

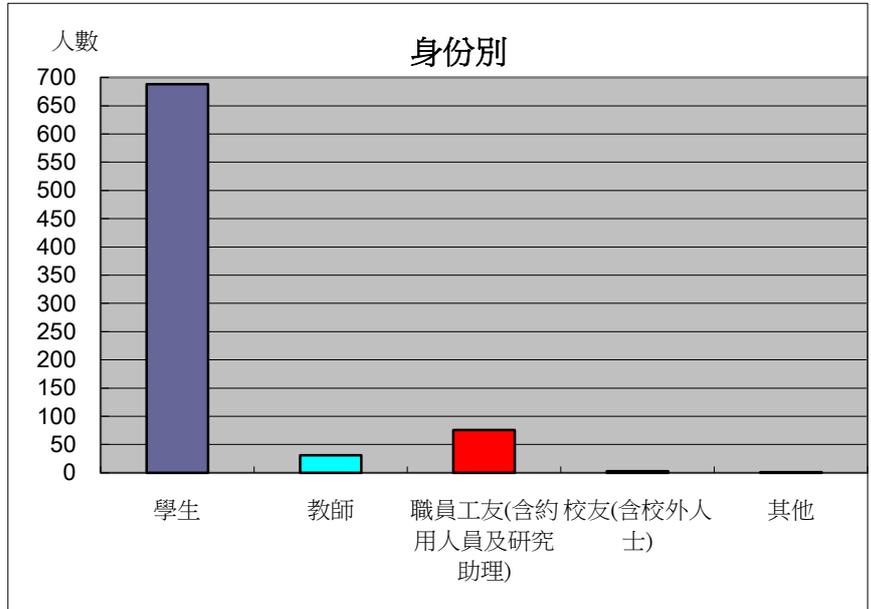
103年 志雄腳踏車維修部滿意度調查結果分析

問卷日期：5月26日起至6月6日止

問卷人數：799人

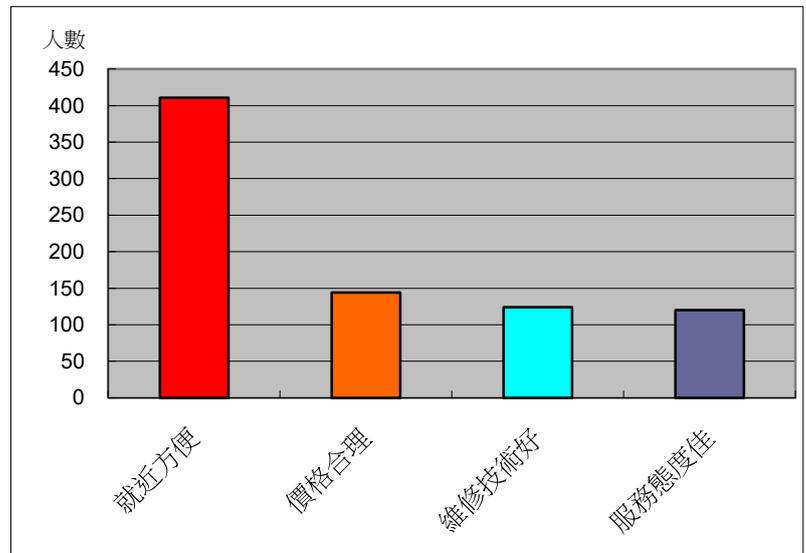
※請問您的身份別是？

| 身份別 | 人數 | 百分比 |
|------------------|-----|--------|
| 學生 | 688 | 86.11% |
| 教師 | 31 | 3.88% |
| 職員工友(含約用人員及研究助理) | 76 | 9.51% |
| 校友(含校外人士) | 3 | 0.38% |
| 其他 | 1 | 0.12% |



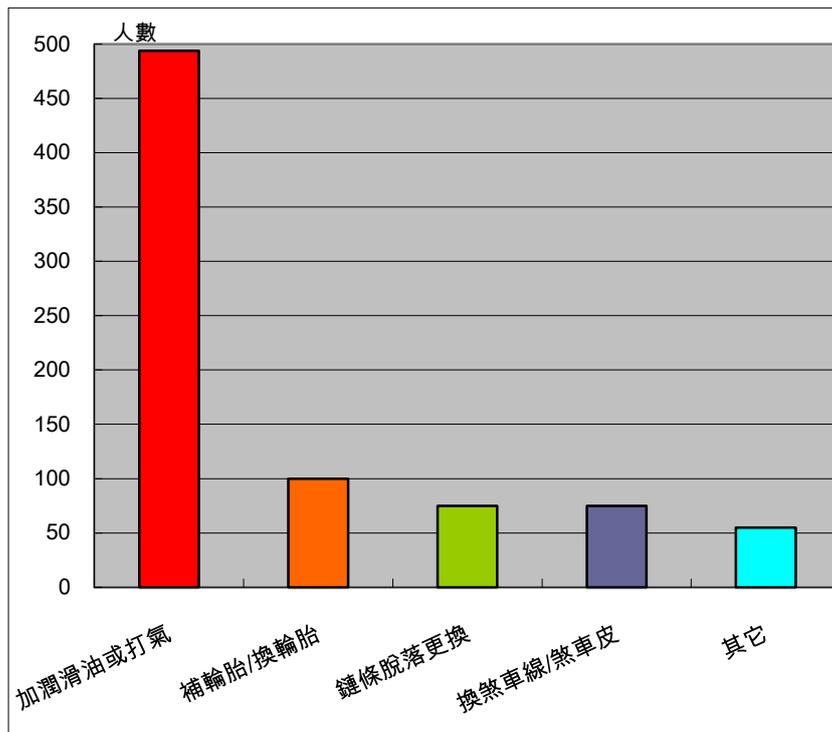
※請問您選擇至本腳踏車維修部維修之理由為何？

| 理由 | 人數 | 百分比 |
|-------|-----|--------|
| 就近方便 | 411 | 51.44% |
| 價格合理 | 144 | 18.02% |
| 維修技術好 | 124 | 15.52% |
| 服務態度佳 | 120 | 15.02% |



※請問您至本腳踏車維修部進行維修的項目為何？

| 項目 | 人數 | 百分比 |
|----------|-----|--------|
| 加潤滑油或打氣 | 494 | 61.83% |
| 補輪胎/換輪胎 | 100 | 12.51% |
| 鏈條脫落更換 | 75 | 9.39% |
| 換煞車線/煞車皮 | 75 | 9.39% |
| 其它 | 55 | 6.88% |

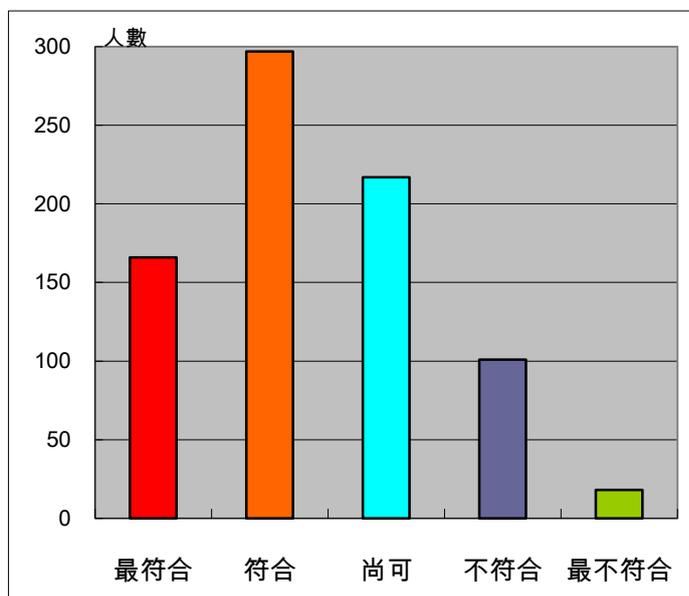


※請問您是否有在校外維修過腳踏車之經驗？

| 校外維修 | 人數 | 百分比 |
|------|-----|--------|
| 有 | 538 | 67.33% |
| 沒有 | 261 | 32.67% |

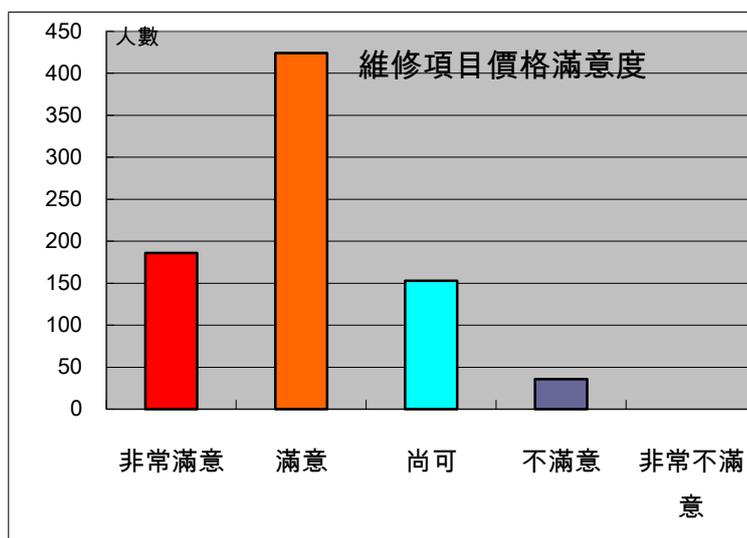
※請問您在本腳踏車維修部的維修項目價格與您預期價格的符合情形？

| 符合情形 | 人數 | 百分比 |
|------|-----|--------|
| 最符合 | 166 | 20.78% |
| 符合 | 297 | 37.17% |
| 尚可 | 217 | 27.16% |
| 不符合 | 101 | 12.64% |
| 最不符合 | 18 | 2.25% |



※整體而言,請問您對本腳踏車維修部的維修項目的價格是否滿意?

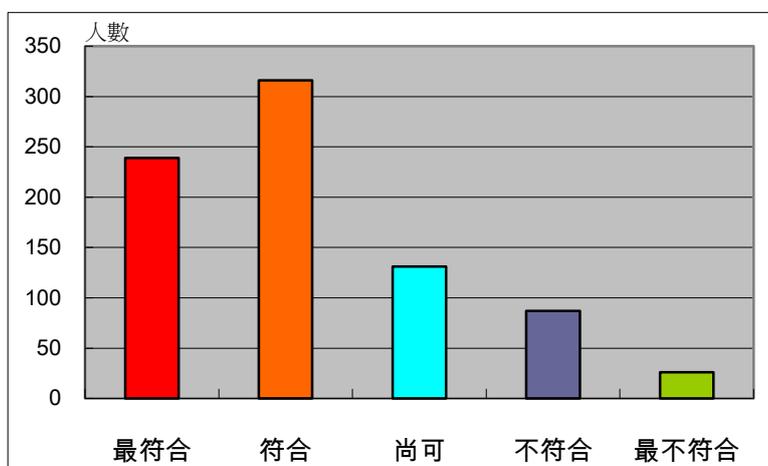
| 滿意程度 | 人數 | 百分比 |
|-------|-----|--------|
| 非常滿意 | 186 | 23.28% |
| 滿意 | 424 | 53.07% |
| 尚可 | 153 | 19.15% |
| 不滿意 | 36 | 4.51% |
| 非常不滿意 | 0 | 0.00% |



維修項目價格之不滿意度: (不滿意度+非常不滿意度)/實際總填答數
為 $(4.51 + 0) = 4.51\%$

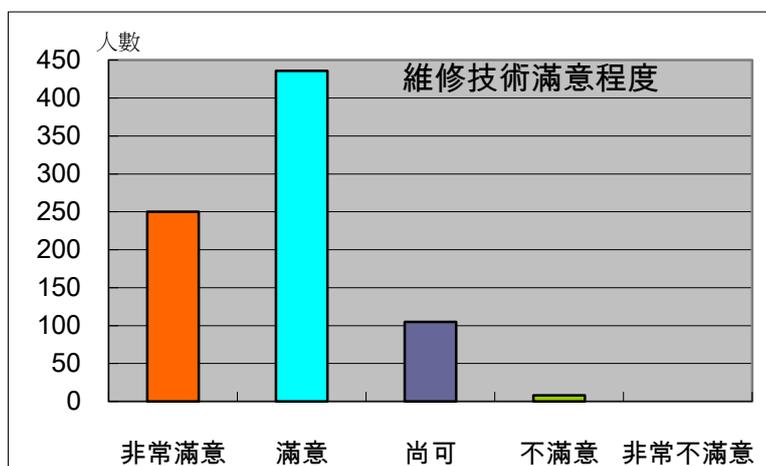
※請問您在本腳踏車維修部與您預期的維修技術符合情形?

| 符合情形 | 人數 | 百分比 |
|------|-----|--------|
| 最符合 | 239 | 29.91% |
| 符合 | 316 | 39.55% |
| 尚可 | 131 | 16.40% |
| 不符合 | 87 | 10.89% |
| 最不符合 | 26 | 3.25% |



※整體而言,請問您對本腳踏車維修部的維修技術是否滿意?

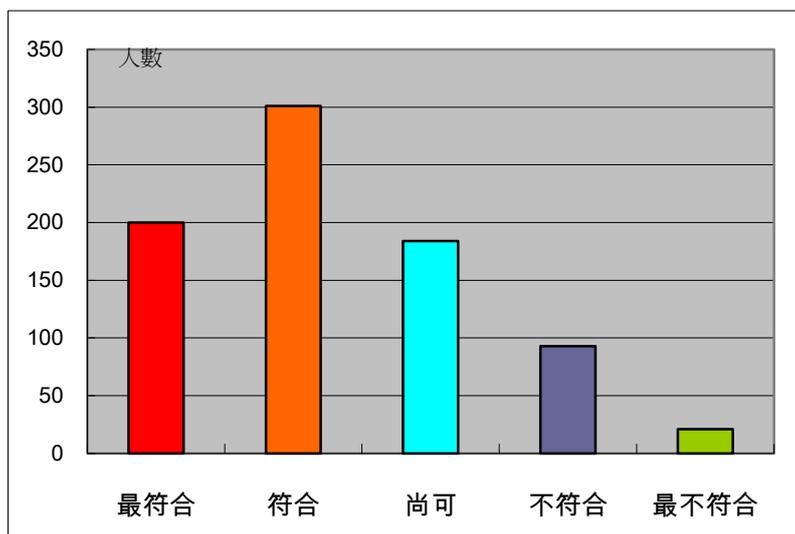
| 滿意程度 | 人數 | 百分比 |
|-------|-----|--------|
| 非常滿意 | 250 | 31.29% |
| 滿意 | 436 | 54.57% |
| 尚可 | 105 | 13.14% |
| 不滿意 | 8 | 1.00% |
| 非常不滿意 | 0 | 0.00% |



維修技術之不滿意度: (不滿意度+非常不滿意度)/實際總填答數
為 $(1 + 0) = 1\%$

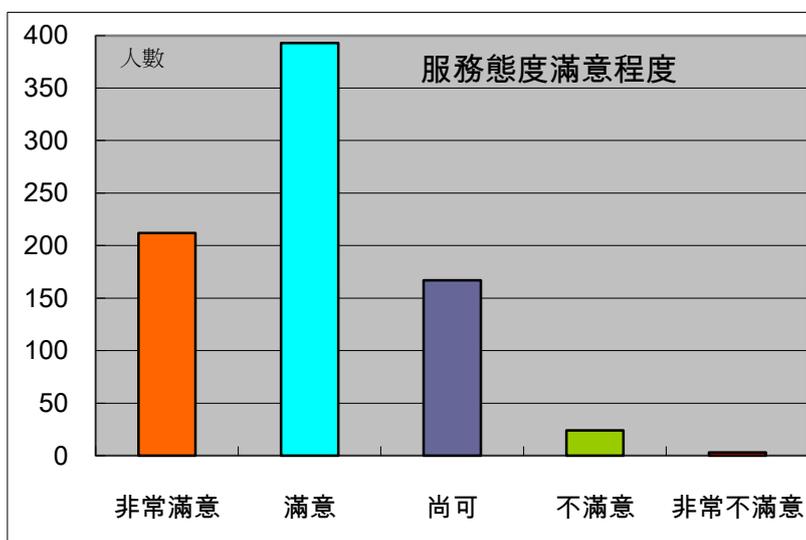
※請問您在本腳踏車維修部與您預期的人員服務態度符合情形？

| 符合情形 | 人數 | 百分比 |
|------|-----|--------|
| 最符合 | 200 | 25.03% |
| 符合 | 301 | 37.67% |
| 尚可 | 184 | 23.03% |
| 不符合 | 93 | 11.64% |
| 最不符合 | 21 | 2.63% |



※整體而言,請問您對本腳踏車維修部的人員服務態度是否滿意？

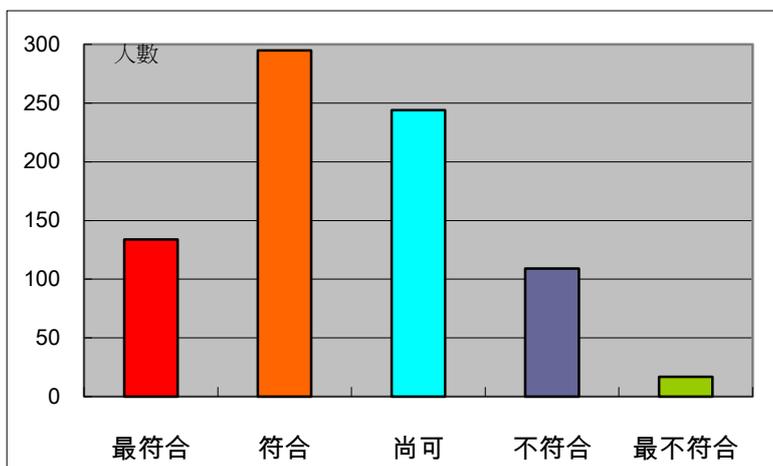
| 滿意程度 | 人數 | 百分比 |
|-------|-----|--------|
| 非常滿意 | 212 | 26.53% |
| 滿意 | 393 | 49.19% |
| 尚可 | 167 | 20.90% |
| 不滿意 | 24 | 3.00% |
| 非常不滿意 | 3 | 0.38% |



服務態度之不滿意度: (不滿意度+非常不滿意度)/實際總填答數
為(3 + 0.38) = 3.38%

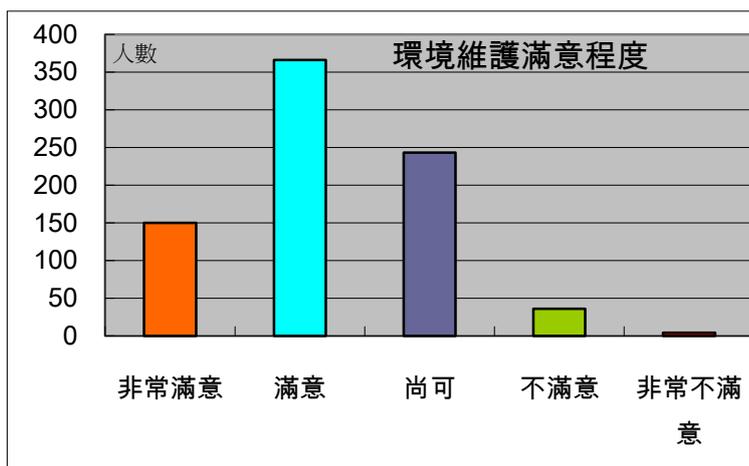
※請問您在本腳踏車維修部與您預期的環境維護符合情形？

| 符合情形 | 人數 | 百分比 |
|------|-----|--------|
| 最符合 | 134 | 16.77% |
| 符合 | 295 | 36.92% |
| 尚可 | 244 | 30.54% |
| 不符合 | 109 | 13.64% |
| 最不符合 | 17 | 2.13% |



※整體而言,請問您對本腳踏車維修部的環境維護是否滿意？

| 滿意程度 | 人數 | 百分比 |
|-------|-----|--------|
| 非常滿意 | 150 | 18.77% |
| 滿意 | 366 | 45.81% |
| 尚可 | 243 | 30.41% |
| 不滿意 | 36 | 4.51% |
| 非常不滿意 | 4 | 0.50% |



環境維護之不滿意度: (不滿意度+非常不滿意度)/實際總填答數
為 $(4.51 + 0.5) = 5.01\%$

* 本腳踏車維修部總平均不滿意度為 $(4.51+1+3.38+5.01)\% \div 4 = 3.475\%$