

台北西區營業處用戶滿意度調查分析表

106年12月份

項目 部門	非常滿意 (5分) (件)	滿意 (4分) (件)	尚可 (3分) (件)	不滿意 (2分) (件)	非常不滿意 (1分) (件)	合計件數 (件)	非常滿意 +滿意 (件)	各部門滿意度 依說明(3)計算
服務中心	183	37	0	0	0	220	220	96.64
三重S/C	122	32	0	0	0	154	154	95.57
蘆洲S/C	128	37	0	0	0	165	165	95.52
樹林S/C	96	26	0	0	0	122	122	95.73
泰山S/C	83	25	0	0	0	108	108	95.37
林口S/C	94	27	0	0	0	121	121	95.54
三峽S/C	94	27	0	0	0	121	121	95.54
鶯歌S/C	69	19	0	0	0	88	88	95.68
八里S/C	41	9	0	0	0	50	50	96.40
合 計	910	239	0	0	0	1149	1149	95.84

本處用戶滿意度：95.84 %

說明：

1. 每年度應於6月底前完成滿意度調查，調查期間為1個月為原則。
2. 抽樣誤差及信賴區間在95%信心水準和抽樣誤差在正負3個百分點之內。
3. 評分標準：

(1) 計分方式：

$$\text{題項平均得分} = \left[(5分 \times \text{所得樣本數}) + (4分 \times \text{所得樣本數}) + (3分 \times \text{所得樣本數}) + (2分 \times \text{所得樣本數}) + (1分 \times \text{所得樣本數}) \right] \div \text{所得樣本總數}$$

(2) 問卷平均得分：

$$= \frac{[(\text{題項1})平均得分 \times (\text{題項1})所得樣本總數] + \dots + [(\text{題項n})平均得分 \times (\text{題項n})所得樣本總數]}{(\text{題項1})所得樣本總數 + \dots + (\text{題項n})所得樣本總數}$$

(3) 總成績(滿分為100分) = 問卷平均得分 * 20。

經辦：



主任〈所長〉：



經理：



副處長：

