

台北西區營業處用戶滿意度調查分析表

106年02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	172	68	0	0	0	240	240	94.33
三重S/C	133	44	3	0	0	180	177	94.44
蘆洲S/C	125	55	0	0	0	180	180	93.89
樹林S/C	101	31	0	0	0	132	132	95.30
泰山S/C	81	25	2	0	0	108	106	94.63
林口S/C	99	33	0	0	0	132	132	95.00
三峽S/C	103	29	0	0	0	132	132	95.61
鶯歌S/C	92	16	0	0	0	108	108	97.04
八里S/C	44	6	0	0	0	50	50	97.60
合 計	950	307	5	0	0	1262	1257	857.84

本處用戶滿意度：94.98 %

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：

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

(2) 問卷平均得分：

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

(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：

