

## 台北西區營業處用戶滿意度調查分析表

106年03月份

部門 \ 項目	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	181	59	0	0	0	240	240	95.08
三重S/C	139	29	0	0	0	168	168	96.54
蘆洲S/C	121	47	0	0	0	168	168	94.40
樹林S/C	100	32	0	0	0	132	132	95.15
泰山S/C	83	24	1	0	0	108	107	95.18
林口S/C	100	32	0	0	0	132	132	95.15
三峽S/C	106	26	0	0	0	132	132	96.06
鶯歌S/C	82	14	0	0	0	96	96	97.08
八里S/C	41	9	0	0	0	50	50	96.00
合 計	953	272	1	0	0	1226	1225	860.64

本處用戶滿意度：95.53 %

**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：

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

(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：

