

## 台北西區營業處用戶滿意度調查分析表

106年05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	193	47	0	0	0	240	240	96.08
三重S/C	121	47	0	0	0	168	168	94.40
蘆洲S/C	136	44	0	0	0	180	180	95.11
樹林S/C	101	31	0	0	0	132	132	95.30
泰山S/C	81	27	0	0	0	108	108	95.00
林口S/C	105	27	0	0	0	132	132	95.15
三峽S/C	106	26	0	0	0	132	132	96.06
鶯歌S/C	69	27	0	0	0	96	96	94.38
八里S/C	47	7	0	0	0	54	54	94.41
合 計	959	283	0	0	0	1242	1242	95.44

本處用戶滿意度：95.44 %

**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：

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

(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：

