

台北西區營業處用戶滿意度調查分析表

106年08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	173	47	0	0	0	220	220	95.73
三重S/C	120	34	0	0	0	154	154	95.57
蘆洲S/C	125	40	0	0	0	165	165	95.15
樹林S/C	100	32	0	0	0	132	132	95.15
泰山S/C	85	23	0	0	0	108	108	95.74
林口S/C	95	26	0	0	0	121	121	95.70
三峽S/C	87	23	0	0	0	110	110	95.82
鶯歌S/C	66	22	0	0	0	88	88	95.00
八里S/C	48	12	0	0	0	60	60	96.00
合計	899	259	0	0	0	1158	1158	95.53

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：

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

(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：

