

## 台北西區營業處用戶滿意度調查分析表

106年09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	176	44	0	0	0	220	220	96.00
三重S/C	124	30	0	0	0	154	154	96.14
蘆洲S/C	127	38	0	0	0	165	165	95.39
樹林S/C	100	32	0	0	0	132	132	95.15
泰山S/C	82	26	0	0	0	108	108	95.18
林口S/C	96	25	0	0	0	121	121	95.87
三峽S/C	87	23	0	0	0	110	110	95.82
鶯歌S/C	65	19	0	0	0	84	84	95.48
八里S/C	49	11	0	0	0	60	60	96.33
合計	906	248	0	0	0	1154	1154	95.70

本處用戶滿意度：95.70 %

**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：

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

(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：

