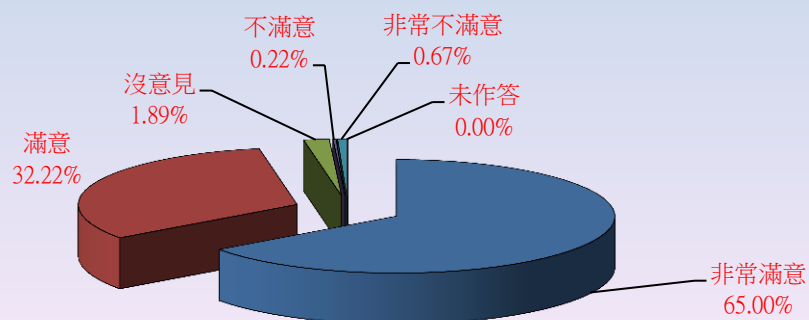


104年1月份服務品質滿意度調查(整體)

項目	非常滿意	滿意	沒意見	不滿意	非常不滿意	未作答	合計
服務態度	101	47	1	0	1	0	150
處理效率	102	45	2	0	1	0	150
專業能力	95	47	7	0	1	0	150
動線指引	93	52	4	0	1	0	150
洽公環境	92	53	2	2	1	0	150
志工服務	102	46	1	0	1	0	150
總計	585	290	17	2	6	0	900
百分比	65.00%	32.22%	1.89%	0.22%	0.67%	0.00%	100%
與上月比較	-5.67%	4.22%	0.89%	0.22%	0.67%	-0.33%	0.00%

1月份整體服務滿意度比例



說明：1. 整體服務滿意度 97.22% (整體滿意度 = 非常滿意+滿意)

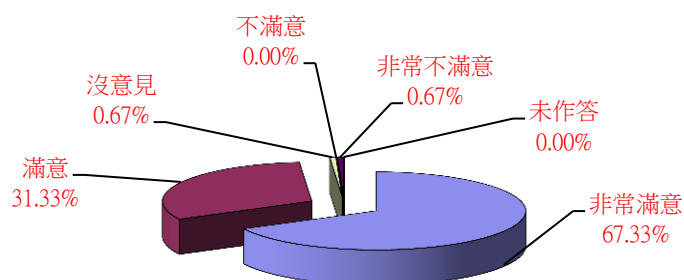
2. 整體服務不滿意度 0.89% (整體不滿意度 = 非常不滿意+不滿意)

服務滿意度調查(1)-服務態度

項目	非常滿意	滿意	沒意見	不滿意	非常不滿意	未作答	合計
人數	101	47	1	0	1	0	150
百分比	67.33%	31.33%	0.67%	0.00%	0.67%	0.00%	100%
與上月比較	-5.33%	4.67%	0.00%	0.00%	0.67%	0.00%	0.00%

說明：1. 服務態度整體滿意度 98.67%

2. 服務態度整體不滿意度 0.67%

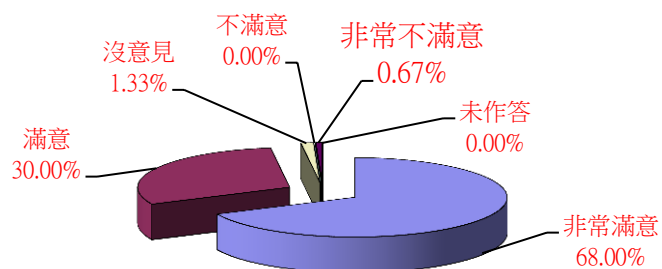


服務滿意度調查(2)-處理效率

項目	非常滿意	滿意	沒意見	不滿意	非常不滿意	未作答	合計
人數	102	45	2	0	1	0	150
百分比	68.00%	30.00%	1.33%	0.00%	0.67%	0.00%	100%
與上月比較	-2.67%	1.33%	0.67%	0.00%	0.67%	0.00%	0.00%

說明：1. 處理效率整體滿意度 98.00%

2. 處理效率整體不滿意度 0.67%

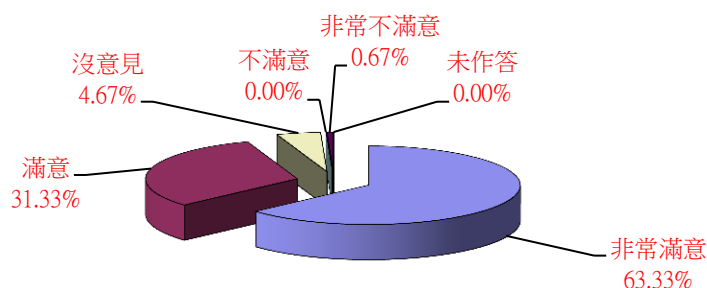


服務滿意度調查(3)-專業能力

項目	非常滿意	滿意	沒意見	不滿意	非常不滿意	未作答	合計
人數	95	47	7	0	1	0	150
百分比	63.33%	31.33%	4.67%	0.00%	0.67%	0.00%	100%
與上月比較	-8.00%	4.00%	3.33%	0.00%	0.67%	0.00%	0.00%

說明：1. 專業能力整體滿意度 94.67%

2. 專業能力整體不滿意度 0.67%

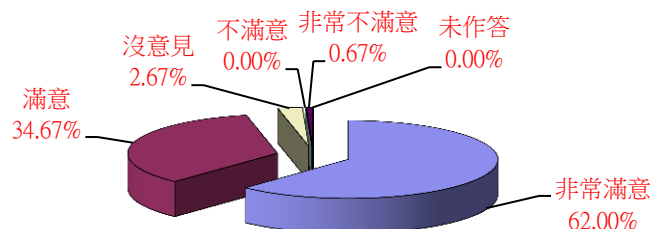


服務滿意度調查(4)-動線指引

項目	非常滿意	滿意	沒意見	不滿意	非常不滿意	未作答	合計
人數	93	52	4	0	1	0	150
百分比	62.00%	34.67%	2.67%	0.00%	0.67%	0.00%	100%
與上月比較	-6.67%	5.33%	1.33%	0.00%	0.67%	-0.67%	0.00%

說明：1. 動線指引整體滿意度 96.67%

2. 動線指引整體不滿意度 0.67%

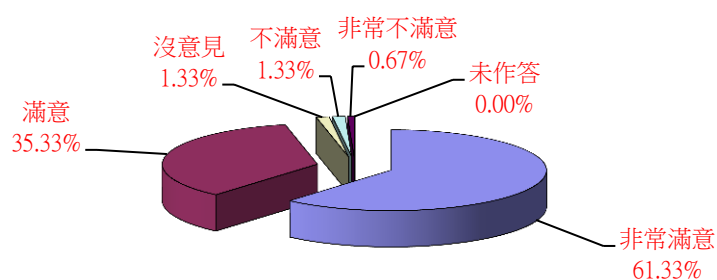


服務滿意度調查(5)-洽公環境

項目	非常滿意	滿意	沒意見	不滿意	非常不滿意	未作答	合計
人數	92	53	2	2	1	0	150
百分比	61.33%	35.33%	1.33%	1.33%	0.67%	0.00%	100%
與上月比較	-6.67%	5.33%	0.00%	1.33%	0.67%	-0.67%	0.00%

說明：1. 洽公環境整體滿意度 96.67%

2. 洽公環境整體不滿意度 2.00%



服務滿意度調查(6)-志工服務

項目	非常滿意	滿意	沒意見	不滿意	非常不滿意	未作答	合計
人數	102	46	1	0	1	0	150
百分比	68.00%	30.67%	0.67%	0.00%	0.67%	0.00%	100%
與上月比較	-4.67%	4.67%	0.00%	0.00%	0.67%	-0.67%	0.00%

說明：1. 志工服務整體滿意度 98.67%

2. 志工服務整體不滿意度 0.67%

