

102年度上半年服務滿意度調查統計表

調查對象：102年1月至6月安置學員

102年度上半年服務滿意度調查結果	滿意度
1. 本家服務人員提供之服務情形滿意度	85.32%
2. 本家提供之環境滿意度	90.42%
3. 各項服務滿意情形滿意度	90.22%

表 1_本家服務人員提供之服務情形滿意度統計表

項目	人數	百分比
1. 辦事效率	75 人	76.5%
2. 服務態度	81 人	82.7%
3. 解說內容	96 人	98.0%
4. 意見處理及回應	82 人	83.7%
5. 整體服務情形	84 人	85.7%
平均(N=98)		85.32%

表 2_本家提供之環境滿意度統計表

項目	人數	百分比
1. 環境設施	78 人	79.6%
2. 服務項目標示、方向引導等	95 人	96.9%
3. 無障礙設施	96 人	98.0%
4. 綠美化環境	91 人	92.9%
5. 整體硬體設施	83 人	84.7%
平均(N=98)		90.42%

表 3_各項服務滿意情形滿意度統計表

項目	人數	百分比
1. 日常生活協助及輔導	91 人	92.9%
2. 社團及志工活動安排	93 人	94.9%
3. 課程內容	92 人	93.9%
4. 伙食服務	86 人	87.8%
5. 醫療保健服務	80 人	81.6%
平均(N=98)		90.22%

102年度上半年服務滿意度調查統計表(民眾版)

調查對象：102年1月至6月至本家洽公民眾

102年度上半年服務滿意度調查結果	滿意度
1. 本家服務人員提供之服務滿意度	99.7%
2. 本家提供之洽公環境滿意度	100%

表 1_本家服務人員提供之服務滿意度統計表

項目	人數	百分比
1. 辦事效率	188 人	100%
2. 服務態度	187 人	99.5%
3. 解說內容	187 人	99.5%
4. 意見處理及回應	187 人	99.5%
5. 整體服務情形	188 人	100%
平均(N=188)		99.7%

表 2_本家提供之洽公環境滿意度統計表

項目	人數	百分比
1. 書寫工具、桌椅等設施	188 人	100%
2. 服務項目標示、方向引導等	188 人	100%
3. 無障礙設施	188 人	100%
4. 綠美化環境	188 人	100%
5. 整體硬體設施	188 人	100%
平均(N=188)		100%