

## 102年度下半年服務滿意度調查統計表

調查對象：102年7月至12月安置學員

102年度下半年服務滿意度調查結果	滿意度
1. 少年對本家服務人員提供之服務情形滿意度	85.2%
2. 少年對本家提供之環境滿意度	93.5%
3. 少年輔導滿意度統計表	86.6%

表 1\_少年對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	80 人	76.9%
2. 服務態度	87 人	83.7%
3. 解說內容	98 人	94.2%
4. 意見處理及回應	87 人	83.7%
5. 整體服務情形	91 人	85.7%
平均(N=104)		85.2%

表 2\_少年對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	95 人	91.3%
2. 服務項目標示、方向引導等	99 人	95.2%
3. 無障礙設施	99 人	95.2%
4. 綠美化環境	99 人	95.2%
5. 整體硬體設施	94 人	90.4%
平均(N=104)		93.5%

表 3\_少年輔導滿意度統計表

項目	人數	百分比
1. 日常生活協助及輔導	92 人	88.5%
2. 社團及志工活動安排	97 人	93.3%
3. 課程內容	93 人	89.4%
4. 伙食服務	88 人	84.6%
5. 醫療保健服務	75 人	72.1%
平均(N=104)		86.6%

## 102年度下半年服務滿意度調查統計表(民眾版)

調查對象：102年7月至12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. 洽公服務滿意度統計表	100%
2. 洽公環境滿意度統計表	99.8%

表 1\_洽公服務滿意度統計表

項目	人數	百分比
1. 辦事效率	177 人	100%
2. 服務態度	177 人	100%
3. 解說內容	177 人	100%
4. 意見處理及回應	177 人	100%
5. 整體服務情形	177 人	100%
平均(N=177)		100%

表 2\_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	177 人	100%
2. 服務項目標示、方向引導等	177 人	99.4%
3. 無障礙設施	177 人	100%
4. 綠美化環境	177 人	100%
5. 整體硬體設施	177 人	99.4%
平均(N=177)		99.8%