

民眾滿意度調查表

分析

為了解民眾對於我們服務措施和服務情況的滿意度情形。同時藉由民眾對於調查中的興革建議事項，以作為我們改進的參考。

本次調查的對象，以至本所洽辦事務的民眾為調查對象。調查時間於102年6月1日至8月31日進行，調查方式由本所櫃台服務同仁志工將問卷交付民眾，或置於櫃台由民眾拿取填寫。本次調查共發出600份調查表，回收575份，回收率95.8%。資料統計分析情形如下：

由資料顯示，民眾對本所整體服務滿意度為96.5%。對於本所之建議事項有：



建議事項	處理情形
1、停車格不夠	停車格之劃置係交通單位規劃，本所適位於市中心，囿於空間之限制停車格之劃置，實屬不易。本所特製作指引牌，引導民眾至鄰近停車場停車。
1、精簡人員分 2、應分二班： 正常班及延長加班	為提升為民服務，全縣戶政事務所自 102 年 9 月 7 日起每個星期六上午 8 點至 12 點延長服務。

- 1、冷氣不冷
- 2、空氣不佳

改進空調排放之設置和
開啟時間，以給民眾一舒
適洽公環境。

102 年民眾滿意度調查

民眾基本資料 (6 月-8 月)

性別	
男	女
48.2%	51.8%

年齡					
20 歲以下	21-30 歲	31-40 歲	41-50 歲	51-60 歲	61 歲以上
4.8%	19.2%	23.9%	25.3%	11.8%	15%

職業					
農	工	商	軍公教	自由業	其他
5.9%	20.5%	13.9%	5.5%	23.9%	30.3%

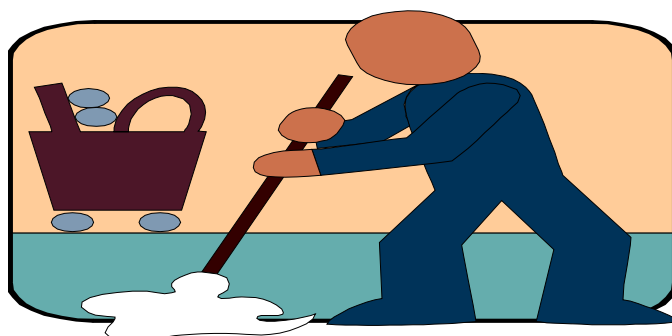
教育程度			
國中以下	高中職	大專(學)	研究所
22.4%	34.2%	39.4%	4%



102年民眾滿意度調查統計表(6月-8月)

問卷1

您對本所整體洽公環境是否感到滿意？				
非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
41.8%	55.2%	2.99%	0%	0.01%



問卷2

您對本所規劃單一窗口，全功能服務是否感到滿意？				
非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
45.9%	50.6%	3.49%	0%	0.01%



問卷 3

您至本所洽公，對服務人員的服務態度與禮儀是否滿意？

非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
45.5%	50.5%	3.99%	0%	0.01%



問卷 4

您對本所服務人員回應您問題的正確率是否感到滿意？

非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
43.1%	53.7%	3.19%	0%	0.01%



問卷5

您對本所處理民眾意見的回應與改善，是否感到滿意？

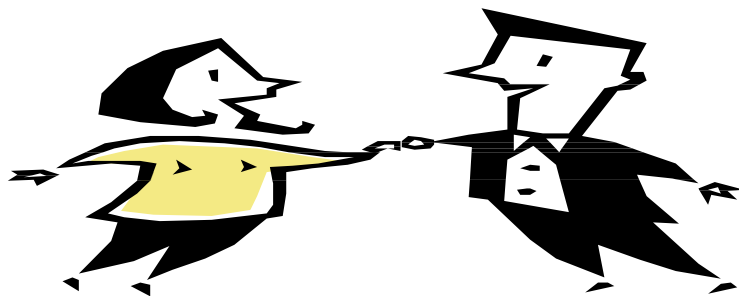
非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
39.9%	56.4%	3.69%	0%	0.01%



問卷6

您對本所整體服務滿意度感覺？

非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
41.8%	54.7%	3.49%	0%	0.01%



問卷 7

您認為本所尚有哪些地方需要改進，或另有其他意見或建議事項？	
停車問題	2、 停車格不夠
人員問題	1、 精簡人員 2、 應分二班：正常班及延長加班
辦公設備	1、 冷氣不冷 2、 空氣不佳

您的寶貴意見

是我們推動進步的原動力

