

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9月1日至11月30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540份，回收率90%。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96.62%。對於本所之建議事項有：



建議事項	處理情形
<p>1、 停車較為不便，停在鎮公所後方無法直接從消防隊後方進入中山路。</p>	<p>本所適位於市中心，囿於空間之限制停車實屬不易。 若能從消防隊穿越實較方便，然屬消防隊管轄範圍，本所無法打通供民眾通行。</p>

102 年民眾滿意度調查

民眾基本資料 (9 月-11 月)

性別	
男	女
45.3%	54.7%

年齡					
20 歲以下	21-30 歲	31-40 歲	41-50 歲	51-60 歲	61 歲以上
4%	22%	33%	24%	12%	5%

職業					
農	工	商	軍公教	自由業	其他
4%	23%	20%	6%	20%	27%

教育程度			
國中以下	高中職	大專(學)	研究所
15%	42%	38%	5%



102 年民眾滿意度調查統計表

(9 月-11 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
46.7%	49%	4.3%	0%	0%



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
48.7%	48.3%	3%	0%	0%



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
53%	44%	3%	0%	%



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
53.7%	43.3%	3%	0%	0%



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？

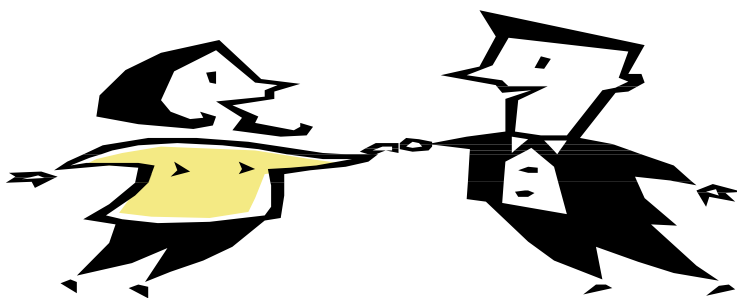
非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
49.3%	46.7%	4%	0%	0%



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
49.7%	47.3%	3%	0%	0%



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

1、 停車較不方便，停在鎮公所後方無法直接從消防隊後方進入中山路

您的寶貴意見

是我們推動進步的原動力

