

# 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 3 月 1 日至 5 月 31 日進行，調查方式由本所志工服務人員將調查表交付民眾，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 585 份，回收率 98%。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 96.4%。



# 民眾意見建議與改善一覽表

面 向	建議改進事項	檢討及改善
停車問題	<ol style="list-style-type: none"><li>1、 機車停車位太少</li><li>2、 停車不方便</li><li>3、 無停車場</li></ol>	<p>本所因位於市區，宥於空間的限制，設置停車場實屬不易，本所將設置指示牌請民眾前往鄰近停車場停車。</p>
洽公環境	<ol style="list-style-type: none"><li>1、 空調有點悶</li><li>2、 未有放置雨傘的設備</li><li>3、 走廊坡度有落差，行人有危險請改善</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1、 為節能減碳本所冷氣空調開放時間較晚，本所將檢討開放時間以提供民眾舒適洽公環境。</li><li>2、 將購買置傘架以方便民眾放置雨傘。</li><li>3、 本所將於走廊坡度加一層軟墊同時設警示牌。</li></ol>

服務態度	1、微笑再加強 2、服務態度不親切	本所將加強服務人員服務禮儀，以提升人員服務態度。
解答問題	1、細節未明告知 2、制度、文件未事先說明	將加強同仁開立一次告知單並向民眾詳細說明。