

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">1、 機車停車位太少2、 停車不方便3、 無停車場	<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">1、 空調有點悶2、 未有放置雨傘的設備3、 走廊坡度有落差，行人有危險請改善	<ol style="list-style-type: none">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。2、 將購買置傘架以方便民眾放置雨傘。3、 本所將於走廊坡度加一層軟墊同時設警示牌。

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。

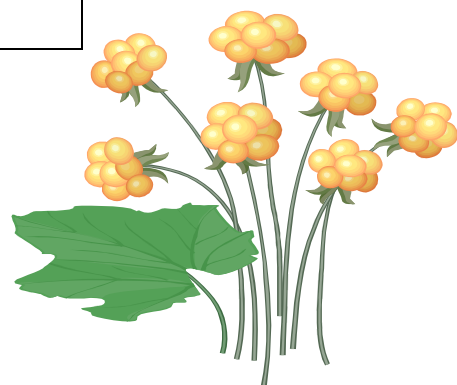
102 年度為民服務滿意度問卷調查基本資料 (3 月-5 月)

姓 別	
男	女
46%	54%

年 齡					
20 歲以下	21-30 歲	31-40 歲	41-50 歲	51-60 歲	61 歲以上
3%	19%	28%	18%	10%	22%

職 業					
農	工	商	軍公教	自由業	其他
9%	22%	15%	6%	17%	31%

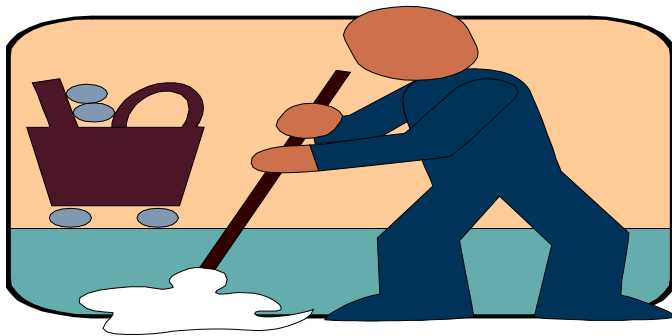
教 育 程 度			
國中以下	高中職	大專(學)	研究所
30%	32%	34%	4%



102 年民眾滿意度調查統計表 (3 月-5 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
33%	64.2%	2.5%	0.2%	0.1%



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
33%	63.4%	3%	0%	0.6%



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
32%	63.2%	4%	0.3%	0.5%



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
38%	58.2%	3%	0.3%	0.5%



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？

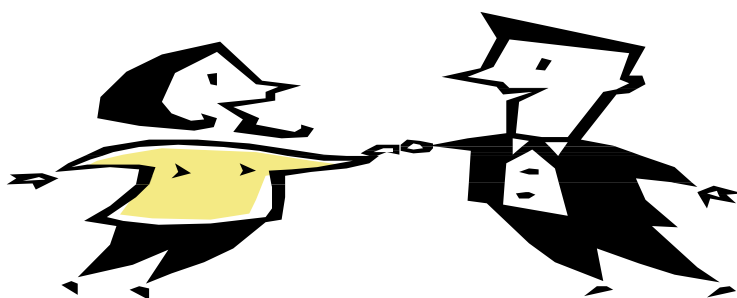
非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
37%	59.9%	2%	0.6%	0.5%



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
32%	64.5%	3%	0%	0.5%



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

- 4、 機車停車位太少
- 5、 停車不方便
- 6、 無停車場

服務人員

- 1、 微笑再加強
- 2、 制度、文件未事先說明
- 3、 細節未明細
- 4、 服務態度不親切
- 5、 速度不夠快

辦公設備

- 4、 空調有點悶
- 5、 未有放置雨傘的設備
- 6、 走廊坡度有落差，行人有危險請改善

您的寶貴意見

是我們推動進步的原動力

