

# 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。

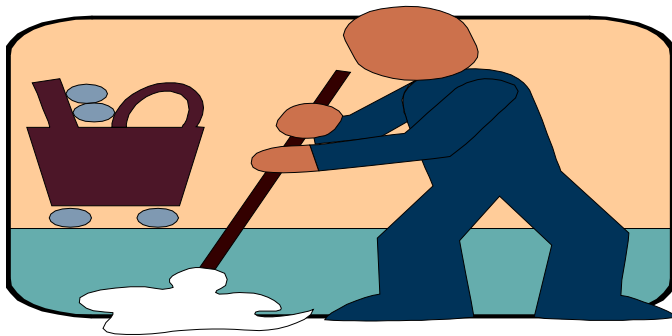
本次調查的對象，以至本所洽辦事務的民眾為調查對象。調查時間於 103 年 4 月 1 日至 5 月 31 日進行，調查方式由本所志工服務人員將調查表交付民眾，或置於櫃台由民眾拿取填寫。本次調查共發出 600 份調查表，回收 578 份，回收率 96%。資料統計分析情形如下：  
由資料顯示，民眾對本所整體服務滿意度為 92.63%。



# 103 年民眾滿意度調查統計表

## 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%	53%	5.8%	0.1%	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
47.8%	47%	5.2%	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
48%	44%	7.9%	0.1%	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
47%	44.7%	8.3%	0%	0%



## 問卷5

您對本所處理民眾意見的回應與改善，是否感滿意？

非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
41.7%	49%	9.2%	0.1%	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
45.6%	47%	7.3%	0.1%	0%



您的寶貴意見

是我們推動進步的原動力

# 103 年度為民服務滿意度問卷調查基本資料

姓 別	
男	女
53%	47%

年 齡					
20 歲以下	21—30 歲	31—40 歲	41—50 歲	51—60 歲	61 歲以上
2%	21%	24%	23%	19%	11%

職 業					
農	工	商	軍公教	自由業	其他
4%	25%	17%	7%	18%	29%

教 育 程 度			
國中以下	高中職	大專(學)	研究所
18%	35%	42%	5%

