

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 92.6%。



民眾意見建議與改善一覽表

反應意見	建議改進事項	檢討及改善
停車問題	1、停車不方便。 2、沒有停車場可停車。	1、本所位於市區，宥於空間限制，設置停車場有事實上的困難，除了路邊所劃的停車格外，本所另有設置指示牌請民眾前往鄰近停車場停車。 2、另為解決停車不易問題，針對電話預約申請者，提供「 Call 速得免下車」服務，民眾無須下車。
設備問題	1、電腦系統太慢，等很久。 2、抽號機故障停用。 3、設置投幣式影印機。	1、自 2 月 5 日起戶政資訊系統改換新版，改版初期系統較不穩定，狀況頻生，致民怨不斷。本所因應新系統不穩定狀況，即時依三原則處理：一、先行收件二、開立證明三、辦妥後通知領件或親自或掛號送達。現系統已趨正常。 另排有「機動支援窗口受理輪值表」，於等候人數超過 6 人時，啟動支援機制，以紓解人潮。 2、本所號碼機使用已久致生故障，經請廠商全面檢測修護（約 10 天），現已正常運作；故障期間改由服務台發放號碼牌，並由志工導引，難免造成不便，致民眾有所反應。 3、有關設置投幣式影印機以供民眾自行影印事宜，將洽請廠商設置之意願。
服務態度	中午時段能加派人員服務。	中午時段屬彈性上班時間，本所考量人力已派 4 位人員服務（原僅有 3 位人員），目前尚能應付民眾需求。

戶口名簿袋	1、新式戶口名簿沒有袋子，很不方便保存。 2、戶口名簿袋需更換，舊型不好用。	因戶口名簿自2月5日已改換新版，縣府為配合新式戶口名簿的格式，最近已製作新的戶口名簿袋並發放各戶所使用，民眾可自由索取。 另為因應龐大需求，本所並自行製作戶口名簿袋，以充分供應民眾所需。
-------	---	--