

104 年度為民服務民眾滿意度調查分析報告摘要表

敘述性問卷題目	統計結果				
1. 您最近一次到本場洽公距今多久：	1 個月之內（8.3%）、1 個月至 3 個月（25.2%）、3 個月至 6 個月（16.1%）、6 個月至 1 年（27.3%）、超過 1 年（23.1%）。				
2. 您一年到本場洽公的次數：	2 次以內（60.7%）、3-6 次（30.5%）、7-10 次（4.4%）、10 次以上（4.4%）				
13. 您是否曾接受本場病蟲害診斷，土壤葉片分析，教育訓練，技術諮詢或索取推廣刊物的服務	有（81.9%）、沒有（18.1%）				
尺度性問卷題目	非常同意 5 分	同意 4 分	尚可 3 分	不同意 2 分	非常不同意 1 分
3. 您對本場洽公環境的舒適度是否滿意	58.3%	38.2%	3.5%		
4. 您對本場洽公環境的整潔情形是否滿意	59%	39.6%	1.4%		
5. 您覺得本場提供的各項服務設施（備）是否符合您的洽公需求	43.7%	52.1%	4.2%		
6. 您到本場接洽業務過程中，對於本場各項服務措施及引導方向的標示牌明確度是否滿意	37.3%	55%	7.7%		
7. 您對本場洽公環境申辦動線的規劃是否滿意	33.8%	59.2%	7%		
8. 您到本場洽公時，對本場大門保全人員的服務禮儀是否滿意	47.5%	51.1%	1.4%		
9. 您對本場接洽單位的櫃檯人員的服務禮儀是否滿意	46.5%	52.8%	0.7%		
10. 您對本場人員主動協助申辦各項業務的方式是否滿意	49.3%	45.1%	5.6%		
11. 您對本場工作人員的服務禮儀是否滿意	50.7%	47.2%	2.1%		
12. 您對本場工作人員的專業知識是否滿意	55.6%	42.3%	2.1%		0.5%
14. 您對本場工作人員在病蟲害診斷的服務是否滿意	41.6%	56.4%	2%		
15. 您對本場工作人員在土壤或葉片分析的服務是否滿意	45.1%	51%	3.9%		
16. 您對本場工作人員在教育訓練的服務是否滿意	46.4%	51.8%	1.8%		
17. 您對本場工作人員在技術諮詢的服務是否滿意	50.4%	48.7%	0.9%		

尺度性問卷題目	非常同意 5 分	同意 4 分	尚可 3 分	不同意 2 分	非常 不同意 1 分
18. 您對本場工作人員在推廣刊物索取的服務是否滿意	50.4%	45.1%	3.5%		1%
19. 您對本場工作人員的品德操守是否滿意	50%	49.3%	0.7%		
20. 您對本場提供民眾意見反應管道的暢通性是否滿意	40.9%	54.7%	4.4%		
21. 您對本場服務整體上是否滿意	50%	49.3%	0.7%		
平均整體滿意度	47.4%	49.2%	2.7%		0.7%