

附件 1

114 年度為民服務民眾滿意度調查結果統計表

1. 您最近一次到本場洽公距今多久：

1 個月之內 (20%)、1 個月至 3 個月 (31%)、3 個月至 6 個月 (21%)、6 個月至 1 年 (20%)、超過 1 年 (8%)。

2. 您一年到本場洽公的次數：

2 次以內 (71%)、3-6 次 (22%)、7-10 次 (2%)、10 次以上 (5%)。

3. 您對本場洽公環境的舒適度是否滿意：

非常滿意 (65%)、滿意 (33%)、尚可 (2%)、不滿意 (0%)、非常不滿意 (0%)。

4. 您對本場洽公環境的整潔情形是否滿意：

非常滿意 (66%)、滿意 (32%)、尚可 (2%)、不滿意 (0%)、非常不滿意 (0%)。

5. 您覺得本場提供的各項為民服務設施(備)是否符合您的洽公需求：

非常滿意 (61%)、滿意 (36%)、尚可 (3%)、不滿意 (0%)、非常不滿意 (0%)。

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：

非常滿意 (50%)、滿意 (43%)、尚可 (6%)、不滿意 (1%)、非常不滿意 (0%)。

7. 您對本場洽公申辦動線的規劃是否滿意：

非常滿意 (48%)、滿意 (46%)、尚可 (6%)、不滿意 (0%)、非常不滿意 (0%)。

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：

非常滿意 (63%)、滿意 (33%)、尚可 (4%)、不滿意 (0%)、非常不滿意 (0%)。

9. 您對本場單一服務窗口人員的服務禮儀是否滿意：

非常滿意 (62%)、滿意 (35%)、尚可 (3%)、不滿意 (0%)、非常不滿意 (0%)。

10. 您對本場人員主動協助申辦各項業務的方式是否滿意：

非常滿意 (63%)、滿意 (35%)、尚可 (2%)、不滿意 (0%)、非常不滿意 (0%)。

11. 您對本場工作人員的服務禮儀是否滿意：

非常滿意 (64%)、滿意 (34%)、尚可 (2%)、不滿意 (0%)、非常不滿意 (0%)。

12. 您對本場工作人員的專業知識是否滿意：

非常滿意 (64%)、滿意 (33%)、尚可 (3%)、不滿意 (0%)、非常不滿意 (0%)。

13. 您是否曾接受本場病蟲害診斷，土壤肥力或葉片分析，教育訓練，技術諮詢或索取推廣刊物的服務：

有 (90%)、沒有 (10%)。

14. 您對本場工作人員在病蟲害診斷的服務是否滿意：

非常滿意 (61%)、滿意 (35%)、尚可 (3%)、不滿意 (1%)、非常不滿意 (0%)。

15. 您對本場工作人員在土壤肥力或葉片分析的服務是否滿意：

非常滿意 (62%)、滿意 (36%)、尚可 (1%)、不滿意 (1%)、非常不滿意 (0%)。

16. 您對本場工作人員在教育訓練的服務是否滿意：

非常滿意 (63%)、滿意 (34%)、尚可 (3%)、不滿意 (0%)、非常不滿意 (0%)。

17. 您對本場工作人員在技術諮詢的服務是否滿意：

非常滿意 (61%)、滿意 (36%)、尚可 (3%)、不滿意 (0%)、非常不滿意 (0%)。

18. 您對本場工作人員在推廣刊物索取的服務是否滿意：

非常滿意 (56%)、滿意 (39%)、尚可 (4%)、不滿意 (0%)、非常不滿意 (1%)。

19. 您對本場工作人員的品德操守是否滿意：

非常滿意 (59%)、滿意 (37%)、尚可 (4%)、不滿意 (0%)、非常不滿意 (0%)。

20. 您對本場提供民眾意見反應管道的暢通性是否滿意：

非常滿意 (56%)、滿意 (42%)、尚可 (2%)、不滿意 (0%)、

非常不滿意 (0%)。

21. 您對本場服務整體上是否滿意：

非常滿意 (62%)、滿意 (36%)、尚可 (2%)、不滿意 (0%)、非常不滿意 (0%)。

22. 當您到本場洽辦業務時，使您感到不滿意的原因為何：(可複選)

洽公環境申辦動線不明 (3%)、常常找不到承辦人，亦無代理人 (3%)、案件處理時效太慢 (9%)、承辦人不熟悉法令 (3%)、服務標示不正確、不易辨識 (3%)、網路公告資訊不明確 (3%)、其他 (76%)。