# 彰化戶政事務所114年3月洽公民眾滿意度問卷調查統計表

| 項次 | 問題 | 結果 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 一 | 您對本所洽公環境感覺？ | 選項 | 非常滿意 | 滿意 | 普通 | 不滿意 | 非常不滿意 |
| | | 件數 | 146 | 89 | 16 | 0 | 0 |
| | | % | 58.2 | 35.4 | 6.4 | 0 | 0 |
| 二 | 您對本所同仁服務禮儀感覺？ | 選項 | 非常滿意 | 滿意 | 普通 | 不滿意 | 非常不滿意 |
| | | 件數 | 181 | 60 | 10 | 0 | 0 |
| | | % | 72.1 | 23.9 | 4.0 | 0 | 0 |
| 三 | 您對本所同仁回應問題專業度感覺？ | 選項 | 非常滿意 | 滿意 | 普通 | 不滿意 | 非常不滿意 |
| | | 件數 | 180 | 61 | 10 | 0 | 0 |
| | | % | 71.7 | 24.3 | 4.0 | 0 | 0 |
| 四 | 您對本所同仁辦理案件之效率感覺？ | 選項 | 非常滿意 | 滿意 | 普通 | 不滿意 | 非常不滿意 |
| | | 件數 | 177 | 63 | 11 | 0 | 0 |
| | | % | 70.5 | 25.1 | 4.4 | 0 | 0 |
| 五 | 您對本所提供之整體服務措施的感覺？ | 選項 | 非常滿意 | 滿意 | 普通 | 不滿意 | 非常不滿意 |
| | | 件數 | 173 | 68 | 10 | 0 | 0 |
| | | % | 68.9 | 27.1 | 4.0 | 0 | 0 |
| 六 | 您對本所中心所提供之「現場等候人數即時直播服務」的感覺？ | 選項 | 非常滿意 | 滿意 | 普通 | 不滿意 | 非常不滿意 |
| | | 件數 | 171 | 68 | 11 | 0 | 0 |
| | | % | 68.4 | 27.2 | 4.4 | 0 | 0 |
| 七 | 您對本所提供之「福澤圓滿關懷區」的感覺？ | 選項 | 非常滿意 | 滿意 | 普通 | 不滿意 | 非常不滿意 |
| | | 件數 | 159 | 75 | 17 | 0 | 0 |
| | | % | 63.3 | 29.9 | 6.8 | 0 | 0 |
| 八 | 戶政便民措施宣導 | 中心所提供「現場等候人數即時直播服務」，讓您在家可即時掌握現場等候情形。 | | 本所提供「福澤圓滿關懷區」頁面，整合所有喪後行政作業資訊連結。 | | | |
| 九 | 其他建議改進事項或滿意事項： | 建議事項 | | 處理情形 | | | |
| | | 1.效率很好，服務態度極佳。<br>2.感謝櫃台細心協助，百年資料仔細解析。<br>3.非常滿意，快速有效率，讚！<br>4.3/19至櫃檯辦理態度消極，為了趕下班，隨意敷衍民眾，讓民眾多跑一趟。<br>5.很滿意服務人員。 | | 有關反應本所櫃台人員服務態度問題，業電洽說明及致歉，並請同仁以熱忱、親切、周到的服務態度協助。 | | | |

備註：1.本次滿意度調查計發出問卷275份，回收252份，無效問卷1份，回收率91.3%。
2.無效問卷指各題項未完全填答者。