

臺東縣鹿野鄉公所為民服務問卷調查報告書

1050813

一、民眾滿意度調查之目的

為提升公所服務品質，加強為民服務之實績，特辦理為民服務調查工作，以為日後服務提升參考之依據。

其實施之方法與內容如下：

（一）實施期間

105 年 1 月 1 日起至 6 月 30 日止，採不定期隨機抽樣調查。

（二）抽樣份數

發出問卷計 36 份，回收 28 份。

（三）調查單位

以本所一線服務單位為優先調查對象

（四）填寫方法

1. 由民眾自行依照洽公心得感想填寫回收。

2. 分選擇與開放式問答二種

（五）問卷設計

1. 問題解決
2. 答覆時效
3. 書表清楚易填
4. 補正情形
5. 範例
6. 證件簡化
7. 服務態度
8. 電話禮貌
9. 改進空間

分成 9 個重要調查項目。

二、問卷調查統計彙整情形

1	您申辦的案件，是否能獲得解決：				
	很滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
	3	25	0	0	0
2	您辦理的案件是否很快就接到政府機關的答覆？				
	馬上答覆	1-3 天	4-6 天	2-4 週	1 個月以上
	22		6		
3	您在洽辦事務時所使用之申請表格是否夠簡明易於了解填寫？				
	簡明清析	尚可	複雜		
	23	5	0		
4	您所辦理之申辦案件，遇有不符規定手續時，主辦單位是否能一次告知補正？				
	是	否			
	28				
5	您覺得這些範例是否值得您參考使用？				
	很值得參考	尚可	無參考		
	25	3			
6	您認為政府機關應從事下列那項工作之簡化，來提高行政效率				
	簡化需附證件	簡化申請表格	簡化作業程序		
	25	0	3		
7	請問您洽公單位				
	民政課	行財課	建設課	農業課	社原課
	5	2	9	5	6
	人事管理員	總務	主計室	圖書館	幼兒園
	0	0	0	1	0
	清潔隊				
	0				
8	您到政府機關洽辦的 事務時，公務人員的 服務態度是：				
	親切熱誠	尚佳	不理	很差	
	20	7	1		
9	電話禮貌是否滿意？				
	很滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
	12	16	0		
10	為民服務工作是否有 提高效率方面是				

	進 步 ？				
	改善非常多	有進步	差不多	退步	
	10	16	2	0	
11	性別				
	男	女			
	15 人	13 人			
12	年齡				
	19 歲以下	20~29 歲	30~39 歲	40~49 歲	50~59 歲
	3	4	5	5	5
	60 歲以上				
	6				

三、綜合分析

（一）問題解決

在訪問的民眾中其所需求解決的問題，多能獲得滿意的答覆，89.28%。

（二）答覆時效

答覆時效方面，78.57%，多能獲得立即的幫助，認為時效上即時。

（三）書表清楚易填

認為簡明清楚者為 82.14%，本所有很文件，多為年老者前來辦理，代填的情形易常有。

（四）補正情形及範例

補正方面則認為皆能一次就讓民眾清楚了解。認為範例具參考者 89.28%，其它為尚可者為 10.71%，顯見民眾仍然相當依賴同仁的解說與服務。

（五）證件簡化

認為證件可以再簡化、程序可以再節省的分別為 89.28%、10.71%，本所已盡量減少民眾不必要之證件，並且能為電子代辦就電子網路協助處理驗證。

（六）服務態度

感覺親切熱誠為 71.42% ，尚佳者為 57.14% ，在服態度方面表現優良。

（七）電話禮貌

很滿意佔 42.86% ，滿意 57.14% ，禮節之表現屬佳良。

（八）改進空間

民眾進公所洽公之後，同仁未及時請民眾坐下，這是缺失，已請鄉長於鄉務會議中召示。