

臺南市 東 區戶政事務所為民服務工作意見調查統計表

資料年度：103 年第四季

| 服務項目    | 很滿意   |        | 滿意     |        | 尚可    |       | 不滿意   |       | 非常不滿意 |       |
|---------|---|--------|--------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|         | 件數  | 百分比    | 件數     | 百分比    | 件數    | 百分比   | 件數    | 百分比   | 件數    | 百分比   |
| 洽公環境設施  | 56  | 58.95% | 36     | 37.89% | 2     | 2.11% | 0     | 0.00% | 1     | 1.05% |
| 服務禮儀    | 73  | 76.84% | 21     | 22.11% | 1     | 1.05% | 0     | 0.00% | 0     | 0.00% |
| 服務態度    | 71  | 74.74% | 23     | 24.21% | 1     | 1.05% | 0     | 0.00% | 0     | 0.00% |
| 解答問題專業性 | 63  | 69.23% | 27     | 29.67% | 1     | 1.10% | 0     | 0.00% | 0     | 0.00% |
| 引導服務措施  | 65  | 71.43% | 24     | 26.37% | 2     | 2.20% | 0     | 0.00% | 0     | 0.00% |
| 總件數     | 95 件(解答問題專業性、引導服務措施各 4 張空白未填)   |        |        |        |       |       |       |       |       |       |
| 平均百分比   | 70.24%  |        | 28.05% |        | 1.50% |       | 0.00% |       | 0.21% |       |
| 填表說明    | <p>一、統計表以年為單位（依據為民服務工作意見調查表之內容統計）。</p> <p>二、環境設施欄係為民服務工作意見調查表之第二項，辦事效率欄係第三項、服務態度欄係第四項。</p> <p>三、總件數為當年件數如 89 年共有件數 100 件，在書件審查部分很滿意者有 60 件，在該空白欄填寫 60 件、60%；其餘類推。（很滿意+滿意+尚可+不滿意+很不滿意）件數=總件數；百分比=100%。</p> <p>四、不滿意及很不滿意之原因應抽出予以分析、研判做妥適之處理。</p> |        |        |        |       |       |       |       |       |       |