

| 102年(第1季) |          |          |             |         |          |         |             |
|-----------|----------|----------|-------------|---------|----------|---------|-------------|
| 統計大項      | 服務場所便利性  |          | 服務行為友善性與專業性 |         | 服務行銷有效性  | 民眾滿意度   | 民眾意見處理有效性   |
| 細項        | 洽公環境適切程度 | 服務設施合宜程度 | 服務親和程度      | 服務可勝任程度 | 施政宣導有效程度 | 機關服務滿意度 | 民眾意見回應與改善程度 |
| 2月        | 100      | 100      | 100         | 100     | 62.5     | 90      | 無           |
| 3月        | 100      | 100      | 100         | 100     | 62.5     | 90      | 無           |
|           | 88.6     | 100      | 100         | 100     | 75       | 90      | 無           |
|           |          |          |             |         |          |         |             |
| 平均        | 96.20    | 100.00   | 100.00      | 100.00  | 66.67    | 90.00   | 無           |
| 102年(第2季) |          |          |             |         |          |         |             |
| 統計大項      | 服務場所便利性  |          | 服務行為友善性與專業性 |         | 服務行銷有效性  | 民眾滿意度   | 民眾意見處理有效性   |
| 細項        | 洽公環境適切程度 | 服務設施合宜程度 | 服務親和程度      | 服務可勝任程度 | 施政宣導有效程度 | 機關服務滿意度 | 民眾意見回應與改善程度 |
| 5月        | 100      | 100      | 87.5        | 100     | 79       | 60      | 無           |
|           | 83       | 100      | 100         | 100     | 87.5     | 60      | 無           |
| 6月        | 83       | 100      | 87.5        | 100     | 66.5     | 80      | 無           |
|           | 100      | 100      | 100         | 100     | 100      | 90      | 無           |
| 平均        | 91.50    | 100.00   | 93.75       | 100.00  | 83.25    | 72.50   | 無           |
| 102年(第3季) |          |          |             |         |          |         |             |
| 統計大項      | 服務場所便利性  |          | 服務行為友善性與專業性 |         | 服務行銷有效性  | 民眾滿意度   | 民眾意見處理有效性   |
| 細項        | 洽公環境適切程度 | 服務設施合宜程度 | 服務親和程度      | 服務可勝任程度 | 施政宣導有效程度 | 機關服務滿意度 | 民眾意見回應與改善程度 |
| 7月        | 91.5     | 100      | 100         | 100     | 100      | 80      | 無           |
| 9月        | 83       | 83       | 100         | 100     | 66.5     | 90      | 無           |
|           | 100      | 100      | 100         | 100     | 100      | 100     | 無           |
| 平均        | 91.50    | 94.33    | 100.00      | 100.00  | 88.83    | 90.00   | 無           |
| 102年(第4季) |          |          |             |         |          |         |             |
| 統計大項      | 服務場所便利性  |          | 服務行為友善性與專業性 |         | 服務行銷有效性  | 民眾滿意度   | 民眾意見處理有效性   |

| 細項  | 洽公環境適切程度 | 服務設施合宜程度 | 服務親和程度 | 服務可勝任程度 | 施政宣導有效程度 | 機關服務滿意度 | 民眾意見回應與改善程度 |
|-----|----------|----------|--------|---------|----------|---------|-------------|
| 11月 | 83       | 100      | 87.5   | 100     | 75       | 90      | 無           |
| 12月 | 100      | 100      | 100    | 100     | 100      | 90      | 辦公室內部太擁擠    |
|     | 100      | 90       | 100    | 100     | 75       | 90      | 無           |
|     | 100      | 83       | 100    | 100     | 66.5     | 100     | 無           |
|     | 100      | 83       | 100    | 100     | 87.5     | 90      | 無           |
| 平均  | 96.60    | 91.20    | 97.50  | 100.00  | 80.80    | 92.00   | 無           |

經濟部水利署第二河川局

102年度為民服務調查表

| 統計大項 | 服務場所便利性      |              | 服務行為友善性<br>與專業性 |             | 服務行銷有<br>效性  | 民眾滿意度       | 民眾意見處理有<br>效性   |
|------|--------------|--------------|-----------------|-------------|--------------|-------------|-----------------|
| 細項   | 洽公環境適切<br>程度 | 服務設施合<br>宜程度 | 服務親和程度          | 服務可勝任<br>程度 | 施政宣導有<br>效程度 | 機關服務滿<br>意度 | 民眾意見回應與<br>改善程度 |
| 第一季  | 96.2         | 100          | 100             | 100         | 66.7         | 90          | 無               |
| 第二季  | 91.5         | 100          | 93.75           | 100         | 83.25        | 72.5        | 無               |
| 第三季  | 91.50        | 94.33        | 100.00          | 100.00      | 88.83        | 90.00       | 無               |
| 第四季  | 96.60        | 91.20        | 97.50           | 100.00      | 80.80        | 92.00       | 辦公室內部太擁擠        |