

# 澎湖縣澎湖地政事務所 108 年度為民服務工作到府訪談滿意度調查結果 統計分析報告

## 壹、實施目的：

藉由到府訪談民眾滿意度調查及提供之建議，掌握民眾服務需求，適時檢討、調整並規劃相關措施，提升整體服務品質。

## 貳、實施期間：

自 108 年 4 月 1 日起至 4 月 30 日止，計 30 天。

## 參、實施辦法：

訪談人員為秘書及各課課長共 4 人，每人依申辦案件抽樣 5 件，採到府訪談方式辦理，計 20 份。

## 肆、調查結果統計及比較圖表：

### 一、今年曾至本所辦理地政業務的次數：

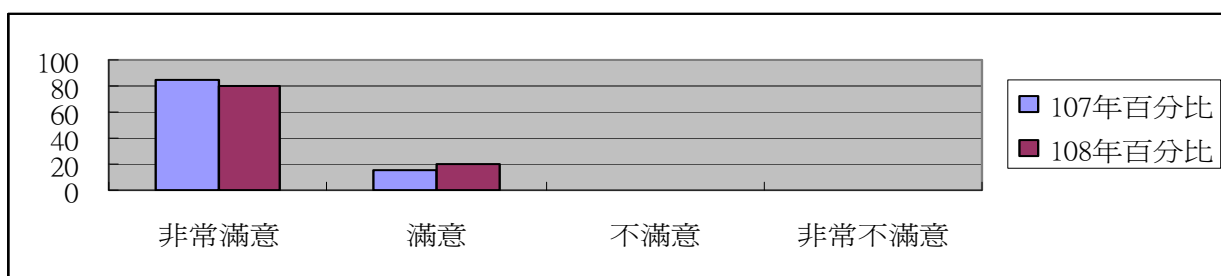
項目	無（由他人代辦）	1 次	2~5 次	5 次以上	合計
票數	4	9	4	3	20
百分比	20%	45%	20%	15%	100%

### 二、曾至本所辦理那些地政業務（可複選）：

項目	簡易登記案件	登記案件	測量案件	各類謄本	諮詢地政問題	其他	合計
票數	1	6	8	6	5	5	31
百分比	3.23%	19.35%	25.81%	19.35%	16.13%	16.13%	100%

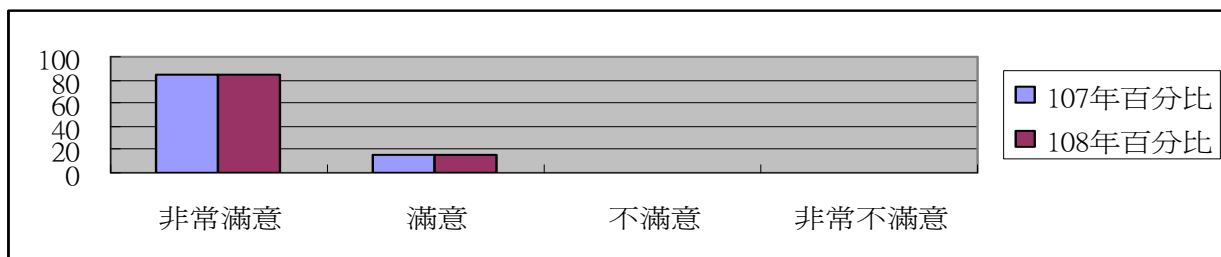
### 三、對本所【整體洽公環境】的滿意度：(100%)

項目	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	合計
票數	16	4	0	0	20
百分比	80%	20%	0%	0%	100%



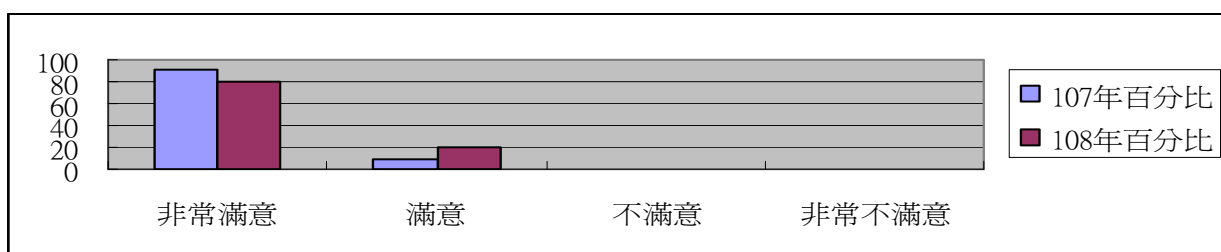
四、對本所【引導標示動線】的滿意度：**(100%)**

項目	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	合計
票數	17	3	0	0	20
百分比	<b>85%</b>	<b>15%</b>	0%	0%	100%



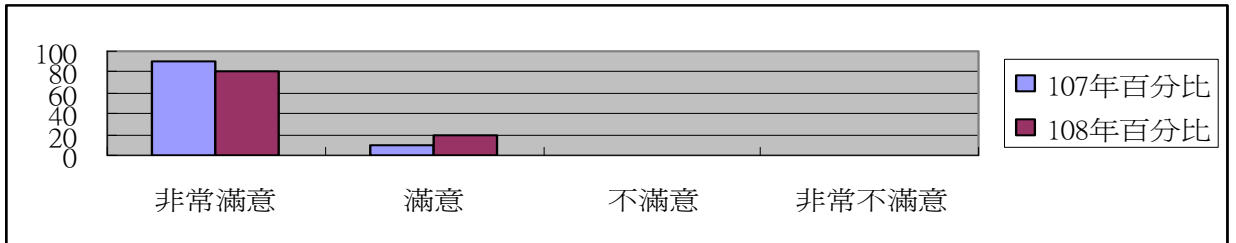
五、對本所【櫃台諮詢服務】的滿意度：**(100%)**

項目	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	合計
票數	16	4	0	0	20
百分比	<b>80%</b>	<b>20%</b>	0.00%	0.00%	100%



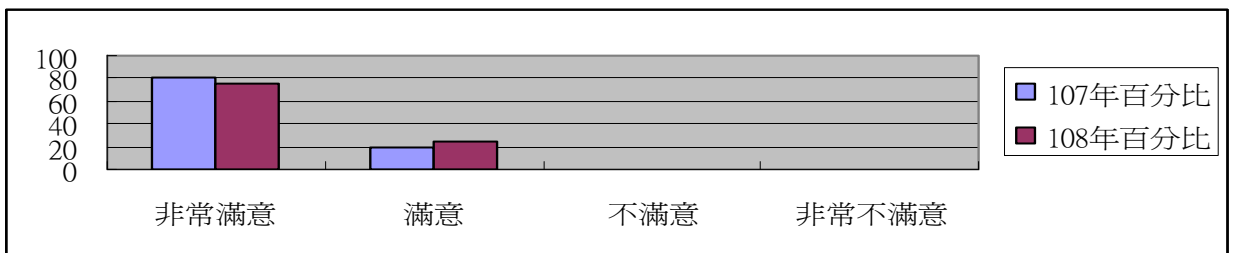
六、對本所【洽公服務禮儀】的滿意度：**(100%)**

項目	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	合計
票數	16	4	0	0	20
百分比	80%	20%	0%	0%	100%



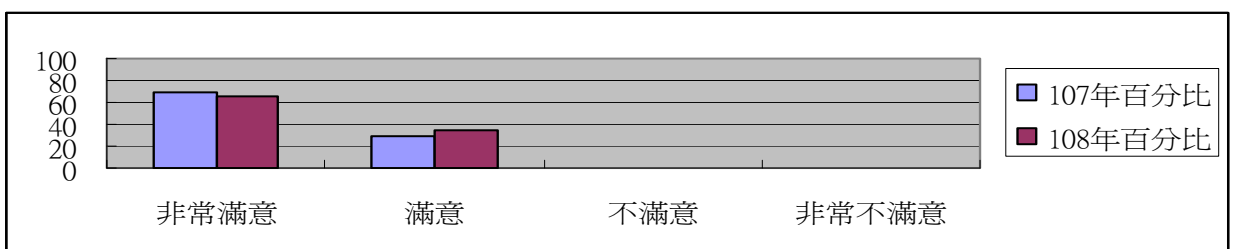
七、對本所【書表填寫範例】的滿意度：(100%)

項目	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	合計
票數	15	5	0	0	20
百分比	75%	25%	0%	0%	100%



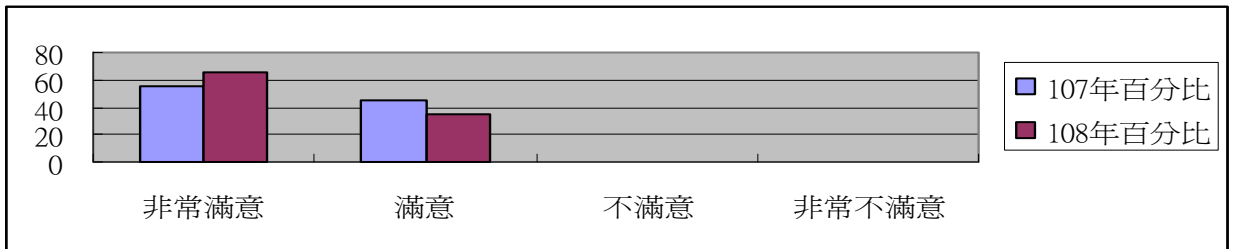
八、對本所【文宣資料內容】的滿意度：(100%)

項目	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	合計
票數	13	7	0	0	20
百分比	65%	35%	0.00%	0.00%	100%



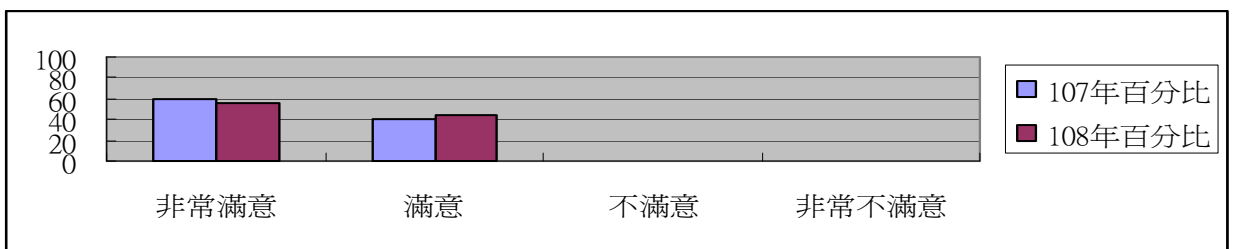
九、對本所【網站資訊內容】的滿意度：**(100%)**

項目	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	合計
票數	13	7	0	0	20
百分比	<b>65%</b>	<b>35%</b>	0%	0%	100%



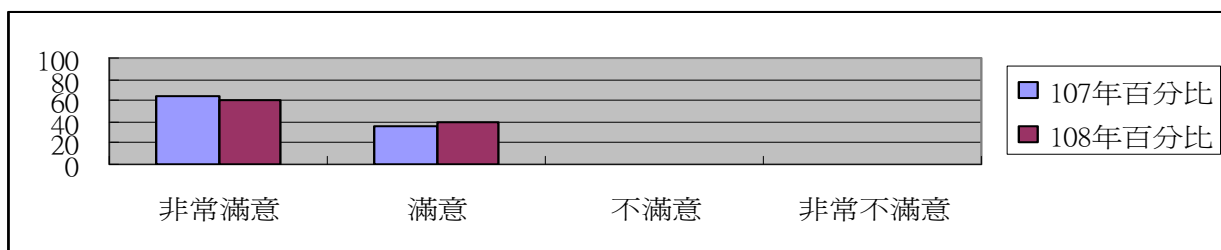
十、對本所【網站線上服務】的滿意度：**(100%)**

項目	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	合計
票數	11	9	0	0	20
百分比	<b>55%</b>	<b>45%</b>	0%	0%	100%



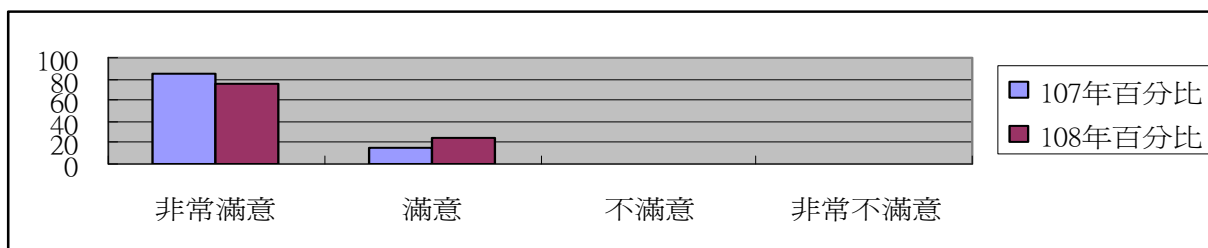
十一、對本所【網站資訊檢索】的滿意度：**(100%)**

項目	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	合計
票數	12	8	0	0	20
百分比	<b>60%</b>	<b>40%</b>	0%	0%	100%



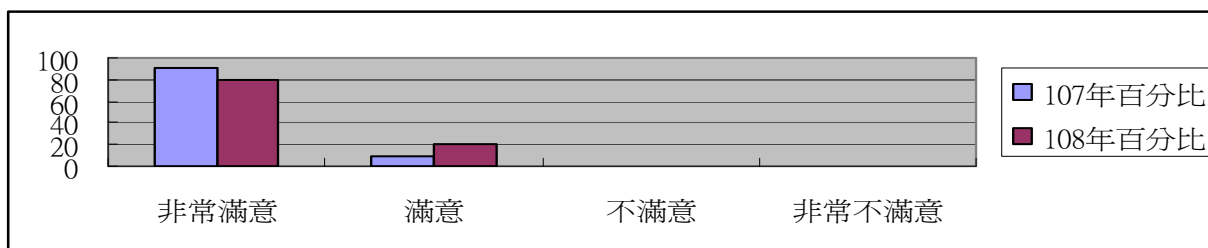
十二、對本所【案件處理時效】的滿意度：**(100%)**

項目	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	合計
票數	15	5	0	0	20
百分比	<b>75%</b>	<b>25%</b>	0%	0%	100%



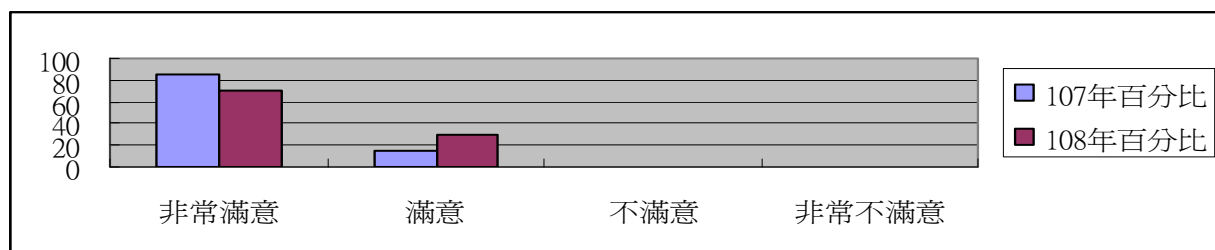
十三、對本所【電話應對禮貌】的滿意度：**(100%)**

項目	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	合計
票數	16	4	0	0	20
百分比	<b>80%</b>	<b>20%</b>	0%	0%	100%



十四、對本所【意見回應處理】的滿意度：**(100%)**

項目	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	合計
票數	14	6	0	0	20
百分比	70%	30%	0%	0%	100%



### 十五、對本所建議事項：

編號	民眾建議事項	意見來源	調查人員
1	環境優美、服務態度非常好。	陳○華	登課課課長 林明潔
合計	1 案		

### 十六、受訪人員年齡：

項目	20 歲以下	21~30 歲	31~40 歲	41~50 歲	50 歲以上	合計
票數	0	1	5	2	12	20
百分比	0%	5%	25%	10%	60%	100%

### 十七受訪人員教育程度：

項目	小學以下	國中	高中職	專科	大學	研究所以上	合計
票數	1	3	8	2	5	1	20
百分比	5%	15%	40%	10%	25%	5%	100%

### 十八、受訪人員職業：

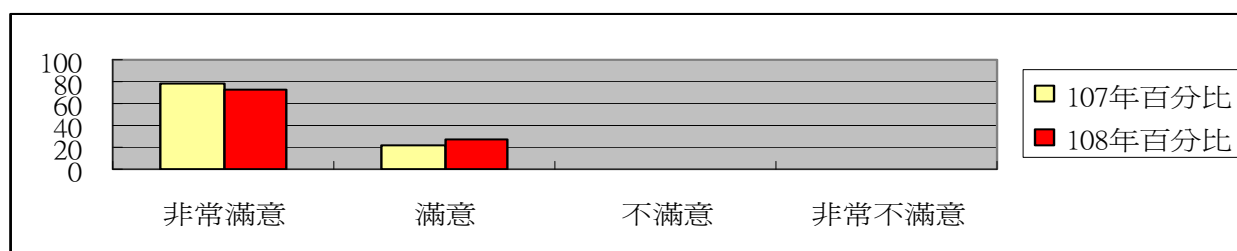
項目	農漁牧	工商	軍公教	地政士	金融機構	服務業	學生	家管	未就業	其他	合計
票數	1	8	3	0	2	1	0	2	2	1	20
百分比	5%	40%	15%	0%	10%	5%	0%	10%	10%	5%	100%

十九、受訪人員性別：

項目	男	女	合計
票數	14	6	20
百分比	70%	30%	100%

二十、對本所【整體表現】的滿意度（三至十四項數據彙整）：

項目	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	合計
票數	174	66	0	0	240
百分比	72.50%	27.50%	0%	0%	100%
滿意度	100				



伍、檢討分析報告：

一、受訪者基本資料部分：

- (一) 今年曾至本所辦理地政業務的次數：以 1 次居多（9 票），占 45%。
- (二) 曾至本所辦理那些地政業務：因可複選，以測量案件居多（8 票），占 25.81%。
- (三) 受訪人員年齡：以 50 歲以上居多（12 票），占 60%。
- (四) 受訪人員教育程度：以高中職居多（8 票），占 40%。
- (五) 受訪人員職業：以工商居多（8 票），占 40%。

(六) 受訪人員性別：男性居多 (14 票)，占 70%。

## 二、各項滿意度調查部分：

- (一) 對【整體洽公環境】滿意度 100% (非常滿意 80%、滿意 20%)。
- (二) 對【引導標示動線】滿意度 100% (非常滿意 85%、滿意 15%)。
- (三) 對【櫃台諮詢服務】滿意度 100% (非常滿意 80%、滿意 20%)。
- (四) 對【洽公服務禮儀】滿意度 100% (非常滿意 80%、滿意 20%)。
- (五) 對【書表填寫範例】滿意度 100% (非常滿意 75%、滿意 25%)。
- (六) 對【文宣資料內容】滿意度 100% (非常滿意 65%、滿意 35%)。
- (七) 對【網站資訊內容】滿意度 100% (非常滿意 65%、滿意 35%)。
- (八) 對【網站線上服務】滿意度 100% (非常滿意 55%、滿意 45%)。
- (九) 對【網站資訊檢索】滿意度 100% (非常滿意 60%、滿意 40%)。
- (十) 對【案件處理時效】滿意度 100% (非常滿意 75%、滿意 25%)。
- (十一) 對【電話應對禮貌】滿意度 100% (非常滿意 80%、滿意 20%)。
- (十二) 對【意見回應處理】滿意度 100% (非常滿意 70%、滿意 30%)。
- (十三) 對本所【總體表現】滿意度 100% (非常滿意 72.50%、滿意 27.50%)。

三、建議改進措施：原訂對滿意度合計未達 75% 之項目進行檢討及分析，本次各項滿意度調查均達目標值。

四、【總體表現】滿意度係各單項調查數據之彙整，雖達 100% 已符預期，惟仍應「政府服務躍升方案」精進服務作為、落實方案績效，致力「政府服務獎」之基礎服務、服務遞送、服務量能、服務評價及開放創新等評核項目之推動與執行，樹立標竿學習楷模，擴散優質效益，帶動服務提升。

## 五、民眾提供建議事項及處理情形：

編號	民眾建議事項	處理情形
1	非常親切。	秉持「以客為尊，顧客導向」的服務理念，提供民眾更便捷、效率、親切的服務。

六、案件隨機抽樣 20 件，採到府訪談方式辦理，展現本所「以客為尊」及「重視民意」之服務品質，提高問卷調查回收率達 100%，並藉由滿意度之檢視，為持續改進服務品質之參考依據及增加民眾對本所服務工作之意見反應管道。

七、為提供評估本所服務措施之辦理成效及提升本所整體服務品質，建請明 (109) 年持續辦理，取得相對數據與 108 年評比，覈實信度趨近公平、客觀。