

澎湖縣澎湖地政事務所 104 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 104 年 7 月 1 日起至 104 年 9 月 30 日止，計 3 個月。

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 8 件，採到府訪談方式辦理，計 32 份。

肆、調查結果統計及比較圖表：

因本（104）年度與各年度調查之總件數不同，以下（三至十四、二十項僅呈現滿意度百分比圖表。

一、今年曾至本所辦理地政業務的次數：

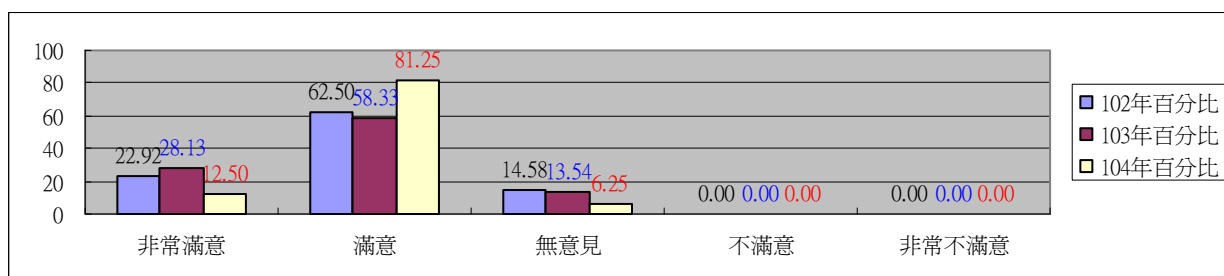
項目	無（由他人代辦）	1 次	2~5 次	5 次以上	合計
票數	8	18	5	1	32
百分比	25.00%	56.25%	15.62%	3.13%	100%

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	2	21	8	4	1	0	36
百分比	5.56%	58.33%	22.22%	11.11%	2.78%	0.00%	100%

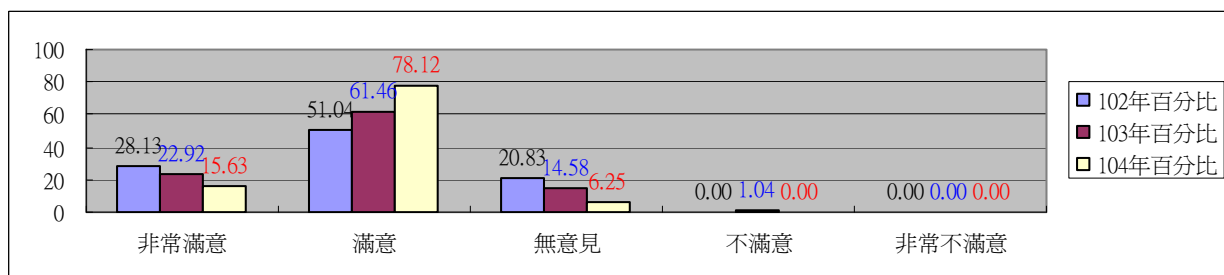
三、對本所【整體洽公環境】的滿意度：(93.75%)

項目	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意	合計
票數	4	26	2	0	0	32
百分比	12.50%	81.25%	6.25%	0.00%	0.00%	100%



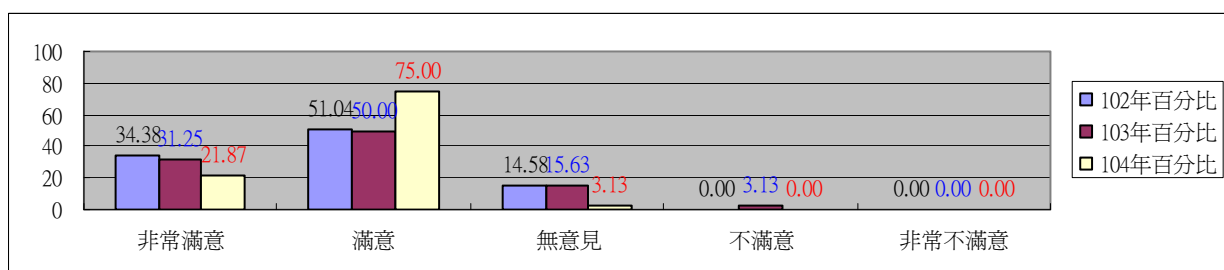
四、對本所【引導標示動線】的滿意度：(93.75%)

項目	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意	合計
票數	5	25	2	0	0	32
百分比	15.63%	78.12%	6.25%	0.00%	0.00%	100%



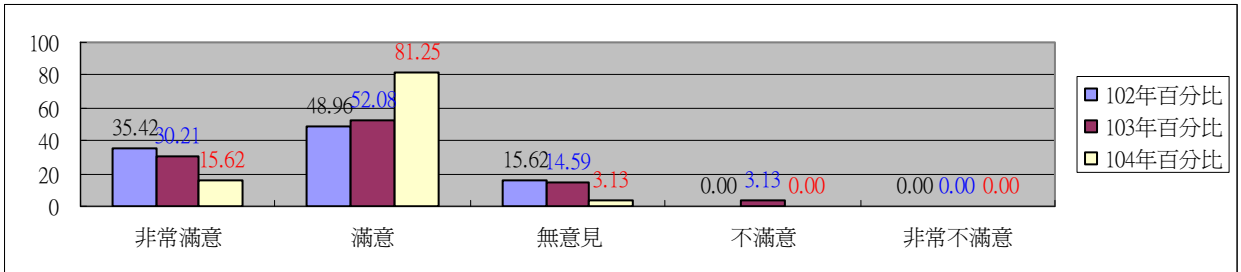
五、對本所【櫃台諮詢服務】的滿意度：(96.87%)

項目	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意	合計
票數	7	24	1	0	0	32
百分比	21.87%	75.00%	3.13%	0.00%	0.00%	100%



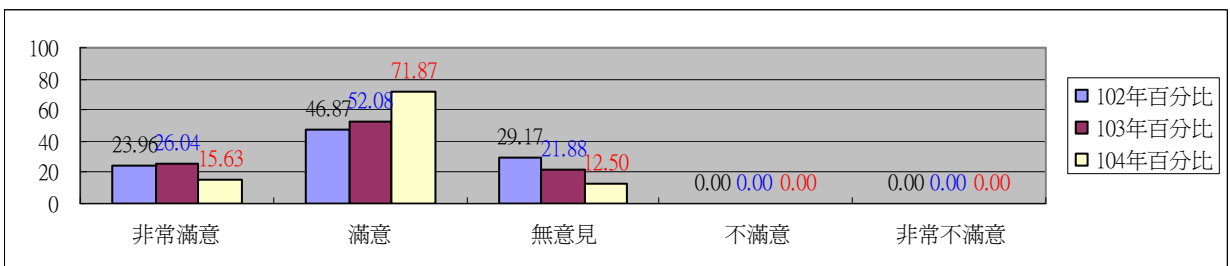
六、對本所【洽公服務禮儀】的滿意度：(96.87%)

項目	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意	合計
票數	5	26	1	0	0	32
百分比	15.62%	81.25%	3.13%	0.00%	0.00%	100%



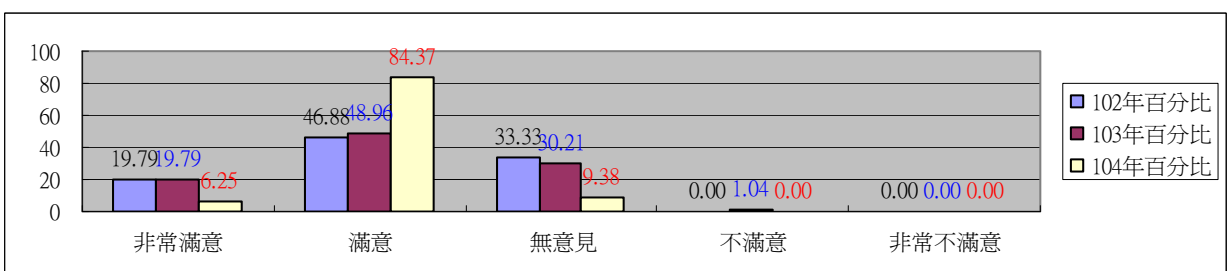
七、對本所【書表填寫範例】的滿意度：(87.50%)

項目	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意	合計
票數	5	23	4	0	0	32
百分比	15.63%	71.87%	12.50%	0.00%	0.00%	100%



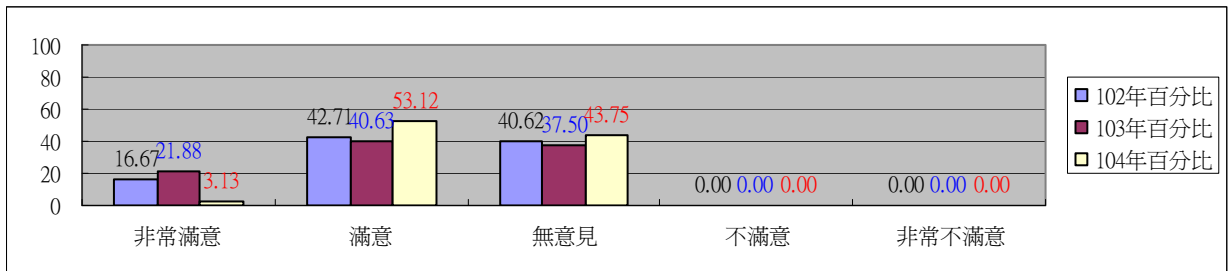
八、對本所【文宣資料內容】的滿意度：(90.62%)

項目	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意	合計
票數	2	27	3	0	0	32
百分比	6.25%	84.37%	9.38%	0.00%	0.00%	100%



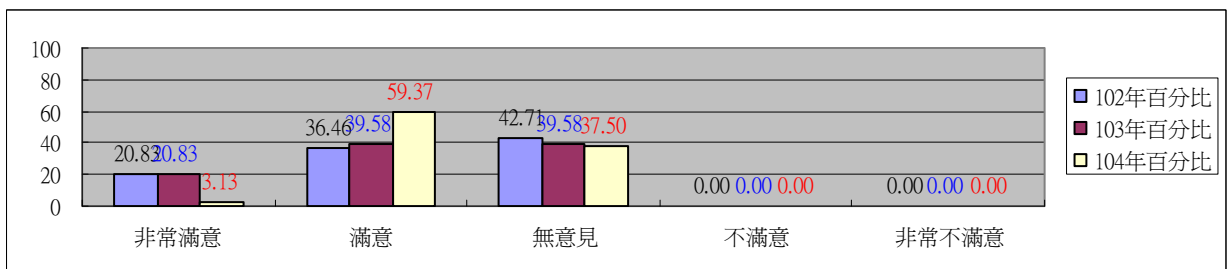
九、對本所【網站資訊內容】的滿意度：(56.25%)

項目	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意	合計
票數	1	17	14	0	0	32
百分比	3.13%	53.12%	43.75%	0.00%	0.00%	100%



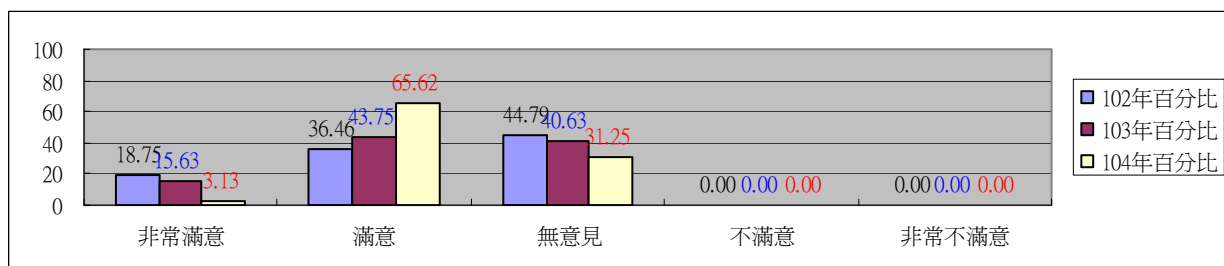
十、對本所【網站線上服務】的滿意度：(62.50%)

項目	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意	合計
票數	1	19	12	0	0	32
百分比	3.13%	59.37%	37.50%	0.00%	0.00%	100%



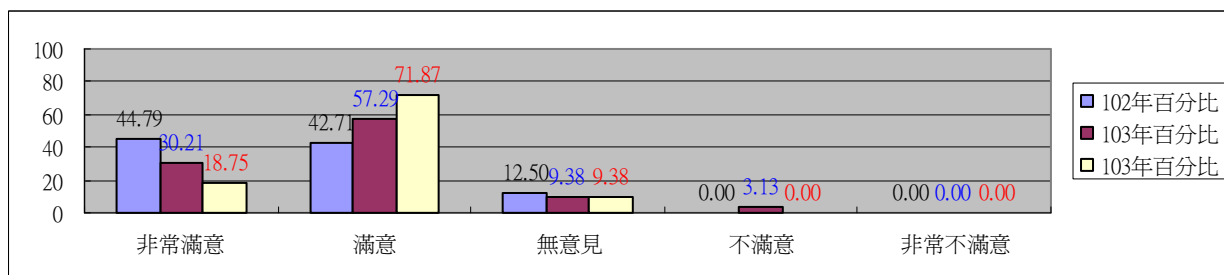
十一、對本所【網站資訊檢索】的滿意度：(68.75%)

項目	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意	合計
票數	1	21	10	0	0	32
百分比	3.13%	65.62%	31.25%	0.00%	0.00%	100%



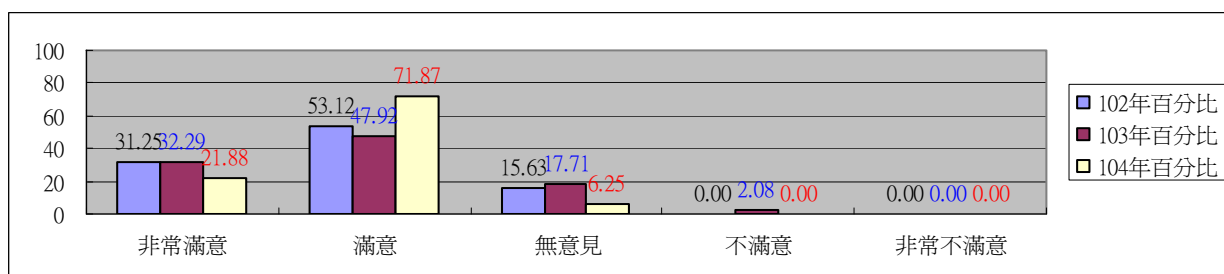
十二、對本所【案件處理時效】的滿意度：(90.62%)

項目	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意	合計
票數	6	23	3	0	0	32
百分比	18.75%	71.87%	9.38%	0.00%	0.00%	100%



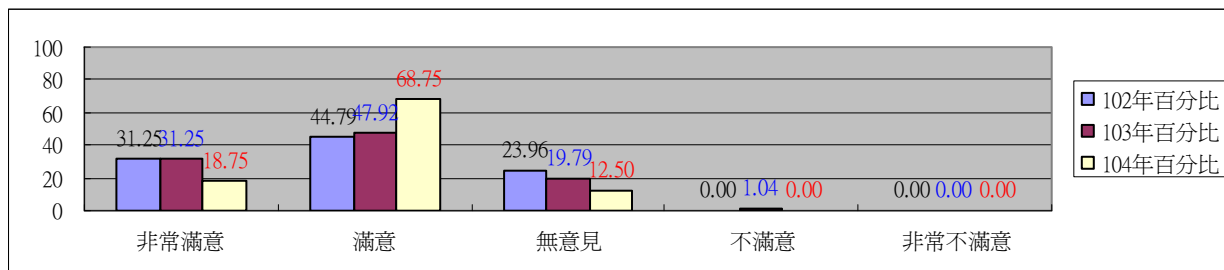
十三、對本所【電話應對禮貌】的滿意度：(93.75%)

項目	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意	合計
票數	7	23	2	0	0	32
百分比	21.88%	71.87%	6.25%	0.00%	0.00%	100%



十四、對本所【意見回應處理】的滿意度：(87.50%)

項目	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意	合計
票數	6	22	4	0	0	32
百分比	18.75%	68.75%	12.50%	0.00%	0.00%	100.00%



十五、對本所建議事項：無。

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	2	6	7	17	32
百分比	0.00%	6.25%	18.75%	21.88%	53.12%	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	4	6	7	6	8	1	32
百分比	12.50%	18.75%	21.87%	18.75%	25.00%	3.13%	100%

十八、受訪人員職業：

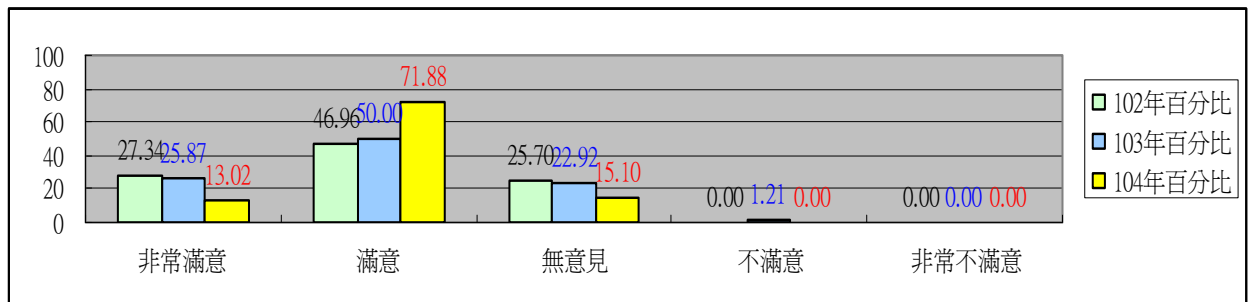
項目	農漁牧	工商	軍公教	地政士	金融機構	服務業	學生	家管	未就業	其他	合計
票數	4	7	3	0	0	7	0	3	0	8	32
百分比	12.50%	21.87%	9.38%	0.00%	0.00%	21.87%	0.00%	9.38%	0.00%	25.00%	100%

十九、受訪人員性別：

項目	男	女	合計
票數	18	14	32
百分比	56.25%	43.75%	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	無意見	不滿意	非常不滿意	合計
票數	50	276	58	0	0	384
百分比	13.02	71.88	15.10	0.00	0.00	100.00
滿意度	84.90					



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（18 票），占 56.25 %。
- (二) 曾至本所辦理那些地政業務：因可複選，以登記案件居多（21 票），占 58.33%、測量案件次多（8 票），占 22.22%。
- (三) 受訪人員年齡：以 50 歲以上居多（17 票），占 53.12%。
- (四) 受訪人員教育程度：以大學居多（8 票），占 25.00%。
- (五) 受訪人員職業：以其他居多（8 票），占 25.00%。
- (六) 受訪人員性別：以男性居多（18 票），占 56.25%。

二、各項滿意度調查部分：

- (一) 對【整體洽公環境】滿意度為 93.75%。
- (二) 對【引導標示動線】滿意度為 93.75%。
- (三) 對【櫃台諮詢服務】滿意度為 96.87%。

- (四) 對【洽公服務禮儀】滿意度為 96.87%。
- (五) 對【書表填寫範例】滿意度為 87.50%。
- (六) 對【文宣資料內容】滿意度為 90.62%。
- (七) 對【網站資訊內容】滿意度為 56.25%。
- (八) 對【網站線上服務】滿意度為 62.50%。
- (九) 對【網站資訊檢索】滿意度為 68.75%。
- (十) 對【案件處理時效】滿意度為 90.62%。
- (十一) 對【電話應對禮貌】滿意度為 93.75%。
- (十二) 對【意見回應處理】滿意度為 87.50%。
- (十三) 對本所【總體表現】滿意度為 84.90%。

三、建議改進措施（滿意度未達 80%者）：

- (一)【網站資訊內容】滿意度為 56.25%，另【無意見】者為 43.75%，顯示目前建置之資訊內容仍需改善，各課、室相關重要措施或專案業務應即時建置宣導，部分過時訊息應儘快移除或更新，呈現最新資料及近況讓民眾充分瞭解。
- (二)【網站線上服務】滿意度為 62.50%，另【無意見】者為 37.50%，顯示知道、使用線上服務之民眾不多，加強於各項集會與活動中宣導周知民眾，鼓勵多加利用，縮短往返交通及案件申辦時間。
- (三)【網站資訊檢索】滿意度為 68.75%，另【無意見】者為 31.25%，顯示知道、使用資訊檢索之民眾不多，加強於各項集會與活動中宣導周知民眾，鼓勵多加利用，縮短查詢作業時間。

四、【總體表現】滿意度為 84.90%，係為各單項調查數據之彙整，惟仍應全面落实優質便民、資訊流通、創新加值等三大構面之服務：

- 1、塑造專業、親切、高效率的服務形象，建立民眾與政府信任關係。
- 2、確保政府資訊公開，資訊內容正確豐富，並且運用友善網路服務，提供民眾便利洽公和意見溝通。
- 3、鼓勵機關不斷改善現有服務傳送方式，讓民眾更直接感受到服務品質的提高，以及重視民眾角度思考的服務規劃。

五、民眾提供建議事項及處理情形：

本次無民眾提供建議事項。

六、案件隨機抽樣 32 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（105）年持續辦理，取得相對數據與本（104）年及 103、102 年評比，覈實信度趨近公平、客觀。