

澎湖縣澎湖地政事務所 103 年度為民服務工作滿意度調查結果統計分析報告

壹、實施目的：

藉由受訪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 103 年 5 月 1 日起至 103 年 10 月 31 日止，計 6 個月。

參、實施辦法：

訪談人員為秘書及各課課長共 4 人，每人每月依申辦案件抽樣 4 件，採到府訪談方式辦理，計 96 份。

肆、調查結果統計及圖表：

一、今年曾至本所辦理地政業務的次數：

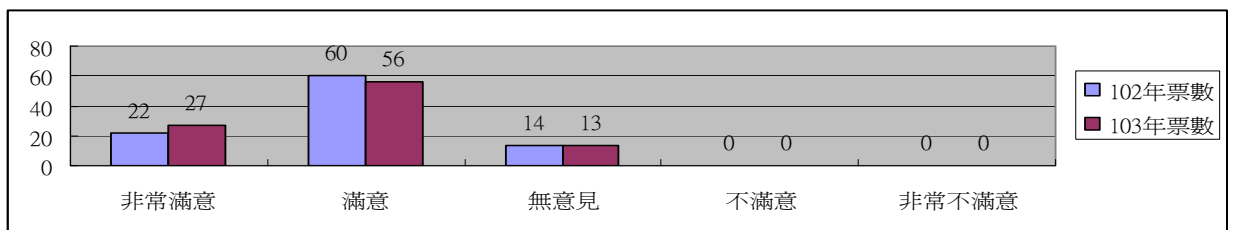
| 項目 | 無（由他人代辦） | 1 次 | 2~5 次 | 5 次以上 | 合計 |
|-----|----------|--------|--------|--------|------|
| 票數 | 3 | 38 | 44 | 11 | 96 |
| 百分比 | 3.13% | 39.58% | 45.83% | 11.46% | 100% |

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 | 4 | 58 | 44 | 15 | 15 | 2 | 138 |
| 百分比 | 2.89% | 42.03% | 31.88% | 10.87% | 10.87% | 1.45% | 100.00% |

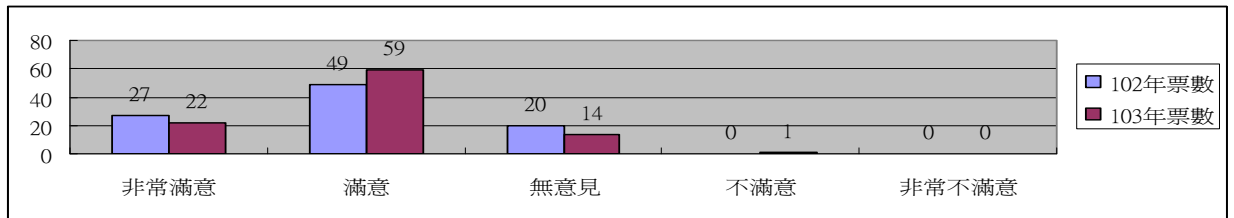
三、對本所【整體洽公環境】的滿意度：(86.46%)

| 項目 | 非常滿意 | 滿意 | 無意見 | 不滿意 | 非常不滿意 | 合計 |
|-----|--------|--------|--------|-------|-------|---------|
| 票數 | 27 | 56 | 13 | 0 | 0 | 96 |
| 百分比 | 28.13% | 58.33% | 13.54% | 0.00% | 0.00% | 100.00% |



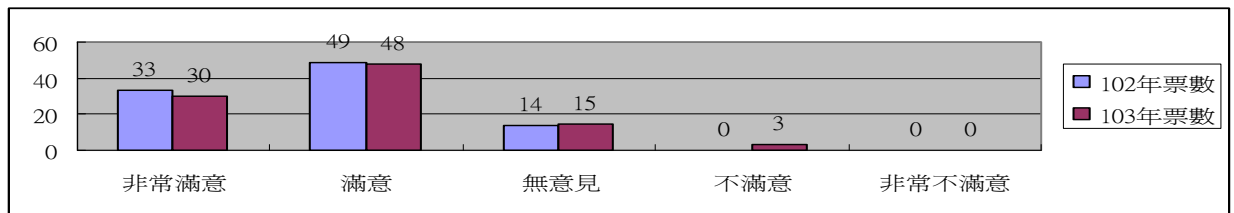
四、對本所【引導標示動線】的滿意度：(84.38%)

| 項目 | 非常滿意 | 滿意 | 無意見 | 不滿意 | 非常不滿意 | 合計 |
|-----|--------|--------|--------|-------|-------|---------|
| 票數 | 22 | 59 | 14 | 1 | 0 | 96 |
| 百分比 | 22.92% | 61.46% | 14.58% | 1.04% | 0.00% | 100.00% |



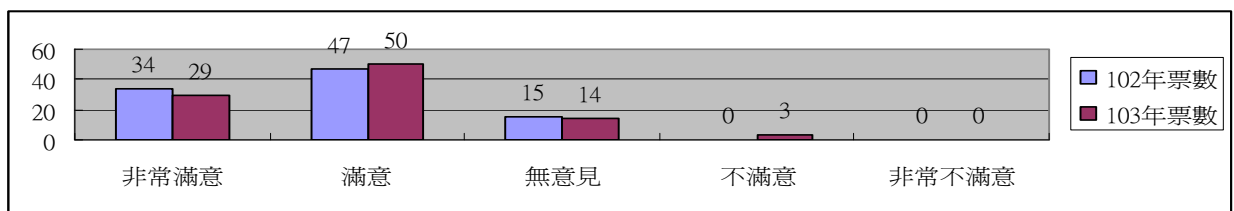
五、對本所【櫃台諮詢服務】的滿意度：(81.25%)

| 項目 | 非常滿意 | 滿意 | 無意見 | 不滿意 | 非常不滿意 | 合計 |
|-----|--------|--------|--------|-------|-------|---------|
| 票數 | 30 | 48 | 15 | 3 | 0 | 96 |
| 百分比 | 31.25% | 50.00% | 15.63% | 3.12% | 0.00% | 100.00% |



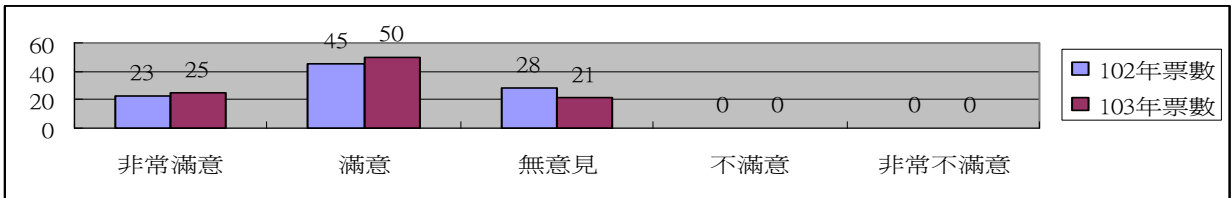
六、對本所【洽公服務禮儀】的滿意度：(82.29%)

| 項目 | 非常滿意 | 滿意 | 無意見 | 不滿意 | 非常不滿意 | 合計 |
|-----|--------|--------|--------|-------|-------|---------|
| 票數 | 29 | 50 | 14 | 3 | 0 | 96 |
| 百分比 | 30.21% | 52.08% | 14.59% | 3.12% | 0.00% | 100.00% |



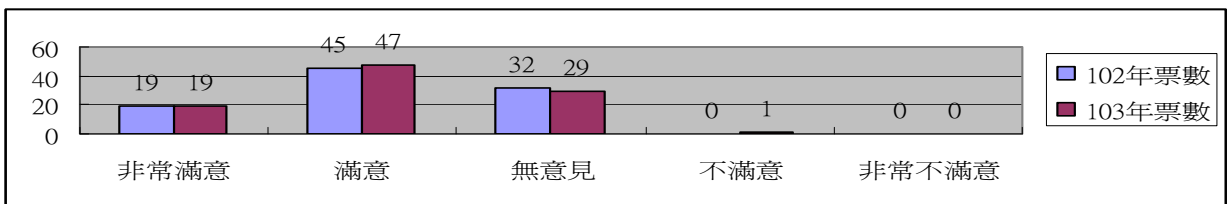
七、對本所【書表填寫範例】的滿意度：(78.12%)

| 項目 | 非常滿意 | 滿意 | 無意見 | 不滿意 | 非常不滿意 | 合計 |
|-----|--------|--------|--------|-------|-------|---------|
| 票數 | 25 | 50 | 21 | 0 | 0 | 96 |
| 百分比 | 26.04% | 52.08% | 21.88% | 0.00% | 0.00% | 100.00% |



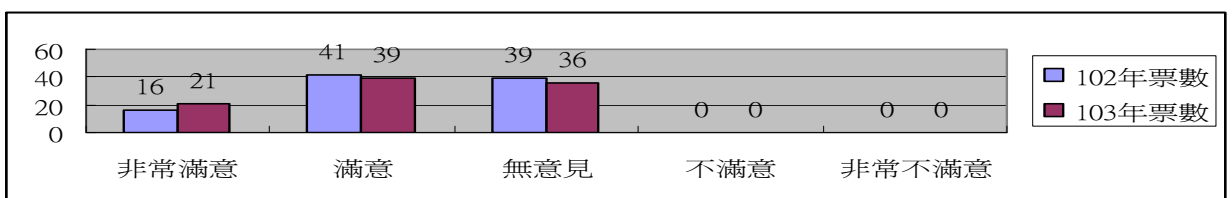
八、對本所【文宣資料內容】的滿意度：(68.75%)

| 項目 | 非常滿意 | 滿意 | 無意見 | 不滿意 | 非常不滿意 | 合計 |
|-----|--------|--------|--------|-------|-------|---------|
| 票數 | 19 | 47 | 29 | 1 | 0 | 96 |
| 百分比 | 19.79% | 48.96% | 30.21% | 1.04% | 0.00% | 100.00% |



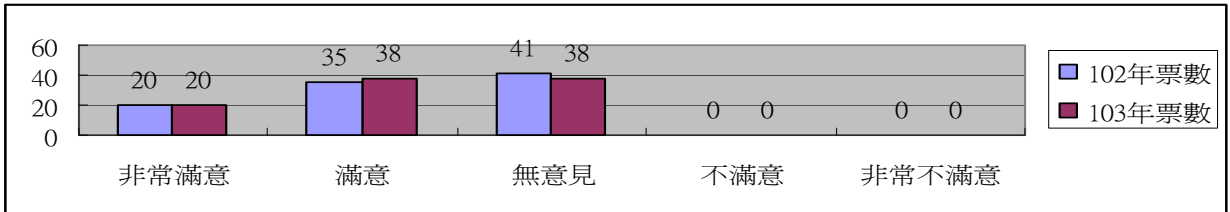
九、對本所【網站資訊內容】的滿意度：(62.50%)

| 項目 | 非常滿意 | 滿意 | 無意見 | 不滿意 | 非常不滿意 | 合計 |
|-----|--------|--------|--------|-------|-------|---------|
| 票數 | 21 | 39 | 36 | 0 | 0 | 96 |
| 百分比 | 21.87% | 40.63% | 37.50% | 0.00% | 0.00% | 100.00% |



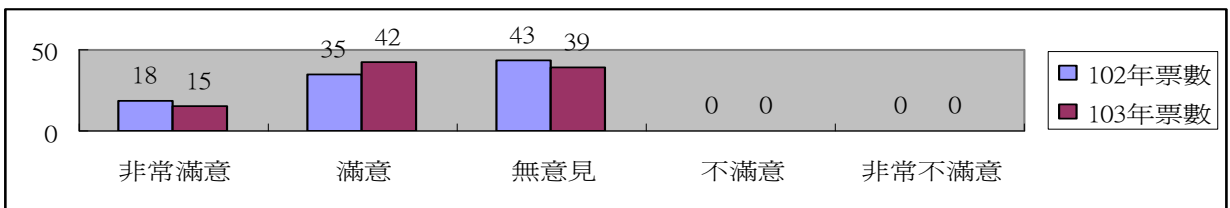
十、對本所【網站線上服務】的滿意度：(60.42%)

| 項目 | 非常滿意 | 滿意 | 無意見 | 不滿意 | 非常不滿意 | 合計 |
|-----|--------|--------|--------|-------|-------|---------|
| 票數 | 20 | 38 | 38 | 0 | 0 | 96 |
| 百分比 | 20.84% | 39.58% | 39.58% | 0.00% | 0.00% | 100.00% |



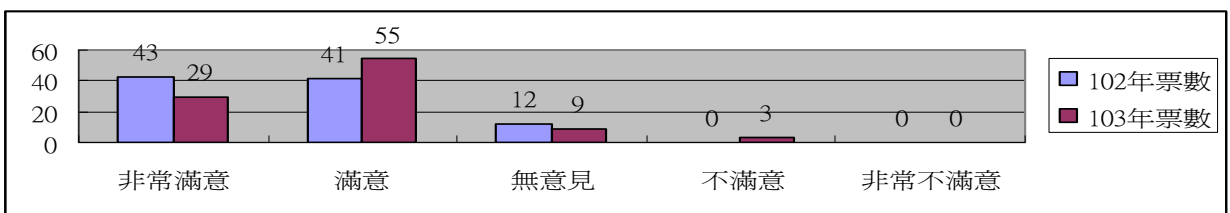
十一、對本所【網站資訊檢索】的滿意度：(59.38%)

| 項目 | 非常滿意 | 滿意 | 無意見 | 不滿意 | 非常不滿意 | 合計 |
|-----|--------|--------|--------|-------|-------|---------|
| 票數 | 15 | 42 | 39 | 0 | 0 | 96 |
| 百分比 | 15.63% | 43.75% | 40.62% | 0.00% | 0.00% | 100.00% |



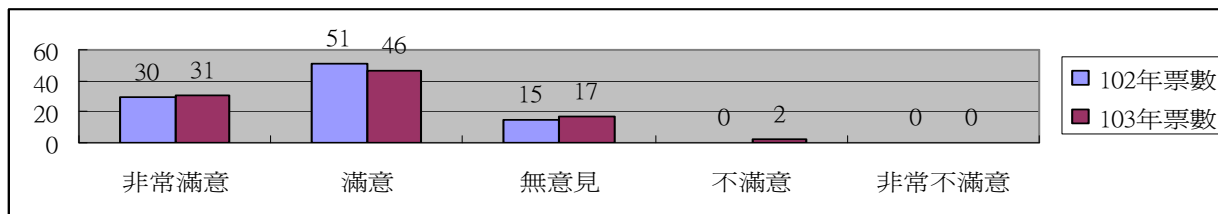
十二、對本所【案件處理時效】的滿意度：(87.50%)

| 項目 | 非常滿意 | 滿意 | 無意見 | 不滿意 | 非常不滿意 | 合計 |
|-----|--------|--------|-------|-------|-------|---------|
| 票數 | 29 | 55 | 9 | 3 | 0 | 96 |
| 百分比 | 30.21% | 57.29% | 9.38% | 3.12% | 0.00% | 100.00% |



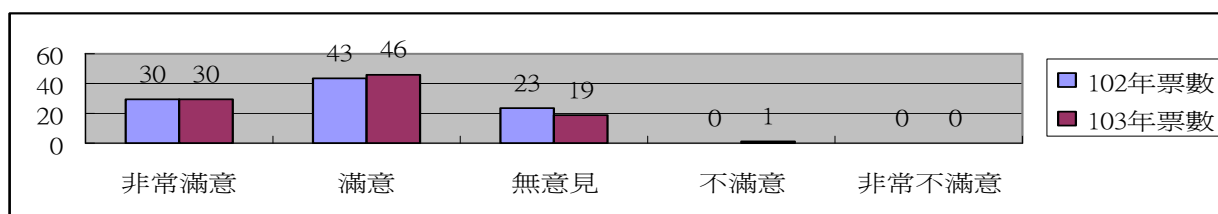
十三、對本所【電話應對禮貌】的滿意度：(80.21%)

| 項目 | 非常滿意 | 滿意 | 無意見 | 不滿意 | 非常不滿意 | 合計 |
|-----|--------|--------|--------|-------|-------|---------|
| 票數 | 31 | 46 | 17 | 2 | 0 | 96 |
| 百分比 | 32.29% | 47.92% | 17.71% | 2.08% | 0.00% | 100.00% |



十四、對本所【意見回應處理】的滿意度：(79.17%)

| 項目 | 非常滿意 | 滿意 | 無意見 | 不滿意 | 非常不滿意 | 合計 |
|-----|--------|--------|--------|-------|-------|---------|
| 票數 | 30 | 46 | 19 | 1 | 0 | 96 |
| 百分比 | 31.25% | 47.92% | 19.79% | 1.04% | 0.00% | 100.00% |



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 | 有貴所人員態度很不好，我很生氣。 | 莊○生 君 | 秘書 楊證霖 |
| 2 | 希望民眾問問題，貴所人員直接、明確告訴民眾如何辦理才不會後續有問題。 | 莊○生 君 | 秘書 楊證霖 |
| 3 | 測量課標示不清楚，會被拉門遮住。 | 黃○ 君 | 秘書 楊證霖 |
| 4 | 辦公室空間希望蓋大一點，最好全部在同一層樓比較方便， | 黃○ 君 | 秘書 楊證霖 |
| 5 | 申請農變建需鑑界，因此延宕農變建申請時間，建議改善。 | 蔡○咖 君 | 秘書 楊證霖 |
| 6 | 有志工服務很方便。 | 吳○雄 君 | 秘書 楊證霖 |
| 7 | 冷氣不夠冷，太熱。 | 洪○玲 君 | 登記課課長 歐政和 |

| | | | |
|----|-----|--|--|
| 合計 | 7 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 | 5 | 11 | 37 | 43 | 96 |
| 百分比 | 0.00% | 5.21% | 11.46% | 38.54% | 44.79% | 100.00% |

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 | 7 | 10 | 45 | 21 | 10 | 3 | 96 |
| 百分比 | 7.29% | 10.42% | 46.87% | 21.87% | 10.42% | 3.13% | 100.00% |

十八、受訪人員職業：

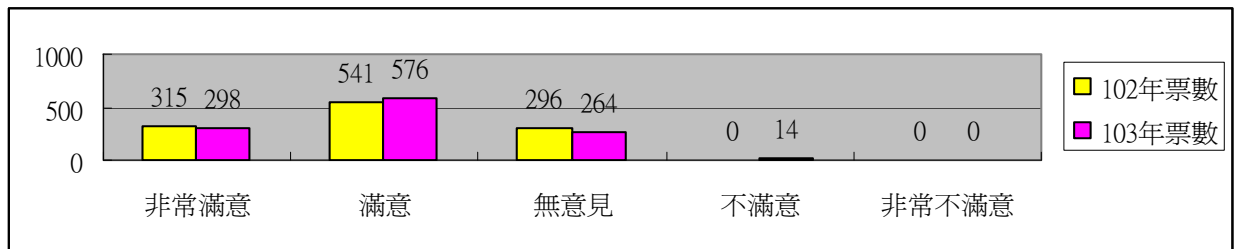
| | | | | | | | | | | | |
|-----|--------|--------|-------|-------|-------|--------|-------|--------|-------|-------|---------|
| 項目 | 農漁牧 | 工商 | 軍公教 | 地政士 | 金融機構 | 服務業 | 學生 | 家管 | 未就業 | 其他 | 合計 |
| 票數 | 12 | 40 | 8 | 1 | 0 | 15 | 0 | 13 | 5 | 2 | 96 |
| 百分比 | 12.50% | 41.67% | 8.33% | 1.04% | 0.00% | 15.63% | 0.00% | 13.54% | 5.21% | 2.08% | 100.00% |

十九、受訪人員性別：

| | | | |
|-----|--------|--------|---------|
| 項目 | 男 | 女 | 合計 |
| 票數 | 60 | 36 | 96 |
| 百分比 | 62.50% | 37.50% | 100.00% |

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 | 298 | 576 | 264 | 14 | 0 | 1152 |
| 百分比 | 25.87% | 50.00% | 22.92% | 1.21% | 0.00% | 100.00% |
| 滿意度 | 75.87 | | | | | |



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 2~5 次居多 (44 票)，占 45.83%。
- (二) 曾至本所辦理那些地政業務：因可複選，以登記案件居多 (58 票)，占 42.03%、測量案件次多 (44 票)，占 31.88%。
- (三) 受訪人員年齡：以 50 歲以上居多 (43 票)，占 44.79%。
- (四) 受訪人員教育程度：以高中職居多 (45 票)，占 46.87%。
- (五) 受訪人員職業：以工商業居多 (40 票)，占 41.67%。
- (六) 受訪人員性別：以男性居多 (60 票)，占 62.50%。

二、各項滿意度調查部分：

- (一) 對【整體洽公環境】滿意度為 86.46%。
- (二) 對【引導標示動線】滿意度為 84.38%。
- (三) 對【櫃台諮詢服務】滿意度為 81.25%。
- (四) 對【洽公服務禮儀】滿意度為 82.29%。
- (五) 對【書表填寫範例】滿意度為 78.12%。
- (六) 對【文宣資料內容】滿意度為 68.75%。
- (七) 對【網站資訊內容】滿意度為 62.50%。
- (八) 對【網站線上服務】滿意度為 60.42%。
- (九) 對【網站資訊檢索】滿意度為 59.38%。
- (十) 對【案件處理時效】滿意度為 87.50%。
- (十一) 對【電話應對禮貌】滿意度為 80.21%。
- (十二) 對【意見回應處理】滿意度為 79.17%。
- (十三) 對本所【總體表現】滿意度為 75.87%。

三、建議改進措施 (滿意度未達 80%者)：

- (一) 【書表填寫範例】滿意度為 78.12%，請登記課檢視目前所提供之書表填寫範例，如有污損、缺頁或過時等情形，應儘速製表更新，俾利洽公民眾憑填。
- (二) 【文宣資料內容】滿意度為 68.75%，另【無意見】者為 30.21%，請各課課長將年度重要施政或便民措施製成文宣資料，內容力求精簡明瞭，以紙本印製放於服務櫃台或電子檔建置於網站供參。
- (三) 【網站資訊內容】滿意度為 62.50%，另【無意見】者為 37.50%，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。

- (四) 【網站線上服務】滿意度為 60.42%，另【無意見】者為 39.58%，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，縮短案件申辦時間。
- (五) 【網站資訊檢索】滿意度為 59.38%，另【無意見】者為 40.62%，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，縮短查詢作業時間。
- (六) 【意見回應處理】滿意度為 79.17%，民眾意見及抱怨來源，區分為「現場」及「非現場」(如透過電話、網路、電子郵件、書面、媒體等方式) 2 類，本所目前提供民眾意見反映管道有主任與民有約、人民陳情、首長信箱、常態民調、測量隨案問卷調查、說明會等項，相關處情形均建置於網站首頁供閱，惟即時的處理機制與案件後續的追蹤處理，仍是本所各承辦員及主管應加強努力之措施。
- (七) 【總體表現】滿意度為 75.87%，係為各單項調查數據之彙整，惟仍應全面落實優質便民、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。

四、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 | 有貴所人員態度很不好，我很生氣。 | 請各課課長對所屬人員加強勸導與告誡，確實檢討改進，服勤時間注意應答態度及語氣，維護機關便民服務及個人形象。 |
| 2 | 希望民眾問問題，貴所人員直接、明確告訴民眾如何辦理才不會後續有問題。 | 請各課課長對所屬人員加強要求，務必熟稔承辦業務及各項地政法規，詳實向民眾解說申辦案件應備資料及注意事項。 |
| 3 | 測量課標示不清楚，會被拉門遮住。 | 立即改善課別標示指引，讓民眾能快速、明確辨識。 |
| 4 | 辦公室空間希望蓋大一點，最好全部在同一層樓比較方便， | 先予錄案，考量用地及經費因素，擇適當時機再予提案爭取。 |

| | | |
|---|----------------------------|---|
| 5 | 申請農變建需鑑界，因此延宕農變建申請時間，建議改善。 | 「農變建」專案茲事體大，為維權利人財產安全及管制作業規定，該申請鑑界作業仍應嚴謹辦理，惟請測量課配合排件依時施測。 |
| 6 | 有志工服務很方便。 | 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。 |
| 7 | 冷氣不夠冷，太熱。 | 為提供民眾洽公舒適環境，業已加裝崁頂式涼風扇因應，即日起適當調整時間、天候狀況開放冷氣。 |

- 五、案件隨機抽樣 96 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。
- 六、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（104）年持續辦理，取得相對數據與本（103）年及前（102）年評比，覈實信度趨近公平、客觀。