

澎湖縣澎湖地政事務所 105 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 105 年 12 月 1 日起至 105 年 12 月 15 日止，計 15 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 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：

一、今年曾至本所辦理地政業務的次數：

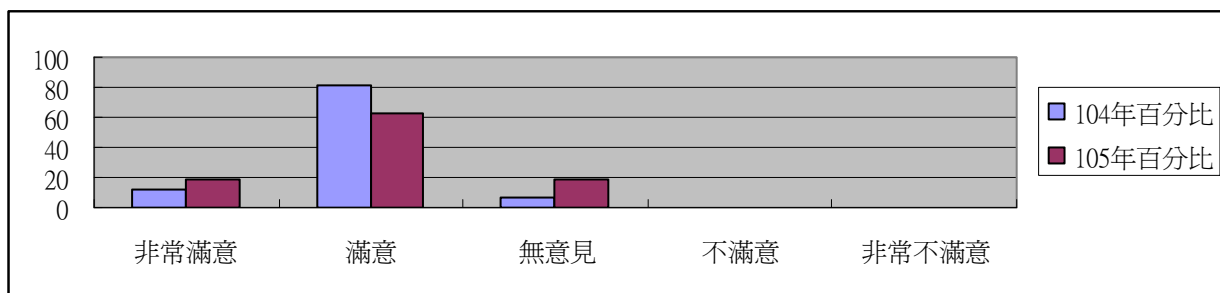
項目	無（由他人代辦）	1 次	2~5 次	5 次以上	合計
票數	5	10	15	2	32
百分比	15.63%	31.25%	46.87%	6.25%	100%

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	16	13	16	6	4	56
百分比	1.79%	28.57%	23.22%	28.57%	10.71%	7.14%	100%

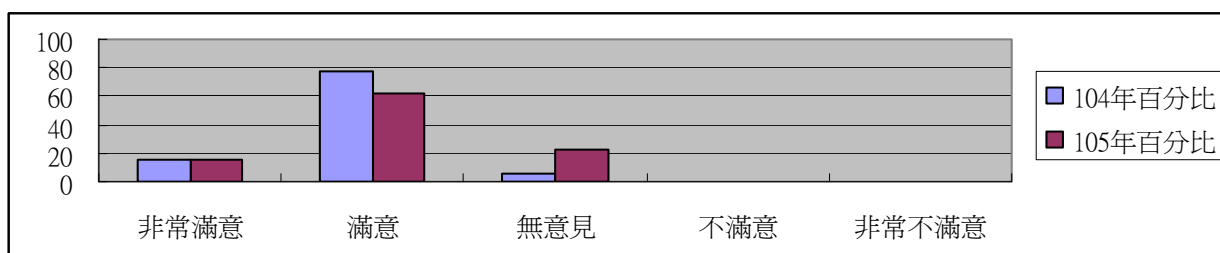
三、對本所【整體洽公環境】的滿意度：(81.25%)

項目	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意	合計
票數	6	20	6	0	0	32
百分比	18.75%	62.50%	18.75%	0%	0%	100%



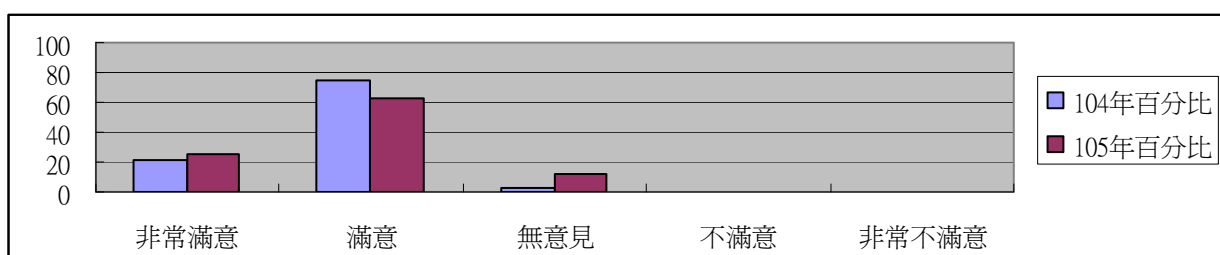
四、對本所【引導標示動線】的滿意度：**(78.13%)**

項目	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意	合計
票數	5	20	7	0	0	32
百分比	15.63%	62.50%	21.87%	0%	0%	100%



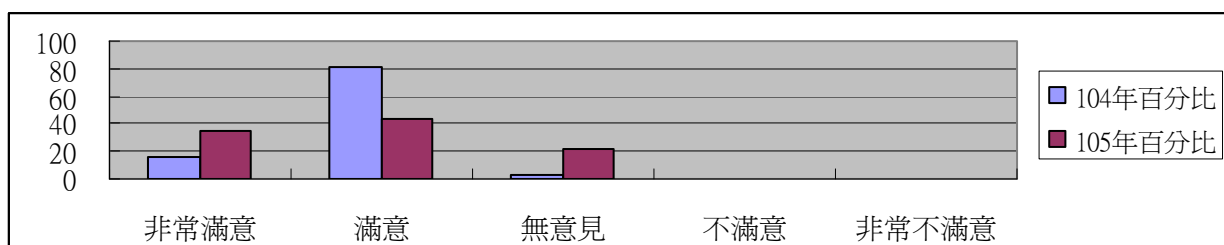
五、對本所【櫃台諮詢服務】的滿意度：**(87.50%)**

項目	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意	合計
票數	8	20	4	0	0	32
百分比	25.00%	62.50%	12.50%	0.00%	0.00%	100%



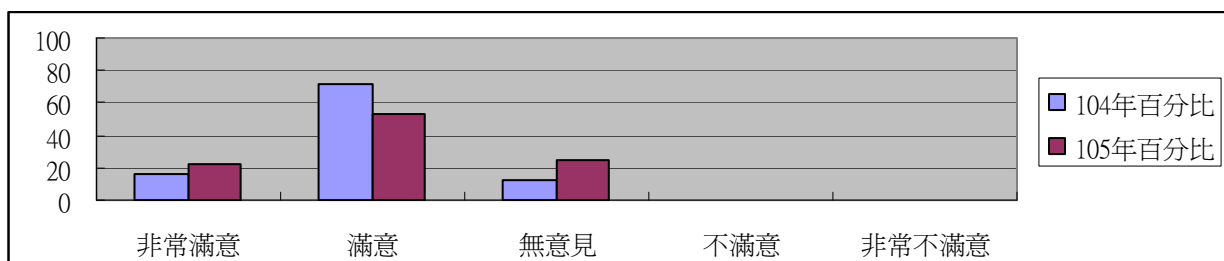
六、對本所【洽公服務禮儀】的滿意度：**(78.13%)**

項目	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意	合計
票數	11	14	7	0	0	32
百分比	34.38%	43.75%	21.87%	0%	0%	100%



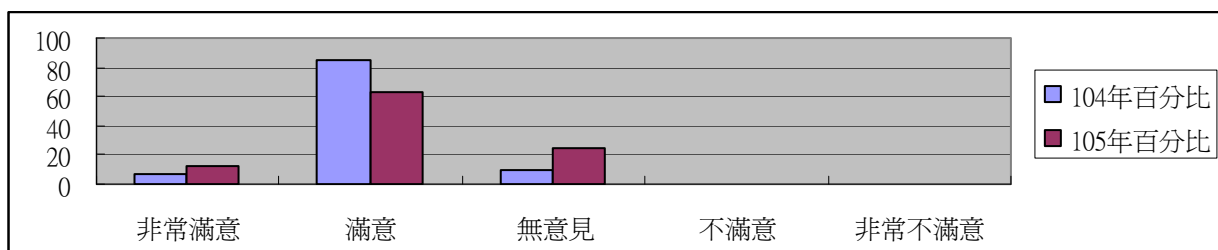
七、對本所【書表填寫範例】的滿意度：(75.00%)

項目	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意	合計
票數	7	17	8	0	0	32
百分比	21.88%	53.12%	25.00%	0%	0%	100%



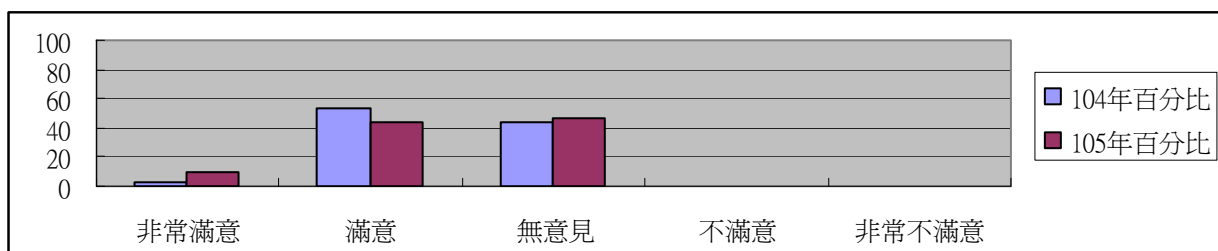
八、對本所【文宣資料內容】的滿意度：(75.00%)

項目	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意	合計
票數	4	20	8	0	0	32
百分比	12.50%	62.50%	25.00%	0.00%	0.00%	100%



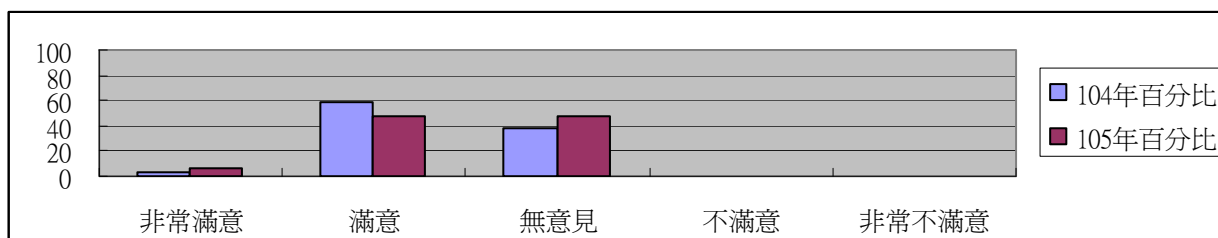
九、對本所【網站資訊內容】的滿意度：**(53.13%)**

項目	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意	合計
票數	3	14	15	0	0	32
百分比	9.38%	43.75%	46.87%	0%	0%	100%



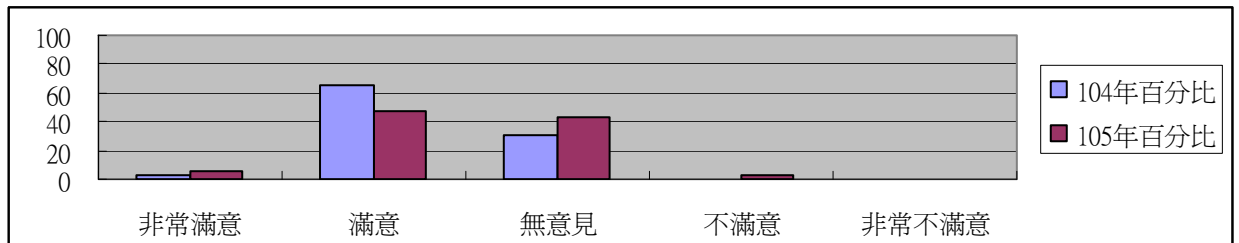
十、對本所【網站線上服務】的滿意度：**(53.13%)**

項目	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意	合計
票數	2	15	15	0	0	32
百分比	6.25%	46.88%	46.87%	0%	0%	100%



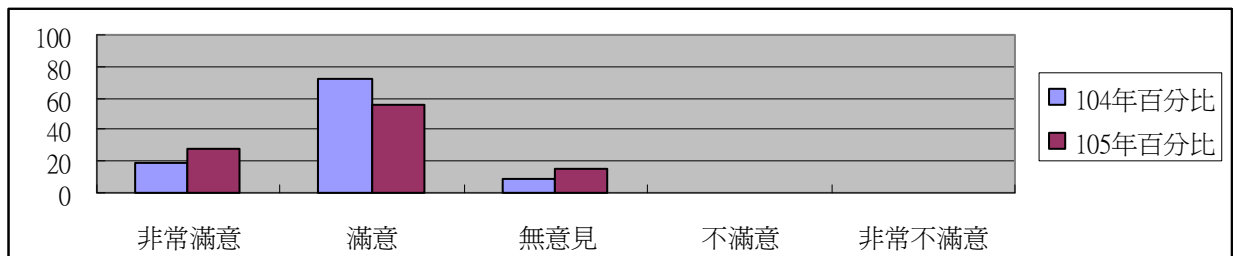
十一、對本所【網站資訊檢索】的滿意度：**(53.13%)**

項目	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意	合計
票數	2	15	14	1	0	32
百分比	6.25%	46.88%	43.74%	3.13%	0%	100%



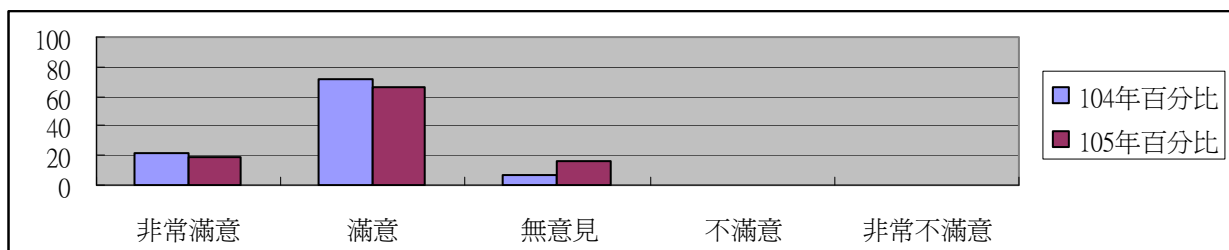
十二、對本所【案件處理時效】的滿意度：(84.38%)

項目	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意	合計
票數	9	18	5	0	0	32
百分比	28.13%	56.25%	15.62%	0%	0%	100%



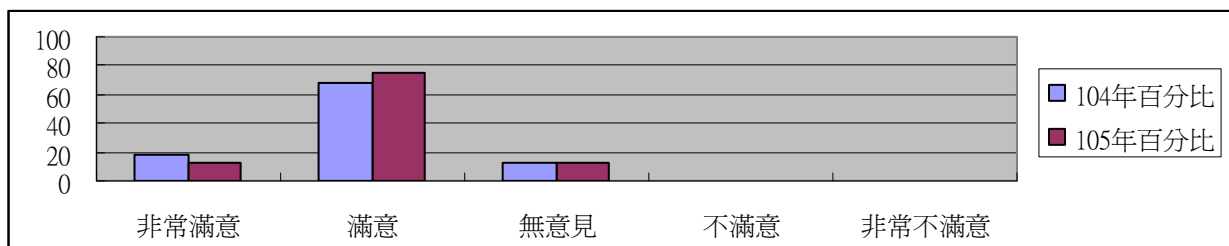
十三、對本所【電話應對禮貌】的滿意度：(84.38%)

項目	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意	合計
票數	6	21	5	0	0	32
百分比	18.75%	65.63%	15.62%	0%	0%	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	4	24	4	0	0	32
百分比	12.50%	75.00%	12.50%	0%	0%	100.00%



十五、對本所建議事項：無。

編號	民眾建議事項	意見來源	調查人員
1	夏天冷氣不夠涼，洽公時感覺不舒服。	吳○梅 君	登記課課長 林明傑
2	於櫃台填寫表件時覺得室內照明設備過暗，對於上了年紀的人填寫很吃力，應改善照明設備。	吳○梅 君	登記課課長 林明傑
合計	2 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	3	6	4	19	32
百分比	0%	9.38%	18.75%	12.5%	59.37%	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	3	5	11	5	8	0	32
百分比	9.37%	15.63%	34.37%	15.63%	25.00%	0%	100%

十八、受訪人員職業：

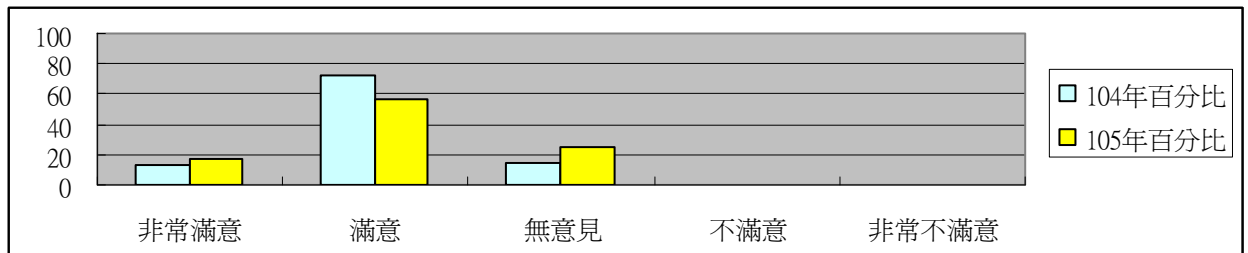
項目	農漁牧	工商	軍公教	地政士	金融機構	服務業	學生	家管	未就業	其他	合計
票數	3	12	3	1	0	6	0	4	1	2	32
百分比	9.38%	37.50%	9.38%	3.12%	0%	18.75%	0%	12.50%	3.12%	6.25%	100%

十九、受訪人員性別：

項目	男	女	合計
票數	17	15	32
百分比	53.13%	46.88%	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	67	218	98	1	0	384
百分比	17.45%	56.77%	25.52%	0.26%	0%	100%
滿意度	74.22					



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 (15 票)，占 46.87%。
- (二) 曾至本所辦理那些地政業務：因可複選，以登記案件及各類謄本居多 (各 16 票)，各占 28.57、測量案件次多 (13 票)，占 23.21%。
- (三) 受訪人員年齡：以 50 歲以上居多 (19 票)，占 59.37%。
- (四) 受訪人員教育程度：以高中職居多 (11 票)，占 34.37%。
- (五) 受訪人員職業：以工商居多 (12 票)，占 37.50%。
- (六) 受訪人員性別：以男性居多 (17 票)，占 53.13%。

二、各項滿意度調查部分：

- (一) 對【整體洽公環境】滿意度為 81.25%。
- (二) 對【引導標示動線】滿意度為 78.13%。
- (三) 對【櫃台諮詢服務】滿意度為 87.50%。
- (四) 對【洽公服務禮儀】滿意度為 78.13%。
- (五) 對【書表填寫範例】滿意度為 75.00%。
- (六) 對【文宣資料內容】滿意度為 75.00%。
- (七) 對【網站資訊內容】滿意度為 53.13%。
- (八) 對【網站線上服務】滿意度為 53.13%。
- (九) 對【網站資訊檢索】滿意度為 53.13%。
- (十) 對【案件處理時效】滿意度為 84.38%。
- (十一) 對【電話應對禮貌】滿意度為 84.38%。
- (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 74.22%。

三、建議改進措施 (滿意度未達 75%者)：

- (一)【網站資訊內容】滿意度為 53.13%，另【無意見】者為 46.87%，顯示目前建置之資訊內容仍需改善，請各課、室利用本次網站改版作業，將相關重要措施或專案業務即時宣導，部分逾期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 53.13%，另【無意見】者為 46.87%，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 53.13%，另【無意見】者為 43.74%，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。又其中填【不滿意】者為 3.13% (1 票)，惟未敘明不滿意之原因。

四、【總體表現】滿意度為 74.22%，係為各單項調查數據之彙整，未符預期，雖【無意見】者達 25.52%，惟仍應全面檢討改進，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，建立民眾與本所信任關係。
- 2、確保資訊公開，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雙向溝通。
- 3、鼓勵員工以重視民眾角度考量，集思廣益提供創新措施及服務規劃，讓民眾更直接感受到服務品質的提高。

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	夏天冷氣不夠涼，洽公時感覺不舒服。	夏季冷氣開放時間均依縣府規定實施，為提供民眾洽公舒適環境，業已加裝崁頂式涼風扇因應，應可大幅改善。
2	於櫃台填寫表件時覺得室內照明設備過暗，對於上了年紀的人填寫很吃力，應改善照明設備。	前配合節電措施將舊式燈組減管因應，經現勘櫃台及繕寫區確有照明缺失，建請總務人員採購符合省電環保節能之燈組汰換，使洽公場所環境明亮舒適。

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 (106) 年持續辦理，取得相對數據與 105 年、104 年評比，覈實信度趨近公平、客觀。