

# 澎湖縣澎湖地政事務所 106 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 106 年 8 月 1 日起至 8 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 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：

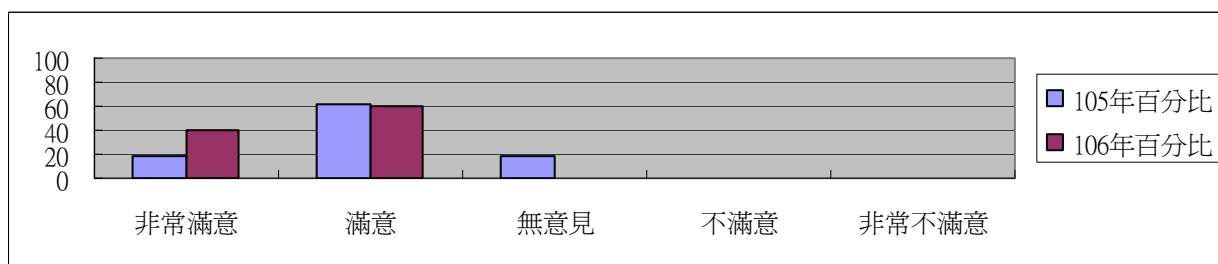
項目	無（由他人代辦）	1 次	2~5 次	5 次以上	合計
票數	1	10	8	1	20
百分比	5%	50%	40%	5%	100%

### 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	7	9	7	4	2	31
百分比	6.45%	22.58%	29.03%	22.58%	12.91%	6.45%	100%

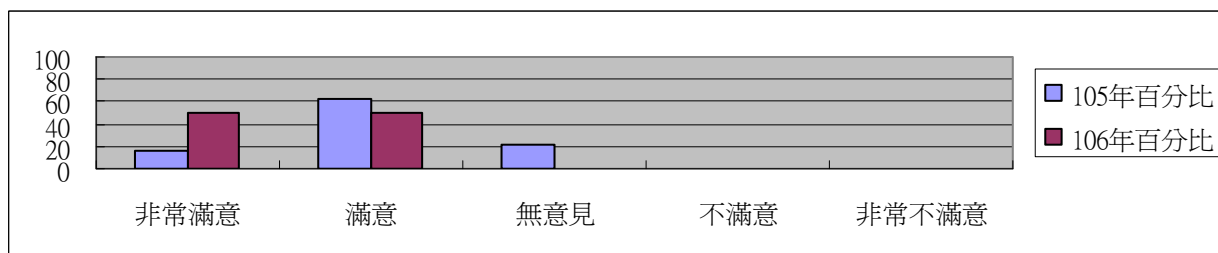
### 三、對本所【整體洽公環境】的滿意度：(100%)

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



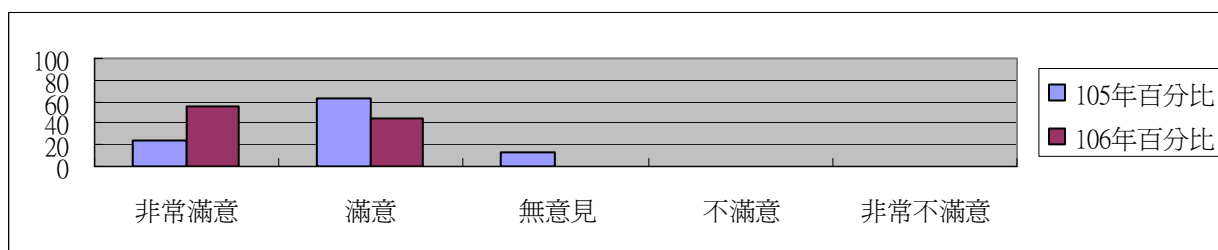
四、對本所【引導標示動線】的滿意度：**(100%)**

項目	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	合計
票數	10	10	0	0	20
百分比	50%	50%	0%	0%	100%



五、對本所【櫃台諮詢服務】的滿意度：**(100%)**

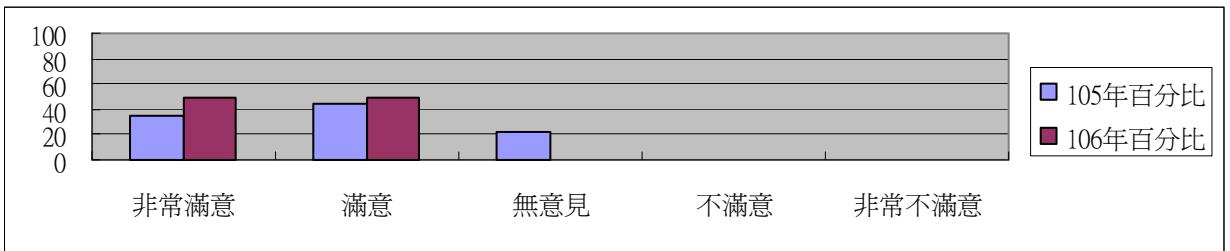
項目	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	合計
票數	11	9	0	0	20
百分比	55%	45%	0.00%	0.00%	100%



六、對本所【洽公服務禮儀】的滿意度：**(100%)**

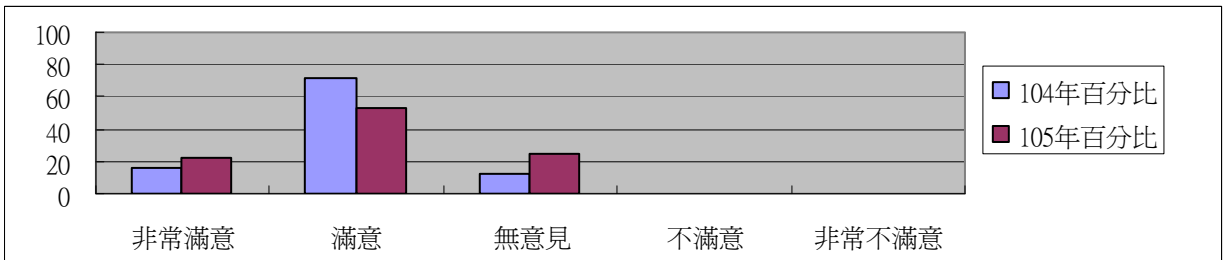
項目	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	合計
票數	20	0	0	0	20
百分比	100%	0%	0%	0%	100%

票數	10	10	0	0	20
百分比	50%	50%	0%	0%	100%



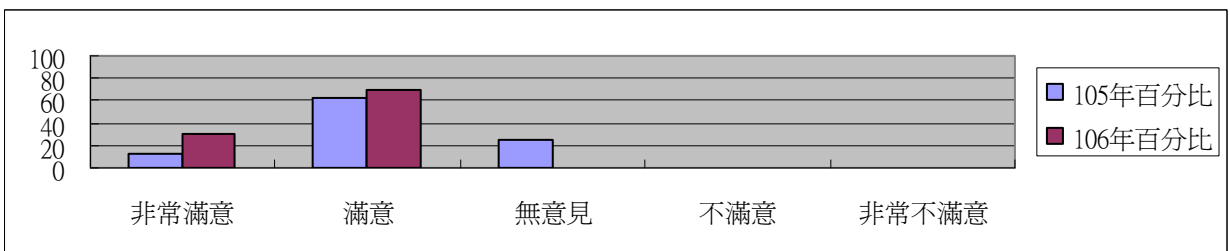
七、對本所【書表填寫範例】的滿意度：(100%)

項目	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	合計
票數	10	10	0	0	20
百分比	50%	50%	0%	0%	100%



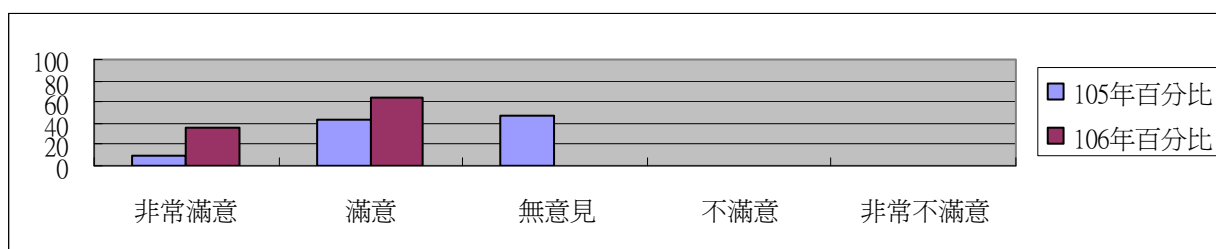
八、對本所【文宣資料內容】的滿意度：(100%)

項目	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	合計
票數	6	14	0	0	20
百分比	30%	70%	0.00%	0.00%	100%



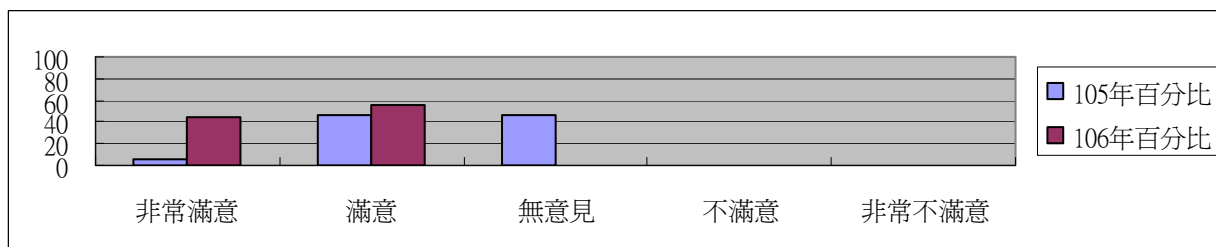
九、對本所【網站資訊內容】的滿意度：**(100%)**

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



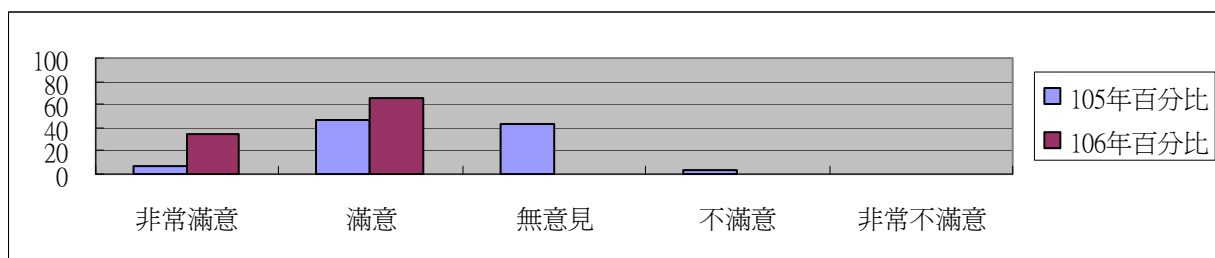
十、對本所【網站線上服務】的滿意度：**(100%)**

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



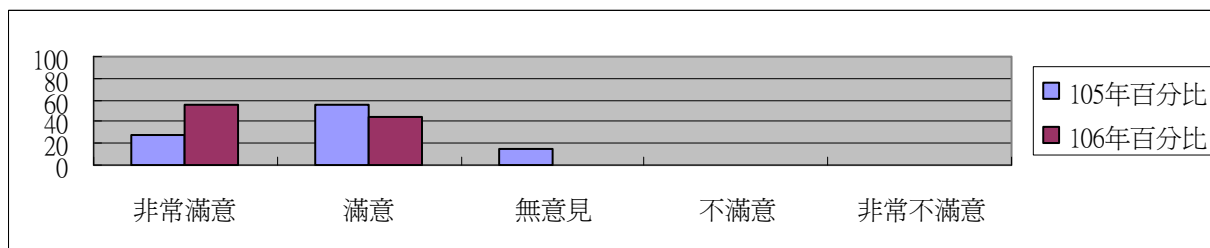
十一、對本所【網站資訊檢索】的滿意度：**(100%)**

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



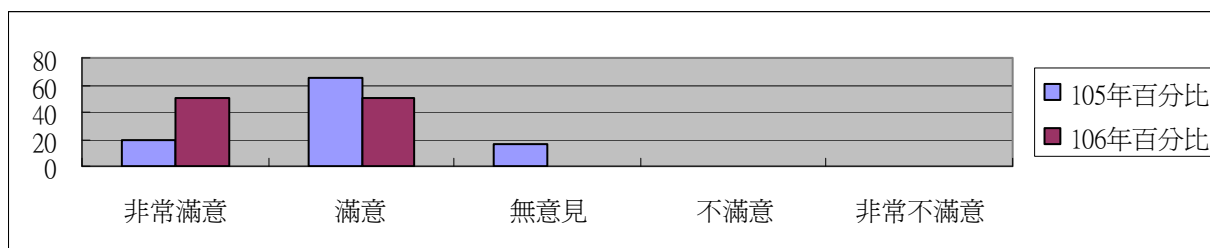
十二、對本所【案件處理時效】的滿意度：**(100%)**

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



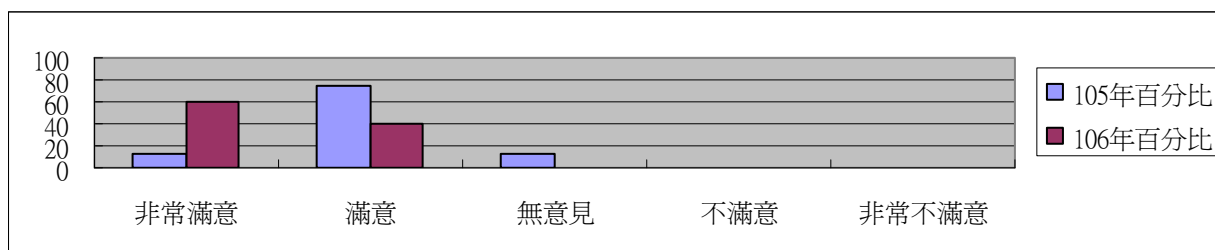
十三、對本所【電話應對禮貌】的滿意度：**(100%)**

項目	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	合計
票數	10	10	0	0	20
百分比	<b>50%</b>	<b>50%</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	12	8	0	0	20
百分比	60%	40%	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	服務態度良好。	許○菊	登記課課長 林明傑
2	櫃台人員親切，處理時效滿意。	陳○智	登記課課長 林明傑
3	綠化美化太少，建議可多於門外及室內重點擺設。	李○文	登記課課長 林明傑
4	至貴所辦理案件登記時，感覺悶熱不適，可否再加裝循環扇改善。	陳○慧	登記課課長 林明傑
合計	4 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	3	6	8	20
百分比	0%	15%	15%	30%	40%	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	2	4	4	3	6	1	20

百分比	10%	20%	20%	15%	30%	5%	100%
-----	-----	-----	-----	-----	-----	----	------

### 十八、受訪人員職業：

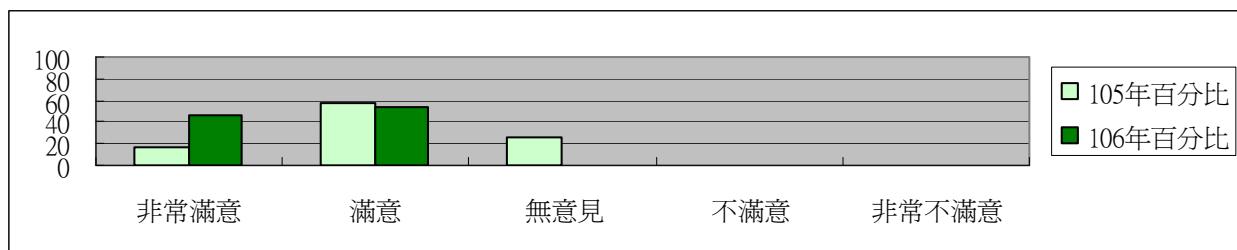
項目	農漁牧	工商	軍公教	地政士	金融機構	服務業	學生	家管	未就業	其他	合計
票數	0	4	2	1	0	3	0	4	0	6	20
百分比	0%	20%	10%	5%	0%	15%	0%	20%	0%	30%	100%

### 十九、受訪人員性別：

項目	男	女	合計
票數	10	10	32
百分比	50%	50%	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	111	129	0	0	240
百分比	46.25%	53.75%	0%	0%	100%
<b>滿意度</b>	<b>100</b>				



### 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（10票），占 50%。
- (二) 曾至本所辦理那些地政業務：因可複選，以 **測量案件** 居多（9票），占

29.03，登記案件及各類騰本次多（各7票），各占22.58%。

（三）受訪人員年齡：以50歲以上居多（8票），占40%。

（四）受訪人員教育程度：以大學居多（6票），占30%。

（五）受訪人員職業：以其他居多（6票），占30%。

（六）受訪人員性別：男性及女性各半（各10票），各占50%。

## 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40%、滿意60%）。

（二）對【引導標示動線】滿意度100%（非常滿意50%、滿意50%）。

（三）對【櫃台諮詢服務】滿意度100%（非常滿意55%、滿意45%）。

（四）對【洽公服務禮儀】滿意度100%（非常滿意50%、滿意50%）。

（五）對【書表填寫範例】滿意度100%（非常滿意50%、滿意50%）。

（六）對【文宣資料內容】滿意度100%（非常滿意30%、滿意70%）。

（七）對【網站資訊內容】滿意度100%（非常滿意35%、滿意65%）。

（八）對【網站線上服務】滿意度100%（非常滿意45%、滿意55%）。

（九）對【網站資訊檢索】滿意度100%（非常滿意35%、滿意65%）。

（十）對【案件處理時效】滿意度100%（非常滿意55%、滿意45%）。

（十一）對【電話應對禮貌】滿意度100%（非常滿意50%、滿意50%）。

（十二）對【意見回應處理】滿意度100%（非常滿意60%、滿意40%）。

（十三）對本所【總體表現】滿意度100%（非常滿意46.25%、滿意53.75%）。

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，惟仍應依據「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」個別及整體評核構面：

（一）個別評核構面：

1、基礎服務：服務一致及正確、服務友善等項目。

2、服務遞送：服務便捷、服務可近性、服務成長及優化等項目。

3、服務量能：內部作業簡化、服務精進機制等項目。

4、服務評價：服務滿意情形、意見回應處理情形等項目。

（二）整體評核構面：

開放創新：開放參與、創新性等項目。

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	服務態度良好。	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。
2	櫃台人員親切，處理時效滿意。	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。
3	綠化美化太少，建議可多於門外及室內重點擺設。	聯繫縣府林務公園管理所，請予協助新增植栽，以維辦公廳舍環境綠、美化。
4	至貴所辦理案件登記時，感覺悶熱不適，可否再加裝循環扇改善。	適逢一樓櫃台區南側直立冷氣機室外機散熱片損壞鏽蝕，已無法正常運作，因維修不易且礙於經費短缺，導致辦公廳舍空調效能略受影響，已購置立式風扇因應，暫解室內暑氣，並已編列預算爭取於明年汰舊換新冷氣機設備，期能提供民眾洽公舒適環境。

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