

臺中市雅潭地政事務所為民服務滿意度調查 114 年度第 2 次調查研析報告

本所辦理為民服務滿意度調查，主要目的係為瞭解民眾對本所各項服務之需求，建立與民眾溝通之管道，針對本所洽公環境、服務專業性、服務禮儀、服務措施等4個構面之滿意度，進行定期性民意調查，並蒐集、分析洽公民眾對本所的建議。

114年度為民服務滿意度調查案共規劃2次，分別定於第1季、第3季進行調查。本次研析報告係依據114年8月下旬至9月初之調查結果分析整理，發放250份問卷，調查結果共計回收152份，有效問卷計152份，回收率為60.8%。

問卷題目共計 24 題，分為三個部分，包括 18 題滿意度調查、5 題基本資料及 1 題開放式建議事項填寫，內容詳述如下：

一、滿意度調查部份，可分為四大構面：

- (一) 洽公環境：指本所提供服務所需的洽公空間、服務流程及資訊、員工服裝儀容等。
- (二) 服務專業性：指地政人員具有專業知識、專業能力，並會保障民眾權益及資料安全。
- (三) 服務禮儀：指地政人員平易近人、禮貌、耐心及主動協助民眾解決問題的態度。
- (四) 服務措施：指本所提供的各項申辦案件標準作業流程及處理期限之一致性及正確性。

二、基本資料部分：分別為「性別」、「職業」、是否高齡(65歲以上)、是否幼兒隨行或孕婦洽公、是否行動不便。

三、開放式問題：其他建議事項。

壹、問卷設計與調查方法

一、問卷設計

自 103 年度起，本所問卷調查題目參考國立中正大學碩士論文進行設計，並參考政府服務獎評核重點。論文資料簡述如下：

- (一) 研究生：吳松樺先生。
- (二) 論文名稱：「政府服務品質滿意度之研究-以嘉義縣朴子地政事務所為例」。
- (三) 指導教授：徐千偉先生。
- (四) 論文出版年度為 2013 年。

二、調查實施方式

- (一) 調查範圍及對象：
來所洽公民眾。
- (二) 抽樣方法：
採普查方式調查，如民眾已填過或表明無意願填寫，則不發放問卷亦不引導線上填答。
- (三) 調查時間：
問卷進行日期為 114 年 8 月 20 日至 9 月 2 日(扣除例假日)，共 10 天。
- (四) 發放方式：
請櫃檯同仁及引導志工(含走動式服務同仁)於調查期間內，對洽公民眾發放與回收紙本問卷調查表，或引導民眾掃描防疫隔板上 QRcode 連結圖示進行線上填寫。

貳、調查結果

一、滿意度調查結果

本次滿意度調查結果，整體總滿意度有 **99.42%**(滿意度評分平均為 **4.79**)，在四大構面中，以**服務措施**(99.67%)的滿意度為最高，各細項指標之滿意度請見表 1。

表 1 滿意度調查總表

構面	滿意度	項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
洽公環境	99.21% 滿意度 評分 4.78	您對於本所服務民眾洽公空間配置合宜性。	79.61%	19.08%	1.32%	0.00%	0.00%
		您對於本所申辦業務流程的標示完整性。	77.63%	21.05%	1.32%	0.00%	0.00%
		您對於本所員工的服裝儀容整潔得體。	78.95%	21.05%	0.00%	0.00%	0.00%
		您對於本所提供完善的服務平台與資訊。	78.29%	21.71%	0.00%	0.00%	0.00%
		您對於本所的多功能櫃檯及各樓層硬體設備。	77.63%	21.05%	1.32%	0.00%	0.00%
服務專業性	99.34% 滿意度 評分 4.78	您對於本所員工的專業知識。	75.66%	24.34%	0.00%	0.00%	0.00%
		您對於本所員工解決您問題的能力。	78.29%	20.39%	1.32%	0.00%	0.00%
		您對於本所對您個人權益保障程度。	76.97%	23.03%	0.00%	0.00%	0.00%
		您對於本所確保您的地籍資料安全性。	78.29%	21.71%	0.00%	0.00%	0.00%
		您對於本所員工在服務時所提供給您資訊的明確性。	82.24%	15.79%	1.97%	0.00%	0.00%
服務禮儀	99.51% 滿意度 評分 4.83	您對於本所員工的服務友善程度。	86.84%	13.16%	0.00%	0.00%	0.00%
		您對於本所員工應對進退的禮貌。	82.24%	17.76%	0.00%	0.00%	0.00%
		您對於本所員工傾聽您的問題耐心程度。	82.89%	17.11%	0.00%	0.00%	0.00%
		您對於本所員工解決您問題的主動性	80.92%	17.11%	1.97%	0.00%	0.00%

服務措施	99.67%	您對於本所在法令規定期間內完成您所申辦的業務。	77.63%	21.71%	0.66%	0.00%	0.00%
		您對於本所提供各項便民及創新服務。	80.26%	19.74%	0.00%	0.00%	0.00%
		您對於本所辦理各項地政業務的正確性。	79.61%	20.39%	0.00%	0.00%	0.00%
		您對於本所提供申辦案件標準作業流程的一致性。	79.47%	20.53%	0.00%	0.00%	0.00%
總滿意度		99.42% (滿意度評分為 4.79)					

二、調查基本資料

本次調查之基本資料共有 5 項，分別為性別、職業、是否高齡(65 歲以上)、是否幼兒隨行或孕婦洽公、是否行動不便。為了解到本所洽公民眾的不同性別與職業比例分布狀況，調查結果請見圖 1 與圖 2。

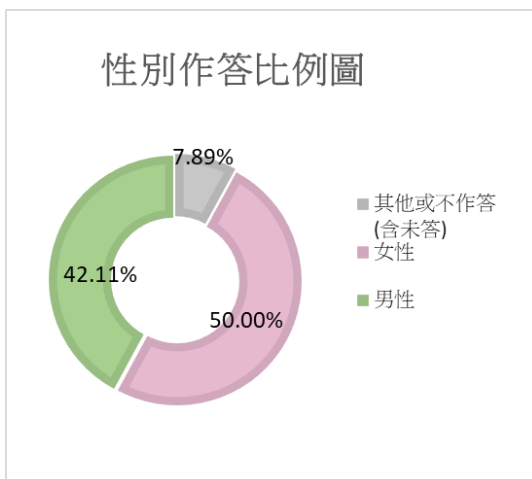


圖 1 基本資料_性別作答比例圖

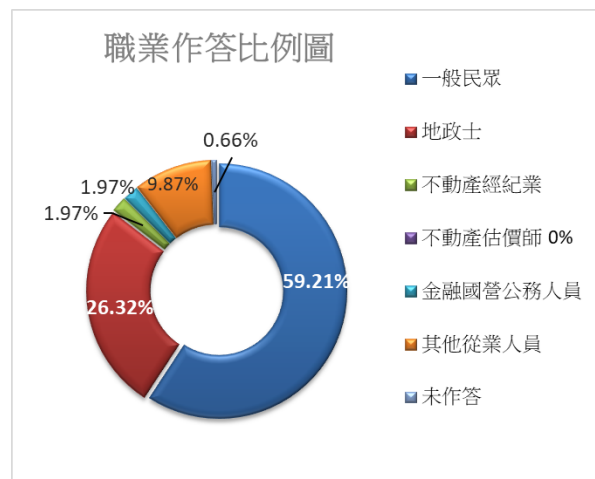


圖 2 基本資料_職業作答比例圖

在性別比例上，女性作答與男性各為 50%、42.11%，比例為 1：0.84，另性別欄位未勾選其他或不作答(含未答)之民眾有 12 位。

在職業比例上，以一般民眾最多，佔了 59.21%，其次為地政士，比例 26.32%。而不動產經紀業填答比例佔 1.97%，本次無不動產估價師填答，金融國營或公務人員填答比例佔 1.97%，其他從業人員約 9.87%。

在友善服務需求族群，特別調查高齡(65歲以上)、幼兒隨行或孕婦洽公、行動不便等3項特質，調查結果顯示，有效問卷中有15人勾選年齡65歲以上，比例有9.87%；幼兒隨行或孕婦有1.32%，行動不便

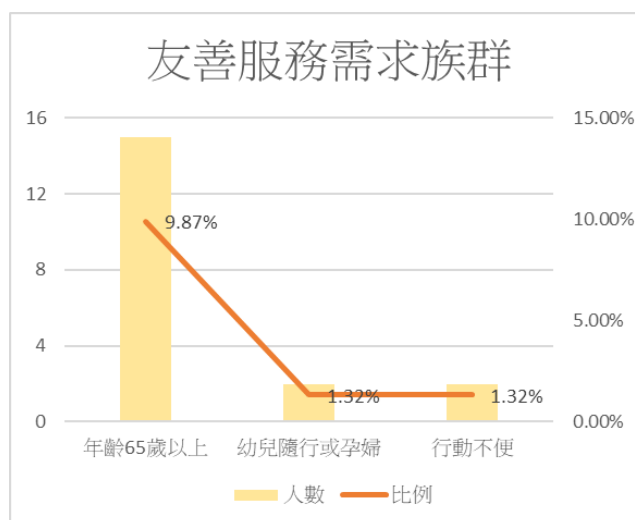


圖 3 基本資料_友善服務需求族群統計圖

之民眾亦是1.32%。調查結果詳見圖3。就比例來看，各友善服務需求族群占比在10%以下，惟高齡民眾有增多趨勢，本所將機動調整便民措施，以服務特殊需求民眾。

參、結果分析

一、與前次問卷調查執行方式比較

本次問卷調查發放份數為250份，回收率60.8%較前次減少(如表2)；線上填答有5份，未來將請櫃檯同仁多加提示民眾掃描臨櫃隔板上QRcode圖示，以行動裝置填答，提升線上填答率。

表 2 調查執行比較表

調查比較	調查日期	調查天數	發放份數	有效份數	回收率	調查方式
114年第1次	114年2月26日至3月12日	10天	250	181	72.4%	普查
114年第2次	114年8月20日至9月2日	10天	250	152	60.8%	普查

二、與前次調查項目滿意度比較

近 2 次問卷調查本所之總滿意度自 99.79% 微幅下降至 99.42%，下降了 0.37% 【計算式： $| (99.42 - 99.79) | / 99.79$ 】，滿意度評分平均由 4.93 微降至 4.79 分。（如圖 4）

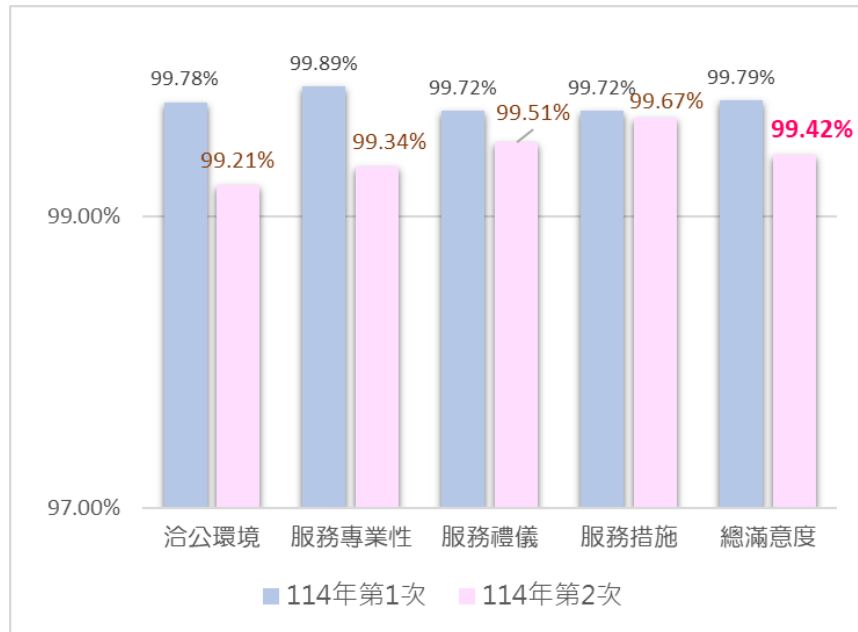


圖 4 各面向滿意度調查長條圖

近 2 次問卷調查各面向滿意度，在洽公環境、服務專業性、服務禮儀、服務措施 4 面向，皆有微幅下降。

三、基本資料滿意度分析

對不同職業滿意度進行分析比較，本次無不動產估價師填答，而各類職業類別之滿意度，皆於 98% 以上，尤以地政士、不動產經紀業、金融國營或公務人員，滿意度皆為 100%（如圖 5）。

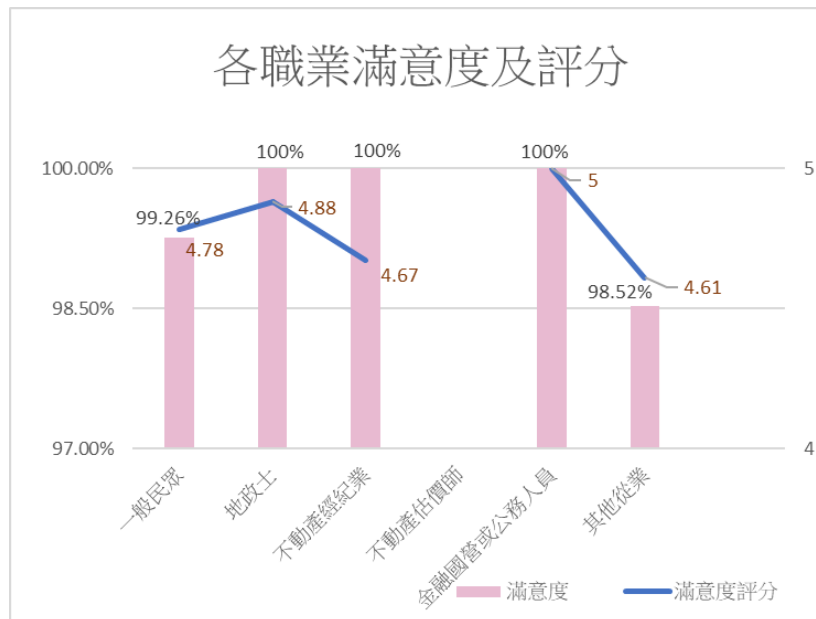


圖 5 職業滿意度比較圖

進一步分析，在滿意度評分方面，給分最高為金融國營或公務人員 5 分，其次為地政士 4.88 分、一般民眾 4.78 分，再依序為不動產經紀業 4.67 分、其他從業人員 4.61 分。

而性別滿意度方面，女性的滿意度 99.27%，略低於男性滿意度 99.74%。在滿意度評分方面，女性族群評分平均為 4.72 分，男性 4.87 分，兩者滿意度評分差距不大，性別滿意度比較如圖 6 所示。

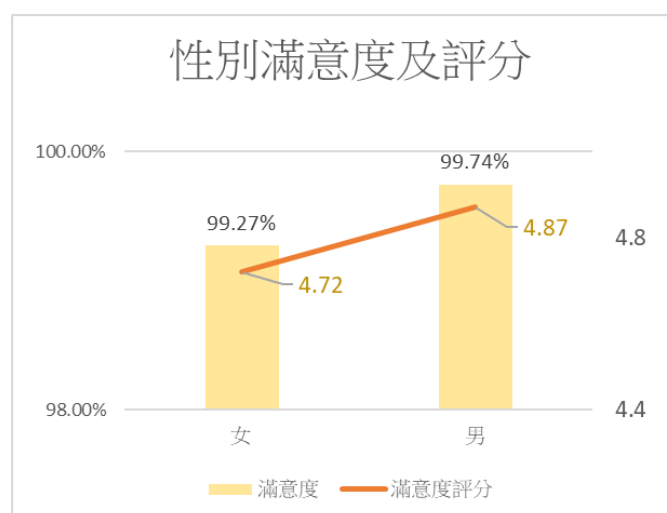


圖 6 性別滿意度比較圖

肆、民眾建議事項之處理

本次問卷調查民眾於開放題填寫意見共 10 項，8 項「建議改善」類皆與冷氣開放有關，2 項為「民眾肯定」，詳細內容請見表 3。

表 3 建議事項分類表

項次	分類	建議內容
1	建議改善	(1)冷氣可適時開啟，讓至本所時感到舒適。 (2)有時去現場會覺得很悶熱，因為沒冷氣，等待的時間會一直流汗。 (3)天氣炎熱地政冷氣請開強一點，內部悶熱空氣不流通。 (4)冷氣不冷：夏天卻沒有開冷氣，建議視情況調整標準(雖然現場沒有到達可開冷氣的溫度，但其實室內很悶熱。) (5)冷氣不冷。 (6)希望開冷氣時間可以提早，洽公民眾及貴所辦公人員皆有更舒適的辦公空間。 (7)冷氣可以早點開 (8)懇請貴所每日早上 10 點請開冷氣，因天氣悶熱。
2	民眾肯定	(1)調謄本櫃台的工作人員態度都很好，尤其是楊先生動作很快速，給讚! (2)廁所乾淨

一、建議改善意見：冷開開放議題

回應處理：中央空調開啟自即日起試辦調整如下：上班期間上午 9 時 30 分前室溫達 30°C，或上午 9 時 30 分後室溫達 28°C，即可開啟中央空調；關閉空調時間為下午 4 時，並視節電度數及電費狀況再予以通盤調整。所謂室溫達 30 或 28°C 者，係指本所六層辦公樓中任一樓層室溫達 30 或 28°C 而言。(本所 114 年較 113 年須再節電 4,400 度始能達到經濟部能源局所訂用電標準，且電費調漲後 114 年 1 月至 7 月電費較去年同期已多支出近新臺幣 8 萬元。)

二、民眾肯定意見：

民眾表達讚賞即正面肯定，本所將以楊員績優表現作為考核

依據，且將持續優化本所各項服務，以提供民眾更具品質的
洽公感受。