

臺中市雅潭地政事務所為民服務滿意度調查 115 年度第 1 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。

115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115年3月初至3月中旬之調查結果分析整理，發放250份問卷，調查結果共計回收150份，有效問卷計150份，回收率為60%。

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 115 年 3 月 4 日至 3 月 17 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 **99.67%**(滿意度評分平均為 **4.77**)，在四大構面中，以**服務禮儀**(99.83%)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	99.60% 滿意度 評分 4.72	您對於本所服務民眾洽公空間配置合宜性。	75.33%	24.00%	0.67%	0.00%	0.00%
		您對於本所申辦業務流程的標示完整性。	70.67%	28.67%	0.67%	0.00%	0.00%
		您對於本所員工的服裝儀容整潔得體。	75.33%	24.67%	0.00%	0.00%	0.00%
		您對於本所提供完善的服務平台與資訊。	74.67%	25.33%	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。	66.67%	32.67%	0.67%	0.00%	0.00%
服務專業性	99.73% 滿意度 評分 4.78	您對於本所員工的專業知識。	74.00%	26.00%	0.00%	0.00%	0.00%
		您對於本所員工解決您問題的能力。	77.33%	22.00%	0.67%	0.00%	0.00%
		您對於本所對您個人權益保障程度。	78.67%	21.33%	0.00%	0.00%	0.00%
		您對於本所確保您的地籍資料安全性。	79.33%	20.67%	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。	81.33%	18.00%	0.67%	0.00%	0.00%
服務禮儀	99.83% 滿意度 評分 4.82	您對於本所員工的服務友善程度。	84.67%	15.33%	0.00%	0.00%	0.00%
		您對於本所員工應對進退的禮貌。	84.67%	15.33%	0.00%	0.00%	0.00%
		您對於本所員工傾聽您的問題耐心程度。	82.67%	17.33%	0.00%	0.00%	0.00%
		您對於本所員工解決您問題的主動性	78.00%	21.33%	0.67%	0.00%	0.00%

服務措施	99.50%	您對於本所在法令規定期間內完成您所申辦的業務。	76.67%	23.33%	0.00%	0.00%	0.00%
		您對於本所提供各項便民及創新服務。	80.00%	18.00%	2.00%	0.00%	0.00%
		您對於本所辦理各項地政業務的正確性。	81.33%	18.67%	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。	73.33%	26.67%	0.00%	0.00%	0.00%
總滿意度		99.67% (滿意度評分為 4.77)					

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。

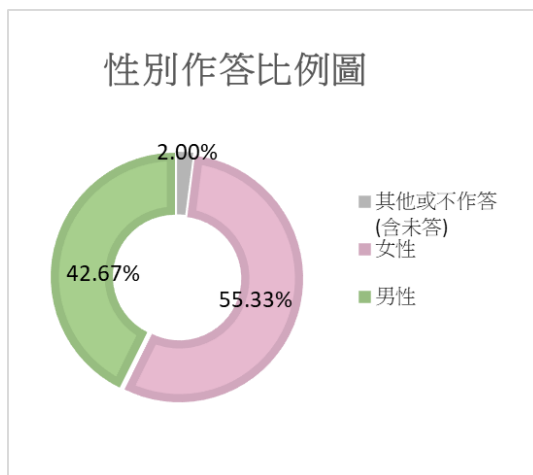


圖 1 基本資料_性別作答比例圖

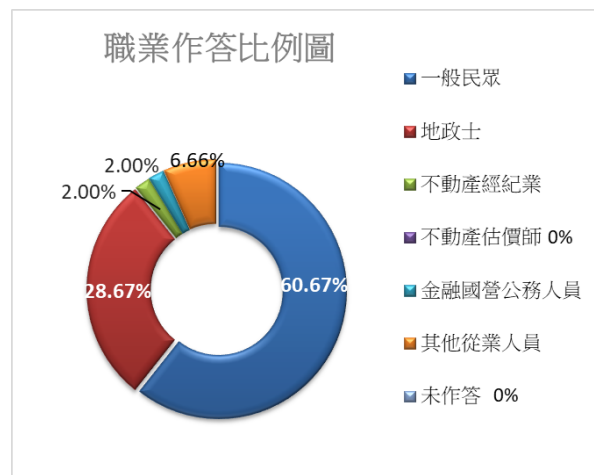


圖 2 基本資料_職業作答比例圖

在性別比例上，女性作答與男性各為 55.33%、42.67%，比例為 1：0.77，另性別欄位未勾選其他或不作答(含未答)之民眾有 3 位。

在職業比例上，以一般民眾最多，佔了 60.67%，其次為地政士，比例 28.67%。而不動產經紀業填答比例佔 2%，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 2%，其他從業人員約 6.66%。

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11人勾選年齡65歲以上，比例有7.33%；幼兒隨行或孕婦有4.67%，行動不便之民眾則是2.67%。調查結果詳見圖3。

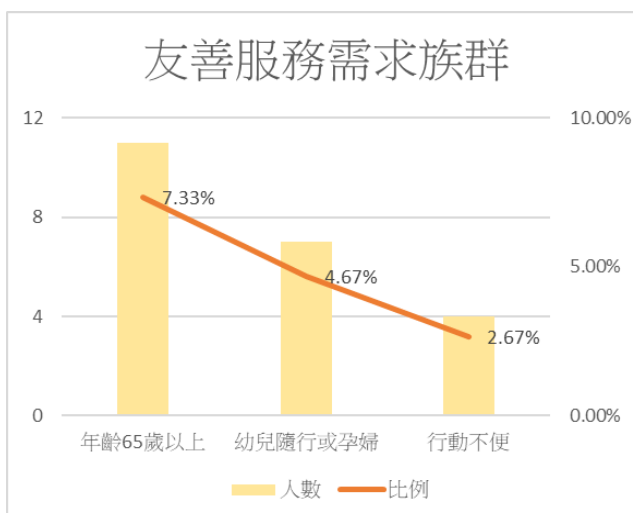


圖 3 基本資料_友善服務需求族群統計圖

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%較前次略少（如表2）；線上填答有4份，未來將請櫃檯同仁及志工多加提示民眾掃描臨櫃隔板上QRcode圖示，並協助以行動裝置填答，以期提升線上填答率。

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2次	114年8月20日至9月2日	10天	250	152	60.8%	普查
115年第1次	115年3月4日至3月17日	10天	250	150	60%	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 99.42% 微幅上升至 99.67%，升幅為 0.25% 【計算式： $\frac{|(99.67-99.42)|}{99.42}$ 】，滿意度評分平均由 4.79 微降至 4.77 分。(如圖 4)

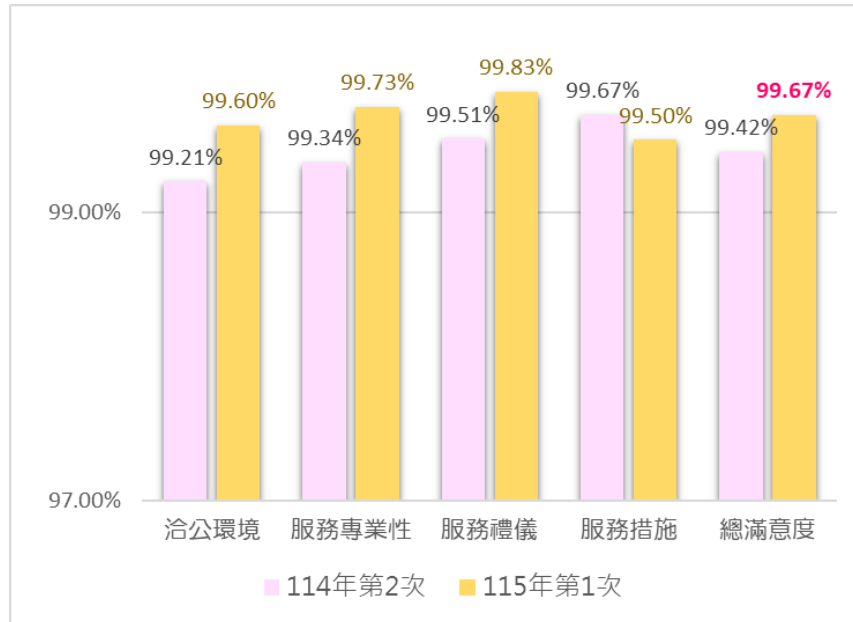


圖 4 各面向滿意度調查長條圖

近 2 次問卷調查各面向，在洽公環境、服務專業性、服務禮儀等 3 面向之滿意度，皆有微略上升，其中以洽公環境、服務專業性之滿意度提升較多，升幅皆為 0.39%。

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)。

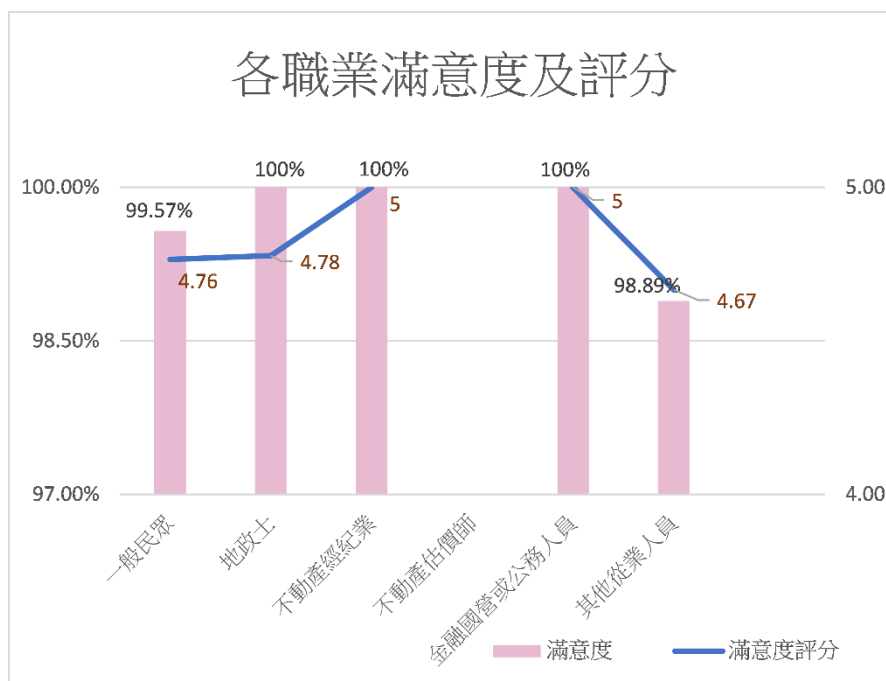


圖 5 職業滿意度比較圖

進一步分析，在滿意度評分方面，給分最高為不動產經紀業及金融國營或公務人員 5 分，其次依序為地政士 4.78 分、一般民眾 4.76 分，最後則為其他從業人員 4.67 分。

而性別滿意度方面，女性的滿意度 99.67%，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 4.77 分，男性 4.78 分，兩者滿意度評分差距不大，性別滿意度比較如圖 6 所示。

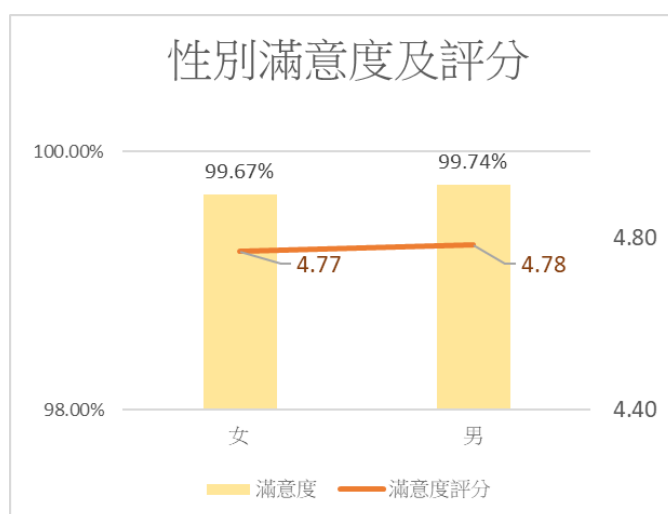


圖 6 性別滿意度比較圖

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 4 項，1 項「建議改善」類與環境有關，3 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	事務所騎樓經常有洽公民眾吸菸，二手菸飄入大廳令人不適。
2	民眾肯定	(1)志工非常熱心，謄本人員熱心態度良好。 (2)一樓服務人員笑容讓人心情放鬆，值得表揚。 (3)讚

一、建議改善意見：二手菸議題

回應處理：

查「下列場所全面禁止吸菸：……四、政府機關及公營事業機構所在之室內場所。……十三、其他供公共使用之室內場所與經各級主管機關公告指定之場所及交通工具。」為菸害防治法第 18 條第 1 項第 4 款及第 13 款所明定；次查臺中市政府衛生局 108 年 12 月 17 日中市衛保字第 10801307041 號公告：「臺中市 5 家連鎖便利商店及 3 家連鎖咖啡店 1 樓門市前之騎樓(含庇廊)範圍，自 109 年 1 月 1 日起為全面禁止吸菸場所。」爰本所騎樓非為菸害防治法規範的禁菸場所。惟民眾反應本所騎樓常有洽公民眾吸菸，二手菸易飄入大廳，爾後發現洽公民眾於本所騎樓吸菸，將以勸導方式請民眾儘量不要在騎樓吸菸。

二、民眾肯定意見：

本所將持續保持親切、專業，服務蒞所民眾。