

花蓮地政事務所 109 年度下半年服務品質 〈滿意度〉問卷調查統計成果

問卷調查期間：自 109 年 11 月 16 日至 109 年 12 月 31 日止

問卷調查方式：依計畫進行抽樣

問卷調查數量：號碼機抽樣 100 份

問卷調查辦理單位：地用課

辦理人員：研考及協辦人員共 2 員



花蓮地政事務所 109 年度下半年服務品質
〈滿意度〉問卷調查分析統計成果

目 錄	
一、依據	1
二、調查目的	1
三、調查執行	1
四、受訪者基本資料分析	1~4
五、受訪者使用動機分析	5~6
六、問卷統計分析	7~14
七、建議或希望改進事項	14
八、滿意度綜合分析表	15~16
九、結論	17

花蓮地政事務所 109 年度下半年服務品質 〈滿意度〉問卷調查分析統計成果

一、依據：

- (一) 行政院所屬各機關民意調查作業要點。
- (二) 花蓮地政事務所 109 年度提升服務品質執行計畫。

二、調查目的：

藉由民眾滿意度之調查，瞭解民眾需求與實際服務品質之落差，以作為提升服務品質之依據並提供機關內部管理之參考。

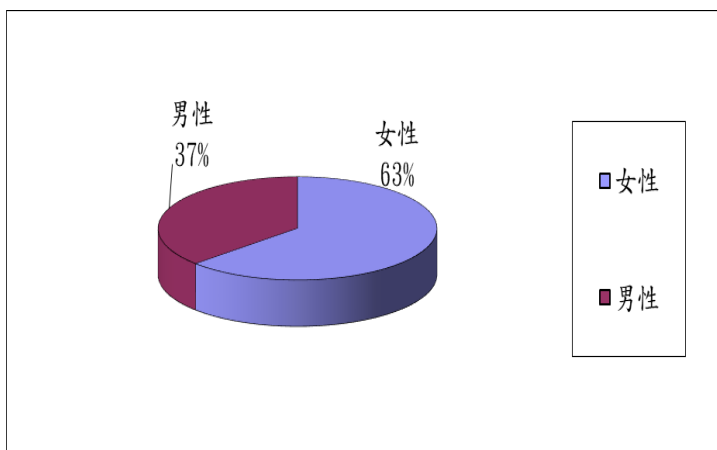
三、調查執行：

本次問卷調查執行期間，自 109 年 11 月 18 日至 109 年 12 月 31 日止，現場發放滿意度問卷方式進行調查，合計發放 100 份，回收問卷 100 份，回收率為 100%。

四、受訪者基本資料分析：

1. 性別比例：女性占 63%，男性占 37%，以女性居多。

性別	人數	百分比
女性	63	63%
男性	37	37%
未填	0	0%
合計	100	100%

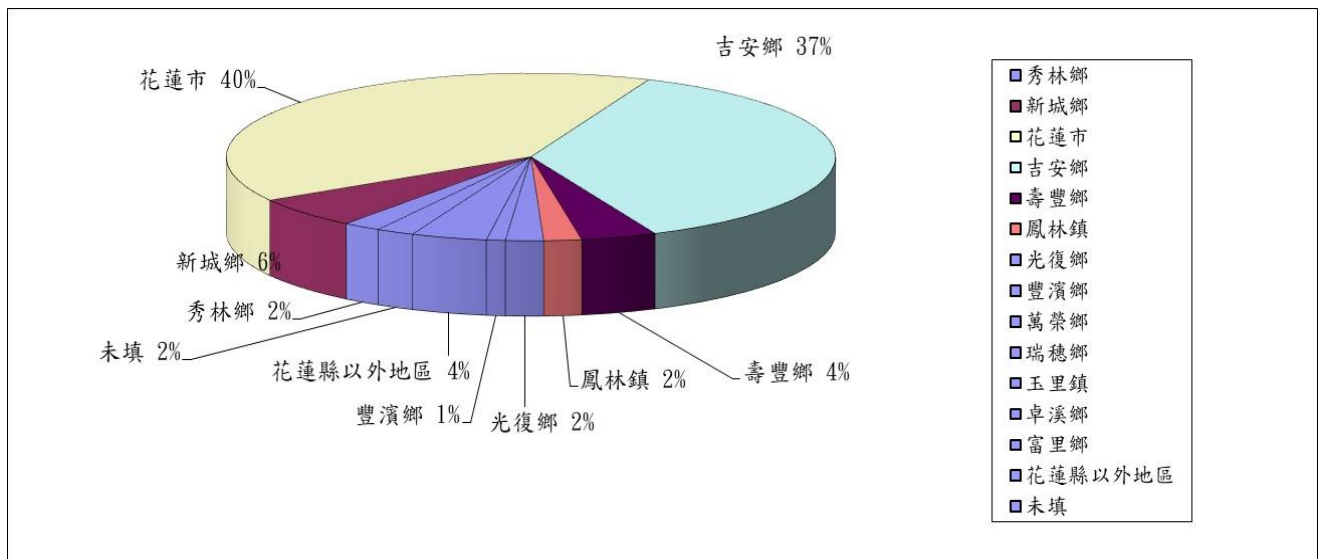


由上圖得知，女性占 63%，男性占 37%，以女性為主，顯示女性對於權利的維護較有自主的觀念，以透過民眾意見反應管道表現出來。

2. 居住地分布：其中花蓮市合計占 40%為最高。

居住地	秀林鄉	新城鄉	花蓮市	吉安鄉	壽豐鄉	鳳林鎮	光復鄉	豐濱鄉
人數	2	6	40	37	4	2	2	1
百分比	2%	6%	40%	37%	4%	2%	2%	1%

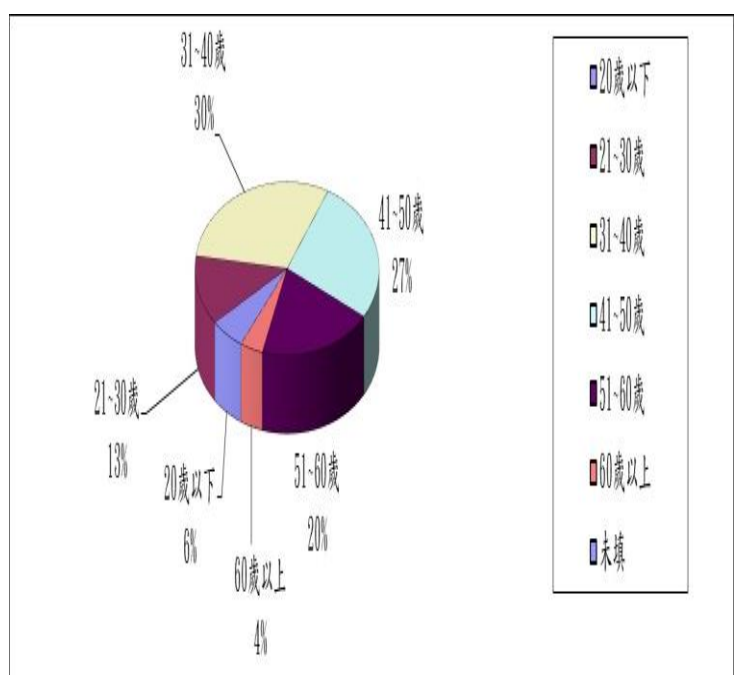
居住地	萬榮鄉	瑞穗鄉	玉里鎮	卓溪鄉	富里鄉	花蓮縣以外地區	未填	合計
人數	0	0	0	0	0	4	2	100
百分比	0%	0%	0%	0%	0%	4%	2%	100%



由上圖得知，受調查者中居住地分布比例，秀林鄉占 2%，新城鄉占 6%，花蓮市占 40%，吉安鄉占 37%，壽豐鄉占 4%，鳳林鎮占 2%，光復鄉占 2%，豐濱鄉占 1%，花蓮縣以外地區占 4%，未填占 2%，居住地分布比例以花蓮市的最多。

3. 年齡分布：其中 31~40 歲以上合計占 30% 為最高。

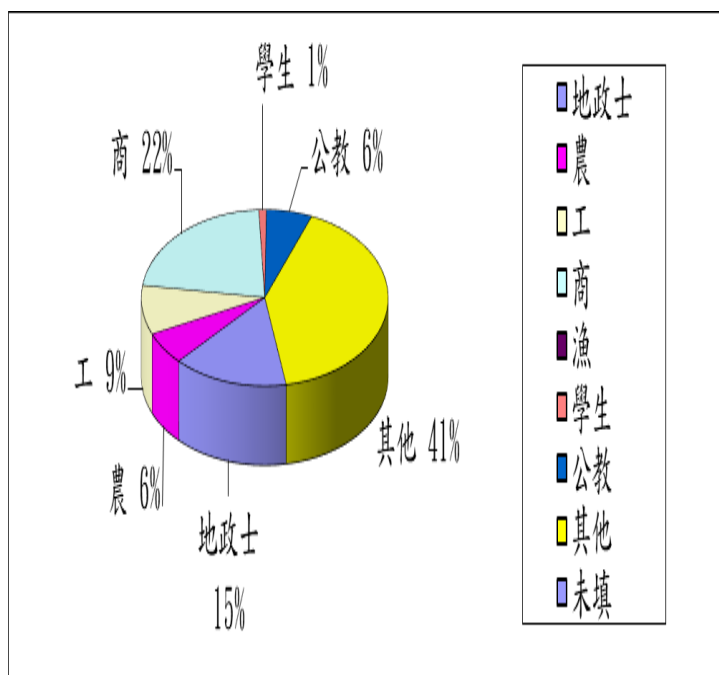
年齡	人數	百分比
20 歲以下	6	6%
21~30 歲	13	13%
31~40 歲	30	30%
41~50 歲	27	27%
51~60 歲	20	20%
60 歲以上	4	4%
未填	0	0%
合計	100	100%



由上圖得知，受調查者中年齡分布比例，20 歲以下占 6%，21~30 歲占 13%，31~40 歲占 30%，41~50 歲占 27%，51~60 歲占 20%，60 歲以上占 4%；41~60 歲以上年齡層占 51%，表示中壯年人擁有及處理不動產之比例最多。

4. 職業別分布：以其他職業占 41%為最高。

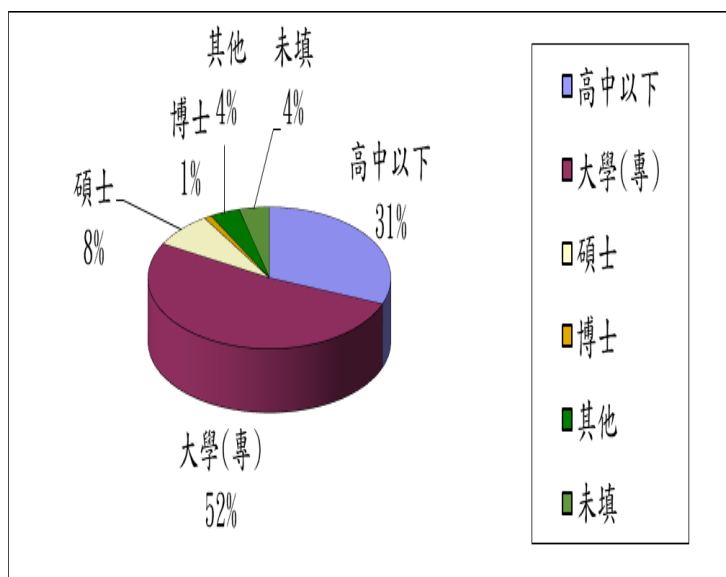
職業別	人數	百分比
地政士	15	15%
農	6	6%
工	9	9%
商	22	22%
漁	0	0%
學生	1	1%
公教	6	6%
其他	41	41%
未填	0	0%
合計	100	100%



由上圖得知，受調查者中職業別分布比例，地政士占 15%，農占 6%，工占 9%，商占 22%，學生占 1%，公教占 6%，其他占 41%，職業別分布比例雖以其他的職業別最多，但本所案件申辦流程愈來愈簡便，以往委由地政士代辦方式，因應資訊網站的便利、書表範例資料的提供以及服務台人員、志工的協助服務，民眾自行親辦的比率愈來愈高。

5. 教育程度：以大學(專)教育程度占 52%為最高。

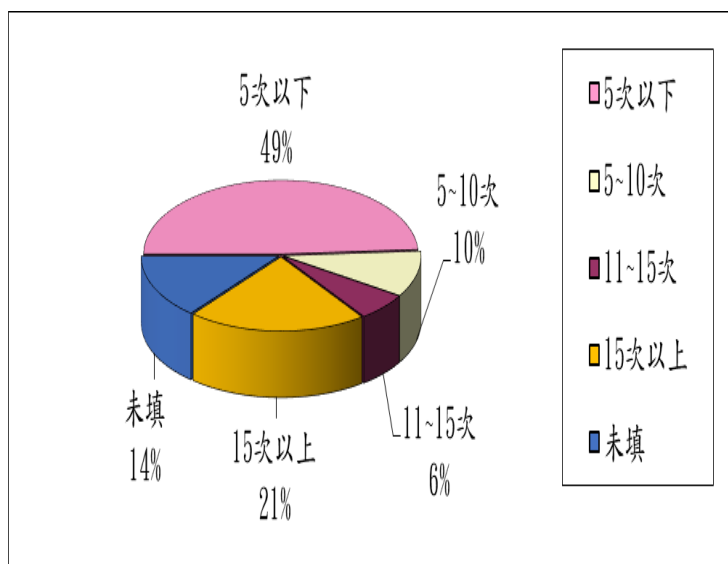
教育程度	人數	百分比
高中以下	31	31%
大學(專)	52	52%
碩士	8	8%
博士	1	1%
其他	4	4%
未填	4	4%
合計	100	100%



由上圖得知，受調查者為以大學(專)程度最高占 52%，其次高中以下為占 31%，碩士占 8%，博士占 1%，其他占 4%，未填占 4%，此反應教育普及率皆提升。

6. 至本所頻率平均每年：以 5 次以下占 49%為最高。

至本所頻率平均每年	人數	百分比
5 次以下	49	49%
5~10 次	10	10%
11~15 次	6	6%
15 次以上	21	21%
未填	14	14%
合計	100	100%

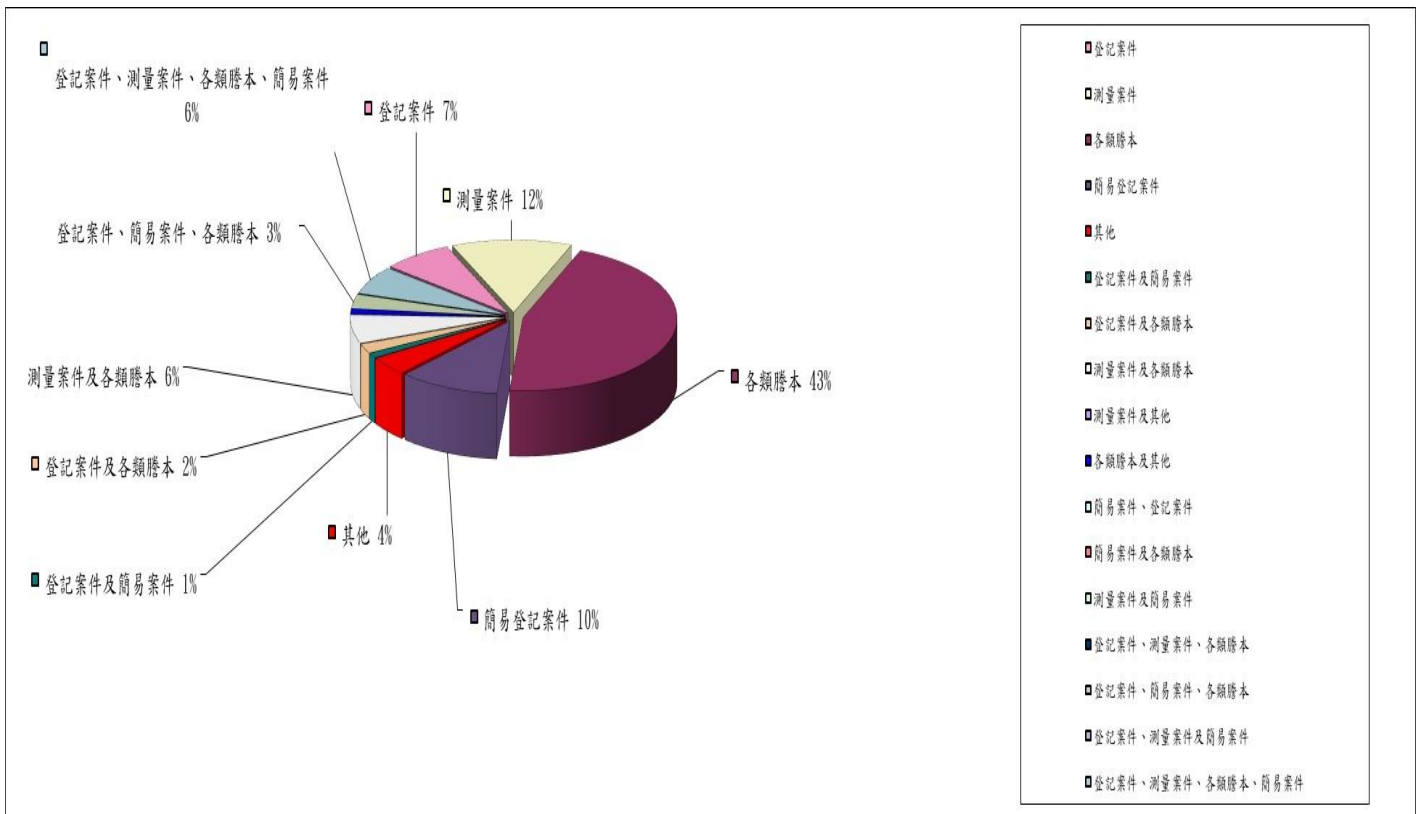


由上圖得知，受調查者中至本所頻率平均每年分布比例，5 次以下占 49%，5~10 次占 10%，11~15 次占 6%，15 次以上占 21%，未填占 14%，至本所頻率平均每年分布比例以 5 次以下的頻率最多者，顯示民眾親至送件及申領謄本為多。

五、受訪者使用動機分析：

7. 至本所洽辦事項為：以各類謄本占 43%為最高。(含同時申辦多項業務)

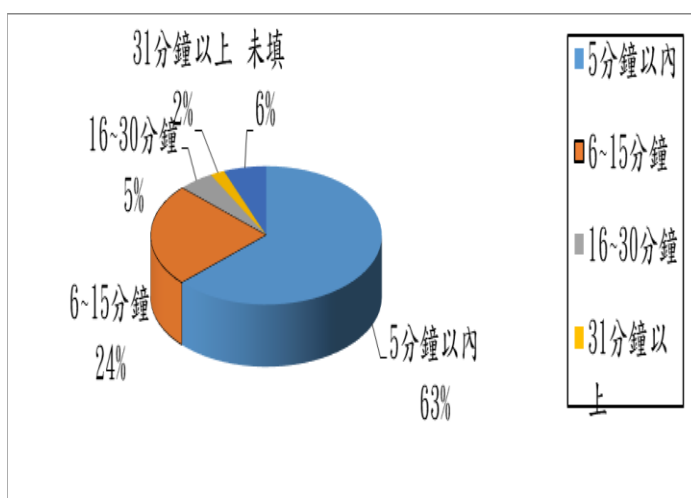
洽辦事項	登記案件	測量案件	各類謄本	簡易登記案件	其他	登記案件及簡易案件	登記案件及各類謄本	測量案件及各類謄本	測量案件及其他	各類謄本及其他
人數	7	12	43	10	4	1	2	6	0	1
百分比	7%	12%	43%	10%	4%	1%	2%	6%	0%	1%
洽辦事項	簡易案件及登記案件	簡易案件及各類謄本	測量案件及簡易案件	登記案件、簡易案件及各類謄本	登記案件、測量案件及簡易案件	登記案件、測量案件、各類謄本及簡易案件	登記案件、測量案件、各類謄本、簡易案件及其他	未填	合計	
人數	0	0	0	3	0	6	1	4	100	
百分比	0%	0%	0%	3%	0%	6%	1%	4%	100%	



由上圖得知，受調查者中洽辦事項分布比例，登記案件占 7%，測量案件占 12%，各類謄本占 43%，簡易登記案件占 10%，其他占 4%，登記案件及簡易案件占 1%，登記案件及各類謄本占 2%，測量案件及各類謄本占 6%，各類謄本及其他占 1%，登記案件、簡易案件及各類謄本占 3%，簡易案件、測量案件、各類謄本及簡易案件占 6%，登記案件、測量案件、各類謄本、簡易案件及其他占 1%，未填占 4%，洽辦事項分布比例以各類謄本的最多。

8. 等候洽辦業務的時間：以 5 分鐘以內占 63%為最高。(含同時申辦多項業務)

等候時間	人數	百分比
5 分鐘以內	63	63%
6~15 分鐘	24	24%
16~30 分鐘	5	5%
31 分鐘以上	2	2%
未填	6	6%
合計	100	100%



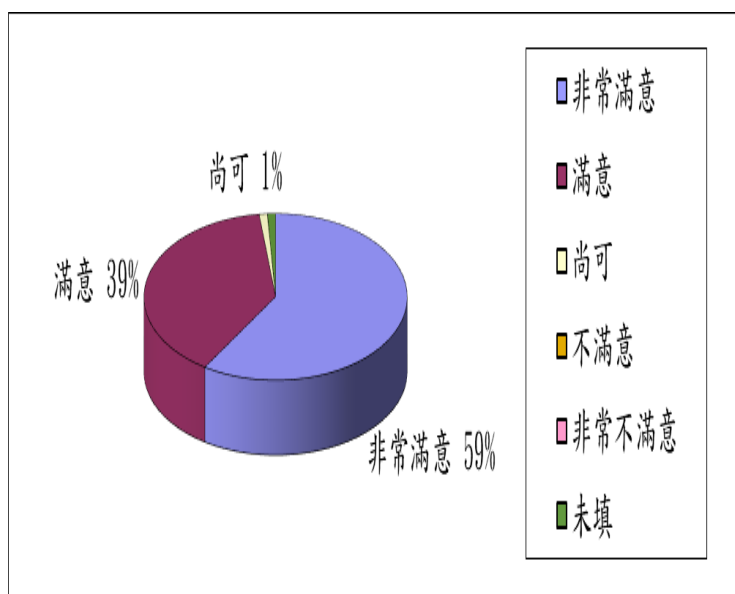
由上圖得知，受調查者中等候洽辦業務的時間分布比例，5 分鐘以內占 63%，6~15 分鐘占 24%，16~30 分鐘占 5%，31 分鐘以上占 2%，未填 6%，等候洽辦業務的時間分佈比例以 5 分鐘以內的最多。

六、問卷統計分析：

◆環境與設備

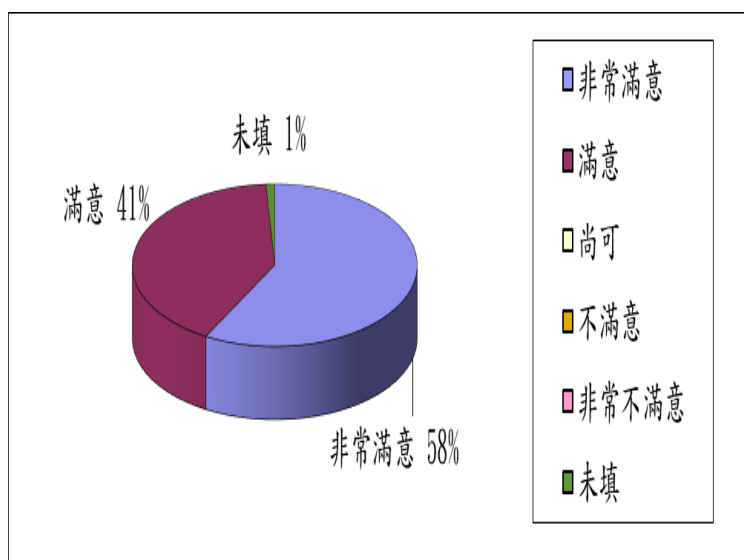
9. 請問您對本所提供之書寫用具、填寫範例、桌椅設施滿意嗎？

滿意度	人數	百分比
非常滿意	59	59%
滿意	39	39%
尚可	1	1%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
未填	1	1%
合計	100	100%



10. 請問您對本所各項標示(誌)之服務項目、方向引導及動線規劃滿意嗎？

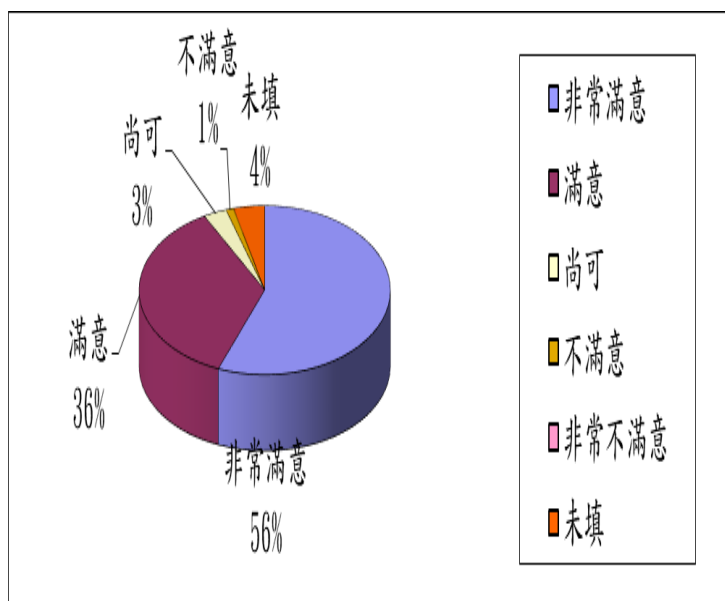
滿意度	人數	百分比
非常滿意	58	58%
滿意	41	41%
尚可	0	0%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
未填	1	1%
合計	100	100%



對於申辦業務服務指引標示，感到非常滿意的有 58%，滿意的有 41%，未填的有 1%，受訪者整體滿意度為 99%。主因本所辦公樓層、業務項目、櫃台編號、服務人員名稱、工作項目、辦公室動線... 等，均有清楚標示與雙語化。

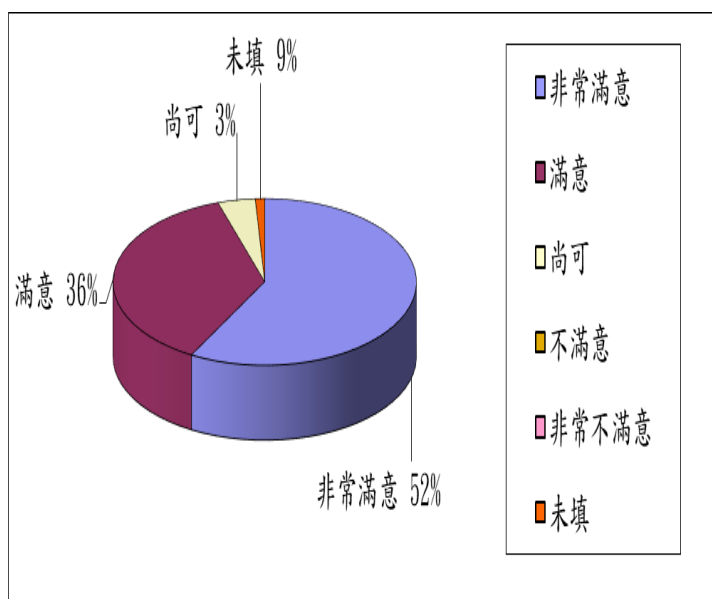
11. 請問您對本所觸控式查詢電腦滿意嗎？

滿意度	人數	百分比
非常滿意	56	56%
滿意	36	36%
尚可	3	3%
不滿意	1	1%
非常不滿意	0	0%
未填	4	4%
合計	100	100%



12. 請問您對本所 168 免下車申領謄本滿意嗎？

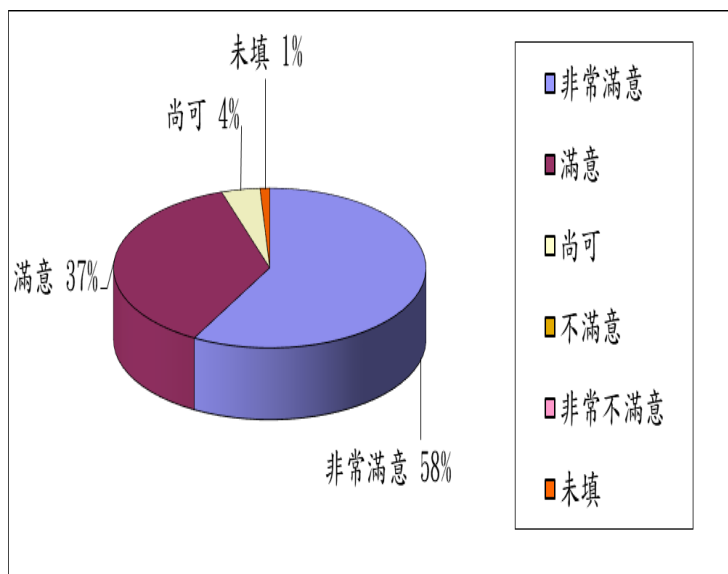
滿意度	人數	百分比
非常滿意	52	52%
滿意	36	36%
尚可	3	3%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
未填	9	9%
合計	100	100%



對於 168 免下車申領謄本，感到非常滿意的有 52%，滿意的有 36%，尚可的有 3%，未填的有 9%，整體滿意度有 88%，顯示本所 168 免下車申領謄本便利性雖受民眾肯定，然仍有少數民眾因未使用過，使得未填比例稍高，將持續加強宣導，以提升該項服務滿意度。

13. 請問您對本所辦公室綠(美)化設計及藝文作品的佈置、展覽滿意嗎？

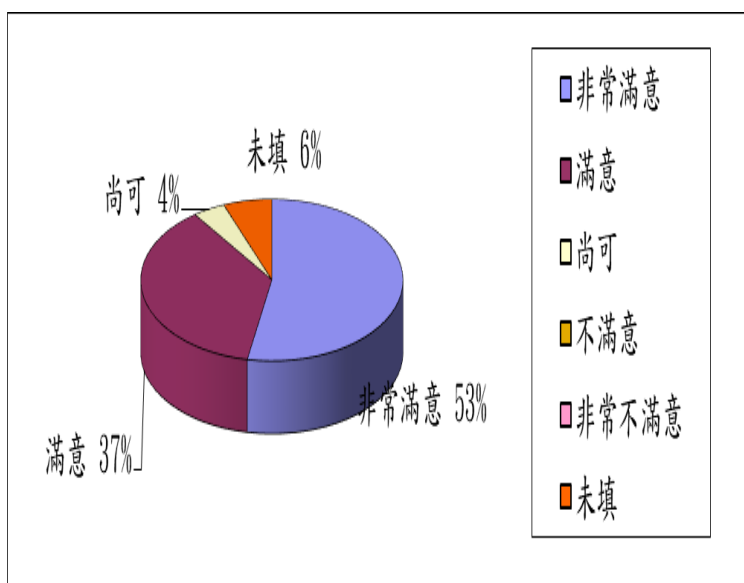
滿意度	人數	百分比
非常滿意	58	58%
滿意	37	37%
尚可	4	4%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
未填	1	1%
合計	100	100%



對於本所辦公室綠(美)化設計及藝文作品的佈置、展覽，感到非常滿意的有 58%，滿意的有 37%，尚可的有 5%，未填的有 1%。本所藝文作品的佈置、展覽結合花蓮各地藝術家佈展，獲得不少民眾好評，將持續加強辦公室綠(美)化設計。

14. 請問您對本所無障礙設施滿意嗎？

滿意度	人數	百分比
非常滿意	53	53%
滿意	37	37%
尚可	4	4%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
未填	6	6%
合計	100	100%

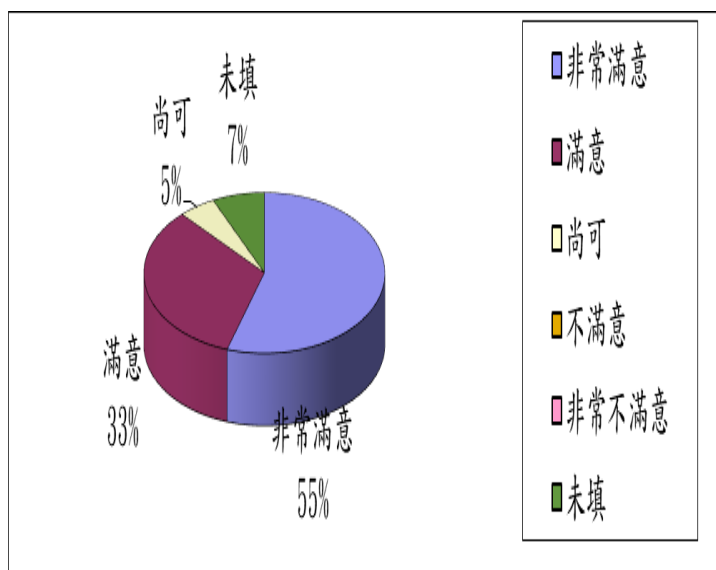


對於本所無障礙設施，感到非常滿意的有 53%，滿意的有 37%，尚可的有 4%，未填的有 6%。本所無障礙設施有出入口斜坡道、愛心鈴、輪椅、

電梯、專屬車位（2 個）及專用盥洗室等。

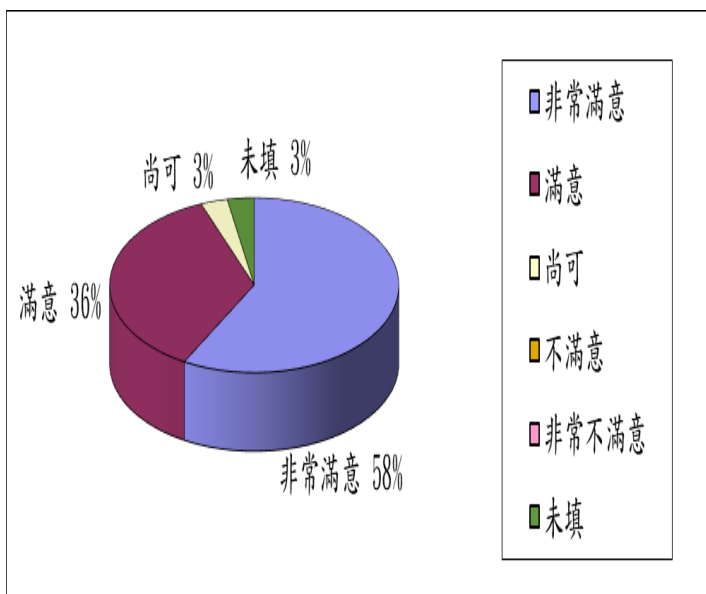
15. 請問您對本所廁所整潔度滿意嗎？

滿意度	人數	百分比
非常滿意	55	55%
滿意	33	33%
尚可	5	5%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
未填	7	7%
合計	100	100%



16. 請問您對本所整體提供之洽公環境與設備滿意嗎？

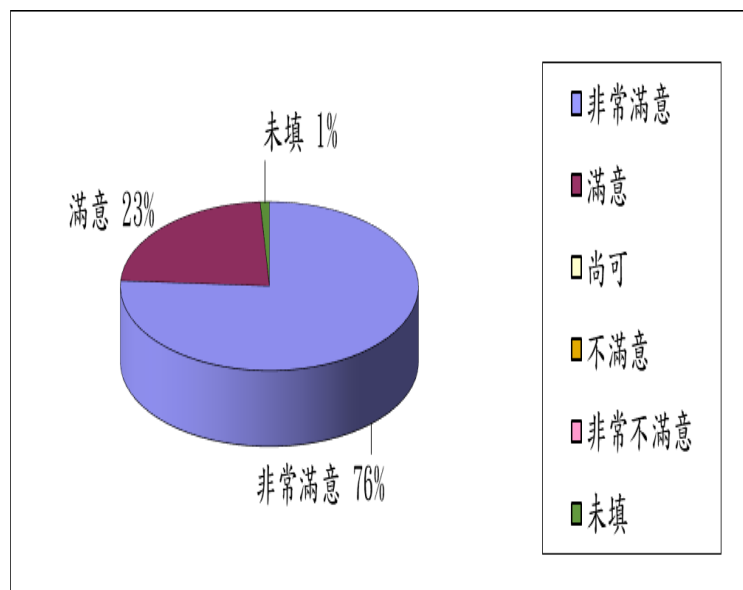
滿意度	人數	百分比
非常滿意	58	58%
滿意	36	36%
尚可	3	3%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
未填	3	3%
合計	100	100%



◆人員及資訊服務

17. 請問您對本所人員主動式導引的服務態度及品質滿意嗎？

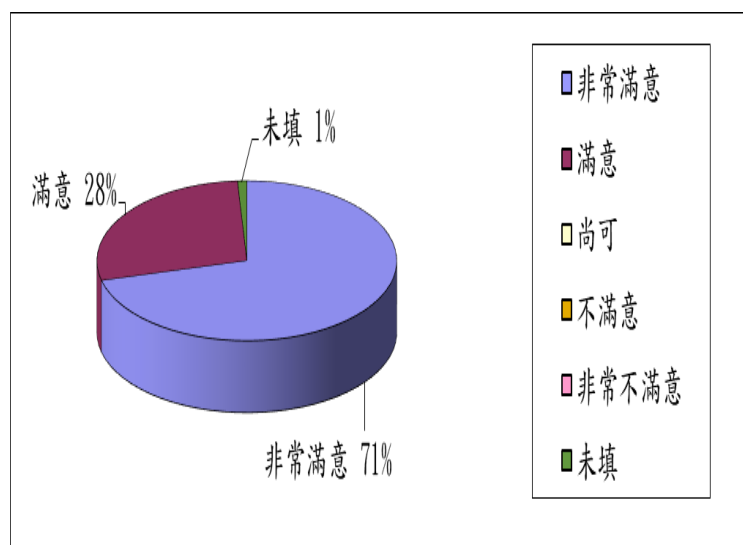
滿意度	人數	百分比
非常滿意	76	76%
滿意	23	23%
尚可	0	0%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
未填	1	1%
合計	100	100%



對於主動式導引的服務態度及品質，感到非常滿意的有 76%，滿意的有 23%，未填的有 1%，受訪者整體滿意度為 99%。主因本所提供貼心服務，每日安排主管與同仁走動式服務人員及召募志工擔任服務，協助引導民眾申辦各類案件，得以快速獲得服務。

18. 請問您對本所承辦人員的服務態度及服務品質滿意嗎？

滿意度	人數	百分比
非常滿意	71	71%
滿意	28	28%
尚可	0	0%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
未填	1	1%
合計	100	100%

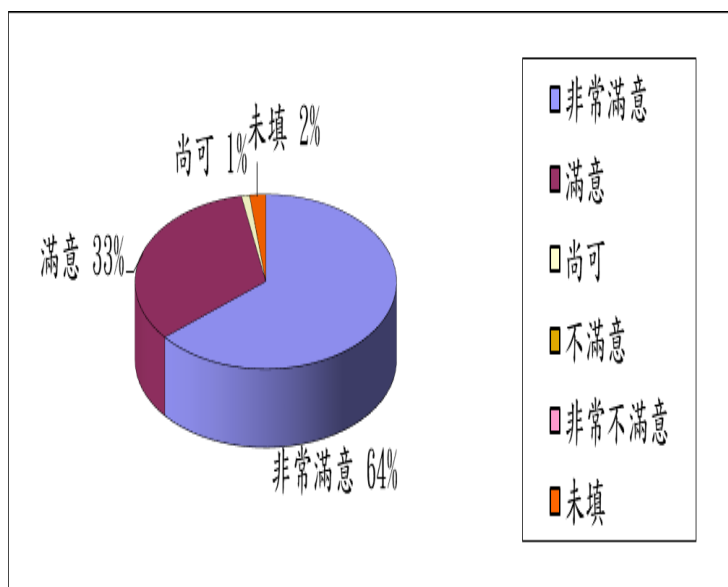


對於承辦人員的服務態度及服務品質，感到非常滿意的有 71%，滿意的有

28%，未填的有 1%，整體滿意度有 99%。本所將持續辦理服務禮儀教育訓練，並宣導同仁抱持熱忱之心來為民服務。

19. 請問您對本所承辦人員電話接聽禮儀滿意嗎？

滿意度	人數	百分比
非常滿意	64	64%
滿意	33	33%
尚可	1	1%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
未填	2	2%
合計	100	100%

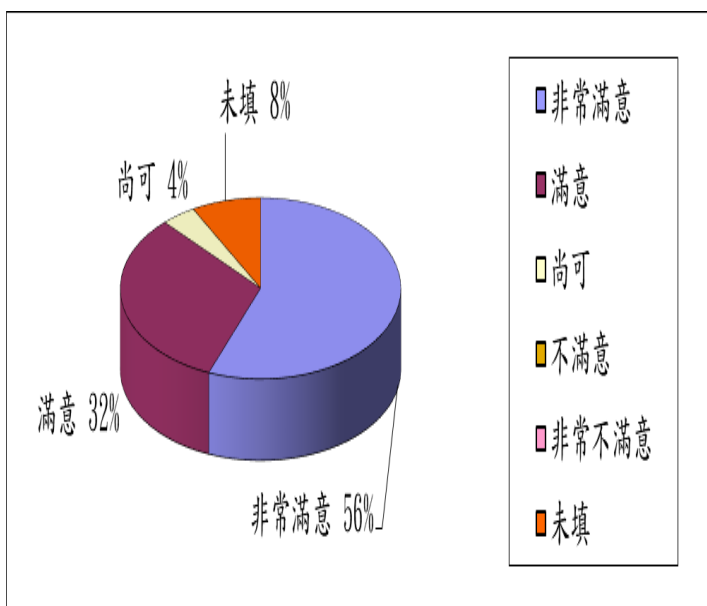


對於承辦人員電話接聽禮儀，感到非常滿意的有 64%，滿意的有 33%，尚可的有 1%，未填的有 2%，整體滿意度有 97%。本所將持續辦理電話禮儀測試，以保持最佳接聽服務。

20. 資訊網際網路服務

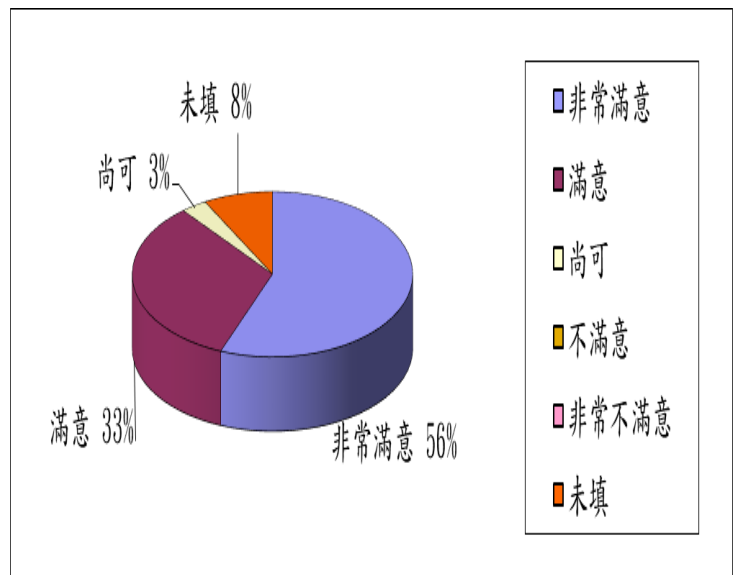
(1) 請問您對本所地政線上系統申請或查詢地籍資料滿意嗎？

滿意度	人數	百分比
非常滿意	56	56%
滿意	32	32%
尚可	4	4%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
未填	8	8%
合計	100	100%



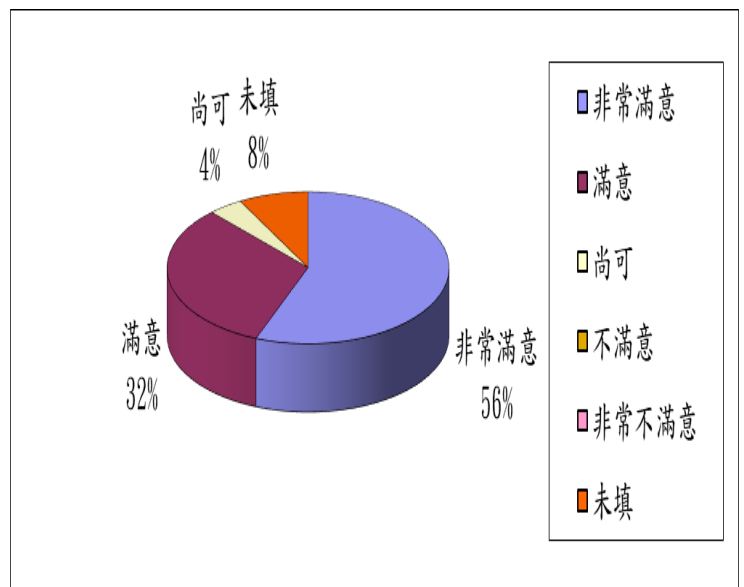
(2)請問您對本所地政電子謄本系統申請地籍資料滿意嗎？

滿意度	人數	百分比
非常滿意	56	56%
滿意	33	33%
尚可	3	3%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
未填	8	8%
合計	100	100%



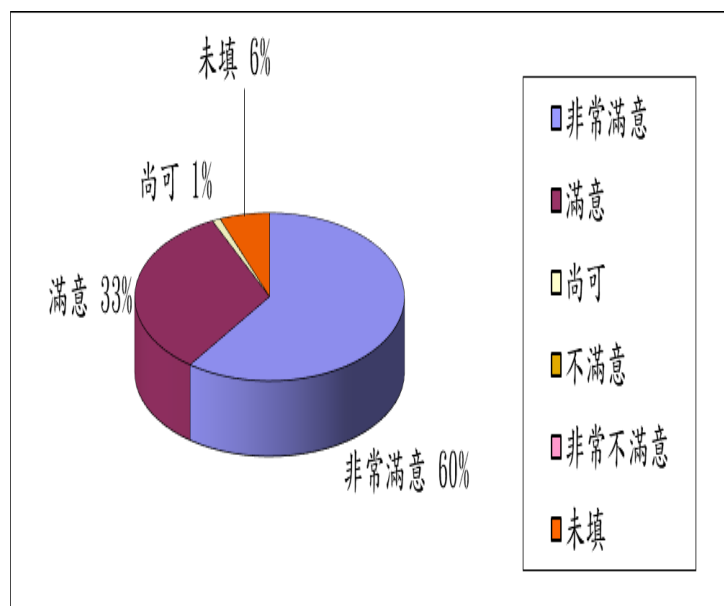
(3)請問您對利用地理資訊系統查詢地籍資料滿意嗎？

滿意度	人數	百分比
非常滿意	56	56%
滿意	32	32%
尚可	4	4%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
未填	8	8%
合計	100	100%



21. 請問您對整體人員及資訊服務滿意嗎？

滿意度	人數	百分比
非常滿意	60	60%
滿意	33	33%
尚可	1	1%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
未填	6	6%
合計	100	100%



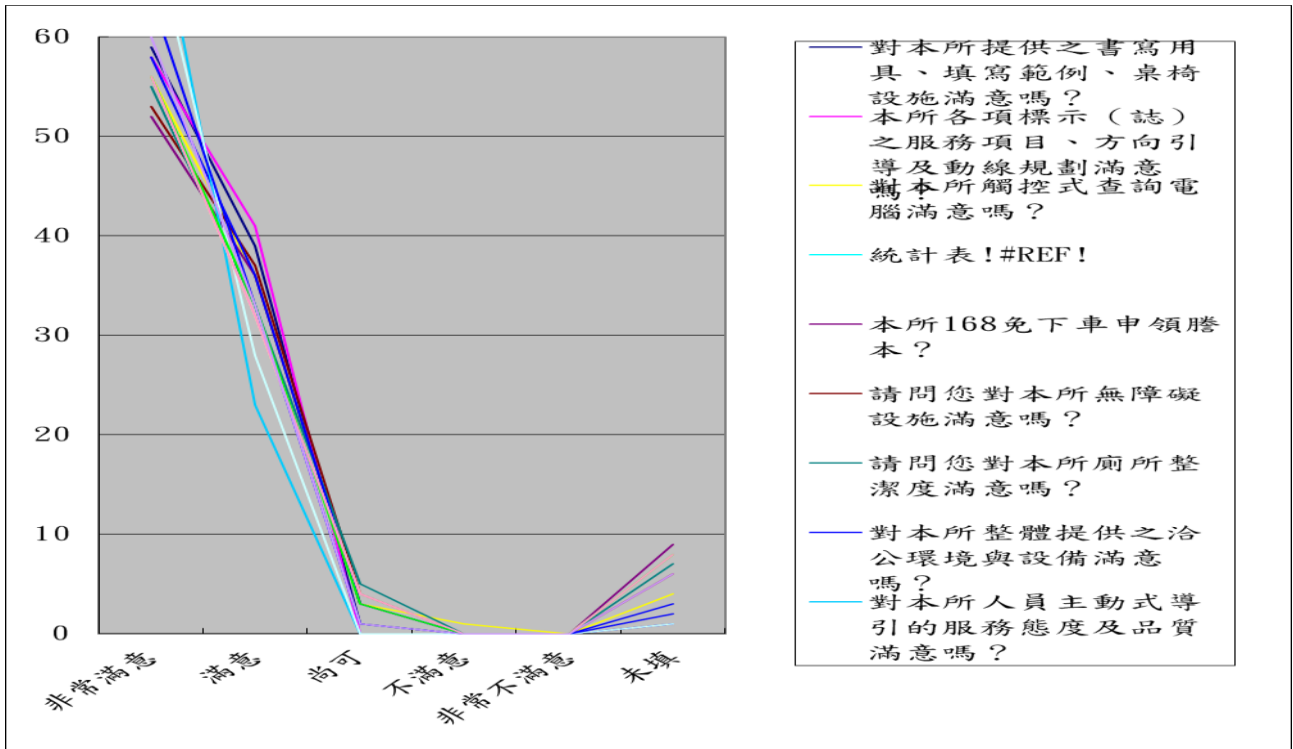
受訪者對於本所整體人員及資訊服務滿意程度感到非常滿意的有 60%，滿意的有 33%，尚可的有 1%，未填的有 6%，整體滿意度為 93%。未來持續針對各項服務與民眾需求，更積極改善與檢討，打造更優質服務品質。

七、建議或希望改進事項：

項目	建議及改進事項	主辦單位	檢討及處理情形
1	戶外休息空間係加強。	地用課	提報為民服務會議討論。
2	等候區座椅前後距離可以再加寬 30 公分。	地用課	提報為民服務會議討論。
3	服務十分親切說明詳細，對所要知道的，解說非常清楚給大大讚。	測量課	謝謝!
4	空間大有點煩悶建議可放點輕音樂。	地用課	提報為民服務會議討論。
5	很棒的志工幫忙非常感謝。	地用課	謝謝肯定!

八、滿意度綜合分析表：

項目	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	未填
對本所提供之書寫用具、填寫範例、桌椅設施滿意嗎？	59	39	1	0	0	1
本所各項標示(誌)之服務項目、方向引導及動線規劃滿意嗎？	58	41	0	0	0	1
對本所觸控式查詢電腦滿意嗎？	56	36	3	1	0	4
對本所辦公室綠(美)化設計及藝文作品的佈置、展覽滿意嗎？	52	36	3	0	0	9
請問您對本所無障礙設施滿意嗎？	58	37	4	0	0	1
請問您對本所廁所整潔度滿意嗎？	53	37	4	0	0	6
對本所整體提供之洽公環境與設備滿意嗎？	55	33	5	0	0	7
對本所人員主動式導引的服務態度及品質滿意嗎？	58	36	3	0	0	3
對本所承辦人員的服務態度及服務品質滿意嗎？	76	23	0	0	0	1
對本所承辦人員電話接聽禮儀滿意嗎？	71	28	0	0	0	1
請問您對本所地政線上系統申請或查詢地籍資料滿意嗎？	64	33	1	0	0	2
對本所地政電子謄本系統申請地籍資料滿意嗎？	56	32	4	0	0	8
對利用地理資訊系統查詢地籍資料滿意嗎？	56	33	3	0	0	8
對整體人員及資訊服務滿意嗎？	56	32	4	0	0	8
綜合滿意程度	97.42%					



由上得知，綜合滿意程度以"非常滿意"及"滿意"為大多數占 97.42%，與 109 年上半年（96.46%）提高近 1%。往後我們將持續秉持著為民服務的信念，「以精緻、完善之品質，嚴謹、標準之規範，專業、創新之服務」為服務品質之目標，尊重民眾感受，不斷地與民眾及週遭環境溝通、互動、回饋，以腳力、熱力、活力之具體行動，改進與互動式回饋，提供高效率、高品質、零缺失、人人滿意為終極服務境界。

九、結論：

本所對於民眾意見事項受理後，以專案分會各業務單位辦理，並列入稽催管制加強後續追蹤處理，針對民眾反應意見除確實改善服務作為外，並對反應事件提出分析檢討、改善各項服務作為執行缺失，讓民眾反應問題降至最低，確實滿足民眾服務需求。

本次為民服務滿意度調查結果受訪者有九成七以上對本所各項服務措施大多給予認同及肯定；本所將持續辦理服務禮儀教育訓練，加強同仁服務態度；至於在辦公廳廁所整潔方面，本所將持續加強廁所的清潔維護並依季節定期更換盆栽綠美化辦公環境，以營造一個溫馨舒適的洽公環境；另資訊網際網路方面，本所今年度有增設地籍圖資便民服務系統，便利民眾查詢地籍圖及未登記建物查詢地建號，日後將持續研發各項便民資訊系統及加強新進同仁教育訓練，期以提供更優質之服務品質。