

花蓮地政事務所 110 年度上半年服務品質 〈滿意度〉問卷調查統計成果

問卷調查期間：自 110 年 5 月 3日至 110年 6 月7 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110 年度上半年服務品質
〈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	7~13
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 110 年度上半年服務品質 〈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 110 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。

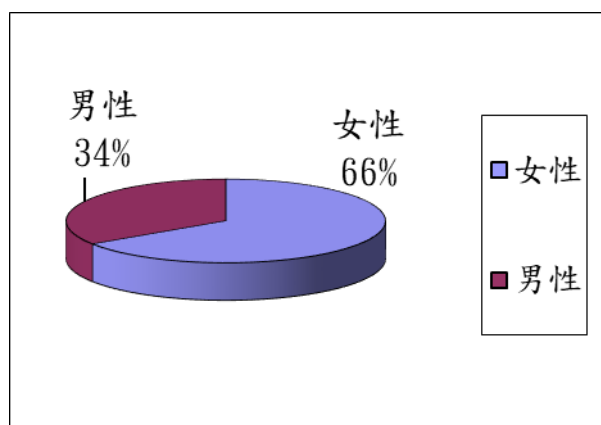
三、調查執行：

本次問卷調查執行期間，自 110 年 5 月 3 日至 110 年 6 月 7 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 99 份，回收率為 99%。

四、受訪者基本資料分析：

1. 性別比例：女性占 66%，男性占 34%，以女性居多。

性別	人數	百分比
女性	65	66%
男性	34	34%
未填	0	0%
合計	99	100%

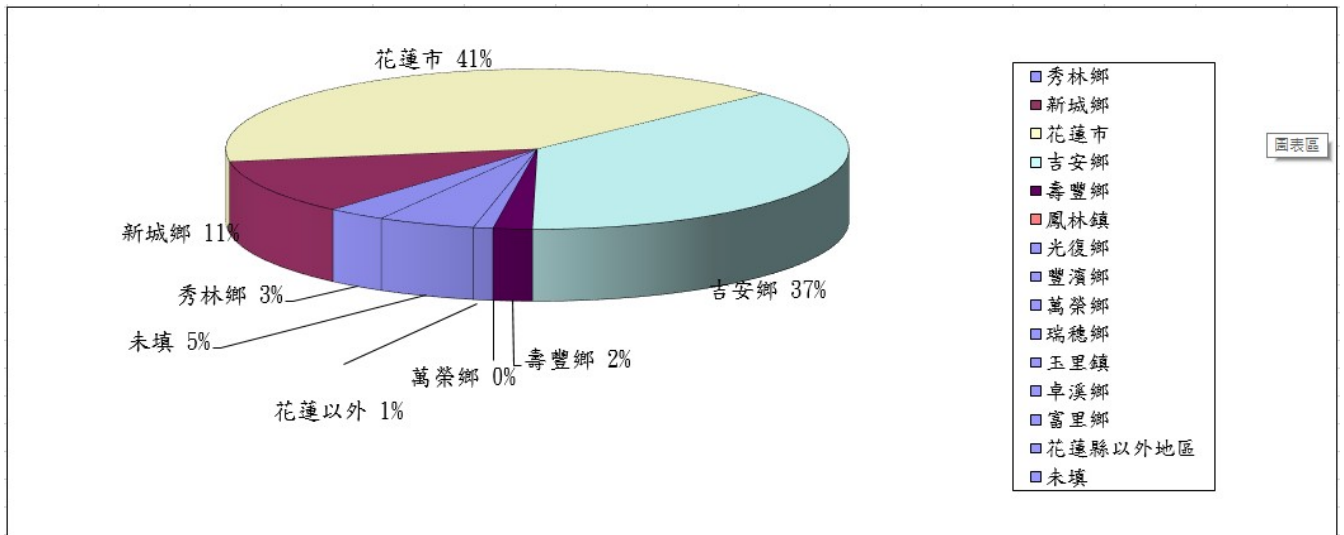


由上圖得知，女性占 66%，男性占 34%，以女性為主，顯示女性對於權利的維護較有自主的觀念，以透過民眾意見反應管道表現出來。

2. 居住地分布：其中花蓮市合計占 41%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	3	11	40	37	2	0	0	0
百分比	3%	11%	41%	37%	2%	0%	0%	0%

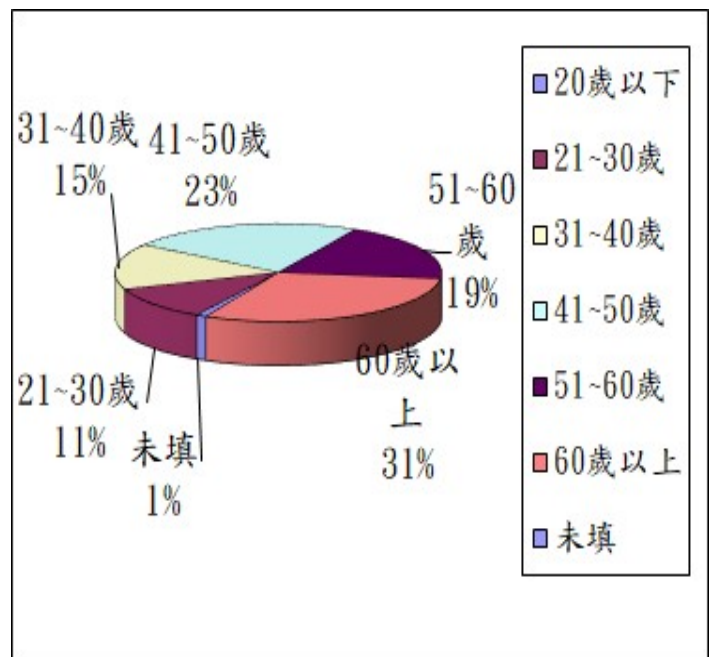
居住地	萬榮鄉	瑞穗鄉	玉里鎮	卓溪鄉	富里鄉	花蓮縣以外地區	未填	合計
人數	0	0	0	0	0	1	5	99
百分比	0%	0%	0%	0%	0%	1%	5%	100%



由上圖得知，受調查者中居住地分布比例，秀林鄉占3%，新城鄉占11%，花蓮市占41%，吉安鄉占 37%，壽豐鄉占 2%，花蓮縣以外地區占 1%，未填占 5%，居住地分布比例以花蓮市與吉安鄉較多。

3. 年齡分布：其中 60 歲以上合計占 31%為最高。

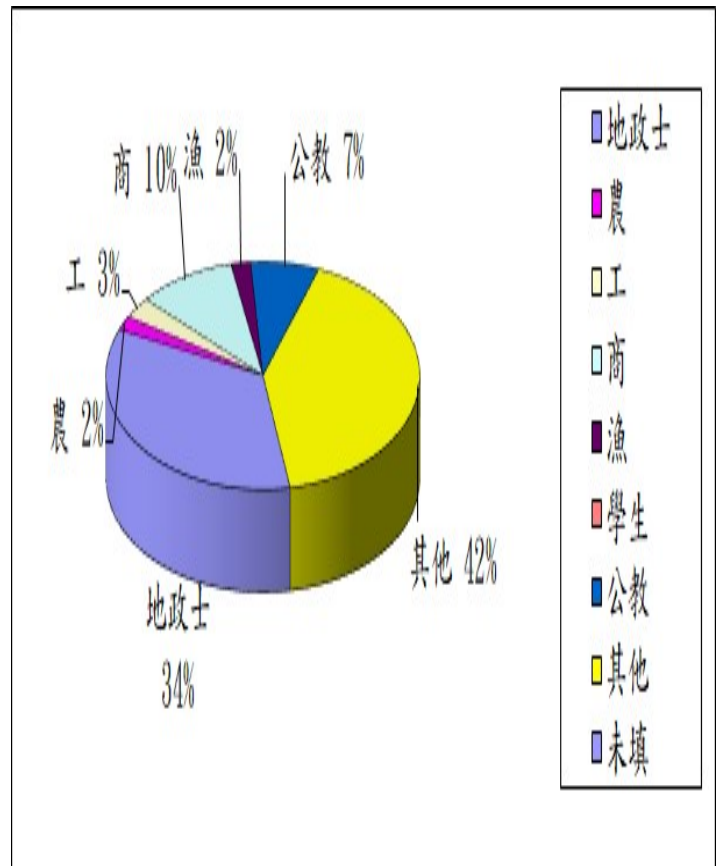
年齡	人數	百分比
20 歲以下	0	0%
21~30 歲	11	11%
31~40 歲	15	15%
41~50 歲	23	23%
51~60 歲	19	19%
60歲以上	30	31%
未填	1	1%
合計	99	100%



由上圖得知，受調查者中年齡分布比例，21~30 歲占11%，31~40 歲占15%，41~50 歲占 23%，51~60 歲占 19%，60 歲以上占 31%，各年齡層分布比例以60 歲以上的年齡層最多，擁有及處理不動產之比例最高。

4. 職業別分布：以其他職業占42%為最高。

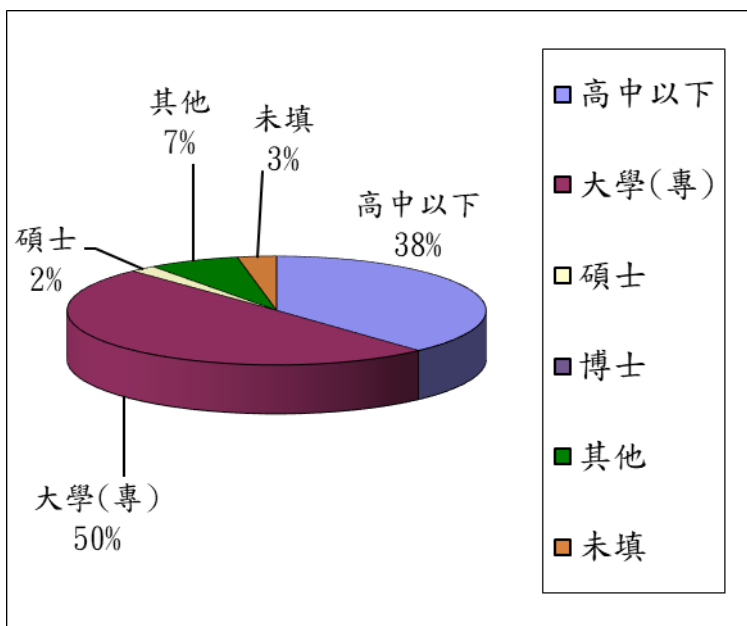
職業別	人數	百分比
地政士	34	34%
農	2	2%
工	3	3%
商	10	10%
漁	2	2%
學生	0	0%
公教	7	7%
其他	41	42%
未填	0	0%
合計	99	100%



由上圖得知，受調查者中職業別分布比例，地政士占 34%，農占2%，工占 3%，商占10%，漁占 2%，學生占 0%，公教占 7%，其他占 42%，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50%為最高。

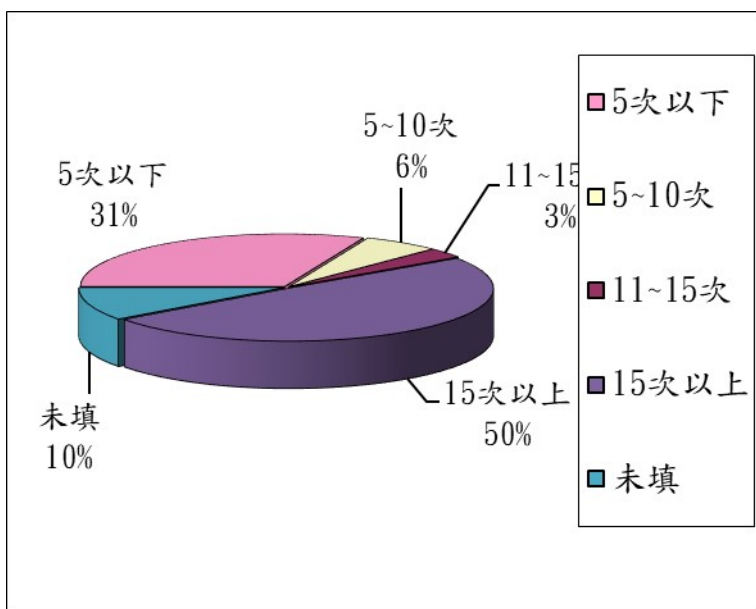
教育程度	人數	百分比
高中以下	38	38%
大學(專)	49	50%
碩士	2	2%
博士	0	0%
其他	7	7%
未填	3	3%
合計	99	100%



由上圖得知，受調查者為大學(專)最高占 50%，其次為高中以下程度占38%，碩士占 2%，其他占 7%，未填占 3%，此反應教育的普及與程度的提升。

6. 至本所頻率平均每年：以15次以上占 50%為最高。

至本所頻率 平均每年	人數	百分比
5 次以下	31	31%
5~10 次	6	6%
11~15 次	3	3%
15 次以上	49	50%
未填	10	10%
合計	99	100%

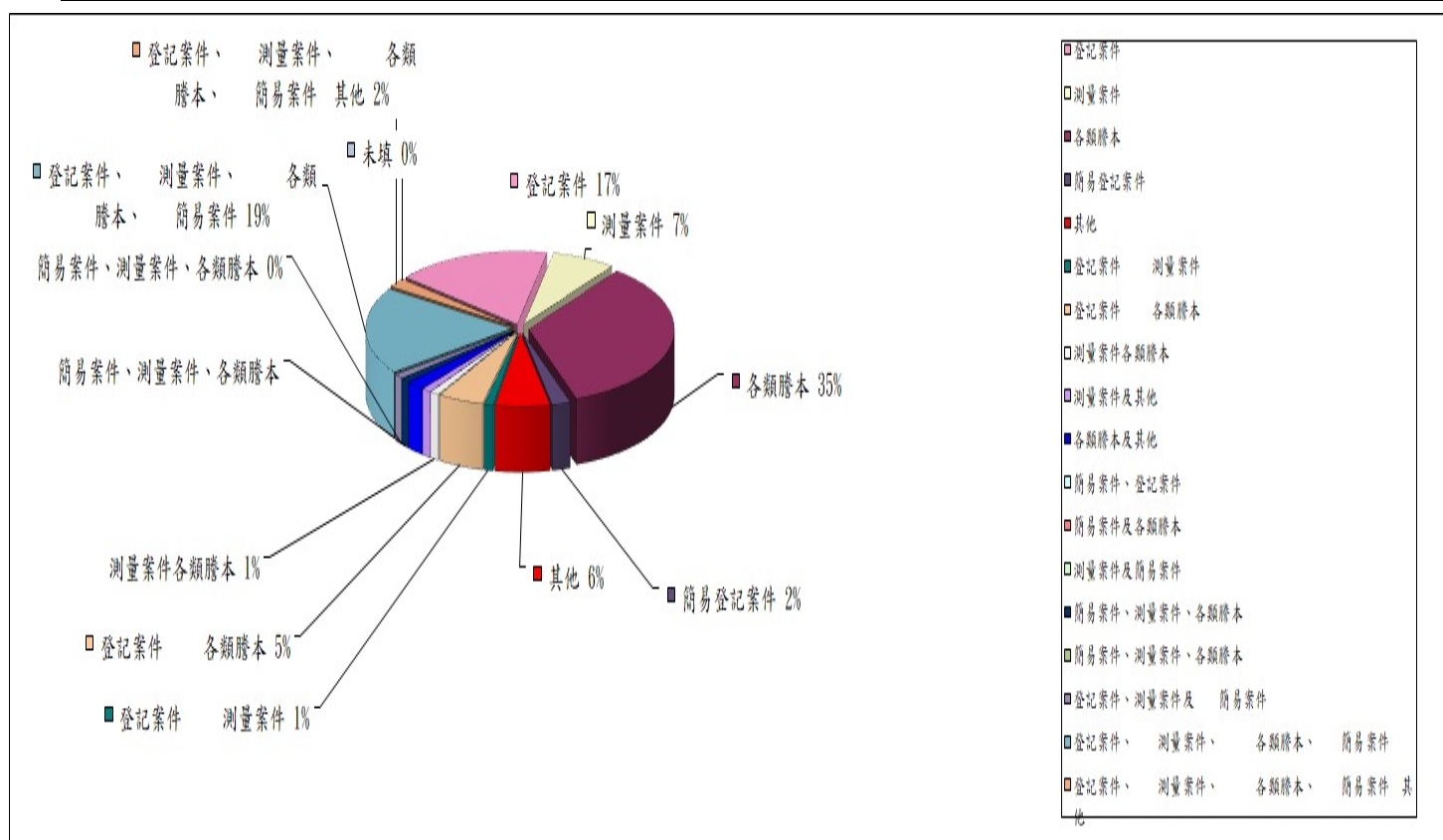


由上圖得知，受調查者中至本所頻率平均每年分布比例，5 次以下占31%，5~10 次占6%，11~15 次占3%，15 次以上占 50%，未填占10%，至本所頻率平均每年分布比例以15 次以上的頻率最多者，顯示民眾親至送件及申領謄本為多。

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 35%為最高。(含同時申辦多項業務)

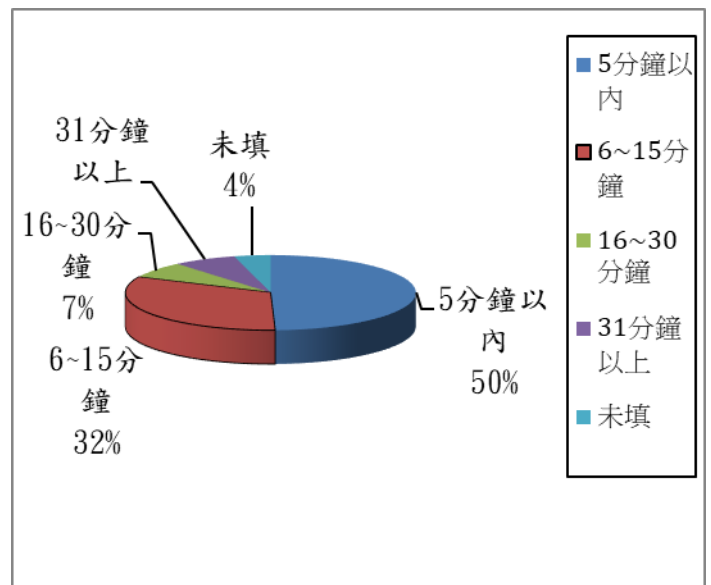
洽辦事項	登記案件	測量案件	各類謄本	簡易登記案件	其他	登記案件及測量案件	登記案件及各類謄本	測量案件及各類謄本	測量案件及其他	各類謄本及其他
人數	17	7	34	2	6	1	5	1	1	2
百分比	17%	7%	35%	2%	6%	1%	5%	1%	1%	2%
洽辦事項	簡易案件及各類謄本	測量案件及簡易案件	登記案件、測量案件、各類謄本	測量案件、各類謄本及簡易案件	登記案件、測量案件及簡易案件	登記案件、測量案件、各類謄本及簡易案件	登記案件、測量案件、各類謄本、簡易案件及其他	未填	合計	
人數	0	0	1	0	1	19	2	0	99	
百分比	0%	0%	1%	0%	1%	19%	2%	0%	100%	



由上圖得知，受調查者中洽辦事項分布比例，登記案件占 17%，測量案件占 7%，各類謄本占 35%，簡易登記案件占2%，其他占 6%，登記案件及測量案件占 1%，登記案件及各類謄本占 5%，測量案件及各類謄本占 1%，測量案件及其他占1%，各類謄本及其他2%，登記案件、測量案件及各類謄本占 1%，登記案件、測量案件及簡易案件占 1%，登記案件、測量案件、各類謄本及簡易案件占 19%，登記案件、測量案件、各類謄本、簡易案件及其他2%，洽辦事項分布比例仍以各類謄本的最多。

8. 等候洽辦業務的時間：以 5 分鐘以內占 50%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	49	50%
6~15 分鐘	32	32%
16~30 分鐘	7	7%
31 分鐘以上	7	7%
未填	4	4%
合計	99	100%



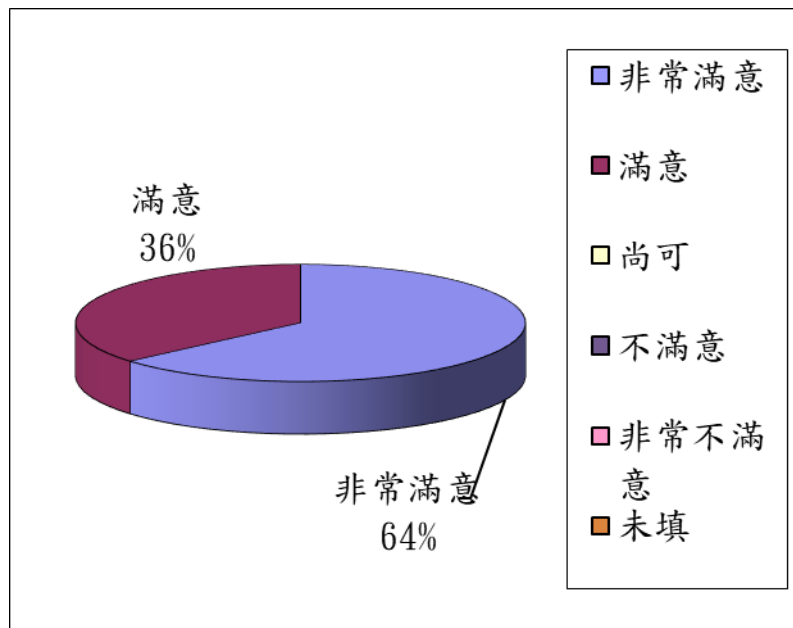
由上圖得知，受調查者中等候洽辦業務的時間分布比例，5 分鐘以內占50%，6~15 分鐘占32%，16~30 分鐘占 7%，31 分鐘以上占 7%，未填4%，等候洽辦業務的時間分佈比例以 5 分鐘以內的最多。

六、問卷統計分析：

環境與設備

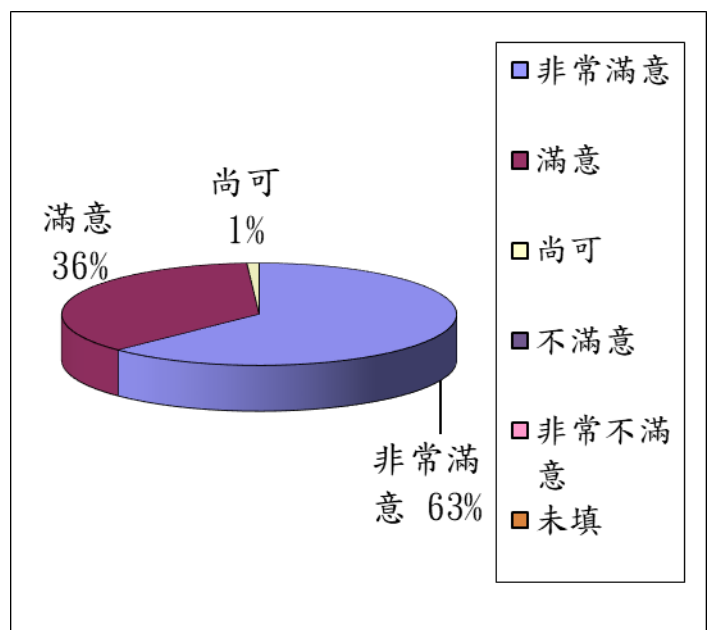
9. 請問您對本所提供之書寫用具、填寫範例、桌椅設施滿意嗎？

滿意度	人數	百分比
非常滿意	63	64%
滿意	36	36%
尚可	0	0%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
未填	0	0%
合計	99	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？

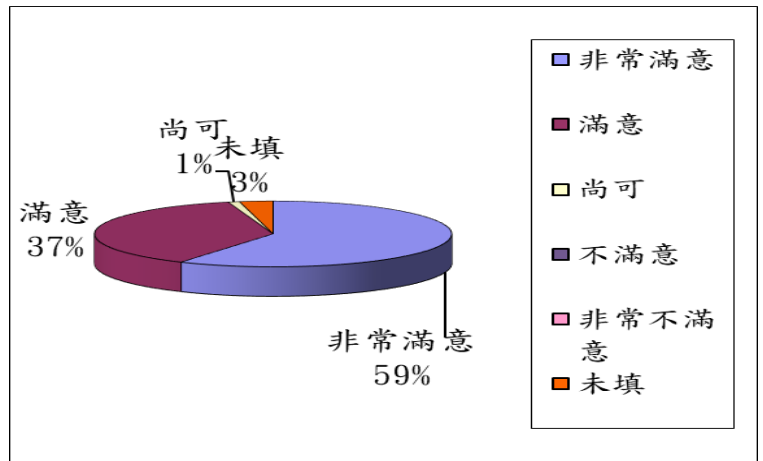
滿意度	人數	百分比
非常滿意	62	63%
滿意	36	36%
尚可	1	1%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
未填	0	0%
合計	99	100%



對於申辦業務服務指引標示，感到非常滿意的有 63%，滿意的有 36%，尚可的有 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。

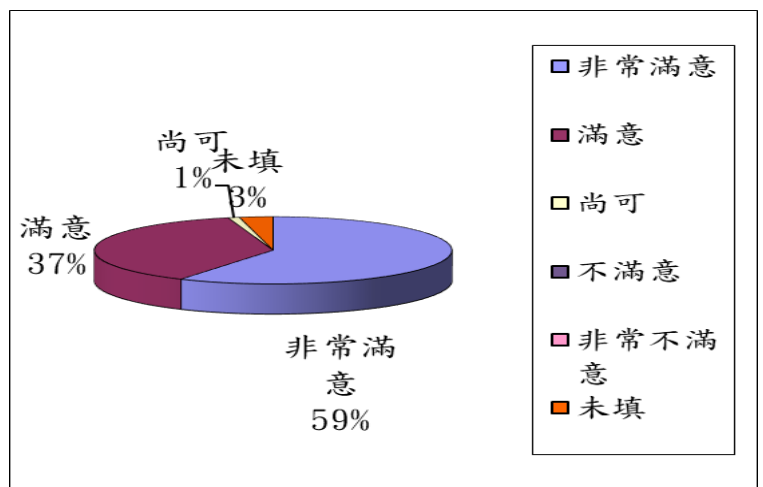
11. 請問您對本所觸控式查詢電腦滿意嗎？

滿意度	人數	百分比
非常滿意	58	59%
滿意	37	37%
尚可	1	1%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
未填	3	3%
合計	99	100%



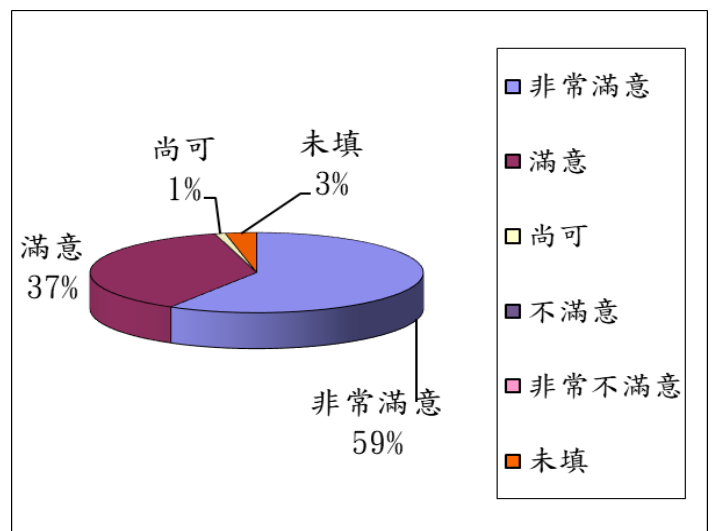
12. 請問 168 免下車申請謄本

滿意度	人數	百分比
非常滿意	58	59%
滿意	37	37%
尚可	1	1%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
未填	3	3%
合計	99	100%



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？

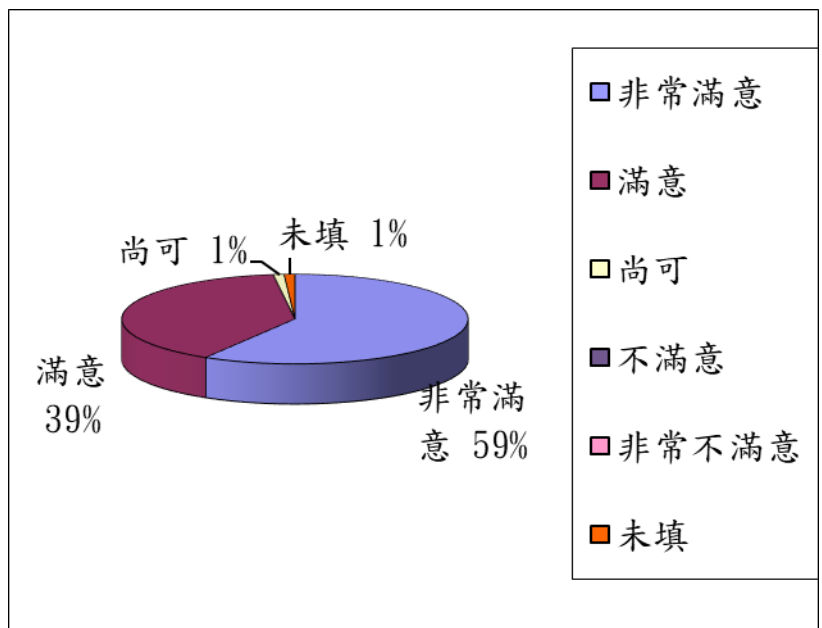
滿意度	人數	百分比
非常滿意	58	59%
滿意	37	37%
尚可	1	1%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
未填	3	3%
合計	99	100%



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 59%，滿意的有 37%，尚可的有 1%，未填的有 3%。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？

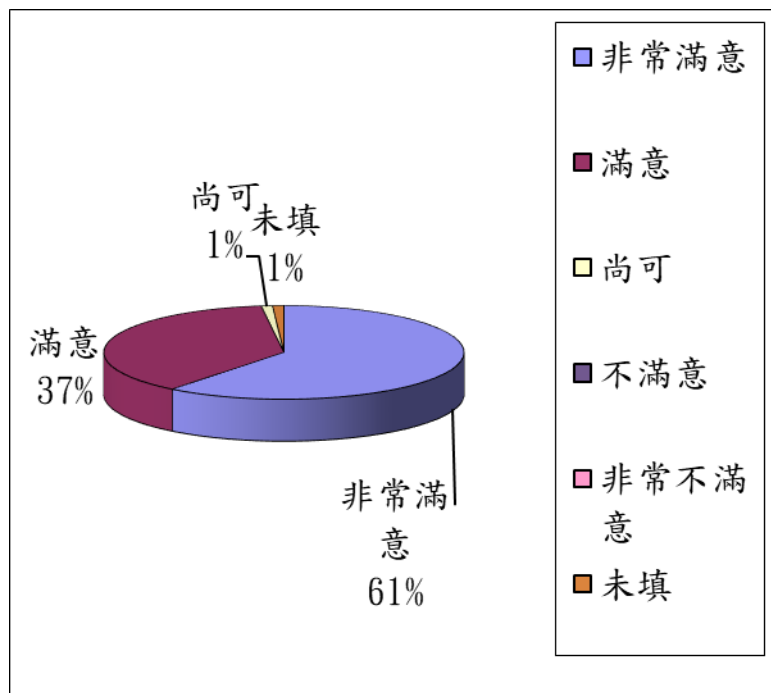
滿意度	人數	百分比
非常滿意	58	59%
滿意	39	39%
尚可	1	1%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
未填	1	1%
合計	99	100%



對於本所無障礙設施，感到非常滿意的有 59%，滿意的有 39%，尚可的有 1%，不滿意的有 0%，未填的有 1%。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。

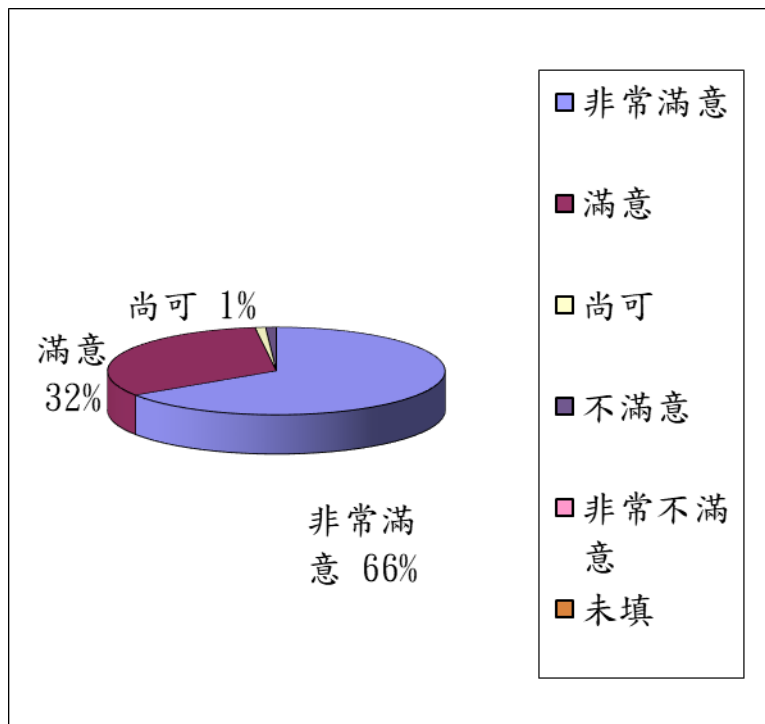
15. 請問您對本所廁所整潔度滿意嗎？

滿意度	人數	百分比
非常滿意	60	61%
滿意	37	37%
尚可	1	1%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
未填	1	1%
合計	99	100%



16. 請問您對本所整體提供之洽公環境與設備滿意嗎？

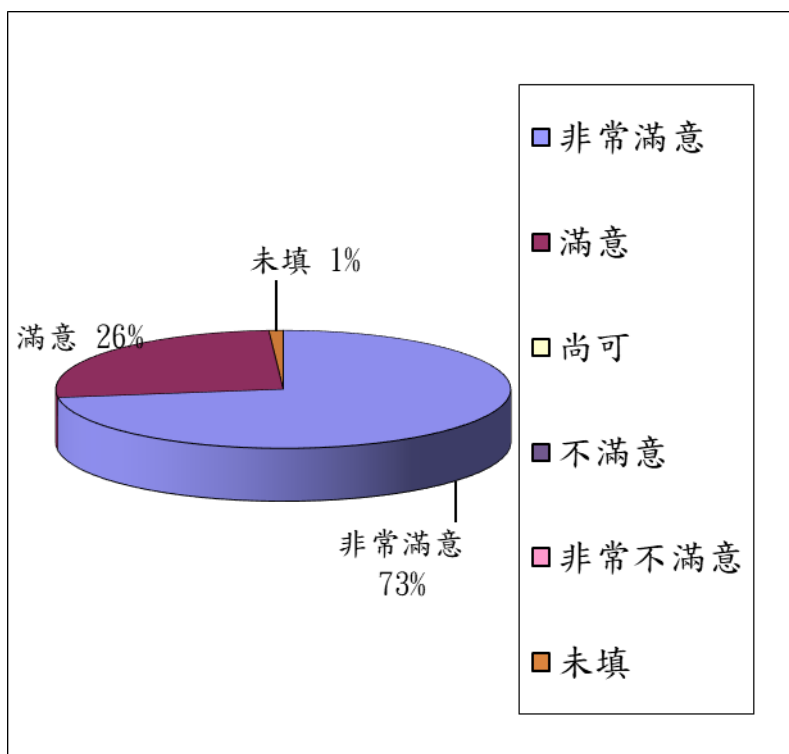
滿意度	人數	百分比
非常滿意	65	66%
滿意	32	32%
尚可	1	1%
不滿意	1	1%
非常不滿意	0	0%
未填	0	0%
合計	99	100%



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？

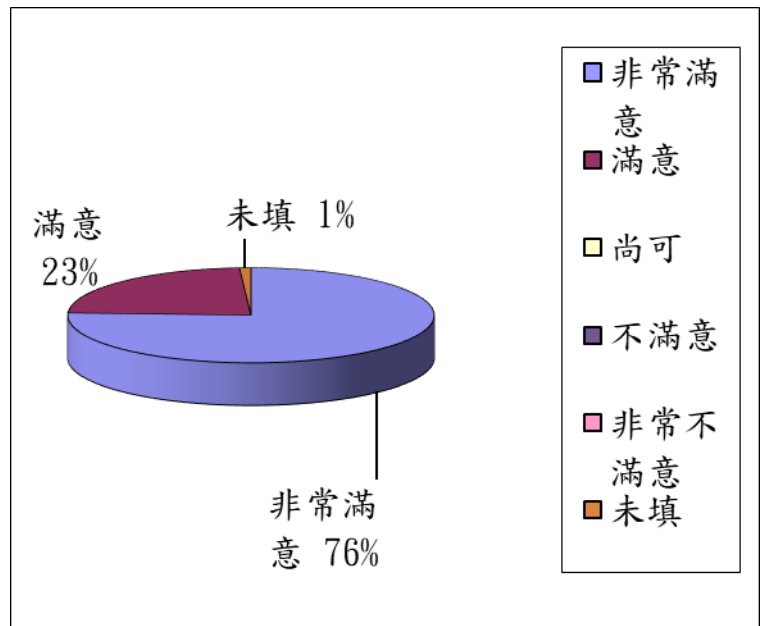
滿意度	人數	百分比
非常滿意	72	73%
滿意	26	26%
尚可	0	0%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
未填	1	1%
合計	99	100%



對於主動式導引的服務態度及品質，感到非常滿意的有 73%，滿意的有 26%，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招募志工擔任服務，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？

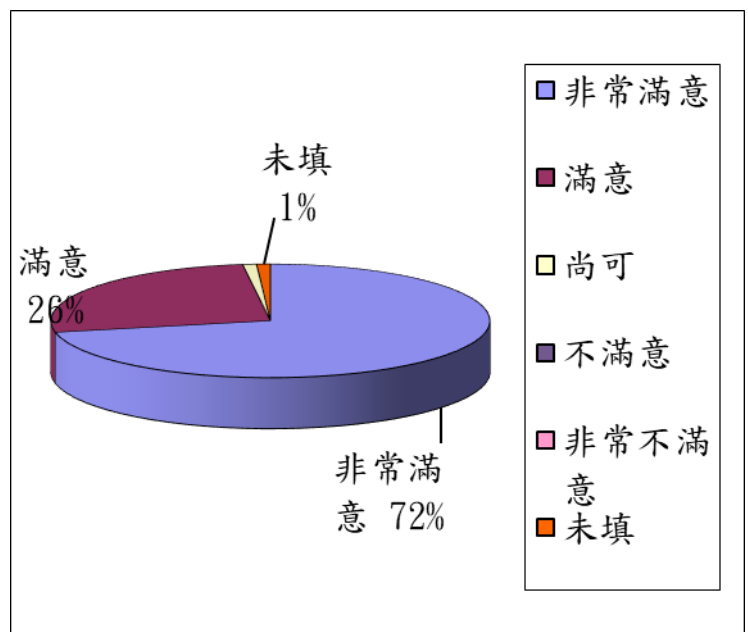
滿意度	人數	百分比
非常滿意	75	76%
滿意	23	23%
尚可	0	0%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
未填	1	1%
合計	99	100%



對於承辦人員的服務態度及服務品質，感到非常滿意的有 76%，滿意的有 23%，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	71	72%
滿意	26	26%
尚可	1	1%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
未填	1	1%
合計	99	100%

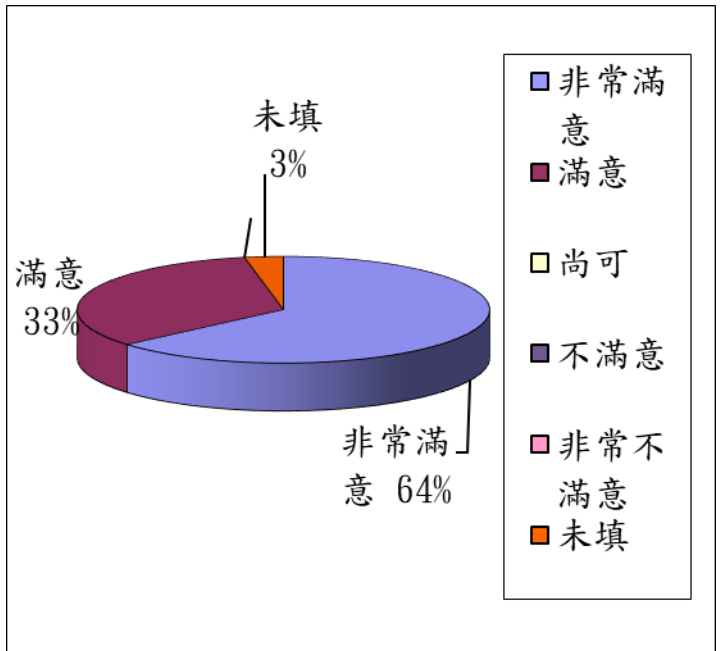


對於承辦人員電話接聽禮儀，感到非常滿意的有 72%，滿意的有 26%，尚可的有 1%，未填的有 1%，整體滿意度有 98%。本所將持續辦理電話禮儀測試，以保持最佳接聽服務。

20. 資訊網際網路服務

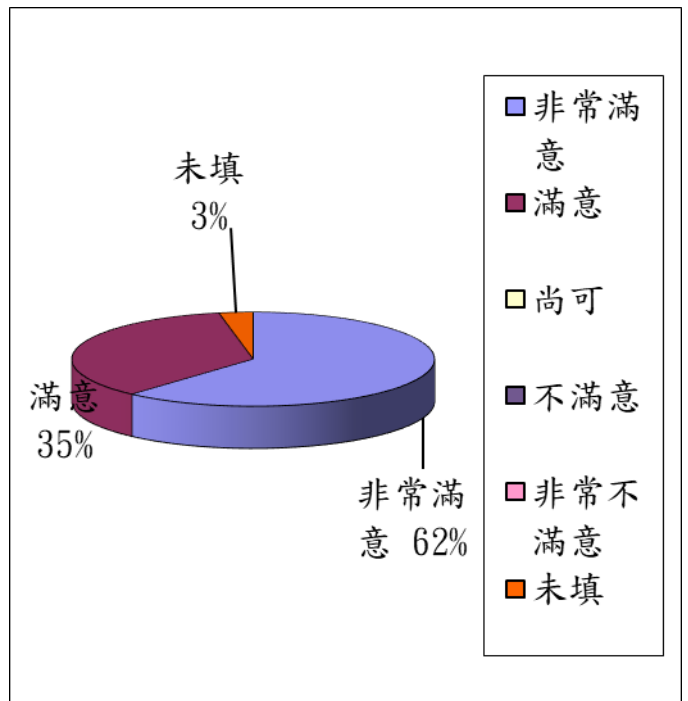
(1)請問您對本所地政線上系統申請或查詢地籍資料滿意嗎？

滿意度	人數	百分比
非常滿意	63	64%
滿意	33	33%
尚可	0	0%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
未填	3	3%
合計	99	100%



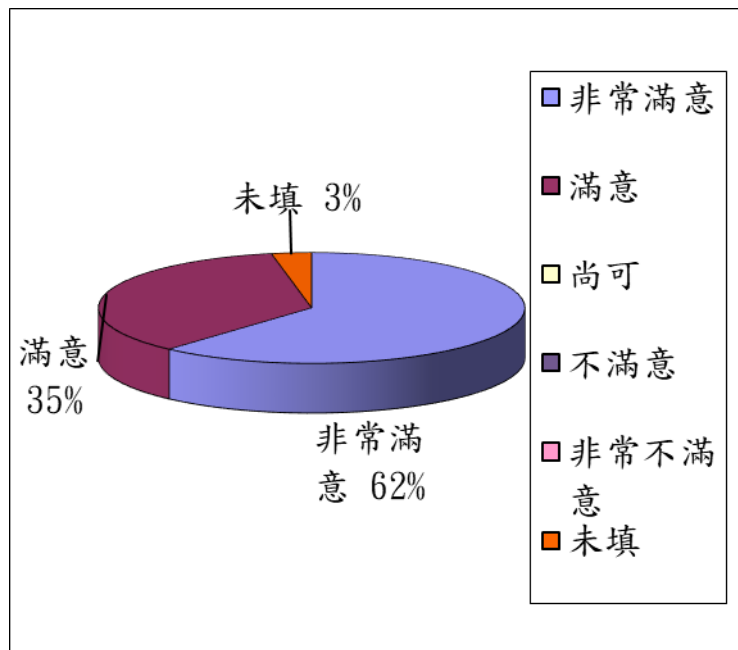
(2)請問您對本所地政電子謄本系統申請地籍資料滿意嗎？

滿意度	人數	百分比
非常滿意	61	62%
滿意	35	35%
尚可	0	0%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
未填	3	3%
合計	99	100%



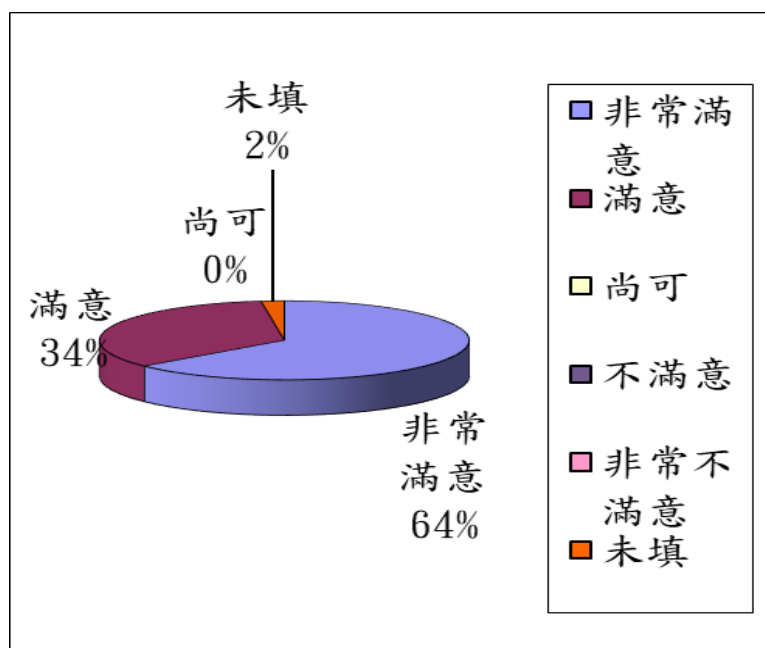
(3)請問您對利用地理資訊系統查詢地籍資料滿意嗎？

滿意度	人數	百分比
非常滿意	61	62%
滿意	35	35%
尚可	0	0%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
未填	3	3%
合計	99	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	63	64%
滿意	34	34%
尚可	0	0%
不滿意	0	0%
非常不滿 意	0	0%
未填	2	2%
合計	99	100%



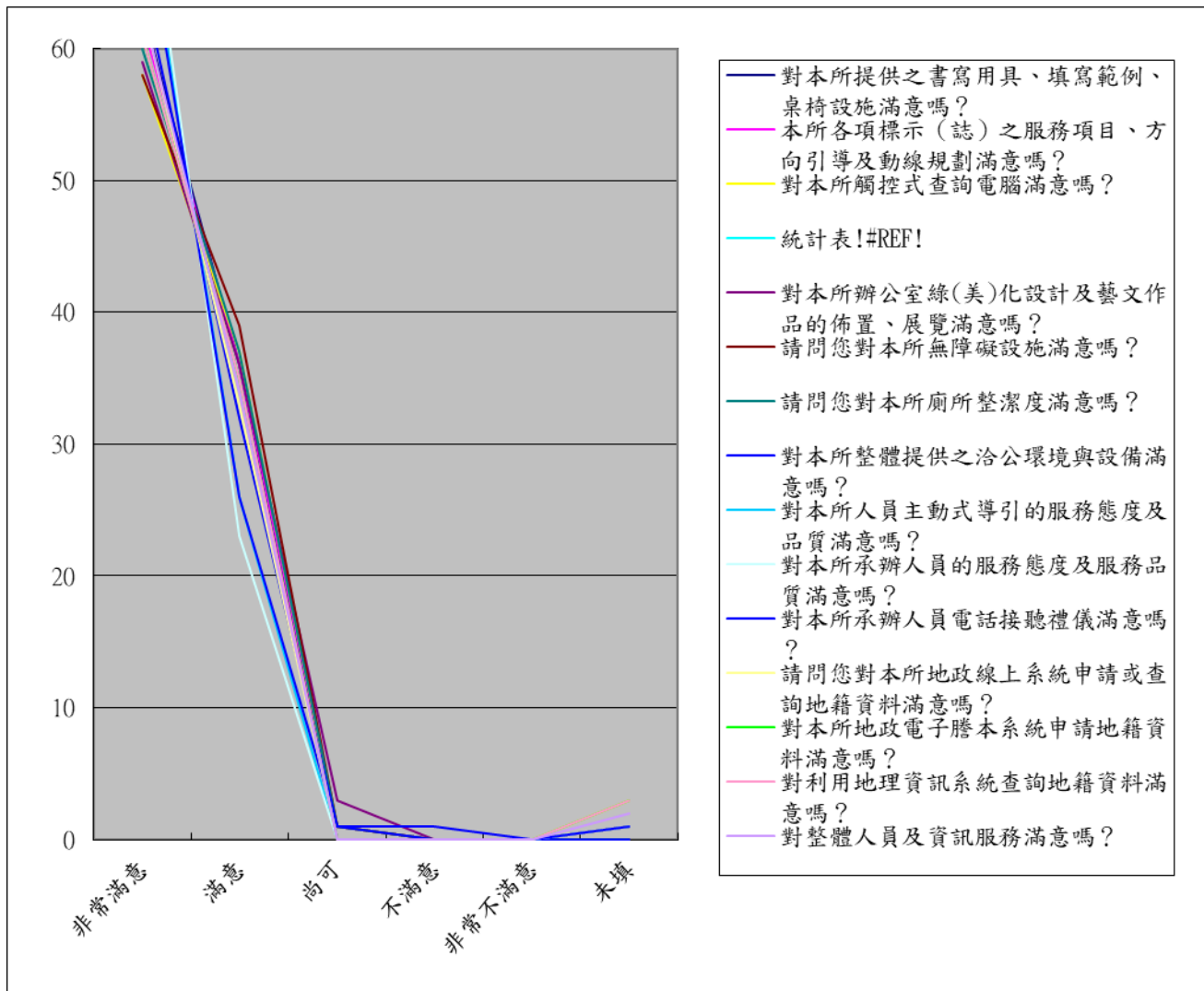
受訪者對於本所整體人員及資訊服務滿意程度感到非常滿意的有 64%，滿意的有34%，未填的有 2%，整體滿意度為 98%。未來持續針對各項服務與民眾需求，更積極改善與檢討，打造更優質服務品質。

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	服務態度親切和善很好	測量	謝謝!
2	人員服務提升很多	謄本	謝謝!
3	好像沒開空調有點悶希望通風加強	總務	本所依花蓮縣政府內部節能減碳措施實施要點室內溫度達27°C以上時開啟空調維持室內均溫，未開啟空調前門窗均保持通風，應是冷氣主機剛啟動時室內溫度尚未降溫，保管人員已將門窗關閉，本所就關閉門窗關閉時間再向人員宣導。
4	建議如有關登記等相關資料可提供免費影印服務，很多機關皆採免費影印服務	登記	擬提報主管會議討論，並請主任裁示。
5	電腦系統應升級才不至影響申請進度	謄本	電腦系統設備均按其狀態及設備使用年限依計畫進行汰換。
6	非常感謝服務台人員承辦陳瑞玉小姐熱心幫忙處理協助相關事宜	登記	感謝肯定，繼續保持。
7	測量窗口太少辦理等候時間太久	測量	謝謝指教，錄案考量平均每日案件數再決定是否需增加窗口
8	機車沒地方停	總務	本所空間有限，其前方及側邊前後均已劃設機車格及機車棚供使用，其中前方及前側為民眾專用，故機車位不足實為偶發性事件或未依格線正確停放，本所會就機車停放位置及方式再加強宣導。

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？	63	36	0	0	0	0
本所各項標示（誌）之服務項目、方向引導及動線規劃滿意嗎？	62	36	1	0	0	0
對本所觸控式查詢電腦滿意嗎？	58	37	1	0	0	3
請問 168 免下車申請謄本	58	37	1	0	0	3
對本所辦公室綠(美)化設計及藝文作品的佈置、展覽滿意嗎？	59	36	3	0	0	1
請問您對本所無障礙設施滿意嗎？	58	39	1	0	0	1
請問您對本所廁所整潔度滿意嗎？	60	37	1	0	0	1
對本所整體提供之洽公環境與設備滿意嗎？	65	32	1	1	0	0
對本所人員主動式導引的服務態度及品質滿意嗎？	72	26	0	0	0	1
對本所承辦人員的服務態度及服務品質滿意嗎？	75	23	0	0	0	1
對本所承辦人員電話接聽禮儀滿意嗎？	71	26	1	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？	63	33	0	0	0	3
對本所地政電子謄本系統申請地籍資料滿意嗎？	61	35	0	0	0	3
對利用地理資訊系統查詢地籍資料滿意嗎？	61	35	0	0	0	3
對整體人員及資訊服務滿意嗎？	63	34	0	0	0	2
綜合滿意程度	99.25%					



由上得知，綜合滿意程度以"非常滿意"及"滿意"為大多數占 99.25%，與109年下半年（97.42%）上升至 1.83%。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。

十、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近九成8以上對本所各項服務措施大都給予認同及肯定；在走動式服務及電話禮儀方面整體滿意度亦給予肯定，顯示服務禮儀教育訓練之成果卓越，望同仁繼續保持；在辦公廳廁所整潔度方面整體滿意度達98%，較109年下半年度有顯著提高近10%，表示本所的環境清潔及定期綠美化辦公環境上有明顯改善，營造出一個溫馨舒適的洽公環境；至於資訊方面整體滿意度提升 4%，顯見民眾對本所提供的各項地籍資料查詢系統很滿意，本所將持續研發並加強志工及同仁教育訓練，以適時協助民眾操作，提升本所為民服務品質。