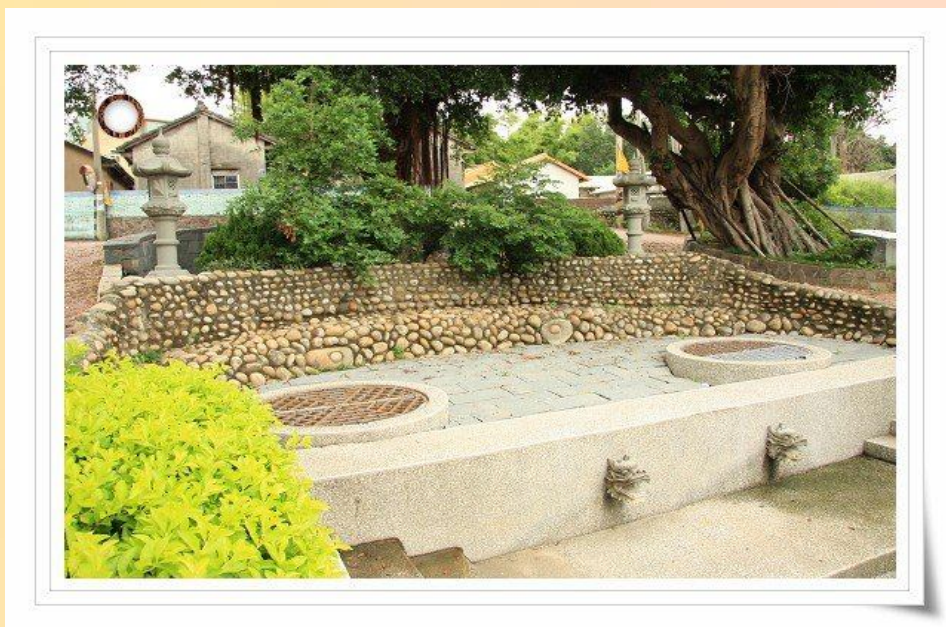




中華民國 102 年 臺中市龍井區

為民服務問卷調查統計分析



臺中市龍井區公所會計室編印

中華民國 103 年 9 月出版

目 錄

一、目的	1
二、為民服務滿意度調查方式	1
三、受訪者基本資料分析	2
四、調查滿意度分析	5
五、檢討與分析.....	13
六、前瞻展望	14

臺中市龍井區公所 102 年度為民服務問卷調查統計分析

一、目的

本所為確實有效掌握社會脈動與因應未來民意需求，建立多方面溝通管道，以瞭解區民對本所自 99 年 12 月 25 日改製為區公所後，為民服務措施滿意度，製作本份問卷調查，以分析瞭解民眾的意見與反應進而檢討既有缺失，以提升本所為民服務工作及改善現有不足的現象，籍以提高為民服務滿意度，提昇本所服務品質與效率。

二、為民服務滿意度調查方式

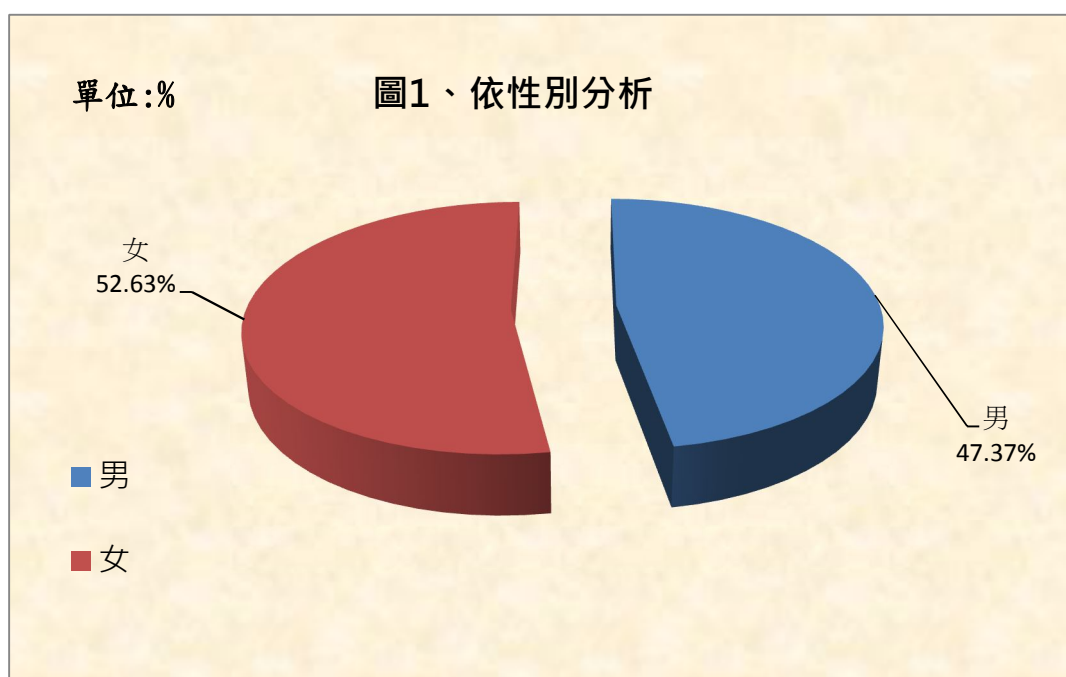
本次問卷調查之執行，由專人於本所服務台區放置調查表利用民眾至本所辦理案件時，由其自願填寫問卷的方式進行，計發出問卷 190 份，回收 190 份，回收率為 100.00%。

三、受訪者基本資料分析

(一)、性別

性 別	男	女
人 數	90	100
百 分 比	47.37%	52.63%

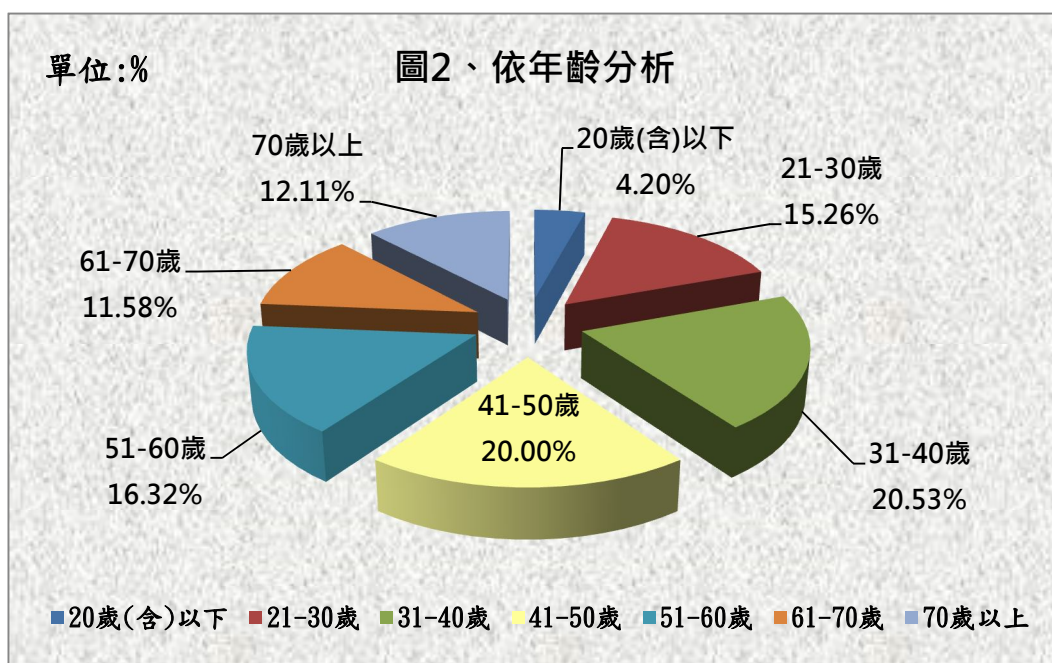
本次受訪者中，男性計90人佔47.37%，女性100人佔52.63%，顯示來所之性別結構屬均衡。



(二)、年齡

年齡	20歲(含)以下	21-30歲	31-40歲	41-50歲	51-60歲	61-70歲	70歲以上
人數	8	29	39	38	31	22	23
百分比	4.20%	15.26%	20.53%	20.00%	16.32%	11.58%	12.11%

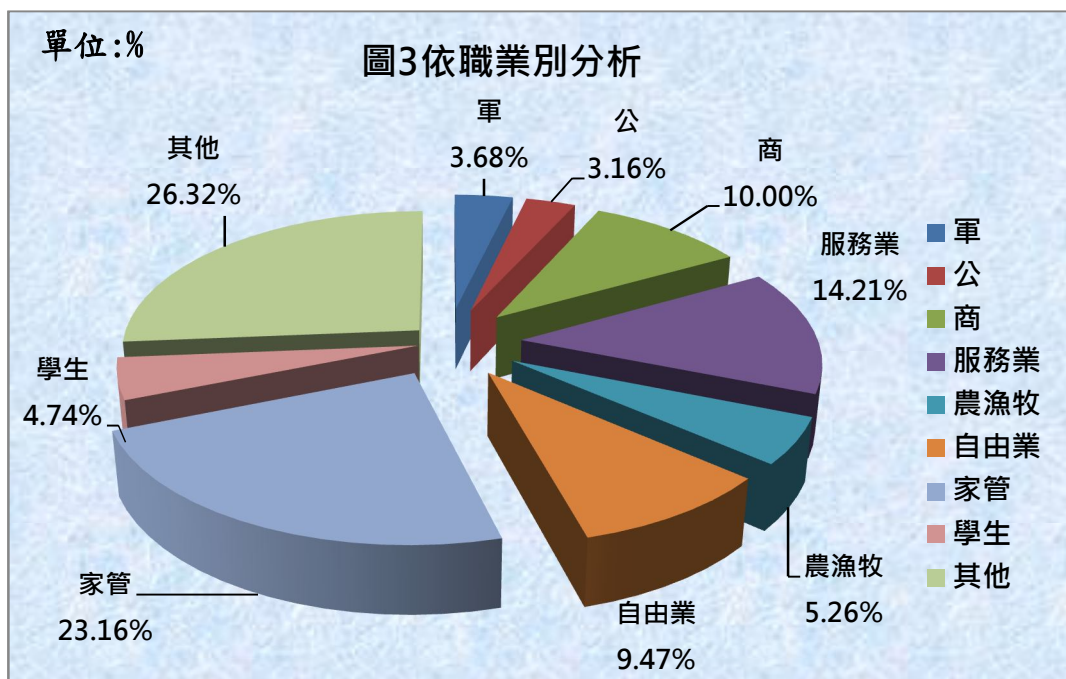
本次受訪民眾中年齡分佈，以31-40歲佔最高佔20.53%、其次分別為41-50歲佔20.00%、21-30歲佔15.26%、70歲以上佔12.11%、61-70歲佔11.58%、20歲以下佔4.20%，本次調查至本所的民眾以31-40歲及41-50歲者居多。



(三)、職業

職業	軍	公	商	服務業	農漁牧	自由業	家管	學生	其他
人數	7	6	19	27	10	18	44	9	50
百分比	3.68%	3.16%	10.00%	14.21%	5.26%	9.47%	23.16%	4.74%	26.32%

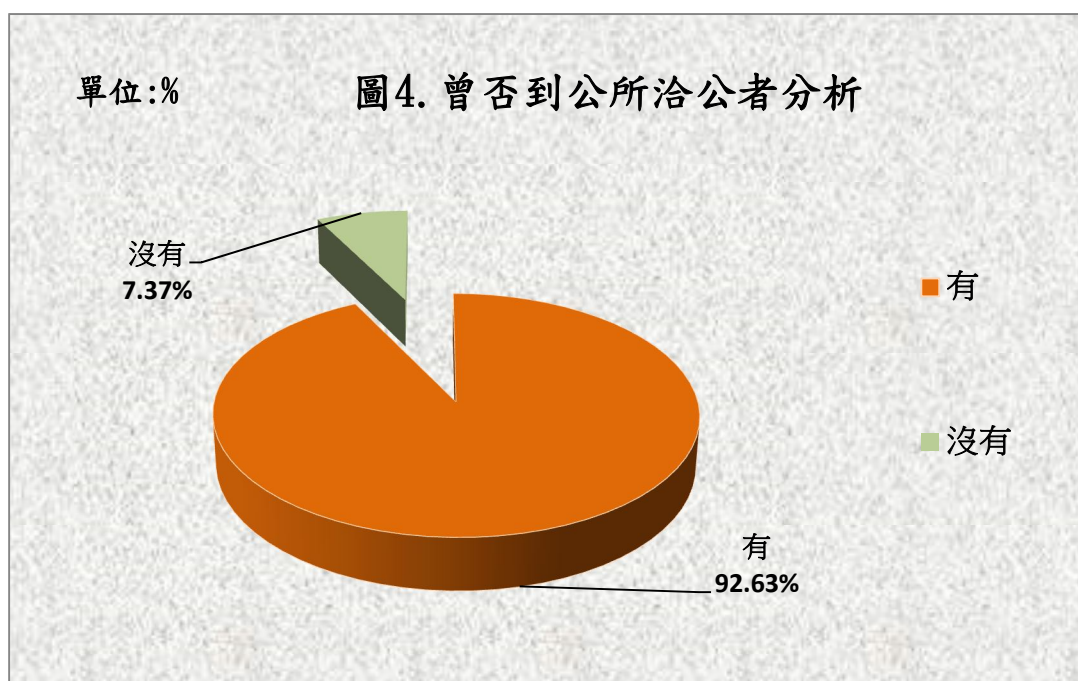
本次受訪者，以其他比例為最多，佔26.32%、其次分別為家管佔 23.16%、服務業 14.21%、商佔 10.00%、自由業 9.47%、農漁牧佔5.26%、學生佔4.74%、軍佔3.68%、公佔 3.16%。



四、調查滿意度分析

(一) 您曾到公所洽公嗎？

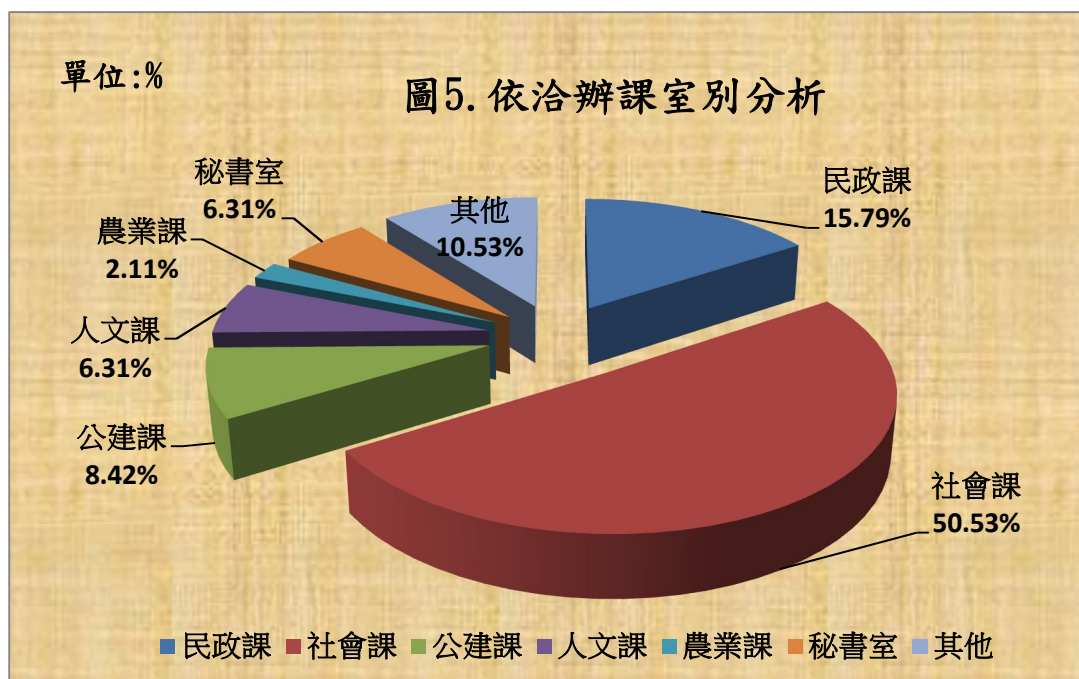
	有	沒有
人 數	176	14
百 分 比	92.63%	7.37%



(二) 請問您今天至本所洽辦之服務課室為何？

課室	民政課	社會課	公建課	人文課	農業課	秘書室	其他
人數	30	96	16	12	4	12	20
百分比	15.79%	50.53%	8.42%	6.31%	2.11%	6.31%	10.53%

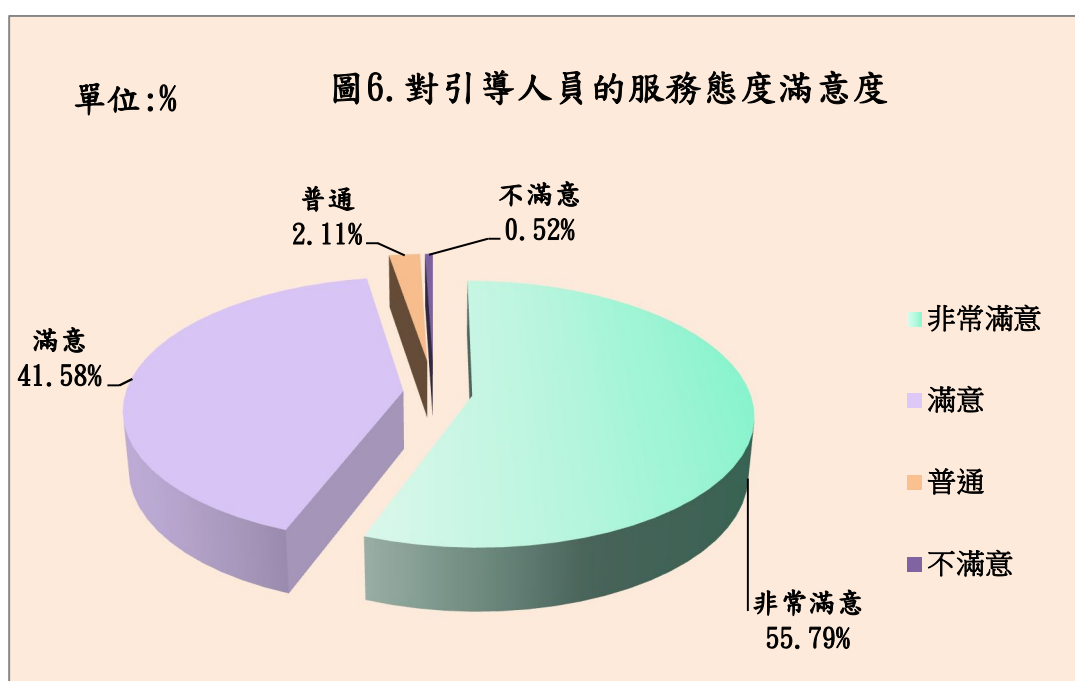
本次調查民眾中，來所辦業務課室以社會課最多，佔50.53%，其次為民政課佔15.79%、其他課室佔10.53%、公建課佔8.42%、人文課及秘書室各佔6.31%、農業課佔2.11%。



(三) 請問您對本所引導人員的服務態度是否滿意？

	非常滿意	滿 意	普 通	不滿意	非常不滿意
人 數	106	79	4	1	0
百分比	55.79%	41.58%	2.11%	0.52%	0.00%

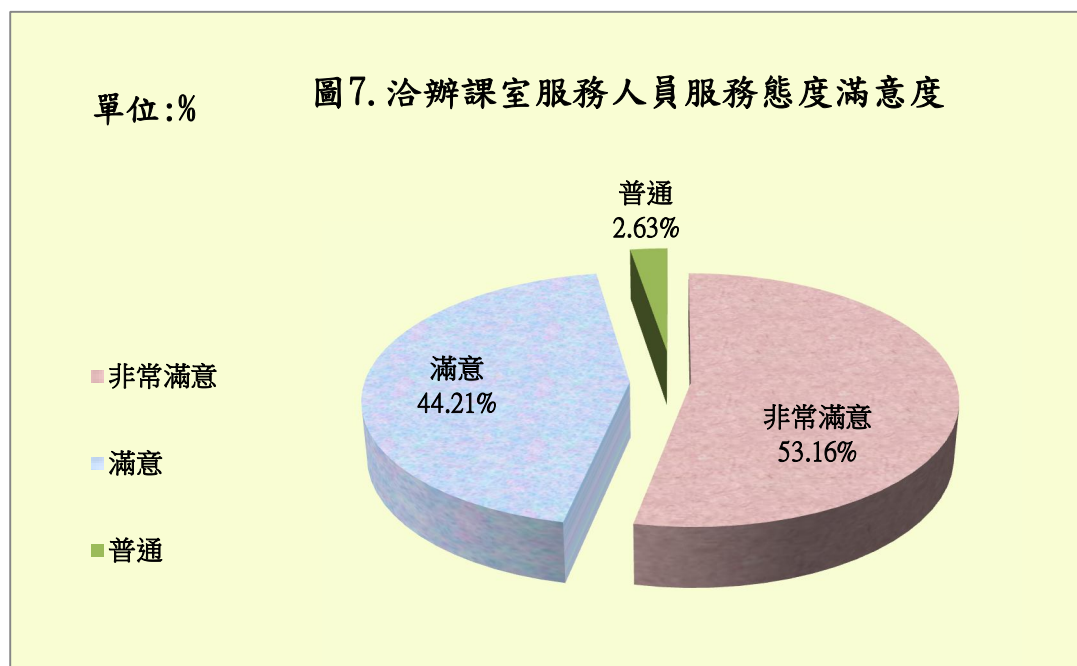
本次受訪者中對本所服務場所引導人員的服務態度非常滿意佔55.79%、滿意41.58%，對本項調查此次調查引導人員服務滿意度達97.37%。



(四) 請問您對洽辦課室服務人員的服務態度是否滿意？

	非常滿意	滿 意	普 通	不滿意	非常不滿意
人數	101	84	5	0	0
百分比	53.16%	44.21%	2.63%	0.00%	0.00%

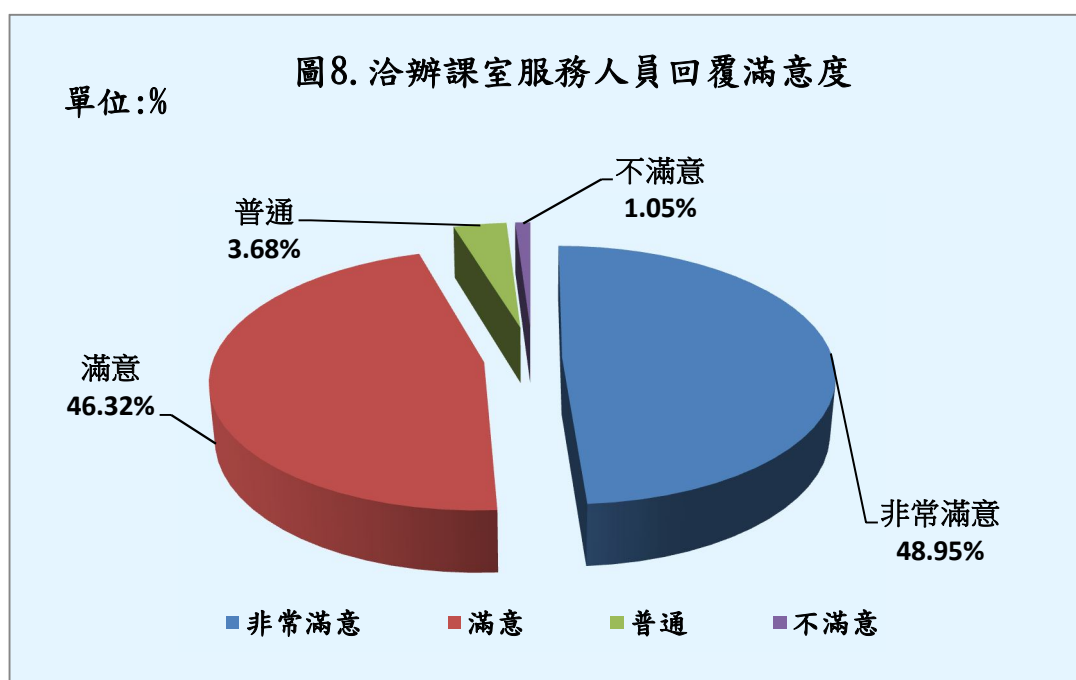
本次受訪者中對本所洽辦課室服務人員的服務態度，感到非常滿意者101人佔53.16%、滿意者有84人佔44.21%滿意度佔97.37%，對本項調查整體而言民眾對服務人員態度多持滿意肯定的態度。



(五) 請問您對洽辦課室服務人員的回覆是否滿意？

	非常滿意	滿 意	普 通	不滿意	非常不滿意
人數	93	88	7	2	0
百分比	48.95%	46.32%	3.68%	1.05%	0.00%

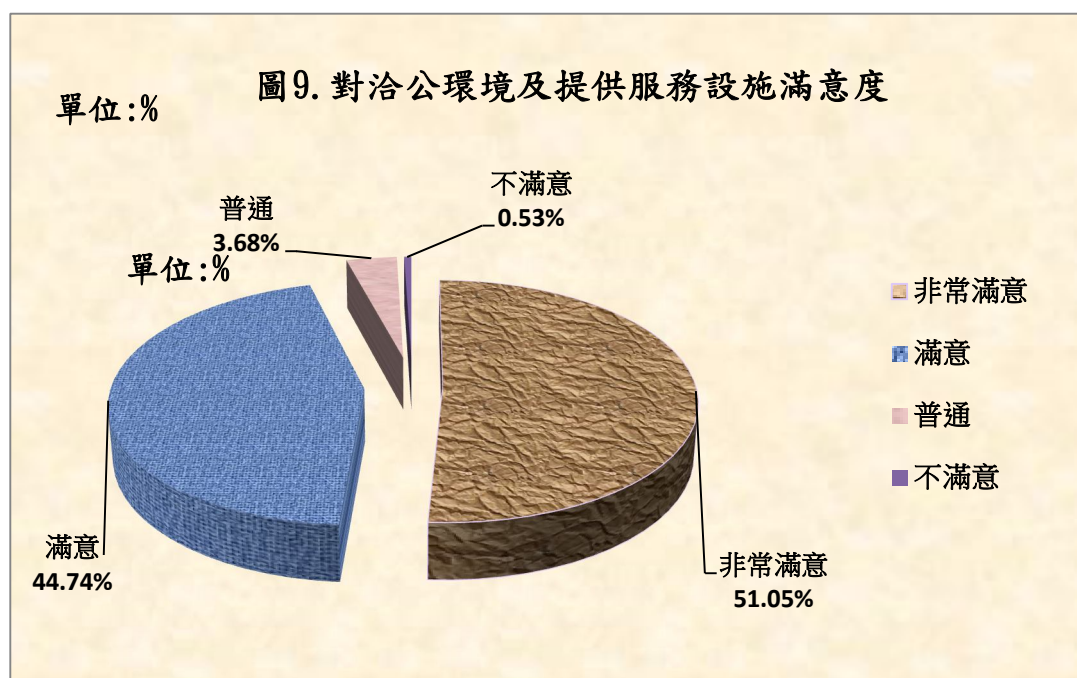
本次受訪中對洽辦課室服務人員回覆情形非常滿意者93人佔48.95%，滿意者46.32%，滿意以上者佔95.27%，普通者3.68%，不滿意者1.05%，民眾對服務人員的回覆較多持滿意肯定的態度，惟尚有待改進部份達4.73%。



(六) 請問您對本所之洽公環境及提供服務設施是否滿意？

	非常滿意	滿 意	普 通	不滿意	非常不滿意
人數	97	85	7	1	0
百分比	51.05%	44.74%	3.68%	0.53%	0.00%

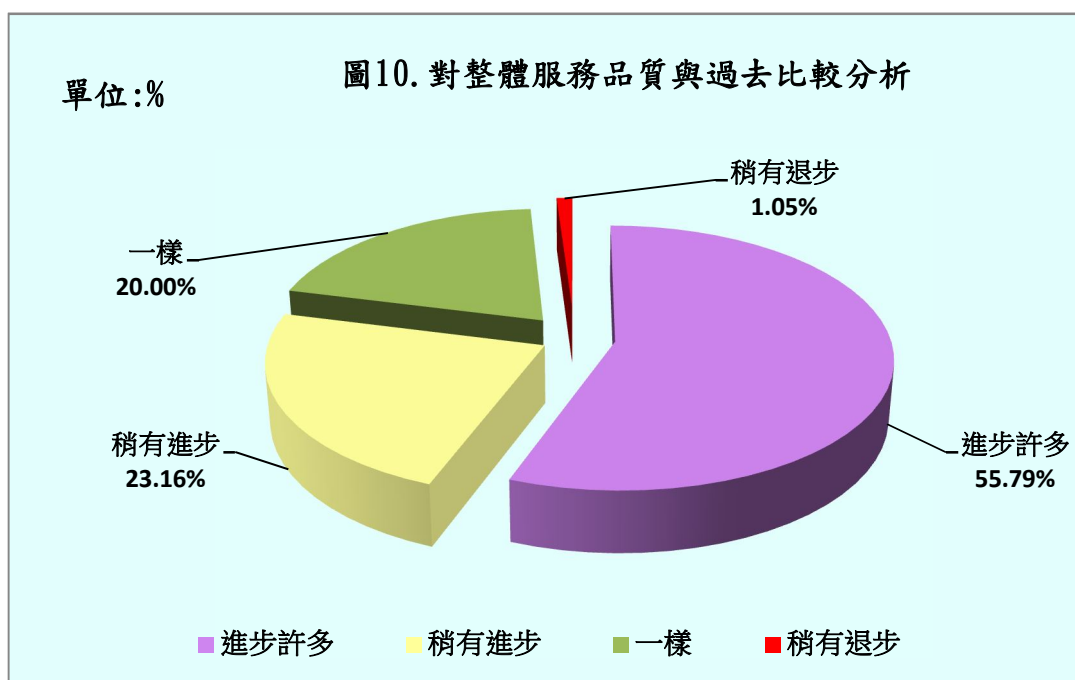
本次受訪調查中者，對本所洽公環境及提供服務設施非常滿意者佔51.05%，滿意者佔44.74%(合計滿意及非常滿意者95.79%)，普通者佔3.68%，不滿意佔0.53%。



(七) 請問您認為本所整體服務品質比過去或您上次來接洽時比較？

	進步許多	稍有進步	一 樣	稍有退步	退步很多
人 數	106	44	38	2	0
百分比	55.79%	23.16%	20.00%	1.05%	0.00%

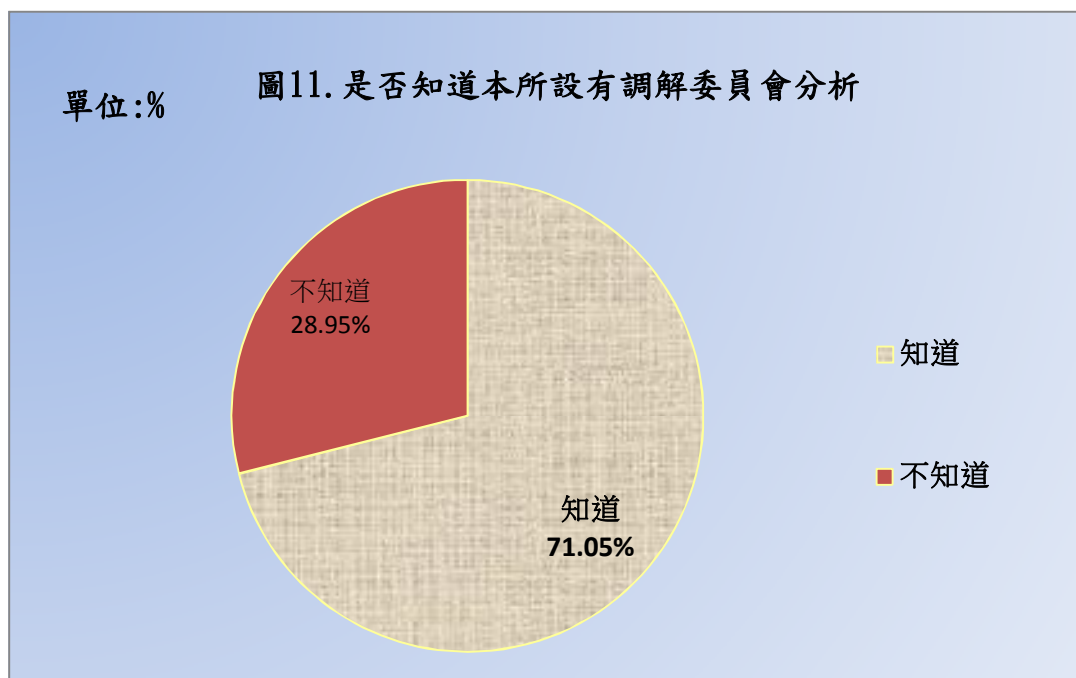
本次受訪調查中，對本所整體服務品質與過去比較，認為進步許多者佔55.79%，稍有進步者佔23.16%，一樣者佔20.00%，稍有退步者佔1.05%。



(八) 本所有專設調解委員會為區民解決民事、刑事案件糾紛以疏解減少訟源，請問您知道嗎？

	知道	不知道
人 數	135	55
百 分 比	71.05%	28.95%

本次受訪者中知道本所設有調解委員會者有135人佔71.05%，不知道55人佔28.95%。



五、檢討與分析

本次問卷調查份數為190份，填寫者性別以女性為多，年齡分布21-30歲、31-40歲及41-50歲較多，分別佔15.26%、20.53%及20.00%。其中受訪調查者對本所整體為民服務滿意度均達95%以上，顯示同仁努力是值得肯定的。從問卷調查中民眾仍約有 5 %對於本所提供各項服務人員的滿意度為普通或不滿意情形，顯然可做為日後改善檢討的參考；另對本所設有調解委員會為區民解決民事、刑事案件糾紛仍有28.95%者不知道，本所將透過各種管道廣為宣導，讓全區民眾瞭解有此項服務並利用。

綜合上述，本所將持續適時作分析比較並製作問卷調查統計分析，針對民眾反應不滿意的事項加強檢討並改進，來提升本所為民服務的品質。

六、前瞻展望

「民意是風，政策是船」透過民眾敏銳的觀察力，洞悉本所尚需改進之問題，進而分析改善，透過民眾意見問卷調查，將分析結果及民眾提出之建議，以縮短民眾對公部門期待的落差，落實以客為尊的導向服務理念，以增進民眾滿意度，提升為民服務品質。有效掌握社會脈動，因應民意的需求，結合民意作為規劃本所提升為民服務品質的方針，讓合併後的區公所，再創服務品質的新境界。

臺中市龍井公所 102 年度為民服務問卷調查統計分析

中華民國 102 年

編 印 者：臺中市龍井區公所會計室

地 址：臺中市龍井區沙田路四段 247 號

電 話：04-26352411 轉 1161

出版日期：中華民國 103 年 9 月

本刊同時登載於臺中市龍井區公所網站，

