



中華民國103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104年5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 103 年度為民服務問卷調查統計分析

一、目的

本所為持續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，賡續上一年度為民服務措施滿意度，製作本份問卷調查，做為 103 年度本所為民服務品質成效分析，瞭解民眾對本所的意見與反應進而檢討既有缺失，來做為日後提昇本所為民服務工作及改善現有不足的參考，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

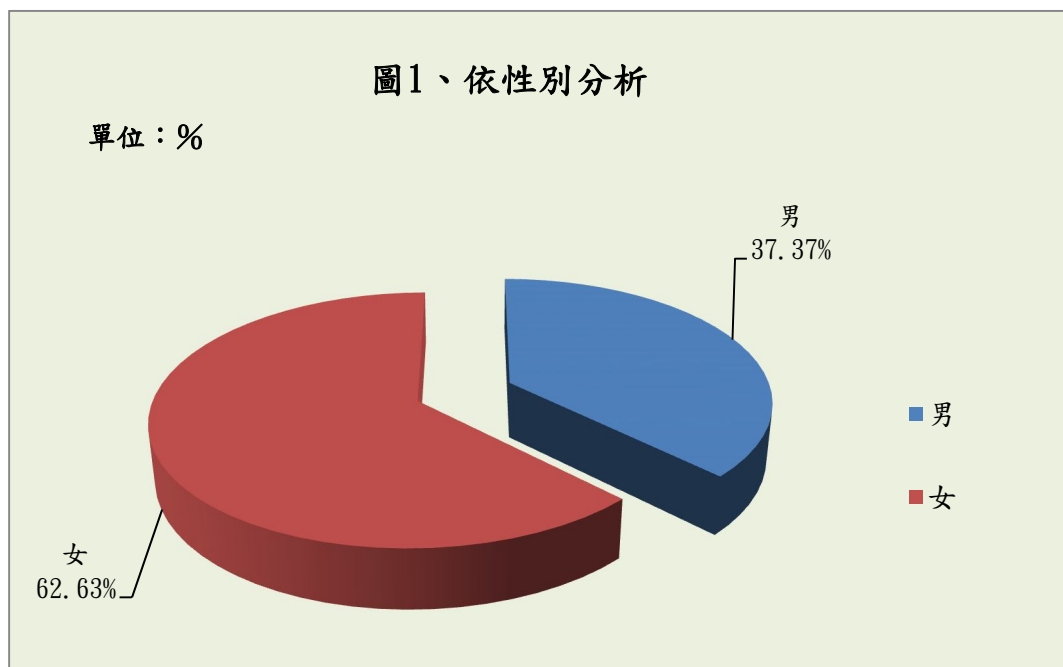
本次問卷調查之執行，由專人於本所服務台區放置調查表利用民眾至本所辦理案件時，由其自願填寫問卷的方式進行，計發出問卷比照上年度 190 份，回收 190 份，回收率為 100.00%。

三、受訪者基本資料分析

(一)、性別

性 別	男	女
人 數	71	119
百 分 比	37.37%	62.63%

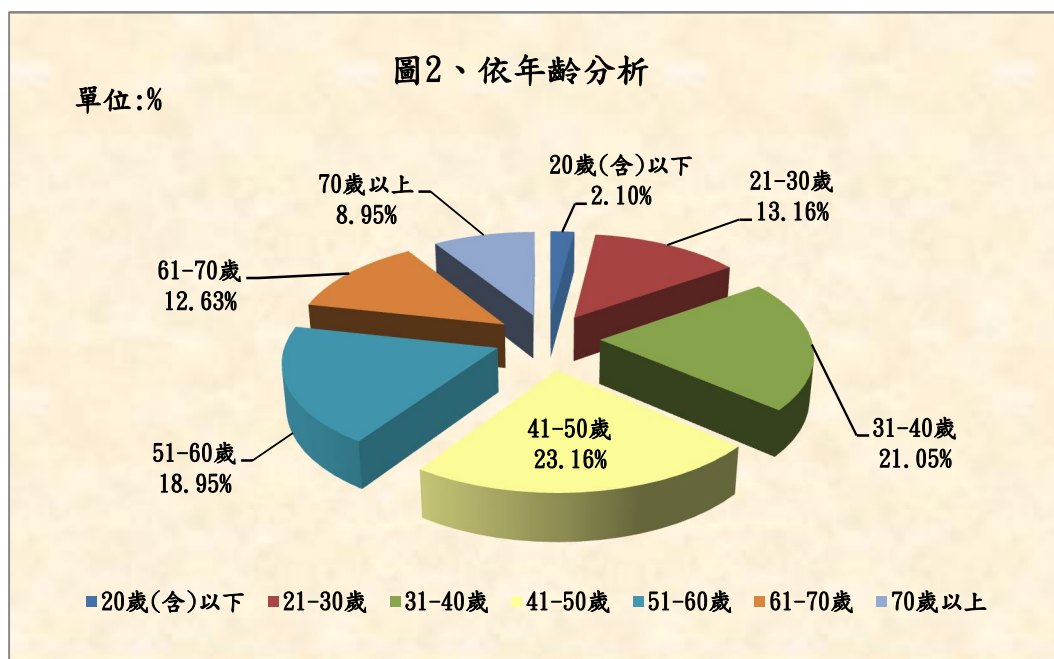
本次受訪者中，男性計71人佔37.37%，女性119人佔62.63%，本年度至本所洽公的民眾以女姓為多。



(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	4	25	40	44	36	24	17
百分比	2.10%	13.16%	21.05%	23.16%	18.95%	12.63%	8.95%

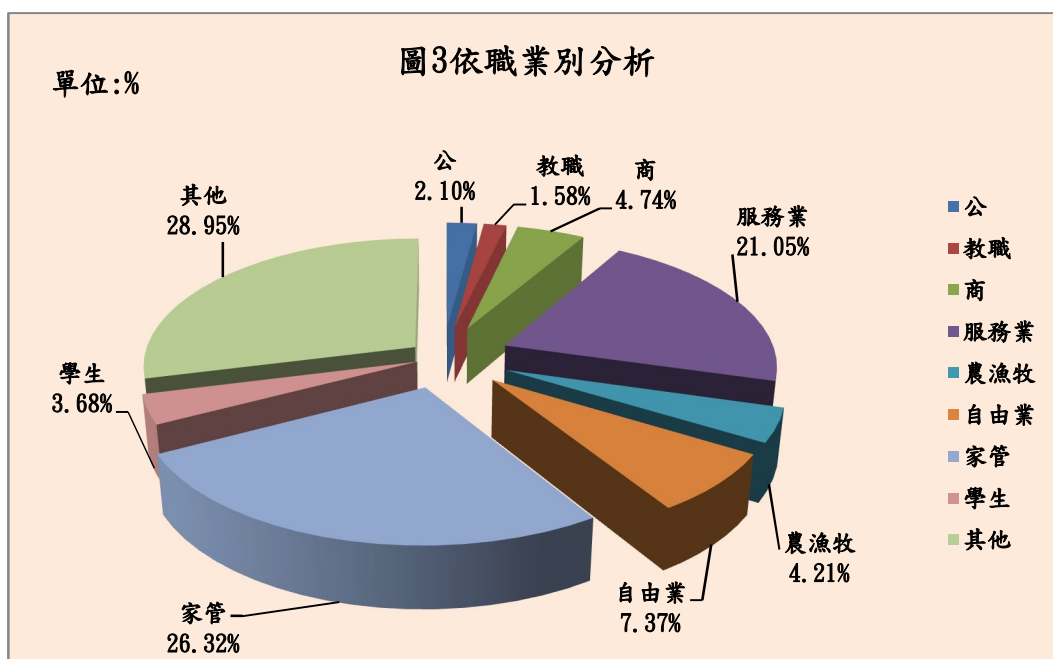
本次受訪民眾中年齡分佈，以41-50歲佔最高佔23.16%、其次分別為 31-40歲佔21.05%、51-60歲佔18.95%、21-30歲佔13.16%、61-70歲佔12.63%、70歲以上佔8.95%、20歲以下佔2.10%，本次調查至本所的民眾以41-50歲及31-40歲者居多。



(三)、職業

職業	公	教職	商	服務業	農漁牧	自由業	家管	學生	其他
人數	4	3	9	40	8	14	50	7	55
百分比	2.10%	1.58%	4.74%	21.05%	4.21%	7.37%	26.32%	3.68%	28.95%

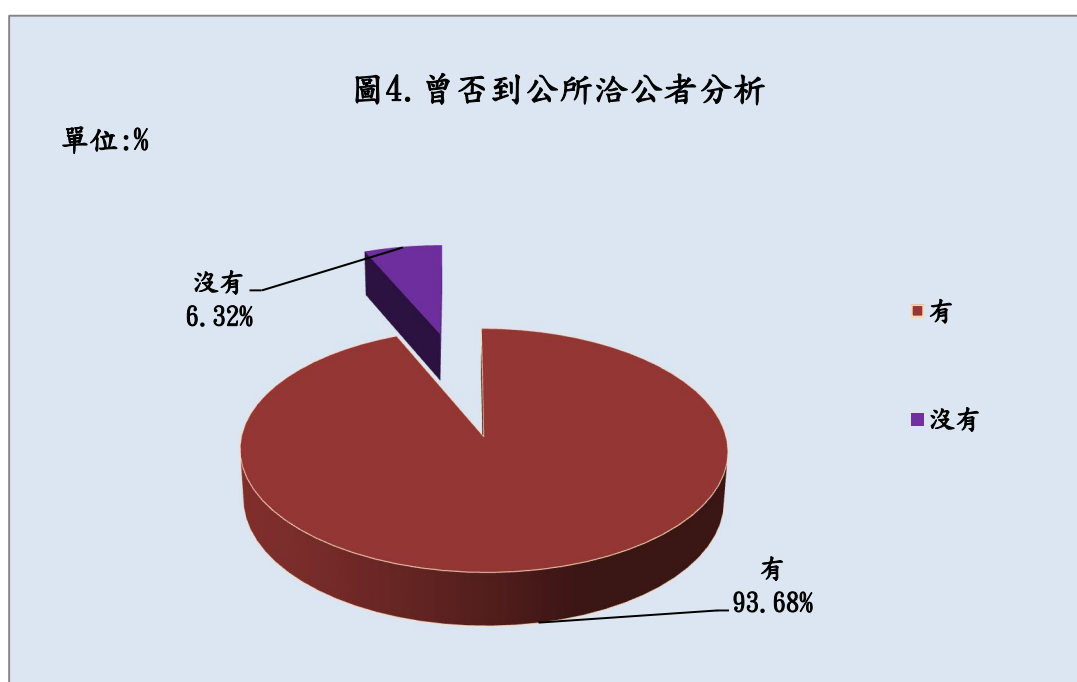
本次受訪者，以其他比例為最多，佔28.95%、其次分別為家管佔 26.32%、服務業 21.05%、自由業7.37%、商佔 4.74%、農漁牧佔4.21%、學生佔3.68%、公佔2.10%、教職佔1.58%。



四、調查滿意度分析

(一) 您曾到公所洽公嗎？

	有	沒有
人 數	178	12
百 分 比	93.68%	6.32%

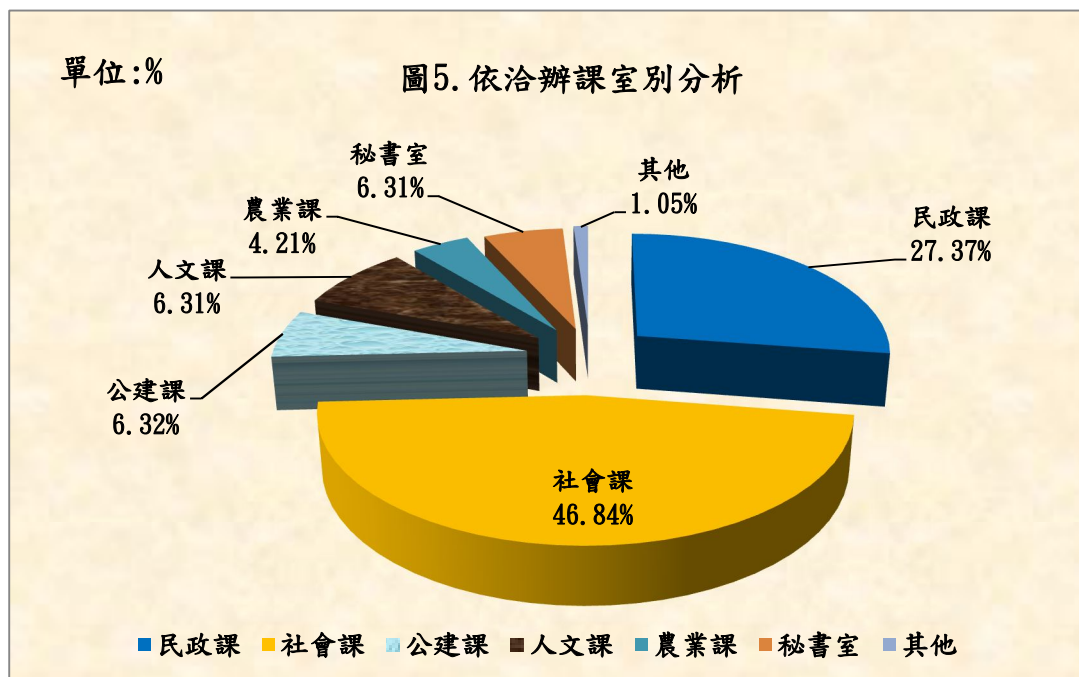


本次調查民眾中曾到公所洽公者計178人占93.68%，較102年度調查92.63%，多1.05百分點。

(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	52	89	12	16	8	11	2
百分比	27.37%	46.84%	6.31%	6.32%	4.21%	6.31%	1.05%

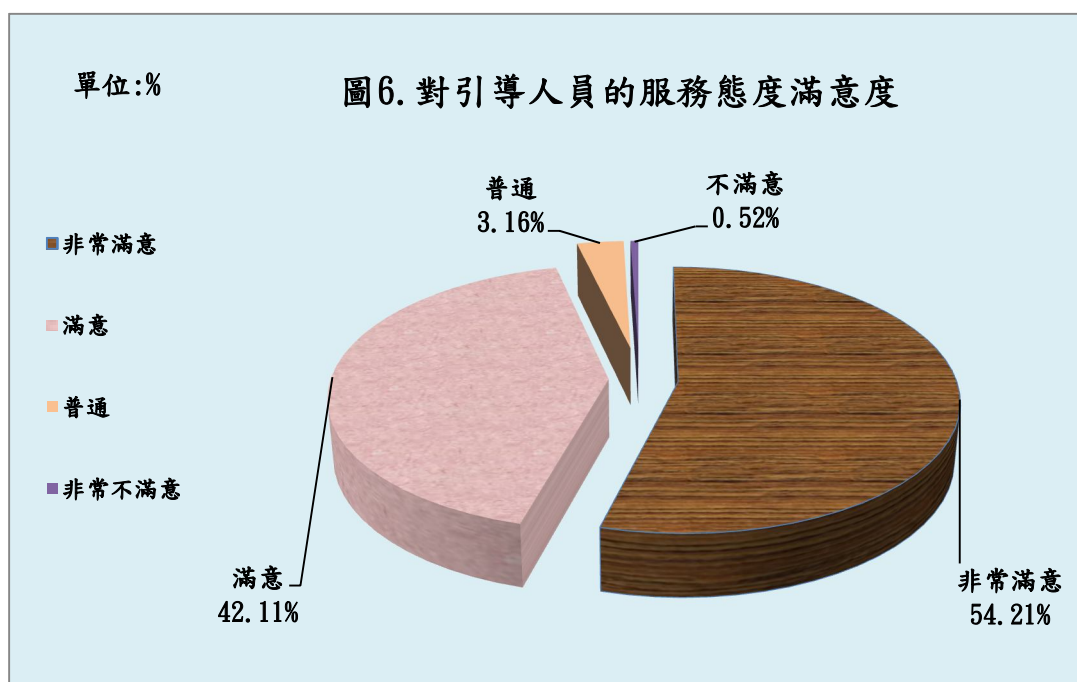
本次調查民眾中，來所洽辦業務課室以社會課最多，佔46.84%，其次為民政課佔27.37%、人文課佔6.32%、公建課及秘書室佔6.31%、農業課佔4.21%、其他佔1.05%。較上(102)年度調查仍以至社會課(佔50.53%)及民政課(佔15.79%)居多數。



(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	103	80	6	0	1
百分比	54.21%	42.11%	3.16%	0.00%	0.52%

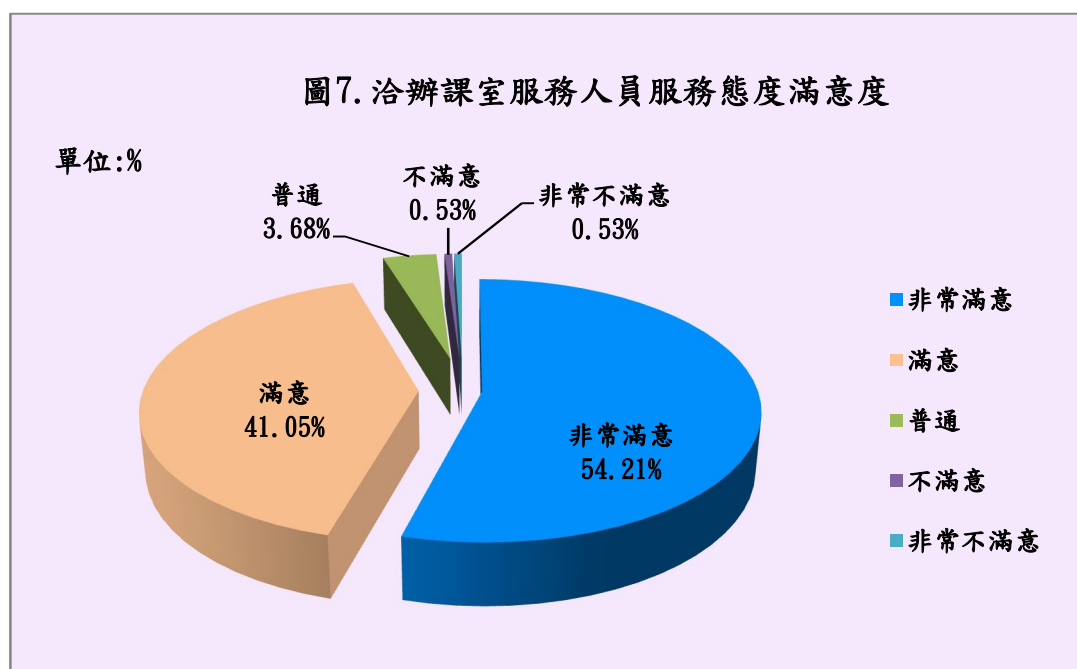
本次受訪者民眾中對本所服務場所引導人員的服務態度非常滿意佔54.21%、滿意42.11%，對本項調查此次調查引導人員服務滿意度達96.32%，較上年度97.37%稍下滑1.05百分點，其中非常不滿意計有 1 人佔0.52%，將加強改進，但整體來說仍大多持滿意肯定態度。



(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	103	78	7	1	1
百分比	54.21%	41.05%	3.68%	0.53%	0.53%

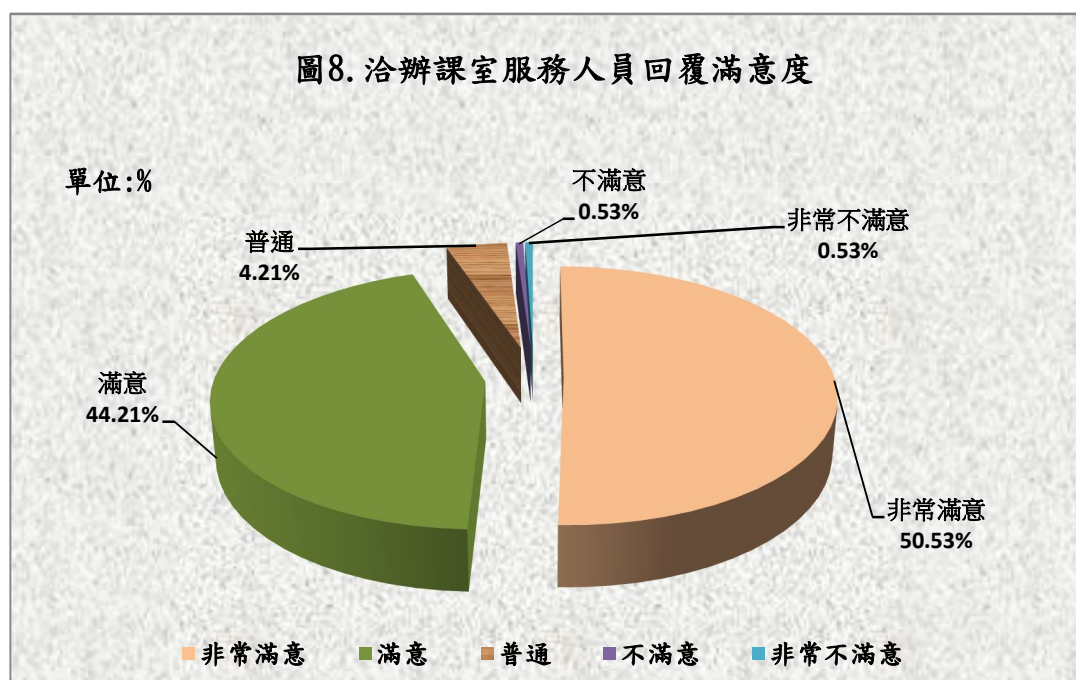
本次受訪者中對本所洽辦課室服務人員的服務態度，感到非常滿意者103人佔54.21%、滿意者有78人佔41.05%，滿意度佔95.26%較上年度97.37%略減2.11百分點，其中不滿意及非常不滿意計2人佔1.06%，將持續對同仁加強宣導，但對本項調查整體而言民眾對服務人員態度多持滿意肯定的態度。



(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	96	84	8	1	1
百分比	50.53%	44.21%	4.21%	0.53%	0.53%

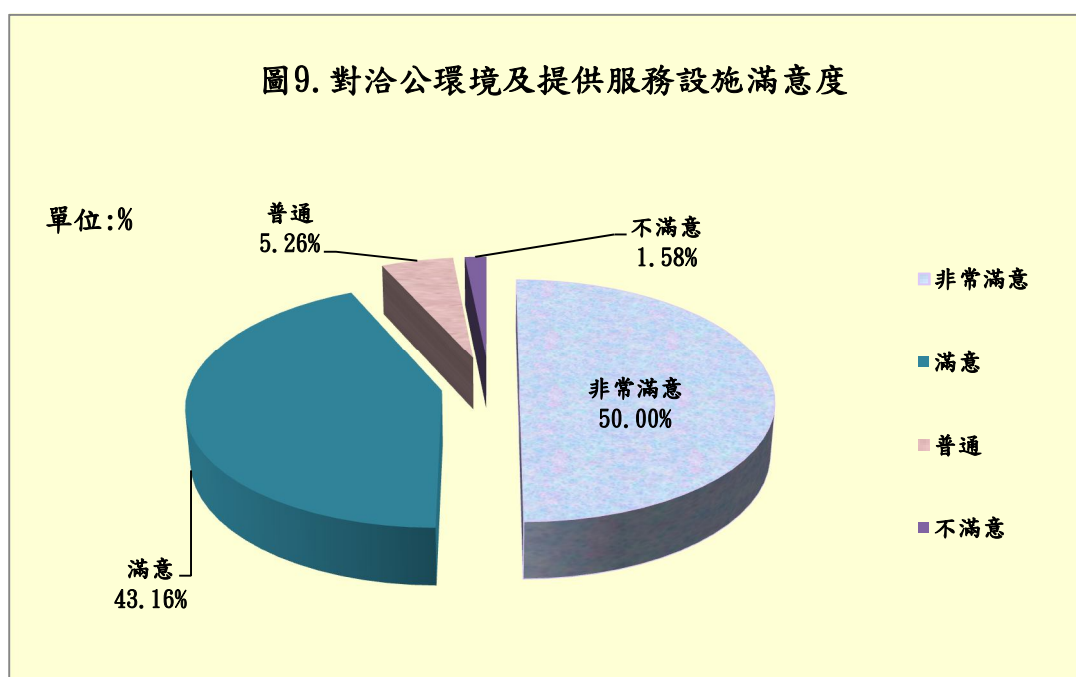
本次受訪中對洽辦課室服務人員回覆情形非常滿意者96人佔50.93%，滿意者44.21%，滿意以上者佔94.74較上年度95.27%略減0.53百分點，普通者4.21%，不滿意者及非常不滿意佔各0.53%，民眾對服務人員的回覆較多持滿意肯定的態度，惟尚有待改進部份達5.27%，其中仍有不滿意及非常不滿意情形將有待改進檢討並加強對同仁教育宣導。



(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	95	82	10	3	0
百分比	50.00%	43.16%	5.26%	1.58%	0.00%

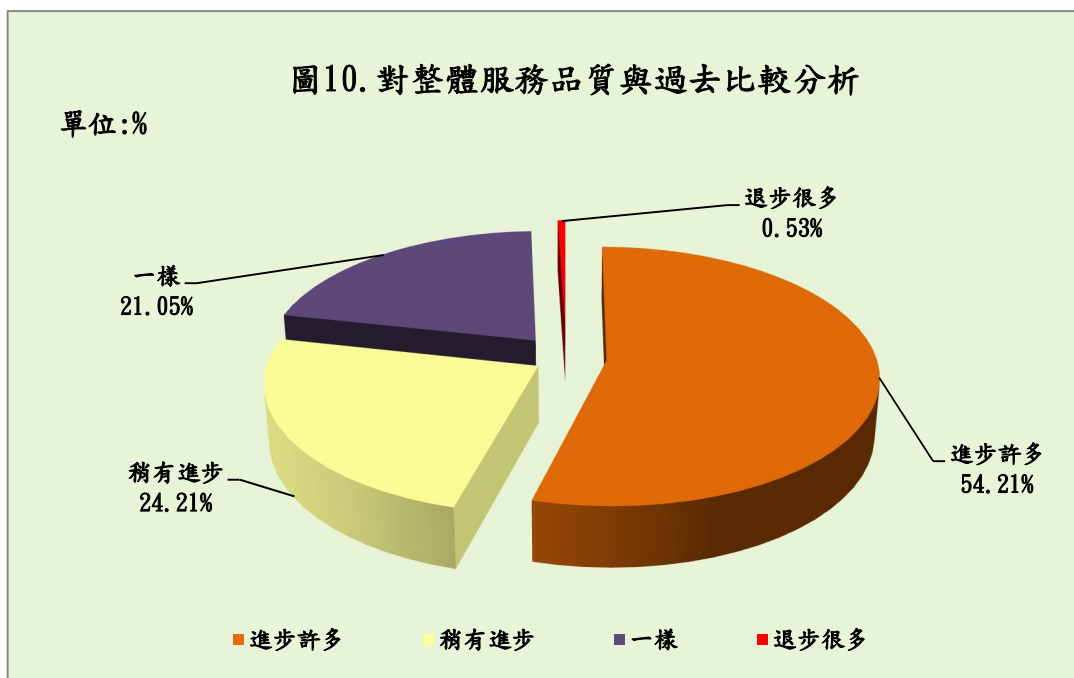
本次受訪調查中者，對本所洽公環境及提供服務設施非常滿意者佔50.00%，滿意者佔43.16%(滿意及非常滿意者佔93.16%，較上（102）年度95.79%略有減少2.63百分點），普通者佔5.26%，不滿意佔1.58%，本所將持續加強改善環境及服務設施，讓洽公環境的整潔、便利、舒適度來提升機關的形象。



(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	103	46	40	1	0
百分比	54.21%	24.21%	21.05%	0.53%	0.00%

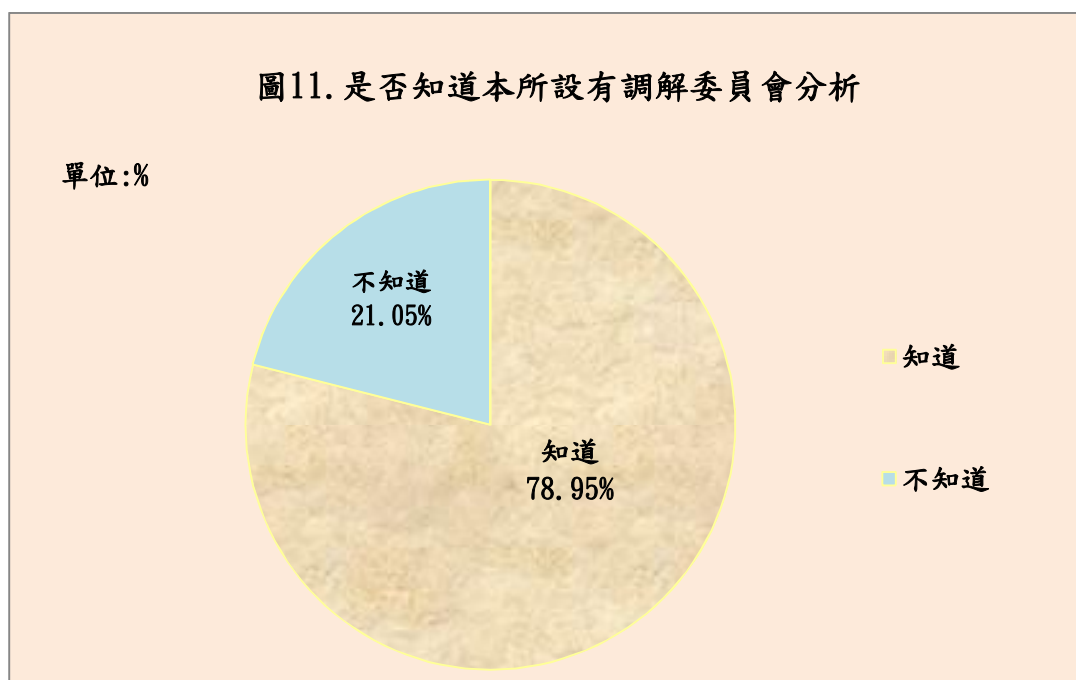
本次受訪調查中，對本所整體服務品質與過去比較，認為進步許多者佔54.21%，稍有進步者佔24.21%，一樣者佔21.05%，稍有退步者佔0.53%。



(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	150	40
百 分 比	78.95%	21.05%

本次受訪者中知道本所設有調解委員會者有150人佔78.95%較上(102)年度71.05%增加7.9百分點，不知道40人佔21.05%，顯然本所透過各項活動宣導使民眾瞭解是有所幫助的。



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、31-40歲及41-50歲、51-60歲較多，分別佔21.05%、23.16%及21.05%。其中受訪調查者對洽辦課室人員的服務態度及回覆滿意度均達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、刑事案件糾紛業務較(102)去年知道者佔71.05%提升到78.95%，增加 7.9百分點顯然本所在一年內對區民的宣導工作是有顯著的，本所將持續透過各種活動管道廣為宣導，讓全區民眾瞭解本所有此項服務並利用。

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提供機關首長參考，且針對民眾反應不滿意的事項加強檢討並改進，來精進本所為民服務的品質及效率。

六、前瞻展望

面對多元化社會民眾不同的服務需求，本所仍將秉持服務至上，推動全方位服務，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提供機關首長參考，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，提昇為民服務品質。因應民意的需求，結合民意作為規劃本所提昇為民服務品質的方針，讓已合併後的區公所，再創服務品質的新境界。

臺中市龍井公所 103 年度為民服務問卷調查統計分析

中華民國 103 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 104 年 5 月

本刊同時登載於臺中市龍井區公所網站，

網址為 <http://www.longjing.taichung.gov.tw/>