



台中市龍井區公所

106 年為民服務滿意度 問 卷 調 查 分 析



台中市龍井區公所會計室編印
中華民國 107 年 5 月出版

目 錄

一、	調查目的·····	1
二、	調查期間、對象及方法·····	1
三、	問卷之發放及設計·····	1
四、	受訪者基本資料分析·····	3
五、	訪查結果分析·····	7
六、	結語·····	25

106 年為民服務滿意度問卷調查分析

一、調查目的：瞭解民眾對本所洽公環境設備、服務態度專業性、網路宣傳、服務品質進步之滿意程度。

本所為瞭解民眾對本所為民服務業務之滿意程度，自 102 年起開始辦理為民服務滿意度問卷調查，希望藉由問卷調查瞭解民眾對本所為民服務品質滿意情形。

本次調查項目分為四大區塊，一為環境設備滿意度，目的為瞭解洽公民眾對本所環境及提供設備之滿意程度；二為服務態度專業性，目的為瞭解洽公民眾對承辦人員之服務態度及專業度、處理流程、申辦期限等之滿意度；三為網路及其他，目的為瞭解民眾對本所各項施政業務於網路宣導之知道比率，以及各項為民服務品質是否較前一年有所進步；四為受訪民眾之基本資料。希望藉由問卷訪查分析結果，能敦促本所加強各項為民服務改進之參考。

二、調查期間、對象及方法：於 107 年 3 月 15 日至 4 月 15 日止，採問卷調查方式，隨機抽取 366 位民眾為樣本。

於 107 年 3 月 15 日至 4 月 15 日止，以來公所洽公民眾及區民為調查對象，採問卷調查方式，隨機抽取 366 位民眾為樣本，進行民眾對洽公環境設備滿意度、服務態度專業性、網路及其他等項目進行問卷訪查。

三、問卷之發放及設計：問卷採隨機方式發放並以匿名方式填寫。問卷內容設計包含四大部份，第一部分為環境設備滿意度；第二部分為服務態度專業性；第三部份為網路及其他；第四部分為受查者之基本資料。

本次問卷採隨機方式發放並以匿名方式填寫，以期能得到較為客觀之回答，有利於後續問卷分析。發出問卷 400 份，回收問卷 366

份，皆為有效問卷。

問卷內容設計包含四大主題，第一主題訪問民眾對洽公環境設備滿意度；第二主題為訪問民眾對本所承辦業務之服務態度專業性；第三主題為網路及其他，訪問民眾對本所各項業務網路宣導之瞭解情形以及綜合各項本所服務內容考量後之前後年度滿意度比較；第四主題為受查者之基本資料，問卷設計內容如下：

◎環境設備滿意度

1. 請問您對本所之洽公環境是否滿意？
 - 1.1 您對本所洽公環境感到滿意的項目？
 - 1.2 您對本所洽公環境感到不滿意的項目？
2. 請問您對本所各項業務標示牌，感到滿意嗎？
3. 請問您對本所各樓層的動線安排感到滿意嗎？
4. 請問您對本所民眾休息區設施感到滿意嗎？
5. 請問您對本所志工服務態度及專業感到滿意嗎？
6. 請問您對本所無障礙設施之設計感到滿意嗎？

◎服務態度專業性

1. 請問您至本所洽辦之服務課室為何？（複選）（若不曾至本所洽辦事情者，第 2-6 題不用作答）
2. 您對本所承辦人員為您所洽辦事項服務態度滿意嗎？
3. 您對本所為您辦理工作之處理流程滿意嗎？
4. 對申辦案件資料不足情形，「一次告知」的服務滿意嗎？
5. 請問您所洽辦之案件，是否依申請期限辦理完畢？

6. 您對本所為您辦理申辦案件處理情形及時間的滿意嗎？

7. 請問您對本所接聽電話的速度感到滿意嗎？

8. 請問您對本所回答電話的內容專業度感到滿意嗎？

◎網路及其他

1. 請問您對本所各項海報及網路之宣導感到滿意嗎？

2. 請問您知道本所機關網頁設有「意見信箱」可表達您寶貴的意見嗎？

3. 請問您知道本所在FB開立「臺中市龍井區公所」粉絲頁嗎？

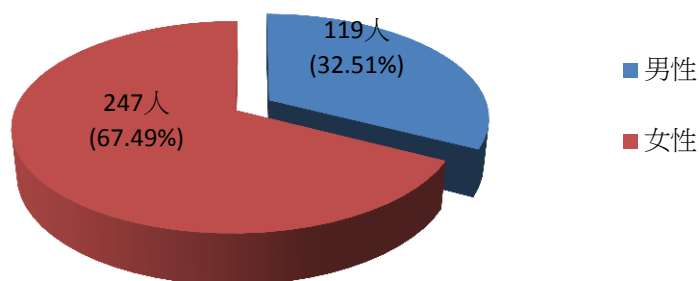
4. 整體而言，您認為本所服務品質與過去相比較是否進步？

◎您的資料：性別、年齡、職業、居住里。

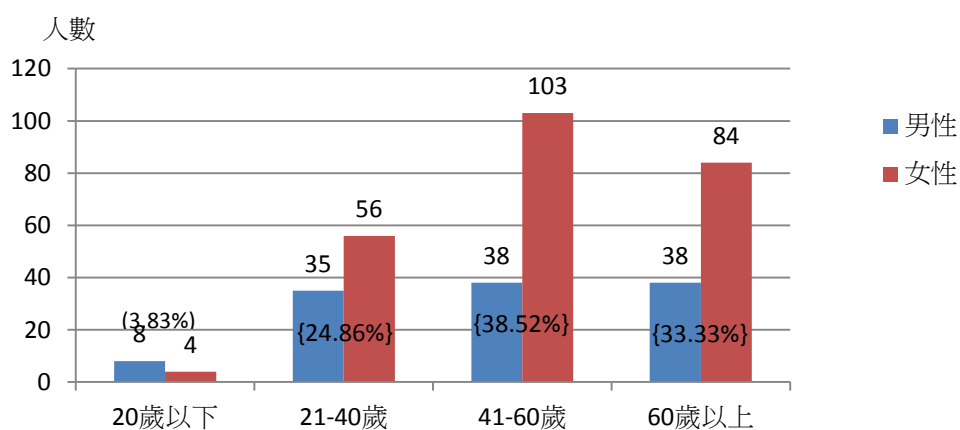
四、受訪者基本資料分析：以性別區分，男性占 32.51%，女性占 67.49%。年齡以 41 至 60 歲占 38.52%最多；職業以家管占 38.25%最多；里別以龍泉里，占 20.22%最多。

本次受訪者填答之有效問卷計 366 份中，以性別區分，男性計 119 人，占 32.51%；女性 247 人，占 67.49%(詳圖一)。全體受訪者以年齡層分，41 至 60 歲計 141 人，占 38.52%最多；20 歲以下計 12 人，占 3.83%最少(詳圖二)。以職業分，家管 140 人，占 38.25%最多；商 18 人，占 4.92%為最少(詳圖三)。以受訪里別分，以龍泉里 74 人，占 20.22%最多；南寮里 2 人，占 0.55%最少(詳圖表一)。

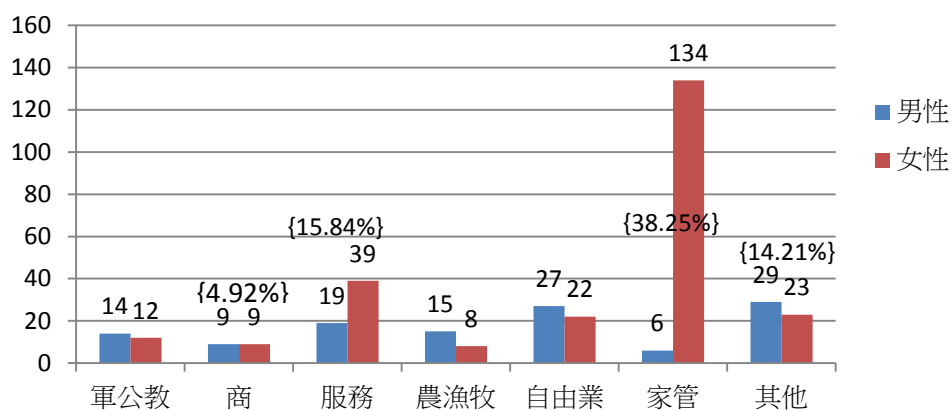
圖一、106年為民服務滿意度調查受訪者
基本資料-按性別分



圖二、106年為民服務滿意度調查受訪者
基本資料-按性別及年齡分



圖三、106年為民服務滿意度調查受訪者
基本資料-按性別及職業分



資料來源：臺中市龍井區公所為民服務滿意度問卷調查

男性受訪者 119 人中再以年齡、職業及居住里別區分，男性受訪者年齡，以 41 至 60 歲及 60 歲以上皆為 38 人，各占 31.93%最多，而這二個年齡區間人數和，則占男性受訪者 63.86%；以 20 歲以下 8 人，占 6.72%最少(詳圖二及表一)。男性受訪者職業，以其他 29 人，占 24.37%最多；自由業 27 人，占 22.69%次之；家管 6 人，占 5.04%最少(詳圖三及表一)。男性受訪者居住里別，以龍泉里 21 人，占 17.65%最多；山腳里 14 人，占 11.76%次之；福田及南寮里各有 2 人，占 1.68%最少。(詳表一)

女性受訪者 247 人中再以年齡、職業及居住里別區分，女性受訪者年齡，以 41 至 60 歲 103 人，占 41.70%最多；以 20 歲以下 4 人，占 1.62%最少(詳圖二及表一)。女性受訪者職業，以家管 134 人，占 54.25%最多；服務業 39 人，占 15.79%次之；農漁牧 8 人，占 3.24%最少(詳圖三及表一)。女性受訪者居住里別，以龍泉里 53 人，占 21.46%最多；龍崗里 38 人，占 15.38%次之；南寮里則無受訪者。(詳表一)

表一、性別與受訪者屬性交叉分析表

個人屬性(社經變項)		女性	占女性%	男性	占男性%	女性占全體%
年齡	20 歲以下	4	1.62	8	6.72	1.09
	21-40 歲	56	22.67	35	29.41	15.30
	41-60 歲	103	41.70	38	31.93	28.14
	60 歲以上	84	34.01	38	31.93	22.95
	總和	247	100.00	119	100.00	67.49
職業	軍公教	12	4.86	14	11.76	3.28
	商	9	3.64	9	7.56	2.46
	服務	39	15.79	19	15.97	10.66
	農漁牧	8	3.24	15	12.61	2.19
	自由業	22	8.91	27	22.69	6.01
	家管	134	54.25	6	5.04	36.61
	其他	23	9.31	29	24.37	6.28
居住里別	忠和里	16	6.48	6	5.04	4.37
	三德里	11	4.45	7	5.88	3.01
	龍津里	20	8.10	5	4.20	5.46
	福田里	2	0.81	2	1.68	0.55
	龍東里	8	3.24	6	5.04	2.19
	龍西里	10	4.05	4	3.36	2.73
	田中里	24	9.72	11	9.24	6.56
	麗水里	7	2.83	3	2.52	1.91
	竹坑里	16	6.48	6	5.04	4.37
	山腳里	15	6.07	14	11.76	4.10
	龍崗里	38	15.38	7	5.88	10.38
	龍泉里	53	21.46	21	17.65	14.48
	新東里	7	2.83	6	5.04	1.91
	東海里	4	1.62	4	3.36	1.09
	新庄里	7	2.83	5	4.20	1.91
	南寮里	0	0.00	2	1.68	0.00
	非本區	9	3.64	10	8.40	2.46

資料來源：臺中市龍井區公所為民服務滿意度問卷調查

五、訪查結果分析

(一) 環境設備滿意度：民眾對洽公環境、各項業務標示牌、各樓層的動線安排、民眾休息區設施、志工服務態度及專業、無障礙設施之設計等六個問項，受訪者非常滿意及滿意者合計比率皆達 90%以上。

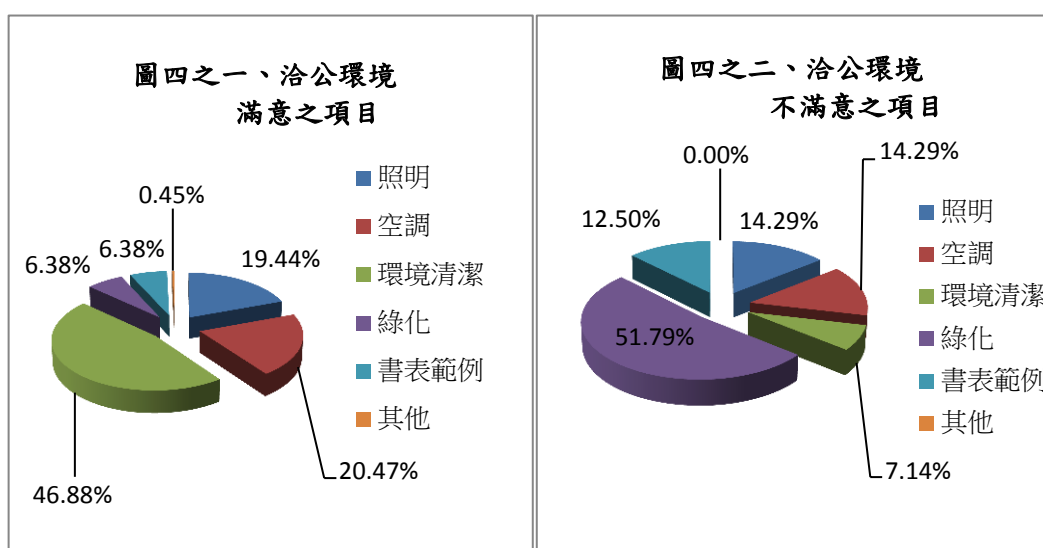
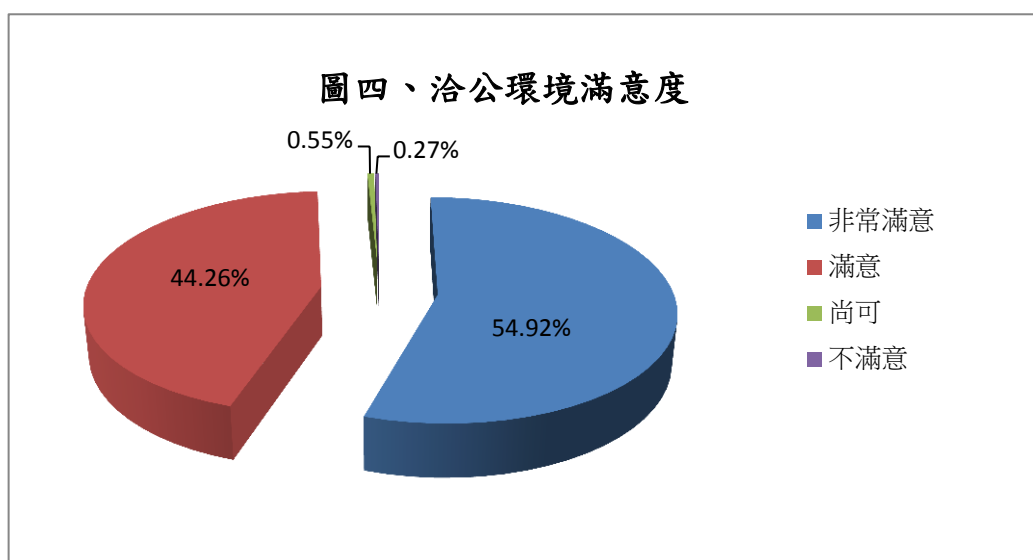
1. 洽公環境：訪問結果顯示，對洽公環境感到非常滿意及滿意者高合計比率達 99.18%。滿意項目分析顯示，46.88%受訪民眾對環境清潔感到滿意最高，20.47%對空調感到滿意次之。不滿意項目分析顯示，51.79%受訪民眾對綠化感到不滿意最高，對空調及照明感到不滿意各占 14.29%次之。

問卷第 1 題：「請問您對本所之洽公環境是否滿意？」下分兩個子題分別為 1.1 題：「您對本所洽公環境感到滿意的項目？」及 1.2 題：「1.2 您對本所洽公環境感到不滿意的項目？」。第 1 題：「請問您對本所之洽公環境是否滿意？」訪問結果顯示，對洽公環境感到非常滿意及滿意者高達 99.18%(詳圖四)。再就 1.1 題：「您對本所洽公環境感到滿意的項目？」訪問結果分析，其中 46.88%受訪洽公民眾對環境清潔感到滿意最高，20.47%對空調感到滿意次之。1.2 題：「您 1.2 您對本所洽公環境感到不滿意的項目？」訪問結果分析，其中 51.79%受訪民眾對綠化感到不滿意最高，對空調及照明感到不滿意各占 14.29%次之。(詳圖四之一、二)

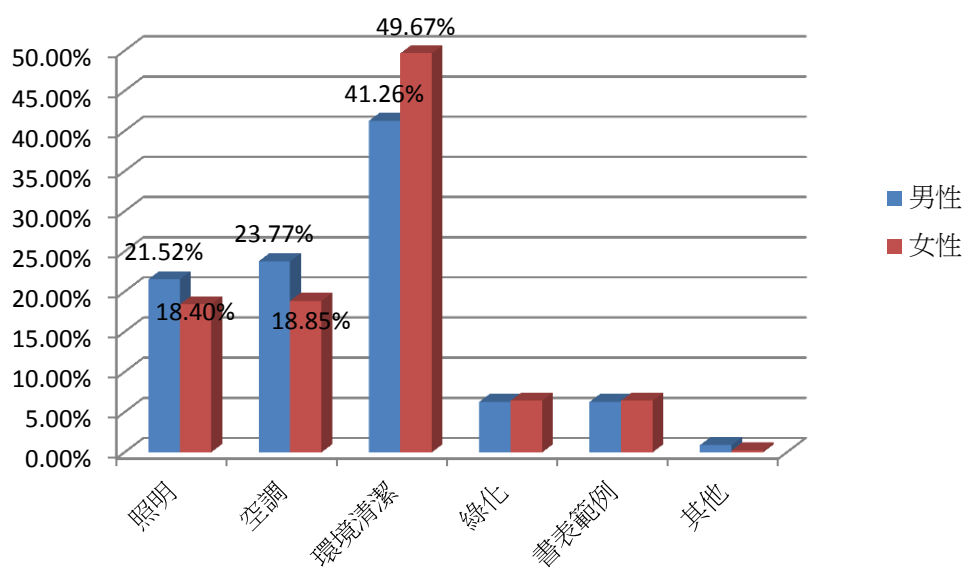
為進一步瞭解男女性別對於本所洽公環境感到滿意及不滿意的項目是否不同，再將訪問結果區分男女性加以分析。就滿意項目分，女性中對於環境清潔項目滿意比率最高，占女性比率 49.67%，男性滿意項目亦相同，占男性比率 41.26%。洽公環境感到滿意項目排列第二者男女性皆為空調，占女性比率 18.85%，占男性比率 23.77%。所以就洽公環境感到滿意項目之前二個項目而言，雖然男女性重視項目是相同，但環境清潔方面，女性重視比率較高，空調方面則男

性較為重視。(詳圖五)

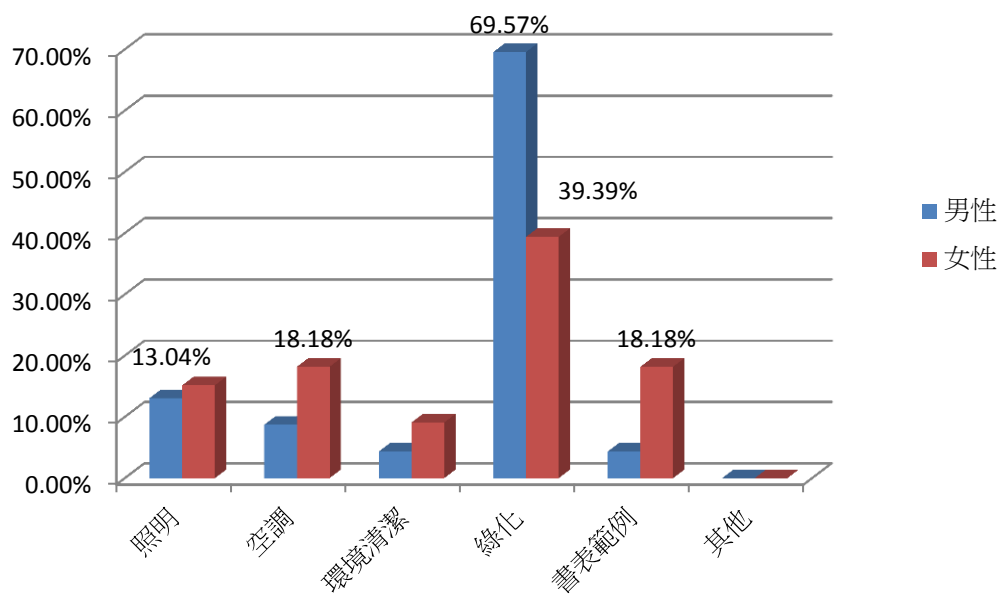
就不滿意項目分，洽公環境之綠化項目，於男女性比率皆高首位，男性受訪民眾占 69.57%；女性受訪民眾占 39.39%，顯示洽公環境之綠化項目，男性不滿意比率是高於女性。不滿意項目之第二位，男性為照明，比率 13.04%；女性為空調和書表範例，比率皆為 18.18%。(詳圖六)



圖五、洽公環境滿意項目-按性別分



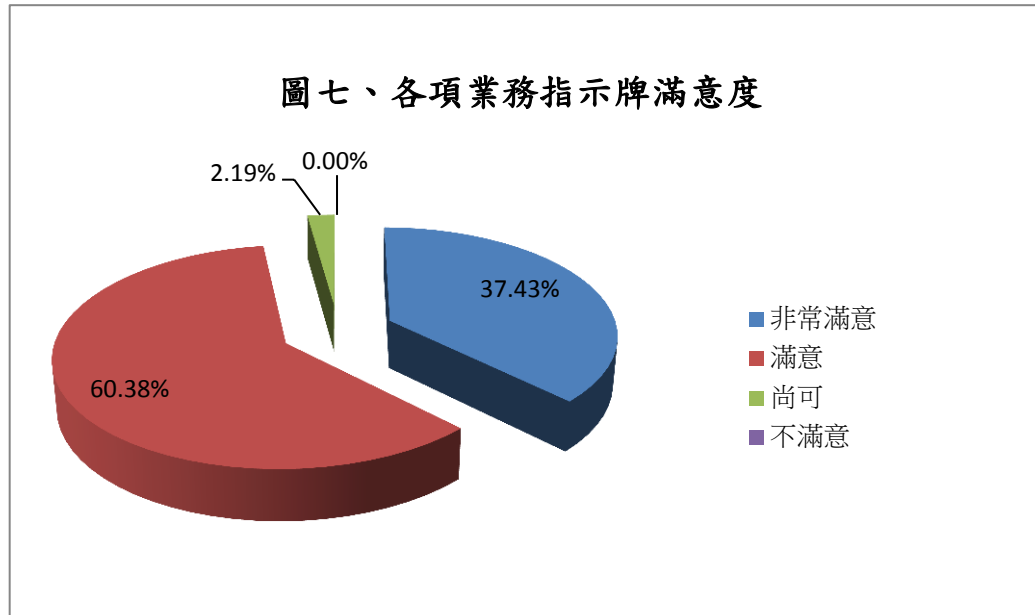
圖六、洽公環境不滿意項目-按性別分



資料來源：臺中市龍井區公所為民服務滿意度問卷調查

2. 各項業務標示牌：

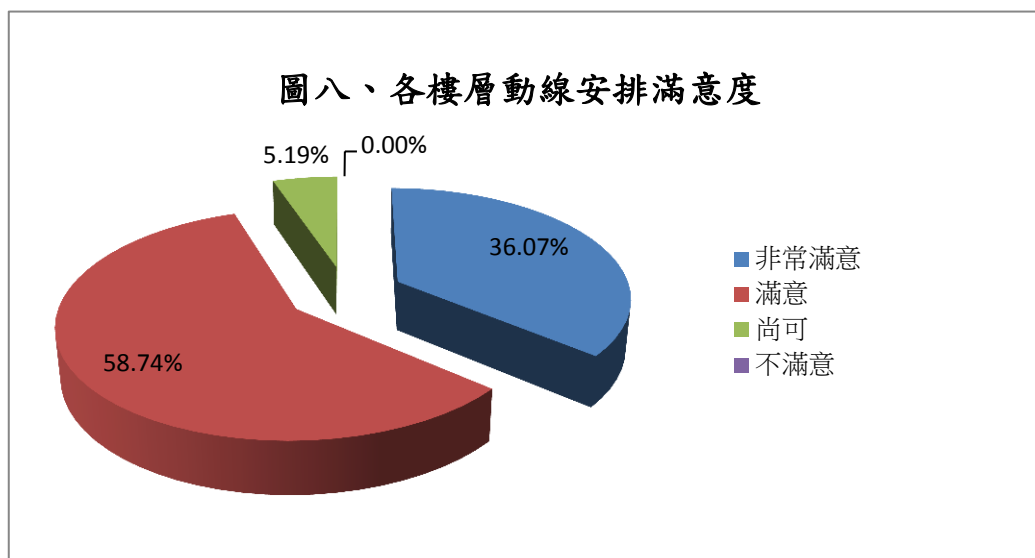
問卷第 2 題：「請問您對本所各項業務標示牌，感到滿意嗎？」
訪問結果分析，受訪民眾表示非常滿意及滿意之比和達 97.81%，僅 2.19%表示尚可，不滿意比率為 0。（詳圖七）



資料來源：臺中市龍井區公所為民服務滿意度問卷調查

3. 各樓層的動線安排：

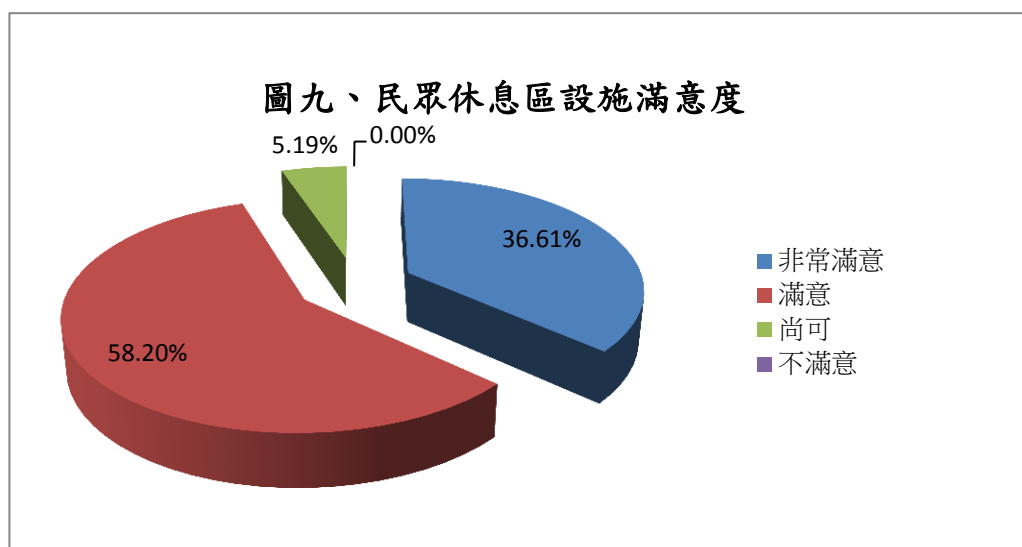
問卷第 3 題：「請問您對本所各樓層的動線安排感到滿意嗎？」
訪問結果分析，受訪民眾表示非常滿意及滿意之比和達 94.81%，僅 5.19%表示尚可，不滿意比率為 0。（詳圖八）



資料來源：臺中市龍井區公所為民服務滿意度問卷調查

4. 民眾休息區設施：

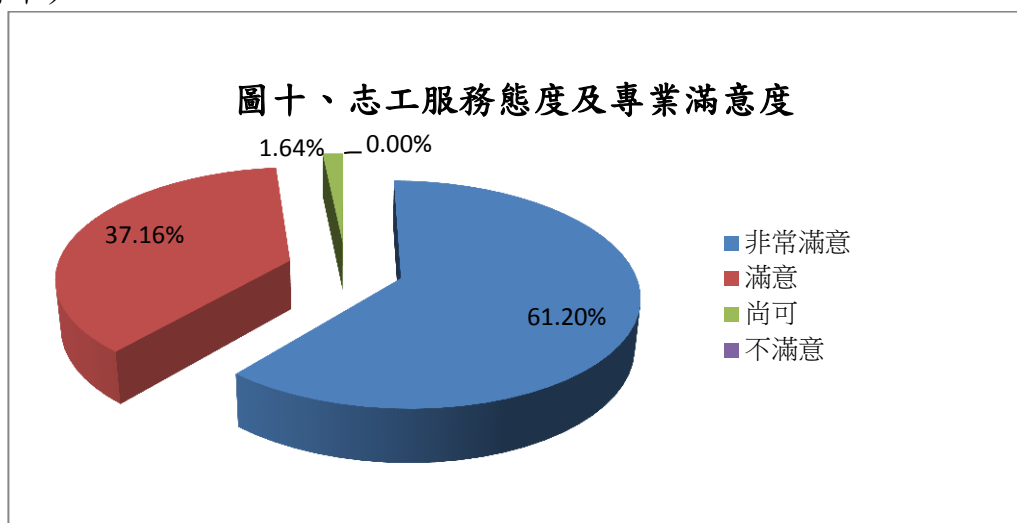
問卷第 4 題：「請問您對本所在民眾休息區設施感到滿意嗎？」
訪問結果分析，受訪民眾表示非常滿意及滿意之比和達 94.81%，僅 5.19%表示尚可，不滿意比率為 0。（詳圖九）



資料來源：臺中市龍井區公所為民服務滿意度問卷調查

5. 志工服務態度及專業：

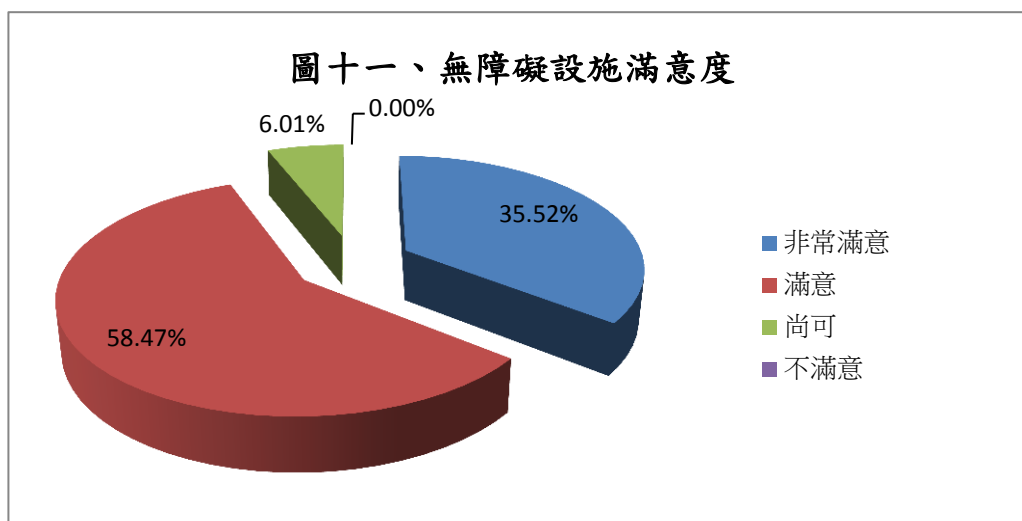
問卷第 5 題：「請問您對本所志工服務態度及專業感到滿意嗎？」
訪問結果分析，受訪民眾表示非常滿意及滿意之比和達 98.36%，滿意度居各項調查項目之冠，僅 1.64%表示尚可，不滿意比率為 0。（詳圖十）



資料來源：臺中市龍井區公所為民服務滿意度問卷調查

6. 無障礙設施之設計：

問卷第 6 題：「請問您對本所無障礙設施之設計感到滿意嗎？」訪問結果分析，受訪民眾表示非常滿意及滿意之比和達 93.99%，僅 6.01%表示尚可，不滿意比率為 0。（詳圖十一）



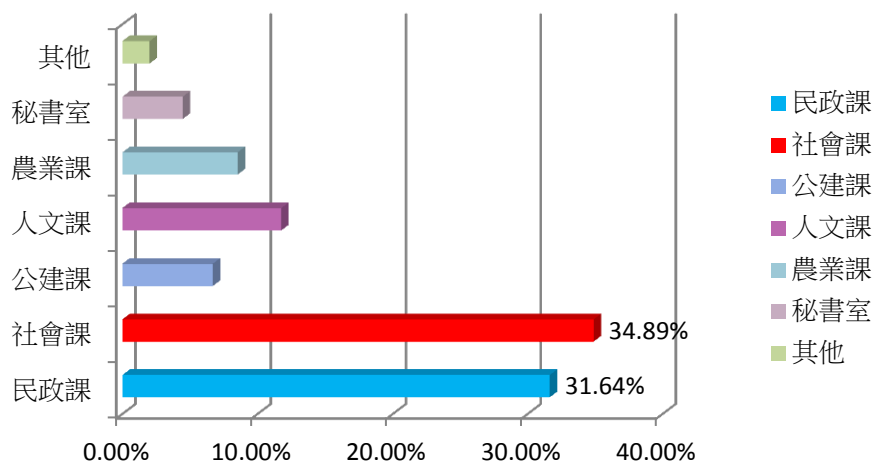
資料來源：臺中市龍井區公所為民服務滿意度問卷調查

（二）服務態度及專業性滿意度：訪問結果分析，受訪民眾至本所洽公課室以社會課最多，占 34.89%，民政課次之，占 31.64%。受訪民眾對承辦人員洽辦事項服務態度、工作之處理流程、「一次告知」、依申請期限辦理完畢、申辦案件處理情形及時間、接聽電話的速度及回答電話的內容專業度等七個問項，受訪者非常滿意及滿意比率合計皆達 90%以上。

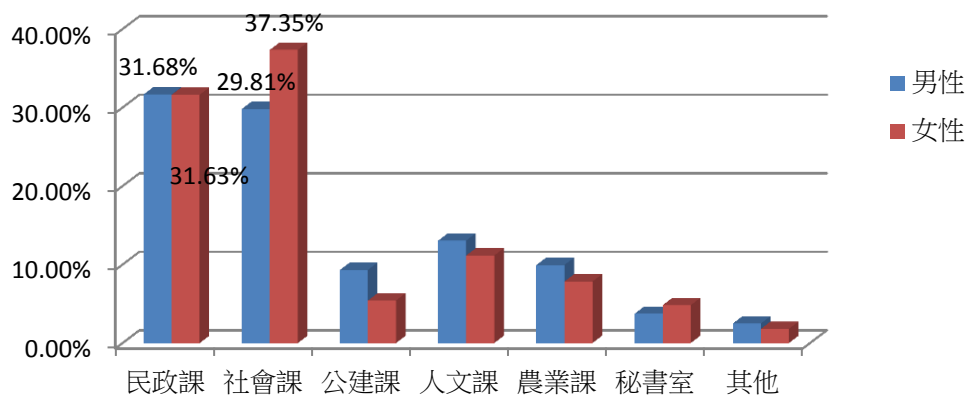
1. 民眾洽辦業務之服務課室：

為瞭解民眾至本所各課室洽公之頻率，問卷第 1 題：「請問您至本所洽辦之服務課室為何？（複選）」訪問結果分析，民眾至社會課洽辦業務最多，占 34.89%，民政課次之，占 31.64%。再就性別區分，社會課及民政課仍占前二位，但女性洽公比率較高為社會課，占女性 37.35%，而男性則為民政課，占男性比率 31.68%。（詳圖十二至十三）

圖十二、民眾至本所洽辦業務之服務課室



圖十三、民眾至本所洽辦業務之服務課室
-按性別分

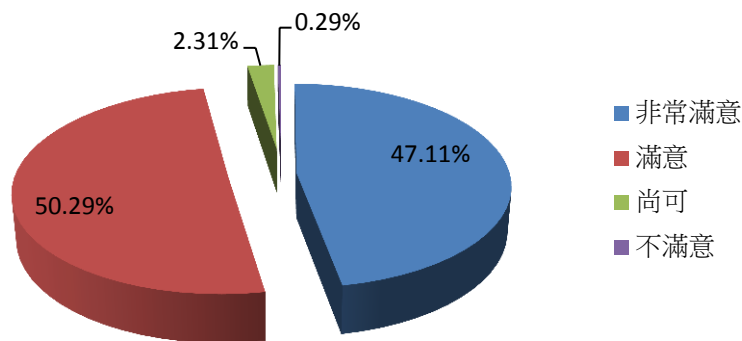


資料來源：臺中市龍井區公所為民服務滿意度問卷調查

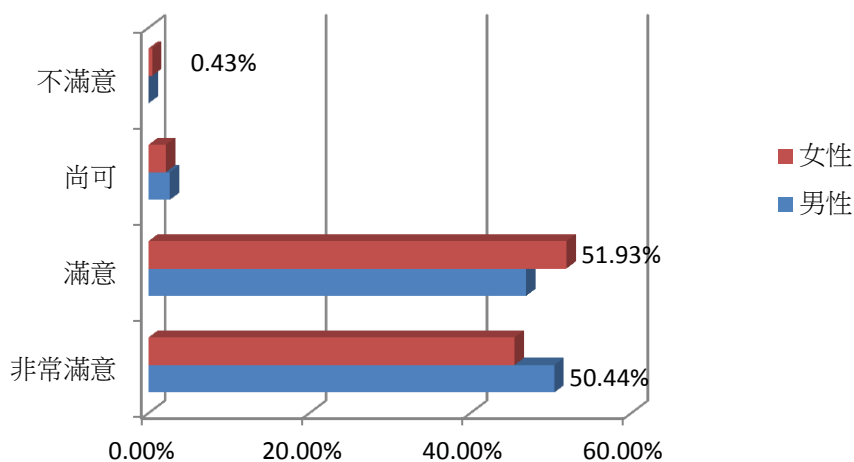
2. 對承辦人員洽辦事項服務態度滿意度：

問卷第 2 題：「您對本所承辦人員為您所洽辦事項服務態度滿意嗎？」訪問結果分析，受訪民眾表示非常滿意及滿意之比率合計達 97.40%，惟仍有不滿意比率 0.29%，本所承辦人員之服務態度仍有改善空間。再就不滿意比率依男女性別分析，發現受訪民眾中僅有女性表示不滿意，占女性比率 0.43%。（詳圖十四至十五）

圖十四、對承辦人員洽辦事項服務態度滿意度



圖十五、對承辦人員洽辦事項服務態度滿意度
—依性別分

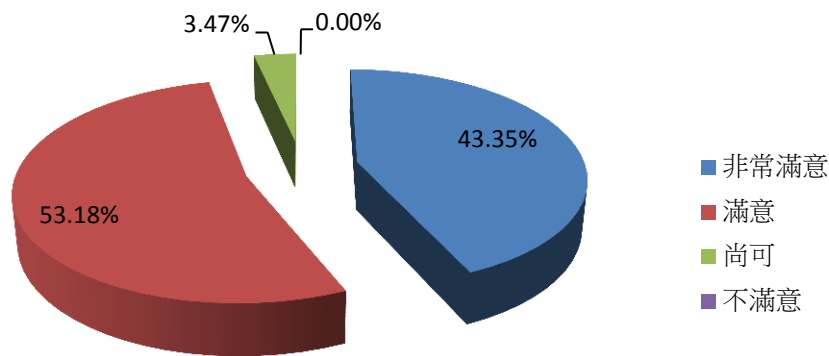


資料來源：臺中市龍井區公所為民服務滿意度問卷調查

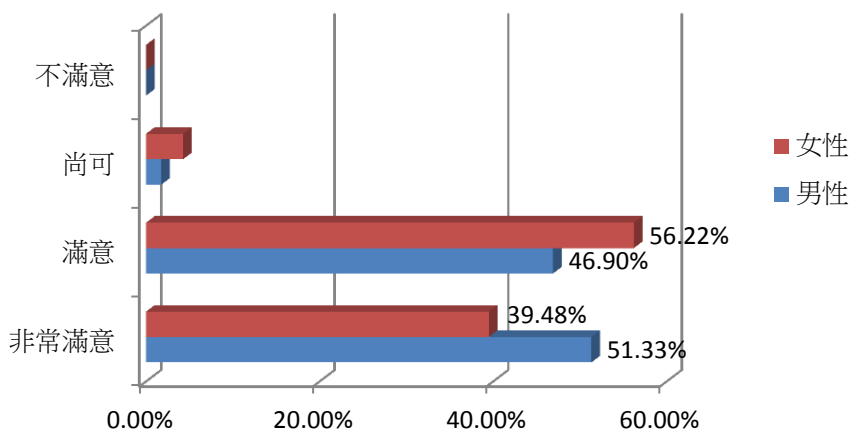
3. 工作之處理流程滿意度：

問卷第3題：「您對本所為您辦理工作之處理流程滿意嗎？」訪問結果分析，受訪民眾表示非常滿意及滿意之比率合計達96.53%，表達尚可3.47%，不滿意比率0。依男女性別分析非常滿意及滿意之比率，非常滿意占女性比率39.48%；占男性比率51.33%，滿意占女性比率56.22%；占男性比率46.90%，可見對於工作之處理流程滿意度，男性是高於女性。（詳圖十六至十七）

圖十六、對辦理工作之處理流程滿意度



圖十七、對辦理工作之處理流程滿意度
-依性別分

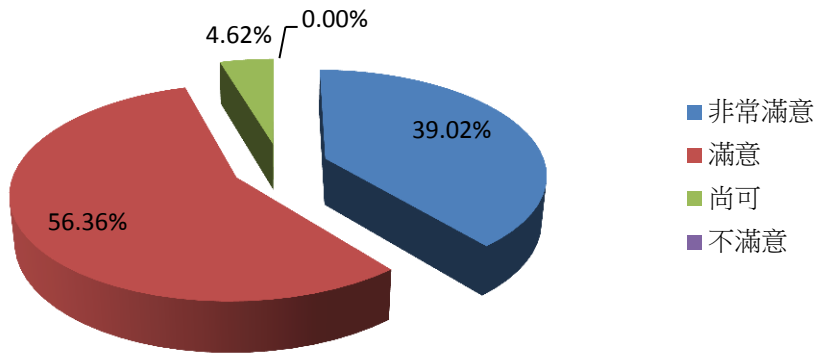


資料來源：臺中市龍井區公所為民服務滿意度問卷調查

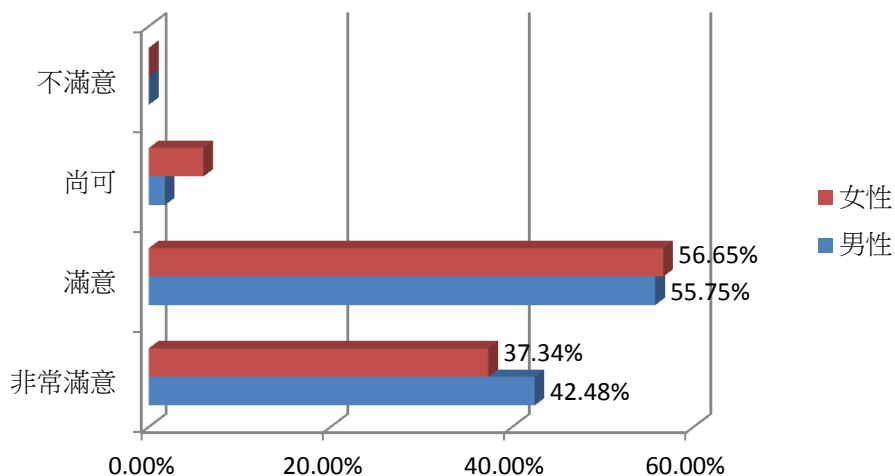
4. 「一次告知」滿意度：

問卷第4題：「對申辦案件資料不足情形，「一次告知」的服務滿意嗎？」訪問結果分析，受訪民眾表示非常滿意及滿意之比率合計達95.38%，表達尚可4.62%，不滿意比率0。依男女性別分析非常滿意及滿意之比率，非常滿意占女性比率37.34%；占男性比率42.48%，滿意占女性比率56.65%；占男性比率55.75%，可見對於申辦案件資料不足，「一次告知」的服務滿意度，男性是高於女性。（詳圖十八至十九）

圖十八、對申辦案件資料不足，「一次告知」滿意度



圖十九、對申辦案件資料不足，「一次告知」滿意度-依性別分

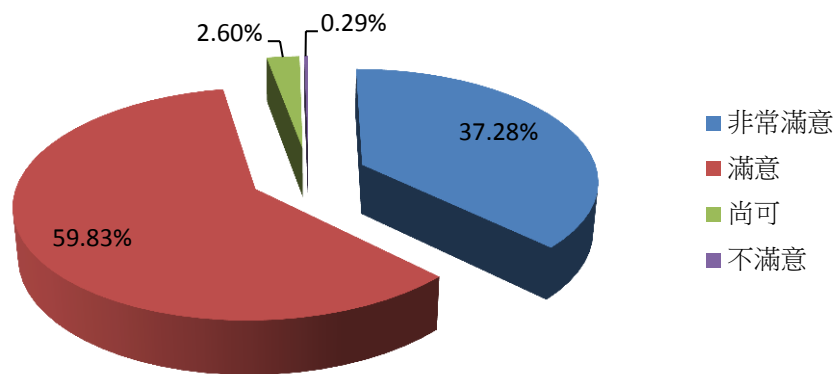


資料來源：臺中市龍井區公所為民服務滿意度問卷調查

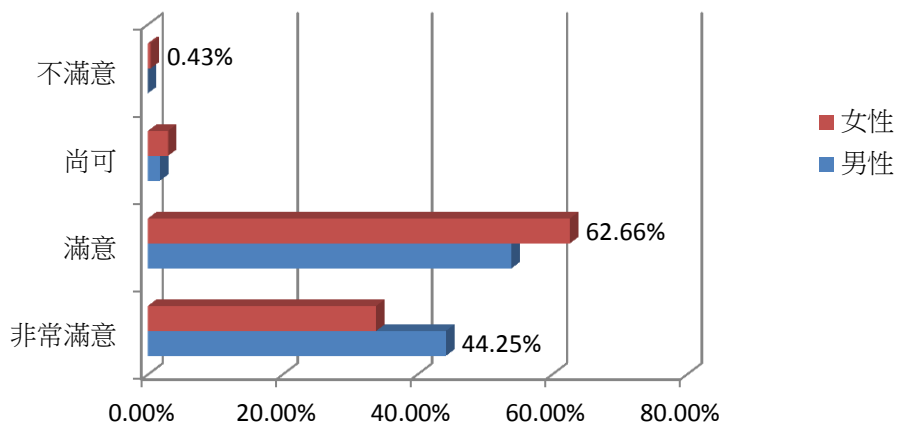
5. 申辦案件依期限辦理完畢滿意度：

問卷第5題：「請問您所洽辦之案件，是否依申請期限辦理完畢？」訪問結果分析，受訪民眾表示非常滿意及滿意之比和達97.11%，惟不滿意比率0.29%，本所承辦人員之案件辦理期限仍有改善空間。再就不滿意比率依男女性別分析，發現受訪民眾中僅有女性表示不滿意，占女性比率0.43%。（詳圖廿至廿一）

圖廿、對申辦案件依期限辦理完畢滿意度



圖廿一、對申辦案件依期限辦理完畢滿意度
-依性別分

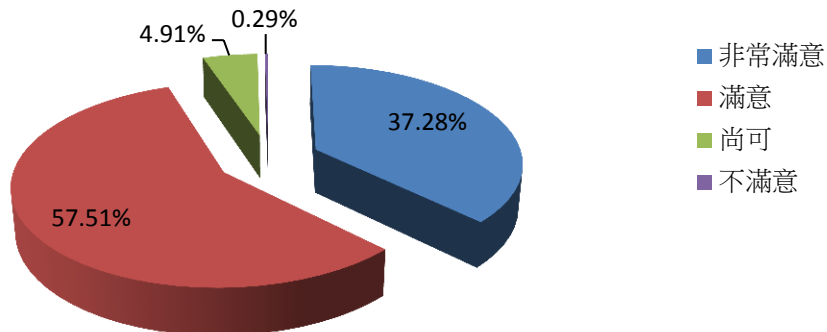


資料來源：臺中市龍井區公所為民服務滿意度問卷調查

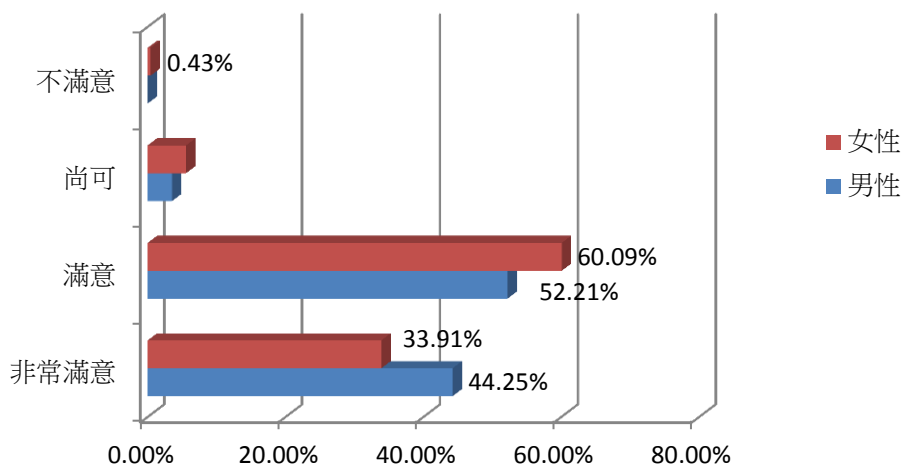
6. 辦理申辦案件處理情形及時間滿意度：

問卷第 6 題：「您對本所為您辦理申辦案件處理情形及時間的滿意嗎？」訪問結果分析，受訪民眾表示非常滿意及滿意之比率合計達 94.79%，惟不滿意比率 0.29%，本所承辦人員之案件處理情形及時間仍有改善空間。再就不滿意比率依男女性別分析，發現受訪民眾中僅有女性表示不滿意，占女性比率 0.43%。（詳圖廿二至廿三）

圖廿二、對辦理申辦案件處理情形及時間滿意度



圖廿三、對辦理申辦案件處理情形及時間滿意度-依性別分

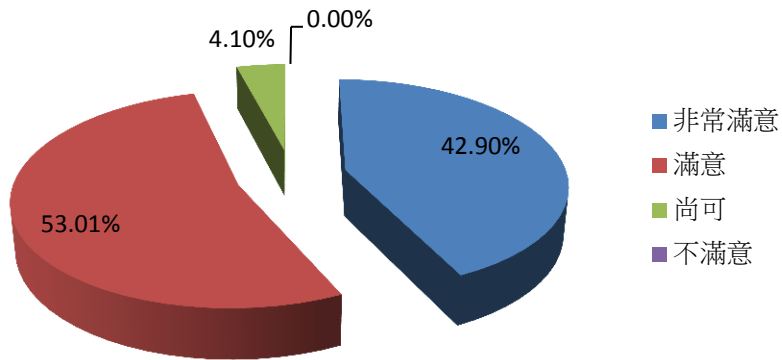


資料來源：臺中市龍井區公所為民服務滿意度問卷調查

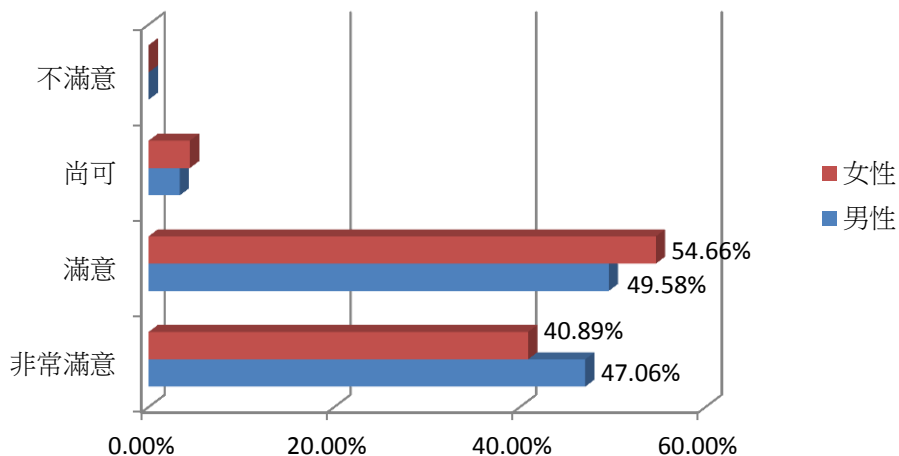
7. 接聽電話速度滿意度：

問卷第7題：「請問您對本所接聽電話的速度感到滿意嗎？」訪問結果分析，受訪民眾表示非常滿意及滿意之比率合計達95.91%，表達尚可4.10%，不滿意比率0。依男女性別分析非常滿意及滿意之比率，非常滿意占女性比率40.89%；占男性比率47.06%，滿意占女性比率54.66%；占男性比率49.58%，可見對於接聽電話的速度滿意度男性高於女性。（詳圖廿四至廿五）

圖廿四、對接聽電話速度滿意度



圖廿五、對接聽電話速度滿意度-依性別分

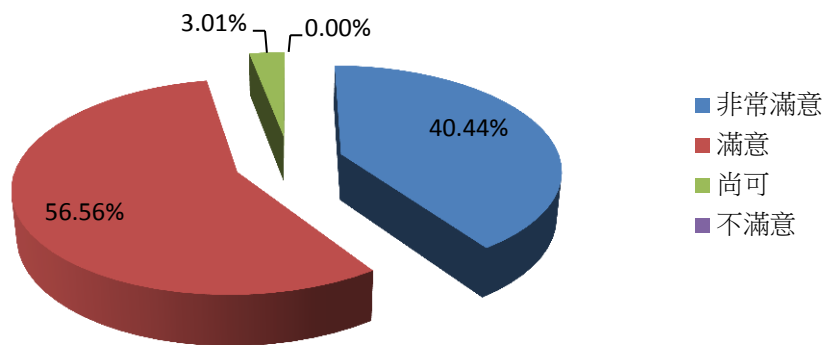


資料來源：臺中市龍井區公所為民服務滿意度問卷調查

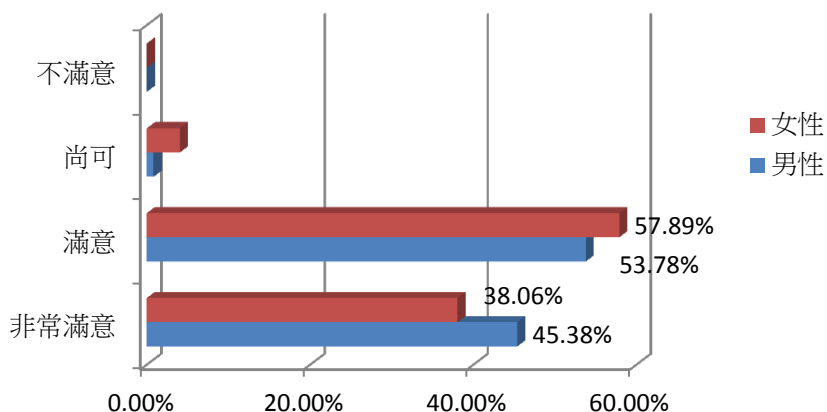
8. 回答電話內容專業度滿意度：

問卷第 8 題：「請問您對本所回答電話的內容專業度感到滿意嗎？」訪問結果分析，受訪民眾表示非常滿意及滿意之比率合計達 97%，表達尚可 3.01%，不滿意比率 0。依男女性別分析非常滿意及滿意之比率，非常滿意占女性比率 38.06%；占男性比率 45.38%，滿意占女性比率 57.89%；占男性比率 53.78%，可見對於接聽電話的速度滿意度男性高於女性。（詳圖廿六至廿七）

圖廿六、對回答電話內容專業度滿意度



圖廿七、對回答電話內容專業度滿意度
-依性別分



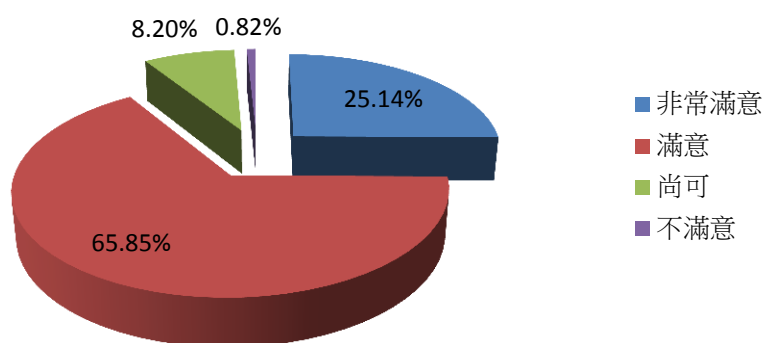
資料來源：臺中市龍井區公所為民服務滿意度問卷調查

(二) 網路及其他：受訪民眾對各項海報及網路之宣導表示非常滿意及滿意之比率和達 90.99%；但僅有 68.85% 民眾知道本所機關網頁設有「意見信箱」；60.66% 民眾知道本所在 FB 開立「臺中市龍井區公所」粉絲頁，而且女性不知道比率多於男性，應多多加強宣傳。整體服務品質與過去相較，68.85% 表示有明顯進步，惟仍有 4.65% 表示相差不多或有明顯退步。

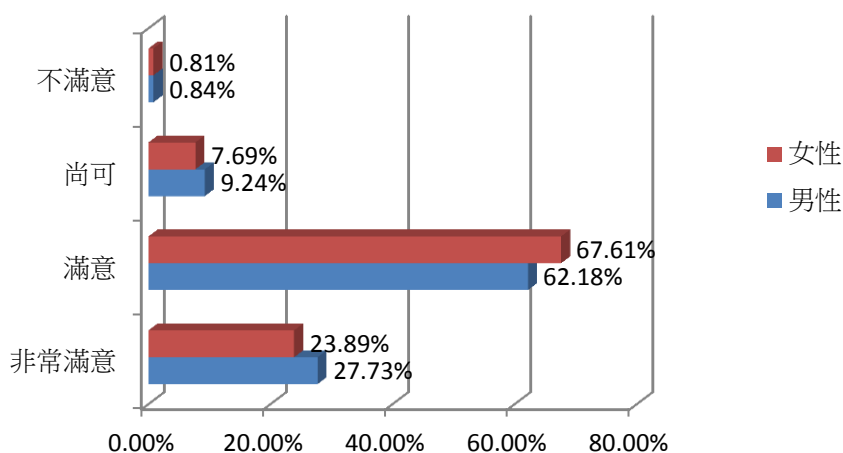
1. 各項海報及網路宣導滿意度：

問卷第 1 題：「請問您對本所各項海報及網路之宣導感到滿意嗎？」
訪問結果分析，受訪民眾表示非常滿意及滿意之比率和達 90.99%，
表達尚可 8.20%，不滿意比率 0.82%。依男女性別分析尚可及不滿意
之比率，尚可占女性比率 7.69%；占男性比率 9.24%，不滿意占女
性比率 0.81%；占男性比率 0.84%，可見對於各項海報及網路之宣導
不滿意度男性高於女性，須加強對男性之宣導。（詳圖廿八至廿九）

圖廿八、對各項海報及網路之宣導滿意度



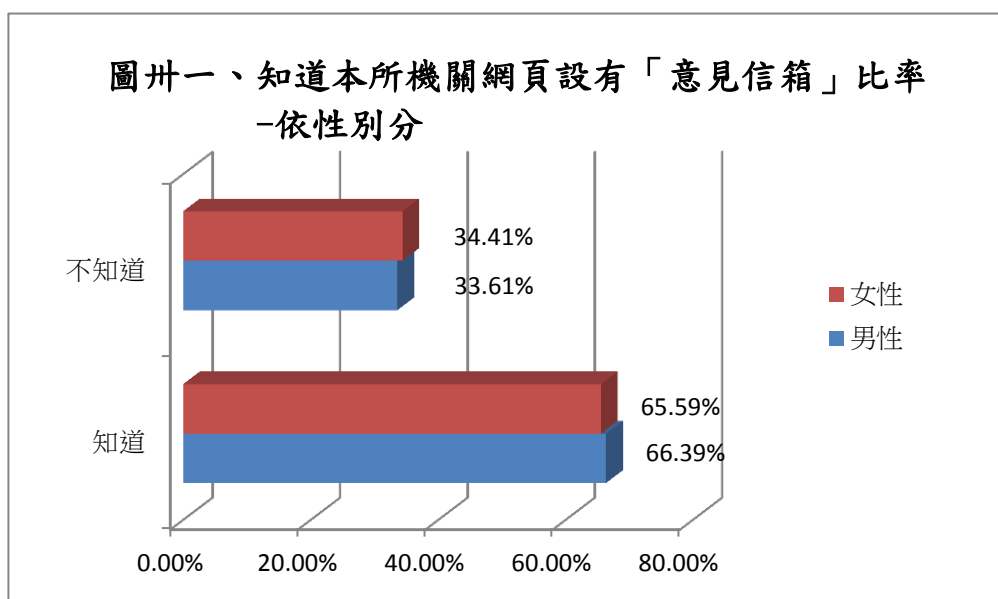
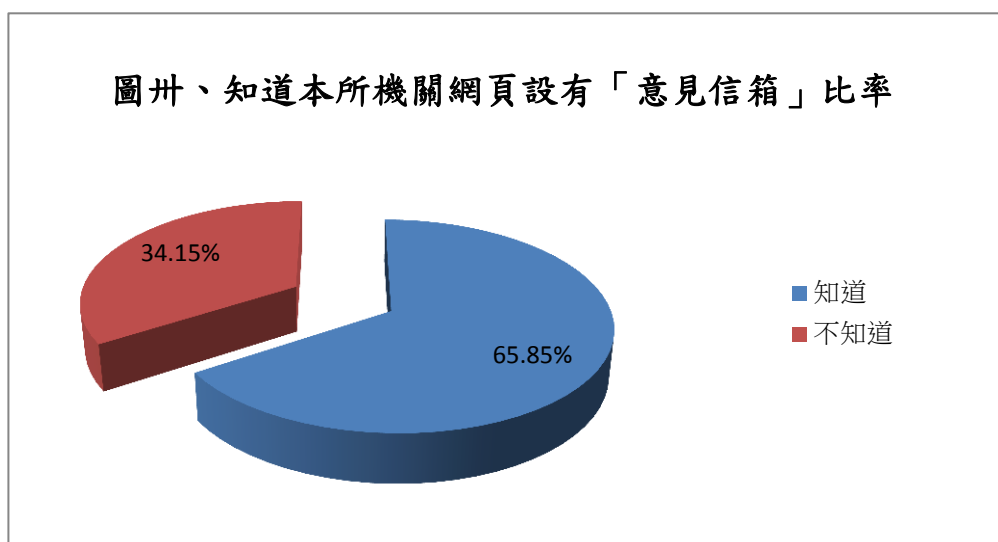
圖廿九、對各項海報及網路之宣導滿意度
-依性別分



資料來源：臺中市龍井區公所為民服務滿意度問卷調查

2. 民眾對本所機關網頁設有「意見信箱」之知道比率：

問卷第 2 題：「請問您知道本所機關網頁設有「意見信箱」可表達您寶貴的意見嗎？」訪問結果分析，受訪民眾表示知道比率 68.85%，不知道 34.15%，顯示本所機關網頁設有「意見信箱」之宣導稍有不足。再將受訪民眾以性別區分，進一步分析男女性別知道之比率，知道占女性比率 65.59%；占男性比率 66.39%，不知道占女性比率 34.41%；占男性比率 33.61%，可見對於本所機關網頁設有「意見信箱」之不知道比率女性高於男性，須加強對女性之宣導。（詳圖卅至卅一）

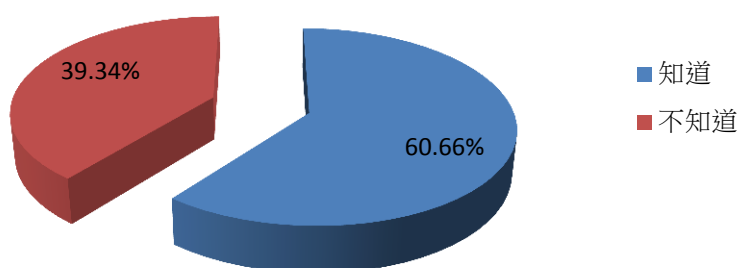


資料來源：臺中市龍井區公所為民服務滿意度問卷調查

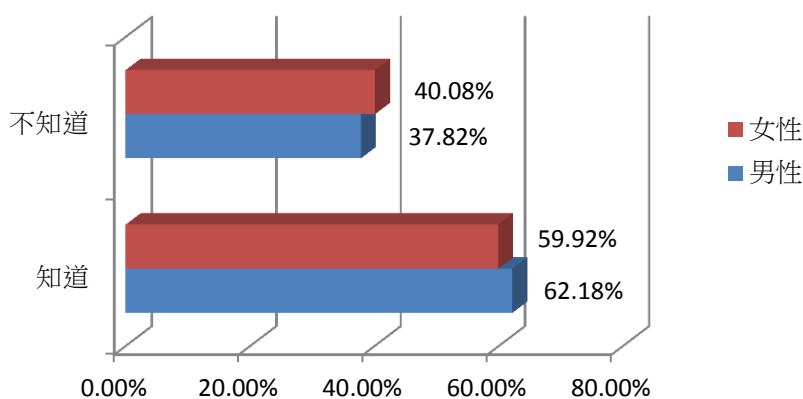
3. 民眾對本所在FB開立「臺中市龍井區公所」粉絲頁之知道比率：

問卷第3題：「請問您知道本所在FB開立「臺中市龍井區公所」粉絲頁嗎？」訪問結果分析，受訪民眾表示知道比率60.66%，不知道39.34%，顯示本所在FB開立「臺中市龍井區公所」粉絲頁之宣傳稍有不足。再將受訪民眾以性別區分，進一步分析男女性別知道之比率，就女性分析，知道比率59.92%，不知道比率40.08%；男性分析，知道比率62.18%，不知道比率37.82%，可見對於本所在FB開立「臺中市龍井區公所」粉絲頁之不知道比率女性高於男性，須加強對女性之宣導。（詳圖卅二至卅三）

圖卅二、知道本所在FB開立「臺中市龍井區公所」粉絲頁比率



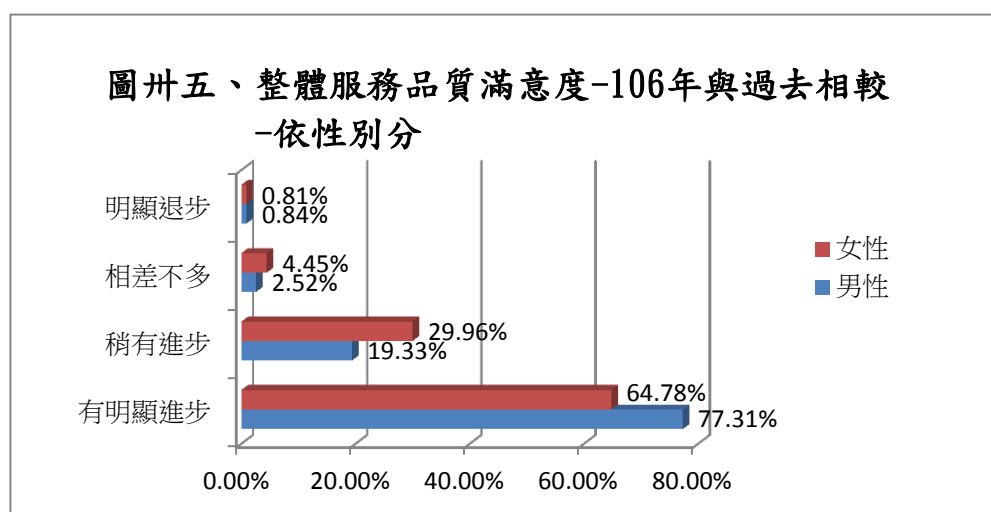
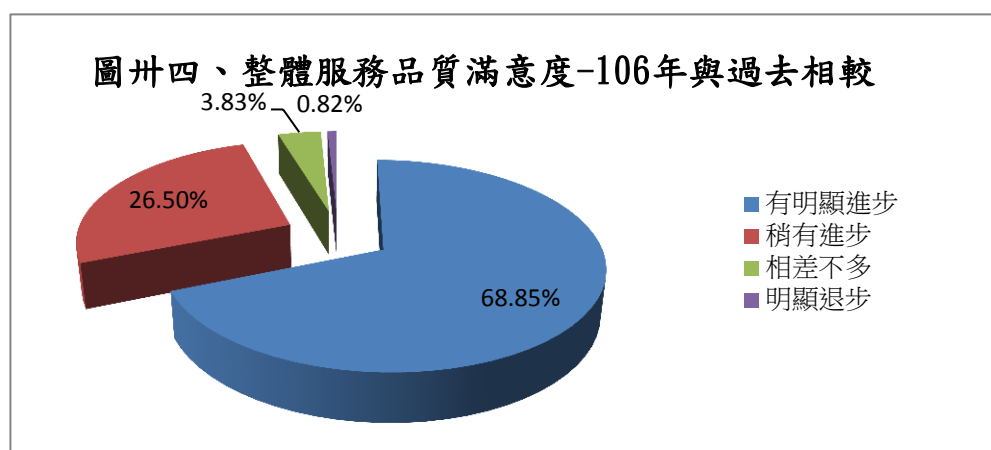
圖卅三、知道本所在FB開立「臺中市龍井區公所」粉絲頁比率-依性別分



資料來源：臺中市龍井區公所為民服務滿意度問卷調查

4. 服務品質與過去相比較是否進步：

為瞭解區民眾對本所 106 年與過去相較之整體服務品質是否有進步，以問卷第 4 題：「整體而言，您認為本所服務品質與過去相比較是否進步？」訪問結果分析，有明顯進步 68.85%，稍有進步 26.50%，顯示本所大部份民眾認為本所 106 年為民服務之體服務品質是較過去進步，惟認為相差不多及明顯退步合計比率雖僅有 4.65%，表示本所之整體服務品質仍有待進步。就男女性別分析，受訪者表示整體服務品質明顯進步者，男性中占 77.31%；女性中占 64.78%。受訪者表示整體服務品質相差不多者，男性中占 2.52%；女性中占 4.45%；表示整體服務品質明顯退步者，男性中占 0.84%；女性中占 0.81%，顯示本所除須加強整體服務品質外，對於女性之服務尤須重視。（詳圖卅四至卅五）



資料來源：臺中市龍井區公所為民服務滿意度問卷調查

六、結語:受訪者對於本所為民服務品質及與前年度相比是否進步，大致上是持肯定正面的看法，但對於本所機關網頁設有「意見信箱」及在 FB 開立「臺中市龍井區公所」粉絲頁則僅有約七成民眾知道，宜加強業務之宣導。

為瞭解民眾對本所洽公環境設備、服務態度專業性，各項海報及網路之宣導及服務滿意情形，特辦理 106 為民服務滿意度問卷調查。於 107 年 3 月 15 日至 4 月 15 日止，以來公所洽公民眾及區民為調查對象，採問卷調查方式，隨機抽取 366 位民眾為樣本進行訪問分析。

問卷第一部份針對民眾對本所洽公環境設備滿意度進行訪問分析顯示，民眾對洽公環境、各項業務標示牌、各樓層的動線安排、民眾休息區設施、志工服務態度及專業、無障礙設施之設計等六個問項，表示非常滿意及滿意者合計比率皆達 90%以上。進一步分析民眾對洽公環境滿意及不滿意項目，46.88%受訪民眾對環境清潔項目感到滿意；51.79%受訪民眾對綠化項目感到不滿意。

問卷第二部份針對民眾至本所洽辦業務之課室及對本所服務態度專業性進行訪問。分析顯示，受訪民眾至本所洽公課室以社會課最多，占 34.89%。受訪民眾對承辦人員洽辦事項服務態度、工作之處理流程、「一次告知」、依申請期限辦理完畢、申辦案件處理情形及時間、接聽電話的速度及回答電話的內容專業度等，非常滿意及滿意者合計比率皆達 90%以上。

問卷第三部份針對民眾對本所網路宣傳及服務品質進步與否進行訪問，分析顯示，各項海報及網路之宣導受訪民眾表示非常滿意及滿意之比率和達 90.99%；惟僅有 68.85%民眾知道本所機關網頁設有「意見信箱」；60.66%民眾知道本所在 FB 開立「臺中市龍井區公所」粉絲頁，而且女性不知道比率多於男性，應多多加強宣傳。整體服務品質與過去相較，68.85%表示有明顯進步，惟仍有 4.65%表示相差不多及有明顯退步。

綜上，受訪者對於本所之為民服務品質及與前年度相比是否進步，大致上是持肯定正面的看法，但對於本所機關網頁設有「意見信箱」及在 FB 開立「臺中市龍井區公所」粉絲頁則僅有約七成民眾知道，宜加強業務之宣導。

臺中市龍井區公所

106 年度為民服務滿意度問卷調查

鄉親您好：

為提升服務品質，瞭解您對本所服務之需求，以檢討改進相關措施。本問卷請您撥冗填答，您的資料與意見將受到保護，請您放心作答，謝謝您的協助。

敬祝 身體健康 萬事如意

臺中市龍井區公所 敬啟

107 年 3 月

◎環境設備滿意度

1. 請問您對本所之洽公環境是否滿意？

☐非常滿意 ☐滿意 ☐尚可 ☐不滿意

您對本所洽公環境感到**滿意**的項目？

☐照明 ☐空調 ☐環境清潔 ☐綠化 ☐書表範例 ☐其他 ____

您對本所洽公環境感到**不滿意**的項目？

☐照明 ☐空調 ☐環境清潔 ☐綠化 ☐書表範例 ☐其他 ____

2. 請問您對本所各項業務標示牌，感到滿意嗎？

☐非常滿意 ☐滿意 ☐尚可 ☐不滿意

3. 請問您對本所各樓層的動線安排感到滿意嗎？

☐非常滿意 ☐滿意 ☐尚可 ☐不滿意

4. 請問您對本所在民眾休息區設施感到滿意嗎？

☐非常滿意 ☐滿意 ☐尚可 ☐不滿意

5. 請問您對本所志工服務態度及專業感到滿意嗎？

☐非常滿意 ☐滿意 ☐尚可 ☐不滿意

6. 請問您對本所無障礙設施之設計感到滿意嗎？

☐非常滿意 ☐滿意 ☐尚可 ☐不滿意

◎服務態度專業性

1. 請問您至本所洽辦之服務課室為何？（複選）（若不曾至本所洽辦事情者，第 2-6 題不用作答）

☐民政課 ☐社會課 ☐公建課 ☐人文課 ☐農業課 ☐秘書室 ☐其他

2. 您對本所承辦人員為您所洽辦事項服務態度滿意嗎？

☐非常滿意 ☐滿意 ☐尚可 ☐不滿意

3. 您對本所為您辦理工作之處理流程滿意嗎？

☐非常滿意 ☐滿意 ☐尚可 ☐不滿意

4. 對申辦案件資料不足情形，「一次告知」的服務滿意嗎？

☐非常滿意 ☐滿意 ☐尚可 ☐不滿意

5. 請問您所洽辦之案件，是否依申請期限辦理完畢？

☐非常滿意 ☐滿意 ☐尚可 ☐不滿意

6. 您對本所為您辦理申辦案件處理情形及時間的滿意嗎？

☐非常滿意 ☐滿意 ☐尚可 ☐不滿意

7. 請問您對本所接聽電話的速度感到滿意嗎？

☐非常滿意 ☐滿意 ☐尚可 ☐不滿意

8. 請問您對本所回答電話的內容專業度感到滿意嗎？

☐非常滿意 ☐滿意 ☐尚可 ☐不滿意

◎網路及其他

1. 請問您對本所各項海報及網路之宣導感到滿意嗎？

☐非常滿意 ☐滿意 ☐尚可 ☐不滿意

2. 請問您知道本所機關網頁設有「意見信箱」可表達您寶貴的意見嗎？

☐知道 ☐不知道

3. 請問您知道本所在 FB 開立「臺中市龍井區公所」粉絲頁嗎？

☐知道 ☐不知道

4. 整體而言，您認為本所服務品質與過去相比較是否進步？

☐有明顯進步 ☐稍有進步 ☐相差不多 ☐明顯退步

◎您的資料

性別：☐男 ☐女 居住里 _____

年齡：☐ 20 歲(含)以下 ☐ 21~40 歲 ☐ 41~60 歲

☐60 歲以上

職業：☐ 軍公教 ☐商 ☐服務業 ☐農漁牧 ☐自由業 ☐

家管 ☐ 其他

106 年為民服務滿意度問卷調查分析

中華民國 107 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#1164

出版日期：中華民國 107 年 5 月