

經濟部水利署第四河川局 111 年度河川公地申辦案件滿意度調查報告

1、 前言

本局為提昇服務品質，了解各河川公地申辦人對本局處理河川公地申辦案件之滿意程度，因此做問卷調查，以確實了解民意走向，並做檢討改進之參考，期有效落實為民服務。

2、 調查過程與方法

(一) 對象與過程

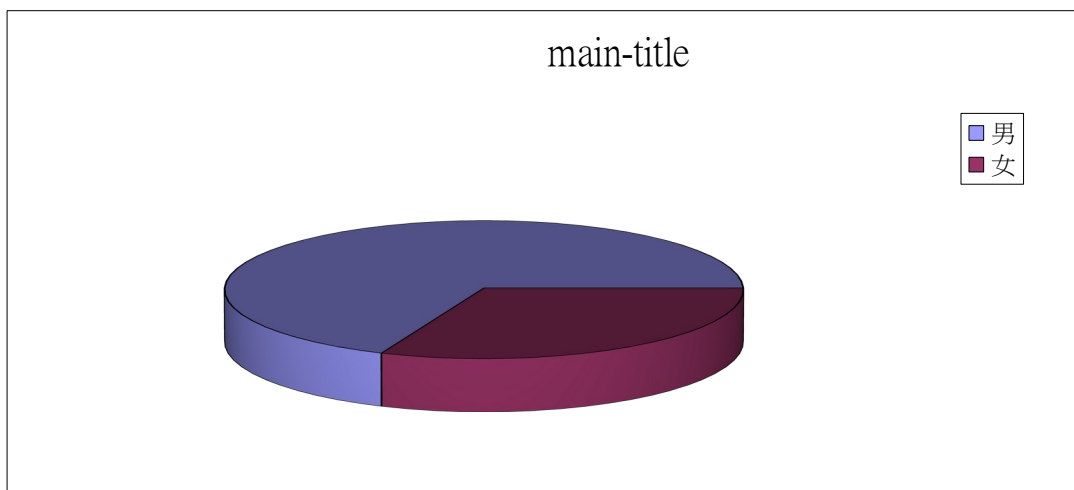
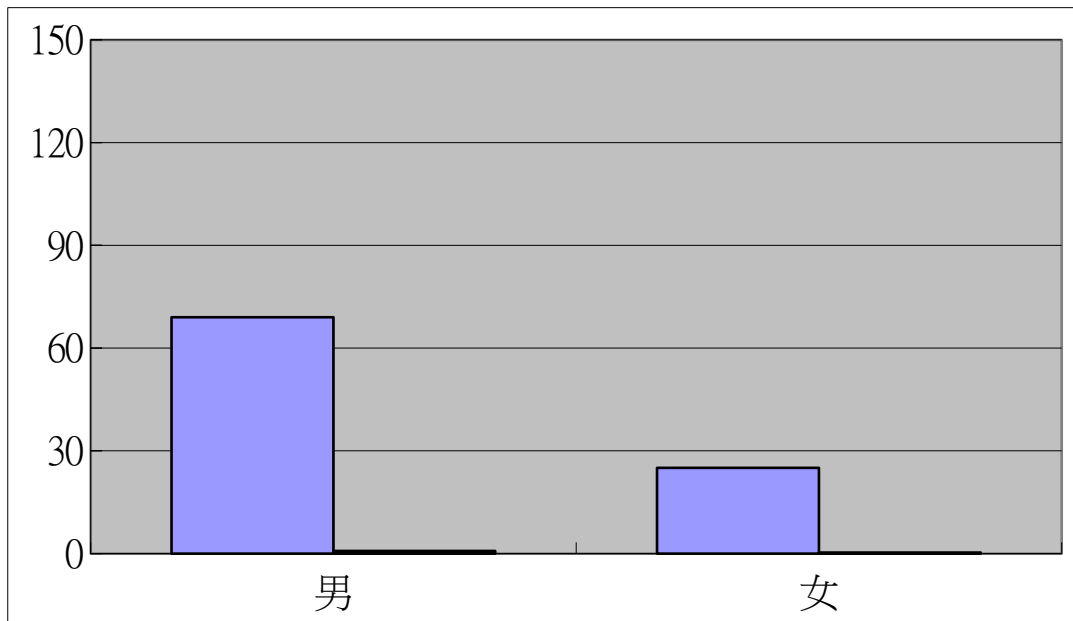
民眾至本局申請河川公地申辦案件時，由申請人填寫「經濟部水利署第四河川局河川公地申辦案件滿意度調查表」。

(二) 調查期間

期間自 111 年 1 月 1 日起至 111 年 12 月 25 日止，總計樣本數為 95 件，有效樣本 94 件，有效樣本率 98.94%。

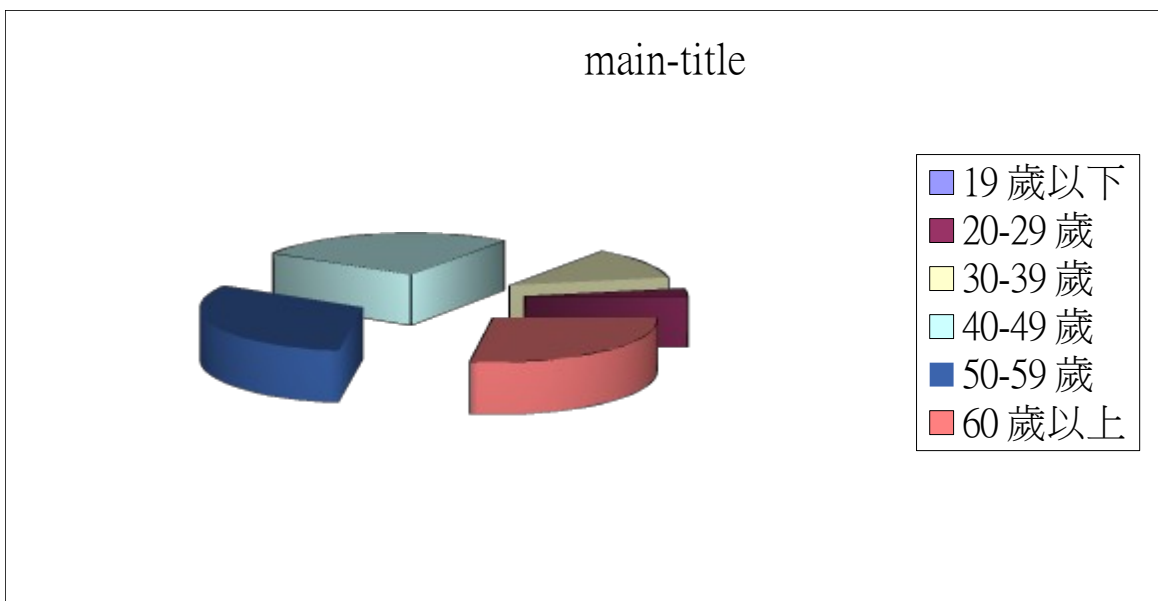
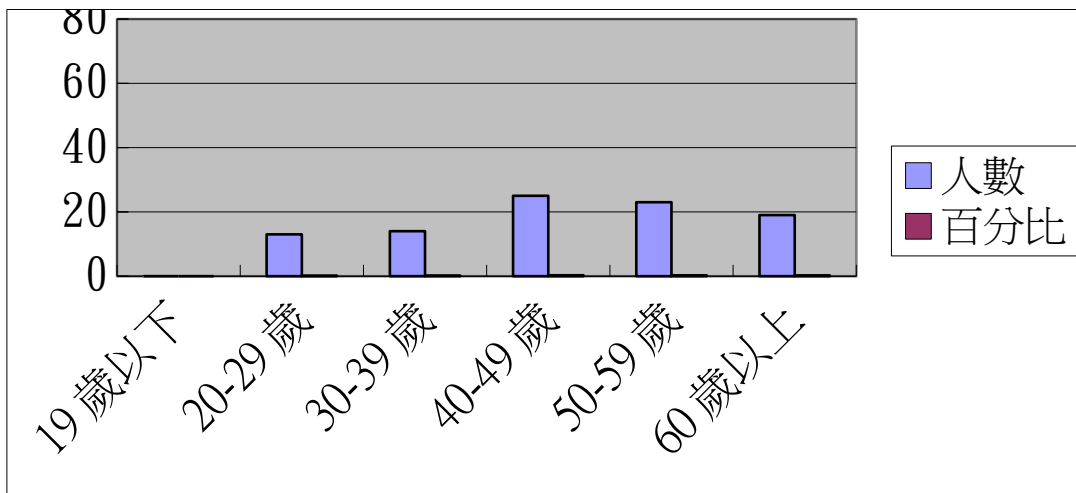
3、 調查結果

(1) 性別



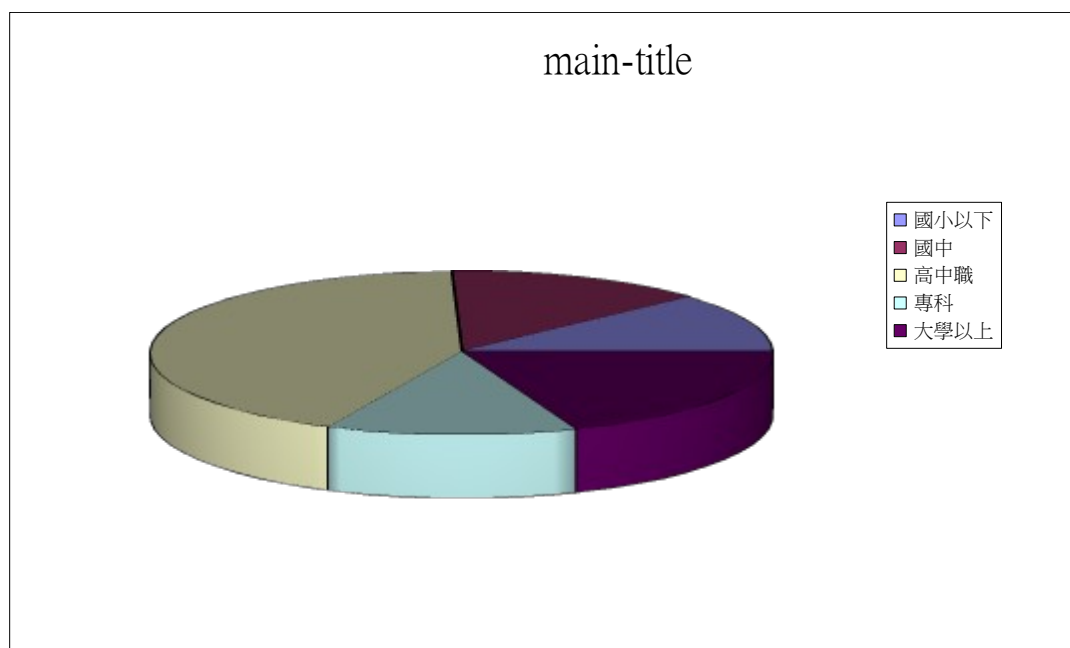
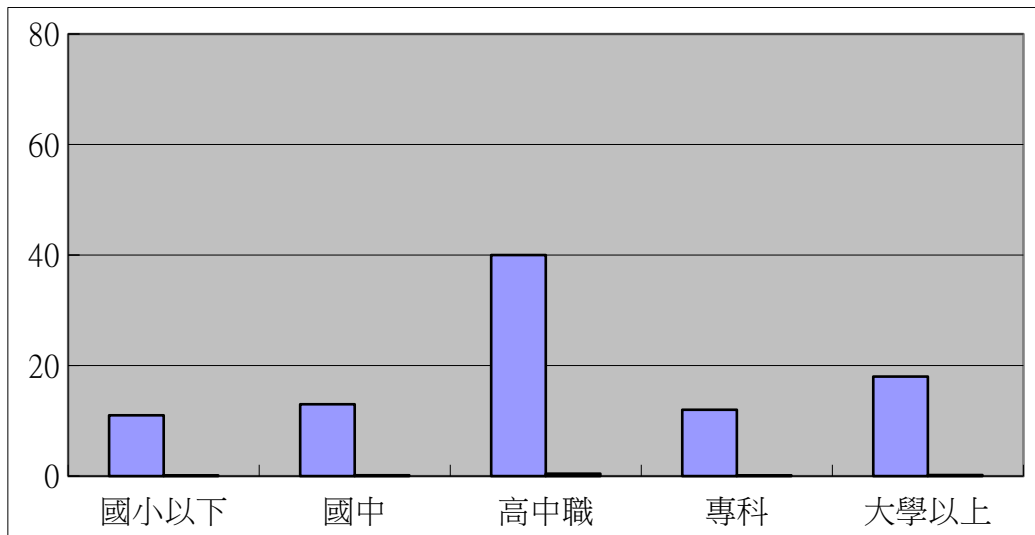
本次回收有效樣本 94 份，在受訪民眾性別方面，男性佔多數。
 男性計有 69 人佔 73.40%，女性計有 25 人佔 26.60%。

(2) 年齡



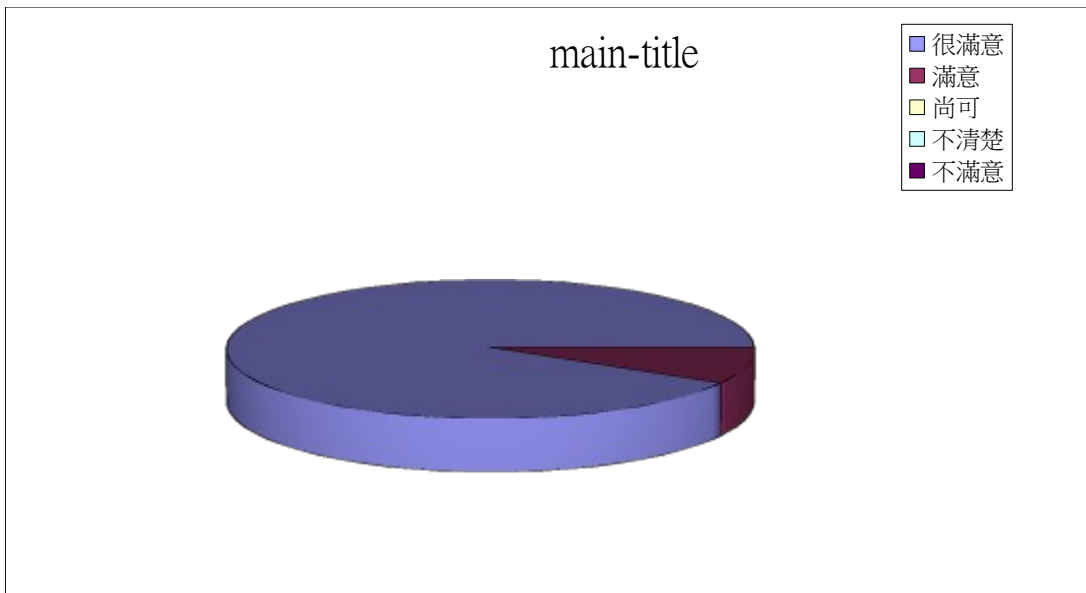
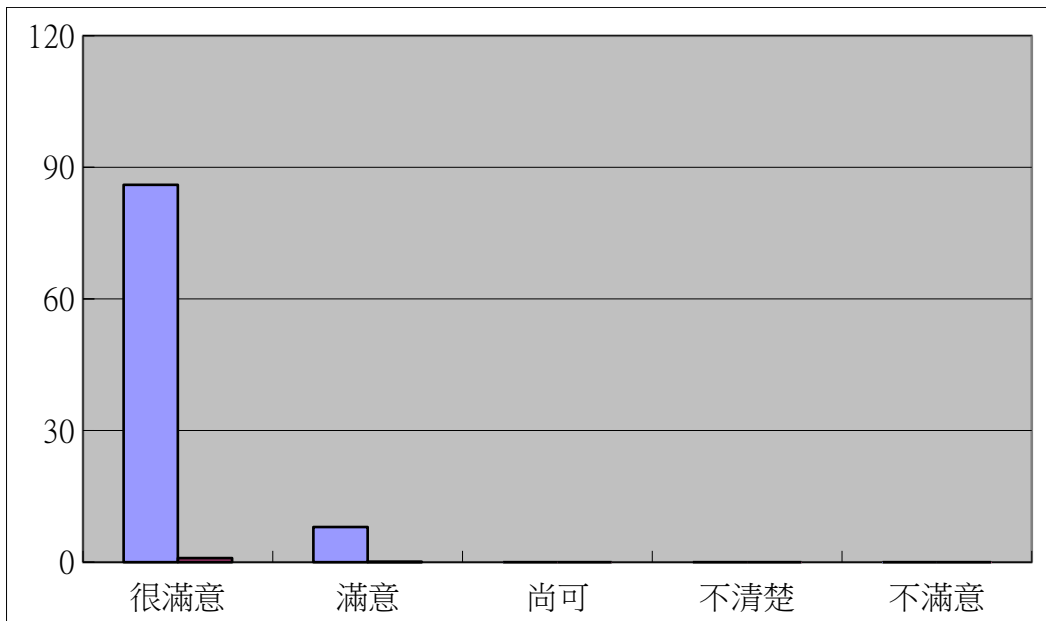
本次回收有效樣本之年齡其中 40-49 歲人數最多，計 25 人佔 26.60%，其次 50-59 歲計 23 人佔 24.47%，餘 60 歲以上計有 19 人佔 20.21%，19 歲以下計 0 人佔 0%，20-29 歲計有 13 人佔 13.83%，30-39 歲計有 14 人佔 14.89%。

(三) 教育程度



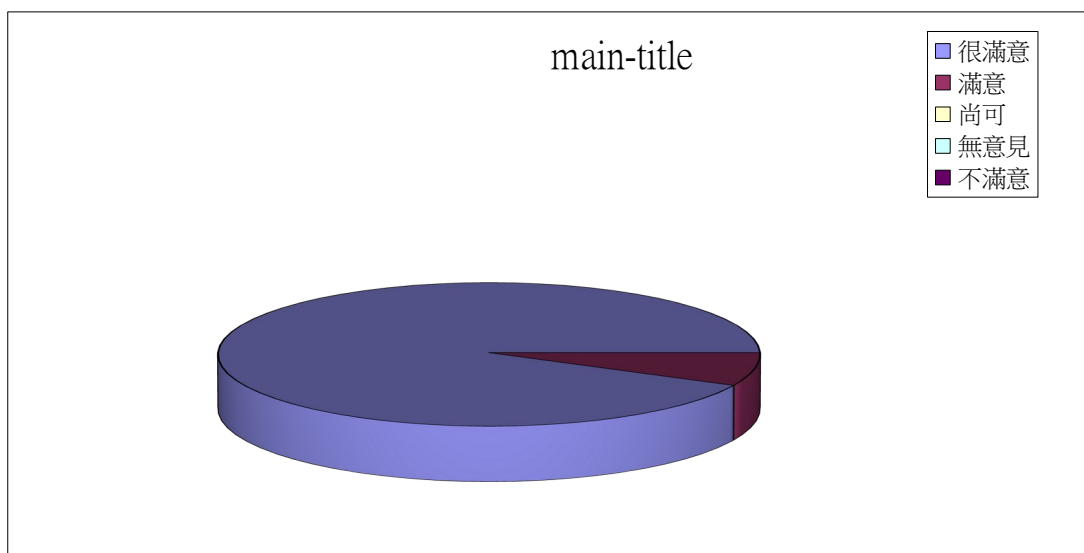
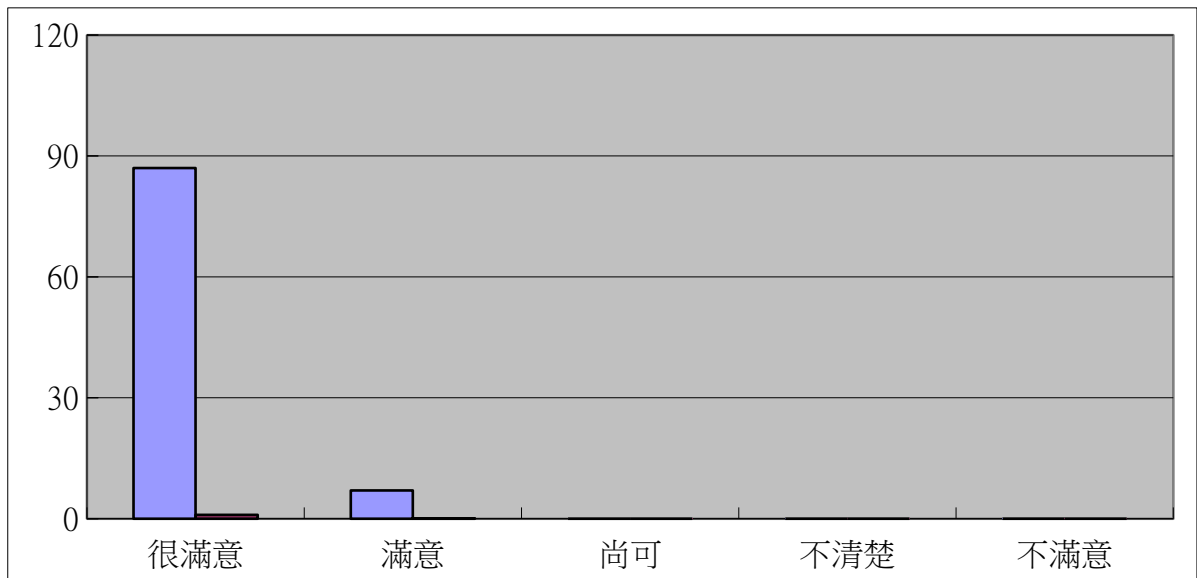
本次回收有效樣本 194 件，其中教育程度高職中 40 人佔 42.55% 最多，其次大學以上 18 人佔 19.15%、餘國中 13 人佔 13.83%、專科 12 人佔 12.77%、國小 11 人佔 11.70%。

(四) 您對本局提供的申辦流程及範例是否滿意?



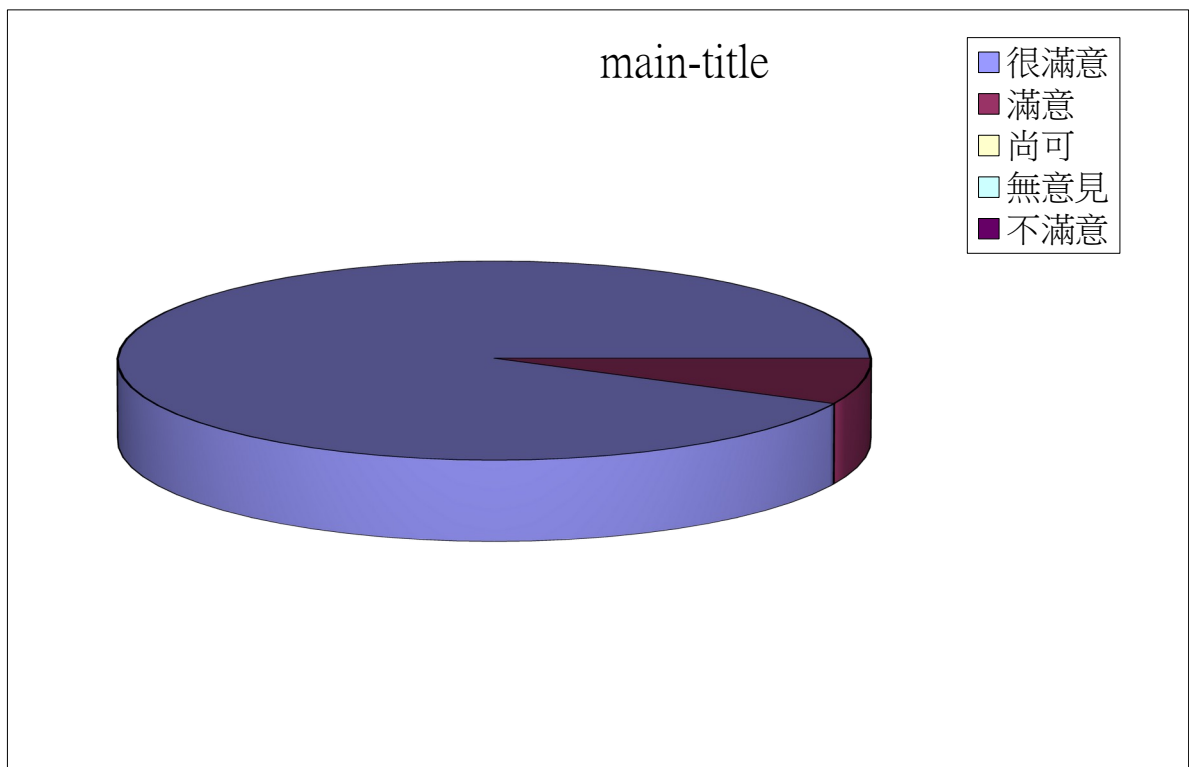
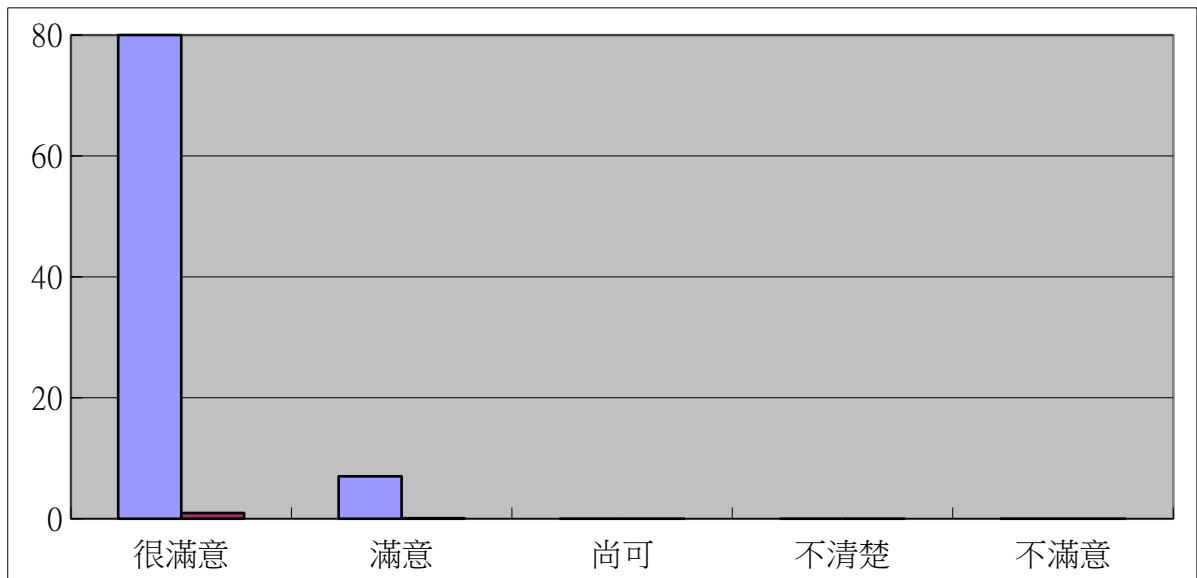
本次回收有效樣本94份，很滿意86人佔91.49%、滿意8人佔8.51%、餘佔0%。

(五) 您對本次申辦案件，本局所提供的書寫查詢場地是否滿意?



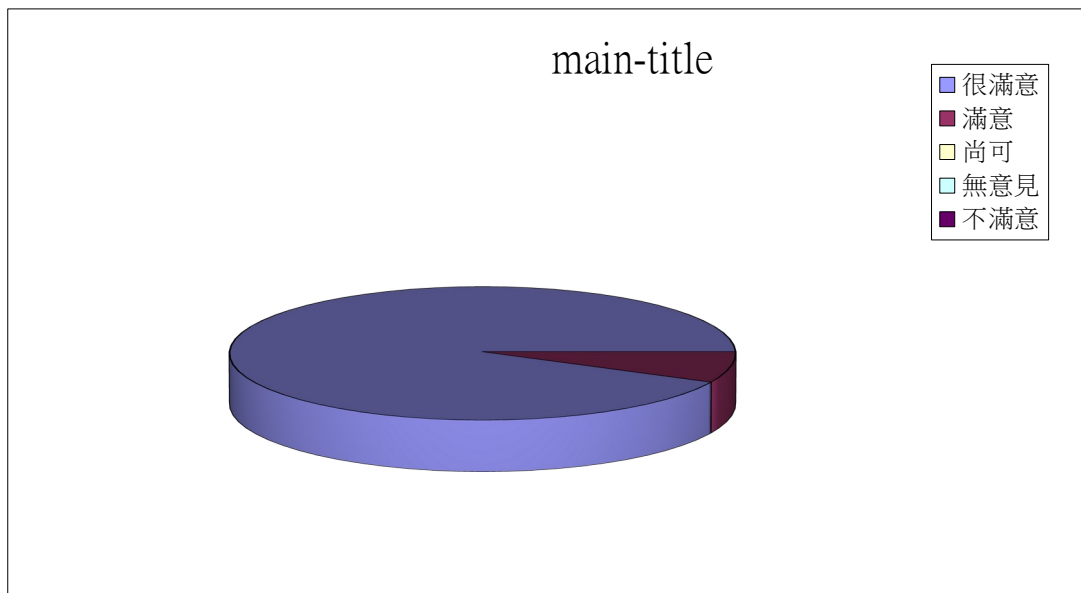
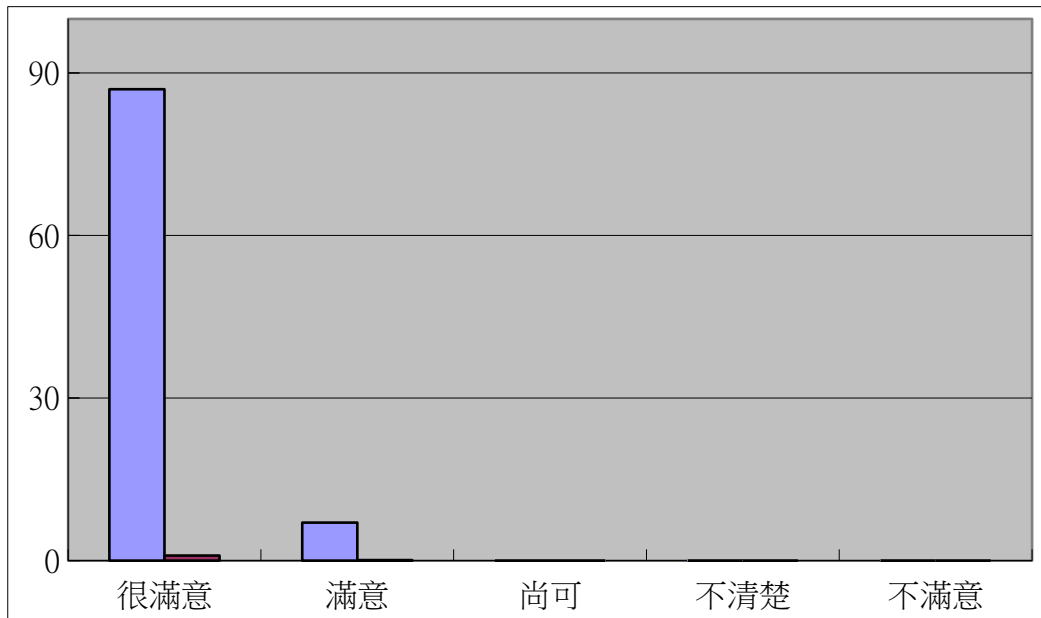
本次問卷調查問卷計 95 件，有效回收 94 件，很滿意者有 87 份佔 92.55%，滿意者 7 份佔 7.45%。

(六) 您對本次申辦案件，申辦動線安排感到滿意程度？



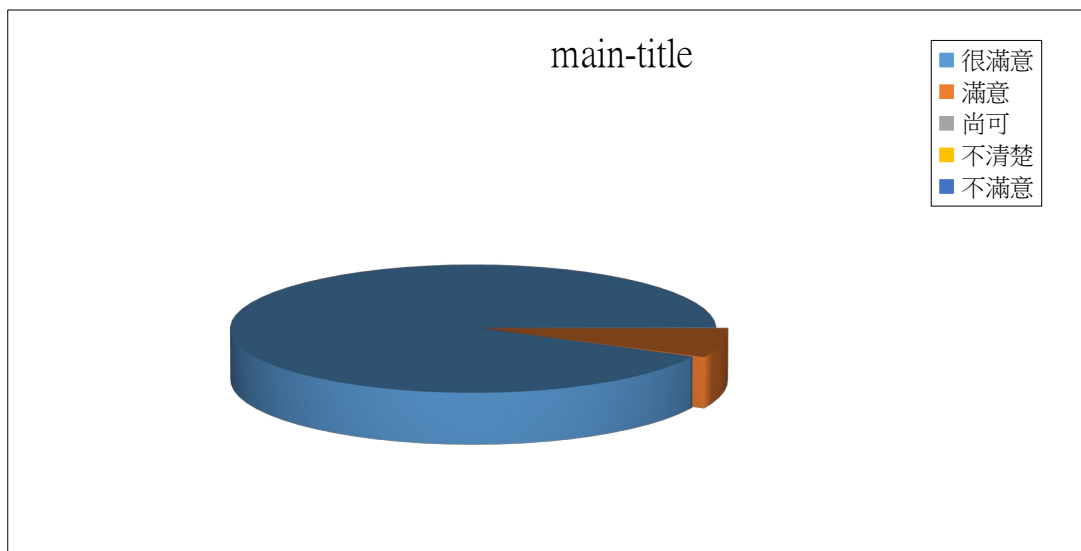
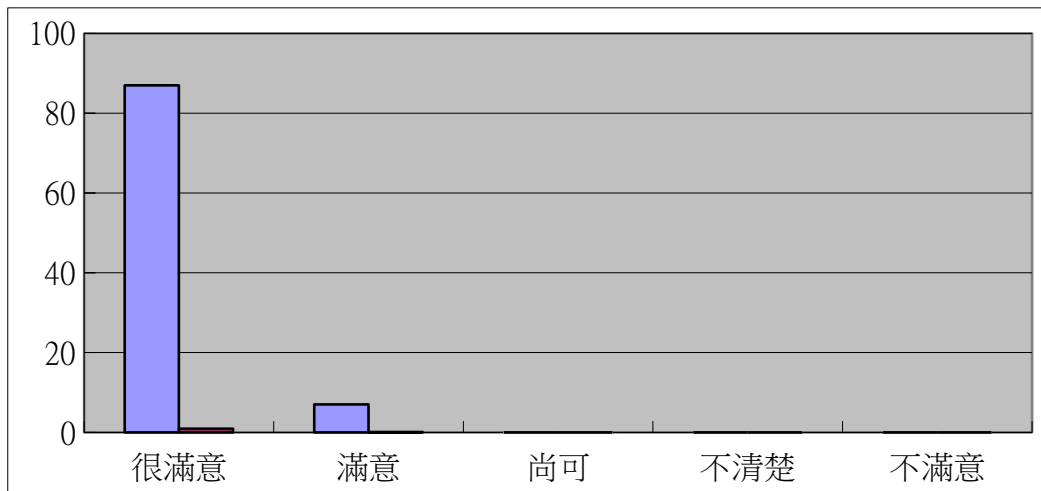
本次問卷調查問卷 95 份，有效回收 94 件，很滿意者有 87 份佔 92.55% 滿意者有 7 份佔 7.45%，餘佔 0%。

(七) 您對本次申辦案件申請書填寫，本局服務人員的說明是否滿意?



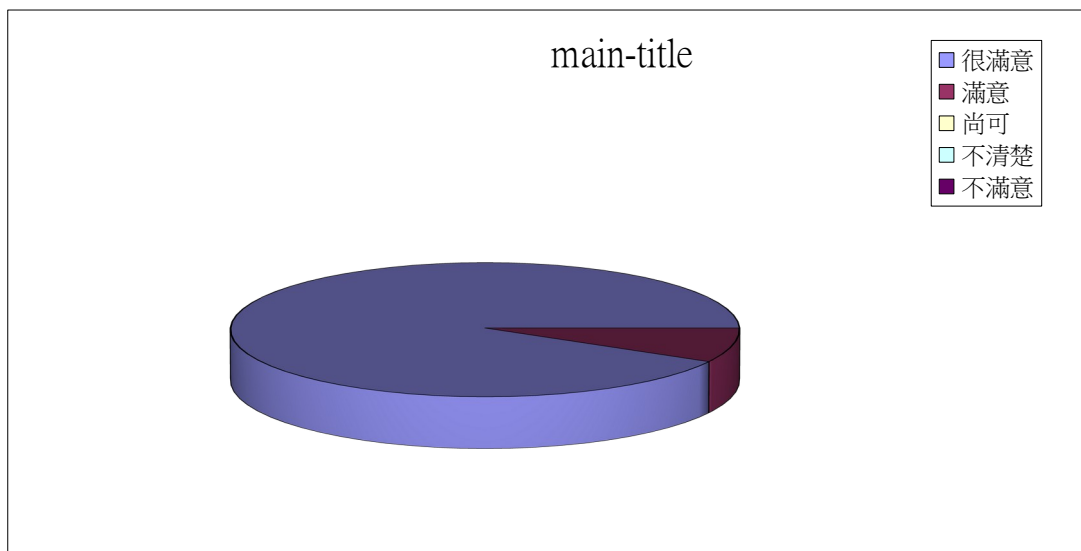
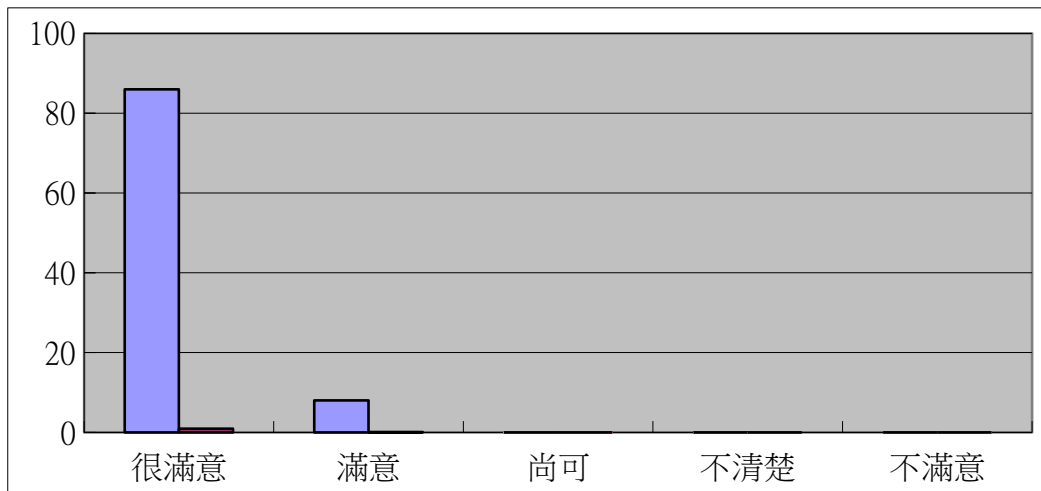
本次問卷調查問卷 95 件，有效回收 94 件，很滿意者有 87 份佔 92.55%、滿意者 7 份佔 7.45%，餘 0%。

(八) 您對本次申辦案件應備附件，本局服務人員的說明是否滿意？



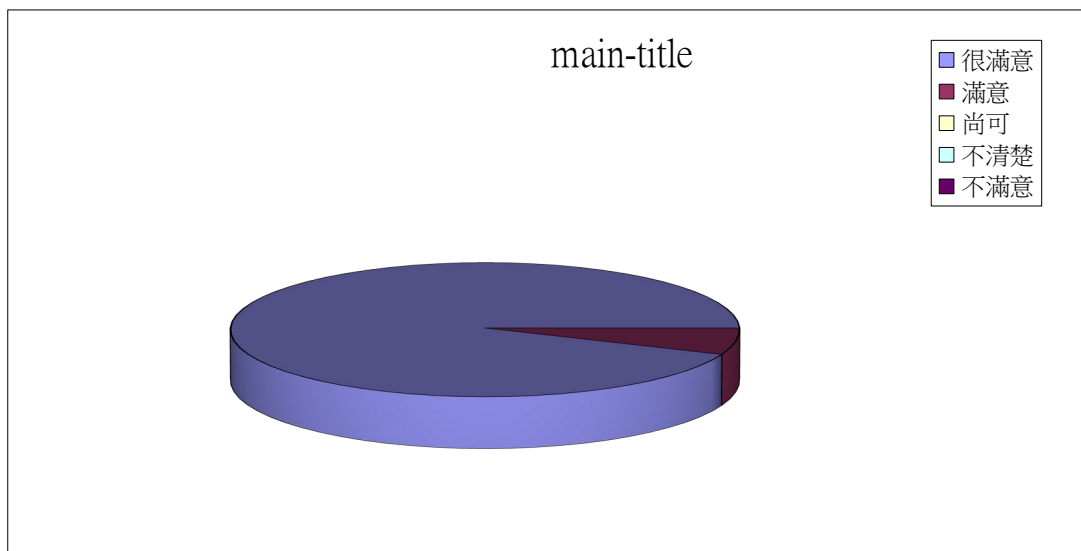
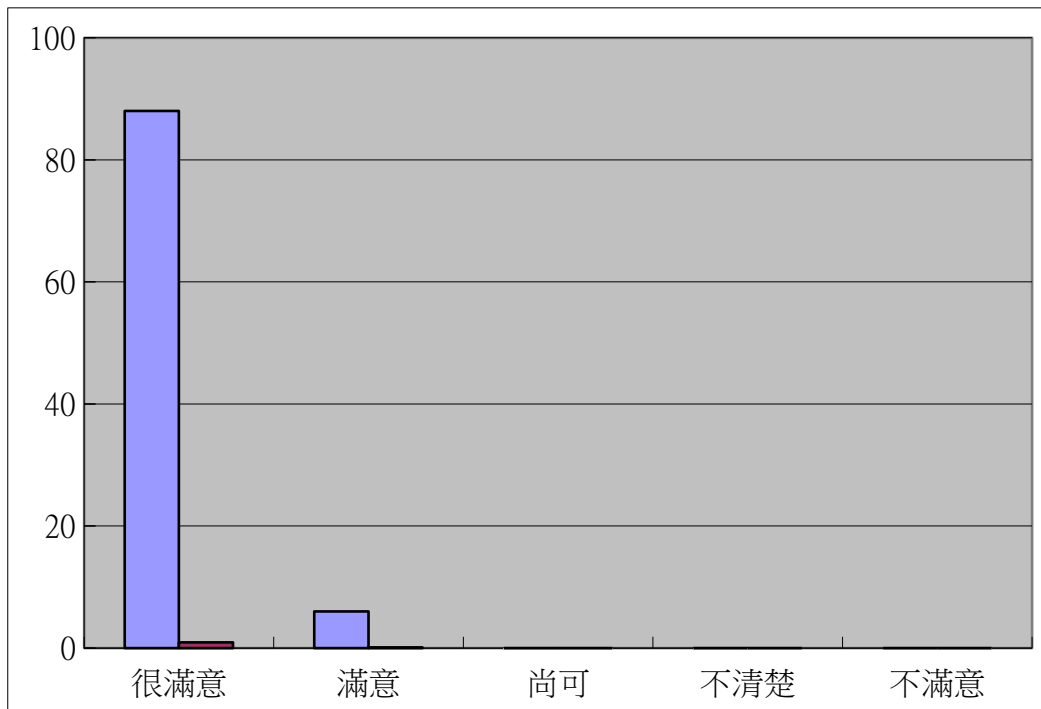
本次問卷調查問卷95件，有效回收94件，很滿意者計87份佔92.55%、滿意者7份佔7.45%，餘佔0%。

(九) 您對本次申辦案件規費繳納，本局服務人員的說明是否滿意？



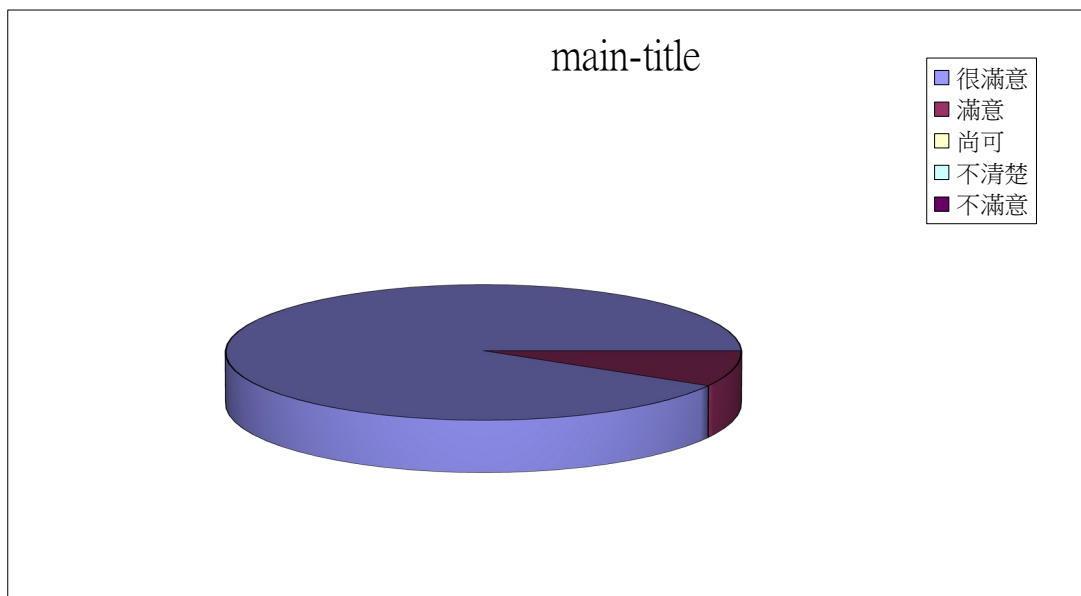
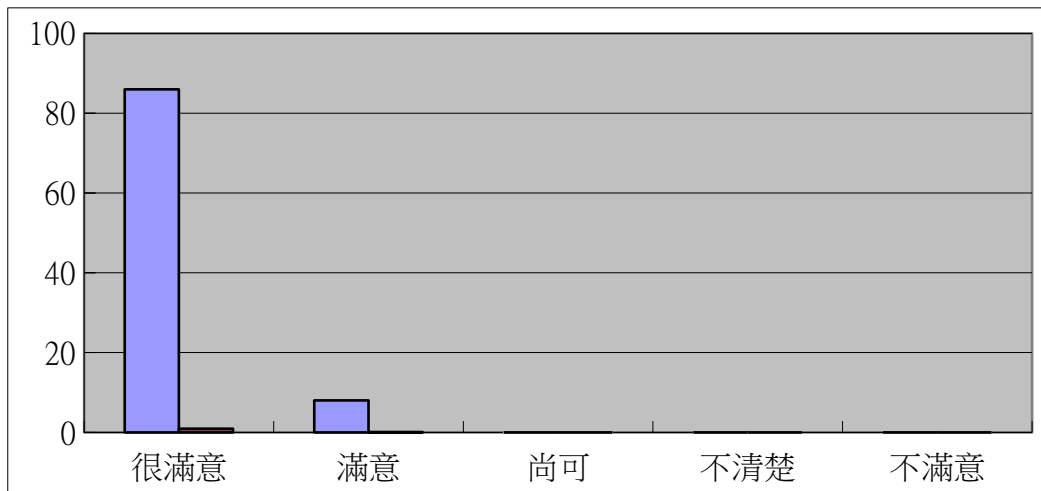
本次問卷調查問卷95件，有效回收94件，很滿意者86份佔91.49%、滿意者8份佔8.51%，餘佔0%。

(十) 您對本次申辦案件，本局服務人員服務態度是否滿意？



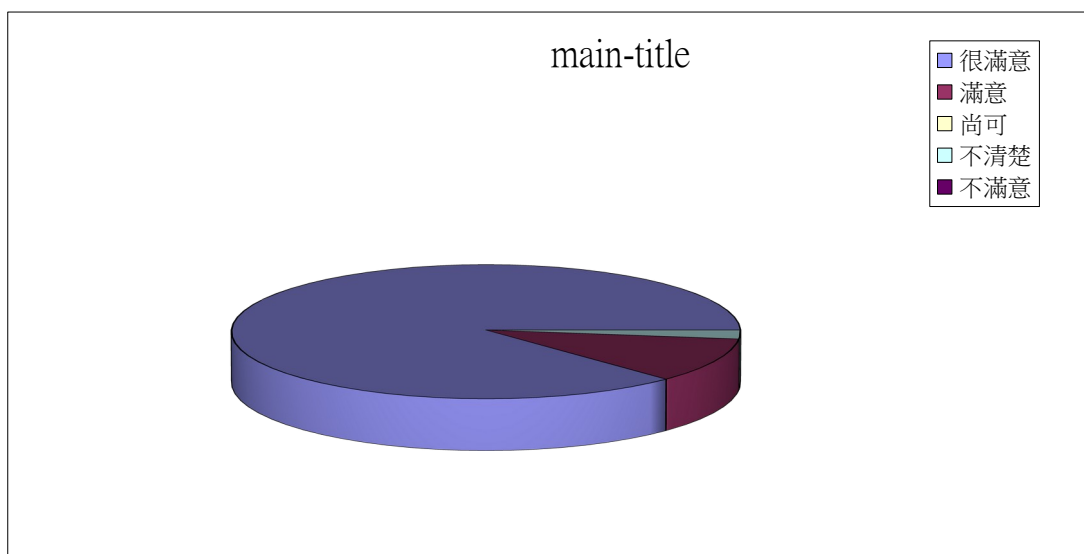
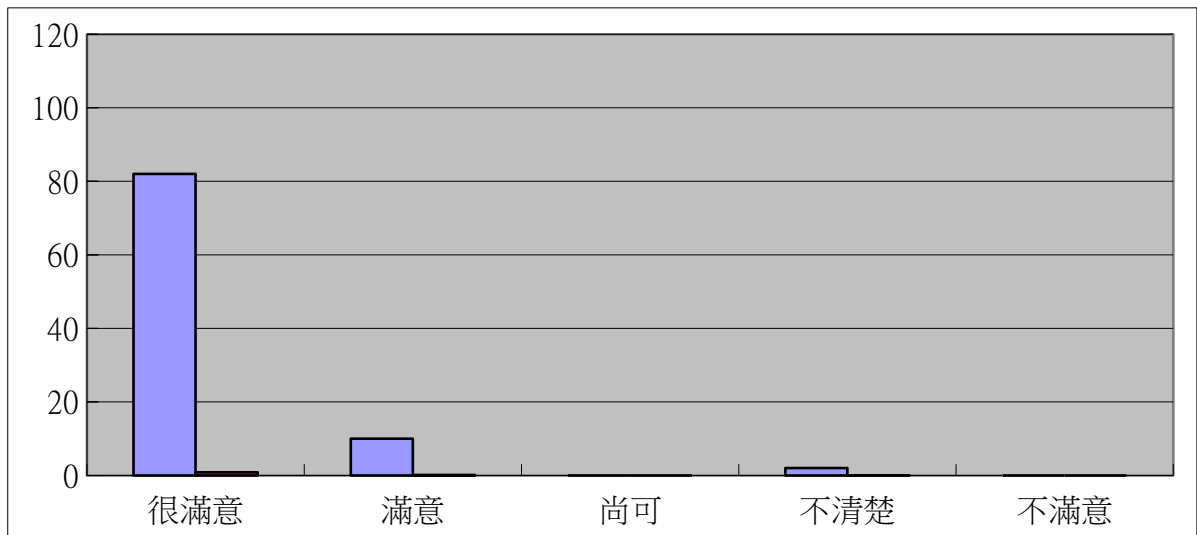
本次問卷調查問95件，有效回收94件，很滿意者88份佔93.62%、滿意者6份佔6.38%，餘佔0%。

(十一) 您對本次申辦案件等待時間合理程度是否滿意?



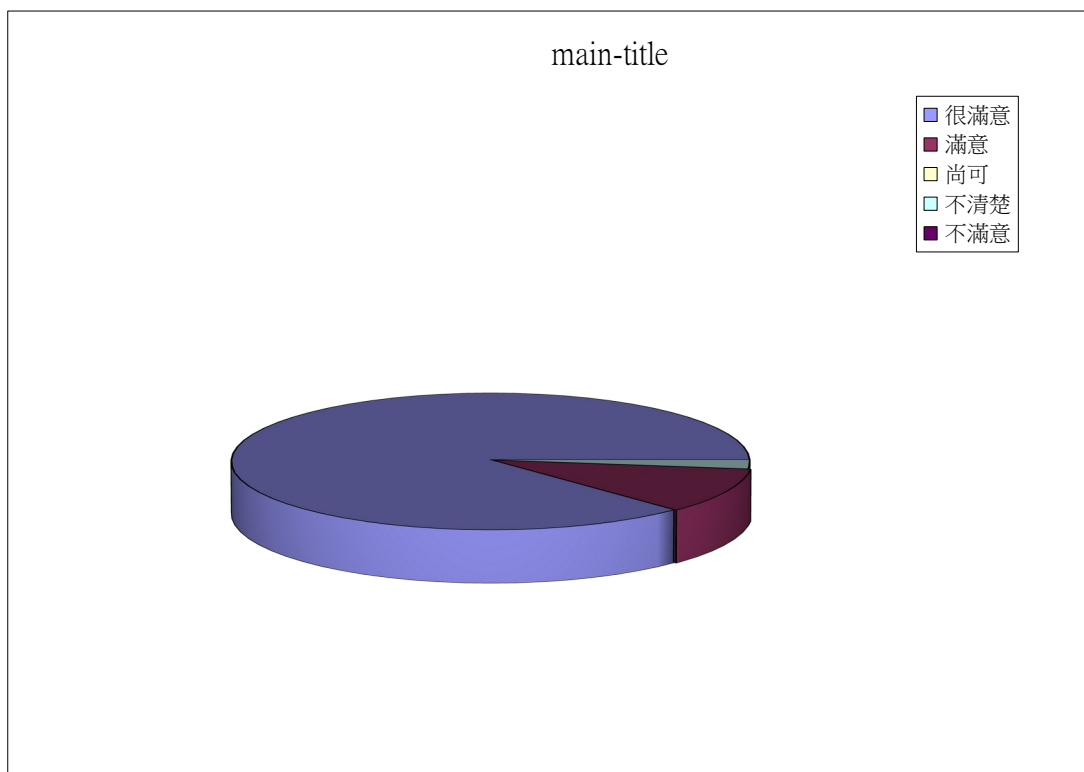
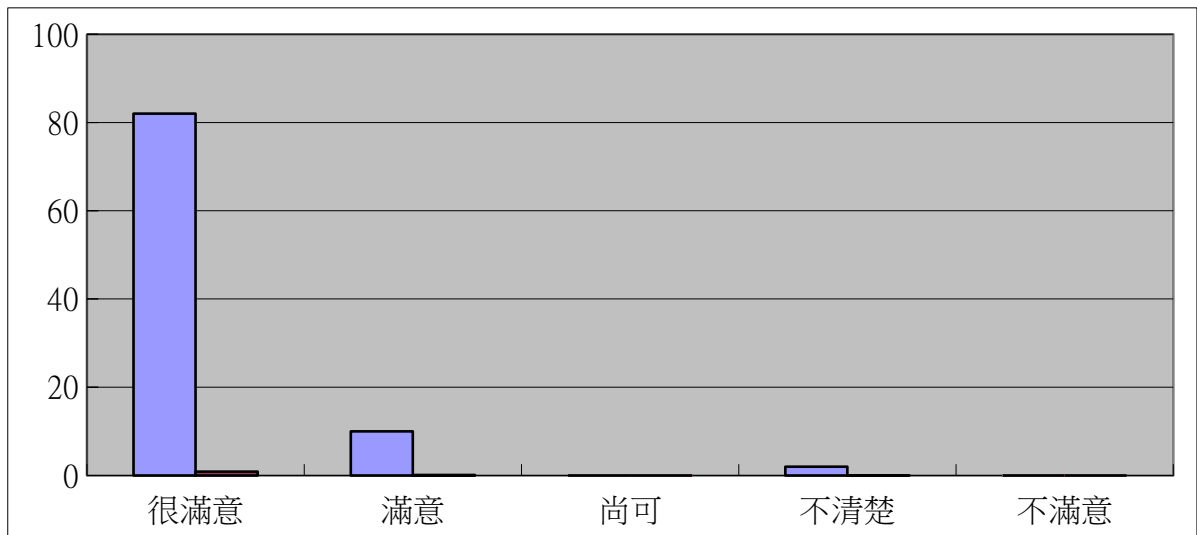
本次問卷調查問95件，有效回收94件，滿意者86份91.49%、滿意者8份佔8.51%，餘佔0%。

(十二) 請問您曾經打電話至本局，對於本局服務人員的電話禮貌是否滿意？



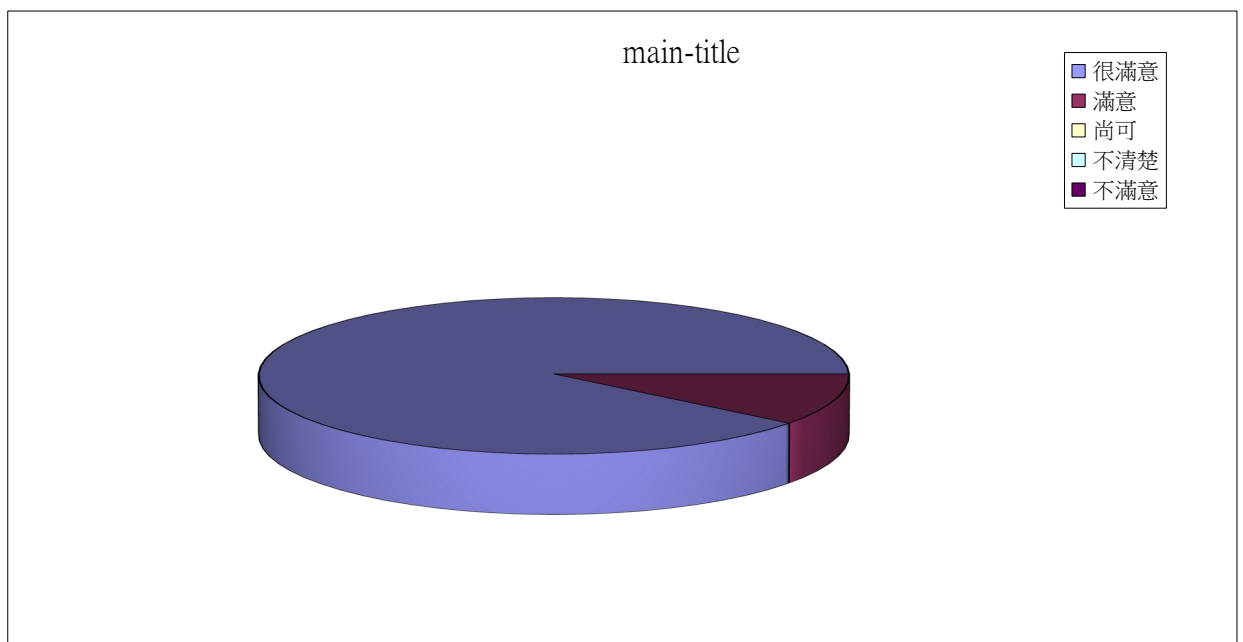
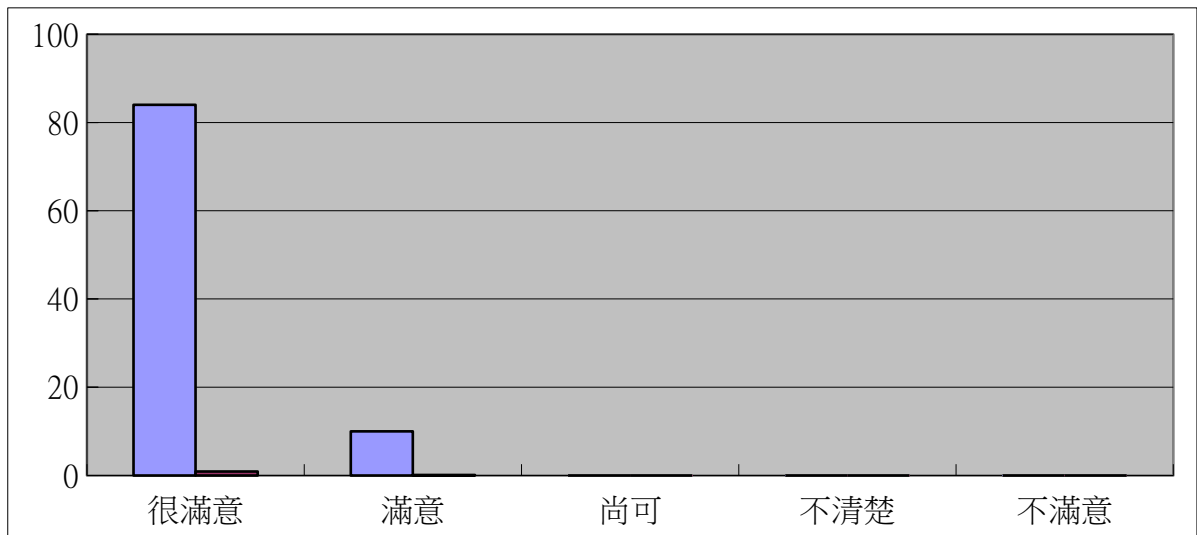
本次問卷調查問95件，有效回收94件，很滿意者82份佔87.23%、滿意者10份佔10.64%、尚可者0份佔0%、不清楚者2份佔2.13%、不滿意者0份佔0%。

(十三) 請問您曾經打電話至本局，對於本局服務人員的答覆情形是否滿意？



本次問卷調查問卷95件，有效回收94件，很滿意者82份佔87.23%、滿意者10份佔10.64%、尚可者0份佔0%、不清楚者有2份佔2.13%、不滿意者有0件佔0%。

(十四) 對於您的申辦案件，本局的行政效率是否滿意?



本次問卷調查問卷95件，有效回收94件，很滿意者84份佔83.36%、滿意者10份佔10.64%、餘佔0%。

4、 結語與建議

(一)滿意度調查表中「您對本局提供的申辦流程及範例是否滿意？」滿意度表現很滿意86人佔91.49%、滿意8人佔8.51%、餘佔0%。

滿意度表現尚可，無需立刻改善對策，但未來當民眾提高對該項目的重視程度時，則必須立即提出改善策略。

(二) 滿意度調查表中「您對本次申辦案件，本局所提供的書寫查詢場地是否滿意？」滿意度表現很滿意87人佔92.55%、滿意7人佔7.45%、餘佔0%。
滿意度表現尚可，無需立刻改善對策，但未來當民眾提高對該項目的重視程度時，則必須立即提出改善策略。

(三) 滿意度調查表中「您對本次申辦案件，申辦動線安排感到滿意程度？」滿意度表現很滿意87人佔92.55%、滿意7人佔7.45%、餘佔0%。
滿意度表現尚可，無需立刻改善對策，但未來當民眾提高對該項目的重視程度時，則必須立即提出改善策略。

(四) 滿意度調查表中「您對本次申辦案件申請書填寫，本局服務人員的說明是否滿意？」滿意度表現很滿意87人佔92.55%、滿意7人佔7.45%、餘佔0%。
滿意度表現尚可，無需立刻改善對策，但未來當民眾提高對該項目的重視程度時，則必須立即提出改善策略。

(五) 滿意度調查表中「您對本次申辦案件應備附件，本局服務人員的說明是否滿意？」滿意度表現很滿意87人佔92.55%、滿意7人佔7.45%、餘佔0%。
滿意度表現尚可，無需立刻改善對策，但未來當民眾提高對該項目的重視程度時，則必須立即提出改善策略。

(六) 滿意度調查表中「您對本次申辦案件規費繳納，本局服務人員的說明是否滿意？」滿意度表現很滿意86人佔91.49%、滿意8人佔8.51%、餘佔0%。
滿意度表現尚可，無需立刻改善對策，但未來當民眾提高對該項目的重視程度時，則必須立即提出改善策略。

(七) 滿意度調查表中「您對本次申辦案件，本局服務人員服務態度是否滿意？」滿意度表現很滿意88人佔93.62%、滿意6人佔6.38%、餘佔0%。
滿意度表現尚可，無需立刻改善對策，但未來當民眾提高對該項目的重視程度時，則必須立即提出改善策略。

(八) 滿意度調查表中「您對本次申辦案件等待時間合理程度是否滿意？」滿意度表現很滿意86人佔91.49%、滿意8人佔8.51%、餘佔0%。
滿意度表現尚可，無需立刻改善對策，但未來當民眾提高對該項目的重視程度時，則必須立即提出改善策略。

(九) 滿意度調查表中「請問您曾經打電話至本局，對於本局服務人員的電話禮貌是否滿意？」滿意度表現很滿意82人佔87.23%、滿意10人佔10.64%、不清楚2人佔2.13%、餘佔0%。
滿意度表現尚可，無需立刻改善對策，但未來當民眾提高對該項目的重視程度時，則必須立即提出改善策略。
相較於其他滿意度表現，本項滿意度較不理想，惟民眾並未透漏需改善內容。

(十) 滿意度調查表中「請問您曾經打電話至本局，對於本局服務人員的答覆

情形是否滿意？」滿意度表現很滿意82人佔87.23%、滿意10人佔10.64%、不清楚2人佔2.13%、餘佔0%。

滿意度表現尚可，無需立刻改善對策，但未來當民眾提高對該項目的重視程度時，則必須立即提出改善策略。

相較於其他滿意度表現，本項滿意度較不理想，惟民眾並未透漏需改善內容。

(十一) 滿意度調查表中「對於您的申辦案件，本局的行政效率是否滿意？」滿意度表現很滿意84人佔89.36%、滿意10人佔10.64%、餘佔0%。

滿意度表現尚可，無需立刻改善對策，但未來當民眾提高對該項目的重視程度時，則必須立即提出改善策略。

經濟部水利署第四河川局河川公地申辦案件滿意度調查表

為提升本局申辦服務作業品質，請您針對本次申辦過程的滿意程度，撥冗填寫於「河川公地申辦案件滿意度調查表」，您的寶貴意見是我們改進的重要依據，且僅供此次調查分析不供他用。謝謝！

河川公地申辦案件處理情形

申辦日期： 年 月 日	很滿意	滿意	尚可	不清楚	不滿意
1. 您對本局提供的申辦流程及範例是否滿意？					
2. 您對本次申辦案件，本局所提供的書寫查詢場地是否滿意？					
3. 您對本次申辦案件，申辦動線安排感到滿意程度？					
4. 您對本次申辦案件申請書填寫，本局服務人員的說明是否滿意？					
5. 您對本次申辦案件應備附件，本局服務人員的說明是否滿意？					
6. 您對本次申辦案件規費繳納，本局服務人員的說明是否滿意？					
7. 您對本次申辦案件，本局服務人員服務態度是否滿意？					
8. 您對本次申辦案件等待時間合理程度是否滿意？					
9. 請問您曾經打電話至本局，對於本局服務人員的電話禮貌是否滿意？					
10. 請問您曾經打電話至本局，對於本局服務人員的答覆情形是否滿意？					
11. 對於您的申辦案件，本局的行政效率是否滿意？					
12. 您的其他具體建議：					

您的基本資料

1. 性別：男 女
2. 年齡：19歲以下 20-29歲 30-39歲 40-49歲 50-59歲 60歲以上
3. 教育程度：國小或國小以下 國中 高中職 專科 大學以上