

臺北縣新店地政事務所98年度(上半年) 服務場所環境滿意度問卷調查分析

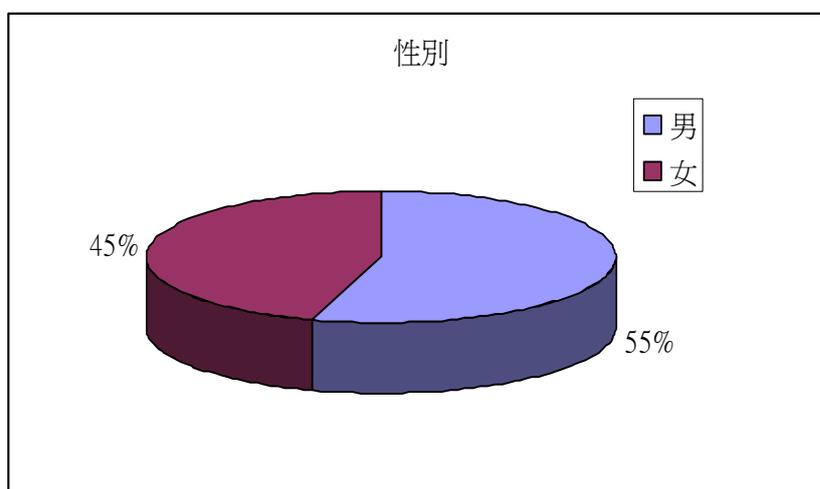
壹、前言

本問卷調查依據本所民意調查工作計畫，於民國98年2月16日就服務場所環境滿意度部分簽核辦理。辦理期間自98年2月16日至2月27日，共印製200份，放置於本所一樓服務中心櫃台供洽公民眾填寫，並由服務中心及輪值走動式服務人員協助發放及回收。於截止日回收份數共140份，回收率為70%，其中除部分單一選項複選及選項空白外，餘有效樣本為137份。

貳、基本資料分析

一、性別

有效問卷中，男性佔55%，女性佔45%，男女比例約佔各半。



二、年齡

20 歲以下：8%

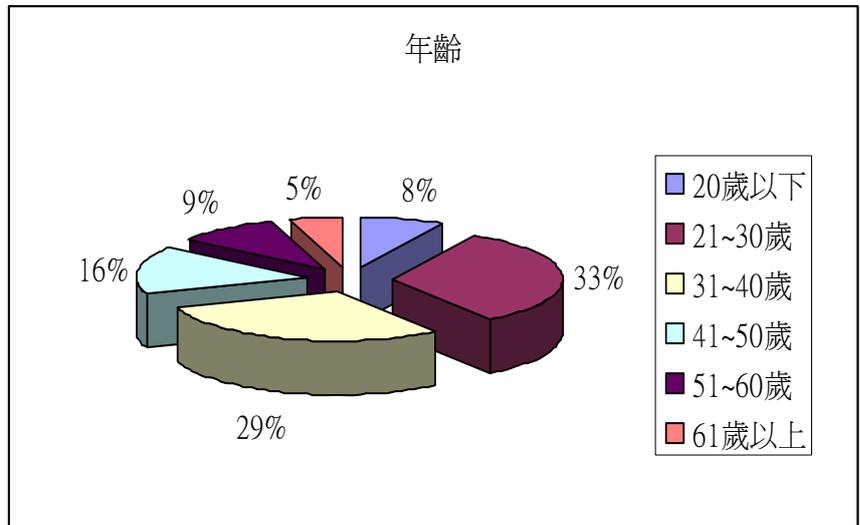
21~30 歲：33%

31~40 歲：29%

41~50 歲：16%

51~60 歲：9%

60 歲以上：5%



三、身份

一般民眾：40%

地政士：15%

地政士助理：13%

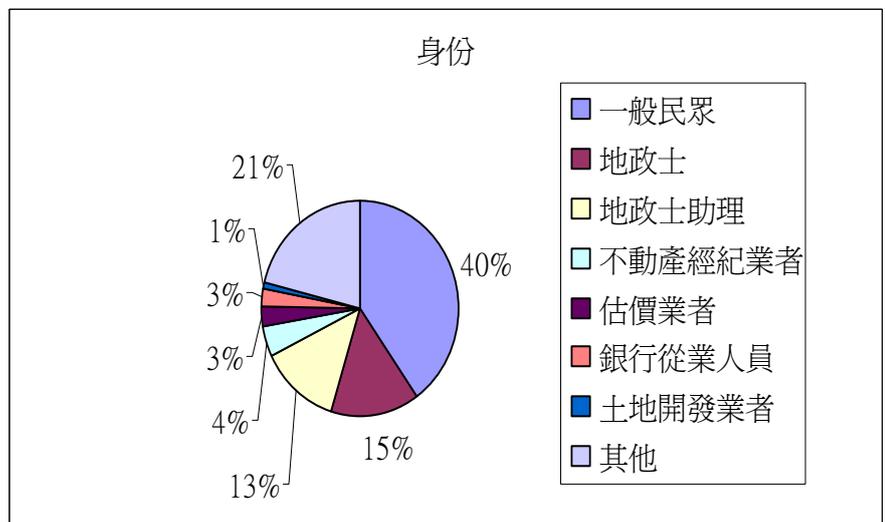
仲介業者：4%

估價業者：3%

銀行從業人員：3%

土地開發業者：1%

其他：21%



由統計上來看，一般民眾為辦理案件人數最多的族群，佔 40%，至於其他非屬土地相關的從業人員則為第二多數，佔 21%，顯見非

專業代理人親自至本所辦理案件的人數愈來愈多，因此，對於並非經常到本所辦理案件，而對本所的動線配置不甚了解的民眾，應加強動線的指示，並且提供更親切、更專業的諮詢服務，以拉近與民眾的距離。

參、滿意度調查成果統計

- 一、本次問卷調查項目共分二部分合計九項，每項成果分爲「優」、「稍優」、「普通」、「稍劣」、「劣」五個等級，其中選項「普通」因無法明確反應民眾之意見，故不予列入計算，其餘四項前二項歸類爲「滿意」，後二項則歸類爲「不滿意」，統計結果如附件一所示。
- 二、就本所環境滿意度調查部分（共七項）：今年題目內容大致與去年相同，僅刪減三項，包括：「本所身心障礙設施是否完善？」、「本所各項服務櫃檯數量是否充足？」及「本所飲水機設備是否衛生？」，除後二項已在去年滿意度皆達百分百外，本所身心障礙設施因空間有限且使用頻率較低，問題不具代表性，因此予以刪減。本次調查成果平均滿意度爲 **93.71%**，與 97 年下半年扣除前三項後之平均滿意度相比（如附件二），下降 6.18%。在七項之中，以第二項「本所各項業務及場域動線之標示說明是否明確？」滿意度最低，僅爲 62.86%。這由開放式中受訪者陳述之

意見中，亦可看出民眾對本所動線配置有諸多意見。另「本所等候區位置是否乾淨舒適？」及「本所是否提供充足之地政相關訊息及填寫範例？」之項目，則最受民眾所肯定，滿意度達 100%。

三、就縣政滿意度調查部分（共二項）：刪除去年「您對臺北縣長周錫偉整體施政表現滿不滿意？」，而改以「您認為臺北縣政府提供的線民熱線（1999）是否增加便利性？」測試民眾對縣政服務的了解度。調查結果平均滿意度只有 74.81%，與去年 97.04%相比，成績不盡理想，應與近來大環境經濟景氣趨緩，失業率攀升有關，以致民眾滿意度降低。

肆、受訪者建議事項

本問卷開放式問答中，部分受訪者對於本所服務環境及各項服務措施提出之建議，整理如下：

| 問卷編號 | 建議事項 | 處理方式 |
|------|------------------|----------|
| 17 | 動線規劃還可加強 | 列入重點改善項目 |
| 33 | 環境很乾淨 | |
| 35 | 態度很親切 | |
| 37 | 嗯～要常來很多次才會知道動線流程 | 列入重點改善項目 |
| 38 | 廁所好乾淨喔 | |

| | | |
|-----|------------|----------|
| 43 | 老是找不到櫃檯 | 列入重點改善項目 |
| 117 | 沒用過 1999 廿 | 加強宣傳 |
| 118 | 對政府無信心 | |

伍、調查報告檢討分析

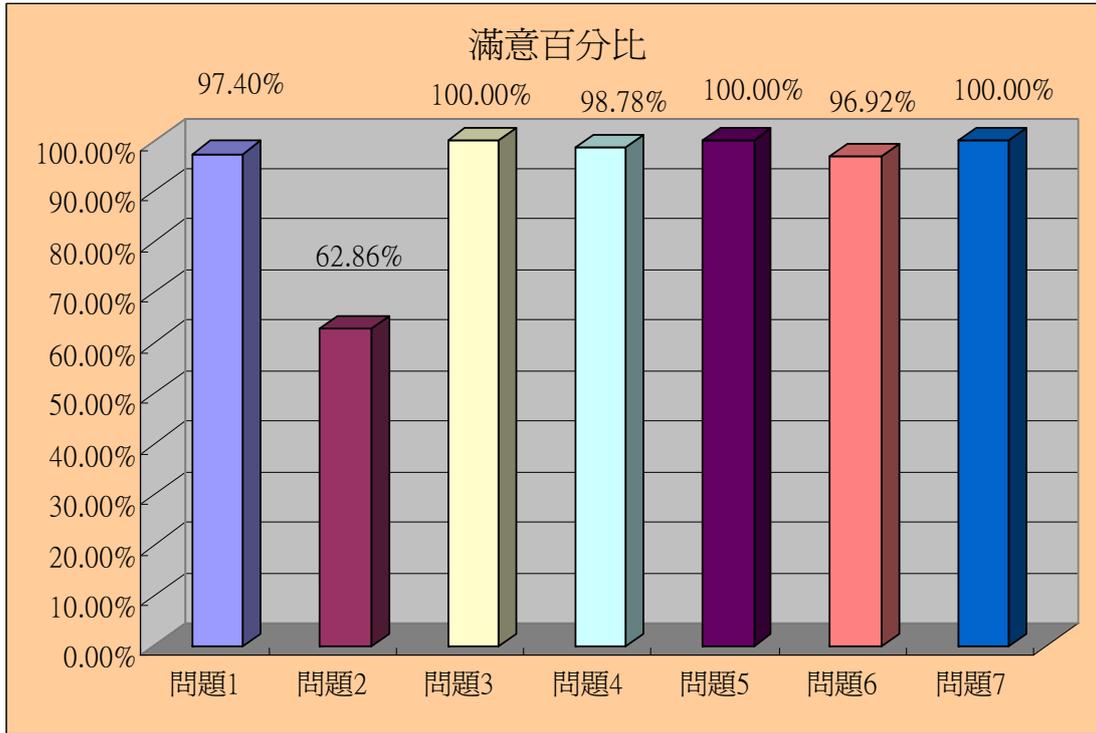
由本次問卷調查結果可看出，由於今年年初一樓櫃檯改制為三合一（登記、測量及謄本）之收件方式並進行大廳動線調整後，常使民眾因不適應或標示不明而不知如何找尋所需的服務櫃檯。建議可在大門口放置大型較為顯目的動線配置圖，並加強走動式服務人員的訓練，期能迅速導引民眾至所欲辦理項目之櫃檯。

從這次問卷結果來看，民眾對本所服務環境有褒有貶，顯見仍有許多改善空間，我們當秉持著虛心受教的態度，期許能打造一舒適的洽公環境，並以專業的知識及更熱忱的心來為民眾服務，以使為民服務工作更上一層樓。

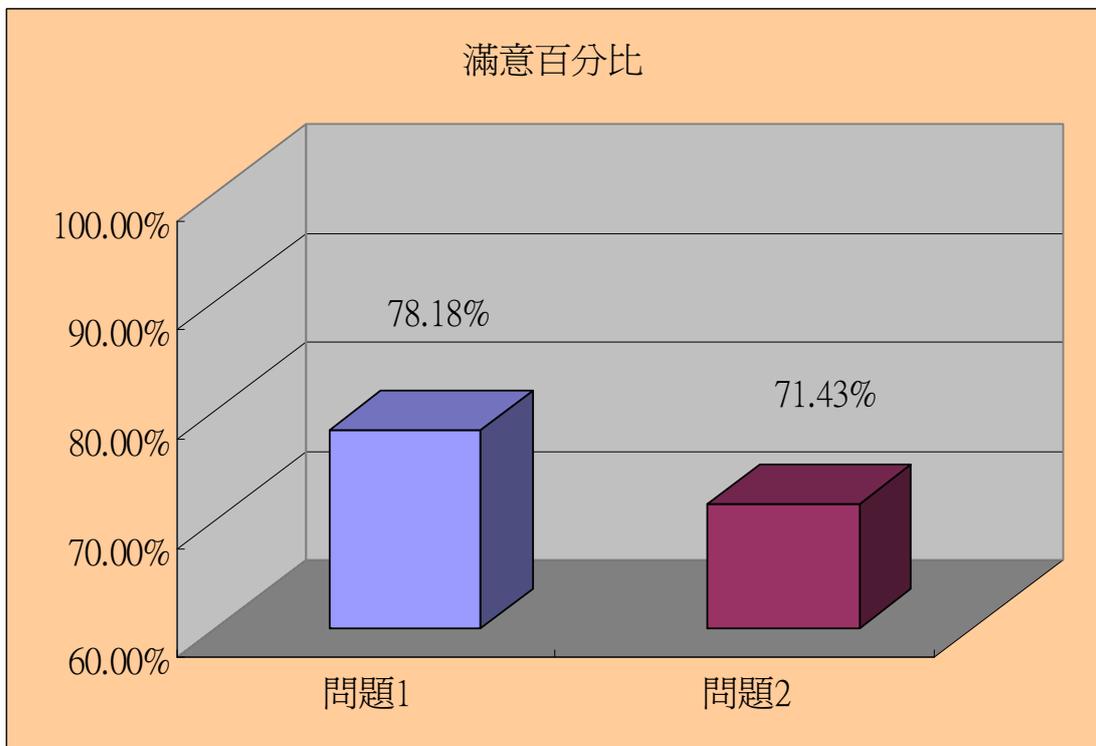
附件一

| 調查項目 | 本所服務環境滿意度 | | | | | | | 縣政滿意度 | |
|--------|-----------------------|-------------------------|------------------|---------------------|-------------------------|--------------------------------|--------------|---------------------------------|------------------------|
| | 1.本所環境綠(美)化工作之成效是否顯著? | 2.本所各項業務及場域動線之標示說明是否明確? | 3.本所等候區位置是否乾淨舒適? | 4.本所書寫區提供之文具用品是否充足? | 5.本所是否提供充足之地政相關訊息及填寫範例? | 6.本所 ATM、觸控式查詢電腦及影印機等機具設備是否便利? | 7.本所洗手間是否整潔? | 1.您認為臺北縣政府提供的線民熱線(1999)是否增加便利性? | 2. 您對臺北縣政府的整體施政表現是否滿意? |
| 優 | 11 | 3 | 12 | 12 | 18 | 12 | 16 | 2 | 3 |
| 稍優 | 64 | 41 | 73 | 69 | 73 | 51 | 66 | 41 | 47 |
| 普通 | 60 | 67 | 52 | 55 | 46 | 72 | 55 | 82 | 67 |
| 稍劣 | 2 | 26 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 11 | 16 |
| 劣 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 4 |
| 滿意 | 75 | 44 | 85 | 81 | 91 | 63 | 82 | 43 | 50 |
| 不滿意 | 2 | 26 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 12 | 20 |
| 滿意百分比 | 97.40% | 62.86% | 100.00% | 98.78% | 100.00% | 96.92% | 100.00% | 78.18% | 71.43% |
| 不滿意百分比 | 2.60% | 37.14% | 0.00% | 1.22% | 0.00% | 3.08% | 0.00% | 21.82% | 28.57% |
| 平均滿意度 | 93.71% | | | | | | | 74.81% | |

本所服務環境滿意度



縣政滿意度



附件二

| 調查項目 | 1.本所環境綠（美）化工作之成效是否顯著？ | 2.本所各項業務及場域動線之標示說明是否明確？ | 3.本所等候區位置是否乾淨舒適？ | 4.本所書寫區提供之文具用品是否充足？ | 5.本所是否提供充足之地政相關訊息及填寫範例？ | 6.本所ATM、觸控式查詢電腦及影印機等機具設備是否便利？ | 7.本所洗手間是否整潔？ | 本所身心障礙設施是否完善？（不列入計算） | 本所各項服務櫃檯數量是否充足？（不列入計算） | 本所飲水機設備是否衛生？（不列入計算） | 平均 |
|--------|-----------------------|-------------------------|------------------|---------------------|-------------------------|-------------------------------|--------------|----------------------|------------------------|---------------------|--------|
| 97 下半年 | 100.00% | 99.26% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 99.26% | 100.00% | 100.00% | 99.89% |
| 98 上半年 | 97.40% | 62.86% | 100.00% | 98.78% | 100.00% | 96.92% | 100.00% | — | — | — | 93.71% |
| 增減 | -2.60% | -36.40% | 0.00% | -1.22% | 0.00% | -3.08% | 0.00% | — | — | — | -6.18% |

註：97 下半年問題之選項僅有「很滿意」、「滿意」、「不滿意」及「很不滿意」四項，餘評分方式相同。