

臺北縣淡水地政事務所 98年第1季整體為民服務滿意度問卷調查統計分析

壹、調查目的：

為落實重視民情輿情，了解民眾對本所整體服務禮貌滿意度情形，特設計本問卷調查表，並以主動探訪方式確實掌握民眾意見。

一、問卷內容：

本問卷包括對本所整體服務之滿意度調查。

二、調查方式：

本問卷採隨機抽樣法，辦理期間配合填問卷送巧克力活動，針對上班時間到所洽公人士進行調查，請受訪對象填寫問卷完畢，將問卷直接交付本所收件窗口服務人員。

三、調查期程：

實施期程 98 年 03 月 01 日至 04 月 01 日為止。

四、回收期限：

回收期限至 98 年 04 月 01 日為止。

五、問卷份數：

本次調查共計發放份問卷，分別為：

走動式服務人員發放 100 份，由全功能收件櫃檯回收 93 份。

有效樣本數 93 份，回收率 93%。

貳、調查結果統計分析：

(一) 參與問卷民眾基本資料分析：

1. 性別：

性別	人數	百分比
女	40	43%
男	34	37%
未填寫	19	20%
總計	93	100.00%

2. 年齡：

年齡	人數	百分比
20歲以下	0	0%
20~29歲	16	17%
30~39歲	23	25%
40~49歲	28	20%
50歲以上	19	30%
未填寫	7	8%
總計	93	100.00%

3. 教育程度：

教育程式	人數	百分比
國中小	4	4%
高中職	31	33%
大專	47	51%
碩士	2	2%
未填寫	9	10%
總計	93	100.00%

4. 職業：

職業	人數	百分比
一般民眾	43	46.3%
公務機關代表	9	9.7%
地政士	34	36.5%
金融人員	0	0%
未填寫	7	7.5%
總計	93	100.00%

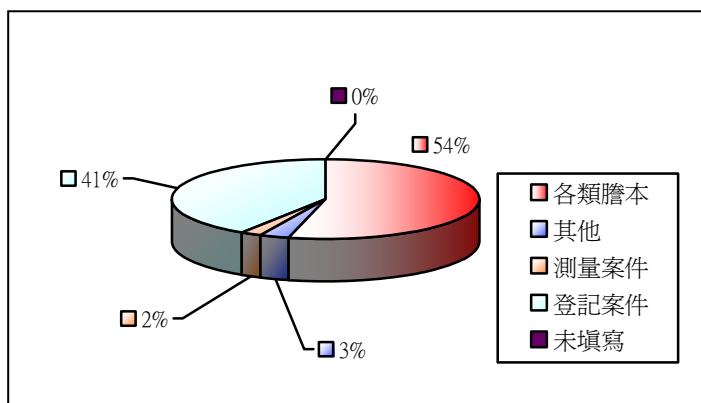
本次問卷受訪者分析：

1. 本次填寫問卷者性別比例以女性受訪者略多，佔 43%，另有 20% 未填寫。
2. 填寫問卷者年齡在 50 歲以上佔 30% 最多。
3. 填寫問卷者教育程度以大專程度佔 51% 居多，顯示此份問卷代表擁有此學歷者對本所主流看法。
4. 填寫問卷者以一般民眾佔 46.2% 為大宗表達意見者。

(二) 問卷分析：

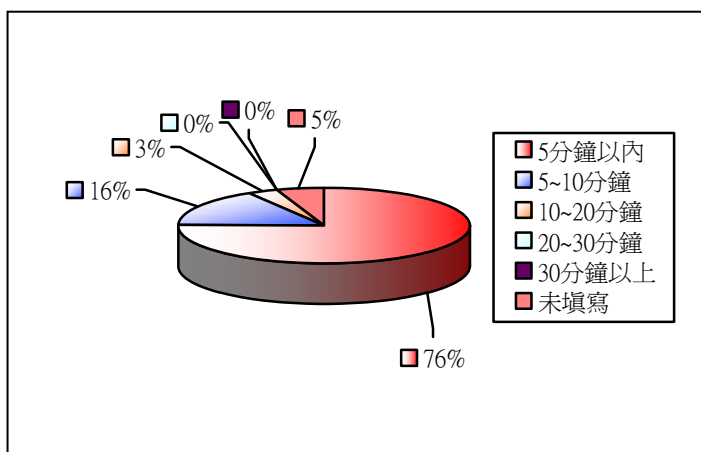
1. 請問您蒞臨本所洽辦事項為？

題目一	小計	百分比
登記案件	38	40.8%
測量案件	2	2.2%
各類謄本	50	53.8%
其他	3	12.5%
未填寫	0	3.2%
總計	93	100.00%



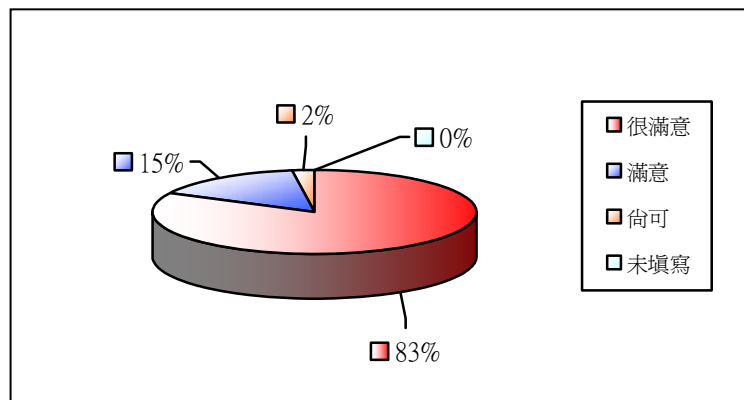
2. 您等候洽辦業務的時間為？

題目二	小計	百分比
5 分鐘以內	70	75.3%
5~10 分鐘	15	16.1%
10~20 分鐘	3	3.2%
20~30 分鐘	0	0%
30 分鐘以上	0	0%
未填寫	5	5.4%
總計	93	100.00%



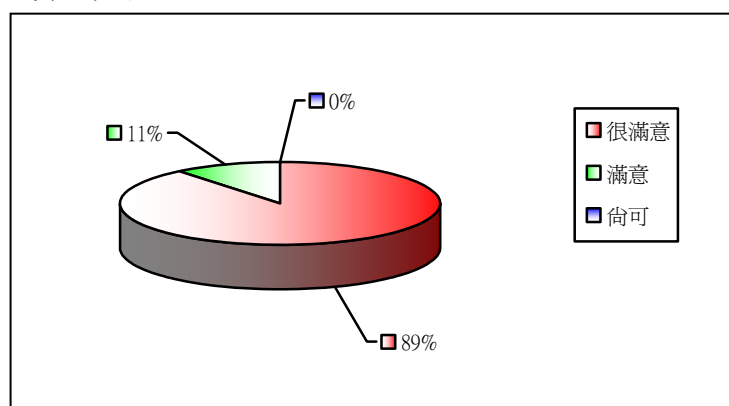
3. 您對本所服務效率與處理時間感到？

滿意度	人數	百分比
很滿意	76	81.7%
滿意	14	15.1%
沒意見	2	2.2%
總計	93	100.00%



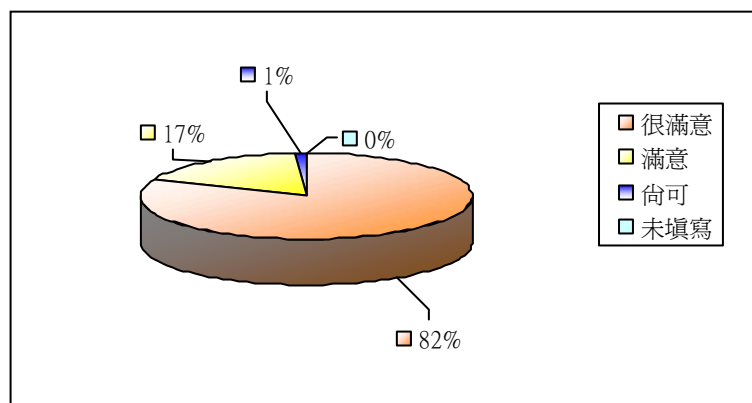
4. 您對我們承辦人員的服務態度及服務品質感到？

滿意度	人數	百分比
很滿意	83	89.2%
滿意	10	10.8%
沒意見	0	0%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
總計	93	100%



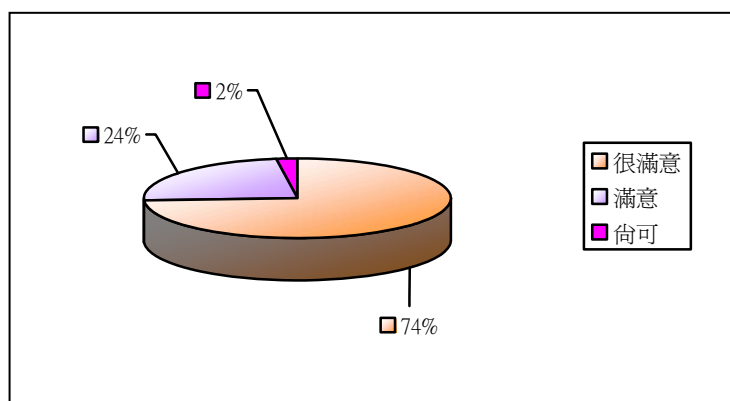
5. 您對我們主動式導引人員的服務態度及服務品質感到？

滿意度	人數	百分比
很滿意	76	81.7%
滿意	16	17.2%
沒意見	1	1.1%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
總計	93	100.00%



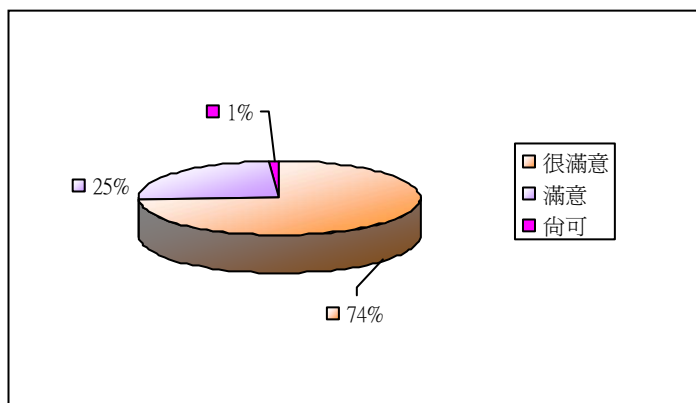
6. 您對本所提供之書寫用具、填寫範例、桌椅、飲水機等洽公環境設施感到？

滿意度	人數	百分比
很滿意	69	74.2%
滿意	22	23.7%
沒意見	2	2.1%
不滿意	0	0%
總計	93	100.00%



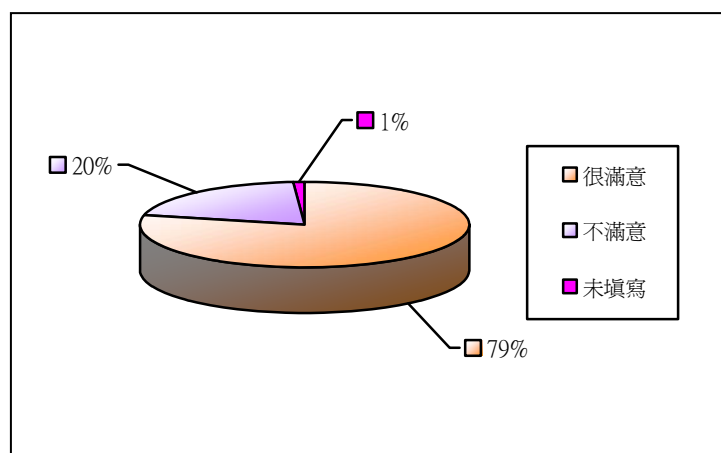
7. 您對本所各項標示之服務項目、方向引導及動線規劃感到？

滿意度	人數	百分比
很滿意	69	74.2%
滿意	23	24.7%
沒意見	1	1.1%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
總計	93	100.00%



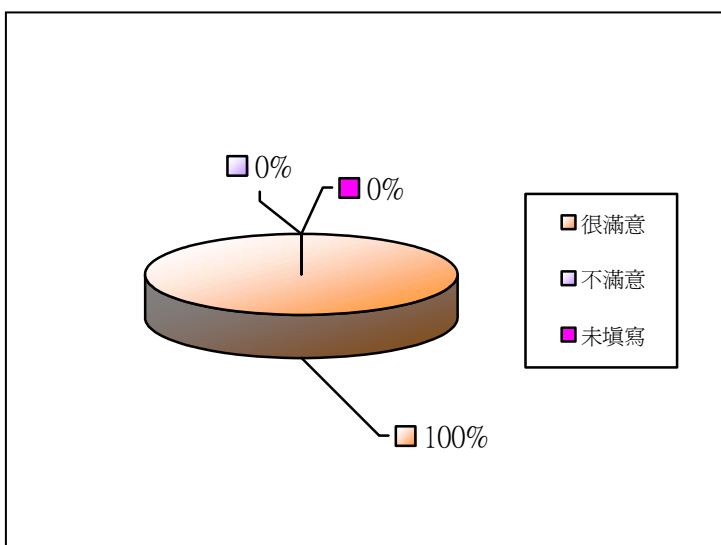
8. 您對本所辦公室綠(美)化及整潔、舒適、明亮的洽公環境感到？

滿意度	人數	百分比
很滿意	73	78.5%
滿意	19	20.4%
沒意見	1	1.1%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
總計	93	100.00%



9. 於本所洽辦業務時，您感到？

滿意度	人數	百分比
滿意	93	100%
不滿意	0	0%
總計	93	100.00%



參、 交叉分析

各項服務滿意度評比

服務項目	滿意程度					各項服務評比	
	(A)很滿意	(B)滿意	(C)沒意見	(D)不滿意	(E)非常不滿意	滿意度 (A)+(B)	不滿意度 (D)+(E)
(1)承辦人員服務態度及服務品質	89.2%	10.8%	0%	0%	0%	100%	0%
(2) 導引服務人員服務態度及服務品質	81.7%	17.2%	1.1%	0%	0%	98.9%	0%
(3)服務效率與處理時間	81.7%	15.1%	2.2%	0%	0%	97.8%	0%
(4)洽公服務設施之提供	74.2%	23.7%	2.1%	0%	0%	97.9%	0%
(5) 服務標示、動線規劃	74.2%	24.7%	1.1%	0%	0%	98.9%	0%
(6)整體辦公環境	78.5%	20.4%	1.1%	0%	0%	98.9%	0%
整體服務滿意度=〔(1)+(2)+(3)+(4)+(5)〕(不)滿意度/5						98.73%	0%

※經各項服務綜合比較觀之，本次問卷調查受訪者對於本所**整體服務滿意度為98.73%**，較97年第三季**96.15%進步**，請同仁繼續努力。

1. 本次調查顯示，受訪者以申辦案件以申請**各類謄本案件**為大宗，占**53.8%**，其他各類業務以登記業務申辦比例居次占**40.8%**，申辦測量案件比例較低。
2. 本次受訪者等候洽辦業務時間有**75.3%**在**5分鐘之內**，**16.1%**在**10分鐘之內**，另有**97.8%**受訪者對本所**服務效率與處理時間**表示滿意或非常滿意，顯示本所服務流程順暢，民眾申辦案件不覺久待。
3. 民眾對本所**承辦人員的服務滿意度**有**100%**，表示本所人員服務態度良好，使民眾有賓至如歸之感。
4. 民眾對本所**導引服務人員的服務滿意度**有**98.9%**，表示本所人員服務態度

良好，使民眾有賓至如歸之感。

5. 民眾對於本所提供的洽公服務設施滿意度 97.9%，顯示本所平時提供各類文具、書報、桌椅、奉茶、小點心、老花眼鏡、無線上網等貼心服務措施，深獲民眾喜愛。
6. 對本所各項服務項目之標示、引導及動線規劃感到滿意或非常滿意者有 98.9%，顯示本所空間配置以及動線規劃體貼民眾。
7. 整體辦公環境的滿意度達 98.9%，顯示民眾到所來辦理案件時不會令其感到不舒服或有壓迫感，也代表本所綠美化整潔工作執行成功。