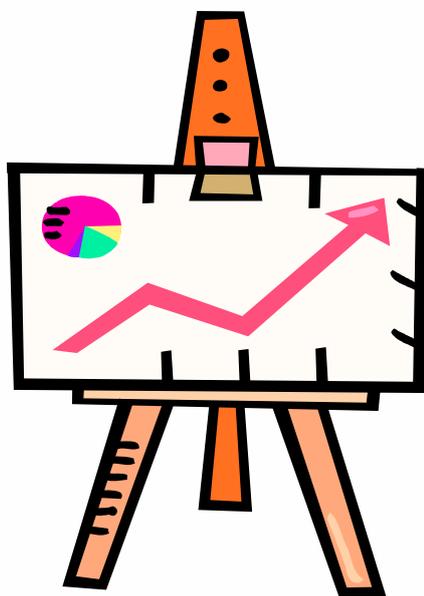


臺北縣新店地政事務所

98年度三合一櫃檯滿意度 意見調查分析報告



98年4月30日

一、前言

(一) 調查目的

本所自今(98)年起實施登記、測量收件及謄本核發櫃檯之整合，整併各登記、測量收件及謄本核發櫃檯成三種業務皆可受理之三合一櫃檯，以減少民眾在不同收件窗口來回奔波。本所一向致力於提升為民服務品質，對於櫃檯人員之服務禮貌訓練亦相當重視，現為瞭解本所櫃檯人員之服務品質是否符合民眾之需求，本年度透過問卷調查方式獲得民眾對服務作為之評量，並藉由外部檢視及建議，以提供更加完善之服務。

本年度問卷調查對象主要針對至收件櫃檯送件之民眾或地政士。本問卷分析報告首先欲瞭解三合一收件櫃檯之服務成效，其次為了解其對於本所服務櫃檯環境、服務態度、解說難易度、辦公效率等方面之滿意程度，再其次為對櫃檯人員之服務建議，期透過本年度問卷分析調查報告，作為往後改善之建議及參考方向。

(二) 計畫依據

依據本所 98 年度顧客滿意度調查工作計畫辦理。

(三) 調查對象

預計調查至本所收件櫃檯辦理送件業務者，共 300 人。

〈四〉 調查方法

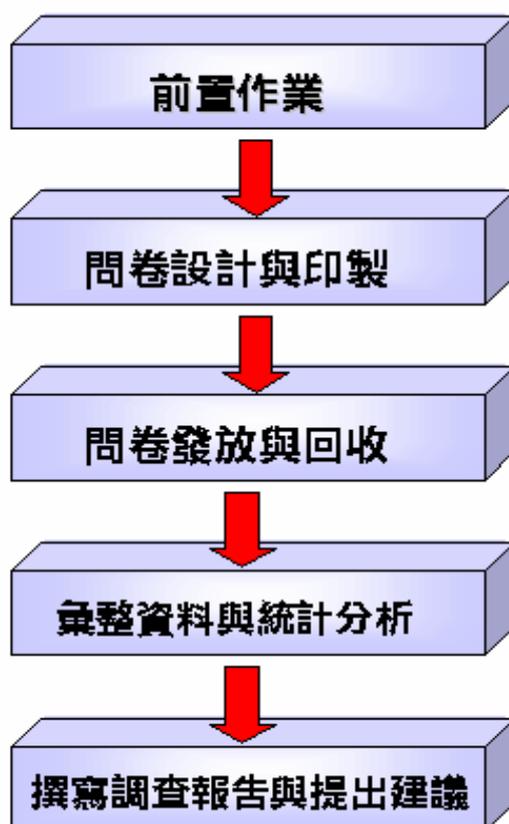
1、抽樣時間：自 98 年 3 月 10 日至 4 月 24 日止。

2、抽樣方式：針對至本所洽公之民眾或地政士，

實際發出 300 份問卷。



(五) 執行步驟



(六) 回收情形：

- 1、調查對象：預計調查至本所辦理登記業務者，共 300 人。
- 2、回答者數：269 人。
- 3、回收率：89.67%。

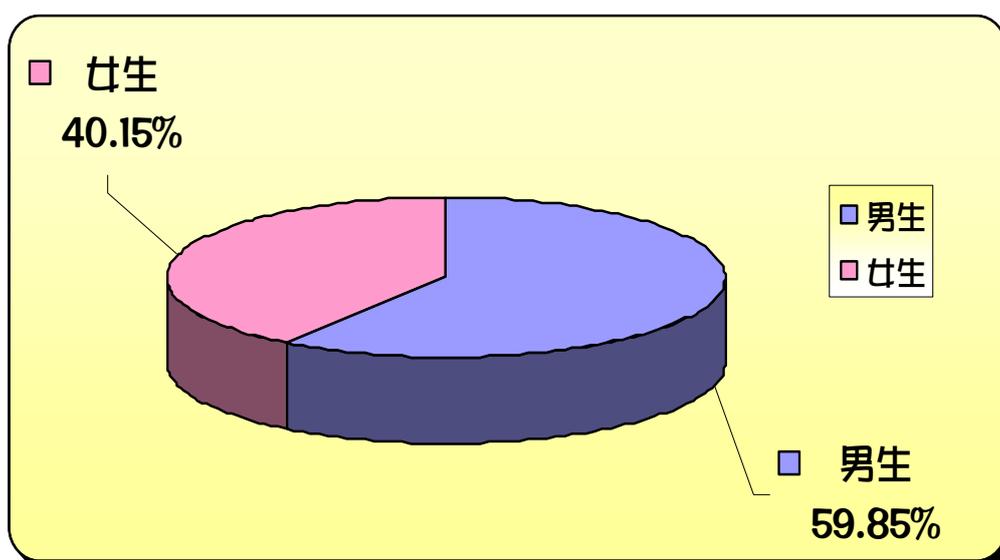


二、受訪者結構分析

〈一〉性別

本問卷調查受訪者之性別分別為**男性佔 59.85%**，女性佔 40.15%。

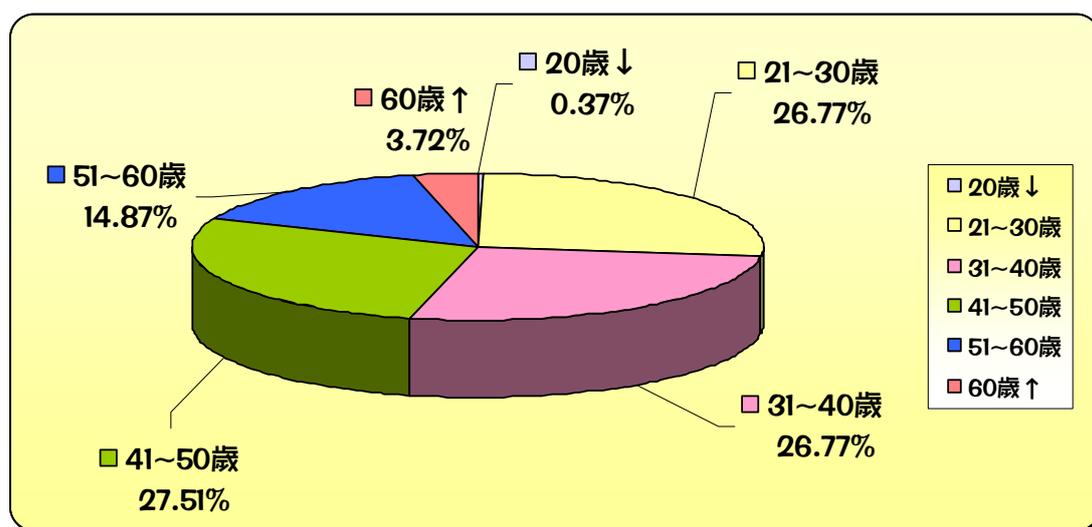
| 性別 | 男 | 女 | 總數 |
|-----|--------|--------|------|
| 人數 | 161 | 108 | 269 |
| 百分比 | 59.85% | 40.15% | 100% |



〈二〉年齡

由下圖表可知，本問卷調查受訪者之年齡層以**41-50 歲**（佔 27.51%）**最多**，其次分別為 31-40 歲（佔 26.77%）、21-30 歲（佔 26.77%）、51-60 歲（佔 14.87%）、60 歲以上（佔 3.72%），最少為 20 歲以下（佔 0.37%）。

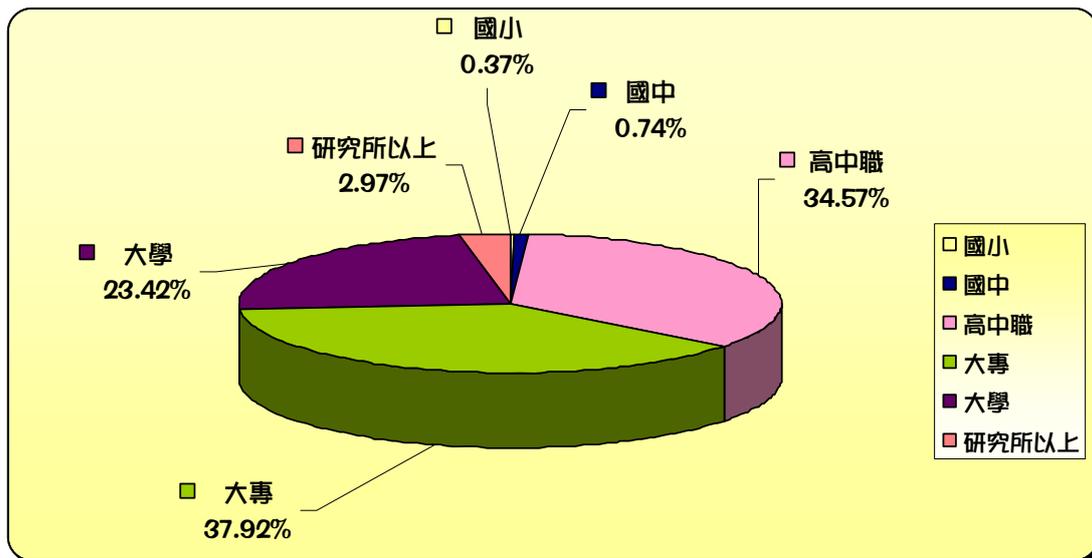
| 年齡 | 20 以下 | 21-30 | 31-40 | 41-50 | 51-60 | 60 以上 | 總數 |
|-----|-------|--------|--------|--------|--------|-------|------|
| 人數 | 1 | 72 | 72 | 74 | 40 | 10 | 269 |
| 百分比 | 0.37% | 26.77% | 26.77% | 27.51% | 14.87% | 3.72% | 100% |



〈三〉教育程度

由下圖表可知，本問卷調查受訪者之教育程度以大專程度最多(佔 37.92%)，其次為高中職(佔 34.57%)，再其次分別為大學程度(佔 23.42%)、研究所以上(佔 2.97%)、國中(佔 0.74%)，最少為國小程度(佔 0.37%)。

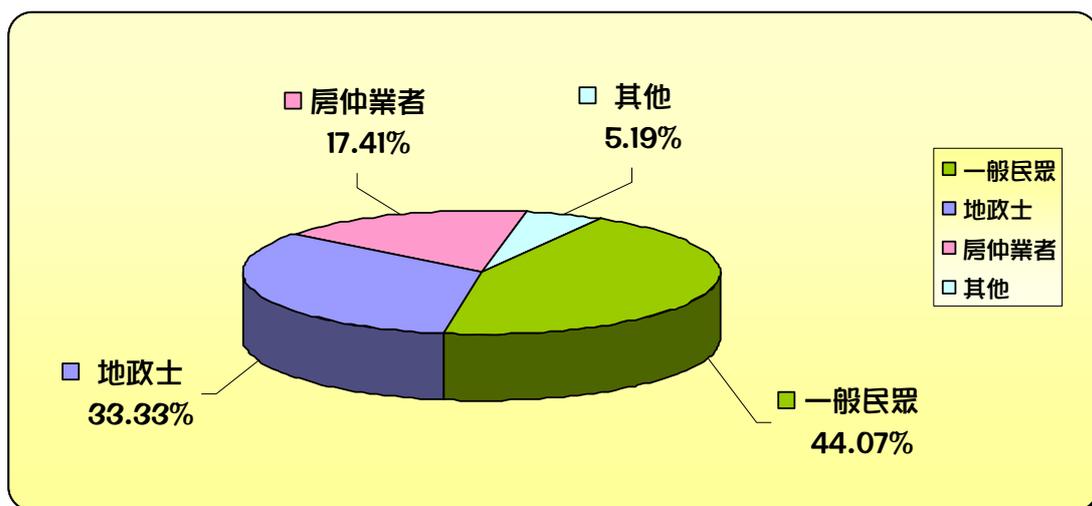
| 學歷 | 國小 | 國中 | 高中職 | 大專 | 大學 | 研究所以上 | 總數 |
|-----|-------|-------|--------|--------|--------|-------|------|
| 人數 | 1 | 2 | 93 | 102 | 63 | 8 | 269 |
| 百分比 | 0.37% | 0.74% | 34.57% | 37.92% | 23.42% | 2.97% | 100% |



〈四〉職業

由下圖表可知至本所申辦案件之一般民眾居多（占 44.07%），其次是地政士（佔 33.33%）。

| 身份 | 一般民眾 | 地政士 | 房仲業 | 其他 | 總數 |
|-----|--------|--------|--------|-------|------|
| 人數 | 119 | 90 | 47 | 14 | 270 |
| 百分比 | 44.07% | 33.33% | 17.41% | 5.19% | 100% |

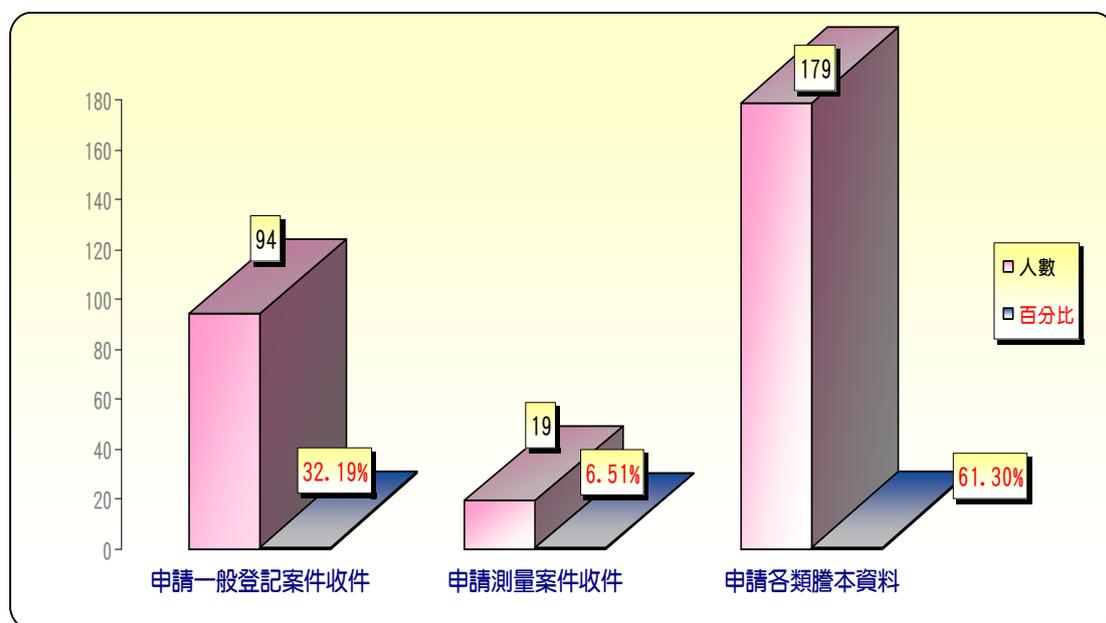


三、個別問題分析

(Q1) 您今天至本所收件櫃台申辦何種業務？

大約有 61.30% 之受訪者至收件櫃檯辦理「申請各類謄本資料」最多，其次有 32.19% 之民眾辦理「申請一般登記案件收件」，最少「申請測量案件收件」占 6.51%。

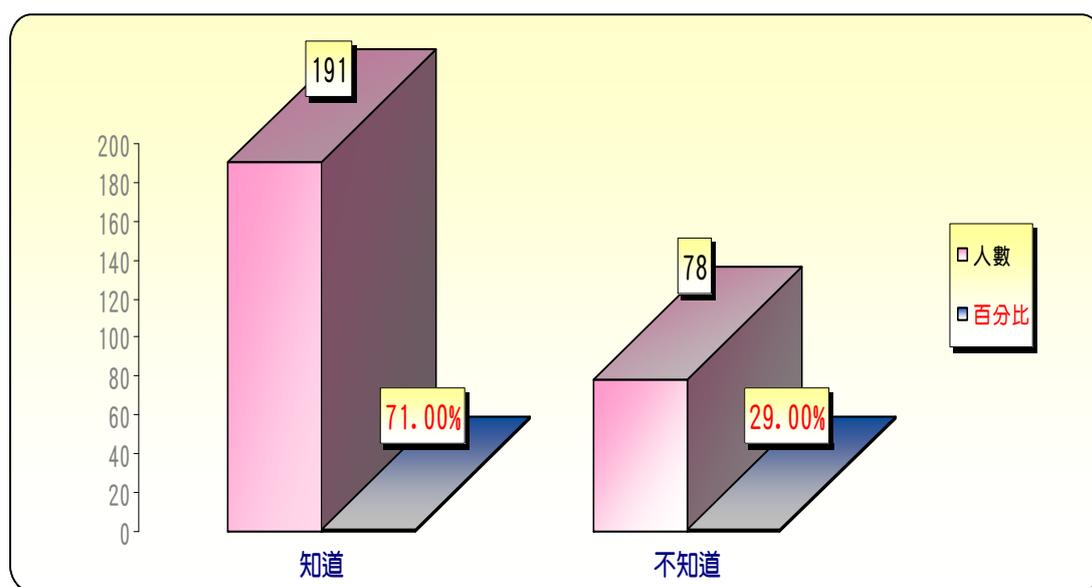
| 選項 | 人數 | 百分比 |
|------------|-----|---------|
| 申請一般登記案件收件 | 94 | 32.19% |
| 申請測量案件收件 | 19 | 6.51% |
| 申請各類謄本資料 | 179 | 61.30% |
| 合計 | 269 | 100.00% |



(Q2) 您知道自 98 年 1 月 5 日起一般登記案件收件、測量收件及騰本核發櫃檯已整合？

已有 71% 之受訪者已知道自 98 年 1 月 5 日起已整合為三合一收件櫃檯，29% 之民眾不知道。

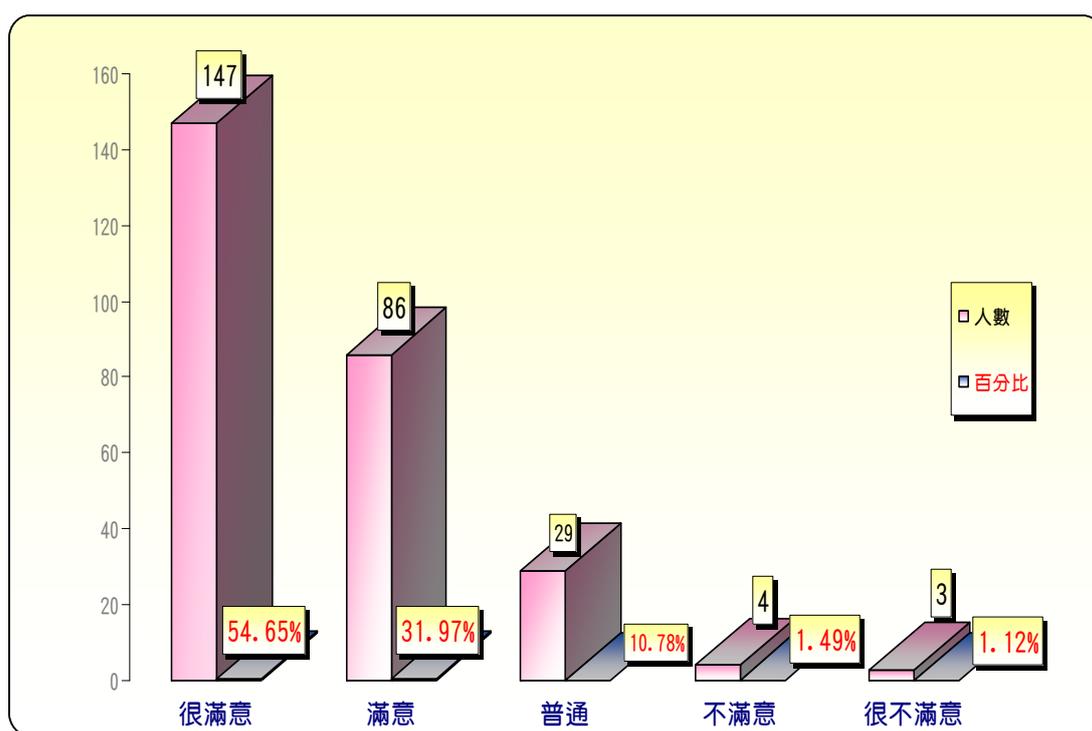
| 選項 | 人數 | 百分比 |
|-----|-----|------|
| 知道 | 191 | 71% |
| 不知道 | 78 | 29% |
| 合計 | 269 | 100% |



(Q3) 您認為本所的櫃檯指引標示及燈號是否清楚？

由以下圖表顯示，分別有 54.65% 以及 31.97% 對於本所服務檯指引標示及燈號認為相當滿意，合計有近 87% 之多；另外 10.78% 的民眾認為普通，2.61% 民眾認為不滿意，可知大部分民眾認為本所服務檯指引標示及燈號清楚明確，但仍須注意少數導致民眾不滿意之情形。

| 選項 | 人數 | 百分比 |
|------|-----|---------|
| 很滿意 | 147 | 54.65% |
| 滿意 | 86 | 31.97% |
| 普通 | 29 | 10.78% |
| 不滿意 | 4 | 1.49% |
| 很不滿意 | 3 | 1.12% |
| 合計 | 269 | 100.00% |

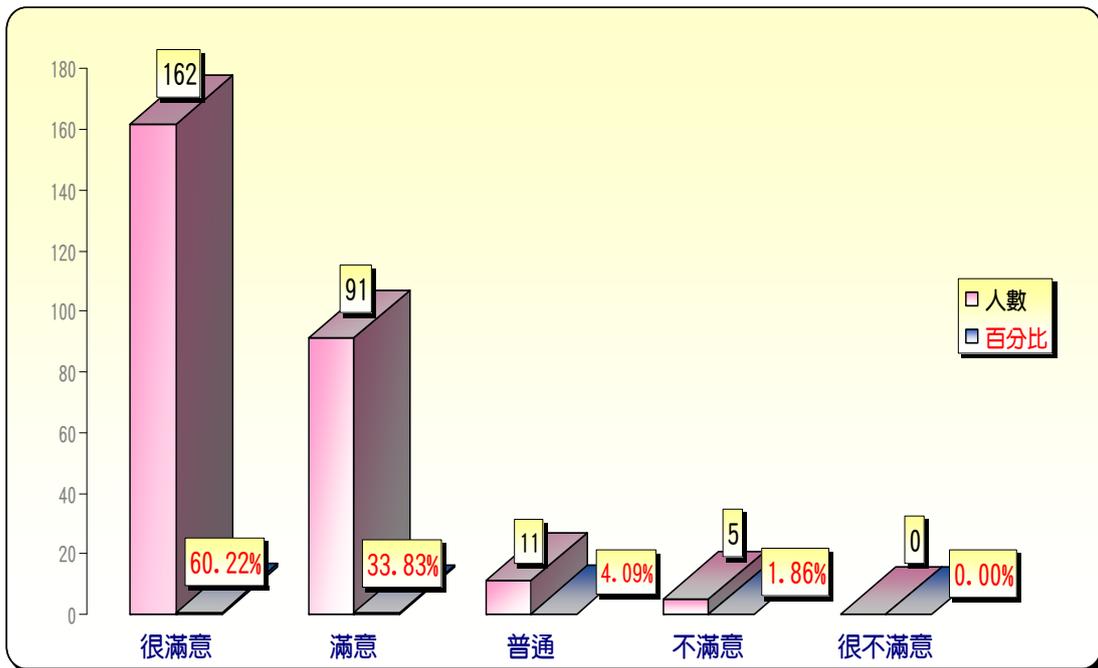


(Q4) 您對本所走動式人員的引導是否滿意？

由以下圖表顯示，分別有 60.22%以及 33.83%對於本所走動式人員的引導認為**滿意者**，合計有 94%之多；另外 4.09%的民眾認為普通，1.86%民眾認為不滿意，可知本所十分注重本所走動式人員的

引導，但仍須注意少數導致民眾不滿意之情形。

| 選項 | 人數 | 百分比 |
|------|-----|---------|
| 很滿意 | 162 | 60.22% |
| 滿意 | 91 | 33.83% |
| 普通 | 11 | 4.09% |
| 不滿意 | 5 | 1.86% |
| 很不滿意 | 0 | 0% |
| 合計 | 269 | 100.00% |

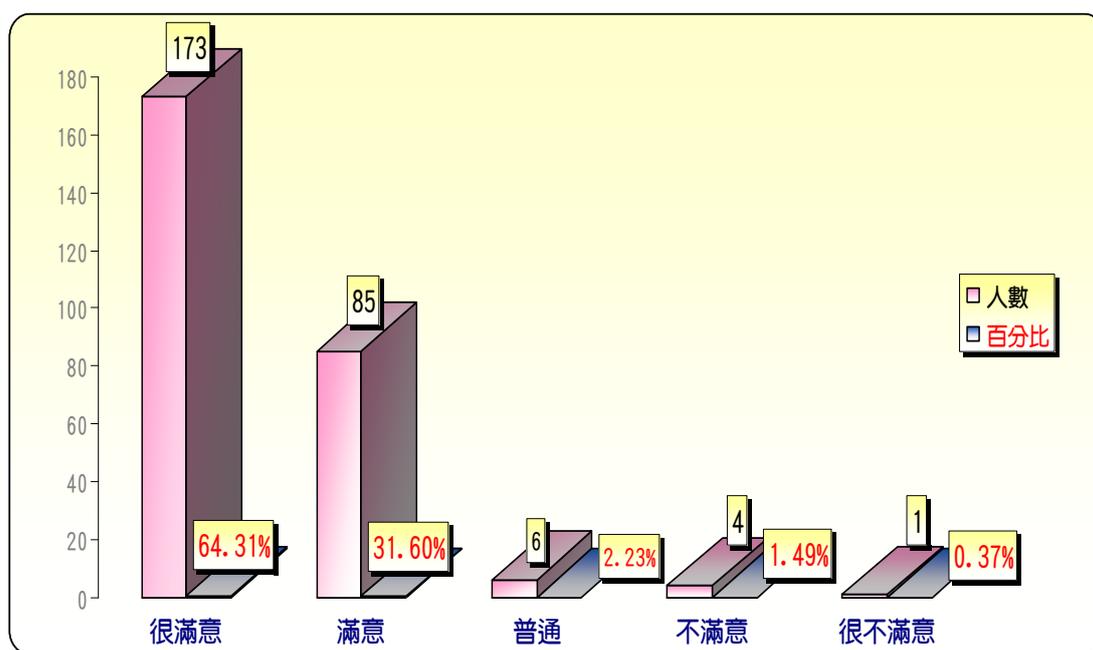


(Q5) 您來洽公的收件服務櫃檯其周邊環境是否整潔？

問卷調查顯示，分別有 64.31%以及 31.60%認為本所櫃檯周邊環境相當整潔，合計有 95.91%之多；此外 2.23%的民眾認為普通，可知本所櫃檯周邊環境大致良好，但仍須注意少數導致民眾不滿

意之情形。

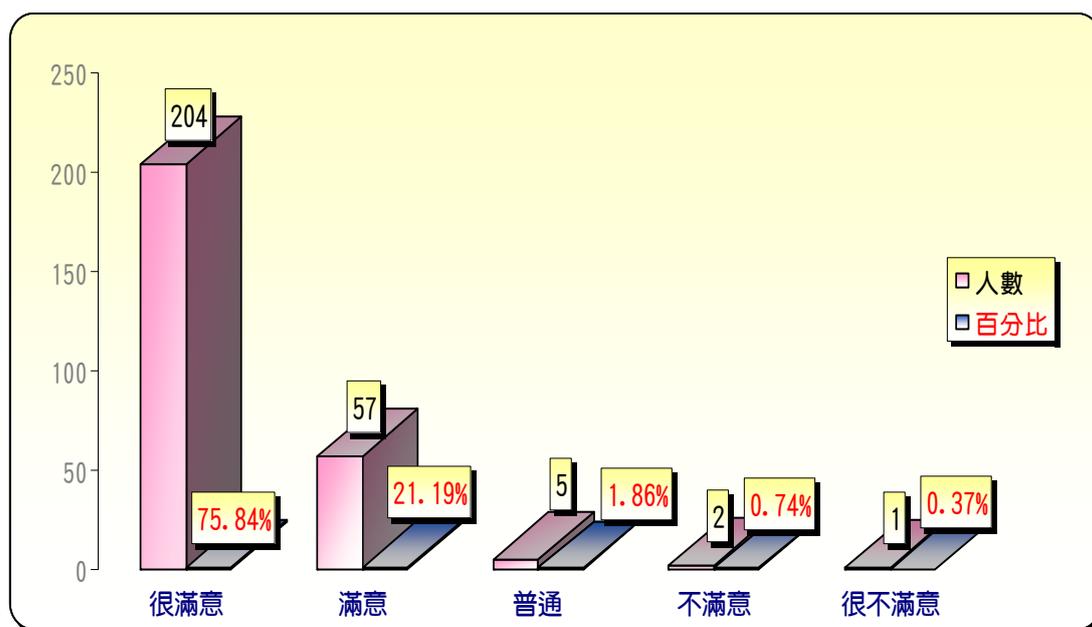
| 選項 | 人數 | 百分比 |
|------|-----|---------|
| 很滿意 | 173 | 64.31% |
| 滿意 | 85 | 31.60% |
| 普通 | 6 | 2.23% |
| 不滿意 | 4 | 1.49% |
| 很不滿意 | 1 | 0.37% |
| 合計 | 269 | 100.00% |



(Q6) 您來洽公的櫃檯人員服務態度是否親切有禮？

由以下圖表顯示，分別有 75.84% 以及 21.19% 認為本所櫃檯承辦人員之服務態度相當親切有禮，合計有 97.03% 之多；另外有 0.79% 的民眾認為很不滿意，可見本所櫃檯承辦人員之動作大致良好，但仍須注意少數導致民眾不滿意之情形。

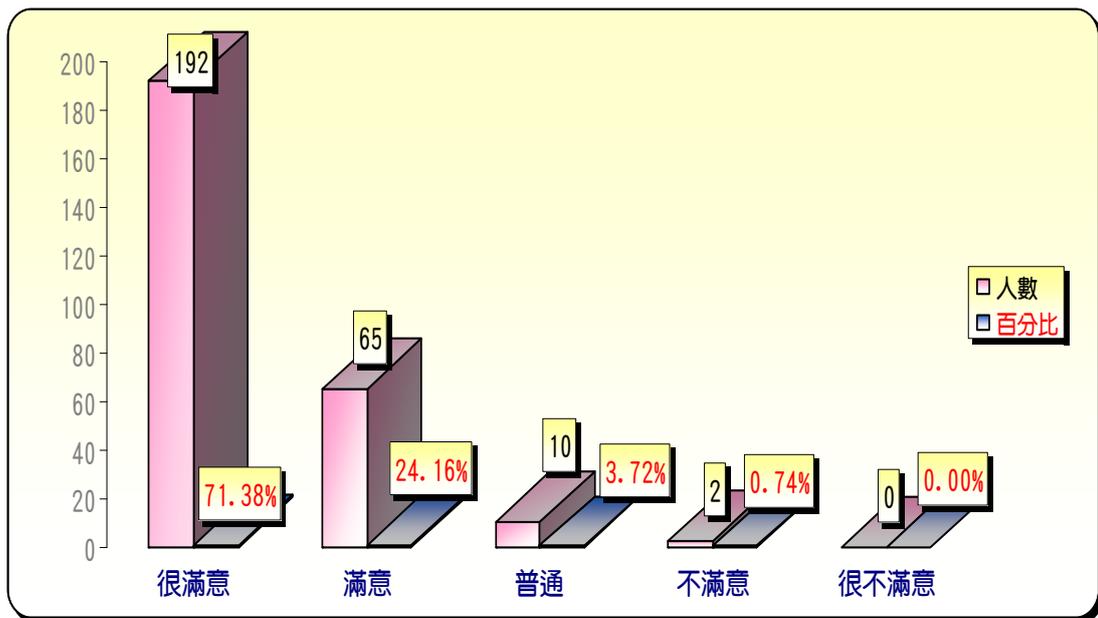
| 選項 | 人數 | 百分比 |
|------|-----|---------|
| 很滿意 | 204 | 75.84% |
| 滿意 | 57 | 21.19% |
| 普通 | 5 | 1.86% |
| 不滿意 | 2 | 0.74% |
| 很不滿意 | 1 | 0.37% |
| 合計 | 269 | 100.00% |



(Q7) 您來洽公的櫃檯承辦人員動作是否迅速熟練？

經過問卷調查顯示，分別有 71.38% 以及 24.16% 認為本所櫃檯承辦人員動作相當迅速熟練，合計有 95.54% 之多；此外有 3.72% 的民眾認為普通，0.74% 的民眾認為很不滿意，可知本所櫃檯承辦人員動作大致迅速熟練，但仍須注意少數導致民眾不滿意之情形。

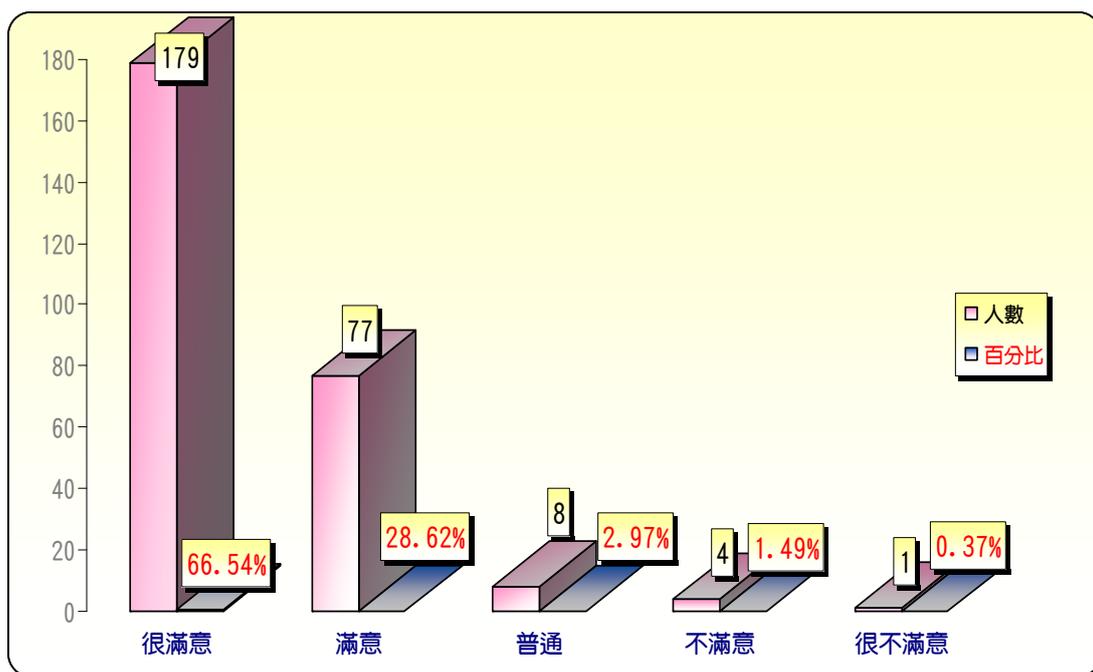
| 選項 | 人數 | 百分比 |
|------|-----|---------|
| 很滿意 | 192 | 71.38% |
| 滿意 | 65 | 24.16% |
| 普通 | 10 | 3.72% |
| 不滿意 | 2 | 0.74% |
| 很不滿意 | 0 | 0% |
| 合計 | 269 | 100.00% |



(Q8) 您來洽公的櫃檯承辦人員解說問題是否清楚、明確？

經過問卷調查顯示，分別有 66.54% 以及 28.62% 認為本所櫃檯承辦人員解說問題相當清楚、明確，合計有 95.16% 之多；此外有 2.97% 的民眾認為普通，1.86% 的民眾認為很不滿意，可知本所櫃檯承辦人員解說問題大致來說相當清楚、簡明、易懂，但仍須注意少數導致民眾不滿意之情形。

| 選項 | 人數 | 百分比 |
|------|-----|---------|
| 很滿意 | 179 | 66.54% |
| 滿意 | 77 | 28.62% |
| 普通 | 8 | 2.97% |
| 不滿意 | 4 | 1.49% |
| 很不滿意 | 1 | 0.37% |
| 合計 | 269 | 100.00% |

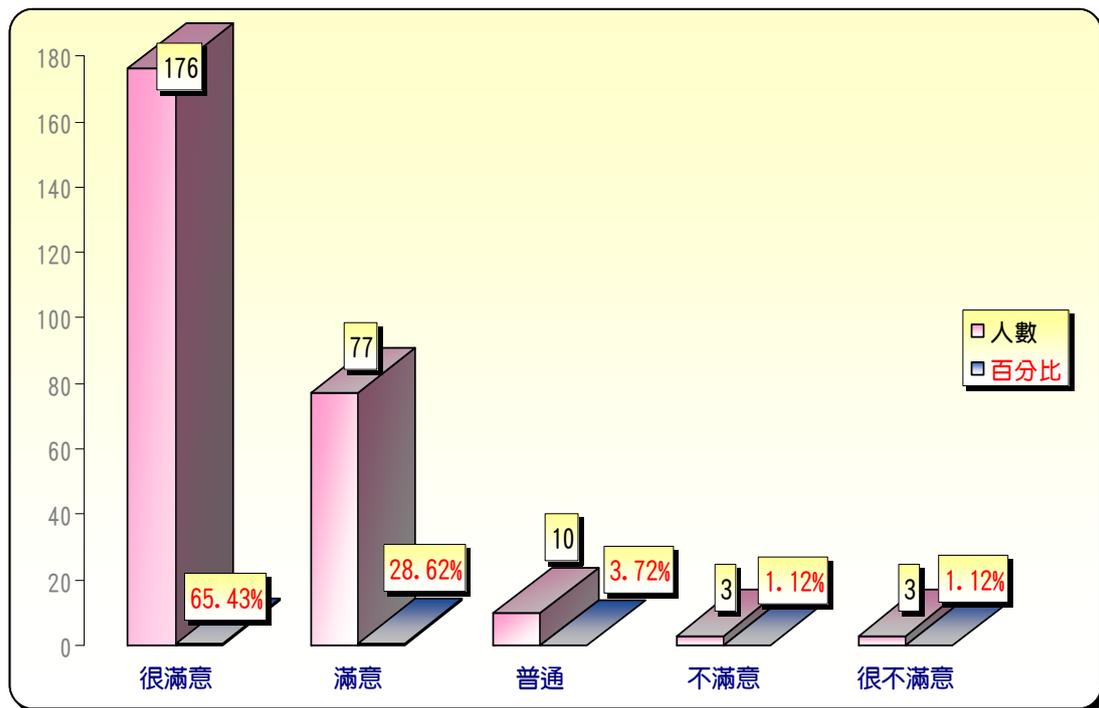


(Q9) 您對於本次洽公的等候時間？

由以下圖表可知，分別有 65.43%以及 28.62%的民眾認為至本所洽公的等候時間相當**滿意**，合計有 94.05%之多；此外 3.72%的民眾認為普通、2.24%的民眾認為不滿意，可知民眾至本所洽公的等候時間大致良好，但仍須注意少數導致民眾不滿意之情

形。

| 選項 | 人數 | 百分比 |
|------|-----|---------|
| 很滿意 | 176 | 65.43% |
| 滿意 | 77 | 28.62% |
| 普通 | 10 | 3.72% |
| 不滿意 | 3 | 1.12% |
| 很不滿意 | 3 | 1.12% |
| 合計 | 269 | 100.00% |

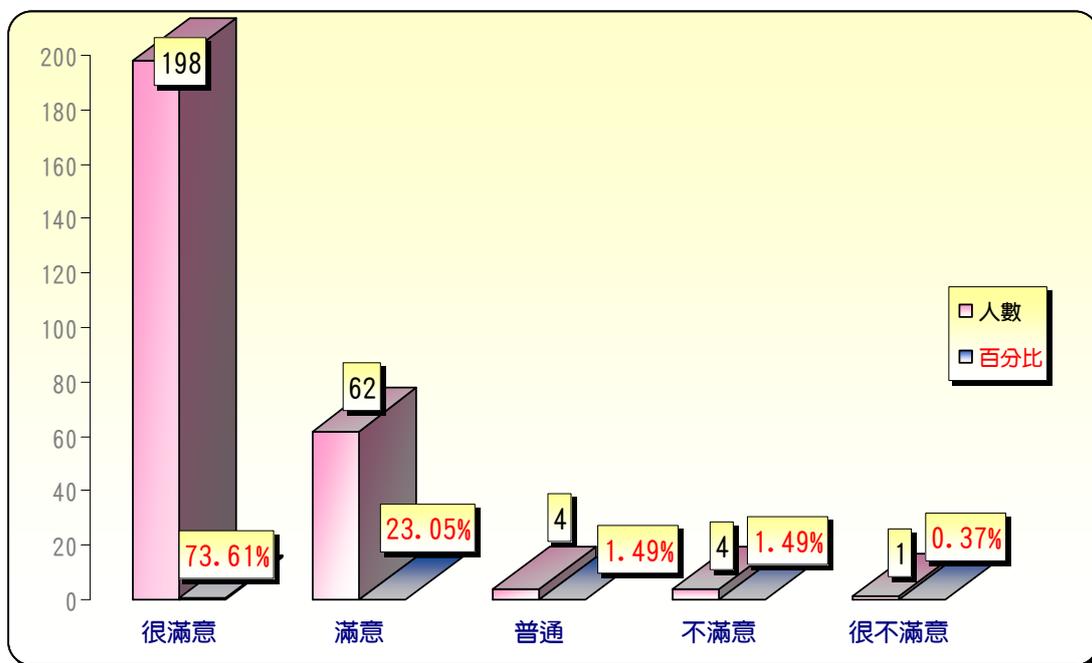


(Q10) 您對於本所收件服務櫃檯之辦公效率是否滿意？

經過問卷調查顯示，分別有 73.61%以及 23.05%的民眾對於本所的辦公效率相當滿意，總計有 96.66%之多；此外 1.49%的民眾認

為普通，1.86%民眾認為不滿意，可知民眾對於本所的辦公效率大致來說相當滿意，但仍須注意少數導致民眾不滿意之情形但我們還會持續不斷的業務改革，達到完美服務品質的目標。

| 選項 | 人數 | 百分比 |
|------|-----|---------|
| 很滿意 | 198 | 73.61% |
| 滿意 | 62 | 23.05% |
| 普通 | 4 | 1.49% |
| 不滿意 | 4 | 1.49% |
| 很不滿意 | 1 | 0.37% |
| 合計 | 269 | 100.00% |



四、結論

本所「98 年度三合一收件櫃檯滿意度意見調查」，統計結果顯示，除受訪者對於『櫃檯指引標示及燈號』清楚與否之滿意度為 87% 外，其餘在櫃檯人員服務品質、效率及環境整潔之滿意程度均達 9 成以上，顯見本所收件櫃檯無論人員素質、服務品質或環境整潔，滿意度皆逐年提昇，是個優良的洽公場所，自 98 年 1 月 5 日起一般登記案件收件、測量收件及謄本核發櫃檯已整合之訊息，已有 71% 之受訪者知悉，但仍有 29% 之民眾不知道，因此今後應更加廣為宣傳，來提升民眾申辦各類案件之效率。

本次問卷調查中，民眾對於本所之服務滿意度大致高達 9 成，但不以此為滿意，今後將參考民眾、地政士給予之寶貴意見，持續不斷的業務改革，落實企業化政府，達到完美服務品質的目標，繼續朝著效率、服務百分百邁進，並全力落實以「縣民是頭家」為服務宗旨之目標。

