

98年9月

臺北縣新店地政事務所
98年（下半年）
服務場所環境滿意度問卷調查分析



臺北縣新店地政事務所 製

臺北縣新店地政事務所98年度（下半年） 服務場所環境滿意度問卷調查分析

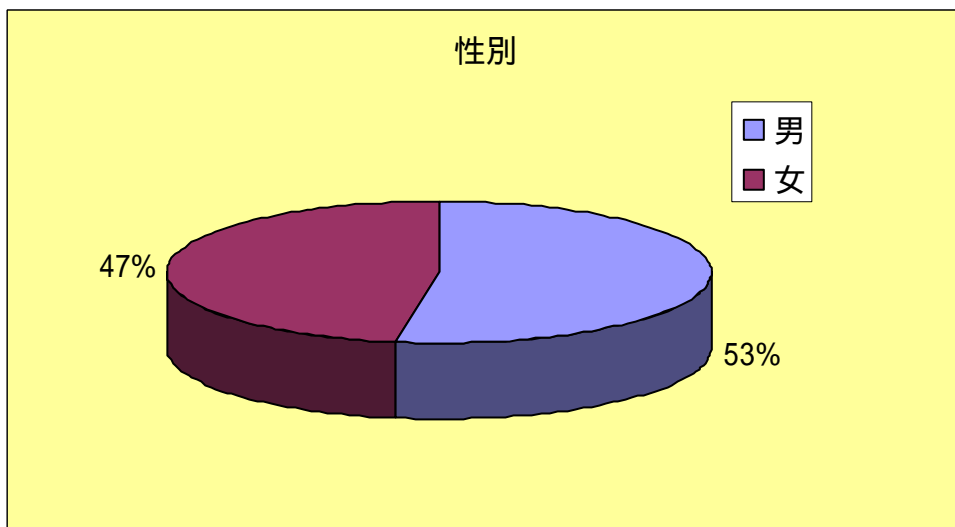
壹、前言

本問卷調查依據本所民意調查工作計畫，於民國98年9月10日就服務場所環境滿意度部分簽核辦理。辦理期間自98年9月14日至9月23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152份，回收率為76%，全部為有效樣本。

貳、基本資料分析

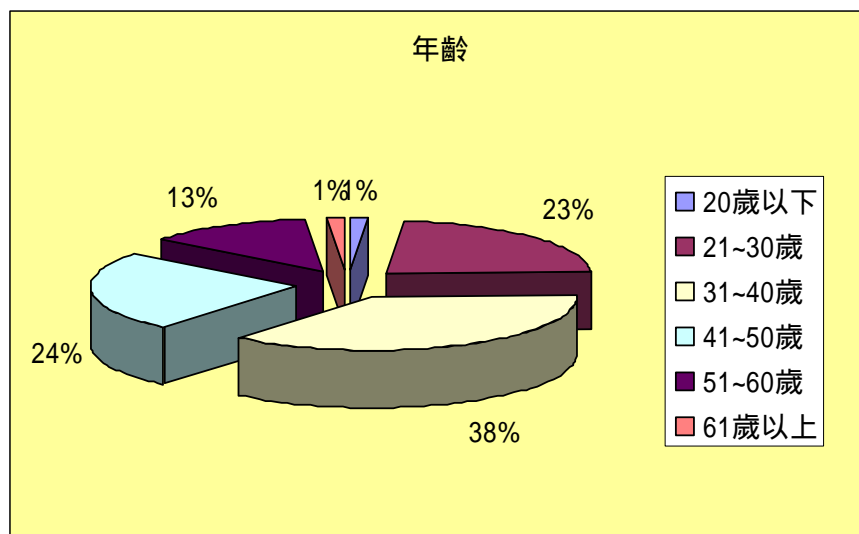
一、性別

回收問卷中，男性佔53%，女性佔47%，男女比例約佔各半。



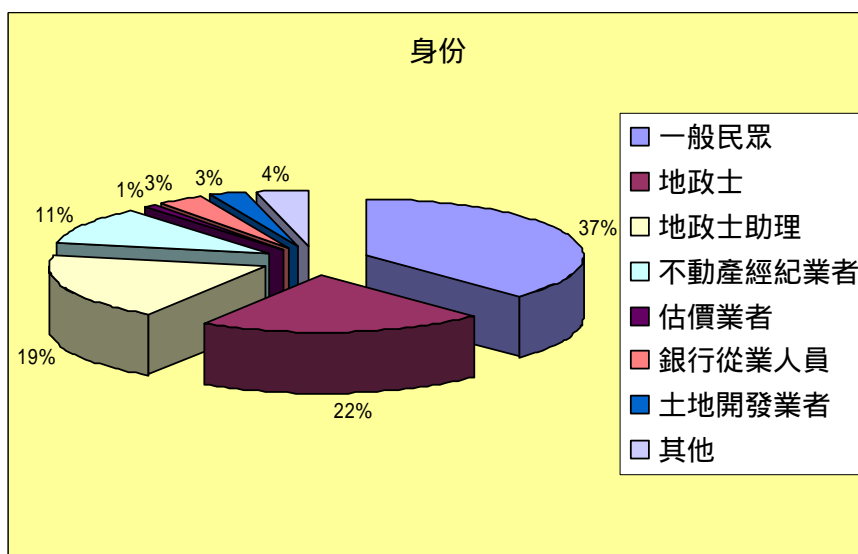
二、年齡

年齡	比例
20歲以下	1%
21~30歲	23%
31~40歲	38%
41~50歲	24%
51~60歲	13%
61歲以上	1%



三、身份

身份	比例
一般民眾	37%
地政士	22%
地政士助理	19%
不動產經紀業者	11%
估價業者	1%
銀行從業人員	3%
土地開發業者	3%
其他	4%



由統計上來看，地政士及地政士助理共佔 41% 為多數，一般民眾則為第二多數，佔了 37%，可見除常到本所辦理案件的專業代理人外，一般民眾亦居多數，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熟悉的民

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，每項成果分為「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為「滿意」，後二項則歸類為「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）：本次調查題目內容上半年相同，平均滿意度為 **99.59%**，較上半年的平均滿意度（如附件二）上升 5.88%，有顯著成長。七項滿意度皆達 97% 至 100% 之間，就以滿意度最低的第二項「本所各項業務及場域動線之標示說明是否明確？」，也高達 97.84%。而與上半年的 62.86% 相比，大幅成長了 34.98%，表示我們針對上半年大多數民眾認為動線不明的問題，以加裝了申辦案件號碼顯示器及改進櫃檯服務號碼標示來改善，並輔以加強櫃檯及走動式人員的教育訓練頗有成效，應給予肯定。
- 三、就縣政滿意度調查部分（共二項）：就題目「您認為臺北縣政府提供的線民熱線（1999）是否增加便利性？」及「您對臺北縣政府的整體施政表現是否滿意？」來測試民眾對縣政服務的滿意程度。調查結果平均滿意度為 95.52%，與上半年 74.81% 相比，已有相當進步，顯示近半年來臺北縣政府團隊的施政成效已能受多數民眾肯定。

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
7	動線不明
26	服務親切、態度優良、熱心協助
27	停車不方便
42	1. 環境優良。 2. 針對殘障者請提供代步工具及環境交通。 3. 請針對行動不便者給予專門服務之窗口，謝謝！
114	環境潔淨
117	服務很好

伍、調查報告檢討分析

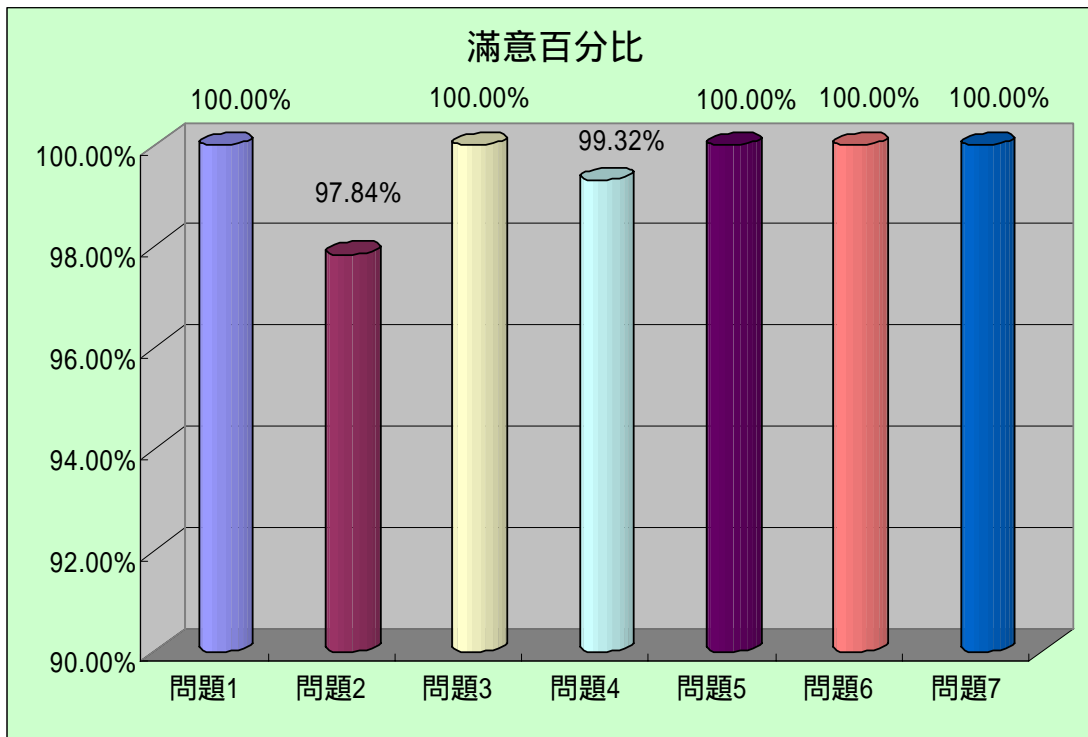
由本次問卷調查結果可看出，上半年許多民眾反應動線不明的問題大致已有改善，但須注意少數民眾仍持否定意見的情形，應加強導引服務。另有民眾反應停車不方便的問題由來已久，礙於本所空間不足，則可以指引至附近公有停車場替代，至於協助行動不便者辦理案件等問題，則可加強宣導愛心鈴的服務功能，以期改善。

從這次問卷結果來看，民眾對於本所的服務環境多為肯定，我們當秉持著虛心的態度，不斷力求進步與創新，期許能打造一舒適便利的洽公環境，並加強專業知識及以更熱忱的心來為民眾服務，以落實「縣民是頭家」的服務理念。

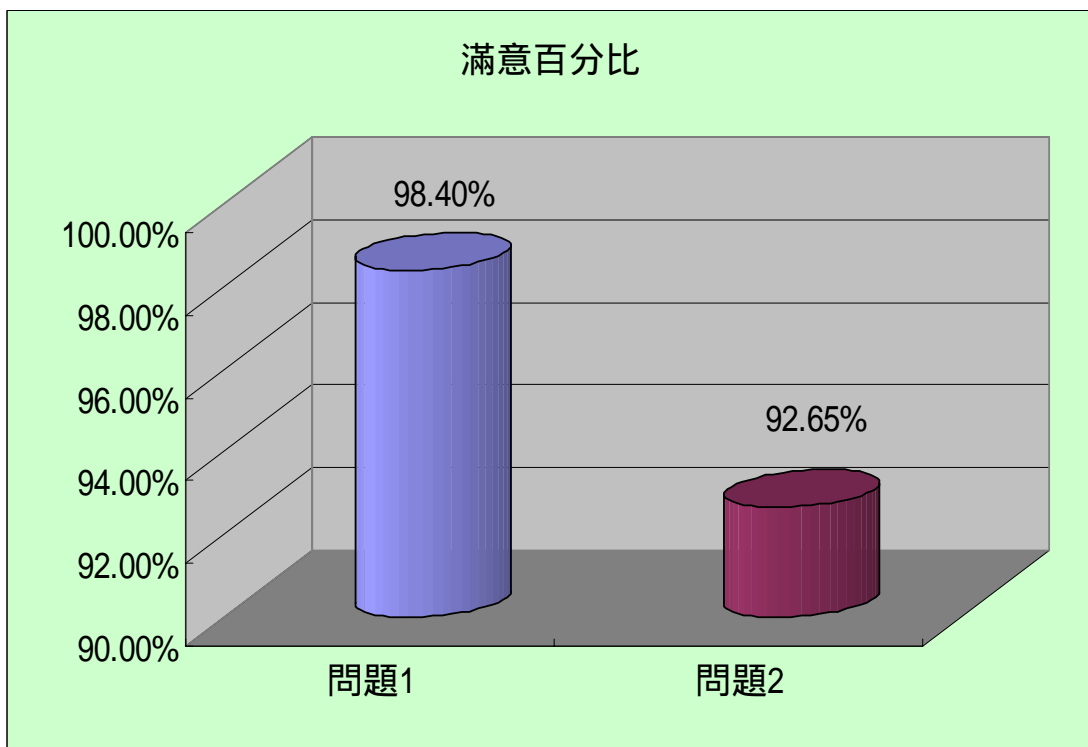
附件一

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	74	71	98	96	89	77	92	58	58
稍優	61	65	45	49	56	62	56	65	68
普通	17	13	9	6	7	13	4	27	16
稍劣	0	0	0	1	0	0	0	0	8
劣	0	3	0	0	0	0	0	2	2
滿意	135	136	143	145	145	139	148	123	126
不滿意	0	3	0	1	0	0	0	2	10
滿意百分比	100.00%	97.84%	100.00%	99.32%	100.00%	100.00%	100.00%	98.40%	92.65%
不滿意百分比	0.00%	2.16%	0.00%	0.68%	0.00%	0.00%	0.00%	1.60%	7.35%
平均滿意度	99.59%							95.52%	

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是否明確?	3. 本所等候區位置是否乾淨舒適?	4. 本所書寫區之文具用品是否充足?	5. 本所是否提供充足之相關填寫範例?	6. 本所是充式查詢及影印等設備是否便利?	7. 本所洗手間是否整潔?	平均
98 上半年	97.40%	62.86%	100.00%	98.78%	100.00%	96.92%	100.00%	93.71%
98 下半年	100.00%	97.84%	100.00%	99.32%	100.00%	100.00%	100.00%	99.59%
增減	2.60%	34.98%	0.00%	0.53%	0.00%	3.08%	0.00%	5.88%