

# 臺北縣淡水地政事務所 98 年第 3 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，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 09 月 01 日至 09 月 30 日為止。

### 四、回收期限：

回收期限至 98 年 10 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 82 份。

有效樣本數 82 份，回收率 82%。

## 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	27	32.9%
男	22	26.8%
未填寫	33	40.3%
總計	82	100.00%

#### 2. 年齡：

年齡	人數	百分比
20 歲以下	0	0%
20~29 歲	12	14.6%
30~39 歲	22	26.8%
40~49 歲	32	39%
50 歲以上	11	13.4%
未填寫	5	6.2%
總計	82	100.00%

#### 3. 教育程度：

教育程式	人數	百分比
國中小	2	2.4%
高中職	21	25.6%
大專	51	62.2%
碩士	2	2.4%
未填寫	6	7.4%
總計	82	100.00%

#### 4. 職業：

職業	人數	百分比
一般民眾	31	37.7%
公務機關代表	9	11%
地政士	30	36.6%
金融人員	3	3.7%
未填寫	9	11%
總計	82	100.00%

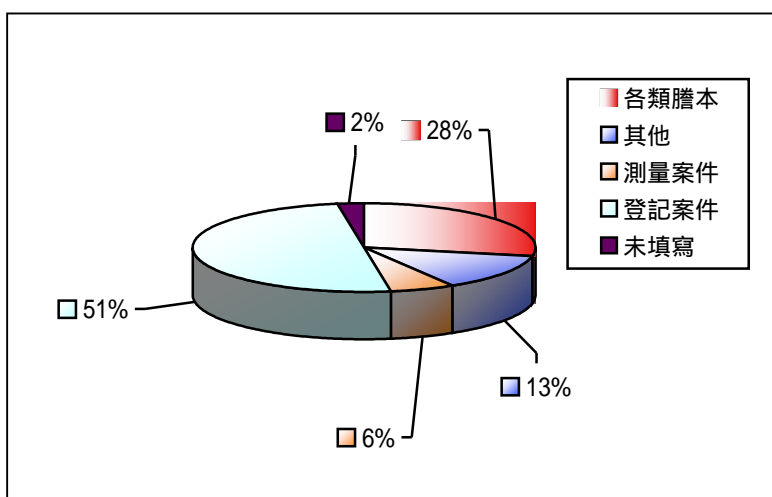
## 本次問卷受訪者分析：

1. 本次填寫問卷者性別比例以女性受訪者略多，佔 32.9%，另有 6.2% 未填寫。
2. 填寫問卷者年齡在 40~49 歲占 39% 最多。
3. 填寫問卷者教育程度以大專程度占 62.2% 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占 37.7% 為最大宗表達意見者；另一大宗意見表達者為地政士占 36.6%。

## (二) 問卷分析：

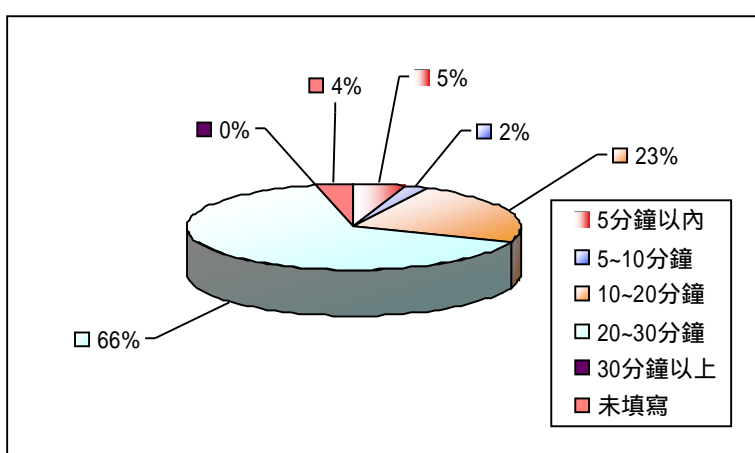
### 1. 請問您蒞臨本所洽辦事項為？

題目一	小計	百分比
登記案件	41	50%
測量案件	5	6.1%
各類謄本	23	28.1%
其他	11	13.4%
未填寫	2	2.4%
總計	82	100.00%



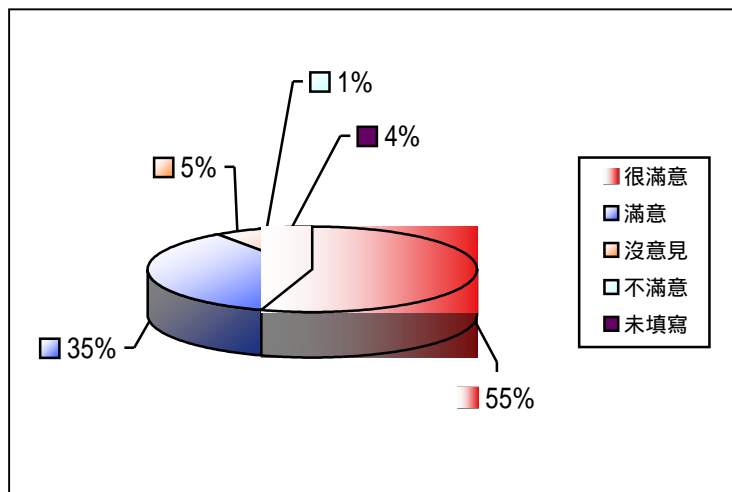
### 2. 您等候洽辦業務的時間為？

題目二	小計	百分比
5 分鐘以內	4	4.9%
5~10 分鐘	2	2.4%
10~20 分鐘	19	23.2%
20~30 分鐘	54	65.9%
30 分鐘以上	0	0%
未填寫	3	3.6%
總計	82	100.00%



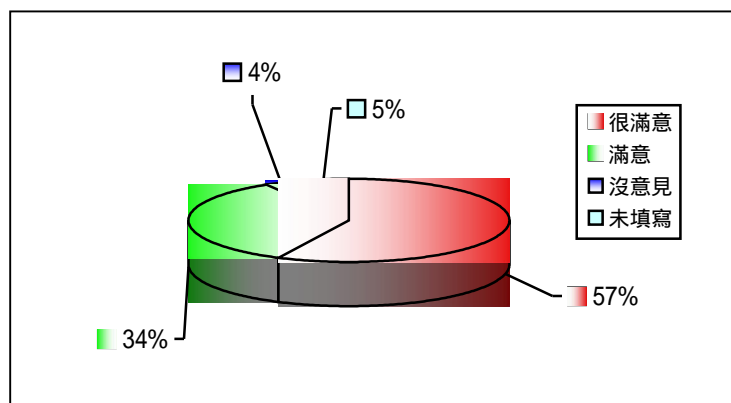
### 3. 您對本所服務效率與處理時間感到？

滿意度	人數	百分比
很滿意	45	54.9%
滿意	29	35.4%
沒意見	4	4.9%
不滿意	1	1.2%
未填寫	3	3.6%
總計	82	100.00%



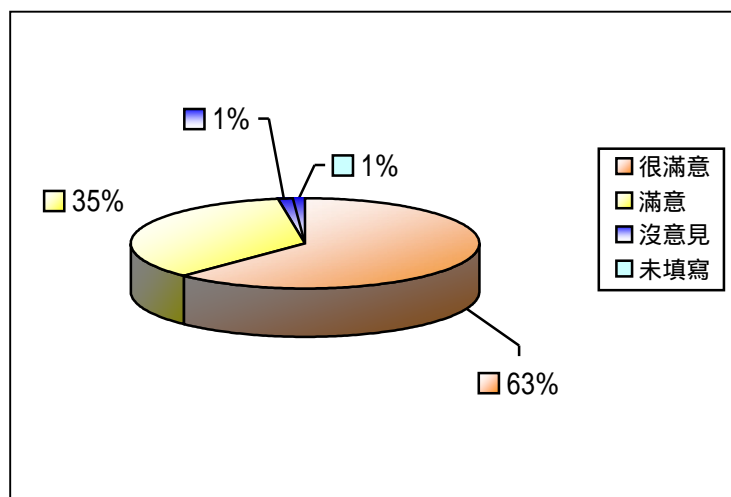
### 4. 您對我們承辦人員的服務態度及服務品質感到？

滿意度	人數	百分比
很滿意	47	57.3%
滿意	28	34.2%
沒意見	3	3.6%
未填寫	4	4.9%
總計	82	100%



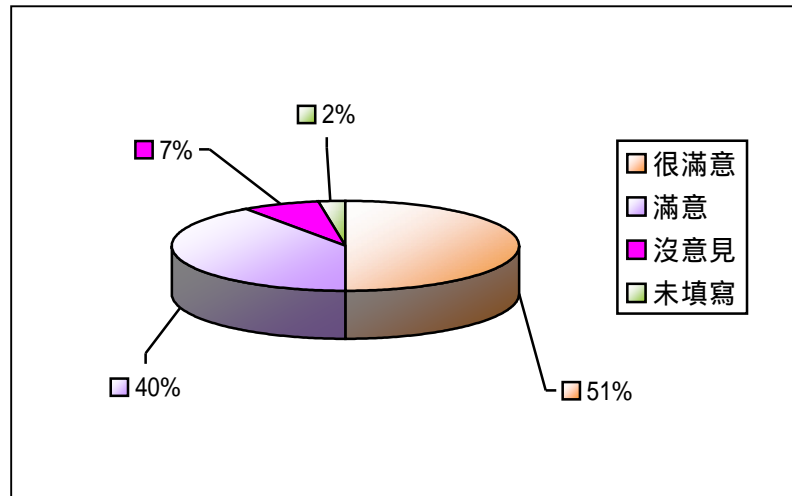
### 5. 您對我們主動式導引人員的服務態度及服務品質感到？

滿意度	人數	百分比
很滿意	51	62.2%
滿意	29	35.4%
沒意見	1	1.2%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
未填寫	1	1.2%
總計	82	100.00%



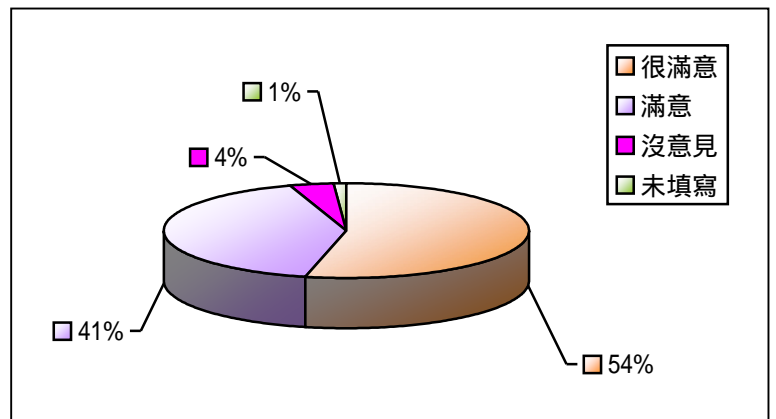
6. 您對本所提供之書寫用具、填寫範例、桌椅、飲水機等洽公環境設施感到？

滿意度	人數	百分比
很滿意	41	50%
滿意	33	40.3%
沒意見	6	7.3%
未填寫	2	2.4%
總計	82	100.00%



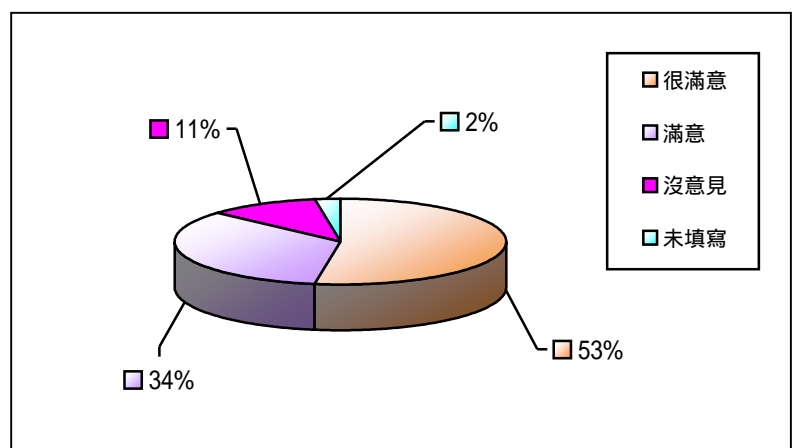
7. 您對本所各項標示之服務項目、方向引導及動線規劃感到？

滿意度	人數	百分比
很滿意	44	53.6%
滿意	34	41.5%
沒意見	3	3.7%
未填寫	1	1.2%
總計	82	100.00%



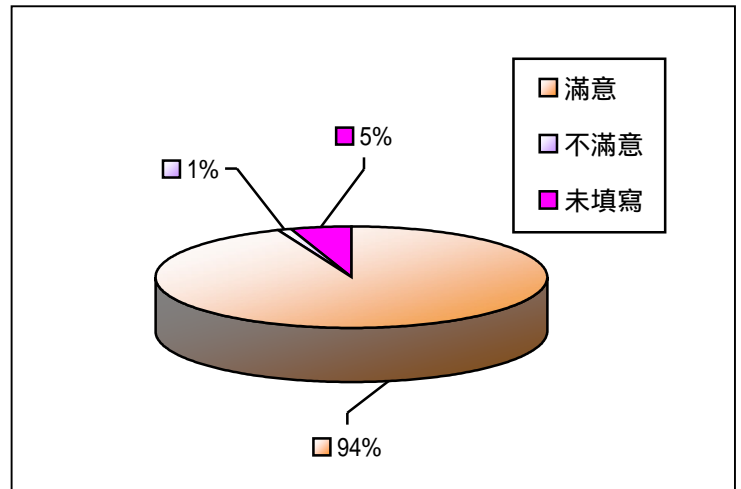
8. 您對本所辦公室綠(美)化及整潔、舒適、明亮的洽公環境感到？

滿意度	人數	百分比
很滿意	43	52.5%
滿意	28	34.1%
沒意見	9	11%
未填寫	2	2.4%
總計	82	100.00%



### 9. 於本所洽辦業務時，您感到？

滿意度	人數	百分比
滿意	77	93.9%
不滿意	1	1.2%
未填寫	4	4.9%
總計	82	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	57.3%	34.2%	3.6%	0%	0%	91.5%	0%
(2)導引服務 人員服務態 度及服務品 質	62.2%	35.4%	1.2%	0%	0%	97.6%	0%
(3)服務效率 與處理時間	54.9%	35.4%	4.9%	1.2%	0%	90.3%	1.2%
(4)洽公服務 設施之提供	50%	40.3%	7.3%	0%	0%	90.3%	0%
(5)服務標 示 動線規劃	53.6%	41.5%	3.7%	0%	0%	95.1%	0%
(6)整體辦公 環境	52.5%	34.1%	11%	0%	0%	86.6%	0%
整體服務滿意度= ( (1)+(2)+(3)+(4)+(5) ) (不)滿意度/5						92.96%	1.2%

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 92.96%**，較 98 年上半 **98.73%**，**退步 5.77%**，本所服務滿意度下降情形十分顯著，特別以服務效率與處理時間滿意度下降最大，且首次出現不滿意情形，應予以加強檢討改善此一層面，回復本所優質服務效。

1. 本次調查顯示，受訪者以申辦案件以申請登記業務為大宗，占 **50%**，申辦**各類謄本案件**比例居次占 **28.1%**，此一數據亦與本所登記案件數量居高不下情形大致相吻合。
2. 本次受訪者等候洽辦業務時間**僅有 4.9%**在 5 分鐘之內、**2.4%**在 10 分鐘之內，而**高達 65.9%**民眾表示，他們等候辦理時間長達 **20 至 30 分鐘**，以致受訪者對本所服務效率與處理時間表示滿意或非常滿意者**僅 90.3%**，較 98 年上半**大幅下滑 8.4%**，並且首次出現不滿意情形，顯示本所第一線服務櫃檯受理案件申辦時發生延宕情形，造成民眾因申辦案件長時間等候而產生不愉悅感，應加以檢討改善櫃檯同仁差假輪值服務情形，並增加服務人力。
3. 此外，民眾對本所案件**承辦人員的服務滿意度僅 91.5%**，亦較 98 年上半**大幅下滑 8.5%**，顯示同仁服務態度發生懈怠，應持續加強督導改進，以確使民眾享有愉快的洽公經驗。
4. 民眾對本所**導引服務人員的服務滿意度有 97.6%**，雖較 98 年上半微幅下滑，仍顯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僅 90.3%**，顯示本所雖平時提供各類文具、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，但仍受到淡水藝術大皆與外牆整修工程影響，致使

洽公、停車皆十分不便，降低本所此一項目滿意度。

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 95.1%，顯示本所空間配置以及動線規劃，能體貼並滿足民眾洽公需要。
7. 整體辦公環境的滿意度僅 86.6%，大幅下滑 12%，顯示民眾到所辦理案件受到淡水藝術大街與外牆整修等工程施作之影響，致使民眾洽公、停車皆十分不便，且水泥灰沙亦造成大廳髒污，因而降低本所整體辦公環境滿意度。



臺北縣淡水地政事務所整體問卷調查建議事項回應處理情形彙整表

時間：98年09月

編號	填表時間	填表人姓名	建議事項	負責課室	處理情形	處理時間
1	980901	翁寶銅	服務熱心、效率好	研考	謝謝您的鼓勵，本所定持續提供民眾最優質的服務。	98.09.07 17：15
2	980901	劉怡蘋	親切、迅速	研考	謝謝您的鼓勵，本所定持續提供民眾最優質的服務。	98.09.07 17：20
3	980901	徐敏香	應再增加承辦人，時限儘量縮短，謝謝！	研考	本所將機動調整人力，並加速縮短處理時間。	98.09.08 10：00
4	980901	張正寬	態度良好，繼續保持！	研考	謝謝您的鼓勵，本所定持續提供民眾最優質的服務。	98.09.08 11：25
5	980901	陳昭珍	快速、便捷	研考	謝謝您的鼓勵，本所定持續提供民眾最優質的服務。	98.09.08 15：30
6	980901	黃東？	用心滿意	研考	謝謝您的鼓勵，本所定持續提供民眾最優質的服務。	98.09.09 14：15
7	980902	鄭曉君	親切、有效率	研考	謝謝您的鼓勵，本所定持續提供民眾最優質的服務。	98.09.10 09：20
8	980902	魏麗真	態度很好，承辦申請文件快速。謝謝！	研考	謝謝您的鼓勵，本所定持續提供民眾最優質的便民服務。	98.09.10 16：12
9	980902	黃嘉中	等候太久	研考	對於讓您久候至感抱歉，本所將積極改善。	98.09.11 11：15
10	980902	林凱烜	隨時都有貴所服務人員主動服務	研考	謝謝您的鼓勵，本所定持續提供民眾最優質的便民服務。	98.09.11 15：45
11	980903	劉再興	親切、專業、效率！	研考	謝謝您的鼓勵，本所定持續提供民眾最優質的服務。	98.09.14 10：15
12	980903	陳雅君	服務員態度良好	研考	謝謝您的鼓勵，本所定持續提供民眾最優質的服務。	98.09.15 13：40

13	980903	詹淵婷	貼心、有效率	研考	謝謝您的鼓勵，本所定持續提供民眾最優質的服務。	98.09.15 17：24
----	--------	-----	--------	----	-------------------------	----------------