

臺北縣新店地政事務所

99年度下半年度為民服務滿意度 意見調查分析報告



99年9月1日



一、前言

(一) 調查目的

本問卷為了解民眾或地政相關從業人員對於本所各項服務措施及環境的滿意度，期能提昇本所為民服務品質，並提供更優質的服務。且為節省時間及人力成本，本次調查將往年之「一樓櫃檯服務滿意度問卷」及「服務場所環境滿意度問卷」結合，並增加「線上服務及電子參與滿意度」及「施政宣導」問項，廣為蒐集民眾建議，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

依據本所民意調查工作計畫辦理。

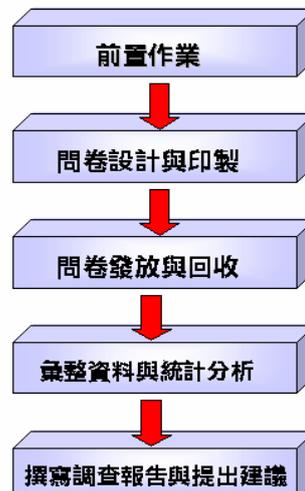
(三) 調查對象

預計調查至本所櫃檯洽公民眾，共 300 人。

〈四〉 調查方法

- 1、問卷發放方式：放置本所一樓服務中心及各類櫃檯，請服務中心及櫃檯人員協助發放及回收，並於回收同時檢視為有效問卷後發送精美文宣小禮物。
- 2、抽樣時間：自 99 年 8 月 5 日至 8 月 20 日止。
- 3、抽樣方式：針對至本所洽公之民眾或地政士等，
實際發出 300 份問卷。

(五) 執行步驟



(六) 回收情形：

- 1、調查對象：預計調查至本所櫃檯洽公民眾，共 300 人。
- 2、回答者數：282 人。
- 3、回收率：94%。

(七) 機關服務滿意度調查結果：

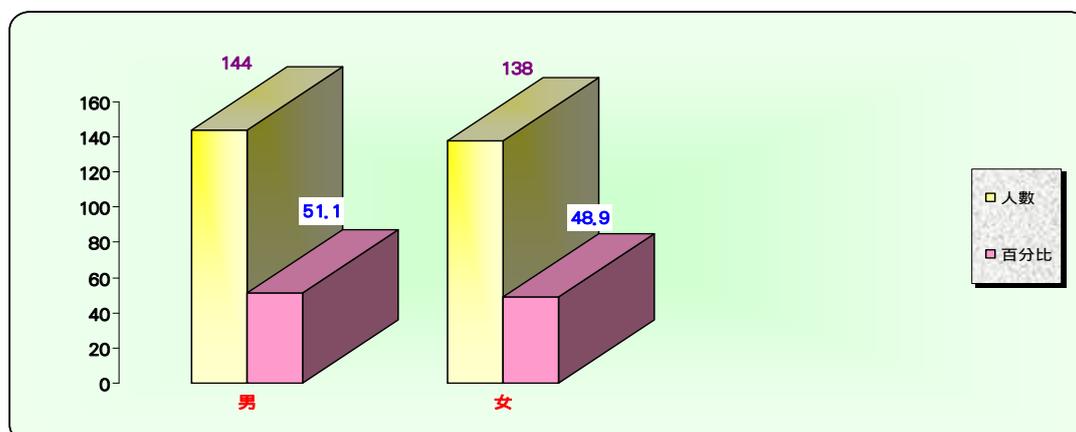
- 1、下半年度民眾對本所櫃檯服務與服務場所滿意度總平均達 **95.5%**。
- 2、本年度平均服務滿意度則為 **93.7%**。
- 3、本年度服務滿意度成長率為 **2.07%**。

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 51.1%，女性佔 48.9%。

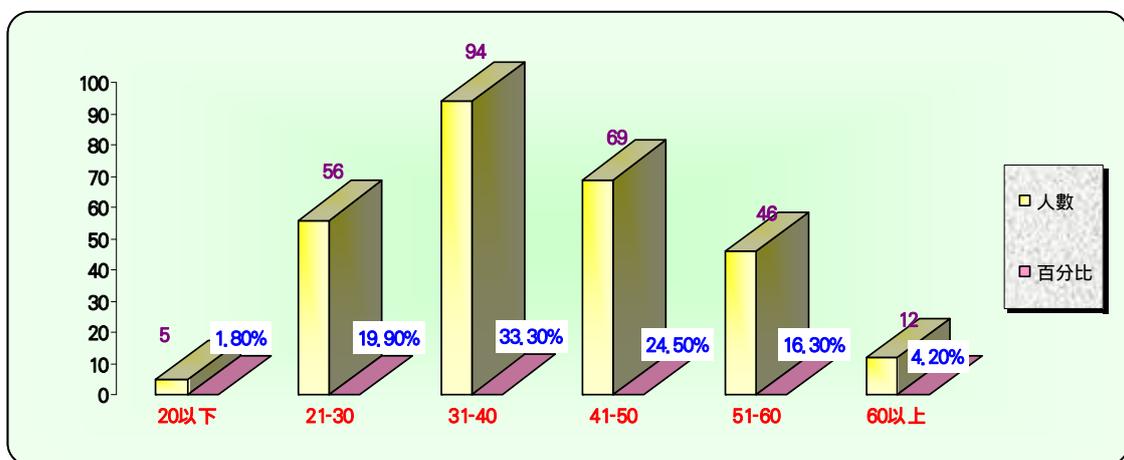
性別	男	女	總數
人數	144	138	282
百分比	51.1%	48.9%	100.0%



〈二〉年齡

由下圖表可知，本問卷調查受訪者之年齡層以 **31-40 歲**（佔 **33.3%**）最多，其次分別為 **41-50 歲**（佔 **24.5%**）、**21-30 歲**（佔 **19.9%**）、**51-60 歲**（佔 **16.3%**）、**60 歲以上**（佔 **4.2%**），**20 歲以下** 則為 **1.8%**。

年齡	20 以下	21-30	31-40	41-50	51-60	60 以上	總數
人數	5	56	94	69	46	12	282
百分比	1.8%	19.9%	33.3%	24.5%	16.3%	4.2%	100.0%



〈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 **高中職程度** 最多（佔 **30.9%**），其次為 **大專**（佔 **29.4%**），再其次分別為 **大學程度**（佔 **29.1%**）、**研究所以上**（佔 **5.3%**）、**國中**（佔 **2.8%**），最少為 **國小程度**（佔 **2.5%**）。

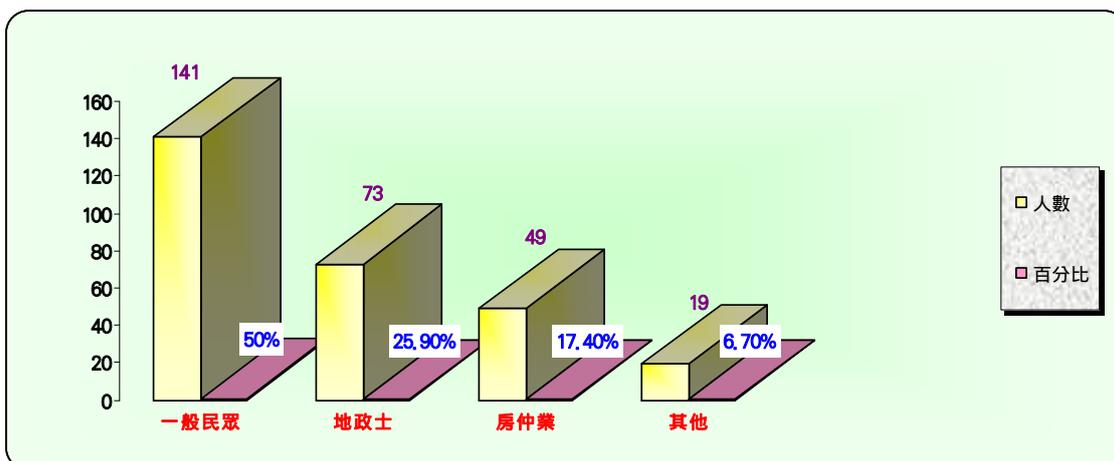
學歷	國小	國中	高中職	大專	大學	研究所以上	總數
人數	7	8	87	83	82	15	282
百分比	2.5%	2.8%	30.9%	29.4%	29.1%	5.3%	100.0%



〈四〉職業

由下圖表可知至本所辦理案件之一般民眾居多（占50%），其次是地政士（佔25.9%）。

身份	一般民眾	地政士	房仲業	其他	總數
人數	141	73	49	19	282
百分比	50%	25.9%	17.4%	6.7%	100.0%

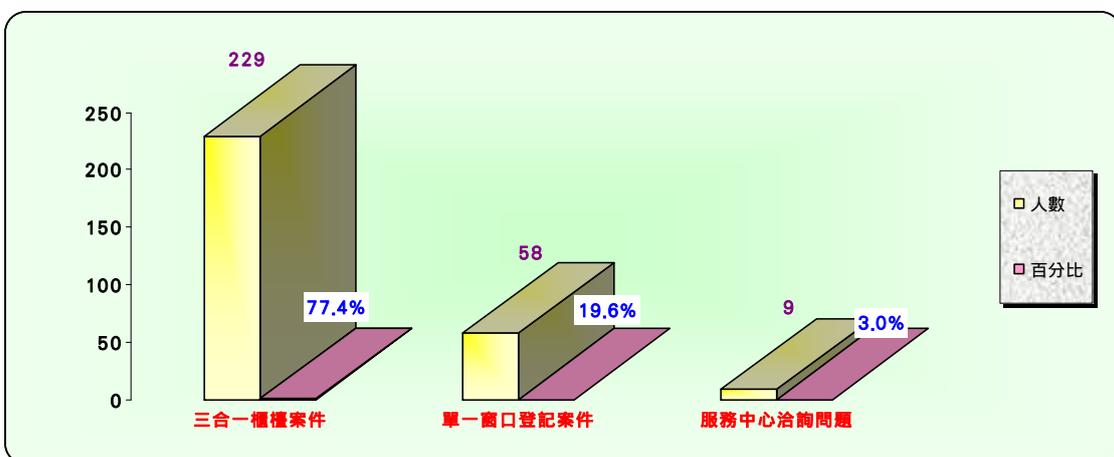


三、一樓櫃檯服務滿意度分析

(Q1) 您今天至本所櫃台申辦何種業務？

由以下圖表顯示，最多受訪者至本所櫃檯辦理「三合一櫃檯案件」，共佔 77.4%。其次有 19.6% 之民眾辦理「單一窗口登記案件」，而「服務中心洽詢問題」最少，僅佔 3%。

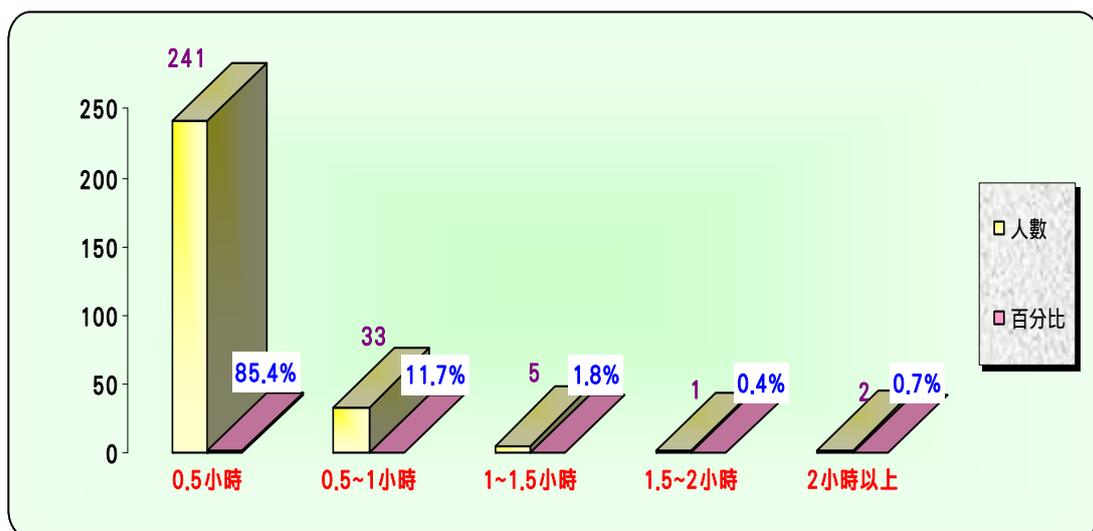
三合一櫃檯 案件	單一窗口登記 案件	服務中心洽詢 問題	合計
229	58	9	296
77.4%	19.6%	3.0%	100%



(Q2) 本次洽公，您用多少時間完成？

由以下圖表顯示，有 **85.4%**的民眾在半小時內即完成洽公，合計有 **97.1%**之多的民眾在 1 小時內即完成洽公；僅有 **1.8%**的民眾完成洽公時間需要花 1~1.5 小時，**0.4%**的民眾完成洽公時間需要花 1.5~2 小時，**0.7%**的民眾完成洽公時間需要花 2 小時以上，可知民眾至本所洽公的完成時間大致良好，但仍須注意導致少數民眾洽公時間較長之原因。

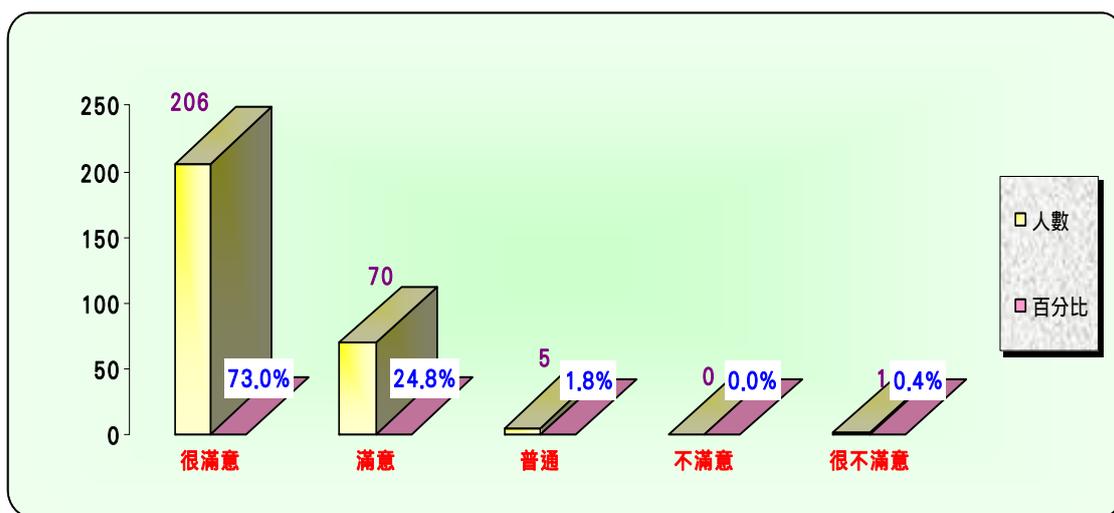
0.5 小時	0.5~1 小時	1~1.5 小時	1.5~2 小時	2 小時以上	合計
241	33	5	1	2	282
85.4%	11.7%	1.8%	0.4%	0.7%	100%



(Q3) 您對於本次洽公的等候時間？

由以下圖表可知，分別有 **73%**以及 **24.8%**的民眾對於至本所洽公的等候時間感到滿意，合計有 **97.8%**之多；此外僅有 **1.8%**的民眾認為普通，**0.4%**的民眾認為很不滿意，可見本所承辦人員動作相當迅速，合理的等候時間讓大多洽公民眾都能夠接受，但仍須注意導致少數民眾等候時間較長之原因。

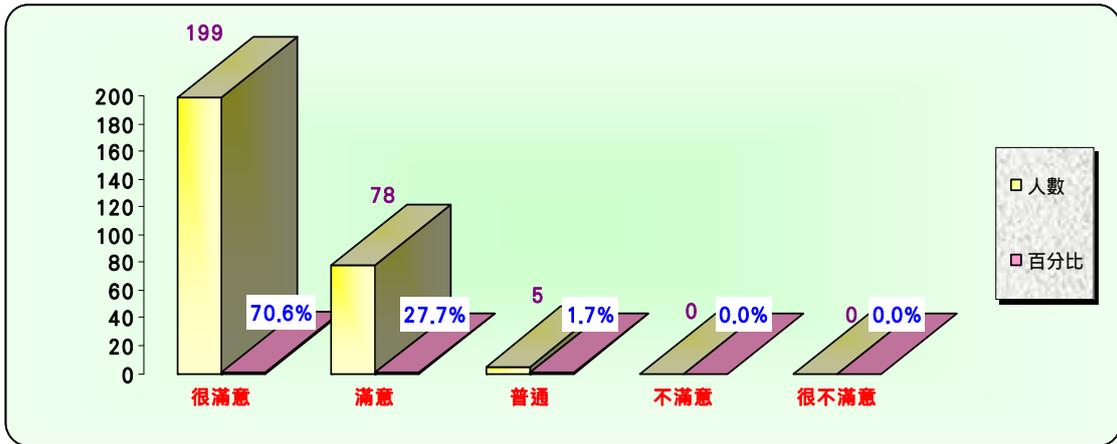
很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	合計
206	70	5	0	1	282
73.0%	24.8%	1.8%	0%	0.4%	100%



(Q4) 您對本所走動式人員的主動協助，及引導至正確申辦櫃檯或場所的服務是否滿意？

由以下圖表顯示，分別有 70.6% 以及 27.7% 的民眾對於本所走動式人員的引導認為滿意，合計有 98.3% 之多；此外僅有 1.7% 的民眾認為普通，且沒有民眾認為不滿意，可知本所走動式人員的協助引導對於洽公民眾有一定的幫助。

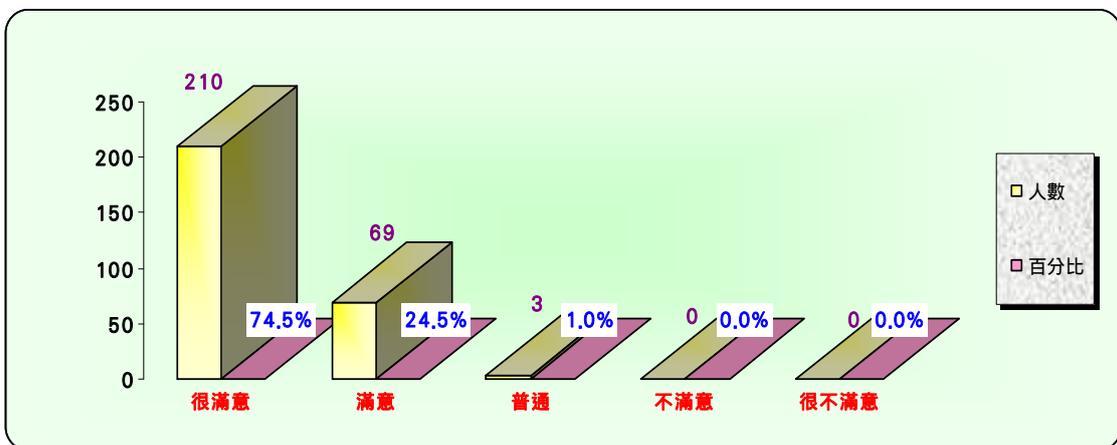
很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	合計
199	78	5	0	0	282
70.6%	27.7%	1.7%	0%	0%	100%



(Q5) 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 74.5% 以及 24.5% 的民眾認為本所櫃檯承辦人員之服務態度相當親切有禮，合計有 99% 之多；此外僅有 1% 的民眾認為普通，且沒有民眾認為不滿意，可知本所櫃檯承辦人員之服務態度大都非常良好，讓民眾感到滿意。

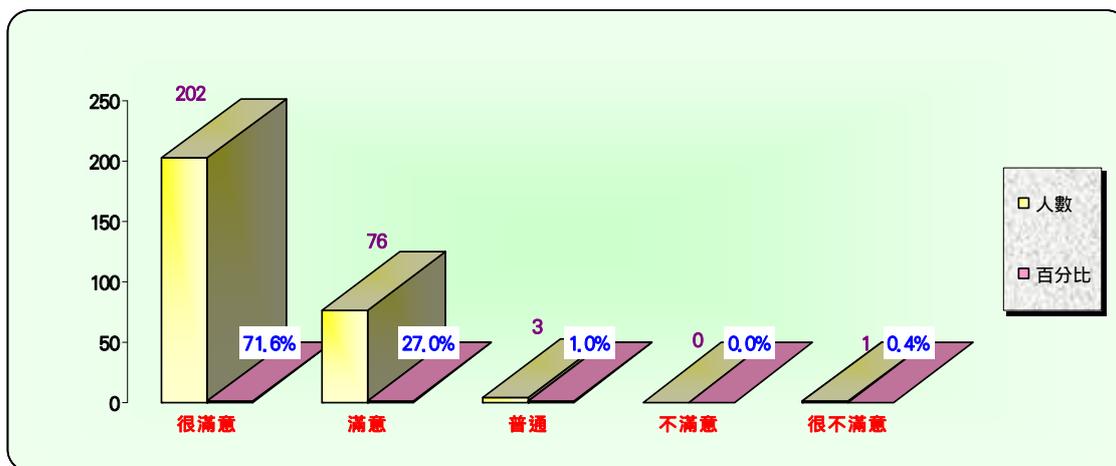
很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	合計
210	69	3	0	0	282
74.5%	24.5%	1%	0%	0%	100%



(Q6) 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 71.6% 以及 27% 的民眾認為本所櫃檯承辦人員解說問題相當清楚、明確，合計有 98.6% 之多；此外僅有 1% 的民眾認為普通，0.4% 的民眾認為很不滿意，可知本所櫃檯承辦人員解說問題方式對於大多洽公民眾來說是相當淺顯易懂，但仍須注意問題解說讓少數民眾不滿意之原因。

很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	合計
202	76	3	0	1	282
71.6%	27.0%	1%	0%	0.4%	100%

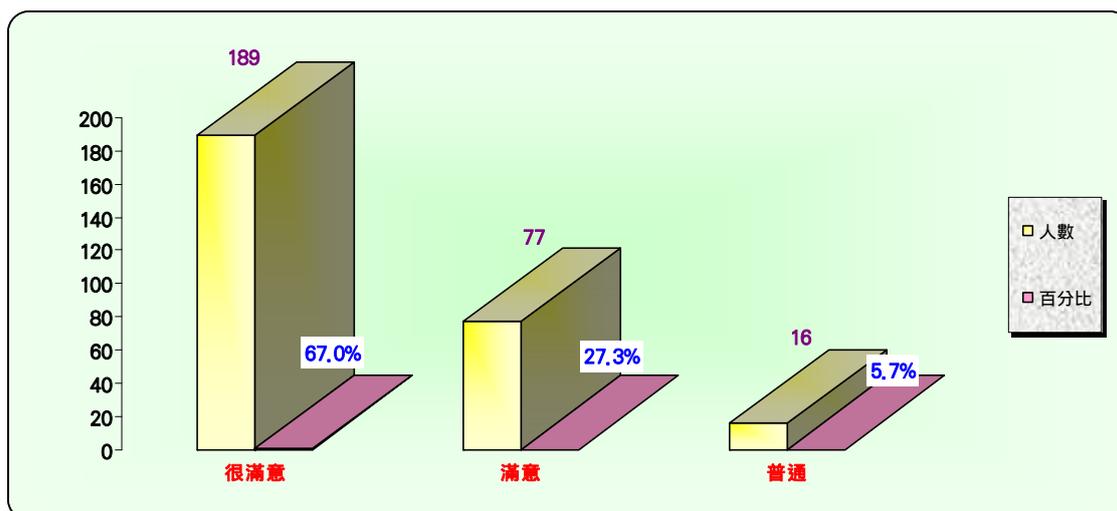


四、服務場所環境滿意度分析

(Q1) 您對於本所進行環境綠（美）化及提供舒適、明亮、整潔之洽公環境的成效是否滿意？

依問卷調查結果顯示，共計有 94.3% 的民眾肯定本所洽公環境舒適、明亮且整潔；此外 5.7% 的民眾認為普通，但沒有民眾認為不滿意，可見本所提供的辦公環境令雖能讓多數民眾滿意，但也有更進步的空間。

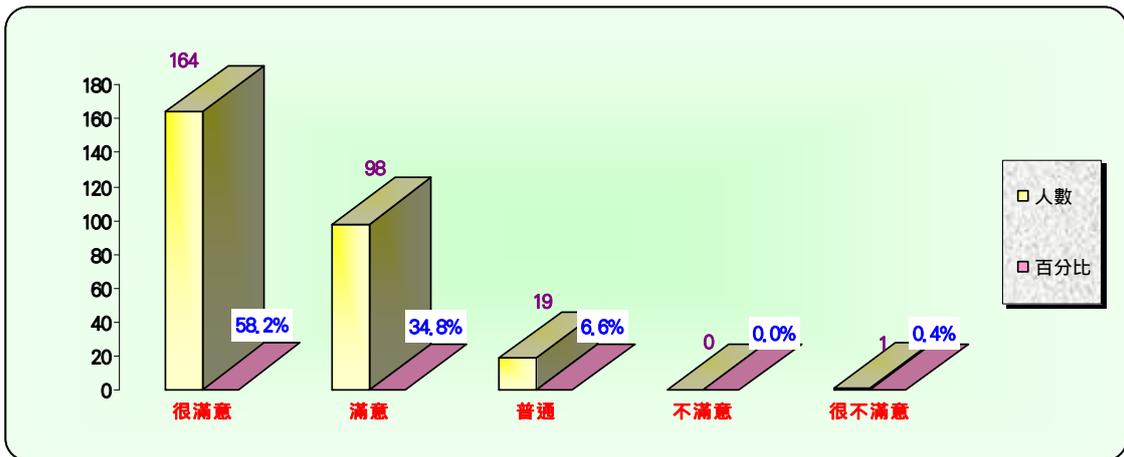
很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	總計
189	77	16	0	0	282
67.0%	27.3%	5.7%	0.0%	0.0%	100.0%



(Q2) 本所各項業務及場域動線之標示說明是否清楚明確？

依問卷調查結果顯示，共計有 93%的民眾認為本所各項業務及場域動線之標示說明清楚且明確；此外有 6.6%的民眾認為普通，有 0.4%感到不滿意，可見大多數民眾肯定本所的標示說明，但仍須注意有少數導致民眾不滿意之情形，並可以加強走動式人員的導引服務功能。

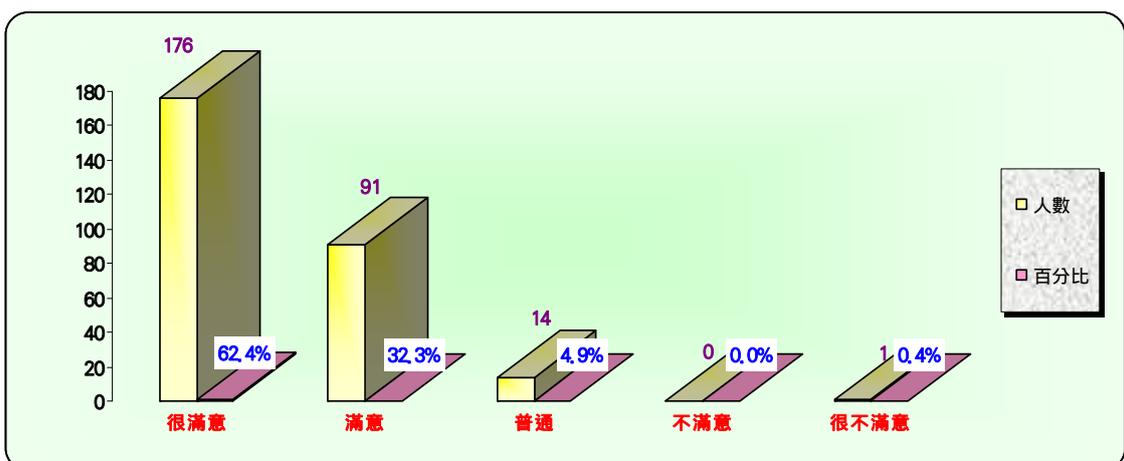
很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	總計
164	98	19	0	1	282
58.2%	34.8%	6.6%	0%	0.4%	100.0%



(Q3) 本所提供的地政相關訊息及填寫範例是否充足？

依問卷調查結果顯示，共計有 94.7%的民眾認為本所提供的地政相關訊息及填寫範例充足；此外有 4.9%的民眾認為普通，有 0.4%感到不滿意。可見大多數民眾肯定本所提供的地政相關訊息及填寫範例為充足，但仍須注意有少數導致民眾不滿意之情形。

很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	總計
176	91	14	0	1	282
62.4%	32.3%	4.9%	0.0%	0.4%	100.0%

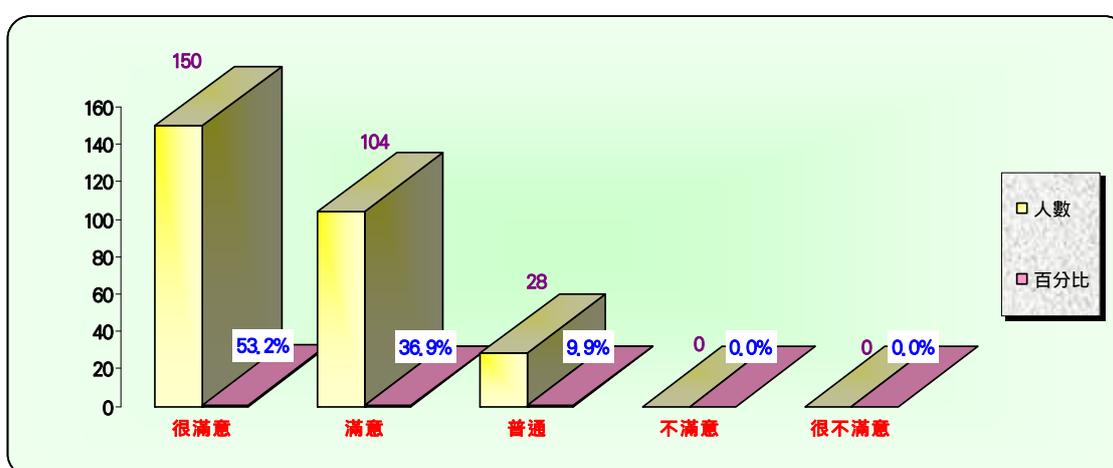


(Q4) 本所 ATM、觸控式查詢電腦及影印機等機具設備是否便利？

依問卷調查結果顯示，共計有 90.1%的民眾滿意本所提供的 ATM、觸控式查詢電腦及影印機等機具設備；此外有 9.9%的民眾認為普通，

但沒有民眾感到不滿意。可見本所提供的機具設備雖能讓多數民眾滿意，但也有更進步的空間。

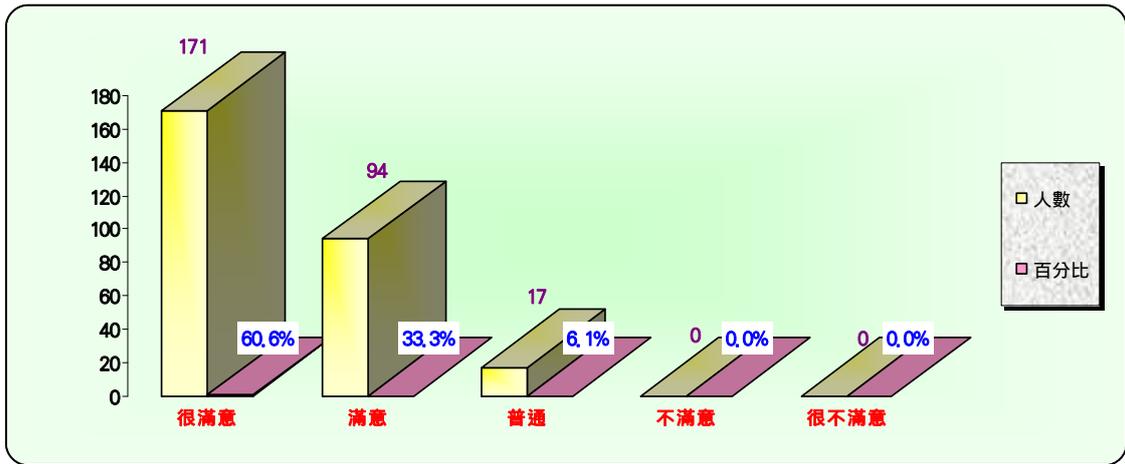
很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	總計
150	104	28	0	0	282
53.2%	36.9%	9.9%	0%	0%	100.0%



(Q5) 本所洗手間是否舒適整潔？

依問卷調查結果顯示，共計有 93.9%的民眾對於本所的洗手間感到滿意；此外僅有 6.1%的民眾認為普通，並且沒有民眾認為不滿意，可見本所的洗手間尚屬乾淨舒適。

很滿意	滿意	普通	不滿意	總計
171	94	17	0	282
60.6%	33.3%	6.1%	0.0%	100.0%

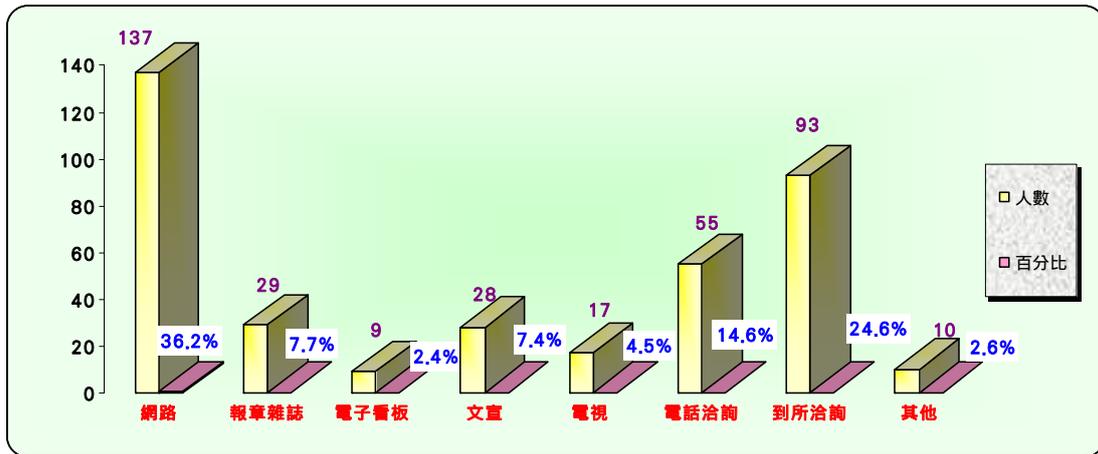


五、線上服務及電子參與滿意度

(Q1) 您通常使用何種管道得知地政法令及相關訊息？(可複選)

依問卷結果有 36.2% 之受訪者是透過網路得知地政法令及相關訊息，其次有 24.6% 之民眾是透過到所洽詢得知本所訊息，兩者合計之比例超過五成，由此結果日後若有相關地政法令及訊息除了在所內張貼海報文宣外，亦應在本所網站佈告欄公佈。另今年下半年度本所網站新增新店地政部落格，在部落格中將持續提供各項法規新訊、司法解釋函令及本所各項活動訊息，已增加民眾使用網站頻率。

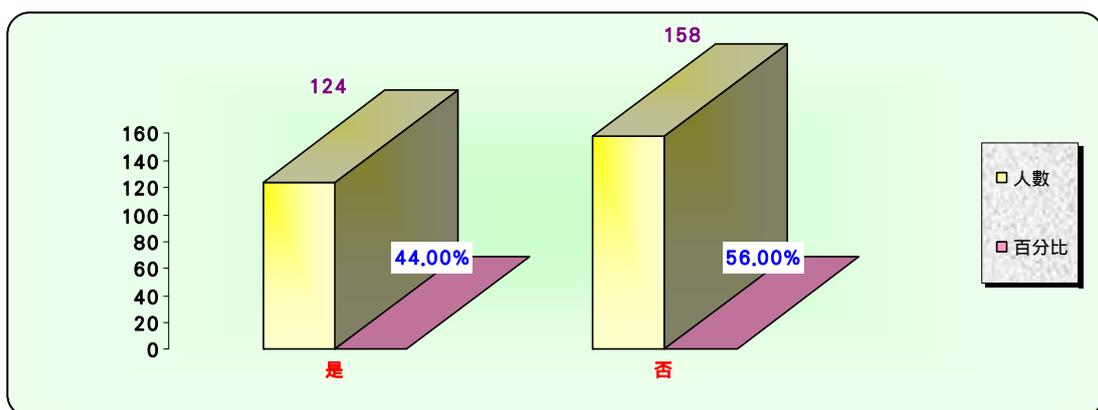
網路	報章 雜誌	電子 看板	文宣	電視	電話 洽詢	到所 洽詢	其他	總計
137	29	9	28	17	55	93	10	378
36.2%	7.7%	2.4%	7.4%	4.5%	14.6%	24.6%	2.6%	100.0%



(Q2) 請問您是否曾經上網瀏覽本所全球資訊網站查詢資料？

由以下圖表顯示，有 56% 的民眾並未上網瀏覽本所全球資訊網站查詢資料，仍有半數的民眾不習慣透過網站來查詢資料，如何增加網站的使用率是本所將努力的重點。

是	否	總計
124	158	282
44.00%	56.00%	100.00%

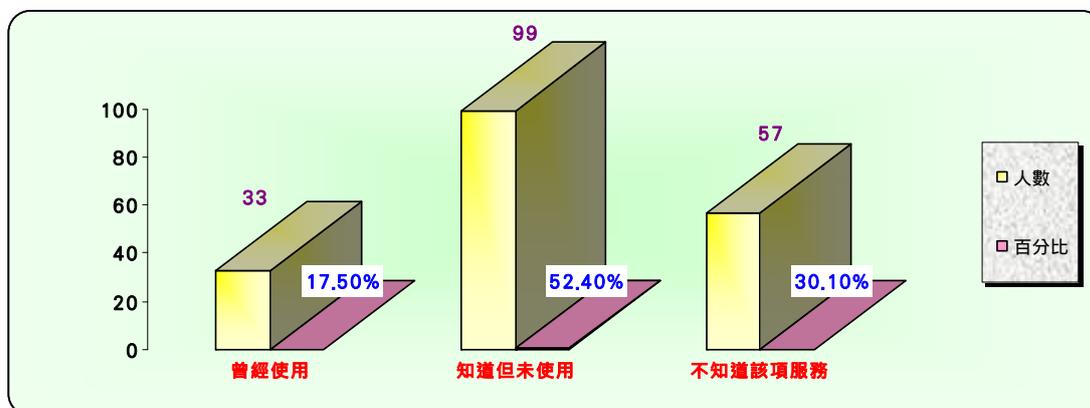


(Q3) 本所目前於網站提供之「網路預約申領服務」內容包括日據時期登記簿謄本、土地台帳、民國六十五年重造前舊登記簿、電子處理前舊登記簿、手繪地籍圖、藍晒地籍圖、本所及跨所代理人送件明細表、案件辦理情形自動回覆申請、檔案閱覽抄錄複製申請、線上申辦

地價資料、信託專簿影本申請等項目，請問您是否知道且使用過？

由以下圖表顯示，僅有 17.5% 的民眾曾經使用本所提供之「網路預約申領服務」項目，值得注意的是有五成民眾知道有此服務卻未使用，另有三成左右民眾完全不知道有此項服務，因此如何宣導民眾多利用使用網路辦理網路預約申領服務即是本所明年度努力的重點。

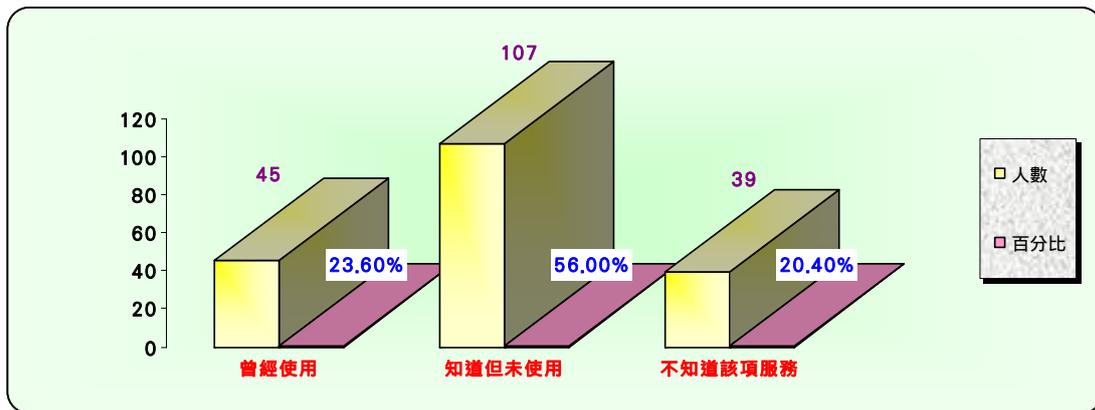
曾經使用	知道但未使用	不知道該項服務	總計
33	99	57	189
17.50%	52.40%	30.10%	100.00%



(Q4) 請問您是否知道本所網站有提供「各類登記案件流程」服務？

由以下圖表可知，僅有 23.6% 的民眾曾經使用本所提供之「各類登記案件流程」服務，值得注意的是有 56% 民眾知道有此服務卻未使用，另有 20.4% 民眾完全不知道有此項服務，因此如何提高民眾利用本所網站提供之服務是本所日後努力的重點。

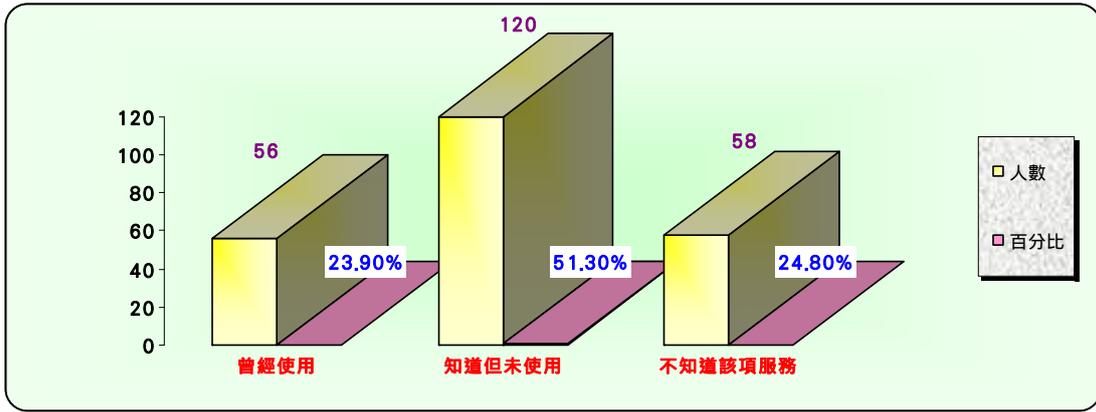
曾經使用	知道但未使用	不知道該項服務	總計
45	107	39	191
23.60%	56.00%	20.40%	100.00%



(Q5) 請問您是否知道可利用網路辦理「線上申辦簡易案件及申領電子謄本」服務？

由以下圖表可知，僅有 23.9% 的民眾曾經使用本所提供之「線上申辦簡易案件及申領電子謄本」服務，值得注意的是有 51.3% 民眾知道有此服務卻未使用，另有 24.8% 民眾完全不知道有此項服務，因此如何提高民眾利用本所網站提供之服務是本所日後努力的重點。

曾經使用	知道但未使用	不知道該項服務	總計
56	120	58	234
23.90%	51.30%	24.80%	100.00%

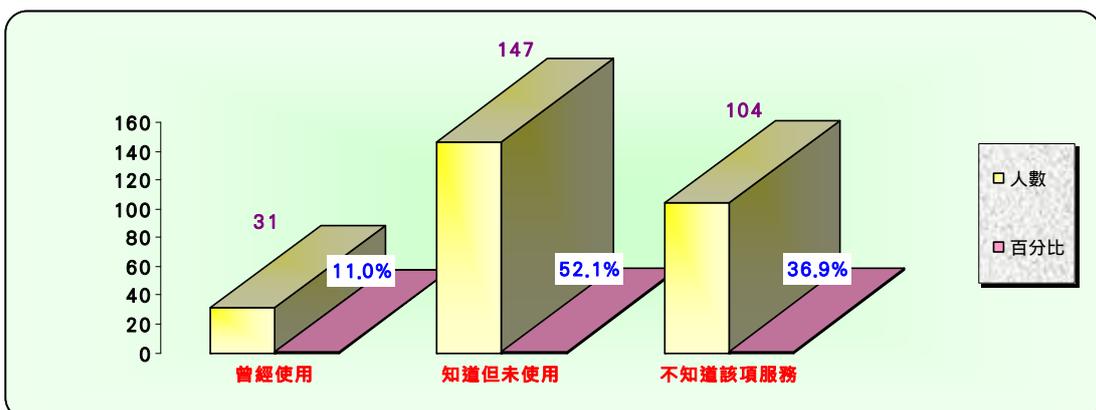


六、施政宣導

(Q1) 請問您是否知道臺北縣政府有推辦「戶籍資料變更跨機關通報」之簡政便民服務？

由以下圖表可知，僅有 11% 的民眾知道臺北縣政府有推辦「戶籍資料變更跨機關通報」之簡政便民服務，值得注意的是有 52.1% 民眾知道有此服務卻未使用，另有高達 36.9% 民眾完全不知道有此項服務，因此如何提高臺北縣政府推動之簡政便民措施成效亦是本所努力之重點。

曾經使用	知道但未使用	不知道該項服務	總計
31	147	104	282
11.0%	52.1%	36.9%	100.0%



七、民眾建議

(1)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，移請研考列管，待相關課室後續處理：

編號	改進意見與建議	姓名	電話及 email	處理情形
16	很滿意態度佳	李翊瑄	22102869 90022104236@ yahoo.com.tw	
56	收件、領件迅速，便捷，服務良好	沈柏慶	29130123	
57	10 號櫃檯人員廖小姐態度親切，有問必答！	李健維	29185858	
127	感恩	陳迪仕	0980618200	
128	很好	陳迪泰	0913906800	
155	感恩	陳迪泰	0913906800	
158	很好	林先生	28336736	
160	請接受全面網路電子謄本	呂寶萍	0928895368	
212	地政所所有的工作人員真的是我本次繁瑣的申請程序中，遇到最好，最親切，最 nice 的，請幫我感謝所有親切的服務人員，Thanks.	陳禹凡	0973073566	
216	地政服務事項不合時宜，太落伍，例如凡事都要通知戶籍地，戶籍地可能多年沒人居住，因此永遠收不到你的訊息及開會通知	王崇時	29150254	
217	中午可以辦理，便民服務，非常感激	賴秀蘭		

218	貴所便民服務做的太令人滿意,工作人員辛苦了,謝謝	徐小姐	29392001	
224	不錯	宋健忠		
242	台北市有不同行政區(中山 大同 信義…等),可以合起來做個比賽(相同的評分服務表)	邱鳳芝	0934353149	
263	新店地政是最棒的地政			
265	書寫台可否大些.表格都A3 紙 超難擺	林賜明	0920317411	

(2)上半年度問卷中,民眾建議事項之處理情形及改善服務措施與執行績效

編號	改進意見與建議	姓名	電話/ email	處理情形及改善服務措施與執行績效
101	都很滿意	劉文榮	8667-7022	
108	語音查詢有時答覆不清楚請即時改進	張和興	29130123	資訊課已更新語音,並請各課協助測試其清晰度
132	場所及環境綠美化之佈置應徵尋長駐工作(職工)之看法為宜	林寅重	0916169996	常駐職工囿於預算限制,目前請各課加強責任區之綠美化,並請總務洽詢適合放置之園藝植栽
151	服務人員廖小姐服務態度專業	黃柏歲	0920033668	
189	貴所服務非常好,謝謝,辛苦了	徐陳尚豪	29392001	
212	有關民眾權利義務應主動通知才是真正便民	古木壬	29149378	

232	天氣悶熱，請適時開啟冷氣空調	沈柏慶		為節能減碳，本所室內溫度達 26 度才開冷氣，若民眾反應悶熱，請櫃檯人員先委婉說明，再適時開啟冷氣
243	14 號櫃台親切誠懇，值得獎勵	柯永茹	27328032/ 0939257701 Sonja119@ ms14.hinet.net	

以上均已電話致謝並告知處理情形

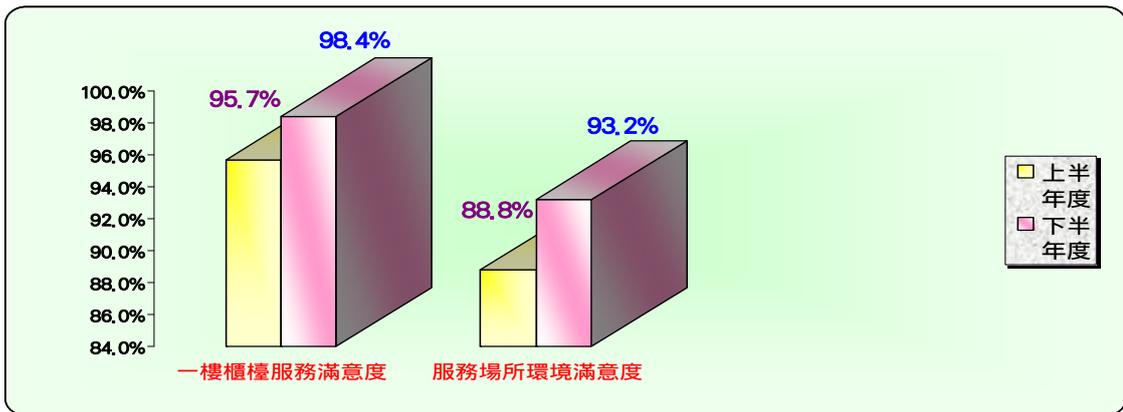
八、結論

本所「99 年下半年度為民服務滿意度意見調查」統計結果顯示：

- 一、「**一樓櫃檯服務滿意度**」：平均滿意度高達 **98.4%**（如附表一），相較上半年平均滿意度 95.7%，高出 2.7%，顯見本所櫃檯無論人員素質、服務品質、效率，滿意度皆逐年提昇，惟需針對「民眾洽公等候時間」及「櫃檯承辦人員解說問題是否清楚、明確」項目，再多加強並留意導致少數洽公民眾不滿意之情形。

- 二、「**服務場所環境滿意度**」：平均滿意度達 **93.2%**（如附表一），相較上半年平均滿意度 88.8%，整整高出 4.4%。大多數的民眾對於本所提供的洽公環境都能感到滿意，也僅有極少數的民眾認為不滿意，顯見本所的各项硬體設備或是文宣範例等提供上，尚屬充足完善。但須注意選擇普通的民眾也有一定的比例，表示本所雖然提供了舒適的辦公環境，但並沒有太突出的特色足夠讓民眾留下深刻印象，且以「ATM、觸控式查詢電腦及影印機等機具設備是否便利」項目上的滿意度較低，應加強各項設備的使用說明，或主動協助查詢使用。

定期辦理服務滿意度趨勢分析-圖說：



三、「線上服務及電子參與滿意度分析」：

由以下比較表可知，本次問卷結果有關民眾是否知道本所網站提供之各項服務，平均有 74.9% 的民眾知道，與上半年相較減少 6.9%。其中有 69.9% 民眾知道本所網站有提供「網路預約申領服務」，與上半年相較減少 8.8%；有 79.6% 民眾知道本所網站有提供「各類登記案件流程」服務，與上半年相較減少 3.9%；有 75.2% 民眾知道本所網站有提供「線上申辦簡易案件及申領電子謄本」服務，與上半年相較減少 8.1%。

另針對各項網路服務，「知道但未使用」的民眾有增加的趨勢，可見本所於平日宣導有一定成效，惟民眾實際使用的比例仍偏低，此一現象顯示本所臨櫃服務人員提供民眾滿意的服務，而導致民眾習慣來所內申請而不願面對冰冷的機器。

	網站有提供「網路預約申領服務」		網站有提供「各類登記案件流程」服務		線上申辦簡易案件及申領電子謄本		平均
	曾經使用	知道但未使用	曾經使用	知道但未使用	曾經使用	知道但未使用	
上半年度	34.2%	44.5%	38.4%	45.4%	30.3%	53%	81.8%
下半年度	17.5%	52.4%	23.6%	56%	23.9%	51.3%	74.9%

四、「施政宣導」：有 63.1%的民眾知道可透過本所辦理「戶籍資料變更跨機關通報」之簡政便民服務，顯示大部分的民眾都已清楚此項便民措施，惟仍有約三成民眾並不知道此項服務，這部分的宣導將是本所未來努力的重點。

五、服務滿意度成長率

本次問卷調查中，民眾對於本所櫃檯服務與服務場所之滿意度總平均高達 95.5%(見附表一)以上，較之上半年度 91.8%有進步，本年度平均服務滿意度則為 93.7%，服務滿意度成長率為 2.07%；但在線上服務及施政宣導方面仍有改善空間。今後將參考民眾、地政士等給予之寶貴意見，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，繼續朝著效率服務邁進，並全力落實以「縣民是頭家」為服務宗旨之目標。【註：服務滿意度計算式如下：服務滿意度成長率=(本年度平均服務滿意度-上年度平均服務滿意度)/上年度平均服務滿意度*100%=(93.7-91.8)/91.8*100%=2.07%】

附表一

調查項目	二、一樓櫃檯服務滿意度				三、服務場所環境滿意度				
	1. 您對於本次洽公的等候時間？	2. 您對本所走動式人員的主動協助，及引導至正確申辦櫃檯或場所的服務是否滿意？	3. 您來洽公的櫃檯人員服務態度是否親切有禮？	4. 您來洽公的櫃檯承辦人員解說問題是否清楚、明確？	5. 您對於本所進行環境綠（美）化及提供舒適、明亮、整潔之洽公環境的成效是否滿意？	6. 本所各項業務及場域動線之標示說明是否清楚明確？	7. 本所提供的地政相關訊息及填寫範例是否充足？	8. 本所ATM、觸控式查詢電腦及影印機等機具設備是否便利？	9. 本所洗手間是否舒適整潔？
很滿意	206	199	210	202	189	164	176	150	171
滿意	70	78	69	76	77	98	91	104	94
普通	5	5	3	3	16	19	14	28	17
不滿意	0	0	0	0	0	0	0	0	0
很不滿意	1	0	0	1	0	1	1	0	0
滿意百分比	97.9%	98.2%	98.9%	98.6%	94.3%	92.9%	94.7%	90.1%	94.0%
普通	1.7%	1.8%	1.1%	1.0%	5.7%	6.7%	4.9%	9.9%	6.0%
不滿意百分比	0.4%	0.0%	0.0%	0.4%	0.0%	0.4%	0.4%	0.0%	0.0%
平均滿意度	98.4%				93.2%				
總平均滿意度	95.5%								

