

# 淡水地政事務所 96 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、調查方法：

### (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，並主動以郵寄方式對曾至所申辦案件者進行調查，請受訪對象填寫問卷完畢，將問卷投入意見箱或以所附回郵信封寄回本所。

### (三) 調查期程：

實施期程 96 年 1 月 1 日至 3 月 31 日為止。

### (四) 回收期限：

回收期限至 96 年 3 月 31 日為止。

### (五) 問卷份數：

本次調查共計發放份問卷，分別為：

1. 服務臺發放 100 份，回收 86 份。

有效樣本數 86，回收率 86%。

## 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	37	43.02%
男	31	36.05%
未填寫	18	20.93%
總計	86	100 %

#### 2. 年齡：

年齡	人數	百分比
20 歲以下	2	2.33%
20~29 歲	5	5.81%
30~39 歲	10	11.63%
40~49 歲	31	36.05%
50 歲以上	28	32.56%
未填寫	10	11.63%
總計	86	100%

#### 3. 教育程度：

教育程式	人數	百分比
國中小	11	12.79%
高中職	26	30.23%
大專	36	41.86%
碩士	3	3.49%
未填寫	10	11.63%
總計	86	100%

#### 4. 職業：

職業	人數	百分比
一般民眾	47	54.65%
不動產從業人員	4	4.65%
公務機關代表	3	3.49%
地政士	14	16.28%
金融人員	1	1.16%
未填寫	17	54.65%
總計	86	100%

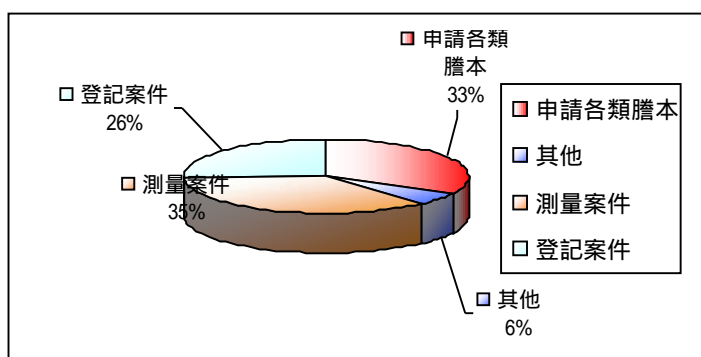
## 本次問卷受訪者分析：

1. 本次受訪者性別比例以女性受訪者略多。
2. 受訪者年齡在 50 歲以上占 32.56%最多。
3. 受訪者教育程度以大專程度居多，顯示此份問卷代表擁有此學歷者對本所主流看法。
4. 受訪者以地政士為大宗，另一般民眾為第二大宗表達意見者。

## (二)問卷分析：

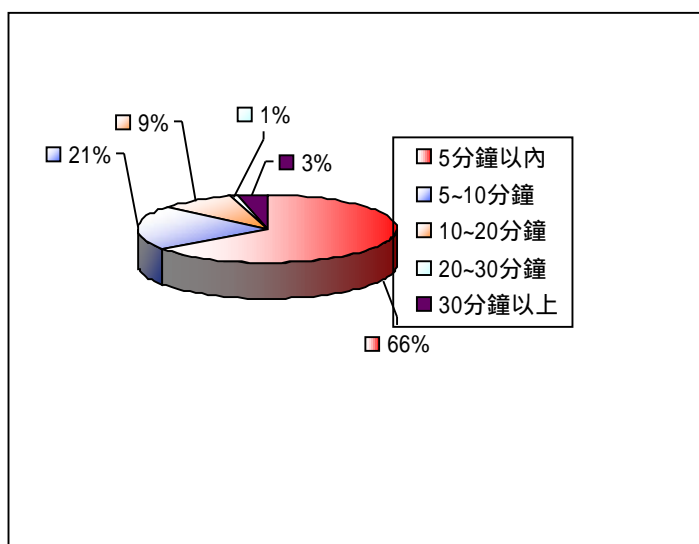
### 1. 請問您蒞臨本所洽辦事項為？

題目一	小計	百分比
登記案件	28	32.56%
測量案件	5	5.81%
各類謄本	31	36.05%
其他	22	25.58%
總計	86	100%



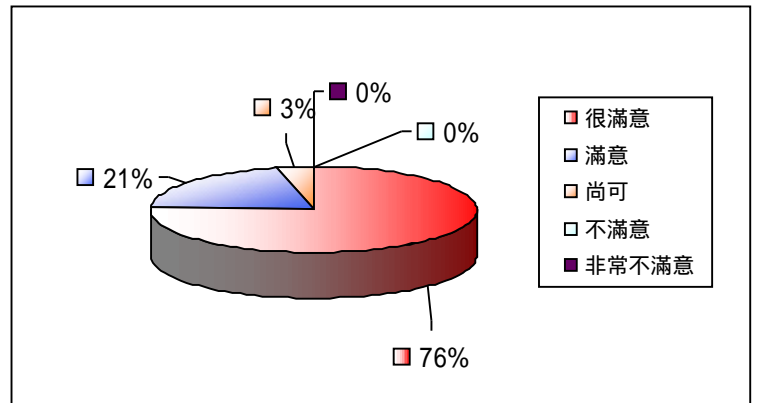
### 2. 您等候洽辦業務的時間為？

題目二	小計	百分比
5 分鐘以內	56	65.12%
5~10 分鐘	18	20.93%
10~20 分鐘	8	9.30%
20~30 分鐘	1	1.16%
30 分鐘以上	3	3.49%
總計	86	100%



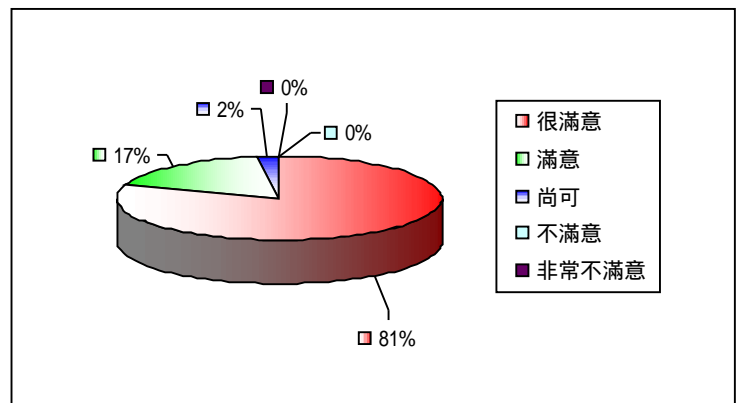
### 3. 您對我們申辦案件窗口數目感到？

滿意度	人數	百分比
很滿意	65	75.58%
滿意	18	20.93%
尚可	3	3.49%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%
總計	86	100%



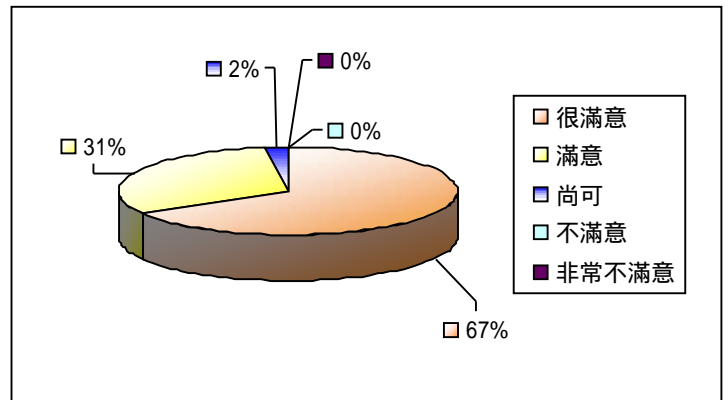
### 4. 您對我們承辦人員的服務態度感到？

滿意度	人數	百分比
很滿意	69	80.23%
滿意	15	17.44%
尚可	2	2.33%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%
總計	86	100%



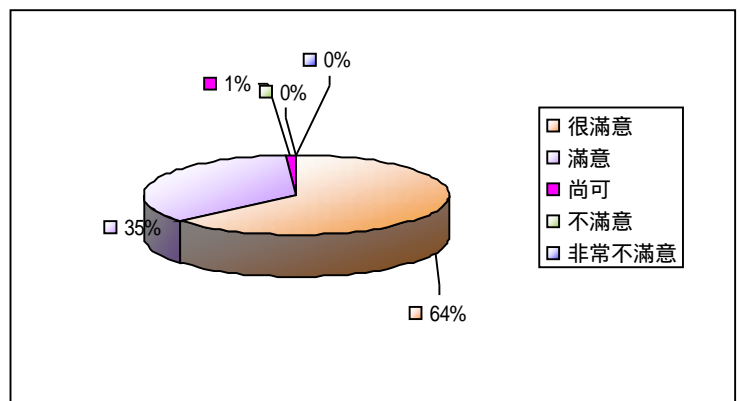
### 5. 您對本所服務效率與處理時間？

滿意度	人數	百分比
很滿意	57	66.28%
滿意	27	31.40%
尚可	2	2.33%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%
總計	86	100%



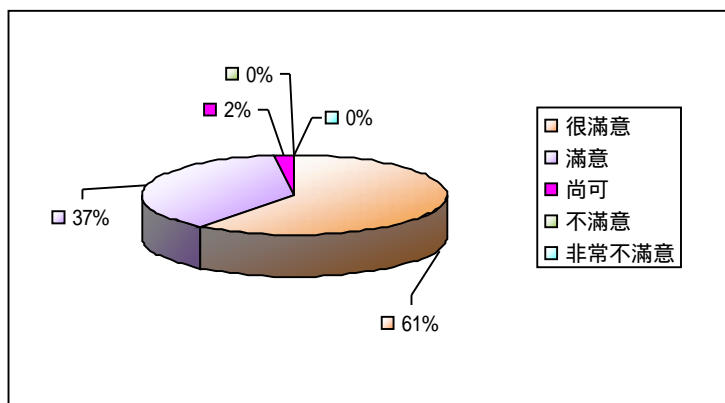
### 6. 您對本所提供之洽公環境設施感到？

滿意度	人數	百分比
很滿意	55	63.95%
滿意	30	34.88%
尚可	1	1.16%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%
總計	86	100%



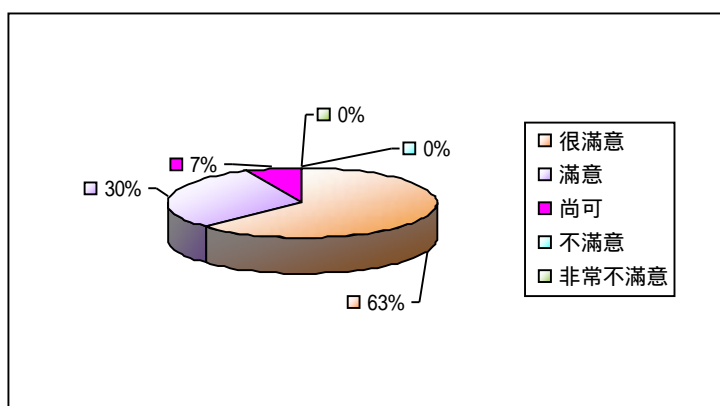
7. 您對本所各項便民措施及其宣導感到？

滿意度	人數	百分比
很滿意	52	60.47%
滿意	32	37.21%
尚可	2	2.33%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%
總計	86	100%



8. 您對本所各項辦公室環境整潔感到？

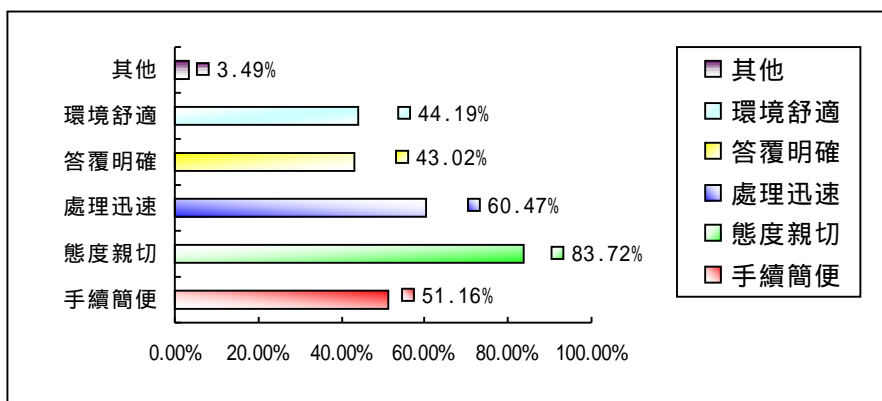
滿意度	人數	百分比
很滿意	54	62.79%
滿意	26	30.23%
尚可	6	6.98%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%
總計	86	100.00%



9. 於本所洽辦業務時，您感到滿意的原因為？(可複選)

	人次	人數	百分比
手續簡便	44	86	51.16%
態度親切	72	86	83.72%
處理迅速	52	86	60.47%
答覆明確	37	86	43.02%
環境舒適	38	86	44.19%
其他	3	86	3.49%

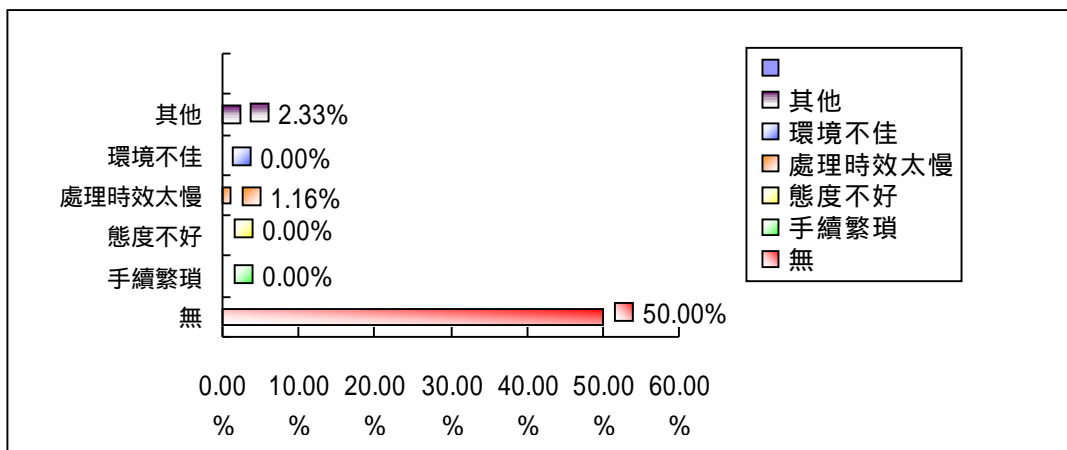
圖示：



10. 於本所洽辦業務時，您感到不滿意的原因為何？(可複選)

	人次	人數	百分比
無	43	86	50%
手續繁瑣	0	86	0.00%
態度不好	0	86	0.00%
處理時效太慢	1	86	1.16%
環境不佳	0	86	0.00%
其他	2	86	2.33%

圖示：



參、 交叉分析

一、 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)尚可	(D)不滿意	(E)非常不滿意	滿意度 (A)+(B)	不滿意度 (D)+(E)
(1)服務態度	80.23%	17.44%	2.33%	0.00%	0.00%	97.67%	0.00%
(2)服務效率 與處理時間	66.28%	31.40%	2.33%	0.00%	0.00%	97.68%	0.00%
(3)洽公設施 之提供	63.95%	34.88%	1.16%	0.00%	0.00%	98.83%	0.00%
(4)便民措施 宣導	60.47%	37.21%	2.33%	0.00%	0.00%	97.68%	0.00%
(5)整體辦公 環境	62.79%	30.23%	6.98%	0.00%	0.00%	93.02%	0.00%
整體服務滿意度= ( (1)+(2)+(3)+(4)+(5) ) (不滿意度/5)						96.98%	0.00%

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96.98%**。

## 二、 感到滿意與不滿意原因分析

原因	手續簡便與否	態度親切與否	處理迅速	答覆明確	環境舒適度	其他
感到滿意	44 人次	72 人次	52 次	37 人次	38 人次	3 人次
感到不滿意	0 次	0 人次	1 人次	0 人次	0 人次	3 人次

顯示本所於處理迅速及態度親切均讓民眾最感滿意，而本月份有 5 受訪者對本所處理案件手續或時效及其他表示不滿意。

1. 本所申辦案件以申請各類謄本為大宗，占 36.05%，登記案件為其次 32.56%
2. 本季受訪者等候洽辦業務時間有 86.05%在 10 分鐘之內，另有 97.68%受訪者對本所服務效率與處理時間表示滿意，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態度之滿意度有 97.67%，表示本所人員服務態度良好，重視民眾權益。
4. 本所的洽公環境民眾滿意度也高達 98.83%，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。
5. 本季問卷中有 1 位填表人認為處理時效太慢，但經本所人員加以說明解釋後，便清楚整個流程順序即可釋懷。