

淡水地政事務所 96 年第 2 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 4 月 1 日至 6 月 30 日為止。

(四) 回收期限：

回收期限至 96 年 6 月 30 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 77 份。

有效樣本數 77，回收率 77%。

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	35	45.45%
男	46	59.74%
未填寫	1	1.30%
總計	77	100%

2. 年齡：

年齡	人數	百分比
20 歲以下	2	2.60%
20~29 歲	7	9.09%
30~39 歲	15	19.48%
40~49 歲	24	31.17%
50 歲以上	26	33.77%
未填寫	3	3.90%
總計	77	100%

3. 教育程度：

教育程式	人數	百分比
國中小	4	5.19%
高中職	22	28.57%
大專	39	50.65%
碩士	4	5.19%
未填寫	8	10.39%
總計	77	100%

4. 職業：

職業	人數	百分比
一般民眾	41	53.25%
不動產從業人員	5	6.49%
公務機關代表	1	1.30%
地政士	18	23.38%
金融人員	1	1.30%
未填寫	11	14.29%
總計	77	100%

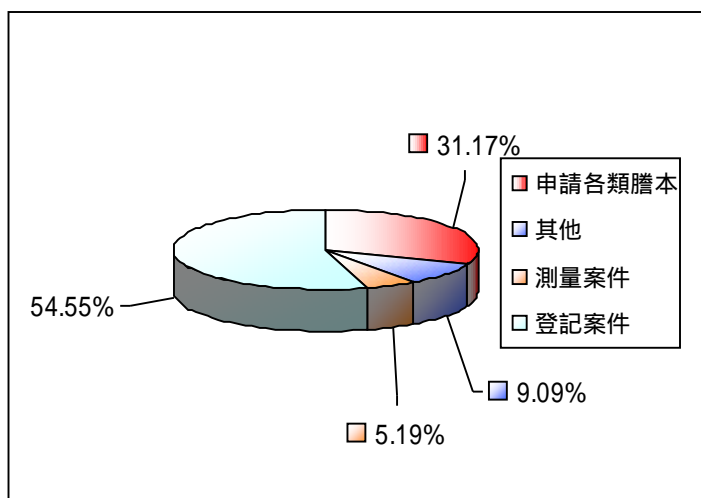
本次問卷受訪者分析：

1. 本次受訪者性別比例以男性受訪者略多。
2. 受訪者年齡在 50 歲以上占 33.77%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. 受訪者以一般民眾為大宗，另為地政士為次。

(二)問卷分析：

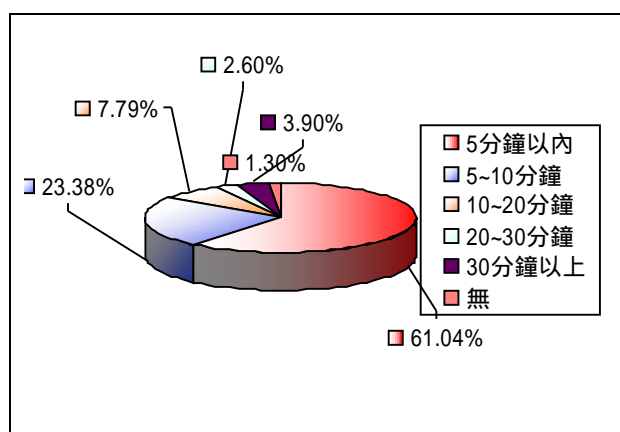
1. 請問您蒞臨本所洽辦事項為？

題目一	小計	百分比
登記案件	42	54.55%
測量案件	4	5.19%
各類謄本	24	31.17%
其他	7	9.09%
總計	77	100%



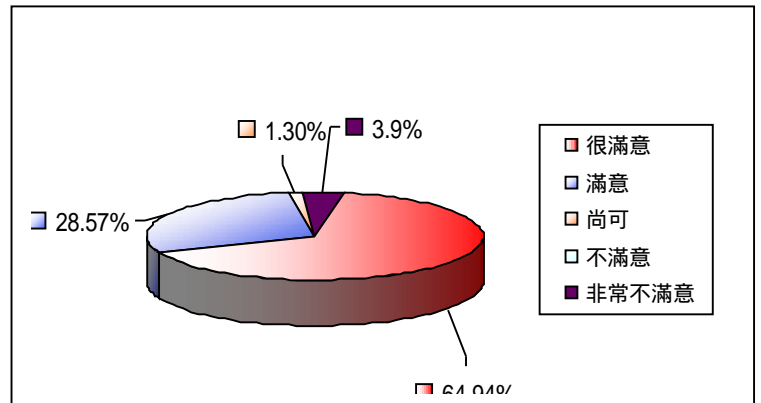
2. 您等候洽辦業務的時間為？

題目二	小計	百分比
5 分鐘以內	47	61.04%
5~10 分鐘	18	23.38%
10~20 分鐘	6	7.79%
20~30 分鐘	2	2.60%
30 分鐘以上	3	3.90%
無	1	1.30%
總計	77	100%



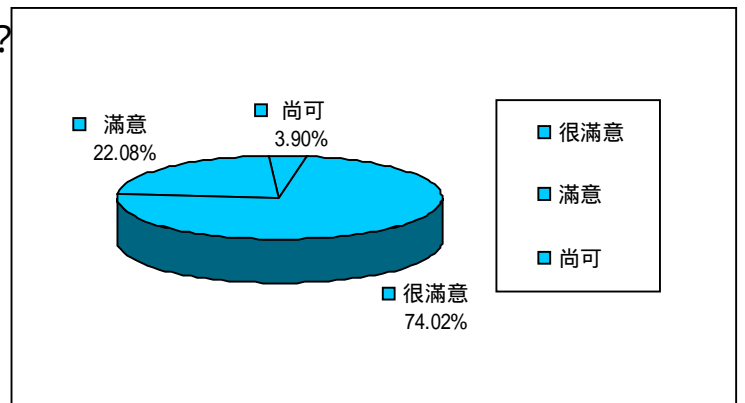
3. 您對我們申辦案件窗口數目感到？

滿意度	人數	百分比
很滿意	50	64.94%
滿意	22	28.57%
尚可	1	1.30%
不滿意	0	0%
非常不滿意	3	3.90%
無	1	1.30%
總計	77	100%



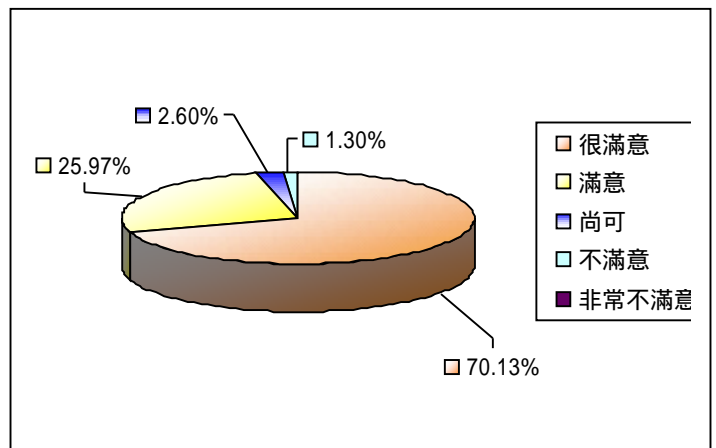
4. 您對我們承辦人員的服務態度感到？

滿意度	人數	百分比
很滿意	57	74.03%
滿意	17	22.08%
尚可	3	3.90%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%
總計	77	100%



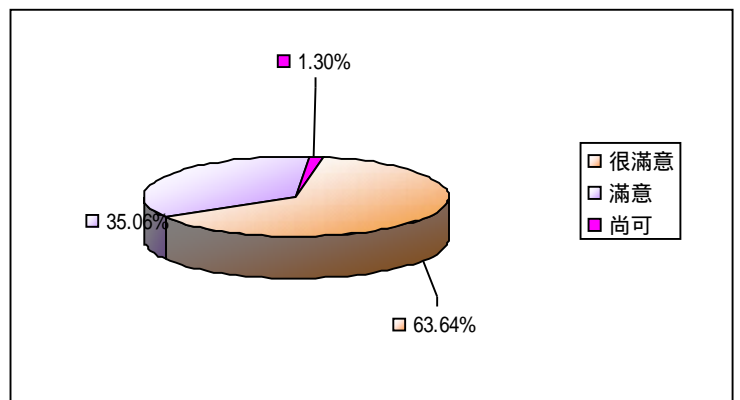
5. 您對本所服務效率與處理時間？

滿意度	人數	百分比
很滿意	54	70.13%
滿意	20	25.97%
尚可	2	2.60%
不滿意	1	1.30%
非常不滿意	0	0.00%
總計	77	100%



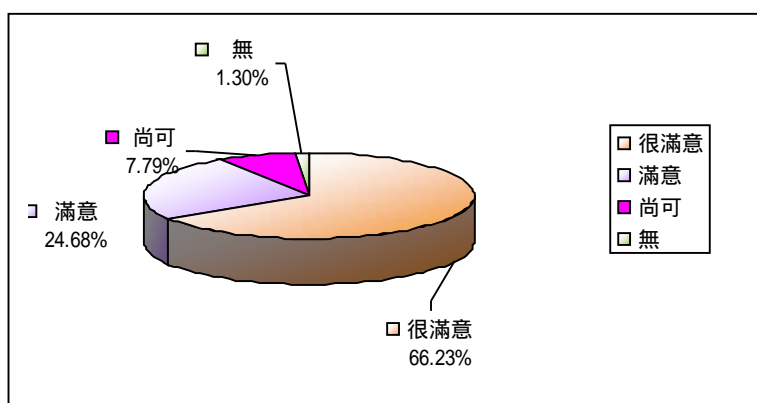
6. 您對本所提供之洽公環境設施感到？

滿意度	人數	百分比
很滿意	49	63.64%
滿意	27	35.06%
尚可	1	1.30%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%
總計	77	100%



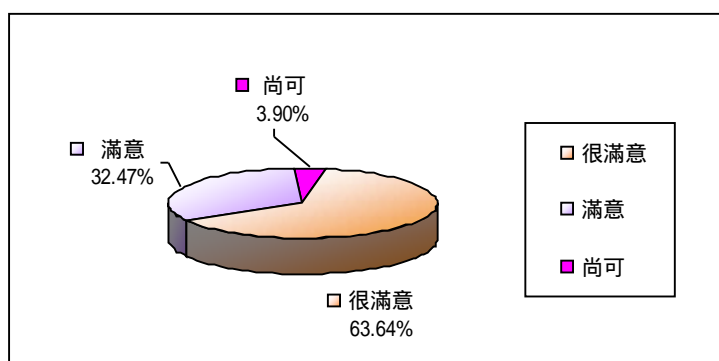
7. 您對本所各項便民措施及其宣導感到？

滿意度	人數	百分比
很滿意	51	66.23%
滿意	19	24.68%
尚可	6	7.79%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%
無	1	1.30%
總計	77	100%



8. 您對本所各項辦公室環境整潔感到？

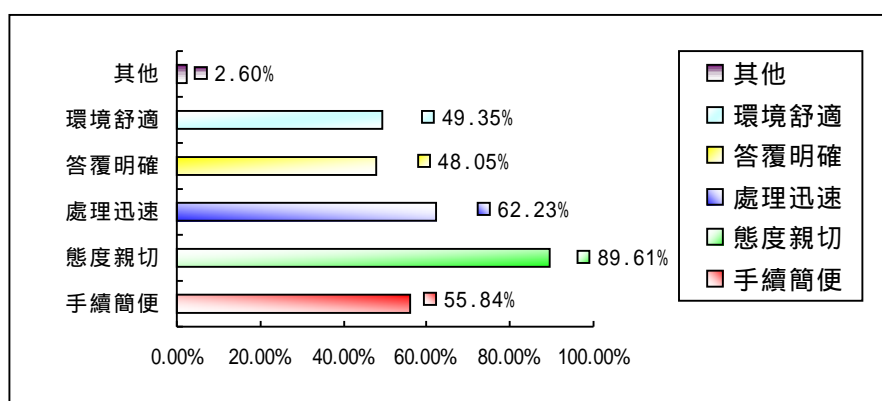
滿意度	人數	百分比
很滿意	49	63.64%
滿意	25	32.47%
尚可	3	3.90%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%
總計	77	100%



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	43	77	55.84%
態度親切	69	77	89.61%
處理迅速	51	77	62.23%
答覆明確	37	77	48.05%
環境舒適	38	77	49.35%
其他	2	77	2.60%

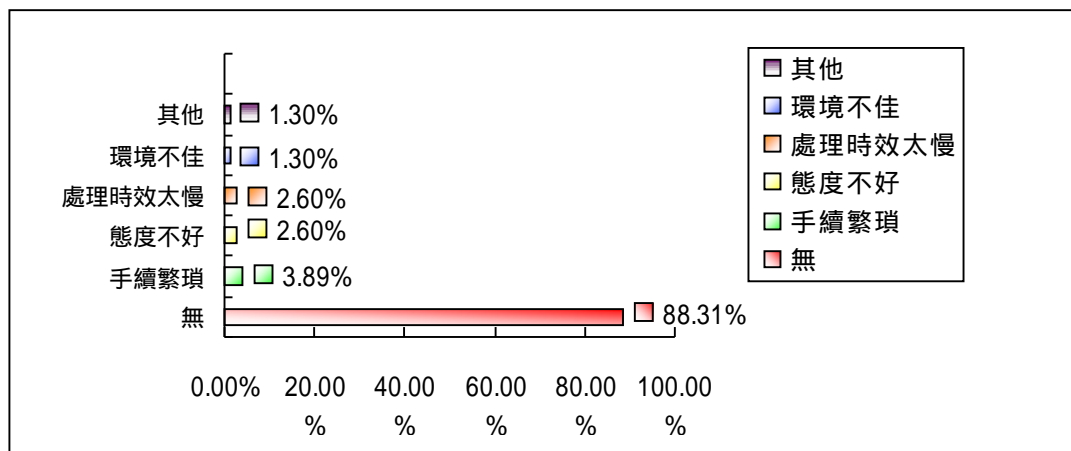
圖示：



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	68	77	88.31%
手續繁瑣	3	77	3.89%
態度不好	2	77	2.6%
處理時效太慢	2	77	2.6%
環境不佳	1	77	1.3%
其他	1	77	1.3%

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	74.03%	22.08%	3.9%	0.00%	0.00%	96.11%	0.00%
(2)服務效率與處理時間	70.13%	25.97%	2.6%	1.3%	0.00%	96.1%	1.3%
(3)洽公設施之提供	63.64%	35.06%	1.3%	0.00%	0.00%	98.7%	0.00%
(4)便民措施宣導	66.23%	24.68%	7.79%	0.00%	0.00%	90.91%	0.00%
(5)整體辦公環境	63.64%	32.47%	3.9%	0.00%	0.00%	96.11%	0.00%
整體服務滿意度= ((1)+(2)+(3)+(4)+(5)) (不)滿意度/5						95.59%	0.26%

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**

95.59%。

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	43 人次	69 人次	51 次	37 人次	38 人次	2 人次
感到不滿意	3 次	2 人次	2 人次	0 人次	1 人次	1 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 3 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登記案件為大宗，占 54.55%，各類謄本為其次 31.17%。
2. 本季受訪者等候洽辦業務時間有 84.42%在 10 分鐘之內，另有 96.1%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 96.1%，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 98.7%，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 2 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。