

淡水地政事務所 96 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、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 7 月 1 日至 9 月 30 日為止。

(四) 回收期限：

回收期限至 96 年 9 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 80 份。

有效樣本數 80，回收率 80%。

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	32	40%
男	44	55%
未填寫	4	5%
總計	80	100%

2. 年齡：

年齡	人數	百分比
20歲以下	1	1.25%
20~29歲	8	10.00%
30~39歲	17	21.25%
40~49歲	25	31.25%
50歲以上	26	32.50%
未填寫	3	3.75%
總計	80	100.00%

3. 教育程度：

教育程式	人數	百分比
國中小	7	8.8%
高中職	29	36.3%
大專	35	43.8%
碩士	3	3.8%
未填寫	6	7.5%
總計	80	100.0%

4. 職業：

職業	人數	百分比
一般民眾	59	73.8%
不動產從業人員	1	1.3%
公務機關代表	1	1.3%
地政士	14	17.5%
金融人員	3	3.8%
未填寫	2	2.5%
總計	80	100.0%

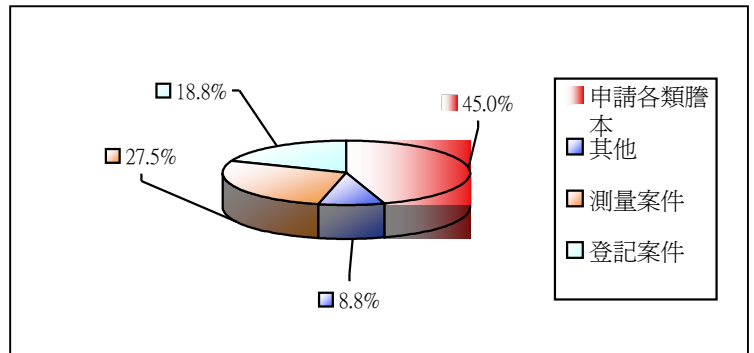
本次問卷受訪者分析：

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 32.5% 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，地政士為次。

(二)問卷分析：

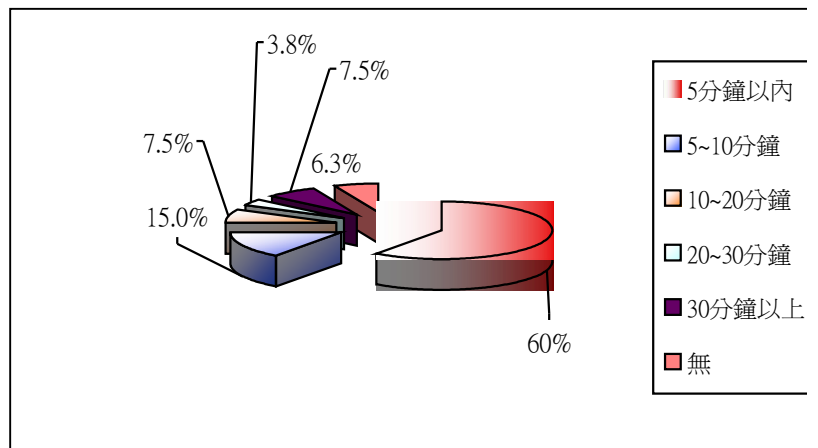
1. 請問您蒞臨本所洽辦事項為？

題目一	小計	百分比
登記案件	36	45.0%
測量案件	7	8.8%
各類謄本	22	27.5%
其他	15	18.8%
總計	80	100.0%



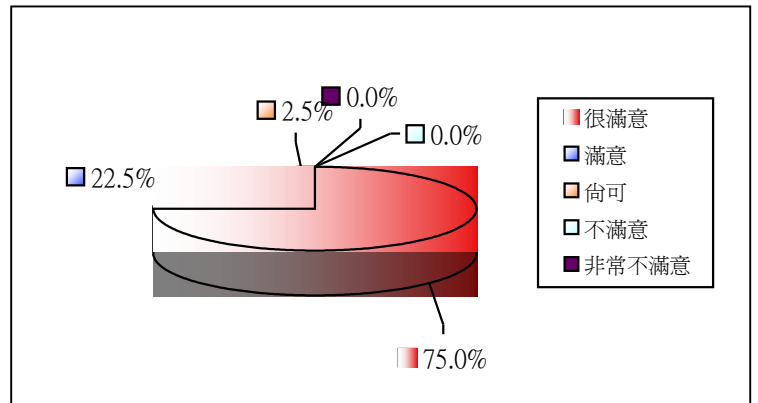
2. 您等候洽辦業務的時間為？

題目二	小計	百分比
5 分鐘以內	48	60.0%
5~10 分鐘	12	15.0%
10~20 分鐘	6	7.5%
20~30 分鐘	3	3.8%
30 分鐘以上	6	7.5%
無	5	6.3%
總計	80	100.0%



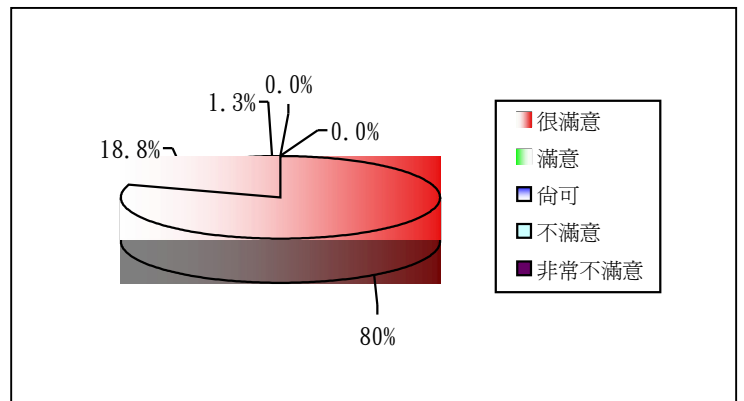
3. 您對我們申辦案件窗口數目感到？

滿意度	人數	百分比
很滿意	60	75.0%
滿意	18	22.5%
尚可	2	2.5%
不滿意	0	0.0%
非常不滿意	0	0.0%
總計	0	0.0%



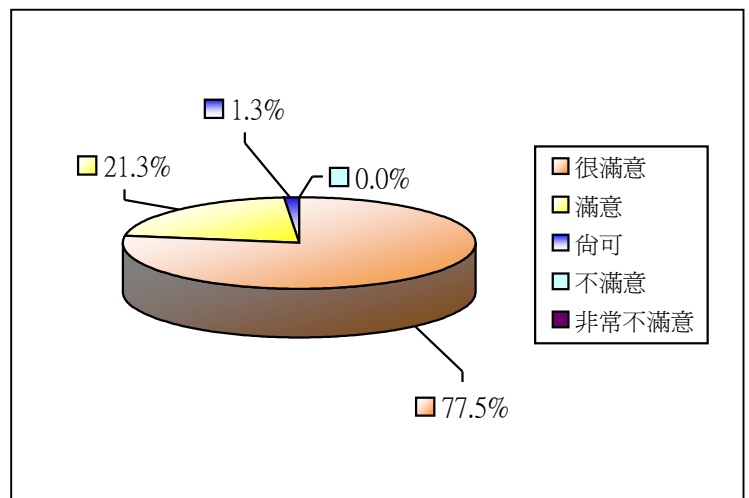
4. 您對我們承辦人員的服務態度感到？

滿意度	人數	百分比
很滿意	64	80.0%
滿意	15	18.8%
尚可	1	1.3%
不滿意	0	0.0%
非常不滿意	0	0.0%
總計	80	100.0%



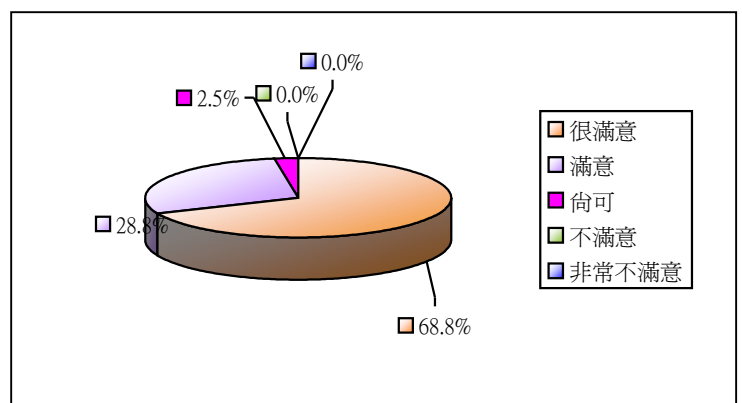
5. 您對本所服務效率與處理時間？

滿意度	人數	百分比
很滿意	62	77.5%
滿意	17	21.3%
尚可	1	1.3%
不滿意	0	0.0%
非常不滿意	0	0.0%
總計	80	100.0%



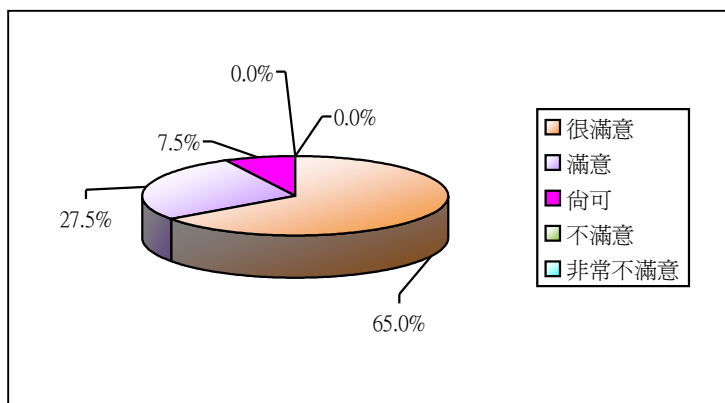
6. 您對本所提供之洽公環境設施感到？

滿意度	人數	百分比
很滿意	55	68.8%
滿意	23	28.8%
尚可	2	2.5%
不滿意	0	0.0%
非常不滿意	0	0.0%
總計	80	100.0%



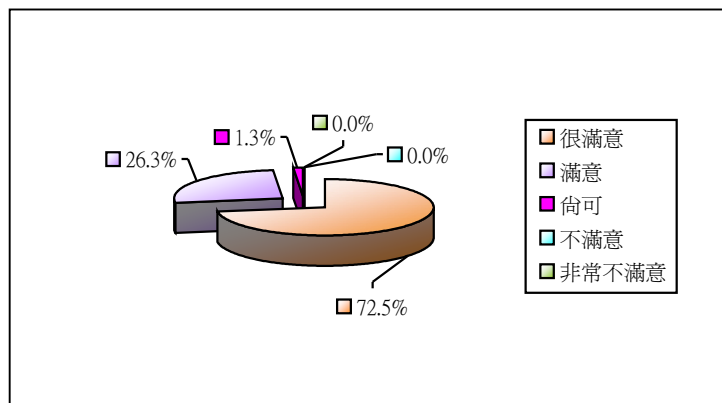
7. 您對本所各項便民措施及其宣導感到？

滿意度	人數	百分比
很滿意	52	65.0%
滿意	22	27.5%
尚可	6	7.5%
不滿意	0	0.0%
非常不滿意	0	0.0%
總計	80	100.0%



8. 您對本所各項辦公室環境整潔感到？

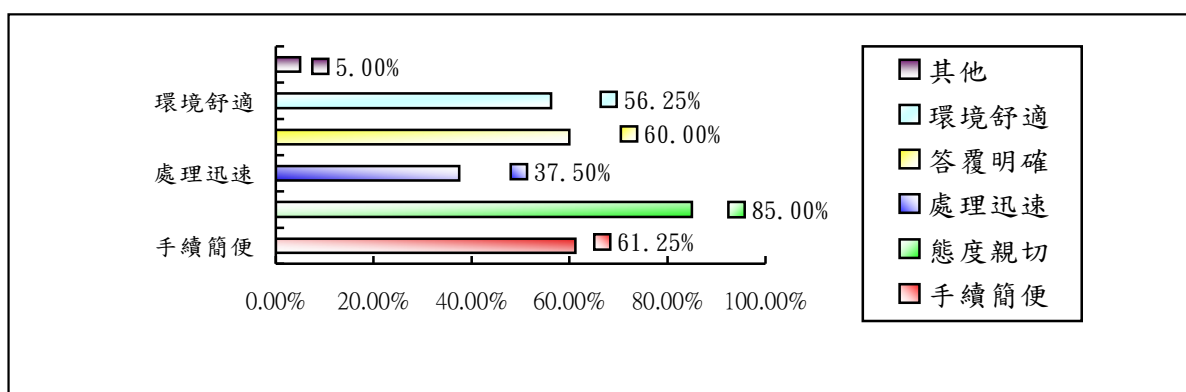
滿意度	人數	百分比
很滿意	58	72.5%
滿意	21	26.3%
尚可	1	1.3%
不滿意	0	0.0%
非常不滿意	0	0.0%
總計	80	100.0%



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	49	80	61.25%
態度親切	68	80	85.00%
處理迅速	30	80	37.50%
答覆明確	48	80	60.00%
環境舒適	45	80	56.25%
其他	4	80	5.00%

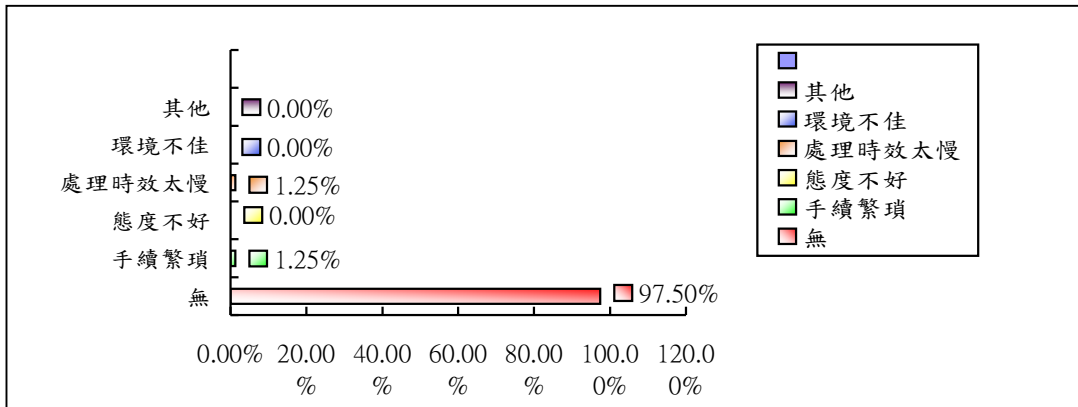
圖示：



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	78	80	97.50%
手續繁瑣	1	80	1.25%
態度不好	0	80	0.00%
處理時效太慢	1	80	1.25%
環境不佳	0	80	0.00%
其他	0	80	0.00%

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	80.00%	18.80%	1.30%	0.00%	0.00%	98.80%	0.00%
(2)服務效率 與處理時間	77.50%	21.30%	1.30%	0.00%	0.00%	98.80%	0.00%
(3)洽公設施 之提供	68.80%	28.80%	2.50%	0.00%	0.00%	97.60%	0.00%
(4)便民措施 宣導	65.00%	27.50%	7.50%	0.00%	0.00%	92.50%	0.00%
(5)整體辦公 環境	72.50%	26.30%	1.30%	0.00%	0.00%	98.80%	0.00%
整體服務滿意度=〔(1)+(2)+(3)+(4)+(5)〕(不)滿意度/5						97.30%	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**97.3%**，比第2季**95.6%**進步，請同仁繼續保持。

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	49 人次	68 人次	30 人次	48 人次	45 人次	4 人次
感到不滿意	1 次	0 人次	1 人次	0 人次	0 人次	0 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 2 受訪者對本所處理案件手續繁瑣或處理時效表示不滿意。

1. 本所申辦案件以申請登記案件為大宗，占 45%，各類謄本為其次 27.5%。
2. 本季受訪者等候洽辦業務時間有 60% 在 5 分鐘之內，85% 在 10 分鐘之內，另有 98.8% 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 98.8%，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 97.6%，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，便清楚整個登記案件的處理流程及所需的時間，而不覺本所的處理時效太慢。