

# 淡水地政事務所 96 年第 4 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 12 月 1 日至 12 月 31 日為止。

### (四) 回收期限：

回收期限至 96 年 12 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 76 份。

有效樣本數 76 份，回收率 76%。

## 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	23	30.26%
男	27	35.53%
無	26	34.21%
總計	76	100.00%

#### 2. 年齡：

年齡	人數	百分比
20 歲以下	5	6.58%
20~29 歲	1	1.32%
30~39 歲	13	17.11%
40~49 歲	22	28.95%
50 歲以上	30	39.47%
無	5	6.58%
總計	76	100.00%

#### 3. 教育程度：

教育程式	人數	百分比
國中小	12	15.79%
高中職	23	30.26%
大專	30	39.47%
碩士	2	2.63%
未填寫	9	11.84%
總計	76	100.00%

#### 4. 職業：

職業	人數	百分比
一般民眾	55	72.37%
不動產從業人員	1	1.32%
公務機關代表	2	2.63%
地政士	3	3.95%
金融人員	3	3.95%
未填寫	12	15.79%
總計	76	100.00%

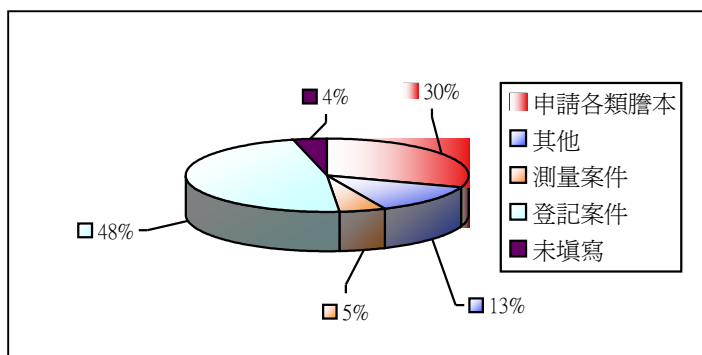
## 本次問卷受訪者分析：

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 39.47% 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：

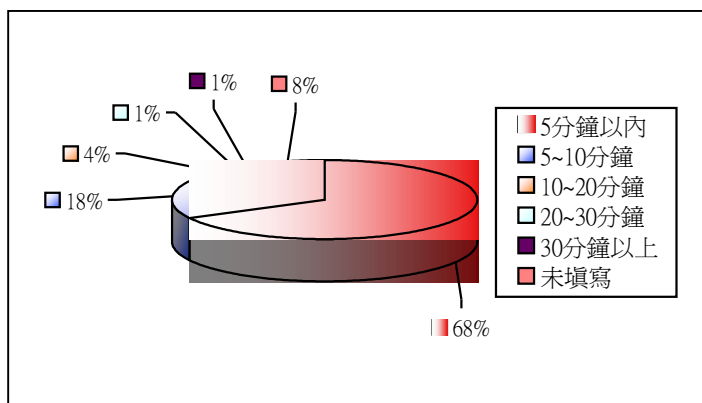
### 1. 請問您蒞臨本所洽辦事項為？

題目一	小計	百分比
登記案件	36	47.37%
測量案件	4	5.26%
各類謄本	23	30.26%
其他	10	13.16%
未填寫	3	3.95%
總計	76	100.00%



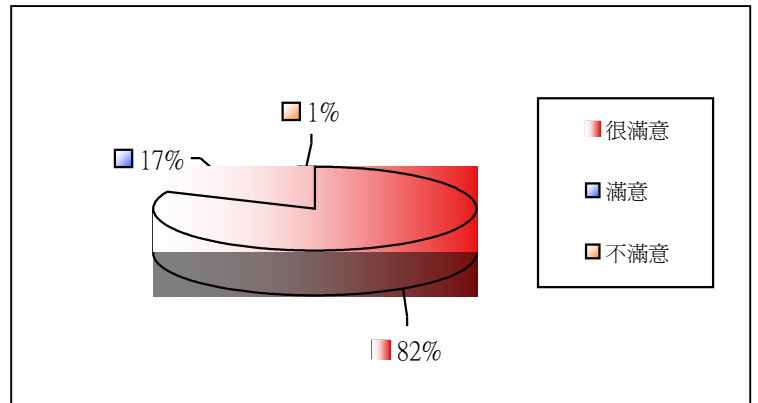
### 2. 您等候洽辦業務的時間為？

題目二	小計	百分比
5 分鐘以內	51	67.11%
5~10 分鐘	20	26.32%
10~20 分鐘	3	3.95%
20~30 分鐘	1	1.31%
30 分鐘以上	1	1.31%
未填寫	0	0.00%
總計	76	100.00%



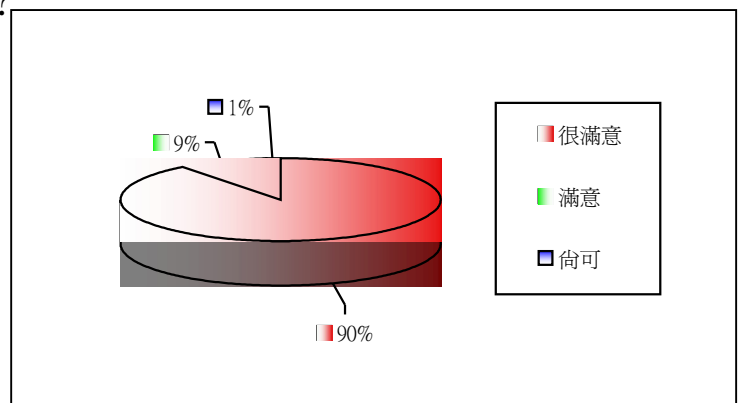
3. 您對我們申辦案件窗口數目感到？

滿意度	人數	百分比
很滿意	62	81.58%
滿意	13	17.11%
不滿意	1	1.31%
總計	76	100.00%



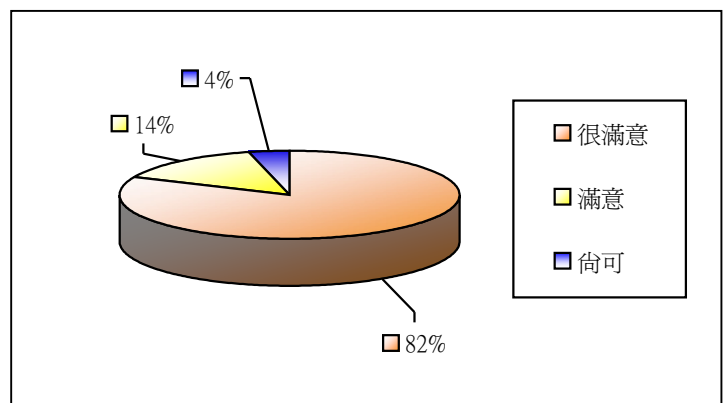
4. 您對我們承辦人員的服務態度感到？

滿意度	人數	百分比
很滿意	68	89.47%
滿意	7	9.21%
尚可	1	1.32%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
總計	76	100.00%



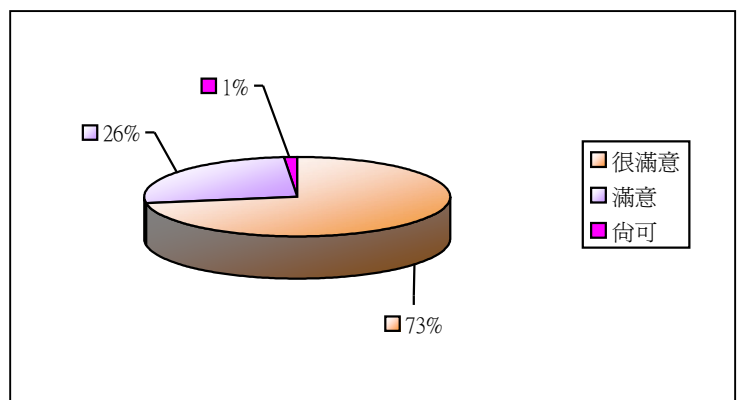
5. 您對本所服務效率與處理時間？

滿意度	人數	百分比
很滿意	62	81.58%
滿意	11	14.47%
尚可	3	3.95%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
總計	76	100.00%



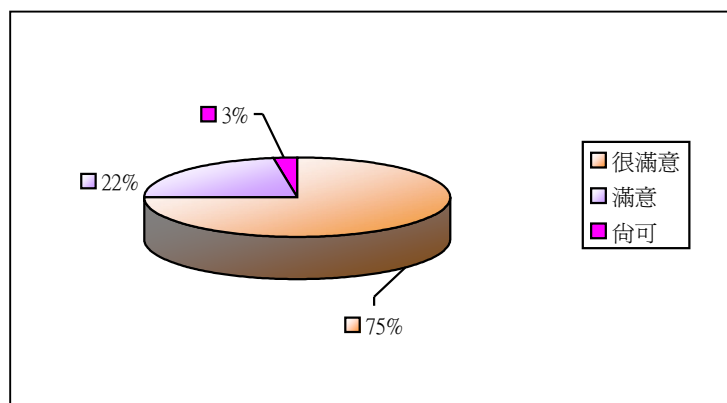
6. 您對本所提供之洽公環境設施感到？

滿意度	人數	百分比
很滿意	55	72.37%
滿意	20	23.32%
尚可	1	1.31%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
總計	76	100.00%



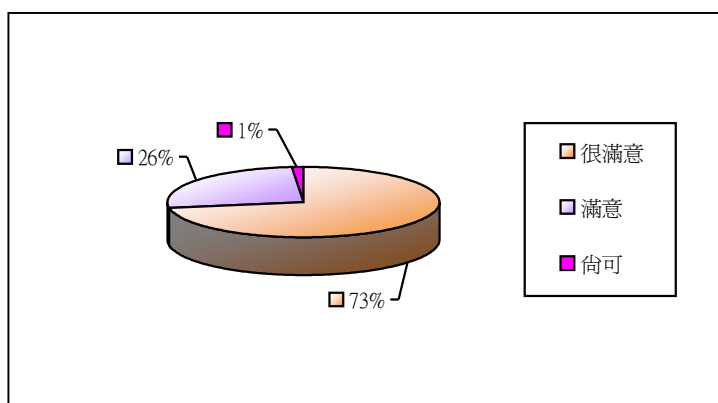
7. 您對本所各項便民措施及其宣導感到？

滿意度	人數	百分比
很滿意	57	75.00%
滿意	17	22.37%
尚可	2	2.63%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
總計	76	100.00%



8. 您對本所各項辦公室環境整潔感到？

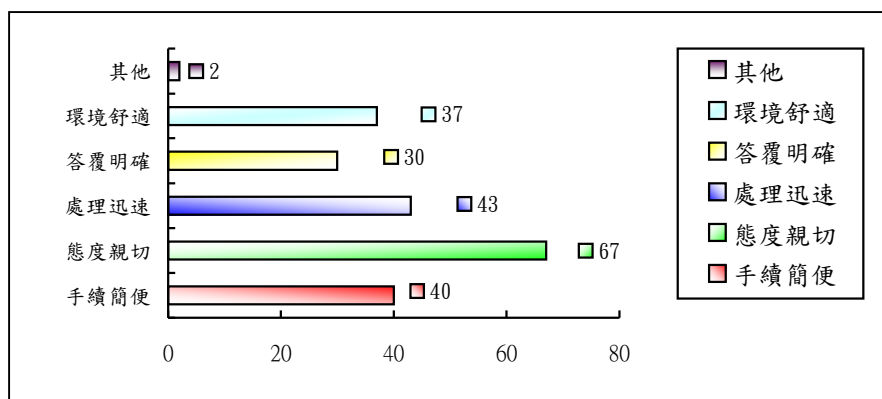
滿意度	人數	百分比
很滿意	55	72.37%
滿意	20	26.32%
尚可	1	1.31%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
總計	76	100.00%



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	40	76	52.63%
態度親切	67	76	88.16%
處理迅速	43	76	56.58%
答覆明確	30	76	39.47%
環境舒適	37	76	48.68%
其他	2	76	2.63%

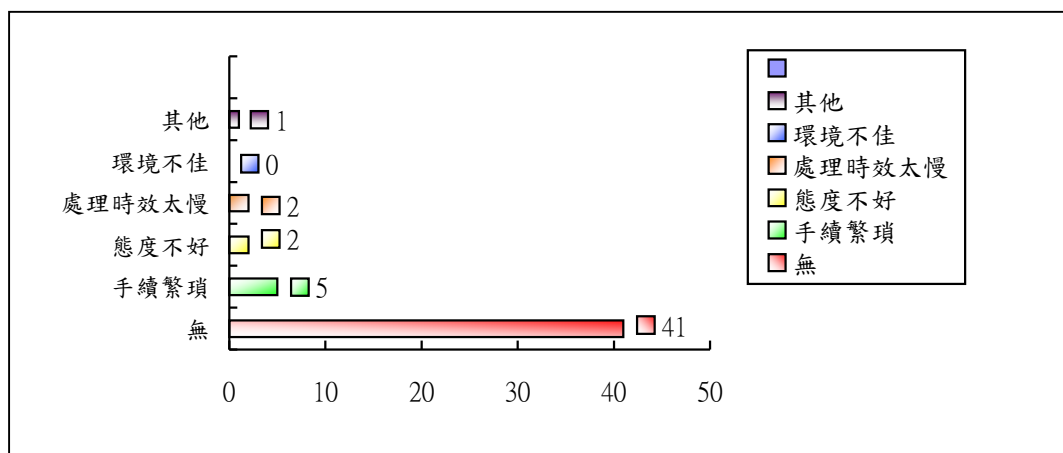
圖示：



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	41	76	53.95%
手續繁瑣	5	76	6.58%
態度不好	2	76	2.63%
處理時效太慢	2	76	2.63%
環境不佳	0	76	0.00%
其他	1	76	1.31%

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	90%	9%	1%	0%	0%	99%	0%
(2)服務效率 與處理時間	82%	14%	4%	0%	0%	96%	0%
(3)洽公設施 之提供	72%	26%	1%	0%	0%	98%	0%
(4)便民措施 宣導	75%	22%	3%	0%	0%	97%	0%
(5)整體辦公 環境	72%	26%	2%	0%	0%	98%	0%
整體服務滿意度=〔(1)+(2)+(3)+(4)+(5)〕(不)滿意度/5						97.6%	0%

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

97.6%，較96年第三季97.3%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	40人次	67人次	43人次	30人次	37人次	2人次
感到不滿意	5人次	2人次	2人次	0人次	0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10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47.37%，各類謄本為其次30.26%。
2. 本季受訪者等候洽辦業務時間有67.11%在5分鐘之內，26.32%在10分鐘之內，另有100%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100%，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100%，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。