

# 淡水地政事務所 97 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 97 年 01 月 01 日至 03 月 31 日為止。

### (四) 回收期限：

回收期限至 97 年 03 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 81 份。

有效樣本數 81 份，回收率 81%。

## 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	30	37.04%
男	34	41.98%
無	17	20.98%
總計	81	100.00%

#### 2. 年齡：

年齡	人數	百分比
20 歲以下	17	20.99%
20~29 歲	1	1.24%
30~39 歲	12	14.81%
40~49 歲	25	30.86%
50 歲以上	25	30.86%
無	1	1.24%
總計	81	100.00%

#### 3. 教育程度：

教育程式	人數	百分比
國中小	9	11.11%
高中職	32	39.51%
大專	33	40.74%
碩士	3	3.70%
未填寫	4	4.94%
總計	81	100.00%

#### 4. 職業：

職業	人數	百分比
一般民眾	40	49.38%
不動產從業人員	5	6.17%
公務機關代表	1	1.24%
地政士	30	37.04%
金融人員	0	0.00%
未填寫	5	6.17%
總計	81	100.00%

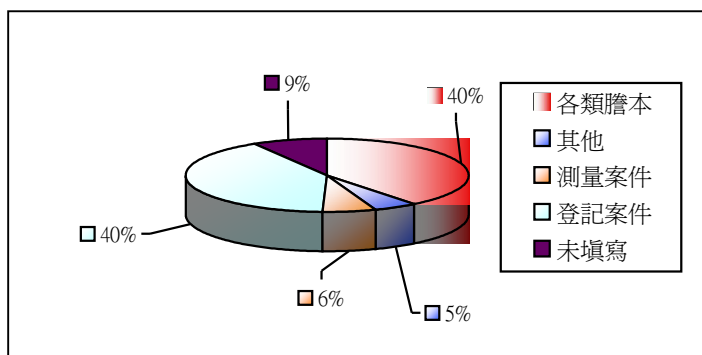
## 本次問卷受訪者分析：

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 40 歲以上占 61.72%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：

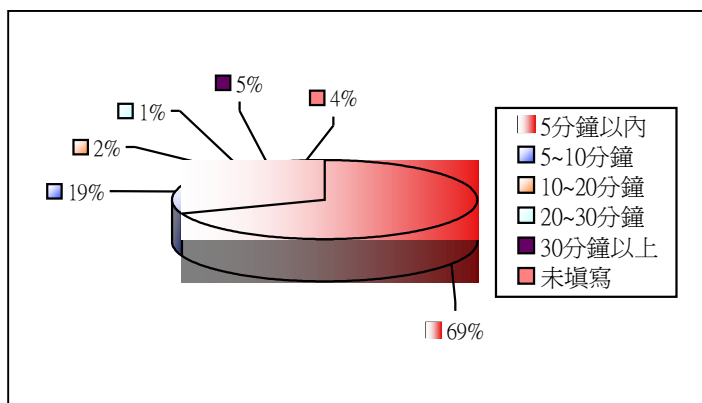
### 1. 請問您蒞臨本所洽辦事項為？

題目一	小計	百分比
登記案件	33	40.74%
測量案件	5	6.17%
各類謄本	32	39.51%
其他	4	4.94%
未填寫	7	8.64%
總計	81	100.00%



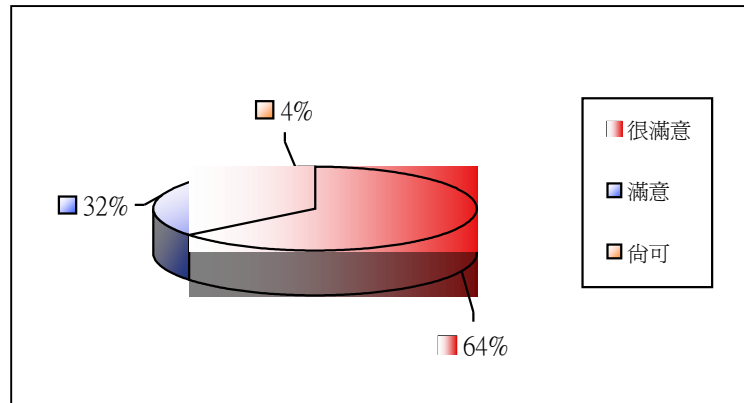
### 2. 您等候洽辦業務的時間為？

題目二	小計	百分比
5 分鐘以內	56	69.14%
5~10 分鐘	15	18.52%
10~20 分鐘	2	2.47%
20~30 分鐘	1	1.23%
30 分鐘以上	4	4.94%
未填寫	3	3.70%
總計	81	100.00%



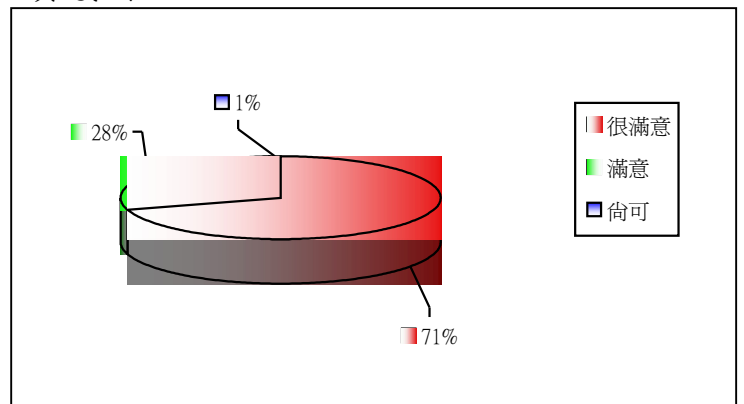
3. 您對本所服務效率與處理時間感到？

滿意度	人數	百分比
很滿意	52	64.20%
滿意	26	32.10%
尚可	3	3.70%
總計	81	100.00%



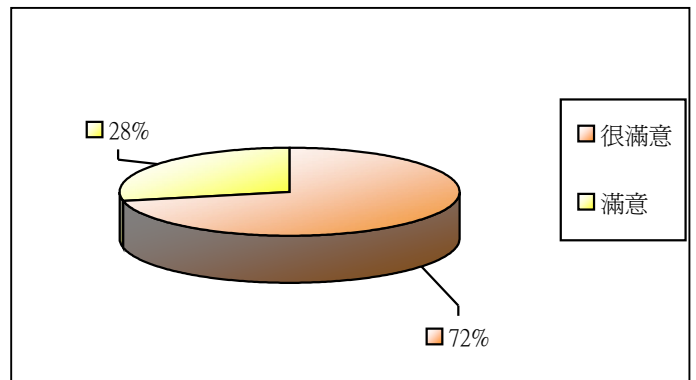
4. 您對我們承辦人員的服務態度及服務品質感到？

滿意度	人數	百分比
很滿意	57	70.37%
滿意	23	28.40%
尚可	1	1.23%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
總計	81	100.00%



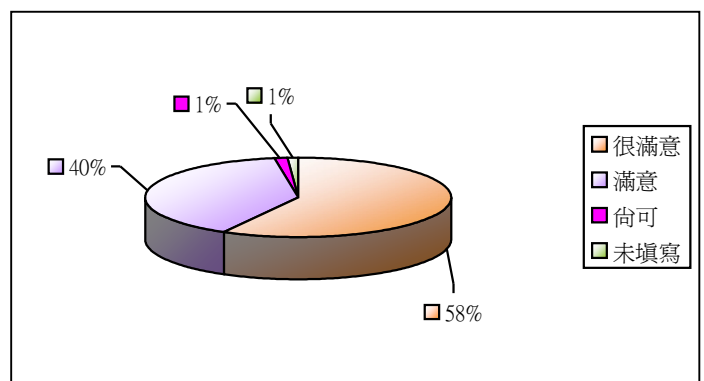
5. 您對我們主動式導引人員的服務態度及服務品質感到？

滿意度	人數	百分比
很滿意	58	71.60%
滿意	23	28.40%
尚可	0	0%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
總計	81	100.00%



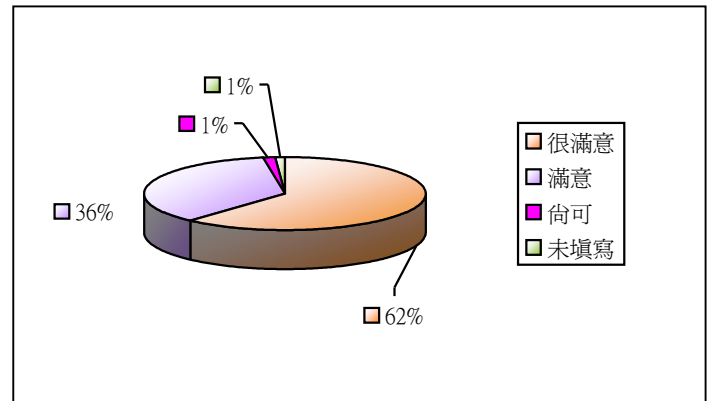
6. 您對本所提供之書寫用具、填寫範例、桌椅、飲水機等洽公環境設施感到？

滿意度	人數	百分比
很滿意	47	58.02%
滿意	32	39.52%
尚可	1	1.23%
不滿意	0	0%
未填寫	1	1.23%
總計	81	100.00%



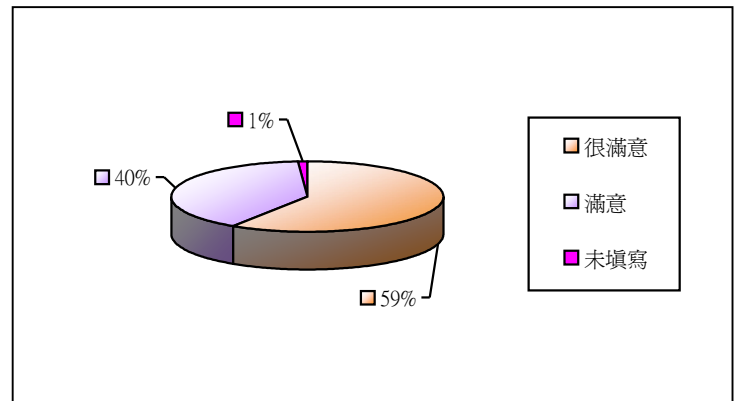
7. 您對本所各項標示之服務項目、方向引導及動線規劃感到？

滿意度	人數	百分比
很滿意	50	61.72%
滿意	29	35.80%
尚可	1	1.24%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
未填寫	1	1.24%
總計	81	100.00%



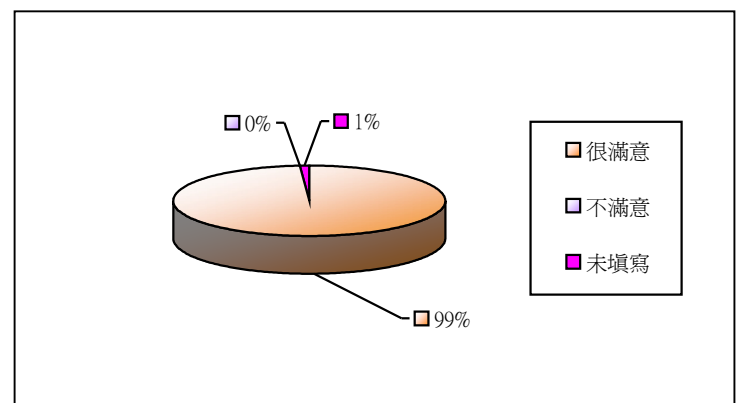
8. 您對本所辦公室綠(美)化及整潔、舒適、明亮的洽公環境感到？

滿意度	人數	百分比
很滿意	48	59.26%
滿意	32	39.51%
尚可	0	0%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
未填寫	1	1.23%
總計	81	100.00%



9. 於本所洽辦業務時，您感到？

滿意度	人數	百分比
滿意	80	98.77%
不滿意	0	0%
未填寫	1	1.23%
總計	81	100.00%



## 參、 交叉分析

### 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	70%	28%	1%	0%	0%	98%	0%
(2)服務效率 與處理時間	64%	32%	4%	0%	0%	96%	0%
(3)洽公設施 之提供	58%	40%	1%	0%	0%	98%	0%
(4)便民措施 宣導	62%	36%	1%	0%	0%	98%	0%
(5)整體辦公 環境	59%	40%	0%	0%	0%	99%	0%
整體服務滿意度=〔(1)+(2)+(3)+(4)+(5)〕(不)滿意度/5						97.8%	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**97.8%**，較96年第四季**97.6%**進步，請同仁繼續保持。

1. 本所申辦案件以申請**登記案件**為大宗，占**40.74%**，各類**謄本**為其次**39.51%**。
2. 本季受訪者等候洽辦業務時間有**69.14%**在**5分鐘之內**，**18.52%**在**10分鐘之內**，另有**96.30%**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**98.77%**，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%**，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。