

淡水地政事務所

97年6至7月份謄本類業務滿意度問卷調查統計分析

壹、調查目的：

為了解民眾對本所謄本類業務之滿意程度，廣納建言，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。

調查方法：

- (一) 問卷內容：本問卷係針對謄本類業務服務效率暨品質之滿意程度。
- (二) 調查方式：本問卷採隨機抽樣法，針對上班時間到所或至小而能地政工作站洽公人士進行調查，請受訪對象填寫問卷完畢，將問卷投入意見箱或交由機動小而能同仁攜回所內交由研考彙整。
- (三) 調查期程：實施期程97年6月1日至7月31日為止。
- (四) 回收期限：回收期限至97年7月31日為止。
- (五) 問卷份數：

本次調查發放100份問卷，回收情形如下：

總計回收有效樣本數81份，回收率81%。

謄本單一窗口作業問卷調查滿意度分析

(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	25	30.86%
未填寫	26	32.10%
總計	81	100.00%

2. 年齡：

年齡	人數	百分比
20歲以下	2	2.47%
20-29歲	18	22.22%
30-39歲	37	45.68%
40-49歲	15	18.52%
50歲以上	8	9.88%
未填寫	1	1.23%
總計	81	100.00%

3. 教育程度：

教育程式	人數	百分比
國中小	2	2.47%
高中職	19	23.46%
大專	50	61.73%
碩士以上	3	3.70%
未填寫	7	8.64%
總計	81	100.00%

4. 職業：

職業	人數	百分比
一般民眾	30	37.04%
不動產從業人員	32	39.50%
公務機關代表	0	0.00%
地政士	11	13.58%
金融人員	0	0.00%
未填寫	8	9.88%
總計	81	100.00%

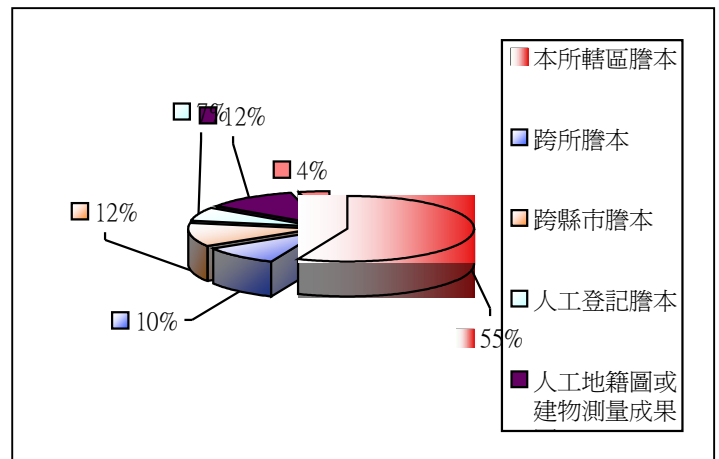
本次問卷受訪者分析：

1. 本次調查女男生比例相當，比例約為 1:1。
2. 受訪者年齡在 30~39 歲居多，顯示此份問卷調查結果可表達目前此年齡層之需求。
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. 受訪者以一般民眾及不動產從業人員為主要表達意見者，其次為地政士。

(二)問卷分析：

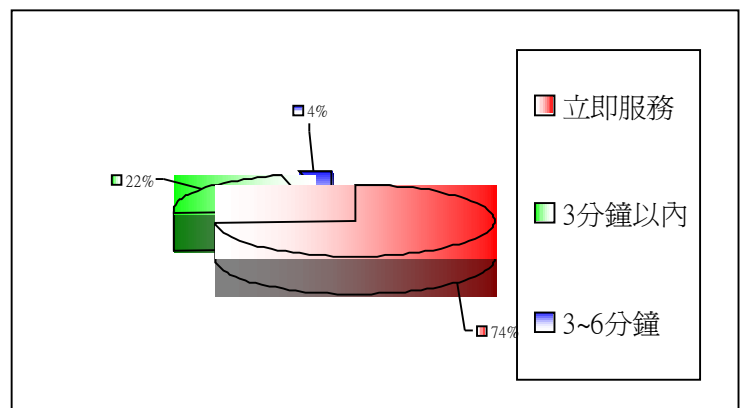
1. 您至本所申請謄本種類為？(可複選)

種類	小計	百分比
本所轄區謄本	58	56.31%
跨所謄本	10	9.71%
跨縣市謄本	12	11.65%
人工登記謄本	7	6.80%
人工地籍圖或建物測量成果圖	12	11.65%
其他	4	3.88%
總計	103	100%



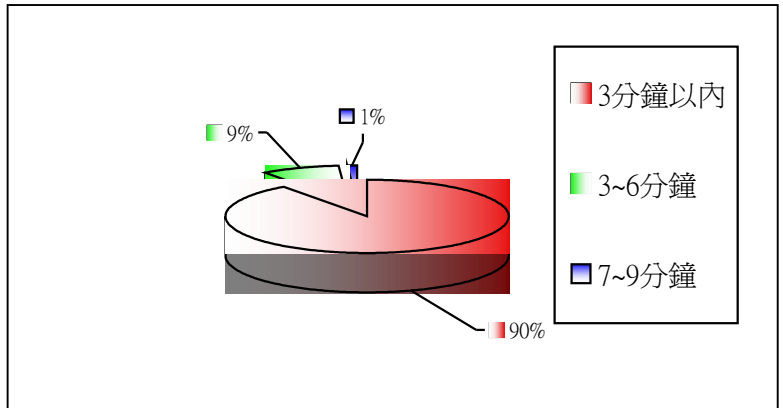
2. 您抽取號碼牌後至有專人為您服務所等待時間為？

等候時間	人數	百分比
立即服務	60	74.07%
3 分鐘以內	18	22.22%
3~6 分鐘	3	3.71%
7~9 分鐘	0	0%
10 分鐘以上	0	0%
總計	81	100.00%



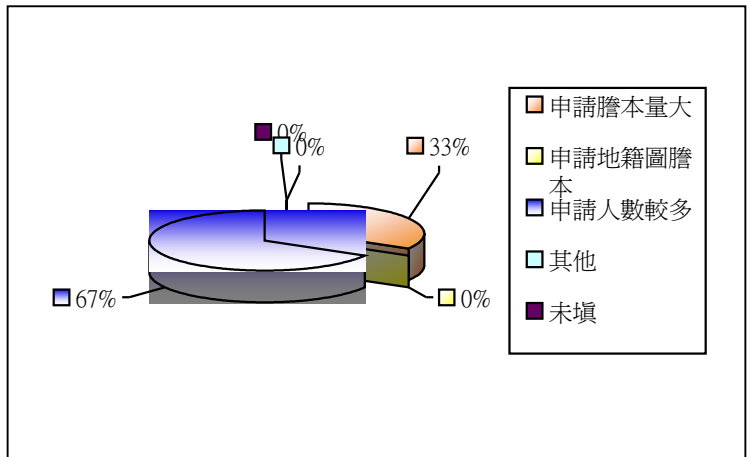
3. 您申請各類謄本平均處理時間？(五分鐘以上續答第四題)

處理時間	人數	百分比
3 分鐘以內	73	90.12%
3~6 分鐘	7	8.64%
7~9 分鐘	1	1.23%
10 分鐘以上	0	0%
未填寫	0	0%
總計	81	100.00%



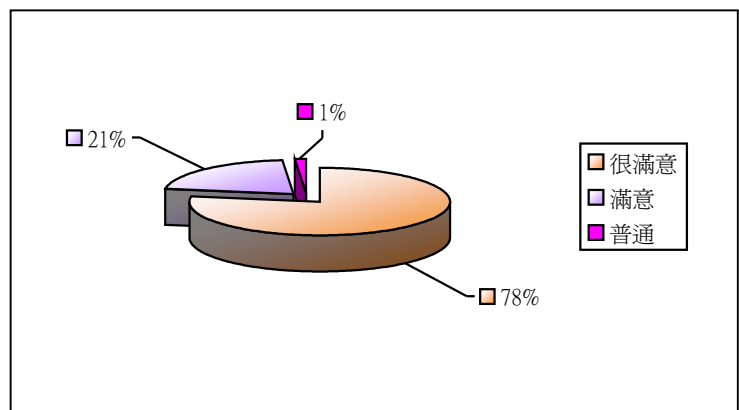
4. 您等待時間過長的原因是？

原因	人數	百分比
申請謄本量大	2	33.33%
申請地籍圖謄本	0	0.00%
申請人數較多	4	66.67%
其他	0	0.00%
未填	0	0.00%
總計	6	100.00%



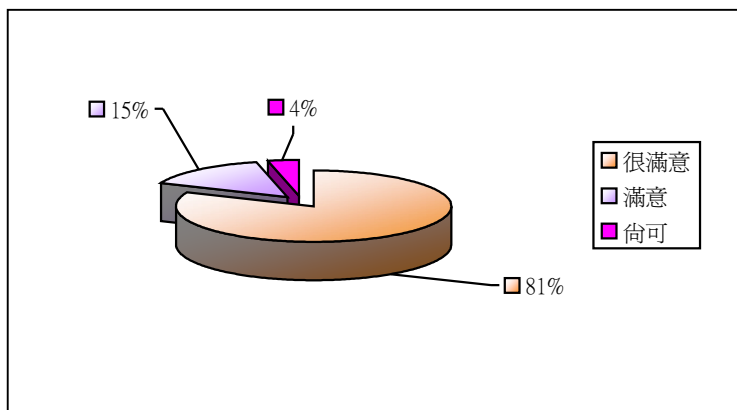
5. 您對本所謄本單一窗口所提供之服務項目是否滿意？

滿意度	人數	百分比
很滿意	61	75.30%
滿意	19	23.46%
普通	1	1.24%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%
總計	81	100.00%



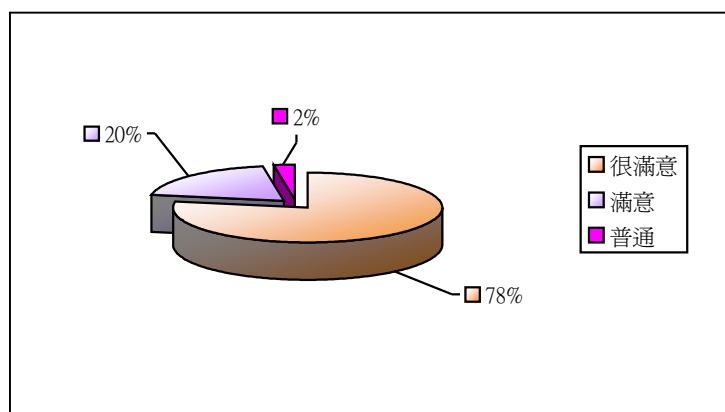
6. 您對本所騰本櫃台服務人員及服務態度是否滿意？

滿意度	人數	百分比
很滿意	66	81.48%
滿意	12	14.81%
普通	3	3.71%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%
總計	81	100.00%



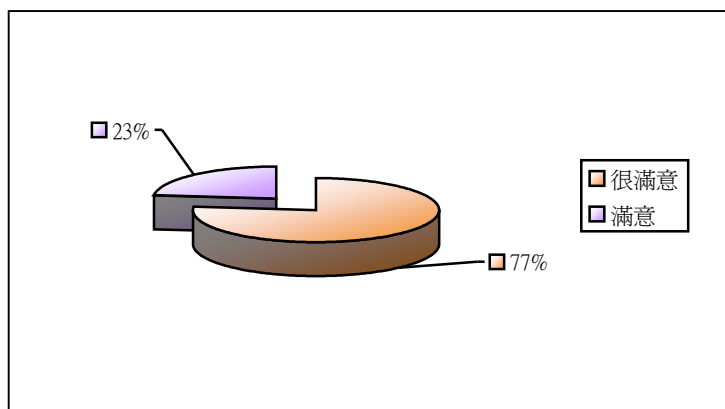
7. 您對本所騰本櫃台服務速度是否滿意？

滿意度	人數	百分比
很滿意	63	77.78%
滿意	16	19.75%
普通	2	2.47%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%
總計	81	100.00%



8. 您對本所設置騰本單一窗口之地點是否滿意？

滿意度	人數	百分比
很滿意	62	76.54%
滿意	19	23.46%
普通	0	0.00%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%
總計	81	100.00%



(三)調查結果檢討：

1. 在「申辦謄本業務等待時間」方面，有 96.29%民眾表示立即或在 3 分鐘內受到服務，另人等候時間超過 10 分鐘以上，顯示本所謄本櫃台服務叫號迅速，不拖延民眾等待時間。
2. 而在「申辦謄本作業平均處理時間」項目，98.76%受訪者表示在 3 分鐘以內辦竣，而有 8.6%在 3~6 分鐘辦結，另有 1.23%受訪者是在 7 分鐘以上完成，而等待完成時間過長原因為請謄本量大占 33.33%、申請人數較多者占 66.67%。
3. 在本所「謄本單一窗口提供之服務項目」方面，有 98.76%表示很滿意或滿意，顯示本所謄本提供服務項目上滿足民眾之需求。
4. 在「謄本櫃台服務人員服務態度」及「謄本櫃台服務速度」滿意度二方面，都有 95%以受訪者表示很滿意或滿意。
5. 另對於「本所謄本櫃台單一窗口設置地點」方面，有 100%受訪者表示滿意或很滿意。