

# 淡水地政事務所 97 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，請受訪對象填寫問卷完畢，將問卷投入意見箱或直接交付本所服務人員。

### (三) 調查期程：

實施期程 97 年 09 月 01 日至 09 月 30 日為止。

### (四) 回收期限：

回收期限至 97 年 09 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 40 份。

有效樣本數 40 份，回收率 40%。

## 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	16	40%
男	12	30%
無	12	30%
總計	40	100.00%

#### 2. 年齡：

年齡	人數	百分比
20 歲以下	6	15%
20~29 歲	9	22.5%
30~39 歲	12	30%
40~49 歲	12	30%
50 歲以上	1	2.5%
無	0	0
總計	40	100.00%

#### 3. 教育程度：

教育程式	人數	百分比
國中小	19	47.5%
高中職	11	27.5%
大專	4	10%
碩士	2	5%
未填寫	4	10%
總計	40	100.00%

#### 4. 職業：

職業	人數	百分比
一般民眾	29	72.5%
公務機關代表	1	2.5%
地政士	5	12.5%
金融人員	1	2.5%
未填寫	4	10%
總計	40	100.00%

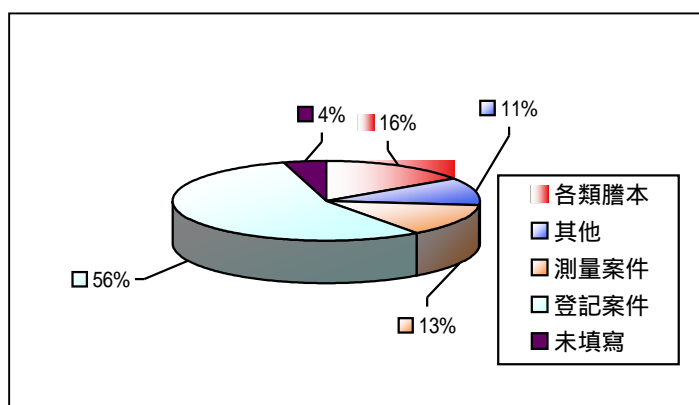
## 本次問卷受訪者分析：

1. 本次填寫問卷者性別比例以女性受訪者略多，但有 30% 未填寫本項。
2. 填寫問卷者年齡在 30 歲以上至 49 歲占 60% 最多。
3. 填寫問卷者教育程度以國中小程度居多，顯示此份問卷代表擁有此學歷者對本所主流看法。
4. 填寫問卷者以一般民眾為大宗表達意見者。

## (二)問卷分析：

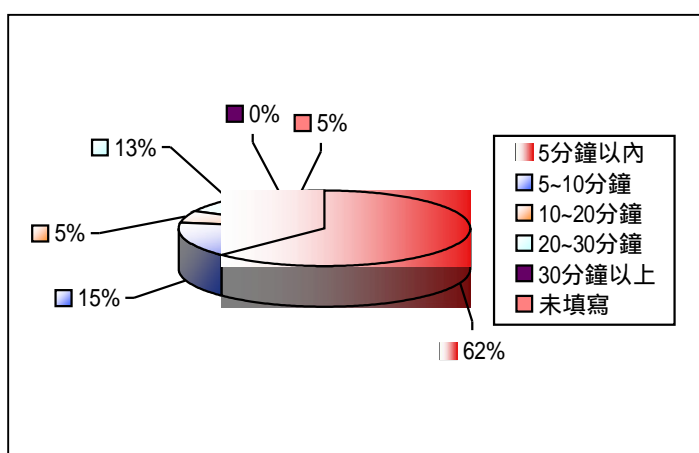
### 1. 請問您蒞臨本所洽辦事項為？

題目一	小計	百分比
登記案件	25	50%
測量案件	6	15%
各類謄本	7	17.5%
其他	5	12.5%
未填寫	2	5%
總計	40	100.00%



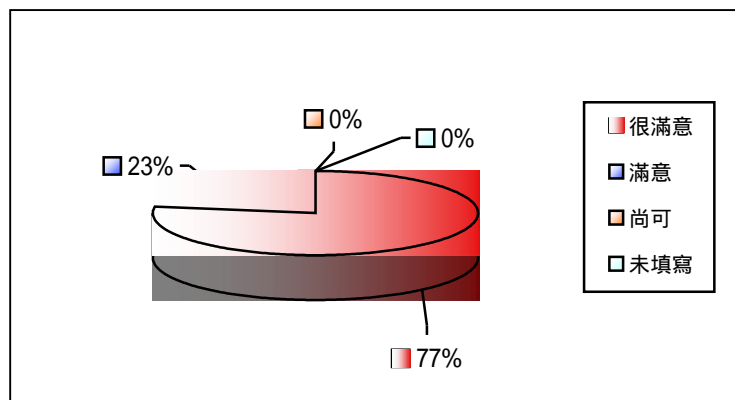
### 2. 您等候洽辦業務的時間為？

題目二	小計	百分比
5 分鐘以內	25	62.5%
5~10 分鐘	6	15%
10~20 分鐘	2	5%
20~30 分鐘	5	12.5%
30 分鐘以上	0	0%
未填寫	2	5%
總計	40	100.00%



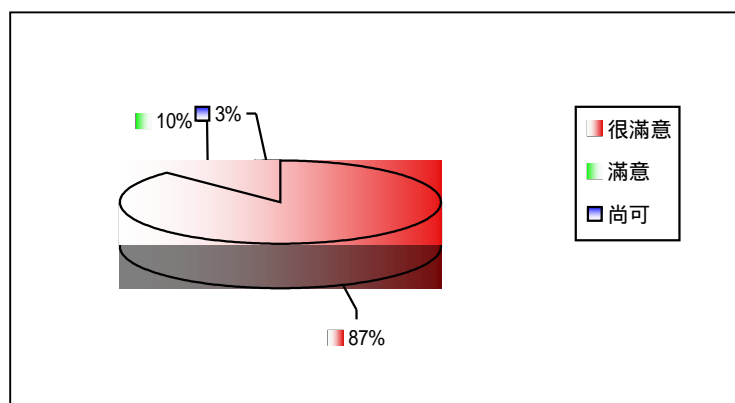
### 3. 您對本所服務效率與處理時間感到？

滿意度	人數	百分比
很滿意	31	77.5%
滿意	9	22.5%
尚可	0	0%
未填寫	0	0%
總計	40	100.00%



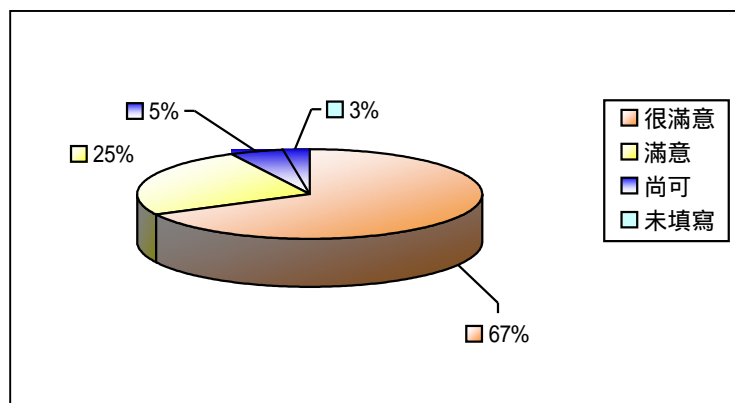
### 4. 您對我們承辦人員的服務態度及服務品質感到？

滿意度	人數	百分比
很滿意	35	87.5%
滿意	4	10%
尚可	1	2.5%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
總計	40	100.00%



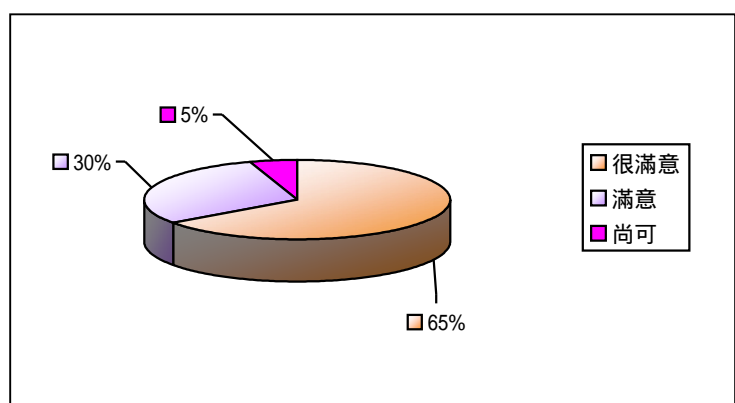
### 5. 您對我們主動式導引人員的服務態度及服務品質感到？

滿意度	人數	百分比
很滿意	27	67%
滿意	10	25%
尚可	2	5%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
未填寫	1	3%
總計	40	100.00%



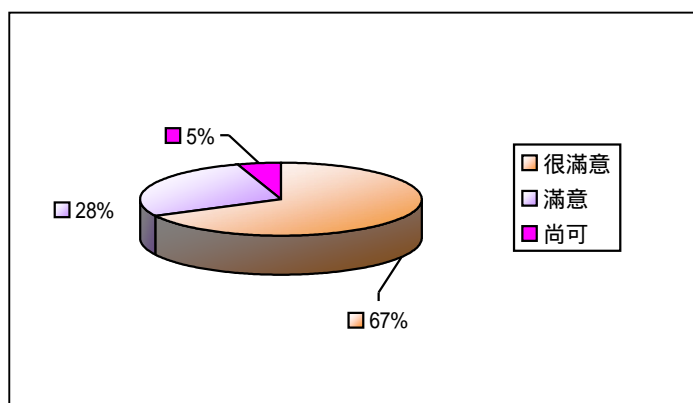
### 6. 您對本所提供之書寫用具、填寫範例、桌椅、飲水機等洽公環境設施感到？

滿意度	人數	百分比
很滿意	26	65%
滿意	12	30%
尚可	2	5%
不滿意	0	0%
未填寫	0	0%
總計	40	100.00%



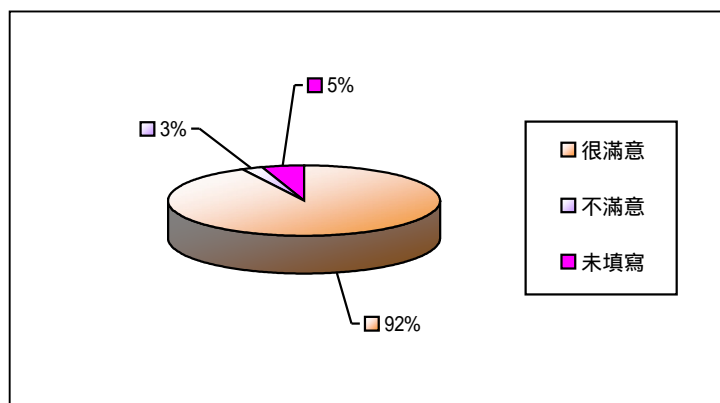
7. 您對本所各項標示之服務項目、方向引導及動線規劃感到？

滿意度	人數	百分比
很滿意	27	67%
滿意	11	28%
尚可	2	5%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
未填寫	0	0%
總計	40	100.00%



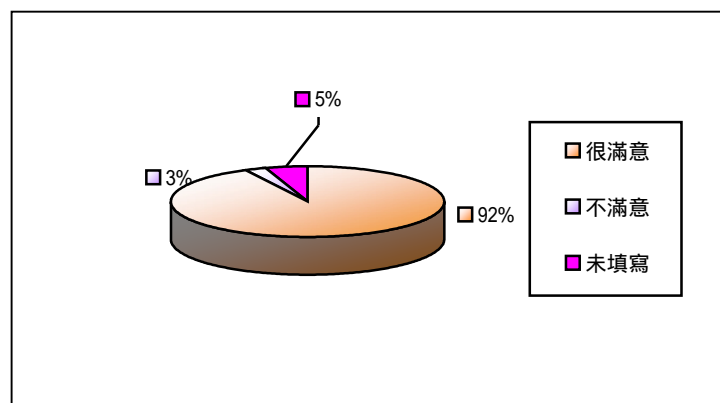
8. 您對本所辦公室綠(美)化及整潔、舒適、明亮的洽公環境感到？

滿意度	人數	百分比
很滿意	37	92%
滿意	0	0%
尚可	0	0%
不滿意	1	3%
非常不滿意	0	0%
未填寫	2	5%
總計	40	100.00%



9. 於本所洽辦業務時，您感到？

滿意度	人數	百分比
滿意	37	92%
不滿意	1	3%
未填謝	2	5%
總計	40	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	76.25%	17.5%	5%	0%	0%	93.75%	0%
(2)服務效率 與處理時間	77.5%	22.5%	0%	0%	0%	100%	0%
(3)洽公設施 之提供	65%	30%	5%	0%	0%	100%	0%
(4)便民措施 宣導	67%	28%	5%	0%	0%	95%	0%
(5)整體辦公 環境	92%	0%	0%	1%	0%	92%	0%
整體服務滿意度= ( (1)+(2)+(3)+(4)+(5) ) (不)滿意度/5						96.15%	0.2%

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96.15%**，較97年第一季**97.8%**退步，請同仁繼續努力。

1. 本所申辦案件以申請**登記案件**為大宗，占**50%**，各類業務申辦比例平均。
2. 本季受訪者等候洽辦業務時間有**62.5%**在**5分鐘之內**，**15%**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**滿意或非常滿意**，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**97.5%**，表示本所人員服務態度良好，使民眾有賓至如歸之感。
4. 本所的**洽公環境**民眾滿意度**92%**，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，代表本所綠美化整潔工作執行成功。
5. 對本所各項標示之服務項目、方向引導及動線規劃感到**滿意或非常滿意者有95%**，顯示本所空間配置以及動線規劃體貼民眾。