

臺北縣淡水地政事務所

99 年度全功能收件櫃檯服務滿意度問卷調查統計分析

壹、基本資料：

一、調查目的：

為分析及檢討三合一全功能收件櫃檯服務實施之成果與缺失，特以問卷調查方式了解民眾對櫃台服務之滿意程度及各方建議，作為未來改進服務措施之依據，並期以設計本問卷調查表，確實掌握民意趨勢。

二、問卷內容：

本問卷係辦理三合一全功能收件櫃檯服務之滿意度調查。

三、調查方式：

本問卷採隨機抽樣法，針對上班時間到所於全功能收件櫃檯洽公之不特定對象進行調查，請受訪對象於接受服務後填寫問卷，所填問卷由走動式服務人員收取。

四、調查期程：

實施期程 99 年 01 月 04 日至 99 年 02 月 04 日為止(視回收情形延長辦理期間)。

五、回收期限：

回收期限至 99 年 02 月 05 日為止。

六、問卷份數：

本次調查共計發放份問卷，為走動式服務人員發放 100 份，回收 95 份。有效樣本數 95，回收率 95%。

貳、調查結果統計分析：

一、參與問卷民眾基本資料分析：

(一)性別：

性別	人數	百分比
女	28	29.47%
男	46	48.42%
未填寫	21	22.11%
總計	95	100%

(二)年齡：

年齡	人數	百分比
20 歲以下	16	16.84%
20~29 歲	2	2.11%
30~39 歲	31	32.63%
40~49 歲	29	30.53%
50 歲以上	15	15.79%
未填寫	2	2.11%
總計	95	100.00%

(三)教育程度：

教育程度	人數	百分比
大專以上	49	51.58%
高中職	20	21.05%
國中小	7	7.37%
未填寫	6	6.32%
碩士以上	13	13.68%
總計	95	100.00%

(四)職業：

職業	人數	百分比
一般民眾	56	58.95%
不動產從業人員	14	14.74%
公務機關代表	3	3.16%
地政士	8	8.42%
金融人員	10	10.53%
未填寫	4	4.21%
總計	95	100.00%

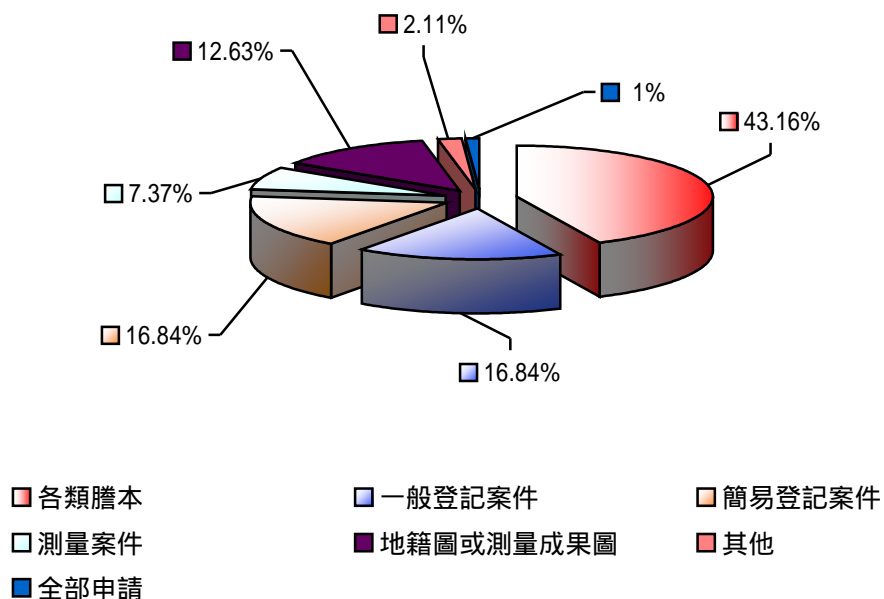
(五)本次問卷受訪者分析：

- 1.受訪者性別比例以男性受訪者居多，占 48.42%。
- 2.受訪者年齡在 30~39 歲者，占 32.63%最多。
- 3.受訪者教育程度以大專程度佔 51.58%居多
- 4.受訪者職業以一般民眾為大宗，占 58.95%。
- 5.根據調查顯示，此份問卷受訪者以一般民眾、男性、年齡在 30~39 歲、學歷大專以上者之意見為主流看法。

二、問卷分析：

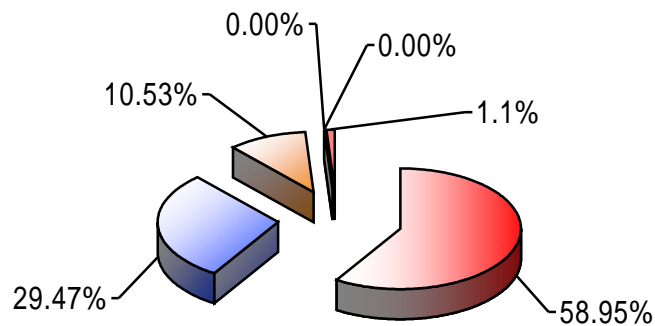
(一)您至本所服務窗口申辦服務種類為何？

題目一	小計	百分比
各類謄本	41	43.16%
一般登記案件	16	16.84%
簡易登記案件	16	16.84%
地籍圖或建物測量成果圖	12	12.63%
測量案件	7	7.37%
其他	2	2.11%
全部	1	1.05%
總計	95	100.00%



(二)您抽取號碼牌後至服務窗口專人為您服務所等待時間為？

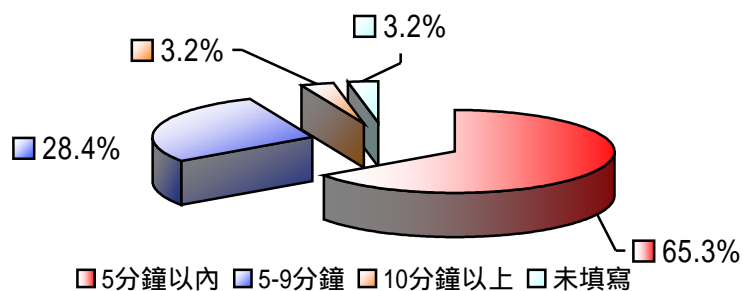
題目二	小計	百分比
10 分鐘以上	0	0.00%
7-9 分鐘	0	0.00%
3-6 分鐘	10	10.53%
3 分鐘以內	28	29.47%
立即服務	56	58.95%
未填寫	1	1.05%
總計	95	100.00%



■ 立即服務 ■ 3分鐘以內 ■ 3-6分鐘 ■ 7-9分鐘 ■ 10分鐘以上 ■ 未填寫

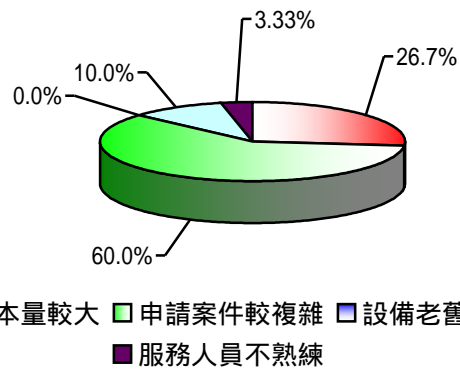
(三)您至申辦窗口後，本所服務人員處理時間為?(五分鐘時間以上請續答 4.)?

題目三	小計	百分比
10 分鐘以上	3	3.16%
5-9 分鐘	27	28.42%
5 分鐘以內	62	65.26%
未填寫	3	3.16%
總計	95	100.00%



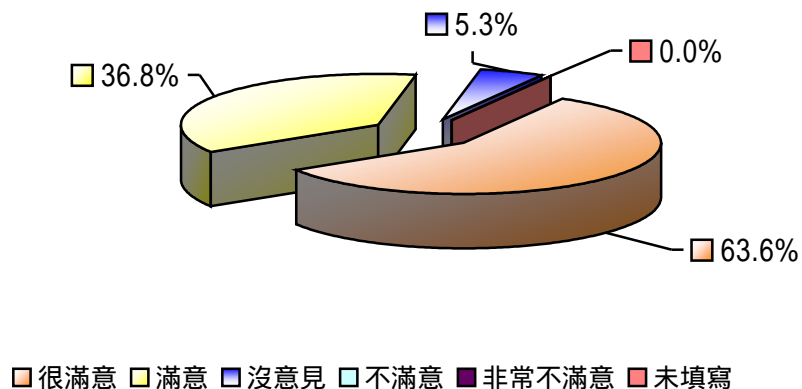
(四)您覺得處理時間過長的原因是？

題目四	小計	百分比
申請謄本量較大	8	26.67%
申請案件較複雜	18	60.00%
其他	3	10.00%
設備老舊	0	0.00%
服務人員不熟練	1	3.33%
總計	30	100.00%



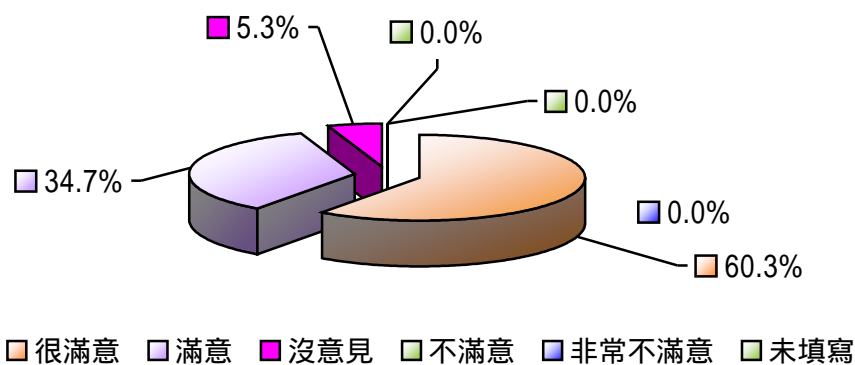
(五)您對本所全功能收件窗口所提供之服務項目是否滿意？

滿意度	人數	百分比
很滿意	55	57.89%
滿意	35	36.84%
沒意見	5	5.26%
未填寫	0	0.00%
總計	95	100.00%



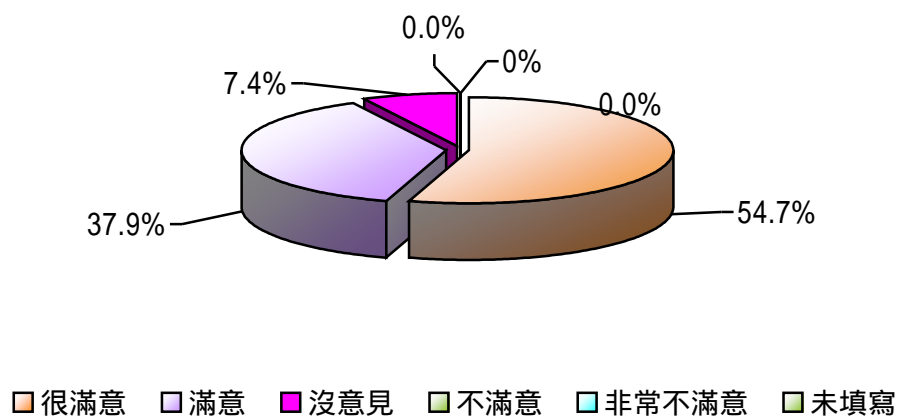
(六)您對本所全功能收件窗口櫃檯服務人員及服務態度是否滿意？

滿意度	人數	百分比
很滿意	57	60.00%
滿意	33	34.74%
沒意見	5	5.26%
未填寫	0	0.00%
總計	95	100.00%



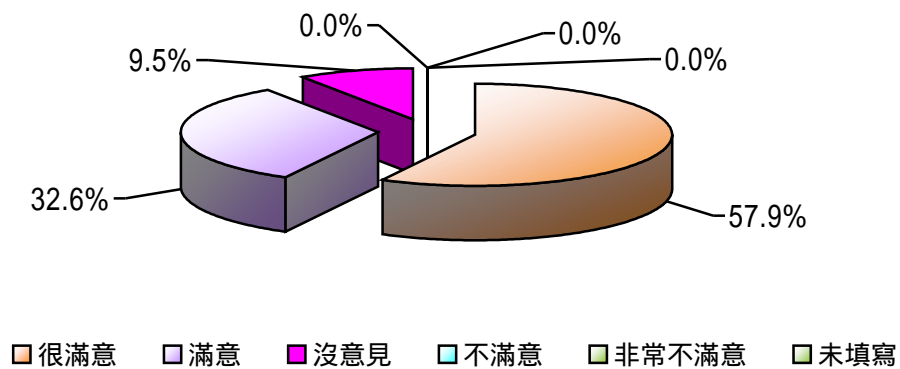
(七)您對本所全功能收件窗口櫃檯服務速度是否滿意？

滿意度	人數	百分比
很滿意	52	54.74%
滿意	36	37.89%
沒意見	7	7.37%
未填寫	0	0.00%
總計	95	100.00%



(八)您對本所全功能收件窗口之場所配置是否滿意？

滿意度	人數	百分比
很滿意	55	57.89%
滿意	31	32.63%
沒意見	9	9.47%
未填寫	0	0.00%
總計	95	100.00%



(九)請問您覺得本所大廳服務人員哪一位讓您感到親切熱忱？

陳春伶、陳曜昌、王淑華、陳莉靜、李秋在、莊素嬌、大家都很親切...

(十)您的其他寶貴意見：(詳如處理情形彙整表)

參、交叉分析

一、三合一全功能收件窗口服務滿意度分析：

調查內容	滿意程度					服務評比	
	(A)很滿意	(B)滿意	(C)沒意見	(D)不滿意	(E)非常不滿意	滿意度 (A)+(B)	不滿意度 (D)+(E)
(1)提供服務項目	57.89%	36.84%	5.26%	0.00%	0.00%	94.73%	0.00%
(2)人員服務態度	60.00%	34.74%	5.26%	0.00%	0.00%	94.74%	0.00%
(3)收件處理服務速度	54.74%	37.89%	7.37%	0.00%	0.00%	92.63%	0.00%
(4)服務窗口配置情形	57.89%	32.63%	9.47%	0.00%	0.00%	90.52%	0.00%
服務滿意度= ((1)+ (2)+ (3)+ (4)+) (不)滿意度/4						93.16%	0.00%

經調查全功能收件窗口各項服務滿意度綜合比較觀之，99 年度問卷調查受訪者對於本所全功能收件櫃檯服務滿意度平均為 93.16%。

二、99 年與 98 年三合一全功能收件窗口服務滿意度趨勢分析：

調查內容	全功能收件窗口服務滿意度趨勢比較		
	99 年滿意度	98 年滿意度	上升/下降
(1)提供服務項目	94.73%	65.7%	上升 29.03%
(2)人員服務態度	94.74%	91.8%	上升 2.94%
(3)收件處理服務速度	92.63%	89.0%	上升 3.63%
(4)服務窗口配置情形	90.52%	90.4%	上升 0.12%
平均滿意度	93.16%	84.23%	上升 8.93%

三、實施全功能收件窗口服務後等待受理與臨櫃收件處理時間分析：

調查內容	等待時間					績效評比		
	(A) 立即服務	(B) 3分鐘內	(C) 3-6分鐘	(D) 7-9分鐘	(E) 10分鐘以上	合理等候 (A)+(B)+(C)	超時等候 (D)+(E)	未填寫
(1) 抽號等待時間	58.95%	29.47%	10.53%	0%	0%	98.95%	0%	1.05%
調查內容	窗口處理時間			績效評比				
	(A) 5分鐘內	(B) 5-9分鐘	(C) 10分鐘以上	優質處理 (A)+(B)	超時處理 (C)	未填寫		
(2) 臨櫃處理時間	65.26%	28.42%	3.16%	93.68%	3.16%	3.16%		
調查內容	處理時間過長原因					績效評比		
	(A) 申請案件較複雜	(B) 申請謄本量過大	(C) 服務人員不熟練	(D) 設備老舊	(E) 其他 (EX. 無多餘人員)	非本所因素 (A)+(B)	歸因本所 (C)+(D)	其他 (E)
(3) 超時等候或處理原因	60.00%	26.67%	3.33%	0%	10.00%	86.67%	3.33%	10.00%

四、綜合分析結果：

自 97 年 9 月 15 日開辦三合一全功能收件服務櫃檯以來，在本所同仁的努力之下，面對淡水地區龐大陸續完工的建物第一次登記與買賣移轉、設定登記案件量，不但沒有發生傳統收件方式下一般案件收件的壅塞情形，更有效降低民眾來所申辦案件時的等候時間，充分落實行政院推動「一處受理、全程服務」政策的理念，展現本所優質服務效能。以下分別以合理等候時間達程度、優質處理時間達成度以及超時等候及處理因素等三面向分析全功能收件櫃檯執行情形如下：

調查內容	抽號等待時間		
	99 年度合理等待時間達成百分比	98 年度合理等待時間達成百分比	上升/下降
(1)抽號等待時間	98.95%	87.7%	上升 11.25%
調查內容	窗口處理時間		
	99 年度窗口優質處理時間達成百分比	98 年度窗口優質處理時間達成百分比	上升/下降
(2)臨櫃處理時間	93.68%	82.2%	上升 11.48%
調查內容	處理時間過長原因		
	99 年度處理時間過長歸因本所百分比	98 年度處理時間過長歸因本所百分比	上升/下降
(3)超時等候或處理	3.33%	4.3%	下降 0.97%

(一)民眾洽公等候的合理時間方面：

民眾抽號洽公等候的時間，在合理等候時間內(立即~6 分鐘)完成的比率为 98.95%，較 98 年度上升 11.25%，顯示本所目前全功能收件窗口之收件處理運作，已能迅速有效消化申辦案件，滿足民眾洽公等候容忍時間。

(二)優質處理時間達成度方面：

全功能櫃檯同仁在受理登記、測量、謄本案件收件時，優質處理時間(9 分鐘內)完成的比率为 93.68%，較 98 年度上升 11.48%，顯示櫃檯同仁服務流程順暢，對於收件處理作業已駕輕就熟，此亦歸因於同仁落實教育訓練及相互支援學習之故。

(三)超時等候及收件處理方面：

民眾對本所承辦人員認真從公的服務態度深表滿意，且大多數民眾(86.67%)皆認為造成收件或等候時間過長的原因並非源自本所，多為案件較為複雜或是申請謄本量較大所致。