

臺北縣三重地政事務所九十六年度

『服務中心』民眾反應意見調查統計分析報告

壹、 依據：臺北縣三重地政事務所九十六年度民眾意見調查分析執行計畫。

貳、 目的：

服務中心乃民眾洽公最初、最常接觸之櫃台，其服務之滿意度直接影響民眾對本所之觀感，爰透過問卷方式加以瞭解洽公者對本所服務品質評鑑，及其需求，以作為本所加強檢討改進之參考，提昇為民服務品質。

參、 辦理期間：九十六年三月一日至三月十三日止。

肆、 辦理方式：

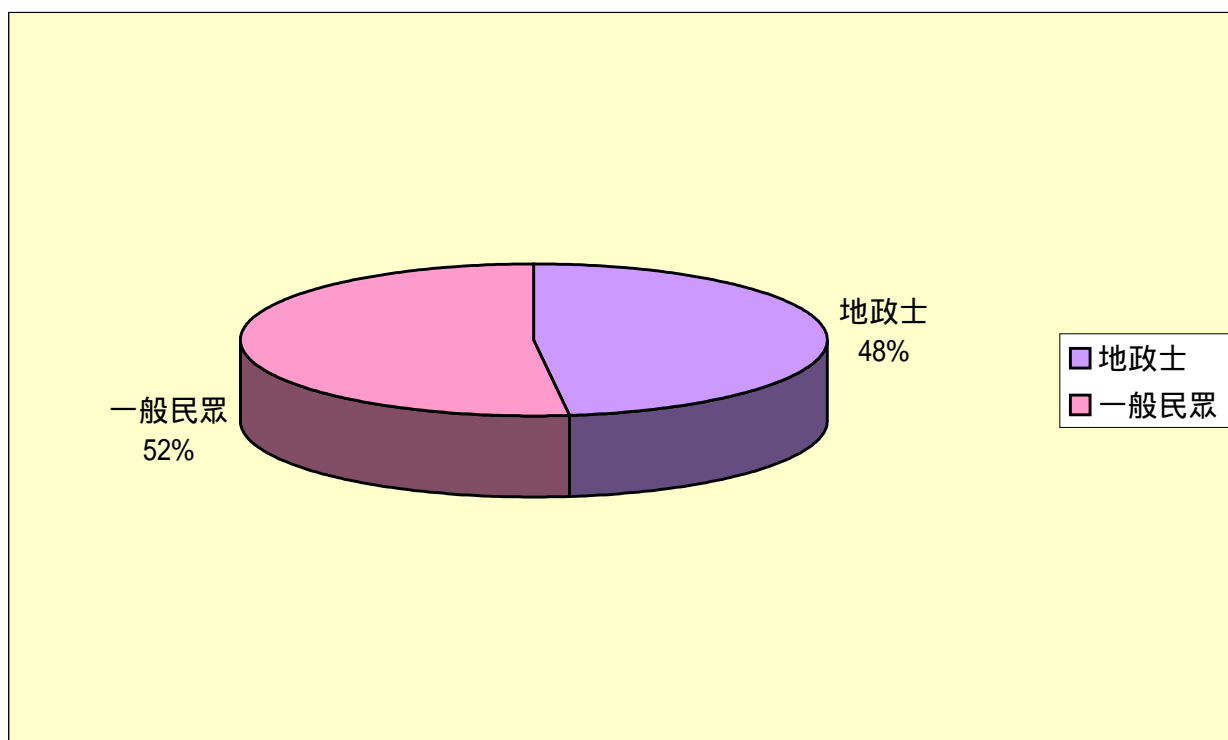
由本所服務中心人員，針對來所洽公者，提供問卷勾選適當的答案後交回。總計發送一百份問卷，共計回收一百份有效問卷，回收率達 100%，回收後就建議事項一一彙辦處理，並針對各項內容加以統計、繪製統計圖表及分析。

伍、 統計、分析：

一、填表人身份

一般民眾	地政士	總計
52 人	48 人	100 人

一般民眾	地政士	總計
52%	48%	100%

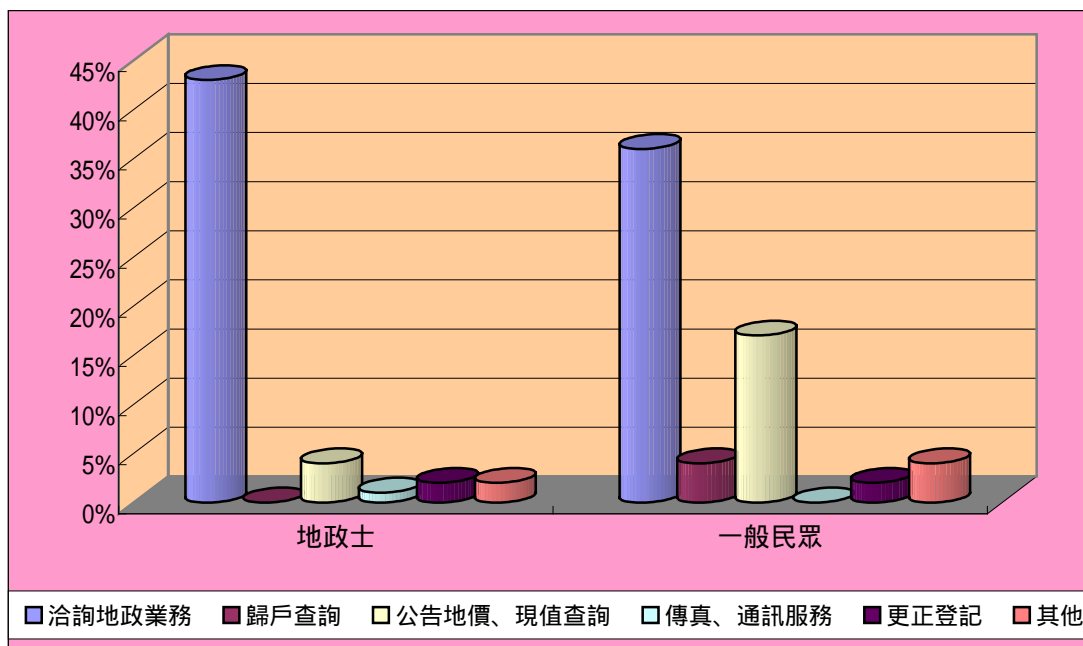


受訪者中以一般民眾佔 52% 為多數，惟地政士至服務中心洽公者亦不少，只佔 48%，因本所服務中心提供了多項服務（如販賣各類申請書表、指導辦理土地登記、測量、地目變更等申請事項，查詢跨所登記案件辦理情形，解答有關地政業務及法令疑義... 等）不僅地政士需要它，即是一般民眾亦受惠。尤其本所受理跨

所案件居全縣各地所之最，而語音查詢系統就跨所登記案件須俟 WEB 版作業系統始建立，目前只能仰賴單一窗口流程顯示系統，或用觸控螢幕查詢。

二、辦理項目(可複選)

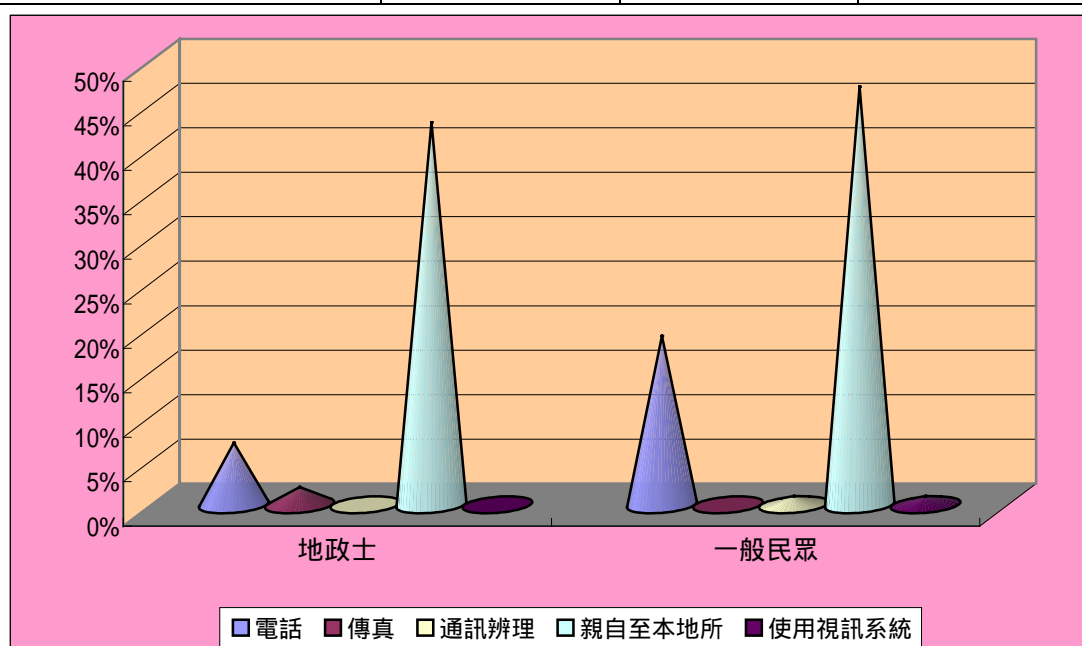
	一般民眾	地政士	總計
洽詢地政業務	36%	43%	79%
歸戶查詢	4%	0%	4%
公告地價、現值查詢	17%	4%	21%
傳真、通訊服務	0%	1%	1%
更正登記	2%	2%	4%
其他	4%	2%	6%
總計	63%	52%	115%



服務中心洽辦事項以洽詢地政業務最多佔 79%；其他各項較少，皆屬零星服務個案。地政業務繁多，地政問題更是五花八門，服務中心人員除須熟悉各課業務外，亦須熟識地政法令，以提供專業服務。

三、洽辦的方式(可複選)

	一般民眾	地政士	總計
電話	19%	7%	26%
傳真	0%	2%	2%
通訊辦理	1%	0%	1%
親自至本地所	47%	43%	90%
使用視訊系統	1%	0%	1%
總計	68%	52%	120%

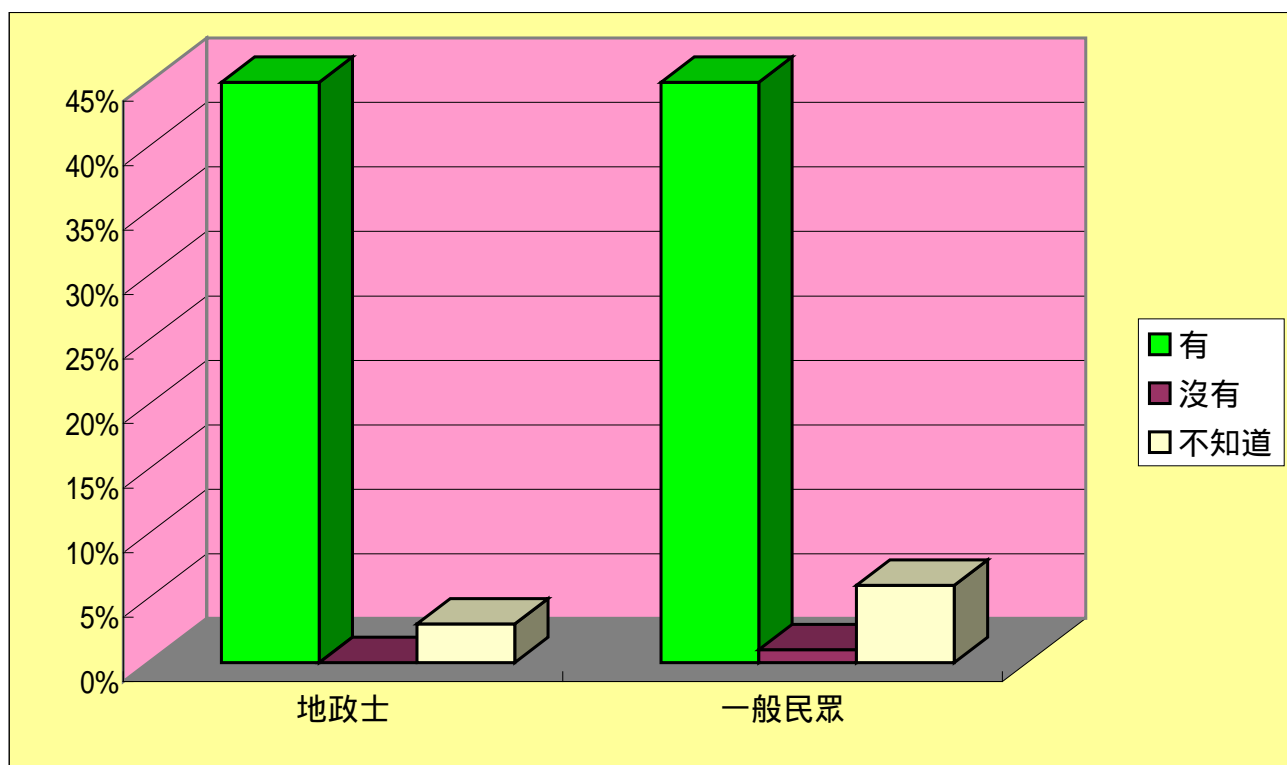


洽辦方式以親自至地政事務所者佔最多，佔 90%，地政業務屬專業領域，一般民眾及新任地政士較不熟悉，親自洽詢面對面溝通

可說明得更清楚，而以電話方式也佔 26%，可以先準備好資料到所再辦理之，以節省時間，且本所另備各項申請須知及填寫範例佐參，以提供更完備服務，也有以視訊系統來辦理之，真正做到為民服務。

四、您覺得簡易案件單一窗口流程顯示系統是否讓您於洽辦業務時更便捷省時？

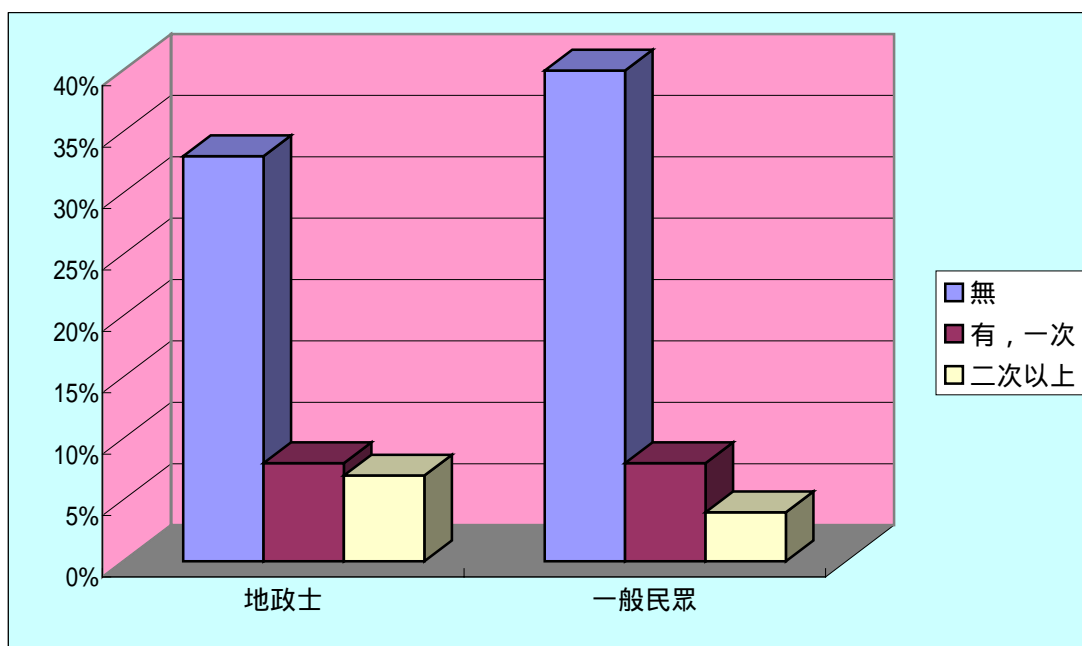
	一般民眾	地政士	總計
有	45%	45%	90%
沒有	1%	0%	1%
不知道	6%	3%	9%



本所新設簡易案件單一窗口流程顯示系統對於受訪的地政士及一般民眾而言，普遍知道它所帶來很多的好處例如一目了然知道案件處理情形、省卻詢問時間等等，對於不知道仍然約佔一成比率，可以再加強宣導。

五、您有於本所使用視訊諮詢服務即時諮詢服務人員嗎？

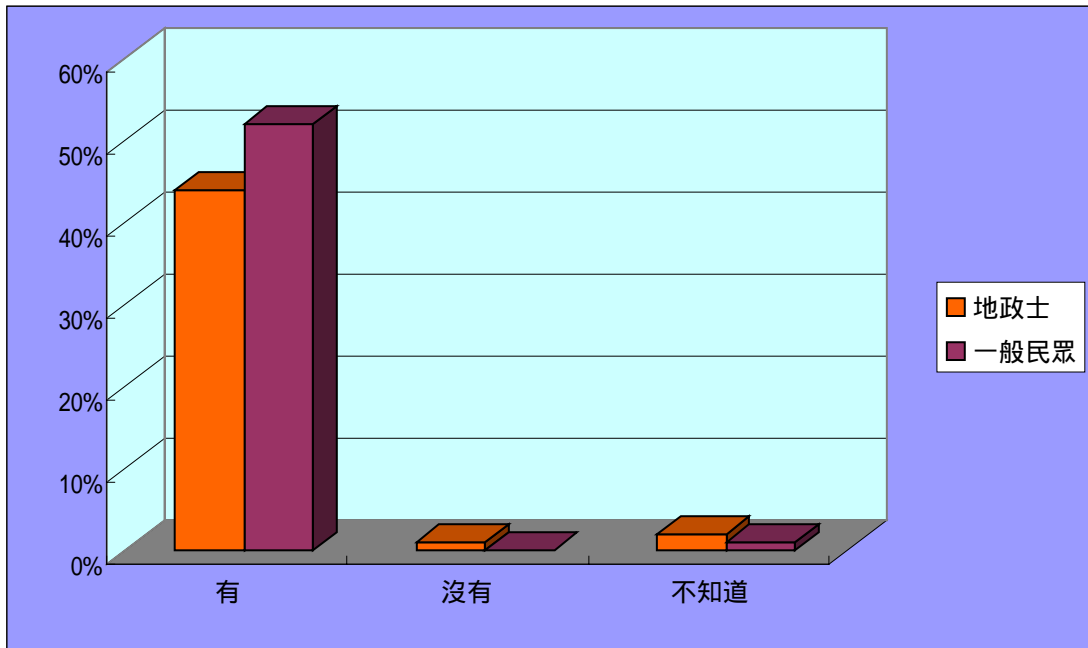
	一般民眾	地政士	總計
無	40%	33%	73%
有，一次	8%	8%	16%
二次以上	4%	7%	11%



本所新開辦的視訊諮詢服務對於受訪者而言，使用頻率不高只佔27%，還未及一半，顯示還有需要推廣的空間。

六、您覺得本所走動人員之引導服務是否有增加您的便利性？

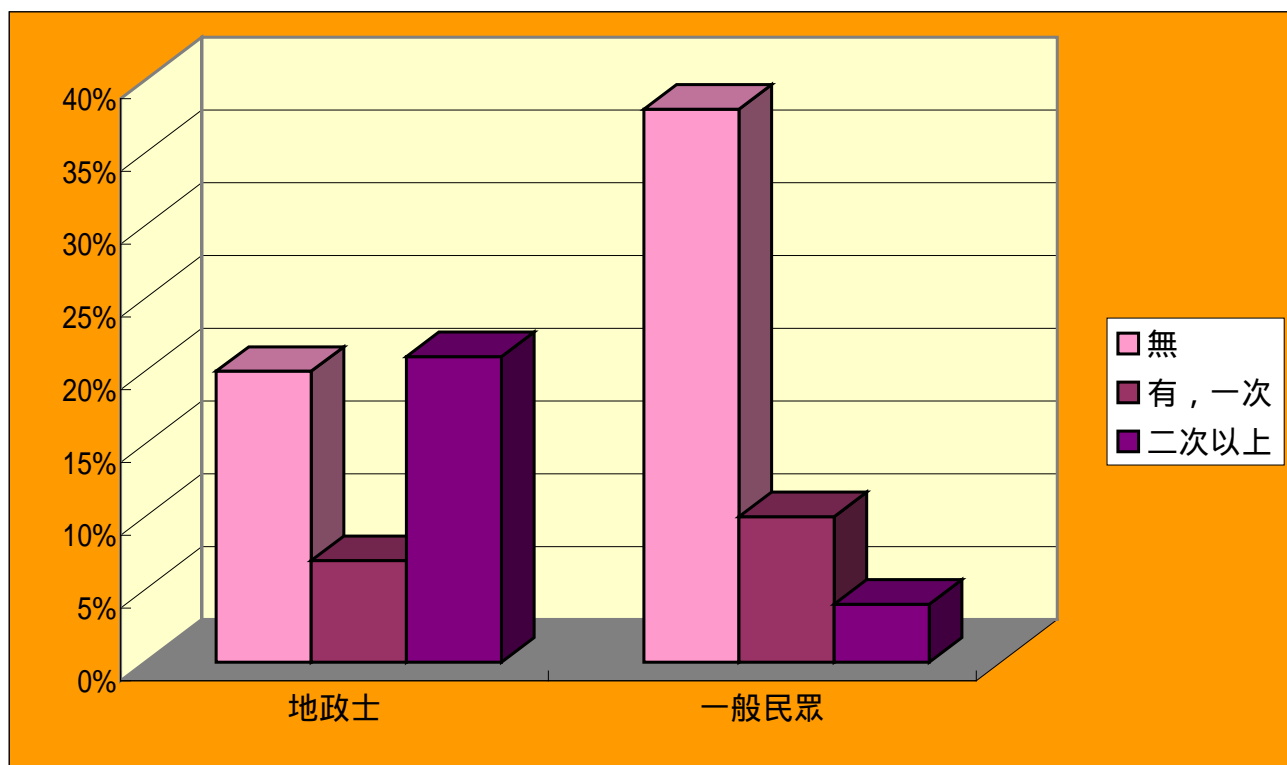
	一般民眾	地政士	總計
有	52%	44%	96%
沒有	0%	1%	1%
不知道	1%	2%	3%



本所走動式人員之引導服務，對於受訪者而言知道它所帶來的便利性佔有 96%，但是不知道僅有 3%之多，符合大家需要顯示本地所也能達成為民服務宗旨。

七、您有於本所使用無線上網即時查詢地籍資料嗎？

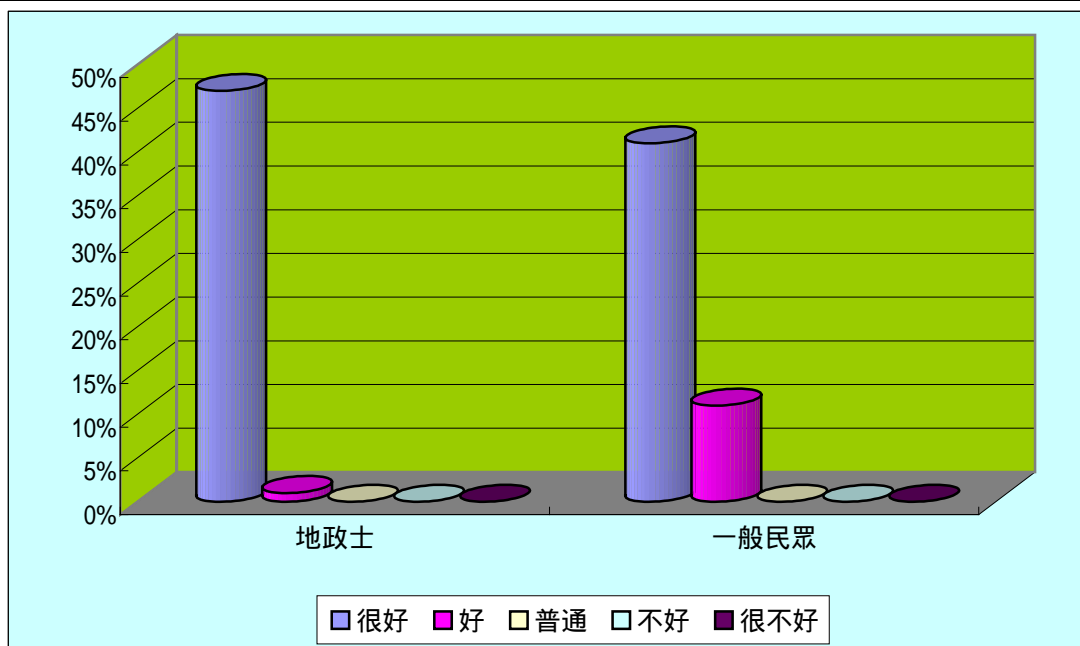
	一般民眾	地政士	總計
無	38%	20%	58%
有，一次	10%	7%	17%
二次以上	4%	21%	25%



本所新開辦的無線上網功能設備查詢服務對於受訪者而言，使用頻率不高只佔 42%，還未及一半，顯示還有需要推廣的空間。

八、認為本所服務中心服務人員之服務態度

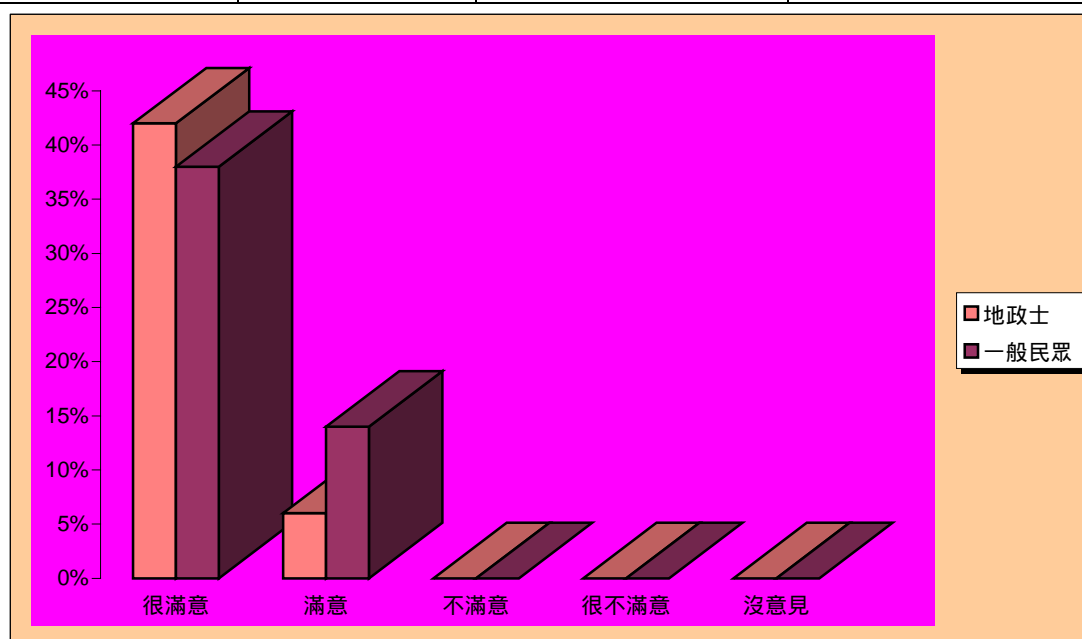
	一般民眾	地政士	總計
很好	41%	47%	88%
好	11%	1%	12%
普通	0%	0%	0%
不好	0%	0%	0%
很不好	0%	0%	0%
總計	52%	48%	100%



不管是一般民眾及地政士對於本所服務中心人員之服務態度皆給予很高評價，尤以一般民眾平時難得至地所洽公即有 41%認為很好，對本所服務人員給予相當肯定，更是值得嘉許。

九、 整體來講，對於本所服務中心之滿意程度

	一般民眾	地政士	總計
很滿意	38%	42%	80%
滿意	14%	6%	20%
不滿意	0%	0%	0%
很不滿意	0%	0%	0%
沒意見	0%	0%	0%
總計	52%	48%	100%



一般民眾及地政士對本所服務中心整體滿意度達 100%，服務人員親切、熱誠及專業服務得到回響，政府機關對於便民服務不斷推陳出新，本所將秉持這份精神及技巧，精益求精，提供更優質之便民服務。

十、結論：

本所服務中心乃為多功能服務櫃台，對各課業務皆須瞭若指掌，就如本所小而能櫃台，亦是洽公者對本所之第一印象，然而第一印象往往取決於六十秒，並僅有一次機會，故每次之服務品質皆足以影響洽公者對本所整體評價。而本所平時除重視專業訓練外，亦跟進實施簡易單一窗口流程顯示系統、視訊諮詢服務及無線上網功能設備查詢並加強禮貌教育訓練，每半年並票選禮貌之星，期提供專業、親切有禮的最佳服務，使每位洽公者皆可滿意而歸，樹立優質的服務形象，也符合迅速、確實的目標，達到為民服務第一為宗旨。