

臺北縣三重地政事務所

九十六年度整體服務滿意度意見調查分析

- 壹、依據：九十五年度民眾意見調查分析執行計畫
- 貳、目的：藉由本調查了解民眾對本所各項業務整體服務之滿意程度，作為提昇行政效率、加強民眾申辦便利性之參考依據及改善為民服務品質之重要指標。
- 參、辦理時間：九十六年八月一日至八月三十一日
- 肆、辦理方式：於簡易登記案件、收件、謄本櫃檯及服務台等業務櫃檯發送問卷供洽公民眾填寫並於現場回收，本問卷共發放一百份，回收之有效問卷數為九十八份。

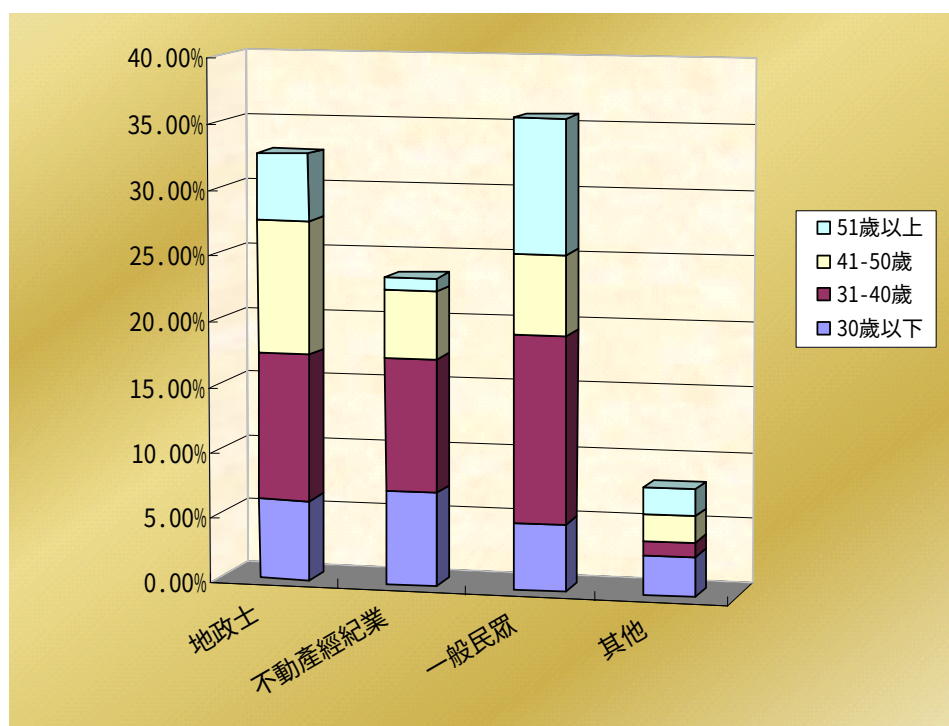
伍、問卷分析

一、問卷調查對象

問卷調查顯示至本所申辦各項業務之對象以一般民眾居首位，可見申辦案件流程愈來愈普及化，使得一般民眾也可自行前往辦理，而不用再透過代書協助。而服務之年齡層以 31 至 40 歲之對象居多，因持有不動產之權利人多以中年齡層為主。

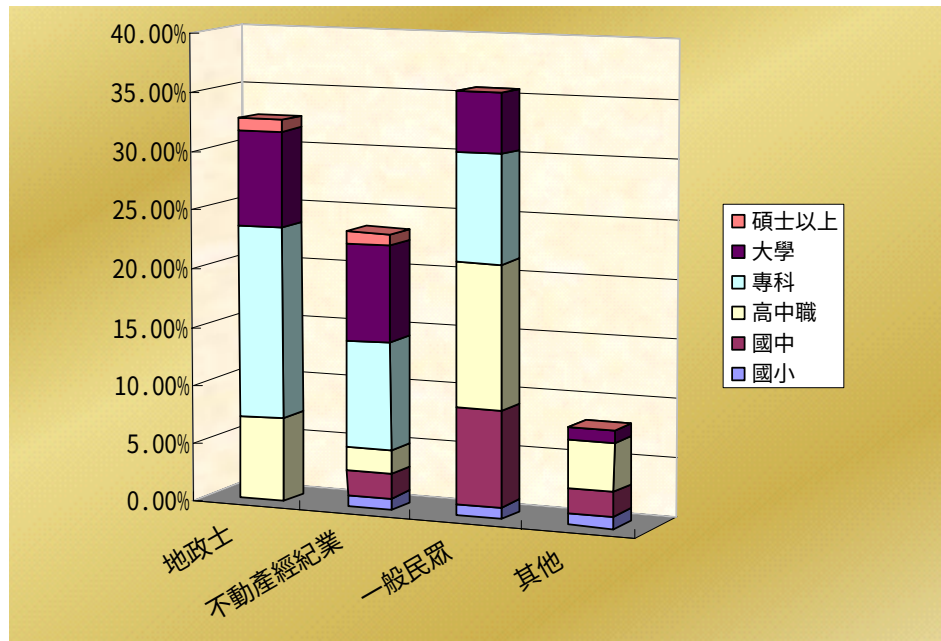
各行業年齡層比例

	30 歲以下	31-40 歲	41-50 歲	51 歲以上	總計
地政士	6.12%	11.22%	10.20%	5.10%	32.65%
不動產經紀業	7.14%	10.20%	5.10%	1.02%	23.47%
一般民眾	5.10%	14.29%	6.12%	10.20%	35.71%
其他	3.06%	1.02%	2.04%	2.04%	8.16%
總計	21.43%	36.73%	23.47%	18.37%	100.00%



各行業教育程度

	國小	國中	高中職	專科	大學	碩士以上	總計
地政士	0.00%	0.00%	7.14%	16.33%	8.16%	1.02%	32.65%
不動產經紀業	1.02%	2.04%	2.04%	9.18%	8.16%	1.02%	23.47%
一般民眾	1.02%	8.16%	12.24%	9.18%	5.10%	0.00%	35.71%
其他	1.02%	2.04%	4.08%	0.00%	1.02%	0.00%	8.16%
總計	3.06%	12.24%	25.51%	34.69%	22.45%	2.04%	100.00%

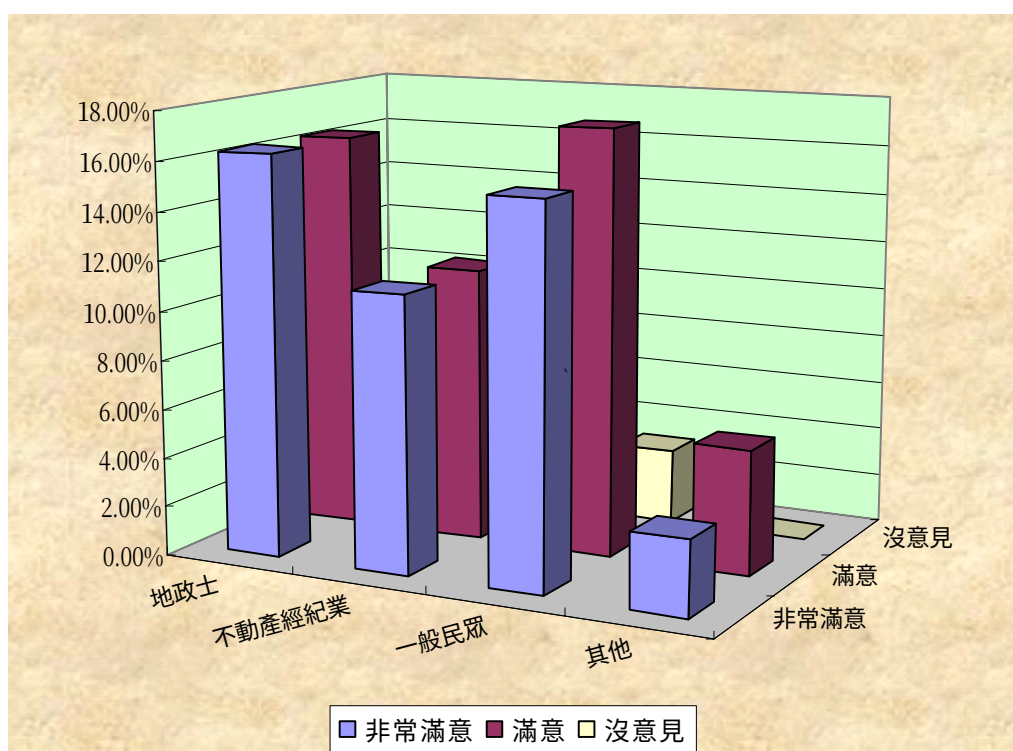


二、同仁之地政專業滿意度

對於同仁地政專業滿意度高達 95.92%給予正面支持，而沒意見者僅佔 4.08%，不滿意則是 0.00%，可見同仁於地政專業領域受到極大肯定。由此可見，本所致力於教育訓練之成果！其中又以地政士與不動產經紀業本身已具備地政專業知識，故其滿意度將是可預見的，反而是一般民眾之滿意度較難獲取信任，但同仁卻仍受到一般民眾好評，更是難得可貴。

地政專業

	非常滿意	滿意	沒意見	總計
地政士	16.33%	16.33%	0.00%	32.65%
不動產經紀業	11.22%	11.22%	1.02%	23.47%
一般民眾	15.31%	17.35%	3.06%	35.71%
其他	3.06%	5.10%	0.00%	8.16%
總計	45.92%	50.00%	4.08%	100.00%

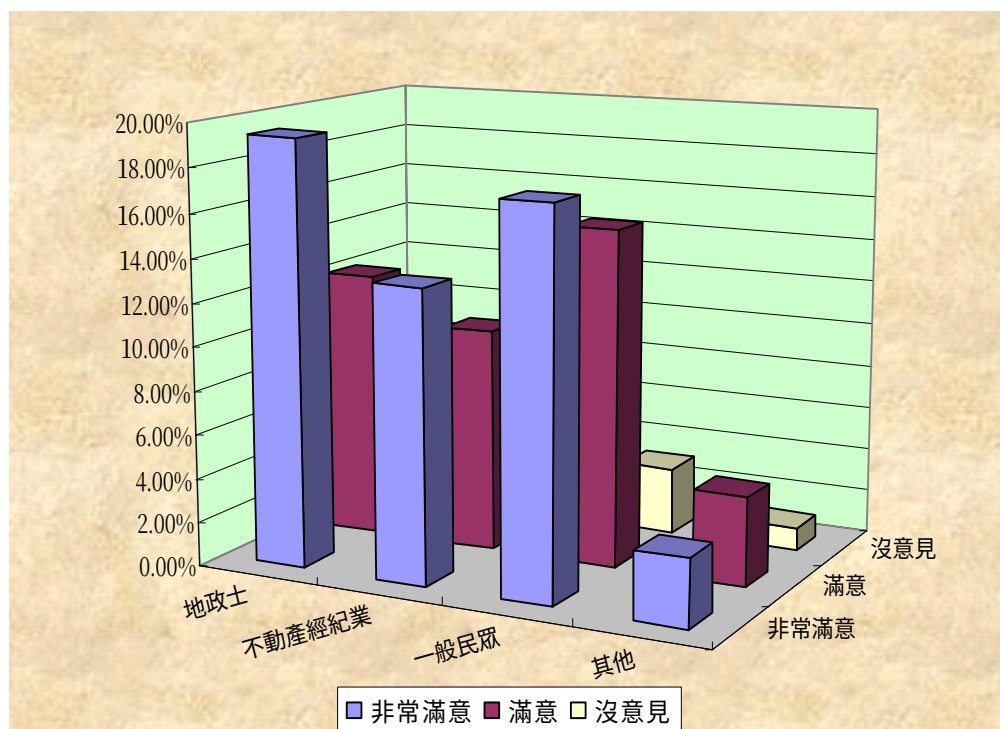


三、同仁之服務態度滿意度

對於同仁服務態度滿意度高達 94.90%給予正面支持，而沒意見者僅佔 5.10%，不滿意則是 0.00%。同仁於服務態度受到極大肯定。而本所之業務量向居北縣之冠，業務繁忙的情況下卻有輝煌的成績。本所也不時舉辦禮貌之星票選活動，由民眾為客觀之評審，使同仁可透過競賽互相學習成長，提升自我效能，達到良性互動之模式。不定期舉辦的「服務禮儀和電話禮儀技巧」講座，也幫助同仁於肢體表達及溝通技巧的訓練，降低服務上缺失。

服務態度滿意度

	非常滿意	滿意	沒意見	總計
地政士	19.39%	12.24%	1.02%	32.65%
不動產經紀業	13.27%	10.20%	0.00%	23.47%
一般民眾	17.35%	15.31%	3.06%	35.71%
其他	3.06%	4.08%	1.02%	8.16%
總計	53.06%	41.84%	5.10%	100.00%

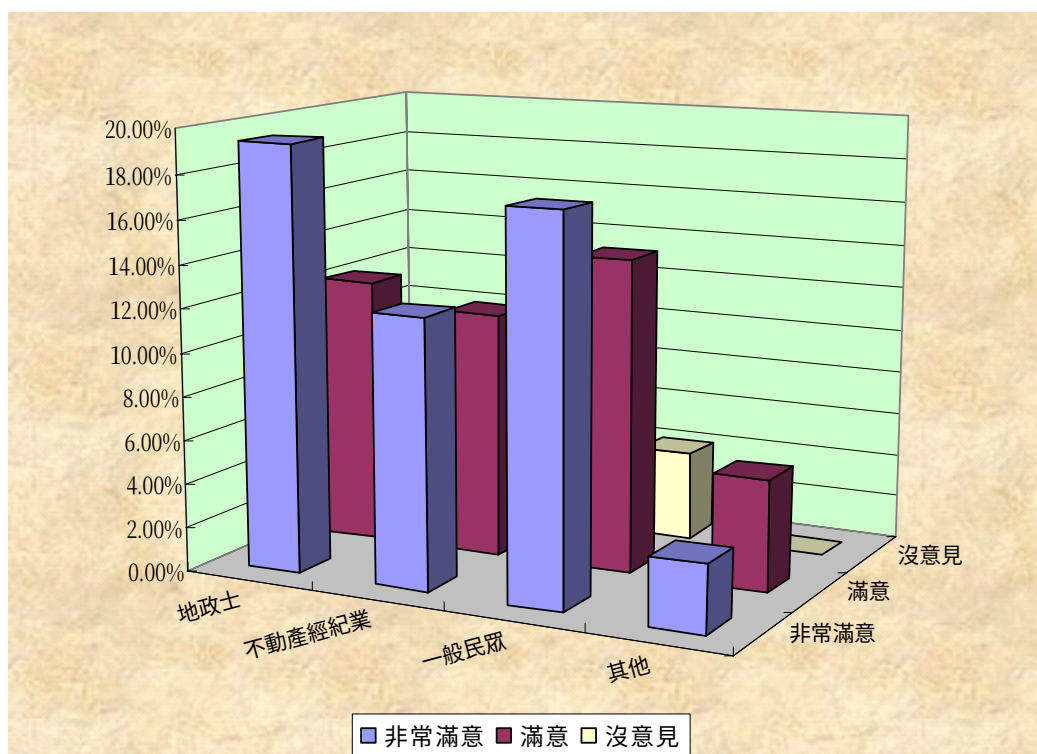


四、同仁之辦公效率滿意度

對於同仁辦公效率滿意度高達 94.90%給予正面支持，而沒意見者僅佔 5.10%，不滿意則是 0.00 %。同仁的辦公效率受到極大肯定。本所一向講求案件辦理效率，不僅將案件辦理時程掌控於處理期限內，更重視案件辦理之品質，避免錯誤發生。

辦公效率滿意度

	非常滿意	滿意	沒意見	總計
地政士	19.39%	12.24%	1.02%	32.65%
不動產經紀業	12.24%	11.22%	0.00%	23.47%
一般民眾	17.35%	14.29%	4.08%	35.71%
其他	3.06%	5.10%	0.00%	8.16%
總計	52.04%	42.86%	5.10%	100.00%

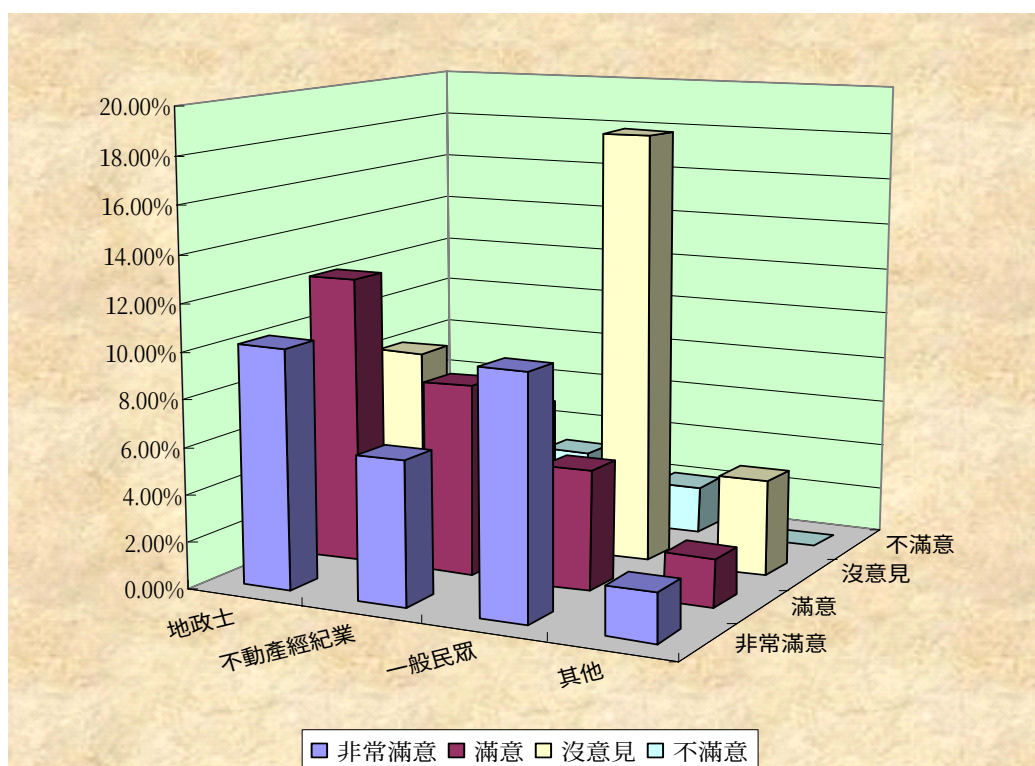


五、網路 ATM 滿意度

為擴增便民服務自動化機具設施，本所結合現行逐漸成熟之網路寬頻上網環境，於一樓便民服務區增設網路 ATM 服務，提供民眾線上轉帳繳款服務，減少民眾往返奔波之苦，創造更親切、便民之優質服務。此項乃近期推廣之新服務措施，以致於大眾對此服務仍感陌生，多數調查對象持無意見佔全數 36.73%；感到滿意占全數 56.12%，不滿意則占全數 7.14%。故應對於此項新便民服務多加宣導。

網路 ATM 滿意度

	非常滿意	滿意	沒意見	不滿意	總計
地政士	10.20%	12.24%	8.16%	2.04%	32.65%
不動產經紀業	6.12%	8.16%	6.12%	3.06%	23.47%
一般民眾	10.20%	5.10%	18.37%	2.04%	35.71%
其他	2.04%	2.04%	4.08%	0.00%	8.16%
總計	28.57%	27.55%	36.73%	7.14%	100.00%

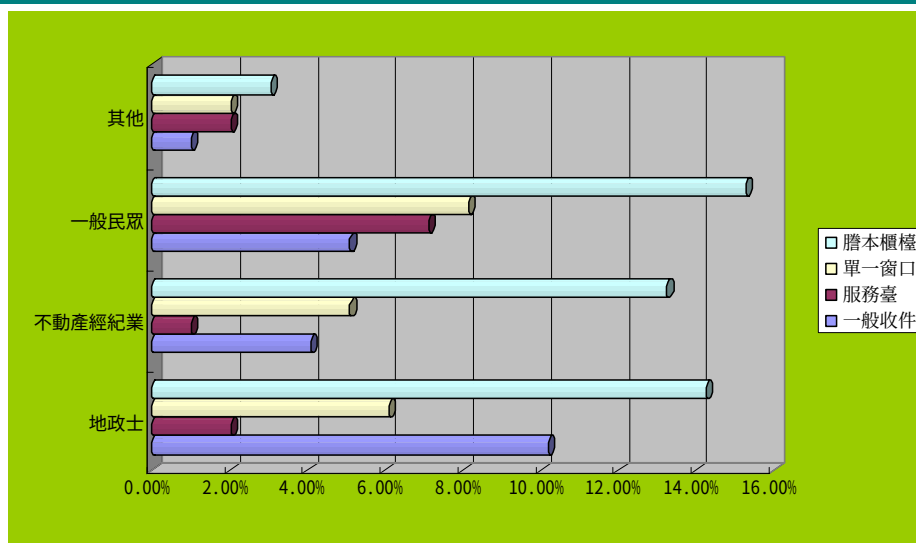


六、各項服務櫃檯滿意度

此項受調查對象以一般收件、服務臺、單一窗口及謄本櫃檯四項服務窗口。調查顯示民眾對於本所謄本櫃檯之服務感到最為滿意，歸功於本所對於新進人員之服務禮儀訓練，尤以謄本櫃檯人員由資深人員帶領新進人員各項業務及傳承本所優良服務傳統，值得鼓勵。另調查顯示民眾對於服務台之滿意度偏低，由於不動產經紀業與地政士往往較少接觸服務台，因此對其服務不致深刻；又以一般民眾處於需要協助情況下，便主動向服務臺洽詢，而服務臺同時提供多種服務，如販賣各種申請書表、指導辦理土地登記、測量申請，查詢跨所登記案件等事項的情況下，往往須經過溝通洽商以了解民眾問題所在，因此造成滿意度相對其他櫃檯偏低之情形，在此同時也應不斷加強服務臺之專業能力及危機處理應對訓練，精益求精，提供更優質之便民服務。

各服務櫃檯滿意度

	一般收件	服務臺	單一窗口	謄本櫃檯	總計
地政士	10.20%	2.04%	6.12%	14.29%	32.65%
不動產經紀業	4.08%	1.02%	5.10%	13.27%	23.47%
一般民眾	5.10%	7.14%	8.16%	15.31%	35.71%
其他	1.02%	2.04%	2.04%	3.06%	8.16%



陸、 結論

綜觀本次問卷整體服務品質滿意度皆高達九成以上，更肯定民眾對於本所致力改善服務品質用心，也代表本所實施之提升服務品質決策方向正確，如舉辦同仁服務禮儀、創新思考、危機處理等各種改變內在思維、外在行為講座及嘉許表現良好之人員，期許同仁與其看齊。近年來也不斷提昇辦公環境軟硬體設備等等，營造更寬廣舒適之辦公環境，所有努力證明民眾滿意，同仁程度提昇，締造雙贏局面，但追求最高服務品質是永無止盡之路，距離民眾百分之百滿意仍有努力空間，今後本所同仁依舊本著「創新、專業、服務」之組織目標繼續努力。另關於新實施之網路ATM服務，民眾對其仍不熟悉，故應持續推廣，期望新的服務可讓民眾更感舒適！