

桃園縣楊梅地政事務所

99 年度下半年服務品質滿意度問卷調查表分析

壹、前言：

本所為落實為民服務工作，建立民眾與本所雙向溝通橋樑，以充分了解民眾需求，已於各項業務中辦櫃檯放置「服務品質滿意度問卷調查表」，其內容與調查目的主要係針對民眾申辦各項地政相關業務時，承辦人員服務之專業程度與品質予以評斷，為求了解多層面民眾滿意程度及宣導並掌握新措施之服務情形，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，並於每 6 個月統計分析調查結果，俾作為本所改進為民服務品質之參考。

貳、調查方法：

一、問卷內容：

本問卷包括對本所各項業務提供的服務措施及項目、承辦人的服務態度、服務效率、服務需求及告知地政業務相關訊息之滿意度調查。

二、調查方式：

於各項業務申辦櫃檯放置「服務品質滿意度問卷調查

表」，服務同仁於現場發送問卷供民眾反映意見。

(一) 取樣內容：

- 1．時間：自民國 99 年 6 月 1 日起至 99 年 12 月 31 日止
- 2．採樣方式：採隨機抽樣法，並請受訪對象填寫完畢，投入 1 樓 3 合一信箱，由本所研考負責收集彙整。
- 3．問卷回收數：本次問卷調查共回收 185 份，均為現場訪問填寫者。

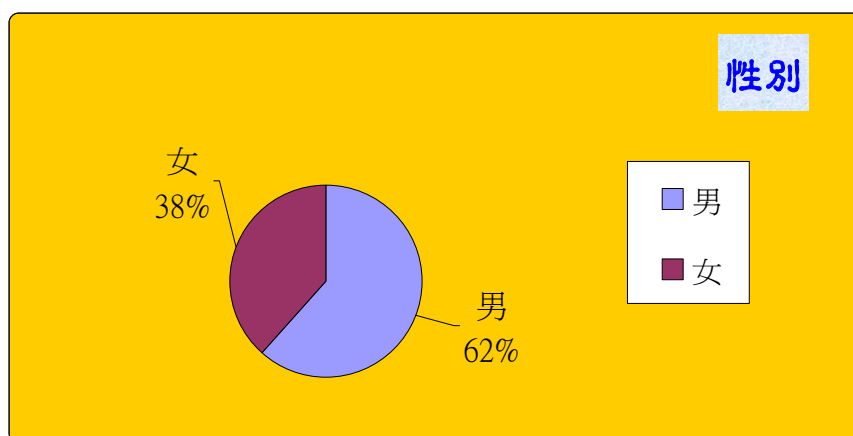
三、問卷題目：

1. 您對本所服務場所環境是否滿意？
2. 您對本所空間引導標示是否滿意？
3. 您對本所提供服務設備是否滿意
4. 您對本所對承辦人員服務態度的感覺是否滿意？
5. 您對本所對承辦人員處理速度的感覺是否滿意？
6. 對您對本所最新法令資訊公布欄是否滿意？
7. 您對本所書表填寫範例是否滿意？
8. 您對本所文宣資料內容是否滿意？
9. 您對本所志工服務的感覺是否滿意？

參、調查結果統計與分析：

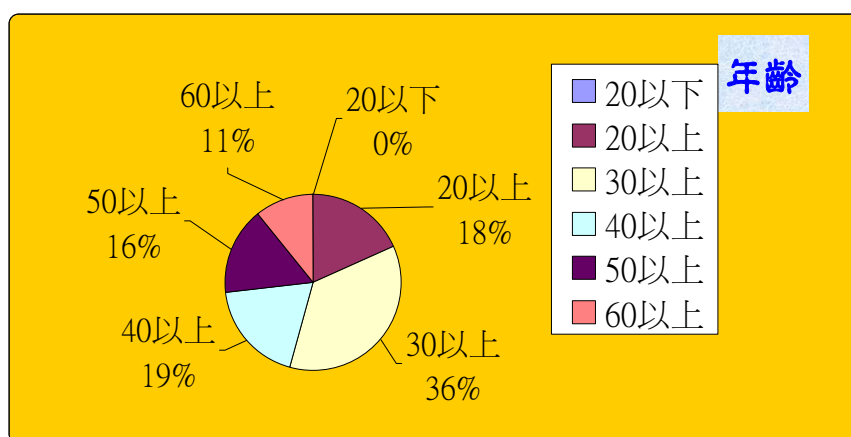
※性別

	男	女	總數
人數	115	70	185
百分比	62%	38%	100%
99 年上半年滿意度			
人數	73	67	140
百分比	52%	48%	100%



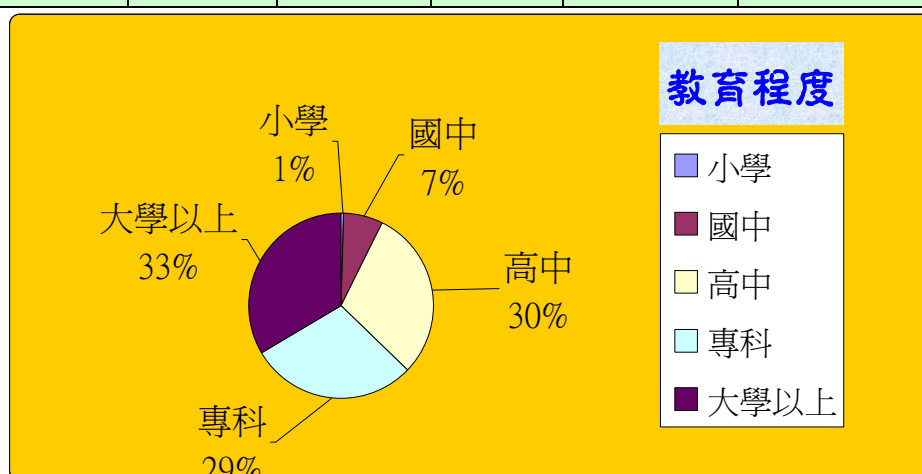
※年齡

	20 歲以下	20-29 歲	30-39 歲	40-49 歲	50-59 歲	60 歲以上	合計
人數	0	33	67	35	30	20	185
百分比	0%	18%	36%	19%	16%	11%	100%
99 年上半年滿意度							
人數	0	22	39	53	20	6	140
百分比	0%	16%	28%	38%	14%	4%	100%



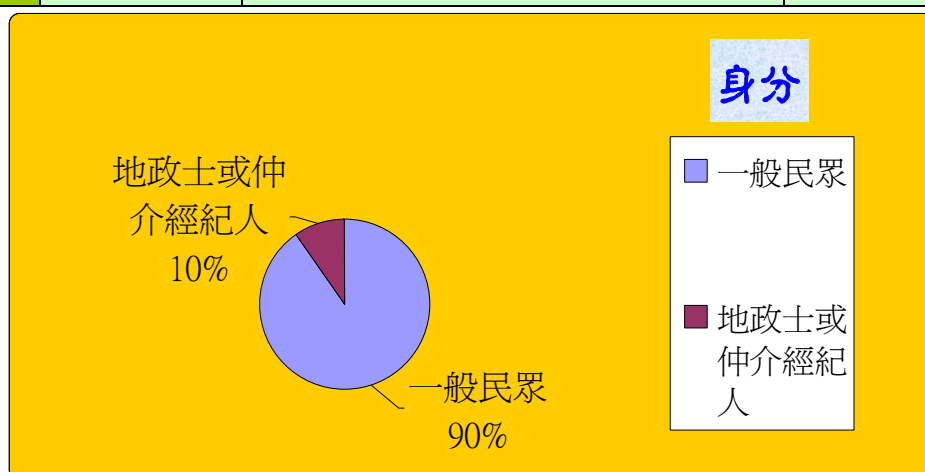
※學歷

	小學	國中	高中	專科	大學以上	合計
人數	2	13	56	54	60	185
百分比	1%	7%	30%	29%	33%	100%
99 年上半年滿意度						
人數	6	15	42	41	35	140
百分比	4%	11%	30%	29%	26%	100%



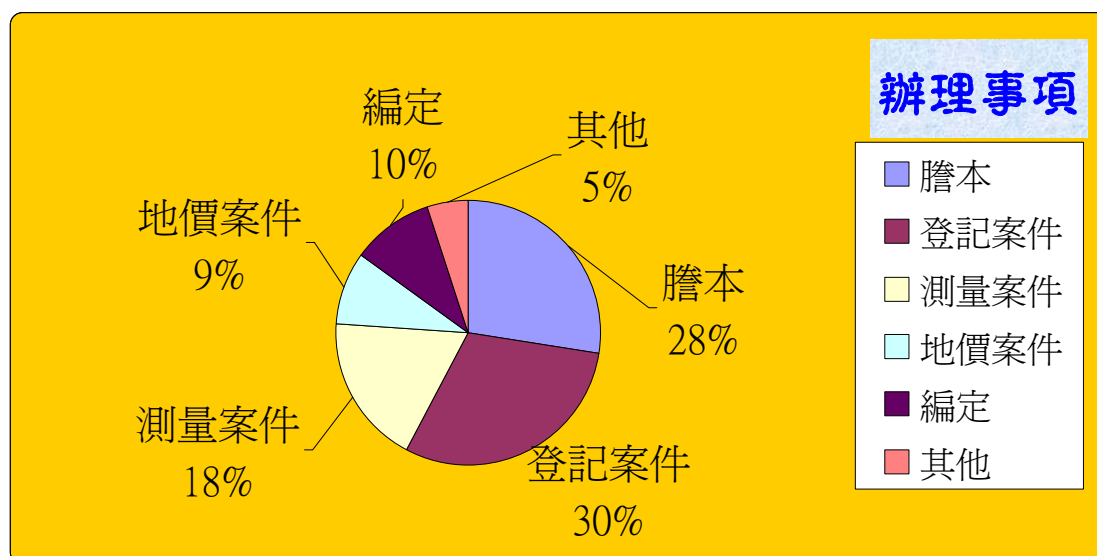
※身份別

	一般民眾	不動產從業人員（含地政士）	合 計
人數	166	19	185
百分比	90%	10%	100%
99 年上半年滿意度			
人數	118	22	140
百分比	84%	16%	100%



※洽辦業務

	謄本業務	登記業務	測量業務	地價業務	編定業務	其他	合計
人數	52	56	33	17	19	8	185
百分比	28%	30%	18%	9%	10%	5%	100%
99 年上半年滿意度							
人數	73	39	22	0	6	0	140
百分比	52%	28%	16%	0%	4%	0%	100%

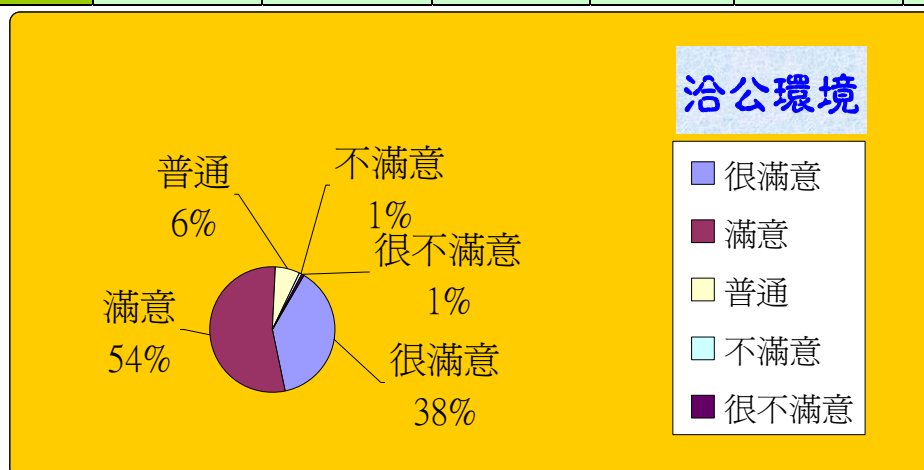


資料分析：

統計本所 99 年 7 月至 12 月份問卷調查洽填寫對象，高中以上程度佔 92%，其身分別中，一般民眾佔 90%與不動產專業人士佔 10%（地政士、不動產經紀人員）均有涵蓋，顯示本項問卷調查應有一定之代表性。另已往認為從事不動產服務人士應占本所服務對象之大宗，然而經由本次普查結果顯示，當下一般民眾才是最大的顧客來源，其次才是地政士與房屋仲介業者，因此本所日後對於一般民眾之服務品質給予特別之重視。

1. 您對本所服務場所環境是否滿意？

	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	合 計
人數	70	100	13	1	1	185
百分比	38%	54%	6%	1%	1%	100%
99 年上半年滿意度						
人數	50	73	17	0	0	140
百分比	36%	52%	12%	0%	0%	100%

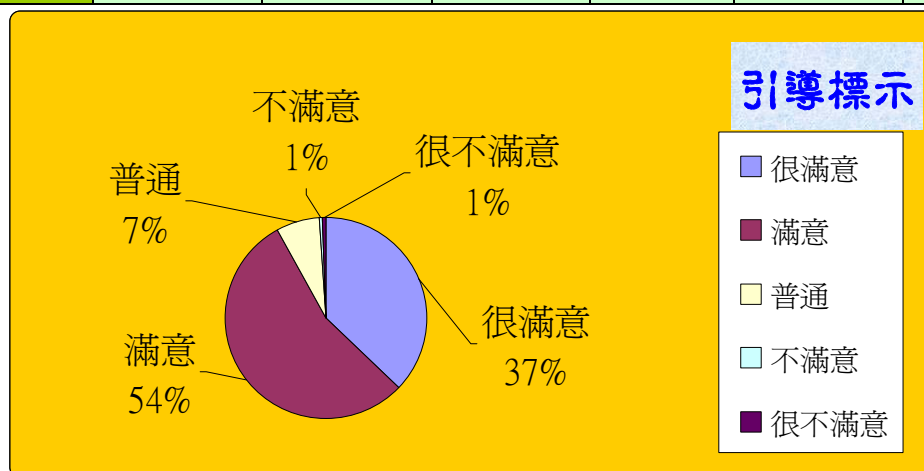


分析：

提供舒適的洽公環境及完善服務措施一直是本所不斷努力了目標，本次問卷調查中有 92% 的受訪者對本所洽公環境表示滿意（含很滿意）；2% 的受訪者表示不滿意（含很不滿意），但較 99 年上半年滿意度提高了 4%，但不滿意程度提高了 2%，其身份別分別為一般民眾、51-60 歲且學歷為小學以下，洽辦業務為其他，但在問卷中並未表示其不滿意原因，另名身份別分別為一般民眾、31-40 歲且學歷為專科，洽辦業務為辦理謄本業務，不滿意原因為感覺沒冷氣很熱。

2. 您對本所空間引導標示是否滿意？

	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	合 計
人數	68	100	15	1	1	185
百分比	37%	54%	7%	1%	1%	100%
99 年上半年滿意度						
人數	73	56	12	0	0	140
百分比	52%	40%	8%	0%	0%	100%

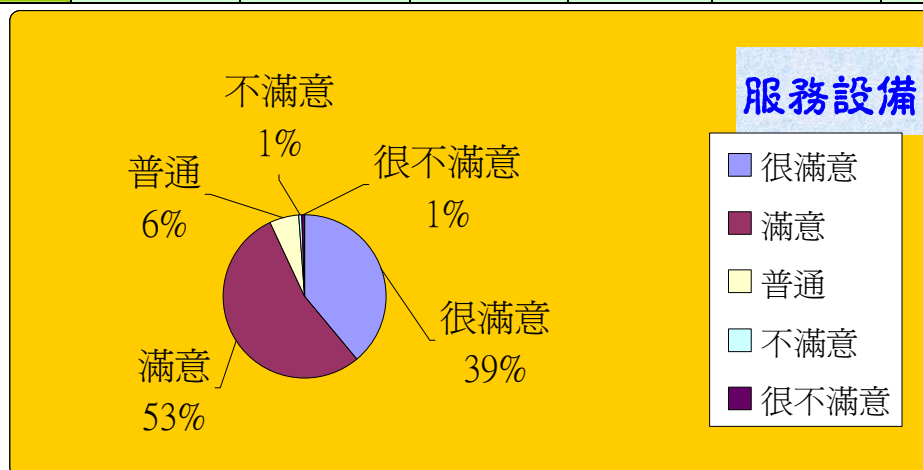


分析：

本所在各樓層電梯口皆設置有樓層課室及承辦業務標示牌，並在 1 樓櫃台設有專業志工及一般性走動式志工服務人員，提供法令諮詢及業務指引服務，讓洽公民眾能即時獲得所需之服務，本次問卷調查中有 91% 的受訪者對本所空間引導標示表示滿意（含很滿意）；2% 的受訪者表示不滿意（含很不滿意），較 99 年上半年的滿意度下降了 1%，且不滿意程度提高 2%，顯示本所空間引導標示有再改進、檢討的空間。

3. 您對本所提供服務設備是否滿意？

	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	合 計
人數	72	98	13	1	1	185
百分比	39%	53%	6%	1%	1%	100%
99 年上半年滿意度						
人數	50	73	17	0	0	140
百分比	36%	52%	12%	0%	0%	100%

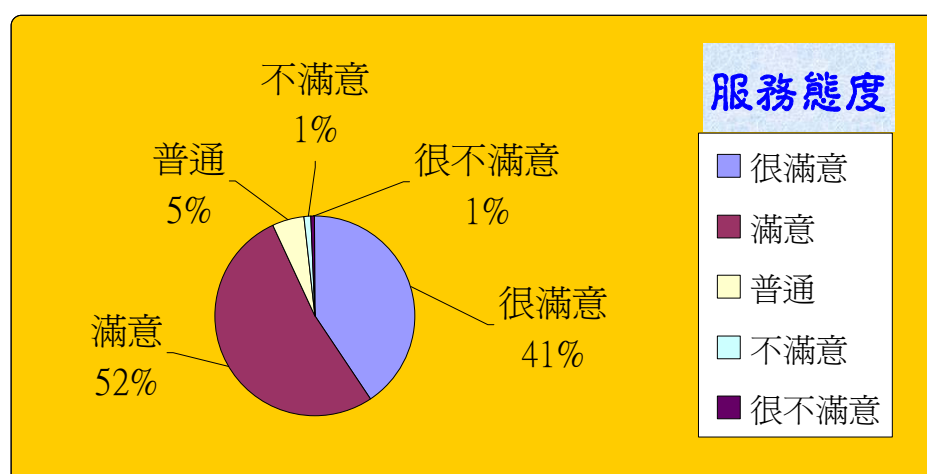


分析：

本所除了在 1 樓民眾等待區備有血壓機、老花眼鏡、提供愛心傘、讀卡機及網路 ATM 轉帳系統等設施，並於各樓層均有設置無線上網環境，供洽公民眾使用，本次問卷調查中有 92% 的受訪者對本所提供服務設施表示滿意（含很滿意）；2% 的受訪者表示不滿意（含很不滿意），較 99 年上半年的滿意度提高了 4%，但且不滿意程度仍提高 2%，顯示本所於下半年鼓勵民眾使用本所提供之設施。

4. 您對本所對承辦人員「服務態度」的感覺是否滿意？

	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	合 計
人數	76	96	11	1	1	185
百分比	41%	52%	5%	1%	1%	100%
99 年上半年滿意度						
人數	90	39	11	0	0	140
百分比	64%	28%	8%	0%	0%	100%

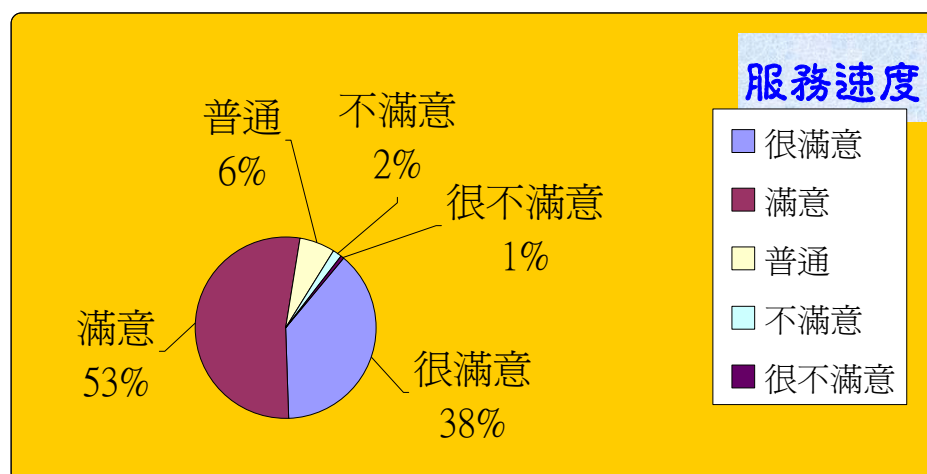


分析：

提供專業熱忱、以客為尊的服務理念，一直是本所奉行不變的準則，但以目前民意主觀意識高漲的年代，反映出不再是提供單純的協助服務而已，在本次問卷調查中 93% 的受訪者對本所服務態度表示滿意（含很滿意）；2 % 的受訪者表示不滿意（含很不滿意），較 99 年上半年的滿意度提高了 1%，但且不滿意程度仍提高 2%。

5. 您對本所對承辦人員「處理速度」的感覺是否滿意？

	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	合 計
人數	70	99	12	3	1	185
百分比	38%	53%	6%	2%	1%	100%
99 年上半年滿意度						
人數	76	45	11	7	1	140
百分比	54%	32%	8%	5%	1%	100%

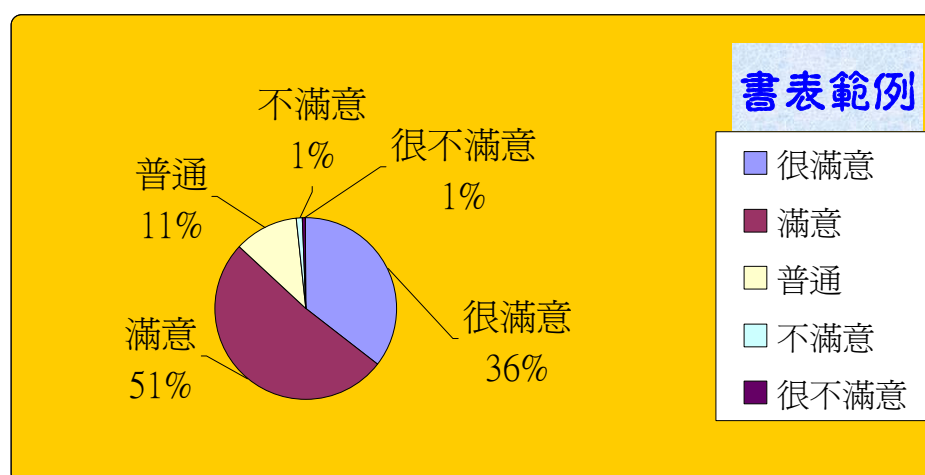


分析：

本所在受理各類案件時，無不站在申請人的立場，除了依據法令規定及流程進行處理外，每位承辦人皆希望能在對短的時間內完成申請人的託付案件，在本次問卷調查中 91% 的受訪者對本所處理速度表示滿意（含很滿意）；3% 的受訪者表示不滿意（含很不滿意），滿意程度較 99 年上半年的滿意度提高了 5%，且不滿意程度降低 3%，顯示本所在簡化作業流程上的努力有效果。

6. 您對本所書表填寫範例是否滿意？

	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	合 計
人數	67	94	22	1	1	185
百分比	36%	51%	11%	1%	1%	100%
99 年上半年滿意度						
人數	56	78	6	0	0	140
百分比	40%	56%	4%	0%	0%	100%

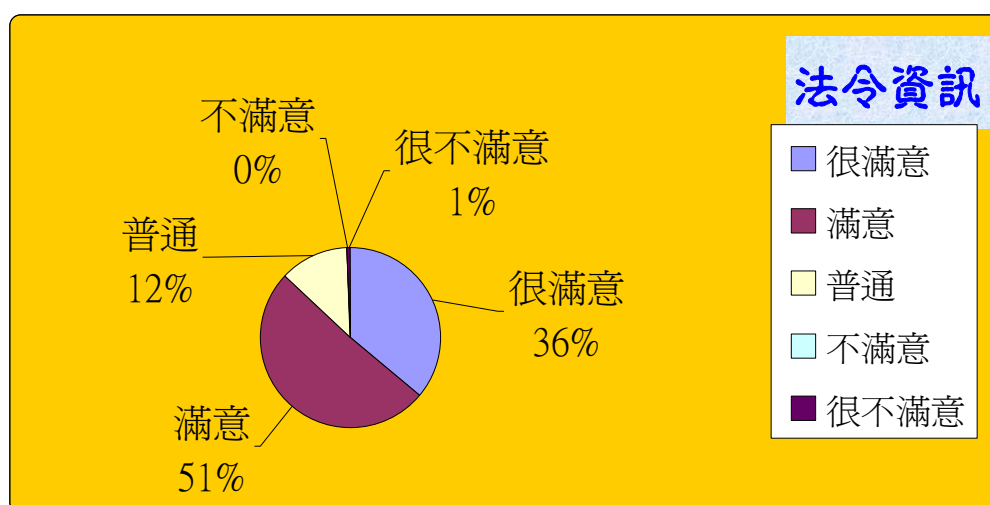


分析：

在本次問卷調查中 87% 的受訪者對本所書表填寫範例表示滿意（含很滿意）；2% 的受訪者表示不滿意（含很不滿意），滿意程度較 99 年上半年的滿意度下降了 9%，且不滿意程度提高 2%，顯示本所書表填寫範例有再改進、檢討的空間。

7. 您對本所最新法令資訊公布欄是否滿意？

	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	合 計
人數	67	94	23	0	1	185
百分比	36%	51%	12%	0%	1%	100%
99 年上半年滿意度						
人數	45	84	11	0	0	140
百分比	32%	60%	8%	0%	0%	100%

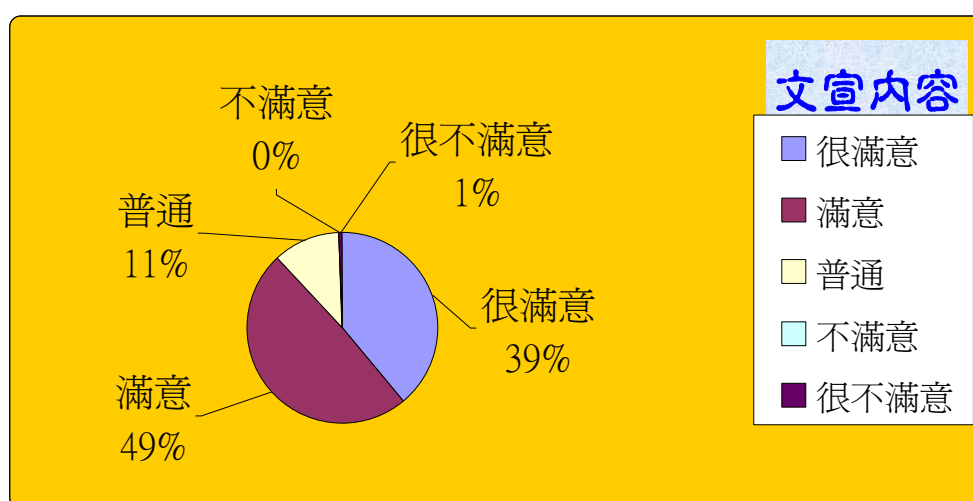


分析：

在本次問卷調查中 87% 的受訪者對本所法令資訊表示滿意(含很滿意); 1% 的受訪者表示不滿意(含很不滿意), 滿意程度較 99 年上半年的滿意度下降了 5%, 且不滿意程度提高 1%, 顯示本所法令資訊有再改進、檢討的空間。

8. 您對本所文宣資料內容是否滿意？

	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	合 計
人數	72	91	21	0	1	185
百分比	39%	49%	11%	0%	1%	100%
99 年上半年滿意度						
人數	62	67	11	0	0	140
百分比	44%	48%	8%	0%	0%	100%

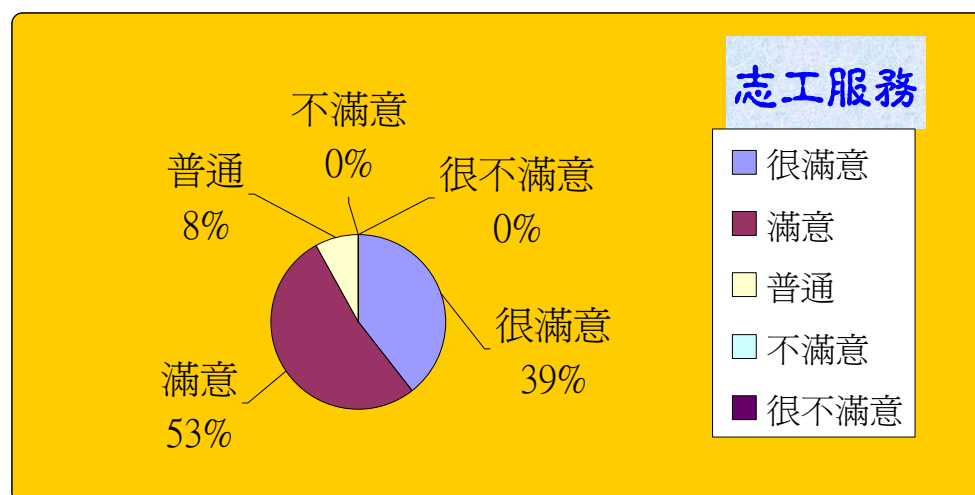


分析：

在本次問卷調查中 88% 的受訪者對本所文宣內容表示滿意(含很滿意); 1% 的受訪者表示不滿意(含很不滿意), 滿意程度較 99 年上半年的滿意度下降了 4%, 且不滿意程度提高 1%, 顯示本所文宣內容有再改進、檢討的空間。

9. 您對本所「志工服務」的感覺是否滿意？

	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	合 計
人數	72	98	15	0	0	185
百分比	39%	53%	8%	0%	0%	100%
99 年上半年滿意度						
人數	67	56	17	0	0	140
百分比	48%	40%	12%	0%	0%	100%



分析：

擴大為民服務層面並紓解地政人力不足，期藉由志工適時反映各項為民服務工作改進事項，成為政府與民眾之間溝通橋樑，本所設立地政志工諮詢服務、走動式服務，提供民眾多元化之志願服務平台，在本次問卷調查中 92% 的受訪者對本所志工服務表示滿意（含很滿意）；0% 的受訪者表示不滿意（含很不滿意），滿意程度較 99 年上半年的滿意度上升了 4%，顯示本所志工服務能有效提供民眾洽辦業務之服務需求。

總檢討：

- 一、在今年度調查中分別針對本所提供之硬體設備（環境及引導設備）、人員作業品質（態度、速度、志工）及相關法令資訊之提供（範例、資訊、文宣）等三類指標進行調查，其中硬體設備方面民眾有 91.66% 覺得滿意，人員作業品質方面民眾有 92% 覺得滿意，相關法令資訊之提供方面民眾有 87.33% 覺得滿意，關於法令資訊提供方面較 99 年下半年滿意度降低 6%，本所應在此加強製作文宣的能力，將專業艱澀的地政法令轉化為民眾易懂的方式呈現，另建議本所服務台人員主動提供宣導文宣給洽公民眾。
- 二、人員作業品質方面，本所仍會不定期舉辦「服務教育訓練」幫助同仁於表達及溝通技巧的訓練，降低服務上缺失。

肆、 結論：

以顧客為導向，講求全員參與並不斷的創新變革，希望藉由持續改善的作為，達成服務的目的，本所在為民服務工作領域上，不斷的突破與創新，時時站在民眾的角度上，期能提供更貼心、便民服務，而本所各承辦人，除了在案件處理流程上依規定辦理之外，在服務態度的表現亦要特別注意，以能創造貼近民心之政府形象。