

桃園縣楊梅地政事務所

102 年度上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102年1月1日起至102年6月30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155份，均為現場訪問填寫者。

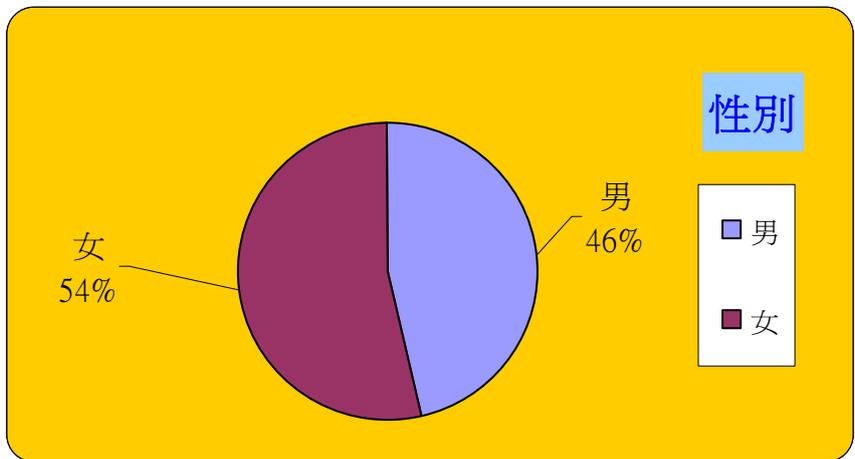
三、問卷題目：

1. 您來本所辦理案件種類？
2. 您對本所洽公環境、空間引導標示是否滿意？
3. 您對本所承辦人員的服務態度是否滿意？
4. 您對本所洽辦業務之手續與流程是否滿意？
5. 您對本所提供之書寫用具、申請須知範例是否滿意？
6. 您對本所地政業務相關訊息宣導是否滿意？
7. 您對本所志工服務是否滿意？
8. 您有疑難問題會以何種途徑解決？
9. 您對本所是否有其他意見或建議？

參、調查結果統計與分析：

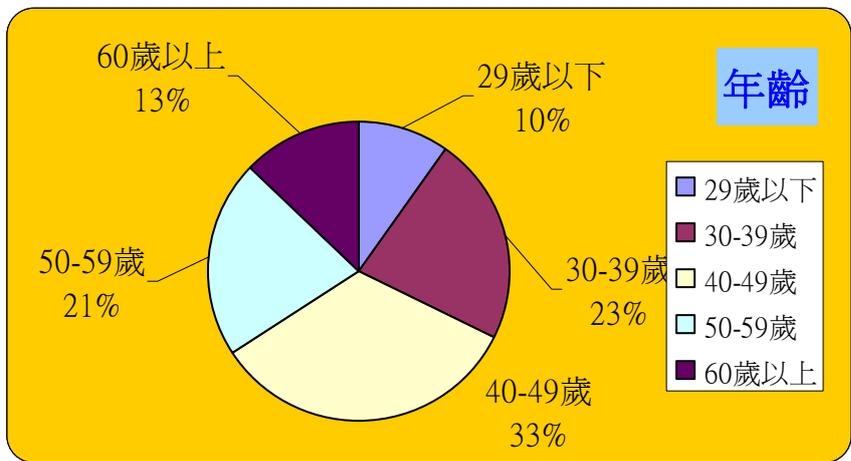
※性別

	男	女	總數
人數	72	83	155
百分比	46%	54%	100%



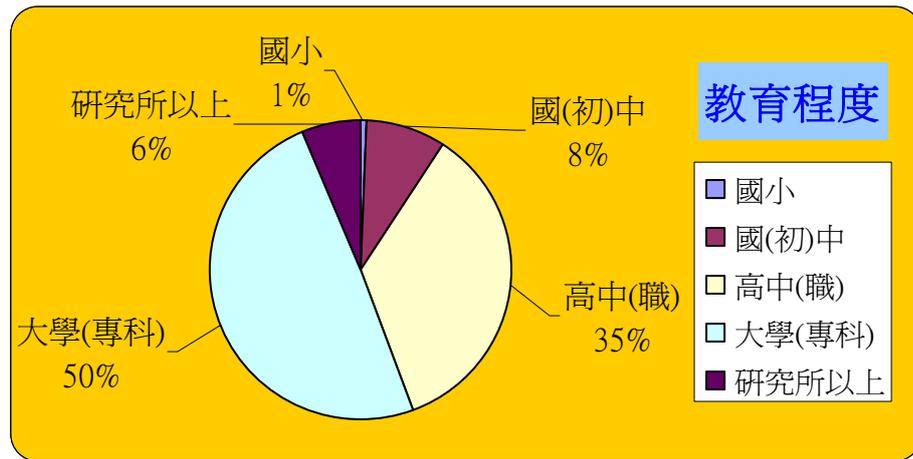
※年齡

	29歲以下	30-39歲	40-49歲	50-59歲	60歲以上	合計
人數	15	35	52	33	20	155
百分比	10%	23%	33%	21%	13%	100%



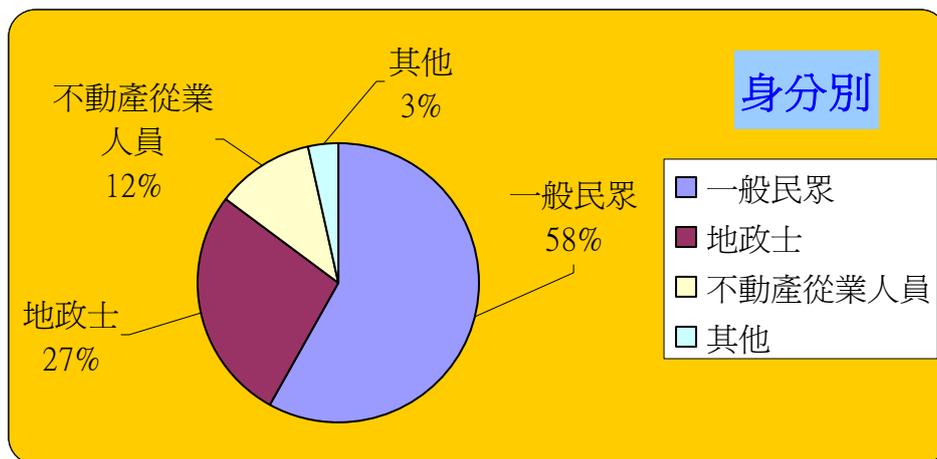
※教育程度

	國小	國中	高中職	大學專科	研究所以上	合計
人數	1	13	55	76	10	155
百分比	1%	8%	35%	50%	6%	100%



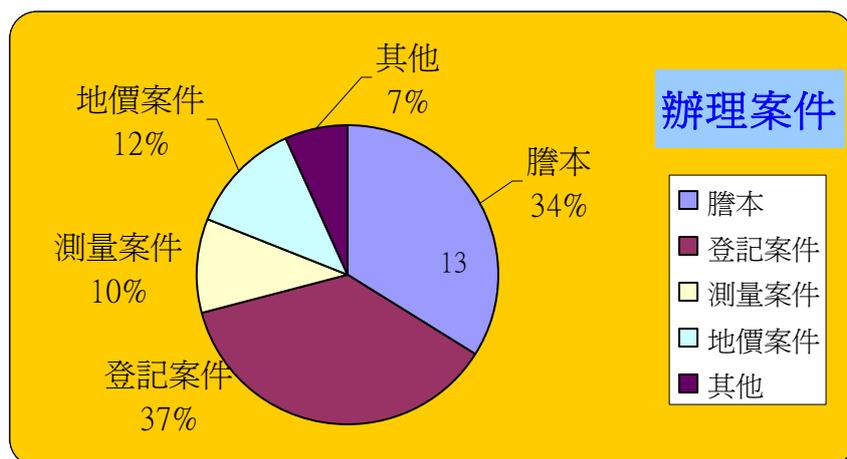
※身份別

	一般民眾	地政士	不動產從業人員	其他	合計
人數	90	42	18	5	155
百分比	58%	27%	12%	3%	100%



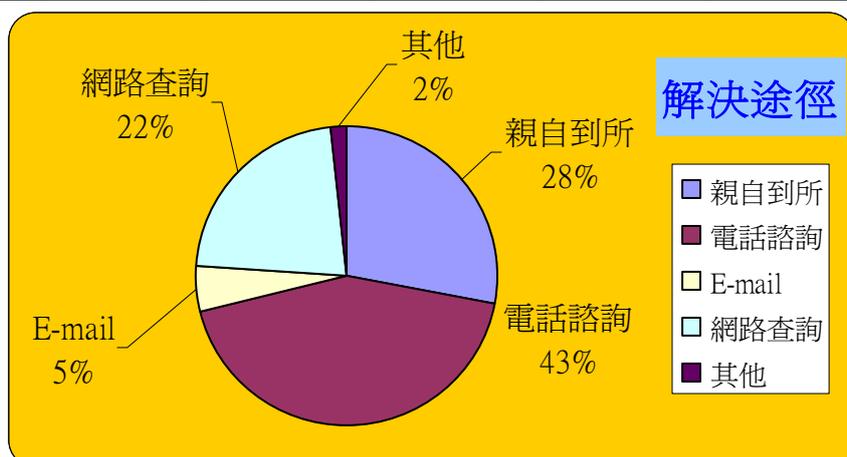
※洽辦業務

	謄本業務	登記業務	測量業務	地價業務	其他	合計
人數	66	72	20	24	13	195
百分比	34%	37%	10%	12%	7%	100%



※問題途徑解決

	親自到所	電話諮詢	E-mail	網路查詢	其他	合計
人數	67	103	12	53	4	239
百分比	28%	43%	5%	22%	2%	100%



資料分析：

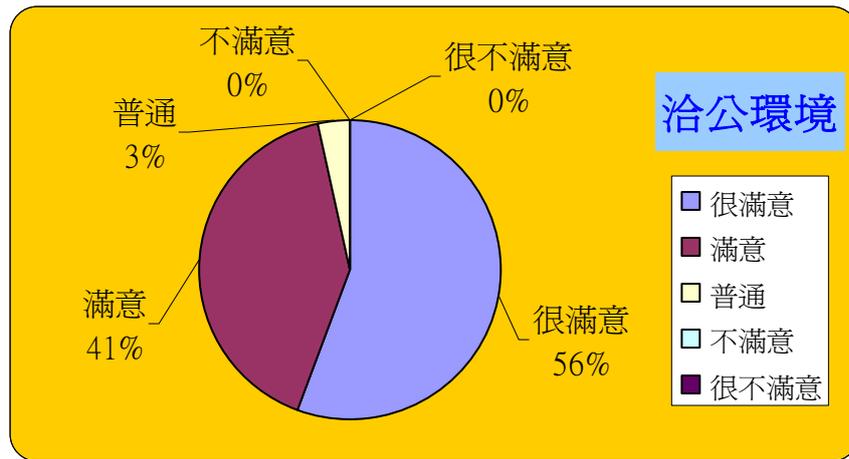
統計本所 102 年 1 月至 6 月份問卷調查填寫對象，高中以下程度佔 44%、大學（專科）以上程度佔 56%，其身分別中，一般民眾佔 58%、地政士佔 27%、不動產從業人員佔 12%、其他佔 3%，洽辦業務別申請謄本佔 34%、登記案件 37%、測量案件 10%、地價案件 12%，

其他案件 7%，與本所實際申辦案件比例大致相符，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等不動產從業人員，因此本所日後對於一般民眾之服務品質給予特別之重視。

民眾對於疑難問題會以何種途徑解決？依據調查結果顯示，有 28% 民眾會親自到所、43% 電話諮詢、22% 網路查詢、5% E-mail 方式詢問，由此可知，多數民眾仍是以電話詢問方式來排解問題，故本所除加強本所同仁電話禮貌，提升電話服務品質外，應更加強化同仁專業素養及時解決民眾疑義，提升自我法令及業務相關回覆之正確率，才能提供民眾良好及專業諮詢服務。

1. 您對本所洽公環境、空間引導標示是否滿意？

102 年上半年滿意度						
	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	合計
人數	86	64	5	0	0	155
百分比	56%	41%	3%	0%	0%	100%
101 年下半年滿意度						
人數	100	57	5	0	0	162
百分比	62%	35%	3%	0%	0%	100%



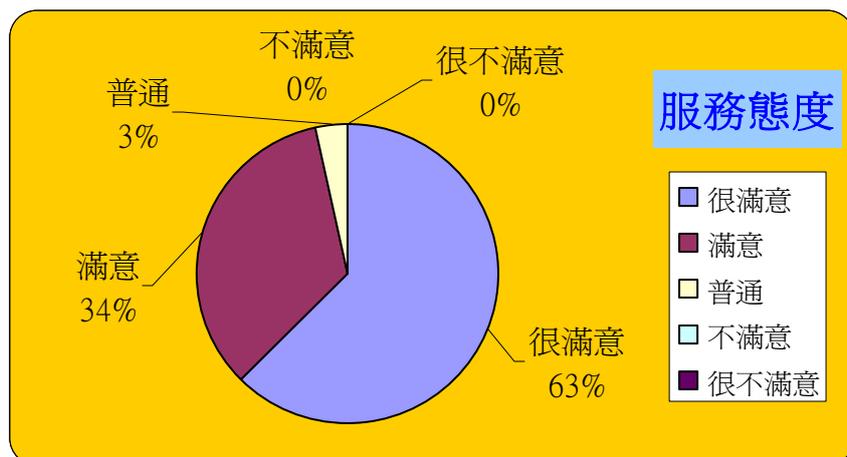
分析：

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的目標，本所現行規劃之辦公空間及使用設備均係於 92 年興建時設置的配備及器具，已相當老舊甚或有些已破損不堪使用，故本所從去年開始針對辦公廳舍做全面性整體規劃，於今年 5 月份辦公廳舍整體修繕已完成，一樓登記課、服務台及民眾休憩空間及申辦動線全面性調整。

本次問卷調查中有 97% 的受訪者對本所洽公環境及空間引導表示滿意(含很滿意);無受訪者表示不滿意(含很不滿意)，與 101 年下半年滿意度相同。

2. 您對本所承辦人員的服務態度是否滿意？

102 年上半年滿意度						
	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	合計
人數	97	53	5	0	0	155
百分比	63%	34%	3%	0%	0%	100%
101 年下半年滿意度						
人數	106	50	6	0	0	162
百分比	65%	31%	4%	0%	0%	100%



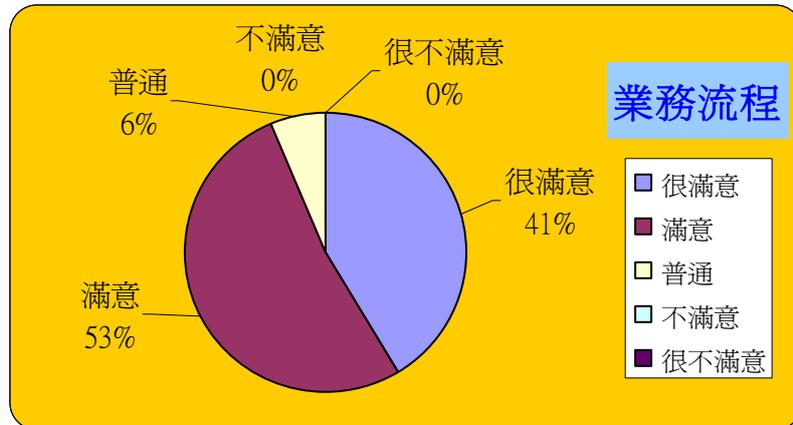
分析：

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 97%的受訪者對本所服務態度表示滿意（含很滿意）；0%的受訪者表示不滿意（含很不滿意），較 101 年下半年的滿意度程度比例上升了 1%，為提升本所為民服務效能本所於 102 年度辦理服務禮儀教育訓練、內部同仁電話禮貌測試，目的是為提高公務機關服務品質，於 102 年上半年度民眾建議事項中亦有 2 位民眾表示本所服務同仁服務態度良好。

3. 您對本所洽辦業務之手續與流程是否滿意？

102 年上半年滿意度						
	很滿意	滿意	9	不滿意	很不滿意	合計
人數	64	81	10	0	0	155
百分比	41%	53%	6%	0%	0%	100%
101 年下半年滿意度						
人數	72	84	6	0	0	162

百分比	44%	52%	4%	0%	0%	100%
-----	-----	-----	----	----	----	------



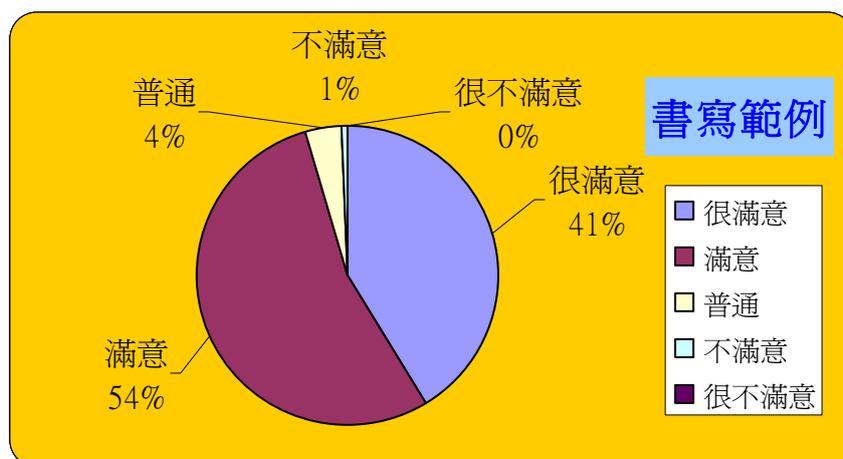
分析：

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 94% 的受訪者對本所洽辦業務手續及流程表示滿意（含很滿意）；無受訪者表示不滿意（含很不滿意），滿意程度較 101 年下半年的滿意度下降了 2%。

依據 102 年上半年問卷調查民眾建議事項中有 1 名民眾反應收件速度慢，等候時間太長，需改進，針對此部份，本所於今年五月份新設置收件叫號分流管理機，以期能使抽號民眾更迅速至辦理窗口完成洽辦業務。更逐步規劃櫃台全功能化，同時提供櫃檯人員各類案件 SOP 流程教育訓練以及專門輔導，以使本所員工辦公更有效率、民眾辦理案件更加便利。

4. 您對本所提供之書寫用具、申請須知範例是否滿意？

102 年上半年滿意度						
	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	合計
人數	64	84	6	1	0	155
百分比	41%	54%	4%	1%	0%	100%
101 年下半年滿意度						
人數	60	88	13	1	0	162
百分比	37%	54%	8%	1%	0%	100%



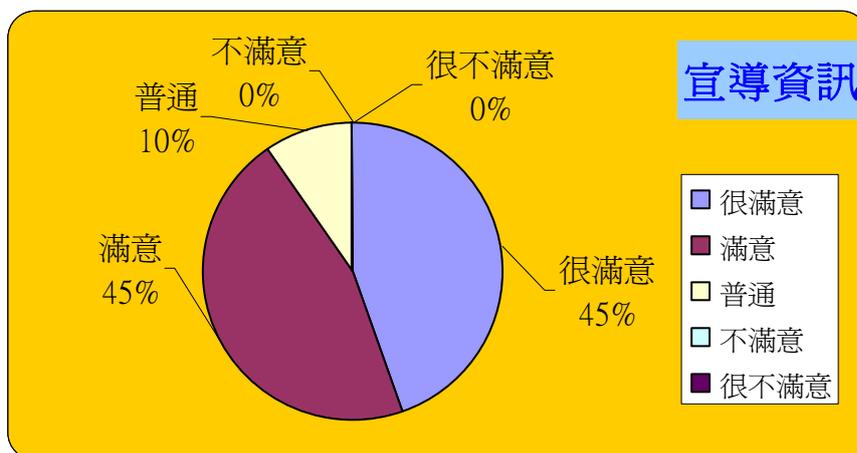
分析：

在本次問卷調查中 95% 的受訪者對本所提供之書寫用具、申請須知範例表示滿意（含很滿意）；1% 的受訪者表示不滿意（含很不滿意），滿意程度較 101 年下半年的滿意度程度比例提高 4%，不滿意程度比例仍持平，其中表示不滿意僅 1 人，該名受訪者為男性，年齡 50-59 歲，教育程度為高中（職），身份別為地政士，但並無表示不滿意之原因。

6. 您對本所地政業務相關訊息宣導是否滿意？

102 年上半年滿意度

	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	合計
人數	69	71	15	0	0	155
百分比	45%	45%	10%	0%	0%	100%
101 年下半年滿意度						
人數	71	73	18	0	0	162
百分比	44%	45%	11%	0%	0%	100%



分析：

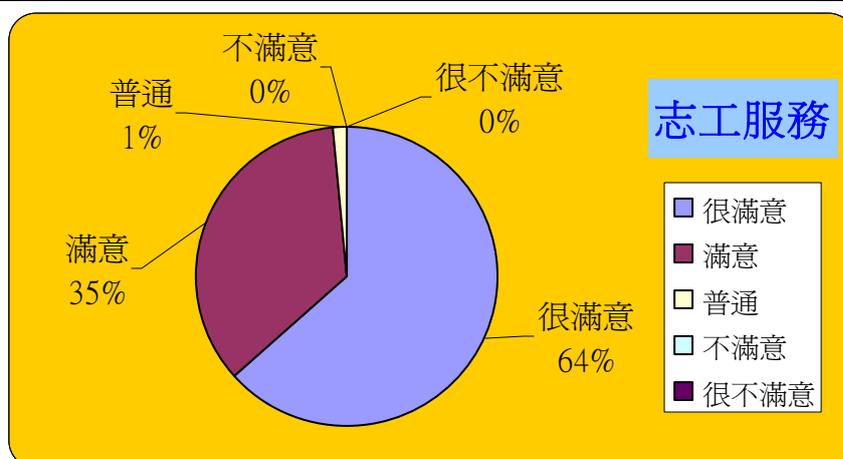
在本次問卷調查中 90% 的受訪者對本所地政業務相關訊息宣導表示滿意（含很滿意）；0% 的受訪者表示不滿意（含很不滿意），滿意程度較 101 年下半年的滿意程度上升 1%，。

依據 102 年上半年問卷調查民眾建議事項中有 1 名民眾建議可增加地政業務宣導，針對此部份，本應重新思索民眾前來洽公最容易聚集動線為何處。

6. 您對本所志工服務是否滿意？

102 年上半年滿意度						
	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	合計
人數	98	55	2	0	0	155
百分比	64%	35%	1%	0%	0%	100%

101 年下半年滿意度						
人數	103	58	1	0	0	162
百分比	63%	36%	1%	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 99% 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），顯示本所志工服務能有效提供民眾洽辦業務之服務需求。

問卷總分析檢討：

- 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、設備及書表範例須知提供）、人員作業品質（態度、流程、志工）及相關法令資訊之提供（地政宣導訊息）等三類指標進行調查，其中硬體設備方面民眾平均滿意度佔 96%，較 101 年下半年平均滿意度（94%）

提升 2%；人員作業品質方面民眾平均滿意度佔 96.67 %，較 101 年下半年平均滿意度（97%）下降 0.33%；相關法令資訊之提供方面民眾平均滿意度佔 90%，較 101 年下半年平均滿意度（89%）提升 1%。

二、「人員作業品質」、「相關法令資訊之提供」等滿意度均與 101 年下半年相似，又「硬體設備」面向，其民眾滿意程度比例較 101 年下半年提高 2%，本所於 101 年下半年針對。

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。