

桃園縣楊梅地政事務所

101 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，已於各項業務申辦櫃檯放置「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 101 年 7 月 1 日起至 101 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 162 份，均為現場訪問填寫者。

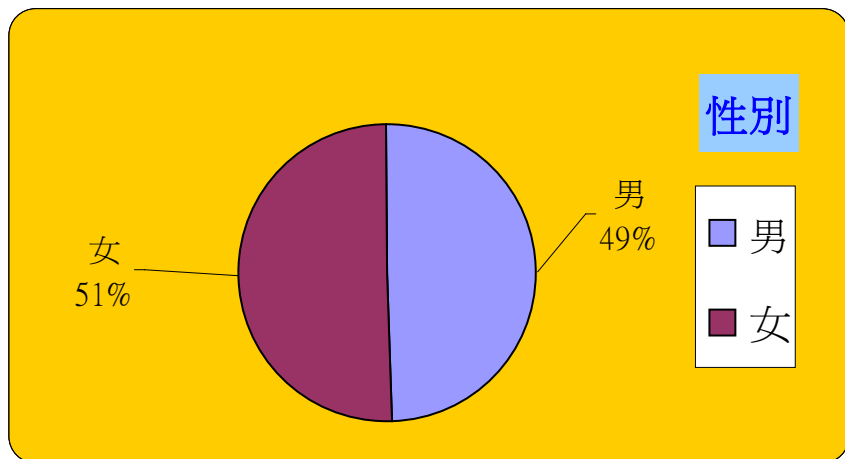
三、問卷題目：

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：

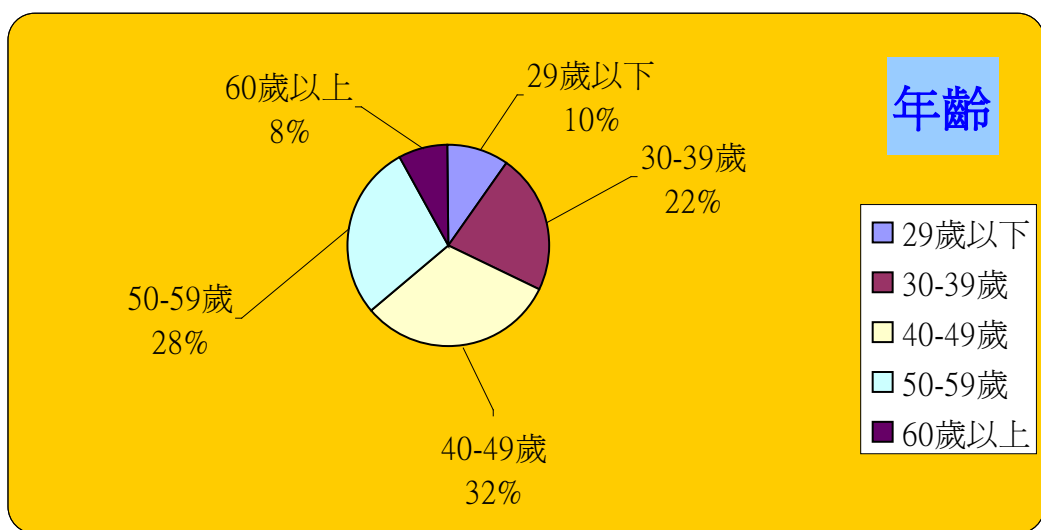
※性別

	男	女	總數
人數	80	82	162
百分比	49%	51%	100%



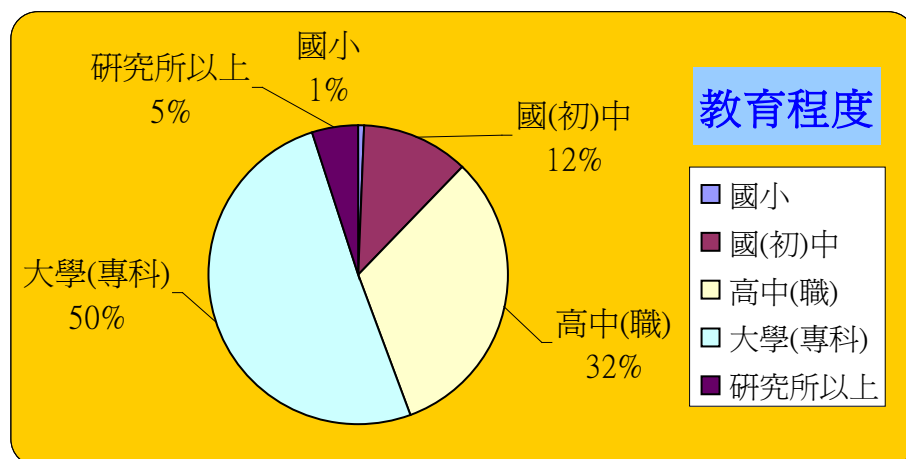
※年齡

	29 歲以下	30-39 歲	40-49 歲	50-59 歲	60 歲以上	合計
人數	16	36	51	46	13	162
百分比	10%	22%	31%	28%	8%	100%



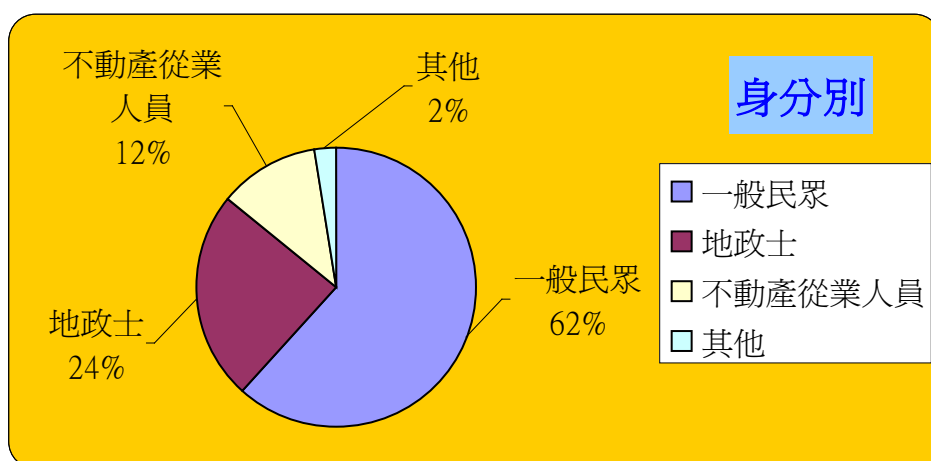
※學歷

	國小	國中	高中職	大學專科	研究所以上	合計
人數	1	19	52	82	8	162
百分比	1%	12%	32%	51%	5%	100%



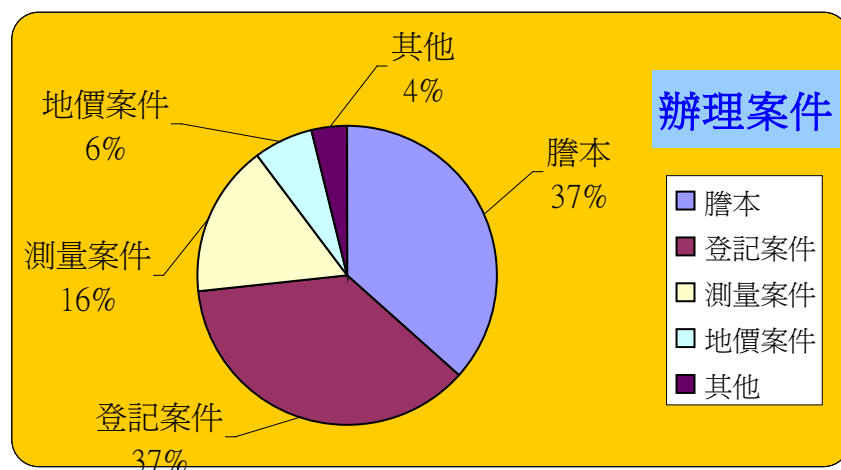
※身份別

	一般民眾	地政士	不動產從業人員	其他	合 計
人數	100	39	19	4	162
百分比	62%	24%	12%	2%	100%



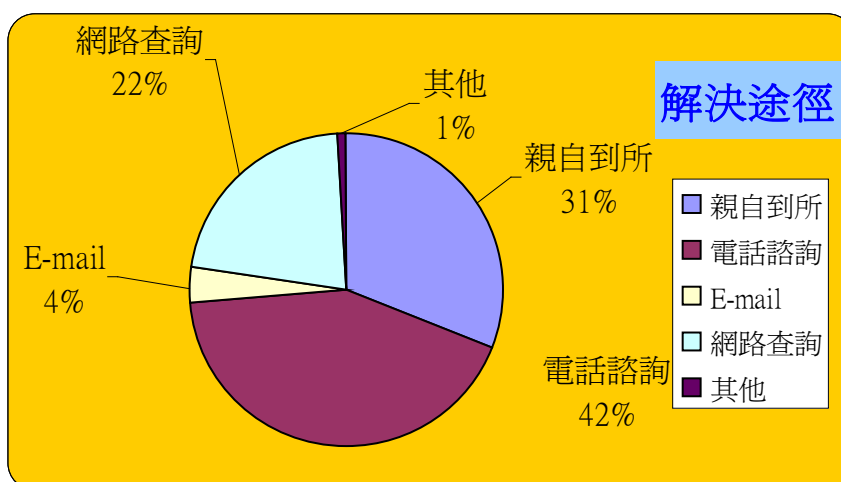
※洽辦業務

	謄本業務	登記業務	測量業務	地價業務	其他	合計
人數	94	94	42	16	10	256
百分比	37%	37%	16%	6%	4%	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	84	114	10	59	2	269
百分比	31%	42%	4%	22%	1%	100%



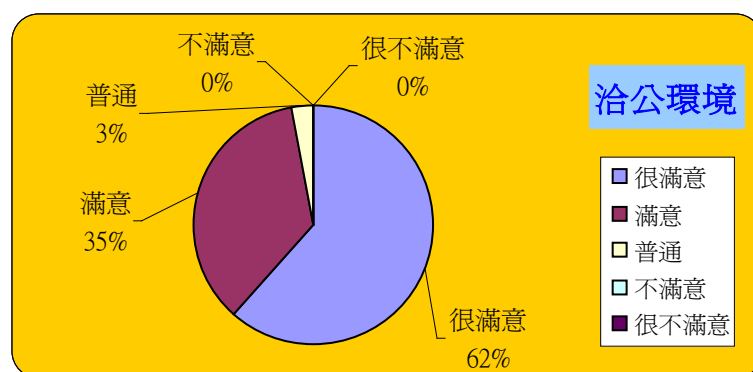
資料分析：

統計本所 101 年 7 月至 12 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 62%、地政士佔 24%、不動產從業人員佔 12%、其他佔 2%，洽辦業務別申請謄本佔 37%、登記案件 37%、測量案件 16%、地價案件 6%，其他 4%，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。另以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。

又 101 年度下半年問卷題目詢問民眾如有疑難問題會以何種途徑解決？依據調查結果顯示，有 31% 民眾會親自到所、42% 電話諮詢、22% 網路查詢、4% E-mail 方式詢問，4% 其他，由此可知，多數民眾仍是以親自到所或電話詢問方式來排解問題，故本所應更加重視服務台人員及同仁專業知識，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？

101 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	56	114	12	2	0	184
百分比	30%	62%	7%	1%	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，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，並設置哺乳室、開放圖書室供民眾使用，並於各樓層均有設置無線上網環境，本所在 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；此外，在各樓層皆設有諮詢櫃檯標示牌，讓洽公民眾能即時獲得所需之服務，本所平日定期維護打掃環境清潔，定期展示藝文展覽供洽公民眾參觀。

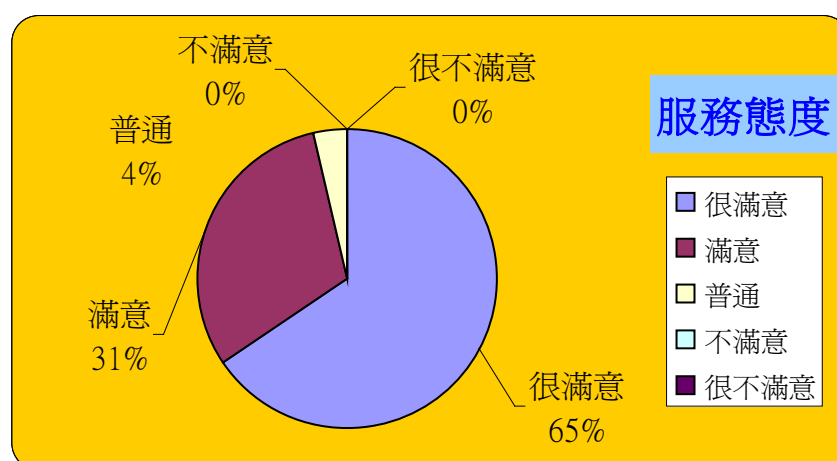
本次問卷調查中有 97% 的受訪者對本所洽公環境及空間引導表示滿意（含很滿意），較 101 年上半年滿意度

比例上升了 5%，不滿意程度比例下降 1%。

依據 101 年上半年問卷調查民眾建議事項中反映本所洽公環境「影印機太老舊」等問題，皆已立即改善！並將 1 樓服務台影印機更換新型影印機及相關系統。同時，本所正積極辦理辦公廳舍相關規劃，將提供民眾更舒適、便利的洽公環境。

2. 您對本所承辦人員的服務態度是否滿意？

101 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	81	98	5	0	0	184
百分比	44%	53%	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%



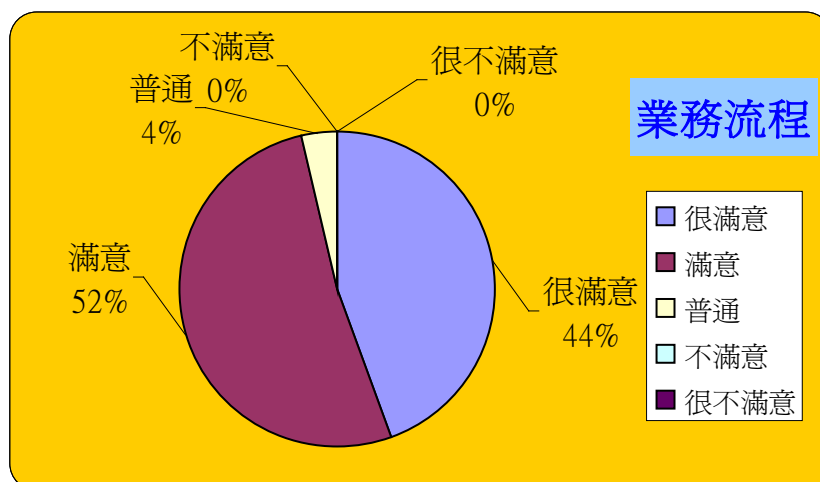
分析：

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 96%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 年上半年的滿意度程度比例略下降了 1%，為提升本所為民服務效能本所於 101 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，並於每季定期辦理優良櫃檯服務人員選拔，透過民眾互動投票，以適切反映櫃檯人員熱忱的服務態度。於 101 年下半年度民眾建議事項中仍有多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？

101 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	61	109	14	0	0	184
百分比	33%	59%	8%	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%

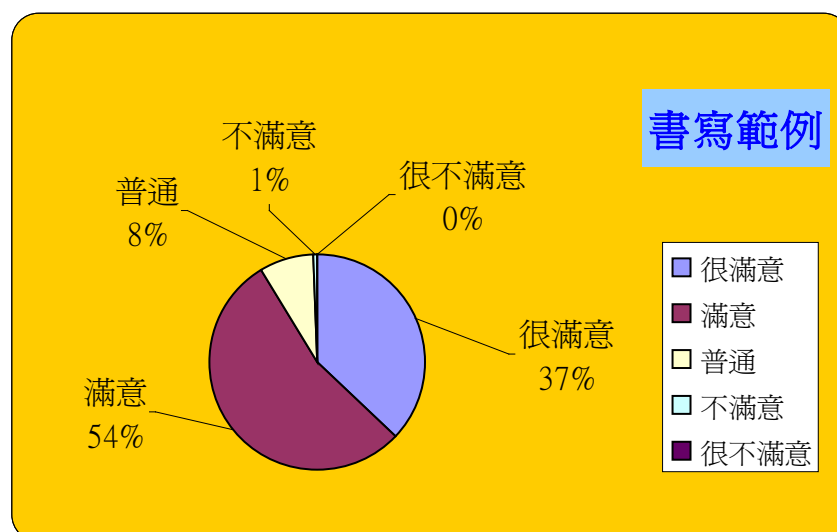


分析：

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 96% 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 年上半年的滿意度上升了 4%，其中無表示不滿意之民眾，目前本所更積極籌劃辦理案件流程與手續效率性教育訓練及對本所同仁進行相關聯繫作業流程宣導。

4. 您對本所提供之書寫用具、申請須知範例是否滿意？

101 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	58	100	26	0	0	184
百分比	32%	54%	14%	0%	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%

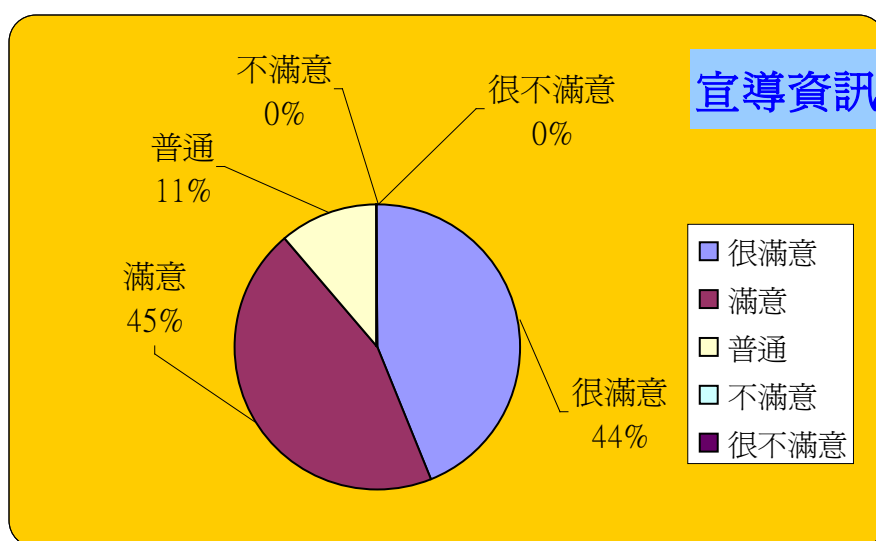


分析：

在本次問卷調查中 91% 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% 受訪者表示不滿意（含很不滿意），滿意程度較 101 年上半年的滿意程度比例上升 5%，不滿意程度比例上升 1%。民眾於建議欄中表示「多放些筆」，目前本所將持續提供充足之書寫用具及申請範例，並於每個櫃檯提供各櫃檯專用筆筒及原子筆，以提供民眾辦理案件更便捷之書寫使用。

6. 您對本所地政業務相關訊息宣導是否滿意？

101 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	57	98	29	0	0	184
百分比	31%	53%	16%	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%

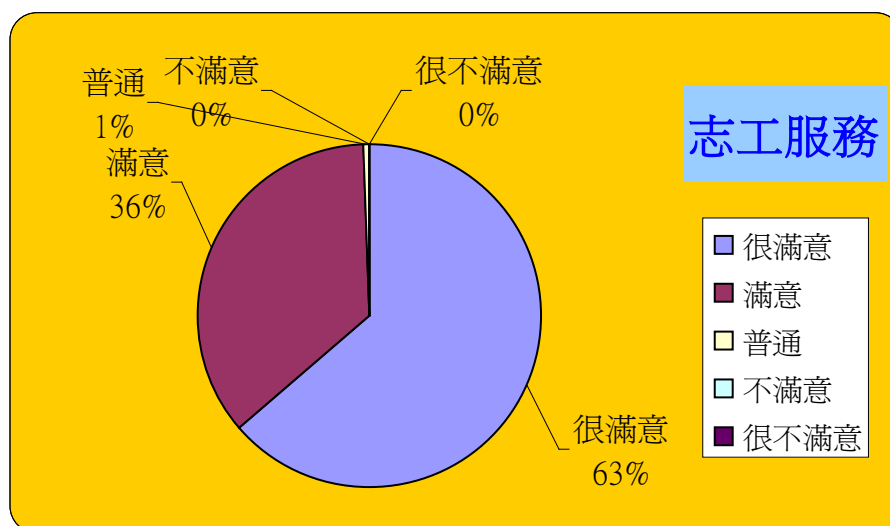


分析：

在本次問卷調查中 89% 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 年上半年的滿意程度上升 5%。本所擬於辦公廳舍內放置多元化文宣品及相關便民手冊，提供民眾取用，以提升洽公民眾對於地政相關業務宣導訊息之熟悉性。

6. 您對本所志工服務是否滿意？

101 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	71	99	14	0	0	184
百分比	39%	53%	8%	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），滿意程度較 101 年上半年的滿意度相比上升 7%，顯示本所志工服務能有效提供民眾洽辦業務之服務需求，並不斷提供民眾更便利的服務。

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。

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 89%，較 100 年下半年平均滿意度(90.5%)微幅下降 1.5%；人員作業品質方面民眾平均滿意度佔 93.66%，較 100 年下半年平均滿意度(93.33%)上升 0.33%；相關法令資訊之提供方面民眾平均滿意度佔 84%，較 100 年下半年平均滿意度(90%)下降 6%。
- 二、以「硬體設備」、「相關法令資訊之提供」等面向，其民眾滿意程度比例較 100 年下半年下降，但是「人員作業品質」滿意度上升，本所將就民眾反應項目進行檢討改善，以積極提供民眾需求。
- 三、關於本所洽公環境及空間引導方面，雖然本次問卷調查中滿意度仍有 92%，但民眾於其他建議中對於洽公環境部分仍有相關建議，對於此部分本所仍應積極改善，本所目前已積極著手規劃 1 樓辦公廳舍整體改裝，檢討現行民眾設施，使民眾洽公時辦公廳舍設施及動線更加充實及流暢。