

桃園縣楊梅地政事務所

100 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100年7月1日起至100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191份，均為現場訪問填寫者。

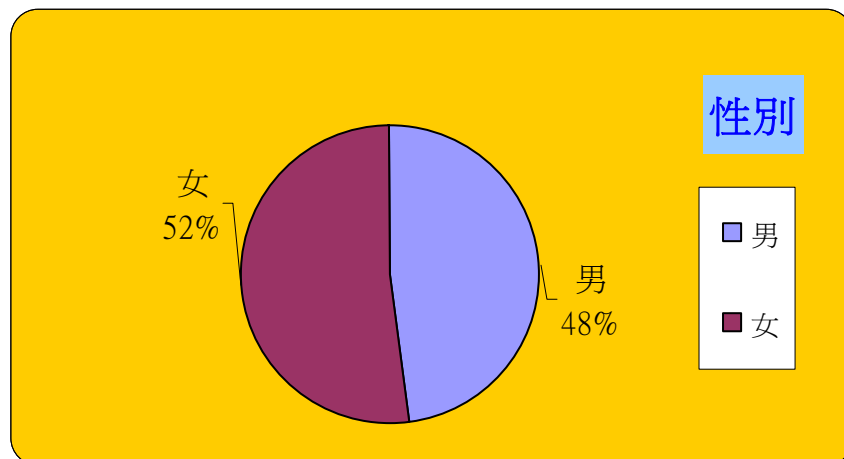
三、問卷題目：

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：

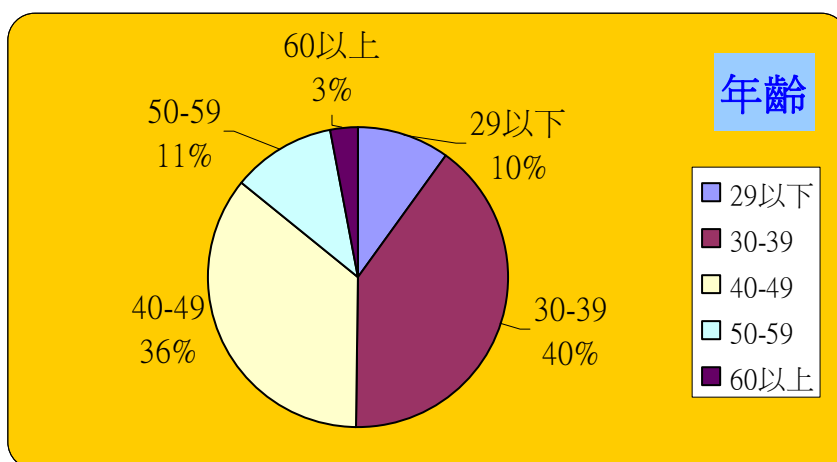
※性別

	男	女	總數
人數	91	100	191
百分比	48%	52%	100%



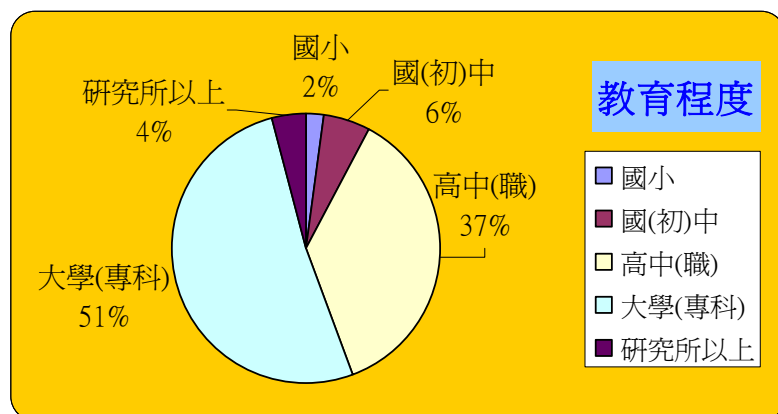
※年齡

	29 歲以下	30-39 歲	40-49 歲	50-59 歲	60 歲以上	合計
人數	19	77	68	21	6	191
百分比	10%	40%	36%	11%	3%	100%



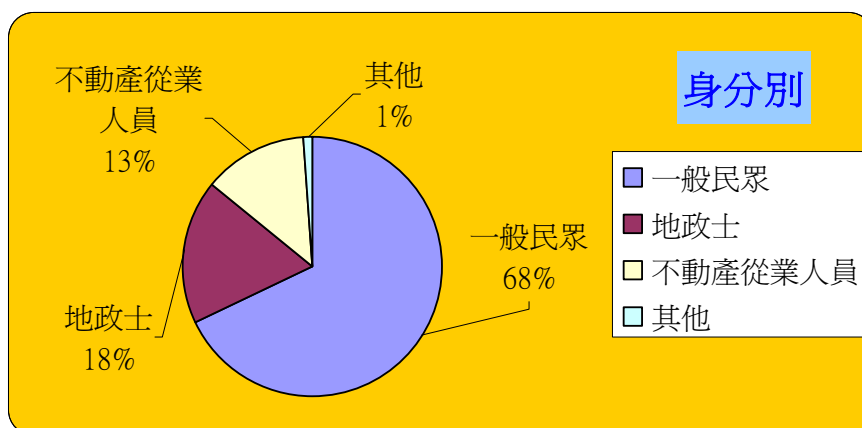
※學歷

	國小	國中	高中職	大學專科	研究所以上	合計
人數	6	12	42	46	46	191
百分比	2%	6%	37%	51%	4%	100%



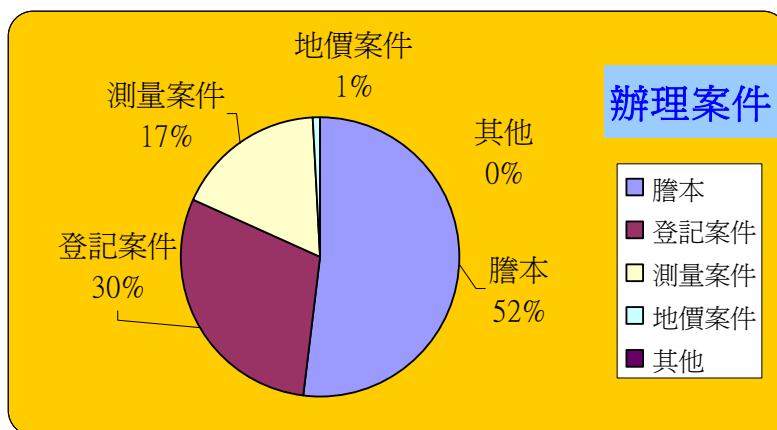
※身份別

	一般民眾	地政士	不動產從業人員	其他	合 計
人數	130	34	25	2	191
百分比	68%	18%	13%	1%	100%



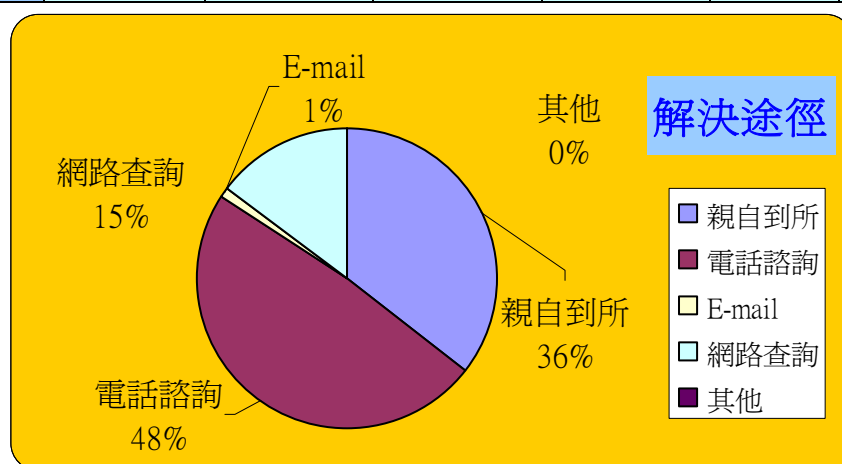
※洽辦業務

	謄本業務	登記業務	測量業務	地價業務	其他	合計
人數	110	63	37	2	0	191
百分比	52%	30%	17%	1%	0%	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	92	125	3	38	0	258
百分比	36%	48%	1%	15%	0%	100%



資料分析：

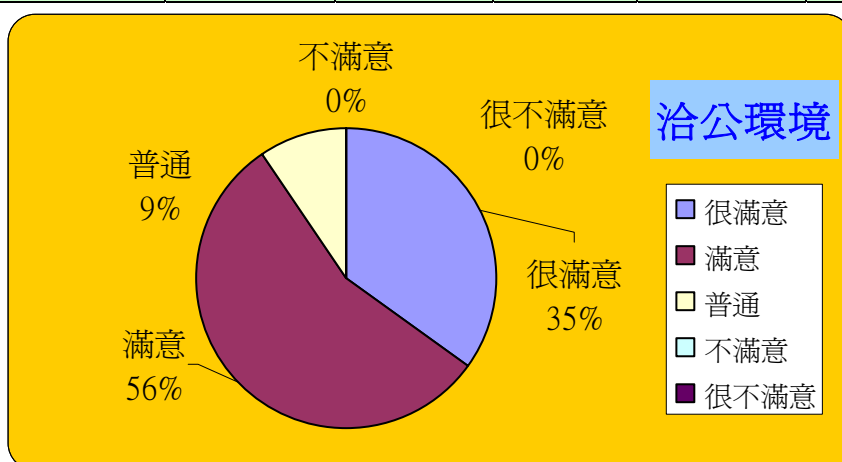
統計本所 100 年 7 月至 12 月份問卷調查填寫對象，高中以下程度佔 45%、大學（專科）以上程度佔 55%，其身分別中，一般民眾佔 68%、地政士佔 18%、不動產從業人員佔 13%、其他佔 1%，洽辦業務別申請謄本佔 52%、登記案件 30%、測量案件 17%、地價案件 1%，與本所實際申辦案件比例大致相符，顯示本項問卷調查應有一定之代表性。另已往認為從事不動產服務人士應占本所服務對象之大宗，然而經由本次普查結果顯示，當下一般民眾才是最大的顧客來源，其次才是地政士與房屋仲介業等不動產從業人員，因此本所日後對於一般民

眾之服務品質給予特別之重視。

又 100 年度下半年問卷題目新增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 36% 民眾會親自到所、48% 電話諮詢、15% 網路查詢、1% E-mail 方式詢問，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？

100 年下半年滿意度						
	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	合 計
人數	67	104	18	0	0	191
百分比	35%	56%	9%	0%	0%	100%
100 年上半年滿意度						
人數	70	70	11	1	0	152
百分比	46%	46%	7%	1%	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。

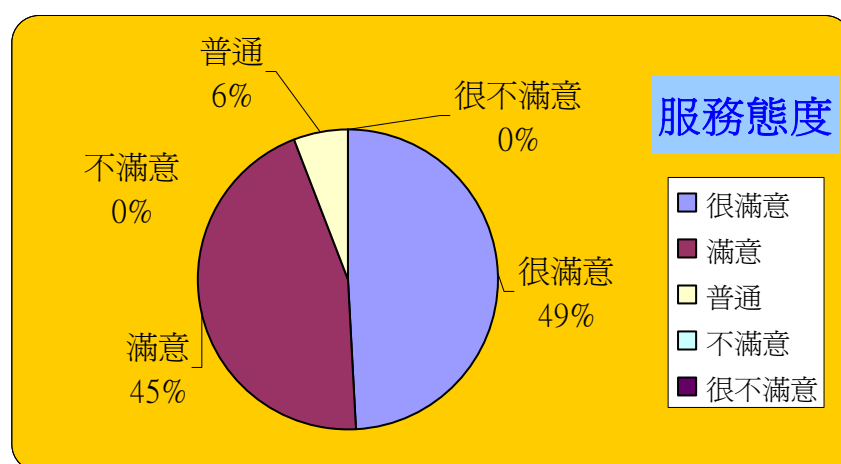
本次問卷調查中有 91% 的受訪者對本所洽公環境及空間引導表示滿意(含很滿意)；無受訪者表示不滿意(含很不滿意)，較 100 年上半年滿意度比例下降了 1%，不滿意程度比例下降 1%。

依據 100 年下半年問卷調查民眾建議事項中反映本所洽公環境「無線網路無法上網」、「室內光線不足，書寫有困難」、「等待辦案件的時，休息的地方太少了」、「設置 ATM 提款機」等問題，有關無線網路問題已請資訊課檢測無線網路系統，檢測結果並無問題，各樓層皆可連線上網使用，有可能是該民眾電腦設定所致無法上網；此外，室內光線不足部分，本所本所已於 100 年 11 月份將 1 樓民眾申辦櫃檯加裝燈源，使辦公廳舍更加明亮；增加民眾休息區問題，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；至於設置 ATM 提款機部分，本所已多次向楊梅市銀行洽詢設立提款機可行

性，銀行基於考量成本效益之故，不願於本所設立，收費櫃台目前可提供民眾直接轉帳繳費服務，轉帳手續費為 8 元，比一般銀行轉帳費用（17 元）更便宜；如需提領現金，另於本所附近 50 公尺的 7-11 便利商店內設有提款機可供民眾提款。

2. 您對本所承辦人員的服務態度是否滿意？

100 年下半年滿意度						
	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	合 計
人數	94	86	11	0	0	191
百分比	49%	45%	6%	0%	0%	100%
100 年上半年滿意度						
人數	83	61	8	0	0	152
百分比	55%	40%	5%	0%	0%	100%



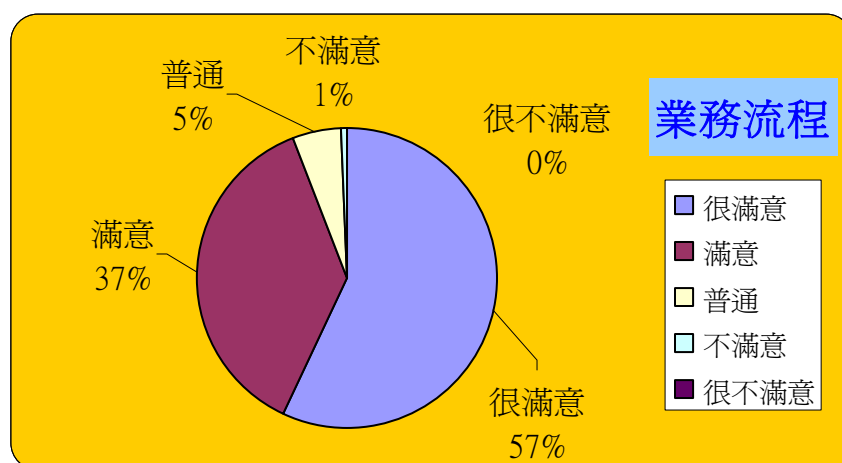
分析：

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 94% 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100年上半年的滿意度程度比例下降了1%，為提升本所為民服務效能本所於100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100年下半年度民眾建議事項中亦有8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？

100年下半年滿意度						
	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	合計
人數	109	71	10	1	0	191
百分比	57%	37%	5%	1%	0%	100%
100年上半年滿意度						
人數	88	53	10	1	0	152
百分比	58%	35%	6%	1%	0%	100%



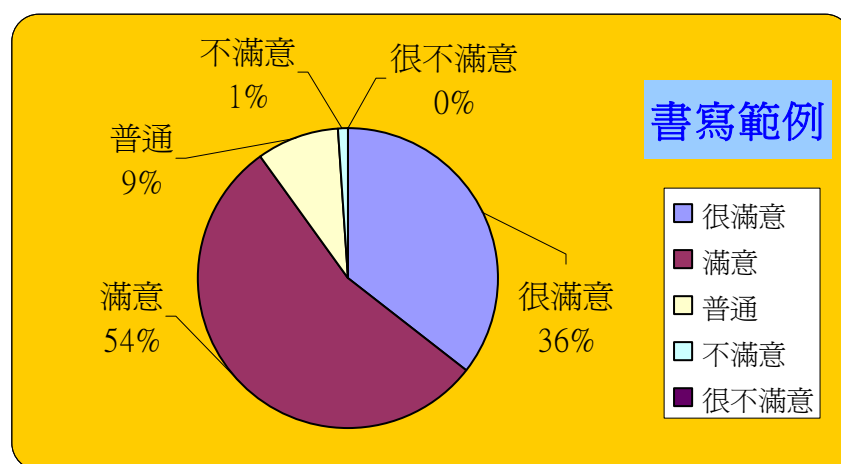
分析：

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）；1%的受訪者表示不滿意（含很不滿意），滿意程度較 100 年上半年的滿意度提高了 1%，其中表示不滿意僅 1 人，該受訪者為女性，年齡 40-49 歲，教育程度為高中（職），身份別為一般民眾，該民眾表示本所工作人員有些太散漫，不是很熱心、親切，甚至穿著拖鞋，拿著牙刷在大廳漫不經心的走著，讓百姓有很不好的觀感，有關本所員工在辦公場所穿著拖鞋拿著牙刷之情形，經詢問後應是午休時間，對於造成民眾觀感不好之處，本所甚感歉意，本所已要求該名同仁改進。

4. 您對本所提供之書寫用具、申請須知範例是否滿意？

100 年下半年滿意度						
	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	合 計
人數	68	104	17	2	0	191
百分比	36%	54%	9%	1%	0%	100%
100 年上半年滿意度						
人數	63	70	14	5	0	152
百分比	42%	47%	9%	3%	0%	100%



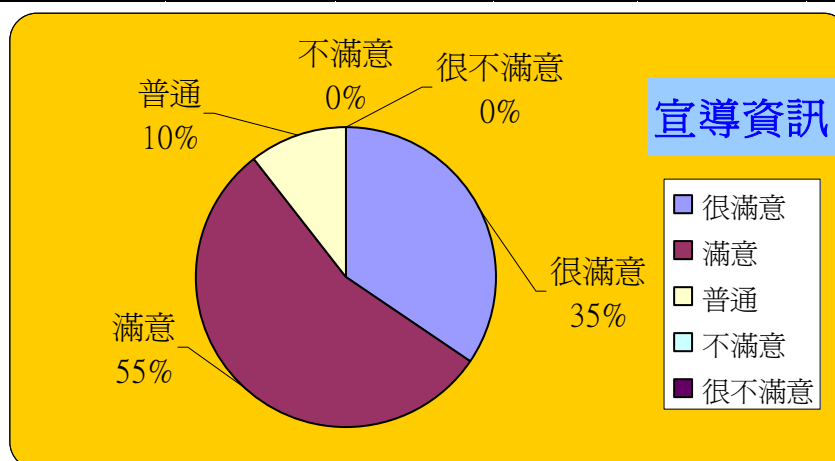
分析：

在本次問卷調查中 90% 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 100 年上半年的滿意度程度比例提高 2%，不滿意程度比例亦下降 2%，其中表示不滿意僅 2 人，該 2 名受訪者為女性，身份別為一般民眾，但並無表示不滿意之原因。

依據 100 年下半年問卷調查民眾建議事項中有 1 位民眾反應櫃檯填寫案件，筆沒有水，本所已立刻改進更換筆心。

6. 您對本所地政業務相關訊息宣導是否滿意？

100 年下半年滿意度						
	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	合 計
人數	66	105	20	0	0	191
百分比	35%	55%	10%	0%	0%	100%
100 年上半年滿意度						
人數	62	73	11	6	0	152
百分比	41%	48%	7%	4%	0%	100%

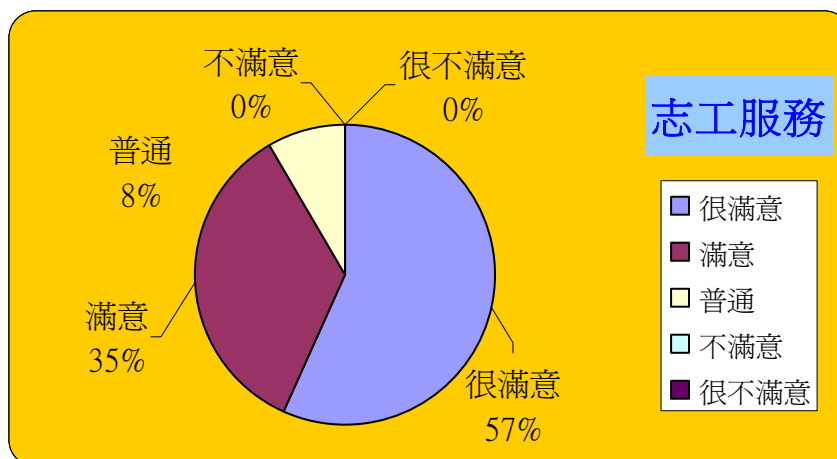


分析：

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 100 年上半年的滿意程度上升 1%，但不滿意程度亦下降 4%，本所重新思索民眾前來洽公最容易聚集動線為何處，於 100 年 7 月份善用空間重新排列將各項宣導文宣及登記申請書表範例、各項 SOP 標準作業流程採集中放置民眾經常申辦動線，使民眾能更加輕易取得所需資訊，依據統計顯示，本所於地政業務相關訊息宣導改善成果亦有成效。

6. 您對本所志工服務是否滿意？

100 年下半年滿意度						
	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	合 計
人數	108	67	16	0	0	191
百分比	57%	35%	8%	0%	0%	100%
100 年上半年滿意度						
人數	75	68	9	0	0	152
百分比	49%	45%	6%	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 100 年上半年的滿意度下降 2%，但仍有 9 成以上的滿意度，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 90.5%，較 100 年上半年平均滿意度（90%）提升 0.5%；人員作業品質方面民眾平均滿意度佔 93.33%，較 100 年上半年平均滿意度（94%）下降 0.67%；相關法令資訊之提供方面民眾平均滿意度佔 90%，較 100 年上半年平均滿意度（89%）提升 1%。
- 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 年上半年提高，但是「人員作業

品質」滿意度下降 0.67%，究其原因為 100 年下半年本所募集問卷資料（191 份）較 100 年上半年（152 份）多 39 份，問卷量體較大，其中 100 年下半年表示滿意區間平均人數計有 178 人，100 年上半年表示滿意區間平均人數計有 142 人，由數據顯示民眾對於本所滿意程度有增無減。

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 91%，並無民眾表示不滿意，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。

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。