

桃園縣楊梅地政事務所

100 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 100 年 1 月 1 日起至 100 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 152 份，均為現場訪問填寫者。

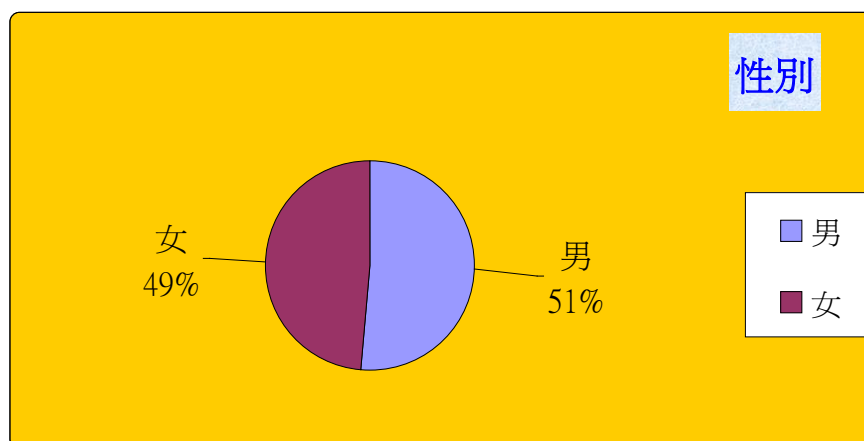
三、問卷題目：

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：

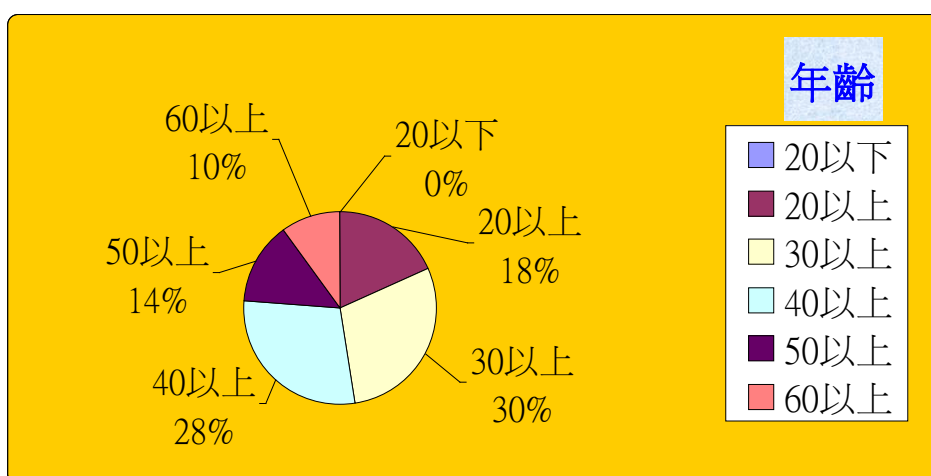
※性別

	男	女	總數
人數	78	74	152
百分比	51%	49%	100%



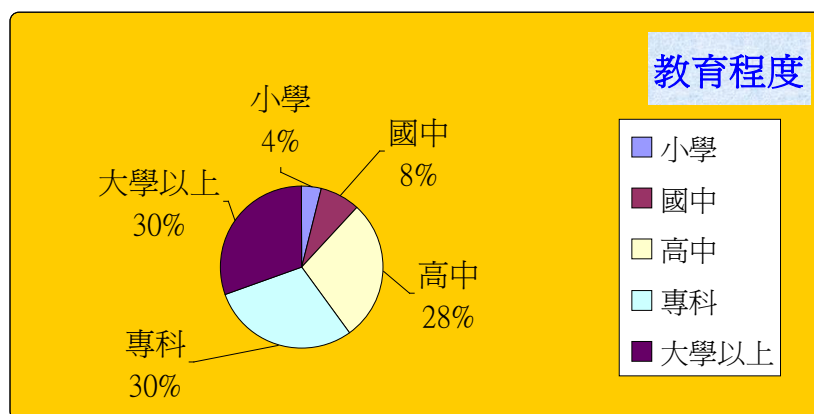
※年齡

	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	27	46	3	21	15	152
百分比	0%	18%	30%	28%	14%	10%	100%



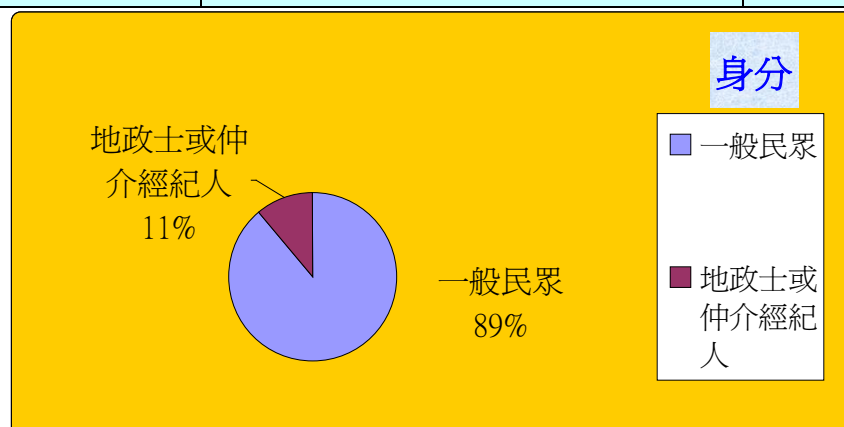
※學歷

	小學	國中	高中	專科	大學以上	合計
人數	6	12	42	46	46	152
百分比	4%	8%	28%	30%	30%	100%



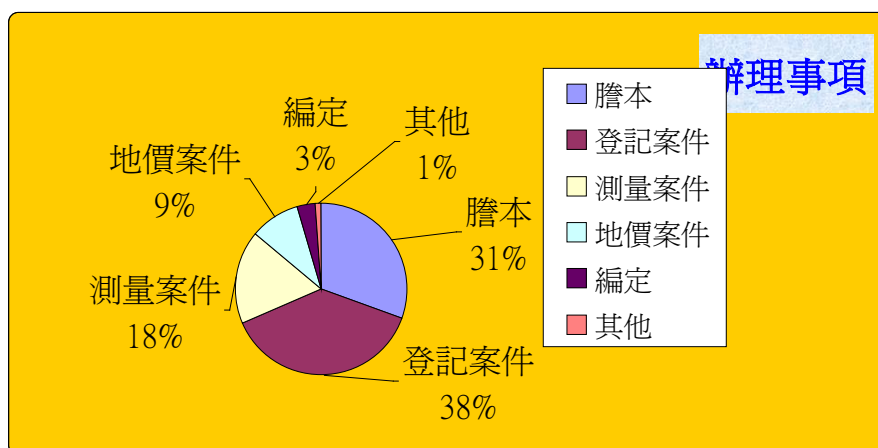
※身份別

	一般民眾	不動產從業人員（含地政士）	合 計
人數	135	17	152
百分比	89%	11%	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	47	57	27	14	5	2	152
百分比	31%	38%	18%	9%	3%	1%	100%

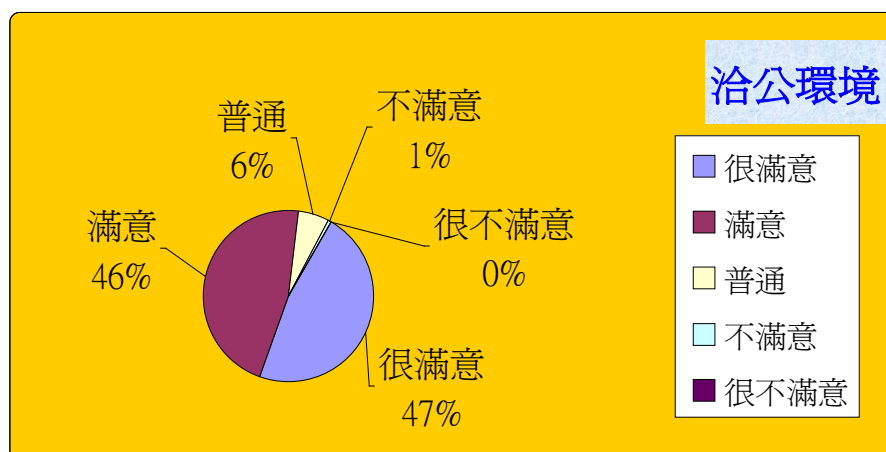


資料分析：

統計本所 100 年 1 月至 6 月份問卷調查洽填寫對象，高中以上程度佔 88%，其身分別中，一般民眾佔 89%與不動產專業人士佔 11%（地政士、不動產經紀人員）均有涵蓋，洽辦業務別登記案件 38%、申請謄本佔 31%、測量案件 18%、地價案件 9%、編定案件 3%，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？

100 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	70	10	1	0	152
百分比	47%	46%	6%	1%	0%	100%
99 年下半年滿意度						
人數	70	100	13	1	1	185
百分比	38%	54%	6%	1%	1%	100%

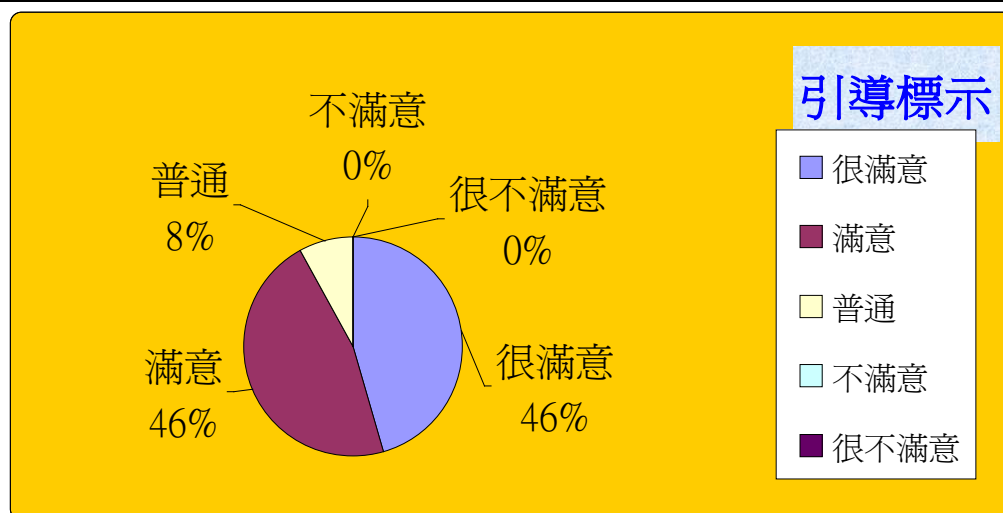


分析：

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 93% 的受訪者對本所洽公環境表示滿意（含很滿意）；1% 的受訪者表示不滿意（含很不滿意），較 99 年下半年滿意度比例提高了 1%，不滿意程度比例下降 1%%，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。在洽公環境不滿意僅 1 人，其身份別分別為一般民眾、31-40 歲且學歷為大學以上，洽辦業務為申請土地登記案件，不滿意原因為「填寫問卷既無意義又不環保，全球已暖化，一定要確實做好節能減碳，希望貴所省思後加以改善」，此部分本所已於去年底在服務台設有電腦螢幕觸控問卷調查系統，以落實節能減碳，並增加民眾多樣化服務，為使本項服務設施增加其使用率，本所將於紙本的問卷調查表放置處增加宣導標示，讓更多民眾能知道本項服務設備。

2. 您對本所空間引導標示是否滿意？

100 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	70	70	12	0	0	152
百分比	46%	46%	8%	0%	0%	100%
99 年下半年滿意度						
人數	68	100	15	1	1	185
百分比	37%	54%	7%	1%	1%	100%

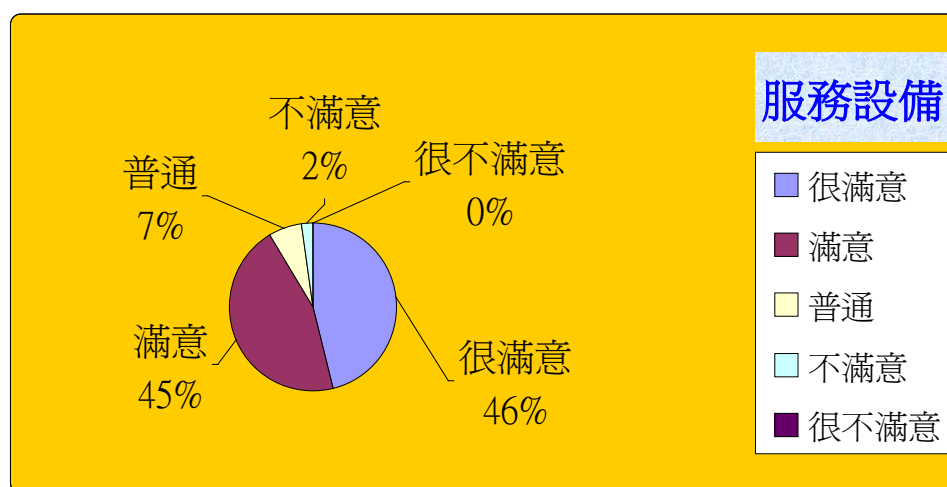


分析：

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，本次問卷調查中有 92% 的受訪者對本所空間引導標示表示滿意（含很滿意）；0% 的受訪者表示不滿意（含很不滿意），較 99 年下半年的滿意比例程度上升 1%，且不滿意程度比例下降 2%，顯示本所於 99 年下半年空間引導改善標示有成效。

3. 您對本所提供服務設備是否滿意？

100 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	70	68	11	4	0	152
百分比	46%	45%	7%	2%	0%	100%
99 年下半年滿意度						
人數	72	98	13	1	1	185
百分比	39%	53%	6%	1%	1%	100%



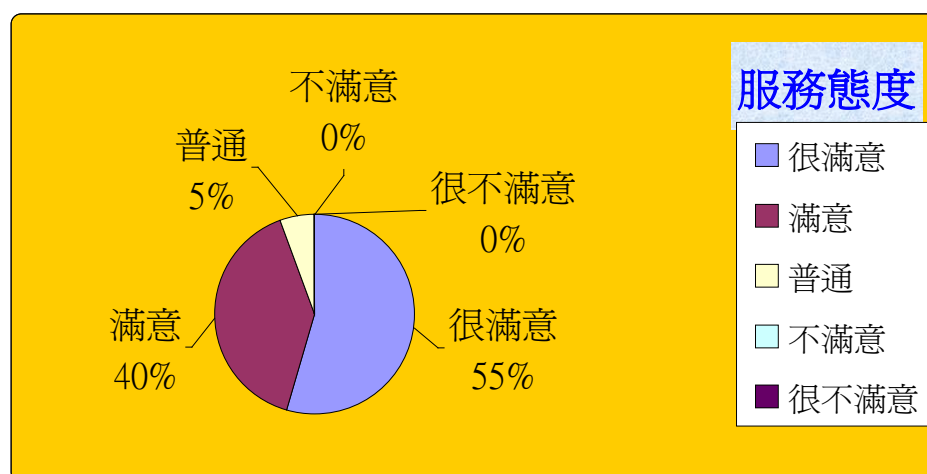
分析：

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，本次問卷調查中有 91% 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 年下半年的滿意程度比例下降了%，其中表示不滿意共計 4 人，其中 3 人未表示意見，其中 1 名民眾，身份別分別為地政士或仲介經紀人、41-50 歲且

學歷為大學以上，洽辦業務為申請土地登記案件，不滿意原因為「無線網路連的上，但無法上網」，本所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，有可能該民眾電腦設定值問題。

4. 您對本所對承辦人員「服務態度」的感覺是否滿意？

100 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	83	61	8	0	0	152
百分比	55%	40%	5%	0%	0%	100%
99 年下半年滿意度						
人數	76	96	11	1	1	185
百分比	41%	52%	5%	1%	1%	100%



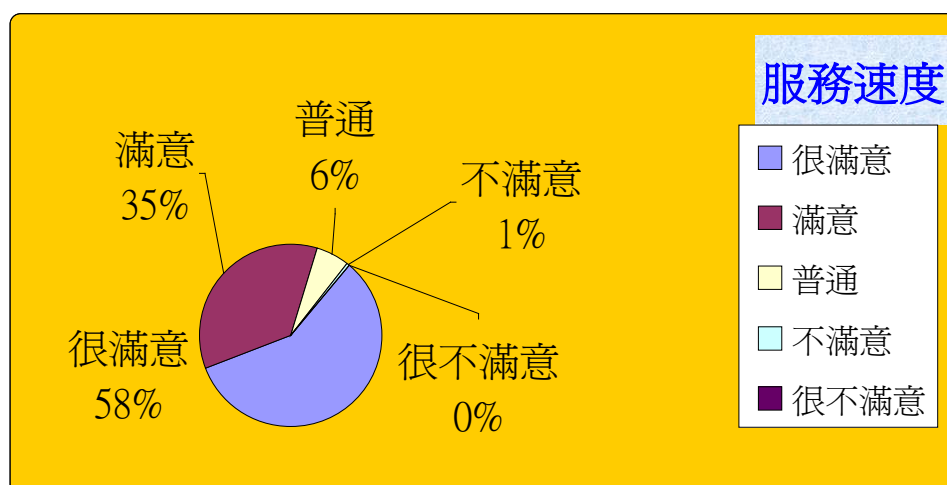
分析：

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95%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 99 年下半年的滿意度程度比例提高了 2%，不滿意程度比例仍下降 2%。

5. 您對本所對承辦人員「處理速度」的感覺是否滿意？

100 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	88	53	10	1	0	152
百分比	58%	35%	6%	1%	0%	100%
99 年下半年滿意度						
人數	70	99	12	3	1	185
百分比	38%	53%	6%	2%	1%	100%



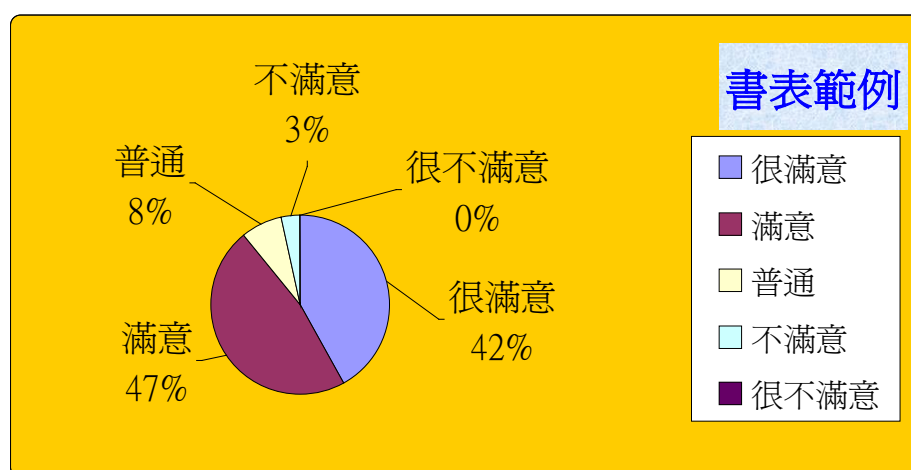
分析：

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 93%的受訪者對本所處理速度表示滿意（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 年下半年的滿意度

提高了 2%，且不滿意程度降低 2%，其中表示不滿意僅 1 人，但未於問卷中表示意見，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？

100 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	63	70	14	5	0	152
百分比	42%	47%	9%	3%	0%	100%
99 年下半年滿意度						
人數	67	94	22	1	1	185
百分比	36%	51%	11%	1%	1%	100%

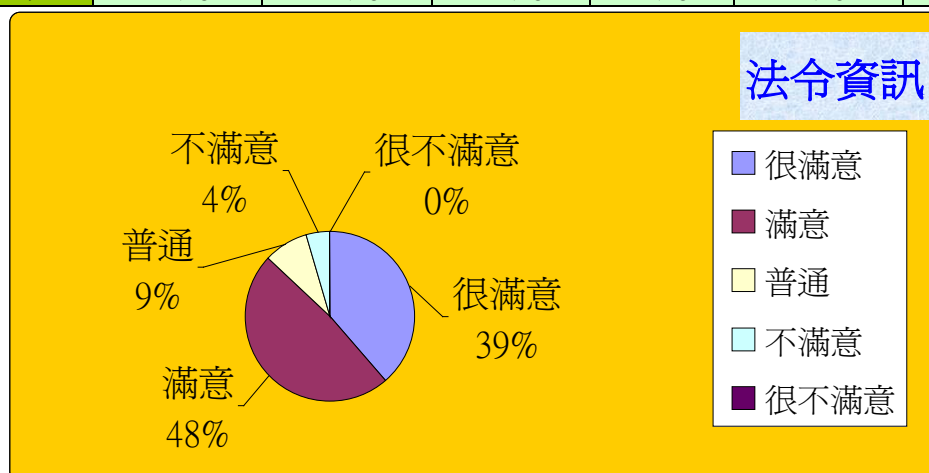


分析：

在本次問卷調查中 89% 的受訪者對本所書表填寫範例表示滿意（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 年下半年的滿意度程度比例提高 2%，不滿意程度比例提高 1%，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？

100 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	59	73	14	6	0	152
百分比	39%	48%	9%	4%	0%	100%
99 年下半年滿意度						
人數	67	94	23	0	1	185
百分比	36%	51%	12%	0%	1%	100%

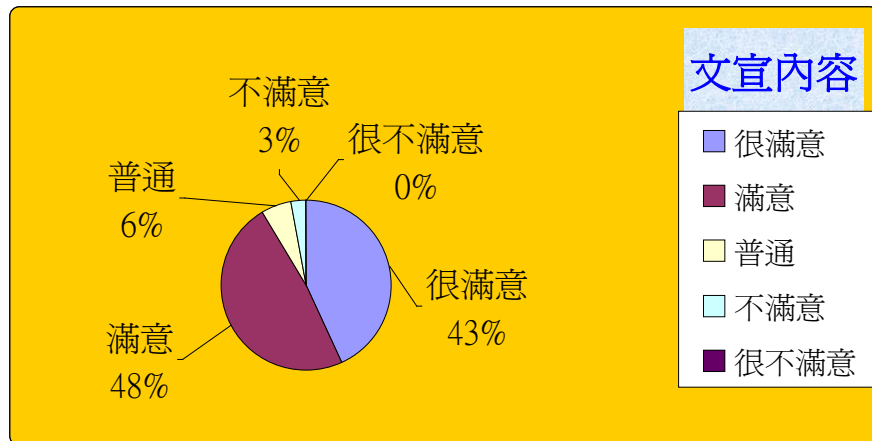


分析：

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); 4% 的受訪者表示不滿意(含很不滿意), 滿意程度較 99 年下半年的滿意程度比例相同, 但不滿意程度提高 3%, 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？

100 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	65	73	9	5	0	152
百分比	43%	48%	6%	3%	0%	100%
99 年下半年滿意度						
人數	72	91	21	0	1	185
百分比	39%	49%	11%	0%	1%	100%

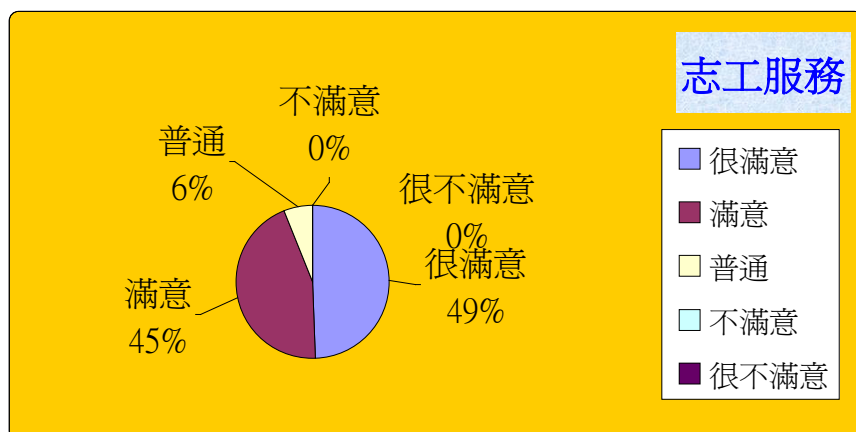


分析：

在本次問卷調查中 91% 的受訪者對本所文宣內容表示滿意(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 年下半年的滿意度提高 3%, 但不滿意程度提高 2%, 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？

100 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	75	68	9	0	0	152
百分比	49%	45%	6%	0%	0%	100%
99 年下半年滿意度						
人數	72	98	15	0	0	185
百分比	39%	53%	8%	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 94% 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 年下半年的滿意度上升了 2%，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：

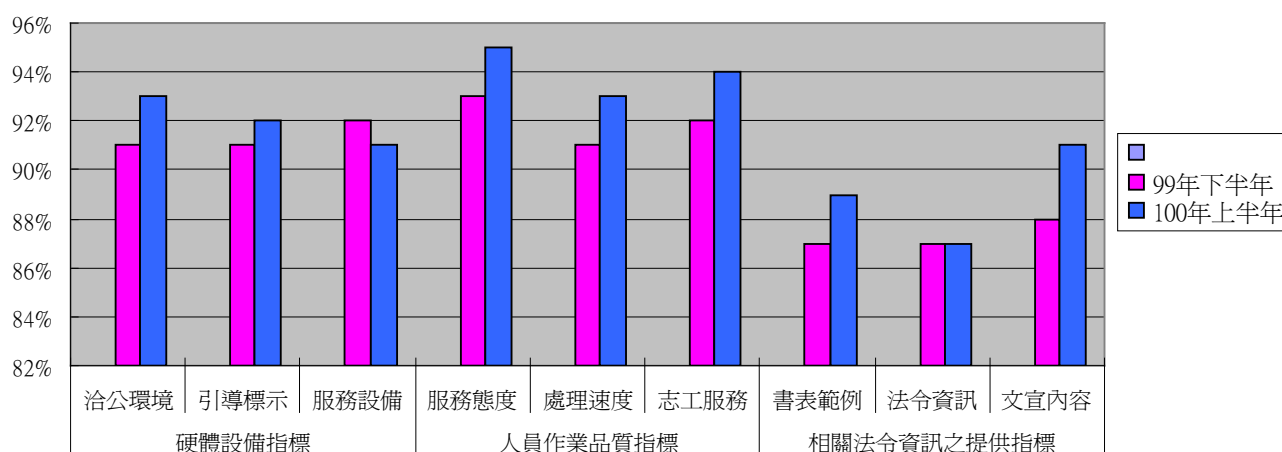
一、在今年度調查中分別針對本所提供之硬體設備（環境及引導設備）、人員作業品質（態度、速度、志工）及相關法令資訊之提供（範例、資訊、文宣）等三類指標進行調查，其中硬體設備方面民眾平均滿意度佔 92%，較 99 年下半年平均滿意度（91.66%）提升 0.34%；人員作業品質方面民眾平均滿意度佔 94%，較 99 年下半年平均滿意度（92%）提升 2%；相關法令資訊之提供方面民眾平均滿意度佔 89%，較 99 年下半年平均滿意度（87.33%）提升 1.67%。

二、以「硬體設備」、「人員作業品質」、「相關法令資訊之提

供」等 3 面向，其民眾滿意程度比例均較 99 年下半年提高，但是「相關法令資訊之提供」面向民眾平均滿意度仍未達 9 成，本所應加強此部份改進，建議本所應將宣導文宣、登記申請填寫範例及須知集中放置於明顯處，以利民眾方便索取。

三、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。

99 年下半年及 100 年上半年滿意度比較圖



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。