

臺南市東南地政事務所

109 年度服務品質滿意度分析報告

壹、前言

進行民意問卷調查係為瞭解民眾或地政相關從業人員對本所施政與服務滿意與否的重要管道，為本所提升服務品質的重要參考依據。期能提升本所為民服務品質，改善軟硬體設施，提供民眾友善的洽公環境，諮詢台人員在第一時間，主動協助前來洽公民眾；『案件申請能在一定時限完成』，同仁依法規之次序辦理下，兼顧民眾對案件處理速度的期盼；『本所提供資料應正確無誤』，同仁就自身本職學能提升專業水準，減少錯用或曲解法令造成民眾的抱怨或財物的損失。期能以「服務零距離，專業零誤差」為目標，積極強化各類服務項目，提供專業、親切的優質服務，讓民眾能感受到本所積極待客的服務熱忱，達為民服務更臻完善的心境界。

貳、主辦單位

本次問卷調查由地用課主辦。

參、調查目的

藉由建議檢討改善措施及執行績效服務滿意度成長率之審視，再次確認改善作為之正確性，瞭解服務效能的成長與否，以改進民眾的需求方向，透過民眾滿意度的成長，激勵同仁士氣。

肆、調查過程與方法

(一)調查方法：

- 現場掃 QR 扣填問卷調查。
- 採電話訪問調查方式進行。
- 網站問卷調查。
- 郵寄問卷調查。
- 以上方法如取得樣本數不足，則以紙本方式調查。

(二)抽樣方法：

- 1.採隨機抽樣，200 份以上有效受訪者。
- 2.由洽公民眾主動填寫。

(三)資料處理：電腦自動計算為主並做圖表分析。

伍、問卷內容

(一)調查範圍與對象

以蒞臨本所洽公之民眾為調查對象

(二)調查項目

調查內容

- (1) 洽公環境及服務設施。
- (2) 服務禮儀及服務態度。
- (3) 承辦人員專業知識。
- (4) 辦事效率滿意度。
- (5) 施政宣導滿意度。
- (6) 單一窗口全功能程度。
- (7) 案件處理滿意度。
- (8) 提供之查詢系統。
- (9) 提供之各種範例與文具。
- (10) 民眾休息區整潔與舒適。

調查對象基本資料

- (11) 洽公接觸單位及人員
- (12) 洽辦時段
- (13) 身份別
- (14) 性別
- (15) 年齡

陸、問卷情形與調查結果之處理

一、問卷情形：本次問卷調查共計回收 203 份，全部為線上填寫問卷調查。

二、調查結果之處理：

1.問卷回收後由地用課做資料整理、電腦統計分析及撰寫調查報告。

2.本次 109 年度問卷調查是第一次使用網路問卷，因與歷年調查方式有異本次不做比較，

俟分析後，再與次年度服務品質滿意度問卷調查結果作一比較，以作為民眾滿意度是
否有提升之參考。

柒、調查發現與分析報告

一、受訪者基本資料分析

項目	回答	百分比	調查分析
1. 申辦時段	<input type="checkbox"/> 上午 87 人 <input type="checkbox"/> 中午 6 人 <input type="checkbox"/> 下午 110 人	42.86% 2.96% 54.19%	本次調查以下午來所居多
2.申請人類別	<input type="checkbox"/> 一般民眾： 90 人 <input type="checkbox"/> 地政士或助理：103 人 <input type="checkbox"/> 不動產相關從業人員:10 人	44.33% 50.74% 4.93%	本次調查以地政士或助理居多
3.性別	<input type="checkbox"/> 男性： 92 人 <input type="checkbox"/> 女性： 111 人	45.32% 54.68%	性別上女性比男性稍多
4.年齡	<input type="checkbox"/> 20 歲以下 2 人 <input type="checkbox"/> 21 歲~35 歲 66 人 <input type="checkbox"/> 36 歲~50 歲 68 人 <input type="checkbox"/> 51 歲~65 歲 66 人 <input type="checkbox"/> 66 歲以上 1 人	0.99% 32.51% 33.50% 32.51% 0.49%	本次調查以 36 歲~50 歲居多，21 歲~35 歲及 51 歲~65 歲次之

5.洽辦業務窗口	<input type="checkbox"/> 諮詢台(簡易案件)：	87 人	26.77%	洽公窗口最多為謄本單一窗口、諮詢台及收件繳費櫃檯。
	<input type="checkbox"/> 單一窗口(謄本申請)：	96 人	29.54%	
	<input type="checkbox"/> 志工服務台：	27 人	8.31%	
	<input type="checkbox"/> 收件繳費櫃檯：	74 人	22.77%	
	<input type="checkbox"/> 初審人員：	7 人	2.15%	
	<input type="checkbox"/> 測量人員：	4 人	1.23%	
	<input type="checkbox"/> 實價登錄人員：	11 人	3.38%	
	<input type="checkbox"/> 領件櫃檯人員：	19 人	5.85%	

分析推論:

在有效樣本中，男性和女性分別佔總樣本數之 45.32%和 54.68%。年齡以 36~50 歲之民眾最多，21 歲~35 歲及 51~65 歲之民眾次之，而 20 歲以下民眾僅 2 人、65 歲以上民眾僅 1 人、洽公時段以下午較多。另樣本中至所洽公之申請人類別一般民眾稍少於地政士或助理。綜合前述可以發現，本次問卷調查的受訪者具有下列基本屬性：一般民眾佔比例接近半數，亦即自行辦理案件的民眾相當多且洽公時段多集中於下午，故諮詢台同仁之服務及志工之引導甚為重要。

本次問卷之民眾，蒞臨本所洽公接觸之業務窗口，則以「謄本單一窗口」、「諮詢台」、及「收件繳費櫃檯」占大多數。因此，上述櫃檯同仁之相互支援，亦為機關之施政重點。

二、服務品質滿意度分析

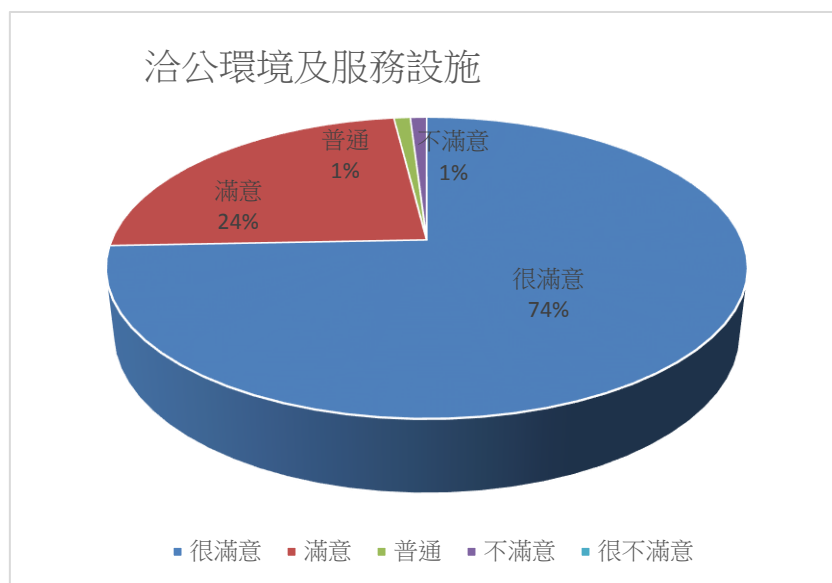
問題一：洽公環境及服務設施

【洽公環境及服務設施滿意度】統計表

選項	洽公環境及服務設施					合計	滿意度
	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意		
人數	151	48	2	2	0	203	
百分比	74.4%	23.6%	1.0%	1.0%	0.0%	100.00%	92.51%

滿意度百分比= (很滿意百分比*1) + (滿意百分比*0.8) + (普通百分比*0) + (不滿意百分比*-0.8) + (很不滿意百分比*-1)

【洽公環境及服務設施滿意度】分析圖



分析推論：

本次問卷調查中，受訪者對於本所洽公環境及服務設施感到很滿意與滿意者達 98%，顯示本所辦公廳舍環境及服務設施，在整體環境清潔維護方面得到認同，請本所同仁繼續保持。

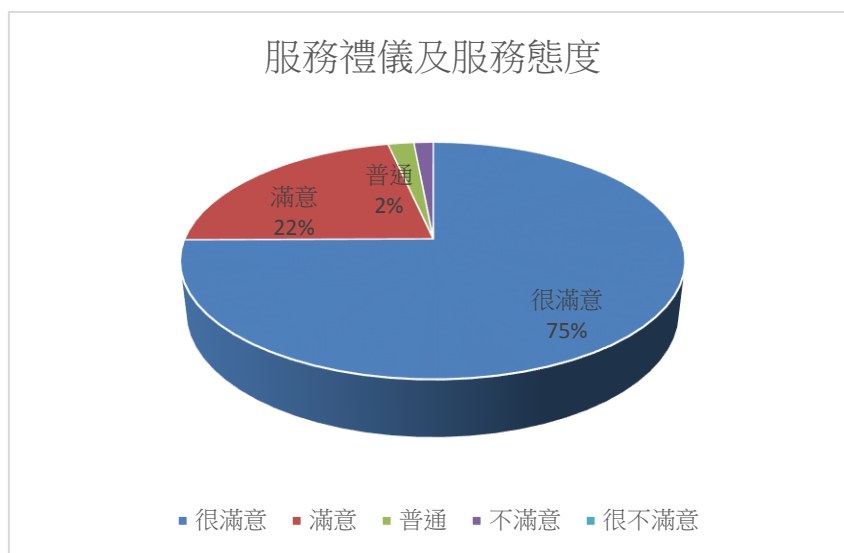
問題二：本所人員服務禮儀及服務態度

【服務禮儀及服務態度滿意度】統計表

選項	服務禮儀及服務態度					合計	滿意度
	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意		
人數	152	44	4	3	0	203	
百分比	74.9%	21.7%	2.0%	1.5%	0.0%	100.00%	91.03%

滿意度百分比= (很滿意百分比*1) + (滿意百分比*0.8) + (普通百分比*0) + (不滿意百分比*-0.8) + (很不滿意百分比*-1)

【服務禮儀及服務態度滿意度】分析圖



分析推論：

本次問卷調查中，受訪者對於本所服務人員服務禮儀及服務態度感到很滿意與滿意者高達 96.6%，顯示本所同仁服務禮儀態度佳，請本所同仁繼續保持。

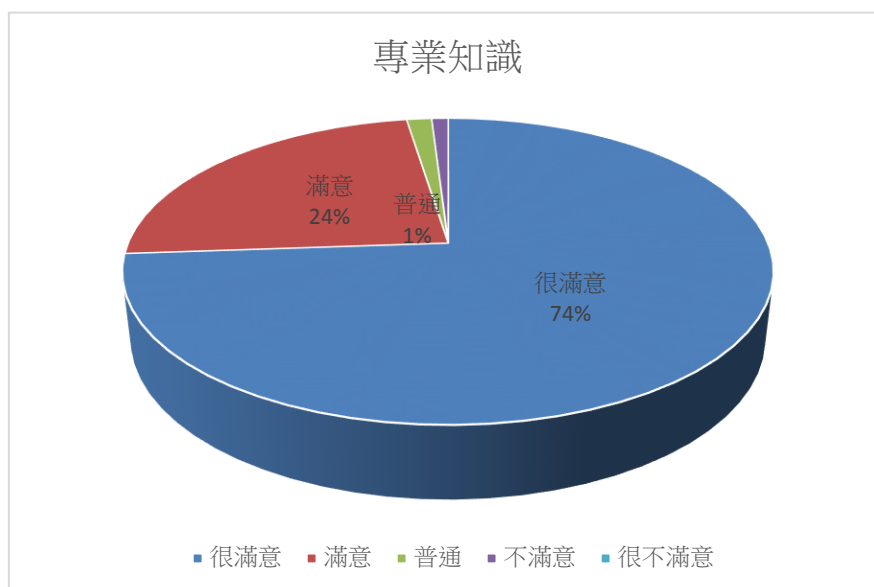
問題三：承辦人員專業知識

【承辦人員專業知識滿意度】統計表

選項	專業知識					合計	滿意度
	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意		
人數	150	48	3	2	0	203	
百分比	73.9%	23.6%	1.5%	1.0%	0.0%	100.00%	92.02%

滿意度百分比=（很滿意百分比*1）+（滿意百分比*0.8）+（普通百分比*0）+（不滿意百分比*-0.8）+（很不滿意百分比*-1）

【承辦人員專業知識滿意度】分析圖



分析推論：

本次問卷調查中，受訪者對於本所同仁詢問法規、業務時，答覆內容之很滿意與滿意度高達 97.5%，顯示受訪者對本所同仁專業素養感到滿意與肯定，請各課室同仁持續精進自身之專業學識，且回應時多點耐心和熱心。

問題四：辦事效率滿意度

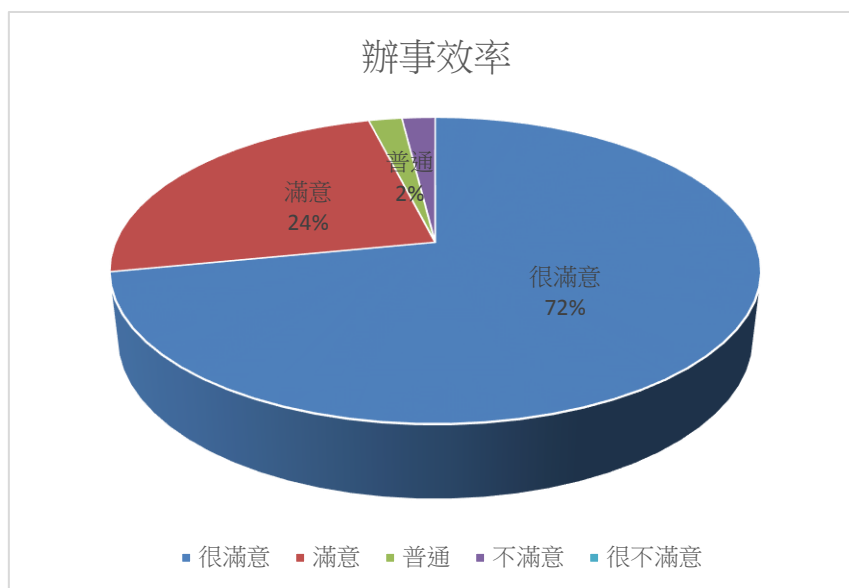
【辦事效率滿意度】統計表

選項	辦事效率					合計	滿意度
	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意		
人數	146	49	4	4	0	203	
百分比	71.9	24.1	2.0	2.0	0.0%	100.00%	89.66

註：本項一位受訪者未勾選

滿意度百分比= (很滿意百分比*1) + (滿意百分比*0.8) + (普通百分比*0) + (不滿意百分比*-0.8) + (很不滿意百分比*-1)

【辦事效率滿意度】分析圖



分析推論：

本次問卷調查中，受訪者對於本所辦事效率感到很滿意與滿意者 96%，顯示同仁在處理效率上得到大多數民眾認同，建議本所同仁繼續持續努力，能更增進辦事效率。

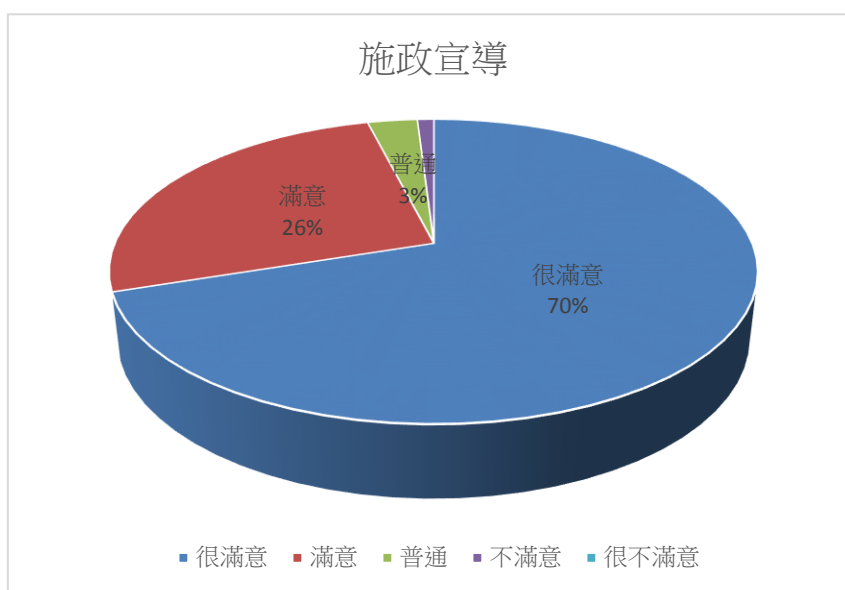
問題五：施政宣導

【施政宣導滿意度】統計表

選項	施政宣導					合計	滿意度
	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意		
人數	142	53	6	2	0	203	
百分比	70.0	26.1	3.0%	1.0%	0.0%	100.00%	90.05

滿意度百分比= (很滿意百分比*1) + (滿意百分比*0.8) + (普通百分比*0) + (不滿意百分比*-0.8) + (很不滿意百分比*-1)

【施政宣導滿意度】分析圖



分析推論：

本次問卷調查中，受訪者對於本所地政業務宣導情形滿意度感到很滿意與滿意為 96.1%，顯示民眾對於本所於運用宣導專區及下鄉服務活動、LED 跑馬燈及網站，宣導當前土地政策及各項為民服務措施表示滿意。

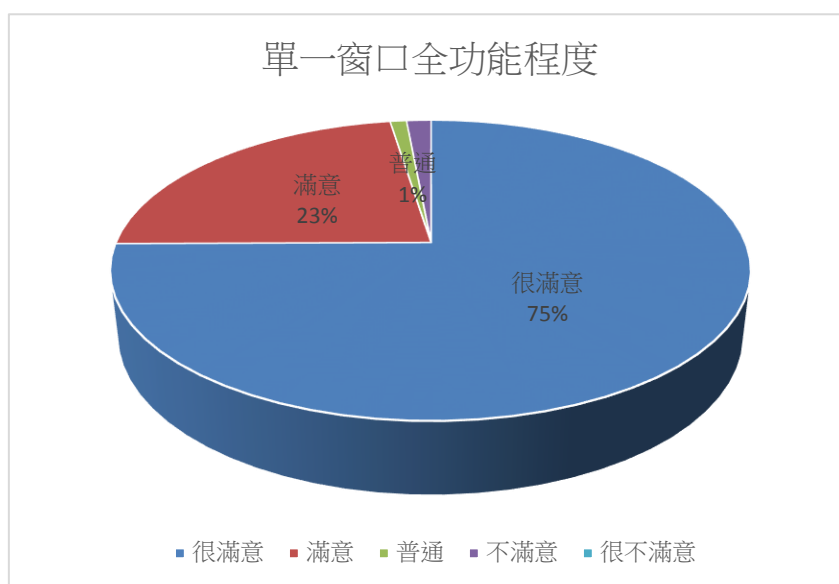
問題六：單一窗口全功能程度

【單一窗口全功能程度滿意度】統計表

選項	單一窗口全功能程度					合計	滿意度
	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意		
人數	152	46	2	3	0	203	
百分比	74.9%	22.7%	1.0%	1.5%	0.0%	100.00%	91.82%

$$\text{滿意度百分比} = (\text{很滿意百分比} * 1) + (\text{滿意百分比} * 0.8) + (\text{普通百分比} * 0) + (\text{不滿意百分比} * -0.8) + (\text{很不滿意百分比} * -1)$$

【單一窗口全功能程度滿意度】分析圖



分析推論：

本次問卷調查中，受訪者對於本所單一窗口全功能櫃台（謄本、案件收件）服務感到很滿意與滿意者達 97.6%，顯示民眾對本所全功能櫃台服務滿意度高，但仍有 3 位民眾表示不滿意，期望櫃檯服務人員繼續努力，更能提高專業素養及親民的服務形象。

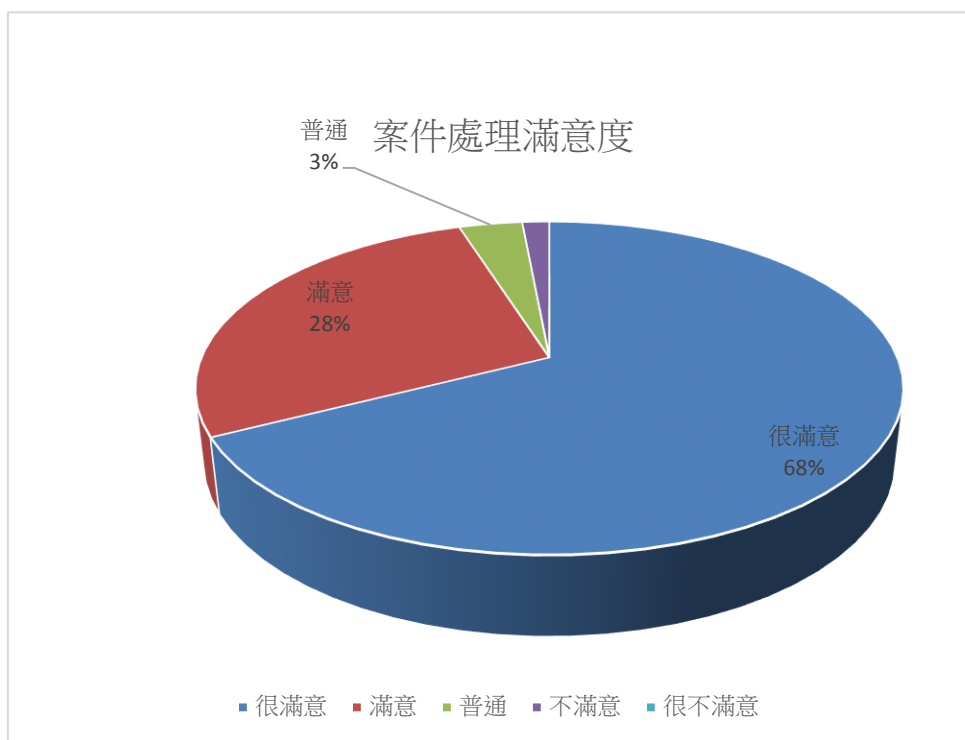
問題七：案件處理滿意度

【案件處理滿意度】統計表

選項	案件處理滿意度					合計	滿意度
	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意		
人數	137	56	7	3	0	203	
百分比	67.5%	27.6%	3.4%	1.5%	0.0%	100.00%	88.37%

滿意度百分比= (很滿意百分比*1) + (滿意百分比*0.8) + (普通百分比*0) + (不滿意百分比*-0.8) + (很不滿意百分比*-1)

【案件處理滿意度】分析圖



分析推論：

本次問卷調查中，受訪者對於本所案件處理（處理流程、時間與效率）感到很滿意與滿意者 95.1%，顯示在案件處理效率上大多數民眾都很滿意，但仍有 3 位民眾表示原所案件登記似乎過於慢些，建議本所同仁能繼續留意案件處理時效。

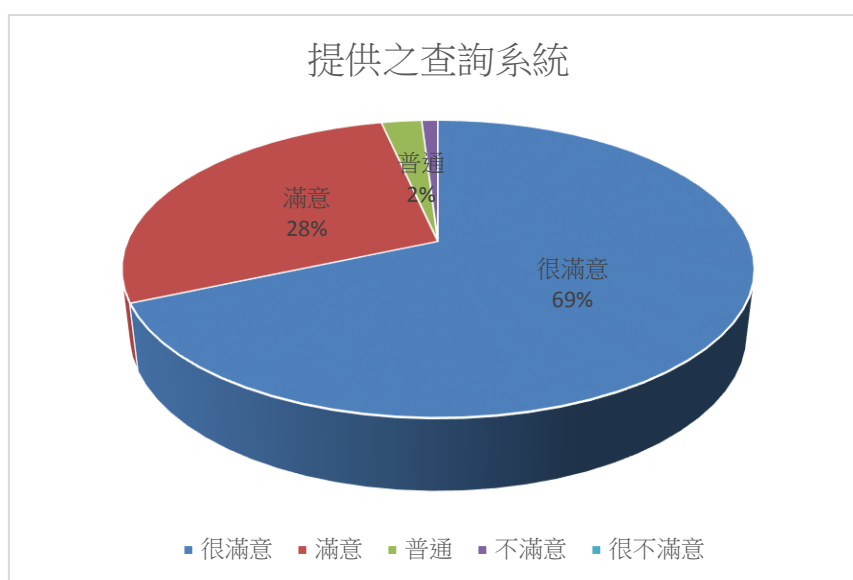
問題八：提供之查詢系統

【提供之查詢系統】統計表

選項	提供之查詢系統					合計	滿意度
	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意		
人數	139	57	5	2	0	203	
百分比	68.5%	28.1%	2.5%	1.0%	0.0%	100.00%	90.15%

$$\text{滿意度百分比} = (\text{很滿意百分比} * 1) + (\text{滿意百分比} * 0.8) + (\text{普通百分比} * 0) + (\text{不滿意百分比} * -0.8) + (\text{很不滿意百分比} * -1)$$

【提供之查詢系統】分析圖



分析推論：

本次問卷調查中，受訪者對於本所提供查詢服務感到很滿意與滿意者有 96.6%，顯示民眾對本所提供之網站、電話語音及電子佈告欄查詢案件處理進度等服務有正向肯定，請同仁於案件查詢服務處理流程、效率繼續精進。

問題九：提供之各種範例與文具

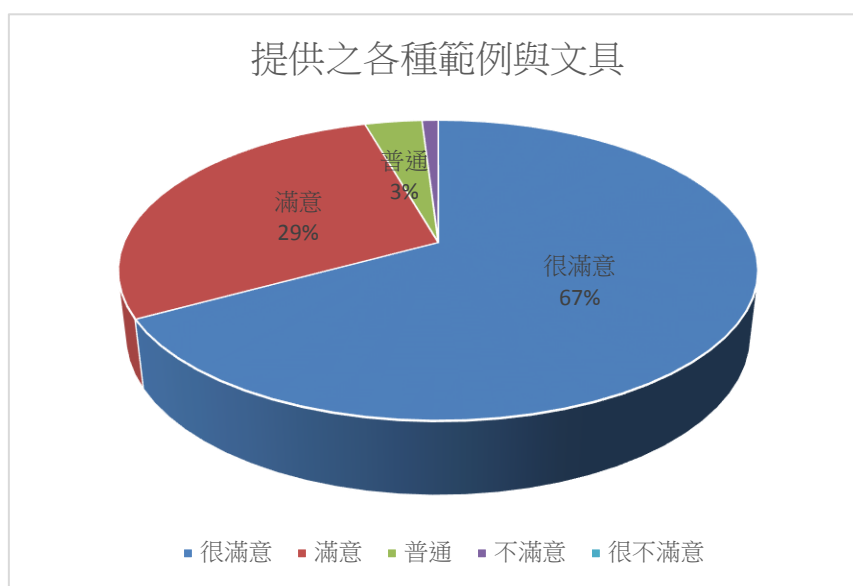
【提供之各種範例與文具】統計表

選項	提供之各種範例與文具					合計	滿意度
	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意		
人數	136	58	7	2	0	203	
百分比	67.0%	28.6%	3.4%	1.0%	0.0%	100.00%	89.06%

註：本項一位受訪者未勾選

$$\text{滿意度百分比} = (\text{很滿意百分比} * 1) + (\text{滿意百分比} * 0.8) + (\text{普通百分比} * 0) + (\text{不滿意百分比} * -0.8) + (\text{很不滿意百分比} * -1)$$

【提供之各種範例與文具】分析圖



分析推論：

本次問卷調查顯示，本所所提供範例樣本與各項文具取用上，表現很滿意與滿意者有95.6%，洽公民眾普遍認同本所貼心、人性化之安排及用心而給予極大的正面評價，請同仁留心觀察各種範例與文具擺設是否夠明顯，是否方便取用，期待同仁能秉持「以顧客需求為導向，服務滿意為依歸」的服務理念。

問題十：民眾休息處整潔與舒適

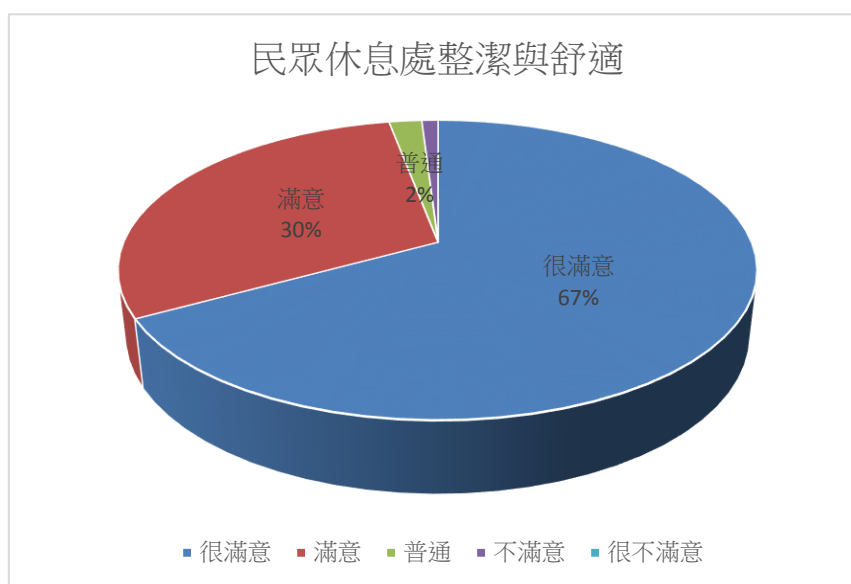
【民眾休息處整潔與舒適】統計表

選項	民眾休息處整潔與舒適					合計	滿意度
	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意		
人數	136	61	4	2	0	203	
百分比	67.0%	30.0%	2.0%	1.0%	0.0%	100.00%	90.25%

註：本項二位受訪者未勾選

$$\text{滿意度百分比} = (\text{很滿意百分比} * 1) + (\text{滿意百分比} * 0.8) + (\text{普通百分比} * 0) + (\text{不滿意百分比} * -0.8) + (\text{很不滿意百分比} * -1)$$

【民眾休息處整潔與舒適】分析圖



分析推論：

本次問卷調查顯示，本所在民眾休息處之整潔與舒適民眾滿意度表現很滿意與滿意者有高達 97%，整體而言，本所致力於提供民眾舒適與整潔之洽公環境，更期許民眾於等待洽公時亦能有良好的休息空間。民眾普遍認同本所環境整潔給予極大的正面評價，但仍請同仁繼續維護環境整潔與舒適達以客為尊的服務理念。

三、意見與建議

編號	建議事項或反應	承辦課室	辦理情形	備註
6	很棒的服務!	各課	鼓勵同仁繼續保持	對本所的鼓勵
21	人員親切	各課	鼓勵同仁繼續保持	對本所的鼓勵
27	進步很多囉!	各課	鼓勵同仁繼續保持	對本所的鼓勵
28	Good	各課	鼓勵同仁繼續保持	對本所的鼓勵
43	案件辦理如能儘速非常感謝	登記課	近期已將人員補齊，必 能縮短案件處理時間	對本所的建議
44	希望不要因為跨所案件就拖 太久	登記課	近期已將人員補齊，必 能縮短案件處理時間	對本所的建議
52	很友善	各課	鼓勵同仁繼續保持	對本所的鼓勵
60	繼續保持	各課	鼓勵同仁繼續保持	對本所的鼓勵
84	很棒	各課	鼓勵同仁繼續保持	對本所的鼓勵
86	很好	各課	鼓勵同仁繼續保持	對本所的鼓勵
90	設定時間太久	登記課	近期已將人員補齊，必 能縮短案件處理時間	對本所的建議

編號	建議事項或反應	承辦課室	辦理情形	備註
92	環境乾淨，有防疫宣導	各課	鼓勵同仁繼續保持	對本所的鼓勵
93	好	各課	鼓勵同仁繼續保持	對本所的鼓勵
122	繼續努力	各課	加強做好為民服務工作	對本所的建議
126	繼續保持	各課	鼓勵同仁繼續保持	對本所的鼓勵
130	跨所案件可以更快速一點	登記課	近期已將人員補齊，必能縮短案件處理時間	對本所的建議
135	收件櫃檯-蔡佩芬服務很棒！	登記課	鼓勵同仁繼續保持	對同仁的鼓勵
142	還可以	各課	加強做好為民服務工作	對本所的鼓勵
153	跨所案件速度可以快	登記課	近期已將人員補齊，必能縮短案件處理時間	對本所的建議
170	有點熱	地用課	為了新冠肺炎防疫將維持通風環境，暫未開放冷氣	對本所的建議
188	很好	各課	鼓勵同仁繼續保持	對本所的鼓勵
189	櫃檯的小姐有位態度似乎不太好，拿表格時明明是兩張，只拿一張☹	登記課	加強注重同仁專業素養及親民的服務形象	對本所的建議

四、滿意度平均值

編號	問項	很滿意 百分比	滿意 百分比	普通 百分比	不滿意 百分比	很不滿 意百分 比	加權後滿 意度平均 值
問題一	洽公環境及服務設施滿意度	74.4	23.6	1.0	1.0	0	92.51
問題二	服務禮儀及服務態度滿意度	74.9	21.7	2.0	1.5	0	91.03
問題三	承辦專業知識滿意度	73.9	23.60	1.5	1	0	92.02
問題四	辦事效率滿意度	71.9	24.1	2.0	2.0	0	89.66
問題五	施政宣導滿意度	70.0	26.1	3.0	1.0	0	90.05
問題六	單一窗口全功能程度滿意度	74.9	22.7	1.0	1.5	0	91.82
問題七	案件處理滿意度	67.5	27.6	3.4	1.5	0	88.37
問題八	提供之查詢系統滿意度	68.5	28.1	2.5	1.0	0	90.15
問題九	提供之各種範例與文具滿意度	67.0	28.6	3.4	1.0	0	89.06
問題十	民眾休息處整潔與舒適滿意度	67.0	30.00	2.0	1.0	0	90.25

權重

***1**

***0.8**

***0**

***-0.8**

***-1**

整體滿意度平均值

90.49%

分析結果

本次滿意度調查，在本所精進各項優質便民服務的努力下，整體滿意度平均值為 90.49%，而各項指標之很滿意及滿意加總百分比，除「案件處理滿意度」95.1%及「各種範例與文具滿意度」95.6%外皆達 96%以上，尤其以「洽公環境及服務設施滿意度」所有受訪者皆表示很滿意

及滿意（98%），其次為「單一窗口全功能程度滿意度」達 97.6%以上，其他多數問項之很滿意及滿意加總百分比亦達 96.31%以上，表示民眾對本所積極改善的肯定。在各問項滿意度也有所回應，然而，好還要更好，民眾對本所之期許尚待同仁繼續共同努力。

五、結論

在本次問卷調查中，受訪者對於本所反應及各項建議意見，亦值得本所參考改進。民眾建議事項：(1)編號 44 及 130『希望不要因為跨所案件就拖太久』、『跨所案件可以更快速一點』，本所案件量居台南市之冠，以致承辦人員平均工作量偏高，依規定不能區分本所或跨所之案件，故並無因跨所之案件就拖延，近期已將人員補齊，必能縮短案件處理時間。(2)編號 170『有點熱』，針對此問題，因今年度尚未開始開放冷氣設備且有新冠肺炎為了防疫將以通風為主，打造舒適的辦公環境。(3)編號 189『櫃檯的小姐有位態度似乎不太好，拿表格時明明是兩張，只拿一張』，將加強注重同仁專業素養及親民的服務形象。

由於本調查為針對某一時間的樣本進行調查與分析，民眾前往本所辦理相關業務時，對於不同之服務滿意度可能會受到不同因素所影響，為求瞭解本所洽公民眾反映情形及諸項觀感之變化，將持續推動洽公民眾對本所辦公環境及員工服務態度、禮貌之調查，期充分明瞭民眾對本所認知差異。