

前言

本所職司基隆市七堵、暖暖、中山、安樂等四區之土地登記、土地測量與公告地價、公告現值等工作，與民眾權益息息相關，每日頻繁的與來所申辦案件之民眾、地政士接觸。本所同仁為民服務之態度與專業知識之良窳直接影響人民對本所之觀感。因此，本所除確實執行各項地政業務外，更將為民服務品質之提升列入重點工作項目之一。

為瞭解各方對地政事務所之要求與需求，本所依據政府服務品質獎之相關規定，辦理 98 年度為民服務問卷調查，依據調查結果針對缺失部分檢討改進，以提供民眾優質的洽公環境與專業的地政服務。

調查依據與目的

調查依據：

依據政府服務品質獎評獎作業手冊與本所 98 年度為民服務工作小組第 5 次會議記錄辦理。

調查目的：

瞭解民眾所需、掌握民眾感受、發現工作問題。

解決民眾問題，便利民眾洽公、健全業務體制。

調查過程與方法

一、調查主題

此次問卷調查設計，主要以「政府服務品質獎評獎作業手冊」為依據，結合地政事務所各項業務，設計成彈性且多面向的題型，瞭解民眾對於本所業務及服務之感受。

二、調查母體及對象

（一）調查母體：

以來所洽公之民眾、地政士、不動產經紀人等作為抽樣調查母體。

（二）調查對象：

問卷分別置於服務台、全功能櫃檯、謄本櫃檯、二課查詢閱覽藍曬櫃檯、三課收發櫃檯，由各櫃檯人員隨機分發協助來所洽公民眾填寫及回收。

三、調查方式與期間

（一）調查方式：

採不記名書面問卷方式，希望能使民眾知無不言，確保問卷具有客觀性。

（二）調查期間：

從民國 98 年 7 月 20 日至 7 月 31 日止，為期 10 個工作天，共發出 400 份問卷調查表，受限於調查時間之限制，部分問卷尚未發出或未隨案件回收。故回收之有效問卷共有351份，回收率為87.8%。

表 1：各櫃臺回收數量與回收率一覽表

	服務台	全功能櫃檯	謄本櫃檯	二課查詢閱覽藍曬櫃檯	三課收發櫃檯	總計
回收份數	130	107	90	22	2	351
各櫃臺回收率(%)	100	97.3	90	44.0	10.0	87.8

四、取樣方法與分析方式

（一）取樣方法：

考量本所人力、案件處理時效性以及有限的預算經費下，本所問卷調查採簡單隨機抽樣方式辦理。

（二）分析方式：

首先將問卷調查所得之數據資料進行歸納整理，利用 SPSS 統計軟體，針對本次問卷進行 Cronbach's α 內部一致性分析信度分析。接續使用 Excel 針對問卷中各題項進行分析並繪製圖表，最後獲得此次問卷調查書面報告，作為各項為民服務工作之成果檢驗與未來改進之依據。

調查結果總體分析

信度分析

問卷調查是指以科學的方法來蒐集相關資料，再運用統計分析的方法將收集之資料來產生決策所需的資訊。當問卷調查完成後，常會面臨問卷是否具有有效性與真實性兩項指標，而信度與效度便是用來測量這兩項指標之準確程度。信度與效度之定義如下

一、效度

所謂「效度」是指使用的測量工具（問卷）能否正確衡量出研究者所欲瞭解的特質。評估效度的高低程度，一般以內容效度、準確效度及架構效度等三個項目加以評判。

二、信度

所謂「信度」是指所用的測量工具所衡量出來的結果之穩定性及一致性。問卷內容的同質性及受訪時間間隔的影響是影響信度的兩個主要因素。最常以 α 信度系數法（Cronbach's α ）作為衡量之依據。

α 係數值可信程度的參考範圍： $\alpha \leq 0.3$ 為「不可信」； $0.3 < \alpha \leq 0.4$ 為「初步研究，勉強可信」； $0.4 < \alpha \leq 0.5$ 為「稍微可信」； $0.5 < \alpha \leq 0.7$ 為「可信」； $0.7 < \alpha \leq 0.9$ 為「很可信」； $0.9 < \alpha$ 為「十分可信」。

然而，由於本問卷之目的，在於探討本所各方面表現在民眾心中之滿意度程度。故本問卷各題目是否可以真實反應民眾滿意度至為關鍵。故以本問卷中之 1~8 題使用 SPSS 統計軟體進行信度分析，分析結果顯示，Cronbach's α 達 0.93，足見本次問卷調查具有相當的可信度，調查之結果可做為本所後續改進之依據及參考。

基本資料分析

(一) 性別

表 2：問卷調查性別分佈表

	男	女
人數	183	168
百分比 (%)	52.1%	47.9%

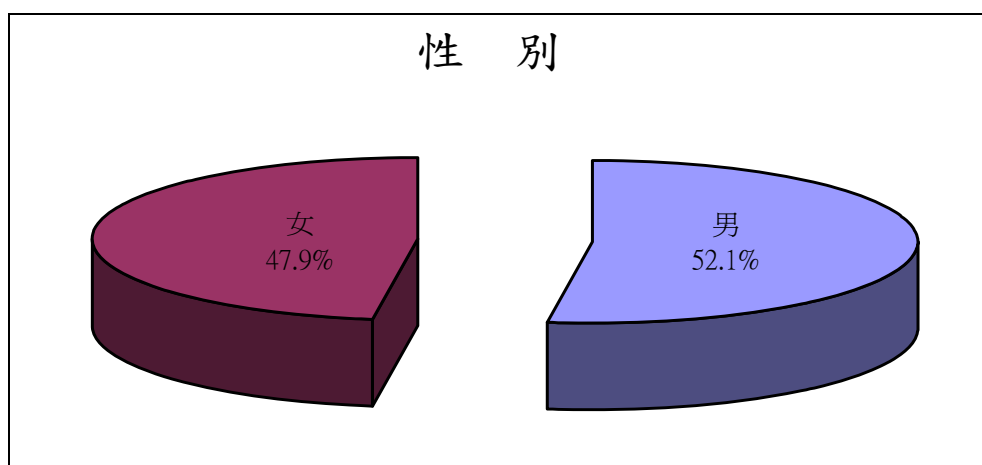


圖 1：問卷調查性別分佈圖

分析：

本次問卷調查之對象，男性與女性各佔一半左右，故問卷調查之結果，將可以綜合不同性別對於本所各項設施與作業流程等不同感受，對於本所未來改進之方向具有相當之助益。

（二）年齡

表 3：問卷調查年齡分佈表

	20-29 歲	30-39 歲	40-49 歲	50-59 歲	60 歲以上	總計
人數	42	81	111	83	34	351
百分比 (%)	12.0	23.1	31.6	23.6	9.7	100

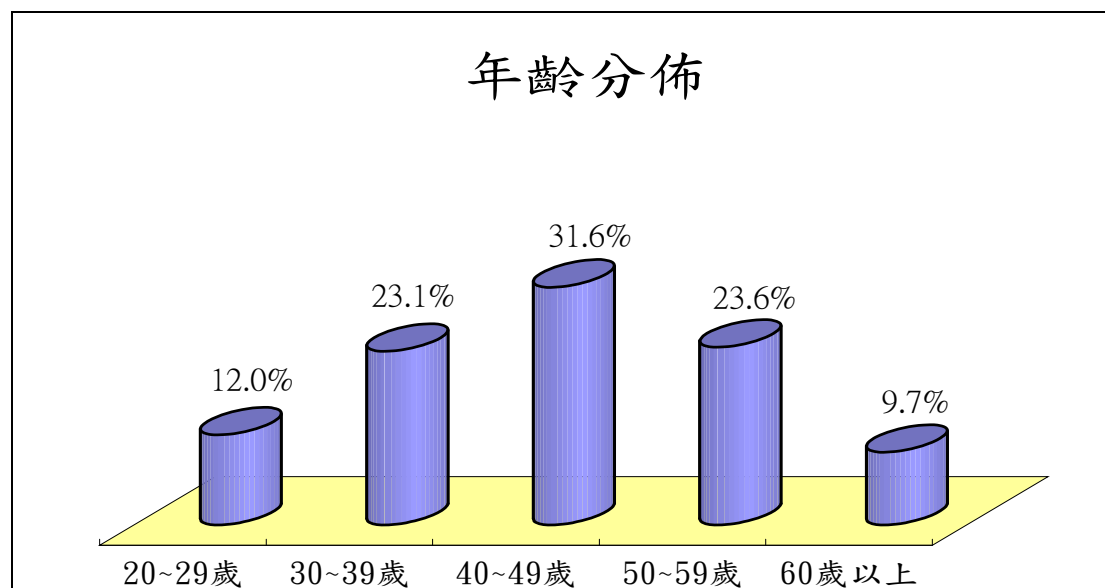


圖 2：問卷調查年齡分佈圖

分析：

本次問卷調查之對象以 40~49 歲者為最大宗，佔31.6%，其次為 50~59 歲，佔23.6%，再其次為 30~39 歲，佔23.1%。分析可能原因在於近年來民眾自行辦理案件意願頗高，30~59 歲這個年齡階層的民眾為主要購屋換屋之族群，且來所申辦案件之地政士多為較資深的老代書，故年齡層亦集中在 30 歲至 59 歲之間，。

(三) 職業

表 4：問卷調查職業分佈表

	地政士	軍公教	工	商	自由業	其他	總計
人數	64	34	44	67	75	67	351
百分比(%)	18.2	9.7	12.5	19.1	21.4	19.1	100

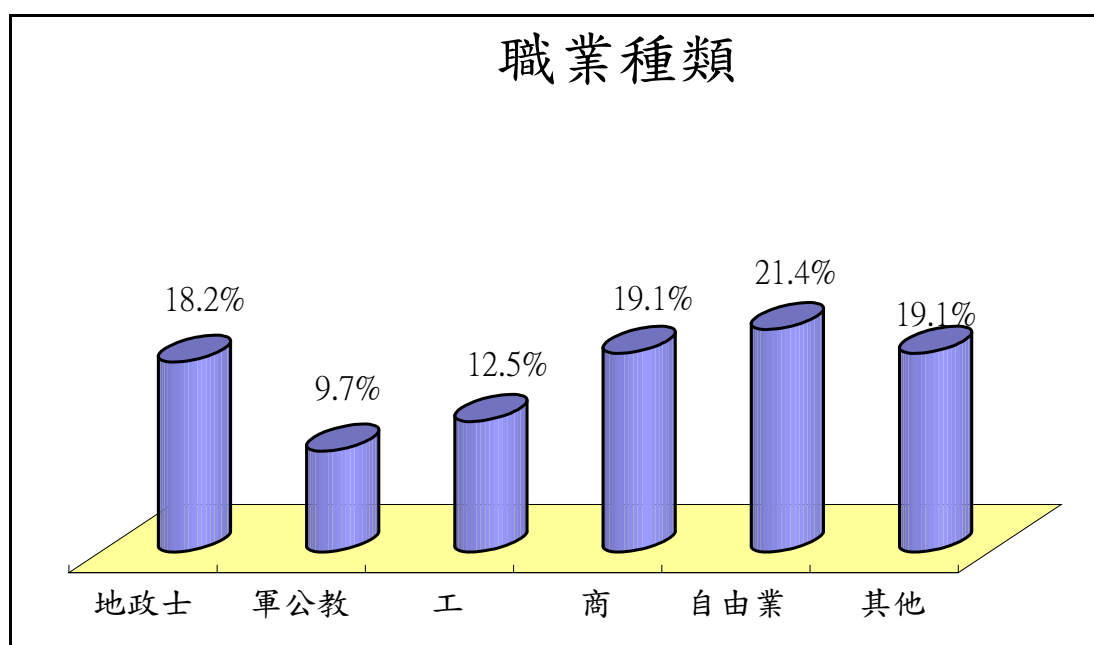


圖 3：問卷調查職業分佈圖

分析：

本次調查對象地政士佔18.2%，尚低於商19.1%、其他19.1%及自由業21.4%，顯示近年來民眾自行辦理案件比例高，亦即本次協助填寫問卷之民眾具有多樣化的背景，對於民眾自行申辦案件時會有之陌生及不安感，本所第一線服務人員之服務態度與專業素養將是影響問卷結果之重要因素，因此該現象對於本所服務滿意度之調查更有幫助。

總體分析

原始問卷題目：

- 一、對於洽公環境是否滿意？（綠美化及舒適、明亮、整潔程度）
- 二、對於服務項目、服務人員、方向引導及提供雙語標示感受如何？
- 三、對於洽公動線規劃是否滿意？
- 四、對於相關設施是否滿意？(如座椅、盥洗室、哺乳室、愛心鈴、
申辦書表、填寫範例、服務台、書寫台、電腦（網路）、飲水機、
公用電話、宣導資料及文具用品等)
- 五、對於員工服務禮儀是否滿意？
- 六、承辦人員的專業知識及業務熟悉程度，感受如何？
- 七、各式「單一窗口」的服務措施是否滿意？(謄本櫃台、簡易登記
案件櫃檯、全功能櫃檯)
- 八、自受理案件起至交件所需等候時間是否滿意？

表 5：本所在各題項之結果分析表

		第一題	第二題	第三題	第四題	第五題	第六題	第七題	第八題
非常滿意	分數	264	292	253	246	302	291	293	285
	百分比	75.2	83.2	72.0	70.1	86.0	82.9	83.4	81.2
滿意	分數	81	56	88	89	49	60	56	61
	百分比	23.1	16.0	25.1	25.3	14.0	17.1	16.0	17.4
尚可	分數	6	3	8	16	0	0	2	5
	百分比	1.7	0.8	2.3	4.6	0	0	0.6	1.4
不滿意	分數	0	0	2	0	0	0	0	0
	百分比	0	0	0.6	0	0	0	0	0
非常不滿意	分數	0	0	0	0	0	0	0	0
	百分比	0	0	0	0	0	0	0	0

分析：

為瞭解本所在本問卷中整體之表現，故將第一～第八題之滿意程度，整理如表 5 所示，各題達滿意程度以上者佔 95.4～100%，尚可佔 0～4.6%，不滿意佔 0～0.6%，無非常不滿意之情形。

從表 5 中可以發現，本所在第五題（對於員工服務禮儀是否滿意？）獲得「非常滿意」之肯定的人數最多，共有 302 位，獲得「非常滿意」之肯定最少之題項，為第四題（對於相關設施是否滿意？(如座椅、盥洗室、哺乳室、愛心鈴、申辦書表、填寫範例、服務台、書寫台、電腦(網路)、飲水機、公用電話、宣導資料及文具用品等)），此題也是最多人認為「尚可」之題項。其次，僅有第三題（對於洽公動線規劃是否滿意？）獲得不滿意，共有 2 位。

調查項目分析

(一) 對於洽公環境是否滿意？(綠美化及舒適、明亮、整潔程度)

表 6：本所於第一題所得之分數分析表

	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
人數	264	81	6	0	0
百分比(%)	75.2	23.1	1.7	0	0

第一題

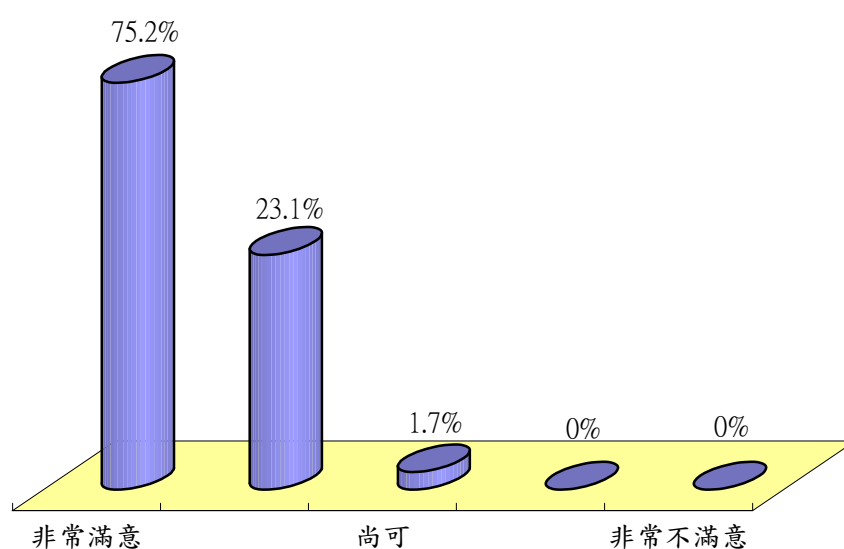


圖 4：本所於第一題所得之分數分析圖

表 7：本所各櫃臺於第一題所得之分數分析表

		服務台	全功能櫃檯	膳本櫃檯	二課查詢閱覽藍曬櫃檯	三課收發櫃檯
非常滿意	分數	100	70	83	11	0
	百分比	76.9	65.4	92.2	50.0	0
滿意	分數	27	35	7	10	2
	百分比	20.8	32.7	7.8	45.5	100
尚可	分數	3	2	0	1	0
	百分比	2.3	1.9	0	4.5	0
不滿意	分數	0	0	0	0	0
	百分比	0	0	0	0	0
非常不滿意	分數	0	0	0	0	0
	百分比	0	0	0	0	0

第一題(各櫃檯)

□非常滿意 □滿意 □尚可 □不滿意 □非常不滿意

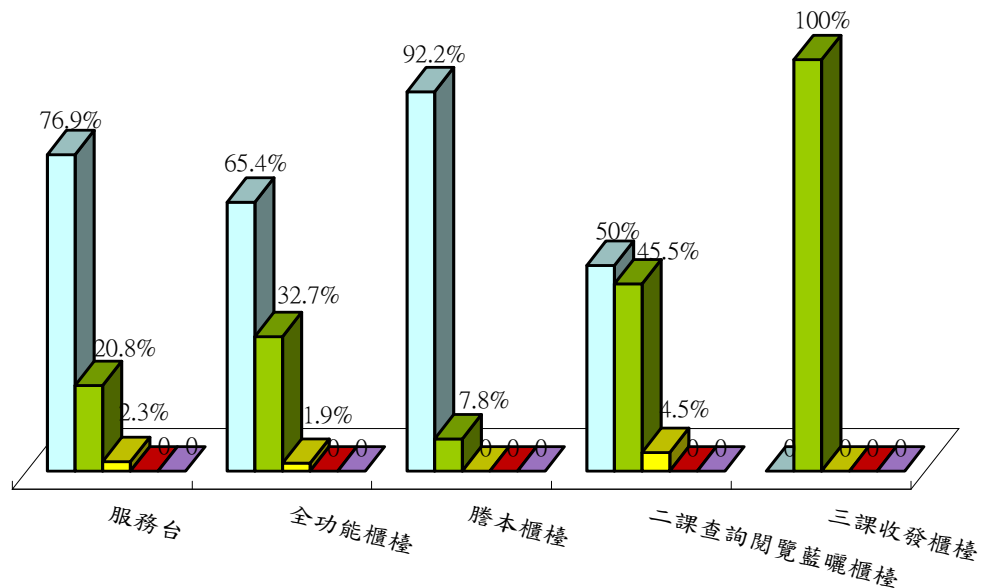


圖 5：本所各櫃臺於第一題所得之分數分析圖

分析：

如表 6 及圖 4 所示，有75.2%的民眾對於本所洽公環境達到非常滿意，有23.1%的民眾感到滿意，僅有1.7%的民眾感到尚可。顯見本所雖受限於空間環境較小，建物較為老舊等不利條件，但在全體同仁努力維護下，仍讓來所洽公者感覺舒適。而在各櫃臺之分析中，如表 7 及圖 5 所示，又以謄本櫃臺之環境最受民眾之青睞，感到非常滿意之民眾達 92.2%(三課收發櫃臺因樣本數過少，故僅納入整體分析)。

(二)對於服務項目、服務人員、方向引導及提供雙語標示感受如何？

表 8：本所於第二題所得之分數分析表

	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
人數	292	56	3	0	0
百分比 (%)	83.2	16.0	0.8	0	0

第二題

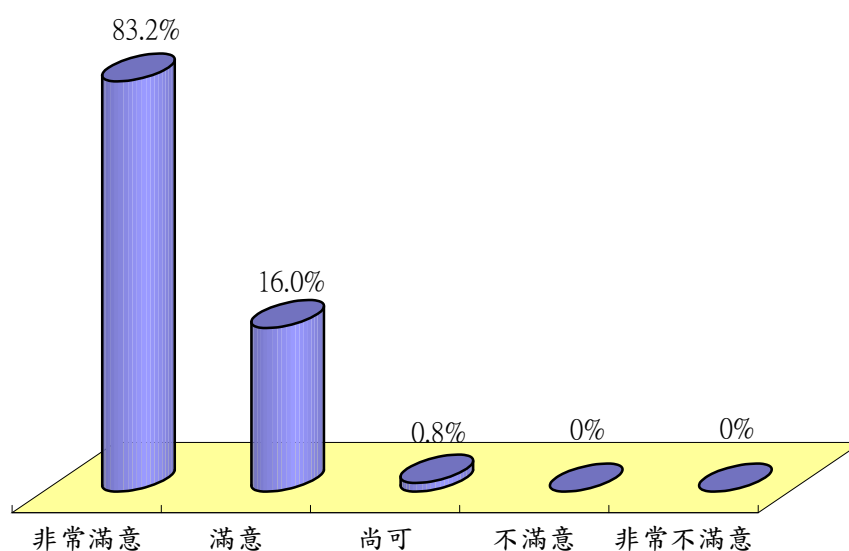


圖 6：本所於第二題所得之分數分析圖

表 9：本所於第二題所得之分數分析表

		服務台	全功能櫃檯	謄本櫃檯	二課查詢閱覽藍曬櫃檯	三課收發櫃檯
非常滿意	分數	110	81	85	15	1
	百分比	84.6	75.7	94.4	68.2	50.0
滿意	分數	20	25	5	5	1
	百分比	15.4	23.4	5.6	22.7	50.0
尚可	分數	0	1	0	2	0
	百分比	0	0.9	0	9.1	0
不滿意	分數	0	0	0	0	0
	百分比	0	0	0	0	0
非常不滿意	分數	0	0	0	0	0
	百分比	0	0	0	0	0

第二題(各櫃檯)

□非常滿意 □滿意 □尚可 □不滿意 □非常不滿意

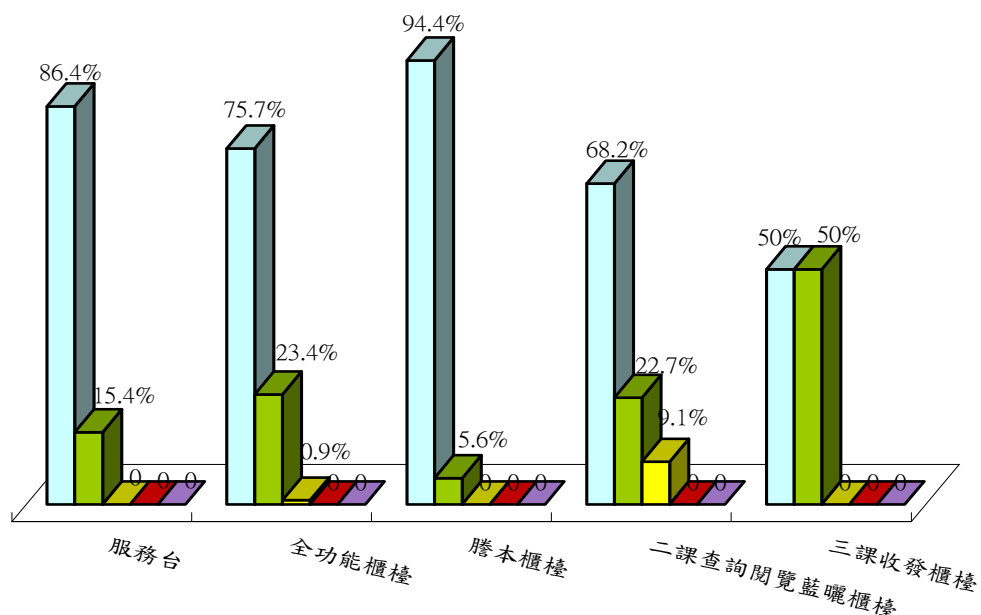


圖 7：本所各櫃臺於第二題所得之分數分析圖

分析：

本所設置有服務台、地政志工隨時為民眾引導洽公及解決問題，所以民眾對於本所服務項目、服務人員、方向引導及提供雙語標示等項目有83.2%感到非常滿意。而在各櫃臺中，以謄本櫃臺之滿意度最高，感到非常滿意的有94.4%。建議未來在方向引導項目中，除原有硬體設施之標示引導外，輔以走動式服務加深民眾對本所人員之親切服務印象。

(三) 對於洽公動線規劃是否滿意？

表 10：本所於第三題所得之分數分析表

	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
人數	253	88	8	2	0
百分比 (%)	72.0	25.1	2.3	0.6	0

第三題

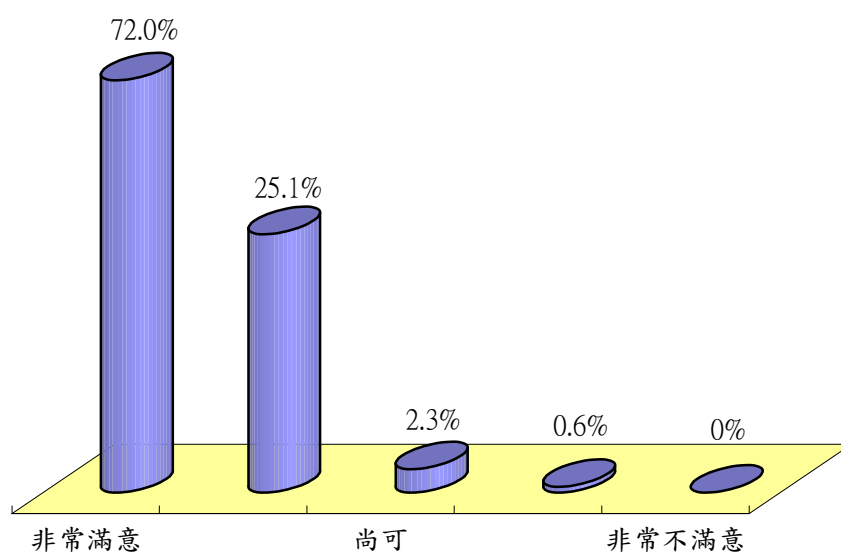


圖 8：本所於第三題所得之分數分析圖

表 11：本所各櫃臺於第三題所得之分數分析表

		服務台	全功能櫃檯	謄本櫃檯	二課查詢閱覽藍曬櫃檯	三課收發櫃檯
非常滿意	分數	101	60	82	10	0
	百分比	77.7	56.1	91.1	45.5	0
滿意	分數	29	39	8	10	2
	百分比	22.3	36.4	8.9	45.5	100
尚可	分數	0	8	0	0	0
	百分比	0	7.5	0	0	0
不滿意	分數	0	0	0	2	0
	百分比	0	0	0	9.0	0
非常不滿意	分數	0	0	0	0	0
	百分比	0	0	0	0	0

第三題(各櫃檯)

□ 非常滿意 □ 滿意 □ 尚可 □ 不滿意 □ 非常不滿意

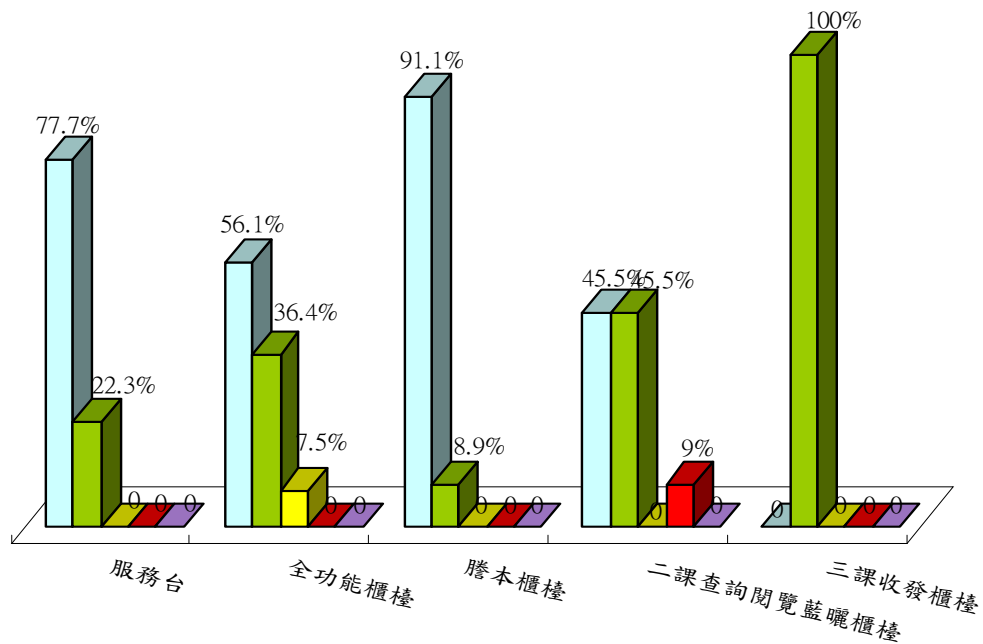


圖 9：本所各櫃臺於第三題所得之分數分析圖

分析：

如表 10 和圖 8 所示：有72.0%之洽公民眾對於本所洽公動線規劃感到非常滿意，25.1%之洽公民眾感到滿意，有2.3%的民眾覺得尚可，而有0.6%的民眾覺得不滿意。而在各櫃臺分析方面，如表 11 和圖 9 所示，則以二課查詢閱覽藍曬櫃檯之動線設置之滿意度最低，感到非常滿意與滿意程度以上者雖已達91.0%，但仍有9.0%表示不滿意，歸納原因可能為民眾說明需求時，才發現跑錯樓層而必須往來於本所三樓及四樓之間，而有感不便。

(四) 對於相關設施是否滿意?(如座椅、盥洗室、哺乳室、愛心鈴、申辦書表、填寫範例、服務台、書寫台、電腦(網路)、飲水機、公用電話、宣導資料及文具用品等)?

表 12：本所於第四題所得之分數分析表

	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
人數	246	89	16	0	0
百分比(%)	70.1	25.3	4.6	0	0

第四題

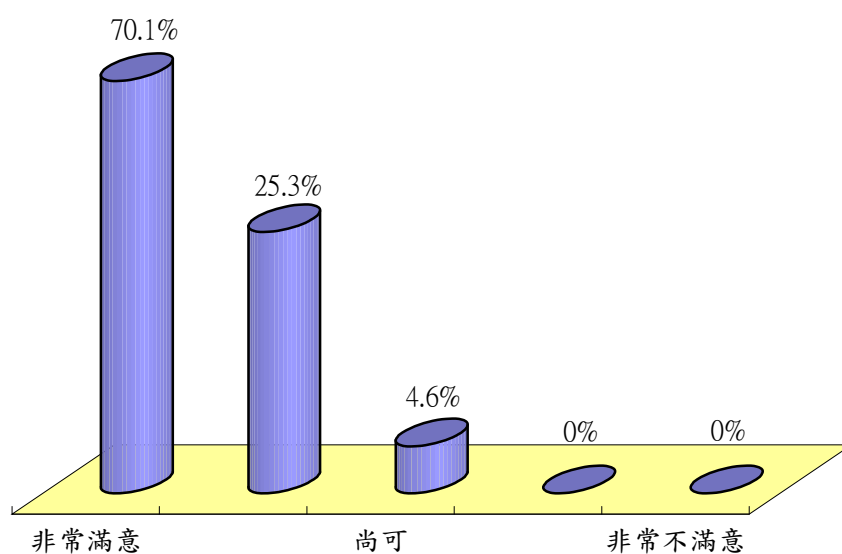


圖 10：本所於第四題所得之分數分析圖

表 13：本所各櫃臺於第四題所得之分數分析表

		服務台	全功能櫃檯	謄本櫃檯	二課查詢閱覽藍曬櫃檯	三課收發櫃檯
非常滿意	分數	96	56	81	12	1
	百分比	73.9	52.3	90.0	54.6	50.0
滿意	分數	32	42	7	7	1
	百分比	24.6	39.3	7.8	31.8	50.0
尚可	分數	2	9	2	3	0
	百分比	1.5	8.4	2.2	13.6	0
不滿意	分數	0	0	0	0	0
	百分比	0	0	0	0	0
非常不滿意	分數	0	0	0	0	0
	百分比	0	0	0	0	0

第四題(各櫃檯) □非常滿意 ■滿意 ▨尚可 ■不滿意 ▨非常不滿意

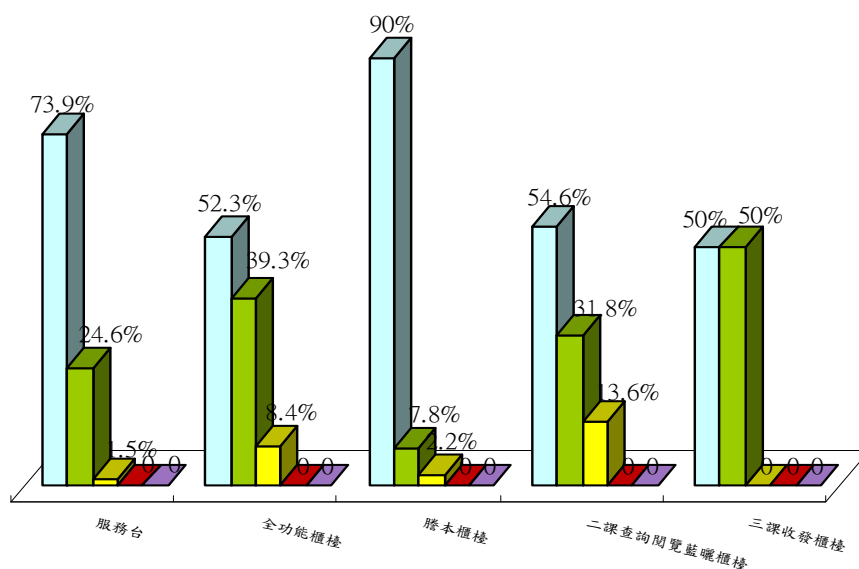


圖 11：本所各櫃臺於第四題所得之分數分析圖

分析：

對於本所相關設施，表示非常滿意者有70.1%，表示滿意者有25.3%，表示尚可之民眾有4.6%，相較於 97 年度之問卷結果（表示尚可達 13.4%）已有所改善。

(五) 對於員工服務禮儀是否滿意？

表 14：本所於第五題所得之分數分析表

	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
人數	302	49	0	0	0
百分比 (%)	86.0	14.0	0	0	0

第五題

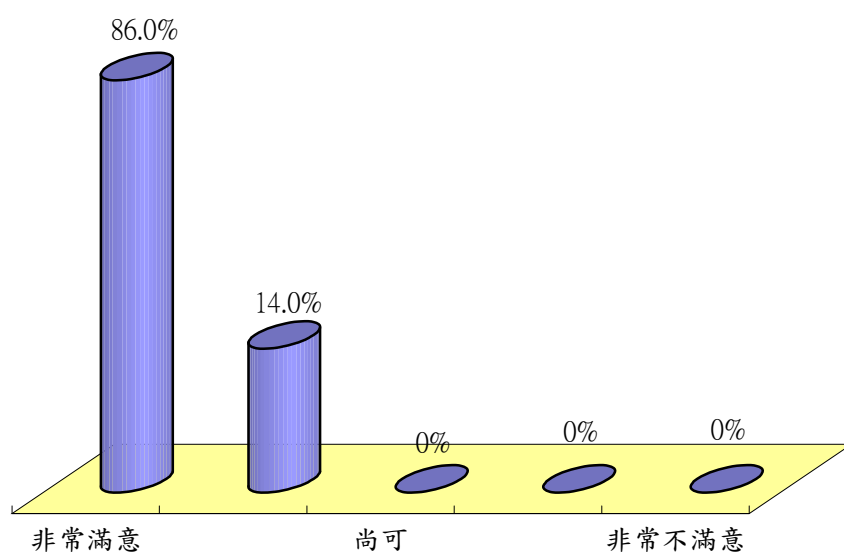


圖 12：本所於第五題所得之分數分析圖

表 15：本所各櫃臺於第五題所得之分數分析表

		服務台	全功能櫃檯	謄本櫃檯	二課查詢閱覽藍曬櫃檯	三課收發櫃檯
非常滿意	分數	111	85	87	17	2
	百分比	85.4	79.4	96.7	77.3	100
滿意	分數	19	22	3	5	0
	百分比	14.6	20.6	3.3	22.7	0
尚可	分數	0	0	0	0	0
	百分比	0	0	0	0	0
不滿意	分數	0	0	0	0	0
	百分比	0	0	0	0	0
非常不滿意	分數	0	0	0	0	0
	百分比	0	0	0	0	0

第五題(各櫃檯)

□非常滿意 □滿意 □尚可 □不滿意 □非常不滿意

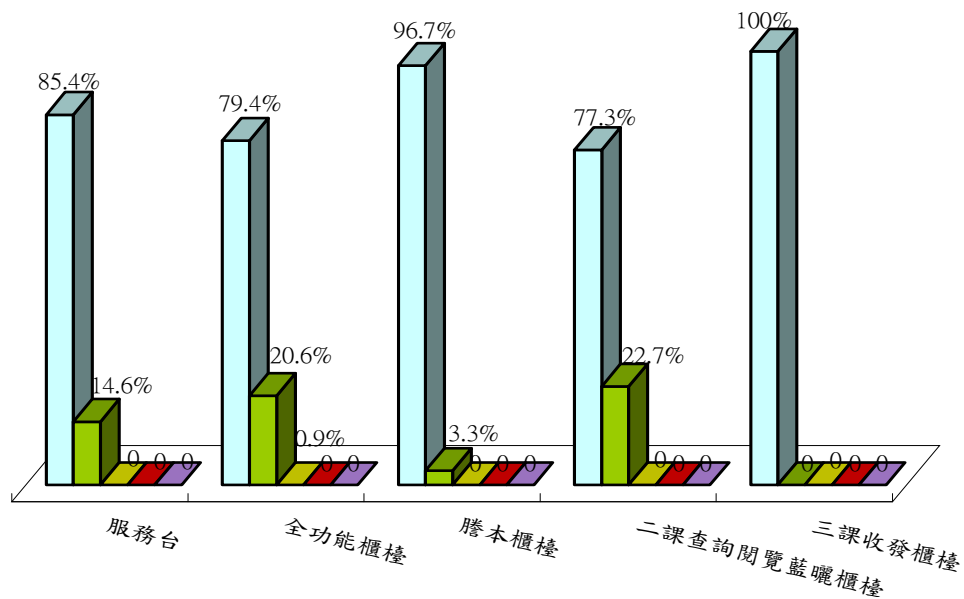


圖 13：本所各櫃臺於第五題所得之分數分析圖

分析：

有關本所同仁服務禮儀，有86.0%的民眾感到非常滿意，14.0%的民眾表示滿意，無尚可、不滿意及非常不滿意之意見，可見本所同仁不因業務繁忙或個人因素而降低服務品質。而從表 15 和圖 13 中可以發現，各類櫃臺之民眾感到滿意程度以上者皆達100%，已給予各櫃臺同仁肯定與嘉許。

(六) 承辦人員的專業知識及業務熟悉程度，感受如何？

表 16：本所於第六題所得之分數分析表

	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
人數	291	60	0	0	0
百分比 (%)	82.9	17.1	0	0	0

第六題

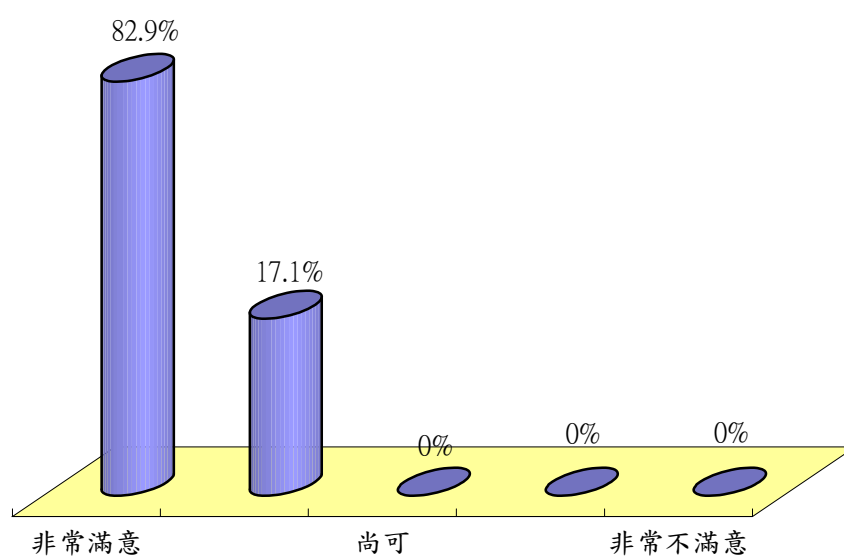


圖 14：本所於第六題所得之分數分析圖

表 17：本所各櫃臺於第六題所得之分數分析表

		服務台	全功能櫃檯	謄本櫃檯	二課查詢閱覽藍曬櫃檯	三課收發櫃檯
非常滿意	分數	107	86	84	14	0
	百分比	82.3	80.4	93.3	63.6	0
滿意	分數	23	21	6	8	2
	百分比	17.7	19.6	6.7	36.4	100
尚可	分數	0	0	0	0	0
	百分比	0	0	0	0	0
不滿意	分數	0	0	0	0	0
	百分比	0	0	0	0	0
非常不滿意	分數	0	0	0	0	0
	百分比	0	0	0	0	0

第六題(各櫃檯)

□非常滿意 □滿意 □尚可 □不滿意 □非常不滿意

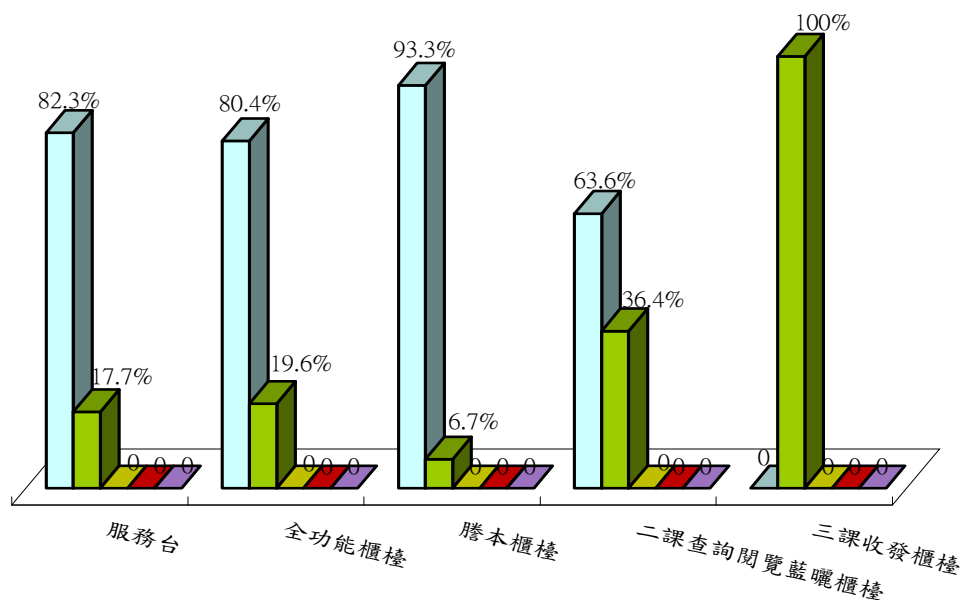


圖 15：本所各櫃臺於第六題所得之分數分析圖

分析：

對於本所各課承辦人員之專業程度，有82.9%的民眾表示非常滿意，17.1%的民眾覺得滿意；而各類櫃臺之民眾感到滿意程度以上者皆達100%，已給予各櫃臺同仁肯定與嘉許。

(七) 各式「單一窗口」的服務措施是否滿意？(謄本櫃檯、簡易登記案件櫃檯、全功能櫃檯)

表 18：本所於第七題所得之分數分析表

	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
人數	293	56	2	0	0
百分比(%)	83.4	16.0	0.6	0	0

第七題

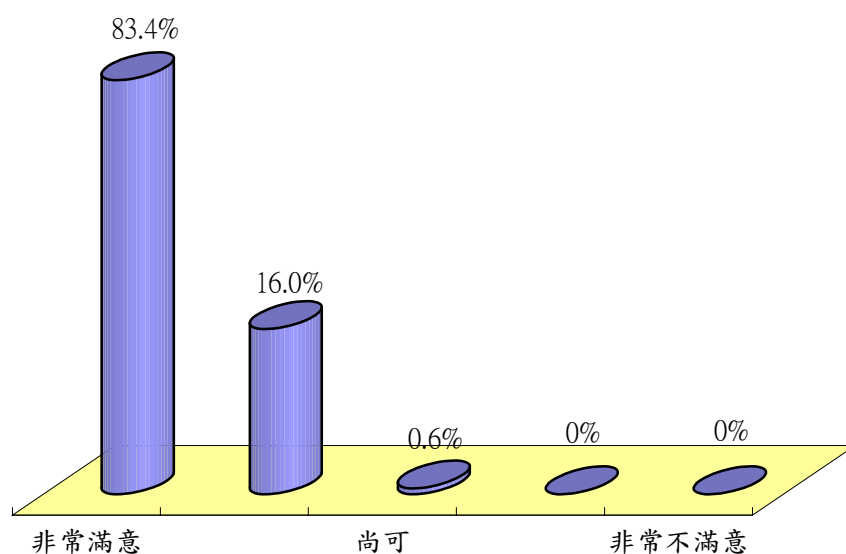


圖 16：本所於第七題所得之分數分析圖

表 19：本所各櫃檯於第七題所得之分數分析表

		服務台	全功能櫃檯	謄本櫃檯	二課查詢閱覽藍曬櫃檯	三課收發櫃檯
非常滿意	分數	105	90	84	12	2
	百分比	80.8	84.1	93.3	54.6	100
滿意	分數	25	16	6	9	0
	百分比	19.2	15.0	6.7	40.9	0
尚可	分數	0	1	0	1	0
	百分比	0	0.9	0	4.5	0
不滿意	分數	0	0	0	0	0
	百分比	0	0	0	0	0
非常不滿意	分數	0	0	0	0	0
	百分比	0	0	0	0	0

第七題(各櫃檯)

□非常滿意 □滿意 □尚可 □不滿意 □非常不滿意

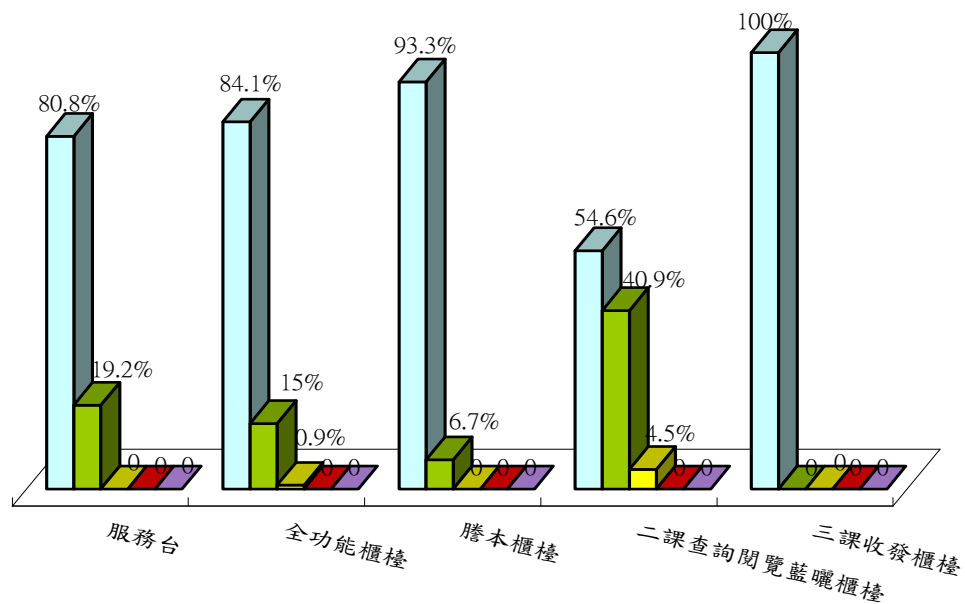


圖 17：本所各櫃臺於第七題所得之分數分析圖

分析：

本題調查結果顯示，有83.4%受訪民眾非常滿意本所各窗口之設置方式，有16.0%的民眾表示滿意，而有0.6%的民眾表示尚可，顯示推行登記測量收件、計費、領件合一之全功能櫃臺及各類櫃臺服務已具民眾頗高接受度。

(八) 自受理案件起至交件所需等候時間是否滿意？

表 20：本所於第八題所得之分數分析表

	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
人數	285	61	5	0	0
百分比(%)	81.2	17.4	1.4	0	0

第八題

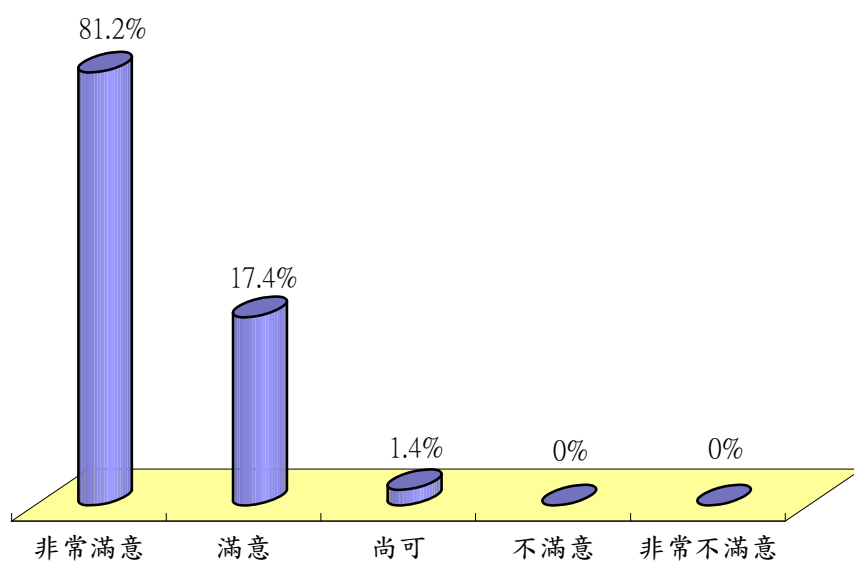


圖 18：本所於第八題所得之分數分析圖

表 21：本所各櫃臺於第八題所得之分數分析表

		服務台	全功能櫃檯	謄本櫃檯	二課查詢閱覽藍曬櫃檯	三課收發櫃檯
非常滿意	分數	105	85	82	13	0
	百分比	80.8	79.4	91.1	59.1	0
滿意	分數	23	20	8	8	2
	百分比	17.7	18.7	8.9	36.4	100
尚可	分數	2	2	0	1	0
	百分比	1.5	1.9	0	4.5	0
不滿意	分數	0	0	0	0	0
	百分比	0	0	0	0	0
非常不滿意	分數	0	0	0	0	0
	百分比	0	0	0	0	0

第八題(各櫃檯)

□非常滿意 □滿意 □尚可 □不滿意 □非常不滿意

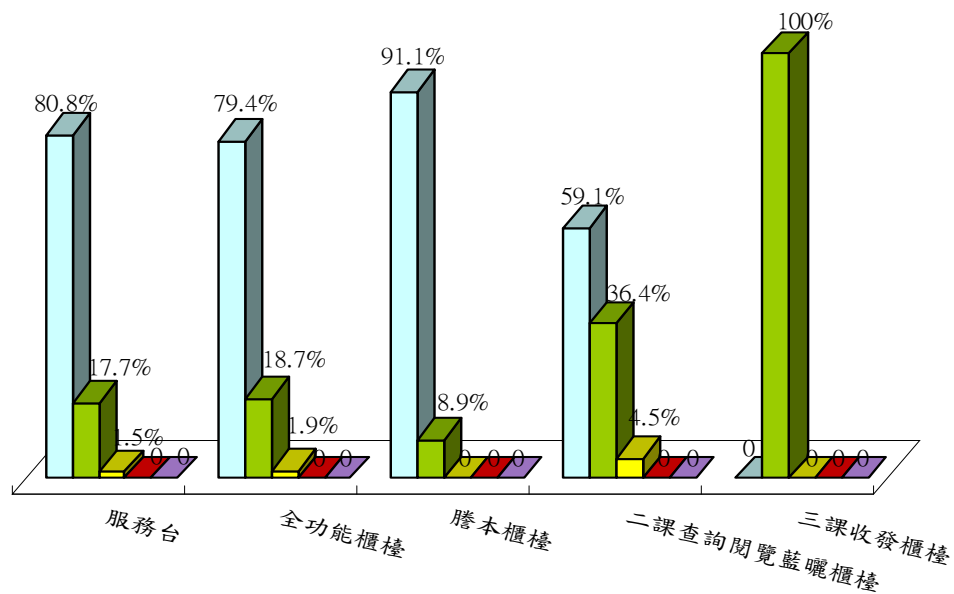


圖 19：本所各櫃臺於第八題所得之分數分析圖

分析：

整體而言，各類案件由於難度不同，本所在檢討各類案件之處理期限後，皆訂有各類案件之標準處理期限，同仁也都在規定期限內完成，所以民眾對於案件必須等候之時間普遍都可以接受，有81.2%的民眾感到非常滿意，有17.4%民眾感到滿意，而有1.4%的民眾表示尚可。而各櫃臺中，以謄本櫃臺之滿意度最高，感到非常滿意者有91.1%，其次為服務台，感到非常滿意者有80.8%。另有關民眾來所申辦業務類型統計結果，因僅有部分受訪民眾確實填寫，樣本數不足故無法分析。

(九) 請問您對目前本所人員最應加強的是？

表 22：本所各櫃臺於第九題所得之分數分析表

	服務台	全功能櫃臺	謄本櫃臺	二課查詢閱覽藍曬櫃臺	三課收發櫃臺	總和
服務態度	0	2	0	0	0	2
工作效率	3	7	0	1	0	11
專業知識	1	3	0	1	1	6
公務禮儀	0	2	0	0	0	2

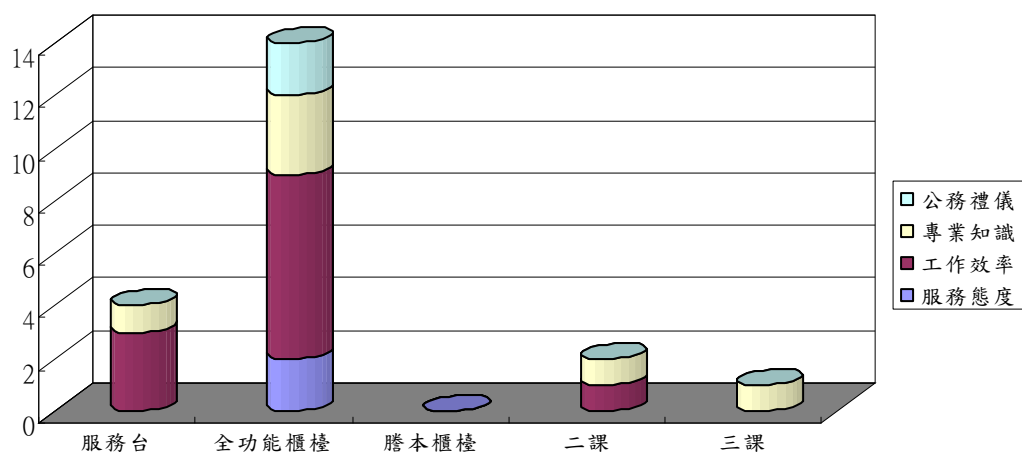


圖 20：本所各櫃臺於第十題所得之分數分析圖

分析：

由表 33 跟圖 23 中，可以發現民眾對於本所之工作效率、專業知識認為有較大之改進空間，兩者勾選最多為全功能櫃臺，因該櫃臺囊括大部分登記及全部測量案之收件、計費及發件，民眾在接觸承辦人員前，往往最先面對面溝通的對象即為全功能櫃臺人員，在關切案件細節時，冀望第一個服務人員即能滿足所有期望值所造成之落差，建議定期加強人員之專業知識及委婉向民眾說明有關案件細節可向承辦人員討論。

趨勢分析

對於民眾而言，來所洽公時，同仁之服務態度、辦事效率以及本所之洽公環境等，對其感受佔最重要之部分。故將本所 95 至 97 年度之服務滿意度問卷調查之結果與本年度之調查，就服務態度、辦事效率以及洽公環境等三大構面進行趨勢分析，希望藉由各年度之問卷調查之結果，找出本所今年度在這三大構面是否有所進步或須改進之地方。

■ 服務態度95年 ■ 服務態度96年 ■ 服務態度97年 ■ 服務態度98年

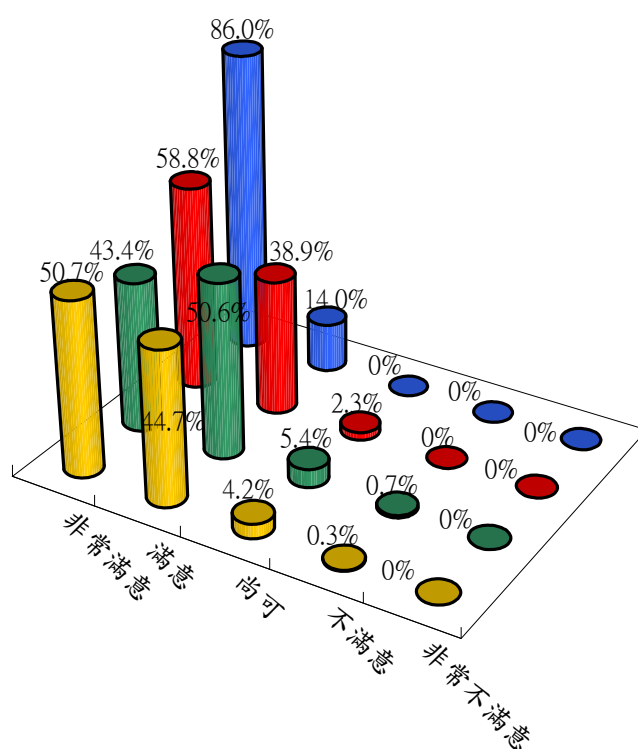


圖 21：95～98 年度服務態度趨勢分析

就服務態度而言，本所今年度在非常滿意之部分有長足之進步，原因在於本所同仁皆能落實每次主管會議後之會議記錄裁決與提醒

事項，加上各課平時輔以教育訓練，故讓民眾肯定本所之同仁於今年度之服務態度，非常滿意部分相較於前三年約有增加27~42%。

■ 洽公環境95年 ■ 洽公環境96年 ■ 洽公環境97年 ■ 洽公環境98年

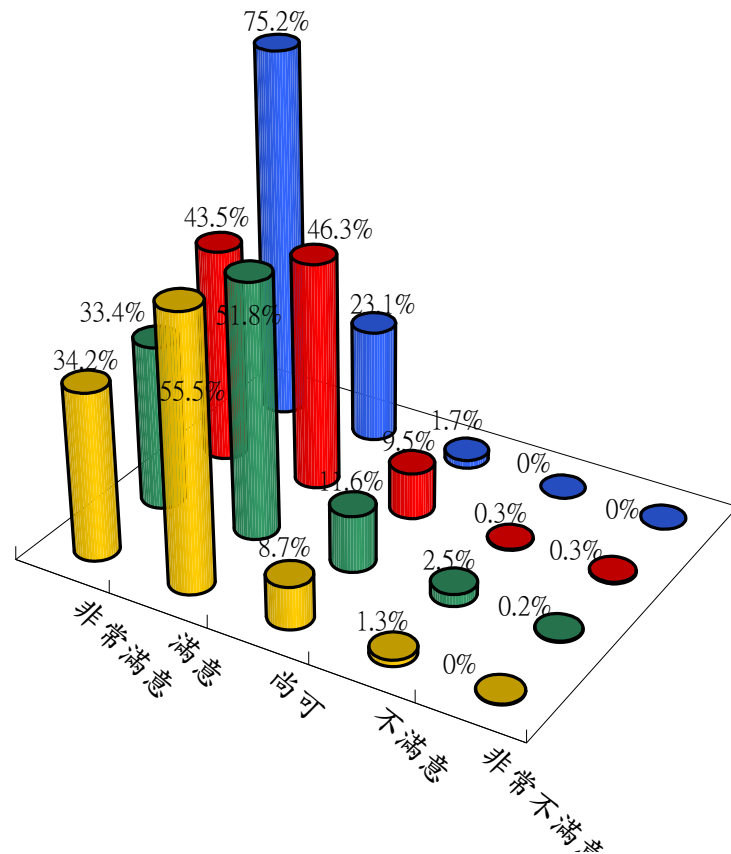


圖 22：95~98 年度洽公環境趨勢分析

就洽公環境而言，在本所各位同仁之努力維護下，克服本所先天上之不足，努力加強各區域之整潔並充實各項設備，也使得感到非常滿意之民眾相較於前三年約有增加31~41%。

■ 辦事效率95年 ■ 辦事效率96年 ■ 辦事效率97年 ■ 辦事效率98年

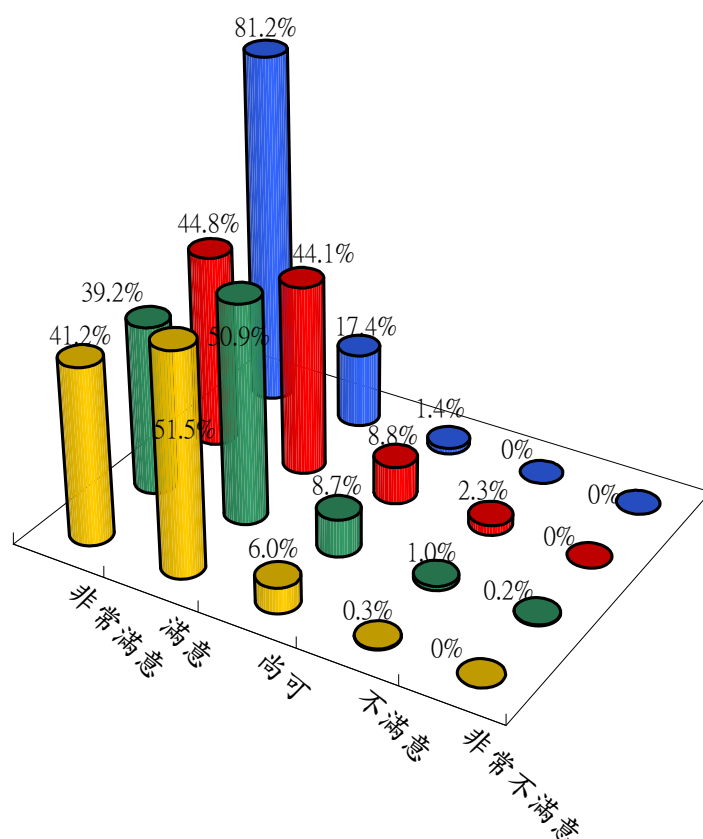


圖 23：95～98 年度辦事效率趨勢分析

就辦事效率而言，本所較前三年度相比，感到非常滿意之民眾約增加36~42%。但因少數民眾反應本所審查人員資歷較淺，案件處理需花費較長時間，雖皆於規定時效內完成，且問卷調查結果亦無不滿意或非常不滿意情形，但仍應虛心接受意見，在能力範圍內儘量滿足顧客需求。

結論

除上述各題項分析中所提之個別解決方法外，在此利用以上之問卷調查分析之結果，提出下列改善項目供參。

一、持續改善服務動線引導標示

本次調查結果中，有受訪民眾提出「申請事項請註名樓層，以示民眾了解，加強引導方向」之建議，本所目前於本棟行政大樓大廳標示「樓層－機關別」、4 個電梯內張貼「樓層－課室別」及 3 樓電梯樓梯間張貼受理登記、地價業務、4 電梯樓梯間張貼受理測量、檔案業務之標示，但確實仍有少部分民眾跑錯樓層情形，故建議除再次檢視本所標示是否清楚及足夠外，亦請本所人員面對民眾時，主動接近、親切招呼，應可減少民眾對環境及業務之陌生感。

二、持續改善本所民眾等候區

本所受限於室內空間不足，故無法有較大空間供民眾等候案件時可以休息，故期望於執行汰機案經費時，除能將各類服務櫃檯改造成更貼切民眾需求外，亦一併考量民眾等候區之空間與硬體設備，增加民眾舒適感，也可以提供較多樣的書報雜誌，填充民眾等候時間，減少承辦人員作業上之壓力。

三、持續辦理各項專業知識及公務禮儀教育訓練

有鑒於近年來民眾自行辦理各項業務意願提高，本所服務一般民眾比例亦有逐年攀升趨勢，因此，各第一線櫃檯服務人員需更有耐心及專業知識用以面對民眾所提各式疑難雜症，在業務繁忙之下，如何面對民眾還能秉持著笑容、誠意與專業素養，有賴於持續辦理各項專業知識及公務禮儀之教育訓練，維持應有之服務品質。

附錄：民眾意見彙整簡表

全功能櫃檯	空氣不流通
	冷氣不夠強
	洽本地政事務所洽公有時感覺室內空氣悶熱，不通風，尤其室內未開空調冷氣時更感不適，希望改進
	洽公有時無冷氣，是否比照信義地政事務所獨立式空調
	有時沒有開冷氣，可在出風口加裝風扇(比照基隆市政府)又涼又省電，開冷氣時溫度可調低
	冷氣請5月初開始開，洽公實在太熱
	冷氣太弱
	希望冷氣常開，空氣較佳
	夏季時空調應適度調整避免太過悶熱心情鬱悶
	夏天冷氣不夠強，是否能改善空調設備，才能符合便民之實，感謝所有人員的專業服務，替一般大眾解決問題
	因審查人員新手較多，案件辦理時間較長
	繼續加油努力
	軟體設備(人員教育，訓練，專業知識部分)已有明顯提升，深感認同，至於硬體設施方面，尚待加強，如光線明亮度，冷氣空調，盼改善
	地段圖切結是否可取消
二課查詢閱覽 藍曬櫃檯	申請事項請註名樓層，以示民眾了解，加強引導方向
	方向引導不好，洽辦業務不知要到3樓或4樓，部分人員專業度不夠，答非所問，4樓的櫃檯人員服務親切又專業值得嘉許

為民服務滿意度問卷調查表

親愛的朋友您好：

誠摯感謝您撥冗填寫這份問卷，希望藉此瞭解本所提供之為民服務措施還有哪些尚未達到您的要求及期望，因此，請您就洽公時的任何感受，填寫下列問題，並提供您最寶貴的建議，以供我們日後改進之參考，謝謝！

壹、基本資料

性別：☐男 ☐女

年齡：☐20~29 歲 ☐30~39 歲 ☐40~49 歲 ☐50~59 歲 ☐60 歲以上

職業：☐地政士 ☐軍公教 ☐工 ☐商 ☐自由業 ☐其他

貳、滿意度調查

	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
一、對於洽公環境是否滿意？..... (綠美化及舒適、明亮、整潔程度)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
二、對於服務項目、服務人員、方向引導及提供雙語標示..... 感受如何？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
三、對於洽公動線規劃是否滿意？.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
四、對於相關設施是否滿意？..... (如座椅、盥洗室、哺乳室、愛心鈴、申辦書 表、填寫範例、服務台、書寫台、電腦(網 路)、飲水機、公用電話、宣導資料及文具 用品等)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
五、對於員工服務禮儀是否滿意？.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
六、承辦人員的專業知識及業務熟悉程度，感受如何？.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
七、各式「單一窗口」的服務措施是否滿意？..... (謄本櫃台、簡易登記案件櫃檯、全功能櫃檯)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

非常滿意

滿意

尚可

不滿意

非常不滿意

八、自受理案件起至交件所需等候時間是否滿意？……………

<input type="checkbox"/> 全功能櫃檯	，約_____小時_____分鐘。
<input type="checkbox"/> 簡易登記案件櫃檯	，約_____小時_____分鐘。
<input type="checkbox"/> 申請謄本	，約_____小時_____分鐘。
<input type="checkbox"/> 問題諮詢	，約_____小時_____分鐘。
<input type="checkbox"/> 其他_____	，約_____小時_____分鐘。

九、請問您對目前本所人員最應加強的是？(可複選)

☐服務態度 ☐工作效率 ☐專業知識 ☐公務禮儀 ☐無

十、其他建議事項：(請踴躍填寫，讓我們能為您作更好的服務！)

再次感謝您提供為我們進步的動力！

(本問卷請填妥後交予本所人員，記得領取贈品喔，感謝您!)



基隆市安樂地政事務所 敬上

親愛的朋友您好：

誠摯希望您撥冗填寫這份

『為民服務滿意度問卷調查表』

，希望藉此瞭解本所提供之為民服務
措施還有哪些尚未達到您的要求及期望
，因此，請您就洽公時的任何感受，提供
您最寶貴的建議，以供我們日後改進之參
考，謝謝！

調查時間：98年7月20日~98年7月31日

問卷填妥後請交予本所人員~記得領取贈品喔！



基隆市安樂地政事務所 敬上