

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 97 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 97 年度為民服務工作小組第六次會議記錄辦理。

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：

問卷分別置於三合一櫃臺、單一櫃臺、謄本櫃臺、服務櫃臺及二課、三課收件櫃臺，由各櫃臺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 96 年 8 月 4 日至 8 月 15 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306份，回收率為77%。

表 1：各櫃臺回收數量與回收率一覽表

	三合一 櫃臺	單一櫃臺	謄本櫃臺	服務臺	二課櫃臺	三課 櫃臺
回收份 數	54	77	65	50	50	10
各櫃臺 回收率	68%	96%	81%	50%	100%	100%

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。一般認為當 α 介於 0.5~0.7，即可以認為該問卷是可信的。

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 1~9 題使用 SPSS 統計軟體進行信度分析，分析

結果顯示，Cronbach' s α 達 0.668，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) 年齡

表 2：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
百分比	11.1%	27.8%	31.4%	24.8%	4.9%
人數	34	85	96	76	15

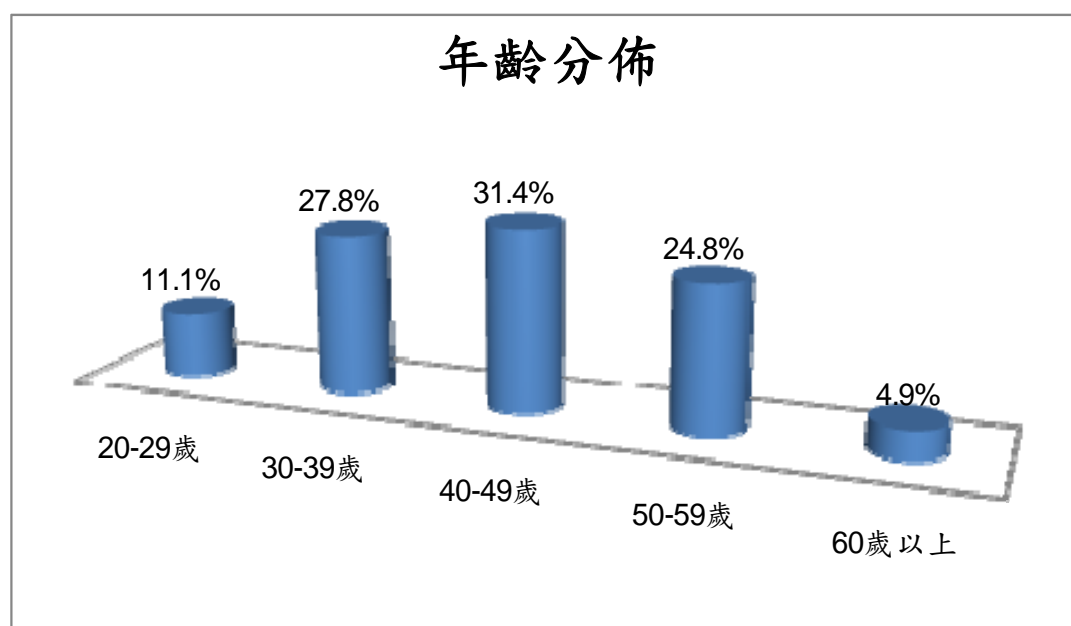


圖 1：問卷調查年齡分佈圖

分析：

本次問卷調查之對象以 40~49 歲者為最大宗，佔31.4%，其次為 30~39 歲，佔27.8%，再其次為 50~59 歲，佔24.8%。分析可能原因在於 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，故年齡層集中在 30 歲至 59 歲之間。

（二）性別

表 3：問卷調查性別分佈表

	女	男
百分比	52.9%	47.1%
人數	162	144

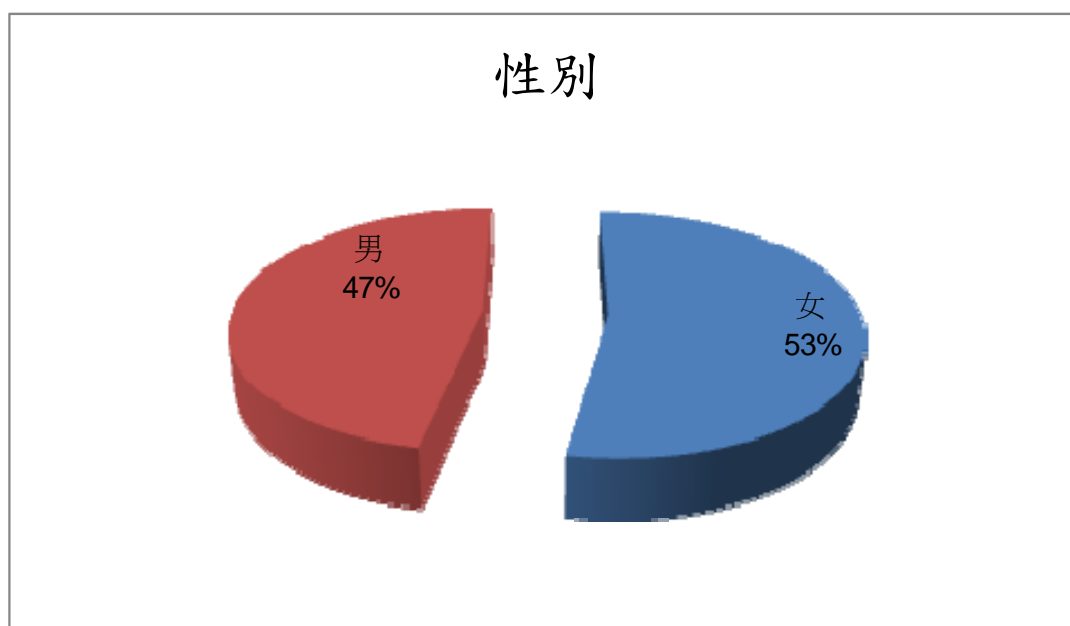


圖 2：問卷調查性別分佈圖

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。

(三) 職業

表 4：問卷調查職業分佈表

	工	地政士	自由業	軍公教	商	其他	總計
百分比	5.2%	25.2%	24.8%	10.1%	18.3%	16.3%	100%
人數	16	77	76	31	56	50	306

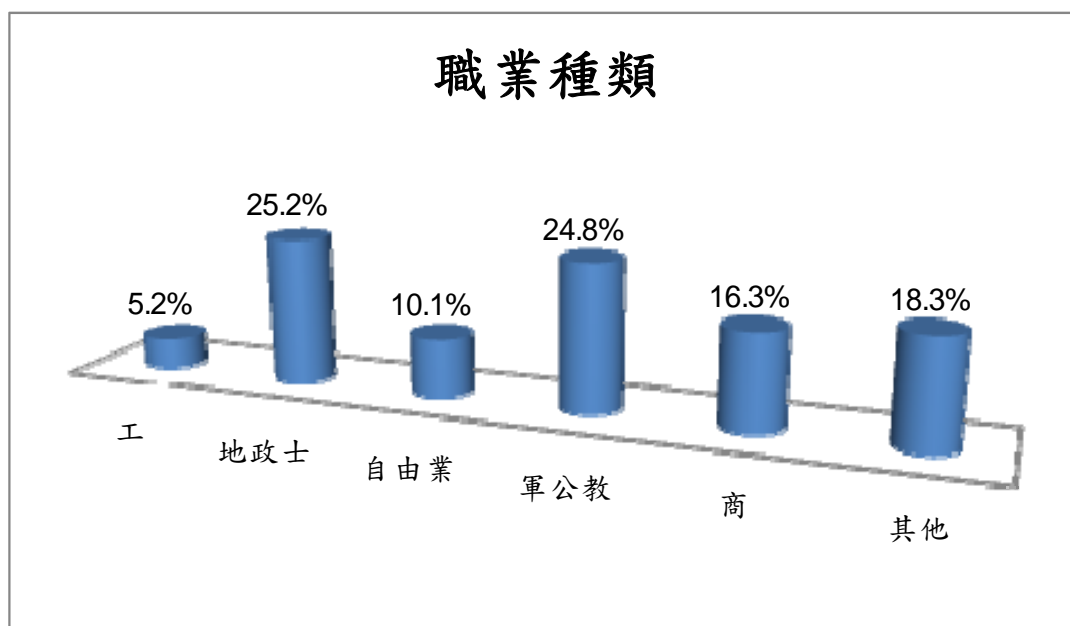


圖 3：問卷調查職業分佈圖

分析：

本次調查對象以地政士最多，但只占全部來所申辦案件者人數之25.2%，顯示本次協助本所填寫問卷之民眾具有多樣化的背景，對於本所服務滿意度之調查更有幫助。

總體分析

表 5：本所在各題項之所得分數

	第二題	第三題	第四題	第五題	第六題	第七題	第八題	第九題
非常滿意	133	168	110	98	180	163	163	137
滿意	142	124	160	163	119	136	136	135
尚可	29	13	33	41	7	7	7	27
不滿意	1	0	3	4	0	0	0	7
非常不滿意	1	1	0	0	0	0	0	0

分析：

為瞭解本所在本問卷中整體之表現，故將第二～第九題之滿意程度，整理如表 5 所示。而從表 5 中可以發現，本所在第六題（請問您本次來所洽公時，對於本所員工的服務禮儀您是否滿意？）獲得「非常滿意」之肯定的人數最多，共有 180 位，獲得「非常滿意」之肯定最少之題項，為第五題（請問您對於本所提供之相關設施(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)是否滿意？），此題也是最多人認為「尚可」之題項。其次，獲得不滿意最多之題項，為第九題（請問您對櫃檯人員自受理案件起至交件所需等候時間是否滿意？）

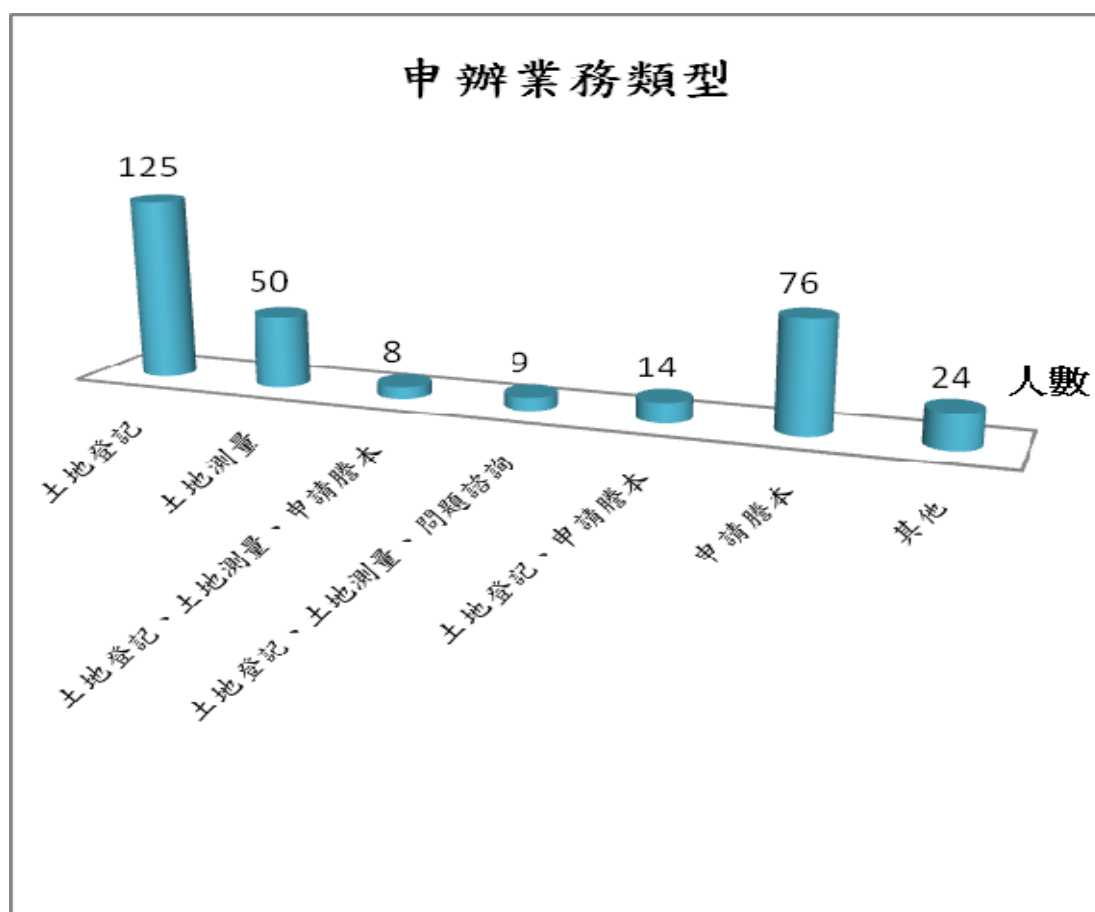
調查項目分析

(一) 請問您到本所申辦何項業務：

表 6：來本所申辦業務類型分析表

	土地登記	土地測量	土地登記 土地測量 申請謄本	土地登記 土地測量 問題諮詢	土地登記 申請謄本	申請謄本	其他
百分比	40.8%	16.3%	2.6%	2.9%	4.6%	24.8%	7.8%
人數	125	50	8	9	14	76	24

圖 4：來本所申辦業務類型分析圖



分析：

有40.8%的民眾(125 人)來所申辦土地登記業務，其次為申請謄本以及土地測量業務，故與民眾接觸較為頻繁者多為一課同仁。

(二) 請問您對於本所的洽公環境滿意度為何？(美綠化及舒適、明亮、整潔、具特色等。)

表 7：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
百分比	43.5%	46.4%	9.5%	0.3%	0.3%
人數	133	142	29	1	1

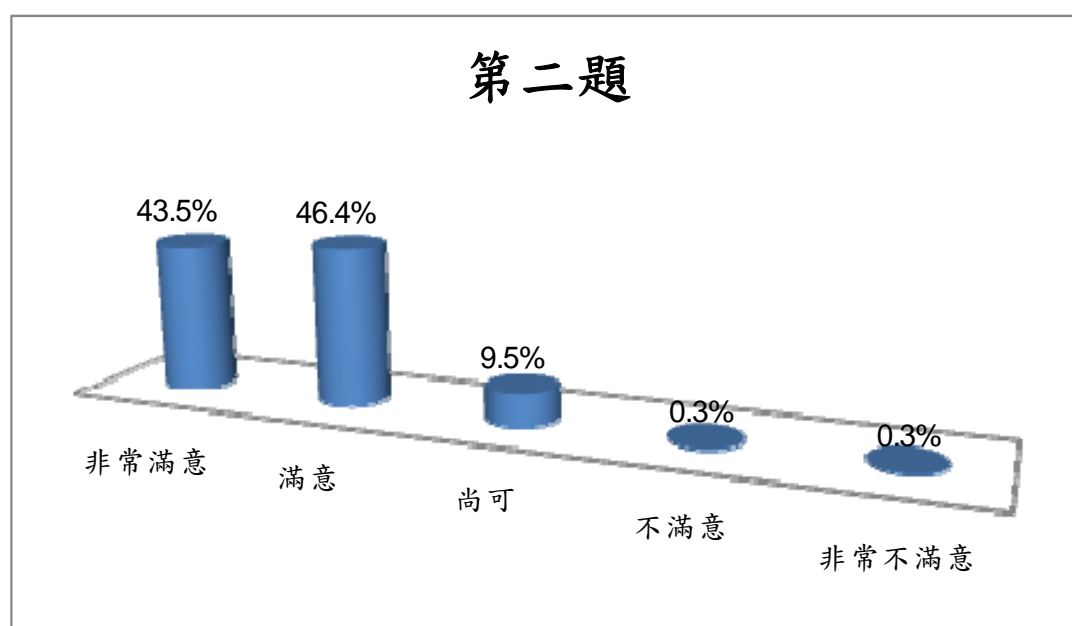


圖 5：本所於第二題所得之分數分析圖

表 8：本所各櫃臺於第二題所得之分數分析表（人次）

	服務臺	收件櫃臺	單一櫃臺	謄本櫃臺	二課 收件櫃臺	三課 收件櫃臺
非常滿意	27	20	18	34	30	4
滿意	22	28	41	27	18	6
尚可	1	6	16	4	2	0
不滿意	0	0	1	0	0	0
非常不滿意	0	0	1	0	0	0

表 9：本所各櫃臺於第二題所得之分數分析表（百分比）

	服務臺	收件櫃臺	單一櫃臺	謄本櫃臺	二課收件櫃臺	三課收件櫃臺
非常滿意	54%	37%	23%	52%	60%	40%
滿意	44%	52%	53%	42%	36%	60%
尚可	2%	11%	21%	6%	4%	0%
不滿意	0%	0%	1%	0%	0%	0%
非常不滿意	0%	0%	1%	0%	0%	0%

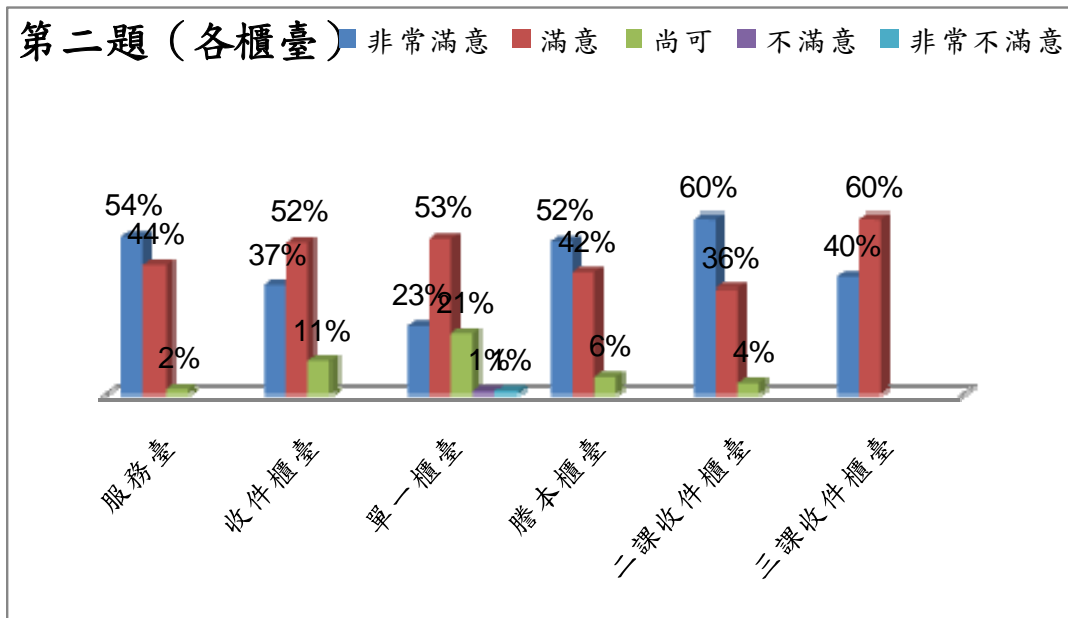


圖 6：本所各櫃臺於第二題所得之分數分析圖

分析：

如表 7 及圖 5 所示，有43.5%的民眾對於本所洽公環境達到非常滿意，有46.4%的民眾感到滿意。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 9 及圖 6 所示，又以二課之環境最受民眾之青睞，感到非常滿意之民眾達60%，。而為持續增加滿意度，建議可於一課播放輕音樂、汰換民眾等候區之桌椅（改成較為舒適之沙發座椅）等方式，再增進民眾舒適感。

(三) 請問您對於本所的服務項目、服務人員、方向引導及提供雙語標示等服務感受度為何？

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
百分比	54.9%	40.5%	4.2%	0.0%	0.3%
人數	168	124	13	0	1

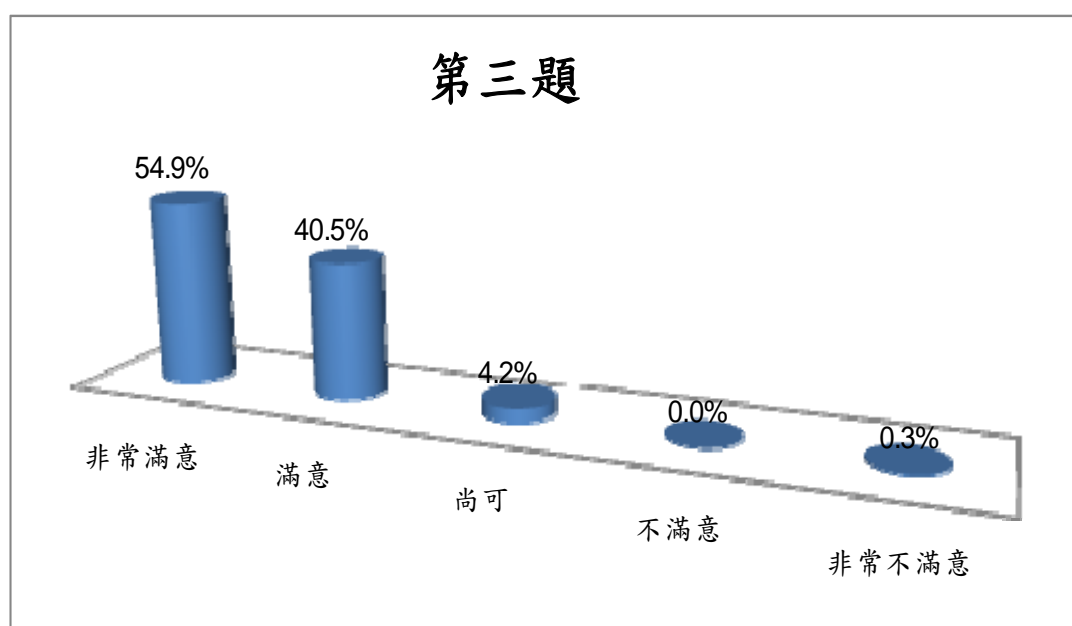


圖 7：本所於第三題所得之分數分析圖

表 11：本所於第三題所得之分數分析表（人次）

	服務臺	收件櫃臺	單一櫃臺	謄本櫃臺	二課 收件櫃臺	三課 收件櫃臺
非常滿意	38	25	29	39	33	4
滿意	12	27	38	24	17	6
尚可	0	2	9	2	0	0
不滿意	0	0	0	0	0	0
非常不滿意	0	0	1	0	0	0

表 12：本所各櫃臺於第三題所得之分數分析表(百分比)

	服務臺	收件櫃臺	單一櫃臺	謄本櫃臺	二課 收件櫃臺	三課 收件櫃臺
非常滿意	76%	46%	38%	60%	66%	40%
滿意	24%	50%	49%	37%	34%	60%
尚可	0%	4%	12%	3%	0%	0%
不滿意	0%	0%	0%	0%	0%	0%
非常不滿意	0%	0%	1%	0%	0%	0%

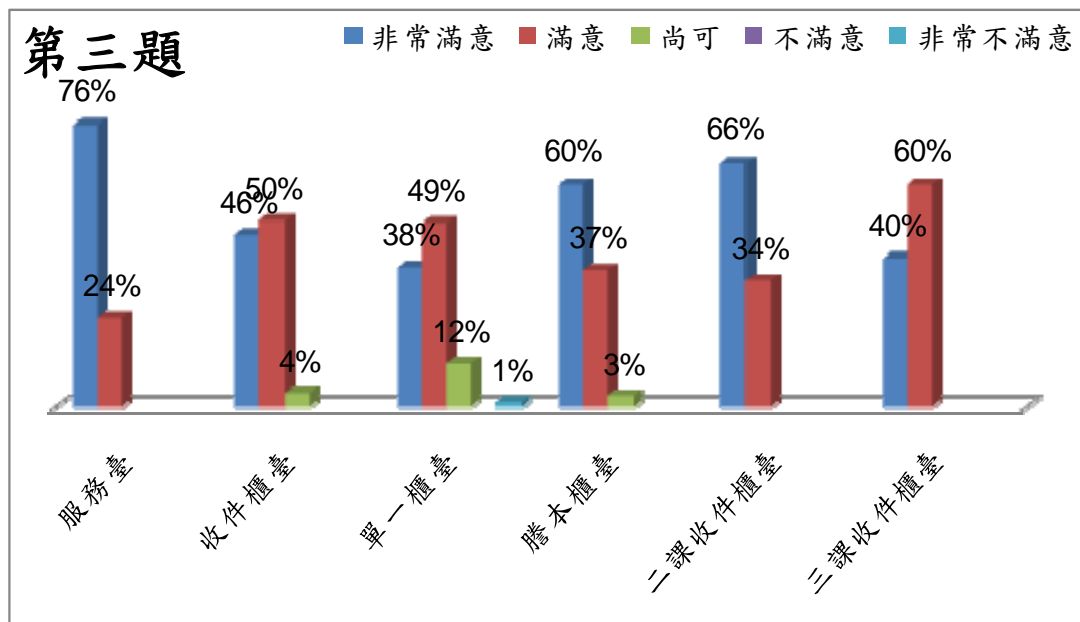


圖 8：本所各櫃臺於第三題所得之分數分析圖

分析：

本所設置有服務臺、地政志工以及走動式服務人員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54.9%感到非常滿意。而在各櫃臺中，以服務臺之滿意度最高，感到非常滿意的有76%。建議未來在方向引導項目中，可以提供外地來所洽公民眾從下高速公路一直到本所沿路間之引導標示，以及從安樂行政大樓各入口引導至各課室之標示，讓本所標示部分更加完備。

(四) 請問您對於本所洽公動線之規劃是否符合您的使用習慣？

表 13：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
百分比	35.9%	52.3%	10.8%	1.0%	0.0%
人數	110	160	33	3	0

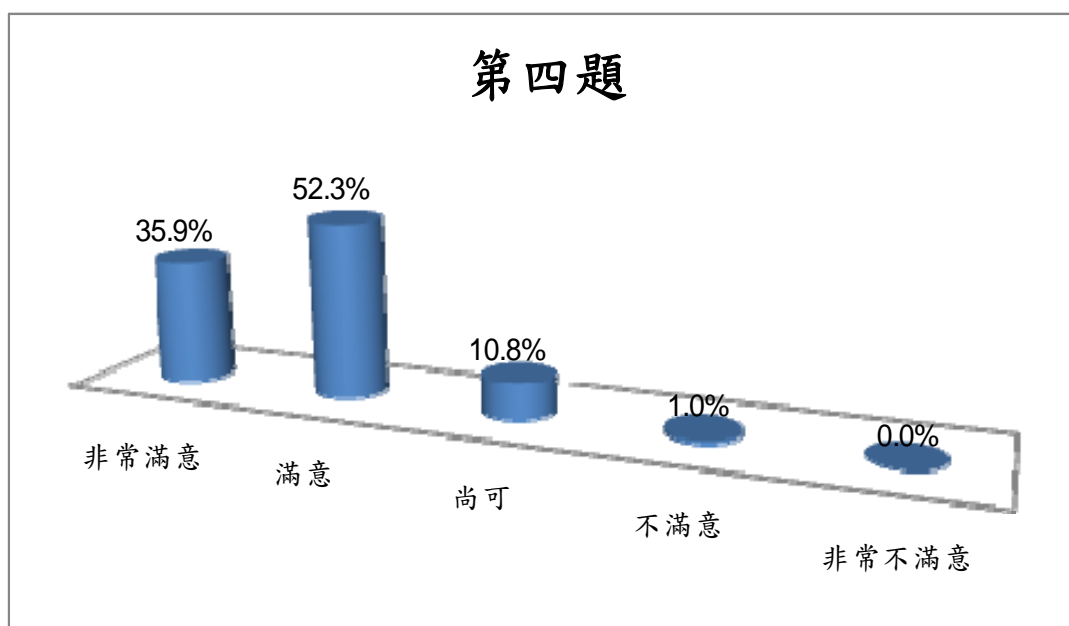


圖 9：本所於第四題所得之分數分析圖

表 14：本所各櫃臺於第四題所得之分數分析表（人次）

	服務臺	收件櫃臺	單一櫃臺	謄本櫃臺	二課 收件櫃臺	三課 收件櫃臺
非常滿意	20	18	18	29	21	4
滿意	26	29	44	29	26	6
尚可	4	7	13	6	3	0
不滿意	0	0	2	1	0	0
非常不滿意	0	0	0	0	0	0

表 15：本所各櫃臺於第四題所得之分數分析表

	服務臺	收件櫃臺	單一櫃臺	謄本櫃臺	二課收件櫃臺	三課收件櫃臺
非常滿意	40%	33%	23%	45%	42%	40%
滿意	52%	54%	57%	45%	52%	60%
尚可	8%	13%	17%	9%	6%	0%
不滿意	0%	0%	3%	2%	0%	0%
非常不滿意	0%	0%	0%	0%	0%	0%

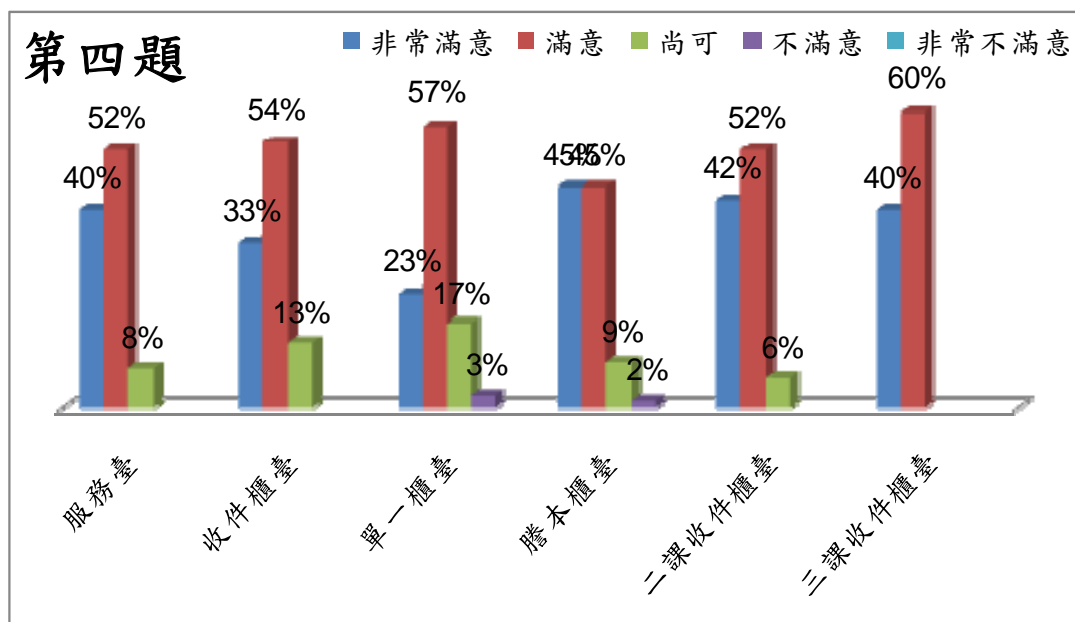


圖 10：本所各櫃臺於第四題所得之分數分析圖

表 16：本所在不同職業類別中於第四題所得之分數分析表

	地政士	非地政士
非常滿意	42.9%	33.6%
滿意	48.1%	53.7%
尚可	9.1%	11.4%
不滿意	0.0%	1.3%
非常不滿意	0.0%	0.0%

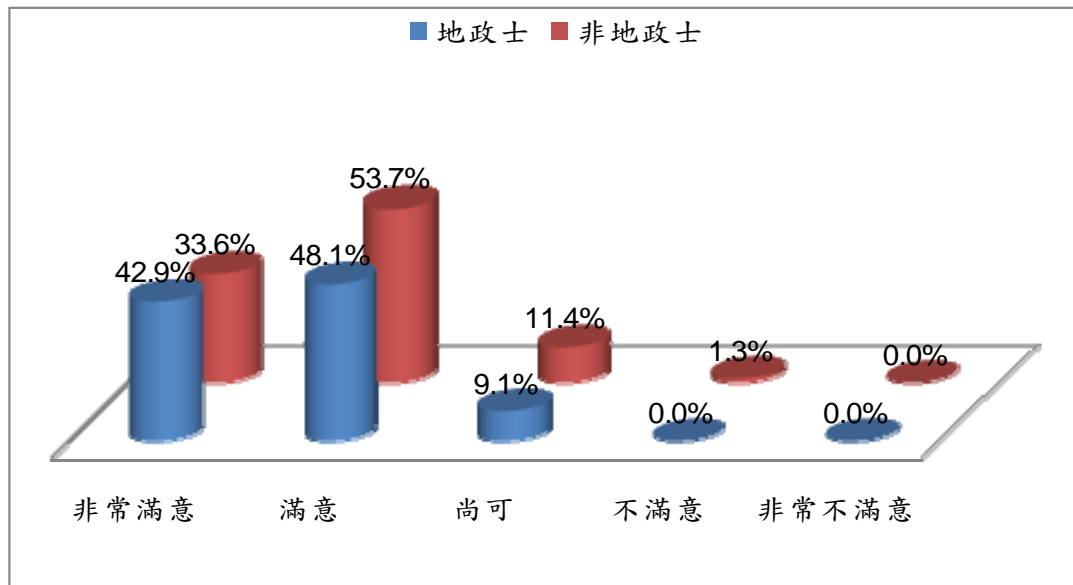


圖 11：本所在不同職業類別中於第四題所得之分數分析圖

分析：

如表 13 和圖 9 所示：有52.3%之洽公民眾對於本所洽公動線規劃感到非常滿意，35.9%之洽公民眾感到滿意，而有10.8%的民眾覺得尚可。而在各櫃臺分析方面，如表 15 和圖 10 所示，則以單一櫃臺之動線設置之滿意度稍低，感到非常滿意與滿意程度以上者為80%。另外，由於地政士為專門職業技術人員，於其他地政事務所洽辦業務之機率較為頻繁，故為瞭解本所在動線規劃上與他所之差異度，針對此題，特將地政士與其他職業類別進行分析，結果如表 16 和圖 11 所示。結果發現，地政士朋友感受到非常滿意者佔42.9%，高於一般民眾之33.6%。故顯見本所於洽公動線規劃上，雖未遜於其他地政事務所，但仍有努力之空間。未來希望藉由全功能櫃臺之實施，增加各櫃臺動線之流暢程度，以提升此項目之滿意程度並增加作業效率。

(五) 請問您對於本所提供之相關設施(如座椅、盥洗室、哺乳室、愛心鈴、申辦書表、填寫範例、服務臺、書寫臺、電腦(網路)、飲水機、公用電話、宣導資料及文具用品等)是否滿意？

表 17：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
百分比	32.0%	53.3%	13.4%	1.3%	0.0%
人數	98	163	41	4	0

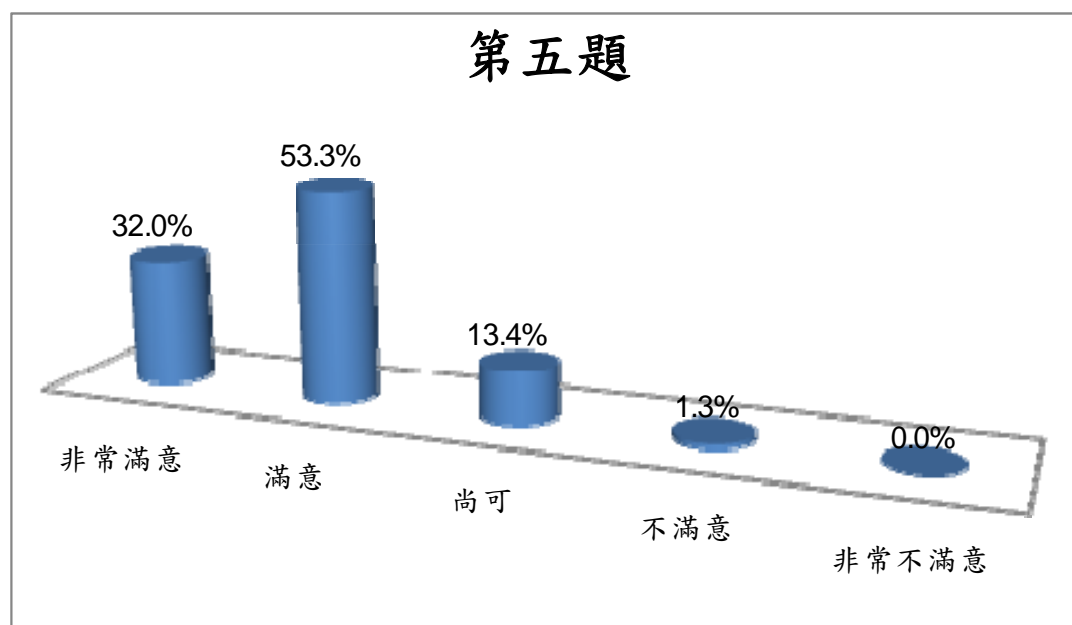


圖 12：本所於第五題所得之分數分析圖

表 18：本所各櫃臺於第五題所得之分數分析表（人次）

	服務臺	收件櫃臺	單一櫃臺	謄本櫃臺	二課 收件櫃臺	三課 收件櫃臺
非常滿意	18	19	16	24	17	4
滿意	31	24	49	32	21	6
尚可	1	10	12	7	12	0
不滿意	0	1	0	2	0	0
非常不滿意	0	0	0	0	0	0

表 19：本所各櫃臺於第五題所得之分數分析表（百分比）

	服務臺	收件櫃臺	單一櫃臺	謄本櫃臺	二課 收件櫃臺	三課 收件櫃臺
非常滿意	36%	35%	21%	37%	34%	40%
滿意	62%	44%	64%	49%	42%	60%
尚可	2%	19%	16%	11%	24%	0%
不滿意	0%	2%	0%	3%	0%	0%
非常不滿意	0%	0%	0%	0%	0%	0%

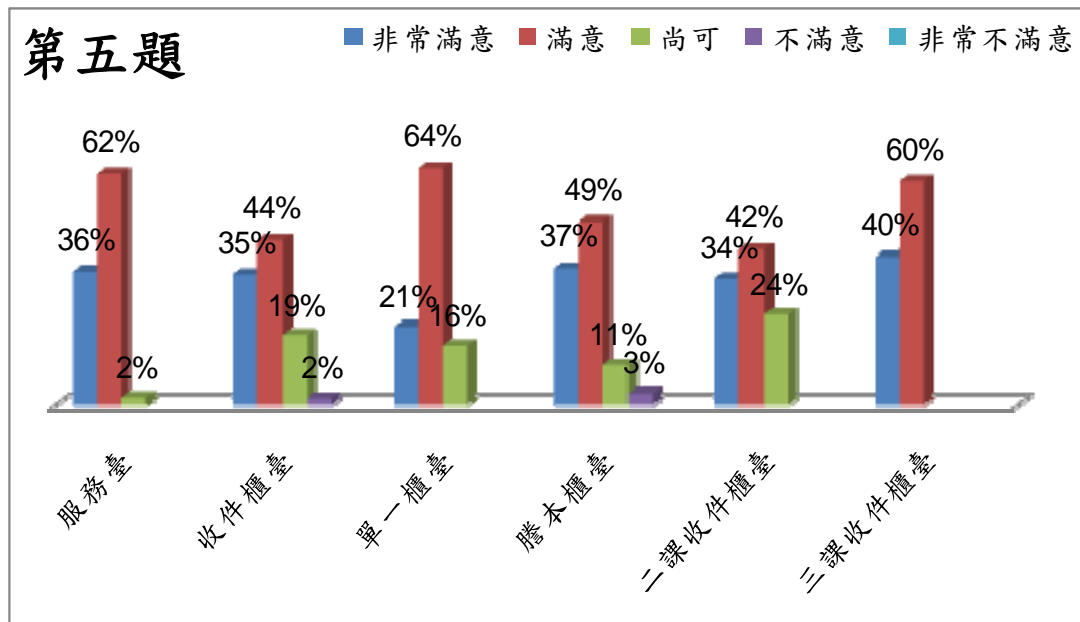


圖 13：本所各櫃臺於第五題所得之分數分析圖

分析：

對於本所相關設施，表示非常滿意者有32%，表示滿意者有53.3%，表示尚可之民眾有13.4%，顯示本所仍有改善之空間。建議可以仿效其他單位增加免費電話與傳真服務（可訂立使用規範減少濫用）、增加量血壓機、改善哺乳室環境及廁所照明，提供民眾更多元、更方便、更舒適的一般與核心服務設施。

另外有少數民眾表示沒有停車空間可供使用，建議本所可與隔壁停車場協調合作之可行性，給予來所洽公民眾停車優惠（例如由本所承租專屬車位後，凡來所洽公者皆可享有一小時停車優惠，超時者由本所收取費用後開立收據方可開車出場）。

(六) 請問您本次來所洽公時，對於本所員工的服務禮儀您是否滿意？

表 20：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
百分比	58.8%	38.9%	2.3%	0.0%	0.0%
人數	180	119	7	0	0

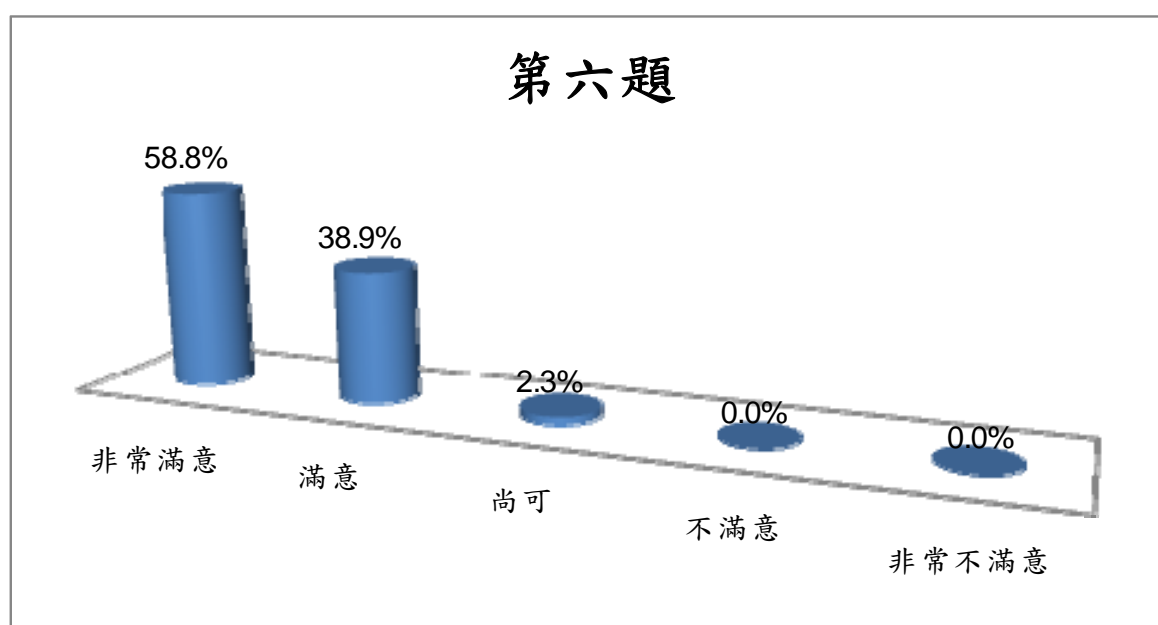


圖 14：本所於第六題所得之分數分析圖

表 21：本所各櫃臺於第六題所得之分數分析表(人次)

	服務臺	收件櫃臺	單一櫃臺	謄本櫃臺	二課 收件櫃臺	三課 收件櫃臺
非常滿意	37	30	33	39	37	4
滿意	13	21	41	25	13	6
尚可	0	3	3	1	0	0
不滿意	0	0	0	0	0	0
非常不滿意	0	0	0	0	0	0

表 22：本所各櫃臺於第六題所得之分數分析表(百分比)

	服務臺	收件櫃臺	單一櫃臺	謄本櫃臺	二課收件櫃臺	三課收件櫃臺
非常滿意	74%	56%	43%	60%	74%	40%
滿意	26%	39%	53%	38%	26%	60%
尚可	0%	6%	4%	2%	0%	0%
不滿意	0%	0%	0%	0%	0%	0%
非常不滿意	0%	0%	0%	0%	0%	0%

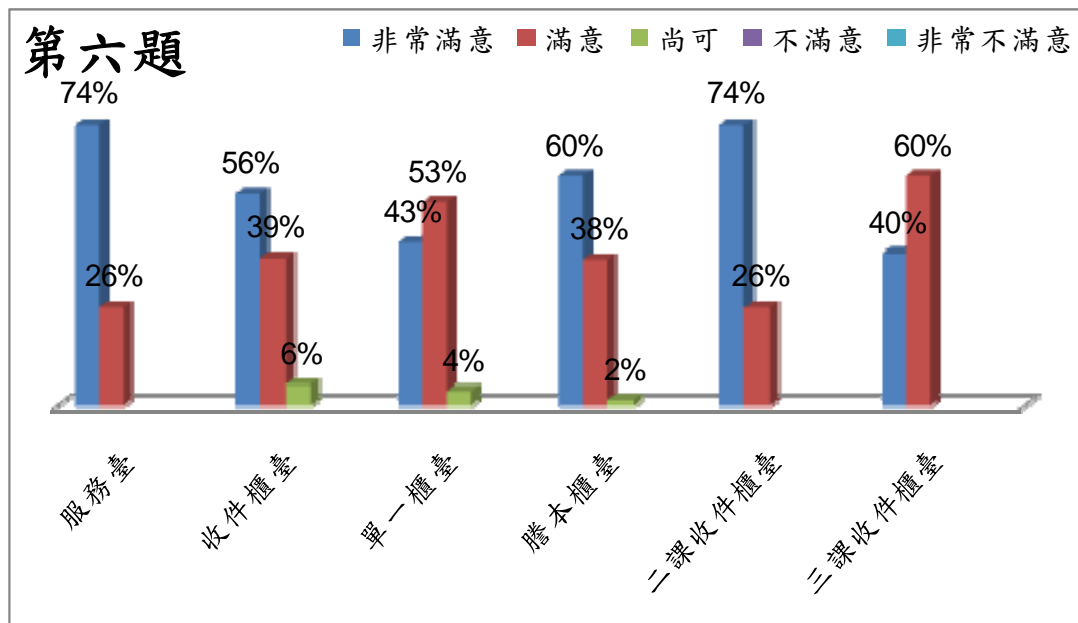


圖 15：本所各櫃臺於第六題所得之分數分析圖

分析：

有關本所同仁服務禮儀，有58.8%的民眾感到非常滿意，38.9%的民眾表示滿意，可見本所同仁不因業務繁忙或個人因素而降低服務品質，值得給予本所全體同仁肯定。而從表 22 和圖 15 中可以發現，一課各櫃臺都有超過九成之民眾給予同仁滿意程度以上之肯定，二課與三課收件櫃臺各民眾感到滿意程度以上者更達100%，值得給予各櫃臺同仁肯定與嘉許。

(七) 請問您來所洽公時，對於承辦人員的專業知識及業務熟悉程度，您的感受如何？

表 23：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
百分比	53.3%	44.4%	2.3%	0.0%	0.0%
人數	163	136	7	0	0

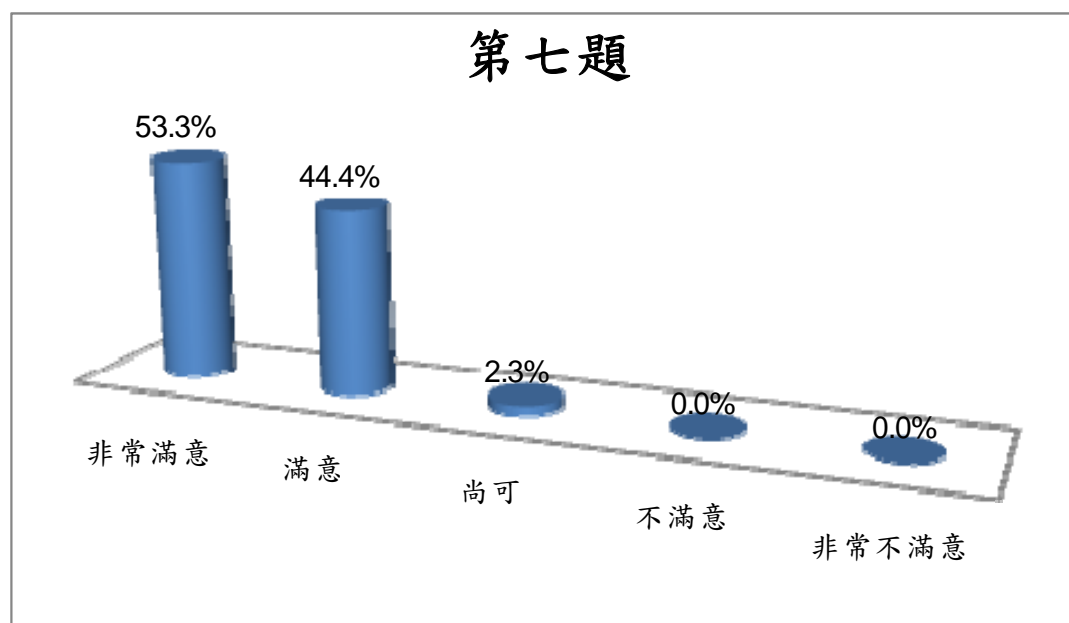


圖 16：本所於第七題所得之分數分析圖

表 24：本所各櫃臺於第七題所得之分數分析表（人次）

	服務台	收件櫃臺	單一櫃臺	謄本櫃臺	二課 收件櫃臺	三課 收件櫃臺
非常滿意	34	23	29	37	36	4
滿意	15	29	44	28	14	6
尚可	1	2	4	0	0	0
不滿意	0	0	0	0	0	0
非常不滿意	0	0	0	0	0	0

表 25：本所各櫃臺於第七題所得之分數分析表（百分比）

	服務臺	收件櫃臺	單一櫃臺	謄本櫃臺	二課收件櫃臺	三課收件櫃臺
非常滿意	68%	43%	38%	57%	72%	40%
滿意	30%	54%	57%	43%	28%	60%
尚可	2%	4%	5%	0%	0%	0%
不滿意	0%	0%	0%	0%	0%	0%
非常不滿意	0%	0%	0%	0%	0%	0%

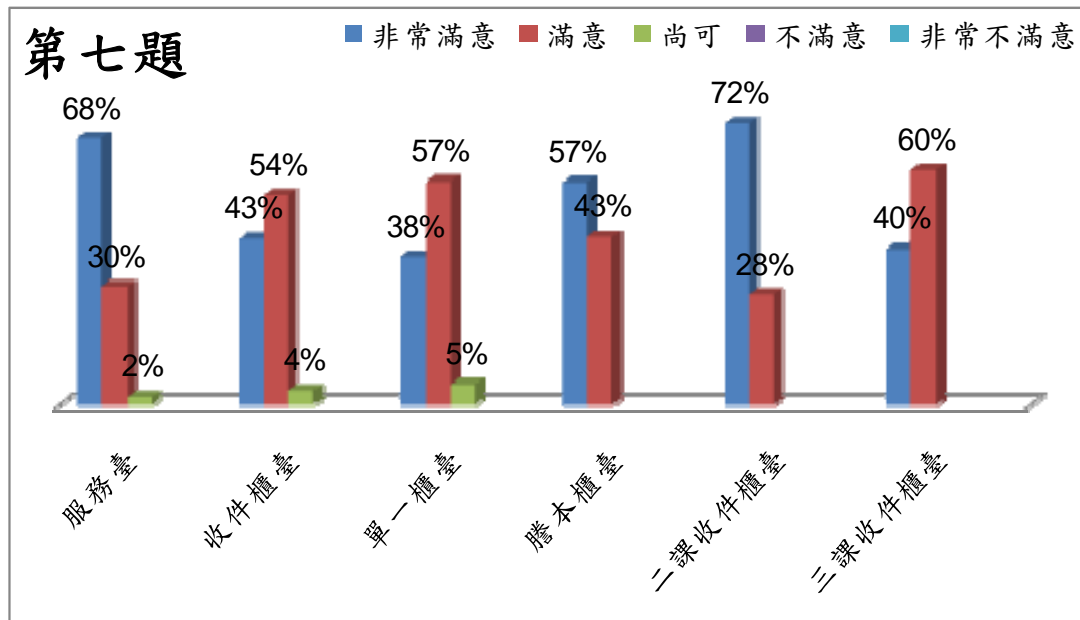


圖 17：本所各櫃臺於第七題所得之分數分析圖

分析：

對於本所各課承辦人員之專業程度，有53.3%的民眾表示非常滿意，44.4%的民眾覺得滿意。而各櫃臺皆有超過九成之民眾給予滿意程度以上之肯定。僅有少數民眾表示尚可，而無民眾感到不滿意或非常滿意，足見各課承辦人員之專業知識均具有相當水準之上。

(八) 請問您對於本所提供之各式「單一窗口」的服務措施滿意度如何？(謄本櫃臺、簡易登記案件、收件計費領件三合一櫃臺)

表 26：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
百分比	37.3%	50.0%	11.4%	1.3%	0.0%
人數	114	153	35	4	0

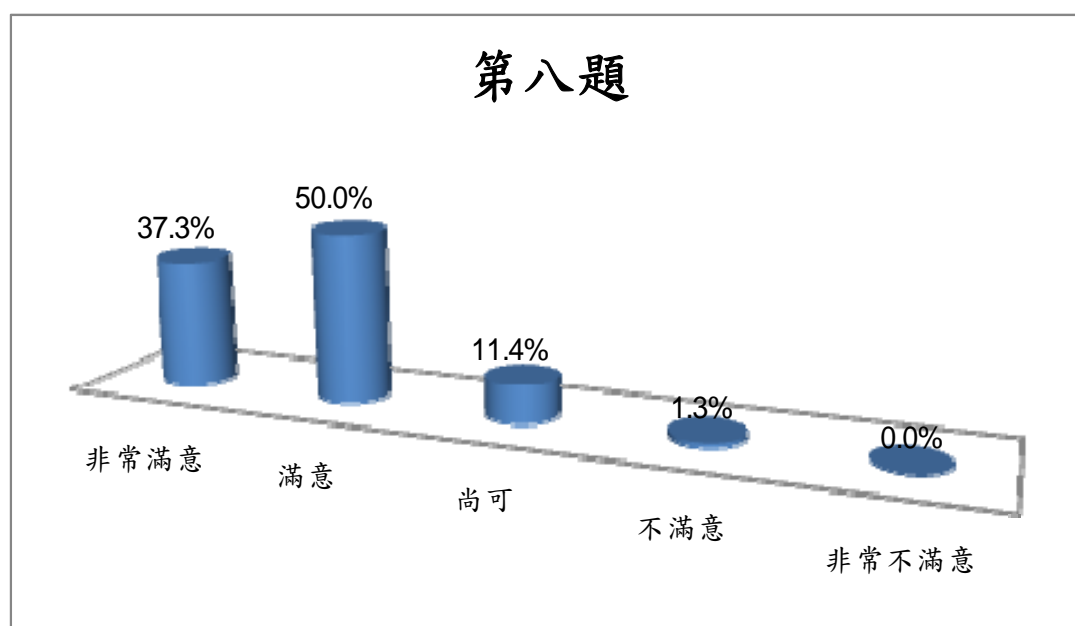


圖 18：本所於第八題所得之分數分析圖

表 27：本所各櫃臺於第八題所得之分數分析表

	服務台	收件櫃臺	單一櫃臺	謄本櫃臺	二課 收件櫃臺	三課 收件櫃臺
非常滿意	22	21	22	30	15	4
滿意	27	27	47	33	13	6
尚可	1	6	6	2	20	0
不滿意	0	0	2	0	2	0
非常不滿意	0	0	0	0	0	0

表 28：本所各櫃臺於第八題所得之分數分析表

	服務臺	收件櫃臺	單一櫃臺	謄本櫃臺	二課收件櫃臺	三課收件櫃臺
非常滿意	44%	39%	29%	46%	30%	40%
滿意	54%	50%	61%	51%	26%	60%
尚可	2%	11%	8%	3%	40%	0%
不滿意	0%	0%	3%	0%	4%	0%
非常不滿意	0%	0%	0%	0%	0%	0%

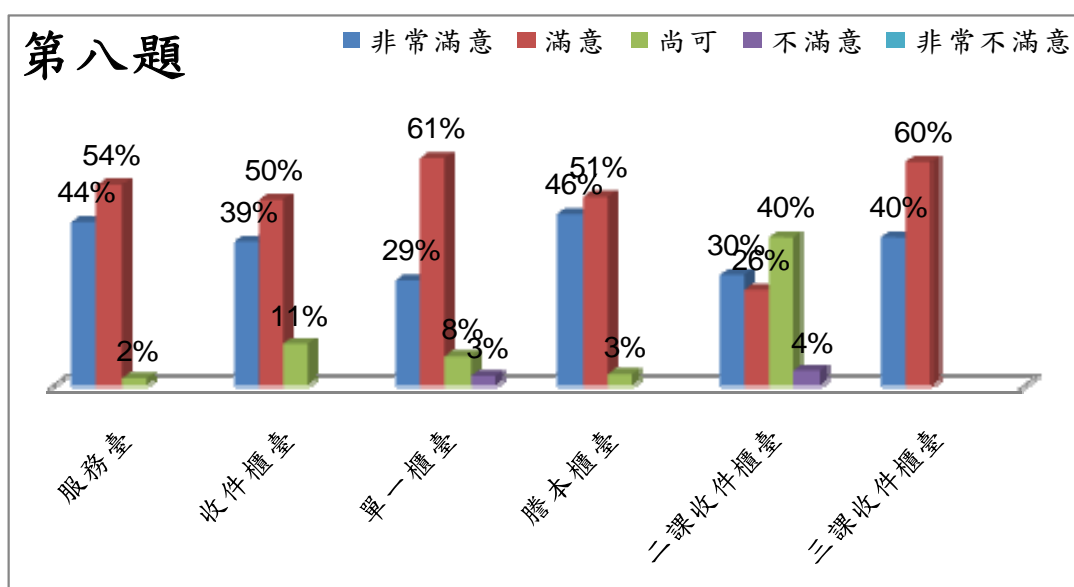


圖 19：本所各櫃臺於第八題所得之分數分析圖

表 29：本所在不同職業類別中於第八題所得之分數分析表

	地政士	非地政士
非常滿意	44.2%	53.3%
滿意	45.5%	44.5%
尚可	9.1%	2.2%
不滿意	1.3%	0.0%
非常不滿意	0.0%	0.0%

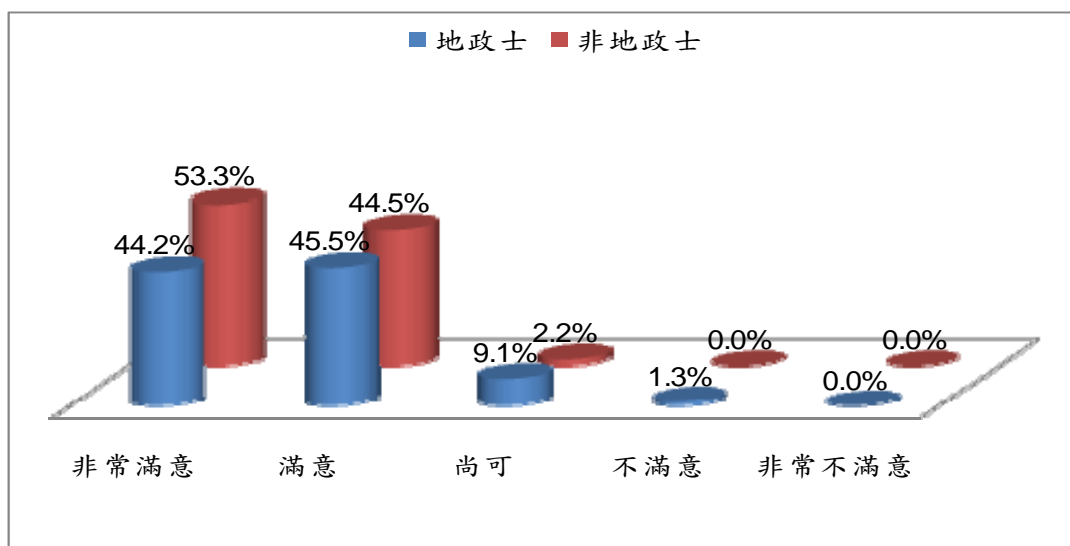


圖 20：本所在不同職業類別中於第八題所得之分數分析圖

分析：

1. 本題調查結果顯示，有37.3%受訪民眾非常滿意本所各窗口之設置方式，而有50%的民眾表示滿意。顯示雖然本所尚未之政府服務品質獎評獎作業手冊之規定實施全功能櫃臺，但在利用三合一櫃臺、謄本櫃臺以及簡易登記櫃臺取代下，民眾對於本所各式單一窗口之滿意度仍相當高。

2. 於二課洽公之民眾中，有40%的民眾於本題表示尚可，希望藉由未來全功能櫃臺之實施，可以增加赴二課洽公民眾之滿意度。

3. 而本身為地政士者，於本題中，有44.2%的比例認為非常滿意，有45.5%的比例認為滿意。雖然地政士朋友皆普遍表示滿意，然仍有9.1%的比例認為尚可。同樣希望藉由全功能櫃臺改變作業流程之作法，增加民眾之滿意程度。

(九) 請問您對櫃檯人員自受理案件起至交件所需等候時間是否滿意？

表 30：本所於第九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
百分比	44.8%	44.1%	8.8%	2.3%	0.0%
人數	137	135	27	7	

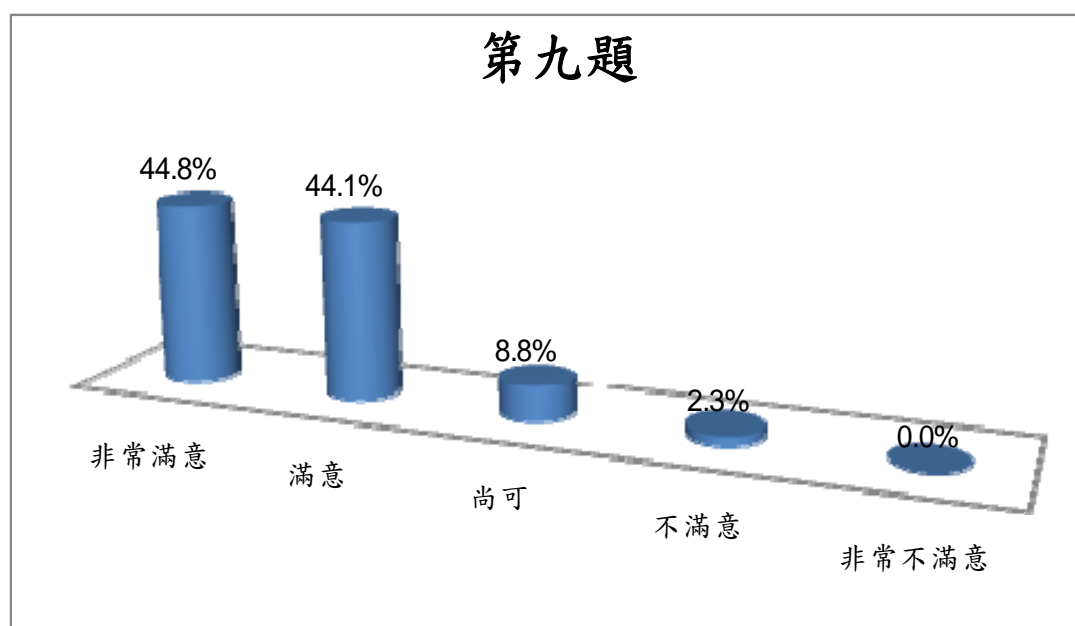


圖 21：本所於第九題所得之分數分析圖

表 31：本所各櫃臺於第九題所得之分數分析表

	服務台	收件櫃臺	單一櫃臺	謄本櫃臺	二課收件櫃臺	三課收件櫃臺
非常滿意	23	25	20	37	28	4
滿意	24	20	39	26	20	6
尚可	3	7	13	2	2	0
不滿意	0	2	5	0	0	0
非常不滿意	0	0	0	0	0	0

表 32：本所各櫃臺於第九題所得之分數分析表

	服務臺	收件櫃臺	單一櫃臺	謄本櫃臺	二課收件櫃臺	三課收件櫃臺
非常滿意	46%	46%	26%	57%	56%	40%
滿意	48%	37%	51%	40%	40%	60%
尚可	6%	13%	17%	3%	4%	0%
不滿意	0%	4%	6%	0%	0%	0%
非常不滿意	0%	0%	0%	0%	0%	0%

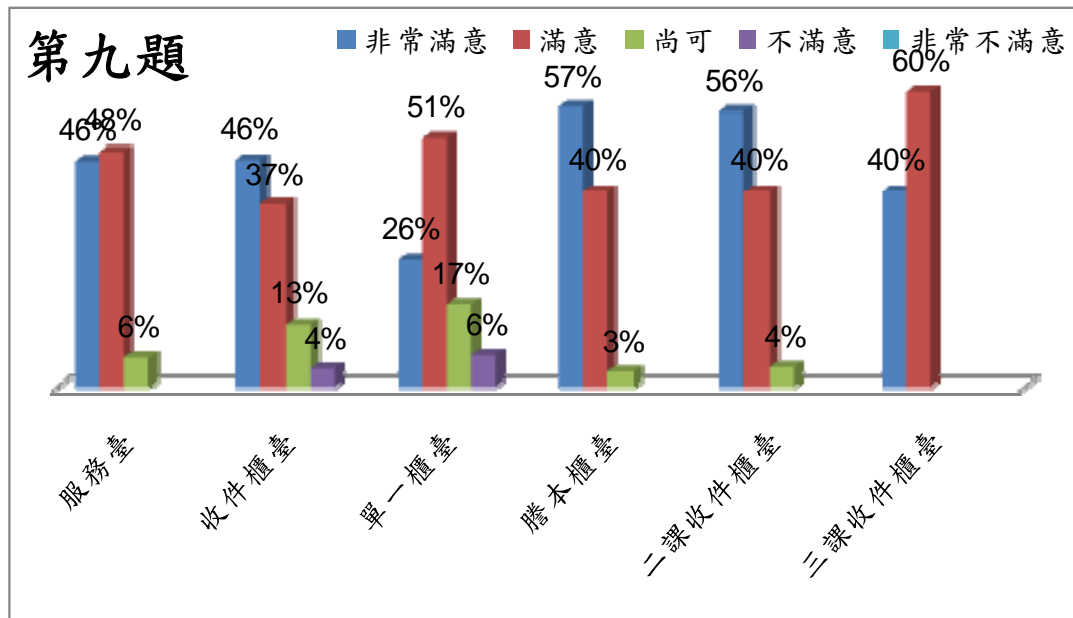


圖 22：本所各櫃臺於第九題所得之分數分析圖

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44.8%的民眾感到非常滿意，有44.1%民眾感到滿意。而各櫃臺中，以謄本櫃臺之滿意度最高，感到非常滿意者有57%，其次為二課收件櫃臺，感到非常滿意者有56%。而受限單一櫃臺人力不足，而有6%表示尚可。

(十) 請問您對目前本所人員最應加強的是？

表 33：本所各櫃臺於第十題所得之分數分析表

	服務臺	收件櫃臺	單一櫃臺	二課收件櫃臺	總和
服務態度	0	6	4	3	13
專業知識	0	2	1	14	17
工作效率	2	8	21	0	31
公務禮儀	1	0	0	0	1

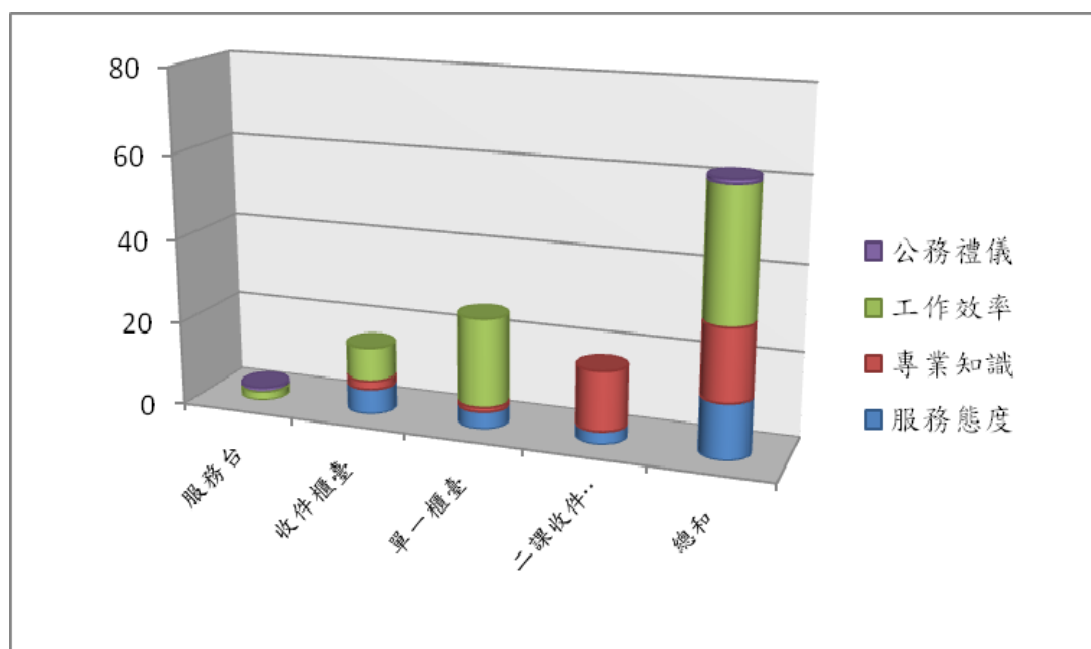


圖 23：本所各櫃臺於第十題所得之分數分析圖

分析：

由表 33 跟圖 23 中，可以發現民眾對於本所之工作效率、服務態度、專業知識等三部分覺得有改進之空間。其中在專業知識勾選最多的櫃臺為二課收件櫃臺，在工作效率勾選最多的櫃臺為單一櫃臺，公務禮儀項目被勾選最多的櫃臺為服務臺，服務態度項目被勾選最多的櫃臺為一課之收件櫃臺。

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、96 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。

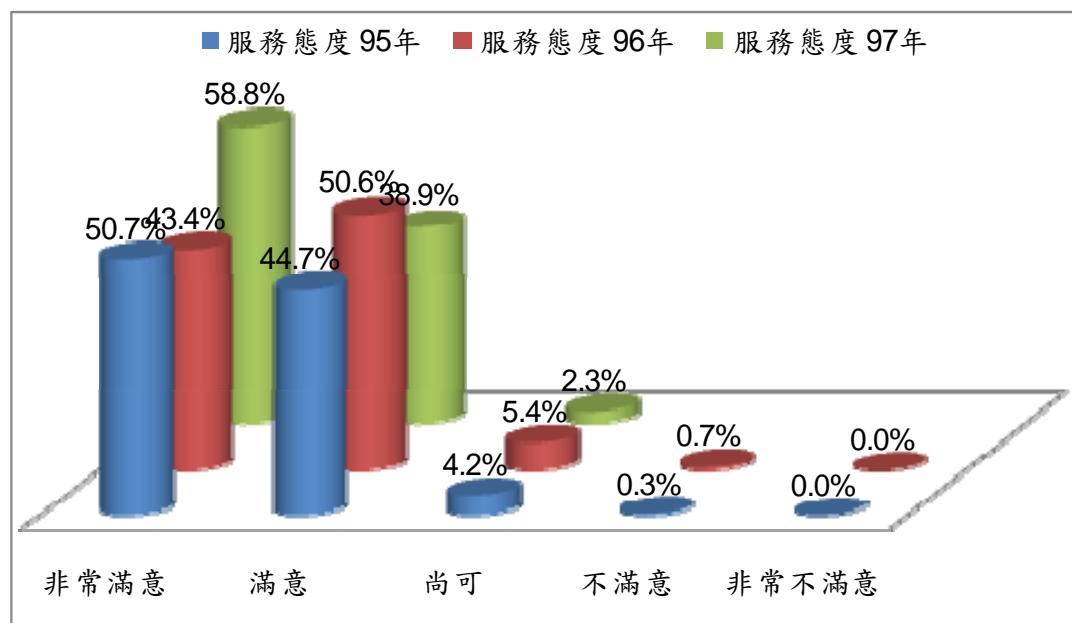


圖 24：95～97 年度服務態度趨勢分析

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，非常滿意部分增加有15%左右。

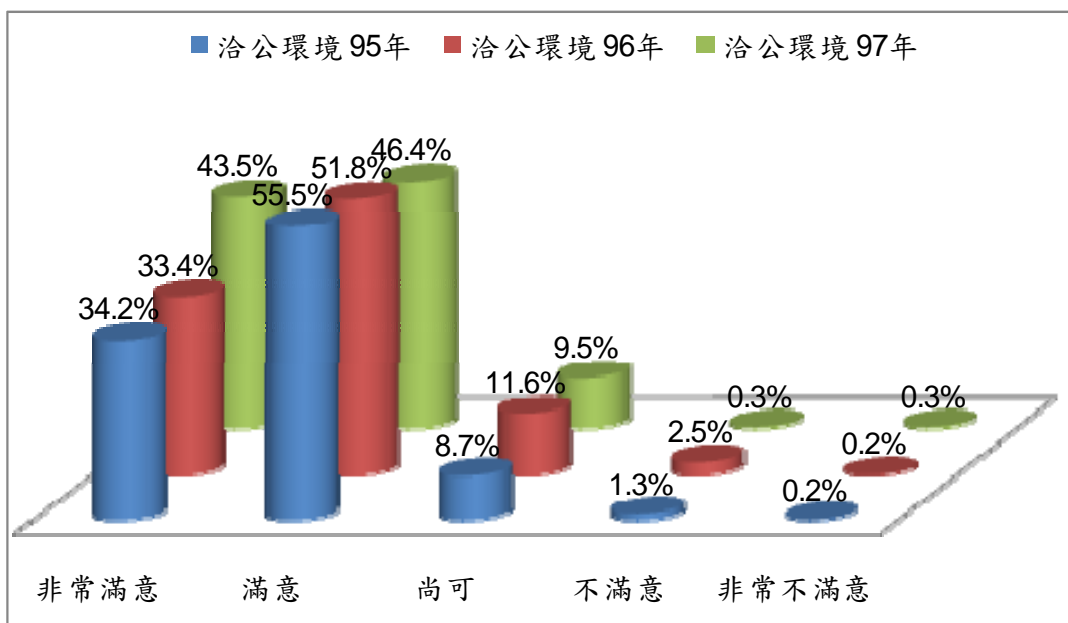


圖 25：95～97 年度洽公環境趨勢分析

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較前兩年皆有10%左右之增加。

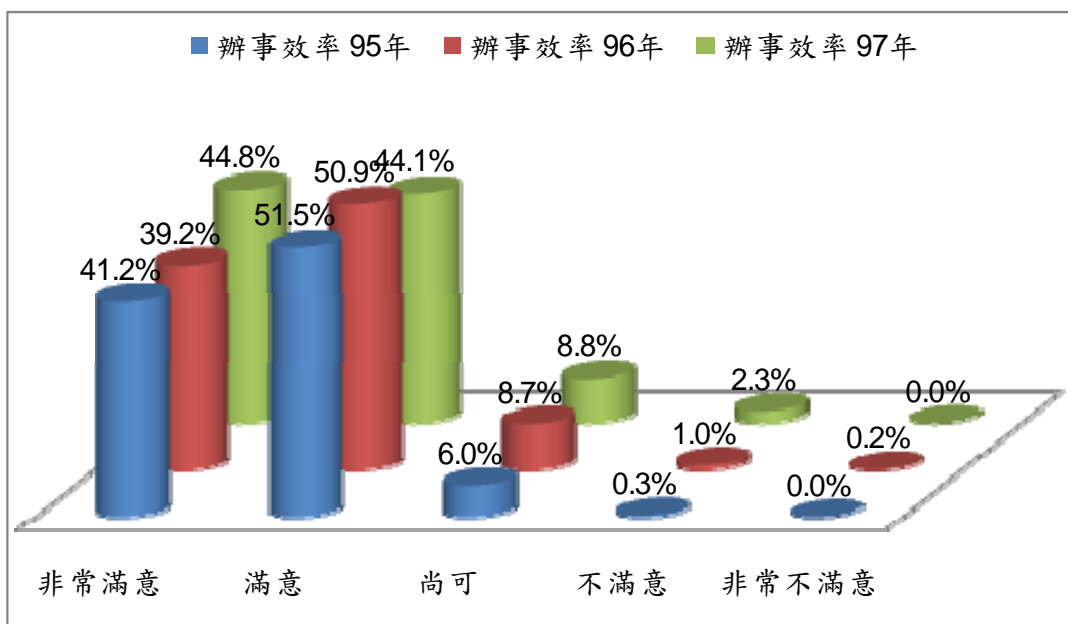


圖 26：95～97 年度辦事效率趨勢分析

就辦事效率而言，本所較前兩年度相比，，感到非常滿意之民眾約略增加 5%。但因本所人力長期並未補足之情況下，使得案件之處理雖然皆在規定時效內完成，但也許因為與民眾之認知有所差異，導致表示尚可和不滿意的民眾稍微增加。

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、 改善作業流程

為縮短各同仁於調案時耗費之時間，建請在檔案室增加整合系統查詢電腦，減少同仁調案查詢時之不便。

二、 增設查詢案件進度之管道

為讓洽公民眾清楚自己申辦案件之處理進度，建請在本所網站增加案件進度查詢之功能。另於本所增設案件進度一覽之螢幕，讓現場等候之民眾瞭解還需要等候之時間，減少民眾抱怨。

三、 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。故於設計全功能櫃臺時，可一併考量民眾等候區之空間與硬體設備，增加民眾舒適感外，也可以提供較多樣的書報雜誌，打發民眾等候時間，也可以減少承辦人員作業上之壓力。

附錄：民眾意見彙整簡表

單一窗口櫃臺	<p>簡易櫃臺太少，清償塗銷太久，沒有洽公車位</p> <p>環境太熱</p> <p>停車場設備不足</p> <p>單一櫃臺人員不足</p> <p>服務解說不詳細，簡易櫃臺人員不足</p> <p>等待時間過長</p> <p>服務臺需加強</p> <p>塗消案件承辦人員太少</p> <p>3 合 1 櫃臺桌位動線不好，人力太少</p> <p>環境乾淨舒適</p> <p>簡易櫃臺太少</p>
服務臺	<p>縮短結案時間</p> <p>增設單一窗口</p>
3 合 1 櫃臺	<p>簡易櫃臺增加審查人員</p> <p>增加跨所服務項目</p> <p>請提供電腦供查詢案件進度</p> <p>提供上網查詢案件進度</p> <p>6 號初審服務態度差</p> <p>語音電話查詢需加強</p> <p>取消列印地段圖、增添案件查詢電腦、簡易窗口太少、冷氣不夠冷、複審員太少</p> <p>建物權狀可否載明車位編號</p> <p>3 合一退臺桌位編排動線不佳、單一櫃臺人數過少</p>
二課收件櫃臺	收款櫃臺需人代傳有些不便
	登記或測量單據應由電腦印製
	天花板老舊
	可多辦理測量法令與實務相關專業知識