

新北市淡水地政事務所 100 年下半年 整體為民服務滿意度問卷調查成果報告

壹、調查目的：

為了落實各項服務措施，與了解民眾對於本所整體服務滿意度的情形，特別設計本問卷調查表，並以主動探訪方式，確實掌握民眾的意見，作為日後改善服務品質之參考依據。

貳、實施內容：100 年度整體為民服務滿意度問調查。

- 一、調查期程：時間為 100 年 08 月 01 日至 08 月 19 日為止。
- 二、調查方式：本問卷採隨機抽樣法，針對上班時間到所洽公人士進行調查，請受訪對象填寫問卷，完畢後將問卷繳交給發放問卷之櫃檯服務人員。
- 三、問卷內容：對本所整體服務之滿意度調查。(包括服務效率及處理時間；承辦人員及主動式引導人員服務態度及服務品質；洽公環境設施；引導動線、洽公環境及整體滿意度等)
- 四、問卷份數：本次調查由走動式服務人員共計發放 250 份，問卷回收箱回收 249 份。有效樣本數 249 份，回收率 99.6%。

參、參與問卷民眾基本資料分析：

一、性別：

性別	人數	百分比
女	125	50.20%
男	124	49.80%
總計	249	100.00%

二、年齡：

年齡	人數	百分比
20 歲以下	32	12.85%
20~29 歲	1	0.40%
30~39 歲	59	23.69%
40~49 歲	78	31.33%
50 歲以上	79	31.73%
總計	249	100.00%

三、教育程度：

教育程度	人數	百分比
國中小	23	9.24%
高中職	81	32.53%
大專以上	127	51.00%
碩士	18	7.23%
總計	249	100%

四、職業：

職業	人數	百分比
一般民眾	161	64.66%
不動產從業人員	17	6.83%
公務機關代表	6	2.41%
地政士	62	24.90%
金融人員	3	1.20%
總計	249	100%

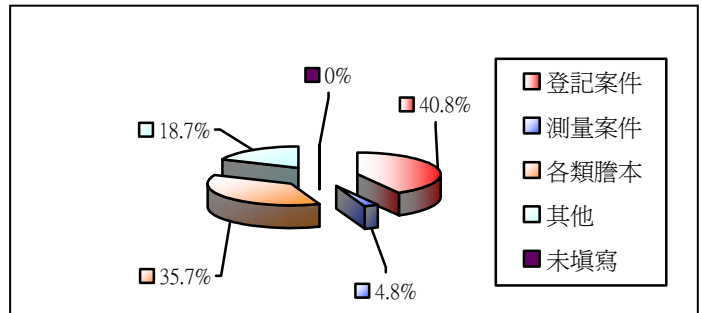
此次問卷調查的對象以男女性約各佔一半；年齡層分布以之 50 歲以上民眾為多數，其次為 40~49 歲；教育程度則以大專以上之民眾佔多數。另外，職業以一般民眾為最多，佔受訪者中的 64.66%，顯示地政業務申辦流程愈趨簡化，大多數民眾都可自行前往辦理，其次為地政士 24.90%。

肆、問卷分析：

一、本年度第一季各問項分析

(一)請問您蒞臨本所洽辦事項為？

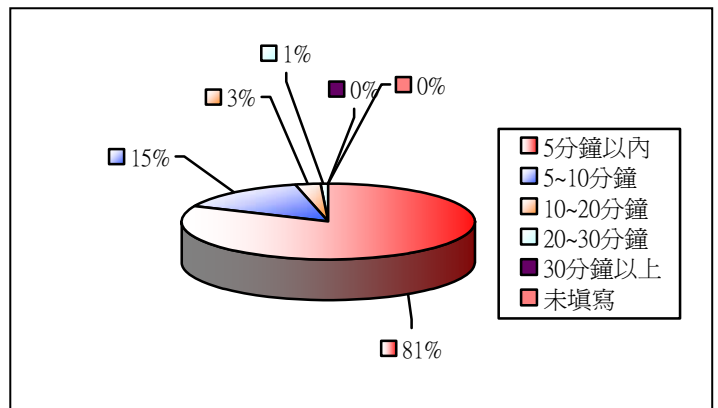
洽辦事項	小計	百分比
登記案件	114	45.78%
測量案件	8	3.21%
各類謄本	106	42.57%
其他	21	8.44%
總計	249	100%



本次問卷調查中，以洽辦登記案件及各類謄本的受訪者最多，分別為 45.78% 及 42.57%，佔本所總洽辦業務 88.35%，可知此 2 項業務為民眾主要的洽辦業務；其他佔 8.44%，許多受訪者到所詢問地政相關問題，及索取申辦文件，服務台同仁均詳盡解說並解決民眾疑問，另外，僅 3.21% 受訪者洽辦測量案件。

(二)您等候洽辦業務的時間為？

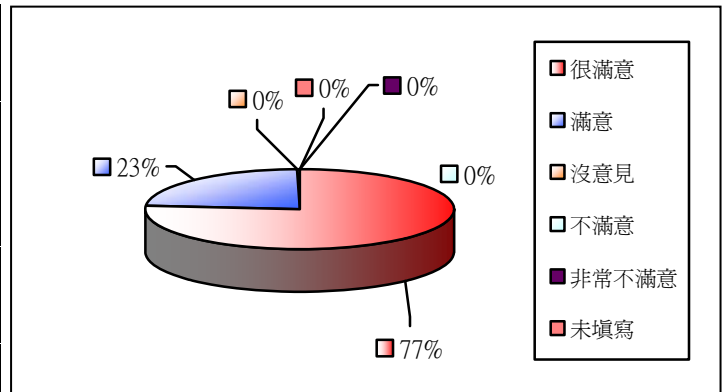
洽辦業務	小計	百分比
5 分鐘以內	203	81.53%
5~10 分鐘	37	14.86%
10~20 分鐘	2	2.81%
20~30 分鐘	7	0.80%
30 分鐘以上	0	0%
未填寫	0	0%
總計	249	100%



民眾等候洽辦的時間大多在 5 分鐘以內，佔受訪者的 81.53%，其次在 5~10 分鐘者，則佔受訪者的 14.86%，顯示在一般情形下，櫃台同仁均能在 10 分鐘以內為民眾服務。此外，尚有 2.81% 的民眾等待 10~20 分鐘，0.80% 的民眾等待 20~30 分鐘，等待超過 30 分鐘以上者則無此情形發生。未來將持續朝著縮短申辦流程以減少民眾等待的時間，並提供書報雜誌給民眾等待時閱覽，以降低民眾在等待時焦躁的情緒。

(三)您對本所服務效率與處理時間感到？

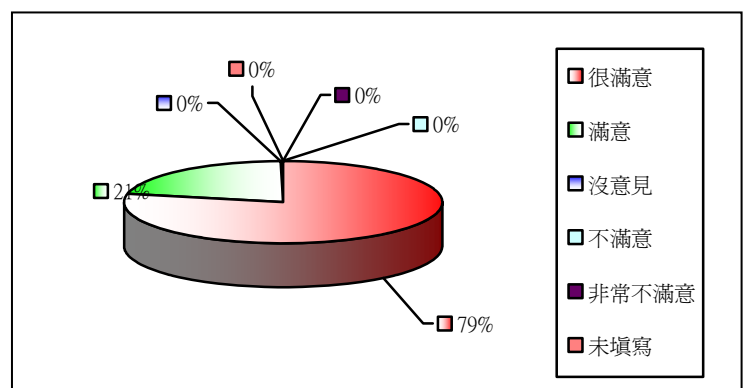
滿意度	人數	百分比
很滿意	190	76.31%
滿意	58	23.29%
沒意見	1	0.40%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
未填寫	0	0%
總計	249	100%



在服務效率與處理時間方面，有 99.6% 的受訪者感到滿意，0.4% 無意見，無不滿意者。大多數的民眾對於本所服務效率與處理時間感到滿意，顯示本所服務流程順暢，能迅速完成民眾申辦案件，使民眾極度肯定本所的處理效率。

(四)您對我們承辦人員的服務態度及服務品質感到？

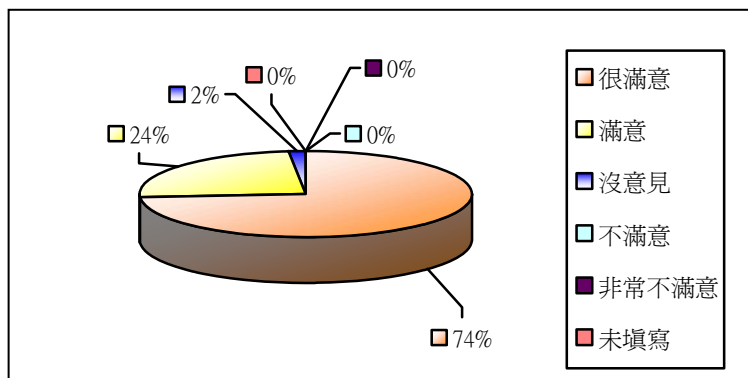
滿意度	人數	百分比
很滿意	195	78.31%
滿意	53	21.29%
沒意見	1	0.40%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
未填寫	0	0%
總計	249	100%



民眾對本所承辦人員的服務有 99.6% 的受訪者感到滿意，0.4% 無意見，本所對申辦業務的民眾，都會給予最大的協助，首先會由服務台瞭解其需求，並幫助填寫申請書表，及告知洽辦的單位及申辦流程，若有問題時則引導至專人做更詳盡解說，讓民眾的問題均能妥善的解決，因此受訪者對此項的評價很高。

(五)您對我們主動式導引人員的服務態度及服務品質感到？

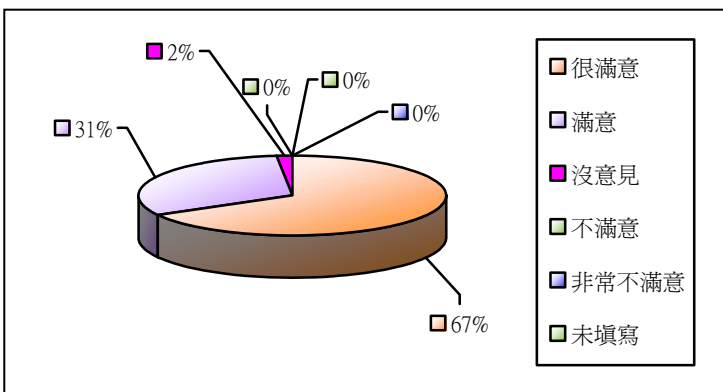
滿意度	人數	百分比
很滿意	184	73.90%
滿意	61	24.50%
沒意見	4	1.60%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
未填寫	0	0%
總計	249	100%



民眾對本所主動式引導服務人員的服務，有 98.4% 的受訪者感到滿意，1.6% 無意見，無不滿意者，顯示本所服務人員努力與用心。受限於本所空間，服務台的位置相較於其他地所配置不明顯，因此透過主動式引導人員的指引以補充不足的部份，使民眾更易於找到欲辦的窗口及承辦人員，而定期的舉辦「親民服務教育訓練」，也提高了主動式引導人員的服務態度及應對技巧，降低服務上的缺失，因而服務品質深受民眾的肯定，未來將持續推辦教育訓練及實戰演練，不斷提昇為民服務品質。另外，自 7 月份起推辦主動奉茶的服務措施，也大大提高民眾對於本所主動式引導人員服務品質的滿意度。

(六)您對本所提供之書寫用具、填寫範例、桌椅、飲水機等洽公環境設施感到？

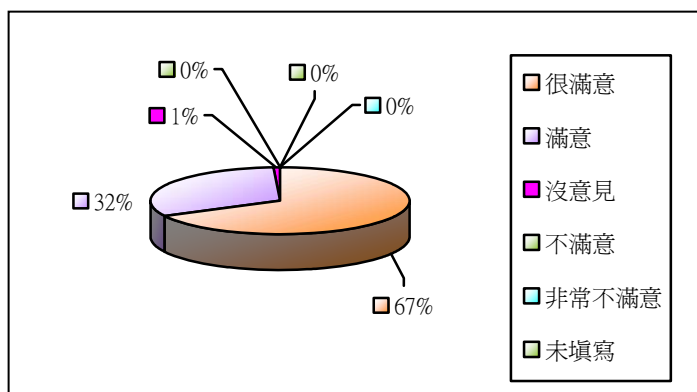
滿意度	人數	百分比
很滿意	167	67.06%
滿意	78	31.33%
沒意見	4	1.61%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
未填寫	0	0%
總計	249	100%



洽公環境設施之滿意度方面，有 98.39% 的受訪者感到滿意，1.61% 無意見，無不滿意者，顯示大多數的民眾對於本所提供之各項服務設施表示肯定，本所未來持續提供更貼心便民之服務設施，使民眾能感受到本所服務的熱忱及用心。

(七)您對本所各項標示之服務項目、方向引導及動線規劃感到？

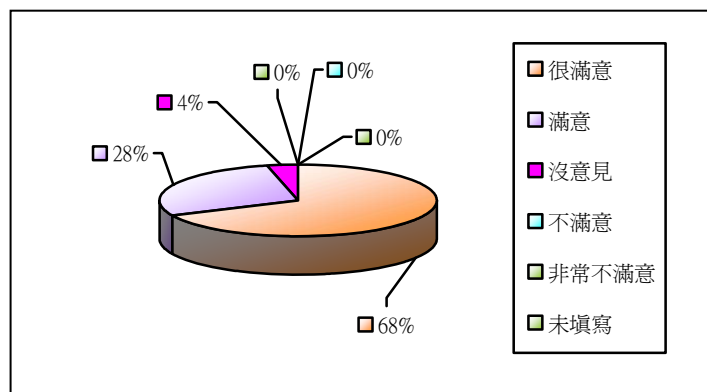
滿意度	人數	百分比
很滿意	168	67.47%
滿意	79	31.73%
沒意見	2	0.80%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
未填寫	0	0%
總計	249	100%



在各項標示之服務項目、方向引導及動線規劃方面，有 99.2%的受訪者表示滿意，0.8%無意見，無不滿意的民眾，表示本所的空間配置搭配主動式引導人員的服務，大致能符合民眾的需求，讓民眾能清楚明確的找到申辦的窗口或是承辦人員。

(八)您對本所辦公室綠(美)化及整潔、舒適、明亮的洽公環境感到？

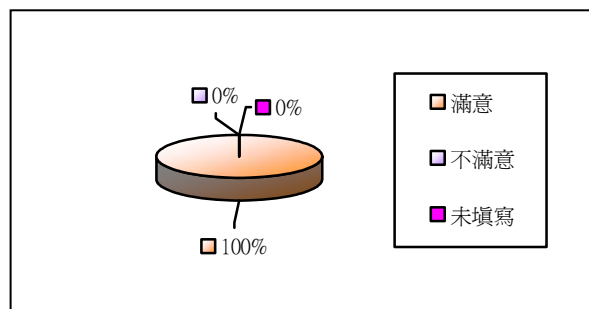
滿意度	人數	百分比
很滿意	170	68.28%
滿意	70	28.11%
沒意見	9	3.61%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
未填寫	0	0%
總計	249	100%



有 96.39%的受訪民眾對於本所的洽公環境感到滿意，3.61%無意見，無不滿意者，顯示本所的綠美化整潔工作執行成功，讓民眾感受到整潔舒適的洽公環境，未來更將進一步舉辦多元化之展覽活動，塑造出藝文氣息的洽公環境，讓每位民眾能在自然愉快的環境下洽公，對於承辦人員的親切服務態度及優雅的辦公空間留下深刻印象。

(九)於本所洽辦業務時，您感到？

滿意度	人數	百分比
滿意	249	100%
不滿意	0	0%
未填寫	0	0%
總計	249	100%



就整體而言，本次調查結果，民眾至本所洽辦業務時均感到滿意。本所將不斷檢討改進，期望每位洽公民眾都能得到最好處理問題的方式並抱著愉悅的心情離開。本所未來持續秉持著「高效率、專業精、服務好、再創新」的宗旨，朝著提供良好服務品質繼續努力。

(十)民眾讚美及建議事項

編號	姓名	建議事項	處理情形
3	呂淑真	很親切	本所持續提供民眾最優質的服務。
11	簡惠瑜	服務親切	本所持續提供民眾最優質的服務。
		可加內線電話供民眾使用(方便與初審、複審補正案件等…)	瞭解本所 13 號窗口係補正諮詢窗口,若有案件疑義須與審查人員進行討論時,可至該窗口進行諮詢,亦可於 2 號窗口撥打公務機關電話,並稱讚本所服務周到。詳如民眾意見回覆處理表。
23	李秉霖	服務周到	本所持續提供民眾最優質的服務。
34	周煜峰	親切	
78	葉育成	服務非常好,很有人情味	
79	王琦	環境舒適,服務品質好,服務人員態度超好	
80	林慧倪	服務佳,快速	
81	孫玉芬	親切	
106	陳霈堉	態度親切	
112	楊金凌	服務親切、專業知識 ok(葉淑真)	
113	楊軒	服務親洽(葉淑真)	
114	林憶如	因為早上我為辦理租屋津貼所需資料要連跑 3 個單位,區公所(等很久)、戶政事務所(14 號櫃台小姐態度差),只有貴單位態度佳、速度快,希望淡水鎮的公家單位都能有這樣的效率。	
115	胡東寶	就是滿意	
116	孫玉芬	親切	
118	陳淑方	服務台服務人員態度親切,櫃台人員加強!(整份問卷均勾選滿意)	
120	章育馨	服務人員親切解說(服務台)	
121	郭嘉汶	態度極佳	
124	陳惠珠	服務中心小姐很專業很熱心	
131	張祥傳	很親切	
132	尹虹湄	1. 主動、清楚 2. 引導書寫,更具耐心則更完美	

編號	姓名	建議事項	處理情形
137	紀美專	1. 舒服 2. 辛苦您了！	本所持續提供民眾最優質的服務。
143	鄭欽仁	再加油喔！	
147	曾小姐	整體 ok	
179	郭蘭光	態度主動積極，並提供資訊	
180	郭楊秀子	人員主動、親切	
181	郭田紀光	服務人員主動、親切	
194	李連財	服務周到	
201	林樹生	都很好！	
219	高進益	環境明亮、服務態度良好	
229	廖甄妮	很好	
234	李國雄	在淡水的公家機關中，我覺得地政是服務最好的。	
239	李敏絹	建議櫃台部份人員服務態度待加改進 (整份問卷均勻選滿意)	
249	林怡君	服務中心人員很親切、細心指導，很忙但還是保持微笑	

p.s 249 位調查民眾均表示滿意本所服務且給予正面的肯定，其中有 2 位民眾表示服務台服務人員態度親切，櫃台人員加強部份，於所務會議時轉知登記課宣導櫃檯同仁加強服務禮儀，期帶給民眾更優質的感受。

二、整體滿意度比較及趨勢分析

(一) 整體滿意度比較

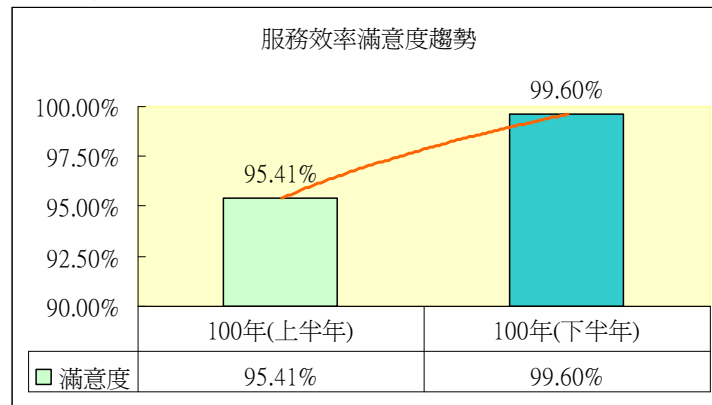
整體服務滿意度比較							
服務項目	100年(上半年)			100年(下半年)			滿意度成長率
	滿意 (含很滿意)	不滿意度 (含很不滿意)	未填寫或 沒意見	滿意 (含很滿意)	不滿意度 (含很不滿意)	未填寫或 沒意見	
(1)服務效率	95.41%	0%	4.10%	99.60%	0.00%	0.40%	4.39%
(2)承辦人員服務態度	96.33%	0%	3.30%	99.60%	0%	0.40%	3.39%
(3)導引人員服務態度	97.25%	0%	0.80%	98.40%	0%	1.60%	1.18%
(4)洽公環境設施	94.50%	0%	9.10%	98.39%	0%	1.61%	4.12%
(5)動線規劃	97.25%	0%	8.30%	99.20%	0%	0.80%	2.01%
(6)洽公環境	92.20%	0%	7.80%	96.39%	0%	3.61%	4.54%
(7)整體服務	99.54%	0%	1.70%	100.00%	0.00%	0%	0.46%
整體服務平均滿意度	96.07%	0%	5.01%	98.80%	0.00%	1.20%	2.87%

【說明】服務滿意度成長率計算式： $(\text{本年度平均服務滿意度} - \text{上年度平均服務滿意度}) / \text{上年度平均服務滿意度} * 100\%$

本年度下半年與上半年度比較，均呈明顯正成長，其中又以洽公環境及服務效率等項目成長率最為明顯，分別成長 4.54% 及 4.39%，顯示本所近年來致力於改善各項為民服務的成果深受民眾認同與肯定。

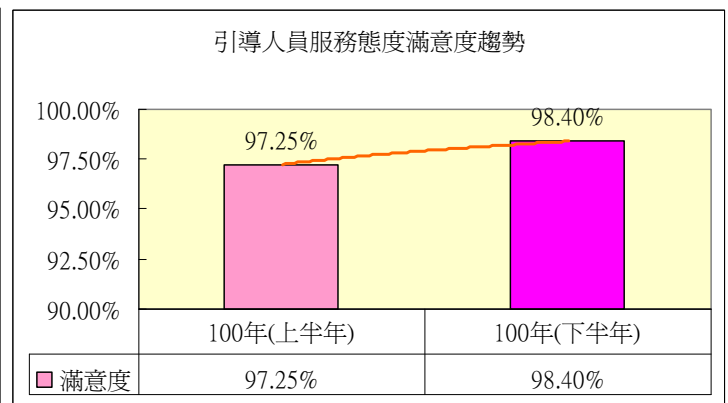
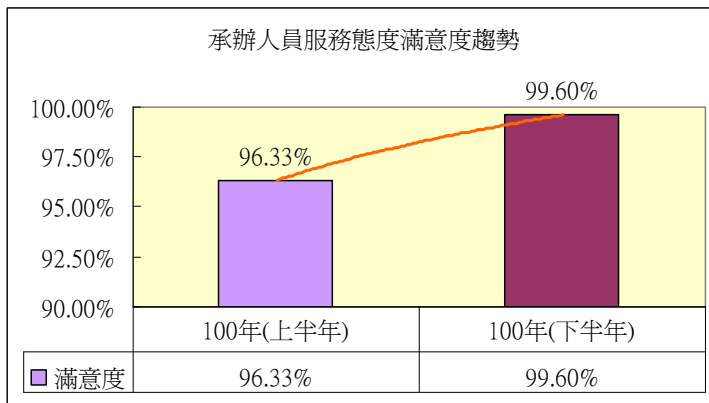
(二)趨勢分析

1、服務效率及處理時間



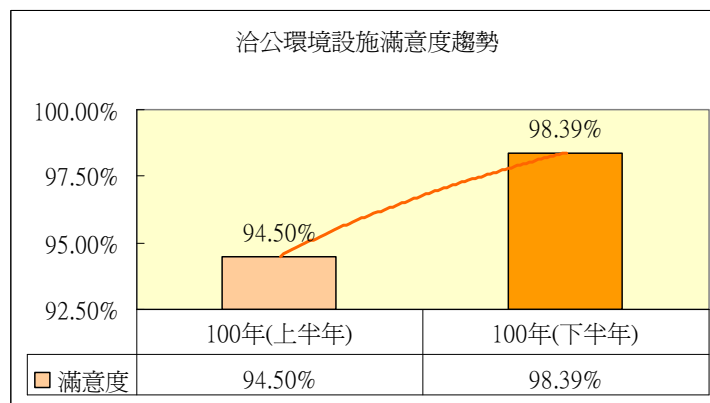
100 年上半年民眾對服務效率及處理時間的滿意度為 95.41%，下半年為 99.60%，成長率為 4.39%，顯示本所申辦案件流程愈趨於簡化，均可迅速完成民眾申辦之業務及滿足民眾的需求，也受到民眾極度肯定。

2、承辦人員及引導人員服務態度及服務品質



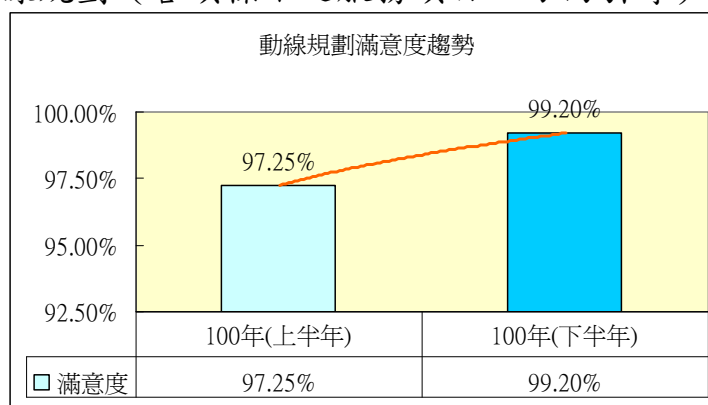
民眾對承辦人員及引導人員服務態度滿意度均呈現正成長的趨勢，分別為 3.39% 及 1.18%，且滿意度均高達 95% 以上，顯示本所定期舉辦親民服務教育訓練及實戰演練的成效顯著，整體提高了同仁的服務禮儀及應變能力，不但減少服務上的缺失，也提升本所服務品質。未來將持續加強同仁之專業素養，讓民眾能享受到更優質的服務。

3、洽公環境設施（包含提供書寫用具、填寫範例、桌椅、飲水機等）



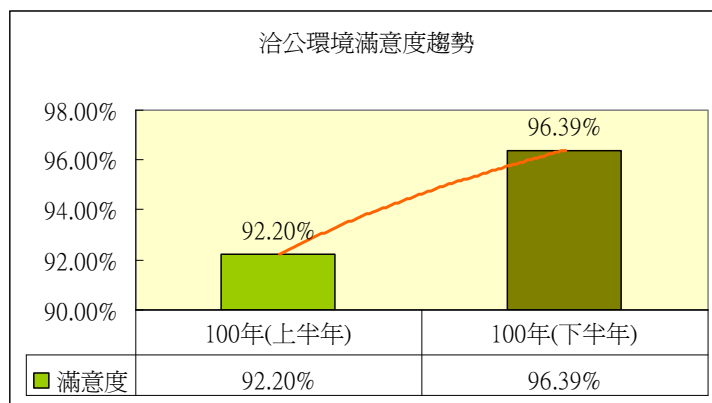
民眾對洽公環境設施滿意度方面，100 年上半年滿意度為 94.5%，下半年滿意度為 98.39%，成長率 4.12%，本所將持續提供嬰兒用椅、各項文具用品、申請須知及填寫範例、手機電池快速充電器等更貼心便民之服務設施，使民眾能感受到本所服務的用心。

4、動線規劃（各項標示之服務項目、方向引導）



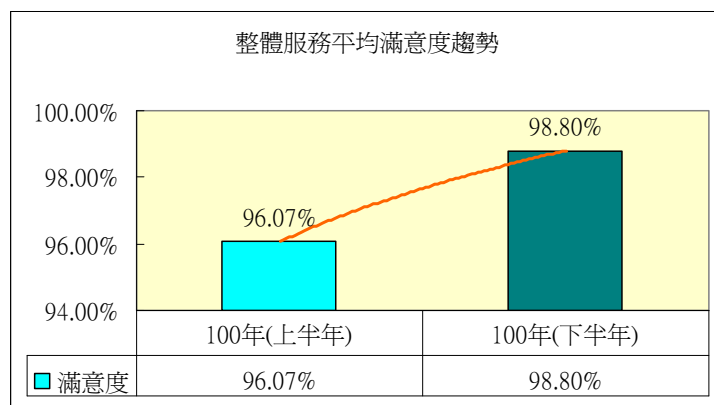
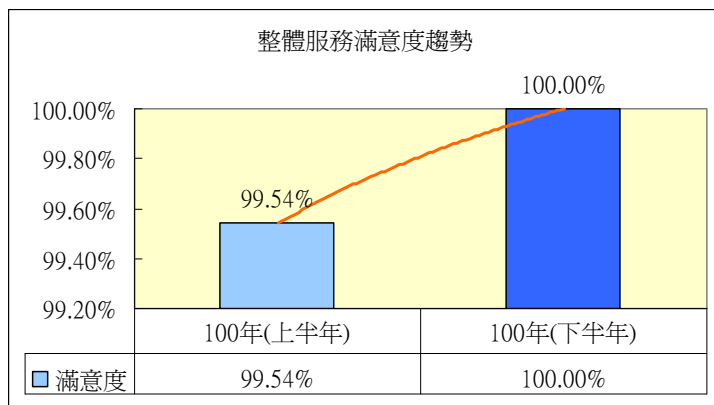
動線規劃方面，100 年上半年滿意度為 97.25%，下半年滿意度為 99.2%，成長率 1.97%，表示本所各服務標示及加強主動式引導人員之服務，引導民眾能明確的找到申辦的窗口或承辦人員，以彌補動線規劃上之不足，亦節省洽公民眾尋找洽辦窗口的寶貴時間。

5、洽公環境（包含辦公室綠(美)化及整潔、舒適、明亮的環境）



在 100 年上半年民眾對本所洽公環境的滿意度為 92.20%，下半年為 96.39%，成長率為 4.54%，成長幅度達本問卷各問項之首，顯示本所致力於綠美化工作的執行，以及持續推辦藝文展覽活動，均獲得民眾的肯定，讓洽公民眾在自然輕鬆的環境下欣賞藝術之美，感受到本所充滿優雅人文氣息的洽公環境。

6、整體服務



民眾對本所整體服務的滿意度由 100 年上半年的 99.54%，成長至 100%，表示民眾給予本所最大的肯定。此外，100 年下半年整體服務平均滿意度為 99.8%，相較於上半年平均滿意度 96.07%，成長 2.87%，整體而言，本所為民服務的用心有目共睹，民眾也不吝給予我們正面的鼓勵，期望本所同仁齊心努力繼續保持佳績。

伍、檢討與建議：

- (一)各項滿意度調查，都在 95% 以上，顯示本所服務品質均維持在高水準之上。這表示全體同仁為民服務的熱忱與態度，以及盡其所能為民眾解決問題的專業能力，倍受各界肯定與認同。本所將秉持著熱心、貼心及創新之精神，持續以優質的服務水準為大眾提供專業上之服務。
- (二)與 100 年上半年比較，各問項均呈現正向成長的情形，顯示本所在各方面均受到民眾肯定，尤其是洽公環境與服務效率等項目，成長幅度最為明顯。這說明本所定期舉辦親民服務教育訓練及實戰演練，並時常聘請專業講師為同仁講授溝通技巧、訓練言語表達與處理事務應變能力，來提升服務同仁的應對技巧及服務禮儀收到具體成效。此外，在課務或法令研商會議上，分享個人經驗與心得，以及集思廣益討論各項服務措施的改善將會繼續實施下去，並鼓勵及教育同仁齊心努力，要以服務民眾為優先的精神，保持良好服務品質與親民態度加上得體的禮儀，以達成公務機關為民服務至上的首要目的。
- (三)本所秉持著為民服務的理念，提供貼心實用的便民服務措施，例如持續推辦免下車服務、設置補正駁回事項查詢 e 網通服務、更換大廳民眾等待區座椅、設置案件處理流程顯示螢幕及手語視訊諮詢服務等。還有本所時常辦理各項活動，從中實際了解民眾真正的需求，以作為日後設計更為貼心方便的便民措施之參考。並利用活動當中，宣導各項政令及便民服務內容，讓大眾認識與了解並能多加利用。此外，為了營造出具有人文藝術氣息的洽公環境，除定期於所內舉辦環境綠美化競賽活動外，更時常不定期舉辦不同種類展覽活動，期望帶給洽公民眾與眾不同的感受，並掃除民眾對於公務機關嚴肅呆板之印象。