

# 新北市淡水地政事務所 100 年上半年 整體為民服務滿意度問卷調查成果報告

## 壹、調查目的：

為落實重視民情輿情，了解民眾對本所整體服務禮貌滿意度情形，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，作為改善為民服務品質之參考。

## 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 03 月 01 日至 03 月 31 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，將問卷直接投入服務台旁設置之問卷回收箱。
- 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 230 份，問卷回收箱回收 218 份。有效樣本數 218 份，回收率 94.78%。

## 參、參與問卷民眾基本資料分析：

### 一、性別：

性別	人數	百分比
女	106	48.62%
男	112	51.38%
未填寫	0	0%
總計	218	100%

### 二、年齡：

年齡	人數	百分比
20 歲以下	3	1.38%
20~29 歲	40	18.35%
30~39 歲	50	22.94%
40~49 歲	55	25.23%
50 歲以上	70	32.11%
未填寫	0	0%
總計	218	100%

### 三、教育程度：

教育程度	人數	百分比
國中小	17	7.80%
高中職	62	28.44%
大專	112	51.38%
碩士	26	11.93%
未填寫	1	0.46%
總計	218	100%

### 四、職業：

職業	人數	百分比
一般民眾	155	71.10%
不動產從業人員	10	4.59%
公務機關代表	2	0.92%
地政士	47	21.56%
金融人員	4	1.83%
未填寫	0	0%
總計	218	100%

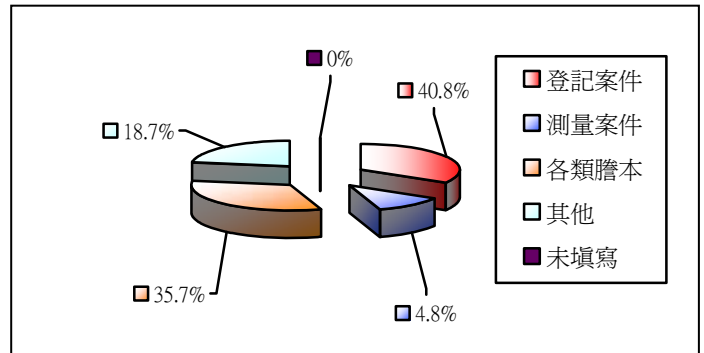
此次問卷調查的對象以男性居多，占 51.38%，而女性受訪者則佔 48.62%；年齡層分布以之 50 歲以上民眾為多數，其次為 40~49 歲；教育程度則以大專以上之民眾為多數。另外，職業以一般民眾為最多，佔受訪者 71.10%，顯示地政業務申辦流程愈趨簡化，大多數民眾都可自行前往辦理，其次為地政士 21.56%。

## 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？

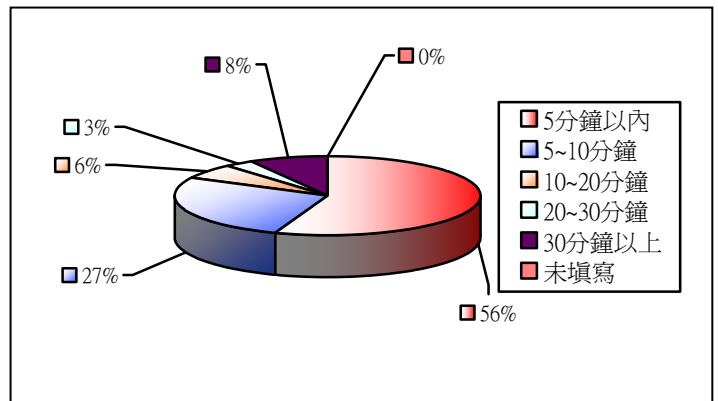
洽辦事項	小計	百分比
登記案件	73	33.49%
測量案件	25	11.47%
各類謄本	71	32.57%
其他	49	22.48%
未填寫	0	0%
總計	218	100%



本次問卷調查中，以洽辦各類謄本及登記案件的受訪者最多，分別為 32.57% 及 33.49%，佔本所總洽辦業務 66.06%，可知此 2 項業務為民眾主要的洽辦業務；其他佔 22.48%，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解決民眾疑問，另外，僅 11.47% 受訪者洽辦測量案件。

#### (二)您等候洽辦業務的時間為？

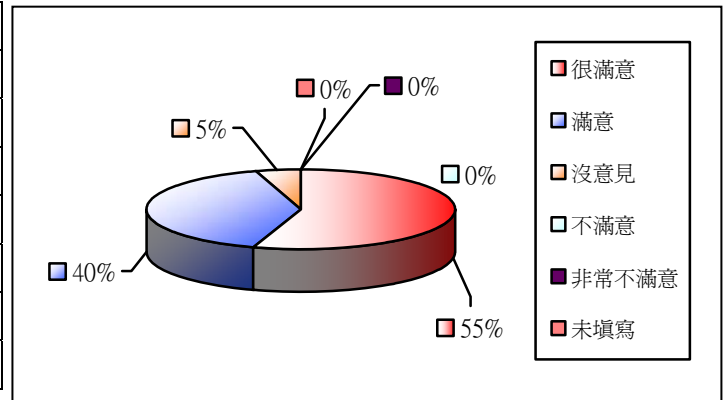
洽辦業務	小計	百分比
5 分鐘以內	121	55.50%
5~10 分鐘	59	27.06%
10~20 分鐘	13	5.96%
20~30 分鐘	7	3.21%
30 分鐘以上	18	8.26%
未填寫	0	0%
總計	218	100%



民眾等候洽辦的時間大多在 5 分鐘以內，佔受訪者的 55.50%，其次在 5~10 分鐘者，佔受訪者的 27.06%，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 5.96% 的民眾等待 10~20 分鐘，3.21% 的民眾等待 20~30 分鐘，8.26% 的民眾等候超過 30 分鐘以上，因重測換狀等待時間拉長，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，以減低民眾在等待時不耐的情緒。

(三)您對本所服務效率與處理時間感到？

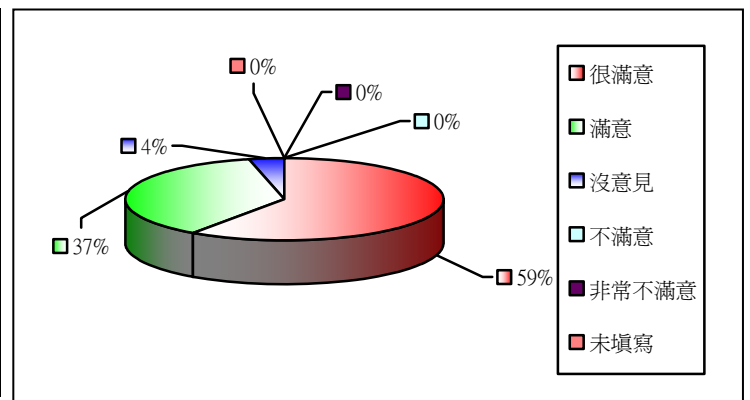
滿意度	人數	百分比
很滿意	120	55.05%
滿意	88	40.37%
沒意見	10	4.59%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
未填寫	0	0%
總計	218	100%



在服務效率與處理時間方面，有 95.41% 的受訪者感到滿意，4.59% 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？

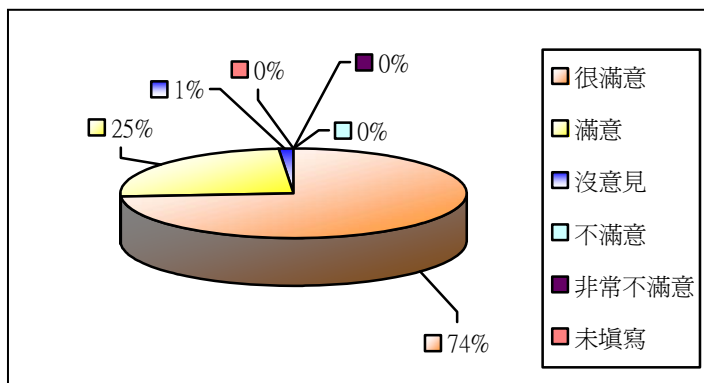
滿意度	人數	百分比
很滿意	130	59.63%
滿意	80	36.70%
沒意見	8	3.67%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
未填寫	0	0%
總計	218	100%



民眾對本所承辦人員的服務有 96.33% 的受訪者感到滿意，3.67% 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，及告知其需洽辦的單位及申辦流程，若有問題時則引導至專人做詳盡解說，讓民眾的問題均能妥適的解決，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？

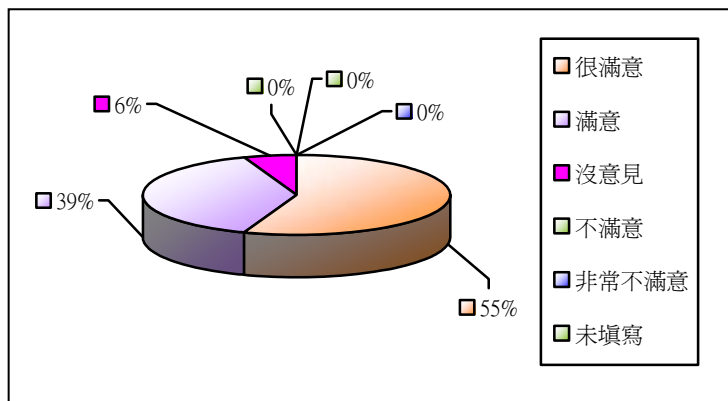
滿意度	人數	百分比
很滿意	148	67.89%
滿意	64	29.36%
沒意見	6	2.75%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
未填寫	0	0%
總計	218	100%



民眾對本所主動式引導服務人員的服務，有 97.25% 的受訪者感到滿意，2.75% 無意見，無不滿意者，顯示本所之服務可滿足民眾之需求。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「市民是頭家教育訓練」，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。

(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？

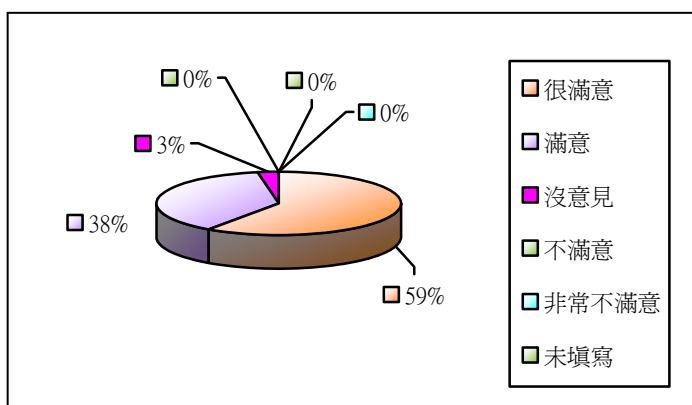
滿意度	人數	百分比
很滿意	121	55.50%
滿意	85	39.00%
沒意見	12	5.5%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
未填寫	0	0%
總計	218	100%



洽公環境設施之滿意度方面，有 94.5% 的受訪者感到滿意，5.5% 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，未來將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？

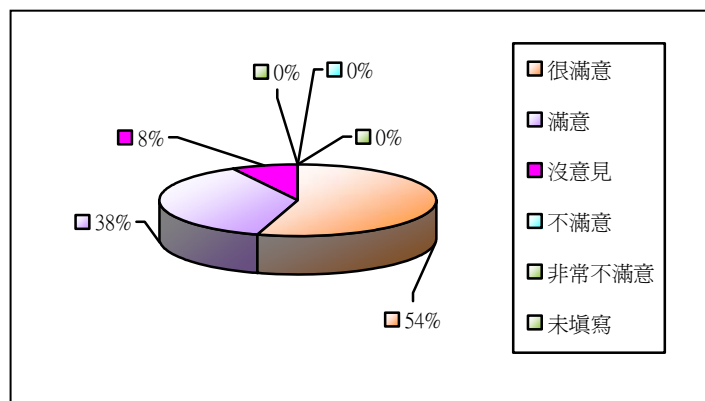
滿意度	人數	百分比
很滿意	130	59.63%
滿意	82	37.62%
沒意見	6	2.75%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
未填寫	0	0%
總計	218	100%



在各項標示之服務項目、方向引導及動線規劃方面，有 97.25%的受訪者表示滿意，2.75%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？

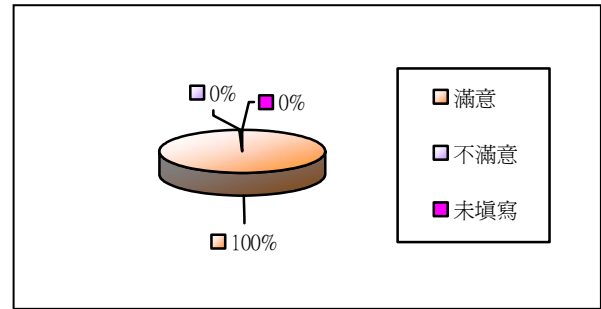
滿意度	人數	百分比
很滿意	119	54.59%
滿意	82	37.61%
沒意見	17	7.80%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
未填寫	0	0%
總計	218	100%



有 92.2%的受訪民眾對於本所的洽公環境感到滿意，7.8%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洽公，對承辦人員的親切服務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	217	99.54%
不滿意	1	0.46%
未填寫	0	0%
總計	218	100%



就整體而言，有 99.54%的民眾至本所洽辦業務時感到滿意，其中 1 位受訪民眾不滿意，其不滿意之原因係因本所無提供停車位，造成洽公不便，本所針對其不滿意之原因給予回復(詳後列建議事項回應處理情形彙整表之 171 處理情形)，惟無留下聯絡電話無法進行後續訪談。本所將不斷檢討改進，期望每位洽公民眾都能得到最好的問題處理方式並抱著愉悅的心情離開，未來持續秉持著「高效率、專業精、服務好、再創新」的宗旨，朝著為民服務的各方面繼續努力。

(十)民眾讚美及建議事項

編號	姓名	建議事項	處理情形
10	張耀正	親切、舒適、效率好。	本所持續提供民眾最優質的服務。
		訂書機防偷線宜增長，以利裝訂。	本所已予增長，便利訂書機之使用，詳如民眾意見回覆處理表。
12	尤麗雯	女廁門上無置物掛鉤很不方便	本所已於3月15日完成增設，詳如民眾意見回覆處理表。
21	楊雅婷	承辦人員親切	本所持續提供民眾最優質的服務。
24	王清揚	請繼續加強進步，成為新北市政府學習標竿	本所持續提供民眾最優質的服務。
26	蔡凱昇	態度佳	
30	游豐兆	只等一下，算是有效率	
35	李光中	服務親切，處理迅速	
36	李淑真	很快速，服務親切(葉淑真小姐)	
37	游詩情	Thanks for all help	
39	盧秀琴	分工服務蠻有效率的！有手機快速充電機很滿意！	
47	胡洵郁	想要能合作愉快	
48	許美珠	1.感覺親切，有效率！	
		2.身分證影印收4元太貴了，不便民！其他事務所都不用錢。	
54	陳正凱	若是等待設定的時間可以縮短會更好	本所因適逢地籍圖重測換發書狀期間，簡易案件單一窗口等候人數較平日倍增，業務課已視等待人數酌派人員予以支援，以紓解處理人潮，並已取得陳先生諒解，詳如民眾意見回覆處理表。
55	賈關榆	工作人員態度和善、良好	本所持續提供民眾最優質的服務。
57	柯小姐	服務品質不錯	
59	周素如	服務親切、可愛，超可愛的喔！	
64	黃素珍	贈品抽獎不錯	
66	黃正昌	很滿意，願淡水繁榮	
67	張耀正	親切、效率	
71	許惟智	缺乏停車空間	因該民眾申請謄本，告知本所提供免下車服務措施，歡迎許先生多加利



			用,在說明後亦能體諒本所目前空間不足無法另行規劃停車位,詳如民眾意見回覆處理表。
73	曾義誠	效率很好	本所持續提供民眾最優質的服務。
74	鄭聖芬	資料可否寄至通訊處,如要辦理換證、換狀也須本人辦理,其實是無個資法的問題,請回覆。	已將不能受理通訊住址登記之理由告知鄭小姐,並傳真內政部函釋參考,並取得其體諒及諒解,詳如民眾意見回覆處理表。
76	林聰明	態度親切、動作靈敏,服務快	本所持續提供民眾最優質的服務。
84	蔡先生	效率很好,讓時間有效運用	
92	趙喬瑛	特別謝謝服務中心的楊瑤勇先生熱誠、細心、耐心的協助	
95	呂河忠	服務中心人員很親切	
108	祝俊榮	有鐵馬驛站服務,讚!下次我騎車來!	
117	李志祥	停車不便	該民眾瞭解目前並無空間增設停車位,表示有機會可利用騎自行車方式往返,並覺得本所之服務佳、服務態度良好,詳如民眾意見回覆處理表。
119	杜瑞菊	改變以前地所刻板的印象,現在有賓至如歸的感覺,很好!(志工服務優良)	本所持續提供民眾最優質的服務。
128	許培芬	服務親切	
131	陳仁祥	服務品質 OK	
139	鄭玉燕	很親切。	本所持續提供民眾最優質的服務。
		希望洗手間內可以有掛勾可以吊包包比較方便。	本所已於3月5日裝設完畢,經電話洽詢該民眾,其意見係為過去印象,並非3月25日本所情形,已向該民眾說明。
143	蘇進仁	親切	本所持續提供民眾最優質的服務。
144	蔡雪貞	為我們服務,態度親切誠懇,繼續保持。	
145	張柄文	效力好、滿意度高,謝謝大家的幫忙,辛苦了!	
147	林進茂	速度很快	
150	黃佩琰	洗手間很乾淨,志工人員很親切。	
151	林正山	不麻煩	
153	江小姐	迅速確實親切	
154	陳建盛	服務迅速,有禮貌	
156	王月紅	服務人員態度親切。	
159	劉瑛傑	熱心	

## 二、整體滿意度比較及趨勢分析

### (一) 整體滿意度比較

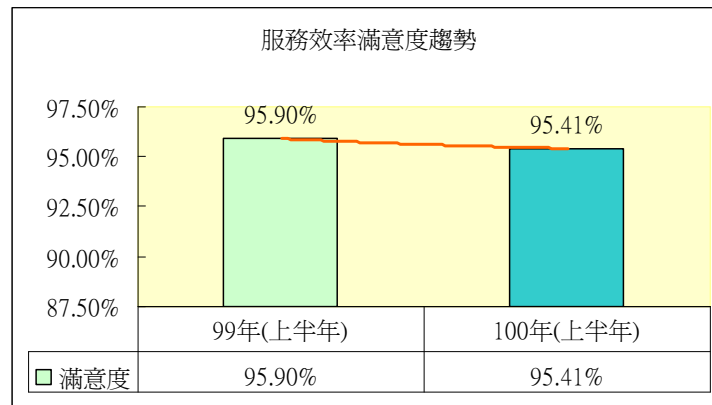
整體服務滿意度比較							
服務項目	99年(上半年)			100年(上半年)			滿意度成長率
	滿意 (含很滿意)	不滿意度 (含很不滿意)	未填寫或 沒意見	滿意 (含很滿意)	不滿意度 (含很不滿意)	未填寫或 沒意見	
(1)服務效率	95.90%	0.40%	4.10%	95.41%	0%	4.10%	-0.51%
(2)承辦人員服務態度	96.70%	0%	3.30%	96.33%	0%	3.30%	-0.38%
(3)導引人員服務態度	99.20%	0.40%	0.80%	97.25%	0%	0.80%	-2.01%
(4)洽公環境設施	90.50%	0.40%	9.10%	94.50%	0%	9.10%	4.23%
(5)動線規劃	91.70%	0%	8.30%	97.25%	0%	8.30%	5.71%
(6)洽公環境	92.20%	0%	7.80%	92.20%	0%	7.80%	0.00%
(7)整體服務	97.90%	0.40%	1.70%	99.54%	0%	1.70%	1.65%
整體服務平均滿意度	94.87%	0.23%	5.01%	96.07%	0%	5.01%	1.24%

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

本年度上半年與 99 年度上半年度比較，除服務效率、承辦人員及導引人員服務態度外，均呈明顯成長，其中又以動線規劃及洽公環境設施等項目成長率最為明顯，分別成長 5.71% 及 4.23%，顯示本所近年來致力於改善為民各項服務的成果深受民眾認同與肯定。

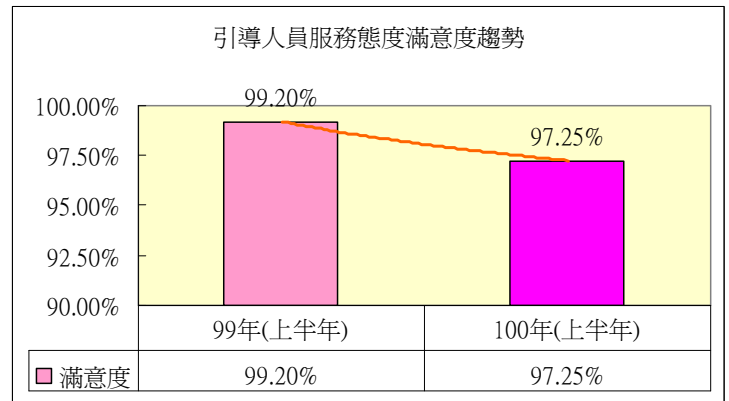
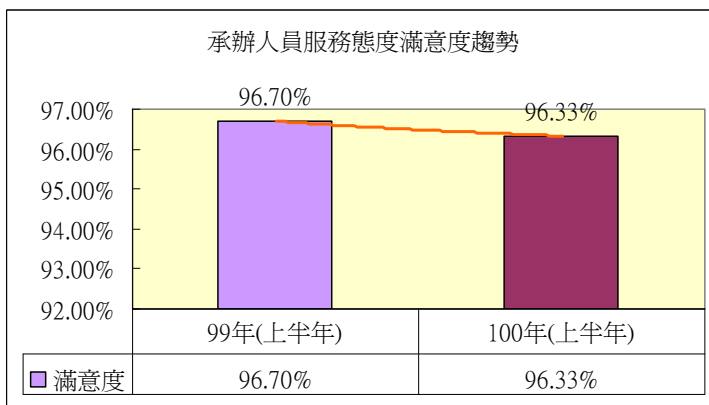
## (二)趨勢分析

### 1、服務效率及處理時間



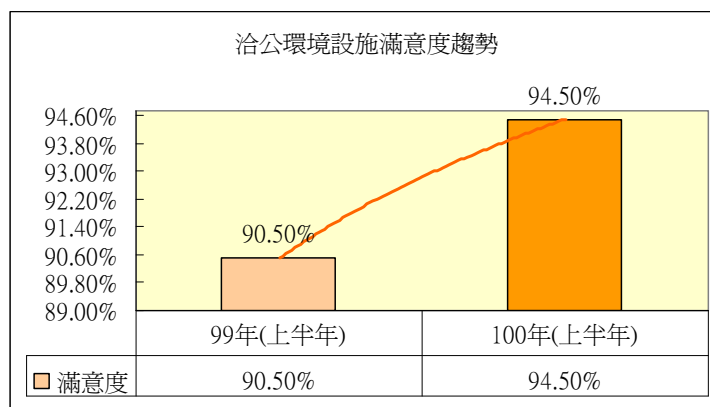
100 年上半年民眾對服務效率及處理時間的滿意度為 95.41%，99 年上半年為 95.90%，雖成長率為-0.51%，但滿意度高達 95% 以上，維持在一定水準之上，顯示本所申辦案件流程愈趨於簡化，能迅速完成民眾申辦之業務以滿足民眾的需求。

### 2、承辦人員及引導人員服務態度及服務品質



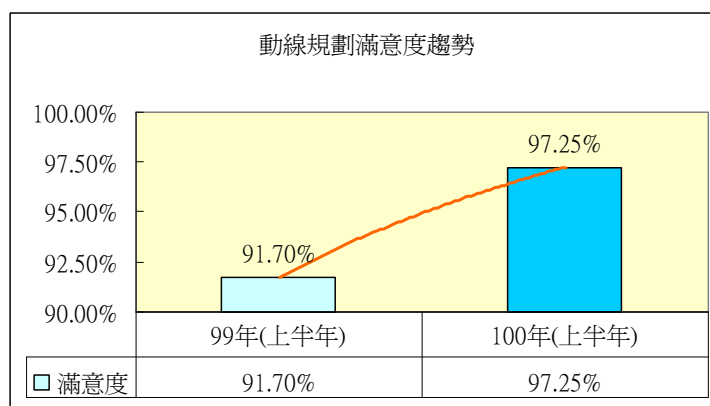
民眾對承辦人員服務態度滿意度為 96.33%，相較於 99 年上半年滿意度 96.70% 成長率為-0.38%，在引導人員服務態度方面，99 年上半年滿意度為 99.2%，100 年上半年滿意度為 97.25%，成長率為-2.01%，但滿意度亦高達 95% 以上，顯示本所定期舉辦市民是頭家教育訓練及實戰演練的成效顯著，提升同仁的服務禮儀及應變能力，不但減少服務上的缺失，也提高了服務品質，未來將持續加強同仁之專業素養，讓民眾能享受到更優質的服務。

### 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）



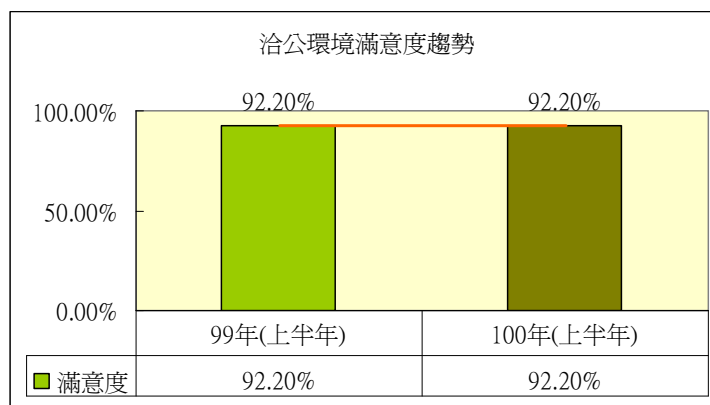
民眾對洽公環境設施滿意度方面，99 年上半年滿意度為 90.50%，100 年上半年滿意度為 94.50%，成長率 4.23%，本所將持續提供嬰兒用椅、各項文具用品及規劃停車場等更貼心便民之服務設施，使民眾能感受到本所服務的用心。

### 4、動線規劃（各項標示之服務項目、方向引導）



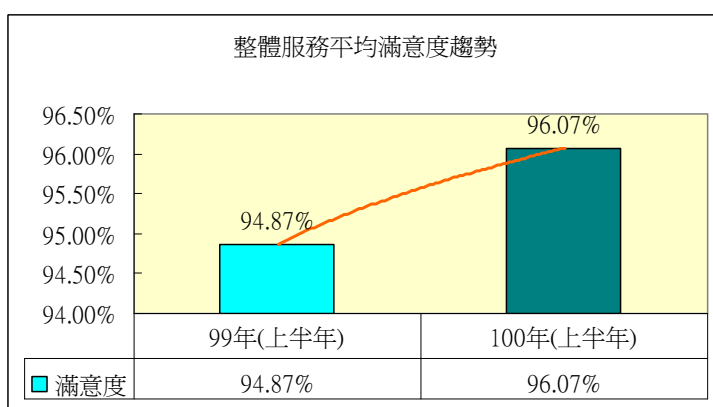
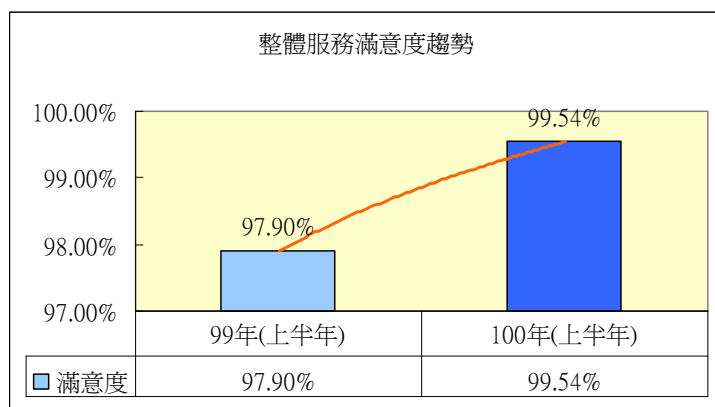
動線規劃方面，99 年上半年滿意度為 91.70%，100 年上半年滿意度為 97.25%，成長率 5.71%，成長幅度達本問卷各問項之首，表示本所各服務標示及加強主動式引導人員之服務，引導民眾能明確的找到申辦的窗口或承辦人員，已能補足動線規劃上之不足，亦節省洽公民眾尋找洽辦窗口的時間。

## 5、洽公環境（包含辦公室綠(美)化及整潔、舒適、明亮的環境）



在 99 年上半年民眾對本所洽公環境的滿意度為 92.20%，100 年上半年為亦為 92.20%，滿意度持平，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，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 99 年上半年的 97.9%，成長至 99.54%，成長率為 1.65%，表示大多數的民眾仍給予本所最大的肯定。此外，100 年上半年整體服務平均滿意度為 96.07%，相較於 99 年上半年平均滿意度 94.87%，成長 1.24%，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 90% 以上，顯示本所服務品質均維持在一定水準，即使是負成長率的項目，也高達 95.41% 的滿意度，顯示全體同仁秉持著為民服務的熱忱，竭盡所能的為民眾解決問題，倍受各界讚揚與肯定。本所將秉持著熱心、貼心及創新之精神，繼續保持高品質的服務水準為大眾提供專業上之服務，這是本所一貫之堅持。

(二)服務效率、承辦人員服務態度雖呈現負成長率的情形，但其滿意度仍高達 95% 以上，與 99 年上半年比較，大致維持在一定水準之上。其中呈現負成長率最高的項目為導引人員服務態度，因應之道則是以持續推辦教育訓練及實戰演練加強人員素質：

本所除了著重同仁專業素養外，仍定期舉辦「市民是頭家教育訓練及實戰演練」，來提升人員的應對技巧及服務禮儀，並於課務或法令研商會議上，大家經驗分享，以相互討論集思廣益方式找出因應辦法。此外，定期聘請專業講師為同仁講授溝通技巧，100 年度第 1 季即舉辦「服務禮儀與客服危機處理」專題講座，針對人際溝通、服務禮儀、電話禮貌、客服危機之處理等課程，深入淺出一一詳細介紹，課程內容特別增加實例演練練習，以加強同仁學習之印象及應變能力，並激發出公務人員是要以為民服務為優先的服務精神，建立起與民眾互動良好的關係，以達成公務機關該有的優質服務為首要目標。

(三)本所秉持著為民服務的理念，提供更為用心及貼心的便民服務措施，例如設置鐵馬驛站供民眾休憩、打氣、飲水及提供旅遊資訊、推辦免下車服務、通信申請轉帳退費等服務。此外，為了營造出具有人文藝術氣息的洽公環境，時常不定期舉辦展覽活動，希望帶給洽公民眾與眾不同感官體驗以及欣賞到豐富而多姿多采的藝文之美。