

新北市淡水地政事務所 101 年度下半年 整體為民服務滿意度問卷調查成果報告

壹、調查目的：

為落實重視民情輿情之服務宗旨，並瞭解洽公民眾對本所整體服務滿意度情形，特設計本項問卷調查表，以主動探訪方式確實掌握民眾意見，作為積極改善為民服務品質之參考。

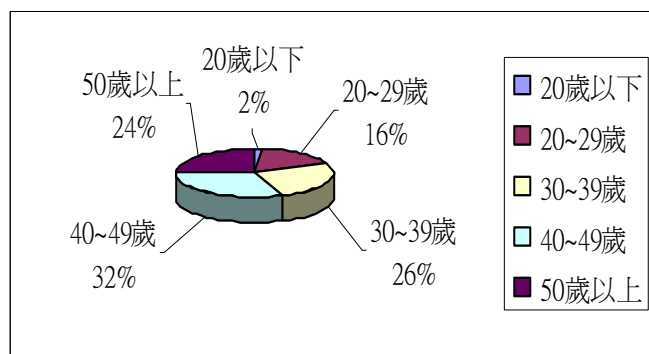
貳、實施內容：101 年度下半年整體為民服務滿意度問調查。

- 一、調查期程：自 101 年 08 月 20 日至 101 年 08 月 31 日止。
- 二、調查方式：本問卷採隨機抽樣法，針對上班時間到所洽公之民眾進行調查，請受訪民眾填寫問卷完畢後，將問卷直接投入服務中心旁設置之問卷回收箱。
- 三、問卷內容：為本所整體服務滿意度之調查，包括服務效率及處理時間；承辦人員、走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：本次調查由第一線櫃檯服務人員共計發放 200 份問卷，回收問卷數 183 份、有效樣本數 183 份，回收率達 91.5%。

參、參與問卷民眾基本資料分析：

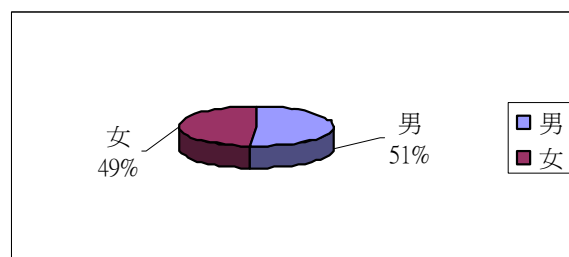
一、年齡：

年齡	人數	百分比
20 歲以下	3	1.64%
20~29 歲	30	16.39%
30~39 歲	48	26.23%
40~49 歲	58	31.69%
50 歲以上	44	24.04%
總計	183	100%



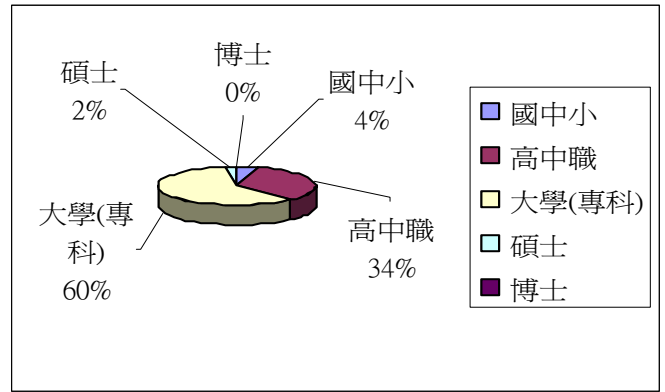
二、性別：

性別	人數	百分比
女	89	48.63%
男	94	51.37%
總計	183	100%



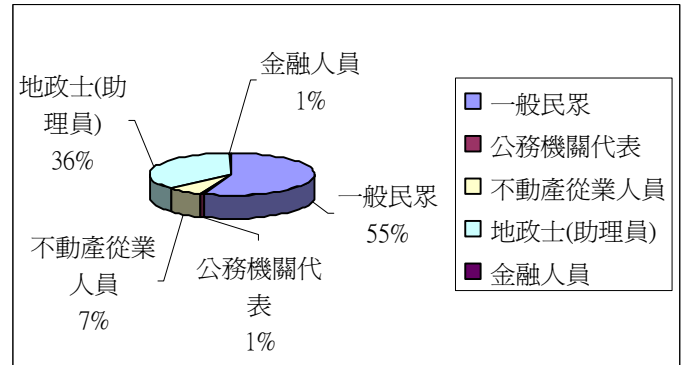
三、教育程度：

教育程度	人數	百分比
國中小	8	4.37%
高中職	62	33.88%
大學(專科)	109	59.56%
碩士	4	2.19%
博士	0	0%
總計	183	100%



四、職業：

職業	人數	百分比
一般民眾	101	55.19%
公務機關代表	2	1.09%
不動產從業人員	13	7.10%
地政士(或助理員)	66	36.07%
金融人員	1	0.55%
總計	183	100%



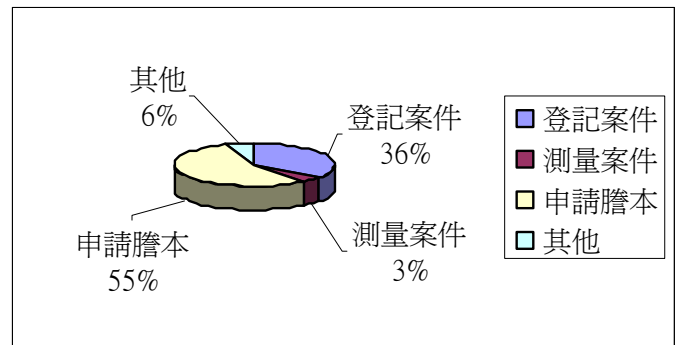
此次參與問卷調查的受訪者以男性居多，佔 51.37 %，而女性受訪者則佔 48.63%；年齡層分布以之 40~49 歲的民眾為多數，佔 31.69 %，其次為 30~39 歲者則佔 26.23 %；教育程度則以大學（專科）之民眾為多數佔 59.56%；此外，職業類別以一般民眾為最多數，佔受訪者中的 55.19 %，顯示地政業務申辦流程愈趨簡化及便利，大多數民眾皆可自行申請辦理，其次為地政士（或助理員）佔 36.07 %。

肆、問卷分析：

一、101 年度下半年各問項分析：

(一)您蒞臨本所洽辦的業務項目為？

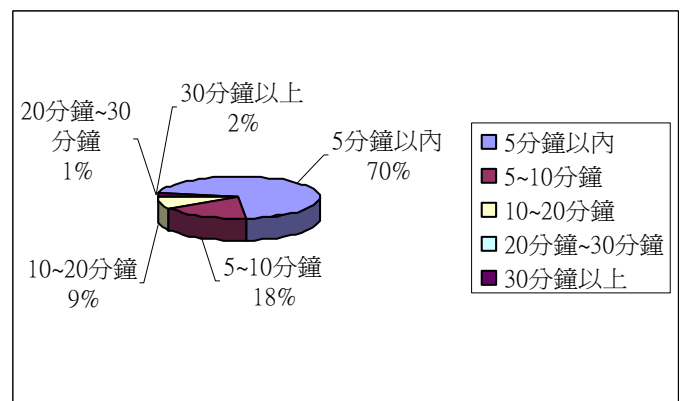
洽辦事項	小計	百分比
登記案件	72	35.64%
測量案件	7	3.47%
各類謄本	111	54.95%
其他	12	5.94%
總計	202	100%



本次問卷調查中，以洽辦各類謄本案件的受訪者為最多數，佔 54.95%，其次為申辦登記案件佔 35.64%，此兩項洽辦事項佔本所總洽辦業務 90.59%，可知謄本申請及登記案件業務為本所主要之洽辦業務；其他事項佔 5.94%，係部分受訪者到所詢問地政相關問題及索取申辦文件，服務中心同仁均能詳盡說明並解決民眾疑問。

(二)您等候洽辦業務的時間為？

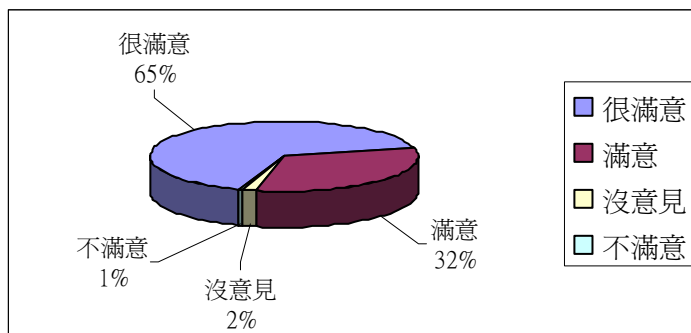
洽辦業務	小計	百分比
5 分鐘以內	129	70.49%
5~10 分鐘	33	18.03%
10~20 分鐘	17	9.29%
20~30 分鐘	1	0.55%
30 分鐘以上	3	1.64%
總計	183	100%



民眾等候洽辦的時間大多在 5 分鐘以內，佔受訪者的 70.49%，其次在 5~10 分鐘者，佔受訪者的 18.03%，顯示在一般正常情形下，第一線櫃台人員均能在 10 分鐘以內為民眾服務。此外，尚有 9.29% 的民眾等待 10~20 分鐘，0.55% 的民眾等待 20~30 分鐘，1.64% 的民眾等候超過 30 分鐘以上，未來將持續朝著縮短申辦流程以減少民眾等候的時間，並定期舉辦不同主題風格的藝文展覽及提供相關書報雜誌給民眾等候時閱覽，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？

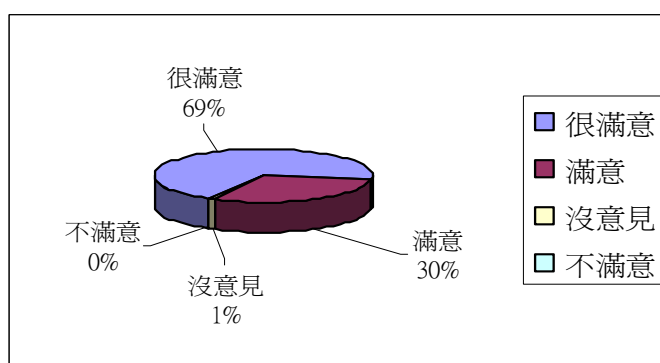
滿意度	人數	百分比
很滿意	120	65.57%
滿意	59	32.24%
沒意見	3	1.64%
不滿意	1	0.55%
非常不滿意	0	0%
總計	183	100%



在服務效率與處理時間方面，有 97.81%的受訪者感到滿意，1.64 %表示沒意見，不滿意者為 0.55 %。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；另有 1 位民眾表示等待時間過長，經進一步瞭解，該洽公民眾係申請謄本業務，因本所為登記、測量、謄本三合一收件櫃檯，適逢 WEB 版地政系統平行作業階段，稍有影響謄本受理時間，WEB 版地政系統將於 9 月 3 日正式上線啟用，將可解決此項民眾反應之問題，另為因應 WEB 版地政系統上線，本所已辦理全所承辦人員之相關教育訓練，同仁亦將勤加練習以儘速熟悉系統操作介面，以維櫃檯服務之處理效率。

(四)您對我們承辦人員的服務態度及服務品質感到？

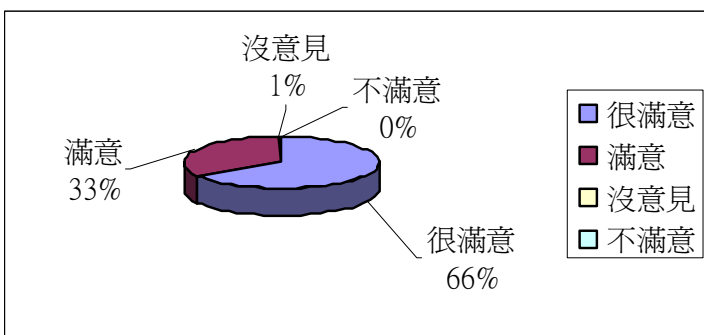
滿意度	人數	百分比
很滿意	127	69.04%
滿意	54	29.51%
沒意見	2	1.09%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
總計	183	100%



洽公民眾對本所承辦人員的服務態度及品質有高達 98.91%的受訪者感到滿意，1.09 %表示無意見，無不滿意者。本所對申辦業務的民眾，都會給予最大的協助，第一線由走動式服務人員先為招呼及引導至服務中心，再由服務中心人員瞭解其需求，並協助填寫申請書表，告知其需洽辦的單位及申辦流程，若有問題時，則請業務課專人進一步詳盡解說，讓民眾的問題均能即時且妥適的處理，因此受訪者對本所承辦人員的服務態度及服務品質評價頗高並深感滿意。

(五)您對我們主動式引導人員的服務態度及服務品質感到？

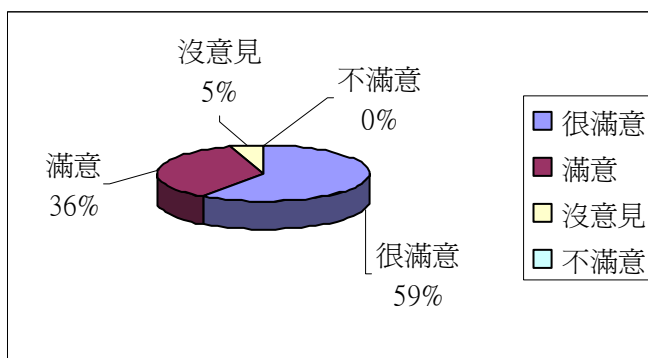
滿意度	人數	百分比
很滿意	122	66.67%
滿意	60	32.79%
沒意見	1	0.55%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
總計	183	100%



民眾對本所主動式引導服務人員的服務態度及服務品質，有高達 99.46 % 的受訪者感到滿意，0.55 % 表示無意見，無不滿意者。顯示本所之服務可滿足民眾需求，另因本所受空間配置限制，服務中心的位置相較於其他地所配置較不明顯，透過主動式引導人員的指引可補充不足的部份，使民眾更容易於辨識到申辦的櫃台窗口及承辦人員，而定期的舉辦「為民服務教育訓練」，也能提高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，不斷提升為民服務品質。

(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？

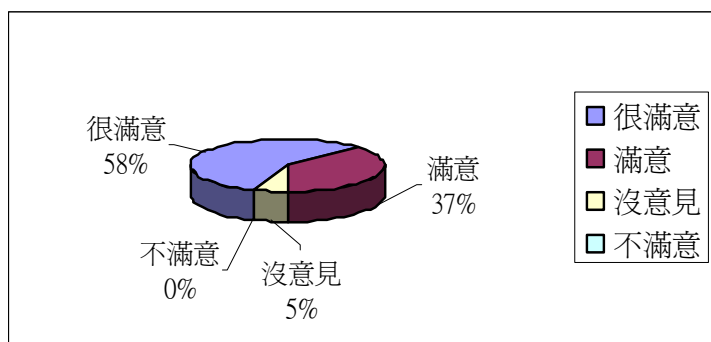
滿意度	人數	百分比
很滿意	109	59.56%
滿意	65	35.52%
沒意見	9	4.92%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
總計	183	100%



在洽公環境設施滿意度方面，有 95.08 % 的受訪者感到滿意，4.92% 表示無意見，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的服務設施，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？

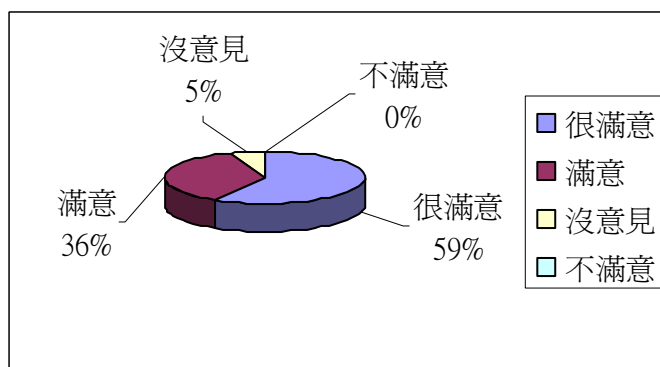
滿意度	人數	百分比
很滿意	105	57.38%
滿意	68	37.16%
沒意見	10	5.46%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
總計	183	100%



在各項標示之服務項目、方向引導及動線規劃方面，94.54 %的受訪者表示滿意，5.46 %表示無意見，無不滿意者。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？

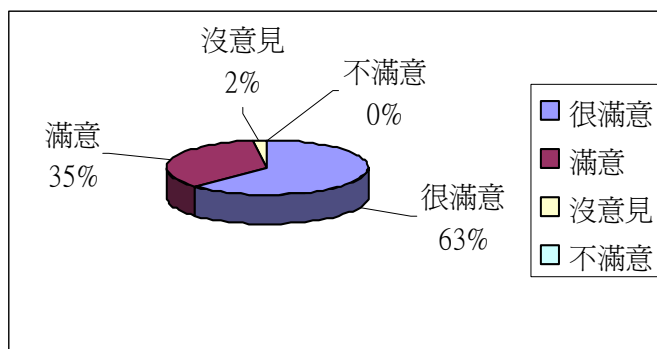
滿意度	人數	百分比
很滿意	107	58.47%
滿意	66	36.07%
沒意見	10	5.46%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
總計	183	100%



在本所辦公室綠(美)化及整潔、舒適、明亮方面有 94.54 %的受訪民眾感到滿意，5.46 %表示無意見，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的展覽活動，塑造出藝文氣息的洽公環境，讓每位民眾能在輕鬆、自然、愉快的環境下洽公，並對每位承辦人員親切的服務態度及優雅的辦公空間留下深刻印象。

(九) 您對洽辦業務時，本所整體服務感到？

滿意度	人數	百分比
很滿意	115	62.84%
滿意	64	34.97%
沒意見	4	2.19%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
總計	183	100%



就整體而言，有 97.81 % 的受訪民眾至本所洽辦業務時感到滿意，2.19 % 表示無意見，無不滿意者。本所將不斷持續檢討改進，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，未來將持續秉持著「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) 您的其他寶貴意見：

編號	姓名	建議事項	處理情形
23	林建興	楊雅瑄小姐待人親切、滿意、非常滿意，謝謝您們	本所將持續提供民眾最優質的服務。
24	賴科丞	楊小姐其笑容符合待人處事，其效率達到依法行政	
31	陳麗婷	服務人員很親切	
62	吳秀鸞	很滿意，楊雅瑄速度快、服務好	
76	鄭寶連	不錯	
81	林百馨	可設置投幣式咖啡機	已向林小姐妥為說明本所因受空間限制及考慮每位民眾對咖啡風味喜好不儘相同，是不宜設置敬請見諒，並建議本所周邊之咖啡簡餐廳可供其選擇，以符合個人口味需求，詳如民眾意見回覆處理表。
158	林麗貞	有關贈與公定契約書函之贈與權利價值可與網路上所作詳細說明及推廣說明，使民眾便能自己輕鬆辦理，勿花地政代書費	已向林小姐妥為說明贈與登記權利價值計算方式，並將於網站提供之申請須知暨填寫範例表單中加以註明，詳如民眾意見回覆處理表。

二、整體滿意度比較及趨勢分析

(一) 整體滿意度比較

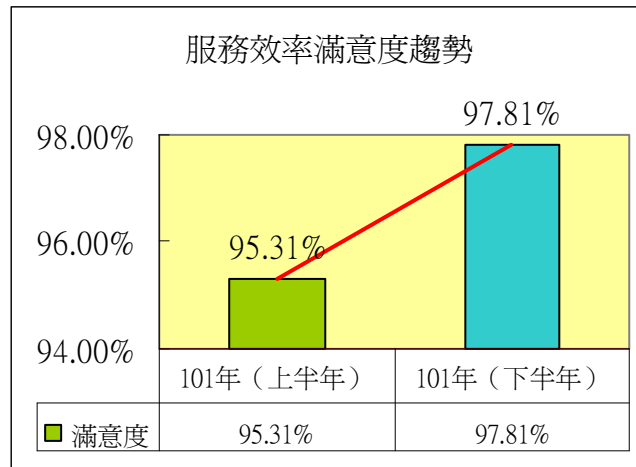
整體服務滿意度比較							
服務項目	101年(上半年)			101年(下半年)			101年(下半年)
	滿意 (含很滿意)	滿意 (含很滿意)	滿意 (含很滿意)	滿意 (含很滿意)	不滿意度 (含很不滿意)	未填寫或 沒意見	
(1)服務效率	95.31%	95.31%	95.31%	97.81%	0.55%	1.64%	2.62%
(2)承辦人員服務態度	95.31%	95.31%	95.31%	98.91%	0%	1.09%	3.78%
(3)導引人員服務態度	94.79%	94.79%	94.79%	99.46%	0%	0.54%	4.93%
(4)洽公環境設施	94.79%	94.79%	94.79%	95.08%	0%	4.92%	0.31%
(5)動線規劃	94.79%	94.79%	94.79%	94.54%	0%	5.46%	-0.26%
(6)洽公環境	94.27%	94.27%	94.27%	94.54%	0%	5.46%	0.29%
(7)整體服務	95.84%	95.84%	95.84%	97.81%	0%	2.19%	2.06%
整體服務平均滿意度	95.01%	95.01%	95.01%	96.88%	0.08%	3.04%	1.97%

【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(101)年度上半年與下半年比較，除動線規劃呈小幅度衰退-0.26%外，其餘各項目均呈明顯成長，尤以導引人員及承辦人員服務態度項目成長率最為顯著，分別成長4.93%及3.78%，表示本所致力於改善為民服務之各項措施深受民眾認同與肯定。

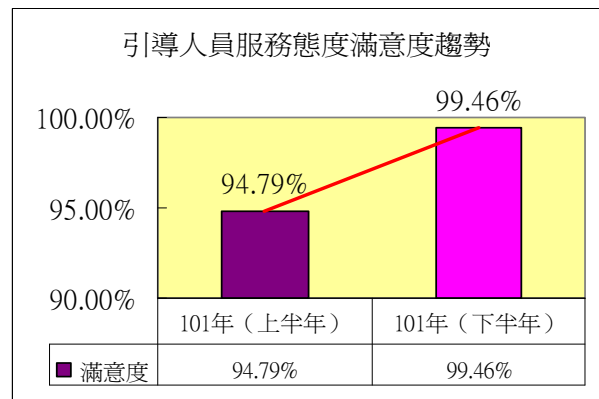
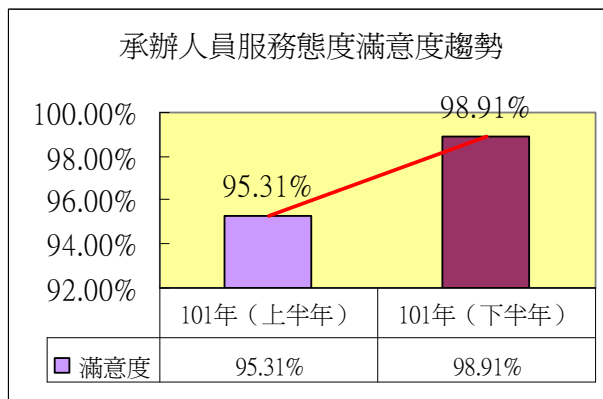
(二)趨勢分析

1、服務效率及處理時間



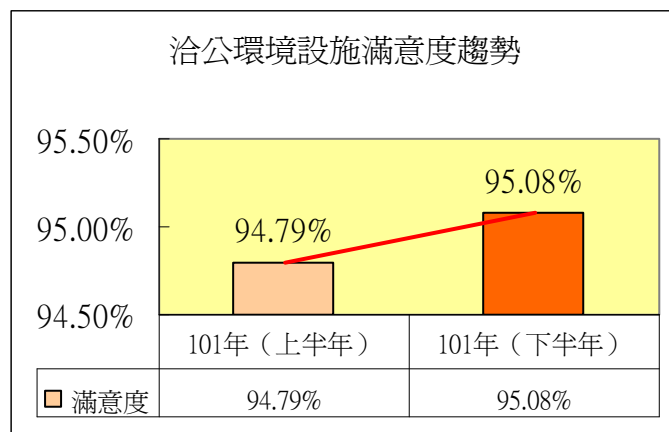
101 年度下半年民眾對服務效率及處理時間的滿意度為 97.81%，同年度上半年為 95.31%，成長率為 2.62%，顯示本所申辦案件流程愈趨於簡化，能迅速完成民眾申辦之業務以滿足民眾的需求。

2、承辦人員及引導人員服務態度及服務品質



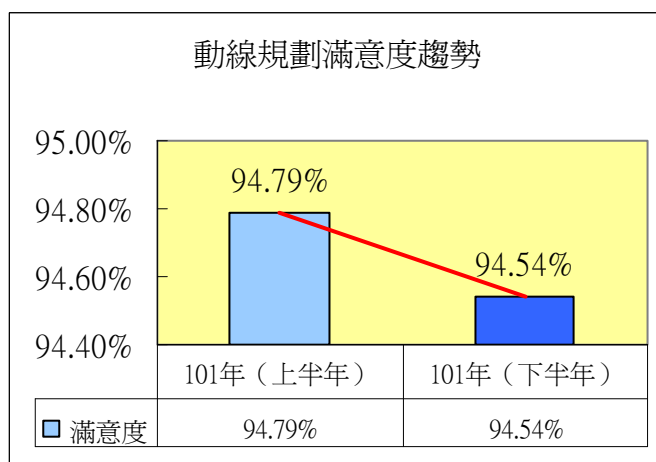
101 年度下半年民眾對承辦人員服務態度滿意度為 98.91%，相較於同年度上半年滿意度 95.31%，成長率為 3.78%，在引導人員服務態度方面，101 年度上半年滿意度為 99.46%，相較於同年度上半年滿意度為 94.79%，成長率為 4.93%，顯示本所定期舉辦為民服務教育訓練及實戰演練相關課程的成效卓越，可加強同仁的服務禮儀及應變能力，不但減少服務上的缺失，也提升了為民服務品質，未來將持續加強同仁之專業素養，讓民眾能享受到更優質的服務。

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）



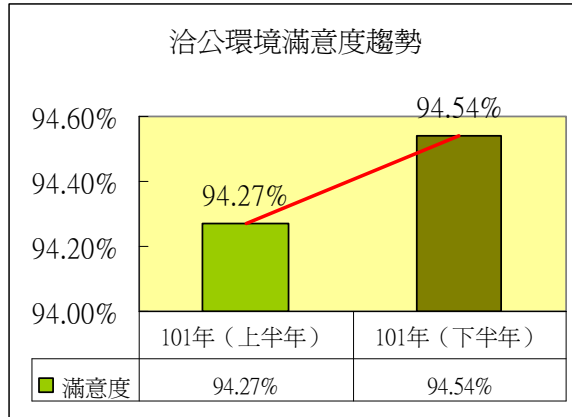
民眾對洽公環境設施滿意度方面，101 年度下半年滿意度為 95.08%，同年度上半年滿意度為 94.79%，成長率為 0.31%，本所將持續提供更完善的各項文具用品及更優質的服務設施，使洽公民眾能感受到本所服務的貼心及用心。

4、動線規劃（各項標示之服務項目、方向引導）



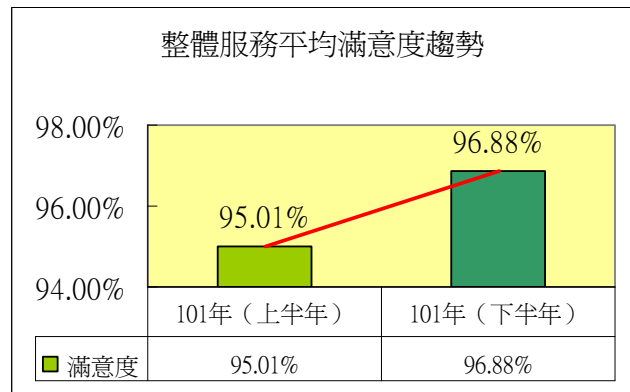
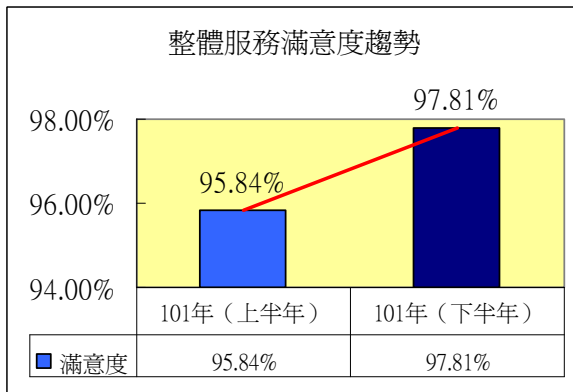
在動線規劃方面，101 年度下半年滿意度為 94.54%，同年度上半年滿意度為 94.79%，呈小幅度衰退-0.26%，本所動現規劃受限於空間配置不足，將藉由主動式服務人員之協助，妥善引導民眾辨識明確的申辦窗口或承辦人員，以補動線規劃上之不足，期節省洽公民眾尋找洽辦窗口的時間。

5、洽公環境（包含辦公室綠(美)化及整潔、舒適、明亮的環境）



101 年度下半年民眾對本所洽公環境的滿意度為 94.54%，同年度上半年為 94.27%，成長率為 0.29%，顯示本所致力於推動環境綠美化工作及定期舉辦藝文展覽活動，深獲民眾的肯定與支持，讓洽公民眾在自然、輕鬆、愉快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



101 年度下半年的整體服務滿意度為 97.81%，同年度上半年為 95.84%，成長率為 2.06%，顯示本所整體服務維持在水準之上，受大多數洽公民眾的肯定與認同。此外，本年度下半年整體服務平均滿意度為 96.88%，相較於上半年平均滿意度 95.01%，成長 1.97%，顯示本所積極努力提升為民服務品質，使洽公民眾能深刻的感受到地政機關的熱忱及用心，民眾不吝給予我們的相關建議，將會積極檢討改進，期望本所同仁齊心努力繼續保持佳績。

伍、檢討與建議：

- (一)各項滿意度調查皆在 94% 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，未來將秉持著熱心、貼心及創新的精神，以更優質的服務水準為民眾提供地政專業服務。
- (二)與 101 年上半年相較，下半年之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與支持，尤其是導引人員及承辦人員服務態度等項目，成長幅度最為顯著。說明本所定期舉辦親民服務教育訓練及實戰演練，並不定期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，在利用課務會議或法令研商會議，分享個人經驗與心得及集思廣益討論各項服務措施的改善方式，將會持續推廣實施，並鼓勵及教育同仁齊心努力，要以為民眾優先服務的精神，保持良好服務品質與親民態度加上得體的禮儀，以達成公務機關應有的優質服務為首要目標。
- (三)本所秉持著為民服務的理念，提供各項用心及貼心的便民服務措施，例如設置哺乳室、鐵馬驛站休息區、無障礙書寫區、簡易醫護站及提供民眾免費無線上網、手語視訊諮詢、手機快速充電、愛心輕便雨衣等服務。此外，為了營造出具有人文藝術氣息的優質洽公環境，定期舉辦不同主題風格的展覽活動，期望帶給洽公民眾與眾不同的感官體驗以及欣賞豐富而多姿多采的藝術之美。