

新北市淡水地政事務所

106 上半年度六心級服務人員票選暨滿意度調查結果分析報告

壹、調查目的：

為了解民眾對本所服務效率暨品質之滿意程度，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，另為激勵員工熱忱服務，特進行優良服務人員選拔活動。

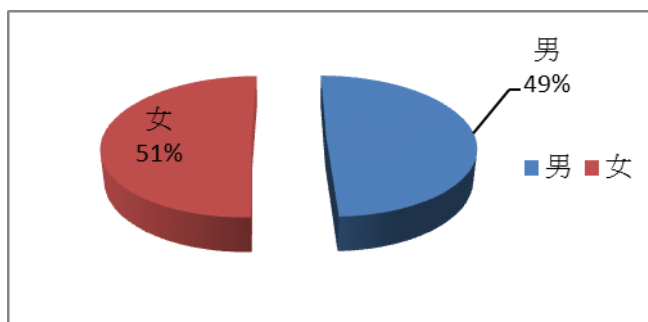
貳、實施內容：

- 一、調查期程：自 106 年 8 月 7 日至 8 月 25 日止。
- 二、調查方式：本問卷係針對上班時間到所洽公民眾進行調查，民眾於櫃台申辦業務完畢後或於服務台諮詢完畢後，由服務人員邀請受訪對象填寫問卷完畢，並將問卷直接投入服務臺旁設置之問卷回收箱。
- 三、問卷內容：對本所服務之滿意度調查。（包括服務人員服務態度、洽公環境、等候時間、整體滿意度及最佳服務人員）
- 四、問卷份數：本次調查共計發放 500 份，所內同仁選票 115 張及所外民眾滿意度問卷 385 張，問卷回收各為 98 張及 358 份。有註記最佳服務人員共計 307 份，回收率 91.2%。

參、參與問卷民眾基本資料分析：

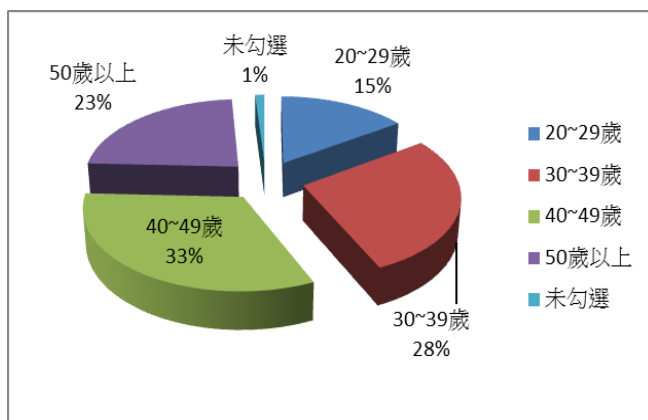
一、性別：

性別	人數	百分比
男	177	49.44%
女	181	50.56%
總計	358	100.00%



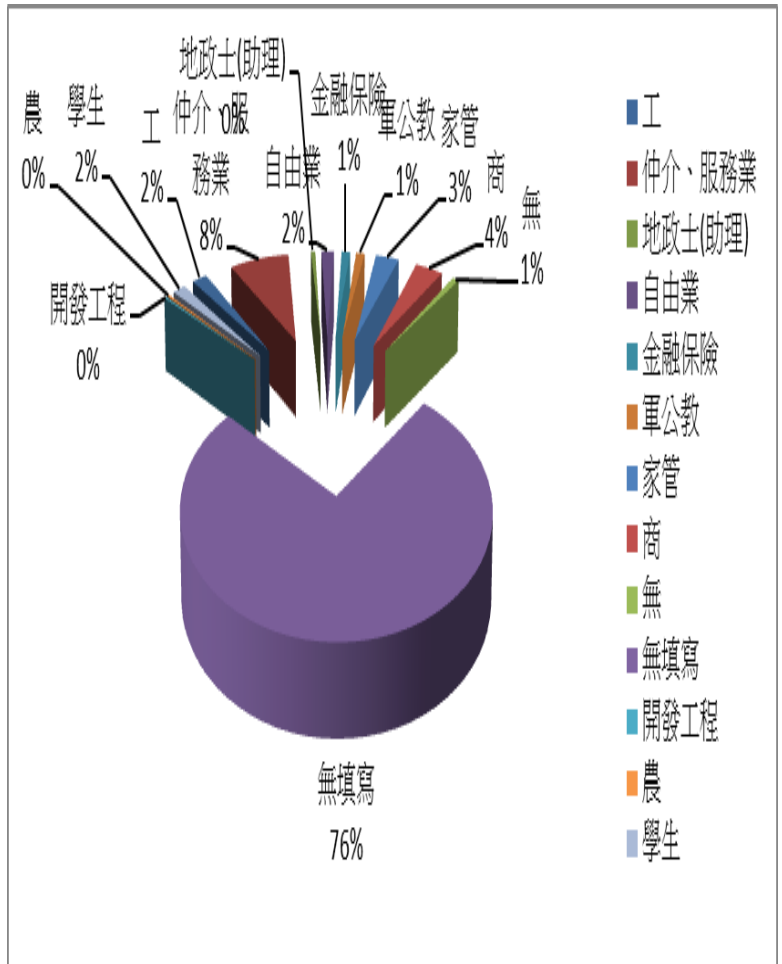
二、年齡：

年齡	人數	百分比
20~29 歲	55	15.36%
30~39 歲	100	27.93%
40~49 歲	116	32.40%
50 歲以上	83	23.18%
未勾選	4	1.12%
總計	358	100.00%



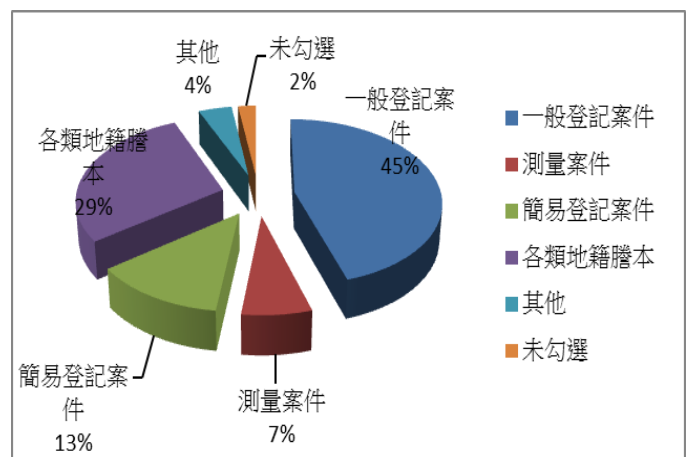
三、職業：

職業	人數	百分比
工	7	1.96%
仲介、服務業	28	7.82%
地政士(助理)	2	0.56%
自由業	6	1.68%
金融保險	4	1.12%
軍公教	4	1.12%
家管	11	3.07%
商	13	3.63%
無	3	0.84%
無填寫	272	75.98%
開發工程	1	0.28%
農	1	0.28%
學生	6	1.68%
總計	358	100.00%



四、申辦項目

年齡	人數	百分比
一般登記案件	162	45.25%
測量案件	24	6.70%
簡易登記案件	46	12.85%
各類地籍謄本	103	28.77%
其他	15	4.19%
未勾選	8	2.23%
總計	358	100.00%



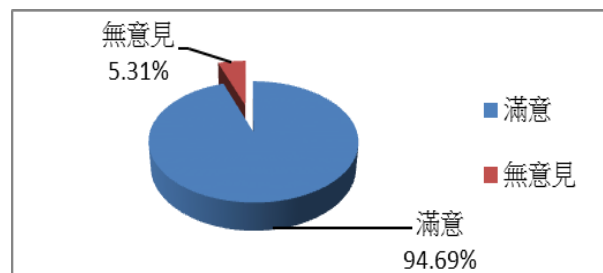
此次問卷調查的對象性別女性較多，占 50.56%，而男性受訪者佔 49.44%；年齡層分布以 30~49 歲之民眾為多數，各佔受訪者 27.93%，其次為 20~29 歲之民眾，佔受訪者 15.36%。另外民眾多不願意揭示職業，考量職業欄為係屬填充題，可能較易降低民眾填寫意願，且現今個人資料保護意識也較重，民眾較不願意透漏過多個人資訊。民眾至本所申辦項目多為一般登記案件及申領地籍謄本，相較於 106 年整體滿意度調查結果差異不大。

肆、問卷分析：

一、本年度各問項分析

1. 您覺得入口處服務人員迎賓服務：

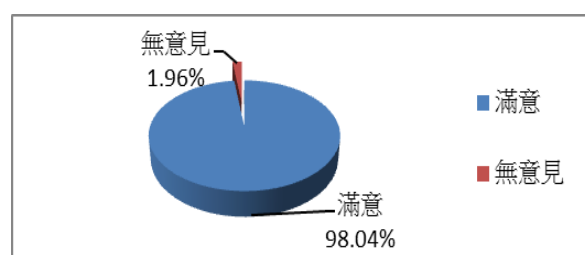
迎賓服務	人數	百分比
滿意	339	94.69%
無意見	19	5.31%
總計	358	100.00%



受訪者對本所走動式服務人員有 94.69%的受訪者覺得滿意，5.31%沒意見，顯示本所迎賓服務品質優良，獲得民眾極度肯定。

2. 您覺得櫃檯服務人員的迎賓服務：

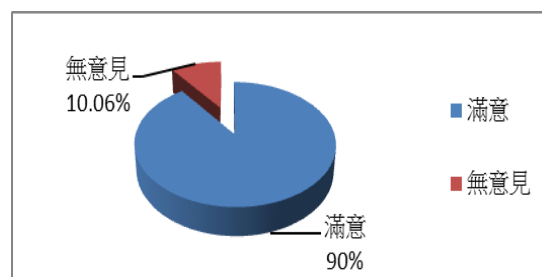
迎賓服務	人數	百分比
滿意	351	98.04%
無意見	7	1.96%
總計	358	100.00%



受訪者對本所櫃檯服務人員的迎賓服務有 98.04%的受訪者覺得滿意，1.96%沒意見，顯示本所櫃檯服務人員的服務品質優良。

3. 您對於洽公環境的感覺：

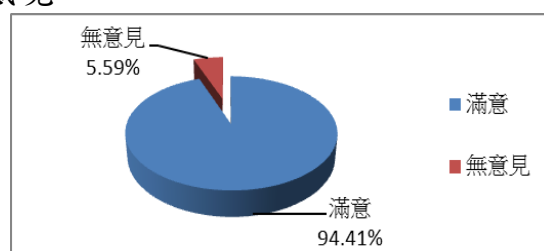
洽公環境	人數	百分比
滿意	322	89.94%
無意見	36	10.06%
總計	358	100.00%



受訪者對於本所洽公環境有 89.94%的受訪者表示滿意，10.6%受訪者表示無意見，顯示本所新辦公廳舍普遍使民眾感到舒適滿意。

4. 您對於本所服務人員申辦案件說明服務感覺：

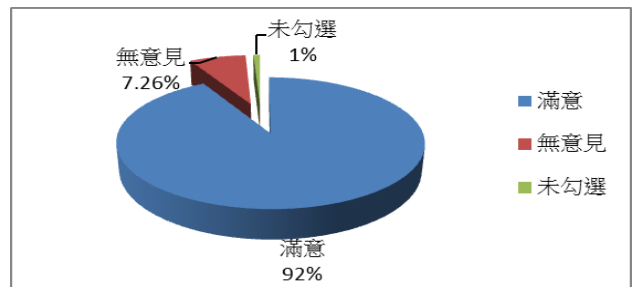
案件說明	人數	百分比
滿意	338	94.41%
無意見	20	5.59%
總計	358	100.00%



受訪者對於本所服務人員針對案件說明的服務有近 94.41%的受訪者表示滿意，5.59%受訪者表示無意見，顯示本所服務人員與民眾對話應答上表現優良，獲得多數民眾肯定。

5. 您覺得業務遭退件時，服務人員的說明：

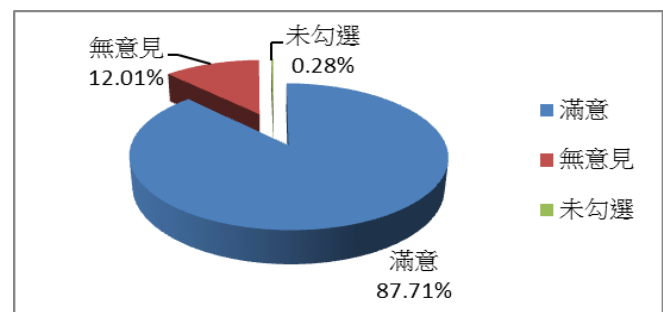
退件說明	人數	百分比
滿意	329	91.90%
無意見	26	7.26%
未勾選	3	0.84%
總計	358	100.00%



受訪者對於申辦案件遭到退件時，對於服務人員的說明有 91.90% 的民眾感到滿意，另有 8.1% 民眾表示無意見或未勾選，推測業務並未遭到退件，致本題未作答。

6. 您覺得等候的時間：

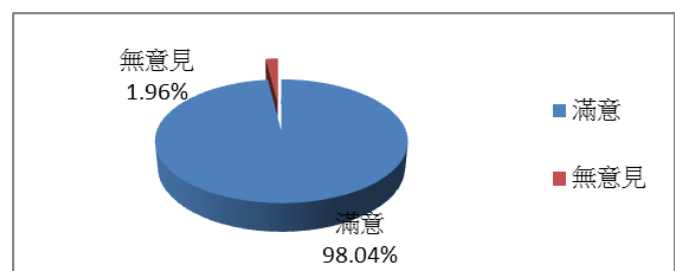
等候時間	人數	百分比
滿意	314	87.71%
無意見	43	12.01%
未勾選	1	0.28%
總計	358	100.00%



受訪者對於申辦案件等待的時間有 87.71% 的受訪者感到滿意，12.29% 的受訪者表示無意見或未勾選。

7. 您對整體滿意度：

滿意度	人數	百分比
滿意	351	98.04%
無意見	7	1.96%
總計	358	100.00%



受訪者對於本所提供服務有 98.04% 的受訪者感到滿意，另有 1.96% 表示無意見，顯示本所提供之服務得到大部分民眾的肯定。

(二) 其他意見

民眾意見	本所回應
冷氣不夠涼	於問卷調查期間配合節約能源政策冷氣固定維持 28 度，本所並輔以電風扇及循環扇以降低溫度。
服務人員很幽默	謝謝民眾肯定。
冷氣不涼	於問卷調查期間配合節約能源政策冷氣固定維持 28 度，本所並輔以電風扇及循環扇以降低溫度。
很好	謝謝民眾肯定。
劉愛旋服務好	謝謝民眾肯定。

二、滿意度比較及趨勢分析

為了解洽公民眾真正需求及對於本所服務品質滿意程度，經由問卷調查方式，搜集相關之建言，作為改善本所服務品質以及行政革新施政方向之參考，藉由本年度平均滿意度與 105 年度資料比較，可以清楚瞭解民眾的需求及本所服務情形之相關趨勢，以作為日後改進的依據，如下表所示。

調查項目	105 下半年			106 上半年			滿意成長率
	滿意	不滿意	未填寫或沒意見	滿意	不滿意	未填寫或沒意見	
◆入口處迎賓服務	98.32%	0%	1.68%	94.69%	0%	5.31%	-3.63%
◆櫃檯人員迎賓服務	98.08%	0%	1.68%	98.04%	0%	1.96%	-0.04%
◆洽公環境感覺	98.8%	0%	1.20%	89.94%	0%	10.06%	-8.86%
◆申辦案件說明	97.84%	0%	1.68%	94.41%	0%	5.59%	-3.43%
◆業務遭退件說明	94.47%	0%	3.85%	91.90%	0%	8.1%	-2.57%
◆等候時間	97.6%	0%	2.16%	87.71%	0%	12.29%	-9.89%
◆整體滿意度	99.04%	0%	0.96%	98.04%	0%	1.96%	-1%
整體平均	97.73	0%	1.88	93.53%	0%	6.47%	-4.2%

【說明】服務滿意度成長率計算式：本年度平均服務滿意度-上年度平均服務滿意度

在滿意度部份，本次調查結果與 105 下半年度比較結果，皆為負成長，惟其於受訪者均表示無意見及未勾選，並無勾選不滿意，顯示並非不滿意本所服務，平均滿意度減少 4.2%，但滿意度仍維持相當高，顯示本所持續精進服務品質，且所提供之服務深受民眾認同及肯定。

三、優良服務人員票選結果

全所同仁													
發放 115 張，廢票 3 張，有效票 98 張													
編號	高晶雯	劉愛旋	劉閻誠	賴彥融	鍾承翰	吳侑靜	許淑玲	張淑芬	葉芯如	張家維	劉惠萍	王淑華	合計
得票數	16	1	8	16	9	21	1	7	2	10	1	6	98
得票率 50%	8.16	0.51	4.08	8.16	4.59	10.71	0.51	3.57	1.02	5.10	0.51	3.06	50.00
所外民眾													
發放 385 張，有效票 358 張													
編號	高晶雯	劉愛旋	劉閻誠	賴彥融	鍾承翰	吳侑靜	許淑玲	張淑芬	葉芯如	張家維	劉惠萍	王淑華	合計
得票數	23	9	12	75	18	54	26	31	35	5	5	14	307
得票率 50%	3.75	1.47	1.95	12.21	2.93	8.79	4.23	5.05	5.7	0.81	0.81	2.28	
總計	11.91	1.98	6.03	20.37	7.52	19.50	4.74	8.62	6.72	5.91	1.32	5.34	50.00

本次票選優良人員分為同仁票選及所外民眾，兩種票源各佔 50%，經統計後以賴彥融取得 20.37% 得票率高票當選，其次分別為吳侑靜及高晶雯。

四、檢討分析

此次優良服務人員票選暨滿意度調查結果相較於 105 下半年親民服務調查結果表現略不佳，未有民眾表示不滿意，惟各項滿意度調查皆較 105 下半年度下降，顯示本所在各項服務上面尚有精進空間。

針對本次各項業務滿意度下滑，就「入口處迎賓服務」、「櫃檯人員迎賓服務」本所於七月份各課課務會議時辦理便民服務措施暨走動式輪值注意事項教育訓練，將於下半年度針對服務禮儀部份再行宣達，針對「洽公環境感覺」，本次有民眾反應冷氣不涼等情形，於調查當時為配合節約能源政策，冷氣溫度固定在 28 度，本所並將輔以電風扇及循環扇以降低溫度。另針對「申辦案件說明部份」，惠請業務課室積極教育同仁，並請多加利用告知單、便利包等資訊提供與洽公民眾。最後有關於「等候時間」，近來因自行洽公業務民眾較多，第一線同仁需花更多時間協助民眾申辦案件，本所另亦設置紙本及觸控室書寫範例，供民眾申辦案件時參考，往後併隨時注重民眾需求，提供更優質服務。

民眾所填寫滿意度調查問卷表示普遍顯示肯定本所服務，並對於本所的整體滿意度仍高達 98.04%，感謝本所的第一線服務人員，以服務民眾的熱忱為出發點，積極主動提供服務，以致獲得好評。

此次優良服務人員票選是以櫃檯及服務台同仁為主，依得票結果是以得票率 20.37% 的賴彥融獲得第 1 名，並有審查同仁及代理同仁獲得民眾肯定，顯示本所同仁普遍維持優良的服務品質，也讓民眾深刻感受到舒適及肯定。