

# 新北市淡水地政事務所

## 105 下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。

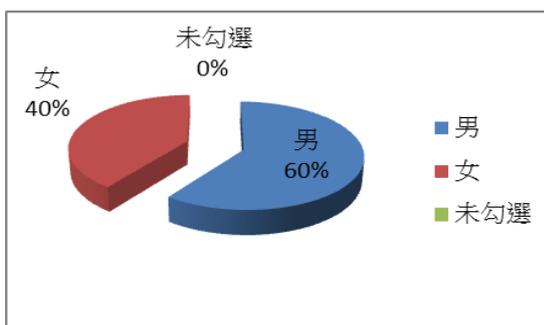
### 貳、實施內容：

- 一、調查期程：自 106 年 2 月 6 日至 2 月 24 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 119 張及所外民眾滿意度問卷 381 張，問卷回收各為 105 張及 416 份，較發放數為多推測為民眾有至民眾反映問卷處拿取選單並填寫。有註記最佳服務人員共計 393 份。

### 參、參與問卷民眾基本資料分析：

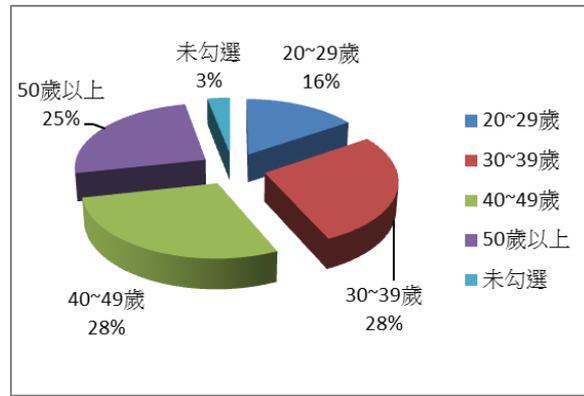
#### 一、性別：

性別	人數	百分比
男	250	60.10%
女	166	39.90%
未勾選	0	0.00%
總計	416	100.00%



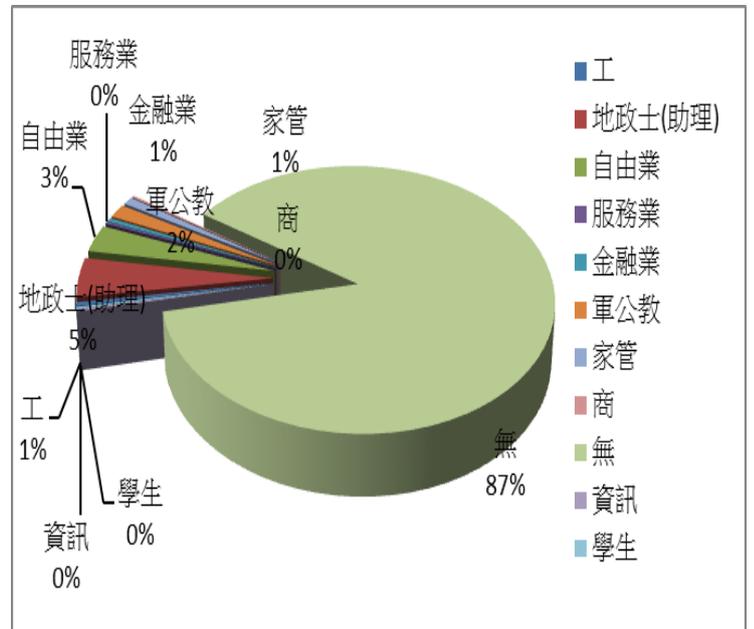
#### 二、年齡：

年齡	人數	百分比
20歲以下	65	15.63%
20~29歲	115	27.64%
30~39歲	118	28.37%
40~49歲	105	25.24%
50歲以上	13	3.13%
總計	416	100.00%



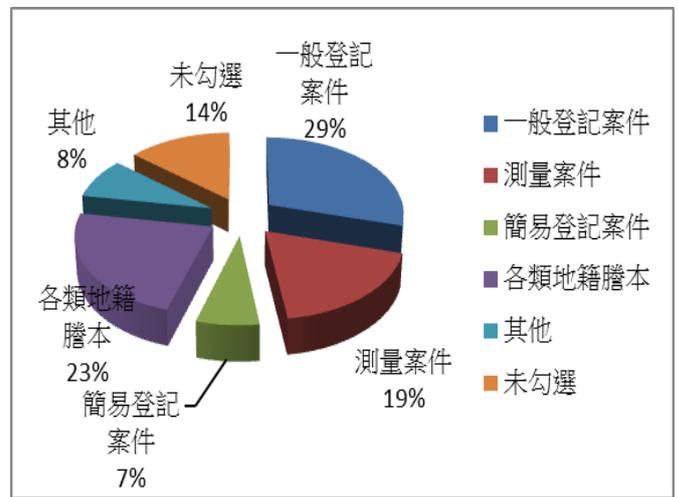
### 三、職業：

職業	人數	百分比
工	2	0.48%
地政士(助理)	20	4.81%
自由業	14	3.37%
服務業	1	0.24%
金融業	2	0.48%
軍公教	7	1.68%
家管	4	0.96%
商	1	0.24%
無	363	87.26%
資訊	1	0.24%
學生	1	0.24%
總計	416	100.00%



### 四、申辦項目

年齡	人數	百分比
一般登記案件	132	29.40%
測量案件	83	18.49%
簡易登記案件	30	6.68%
各類地籍謄本	104	23.16%
其他	38	8.46%
未勾選	62	13.81%
總計	449	100.00%



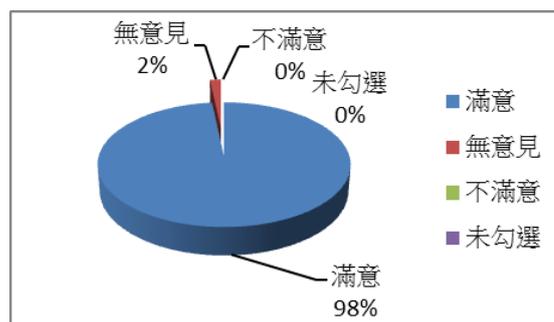
此次問卷調查的對象性別男性較多，占 60%，而女性受訪者約佔 40%；年齡層分布以 30~49 歲之民眾為多數，佔受訪者 28.37%，其次為 20~29 歲之民眾，佔受訪者 27.64%。另外民眾多不願意揭示職業，考量職業欄為係屬填充題，可能較易降低民眾填寫意願，現今個人資料保護意識也較重，民眾較不願意透漏過多個人資訊。民眾至本所申辦項目多為一般登記案件及申領地籍謄本，相較於 105 年滿意度調查結果差異不大。

## 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：

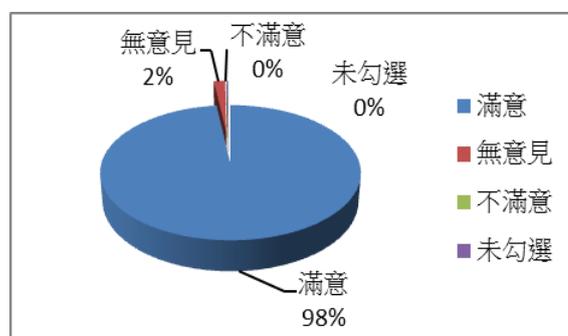
迎賓服務	人數	百分比
滿意	409	98.32%
無意見	7	1.68%
不滿意	0	0.00%
未勾選	0	0.00%
總計	416	100.00%



受訪者對本所走動式服務人員有 98.32%的受訪者覺得滿意，1.68%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：

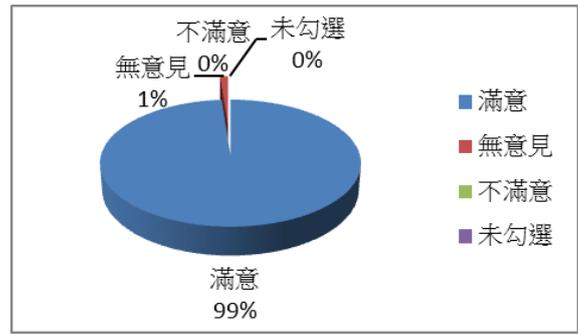
迎賓服務	人數	百分比
滿意	408	98.08%
無意見	7	1.68%
不滿意	0	0.00%
未勾選	1	0.24%
總計	416	100.00%



受訪者對本所櫃檯服務人員的迎賓服務有 98.08%的受訪者覺得滿意，1.68%沒意見，0.24%民眾未勾選，顯示本所櫃檯服務人員的服務品質相當優良。

3. 您對於洽公環境的感覺：

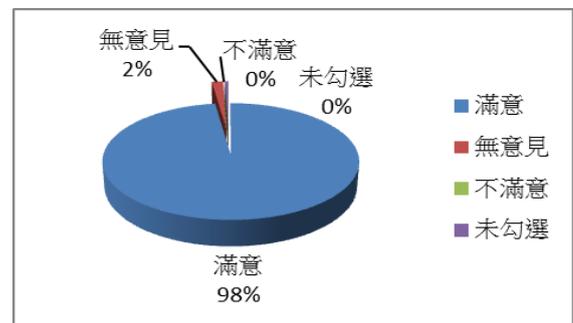
洽公環境	人數	百分比
滿意	411	98.80%
無意見	5	1.20%
不滿意	0	0.00%
未勾選	0	0.00%
總計	416	100.00%



受訪者對於本所洽公環境有 98.8%的受訪者表示滿意，1.2%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：

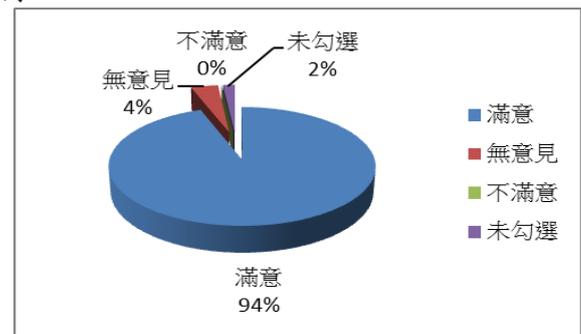
案件說明	人數	百分比
滿意	407	97.84%
無意見	7	1.68%
不滿意	0	0.00%
未勾選	2	0.48%
總計	416	100.00%



受訪者對於本所服務人員針對案件說明的服務有近 97.84%的受訪者表示滿意，1.68%受訪者表示無意見，另有 0.48%受訪者未勾選，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：

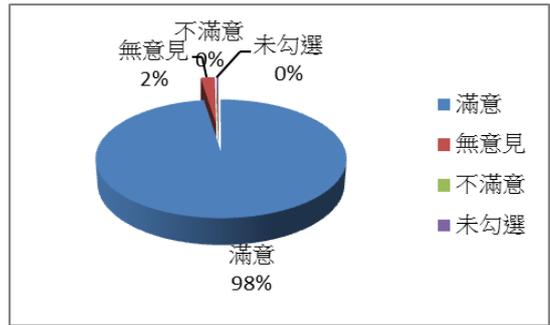
退件說明	人數	百分比
滿意	393	94.47%
無意見	16	3.85%
不滿意	0	0.00%
未勾選	7	1.68%
總計	416	100.00%



受訪者對於申辦案件遭到退件時，對於服務人員的說明有 94.47%的民眾感到滿意，另有 3.85%民眾表示無意見，有 1.68%民眾未勾選，該部份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：

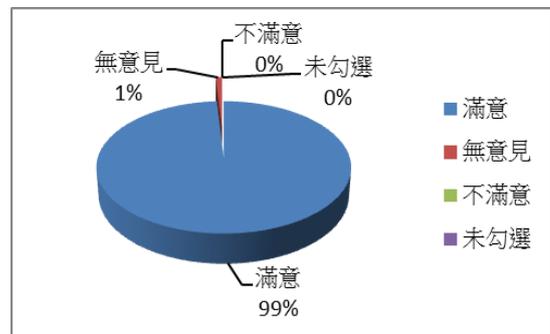
等候時間	人數	百分比
滿意	406	97.60%
無意見	9	2.16%
不滿意	0	0.00%
未勾選	1	0.24%
總計	416	100.00%



受訪者對於申辦案件等待的時間有 97.6%的受訪者感到滿意，2.16%的受訪者表示無意見，另有 0.24%的受訪者表示無意見。

7. 您對整體滿意度：

滿意度	人數	百分比
滿意	412	99.04%
無意見	4	0.96%
不滿意	0	0.00%
未勾選	0	0.00%
總計	416	100.00%



受訪者對於本所提供服務有 99.04%的受訪者感到滿意，另有 0.96%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
滿意	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，藉由本次平均滿意度與 105 上半年度資料比較，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。

滿意度比較及趨勢分析							
調查項目	105 上半年			105 下半年			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	97.91%	0%	2.09%	98.32%	0%	1.68%	0.41%
◆櫃檯人員迎賓服務	99.7%	0%	0.3%	98.08%	0%	1.68%	-1.62%
◆洽公環境感覺	99.1%	0%	0.9%	98.8%	0%	1.20%	-0.3%
◆申辦案件說明	99.4%	0%	0.6%	97.84%	0%	1.68%	-1.56%
◆業務遭退件說明	86.57%	0%	13.43%	94.47%	0%	3.85%	7.9%
◆等候時間	93.73%	0%	6.27%	97.6%	0%	2.16%	3.87%
◆整體滿意度	98.5%	0.3%	1.2%	99.04%	0%	0.96%	0.54%
整體平均	96.41%	0.04%	4.33%	97.73	0%	1.88	1.32%

【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 上半年度比較結果，有三項為負成長，分別為「櫃檯人員迎賓服務」、「洽公環境感覺」、「申辦案件說明」，其餘項目滿意度均有提升，其中最顯著提升為「業務遭退件說明」，顯示業務課同仁對於案件說明有大幅提升，整體平均滿意度成長 1.32%，顯示本所持續精進各項服務品質，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（詳如附件一）

本次票選優良人員分為同仁票選及所外民眾，兩種票源經統計後以吳侑靜取得 19.78% 得票率當選優良服務人員，另第二名為侯信守、第三名為張淑芬，得票率分別為 13.8% 及 9.17%。

### 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 上半年親民服務調查結果表現更為優異，本次調查結果中未有受訪者表示不滿意，另有三項目負成長「櫃檯人員迎賓服務」、「洽公環境感覺」、「申辦案件說明」，往後將再提升走動式人員及櫃檯人員服務品質，加強宣導同仁辦理走動式服務規範及提昇說明辦理案件情形，至洽公環境部分將持續提供更加便民且舒適之設施。民眾所填寫滿意度調查問卷普遍顯示肯定本所服務，並對於本所的作業效率感到滿意，整體滿意較 105 上半年度成長 1.32%，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，以致獲得極度好評。

本次票選過程中，時正值第一線櫃檯同仁人力調度時期，同仁於票選期間內職務多有異動，往後在辦理相關項目時，應向業務課室詳加確認是否有業務異動情形，或儘可

能於未有異動計畫期間內辦理票選業務。

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 19.78% 的吳侑靜獲得第 1 名，第二名為侯信守，得票率為 13.8%，第三名為張淑芬，得票率為 9.17%，惟觀察民眾投票率顯示，除第一線櫃檯同仁外，亦有民眾給予審查同仁及志工肯定，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，往後亦需更加精進並且持續努力為民服務。