

新北市淡水地政事務所 101 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。

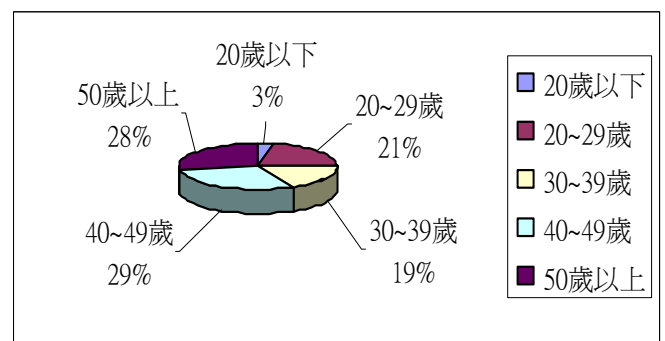
貳、實施內容：101 年度整體為民服務滿意度問調查。

- 一、調查期程：自 101 年 04 月 02 日至 04 月 20 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 192 份、有效樣本數 192 份，回收率達 96 %。

參、參與問卷民眾基本資料分析：

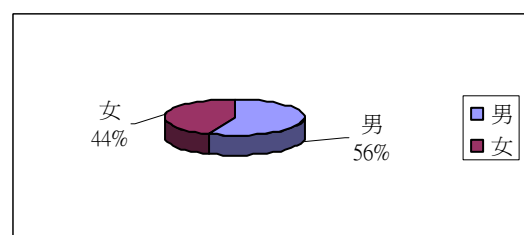
一、年齡：

年齡	人數	百分比
20 歲以下	6	3.13%
20~29 歲	40	20.83%
30~39 歲	36	18.75%
40~49 歲	56	29.17%
50 歲以上	54	28.13%
總計	192	100%



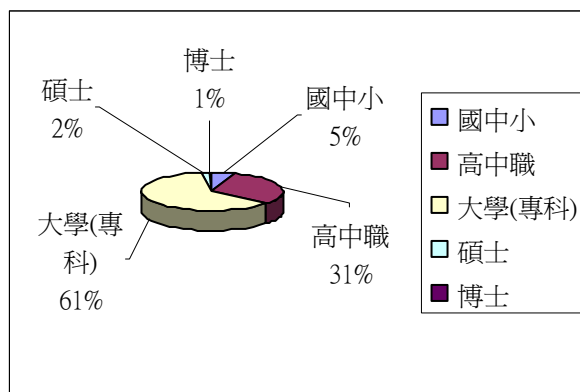
二、性別：

性別	人數	百分比
女	85	44.27%
男	107	55.73%
總計	192	100.00%



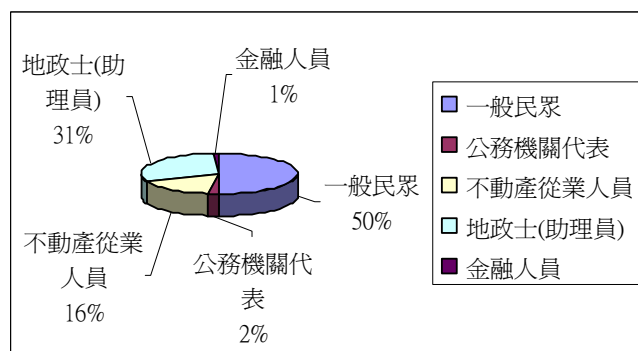
三、教育程度：

教育程度	人數	百分比
國中小	10	5.21%
高中職	60	31.25%
大學(專科)	117	60.94%
碩士	4	2.08%
博士	1	0.52%
總計	192	100%



四、職業：

職業	人數	百分比
一般民眾	96	50%
公務機關代表	4	2.08%
不動產從業人員	31	16.15%
地政士(或助理員)	59	30.73%
金融人員	2	1.04%
總計	192	100%



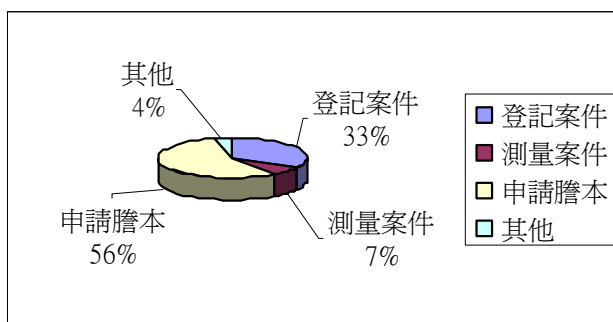
此次參與問卷調查的受訪者以男性居多，佔 55.73 %，而女性受訪者則佔 44.27 %；年齡層分布以之 40~49 歲的民眾為多數，佔 29.17 %，其次為 50 歲以上者則佔 28.13 %；教育程度則以大學（專科）之民眾為多數佔 60.94 %。另外，職業以一般民眾為最多，佔受訪者中的 50 %，顯示地政業務申辦流程愈趨簡化便利，大多數民眾皆可自行前往辦理，其次為地政士（或助理員）佔 30.73 %。

肆、問卷分析：

一、101 年度上半年各問項分析：

(一)您蒞臨本所洽辦的業務項目為？

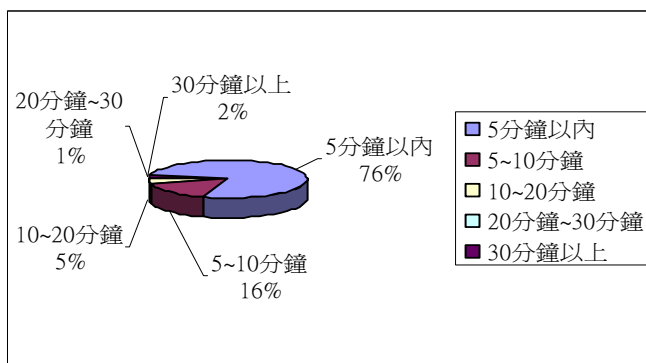
洽辦事項	小計	百分比
登記案件	73	33.49%
測量案件	15	6.88%
各類謄本	121	55.5%
其他	9	4.13%
總計	218	100%



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 55.5 % 及 33.49 %，佔本所總洽辦業務 88.99 %，可知此 2 項業務為民眾主要的洽辦業務；其他佔 4.13%，許多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，此外，僅 6.88 % 的受訪者洽辦測量案件。

(二)您等候洽辦業務的時間為？

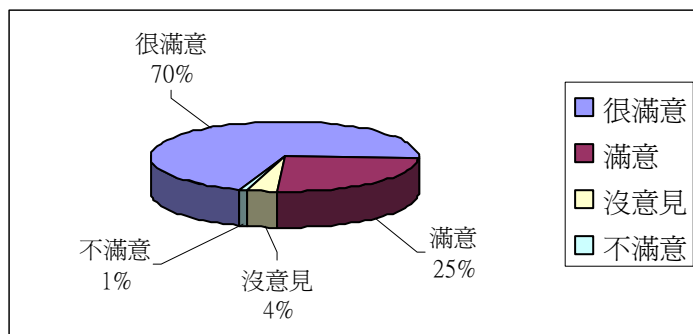
洽辦業務	小計	百分比
5 分鐘以內	148	77.08%
5~10 分鐘	31	16.15%
10~20 分鐘	9	4.69%
20~30 分鐘	1	0.52%
30 分鐘以上	3	1.56%
總計	192	100%



民眾等候洽辦的時間大多在 5 分鐘以內，佔受訪者的 77.08 %，其次在 5~10 分鐘者，佔受訪者的 16.15 %，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 4.69 % 的民眾等待 10~20 分鐘，0.52 % 的民眾等待 20~30 分鐘，1.56 % 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待的時間，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？

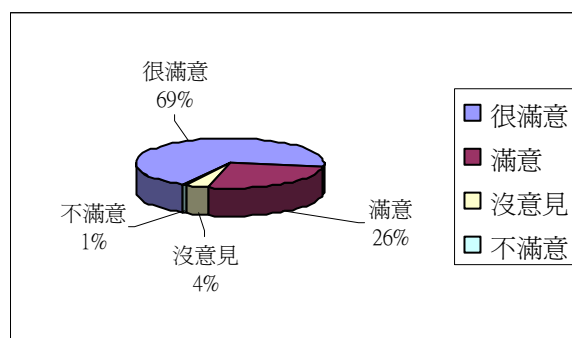
滿意度	人數	百分比
很滿意	135	70.31%
滿意	48	25%
沒意見	7	3.65%
不滿意	2	1.04%
非常不滿意	0	0%
總計	192	100%



在服務效率與處理時間方面，有 95.31 % 的受訪者感到滿意，3.65 % 表示沒意見，不滿意者為 1.04 %。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；另有民眾表示在申請各類謄本時，承辦人員有不知應如何查詢之情形，將透過內部教育訓練辦理方式，請資深同仁進行經驗傳承，以提升承辦人員專業素質與技能。

(四)您對我們承辦人員的服務態度及服務品質感到？

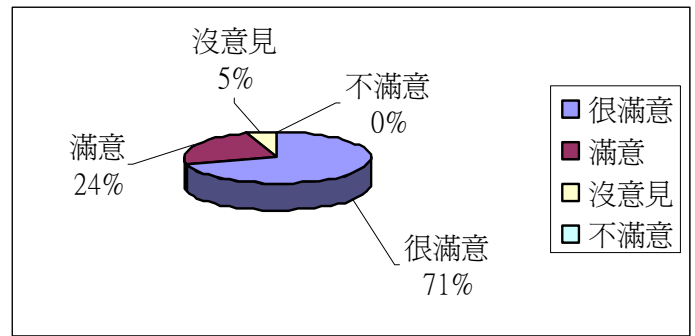
滿意度	人數	百分比
很滿意	133	69.27%
滿意	50	26.04%
沒意見	8	4.17%
不滿意	1	0.52%
非常不滿意	0	0%
總計	192	100%



民眾對本所承辦人員的服務有 95.31 % 的受訪者感到滿意，4.17 % 表示無意見，不滿意者為 0.52 %。本所對申辦業務的民眾，都會給予最大的協助，首先會由服務中心人員瞭解其需求，並協助填寫申請書表，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進一步詳盡說明，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；另有 1 位不滿意者，雖未敘明不滿意之原因，本所仍會持續透過親民服務查核等各項機制加強同仁服務態度及禮儀，以增進為民服務品質。

(五)您對我們主動式引導人員的服務態度及服務品質感到？

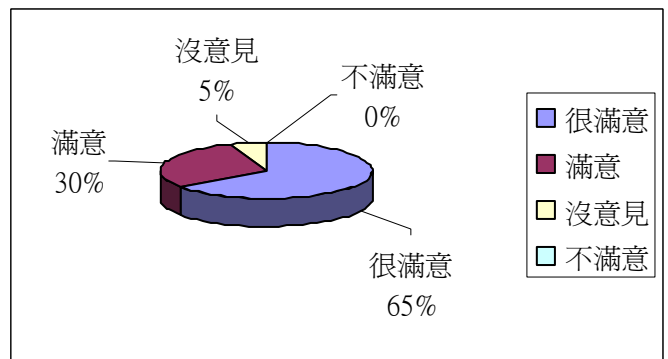
滿意度	人數	百分比
很滿意	136	70.83%
滿意	46	23.96%
沒意見	10	5.21%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
總計	192	100%



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 94.79 % 的受訪者感到滿意，5.21 % 表示無意見，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，服務中心的位置相較於其他地所配置較不明顯，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？

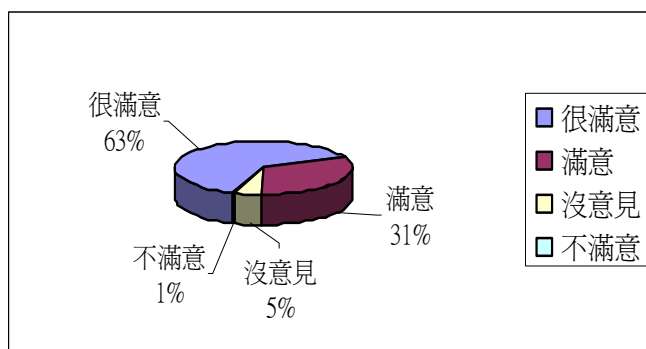
滿意度	人數	百分比
很滿意	125	65.1%
滿意	57	29.69%
沒意見	10	5.21%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
總計	192	100%



在洽公環境設施滿意度方面，有 94.79 % 的受訪者感到滿意，5.21 % 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？

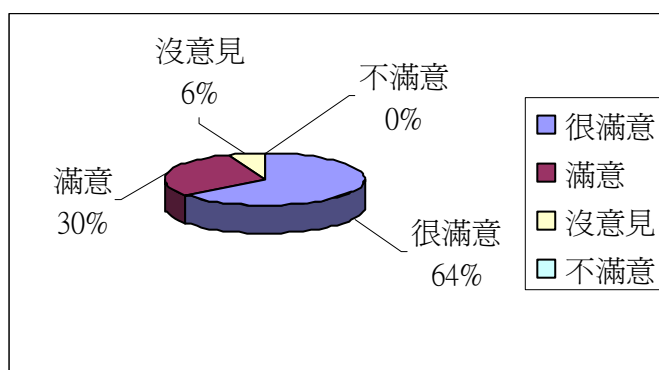
滿意度	人數	百分比
很滿意	122	63.54%
滿意	60	31.25%
沒意見	9	4.69%
不滿意	1	0.52%
非常不滿意	0	0%
總計	192	100%



在各項標示之服務項目、方向引導及動線規劃方面，94.79 %的受訪者表示滿意，4.69 %表示無意見，不滿意者為 0.52 %。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；另有 1 位受訪民眾不滿意，其表示辦理登記申請時，同伴案件需花將近一個月流程，且要跑好幾個窗口，本所進一步詳加瞭解後，得知申請人係因申辦書狀補給登記案，依土地法第 79 條及土地登記規則第 155 條規定，登記機關應公告 30 日，公告期滿無人提出異議後，登記補給之，是申請人所敘一個月流程時間，為正常程序作業期間，且其不滿意事由無涉及本問項之滿意度調查。

(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？

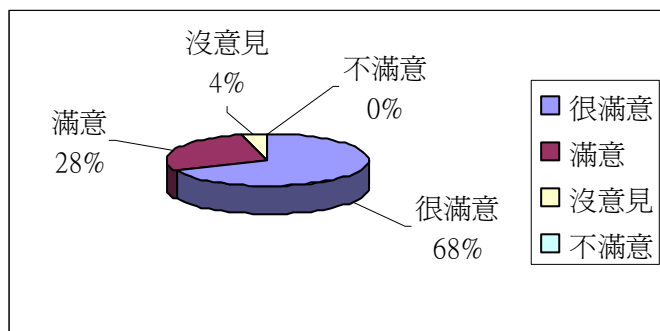
滿意度	人數	百分比
很滿意	124	64.58%
滿意	57	29.69%
沒意見	11	5.73%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
總計	192	100%



在本所辦公室綠(美)化及整潔、舒適、明亮方面有 94.27 %的受訪民眾感到滿意，5.73 %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	130	67.71%
滿意	54	28.13%
沒意見	8	4.17%
不滿意	0	0%
總計	192	100%



就整體而言，有 95.84 % 的受訪民眾至本所洽辦業務時感到滿意，4.17 % 表示無意見，無不滿意者。本所期許每位洽公民眾都能獲得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」的服務宗旨，朝著為民服務目標繼續努力前進。

(十) 您的其他寶貴意見：

編號	姓名	建議事項	處理情形
2	黃志宏	都很滿意	本所將持續提供民眾最優質的服務。
5	朱玉麒	服務態度優良	
6	施水	本所很好	
9	李劍梅	快速、態度親和	
89	盧文卿	很高興，大家很熱心！	
96	李念明	貴所土地複丈通知書未蓋印信以為憑證，請改進	已向李先生妥為說明土地複丈通知書非屬於應蓋關防之文件，日後本所於核發通知書時，將加蓋櫃台收件人員圓戳章以為證明，詳如民眾意見回覆處理表。
98	洪齡玲	滿意，尚無意見	本所將持續提供民眾最優質的服務。
102	洪慧橋	繼續保持吧	
108	林樹生	很好	
118	劉 叡	簡化流程或一案可在同一窗口辦理完成或電子化，便民一點	已向劉先生妥為說明申請書狀補給登記案，依規定須公告 30 日為正常作業程序，另相關人員未即時說明清楚之部分深表歉意，本所將積極檢討改進，詳如民眾意見回覆處理表。
119	張正鍾	感覺很方便	本所將持續提供民眾最優質的服務。
122	郝同好	對於葉淑真小姐及蔡淑惠小姐服務態度非常滿意太棒了	本所將持續提供民眾最優質的服務，並透過課務會議表揚 2 位承辦人員，以茲鼓勵。
123	鄭麗雪	繼續保持	本所將持續提供民眾最優質的服務。
140	黃晴永	如可新蓋大樓更好	已向黃先生妥為說明，新辦公大樓預定於 103 年完工，詳如民眾意見回覆處理表。
163	張耀正	可增設訂書針丟棄容器，以免亂丟或傷人	本所已增設釘書針回收筒，以供民眾使用，詳如民眾意見回覆處理表。
165	盧玉菁	謝謝大家	本所將持續提供民眾最優質的服務。
168	曾義銓	繼續保持	
177	黃怡秀	很貼心	

二、整體滿意度比較及趨勢分析

(一) 整體滿意度比較

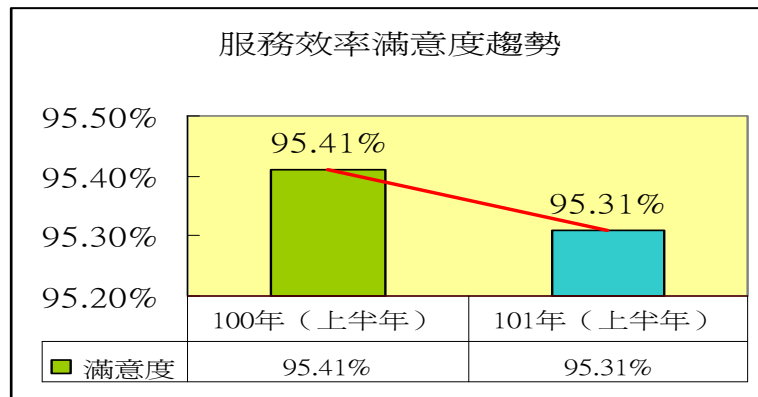
整體服務滿意度比較							
服務項目	100 年(上半年)			101 年(上半年)			滿意度 成長率
	滿意 (含很滿意)	不滿意度 (含很不滿意)	未填寫或 沒意見	滿意 (含很滿意)	不滿意度 (含很不滿意)	未填寫或 沒意見	
(1)服務效率	95.41%	0%	4.10%	95.31%	1.04%	3.65%	-0.1%
(2)承辦人員服務態度	96.33%	0%	3.30%	95.31%	0.52%	4.17%	-1.06%
(3)導引人員服務態度	97.25%	0%	0.80%	94.79%	0%	5.21%	-2.53%
(4)洽公環境設施	94.50%	0%	9.10%	94.79%	0%	5.21%	0.31%
(5)動線規劃	97.25%	0%	8.30%	94.79%	0.52%	4.69%	-2.53%
(6)洽公環境	92.20%	0%	7.80%	94.27%	0%	5.73%	2.25%
(7)整體服務	99.54%	0%	1.70%	95.84%	0%	8%	-3.72%
整體服務平均滿意度	96.07%	0%	5.01%	95.01%	0.69%	5.24%	-1.1%

【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 100 年度上半年度比較，在服務效率、承辦人員服務態度、導引人員服務態度、動線規劃、整體服務等方面之滿意度成長率呈小幅度衰退，尤以整體服務滿意度衰退比率-3.72 % 為最高，相關洽公民眾各方面的建議，將藉由定期召開為民服務品質推動會議積極檢討改進，以提升整體服務品質；另在辦公室之綠美化及整潔、舒適、明亮的洽公環境項目成長最為明顯，成長率 2.25%，顯示本所致力於推辦環境綠美化競賽活動效果卓越及定期進行環境整潔自行稽核作業實施得宜，深受民眾認同與肯定。

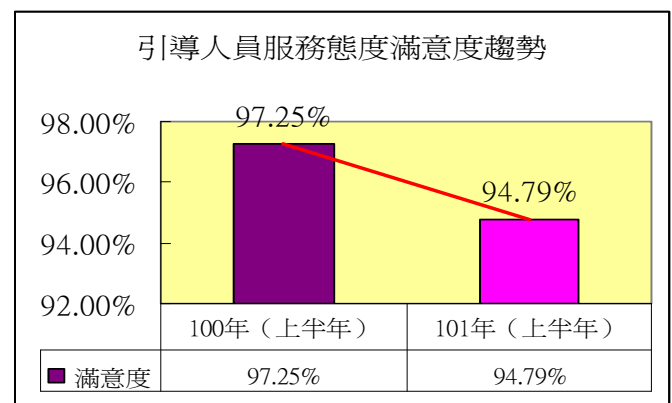
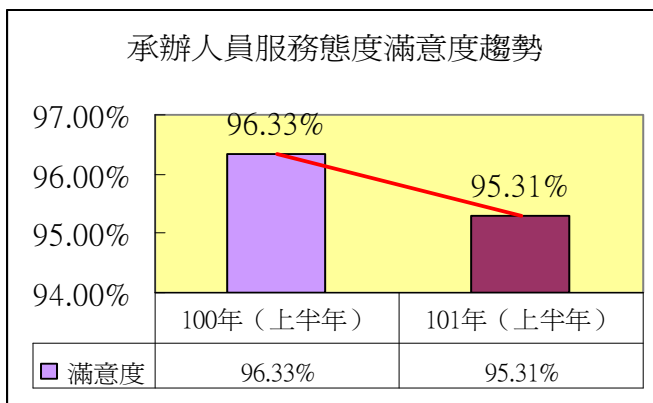
(二)趨勢分析

1、服務效率及處理時間



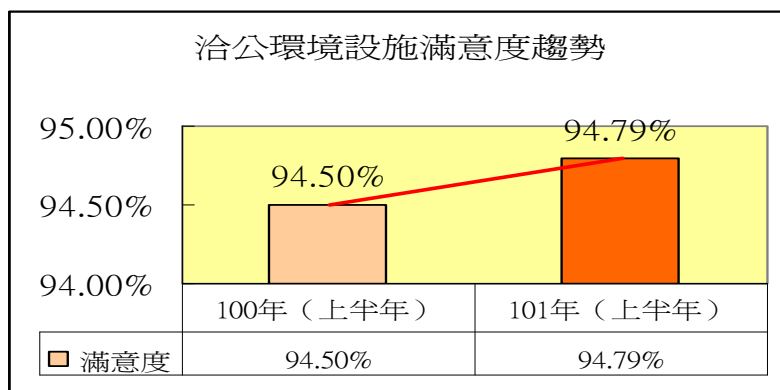
本年度上半年民眾對服務效率及處理時間的滿意度為 95.31%，100 年度上半年為 95.41%，雖成長率為-0.1%，但滿意度高達 95% 以上，維持在一定水準之上，顯示本所申辦案件流程愈趨於簡化，能迅速完成民眾申辦之業務以滿足民眾的需求。

2、承辦人員及引導人員服務態度及服務品質



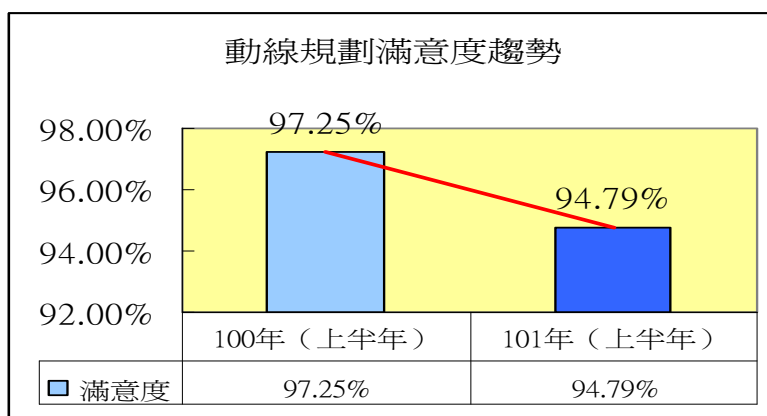
本年度上半年民眾對承辦人員服務態度滿意度為 95.31%，相較於 100 年度上半年滿意度 96.33%，成長率為-1.06%，在引導人員服務態度方面，本年度上半年滿意度為 94.79%，100 年度上半年滿意度為 97.25%，成長率為-2.53%，但滿意度亦高達 94% 以上，顯示本所定期舉辦為民服務教育訓練及實戰演練相關課程的成效顯著，提升同仁的服務禮儀及應變能力，不但減少服務上的缺失，也提高了服務品質，未來將持續加強同仁之專業素養，讓民眾能享受到更優質的服務。

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）



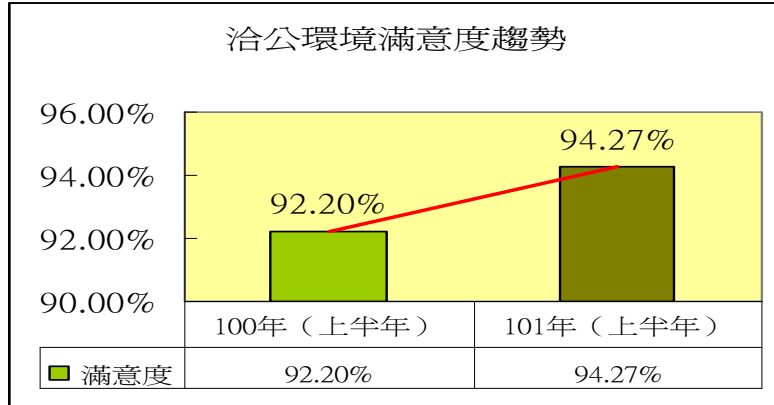
民眾對洽公環境設施滿意度方面，本年度上半年滿意度為 94.79%，100 年度上半年滿意度為 94.50%，成長率 0.31%，本所將持續提供更完善的各項文具用品及更優質的服務設施，使洽公民眾能感受到本所服務的貼心及用心。

4、動線規劃（各項標示之服務項目、方向引導）



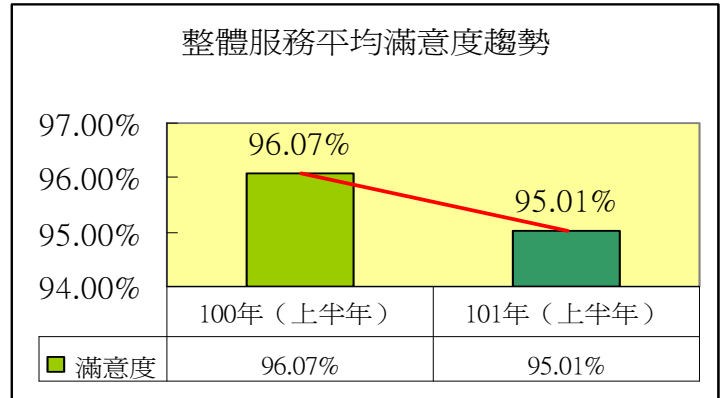
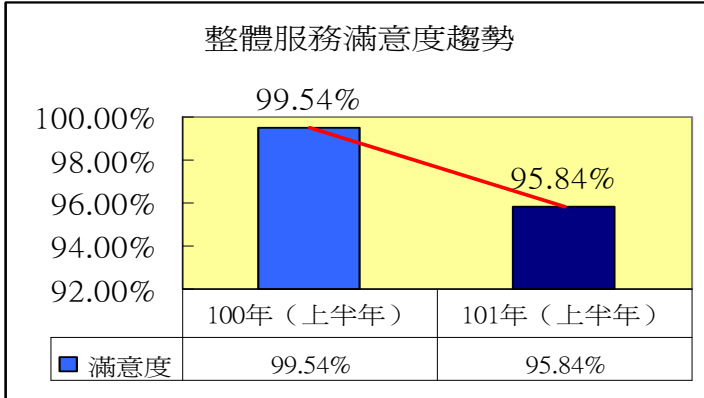
在動線規劃方面，本年度上半年滿意度為 94.79%，100 年度上半年滿意度為 97.25%，成長率-2.53%，本所動現規劃受限於空間配置不足，將藉由主動式服務人員之協助，妥善引導民眾明確的辨識申辦的櫃台窗口或承辦人員，以補足動線規劃上之不足，期節省洽公民眾尋找洽辦窗口的時間。

5、洽公環境（包含辦公室綠(美)化及整潔、舒適、明亮的環境）



本年度上半年民眾對本所洽公環境的滿意度為 94.27%，100 年度上半年為 92.20%，成長率 2.25%，成長幅度達本問卷各問項之首，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



本年度上半年的整體服務滿意度為 95.84%，100 年度上半年為 99.54%，成長率為-3.72%，雖呈現衰退趨勢，但滿意度仍維持在 95% 以上，顯示整體服務是維持在水準之上，並仍受大多數洽公民眾的肯定。此外，本年度上半年整體服務平均滿意度為 95.01%，相較於 100 年度上半年平均滿意度 96.07%，成長-1.1%，整體而言，本所仍應繼續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)此次整體滿意度問卷調查其各問項滿意度皆在 94 % 以上，表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，也有高達 94.27 % 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。本所將繼續秉持著熱心、貼心及創新的精神，保持高品質的服務水準為大眾提供更專業的服務。

(二)本年度上半年在服務效率、承辦人員服務態度、導引人員服務態度、動線規劃、整體服務等項目雖呈現負成長率的趨勢，但滿意度仍高達 94% 以上，與 100 年度上半年相比較，大致維持在一定水準之上。其中呈現負成長率最高的為整體服務項目 -3.72%，積極改進之道則持續藉由推辦教育訓練及實戰演練以加強服務人員之為民服務品質與專業知識，並定期召開為民服務品質推動會議研議討論各項創新提案，以期能提升整體為民服務品質，成為受民眾肯定的地政優質團隊。

本所著重同仁的服務態度與專業素養，定期舉辦「為民服務教育訓練暨實戰演練」，以提升服務人員的應對技巧及服務禮儀，並透過課務會議或法令研商會議，進行經驗傳承與分享，以相互討論集思廣益的方式提出因應辦法。此外，定期聘請專業講師為同仁講授溝通技巧，101 年度上半年即舉辦「滿意服務與客訴報怨處理暨實戰演練」專題講座，以「認識顧客滿意的新時代定位」、「顧客心理與消費者行為分析」、「有效傾聽與接受客訴」、「顧客抱怨預防之道」等四大主軸內容，深入淺出詳細介紹，並特別搭配實戰演練模擬練習，以加強學習效果，進而強化本所同仁為民服務觀念與客訴抱怨處理應變能力，並激發出公務人員以為民服務為優先的服務精神，建立起與民眾良好的互動關係，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。

