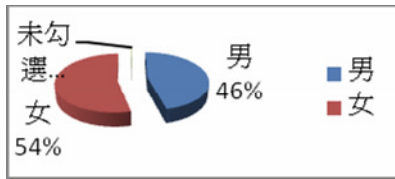


新北市淡水地政事務所

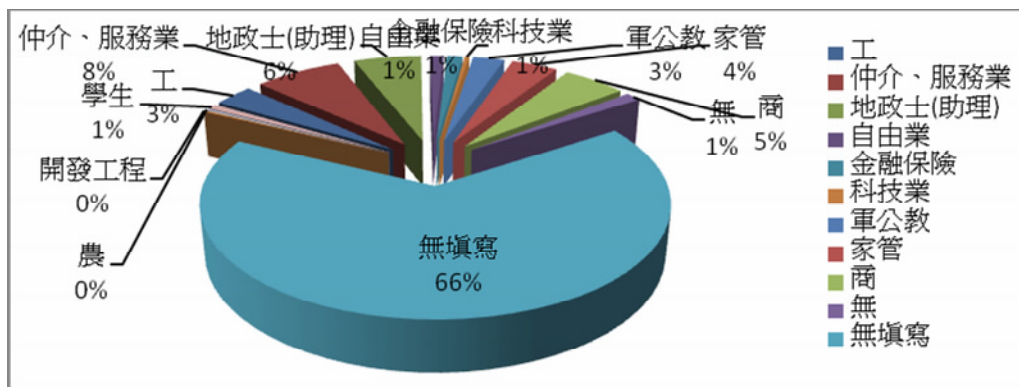
103 年下半年度六星級服務人員票選暨滿意度調查結果分析

報告

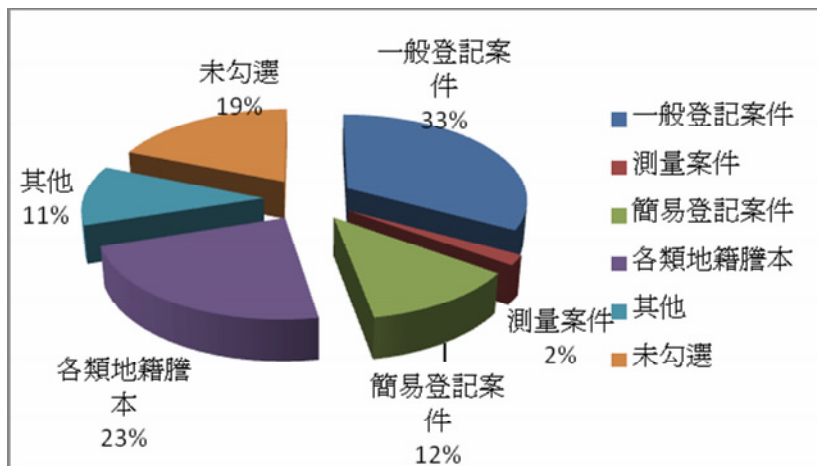
- 調查期間：104 年 1 月 26 日至 104 年 3 月 31 日止
- 調查方法：採號碼牌單號隨機抽樣，發放問卷 1100 票，有效問卷 1072 票，在 95%的信心水準內，抽樣誤差為正負 3.054%
(即：有 95%的機率，本所之整體滿意度落於 94.22%~100%之信賴區間)。
- 信效度分析：
 - 樣本數決定：由於抽樣的隨機性必然引起偶然代表性誤差，為提高調查結果之信效度，在 95%的信心水準下，3%的抽樣誤差所需的抽樣樣本數為 1056 份，因此，本次調查共發出 1100 份問卷調查，符合統計學上信效度要求之樣本數。
 - 抽樣誤差調整：發出 1100 份問卷中，共回收問卷 1072 份，因此調整抽樣誤差為 3.05%。
- 調查結果：
 - 一、本次受訪民眾中男性占 46%女性占 54%，女性比例稍多於男性。



二、本次受訪民眾的職業比例中 66%無填寫，其次為仲介服務業占 7.35%，地政士助理 5.73%，顯示來本所洽公之民眾仍以地政相關業務為大宗，另 66%的民眾不願填寫，顯然民眾極注重隱私權不願意透露個人職業。



三、赴本所「申辦項目」中，以登記案件最多-占 33%，各類地籍謄本占 23%，簡易登記案件占 12%，而測量案件僅占 2%。



四、針對入口服務人員迎賓態度滿意度，98.57%民眾感到滿意，僅 0.1%民眾不滿意；另針對櫃檯服務人員的迎賓態度則 98.09%的

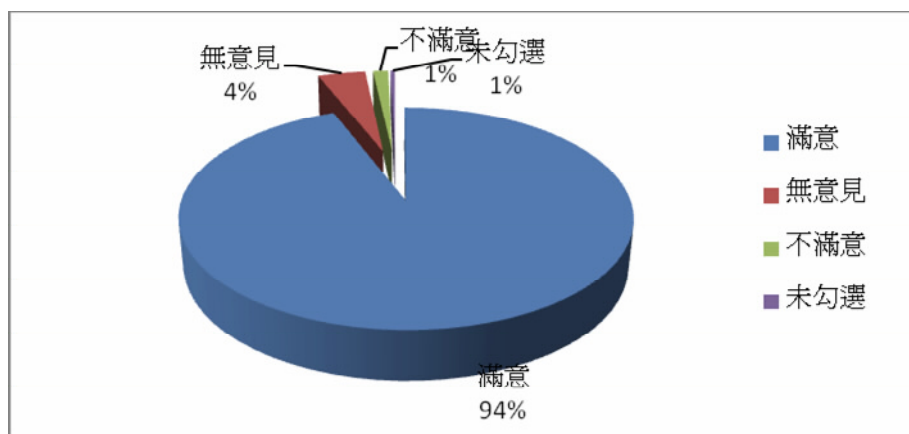
民眾感到滿意，僅 0.1% 民眾不滿意；顯示本所人員的服務態度大致上獲得民眾的肯定。

五、「洽公環境的感覺上」，96.56% 的民眾感到滿意，0.19% 的民眾感到不滿意，其中有一位民眾留言表示座位太少，惟大多數民眾仍對本所洽公環境感到滿意。

六、「服務人員申辦案件說明上」，97.80% 的民眾感到滿意，0.1% 的民眾感到不滿意，顯示本所人員在說明申辦案件上獲得大多數民眾的肯定。

七、「辦理案件遭退件時，服務人員再次說明後」，感到滿意的民眾占 84.53%，而無意見的民眾占 7.83%、未勾選的民眾占 7.55%，0.1% 的民眾則感到不滿意，顯然本所人員在對於案件退件的說明上仍有進步的空間。

八、在「等候時間」上，94.08% 的民眾感到滿意，1.34% 的民眾不滿意，顯示服務時間上本所人員仍有進步的空間。



九、在「整體滿意度」上，感到滿意的民眾占 97.04%，0.1% 的民眾

不滿意，另有 2.67%的民眾表示無意見，顯示本所提供之服務在整體滿意度上頗獲民眾肯定。

○ **結果分析**：藉由本次六星級服務人員票選活動了解民眾對本所服務之滿意度，本次各項服務滿意度皆獲民眾 84%以上滿意的肯定，除辦理案件遭退件之說明滿意度僅達 84.53%外，其餘服務之滿意度皆達 90%以上，在整體滿意度上感到滿意的民眾更高達 97.04%，顯示本所提供之服務深獲民眾肯定，建議給予辛勞之同仁鼓勵，以激勵同仁提供優質服務之動力。

○ **民眾意見回應**：

1. **座位不足**：因本所將搬遷至新辦公大樓，硬體設備暫難變更，將由其他樓層調撥 2 張座椅至一樓民眾座位區供民眾使用。
2. **洽公停車位不足**：本所除辦公大樓前有機車停車格外，附近亦有許多免費停車格及付費停車場，另外本所於舊宿舍廣場之空間亦開放給民眾洽公停車，本所將加強宣導停車資訊，歡迎民眾多加利用。
3. **申請地籍謄本時，第二頁無資料仍照算一頁之情形**：本所將加強一樓服務人員之教育訓練，遇有是類情形依程序修改計費系統免予收費。
4. **增加簡易申辦窗口**：本所目前囿於人力僅設置一個簡易申辦櫃

檯，但為提供民眾更快速的服務，當櫃檯等待人數超過 3 人時會立刻增派其他人員受理案件，並將建立簡易申辦窗口人力機動支援機制，以給予民眾最快速優質的服務。

5. 辦理案件再快速一點：經了解當日受理案件為一樓簡易申辦案件窗口，為期能提供給民眾更優質快速之服務，本所將建立簡易申辦窗口人力機動支援機制以改善該窗口之辦理案件速度。