

臺北縣淡水地政事務所 99 年第 1 季 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，了解民眾對本所整體服務禮貌滿意度情形，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。

貳、實施內容：99 年度整體性為民服務滿意度問調查，分成上、下半年度調查。

- 一、調查期程：上半年之調查，時間為 99 年 03 月 01 日至 03 月 31 日為止。
- 二、調查方式：本問卷採隨機抽樣法，針對上班時間到所洽公人士進行調查，請受訪對象填寫問卷完畢，將問卷直接投入服務台旁設置之問卷回收箱。
- 三、問卷內容：對本所整體服務之滿意度調查。（包括服務效率及處理時間；承辦人員及主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：本次調查由走動式服務人員共計發放 250 份，問卷回收箱回收 242 份。有效樣本數 242 份，回收率 96.8%。

參、參與問卷民眾基本資料分析：

一、性別：

性別	人數	百分比
女	105	43%
男	87	36%
未填寫	50	21%
總計	242	100%

二、年齡：

年齡	人數	百分比
20 歲以下	0	0%
20~29 歲	26	10.7%
30~39 歲	46	19%
40~49 歲	80	33.1%
50 歲以上	88	36.4%
未填寫	2	0.8%
總計	242	100%

三、教育程度：

教育程度	人數	百分比
國中小	30	12.4%
高中職	78	32.2%
大專	102	42.1%
碩士	20	8.3%
未填寫	12	5%
總計	242	100%

四、職業：

職業	人數	百分比
一般民眾	184	76%
不動產從業人員	16	6.6%
公務機關代表	6	2.5%
地政士	14	5.8%
金融人員	6	2.5%
未填寫	16	6.6%
總計	242	100%

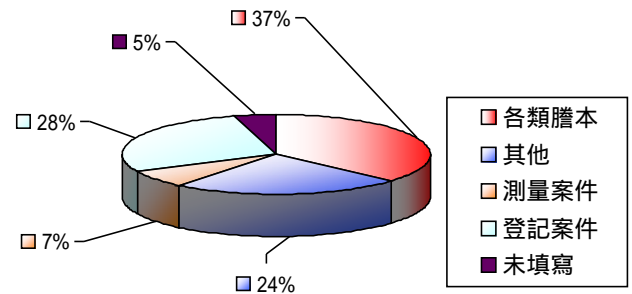
此次問卷調查的對象以女性居多，占 43%，而男性受訪者則佔 36%，另有 21% 未填寫；年齡層分布以 50 歲以上之民眾為多數，其次為 40~49 歲；教育程度則以大專以上之民眾為多數。另外，職業以一般民眾為最多，佔受訪者 76%，顯示地政業務申辦流程愈趨簡化，大多數民眾都可自行前往辦理，不需藉由地政士辦理各項業務。

肆、問卷分析：

一、本年度第一季各問項分析

(一) 請問您蒞臨本所洽辦事項為？

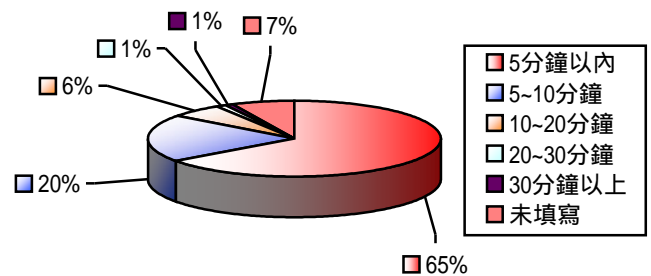
洽辦事項	小計	百分比
登記案件	67	27.7%
測量案件	17	7.0%
各類謄本	89	36.8%
其他	58	24%
未填寫	11	4.5%
總計	242	100%



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 36.8% 及 27.7%，佔本所總洽辦業務 64.5%，可知此 2 項業務為民眾主要的洽辦業務；其他佔 24%，許多受訪者到所詢問地政相關問題，及索取申辦文件，服務台同仁均詳盡解說解決民眾疑問，另外，僅 7% 受訪者洽辦測量案件，未填寫者則佔 4.5%。

(二) 您等候洽辦業務的時間為？

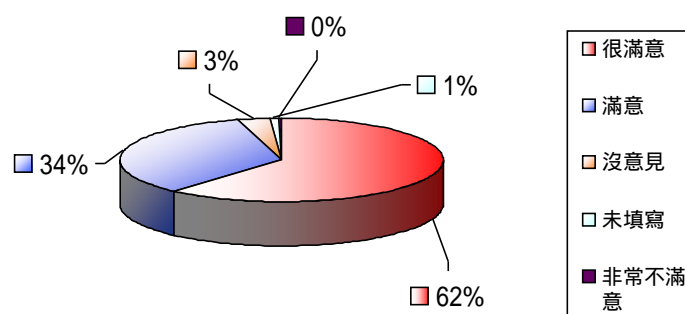
洽辦業務	小計	百分比
5 分鐘以內	157	64.9%
5~10 分鐘	49	20.2%
10~20 分鐘	14	5.8%
20~30 分鐘	3	1.2%
30 分鐘以上	2	0.8%
未填寫	17	7.0%
總計	242	100%



民眾等候洽辦的時間大多在 5 分鐘以內，佔受訪者的 64.9%，其次在 5~10 分鐘者，佔受訪者的 20.2%，顯示在一般情形下，櫃台同仁均能在 10 分鐘以內為民眾服務。此外，尚有 5.8% 的民眾等待 10~20 分鐘，1.2% 的民眾等待 20~30 分鐘，0.8% 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，並提供書報雜誌給民眾等待時閱覽，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？

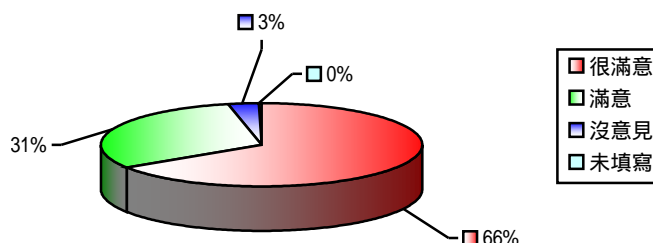
滿意度	人數	百分比
很滿意	149	61.6%
滿意	83	34.3%
沒意見	8	3.3%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
未填寫	2	0.8%
總計	242	100%



在服務效率與處理時間方面，有 95.9% 的受訪者感到滿意，3.3% 無意見，無不滿意者，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，但仍有少數民眾不滿意，可能為特殊案件須花費較長的處理時間，針對此部分，會秉持專業及耐心對民眾詳加說明並尋求解決之道。

(四) 您對我們承辦人員的服務態度及服務品質感到？

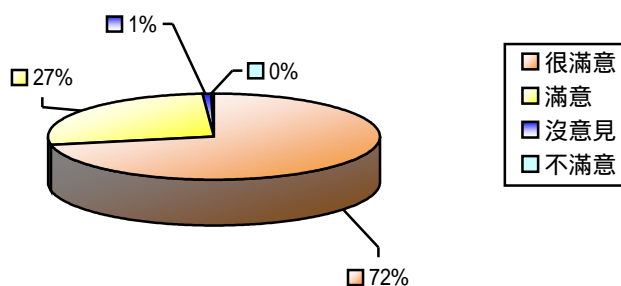
滿意度	人數	百分比
很滿意	159	65.7%
滿意	75	31%
沒意見	7	2.9%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
未填寫	1	0.4%
總計	242	100%



民眾對本所承辦人員的服務有 96.7% 的受訪者感到滿意，2.9% 無意見，本所對申辦業務的民眾，都會給予最大的協助，首先會由服務台瞭解其需求，並幫助填寫申請書表，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做詳盡解說，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。

(五) 您對我們主動式導引人員的服務態度及服務品質感到？

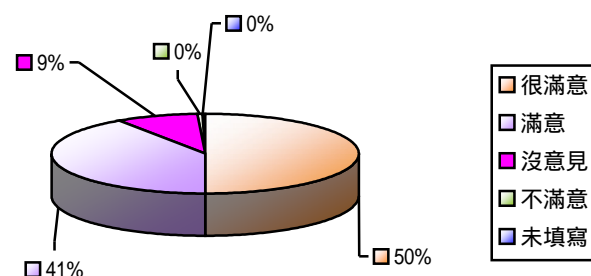
滿意度	人數	百分比
很滿意	174	71.9%
滿意	66	27.3%
沒意見	2	0.8%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
未填寫	0	0%
總計	242	100%



民眾對本所主動式引導服務人員的服務，有 99.2% 的受訪者感到滿意，0.8% 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，服務台的位置相較於其他地所配置不明顯，因此透過主動式引導人員的指引以補充不足的部份，使民眾更易於找到欲辦的窗口及承辦人員，而定期的舉辦「縣民是頭家教育訓練」，也提高了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，不斷提昇為民服務品質。

(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？

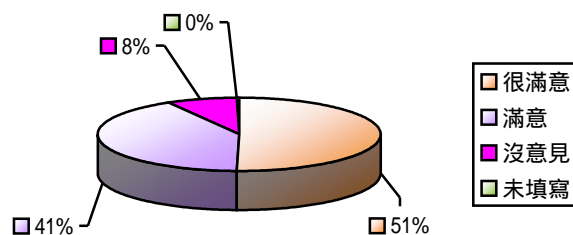
滿意度	人數	百分比
很滿意	121	50%
滿意	98	40.5%
沒意見	21	8.7%
不滿意	1	0.4%
非常不滿意	0	0%
未填寫	1	0.4%
總計	242	100%



洽公環境設施之滿意度方面，有 90.5% 的受訪者感到滿意，8.7% 無意見，0.4% 不滿意，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之服務設施，例如各類文具、嬰兒用椅、老花眼鏡、無線上網、奉茶等，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？

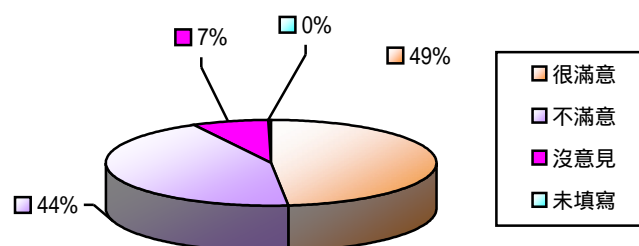
滿意度	人數	百分比
很滿意	122	50.4%
滿意	100	41.3%
沒意見	19	7.9%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
未填寫	1	0.4%
總計	242	100%



在各項標示之服務項目、方向引導及動線規劃方面，有 91.7% 的受訪者表示滿意，7.9% 無意見，無不滿意的民眾，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？

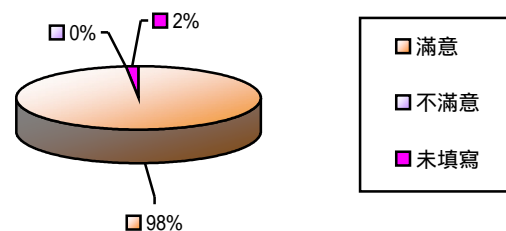
滿意度	人數	百分比
很滿意	117	48.4%
滿意	106	43.8%
沒意見	18	7.4%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
未填寫	1	0.4%
總計	242	100%



有 92.2% 的受訪民眾對於本所的洽公環境感到滿意，7.4% 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，未來更將近一步舉辦多元化之展覽活動，塑造出藝文氣息的洽公環境，讓每位民眾能在自然愉快的環境洽公，對承辦人員的親切服務及優雅的辦公空間留下深刻印象。

(九)於本所洽辦業務時，您感到？

滿意度	人數	百分比
滿意	237	97.9%
不滿意	1	0%
未填寫	4	1.7%
總計	242	100%



就整體而言，有 97.9%的民眾至本所洽辦業務時感到滿意，其中 1 位受訪民眾不滿意，經電話詢問其不滿意之原因係因等待時間太久，本所針對其不滿意之原因給予回復(詳後列民眾讚美及建議事項 196 處理情形)，已獲得民眾之諒解。本所將不斷檢討改進，期望每位洽公民眾都能得到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」的宗旨，朝著為民服務的各方面繼續努力。

(十)民眾讚美及建議事項

編號	姓名	建議事項	處理情形
11	周宗泉	服務親切	本所持續提供民眾最優質的服務。
17	林亞芬	OK	
20	陳怡利	中午休息洽辦業務仍能得到與上班時間相同之效率及服務態度，實屬不易，倍感溫馨，值得嘉許。	
23	侯沈惠珍	請繼續努力、保持，謝謝！	
35	陳月梅	親切	
37	湯詠惠	效率很好	
41	謝旭義	人員很親切，感覺很好。	
42	張義明	快速、親切	
46	曾秋貴	服務很親切	
52	陳世明	服務親切	
66	金振亞	時間很短完成	
72	吳純萱	很親切	
76	王秀婕	親切、行動率快速、和藹、氛圍舒適	
77	李靜君	辦理速度快，門口引導人員有效發揮引導作用	
81	許伊璇	親切	
82	林鴻池	小姐態度很好	
86	吳俊清	解決疑惑	

編號	姓名	建議事項	處理情形
87	郭玉娟	加油！保持現狀！	本所持續提供民眾最優質的服務。
94	吳黃惠娟	很親切	
101	呂春	服務很親切、很快。	
104	林麗珠	感覺很溫馨、很好，沒有意見，謝謝！	
108	宋祖白	溫馨	
111	周美玉	服務非常好，應予獎勵。	
113	蘇文益	快速、便捷	
114	許書嘉	很好	
127	張伊茹	感覺不錯，熱情、專業、親切！	
132	陳怡臻	服務態度很佳	
134	吳木生	人員親切，服務效率高，環境明亮舒服，問卷調查表可改成 B5(A4 的 1/2)節省紙張，更環保！	本所為配合臺北縣政府節能減碳的政策，所用的紙張皆係環保再生紙；其次，考慮到鄉親朋友填問卷的方便性、清楚閱讀問卷的內容，並有足夠的空間書寫寶貴的意見，在經過審慎評估之下，為確保民眾建議與服務滿意度能完整呈現與統計分析，故採用 A4 規格紙張製作問卷。
135	李素雅	都有人指引	本所持續提供民眾最優質的服務。
136	杜明興	服務人員主動引導	
140	莊漢昌	進步，可以接受	
144	許宗成	服務親切	
161	梁雅慧	很親切	
171	劉啟宗	影印身份證需索取費用 4 元太貴，宜調降為 2 元	行政機關非以營利為目的，惟為便利民眾影印需求，故由本所提供場地委託影印機廠商提供服務，本所僅酌收影印費用 1/10 作為場地費，紙張及機器維修均由廠商支付及因應。影印機器係以 1 次 2 元計費，身分證為正反 2 面，因此需計費 2 次，查與一般便利商店收取同樣費用，而索取之費用係由廠商取得，並非本所收取，特予敘明。

編號	姓名	建議事項	處理情形
187	劉雪珠	等辦時間太長了	台端至所申辦案件適值重測換狀期間，至所換狀人潮較多，又民眾至所換狀的時間難以掌控，致使台端洽辦業務時等待時間較長，本所現已機動增加人力以舒緩人潮擁擠的情形，造成您不便之處，敬請見諒。
189	鄭雅娟	服務親切，效率極佳	本所持續提供民眾最優質的服務。
194	陳科建	快、專業	
196	林君璠	等待時間過久	台端至所申辦案件適值重測換狀期間，至所換狀人潮較多，又民眾至所換狀的時間難以掌控，致使台端洽辦業務時等待時間較長，本所現已機動增加人力以舒緩人潮擁擠的情形，造成您不便之處，敬請見諒。
197		主動、親切、有效率	本所持續提供民眾最優質的服務。
203	陳秋燕	服務人員主動的態度，不需自己多方詢問，省去很多寶貴的時間！繼續保持有引導的人員對第一次或很少來辦事的人來說非常專業，謝謝你們！	
205	陳國昌	速度快	
207	施奶慈	親切	
214	黃騰毅	服務人員態度親切、熱心、速度快速，本人深為感動，唯一一大早貴單位要求員工的精神喊話，讓本人感覺極度不好意思，此舉讓我覺得不尊重公務員，建請貴單位深思此問題並取消之。	為加強第一線為民服務工作，透過具體的行動，展現親民禮賓的服務，臺北縣政府自 97 年 1 月起，於全縣各機關實施「縣民是頭家-第一線為民服務品質提昇」計畫，實施後有效提昇為民服務品質及整體服務滿意度，且頗獲民眾好評。若是造成您不便之處，敬請見諒。

二、整體滿意度比較及趨勢分析

(一) 整體滿意度比較

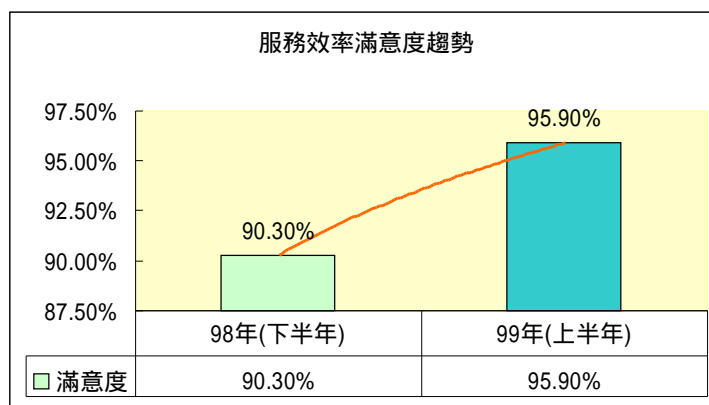
整體服務滿意度比較							
服務項目	98年(下半年)			99年(上半年)			滿意度 成長率
	滿意 (含很滿意)	不滿意 (含很不滿意)	未填寫或 沒意見	滿意 (含很滿意)	不滿意 (含很不滿意)	未填寫或 沒意見	
(1)服務效率	90.30%	1.20%	8.50%	95.90%	0.40%	4.10%	5.84%
(2)承辦人員服務態度	91.50%	0%	8.50%	96.70%	0%	3.30%	5.38%
(3)導引人員服務態度	97.60%	0%	2.40%	99.20%	0.40%	0.80%	1.61%
(4)洽公環境設施	90.30%	0%	9.70%	90.50%	0.40%	9.10%	0.22%
(5)動線規劃	95.10%	0%	4.90%	91.70%	0%	8.30%	-3.71%
(6)洽公環境	86.60%	0%	13.40%	92.20%	0%	7.80%	6.07%
(7)整體服務	93.90%	1.20%	4.90%	97.90%	0.40%	1.70%	4.09%
整體服務平均滿意度	92.19%	0.34%	7.47%	94.87%	0.23%	5.01%	2.79%

【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 98 年下半年度比較，除動線規劃外，均呈明顯成長，其中又以洽公環境、服務效率及承辦人員服務態度等項目成長率最為明顯，分別成長 6.07%、5.84% 及 5.38%，顯示本所近年來致力於改善為民各項服務的成果深受民眾肯定。

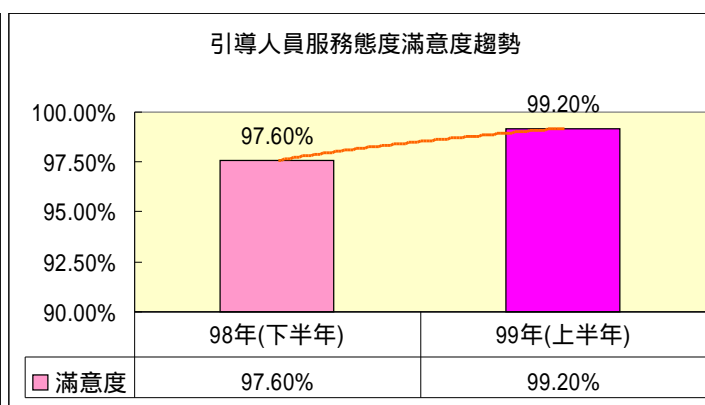
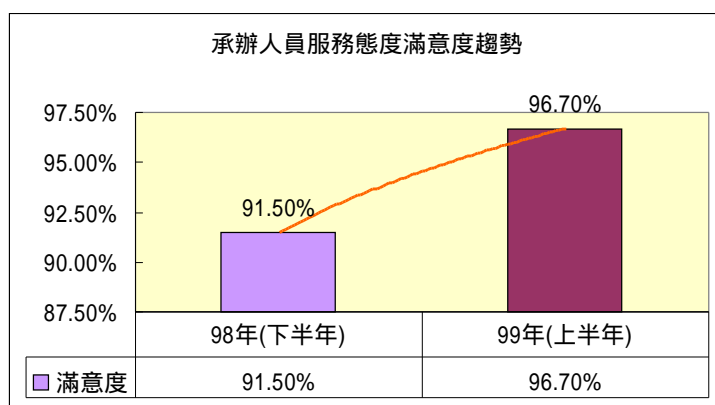
(二)趨勢分析

1、服務效率及處理時間



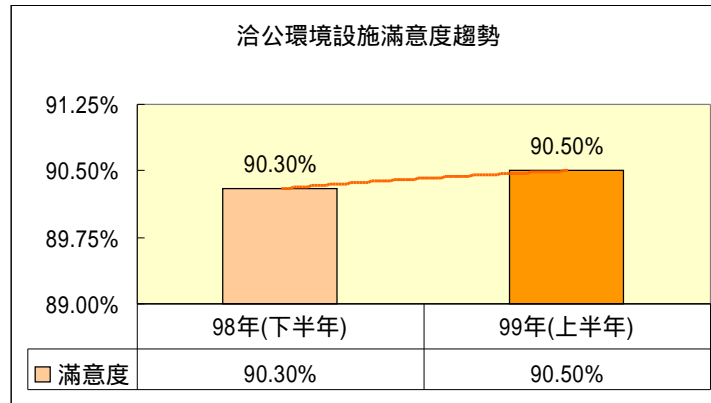
98 年下半年民眾對服務效率及處理時間的滿意度為 90.30%，99 年上半年為 95.90%，成長率為 5.84%，顯示本所申辦案件流程愈趨於簡化，能迅速完成民眾申辦之業務，也受到民眾極度肯定。

2、承辦人員及引導人員服務態度及服務品質



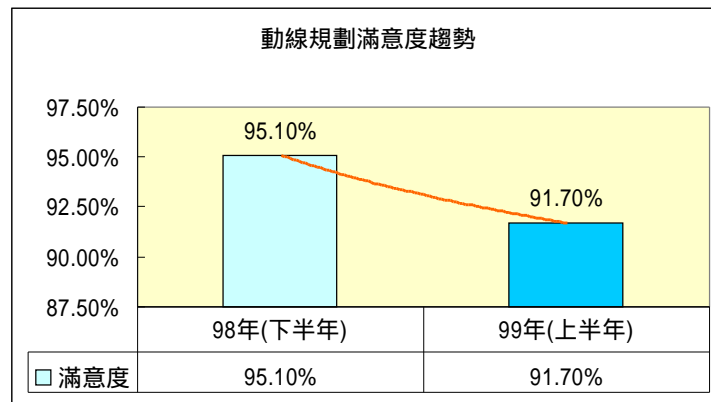
民眾對承辦人員及引導人員服務態度滿意度均呈現成長的趨勢，成長率分別為 5.38% 及 1.61%，顯示本所定期舉辦縣民是頭家教育訓練及實戰演練的成效顯著，提升同仁的服務禮儀及應變能力，不但減少服務上的缺失，也提高了服務品質，未來將持續加強同仁之專業素養，讓民眾能享受到更優質的服務。

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）



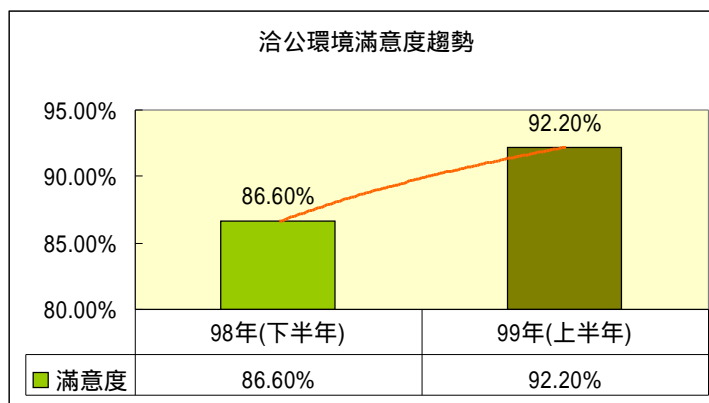
民眾對洽公環境設施滿意度方面，98 年下半年滿意度為 90.30%，99 年上半年滿意度為 90.50%，成長率僅 0.22%，本所將持續提供嬰兒用椅、各項文具用品及規劃停車場等更貼心便民之服務設施，使民眾能感受到本所服務的用心。

4、動線規劃（各項標示之服務項目、方向引導）



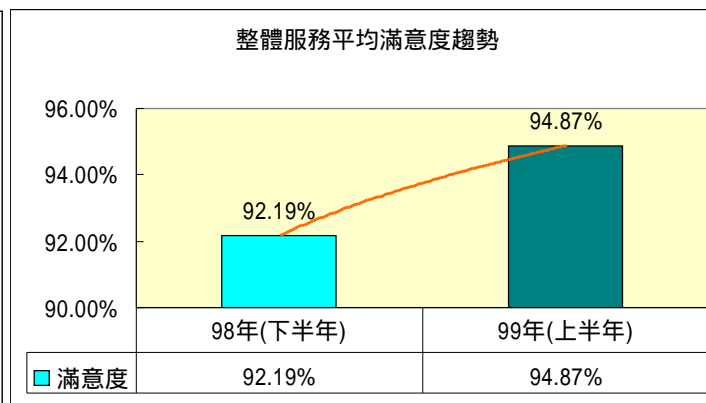
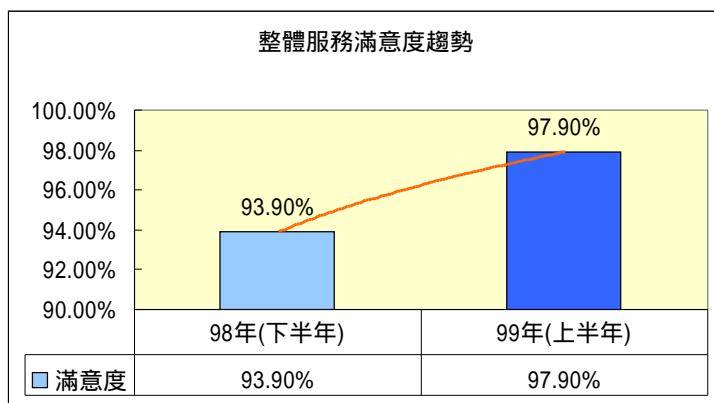
動線規劃方面，98 年下半年滿意度為 95.10%，99 年上半年滿意度為 91.70%，負成長 3.71%，表示本所各項標示的服務項目及動線規劃仍有待加強。本所受限於空間上較小之限制，將搭配值星官及主動式引導人員的服務，引導民眾能明確的找到申辦的窗口或承辦人員，以免耽誤洽公民眾寶貴的時間。

5、洽公環境（包含辦公室綠(美)化及整潔、舒適、明亮的環境）



在 98 年下半年民眾對本所洽公環境的滿意度為 86.6%，99 年上半年為 92.2%，成長率為 6.07%，成長幅度達本問卷各問項之首，顯示隨著淡水藝術大街與外牆整修工程的完工，以及本所致力於綠美化工作的執行，獲得民眾的肯定，是對本所最大的鼓舞。

6、整體服務



民眾對本所整體服務的滿意度由 98 年下半年的 93.9%，成長至 97.90%，成長率為 4.09%，表示大多數的民眾仍給予本所最大的肯定。此外，99 年上半年整體服務平均滿意度為 94.87%，相較於 98 年下半年平均滿意度 92.19%，成長 2.79%，整體而言，本所為民服務的用心有目共睹，民眾也不吝給予我們正面的鼓勵，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，都在 90%以上，顯示本所服務品質均維持在一定水準，即使是負成長的項目，也有 91.70%的滿意度，顯示全體同仁秉持著服務的熱忱，竭盡所能的為民眾解決問題，深受民眾肯定，本所將持續創新改進，提供民眾更優質的服務。
- (二)與 98 年比較，唯一呈現負成長的項目為本所動線規劃，係因受限於本所空間，服務台的位置相較於其他地所配置不明顯，因此本所改進措施如下：
- 1、設值星官及走動式人員：
藉由值星官及走動式人員的指引以補充動線規劃不足的部份，輔助民眾迅速找到申辦的窗口及承辦人員，以彌補空間規劃上先天之不足。
 - 2、推辦教育訓練及實戰演練：
定期的舉辦「縣民是頭家教育訓練」，提升服務同仁的應對技巧及服務禮儀，並彙整編訂為民服務實戰演練教戰手冊，增進同仁的應變能力，並於課務或法令研商會議，分享經驗並互相交流心得或改進措施。
- (三)未來本所持續秉持著「高效率、專業精、服務好、再創新」的宗旨，提供更貼心便民之服務設施，並舉辦展覽活動，期望塑造出藝文氣息的洽公環境，讓每位洽公的民眾對於承辦人員親切服務態度 以及充滿優雅人文氣息的辦公環境留下深刻印象。