

臺北縣淡水地政事務所 99 年第 3 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：下半年之調查，時間為 99 年 09 月 01 日至 09 月 10 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 230 份。有效樣本數 230 份，回收率 92%。

參、參與問卷民眾基本資料分析：

一、性別：

性別	人數	百分比
女	119	51.74%
男	110	47.83%
未填寫	1	0.43%
總計	230	100%

二、年齡：

年齡	人數	百分比
20 歲以下	2	0.87%
20~29 歲	44	19.13%
30~39 歲	50	21.74%
40~49 歲	74	32.17%
50 歲以上	60	26.09%
未填寫	0	0%
總計	230	100%

三、教育程度：

教育程度	人數	百分比
國中小	13	5.65%
高中職	64	27.83%
大專	134	58.26%
碩士	19	8.26%
未填寫	0	0%
總計	230	100%

四、職業：

職業	人數	百分比
一般民眾	102	44.35%
不動產從業人員	22	9.57%
公務機關代表	4	1.74%
地政士	99	43.04%
金融人員	3	1.30%
未填寫	0	0%
總計	230	100%

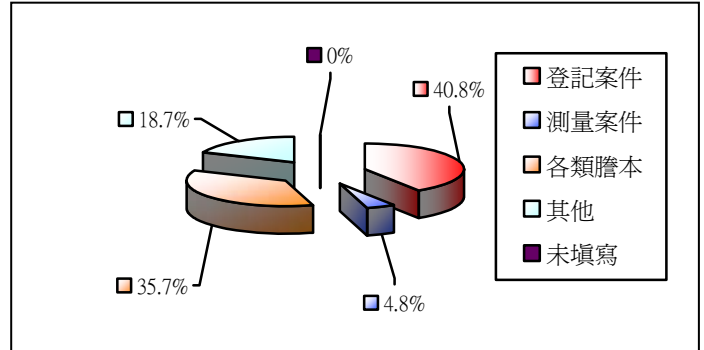
此次問卷調查的對象以女性居多，占 51.74%，而男性受訪者則佔 47.83%，另有 0.43% 未填寫；年齡層分布以 40~49 歲之民眾為多數，其次為 50 歲以上；教育程度則以大專以上之民眾為多數。另外，職業以一般民眾為最多，佔受訪者 44.35%，顯示地政業務申辦流程愈趨簡化，大多數民眾都可自行前往辦理，其次為地政士 43.04%。

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？

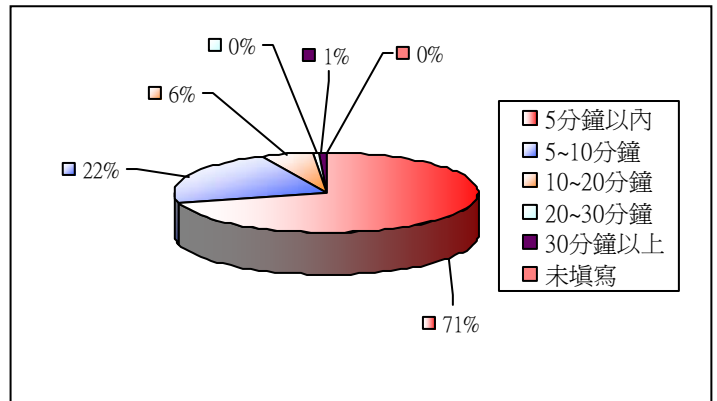
洽辦事項	小計	百分比
登記案件	94	40.87%
測量案件	11	4.78%
各類謄本	82	35.65%
其他	43	18.7%
未填寫	0	0%
總計	230	100%



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 35.65% 及 40.87%，佔本所總洽辦業務 76.52%，可知此 2 項業務為民眾主要的洽辦業務；其他佔 18.7%，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 4.78% 受訪者洽辦測量案件。

(二)您等候洽辦業務的時間為？

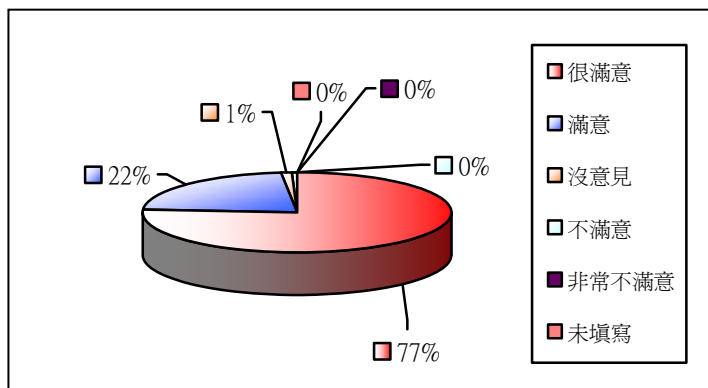
洽辦業務	小計	百分比
5 分鐘以內	163	70.87%
5~10 分鐘	51	22.17%
10~20 分鐘	13	5.65%
20~30 分鐘	1	0.43%
30 分鐘以上	2	0.87%
未填寫	0	0%
總計	230	100%



民眾等候洽辦的時間大多在 5 分鐘以內，佔受訪者的 70.87%，其次在 5~10 分鐘者，佔受訪者的 22.17%，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 5.65% 的民眾等待 10~20 分鐘，0.43% 的民眾等待 20~30 分鐘，0.87% 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？

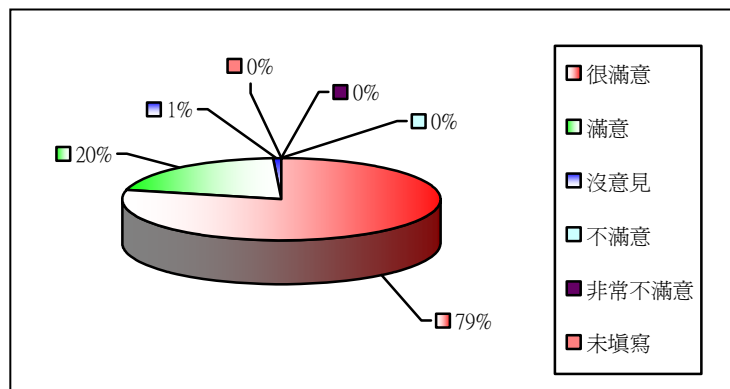
滿意度	人數	百分比
很滿意	175	76.09%
滿意	51	22.17%
沒意見	3	1.74%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
未填寫	0%	0%
總計	230	100%



在服務效率與處理時間方面，有 98.26% 的受訪者感到滿意，1.74% 無意見，無不滿意者。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。

(四)您對我們承辦人員的服務態度及服務品質感到？

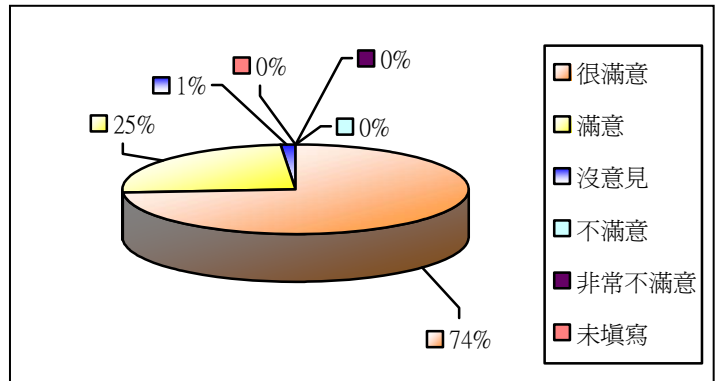
滿意度	人數	百分比
很滿意	181	78.70%
滿意	47	20.43%
沒意見	2	0.87%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
未填寫	0	0%
總計	230	100%



民眾對本所承辦人員的服務有 99.13% 的受訪者感到滿意，0.87% 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？

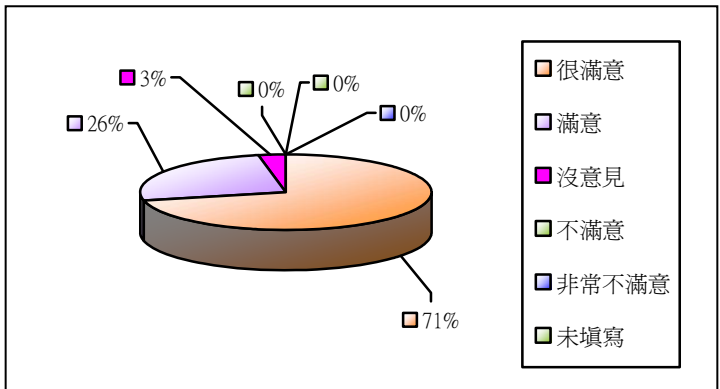
滿意度	人數	百分比
很滿意	170	73.92%
滿意	57	24.78%
沒意見	3	1.30%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
未填寫	0	0%
總計	230	100%



民眾對本所主動式引導服務人員的服務，有 98.7%的受訪者感到滿意，1.3%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？

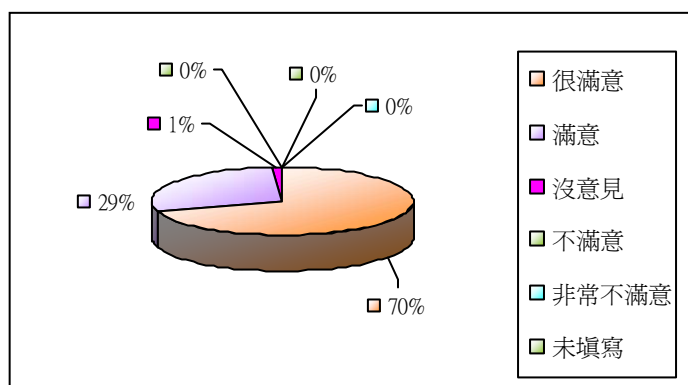
滿意度	人數	百分比
很滿意	164	71.31%
滿意	59	25.65%
沒意見	7	3.04%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
未填寫	0	0%
總計	230	100%



洽公環境設施之滿意度方面，有 96.96%的受訪者感到滿意，3.04%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之服務設施，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？

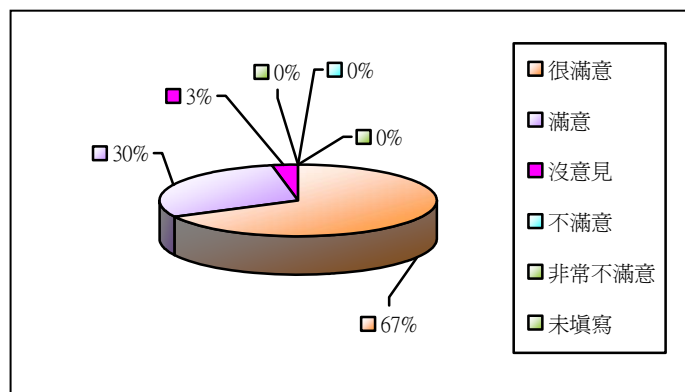
滿意度	人數	百分比
很滿意	161	70%
滿意	66	28.70%
沒意見	3	1.30%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
未填寫	0	0%
總計	230	100%



在各項標示之服務項目、方向引導及動線規劃方面，有 98.7%的受訪者表示滿意，1.3%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？

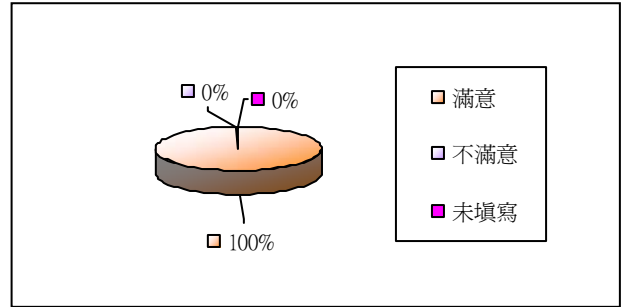
滿意度	人數	百分比
很滿意	155	67.39%
滿意	68	29.57%
沒意見	7	3.04%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
未填寫	0	0%
總計	230	100%



有 96.96%的受訪民眾對於本所的洽公環境感到滿意，3.04%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	229	99.57%
不滿意	1	0.43%
未填寫	0	0%
總計	230	100%



就整體而言，有 99.57%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，其不滿意之原因係因該日在大門口燃紙祭拜活動有不環保及安全之慮，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 184 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
26	張傑強	很棒!!大家辛苦了~	本所持續提供民眾最優質的服務。
35	韋淑華	增加 ATM 提款機	礙於本所空間不足，尚無在本所設立提款機之考量。若需領錢，可至距離本所 300 公尺之郵局或附近便利商店自動櫃員機提領，另本所設有網路 ATM 之服務可提供民眾繳納規費，可多加利用。
94	王金滿	很有人情味	本所持續提供民眾最優質的服務。
120	謝明宜	影印身分證收 4 元太多了	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供應。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。
130	黃麗英	人員親切有禮持之以恆	本所持續提供民眾最優質的服務。
156	吳彩蓮	倍感親切	
165	李敏絹	謄本申請承辦人張淑芬服務親切、和善迅速	
175	林來進	程序完善	
184	顧德	您今日在大門口燃紙祭拜活動有不環保及安全之慮。	該日配合民俗辦理普渡，確有燒部分紙錢應景，期間並備有水柱隨時澆灑以避免影響環境及確保安全，造成台端困擾當致歉意並予以改進。
192	葉禰昌	很好	本所持續提供民眾最優質的服務。

二、整體滿意度比較及趨勢分析

(一) 整體滿意度比較

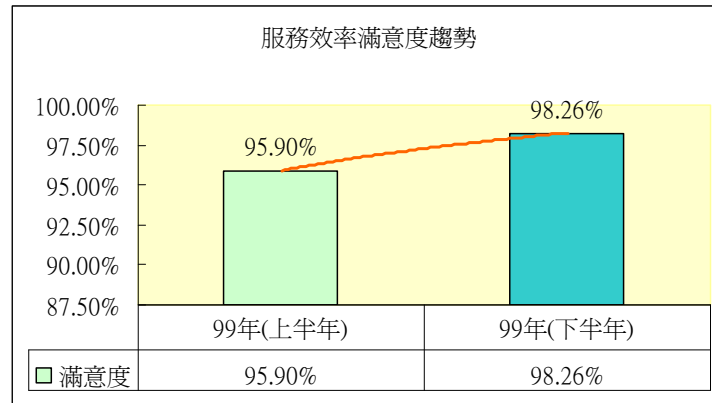
整體服務滿意度比較							
服務項目	99年(上半年)			99年(下半年)			滿意度 成長率
	滿意 (含很滿意)	不滿意度 (含很不滿意)	未填寫或 沒意見	滿意 (含很滿意)	不滿意度 (含很不滿意)	未填寫或 沒意見	
(1)服務效率	95.90%	0.40%	4.10%	98.26%	0%	1.74%	2.46%
(2)承辦人員服務態度	96.70%	0%	3.30%	99.13%	0%	0.87%	2.51%
(3)導引人員服務態度	99.20%	0.40%	0.80%	98.70%	0%	1.30%	-0.50%
(4)洽公環境設施	90.50%	0.40%	9.10%	96.96%	0%	3.04%	7.14%
(5)動線規劃	91.70%	0%	8.30%	98.70%	0%	1.30%	7.63%
(6)洽公環境	92.20%	0%	7.80%	96.96%	0%	3.04%	5.16%
(7)整體服務	97.90%	0.40%	1.70%	99.57%	0.43%	0%	1.71%
整體服務平均滿意度	94.87%	0.23%	5.01%	98.33%	0.12%	1.55%	3.64%

【說明】服務滿意度成長率計算式： $(\text{本年度平均服務滿意度} - \text{上年度平均服務滿意度}) / \text{上年度平均服務滿意度} * 100\%$

本年度上半年與下半年度比較，除導引人員服務態度外，均呈明顯成長，其中又以動線規劃、洽公環境設施及洽公環境等項目成長率最為明顯，分別成長 7.63%、7.14%及 5.16%，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認同與肯定。

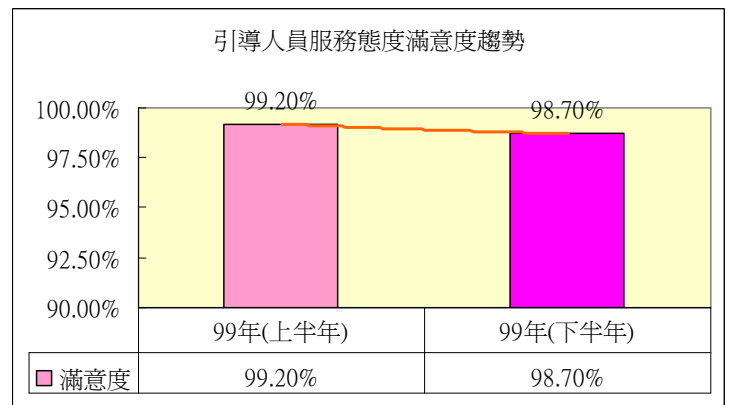
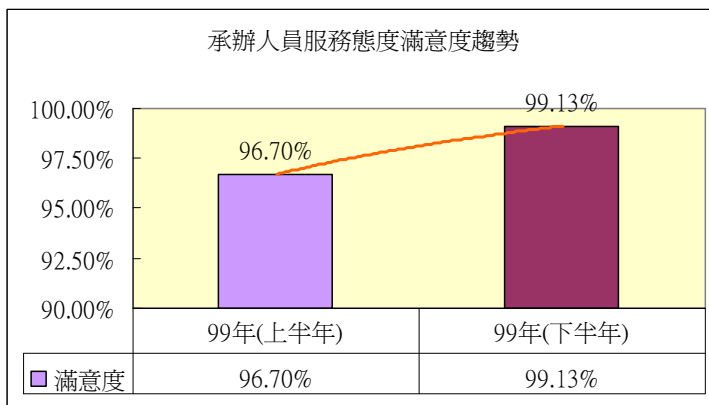
(二)趨勢分析

1、服務效率及處理時間



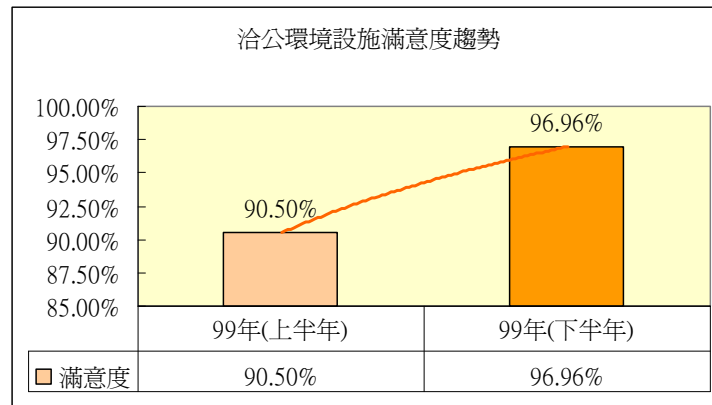
99 年下半年民眾對服務效率及處理時間的滿意度為 98.26%，99 年上半年為 95.90%，成長率為 2.46%，顯示本所申辦案件流程愈趨於簡化，能迅速完成民眾申辦之業務，也受到民眾極度肯定。

2、承辦人員及引導人員服務態度及服務品質



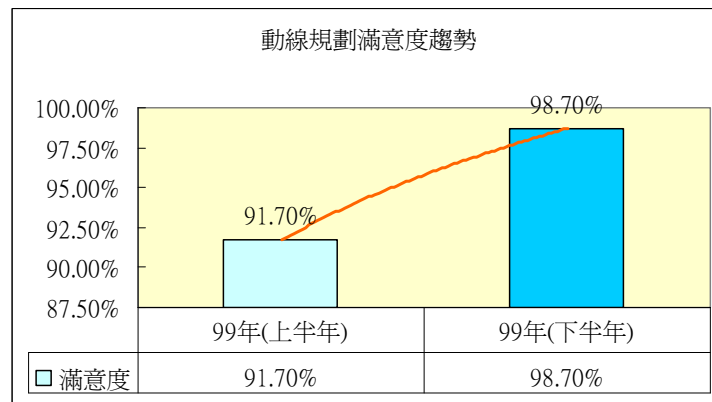
民眾對承辦人員服務態度滿意度呈現成長的趨勢，成長率為 2.51%，在引導人員服務態度方面，99 年上半年滿意度為 99.2%，99 年下半年滿意度為 98.7%，雖負成長 0.5%，但滿意度亦高達 95% 以上，顯示本所定期舉辦縣民是頭家教育訓練及實戰演練的成效顯著，提升同仁的服務禮儀及應變能力，不但減少服務上的缺失，也提高了服務品質，未來將持續加強同仁之專業素養，讓民眾能享受到更優質的服務。

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）



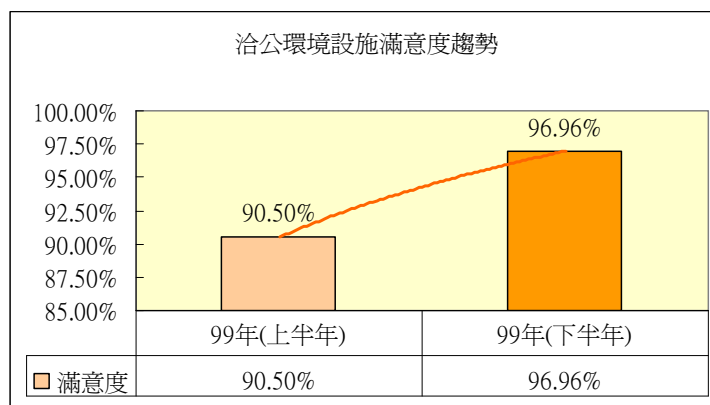
民眾對洽公環境設施滿意度方面，99 年上半年滿意度為 90.50%，99 年下半年滿意度為 96.96%，成長率 7.14%，本所將持續提供嬰兒用椅、各項文具用品及規劃停車場等更貼心便民之服務設施，使民眾能感受到本所服務的用心。

4、動線規劃（各項標示之服務項目、方向引導）



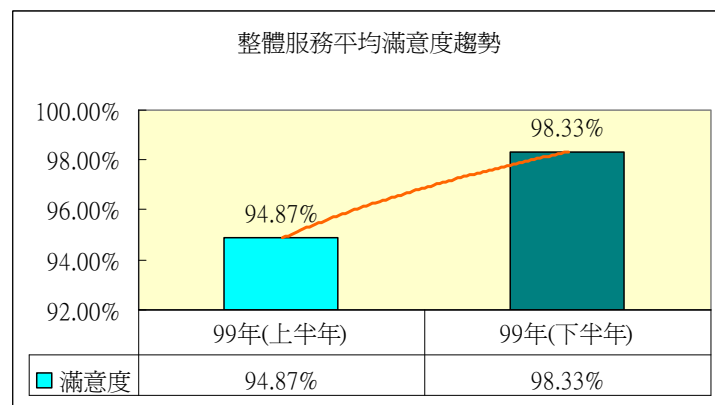
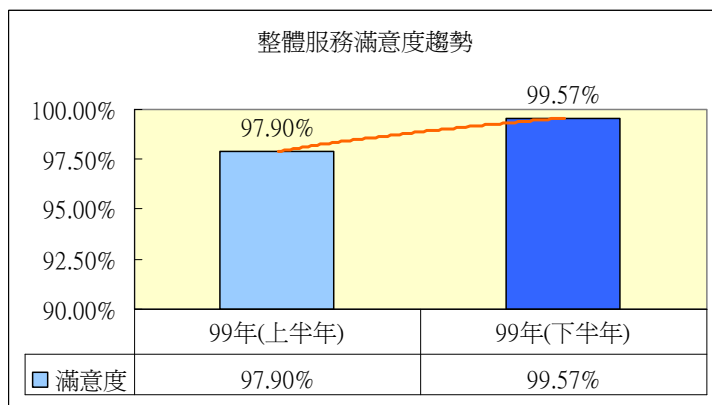
動線規劃方面，99 年上半年滿意度為 91.70%，99 年下半年滿意度為 98.70%，成長率 7.63%，成長幅度達本問卷各問項之首，表示本所各服務標示及加強主動式引導人員之服務，引導民眾能明確的找到申辦的窗口或承辦人員，已能補足動線規劃上之不足，亦節省洽公民眾尋找洽辦窗口的時間。

5、洽公環境（包含辦公室綠(美)化及整潔、舒適、明亮的環境）



在 99 年上半年民眾對本所洽公環境的滿意度為 90.5%，99 年下半年為 96.96%，成長率為 5.16%，顯示本所致力於綠美化工作的執行，以及持續推辦藝文展覽活動，獲得民眾的肯定，讓洽公民眾在自然輕鬆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



民眾對本所整體服務的滿意度由 99 年上半年的 97.9%，成長至 99.57%，成長率為 1.71%，表示大多數的民眾仍給予本所最大的肯定。此外，99 年下半年整體服務平均滿意度為 98.33%，相較於 99 年上半年平均滿意度 94.87%，成長 3.64%，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，也高達 98.7% 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，倍受民眾讚揚與肯定，本所將持續不斷的創新改進，提供民眾更優質的服務。

(二)與 99 年上半年比較，唯一呈現負成長的項目為導引人員服務態度，檢討原因及改進措施如下：

1、黎明專案人員到期離職，由全所同仁輪值：

99 年下半年開始由全所同仁輪值走動式人員，惟有時需緊急處理業務上之問題或接受民眾補正，而無法全心服務洽公民眾，導致民眾滿意度小幅下滑，雖負成長 0.5%，但滿意度亦高達 95% 以上，未來應宣導輪值人員若需暫時離開工作崗位時，應確實落實代理人制度，請其他同仁暫時代理輪值工作，避免無人引導而造成民眾的不便，不但可維持服務品質，更可減低衝突的發生。

2、持續推辦教育訓練及實戰演練：

本所除了持續加強同仁之專業素養外，仍定期舉辦「縣民是頭家教育訓練及實戰演練」，提升服務同仁的應對技巧及服務禮儀，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。另外，定期聘請專業講師為同仁講授溝通應對技巧，增進同仁的應變能力，並激發出同仁為民服務的熱忱，以及建立與民眾良好互動關係，以達成公務機關優質服務的首要目的。

(三)本所秉持著為民服務的理念，提供更為用心及貼心的便民服務措施，例如設置鐵馬驛站供民眾休憩、打氣、飲水及提供旅遊資訊、推辦免下車服務、通信申請轉帳退費等服務。此外，為了營造出具有人文藝術氣息的洽公環境，時常不定期舉辦展覽活動，因此在本所二樓增設藝術光廊以拓展藝文展覽空間，期望帶給民眾愉悅感受以及豐富多樣的感官新體驗。而持續提升整體服務品質是本所堅持不變的目標。