

新北市淡水地政事務所

109 年度整體滿意度問卷調查
分析報告

摘要

一、樣本特性分析

本問卷採非隨機抽樣，發放問卷 1,200 份，有效問卷 1,099 份，在 95% 的信心水準內，抽樣誤差為正負 1.57%。

二、申辦業務分析

以申請各類地籍謄本或地籍圖最多，平均每位勾選類別項數為 1.38 項。

三、受訪者基本資料

(一) 職業類別：以一般民眾的比例最高占 64.06%，其次是地政士(含助理)占 17.93%，依序分別為不動產從業人員占 10.37%，公務機關占 2.46%，金融人員占 4%。

(二) 到本所洽公次數：以每年 2-10 次到本所洽公者比例最高，占 30.12%。

四、洽公環境【綠美化與舒適整潔】滿意度分析：滿意度 99.73%

五、服務設施【書寫工具、飲水機等】滿意度分析：滿意度 99.82%

六、現場申辦【動線順暢程度】滿意度分析：滿意度 99.54%

七、服務項目【標示清楚】滿意度分析：滿意度 99.46%

八、門口走動式人員【主動接待引導】滿意度分析：滿意度 99.73%

九、服務人員【主動一次告知如何申辦】滿意度分析：滿意度 99.55%

十、服務人員【解說清楚、專業】滿意度分析：滿意度 99.81%

十一、服務人員態度【親切、熱心】滿意度分析：滿意度 99.91%

十二、申請書及填寫範例符合需求滿意度分析：滿意度 99.37%

十三、其他服務調查分析（複選）：

(一) 取得本所地政資訊較有效之方式分析

受訪者認為得到本所地政資訊較為有效的方法排序為本所網站、臉書粉絲專頁、宣導文宣、宣導活動、報章雜誌及其他；而受訪者平均勾選項目數為 1.33 個。

(二) 曾經使用過的線上服務項目分析

受訪者曾經使用過的線上服務項目排序為：地籍異動即時通、地政常見 Q&A、電子表單(格)、線上查詢服務、線上申辦服務、網路 ATM 繳費及數位櫃檯；而受訪者每人平均勾選 1.44 個項目。

十四、本次調查整體滿意度：本所整體滿意度 99.65%

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、調查設計與方法：

一、調查單位：新北市淡水地政事務所

二、調查期間：自 109 年 5 月 1 日至 109 年 5 月 29 日止(上班時間 8:00~17:30，共 21 個工作日)

三、調查對象：至本所洽公民眾

四、抽樣方法：簡單隨機抽樣

五、調查方式：由所有第一線櫃檯人員(含全功能櫃檯、單一櫃檯、服務中心等)協助現場問卷發放。

參、調查結果分析

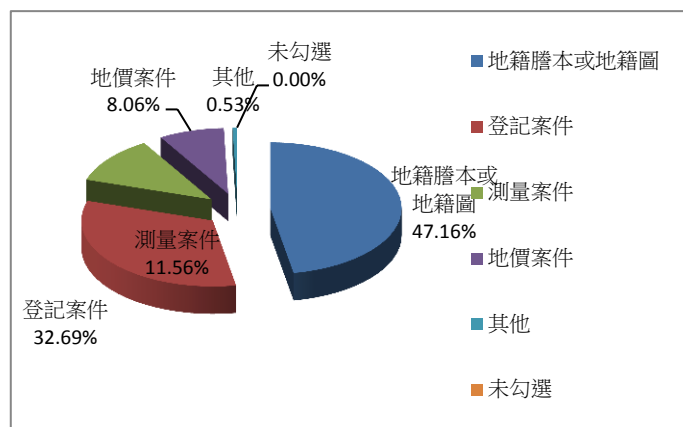
一、樣本分析

本次問卷調查發放問卷數量為 1,200 份，回收後之有效問卷數量為 1,099 份，在 95%的信心水準內，抽樣誤差為正負 1.57%。

發放問卷數	有效樣本數	回收比率	信心水準	抽樣誤差
1,200	1,099	91.6%	95%	±1.57%

二、申辦業務分析 (本題複選)

本次受訪者申辦業務以申請各類地籍謄本或地籍圖最多，其次為申請登記業務(買賣、設定及塗銷等)，平均每位勾選類別項數為 1.38 項。



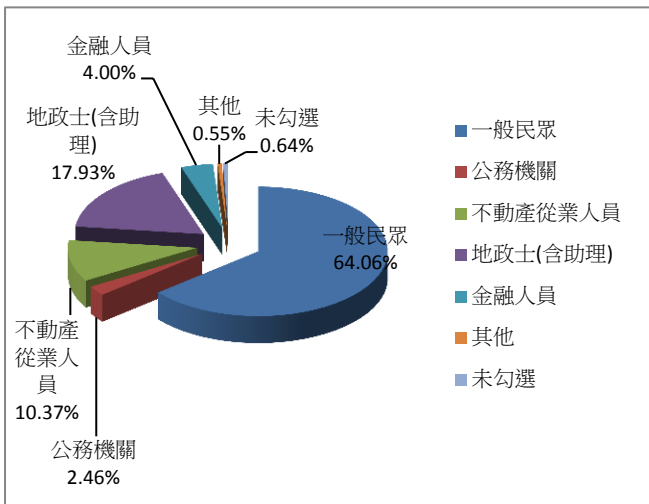
申辦業務	數量	百分比
各類地籍謄本或地籍圖	714	47.16%
登記業務(買賣、設定及塗銷等)	495	32.69%
測量業務(鑑界、指界等)	175	11.56%
地價業務(實價登錄等)	122	8.06%

三、受訪者基本資料

(一)職業類別分析

本次受訪者以一般民眾最多，占 64.06%，顯示申辦案件流程愈來愈普及化，一般民眾亦能自行辦理。其次為地政士(含助理)占 17.93%，依序分別為不動產從業人員占 10.37%、金融人員占 4%、公務機關占 2.46% 及其他占 0.55%。

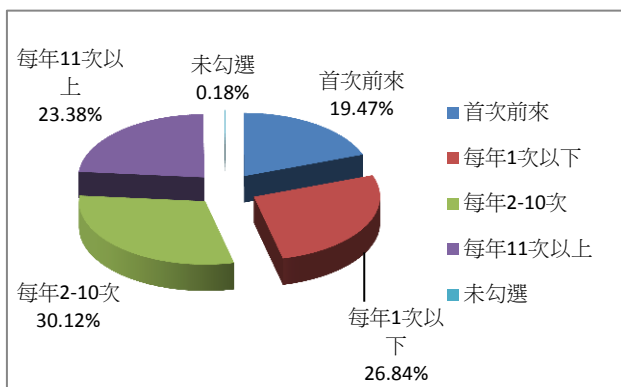
其他	8	0.53%
未勾選	0	0%
總計	1514	100%



職業類別	數量	百分比
一般民眾	704	64.06%
公務機關	27	2.46%
不動產從業人員	114	10.37%
地政士(含助理)	197	17.93%
金融人員	44	4%
其他	6	0.55%
未勾選	7	0.63%
總計	1099	100%

(二)到本所洽公頻率分析

本次受訪者到本所洽公頻率以每年 2-10 次到本所洽公者比例最高，占 30.12%，其次為每年 1 次以下者占比例 26.84%。

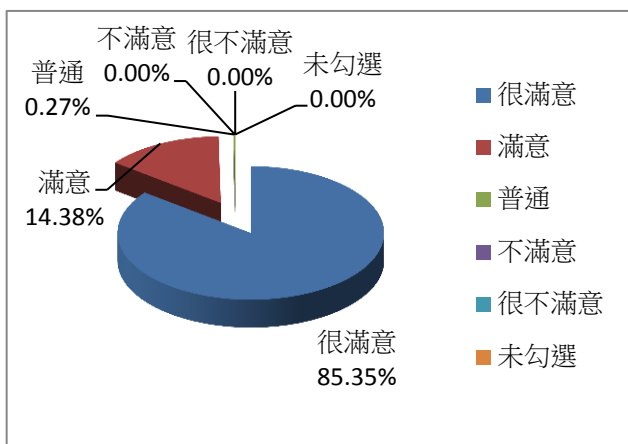


洽公頻率	數量	百分比
首次前來	214	19.47%
每年 1 次以下	295	26.84%
每年 2-10 次	331	30.12%
每年 11 次以上	257	23.38%
未勾選	2	0.19%
總計	1099	100%

四、洽公環境及服務滿意度分析

(題號5項目1)洽公環境的【綠美化與舒適整潔】滿意度分析

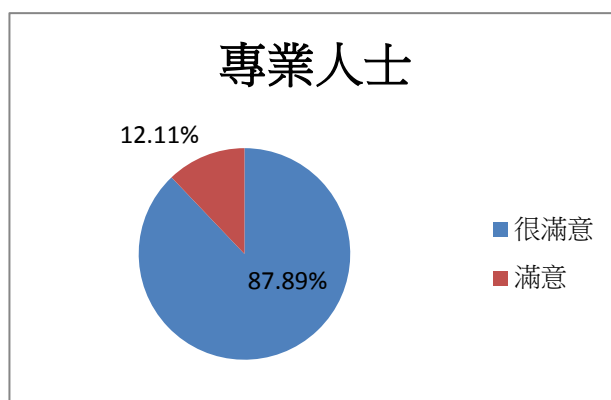
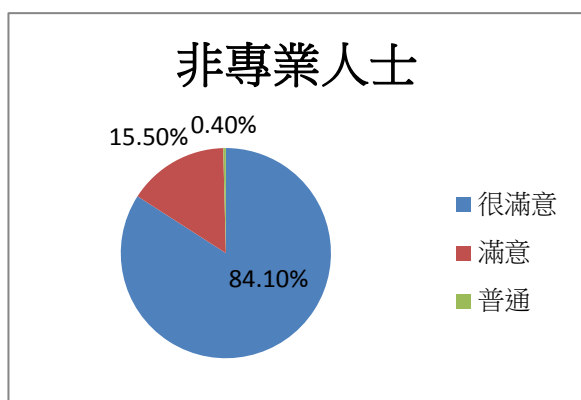
受訪者對本所洽公環境的綠美化感到很滿意與滿意者之比例占 99.73%。



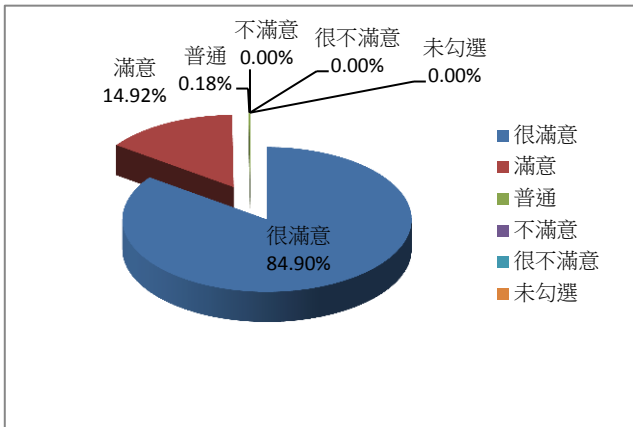
1.環境綠美化	數量	百分比
很滿意	938	85.35%
滿意	158	14.38%
普通	3	0.27%
不滿意	0	0%
很不滿意	0	0%
未勾選	0	0%
總計	1099	100%

題號 5 項目 1	職業類別							總計
	一般民眾	公務機關	不動產從業人員	地政士(含助理)	金融人員	其他	未勾選	
未勾選	0	0	0	0	0	0	0	0
普通	3	0	0	0	0	0	0	3
很滿意	591	23	93	179	40	6	6	938
滿意	110	4	21	18	4	0	1	158
總計	704	27	114	197	44	6	7	1099

為了解專業人士及非專業人士對於本所服務滿意度之差異，並針對職業類別進行滿意度比較，將不動產經紀業者、地政士(助理)及金融人員歸類為專業人士，其餘則為非專業人士，由下圖可知針對辦公空間綠美化滿意度達 99.6%及 100%，顯示不論非專業人士或專業人士皆對本所綠美化程度感到滿意。

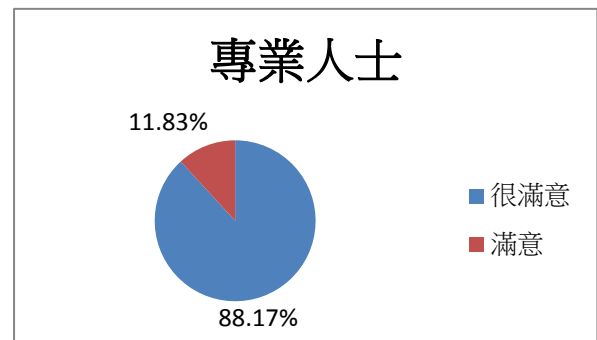
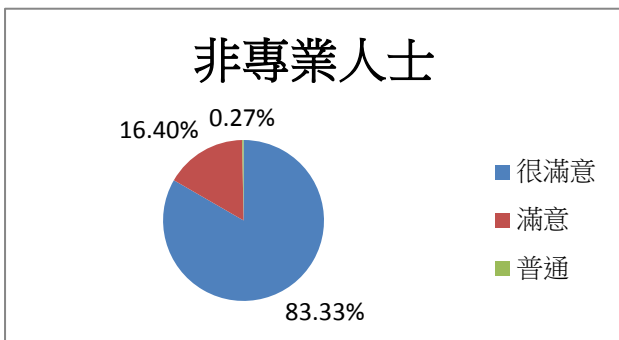


(題號 5 項目 2) 【服務設施】完整齊全(如書寫工具、飲水機等)滿意度分析
 受訪者對本所服務設施的完整齊全感到很滿意與滿意者之比例占 99.82%。



2.服務設施	數量	百分比
很滿意	933	84.90%
滿意	164	14.92%
普通	2	0.18%
不滿意	0	0%
很不滿意	0	0%
未勾選	0	0%
總計	1099	100%

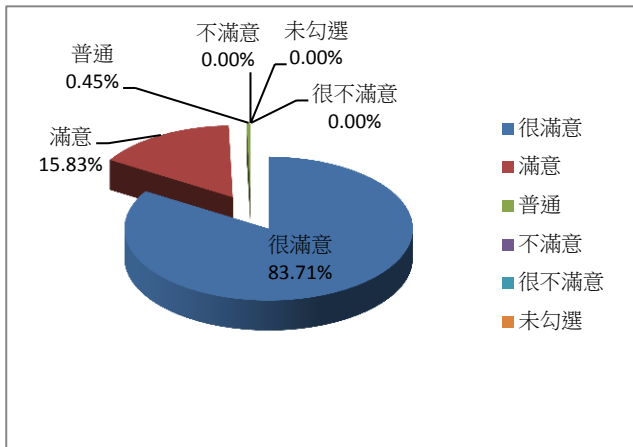
題號 5 項目 2	職業類別							總計
	一般民眾	公務機關	不動產從業人員	地政士(含助理)	金融人員	其他	未勾選	
未勾選	0	0	0	0	0	0	0	0
普通	2	0	0	0	0	0	0	2
很滿意	585	22	93	179	41	6	7	933
滿意	117	5	21	18	3	0	0	164
總計	704	27	114	197	44	6	7	1099



對於本所【服務設施】完整齊全，專業人士滿意度達 100%，另非專業人士滿意度亦高達 99.73%，顯示本所服務設施的完整齊全普遍讓受訪者感到滿意。

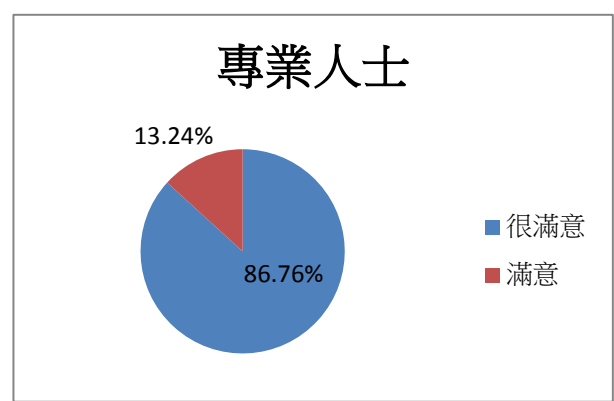
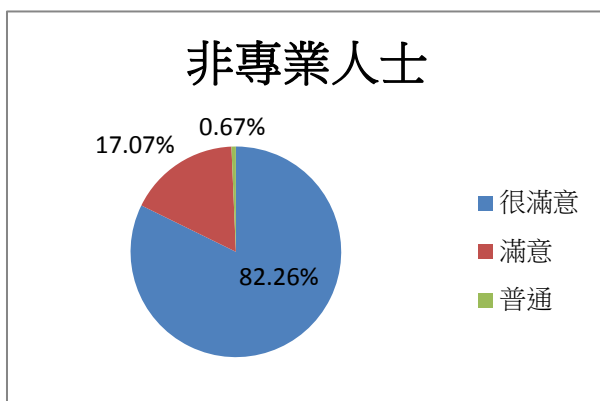
(題號 5 項目 3)現場申辦【動線順暢】滿意度分析

受訪者對本所現場動線感到很滿意與滿意者之比例占 99.54%。



3.動線順暢	數量	百分比
很滿意	920	83.71%
滿意	174	15.83%
普通	5	0.45%
不滿意	0	0%
很不滿意	0	0%
未勾選	0	0%
總計	1099	100%

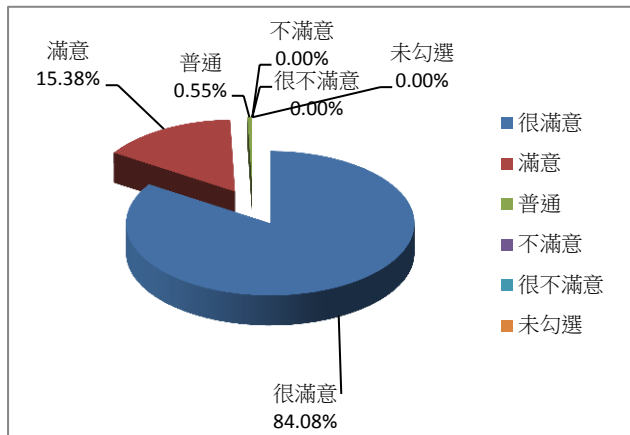
題號 5 項目 3	職業類別							總計
	一般民眾	公務機關	不動產從業人員	地政士(含助理)	金融人員	其他	未勾選	
未勾選	0	0	0	0	0	0	0	0
普通	5	0	0	0	0	0	0	5
很滿意	578	23	91	178	39	5	6	920
滿意	121	4	23	19	5	1	1	174
總計	704	27	114	197	44	6	7	1099



對於本所現場申辦【動線順暢】滿意度，專業人士及非專業人士滿意度高達 100% 及 99.33%，顯示本所現場申辦動線讓受訪者感到滿意。

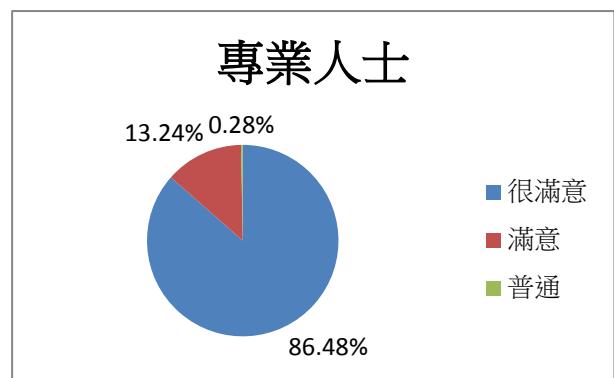
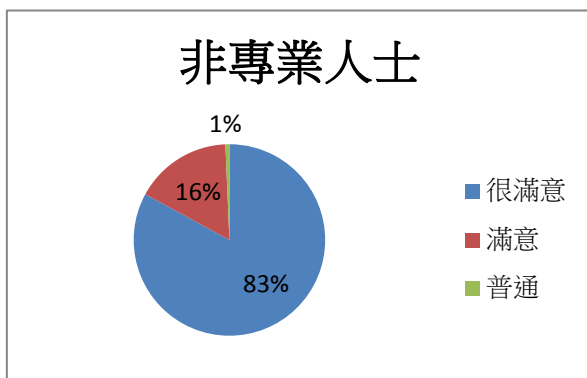
(題號 5 項目 4)服務項目【標示清楚】滿意度分析

受訪者對本所現場服務項目標示感到很滿意與滿意者之比例占 99.46%。



4.服務項目標示	數量	百分比
很滿意	924	84.08
滿意	169	15.38%
普通	6	0.54%
不滿意	0	0%
很不滿意	0	0%
未勾選	0	0%
總計	1099	100%

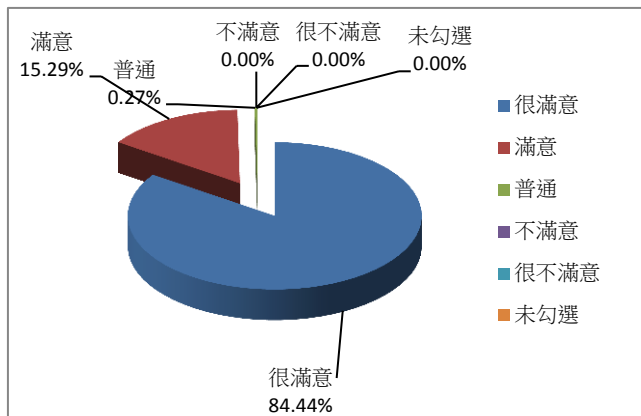
題號 5 項目 4	職業類別							總計
	一般民眾	公務機關	不動產從業人員	地政士(含助理)	金融人員	其他	未勾選	
未勾選	0	0	0	0	0	0	0	0
普通	5	0	1	0	0	0	0	6
很滿意	582	24	88	179	40	5	6	924
滿意	117	3	25	18	4	1	1	169
總計	704	27	114	197	44	6	7	1099



對於本所服務項目【標示清楚】滿意度，非專業人士及專業人事滿意度高達 99% 及 99.72%，顯示本所服務項目【標示清楚】普遍讓受訪者感到滿意。

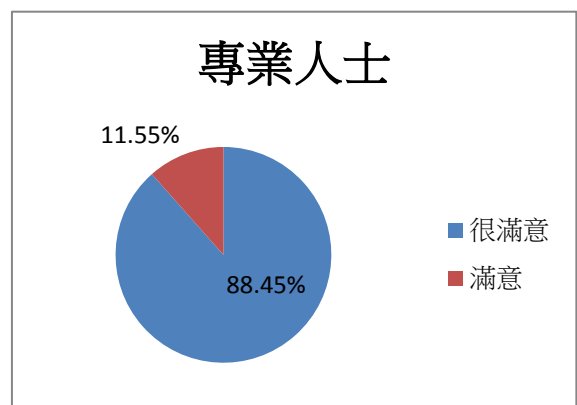
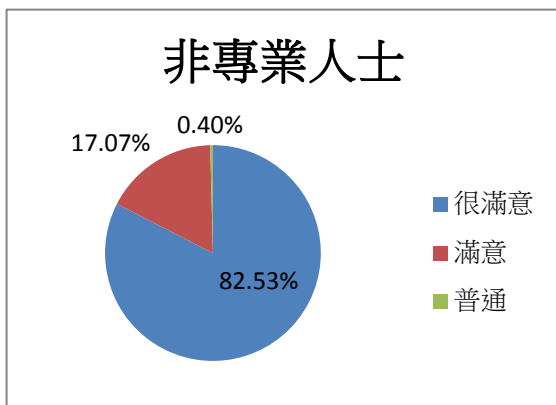
(題號 5 項目 5)門口走動式人員【主動接待引導】滿意度分析

受訪者對本所走動式人員主動引導感到很滿意與滿意者之比例占 99.73%。



5.門口走動式人員	數量	百分比
很滿意	928	84.44%
滿意	168	15.29%
普通	3	0.27%
不滿意	0	0%
很不滿意	0	0%
未勾選	0	0%
總計	1099	100%

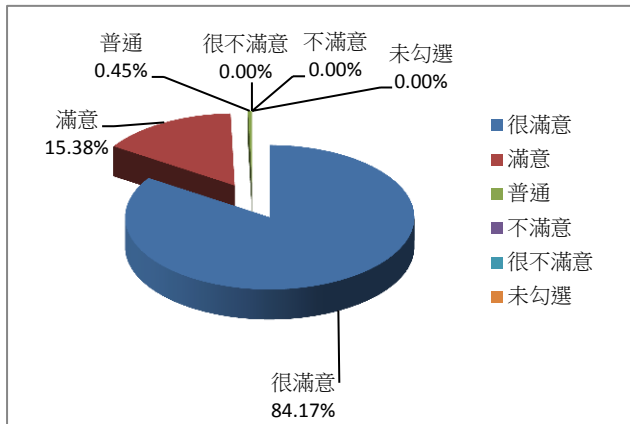
題號 5 項目 5	職業類別							總計
	一般民眾	公務機關	不動產從業人員	地政士(含助理)	金融人員	其他	未勾選	
未勾選	0	0	0	0	0	0	0	0
普通	3	0	0	0	0	0	0	3
很滿意	580	23	95	179	40	6	5	928
滿意	121	4	19	18	4	0	2	168
總計	704	27	114	197	44	6	7	1099



對於本所走動式人員【主動接待引導】滿意度，專業人士及非專業人士滿意度高達 100%及 99.6%，顯示本所走動式人員讓受訪者感到滿意。

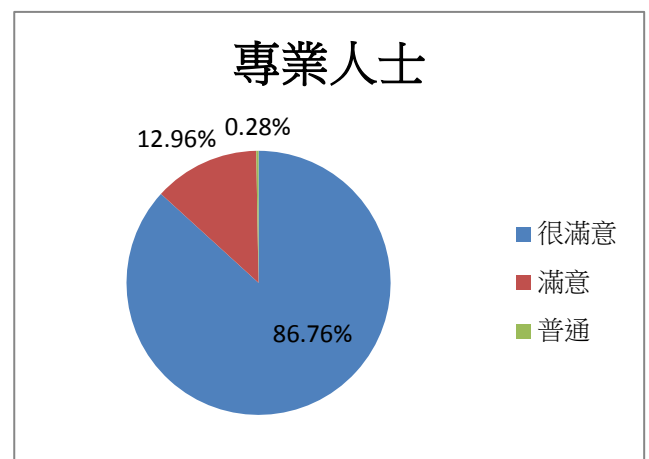
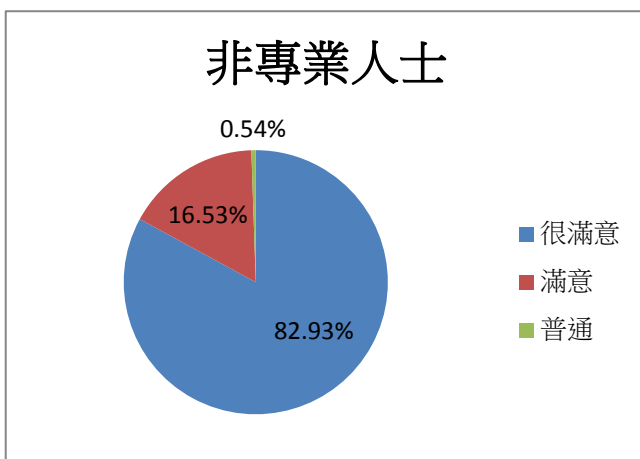
(題號 5 項目 6) 服務人員【主動一次告知如何申辦】滿意度分析

受訪者對本所服務人員主動一次告知感到很滿意與滿意者之比例占 99.55%。



6.主動告知	數量	百分比
很滿意	925	84.17%
滿意	169	15.38%
普通	5	0.45%
不滿意	0	0%
很不滿意	0	0%
未勾選	0	0%
總計	1099	100%

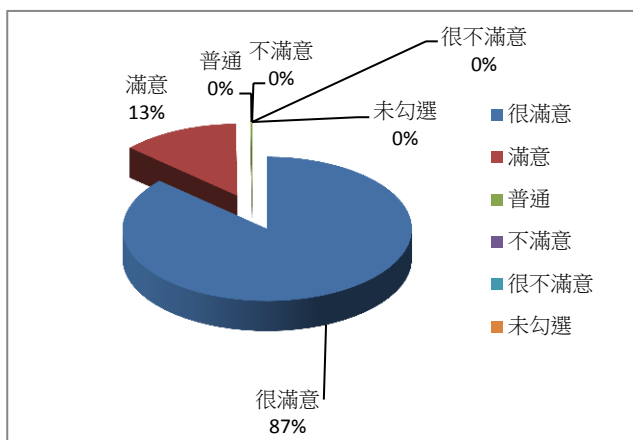
題號 5 項目 6	職業類別							總計
	一般民眾	公務機關	不動產從業人員	地政士(含助理)	金融人員	其他	未勾選	
未勾選	0	0	0	0	0	0	0	0
普通	4	0	1	0	0	0	0	5
很滿意	580	24	94	175	39	6	7	925
滿意	120	3	19	22	5	0	0	169
總計	704	27	114	197	44	6	7	1099



對於本所服務人員【主動一次告知如何申辦】滿意度，專業人士及非專業人士滿意度均達 99%以上，顯示本所服務人員【主動一次告知如何申辦】普遍讓受訪者感到滿意。

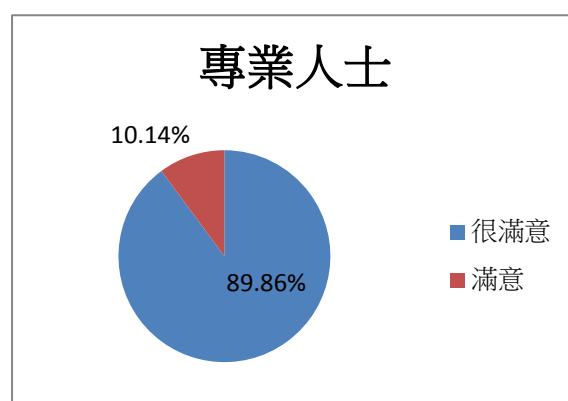
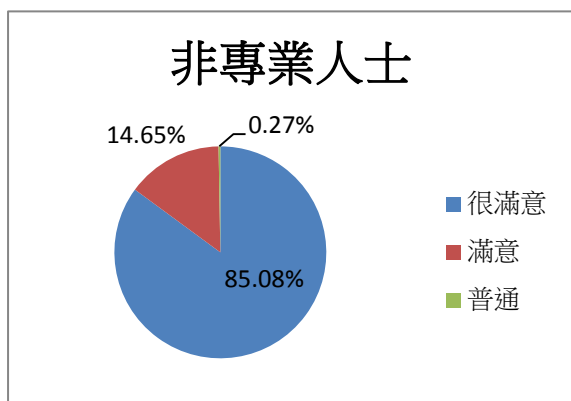
(題號 5 項目 7)服務人員【解說清楚、專業】滿意度分析

受訪者對本所服務人員解說清楚及專業感到很滿意與滿意者之比例占 99.81%



7.服務人員解說	數量	百分比
很滿意	952	86.62%
滿意	145	13.19%
普通	2	0.19%
不滿意	0	0%
很不滿意	0	0%
未勾選	0	0%
總計	1099	100%

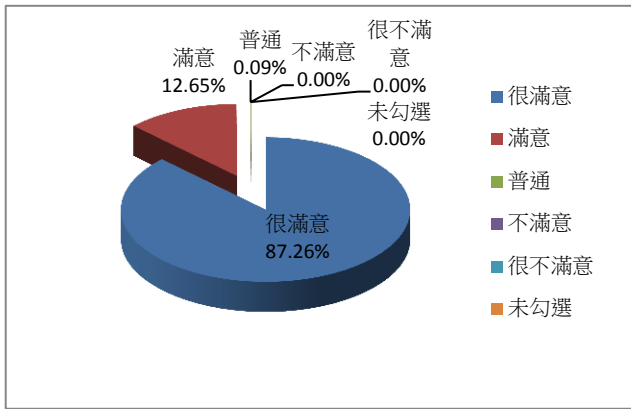
題號 5 項目 7	職業類別							總計
	一般民眾	公務機關	不動產從業人員	地政士(含助理)	金融人員	其他	未勾選	
未勾選	0	0	0	0	0	0	0	0
普通	2	0	0	0	0	0	0	2
很滿意	597	23	98	181	40	6	7	952
滿意	105	4	16	16	4	0	0	145
總計	704	27	114	197	44	6	7	1099



對於本所服務人員【解說清楚、專業】滿意度，專業人士及非專業人士滿意度高達 100%及 99.73%，顯示本所服務人員【解說清楚、專業】讓受訪者感到滿意。

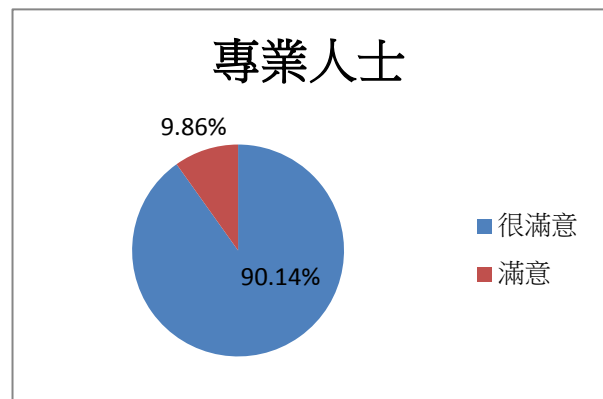
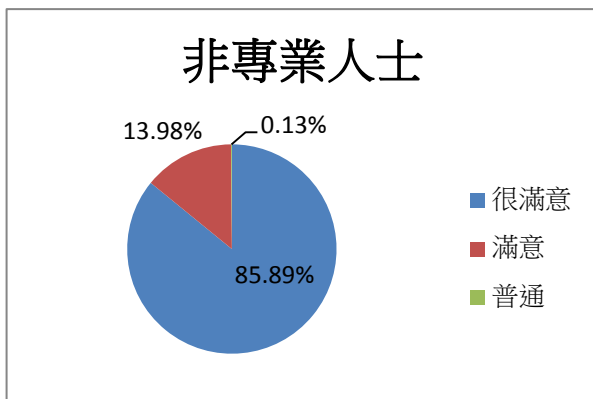
(題號 5 項目 8) 服務人員態度【親切、熱心】滿意度分析

受訪者對本所服務人員態度感到很滿意與滿意者之比例占 99.91%。



8.服務人員態度	數量	百分比
很滿意	959	87.26%
滿意	139	12.65%
普通	1	0.09%
不滿意	0	0%
很不滿意	0	0%
未勾選	0	0%
總計	1099	100%

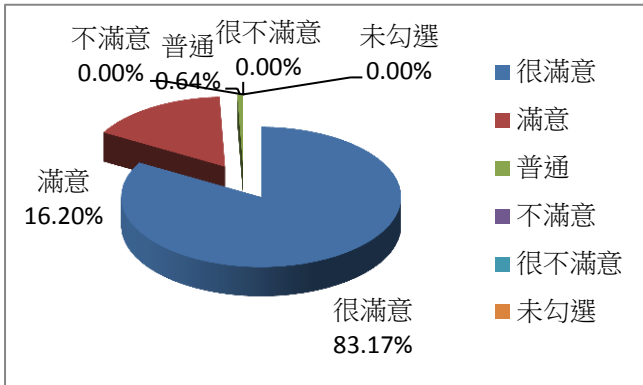
題號 5 項目 8	職業類別							總計
	一般民眾	公務機關	不動產從業人員	地政士(含助理)	金融人員	其他	未勾選	
未勾選	0	0	0	0	0	0	0	0
普通	1	0	0	0	0	0	0	1
很滿意	602	24	99	181	40	6	7	959
滿意	101	3	15	16	4	0	0	139
總計	704	27	114	197	44	6	7	1099



對於本所服務人員態度滿意度，專業人士滿意度達 100%，非專業人士滿意度亦高達 99.87%，顯示本所服務人員態度讓受訪者感到滿意。

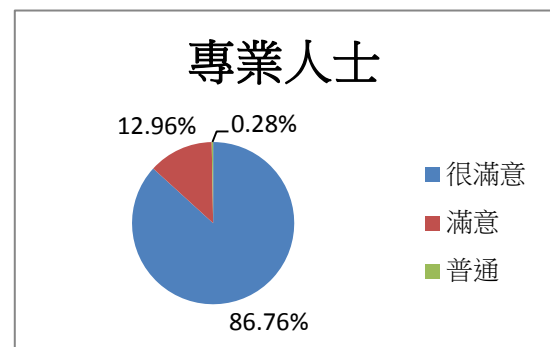
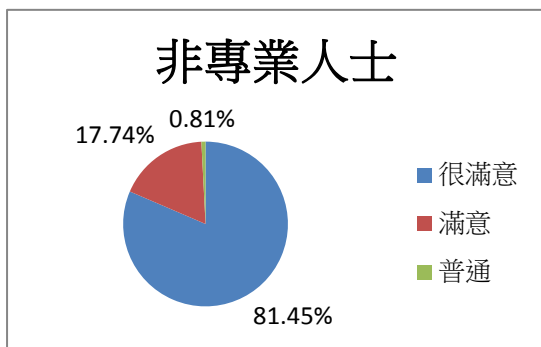
(題號 5 項目 9) 【申請書及填寫範例】符合需求滿意度分析

受訪者對本所服務人員解說清楚專業感到很滿意與滿意者之比例占 99.37%。



9.申請書及填寫範例	數量	百分比
很滿意	914	83.17%
滿意	178	16.20%
普通	7	0.63%
不滿意	0	0%
很不滿意	0	0%
未勾選	0	0%
總計	1099	100%

題號 9	職業類別							總計
	一般民眾	公務機關	不動產從業人員	地政士(含助理)	金融人員	其他	未勾選	
未勾選	0	0	0	0	0	0	0	0
普通	6	0	1	0	0	0	0	7
很滿意	569	25	92	178	38	5	7	914
滿意	129	2	21	19	6	1	0	178
總計	704	27	114	197	44	6	7	1099

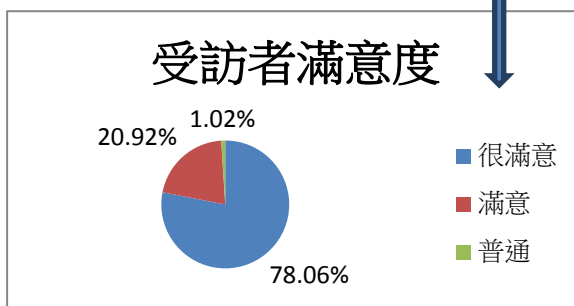
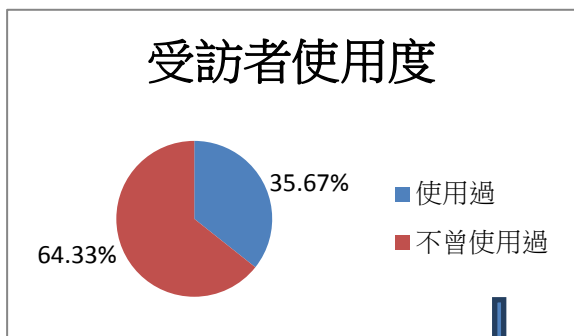


對於本所【申請書及填寫範例】符合需求滿意度，專業人士及非專業人士滿意度皆高達 99%以上，顯示本所申請書及書寫範例皆符合受訪者需求。

五、創新服務或特殊服務分析

(題號 6 項目 1)跨縣市代收登記、測量案件及案件進度簡訊通知滿意度分析

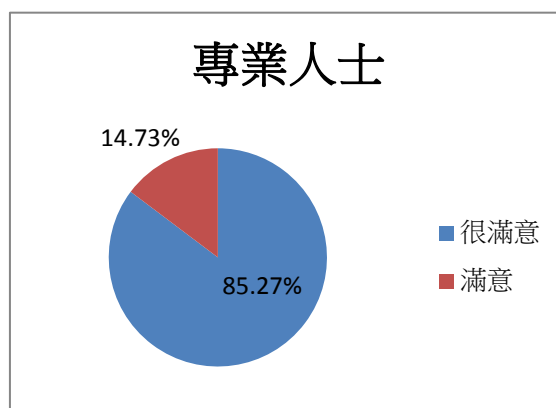
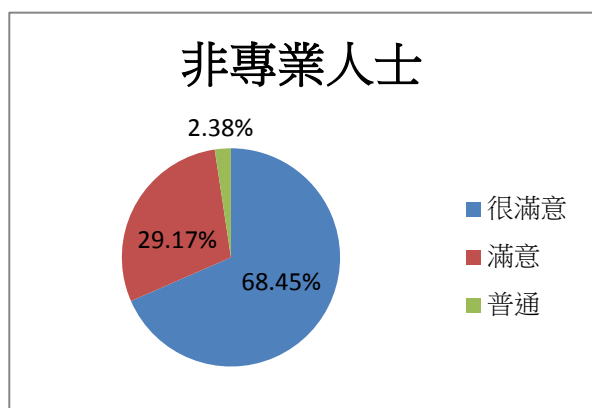
受訪者對跨縣市代收登記、測量案件及案件進度簡訊通知服務；曾使用過之受訪者比例占 35.67%，其中，感到很滿意(含滿意)者之比例占 98.98%，而未曾使用過的受訪者比例占 64.33%。



1.跨縣市代收	數量	百分比
使用過	392	35.67%
不曾使用過	707	64.33%
總計	1099	100.00%

1.跨縣市代收	數量	百分比
很滿意	306	78.06%
滿意	82	20.92%
普通	4	1.02%
不滿意	0	0%
很不滿意	0	0%
總計	392	100.00%

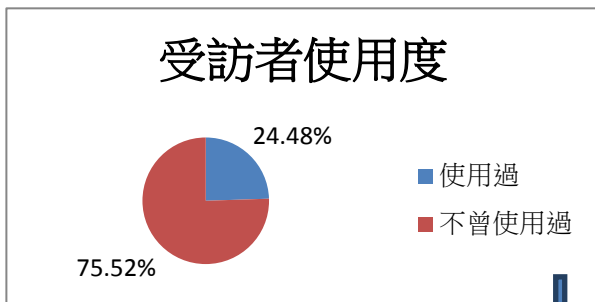
題號 6 項目 1	職業類別							總計
	一般民眾	公務機關	不動產從業人員	地政士(含助理)	金融人員	其他	未勾選	
未使用過	549	20	67	40	24	3	4	707
普通	4	0	0	0	0	0	0	4
很滿意	104	5	40	136	15	3	3	306
滿意	47	2	7	21	5	0	0	82
總計	704	27	114	197	44	6	7	1099



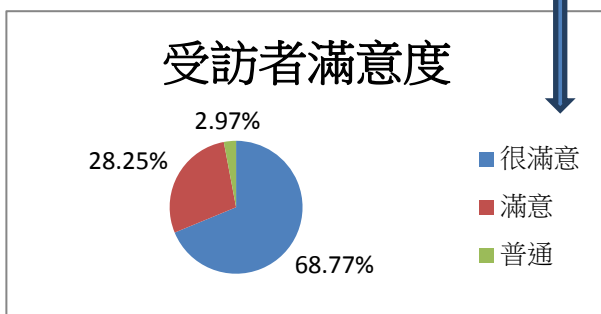
對於本所跨縣市代收登記、測量案件服務，進一步分析曾使用過的職業類別，專業人士占 57.14%(224/392*100)，非專業人士則占 42.86%(168/392*100)，顯示專業人士對於跨縣市代收登記、測量案件使用需求較一般民眾高，又以滿意度而言，專業人士及非專業人士滿意度達 100%及 97.62%，顯示本所跨縣市代收登記、測量案件及案件進度簡訊通知服務讓受訪者感到滿意。

(題號 6 項目 2) 本所網站服務(外籍人士大補帖、地政小幫手等)

受訪者對本所網站服務；曾使用過之受訪者比例占 24.48%，其中，感到很滿意(含滿意)者之比例占 97.02%，未曾使用過的受訪者比例占 75.52%。

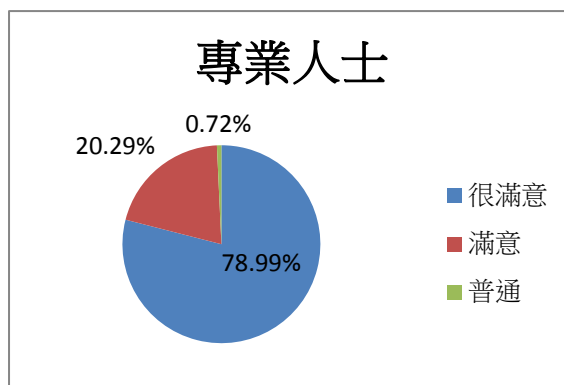
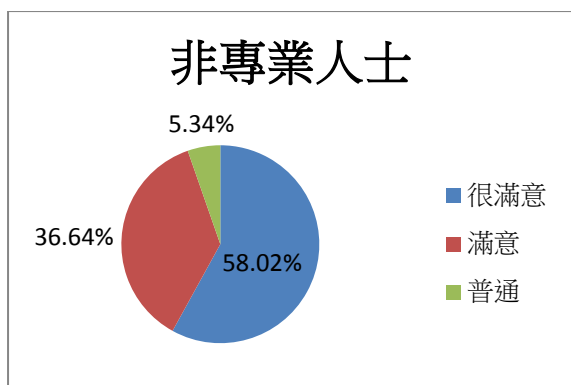


2.本所網站服務	數量	百分比
使用過	269	24.48%
不曾使用過	830	75.52%
總計	1099	100.00%



2.本所網站服務	數量	百分比
很滿意	185	68.77%
滿意	76	28.25%
普通	8	2.98%
不滿意	0	0%
很不滿意	0	0%
總計	269	100.00%

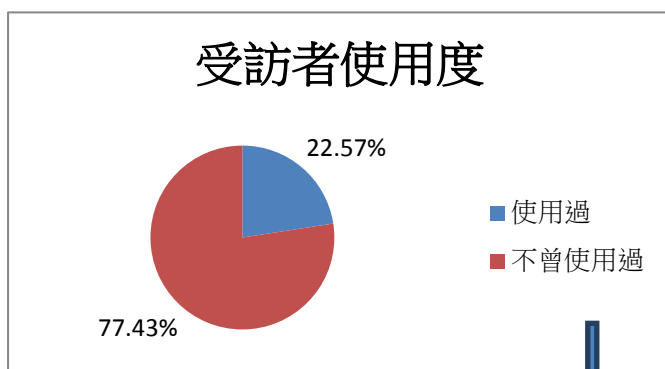
題號 6 項目 2	職業類別							總計
	一般民眾	公務機關	不動產從業人員	地政士(含助理)	金融人員	其他	未勾選	
未使用過	582	23	91	93	33	3	5	830
普通	7	0	0	1	0	0	0	8
很滿意	70	3	15	85	9	3	0	185
滿意	45	1	8	18	2	0	2	76
總計	704	27	114	197	44	6	7	1099



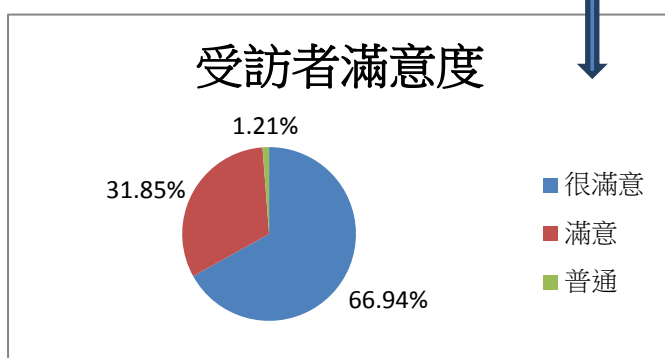
對於本所網站服務，進一步分析曾使用過的職業類別，專業人士占 51.3%(138/269*100)，非專業人士占 48.7%(131/269*100)，又以滿意度而言，專業人士及非專業人士滿意度達 99.28%及 94.66%，顯示受訪者對本所網站滿意度有一定水準。

(題號 6 項目 3)LINE、SKYPE 線上客服諮詢

受訪者對 LINE、SKYPE 線上客服諮詢服務；曾使用過之受訪者比例占 22.57%，其中，感到很滿意(含滿意)者之比例占 98.79%，未曾使用過的受訪者比例占 77.43%。

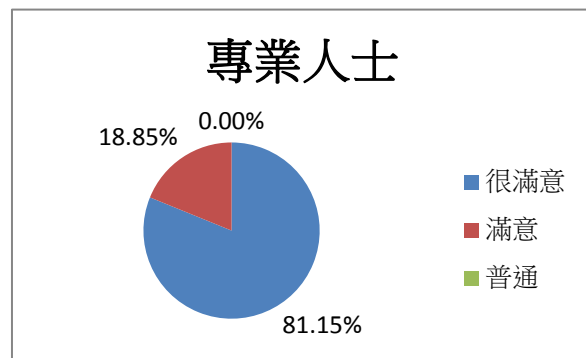
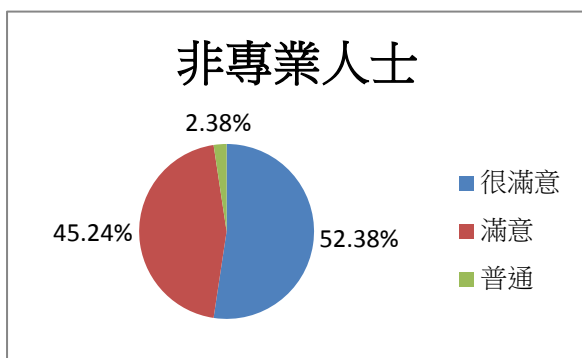


3.LINE、SKYPE	數量	百分比
使用過	248	22.57%
不曾使用過	851	77.43%
總計	1099	100.00%



3.LINE、SKYPE	數量	百分比
很滿意	166	66.94%
滿意	79	31.85%
普通	3	1.21%
不滿意	0	0%
很不滿意	0	0%
總計	248	100.00%

題號 6 項目 3	職業類別							
	一般民眾	公務機關	不動產從業人員	地政士(含助理)	金融人員	其他	未勾選	總計
未使用過	592	22	92	108	33	0	4	851
普通	2	0	0	0	0	1	0	3
很滿意	58	3	13	78	8	5	0	166
滿意	52	2	9	11	3	0	3	79
總計	704	27	114	197	44	6	7	1099

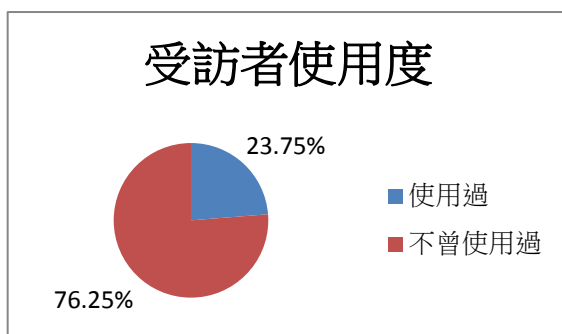


對於本所 LINE、SKYPE 線上客服諮詢服務，進一步分析曾使用過的職業類別，專業人士占 49.19%(122/248*100)，非專業人士則占 50.81%(126/248*100)，本年度專業人士與非專業人士使用率相當，推測原因為近年來本所針對專業人士設置專屬群組，地政士有任何案件疑義皆可先行以 LINE 向本所洽詢，故使用率與非專業人士接近。

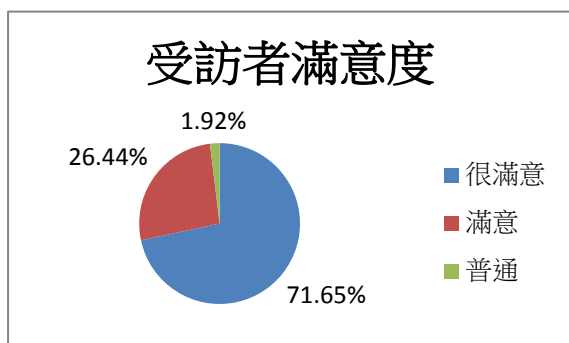
另滿意度方面，專業人士及非專業人士滿意度達 100%及 97.62%，顯示 LINE、SKYPE 線上客服諮詢服務讓受訪者感到滿意。

(題號 6 項目 4)地政專車巡迴服務

受訪者對地政專車巡迴服務；曾使用過之受訪者比例占 23.75%，其中，感到很滿意(含滿意)者之比例占 98.09%，未曾使用過的受訪者比例占 76.25%。

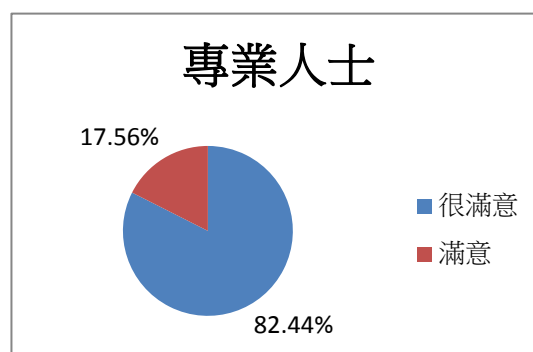
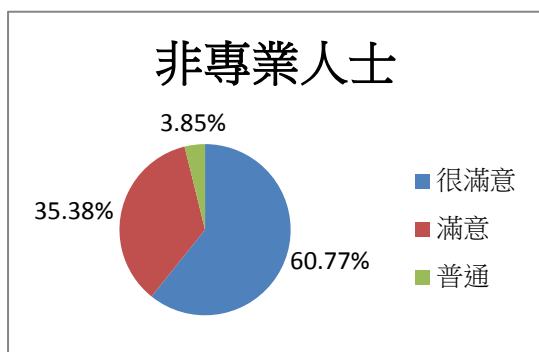


4.地政專車	數量	百分比
使用過	261	23.75%
不曾使用過	838	76.25%
總計	1099	100.00%



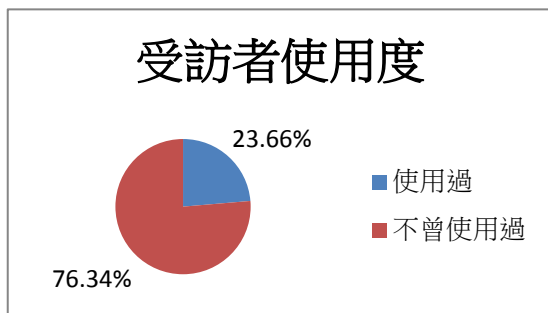
4.地政專車	數量	百分比
很滿意	187	71.65%
滿意	69	26.44%
普通	5	1.91%
不滿意	0	0%
很不滿意	0	0%
總計	261	100.00%

題號 6 項目 4	職業類別							
	一般民眾	公務機關	不動產從業人員	地政士(含助理)	金融人員	其他	未勾選	總計
未使用過	587	22	85	107	32	2	3	838
普通	3	1	0	0	0	1	0	5
很滿意	68	4	20	78	10	3	4	187
滿意	46	0	9	12	2	0	0	69
總計	704	27	114	197	44	6	7	1099

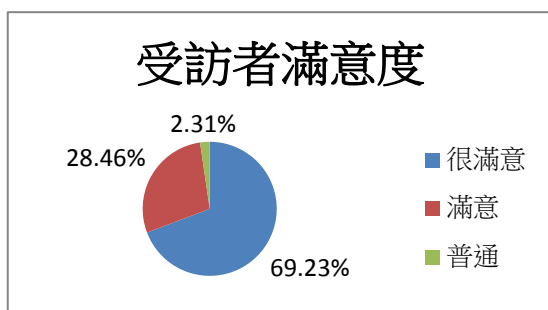


對於本所提供地政專車巡迴服務，進一步分析曾使用過的職業類別，專業人士占 50.19%(131/261*100)，非專業人士則占 49.81%(130/261*100)，非專業人士與專業人士使用度相當，推測為偏鄉地區之專業人士亦多有透過地政專車辦理代收登記案件(如書狀換給、清償等)。另使用過之專業人士及非專業人士滿意度皆高達 100%及 96.15%，顯示地政專車巡迴服務深受受訪者肯定。

(題號 6 項目 5)預約服務(鑑界預約、重測預約、謄本預約、諮詢預約等)
 受訪者對預約服務：曾使用過之受訪者比例占 23.66%，其中，感到很滿意(含滿意)者之比例占 97.69%，未曾使用過的受訪者比例占 76.34%。

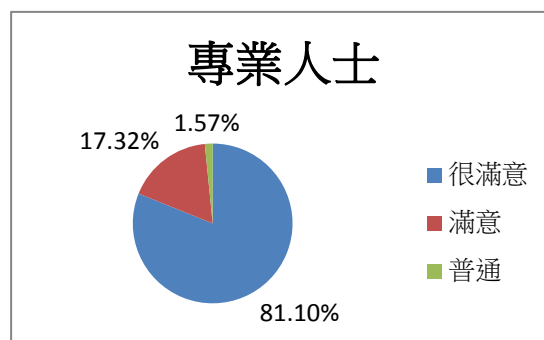
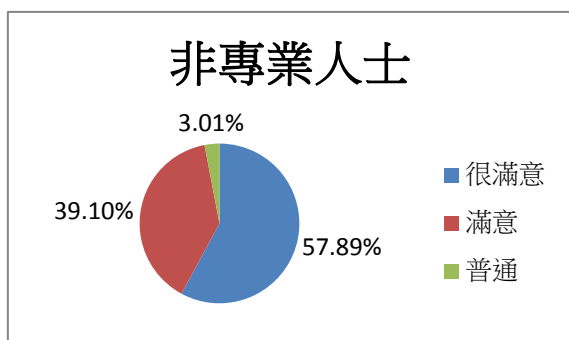


5.預約服務	數量	百分比
使用過	260	23.66%
不曾使用過	839	76.34%
總計	1099	100.00%



5.預約服務	數量	百分比
很滿意	180	69.23%
滿意	74	28.46%
普通	6	2.31%
不滿意	0	0%
很不滿意	0	0%
總計	260	100.00%

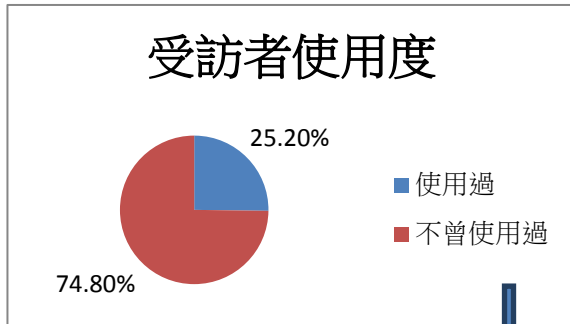
題號 6 項目 5	職業類別							總計
	一般民眾	公務機關	不動產從業人員	地政士(含助理)	金融人員	其他	未勾選	
未使用過	582	22	89	105	34	2	5	839
普通	4	0	0	2	0	0	0	6
很滿意	68	4	16	78	9	3	2	180
滿意	50	1	9	12	1	1	0	74
總計	704	27	114	197	44	6	7	1099



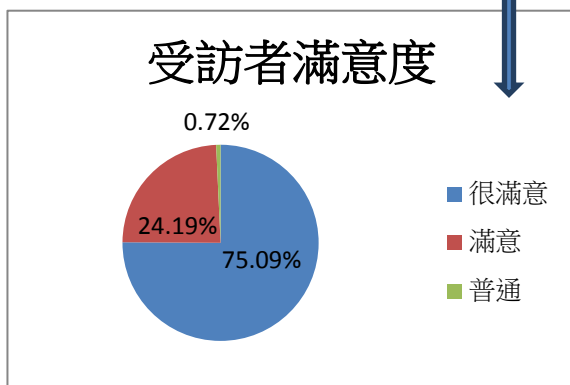
對於本所提供預約服務，進一步分析曾使用過的職業類別，專業人士占 48.85%(127/260*100)，非專業人士則占 51.15%(133/260*100)，非專業人士使用度較專業人士高，推測原因為，非專業人士經常運用電話先行洽詢，後續由本所同仁告知可利用預約服務機制，進一步節省民眾寶貴時間，因此使用度較專業人士略高。使用過之非專業人士滿意度達 96.99%，專業人士滿意度亦達 98.42%，受訪者皆有高度的滿意度，也顯示該項便民措施深受民眾肯定。

(題號 6 項目 6) 地政宅即便(地籍異動即時通收件、提供社區管委會地政業務諮詢、三類謄本預約等)

受訪者對地政宅即便服務；曾使用過之受訪者比例占 23.66%，其中，感到很滿意(含滿意)者之比例占 97.69%，未曾使用過的受訪者比例占 76.34%。

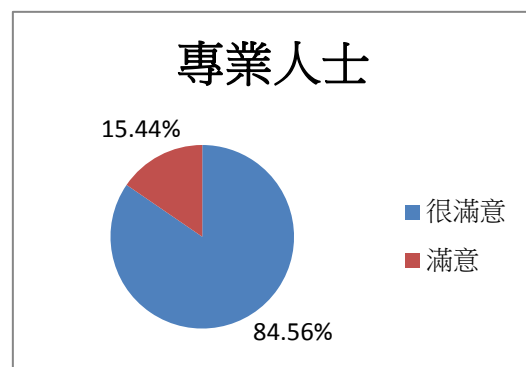
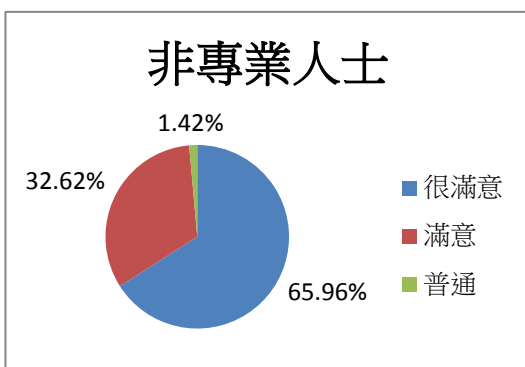


6.地政宅即便	數量	百分比
使用過	277	23.66%
不曾使用過	822	76.34%
總計	1099	100.00%



6.地政宅即便	數量	百分比
很滿意	208	69.23%
滿意	67	28.46%
普通	2	2.31%
不滿意	0	0%
很不滿意	0	0%
總計	277	100.00%

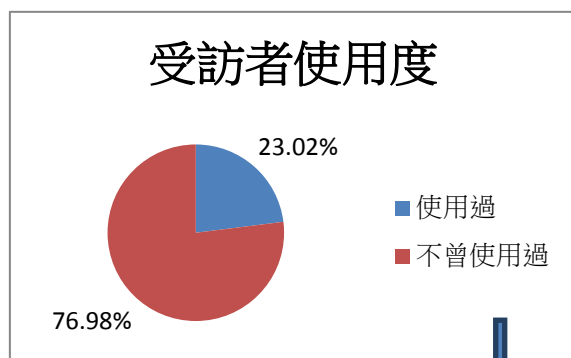
題號 6 項目 6	職業類別							總計
	一般民眾	公務機關	不動產從業人員	地政士(含助理)	金融人員	其他	未勾選	
未使用過	573	23	87	98	34	2	5	822
普通	2	0	0	0	0	0	0	2
很滿意	86	3	19	88	8	3	1	208
滿意	43	1	8	11	2	1	1	67
總計	704	27	114	197	44	6	7	1099



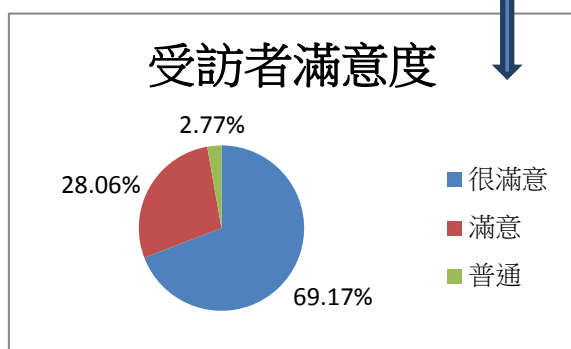
對於本所提供地政宅即便服務，進一步分析曾使用過的職業類別，非專業人士占 50.9%(141/277*100)，專業人士占 49.1%(136/277*100)。使用過之非專業人士及專業人士滿意度達 98.58%及 100%，顯示該項措施深受民眾好評。

(題號 6 項目 7) 指界、鑑界測量線上申請

受訪者對指界、鑑界測量線上申請；曾使用過之受訪者比例占 23.02%，其中，感到很滿意(含滿意)者之比例占 97.23%，未曾使用過的受訪者比例占 76.98%。

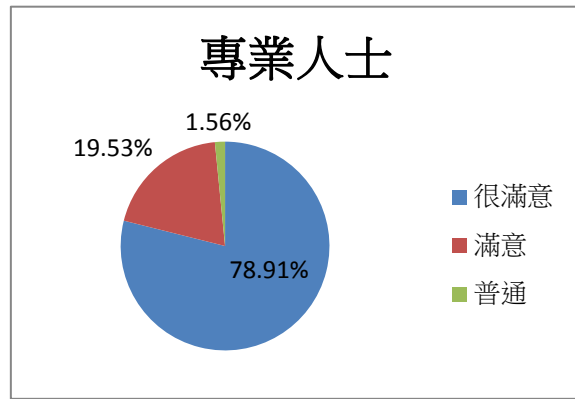
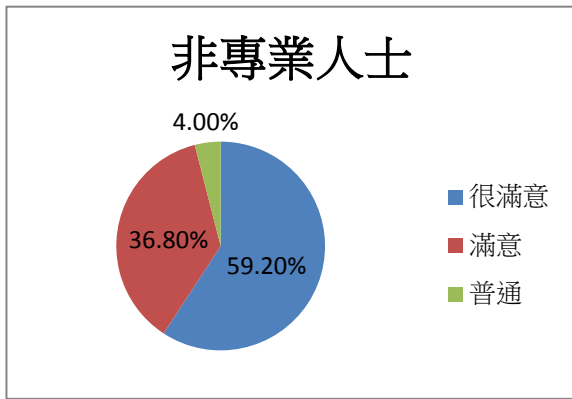


7.指界、鑑界線上	數量	百分比
使用過	253	23.02%
不曾使用過	846	76.98%
總計	1099	100.00%



7.指界、鑑界線上	數量	百分比
很滿意	175	69.17%
滿意	71	28.06%
普通	7	2.77%
不滿意	0	0%
很不滿意	0	0%
總計	253	100.00%

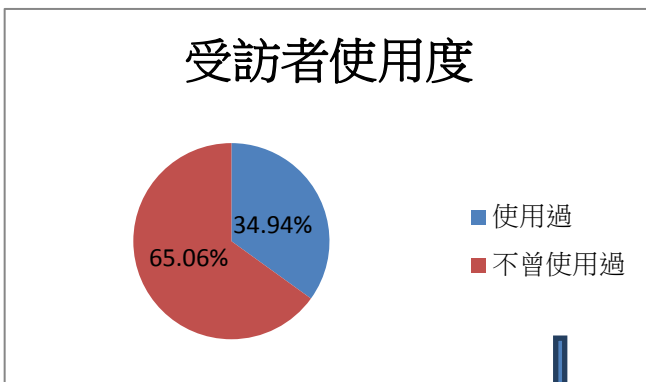
題號 6 項目 7	職業類別							
	一般民眾	公務機關	不動產從業人員	地政士(含助理)	金融人員	其他	未勾選	總計
未使用過	589	23	92	103	32	2	5	846
普通	4	1	0	2	0	0	0	7
很滿意	66	3	14	79	8	3	2	175
滿意	45	0	8	13	4	1	0	71
總計	704	27	114	197	44	6	7	1099



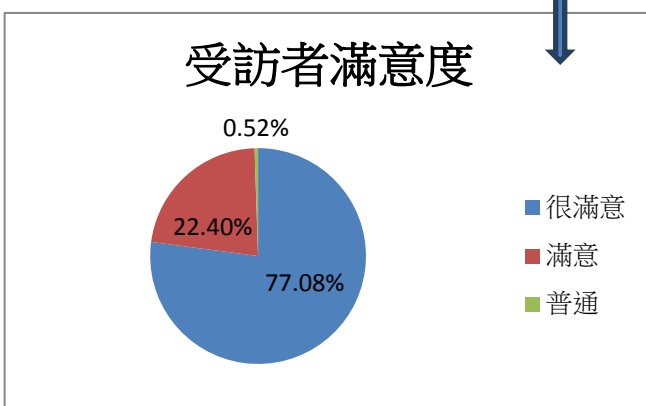
對於本所提供指界、鑑界測量線上申請服務，進一步分析曾使用過的職業類別，非專業人士占 49.41%(125/253*100)，專業人士占 50.59%(128/253*100)。使用過之非專業人士及專業人士滿意度達 96%及 98.44%，顯示該項措施讓受訪者感到滿意。

(題號 6 項目 8) 實價登錄隨案申報

受訪者對實價登錄隨案申報；曾使用過之受訪者比例占 34.94%，其中，感到很滿意(含滿意)者之比例占 99.48%，未曾使用過的受訪者比例占 65.06%。

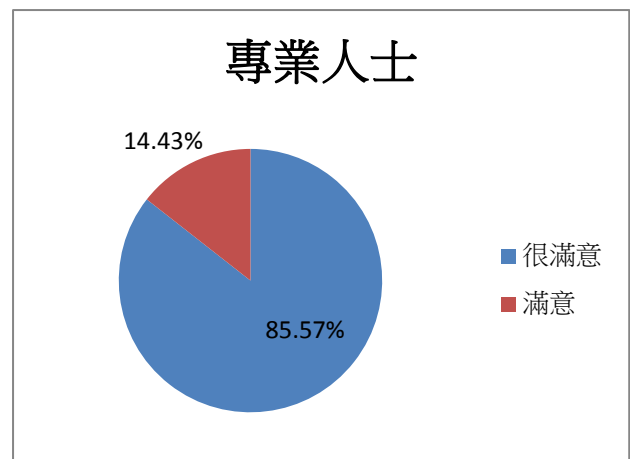
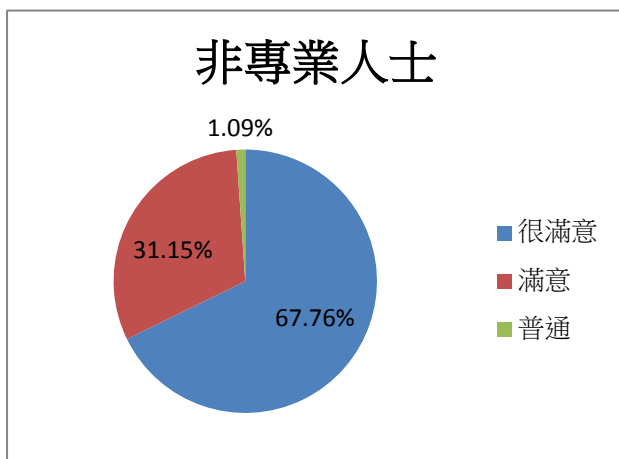


8.實價登錄隨案申報	數量	百分比
使用過	384	34.94%
不曾使用過	715	65.06%
總計	1099	100.00%



8.實價登錄隨案申報	數量	百分比
很滿意	296	77.08%
滿意	86	22.4%
普通	2	0.52%
不滿意	0	0%
很不滿意	0	0%
總計	384	100.00%

題號 6 項目 8	職業類別							總計
	一般民眾	公務機關	不動產從業人員	地政士(含助理)	金融人員	其他	未勾選	
未使用過	534	20	65	62	27	2	5	715
普通	2	0	0	0	0	0	0	2
很滿意	114	5	39	118	15	3	2	296
滿意	54	2	10	17	2	1	0	86
總計	704	27	114	197	44	6	7	1099

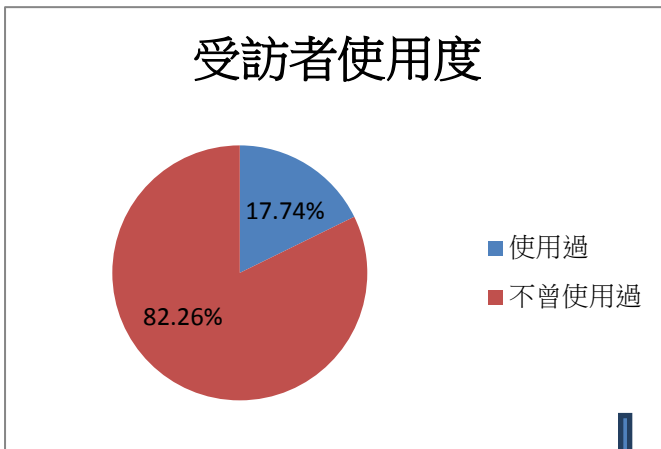


對於本所提供實價登錄隨案申報服務，進一步分析曾使用過的職業類別，非專業人士占 47.66%(183/384*100)，專業人士占 52.34%(201/384*100)。非專業人士使用度較專業人士高，推測原因為，專業人士相較非專業人士熟悉實價登錄申報流程，因此多於案件申辦完畢後逕行運用線上系統申報，惟非專業人士相較不熟悉，因此得知本所有此項服務便更積極使用，避免遭致罰鍰。

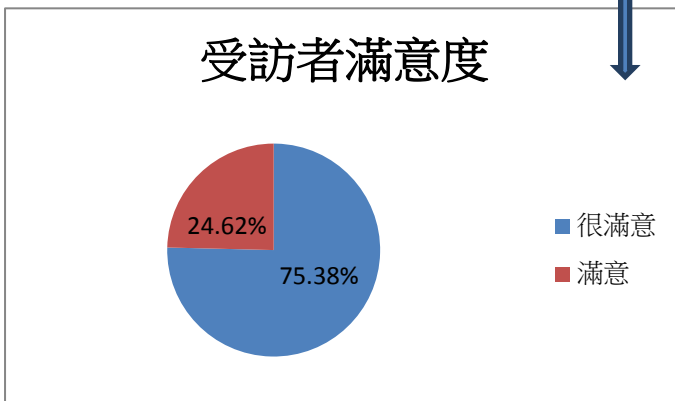
另使用過之非專業人士及專業人士滿意度達 98.91%及 100%，顯示該項措施深受民眾肯定。

(題號 6 項目 9) 專案經理人(外籍人士)

受訪者對專案經理人服務；曾使用過之受訪者比例占 17.74 %，其中，感到很滿意(含滿意)者之比例占 100%，未曾使用過的受訪者比例占 82.26 %。

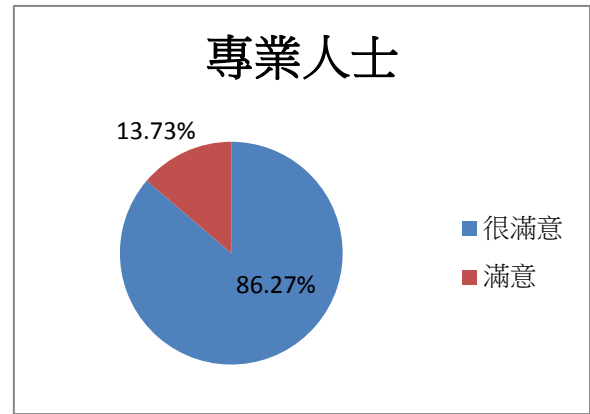
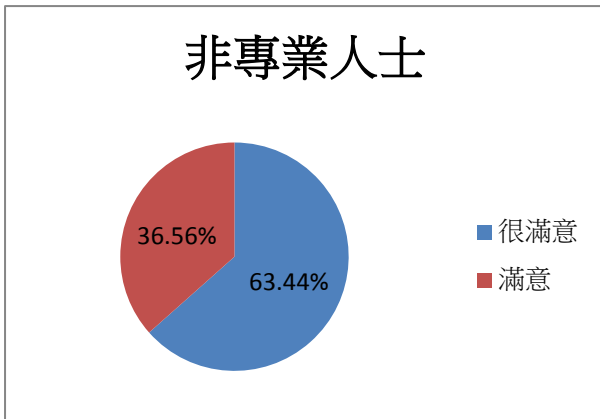


9.專案經理人	數量	百分比
使用過	195	17.74%
不曾使用過	904	82.26%
總計	1099	100.00%



9.專案經理人	數量	百分比
很滿意	147	75.38%
滿意	48	24.62%
普通	0	0%
不滿意	0	0%
很不滿意	0	0%
總計	195	100.00%

題號 6 項目 9	職業類別							總計
	一般民眾	公務機關	不動產從業人員	地政士(含助理)	金融人員	其他	未勾選	
未使用過	618	25	96	119	38	2	6	904
普通	0	0	0	0	0	0	0	0
很滿意	53	2	13	70	5	3	1	147
滿意	33	0	5	8	1	1	0	48
總計	704	27	114	197	44	6	7	1099



對於本所提供專案經理人(外籍人士)服務，進一步分析曾使用過的職業類別，非專業人士占 47.69%(93/195*100)，專業人士占 52.31%(102/195*100)。使用過之非專業人士及專業人士滿意度皆達 100%，顯示該項措施讓受訪者感到滿意。

肆、服務滿意度成長率及趨勢分析

一、基本服務成長率

整體服務滿意度比較					
服務項目	108 年		109 年		成長率 單位:百分比
	滿意 (含很滿意) 單位:百分比	不滿意 (含很不滿意) 單位:百分比	滿意 (含很滿意) 單位:百分比	不滿意 (含很不滿意) 單位:百分比	
(1) 洽公環境的【綠美化與舒適整潔】	98.6%	0.6%	99.73%	0.0%	1.13%
(2) 【服務設施】完善齊全 (如書寫工具、飲水機等)	99.8%	0.0%	99.82%	0.0%	0.02%
(3) 現場申辦【動線順暢程度】	99.3%	0.0%	99.54%	0.0%	0.24%
(4) 服務項目【標示清楚】	99.6%	0.0%	99.46%	0.0%	-0.14%
(5) 門口走動式人員【主動接待引導】	99.5%	0.0%	99.73%	0.0%	0.23%
(6) 服務人員【主動一次告知如何申辦】	99.5%	0.0%	99.55%	0.0%	0.05%
(7) 服務人員【解說清楚、專	99.6%	0.0%	99.81%	0.0%	0.21%

業】					
(8) 服務人員態度【親切、熱心】	99.5%	0.1%	99.91%	0.0%	0.41%
(9) 【申請書及填寫範例】符合需求	99%	0.0%	99.37%	0.0%	0.37%
整體滿意度	99.38%	0.00%	99.65%	0.00%	0.27%

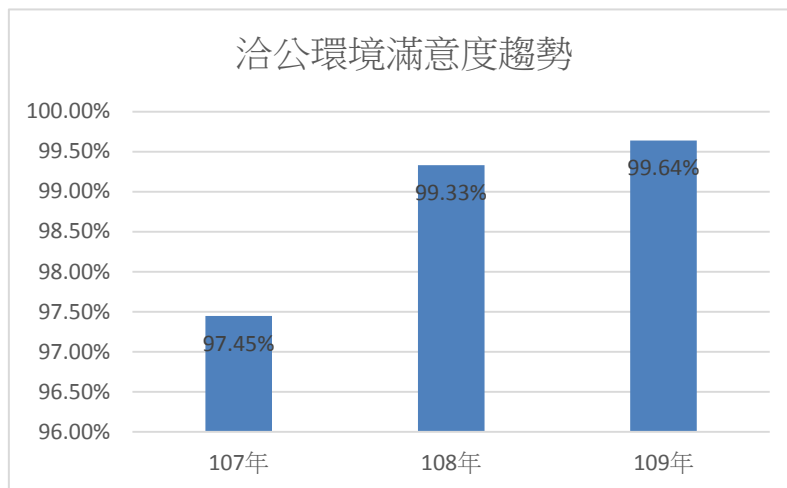
【備註】服務滿意度成長率計算式：(本年度平均服務滿意度-上年度平均服務滿意度)

本（109）年度與上年度比較，各服務項目大多呈現微幅成長，其中以洽公環境【綠美化與舒適整潔】成長率較為顯著，成長 1.13%。整體滿意度 99.65%，較上年度成長 0.27%。

二、趨勢分析

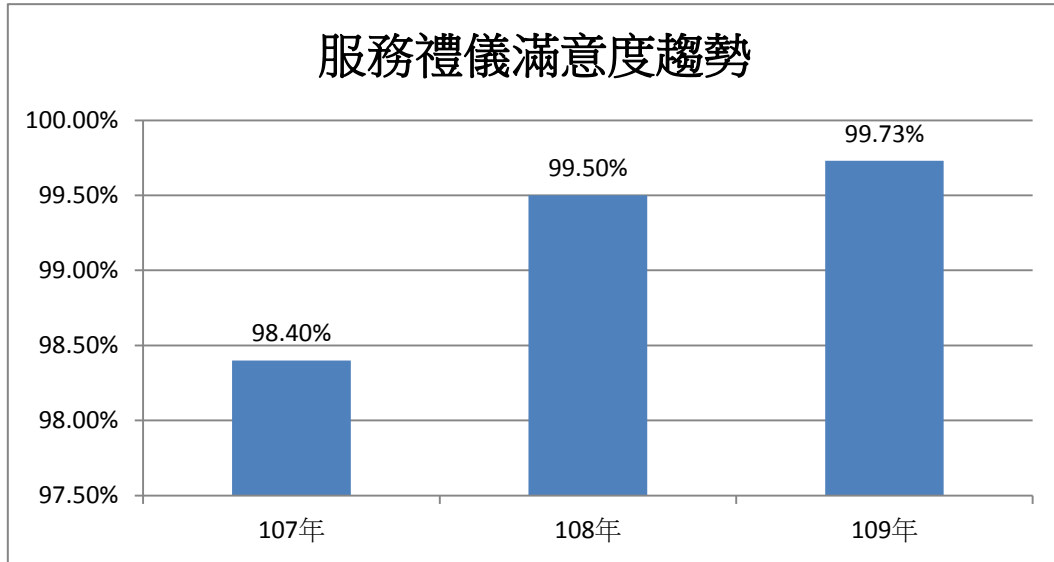
107、108、109 年度各項服務滿意度趨勢分析如下：

(一) 洽公環境滿意度【包含環境綠美化與舒適整潔、服務設施、動線順暢程度及服務標示清楚】



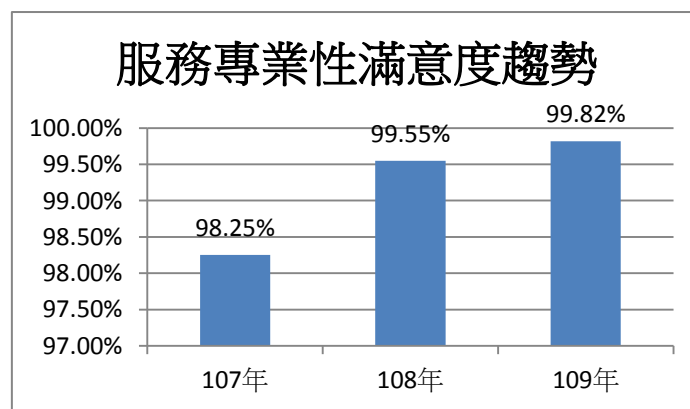
107 年度民眾對本所洽公環境的滿意度為 97.45%，108 年度提升為 99.33%，成長 1.88%，109 年度再提升為 99.64%，成長 0.31%，整體呈現上升趨勢，顯示本所致力於推動環境綠美化布置及定期舉辦藝文展覽活動，深獲民眾的肯定與支持，讓民眾在自然、輕鬆、愉快的環境下洽公。另本年度因應新冠肺炎疫情更新增免觸控取號裝置、臭氧紫外線消毒櫃、塑膠隔板等，以期提供民眾更優質、安全的洽公環境。

(二) 服務禮儀滿意度【包含門口走動式人員主動接待引導、服務人員態度親切熱心】



本次調查就門口走動式人員主動接待引導、服務人員親切熱心等項目進行服務禮貌滿意度調查，107 年度民眾對本所服務禮貌滿意度為 98.40%，108 年度提升為 99.50%，成長 1.10%，109 年度再提升為 99.73%，成長 0.23%，整體呈現微幅上升趨勢，顯示本所定期舉辦為民服務教育訓練、第一線櫃檯服務人員實戰演練相關課程及聘請專業講師辦理專題講座成效卓越，並透過六心級優良服務人員經驗分享，加強同仁的服務禮儀及應變能力，讓民眾能享受到更優質的服務。

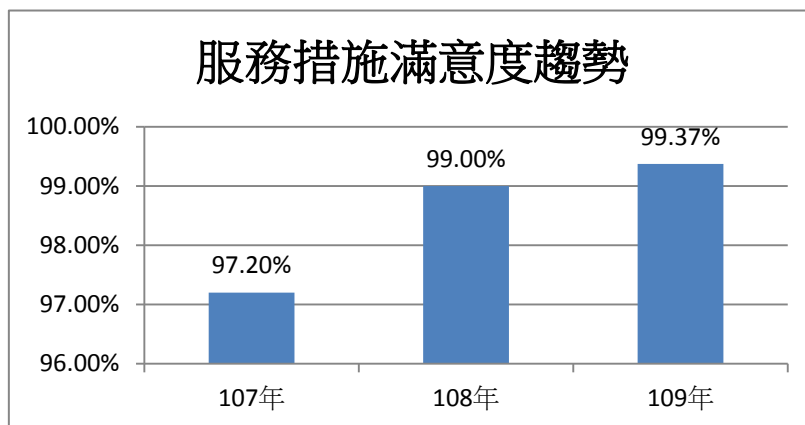
(三) 服務專業性滿意度【包含服務人員主動一次告知如何申辦、服務人員解說清楚專業】



本次調查就服務人員主動一次告知如何申辦完整資訊、服務人員解說清楚專業等項目進行服務專業性滿意度調查，107 年度民眾對本所服務專業性滿意度為

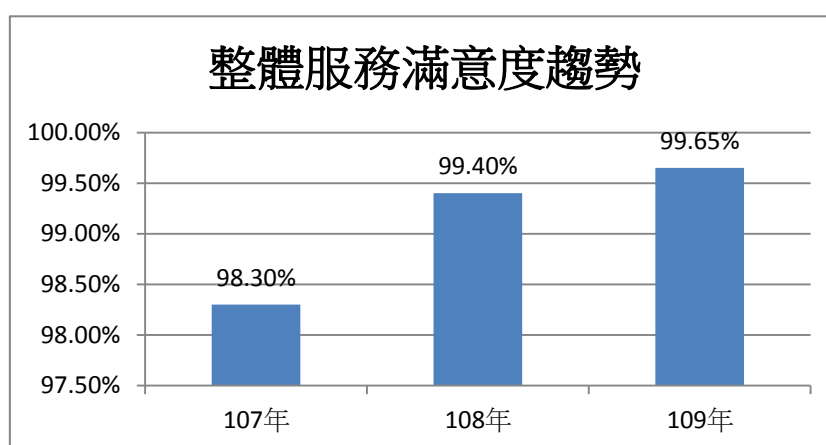
98.25%，108 年度提升為 99.55%，成長 1.30%，109 年度滿意度再提升為 99.82%，成長 0.27%，整體呈現微幅上升趨勢，顯示本所同仁積極透過自修或參與講座、教育訓練提升自我專業技能，本所並定期舉辦各業務課與為民服務教育專業研修測試，以加強同仁專業素養及應變能力，更加精進為民服務品質。

(四) 服務措施滿意度【申請書及填寫範例符合需求】



本次調查就所內提供申請書及範例符合需求等項目進行服務措施滿意度調查，107 年度民眾對本所服務措施滿意度為 97.2%，108 年度提升為 99.00%，成長 1.8%，109 年度滿意度再提升為 99.37%，成長 0.37%，顯示本所推辦之各項便民服務措施如申辦流程小卡、各式便利包、觸控式書寫範例等服務符合民眾需求與期待，本所將持續推辦更便民的服務措施，使洽公民眾能感受到本所服務的貼心及用心。

(五) 整體服務滿意度



107 年度民眾對本所整體服務滿意度為 98.3%，108 年度提升為 99.40%，109 年度再提升為 99.65%，成長 0.25%，整體呈現上升趨勢，顯示本所積極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、民眾反映意見處理情形(詳如附件一)

序號	服務評分原因	建議或鼓勵建議	本所回應
804	於預約服務(鑑界預約、重測預約、謄本預約、諮詢預約等)項目勾選普通	介面不好使用	受訪民眾未填寫連絡方式，故無法進一步得知係哪方面介面不好使用，惟本所每季定期舉辦網站維運小組會議商討網站使用便利性，本案擬於下次開會時，提案討論。

陸、結論與建議

本次調查整體滿意度達 99.65%，表示本所服務水準維持在一定水準上，較上年度平均整體滿意度 99.40% 成長了 0.25%。各項服務滿意度皆呈現上升情形，表示本所在洽公環境、服務禮儀、服務專業性及服務措施作為上，都能讓民眾有感，切中民眾需求、符合民眾期待，下列針對各項目進行分析檢討：

(一)受訪者基本資料

針對受訪者之職業類別分析，本次受訪者以一般民眾最多，占 64.06%，其中又以每年 2-10 次來所親辦案件者為多，占 30.12%，顯示現行地政事務所提供之各項服務及申辦案件流程已非常簡便，民眾多會選擇自行到所申辦而不委託專業地政士，因此，也顯示一次告知服務的重要性，民眾如來所申辦或諮詢相關案件，機關是否可以一次提供民眾全面所需訊息就相當重要，因此需強化民眾一次取得辦理案件資訊，例如各式便利包、一次告知單等，以期能提供更優質便民的創新服務。

另為了解職業類別對於本所服務滿意度之差異，本次分析報告亦將職業分類為專業人士(不動產經紀業者、地政士(助理)及金融人員)及非專業人士(一般民眾、公務機關、其他及未勾選)，並作交叉分析。

(二)滿意度分析

前就滿意度進行趨勢分析，本所各項滿意度比例皆有相當成長，其中成長最顯著為服務措施方面，109 年度較 108 年度成長 0.37%，推測原因為本所近年針對書寫範例新增各式紙本及電子範本，又為方便民眾查詢，於服務大廳提供觸控式書寫範例及印表機，便利民眾登打使用，另外，本所亦於網站升級地政小幫手功能，

將實務上「產權移轉前後應注意事項」與地政表單結合，提供民眾最完整產權過戶資訊。

(三)創新服務或特殊服務使用率

在創新服務或特殊服務使用率方面，各項年度創新服務調查結果使用率約2-3成，其中，「預約服務」項目非專業人士使用率較高(占51.15%)，而專業人士則係以「跨縣市代收登記、測量案件及案件進度簡訊通知」項目使用率較高(占57.14%)，探究原因為，專業人士洽辦案件相較非專業人士多，且案件分布於不同的地區，因此相當仰賴地政事務所提供的「案件進度簡訊」來追蹤各式案件的辦理進度，另非專業人士多使用「預約服務」，顯示非專業人士自行洽辦案件時相當重視能夠節省洽公時間的創新作為。

惟本年度創新服務使用率偏低，僅2-3成，推測原因為，本次調查的創新服務項目多屬於「線上」或「所外」類型的服務，因至現場洽公的民眾多仰賴同仁主動服務，因此相關的創新作為使用率偏低，建議於明年起運用多元管道加強宣導及行銷本所創新服務，讓更多民眾可獲取相關資訊。

(四)民眾反映項目

有關民眾反映項目部分，本次受訪民眾表示本所「預約服務」項目之介面不好使用，惟該民眾未留下聯絡方式，無法進一步得知係哪方面介面不好使用，而本所秉持核心價值「專業、效率、服務、創新」的精神，重視每位民眾的建議與指教，將於下次召開網站維運小組會議時，針對該建議事項提案討論，以符民眾對本所服務品質的期望。