隨著「知識經濟」時代來臨，世界在變、環境在變、想法在變，唯一不變的就是「變」，本所望將地政業務轉化成地政服務，建立以符合民眾導向的服務理念，提供更適切優質之服務措施，係為目標更為方向，是以本分析報告係以問卷調查方式呈現為民服務績效之虞，更讓本所傾聽民聲，藉以貼近民意，可望達「地政新世代、滿意隨身帶」之更高服務理念。

新北市新店地政事務所「106年為民服務滿意度調查」分析報告

新北市新店地政事務所「106年為民服務滿意度調查」分析報告

目錄

106年8月製

研考游程凱

1. 調查主旨……………………….P2
2. 調查方法…………….…………P3
3. 自變數量體統計……………..P8
4. 樣本描述性分析……………..P11
5. 民眾意見………………………..P66
6. 結論建議………………………..P68



**1**

1. **調查主旨**

新北市新店地政事務所核心價值為「效率、親切、便民」，本所服務目標定位為「便利商店化的便利新店」，希望整合多方面的為民服務措施，持續提供有效率的專業服務，展現親切的熱誠服務，開發創新便民服務及友善的網路服務，我們將透過此次『106年為民服務滿意度調查』，呈現本所活力與專業，並作為未來努力的方向與施政之依據，期盼全方位提升服務品質，提供民眾持續的優質服務。

1. **調查方法**
	1. **調查對象**

本調查研究主要為了解民眾對於本所提供之各項服務措施、內容及其環境

滿意程度，期望透過此調查結果改進本所服務方式藉以提升民眾之滿意程

度，本調查範圍主要為至新北市新店地政事務所洽公之民眾。

* 1. **有效樣本數**

本調查發放問卷數量1,000份，回收992份，剔除填答不完整或缺失的

無效問卷15份，有效問卷共計977份，有效問卷回收率為97.7%。

* 1. **調查期間**

自民國106年6月19日至7月7日。

* 1. **調查期間**

本調查方式因考量即時取得資料，節省時間與費用成本，採用隨機抽樣方式，以隨機抽樣方法進行問卷發放方式，由櫃檯服務人員發送問卷予洽公民眾自行填寫問卷，填妥後由櫃檯服務人員回收，確認實屬有效問卷即發予填寫民眾贈品1份。

* 1. **問卷回收與檢核**

訪問完成之問卷回收後，由研考人員親自檢核問卷內容，以確認所有資料之完整性、合理性、一致性和正確性。

* 1. **問卷結構**

本調查根據調查目的來設計問卷，本調查量表使用李克特量表進行衡量(1分-非常不滿意、2分-不滿意、3分-普通、4分-滿意、5分-非常滿意)，民眾須對於問項題目所陳述之內容，提出主觀或客觀的建議。問卷內容共分成三大部分：第一部分為民眾來所洽辦業務類型及等待時間滿意度；第二部分對於本所提供之各項服務措施及創新滿意程度，分成七大層面；最後第三部分為個人基本資料問卷。

* 1. **問卷內容大綱**
1. 櫃檯服務滿意度
	* 本所洽辦業務櫃檯分析(Q1-1)
	* 本所辦理的業務項目分析(Q1-2)
	* 本所洽公等待時間的滿意度(Q1-3)
2. 各項服務之滿意程度
3. 服務專業度、及時性：
	* + 本所服務人員問題回應之專業度及正確性。(Q2-1-1)
		+ 本所服務人員案件處理之及時性。(Q2-1-2)
4. 服務設施及環境合宜程度：
* 洽公實體設施 (例如：書寫(報)區、飲水機、申請書表、廁所﹝性別友善﹞、協談區等) 使用之便利性(Q2-2-1)
* 洽公資訊設備 (例如：實價查詢區、地籍圖資料查詢、觸控書寫範例、影印機等) 使用之便利性。(Q2-2-2)
* 洽公環境整體舒適整潔、綠美化。(Q2-2-3)
* 洽公服務能清楚辨識且申辦動線順暢。(Q2-2-4)
1. 網站使用之便利性：
* 本所網站版面配置瀏覽、查詢資料及使用(含地政資料、網頁連結等正確性)。(Q2-3-1)
* 本所網站多元及便利之資訊檢索服務。(Q2-3-2)
1. 服務行為友善及禮儀：
* 服務人員有禮主動招呼、引導並熱心回應問題。(Q2-4-1)
* 曾洽電本所服務人員諮詢後之感受。(Q2-4-2)
1. 服務資訊透明度：
* 主動公開服務相關資訊，如服務項目、業務承辦資訊、申辦業務標準作業流程、應備表件、書表範例等。(Q2-5-1)
* 公開資訊皆以簡明、易讀易懂及易用之形式呈現(Q2-5-2)
* 提供多元案件查詢管道，如現場、電話、網路、行動裝置等，方便查詢。(Q2-5-3)
1. 服務可近性：
* 本所提供之客製化服務滿意度，如「英文不動產權利證明書當日核發服務」、「觸控書寫範例E助手」、「烏來原住民保留地專區」、「深坑地政專區」等。(Q2-6-1)
* 本所提供之專人全程服務滿意度，如「機關業務轉介通訊錄」、「地政小而能工作站各項代收服務」、「跨縣市代收服務」、「跨機關放置申請書表」等。(Q2-6-2)
* 本所提供之主動服務滿意度，如「地政專車」、「行動到府」等。(Q2-6-3)
1. 服務成長及優化：
* 本所為完成服務遞送，運用有限資源提供各項突破成長服務滿意度，如：「地政專車」、「擴大鄰近服務據點」等。(Q2-7-1)
* 本所在地政業務核心範疇內，設定服務目標後提供各項優質服務滿意度，如：「多元客群服務」、「深坑地政專區」等。(Q2-7-2)
1. 受訪民眾對新店地政事務所具體意見
2. 受訪民眾基本資料
* 受訪民眾性別/年齡/教育/職業/洽所次數。

**八、資料處理分析方法**

(一)資料處理

本調查回收問卷將資料建檔，應用EXCEL 軟體，進行電腦化資料處理與分析，使用描述性統計分析先針對民眾的基本資料進行分析與討論，說明問卷回收以及對樣本基本資料進行初步的統計，進行資料分析之前，需先做資料清除，將無效問卷去除，並針對遺漏值、填錯進行處理。首先是樣本之性別、年齡、教育、職業、洽所次數等資料，透過計算樣本數與百分比來表示樣本的分布，將電腦化的原始數據進行初步的呈現，再有效的整理研究，將所得統計報表的意義，加以詮釋分析。另該問卷採用隨機抽樣法，透過對抽樣理論之瞭解，計算出理論所需樣本數，以支持本研究之可信度。依據統計學簡單隨機抽樣(simple random sampling)原理，理論最少樣本數：n = Npq/[(N-1)D+pq]；其中： n＝樣本數，N＝母體數，p＝比例(假設p=0.5)，q＝1-p，D＝b2/4，B代表誤差值，取80%可信度，即b＝0.2，可接受誤差值在20%，換言之，20%以內即認定為本次有效問卷，合先敘明。

(二)分析方法

次數分配分析：各題項之單因子頻次分析（Frequency Analysis），分析樣本之基本特性、看法、觀念等之分配狀況。

**參、自變數量體統計**

 首先本調查使用Ecxel作為資料建檔之工具。將問卷資料依統計分析時所需格式進行問卷編碼及資料建檔，以SPSS作為分析樣本資料之工具，並進行描述系統計。本調查針對至新北市新店地政事務所洽公之民眾發放問卷，自106年6月19日開始發放，經過三周的發放，共發放1,000份，回收992份，回收率99.2%，其中剃除填答不完整的無效問卷15份，其有效問卷為977份，有效問卷回收率為97.7%。

**一、性別：**

本次調查結果顯示，受訪男性共424位，女性共553位，男性佔43.4%，女性的比例佔56.6%。

**二、年齡：**

本次調查結果顯示，受訪年齡20歲以下計0位，21至30歲計253位，31至40歲計281位，41至50歲計265位，51至60歲計129位，60歲以上計49位，比例分別為0%、25.8%、28.7%、27.1%、13.2%、5.2%，顯見親至本所洽公民眾集中在21至50歲。

**三、教育程度：**

本次調查結果顯示，受訪教育程度國小計20位，國中計108位，高中職計350位，大專計242位，大學計232位，研究所以上計25位，比例分別為2.1%、11.1%、35.8%、24.8%、23.7%、2.5%，顯見本次調查對象，教育程度為高中職民眾占大宗、其次為大專。

**四、職業**

本次受訪者職業別結果顯示，從事不動產相關行業計379位，比例占38.8%，非從事不動產相關行業計598位，比例佔61.2%，顯見本次調查對象，以從事非不動產相關行業的受訪者為主。

**五、過去一年(含本次)至新店地政事務所辦理次數**

本次受訪民眾第1次來本所洽公者共有334位，2-5次者共有319位，6-10次者共190位，11次以上者134位，其比例分別為34.2%、32.7%、19.4%、13.7%，顯見本次調查對象，第1次來所洽公民眾占大宗、其次為2-5次者。

**六、綜合一覽表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **基本資料** | **資料類別** | **人數** | **百分比** |
| **性別** | **男性** | **424** | **43.4%** |
| **女性** | **553** | **56.6%** |
| **年齡** | **20歲以下** | **0** | **0%** |
| **21-30歲** | **253** | **25.8%** |
| **31-40歲** | **281** | **28.7%** |
| **41-50歲** | **265** | **27.1%** |
| **51-60歲** | **129** | **13.2%** |
| **60歲以上** | **49** | **5.2%** |
| **教育程度** | **國小** | **20** | **2.1%** |
| **國中** | **102** | **11.1%** |
| **高中職** | **350** | **35.8%** |
| **大專** | **242** | **24.8%** |
| **大學** | **232** | **23.7%** |
| **研究所以上** | **25** | **2.5%** |
| **職業** | **不動產相關行業** | **379** | **38.8%** |
| **非不動產相關行業** | **598** | **61.2%** |
| **洽公次數** | **第1次** | **334** | **34.2%** |
| **2-5次** | **319** | **32.7%** |
| **6-10次** | **190** | **19.4%** |
| **11次以上** | **134** | **13.7%** |

**肆、樣本描述性分析**

本調查扣除基本資料共調查22項，分別是19題單選題，2題複選(洽辦櫃檯、洽辦業務)，1題開放題。

在調查結果分析部分，單選題將與基本資料進行進行交叉分析檢定，描述受訪者對於服務品質滿意度之意見及反應進行差異分析。而複選題採單因子變數分析，選項處理採每人每次計算，故累積人數不一定等於有效樣本數，在此特以敘明。

單選題滿意度及周知度將比較106年與105年度差異，檢定兩樣本的是否有顯著的差異水準，藉以顯示106年度滿意度有無增加或減少。

本調查各項表格之百分比數值總和若有未達1之現象，此係因資料分析採小數位四捨五入進位所致，在此特以敘明。

* + 1. **洽辦業務之各項分析**
1. **洽辦櫃檯類別**
2. **次數分配**

由調查顯示，本次受調民眾至本所辦理業務之櫃檯分別為綜合收件櫃檯45.9%、簡易案件審查25.7%、測量櫃檯3.7%、服務中心23.8%、觸控書寫範例E助手0.9%(如表、圖1所示)。

**表1(本題為複選題，將重複計算選取個數)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 　 | 次數 | 百分比 |
| 綜合收件櫃檯 | 575 | 45.9% |
| 簡易案件審查 | 322 | 25.7% |
| 測量櫃檯 | 46 | 3.7% |
| 服務中心 | 298 | 23.8% |
| 觸控書寫範例E助手 | 12 | 0.9% |
| 總計 | 1253 | 100.0% |

**圖1**

1. **年度比較分析、成長率**

僅就受調民眾洽所申辦業務櫃檯進行陳述，不進行年度比較分析及成長率分析。

1. **洽辦業務類別**
2. **次數分配**

由調查顯示，本次受調民眾至本所辦理業務分別為登記33%、測量9.8%、實價登錄7.5%、謄本45.3%、地籍(調案、公文)4.4% (如表、圖2所示)。

**表2(本題為複選題，將重複計算選取個數)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 　 | 次數 | 百分比 |
| 登記 | 413 | 33.0% |
| 測量 | 123 | 9.8% |
| 實價登錄 | 94 | 7.5% |
| 謄本 | 567 | 45.3% |
| 地籍(調案、公文) | 56 | 4.4% |
| 總計 | 1253 | 100.0% |

**圖2**

1. **年度比較分析、成長率**

僅就受調民眾洽所申辦業務櫃檯進行陳述，不進行年度比較分析及成長率分析。

1. **洽公等候時間滿意度**
2. **次數分配**

由調查顯示，有98.2%的受調民眾至本所洽公等待時間給予正面評價，其中69%的受訪民眾表示「非常滿意」，29.2%的受訪民眾表示「滿意」。

相對地，0.3%受調民眾至本所洽公等待時間給予負面評價(皆表示「不滿意」)。另外有1.5%的受調民眾表示「普通」，如表、圖2所示。

由此可知，大多數的受訪民眾至本所洽公等待時間表示滿意。

**表2、洽公等候時間滿意程度**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|   | 次數 | 百分比 |
| 非常滿意 | 674 | 69.0% |
| 滿意 | 285 | 29.2% |
| 普通 | 15 | 1.5% |
| 不滿意 | 3 | 0.3% |
| 非常不滿意 | 0 | 0.0% |
| 總和 | 977 | 100.0% |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 整體評價 | 正面評價 | 無評價 | 負面評價 | 總和 |
| 百分比 | 98.2% | 1.5% | 0.3% | 100% |

**圖2、洽公等候時間滿意圖**

1. **年度比較分析、成長率**

將本年度與105年度之調查結果相比較，受訪民眾對於本所洽公的等待時間滿意度的整體正面評價由105年度的96.7%提升至106年度98.2%，提升1.5%，如圖3、表3所示。其中受訪民眾表示：

* 「非常滿意」的比例從105年度58.1%提升至106年度的69%。
* 「滿意」的比例從105年度38.7%下降至106年度的29.2%。
* 「普通」的比例從105年度2.6%下降至106年度的1.5%。
* 「不滿意」的比例105年度0.3%與106年度的0.3%持平。
* 「非常不滿意」的比例從105年度0.3%下降至106年度的0%。

圖3、洽公等待時間的滿意度年度比較分析

表3、成長率分析

|  |
| --- |
| 洽公等待時間的滿意度成長率 |
| 年度 | 105年 | 106年 |
| 滿意度 | 96.7% | 98.2% |
| 服務滿意度成長計算 | (98.2%-96.7%)/96.7%=1.6% |
| 服務滿意度成長率 | 1.6% |

* + 1. **各項服務滿意程度**
1. **服務專業度、及時性**
	1. 服務人員問題回應之專業度及正確性：
2. **次數分配**

由調查顯示，有98.8%受調民眾滿意本所服務人員問題回應之專業度及正確性，其中67.9%的受訪民眾表示「非常滿意」，30.9%的受訪民眾表示「滿意」，如表、圖4所示。

無受調民眾不滿意本所服務人員問題回應之專業度及正確性。另外1.2%受調民眾表示「普通」。

由此可知，大多數的受調民眾滿意本所服務人員問題回應之專業度及正確性。

**表4、**服務人員問題回應之專業度及正確性滿意度

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 次數 | 百分比 |
| 非常滿意 | 663 | 67.9% |
| 滿意 | 302 | 30.9% |
| 普通 | 12 | 1.2% |
| 不滿意 | 0 | 0.0% |
| 非常不滿意 | 0 | 0.0% |
| 總和 | 663 | 67.9% |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 整體評價 | 正面評價 | 無評價 | 負面評價 | 總和 |
| 百分比 | 98.8% | 1.2% | 0% | 100% |

圖4、服務人員問題回應之專業度及正確性滿意圖

1. **年度比較分析、成長率**

將本年度與105年度之調查結果相比較，受調民眾對於本所服務人員問題回應之專業度及正確性滿意度的正面評價由105年度的98.2%提升至106年度98.8%，提升0.6%(如圖、表5所示)。其中受訪民眾表示：

* 「非常滿意」的比例從105年度的67.1%上升至106年度的67.9%
* 「滿意」的比例從105年度的31.1下降至106年度的30.9%
* 「普通」的比例從105年度的1.3%下降至106年度的1.2%
* 「不滿意」的比例105年度的0.5%下降至106年度的0%。
* 「非常不滿意」的比例105與106年度皆為0%。

圖5、服務人員問題回應之專業度及正確性滿意度年度比較分析

表5、成長率分析

|  |
| --- |
| **服務人員問題回應之專業度及正確性滿意度成長率** |
| 年度 | 105年 | 106年 |
| 滿意度 | 98.2% | 98.8% |
| 服務滿意度成長計算 | (98.8%-98.2%)/98.2%=0.6% |
| 服務滿意度成長率 | 0.6% |

* 1. 服務人員案件處理之即時性
1. **次數分配**

由調查顯示，有96.7%的受調民眾滿意本所服務人員案件處理之即時性，其中60.5%的受調民眾表示「非常滿意」，36.2%的受調民眾表示「滿意」。

無受調民眾不滿意本所服務人員案件處理之即時性。另外有3.3%的受調民眾表示「普通」。

由此可知，大多數的受調民眾滿意本所服務人員案件處理之即時性(如表6、圖6所示)。

**表6、**服務人員案件處理之即時性滿意度

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 次數 | 百分比 |
| 非常滿意 | 591 | 60.5% |
| 滿意 | 354 | 36.2% |
| 普通 | 32 | 3.3% |
| 不滿意 | 0 | 0.0% |
| 非常不滿意 | 0 | 0.0% |
| 總和 | 977 | 100% |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 整體評價 | 正面評價 | 無評價 | 負面評價 | 總和 |
| 百分比 | 96.7% | 3.3% | 0.0% | 100.0% |

**圖6、**服務人員案件處理之即時性滿意圖

1. **年度比較分析、成長率**

由於105年度並無該項調查，無以討論年度滿意與否，不進行年度比較分析，成長率部分亦同。

* 1. **106年度服務專業度、及時性之滿意度為97.8%。**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **題目** | **105年** | **106年** | **成長幅度** |
| **服務滿意度** | **服務滿意度** |
| 服務人員問題回應之專業度及正確性 | 98.2% | 98.8% | +0.6% |
| 服務人員案件處理之即時性 | - | 96.7% | - |
| **服務專業度、及時性** | 98.2% | 97.8% | -0.4% |

1. **服務設施環境合宜程度**
	1. 洽公實體設施使用之便利性(例如：書寫(報)區、飲水機、申請書表、廁所﹝性別友善﹞、協談區等)：
		* 1. **次數分配**

由調查顯示，有98.9%的受調民眾滿意至本所洽公實體設施使用之便利性，其中61.5%的受調民眾表示「非常滿意」，37.4%的受調民眾表示「滿意」。

無受調民眾不滿意至本所洽公實體設施使用之便利性。另外有1.1%的受調民眾表示「普通」。

由此可知，大多數受調民眾滿意本所洽公實體設施使用之便利性(如表、圖7所示)。

**表7、洽公實體設施使用之便利性滿意度**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|   | **次數** | **百分比** |
| 非常滿意 | 601 | 61.5% |
| 滿意 | 365 | 37.4% |
| 普通 | 11 | 1.1% |
| 不滿意 | 0 | 0.0% |
| 非常不滿意 | 0 | 0.0% |
| 總和 | 977 | 100% |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 整體評價 | 正面評價 | 無評價 | 負面評價 | 總和 |
| 百分比 | 98.9% | 1.1% | 0.0% | 100% |

**圖7、洽公實體設施使用之便利性滿意圖**

* + - 1. **年度比較分析、成長率**

將本年度與105年度之調查結果相比較，受調民眾對於本所**洽**公實體設施使用之便利性滿意度的正面評價由105年度的95.5%提升至106年度98.9%，上升3.4%(如圖、表8所示)。其中受調民眾表示：

* 「非常滿意」的比例從105年度57.6%上升至106年度的61.5%
* 「滿意」的比例從105年度37.9%下降至106年度的37.4%
* 「普通」的比例從105年度4.1%下降至106年度的1.1%
* 「不滿意」的比例從105年度0.4%下降至106年度的0%
* 「非常不滿意」的比例105及106年度皆為0%。

圖8、**洽公實體設施使用之便利性滿意度年度比較分析**

表8、成長率分析

|  |
| --- |
| **洽公實體設施使用之便利性滿意度成長率** |
| 年度 | 105年 | 106年 |
| 滿意度 | 95.5% | 98.9% |
| 服務滿意度成長計算 | (98.9%-95.5%)/95.5%=3.5% |
| 服務滿意度成長率 | 3.5% |

* 1. 洽公資訊設備使用之便利性(例如：實價查詢區、地籍圖資料查詢、觸控書寫範例、影印機等)：
		+ 1. **次數分配**

 由調查顯示，有98.9%的受調民眾滿意至本所洽公資訊設備使用之便利性，其中61.5%的受調民眾表示「非常滿意」，37.4%的受調民眾表示「滿意」。

 無受調民眾不滿意至本所洽公資訊設備使用之便利性。另外有1.1%的受調民眾表示「普通」。

 由此可知，大多數受調民眾滿意至本所洽公資訊設備使用之便利性(如表、圖9所示)。

**表9、洽公資訊設備使用之便利性滿意度**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|   | **次數** | **百分比** |
| 非常滿意 | 599 | 61.3% |
| 滿意 | 373 | 38.2% |
| 普通 | 5 | 0.5% |
| 不滿意 | 0 | 0.0% |
| 非常不滿意 | 0 | 0.0% |
| 總和 | 977 | 100% |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 整體評價 | 正面評價 | 無評價 | 負面評價 | 總和 |
| 百分比 | 99.5% | 0.5% | 0.0% | 100% |

**圖9、洽公資訊設備使用之便利性滿意圖**

* + - 1. **年度比較分析、成長率**

將本年度與105年度之調查結果相比較，受調民眾對於本所**洽**公資訊設備使用之便利性滿意度的正面評價由105年度的96.8%提升至106年度99.5%，上升2.7%(如圖、表10所示)。其中受調民眾表示：

* 「非常滿意」的比例從105年度58.9%上升至106年度的61.3%
* 「滿意」的比例從105年度37.9%上升至106年度的38.2%
* 「普通」的比例從105年度2.7%下降至106年度的1.1%
* 「不滿意」的比例從105年度0.5%下降至106年度的0%
* 「非常不滿意」的比例105及106年度皆為0%。

圖10、**洽公資訊設備使用之便利性滿意度年度比較分析**

表10、成長率分析

|  |
| --- |
| **洽公資訊設備使用之便利性滿意度成長率** |
| 年度 | 105年 | 106年 |
| 滿意度 | 96.8% | 99.5% |
| 服務滿意度成長計算 | (99.5%-96.8%)/96.8%=2.8% |
| 服務滿意度成長率 | 2.8% |

* 1. 洽公環境整體舒適整潔、綠美化：
		+ 1. **次數分配**

 由調查顯示，有97.2%的受調民眾滿意本所整體洽公環境，其中66.7%的受調民眾表示「非常滿意」，30.5%的受訪民眾表示「滿意」。

 無受調民眾不滿意至本所洽公資訊設備使用之便利性。另外有2.8%的受調民眾表示「普通」。

 由此可知，大多數受調民眾滿意本所整體洽公環境(如表、圖9所示)。

**表11、洽公環境整體滿意度**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|   | **次數** | **百分比** |
| 非常滿意 | 652 | 66.7% |
| 滿意 | 298 | 30.5% |
| 普通 | 27 | 2.8% |
| 不滿意 | 0 | 0.0% |
| 非常不滿意 | 0 | 0.0% |
| 總和 | 977 | 100% |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 整體評價 | 正面評價 | 無評價 | 負面評價 | 總和 |
| 百分比 | 97.2% | 2.8% | 0.0% | 100% |

**圖11、洽公環境整體滿意圖**

* + - 1. **年度比較分析、成長率**

將本年度與105年度之調查結果相比較，受調民眾對於本所**洽**公環境整體滿意度的正面評價由105年度的97.1%提升至106年度97.2%，上升0.1%(如圖、表12所示)。其中受調民眾表示：

* 「非常滿意」的比例從105年度66.3%上升至106年度的66.7%
* 「滿意」的比例從105年度30.8%下降至106年度的30.5%
* 「普通」的比例從105年度2.7%上升至106年度的2.8%
* 「不滿意」的比例從105年度0.2%下降至106年度的0%
* 「非常不滿意」的比例105及106年度皆為0%。

圖12、**洽公環境整體滿意度年度比較分析**

表12、成長率分析

|  |
| --- |
| **洽公環境整整體滿意度成長率** |
| 年度 | 105年 | 106年 |
| 滿意度 | 97.1% | 97.2% |
| 服務滿意度成長計算 | (97.2%-97.1%)/97.1%=0.1% |
| 服務滿意度成長率 | 0.1% |

* 1. 洽公服務能清楚辨識且申辦動線順暢：
		+ 1. **次數分配**

 由調查顯示，有97.2%的受調民眾滿意本所提供之服務辨識度及申辦動線，其中66.7%的受調民眾表示「非常滿意」，30.5%的受訪民眾表示「滿意」。

 0.2%受調民眾不滿意本所提供之服務辨識度及申辦動線。另外有2.8%的受調民眾表示「普通」。(不滿意評價將於結論與建議章節分析)

 由此可知，大多數受調民眾滿意本所提供之服務辨識度及申辦動線(如表、圖13所示)。

**表13、服務辨識度及申辦動線滿意度**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|   | **次數** | **百分比** |
| 非常滿意 | 578 | 59.2% |
| 滿意 | 379 | 38.8% |
| 普通 | 18 | 1.8% |
| 不滿意 | 2 | 0.2% |
| 非常不滿意 | 0 | 0.0% |
| 總和 | 977 | 100% |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 整體評價 | 正面評價 | 無評價 | 負面評價 | 總和 |
| 百分比 | 98% | 1.8% | 0.2% | 100% |

**圖13、服務辨識度及申辦動線滿意圖**

* + - 1. **年度比較分析、成長率**

將本年度與105年度之調查結果相比較，受調民眾對於本所提供之服務辨識度及申辦動線滿意度的正面評價由105年度的95.6%提升至106年度98%，上升2.4%(如圖、表14所示)。其中受調民眾表示：

* 「非常滿意」的比例從105年度56%上升至106年度的59.2%
* 「滿意」的比例從105年度39.6%下降至106年度的38.8%
* 「普通」的比例從105年度3.8%下降至106年度的1.8%
* 「不滿意」的比例從105年度0.6%下降至106年度的0.2%
* 「非常不滿意」的比例105及106年度皆為0%。

圖14、**服務辨識度及申辦動線滿意度年度比較分析**

表14、成長率分析

|  |
| --- |
| **服務辨識度及申辦動線滿意度年度成長率** |
| 年度 | 105年 | 106年 |
| 滿意度 | 95.6% | 98% |
| 服務滿意度成長計算 | (98%-95.6%)/95.6%=2.5% |
| 服務滿意度成長率 | 2.5% |

* 1. **服務設施環境合宜程度之滿意度為98.4%。**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **題目** | **105年** | **106年** | **成長幅度** |
| **服務滿意度** | **服務滿意度** |
| 洽公實體設施使用之便利性(例如：書寫(報)區、飲水機、申請書表、廁所﹝性別友善﹞、協談區等)。 | 95.5% | 98.9% | +3.4% |
| 洽公資訊設備使用之便利性(例如：實價查詢區、地籍圖資料查詢、觸控書寫範例、影印機等)。 | 96.8% | 99.5% | +2.7% |
| 洽公環境整體舒適整潔、綠美化。 | 97.1% | 97.2% | +0.1% |
| 洽公服務能清楚辨識且申辦動線順暢。 | 95.6% | 98% | +2.4% |
| **服務設施環境合宜程度** | 96.2% | 98.4% | +2.2% |

1. **網站使用之便利性：**
	1. 本所網站版面配置瀏覽、查詢資料及使用(含地政資料、網頁連結等正確性)：
		* 1. **次數分配**

 由調查顯示，有93.1%的受調民眾滿意本所網站版面配置方式，其中50.1%的受調民眾表示「非常滿意」，43%的受訪民眾表示「滿意」。

 0.4%受調民眾不滿意本所網站版面配置方式。另外有6.5%的受調民眾表示「普通」。(不滿意評價將於結論與建議章節分析)

由此可知，大多數受調民眾滿意本所網站版面配置方式(如表、圖15所示)。

**表15、本所網站版面配置方式滿意度**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|   | **次數** | **百分比** |
| 非常滿意 | 489 | 50.1% |
| 滿意 | 420 | 43.0% |
| 普通 | 64 | 6.5% |
| 不滿意 | 4 | 0.4% |
| 非常不滿意 | 0 | 0.0% |
| 總和 | 977 | 100% |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 整體評價 | 正面評價 | 無評價 | 負面評價 | 總和 |
| 百分比 | 93.1% | 6.5% | 0.4% | 100% |

**圖15、本所網站版面配置方式滿意圖**

* + - 1. **年度比較分析、成長率**

將本年度與105年度之調查結果相比較，受調民眾對於本所網站版面配置方式滿意度的正面評價由105年度的92.2%提升至106年度93.1%，上升0.9%(如圖、表16所示)。其中受調民眾表示：

* 「非常滿意」的比例從105年度50.4%下降至106年度的50.1%
* 「滿意」的比例從105年度41.8%上升至106年度的43%
* 「普通」的比例從105年度7.4%下降至106年度的6.5%
* 「不滿意」的比例從105年度0.3%下降至106年度的0.2%
* 「非常不滿意」的比例105年度0.1%下降至106年度為0%。

圖16、**本所網站版面配置方式滿意度年度比較分析**

表16、成長率分析

|  |
| --- |
| **本所網站版面配置方式滿意度年度成長率** |
| 年度 | 105年 | 106年 |
| 滿意度 | 92.2% | 93.1% |
| 服務滿意度成長計算 | (93.1%-92.2%)/92.2%=0.9% |
| 服務滿意度成長率 | 0.9% |

* 1. 本所網站多元及便利之資訊檢索服務：
		+ 1. **次數分配**

 由調查顯示，有92.7%的受調民眾滿意本所網站之多元及便利性，其中51.8%的受調民眾表示「非常滿意」，40.9%的受訪民眾表示「滿意」。

 0.4%受調民眾不滿意本所網站之多元及便利性。另外有6.9%的受調民眾表示「普通」。(不滿意評價將於結論與建議章節分析)

由此可知，大多數受調民眾滿意本所網站之多元及便利性(如表、圖17所示)。

**表17、本所網站之多元及便利性滿意度**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|   | **次數** | **百分比** |
| 非常滿意 | 506 | 51.8% |
| 滿意 | 400 | 40.9% |
| 普通 | 67 | 6.9% |
| 不滿意 | 4 | 0.4% |
| 非常不滿意 | 0 | 0.0% |
| 總和 | 977 | 100% |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 整體評價 | 正面評價 | 無評價 | 負面評價 | 總和 |
| 百分比 | 92.7% | 6.9% | 0.4% | 100% |

**圖17、本所網站之多元及便利性滿意圖**

* + - 1. **年度比較分析、成長率**

將本年度與105年度之調查結果相比較，受調民眾對於本所網站之多元及便利性滿意度的正面評價由105年度的91.9%提升至106年度92.7%，上升0.8%(如圖、表18所示)。其中受調民眾表示：

* 「非常滿意」的比例從105年度60.6%下降至106年度的51.8%
* 「滿意」的比例從105年度31.3%上升至106年度的40.9%
* 「普通」的比例從105年度7.4%下降至106年度的6.9%
* 「不滿意」的比例從105年度0.6%下降至106年度的0.4%
* 「非常不滿意」的比例105年度0.1%下降至106年度為0%。

圖16、**本所網站之多元及便利性滿意度年度比較分析**

表18、成長率分析

|  |
| --- |
| **本所網站之多元及便利性滿意度年度成長率** |
| 年度 | 105年 | 106年 |
| 滿意度 | 91.9% | 92.7% |
| 服務滿意度成長計算 | (92.7%-91.9%)/91.9%=0.8% |
| 服務滿意度成長率 | 0.8% |

* 1. **網站使用之便利性滿意度為92.9%。**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **題目** | **105年** | **106年** | **成長幅度** |
| **服務滿意度** | **服務滿意度** |
| 本所網站版面配置瀏覽、查詢資料及使用(含地政資料、網頁連結等正確性)。 | 92.2% | 93.1% | +0.9% |
| 本所網站多元及便利之資訊檢索服務。 | 91.9% | 92.7% | +0.8% |
| **網站使用之便利性** | 92.1% | 92.9% | +0.8% |

1. **服務行為友善及禮儀：**
	1. 服務人員皆有禮主動招呼、引導並熱心回應問題：
		* 1. **次數分配**

 由調查顯示，有98.8%的受調民眾滿意本所服務人主動有禮、引導並熱心回應問題，其中65.5%的受調民眾表示「非常滿意」，33.3%的受訪民眾表示「滿意」。

 無受調民眾不滿意本所服務人主動有禮、引導並熱心回應問題。另外有1.2%的受調民眾表示「普通」。(不滿意評價將於結論與建議章節分析)

由此可知，大多數受調民眾滿意服務人主動有禮、引導並熱心回應問題(如表、圖19所示)。

**表19、本所服務人主動有禮、引導並熱心回應問題滿意度**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|   | **次數** | **百分比** |
| 非常滿意 | 640 | 65.5% |
| 滿意 | 325 | 33.3% |
| 普通 | 12 | 1.2% |
| 不滿意 | 0 | 0.0% |
| 非常不滿意 | 0 | 0.0% |
| 總和 | 977 | 100% |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 整體評價 | 正面評價 | 無評價 | 負面評價 | 總和 |
| 百分比 | 98.8% | 1.2% | 0% | 100% |

**圖19、本所服務人主動有禮、引導並熱心回應問題滿意圖**

* + - 1. **年度比較分析、成長率**

將本年度與105年度之調查結果相比較，受調民眾對於本所網站之多元及便利性滿意度的正面評價由105年度的98.3%提升至106年度98.8%，上升0.5%(如圖、表20所示)。其中受調民眾表示：

* 「非常滿意」的比例從105年度69.8%下降至106年度的65.5%
* 「滿意」的比例從105年度28.5%上升至106年度的33.3%
* 「普通」的比例從105年度1.4%下降至106年度的1.2%
* 「不滿意」的比例從105年度0.3%下降至106年度的0%
* 「非常不滿意」的比例105及106年度皆為0%。

圖20、**本所服務人主動有禮、引導並熱心回應問題滿意度年度比較分析**

表20、成長率分析

|  |
| --- |
| **本所服務人主動有禮、引導並熱心回應問題滿意度年度成長率** |
| 年度 | 105年 | 106年 |
| 滿意度 | 98.3% | 98.8% |
| 服務滿意度成長計算 | (98.8%-98.3%)/98.3%=0.5% |
| 服務滿意度成長率 | 0.5% |

* 1. 曾經洽電本所服務人員諮詢後之感受：
		+ 1. **次數分配**

 由調查顯示，有99.5%的受調民眾滿意洽電本所服務人員諮詢態度，其中62%的受調民眾表示「非常滿意」，37.5%的受訪民眾表示「滿意」。

 無受調民眾不滿意洽電本所服務人員諮詢態度。另外有0.5%的受調民眾表示「普通」。(不滿意評價將於結論與建議章節分析)

 由此可知，大多數受調民眾滿意洽電本所服務人員諮詢態度(如表、圖21所示)。

**表21、洽電本所服務人員諮詢後之感受滿意度**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|   | **次數** | **百分比** |
| 非常滿意 | 606 | 62.0% |
| 滿意 | 366 | 37.5% |
| 普通 | 5 | 0.5% |
| 不滿意 | 0 | 0.0% |
| 非常不滿意 | 0 | 0.0% |
| 總和 | 977 | 100% |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 整體評價 | 正面評價 | 無評價 | 負面評價 | 總和 |
| 百分比 | 99.5% | 0.5% | 0% | 100% |

**圖21、洽電本所服務人員諮詢後之感受滿意圖**

* + - 1. **年度比較分析、成長率**

由於105年度並無該項調查，無以討論年度滿意與否，不進行年度比較分析，成長率部分亦同。

* 1. **106年度服務行為友善及禮儀之滿意度為99.2%。**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **題目** | **105年** | **106年** | **成長幅度** |
| **服務滿意度** | **服務滿意度** |
| 服務人員皆有禮主動招呼、引導並熱心回應問題 | 98.3% | 98.8% | +0.5% |
| 曾經洽電本所服務人員諮詢後之感受 | - | 99.5% | - |
| **服務行為友善及禮儀** | 98.3% | 99.2% | +0.9% |

1. **服務資訊透明度：**
	1. 主動公開服務相關資訊，如服務項目、業務承辦資訊、申辦業務標準作業流程、應備表件、書表範例等：
		* 1. **次數分配**

 由調查顯示，有98.1%的受調民眾滿意本所主動公開服務相關資訊，其中58.5%的受調民眾表示「非常滿意」，39.6%的受訪民眾表示「滿意」。

 無受調民眾不滿意本所主動公開服務相關資訊。另外有1.9%的受調民眾表示「普通」。

 由此可知，大多數受調民眾滿意本所主動公開服務相關資訊(如表、圖22所示)。

**表22、本所主動公開服務相關資訊滿意度**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|   | **次數** | **百分比** |
| 非常滿意 | 572 | 58.5% |
| 滿意 | 386 | 39.6% |
| 普通 | 19 | 1.9% |
| 不滿意 | 0 | 0.0% |
| 非常不滿意 | 0 | 0.0% |
| 總和 | 977 | 100% |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 整體評價 | 正面評價 | 無評價 | 負面評價 | 總和 |
| 百分比 | 98.1% | 1.9% | 0% | 100% |

**圖22、本所主動公開服務相關資訊滿意圖**

* + - 1. **年度比較分析、成長率**

將本年度與105年度之調查結果相比較，受調民眾對於本所主動公開服務相關資訊滿意度的正面評價由105年度的95.6%提升至106年度98.1%，上升2.5%(如圖、表23所示)。其中受調民眾表示：

* 「非常滿意」的比例從105年度56%下降至106年度的58.5%
* 「滿意」的比例從105與106年度皆為39.6%
* 「普通」的比例從105年度3.8%下降至106年度的1.2%
* 「不滿意」的比例從105年度0.6%下降至106年度的0%
* 「非常不滿意」的比例105及106年度皆為0%。

圖23、**本所主動公開服務相關資訊滿意度年度比較分析**

表23、成長率分析

|  |
| --- |
| **本所主動公開服務相關資訊滿意度年度成長率** |
| 年度 | 105年 | 106年 |
| 滿意度 | 95.6% | 98.1% |
| 服務滿意度成長計算 | (98.1%-95.6%)/95.6%=2.6% |
| 服務滿意度成長率 | 2.6% |

* 1. 公開資訊皆以簡明、易讀易懂及易用之形式呈現：
		+ 1. **次數分配**

 由調查顯示，有97.7%的受調民眾滿意本所公開資訊簡明易懂，其中57.9%的受調民眾表示「非常滿意」，39.8%的受訪民眾表示「滿意」。

 無受調民眾不滿意本所公開資訊簡明易懂。另外有2.3%的受調民眾表示「普通」。

 由此可知，大多數受調民眾滿意本所公開資訊簡明易懂(如表、圖24所示)。

**表24、本所公開資訊簡明易懂滿意度**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|   | **次數** | **百分比** |
| 非常滿意 | 566 | 57.9% |
| 滿意 | 389 | 39.8% |
| 普通 | 22 | 2.3% |
| 不滿意 | 0 | 0.0% |
| 非常不滿意 | 0 | 0.0% |
| 總和 | 977 | 100% |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 整體評價 | 正面評價 | 無評價 | 負面評價 | 總和 |
| 百分比 | 97.7% | 2.3% | 0% | 100% |

**圖24、本所公開資訊簡明易懂滿意圖**

* + - 1. **年度比較分析、成長率**

由於105年度並無該項調查，無以討論年度滿意與否，不進行年度比較分析，成長率部分亦同。

* 1. 提供多元案件查詢管道，如現場、電話、網路、行動裝置等，方便查詢：
		+ 1. **次數分配**

 由調查顯示，有97.7%的受調民眾滿意本所提供多元案件查詢管道，其中57.9%的受調民眾表示「非常滿意」，39.8%的受訪民眾表示「滿意」。

 無受調民眾不滿意本所提供多元案件查詢管道。另外有2.3%的受調民眾表示「普通」。

 由此可知，大多數受調民眾滿意本所提供多元案件查詢管道(如表、圖25所示)。

**表25、本所提供多元案件查詢管道滿意度**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|   | **次數** | **百分比** |
| 非常滿意 | 588 | 60.2% |
| 滿意 | 347 | 35.5% |
| 普通 | 42 | 4.3% |
| 不滿意 | 0 | 0.0% |
| 非常不滿意 | 0 | 0.0% |
| 總和 | 977 | 100% |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 整體評價 | 正面評價 | 無評價 | 負面評價 | 總和 |
| 百分比 | 95.7% | 4.3% | 0% | 100% |

**圖25、本所提供多元案件查詢管道滿意圖**

* + - 1. **年度比較分析、成長率**

由於105年度並無該項調查，無以討論年度滿意與否，不進行年度比較分析，成長率部分亦同。

* 1. **106年度服務資訊透明度之滿意度為97.2%。**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **題目** | **105年** | **106年** | **成長幅度** |
| **服務滿意度** | **服務滿意度** |
| 主動公開服務相關資訊，如服務項目、業務承辦資訊、申辦業務標準作業流程、應備表件、書表範例等。 | 95.6% | 98.1% | +2.6% |
| 公開資訊皆以簡明、易讀易懂及易用之形式呈現。 | - | 97.7% | - |
| 提供多元案件查詢管道，如現場、電話、網路、行動裝置等，方便查詢。 | - | 95.7% | - |
| **服務資訊透明度** | 95.6% | 97.2% | +1.6% |

1. **服務可近性：**
	1. 本所提供之客製化服務滿意度，如「英文不動產權利證明書當日核發服務」、「觸控書寫範例E助手」、「烏來原住民保留地專區」、「深坑地政專區」等：
		* 1. **次數分配**

 由調查顯示，有98.1%的受調民眾滿意本所客製化服務，其中62.7%的受調民眾表示「非常滿意」，35%的受訪民眾表示「滿意」。

 無受調民眾不滿意本所客製化服務。另外有2.3%的受調民眾表示「普通」。

 由此可知，大多數受調民眾滿意本所客製化服務(如表、圖26所示)。

**表26、本所客製化服務滿意度**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|   | **次數** | **百分比** |
| 非常滿意 | 613 | 62.7% |
| 滿意 | 342 | 35.0% |
| 普通 | 22 | 2.3% |
| 不滿意 | 0 | 0.0% |
| 非常不滿意 | 0 | 0.0% |
| 總和 | 613 | 62.7% |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 整體評價 | 正面評價 | 無評價 | 負面評價 | 總和 |
| 百分比 | 97.7% | 2.3% | 0% | 100% |

**圖26、本所客製化服務滿意度圖**

* + - 1. **年度比較分析、成長率**

由於105年度並無該項調查，無以討論年度滿意與否，不進行年度比較分析，成長率部分亦同。

* 1. 本所提供之專人全程服務滿意度，如「機關業務轉介通訊錄」、「地政小而能工作站各項代收服務」、「跨縣市代收服務」、「跨機關放置申請書表」等：
		+ 1. **次數分配**

 由調查顯示，有97.4%的受調民眾滿意本所專人全程服務，其中62.2%的受調民眾表示「非常滿意」，35.2%的受訪民眾表示「滿意」。

 無受調民眾不滿意本所專人全程服務。另外有2.6%的受調民眾表示「普通」。

 由此可知，大多數受調民眾滿意本所專人全程服務(如表、圖27所示)。

**表27、本所專人全程服務滿意度**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|   | **次數** | **百分比** |
| 非常滿意 | 608 | 62.2% |
| 滿意 | 344 | 35.2% |
| 普通 | 25 | 2.6% |
| 不滿意 | 0 | 0.0% |
| 非常不滿意 | 0 | 0.0% |
| 總和 | 977 | 100% |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 整體評價 | 正面評價 | 無評價 | 負面評價 | 總和 |
| 百分比 | 97.4% | 2.6% | 0% | 100% |

**圖27、本所專人全程服務滿意度圖**

* + - 1. **年度比較分析、成長率**

由於105年度並無該項調查，無以討論年度滿意與否，不進行年度比較分析，成長率部分亦同。

* 1. 本所提供之主動服務滿意度，如「地政專車」、「行動到府」等：
		+ 1. **次數分配**

 由調查顯示，有97.3%的受調民眾滿意本所主動服務，其中62.6%的受調民眾表示「非常滿意」，34.7%的受訪民眾表示「滿意」。

 無受調民眾不滿意本所主動服務。另外有2.7%的受調民眾表示「普通」。

 由此可知，大多數受調民眾滿意本所主動服務(如表、圖28所示)。

**表28、本所主動服務滿意度**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|   | **次數** | **百分比** |
| 非常滿意 | 612 | 62.6% |
| 滿意 | 339 | 34.7% |
| 普通 | 26 | 2.7% |
| 不滿意 | 0 | 0.0% |
| 非常不滿意 | 0 | 0.0% |
| 總和 | 977 | 100% |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 整體評價 | 正面評價 | 無評價 | 負面評價 | 總和 |
| 百分比 | 97.3% | 2.7% | 0% | 100% |

**圖28、本所主動服務滿意度圖**

* + - 1. **年度比較分析、成長率**

由於105年度並無該項調查，無以討論年度滿意與否，不進行年度比較分析，成長率部分亦同。

* 1. **106年度服務可近性之滿意度為97.5%。**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **題目** | **105年** | **106年** | **成長幅度** |
| **服務滿意度** | **服務滿意度** |
| 本所提供之客製化服務滿意度，如「英文不動產權利證明書當日核發服務」、「觸控書寫範例E助手」、「烏來原住民保留地專區」、「深坑地政專區」等。 | - | 97.7% | - |
| 本所提供之專人全程服務滿意度，如「機關業務轉介通訊錄」、「地政小而能工作站各項代收服務」、「跨縣市代收服務」、「跨機關放置申請書表」等。 | - | 97.4% | - |
| 本所提供之主動服務滿意度，如「地政專車」、「行動到府」等。 | - | 97.3% | - |
| **服務可近性** | - | 97.5% | - |

1. **服務成長及優化：**
	1. 本所為完成服務遞送，運用有限資源提供各項突破成長服務滿意度，如：「地政專車」、「擴大鄰近服務據點」等：
		* 1. **次數分配**

 由調查顯示，有97.4%的受調民眾滿意本所突破成長服務，其中62.1%的受調民眾表示「非常滿意」，35.3%的受訪民眾表示「滿意」。

 無受調民眾不滿意本所突破成長服務。另外有2.6%的受調民眾表示「普通」。

 由此可知，大多數受調民眾滿意本所本所突破成長服務(如表、圖29所示)。

**表29、本所突破成長服務滿意度**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|   | **次數** | **百分比** |
| 非常滿意 | 607 | 62.1% |
| 滿意 | 345 | 35.3% |
| 普通 | 25 | 2.6% |
| 不滿意 | 0 | 0.0% |
| 非常不滿意 | 0 | 0.0% |
| 總和 | 977 | 100% |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 整體評價 | 正面評價 | 無評價 | 負面評價 | 總和 |
| 百分比 | 97.4% | 2.6% | 0% | 100% |

**圖29、本所突破成長服務滿意度圖**

* + - 1. **年度比較分析、成長率**

由於105年度並無該項調查，無以討論年度滿意與否，不進行年度比較分析，成長率部分亦同。

* 1. 本所在地政業務核心範疇內，設定服務目標後提供各項優質服務滿意度，如：「多元客群服務」、「深坑地政專區」等：
		+ 1. **次數分配**

 由調查顯示，有98.2%的受調民眾滿意本所優質服務，其中63.4%的受調民眾表示「非常滿意」，34.8%的受訪民眾表示「滿意」。

 無受調民眾不滿意本所優質服務。另外有1.8%的受調民眾表示「普通」。

 由此可知，大多數受調民眾滿意本所本所優質服務(如表、圖30所示)。

**表30、本所優質服務滿意度**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|   | **次數** | **百分比** |
| 非常滿意 | 619 | 63.4% |
| 滿意 | 340 | 34.8% |
| 普通 | 18 | 1.8% |
| 不滿意 | 0 | 0.0% |
| 非常不滿意 | 0 | 0.0% |
| 總和 | 977 | 100% |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 整體評價 | 正面評價 | 無評價 | 負面評價 | 總和 |
| 百分比 | 98.2% | 1.8% | 0% | 100% |

**圖30、本所優質服務滿意度圖**

* + - 1. **年度比較分析、成長率**

由於105年度並無該項調查，無以討論年度滿意與否，不進行年度比較分析，成長率部分亦同。

* 1. **106年度服務成長及優化之滿意度為。**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **題目** | **105年** | **106年** | **成長幅度** |
| **服務滿意度** | **服務滿意度** |
| 本所為完成服務遞送，運用有限資源提供各項突破成長服務滿意度，如：「地政專車」、「擴大鄰近服務據點」等。 | - | 97.4% | - |
| 本所在地政業務核心範疇內，設定服務目標後提供各項優質服務滿意度，如：「多元客群服務」、「深坑地政專區」等。 | - | 98.2% | - |
| **服務成長及優化** | - | 97.8% | - |

**伍、民眾意見**

本次調查結果中，有1.4%的受調者(14件)對於本所提出相關建議，其中1.3%(13件)為鼓勵與期許，0.1%(1件)為建議，茲將受訪者的具體意見整理如下：

| **編號** | **建議項目** | **人次** |
| --- | --- | --- |
| 1 | 藝術氣息，棒。 | 1 |
| 2 | 觸控有趣，可以印方便。 | 1 |
| 3 | 範例E化，便民！ | 1 |
| 4 | 環境良好。 | 1 |
| 5 | 廁所乾淨。 | 1 |
| 6 | 畫廊很美，很用心！！ | 1 |
| 7 | 親切 | 1 |
| 8 | 喊話很精神，加油。 | 1 |
| 9 | 沒有其他建議，好。 | 1 |
| 10 | 亮，舒服 | 1 |
| 11 | 服務好 | 1 |
| 12 | 乾淨整齊 | 1 |
| 13 | 讚。 | 1 |
| 14 | 停車位可再增加。 | 1 |

|  |
| --- |
| 建議分析 |
| **建議1：停車位可再增加** |
| 評估結果：目前本所等四機關進駐七張捷運站聯合開發大樓，平日上班人員及洽公民眾眾多，停車位均一位難求，礙於空間關係無法提供停車場，仍建請洽公民眾多搭乘大眾運輸系統；另各機關刻正配合行政園區都市更新工程，未來在洽公停車之問題，即可改善。 |

**陸、結論建議**

* + 1. **本所各項服務態度與專業形象，深獲多數受訪民眾肯定。**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **題目** | **105年** | **106年** | **成長幅度** |
| **服務滿意度** | **服務滿意度** |
| **洽公等候時間滿意程度** | 96.7% | 98.2% | +1.5% |
| 服務人員問題回應之專業度及正確性 | 98.2% | 98.8% | +0.6% |
| 服務人員案件處理之即時性 | - | 96.7% | - |
| **服務專業度、及時性** | 98.2% | 97.8% | -0.4% |
| 洽公實體設施使用之便利性(例如：書寫(報)區、飲水機、申請書表、廁所﹝性別友善﹞、協談區等)。 | 95.5% | 98.9% | +3.4% |
| 洽公資訊設備使用之便利性(例如：實價查詢區、地籍圖資料查詢、觸控書寫範例、影印機等)。 | 96.8% | 99.5% | +2.7% |
| 洽公環境整體舒適整潔、綠美化。 | 97.1% | 97.2% | +0.1% |
| 洽公服務能清楚辨識且申辦動線順暢。 | 95.6% | 98% | +2.4% |
| **服務設施環境合宜程度** | 96.2% | 98.4% | +2.2% |
| 本所網站版面配置瀏覽、查詢資料及使用(含地政資料、網頁連結等正確性)。 | 92.2% | 93.1% | +0.9% |
| 本所網站多元及便利之資訊檢索服務。 | 91.9% | 92.7% | +0.8% |
| **網站使用之便利性** | 92.1% | 92.9% | +0.8% |
| 服務人員皆有禮主動招呼、引導並熱心回應問題 | 98.3% | 98.8% | +0.5% |
| 曾經洽電本所服務人員諮詢後之感受 | - | 99.5% | - |
| **服務行為友善及禮儀** | 98.3% | 99.2% | +0.9% |
| 主動公開服務相關資訊，如服務項目、業務承辦資訊、申辦業務標準作業流程、應備表件、書表範例等。 | 95.6% | 98.1% | +2.6% |
| 公開資訊皆以簡明、易讀易懂及易用之形式呈現。 | - | 97.7% | - |
| 提供多元案件查詢管道，如現場、電話、網路、行動裝置等，方便查詢。 | - | 95.7% | - |
| **服務資訊透明度** | 95.6% | 97.2% | +1.6% |
| 本所提供之客製化服務滿意度，如「英文不動產權利證明書當日核發服務」、「觸控書寫範例E助手」、「烏來原住民保留地專區」、「深坑地政專區」等。 | - | 97.7% | - |
| 本所提供之專人全程服務滿意度，如「機關業務轉介通訊錄」、「地政小而能工作站各項代收服務」、「跨縣市代收服務」、「跨機關放置申請書表」等。 | - | 97.4% | - |
| 本所提供之主動服務滿意度，如「地政專車」、「行動到府」等。 | - | 97.3% | - |
| **服務可近性** | - | 97.5% | - |
| 本所為完成服務遞送，運用有限資源提供各項突破成長服務滿意度，如：「地政專車」、「擴大鄰近服務據點」等。 | - | 97.4% | - |
| 本所在地政業務核心範疇內，設定服務目標後提供各項優質服務滿意度，如：「多元客群服務」、「深坑地政專區」等。 | - | 98.2% | - |
| **服務成長及優化** | - | 97.8% | - |
| 平均滿意度 | 96.2% | 97.4% | +1.2% |
| 服務滿意度成長計算 | (97.4%-96.2%)/96.2%=1.2% |
| 服務滿意度成長率 | 1.2% |

* + 1. **總結：**

由於本調查為橫斷面之調查方式，亦即針對某一時間點的樣本進行調查與分析，然而目前本所推動之各項活動與服務內容正處於推廣期，民眾前往本所辦理相關業務時，對於不同之服務滿意度可能會受到不同因素所影響(如：時間、背景等)，因此如要提升民眾對於本所知滿意程度，可能需要更長久的觀測，並提出不同之影響因素。另，本調查以問卷調查法進行資料的收集，問卷的發放方式為代發的方式，而非一對一進行問卷的介紹並提供民眾適切的解答與回應，同時也無法當面觀看其填答之狀況，以此前提下，綜合得以下段總結，合先敘明。

本所本年度「洽公等待時間滿意度」為98.2%，較去年提升1.5%；「服務專業度、即時性」滿意度達97.8%，較去年下降0.4%；「服務設施環境合宜程度」滿意度達98.4%，較去年提升2.2%；「網站使用之便利性」滿意度達92.9%，較去年提升0.8%；「服務行為友善及禮儀」滿意度達99.2%，較去年提升0.9%；「服務資訊透明度」滿意度達97.2%，較去年提升1.6%；「服務可近性」滿意度達97.5%、「服務成長及優化」滿意度達97.8%；綜上，本所本年度整體滿意度97.4%，較去年提升1.2%。

 經調查，本年度本所提供各項服務品質，受訪民眾皆達9成以上皆給予正面評價，顯示本所過去一年對於同仁所作各項教育訓練與創新提案，皆能獲得多數民眾肯定，未來應該持續保持服務熱誠，持續精進業務相關專業知識。