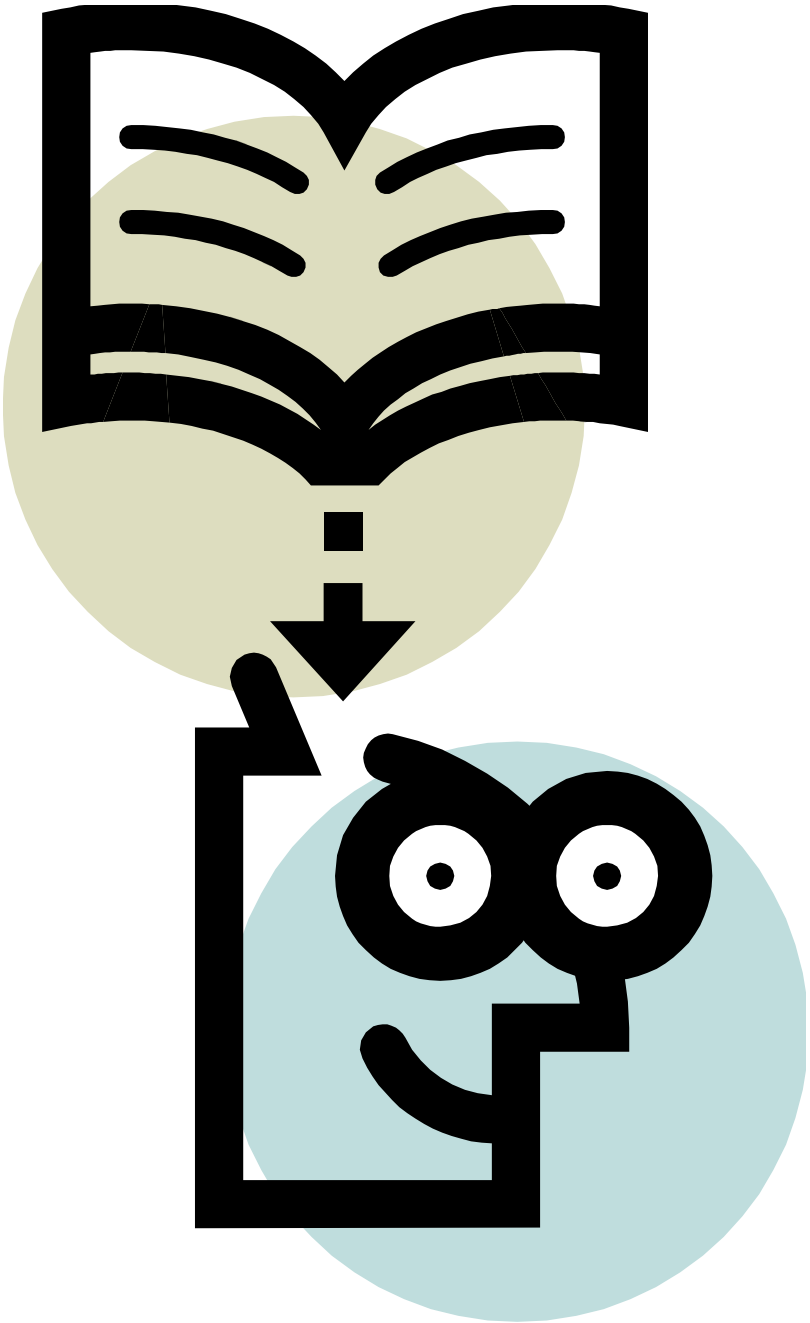


隨著「知識經濟」時代來臨，世界在變、環境在變、想法在變，唯一不變的就是「變」，本所望將地政業務轉化成地政服務，建立以符合民眾導向的服務理念，提供更適切優質之服務措施，係為目標更為方向，是以本分析報告係以問卷調查方式呈現為民服務績效之虞，更讓本所傾聽民聲，藉以貼近民意，可望達「地政新世代、滿意隨身帶」之更高服務理念。

壹、 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『109 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。

貳、 調查方法

一、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。

二、有效樣本數

本調查發放問卷數量1,200份，回收1,175份，剔除填答不完整或缺失的無效問卷13份，有效問卷共計1, 162份，有效問卷回收率為96.8%。

三、調查期間

自民國109年6月8日至6月20日。

四、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。

五、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。

六、問卷內容大綱

(一) 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)

(二) 各項服務之滿意程度

1. 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即時性。(Q2-1-2)
2. 服務設施及環境合宜程度：
   - 洽公實體設施 (例如：有椅背座椅、書寫﹝報﹞區、申請書表、廁所﹝性別友善﹞)使用之便利性。(Q2-2-1)
   - 洽公資訊設備 (例如：資訊服務鈴、地籍圖資料/實價登錄查詢、觸控書寫 E 範例、地政資訊平台等) 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)
3. 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。(Q2-3-1)
   - 曾洽電本所服務人員諮詢後之感受。(Q2-3-2)
4. 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。(Q2-4-1)
   - 公開資訊皆以簡明、易讀易懂及易用之形式呈現(Q2-4-2)

5. 網站使用之便利性：
   - 使用本所(新店地政事務所)網站情形(Q2-5-1)
   - 本所網站版面配置瀏覽、查詢資料、使用性能多元且便利。(Q2-5-2)
6. 臉書服務：
   - 對於新北市政府地政局成立之臉書粉絲專頁-「地政。稍息。新北事」知悉情形。(Q2-6-1)
   - 對於「地政。稍息。新北事」粉絲專頁提供資訊的滿意程度。(Q2-6-2)

(三) 受訪民眾對新店地政事務所具體意見

(四) 受訪民眾基本資料
   - 受訪民眾性別/年齡/教育/職業/洽所次數。

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 109 年 6 月 8 日開始發放，經過四週的發放，共發放 1,200 份，回收 1,175 份，回收率 97.9%，其中剔除填答不完整的無效問卷 13 份，其有效問卷為 1,162 份，有效問卷回收率為 96.8%。

一、性別：

本次調查結果顯示，受訪男性共 495 位，女性共 667 位，男性佔 42.6%，女性的比例佔 57.4%，本次調查對象以女性居多。

二、年齡：

本次調查結果顯示，受訪年齡 20 歲以下計 6 位，21 至 30 歲計 164 位，31 至 40 歲計 379 位，41 至 50 歲計 360 位，51 至 60 歲計 222 位，60 歲以上計 31 位，比例分別為 0.5% 、14.1%、32.6%、31.0%、19.1%、2.7%，顯見親至本所洽公民眾本次多數落在 31 至 40 歲。

三、教育程度：

本次調查結果顯示，受訪教育程度國小計 12 位，國中計 68 位，高中(職)計 347 位，大學(專)計 630 位，研究所以上計 105 位，比例分別為 1.0%、5.9%、29.9%、54.2%、9.0%，顯見本次調查對象，教育程度為大學(專)之民眾占大宗。

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 295 位，比例占 25.4%，非從事不動產相關行業計 867 位，比例佔 74.6%，顯見本次調查對象，主要為從事非不動產相關行業之民眾為主。

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 533 位，2-5 次者共有 352 位，6-10 次者共 85 位，11 次以上者 192 位，其比例分別為 45.9%、30.3%、7.3%、16.5%，顯見本次調查對象，以第 1 次來所洽公民眾占大宗。

六、綜合一覽表

基本資料	資料類別	人數	百分比
性別	男性	495	42.6%
	女性	667	57.4%
年齡	20 歲以下	6	0.5%
	21-30 歲	164	14.1%
	31-40 歲	379	32.6%
	41-50 歲	360	31%
	51-60 歲	222	19.1%
	60 歲以上	31	2.7%
教育程度	國小	12	1.0%
	國中	68	5.9%

	高中(職)	347	29.9%
	大學(專)	630	54.2%
	研究所以上	105	9%
職業	不動產相關行業	295	25.4%
	非不動產相關行業	867	74.6%
洽公次數	第 1 次	533	45.9%
	2-5 次	352	30.3%
	6-10 次	85	7.3%
	11 次以上	192	16.5%

肆、樣本描述性分析

本調查扣除基本資料共調查 18 項，分別是 15 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 109 年與 108 年度差異，檢定兩樣本的是否有顯著的差異水準，藉以顯示 109 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。

一、 洽辦業務之各項分析

(一) 洽辦櫃檯類別

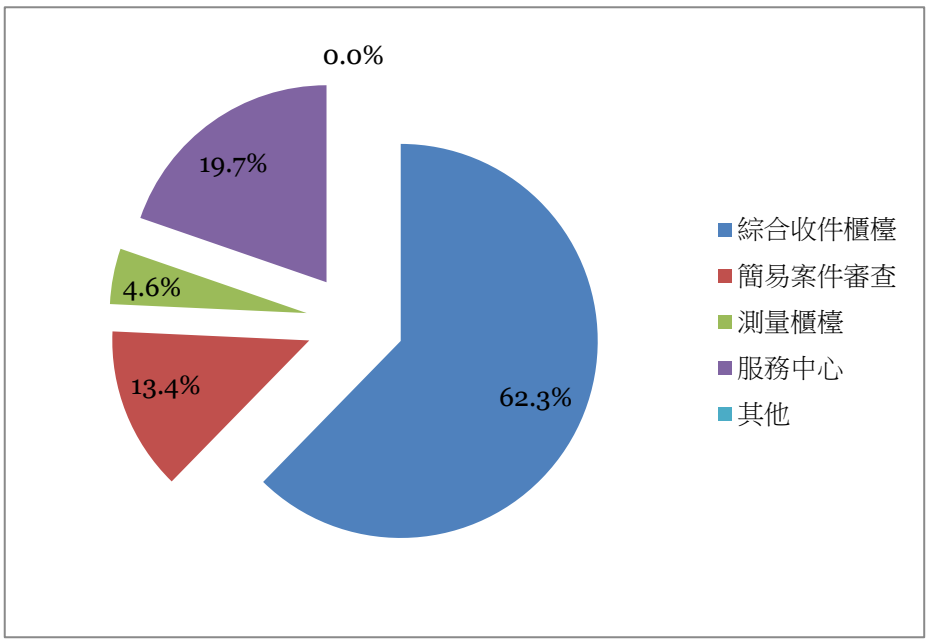
1. 次數分配

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62.3%、簡易案件審查13.4%、測量櫃檯4.6%、服務中心19.7%、其他0%(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	724	62.3%
簡易案件審查	156	13.4%
測量櫃檯	53	4.6%
服務中心	229	19.7%
其他	0	0.0%
總計	1162	100.0%

圖 1



2. 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。

(二) 洽辦業務類別

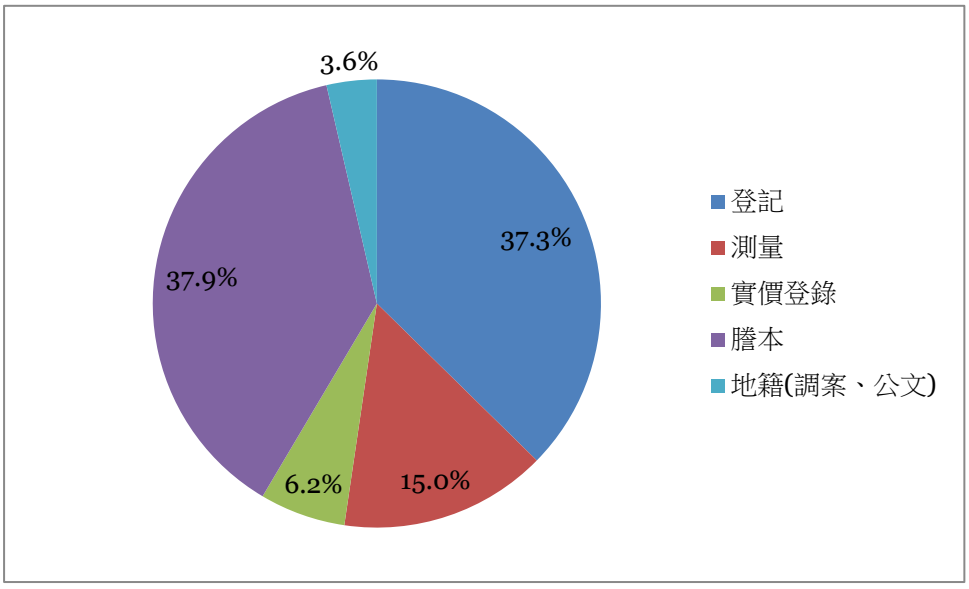
1. 次數分配

由調查顯示，本次受調民眾至本所辦理業務分別為登記37.3%、測量15.0%、實價登錄6.2%、謄本37.9%、地籍(調案、公文)3.6% (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	434	37.3%
測量	174	15.0%
實價登錄	72	6.2%
謄本	440	37.9%
地籍(調案、公文)	42	3.6%
總計	1162	100.0%

圖 2



2. 年度比較分析、成長率

僅就受調民眾洽所申辦業務進行陳述，不進行年度比較分析及成長率分析。

(三) 洽公等候時間滿意度

1. 次數分配

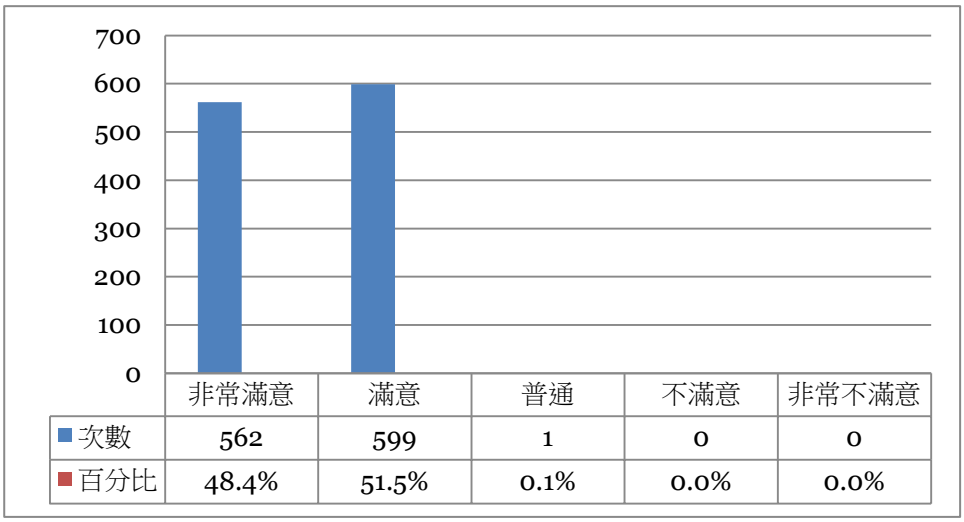
由調查顯示，有 99.9%的受調民眾至本所洽公等待時間給予正面評價，其中 48.4%的受訪民眾表示「非常滿意」，51.5%的受訪民眾表示「滿意」。另外有 0.1%的受調民眾表示「普通」，無負面評價，如表、圖 3 所示。由此可知，大多數的受訪民眾至本所洽公等待時間表示滿意。

表3、洽公等候時間滿意程度

	次數	百分比
非常滿意	562	48.4%
滿意	599	51.5%
普通	1	0.1%
不滿意	0	0.0%
非常不滿意	0	0.0%
總和	1162	100.0%

整體評價	非常滿意	滿意	普通	不滿意
109 年	48.4%	51.5%	0.1%	0.0%

圖3、洽公等候時間滿意圖



年度比較分析、成長率

將 109 年度與 108 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 108 年度的 99.6%提升至 109 年度 99.9%，提升 0.3%，如圖 4、表 4 所示。其中受訪民眾表示：

- 「非常滿意」的比例從 108 年度 38.1%上升至 109 年度的 48.4%。
- 「滿意」的比例從 108 年度 61.5%下降至 109 年度的 51.5%。
- 「普通」的比例從 108 年度 0.4%下降至 109 年度的 0.1%。
- 「不滿意」的比例 108 及 109 年度皆為 0%。
- 「非常不滿意」的比例從 108 及 109 年度皆為 0%。

圖 4、洽公等待時間的滿意度年度比較分析

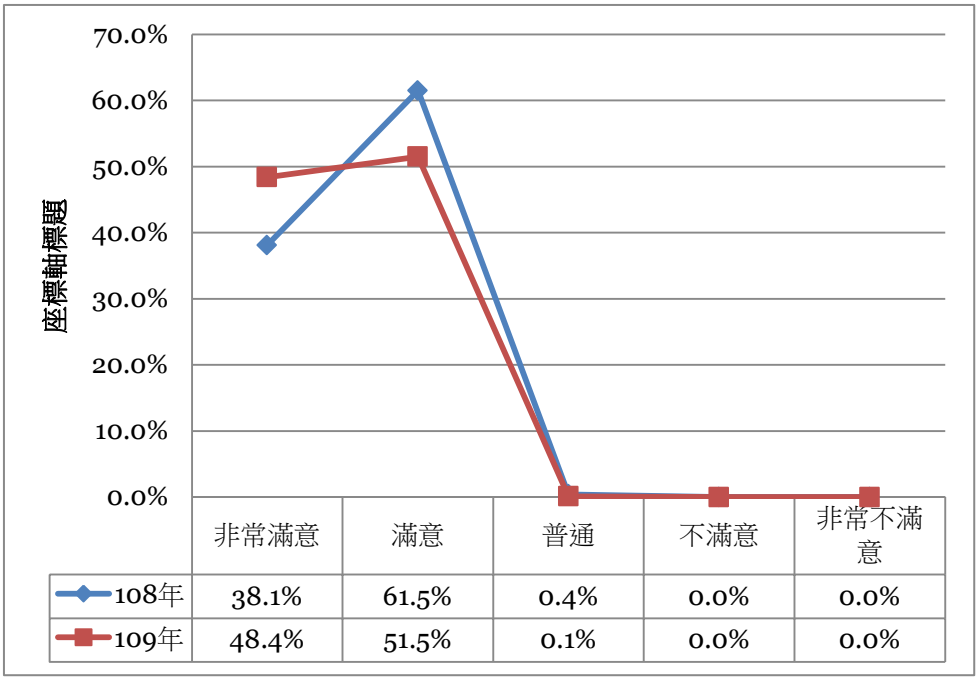


表 4、成長率分析

洽公等待時間的滿意度成長率		
年度	108 年	109 年
滿意度	99.6%	99.9%
服務滿意度成長計算	(99.9%-99.6%)/99.6%=0.3%	
服務滿意度成長率	0.3%	

二、 各項服務滿意程度

(一) 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：

(1)次數分配

由調查顯示，有 99.8%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 51.1%的受訪民眾表示「非常滿意」，48.7%的受訪民眾表示「滿意」，如表、圖 5 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 0.2%受調民眾表示「普通」。

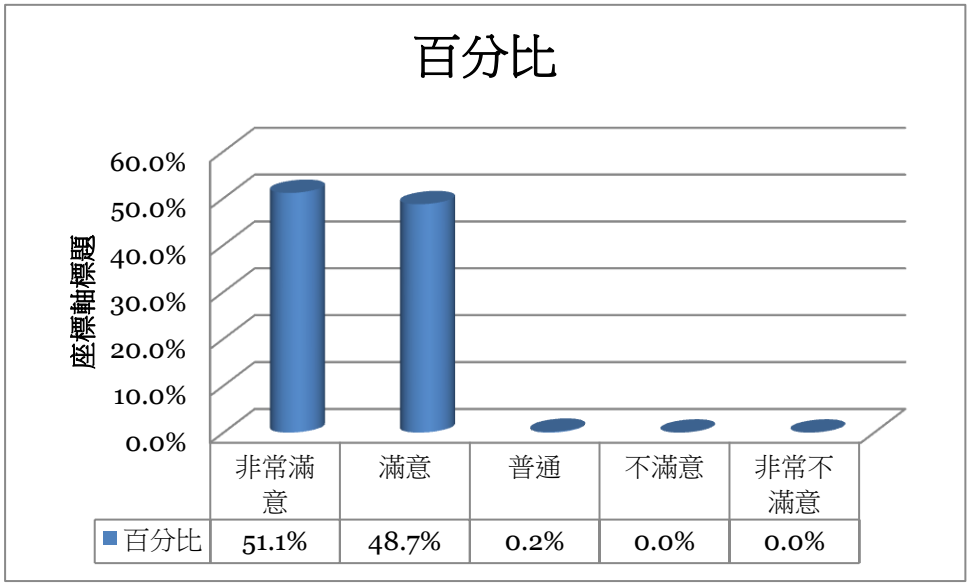
由此可知，大多數的受調民眾滿意本所服務人員問題回應之專業度及正確性。

表5、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	594	51.1%
滿意	566	48.7%
普通	2	0.2%
不滿意	0	0.0%
非常不滿意	0	0.0%
總和	1162	100.0%

整體評價	正面評價	無評價	負面評價	總和
百分比	99.8%	0.2%	0%	100%

圖 5、服務人員問題回應之專業度及正確性滿意圖



(2)年度比較分析、成長率

將 109 年度與 108 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 108 年度的 99.6%略升至 109 年度 99.8%，提升 0.2%(如圖、表 6 所示)。其中受訪民眾表示：

- 「非常滿意」的比例從 108 年度的 51.0%提升至 109 年度的 51.1%
- 「滿意」的比例從 108 年度的 48.6%提升至 109 年度的 48.7%
- 「普通」的比例從 108 年度的 0.4%下降至 109 年度的 0.2%
- 「不滿意」的比例 108 與 109 年度皆為 0%。
- 「非常不滿意」的比例 108 與 109 年度皆為 0%。

圖 6、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

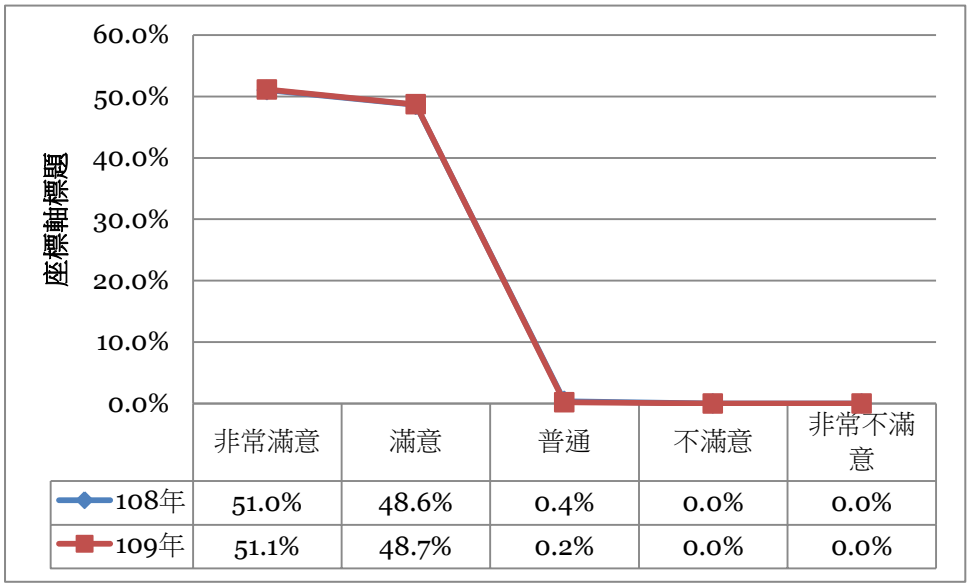


表 6、成長率分析

服務人員問題回應之專業度及正確性滿意度成長率		
年度	108 年	109 年
滿意度	99.6%	99.8%
服務滿意度成長計算	(99.8%-99.6%)/99.6%=0.2%	
服務滿意度成長率	0.2%	

2. 服務人員案件處理之即時性

(1) 次數分配

由調查顯示，有 99.8%的受調民眾滿意本所服務人員案件處理之即時性，其中 48.5%的受調民眾表示「非常滿意」，51.3%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 0.2%的受調民眾表示「普通」。

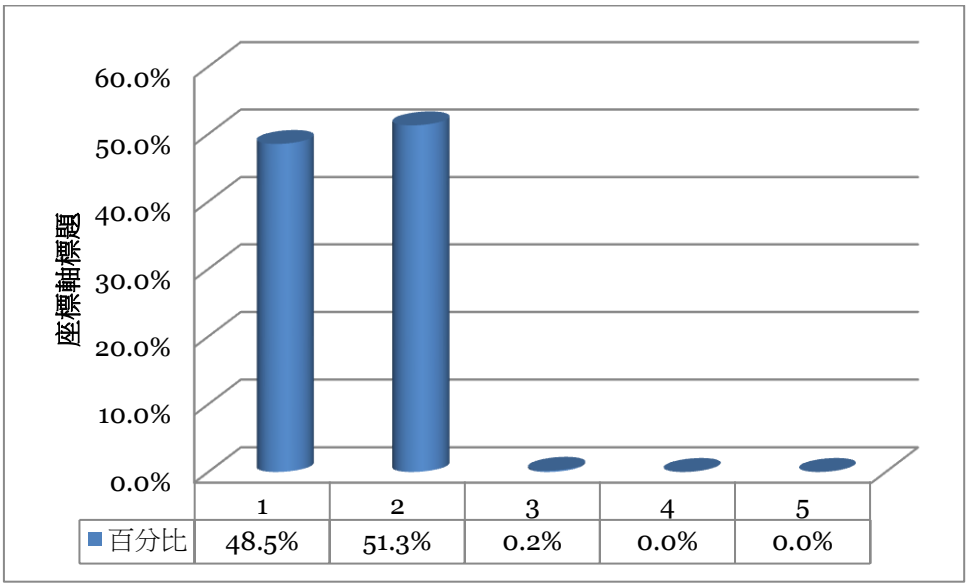
由此可知，大多數的受調民眾滿意本所服務人員案件處理之即時性(如表、圖 7 所示)。

表7、服務人員案件處理之即時性滿意度

	次數	百分比
非常滿意	564	48.5%
滿意	596	51.3%
普通	2	0.2%
不滿意	0	0.0%
非常不滿意	0	0.0%
總和	1162	100.0%

整體評價	正面評價	無評價	負面評價	總和
百分比	99.8%	0.2%	0%	100.0%

圖7、服務人員案件處理之即時性滿意圖



(2)年度比較分析、成長率

將 108 年度與 109 年度之調查結果相比較，受調民眾對於本所服務人員案件處理之即時性滿意度的正面評價由 108 年度的 99.5%提升至 109 年度 99.8%，提升 0.3%(如圖、表 8 所示)。其中受訪民眾表示：

- 「非常滿意」的比例從 108 年度的 48.6%下降至 109 年度的 48.5%
- 「滿意」的比例從 108 年度的 49.9%提升至 109 年度的 51.3%
- 「普通」的比例從 108 年度的 0.5%下降至 109 年度的 0.2%
- 「不滿意」的比例 108 與 109 年度皆為 0%。
- 「非常不滿意」的比例 108 與 109 年度皆為 0%。

圖 8、服務人員案件處理之即時性滿意度年度比較分析

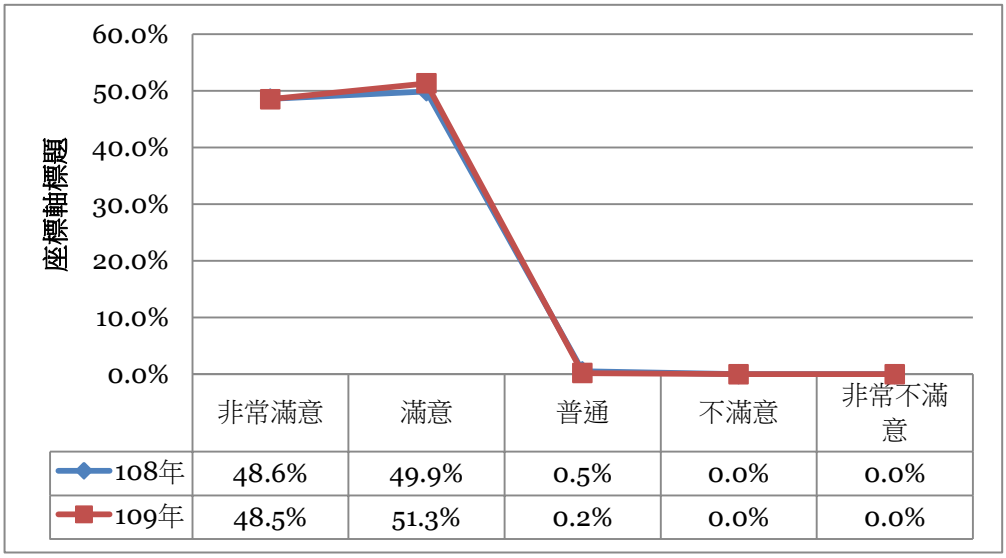


表 8、成長率分析

服務人員案件處理之即時性滿意度成長率		
年度	108 年	109 年
滿意度	99.5%	99.8%
服務滿意度成長計算	(99.8%-99.5%)/99.5%=0.3%	
服務滿意度成長率	0.3%	

3.109 年度服務專業度、即時性之滿意度為 99.8%。

題目	108 年 服務滿意度	109 年 服務滿意度	成長幅度
服務人員問題回應之專業度及正確性	99.6%	99.8%	+0.2%
服務人員案件處理之即時性	99.5%	99.8%	+0.3%
服務專業度、即時性	99.6%	99.8%	+0.2%

(二) 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：有椅背座椅、書寫(報)區、申請書表、廁所〔性別友善〕等)：

(1)次數分配

由調查顯示，有 99.6%的受調民眾滿意至本所洽公實體設施使用之便利性，其中 43.5%的受調民眾表示「非常滿意」，56.1%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 0.4%的受調民眾表示「普通」。

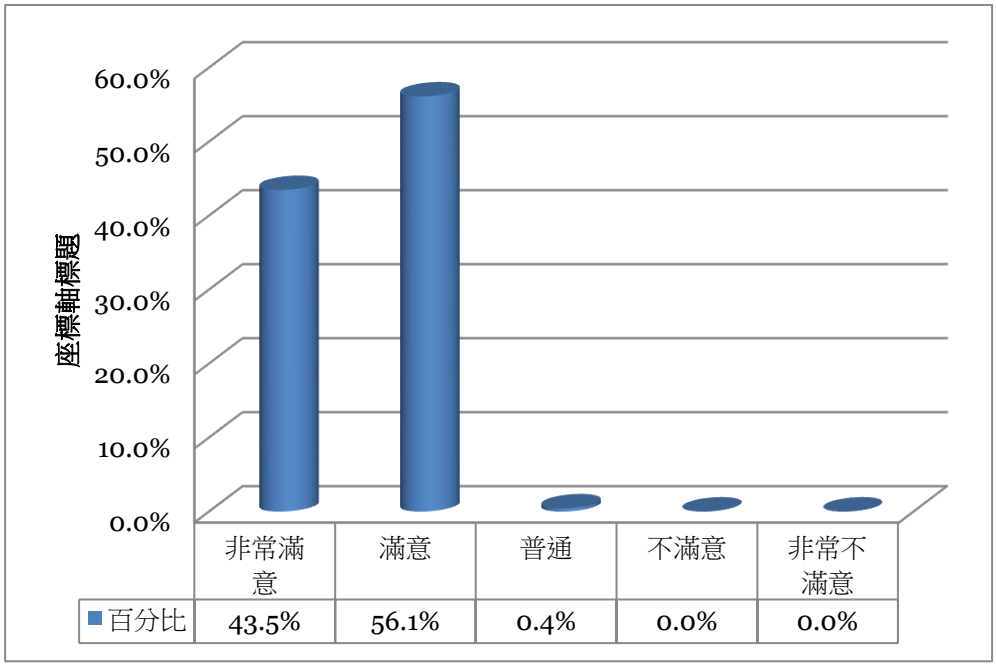
由此可知，大多數受調民眾滿意本所洽公實體設施使用之便利性(如表、圖 9 所示)。

表9、洽公實體設施使用之便利性滿意度

	次數	百分比
非常滿意	505	43.5%
滿意	652	56.1%
普通	5	0.4%
不滿意	0	0.0%
非常不滿意	0	0.0%
總和	1162	100.0%

整體評價	正面評價	無評價	負面評價	總和
百分比	99.6%	0.4%	0%	100%

圖9、洽公實體設施使用之便利性滿意圖



(2)年度比較分析、成長率

將本年度與 108 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 108 年度的 99.4%提升至 109 年度 99.6%，上升 0.2%(如圖、表 10 所示)。其中受調民眾表示：

- 「非常滿意」的比例從 108 年度 45.4%下降至 109 年度的 43.5%
- 「滿意」的比例從 108 年度 54%上升至 109 年度的 56.1%
- 「普通」的比例從 108 年度 0.6%下降至 109 年度的 0.4%
- 「不滿意」的比例 108 及 109 年度皆為 0%
- 「非常不滿意」的比例 108 及 109 年度皆為 0%。

圖 10、**洽公實體設施使用之便利性滿意度年度比較分析**

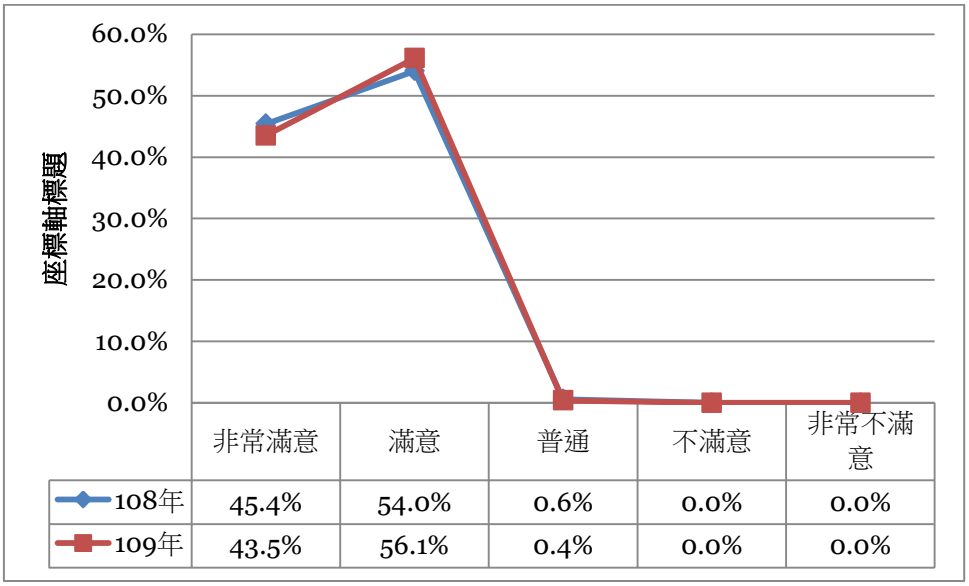


表 10、成長率分析

洽公實體設施使用之便利性滿意度成長率		
年度	108 年	109 年
滿意度	99.4%	99.6%
服務滿意度成長計算	(99.6%-99.4%)/99.4%=0.2%	
服務滿意度成長率	0.2%	

2.洽公資訊設備使用之便利性(例如：資訊服務鈴、地籍圖資料/實價登錄查詢、觸控書寫 E 範例、地政資訊平台等)：

(1)次數分配

由調查顯示，有 99.7%的受調民眾滿意至本所洽公資訊設備使用之便利性，其中 42.3%的受調民眾表示「非常滿意」，57.4%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 0.3%的受調民眾表示「普通」。

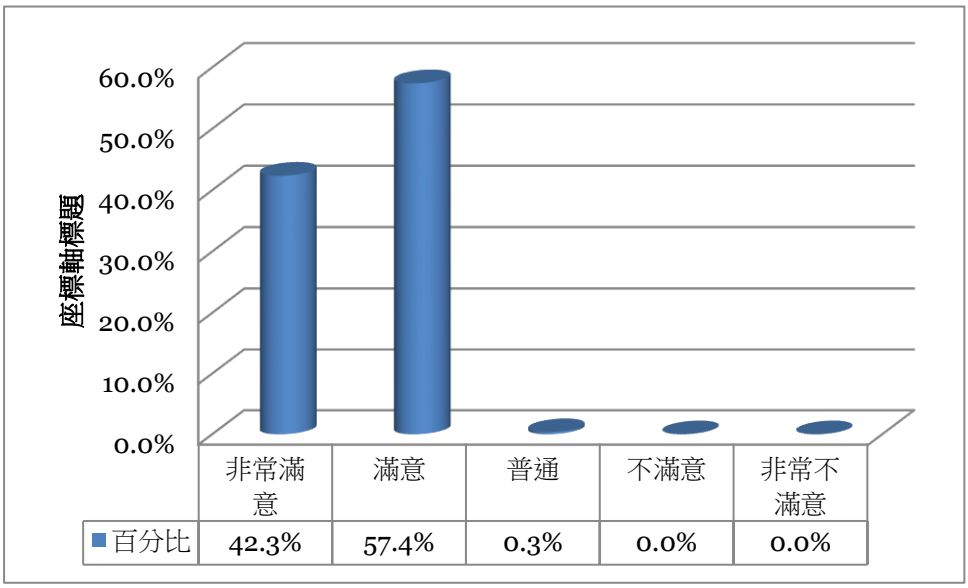
由此可知，大多數受調民眾滿意至本所洽公資訊設備使用之便利性(如表、圖 11 所示)。

表11、洽公資訊設備使用之便利性滿意度

	次數	百分比
非常滿意	492	42.3%
滿意	666	57.4%
普通	4	0.3%
不滿意	0	0.0%
非常不滿意	0	0.0%
總和	1162	100.0%

整體評價	正面評價	無評價	負面評價	總和
百分比	99.7%	0.3%	0.0%	100%

圖 11、洽公資訊設備使用之便利性滿意圖



(2)年度比較分析、成長率

將本年度與 108 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 108 年度的 99.6%上升至 109 年度 99.7% (如圖、表 12 所示)。其中受調民眾表示：

- 「非常滿意」的比例從 108 年度 46.9%下降至 109 年度的 42.3%
- 「滿意」的比例從 108 年度 52.7%上升至 109 年度的 57.4%
- 「普通」的比例從 108 年度 0.4%下降至 109 年度的 0.3%
- 「不滿意」的比例 108 及 109 年度皆為 0%
- 「非常不滿意」的比例 108 及 109 年度皆為 0%

圖 12、**洽公資訊設備使用之便利性滿意度年度比較分析**

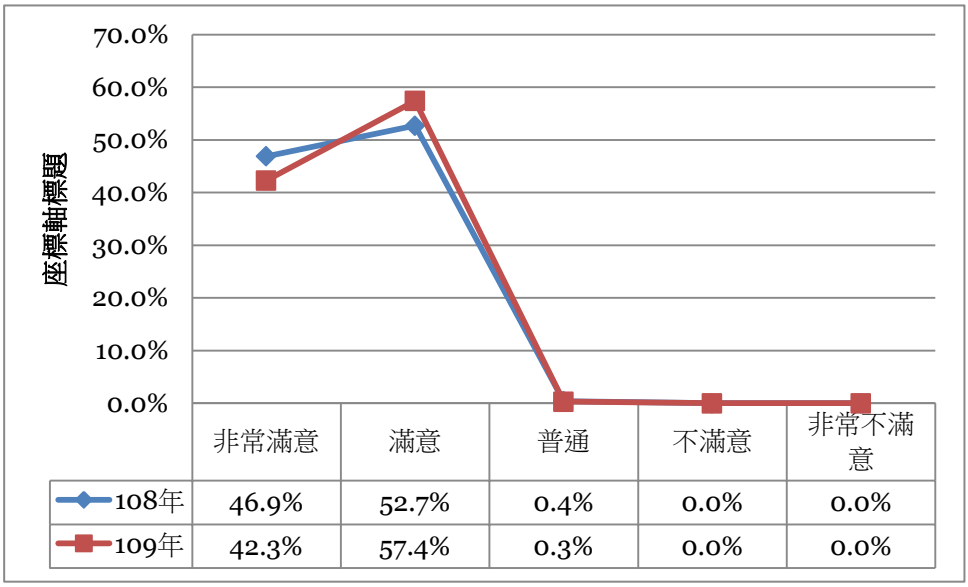


表 12、成長率分析

洽公資訊設備使用之便利性滿意度成長率		
年度	108 年	109 年
滿意度	99.6%	99.7%
服務滿意度成長計算	(99.7%-99.6%)/99.6%=0.1%	
服務滿意度成長率	0.1%	

3.洽公環境整體舒適整潔、綠美化：

(1)次數分配

由調查顯示，有 99.1%的受調民眾滿意本所整體洽公環境，其中 46.6%的受調民眾表示「非常滿意」，52.5%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 0.9%的受調民眾表示「普通」。

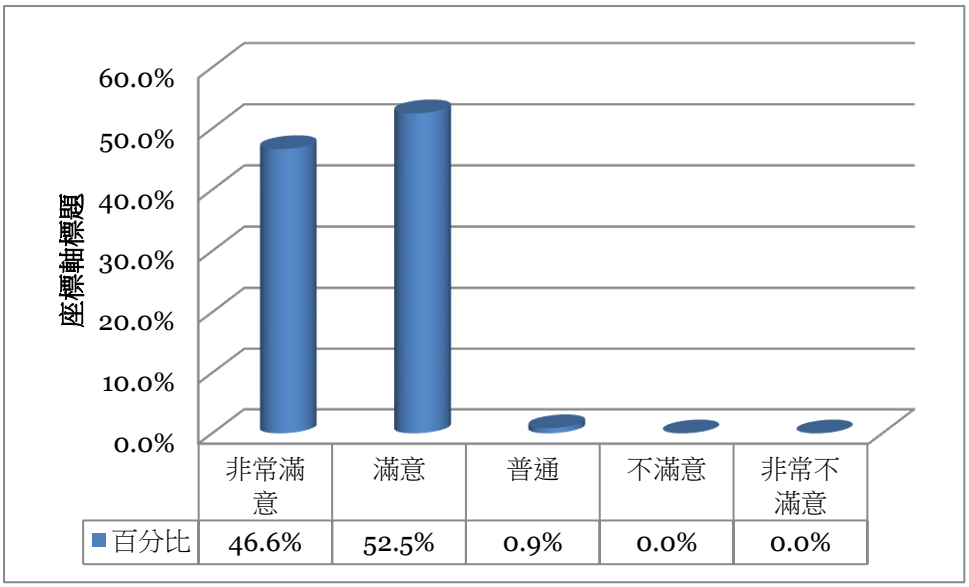
由此可知，大多數受調民眾滿意本所整體洽公環境(如表、圖 13 所示)。

	次數	百分比
非常滿意	542	46.6%
滿意	610	52.5%
普通	10	0.9%
不滿意	0	0.0%
非常不滿意	0	0.0%
總和	1162	100.0%

表13、洽公環境整體滿意度

整體評價	正面評價	無評價	負面評價	總和
百分比	99.1%	0.9%	0.0%	100%

圖 13、洽公環境整體滿意圖



(2)年度比較分析、成長率

將本年度與 108 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 108 年度的 97.9%上升至 109 年度的 99.1%(如圖、表 14 所示)。其中受調民眾表示：

- 「非常滿意」的比例從 108 年度 47.3 下降至 109 年度的 46.6%
- 「滿意」的比例從 108 度 50.6%上升至 109 年度的 52.5%
- 「普通」的比例從 108 度 2.1%下降至 109 年度的 0.9%
- 「不滿意」的比例 108 年度與 109 年度皆為 0%
- 「非常不滿意」的比例 108 年度與 109 年度皆為 0%

圖 14、**洽公環境整體滿意度年度比較分析**

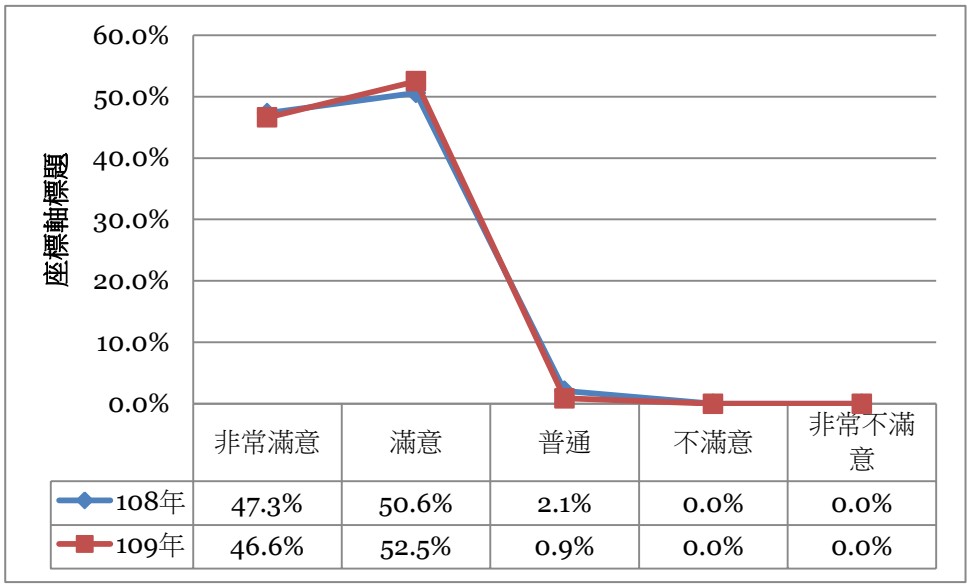


表 14、成長率分析

洽公環境整整體滿意度成長率		
年度	108 年	109 年
滿意度	97.9%	99.1%
服務滿意度成長計算	(99.1%-97.9%)/97.9%=1.2%	
服務滿意度成長率	1.2%	

4.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 99%的受調民眾滿意本所提供之服務辨識度及申辦動線，其中 42.9%的受調民眾表示「非常滿意」，56.1%的受訪民眾表示「滿意」。

無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 1.0%的受調民眾表示「普通」。

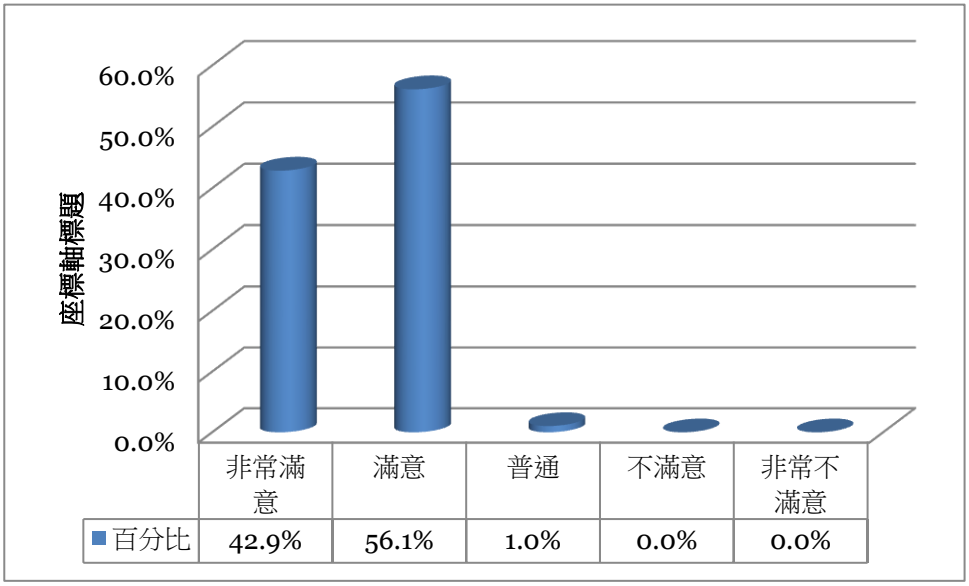
由此可知，大多數受調民眾滿意本所提供之服務辨識度及申辦動線(如表、圖 15 所示)。

表15、服務辨識度及申辦動線滿意度

	次數	百分比
非常滿意	498	42.9%
滿意	652	56.1%
普通	12	1.0%
不滿意	0	0.0%
非常不滿意	0	0.0%
總和	1162	100.0%

整體評價	正面評價	無評價	負面評價	總和
百分比	99.0%	1.0%	0%	100%

圖15、服務辨識度及申辦動線滿意圖



(2)年度比較分析、成長率

將本年度與 108 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 108 年度的 99.3%下降至 109 年度 99%，下降 0.3%(如圖、表 16 所示)。其中受調民眾表示：

- 「非常滿意」的比例從 108 年度 44.6%下降至 109 年度的 42.9%
- 「滿意」的比例從 108 年度 54.7%上升至 109 年度的 56.1%
- 「普通」的比例從 108 年度 0.7%上升至 109 年度的 1%
- 「不滿意」的比例從 108 年度 0%下降至 109 年度的 0%
- 「非常不滿意」的比例 108 及 109 年度皆為 0%。

圖 16、**服務辨識度及申辦動線滿意度年度比較分析**

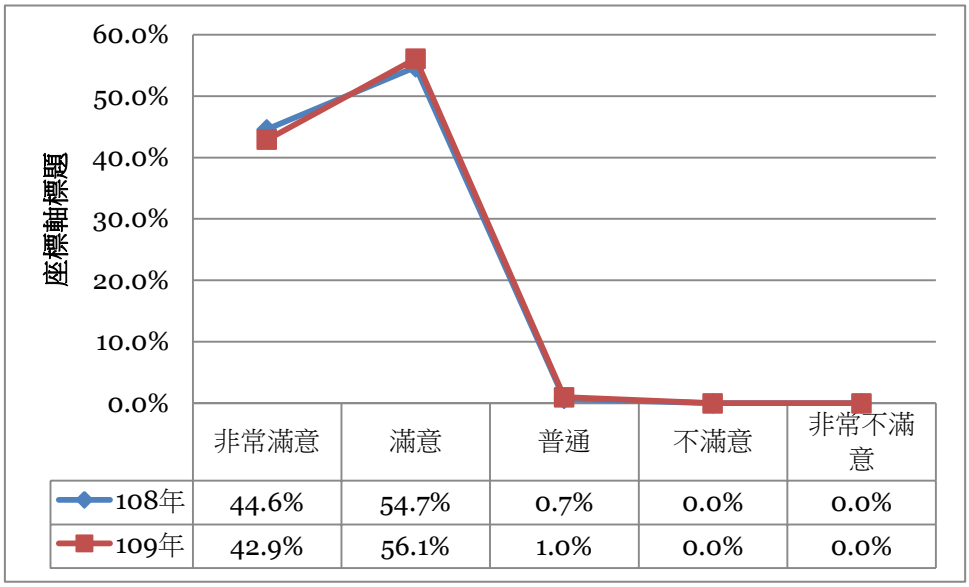


表 16、成長率分析

服務辨識度及申辦動線滿意度年度成長率		
年度	108 年	109 年
滿意度	98.3%	99%
服務滿意度成長計算	(99%-99.3%)/99.3%=-0.3%	
服務滿意度成長率	-0.3%	

5.109 年度服務設施環境合宜程度之滿意度為 99.3%。

題目	108 年 服務滿意度	109 年 服務滿意度	成長幅度
洽公實體設施使用之便利性(例如：有椅背座椅、書寫﹝報﹞區、申請書表、廁所﹝性別友善﹞等)。	99.4%	99.6%	+0.2%
洽公資訊設備使用之便利性(例如：資訊服務鈴、地籍圖資料/實價登錄查詢、觸控書寫 E 範例、地政資訊平台等)。	99.6%	99.7%	+0.1%
洽公環境整體舒適整潔、綠美化。	97.9%	99.1%	+1.2%
洽公服務能清楚辨識且申辦動線順暢。	99.3%	99%	-0.3%
服務設施環境合宜程度	99.1%	99.3%	+0.2%

(三) 服務行為友善及禮儀：

1.服務人員禮貌主動招呼、引導並熱心回應問題：

(1)次數分配

由調查顯示，有 99.6%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 48.9%的受調民眾表示「非常滿意」，50.7%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 0.4%的受調民眾表示「普通」。

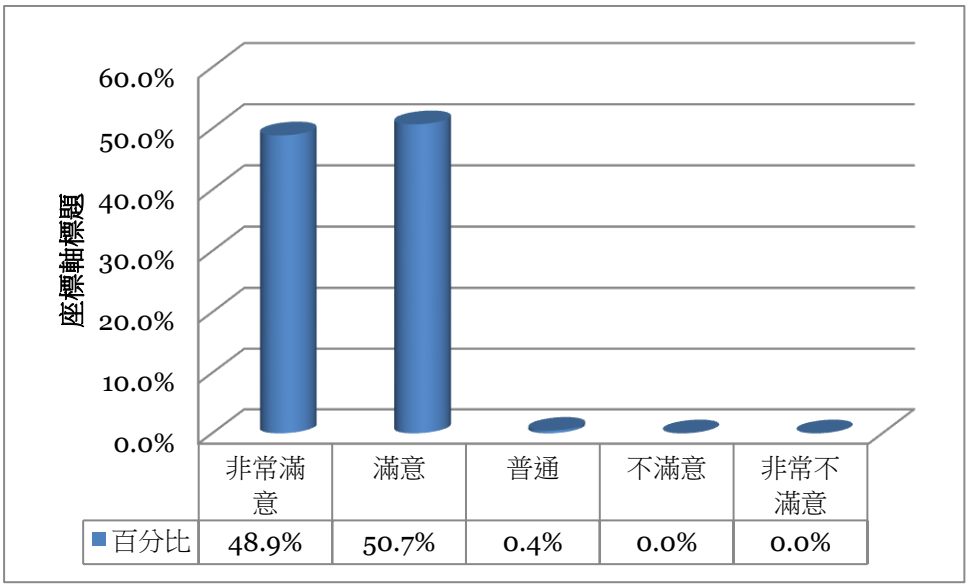
由此可知，大多數受調民眾滿意服務人主動有禮、引導並熱心回應問題(如表、圖 17 所示)。

表17、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	568	48.9%
滿意	589	50.7%
普通	5	0.4%
不滿意	0	0.0%
非常不滿意	0	0.0%
總和	1162	100.0%

整體評價	正面評價	無評價	負面評價	總和
百分比	99.6%	0.4%	0%	100%

圖 17、本所服務人主動有禮、引導並熱心回應問題滿意圖



(2)年度比較分析、成長率

將本年度與 108 年度之調查結果相比較，受調民眾對於本所服務人員主動有禮、引導並熱心回應問題滿意度的正面評價由 108 年度的 99.7%下降至 109 年度 99.6%，下降 0.1%(如圖、表 18 所示)。其中受調民眾表示：

- 「非常滿意」的比例從 108 年度 44.7%上升至 109 年度的 48.9%
- 「滿意」的比例從 108 年度 55%下降至 109 年度的 50.7%
- 「普通」的比例從 108 年度 0.3%上升至 109 年度的 0.4%
- 「不滿意」的比例從 108 及 109 年度皆為 0%
- 「非常不滿意」的比例 108 及 109 年度皆為 0%。

圖 18、**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**

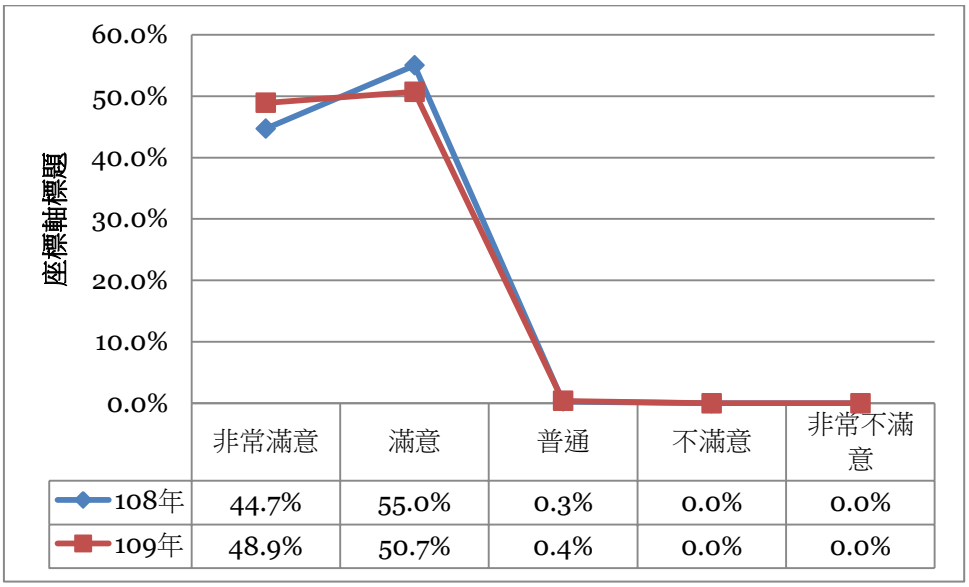


表 18、成長率分析

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	108 年	109 年
滿意度	99.7%	99.6%
服務滿意度成長計算	(99.6%-99.7%)/99.7%=-0.1%	
服務滿意度成長率	-0.1%	

2.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 6%民眾未填，推測其為未洽電過本所，故扣除未填部分，有 99.2%的受調民眾滿意洽電本所服務人員諮詢態度，其中 48.1%的受調民眾表示「非常滿意」，51.1%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0.8%的受調民眾表示「普通」。

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19所示)。

表19、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	525	45.2%
滿意	558	48.0%
普通	9	0.8%
不滿意	0	0.0%
非常不滿意	0	0.0%
未填(無洽電過本所)	70	6.0%
總和	1162	100.0%

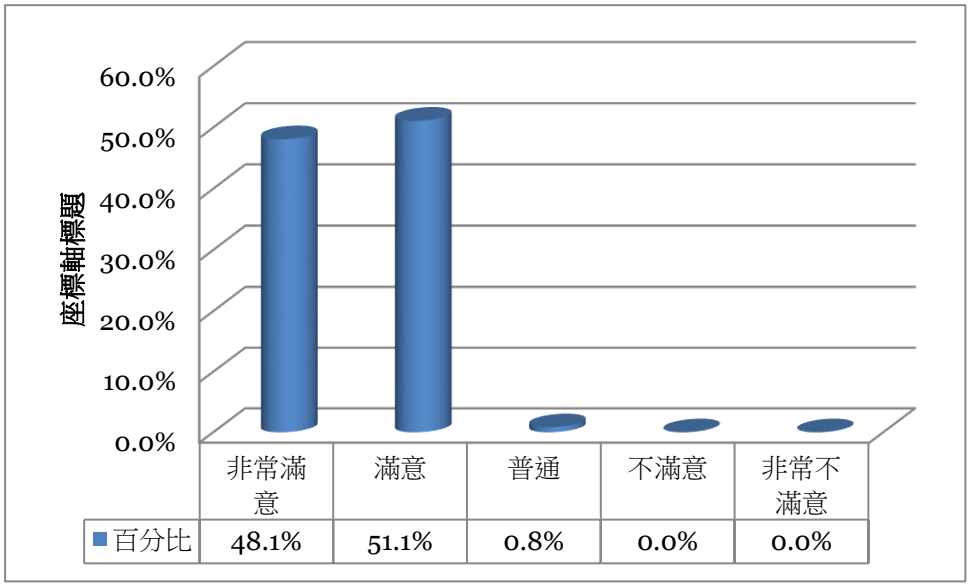
洽電本所服務人員諮詢後之感受滿意度(扣除未填者)

	次數	百分比
非常滿意	525	48.1%
滿意	558	51.1%
普通	9	0.8%
不滿意	0	0.0%
非常不滿意	0	0.0%
總和	1092	100.0%

整體評價	正面評價	無評價	負面評價	總和

百分比	99.2%	0.8%	0%	100%

圖19、洽電本所服務人員諮詢後之感受滿意圖(扣除未填者)



(2)年度比較分析、成長率

將本年度與 108 年度之調查結果相比較，受調民眾對於洽電本所詢問之滿意度的正面評價由 108 年度的 99.1 略升至 109 年度 99.2%，上升 0.1%(如圖、表 20 所示)。其中受調民眾表示：

- 「非常滿意」的比例從 108 年度 41.1%提升至 109 年度的 48.1%
- 「滿意」的比例從 108 年度 58%下降至 109 年度的 51.1%
- 「普通」的比例從 108 年度 0.9%下降至 109 年度的 0.8%
- 「不滿意」的比例從 108 及 109 年度皆為 0%
- 「非常不滿意」的比例 108 及 109 年度皆為 0%。

圖 20、**洽電本所詢問之滿意度年度比較分析**

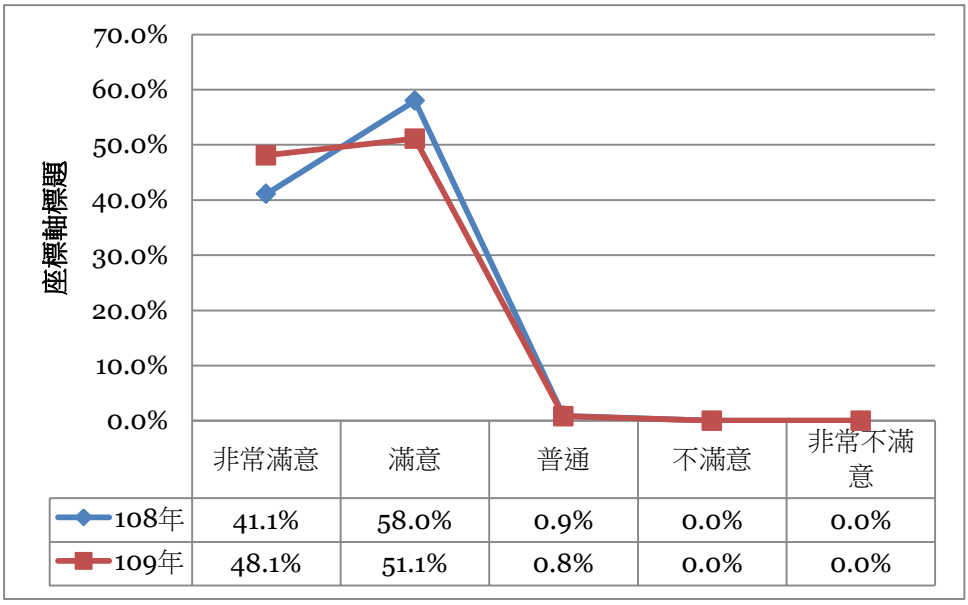


表 20、成長率分析

洽電本所詢問之滿意度年度成長率		
年度	108 年	109 年
滿意度	99.1%	99.2%
服務滿意度成長計算	(99.2%-99.1%)/99.1%=0.1%	
服務滿意度成長率	0.1%	

3.109 年度服務行為友善及禮儀之滿意度為 99.4%。

題目	108 年 服務滿意度	109 年 服務滿意度	成長幅度
服務人員皆有禮主動招呼、引導並熱心回應問題	99.7%	99.6%	-0.1%
曾經洽電本所服務人員諮詢後之感受	99.1%	99.2%	+0.1%
服務行為友善及禮儀	99.4%	99.4%	0%

(四) 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 99.7%的受調民眾滿意本所主動公開服務相關資訊，其中 45.5%的受調民眾表示「非常滿意」，54.2%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 0.3%的受調民眾表示「普通」。

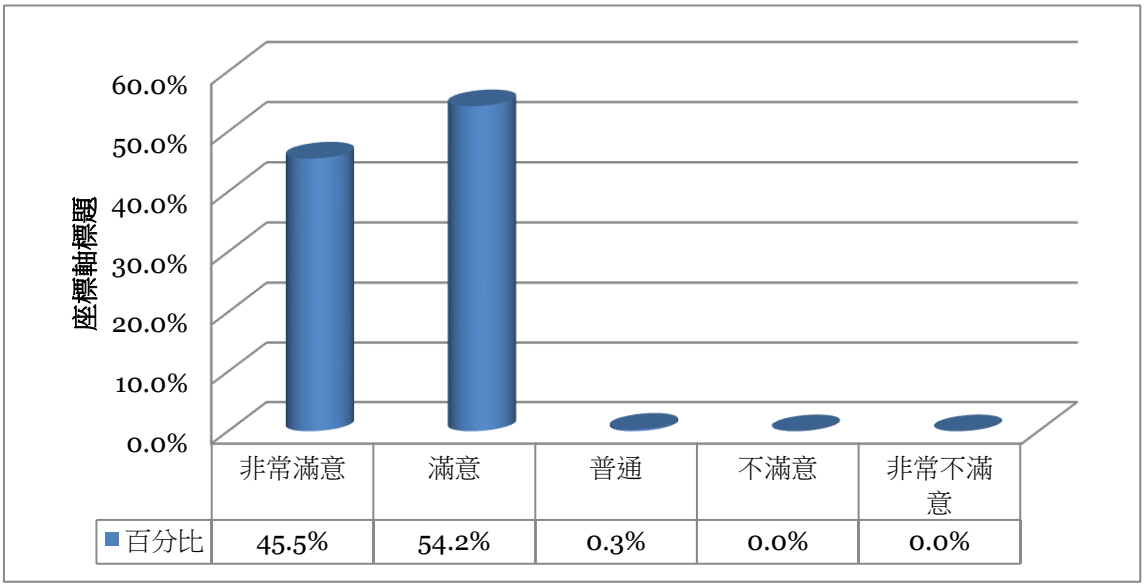
由此可知，大多數受調民眾滿意本所主動公開服務相關資訊(如表、圖 21 所示)。

表21、本所主動公開服務相關資訊滿意度

	次數	百分比
非常滿意	529	45.5%
滿意	630	54.2%
普通	3	0.3%
不滿意	0	0.0%
非常不滿意	0	0.0%
總和	1162	100.0%

整體評價	正面評價	無評價	負面評價	總和
百分比	99.7%	0.3%	0%	100%

圖 21、本所主動公開服務相關資訊滿意圖



(2)年度比較分析、成長率

將本年度與 108 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 108 年度的 99.5%提升至 109 年度 99.7%，上升 0.2%(如圖、表 22 所示)。其中受調民眾表示：

- 「非常滿意」的比例從 108 年度 45.4%提升至 109 年度的 45.5%
- 「滿意」的比例從 108 年度的 54.1%提升至與 109 年度皆為 54.2%
- 「普通」的比例從 108 年度 0.5%下降至 109 年度的 0.3%
- 「不滿意」的比例 108 及 109 年度皆為 0%
- 「非常不滿意」的比例 108 及 108 年度皆為 0%。

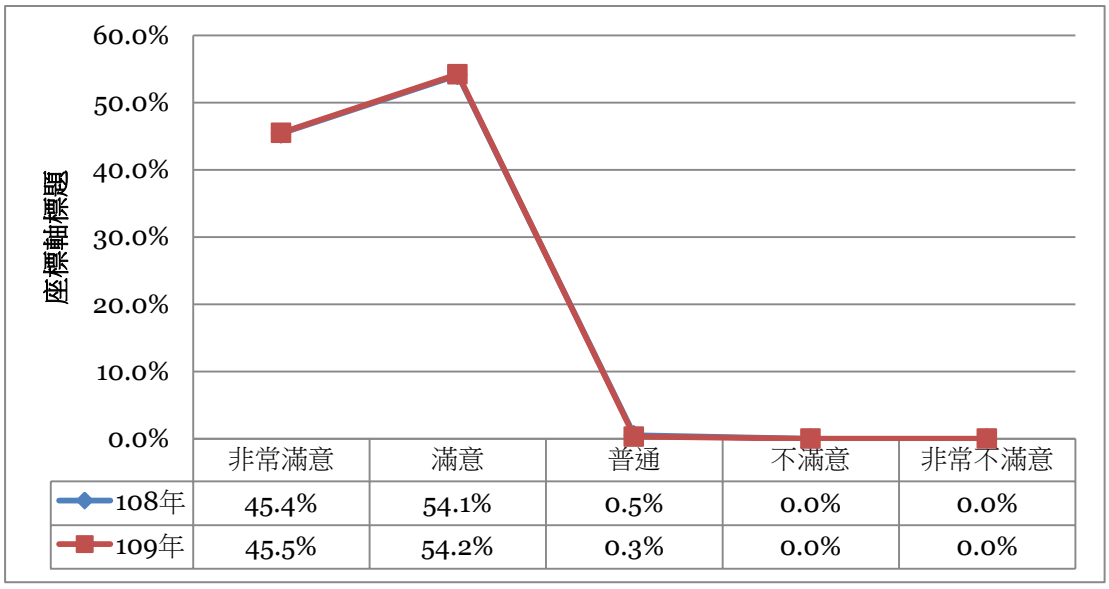


圖 21、**本所主動公開服務相關資訊滿意度年度比較分析**

表 21、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	108 年	109 年
滿意度	99.5%	99.7%
服務滿意度成長計算	(99.7%-99.5%)/99.5%=0.2%	

服務滿意度成長率	0.2%

2.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 99.1%的受調民眾滿意本所公開資訊簡明易懂，其中46.3%的受調民眾表示「非常滿意」，52.8%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 0.9%的受調民眾表示「普通」。

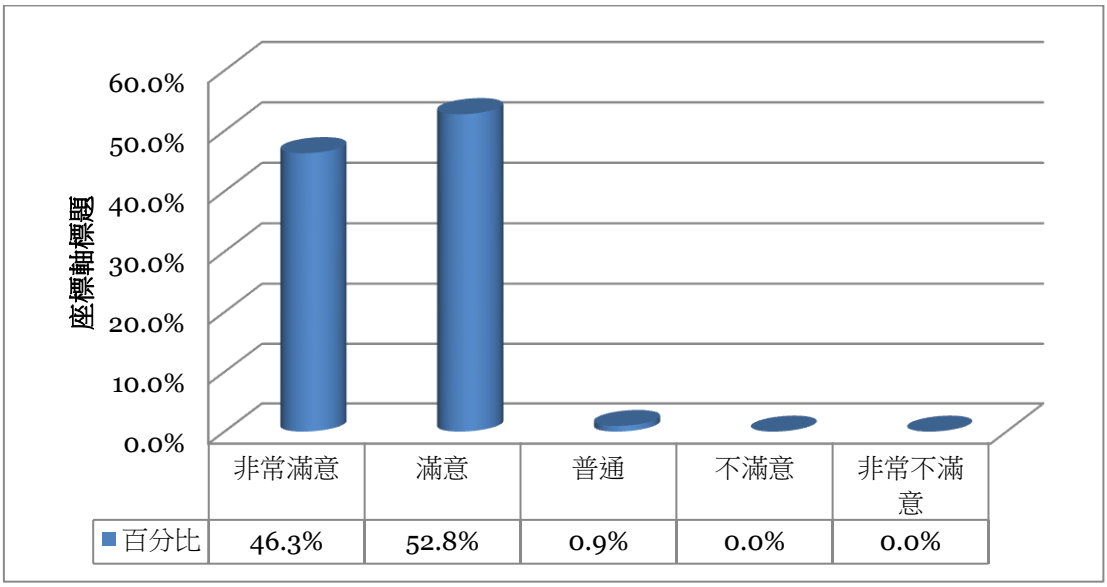
由此可知，大多數受調民眾滿意本所公開資訊簡明易懂(如表、圖 23 所示)。

表23、本所公開資訊簡明易懂滿意度

	次數	百分比
非常滿意	538	46.3%
滿意	613	52.8%
普通	11	0.9%
不滿意	0	0.0%
非常不滿意	0	0.0%
總和	1162	100.0%

整體評價	正面評價	無評價	負面評價	總和
百分比	99.1%	0.9%	0%	100%

圖 23、本所公開資訊簡明易懂滿意圖



(2)年度比較分析、成長率

將本年度與 108 年度之調查結果相比較，受調民眾對於本所公開資訊簡明易懂之滿意度的正面評價由 108 年度的 99.5%下降至 109 年度 99.1%，上升 (如圖、表 24 所示)。其中受調民眾表示：

- 「非常滿意」的比例從 108 年度 44.5%提升至 109 年度的 46.3%
- 「滿意」的比例從 108 年度的 55.0%下降至與 109 年度皆為 52.8%
- 「普通」的比例從 108 年度 0.5%提升至 109 年度的 0.9%
- 「不滿意」的比例 108 及 109 年度皆為 0%
- 「非常不滿意」的比例 108 及 109 年度皆為 0%。

圖 24、**本所公開資訊簡明易懂滿意度年度比較分析**

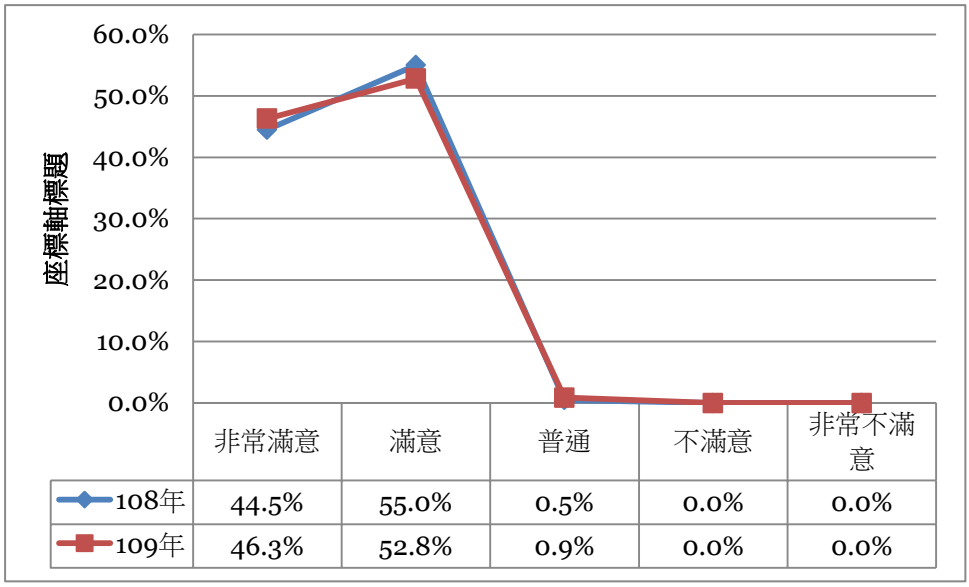


表 24、成長率分析

本所主動公開服務相關資訊滿意度年度成長率		
年度	108 年	109 年
滿意度	99.5%	99.1%
服務滿意度成長計算	(99.1%-99.5%)/99.5%=-0.4%	
服務滿意度成長率	-0.4%	

3.109 年度服務資訊透明度之滿意度為 99.4%。

題目	108 年 服務滿意度	109 年 服務滿意度	成長幅度
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。	99.5%	99.7%	+0.2%
公開資訊皆以簡明、易讀易懂及易用之形式呈現。	99.5%	99.1%	-0.4%
服務資訊透明度	99.5%	99.4%	-0.1%

(五) 網站使用之便利性：

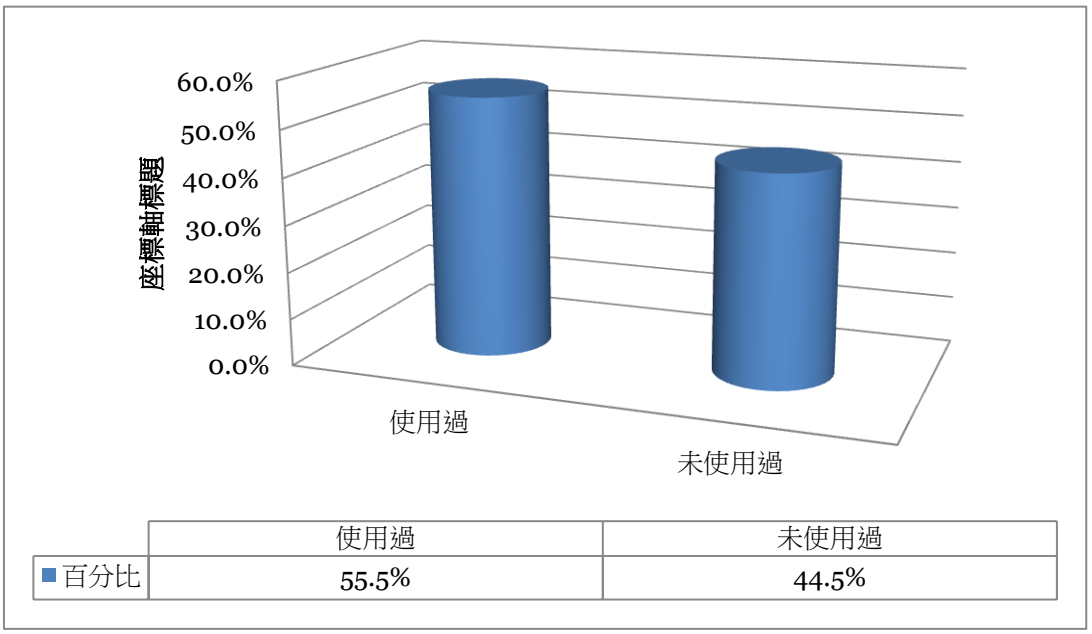
1.民眾使用本所(新店地政事務所)網站情形：

由調查顯示，有 55.5%的受調民眾使用過本所網站，44.5%無使用過本所網站，由此可知近多數人使用過本所網站(如表、圖 25 所示)。

表 25、民眾使用本所網站情形

	次數	百分比
使用過	645	55.5%
未使用過	517	44.5%
總和	1162	100.0%

圖 25、民眾使用本所網站圖



2.本所網站版面配置瀏覽、查詢資料、使用性能多元且便利：

(1)次數分配

由調查顯示，有 44.5%民眾未填，推測其為未使用過本所網站，故扣除未填部分，有 99.5%的受調民眾滿意本所網站版面配置方式，其中 45.7%的受調民眾表示「非常滿意」，53.8%的受訪民眾表示「滿意」。

無受調民眾不滿意本所網站版面配置方式。另外有 0.5%的受調民眾表示「普通」。

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 26 所示)。

表26、本所網站版面配置方式滿意度

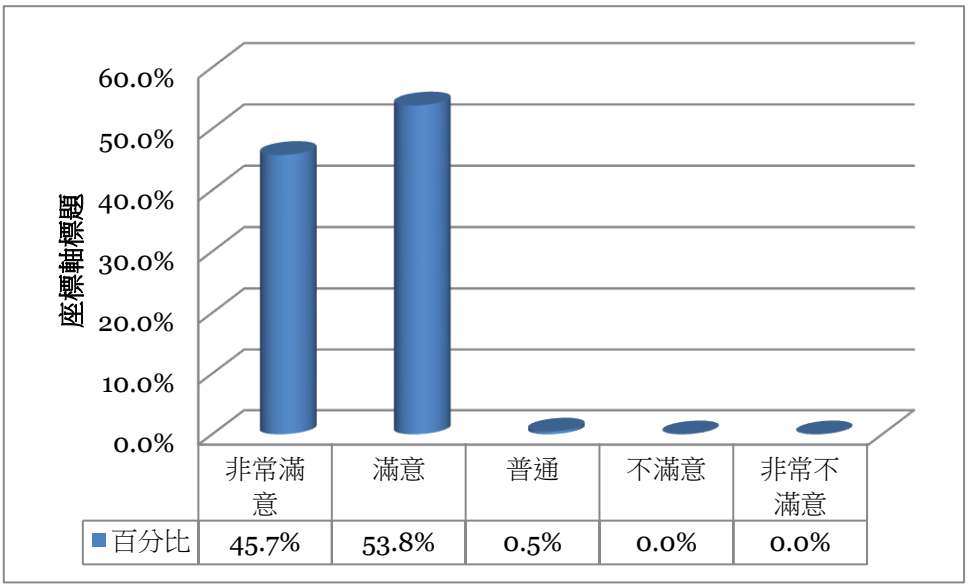
	次數	百分比
非常滿意	295	25.4%
滿意	347	29.9%
普通	3	0.3%
不滿意	0	0.0%
非常不滿意	0	0.0%
未填	517	44.5%
總和	1162	100.0%

本所網站版面配置方式滿意度(扣除未填部分)

	次數	百分比
非常滿意	295	45.7%
滿意	347	53.8%
普通	3	0.5%
不滿意	0	0.0%
非常不滿意	0	0.0%
總和	645	100.0%

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29、本所網站版面配置方式滿意圖

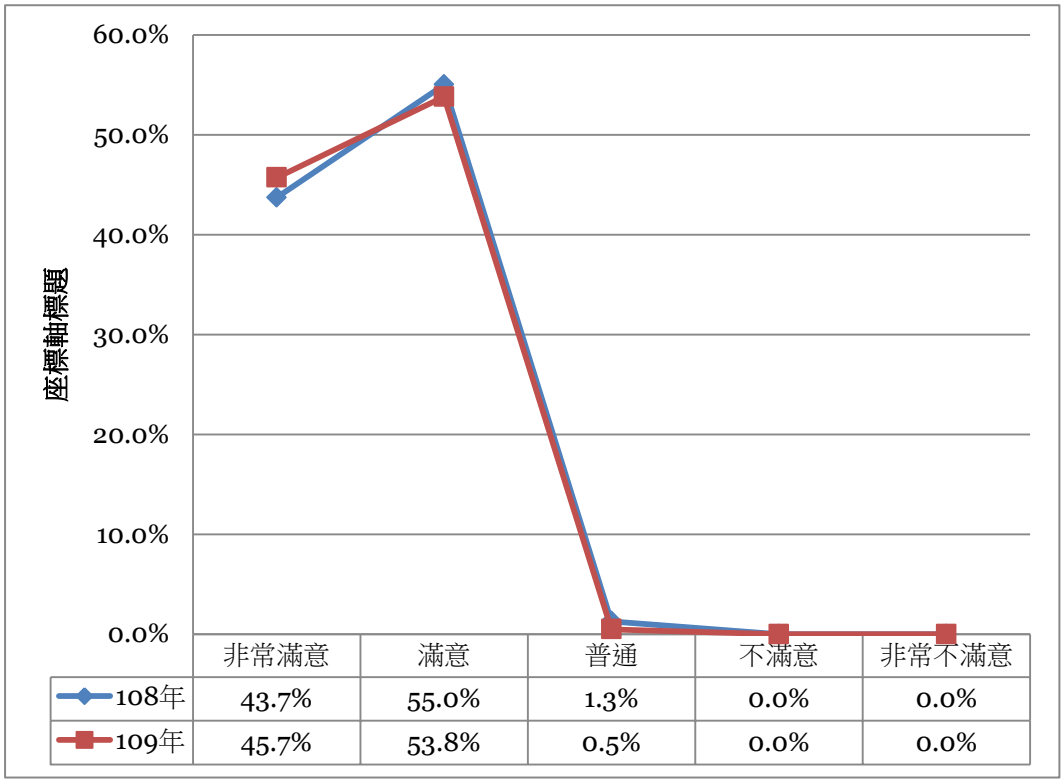


(2)年度比較分析、成長率

將本年度與 108 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 108 年度 98.7%提升至 109 年度 99.5%，上升 0.8%(如圖、表 27 所示)。其中受調民眾表示：

- 「非常滿意」的比例從 108 年度 43.7%提升至 109 年度的 45.7%
- 「滿意」的比例從 108 年度 55.0%下降至 109 年度的 53.8%
- 「普通」的比例從 108 年度 1.3%下降至 109 年度的 0.5%
- 「不滿意」的比例從 108 年度及 109 年度皆為 0%。
- 「非常不滿意」的比例 108 年度及 109 年度皆為 0%。

圖 27、**本所網站版面配置方式滿意度年度比較分析**



	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
108年	43.7%	55.0%	1.3%	0.0%	0.0%
109年	45.7%	53.8%	0.5%	0.0%	0.0%

表 27、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	108 年	109 年
滿意度	98.7%	99.5%
服務滿意度成長計算	(99.5%-98.7%)/98.7%=0.8%	
服務滿意度成長率	0.8%	

3.109 年度網站使用之便利性滿意度為 99.5%。

題目	108 年 服務滿意度	109 年 服務滿意度	成長幅度
本所網站版面配置瀏覽、查詢資料、使用性能多元且便利。	98.7%	99.5%	+0.8%
網站使用之便利性	98.7%	99.5%	+0.8%

(六) 臉書服務：

1.民眾對於新北市政府地政局成立之臉書粉絲專頁-「地政。稍息。新北事」知悉情形：

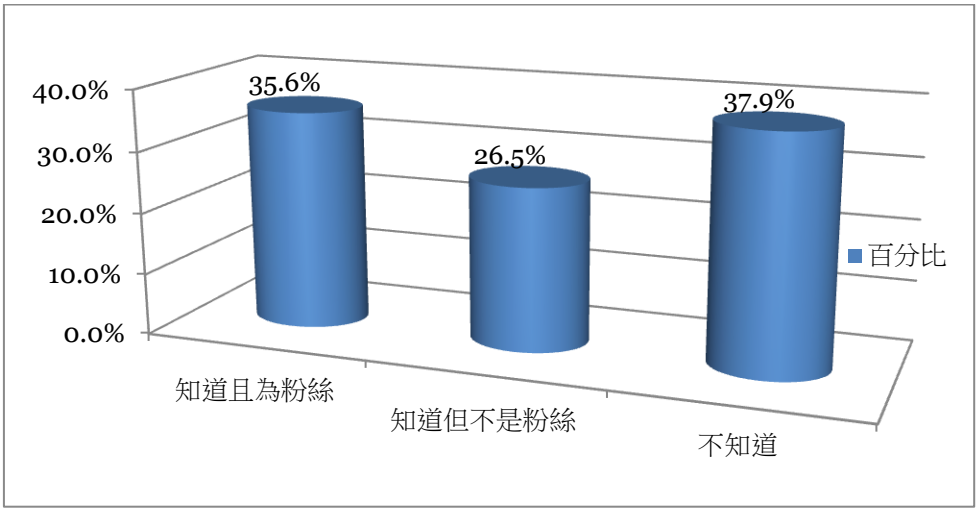
(1)次數分配

由調查顯示，有 35.6%的受調民眾知道且為粉絲，26.5%知道但不是粉絲，37.9%不知道，由此可知，仍有多數受調民眾不知道「地政。稍息。新北事」之粉絲專頁，本所仍應持續推廣周知 (如表、圖 28 所示)。

表 28、民眾知悉臉書情形

	次數	百分比
知道且為粉絲	414	35.6%
知道但不是粉絲	308	26.5%
不知道	440	37.9%
總和	1162	100.0%

圖 28、臉書統計圖



2.民眾對於「地政。稍息。新北事」粉絲專頁提供資訊的滿意程度：

(1)次數分配

由調查顯示，有 30.49%民眾未填，推測其不知道「地政。稍息。新北事」粉絲專頁，故扣除未填部分，有 97.9%的受調民眾滿意臉書專頁所提供之資訊，其中 40.7%的受調民眾表示「非常滿意」，57.2%的受訪民眾表示「滿意」。

無受調民眾不滿意臉書專頁所提供之資訊。另外有 2.1%的受調民眾表示「普通」。

由此可知，大多數受調民眾滿意臉書專頁所提供之資訊(如表、圖 29 所示)。

表29、臉書粉絲專頁滿意度

	次數	百分比
非常滿意	275	23.7%
滿意	386	33.2%
普通	14	1.2%
不滿意	0	0.0%
非常不滿意	0	0.0%
未填	487	41.9%
總和	1162	100.0%

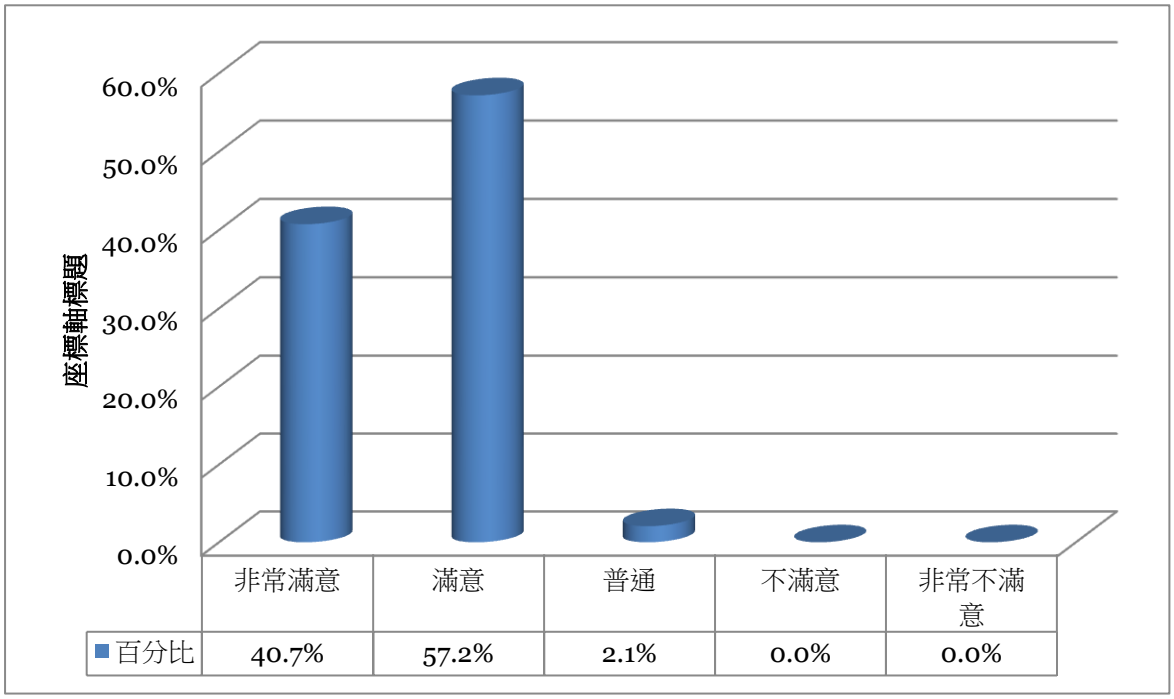
臉書粉絲專頁滿意度(扣除未填)

	次數	百分比
非常滿意	275	40.7%
滿意	386	57.2%
普通	14	2.1%
不滿意	0	0.0%

非常不滿意	0	0.0%
總和	675	100.0%

整體評價	正面評價	無評價	負面評價	總和
百分比	97.9%	2.1%	0%	100%

圖 29、臉書專頁滿意圖



(2)年度比較分析、成長率

將本年度與 108 年度之調查結果相比較，受調民眾滿意臉書專頁所提供之資訊的正面評價由 108 年的 94.4%上升至 109 年度的 97.9%(如圖、表 30 所示)。其中受調民眾表示：

- 「非常滿意」的比例從 108 年度的 35.7%上升至 109 年度的 40.7%
- 「滿意」的比例從 108 年度的 58.7%下降至 109 年度的 57.2%
- 「普通」的比例從 108 年度的 5.6%下降至 109 年的 2.1%

➢「不滿意」的比例從 108 年度及 109 年度皆為 0%

➢「非常不滿意」的比例 108 及 109 年度皆為 0%

圖 27、**「地政。稍息。新北事」粉絲專頁滿意度年度比較分析**

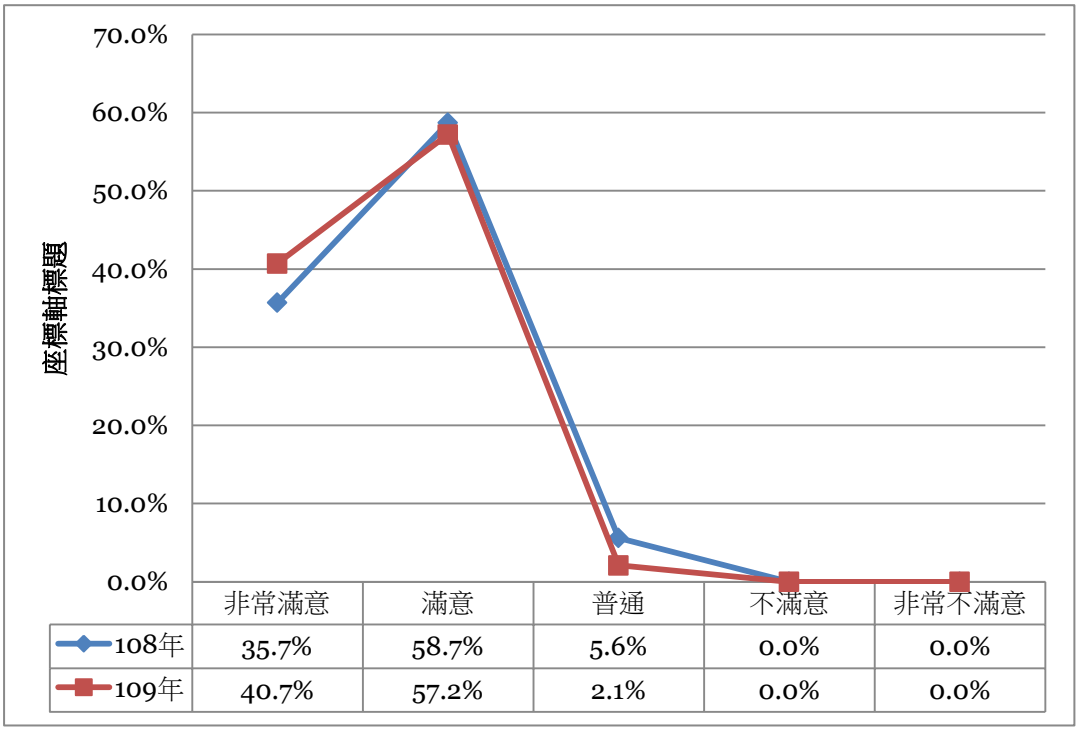


表 27、成長率分析

本所網站版面配置方式滿意度年度成長率		
年度	108 年	109 年
滿意度	94.4%	97.9%
服務滿意度成長計算	(97.9%-94.4%)/94.4%=3.7%	
服務滿意度成長率	3.7%	

3.「地政。稍息。新北事」之臉書提供資訊滿意度為 97.9%。

題目	108 年 服務滿意度	109 年 服務滿意度	成長幅度
粉絲專頁提供資訊的滿意程度	94.4%	97.9%	+3.7%
臉書服務滿意度	94.4%	97.9%	+3.7%

伍、民眾意見

本次調查結果中，有 0.3%的受調者(3 件)對於本所提出相關建議，其中 0.3%(3 件)為鼓勵與期許，茲將受訪者的具體意見整理如下：

編號	建議項目	人次
1	服務人員很親切。	1
2	服務很棒。	1
3	很棒的服務。	1

陸、結論建議

一、 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	108 年 服務滿意度	109 年 服務滿意度	成長幅度
1.洽公等候時間滿意程度	99.6%	99.9%	+0.3%
服務人員問題回應之專業度及正確性	99.6%	99.8%	+0.2%
服務人員案件處理之即時性	99.5%	99.8%	+0.3%
2.服務專業度、即時性	99.6%	99.8%	+0.2%
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)。	99.4%	99.6%	+0.2%
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)。	99.6%	99.7%	+0.1%
洽公環境整體舒適整潔、綠美化。	97.9%	99.1%	+1.2%
洽公服務能清楚辨識且申辦動線順暢。	99.3%	99%	-0.3%
3.服務設施環境合宜程度	99.1%	99.3%	+0.2%

服務人員皆有禮主動招呼、引導並熱心回應問題	99.7%	99.6%	-0.1%
曾經洽電本所服務人員諮詢後之感受	99.1%	99.2%	+0.1%
4.服務行為友善及禮儀	99.4%	99.4%	0%
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。	99.5%	99.7%	+0.2%
公開資訊皆以簡明、易讀易懂及易用之形式呈現。	99.5%	99.1%	-0.4%
5.服務資訊透明度	99.5%	99.4%	-0.1%
本所網站版面配置瀏覽、查詢資料、使用性能多元且便利。	98.7%	99.5%	+0.8%
6.網站使用之便利性	98.7%	99.5%	+0.8%
粉絲專頁提供資訊的滿意程度	94.4%	97.9%	+3.7%
7.臉書服務滿意度	94.4%	97.9%	+3.7
平均滿意度	98.6%	99.3%	+0.7%
服務滿意度成長計算	(99. 3% -98.6%)/98.6%=0.7%		
服務滿意度成長率	0.7%		

二、 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 ，未達臻至，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滿意程度，可能需要更長久的積累，並考量不同之影響因素。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 99.9%，較去年提升 0.3%；「服務專業度、即時性」滿意度達 99.8%，較去年提升 0.2%；「服務設施環境合宜程度」滿意度達 99.3%，較去年提升 0.2%；「服務行為友善及禮儀」滿意度達 99.4%，較去年持平；「服務資訊透明度」滿意度達 99.4%，較去年下降 0.1%；「網站使用之便利性」滿意度達 99.5%，較去年提升 0.8%；「臉書服務」滿意度達 97.9%，較去年提升 3.7%；綜上，本所本年度整體滿意度 99.3%，較去年提升 0.7% ，漲幅驚人 ，可見去年本所的付出與努力，民眾有目共睹。

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，及同仁所提供的服務，皆能獲得多數民眾肯定，未來應該持續保持服務熱誠，同時繼續精進業務相關專業知識。