

新北市新莊地政事務所 112 年度 整體為民服務滿意度調查成果報告

壹、依據

本所「問卷調查實施作業要點」辦理。

貳、目的

探求民意、瞭解民眾對本所辦事效率及服務態度之意見，作為加強為民服務理念與方法之參考，並根據調查資料，檢討改進為民服務工作辦理情形，期能提供民眾更便利之服務。

參、主辦機關及調查機構

新北市新莊地政事務所。

肆、調查時間

112 年 5 月 1 日起至 112 年 5 月 16 日止。

伍、調查對象

以至本所臨櫃申辦案件者為施測對象，包括一般民眾及從事地政專業人士。

調查摘要

- 一、 洽辦業務類別：以洽辦登記業務 **57.7%** 居多
- 二、 各項服務之滿意度
 - (一) 洽公環境適切性：**97.4%**
 1. 洽公環境綠美化：96.3%
 2. 洽公環境舒適整潔：97.3%
 3. 服務項目清楚辨識：97.8%
 4. 引導標示牌清楚易辨識：97.7%
 5. 洽公現場申辦動線順暢：97.8%
 - (二) 服務設施合宜性：**97.3%**
 1. 書寫桌、等待位置方便使用：97.2%
 2. 電話、廁所、飲水設備方便使用：96.9%
 3. 無障礙設施方便使用：97.2%
 4. 申請書表與範例符合需求：97.8%
 5. 地政文宣內容符合需求：97.6%
 - (三) 服務行為親和性：**98.8%**
 1. 服務人員主動招呼、引導：98.9%
 2. 服務人員主動協助檢查應備文件：98.7%
 3. 服務人員現場主動熱心服務：98.9%
 - (四) 服務行為專業性：**98.8%**
 1. 服務人員解答清楚、具專業：98.8%
 2. 服務人員處理業務的速度：98.8%
 3. 服務人員主動告知如何申辦及便民服務資訊：98.8%
- 三、 整體為民服務之滿意度：**98.1%**

陸、信度與效度分析

一、信度分析

信度分析為衡量工具的準確性或精確性，即同一或相似母體重複測量所得之一致性程度，一般以 Cronbach's α 值來衡量一概念下各項目間之一致性。當 Cronbach's α 值介於 0.70~0.98 之間，表示同構面下各問項具有高度內部一致性，而 Cronbach's α 值低於 0.35 表示低信度，必須予以拒絕。

請 18 位不同民眾填寫問卷，得到調查結果如下(非常滿意=1，滿意=2，尚可=3，不滿意=4 非常不滿意=5)：

題目 問卷	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1
9	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2
11	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
14	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
17	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

各題目間之相關係數如下：

題目	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	1	1.000	1.000	0.913	0.843	0.373	0.780	1.000	0.913	1.000	0.590	0.672	0.590	0.780	0.672	0.672	0.780	0.913
2	1.000	1	1.000	0.913	0.843	0.373	0.780	1.000	0.913	1.000	0.590	0.672	0.590	0.780	0.672	0.672	0.780	0.913
3	1.000	1.000	1	0.913	0.843	0.373	0.780	1.000	0.913	1.000	0.590	0.672	0.590	0.780	0.672	0.672	0.780	0.913
4	0.913	0.913	0.913	1	0.747	0.311	0.691	0.913	0.822	0.913	0.493	0.580	0.493	0.691	0.580	0.580	0.691	0.822
5	0.843	0.843	0.843	0.747	1	0.258	0.849	0.843	0.747	0.843	0.612	0.716	0.612	0.617	0.501	0.931	0.849	0.919
6	0.373	0.373	0.373	0.311	0.258	1	0.478	0.373	0.311	0.373	0.632	0.721	0.632	0.837	0.721	0.388	0.478	0.311
7	0.780	0.780	0.780	0.691	0.849	0.478	1	0.780	0.691	0.780	0.756	0.862	0.472	0.679	0.564	0.862	0.679	0.691
8	1.000	1.000	1.000	0.913	0.843	0.373	0.780	1	0.913	1.000	0.590	0.672	0.590	0.780	0.672	0.672	0.780	0.913
9	0.913	0.913	0.913	0.822	0.747	0.311	0.691	0.913	1	0.913	0.704	0.580	0.704	0.691	0.802	0.580	0.691	0.822
10	1.000	1.000	1.000	0.913	0.843	0.373	0.780	1.000	0.913	1	0.590	0.672	0.590	0.780	0.672	0.672	0.780	0.913
11	0.590	0.590	0.590	0.493	0.612	0.632	0.756	0.590	0.704	0.590	1	0.877	0.750	0.756	0.877	0.614	0.472	0.493
12	0.672	0.672	0.672	0.580	0.716	0.721	0.862	0.672	0.580	0.672	0.877	1	0.614	0.862	0.723	0.723	0.564	0.580
13	0.590	0.590	0.590	0.493	0.612	0.632	0.472	0.590	0.704	0.590	0.750	0.614	1	0.756	0.877	0.614	0.756	0.704
14	0.780	0.780	0.780	0.691	0.617	0.837	0.679	0.780	0.691	0.780	0.756	0.862	0.756	1	0.862	0.564	0.679	0.691
15	0.672	0.672	0.672	0.580	0.501	0.721	0.564	0.672	0.802	0.672	0.877	0.723	0.877	0.862	1	0.446	0.564	0.580
16	0.672	0.672	0.672	0.580	0.931	0.388	0.862	0.672	0.580	0.672	0.614	0.723	0.614	0.564	0.446	1	0.862	0.802
17	0.780	0.780	0.780	0.691	0.849	0.478	0.679	0.780	0.691	0.780	0.472	0.564	0.756	0.679	0.564	0.862	1	0.931
18	0.913	0.913	0.913	0.822	0.919	0.311	0.691	0.913	0.822	0.913	0.493	0.580	0.704	0.691	0.580	0.802	0.931	1

算出平均相關（即為上三角形元素之平均）為 $r=0.716$ ，題目數 $n=18$

$$\alpha = \frac{nr}{1+(n-1)r} = 0.9784$$

α 值介於 0.70~0.98 之間，表示同構面下各問項具有高度內部一致性，顯示本問卷是具有高信度。

二、效度分析

效度是指問卷調查題目所測結果的正確性，亦即一個題目能夠測量到它所想要測量的心理特質程度。效度乃表示一份量表能真正測量到所要測量能力與功能的程度，因此，要能達到量測的目的，才算是有效的量表。而本問卷效度評估採用內容效度（content validity）：

內容效度是一份量表內容的代表性或取樣的適切性。本問卷由初稿的擬訂至二次修訂，皆經過各業務課檢視、修正後，才正式定稿，且經過問卷前測項目分析之要求。

項目分析主要目的是在針對預試題目進行適切性的評估。項目分析檢驗共計有：(一)遺漏檢驗(二)描述統計檢測（包括平均數、標準差、偏態系數）(三)極端組檢驗(四)同質性檢驗（包括相關係數）等四類六項指標。

本問卷實際發放前，先隨機抽樣請至本所之民眾填寫，檢測是否有不符合理想指標之題目，合計回收有效問卷 200 份。

(一)指標 1—遺漏檢驗

產生遺漏的狀況為該題未回答，以 5% 為檢驗標準，在 200 份問卷中，需超過 10 份，檢驗結果各題遺漏值皆未達 5%，表示此問卷並未有高遺漏的題目。

(二)指標 2—平均數

過高或過低的平均數，可能存在鑑別度不足的問題，檢核標準：項目平均數是否超過全量表平均數(1.254)的正負 1.5 個標準差(0.679)。各題的平均數皆位為 0.575~1.933 之間，並未有過高或過低的情形。

(三)指標 3—標準差

過低的標準差，可能存在鑑別度不足的問題，檢核標準：標準差小於 0.4。各題的標準差皆大於 0.4，並未有過低的情形。

(四)指標 4—偏態

偏態明顯時，可能存在鑑別度不足的問題，檢核標準：偏態係數接近正負 1。第 6 題及第 8 題有接近 1 的情況，因民眾對於本所之服務品質多呈現高滿意度情況，故調查結果有 2 個題項偏態明顯。

(五)指標 5—極端檢定

將所有受測者，各取全量表總分最高與最低的各 27% 為極端組，進行平均數差異檢定，即 t 檢定未達 0.5 顯著水準者，可能存在鑑別度不足的問題。

(六)指標 6—相關

以相關係數低於 0.3 為標準，皆高於此值符合標準。

指標 題目	遺漏 檢驗	平均數	標準差	偏態	極端檢定	相關	未達指標 累計次數
1	0	1.330	0.505	1.116	0.566	0.522	0
2	0	1.245	0.443	1.369	0.534	0.431	0
3	0	1.275	0.470	1.306	0.611	0.662	0
4	0	1.270	0.456	1.203	0.652	0.455	0
5	0	1.260	0.451	1.268	0.510	0.552	0
6	0	1.305	0.472	0.997	0.609	0.520	1
7	0	1.305	0.483	1.122	0.544	0.550	0
8	1	1.310	0.505	1.056	0.533	0.560	1
9	0	1.290	0.477	1.211	0.526	0.550	0
10	0	1.295	0.489	1.291	0.510	0.660	0
11	0	1.200	0.401	1.511	0.598	0.580	0
12	0	1.220	0.427	1.556	0.654	0.550	0
13	0	1.240	0.428	1.227	0.710	0.610	0
14	0	1.205	0.405	1.473	0.612	0.584	0
15	0	1.205	0.405	1.473	0.644	0.577	0
16	0	1.180	0.385	1.678	0.587	0.568	0
17	0	1.210	0.408	1.434	0.549	0.540	0
18	0	1.250	0.478	1.706	0.638	0.520	0

18 項題目中，僅有 2 題目未達指標，且各只有 1 項，尚屬合理範圍，各題項均予以保留，無須刪除或修改。

柒、調查方式：

一、需回收份數

在 95% 的信心水準、抽樣誤差在正負 3 個百分點以內，按本所轄區（新莊、五股、泰山、林口）人口數計算，需回收 1,066 份以上。

二、抽樣方法

採系統抽樣方法，櫃檯服務人員協助發放抽取櫃檯號碼牌為單號之民眾，問卷填寫完畢由櫃檯人員或走動式服務人員回收。

三、協辦櫃檯

綜合收件櫃檯（NO.1~11）及簡易案件單一櫃檯（NO.13~15）。

四、填寫方式

為達節約減紙，自 107 年度起除紙本填寫外，新增電子問卷調查方式，民眾可選擇使用行動裝置於現場掃描問卷 QRcode 填寫滿意度調查問卷。

捌、有效樣本數：1,076 份

本次發出問卷數 1,130 份問卷(含電子)，共計回收 1,100 份，回收率 97.3%，在回收問卷中，將資料未填寫完整之無效問卷共計 24 份予以排除後，實際回收之有效問卷共計 1,076 份，回收率為 95.2%。

玖、問卷分析

本問卷採用李克特量表 (Likert Scale 五點計分法，將「非常滿意」、「滿意」、「普通」、「不滿意」、「非常不滿意」分別以 5 分、4 分、3 分、2 分、1 分表示，並轉換成百分比之平均分數，其滿意度計算公式為 $[(A \times 100\% + B \times 80\% + C \times 60\% + D \times 40\% + E \times 20\%) / (A + B + C + D + E)] \times 100\%$ 。整體為民服務滿意度達 98.1% 與前一年度持平，各項滿意度比較如下：

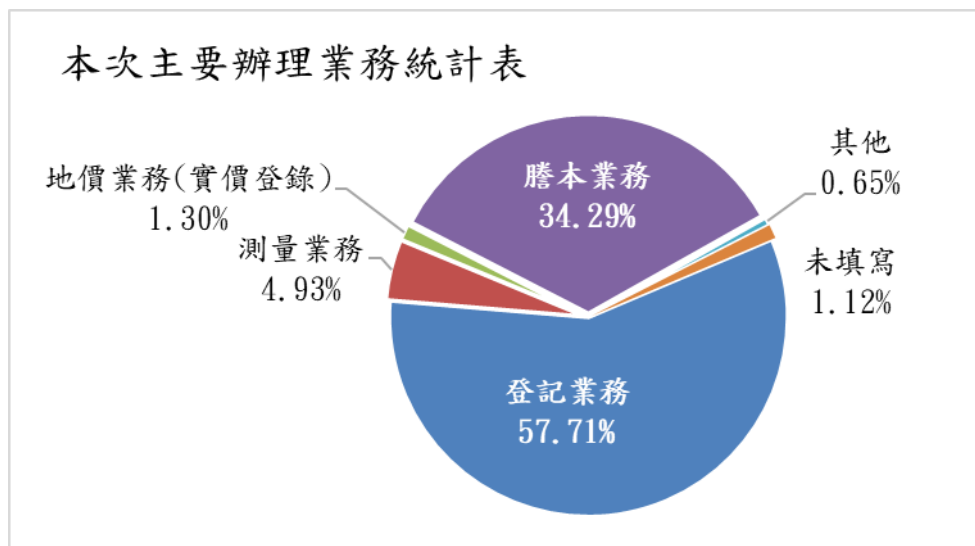
調 查 項 目	滿意度		差異
	112 年	111 年	
一、洽公環境適切性	97.4%	97.3%	+0.1%
1.洽公環境綠美化	96.3%	96.5%	-0.2%
2.洽公環境舒適整潔	97.3%	97.3%	-
3.服務項目清楚易辨識	97.8%	97.7%	+0.1%
4.引導標示牌清楚易辨識	97.7%	97.3%	+0.4%
5.洽公現場申辦動線順暢	97.8%	97.8%	-
二、服務設施合宜性	97.3%	97.2%	+0.1%
1.書寫桌、等候位置方便使用	97.2%	97.3%	-0.1%
2.電話、廁所、飲水設備方便使用	96.9%	97.1%	-0.2%
3.無障礙設施方便使用	97.2%	96.3%	+0.9%
4.申請書表與範例符合需求	97.8%	97.7%	+0.1%
5.地政文宣內容符合需求	97.6%	97.5%	+0.1%
三、服務行為親和性	98.8%	99.0%	-0.2%
1.服務人員主動招呼、引導	98.9%	99.0%	-0.1%
2.服務人員主動協助檢查應備文件	98.7%	98.9%	-0.2%
3.服務人員現場主動熱心服務	98.9%	99.1%	-0.2%
四、服務行為專業性	98.8%	98.9%	-0.1%
1.服務人員解答清楚、具專業	98.8%	98.9%	-0.1%
2.服務人員處理業務的速度	98.8%	98.9%	-0.1%
3.服務人員主動告知如何申辦及便民服務資訊	98.8%	99.0%	-0.2%

一、請問您本次來所洽辦何項業務：

調查結果顯示，受訪者至本所辦理業務以登記業務居高，佔 57.71%，其次為謄本及測量業務，分別佔 34.29%及 4.93%，本所為綜合收件櫃檯（登記、測量、謄本），故三者合計佔全體 96.93%。

表一、本次主要辦理業務統計表

業務類別	登記業務	測量業務	地價業務 (實價登錄)	謄本業務	其他	未填寫	總計
人次	621	53	14	369	7	12	1,076
百分比	57.71%	4.93%	1.30%	34.29%	0.65%	1.12%	100.0%



圖一、本次主要辦理業務統計圖

二、各項服務之滿意程度

(一)洽公環境適切性

1、洽公環境綠美化

類別/分數	5分 (A)	4分 (B)	3分 (C)	2分 (D)	1分 (E)	未填寫	總計	與去年比較		
								111年 滿意度	差異	
112年	人數	900	151	24	1	0	0	1,076	-	-
	百分比	83.6%	14.0%	2.2%	0.1%	0%	0%	100%	-	-
	滿意度	96.3%							96.5%	-0.2%

首次來所	人數	216	46	6	0	0	0	268	-	-
	百分比	80.6%	17.2%	2.2%	0%	0%	0%	100%	-	-
	滿意度	95.7%							95.7%	-
非首次來所	人數	684	105	18	1	0	0	808	-	-
	百分比	84.7%	13.0%	2.2%	0.1%	0%	0%	100%	-	-
	滿意度	96.4%							96.8%	-0.4%
簡要分析	<p>調查顯示，受訪者對於「洽公環境綠美化」滿意度為 96.3%，較去年略降了 0.2%。有 1 位民眾勾選 2 分，但未敘明不滿意原因。</p> <p>以受訪者分為「首次來所洽公」及「非首次來所洽公」分析，數據顯示「非首次來所洽公」受訪者對「洽公環境綠美化」滿意度為 96.4%，較首次來所洽公之受訪者高。</p>									

(不滿意之原因：未填寫)

2、洽公環境舒適整潔

類別/分數		5分 (A)	4分 (B)	3分 (C)	2分 (D)	1分 (E)	未填寫	總計	與去年比較	
									111年 滿意度	差異
112年	人數	940	128	7	0	1	0	1,076	-	-
	百分比	87.4%	11.9%	0.6%	0%	0.1%	0%	100%	-	-
	滿意度	97.3%							97.3%	-
首次來所	人數	228	39	1	0	0	0	268	-	-
	百分比	85.0%	14.6%	0.4%	0%	0%	0%	100%	-	-
	滿意度	96.9%							96.7%	+0.2%
非首次來所	人數	712	89	6	0	1	0	808	-	-
	百分比	88.1%	11%	0.8%	0%	0.1%	0%	100%	-	-
	滿意度	97.4%							97.6%	-0.2%
簡要分析	<p>調查顯示，受訪者對於「洽公環境舒適整潔」滿意度為 97.3%，與去年持平，有 1 位民眾勾選 1 分，但未敘明不滿意原因。1 位勾選 3 分的民眾，敘明未給滿分原因為「外面垃圾亂丟」，本所僅有 1 位清潔人員，清掃範圍較大，已請總務及清潔人員加強巡視，並宣導同仁及民眾落實垃圾分類；另 1 位勾選 5 分的民眾反應室內空氣悶熱，本所均配合行政院及市府規定，於室內溫度達 28 度時開啟空調，並</p>									

	<p>將溫度控制在 28 度，將持續隨時注意辦公廳室溫度變化，以免悶熱或過冷造成民眾不適。</p> <p>以受訪者分為「首次來所洽公」及「非首次來所洽公」分析，數據顯示「非首次來所洽公」受訪者對「洽公環境舒適整潔」滿意度為 97.4%，較首次來所洽公之受訪者高。</p>
--	---

(不滿意原因：未填寫)

3、服務項目清楚易辨識

類別/分數		5 分 (A)	4 分 (B)	3 分 (C)	2 分 (D)	1 分 (E)	未填寫	總計	與去年比較	
									111 年 滿意度	差異
112 年	人數	960	113	2	1	0	0	1,076	-	-
	百分比	89.2%	10.5%	0.2%	0.1%	0%	0	100%	-	-
	滿意度	97.8%							97.7%	+0.1%
首次來所	人數	226	40	2	0	0	0	268	-	-
	百分比	89.7%	9.1%	1.2%	0%	0%	0%	100%	-	-
	滿意度	96.7%							96.7%	-
非首次來所	人數	734	73	0	1	0	0	808	-	-
	百分比	90.9%	9.0%	0%	0.1%	0%	0%	100%	-	-
	滿意度	98.1%							97.7%	+0.4%
簡要分析		<p>調查顯示，受訪者對於「服務項目清楚易辨識」滿意度為 97.8%，較去年略升 0.1%，有 1 位民眾勾選 2 分，但未敘明不滿意原因。</p> <p>以受訪者分為「首次來所洽公」及「非首次來所洽公」分析，數據顯示「非首次來所洽公」受訪者對「服務項目清楚易辨識」滿意度為 98.1%，較首次來所洽公之受訪者高。</p>								

(不滿意原因：未填寫)

4、引導標示牌清楚易辨識

類別/分數		5 分 (A)	4 分 (B)	3 分 (C)	2 分 (D)	1 分 (E)	未填寫	總計	與去年比較	
									111 年 滿意度	差異
112 年	人數	957	114	4	0	1	0	1,076	-	-
	百分比	88.9%	10.6%	0.4%	0%	0.1%	0%	100%	-	-
	滿意度	97.7%							97.3%	+0.4%

首次來所	人數	231	34	3	0	0	0	268	-	-
	百分比	84.4%	14.1%	1.5%	0%	0%	0%	100%	-	-
	滿意度	97.0%							96.6%	+0.4%
非首次來所	人數	726	80	1	0	1	0	808	-	-
	百分比	89.9%	9.9%	0.1%	0%	0.1%	0%	100%	-	-
	滿意度	97.9%							97.6%	+0.3%
簡要分析		<p>調查顯示，受訪者對於「引導標示牌清楚易辨識」滿意度為 97.7%，較去年上升了 0.4%，有 1 位民眾勾選 1 分，但未敘明不滿意原因。</p> <p>以受訪者分為「首次來所洽公」及「非首次來所洽公」分析，數據顯示「非首次來所洽公」受訪者對「引導標示牌清楚易辨識」滿意度為 97.9%，較首次來所洽公之受訪者高。</p>								

(不滿意原因：未填寫)

5、洽公現場申辦動線順暢

類別/分數		5 分 (A)	4 分 (B)	3 分 (C)	2 分 (D)	1 分 (E)	未填寫	總計	與去年比較	
									111 年 滿意度	差異
112 年	人數	968	100	6	0	1	1	1,076	-	-
	百分比	90.0%	9.3%	0.5%	0%	0.1%	0.1%	100%	-	-
	滿意度	97.8%							97.8%	-
首次來所	人數	232	33	2	0	0	1	268	-	-
	百分比	86.6%	12.3%	0.7%	0%	0%	0.4%	100%	-	-
	滿意度	97.2%							97.3%	-0.1%
非首次來所	人數	736	67	4	0	1	0	808	-	-
	百分比	91.1%	8.3%	0.5%	0%	0.1%	0%	100%	-	-
	滿意度	98.0%							97.9%	+0.1%
簡要分析		<p>調查顯示，受訪者對於「洽公現場申辦動線順暢」滿意度為 97.8%，與去年持平，有 1 位民眾勾選 1 分，但未敘明不滿意原因。1 位勾選 4 分的民眾，敘明未給滿分原因為「有點亂、項目眾多，應分流」，本所以紅、藍色櫃台招牌區分簡易櫃台與綜合收件櫃台，取號機亦標明簡易櫃台與綜合收件櫃台之受理項目，並由走動式服務人員協助引導洽公民眾至受理之櫃台。</p>								

	以受訪者分為「首次來所洽公」及「非首次來所洽公」分析，數據顯示「非首次來所洽公」對「洽公現場申辦動線順暢」滿意度為 98.0%，較首次來所洽公民眾高。
--	---

(不滿意原因：未填寫)

(二)服務設施合宜性

1、書寫桌、等待位置方便使用

類別/分數		5分 (A)	4分 (B)	3分 (C)	2分 (D)	1分 (E)	未填寫	總計	與去年比較	
									111年 滿意度	差異
112年	人數	934	133	9	0	0	0	1,076	-	-
	百分比	86.8%	12.4%	0.8%	0%	0%	0%	100%	-	-
	滿意度	97.2%							97.3%	-0.1%
首次來所	人數	221	43	4	0	0	0	268	-	-
	百分比	82.5%	16.0%	1.5%	0%	0%	0%	100%	-	-
	滿意度	96.2%							97.3%	-1.1%
非首次來所	人數	713	90	5	0	0	0	808	-	-
	百分比	88.2%	11.2%	0.6%	0%	0%	0%	100%	-	-
	滿意度	97.5%							97.3%	+0.2%
簡要分析		調查顯示，受訪者對於「書寫桌、等待位置方便使用」滿意度為 97.2%，較去年略降了 0.1%。1 位民眾反應「太多人，空間小」，本所因交通方便易達，平均 1 日洽公人數近 200 人，故需較多承辦人員已消化大量案件，惟受限於建築空間不大，導致洽公空間較小尚祈見諒。 而以受訪者分為「首次來所洽公」及「非首次來所洽公」分析，數據顯示「非首次來所洽公」受訪者對「書寫桌、等待位置方便使用」滿意度為 97.5%，較首次來所洽公者高。而首次來所洽公滿意度較去年下降，係因勾選 3、4 分比例較去年高，致滿意度稍微下滑，惟整體而言均維持 3 分以上水準。								

(不滿意原因：無)

2、電話、廁所、飲水設備方便使用

類別/分數		5分 (A)	4分 (B)	3分 (C)	2分 (D)	1分 (E)	未填寫	總計	與去年比較	
									111年 滿意度	差異

112 年	人數	925	135	16	0	0	0	1,076	-	-
	百分比	86.0%	12.5%	1.5%	0%	0%	0%	100%	-	-
	滿意度	96.9%							97.1%	-0.2%
首次來所	人數	214	45	9	0	0	0	268	-	-
	百分比	79.8%	16.8%	3.4%	0%	0%	0%	100%	-	-
	滿意度	95.3%							96.6%	-1.3%
非首次來所	人數	711	90	7	0	0	0	808	-	-
	百分比	88.0%	11.1%	0.9%	0%	0%	0%	100%	-	-
	滿意度	97.4%							97.3%	+0.1%
簡要分析	<p>調查顯示，受訪者對於「電話、廁所、飲水設備方便使用」滿意度為 96.9%，較去年略降了 0.2%。1 位民眾反應「男廁味道比較重」，由於本所 1 樓男廁僅 1 扇對外窗，對流不易，已請清潔人員加強巡視及通風。</p> <p>以受訪者分為「首次來所洽公」及「非首次來所洽公」分析，數據顯示「非首次來所洽公」受訪者對「電話、廁所、飲水設備方便使用」滿意度為 97.4%，較首次來所洽公受訪者高。而首次來所洽公滿意度較去年下降，係因勾選 3、4 分比例較去年高，致滿意度稍微下滑，惟整體而言均維持 3 分以上水準。</p>									

(不滿意原因：無)

3、無障礙設施方便使用

類別/分數		5 分 (A)	4 分 (B)	3 分 (C)	2 分 (D)	1 分 (E)	未填寫	總計	與去年比較	
									111 年 滿意度	差異
112 年	人數	931	133	6	0	1	5	1,076	-	-
	百分比	86.4%	12.4%	0.6%	0%	0.1%	0.5%	100%	-	-
	滿意度	97.2%							96.3%	+0.9%
首次來所	人數	219	45	2	0	0	2	268	-	-
	百分比	81.6%	16.8%	0.8%	0%	0%	0.8%	100%	-	-
	滿意度	96.3%							96.0%	+0.3%
非首次	人數	712	88	4	0	1	3	808	-	-
	百分比	88.1%	10.9%	0.5%	0%	0.1%	0.4%	100%	-	-

來所	滿意度	97.2%	96.4%	+0.8%
簡要分析		<p>調查顯示，受訪者對於「無障礙設施方便使用」滿意度為 97.2%，較去年提升了 0.9%，雖今年無硬體設備變動，惟因加強宣導洽公民眾臨時停車勿遮擋無障礙坡道，使受訪者有感，故滿意度提升。</p> <p>有 1 位民眾勾選 1 分，反應「門口都被汽車停滿」。本所因交通方便易達，平均 1 日洽公人數近 200 人，惟囿於所處地理位置及基地腹地狹窄，可留供洽公民眾使用之汽車停車空間有限，將加強宣導停車空間僅供本所洽公民眾使用，以增加停車位。</p> <p>以受訪者分為「首次來所洽公」及「非首次來所洽公」分析，數據顯示「非首次來所洽公」受訪者對「無障礙設施方便使用」滿意度為 97.2%，較首次來所洽公之受訪者高。</p>		

(不滿意原因：未填寫)

4、申請書表與範例符合需求

類別/分數		5 分 (A)	4 分 (B)	3 分 (C)	2 分 (D)	1 分 (E)	未填寫	總計	與去年比較	
									111 年 滿意度	差異
112 年	人數	964	105	7	0	0	0	1,076	-	-
	百分比	89.6%	9.7%	0.7%	0%	0%	0%	100%	-	-
	滿意度	97.8%							97.7%	+0.1%
首次 來所	人數	228	37	3	0	0	0	268	-	-
	百分比	85.1%	13.8%	1.1%	0%	0%	0%	100%	-	-
	滿意度	96.8%							97.6%	-0.8%
非 首次 來所	人數	736	68	4	0	0	0	808	-	-
	百分比	91.1%	8.4%	0.5%	0%	0%	0%	100%	-	-
	滿意度	98.1%							97.7%	+0.4%
簡要分析		<p>調查顯示，受訪者對於「申請書表與範例符合需求」滿意度為 97.8%，較去年提升了 0.1%。</p> <p>以受訪者分為「首次來所洽公」及「非首次來所洽公」分析，數據顯示「非首次來所洽公」受訪者對「申請書表與範例符合需求」滿意度為 98.1%，較首次來所洽公受訪者高。而首次來所洽公滿意度較去年下降，係因勾選 4 分比例較去年高，致滿意度稍微下滑，惟整體而言，皆維持在 3 分以上水準。</p>								

(不滿意原因：未填寫)

5、地政文宣內容符合需求

類別/分數		5分 (A)	4分 (B)	3分 (C)	2分 (D)	1分 (E)	未填寫	總計	與去年比較	
									111年 滿意度	差異
112年	人數	951	118	7	0	0	0	1,076	-	-
	百分比	88.4%	11.0%	0.6%	0%	0%	0%	100%	-	-
	滿意度	97.6%							97.5%	+0.1%
首次來所	人數	224	41	3	0	0	0	268	-	-
	百分比	83.6%	15.3%	1.1%	0%	0%	0%	100%	-	-
	滿意度	96.5%							97.4%	-0.9%
非首次來所	人數	727	77	4	0	0	0	808	-	-
	百分比	90.0%	9.5%	0.5%	0%	0%	0%	100%	-	-
	滿意度	97.9%							97.6%	+0.3%
簡要分析		<p>調查顯示，受訪者對於「地政文宣內容符合需求」滿意度為97.6%，較去年提升了0.1%。</p> <p>以受訪者分為「首次來所洽公」及「非首次來所洽公」分析，數據顯示「非首次來所洽公」受訪者對「地政文宣內容符合需求」滿意度為97.9%，較首次來所洽公之受訪者高。而首次來所洽公滿意度較去年下降，係因勾選3、4分比例較去年高，致滿意度稍微下滑，惟皆無不滿意之情形發生。</p>								

(不滿意原因：未填寫)

(三)服務行為親和性

1、服務人員主動招呼、引導

類別/分數		5分 (A)	4分 (B)	3分 (C)	2分 (D)	1分 (E)	未填寫	總計	與去年比較	
									111年 滿意度	差異
112年	人數	1,016	60	0	0	0	0	1,076	-	-
	百分比	94.4%	5.6%	0%	0%	0%	0%	100%	-	-
	滿意度	98.9%							99.0%	-0.1%
首次來所	人數	249	19	0	0	0	0	268	-	-
	百分比	92.9%	7.1%	0%	0%	0%	0%	100%	-	-

	滿意度	98.6%							98.9%	-0.3%
非 首次 來所	人數	767	41	0	0	0	0	808	-	-
	百分比	94.9%	5.1%	0%	0%	0%	0%	100%	-	-
	滿意度	99.0%							99.0%	-
簡要分析		<p>調查顯示，受訪者對於「服務人員主動招呼、引導」滿意度為 98.9%，較去年略降了 0.1%。</p> <p>以受訪者分為「首次來所洽公」及「非首次來所洽公」分析，數據顯示「非首次來所洽公」受訪者對「服務人員主動招呼、引導」滿意度為 99.0%，較首次來所洽公之受訪者高。</p>								

(不滿意原因：無)

2、服務人員主動協助檢查應備文件

類別/分數		5 分 (A)	4 分 (B)	3 分 (C)	2 分 (D)	1 分 (E)	未填寫	總計	與去年比較	
									111 年 滿意度	差異
112 年	人數	1,009	65	2	0	0	0	1,076	-	-
	百分比	93.8%	6.0%	0.2%	0%	0%	0%	100%	-	-
	滿意度	98.7%							98.9%	-0.2%
首次 來所	人數	241	27	0	0	0	0	268	-	-
	百分比	89.9%	10.1%	0%	0%	0%	0%	100%	-	-
	滿意度	98.0%							99.0%	-1.0%
非 首次 來所	人數	768	38	2	0	0	0	808	-	-
	百分比	95.0%	4.7%	0.3%	0%	0%	0%	100%	-	-
	滿意度	99.0%							98.8%	+0.2%
簡要分析		<p>調查顯示，受訪者對於「服務人員主動協助檢查應備文件」滿意度為 98.7%，較去年略降了 0.2%。</p> <p>以受訪者分為「首次來所洽公」及「非首次來所洽公」分析，數據顯示「非首次來所洽公」受訪者對「服務人員主動協助檢查應備文件」滿意度達 99.0%，較首次來所洽公之受訪者高。而首次來所洽公滿意度較去年下降，係因勾選 4 分比例較去年高，致滿意度稍微下滑。</p>								

(不滿意原因：無)

3、服務人員現場主動熱心服務

類別/分數		5分 (A)	4分 (B)	3分 (C)	2分 (D)	1分 (E)	未填寫	總計	與去年比較	
									111年 滿意度	差異
112年	人數	1,019	56	1	0	0	0	1,076	-	-
	百分比	94.7%	5.2%	0.1%	0%	0%	0%	100%	-	-
	滿意度	98.9%							99.1%	-0.2%
首次來所	人數	248	20	0	0	0	0	268	-	-
	百分比	92.5%	7.5%	0%	0%	0%	0%	100%	-	-
	滿意度	98.5%							98.9%	-0.4%
非首次來所	人數	771	36	1	0	0	0	808	-	-
	百分比	95.4%	4.5%	0.1%	0%	0%	0%	100%	-	-
	滿意度	99.1%							99.2%	-0.1%
簡要分析		<p>調查顯示，受訪者對於「服務人員現場主動熱心服務」滿意度為98.9%，較去年略降了0.2%。</p> <p>以受訪者分為「首次來所洽公」及「非首次來所洽公」分析，數據顯示「非首次來所洽公」受訪者對「服務人員現場主動熱心服務」滿意度達99.1%，較首次來所洽公之受訪者高。</p>								

(不滿意原因：無)

(四)服務行為專業性

1、服務人員解答清楚、具專業

類別/分數		5分 (A)	4分 (B)	3分 (C)	2分 (D)	1分 (E)	未填寫	總計	與去年比較	
									111年 滿意度	差異
112年	人數	1,011	65	0	0	0	0	1,076	-	-
	百分比	94.0%	6.0%	0%	0%	0%	0%	100%	-	-
	滿意度	98.8%							98.9%	-0.1%
首次來所	人數	246	22	0	0	0	0	268	-	-
	百分比	91.8%	8.2%	0%	0%	0%	0%	100%	-	-
	滿意度	98.4%							98.6%	-0.2%

非 首次 來所	人數	765	43	0	0	0	0	808	-	-
	百分比	94.7%	5.3%	0%	0%	0%	0%	100%	-	-
	滿意度	98.9%							99.0%	-0.1%
簡要分析		<p>調查顯示，受訪者對於「服務人員解答清楚、具專業」滿意度為 98.8%，較去年略降了 0.1%。</p> <p>以受訪者分為「首次來所洽公」及「非首次來所洽公」分析，數據顯示「非首次來所洽公」受訪者對「服務人員解答清楚、具專業」滿意度達 98.9%，較首次來所洽公之受訪者高。</p>								

(不滿意原因：無)

2、服務人員處理業務的速度

類別/分數		5分 (A)	4分 (B)	3分 (C)	2分 (D)	1分 (E)	未填寫	總計	與去年比較	
									111年 滿意度	差異
112年	人數	1,012	63	1	0	0	0	1,076	-	-
	百分比	94.0%	5.9%	0.1%	0%	0%	0%	100%	-	-
	滿意度	98.8%							98.9%	-0.1%
首次 來所	人數	245	22	1	0	0	0	268	-	-
	百分比	91.4%	8.2%	0.4%	0%	0%	0%	100%	-	-
	滿意度	98.2%							98.6%	-0.4%
非 首次 來所	人數	767	41	0	0	0	0	808	-	-
	百分比	94.9%	5.1%	0%	0%	0%	0%	100%	-	-
	滿意度	99.0%							99.0%	-
簡要分析		<p>調查顯示，受訪者對於「服務人員處理業務的速度」滿意度為 98.8%，較去年略降了 0.1%。</p> <p>以受訪者分為「首次來所洽公」及「非首次來所洽公」分析，數據顯示「非首次來所洽公」受訪者對「服務人員處理業務的速度」滿意度達 99.0%，較首次來所洽公之受訪者高。</p>								

(不滿意原因：無)

3、服務人員主動告知如何申辦及便民服務資訊

類別/分數		5分 (A)	4分 (B)	3分 (C)	2分 (D)	1分 (E)	未填寫	總計	與去年比較	
									111年 滿意度	差異

112 年	人數	1,009	67	0	0	0	0	1,076	-	-
	百分比	93.8%	6.2%	0%	0%	0%	0%	100%	-	-
	滿意度	98.8%							99.0%	-0.2%
首次來所	人數	250	18	0	0	0	0	268	-	-
	百分比	93.3%	6.7%	0%	0%	0%	0%	100%	-	-
	滿意度	98.7%							98.9%	-0.2%
非首次來所	人數	759	49	0	0	0	0	808	-	-
	百分比	93.9%	6.1%	0%	0%	0%	0%	100%	-	-
	滿意度	98.8%							99.0%	-0.2%
簡要分析	<p>調查顯示，受訪者對於「服務人員主動告知如何申辦及便民服務資訊」滿意度為 98.8%，較去年略降了 0.2%。</p> <p>以受訪者分為「首次來所洽公」及「非首次來所洽公」分析，數據顯示「非首次來所洽公」受訪者對「服務人員主動告知如何申辦及便民服務資訊」滿意度達 98.8%，較首次來所洽公之受訪者高。</p>									

(不滿意原因：無)

(五)本所推動之 14 項便民措施，民眾體驗過之措施滿意度如下 (可複選)：

類別/分數		5 分 (A)	4 分 (B)	3 分 (C)	2 分 (D)	1 分 (E)	總計
首次來所	勾選人數	1,331	200	21	1	0	1,553
	百分比	85.71%	12.88%	1.35%	0.06%	0%	100%
	滿意度	96.8%					
非首次來所	勾選人數	6,158	494	70	6	1	6,729
	百分比	91.51%	7.35%	1.04%	0.09%	0.01%	100%
	滿意度	98.1%					
整體滿意度		97.8%					
簡要分析	<p>調查顯示，受訪者對於各項便民服務措施滿意度為 97.8%，進一步將受訪者分為「首次來所洽公」及「非首次來所洽公」分析，數據顯示「非首次來所洽公」受</p>						

	訪者對各項便民服務措施滿意度為 98.1%，較首次來所洽公之受訪者高。有 8 人次勾選 2 分以下，但未敘明不滿意原因。
--	--

(不滿意原因：無)

1、首次來所洽公

序號	便民服務措施	勾選人數	比重
1	網路線上申辦各類服務(如申辦電子產權憑證、申領謄本、地籍異動即時通、住址隱匿、線上聲明、案件申辦等服務)。	109	7.02%
2	不動產移轉一站式服務：民眾申辦土地及建物所有權移轉登記，得免附紙本遺產稅及贈與稅相關證明書；完成網路申報地方稅作業後，得免附土地增值稅、契稅等完稅資料之紙本文件。	118	7.60%
3	跨縣市收辦登記案件服務：住址變更、更名、書狀換給、門牌整編、戶政更正有案之更正登記、預告、塗銷預告登記、拍賣、金融機構抵押權塗銷登記、金融機構抵押權設定、內容變更及讓與登記等 10 類。	129	8.31%
4	跨縣市代收、代寄地政業務申請案件服務。	113	7.28%
5	林口地政小而能工作站「代收」案件服務：新北市轄內不動產之「登記、測量案件」代收。	97	6.25%
6	案件辦畢交寄 i 郵箱服務，不受領件時間、地點限制。	99	6.37%
7	樂齡親善、多元友善服務：如硬體設施、暖心櫃檯、行動治理服務等)。	130	8.37%
8	提供權狀/謄本與土地/建物表單填寫欄位對照表。	136	8.76%
9	地政、水電、瓦斯好厝邊跨機關聯合服務：民眾到本所申辦轄內不動產贈與、繼承登記，由本所結案後通報辦理「自來水用水設備過戶」、「變更改用電戶名」、「天然氣過戶變更」。	117	7.53%
10	Youtube「新莊地政影音頻道」發布「Oops!!地政!」系列影片，分享地政知識，並提供諮詢服務。	109	7.02%
11	整合各機關申辦流程、應備文件、聯絡方式與注意事項，製作登記、測量、謄本、實價登錄與檔案應用等	114	7.34%

	「地政小幫手」文宣。		
12	成立轄區里長及地政報馬仔等 LINE 群組，提供民眾、地政士多元宣導與即時意見反映管道。	93	5.99%
13	設置無人謄本櫃檯，提供民眾自助式使用自然人憑證即時產製謄本。	94	6.05%
14	提供預約法律諮詢服務。	95	6.12%
合計		1,553	100%

2、非首次來所洽公

序號	便民服務措施	勾選人數	比重
1	網路線上申辦各類服務(如申辦電子產權憑證、申領謄本、地籍異動即時通、住址隱匿、線上聲明、案件申辦等服務)。	595	8.84%
2	不動產移轉一站式服務：民眾申辦土地及建物所有權移轉登記，得免附紙本遺產稅及贈與稅相關證明書；完成網路申報地方稅作業後，得免附土地增值稅、契稅等完稅資料之紙本文件。	512	7.61%
3	跨縣市收辦登記案件服務：住址變更、更名、書狀換給、門牌整編、戶政更正有案之更正登記、預告、塗銷預告登記、拍賣、金融機構抵押權塗銷登記、金融機構抵押權設定、內容變更及讓與登記等 10 類。	652	9.69%
4	跨縣市代收、代寄地政業務申請案件服務。	644	9.57%
5	林口地政小而能工作站「代收」案件服務：新北市轄內不動產之「登記、測量案件」代收。	398	5.91%
6	案件辦畢交寄 i 郵箱服務，不受領件時間、地點限制。	367	5.45%
7	樂齡親善、多元友善服務：如硬體設施、暖心櫃檯、行動治理服務等)。	489	7.27%
8	提供權狀/謄本與土地/建物表單填寫欄位對照表。	532	7.91%
9	地政、水電、瓦斯好厝邊跨機關聯合服務：民眾到本所申辦轄內不動產贈與、繼承登記，由本所結案後通報辦理「自來水用水設備過戶」、「變更改用電戶名」、	421	6.26%

	「天然氣過戶變更」。		
10	Youtube「新莊地政影音頻道」發布「Oops!!地政!」系列影片，分享地政知識，並提供諮詢服務。	506	7.52%
11	整合各機關申辦流程、應備文件、聯絡方式與注意事項，製作登記、測量、謄本、實價登錄與檔案應用等「地政小幫手」文宣。	529	7.86%
12	成立轄區里長及地政報馬仔等 LINE 群組，提供民眾、地政士多元宣導與即時意見反映管道。	399	5.93%
13	設置無人謄本櫃檯，提供民眾自助式使用自然人憑證即時產製謄本。	346	5.14%
14	提供預約法律諮詢服務。	339	5.04%
合計		6,729	100%

3、綜合分析

序號	便民服務措施	首次洽公			非首次洽公			總計		
		勾選人數	比重	排序	勾選人數	比重	排序	勾選人數	比重	排序
3	跨縣市收辦登記案件服務：住址變更、更名、書狀換給、門牌整編、戶政更正有案之更正登記、預告、塗銷預告登記、拍賣、金融機構抵押權塗銷登記、金融機構抵押權設定、內容變更及讓與登記等10類。	129	8.31%	3	652	9.69%	1	781	9.43%	1
4	跨縣市代收、代寄地政業務申請案件服務。	113	7.28%	7	644	9.57%	2	757	9.14%	2
1	網路線上申辦各類服務（如申辦電子產權憑證、申領謄本、地籍異動即時通、住址隱匿、線上聲明、案件申辦等服務）。	109	7.02%	8	595	8.84%	3	704	8.50%	3
8	提供權狀/謄本與土地/建物表單填寫欄位對照表。	136	8.76%	1	532	7.91%	4	668	8.07%	4
11	整合各機關申辦流程、應備文件、聯絡方式與注意事項，製作登記、測量、謄本、實價登錄與檔案應用等「地政小幫手」文宣。	114	7.34%	6	529	7.86%	5	643	7.76%	5
2	不動產移轉一站式服務：民眾申辦土地及建物所有權移轉登記，得免附紙本遺產稅及贈與稅相關證明書；完成網路申報地方稅作業後，得免附土地增值稅、契稅等完稅資料之紙本文件。	118	7.60%	4	512	7.61%	6	630	7.61%	6
7	樂齡親善、多元友善服務：如硬體設施、暖心櫃檯、行動治理服務等）。	130	8.37%	2	489	7.27%	8	619	7.47%	7
10	Youtube「新莊地政影音頻道」發布「Oops!!地政!」系列影片，分享地政知識，並提供諮詢服務。	109	7.02%	8	506	7.52%	7	615	7.43%	8
9	地政、水電、瓦斯好厝邊跨機關聯合服務：民眾到本所申辦轄內不動產贈與、繼承登記，由本所結案後通報辦理「自來水用水設備過戶」、「變更改用戶名」、「天然氣過戶變更」。	117	7.53%	5	421	6.26%	9	538	6.50%	9
5	林口地政小而能工作站「代收」案件服務：新北市轄內不動產之「登記、測量案件」代收。	97	6.25%	11	398	5.91%	10	495	5.98%	10
12	成立轄區里長及地政報馬仔等LINE群組，提供民眾、地政士多元宣導與即時意見反映管道。	93	5.99%	14	399	5.93%	10	492	5.94%	11
6	案件辦畢交寄i郵箱服務，不受領件時間、地點限制。	99	6.37%	10	367	5.45%	12	466	5.63%	12
13	設置無人謄本櫃檯，提供民眾自助式使用自然人憑證即時產製謄本。	94	6.05%	13	346	5.14%	13	440	5.31%	13
14	提供預約法律諮詢服務。	95	6.12%	12	339	5.04%	14	434	5.24%	14

「首次來所洽公」受訪者及「非首次來所洽公」受訪者對便民服務措施排序不盡相同，首次洽公者最多人勾選的前 3 項為「提供權狀/謄本與土地/建物表單填寫欄位對照表」、「樂齡親善、多元友善服務」、「跨縣市收辦登記案件服務」；非首次洽公者最多人勾選的前 3 項則為「跨縣市收辦登記案件服務」、「跨縣市代收、代寄地政業務申請案件服務」及「網路線上申辦各類服務」。

經數據分析發現，首次來所洽公之受訪者多為一般民眾，推測其對於書表填寫較不熟悉，故對表單填寫欄位對照表及多元友善服務較有感；而非首次來所洽公之受訪者多為地政士或其助理，較有感的便民服務措施則傾向能增加申辦案件便利性的項目；僅「跨縣市收辦登記案件服務」均排進首次及非首次洽公者最多人勾選的前 3 項中，顯見洽公者有此需求。

另一方面，各項便民服務措施中，以「案件辦畢交寄 i 郵箱服務，不受領件時間、地點限制」、「設置無人謄本櫃檯，提供民眾自助式使用自然人憑證即時產製謄本」、「提供預約法律諮詢服務」為整體勾選人數最少的 3 項服務。其中「提供預約法律諮詢服務」勾選人數最少，推測原因應為此措施為 111 年 11 月開始於本所實施，惟需配合志工排程，可提供服務時間頻率較少，對有緊急需求者效益較低。

再者，「案件辦畢交寄 i 郵箱服務」勾選人數較少，推測係因地所核發之各類文件均含個人資料，對民眾而言放置於 i 郵箱風險較高，又洽辦地政業務年齡層較年長，對於電子化、自動化設備使用較不熟稔，故使用意願不高。而「設置無人謄本櫃檯，提供民眾自助式使用自然人憑證即時產製謄本」勾選人數較少，推測係因無人謄本櫃檯需使用自然人憑證，惟並非每位民眾皆有自然人憑證，而健保卡驗證自 112 年 4 月起甫上線，故民眾使用意願較低，本所亦將持續宣導，以提升措施能見度。

三、其他建議

意見類別	問卷編號	意見內容	檢討及改進回饋
讚許	0305	服務同仁都超友善。	感謝民眾對本所為民服務的肯定與支持，您的鼓勵是我們前進的動力將請登記課公開表揚 15 號櫃台同仁。
	0717	很好，耐心引導辦理。	
	0857	15 號簡易案件人員服務很優。	
案件申辦	1046	領件謄本還沒打好就跳結案害我常常白跑一趟。	登記程序完成後，系統即會自動發送結案簡訊，惟謄本記載內容需於登記案件結案後才能顯示完整資訊，故需結案後才能繕打謄本。倘洽公民眾至現場領件發現隨案謄本尚未繕打完成，均可向本所反映，本所亦會請同仁儘速協助處理。
官網資訊	0124	網路下載表格區應易找尋且希望表格版本是最新的，謝謝。	本所網站「下載專區」已置於「首頁\常用服務」，亦於首頁設有「申辦登記流程及地政文件小幫手」連結至新北市政府地政局網頁，提供最新表單。
洽公環境	0105	停車空間，可早一點開放。	<p>本所囿於所處地理位置及基地腹地狹窄，可留供洽公民眾使用之停車空間有限，目前提供民眾之停車位為本所左側。另原先大門前方公車站牌業與交通局等相關單位協調遷移，並新增數個機車及電動車停車格。</p> <p>另因鄰近區公所、戶政事務所、衛生所等公家機關，尚有部分民眾於本所停放車輛後前往其他機關洽公，本於共同為民服務的精神，尚無法要求不得停放車輛，惟本所將加強宣導停車空間僅供本所洽公民眾使用，以增加停車位。此外，亦張貼鄰近區域停車場位置，供有需求之民眾參酌使用。</p>
	0818	停車方便性。	
	0838	機車位太少。	
	0925	希望停車位可以多一點，辦事有點不方便。	
	0143	夏天來了，早上十點前到所辦事，好熱、好悶。	
	0285	天氣熱，冷氣應適時開放，提供舒適的洽公環境。	
			本所均配合行政院及市府規定，於室內溫度達 28 度時開啟空調，並將溫度控制在 28 度，今後將隨時注意辦公廳室溫度變化，以免悶熱或過冷造成民眾不適。

意見類別	問卷編號	意見內容	檢討及改進回饋
洽公設備	0110	無影印機，很不方便。	本所原先對外提供之投幣式影印機於調查期間故障暫停使用，惟若有洽公需求，服務中心同仁仍會協助影印，目前新機台已設置完成並對外開放使用。
	0284	沒有影印機提供影印非常不方便。	
	0729	設置影印機。	
	0736	希望提供影印機。	
	1062	充電設備太差了，充電速度比手機自然耗電速度，充半天幾乎沒有增加電！	本所一樓大廳提供手機充電站及充電線予洽公民眾緊急充電使用，惟為確保用電安全，避免超過負荷導致跳電，故無額外提供插座。

四、基本資料

(一)您是否第一次至本所申辦案件

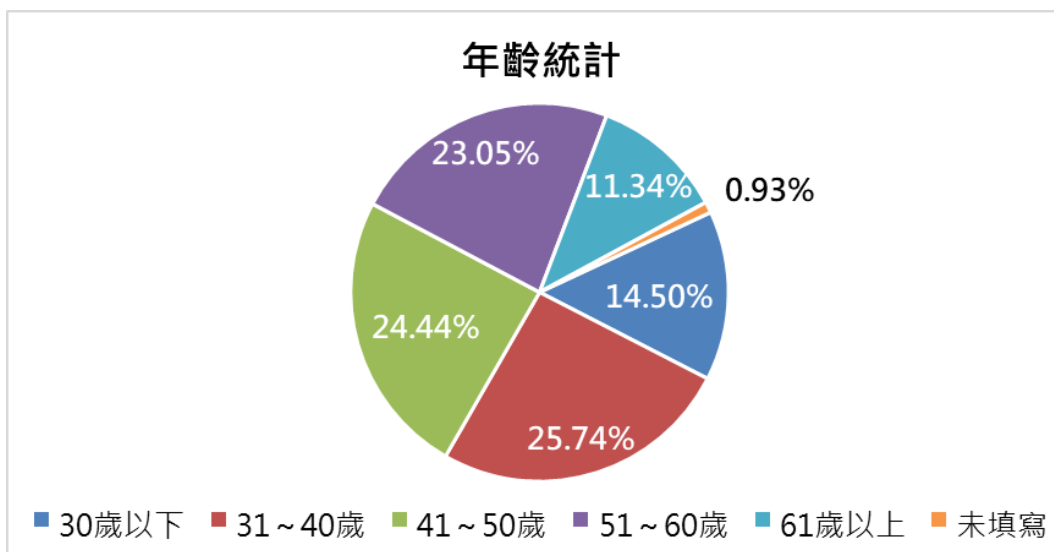
問卷調查結果顯示，受訪者係第一次至本所洽公佔 24.9%，非第一次申辦者為 75.1%。

(二)性別

問卷調查結果顯示，受訪者以男性較多，佔 49.7%，女性則佔 46.2%，有 1 位受訪者勾選其他，44 位受訪者未填寫。

(三)年齡統計

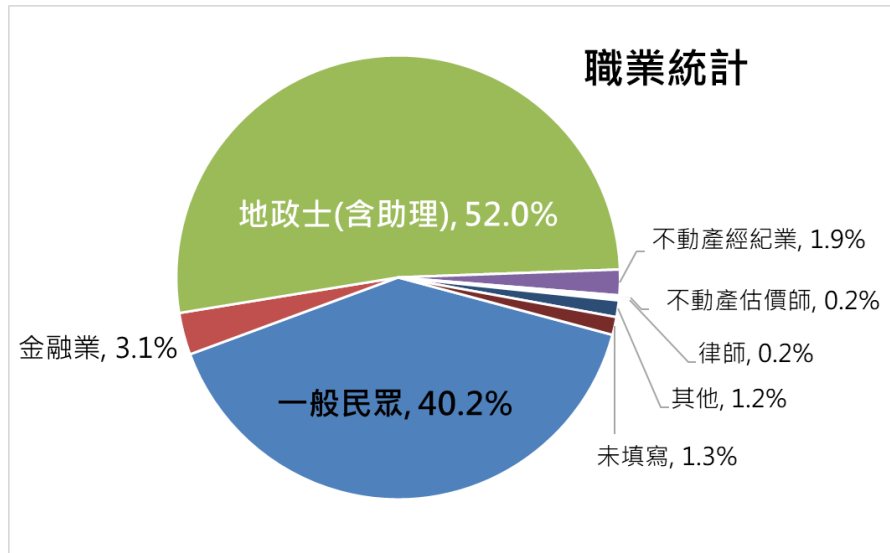
受訪者以 31~40 歲最多，佔 25.7%；其次是 41~50 歲為 24.4%；51~60 歲為 23.1%；61 歲以上佔 11.3%；30 歲以下則佔 14.5%。



圖二、受訪者年齡比例圖

(四)職業統計

本次問卷受訪者以地政士（含助理）比例最多，佔 52.0%，其次為一般民眾(40.2%)、金融業(3.1%)、不動產經紀業(1.9%)、其他(1.2%)、不動產估價師(0.2%)、律師(0.2%)，14 位受訪者(1.3%)未填寫，調查結果顯示，受訪者以地政士及一般民眾為主。



圖三、受訪者職業比例圖

五、結論與建議

(一)整體滿意度高

本年度整體為民服務滿意度平均達 98.1%，與去年持平，多數項目獲得民眾正面評價，各項滿意度均達 96.3%以上，可見本所為民服務所做的努力獲民眾肯定。針對少數民眾的意見反映，本所將竭力以民眾的建議及反應為鑑，朝向民眾高滿意度的目標前進，持續精進與改善。

(二)問卷細緻化以了解不同族群民眾建議

以「首次來所洽公」及「非首次來所洽公」區分受訪者，發現各服務項目均以非首次洽公民眾滿意度為高，但二者差異不大，足見本所舒適的洽公環境、完善的服務設施及服務人員熱忱的服務態度，均讓洽公民眾給予肯定。

本年度除因法令修訂更新數份地政小幫手外(如整理平均地權條例部分條文修法重點，更新於實價登錄小幫手買賣篇、租賃篇、

預售屋篇；因應「土地複丈費及建築改良物測量費收費標準」、「地籍測量實施規則」修正施行，更新土地複丈小幫手並製作測量規費計算攻略)等，亦彙整民眾辦理書狀補給登記需注意之事項，如遺失切結必須屬實、公告說明、領件及撤案須攜帶之文件等，使民眾了解書狀補給登記之流程。可再評估是否有需調整其他申請書表範例及海報文宣，以符合洽公民眾需求。

(三) 洽公環境適切性再精進

此次問卷調查中，滿意度最低者為「洽公環境適切性」中的「洽公環境綠美化」(96.3%)，該項表現係因勾選 3、4 分者比例較多，致滿意度分數略低於去年 (96.5%)，不過整體洽公環境適切性滿意度較去年已略為提升。經檢討，本所廳舍前之枝葉過於茂盛，應加以修剪，除可改善整體視覺效果，甚者，維護廳舍環境安全。本所圍於基地腹地狹窄，又為供停車使用，綠化環境範圍較小，除請委外清潔人員善加注意環境整潔，亦由各課室輪值每 2 週進行門口花園及周圍環境清潔，共同維護洽公環境。

服務設施合宜性整體滿意度亦較去年略升，而服務行為親和性及服務行為專業性則係因勾選 3、4 分者比例較多，致整體滿意度分數略低於去年，本所將持續督請同仁秉持專業態度，主動協助洽公民眾，以提升整體服務滿意度。

其他建議中民眾反映「停車不便」及「冷氣應適時開放」之情事，於 110、111 年度亦有民眾反映，惟本所圍於所處地理位置及基地腹地狹窄，可留供洽公民眾使用之停車空間有限，將持續加強宣導停車空間僅供洽公民眾使用，並張貼鄰近區域停車場位置，供有需求之民眾參酌使用，又原先大門前方公車站牌業主動積極與交通局等相關單位協調遷移，並已新增數個機車及電動車停車格。此外，今後亦將隨時注意辦公廳室溫度變化，以避免悶熱造成民眾不適，致力提供予民眾多元友善且舒適的洽公環境。

(四)創新服務作為持續精進

本所整體為民服務態度深獲民眾肯定，惟本所仍秉持精益求精精神，對於民眾的讚揚將繼續維持，而批評與建議則虛心接受並極力改進；爾後本所將持續透過各項專業知能及親民服務教育訓練，提升同仁地政專業知能及應有的禮儀，提供給民眾更優質及專業的服務。