

新北市新店地政事務所「**107**年為民 服務滿意度調查」分析報告

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「**107**年 為民服務滿意度調查」分析報告

目錄

壹、	調查主旨.....	P2
貳、	調查方法.....	P3
參、	自變數量體統計.....	P8
肆、	樣本描述性分析.....	P11
伍、	民眾意見.....	P59
陸、	結論建議.....	P60



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『107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1,189份，剔除填答不完整或缺失的無效問卷21份，有效問卷共計1,168份，有效問卷回收率為97.3%。

三、調查期間

自民國107年6月4日至6月22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。

七、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。

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 $p=0.5$)， $q = 1-p$ ， $D = b^2/4$ ， 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。

九、信效度檢驗

(一)信度：本次經過信度分析後，獲得本次前測問卷之Cronbach's Alpha(α) 值為0.812，大於0.70之標準，表示該份問卷題目之間具有不錯的內部一致性，即信度優良。(可參考附件1-前測分析)

信度統計量

Cronbach's Alpha 值	項目的個數
0.812	12

(二)效度：年來在社會科學之領域中亦倡導「專家效度」，透過專家或問卷編製者依據本身在內容上的專業知識判斷問卷各題項的代表性。一般所指之專家不必然為從事研究之學者，亦可為長年投身於該領域工作者或是具備專業能力之問卷設計者等。因此，本問卷採用「專家效度」的分析方式，藉由新北市新店地政事務所之專業能力與服務櫃檯同仁具多年第一線服務經驗，協助檢視問卷的合理性與問題描述後，對於問卷之邏輯與內容加以修飾，因此本份問卷具備相當之「專家效度」。

參、自變數量體統計

首先本調查使用 Excel 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 107 年 6 月 4 日開始發放，經過三周的發放，共發放 1,200 份，回收 1,189 份，回收率 99.08%，其中剔除填答不完整的無效問卷 21 份，其有效問卷為 1,168 份，有效問卷回收率為 97.3%。

一、性別：

本次調查結果顯示，受訪男性共 486 位，女性共 682 位，男性佔 41.6% 女性的比例佔 58.4%，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 0 位，21 至 30 歲計 187 位，31 至 40 歲計 221 位，41 至 50 歲計 274 位，51 至 60 歲計 354 位，60 歲以上計 132 位，比例分別為 0%、16%、18.9%、23.5%、30.3%、11.3%，顯見親至本所洽公民眾本次多數落在 51 至 60 歲。

三、教育程度：

本次調查結果顯示，受訪教育程度國小計 62 位，國中計 150 位，高中(職)計 396 位，大學(專)計 468 位，研究所以上計 92 位，比例分別為 5.3%、12.8%、33.9%、40.1%、7.9%，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 453 位，比例占 38.8%，非從事不動產相關行業計 715 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 369 位，2-5 次者共有 401 位，6-10 次者共 302 位，11 次以上者 96 位，其比例分別為 31.6%、34.3%、25.9%、8.2%，顯見本次調查對象，第 2-5 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	486	41.6%
	女性	682	58.4%
年齡	20 歲以下	0	0%
	21-30 歲	187	16.0%
	31-40 歲	221	18.9%
	41-50 歲	274	23.5%
	51-60 歲	354	30.3%
	60 歲以上	132	11.3%
教育程度	國小	62	5.3%
	國中	150	12.8%
	高中(職)	396	33.9%
	大學(專)	468	40.1%
	研究所以上	92	7.9%
職業	不動產相關行業	453	38.8%
	非不動產相關行業	715	61.2%
洽公次數	第 1 次	369	31.6%
	2-5 次	401	34.3%
	6-10 次	302	25.9%
	11 次以上	96	8.2%

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 107 年與 106 年度差異，檢定兩樣本的是否有顯著的差異水準，藉以顯示 107 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

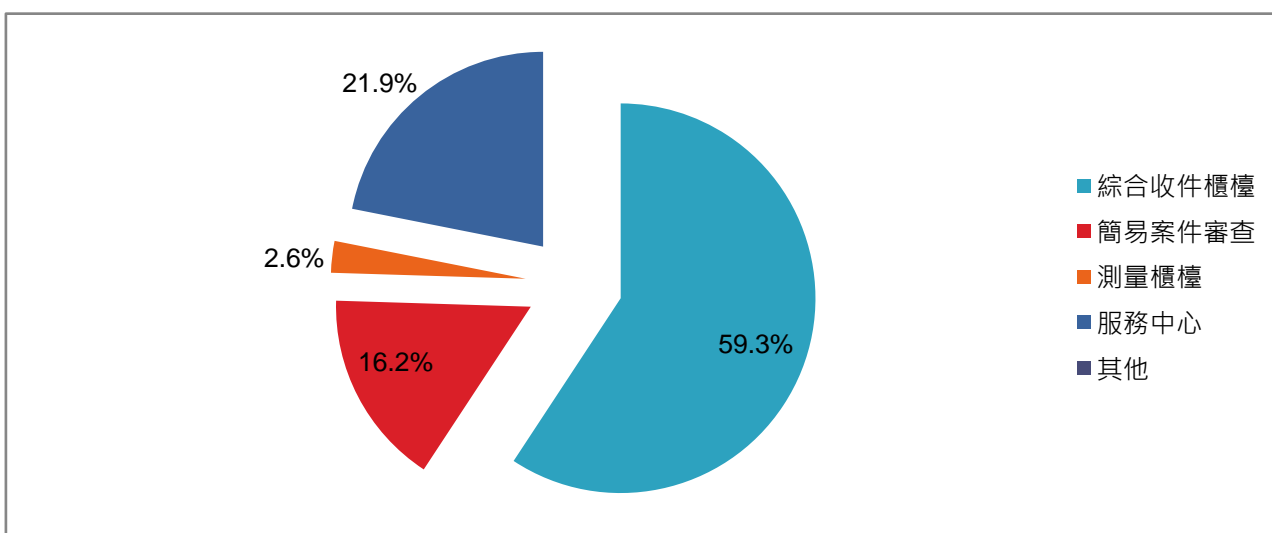
1. 次數分配

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59.3%、簡易案件審查16.2%、測量櫃檯2.6%、服務中心21.9%、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	723	59.3%
簡易案件審查	198	16.2%
測量櫃檯	32	2.6%
服務中心	267	21.9%
其他	0	0%
總計	1220	100%

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

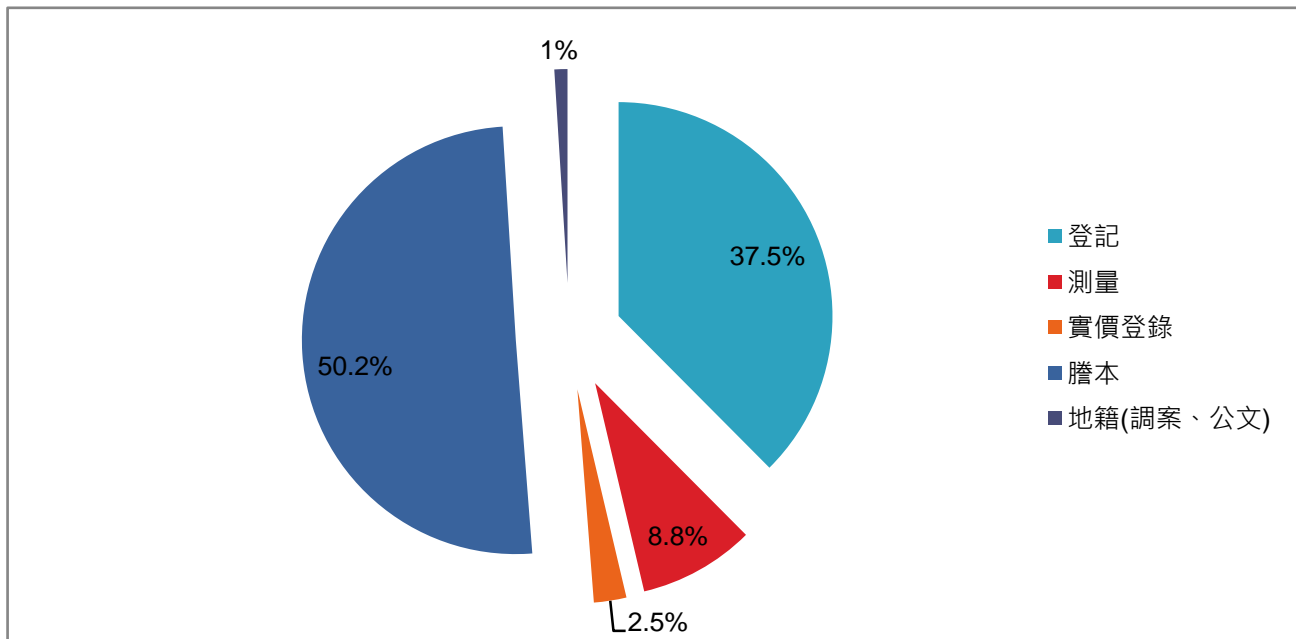
1. 次數分配

由調查顯示，本次受調民眾至本所辦理業務分別為登記37.5%、測量8.8%、實價登錄2.5%、謄本50.2%、地籍(調案、公文)1% (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	458	37.5%
測量	107	8.8%
實價登錄	30	2.5%
謄本	613	50.2%
地籍(調案、公文)	12	1%
總計	1220	100%

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 98.4% 的受調民眾至本所洽公等待時間給予正面評價，其中 66.2% 的受訪民眾表示「非常滿意」，32.2% 的受訪民眾表示「滿意」。另外有 1.6% 的受調民眾表示「普通」，無負面評價，如表、圖 3 所示。

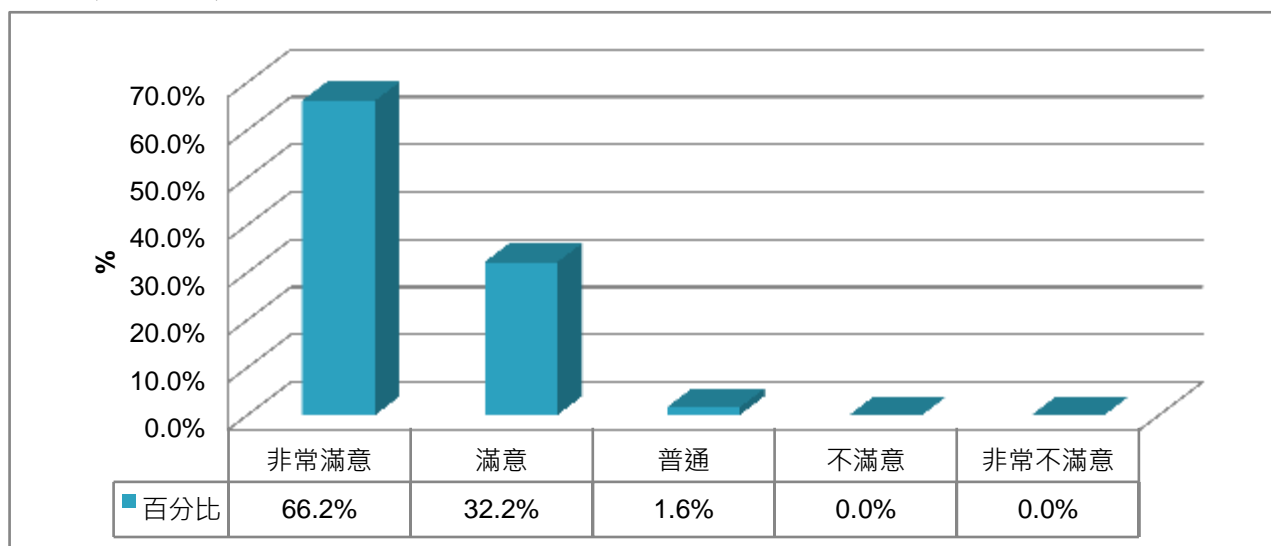
由此可知，大多數的受訪民眾至本所洽公等待時間表示滿意。

表3、洽公等候時間滿意程度

評價	次數	百分比
非常滿意	773	66.2%
滿意	376	32.2%
普通	19	1.6%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
總和	1168	100%

整體評價	正面評價	無評價	負面評價	總和
百分比	98.4%	1.6%	0%	100%

圖3、洽公等候時間滿意圖



2. 年度比較分析、成長率

將 107 年度與 106 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 106 年度的 98.2% 提升至 107 年度 98.4%，提升 0.2%，如圖 4、表 4 所示。其中受訪民眾表示：

- 「非常滿意」的比例從 106 年度 69% 下降至 107 年度的 66.2%。
- 「滿意」的比例從 106 年度 29.2% 提升至 107 年度的 32.2%。
- 「普通」的比例從 106 年度 1.5% 提升至 107 年度的 1.6%。
- 「不滿意」的比例 106 年度 0.3% 下降至 107 年度的 0%。
- 「非常不滿意」的比例從 106 及 107 年度皆為 0%。

圖 4、洽公等待時間的滿意度年度比較分析

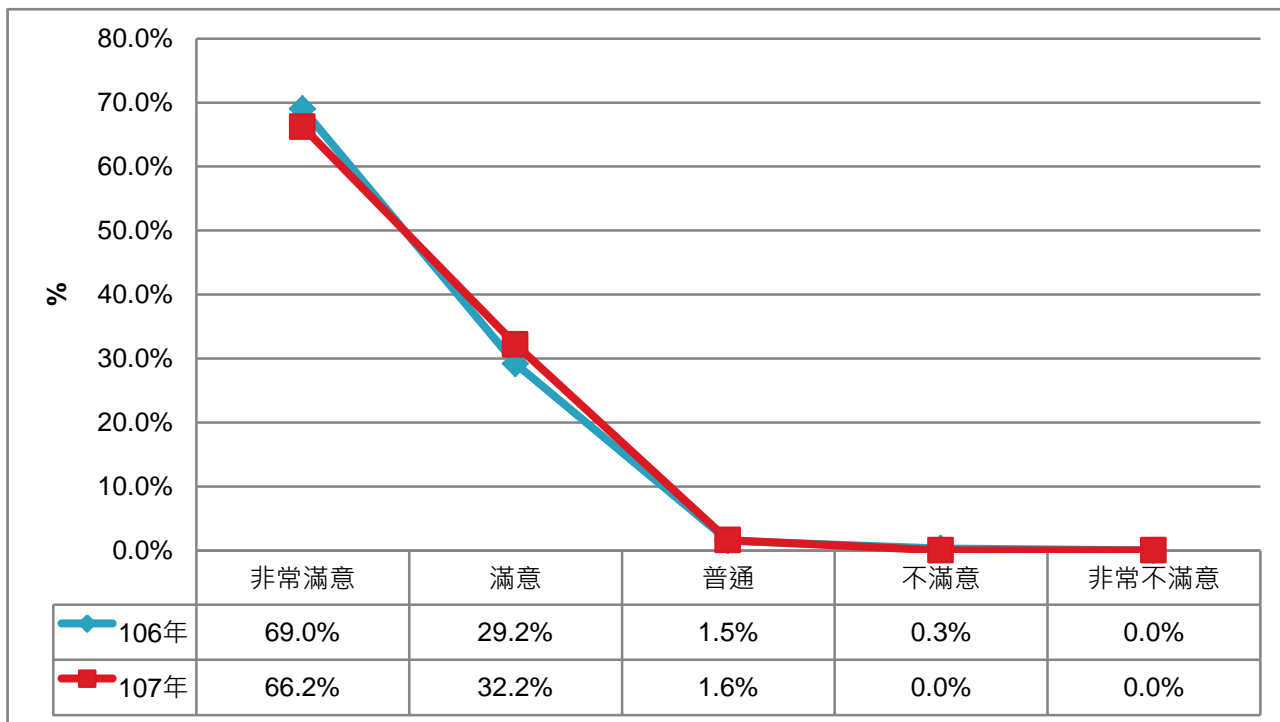


表 4、成長率分析

洽公等待時間的滿意度成長率		
年度	106 年	107 年
滿意度	98.2%	98.4%
服務滿意度成長計算	$(98.4\% - 98.2\%) / 98.2\% = 0.2\%$	
服務滿意度成長率	0.2%	

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 98.7%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 66.1%的受訪民眾表示「非常滿意」，32.6%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 1.3%受調民眾表示「普通」。

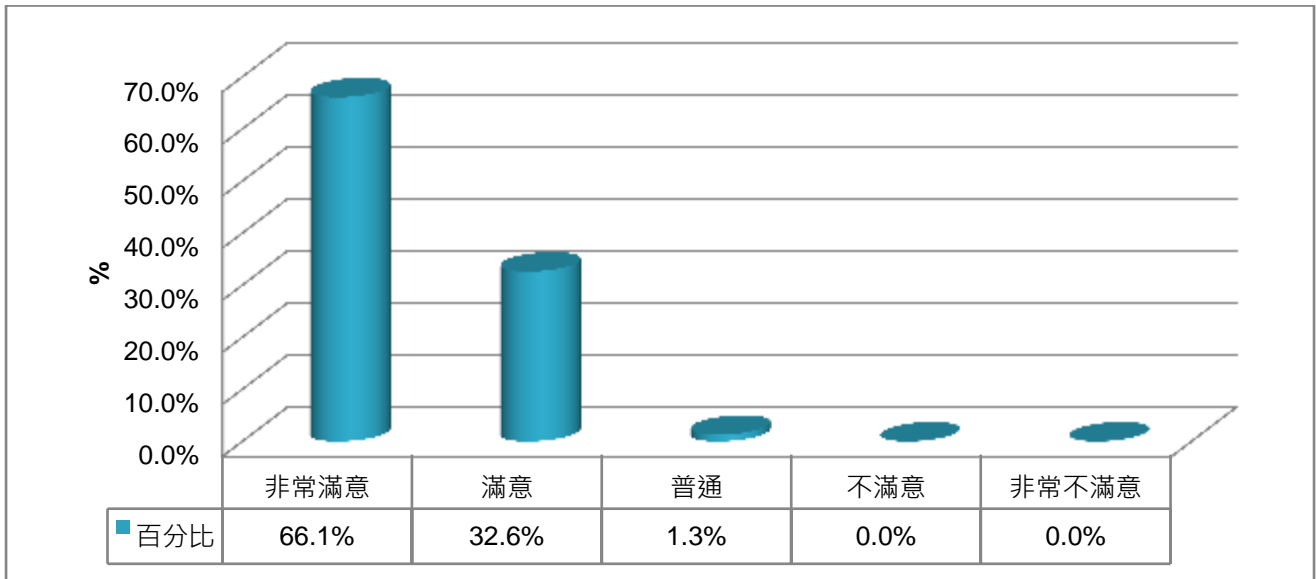
由此可知，大多數的受調民眾滿意本所服務人員問題回應之專業度及正確性。

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	772	66.1%
滿意	381	32.6%
普通	15	1.3%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
總和	1168	100%

整體評價	正面評價	無評價	負面評價	總和
百分比	98.7%	1.3%	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 107 年度與 106 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 106 年度的 98.8%略減至 107 年度 98.7%，下降 0.1%(如圖、表 6 所示)。其中受訪民眾表示：

- 「非常滿意」的比例從 106 年度的 67.9%下降至 107 年度的 66.1%
- 「滿意」的比例從 106 年度的 30.9 提升至 107 年度的 32.6%
- 「普通」的比例從 106 年度的 1.2%提升至 107 年度的 1.3%
- 「不滿意」的比例 106 與 107 年度皆為 0%。
- 「非常不滿意」的比例 106 與 107 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

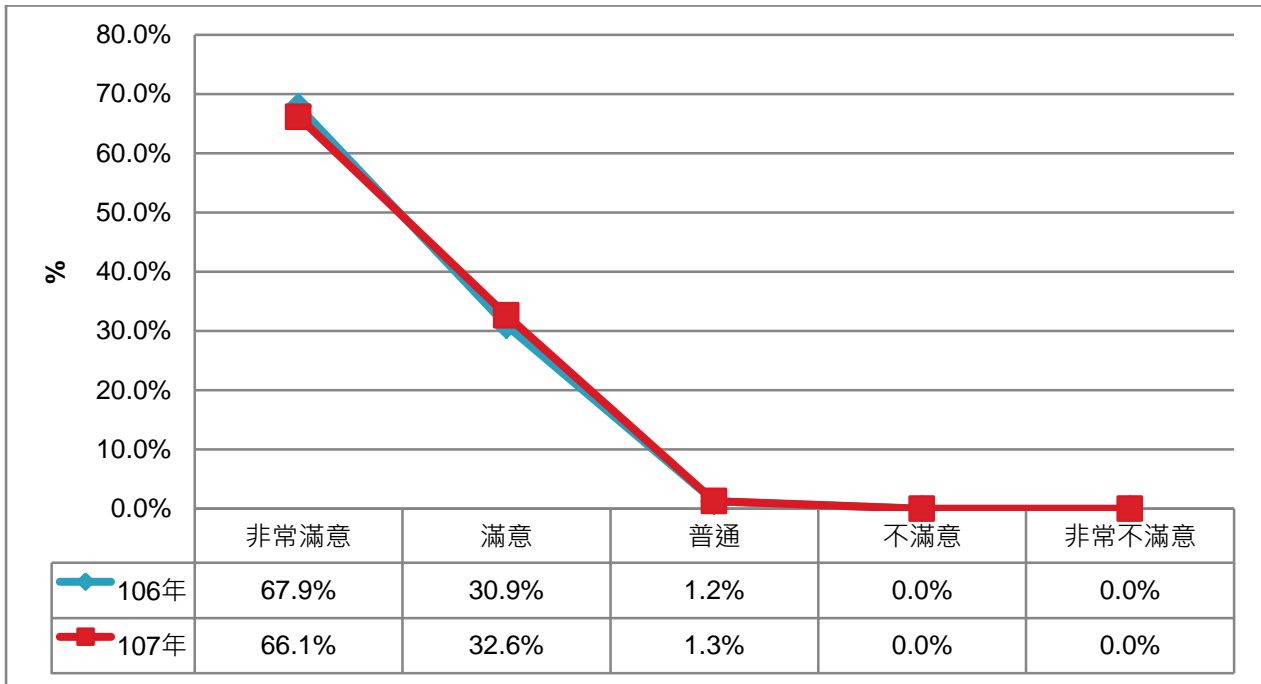


表 6、成長率分析

服務人員問題回應之專業度及正確性滿意度成長率		
年度	106 年	107 年
滿意度	98.8%	98.7%
服務滿意度成長計算	$(98.7\% - 98.8\%) / 98.8\% = -0.1\%$	
服務滿意度成長率	-0.1%	

2. 服務人員案件處理之即時性

(1) 次數分配

由調查顯示，有 97% 的受調民眾滿意本所服務人員案件處理之即時性，其中 58.6% 的受調民眾表示「非常滿意」，38.4% 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% 的受調民眾表示「普通」。

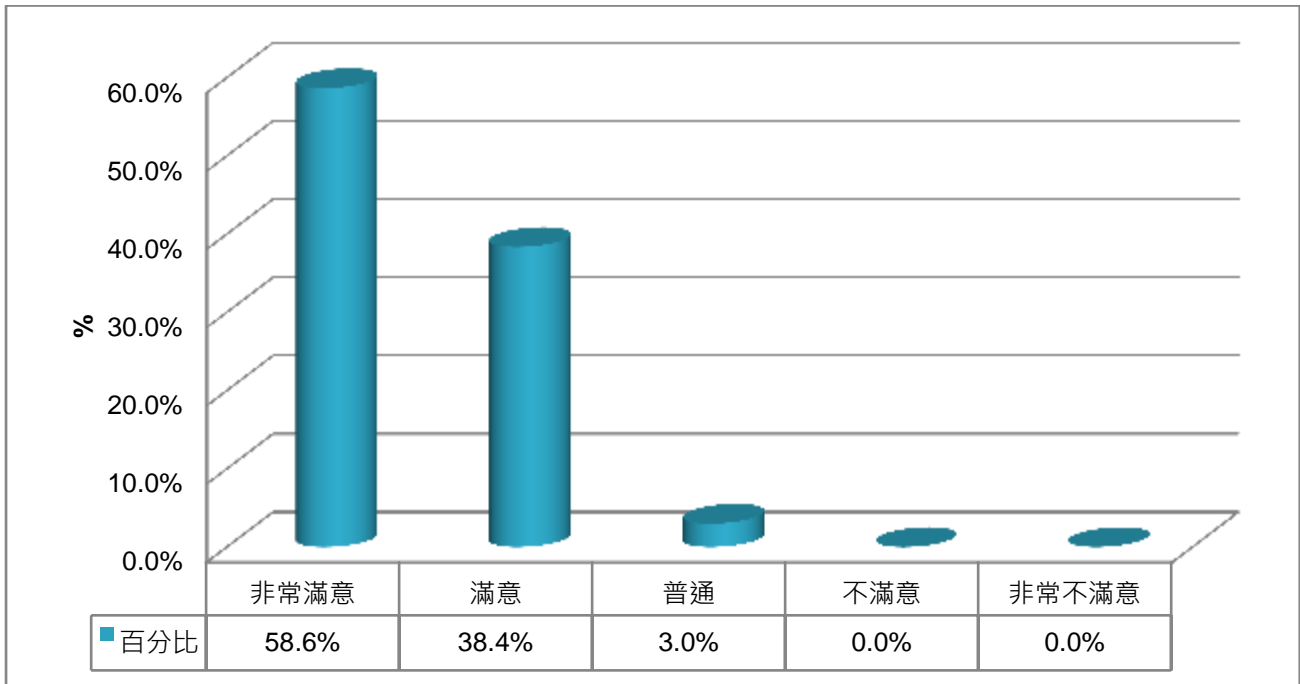
由此可知，大多數的受調民眾滿意本所服務人員案件處理之即時性(如表、圖 7 所示)。

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	685	58.6%
滿意	448	38.4%
普通	35	3.0%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
總和	1168	100%

107整體評價	正面評價	無評價	負面評價	總和
百分比	97%	3%	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 106 年度與 107 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 106 年度的 96.7% 提升至 107 年度 97%，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 106 年度的 60.5% 下降至 107 年度的 58.6%
- 「滿意」的比例從 106 年度的 36.2 提升至 107 年度的 38.4%
- 「普通」的比例從 106 年度的 3.3% 下降至 107 年度的 3%
- 「不滿意」的比例 106 與 107 年度皆為 0%。
- 「非常不滿意」的比例 106 與 107 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

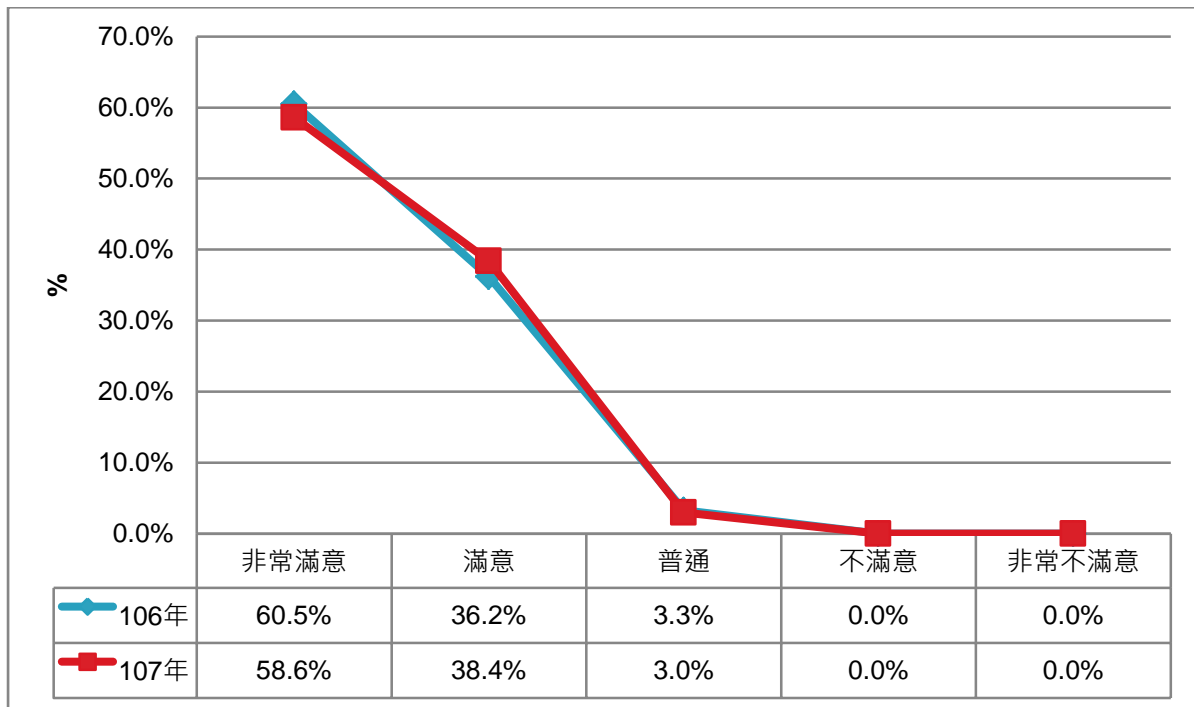


表 8、成長率分析

服務人員案件處理之即時性滿意度成長率		
年度	106 年	107 年
滿意度	96.7%	97%
服務滿意度成長計算	$(97\% - 96.7\%) / 96.7\% = 0.3\%$	
服務滿意度成長率	0.3%	

3. 107 年度服務專業度、即時性之滿意度為 97.9%。

題目	106 年	107 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	98.8%	98.7%	-0.1%
服務人員案件處理之即時性	96.7%	97%	+0.3%
服務專業度、即時性	97.8%	97.9%	+0.1%

(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%的受調民眾滿意至本所洽公實體設施使用之便利性，其中 66%的受調民眾表示「非常滿意」，33%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%的受調民眾表示「普通」。

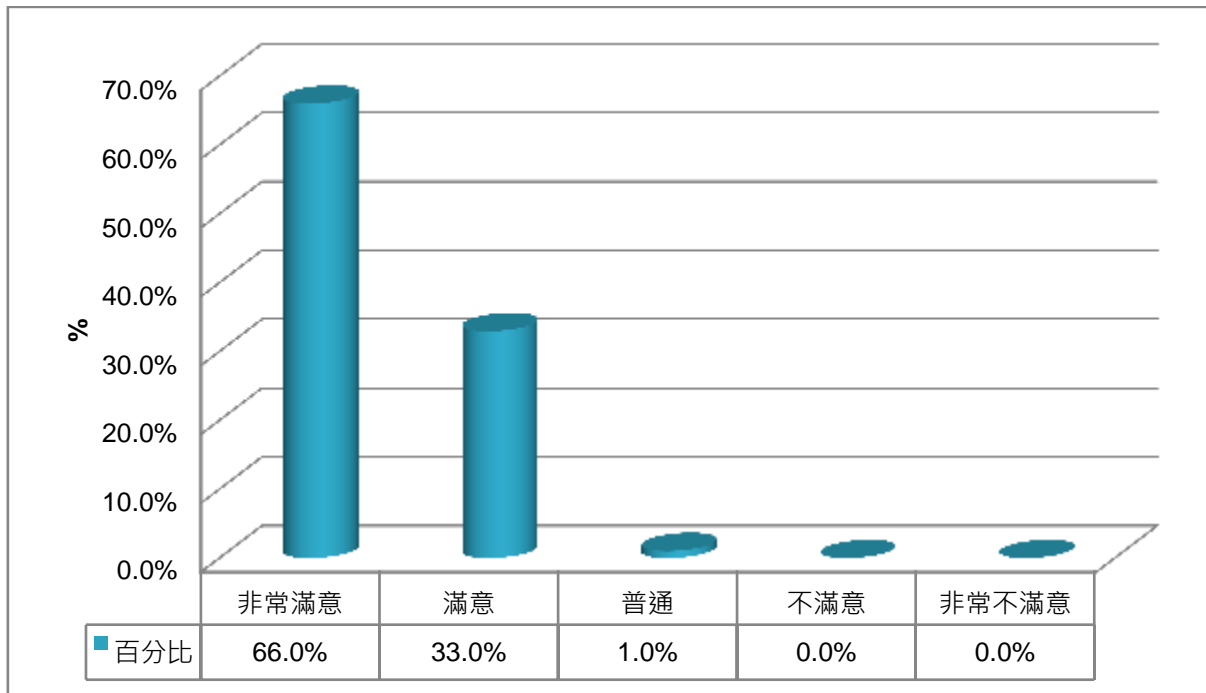
由此可知，大多數受調民眾滿意本所洽公實體設施使用之便利性(如表、圖 9 所示)。

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	771	66%
滿意	385	33%
普通	12	1%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
總和	1168	100%

整體評價	正面評價	無評價	負面評價	總和
百分比	99%	1%	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 106 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 106 年度的 98.9% 提升至 107 年度 99%，上升 0.1% (如圖、表 10 所示)。其中受調民眾表示：

- 「非常滿意」的比例從 106 年度 61.5% 上升至 107 年度的 66%
- 「滿意」的比例從 106 年度 37.4% 下降至 107 年度的 33%
- 「普通」的比例從 106 年度 1.1% 下降至 107 年度的 1%
- 「不滿意」的比例 106 及 107 年度皆為 0%
- 「非常不滿意」的比例 106 及 107 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

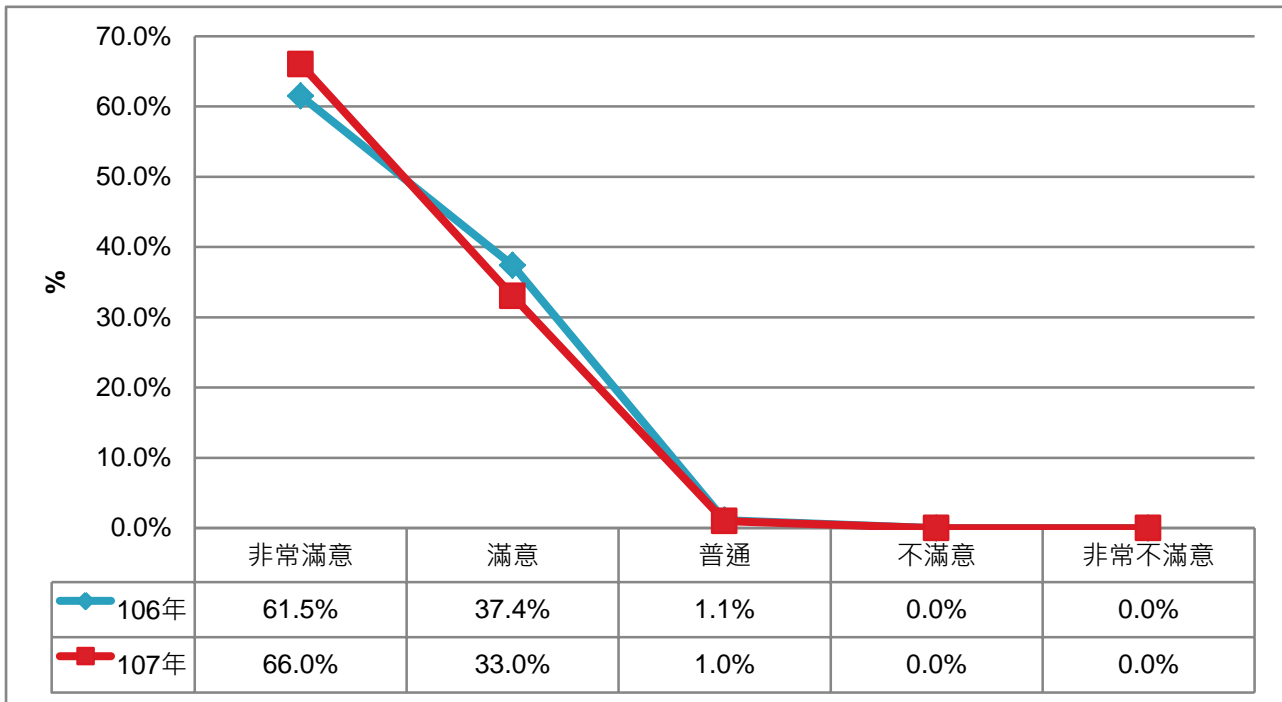


表 10、成長率分析

洽公實體設施使用之便利性滿意度成長率		
年度	106 年	107 年
滿意度	98.9%	99%
服務滿意度成長計算	$(99\% - 98.9\%) / 98.9\% = 0.1\%$	
服務滿意度成長率	01%	

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 99.6%的受調民眾滿意至本所洽公資訊設備使用之便利性，其中 59.5%的受調民眾表示「非常滿意」，40.1%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 0.4%的受調民眾表示「普通」。

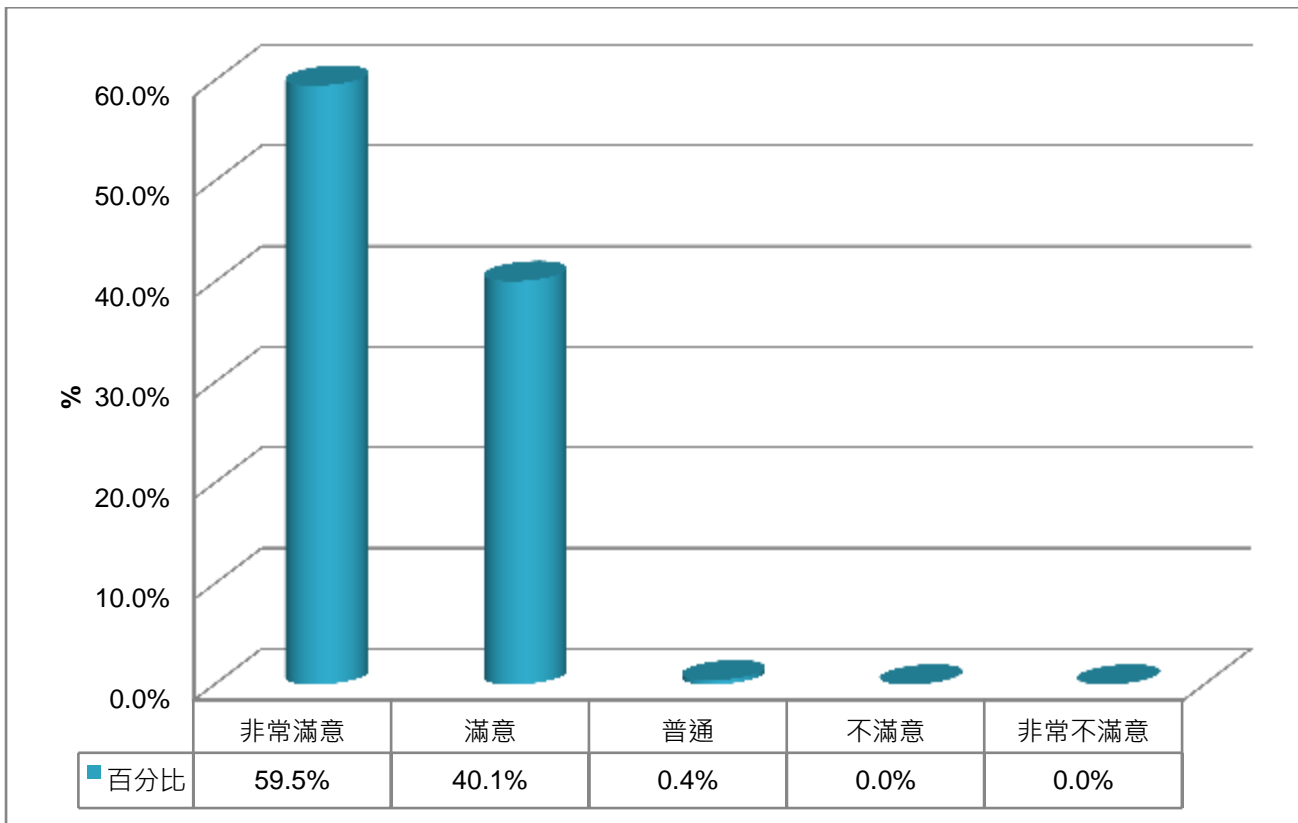
由此可知，大多數受調民眾滿意至本所洽公資訊設備使用之便利性(如表、圖 11 所示)。

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	695	59.5%
滿意	468	40.1%
普通	5	0.4%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
總和	1168	100%

整體評價	正面評價	無評價	負面評價	總和
百分比	99.6%	0.4%	0.0%	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 106 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 106 年度的 99.5% 提升至 107 年度 99.6%，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 106 年度 61.3% 下降至 107 年度的 59.5%
- 「滿意」的比例從 106 年度 38.2% 上升至 107 年度的 40.1%
- 「普通」的比例從 106 年度 0.5% 下降至 107 年度的 0.4%
- 「不滿意」的比例 106 及 107 年度皆為 0%
- 「非常不滿意」的比例 106 及 107 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

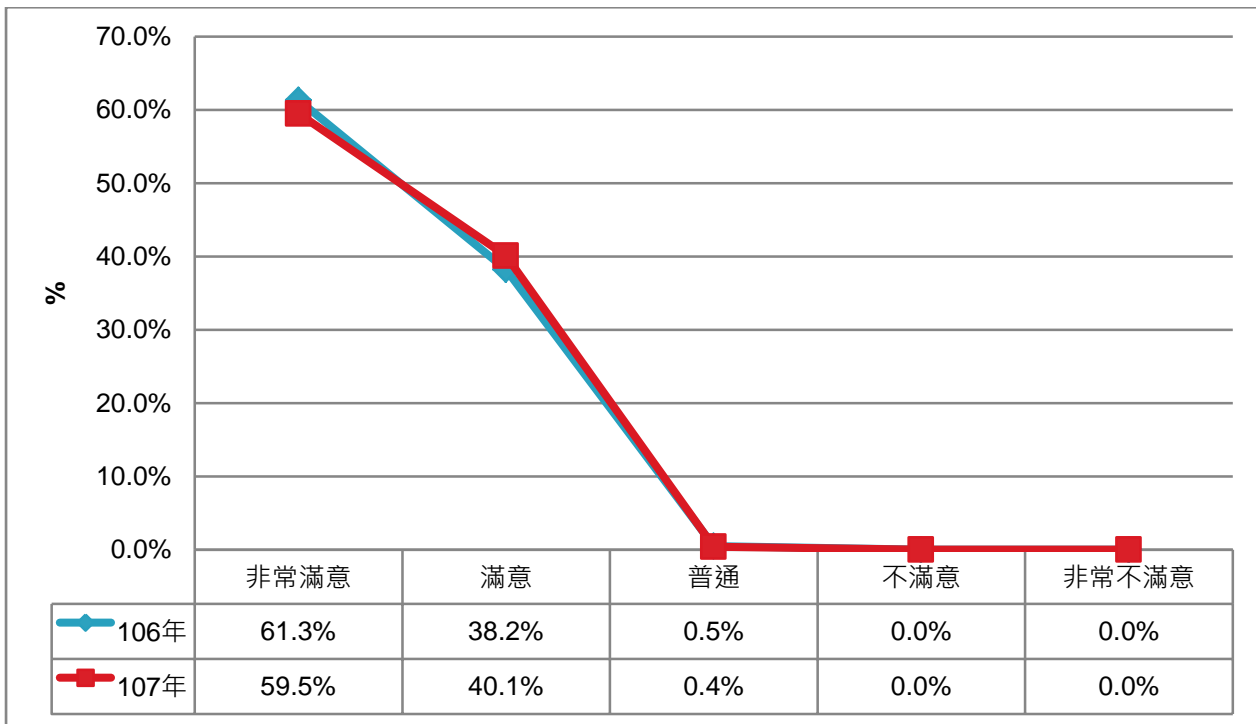


表 12、成長率分析

洽公資訊設備使用之便利性滿意度成長率		
年度	106 年	107 年
滿意度	99.5%	99.6%
服務滿意度成長計算	$(99.6\% - 99.5\%) / 99.5\% = 0.1\%$	
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 97.9% 的受調民眾滿意本所整體洽公環境，其中 62.2% 的受調民眾表示「非常滿意」，35.7% 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 2.1% 的受調民眾表示「普通」。

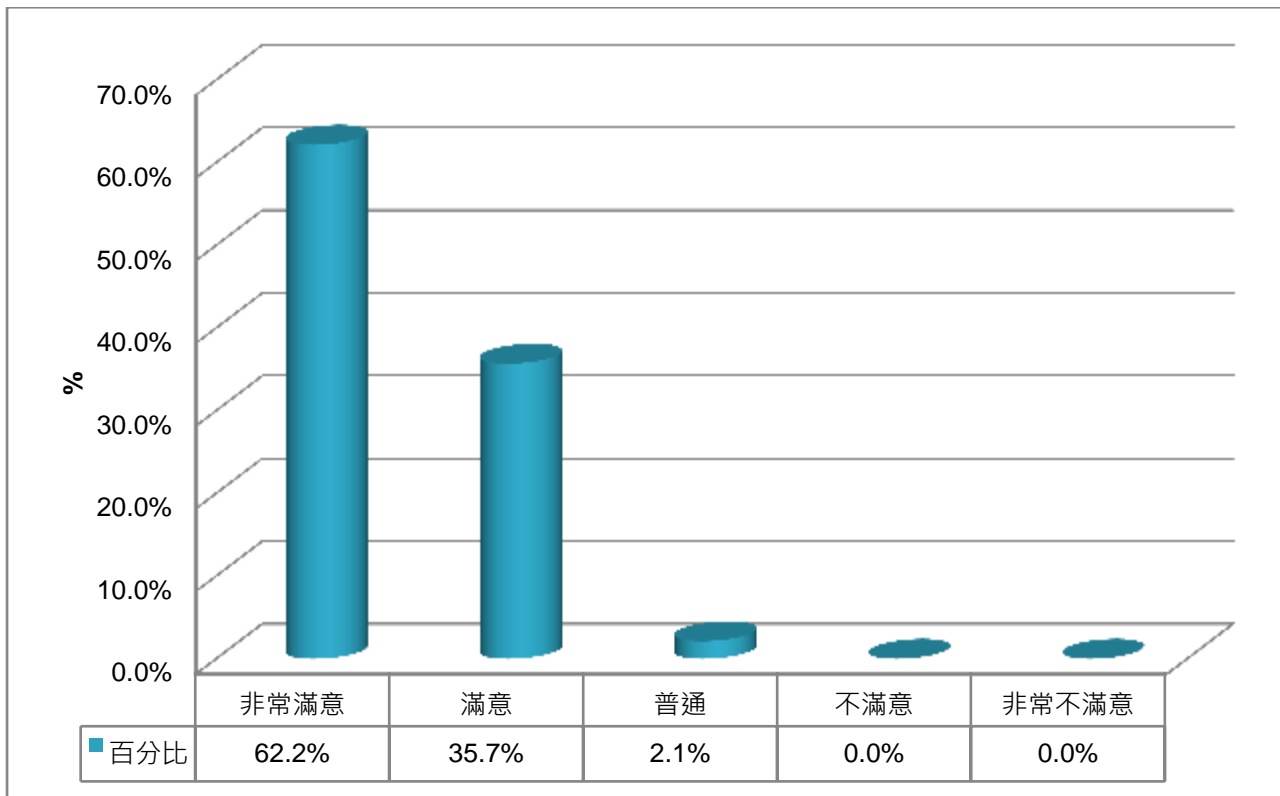
由此可知，大多數受調民眾滿意本所整體洽公環境(如表、圖 13 所示)。

表13、洽公環境整體滿意度

	次數	百分比
非常滿意	726	62.2%
滿意	417	35.7%
普通	25	2.1%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
總和	1168	100%

整體評價	正面評價	無評價	負面評價	總和
百分比	97.9%	2.1%	0.0%	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 106 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 106 年度的 97.2% 提升至 107 年度 97.9%，上升 0.7% (如圖表 14 所示)。其中受調民眾表示：

- 「非常滿意」的比例從 106 年度 66.7% 下降至 107 年度的 62.2%
- 「滿意」的比例從 106 年度 30.5% 上升至 107 年度的 35.7%
- 「普通」的比例從 106 年度 2.8% 下降至 107 年度的 2.1%
- 「不滿意」的比例 106 及 107 年度皆為 0%
- 「非常不滿意」的比例 106 及 107 年度皆為 0%。

圖 14、洽公環境整體滿意度年度比較分析

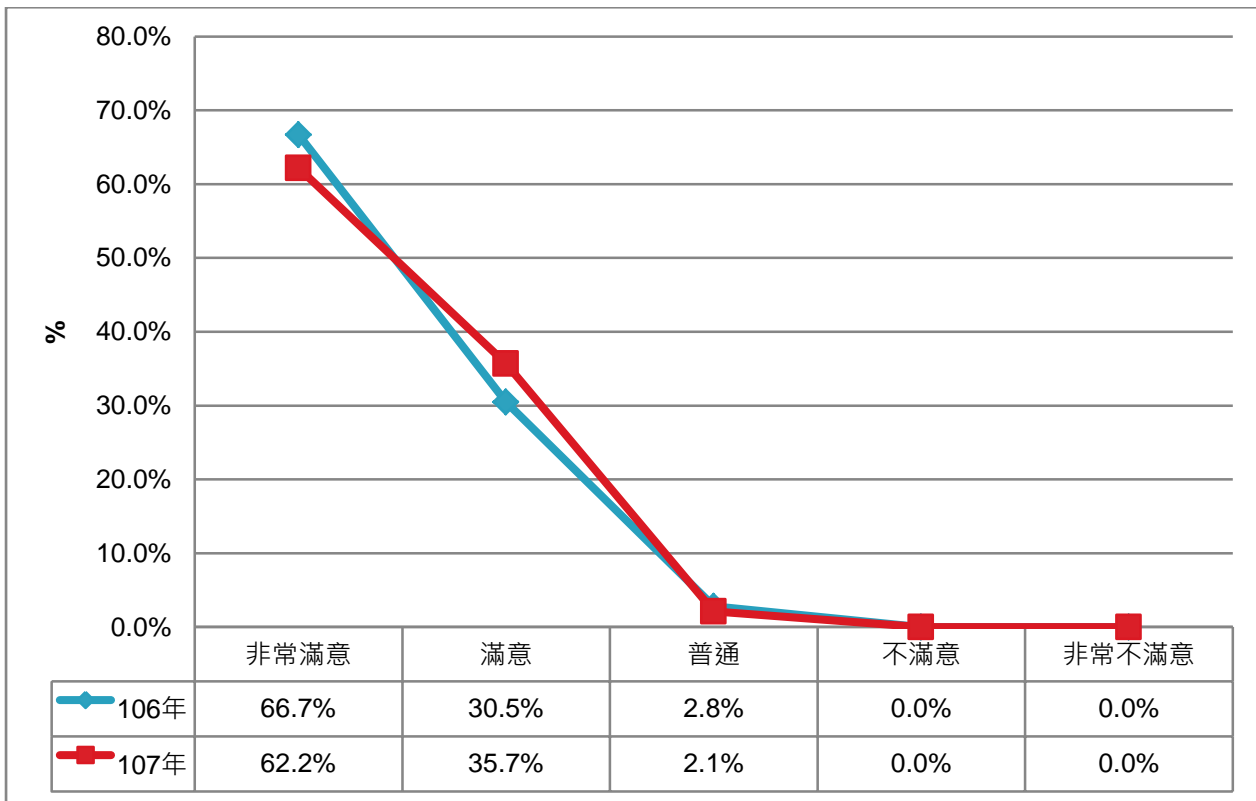


表 14、成長率分析

洽公環境整整體滿意度成長率		
年度	106 年	107 年
滿意度	97.2%	97.9%
服務滿意度成長計算	$(97.9\% - 97.2\%) / 97.2\% = 0.7\%$	
服務滿意度成長率	0.7%	

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 98.3% 的受調民眾滿意本所提供之服務辨識度及申辦動線，其中 58.8% 的受調民眾表示「非常滿意」，39.5% 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 1.7% 的受調民眾表示「普通」。

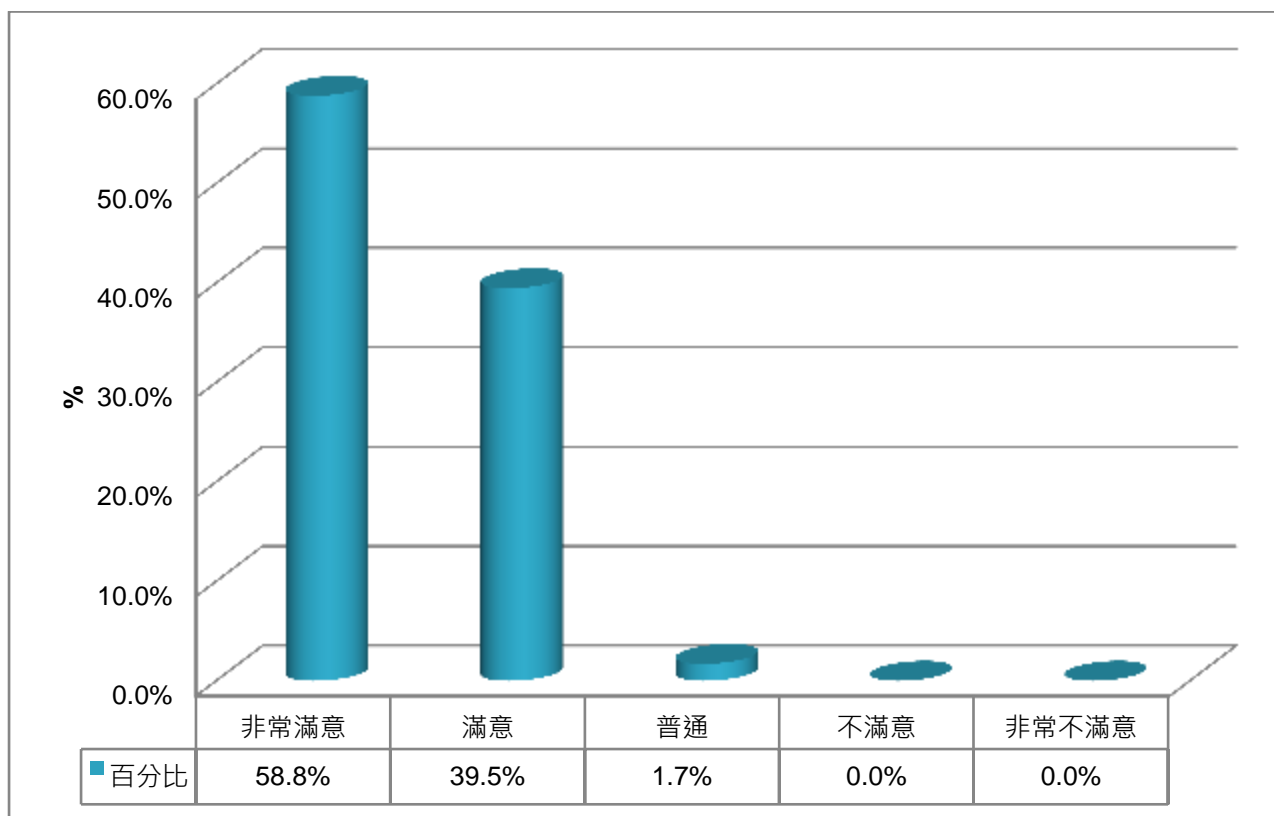
由此可知，大多數受調民眾滿意本所提供之服務辨識度及申辦動線(如表、圖 15 所示)。

表15、服務辨識度及申辦動線滿意度

	次數	百分比
非常滿意	687	58.8%
滿意	461	39.5%
普通	20	1.7%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
總和	1168	100%

整體評價	正面評價	無評價	負面評價	總和
百分比	98.3%	1.7%	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 106 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 106 年度的 98% 提升至 107 年度 98.3%，上升 0.3% (如圖、表 16 所示)。其中受調民眾表示：

- 「非常滿意」的比例從 106 年度 59.2% 下降至 107 年度的 59.8%
- 「滿意」的比例從 106 年度 38.8% 上升至 107 年度的 39.5%
- 「普通」的比例從 106 年度 1.8% 下降至 107 年度的 1.7%
- 「不滿意」的比例從 106 年度 0.2% 下降至 107 年度的 0%
- 「非常不滿意」的比例 106 及 107 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

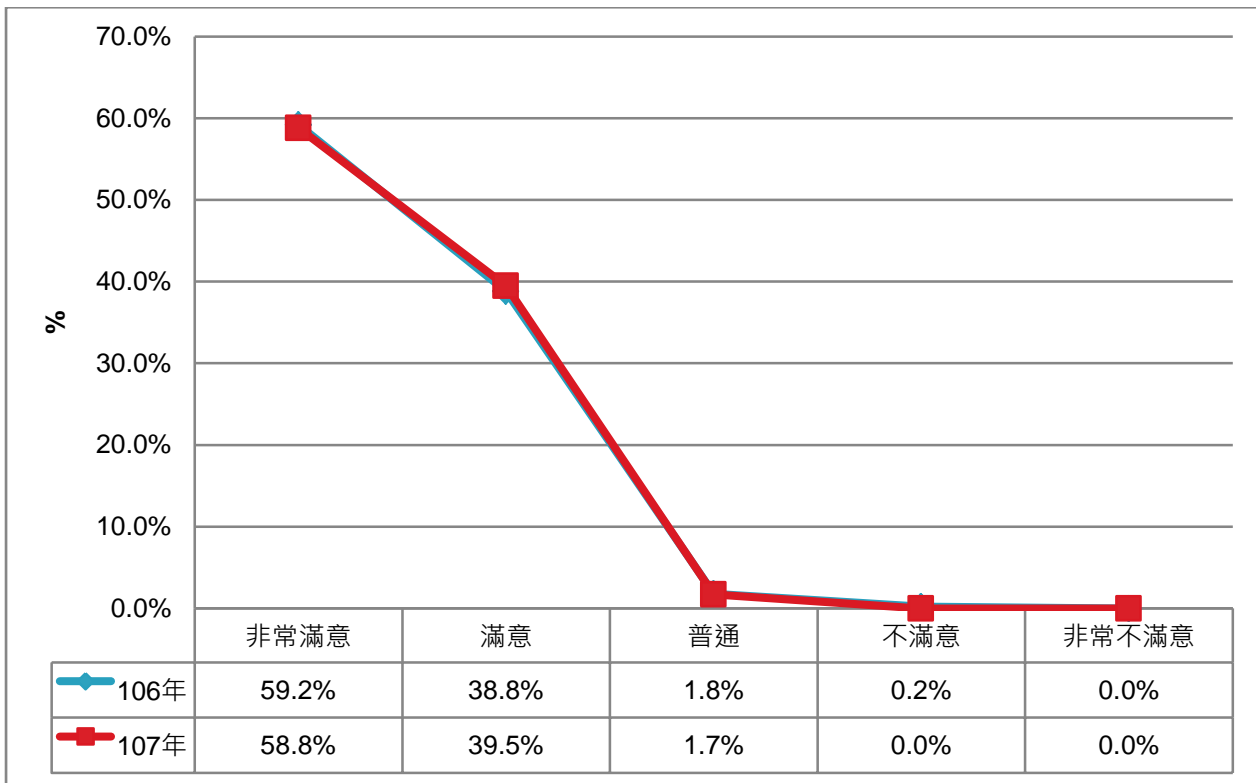


表 16、成長率分析

服務辨識度及申辦動線滿意度年度成長率		
年度	106 年	106 年
滿意度	98%	98.3%
服務滿意度成長計算	$(98\% - 98.3\%) / 98.3\% = 0.3\%$	
服務滿意度成長率	0.3%	

5. 服務設施環境合宜程度之滿意度為 98.7%。

題目	106 年	107 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：有椅背座椅、書寫〔報〕區、申請書表、廁所〔性別友善〕等)。	98.9%	99%	+0.1%
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)。	99.5%	99.6%	+0.1%
洽公環境整體舒適整潔、綠美化。	97.2%	97.9%	+0.7%
洽公服務能清楚辨識且申辦動線順暢。	98%	98.3%	+0.3%
服務設施環境合宜程度	98.4%	98.7%	+0.3%

(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 99.1%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 59.1%的受調民眾表示「非常滿意」，40%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 0.9%的受調民眾表示「普通」。

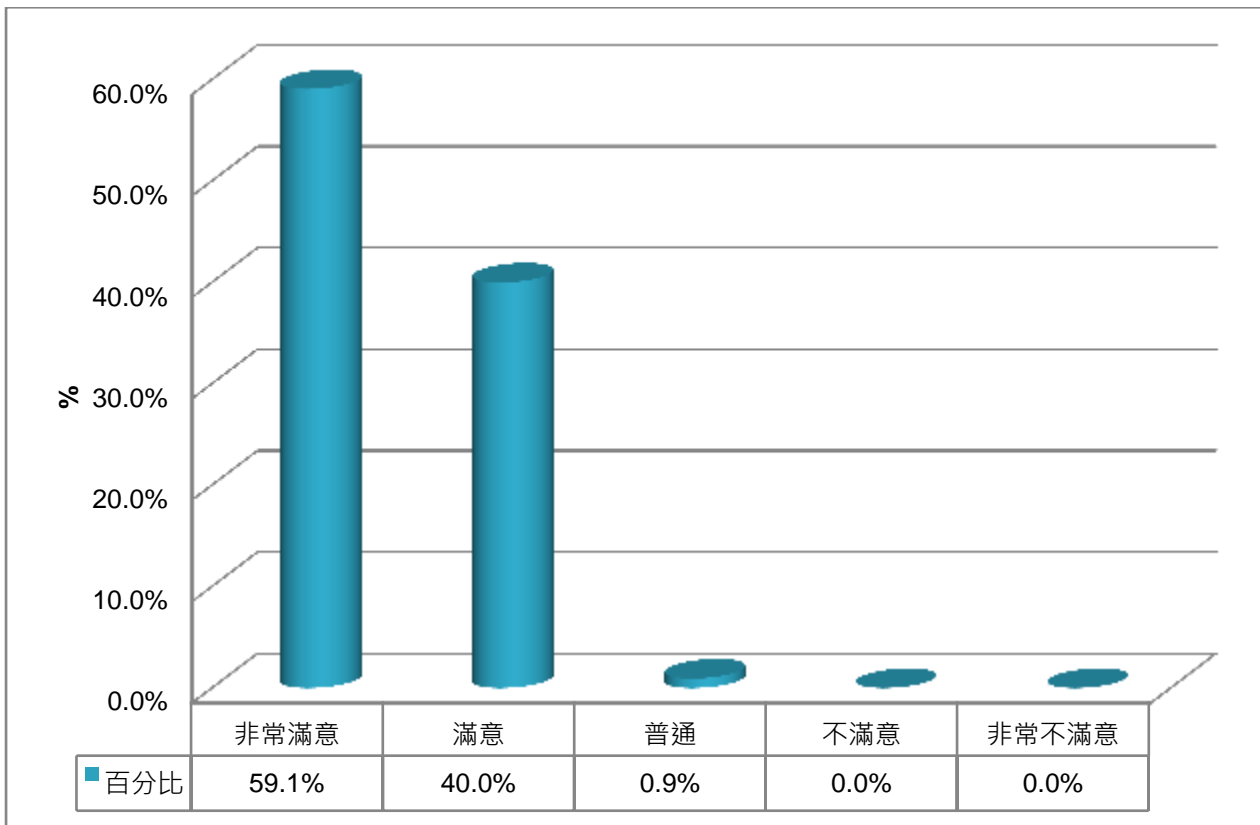
由此可知，大多數受調民眾滿意服務人主動有禮、引導並熱心回應問題(如表、圖 17 所示)。

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	690	59.1%
滿意	467	40.0%
普通	11	0.9%
不滿意	0	0.0%
非常不滿意	0	0.0%
總和	1168	100%

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 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 106 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 106 年度的 98.8% 提升至 107 年度 99.1%，上升 0.3% (如圖、表 18 所示)。其中受調民眾表示：

- 「非常滿意」的比例從 106 年度 65.5% 下降至 107 年度的 59.1%
- 「滿意」的比例從 106 年度 33.3% 上升至 107 年度的 40%
- 「普通」的比例從 106 年度 1.2% 下降至 107 年度的 0.9%
- 「不滿意」的比例從 106 及 107 年度皆為 0%
- 「非常不滿意」的比例 106 及 107 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

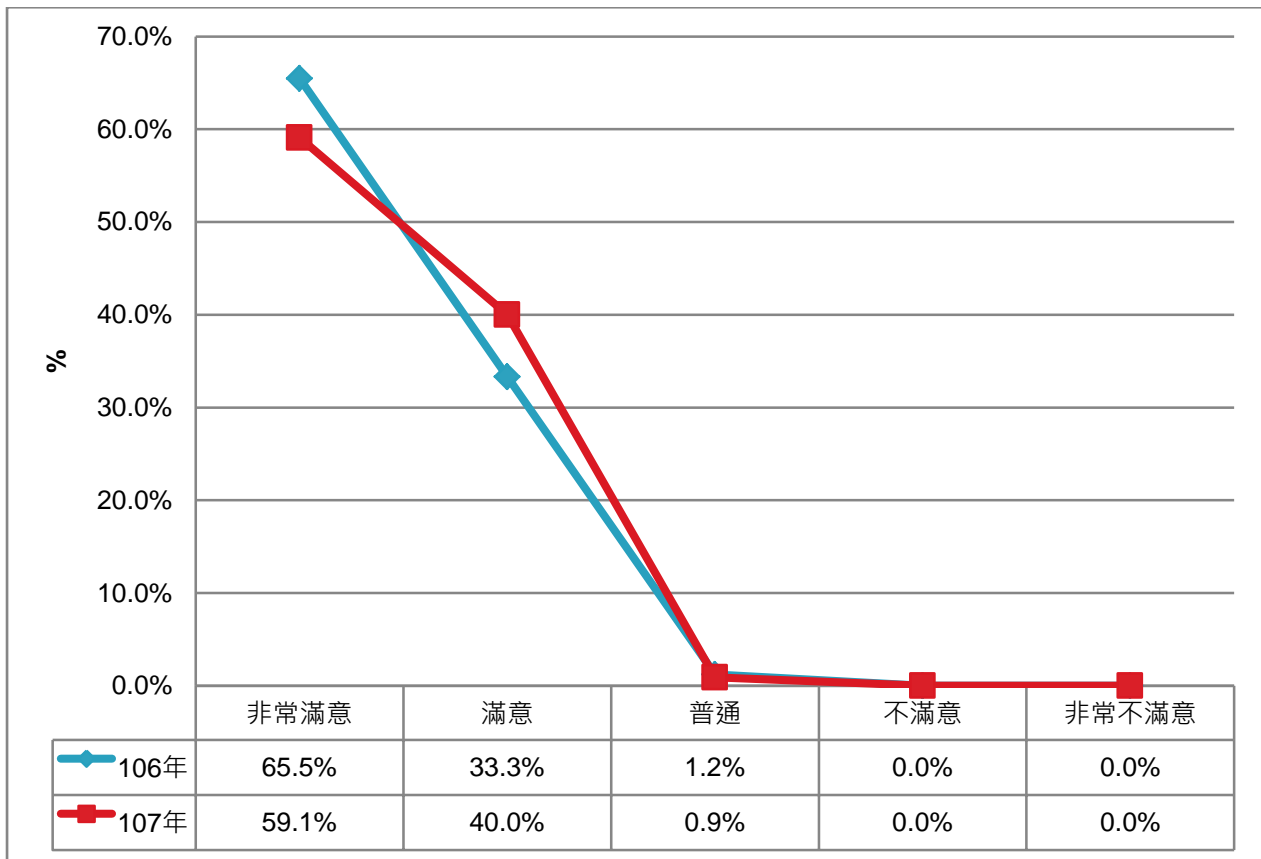


表 18、成長率分析

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	106 年	107 年
滿意度	98.8%	99.1%
服務滿意度成長計算	$(99.1\% - 98.8\%) / 98.8\% = 0.3\%$	
服務滿意度成長率	0.3%	

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 23.8% 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 65.7% 的受調民眾表示「非常滿意」，33.5% 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 0.8% 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

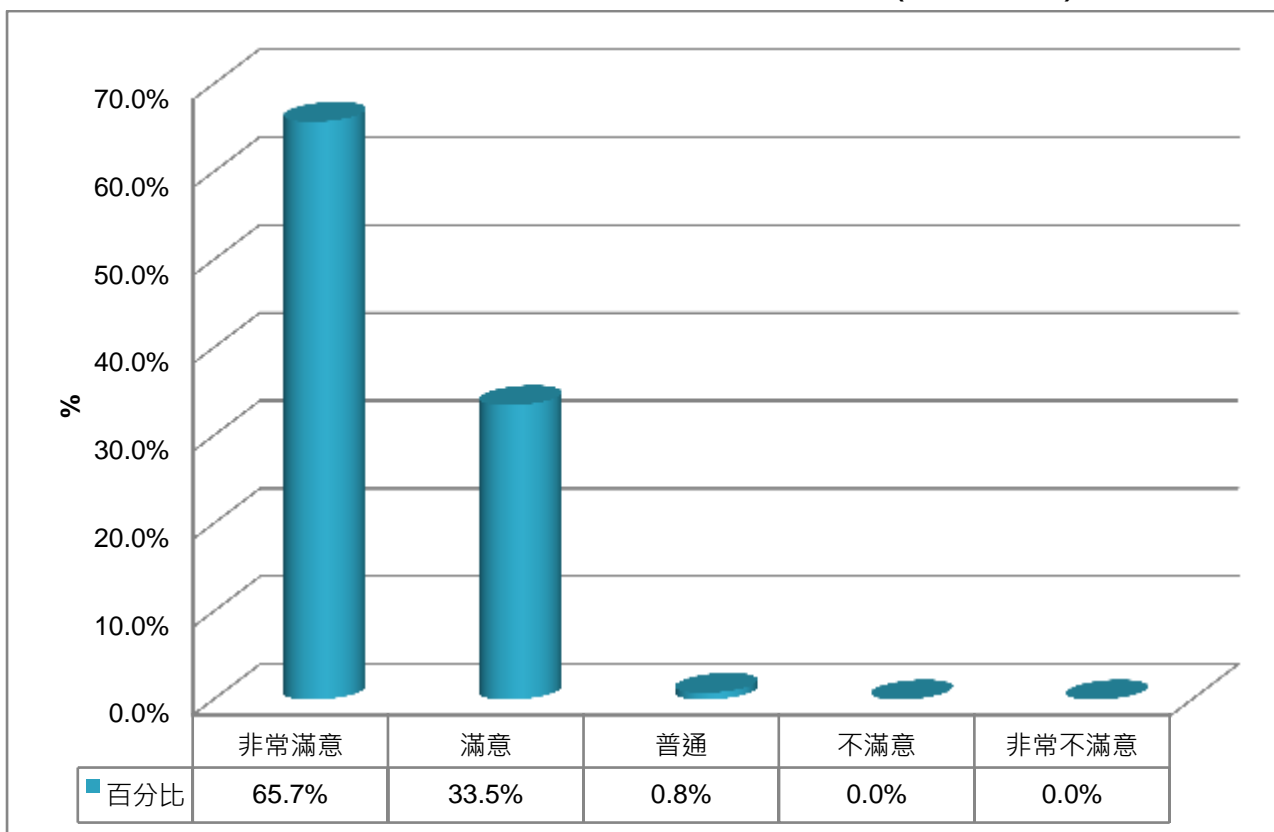
	次數	百分比
非常滿意	585	50.1%
滿意	298	25.5%
普通	7	0.6%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
未填(無洽電過本所)	278	23.8%
總和	1168	100%

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	585	65.7%
滿意	298	33.5%
普通	7	0.8%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
總和	890	100%

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 106 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 106 年度的 99.5%略降至 107 年度 99.2%，下降 0.3%(如圖、表 20 所示)。其中受調民眾表示：

- 「非常滿意」的比例從 106 年度 62%提升至 107 年度的 65.7%
- 「滿意」的比例從 106 年度 37.5%下降至 107 年度的 33.5%
- 「普通」的比例從 106 年度 0.5%提升至 107 年度的 0.8%
- 「不滿意」的比例從 106 及 107 年度皆為 0%
- 「非常不滿意」的比例 106 及 107 年度皆為 0%。

圖 20、洽電本所詢問之滿意度年度比較分析

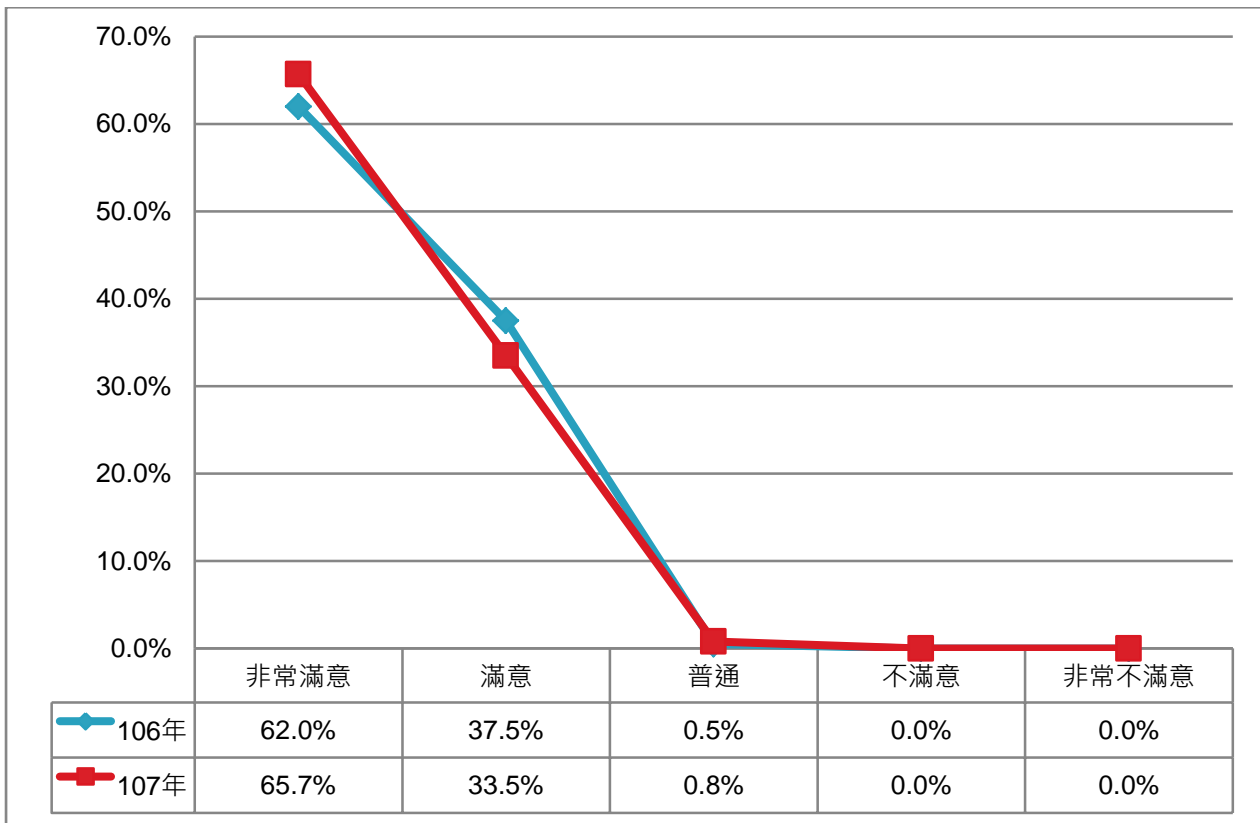


表 20、成長率分析

洽電本所詢問之滿意度年度成長率		
年度	106 年	107 年
滿意度	99.5%	99.2%
服務滿意度成長計算	$(99.2\% - 99.5\%) / 99.5\% = -0.3\%$	
服務滿意度成長率	-0.3%	

3. 107 年度服務行為友善及禮儀之滿意度為 99.2%。

題目	106 年	107 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	98.8%	99.1%	+0.3%
曾經洽電本所服務人員諮詢後之感受	99.5%	99.2%	-0.3%
服務行為友善及禮儀	99.2%	99.2%	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 98.2% 的受調民眾滿意本所主動公開服務相關資訊，其中 59.2% 的受調民眾表示「非常滿意」，39% 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 1.8% 的受調民眾表示「普通」。

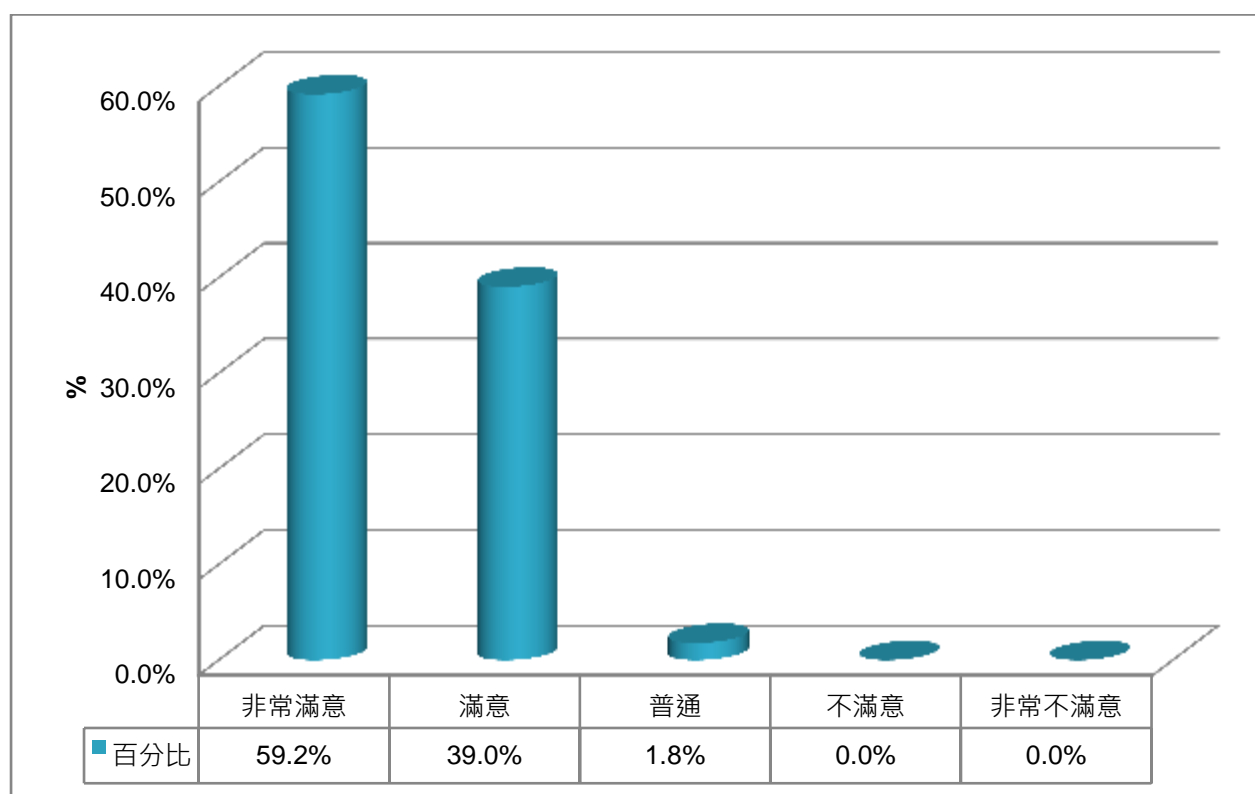
由此可知，大多數受調民眾滿意本所主動公開服務相關資訊(如表、圖 21 所示)。

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	691	59.2%
滿意	456	39%
普通	21	1.8%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
總和	1168	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 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 106 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 106 年度的 98.1% 提升至 107 年度 98.2%，上升 0.1% (如圖、表 22 所示)。其中受調民眾表示：

- 「非常滿意」的比例從 106 年度 58.5% 提升至 107 年度的 59.2%
- 「滿意」的比例從 106 年度的 39.6% 下降至與 107 年度皆為 39%
- 「普通」的比例從 106 年度 1.9% 下降至 107 年度的 1.8%
- 「不滿意」的比例從 106 年度 0.6% 下降至及 107 年度為 0%
- 「非常不滿意」的比例 106 及 107 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

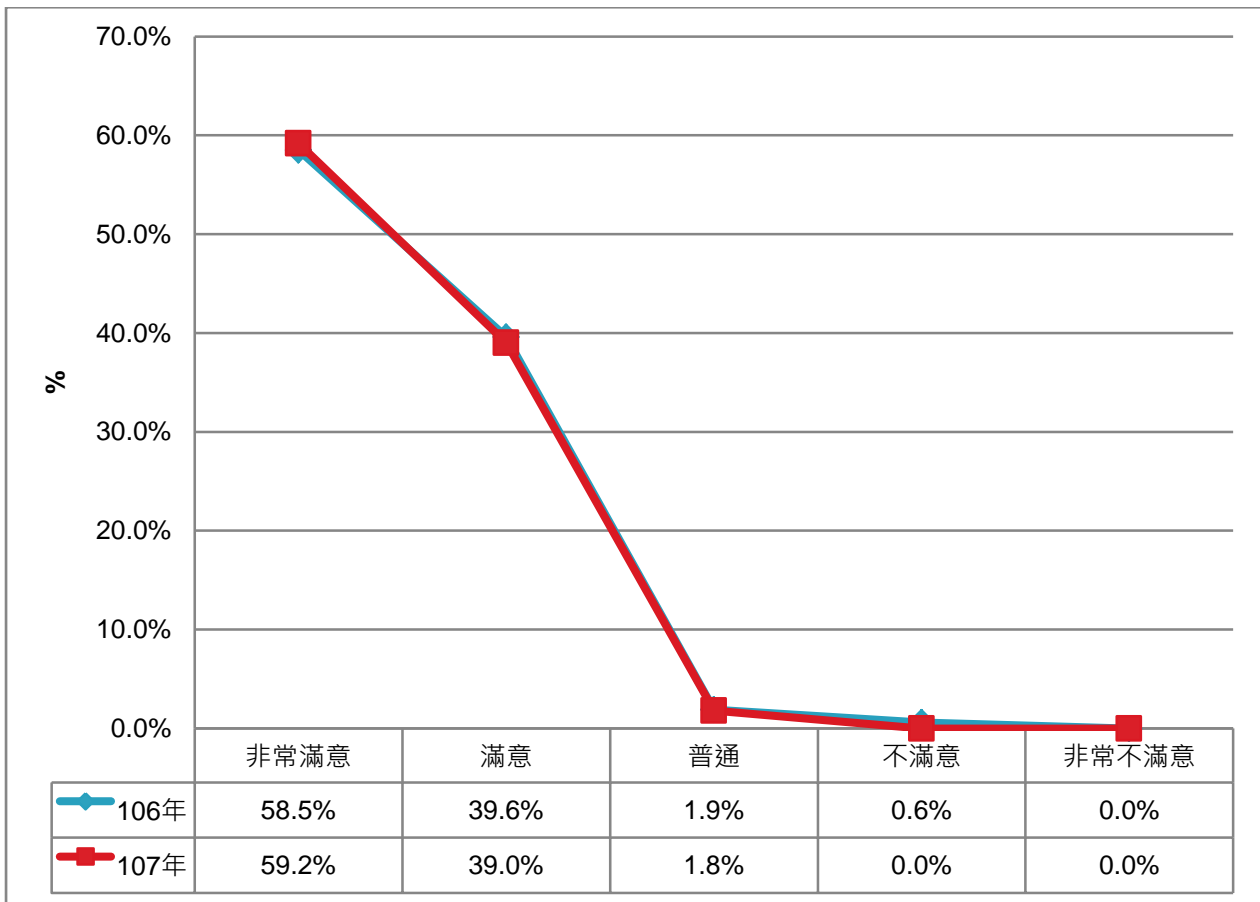


表 21、成長率分析

本所主動公開服務相關資訊滿意度年度成長率		
年度	106 年	107 年
滿意度	98.1%	98.2%
服務滿意度成長計算	$(98.2\% - 98.1\%) / 98.1\% = 0.1\%$	
服務滿意度成長率	0.1%	

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 98.2% 的受調民眾滿意本所公開資訊簡明易懂，其中 59.8% 的受調民眾表示「非常滿意」，38.4% 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 1.8% 的受調民眾表示「普通」。

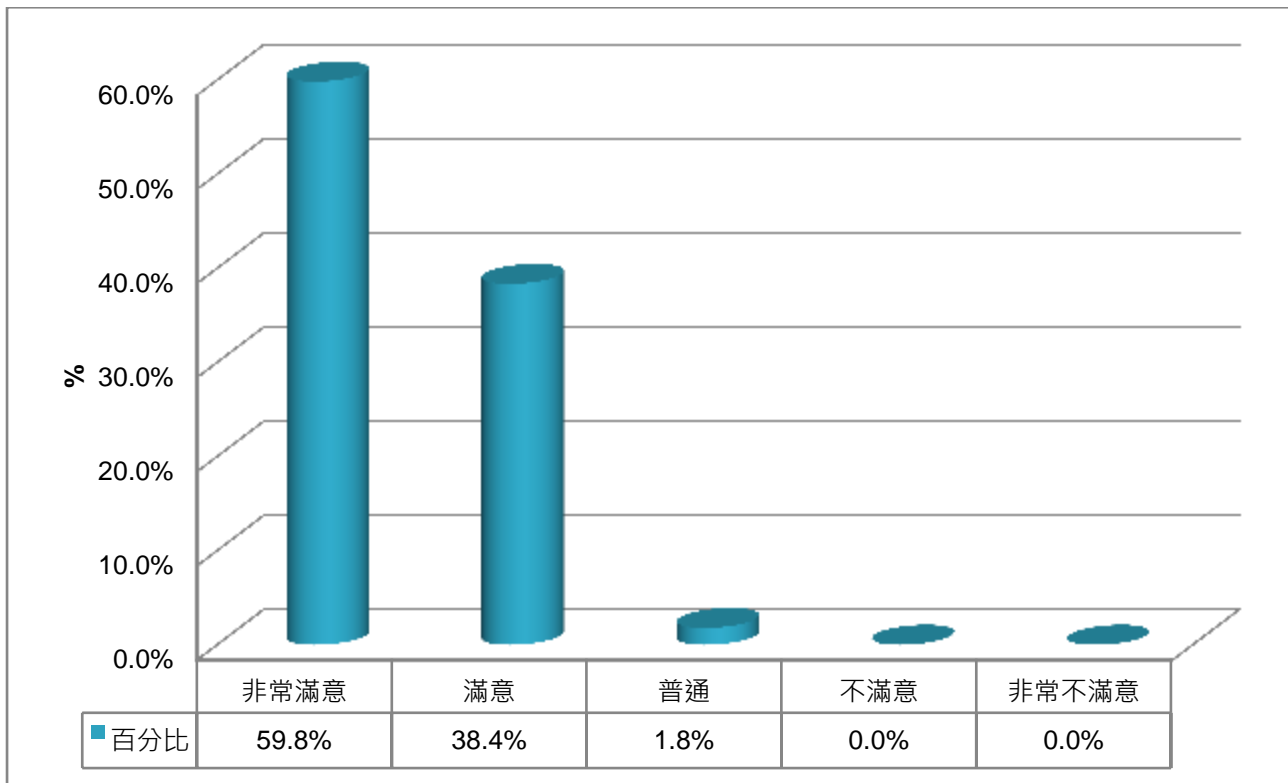
由此可知，大多數受調民眾滿意本所公開資訊簡明易懂(如表、圖 23 所示)。

表23、本所公開資訊簡明易懂滿意度

	次數	百分比
非常滿意	699	59.8%
滿意	448	38.4%
普通	21	1.8%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
總和	1168	100.0%

整體評價	正面評價	無評價	負面評價	總和
百分比	98.2%	1.8%	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 106 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 106 年度的 97.7% 提升至 107 年度 98.2%，上升 0.5% (如圖、表 24 所示)。其中受調民眾表示：

- 「非常滿意」的比例從 106 年度 57.9% 提升至 107 年度的 59.8%
- 「滿意」的比例從 106 年度的 39.8% 下降至與 107 年度皆為 38.4%
- 「普通」的比例從 106 年度 2.3% 下降至 107 年度的 1.8%
- 「不滿意」的比例 106 及 107 年度皆為 0%
- 「非常不滿意」的比例 106 及 107 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

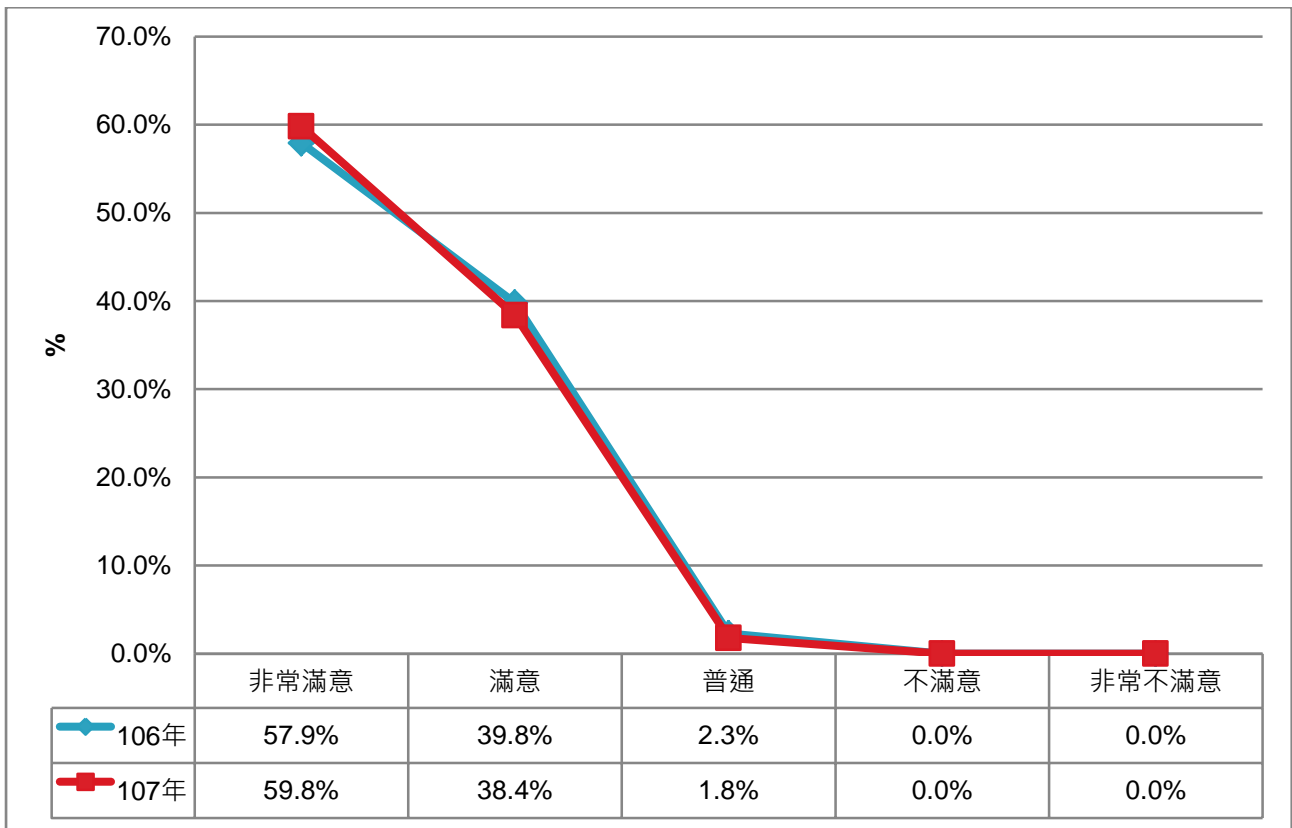


表 24、成長率分析

本所主動公開服務相關資訊滿意度年度成長率		
年度	106 年	107 年
滿意度	97.7%	98.2%
服務滿意度成長計算	$(98.2\% - 97.7\%) / 97.7\% = 0.5\%$	
服務滿意度成長率	0.5%	

3. 107 年度服務資訊透明度之滿意度為 98.2%。

題目	106 年	107 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。	98.1%	98.2%	+0.1%
公開資訊皆以簡明、易讀易懂及易用之形式呈現。	97.7%	98.2%	+0.5%
服務資訊透明度	97.9%	98.2%	+0.3%

(五) 網站使用之便利性：

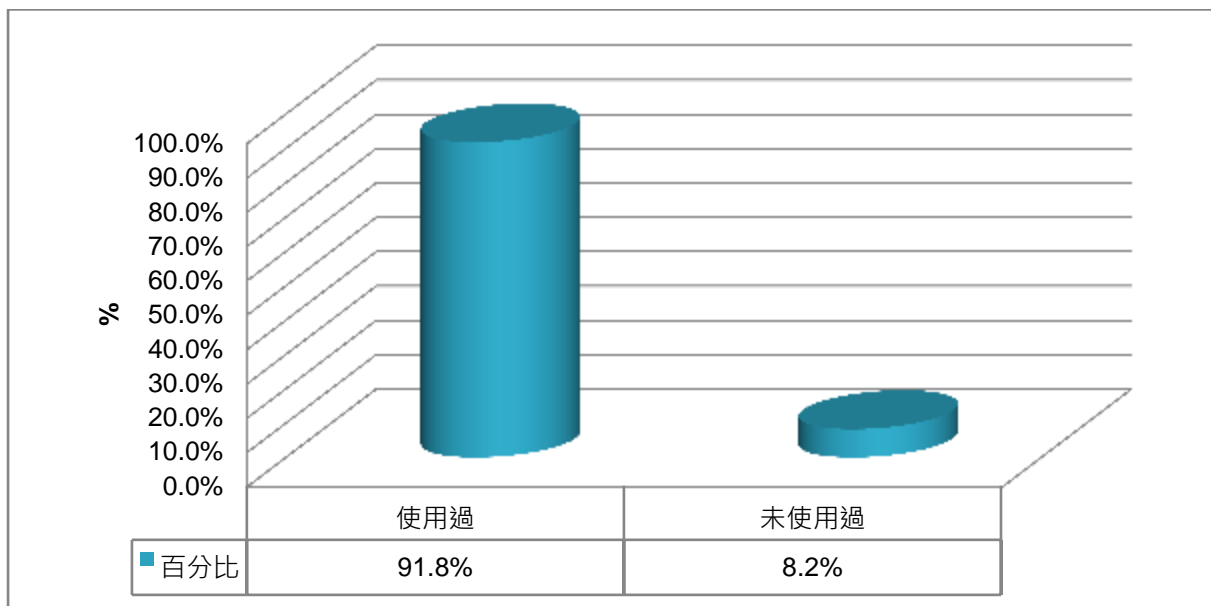
1. 民眾使用本所(新店地政事務所)網站情形：

由調查顯示，有 91.8%的受調民眾使用過本所網站，8.2%無使用過本所網站，由此可知，9 成以上受調民眾使用過本所網站 (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	1072	91.8%
未使用過	96	8.2%
總計	1168	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 8.2% 民眾未填，推測其為未使用過本所網站，故扣除未填部分，有 96.2% 的受調民眾滿意本所網站版面配置方式，其中 64.3% 的受調民眾表示「非常滿意」，31.9% 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 3.8% 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

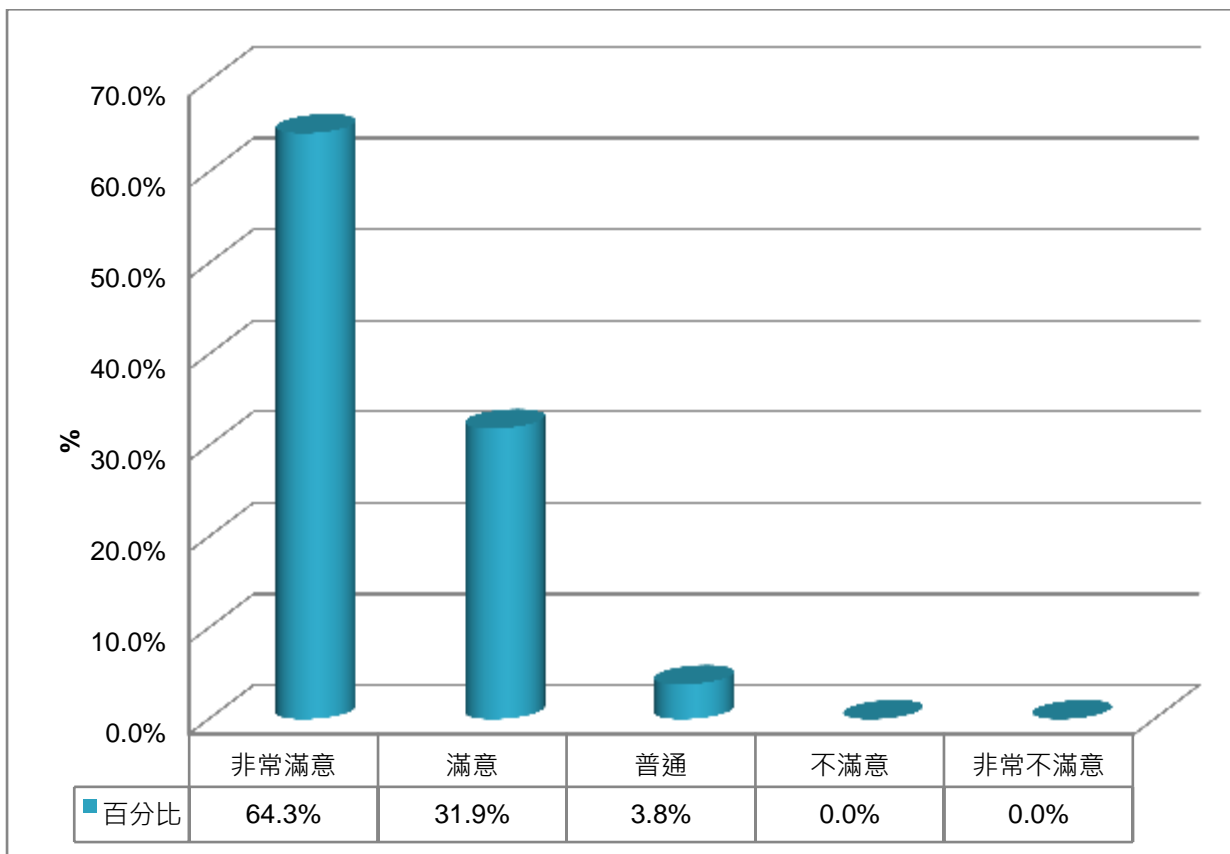
	次數	百分比
非常滿意	689	59%
滿意	342	29.3%
普通	41	3.5%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
未填	96	8.2%
總和	1168	100%

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	689	64.3%
滿意	342	31.9%
普通	41	3.8%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
總和	1072	100%

整體評價	正面評價	無評價	負面評價	總和
百分比	96.2%	3.8%	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 106 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 106 年度的 93.1% 提升至 107 年度 96.2%，上升 3.1%(如圖、表 27 所示)。其中受調民眾表示：

- 「非常滿意」的比例從 106 年度 50.1% 提升至 107 年度的 64.3%
- 「滿意」的比例從 106 年度 43% 下降至 107 年度的 31.9%
- 「普通」的比例從 106 年度 6.5% 下降至 107 年度的 3.8%
- 「不滿意」的比例從 106 年度 0.4% 下降至 107 年度的 0%
- 「非常不滿意」的比例 106 及 107 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

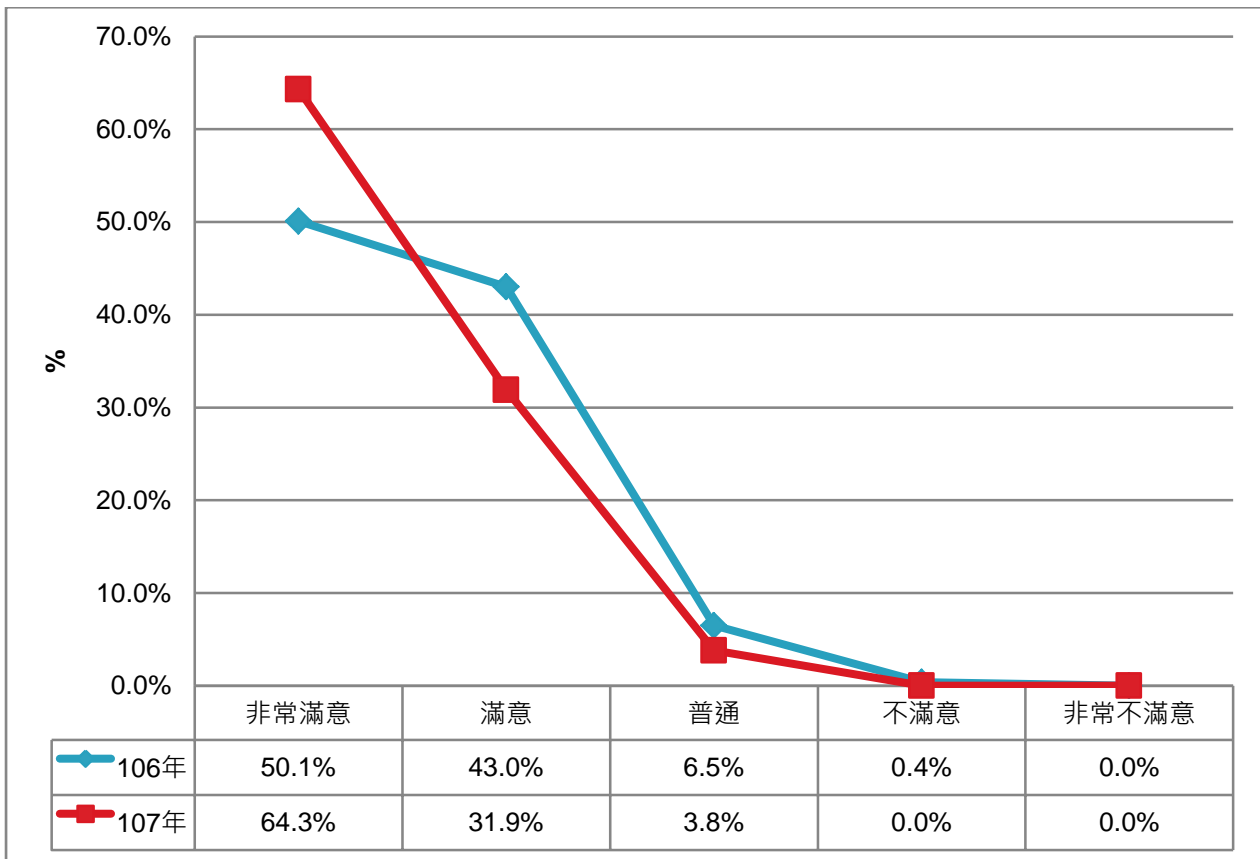


表 27、成長率分析

本所網站版面配置方式滿意度年度成長率		
年度	106 年	107 年
滿意度	93.1%	96.2%
服務滿意度成長計算	$(96.2\% - 93.1\%) / 93.1\% = 3.3\%$	
服務滿意度成長率	3.3%	

3. 網站使用之便利性滿意度為 96.2%。

題目	106 年	107 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、使用性能多元且便利。	93.1%	96.2%	+3.1%
網站使用之便利性	93.1%	96.2%	+3.1%

(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：

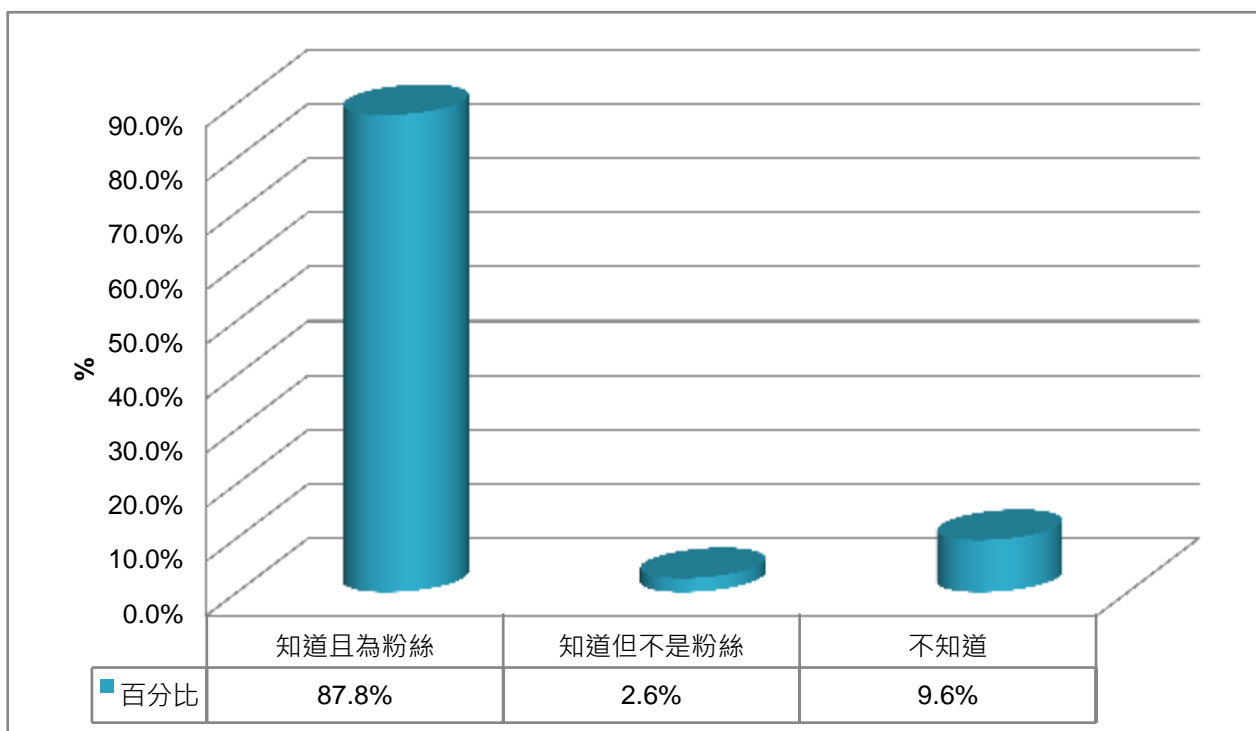
(1) 次數分配

由調查顯示，有 87.8% 的受調民眾知道且為粉絲，2.6% 知道但不是粉絲，9.6% 不知道，由此可知，9 成以上受調民眾知道「地政。稍息。新北事」之粉絲專頁，其中更確定有 1026 位之受調民眾為該專頁之粉絲(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	1026	87.8%
知道但不是粉絲	30	2.6%
不知道	112	9.6%
總計	1168	100%

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 9.6% 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 94.4% 的受調民眾滿意臉書專頁所提供之資訊，其中 63.5% 的受調民眾表示「非常滿意」，30.9% 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 5.6% 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

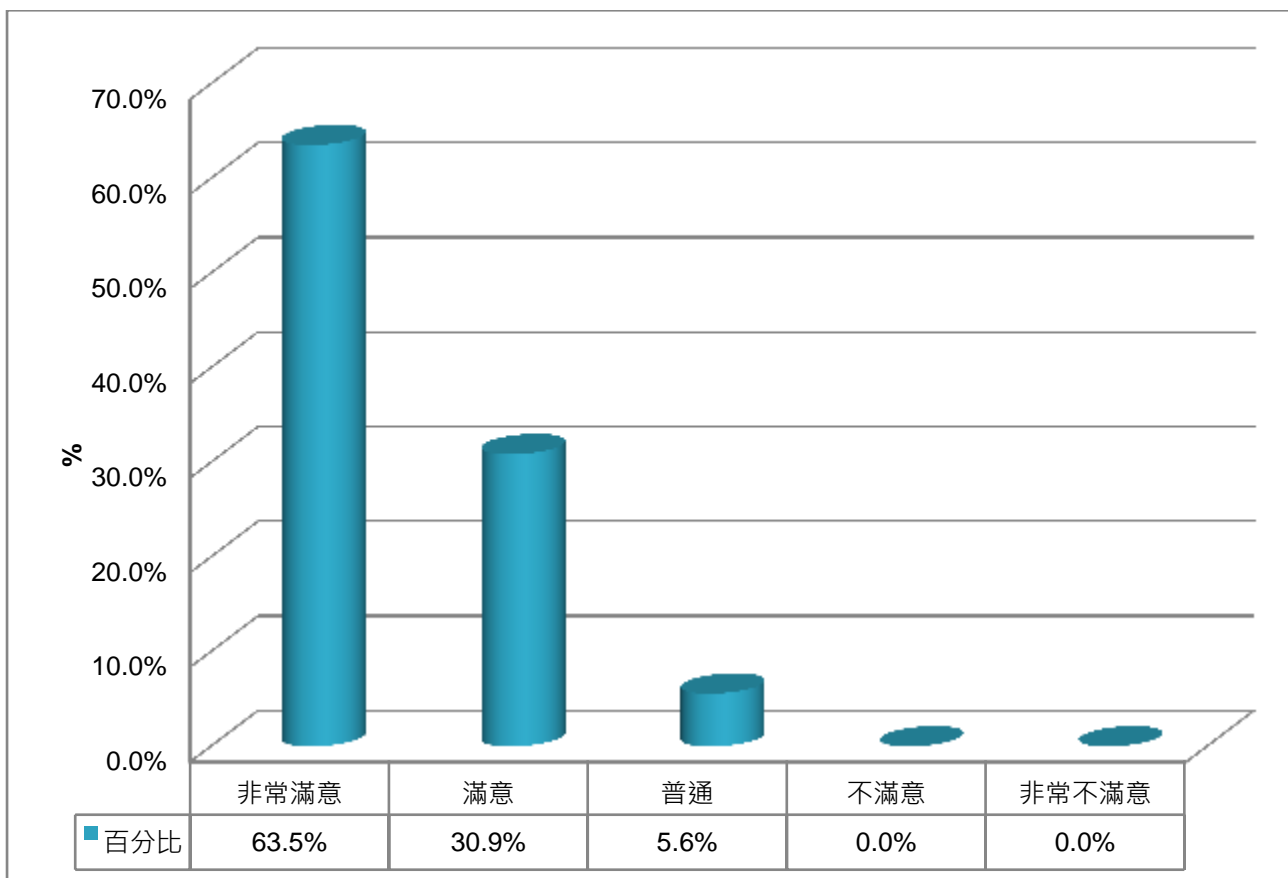
	次數	百分比
非常滿意	671	57.4%
滿意	326	27.9%
普通	59	5.1%
不滿意	0	0.0%
非常不滿意	0	0.0%
未填	112	9.6%
總和	1168	100%

臉書粉絲專頁滿意度(扣除未填)

	次數	百分比
非常滿意	671	63.5%
滿意	326	30.9%
普通	59	5.6%
不滿意	0	0.0%
非常不滿意	0	0.0%
總和	1056	100%

整體評價	正面評價	無評價	負面評價	總和
百分比	94.4%	5.6%	0%	100%

圖 29、臉書專頁滿意圖



(2) 年度比較分析、成長率

由於 106 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**。

3. 「地政。稍息。新北事」之臉書提供資訊滿意度為 94.4%。

題目	106 年	107 年	成長幅度
	服務滿意度	服務滿意度	
粉絲專頁提供資訊的滿意程度	-	94.4%	-
臉書服務滿意度	-	94.4%	-

伍、民眾意見

本次調查結果中，有 0.3%的受調者(4 件)對於本所提出相關建議，其中 0.2%(3 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	網站頁面九所應該統一，方便使用者查詢使用。	1
2	服務人員很好。	1
3	熱心指導，謝謝。	1
4	櫃檯人員很貼心。	1

建議分析

建議 1：網站頁面九所應該統一，方便使用者查詢使用。

評估結果：有關本建議，除目前新北市政府地政局有提供各項地政服務之網頁外，其所轄之 9 個地政事務所為因應各自轄區不同，亦提供其當地民眾網站客製化服務，以本所為例，網站提供「烏來原住民保留地專區」、「深坑歷史風貌特定專用區」、「重大建設及重大工程」、「轄區地段圖」等深具地方特色之服務，另本所亦針對轄區案件提供網站預約延時服務、LINE 客服諮詢等多元服務管道，故 9 所網頁之存在係為深耕當地民情、創造與民親近之管道與契機，未來在研議網站改版時，將會多站在使用者之角度與立場，統一共同使用項目，藉以方便查詢。

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	106年	107年	成長幅度
	服務滿意度	服務滿意度	
1.洽公等候時間滿意程度	98.2%	98.4%	+0.2%
服務人員問題回應之專業度及正確性	98.8%	98.7%	-0.1%
服務人員案件處理之即時性	96.7%	97%	+0.3%
2.服務專業度、即時性	97.8%	97.9%	+0.1%
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)。	98.9%	99%	+0.1%
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)。	99.5%	99.6%	+0.1%
洽公環境整體舒適整潔、綠美化。	97.2%	97.9%	+0.7%
洽公服務能清楚辨識且申辦動線順暢。	98%	98.3%	+0.3%
3.服務設施環境合宜程度	98.4%	98.7%	+0.3%
服務人員皆有禮主動招呼、引導並熱	98.8%	99.1%	+0.3%

心回應問題			
曾經洽電本所服務人員諮詢後之感受	99.5	99.2%	-0.3%
4.服務行為友善及禮儀	99.2%	99.2%	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。	98.1%	98.2%	+0.1%
公開資訊皆以簡明、易讀易懂及易用之形式呈現。	97.7%	98.2%	+0.5%
5.服務資訊透明度	97.9%	98.2%	+0.3%
本所網站版面配置瀏覽、查詢資料、使用性能多元且便利。	93.1%	96.2%	+3.1%
6.網站使用之便利性	93.1%	96.2%	+3.1%
粉絲專頁提供資訊的滿意程度	-	94.4%	-
7.臉書服務滿意度	-	94.4%	-
平均滿意度	97.4%	97.5%	+0.1%
服務滿意度成長計算	$(97.5\% - 97.4\%) / 97.4\% = 0.1\%$		
服務滿意度成長率	0.1%		

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，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 98.4%，較去年提升 0.2%；「服務專業度、即時性」滿意度達 97.9%，較去年提升 0.1%；「服務設施環境合宜程度」滿意度達 98.7%，較去年提升 0.3%；「服務行為友善及禮儀」滿意度達 99.2%，與去年持平；「服務資訊透明度」滿意度達 98.2%，較去年提升 0.3%；「網站使用之便利性」滿意度達 96.2%，較去年提升 3.1%；「臉書服務」滿意度達 94.4%；綜上，本所本年度整體滿意度 97.5%，較去年提升 0.1%。

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。