

新北市新莊地政事務所 108 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，期能提供更貼切之服務以享民眾。
- 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：108 年 5 月 13 日起至 108 年 6 月 6 日止，共計 4 週。
- 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 53.26% 居多
- 二、 各項服務之滿意度

(一) 洽公環境適切性：99.27%

1. 洽公環境綠美化：98.91%
2. 洽公環境舒適整潔：99.61 %
3. 服務項目清楚辨識：99.22 %
4. 引導標示牌清楚易辨識：99.38%
5. 洽公現場申辦動線順暢：99.22%

(二) 服務設施合宜性：98.90%

1. 書寫桌、等待位置方便使用：98.84%
2. 電話、廁所、飲水設備方便使用：98.68%
3. 無障礙設施方便使用：98.99%
4. 申請書表與範例符合需求：99.22%
5. 地政文宣內容符合需求：98.76%

(三) 服務行為親和性：99.69%

1. 服務人員主動招呼、引導：99.69%
2. 服務人員主動協助檢查應備文件：99.61%
3. 服務人員主動告知如何申辦：99.61%
4. 服務人員主動回應處理情形：99.69%
5. 服務人員現場主動熱心服務：99.84%

(四) 服務行為專業性：99.61%

1. 服務人員解答清楚、具專業：99.69%
2. 服務人員處理業務的速度：99.61%
3. 服務人員主動告知各項便民服務資訊：99.53%

(五) 各項便民服務措施

1. 林口小而能地政工作站提供「代收」申辦新北市轄內不動產之「登記、測量案件」服務：97.52%
2. 林口小而能地政工作站提供預約地政業務諮詢服務：97.31%
3. 使用自然人憑證線上申請人工登記簿謄本：97.86%
4. 本所轄區內之小而能工作站受理民眾預購制式界標服務：97.34%
5. 提供「隨案申請住址隱匿」服務：96.85%
6. 多元繳費管道：96.89%
7. 提供代收跨縣市地政業務申請案件服務：97.14%
8. 小而能工作站提供新北市轄區不動產之「實價登錄-表單登錄 紙本送寄」收件服務：97.00%
9. 網站「線上預約」服務：97.20%

- 三、 整體為民服務之滿意度：99.37%

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：1.遺漏檢驗 2.描述統計檢測（包括平均數、標準差、偏態係數）3.極端組檢驗 4.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，檢測是否有不合理的理想指標之題目，合計回收有效問卷 200 份。

1. 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。

2. 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。

3. 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。

4. 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。

5. 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。

6. 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、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，問卷填寫完畢由服務中心人員或走動式服務人員回收，預計回收數量 1,065 份以上。
- 二、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)。
- 三、為達節約減紙，自 107 年度起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：1,288 份

本次發出問卷數 1,400 份問卷(含電子)，共計回收 1,312 份，回收率 93.71%，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 1,288 份，回收率為 92.00%。

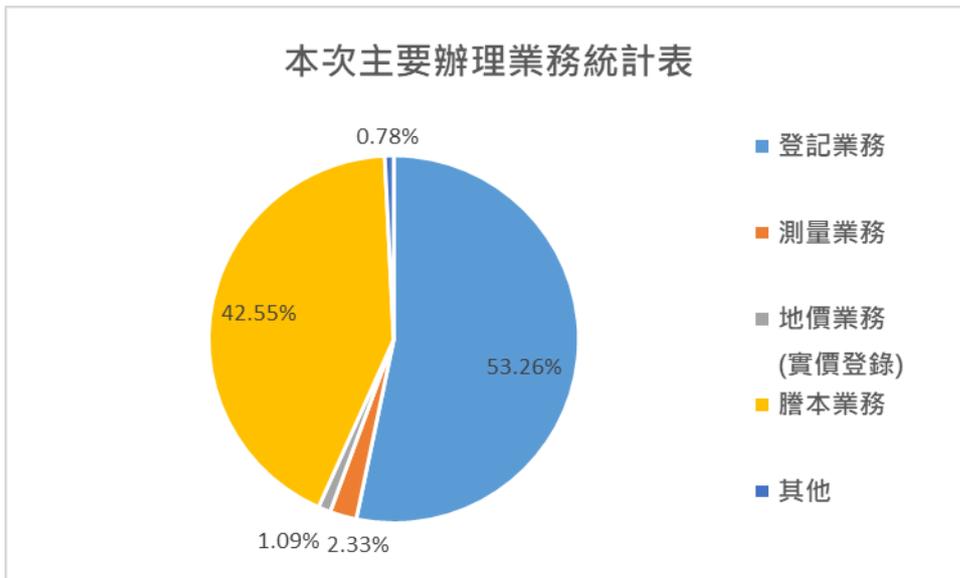
玖、問卷分析

一、請問您本次來所洽辦何項業務：(表一、圖一)

調查結果顯示，受訪者至本所辦理業務以登記業務居高，佔 53.26%，其次為謄本及測量業務，分別佔 42.55%及 2.33%，本所為綜合收件櫃檯(登記、測量、謄本)，故三者合計佔全體 98.14%。

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	686	30	14	548	10	0	1,288
百分比	53.26%	2.33%	1.09%	42.55%	0.78%	0.00%	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 (表二)

調查顯示，受訪者對於「洽公環境綠美化」有 98.91% 表示滿意，1.09% 表示尚可，無受訪者表示不滿意。

表二、洽公環境綠美化滿意度統計表

滿意度		非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	未填寫	總計
108 年	人數	893	381	14	0	0	0	1288
	百分比	69.33%	29.58%	1.09%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
		98.91%		1.09%	0%		0%	
107 年	人數	1082	341	29	0	0	0	1452
	百分比	74.5%	23.5%	2.0%	0%	0%	0%	100%
		98.0%		2.0%	0%		0%	
差距	百分比	+0.91%		-0.91%	0%		0%	

(不滿意之原因：無)

2. 洽公環境舒適整潔 (表三)

調查顯示，受訪者對於「洽公環境舒適整潔度」有 99.61% 表示滿意，0.39% 表示尚可，無受訪者表示不滿意。

表三、洽公環境舒適整潔滿意度統計表

滿意度		非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	未填寫	總計
108 年	人數	919	364	5	0	0	0	1288
	百分比	71.35%	28.26%	0.39%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
		99.61%		0.39%	0%		0%	
107 年	人數	1096	345	11	0	0	0	1452
	百分比	75.5%	23.7%	0.8%	0%	0%	0%	100%
		99.2%		0.8%	0%		0%	
差距	百分比	+0.41%		-0.41%	0%		0%	

(不滿意原因：無)

3.服務項目清楚易辨識(表四)

調查顯示，受訪者對於「服務項目清楚易辨識」有 99.22% 表示滿意，0.78% 表示尚可，無表示不滿意者，本所將持續維持民眾高滿意度的洽公感受。

表四、服務項目清楚易辨識滿意度統計表

滿意度		非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	未填寫	總計
108 年	人數	940	338	10	0	0	0	1288
	百分比	72.98%	26.24%	0.78%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
		99.22%		0.78%	0%		0%	
107 年	人數	1148	293	11	0	0	0	1452
	百分比	79.1%	20.1%	0.8%	0%	0%	0%	100%
		99.2%		0.8%	0%		0%	
差距	百分比	+0.02%		-0.02%	0%		0%	

(不滿意原因：無)

4.引導標示牌清楚易辨識(表五)

調查顯示，受訪者對於「引導標示牌清楚易辨識」有 99.38% 表示滿意，0.62% 表示尚可，無表示不滿意者，本所將持續觀察洽公空間標示牌的引導可否使民眾清楚辨識，以協助民眾順利洽辦各項業務。

表五、引導標示牌清楚易辨識滿意度統計表

滿意度		非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	未填寫	總計
108 年	人數	913	367	8	0	0	0	1288
	百分比	70.89%	28.49%	0.62%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
		99.38%		0.62%	0%		0%	
107 年	人數	1121	322	9	0	0	0	1452
	百分比	77.2%	22.2%	0.6%	0%	0%	0%	100%
		99.4%		0.6%	0%		0%	
差距	百分比	-0.02%		+0.02%	0%		0%	

(不滿意原因：無)

5.洽公現場申辦動線順暢 (表六)

調查顯示，受訪者對於「洽公現場申辦動線順暢」有 99.22% 表示滿意，0.78% 表示尚可，無表示不滿意者，本所將持續檢討改進並以民眾的感受為規劃原則，妥適規劃民眾感到最滿意的服務動線。

表六、洽公現場申辦動線順暢滿意度統計表

滿意度		非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	未填寫	總計
108 年	人數	952	326	10	0	0	0	1488
	百分比	73.91%	25.31%	0.78%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
		99.22%		0.78%	0%		0%	
107 年	人數	1159	284	9	0	0	0	1452
	百分比	79.8%	19.6%	0.6%	0%	0%	0%	100%
		99.4%		0.6%	0%		0%	
差距	百分比	-0.18%		+0.18%	0%		0%	

(不滿意原因：無)

(二) 服務設施合宜性：

1.書寫桌、等待位置方便使用 (表七)

調查顯示，受訪者對於「書寫桌、等待位置方便使用」有 98.84% 表示滿意，1.16% 表示尚可，無表示不滿意者。本所將持續觀察書寫桌、等待位置是否符合民眾洽公需求，以提供民眾感到最滿意的洽公環境。

表七、書寫桌、等待位置方便使用滿意度統計表

滿意度		非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	未填寫	總計
108 年	人數	912	361	15	0	0	0	1288
	百分比	70.81%	28.03%	1.16%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
		98.84%		1.16%	0%		0%	
107 年	人數	1127	309	16	0	0	0	1452
	百分比	77.6%	21.3%	1.1%	0%	0%	0%	100%
		98.9%		1.1%	0%		0%	
差距	百分比	-0.06%		+0.06%	0%		0%	

(不滿意原因：無)

2. 電話、廁所、飲水設備方便使用 (表八)

調查顯示，受訪者對於「電話、廁所、飲水設備方便使用」有 98.68% 表示滿意，1.24% 表示尚可，無表示不滿意，1 位受訪者未填寫。本所將持續關注提供之電話、廁所及飲水設備是否方便民眾使用，以提供民眾滿意的洽公設備。

表八、電話、廁所、飲水設備方便使用滿意度統計表

滿意度		非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	未填寫	總計
108 年	人數	912	359	16	0	0	1	1288
	百分比	70.81%	27.87%	1.24%	0.00%	0.00%	0.08%	100%
		98.68%		1.24%	0%		0.08%	
107 年	人數	1089	349	14	0	0	0	1452
	百分比	75.0%	24.0%	1.0%	0%	0%	0%	100%
		99.0%		1.0%	0%		0%	
差距	百分比	-0.32%		+0.24%	0%		0.08%	

(不滿意原因：無)

3.無障礙設施方便使用（表九）

調查顯示，受訪者對於「無障礙設施方便使用」有 98.99% 表示滿意，0.93% 表示尚可，無表示不滿意，1 位受訪者未填寫；本所為提升無障礙設施使用之便利，107 年於無障礙廁所中增加拐杖夾，提供有需要之民眾使用。

表九、無障礙設施方便使用滿意度統計表

滿意度		非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	未填寫	總計
108 年	人數	898	377	12	0	0	1	1288
	百分比	69.72%	29.27%	0.93%	0.00%	0.00%	0.08%	100%
		98.99%		0.93%	0%		0.08%	
107 年	人數	1104	335	12	1	0	0	1452
	百分比	76.0%	23.1%	0.8%	0.1%	0%	0%	100%
		99.1%		0.8%	0.1%		0%	
差距	百分比	-0.11%		+0.13%	-0.1%		+0.08%	

（不滿意原因：未填寫）

4.申請書表與範例符合需求（表十）

調查顯示，受訪者對於「申請書表與範例符合需求」有 99.22% 表示滿意，0.78% 表示尚可，無表示不滿意者。

本所為提供更便民的貼心服務，除原有的各式申請書表外，更於 107 年新增「海外授權書中英文填寫範例及貼心小提醒」，彙整外交部領事事務局提供之格式及填寫說明，並列印置於服務台供民眾索取，供有需要之民眾使用。

表十、申請書表與範例符合需求滿意度統計表

滿意度		非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	未填寫	總計
108 年	人數	898	380	10	0	0	0	1288
	百分比	69.72%	29.50%	0.78%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
		99.22%		0.78%	0%		0%	
107 年	人數	1103	339	10	0	0	0	1411
	百分比	76.0%	23.3%	0.7%	0%	0%	0%	100%
		99.3%		0.7%	0%		0%	
差距	百分比	-0.08%		+0.08%	0%		0%	

(不滿意原因：無。)

5.5. 地政文宣內容符合需求 (表十一)

調查顯示，受訪者對於「地政文宣內容符合需求」有 98.76% 表示滿意，1.24% 表示尚可，無表示不滿意者。

本所對於地政業務的宣導不遺餘力，透過多元管道（如：櫃檯雙向螢幕、電子海報、網站、FB 粉絲頁、跑馬燈... 等）大力放送各項業務內容及便民服務措施，且延伸宣導據點、擴大宣導效益，除積極參與轄區活動出隊宣導外，更主動拍攝各項宣導影片，透過生活化的劇情，提供與民眾權益相關的訊息與資訊，以提升為民服務品質。

表十一、地政文宣內容符合需求滿意度統計表

滿意度		非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	未填寫	總計
108 年	人數	917	355	16	0	0	0	1288
	百分比	71.20%	27.56%	1.24%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
		98.76%		1.24%	0%		0%	
107 年	人數	1125	314	13	0	0	0	1452
	百分比	77.5%	21.6%	0.9%	0%	0%	0%	100%
		99.1%		0.9%	0%		0%	
差距	百分比	-0.34%		+0.34%	0%		0%	

(不滿意原因：無。)

(三) 服務行為親和性：

6.1. 服務人員主動招呼、引導 (表十二)

調查顯示，受訪者對於「服務人員主動招呼、引導」有 99.69% 表示滿意，0.31% 表示尚可，無表示不滿意者。

本所將持續宣導同仁及志工，輪值走動服務時，隨時查看民眾需求，立即給予引導與協助，以提供優質服務及提升機關整體形象為最高目標。

表十二、服務人員主動招呼、引導滿意度統計表

滿意度		非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	未填寫	總計
108 年	人數	1028	256	4	0	0	0	1288
	百分比	79.81%	19.88%	0.31%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
		99.69%		0.31%	0%		0%	
107 年	人數	1212	236	4	0	0	0	1452
	百分比	83.5%	16.3%	0.4%	0%	0%	0%	100%
		99.6%		0.4%	0%		0%	
差距	百分比	+0.09%		-0.09%	0%		0%	

(不滿意原因：無)

7.2. 服務人員主動協助檢查應備文件 (表十三)

調查顯示，受訪者對於「服務人員主動協助檢查應備文件」有 99.61% 表示滿意，0.39% 表示尚可，無表示不滿意者。本所走動服務人員當民眾一進門，立即趨前詢問欲洽辦業務，隨後即引導至服務中心由同仁協助填寫或檢視其文件，將整份案件整備完畢後，才協助洽公民眾抽取號碼牌前往收件櫃檯，本所將持續提醒同仁務必確實執行走動式服務以維持高服務品質。

表十三、服務人員主動協助檢查應備文件滿意度統計表

滿意度		非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	未填寫	總計
108 年	人數	1004	279	5	0	0	0	1288
	百分比	77.95%	21.66%	0.39%	0.00%	0.00%	0.00%	100%



		99.61%		0.39%	0%		0%	
107 年	人數	1208	241	3	0	0	0	1452
	百分比	83.2%	16.6%	0.2%	0%	0%	0%	100%
99.8%		0.2%	0%		0%			
差距	百分比	-0.19%		+0.19%	0%		0%	

(不滿意原因：無。)

8.3. 服務人員主動告知如何申辦 (表十四)

調查顯示，受訪者對於「服務人員主動告知如何申辦」有 99.61% 表示滿意，0.39% 表示尚可，無表示不滿意者。本所亦將持續宣導同仁維持高主動性，且服務民眾時，應以簡單明瞭的解說方式，詳細為民眾說明案件申辦方式及其相關內容。

表十四、服務人員主動告知如何申辦滿意度統計表

滿意度		非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	未填寫	總計
108 年	人數	1032	251	5	0	0	0	1288
	百分比	80.12%	19.49%	0.39%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
99.61%		0.39%	0%		0%			
107 年	人數	1232	215	5	0	0	0	1452
	百分比	84.9%	14.8%	0.3%	0%	0%	0%	100%
99.7%		0.3%	0%		0%			
差距	百分比	-0.09%		+0.09%	0%		0%	

(不滿意原因：無)

9.4. 服務人員主動回應處理情形 (表十五)

調查顯示，受訪者對於「服務人員主動回應處理情形」有 99.69% 表示滿意，0.31% 表示尚可，無表示不滿意者。

本所針對案件處理流程主動回應作業，包括地籍異動即時主動通知，利用簡訊、電子郵件等多元管道，主動通知民眾案件處理資訊，另外除提供實價登錄、案件郵寄到家簡訊、重測換狀主動通知、逾期未領案件等主動性服務外，於 108 年配合地政局新增案件全面主動簡訊通知服務，希冀提供民眾更完善的服務。

表十五、服務人員主動回應處理情形滿意度統計表

滿意度		非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	未填寫	總計
108 年	人數	1004	280	4	0	0	0	1288
	百分比	77.95%	21.74%	0.31%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
		99.69%		0.31%	0%		0%	
107 年	人數	1200	246	6	0	0	0	1452
	百分比	82.7%	16.9%	0.4%	0%	0%	0%	100%
		99.6%		0.4%	0%		0%	
差距	百分比	+0.09%		-0.09%	0%		0%	

(不滿意原因：無。)

10.5. 服務人員現場主動熱心服務 (表十六)

調查顯示，受訪者對於「服務人員現場主動熱心服務」有 99.84% 表示滿意，0.16% 表示尚可，無表示不滿意者。

本所將持續督請各課轉知同仁於大門口迎接民眾時，應面帶微笑並主動上前招呼，另外更透過多元管道（如：課務會議、回應問題正確率測驗、親民暨電話應答服務教育訓練等方式）繼續加強同仁服務品質。

表十六、服務人員現場主動熱心服務滿意度統計表

滿意度		非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	未填寫	總計
108 年	人數	1043	243	2	0	0	0	1288
	百分比	80.98%	18.87%	0.16%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
		99.84%		0.16%	0%		0%	
107 年	人數	1228	218	6	0	0	0	1452
	百分比	84.6%	15.0%	0.4%	0%	0%	0%	100%
		99.6%		0.4%	0%		0%	
差距	百分比	+0.3%		-0.3%	0%		0%	

(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 (表十七)



調查顯示，受訪者對於「服務人員解答清楚、具專業」有 99.69% 表示滿意，0.31% 表示尚可，無表示不滿意者。

本所除定期舉辦專業研修及法令研商外，亦規劃多場與業務相關的教育訓練課程，透過法令函釋新訊及實務經驗的分享，提升服務人員專業素養。

表十七、服務人員解答清楚、具專業滿意度統計表

滿意度		非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	未填寫	總計
108 年	人數	1003	281	4	0	0	0	1288
	百分比	77.87%	21.82%	0.31%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
		99.69%		0.31%	0%		0%	
107 年	人數	1203	243	6	0	0	0	1452
	百分比	82.9%	16.7%	0.4%	0%	0%	0%	100%
		99.6%		0.4%	0%		0%	
差距	百分比	+0.09%		-0.09%	0%		0%	

(不滿意原因：無)

2. 服務人員處理業務的速度 (表十八)

調查顯示，受訪者對於「服務人員處理業務的速度」有 99.61% 表示滿意，0.39% 表示尚可，無表示不滿意者。

本所為降低民眾至所申辦案件等待時間，主動建立櫃檯工作圈、訂定各項業務處理之 sop 以及櫃檯業務支援作業要點，希望透過各項業務之標準作業流程，讓同仁處理業務速度快速且一致，遇等候人數較多時，亦啟動二線支援機制，以去化等待人數；就處理業務速度較慢之同仁，主管亦主動關心並給予協助，希冀提升同仁處理業務之專業及速度。

表十八、服務人員處理業務的速度滿意度統計表

滿意度		非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	未填寫	總計
108 年	人數	1022	261	5	0	0	0	1288
	百分比	79.35%	20.26%	0.39%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
		99.61%		0.39%	0%		0%	

107 年	人數	1217	230	5	0	0	0	1452
	百分比	83.9%	15.8%	0.3%	0%	0%	0%	100%
		99.7%		0.3%	0%		0%	
差距	百分比	-0.09%		+0.09%	0%		0%	

(不滿意原因：無)

3. 服務人員主動告知各項便民服務資訊？(表十九)

調查顯示，受訪者對於「服務人員解答清楚、具專業」有 99.53% 表示滿意，0.47% 表示尚可，無表示不滿意者。

本所致力推行各項便民服務措施，以達到提供民眾優質之服務，為使民眾能有感於政府機關各項便民措施之推行，除了透過新聞稿、FB 粉絲專頁、網站、電子海報及各項影片之拍攝播放外，更宣導同仁應於服務民眾時，主動提供相關便民措施之宣導，讓民眾能夠知悉本所各項措施之推廣並加以利用，以提升本所便民服務之效益及為民服務之品質。

表十九、服務人員主動告知各項便民服務資訊滿意度統計表

滿意度		非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	未填寫	總計
108 年	人數	1002	280	6	0	0	0	1288
	百分比	77.80%	21.74%	0.47%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
		99.53%		0.47%	0%		0%	
107 年	人數	1220	222	10	0	0	0	1452
	百分比	84.0%	15.3%	0.7%	0%	0%	0%	100%
		99.3%		0.7%	0%		0%	
差距	百分比	+0.23%		-0.23%	0%		0%	

(不滿意原因：無。)

(五) 本所推動之便民措施，民眾體驗過之措施滿意度：

序號	便民服務措施	體驗過人數	滿意度
1	林口小而能地政工作站提供「代收」申辦新北市轄內不動產之「登記、測量案件」服務	525	97.52%



2	林口小而能地政工作站提供預約地政業務諮詢服務	483	97.31%
3	使用自然人憑證線上申請人工登記簿謄本	608	97.86%
4	本所轄區內之小而能工作站受理民眾預購制式界標服務	489	97.34%
5	提供「隨案申請住址隱匿」服務	604	96.85%
6	地政規費及登記罰鍰可於金融機構、郵局、四大超商繳納或使用悠遊卡、信用卡、金融卡及行動支付現場繳納	772	96.89%
7	提供代收跨縣市地政業務申請案件服務	770	97.14%
8	本所轄區小而能地政工作站提供新北市轄內不動產之「實價登錄-表單登錄 紙本送寄」收件服務	567	97.00%
9	網站新增多項「線上預約」服務？（遠途申請人申辦登記案件先行審查服務、跨縣市案件代收服務、延時服務、綜合收件櫃檯業務申辦等）	535	97.20%

※便民服務措施不滿意原因：

便民服務措施	不滿意原因	民眾數	改善措施
使用自然人憑證線上申請人工登記簿謄本	限須有中華電信用戶者。	1	按現行制度民眾只要登入 hinet 地政服務網站，使用自然人憑證及中華電信 hinet 帳號，即可線上申請人工登記簿謄本；若無中華電信 hinet 帳號者，則可至中華電信服務中心購買點數卡，亦可使用該服務。惟為了提供更優質的



			為民服務品質，本所將於相關會議反應您的建議，作為未來修正或評估之意見。
--	--	--	-------------------------------------

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	0230	很棒！	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。
	0162	非常滿意	
	0499	服務熱忱	
	0530	現場服務態度及效率都非常棒～謝謝！	
	0735	好的無話可說	
	0808	當然是持之以恆就完美了	
	0866	沒有，很滿意。	
	1074	熱心	
	1075	熱忱	
	1076	親切、滿意	
	1077	非常滿意	
洽公環境	0153	改善停車車空間，取消抽煙區太臭了。	1.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及後側之數十個停車格。原先大門前方停車格現已改為公車站牌及UBIKE停放區；另因位處捷運站周邊，尚有部分轉乘捷運之非洽公民眾停放車輛，本所將加強宣導停車空間僅供洽公民眾使用，以增加停車位。倘需停車洽公而側門尚未開啟時，可洽服務中心協助開啟側門供停車使用。此外亦張貼鄰近區域停車場位置，供有需求之民
	0154	停車空間不足，抽煙區能夠移走。	
	0488	請增加汽機車停車位	
	0381	停車位有點少，常停不到位子。	
	0494	吸煙區能夠改地點	



意見類別	問卷編號	意見內容	檢討及改進回饋
	0497	1、停車空間不足 2、停車處很多人在抽煙，希望能在那裡禁煙。	<p>眾參酌使用。</p> <p>2.本所門口處設有 960、F208 路線公車之起點站站牌，該二班公車會於本所門口站牌處候車等待發車時間出發，本所業已行文予交通局，請求移動公車站牌，並請客運公司轉知公車司機候車時，車輛停放於公車停車格內，避免影響本所民眾進出大門洽公。</p> <p>3.本所已將菸灰缸移動至本所後方停車場，未來將加強宣導同仁及洽公民眾勿在民眾洽公停車區抽菸，以免影響洽公民眾。</p>
	0498	機車停車場應與上班時間同步開放	
	0680	如果有臨時停車之場地會比較好	
	0894	停車便利性不佳，公車擋道無法出入。	
	0429	環境綠化	<p>本所各樓層樓梯間、廁所及辦公廳室皆有小型盆栽擺放，惟一樓大廳因空間侷限而無法擺放大型綠美化植栽，惟為使洽公環境綠美化程度再提升，本所將加強定期維護及更新植栽，期提升本所環境適切性。</p>
	0632	室內太悶，無空調。	<p>本所於大廳溫度達 28 度時會開啟冷氣空調，以避免悶熱造成民眾不適，今後隨時注意辦公廳室溫度變化。</p>
	0875	冷氣不涼、很熱，影響客戶洽公情緒，停車位不足。	
服務設施	0708	下雨時雨衣沒衣架可以晾掛	<p>本所原先已於大門口設置掛鉤供洽公民眾掛放雨衣使用，未來將請服務臺同仁及走動式服務人員持續宣導該項設施，俾利洽公民眾知悉利用。</p>
	0916	釘書機常無法使用	<p>本所就書寫桌環境及各項文具可用性，已排定輪值人員於每日上班前清潔及檢查，未來將持續加強檢核書寫桌之文具備品是否可用，以提供民眾優良的服務品質。</p>
	1167	書寫桌的印泥印不出，須更換。	



意見類別	問卷編號	意見內容	檢討及改進回饋
服務措施	1031	案件結案時都沒發簡訊，2 月之前都有發。	經電洽反應該問題之地政士瞭解詳情，此問題係因現行遇連件案件收件時，會統一於最後一件案件登打手機號碼，惟簡訊發送系統仍以第一件案件之電話號碼發送簡訊，故如第一件未輸入電話號碼則會有發送簡訊失敗之漏洞。因該項措施係由新北市政府地政局統一推辦，本所業將您的建議陳報地政局，地政局將研議是否調整收件方式及簡訊通知系統作業，以確保連件案件均有正常發送簡訊通知給申請人。

四、基本資料：

(一) 您是否第一次至本所申辦案件

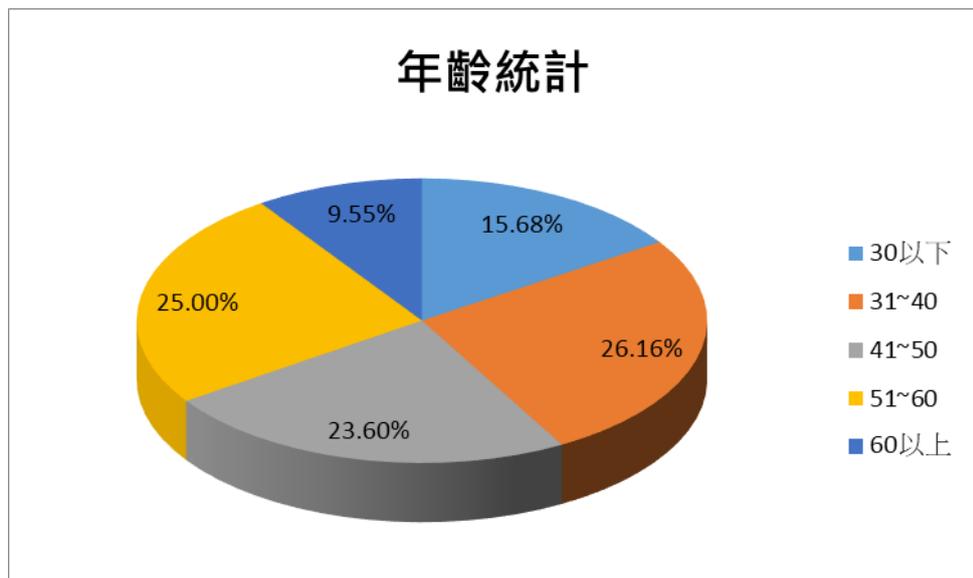
問卷調查結果顯示，受訪者係第一次至本所申辦案件佔 26.08%，非第一次申辦者為 73.92%。

(二) 性別

問卷調查結果顯示，受訪者以男性居多，佔 51.0%，女性則佔 49.0%，0% 未填寫。

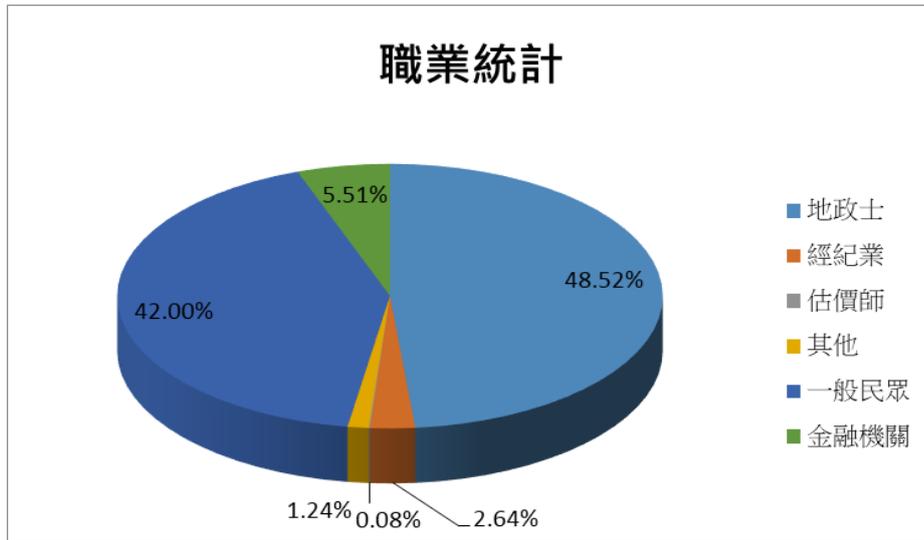
(三) 年齡統計

受訪者以 31~40 歲比例最多，佔 26.16%；其次是 51~60 歲為 25.0%；41~50 歲為 23.60%；30 歲以下比例為 15.68%；60 歲以上則佔 9.55%。



(四) 職業統計

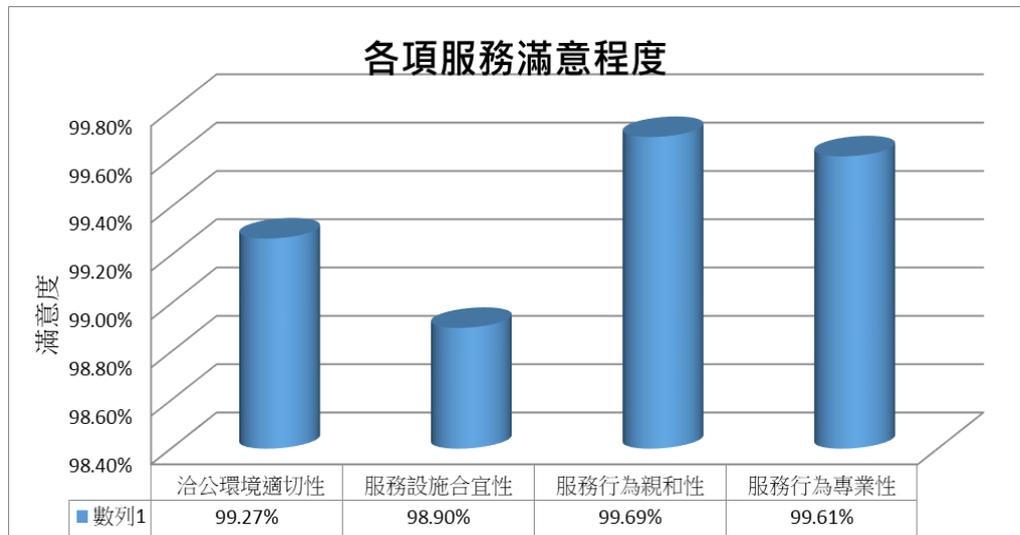
本次問卷受訪者以地政士比例最多，佔 48.52%，其次為一般民眾（42.00%）、金融機關（5.51%）、經紀業（2.64%）、其他（1.24%）、估價師（0.08%），調查結果顯示，受訪者以地政士及一般民眾為主。



五、整體分析：

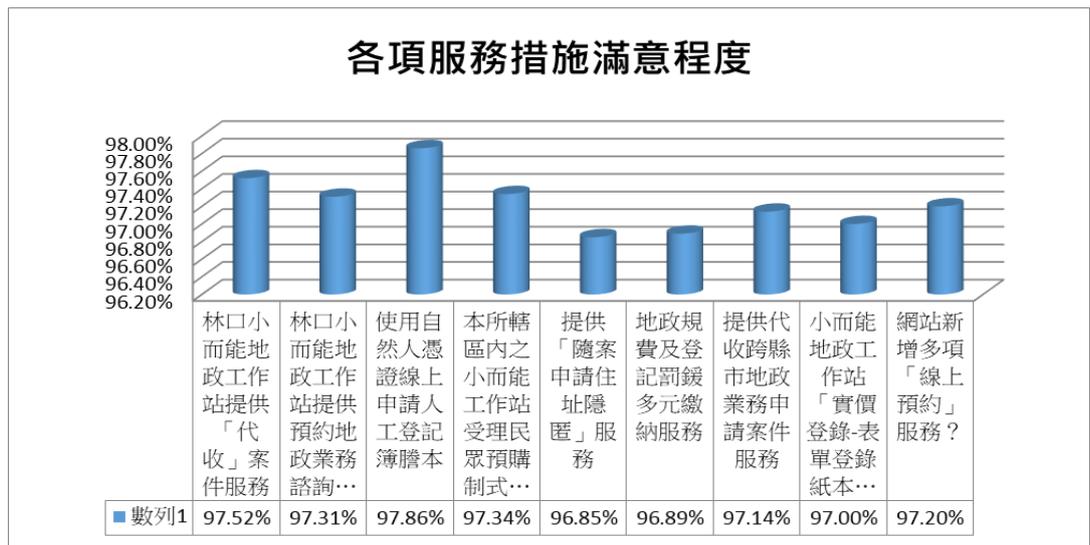
(一) 整體服務滿意度分析：

滿意度調查結果如下圖所示，受訪者對於本所服務親和性滿意度最高，達 99.69%，其次為服務行為專業性(99.61%)、洽公環境適切性 (99.27%) 及服務設施合宜性 (98.90%)。



(二) 便民措施滿意度分析：

此次問卷調查受訪者，各項便民服務措施就體驗過者其服務滿意度最高係「使用自然人憑證線上申請人工登記簿謄本」(97.86%)，其次為「林口小而能地政工作站提供「代收」案件服務」(97.52%)、「本所轄區內之小而能工作站受理民眾預購制式界標服務」(97.34%)，其他多項措施民眾滿意度亦均達 94.0% 以上。



六、結論與建議：

(一) 整體滿意度高

本年度問卷調查中，整體為民服務滿意度平均達 **99.37%**，顯見本所為民服務所做的努力，深獲民眾肯定，雖仍有少數民眾有意見反映，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) 本所洽公環境適切性再強化

此次問卷調查民眾意見中，有部分民眾針對本所洽公環境適切性提供意見，如「本所停車空間不足」及「抽菸區希望可以移走」等，對於該項反映事項，本所業於所務會議中檢討有關停車空間及吸菸區之規劃，經會議決議除了加強宣導停車空間僅供洽公民眾使用外，亦張貼鄰近區域停車場位置，供有需求之民眾參酌使用。吸菸區的部分，則已將菸灰缸移動至本所後方停車場，未來將加強宣導同仁及洽公民眾勿在民眾洽公停車區抽菸，以免影響洽公民眾。本所將持續透過檢討、改進，提供給民眾舒適及優質的洽公環境。

(三) 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，對於民眾的讚揚應繼續維持，而批評與建議應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。