

# 新北市汐止地政事務所

104 年度為民服務滿意度問卷調查分析報告



2015

## 目錄

壹、 調查目的.....	2
貳、 調查方法.....	2
參、 調查結果與分析.....	3
一、 樣本分析.....	3
二、 受訪者基本資料分析.....	4
三、 申辦案件總類分析.....	6
四、 滿意度分析.....	7
(一) 構面 1：服務反應力（服務親和度）.....	7
(二) 構面 2：服務保證力（服務可勝任度）.....	8
(三) 構面 3：服務同理心（服務流程便捷性與透明度）.....	9
(四) 構面 4：服務有形性（洽公環境滿意度及服務設施合宜性）.....	10
(五) 構面 5：服務可靠性（線上服務滿意度）.....	11
(六) 創新服務措施滿意度.....	13
(七) 綜合分析.....	15
肆、 輿情處理.....	16
伍、 結論與建議.....	17

## 壹、 調查目的

為有效提升本所服務品質，藉由滿意度問卷調查，了解洽公民眾對本所提供之各項服務的滿意度，以及民眾較不滿意之項目與內容，以作為本所日後持續精進之參考。

## 貳、 調查方法

一、 調查時間：104 年 6 月 22 日至 7 月 3 日，8:00~17:30，共計 10 個工作日。

二、 調查對象：洽公民眾（含地政士）

三、 抽樣方式：等距抽樣(K=3)。

四、 樣本數設計：在 95%信心水準，抽樣誤差在 3% 以下，抽取 1080 樣本數。

五、 問卷設計：參酌各課室業務，採用 Likert 五點量表衡量，共區分為 5 個滿意程度區間，另本問卷之信度係數 Chronbach alpha 值為 0.884，落於下表「 $0.70 < \alpha < 0.90$ 」區間，代表意義「很可信」，意即本次問卷具有相當高的信度水準；問卷之效度衡量則採用「專家效度」之方式來評定，問卷內容設計經過各課課長及秘書主任等共同研議及審視。

信度 Chronbach alpha 值之意義

$\alpha$ 值範圍	代表意義
$0.00 < \alpha < 0.30$	不可信
$0.30 < \alpha < 0.50$	稍微可信
$0.50 < \alpha < 0.70$	可信
$0.70 < \alpha < 0.90$	很可信
$0.90 < \alpha < 1.00$	極端可信

六、 問卷調查項目：依據 PZB 服務品質模式，將問卷題項分為五大構面。

PZB 服務品質模式	對照本所服務滿意度調查類別	對照本所滿意度調查之問卷題次
構面 1 服務反應力	服務親和度	Q1~Q3
構面 2 服務保證力	服務可勝任度	Q4
構面 3 服務同理心	服務流程便捷性與透明度	Q5~Q9
構面 4 服務有形性	洽公環境滿意度及服務設施合宜性	Q10~Q14
構面 5 服務可靠性	線上服務滿意度	Q15~Q19

## 參、 調查結果與分析

### 一、 樣本分析：

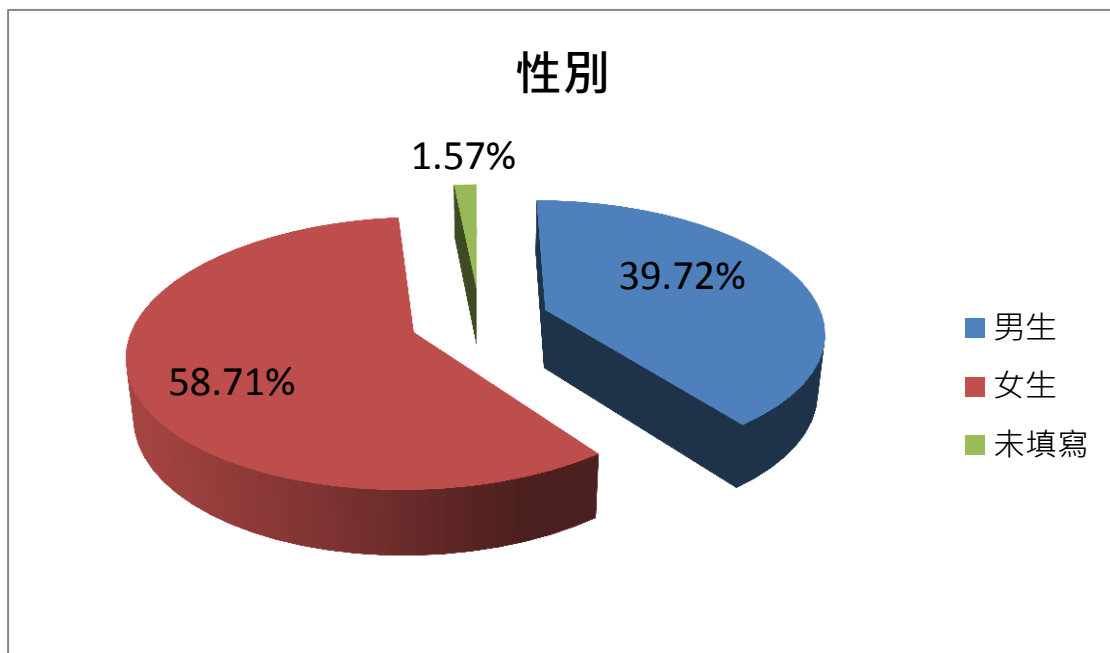
發放問卷數	有效樣本數	樣本回收率	信心水準	抽樣誤差
1080	1080	100%	95.00%	2.98

## 二、受訪者基本資料分析

### (一) 性別分析

本次受訪者女生的比例占 58.71%，男生的比例占 39.72%。

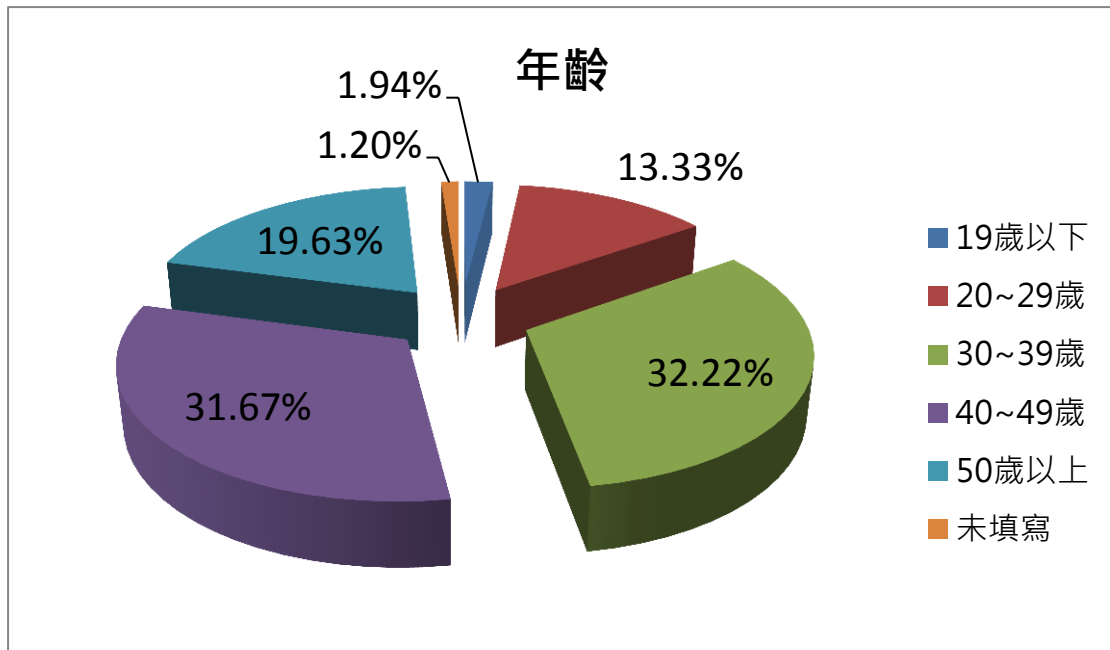
性別	女生	男生	未填寫	總計
人數	634	429	17	1080
百分比	58.71%	39.72%	1.57%	100.00%



### (二) 年齡分析

本次受訪者以 30~39 歲的比例最多，占 32.22%；其次為 40~49 歲，占 31.67%。

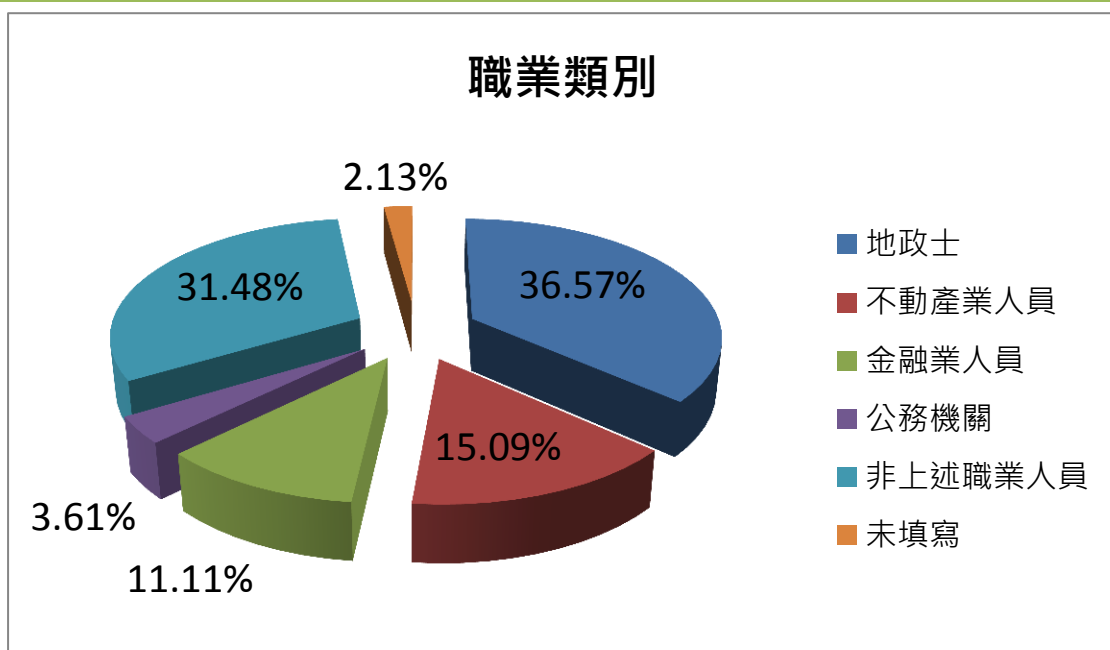
年齡	19 歲以下	20~29 歲	30~39 歲	40~49 歲	50 歲以上	未填寫	總計
人數	21	144	348	342	212	13	1080
百分比	1.94%	13.33%	32.22%	31.67%	19.63%	1.20%	100.00%



### (三) 職業類別分析

本次受訪者以地政士從業人員最多，占 36.57%；一般民眾(非上述職業人員)占 31.48%。

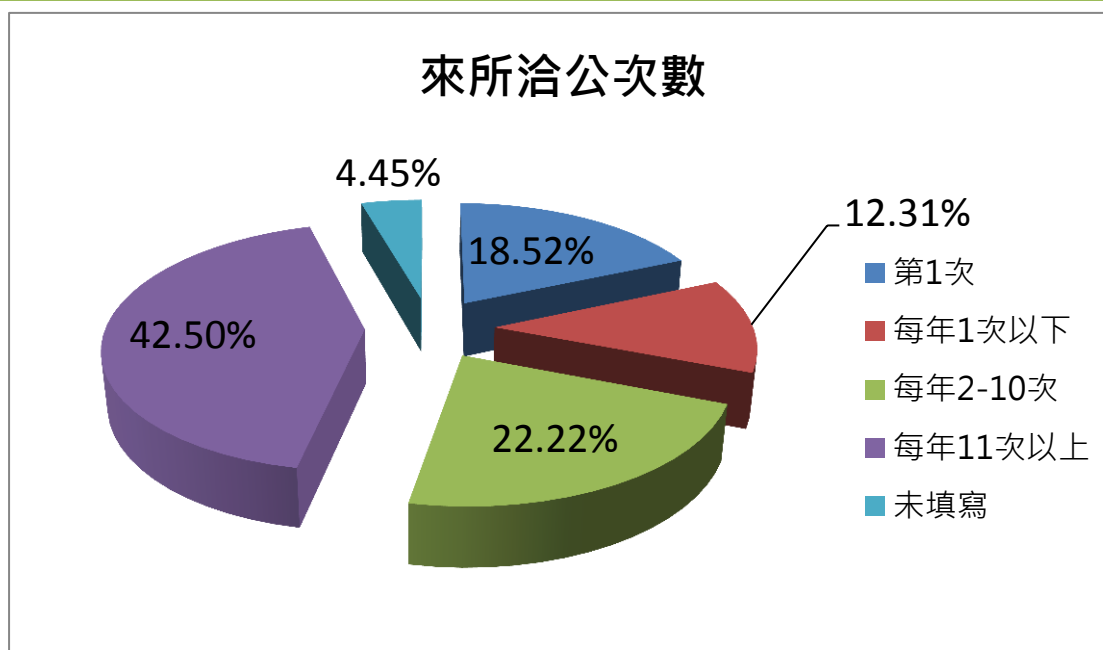
職業	地政士	不動產業人員	金融業人員	公務機關	非上述職業人員	未填寫	總計
人數	395	163	120	39	340	23	1080
百分比	36.57%	15.09%	11.11%	3.61%	31.48%	2.13%	100.00%



#### (四) 來所洽公次數分析

本次受訪者之來所洽公次數以每年 11 次以上最多，占 42.50%。

洽公次數	第 1 次	每年 1 次以下	每年 2-10 次	每年 11 次以上	未填寫	總計
人數	200	133	240	459	48	1080
百分比	18.52%	12.31%	22.22%	42.50%	4.45%	100.00%

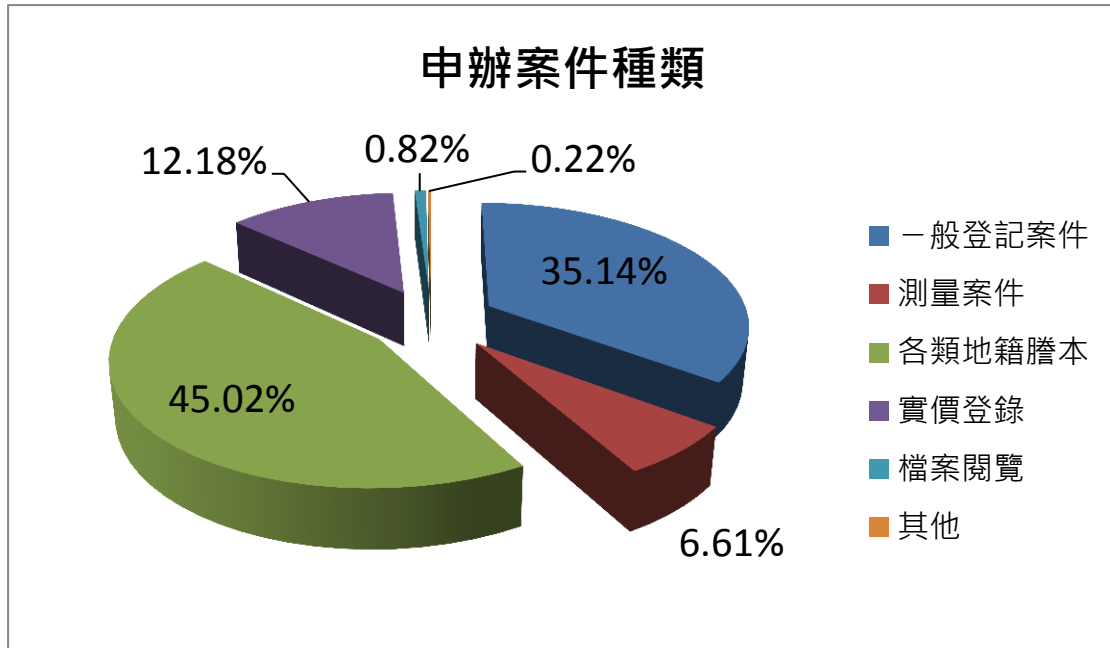


#### 三、 申辦案件種類分析(複選)

本次受訪者至所洽公之申辦案件總類以各類地籍謄本最多，占

45.02%。

一般登記案件	測量案件	各類地籍謄本	實價登錄	檔案閱覽	其他
473	89	606	164	11	3
35.14%	6.61%	45.02%	12.18%	0.82%	0.22%



#### 四、滿意度分析

##### (一) 構面 1：服務反應力（服務親和度）總滿意度 97.84%

有關構面 1，受訪民眾對本所服務親和度之各調查項目均有極佳評價，其中「走動式人員主動引導服務」在 103 年度為滿意度為 91.8%，屬相對較低之項目，本所積極辦理值星官、志工及替代役男等走動式服務人員之教育訓練，使本年度滿意度大幅提升 6.3%，達到 97.59%，未來將持續加強相關人員教育訓練，以提升民眾滿意度。

另受訪民眾對「櫃檯人員主動熱心服務」及「主動檢視應備文件」之滿意度雖略微降低 0.13% 及 0.77%，仍在抽樣誤差範圍內，顯示民眾對該 2 項目之滿意度與去年相當，分別達到 98.52% 及 97.41%，本所積極向同仁宣導各服務櫃檯應再加強主動協助民眾檢視應備文件，包括提供一次告知單、遠徒送件先行審查等服務，並製作「收件常見



錯誤提醒小卡」，提醒櫃檯收件同仁遇登記案件應附而未附印鑑證明時，務必主動提醒民眾現場核對身分，以減少民眾因應備文件不齊全而被要求補正之情形。在本所的努力下，104 年民眾對服務反應力構面之滿意度高達 97.84%，成長率 1.69%。

構面 1 服務反應力（服務親和度）				總滿意度： 97.84%		
				103 年總滿意度： 96.21%		
Q1、走動式人員主動引導服務	我很滿意	滿意	沒有意見	可以更好	請再加強	總計
	760	294	25	1	0	1080
	70.37%	27.22%	2.31%	0.09%	0.00%	100.00%
	滿意度： 97.59%					+6.3%
	103 年滿意度： 91.80%					
Q2、櫃檯人員主動熱心服務	我很滿意	滿意	沒有意見	可以更好	請再加強	總計
	790	274	16	0	0	1080
	73.15%	25.37%	1.48%	0.00%	0.00%	100.00%
	滿意度： 98.52%					-0.13%
	103 年滿意度： 98.65%					
Q3、主動檢視應備文件	我很滿意	滿意	沒有意見	可以更好	請再加強	總計
	709	343	28	0	0	1080
	65.65%	31.76%	2.59%	0.00%	0.00%	100.00%
	滿意度： 97.41%					-0.77%
	103 年滿意度： 98.17%					

## （二）構面 2：服務保證力（服務可勝任度）總滿意度 98.24%

有關構面 2，民眾對本所服務人員之服務可勝任度之滿意度為 98.24%，與 103 年度 98.75% 相較，成長率 -0.52%，在抽樣誤差範圍內，顯示民眾對本所同仁服務專業之滿意度與去年相當，均有極佳評價。本所相當重視提升服務人員的專業知識，以確保民眾之財產安全，平時除採定期專業研修測試，各課並不定期舉辦讀書會充實專業知識，

本年度適逢騰本新制上路，亦針對新規定舉辦多場教育訓練提升服務人員專業素養，使櫃台同仁均能清楚向民眾說明新規定，故民眾多給予肯定。

構面 2 服務保證力 (服務可勝任度)				總滿意度： 98.24%		
				103 年總滿意度： 98.75%		
Q4、服務人員解答清楚、專業適切	我很滿意	滿意	沒有意見	可以更好	請再加強	總計
	684	377	19	0	0	1080
	63.33%	34.91%	1.76%	0.00%	0.00%	100.00%
	滿意度： 98.24%					-0.52%
103 年滿意度： 98.75%						

### (三) 構面 3：服務同理心 (服務流程便捷性與透明度) 總滿意度 97.28%

有關構面 3，民眾對本所服務流程便捷性與透明度之總滿意度為 97.28%，成長率-0.68%在抽樣誤差範圍內，各調查項目之滿意度多與去年相當。其中「現場等候時間」一項滿意度為 96.11%，較 103 年度略降低 1.9%，屬相對較低之項目。本年度因騰本新制上路，且櫃檯服務人員新增計收規費之業務，致辦理時間較長，惟均在 1.5 分鐘以內，本所已調整尖峰時段櫃檯人力配置，並將持續加強一線櫃檯人員專業訓練，提升系統操作熟練度，讓民眾可獲得更迅速便捷的服務。

構面 3 服務同理心 (服務流程便捷性與透明度)				總滿意度： 97.28%		
				103 年總滿意度： 97.95%		
Q5、服務單一窗口(綜合受	我很滿意	滿意	沒有意見	可以更好	請再加強	總計
	695	362	23	0	0	1080

理窗口)	64.35%	33.52%	2.13%	0.00%	0.00%	100.00%
	滿意度： 97.87%					-0.69%
	103年滿意度： 98.55%					
Q6、主動告知 申辦方式	我很滿意	滿意	沒有意見	可以更好	請再加強	總計
	678	373	29	0	0	1080
	62.77%	34.54%	2.69%	0.00%	0.00%	100.00%
	滿意度： 97.31%					-0.67%
	103年滿意度： 97.97%					
Q7、謄本簡易 案件免填書表 服務	我很滿意	滿意	沒有意見	可以更好	請再加強	總計
	695	358	26	1	0	1080
	64.35%	33.15%	2.41%	0.09%	0.00%	100.00%
	滿意度： 97.50%					-0.09%
	103年滿意度： 97.59%					
Q8、案件辦理 情形查詢或告 知	我很滿意	滿意	沒有意見	可以更好	請再加強	總計
	719	335	23	3	0	1080
	66.57%	31.02%	2.13%	0.28%	0.00%	100.00%
	滿意度： 97.59%					-0.19%
	103年滿意度： 97.78%					
Q9、現場等候 時間	我很滿意	滿意	沒有意見	可以更好	請再加強	總計
	712	326	39	2	1	1080
	65.93%	30.18%	3.61%	0.19%	0.09%	100.00%
	滿意度： 96.11%					-1.9%
	103年滿意度： 97.97%					

#### (四) 構面 4：服務有形性 (洽公環境滿意度及服務設施合宜性) 總

**滿意度 93.78%**

有關構面 4，總滿意度 93.78% 為 5 個構面中較低者，各調查項目中「環境綠美化」及「環境及櫃檯服務標示清楚」2 項之滿意度提升；「動線規劃流暢」項目持平，「服務櫃檯、座椅、盥洗室、哺(集)乳室等設施符合需求」、「書表範例及文宣符合需求」2 項之滿意度則

是略微下降。

本年度為配合參加政府服務品質獎，將本所牆面以轄區風景及「繫住幸福-LIVE」為主題進行布置，營造舒適溫馨之洽公環境，並且將櫃檯、民眾申辦區域及洗手間等標示全面更新，重新製作款式新穎美觀且清晰之標示，故民眾反應良好。

而在各類設施及書表範例方面，本所已全面翻修盥洗室、增設無障礙廁所，並設置書表範例專櫃，由值星官每日4次加強檢視相關書表及書寫範例以確保充足。惟仍有民眾反映：「廁所太小、水壓太小」、「文宣便利貼請建議註記電話地址以便民眾查詢」，滿意度較103年度略微下降，分別為89.63%及92.96%。相關民眾建議事項將提服務品質會議加以討論改進，期能提供民眾更符合需求之服務設施，以提升民眾滿意度。

構面 4 服務有形性 (洽公環境滿意度及服務設施合宜性)				總滿意度： 93.78%		
				103年總滿意度： 93.96%		
Q10、環境綠美化	我很滿意	滿意	沒有意見	可以更好	請再加強	總計
	618	411	49	2	0	1080
	57.22%	38.06%	4.54%	0.18%	0.00%	100.00%
	滿意度： 95.28%					+1.76%
	103年滿意度： 93.63%					
Q11、環境及櫃檯服務標示清楚	我很滿意	滿意	沒有意見	可以更好	請再加強	總計
	650	395	35	0	0	1080
	60.19%	36.57%	3.24%	0.00%	0.00%	100.00%
	滿意度： 96.76%					+2.29%
	103年滿意度： 94.59%					
Q12、動線規劃流暢	我很滿意	滿意	沒有意見	可以更好	請再加強	總計

	633	385	61	1	0	1080
	58.61%	35.65%	5.65%	0.09%	0.00%	100.00%
	滿意度： 94.26%					-0.65%
	103 年滿意度： 94.88%					
Q13、服務櫃檯、座椅、盥洗室、哺(集)乳室等設施符合需求	我很滿意	滿意	沒有意見	可以更好	請再加強	總計
	602	366	112	0	0	1080
	55.74%	33.89%	10.37%	0.00%	0.00%	100.00%
	滿意度： 89.63%					-2.15%
	103 年滿意度： 91.60%					
Q14、書表範例及文宣符合需求	我很滿意	滿意	沒有意見	可以更好	請再加強	總計
	633	371	76	0	0	1080
	58.61%	34.35%	7.04%	0.00%	0.00%	100.00%
	滿意度： 92.96%					-2.23%
	103 年滿意度： 95.08%					

#### (五) 構面 5：服務可靠性（線上服務滿意度）總滿意度 94.74%

有關構面 5，各調查項目之滿意度均達 93% 以上，民眾對本所「網站首頁版面」、「線上申辦服務」、「電子表單」及「通信申辦服務」之滿意度均有成長，而「線上預約服務」之滿意度略微下滑 0.43%，在抽樣誤差範圍內，未來將持續增加可線上預約申辦之項目，以提升民眾之滿意度。

構面 5 服務可靠性（線上服務滿意度）					總滿意度： 94.74%	
					103 年總滿意度： 94.18%	
E1、網站首頁版面符合需求	我很滿意	滿意	沒有意見	可以更好	請再加強	總計
	373	344	31	2	0	750
	49.73%	45.87%	4.13%	0.27%	0.00%	100.00%
	滿意度： 95.60%					+1.51%
	103 年滿意度： 94.18%					
E2、線上申辦服務符合需求	我很滿意	滿意	沒有意見	可以更好	請再加強	總計
	262	362	30	2	1	657
	39.88%	55.10%	4.57%	0.30%	0.15%	100.00%

	滿意度： 94.98%					+1.27%
	103 年滿意度： 93.79%					
E3、電子表單 (格)服務符合 需求	我很滿意	滿意	沒有意見	可以更好	請再加強	總計
	301	326	31	1	1	660
	45.61%	49.39%	4.70%	0.15%	0.15%	100.00%
	滿意度： 95.00%					+0.24%
	103 年滿意度： 94.77%					
E4、通信申辦 服務符合需求	我很滿意	滿意	沒有意見	可以更好	請再加強	總計
	327	262	33	2	1	625
	52.32%	41.92%	5.28%	0.32%	0.16%	100.00%
	滿意度： 94.24%					+0.36%
	103 年滿意度： 93.90%					
E5、線上預約 服務符合需求	我很滿意	滿意	沒有意見	可以更好	請再加強	總計
	294	273	36	0	1	604
	48.68%	45.20%	5.96%	0.00%	0.17%	100.00%
	滿意度： 93.87%					-0.43%
	103 年滿意度： 94.28%					

## (六) 創新服務措施滿意度

針對民眾使用本所「預約到所收件服務」及「房價 e 點靈」等 5 項創新服務之滿意度進行分析，本次接受調查之民眾中未使用過該項創新服務之比例如下表：

題號	調查項目	104 年 未使用過百分比
C1	預約到所收件服務	46.67%
C2	房價 e 點靈(實價登錄增值服務)	42.04%
C3	地籍圖套繪航照圖閱覽服務	43.15%
C4	LINE 線上客服	47.31%
C5	登記案件隨案謄本免附申請書	32.87%

5 項創新服務中民眾使用過之比例均超過 5 成，惟仍有許多民眾未使用過本所創新服務，未來將持續透過現場、臉書、網路等多元平

台加強宣導，以提昇使用程度。

扣除未使用過上述創新服務者，將民眾接受服務後之滿意度統計

如下表：

創新服務滿意度				總滿意度： 96.08%		
C1、預約到所 收件服務	我很滿意	滿意	沒有意見	可以更好	請再加強	總計
	220	324	32	0	0	576
	38.19%	56.25%	5.56%	0%	0%	100%
	滿意度：					94.4%
C2、房價 e 點 靈(實價登錄加 值服務)	我很滿意	滿意	沒有意見	可以更好	請再加強	總計
	370	226	29	1	0	626
	59.11%	36.10%	4.63%	0.16%	0%	100.00%
	滿意度：					95.21%
C3、地籍圖套 繪航照圖閱覽 服務	我很滿意	滿意	沒有意見	可以更好	請再加強	總計
	314	268	32	0	0	614
	51.14%	43.65%	5.21%	0%	0%	100.00%
	滿意度：					94.79%
C4、LINE 線上 客服	我很滿意	滿意	沒有意見	可以更好	請再加強	總計
	265	270	34	0	0	569
	46.57%	47.45%	5.98%	0%	0%	100.00%
	滿意度：					94.02%
C5、登記案件 隨案謄本免附 申請書	我很滿意	滿意	沒有意見	可以更好	請再加強	總計
	385	303	37	0	0	725
	53.10%	41.79%	5.10%	0%	0%	100.00%
	滿意度：					94.90%

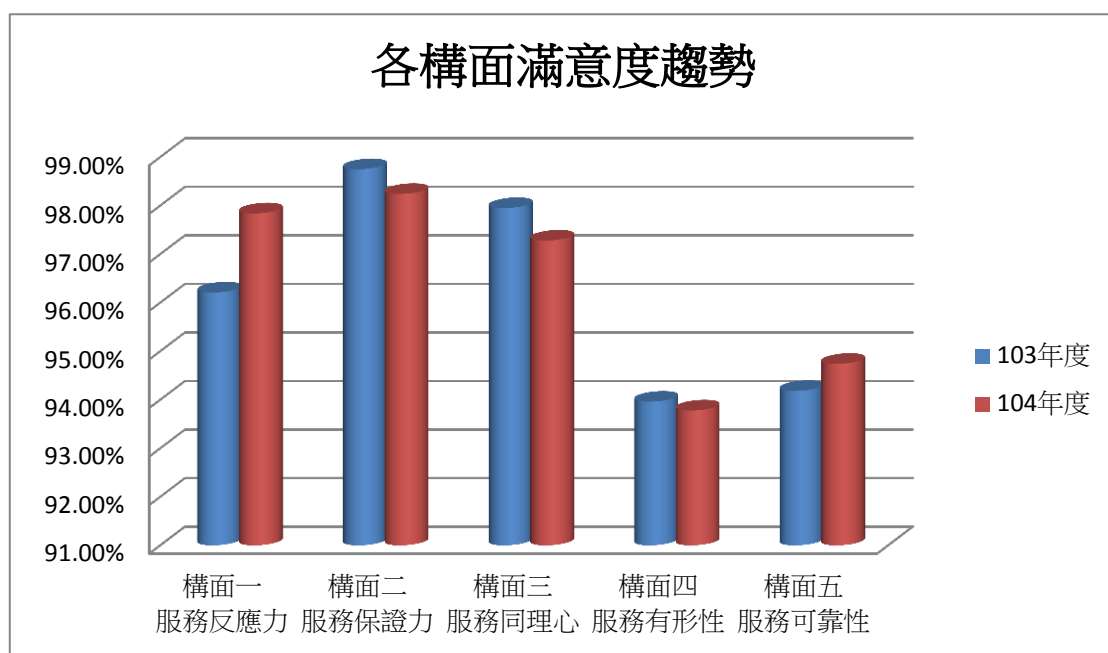
民眾對於本所各創新服務項目之滿意度均在 94% 以上，評價相當良好。僅 1 位民眾表示本所「房價 E 點靈」服務可以更好，但未留下具體意見。本所向來致力於推動各項創新服務，能獲得民眾正面的評價是對我們努力的肯定，亦是我們持續精進的動力，未來將不斷推出各項創新服務，以提升本所服務品質。



## (七) 綜合分析

### 1、 103 年度與 104 年度滿意度成長趨勢

將 103 年度各構面滿意度與 104 年度相較(如下圖)，可看出本所在構面一及構面五之滿意度上升；在構面二及構面四略微下降，構面三則相對下滑較多：

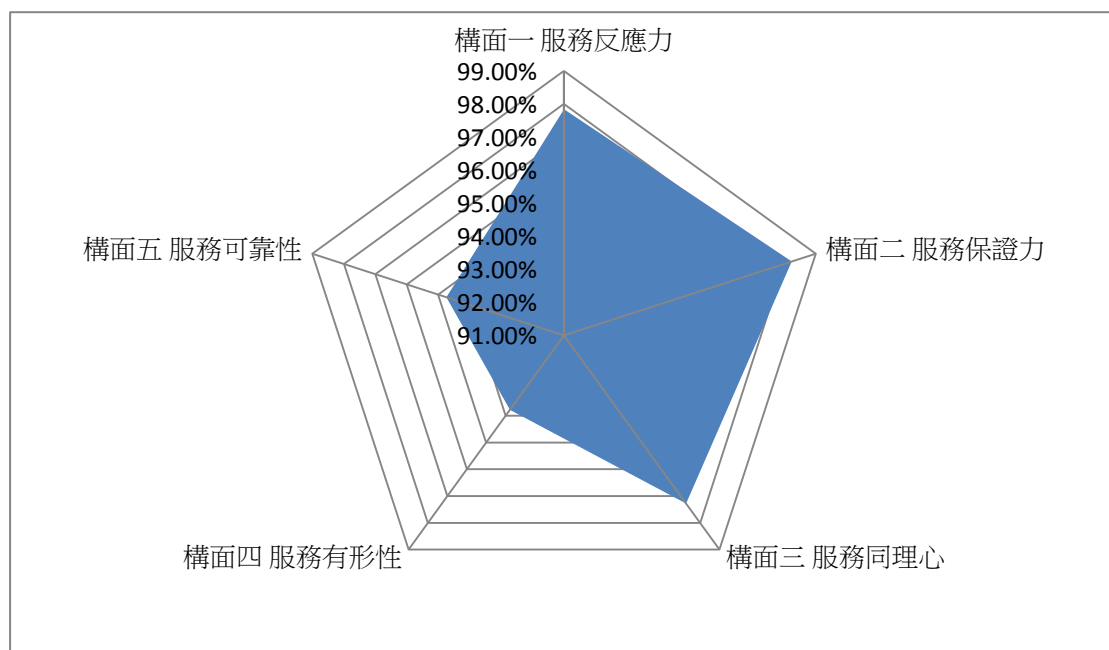


### 2、 本分析利用雷達圖針對5個構面之服務滿意度強弱進行分析

發現本所以構面一：服務反應力、構面二：服務保證力及構面三：服務同理心所提供的服務最受民眾滿意，足見本所同仁在面對民眾不論是親切程度或專業素養均有相當水準，而不斷簡化申辦流程使民眾申辦便捷簡易更獲得民眾肯定。而構面四、五之滿意度雖均達 93% 以上，仍屬滿意度相對較低



之項目，本所為提供更好的服務，日後將持續加強各項辦公環境及服務設施合宜性，並更為積極推廣各項線上服務，以提升民眾滿意度。



#### 肆、輿情處理

項次	建議事項	回應情形
1	服務人員熱忱笑口常開非常親切。	感謝民眾支持，日後將繼續努力以持續精進服務品質。
2	廁所太小，水壓太小。	納入問卷調查建議改善事項列管表提服務品質小組會議討論。
3	服務窗口配置太多，洽公人員並不多。	納入問卷調查建議改善事項列管表提服務品質小組會議討論。
4	服務態度很好也很親切很滿意。	感謝民眾支持，日後將繼續努力以持續精進服務品質。
5	希望抵押變更案能縮短案件過程時間。	納入問卷調查建議改善事項列管表提服務品質小組會議討論。

6	文宣便利貼請建議註記電話地址以便民眾查詢	納入問卷調查建議改善事項列管表提服務品質小組會議討論。
7	服務態度親切工作效率極佳，是位優秀的服務人員。	感謝民眾支持，日後將繼續努力以持續精進服務品質。
8	謝謝，辛苦了!	感謝民眾支持，日後將繼續努力以持續精進服務品質。

## 伍、最佳服務人員

本次問卷調查民眾推薦最佳服務人員前3名分別為戴莉莉、許素女、劉建華，殊堪嘉許，得票數詳如下表：

名次	第 1 名	第 2 名	第 3 名
姓名	戴莉莉	許素女	劉建華
得票數	151 票	121 票	118 票

## 陸、結論與建議

此次 104 年度為民服務滿意度問卷調查中，受訪者對於本所提供之各項服務大多給予正面肯定之態度，本所將繼續秉持「服務沒有最好，只有更好」的服務理念，針對滿意度相對較低之服務有形性構面及服務可靠性構面，將進行環境美化評比以及建請資訊課研議更符合民眾需求之線上申請服務；另滿意度下降幅度較大之服務同理心構面，本所推出到府到院設置印鑑卡以及蒐集第三類謄本常用切結原因，供民眾勾選等服務，以強化該三項構面之滿意度，並持續精進各項便民

服務措施，相關建議事項將提服務品質會議討論及回應，以全面提升  
民眾滿意度。

## 新北市汐止地政事務所

### 104 年為民服務滿意度問卷調查建議改善事項一覽表

編號	建議事項	本所回應
1	廁所太小，水壓太小。	<p>1、本所於 103 年廁所重新整建時已考量是否減少廁所間數，但僅配置 1 間廁所實不敷使用，礙於整體設計，僅能維持現況。</p> <p>2、由於本所管線建置初期已埋設出水管線，水壓稍微偏小，但出水量仍足以沖刷排泄物，已於沖水閥旁標示採壓踏閥 10 秒鐘警語。</p>
2	服務窗口配置太多，洽公人員並不多。	查現行服務窗口配置及人員數係於 102 年櫃檯整併時綜整考量，且每日各時段洽公人數不一，尚無調整之需要。
3	希望抵押變更案能縮短案件過程時間。	查現行抵押權內容變更登記規定處理時間為 2 天，本所處理時間為 1.25 天，符合相關規範。
4	文宣便利貼請建議註記電話地址以便民眾查詢。	目前尚無製作文宣品之需求，倘日後若有製作各式文宣品，將依民眾建議註明本所電話及地址。