

新北市淡水地政事務所

105 年度整體滿意度問卷調查
分析報告

摘要

.....

一、樣本特性分析

本問卷採非隨機抽樣，發放問卷 1,200 份，有效問卷 1,081 份，在 95% 的信心水準內，抽樣誤差為正負 2.89%。

二、申辦案件種類分析

以申請各類地籍謄本或地籍圖最多，平均每位勾選類別項數為 1.79 項。

三、受訪者基本資料

(一) 職業類別：以一般民眾的比例最高占 59.57%，其次是地政士(含助理)占 22.94%，依序分別為不動產從業人員占 10.36%，金融人員占 4.90%，公務機關占 2.13%，有 0.09% 未勾選職業類別。

(二) 到本所洽公次數：以第 1 次到本所洽公者比例最高，占 32.38%。

四、洽公環境滿意度分析：滿意度 98.61%

五、服務禮儀滿意度分析：滿意度 98.98%

六、服務專業性滿意度分析：滿意度 98.91%

七、服務措施滿意度分析：滿意度 96.11%

八、其他各項服務措施使用率及滿意度分析：使用率 35.80%，滿意度 98.76%

九、年度創新服務使用率及滿意度分析：使用率 25.62%，滿意度 96.75%

十、其他服務調查分析（複選）：

(一)取得本所地政資訊較有效之方式分析

受訪者認為得到本所地政資訊較為有效的方法排序為本所網站、宣導手冊海報文宣等、報章雜誌、舉辦宣導活動、臉書粉絲專頁、其他；而受訪者平均勾選項目數為 1.55 個。

(二)當有疑問或建議會採取何種方式表達之分析

受訪者當有地政疑問或建議時，較常使用解決問題的方法排序為：電話詢問、親洽本所、email 詢問、書面申請(包括問卷)、線上即時互動；而受訪者每人平均勾選 1.70 個項目。

(三)較為實用的線上服務項目分析

受訪者認為較實用的線上服務項目排序為：線上申辦服務、地籍產權異動即時通、電子表單、地政常見 Q&A、線上查詢試算換算服務、網路 ATM 繳費；而受訪者每人平均勾選 1.72 個項目。

十一、本次調查整體滿意度：本所整體滿意度 98.15%

壹、調查目的：

為落實重視民情輿情之服務宗旨，並瞭解洽公民眾對本所整體服務滿意度情形，特設計本項問卷調查表，以主動探訪方式確實掌握民眾意見，作為積極改善為民服務品質之參考。

貳、調查設計與方法：

一、調查單位：新北市淡水地政事務所

二、調查期間：自 104 年 7 月 4 日至 104 年 7 月 29 日止(上班時間 8:00~17:30，共 20 個工作日)

三、調查對象：至本所洽公民眾

四、抽樣方法：簡單隨機抽樣

五、調查方式：由所有第一線櫃檯人員(含多功能櫃檯、單一櫃檯、服務中心等)協助現場問卷發放。

參、調查結果分析

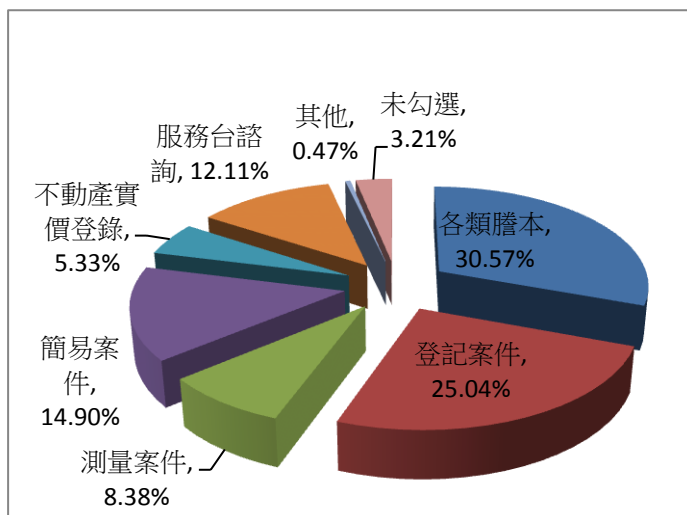
一、樣本分析

本次問卷調查發放問卷數量為 1,200 份，回收後之有效問卷數量為 1,081 份，在 95%的信心水準內，抽樣誤差為正負 2.89%。

發放問卷數	有效樣本數	回收比率	信心水準	抽樣誤差
1,200	1,081	90.08%	95%	±2.89%

二、申辦案件種類分析（本題複選）

本次受訪者申辦案件種類以申請各類謄本或地籍圖最多，其次為登記案件，平均每位勾選類別項數為 1.79 項。

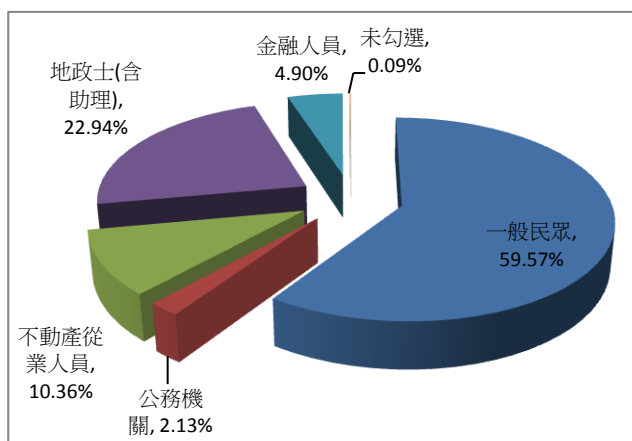


來所申辦	數量	百分比
各類謄本	591	30.57%
登記案件	484	25.04%
測量案件	162	8.38%
簡易案件	288	14.90%
不動產實價登錄	103	5.33%
服務台諮詢	234	12.11%
其他	9	0.47%
未勾選	62	3.21%
總計	1933	100.00%

三、受訪者基本資料

（一）職業類別分析

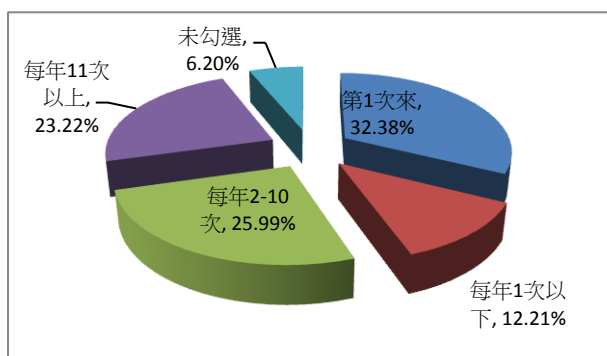
本次受訪者以一般民眾最多，占 59.57%，顯示申辦案件流程愈來愈普及化，一般民眾亦能自行辦理。其次為地政士(含助理) 占 22.94%，依序分別為不動產從業人員占 10.36%，金融人員占 4.90%，公務機關占 2.13%，有 0.09%未勾選職業類別。



職業類別	數量	百分比
一般民眾	644	59.57%
公務機關	23	2.13%
不動產從業人員	112	10.36%
地政士(含助理)	248	22.94%
金融人員	53	4.90%
未勾選	1	0.09%
總計	1081	100.00%

(二)到本所洽公次數分析

本次受訪者到本所洽公次數以第 1 次到本所洽公者比例最高，占 32.28%，其次為每年 2-10 次者占比例 25.99%。

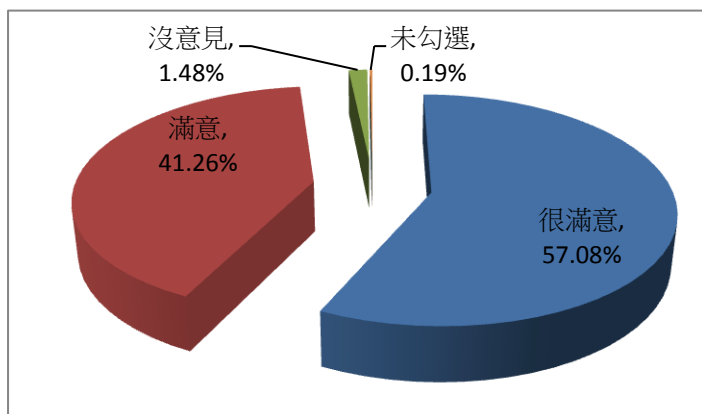


洽公次數	數量	百分比
第1次來	350	32.28%
每年1次以下	132	12.21%
每年2-10次	281	25.99%
每年11次以上	251	23.22%
未勾選	67	6.20%
總計	1081	100.00%

四、洽公環境滿意度分析

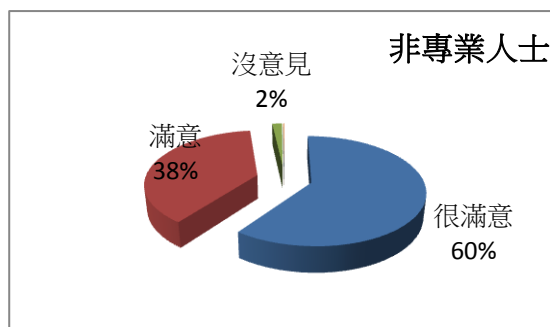
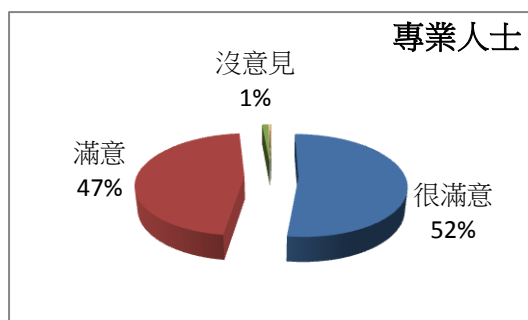
(題號 1)洽公環境的綠美化滿意度分析

受訪者對本所洽公環境的綠美化感到很滿意與滿意者之比例占 98.34%。



1.環境綠美化	數量	百分比
很滿意	617	57.08%
滿意	446	41.26%
沒意見	16	1.48%
不滿意	0	0.00%
很不滿意	0	0.00%
未勾選	2	0.19%
總計	1081	100.00%

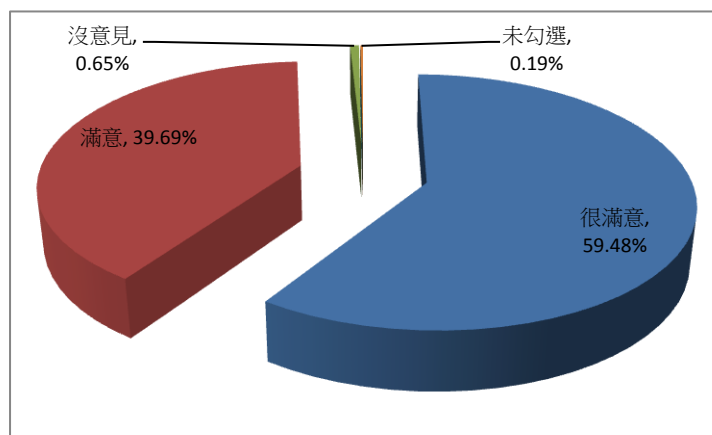
	職業類別						
題目一	一般民眾	不動產從業人員	公務機關	未勾選	地政士(含助理)	金融人員	總計
未勾選	1				1		2
沒意見	11				5		16
很滿意	391	57	10	1	135	23	617
滿意	241	55	13		107	30	446
總計	644	112	23	1	248	53	1081



為了解專業人士及非專業人士對於本所服務滿意度之差異，另針對職業類別進行滿意度比較，將不動產經紀業者、地政士(助理)及金融人員歸類為專業人員，其餘則為非專業人員，由上可知針對辦公空間綠美化滿意度均達 99%及 98%，顯示本所綠美化程度普遍讓受訪者感到滿意。

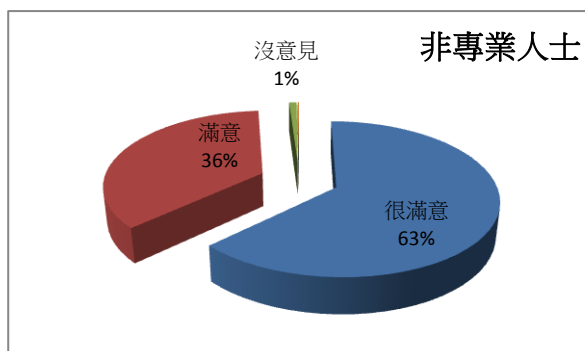
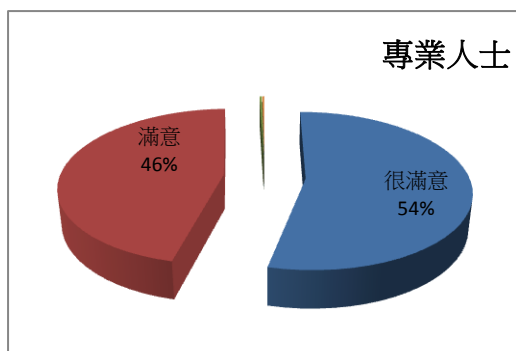
(題號 2)洽公環境的舒適整潔滿意度分析

受訪者對本所洽公環境的舒適整潔感到很滿意與滿意者之比例占 99.17%。



2.環境舒適整潔	數量	百分比
很滿意	643	59.48%
滿意	429	39.69%
沒意見	7	0.65%
不滿意	0	0.00%
很不滿意	0	0.00%
未勾選	2	0.19%
總計	1081	100.00%

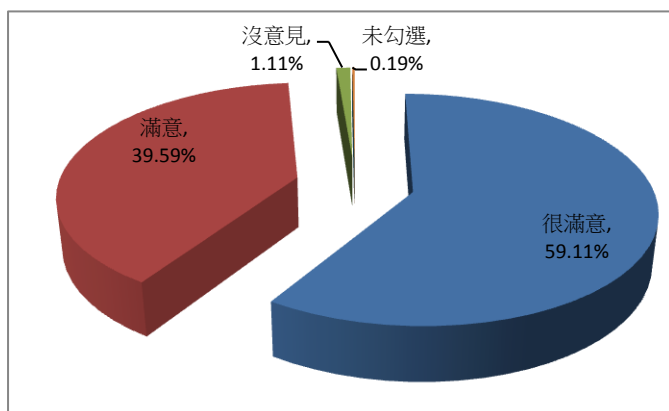
	職業類別						
題目二	一般民眾	不動產從業人員	公務機關	未勾選	地政士(含助理)	金融人員	總計
未勾選	1				1		2
沒意見	6				1		7
很滿意	410	57	10	1	143	22	643
滿意	227	55	13		103	31	429
總計	644	112	23	1	248	53	1081



對於本所洽公環境舒適度，專業人士滿意度達 100%，另非專業人士滿意度亦高達 99%，顯示本所新行政大樓環境普遍讓受訪者感到滿意。

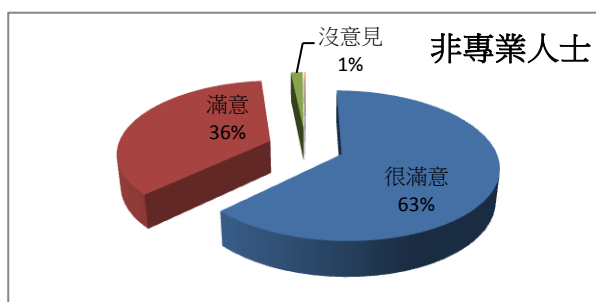
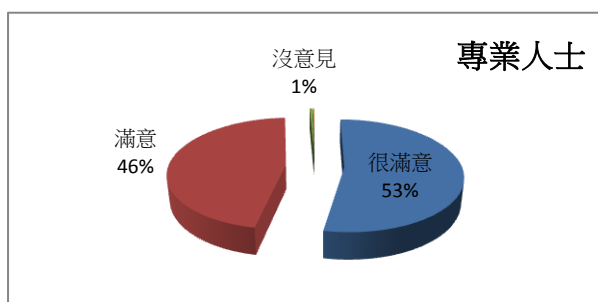
(題號 3)服務設施滿意度分析

受訪者對本所服務設施完善齊全感到很滿意與滿意者之比例占 98.70%。



3.服務設施	數量	百分比
很滿意	639	59.11%
滿意	428	39.59%
沒意見	12	1.11%
不滿意	0	0.00%
很不滿意	0	0.00%
未勾選	2	0.19%
總計	1081	100.00%

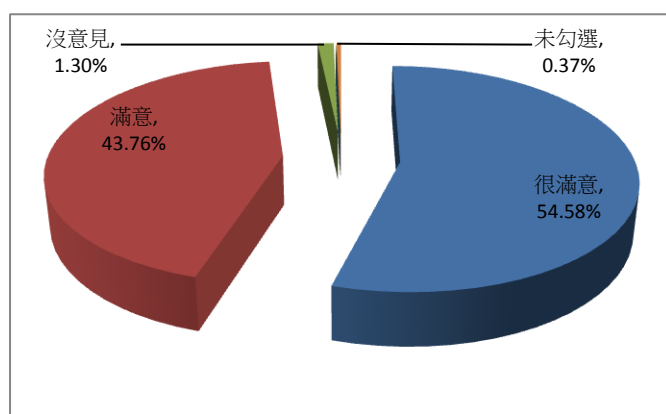
	職業類別						
題目三	一般民眾	不動產從業人員	公務機關	未勾選	地政士(含助理)	金融人員	總計
未勾選	1	1					2
沒意見	10				2		12
很滿意	409	58	10	1	140	21	639
滿意	224	53	13		106	32	428
總計	644	112	23	1	248	53	1081



對於本所服務設施滿意度，專業人士及非專業人士滿意度均高達 99%，顯示本所服務設施普遍讓受訪者感到滿意。

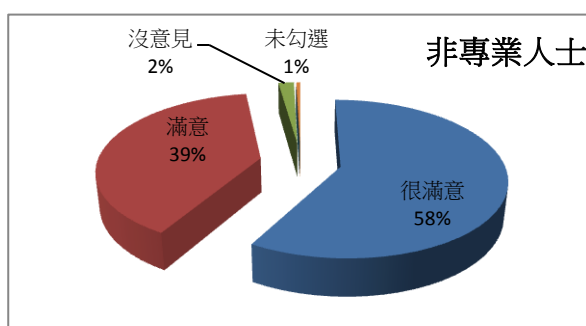
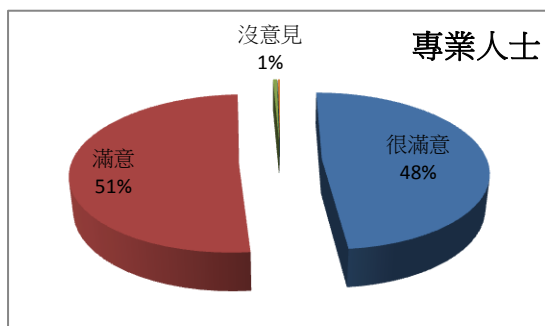
(題號 4)現場申辦動線順暢滿意度分析

受訪者對本所現場申辦動線順暢度感到很滿意與滿意者之比例占 98.34%。



4.申辦動線順暢	數量	百分比
很滿意	590	54.58%
滿意	473	43.76%
沒意見	14	1.30%
不滿意	0	0.00%
很不滿意	0	0.00%
未勾選	4	0.37%
總計	1081	100.00%

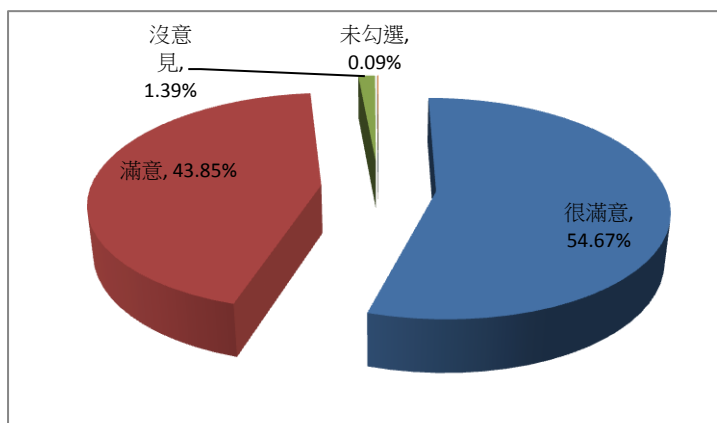
	職業類別						
題目四	一般民眾	不動產從業人員	公務機關	未勾選	地政士(含助理)	金融人員	總計
未勾選	3				1		4
沒意見	12				2		14
很滿意	380	58	9	1	125	17	590
滿意	249	54	14		120	36	473
總計	644	112	23	1	248	53	1081



對於本所現場申辦動線順暢滿意度，專業人士及非專業人士滿意度均高達 99%，顯示本所現場申辦動線順暢普遍讓受訪者感到滿意。

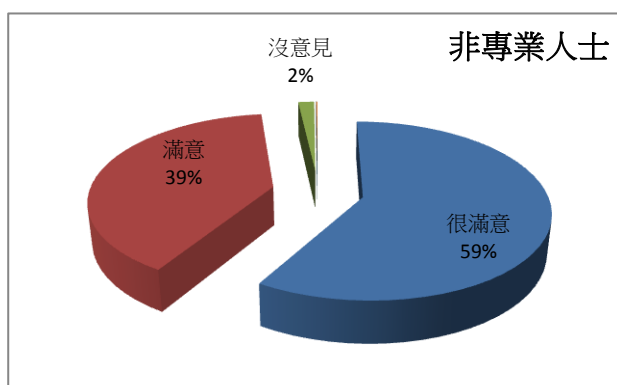
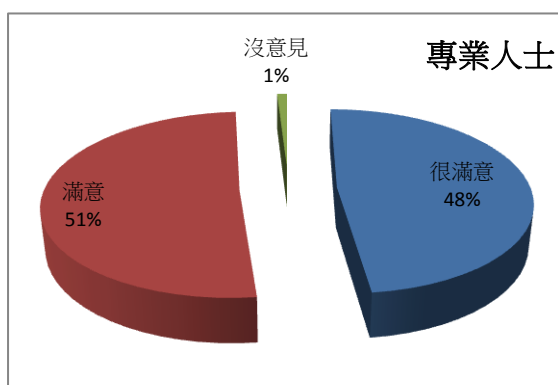
(題號 5)服務項目標示滿意度分析

受訪者對本所服務項目標示感到很滿意與滿意者之比例占 98.52%。



5.服務項目標示	數量	百分比
很滿意	591	54.67%
滿意	474	43.85%
沒意見	15	1.39%
不滿意	0	0.00%
很不滿意	0	0.00%
未勾選	1	0.09%
總計	1081	100.00%

	職業類別						
題目五	一般民眾	不動產從業人員	公務機關	未勾選	地政士(含助理)	金融人員	總計
未勾選	1						1
沒意見	11				4		15
很滿意	383	56	8	1	127	16	591
滿意	249	56	15		117	37	474
總計	644	112	23	1	248	53	1081



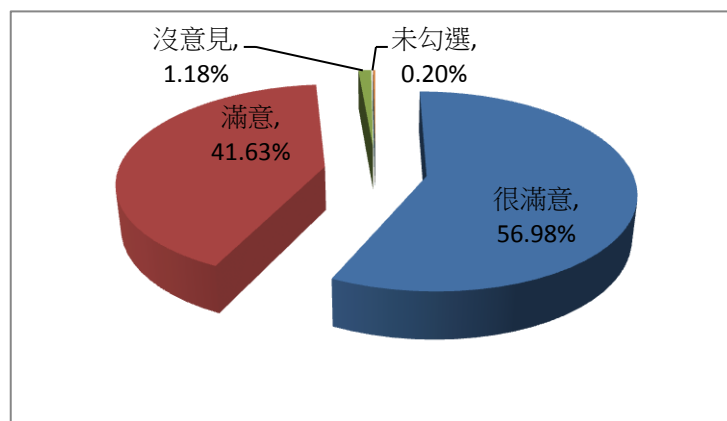
對於本所服務項目標示滿意度，專業人士及非專業人士滿意度高達 99%及 98%，

顯示本所服務項目標示普遍讓受訪者感到滿意。

●綜合分析

本次受訪者對本所**洽公環境**感到很滿意與滿意者之比例占 98.61%。

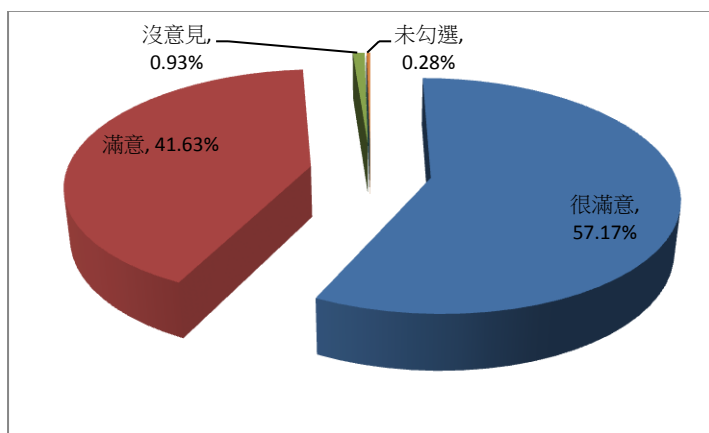
很滿意	滿意	沒意見	不滿意	很不滿意	未勾選	總計
3080	2250	64	0	0	11	5405
56.98%	41.63%	1.18%	0.00%	0.00%	0.20%	100%



五、服務禮儀滿意度分析

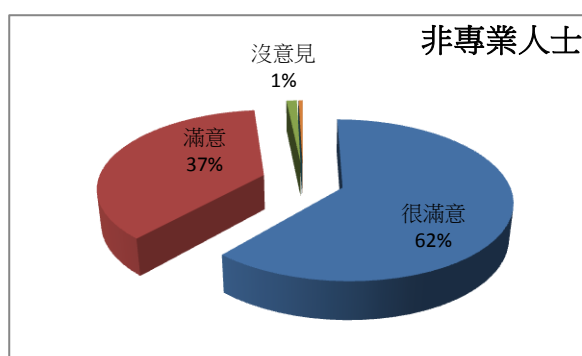
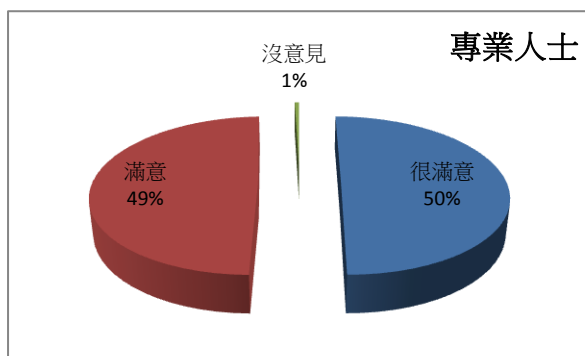
(題號 6) 走動式人員主動接待引導滿意度分析

受訪者對本所走動式人員主動接待引導感到很滿意與滿意者之比例占 98.80%。



6.主動接待引導	數量	百分比
很滿意	618	57.17%
滿意	450	41.63%
沒意見	10	0.93%
不滿意	0	0.00%
很不滿意	0	0.00%
未勾選	3	0.28%
總計	1081	100.00%

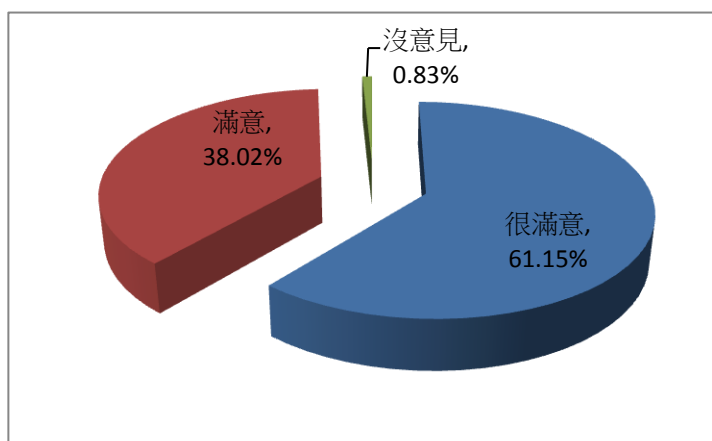
	職業類別						
題目六	一般民眾	不動產從業人員	公務機關	未勾選	地政士(含助理)	金融人員	總計
未勾選	3						3
沒意見	8				2		10
很滿意	402	57	8	1	132	18	618
滿意	231	55	15		114	35	450
總計	644	112	23	1	248	53	1081



對於本所走動式人員主動接待引導滿意度，專業人士及非專業人士滿意度均達99%，顯示本所走動式人員主動接待引導普遍讓受訪者感到滿意。

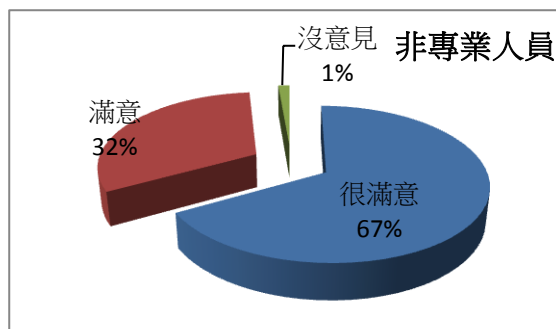
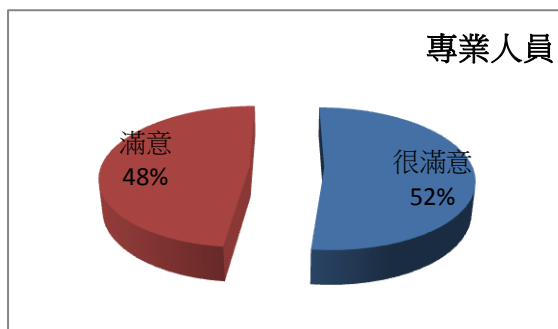
(題號 9)服務人員態度親切熱心服務滿意度分析

受訪者對本所服務人員親切熱心服務感到很滿意與滿意者之比例占 99.17%。



9.親切熱心	數量	百分比
很滿意	661	61.15%
滿意	411	38.02%
沒意見	9	0.83%
不滿意	0	0.00%
很不滿意	0	0.00%
未勾選	0	0.00%
總計	1081	100.00%

	職業類別						
題目九	一般民眾	不動產從業人員	公務機關	未勾選	地政士(含助理)	金融人員	總計
沒意見	9						9
很滿意	437	58	9	1	134	22	661
滿意	198	54	14		114	31	411
總計	644	112	23	1	248	53	1081

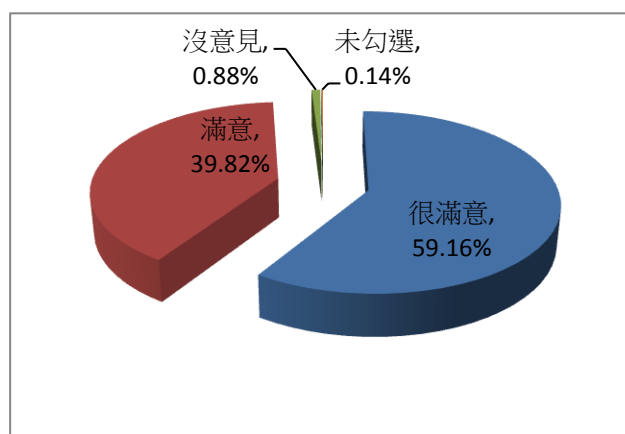


對於本所服務人員態度親切熱心服務滿意度，專業人士及非專業人士滿意度高達100%及99%，顯示本所服務人員態度親切熱心服務普遍讓受訪者感到滿意。

● 綜合分析

本次受訪者對本所服務禮儀感到很滿意與滿意者之比例占98.98%。

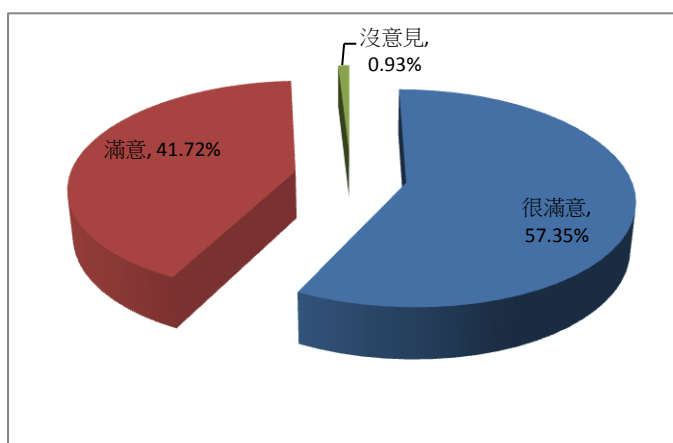
很滿意	滿意	沒意見	不滿意	很不滿意	未勾選	總計
1279	861	19	0	0	3	2162
59.16%	39.82%	0.88%	0.00%	0.00%	0.14%	100%



六、服務專業性滿意度分析

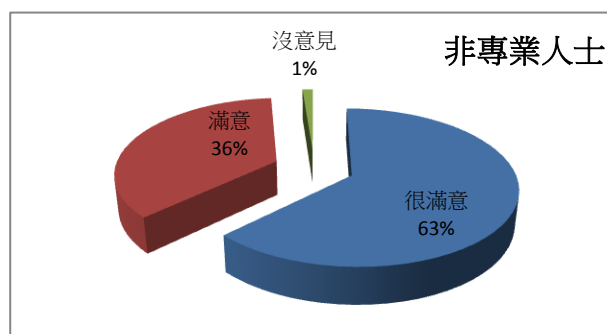
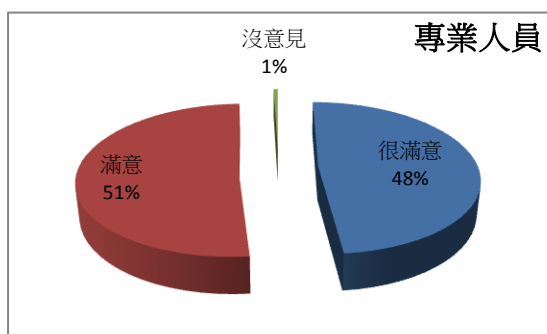
(題號 7) 服務人員主動一次告知滿意度分析

受訪者對本所服務人員主動一次告知如何申辦完整資訊感到很滿意與滿意者之比例占 **99.07%**。



7.主動一次告知	數量	百分比
很滿意	620	57.35%
滿意	451	41.72%
沒意見	10	0.93%
不滿意	0	0.00%
很不滿意	0	0.00%
未勾選	0	0.00%
總計	1081	100.00%

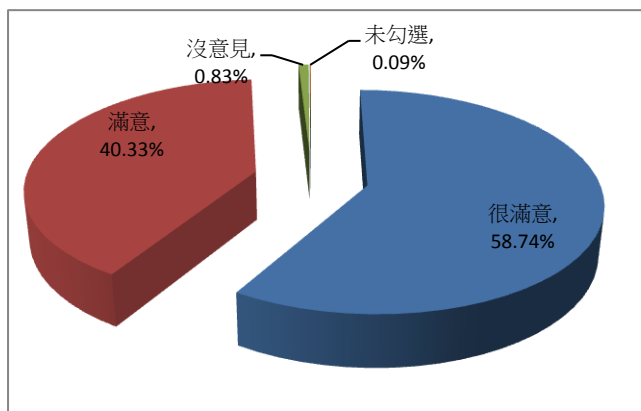
	職業類別						
題目七	一般民眾	不動產從業人員	公務機關	未勾選	地政士(含助理)	金融人員	總計
沒意見	8				2		10
很滿意	410	55	9	1	128	17	620
滿意	226	57	14		118	36	451
總計	644	112	23	1	248	53	1081



對於本所服務人員主動一次告知滿意度，專業人士及非專業人士滿意度均達 99%，顯示本所服務人員主動一次告知服務普遍讓受訪者感到滿意。

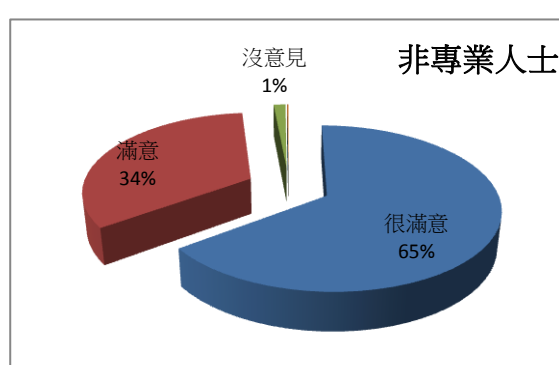
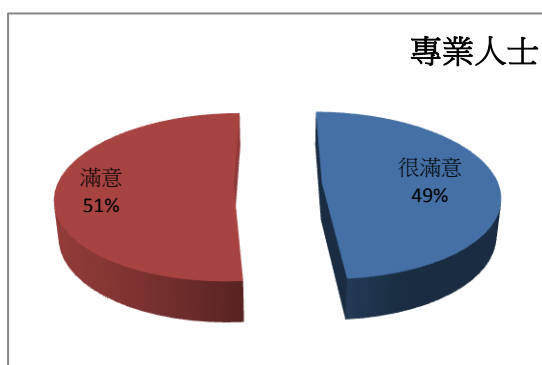
(題號 8) 服務人員解說清楚專業滿意度分析

受訪者對本所服務人員解說清楚專業感到很滿意與滿意者之比例占 99.07%。



8.解說清楚專業	數量	百分比
很滿意	635	58.74%
滿意	436	40.33%
沒意見	9	0.83%
不滿意	0	0.00%
很不滿意	0	0.00%
未勾選	1	0.09%
總計	1081	100.00%

	職業類別						
題目八	一般民眾	不動產從業人員	公務機關	未勾選	地政士(含助理)	金融人員	總計
未勾選	1						1
沒意見	9						9
很滿意	424	57	9	1	126	18	635
滿意	210	55	14		122	35	436
總計	644	112	23	1	248	53	1081

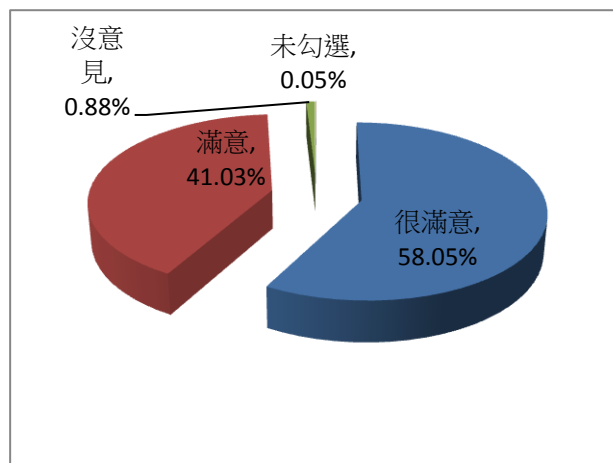


對於本所服務人員解說清楚專業滿意度，專業人士及非專業人士滿意度高達 100% 及 99%，顯示本所服務人員解說清楚專業服務普遍讓受訪者感到滿意。

● 綜合分析

本次受訪者對本所服務專業性感到很滿意與滿意者之比例占 98.91%。

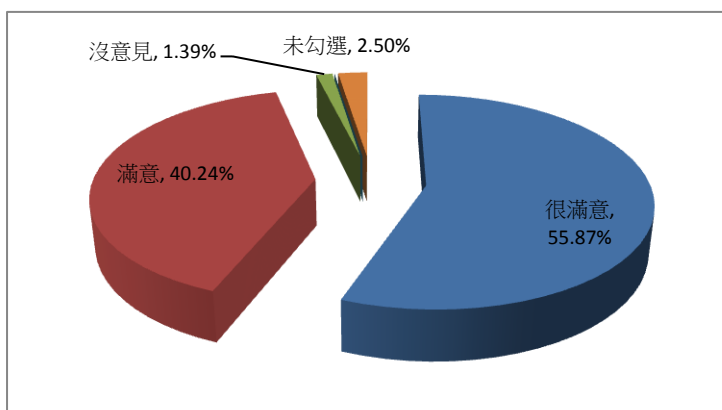
很滿意	滿意	沒意見	不滿意	很不滿意	未勾選	總計
1255	887	19	0	0	1	2162
58.05%	41.03%	0.88%	0.00%	0.00%	0.05%	100%



七、服務措施滿意度分析

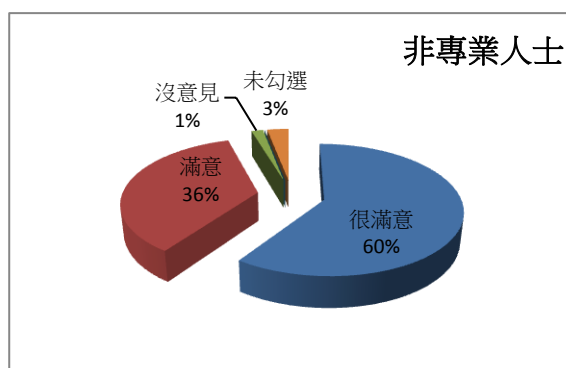
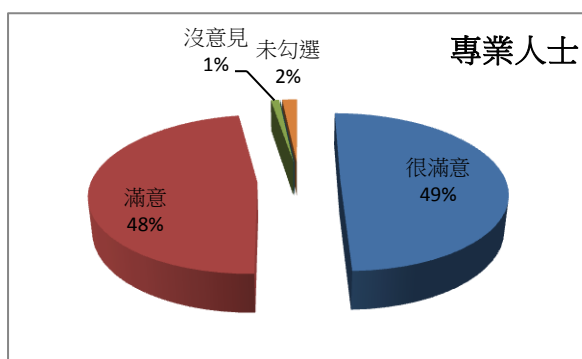
(題號 10)所內申請書及填寫範例滿意度分析

受訪者對本所提供之申請書及填寫範例感到很滿意與滿意者之比例占 96.11%。



11.申請書範例	數量	百分比
很滿意	604	55.87%
滿意	435	40.24%
沒意見	15	1.39%
不滿意	0	0.00%
很不滿意	0	0.00%
未勾選	27	2.50%
總計	1081	100.00%

	職業類別						
題目 10	一般民眾	不動產從業人員	公務機關	未勾選	地政士(含助理)	金融人員	總計
未勾選	20	4			1	2	27
沒意見	10	2	1		2		15
很滿意	389	56	9	1	132	17	604
滿意	225	50	13		113	34	435
總計	644	112	23	1	248	53	1081



對於本所所內申請書及填寫範例滿意度，專業人士及非專業人士滿意度均達 97% 及 96%，相較於前幾項服務措施，滿意度偏低，推測填寫範例對於專業人士使用度及效益性較為不高，另非專業人士大多尋求服務人員協助填寫相關書表及應附文件整理，以致滿意度有些微的落差，然仍呈現 96% 以上，顯示本所所內申請書及填寫範例普遍仍讓受訪者感到滿意。

● 綜合分析

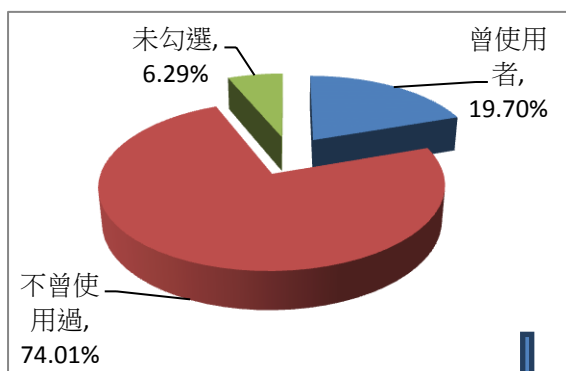
本次受訪者對本所服務措施感到很滿意與滿意者之比例占 96.11%。

很滿意	滿意	沒意見	不滿意	很不滿意	未勾選	總計
604	435	15	0	0	27	1081
55.87%	40.24%	1.39%	0.00%	0.00%	2.5%	100%

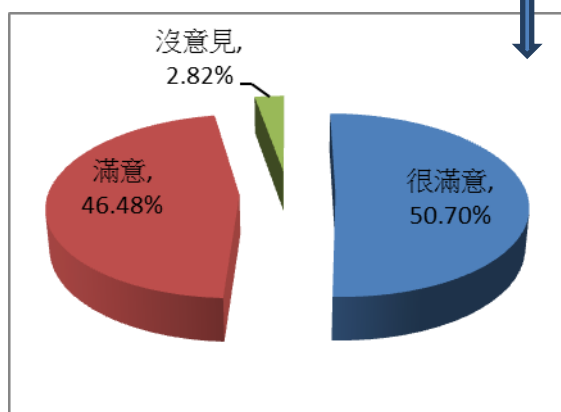
八、其他各項服務措施使用率及滿意度分析

(題號 11) Line 線上客服諮詢

受訪者對地政規費線上繳費 Line 線上客服諮詢服務：曾使用過之受訪者比例占 19.70%(感到很滿意與滿意者之比例占 97.18%)，未曾使用過的受訪者比例占 74.01%。

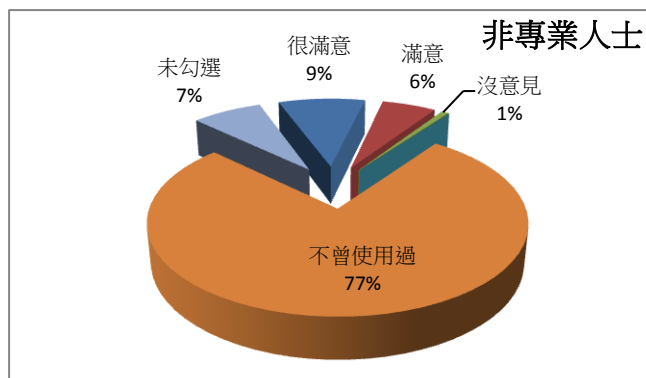
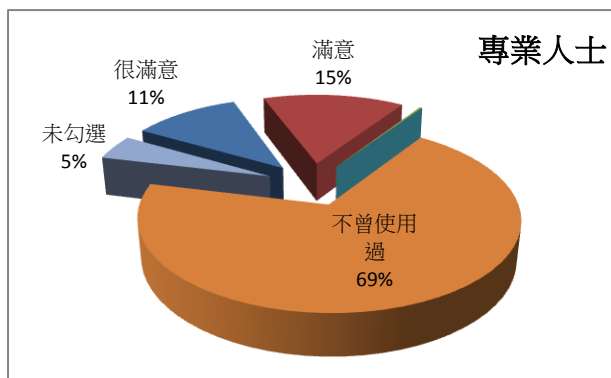


Line 線上客服諮詢	數量	百分比
使用過	213	19.70%
不曾使用過	800	74.01%
未勾選	68	6.29%
總計	1081	100.00%



Line 線上客服諮詢	數量	百分比
很滿意	108	50.70%
滿意	99	46.48%
沒意見	6	2.82%
不滿意	0	0.00%
很不滿意	0	0.00%
總計	213	100.00%

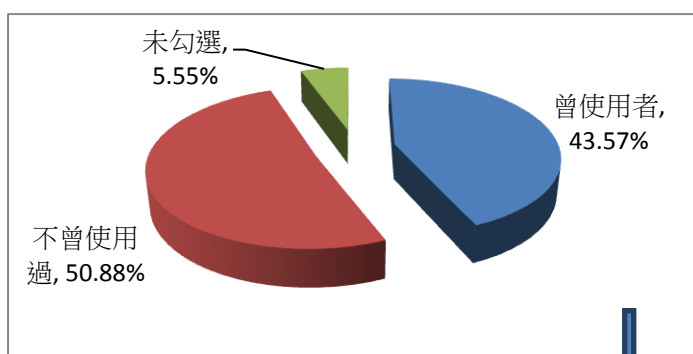
	職業類別						
題目 11	一般民眾	不動產從業人員	公務機關	未勾選	地政士(含助理)	金融人員	總計
不曾使用過	498	76	16		172	38	800
未勾選	47	6	2		12	1	68
沒意見	5	1					6
很滿意	59	12	2	1	31	3	108
滿意	35	17	3		33	11	99
總計	644	112	23	1	248	53	1081



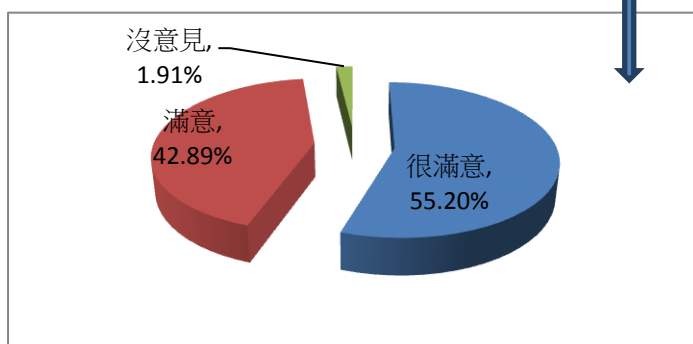
對於本所 Line 線上客服諮詢使用程度及滿意度，專業人士使用度上僅 26%，非專業人士使用度僅 15%，使用度普遍較低，然專業人士相較於非專業人士使用度高，顯示專業人士對於本所提供之便民服務仍較為了解，並能有效的使用，以滿意度而言，專業人士及非專業人士皆有極高的滿意度，顯示本所 Line 線上客服服務讓使用者感到滿意，惟仍建議多加宣導提高民眾使用度。

(題號 12) 悠遊卡、信用卡繳納地政規費服務

受訪者對提供悠遊卡、信用卡繳納地政規費服務：曾使用過之受訪者比例占 43.57%(感到很滿意與滿意者之比例占 98.09%)，未曾使用過的受訪者比例占 50.88%。

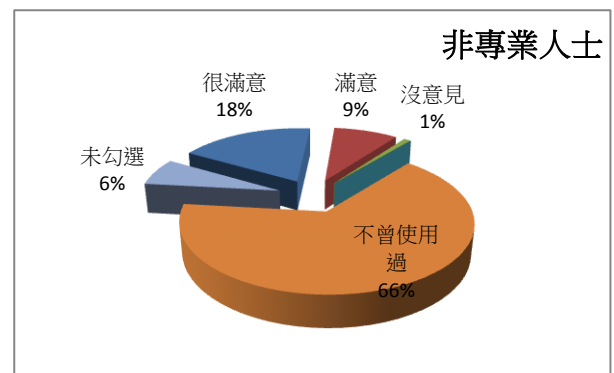
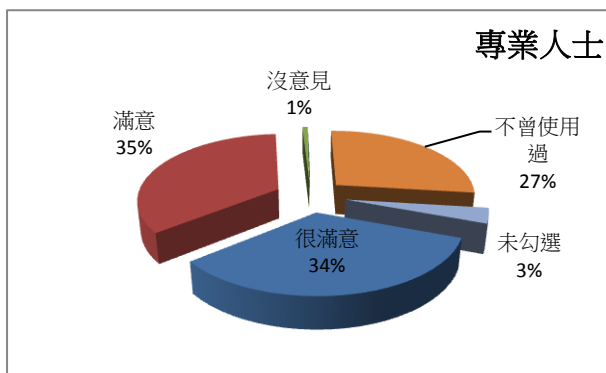


繳納地政規費服務	數量	百分比
使用過	471	43.57%
不曾使用過	550	50.88%
未勾選	60	5.55%
總計	1081	100.00%



繳納地政規費服務	數量	百分比
很滿意	260	55.20%
滿意	202	42.89%
沒意見	9	1.91%
總計	471	100.00%

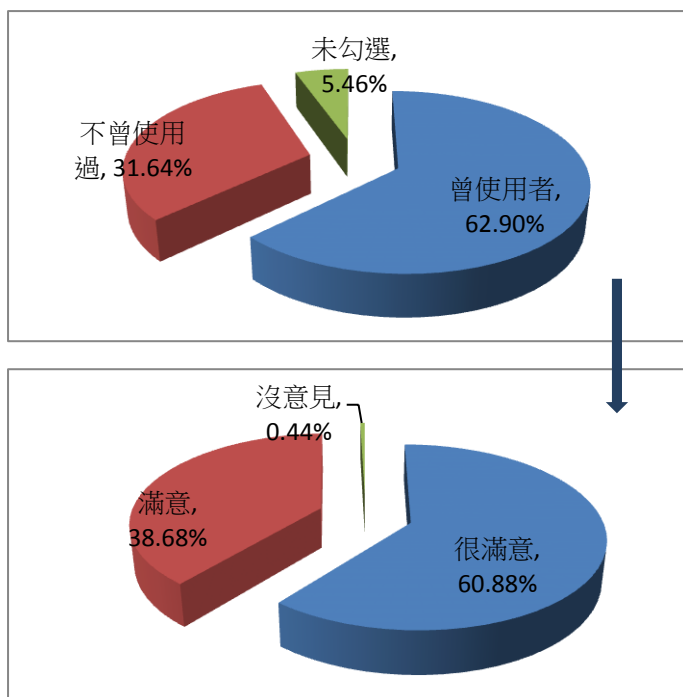
	職業類別						
題目 12	一般民眾	不動產從業人員	公務機關	未勾選	地政士(含助理)	金融人員	總計
不曾使用過	430	28	8		72	12	550
未勾選	42	5	2	1	9	1	60
沒意見	6				2	1	9
很滿意	114	44	7		88	7	260
滿意	52	35	6		77	32	202
總計	644	112	23	1	248	53	1081



對於本所以悠遊卡、信用卡繳納地政規費服務使用程度及滿意度，專業人士使用度上高達 69%，非專業人士使用度僅 27%，專業人士相較於非專業人士使用度高出許多，顯示專業人士對於電子支付方式接受度較高，也因為專業人士申辦案件時可能件數較多或規費較高，因此也願意以電子支付方式繳納地政規費，非專業人士使用度達 27%，推測與本所近期推辦的悠遊卡集點換贈品活動有關，以贈品鼓勵民眾來所申辦時利用該服務措試，提高電子支付比例。且使用過之民眾滿意度達 98%，顯示本所以悠遊卡、信用卡繳納地政規費服務讓使用者感到滿意。

(題號 13)申請地籍謄本免附申請書

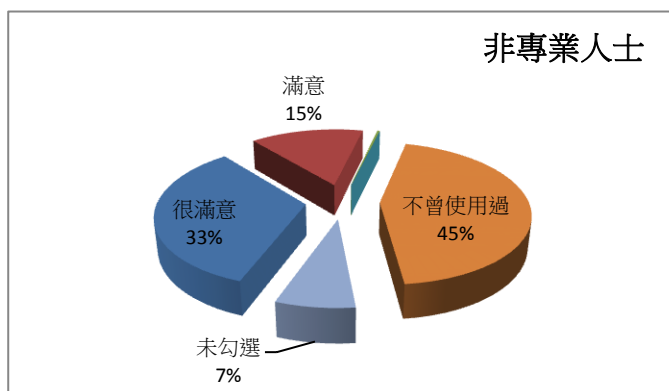
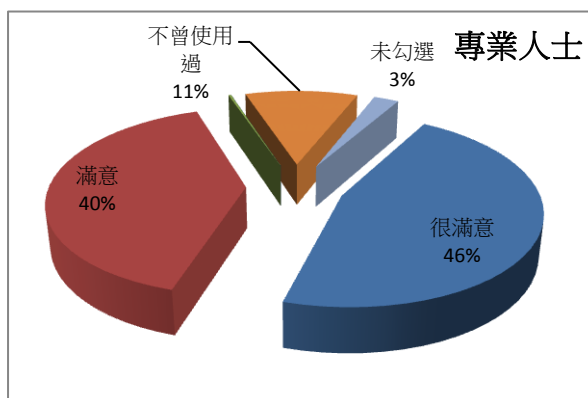
受訪者對提供申請地籍謄本免附申請書服務：曾使用過之受訪者比例占 62.90%(感到很滿意與滿意者之比例占 99.56%)，未曾使用過的受訪者比例占 31.64%。



膳本免附申請書	數量	百分比
使用過	680	62.90%
不曾使用過	642	31.64%
未勾選	59	5.46%
總計	1081	100.00%

膳本免附申請書	數量	百分比
很滿意	414	60.88%
滿意	263	38.68%
沒意見	3	0.44%
不滿意	0	0.00%
很不滿意	0	0.00%
總計	680	100.00%

	職業類別						
題目 13	一般民眾	不動產從業人員	公務機關	未勾選	地政士(含助理)	金融人員	總計
不曾使用過	294	15	3		25	5	342
未勾選	46	4	2	1	5	1	59
沒意見	2					1	3
很滿意	215	56	8		120	15	414
滿意	87	37	10		98	31	263
總計	644	112	23	1	248	53	1081

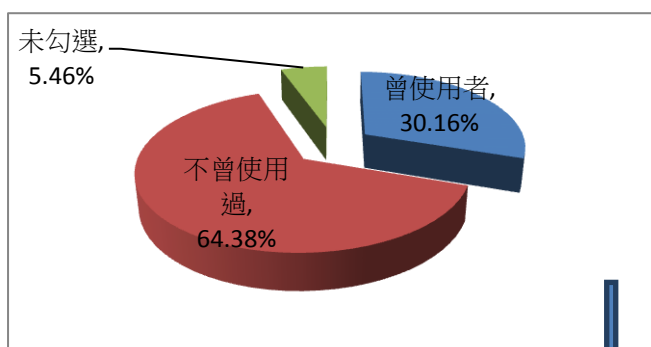


對於本所申請膳本免附申請書服務使用程度及滿意度，專業人士使用度上高達 86%，非專業人士使用度亦達 48%，專業人士相較於非專業人士使用度高出許多，顯示專業人士申辦膳本的機率高於非專業人士。且使用過之民眾滿意度高達 99%，

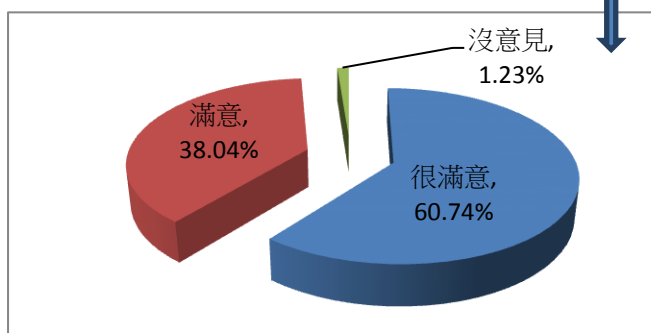
顯示本所申請謄本免附申請書服務讓使用者感到滿意。

(題號 14)跨縣市代收登記、測量等案件

受訪者對提供跨縣市代收登記、測量等案件服務：曾使用過之受訪者比例占 30.16%(感到很滿意與滿意者之比例占 98.77%)，未曾使用過的受訪者比例占 64.38%。

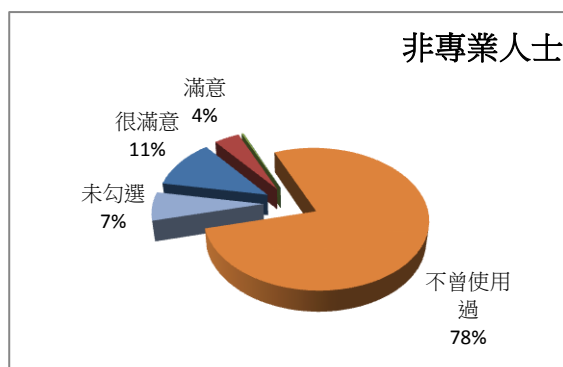
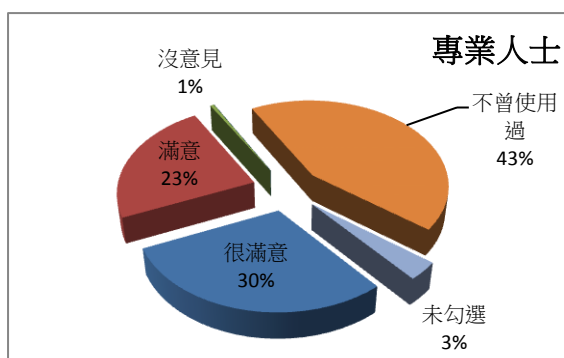


跨縣市代收案件	數量	百分比
使用過	326	30.16%
不曾使用過	696	64.38%
未勾選	59	5.46%
總計	1081	100.00%



跨縣市代收案件	數量	百分比
很滿意	198	60.74%
滿意	124	38.03%
沒意見	4	1.23%
不滿意	0	0.00%
很不滿意	0	0.00%
總計	326	100.00%

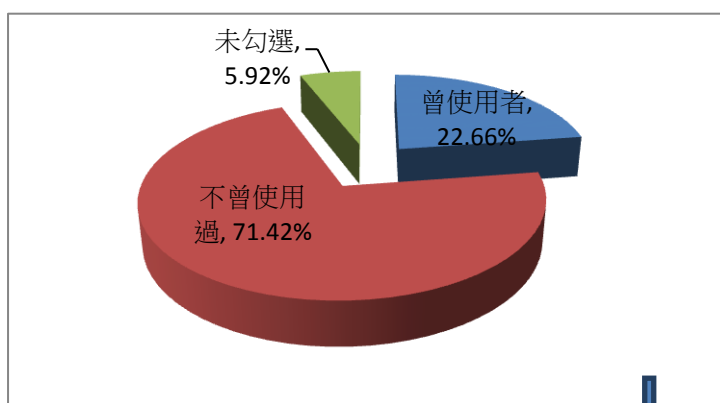
	職業類別						
題目 14	一般民眾	不動產從業人員	公務機關	未勾選	地政士(含助理)	金融人員	總計
不曾使用過	502	75	15		66	38	696
未勾選	42	5	2	1	8	1	59
沒意見	2				1	1	4
很滿意	72	17	4		100	5	198
滿意	26	15	2		73	8	124
總計	644	112	23	1	248	53	1081



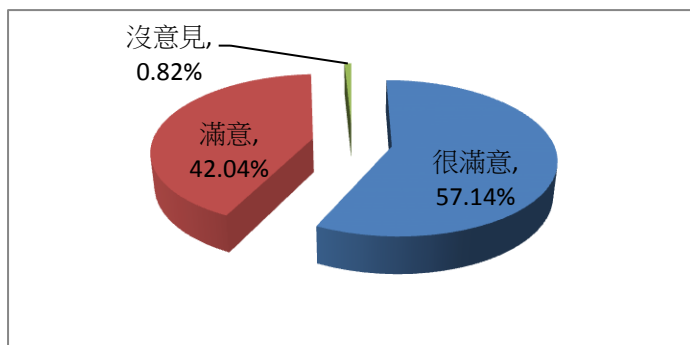
對於本所提供跨縣市代收登記及測量案件服務使用程度及滿意度，專業人士使用度上達 53%，非專業人士使用度僅 15%，專業人士相較於非專業人士使用度高出許多，顯示專業人士對於本所推辦之便民措施較為熟悉，且專業人士使用機率也高出許多，因本市提供了跨縣市代收也便利了專業人士業務的延伸。相對於非專業人士多為就近申辦相關業務，因此使用度較低，惟使用過之受訪者仍有高度的滿意度，也顯示該項便民措施深受民眾肯定。

(題號 15)界標宅配、現場販售界標

受訪者對提供界標宅配、現場販售界標服務：曾使用過之受訪者比例占 22.66%(感到很滿意與滿意者之比例占 99.18%)，未曾使用過的受訪者比例占 71.42%。

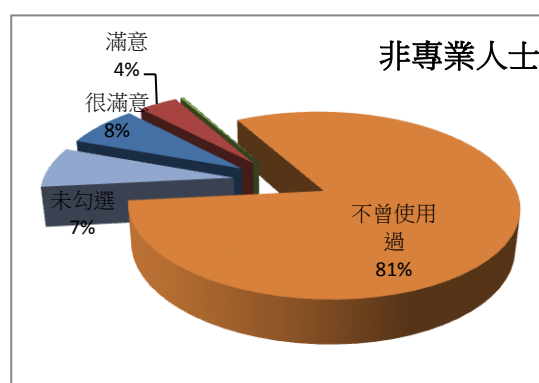
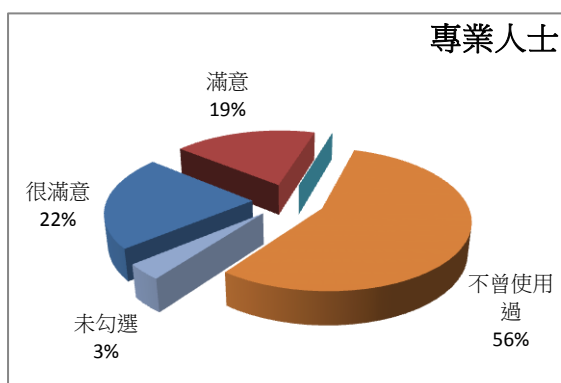


界標宅配	數量	百分比
使用過	245	22.66%
不曾使用過	772	71.42%
未勾選	64	5.92%
總計	1081	100.00%



界標宅配	數量	百分比
很滿意	140	57.14%
滿意	103	42.04%
沒意見	2	0.82%
不滿意	0	0.00%
很不滿意	0	0.00%
總計	245	100.00%

	職業類別						
題目 15	一般民眾	不動產從業人員	公務機關	未勾選	地政士(含助理)	金融人員	總計
不曾使用過	526	78	16		110	42	772
未勾選	46	5	2	1	9	1	64
沒意見	2						2
很滿意	45	16	4		73	2	140
滿意	25	13	1		56	8	103
總計	644	112	23	1	248	53	1081

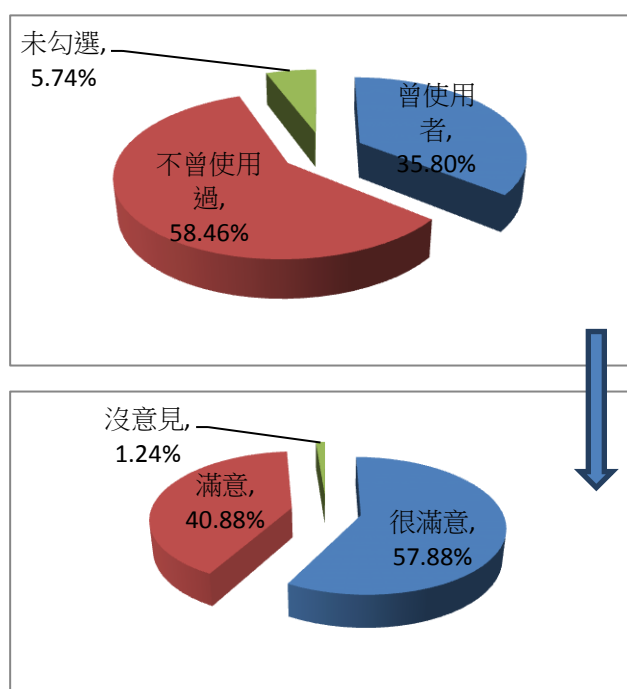


對於本所提供界標宅配、現場販售界標服務使用程度及滿意度，專業人士使用度上達 41%，非專業人士使用度僅 12%，專業人士相較於非專業人士使用度高出許多，顯示專業人士對於本所推辦之便民措施較為熟悉，且專業人士因代理申請人申辦案件，使用機率也高出許多。相對於非專業人士如申辦業務與鑑界無關聯時，則較不可能使用該項便民措施，因此使用度較低，惟使用過之受訪者仍有高度的滿意度，也顯示該項便民措施深受民眾肯定。

● 綜合分析

受訪者對於本所推辦之各項便民服務措施，曾使用過之受訪者比例占 35.80%(感到很滿意與滿意者之比例占 98.76%)，未曾使用過的受訪者比例占 58.46%，顯示民眾使用率仍有努力成長的空間，使用過之民眾滿意度高達 99%，表示民眾對於提供之服務內容相當滿意，惟使用率偏低，應持續推廣，以提升為民服務品質及效益。

曾使用過	未曾使用過	未勾選	總計
1935	3160	310	5405
35.80%	58.46%	5.74%	100%

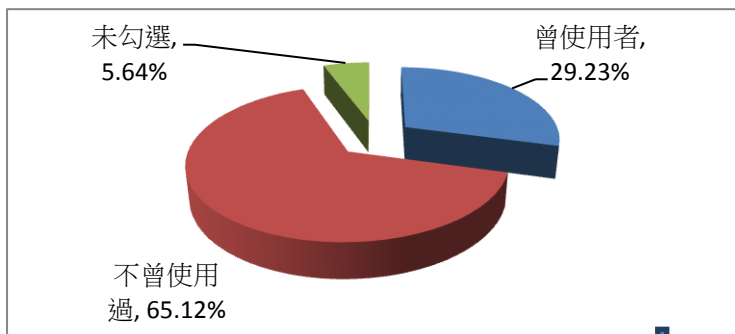


很滿意	滿意	沒意見	不滿意	很不滿意	總計
1120	791	24	0	0	1935
57.88%	40.88%	1.24%	0.00%	0.00%	100%

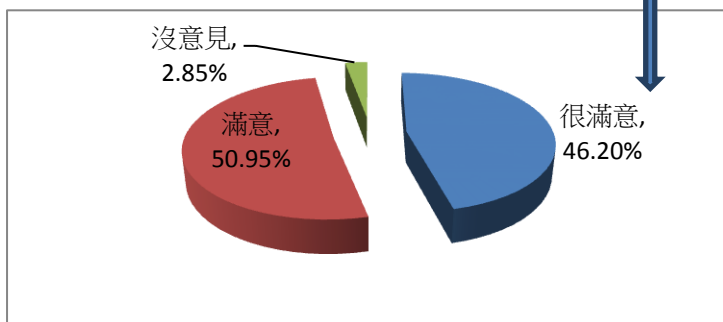
九、年度創新服務使用率及滿意度分析

(題號<創 1>)小而能工作站提供代收登記案件及地政諮詢服務滿意度分析

受訪者對本所推辦小而能工作站提供代收登記案件及地政諮詢服務：曾使用過之受訪者比例占 17.74%(感到很滿意與滿意者之比例占 97.15%)，未曾使用過的受訪者比例占 77.83%，本項服務應持續宣導，以提供洽公民眾更詳盡服務資訊。

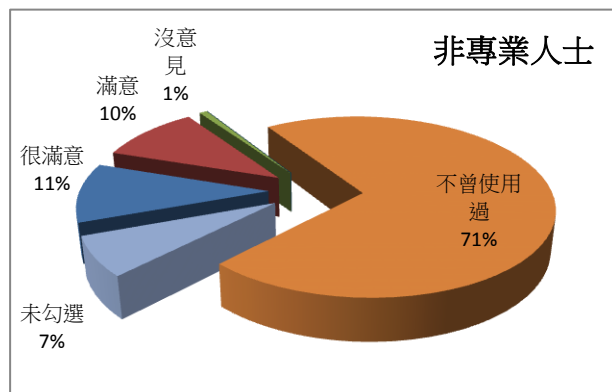
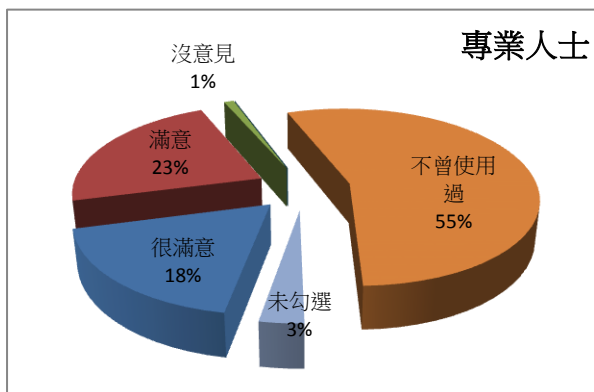


小而能代收及諮詢	數量	百分比
使用過	316	17.74%
不曾使用過	704	77.83%
未勾選	61	4.43%
總計	1081	100.00%



小而能代收及諮詢	數量	百分比
很滿意	146	46.20%
滿意	161	50.95%
沒意見	9	2.85%
不滿意	0	0.00%
很不滿意	0	0.00%
總計	316	100.00%

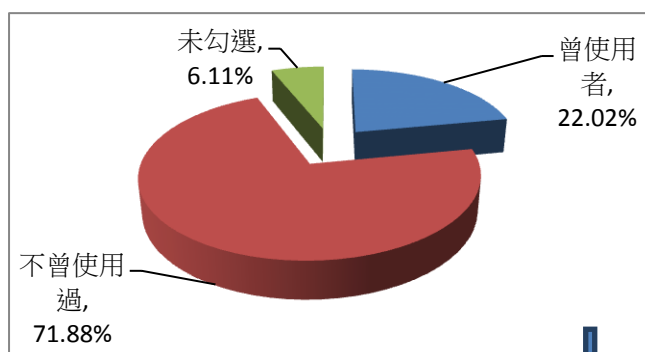
	職業類別						
調查 1	一般民眾	不動產從業人員	公務機關	未勾選	地政士(含助理)	金融人員	總計
不曾使用過	461	58	15		138	32	704
未勾選	45	3	2	1	9	1	61
沒意見	5	1			3		9
很滿意	68	25	3		47	3	146
滿意	65	25	3		51	17	161
總計	644	112	23	1	248	53	1081



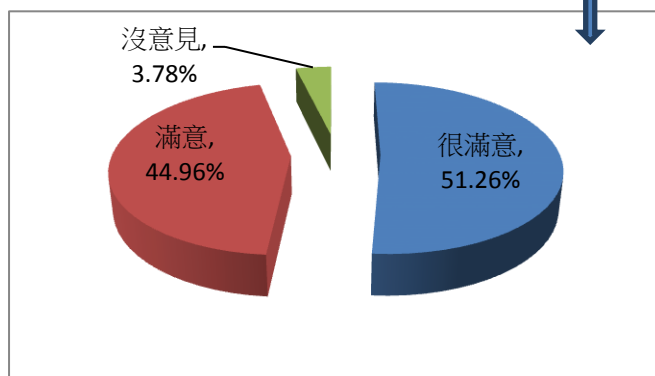
對於本所提供小而能工作站提供代收登記案件及地政諮詢服務使用程度及滿意度，專業人士使用度上達 41%，非專業人士使用度 21%，專業人士相較於非專業人士使用度高出許多，顯示專業人士對於本所推辦之便民措施較為熟悉，且專業人士因代理申請人申辦案件，使用機率也高出許多，惟非專業人士使用度偏低之部分仍顯示本所有持續宣導之必要。使用過之受訪者滿意度達 97%，也顯示該項便民措施深受民眾肯定。

(題號<創 2>)領件 1 指 CALL 服務滿意度分析

受訪者對本所推辦領件 1 指 CALL 服務：曾使用過之受訪者比例占 22.02%(感到很滿意與滿意者之比例占 96.22%)，未曾使用過的受訪者比例占 71.88%，本項服務應持續宣導，以提供民眾更優質之服務。

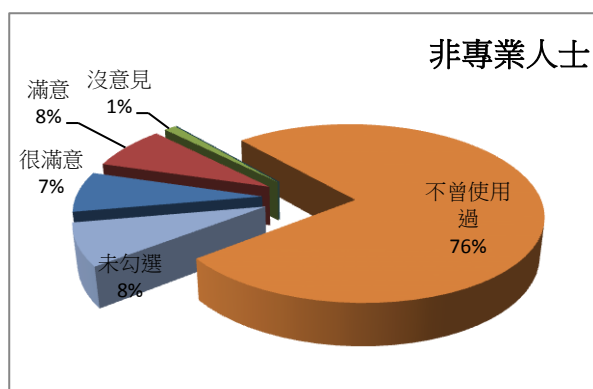
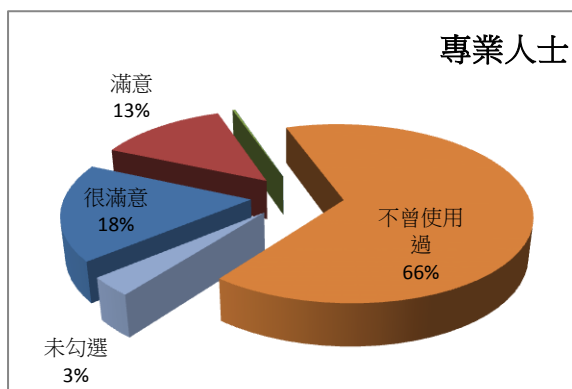


領件 1 指 CALL	數量	百分比
使用過	238	22.02%
不曾使用過	777	71.88%
未勾選	66	6.11%
總計	1081	100.00%



領件 1 指 CALL	數量	百分比
很滿意	122	51.26%
滿意	107	44.96%
沒意見	9	3.78%
不滿意	0	0.00%
很不滿意	0	0.00%
總計	348	100.00%

	職業類別						
調查 2	一般民眾	不動產從業人員	公務機關	未勾選	地政士(含助理)	金融人員	總計
不曾使用過	495	76	11		157	38	777
未勾選	49	5	2	1	8	1	66
沒意見	7		1		1		9
很滿意	45	20	4		49	4	122
滿意	48	11	5		33	10	107
總計	644	112	23	1	248	53	1081

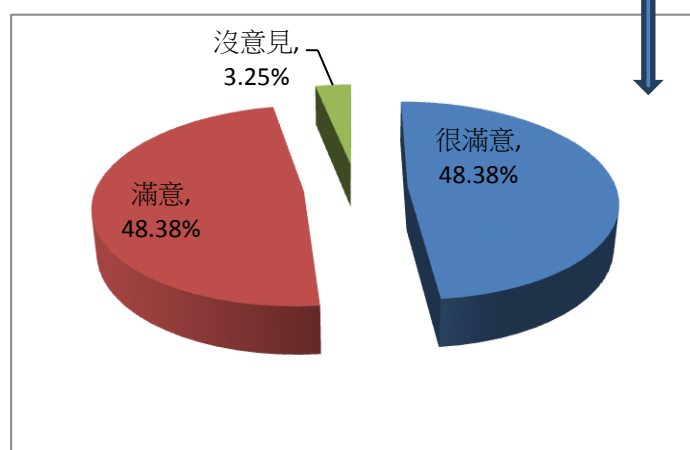
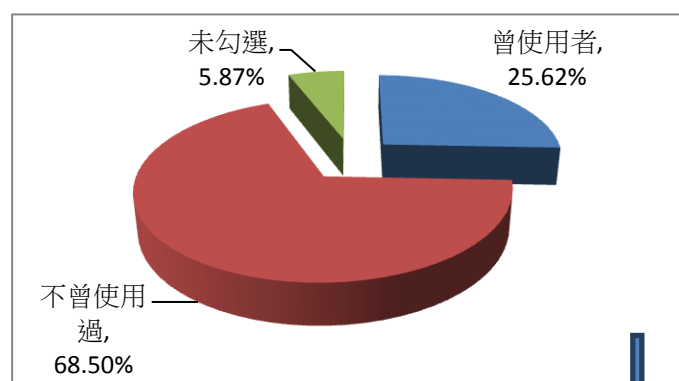


對於本所提供領件 1 指 CALL 服務使用程度及滿意度，專業人士使用度達 31%，非專業人士使用度僅 15%，專業人士相較於非專業人士使用度高出許多，顯示專業人士對於本所推辦之便民措施較為熟悉，且專業人士因代理申請人申辦案件，使用機率也高出許多，惟非專業人士使用度偏低之部分仍顯示本所有持續宣導之必要。使用過之受訪者滿意度達 96%，也顯示該項便民措施深受民眾肯定。

● 綜合分析

受訪者對於本所推辦之各項創新便民服務措施，曾使用過之受訪者比例占 25.62%(感到很滿意與滿意者之比例占 96.75%)，未曾使用過的受訪者比例占 68.50%，顯示民眾使用率仍有努力成長的空間，使用過之民眾滿意度達 96%，表示民眾對於提供之服務內容相當滿意，應持續推廣，以提升為民服務品質及效益。

曾使用過	未曾使用過	未勾選	總計
554	1481	127	2162
25.62%	68.50%	5.87%	100%

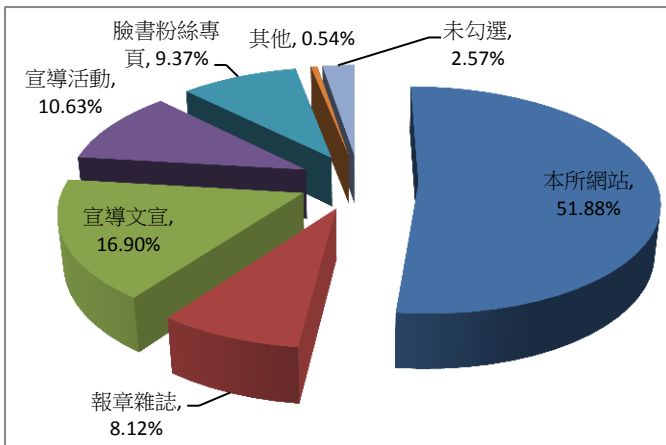


很滿意	滿意	沒意見	不滿意	很不滿意	總計
268	268	18	0	0	554
48.38%	48.38%	3.25%	0.00%	0.00%	100%

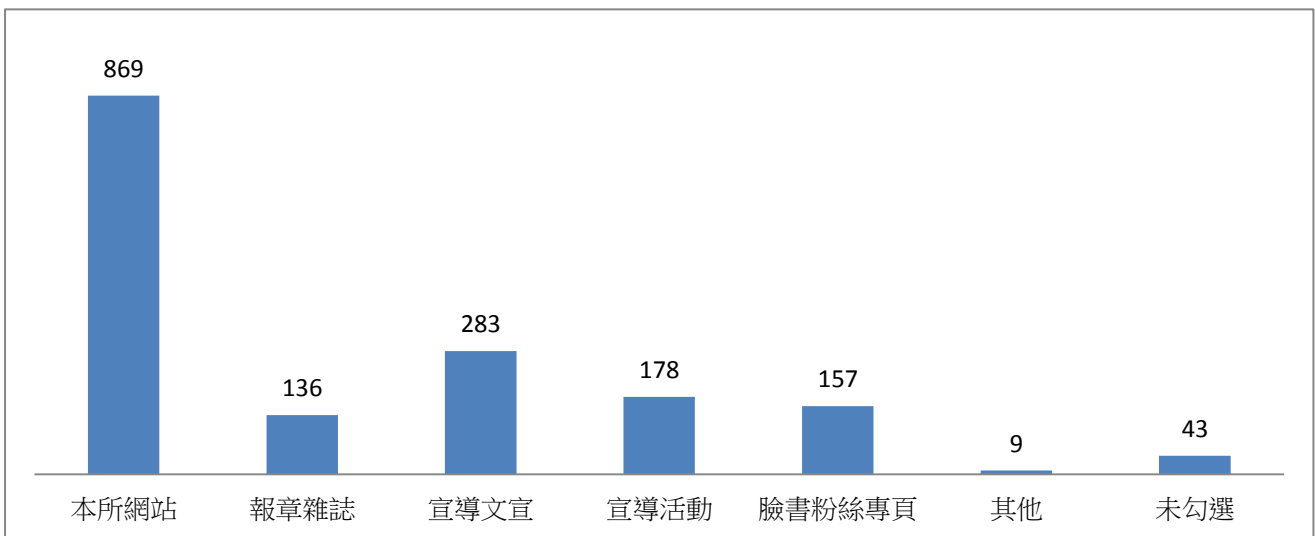
十、其他服務調查分析

(題號 1)取得本所地政資訊較有效之方式分析

受訪者認為得到本所地政資訊較為有效的方法排序為：本所網站、宣導手冊海報文宣等、舉辦宣導活動、臉書粉絲專頁、報章雜誌、其他；而受訪者平均勾選項目數為 1.55 個。

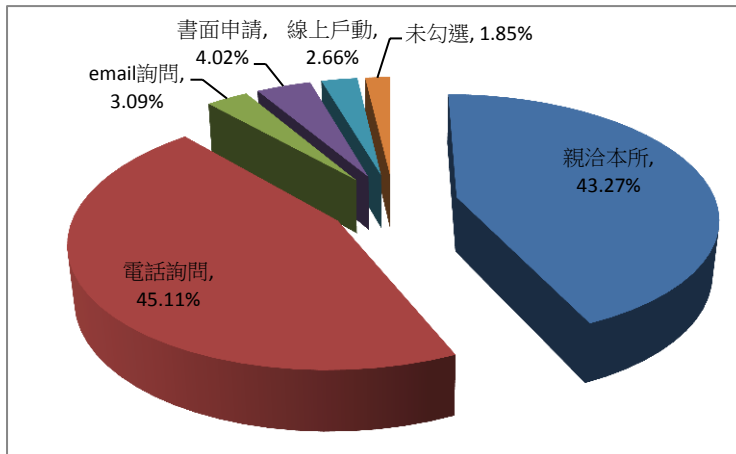


取得地政資訊	數量	百分比
本所網站	869	51.88%
報章雜誌	136	8.12%
宣導手冊海報文宣	283	16.90%
舉辦宣導活動	178	10.63%
臉書粉絲專頁	157	9.37%
其他	9	0.54%
未勾選	43	2.57%
總計	1675	100.00%

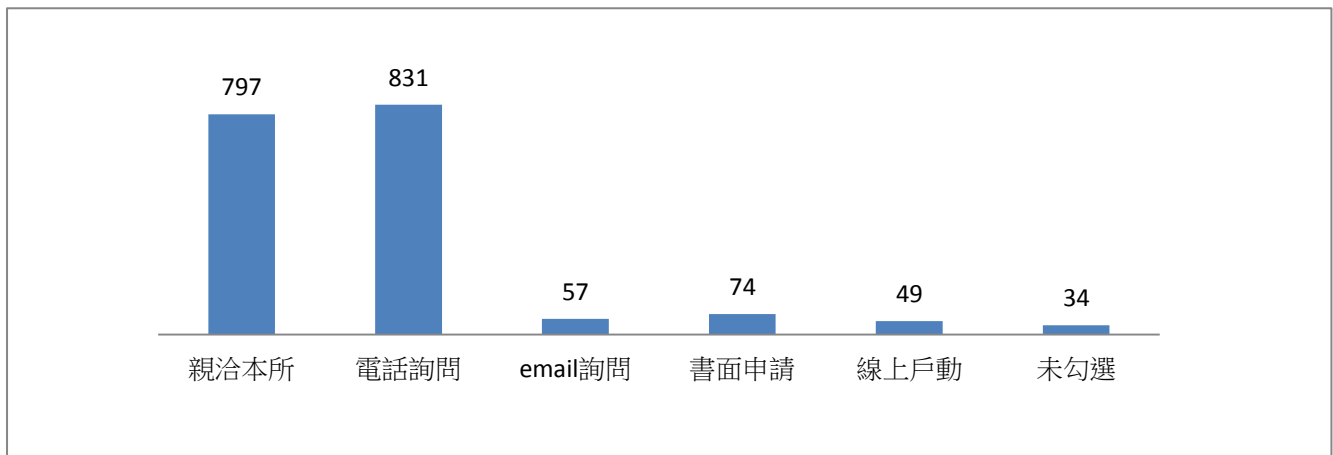


(題號 2)當有地政疑問或建議會採取何種方式表達之分析

受訪者當有地政疑問或建議時，較常使用解決問題的方法排序為：電話詢問、親洽本所、書面申請(包括問卷)、email 詢問、線上即時互動；而受訪者每人平均勾選 1.70 個項目。

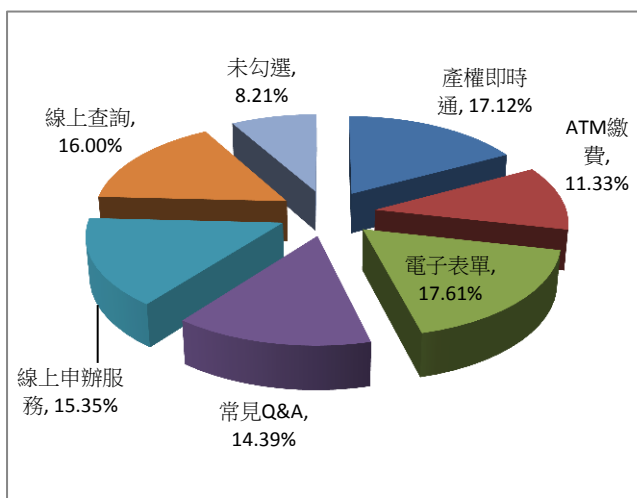


表達方式	數量	百分比
親洽本所	797	43.27%
電話詢問	831	45.11%
email 詢問	57	3.09%
書面申請(含問卷)	74	4.02%
線上即時互動	49	2.66%
未勾選	34	1.85%
總計	1842	100.00%

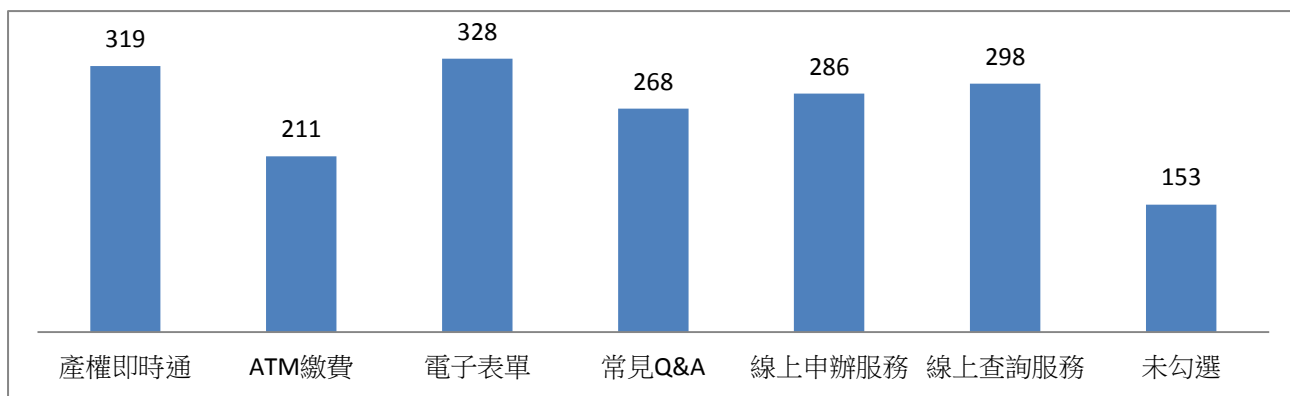


(題號 3)較為實用的線上服務項目分析：

受訪者認為較實用的線上服務項目排序為：電子表單、地籍產權異動即時通、線上查詢試算換算服務、線上申辦服務、地政常見 Q&A、網路 ATM 繳費。而受訪者每人平均勾選 1.72 個項目。



實用線上服務項目	數量	百分比
地籍產權異動即時通	319	17.12%
網路 ATM 繳費	211	11.33%
電子表單(格)	328	17.61%
地政常見 Q&A	268	14.39%
線上申辦服務	286	15.35%
線上查詢試算服務	298	16.00%
未勾選	153	8.21%
總計	1863	100.00%



一、服務滿意度成長率

整體服務滿意度比較							
服務項目	104 年			105 年			成長率
	滿意 (含很滿意)	不滿意度 (含很不滿意)	未填寫或 沒意見	滿意 (含很滿意)	不滿意度 (含很不滿意)	未填寫或 沒意見	
(1)洽公環境	98.12	0.00	1.88	98.61	0.00	1.39	0.49%
(2)服務禮儀	98.66	0.00	1.34	98.98	0.00	1.02	0.32%
(3)服務專業性	98.91	0.00	1.09	98.91	0.00	1.09	0.00%
(4)服務措施	96.60	0.00	3.40	96.11	0.00	3.89	-0.49%
整體滿意度	98.07%	0.00%	1.93%	98.15%	0.00%	1.85%	0.08%

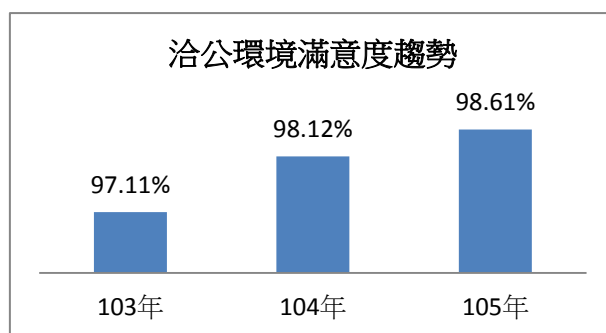
【說明】服務滿意度成長率計算式：(本年度平均服務滿意度-上年度平均服務滿意度)
*100%度

本（105）年度與上年度比較，各服務項目大多呈現些幅成長，其中以洽公環境成長率較為顯著，成長 0.49%。整體滿意度 98.15%，較上年度成長 0.08%。

二、趨勢分析

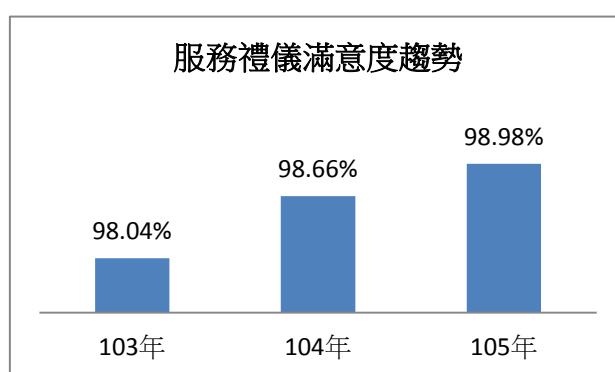
103、104、105 年度各項服務滿意度趨勢分析如下：

（一）洽公環境滿意度



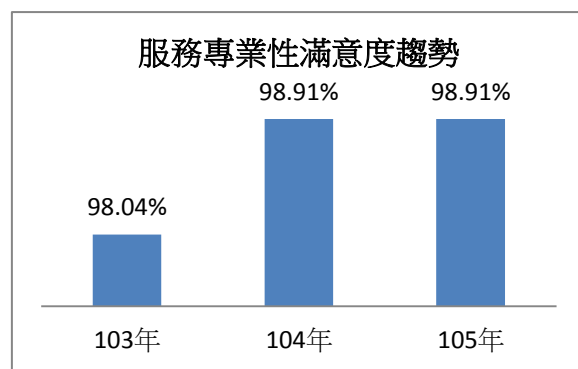
本次調查就洽公環境綠美化、舒適整潔、服務設施完善齊全、現場申辦動線順暢及服務項目標示清楚等項目進行洽公環境滿意度調查，103 年度民眾對本所洽公環境的滿意度為 97.11%，104 年度提升為 98.12%，成長 1.01%，105 年度再提升為 98.61%，成長 0.49%，整體呈現上升趨勢，顯示本所致力於推動環境綠美化布置及定期舉辦藝文展覽活動，深獲民眾的肯定與支持，讓洽公民眾在自然、輕鬆、愉快的環境下欣賞藝術之美，感受到本所充滿優雅人文氣息的洽公環境。且本所於 104 年 10 月份搬遷至新行政大樓，對於空間動線規劃及標示格外用心，另於硬體服務設施部分亦站在民眾角度規畫，增設兒童遊戲室、寬敞的民眾等候區、手機充電區等，以期提供民眾更臻完善舒適的洽公環境。

(二) 服務禮儀滿意度



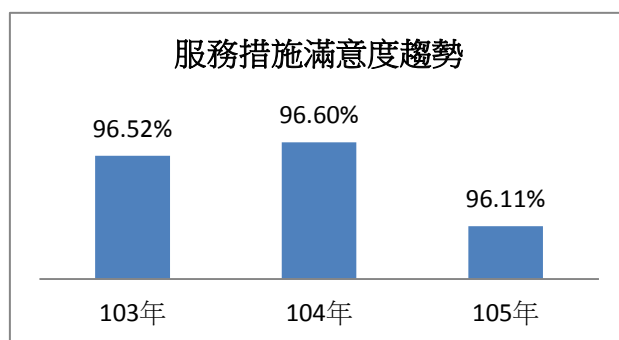
本次調查就門口走動式人員主動接待引導、服務人員親切熱心等項目進行服務禮貌滿意度調查，103 年度民眾對本所服務禮貌滿意度為 98.04%，104 年度提升為 98.66%，成長 0.62%，105 年度再提升為 98.98%，成長 0.32%，整體呈現微幅上升趨勢，顯示本所定期舉辦為民服務教育訓練、第一線櫃檯服務人員實戰演練相關課程及聘請專業講師辦理專題講座成效卓越，並透過六心級優良服務人員經驗分享，加強同仁的服務禮儀及應變能力，讓民眾能享受到更優質的服務。

(三) 服務專業性滿意度



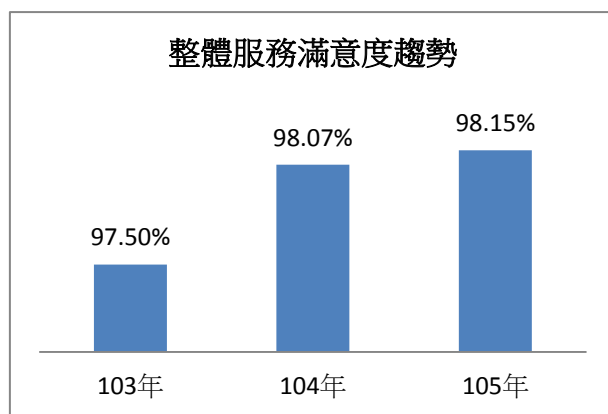
本次調查就服務人員主動一次告知如何申辦完整資訊、服務人員解說清楚專業等項目進行服務專業性滿意度調查，103 年度民眾對本所服務專業性滿意度為 98.04%，104 年度提升為 98.91%，成長 0.87%，105 年度同樣維持高滿意度 98.91%，顯示本所於知管建立之完善資料庫，同仁積極透過自修或參與講座、教育訓練提升自我專業技能，本所並定期舉辦各業務課與為民服務教育專業研修測試，以加強同仁專業素養及應變能力，不但減少服務上的缺失，也提升了為民服務品質。

(四) 服務措施滿意度



本次調查就所內提供申請書及範例符合需求等項目進行服務措施滿意度調查，103 年度民眾對本所服務措施滿意度為 96.52%，104 年度提升為 96.6%，微幅成長 0.08%，105 年度微幅衰退為 96.11%，衰退 0.49%，滿意度微幅衰退，觀察統計結果發現，滿意度率退之原因並非民眾不滿意其服務措施，而是未勾選或沒意見比例增加，且仍維持高達 96% 的滿意度，顯示本所推辦之各項便民服務措施如申辦流程小卡、隨案謄本免填申請書、增設補正駁回窗口、退還規費流程簡化、民眾需求服務轉介單、買賣便利懶人包等服務符合民眾需求與期待，本所將持續推辦更便民的服務措施，使洽公民眾能感受到本所服務的貼心及用心。

(五) 整體服務滿意度



103 年度民眾對本所整體服務滿意度為 97.50%，104 年度提升為 98.07%，105 年度再提升為 98.15%，成長 0.08%，整體呈現上升趨勢，顯示本所積極努力提升為民服務品質，使洽公民眾能深刻的感受到地政機關的熱忱及用心，民眾不吝給予我們的相關建議，將會積極檢討改進，期望本所同仁齊心努力繼續保持佳績。

伍、民眾反映意見處理情形(詳如附件一)

序號	服務評分原因	建議或鼓勵建議	本所回應
105070020	服務台：高晶雯小姐很棒		謝謝民眾讚美
105070293		領件時隨案申請謄本繳費方式能否改善？因開收據要重抽號碼牌	登記課業於 105 年 8 月 1 日起推辦「105 年度櫃檯服務效能精進方案」，併規畫由收費窗口直接收費，無須抽號碼牌另開收據。
105070443		題 1：沒有什麼綠化	因本所辦公環境較大，綠色植栽分布較廣，並非集中於辦公大廳，業已使用壁貼增加辦公環境活潑度，並委請總務另添購綠色植栽佈置辦公環境。
105070639		貴所態度親切熱心	謝謝民眾讚美

陸、結論與建議

本次調查整體滿意度達 98.15%，表示本所服務水準維持在一定水準上，較上年度平均整體滿意度 98.07% 成長了 0.08%。各項服務滿意度皆呈現上升情形，表示本所在洽公環境、服務禮儀、服務專業性及服務措施作為上，都能讓民眾有感，切中民眾需求、符合民眾期待，下列針對各項目進行分析檢討：

(一)受訪者基本資料

針對受訪者之職業類別分析，本次受訪者以一般民眾最多，已超過 5 成，其中第 1 次來所親辦案件者更高達 3 成，顯示現行地政事務所提供之各項服務及申辦案件流程已非常簡便，民眾多會選擇自行到所申辦而不委託專業地政士，因此，也顯示一次性服務的重要性，民眾如來所申辦或諮詢相關案件，機關是否可以一次提供民眾所需訊息就相當重要，便利包、一次告知單等設置皆是設身處地站在民眾角度思考，期能提供更便民的創新服務。

另為了解職業類別對於本所服務滿意度之差異度，本次分析報告亦以職業分類為專業人士(不動產經紀業者、地政士(助理)及金融人員)及非專業人士(一般民眾、公務機關及未勾選)另外作交叉分析。

(二)滿意度分析

前已就滿意度進行趨勢分析，本所各項滿意度比例皆微幅成長，僅服務措施滿意度呈現些許率退，惟檢視統計數據可得知，填選未勾選及沒意見的民眾比例增加，推測填寫範例對於專業人士使用度及效益度較為不高，而一般民眾大多尋求服務人員協助填寫書表及應附文件的整理，因此滿意度較會反映於服務禮儀或專業性上，以致滿意度有微幅落差。

(三)服務措施使用率

另一方面，就其他服務項目及年度創新服務調查結果普遍使用率上偏低，僅約 2-4 成，惟以專業人士及非專業人士分別比較其使用度時，可以發現專業人士使用度都高於非專業人士，顯示專業人士對於本所推辦之便民服務措施較為熟悉，也因為來所申辦的機率較高，使用機率也較高，另分析使用過之民眾滿意度為 98.76%、96.75%，顯示本所推辦之各項創新服務措施係符合民眾需求且對民眾申辦案件確實有幫助，應予加強推廣宣導，以受訪者認為較為有效獲得地政資訊的管道為本所網站及海報文宣，建議將本所創新項目或服務措施製作廣告橫幅放置於本所網站或利用本所電子看板及公布欄宣導，鼓勵民眾使用，也可搭配 LINE@官方帳號主動推播訊息給民眾以提升為民服務品質。

(四)民眾反映項目

有關本次問卷民眾建議部分，2 位民眾對本所服務表示滿意，並讚揚本所工作人員服務態度。並有民眾表示希望可以改善隨案申請謄本的收費流程，業由權責課室登記課於 105 年 8 月 1 日起推辦「105 年度櫃檯服務效能精進方案」，新增收費櫃檯直接開立收據繳費，遇有隨案申請謄本之案件，由發件人員協助收費的流程，民眾僅須於領件窗口繳費即可，無須另外抽取號碼牌奔波於各櫃檯間。另有一位民眾表示本所沒有甚麼綠化，考量綠美化的主旨，並非是以綠色植物為唯一內容，應考量整體環境舒適度及經費，本所新增以壁貼方式增加洽公環境活潑度及委請總務添購綠色植栽佈置辦公場所，並將持續秉持核心價值「專業、效率、服務、創新」的精神，重視每位民眾的建議與指教，追求民眾對本所服務品質的高滿意度。