

新北市中和地政事務所
104 年度辦公環境暨服務品質
滿意度調查成果報告



中華民國 104 年 9 月

目錄

壹、依據：本所 104 年提升服務品質執行計畫辦理。.....	1
貳、目的.....	1
參、主辦機關及調查機構：新北市中和地政事務所。.....	1
肆、調查方式.....	1
一、 調查對象：至本所洽公之民眾。.....	1
二、 有效樣本數：本調查完成有效樣本數共計 1,100 份。共發放 1,100 份問卷，回收 1,100 份，回收情形如表一。.....	1
三、 調查期間：民國 104 年 7 月 13 日至 8 月 14 日，共計 5 週。.....	1
四、 調查方法.....	1
五、 問卷回收與檢核.....	2
伍、調查結果統計與分析.....	3
一、受訪者基本資料統計.....	3
(一) 性別.....	3
(二) 年齡.....	4
(三) 教育程度.....	5
(四) 職業類別.....	6
二、受訪民眾本次洽公之目的.....	7
三、受訪民眾之洽公等候時間.....	8
四、受訪民眾對本所的洽公環境滿意度分析.....	9
(一) 受訪民眾對「環境舒適整潔」滿意程度.....	9
(二) 受訪民眾對「服務設施完善」滿意程度.....	11
(三) 受訪民眾對「動線規劃流暢、各項標示清楚」滿意程度.....	13
(四) 受訪民眾對「書表範例符合需求」滿意程度.....	14
五、受訪民眾對本所的洽公服務禮儀滿意度分析.....	16
(一) 受訪民眾對「服務人員主動迎賓」滿意程度.....	16
(二) 受訪民眾對「服務人員主動回應、熱心服務」滿意程度.....	17
六、受訪民眾對「服務人員解答清楚、專業」滿意程度.....	19
七、受訪民眾對本所的線上服務滿意度分析.....	20
(一) 受訪民眾對「本所網站資訊符合使用需求」滿意程度.....	20
(二) 受訪民眾對本所網站版面配置之操作經驗.....	22
(三) 受訪民眾線上申辦服務使用經驗.....	25
八、受訪民眾對創新服務了解程度調查.....	27
(一)「地政任意門 跨域好厝邊」跨縣市案件代收服務.....	27
(二) 本所網頁成立「多元管道繳納地政規費」.....	28
(三) 測量溢繳規費現場退還.....	29
(四) 謄本申請書無紙化，申請謄本免動筆.....	30
(五) 中和地政臉書粉絲團.....	31

九、受訪民眾對「整體地政業務施政品質」滿意程度.....	32
十、受訪民眾對於本所之相關建議.....	34
陸、結論與建議	36

調查摘要

一、民眾對於洽公等待時間的滿意度：92.3%。

二、本所洽公環境整體滿意度

1. 受訪民眾對於本所洽公環境「環境舒適整潔」的滿意度：97.4%。

2. 受訪民眾對於本所洽公環境「服務設施完善」的滿意度：96.5%。

3. 受訪民眾對於本所洽公環境「動線規畫流暢、各項標示清楚」的滿意度：96.6%。

4. 受訪民眾對於本所洽公環境「書表範例符合需求」的滿意度：95.2%。

三、本所洽公服務禮儀滿意度

1. 受訪民眾對於本所「服務人員主動迎賓」的滿意度：95.1%。

2. 受訪民眾對於本所「服務人員主動回應、熱心服務」的滿意度：94.5%。

四、本所服務專業性滿意度：受訪民眾對於本所「服務人員解答清楚、專業」的滿意度：95.5%。

五、線上服務滿意度

1. 有 77.36%的民眾表示使用過本所網站。進一步詢問受訪民眾對於「本所網站首頁版面符合需求」滿意度：86.6%。

2.有 75.5%的民眾表示使用過本所網站。進一步詢問受訪民眾

對於「本所網站版面配置易於操作」滿意度：89.0%。

3.有 69.09%的民眾表示使用過本所線上申辦服務。進一步詢

問受訪民眾對於「線上申辦服務符合使用需求」滿意度：

87.9%。

六、創新服務民眾了解程度調查

1.知道本所提供「『地政任意門 跨域好厝邊』縣市案件代收」

服務：85.3%。

2.知道本所提供「多元管道繳納地政規費」服務：85.5%。

3.知道本所提供「測量溢繳規費現場退還」服務：80.0%。

4.知道本所提供「謄本申請書無紙化，申請謄本免動筆」服務：

87.6%。

5.知道本所提供「中和地政臉書粉絲團」服務：81.9%。

成長率分析表

表 40 103 年度及 104 年度滿意度比較

年度		103 年		104 年		滿意度 變動	不滿意 度變動
滿意度		滿意(含 很滿意)	不滿意 (含很 不滿意)	滿意(含 很滿意)	不滿意 (含很 不滿意)		
作業效率	等待時間	96.5%	0.5%	92.3%	0.1%	-4.2%	-0.4%
洽公環境	環境舒適整潔	97.9%	0.2%	97.4%	0.0%	-0.5%	-0.2%
	服務設施完善	97.3%	0.0%	96.5%	0.0%	-0.8%	0.0%
	動線規劃流暢	97.6%	0.1%	96.6%	0.0%	-1.0%	-0.1%
	書表範例符合需求	95.5%	0.2%	95.2%	0.0%	-0.3%	-0.2%
服務禮儀	服務人員主動迎賓	98.0%	0.0%	95.1%	0.0%	-2.9%	0.0%
	服務人員主動回應	99.0%	0.0%	94.5%	0.0%	-4.5%	0.0%
服務專業性	服務人員解答清楚	99.0%	0.0%	95.5%	0.0%	-3.5%	0.0%
線上服務	本所網站資訊符合使用需求	92.6%	0.3%	86.6%	0.2%	-6.0%	-0.1%
	本所網站版面配置易於操作	92.8%	0.3%	89.0%	0.2%	-3.8%	-0.1%
	線上申辦服務符合使用需求	92.9%	0.0%	87.9%	0.3%	-5.0%	0.3%
整體地政業務施政品質滿意度		未調查	未調查	91.5%	0.0%	-	-
平均滿意度		96.3%		93.2%		-3.1%	-0.07%

壹、依據：本所 104 年提升服務品質執行計畫辦理。

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給民眾。

參、主辦機關及調查機構：新北市中和地政事務所。

肆、調查方式

一、調查對象：至本所洽公之民眾。

二、有效樣本數：本調查完成有效樣本數共計 1,100 份。共發放 1,100 份問卷，回收 1,100 份，回收情形如表一。

表 1 問卷調查表回收情形一覽表

項 目		份 數
問卷發放	計畫回收數量	1,100
	實際回收數量	1,100
問卷效力	有效問卷數	1,100
	無效問卷數	0

三、調查期間：民國 104 年 7 月 13 日至 8 月 14 日，共計 5 週。

四、調查方法

於調查期間，請櫃檯及服務中心同仁協助發放，問卷填寫

完畢由志工媽媽回收，確認屬有效問卷即發予民眾贈品一份，

共回收成功 1,100 份。

五、問卷回收與檢核

訪問完成之問卷回收後，由研究員親自檢核問卷內容，已

確認所有資料之完整性、合理性、一致性和正確性。

伍、調查結果統計與分析

一、受訪者基本資料統計

(一) 性別

根據本次調查結果顯示，受訪者男性占 50.3%，女性占 44.3%，另 5.5% 則未填答。

表 2 性別統計表

性別	男	女	未填寫
人數	553	487	60
百分比	50.3%	44.3%	5.5%

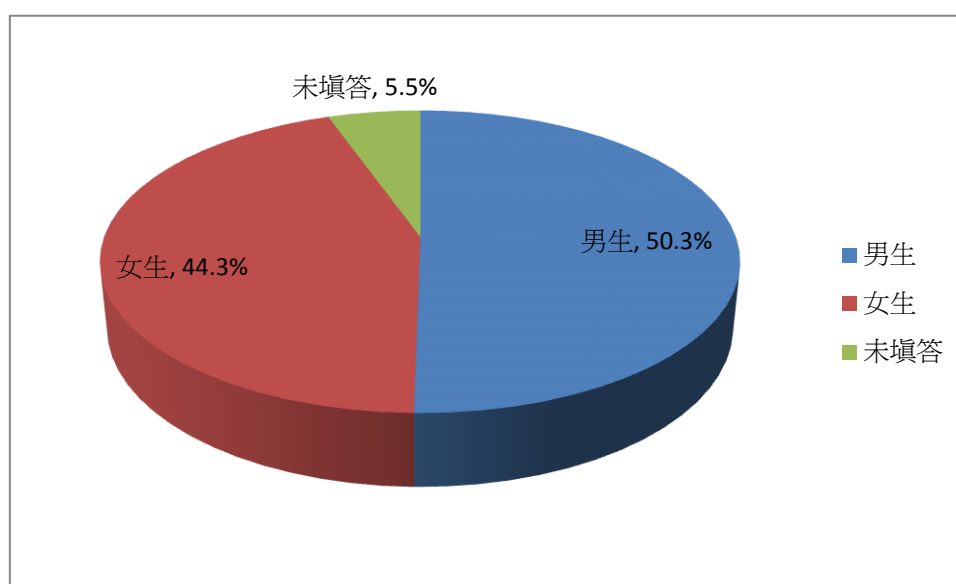


圖 1 受訪者性別分析 (n=1,100)

(二) 年齡

根據本次調查結果顯示，受訪者 20 歲以下占 1.7%，21 至 30 歲占 15.0%，31 至 40 歲占 30.2%，41 至 50 歲占 31.8%，51 至 60 歲占 13.0%，60 歲以上占 5.7%，未填寫者占 2.5%。

表 3 年齡統計表

年齡	20 歲以下	21 至 30 歲	31 至 40 歲	41 至 50 歲	51 至 60 歲	60 歲以上	未填寫
人數	19	165	332	350	143	63	28
百分比	1.7%	15.0%	30.2%	31.8%	13.0%	5.7%	2.5%

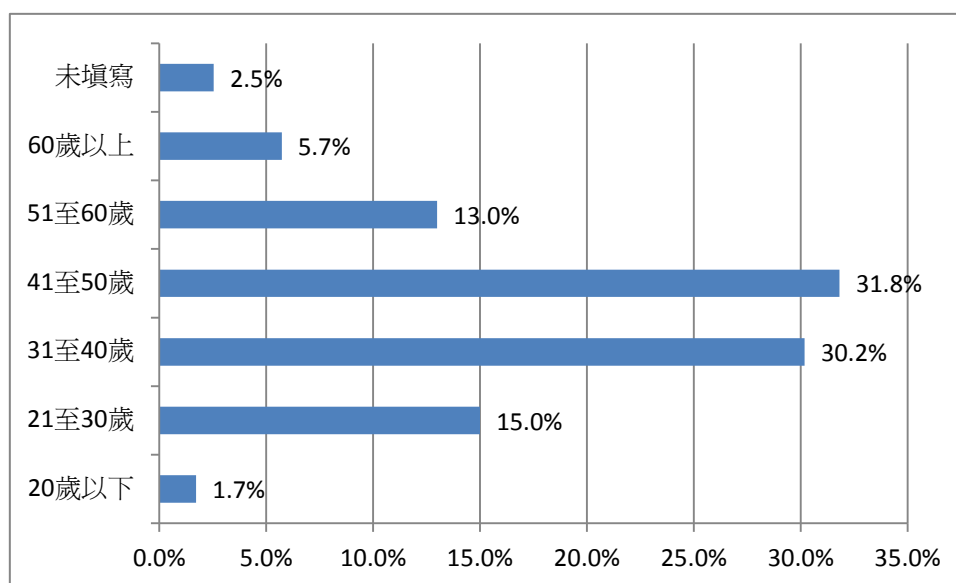


圖 2 受訪者年齡分析 (n=1,100)

(三) 教育程度

根據本次調查結果顯示，受訪者國小及國小以下學歷占 2.2%，國(初)中學歷占 5.2%，高中職學歷占 20.1%，大學(專)學歷占 58.5%，研究所以上學歷占 3.4%，未填寫者占 10.6%。

表 4 教育程度統計表

教育程度	國小及國小以下	國(初)中	高中(職)	大學/專科	研究所以上	未填寫
人數	24	57	221	644	37	117
百分比	2.2%	5.2%	20.1%	58.5%	3.4%	10.6%

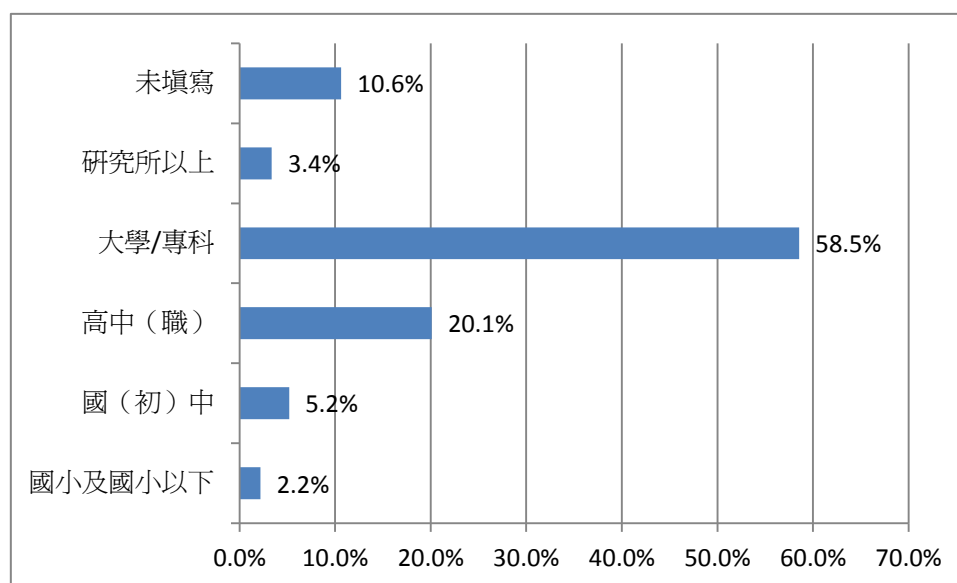


圖 3 受訪者教育程度分析 (n=1,100)

(四) 職業類別

根據本次調查結果顯示，受訪者為地政士者占 23.8%，為不動產經紀及估價業者占 12.7%，為工商金融業者占 15.3%，為軍公教者占 6.8%，為自由業者占 12.1%，其他占 17.3%，未填寫者占 12.0%。

表 5 職業類別統計表

職業類別	地政士	不動產經紀及估價業	工商金融業	軍公教	自由業	其他	未填寫
人數	262	140	168	75	133	190	132
百分比	23.8%	12.7%	15.3%	6.8%	12.1%	17.3%	12.0%

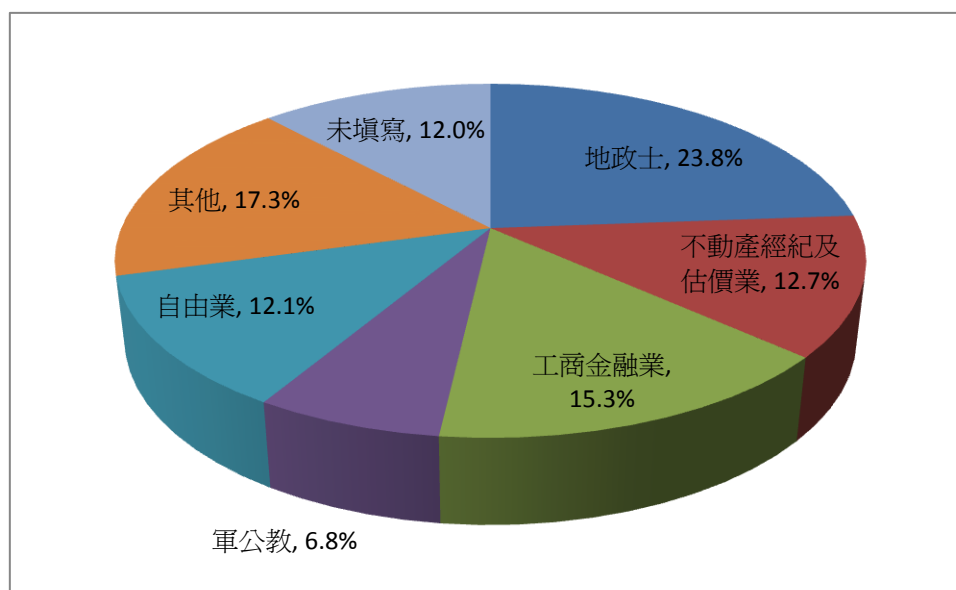


圖 4 受訪者職業類別分析 (n=1,100)

二、受訪民眾本次洽公之目的

根據本次調查結果顯示，受訪者此次至本所辦理「各類地籍謄本」的民眾占 32.6%，辦理「登記案件」的民眾占 32.6%，辦理「測量案件」的民眾占 9.6%，辦理「地價業務」的民眾占 9.8%，辦理「諮詢業務」的民眾占 14.0%，而辦理「其他」服務的民眾占 1.4%。

表 6 辦理業務統計表

業務	各類地籍謄本	登記案件	測量案件	地價業務	諮詢業務	其他
人數	405	404	119	122	174	17
百分比	32.6%	32.6%	9.6%	9.8%	14.0%	1.4%

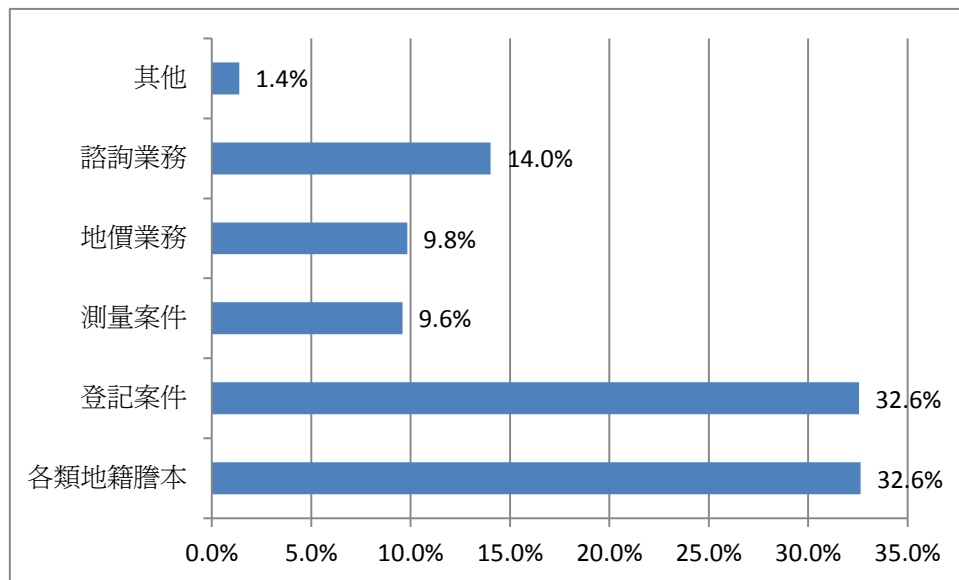


圖 5 受訪民眾至本所辦理之業務項目 (n=1,241)

三、受訪民眾之洽公等候時間

根據本次調查結果顯示，民眾對於洽公等候時間的滿意度，有 92.3% 的受訪民眾給予正面評價，其中「很滿意」占 69.8%，「滿意」占 22.5%。此外，有 4.6% 沒意見，以及 0.1% 的不滿意。而與 103 年度資料相比，104 年度之滿意度雖下降 4.2%，惟不滿意度亦下降 0.5%，推測此滿意度降低可能為今(104)年度填答「沒意見」及未填寫比例上升所致。

表 7 洽公處理時間的滿意度統計表

滿意度	很滿意	滿意	沒意見	不滿意	很不滿意	未填寫	總計
人數	768	247	51	1	0	33	1100
百分比	69.8%	22.5%	4.6%	0.1%	0.0%	3.0%	100%
	92.3%						

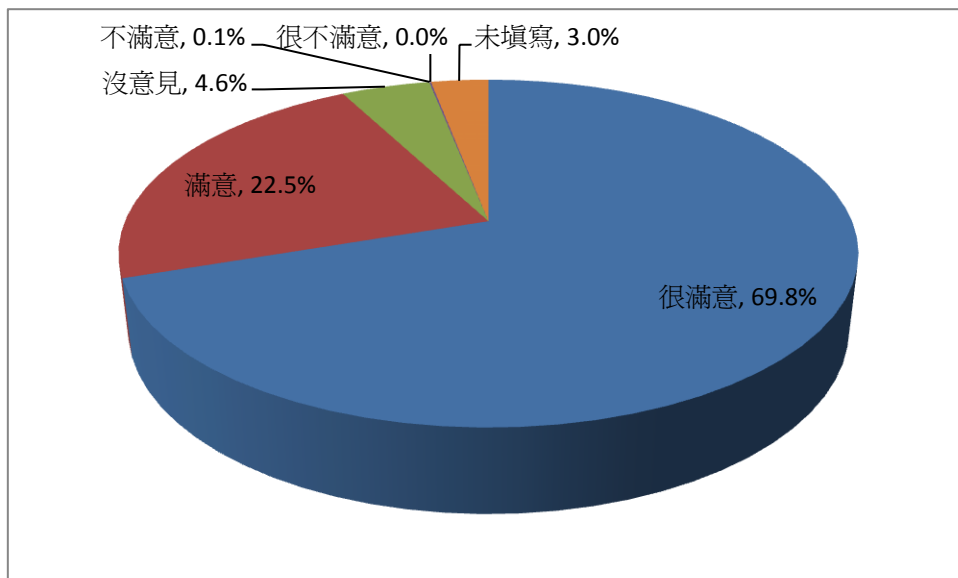


圖 6 受訪民眾對等候時間滿意度 (n=1,100)

表 8 103 年及 104 等候時間滿意度比較

年度 \ 滿意度	滿意	沒意見	不滿意
103 年	96.5%	2.7%	0.6%
104 年	92.3%	4.6%	0.1%
差異	-4.2%	+1.9%	-0.5%

四、受訪民眾對本所的洽公環境滿意度分析

(一) 受訪民眾對「環境舒適整潔」滿意程度

據本次調查顯示，有 97.4% 的受訪民眾給予「環境舒適整潔」正面評價，其中「很滿意」占 76.4%，「滿意」占 21.0%。此外，有 2.5% 的民眾表示沒意見，另 0.2% 則未填答。由此可知，大多數的受訪民眾，認為本所的「環境舒適整潔」表現不錯。而與 103 年度資料相比，104 年度之滿意度雖下降 0.5%，惟不滿意度亦下降 0.2%，推測此滿意度降低可能為今(104)年度填答「沒意見」及未填寫比例上升所致。

表 9 對「環境舒適整潔」的滿意度統計表

滿意度	很滿意	滿意	沒意見	不滿意	很不滿意	未填寫	總計
人數	840	231	27	0	0	2	1,100
百分比	76.4%	21.0%	2.5%	0.0%	0.0%	0.2%	100%
	97.4%			0.0%			

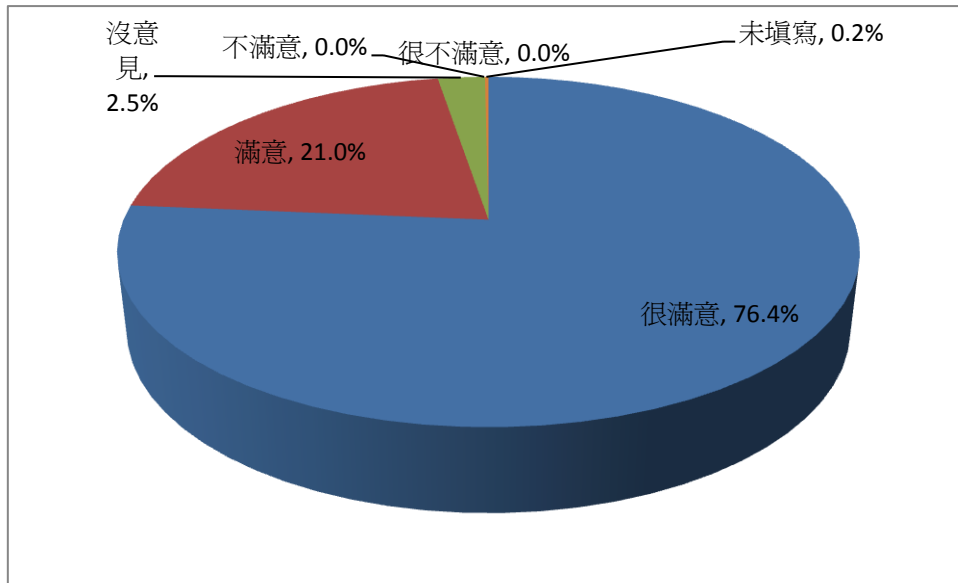


圖 7 受訪民眾對於「環境舒適整潔」滿意度 (n=1,100)

表 10 103 年及 104 年對「環境舒適整潔」的滿意度比較

年度	滿意度		
	滿意	沒意見	不滿意
103 年	97.9%	1.9%	0.2%
104 年	97.4%	2.5%	0.0%
差異	-0.5%	+0.6%	-0.2%

(二) 受訪民眾對「服務設施完善」滿意程度

據本次調查顯示，有 96.5% 的受訪民眾給予「服務設施完善」正面評價，其中「很滿意」占 76.5%，「滿意」占 19.9%。此外，有 3.2% 的民眾表示沒意見，另 0.4% 則未填答。由此可知，大多數的受訪民眾認同本所各項服務設施完善。而與 103 年度資料相比，104 年度之滿意度下降 0.8%、無不滿意情形，本所除既有設施外，今年度於一樓大廳服務設施部分新增包含一樓大廳引導地貼、兩座老花眼鏡架等，未來將持續探查民意並因應民眾需求進行變更、改進，以提供民眾更優質的洽公感受。

表 11 對「服務設施完善」的滿意度統計表

滿意度	很滿意	滿意	沒意見	不滿意	很不滿意	未填寫	總計
人數	842	219	35	0	0	4	1,100
百分比	76.5%	19.9%	3.2%	0.0%	0.0%	0.4%	100.0%
	96.5%			0.0%			

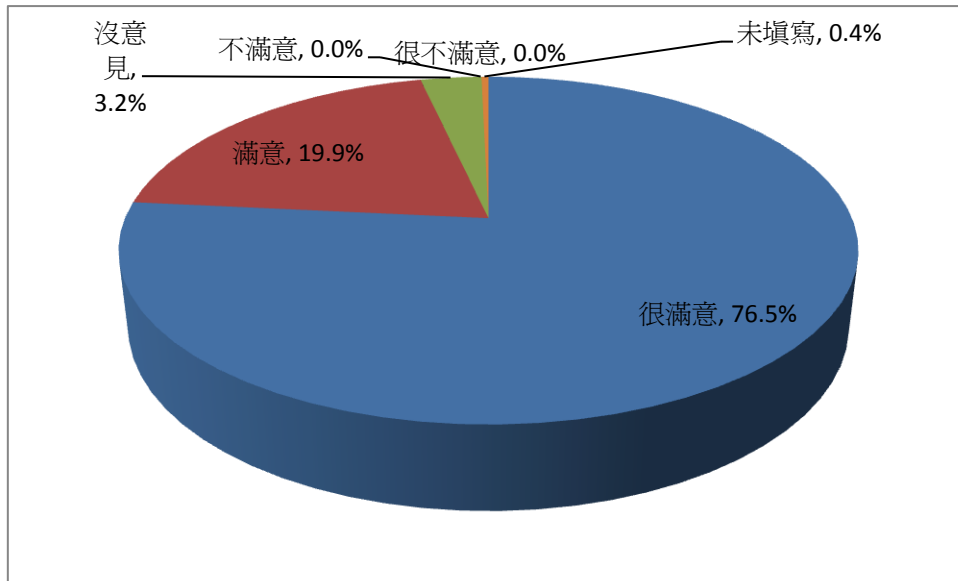


圖 8 受訪民眾對於「服務設施完善」滿意度 (n=1,100)

表 12 103 年及 104 年對「服務設施完善」的滿意度比較

滿意度 年度	滿意	沒意見	不滿意
103 年	97.3%	2.7%	0%
104 年	96.5%	3.2%	0.0%
差異	-0.8%	+0.5%	0.0%

(三) 受訪民眾對「動線規劃流暢、各項標示清楚」滿意程度

據本次調查顯示，有 96.6% 的受訪民眾給予「動線規劃流暢、各項標示清楚」正面評價，其中「很滿意」占 74.8%，「滿意」占 21.8%。此外，有 2.9% 的民眾表示沒意見，另 0.5% 則未填答。由此可知，大多數的受訪民眾認同本所的動線規劃流暢、各項標示清楚。而與 103 年度資料相比，104 年度之滿意度雖下降 1%，惟不滿意度亦下降 0.1%，推測此滿意度降低可能為今(104)年度填答「沒意見」及未填寫比例上升所致。

表 13 對「動線規劃流暢、各項標示清楚」的滿意度統計表

滿意度	很滿意	滿意	沒意見	不滿意	很不滿意	未填寫	總計
人數	823	240	32	0	0	5	1,100
百分比	74.8%	21.8%	2.9%	0.0%	0.0%	0.5%	100.0%
	96.6%			0.0%			

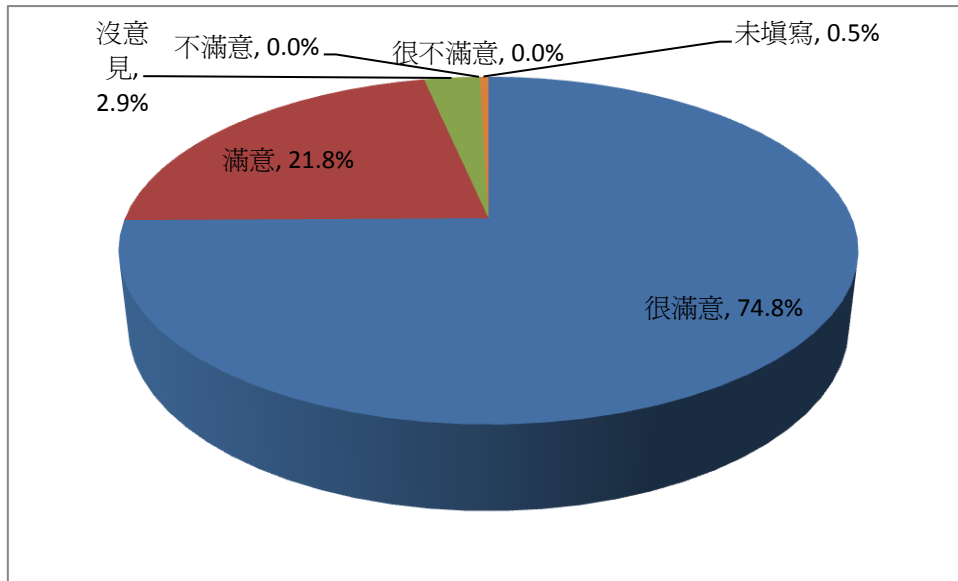


圖 9 受訪民眾對於「動線規劃流暢、各項標示清楚」滿意度 (n=1,100)

表 14 103 年及 104 年對「動線規劃流暢、各項標示清楚」的滿意度比較

年度 \ 滿意度	滿意	沒意見	不滿意
103 年	97.6%	2.3%	0.1%
104 年	96.6%	2.9%	0.0%
差異	-1.0%	+0.6%	-0.1%

(四) 受訪民眾對「書表範例符合需求」滿意程度

據本次調查顯示，有 95.2% 的受訪民眾給予「書表範例符合需求」正面評價，其中「很滿意」占 73.6%，「滿意」占 21.5%。此外，有 4.1% 的民眾表示沒意見，另 0.7% 則未填答。由此可知，大多數的受訪民眾認同本所提供之書表範例符合需求。而與 103 年度資料相比，104 年度之

滿意度雖下降 0.3%，惟不滿意度亦下降 0.2%，此外，亦有民眾對本所書表附件以 QRcode 方式呈現之創新表達讚許，本所將落實書表附件之更新及整理，以提升此項之服務滿意度。

表 15 對「書表範例符合需求」的滿意度統計表

滿意度	很滿意	滿意	沒意見	不滿意	很不滿意	未填寫	總計
人數	810	237	45	0	0	8	1,100
百分比	73.6%	21.5%	4.1%	0.0%	0.0%	0.7%	100.0%
	95.2%			0.0%			

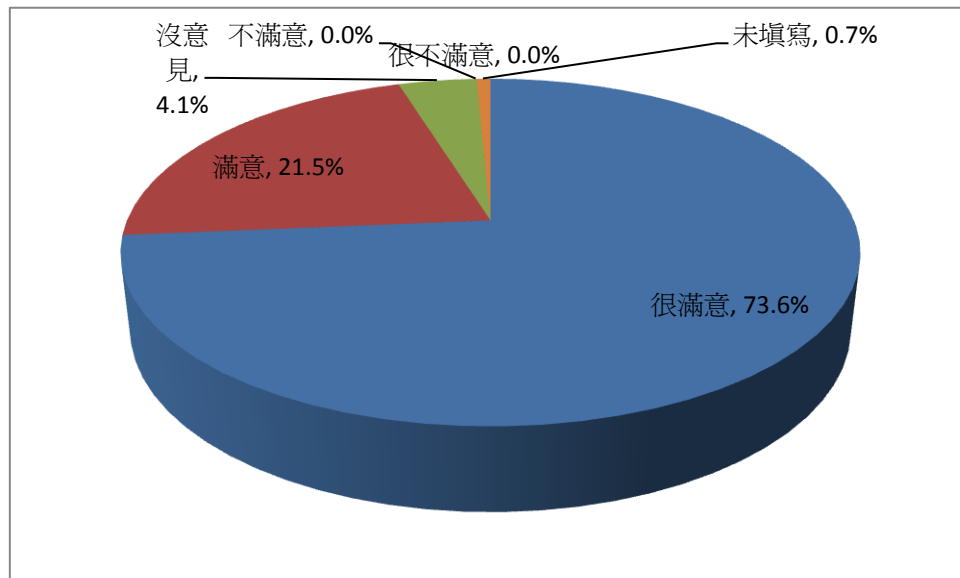


圖 10 受訪民眾對於「書表範例符合需求」滿意度 (n=1,100)

表 16 103 年及 104 年對「書表範例符合需求」的滿意度比較

年度 \ 滿意度	滿意	沒意見	不滿意
103 年	95.5%	4.3%	0.2%
104 年	95.2%	4.1%	0.0%
差異	-0.3%	-0.2%	-0.2%

五、受訪民眾對本所的洽公服務禮儀滿意度分析

(一) 受訪民眾對「服務人員主動迎賓」滿意程度

據本次調查顯示，有 95.1% 的受訪民眾給予「服務人員主動迎賓」正面評價，其中「很滿意」占 75.3%，「滿意」占 19.8%。此外，有 4.7% 的民眾表示沒意見，另 0.2% 則未填答。由此可知，大多數的受訪民眾認同本所服務人員落實主動迎賓。而與 103 年度資料相比，104 年度之滿意度雖下降 2.9%，惟與去年相同皆未具不滿意情形，推測此滿意度降低可能為今(104)年度填答「沒意見」比例上升所致。

表 17 對「服務人員主動迎賓」的滿意度統計表

滿意度	很滿意	滿意	沒意見	不滿意	很不滿意	未填寫	總計
人數	828	218	52	0	0	2	1,100
百分比	75.3%	19.8%	4.7%	0.0%	0.0%	0.2%	100.0%
	95.1%			0.0%			

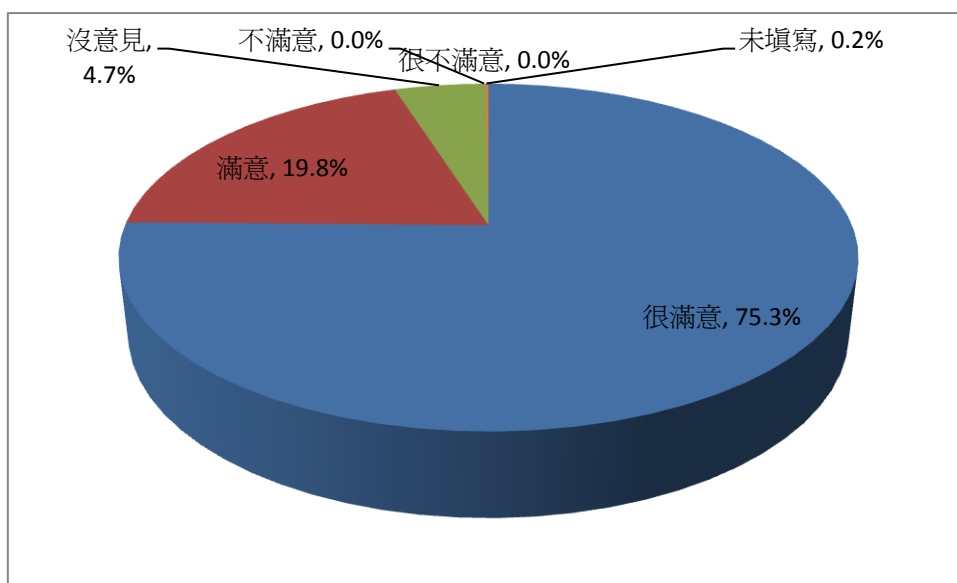


圖 11 受訪民眾對於「服務人員主動迎賓」滿意度 (n=1,100)

表 18 103 年及 104 年對「服務人員主動迎賓」的滿意度比較

年度 \ 滿意度	滿意	沒意見	不滿意
103 年	98.0%	2.0%	0%
104 年	95.1%	4.7%	0%
差異	-2.9%	+2.7%	-

(二) 受訪民眾對「服務人員主動回應、熱心服務」滿意程度

據本次調查顯示，有 94.5% 的受訪民眾給予「服務人員主動回應、熱心服務」正面評價，其中「很滿意」占 75.0%，「滿意」占 19.5%。此外，有 4.9% 的民眾表示沒意見，另 0.5% 則未填答。由此可知，大多數的受訪民眾認同本所服務人員主動回應、熱心服務。而與 103 年度資料相比，104 年度之滿意度雖下降 4.5%，惟與去年相

同皆未具不滿意情形，推測此滿意度降低可能為今(104)

年度填答「沒意見」比例上升所致。

表 19 對「服務人員主動回應、熱心服務」的滿意度統計表

滿意度	很滿意	滿意	沒意見	不滿意	很不滿意	未填寫	總計
人數	825	215	54	0	0	6	1,100
百分比	75.0%	19.5%	4.9%	0.0%	0.0%	0.5%	100.0%
	94.5%			0.0%			

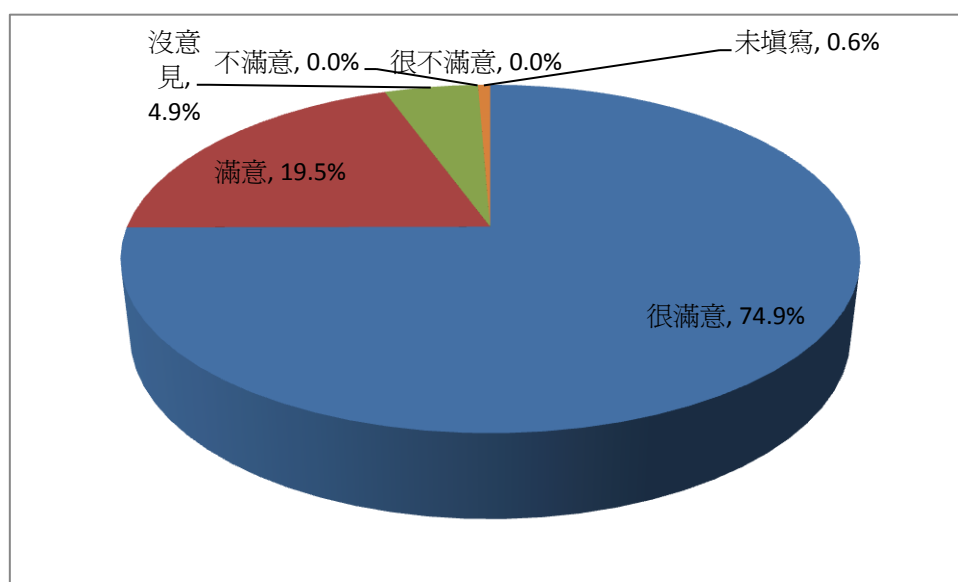


圖 12 受訪民眾對於「服務人員主動回應、熱心服務」滿意度 (n=1,100)

表 20 103 年及 104 年對「服務人員主動回應、熱心服務」的滿意度比較

年度 \ 滿意度	滿意	沒意見	不滿意
103 年	99.0%	1%	0%
104 年	94.5%	4.9%	0%
差異	-4.5%	+3.9%	-

六、受訪民眾對「服務人員解答清楚、專業」滿意程度

據本次調查顯示，有 95.5% 的受訪民眾給予「服務人員解答清楚、專業」正面評價，其中「很滿意」占 75.8%，「滿意」占 19.7%。此外，有 4.3% 的民眾表示沒意見，另 0.2% 則未填答。由此可知，大多數的受訪民眾認同本所服務人員主動回應、熱心服務。

表 21 對「服務人員主動回應、熱心服務」的滿意度統計表

滿意度	很滿意	滿意	沒意見	不滿意	很不滿意	未填寫	總計
人數	834	217	47	0	0	2	1,100
百分比	75.8%	19.7%	4.3%	0.0%	0.0%	0.2%	100.0%
	95.5%			0.0%			

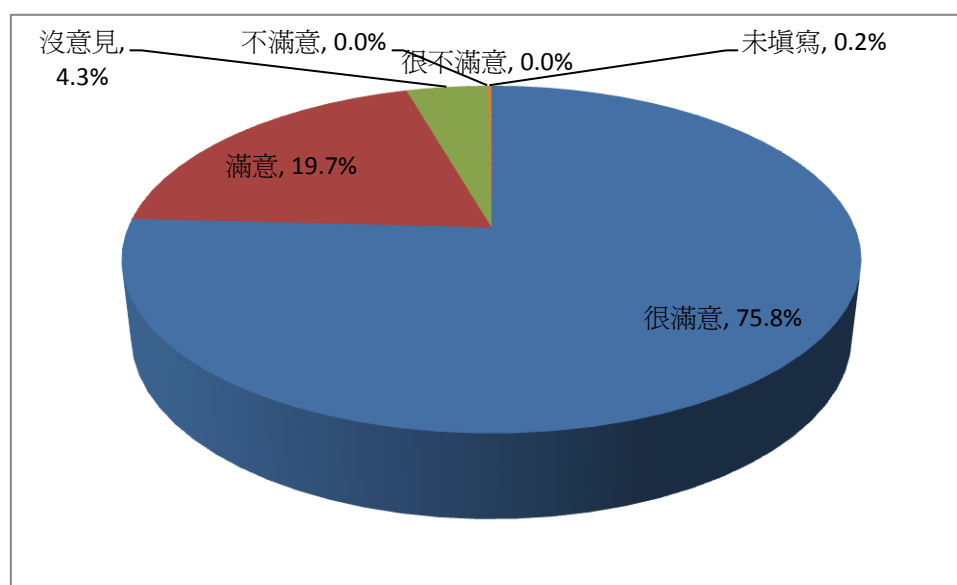


圖 13 受訪民眾對於「服務人員解答清楚、專業」滿意度 (n=1,100)

表 22 103 年及 104 年對「服務人員主動回應、熱心服務」的滿意度比較

年度 \ 滿意度	滿意	沒意見	不滿意
103 年	未調查	未調查	未調查
104 年	95.5%	4.3%	0.0%
差異	-	-	-

七、受訪民眾對本所的線上服務滿意度分析

(一) 受訪民眾對「本所網站資訊符合使用需求」滿意程度

1. 針對本所網站資訊之使用經驗統計

本次調查詢問受訪民眾是否使用過本所網站資訊。結果顯示有 77.36% 的民眾有使用經驗，22.64% 沒有使用經驗。

表 23 使用本所網站之經驗統計表

是否使用過本所網站	有使用過	未使用過
人數	851	249
百分比	77.36%	22.64%

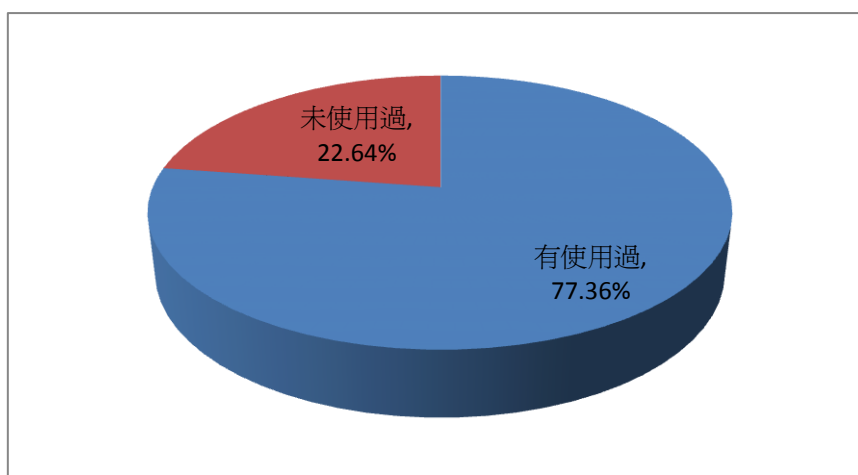


圖 14 受訪民眾使用本所網站之經驗 (n=1,100)

2. 受訪民眾對本所網站資訊符合使用需求滿意度

進一步詢問有使用本所網站經驗的民眾對於「本所網站資訊符合使用需求」滿意度，有 86.6% 的受訪民眾給予正面評價，其中「很滿意」占 53.8%，「滿意」占 32.8%。此外，有 13.2% 的受訪民眾表示沒意見，以及 0.2% 的不滿意。顯示有使用經驗的民眾大多認同本所網站首頁版面符合需求。而與 103 年度資料相比，104 年度之滿意度雖下降 6.0%，惟不滿意度亦下降 0.1%，推測此滿意度降低可能為今(104)年度填答「沒意見」比例上升所致。

表 24 對「本所網站資訊符合使用需求」的滿意度統計表

滿意度	很滿意	滿意	沒意見	不滿意	很不滿意	總計
人數	458	279	112	2	0	851
百分比	53.8%	32.8%	13.2%	0.2%	0.0%	100.0%
	86.6%			0.2%		

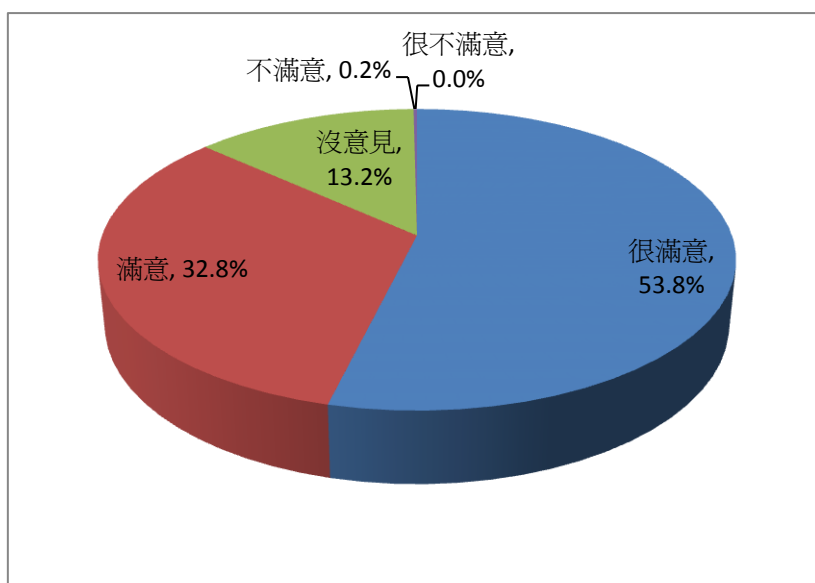


圖 15 受訪民眾對於「本所網站資訊符合使用需求」滿意度 (n=707)

表 25 103 年及 104 年對「本所網站資訊符合使用需求」的滿意度比較

年度 \ 滿意度	滿意	沒意見	不滿意
103 年	92.6%	7.1%	0.3%
104 年	86.6%	13.2%	0.2%
差異	-6.0%	+6.1	-0.1%

(二) 受訪民眾對本所網站版面配置之操作經驗

1. 針對本所網站版面配置之使用經驗統計

根據本次調查結果顯示，有 75.5% 的民眾有使用經驗，24.5% 沒有使用經驗。

表 26 使用本所網站版面配置之使用經驗統計表

是否使用過本所網站	有使用過	未使用過
人數	830	270
百分比	75.5%	24.5%

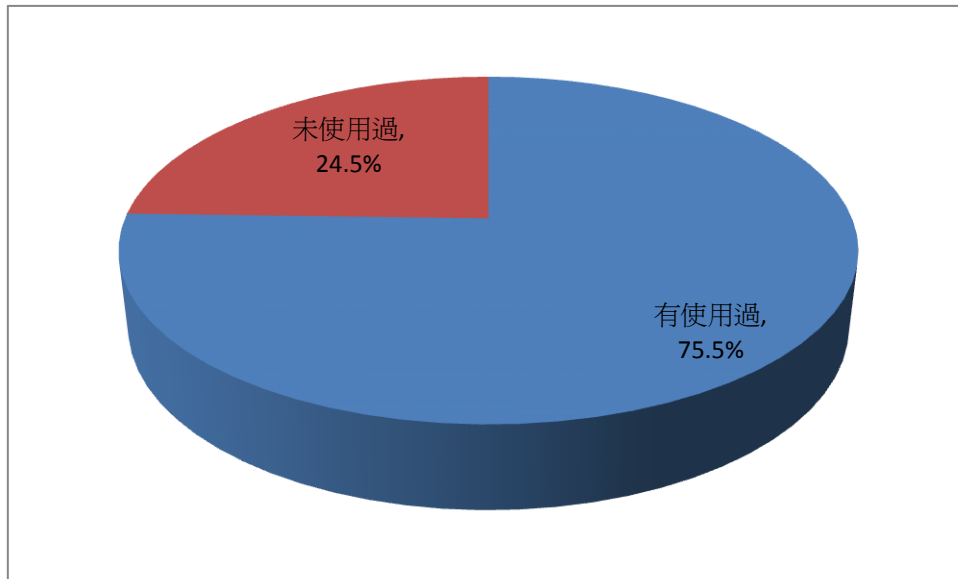


圖 16 受訪民眾使用本所網站版面配置之經驗 (n=1,100)

2. 受訪民眾對本所網站版面配置之操作滿意度

進一步詢問有使用本所網站經驗的民眾對於「本所網站版面配置之操作」滿意度，有 89.0% 的受訪民眾給予正面評價，其中「很滿意」占 62.5%，「滿意」占 26.5%。此外，有 10.7% 的受訪民眾表示沒意見，以及 0.2% 的不滿意。顯示有使用經驗的民眾大多認同本所網站首頁版面符合需求。而與 103 年度資料相比，104 年度之滿意度雖下降 3.6%，惟不滿意度亦下降 0.1%，推測此滿意度降低

可能為今(104)年度填答「沒意見」比例上升所致。

表 27 對「本所網站版面配置之操作」的滿意度統計表

滿意度	很滿意	滿意	沒意見	不滿意	很不滿意	總計
人數	519	220	89	2	0	830
百分比	62.5%	26.5%	10.7%	0.2%	0.0%	100.0%
	89.0%			0.2%		

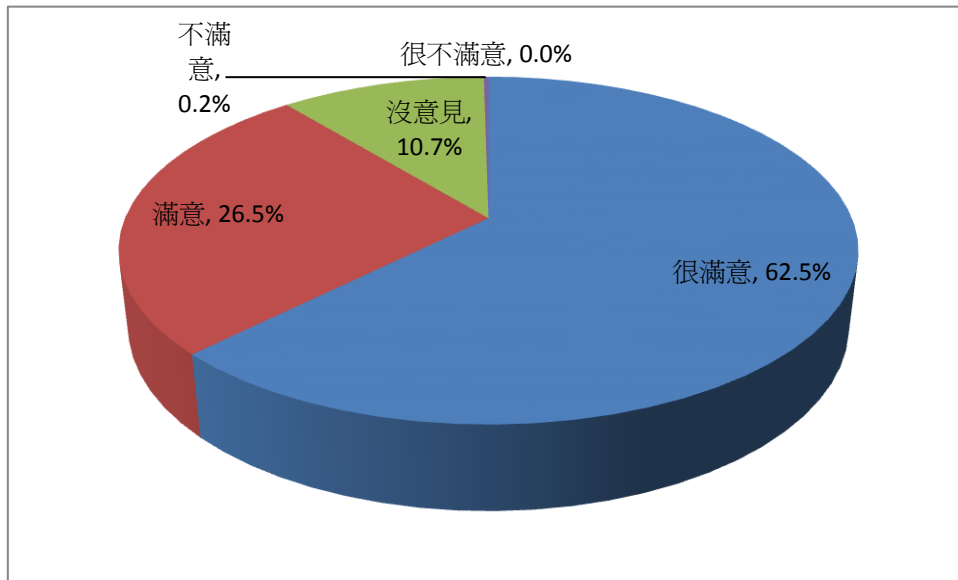


圖 17 受訪民眾對於「本所網站版面配置之操作」滿意度 (n=696)

表 28 103 年及 104 年對「本所網站版面配置之操作」的滿意度比較

年度	滿意度		
	滿意	沒意見	不滿意
103 年	92.6%	7.1%	0.3%
104 年	89.0%	10.7%	0.2%
差異	-3.6%	+3.6%	-0.1%

(三) 受訪民眾線上申辦服務使用經驗

1. 針對本所線上申辦服務之使用經驗統計

根據本次調查結果顯示，詢問受訪民眾是否使用過線上申辦服務，有 69.09% 的民眾有使用經驗，30.91% 沒有使用經驗。

表 29 使用線上申辦服務之經驗統計表

是否使用過線上申辦服務	有使用過	未使用過
人數	760	340
百分比	69.09%	30.91%

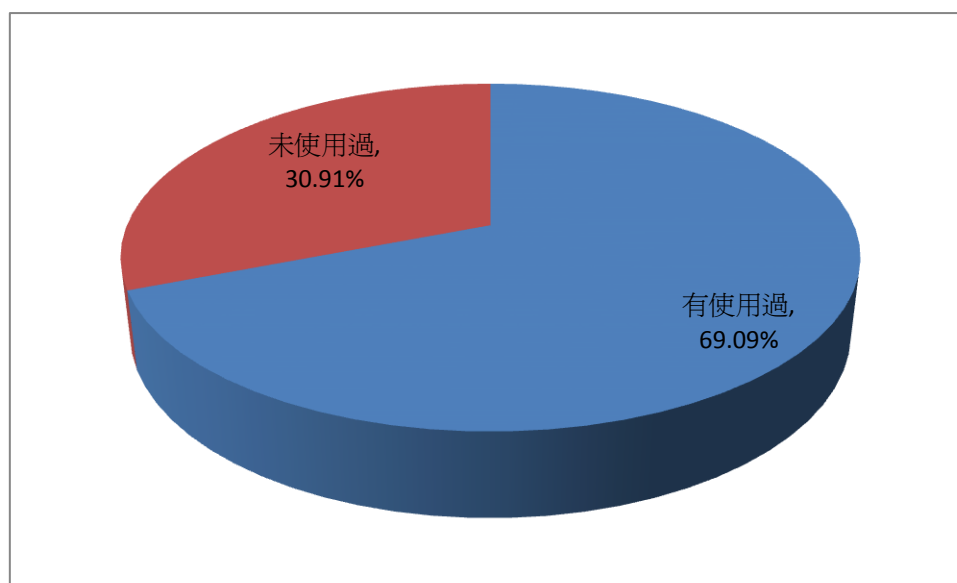


圖 18 受訪民眾使用線上申辦服務之經驗 (n=1,100)

2. 受訪民眾對線上申辦服務滿意度

進一步詢問有使用線上申辦服務經驗的民眾對於「線上申辦服務符合使用需求」滿意度，有 87.9% 的受訪民眾

給予正面評價，其中「很滿意」占 65.4%，「滿意」占 22.5%。此外，有 11.8% 的受訪民眾表示沒意見。調查結果顯示有使用線上申辦服務經驗的民眾，大多滿意線上申辦服務符合使用需求。而與 103 年度資料相比，104 年度之滿意度下降 5.0%，不滿意度則上升 0.3%，本所目前所提供之線上申辦服務路徑皆為與新北市地政局統一之服務頁面，針對此滿意度下降表現，本所將就本所可提供服務研議推行線上服務之可行性，以提升線上服務滿意度。

表 30 對「線上申辦服務符合使用需求」的滿意度統計表

滿意度	很滿意	滿意	沒意見	不滿意	很不滿意	總計
人數	497	171	90	2	0	760
百分比	65.4%	22.5%	11.8%	0.3%	0.0%	100.0%
	87.9%			0.3%		

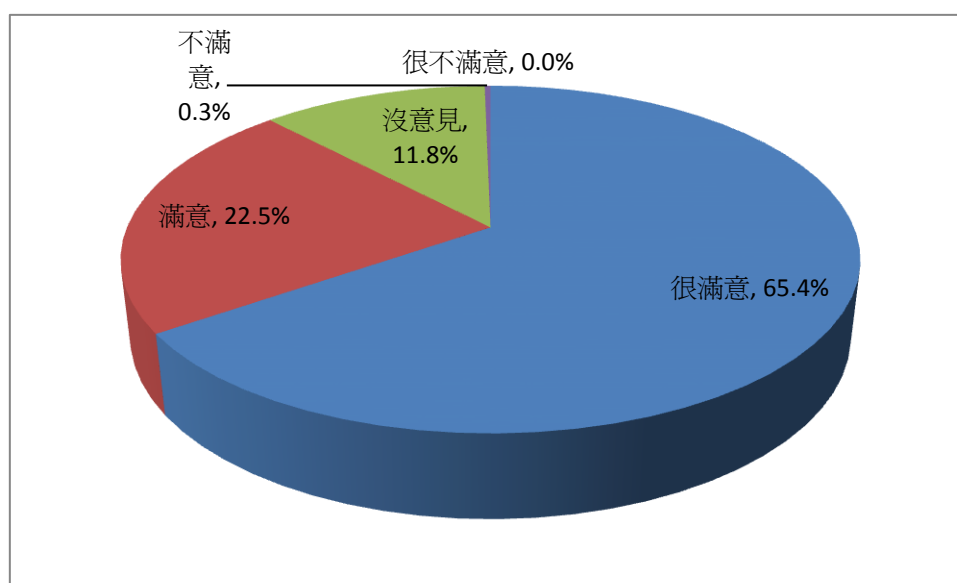


圖 19 受訪民眾對於「線上申辦服務符合使用需求」滿意度 (n=645)

表 31 103 年及 104 年對「線上申辦服務符合使用需求」的滿意度比較

年度 \ 滿意度	滿意	沒意見	不滿意
103 年	92.9%	7.1%	0.0%
104 年	87.9%	11.8%	0.3%
差異	-5.0%	+4.7%	+0.3%

八、受訪民眾對創新服務了解程度調查

(一)「地政任意門 跨域好厝邊」跨縣市案件代收服務

據本次調查顯示，有 52.6% 的受訪民眾曾經使用過「『地政任意門 跨域好厝邊』跨縣市案件代收服務」；有 32.7% 知道該項服務，但未使用過；不知道該項服務的民眾佔 13.7%。曾經使用過及知道但未使用過之民眾共占 85.3%，顯示本所宣導已見成效，未來將持續宣導該項服務，使更多民眾瞭解此項便民措施。

表 32 「地政任意門 跨域好厝邊」跨縣市案件代收服務了解程度統計表

了解程度	曾經使用過	知道，但未使用過	不知道該項服務	未填寫	總計
人數	578	360	151	11	1100
百分比	52.6%	32.7%	13.7%	1.00%	100.0%
	85.3%				

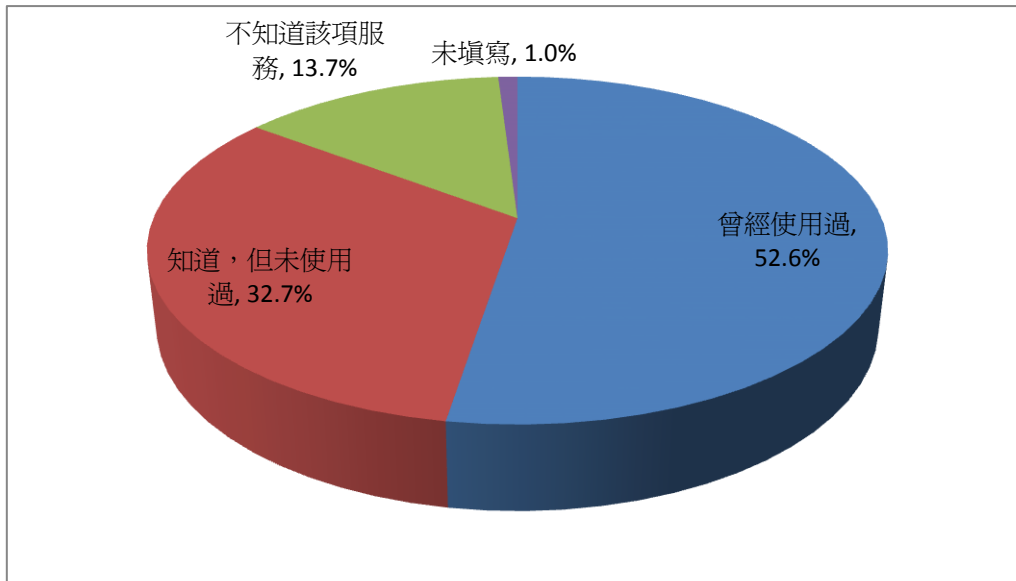


圖 20 對「『地政任意門 跨域好厝邊』跨縣市案件代收服務」了解程度(n=1,100)

(二) 本所網頁成立「多元管道繳納地政規費」

據本次調查顯示，有 39.8%的受訪民眾曾經使用過「多元管道繳納地政規費」；有 45.6%知道該項服務，但未使用過；不知道該項服務的民眾佔 13.2%。曾經使用過及知道但未使用過之民眾共占 85.5%。

表 33 對「多元管道繳納地政規費」了解程度統計表

了解程度	曾經使用過	知道，但未使用過	不知道該項服務	未填寫	總計
人數	438	502	145	15	1100
百分比	39.8%	45.6%	13.2%	1.4%	100.0%
	85.5%				

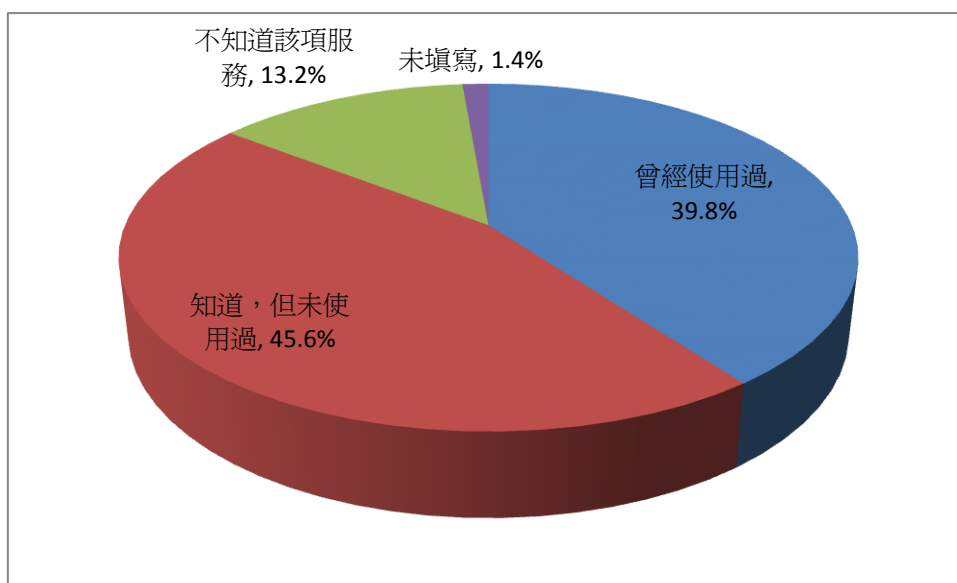


圖 21 對「多元管道繳納地政規費」了解程度 (n=1,100)

(三) 測量溢繳規費現場退還

據本次調查顯示，有 31.1% 的受訪民眾曾經使用過「測量溢繳規費現場退還」；有 48.9% 知道該項服務，但未使用過；不知道該項服務的民眾佔 18.5%。曾經使用過及知道但未使用過之民眾共占 80.0%。

表 34 對「測量溢繳規費現場退還」了解程度統計表

了解程度	曾經使用過	知道，但未使用過	不知道該項服務	未填寫	總計
人數	342	538	204	16	1100
百分比	31.1%	48.9%	18.5%	1.5%	100.0%
	80.0%				

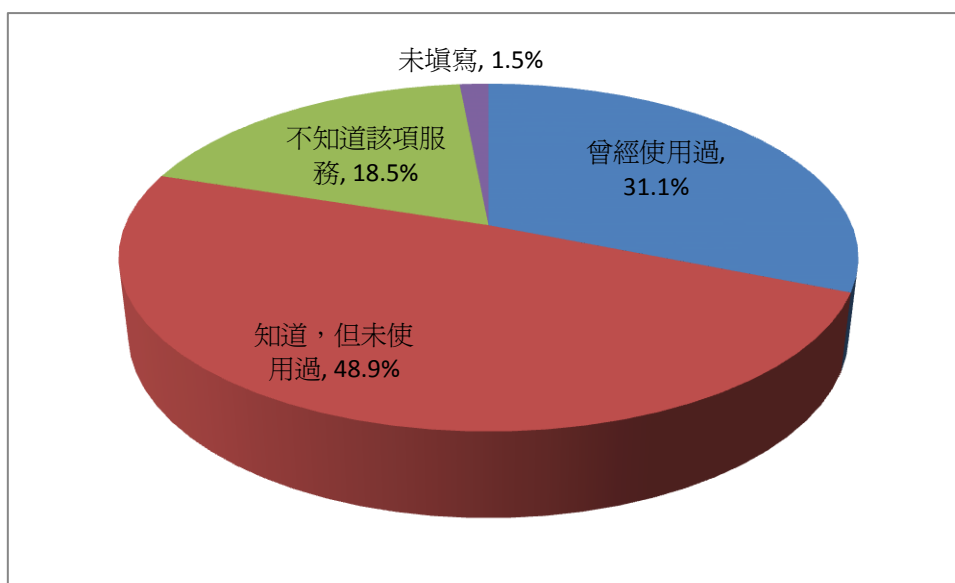


圖 22 對「測量溢繳規費現場退還」了解程度 (n=1,100)

(四) 謄本申請書無紙化，申請謄本免動筆

據本次調查顯示，有 53.5% 的受訪民眾曾經使用過「謄本申請書無紙化，申請謄本免動筆」；有 34.1% 知道該項服務，但未使用過；不知道該項服務的民眾佔 11.2%。曾經使用過及知道但未使用過之民眾共占 87.6%。

表 35 對「謄本申請書無紙化，申請謄本免動筆」了解程度統計表

了解程度	曾經使用過	知道, 但未使用過	不知道該項服務	未填寫	總計
人數	589	375	123	13	1100
百分比	53.5%	34.1%	11.2%	1.2%	100.0%
	87.6%				

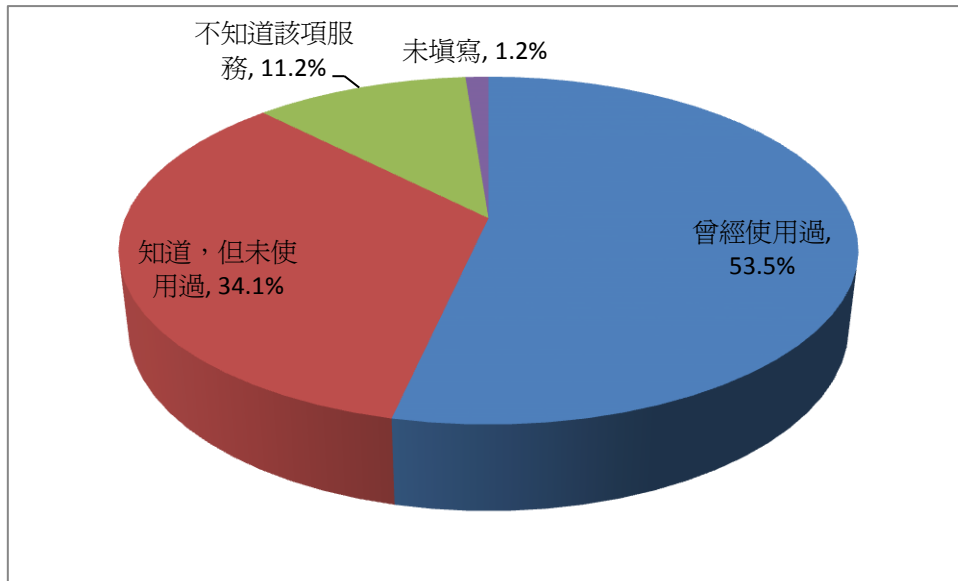


圖 23 對「謄本申請書無紙化，申請謄本免動筆」了解程度 (n=1,100)

(五) 中和地政臉書粉絲團

據本次調查顯示，有 48.4% 的受訪民眾曾經使用過「中和地政臉書粉絲團」；有 33.5% 知道該項服務，但未使用過；不知道該項服務的民眾佔 16.5%。曾經使用過及知道但未使用過之民眾共占 81.9%。

表 36 對「中和地政臉書粉絲團」了解程度統計表

了解程度	曾經使用過	知道，但未使用過	不知道該項服務	未填寫	總計
人數	532	369	181	18	1100
百分比	48.4%	33.5%	16.5%	1.6%	100.0%
	81.9%				

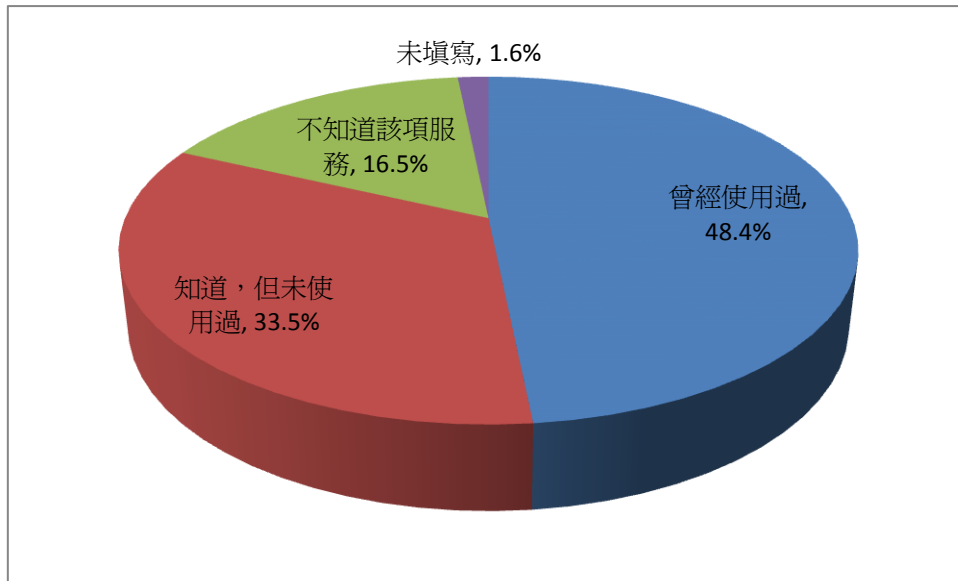


圖 24 對「中和地政臉書粉絲團」了解程度 (n=1,100)

九、受訪民眾對「整體地政業務施政品質」滿意程度

據本次調查顯示，有 91.5% 的受訪民眾給予本所「整體地政業務施政品質」正面評價，其中「很滿意」占 72.2%，「滿意」占 19.3%。此外，有 7.4% 的民眾表示沒意見，另 1.2% 則未填答。由此可知，大多數的受訪民眾認同本所之整體施政品質表現。

表 37 對「整體地政業務施政品質」的滿意度統計表

滿意度	很滿意	滿意	沒意見	不滿意	很不滿意	未填寫	總計
人數	794	212	81	0	0	13	1100
百分比	72.2%	19.3%	7.4%	0.0%	0.0%	1.2%	100%
	91.5%			0.0%			

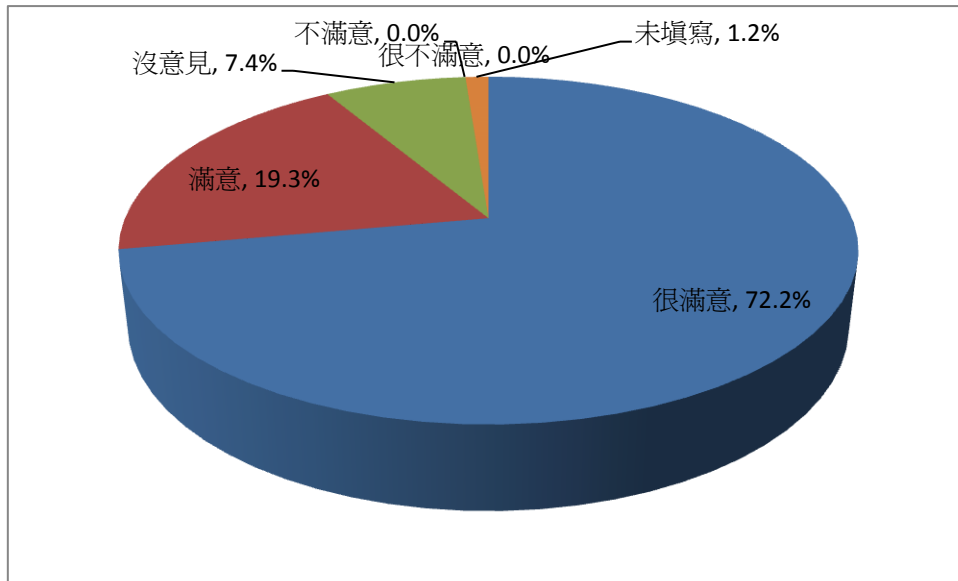


圖 25 受訪民眾對「整體地政業務施政品質」滿意度 (n=1,100)

表 38 103 年及 104 年對「整體地政業務施政品質」的滿意度比較

年度 \ 滿意度	滿意	沒意見	不滿意
103 年	未調查	未調查	未調查
104 年	91.5%	7.4%	0.0%
差異	-	-	-

十、受訪民眾對於本所之相關建議

意見類別	問卷編號	意見內容	檢討及改進回饋
稱讚 與 鼓勵	83	服務非常好，態度親切，辛苦了!加油。	答謝對本所為民服務的肯定。
	84	還不錯!不須建議。	
	120	服務很完善	
	244	服務很好	
	312	櫃檯人員都很辛苦，希望中午休息時間多給他們一點時間。	
	313	加油!你們是最棒!	
	314	加油!	
	321	效率很高，萬分感謝!	
	439	謝謝服務很棒	
	464	設立 QR code 範例本，可延伸資訊連結至相關法令	
	494	很棒	
495	辛苦了!服務很好。		
852	感謝蕭貴連及江宇捷認真指導協助登錄，並遞送茶水，請給予表揚。		
環境相關建議	85	目前都很滿意，唯獨小飛蟲實在不少。	本所業已加強環境清潔，並於一樓服務大廳提供防蚊液供民眾使用。
	86	原本有的機車格，近日又被刪了，導致停車十分不便，根本找不到位置，盼能增加機車格。	本所大門前空間近來被劃設為 U-bike 停駐點，業向交通局反映停車格短少問題，惟基

意見類別	問卷編號	意見內容	檢討及改進回饋
	149	地政事務所服務沒有問題，只是近日所外機車臨停區變更為警用停車格，對騎機車到事務所找不到機車未，有點困擾。	於大眾利益考量，後交通局仍決議建置 U-bike 停靠站。日後若再遇民眾提出停車問題，將詳細向其說明上述原因並請一樓大廳服務人員協助引導至他處停車。
	331	1. 通往地所的周邊路標不明 2. 人員態度和善	目前於周邊主要道路上皆設置有本所路標，惟本所附近亦具許多名稱相似之公務機關，推測民眾可能因此而認為路標不清。
	853	地政外的電梯空間味道很臭，已經很久都不見改善。	本所每日皆由清潔人員妥善整理辦公環境，並定期使用消毒水清潔。推測當日可能因消毒水味道過重造成民眾不適感受。業轉知清潔人員於使用消毒水時注意環境通風，避免此情形之發生。
其他建議	462	能對建物所佔土地加註於建物謄本，如新增法定空地地號	目前建物謄本皆具坐落土地地號資訊，惟若民眾須建物坐落土地之詳細資料，建議可另行調閱土地謄本參考。

陸、結論與建議

一、各選項滿意度結果

滿意度調查結果如下圖所示，受訪者對於「環境舒適整潔」滿意度達 97.4%，為 13 項問題中滿意度最高者；而「服務設施完善」、「動線規劃流暢、各項標示清楚」滿意度次之，顯示本所環境、設備之配置符合民眾需求與期待；另「書表範例符合需求」、「服務人員主動迎賓」及「服務人員解答清楚、專業」滿意度皆達 95% 以上，顯見本所同仁服務態度親切熱忱且能有效解決民眾問題；其餘如「等候時間」、「服務人員主動回應、熱心服務」及「整體地政業務施政品質」滿意度亦皆達 90% 以上；最後線上服務部分包含「網站資訊符合使用需求」、「網站版面配置易於操作」、「線上申辦服務符合使用需求」之滿意度則自 86% 至 89% 不等。針對受訪者對於本所的熱心服務、動線規劃及各項服務設施等項目之高度認同，本所將持續保持並不斷精進，而就滿意度未達 90% 之線上服務部分，本所近來已著手辦理 3A 網站無障礙標章之相關準備工作，並落實定期網站檢視作業，期提供民眾更優良的線上服務品質。

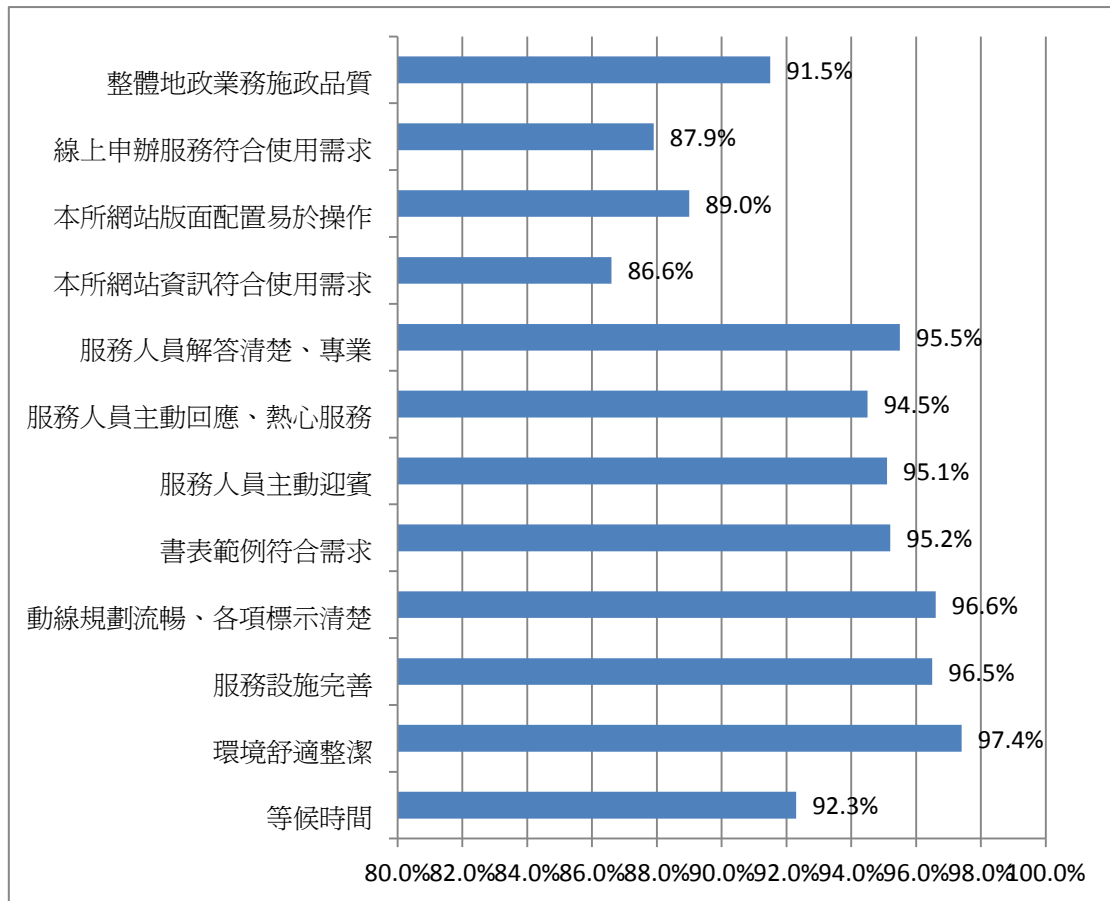


圖 26 104 年度辦公環境暨服務品質滿意度統計圖

二、創新服務民眾了解程度皆在 80% 以上

本次問卷針對「跨縣市案件代收服務」、「多元管道繳納地政規費」、「測量溢繳規費現場退還」、「謄本申請書無紙化，申請謄本免動筆」及「中和地政臉書粉絲團」計 5 項創新服務進行調查，民眾對於各項服務「曾經使用過」加上「知道但未使用過」之比例皆達 80% 以上，較 103 年度必比例 64% 大幅進步，顯示本所對此 5 項創新服務之宣導有初步成效。惟由調查結果觀察仍有部分民眾不知道所調查服務項目，未來將持續舉辦相關施政宣導措施，使更多民眾瞭解各項便民措施內容，以

增加便民措施之使用度。

表 39 創新服務民眾了解程度比較表

創新服務項目	曾經使用過及知道但未使用過	不知道該項服務
跨縣市案件代收服務	85.3%	13.7%
多元管道繳納地政規費	85.5%	13.2%
測量溢繳規費現場退還	80.0%	18.5%
謄本申請書無紙化，申請謄本免動筆	87.6%	11.2%
中和地政臉書粉絲團	81.9%	16.5%

三、103 年及 104 年滿意度比較

本次調查滿意度與去年相比微幅下降約 3.1%，然不滿意度部分降低約 0.07%。而今(104)年度滿意度下降較多的項目為「等待時間」、「服務人員主動回應」及「線上申辦服務符合使用需求」三項，針對「等待時間」部分，本所於一樓大廳配置主管輪值桌及值星官，隨時留意一樓服務大廳狀況，若察覺民眾等待人數較多時，將會機動調配櫃檯人力以為因應；而於「服務人員主動回應」部分，本所已於各大會議中向同仁宣導服務禮儀及積極度之重要性，並辦理多場服務禮儀及專業知能教育訓練，期提升本所同仁之服務品質；「線上申辦服務符合使用需求」之提升上，本所目前業已配合地政局推辦各項線上申辦服務，未來將透過標竿學習等向外學習

方式精進此領域服務，以達成所有民眾皆滿意為目標，持續努力及成長。

於問卷設計部分，鑑於今(104)年度問卷調查中，各項問題填答「沒意見」者比例上升，為有效探查民意，於下年度問卷調查表單設計時，將刪除「沒意見」選項，以增加問卷回饋效益，藉由充分收集民眾意見作為本所改善、進步的原動力。

表 40 103 年度及 104 年度滿意度比較

年度		103 年		104 年		滿意度變動	不滿意度變動
滿意度		滿意(含很滿意)	不滿意(含很不滿意)	滿意(含很滿意)	不滿意(含很不滿意)		
作業效率	等待時間	96.5%	0.5%	92.3%	0.1%	-4.2%	-0.4%
洽公環境	環境舒適整潔	97.9%	0.2%	97.4%	0.0%	-0.5%	-0.2%
	服務設施完善	97.3%	0.0%	96.5%	0.0%	-0.8%	0.0%
	動線規劃流暢	97.6%	0.1%	96.6%	0.0%	-1.0%	-0.1%
	書表範例符合需求	95.5%	0.2%	95.2%	0.0%	-0.3%	-0.2%
服務禮儀	服務人員主動迎賓	98.0%	0.0%	95.1%	0.0%	-2.9%	0.0%
	服務人員主動回應	99.0%	0.0%	94.5%	0.0%	-4.5%	0.0%
服務專業性	服務人員解答清楚	99.0%	0.0%	95.5%	0.0%	-3.5%	0.0%

線上服務	本所網站資訊符合使用需求	92.6%	0.3%	86.6%	0.2%	-6.0%	-0.1%
	本所網站版面配置易於操作	92.8%	0.3%	89.0%	0.2%	-3.8%	-0.1%
	線上申辦服務符合使用需求	92.9%	0.0%	87.9%	0.3%	-5.0%	0.3%
整體地政業務施政品質滿意度		未調查	未調查	91.5%	0.0%	-	-
平均滿意度		96.3%		93.2%		-3.1%	-0.07%