

新北市中和地政事務所  
103 年度辦公環境暨服務品質  
滿意度調查成果報告



中華民國 103 年 9 月



## 目錄

壹、依據.....	1
貳、目的.....	1
參、主辦機關及調查機構.....	1
肆、調查方式.....	1
一、 調查對象.....	1
二、 有效樣本數.....	1
三、 調查期間.....	1
四、 調查方法.....	2
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、問卷內容統計資料與分析.....	7
(一) 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.....	12
(四) 受訪民眾對「書表範例符合需求」滿意程度.....	13
四、受訪民眾對本所的洽公服務禮儀滿意度分析.....	15
(一) 受訪民眾對「服務人員主動迎賓」滿意程度.....	15
(二) 受訪民眾對「服務人員主動回應、熱心服務」滿意程度.....	16
(四) 受訪民眾對「服務人員解答清楚、專業」滿意程度.....	18
五、受訪民眾對本所的線上服務滿意度分析.....	19
(一) 受訪民眾本所網站資訊使用經驗.....	19
(二) 受訪民眾對本所網站資訊符合使用需求滿意度.....	20
(三) 受訪民眾對本所網站版面配置之操作經驗.....	21
(四) 受訪民眾對本所網站版面配置之操作滿意度.....	22
(五) 受訪民眾線上申辦服務使用經驗.....	23
(六) 受訪民眾對線上申辦服務滿意度.....	24
六、受訪民眾對創新服務了解程度調查.....	26

(一) 測量溢繳規費可現場退還 .....	26
(二) 本所網頁成立「雙和房市情報站」 .....	27
七、受訪民眾對於本所之相關建議.....	28
<b>陸、結論與建議.....</b>	<b>31</b>
一、各選項滿意度結果.....	31
二、102 年及 103 年滿意度比較 .....	33
三、各項滿意度大部分上升.....	33
四、民眾對辦理業務等待時間及洽公文件各項指標很滿意的比例 皆在 95%以上 .....	34
五、民眾對洽公環境各項指標滿意度皆在 97%以上 .....	35
六、民眾對服務人員服務品質各項指標滿意度皆達 98%以上 .	35
七、民眾對線上服務品質各項指標滿意度皆達 92%以上 .....	36
八、創新服務民眾了解程度皆在 64%以上 .....	37
九、發送文宣品民眾詢問度高.....	38
十、落實親民服務政策理念.....	38

## 調查摘要

一、民眾對於洽公等待時間的滿意度：96.5%。

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：97.9%。

2. 受訪民眾對於本所洽公環境「服務設施完善」的滿意度：97.3%。

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：97.6%。

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：95.5%。

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：98.0%。

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：99.0%。

3. 受訪民眾對於本所「服務人員解答清楚、專業」的滿意度：99.0%。

四、線上服務滿意度

1. 有 64.3%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：92.6%。

2. 有 63.3%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：92.8%。

3.有 58.6%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：

92.9%。

#### 五、創新服務民眾了解程度調查

1.知道本所提供「測量溢繳規費可現場退還」服務：64.8%。

2.知道本所網頁成立「雙和房市情報站」服務：65.6%。

## 成長率分析表

年度		102 年		103 年		成長率
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	96.3%	0.0%	96.5%	0.5%	0.2%
辦公環境	環境綠美化	97.0%	0.0%	未調查		-
	環境舒適整潔	97.6%	0.0%	97.9%	0.2%	0.3%
	服務設施完善	98.0%	0.0%	97.3%	0.0%	-0.7%
	動線規劃流暢	97.3%	0.0%	97.6%	0.1%	0.3%
	各項(樓層)標示清楚	97.3%	0.0%	未調查		-
洽公文件	書表範例符合需求	96.1%	0.0%	95.5%	0.2%	-0.6%
	文宣符合需求	95.3%	0.0%	未調查		-
服務品質	服務人員主動迎賓	98.7%	0.0%	98.0%	0.0%	-0.7%
	協助檢查應備文件	97.8%	0.0%	未調查		-
	服務人員主動回應	98.8%	0.0%	99.0%	0.0%	0.2%
	服務人員解答清楚	98.9%	0.0%	99.0%	0.0%	0.1%
線上服務	本所網站資訊符合使用需求	未調查		92.6%	0.3%	-
	本所網站版面配置易於操作	未調查		92.8%	0.3%	-
	線上申辦服務符合使用需求	90.3%	0.1%	92.9%	0.0%	2.6%
整體地政業務施政品質滿意度		96.2%	0.0%	未調查		-
平均滿意度		96.6%		96.3%		-0.3%

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) / 上年度平均服務滿意度 \* 100%。

**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 103 年 3 月 10 日至 3 月 21 日及 7 月 21 日至 8 月 8 日，共計 6 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 45.0%，女性占 51.9%。

表 2 性別統計表

性別	男	女	未填寫
人數	495	571	34
百分比	45.0%	51.9%	3.1%

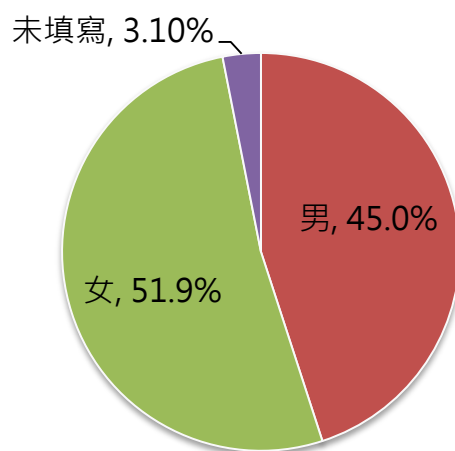


圖 1 受訪者性別分析 (n=1,100)

## (二) 年齡

根據本次調查結果顯示，受訪者 20 歲以下占 1.1%，21 至 30 歲占 13.4%，31 至 40 歲占 21.3%，41 至 50 歲占 26.1%，51 至 60 歲占 23.5%，60 歲以上占 13.5%，未填寫者占 1.2%。

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	12	147	234	287	258	149	13
百分比	1.1%	13.4%	21.3%	26.1%	23.5%	13.5%	1.2%

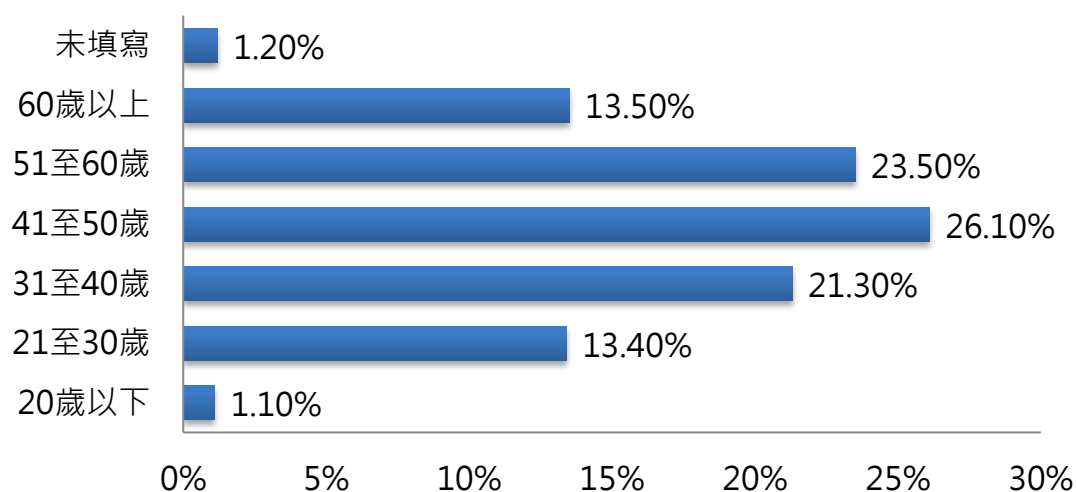


圖 2 受訪者年齡分析 (n=1,100)

### (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 3.0%，國（初）中學歷占 4.0%，高中職學歷占 28.6%，大學（專）學歷占 51.2%，研究所以上學歷占 8.7%，未填寫者占 4.5%。

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	33	44	315	563	96	49
百分比	3.0%	4.0%	28.6%	51.2%	8.7%	4.5%

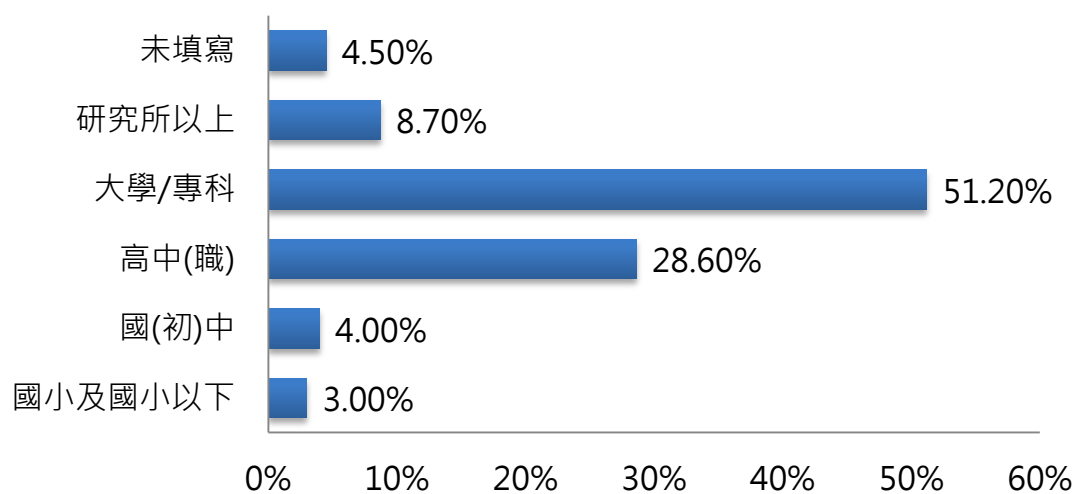


圖 3 受訪者教育程度分析 (n=1,100)

#### (四) 職業類別

根據本次調查結果顯示，受訪者為地政士者占 13.9%，為不動產經紀及估價業者占 4.6%，為工商金融業者占 15.1%，為軍公教者占 13.2%，為自由業者占 18.2%，其他占 24.2%。

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	153	51	166	145	200	266	119
百分比	13.9%	4.6%	15.1%	13.2%	18.2%	24.2%	10.8%

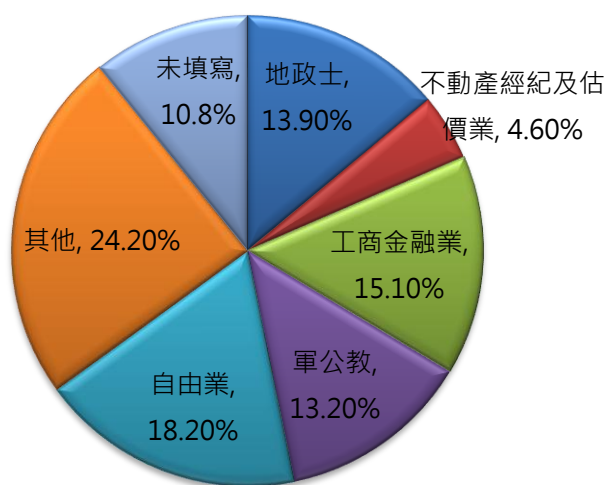


圖 4 受訪者職業類別分析 (n=1,100)

## 二、問卷內容統計資料與分析

### (一) 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 35.1%，辦理「登記案件」的民眾占 28.3%，辦理「測量案件」的民眾占 5.0%，辦理「地價業務」的民眾占 6.6%，辦理「諮詢業務」的民眾占 20.1%，而辦理「其他」服務的民眾占 5.0%。

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	432	348	61	81	247	62
百分比	35.1%	28.3%	5.0%	6.6%	20.1%	5.0%

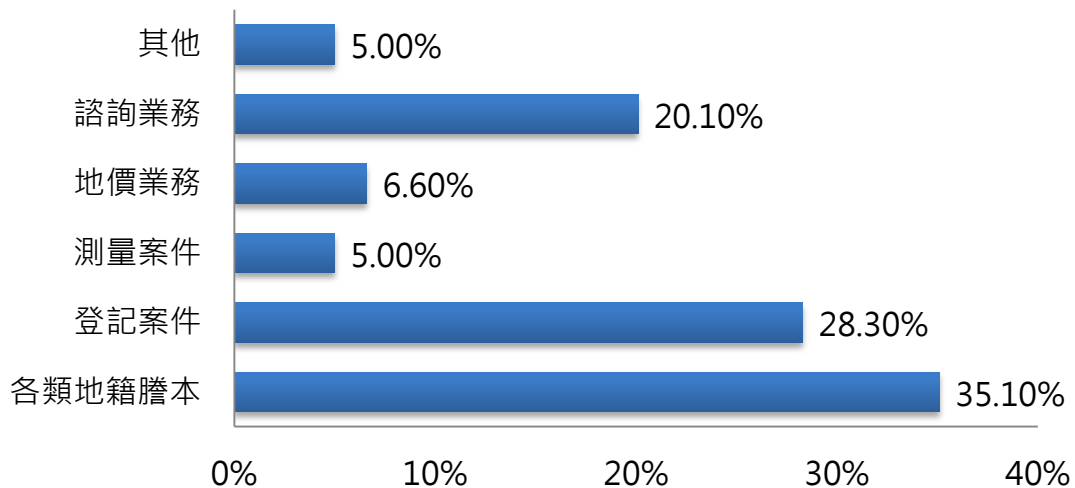


圖 5 受訪民眾至本所辦理之業務項目 (n=1,231)

### 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 96.5% 的受訪民眾給予正面評價，其中「很滿意」占 60.8%，「滿意」占 35.7%。此外，有 2.7% 沒意見，以及 0.6% 的不滿意。

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	669	393	30	1	5	2	1100
百分比	60.8%	35.7%	2.7%	0.1%	0.5%	0.2%	100%
	96.5%						

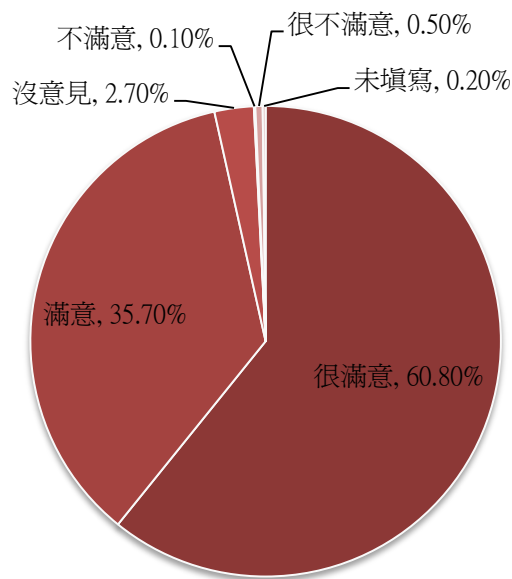


圖 6 受訪民眾對等候時間滿意度 (n=1,100)

表 8 102 年及 103 等候時間滿意度比較

年度 \ 滿意度	滿意	沒意見	不滿意
102 年	96.3%	3.7%	0%
103 年	96.5%	2.7%	0.6%
差異	+0.2%	-1%	+0.6%

#### 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 97.9% 的受訪民眾給予「環境舒適整潔」正面評價，其中「很滿意」占 66.9%，「滿意」占 31.0%。此外，有 1.9% 的民眾表示沒意見，以及 0.2% 的不滿意。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。

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	總計
人數	736	341	21	2	0	1,100
百分比	66.9%	31.0%	1.9%	0.2%	0.0%	100%
	97.9%			0.2%		

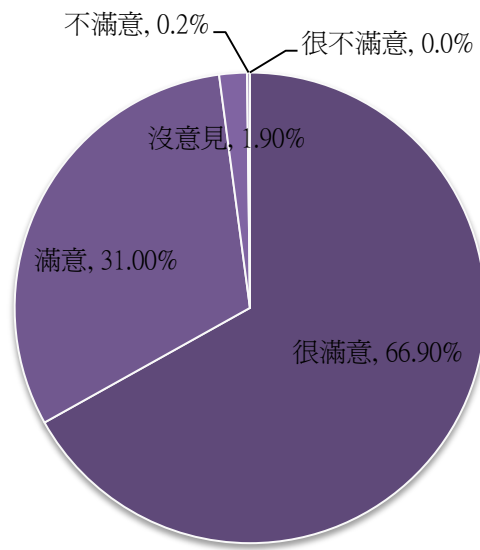


圖 7 受訪民眾對於「環境舒適整潔」滿意度 (n=1,100)

表 10 102 年及 103 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
102 年	97.6%	2.4%	0%
103 年	97.9%	1.9%	0.2%
差異	+0.3%	-0.5%	+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 97.3% 的受訪民眾給予「服務設施完善」正面評價，其中「很滿意」占 65.5%，「滿意」占 31.7%。此外，有 2.7% 的民眾表示沒意見。由此可知，大多數的受訪民眾認同本所各項服務設施完善。

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	總計
人數	721	349	30	0	0	1,100
百分比	65.5%	31.7%	2.7%	0.0%	0.0%	100%
	97.3%			0%		

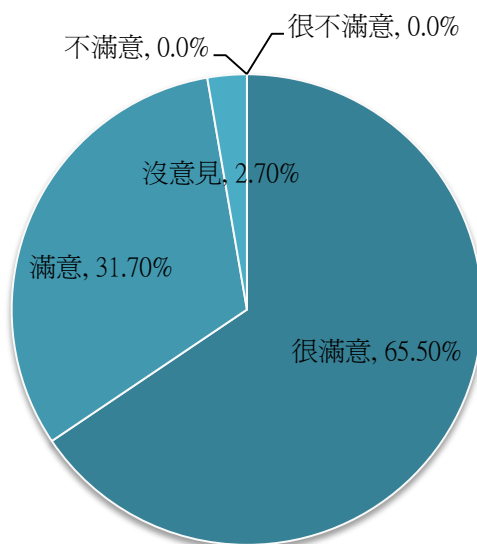


圖 8 受訪民眾對於「服務設施完善」滿意度 (n=1,100)

表 12 102 年及 103 年對「服務設施完善」的滿意度比較

年度 \ 滿意度	滿意	沒意見	不滿意
102 年	98%	2%	0%
103 年	97.3%	2.7%	0%
差異	-0.7%	+0.7%	-

(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 97.6% 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 63.5%，「滿意」占 34.1%。此外，有 2.3% 的民眾表示沒意見，以及 0.1% 的不滿意。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。

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	總計
人數	699	375	25	1	0	1,100
百分比	63.5%	34.1%	2.3%	0.1%	0.0%	100%
	97.6%			0.1%		

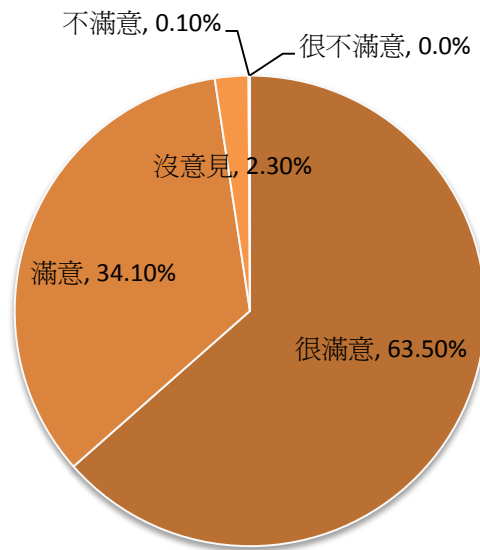


圖 9 受訪民眾對於「動線規劃流暢、各項標示清楚」滿意度 (n=1,100)

表 14 102 年及 103 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
102 年	97.3%	2.7%	0%
103 年	97.6%	2.3%	0.1%
差異	+0.3%	-0.4%	+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 95.5% 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 61.2%，「滿意」占 34.4%。此外，有 4.3% 的民眾表示沒意見，以及 0.2% 的不滿意。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。

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	總計
人數	673	378	47	2	0	1,100
百分比	61.2%	34.4%	4.3%	0.2%	0.0%	100%
	95.5%			0.2%		

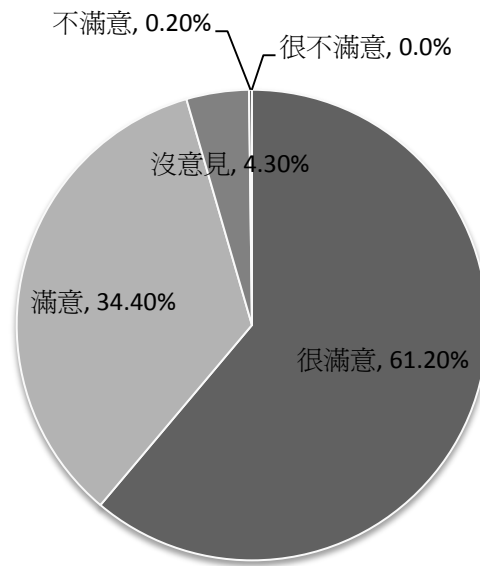


圖 10 受訪民眾對於「書表範例符合需求」滿意度 (n=1,100)

表 16 102 年及 103 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
102 年	96.1%	3.9%	0%
103 年	95.5%	4.3%	0.2%
差異	-0.6%	+0.4%	+0.2%

#### 四、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 98.0% 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 68.8%，「滿意」占 29.2%。此外，有 2.0% 的民眾表示沒意見。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。

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	總計
人數	757	321	22	0	0	1,100
百分比	68.8%	29.2%	2.0%	0.0%	0.0%	100%
	98.0%			0%		

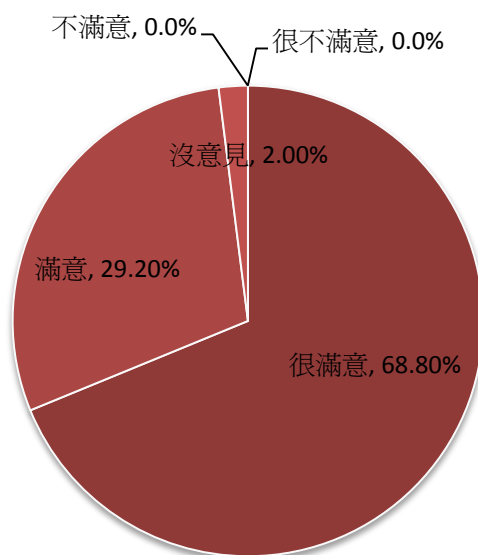


圖 11 受訪民眾對於「服務人員主動迎賓」滿意度 (n=1,100)

表 18 102 年及 103 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
102 年	98.7%	1.3%	0%
103 年	98.0%	2.0%	0%
差異	-0.7%	+0.7%	-

(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 99% 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 68.5%，「滿意」占 30.5%。此外，有 1% 的民眾表示沒意見。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 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	總計
人數	753	336	11	0	0	1,100
百分比	68.5%	30.5%	1.0%	0.0%	0.0%	100%
	99.0%			0%		

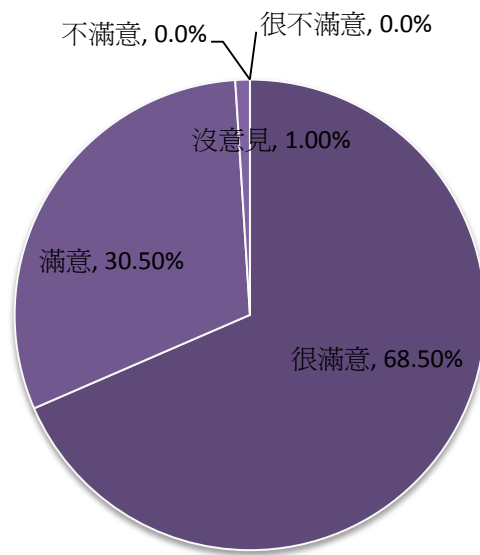


圖 12 受訪民眾對於「服務人員主動回應、熱心服務」滿意度 (n=1,100)

表 20 102 年及 103 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
102 年	98.8%	1.2%	0%
103 年	99%	1%	0%
差異	+0.2%	-0.2%	-

(四) 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 97.5% 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 66.6%，「滿意」占 30.9%。此外，有 2.5% 的民眾表示沒意見。由此可知，大多數的受訪民眾認同本所服務人員解答清楚、專業。

表 21 對「服務人員解答清楚、專業」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	733	340	27	0	0	1,100
百分比	66.6%	30.9%	2.5%	0.0%	0.0%	100%
	97.5%			0%		

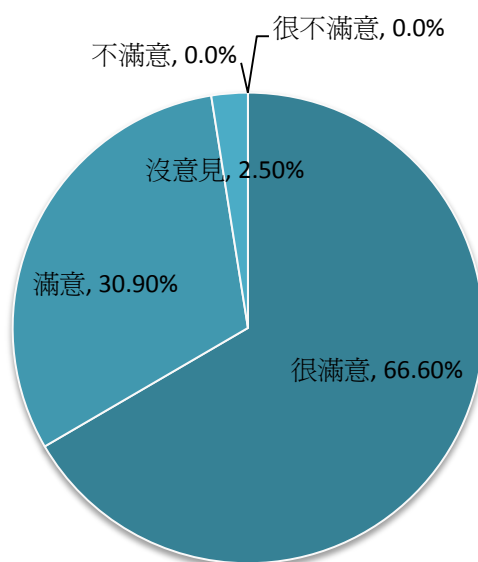


圖 13 受訪民眾對於「服務人員解答清楚、專業」滿意度 (n=1,100)

表 22 102 年及 103 年對「服務人員解答清楚、專業」的滿意度比較

年度 \ 滿意度	滿意	沒意見	不滿意
102 年	98.9%	1.1%	0%
103 年	97.5%	2.5%	0%
差異	-1.4%	+1.4%	-

## 五、受訪民眾對本所的線上服務滿意度分析

### (一) 受訪民眾本所網站資訊使用經驗

本次調查詢問受訪民眾是否使用過本所之網站。結果顯示有 64.3% 的民眾有使用經驗，35.7% 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	707	393
百分比	64.3%	35.7%

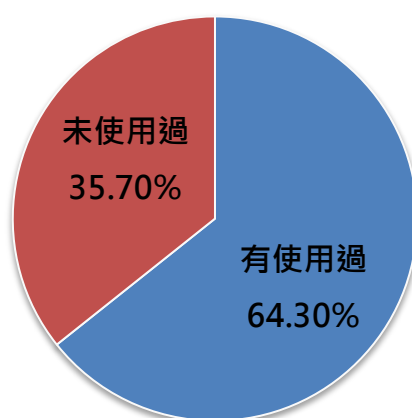


圖 14 受訪民眾使用本所網站之經驗 (n=1,100)

## (二) 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 92.6% 的受訪民眾給予正面評價，其中「很滿意」占 53.7%，「滿意」占 38.9%。此外，有 7.1% 的受訪民眾表示沒意見，以及 0.3% 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。

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	380	275	50	2	0	707
百分比	53.7%	38.9%	7.1%	0.3%	0.0%	100%
	92.6%			0.3%		

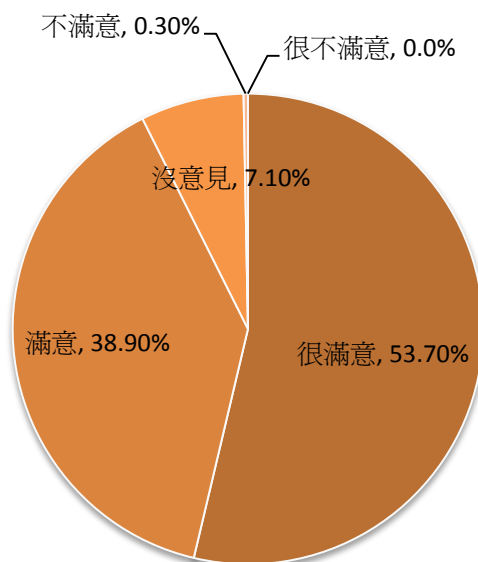


圖 15 受訪民眾對於「本所網站資訊符合使用需求」滿意度 (n=707)

表 25 102 年及 103 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
102 年	未調查	未調查	未調查
103 年	92.6%	7.1%	0.3%
差異	-	-	-

(三) 受訪民眾對本所網站版面配置之操作經驗

根據本次調查結果顯示，詢問受訪民眾是否使用過本所之網站。有 63.3% 的民眾有使用經驗，36.7% 沒有使用經驗。

表 26 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	696	404
百分比	63.3%	36.7%

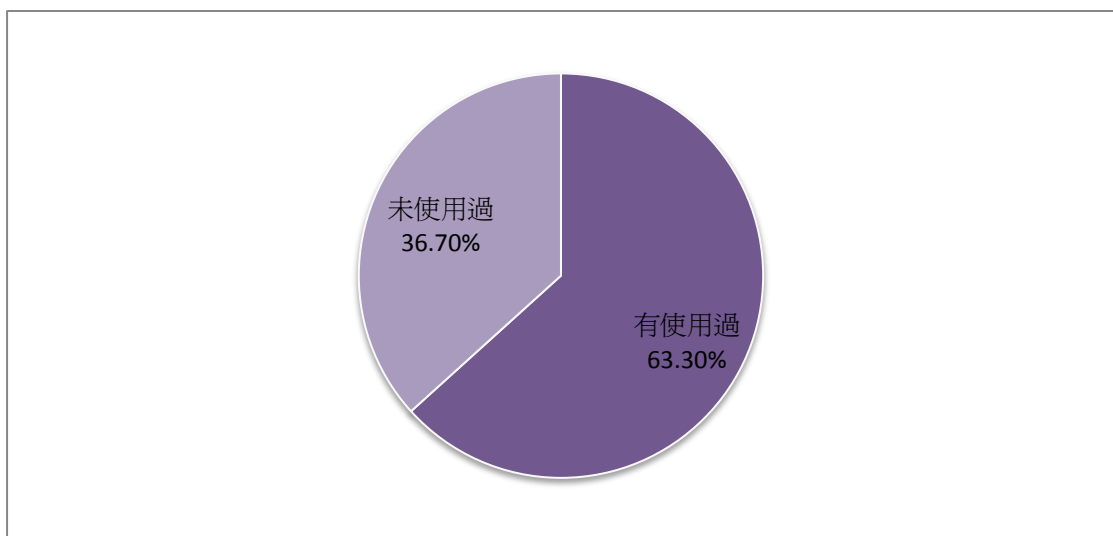


圖 16 受訪民眾使用本所網站之經驗 (n=1,100)

#### (四) 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 92.8% 的受訪民眾給予正面評價，其中「很滿意」占 56.0%，「滿意」占 36.8%。此外，有 6.9% 的受訪民眾表示沒意見，以及 0.3% 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。

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	390	256	48	2	0	696
百分比	56.0%	36.8%	6.9%	0.3%	0.0%	100%
	92.8%			0.3%		

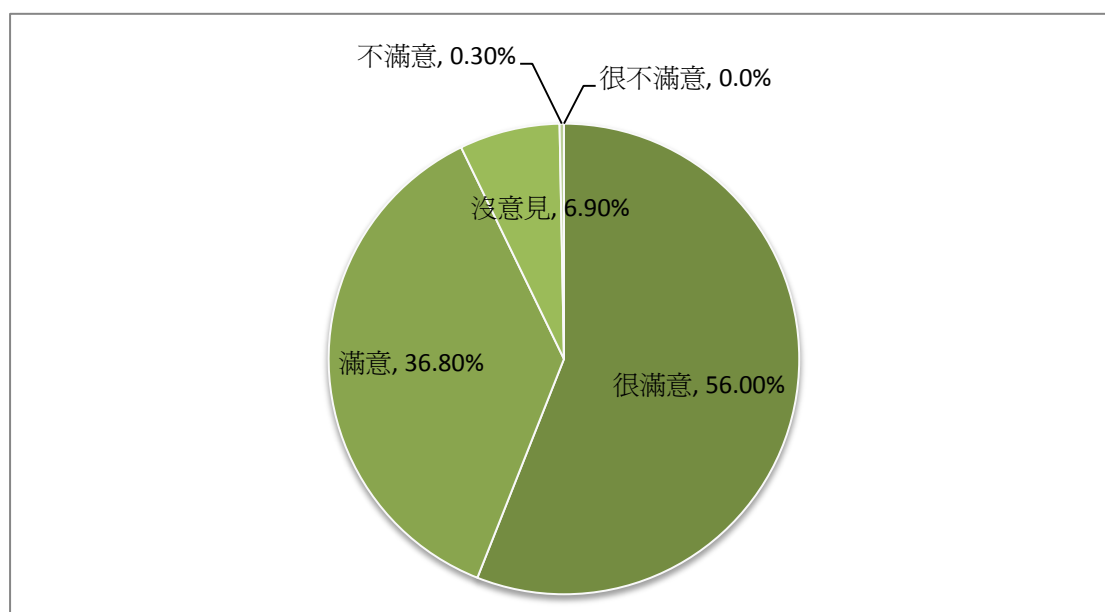


圖 17 受訪民眾對於「本所網站版面配置之操作」滿意度 (n=696)

表 28 102 年及 103 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
102 年	未調查	未調查	未調查
103 年	92.6%	7.1%	0.3%
差異	-	-	-

(五) 受訪民眾線上申辦服務使用經驗

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 58.6% 的民眾有使用經驗，41.4% 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	645	455
百分比	58.6%	41.4%

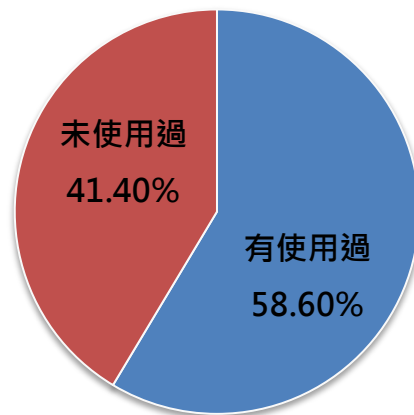


圖 18 受訪民眾使用線上申辦服務之經驗 (n=1,100)

### (六) 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 92.9% 的受訪民眾給予正面評價，其中「很滿意」占 58.0%，「滿意」占 34.9%。此外，有 7.1% 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。

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	374	225	46	0	0	645
百分比	58.0%	34.9%	7.1%	0.0%	0.0%	100%
	92.9%			0.0%		

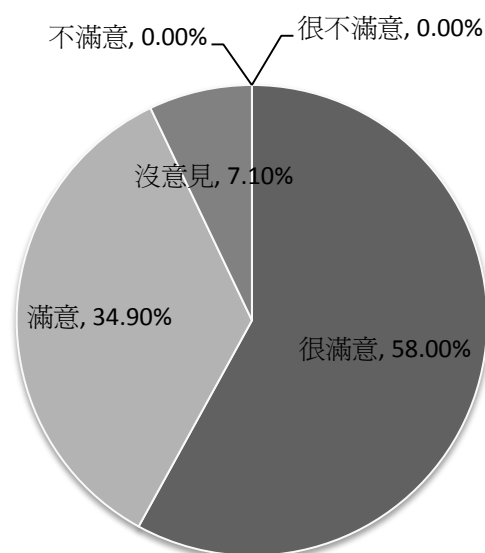


圖 19 受訪民眾對於「線上申辦服務符合使用需求」滿意度 (n=645)

表 31 102 年及 103 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
102 年	90.3%	9.6%	0.1%
103 年	92.9%	7.1%	0.0%
差異	+2.6%	-2.5%	-0.1%

## 六、受訪民眾對創新服務了解程度調查

### (一) 測量溢繳規費可現場退還

據本次調查顯示，有 17.3%的受訪民眾曾經使用過「測量溢繳規費可現場退還」；有 47.5%知道該項服務，但未使用過；不知道該項服務的民眾佔 35.1%。曾經使用過及知道但未使用過之民眾共占 64.8%，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 對「測量溢繳規費可現場退還」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
人數	190	523	387
百分比	17.3%	47.5%	35.2%
	64.8%		

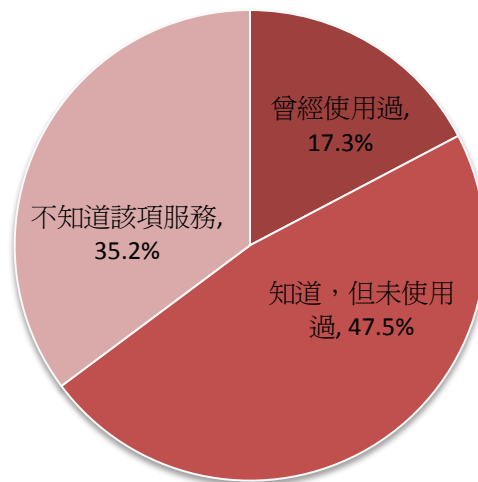


圖 20 對「測量溢繳規費可現場退還」了解程度 (n=1,100)

(二) 本所網頁成立「雙和房市情報站」

據本次調查顯示，有 20.8%的受訪民眾曾經使用過「雙和房市情報站」；有 44.8%知道該項服務，但未使用過；不知道該項服務的民眾佔 34.4%。曾經使用過及知道但未使用過之民眾共占 65.6%。

表 33 對「雙和房市情報站」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
人數	229	493	378
百分比	20.8%	44.8%	34.4%
	65.6%		

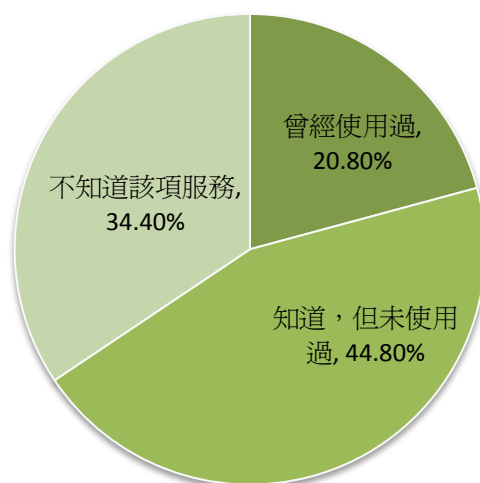


圖 21 對「雙和房市情報站」了解程度 (n=1,100)

## 七、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	003	人員服務熱忱，專業有效率。	答謝對本所為民服務的肯定。
	084	服務人員親切有禮，繼續維持。	
	132	棒！	
	141	2 號服務親切，環境舒適	
	142	服務品質很好	
	157	服務中心的人員熱心又專業	
	194	服務很好	
	196	OK	
	213	謝您們協助幫忙	
	215	謝謝貴所親切的服務	
	225	態度親切	
	229	加油	
	247	繼續保持	
	252	繼續努力	
	253	政府環境的改變很好便民，謝謝妳們	
	262	10 號陳美君非常感謝	
	275	很棒！請加油，謝謝	
	299	境明亮，服務快速優良)	
	326	GOOD	
	327	很好、親切	
338	有大改善，越來越好！		

意見類別	問卷編號	意見內容	檢討及改進回饋
	352	良好	
	353	服務佳，賓至如歸	
	364	繼續加油	
	389	至目前貴所的服務品質一直在進步，提升地政業務人員的形象，加油！	
	406	加油	
	448	繼續保持	
	450	整體服務非常好，令人滿意	
	463	態度親切、動作敏捷，很棒！！	
	464	服務人員非常棒，辛苦了！	
	465	感恩	
	502	快速,親切	
	507	謝謝你們,加油!	
	511	very good	
	530	服務很好,加油!	
	610	大家辛苦,謝謝!有禮物可以拿	
	617	OK	
	623	人員的服務都非常的棒又細心 謝謝辛苦了!	
	666	服務中心人員熱心解說,具服務熱忱	
	735	一 F 櫃台人員與志工服務非常好	
	744	服務態度誠懇!滿意!	
	813	服務迅速,工作人員親切。讚	

意見類別	問卷編號	意見內容	檢討及改進回饋
	819	整體服務都相當不錯 很親切	
	820	現狀就很好	
	827	網站資訊清楚,地標清楚	
	837	感覺很親切	
	839	2 號櫃檯人員服務很好,態度親切	
	840	繼續保持	
	853	很棒的服務	
	1028	親切,可愛,服務好	
網站資訊	007	網站上的資訊需清晰明瞭，讓民眾易於查詢	本所網站已於 103 年度 8 月進行改版，將提供民眾更便利的資訊與服務。
其他建議	810	可增設法律諮詢,可即時解疑惑,及指導後續之處理途徑或方式。	本所服務中心提供地政士志工服務，因須配合地政士空閒時段排班，故部分時段無地政士人力可供安排諮詢服務；可由本所服務中心同仁提供替代性諮詢服務。

意見類別	問卷編號	意見內容	檢討及改進回饋
	913	哺乳室用品不完善，尿布無尺寸大小、幼兒圖書館內有點亂。加強宣導線上服務，thanks！	本所哺乳室設施及用品齊全，為解決民眾急需，故提供單一尺寸尿布供民眾急用時取用；後續將加強注意兒童閱覽區之整潔。 已利用本所臉書、部落格及LED 跑馬燈等各項管道推廣本所各項便民服務。

## 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「服務人員主動回應、熱心服務」及「解答清楚、專業」滿意度達 99.0%，為 11 項問題中滿意度最高，顯示本所同仁於回應民眾問題的親切熱忱非常足夠；次高為「主動迎賓」，達 98.0%，其次依序為「環境舒適整潔」、「服務設施完善」及「動線流暢、標示清楚」，滿意度皆達 97.0% 以上，受訪者對於本所的熱心服務、動線規劃及各項服務設施等皆高度認同，受民眾肯定的部份應持續保持，並不斷精進，提供民眾更優質的服務。

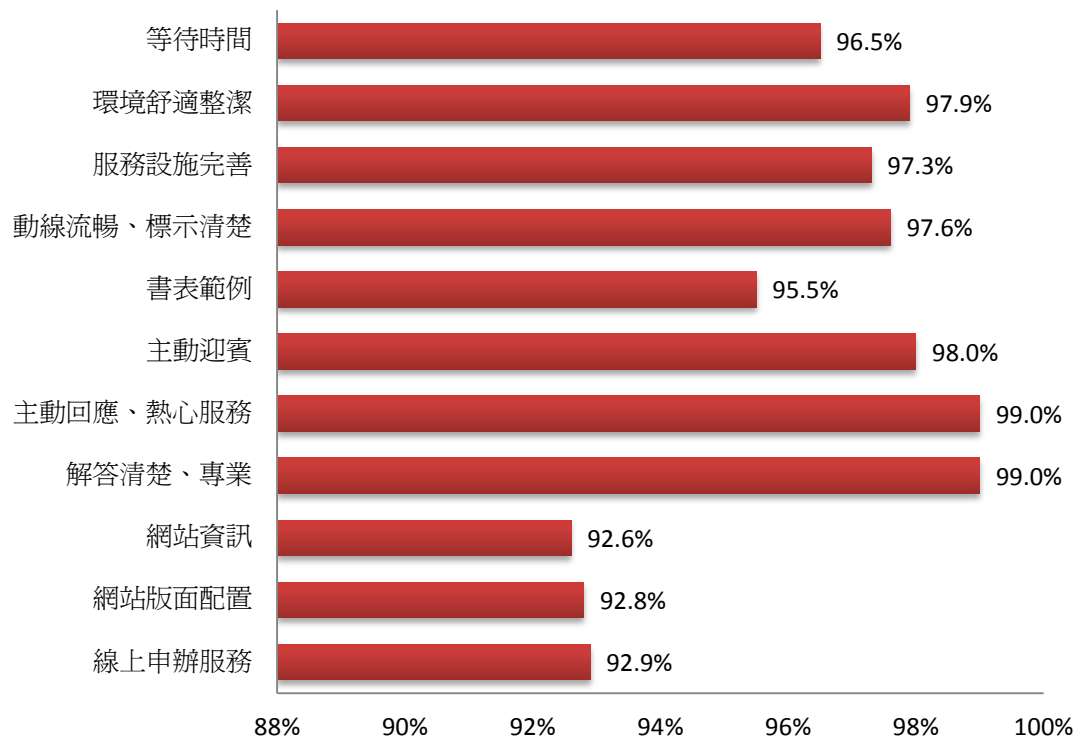


圖 22 103 年度辦公環境暨服務品質滿意度統計圖

## 二、102 年及 103 年滿意度比較

年度		102 年		103 年		成長率
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	96.3%	0.0%	96.5%	0.5%	0.2%
辦公環境	環境綠美化	97.0%	0.0%	未調查		-
	環境舒適整潔	97.6%	0.0%	97.9%	0.2%	0.3%
	服務設施完善	98.0%	0.0%	97.3%	0.0%	-0.7%
	動線規劃流暢	97.3%	0.0%	97.6%	0.1%	0.3%
	各項(樓層)標示清楚	97.3%	0.0%	未調查		-
洽公文件	書表範例符合需求	96.1%	0.0%	95.5%	0.2%	-0.6%
	文宣符合需求	95.3%	0.0%	未調查		-
服務品質	服務人員主動迎賓	98.7%	0.0%	98.0%	0.0%	-0.7%
	協助檢查應備文件	97.8%	0.0%	未調查		-
	服務人員主動回應	98.8%	0.0%	99.0%	0.0%	0.2%
	服務人員解答清楚	98.9%	0.0%	99.0%	0.0%	0.1%
線上服務	本所網站資訊符合使用需求	未調查		92.6%	0.3%	-
	本所網站版面配置易於操作	未調查		92.8%	0.3%	-
	線上申辦服務符合使用需求	90.3%	0.1%	92.9%	0.0%	2.6%
整體地政業務施政品質滿意度		96.2%	0.0%	未調查		-
平均滿意度		96.6%		96.3%		-0.3%

## 三、各項滿意度大部分上升

本次調查滿意度大部分呈上升的趨勢，顯示本所在為民服

務所做的努力，受到民眾肯定；不滿意的部份，在「等待時間」項目有 6 位民眾勾選不滿意、「環境舒適整潔」有 2 位民眾勾選不滿意、「動線規劃流暢」有 1 位民眾勾選不滿意、「書表範例符合需求」有 2 位民眾勾選不滿意、「網站資訊符合使用需求」及「網站版面配置易於操作」項目各有 2 位民眾勾選不滿意，但除哺乳室用品齊全度及網站資訊民眾瞭解程度外皆無提出相關建議。本所將以所有民眾皆滿意為目標，持續努力及精進。

#### 四、民眾對辦理業務等待時間及洽公文件各項指標很滿意的比例皆在 95%以上

民眾對於洽辦業務的等待時間表示正面評價的比例為 96.5%，對於書表範例需求滿意度在 95%以上，顯示大部分民眾對於本所的處理效率及洽公文件感到很滿意。

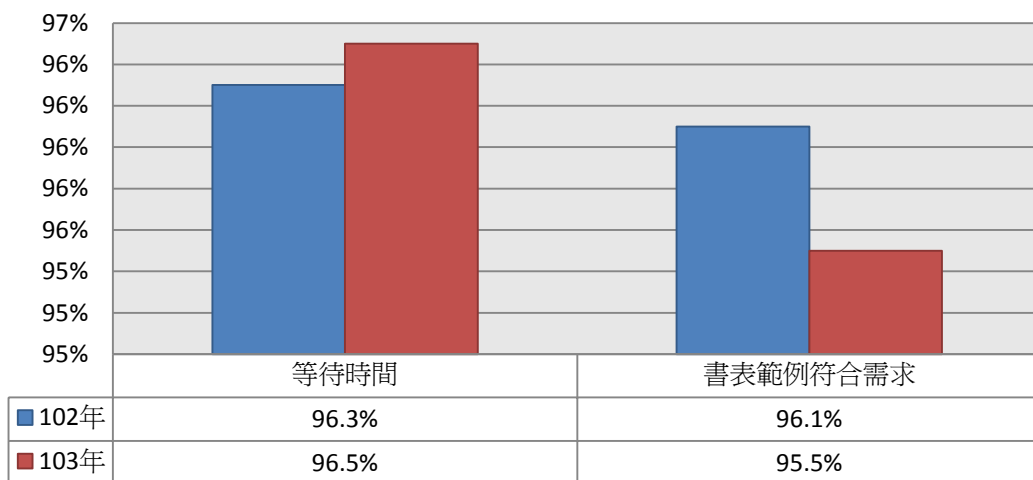


圖 23 受訪民眾對本所等待時間與洽公文件滿意度

## 五、民眾對洽公環境各項指標滿意度皆在 97%以上

對於本所的洽公環境民眾表示正面評價的比例分別為環境舒適整潔（97.9%），服務設施完善（97.3%），動線規劃流暢、標示清楚（97.6%），與 102 年度相較除服務設施完善稍降 0.7%外，其餘皆上升 0.3%。顯示大部分民眾對於本所的洽公環境感很滿意，在洽公環境上將繼續加強設施完善。

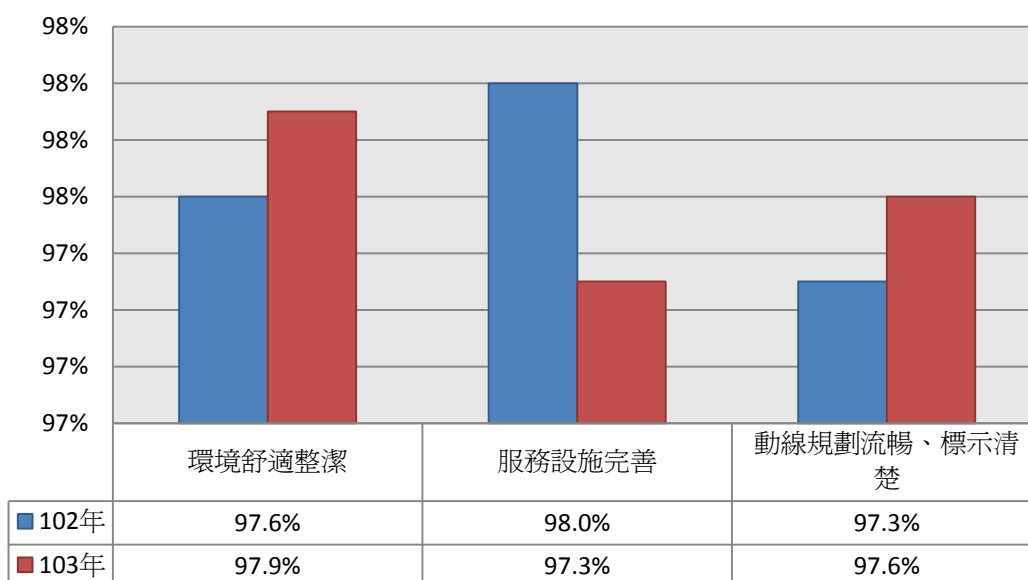


圖 29 受訪民眾對本所洽公環境滿意度

## 六、民眾對服務人員服務品質各項指標滿意度皆達 98%以上

對於本所的服務人員服務品質，民眾感到滿意的比例皆達 98%以上。顯示本所同仁皆有良好的親切態度及專業的知識，讓前來洽公的民眾感到非常安心及信任，且在服務人員主動迎賓、主動回應處理、主動熱心服務、解答清楚專業上無任何民眾表達負面意見，顯示民眾對本所的服務品質有相當的肯定。

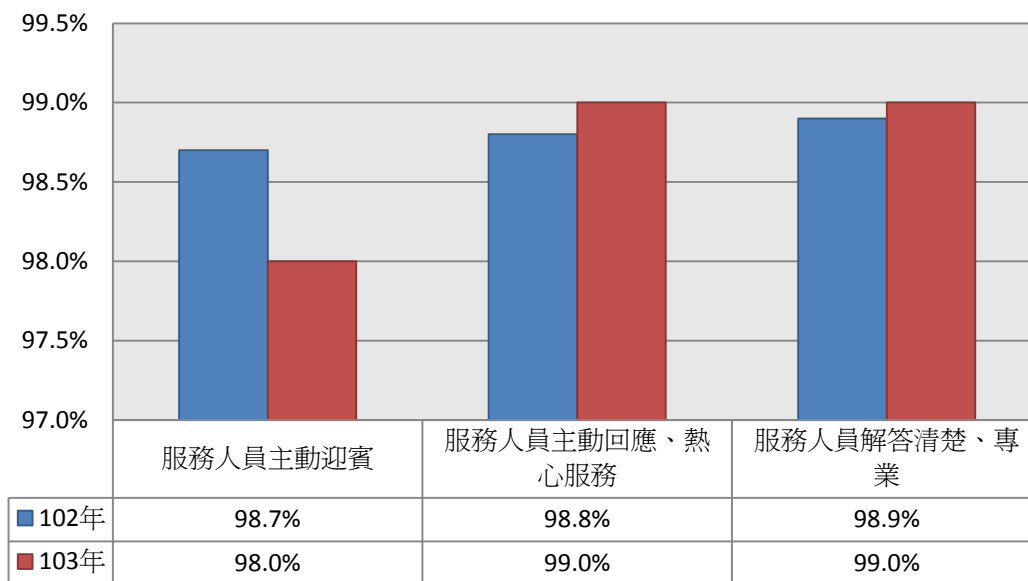


圖 30 受訪民眾對於本所服務人員滿意度

### 七、民眾對線上服務品質各項指標滿意度皆達 92%以上

根據調查結果發現，在線上服務方面，有 63.8%的民眾使用過本所網站，而有 58.6%的民眾使用過線上申辦功能。顯示網站線上申辦的使用度可再提升，本所可繼續精進網站及線上申辦功能，以擴展線上服務能量。

103 年度受訪民眾對於本所網站資訊符合需求、本所網站版面符合需求、線上申辦服務符合使用需求持正面評價之比例分別為 92.6%、92.8%及 92.9%；線上申辦服務符合使用需求滿意度較 102 年提升 2.6%。

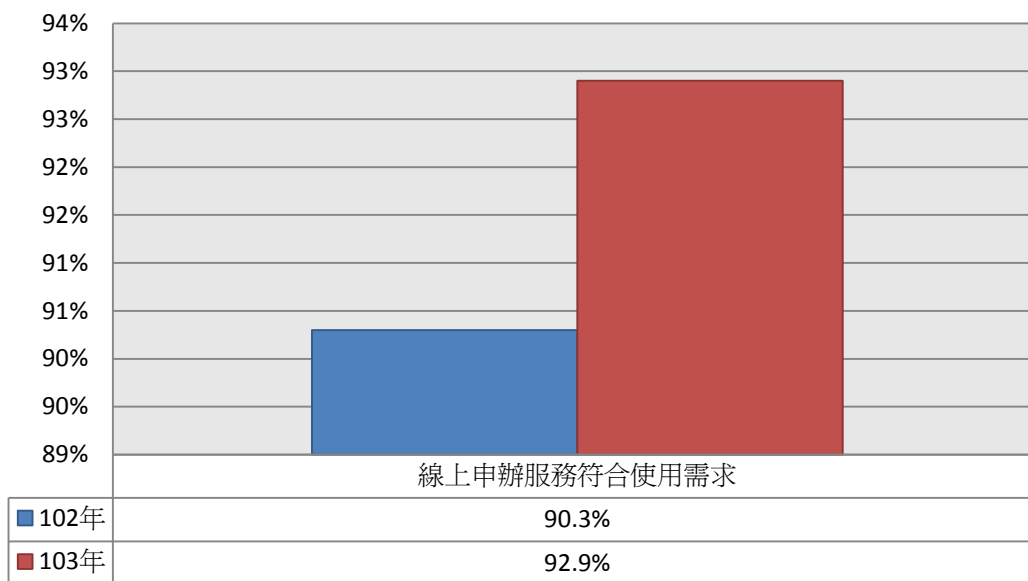


圖 31 受訪民眾對於本所線上服務滿意程度

與上列選項相較，民眾於實際體驗過本所等候時間、洽公環境、服務禮儀後皆給予高評價，於線上服務選項時僅憑印象勾選，有一部分民眾轉為勾選沒意見，致滿意度與其他項目比較下略低。

#### 八、創新服務民眾了解程度皆在 64%以上

本次問卷針對「測量溢繳規費可現場退還」及「雙和房事情報站」2 個項目進行調查，民眾「曾經使用過」加上「知道但未使用過」之比例分別為 64.8%及 65.6%，顯示本所對此二項創新服務之宣導有初步成效，但仍有部分民眾不知道該項服務。未來將持續宣導各項服務，使更多民眾瞭解各項便民措施。

## 九、發送文宣品民眾詢問度高

本所辦理活動及出隊服務時皆會發送實用文宣品，民眾詢問度相當高，也間接達到宣導地政業務的效果，建議未來可於各式實用文宣品之上加強推廣各課便民服務，而非僅針對單一課室作宣導，不僅提昇民眾的新鮮感及索取意願，更可宣導本所各項便民服務。

## 十、落實親民服務政策理念

本所服務態度深獲民眾肯定，將持續透過教育訓練、實地演練、各項會議及公開場合宣導等方式，持續落實親民服務政策理念，以最優質的態度服務民眾。