



New Taipei City

新北市

板橋地政

新北市板橋地政事務所
107年度整體滿意度問卷調查

分. 析. 報. 告.

摘要

一、樣本特性分析：

採簡單隨機抽樣，發放問卷1200份，有效問卷1136份，在95%的信心水準內，抽樣誤差為正負1.31%。

二、申辦案件種類分析：

以登記案件最多，占整體46%。

三、受訪者基本資料分析：

1. 性別：男性占48.8%，女性占51.2%。
2. 年齡：41至50歲間者最多數，占41.5%。
3. 教育程度：大專院校為最多數，占63.4%。
4. 職業類別：一般民眾占42.9%，地政士業者占37.4%，金融業者占12.2%。

四、整體服務性滿意度：99.80%

五、洽公環境適切性滿意度：99.7%

六、服務設施合宜滿意度：99.7%

七、服務行為友善性及專業性滿意度：99.9%

八、便民服務措施：99.8%

九、登記案件業務滿意度分析：99.8%

十、測量案件業務滿意度分析：98.3%

十一、謄本業務滿意度分析：100%

壹、調查目的

為提升本所為民服務品質、了解及徹底檢討便民政策，促使各項為民服務措施更貼近民眾所需，故實施本次「整體滿意度問卷調查」整合各方面意見，以了解民眾確切需求，並針對不足處加強檢討、改善，希冀藉此次調查結果做為未來提供各項專業服務及便民措施推行之依據與努力方向。

貳、調查設計與方法

一、調查單位：

新北市板橋地政事務所

二、調查期間：

自107年6月12日至6月27日止(上班時間: 8:00~17:30)

三、調查對象：

至本所洽公之民眾及網站瀏覽民眾

四、抽樣方式：

採隨機簡單抽樣

五、調查方法：

由本所一樓聯合服務中心及第一線各櫃檯同仁協助對洽公及洽詢地政業務之民眾發放問卷，待問卷填妥後現場回收；或民眾至本所全球資訊網站線上填寫問卷。

六、問卷分析方法：

(一) 將民眾對於本所提供滿意之服務度分為非常滿意、滿意、普通、不滿意、非常不滿意等5種評分選擇，本次調查新增「普通」問項有利於受訪者不同意兩端意見時選擇。

(二) 為反應民眾真實滿意度，同時參考地政局整體地政業務施政民眾滿意度調查報告，本調查滿意度計算不予以加權處理，計算公式如下：

$$\text{滿意度} = \left[\frac{\text{非常滿意次數} + \text{滿意次數}}{\text{總次數}} \right] \times 100\%$$

(三) 問卷缺漏部分不超過1/3者，視為有效問卷。

參、信效度分析

為增加本問卷之效度，邀集所內同仁、志工及地政士共12位人員辦理專家效度分析作業，並依其前測意見酌修問卷內容。

在信度分析方面，本調查採用「Cronbach' s Alpha 信度」，不需要反覆測試，只要利用公式計算各題目觀察值（所謂觀察值就是問卷的答案）之間的相關狀況。由下方分量表可知，分量表的 Alpha 值可以用來檢視各個構面的問卷內容之可靠度，通常分量表的 Alpha 值會低於總量表的 Alpha 值，若高於總量表的 Alpha 值的話，表示這個問題構面設計和填答的信賴度不錯。

本調查總量表的 Alpha 值為 0.811，A 部分、B 部分、C 部分及 D 部分 Alpha 值分別為0.929、0.815、0.818及1.072均高於總量表 Alpha 值(0.811)許多，表示這幾部分問題構面設計和填答的信賴度不錯。

構面	題號	變項	個數	標準差	變異數	分量表 a 值
A 部分	A1-1	整體環境及綠美化佈置舒適、明亮、整潔	12	0.492	0.242	0.929
	A1-2	辦公場所各項服務中英文標示明確、易於辨識	12	0.515	0.265	
	A1-3	引導標示牌清楚易辨識	12	0.522	0.273	
	A1-4	各項案件申辦動線規劃妥當	12	0.492	0.242	
	A2-1	等待位置及書寫桌位置方便使用	12	0.674	0.455	
	A2-2	洽公電話、廁所、資訊查詢設備方便使用	12	0.651	0.424	
	A2-3	無障礙設施及相關服務設備(例:手機充電器、文具用品、哺集乳室等)充足並方便使用	12	0.669	0.447	
	A2-4	目前提供申請書表與範例符合需求	12	0.622	0.386	
	A3-1	入口引導人員主動招呼、引導	12	0.389	0.152	
	A3-2	服務中心人員或承辦人主動協助檢查應備文件	12	0.389	0.152	
	A3-3	服務中心人員或承辦人主動告知如何申辦	12	0.389	0.152	
	A3-4	服務中心人員或承辦人現場服務態度	12	0.389	0.152	
	A3-5	服務中心人員或承辦人解答清楚、具專業性	12	0.389	0.152	
	A4-1	請問您對於目前幾乎所有案件皆能「跨所受理」(未能跨所受理之案件類型亦提供跨所代收)便民服務感到?	12	0.577	0.333	
	A4-2	請問您對於目前推動「跨縣市代收案件」便民服務感到	12	0.452	0.205	
	A4-3	請問您對於目前推動「隨案謄本免填申請書」便民服務滿意度如何?	12	0.577	0.333	
	A4-4	請問您對於目前提供現金、信用卡、金融提款卡、悠遊卡及行動支付等方式「多元繳納地政規費」之便民服務感到?	12	0.622	0.386	
	A4-5	請問您對於目前推動「雙向櫃檯-利用電子簽名技術免印謄本申請書」便民服務感到?	12	0.577	0.333	

B 部 分	B1	您對承辦人員就案件相關說明及專業度感到?	12	0.669	0.447	0.815
	B3	您對案件之補正內容及法令解釋感到?	12	0.492	0.242	
	B4	您對案件之申請流程及通知感到?	12	0.669	0.447	
C 部 分	C1	您本次所申請之測量案件類別為下列何者?	12	1.730	2.992	0.818
	C2	您對於申請案件至排定辦理所需時間感到?	12	0.389	0.152	
	C3	您對於測量課服務人員之服務態度感到?	12	0.389	0.152	
	C4	您對於測量人員辦理案件的效率感到?	12	0.389	0.152	
D 部 分	C5	請問您對於本所「現場申請土地複丈案件退還規費」及「現場購買土地界標」便民服務滿意度感到	12	0.389	0.152	1.072
	D1	您申請謄本的用途為何?	12	1.357	1.841	
	D2	您選擇到本所申領謄本原因為何?	12	1.303	1.697	
	D3	您至本所接受的服務為?	12	0.452	0.205	
	D4	您對謄本櫃檯人員的解說及服務感到?	12	0.651	0.424	
構面分析			個數	標準差	變異數	總量表 a 值
A 部分	整體服務性滿意度		12	0.104	0.012	0.811
B 部分	登記案件業務滿意度		12	0.102	0.014	
C 部分	測量案件業務滿意度		12	0.600	1.614	
D 部分	謄本業務滿意度		12	0.457	0.717	

備註：「Cronbach' s Alpha 信度」計算公式

$$\alpha = \frac{N}{N-1} \left(1 - \frac{\sum S^2}{\sum S^2 + 2\sum C} \right) \quad N: \text{總題數} \quad S^2: \text{變異數總和} \quad C: \text{共變數總和}$$

肆、調查結果與分析

一、樣本分析

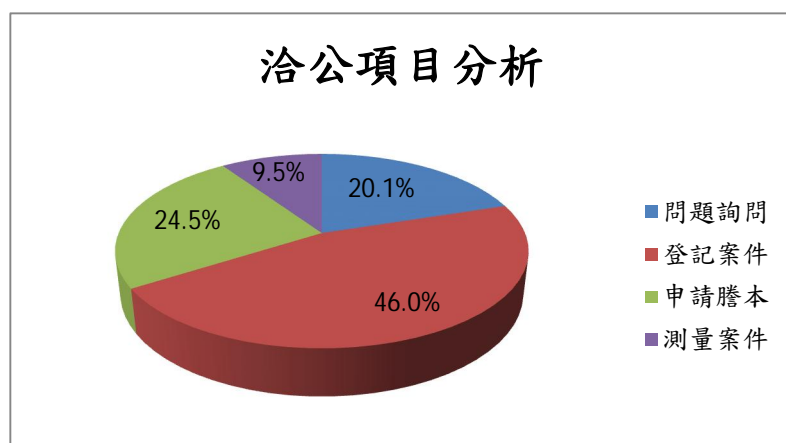
本次問卷調查發放問卷數量為1200份，回收後之有效問卷數量為1136份，在95%的信心水準內，抽樣誤差為正負1.31%。

發放問卷數	有效樣本數	回收比率	信心水準	抽樣誤差
1200	1136	99.26%	95%	±1.31%

二、洽公項目分析（複選）

本次受訪者以洽公項目分析，其中以申辦登記案件者最高，占整體46%，顯示民眾至本所洽公之業務以登記案件較多。

洽公項目	問題詢問	登記案件	申請謄本	測量案件
勾選次數	228	522	278	108

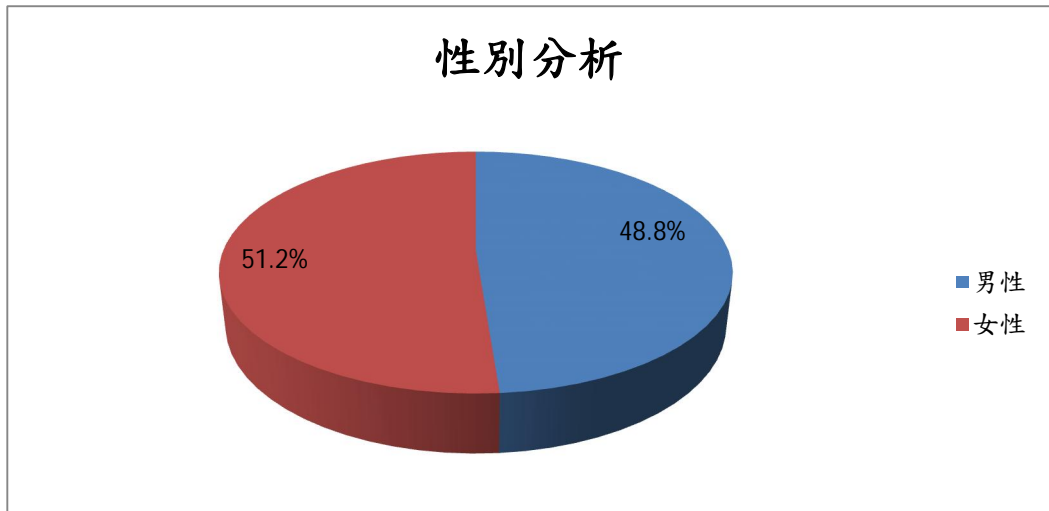


三、受訪者基本資料分析

（一）性別分析：

受訪者男性多於女性，其中男性占48.8%，女性占51.2%，顯示至本所洽公之民眾中以女性居多。

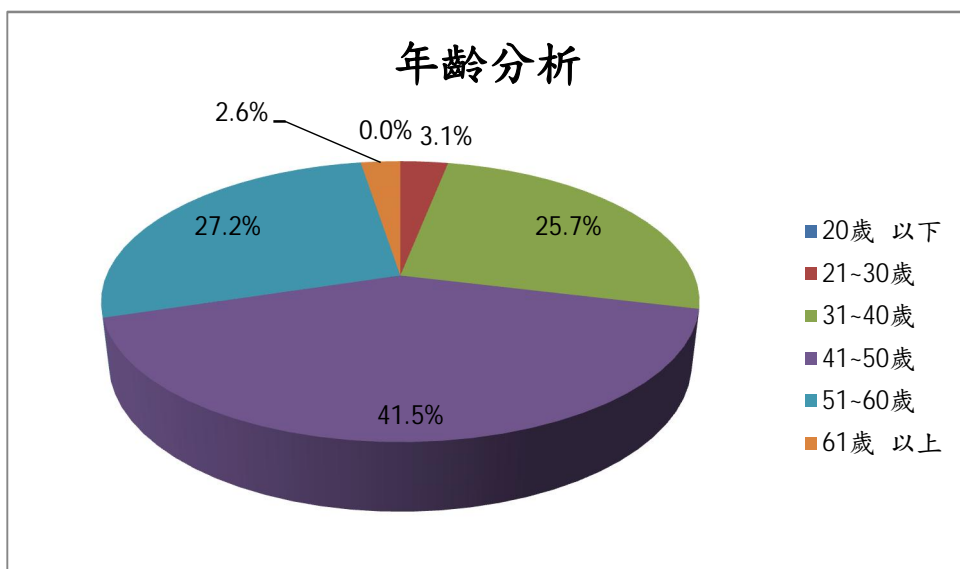
受訪者	男性	女性	合計
人數	554	582	1136



(二)年齡分析:

本次受訪者以41至50歲間者最多數，占41.5%；接續為51至60歲及31至40歲間者，分別占27.2%、25.7%，由年齡比較可知至本所洽公之民眾主要年齡層介於41至50歲間。

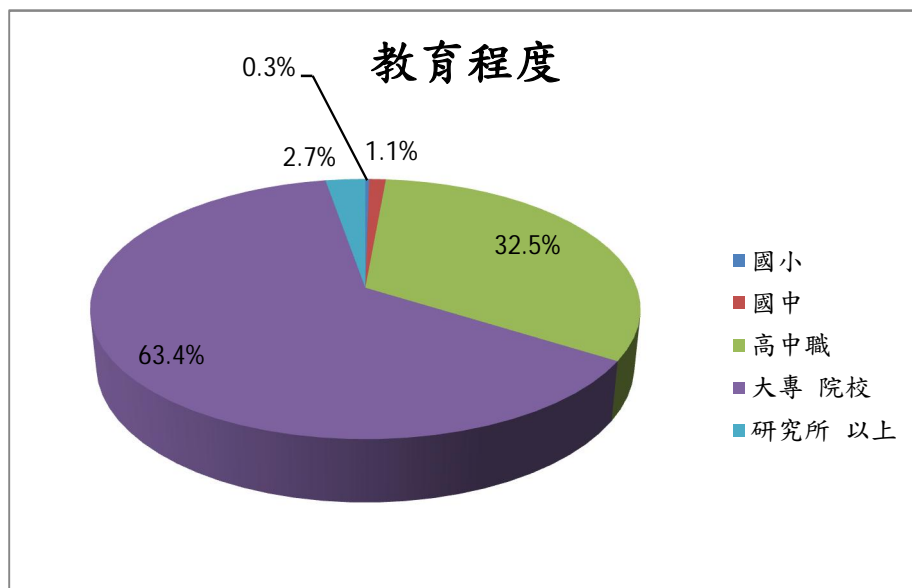
受訪者	20歲以下	21~30歲	31~40歲	41~50歲	51~60歲	61歲以上	合計
人數	0	35	292	471	309	29	1136



(三)教育程度分析:

受訪者以大專院校占63.4%為最多數，表示至本所洽公之民眾高等教育者占多數，故理性溝通為與民眾應對之較佳方式，以提升民眾對機關之認同感。

受訪者	國小	國中	高中職	大專院校	研究所以上	合計
人數	3	13	369	720	31	1136

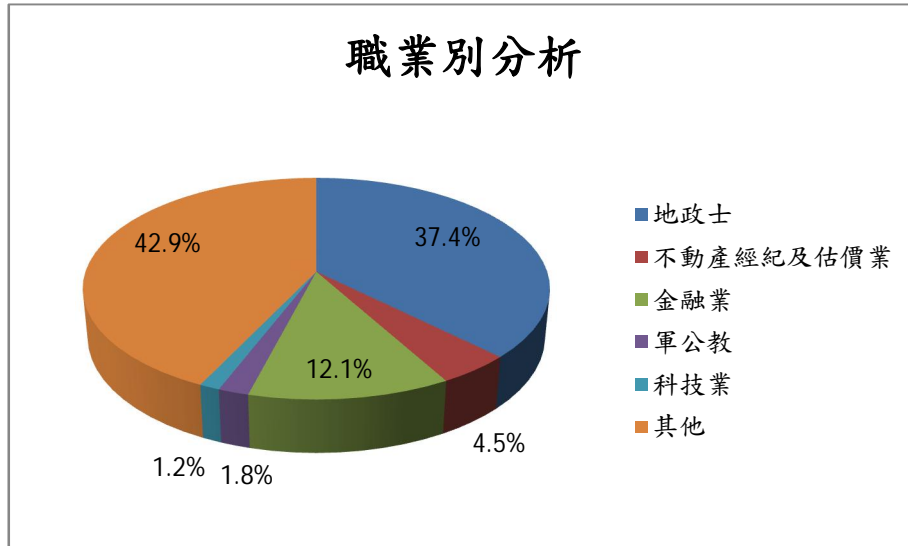


(四)職業別分析:

就職業比例而言，其他行業別比例達42.9%，為本所主要服務對象；次多為地政士與金融業者合計為達41.9%，由此可知至本所洽公之一般民眾，亦具有相當之比重。

受訪者	地政士	不動產經紀及估價業	金融業	軍公教	科技業	其他	合計
人數	425	51	138	21	14	487	1136

職業別分析



四、整體服務性分析：

(一) 整體性分析

整體服務性調查內容分為洽公環境適切性滿意度、服務設施合宜性滿意度、服務行為友善性、專業性滿意度及便民服務措施4個部分，調查結果如下表，有99.8%感到滿意；在不列入普通選項下，今年滿意度與去年相同，達100%民眾表示滿意。

項目	洽公環境適切性	服務設施合宜性	服務行為友善性及專業性	便民服務措施
滿意度(無普通)	100 %	99.9%	99.9%	100%
整體滿意度(無普通)	99.95%			
滿意度(含普通)	99.7%	99.7%	99.9%	99.8%
整體滿意度(含普通)	99.80%			

項目	年度	107年	106年	成長率
		滿意度(含普通)	滿意度(含普通)	
洽公環境	1. 整體環境及綠美化佈置舒適、明亮、整潔	99.6%	98.5%	1.10%
	2. 辦公場所各項服務中英文標示明確、易於辨識	99.8%	98.7%	1.10%

適切性	3. 引導標示牌清楚易辨識	99.5%	98.7%	0.80%
	4. 各項案件申辦動線規劃妥當	99.7%	98.1%	1.60%
服務設施合宜性	1. 等待位置及書寫桌位置方便使用	99.5%	97.8%	1.70%
	2. 洽公電話、廁所、資訊查詢設備方便使用	99.6%	98.1%	1.50%
	3. 無障礙設施及相關服務設備充足並方便使用	99.6%	97.1%	2.50%
	4. 目前提供申請書表與範例符合需求	100%	98.7%	1.30%
服務行為友善性及專業性	1. 入口引導人員主動招呼、引導	99.6%	100%	-0.40%
	2. 服務中心人員或承辦人主動協助檢查應備文件	99.8%	99.5%	0.30%
	3. 服務中心人員或承辦人主動告知如何申辦	100%	99.0%	1.00%
	4. 服務中心人員或承辦人現場服務態度	100%	99.2%	0.80%
	5. 服務中心人員或承辦人解答清楚、具專業	99.8%	99.5%	0.30%
便民服務措施	1. 請問您對於目前幾乎所有案件皆能「跨所受理」(未能跨所受理之案件類型亦提供跨所代收)便民服務感到?	99.8%	97.6%	2.20%
	2. 請問您對於目前推動「跨縣市代收案件」便民服務感到?	99.7%	97.9%	1.80%
	3. 請問您對於目前推動「隨案謄本免填申請書」便民服務滿意度如何?	99.8%	98.6%	1.20%
	4. 請問您對於目前提供現金、信用卡、金融提款卡、悠遊卡及行動支付等方式「多元繳納地政規費」之便民服務感到?	99.7%	99.1%	0.60%
	5. 請問您對於目前推動「雙向櫃檯-利用電子簽名技術免印謄本申請書」便民服務感到?	99.6%	97.8%	1.80%

(二)各項滿意度分析

1. 洽公環境適切性:

(1) 對於整體環境及綠美化佈置舒適、明亮、整潔滿意度

調查顯示，受訪者對「整體環境及綠美化佈置舒適、明亮、整潔」有99.6%感到滿意，今年滿意度較去年提升1.10%，感到不滿意者為0.2%，另

0.2%之受訪者表示普通。

有2位民眾勾選不滿意，表示冷氣太弱，非常熱。本所為配合節約能源計畫，各辦公區空調設定適溫(26°C至28°C)，無為節約能源而漠視民眾或辦公同仁體感之情事。經民眾反應後，目前已大廳及門口張貼空調設定告示，望民眾諒解，未來將俟年度預算有餘裕，再行評估於1樓大廳民眾休息區加裝輕鋼架對流扇或設置風扇，幫助室內空氣循環，增加空調效能，以改善洽公環境悶熱感。

受訪者	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計	滿意度
人數	1027	105	2	2	0	1136	99.6%
比例(%)	90.4%	9.2%	0.2%	0.2%	0%	100%	
小計	99.6%		0.2%	0.2%		100%	

(2) 對於辦公場所各項服務中英文標示明確、易於辨識滿意度

調查顯示，受訪者對「辦公場所各項服務中英文標示明確、易於辨識」有99.8%感到滿意，今年滿意度較去年提升1.10%，另0.2%之受訪者表示普通。

受訪者	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計	滿意度
人數	1031	103	2	0	0	1136	99.8%
比例(%)	90.8%	9.0%	0.2%	0%	0%	100%	
小計	99.8%		0.2%	0%		100%	

(3) 對於引導標示牌清楚易辨識滿意度

調查顯示，受訪者對「引導標示牌清楚易辨識」有99.5%感到滿意，今年滿意度較去年提升0.80%，另0.5%之受訪者表示普通，無人感到不滿意。

受訪者	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計	滿意度
人數	1038	92	6	0	0	1136	99.5%
比例(%)	91.4%	8.1%	6	0%	0%	100.0%	
小計	99.5%		0.5%	0%		100%	

(4) 對於各項案件申辦動線規劃妥當滿意度

調查顯示，受訪者對「申辦動線規劃妥當」有99.7%感到滿意，今年滿意度較去年提升1.60%，另0.3%之受訪者表示普通，無人感到不滿意。

受訪者	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計	滿意度
人數	1038	95	3	0	0	1136	99.7%
比例(%)	91.4%	8.3%	0.3%	0%	0%	100%	
小計	99.7%		0.3%	0%		100%	

2. 服務設施合宜性:

(1) 對於等待位置及書寫桌位置使用滿意度

調查顯示，受訪者對「等待位置及書寫桌位置使用」有99.5%感到滿意，今年滿意度較去年提升1.70%，0.4%之受訪者表示普通，另感到不滿意者為0.1%。

有關民眾勾選不滿意表示書寫區電腦太多且性質相同，本所為讓洽公環境滿足需求，並紓解服務臺人潮，本所將書寫桌改成座位分開之方桌，並設置觸控式電腦提供表單書寫範例供民眾使用，已獲洽公民眾大大肯定讚許。此外本所另規劃地下室書寫區，並設置有多媒體叫號顯示系統，顯示叫號資訊及新聞，提供有需求民眾使用。

受訪者	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計	滿意度
-----	------	----	----	-----	-------	----	-----

人數	1020	110	5	1	0	1136	99.5%
比例(%)	89.8%	9.7%	0.4%	0.1%	0%	100%	
小計	99.5%		0.4%	0.1%		100%	

(2) 對於洽公電話、廁所、資訊查詢設備使用滿意度

調查顯示，受訪者對「洽公電話、廁所、資訊查詢設備」99.7%感到滿意，無表示不滿意者，0.3%的受訪者表示普通。

受訪者	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計	滿意度
人數	1031	101	4	0	0	1136	99.7%
比例(%)	90.8%	8.9%	0.3%	0%	0%	100.0%	
小計	99.7%		0.3%	0%		100%	

(3) 對於無障礙設施及相關服務設備(例：手機充電器、文具用品、哺集乳室等)使用滿意度

調查顯示，受訪者對「無障礙設施及相關服務設備」有99.6%感到滿意，無表示不滿意者，今年滿意度較去年提升2.50%，0.4%的受訪者表示普通。

受訪者	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計	滿意度
人數	1030	102	4	0	0	1136	99.6%
比例(%)	90.6	9%	0.4%	0%	0%	100.0%	
小計	99.6%		0.4%	0%		100%	

(4) 對於目前提供申請書表與範例符合需求使用滿意度

調查顯示，受訪者對「申請書表與範例」有100%感到滿意，今年滿意度較

去年提升1.30%，無表示普通與滿意者。

受訪者	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計	滿意度
人數	1032	104	0	0	0	1136	100%
比例(%)	90.8%	9.2%	0%	0%	0%	100.0%	
小計	100%		0%	0%		100%	

3. 服務行為友善性及專業性:

(1) 對於入口引導人員主動招呼、引導之滿意度

調查顯示，受訪者對「入口引導人員主動招呼、引導」99.6%感到滿意，今年滿意度較去年略下降0.40%，感到不滿意者為0.1%，另有0.3%的人表示普通。

有關民眾勾選不滿意表示走動式人員浪費人力，走動式服務人員不僅係政府單位服務品質之一環，更能讓輪值走動式服務人員瞭解地所推動之各項業務，並得藉此通案性地瞭解民眾一般需求，落實全所同仁參與為民服務之精神。又本所為增進各同仁之專業知識，每年同仁皆須通過全所專業研修測驗，以瞭解各課間之業務概況。而本所以正式人員輪值走動式服務係得即時性提供專業知識，以解決民眾問題。

受訪者	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計	滿意度
人數	1046	86	3	1	0	1136	99.6%
比例(%)	92.0%	7.6%	0.3%	0.1%	0%	100%	
小計	99.6%		0.3%	0.1%		100%	

(2) 對於服務中心人員或承辦人主動協助檢查應備文件之滿意度

調查顯示，受訪者對「服務人員主動協助檢查應備文件」有99.8%感到滿意，今年滿意度較去年提升0.30%，感到不滿意者為0.1%，另有0.1%的受

訪者感到普通。

有關民眾勾選不滿意表示服務台等很久，本所尖峰時刻遇服務台人數眾多時，會請簡易窗口支援，協助案件整理及諮詢服務，為來將持續向走動式服務人員宣導，遇服務台人潮較多時，應主動協助民眾抽取號碼牌，請單一櫃檯機動支援。

受訪者	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計	滿意度
人數	1047	87	1	1	0	1136	99.8%
比例(%)	92.2%	7.7%	0.1%	0.1%	0%	100.0%	
小計	99.8%		0.1%	0.1%		100%	

(3) 對於服務中心人員或承辦人主動告知如何申辦之滿意度

調查顯示，受訪者對「服務人員主動告知如何申辦」有100%感到滿意，無表示不滿意者，今年滿意度較去年提升1.0%。

受訪者	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計	滿意度
人數	1057	79	0	0	0	1136	100%
比例(%)	93%	7%	0%	0%	0%	100.0%	
小計	100%		0%	0%		100%	

(4) 對於服務中心人員或承辦人現場服務態度之滿意度

調查顯示，受訪者對「服務人員現場服務態度」有100%感到滿意，無表示不滿意者，今年滿意度較去年提升0.80%。

受訪者	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計	滿意度
人數	1059	77	0	0	0	1136	100%

比例(%)	93.2%	6.8%	0%	0%	0%	100.0%	
小計	100%		0%	0%		100%	

(5) 對於服務中心人員或承辦人解答清楚、具專業之滿意度

調查顯示，受訪者對「服務人員解答清楚、具專業」有99.8%感到滿意，今年滿意度較去年提升0.30%，感到不滿意者為0.1%，另有0.1%的受訪者感到普通。

有關民眾勾選不滿意表示測量問題需另外至三樓，民眾問題如屬簡易型者可就近詢問1樓服務中心、本所地政志工或由櫃台聯繫測量課人員至1解說，如屬較複雜或需相關圖資輔佐說明者，因本所測量課設置及圖資設備位於3樓，仍建請民眾移駕。

受訪者	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計	滿意度
人數	1051	83	1	1	0	1136	99.8%
比例(%)	92.5%	7.3%	0.1%	0.1%	0%	100.0%	
小計	99.8%		0.1%	0.1%		100%	

4. 便民服務措施

(1) 請問您對於目前幾乎所有案件皆能「跨所受理」(未能跨所受理之案件類型亦提供跨所代收)便民服務感到？

調查顯示，受訪者對「案件跨所受理或跨所代收」有99.8%感到滿意，無表示不滿意者，今年滿意度較去年提升2.20%，另有0.2%的受訪者感到普通。

受訪者	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計	滿意度
人數	1042	92	2	0	0	1136	99.8%
比例(%)	91.7%	8.1%	0.2%	0%	0%	100%	

小計	99.8%	0.2%	0%	100%	
----	-------	------	----	------	--

(2) 請問您對於目前推動「跨縣市代收案件」便民服務感到？

調查顯示，受訪者對「跨縣市代收案件」有99.7%感到滿意，無表示不滿意者，今年滿意度較去年提升1.80%，另有0.3%的受訪者表示普通。

受訪者	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計	滿意度
人數	1038	95	3	0	0	1136	99.7%
比例(%)	91.4%	8.3%	0.3%	0%	0%	100%	
小計	99.7%		0.3%	0%		100%	

(3) 請問您對於目前推動「隨案謄本免填申請書」便民服務滿意度如何？

調查顯示，受訪者對「隨案謄本免填申請書」有99.8%感到滿意，今年滿意度較去年提升1.20%，無表示不滿意者，另有0.2%的受訪者表示普通。

受訪者	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計	滿意度
人數	1049	85	2	0	0	1136	99.8%
比例(%)	92.3%	7.5%	0.2%	0%	0%	100.0%	
小計	99.8%		0.2%	0%		100%	

(4) 請問您對於目前提供現金、信用卡、金融提款卡、悠遊卡及行動支付等方式「多元繳納地政規費」之便民服務感到？

調查顯示，受訪者對「多元繳納地政規費」有99.7%感到滿意，今年滿意度較去年提升0.60%，無表示不滿意者，另有0.3%的受訪者表示普通。

受訪者	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計	滿意度
-----	------	----	----	-----	-------	----	-----

人 數	1046	87	3	0	0	1136	99.7%
比例(%)	92.1%	7.6%	0.3%	0%	0%	100.0%	
小 計	99.7%		0.3%	0%		100%	

(5) 請問您對於目前推動「雙向櫃檯-利用電子簽名技術免印謄本申請書」便民服務感到？

調查顯示，受訪者對「雙向櫃檯-利用電子簽名技術免印謄本申請書」有99.6%感到滿意，今年滿意度較去年提升1.80%，無表示不滿意者，另有0.4%的受訪者表示普通。

受訪者	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非 常 不滿意	合計	滿意度
人 數	1053	79	4	0	0	1136	99.6%
比例(%)	92.6%	7.0%	0.4%	0%	0%	100%	
小 計	99.6%		0.4%	0%		100%	

五、登記案件業務滿意度分析：

(一) 整體性分析

內 容	年度	107年 滿意度 (含普通)	106年 滿意度 (含普通)	成長率
1. 您對承辦人員就案件相關說明及專業度感到？		100%	99.7%	0.30%
2. 您對案件之補正內容及法令解釋感到？		100%	97.7%	2.30%
3. 您對案件之申請流程及通知感到？		99.4%	99%	0.4%
整體滿意度		99.8%	98.8%	3%

本次登記案件業務滿意度調查內容為常態業務服務滿意度（含承辦人員就案件相關說明及專業度滿意度、案件之補正內容及法令解釋滿意度、案件

之申請流程及通知滿意度)；調查結果顯示，整體滿意度達99.8%，相較106年度調查結果，成長率達3%，尤其對同仁就案件相關說明及專業度、補正內容及法令解釋皆感到100%滿意，由此可見同仁之努力成效獲得民眾的支持與肯定，未來本所將持續精進，提供更優質的登記案件服務。

(二) 各項滿意度分析

1. 對於承辦人員就案件相關說明及專業度之滿意度

調查顯示，受訪者對「承辦人員就案件相關說明及專業度」達100%滿意，其中更有95.3%表示非常滿意，另無表示不滿意者，滿意度達100%。

受訪者	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計	滿意度
人數	506	25	0	0	0	531	100%
比例(%)	95.3%	4.7%	0%	0%	0%	100%	
小計	100%		0%	0%		100%	

2. 對於案件之補正內容及法令解釋之滿意度

調查顯示，受訪者對「案件之補正內容及法令解釋」100%感到滿意，另無表示不滿意者，滿意度為100%。

受訪者	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計	滿意度
人數	28	12	0	0	0	40	100%
比例(%)	70%	30%	0%	0%	0%	100%	
小計	100%		0%	0%		100%	

3. 對於案件申請流程及通知之滿意度

調查顯示，受訪者對「案件之申請流程及通知」有99.4%感到滿意，0.6%的受訪者表示普通；在不列入普通選項下，今年滿意度99.4%較去年的99.3%成

長0.1%。

受訪者	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計	滿意度
人數	497	24	3	0	0	524	99.4%
比例(%)	94.8%	4.6%	0.6%	0%	0%	100%	
小計	99.4%		0.6%	0%		100%	

六、測量案件業務滿意度分析：

(一) 整體性分析

本年度調查結果整體滿意度達98.3%，雖與106年度調查結果相較有少部分下降，但受訪者對本所測量案件服務態度及辦理案件效率亦相當肯定，由此可見同仁之努力成效獲得民眾的支持與肯定，未來本所仍將持續秉持簡政便民觀念，提供親切熱忱的專業服務，推行更多便民新措施，以期更有效提昇為民服務品質及效率。

內容	年度	107年 滿意度 (含普通)	106年 滿意度 (含普通)	成長率
1. 您對於申請案件至排定辦理所需時間之滿意度？		98.5%	96.8%	1.70%
2. 您對於測量課服務人員之服務態度之滿意度？		99.2%	100%	-0.80%
3. 您對於測量人員辦理案件的效率之滿意度？		99.2%	100%	-0.80%
4. 請問您對於本所「現場申請土地複丈案件退還規費」及「現場購買土地界標」便民服務之滿意度？		96.2%	95.8%	0.40%
整體滿意度		98.3%	98.15%	0.15%

(二) 各項滿意度分析

1. 測量案件類別

本次受訪者申辦案件以鑑界占42.5%最多，其餘依序為陽台補登17.2%、指界14.9%、土地分割8.2%、土地合併6%及建物第一次登記5.2%。

受訪者	鑑界	指界	土地分割	土地合併	建物第一次測量	陽台補登	其他	合計
人數	57	20	11	8	7	23	8	134
比例(%)	42.5%	14.9%	8.2%	6%	5.2%	17.2%	6%	100%

2. 您對於申請案件至排定辦理所需時間之滿意度？

調查顯示，受訪者對於「申請案件至排定辦理所需時間」有97%的民眾感到滿意、1.4%則表示不滿意者，1.6%的受訪者表示普通，雖本所因案件量多，申請日期至複丈日逾11日，但仍於相關法令規定15日範圍內。

受訪者	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計	滿意度
人數	82	49	2	1	1	134	97%
比例(%)	60.7%	36.3%	1.6%	0.7%	0.7%	100%	
小計	97%		1.6%	1.4%		100%	

3. 您對於測量課服務人員之服務態度之滿意度？

調查顯示，受訪者對於測量課「服務人員之服務態度」的滿意度達98.4%，表示同仁服務態度受到肯定，僅1人表示不滿意，本所針對簡單的測量問題，服務中心同仁仍會盡力為民眾解答，倘若較專業之困難問題，將協助民眾先以撥打內線分機方式請測量課同仁協助，倘須以圖簿解說較能清楚傳遞資訊，再請民眾至三樓。

受訪者	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計	滿意度
-----	------	----	----	-----	-------	----	-----

人 數	92	38	1	1	0	132	98.4%
比例(%)	69.7%	28.7%	0.8%	0.8%	0%	100.0%	
小 計	98.4%		0.8%	0.8%		100%	

4. 您對於測量人員辦理案件的效率之滿意度？

調查顯示，受訪者對於「辦理案件的效率」有97.7%的受訪者表示滿意、1人表示普通1.5%、不滿意則0.8%，顯示民眾對於同仁的效率仍有高度的肯定，惟仍有一位民眾感到不滿意，除督導同仁於規定期限內完成結案，仍應多注意測量外業時的現場說明。

受訪者	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非 常 不滿意	合計	滿意度
人 數	91	38	2	1	0	132	97.7%
比例(%)	68.9%	28.8%	1.5%	0.8%	0%	100.0%	
小 計	97.7%		1.5%	0.8%		100%	

5. 請問您對於本所「現場申請土地複丈案件退還規費」及「現場購買土地界標」便民服務之滿意度？

調查顯示，受訪者對於「現場申請土地複丈案件退費及現場購買土地界標」有94.7%感到滿意，比上年度略為下降，1.5%的受訪者表示普通，3%的受訪者表示未使用本項服務，顯示大部分民眾都能了解本所各項便民服務新措施，政令宣導效果佳，惟仍有一位民眾感到不滿意，將加強宣導民眾周知。

受訪者	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非 常 不滿意	未使用 本項服務	合計	滿意度
人數	91	35	2	1	0	4	133	94.7%
比例(%)	68.4%	26.3%	1.5%	0.8%	0%	3%	100%	
小計	94.7%		1.5%	0.8%		3%	100%	

七、騰本業務滿意度分析:

(一) 整體性分析

騰本業務調查內容共有申辦騰本業務內容及騰本承辦人員解說服務滿意度；
107年度受訪者對本所騰本承辦人員解說滿意度與106年度調查結果相較為上升，滿意度達到100%。

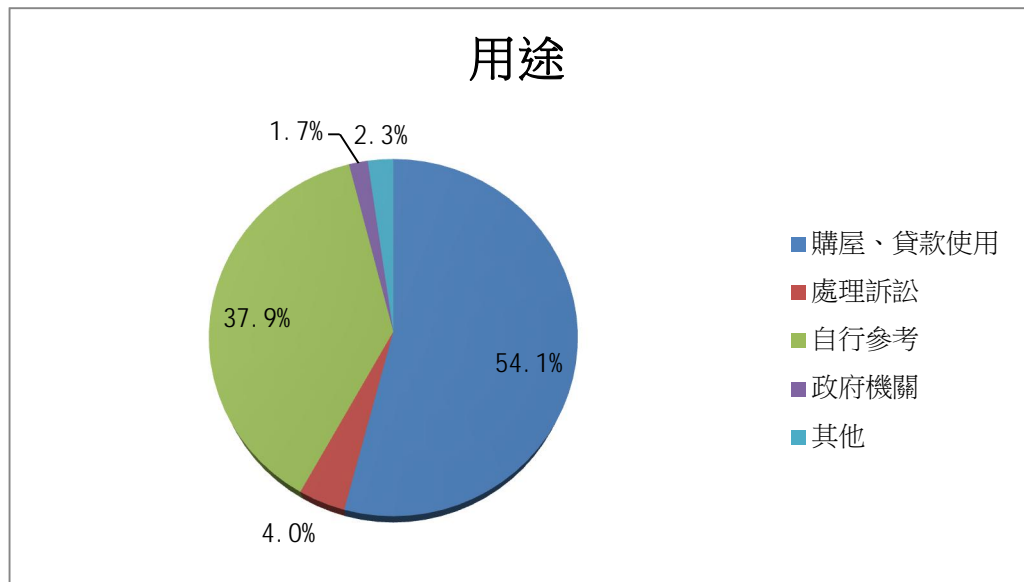
內容	年度	107年 滿意度 (含普通)	106年 滿意度 (含普通)	成長率
您對櫃檯人員的解說及服務感到？		100%	99%	1%

(二) 各項滿意度分析

1. 申請騰本用途：

受訪者申請騰本用途以購屋、貸款使用54.2%為主，次者為自行參考使用占37.9%，兩者合計占92.1%。

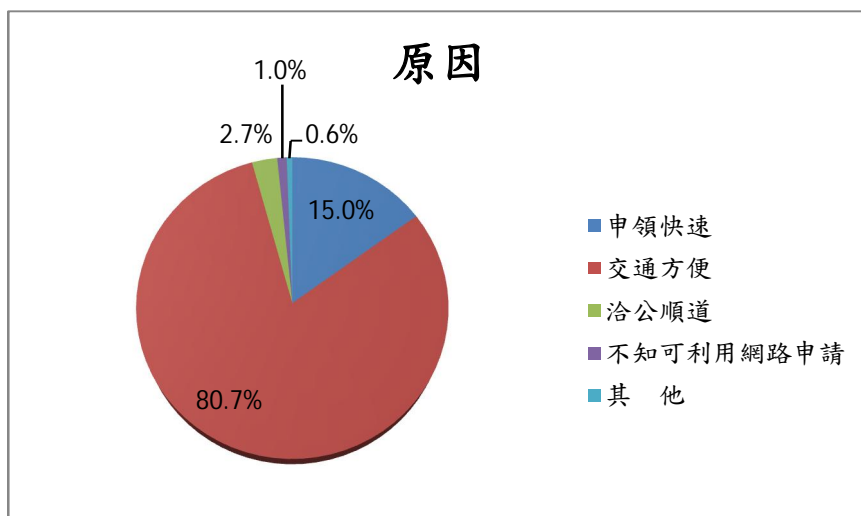
用途	購屋、貸款使用	處理訴訟	自行參考	政府機關	其他	合計
人數	163	12	114	5	7	301
比例(%)	54.2%	4.0%	37.9%	1.7%	2.3%	100%



2. 選擇到本所申領謄本原因：

調查結果顯示，民眾至本所申領謄本，以交通方便80.7%及申請快速15%為主，合計所占比例為95.7%，顯示本所謄本核發服務尚可滿足現今民眾對於快速、方便申領服務之需求。

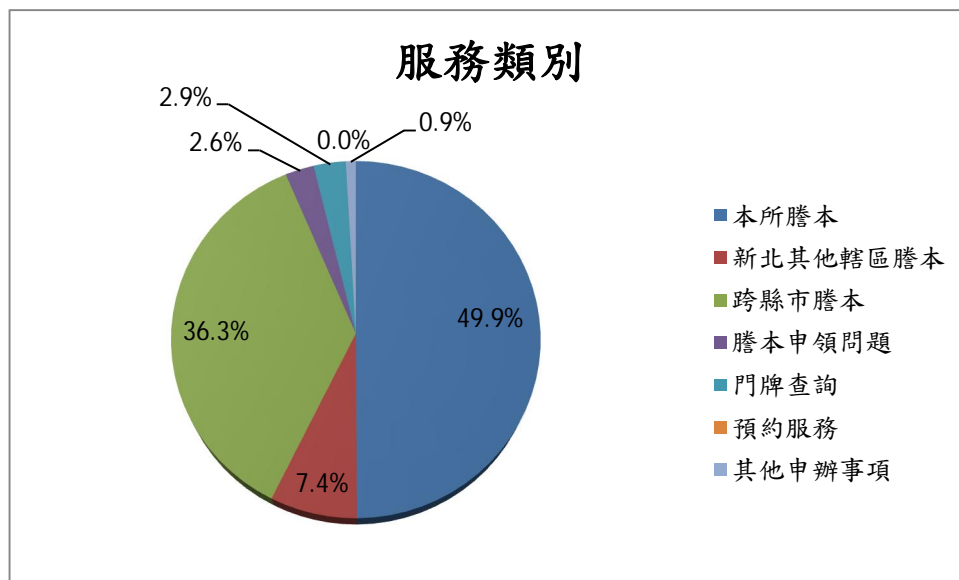
原因	申領快速	交通方便	洽公順道	不知可利用網路申請	其他	合計
人數	45	242	8	3	2	300
比例(%)	15.0%	80.7%	2.7%	1.0%	0.6%	100%



3. 服務類別(可複選題)：

民眾至本所申領謄本標的以轄區來分，請領本所轄區佔49.9%，其次係申請跨縣市謄本佔36.3%，再者為申請新北市其他轄區謄本7.4%，惟無民眾申辦預約服務；因此，本所持續宣導本所預約申領謄本之服務，以疏散本所洽公尖峰期間現場等候請領謄本人數過多之情形。

類別	本所謄本	新北其他轄區謄本	跨縣市謄本	解答謄本申領問題	門牌查詢	預約服務	其他申辦事項	合計
人數	169	25	123	9	10	0	3	339
比例(%)	49.9%	7.4%	36.3%	2.6%	2.9%	0%	0.9%	100.0%



4. 謄本櫃台專業解說及服務滿意度：

調查顯示，無表示普通與不滿意者，達100%民眾表示滿意。

受訪者	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計	滿意度
人數	280	18	0	0	0	298	100%
比例(%)	94%	6%	0%	0%	0%	100%	
小計	100%		0%	0%		100%	

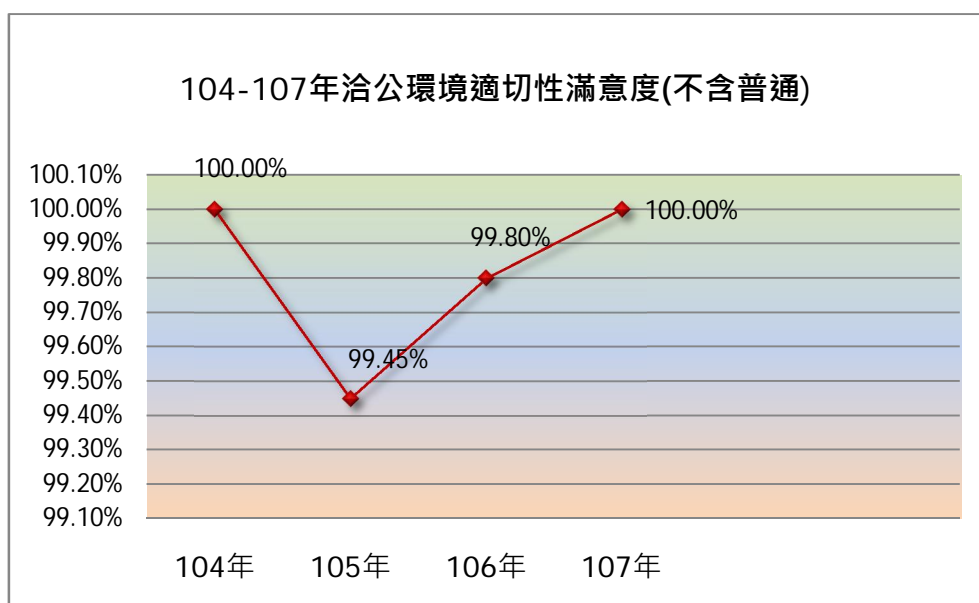
八、趨勢分析：

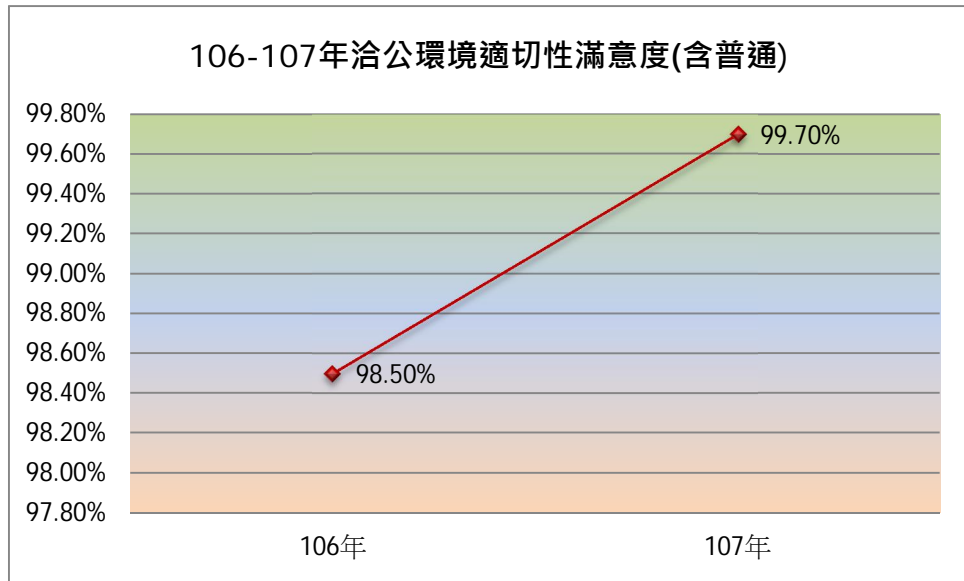
考量本所105年度起滿意度計算方式改變，今年度又新增普通項目計算，故將重新計算之104年問卷滿意度、105年、106年與107年未含普通項目滿意度調查結果並列，另提供106年與107年含普通項目滿意度成果參考。

(一) 洽公環境適切性滿意度趨勢：

本年度洽公環境適切滿意度為99.7%，今年滿意度較去年提升1.2%；在不列入普通選項下，今年滿意度較去年提升0.2%，達99.8%民眾表示滿意。

本所105年度正式推辦多功能櫃台服務並進行洽公大廳整修，提供民眾更舒適的洽公環境，各項案件申辦動線規劃均縮短民眾洽公距離。此外本所臨櫃申辦之業務受理窗口多設置於一樓大廳，並輔以多媒體叫號系統，安排服務次序，本所走動式人員亦適時引導，皆有效提高民眾對本所洽公環境適切滿意度。

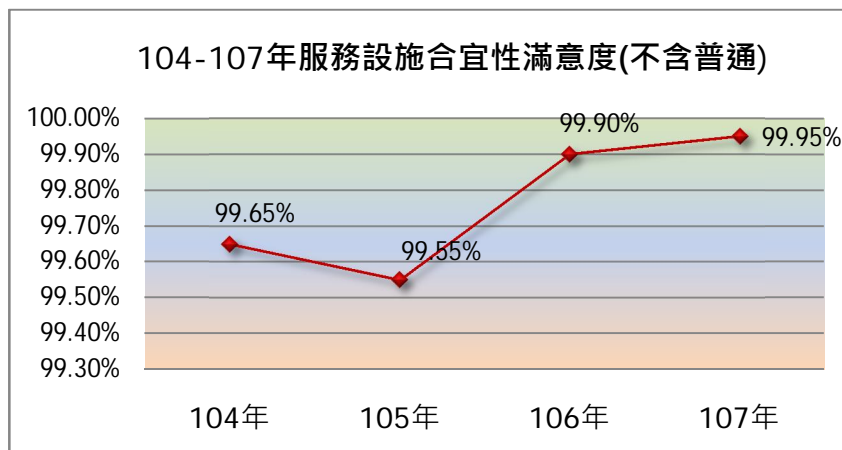


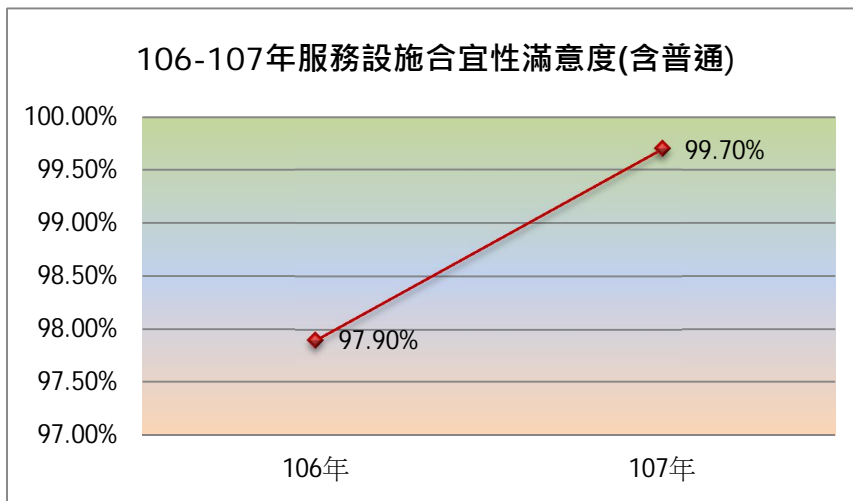


(二) 服務設施合宜性滿意度趨勢:

本年度服務設施合宜性滿意度高達為99.7%，今年滿意度較去年提升1.8%；在不列入普通選項下，今年滿意度較去年提升0.05%，達99.95%民眾表示滿意。

「目前提供申請書表與範例符合需求」滿意度為100%，本所為提供優質服務，將現行各類書寫範例統一整合於觸控設備上，並增加了8台觸控設備於民眾書寫桌，範例可隨個人需求調整範例大小，便利民眾使用，並於每個範例頁面，增加返回上一頁之設計，讓每位使用者更順利找尋所需資料，提高使用意願與服務便捷度。未來本所除加強改善缺失並持續提供各項常態、創新服務外，也將以提升服務層次、強化各項服務設備為目標。

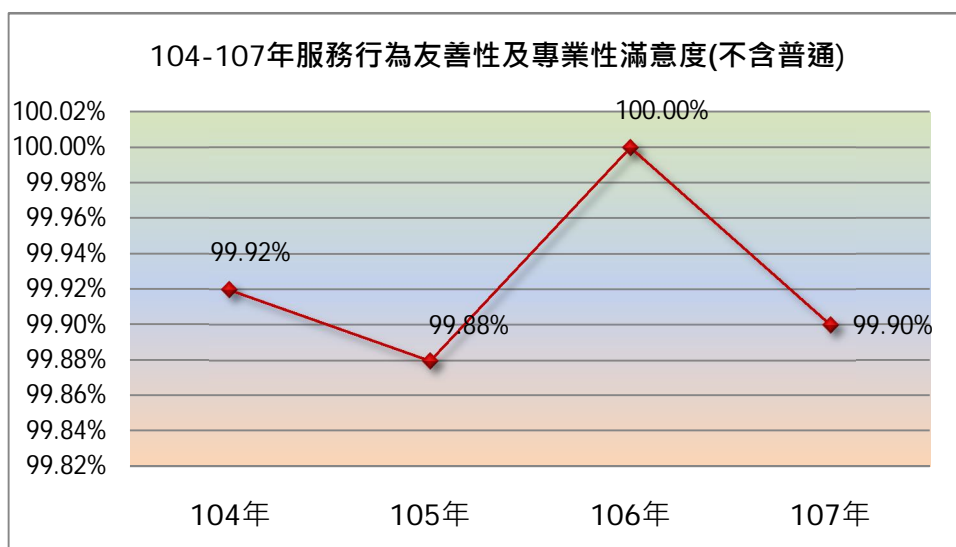


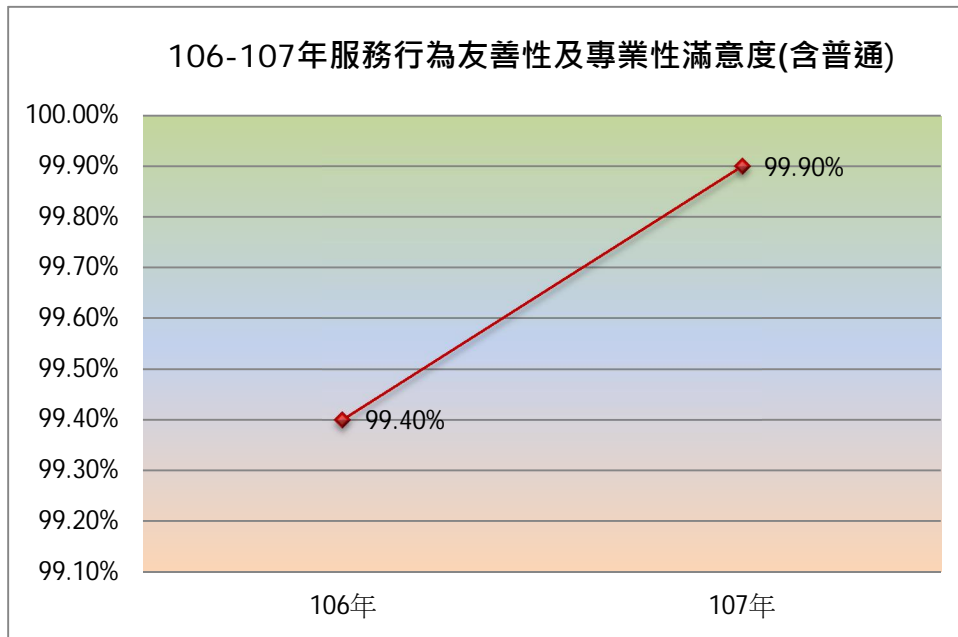


(三) 服務行為友善性及專業性滿意度趨勢:

本年度服務行為友善性及專業性滿意度高達為99.9%，今年滿意度較去年提升0.5%；在不列入普通選項下，今年滿意度雖較去年略下降0.1%，達99.9%民眾表示滿意。

為維持、強化本所軟性服務品質，除定期辦理業務教育訓練、測試外，於104年度起本所每年定期舉辦跨課室專修測試作業，透過全員學習，了解各課室通案性業務及服務措施，使同仁於輪值走動式服務係得即時性提供專業知識，以解決民眾問題。另為提升同仁親民服務禮儀，本所每季各課皆舉辦親民服務教育訓練，透過實際演練，加強同仁走動式服務引導經驗。

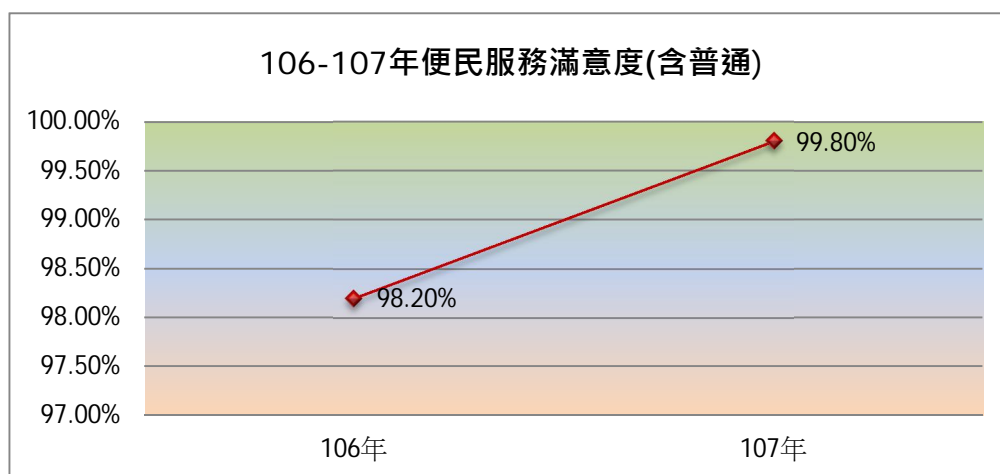
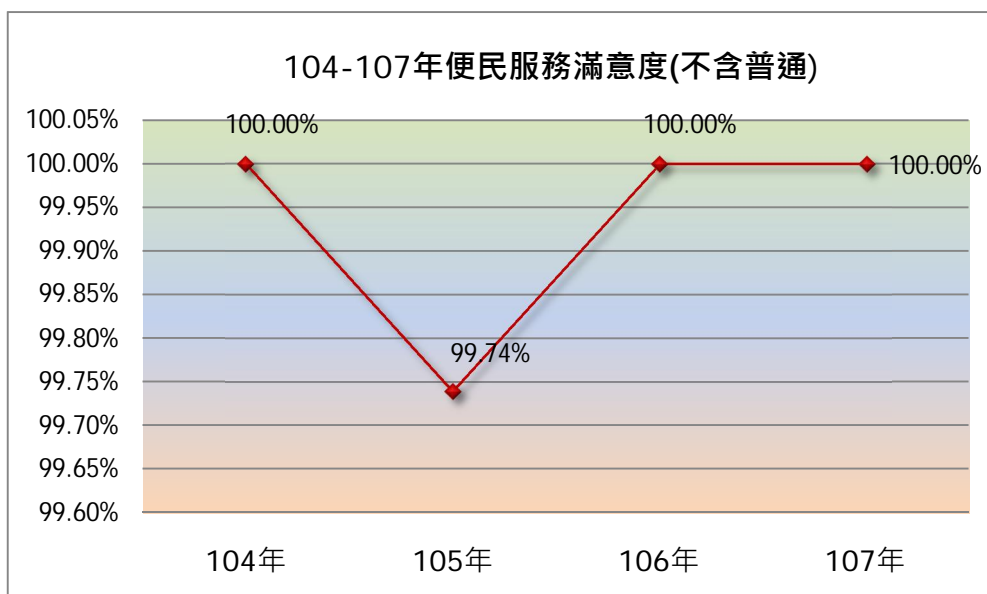




(四) 便民服務滿意度趨勢:

本年度便民服務滿意度為99.8%，今年滿意度較去年提升1.6%；在不列入普通選項下，與去年相同達100%民眾表示滿意。本所便民服務滿意度呈現逐年穩定成長。

受訪者對於「跨所受理」、「跨縣市代收案件」、「隨案謄本免填申請書」及「多元繳納地政規費」等服務措施皆予以肯定及讚賞，今年度「多元繳納地政規費」更新增「行動支付」繳費管道，除有效節省民眾辦理時間，亦落實節能減紙的政策。未來本所將由民眾角度出發、推辦各項便民服務措施，持續提供民眾更優質的服務品質及效能。

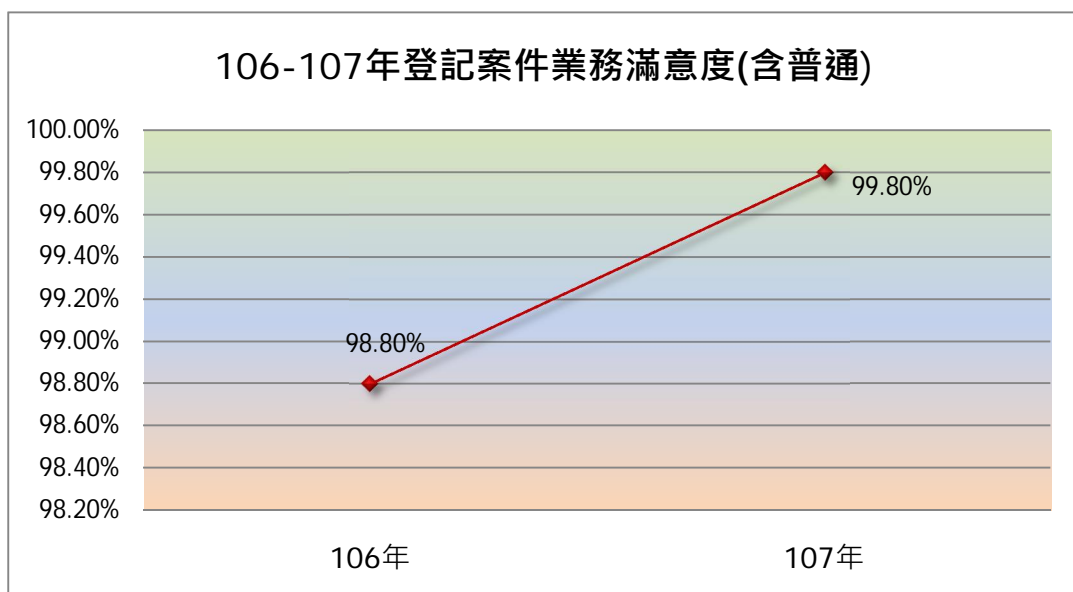
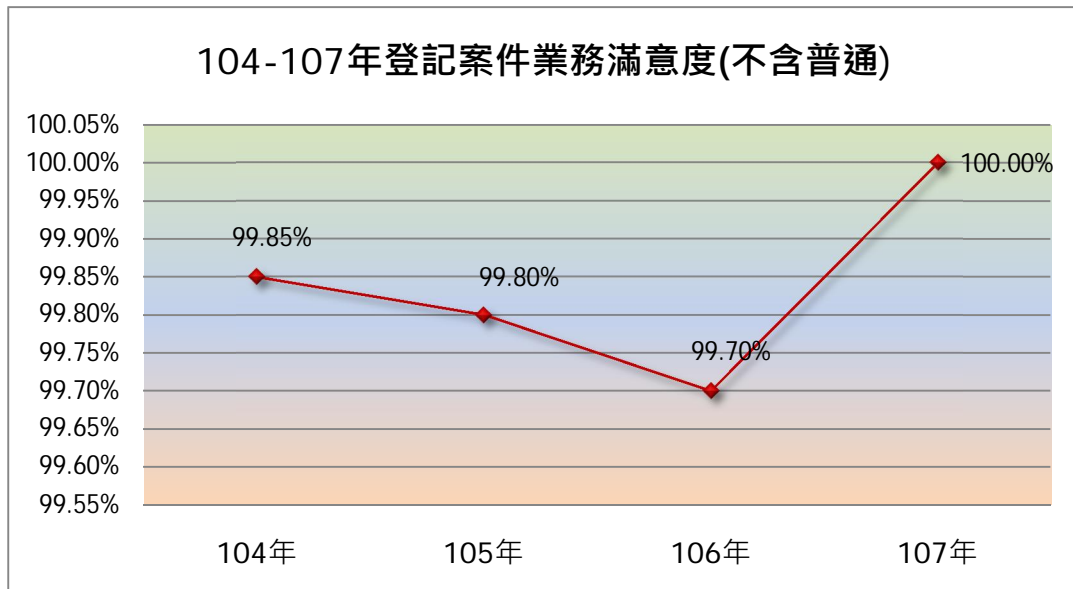


(五) 登記案件業務滿意度趨勢:

近年來本所登記案件業務滿意度有略為下降趨勢，惟今年度開始呈現正成長，滿意度提升，顯示民眾給予同仁登記業務上之肯定；登記課為落實專業知識與實務經驗傳承，定期透過法令研商、專業研修測試及特殊案例分享等管道加強自身能力，提升同仁與民眾溝通及解說上的專業與技巧。另針對案件之補正內容及法令解釋部分，複審同仁會定期更新補正用語，俾利以法令新知提供民眾正確的補正內容；再者，本所亦提供諸多業務相關資訊供民眾參閱，例如「常見登記事項簽註表」、「權狀、謄本相對位置對照表」等等，藉以降低補正機率。

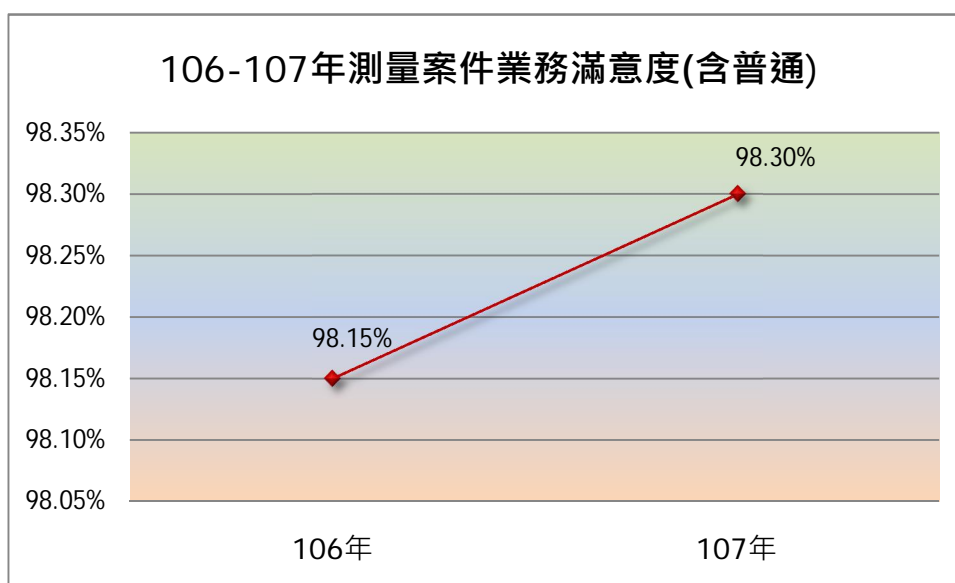
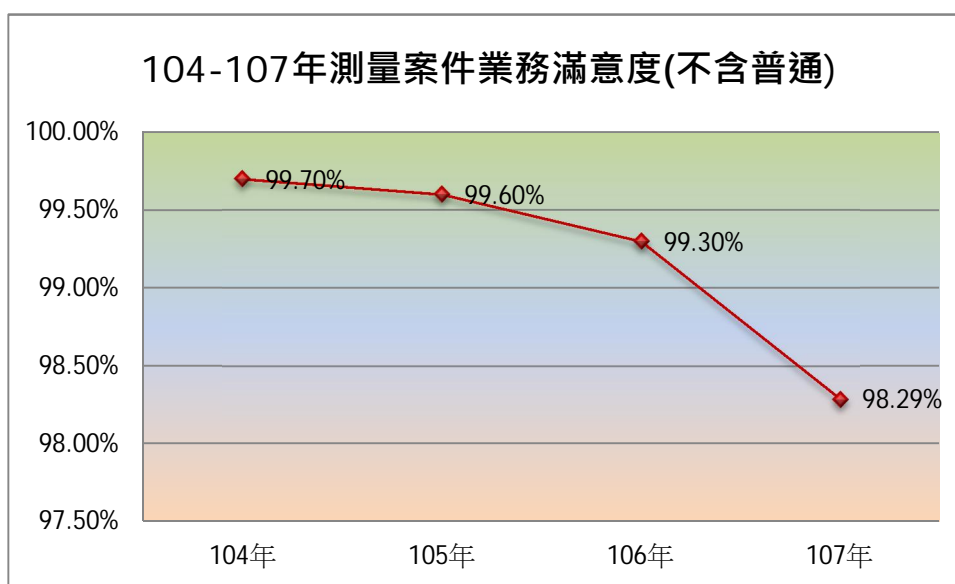
檢視對於案件之申請流程及通知部分滿意度，本所為提供民眾更多元的服

務，推辦多項便民措施，今年更新增「登記便民看透透 QRcode 小卡」供民眾掃描，針對案件通知部分，今年更於跨縣市代收收據新增案件進度查詢 QRcode 貼紙，讓民眾得以即時掌握案件第一手資訊，省去輸入長串查詢網址之不便，本所未來亦會持續朝精進專業、多元便民服務方向持續邁進。



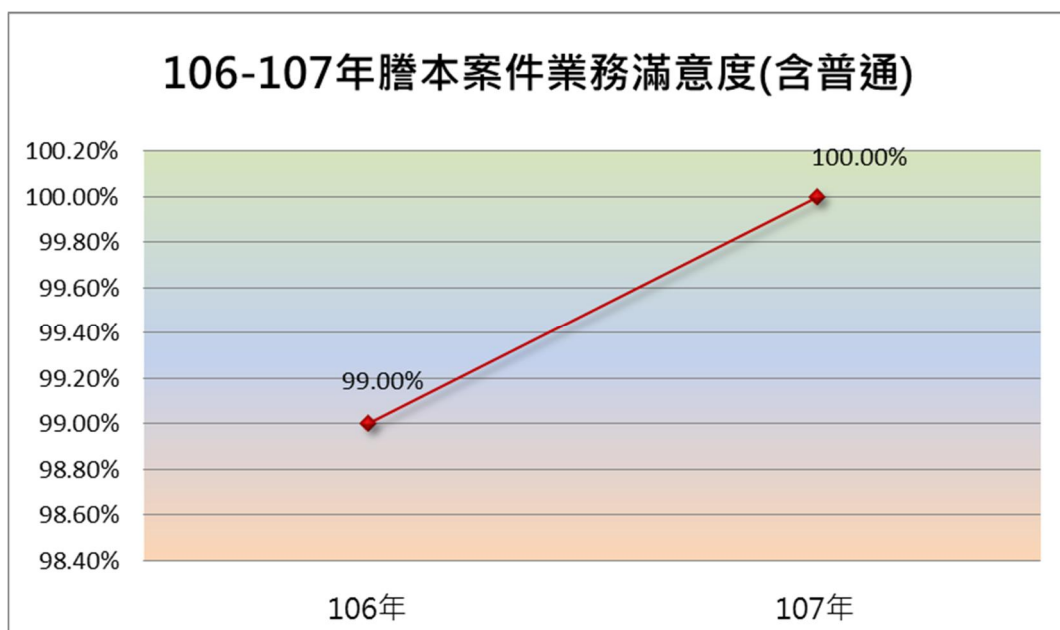
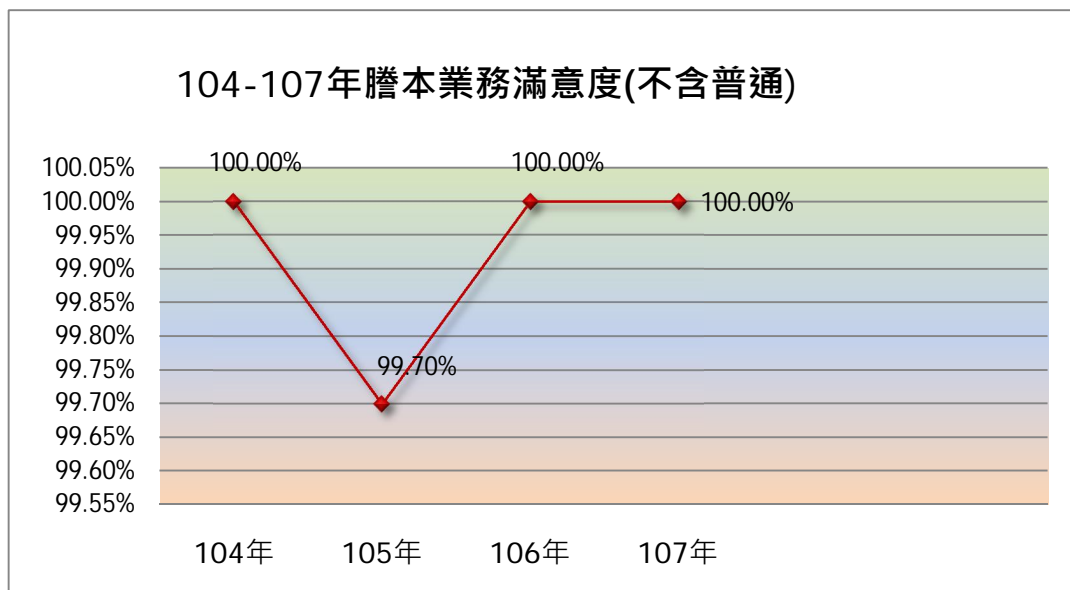
(六) 測量案件業務滿意度趨勢:

民眾針對測量案件滿意度均達九成以上滿意度，今年度達98.29%滿意度，本次調查雖與去年度相較略下降1%，主要在服務態度及效率部分略為下降，研判主因為本所轄區正進行下水道工程，除板橋區已與水利局開會協議民眾免申請外，土城居民仍需自行花費申請，故經本所與營建署開會協調下，讓土城居民也能比照板橋作法，將大大提升服務效率及為民形象，未來本所仍將持續秉持簡政便民觀念，提供親切熱忱的專業服務，推行更多便民新措施，以期更有效提升為民服務品質及效率。



(七) 謄本業務滿意度趨勢:

有關謄本業務滿意度調查結果，101年度至104年度之滿意度呈現逐年上揚，至104年度滿意度達到100%；惟105年度謄本業務滿意度下滑至99.7%，主因為該年度本所實施多功能服務櫃檯，部分民眾對該項服務不適應，致滿意度下降；本所謄本業務在服務態度及專業能力皆定期做教育訓練，以提昇本所服務品質，故本年度謄本業務滿意度高達100%，顯見民眾對本所謄本業務給予高度肯定。此外本所為提升多功能服務櫃檯人員專業能力，資訊課每月定期召開謄本核發作業研討會議，於會議中研析謄本申領各式態樣，並請資深同仁分享如何加速謄本核發，以提供民眾更優質、快速的服務。



九、民眾反映意見或建議事項：

107 年整體滿意度調查民眾建議項目回覆意見情形			
建議事項			
問卷編號	民眾建議改善事項	承辦課室	處理意見
1	很熱、空調不夠，所以不舒服。	總務	本所為配合節約能源計畫，各辦公區空調設定適溫(26℃至 28℃)，無為節約能源而漠視民眾或辦公同仁體感之情事。 將俟年度預算有餘裕，再行評估於 1 樓大廳民眾休息區加裝輕鋼架對流扇或設置風扇，幫助室內空氣循環，增加空調效能，以改善洽公環境悶熱感。
23	環境太熱了，悶	總務	編號 1
33	很熱	總務	編號 1
44	非常熱	總務	編號 1
45	冷氣太弱	總務	編號 1
45	廁所有點臭	總務	民眾較常使用的 1 樓及地下室廁所，皆有每日打掃且每隔 2 小時巡檢 1 次，確保廁所清潔。本案反應廁所氣味，研判應該是當時有人使用且未開啟抽風機所致。將再抽風機開關旁標示「勿關閉」，避免抽風機遭人誤關。
45	測量問題需另外至三樓	測量課	民眾問題如屬簡易型者可就近詢問 1 樓服務中心、本所地政志工或由櫃台聯繫測量課人員至 1 解說，如屬較複雜或需相關圖資輔佐說明者，因本所測量課設置及圖資設備位於 3 樓，仍建請民眾移駕。
45	時間太近，測量員都亂測	測量課	民眾對測量專業有所誤解導致似有個人情緒反應，且提供資訊有限，故無法回應說明。
45	希望一樓諮詢櫃台有測量課人員供民眾洽詢，就不用每次，都要爬到三樓。	登記課 測量課	登記課:針對簡單的測量問題，服務中心同仁仍會盡力為民眾解答，倘若較專業之困難問題，將協助民眾先以撥打內線分機方式請測量課同仁協助，倘須以圖簿解說較能清楚傳遞資訊，再請民眾至三樓。 測量課:民眾如有一般性測量問題可請

			服務中心電話聯繫測量課人員至 1 樓諮詢櫃台解說，民眾即可無需到 3 樓詢問。
46	冷氣、空調應開放，免於辦公室空氣沈悶，影響呼吸。	總務	編號 1
58	綠化較少	總務	107 年度辦公區域環境整潔及綠美化佈置競賽於 7 月份展開，全體同仁投入於環境綠美化工作，敬請民眾與同仁一起愛護展新綠化環境。
58	宣傳不夠	研考	本所現配合各節慶活動及客家桐花祭辦理便民服務措施宣導活動，同時也在本所網站、拍攝微電影與製作文宣品等方式進行施政便民服務措施宣導，未來將持續加強各項宣導活動。
63	一早進來完全內部很悶	總務	編號 1
219	書寫區電腦太多，8 台都同性質，縱使民眾要查詢，頂多兩台即可，其餘可撤除，1. 省電 2. 可增加空間	研考	1. 為讓洽公環境滿足需求，並紓解服務臺人潮，本所將書寫桌改成座位分開之方桌，並設置觸控式電腦提供表單書寫範例供民眾使用，已獲洽公民眾大大肯定讚許。 2. 此外若民眾感到空間不足使用，本所另規劃地下室書寫區，並設置有多媒體叫號顯示系統，顯示叫號資訊及新聞，歡迎有需求之民眾多加利用。
308	不懂為何要放 1 個人在門口只為了招呼?也無法解決我的疑問只能帶路?	研考	設置走動式服務人員不僅係政府單位服務品質之一環，更能讓輪值走動式服務人員瞭解地所推動之各項業務，並得藉此通案性地瞭解民眾一般需求，落實全所同仁參與為民服務之精神。又本所為增進各同仁之專業知識，每年同仁皆須通過全所專業研修測驗，以瞭解各課間之業務概況。而本所以正式人員輪值走動式服務係得即時性提供專業知識，以解決民眾問題。
309	門口不需站人	研考	編號 308
313	浪費人力	研考	編號 308
313	服務台等很久	登記課	本所尖峰時刻遇服務台人數眾多時，會請簡易窗口支援，協助案件整理及諮詢服務，此措施將持續向走動式服務人員宣導，遇服務台人潮較多時，應主動協助民眾抽取號碼牌，請單一

			櫃檯機動支援。
315	感覺引導人員的薪水真好賺 是正式人員嗎	研考	編號 308
319	很熱情沒錯，但好像有點多餘，人力有點浪費	研考	編號 308
319	但承辦好忙 很難多了解細節	登記課	謝謝民眾的體諒，協助民眾解決地政問題乃本所之職責所在，若本所承辦人員於忙碌時疏於給民眾充分的資訊，還煩請民眾轉往服務中心作進一步諮詢或致電予承辦人員，亦或上網預約諮詢服務，本所皆將竭誠為您解答。

鼓勵及讚揚

問卷編號	民眾建議改善事項	承辦課室	處理意見
17	熱情	研考	感謝民眾鼓勵與肯定，有關各項讚揚將轉達告知所內同仁，另本所將持續秉持為民服務精神提供更優質服務。
21	服務好	研考	編號 17
47	楷綾姐收件專業謹慎	研考	編號 17
48	麗卿姐親切台語招呼收件	研考	編號 17
49	壬祚姐熱情收件	研考	編號 17
50	初審人員看案子都非常迅速	研考	編號 17
50	寶華姐收件迅速、專業、親切、熱情	研考	編號 17
51	領件時，麗燕姐親切、活潑、熱情	研考	編號 17
52	蘇宏中收件迅速	研考	編號 17
53	秀惠姐調謄本亦會協助資料正確度	研考	編號 17
54	陸宇軒謹慎審查;淑麗姐調謄本細心查看資料	研考	編號 17
74	陳致宏動作迅速親切，講解專業	研考	編號 17
75	陳微娟辦案迅速，專業講解，親切熱情	研考	編號 17
76	書寧動作迅速有困難時都會協助	研考	編號 17
83	親切專業	研考	編號 17
83	特感謝分機 108 張先生熱心、耐心、專業指導，以順利辦理，謝謝你	研考	編號 17
84	態度親切且說明清楚感謝你	研考	編號 17
245	明娟態度超友善，收件時超正，活潑可愛，和善熱情	研考	編號 17
246	明霓送外縣市案件時，會用列印單去	研考	編號 17

	填寫，動作快速		
247	吳敏瑜非常專業	研考	編號 17
263	便民方便	研考	編號 17

伍、結論與建議

綜觀上述分析，受訪者對本年度各項滿意度達98%以上；在不列入普通選項下，達90.5%民眾表示滿意。顯示民眾對於今年本所施政表現仍給予高度滿意回應，而民眾的讚許及肯定將是鼓勵本所持續提升為民服務的動力。

本所105年因應多功能櫃檯正式上線進行一樓大廳櫃檯大改造，調整各項案件申辦動線調整縮短了民眾洽公距離，同時設置供民眾使用之觸控式表單書寫範例，此外新增地下室書寫區，配置叫號資訊及新聞顯示系統，滿足民眾洽公環境需求，此次調查中「洽公環境適切性」與「服務設施合宜性」滿意度高達99.9%，在不列入普通選項下，達99.9%民眾表示滿意。

「服務行為友善性及專業性」中為「同仁主動告知」與「同仁服務態度」民眾100%感到滿意，今年滿意度較去年提升，無表示不滿意者，本所每季各課皆舉辦親民服務教育訓練，透過實際演練，加強同仁走動式服務引導經驗。

以業務項目滿意度觀察，登記業務在不列入普通選項下，達100%民眾表示滿意，呈現正成長，滿意度提升，同仁之努力成效仍獲得大部分民眾的支持與肯定。有關民眾表達因承辦好忙，很難多了解細節一案，若本所承辦人員於忙碌時疏於給民眾充分的資訊，將煩請民眾轉往服務中心作進一步諮詢或致電予承辦人員，亦或上網預約諮詢服務，本所皆將竭誠為民眾解答。

測量案件滿意度上，滿意度達98.29%，有關民眾表達希望一樓諮詢櫃台有測量課人員一案，本所針對民眾如有一般性測量問題，將請服務中心電話聯繫測量課人員至1樓諮詢櫃台解說，民眾無需親自上樓詢問。另因應地下水道鑑界案增加，本所主動與內政部營建署協調土城區污水下水道施作，配合工程進度派員現場測量，民眾無須自行申請鑑界，將可為民眾省下460多萬元。

謄本業務滿意度上，有無普通滿意度均達100%，顯見民眾對本所謄本申領業務給予高度肯定。104年度因實施謄本新三級制，部分民眾對該項政策有疑慮致謄本業務滿意度下滑至90.16%；惟謄本新制實施後，確實對於保護個人資料有所助益，且本所自

105年度7月起啟用多功能服務窗口，同時持續每月定期召開謄本核發作業研討會議宣導各項法令新知、意見交流，本所謄本服務櫃檯無論在服務態度或專業能力努力達到民眾期許目標，本年度謄本業務滿意度高達100%。

本次調查中關於民眾反映事項，計有21件對本所提出建議事項及21件鼓勵讚揚，將納入未來研提為民服務品質措施之參考，希冀透過民眾寶貴意見就本所服務措施進行檢討、修正，並秉持精益求精精神，針對各項不足處續改進，持續以最真誠的態度為民服務，以落實親民服務宗旨，提升為民服務品質。