



New Taipei City

新北市

板橋地政

新北市板橋地政事務所
112年度整體滿意度問卷調查

分. 析. 報. 告.

新北市板橋地政事務所112年度整體滿意度問卷調查分析報告

壹、調查目的

為提升為民服務品質，了解創新服務具體成效，並澈底檢討本所推展的便民政策，促使各項為民服務措施更貼近民眾所需，故實施本年度「整體滿意度問卷調查」，藉由此次問卷整合各方面意見，了解民眾確切需求，並針對不足處加強檢討、改善，希冀以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、調查作業概述

一、調查單位：

新北市板橋地政事務所

二、調查期間：

112年5月18日至6月7日止(上班時間為8:00~17:30)，計15個工作天。

三、調查對象：

調查對象為至本所洽公民眾，包含一般民眾、地政士及志工。

四、樣本分析：

根據市場調查理論，在95%信心水準下，抽樣誤差於正負3個百分點以內，本所需訪問至少1,054份有效樣本；為達此樣本目標，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1,183份，在95%的信心水準內，抽樣誤差為正負2.83%。

發放問卷數	有效樣本數	回收比率	信心水準	抽樣誤差
1,200	1,183	98.58%	95%	±2.83%

五、調查方法：

由本所一樓聯合服務中心、第一線櫃檯同仁對於洽公及洽詢地政業務之民眾發放紙本問卷，確認問卷填寫完成即給予民眾贈品一份。

六、問卷設計：

由本所研考人員參考各業務課室之資料規劃並設計問卷，同時為完善本問卷內容，由本所6位同仁協助填寫問卷作為前測，並就同仁所提出建議修改問卷內容；另參酌各機關整體滿意度問卷調查表，並顧及部分視覺障礙者之閱讀需求，依「政府宣導素材應注意之可及性格式」原則調整問卷字體大小，修正後問卷涉及「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」及「便民服務或創新服務」等方向，供洽公民眾填選內容。

參、效信度分析

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（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。

本調查總量表的 Alpha 值為 0.871，A 部分、B 部分及 C 部分 Alpha 值分別為0.866、0.910及0.800，由此可知，Alpha 值皆高於0.8，表示信賴度屬於佳(Good)，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	環境及綠美化佈置舒適、明亮、整潔	12	0.4330	0.1875	0.866
	A1-2	各項服務項目標示清楚且動線規劃妥當	12	0.2764	0.0766	
	A2-1	服務設施完善齊全(如無障礙設施、哺集乳室、文具用品、手機充電器等)	12	0.5951	0.3542	
	A2-2	目前提供申請書表與範例符合需求	12	0.3727	0.1389	
	A3-1	入口引導人員主動招呼、引導	12	0.3727	0.1389	
	A3-2	服務中心人員或承辦人主動熱心服務並協助檢查應備文件	12	0.2764	0.0764	

構面	題號	變項	個數	標準差	變異數	分量表 a 值
	A3-3	服務中心人員或承辦人主動解答清楚、具專業性	12	0.2764	0.0764	
B 部分	B1	請問您對於「跨縣市收辦土地登記案件」及「跨縣市代收案件」便民服務感到？	12	1.8257	3.3333	0.910
	B2	請問您對於「地籍異動即時通」、「住址隱匿」便民服務感到？	12	1.3819	1.9097	
	B3	請問您對於「多元繳納地政規費」便民服務感到？	12	1.3744	1.8889	
	B4	請問您對於「建物陽臺補登主動通知」及「申請土地複丈案件界標免費提供」便民服務感到？	12	1.3819	1.9097	
	B5	請問您對於本所「案件裝訂及諮詢時間告示」便民服務感到？	12	0.4714	0.2222	
	B6	請問您對於本所駐點解說「5月1日測量新制」服務感到？	12	0.6401	0.4097	
	B7	請問您對於本所「數位不紙化-實價登錄契約書上傳區」便民措施感到？	12	1.8257	3.3333	
	B8	請問您對於本所設置「無人謄本櫃檯」，提供(行動)自然人憑證、健保卡、人工審核驗證即時產製謄本感到？	12	1.3744	1.8889	
C 部分	C1	請問您是否知悉「線上聲明」、「網路申請不動產登記」便民服務？	12	0.4330	0.1875	0.800
	C2	請問您是否知悉「案件辦畢交寄 i 郵箱」可提供跨縣市服務？	12	0.4714	0.2222	
	C3	請問您是否知悉「不用印鑑證明 QRcode 隨手知」便民服務？	12	0.4714	0.2222	
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	0.1075	0.0085	0.871
B 部分	便民服務或創新服務滿意度		12	0.4606	1.1417	
C 部分	便民服務或創新服務了解度		12	0.0180	0.0002	

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、問卷分析結果

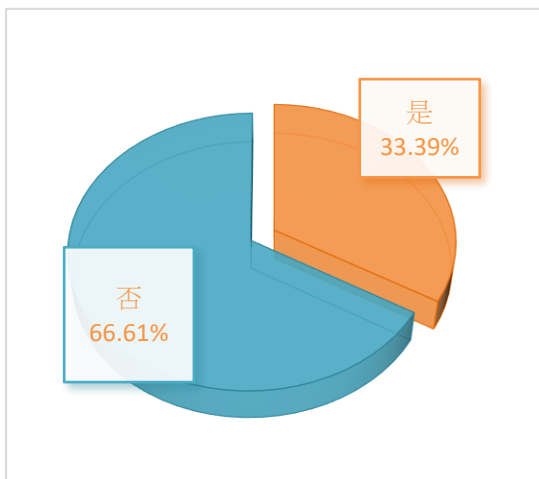
將民眾對於本所提供滿意之服務度分為非常滿意、滿意、普通、不滿意、非常不滿意等5種評分選擇，「普通」問項有利於受訪者不同意兩端意見時選擇；此外，問卷缺漏部分不超過1/3者，視為有效問卷。為反應民眾真實滿意度，同時參考地政局整體地政業務施政民眾滿意度調查

報告，本調查滿意度計算採用李克特量表（Likert Scale）五點計分法，將「非常滿意」、「滿意」、「普通」、「不滿意」、「非常不滿意」分別以5分、4分、3分、2分、1分表示法，轉換成百分數之平均分，計算公式如下：

$$\text{滿意度} = \left[\frac{(A \times 100\% + B \times 80\% + C \times 60\% + D \times 40\% + E \times 20\%)}{(A+B+C+D+E)} \right] \times 100\%$$

一、受訪者基本資料分析：

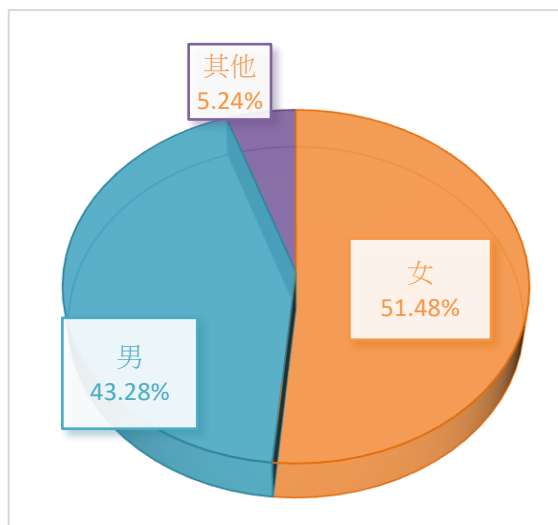
(一) 您是否第一次至本所申辦案件：



【簡要分析】

問卷統計結果顯示，受訪者第一次至本所申辦地政業務占33.39%，非第一次申辦者占66.61%。

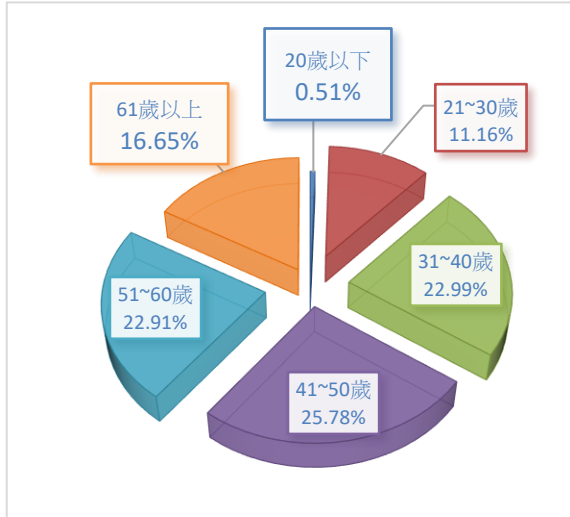
(二) 性別：



【簡要分析】

問卷統計結果顯示，受訪者51.48%為女性，43.28%為男性，5.24%為其他。

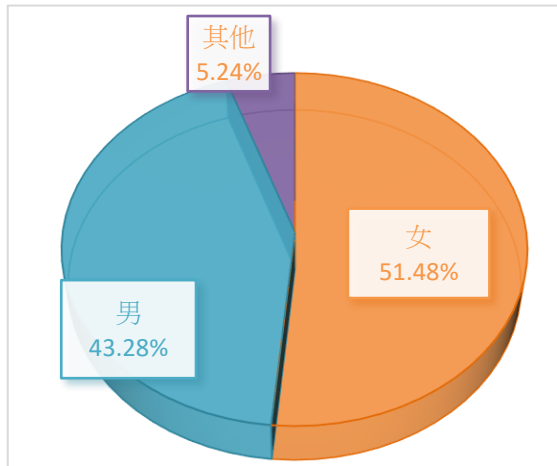
(三)年齡：



【簡要分析】

問卷統計結果顯示，申辦地政相關業務者最多人數者介於41-50歲占25.78%。

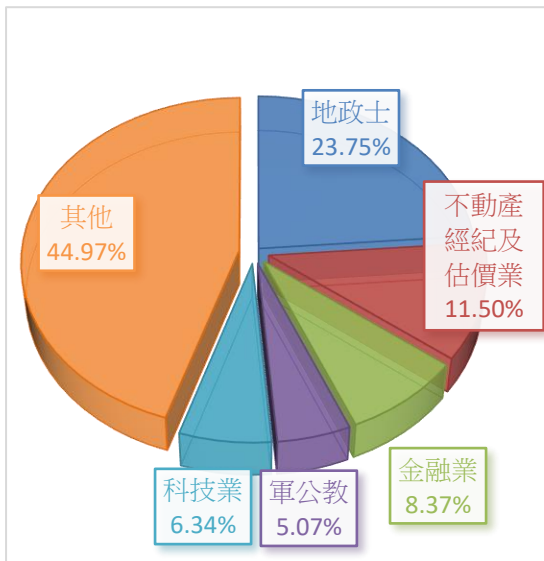
(四)性別：



【簡要分析】

問卷統計結果顯示，受訪者51.48%為女性，43.28為男性，5.24為其他。

(五)職業



【簡要分析】

問卷統計結果顯示，申辦地政相關業務者之職業別以「其他」及「地政士」占多數，各占44.97%、23.57%。

調查摘要

一、洽辦案件項目類別

以申辦登記案件(買賣、設定及塗銷等)者最多，占57.31%。

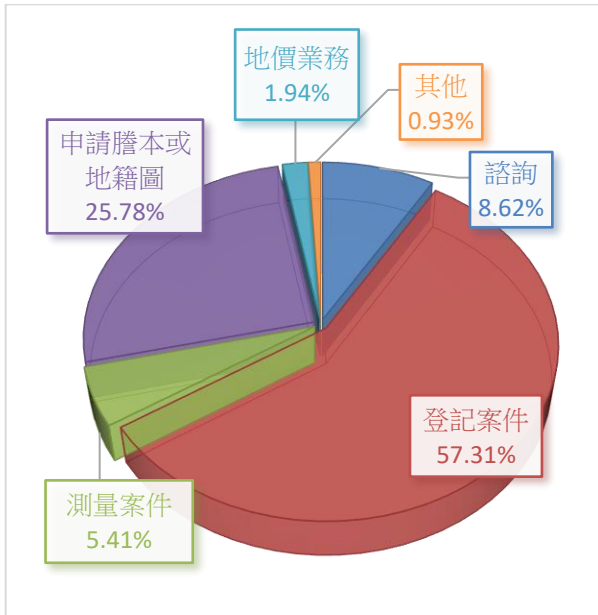
二、各項服務之滿意度

項目		年度	112年滿意度	111年滿意度	成長率
洽公環境適切性	1. 整體環境及綠美化佈置舒適、明亮、整潔		93.58%	93.76%	-0.18%
	2. 各項服務項目標示清楚且動線規劃妥當		93.74%	94.01%	-0.27%
服務設施合宜性	1. 服務設施完善齊全(如無障礙設施、哺集乳室、文具用品、手機充電器等)		92.51%	93.23%	-0.72%
	2. 目前提供申請書表與範例符合需求		93.59%	94.09%	-0.50%
服務行為友善性及專業性	1. 入口引導人員主動招呼、引導		95.55%	95.29%	+0.26%
	2. 服務中心人員或承辦人主動熱心服務並協助檢查應備文件		96.08%	95.08%	+0.1%
	3. 服務中心人員或承辦人解答清楚、具專業性		95.93%	95.01%	+0.92%
便民服務措施	1. 請問您對於「跨縣市收辦土地登記案件」及「跨縣市代收案件」便民服務感到？		93.58%	94.86%	-1.28%
	2. 請問您對於「地籍異動即時通」、「住址隱匿」便民服務感到？		93.38%	94.19%	-0.81%
	3. 請問您對於「多元繳納地政規費」便民服務感到？		92.30%	94.36%	-2.06%
	4. 請問您對於「建物陽臺補登主動通知」及「申請土地複丈案件界標免費提供」便民服務感到？		91.75%	無	-
	5. 請問您對於本所「案件裝訂及諮詢時間告示」便民服務感到？		92.35%	無	-

二、各項服務之滿意度					
項目		年度	112年滿意度	111年滿意度	成長率
	6. 請問您對於本所駐點解說「5月1日測量新制」服務感到？		90.86%	無	-
	7. 請問您對本所「數位不紙化-實價登錄契約書上傳區」便民措施感到？		91.23%	無	-
	8. 請問您對於本所設置「無人謄本櫃檯」，提供(行動)自然人憑證、健保卡、人工審核驗證即時產製謄本感到？		90.81%	無	-
民眾是否知悉以下措施			知道 比重(%)	不知道 比重(%)	合計(%)
便民 服務 措施	9. 請問您是否知悉「線上聲明」、「網路申請不動產登記」便民服務？		70%	30%	100%
	10. 請問您是否知悉「案件辦畢交寄i 郵箱」可提供跨縣市服務？		73.2%	26.8%	100%
	11. 請問您是否知悉「不用印鑑證明 Qrcode 隨手知」便民服務？		60.1%	39.9%	100%

二、請問您今日洽辦案件項目類別？

類別	諮詢	登記案件	測量案件	申請 謄本或 地籍圖	地價 業務	其他	合計
人數	102	678	64	305	23	11	1,183
比重(%)	8.62%	57.31%	5.41%	25.78%	1.94%	0.93%	100%



【簡要分析】

本項係調查民眾洽辦之業務類別(可複選)，依統計結果分析，以申辦登記案件(買賣、設定及塗銷等)者最高，占整體57.31%，顯示民眾至本所洽公之業務以登記案件較多，其次係申請各類謄本或地籍圖，占25.78%，其餘以諮詢服務占8.62%，測量案件(鑑界、指界等)占5.41%，地價業務(實價登錄等)占1.94%，其他業務占0.93%。

三、各項滿意度分析

(一)洽公環境適切性

1. 環境及綠美化佈置舒適、明亮、整潔								與去年比較		
類別/分數		5分	4分	3分	2分	1分	合計	滿意度	111年 滿意度	差異
依職 業別	一般民眾	596	289	17	0	0	902	92.84%	93.06%	-0.22%
	地政士	255	55	1	0	0	281	95.94%	95.35%	+0.59%
合計人數		821	344	18	0	0	1,183	93.58%	93.76%	-0.18%
比重(%)		69.4%	29.1%	1.5%	0%	0%	100%			

1. 環境及綠美化佈置舒適、明亮、整潔		與去年比較
【簡要分析】	<p>受訪者對「整體環境及綠美化佈置舒適、明亮、整潔」滿意度為93.58%，無勾選2分以下者，今年滿意度較去年93.76%減少0.18%。</p> <p>將受訪者以職業別分為「一般民眾」及「地政士」分析，數據顯示，地政士對於本項滿意度為95.94%，較一般民眾高。</p>	

2. 對於各項服務項目標示清楚且動線規畫妥當滿意度								與去年比較		
類別/分數		5分	4分	3分	2分	1分	合計	滿意度	111年滿意度	差異
依職業別	一般民眾	606	278	18	0	0	902	93.04%	93.75%	-0.71%
	地政士	226	54	1	0	0	281	96.01%	95.63%	+0.38%
合計人數		832	332	19	0	0	1,183	93.74%	94.01%	-0.27%
比重(%)		70.3%	28.1%	1.6%	0%	0%	100%			
【簡要分析】		<p>受訪者對「各項服務項目標示清楚且動線規畫妥當」滿意度為93.74%，無勾選2分以下者，今年滿意度較去年94.01%減少0.27%。</p> <p>將受訪者以職業別分為「一般民眾」及「地政士」分析，數據顯示，地政士對於本項滿意度為96.01%，較一般民眾高。</p>								

(二)服務設施合宜性

1. 服務設施完善齊全(如無障礙設施、哺集乳室、文具用品、手機充電器等)								與去年比較		
類別/分數		5分	4分	3分	2分	1分	合計	滿意度	111年滿意度	差異
依職業別	一般民眾	561	317	22	1	1	902	91.84%	92.71%	-0.87%
	地政士	213	61	7	0	0	281	94.66%	94.41%	+0.25%
合計人數		774	978	29	1	1	1,183	92.51%	93.23%	-0.72%
比重(%)		65.4%	32.0%	2.5%	0.1%	0.1%	100%			
【簡要分析】		<p>受訪者對「服務設施完善齊全(如無障礙設施、哺集乳室、文具用品、手機充電器等)」滿意度為92.51%，今年滿意度較去年93.23%減少0.72%。</p>								
		<p>將受訪者以職業別分為「一般民眾」及「地政士」分析，數據顯示，地政士對於本項滿意度為94.66%，較一般民眾高，其中「一般民眾」有1位勾選2分，另一位勾選1分，惟未填寫原因，後續將於辦理相關業務時適時觀察民眾需求，並持續檢視各項服務措施及硬體設備，以形塑更優質、友善的洽公環境。</p>								

2. 對於目前提供申請書表與範例符合需求使用滿意度								與去年比較		
類別/分數		5分	4分	3分	2分	1分	合計	滿意度	111年滿意度	差異
依職業別	一般民眾	595	291	16	0	0	902	92.84%	93.61%	-0.77%
	地政士	226	54	1	0	0	281	96.01%	95.20%	+0.81%
合計人數		821	345	17	0	0	1183	93.59%	94.09%	-0.50%

2. 對於目前提供申請書表與範例符合需求使用滿意度								與去年比較	
比重(%)	69.4%	29.2%	1.4%	0%	0%	100%			
【簡要分析】	<p>受訪者對「目前提供申請書表與範例符合需求使用」滿意度為93.59%，無勾選2分以下者，今年滿意度較去年94.09%減少了0.5%。</p> <p>將受訪者以職業別分為「一般民眾」及「地政士」分析，數據顯示，地政士對於本項滿意度為96.01%，較一般民眾高。</p>								

(三)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								與去年比較		
類別/分數		5分	4分	3分	2分	1分	合計	滿意度	111年滿意度	差異
依職業別	一般民眾	695	198	9	0	0	902	95.21%	94.82%	+0.39%
	地政士	238	41	1	0	1	281	96.65%	96.38%	+0.27%
合計人數		933	239	10	0	1	1,183	95.55%	95.29%	+0.26%
比重(%)		78.9%	20.2%	0.8%	0%	0.1%	100%			
【簡要分析】	<p>受訪者對「入口引導人員主動招呼、引導」滿意度為95.55%，今年滿意度較去年95.29%增加0.26%。</p> <p>將受訪者以職業別分為「一般民眾」及「地政士」分析，數據顯示，地政士對於本項滿意度為96.65%，較一般民眾高，其中「地政士」有1位勾選1分，惟未填寫原因，後續將於辦理相關業務時適時觀察民眾需求，並提醒走動人員對於到訪民眾應主動迎賓、第一時間招呼，依洽辦事項提供適當引導服務。</p>									

2. 服務中心人員或承辦人主動熱心服務並協助檢查應備文件								與去年比較		
類別/分數		5分	4分	3分	2分	1分	合計	滿意度	111年滿意度	差異
依職 業別	一般民眾	245	33	3	0	0	281	95.72%	94.77%	+0.95%
	地政士	712	187	3	0	0	902	97.22%	95.62%	+1.60%
合計人數		957	220	6	0	0	1,183	96.08%	95.08%	+1.00%
比重(%)		80.9%	18.6%	0.5%	0%	0%	100%			
【簡要分析】		<p>受訪者對「服務中心人員或承辦人主動熱心服務並協助檢查應備文件」滿意度為96.08%，無勾選2分以下者，今年滿意度較去年95.08%增加了1.00%。</p> <p>將受訪者以職業別分為「一般民眾」及「地政士」分析，數據顯示，地政士對於本項滿意度為97.22%，較一般民眾高。</p>								

3. 服務中心人員或承辦人主動解答清楚、具專業性之滿意度								與去年比較		
類別/分數		5分	4分	3分	2分	1分	合計	滿意度	111年滿意度	差異
依職 業別	一般民眾	707	194	1	0	0	902	95.65%	94.81%	+0.84%
	地政士	239	39	3	0	0	281	96.80%	95.53%	+1.27%
合計人數		946	233	4	0	0	1,183	95.93%	95.01%	+0.92%
比重(%)		80.0%	19.7%	0.3%	0%	0%	100%			

3. 服務中心人員或承辦人主動解答清楚、具專業性之滿意度		與去年比較
【簡要分析】	<p>受訪者對「服務中心人員或承辦人主動解答清楚、具專業性之滿意度」滿意度為95.93%，無勾選2分以下者，今年滿意度較去年95.01%增加0.92%。</p> <p>將受訪者以職業別分為「一般民眾」及「地政士」分析，數據顯示，地政士對於本項滿意度為96.80%，較一般民眾高。</p>	

(四) 便民服務或創新服務

1. 經分析顯示，民眾感受實用便民服務或創新措施排序如下(依比重排序)：

排序	便民服務或創新服務	勾選人數	比重(%)
1	請問您對於「跨縣市收辦土地登記案件」及「跨縣市代收案件」便民服務感到？	1,109	13.56%
2	請問您對於「地籍異動即時通」、「住址隱匿」便民服務感到？	1,094	13.38%
3	請問您對於「多元繳納地政規費」便民服務感到？	1,075	13.14%
4	請問您對於本所「案件裝訂及諮詢時間告示」便民服務感到？	1,054	12.89%
5	請問您對於「建物陽臺補登主動通知」及「申請土地複丈案件界標免費提供」便民服務感到？	984	12.03%
6	請問您對於本所「數位不紙化-實價登錄契約書上傳區」便民措施感到？	958	11.71%
7	請問您對於本所駐點解說「5月1日測量	956	11.69%

排序	便民服務或創新服務	勾選人數	比重(%)
	新制」服務感到？		
8	請問您對於本所設置「無人謄本櫃檯」，提供(行動)自然人憑證、健保卡、人工審核驗證即時產製謄本感到？	949	11.60%
合計		8,179	100%

類別/分數		5分	4分	3分	2分	1分	小計	未使用過	總計	滿意度
依職業別	一般民眾	3,760	2,114	223	4	0	6,101	1,115	7,216	91.57%
	地政士	1,487	523	65	3	0	2,078	170	2,248	93.63%
合計人數		5,247	2,637	288	7	0	8,179	1,285	9,464	92.09%
比重(%)		55.44%	27.88%	3.04%	0.07%	0%	86.43%	13.57%	100%	
【簡要分析】		<p>本項調查顯示，受訪者感到實用的便民服務或創新服務前3項分別係「跨縣市收辦土地登記案件及跨縣市代收案件」、「地籍異動即時通及住址隱匿」、「多元繳納地政規費」，共計3,278人次。</p> <p>受訪者對本所提供各項便民服務或創新服務滿意度為92.09%，另將受訪者以職業別分為「一般民眾」及「地政士」分析，數據顯示，地政士對於本項滿意度為93.63%，較一般民眾高，其中「地政士」有3位勾選2分，「一般民眾」有4位勾選2分，均未寫填寫原因，後續將於辦理相關業務時適時觀察民眾需求。</p>								

2. 民眾是否知悉以下服務便民服務或創新服務

排序	便民服務或創新服務	知悉人數	比重(%)
9	請問您是否知悉「線上聲明」、「網路申請不動產登記」便民服務？	828	34.43%
10	請問您是否知悉「案件辦畢交寄 i 郵箱」可提供跨縣市服務？	866	36.00%
11	請問您是否知悉「不用印鑑證明 Qrcode 隨手知」便民服務？	711	29.57%
合計		2,405	100%

受訪者/知悉與否		知道	不知道	合計	知悉百分比
依職業別	一般民眾	1,663	1,043	2,706	61.46%
	地政士	742	101	843	88.02%
合計人數		2,405	1,144	3,549	67.77%
比重(%)		67.77%	32.2%	100%	
【簡要分析】		<p>為有效推廣地政便民及創新服務的新措施，本次調查亦採取知悉與否的問答方式，透過與民眾互動，於閱讀题目的同時，讓民眾一併知悉本所目前推展的地政新措施。</p> <p>就受訪者角度分析，地政士對於本所推廣「線上聲明」、「網路申請不動產登記」、「案件辦畢交寄 i 郵箱」可提供跨縣市服務、「不用印鑑證明 Qrcode 隨手知」等便民服務，知悉比例高達80.02%，較一般民眾61.46%高出18.56%，故此，本所未來規劃各項便民措施時，可多以一般民眾角度，以淺白易懂方式，將專業用語轉化為簡易語言呈現，利於各項措施之展辦。</p>			

四、依身分別各項服務之滿意程度年度比較

依身分別各項服務之滿意程度		112 年		111 年	
		一般民眾	地政士	一般民眾	地政士
(一)洽公環境適切性	1. 整體環境及綠美化佈置舒適、明亮、整潔	92.84%	95.94%	93.06%	95.35%
	2. 各項服務項目標示清楚且動線規畫妥當	93.04%	96.01%	93.75%	95.63%
(二)服務設施合宜性	1. 服務設施完善齊全(如無障礙設施、哺集乳室、文具用品、手機充電器等)	91.84%	94.66%	92.71%	94.41%
	2. 目前提供申請書表與範例符合需求	92.84%	96.01%	93.61%	95.20%
(三)服務禮儀親和性	1. 入口引導人員主動招呼、引導	95.21%	96.65%	94.82%	96.38%
	2. 服務中心人員或承辦人主動熱心服務並協助檢查應備文件	95.72%	97.22%	94.77%	95.62%
	3. 服務中心人員或承辦人主動解答清楚、具專業性	95.65%	96.80%	94.81%	95.53%
(四)各項便民措施	各項便民服務或創新服務措施	91.50%	93.58%	93.89%	95.83%
本所整體地政業務施政品質滿意度		92.61%	94.80%	93.79%	95.51%

五、是否第一次至本所申辦案件數據分析

(一)人數

	是	否	合計
人數	395	788	1,183
比重(%)	33.39%	66.61%	100%

(二)是第一次者身分別

	一般民眾	地政士	合計
人數	369	26	395
比重(%)	93.42%	6.58%	100%

(三)各項服務之滿意度

依身分別各項服務之滿意程度		一般民眾	地政士
(一)洽公環境適切性	1. 整體環境及綠美化佈置舒適、明亮、整潔	92.47%	97.69%

依身分別各項服務之滿意程度		一般民眾	地政士
	2. 各項服務項目標示清楚且動線規畫妥當	92.90%	97.69%
(二)服務設施合宜性	1. 服務設施完善齊全(如無障礙設施、哺集乳室、文具用品、手機充電器等)	91.17%	96.92%
	2. 各項服務項目標示清楚且動線規畫妥當	92.85%	97.69%
(三)服務禮儀親和性	1. 入口引導人員主動招呼、引導	95.01%	98.46%
	2. 服務中心人員或承辦人主動熱心服務並協助檢查應備文件	95.50%	99.23%
	3. 服務中心人員或承辦人主動解答清楚、具專業性	95.56%	99.23%
(四)各項便民措施	各項便民服務&創新服務措施	91.47%	93.96%
本所整體地政業務施政品質滿意度		92.48%	95.91%

六、民眾反映意見或建議事項：

類別	編號	民眾建議改善事項	承辦課室	辦理情形
服務態度	25	洪雅敏服務親切熱忱(A3-3)	資訊課	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。
	26	10號櫃檯洪雅敏很熱心服務很好(A3-3)	資訊課	
	141	解說送件流程清楚明瞭(A3-3)	登記課	
	154	服務人員用心協助申請事宜(A3-2、3-3)	登記課	
	294	專業熱心友善，詳細精確(A3) 在板橋詢問新竹事務，讚！(B1)	研考	
	295	態度和善，知無不言，言無不盡(A3)	研考	
	306	非常專業、非常熱誠(A2)	登記課	
	692	李明娟服務得太棒了，會主動告知注意事項，讓民眾增加常識。	資訊課	
	823	暖心櫃檯(A3-2)	登記課	

類別	編號	民眾建議改善事項	承辦課室	辦理情形
	294	在板橋詢問新竹事務，讚！(B1)	登記課 資訊課	
	253	23 號櫃台服務態度優良	資訊課	
	613	18、5 號優良。值得嘉許。	資訊課	
	649	很有耐心的服務人員	研考	
	650	很有耐心的服務人員	研考	
服務環境	141	用品種類多(A2-1)	地籍課	感謝民眾鼓勵與肯定，本所將持續秉持為民服務精神，提供更舒、優質的洽公環境。
	274	椅子充足(A1-1)	地籍課	
	295	乾淨舒適(A1-1)	地籍課	
	308	早上天氣熱希望可開放冷氣	地籍課	配合節能減碳政策及考量民眾對環境的舒適度，本所已視實際氣候狀況將冷氣溫度設定在 26~28 度；另設備上，原先安裝自動門及空氣門避免冷氣外流，本年度於一樓大廳新裝 5 臺空氣循環扇，加強空氣循環，以提供民眾舒適洽公環境。
	825	煙味太重	地籍課	依菸害防制法第 15 條規定，政府機關所在之室內場所，全面禁止吸菸。復依衛生福利部國民健康署官網禁菸場所停看聽所載，無菸環境類型中，公家機關戶室內全禁菸，戶外未禁菸。現所內各出入口貼有禁止吸菸告示及宣傳文宣，加強宣導民眾相關規定，進而塑造無菸環境。
無人謄本櫃檯	225	整體櫃檯速度很快，所以使用誘因降低	資訊課	本所無人謄本櫃檯除提供自然人憑證進行驗證，業於 111 年 12 月 16 日新增行動自然人憑證、112 年 2 月 9 日新增人工審核、同年 4 月 6 日新增健保卡等驗證方式，提供多元申請管道，有效舒緩民眾等候申請謄本時間。
	441	櫃檯人工速度快，使用誘因很低	資訊課	
	452	不太好用，不會帶自然人憑證在身上一班民眾應該也不會	資訊課	

伍、結論與建議

一、本年度整體滿意度問卷調查以「洽公環境適切性」、「服務設施合宜性」、「服務禮儀親和性」、「便民服務或創新服務」等4大主軸進行滿意度調查；為呈現當前問卷調查實際情況，滿意度係採用李克特量表(Likert Scale)五點計分法，並轉換成百分數之平均分計算；今年度整體滿意度為93.15%，相較去年94.31%降低1.16%，惟各項服務滿意度衰退幅度小，皆未達2.5%，且無明顯衰退的項目，推測係因民眾對服務品質要求提升，勾選「非常滿意」的意願降低，本所將持續以民眾角度了解需求，提供更優質的服務。

項目	112年度	111年度	成長率(%)
洽公環境適切性	93.66%	93.94%	-0.28%
服務設施合宜性	93.05%	93.74%	-0.69%
服務行為友善性及專業性	95.85%	95.01%	+0.84%
便民服務或創新服務	92.03%	94.48%	-2.45%
整體滿意度	93.15%	94.31%	-1.16%

二、本次問卷調查顯示民眾至本所申辦業務以登記案件(買賣、設定及塗銷等)為最，來所洽公者多數為一般民眾，比例高達76.43%，並以女性及41-50歲區間的民眾居多；另就「是否第一次至本所申辦案件」資料分析，受訪者第一次至所申辦案件比重占33.39%，其中一般民眾占93.42%。由此可見，高齡化、民眾自辦案件為本所特色，且第一次至所申辦案件的民眾於問卷調查期間已達3成，未來規劃相關地政服務應朝向更親民、簡易目標來提供專業服務，使民眾第一時間即可明瞭申辦案件流程及應備文件等資訊。

三、另就受訪者以職業別分析，地政士於「洽公環境適切性」、「服務設施合宜性」、「服務禮儀親和性」、「便民服務或創新服務」之滿意度較一般民眾為高；惟就整體而言，二者滿意度差異不大，顯示本所洽公環

境、服務設施，以及服務人員熱忱、專業的服務態度，均讓一般民眾及專業人士給予高度肯定。

四、本次調查中關於民眾反映事項，計有2件對本所環境服務及3件無人騰本櫃檯提出建議事項，以及17件鼓勵讚揚。有關早上天熱可開放冷氣一項，本所已視實際氣候狀況將冷氣溫度設定在26~28度；另設備上，原先安裝自動門及空氣門外，本年度業於一樓大廳新裝5臺空氣循環扇，加強空氣循環，以提供民眾舒適洽公環境；至於本所無人騰本櫃檯除提供自然人憑證進行驗證，業已新增行動自然人憑證、人工審核、健保卡等驗證方式，提供多元申請管道，有效舒緩民眾等候申請騰本時間。

五、未來本所將持續聆聽民眾意見，並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，並秉持精益求精的精神，針對各項不足處持續改進，以最真誠的態度為民服務，落實親民服務宗旨，提升為民服務品質。