



109 年度服務品質整體滿意度調查

分析報告

109.7.10

壹、調查過程及方法

一、依據：

本所 109 年 3 月 30 日新北重地籍字第 1096145572 號簽辦理。

二、調查目的：

為確實掌握施政成效，瞭解民眾對本所地政業務施政滿意度，藉由民眾滿意度調查，瞭解民眾需求及本局與民眾間業務運作互動情形，作為未來業務精進之參考。

三、調查時間：

109 年 4 月 20 日至 6 月 5 日，計 35 個工作天。

四、調查對象：本所洽公民眾。

五、有效樣本數：

本次發出問卷數為 1,116 份，共計回收 1,116 份，回收率為 100%。

六、發送問卷方式：

為求公平客觀，依隨機抽樣數量 1,067 份推算，假設回收率 90%，調查份數需達 1,186 份，於 4 月 20 日至 6 月 5 日調查，調查天數 35 天，換算平均 1 天之數量為 34 份，如有效問卷數達 1,067 份則提前結束。

➤ 推算方式如下：

以 108 年平均 1 天來所申辦案件之民眾數為 270 人

$1,186 \div 35 \text{ 天} = 33.8$ (平均 1 天應發出 34 份)

$270 \div 34 \text{ 份} = 7.9$ (每隔 7 號調查 1 份)

故本年度以號碼牌每隔 7 號方式決定受訪者，由櫃台服務人員依號碼牌，每逢 7 的倍數，邀請民眾掃描 QRcode 填寫線上問卷或發送問卷，請其填妥後交由櫃台服務人員回收，並當場給予民眾贈品一份。

貳、調查摘要

本次調查共計 23 題，其中包含 4 題基本資料題、16 題單選題、2 題複選題及 1 題開放題，包含「業務處理時間」、「服務中心(服務設施)」、「網站服務」、「洽公環境適切性」、「服務人員禮儀親和性」、「服務專業性」、「各項便民措施周知性」及「整體地政業務施政品質表現」等方向，相關調查結果彙整如下：

表1 109年度服務品質滿意度調查結果彙整表

題目	服務滿意度		服務滿意度		成長率
	107年	108年	109年		108~109年
【簡易登記】處理時間	100.0%	100.0%	同左	100.0%	-
【一般登記】處理時間	99.8%	99.5%	同左	99.6%	+0.1%
【測量】處理時間	97.9%	100.0%	同左	100.0%	-
【謄本】處理時間	100.0%	99.5%	同左	99.7%	+0.2%
【實價登錄】處理時間	98.6%	100.0%	同左	100.0%	-
服務中心	99.9%	99.7%	同左	99.9%	+0.2%
網站服務	100.0%	99.80%	同左	99.20%	-0.6%
環境綠美化之佈置舒適、明亮、整潔及具有特色	99.9%	99.30%	洽公環境	99.90%	+0.6%
提供標示明確且易於辨識，並且具有中、英文標示服務	99.4%	99.80%	標示辨識	99.90%	+0.1%
	98.8%	99.20%	中、英文標示明確	99.60%	+0.4%
各項案件申辦動線規劃符合洽公民眾使用習慣	99.2%	100.00%	申辦動線規劃妥適	99.8%	-0.2%
服務人員主動協助引導民眾申辦各項案件	99.8%	100.00%	主動招呼及引導民眾申辦	99.8%	-0.2%
服務人員回應洽公民眾問題所具備的專業知識熟悉度	99.9%	99.70%	回應問題所具備專業知識	99.60%	-0.1%
服務人員回應問題正確率	99.6%	99.90%	回應問題完整性	99.50%	-0.4%
整體平均滿意度	99.5%	99.7%	99.8%		0.1%
年度滿意度	108~109年度				
服務滿意度成長率計算	(99.8%-99.7%)/99.7%			0.1%	

註 1：以上滿意度百分比皆為「很滿意」與「有點滿意」二者合計之佔率。

參、調查結果分析

一、樣本特性

本次調查針對受訪者進行「不動產相關行業」、「年齡」、「性別」以及「教育程度」等基本資料之詢問，茲說明如下：

(一)不動產相關行業

本次調查中，受訪者「是」不動產相關行業之比例為29.8%，而回答「不是」之比例則為67.1%，未填寫比例為3.1%。

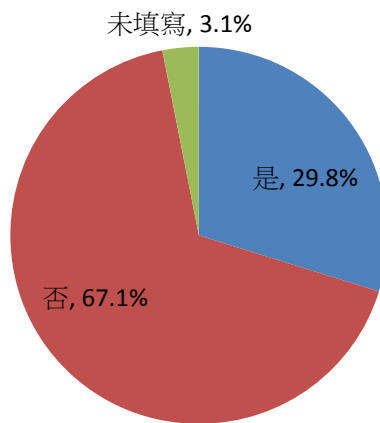


圖 1 受訪者基本資料(不動產相關行業)分析

(二)性別

本次調查中，受訪者為「男性」之比例為44.2%、「女性」之比例為49.5%，未填寫比例為6.3%。

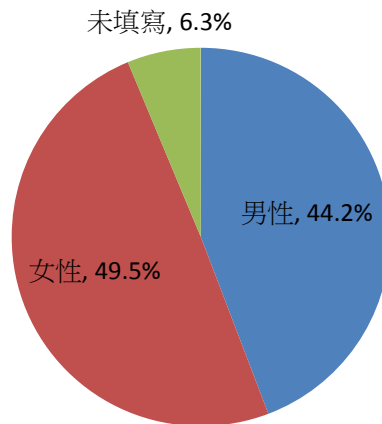


圖 2 受訪者基本資料(性別)分析

(三)年齡

本次調查中，受訪者年齡為「20歲以下」者占1.0%、「21-30歲」占13.5%、「31-40歲」占26.7%、「41-50歲」占32.9%、「51-60歲」占17.2%、「61歲以上」占7.6%，未填寫比例為1.1%。

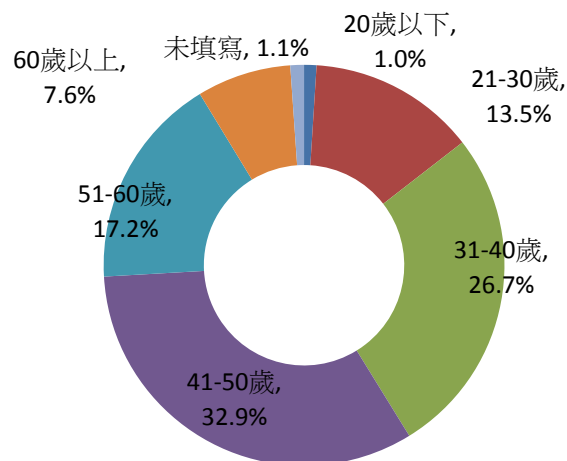


圖 3 受訪者基本資料(年齡)分析

(四)教育程度

本次調查中，受訪者教育程度為「國小及以下」者占2.1%、「國(初)中」占4.7%、「高中(職)」占28.7%、「大學/專科」占52.4%、「研究所以上」占7.0%，未填寫比例為5.1%。

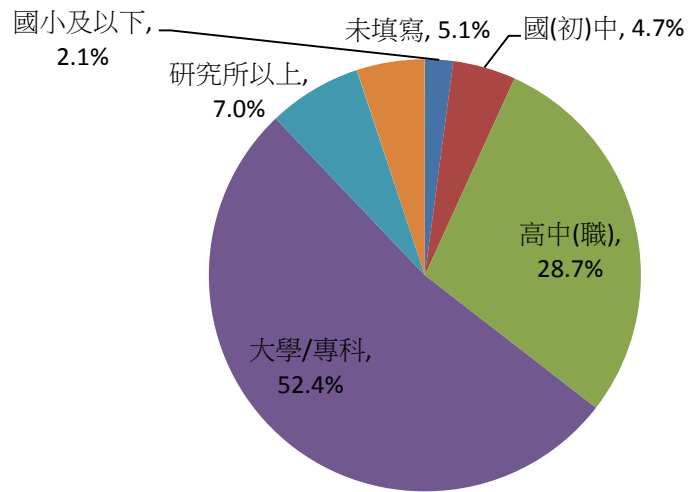


圖 4 受訪者基本資料(教育程度)分析

二、辦理業務項目及處理時間滿意度分析

(一) 受訪者此次辦理之業務項目

調查結果顯示，本次至三重地政事務所洽公之受訪者中，有37.15%之比例辦理「一般登記」業務為最高；辦理「簡易登記」之受訪者為次之，占27.33%，而辦理「謄本」之受訪者則位居第三，占25.95%；另外，其餘業務項目所占比例皆不足5.0%。

Q1：請問您此次辦理何項業務（可複選）

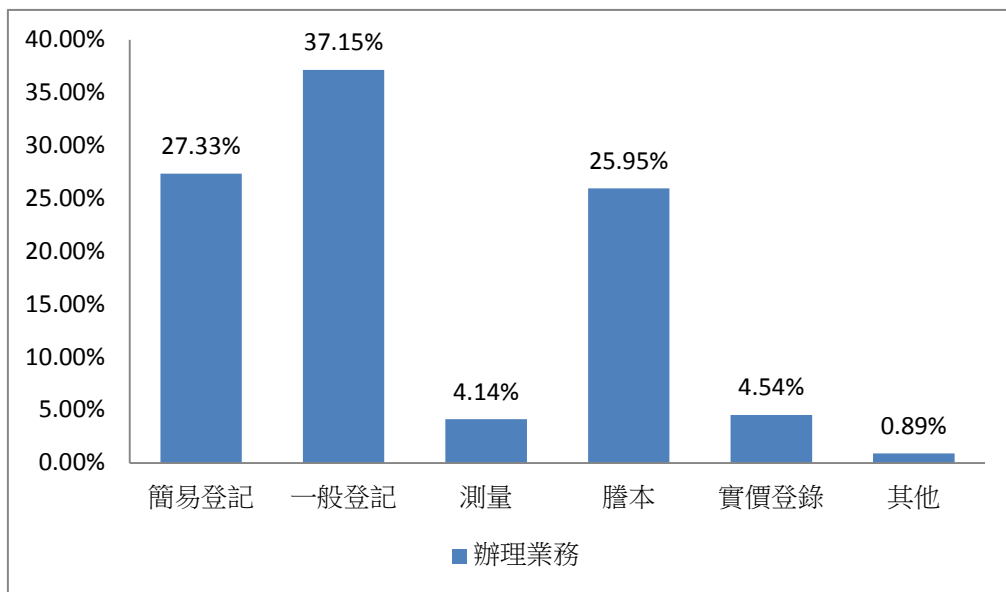


圖 5 受訪者本次辦理之業務項目

進一步瞭解受訪者至三重地政事務所辦理之其他業務項目，除可再歸入前述選項之業務外，其餘11名受訪者表示意見，列表整理如下：

表 2 受訪者至三重地政事務所辦理之其他業務項目

受訪者至三重地政事務所辦理之其他業務項目	筆數
地籍異動即時通	2
郵寄	2
諮詢問題	3
申請土地建物異動清冊	2
房屋贈與	1
異動查詢	1
總計	11

(二) 受訪者對於地政事務所處理時間滿意度與基本資料分析

調查結果顯示，超過約九成九以上（99.6%）的受訪者對於地政事務所處理時間滿意度持正面評價（指合計「很滿意」與「有點滿意」二者人數百分比，以下同），其中87.5%的民眾認為「很滿意」、12.1%的民眾認為「有點滿意」；相對地，僅有0.4%的民眾對於洽公處理時間滿意度感到「不太滿意」或「很不滿意」。

Q2：請問您對此次辦理業務的處理時間滿意不滿意？（n=1,116）

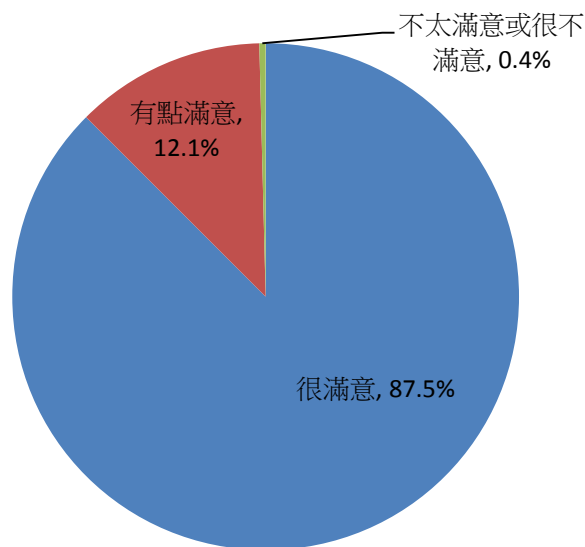


圖 6 受訪者對於地政事務所處理時間滿意度

進一步瞭解受訪者對於本所處理時間滿意度負面評價之原因及建議，5位受訪者表示意見如下：

1. 等待太久
2. 無。
3. 已告知課長。
4. 承辦動作太慢，邊辦公邊聊天；態度不是很好。
5. 服務人員羅秀英態度不佳，沒有耐心。

【年度比較】

1. 簡易登記

透過年度比較分析發現，近年來受訪者辦理「簡易登記」業務之滿意程度中，109年度受訪者對於該項業務「處理時間」表示「很滿意」者為89.6%，相較於108年度上升8.2%，而與107年度相較之下則是下降0.2%；就表示「有點滿意」之受訪者來說，109年度占10.4%，較108年度下降8.2%，而與107年相較下則是下降1.3%。整體來說，正面評價的部分，近三年度分別為100.0%、95.2%、100.0%，呈現上升現象，代表整體滿意度有維持。

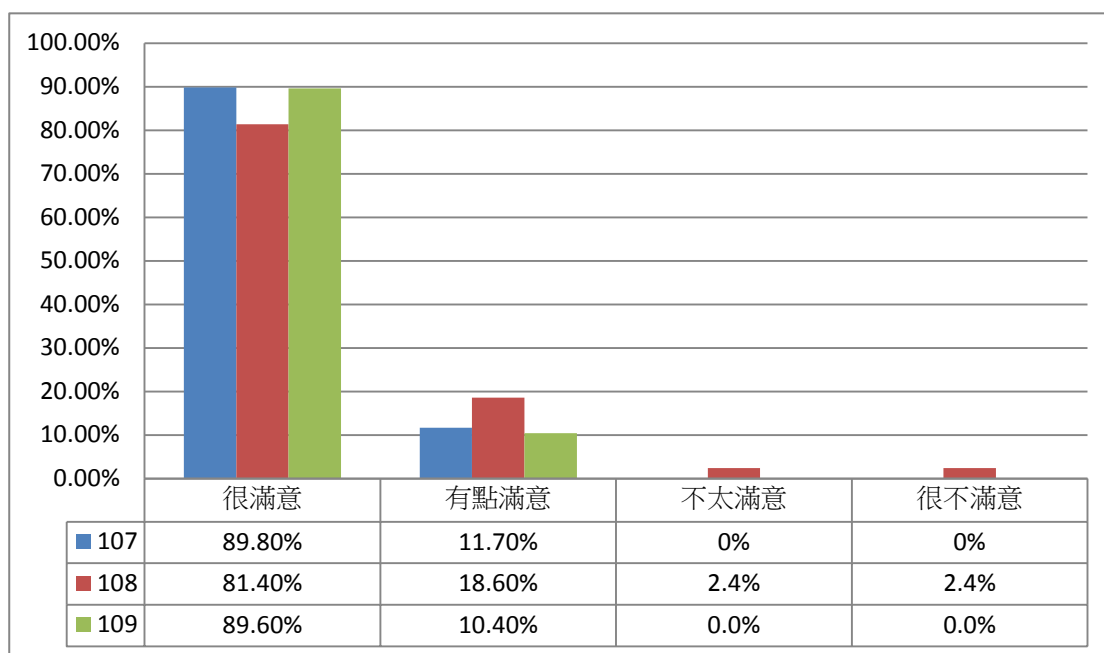


圖 7 「簡易登記」處理時間滿意度年度比較

2. 一般登記

透過年度比較分析發現，近年來受訪者辦理「一般登記」業務之滿意程度中，109年度受訪者對於該項業務「處理時間」表示「很滿意」者為88.6%，相較於108年度上升8.1%，而與107年度相較之下也是下降0.2%；就表示「有點滿意」之受訪者來說，109年度占10.9%，較108年度下降8.1%，而與107年持平。整體來說，正面評價近三年度分別為99.8%、99.6%、99.6%，呈現微幅下降持平現象。

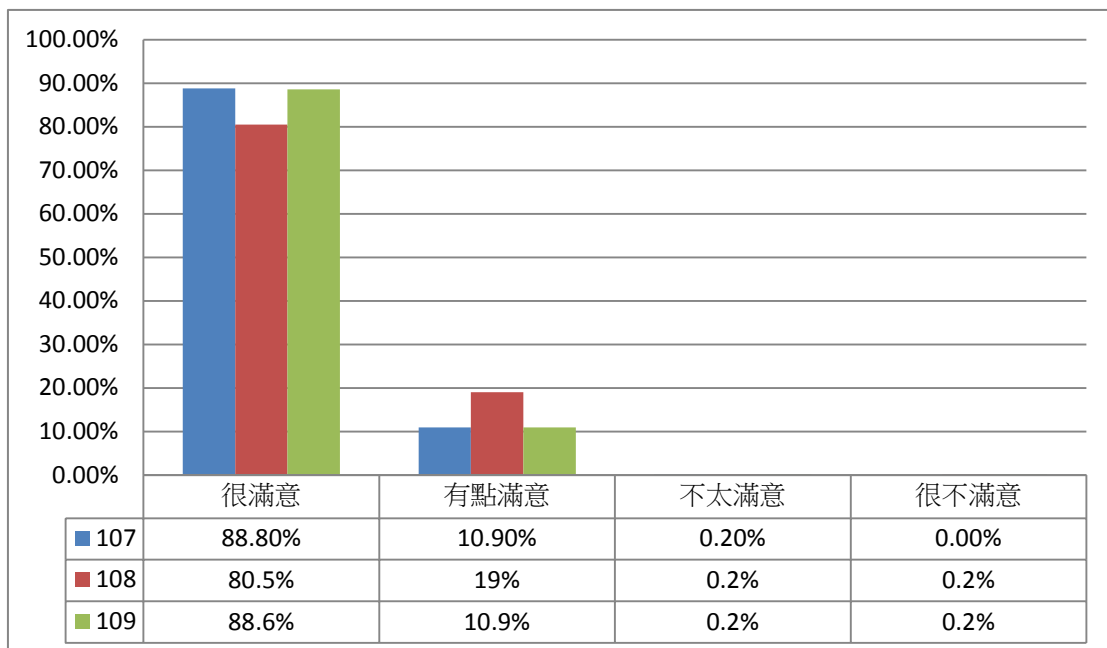


圖 8 「一般登記」處理時間滿意度年度比較

3. 測量

透過年度比較分析發現，近年來受訪者辦理「測量」業務之滿意程度中，109年度受訪者對於該項業務「處理時間」表示「很滿意」者為74.5%，相較於108年度下降11%，而與107年度相較下降5.9%；就表示「有點滿意」之受訪者來說，109年度占25.5%，較108年度上升11.9%，而與107年相較上升8.8%。整體來說，正面評價的部分近三年度分別為97.9%、100%、100%，滿意度上升且保持。

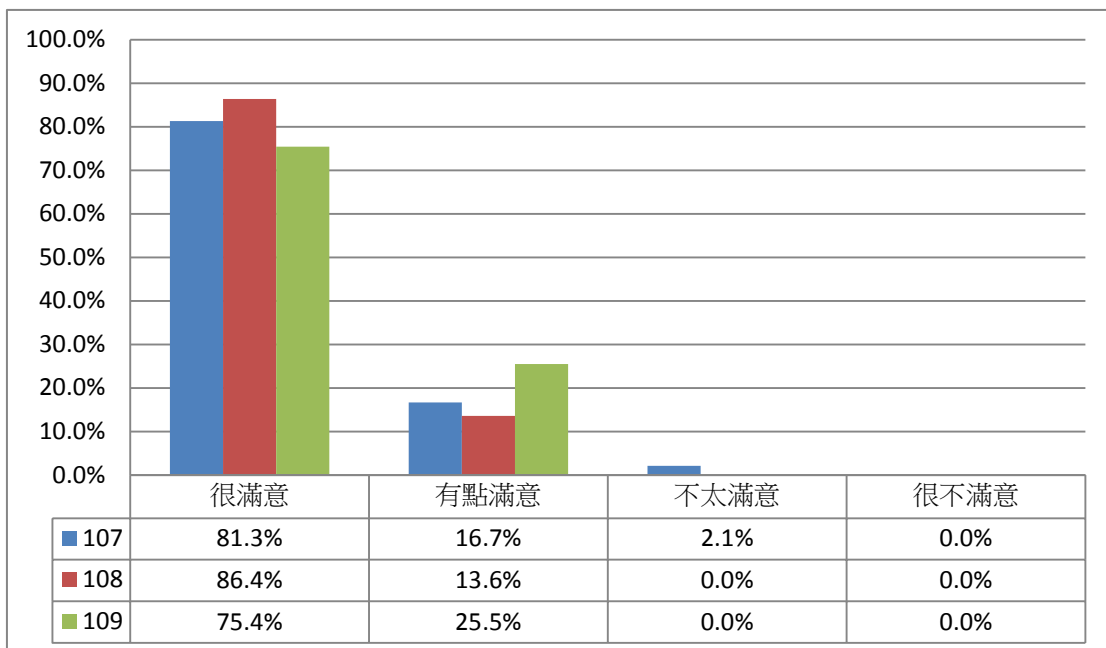


圖 9 「測量」處理時間滿意度年度比較

4. 謄本

透過年度比較分析發現，近年來受訪者辦理「謄本」業務之滿意程度中，109年度受訪者對於該項業務「處理時間」表示「很滿意」者為85.6%，相較於108年度下降2.4%，而與107年度相較之下則是微幅上升0.9%；就表示「有點滿意」之受訪者來說，109年度占14.1%，較108年度上升1.9%，而與107年相較下則是微幅下降0.6%。整體來說，正面評價的部分近三年變化不大，分別為100.0%、99.5%、99.7%，呈現微幅下降後上升之現象。

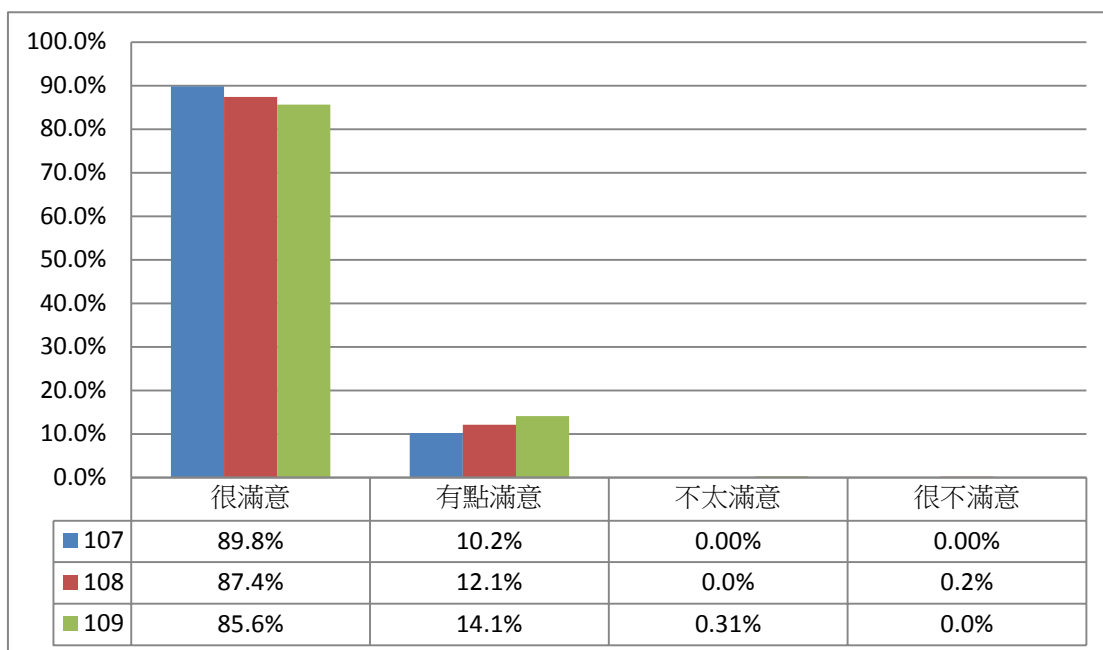


圖 10 「謄本」處理時間滿意度年度比較

5. 實價登錄

透過年度比較分析發現，近年來受訪者辦理「實價登錄」業務之滿意程度中，109年度受訪者對於該項業務「處理時間」表示「很滿意」者為94.6%，相較於108年度下降2.1%，而與107年度相較之下上升8.9%；就表示「有點滿意」之受訪者來說，109年度占5.4%，較108年度上升2.1%，而與107年相較下則是下降7.5%。整體來說，正面評價的部分近三年度為98.6%、100.0%、100.0%，呈現上升現象，未來要繼續保持。

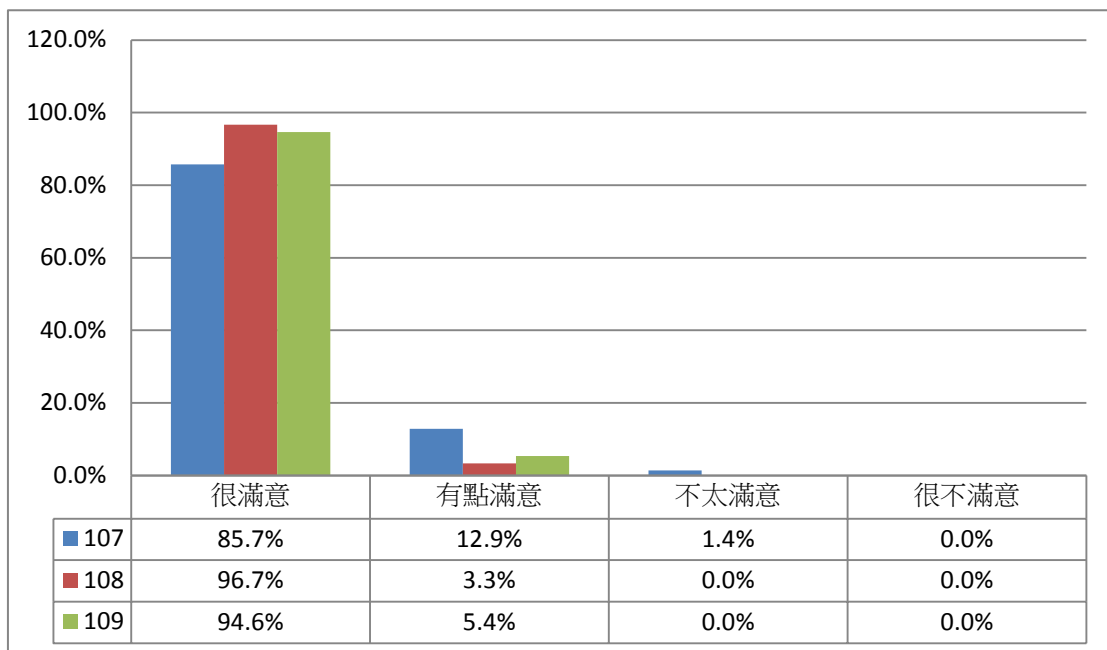


圖 11 「實價登錄」處理時間滿意度

三、服務中心滿意度分析

調查結果顯示，有823位（占全體73.7%）民眾到過服務中心，其中99.9%的受訪者對於地政事務所服務中心滿意度持正面評價，其中90.8%的受訪者感到「很滿意」地政事務所之服務中心，「有點滿意」占9.1%，並有1位民眾表示「很親切有耐心」。而對於服務中心滿意度持負面評價者合計僅0.1%。

Q3：請問您對本所服務中心的服務滿意不滿意？（n=823）

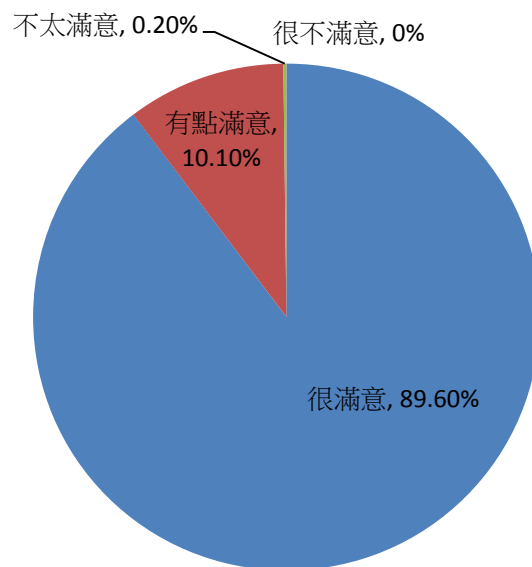


圖 12 受訪者對於服務中心滿意度

進一步瞭解受訪者對於地政事務所服務中心滿意度負面評價之原因，有1位民眾表示意見如下：

1. 去問你們課長。

【年度比較】

透過年度比較分析發現，近年來受訪者對於服務中心滿意度中，109年度受訪者對於該項評比表示「很滿意」者為90.8%，相較於108年度下降3.3%，而與107年度相較之下上升0.4%；就表示「滿意」之受訪者來說，109年度占9.1%，較108年度上升3.1%，而與107年相較下則是上升0.9%。整體來說，正面評價的近三年逐年上升，分別為99.9%、99.7%、99.9%，滿意度維持在99.7%以上，未來應繼續保持。

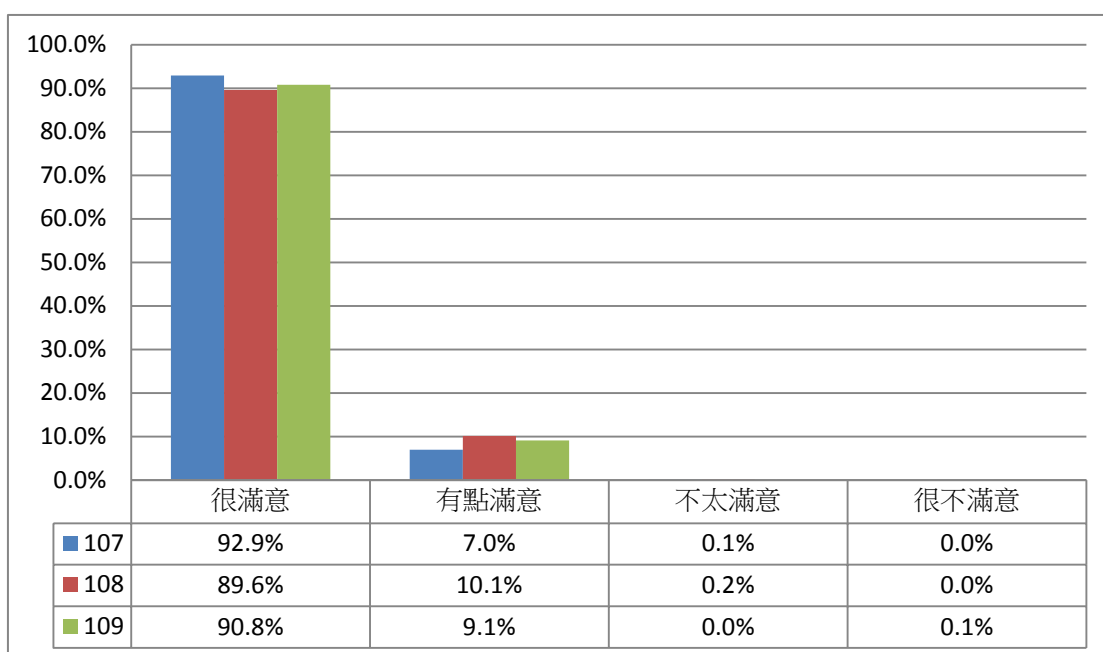


圖 13 服務中心滿意度年度比較

四、資訊服務業務之使用、項目及滿意度分析

(一)地政事務所網站各項服務認知及使用與否與基本資料交叉分析

調查結果顯示，有 43.7%的民眾表示「使用過」三重地政事務所網站各項服務，而 32.2%則表示「沒有使用過」，有 24.1%民眾未填寫。

Q4：請問您有沒有使用過本所網站？（n=1,116）

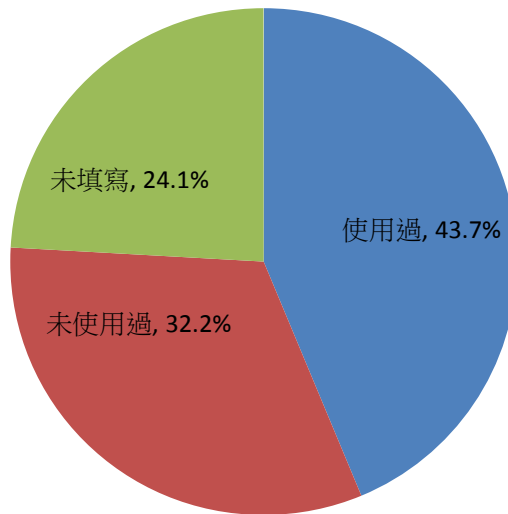


圖 14 地政事務所網站使用與否

【交叉分析】

將受訪者對於地政事務所網站使用與否與基本資料交叉分析發現，存在有顯著差異的基本資料為「不動產相關行業」、「年齡」以及「教育程度」。

1. 從事「不動產相關行業」者表示「使用過」地政事務所網站的比例（73.9%），明顯高於非從事「不動產相關行業」之受訪者（29.5%）。
2. 年齡為「31-40歲」、「41-50歲」、「21-30歲」者表示「使用過」地政事務所網站之比例（50.0%、43.3%、49.7%），高於「20歲以下」、「51-60歲」、「61歲以上」者（9.1%、42.7%、22.4%）。
3. 教育程度為「研究所以上」、「大學/專科」、「高中(職業)」者表示「使用過」地政事務所網站之比例（50.0%、46.7%、44.7%），明顯高於「國(初)中」、「國小及以下」者（34%、8.7%）。

【年度比較】

透過年度比較分析發現，近年來受訪者對於地政事務所網站使用與否中，109年度受訪者對於該項網站表示「使用過」者為43.7%，相較於108年度下降8%，而與107年度相較下則是上升4.2%；就表示「無使用過」之受訪者來說，109年度占32.2%，較108年度上升7.6%，而與107年相較下則是下降4.6%，近三年分別為59.6%、51.6%、43.7%，上下起伏不太穩定。

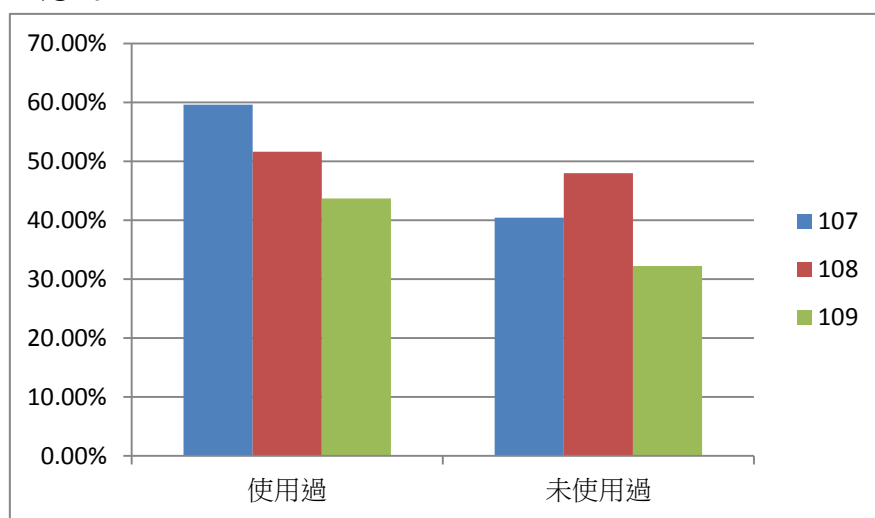


圖 15 地政事務所網站使用與否年度比較

(二) 受訪者在網站中所使用之服務項目

調查結果發現，有使用過地政事務所網站之受訪者中，最多人使用過之服務項目為「線上查詢」，有 35.2% 的民眾使用過，其次為「網路申領電子謄本」服務項目為 29.2%、「電子表單下載」為 15.6%、「地籍產權異動即時通」為 14.5%，而其他網站服務項目之使用比例皆未達 10.0%。

Q4_1：請問您使用的服務項目為：(可複選)

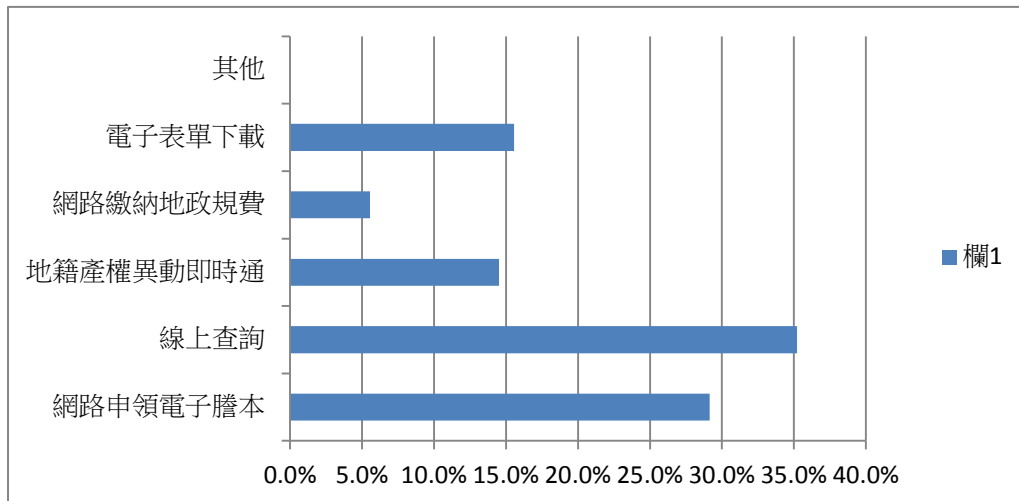


圖 16 受訪者在網站中所使用之服務項目

(三) 網站服務滿意度與基本資料交叉分析

調查結果顯示，99.2% 的受訪者對於地政事務所網站服務滿意度持正面評價，其中 81.4% 的受訪者感到「很滿意」地政事務所的網站服務，「滿意」占 17.8%，而對地政事務所網站服務持負面評價者為 0.8%。

Q5：承上題，請問您對本所網站服務滿不滿意？（n=490）

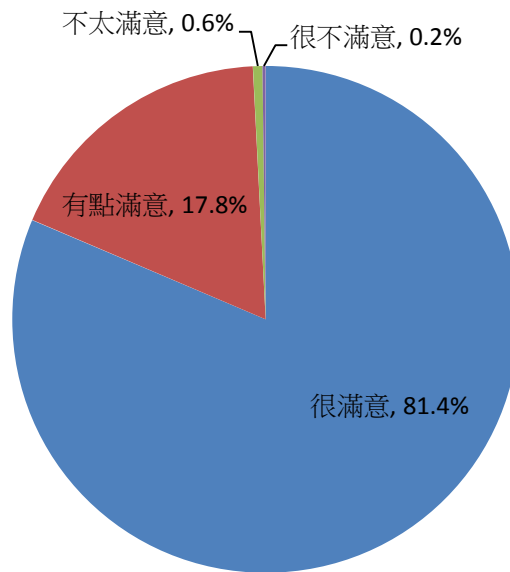


圖 17 網站服務滿意度

進一步瞭解受訪者對於本所洽公環境滿意度負面評價之原因及建議，1 位受訪者有表示意見如下：

1. 線上說明可以再清楚些，比如要線上申請電子謄本看的眼都花了，還是不大明白，還是親自跑了一趟地政。

【年度比較】

透過年度比較分析發現，近年來受訪者對於網站服務滿意度中，109年度受訪者對於該項評比表示「很滿意」者為81.4%，相較於108年度下降7.3%，而與107年度相較下降5.5%；就表示「有點滿意」之受訪者來說，109年度占17.8%，較108年度上升6.7%，而與107年相較下則是上升4.7%。整體來說，正面評價的部分近三年度為100.0%、99.8%、99.2%，滿意度維持在99%以上。

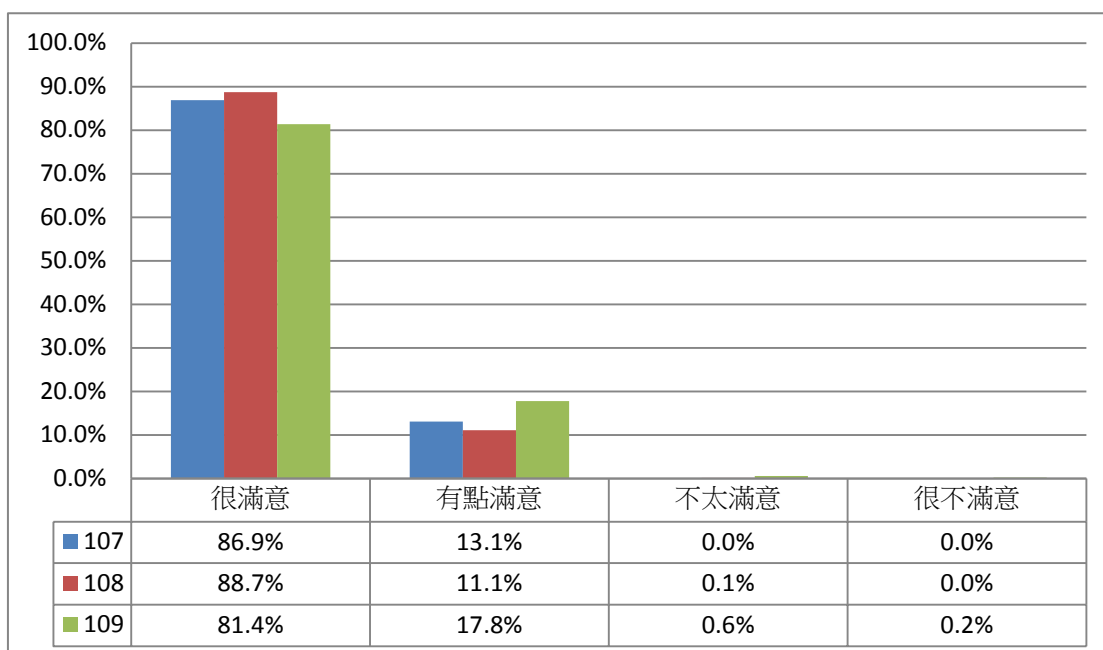


圖 18 網站服務滿意度年度比較

五、洽公環境、標示及申辦動線分析

(一)環境滿意度分析

調查結果顯示，超過九成九(99.9%)的受訪者對於地政事務所環境滿意度持正面評價，其中有 87.7%的民眾認為「很滿意」、有 12.2%的民眾認為「有點滿意」；相對地，有 0.1%的民眾對於該滿意度感到「不太滿意」或「很不滿意」。

Q6_1：請問您對本所洽公環境滿不滿意？（n=1,116）

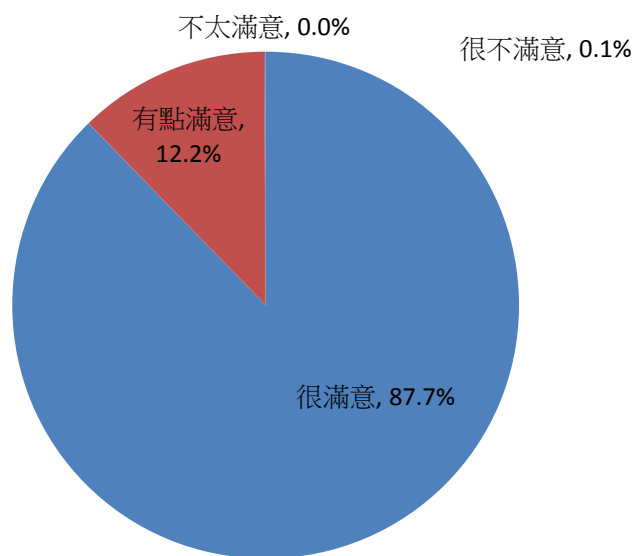


圖 19 受訪者對於地政事務所環境滿意度

進一步瞭解受訪者對於三重地政事務所網站服務滿意度負面評價之原因及建議，有 1 位受訪者有表示意見：

1. 再去問你們課長。

【年度比較】

透過年度比較分析發現，近年來受訪者對於地政事務所洽公環境滿意度中，109 年度受訪者對於該項評比表示「很滿意」者為 87.7%，相較於 108 年度上升 5.5%，而與 107 年度相較下降 1.9%；就表示「滿意」之受訪者來說，109 年度占 12.2%，較 108 年度下降 4.9%，而與 107 年相較下也是上升 2.1%。整體來說，正面評價的部分近三年度為 99.7%、99.3%、99.9%，滿意度維持在 99% 以上。

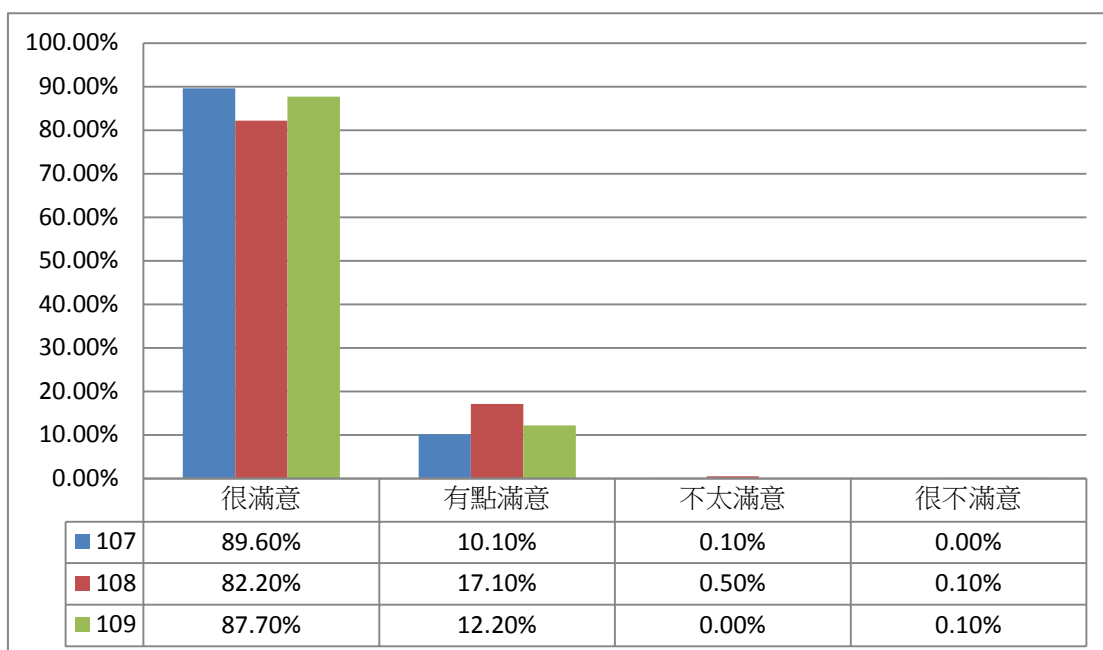


圖 20 地政事務所洽公環境滿意度年度比較

(二)服務場所服務標示滿意度與基本資料交叉分析

調查結果顯示，超過九成九(99.9%)的受訪者對於地政事務所服務場所各項服務標示辨識滿意度持正面評價，有 84.1%的民眾認為「很容易辨識」、有 15.8%的民眾認為「有點容易辨識」；僅 0.1%的民眾對於服務標示認為「很不容易辨識」。

Q6_2：請問您覺得本所服務場所各項服務標示容不容易辨識？（**n=1,116**）

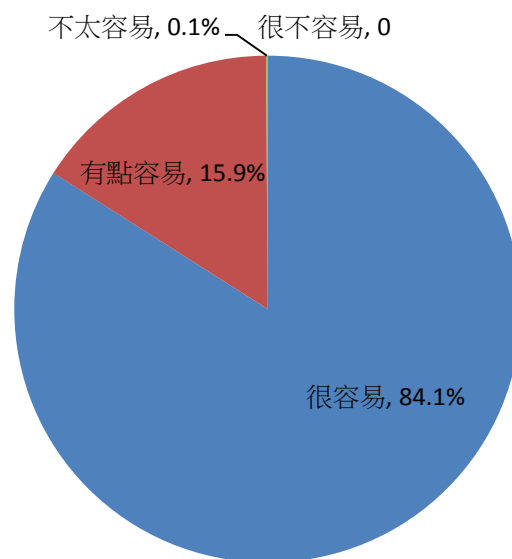


圖 21 服務場所服務標示辨識滿意度

進一步瞭解受訪者對於本所服務場所服務標示滿意度負面評價之原因及建議，1 位受訪者表示意見如下：

1. 問課長若課長回應讓你不了解再來問我

【年度比較】

透過年度比較分析發現，近年來受訪者對於服務場所服務標示辨識滿意度中，109 年度受訪者對於該項評比表示「很滿意」者為 84.1%，相較於 108 年度上升 4.1%，而與 107 年度相較之下則是微幅下降 2.5%；就表示「有點滿意」之受訪者來說，109 年度占 15.8%，較 108 年度下降 4.0%，而與 107 年相較上升 3.0%。整體來說，正面評價的部分近三年度為 99.4%、99.8%、99.9%，滿意度逐年上升，值得稱許。

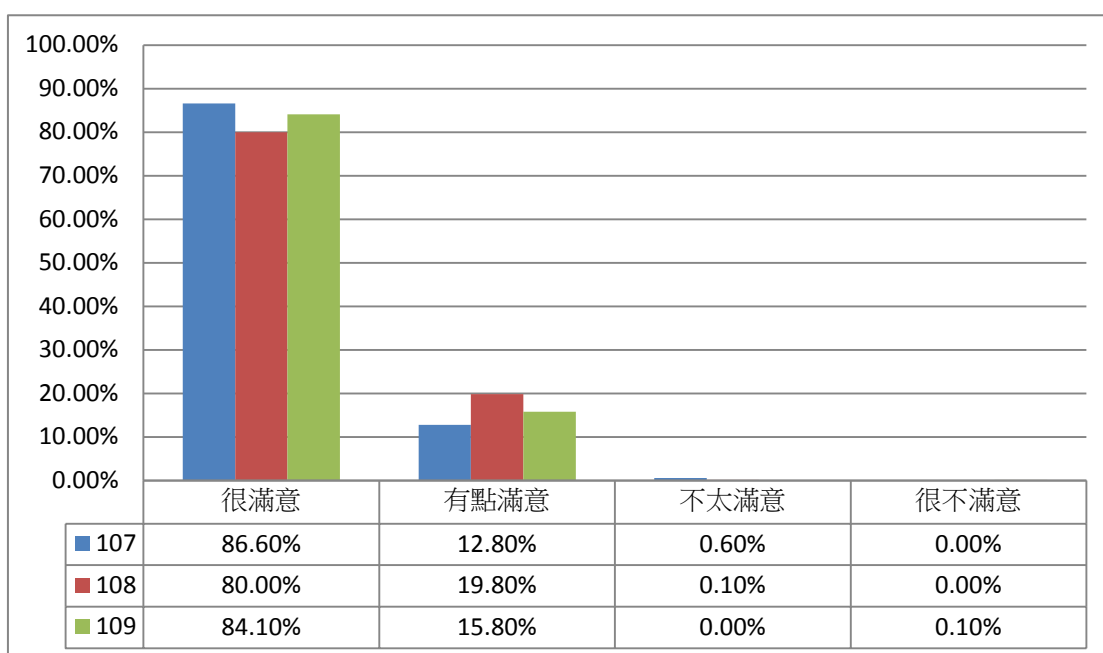


圖 22 服務場所標示辨識滿意度年度比較

(三)服務場所中、英文標示滿意度與基本資料交叉分析

調查結果顯示，超過九成九(99.6%)的受訪者對於地政事務所服務場所中、英文標示明確滿意度持正面評價，有 80.5%的民眾認為「很明確」、有 19.1%的民眾認為「有點明確」；有 0.2%的民眾對於該滿意度感到「不太明確」或「很不明確」，未填寫的比例為 0.2%。

Q6_3：請問您覺得本所服務場所提供的中、英文標示明不明確？（n=1,116）

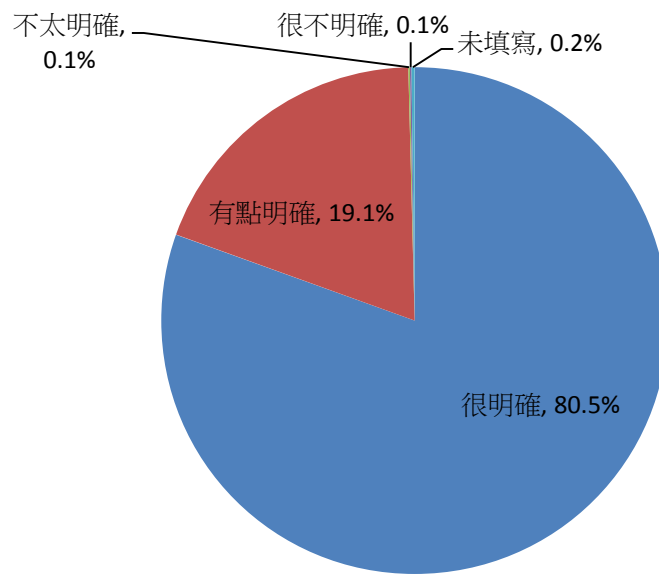


圖 23 服務場所中、英文標示明確滿意度

進一步瞭解受訪者對於本所服務場所服務標示滿意度負面評價之原因及建議，1 位受訪者表示意見如下：

1. 一樣去問課長。

【年度比較】

透過年度比較分析發現，近年來受訪者對於服務場所中、英文標示明確滿意度中，109 年度受訪者對於該項評比表示「很滿意」者為 80.5%，相較於 108 年度下降 6.9%，107 年度皆下降 6.9%；就表示「有點滿意」受訪者來說，109 年度占 19.1%，較 108 年度上升 7.3%，而與 107 年相較下則是上升 1.1%。整體來說，正面評價的部分近三年度為 98.8%、99.2%、99.6%，滿意度逐年上升，值得稱許。

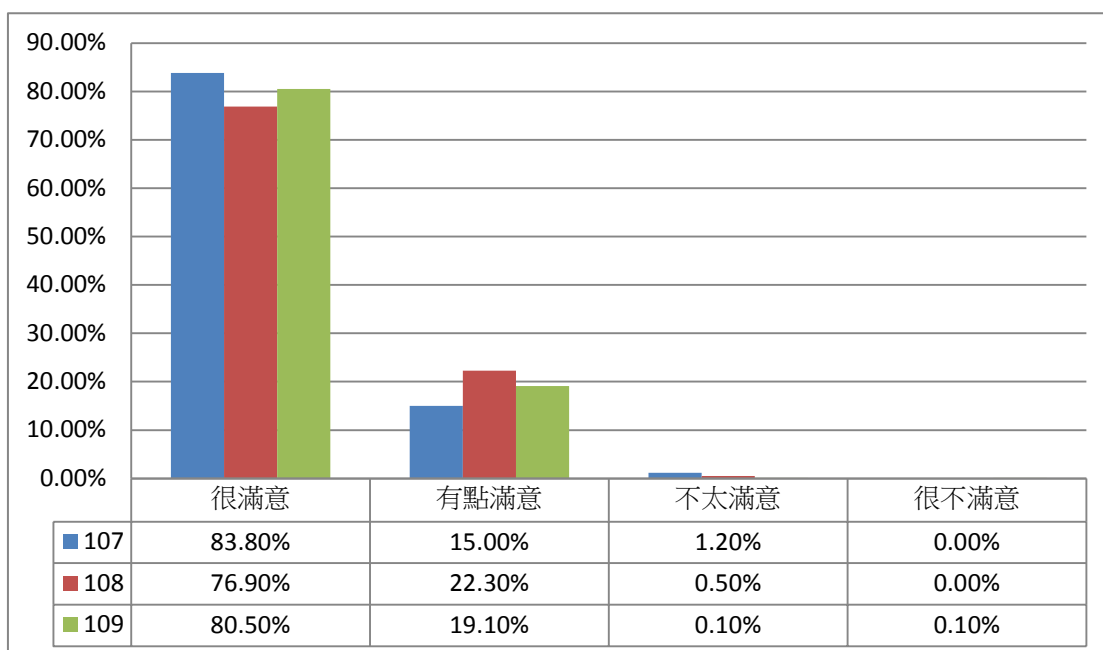


圖 24 服務場所中、英文標示明確滿意度年度比較

(四) 案件申辦動線規劃滿意度分析

調查結果顯示，超過九成九(99.6%)的受訪者對於地政事務所服務場所申辦動線規劃妥適滿意度持正面評價，有 85.1%的民眾認為「很妥適」、有 14.7%的民眾認為「有點妥適」；有 0.2%的民眾對於該滿意度感到「不太妥適」或「很不妥適」。

Q6_4：請問您覺得本所各項案件申辦動線規劃妥不妥適？（n=1,116）

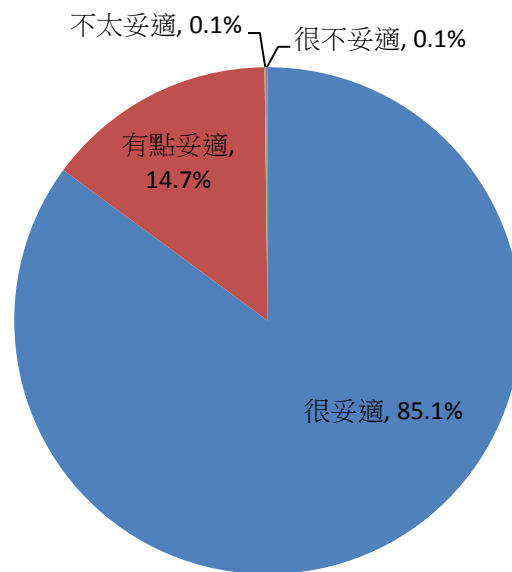


圖 25 案件申辦動線規劃妥適滿意度

進一步瞭解受訪者對於本所服務場所中、英文標示滿意度負面評價之原因及建議，無受訪者表示意見。

【年度比較】

透過年度比較分析發現，近年來受訪者對於案件申辦動線規劃妥適滿意度中，109 年度受訪者對於該項評比表示「很滿意」者為 85.1%，相較於 108 年度上升 4.6%，而與 107 年度相較下降 1.7%；就表示「有點滿意」之受訪者來說，109 年度占 14.7%，較 108 年度下降 4.8%，而與 107 年相較上升 2.3%。整體來說，正面評價的部分近三年度為 99.2%、100%、99.8%，滿意度均達 99% 以上。

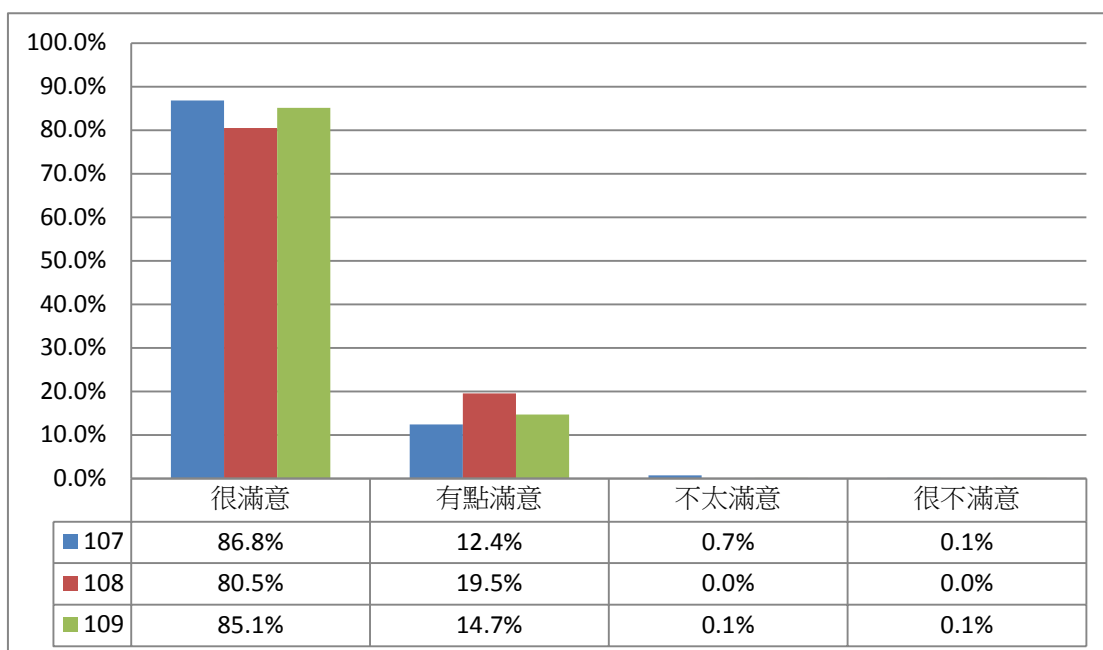


圖 26 案件申辦動線規劃妥適滿意度年度比較

六、服務人員滿意度與基本資料交叉分析

(一)主動招呼及引導滿意度與基本資料交叉分析

調查結果顯示，99.8%的受訪者對於本所服務人員主動招呼及引導滿意度持正面評價，有84.0%的民眾「很滿意」地政事務所主動招呼及引導民眾申辦各項案件、15.8%的民眾表示「有點滿意」，0.2%的民眾對於該滿意度感到「很不滿意」。

Q7_1：請問您對本所服務人員主動招呼及引導民眾申辦各項案件服務滿不滿意？
(n=1,116)

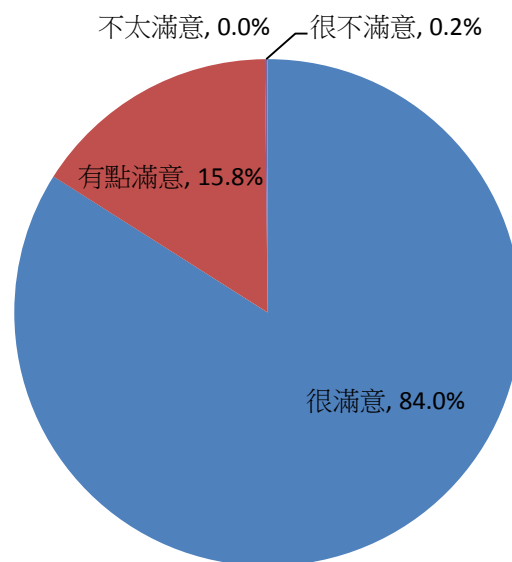


圖 27 主動招呼及引導滿意度

進一步瞭解受訪者對於本所主動招呼及引導滿意度負面評價之原因及建議，2位受訪者表示意見如下：

1. 去問課長。
2. 羅秀英態度不佳，再三詢問全部都要查？偷懶且想省事，罔顧民眾權益。

【年度比較】

透過年度比較分析發現，近年來受訪者對於服務人員主動招呼及引導滿意度中，109 年度受訪者對於該項評比表示「很滿意」者為 84.0%，相較於 108 年度上升 1.9%，而與 107 年度相較下降 7.2%；就表示「有點滿意」之受訪者來說，109 年度占 15.8%，較 108 年度下降 2.1%，而與 107 年相較上升 7.2%。整體來說，正面評價的部分近三年度為 99.8%、100%、99.8%，滿意度均達 99% 以上。

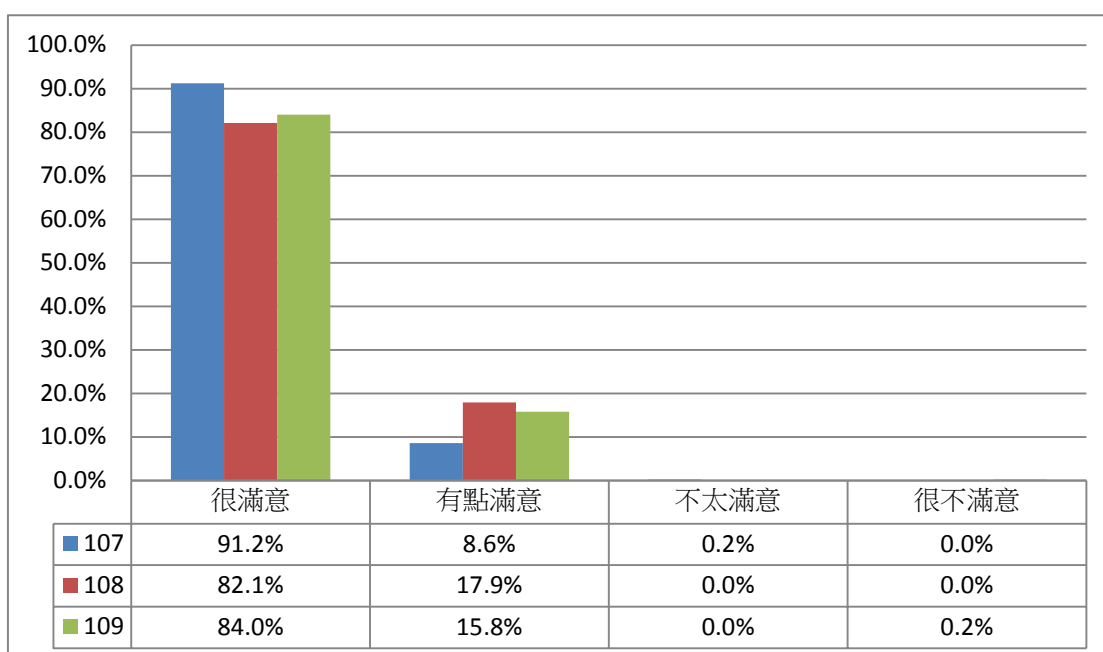


圖 28 服務人員主動招呼及引導滿意度年度比較

(二)專業知識滿意度分析

調查結果顯示，約九成九(99.6%)的受訪者對於本所服務人員專業知識滿意度正面評價，其中有 86.8%的民眾「很滿意」本所回應民眾問題所具備的專業知識熟悉度，12.8%的民眾表示「有點滿意」；有 0.3%的民眾對於該滿意度感到「很不滿意」，另有 0.1%的民眾未填寫。

Q7_2：請問您對本所服務人員回應您的問題所具備的專業知識滿不滿意？
(n=1,116)

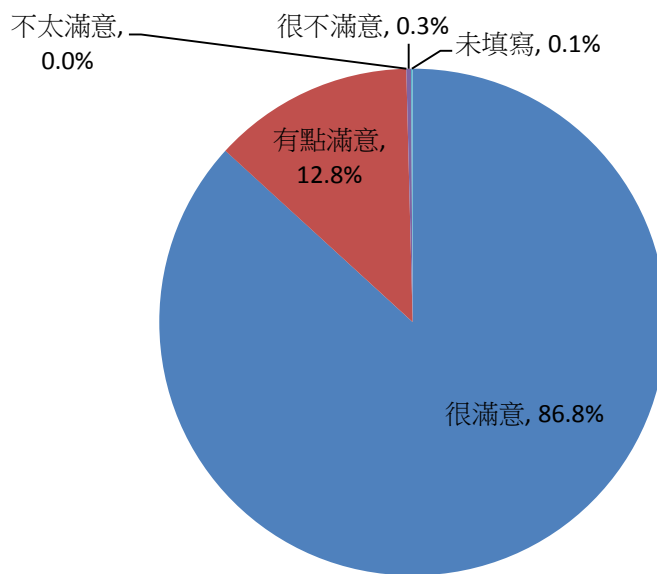


圖 29專業知識滿意度

進一步瞭解受訪者對於本所服務人員專業知識滿意度負面評價之原因及建議，2位受訪者表示意見如下：

1. 一樣問課長。
2. 態度不佳沒耐心。

【年度比較】

透過年度比較分析發現，近年來受訪者對於專業知識滿意度中，109年度受訪者對於該項評比表示「很滿意」者為86.8%，相較於108年度上升3.1%，而與107年度相較下降3.1%；就表示「有點滿意」之受訪者來說，109年度占12.8%，較108年度下降3.2%，而與107年相較上升2.8%。整體來說，正面評價的部分近三年度為99.9%、99.7%、99.6%，變化不大，極為穩定。

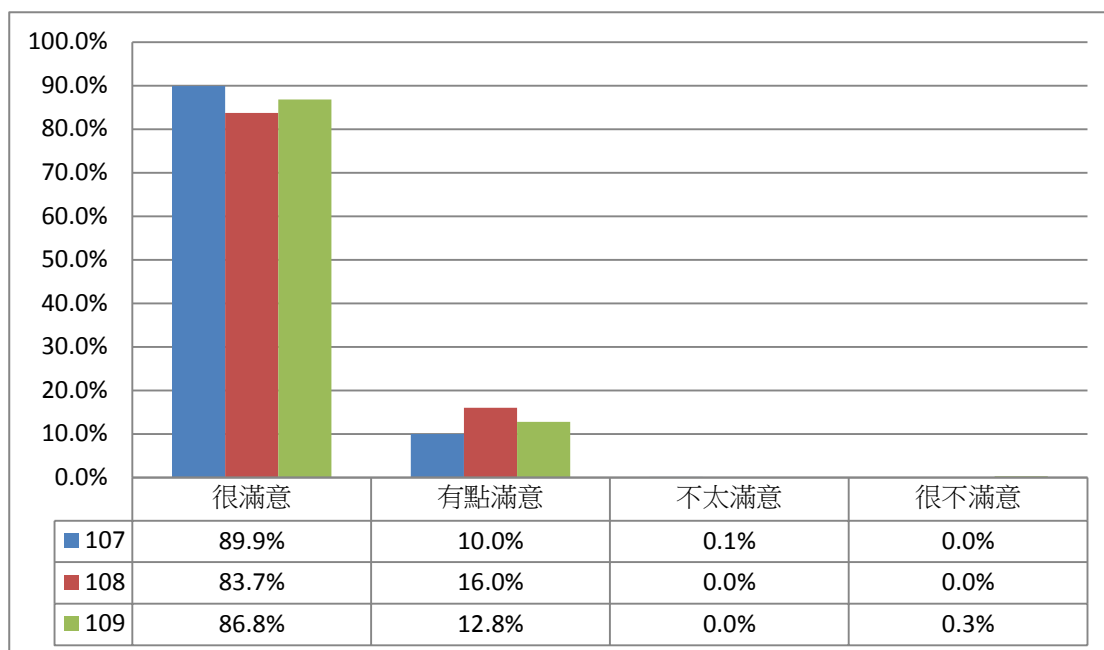


圖 30 專業知識滿意度年度比較

(三) 回應問題完整性滿意度分析

調查結果顯示，超過九成九(99.4%)的受訪者對於本所服務人員回應問題完整性滿意度持正面評價，其中有 86.5%的民眾「很滿意」地政事務所回應問題完整性，12.9%表示「有點滿意」；0.5%的民眾對於該滿意度感到「不太滿意」或「很不滿意」，另有 0.1%的民眾未填寫。

Q7_3：請問您對本所服務人員回應您的問題的完整性(包含提供完整資訊及一次告知服務避免來回補件)滿不滿意？(n=1,116)

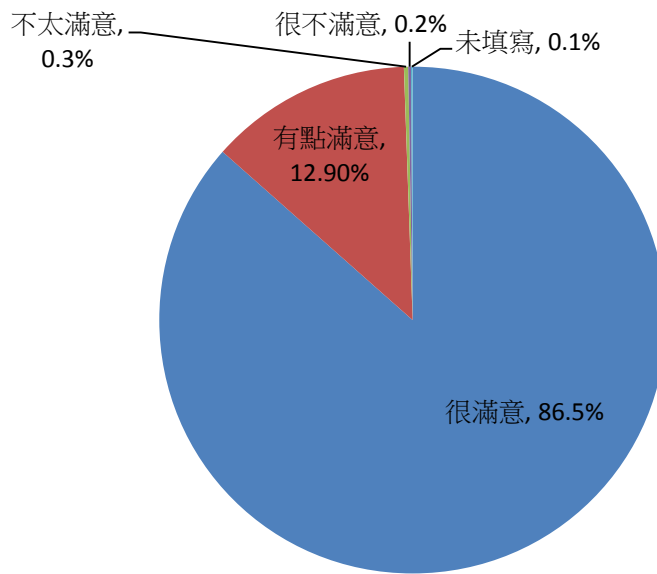


圖 31 回應問題完整性滿意度

進一步瞭解受訪者對於本所服務人員專業知識滿意度負面評價之原因及建議，2 位受訪者表示意見如下：

1. 問課長若不清楚再來問我。
2. 其實我們我知道案號是什麼，但問幾次後她也是有引導我解決問題。

【年度比較】

透過年度比較分析發現，近年來受訪者對於回應問題完整性滿意度中，109 年度受訪者對於該項評比表示「很滿意」者為 86.5%，相較於 108 年度上升 3.6%，而與 107 年度相較下降 2.0%；就表示「有點滿意」之受訪者來說，109 年度占 12.9%，較 108 年度下降 4.1%，而與 107 年相較下也是上升 1.8%。整體來說，正面評價的部分近三年度為 99.6%、99.9%、99.4%，滿意度稍稍下降。

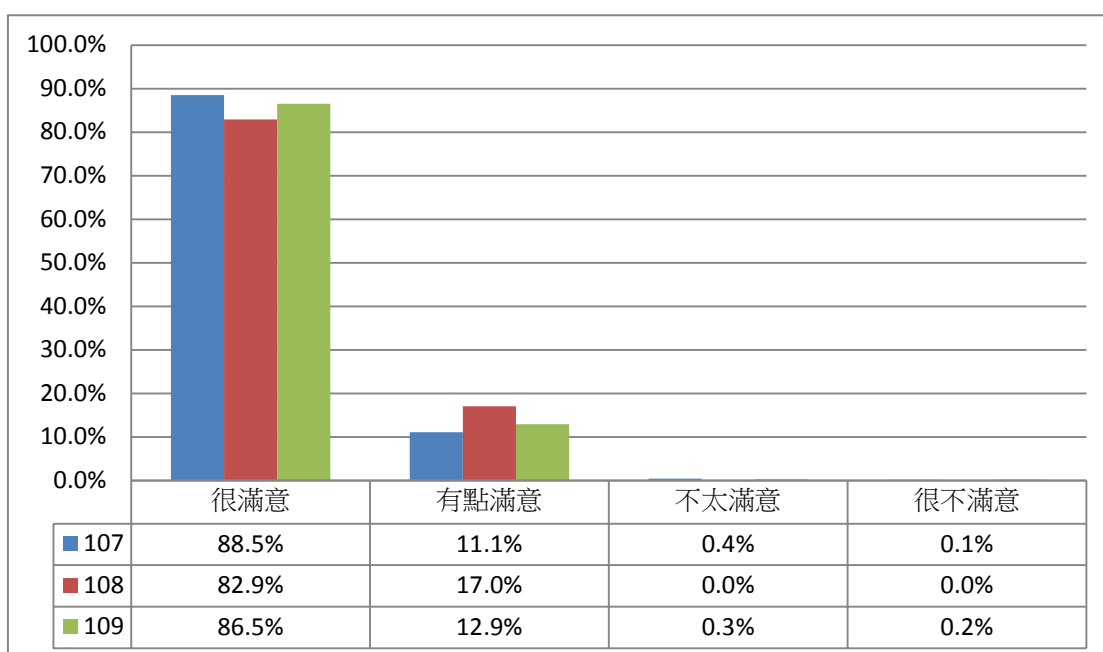


圖 32 回應問題完整性滿意度年度比較

七、跨縣市代收便民服務助益性分析

調查結果顯示，有 94.3% 的受訪者認為「跨縣市代收便民服務」對於節省路途成本「有幫助」，而只有 5.4% 的受訪者表示「沒有幫助」，可見絕大多數民眾肯定該項服務的效益，另有 0.3% 的民眾未填寫。

Q8: 請問您認為「跨縣市代收便民服務」對於節省路途成本有沒有幫助？(n=1,116)

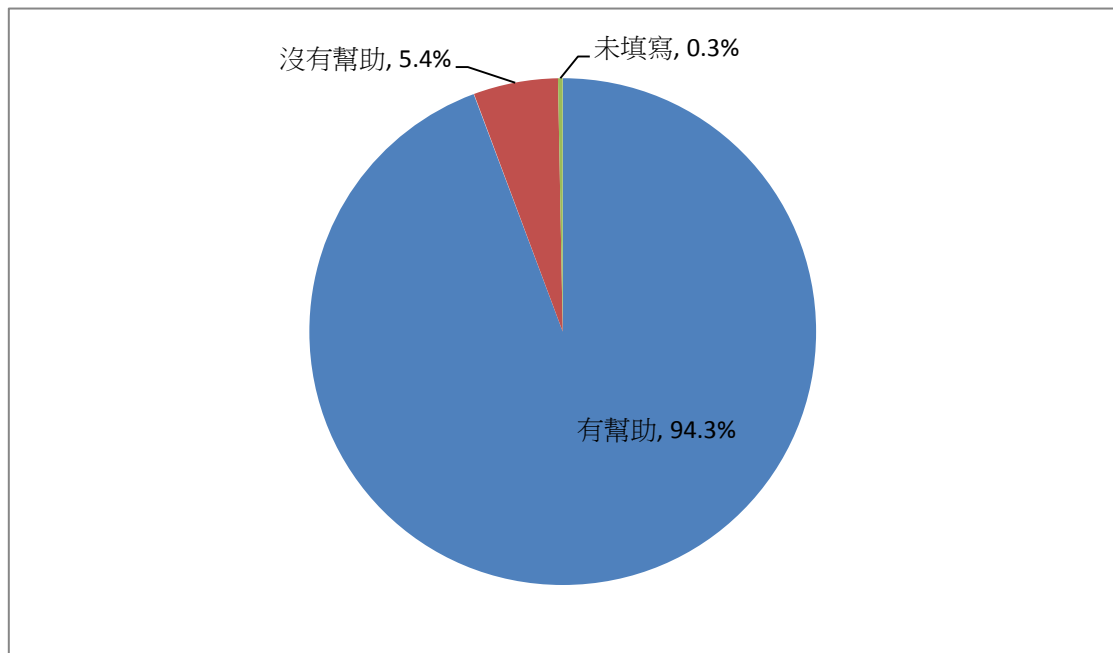


圖 33 跨縣市代收便民服務助益性

八、土地登記案件得跨縣市收辦周知性分析

有 70.0%的民眾表示「知道」土地登記案件擴大至得跨縣市收辦，而 29.7%的受訪民眾則是表示「不知道」，另有 0.3%的民眾未填寫。

Q9：請問您知道內政部將現已實施之同一縣市跨所土地登記案件擴大至得跨縣市收辦嗎？
(n=1,116)

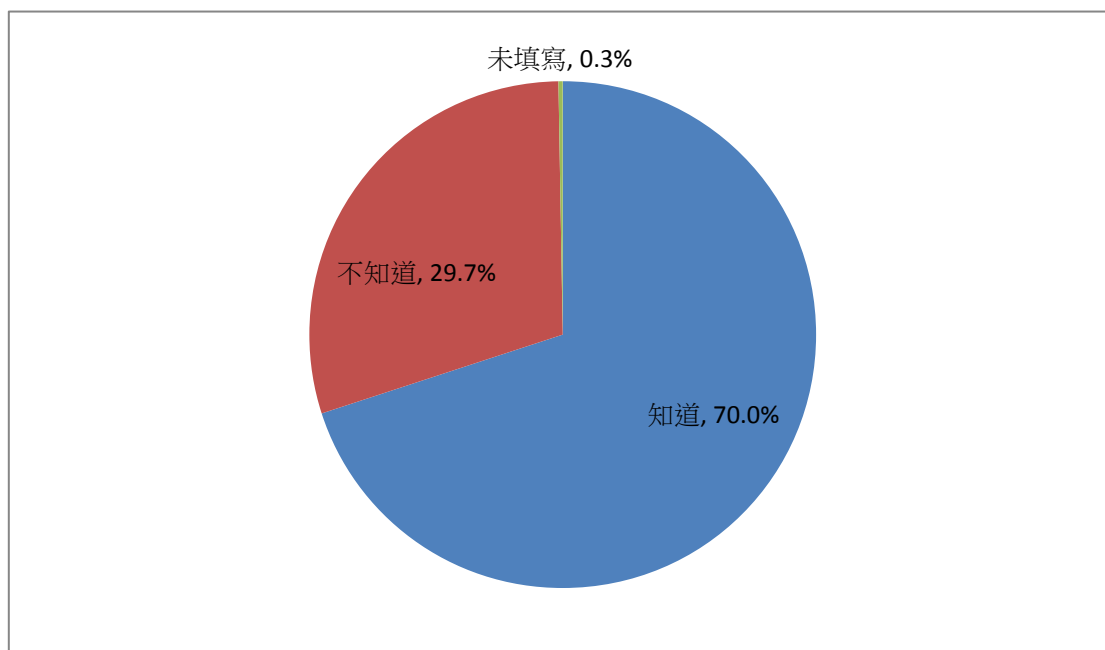


圖 34 土地登記案件跨縣市收辦周知性程度

九、部分土地登記項目得利用網路申請周知性分析

有 56.4%的民眾表示「知道」部分土地登記項目得利用網路申請，而 43.5%的受訪民眾則是表示「不知道」，另有 0.2%的民眾未填寫。

Q10：請問您知道部分土地登記項目得利用網路申請嗎？（**n=1,116**）

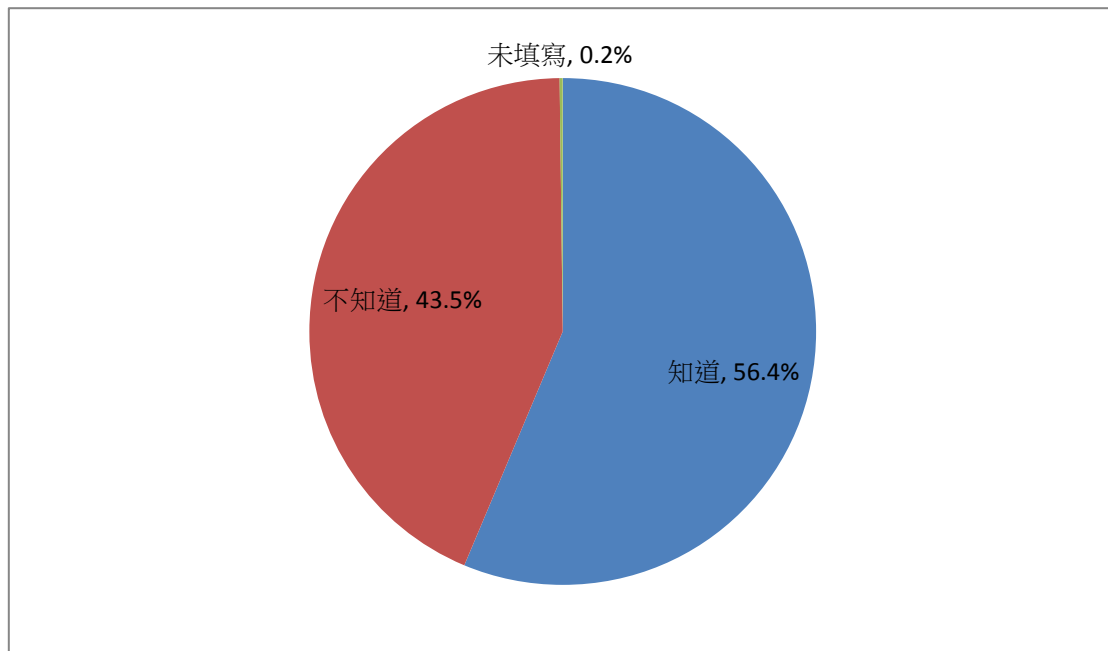


圖 34 部分土地登記項目得利用網路申請周知性程度

十、內政部實施「土地登記線上聲明」措施，當事人申辦不動產登記案件不必再親自到地政事務所核對身分或申請印鑑證明周知性分析

有 53.0%的民眾表示「知道」已實施土地登記線上聲明措施，而 46.8%的受訪民眾則是表示「不知道」，另有 0.2%的民眾未填寫。

Q11：請問您知道內政部已實施「土地登記線上聲明」措施，當事人申辦不動產登記案件不必再親自到地政事務所核對身分或申請印鑑證明嗎？（**n=1,116**）

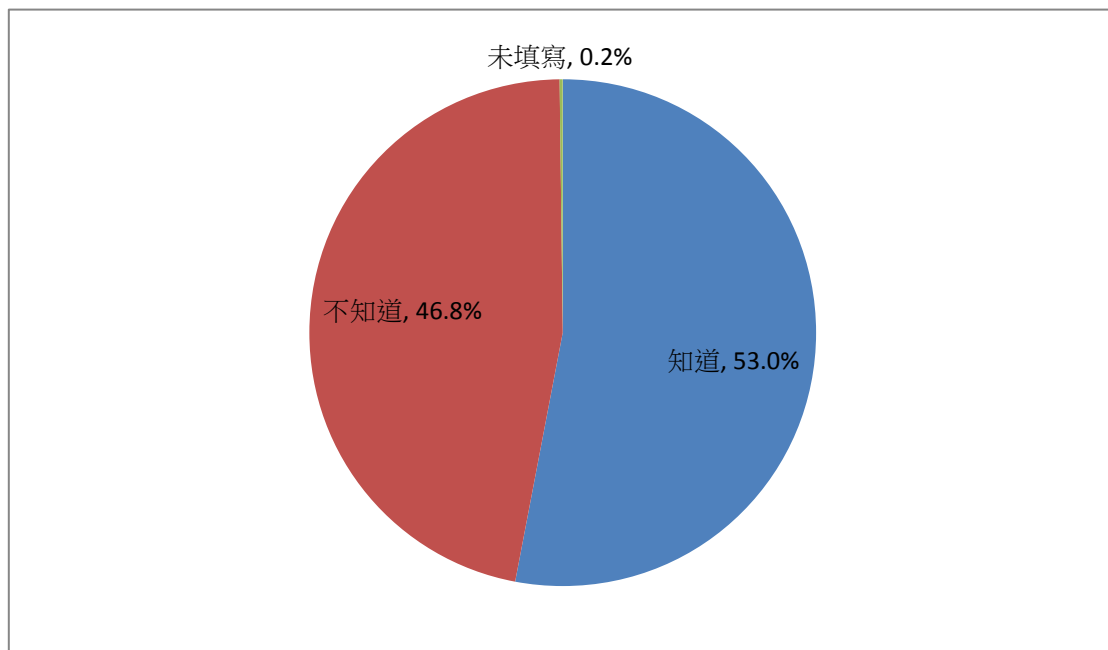


圖 34 土地登記線上聲明措施周知性程度

十一、地籍清理價金申領案代收服務認知分析

調查結果顯示，有 43.7% 的民眾表示「知道」地政事務所有提供地籍清理價金申領案代收服務，而 56.1% 則是表示「不知道」，有 0.2% 的民眾未填寫。

Q12：請問您知道新北市各地政事務所提供地籍清理價金申領案代收服務嗎？
(n=1,116)

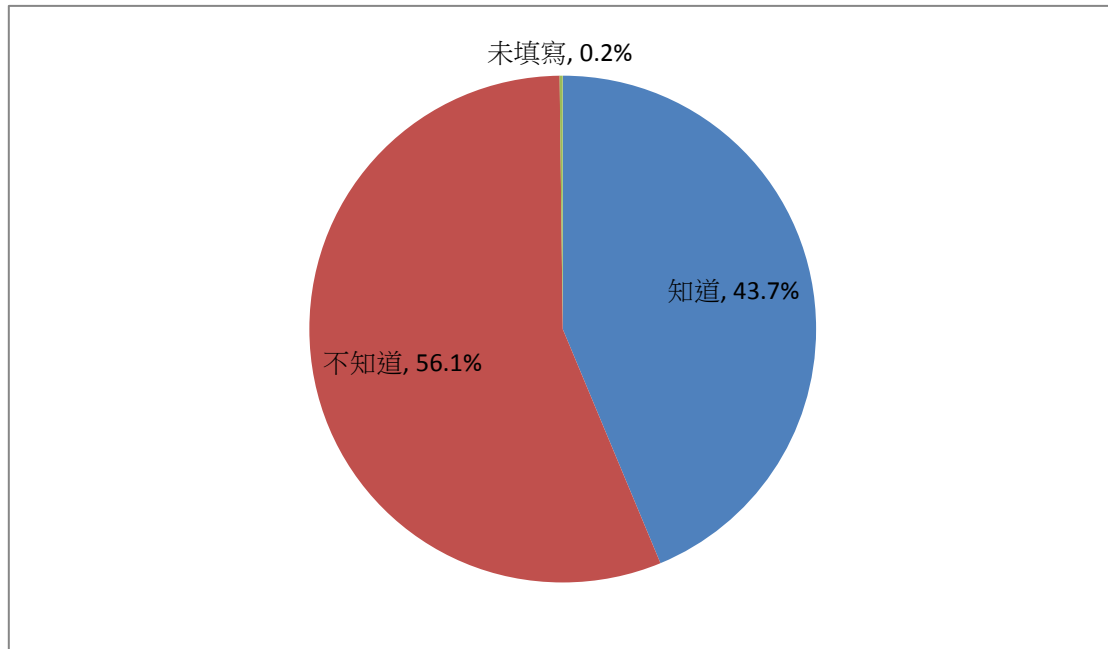


圖 35 地籍清理價金申領案代收服務之認知程度

肆、建議與回應

一、民眾對於三重地政事務所之相關建議

本次調查問卷於回收整理後，本所先行將民眾留有建議之問卷做回應及處理，共有 35 位受訪者對於三重地政事務所提出相關建議，僅有 1 位留下聯絡方式，其餘皆無。其中有 2 案屬洽公環境類，29 案屬服務態度類，2 案是屬資訊類，3 案是屬申辦疑義類，1 案為其他，將受訪者具體之意見及該所改善或處理情形詳分別如下表：

表 1 受訪者建議事項執行情形表(留有聯絡方式者)

問卷編號	建議事項	類別	列管課別	改善或處理情形
1047	1. 人員專業素質有待加強，無服務熱忱。態度不佳沒耐心。 2. 羅秀英態度不佳，再三詢問全部都要查？偷懶且想省事，罔顧民眾權益。 3. 服務人員羅秀英態度不佳，沒有耐心。	服務態度	資訊課	已於 109 年 6 月 9 日案號 K200609-1042 案辦理，因涉及跨機關連繫作業且該時段人潮較多，致民眾等待時間較長，後續將持續觀察本所櫃檯現場等候情形並強化跨機關連繫作業；另針對案件年度誤繕致資料管轄所提供資料錯誤，同仁亦未能立即發現並請其重新提供資料部分，爰加強同仁教育訓練，並要求同仁填載資料前應再三確認，避免類此情事發生。

表 2 受訪者建議事項執行情形表(未留下聯絡方式者)

問卷編號	建議事項	類別	列管課別	改善或處理情形
8	Good !	服務	各課	感謝民眾對本所的肯定與支持。

問卷編號	建議事項	類別	列管課別	改善或處理情形
9	好	態度		
11	很滿意			
189	很滿意			
286	服務很好			
289	都很滿意了，沒有需改進的地方			
392	讚！			
570	防疫期間面對民眾要戴好口罩哦，辛苦了！			
592	很好			
601	很好			
608	有想到再提供			
687	速度很快，無可挑剔			
697	很有效率，很方便			
737	鄭志宏先服務熱誠且非常用心親切，值得向貴所表示推薦表揚及謝意			
756	無，都很好了			
814	櫃檯服務超棒			
815	服務人員態度親切			
837	滿意			
838	棒!都很好			
902	都很好			
916	No			
915	服務中心很親切有耐心			
967	覺得莊玉娟服務很好			
1068	很棒			

問卷編號	建議事項	類別	列管課別	改善或處理情形
1090	很好			
1113	讚!			
161	冷氣不冷。	洽公環境	地籍課	本所經與公所協調已於今年6月底調校，上班時間空調維持在25-28度之間，已有所改善，也請各位洽公民眾隨時不吝向服務人員反映，以提升舒適度。
265	等待太久	申辦疑義	各課	本所持續檢討並盡力簡化工作流程及作業時間，加強同仁專業教育訓練，期望於人力有限之情況下，提升案件辦理效率。
286	櫃台號碼不是很明確	洽公環境	資訊課	已於壓克力板上新增櫃台號碼標示，並以顏色區分簡易櫃檯及多功能櫃檯，俾利民眾辨識。 
388	1. 謄本和案件收件應該分開，作業才會較快。 2. 謄本和收件要分開，以專責人員收件較快，不需等候過久。	申辦疑義	資訊課	本所將一般案件與謄本業務整併主要係為減少民眾於不同櫃檯來回奔波之情形，同時藉由櫃檯整併，提升人員相互支援機動性。倘遇等候人潮較多之情形時，將機動請二線人員協助支援。
388	覺得網站太慢	資訊	資訊課	本所網站業已於去年進行全面改版，改為RWD響應式設計，讓使用者無論於電腦、手機、平板皆能方便瀏覽網頁。至於速度方面之問題，可能受使用者之網路頻寬、當時使用流量等影響，本所與地政局亦將針對網站使用之便利性持續精進。
505	多宣導更改內容	其他	各課	本所竭力在各管道進行宣導，未來會更加積極。
732	1. 已告知課長 2. 去問你們的課長 3. 再去問你們的課長 4. 問課長若課長回應讓你 不了解再來問我 5. 一樣去問課長	服務態度	資訊課	本案為民眾認為本所服務人員態度不佳且等待過久，而對本所服務有所抱怨，發生當下本所登記課長已出面協助安撫致歉，後續陳情人雖填寫意見表，惟未留聯絡方式，無法進一步回應，爾後

問卷編號	建議事項	類別	列管課別	改善或處理情形
	6. 去問課長 7. 此課長說她了解 去問她			本所會持續加強教育訓練及注意相關服務禮節，並已於 109 年 5 月 12 日案號 K200512-1012 案辦理。
993	申請謄本覺得線上說明可以再清楚些，比如要線上申請電子謄本看的眼都花了，還是不大明白，還是親自跑了一趟地政	資訊	資訊課	線上申請電子謄本為連結關貿系統或 hinet 系統申辦，民眾相關意見未來將於廠商會議時提出，請其改善頁面。
978	承辦動作太慢，邊辦公邊聊天；態度不是很好。	服務態度	資訊課	本所持續檢討並盡力簡化工作流程及作業時間，加強同仁專業知能及親民教育訓練，期望於人力有限之情況下，提升案件辦理效率，提升服務品質。
976	其實我們我知道案號是什麼，但問幾次後她也是有引導我解決問題	申辦疑義	資訊課	本所將加強宣導及教育訓練，提升本所服務人員專業度，使提供更完善的服務。

二、整體分析及結論

- (一) 本年度問卷調查項目，以「業務處理時間」、「服務中心(服務設施)」、「網站服務」、「洽公環境適切性」、「服務人員禮儀親和性」、「服務專業性」、「各項便民措施周知性」等方向進行滿意度調查，各項服務之滿意程度均達九成九以上，獲得民眾正面評價，而所提出之反映及建議，本所將納入未來改進參考，持續提升各項便民服務、資訊流通及創新加值服務。
- (二) 整體而言，民眾對本所處理時間滿意度極為滿意，非常滿意加上滿意的民眾高達99.6%以上，可見整體的處理時間滿意度是很高的。本所也在兼顧節能省電政策之前提下，竭力改善洽公環境舒適度，本年度洽公環境滿意度提升0.6%，民眾反應環境悶熱情形大幅下降；調查項目中特別在完善的軟硬體設施及服務人員優良、熱忱的服務態度，讓各職業別民眾給予高度肯定，滿意度均達99.6%以上，另「標示辨識」、「中、英文標示」在去年(108)滿意度已達高峰情況下，今年還能向上提升，誠屬難得，其餘各項滿意度評價優良，再度獲得民眾高度肯定，建議持續辦理調查，掌握民眾滿意度變化。
- (三) 另本次因應新冠肺炎防疫政策，為減少民眾與問卷調查人員接觸機會，首次以線上問卷結合紙本問卷雙管道方式進行調查，惟因未即時回收電子調查問卷，導致1則民眾建議事項未能即時辦理回覆。明年度將落實回收機制，避免類此事件再次發生：
1. **每日稽核：**於整體滿意度問卷調查期間每日稽核電子問卷表單是否有須回應之建議事項。
 2. **複核機制：**由研考及研考協辦為稽核人員及複核人員，並將稽核

表陳核至課長。

3. 修改問卷內容：調整問卷欄位，使須回應之問卷可更一目瞭然，避免疏漏。

(四) 綜上，同仁努力績效反映於本次調查結果，雖整體已達高滿意程度，但仍秉持精益求精精神，針對各項不足處持續改進、創新，希望深入瞭解受訪者對於地政事務所各項服務與行政效率等意見，以作為提升工作效率及改善服務品質之參考依據，俾作為未來努力與改進之目標。

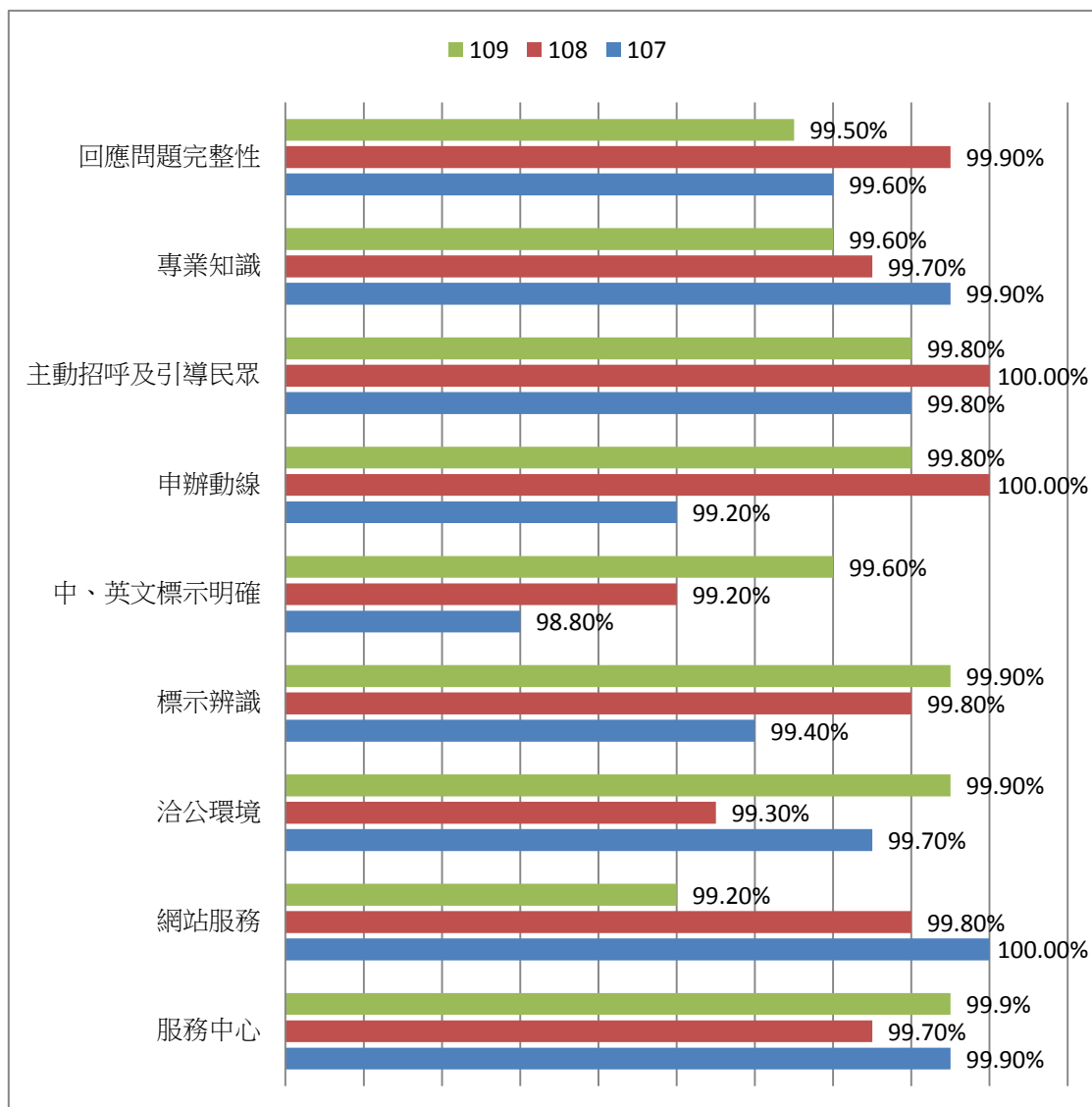


圖 36 服務品質滿意度正面評價年度比較