



New Taipei City

新北市

板橋地政

新北市板橋地政事務所

104 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 986 份，在 95%的信心水準內，抽樣誤差為正負 1.11%。

### 二、申辦案件種類分析：

以登記案件最多，占整體 67.04%，平均每位勾選類別項數為 1.19 項。

### 三、受訪者基本資料分析：

1. 性別：男性比例占 59.23%，女性比例占 40.77%。
2. 年齡：41 至 50 歲間者為最多數，占 25.46%
3. 教育程度：大專院校為多數，占 54.77%。
4. 職業類別：地政士業者占 35.51%，不動產經紀及估價業人員占 6.69%，一般民眾占 57.8%。

### 四、整體服務性滿意度：94.34%

### 五、洽公環境適切性滿意度：93.43%

### 六、服務設施合宜滿意度：93.85%

### 七、服務行為友善性及專業性滿意度：95.75%

### 八、登記案件業務滿意度分析：94.87%

### 九、謄本業務滿意度分析：90.16%

## 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 104 年 8 月 3 日至 8 月 21 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：

將民眾對於本所提供滿意之服務度分為非常滿意、滿意、不滿意、非常不滿意等 4 種評分選擇，為增加分析有效性，區別滿意程度強弱，本次以加權方式計算，滿意度計算公式如下：

$$\text{滿意度} = (100 \times \text{非常滿意次數} + 80 \times \text{滿意次數} + 60 \times \text{不滿意次數} + 40 \times \text{非常不滿意次數}) / 100 \times \text{總次數}$$

## 參、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 986 份，在 95%的信心水準內，抽樣誤差為正負 1.11%。

發放問卷數	有效樣本數	回收比率	信心水準	抽樣誤差
1200	986	82.17%	95%	±1.11%

### 二、洽公項目分析（複選）

本次受訪者以洽公項目分析，以申辦登記案件者最高，占整體 56.47%，平均每位勾選類別項數為 1.19 項，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	平均填答選項數
勾選次數	167	661	343	1.19

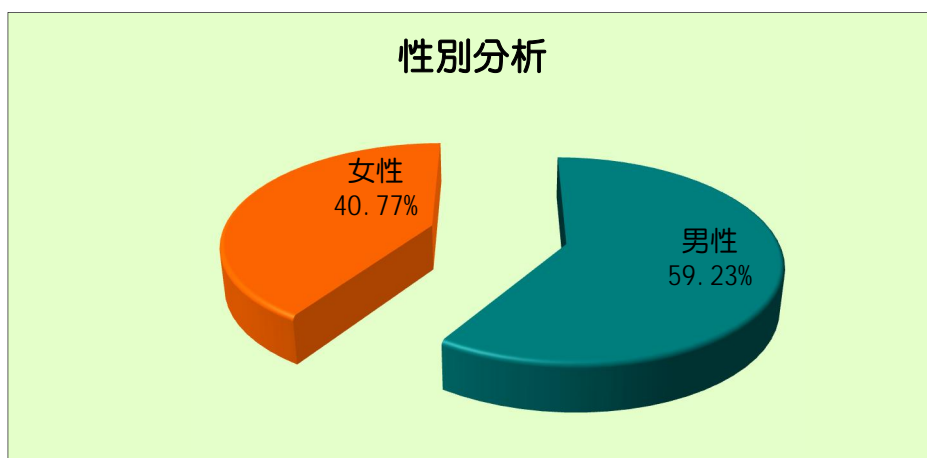


### 三、受訪者基本資料分析

#### （一）性別分析：

受訪者男性占 59.23%，女性占 40.77%，男性多於女性，顯示本所洽公民眾以男性居多。

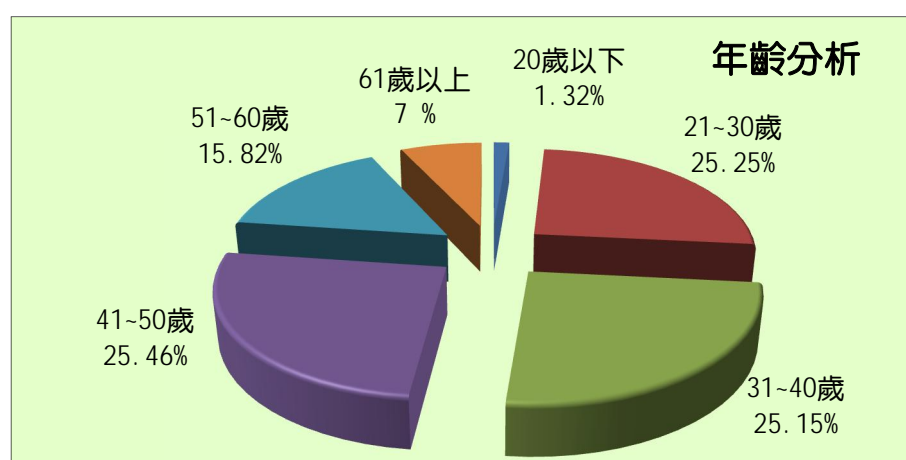
受訪者	男性	女性	合計
人數	584	402	986



**(二)年齡分析:**

本次受訪者以 41 至 50 歲間者最多數，占 25.46%；接續為 21 至 30 歲間及 31 至 40 歲者，分別占 25.25%、25.15%，三者僅有些微差距，由年齡比較可知致本所洽公之民眾主要年齡層介於 21 至 50 歲間。

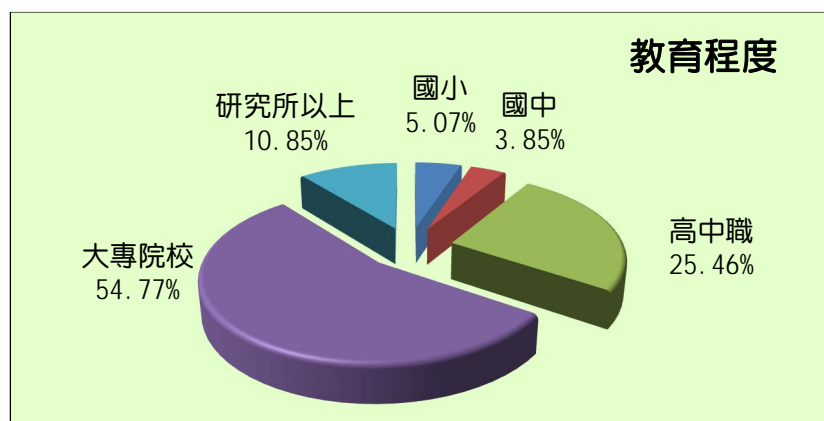
受訪者	20歲以下	21~30歲	31~40歲	41~50歲	51~60歲	60歲以上	合計
人數	13	249	248	251	156	69	986



### (三)教育程度分析:

受訪者以大專院校占 54.77%為最多數，表示現至本所洽公之民眾多具有高等教育程度，故與民眾應對上應以理性溝通方式為主，以提升民眾對機關之認同感。

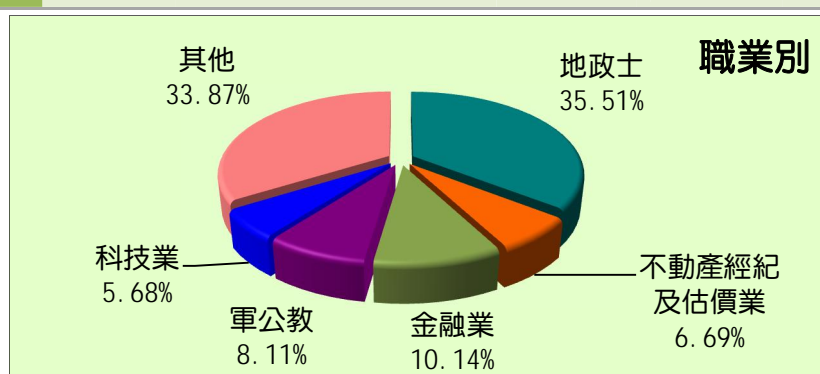
受訪者	國小	國中	高中職	大專院校	研究所以上	合計
人數	50	38	251	540	107	989



### (四)職業別分析:

就職業比例而言，地政士與不動產經紀及估價業比例合計達 42.2%，為本所主要服務對象；次多為其他行業別達 33.87%，可知至本所洽公之一般民眾亦有相當比重。

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	350	66	100	80	56	334	986



#### 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、服務行為友善性及專業性滿意度3個部份，調查結果如下表，結果顯示104年度民眾對本所整體滿意度為94.34%，較103年度調查結果略為消減0.07%，「洽公環境適切性」、「服務設施合宜性」略顯衰退，而「服務行為友善性及專業性」項目為成長，滿意度上升1.07%，且為本次整體服務性調查結果最高者。

調查項目	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
滿意度	93.43%	93.85%	95.75%
整體滿意度	94.34%		

		年度	103年滿意度	104年滿意度	成長率
項目					
洽公環境適切	1. 整體環境及綠美化佈置舒適、明亮、整潔		93.75%	93.43%	-0.32%
	2. 辦公場所各項服務中英文標示明確、易於辨識		未調查	93.27%	-
	3. 引導標示牌清楚易辨識		93.89%	93.55%	-0.34%
	4. 各項案件申辦動線規劃妥當		93.91%	93.47%	-0.44%
服務設施合宜	1. 等待位置及書寫桌位置方便使用		94.5%	94.16%	-0.34%
	2. 洽公電話、廁所、資訊查詢設備方便使用		93.67%	93.57%	-0.1%
	3. 無障礙設施及相關服務設備充足並方便使用		92.08%	92.98%	+0.9%
	4. 目前提供申請書表與範例符合需求		93.71%	94.69%	+0.98%
服務行為友善性	1. 入口引導人員主動招呼、引導		94.68%	95.82%	+1.14%
	2. 服務中心人員或承辦人主動協助檢查應備文件		未調查	95.74%	-
	3. 服務中心人員或承辦人主動告知如何申辦		未調查	95.17%	-
	4. 服務中心人員或承辦人現場服務態度		95.27%	96.04%	+0.77%
	5. 服務中心人員或承辦人解答清楚、具專業		94.82%	95.98%	+1.16%

## (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

本項滿意度為 93.43%，較去年度下降 0.32%，惟無受訪者表示不滿意情形；本所為維持洽公環境整潔，安排專職清潔人員定時清潔整理、打蠟作業及同仁負責所內各樓層公共區域稽查外，每年定期舉辦「環境綠美化競賽」，鼓勵各課同仁發揮創意、利用植栽元素共同打造舒適宜人之綠化空間；此外於本年度辦理一線櫃檯大掃除活動，櫃檯同仁利用下班時間徹底清潔及統一櫃檯設備擺置，以打造清淨、整齊的洽公環境。

受訪者	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	合計	滿意度
人數	662	324	0	0	986	93.43%
比例(%)	67.14	32.86	0	0	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

本項滿意度為 93.27%，僅有 0.1%受訪者表示不滿意，但未敘明原因；本所為打造友善、國際化的洽公環境，於大門口、櫃檯、各樓層等空間之告示上顯示中文標示外，亦按規定同時標明英文標示，各項告示大小適當，方便民眾瀏覽。

受訪者	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	合計	滿意度
人數	655	330	1	0	986	93.27%
比例(%)	66.43	33.47	0.1	0	100	



### (3) 對於引導標示牌清楚易辨識滿意度

本年度滿意度為 93.55%，較 103 年度下降 0.34%，無受訪者表示不滿意，本所一樓櫃台及各區標示採用 LED 燈技術使標示更為鮮明易辨，配合色塊管理概念，規劃各類服務項目櫃檯告示，民眾可馬上至櫃檯洽辦業務，此外本年度汰換多媒體叫號系統，於大廳設置叫號顯示器加強引導民眾至櫃檯申辦業務。為使民眾方便了解課室位置，於大門及、電梯張貼標示外，併利用樓梯間加強各樓層承辦人員位置及聯絡資訊，另因轄區推辦下水道工程致本所申辦鑑界案件增加，故於二、三層樓梯口加強設置「測量課位置及測量退費處」之標示，解決多數民眾走錯樓層之情形。

受訪者	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	合計	滿意度
人數	668	318	0	0	986	93.55%
比例(%)	67.75	32.25	0	0	100	

### (4) 對於各項案件申辦動線規劃妥當滿意度

本項滿意度為 93.47%，雖較去年度略為下降 0.44%，但去年度表示不滿意及非常不滿意情形已改善。本所臨櫃申辦之業務受理窗口也多設置於一樓大廳，依業務性質設置簡易登記案件窗口、一般收件(收費)窗口、領件窗口、實價登錄窗口、謄本單一窗口等洽辦窗口，以多媒體叫號系統，安排服務次序，並利用多台顯示器搭配語音叫號引導民眾。

受訪者	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	合計	滿意度
人數	664	322	0	0	986	93.47%
比例(%)	67.34	32.66	0	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

本次受訪者有 99.79% 給予「等待及書寫桌位置」正面肯定，其中「非常滿意」占 70.99%，「滿意」占 28.8%，僅有 0.21% 表示不滿意，本項滿意度為 94.16%，雖較去年度下降 0.34%，但受訪者未敘明原因。本所為有效分流洽公民眾，故將大廳書寫區及等待位置配合業務櫃檯設置劃分，為提升服務品質 105 年度將進行洽公大廳整修作業，屆時民眾等待位置及書寫區將一併納入整體規劃、考量，以提供民眾更舒適的洽公環境。

受訪者	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	合計	滿意度
人數	700	284	2	0	986	94.16%
比例(%)	70.99	28.8	0.21	0	100	

### (2) 對於洽公電話、廁所、資訊查詢設備使用滿意度

本項滿意度為 93.57%，高達 99.08% 的受訪者對於本所所提供洽公電話、資訊查詢設備及廁所感到非常滿意或滿意；為提供民眾便捷查詢與聯繫管道，本所在大廳規劃資訊查詢專區供民眾上網查詢設備，設置相關網站連結介面，民眾查詢各項資訊可迅速、輕易上手，另於服務中心及初審差勤系統設置免費洽公電話供民眾聯繫使用。因廁所清潔屬環境整潔較重要之部分，本所為提供民眾五星級如廁環境，安排清潔人員定期打掃及總務人員定期稽核管理，另配合省水政策，特於一樓男廁部分採用「免沖水小便斗」及利用專利隔絕液降低廁所臭味；有關反應廁所異味及建議設置耐重掛鉤的意見，本所將加強清潔作業並依建議設置相關設備。

受訪者	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	合計	滿意度
人數	678	299	9	0	986	93.57%
比例(%)	68.76	30.32	0.92	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**

本項滿意度為 92.98%，受訪者感到滿意及非常滿意比例為 99.69%，不滿意者為 0.31%，本所目前除提供書寫範例及各項文具、QR CODE 查詢機、無障礙廁所、輪椅等設備外，配合現人手一行動電話或行動裝置設備，特別設置多功能充電器，供民眾臨時充電使用，有關民眾提出無符合插座情形，因現設置多功能電器係供普羅手機種類使用，且其未註明相關裝置資訊，但考量設置效益及用途，將另行設置轉將充電器接頭。

受訪者	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	合計	滿意度
人數	643	340	3	0	986	92.98%
比例(%)	65.21	34.48	0.31	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**

本項滿意度為 94.69%，較 103 年度上升 0.98%，且無民眾表示不滿意，本所除放置地政為民服務手冊、各類申請書表填寫範例及應備文件供民眾查閱外，並設有「電腦觸控式書寫範例系統」及「書寫範例 QRcode 下載服務」，希冀民眾能全方位獲得案件申請書表的資訊，並滿足各客源及族群之需求。

受訪者	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	合計	滿意度
人數	724	262	0	0	986	94.69%
比例(%)	73.43	26.57	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

本次調查內容主要為受訪者對於大門迎賓及走動式服務感受之滿意度，依調查結果顯示 95.82%，較去年度調查結果成長 1.14%，顯示受訪者對於主動引導申辦服務感到滿意。為提升同仁親民服務禮儀，本所各課每季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。

受訪者	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	合計	滿意度
人數	780	206	0	0	986	95.82%
比例(%)	79.11	20.89	0	0	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

本項滿意度為 95.74%，高達 99.79%的受訪者對於「服務中心人員或承辦人主動協助檢查應備文件」之服務與予正面評價，另有 2 位受訪者勾選不滿意，惟未敘明原因。本所服務中心除提供諮詢服務外，對於一般親自申辦的民眾，同仁更是逐步解說表單填寫方式及輔導各項案件申辦流程，調查結果顯示大多數受訪者認同本所同仁協助檢查文件之服務。

受訪者	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	合計	滿意度
人數	778	206	2	0	986	95.74%
比例(%)	78.9	20.89	0.21	0	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

調查結果顯示 75.86%受訪者表示非常滿意本所同仁主動告知申辦的服務，另 24.14%表示滿意，無不滿意之情形。洽公民眾至本所詢問申辦業務時，同仁除講解流程外，並輔以各類書表、文件供民眾依循參考，如遇補正情形，民眾亦可至補正諮詢櫃檯由承辦人員詳細解說辦理情形；另針對非洽詢本所業務之民眾，備有洽公轉卡及於多媒體叫號機設置「稅捐、戶政跟我走！」服務，供民眾依循至管轄單位洽詢。

受訪者	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	合計	滿意度
人數	748	238	0	0	986	95.17%
比例(%)	75.86	24.14	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

本項調查滿意度為 96.01%，較去年度進步 0.77%，屬高滿意度水平，顯示本年度所內同仁服務態度方面整體表現優秀深獲民眾肯定，為提升本所服務品質，亦將持續辦理親民服務禮儀教育訓練，表揚受民眾讚揚之同仁與加強宣導同仁注意、遵守各項禮儀規範等措施。

受訪者	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	合計	滿意度
人數	793	191	2	0	986	96.04%
比例(%)	80.43	19.37	0.2	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**

本項調查結果滿意度為 95.98%，較去年度進步 1.16%，本次受訪者對於本所同仁解答專業度予以非常滿意或滿意的肯定，無任何不滿意之情形。為提供民眾高專業的服務，各業務課除定期辦理課內教育訓練、專業研修測試或法令研商等進修外，本年度更首次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，使同仁於民眾詢問第一時間可提供更完善、妥適說明。

受訪者	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	合計	滿意度
人數	788	191	0	0	986	95.98%
比例(%)	79.92	20.08	0	0	100	

## 五、登記案件業務滿意度分析：

### (一) 整體性分析

本次登記案件業務滿意度調查內容分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）及目前推動便民服務滿意度（含跨所辦理案件、跨縣市代收服務、多元繳納規費），調查結果顯示，受訪者對本所登記案件各項滿意度均達94%以上，且整體滿意度達94.87%，由此可見同仁之努力成效，未來本所將持續精進，提供更優質的登記案件服務。

內容	年度	103年滿意度	104年滿意度	成長率
1. 您對承辦人員就案件相關說明及專業度感到？		93.60%	94.95%	+1.35%
2. 您對案件之補正內容及法令解釋感到？		92.65%	94.07%	+1.42%
3. 您對案件之申請流程及通知感到？		93.91%	94.67%	+0.76%
4. 請問您對於目前幾乎所有案件皆能「跨所辦理」便民服務感到？		-	95.58%	-
5. 請問您對於目前推動「跨縣市代收案件」便民服務感到？		-	95.67%	-
6. 請問您對於目前提供現金、信用卡、金融提款卡等方式「多元繳納地政規費」之便民服務感到？		-	94.25%	-
<b>整體滿意度</b>		<b>93.39%</b>	<b>94.87%</b>	<b>+1.48%</b>

### (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

受訪者對「承辦人員就案件相關說明及專業度」滿意度為94.95%，

相較於103年成長1.35%；登記課為落實專業知識與實務經驗傳承，故透過法令研商、專業研修測試等管道加強訓練，以提升同仁與民眾溝通及解說上的專業與技巧；今年更新增「特殊案例分享」平台，由該承辦初審製作簡單個案分析報告，除將檔案製成專卷並置於登記課暫存區及協同網站供審查同仁參考外，同時於當月份法令研商會議中分享討論，精進專業能力。

受訪者	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	合計	滿意度
人數	496	163	2	0	661	94.95%
比例(%)	75.04%	24.66%	0.30%	0.00%	100%	

## 2. 對於案件之補正內容及法令解釋之滿意度

本年度滿意度為94.07%，相較於103年成長1.42%；本所整理民眾及地政士較常辦理之登記案件常見補正事項置於本所網站，供申請人於申辦案件時參考。另複審同仁亦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，服務中心同仁與民眾解說補正內容時，輔以「服務轉介卡」，貼心引導民眾前往他機關申辦相關補正事宜，倘遇後續處理疑義，亦可隨時聯絡承辦人員，達到補正案件全程服務，使民眾更快速順利補正完成。

受訪者	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	合計	滿意度
人數	466	194	1	0	661	94.07%
比例(%)	70.50%	29.35%	0.15%	0.00%	100%	

## 3. 對於案件申請流程及通知之滿意度

本年度滿意度為94.67%，較去年度(93.91%)調查結果成長0.76%，



本所為提供民眾更多元的服務，推辦多項便民措施，開放民眾得以通信、預約等管道申辦案件，後續並提供「領件收據設置辦理情形QRcode」、「案件辦理情形自動回覆系統」簡訊通知，今年更新增「公告期間/期滿主動簡訊及電子郵件通知服務」，民眾可輕鬆掌握案件辦理情形。

受訪者	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	合計	滿意度
人數	485	176	0	0	661	94.67%
比例(%)	73.37%	26.63%	0.00%	0.00%	100%	

#### 4. 對於目前幾乎所有案件皆能「跨所辦理」便民服務之滿意度

自今年5月份起，標的坐落於新北市轄區內之民眾洽辦登記案件時，除囑託登記、逕為登記、更正登記、涉及測量之登記、地籍清理相關登記、登記名義人無統一編號或統一編號為流水編且未檢附載有原登記住所之身分證明文件者、依土地法第34條之1規定辦理者、超過10連件以上之登記申請案及與非屬跨所項目連件辦理者之外，民眾可選擇新北市任一地政事務所辦理不動產登記，相較以往有條件限制方得跨所受理，實為民眾福音，實施以來好評不斷，整體滿意度為95.58%，相較於103年同項目滿意度(跨所申辦贈與登記、交換、書狀補給及買賣案件)93.19%上升2.39%。

受訪者	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	合計	滿意度
人數	515	146	0	0	661	95.58%
比例(%)	77.91%	22.09%	0.00%	0.00%	100%	

5. 對於目前推動「跨縣市代收案件」便民服務之滿意度

新北市政府自 102 年以來，已陸續和離島、花東地區合作推辦「跨縣市代收土地登記、複丈及建物測量申請案件」服務，更於今年達成與全國各縣市政府合作推辦「土地登記規則第 24 條所定之複印登記申請書及其附件」等 7 種代收項目，不但解決民眾因工作繁忙無法親赴標的管轄登記機關送件之困擾，亦大幅節省民眾往返洽公的交通及時間成本。本服務開辦迄今，廣獲民眾熱烈迴響，整體滿意度達 95.67%，相較於 103 年同項目滿意度(跨越海峽及山脈、地政好厝邊) 92.05%上升 3.62%，實施效益佳。

受訪者	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	合計	滿意度
人數	518	143	0	0	661	95.67
比例(%)	78.37%	21.63%	0.00%	0.00%	100%	

6. 對於目前提供現金、信用卡、金融提款卡等「多元繳納地政規費」便民服務之滿意度

為提供民眾更方便的繳納規費方式，除於臨櫃現金繳納、至金融機構匯款，以金融卡於網路 ATM 轉帳或以全國繳費往轉帳外，亦可選擇以悠遊卡或信用卡繳納地政規費，免除民眾攜帶大筆現金或偽鈔的風險，民眾可自行評估適合的繳費方式，本項服務整體滿意度達 94.25%。

受訪者	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	合計	滿意度
人數	471	190	0	0	661	94.25%
比例(%)	71.26%	28.74%	0.00%	0.00%	100%	

## 六、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、騰本承辦人員解說、服務滿意度及現推辦相關騰本便民服務措施滿意度(含「雙向櫃檯-並利用電子簽名技術免印騰本申請書」、「隨案騰本免填申請書」、「悠遊卡繳納地政規費(1萬元以下)」)；104年度受訪者對本所騰本業務整體滿意度達90.16%，相較103年度下降1.8%。

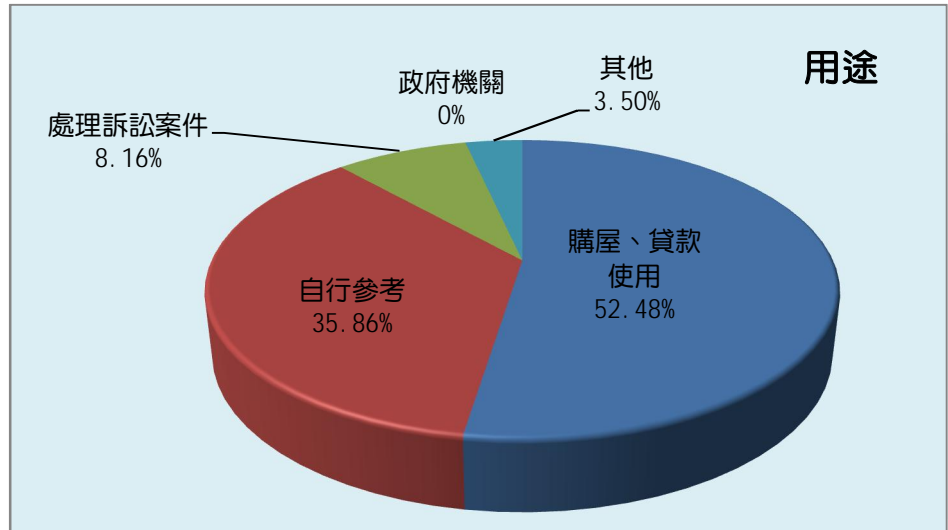
內容	年度	103年滿意度	104年滿意度	成長率
1. 騰本承辦人員解說及服務		92.35%	92.24%	-0.11%
2. 「雙向櫃檯-利用電子簽名技術免印騰本申請書」滿意度		92.71%	88.05%	-4.66%
3. 請問您對於地政事務所目前推動「隨案騰本免填申請書」便民服務滿意度如何？		91.36%	92.01%	0.65%
4. 請問您對於地政事務所目前推動「悠遊卡繳納地政規費(1萬元以下)」便民服務滿意度如何？		91.40%	88.34%	-3.06%
<b>整體滿意度</b>		91.96%	90.16%	-1.8%

### (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52.48%為主，次者為自行參考使用占35.86%，兩者合計占88.34%。

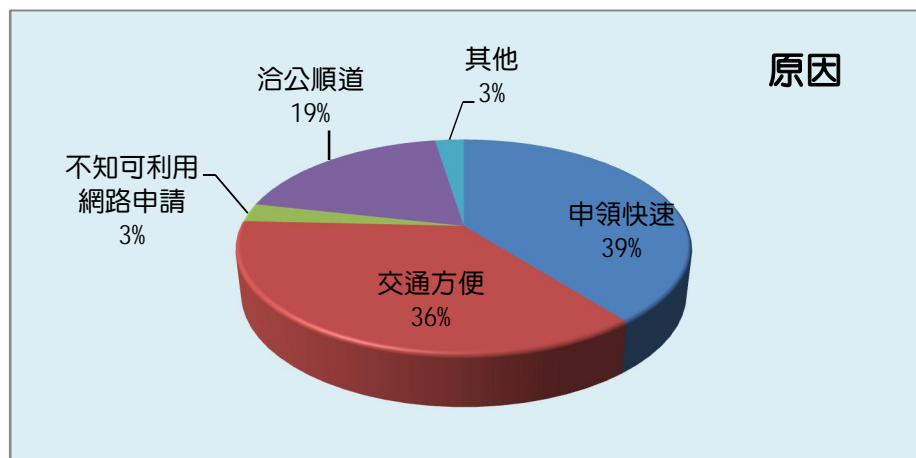
用途	購屋、貸款使用	自行參考	處理訴訟	政府機關	其他	合計
人數	180	123	28	0	12	343
比例(%)	52.48%	35.86%	8.16%	0%	3.50%	100%



## 2. 選擇到本所申領騰本原因：

調查結果顯示，民眾至本所申領騰本，以申請快速 39.39%及交通方便 36.36%為主，合計所占比例為 75.75%，顯示本所騰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。

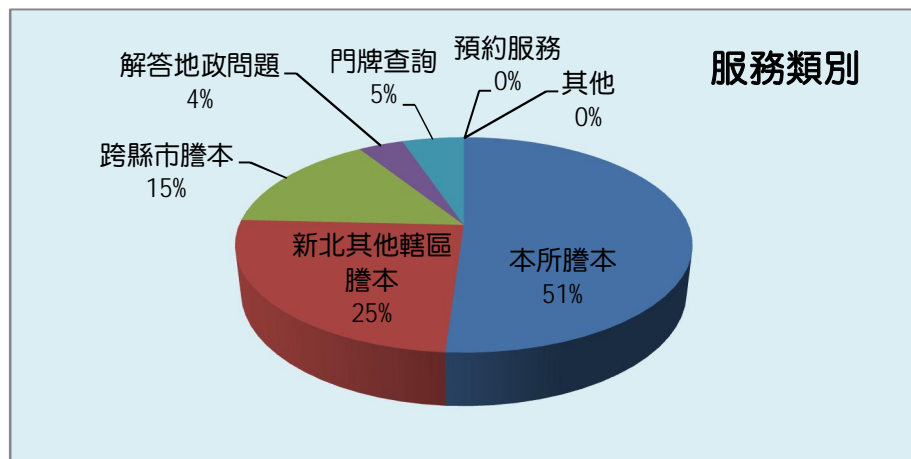
原因	申領快速	交通方便	不知可利用網路申請	洽公順道	其他	合計
人數	143	132	10	69	9	363
比例(%)	39.39%	36.36%	2.75%	19.01%	2.48%	100%



### 3. 服務類別(可複選題)：

民眾至本所接受資訊類服務類別主要以「申領謄本」為最大宗達 91.04%，其中以申請轄區來分，請領本所轄區佔 51.42%，其次係申請新北市其他轄區謄本佔 24.53%，再者為跨縣市謄本 15.09%，另無人申辦預約服務；因此，應加強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	解答地政問題	門牌查詢	預約服務	其他	合計
人數	215	104	64	16	22	0	0	363
比例 (%)	51.42%	24.53	15.09	3.77%	5.19%	0%	0%	100%



### 4. 謄本櫃台專業解說及服務滿意度：

受訪者對於本所謄本櫃台之專業解說及服務態度表示非常滿意及滿意者達 100%，相較於去年各有 2 位民眾感到不滿意與非常不滿意，略為進步，但因感到非常滿意之民眾較去年少了 69 人，故本項滿意度較 103 年度稍稍下滑 0.11%，資訊課將持續加強櫃台人員的教育訓練，並透過每月謄本人員座談會宣導各項法令新知、意見交流，以提升同仁解說能力及服務品質。

受訪者	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	合計	滿意度
人數	210	133	0	0	343	92.24%
比例(%)	61.22%	38.78%	0%	0%	100%	

5. 「雙向櫃台-並利用電子簽名申請謄本」服務滿意度：

本項服務功能自創辦至今民眾多給予正面評價，本次問卷調查表示非常滿意及滿意者達 100%，顯示本項服務提供之效益仍獲民眾肯定，惟表示非常滿意之民眾減少，以致滿意度相較去年下滑 4.66%，應加強本項服務措施講說及宣導。

受訪者	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	合計	滿意度
人數	138	205	0	0	343	88.05%
比例(%)	40.23%	59.77%	0%	0%	100%	

6. 「隨案謄本免填申請書」服務滿意度：

調查結果顯示民眾表示非常滿意或滿意者達 100%。本服務自去年推辦以來，廣受民眾好評，無需填寫申請書即可領取謄本，有效簡化民眾申辦登記案件後請領謄本之程序，亦有效節省民眾辦理時間，滿意度較去年提升 0.65%。

受訪者	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	合計	滿意度
人數	206	137	0	0	343	92.01%
比例(%)	60.06%	39.94%	0%	0%	100%	

7. 「悠遊卡繳納地政規費(1萬元以下)」服務滿意度：

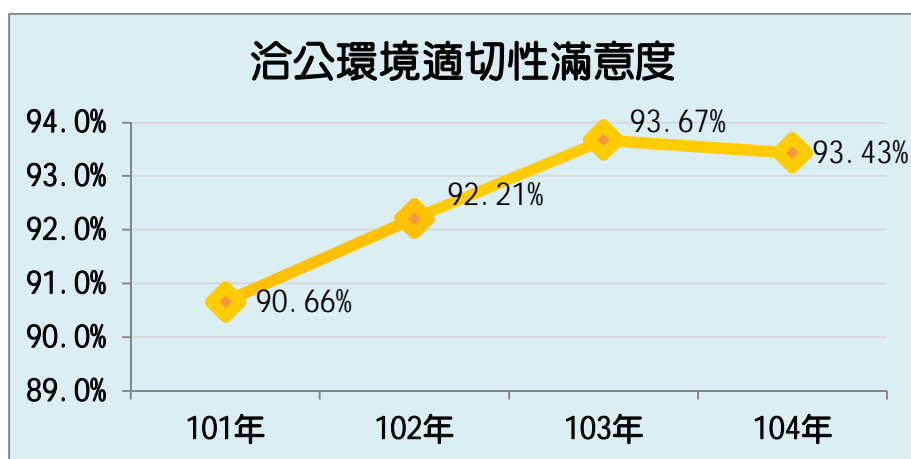
民眾對於本服務感到非常滿意或滿意者達 96.79%，其中 2.92%受訪者感到不滿意，另有 0.29%的受訪者表示非常不滿意，並反映「悠遊卡繳費較慢」、「悠遊卡比現金還多步驟，比現金更耗時」等意見，資訊課亦逐一回應表示因收費系統需求，將增加幾分鐘作業時間，已納入今年度規費改版計畫中，並結合財政局「4G 在手暢遊新北智慧新生活計畫」，以落實迅速簡易之便民服務。

受訪者	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	合計	滿意度
人數	155	177	10	1	343	88.34%
比例(%)	45.19%	51.60%	2.92%	0.29%	100%	

## 七、趨勢分析:

### (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 93.43%，觀察 101 年度以來本項滿意度上揚趨勢，但本次調查結果較 103 年度略為下降 0.24%，究因係本所已依 103 年度民眾所提建議逐項改進，本年度受訪者表示非常不滿意及不滿意情形較去年減少許多，惟受訪者勾選非常滿意比例較以往減少，以致滿意度略微下降。現民眾對於洽公環境整潔、標示及申辦動線日益重視，是本所除定期維護洽公環境外，另應不定時依民眾角度審視所內申辦流程之流暢性並適時調整改善，以提供民眾更舒適洽公環境。

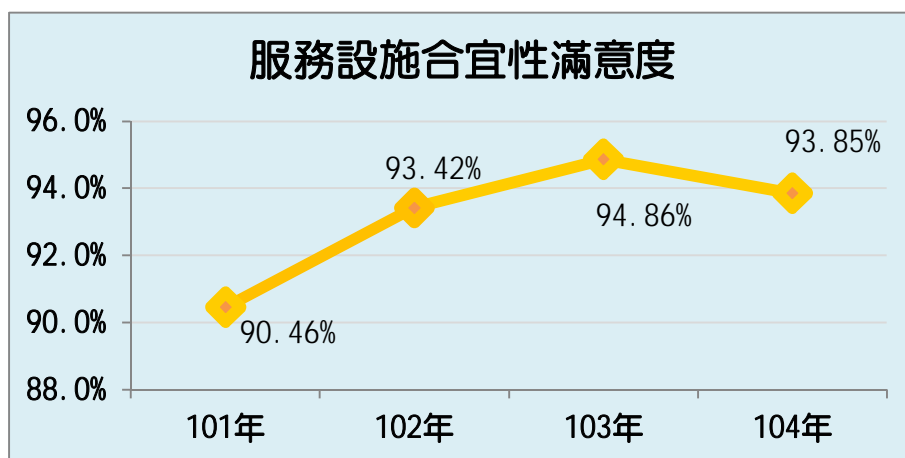


### (二) 服務設施合宜性滿意度趨勢:

本年度服務設施合宜性滿意度為 93.85%，較去年下降 1.01%，惟仍高於 102 年及 101 年之滿意度，本次各項服務設施合宜結果皆達 92% 以上，顯示本所設備已達一定水準，惟仍有民眾表示廁所衛生、文具設備不足等情形；本所為提供優質服務，備有一般性服務設施外，更配合現今數位行動時代推辦多項線上服務項目如線上預約、QR-code 掃描登記便民即明瞭、網站提供產製繼承系統表等多項服務，是本所除

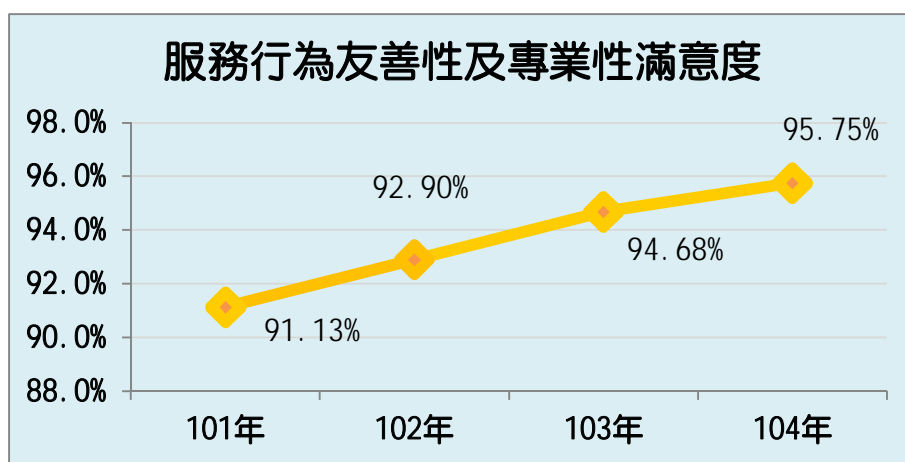


應加強改善缺失並持續提供各項常態、創新服務外，另提升服務層次、強化各項服務設備。



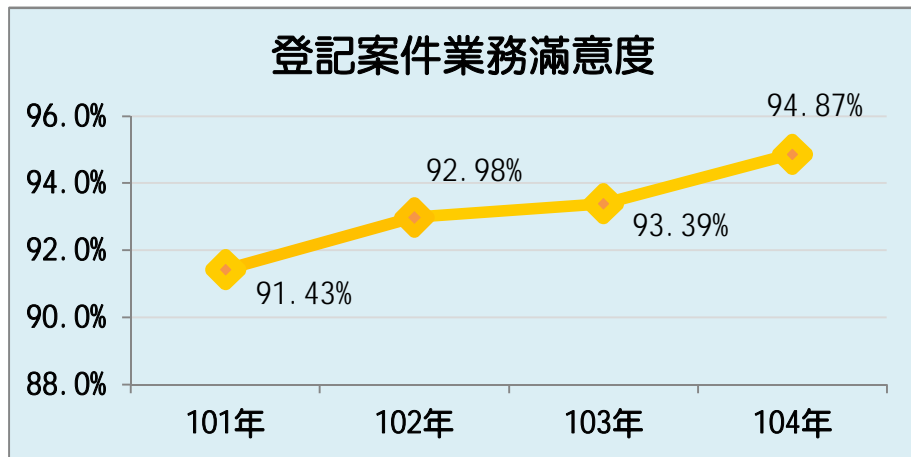
### (三) 服務行為友善性及專業性滿意度趨勢:

101 年度至 104 年度本所服務行為友善性為逐年成長之走向，本所服務行為友善性及專業程度於 4 年期間已提升 4.62%的滿意度，顯示同仁無論於親民服務或業務專業程度，年年上升，使民眾於洽公過程對本所服務感到友善及信任。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，本年度更推辦跨課室專業研修測試作業，加強所內同仁對於通案性業務及便民服務之認知，進而提升服務水準，另為使同仁落實親民服務規範，並採每季辦理親民服務及電話禮貌教育訓練，透過演練加深同仁服務臨場感及突發狀況應變機制。



#### (四) 登記案件業務滿意度趨勢:

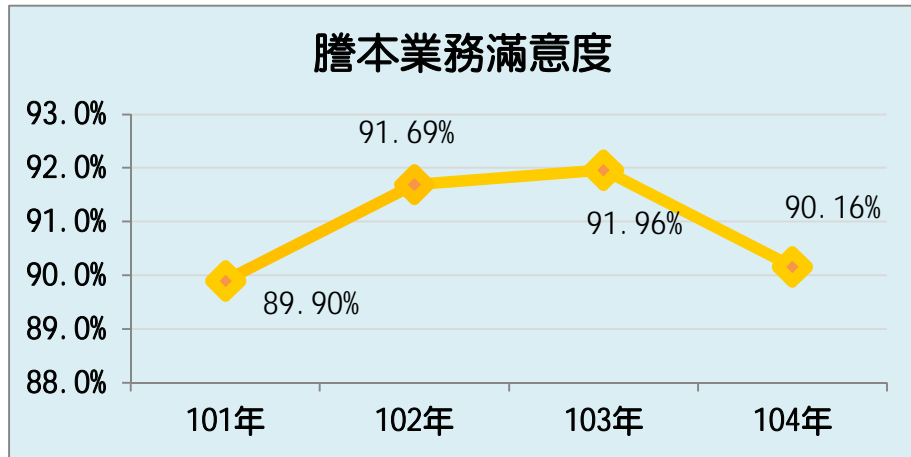
近年來本所登記案件業務滿意度為持續走揚趨勢，101 年至 104 年間成長 3.44%，本年度滿意度更達 94.87%，顯示民眾給予本內登記業務上之肯定，為提供民眾更快速、便捷的登記申辦流程，本所配合新北市政府地政局逐年開放跨所申辦登記案件項目及代收跨縣市登記、測量申請案件等便民服務措施，確可為民眾節省洽公往返之路程，為提供更優質的登記案件服務，本所未來應持續朝申辦流程再簡化方向邁進。



#### (五) 謄本業務滿意度趨勢:

觀察謄本業務滿意度，其由 101 年度至 103 年度逐年上升至 91.96%，成長率為 2.06%，後於 104 年度下滑 1.8%，至 90.16%，為本次調查下滑幅度最大者，究其因係「雙向櫃台-並利用電子簽名申請謄本」項目之滿意度衰退 4.66%，民眾感到非常滿意者較往年減少許多，故謄本櫃台應於推廣本項服務時可詳加解說；另「悠遊卡繳納地政規費」項目不滿意比率成長幅度較高，係因本服務於 103 年度為推廣、宣導階段，尚未普遍使用，至本年度悠遊卡繳費次數已逐漸提升，遂發現悠遊卡作業系統需費較多操作時間，致民眾感到不如便利商店等管道方便，

多位民眾表示等待時間過長、操作不便，為改善本缺失將於本年度規費改版計畫中規劃修正，並配合新北市財政局策辦「4G 在手暢遊新北智慧新生活計畫」，規劃更多元、便捷繳費方式，已提供民眾更優質、快速的服務。



八、民眾反映意見或建議事項：詳如附件一

#### 肆、結論與建議：

綜觀上述分析，104 年度整體滿意度為 94.37%，雖較 103 年度之滿意度(94.41%)略為下降 0.04%，但本年度各項調查結果表示非常意及滿意的比例達 97%以上，另受訪者表示不滿意情形已大幅減少，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。

針對去年度整體性服務性滿意度較低項目「無障礙設施及相關服務設備充足並方便使用」，本所除加強維護原有大門口階梯止滑條、愛心輪椅、視訊手語等服務外，為提供身心障礙民眾更優質洽公環境，更重新整理二樓無障礙洗手間，加強殘障車位告示；此外本所配合新北市政府勞工局於一樓設置視障按摩小站，略為調整洽公大廳並由同仁協助引導，以打造視障人員適切活動空間，本項目於今年度調查結果亦為成長趨勢。「服務中心人員或承辦人解答清楚、具專業」、「入口引導人員主動招呼、引導」滿意度分 95.98%及 95.82%，為本年度滿意度成長幅度較高者，成長率皆達 1.14%以上，本所為提供民眾舒適洽公體驗，除加強硬體上各項設備維護、更新外，更注視同仁服務禮儀、專業知識，透過每季親民服務教育訓練、全所專業研修測試、定期法令研商作業，培養同仁良好服務態度專業、禮儀及專業能力，使民眾感到信任、貼心。

以業務項目滿意度觀察，登記案件滿意度為 94.87%，較去年成長 1.48%，民眾對於「案件之補正內容及法規」滿意度成長幅度最多，達 1.42%，本所同仁定期更新補正用語，以使民眾了解最新法令新知。本年度施行「多數登記案件跨所辦理」及「全國跨縣市代收」便民服務滿意度為 95.58%、95.67%，本兩項服務確可有效節省民眾往返、奔波各機關洽公的交通及時間成本，廣獲民眾好評，本所可繼續加強宣導，以擴展服務效能。本年度騰本業務滿意度較 103 年度下降 1.8%，究其因係「免填免印申請書」、「悠遊卡繳納地政規費」服務滿意度下降，多位民眾於悠遊卡滿意度調查中反映繳費速度較慢、不便使用，因該服務收費系統之需導致作業時間增加情形，已納入今年度規費改版計畫中研議改善，另配合財政局

推辦「4G 在手暢遊新北智慧新生活計畫」，期將併同結合地政規費系統；另「謄本櫃台專業解說及服務」之滿意度為 92.24%，雖屬高滿意度但較去年度下滑 0.11%，對此資訊課表示將加強舉辦教育訓練、研修測試，並隨時提醒同仁落實櫃台親民服務禮儀，以提供民眾更高水準服務品質。

本次調查中關於民眾反映事項，計有 15 件對本所提出建議事項及 38 件鼓勵讚揚，處理情形詳附件 1，針對民眾所提建議將與各項服務細節檢討、修正，以使未來提供之便民或業務服務確可符合民眾所需。

本次問卷調查結果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，以提升為民服務品質。

## 104 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	民眾大聲公(民眾建議改善事項)	承辦課室	處理意見	裁(指)示事項	是否解除列管
39	希望規劃更好停的停車位，寸土寸金儘量努力看看了	總務	本所明年度停車場將重新鋪設，屆時將重新規劃停車位。	依業務課室處理意見辦理、改善。	是
91	用悠遊卡居然比現金多許多步驟，更多時間，感覺很像台中的假捷運，好像和外面使用悠遊卡不一樣	資訊課	悠遊卡繳納地政規費系統操作步驟繁複不便之問題，對此，新北市地政單位已列入今年度之地政規費系統改版計畫中，並結合財政局「4G 在手暢遊新北智慧新生活計畫」，期將地政規費系統結合悠遊卡付費機制，以落實迅速簡易之便民服務。	同上。	是
104	很難用還被騙使用。用現金更方便，很奇怪！ (於「謄本業務部分第 8 題:悠遊卡繳納地政規費服務」)	資訊課			
422	悠遊卡繳費太慢	資訊課			

104 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	民眾大聲公(民眾建議改善事項)	承辦課室	處理意見	裁(指)示事項	是否解除列管
565	悠遊卡的便利性，跟外面商店使用的便利性差太多，比用現金更慢，更繁複耗時。	資訊課			
136	不要改為綜合櫃檯，這樣太麻煩	登記課 資訊課	<p>登記課： 推辦綜合櫃台乃為時勢所趨，現今因民眾自行申辦案件之比例逐年增加，是為民服務之考量應多以民眾角度出發，減少櫃檯種類，避免民眾於櫃檯間奔波，落實一處受理、全程服務之精神；又本所於實施綜合櫃台前必有充分規劃及安排，期能於開辦後更加提升本所為民服務之品質。</p> <p>資訊課： 新北市政府地政局基於簡政便民，落實一處受理、全程服務作業流程，積極整合地政業務櫃檯單一作業功能，減少民眾臨櫃疲於往返之困擾，推行綜合櫃檯受理民眾同時申辦相關地政登記業務，本所當妥為規劃及安排，期能於開辦後提升本所為民服務之品質與效率。</p>	依業務課室處理意見辦理。	是
278	簡易櫃檯前方之圓桌無文具備用	研考	簡易櫃台前圓桌係規劃為民眾等待區，而非供書寫用途，故未放置文具，將請走動式服務人員、櫃台同仁加強引導民眾至謄本檯檯前方書寫區。	依業務課室處理意見辦理，並納入 105 年度洽公大廳改善考量。	是

## 104 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	民眾大聲公(民眾建議改善事項)	承辦課室	處理意見	裁(指)示事項	是否解除列管
279	1. 廁所內無設置大又重的掛鉤。 2. C 部分 4、5 便民服務造福民眾乃一大德政。 3. 貴所就服務品質係一流水準，但美中不足女廁無掛地政士大而重的皮包，架子又太高，無法使用，若能改善，善莫大焉，謝謝！	總務	擬於一樓廁所裝設大型掛勾，提供民眾使用。	依業務課室處理意見辦理、改善。	是
428	悠遊卡收據不利於保存，不適用於交付他人之案件	資訊課	本所櫃台如以悠遊卡繳費仍會核發二聯式規費聯單收據，並於收據上註明以悠遊卡繳費，應無不利保存之問題。	同上。	是
430	填問卷應送原子筆贈品	研考	相關建議將納入未來辦理滿意度調查作業之參考。	依業務課室處理意見辦理、改善。	是
579	某地政士事務所把板地門口當自家停車場，雖無犯法，但很不要臉，造成其他民眾停車洽公不便。 (以上言論僅代表本人立場，與板地無關)	總務	馬路上的停車格屬交通局範圍，非本所管轄範圍。本所私下已多次向該地政士事務所反映，但效果不彰。	依業務課室處理意見辦理、改善。	是



104 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	民眾大聲公(民眾建議改善事項)	承辦課室	處理意見	裁(指)示事項	是否解除列管
113	沒有符合的充電頭 (於「整體滿意度部分 2. (3)無障礙設施及相關服務設備(例:手機充電器.....充足並符合使用)」)	研考	本所大廳現設置手機充電器及免費筆電、多功能充電器供民眾使用，並提供大眾機型之電源充電接頭，將定期檢視充電設備適用性。	依業務課室處理意見辦理、改善，並請研考採購新式充電接頭。	是
423	未提供印泥及印台等 (於「整體滿意度部分 2. (1)等待位置及書寫桌位置方便使用」提出)	研考	本所一樓大廳各櫃台及書寫區皆放置印泥、印檯供民眾使用，惟為分流民眾及區隔等待區用途，故未於該區圓桌提供印泥文具；本所 105 年度重新規劃大廳配置，屆時將重新審視各區位置分配。	依業務課室處理意見辦理、改善。	是
595	廁所有異味 (於「整體滿意度部分 2. (2)洽公電話、廁所、資訊查詢設備方便使用」提出)	總務	將請清潔人員多加注意清掃。	依業務課室處理意見辦理、改善，另請總務盡速修繕 1 樓女廁抽風設備。	是
42	顧左右聊天，第 1 窗口 (於「登記案件業務滿意度」提出)	登記課	針對櫃台同仁聊天之情事，將予以勸導，並加強督導同仁們於櫃檯服務禮儀之落實。	依業務課室處理意見辦理、改善。	是

## 103 年整體滿意度調查民眾建議項目回覆意見情形

## 鼓勵及讚揚

問卷編號	民眾大聲公(民眾建議改善事項)	承辦課室	處理意見	裁(指)示事項	是否解除列管
38	服務台講解很清楚很熱心	登記課	謝謝民眾對服務中心同仁們的肯定，我們將持續精進同仁專業能力，並以服務至上的態度提供各項貼心服務。	依業務課室處理意見辦理、改善。	是
40	謝謝快速而親切的服務	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服務。	同上。	是
52	服務中心服務態度良好	登記課	謝謝民眾對服務中心同仁們的肯定，我們將持續秉持本所熱情 100 之服務準則，提供各項貼心服務。	同上。	是
61	好	研考	同編號 40	同上。	是
63	謄本櫃檯非常專業且效率	資訊課	謝謝民眾對謄本櫃檯的肯定，我們將持續秉持熱情 100 之服務準則，提供專業且更有效率服務。	同上。	是
64	服務臺能適時解答與釋義	登記課	同編號 38	同上。	是
66	收件櫃檯效率很好	登記課	謝謝民眾對收件櫃檯同仁的肯定，我們將持續秉持本所效率 100 的服務準則提供服務。	同上。	是
71	19、21 櫃檯親切快速，讚！	資訊課	謝謝民眾對同仁 19、21 櫃檯的肯定，我們將持續努力，以專業的知能與熱心的態度為民眾服務。	同上。	是
81	服務臺態度很熱心	登記課	謝謝民眾對於服務中心同仁的鼓勵，秉持服務用心、顧客開心之理念，一向是本所的服務宗旨，本所將持續努力。	同上。	是
187	服務態度好，辦事效率佳	研考	同編號 40	同上。	是
189	服務中心很棒	登記課	謝謝民眾對服務中心同仁們的肯定，我們將持續培養同仁專業能力，並加強親民禮儀教育訓練，精進本所服務品質。	同上。	是

## 103 年整體滿意度調查民眾建議項目回覆意見情形

## 鼓勵及讚揚

問卷編號	民眾大聲公(民眾建議改善事項)	承辦課室	處理意見	裁(指)示事項	是否解除列管
227	鄭銘文先生服務很專業、態度優良	登記課	謝謝民眾對同仁鄭先生的肯定，我們將持續努力，以專業的知能與熱心的態度為民眾服務。	同上。	是
242	實價登錄櫃檯很有耐心	地價課	謝謝民眾對實價登錄櫃檯的肯定，我們將持續秉持熱情100之服務準則，提供專業且更有效率服務。	同上。	是
258	Good	研考	同編號 40	同上。	是
261	很滿意	研考	同編號 40	同上。	是
262	Good	研考	同編號 40	同上。	是
263	親切服務非常良好	研考	同編號 40	同上。	是
327	承辦人員服務很好	研考	同編號 40	同上。	是
329	地政人員很辛苦，尤其是審查	登記課	謝謝民眾對於審查同仁的鼓勵，能盡力為民眾做到最好實為同仁們的目標，本所將持續努力提供完善服務。	同上。	是
341	很棒	研考	同編號 40	同上。	是
343	服務很好有效率	研考	同編號 40	同上。	是
432	服務好	研考	同編號 40	同上。	是
438	幾次來辦事情，對於一入門就很清楚的引導感到很棒。臨櫃承辦人員也非常詳盡說明不懂的流程，環境與空調都很舒適。連我都想到地政單位工作了，台灣加油！	研考	同編號 40	同上。	是
480	服務人員非常熱心，態度非常好，幫助很大	研考	同編號 40	同上。	是

103 年整體滿意度調查民眾建議項目回覆意見情形

鼓勵及讚揚

問卷編號	民眾大聲公(民眾建議改善事項)	承辦課室	處理意見	裁(指)示事項	是否解除列管
565	本所的服務態度都非常良好，比較下來戶政事務所的人員服務態度較為欠缺	研考	同編號 40	同上。	是
566	good , 3Q	研考	同編號 40	同上。	是
584	給你按個讚	研考	同編號 40	同上。	是
585	so good	研考	同編號 40	同上。	是
586	無可挑惕	研考	同編號 40	同上。	是
594	服務很好	研考	同編號 40	同上。	是
791	態度很好，服務台很好	登記課	同編號 38	同上。	是
794	速度快	研考	同編號 40	同上。	是
795	環境好	研考	同編號 40	同上。	是
796	服務態度好	研考	同編號 40	同上。	是
797	交通方便	研考	同編號 40	同上。	是
884	冷氣很涼	研考	同編號 40	同上。	是
885	審查速度很快	登記課	謝謝民眾對審查同仁們的肯定，我們將持續辦理教育訓練，俾利同仁們能隨時充實專業能力並了解法令新知，維持審查之品質。	同上。	是
920	服務台很棒	登記課	謝謝民眾對服務中心同仁們的肯定，我們將持續培養同仁專業能力，並加強親民禮儀教育訓練，精進本所服務品質。	同上。	是