



New Taipei City

新北市

板橋地政

新北市板橋地政事務所

105 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 1203 份，有效問卷 1043 份，在 95%的信心水準內，抽樣誤差為正負 1.33%。

二、申辦案件種類分析：

以登記案件最多，占整體 40.36%。

三、受訪者基本資料分析：

1. 性別：男性占 59.57%，女性占 40.43%。
2. 年齡：31 至 40 歲間者最多數，占 33.44%。
3. 教育程度：大專院校為最多數，占 58.95%。
4. 職業類別：一般民眾占 41.77%，地政士業者占 34.19%，金融業者占 8.75%。

四、整體服務性滿意度：99.66%

五、洽公環境適切性滿意度：99.45%

六、服務設施合宜滿意度：99.55%

七、服務行為友善性及專業性滿意度：99.88%

八、便民服務措施：99.74%

九、登記案件業務滿意度分析：99.80%

十、測量案件業務滿意度分析：99.60%

十一、謄本業務滿意度分析：99.70%

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 105 年 8 月 3 日至 8 月 10 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、不滿意、非常不滿意等 4 種評分選擇。

(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：

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

同時將 104 年問卷滿意度調查重新採行上述計算方式計算，與本年度調查結果進行比較分析。

(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 0.807，其中 A 部分、B 部分及 D 部分 Alpha 值分別為 0.957、0.972 及 0.939 均高於總量表 Alpha 值(0.807)許多，表示這幾部分問題構面設計和填答的信賴度不錯。C 部分 Alpha 值為 0.804 與 0.807 (總量表 Alpha 值)差距甚小，表示 C 部分問題構面設計和填答的信賴度在可接受範圍。

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	0.452	0.205	0.957
	A1-2	辦公場所各項服務中英文標示明確、易於辨識	12	0.492	0.242	
	A1-3	引導標示牌清楚易辨識	12	0.515	0.265	
	A1-4	各項案件申辦動線規劃妥當	12	0.452	0.205	
	A2-1	等待位置及書寫桌位置方便使用	12	0.669	0.447	
	A2-2	洽公電話、廁所、資訊查詢設備方便使用	12	0.622	0.386	
	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	0.651	0.424	
	A2-4	目前提供申請書表與範例符合需求	12	0.577	0.333	
	A3-1	入口引導人員主動招呼、引導	12	0.289	0.083	

	A3-2	服務中心人員或承辦人主動協助檢查應備文件	12	0.289	0.083	
	A3-3	服務中心人員或承辦人主動告知如何申辦	12	0.289	0.083	
	A3-4	服務中心人員或承辦人現場服務態度	12	0.289	0.083	
	A3-5	服務中心人員或承辦人解答清楚、具專業性	12	0.289	0.083	
	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	0.515	0.265	
	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	0.389	0.152	
	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	0.515	0.265	
	A4-4	請問您對於目前提供現金、信用卡、金融提款卡及悠遊卡等方式「多元繳納地政規費」之便民服務感到?	12	0.577	0.333	
	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	0.515	0.265	
B 部 分	B1	您對承辦人員就案件相關說明及專業度感到?	12	0.651	0.424	0.972
	B2	您對案件之補正內容及法令解釋感到?	12	0.452	0.205	
	B3	您對案件之申請流程及通知感到?	12	0.651	0.424	
C 部 分	C1	您本次所申請之測量案件類別為下列何者?	12	1.723	2.970	0.804
	C2	您對於申請案件至排定辦理所需時間感到?	12	0.452	0.205	
	C3	您對於測量課服務人員之服務態度感到?	12	0.452	0.205	
	C4	您對於測量人員辦理案件的效率感到?	12	0.452	0.205	
	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	0.452	0.205	
D 部 分	D1	您申請謄本的用途為何?	12	1.357	1.841	0.939
	D2	您選擇到本所申領謄本原因為何?	12	1.303	1.697	
	D3	您至本所皆受的服務為?	12	0.900	0.811	
	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	0.132	0.015	0.807
B 部分	登記案件業務滿意度		12	0.115	0.016	
C 部分	測量案件業務滿意度		12	0.568	1.529	
D 部分	謄本業務滿意度		12	0.336	0.470	

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

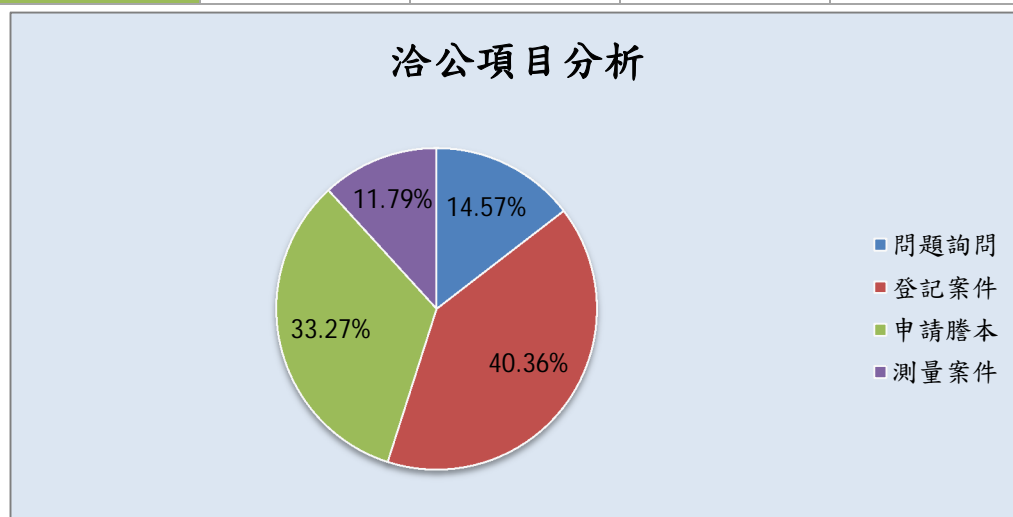
本次問卷調查發放問卷數量為1203份，回收後之有效問卷數量為1043份，在95%的信心水準內，抽樣誤差為正負1.33%。

發放問卷數	有效樣本數	回收比率	信心水準	抽樣誤差
1203	1043	86.70%	95%	±1.33%

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40.36%，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	152	421	347	123

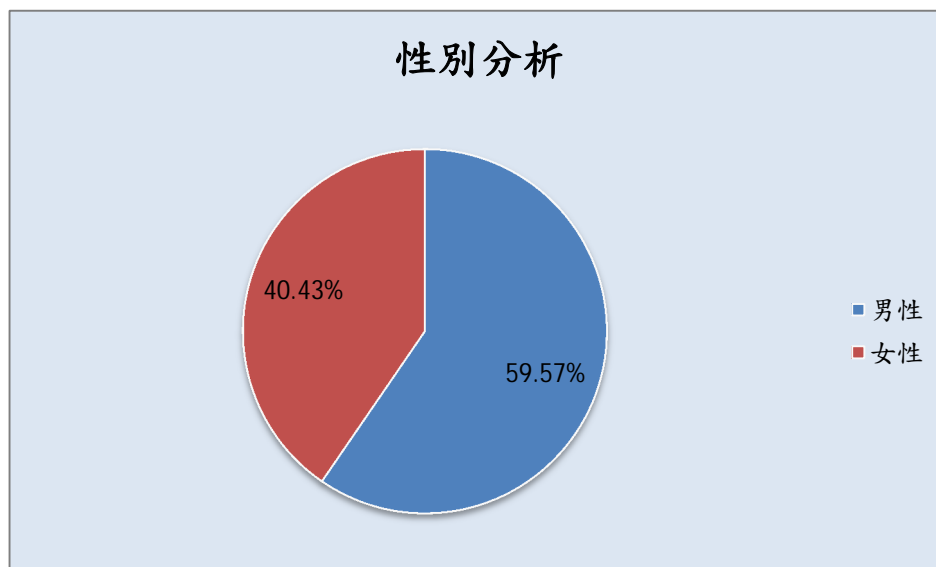


三、受訪者基本資料分析

(一)性別分析：

受訪者男性多於女性，其中男性占 59.57%，女性占 40.43%，顯示至本所洽公之民眾中以男性居多。

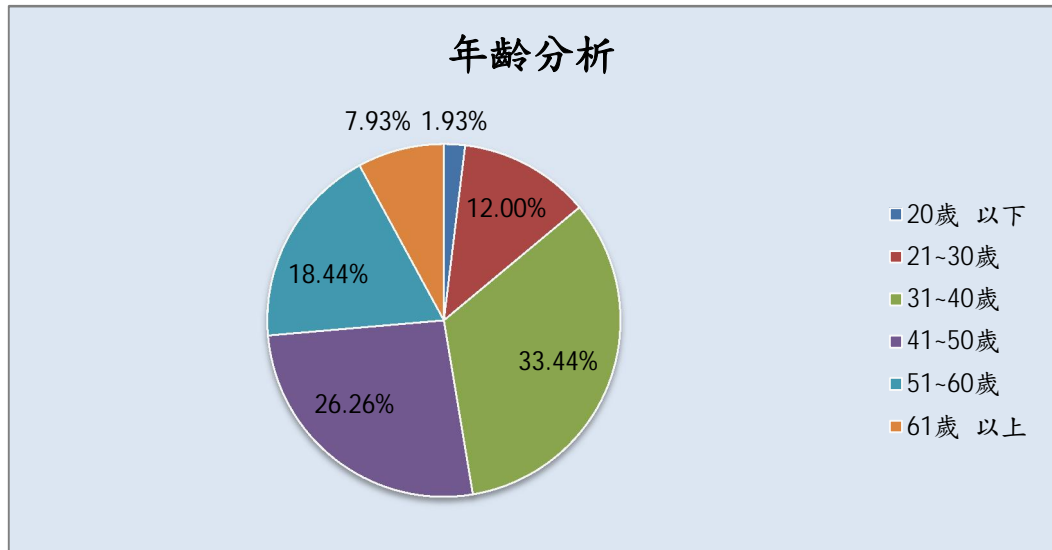
受訪者	男性	女性	合計
人數	532	361	893



(二)年齡分析:

本次受訪者以 31 至 40 歲間者最多數，占 33.44%；接續為 41 至 50 歲間及 51 至 60 歲者，分別占 26.26%、18.44%，由年齡比較可知至本所洽公之民眾主要年齡層介於 31 至 60 歲間。

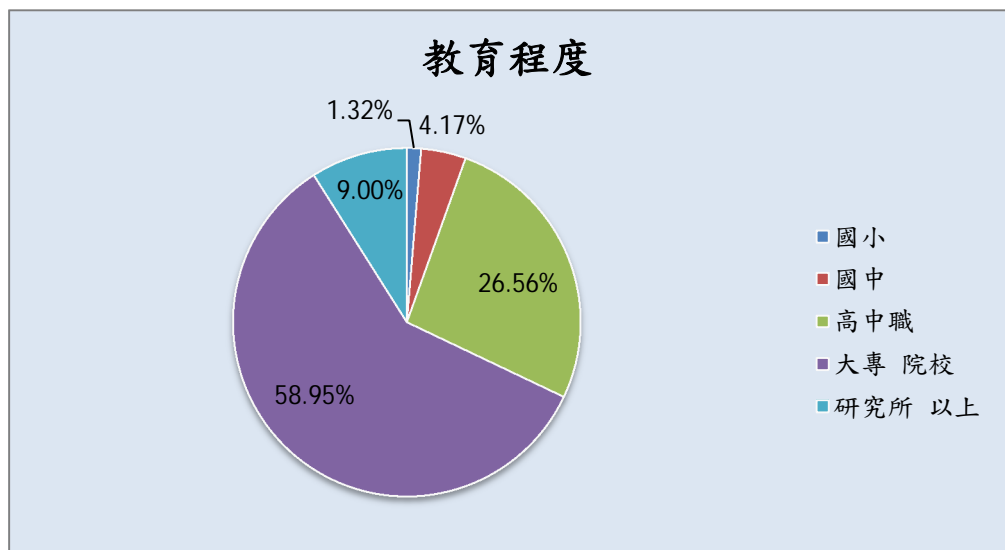
受訪者	20 歲以下	21~30 歲	31~40 歲	41~50 歲	51~60 歲	61 歲以上	合計
人數	18	112	312	245	172	74	933



(三)教育程度分析:

受訪者以大專院校占 58.95%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	12	38	242	537	82	911

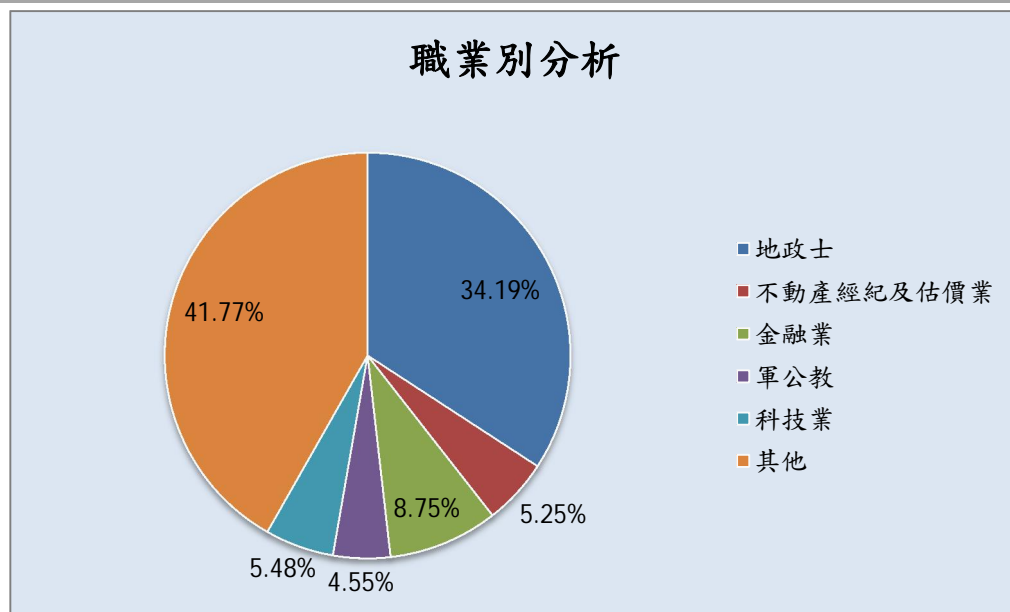


(四)職業別分析:

就職業比例而言，地政士與金融業者比例合計達 42.94%，為本所主要服務對象；次多則為其他行業別達 41.77%，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	293	45	75	39	47	358	857



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，結果顯示 105 年度民眾對本所整體滿意度為 99.66%，與 104 年度調查結果相較雖有少部分下降，但各項目均達到 99.4% 以上。

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	便民服務措施
滿意度	99.45%	99.55%	99.88%	99.74%
整體滿意度	99.66%			

項目	年度	104年	105年	成長率
		滿意度	滿意度	
洽公環境適切	1. 整體環境及綠美化佈置舒適、明亮、整潔	100%	99.4%	-0.6%
	2. 辦公場所各項服務中英文標示明確、易於辨識	99.9%	100%	0.1%
	3. 引導標示牌清楚易辨識	100%	99.6%	-0.4%
	4. 各項案件申辦動線規劃妥當	100%	98.8%	-1.2%
服務設施合宜	1. 等待位置及書寫桌位置方便使用	99.8%	98.8%	-1.0%
	2. 洽公電話、廁所、資訊查詢設備方便使用	99.09%	99.7%	0.6%
	3. 無障礙設施及相關服務設備充足並方便使用	99.7%	99.8%	0.1%
	4. 目前提供申請書表與範例符合需求	100%	99.9%	-0.1%
服務行為友善性	1. 入口引導人員主動招呼、引導	100%	99.6%	-0.4%
	2. 服務中心人員或承辦人主動協助檢查應備文件	99.8%	100%	0.2%
	3. 服務中心人員或承辦人主動告知如何申辦	100%	100%	-
	4. 服務中心人員或承辦人現場服務態度	99.8%	99.8%	-
	5. 服務中心人員或承辦人解答清楚、具專業	100%	100%	-
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?	100%	99.8%	-0.2%
	2. 請問您對於目前推動「跨縣市代收案件」便民服務感到?	100%	99.8%	-0.2%
	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?	100%	99.7%	-0.3%
	4. 請問您對於目前提供現金、信用卡、金融提款卡及悠遊卡等方式「多元繳納地政規費」之便民服務感到?	100%	99.6%	-0.4%
	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?	100%	99.8%	-0.2%

(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 99.4%，僅 0.6%受訪者表示不滿意；其中有 6 位受

訪者表示不滿意，原因是大柱子少了鏡子，空間美感不足，此規劃乃與本所多功能櫃檯進行一致性規畫，同時放置 3 台大型叫號顯示器與案件流程顯示器位於入口處櫃檯上方，提供案件資訊及增加案件流程透明度。另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，樓梯間利用植栽元素共同打造舒適宜人之綠化空間；並於農曆歲末辦理全所大掃除活動，同仁利用下班時間徹底清潔以打造清淨、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	658	379	6	0	1043	99.4%
比例(%)	63.1%	36.3%	0.6%	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 100%，無受訪者表示不滿意情形；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	639	404	0	0	1043	100%
比例(%)	61.3%	38.7%	0	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 99.6%，其中有 4 位受訪者表示不滿意，原因是簡

易櫃台不易找，找承辦審查及繳款動線雜亂及浪費時間等，本所為提供更舒適的洽公環境，於本年度洽公大廳整修作業，各項案件申辦動線規劃，較以往縮短民眾洽公距離，未來加強宣導本所走動式人員適時引導。另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，規劃綜合櫃台、單一窗口、實價登錄、補正等服務項目櫃檯告示，民眾可馬上至櫃檯洽辦業務，配合多媒體叫號系統，於大廳設置多部媒體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，並利用樓梯間加強各樓層承辦人員位置及聯絡資訊。

受訪者	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	合計	滿意度
人數	629	410	4	0	1043	99.6%
比例(%)	60.3%	39.4%	0.4%	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 98.8%，有 1.2%受訪者表示不滿意，原因是找承辦審查及繳款動線雜亂等，今年度起正式推辦多功能櫃台服務本並進行洽公大廳整修作業，以提供更舒適的洽公環境，各項案件申辦動線規劃，較以往縮短民眾洽公距離，本所臨櫃申辦之業務受理窗口多設置於一樓大廳，並依業務情形設置多功能服務櫃台於本所正門入口處，其餘簡易登記案件窗口、領件窗口、實價登錄窗口集中設置，並輔以多媒體叫號系統，安排服務次序，利用多台顯示器搭配語音叫號引導民眾，未來將加強宣導本所走動式人員適時引導。

受訪者	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	合計	滿意度
人數	640	387	12	0	1039	98.8%
比例(%)	61.6%	37.2%	1.2%	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 98.8% 給予「等待及書寫桌位置」正面肯定，其中「非常滿意」占 62.6%，「滿意」占 36.2%，僅有 1.2% 表示不滿意，本項滿意度為 98.8%。其中有 2 位受訪者表示非常不滿意，原因是：書寫地方變得太少了，非常不便，本所為提供更舒適的洽公環境，於本年度洽公大廳整修作業中將民眾等待位置及書寫區一併納入整體空間考量，規劃書寫區於等待座位旁，方便民眾洽公使用，同時亦重新整理規劃地下室民眾書寫區，補強本所洽公民眾多，常顯座位不足之情形，惟初規劃期間未加強宣導，造成民眾不知可使用該區域，現已加強標示，並適時引導民眾使用，以改善民眾對等待位置不足之滿意度。

受訪者	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	合計	滿意度
人數	648	375	10	2	1035	98.8%
比例(%)	62.6%	36.2%	1.0%	0.2%	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 99.7%，其中有 3 位受訪者表示不滿意，但無留下任何原因及建議事項，大多數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，並設置多台觸控式書寫範例於書寫桌，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，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。

受訪者	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	合計	滿意度
人數	621	404	3	0	1028	99.7%
比例(%)	60.4%	39.3%	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

本項滿意度為 99.8%，不滿意者為 0.2%，但無留下任何原因及建議事項，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。

受訪者	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	合計	滿意度
人數	589	431	2	0	1022	99.8%
比例(%)	57.6%	42.2%	0.2%	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 99.9%，僅 1 位受訪者表示不滿意，但無留下任何原因及建議事項，且無民眾表示非常不滿意，本所除放置各類申請書表填寫範例及應備文件供民眾查閱外，並書寫桌設有多台「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	629	396	1	0	1026	99.9%
比例(%)	61.3%	38.6%	0.1%	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 99.6%，顯示受訪者對於主動引導申辦服務感到滿意。其中有 4 位受訪者表示不滿意，原因是服務檯人員或志工常有跟我們搶抽號碼牌感覺很不好!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	734	293	4	0	1031	99.6%
比例(%)	71.2%	28.4%	0.4%	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 100%，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」之服務皆予以正面評價。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	719	310	0	0	1029	100%
比例(%)	69.9%	30.1%	0	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

調查結果顯示滿意度 100%，受訪者表示非常滿意本所同仁主動告知申辦的服務，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，備有洽公轉介卡及於多媒體叫號機設置「稅捐、戶政跟我走！」服務，供民眾依循至管轄機關洽詢。

受訪者	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	合計	滿意度
人數	714	312	0	0	1026	100%
比例(%)	69.6%	30.4%	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 99.8%，其中有 2 位受訪者表示不滿意，但無留下任何原因及建議事項，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	722	309	0	2	1033	99.8%
比例(%)	69.9%	29.9%	0	0.2%	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 100%，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。為提供民眾高品質的專業服務，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	724	305	0	0	1029	100%
比例(%)	70.4%	29.6%	0	0	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？

自 104 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 規定辦理者等特定情況之外，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，確為民眾最有感的服務措施，推辦以來好評不斷，整體滿意度為 99.8%。其中有 2 位受訪者表示不滿意，但無留下任何原因及建議事項。

受訪者	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	合計	滿意度
人數	691	316	2	0	1009	99.8%
比例(%)	68.5%	31.3%	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？

新北市政府於 104 年度起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 99.8%，實施效益甚佳。其中有 2 位受訪者表示不滿意，但無留下任何原因及建議事項。

受訪者	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	合計	滿意度
人數	692	316	2	0	1010	99.8%
比例(%)	68.5%	31.3%	0.2%	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？

調查結果顯示民眾表示非常滿意或滿意者達 99.7%，其中有 3 位受訪者表示不滿意，原因是多筆謄本要申請時，先填好申請表單會更省事，不用口頭一一敘述，查本所已於 1 樓服務中心備有謄本申請書供申請人填寫，以節省大宗地建號處理時程。隨案謄本免填申請書此項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，除有效簡化民眾申辦登記案件後請領謄本之程序及節省民眾辦理時間，亦落實節能減紙的政策。

受訪者	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	合計	滿意度
人數	687	317	3	0	1007	99.7%
比例(%)	68.2%	31.5%	0.2%	0	100%	

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

本項服務整體滿意度達 99.6%，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 轉帳或以全國繳費網轉帳外，近年來民眾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，然其中有 4 位受訪者表示不滿意，原因是悠遊卡僅能繳納一小部分金額，不方便也麻煩及收據保存不易，本所悠遊卡收費系統為市府統一配發，會將民眾意見回報予市府。另悠遊卡依悠遊卡公司規範，目前以新臺幣 10,000 元為上限，故悠遊卡繳納地政規費有額度限制。

受訪者	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	合計	滿意度
人數	687	319	4	0	1010	99.6%
比例(%)	68%	31.6%	0.4%	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？

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 99.8%，顯示本項服務提供之效益仍獲民眾肯定，僅 0.2% 受訪者表示不滿意，但無留下任何原因及建議事項。民眾至本所多功能櫃台申領謄本僅需向同仁敘明申請標的無需逐

項填寫謄本申請表單，有效提升申辦效率，本項服務提供之效益獲得民眾相當程度肯定。

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	322	2	0	1002	99.8%
比例(%)	67.7%	32.1%	0.2%	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%，雖與 104 年度調查結果相較有少部分下降，但受訪者對本所登記案件各項滿意度均達 99.6% 以上，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。

內容	年度		
	104 滿意度	105 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？	99.7%	99.6%	-0.10%
2. 您對案件之補正內容及法令解釋感到？	99.85%	99.8%	-0.05%
3. 您對案件之申請流程及通知感到？	100%	100%	-
整體滿意度	99.85%	99.80%	-0.15%

(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 99.6%；

其中有 2 位受訪者表示非常不滿意，但無留下任何原因及建議事項。

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、特殊案例分享及跨領域教育訓練等管道加強自身能力，以提升同仁與民眾溝通及解說上的專業與技巧，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	318	129	0	2	449	99.6%
比例(%)	70.8%	28.7%	0	0.4%	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 99.8%，其中有 1 位受訪者表示非常不滿意，無留下任何原因及建議事項；本所前已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，今年更是新增「登記案件常用簽註事項表」於本所網站及補正駁回櫃檯，期能有效降低民眾補正率；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	264	171	0	1	436	99.8%
比例(%)	60.6%	39.2%	0	0.2%	100%	

3. 對於案件申請流程及通知之滿意度

本年度滿意度為 100%，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，民眾可輕鬆掌握案件辦理情形；除此之外，本所也依登記案件處理流程整理一系列「登記便民看透透」一覽表，藉由該表，民眾得一覽各申請流程相關便民服務措施。

受訪者	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	合計	滿意度
人數	292	144	0	0	436	100%
比例(%)	67%	33%	0	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，受訪者對本所測量課案件辦理所需時間滿意度較去年提升，對於測量人員之服務態度與專業技能亦相當肯定，且本所推動許多新便民措施，均獲得民眾高度肯定。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		
	104 滿意度	105年 滿意度	成長率
1. 您對於申請案件至排定辦理所需時間之滿意度？	98.9%	100%	+1.1%
2. 您對於測量課服務人員之服務態度之滿意度？	100%	100%	-
3. 您對於測量人員辦理案件的效率之滿意度？	100%	100%	-
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？	100%	98.4%	-1.6%
整體滿意度	99.7%	99.6%	-0.6%

(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 51%最多，其餘依序為指界 24%、陽台補登 17%、土地分割及其他 14%、建物第一次登記 8%及土地合併 1%。

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	51	24	14	1	8	17	14	129
比例 (%)	39.5	18.6	10.9	0.8	6.2	13.2	10.9	100

2. 您對於申請案件至排定辦理所需時間之滿意度？

本項調查結果滿意度為 100%，較去年度進步許多，主要是轄區內污水下水道工程案件本所與水利局建立雙向聯繫機制，由該局依地區特性邀集本所辦理測量，簡政便民成果陸續呈現。

受訪者	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	合計	滿意度
人數	69	61	0	0	130	100%
比例 (%)	53.1%	46.9%	0	0	100%	

3. 您對於測量課服務人員之服務態度之滿意度？

本項調查結果滿意度高達 100%，顯示洽公民眾對於測量人員之服務態度給予高度肯定。本所相當重視同仁之服務禮儀，定期舉辦服務禮儀相關教育訓練、績優人員票選等，並針對缺失持續加強同仁服務禮儀，本課亦積極宣導同仁用心服務，帶給每位民眾最優質的服務。

受訪者	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	合計	滿意度
人數	80	50	0	0	130	100%
比例(%)	61.5%	38.5%	0	0	100%	

4. 您對於測量人員辦理事件的效率之滿意度？

本項調查結果滿意度為 100%，主要因為本所與水利局溝通協調有關轄區內污水下水道工程案件之配合辦理，機關合作、簡政便民，使本項服務滿意度進步，大大提升服務績效及機關形象。

受訪者	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	合計	滿意度
人數	83	46	0	0	129	100%
比例(%)	64.3%	35.7%	0	0	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？

本項調查結果滿意度為 98.4%，在本所不斷宣導下，有非常顯著的效果，僅少部分民眾未使用或不知道本措施，仍將持續加強推動並積極宣導，使為民服務效率再提升。

受訪者	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	未使用本項服務	合計	滿意度
人數	78	48	0	0	2	128	98.4%
比例(%)	60.9%	37.5%	0	0	1.6%	100%	

七、謄本業務滿意度分析：

(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；105 年度受訪者對本所騰本承辦人員解說滿意度與 104 年度調查結果相較雖下降，但滿意度達到 99.7% 以上。

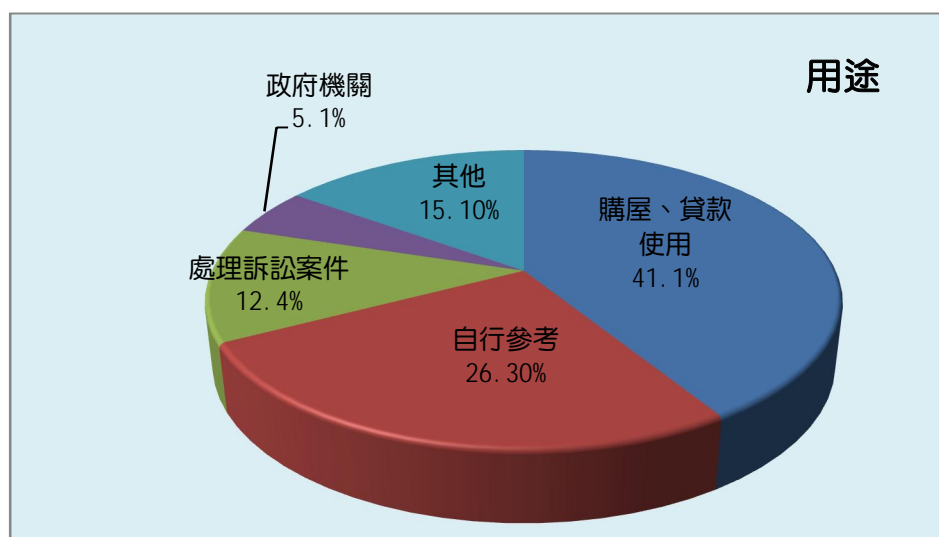
內容	年度	104 年滿意度	105 年滿意度	成長率
您對櫃檯人員的解說及服務感到？		100%	99.7%	-0.30%

(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 41.1% 為主，次者為自行參考使用占 26.3%，兩者合計占 67.4%。

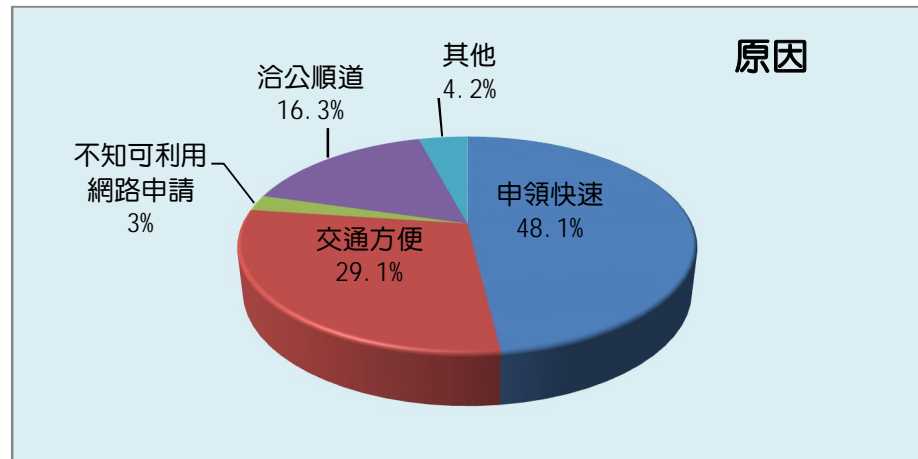
用途	購屋、貸款使用	處理訴訟	自行參考	政府機關	其他	合計
人數	136	41	87	17	50	331
比例(%)	41.1%	12.4%	26.3%	5.1%	15.1%	100%



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 48.1% 及交通方便 29.1% 為主，合計所占比例為 77.2%，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	洽公順道	不知可利用網路申請	其他	合計
人數	162	98	55	8	14	337
比例(%)	48.1%	29.1%	16.3%	2.4%	4.2%	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 63.9%，其次係申請新北市其他轄區謄本佔 19.4%，再者為跨縣市謄本 14.4%，惟僅 1 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	解答謄本申領問題	門牌查詢	預約服務	合計
人數	230	70	52	3	4	1	360
比例(%)	63.9%	19.4%	14.4%	0.8%	1.1%	0.3%	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合計達 99.7%，惟有 1 位民眾感到不滿意，但無留下任何原

因及建議事項。本所將持續加強櫃台人員的教育訓練，並透過每月膳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。

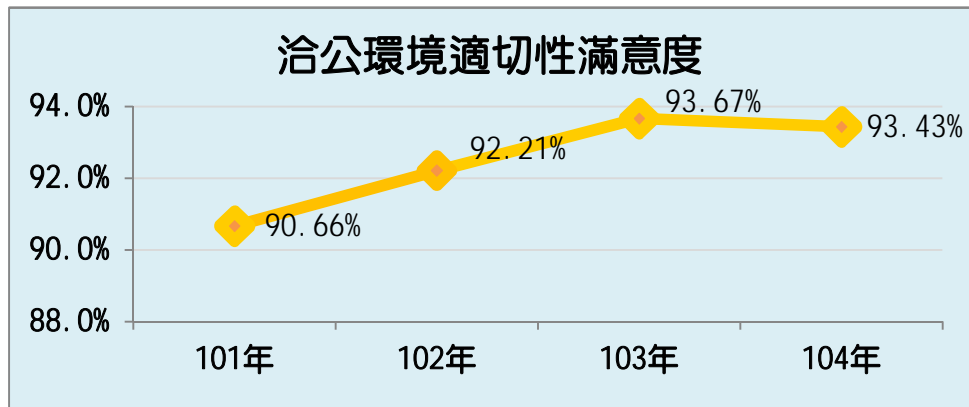
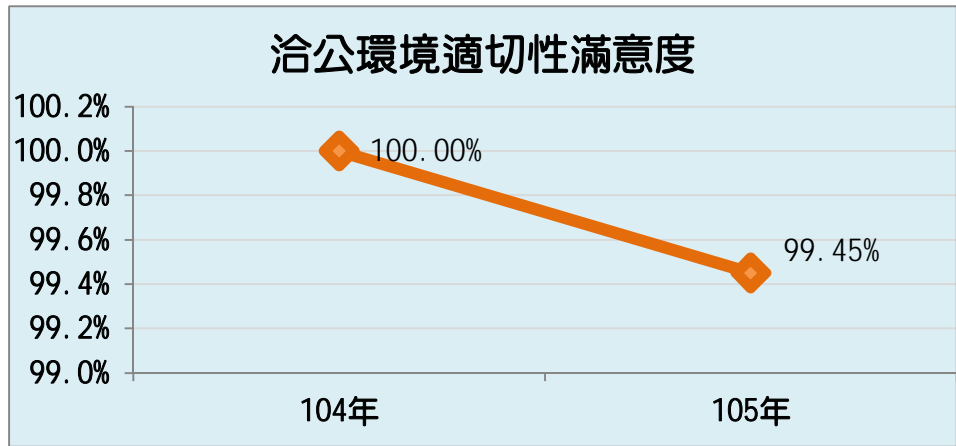
受訪者	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	合計	滿意度
人數	209	116	1	0	326	99.7%
比例(%)	64.1%	35.6%	0.3%	0	100%	

八、趨勢分析:

因應本年度滿意度計算方式改變，將重新計算之 104 年問卷滿意度與本年度調查結果並列，另提供 101 年至 104 年滿意度成果參考。

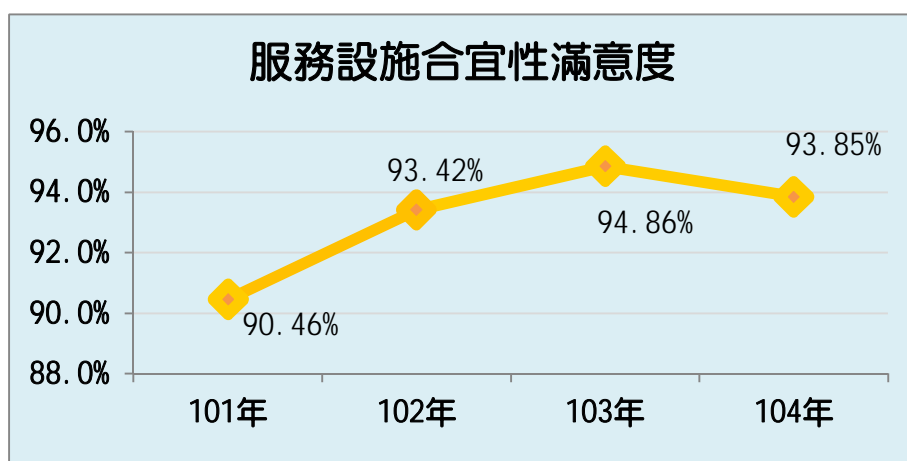
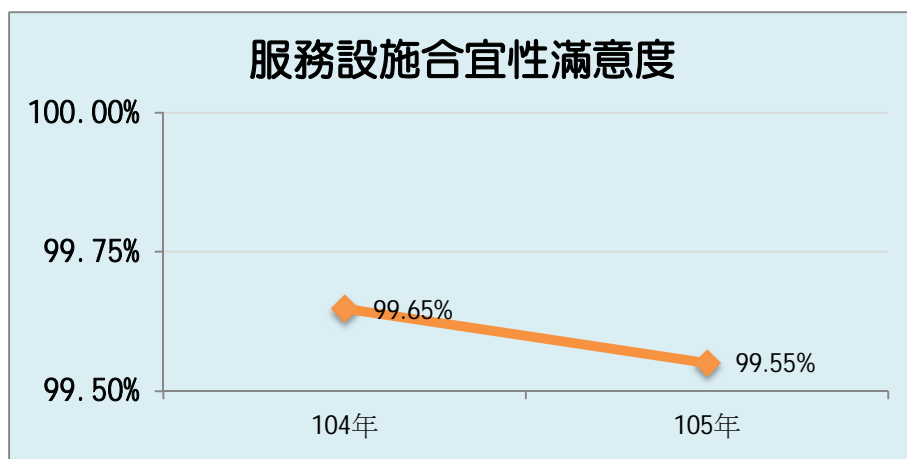
(一) 洽公環境適切性滿意度趨勢:

本年度洽公環境適切滿意度為 99.45%，觀察 101 年度以來本項滿意度上揚趨勢，本次調查結果較 104 年度調查結果相較雖有少部分下降，但滿意度達到 99% 以上。係因本所已依 104 年度民眾所提建議逐項改進，因應現今民眾對於洽公環境整潔、標示及申辦動線日益重視，除本年度進行一樓洽公大廳整修工程及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。



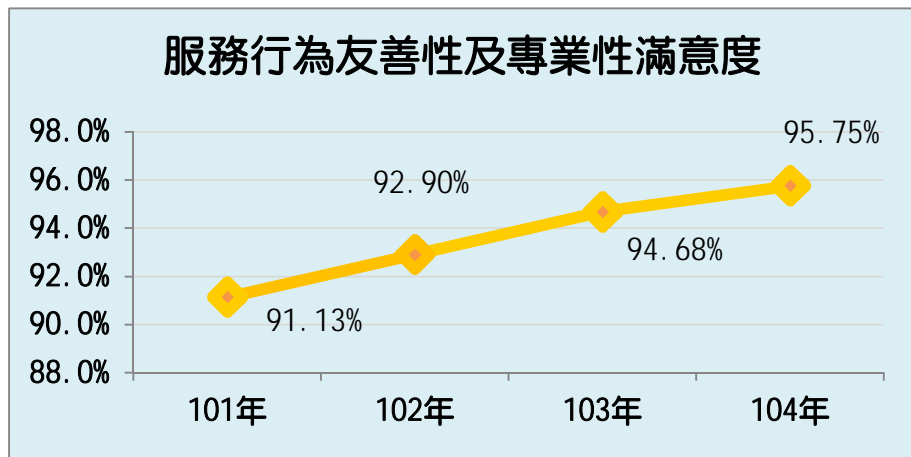
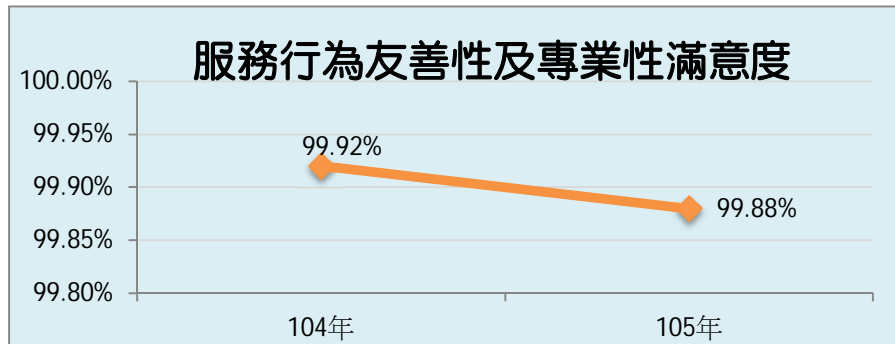
(二) 服務設施合宜性滿意度趨勢:

本年度服務設施合宜性滿意度為 99.55%，本次調查結果較 104 年度調查結果相較雖有少部分下降，本次各項服務設施合宜滿意度結果皆達 98% 以上，顯示本所設備已達一定水準；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。



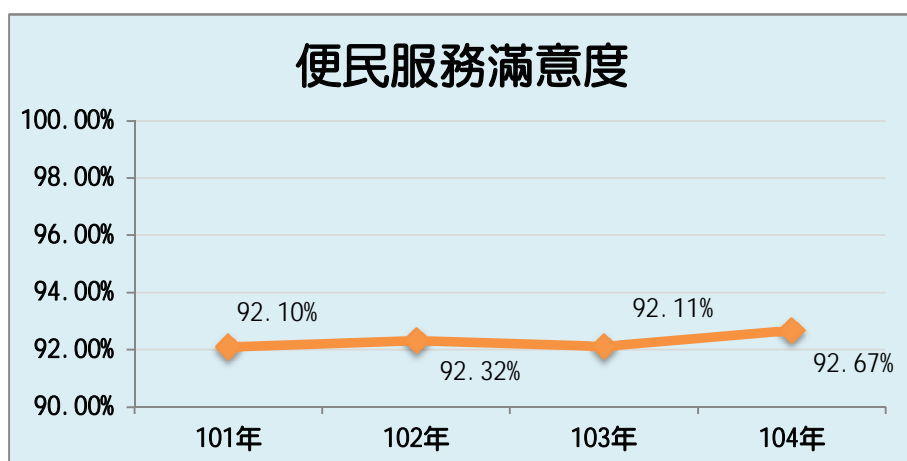
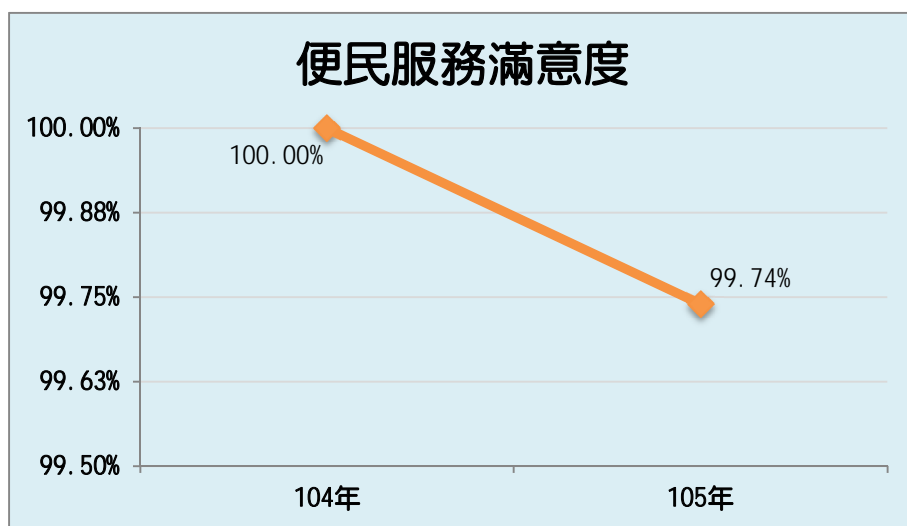
(三) 服務行為友善性及專業性滿意度趨勢:

101 年度至 105 年度本所服務行為友善性為逐年穩定成長之走向，本次調查結果較 104 年度調查結果相較雖有少部分下降，但滿意度達到 99.8% 以上。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，於 104 年度起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，以提升服務水準，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。



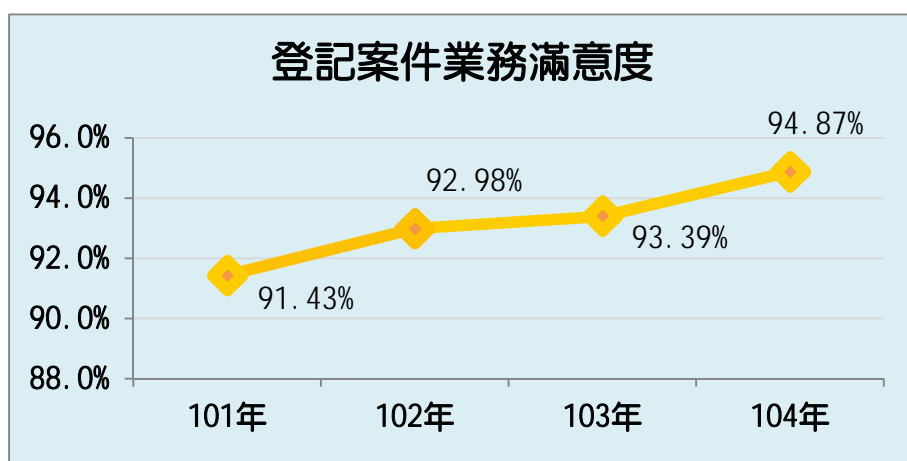
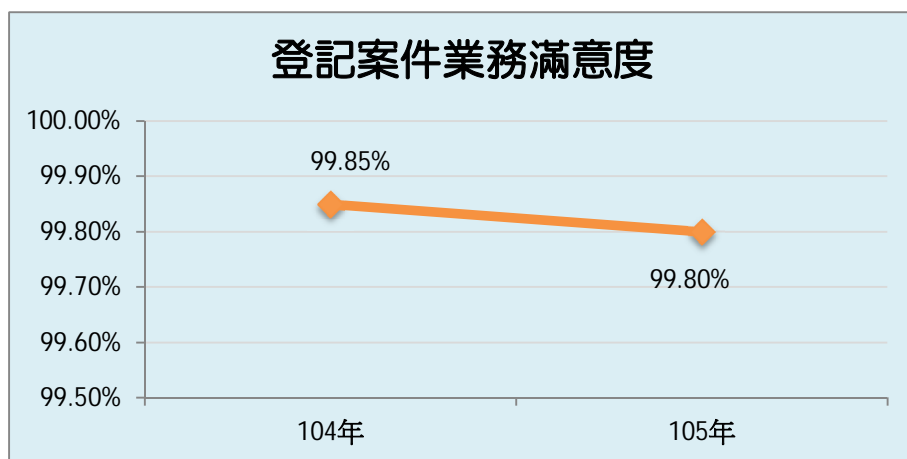
(四) 便民服務滿意度趨勢:

本年度便民服務滿意度為 99.74%，本次調查結果較 104 年度調查結果相較下降一些，但達到 99.7% 以上。多數受訪者對於「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，為持續提供民眾更優質的服務品質及效能，本所應多由民眾角度構想、推辦各項便民服務措施。



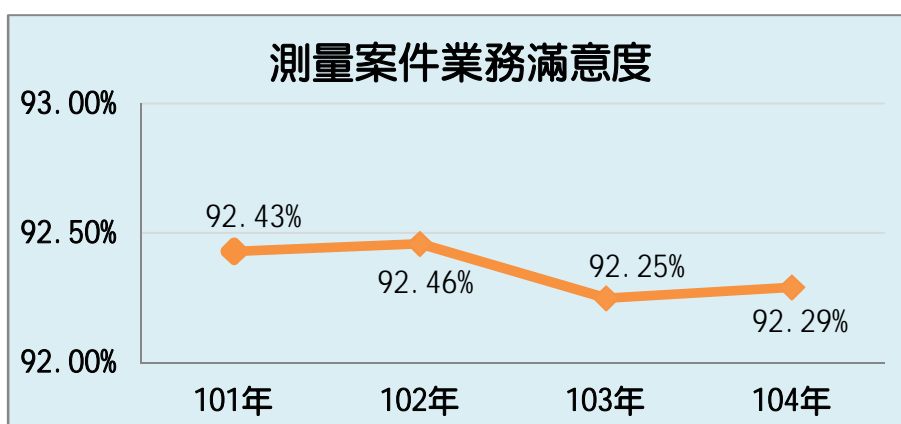
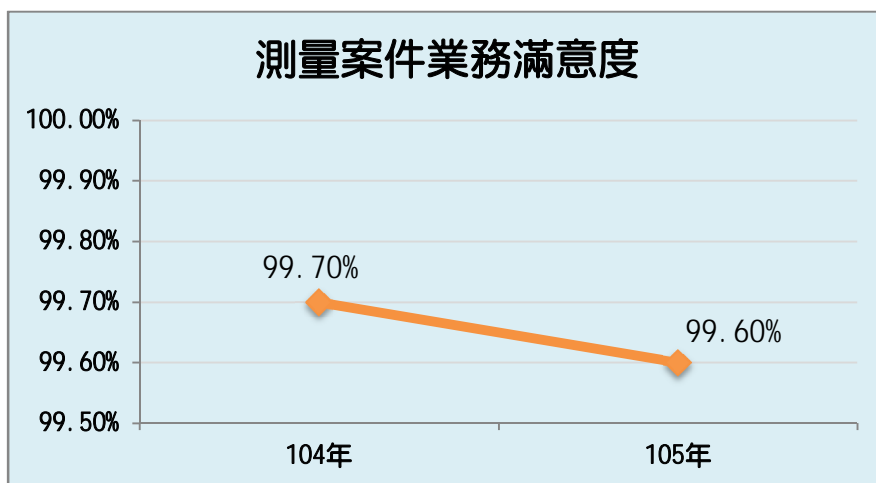
(五) 登記案件業務滿意度趨勢:

近年來本所登記案件業務滿意度為持續走揚趨勢，本年度滿意度更達99.8%，顯示民眾給予同仁登記業務上之肯定；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跨縣市代收地政類案件等便民服務措施，今年更是就新北市轄內無法跨所受理之案件提供代收件服務，實為民眾節省諸多洽公往返之路程與時間，本所未來亦會持續朝申辦流程再簡化方向邁進。



(六) 測量案件業務滿意度趨勢:

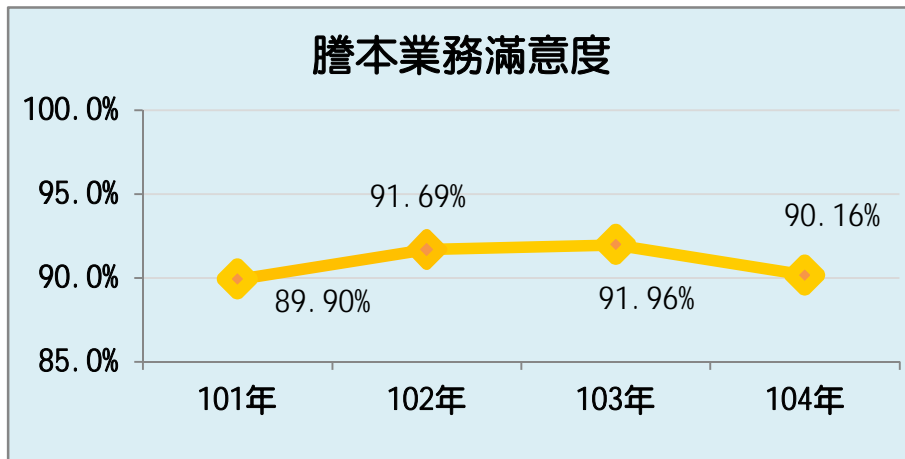
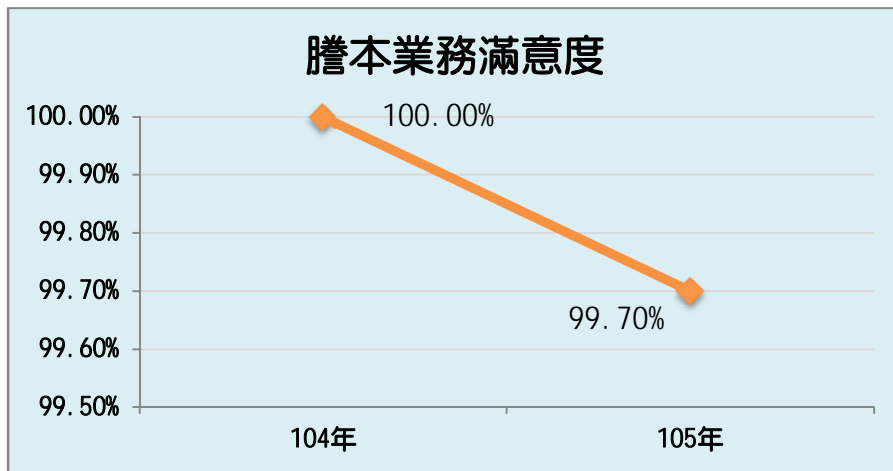
近年來，民眾針對測量案件滿意度均達九成以上滿意度，今年度達 99.6% 滿意度，對於測量人員之服務態度與專業技能亦相當肯定，且本所推動許多新便民措施，亦獲得民眾高度肯定；與水利局溝通協調有關轄區內污水下水道工程案件之配合辦理，建立雙向聯繫機制，更是減少民怨且提升服務績效及機關形象。本所仍將持續秉持簡政便民觀念，提供親切熱忱的專業服務，推行更多便民新措施，以期更有效提昇為民服務品質及效率。



(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 103 年度之滿意度呈現逐年上揚，至 103 年度滿意度達到 91.96%，成長率為 2.06%；惟 104 年度謄本業務滿意度下滑至 90.16%，主因為該年度實施新制三類謄本，部分民眾對該項政策有疑慮，致滿意度下降；惟謄本新制實施後，確實對於保護個人資料有所助益，加以本所謄本服務櫃檯無論在服務態度或專業能力皆達到民眾期許目標，故本年度謄本業務滿意度高達 99.7%，顯見民眾對本所謄本申領業務給予高度肯定。此外本所自本年度 7 月起啟用多功能服務窗口，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：

序號	民眾建議改善事項	承辦課	處理意見
1	多筆謄本要申請時，先填好申請表單會更省事，不用口頭一一敘述	資訊課	本所已於1樓服務中心備有謄本申請書供申請人填寫，以節省大宗地建號處理時程。
2	人員作業的電腦部份常當機，會影響作業，請提升硬體部分	資訊課	本所收件人員電腦為101年度租賃電腦，其效能符合需求。偶遇電腦當機情形，係為各類地政系統恰於負載高峰，以致電腦作業稍有延遲。本所將加強系統管控，確保各項系統正常運作。

序號	民眾建議改善事項	承辦課	處理意見
3	申請謄本多筆時，仍需要準備謄本申請書為佳，但現場申請書未放置於固定位置，尚需向地政人員索取，請放置謄本讓需要的人拿	資訊課	本所已於1樓服務中心備有謄本申請書供民眾索取。
4	問卷不要留姓名電話，謝謝!	研考	本問卷連絡方式填寫無強制性，若需要我們的答覆，方請留下連絡方式。
5	<p>1. 新設置的書寫桌放置電腦，該電腦使用率低，所以不用放到8台這麼多。</p> <p>2. 書寫桌可以直接把4台電腦撤掉，不需要放到8台，沒什麼人在用!一般人要找位置討論事情，沒有桌子可供討論，請把以前的圓桌至少擺回來一張，或者就直接撤掉四台電腦即可，還比較有效益。</p>	研考	<p>1. 本所原提供圓桌供洽公民眾使用，因常有遭民眾長時間佔用簽約或對保之情形，迭經民眾反應抱怨，為讓洽公環境滿足需求，故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，數日來已獲洽公民眾大大肯定讚許。</p> <p>2. 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。</p> <p>3. 目前已於門口、大廳及1樓書寫桌張貼海報告知民眾提供地下室書寫區之使用，未來將加強宣導走動式人員如遇一樓等候民眾過多時，可適時引導民眾使用地下室書寫區。</p>
6	<p>1. 抽號碼牌只有兩項</p> <p>2. 櫃台太多老人走動不易</p>	研考	本所已於今年7月份正式實施多功能櫃檯，落實「一處收件、全程服務」之簡政便民目標。另本所設置有愛心櫃檯，遇有老弱婦孺及行動不便之民眾，走動式服務人員或服務台人員將主動引導至指定櫃檯，協助辦理各類案件申請，減少取號、等待及奔波之不便。

序號	民眾建議改善事項	承辦課	處理意見
7	1. 書寫桌子太少 2. 大柱子少了鏡子空間美感不足 3. 希望一天能外出替我們郵寄兩次(跨縣市代收案件) 4. 機車停車位不足	登記課 總務 研考	1. 本所大廳改造後，書寫位子未減少，同時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。 2. 目前本所每天跨縣市代收案件量大約 8-10 件，少時僅 5 件以內，多時 10 件以上，惟皆少數情形；考量人力等因素，本所仍維持一天郵寄 1 次頻率。 3. 本所現有空間規劃機車停車位為事務所後方及側方停車空間，將請本所同仁將機車儘量停放於本所後方之停車場，將側方之機車停車空間留予洽公民眾使用。
8	書寫位子好像變少了	研考	同序號 5
9	圓桌書寫較方便	研考	同序號 5
10	櫃檯無玻璃或塑膠墊很快就會髒汙	總務	櫃檯玻璃已裝置完畢。
11	化妝室若有掛勾(掛重物 皮包)的話更好	總務	經查本所化妝室皆有掛勾可耐重物，已回電答覆受訪人。
12	1. 這次改裝後前面三之大柱子缺少玻璃，視覺空間變得很不好；書寫地方變得太少了非常不便 2. 側門機車停車格太少又被劃黃線禁止停車，位子更少更不好停車 3. 汽車格應減少兩格作為機車格方便民眾機動洽公，不然一台汽車站個位子一整天使用邊際效用太差了， 4. 改裝後桌面沒有玻璃，木質桌容易沾到印泥筆跡容易汙損桌面 5. 服務檯人員或志工常有跟我們搶抽號碼牌感覺很不好!	總務 研考	同序號 5

序號	民眾建議改善事項	承辦課	處理意見
13	<p>1. 叫號機太少不明確</p> <p>2. 簡易櫃台不易找，找承辦審查及繳款動線雜亂及浪費時間</p> <p>3. 等待位子太少常常要站著，書寫桌小且不方便，不應擺設電腦螢幕設備，使用率低且不便，不如直接問服務檯人員較實際方便</p> <p>4. 本次的問卷調查貴所若能正視每位民眾或專業人士的反應與意見，相信貴所會更上一層樓服務及效率會更好，不會像之前的問卷表石沉大海，音訊全無，希望這次能有所回饋，而不須在向上地政局陳情反應，謝謝。</p> <p>5. 領件櫃檯不易尋找且動線太遠不便，稅捐處櫃台不便，為能與地政櫃台同一邊太耗費時間。</p> <p>6. 謄本及收件不應合併多功能櫃台性質，反而增加等待時間，又等待位子太少，常常要罰站等待。改惟多功能櫃檯服務民眾不如改回原本謄本和收件分開服務處理，增加收件或謄本的服務人員才比較實際且有效率。</p> <p>7. 櫃所改變了許多環境及設施，反而讓動線複雜且耗時，不切實際。</p>	資訊課 研考	<p>1. 本所設有兩大台叫號顯示螢幕為於入口櫃檯正上方。</p> <p>2. 5. 7. 各項案件申辦動線規劃，較以往縮短民眾洽公距離，未來加強宣導本所走動式人員適時引導。</p> <p>3. 同序號 5。</p> <p>4. 感謝指教。</p> <p>6. 本所為提供民眾整合性服務，減少奔波不同業務窗口洽辦情形，以提高行政處理效能，整併原有收件櫃檯及謄本申領櫃檯，合為多功能收件櫃檯服務。另為增進服務效率，本所將加強櫃台人員教育訓練，並持續檢討櫃台業務流程，並建有尖峰時段人員支援機制，以應大量等候人數情形。</p>
14	網路申報位子不適合	研考	考量本所多功能櫃檯整體規劃，將稅捐服務櫃檯獨立專區，方便民眾辨識使用，另實價登錄網路申報位子受限於網路規劃及電腦設備多元利用，故設置於民眾外網使用區，將宣導本所走動式人員適時引導。
15	書寫桌人一多就無位子，頗不方便	研考	同序號 5
16	<p>1. 悠遊卡收據不適用保存不易</p> <p>2. 悠遊卡僅能繳納一小部分金額，不方便也麻煩</p>	資訊課	本所悠遊卡收費系統為市府統一配發，會另將民眾意見回報予市府。另悠遊卡依悠遊卡公司規範，目前以新臺幣 10,000 元為上限，故悠遊卡繳

序號	民眾建議改善事項	承辦課	處理意見
			納地政規費有新臺幣 10,000 元限制。
17	1. 因信用卡還分要有晶片 or 條碼才能使用 2. 書寫區的 pen 壞了! 3. 收件人員專業仍須加強	資訊課 研考	1. 本所信用卡機可刷晶片及條碼，民眾凡持晶片信用卡或條碼卡皆可受理繳費。 2. 已重新更換書寫區用筆，未來將加強巡視及時更換。 3. 為提升多功能服務櫃檯人員專業，本所於定期每月召開謄本核發作業研討會議，並於會中邀請各課講授收件相關教育訓練，以增進服務效率。
18	書寫區有點擠	研考	同序號 5
19	機車停車位太少	總務	同序號 7
鼓勵及讚揚			
序號	民眾建議改善事項	承辦室	處理意見
1	態度和諧	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。
2	簡潔明亮、便民優、服務熱心、便利度極優	研考	同序號 1
3	很棒的主意；顏楷綾小姐服務佳	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。
4	服務的公僕們辛苦了	研考	同序號 1
5	1. 人員主動協助複雜之資料填寫快速精準親切 2. 之前距到(離)中和地政事務所很遠，家住中和但其實靠近板橋，非常方便，	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。
6	很棒	研考	同序號 1
7	這真是德政阿！只是辛苦承辦人了	研考	同序號 1
8	外櫃及內櫃檯服務親切、有禮	研考	同序號 1
9	服務好態度佳	研考	同序號 1
10	不錯，很好	研考	同序號 1

序號	民眾建議改善事項	承辦課	處理意見
11	便利	研考	同序號 1
12	有專人引導態度親切	研考	同序號 1
13	感恩	研考	同序號 1
14	顏楷綾小姐服務親切	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。
15	服務非常貼心	研考	同序號 1
16	很棒	研考	同序號 1
17	態度良好，服務較好	研考	同序號 1
18	專業佳，服務好	研考	同序號 1
19	非常好	研考	同序號 1
20	測量工作太辛苦，請與給鼓勵	測量課	民眾的鼓勵將轉達同仁知悉，以提升同仁士氣，並提供民眾更優質的服務。
21	這種天氣應該配帶傘.... 帽等	測量課	本課同仁均有配帶傘帽等可遮陽之工具，可能當日未戴造成民眾誤解。
22	測量人員出門沒帶水太可憐了	測量課	原因應為同仁欲待業務結束回程時再喝，為避免增加重量置於車內未帶之故，因而造成民眾誤解。
23	無，很好	研考	同序號 1
24	天氣這麼熱，你們辛苦了	測量課	民眾的鼓勵將轉達同仁知悉，以提升同仁士氣，並提供民眾更優質的服務。

伍、結論與建議

綜觀上述分析，本年度各項滿意度均達 99%以上，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。

因應本所多功能櫃台正式上線，本所進行親民櫃檯大改造，除調整各項案件申辦動線規劃，縮短民眾洽公距離，另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，同時新增地下室書寫區，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，使讓洽公環境滿足需求。惟本所櫃檯改造 7 月份中旬方完工，推測初期民眾對洽公環境改變較不熟悉，又適逢本調查問卷發放時間，不滿意項目多集中於「各項案件申辦動線規劃妥當」及「等待位置及書寫桌位置方便性」兩項，未來將宣導本所走動式人員適時引導。

103 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服務、設備(止滑條、愛心輪椅、視訊手語等)外，同時重新整理二樓無障礙洗手間，加強殘障車位告示與設置視障按摩小站，此項目調查結果為成長趨勢。

便民服務措施上 104 年「悠遊卡繳納地政規費」服務滿意度 88.34%，下降幅度達 3.06%，本年度推出「悠遊卡嗶嗶送好禮活動」，此項目「多元繳納地政規費」滿意度 99.6%，成效良好。

以業務項目滿意度觀察，登記案件滿意度為 99.8%，近年來本所登記案件業務滿意度為持續走揚趨勢，本年度與 104 年不相上下，民眾對於「案件之申請流程及通知」滿意度維持 100%，本所推辦多項便民措施，民眾得以通信、預約等管道申辦案件，並提供民眾可輕鬆掌握案件辦理情形方式，例如「領件收據設置辦理情形 QRcode」、「案件辦理情形自動回覆系統」簡訊通知等，「登記便民看透透」一覽表則使民眾得一覽各申請流程相關便民服務措施。另其中有 2 件不滿意之意見表達，推測應與案件無法順利辦理完畢而有之情緒化反應有關。

測量案件滿意度上，民眾對於「申請案件至排定辦理所需時間之滿意度」成長幅度最多。近來因地下水道鑑界案增加，本所與水利局特建立雙向聯繫機制，由水利局依地區特性邀集本所辦理測量，縮短案件時效，已達簡政便民民眾滿意度提高。謄本業務滿意度上，受訪者對本所謄本承辦人員解說滿意度達 99.7%，未來將透過教育訓練與謄本人員座談會等宣導各項法令新知、意見交流，以維持及

提升同仁解說能力及服務品質。

本次調查中關於民眾反映事項，計有 19 件對本所提出建議事項及 24 件鼓勵讚揚，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。

為使合理展現民眾對本所服務之滿意度，建議未來調查可加入「普通」，輔以此次問卷計算方法。另本次問卷發放輔以原子筆贈送回收率提高，可持續採用。同時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。