New Taipei City 新北市 板橋地政

新北市板橋地政事務所
108年度整體滿意度問卷調查

分. 析. 報. 告.

板橋地政
Banqiao Land Office

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1177份，在95%的信心水準內，抽樣誤差為正負0.8%。

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57.3%，女性占42.7%。

2. 年齡：41至50歲間者最多數，占30.5%。

3. 教育程度：大專院校為最多數，占62.7%。

4. 職業類別：其他43.4%，地政士業者占27.5%，金融業者占11.5%。

四、**整體服務性滿意度：**96.4%

五、**洽公環境適切性滿意度：**96.4%

六、**服務設施合宜滿意度：**95.8%

七、**服務行為友善性及專業性滿意度：**98.2%

八、**便民服務措施：**95.2%

九、**登記案件業務滿意度分析：**96.2%

十、**測量案件業務滿意度分析：**95.7%

十一、**謄本業務滿意度分析：**98.7%

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108年6月03日至6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

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。

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，「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：

滿意度＝『(非常滿意次數+滿意次數)/總次數』×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 0.832，A 部分、B 部分、C 部分及 D 部分 Alpha 值分別為0.983、0.795、0.800及1.031，A、D 部分高於總量表 Alpha 值(0.832)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	0.452	0.205	0.983
	A1-2	辦公場所各項服務中英文標示明確、易於辨識	12	0.452	0.205	
	A1-3	引導標示牌清楚易辨識	12	0.389	0.152	
	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	1.000	1.000	
	A2-2	洽公電話、廁所、資訊查詢設備方便使用	12	0.289	0.083	
	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	0.452	0.205	
	A2-4	目前提供申請書表與範例符合需求	12	0.389	0.152	
	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	0.389	0.152	
	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	0.289	0.083	
	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	0.000	0.000	
	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	0.452	0.205	
	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	0.000	0.000	

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	0.795
	B3	您對案件之補正內容及法令解釋感到?	12	0.798	0.636	
	B4	您對案件之申請流程及通知感到?	12	0.798	0.636	
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	0.800
	C2	您對於申請案件至排定辦理所需時間感到?	12	0.622	0.386	
	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	
	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	
D部分	D1	您申請謄本的用途為何?	12	1.138	1.295	1.031
	D2	您選擇到本所申領謄本原因為何?	12	0.900	0.811	
	D3	您至本所接受的服務為?	12	0.985	0.970	
	D4	您對謄本櫃檯人員的解說及服務感到?	12	0.515	0.265	
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	0.210	0.047	0.832
B部分		登記案件業務滿意度	12	0.075	0.012	
C部分		測量案件業務滿意度	12	0.582	1.558	
D部分		謄本業務滿意度	12	0.265	0.185	

備註：「Cronbach’s Alpha 信度」計算公式

$$\alpha = \frac{N}{N-1}\left(1-\frac{\sum S^2}{\sum S^2 + 2\sum C}\right)$$

N：總題數　S^2：變異數總和　C：共變數總和

肆、調查結果與分析

一、樣本分析

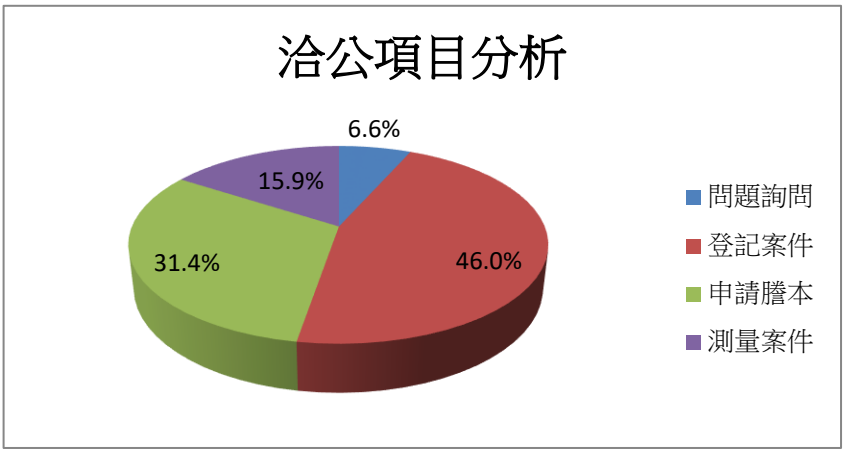
本次問卷調查發放問卷數量為1200份，回收後之有效問卷數量為1177份，在95%的信心水準內，抽樣誤差為正負0.8%。

發放問卷數	有效樣本數	回收比率	信心水準	抽樣誤差
1200	1177	98.08%	95%	±0.8%

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	78	542	370	187

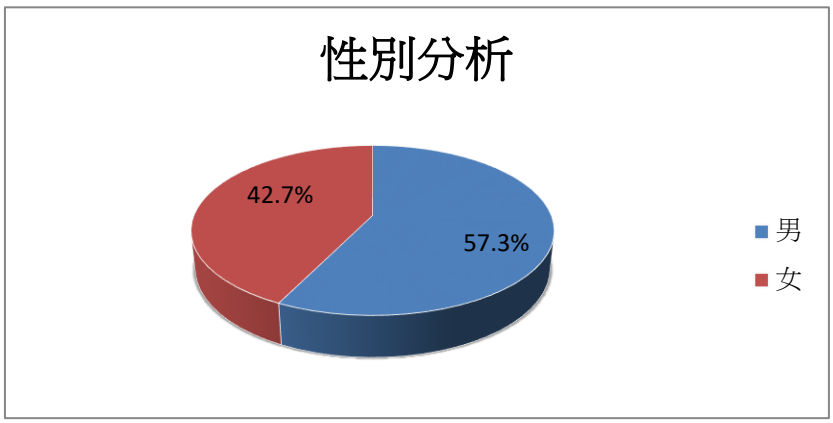


三、受訪者基本資料分析

(一)性別分析:

受訪者男性多於女性，其中男性占57.3%，女性占42.7%，顯示至本所洽公之民眾中以男性居多。

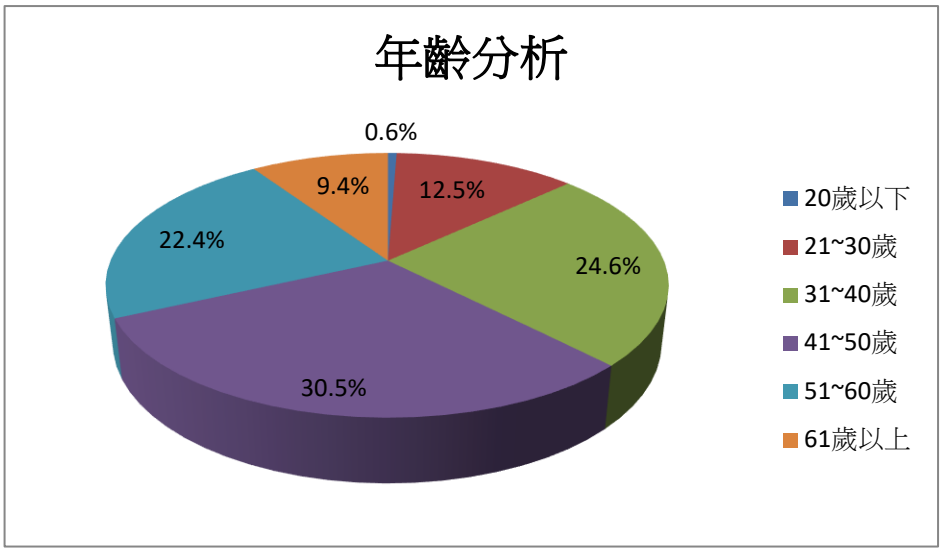
受訪者	男性	女性	合計
人　數	674	503	1177



(二)年齡分析:

本次受訪者以41至50歲間者最多數，占30.5%；接續為31至40歲及51至60歲以上間者，分別占24.6%、22.4%，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。

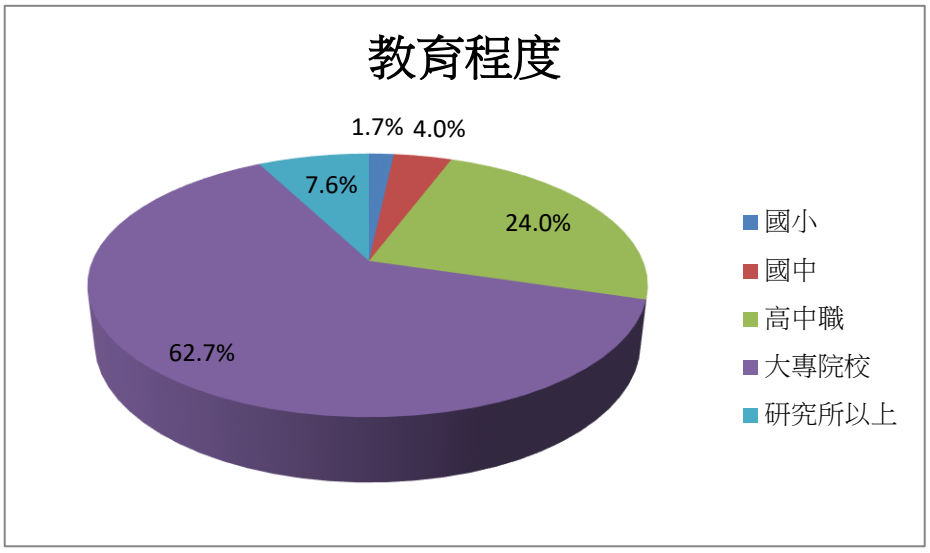
受訪者	20歲以下	21~30歲	31~40歲	41~50歲	51~60歲	61歲以上	合計
人數	7	147	289	359	264	111	1177



(三)教育程度分析:

受訪者以大專院校占62.7%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。

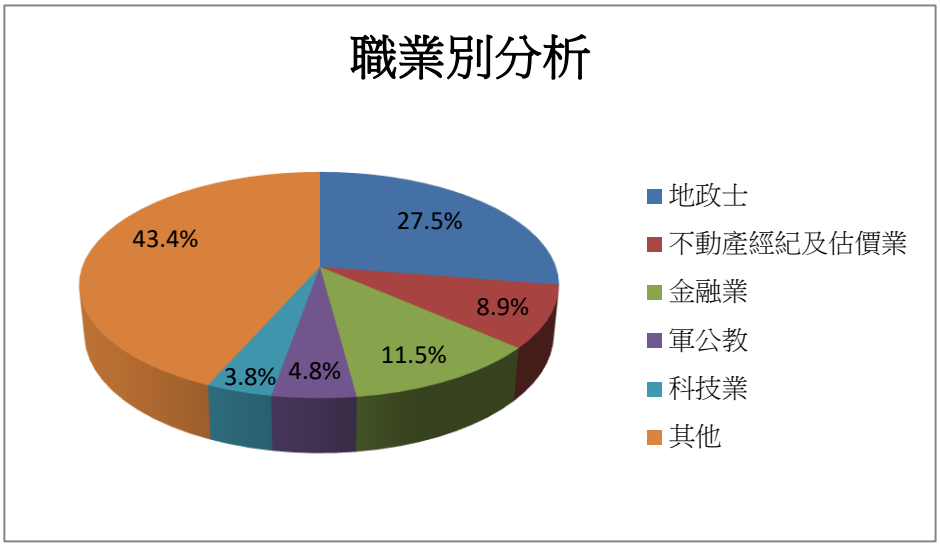
受訪者	國小	國中	高中職	大專院校	研究所以上	合計
人　數	20	47	282	738	90	1177



(四)職業別分析:

就職業比例而言，其他行業別比例達43.4%，為本所主要服務對象；次多為地政士與金融業者合計為達39%，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	324	105	135	57	45	511	1177



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96.4%感到滿意，各項滿意度與去年相較皆為負成長，係因今年有較多民眾滿意度選擇「普通」，故進一步了解在不列入普通選項下，今年滿意度達98.9%，較去年下降1%。

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）	98.8 %	98.2%	100%	97.7%
整體滿意度（無普通）	98.9%			
滿意度（含普通）	96.4%	95.8%	98.2%	95.3%
整體滿意度（含普通）	96.4%			

項目 ＼ 年度		108年滿意度（含普通）	107年滿意度（含普通）	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	97.3%	99.6%	-2.3%
	2. 辦公場所各項服務中英文標示明確、易於辨識	95.8%	99.8%	-4.0%
	3. 引導標示牌清楚易辨識	96.3%	99.5%	-3.2%
	4. 各項案件申辦動線規劃妥當	96.3%	99.7%	-3.4%
服務設施合宜性	1. 等待位置及書寫桌位置方便使用	95.3%	99.5%	-4.2%
	2. 洽公電話、廁所、資訊查詢設備方便使用	96.6%	99.6%	-3.0%
	3. 無障礙設施及相關服務設備充足並方便使用	94.6%	99.6%	-5.0%
	4. 目前提供申請書表與範例符合需求	96.7%	100%	-3.3%
服務行為	1. 入口引導人員主動招呼、引導	97.9%	99.6%	-1.7%
	2. 服務中心人員或承辦人主動協助檢查應備文件	98.1%	99.8%	-1.7%

友善性及專業性	3. 服務中心人員或承辦人主動告知如何申辦	98%	100%	-2.0%
	4. 服務中心人員或承辦人現場服務態度	98.4%	100%	-1.6%
	5. 服務中心人員或承辦人解答清楚、具專業	98.6%	99.8%	-1.2%
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？	94.7%	99.8%	-5.1%
	2. 請問您對於目前推動「跨縣市代收案件」便民服務感到？	94.1%	99.7%	-5.6%
	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？	95.7%	99.8%	-4.1%
	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？	96.2%	99.7%	-3.5%
	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？	95.6%	99.6%	-4.0%

(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97.3%感到滿意，今年滿意度較去年下降2.3%，感到不滿意者為0.3%，普通者為2.5%。

有3位民眾勾選非常不滿意，都表示室內悶熱，雖然外面下雨但空氣不流通。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。推測係因問卷調查辦理期間天候不穩，室溫未達28℃雖已開啟空調送風但仍悶熱，使民眾由戶外進入室內時偶感不適，將加強注意室溫變化，適時啟動空調系統，提升環境舒適度。

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	748	397	29	0	3	1177	97.3%
比例(%)	63.6%	33.7%	2.5%	0%	0.3%	100%	
小　計	97.3%		2.5%	0.3%		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95.8%感到滿意，另3.8%之受訪者表示普通，今年滿意度較去年下降4%。表示不滿意者有5人，但未敘明不滿意原因，本所未來增設服務措施時將加強中英文標示。

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	697	430	45	5	0	1177	95.8%
比例(%)	59.2%	36.5%	3.8%	0.4%	0%	100%	
小　計	95.8%		3.8%	0.4%		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96.3%感到滿意，另2.9%之受訪者表示普通，今年滿意度較去年下降3.2%。表示不滿意者有10人，但未敘明不滿意原因，本所將藉由走動式服務人員協助引導民眾辨識。

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	702	431	34	10	0	1177	96.3%
比例(%)	59.6%	36.6%	2.9%	0.8%	0%	100.0%	
小　計	96.3%		2.9%	0.8%		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96.3%感到滿意，另3.0%之受訪者表示普通，今年滿意度較去年下降3.4%。表示不滿意者有9人，但未敘明不滿意原因，推測係因本所一樓大廳寬廣，服務櫃臺多，將加強由走動式服務人員協助引導民眾申辦動線。

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	732	401	35	9	0	1177	96.3%
比例(%)	62.2%	34.1%	3.0%	0.8%	0%	100%	
小　計	96.3%		3.0%	0.8%		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95.3%感到滿意，4.1%之受訪者表示普通，另感到不滿意及非常不滿意者占0.6%，今年滿意度較去年下降4.2%。

民眾勾選不滿意及非常不滿意者表示書寫桌太少電腦占空間、電腦查詢很少人用等意見。本所將改善書寫桌空間，撤除4台觸控螢幕，以增加書寫桌面可用空間；此外，本所地下室亦設有書寫區，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，將宣導走動式服務人員於等待人數多時，引導民眾至地下室等候叫號。

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	697	425	48	5	2	1177	95.3%
比例(%)	59.2%	36.1%	4.1%	0.4%	0.2%	100%	
小計	95.3%		4.1%	0.6%		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」96.6%感到滿意，3.0%的受訪者表示普通，另感到不滿意及非常不滿意者占0.4%，但未敘明不滿意原因，本所將定期清潔廁所以提供舒適的如廁空間，並持續蒐集民眾意見以了解相關洽公設備需求。

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	703	434	35	3	2	1177	96.6%
比例(%)	59.7%	36.9%	3.0%	0.2%	0.2%	100.0%	
小　計	96.6%		3.0%	0.4%		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94.6%感到滿意，4.8%的受訪者表示普通，表示不滿意者及非常不滿意者有7人，並無說明原因，本所將加強巡視各項無障礙設施及服務設備可用性，以即時清潔、補充及維護。

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	682	432	56	6	1	1177	94.6%
比例(%)	57.9%	36.7%	4.8%	0.5%	0.1%	100.0%	
小計	94.6%		4.8%	0.6%		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96.7%感到滿意，3.2%的受訪者表示普通，今年滿意度較去年下降3.3%，表示不滿意者有1人，並無說明原因，本所一樓書寫區現已提供各項書表及觸控式書寫範例，將持續蒐集民眾意見以了解相關書表範例需求。

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	714	424	38	1	0	1177	96.7%
比例(%)	60.7%	36%	3.2%	0.1%	0%	100.0%	
小　計	96.7%		3.2%	0.1%		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」97.9%感到滿意，感到不滿意者為0.3%，另有1.9%的人表示普通，今年滿意度較去年下降1.7%。

勾選不滿意的民眾表示走動式服務人員站在抽號機處影響人抽牌，以及常跟代書搶抽牌；但也有民眾對走動式服務人員的引導表示滿意。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的同仁瞭解地所推動之各項業務，並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，有鑑於此，走動式服務有其必要性，將宣導走動式服務人員注意服務禮儀，避免造成搶抽號碼牌的誤會。

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	776	376	22	3	0	1177	97.9%
比例(%)	65.9%	31.9%	1.9%	0.3%	0%	100.0%	
小計	97.9%		1.9%	0.3%		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98.1%感到滿意，另有1.9%的受訪者感到普通，今年滿意度較去年下降1.7%，無感到不滿意者。

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	785	370	22	0	0	1177	98.1%
比例(%)	66.7%	31.4%	1.9%	0%	0%	100.0%	
小　計	98.1%		1.9%	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

調查顯示，受訪者對「服務人員主動告知如何申辦」有98%感到滿意，無表示不滿意者，另有2.3%的受訪者感到普通，今年滿意度較去年下降2.0%。

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	785	369	23	0	0	1177	98%
比例(%)	66.7%	31.4%	2.0%	0%	0%	100.0%	
小　計	98%		2.3%	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98.4%感到滿意，無表示不滿意者，另有1.6%的受訪者感到普通，今年滿意度較去年下降1.6%。

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	795	363	19	0	0	1177	98.4%
比例(%)	67.5%	30.8%	1.6%	0%	0%	100.0%	
小　計	98.4%		1.6%	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

受訪者對「服務人員解答清楚、具專業」有98.6%感到滿意，今年滿意度較去年下降1.2%，無表示不滿意者，另有1.4%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	801	359	17	0	0	1177	98.6%
比例(%)	68.1%	30.5%	1.4%	0%	0%	100.0%	
小　計	98.6%		1.4%	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？

調查顯示，受訪者對「案件跨所受理或跨所代收」有94.7%感到滿意，另有4.8%的受訪者感到普通，今年滿意度較去年下降5.1%，感到不滿意者有0.4%，並無表示原因，將持續宣導民眾了解此項便民服務。

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	776	339	57	5	0	1177	94.7%
比例(%)	65.9%	28.8%	4.8%	0.4%	0%	100.0%	
小　計	94.7%		4.8%	0.4%		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94.1%感到滿意，另有4.9%的受訪者表示普通，今年滿意度較去年下降5.6%，感到不滿意者及非常不滿意有0.9%，但無敘明原因，將持續蒐集民眾意見以了解相關需求。

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	772	336	58	5	6	1177	94.1%
比例(%)	65.6%	28.5%	4.9%	0.4%	0.5%	100.0%	
小　計	94.1%		4.9%	0.9%		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95.7%感到滿意，另有3.9%的受訪者表示普通，今年滿意度較去年下降4.1%，感到不滿意者有0.4%，但無敘明原因，將持續蒐集民眾意見以了解相關需求。

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	784	342	46	5	0	1177	95.7%
比例(%)	66.6%	29.1%	3.9%	0.4%	0%	100.0%	
小　計	95.7%		3.9%	0.4%		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96.2%感到滿意，另有3.4%的受訪者表示普通，今年滿意度較去年下降3.5%，感到不滿意有0.4%，但無敘明原因，將持續蒐集民眾意見以了解多元繳費相關需求。

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	777	355	40	5	0	1177	96.2%
比例(%)	66%	30.2%	3.4%	0.4%	0%	100.0%	
小　計	96.2%		3.4%	0.4%		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95.5%感到滿意，另有0.4%的受訪者表示普通，感到不滿意有0.5%，今年滿意度較去年下降4.0%。

有關民眾勾選普通及不滿意者表示電子簽名板技術待加強、不好簽等意見，將作為日後設備汰舊換新之參考。

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	760	364	47	6	0	1177	95.5%
比例(%)	64.6%	30.9%	4%	0.5%	0%	100%	
小　計	95.5%		0.4%	0.5%		100%	

五、登記案件業務滿意度分析:

（一）整體性分析

年度 內容	108年 滿意度 （含普通）	107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？	98.5%	100%	-1.5%
2. 您對案件之補正內容及法令解釋感到？	92.7%	100%	-7.3%
3. 您對案件之申請流程及通知感到？	97.2%	99.4%	-2.2%
整體滿意度	96.2%	99.8%	-3.6%

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為96.2% ，相較107年度雖衰退3.6%，但受訪者對本所登記案件各項滿意度仍達90%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。

（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」滿意度為98.5%，無表示不滿意者。

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	402	132	8	0	0	542	98.5%
比例(%)	74.2%	24.4%	1.5%	0%	0%	100%	
小計	98.5%		1.5%	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」滿意度為92.7%，另有0.9%感到不滿意，又該填寫不滿意問卷之1位民眾未敘明勾選不滿意之原因，因此尚無法判斷不滿意之處；另本部分乃針對案件涉及補正作業之受訪民眾進行調查，故總人數僅有110人。

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	48	54	7	1	0	110	92.7%
比例(%)	43.6%	49.1%	6.4%	0.9%	0%	100%	
小計	92.7%		6.4%	0.9%		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」滿意度為97.2%，2.6%的受訪者表示普通，有0.2%感到不滿意，又該填寫不滿意問卷之1位民眾敘明「就別所速度比較，明顯緩慢有打算送別所」因而勾選不滿意，本所審理案件皆依循地政局訂定之標準處理時間辦理，倘因個案需求有無法如期完成異動之情形，皆會主動告知申請人，而本所亦會定期舉辦教育訓練精進同仁們的專業能力，以期能提供更優質的登記案件服務。

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	376	151	14	1	0	542	97.2%
比例(%)	69.4%	27.9%	2.6%	0.2%	0%	100%	
小計	97.2%		2.6%	0.2%		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95.7% ，相較於107年度調查結果下降，但受訪者對本所測量案件服務態度及辦理案件效率仍相當肯定，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。

年度 內容	108年 滿意度 (含普通)	107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？	91.4%	98.5%	-7.1%
2.您對於測量課服務人員之服務態度之滿意度？	98.9%	99.2%	-0.3%
3.您對於測量人員辦理案件的效率之滿意度？	98.4%	99.2%	-0.8%
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？	94.1%	96.2%	-2.1%
整體滿意度	95.7%	98.3%	-2.6%

(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56.7%最多，其餘依序為指界及陽台補登10.7%、土地分割9.1%、建物第一次測量5.9%及其他4.3%。

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	106	20	17	5	11	20	8	187
比　例(%)	56.7%	10.7%	9.1%	2.7%	5.9%	10.7%	4.3%	100%

2. 您對於申請案件至排定辦理所需時間之滿意度？

本年度調查結果顯示，滿意度91.4%、不滿意為0%、8.6%表示普通，在滿意度上雖有明顯下降趨勢，但不滿意亦已明顯改善，本所案件量多，仍已盡力將申請日期至複丈日依相關法令規定15日範圍內排定，惟問卷調查期間適逢梅雨季節，造成因雨延期案件較多，研判因此影響民眾滿意度。

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	86	85	16	0	0	187	91.4%
比　例(%)	46%	45.5%	8.6%	0%	0%	100%	
小　計	91.4%		8.6%	0%		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」的滿意度高達98.9%，表示同仁服務態度受到肯定，本所針對簡單的測量問題，服務中心同仁均會盡力為民眾解答，倘若較專業之困難問題，亦協助民眾先以撥打內線分機方式或至測量課洽詢，皆有留守人員服務民眾解答疑惑。

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	114	71	2	0	0	187	98.9%
比例(%)	61%	38%	1.1%	0%	0%	100.0%	
小　計	98.9%		1.1	0%		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98.4%的受訪者表示滿意、3人表示普通1.6%、不滿意則0%，顯示民眾對於同仁的效率仍有高度的肯定，測量業務外業回所後仍需處理後續案件之整理作業，除繼續督導同仁於規定期限內完成結案外，並宣導應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	111	73	3	0	0	187	98.4%
比例(%)	59.4%	39%	1.6%	0%	0%	100.0%	
小　計	98.4%		1.6%	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？

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94.1%感到滿意，比上年度略為下降，3.2%的受訪者表示普通，2.7%的受訪者表示未使用本項服務，顯示大部分民眾都了解本項便民服務措施，政令宣導效果佳，仍將繼續宣導民眾周知。

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	112	64	6	0	0	5	187	94.1%
比例(%)	59.9%	34.2%	3.2%	0%	0%	2.7%	100%	
小計	94.1%		3.2%	0%		2.7%	100%	

七、謄本業務滿意度分析:

（一）整體性分析

謄本業務調查內容為櫃檯人員的解說服務滿意度，今年受訪者對本所櫃檯人員解說滿意度與去年調查結果相較略為下降，滿意度達到98.6%。

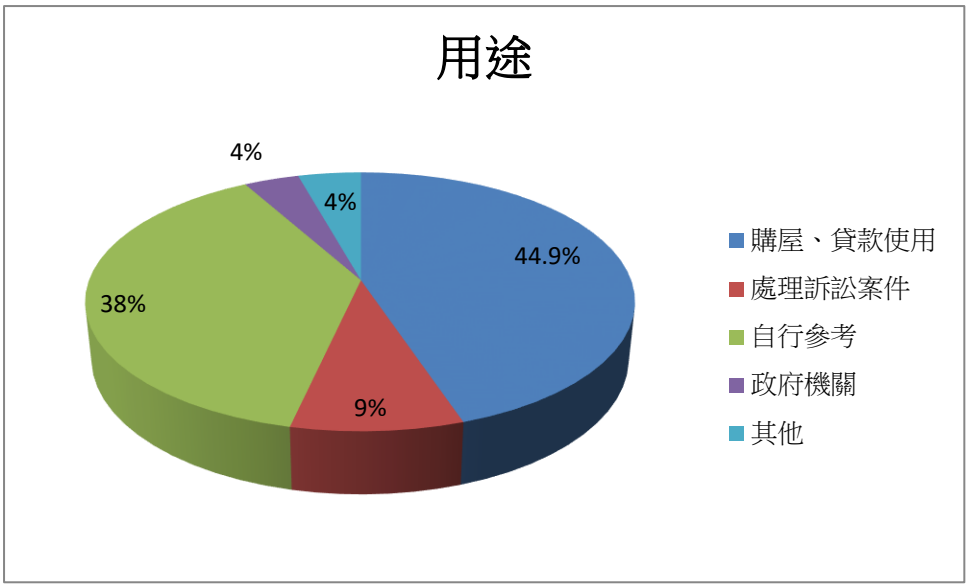
內容　　年度	108年 滿意度 (含普通)	107年 滿意度 (含普通)	成長率
您對櫃檯人員的解說及服務感到？	98.6%	100%	-1.4%

（二）各項滿意度分析

1. 申請謄本用途：

受訪者申請謄本用途以購屋、貸款使用44.9%為主，次者為自行參考使用占38.4%，兩者合計占83.3%。

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	166	32	142	14	16	370
比例(%)	44.9%	8.6%	38.4%	3.8%	4.3%	100%

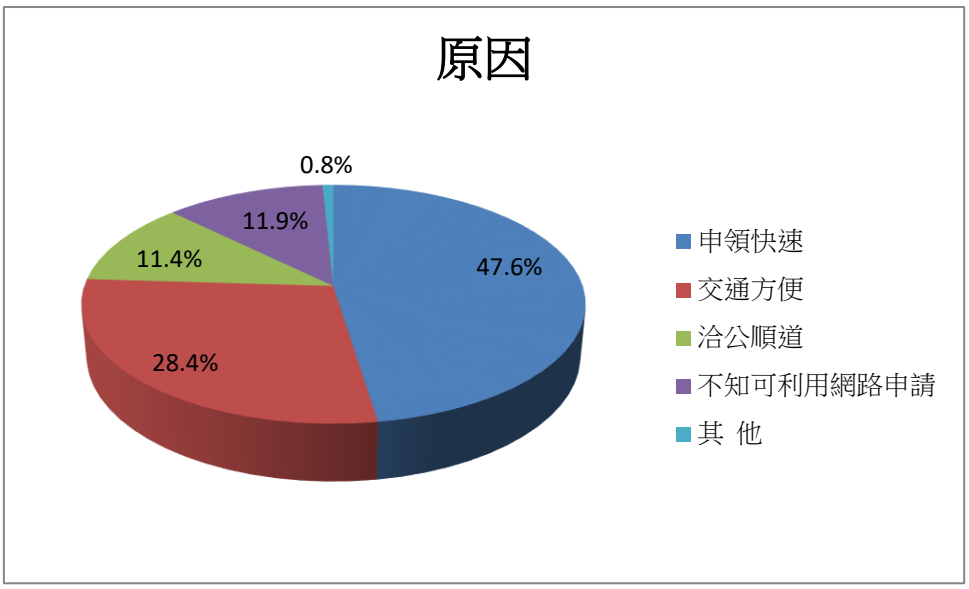


2. 選擇到本所申領謄本原因：

調查結果顯示，民眾至本所申領謄本，以申領快速47.6%及交通方便28.4%為主，合計所占比例為76%，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。另外，不知可利用網路申請為11.9%，故

本所後續仍將持續宣導民眾網路申請謄本方式，以提升網路申請量，減少民眾至地所辦理時間。

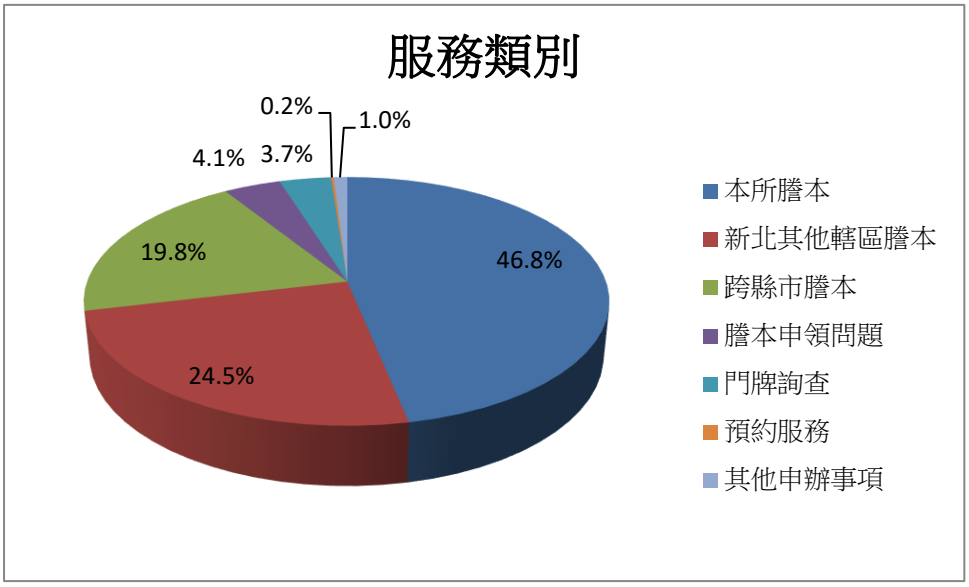
原　因	申領快速	交通方便	洽公順道	不知可利用網路申請	其　他	合　計
人　數	176	105	42	44	3	370
比例(%)	47.6%	28.4%	11.4%	11.9%	0.8%	100%



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46.8%，其次新北其他轄區謄本佔24.5%，再者為申請跨縣市謄本19.8%，合計所占比例為91.1%；預約服務申請比例僅0.2%，因此，本所仍將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	241	126	102	21	19	1	5	515
比例(%)	46.8%	24.5%	19.8%	4.1%	3.7%	0.2%	1.0%	100.0%



4. **謄本櫃台專業解說及服務滿意度：**

調查結果顯示，非常滿意與滿意占98.6%，表示普通為1.4%，無表示不滿意者，整體滿意度達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	261	104	5	0	0	370	98.6%
比例(%)	75.5%	28.1%	1.4%	0%	0%	100%	
小　計	98.6%		1.4%	0%		100%	

八、趨勢分析:

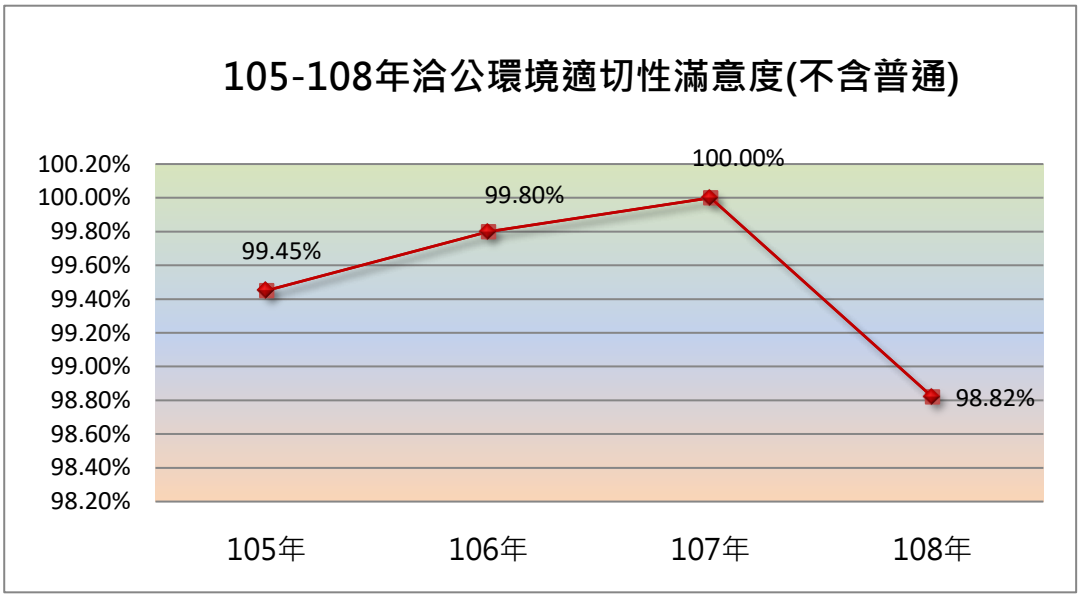
考量本所105年度起滿意度計算方式改變，將105年、106年、107年及108年未含普通項目滿意度調查結果並列，另提供106年、107年、108年**含普通**項目滿意度成果參考。

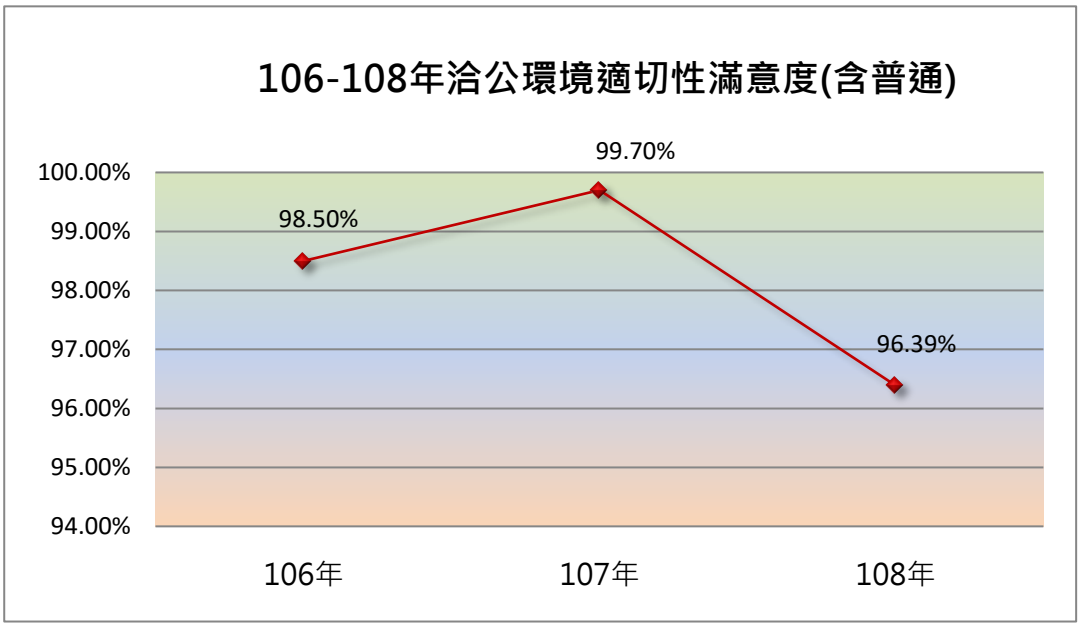
（一）洽公環境適切性滿意度趨勢:

本年度洽公環境適切滿意度為96.4%，今年滿意度較去年下降3.3%；在不列入普通選項下，今年滿意度較去年下降1.2%，達98.8%民眾表示滿意。

本所自105年度正式推辦多功能櫃檯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。今年度民眾對於本所整體環境、中英文標示、引導標示及申辦動線仍有表示不滿意的地方，本所將積極了解與蒐集民眾意見，作為環境改善之參考。



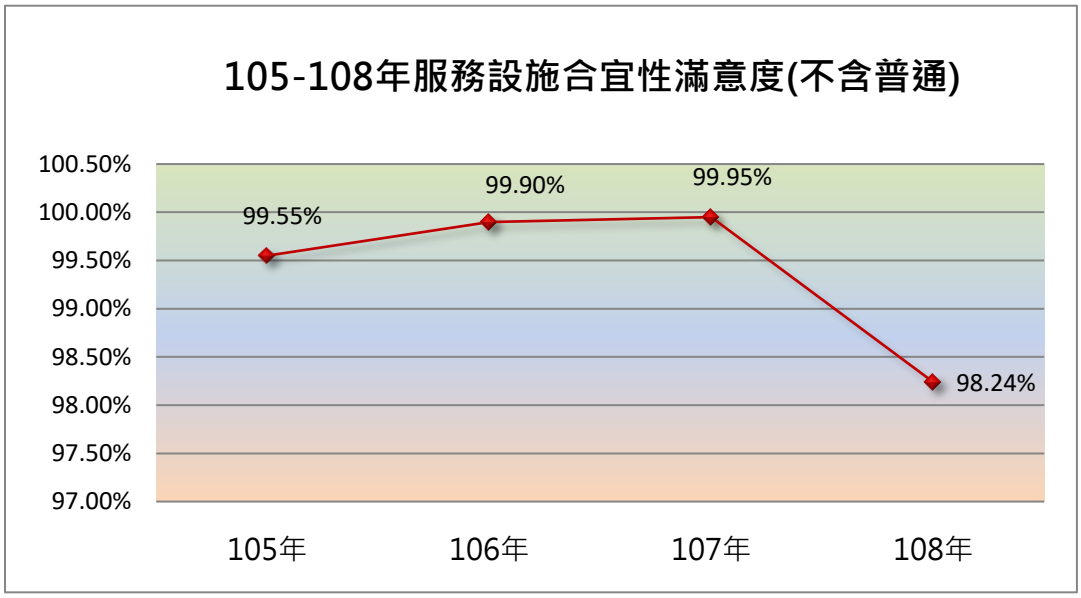


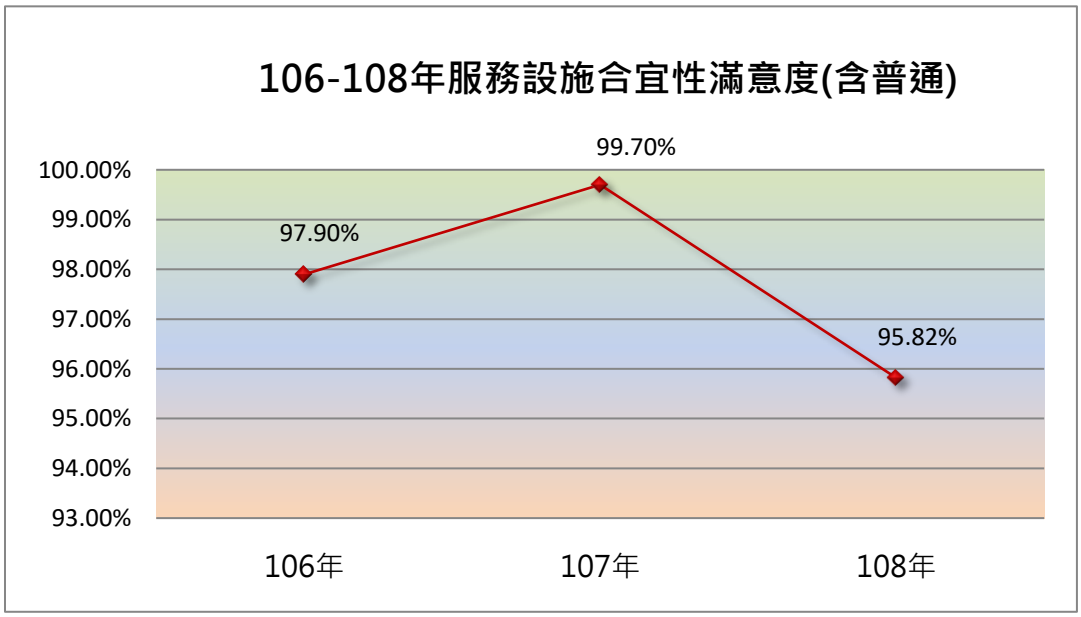
（二）服務設施合宜性滿意度趨勢:

本年度服務設施合宜性滿意度為95.8%，較去年下降3.9%；在不列入普通選項下，今年滿意度較去年下降1.8%，達98.2%民眾表示滿意。

民眾反映書寫桌太少及觸控電腦占空間且使用率低等意見，本所將改善書寫桌空間，撤除4台觸控螢幕，以增加書寫桌面可用空間；此外，本所地下室亦設

有書寫區，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，將宣導走動式服務人員於等待人數多時，引導民眾至地下室等候叫號。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。



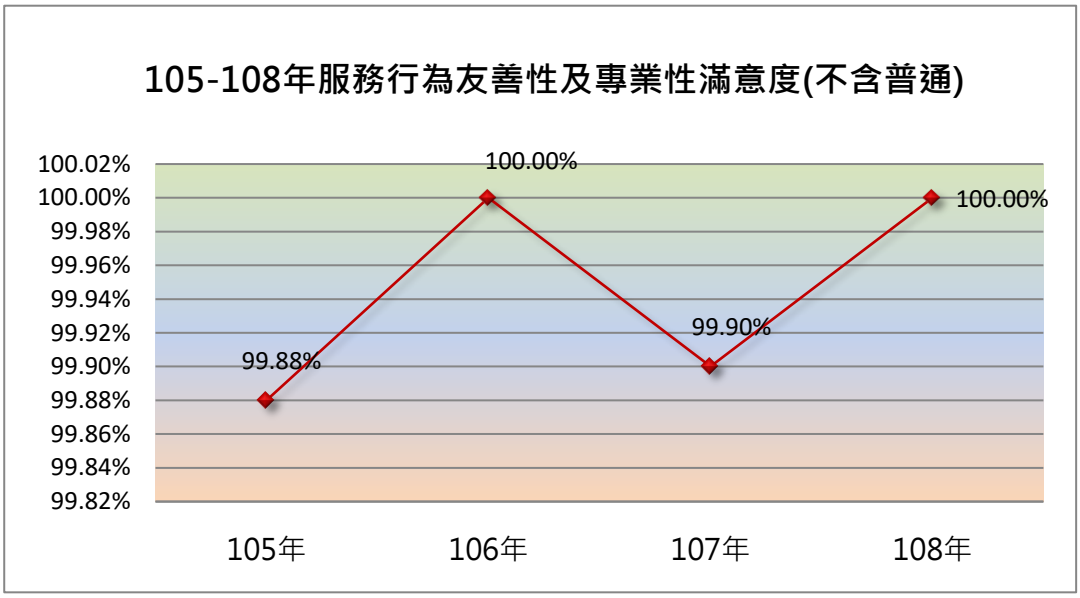


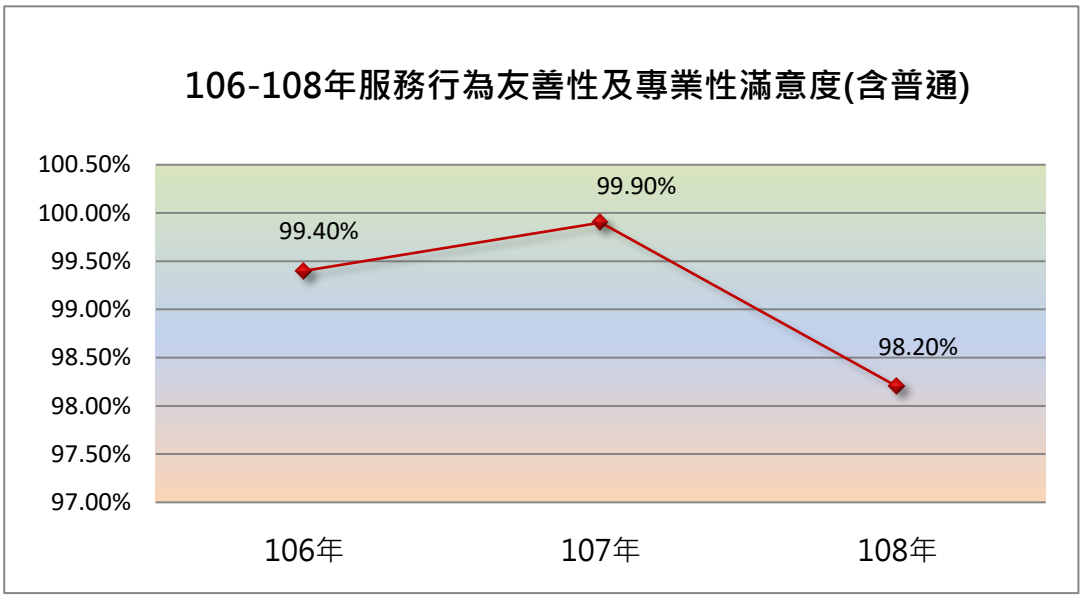
（三）服務行為友善性及專業性滿意度趨勢:

本年度服務行為友善性及專業性滿意度為98.2%，較去年下降1.7%；在不列入普通選項下，今年滿意度達100%民眾表示滿意。

為維持及強化本所軟性服務品質，除定期辦理業務教育訓練及測試外，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，使同仁於輪值走動式服務時即時提供專業知識，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。有關民眾反映走動式服務人員站在抽號碼機處影響抽牌，將加強宣導同仁注意服務禮儀，避免造成搶抽號碼牌的誤會。



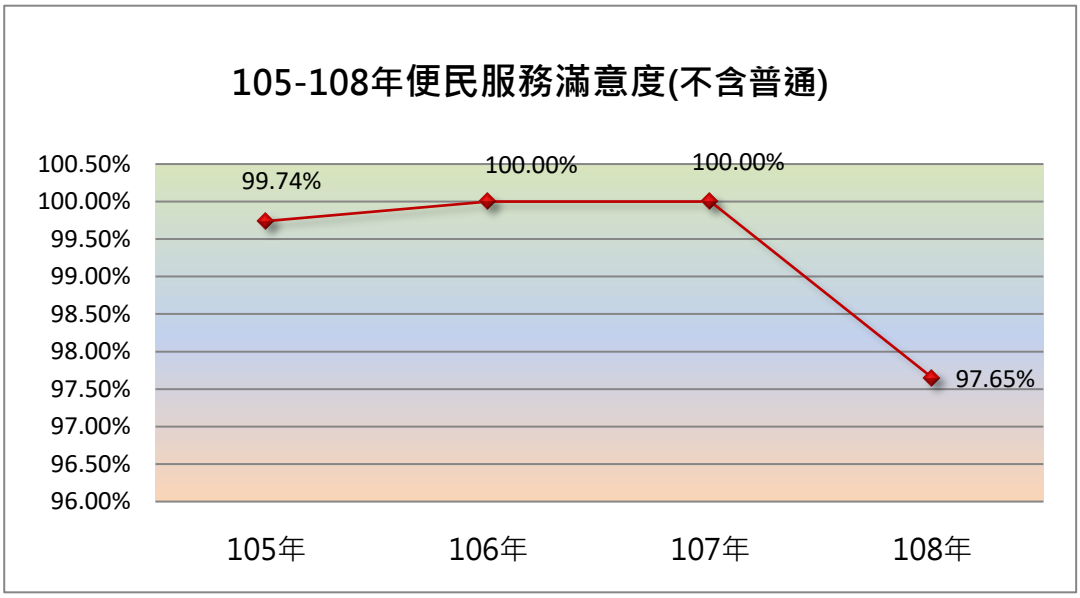


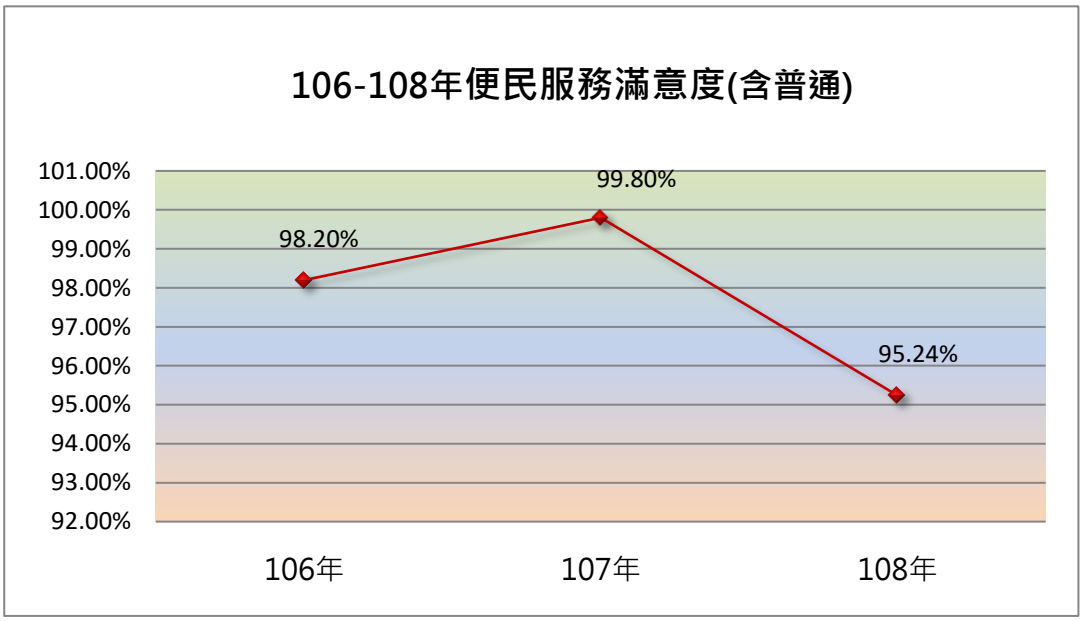
（四）便民服務滿意度趨勢:

本年度便民服務滿意度為95.2%，較去年下降4.6%；在不列入普通選項下，今年滿意度較去年下降2.3%，達97.7%民眾表示滿意。

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」、「雙向櫃檯電子簽名服務」等服務措施皆予以肯定及讚賞，有關民眾反映簽名板不好簽的意見，將作為本所未來設備汰舊換新之參考。本所將持續由民眾角度出發、推辦各項便民服務措施，提供民眾更優質的服務品質及效能。



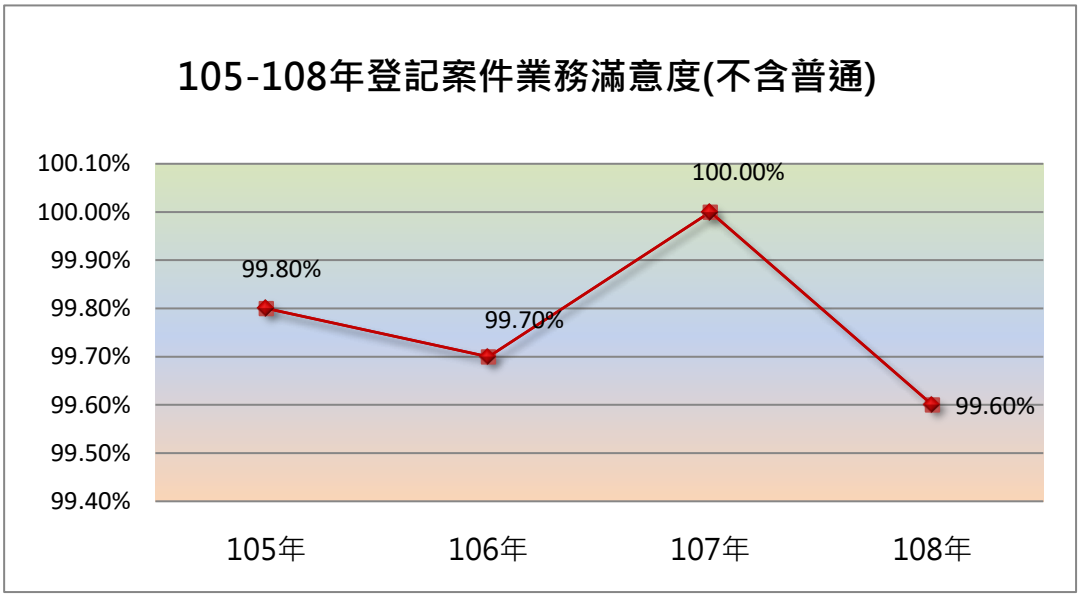


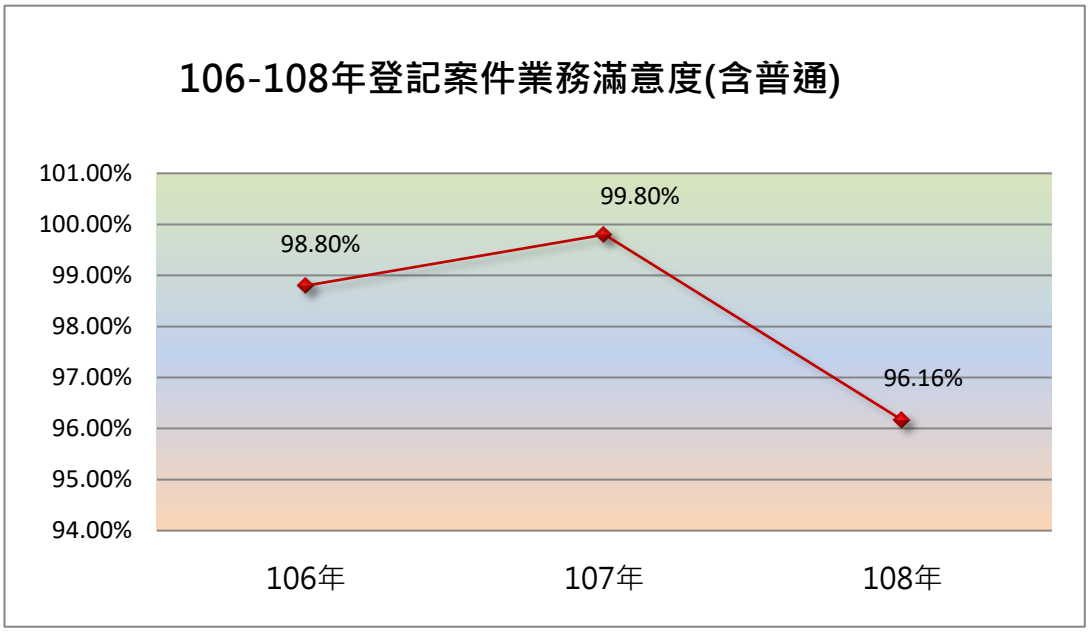
（五）登記案件業務滿意度趨勢:

今年本所登記案件業務滿意度雖有略為下降趨勢，惟仍有99.6%(不含普通)及96.16%(含普通)之水準，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。

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，今年更持續於一線櫃檯提供「登記便民看透透 QRcode 小卡」供民眾掃描，針對案件通知部分，今年開始更是提供案件全面主動通知服務，本所未來亦會持續朝精進專業、多元便民服務方向邁進。

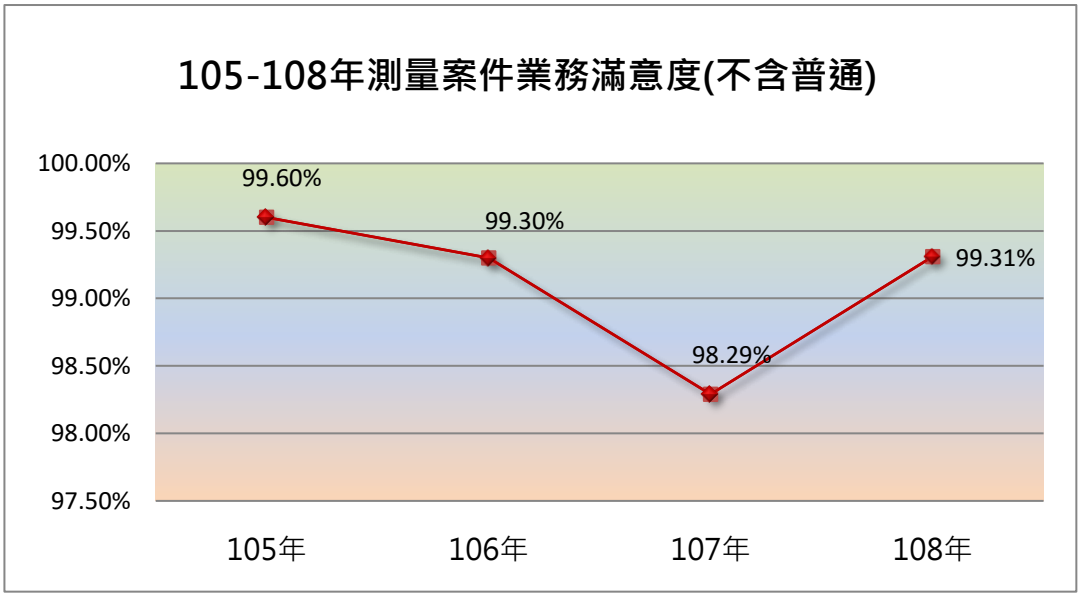


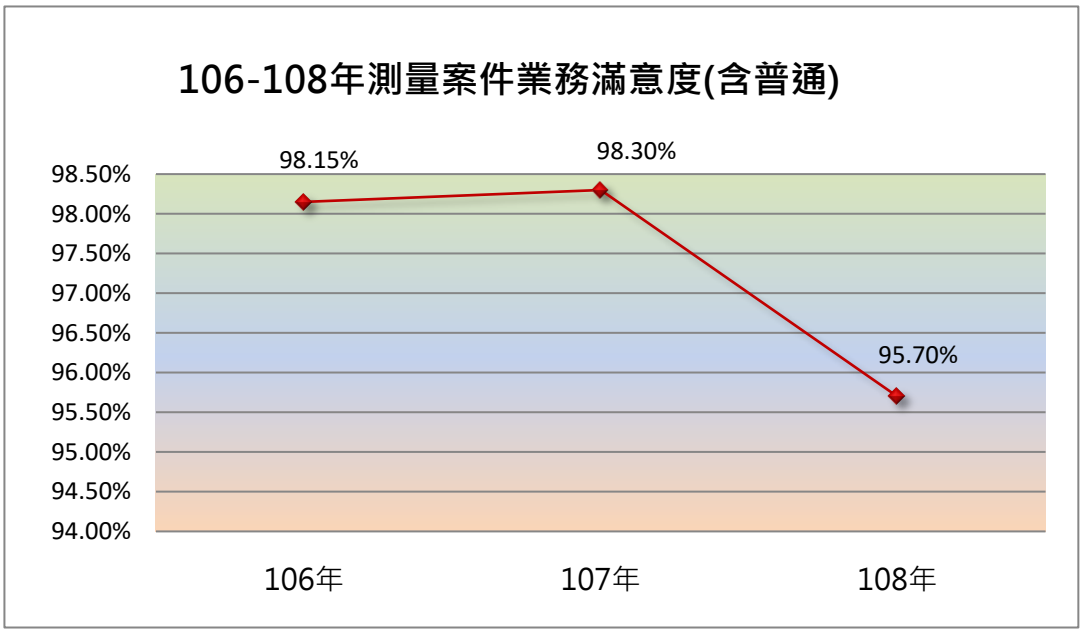


（六）測量案件業務滿意度趨勢:

民眾針對測量案件滿意度均達九成以上滿意度，今年度達95.7%滿意度，本次調查滿意度較去年度些微退步，但不滿意者皆為0%，顯示民眾對於測量同仁在業

務推辦上的效率及服務態度仍是感到肯定與支持；其中以申請案件至排定辦理所需時間之滿意度退步最多，研判主因為案件量多、人力尚未補齊的情況下，同仁負荷量大，再加上問卷調查期間為梅雨季節，因雨延期案件較多，除正常收件案件外，尚需另外找時間消化延期案件；未來本所仍將持續秉持簡政便民觀念，提供民眾專業且熱忱的服務，推行更多便民新措施，有效提升為民服務品質及工作效率。

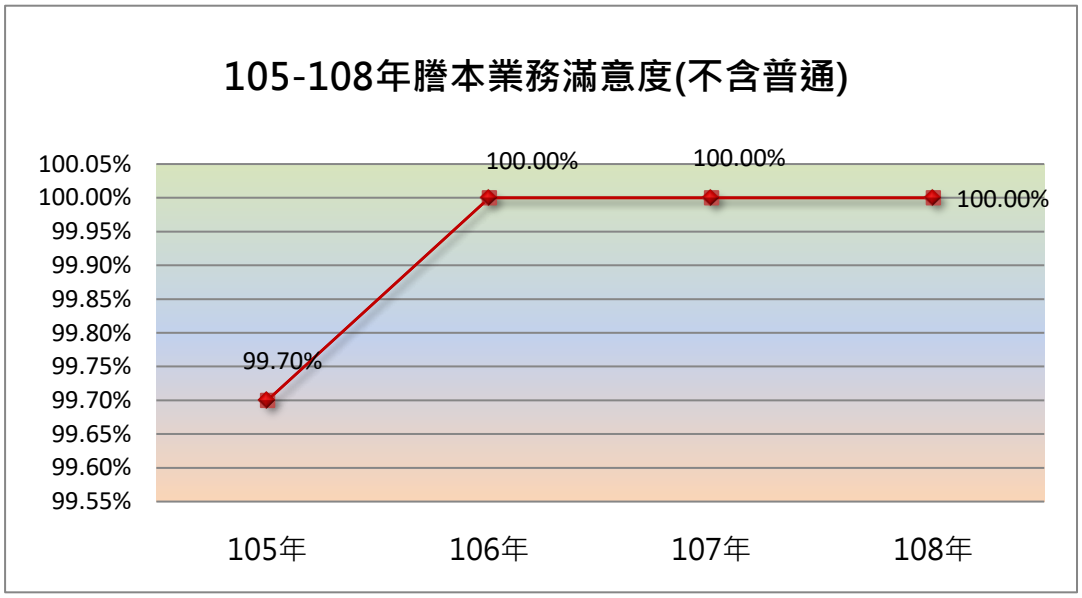


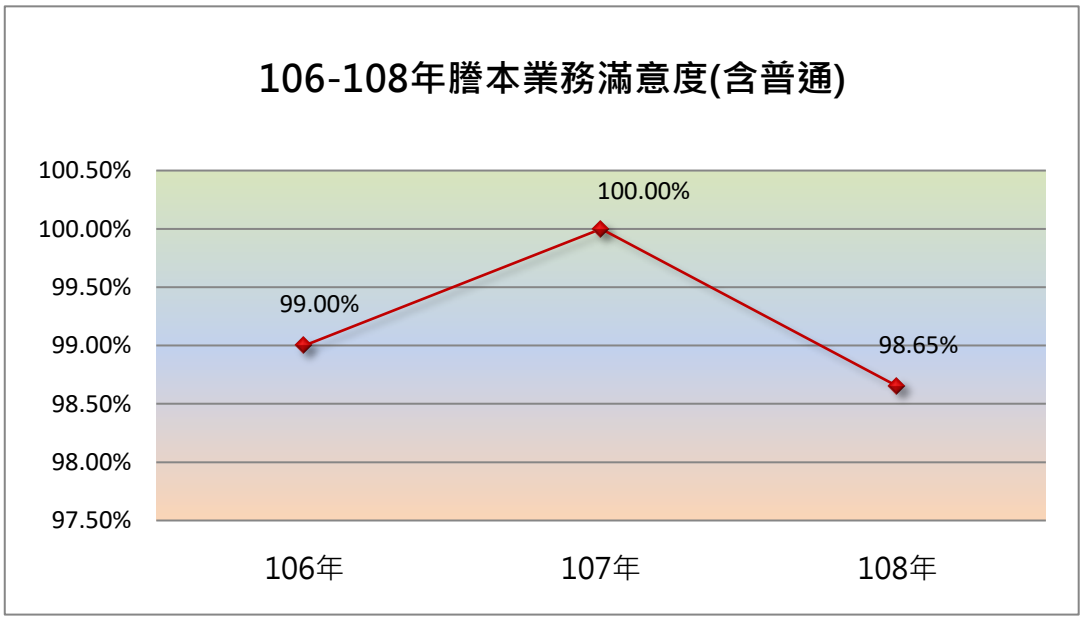


（七）謄本業務滿意度趨勢:

有關謄本業務滿意度調查結果，106年度謄本業務滿意度為99%，主因為106年度實施人工登記簿謄本可跨縣市申請，導致本所謄本業務量小幅增加；107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；108年滿意度則為98.65%，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：

108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

A013	第一次來辦簡易案件，可能是中午所以等久一點。	登記課	本所自108年7月起，中午輪值將由原先2個窗口新增為3個窗口提供服務，以期能更有效率服務更多民眾。
A029	異動完成至結案時間過長，設定案件常常超過4小時。	地籍課	因業務調整關係，異動完成後之繕狀同仁尚在適應新工作階段，故需較長時間消化案件，業已要求同仁視案件處理期限調整繕狀順序，避免影響案件應結案時間。
A033	good，贈品有待加強。	研考	感謝民眾的意見，將作為下次問卷調查作業之參考。
A088	填問卷贈品可以再加強，如新莊地政贈品為鋼珠筆，較為實用，鋼珠筆本人已送11號櫃檯李小姐壹枝可供參酌。	研考	感謝民眾的意見，將作為下次問卷調查作業之參考。
A095	民眾書寫區，可考慮放置釘書機，若擔心遺失率高，可繫繩。	研考	將於書寫區提供釘書機供民眾使用。
A120	稅捐處查欠有地號筆數限制，如果一個案件超過規定地號筆數即不能查欠，便民精神不足。	研考	將此便民需求發函稅捐處參考。
A124	書寫桌太少電腦占空間沒用(A2-1)	研考	將改善書寫桌空間，撤除4台觸控螢幕，以增加書寫桌面可用空間
A124	站在抽牌處影響人抽牌。(A3-1)	研考	將宣導走動式服務人員注意服務禮儀，避免造成搶抽號碼牌的誤會。
A139	室內空氣不流通，很悶。	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℃)。
A149	就別所速度比較，明顯緩慢有打算送別所(B4)	登記課	本所審理案件皆依循地政局訂定之標準處理時間辦理，倘因個案需求有無法如期完成異動之情形，皆會主動告知申請人；另本所會定期舉辦教育訓練精進同仁們的專業能力，以期能提供更優質的登記案件服務。
A160	電子簽名不好簽。(A4-5)	資訊課	將作為本所日後設備汰舊換新之參考。
A219	電腦查詢很少人用，又占桌。(A2-1)	研考	將改善書寫桌空間，撤除4台觸控螢幕，以增加書寫桌面可用空間
A219	常跟代書搶抽牌。(A3-1)	研考	將宣導走動式服務人員注意服務禮儀，避免造成搶抽號碼牌的誤會。
A229	機車位太少。	總務	本所後側設有機車停車位，倘於尖峰時間遇有不足情形，可多利用介壽公園週邊公有收費機車停車位。

A233	二桌電腦占空間使用率0%，可撤。(A2-1)	研考	將改善書寫桌空間，撤除4台觸控螢幕，以增加書寫桌面可用空間
A233	常搶抽號碼牌。(A3-1)	研考	將宣導走動式服務人員注意服務禮儀，避免造成搶抽號碼牌的誤會。
A271	機車位不足，時常停成2排導致停第1排機車無法出入。	總務	本所後側設有機車停車位，倘於尖峰時間遇有不足情形，可多利用介壽公園週邊公有收費機車停車位。
A291	服務超好！贈品不夠好不吸引人。	研考	感謝民眾的意見，將作為下次問卷調查作業之參考。
A399	調查表可設定淺顯易懂，可快速明瞭內容之格式，有些人無多餘時間可慢慢閱讀，請研議表格可簡化。	研考	感謝民眾的意見，將作為下次問卷調查作業之參考。
A399	不夠寬闊(A2-1)	研考	將改善書寫桌空間，撤除4台觸控螢幕，以增加書寫桌面可用空間
A399	電子簽名板技術待加強。(A4-5)	資訊課	將作為本所日後設備汰舊換新之參考。
A402	機車位太少。	總務	本所後側設有機車停車位，倘於尖峰時間遇有不足情形，可多利用介壽公園週邊公有收費機車停車位。
A476	贈品沒有想拿的意願	研考	感謝民眾的意見，將作為下次問卷調查作業之參考。
A483	贈品實用不夠	研考	感謝民眾的意見，將作為下次問卷調查作業之參考。
A491	每次案件異動都要很久，科長說我們都不給新人機會，這樣的話不送板地所就給新人機會	地籍課	因業務調整關係，異動完成後之繕狀同仁尚在適應新工作階段，故需較長時間消化案件，業已要求同仁視案件處理期限調整繕狀順序，避免影響案件應結案時間。
A491	室內空氣悶熱(A1-1)	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℃)。
A544	室內悶熱洽公不舒服(A1-1)	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℃)。
A550	電子簽名不常用(A4-5)	資訊課	將加強宣導電子簽名便民服務措施。
A649	室內悶熱，雖然外面下雨但空氣不流通。(A1-1)	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℃)。
A684	筆壞了(A2-1)	研考	將加強巡視各項用品可用性，即時補充及維護。
A856	冷氣不冷，贈品(便條紙太小不實用)請加強。	研考	本所為配合節約能源計畫，各辦公區空調設定適溫(26℃至28℃)。有關問卷贈品意見，將作為下次問卷調查作業之參考。

A859	機車停車位不足。	總務	本所後側設有機車停車位，倘於尖峰時間遇有不足情形，可多利用介壽公園週邊公有收費機車停車位。
A942	贈品為便條紙效用不高，代書處理文書廢紙自身就很多了，不需要送便條紙或杯墊，這些真得不實用，若不知何種東西實用可以考慮送“筆“，筆很實用，謝謝！新莊地政幾乎都送筆，本次送鋼珠筆除了實用外，還兼具質感請多多考慮送筆！	研考	感謝民眾的意見，將作為下次問卷調查作業之參考。
A1134	在炎炎夏日裏，希望一踏進貴事務處，就能感受到產爽的氛圍，Ps 開冷氣的時間9點，應提為8點30分，9點太晚了！謝謝您！！	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℃)。
A1176	冷氣太弱了，不要為了省電，犧牲市民權益，冷氣至少要28度C吧！	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℃)。
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
A012	政府機關提供於網路上之範例說明，對民眾申請有大幫助。	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。
A102	Very Good！！	研考	編號 A012
A136	Very Good！！	研考	編號 A012
A151	有禮貌，有接地氣，很進步。	研考	編號 A012
A167	多次前來申辦皆非常滿意，不止熱忱，尚多次主動協助。	研考	編號 A012
A302	讚！	研考	編號 A012
A303	服務很好。	研考	編號 A012
A413	孫汝驊表現優異，服務非常滿意。	研考	編號 A012
A420	服務很棒。	研考	編號 A012

A683	服務一級棒！相當便民，大感謝！	研考	編號 A012
A697	很親切很專業	研考	編號 A012
A805	有停車場100分耶！	研考	編號 A012
A838	加油！	研考	編號 A012
A846	服務人員非常熱心	研考	編號 A012
A962	very great	研考	編號 A012
A963	Very Good！！	研考	編號 A012
A1101	下雨天還出門，你們辛苦了。	研考	編號 A012
A1117	很好	研考	編號 A012
A1124	很好	研考	編號 A012
A1159	加油！	研考	編號 A012
A1175	辛苦了~	研考	編號 A012

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95%以上；在不列入普通選項下，達98.9%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。

而今年度整體滿意度相較去年有衰退的現象，推測係因本所案件量多、臨櫃等候人數多，致民眾感受等候時間長及案件處理速度慢，造成對本所整體服務滿意度降低。進一步分析本所案件處理速度慢之原因，係因本所為第一階段實施地政業務電腦化作業之地政事務所，資訊設備相對老舊，且本所案件量大使資料庫處理效能降低。為建構安全的地政資訊環境及提升資訊化效能，地政局已規劃將各地所地籍資料庫及資訊設備集中建置與管理，將有助於提升各項地政業務推行及處理效率；在此之前，本所將致力於精進專業知識與服務態度，以提供民眾更優質的服務。

今年調查中民眾對於「洽公環境適切性」、「服務設施合宜性」及「便民服務措施」，提出室內悶熱、書寫空間不足、簽名板不好簽等意見，均將作為本所持續改善環境設備的重要參考。此外，民眾對於「服務行為友善性及專業性」達98.2%感到滿意，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。

以業務項目滿意度觀察，登記業務在不列入普通選項下，達99.6%民眾表示滿意，同仁之努力成效仍獲得大部分民眾的支持與肯定。有關民眾表達中午時段等待較久及審理較久一節，本所已針對櫃檯人力進行調整，以期能更有效率服務更多民眾，另同時亦會持續加強教育訓練，精進專業知識，以提供更優質的登記案件服務。

測量案件滿意度上，本年度因本所測量案件量多、同仁異動造成人力不足，再加上梅雨季節天候不佳，使案件排定測量日期常因此延後，研判應為整體滿意度退步之主因，俟七月後新進同仁陸續報到後人力補齊，情況應會有所改善，民眾最有感的收件日至排定日期天數亦會縮短，將有效改善案件處理情形及進度。

謄本業務滿意度上，108年度整體滿意度達98.65%，顯見民眾對本所謄本申領業務給予高度肯定。106年度因實施人工登記簿謄本可跨縣市申請，造成本所業務量小幅增加，致謄本業務滿意度為99%；本所除定期宣導地政士及民眾本所作業流程，並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98.65%。

本次調查中關於民眾反映事項，計有35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。