

A thick dark green vertical bar on the left side of the page. A light green arrow points to the right from the bar, containing the date.

106 年 10 月

106 年為民服務 滿意度問卷調查 分析報告

Several thin, curved lines in dark green and light green, resembling grass or reeds, extending upwards from the bottom left corner.

基隆市安樂地政事務所

壹、依據

本所「為民服務問卷調查實施計畫」辦理。

貳、目的

為了解本所進行為民服務工作及各項便民服務措施之滿意度，並期能廣納各界建言，以作為提升工作效率、改善服務品質之依據。

參、調查時間

106 年 8 月 28 日起至 106 年 9 月 15 日止，為期 3 週。

肆、調查對象

以來所洽公之民眾、地政士、不動產經紀人等作為抽樣調查對象。

伍、調查方式

採不記名書面問卷方式進行調查，並將問卷分別置於一課(全功能櫃台、簡易案件單一櫃台、謄本櫃台及服務台)、三課收件櫃台，由各櫃台人員現場發放問卷。

陸、有效樣本數

發放 200 份問卷，回收之有效問卷共計 176 份，有效問卷回收率為 88%。

柒、抽樣方法

考量本所人力、案件處理時效性以及有限預算經費下，本所問卷調查係採簡單隨機抽樣方式辦理，經分析第 1~7 題及第 9~11 題

等 10 個題項進行信度分析，Cronbach α 達 0.833，足見本次問卷調查具有相當的可信度，調查之結果可做為本所後續改進之依據及參考。

捌、問卷內容

項次	內 容
1	對於本所洽公環境(整體舒適整潔)是否滿意？
2	對於本所洽公行動路線是否滿意？
3	對於本所各項標示(服務項目、引導標示清楚易辨識)是否滿意？
4	對於本所設施(如：飲水機、影印機、書寫台、填寫範例、電腦/網路等)是否滿意？
5	對於等待洽公時間是否滿意？
6	對於承辦人員服務禮儀是否滿意？
7	對於承辦人員專業程度是否滿意？
8	對於本所網站提供之資訊內容是否滿意？
9	對於本所網站使用之便利性是否滿意？
10	對於本所網站提供之服務是否符合需求？
11	對於本所提供之「跨所登記」服務是否滿意？
12	對於本所提供之「跨縣市代收」服務是否滿意？
13	對於本所提供之「遠途登記案件先行審查」服務是否滿意？
14	對於本所提供之「悠遊卡繳費」服務是否滿意？
15	對於本所提供之「信用卡繳費」服務是否滿意？
16	對於本所提供之「地籍異動即時通」服務是否滿意？

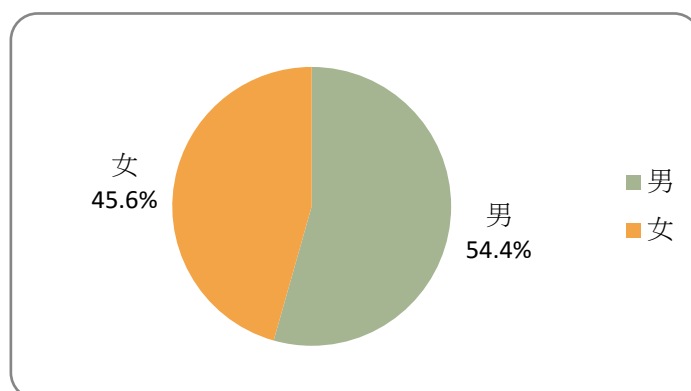
捌、調查結果與分析：

一、基本資料分析：

(一)性別分析

本次問卷調查對象性別男性占 54.4%，女性則占 45.6%，男性比女性多出 8.8%。

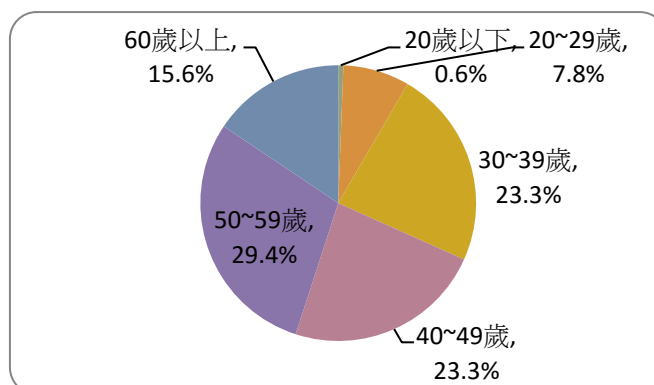
	男	女	總計
人數	98	82	180
百分比	54.4%	45.6%	100%



(二)年齡分析

本次問卷調查對象以 50~59 歲最多，占 29.4%，其次為 30~39 歲及 40~49 歲，皆占 23.3%，顯示至本所申辦案件民眾以中年及青壯年人口為主（30~59 歲），約占 76%。

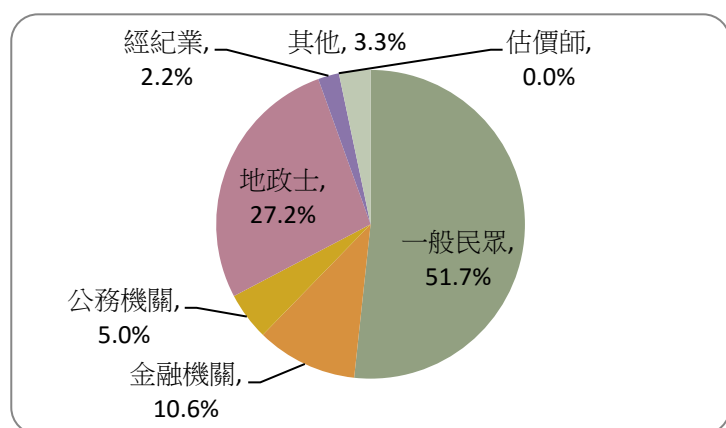
	20 歲以下	20~29 歲	30~39 歲	40~49 歲	50~59 歲	60 歲以上	總計
人數	1	14	42	42	53	28	180
百分比	0.6%	7.8%	23.3%	23.3%	29.4%	15.6%	100%



(三)職業別分析

本次問卷調查對象職業別以一般民眾偏多，占 52.27%，不動產相關行業則占 31.81%(地政士 27.27%、經紀業 2.27%、其他 2.27%)、金融機構 10.8%、公務機關 5.12%。

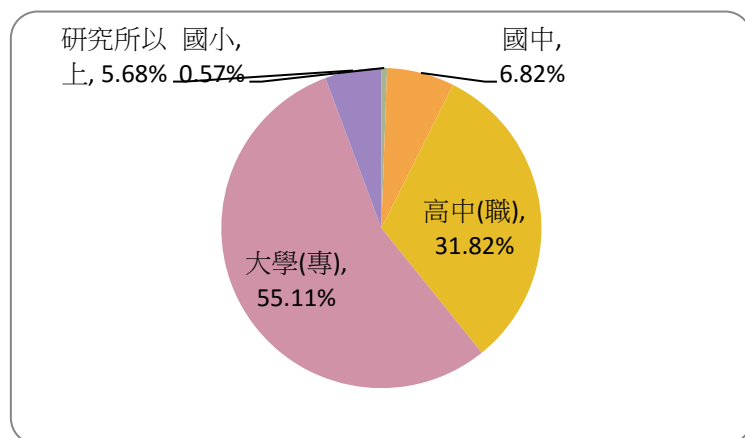
	一般 民眾	金融 機構	公務 機關	不動產相關行業				總計
				地政士	經紀業	估價師	其他	
人數	93	19	9	49	4	0	6	180
百分比	51.7%	10.6%	5%	27.2%	2.2%	0%	3.3%	100%



(四)教育程度

本次問卷調查對象教育程度以大學(專)最多，占 54.4%，其次為高中(職)占 32.2%，國中占 6.7%，研究所以上占 5.6%，國小占 1.1%。

	國小	國中	高中(職)	大學(專)	研究所以上	總計
人數	2	12	58	98	10	180
百分比	1.1%	6.7%	32.2%	54.4%	5.6%	100%

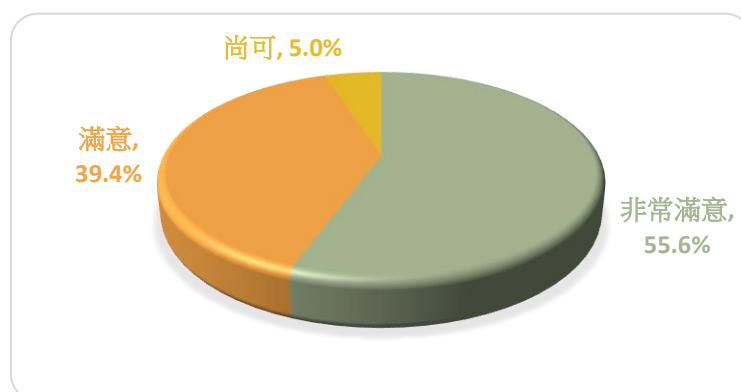


二、問卷內容統計與分析：

1. 對於本所洽公環境(整體舒適整潔)是否滿意？

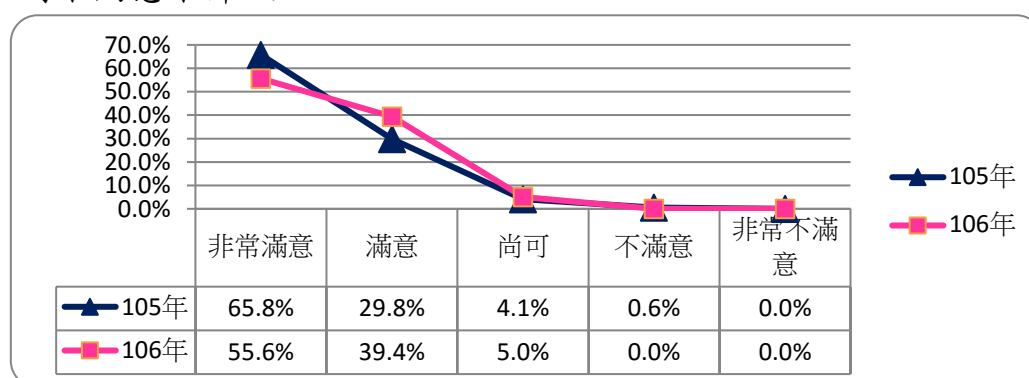
民眾對於本所洽公環境感到非常滿意占 55.6%，感到滿意占 39.4%，感到尚可者占 5%，無感到不滿意或非常不滿意者；民眾對於本項目感到滿意以上者達 95%。

	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總計
人數	100	71	9	0	0	180
百分比	55.6%	39.4%	5%	0	0%	100%



*年度比較分析

將本年度與 105 年度之調查結果相比較，民眾對本所洽公環境滿意度從 105 年的 95.3%略為下降至 106 年 95%，下降 0.3%，其中感到非常滿意下降 10.2%，感到滿意上升 9.6%，感到尚可上升 0.9%，感到不滿意下降 0.6%。



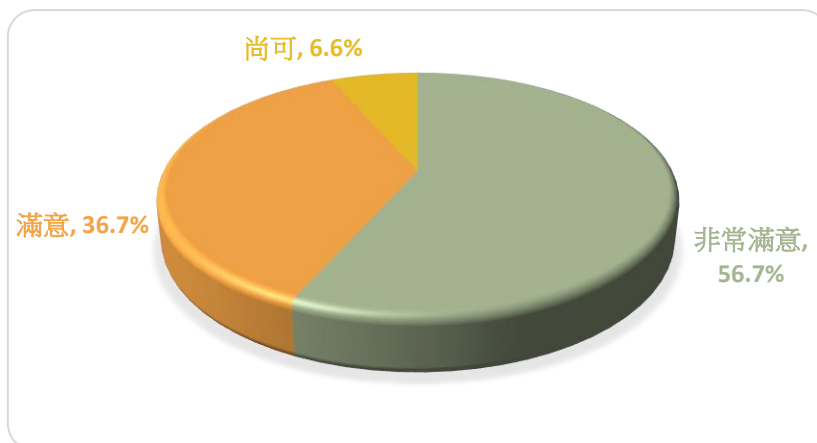
*成長率分析

民眾對本所洽公環境滿意度成長率		
年度	105 年	106 年
滿意度	95.3%	95%
服務滿意度成長率	-0.31% 【(95%-95.3%)/95.3%】	

2. 對於本所洽公動線是否滿意？

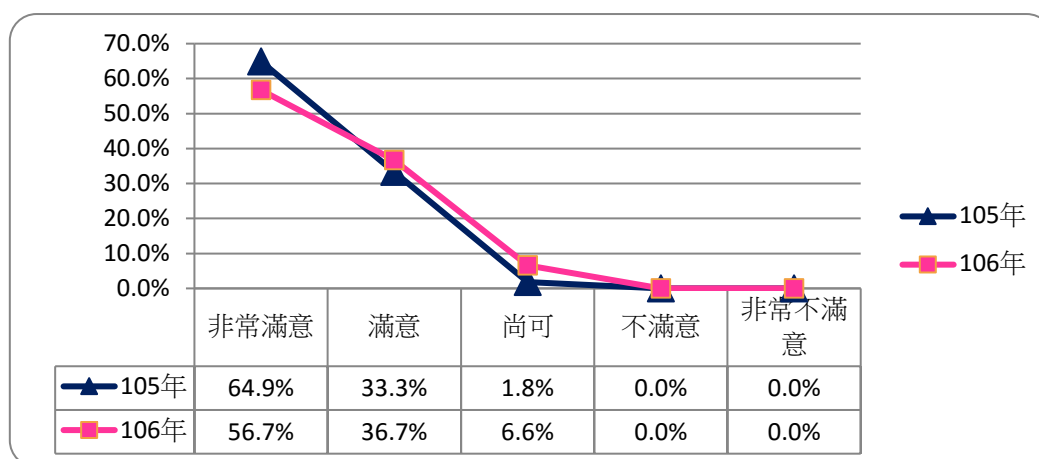
民眾對本所洽公動線感到非常滿意占 56.7%，感到滿意占 36.7%，感到尚可占 6.6%，無不滿意者或非常不滿意者；民眾對於本項目感到滿意以上者達 93.4%。

	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總計
人數	102	66	12	0	0	180
百分比	56.7%	36.7%	6.6%	0%	0%	100%



*年度比較分析

將本年度與 105 年度之調查結果相比較，民眾對本所洽公動線及標示滿意度從 105 年的 98.2% 下降至 106 年 93.4%，下降 4.8%，其中感到非常滿意下降 8.2%，感到滿意上升 3.4%，感到尚可上升 4.8%。



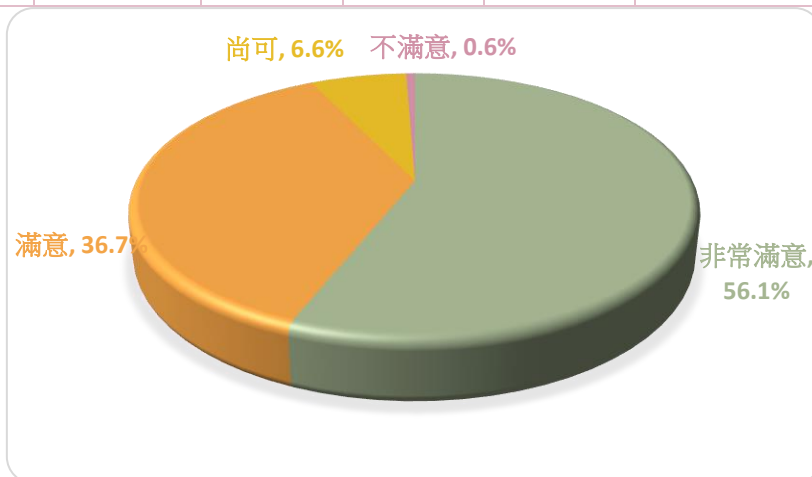
*成長率分析

民眾對本所洽公動線滿意度成長率		
年度	105 年	106 年
滿意度	98.2%	93.4%
服務滿意度成長率	-4.89% 【(93.4%-98.2%)/98.2%】	

3. 對於本所各項標示(服務項目、引導標示清楚易辨識)是否滿意？

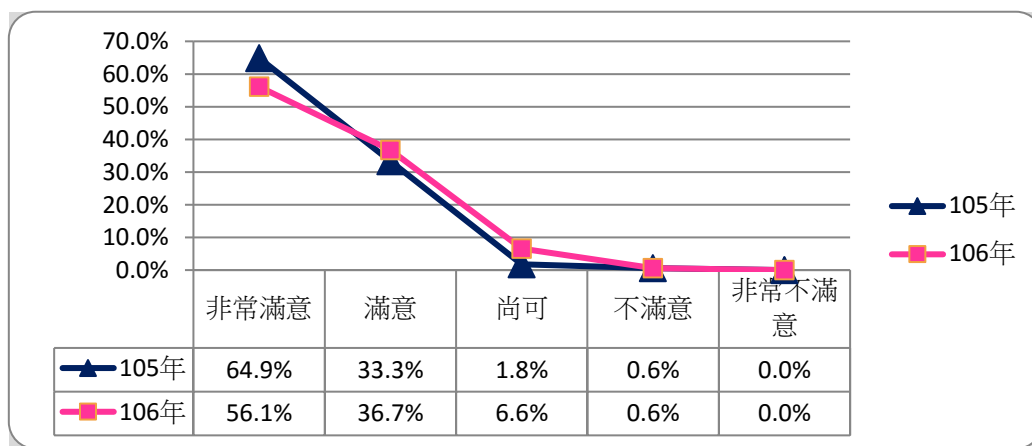
民眾對所各項標示感到非常滿意占 56.1%，感到滿意占 36.7%，感到尚可占 6.6%，感到不滿意占 0.6%，無非常不滿意者；民眾對於本項目感到滿意以上者達 92.8%。

	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總計
人數	101	66	12	1	0	180
百分比	56.1%	36.7%	6.6%	0.6%	0%	100%



*年度比較分析

將本年度與 105 年度之調查結果相比較，民眾對本所各項標示滿意度從 105 年的 98.2% 下降至 106 年 92.8%，下降 5.4%，其中感到非常滿意下降 8.8%，感到滿意上升 3.4%，感到尚可上升 4.8%，感到不滿意維持在 0.6%。



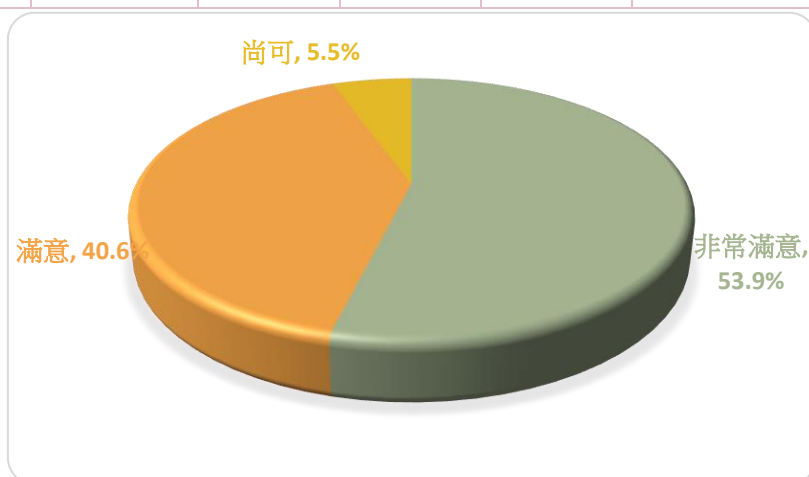
*成長率分析

民眾對本所各項標示滿意度成長率		
年度	105 年	106 年
滿意度	98.2%	92.8%
服務滿意度成長率	-5.5% [(92.8%-98.2%)/98.2%]	

4. 對於本所設施(如：飲水機、影印機、書寫台、填寫範例、電腦/網路)是否滿意？

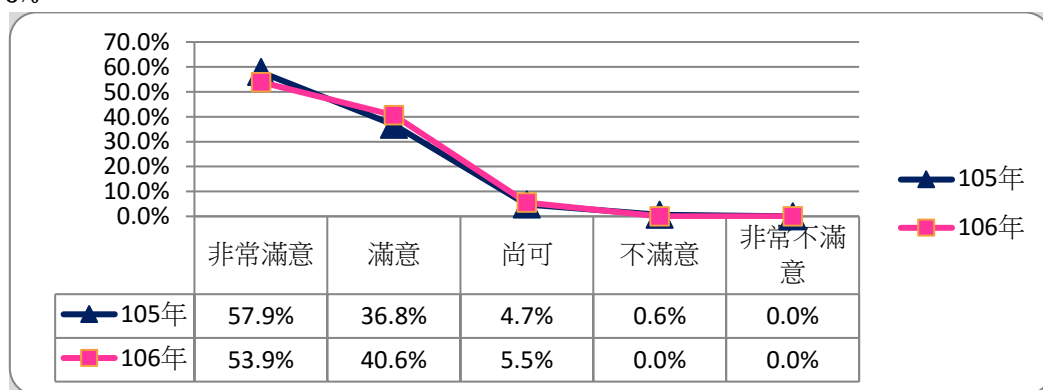
民眾對所設施感到非常滿意占 53.9%，感到滿意占 40.6%，感到尚可占 5.5%，無感到不滿意或無非常不滿意者；民眾對於本項目感到滿意以上者達 94.5%。

	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總計
人數	97	73	10	0	0	180
百分比	53.9%	40.6%	5.5%	0%	0%	100%



*年度比較分析

將本年度與 105 年度之調查結果相比較，民眾對本所設施滿意度從 105 年的 94.7% 下降至 106 年 94.5%，下降 0.2%，其中感到非常滿意下降 4%，感到滿意上升 3.8%，感到尚可上升 0.8%，感到不滿意下降 0.6%。



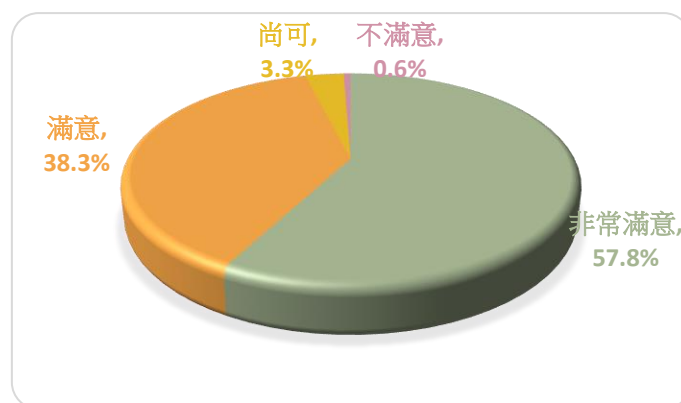
*成長率分析

民眾對本所洽設施滿意度成長率		
年度	105 年	106 年
滿意度	94.7%	94.5%
服務滿意度成長率	-0.21% 【(94.5%-94.7%)/94.7%】	

5. 對於等待洽公時間是否滿意？

民眾對各櫃台等待洽公時間感到非常滿意占 57.8%，感到滿意占 38.3%，感到尚可占 3.3%，感到不滿意占 0.6%，無感到非常不滿意者；民眾對於本項目感到滿意以上者達 96.1%。

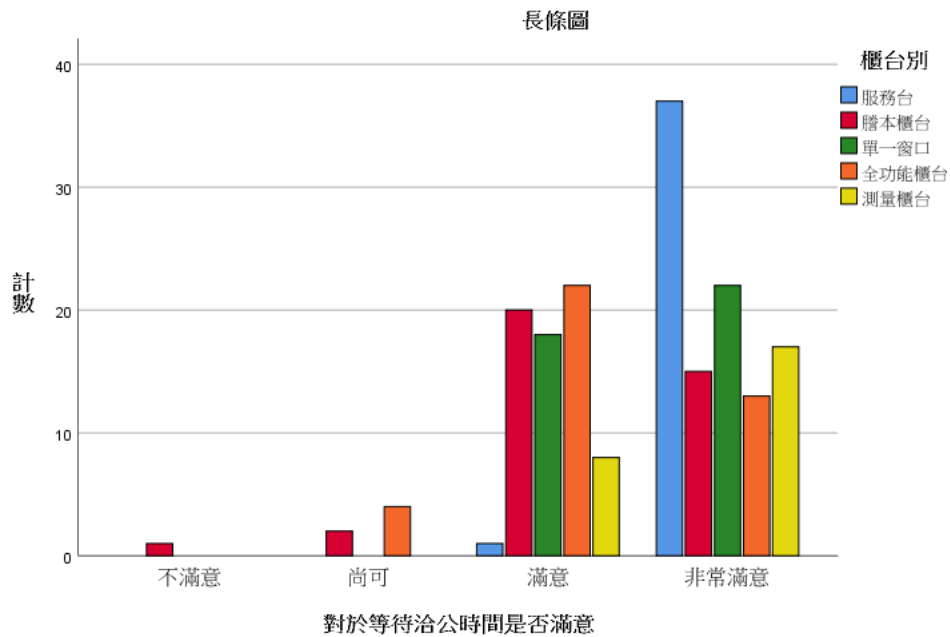
	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常 不滿意	總計
人數	104	69	6	1	0	180
百分比	57.8%	38.3%	3.3%	0.6%	0%	100%



*各櫃台分析

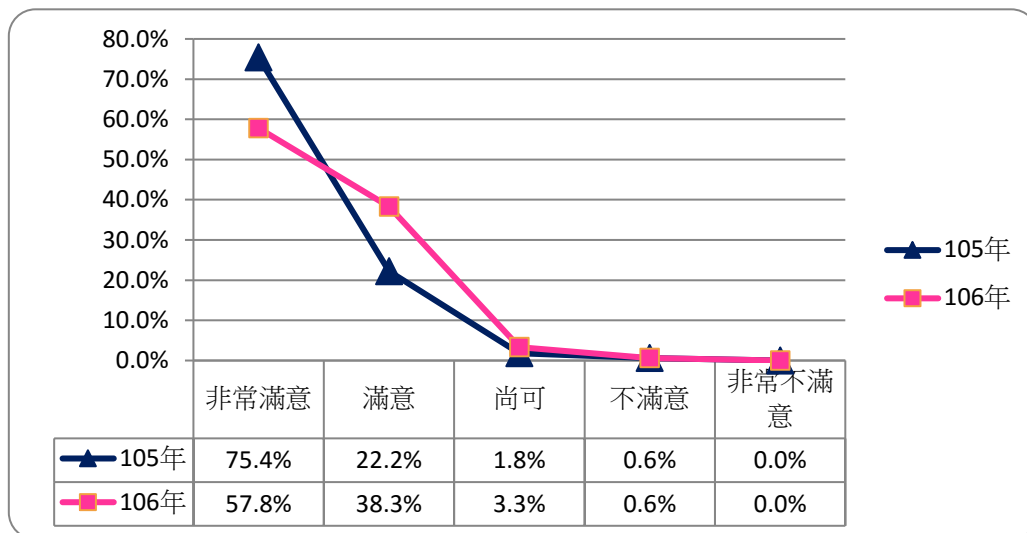
民眾對於各櫃台洽公時間滿意度以服務台最高，97.4%民眾感到非常滿意，其次為二課櫃台為 68%，簡易案件單一櫃台則有 55%民眾表示非常滿意。全功能櫃台有 10.3%民眾表示尚可，謄本櫃台則有 5.3%民眾表示尚可，2.6%民眾表示不滿意，顯示臨櫃同仁工作效率上仍有進步空間。

		全功能 櫃台	簡易案 件單一 櫃台	謄本 櫃台	服務台	二課 櫃台
非常 滿意	人數	13	22	15	37	17
	百分比	33.3%	55%	39.5%	97.4%	68%
滿意	人數	22	18	20	1	8
	百分比	56.4%	45%	52.6%	2.6%	32%
尚可	人數	4	0	2	0	0
	百分比	10.3%	0%	5.3%	0%	0%
不滿意	人數	0	0	1	0	0
	百分比	0%	0%	2.6%	0%	0%
非常 不滿意	人數	0	0	0	0	0
	百分比	0%	0%	0%	0%	0%



*年度比較分析

將本年度與 105 年度之調查結果相比較，民眾對本所等待洽公時間滿意度從 105 年的 97.6% 上升至 106 年的 96.1%，下降 1.5%，其中感到非常滿意下降 17.6%，感到滿意上升 16.1%，感到尚可上升 1.5%，感到不滿意維持在 0.6%。



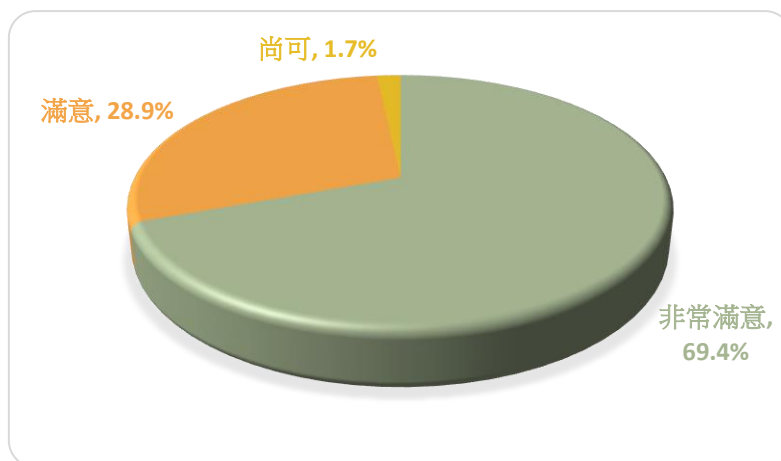
*成長率分析

民眾對本所設施滿意度成長率		
年度	105 年	106 年
滿意度	97.6%	96.1%
服務滿意度成長率	-1.54% 【(96.1%-97.6%)/97.6%】	

(六)對於承辦人員服務禮儀是否滿意？

民眾對承辦人員服務禮儀及態度感到非常滿意占 69.4%，感到滿意占 28.9%，感到尚可占 1.7%，無感到不滿意或非常不滿意者，民眾對於本項目感到滿意以上者達 98.3%。

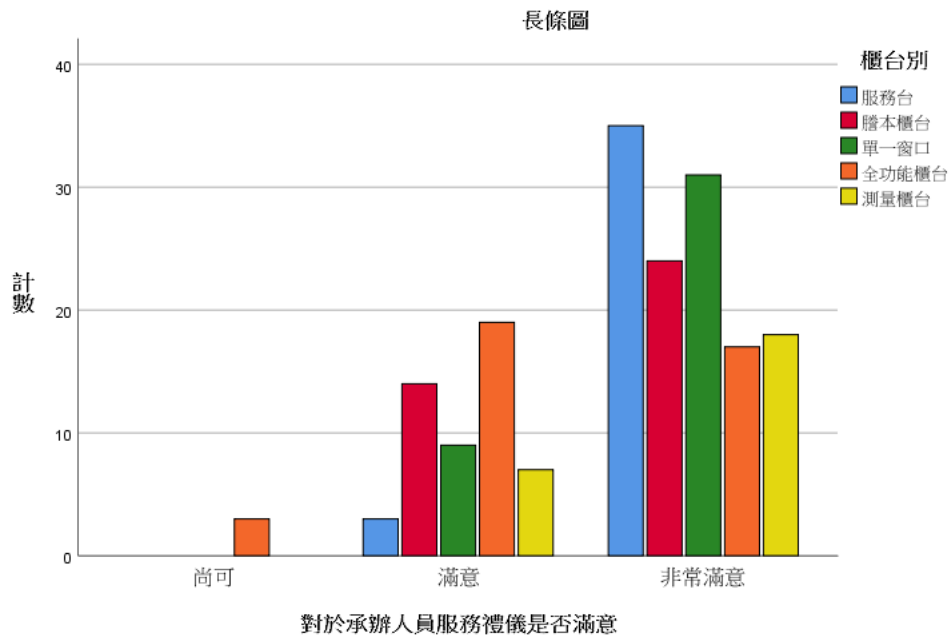
	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常 不滿意	未填寫	總計
人數	125	52	3	0	0	0	180
百分比	69.4%	28.9%	1.7%	0%	0%	0%	100%



*各櫃台分析

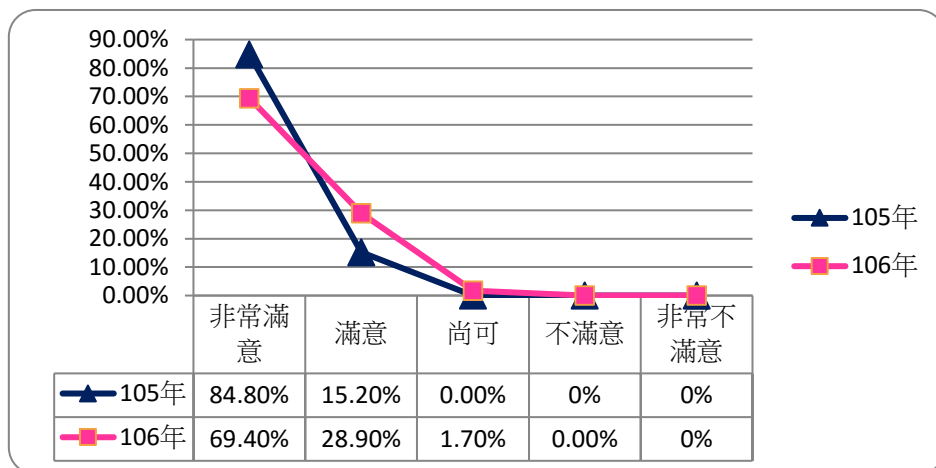
民眾對於各櫃台承辦人員服務禮儀滿意度以服務台最高有 92.1% 民眾應到非常滿意，其次分別為簡易案件單一櫃台 77.5%，二課櫃台 72%，謄本櫃台 63.2%，民眾對以上四個櫃台服務人員之服務禮儀皆無表示尚可或不滿意情形，而全功能櫃台非常滿意度相較於其他櫃台雖然較低，但對於承辦人員服務禮儀持正面評價仍達 92.39%。

		全功能 櫃台	簡易案 件單一 櫃台	謄本 櫃台	服務台	二課 櫃台
非常 滿意	人數	17	31	24	35	18
	百分比	43.6%	77.5%	63.2%	92.1%	72%
滿意	人數	19	9	14	3	7
	百分比	48.79%	22.5%	36.8%	7.9%	28%
尚可	人數	3	0	0	0	0
	百分比	7.7%	0%	0%	0%	0%
不滿意	人數	0	0	0	0	0
	百分比	0%	0%	0%	0%	0%
非常 不滿意	人數	0	0	0	0	0
	百分比	0%	0%	0%	0%	0%



*年度比較分析

將本年度與 105 年度之調查結果相比較，民眾對本所承辦人員服務禮儀及態度滿意度從 105 年的 100% 下降到 106 年的 98.3%，下降 1.7%，其中感到非常滿意下降 15.4%，感到滿意上升 13.7%，感到尚可上升 1.7%。



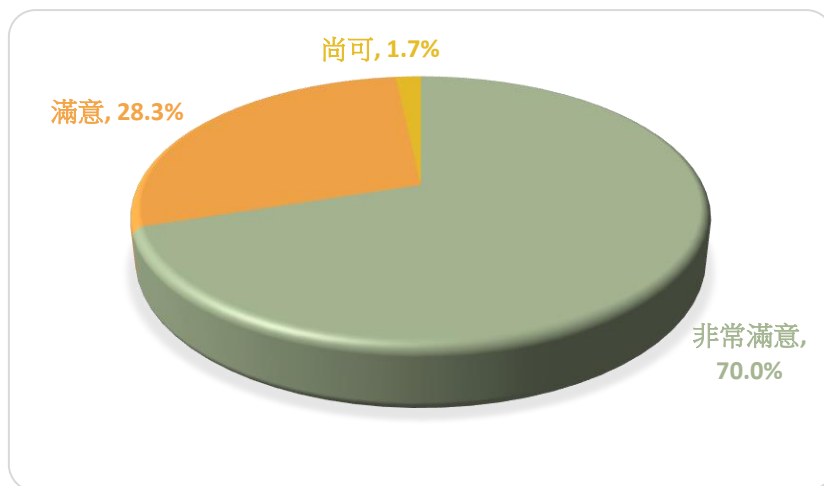
*成長率分析

民眾對本所服務禮儀及態度滿意度成長率		
年度	105 年	106 年
滿意度	100%	98.3%
服務滿意度成長率	-1.7% 【(98.3%-100%)/100%】	

(七)對於承辦人員業務專業程度是否滿意？

民眾對承辦人員業務專業程度感到非常滿意占 78.9%，感到滿意占 19.9%，感到尚可者占 1.2%，無感到不滿意或非常不滿意者，民眾對於本項目感到滿意以上者達 98.8%。

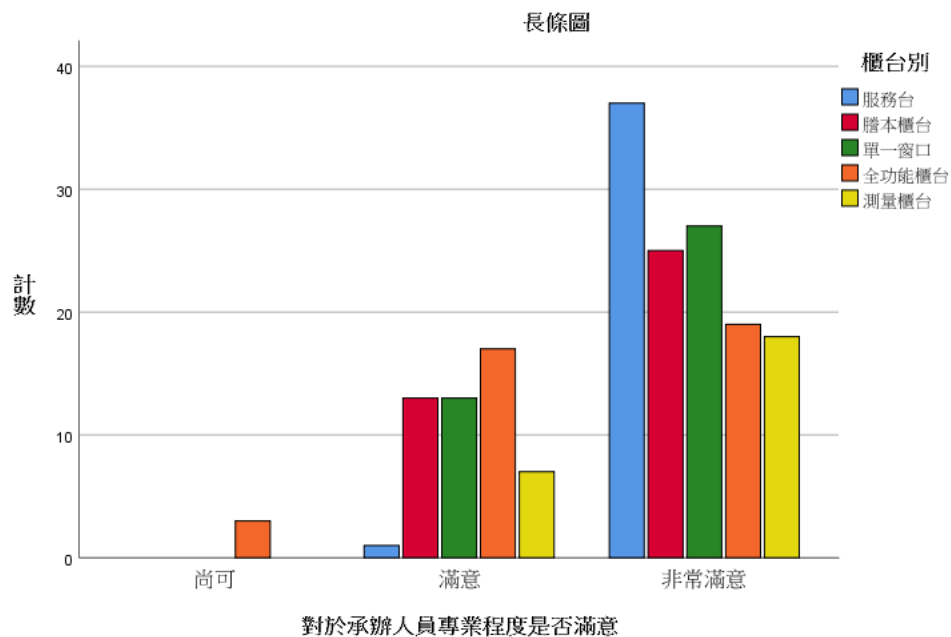
	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	未填寫	總計
人數	126	51	3	0	0	0	180
百分比	70%	28.3%	1.7%	0%	0%	0%	100%



***各櫃台分析**

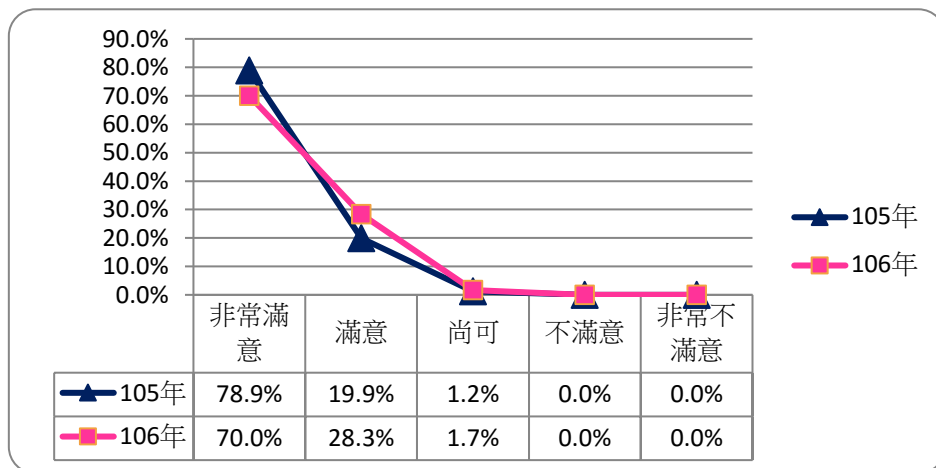
民眾對於各櫃台承辦人員專業程度滿意度以服務台最高，非常滿意度達 97.4%，其次為簡易案件單一櫃台及二課櫃台皆為 72%，，謄本櫃台有 70%感到非常滿意，全功能櫃台有 65.8%感到非常滿意，全功能櫃台相較於其他各櫃台滿意度略低，可見在專業知識方式尚有改進空間。

		全功能櫃台	簡易案件單一櫃台	謄本櫃台	服務台	二課櫃台
非常滿意	人數	19	18	25	37	18
	百分比	48.7%	72%	65.8%	97.4%	72%
滿意	人數	17	7	13	1	7
	百分比	43.6%	28%	34.2%	2.6%	28%
尚可	人數	3	0	0	0	0
	百分比	7.7%	0%	0%	0%	0%
不滿意	人數	0	0	0	0	0
	百分比	0%	0%	0%	0%	0%
非常不滿意	人數	0	0	0	0	0
	百分比	0%	0%	0%	0%	0%



*年度比較分析

將本年度與 105 年度之調查結果相比較，民眾對本所承辦人員專業知識滿意度從 105 年的 98.8% 上升至 106 年的 98.3%，下降 0.5%，其中感到非常滿意下降 8.9%，感到滿意上升 8.4%，感到尚可上升 0.5%。



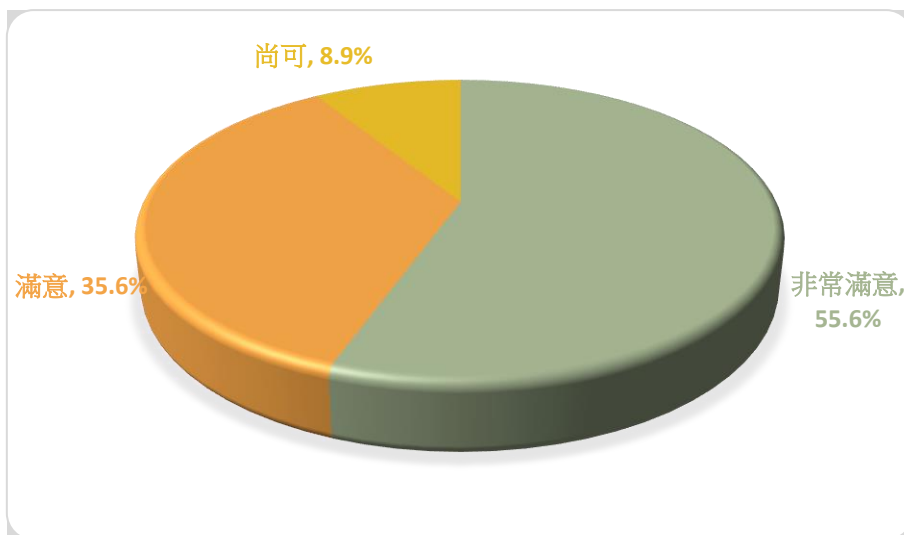
*成長率分析

民眾對本所服務禮儀及態度滿意度成長率		
年度	105 年	106 年
滿意度	98.8%	98.3%
服務滿意度成長率	-0.51% 【(98.3%-98.8%)/98.8%】	

(八)對於本所網站提供之資訊內容是否滿意？

民眾對於本所網站提供之資訊內容感到非常滿意者占 49.7%，感到滿意者占 38.6%，感到尚可者占 1.2%，無感到不滿意或非常不滿意者，未曾使用過者占 10.5%；民眾對於本項目感到滿意以上者達 91.2%。

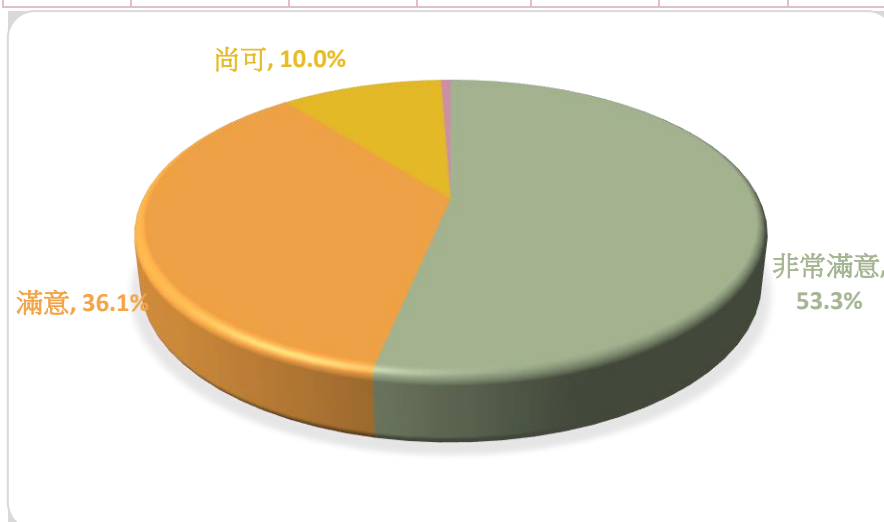
	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總計
人數	100	64	16	0	0	180
百分比	55.6%	35.6%	8.8%	0%	0%	100%



(九)對於本所網站使用之便利性是否滿意？

民眾對於本所網站使用之便利性感到非常滿意者占 53.3%，感到滿意者占 36.1%，感到尚可者占 10%，感到不滿意者占 0.6%，無感到非常不滿意者，民眾對於本項目感到滿意以上者達 89.4%。

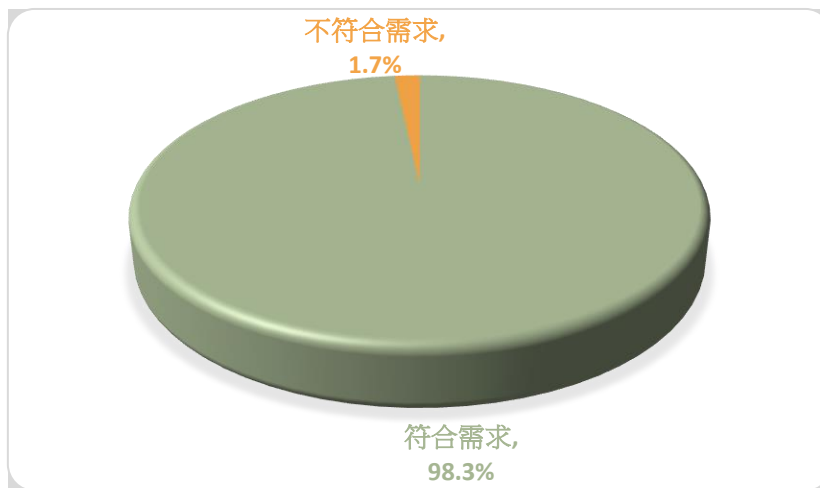
	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總計
人數	96	65	18	1	0	180
百分比	53.3%	36.1%	10%	0.6%	0%	100%



(十)對於本所網站提供之服務是否符合需求？

對於本所網站提供之服務有 98.3%民眾認為符合需求，有 1.7%民眾認為不符合需求，調查結果顯示，本所網站提供之服務符合大部分民的需求。

	是，符合需求	否，不符合需求	總計
人數	177	3	180
百分比	98.3%	1.7%	100%



***年度比較分析**

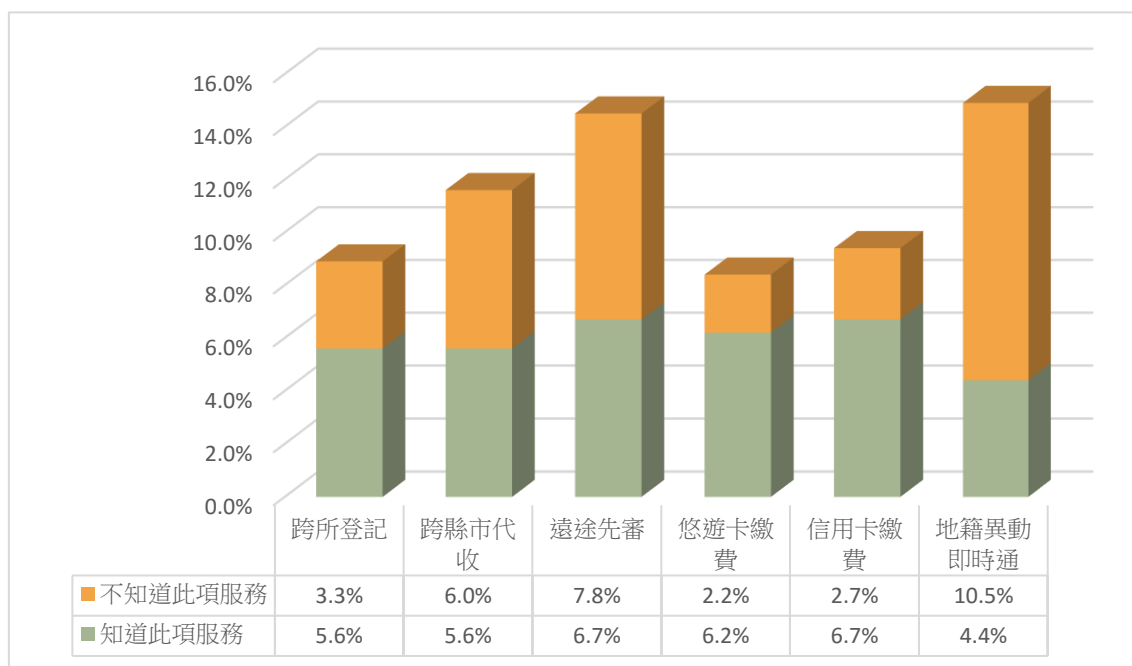
本題為今年新增之題目，故無年度比較分析。

***成長率分析**

本題為今年新增之題目，故無年度比較分析。

為了解民眾對本所推出各項創新便民服務措施使用情形，本年度針對「跨所登記」、「跨縣市代收」、「遠途申請登記先行審查」、「悠遊卡繳費」、「信用卡繳費」、「地籍異動即時通」共 6 項創新服務滿意度進度行調查，調查結果顯示未使用過該項創新服務之比例如下：

- 有 8.9%民眾未曾使用「跨所登記」服務，其中 5.6%民眾知道此項服務，而 3.3%民眾不知道有此項服務。
- 有 11.6%民眾未曾使用過「跨縣市代收」服務，其中 5.6%民眾知道此項服務，而 6%民眾不知道有此項服務。
- 有 14.5%民眾未曾使用過「遠途申請登記先行審查」服務，其中 6.7%民眾知道此項服務，而 7.8%民眾不知道有此項服務。
- 有 8.4%民眾未曾使用過「悠遊卡繳費」服務，其中 6.2%民眾知道此項服務，而 2.2%民眾不知道有此項服務。
- 有 9.4%民眾未曾使用過「信用卡繳費」服務，其中 6.7%知道此項服務，而 2.7%不知道有此項服務。
- 有 14.9%民眾未曾使用過「地籍異動即時通」服務，其中 4.4%知道此項服務，而 10.5%不知道有此項服務。



	創新便民服務項目	使用率
1	跨所登記	91.1%
2	跨縣市代收	88.4%
3	遠途登記先行審查	85.5%
4	悠遊卡繳費	91.6%
5	信用卡繳費	91.1%
6	地籍異動即時通	85.1%

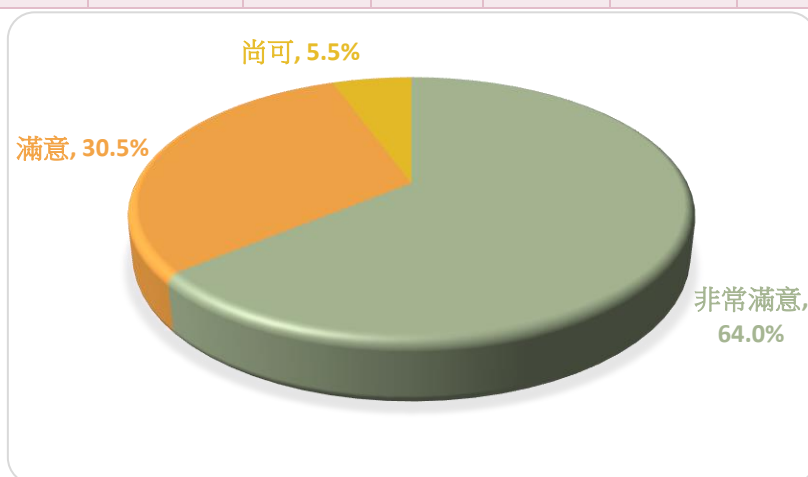
調查結果顯示，6 項創新便民服務使用率皆超過八成，其中「跨所登」、「悠遊卡繳費」及「信用卡繳費」使用率更超過九成，可見本所利用各項管道進行政策宣導已獲得成效，民眾皆得知相關地政新知，惟「跨縣市代收」、「遠途先審」及「地籍異動即時通」使用率相對較低，且不知道有該項服務比例較高，未來將持續透過現場、網路、各區里電子看板等多元管道加強宣導，讓更多民眾得知各項創新便民服務，以提升使用率。

扣除上述未曾使用過創新便民服務者，針對接受服務後民眾進行滿意度分析如下：

(十一)對於本所提供跨所登記服務是否滿意？

民眾對於本所提供跨所登記服務感到非常滿意者占 64%，感到滿意者占 30.5%，感到尚可者占 5.5%，無感到不滿意或非常不滿意者，民眾對於本項目感到滿意以上者達 94.5%。

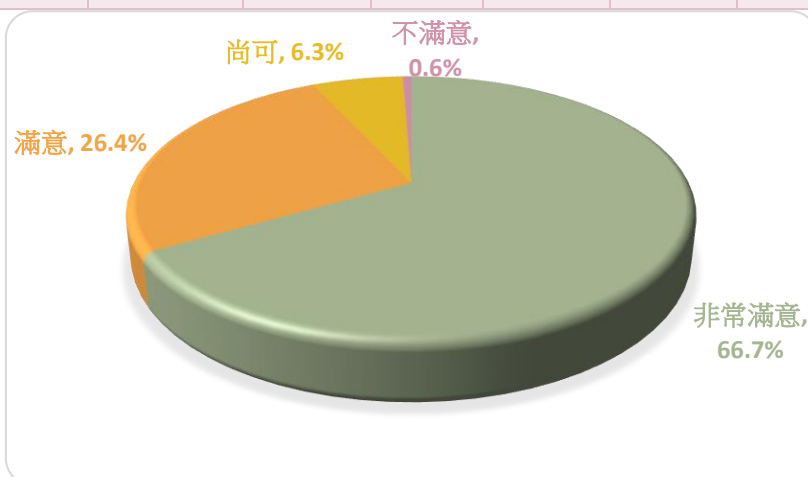
	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總計
人數	106	50	9	0	0	164
百分比	64%	30.5%	5.5%	0%	0%	100%



(十二)對於本所提供跨縣市代收服務是否滿意？

民眾對於本所提供跨縣市代收服務感到非常滿意者占 66.7%，感到滿意者占 26.4%，感到尚可者占 6.3%，感到不滿意者占 0.6%，無感到非常不滿意者，民眾對於本項目感到滿意以上者達 93.1%。

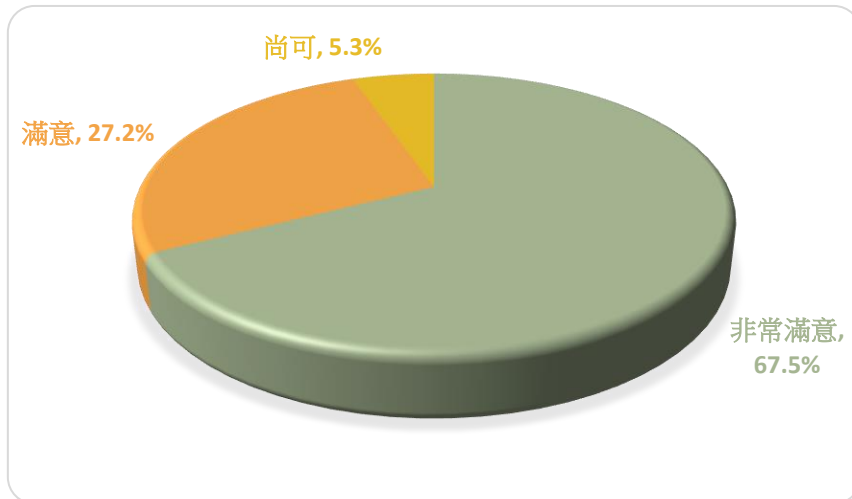
	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總計
人數	106	42	10	1	0	159
百分比	66.7%	26.1%	5.6%	0.6%	0%	100%



(十三)對於本所提供遠途申請登記先行審查服務是否滿意？

民眾對於本所提供遠途申請登記先行審查服務感到非常滿意者占 67.5%，感到滿意者占 27.2%，感到尚可者占 5.3%，無感到不滿意或非常不滿意者，民眾對於本項目感到滿意以上者達 94.7%。

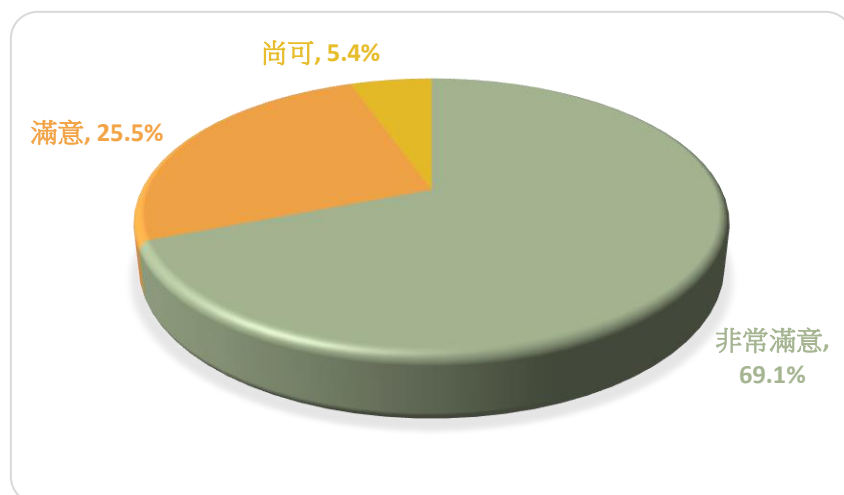
	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總計
人數	104	42	8	0	0	154
百分比	67.5%	27.2%	5.3%	0%	0%	100%



(十四)對於本所提供悠遊卡繳費服務是否滿意？

民眾對於本所提供悠遊卡繳費服務感到非常滿意者占 69.1%，感到滿意者占 25.5%，感到尚可者占 5.4%，無感到不滿意或非常不滿意者，民眾對於本項目感到滿意以上者達 94.6%。

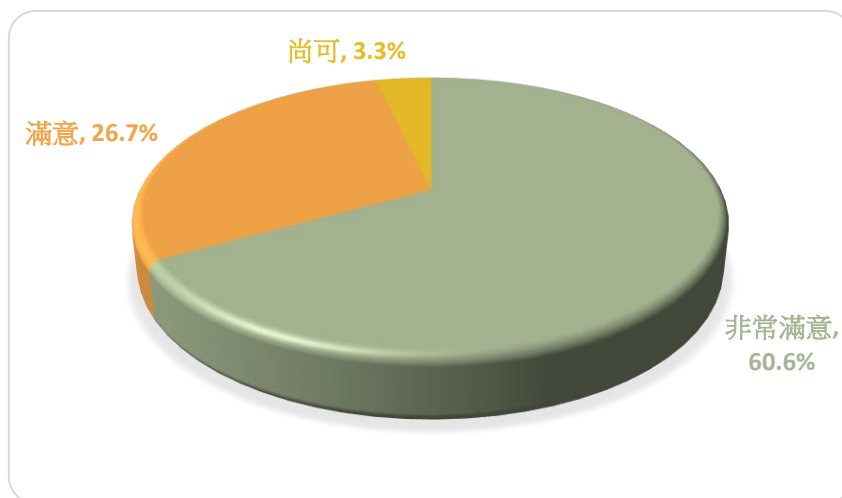
	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總計
人數	114	42	9	0	0	165
百分比	69.1%	25.5%	5.4%	0%	0%	100%



(十五)對於本所提供信用卡繳費服務是否滿意？

民眾對於本所提供跨所登記服務感到非常滿意者占 66.9%，感到滿意者占 29.4%，感到尚可者占 3.7%，無感到不滿意或非常不滿意者，民眾對於本項目感到滿意以上者達 96.3%。

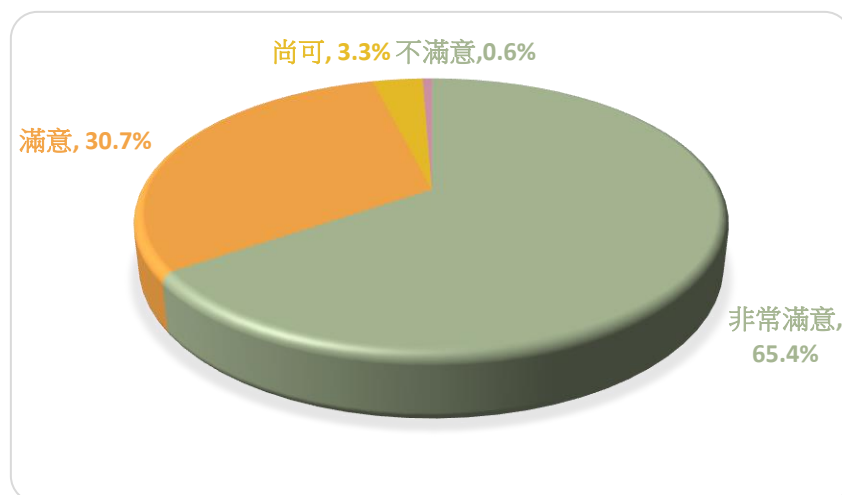
	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總計
人數	109	48	6	0	0	163
百分比	66.9%	29.4%	3.7%	0%	0%	100%



(十六)對於本所提供地籍異動即時通服務是否滿意？

民眾對於本所提供跨所登記服務感到非常滿意者占 65.4%，感到滿意者占 30.7%，感到尚可者占 3.3%，感到不滿意者占 0.6%，無感到非常不滿意者，民眾對於本項目感到滿意以上者達 96.1%。

	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總計
人數	100	47	5	1	0	153
百分比	65.4%	30.7%	3.3%	0.6%	0%	100%



各項創新便民服務滿意度彙整如下表：

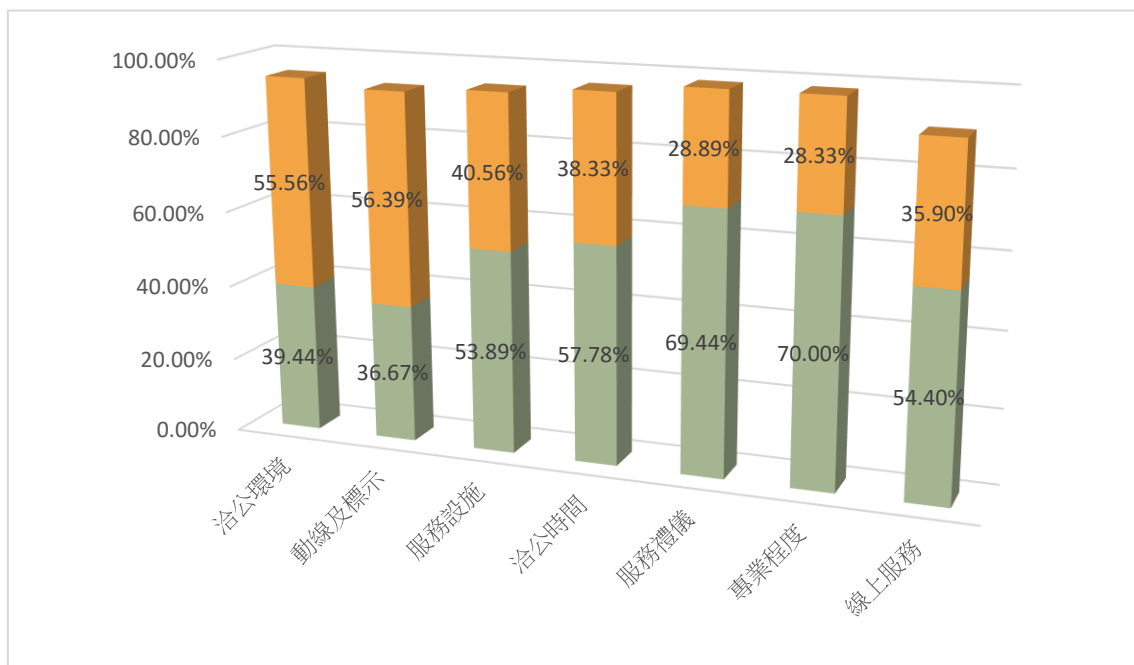
	創新便民服務項目	滿意度
1	跨所登記	94.5%
2	跨縣市代收	93.1%
3	遠途登記先行審查	94.7%
4	悠遊卡繳費	94.6%
5	信用卡繳費	96.3%
6	地籍異動即時通	96.1%
	平均	94.9%

民眾對本所提供之各項創新便民服務滿意度平均為 94.9%，可見民眾對本所在推動便民服務上給予相當正面的評價，惟有一位民眾對「跨縣市代收」服務表示不滿意，因為「太久了」，推測因跨縣市代收程序上較本所或跨所案件繁瑣，需另填寫其他書表，耗費時間較長，造成民眾等待時間較久，除了向民眾詳細說明相關程序避免誤解外，本所亦將加強收件人員對跨縣市代收案件之熟悉度，提升處理效率，以減少民眾等待時間。

拾、滿意度分析

一、106 年整體滿意度以「服務禮儀」及「專業程度」98.3%最高，「線上服務」90.3%最低。

項次	題目	非常滿意	滿意	合計	尚可	不滿意	非常不滿意
1	洽公環境	55.6%	39.4%	95%	5%	0%	0%
2	洽公動線及標示	56.4%	36.7%	93.1%	6.1%	0.8%	0%
3	服務設施	53.9%	40.6%	94.5%	5.5%	0%	0%
4	洽公時間	57.8%	38.3%	96.1%	3.3%	0.6%	0%
5	服務禮儀	69.4%	28.9%	98.3%	1.7%	0%	0%
6	專業程度	70%	28.3%	98.3%	1.7%	0%	0%
7	線上服務	54.4%	35.9%	90.3%	9.4%	0.3%	0%



本次調查結果以「服務禮儀」及「專業程度」滿意度最高，皆為98.3%，感到非常滿意的比例也都將近70%，本所在人員的素質及專業

度上的提升一直相當努力，每年調查結果也都獲得民眾之肯定與嘉許，而今年度仍維持本所優良傳統，滿意度皆達98%以上。

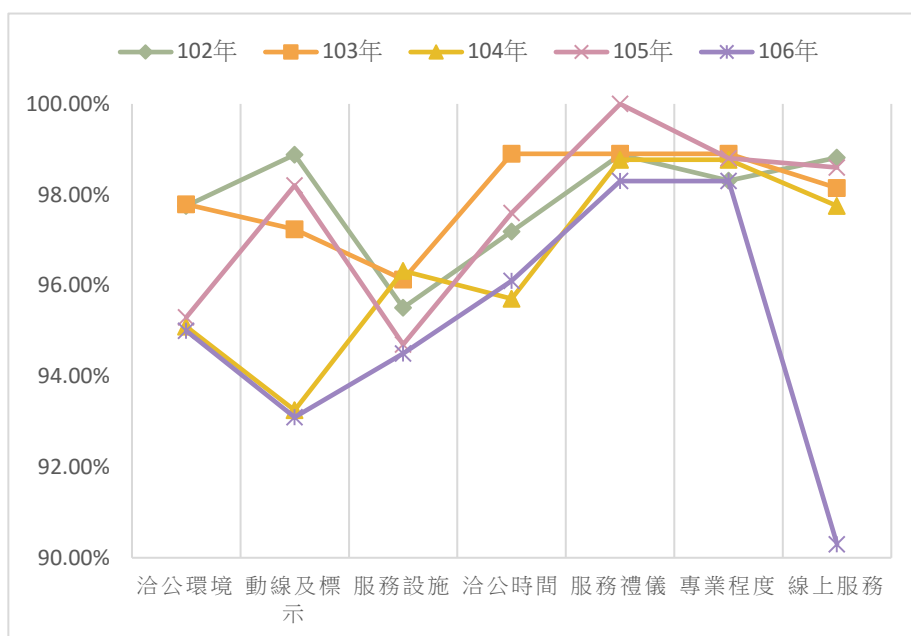
民眾對於本所「網站線上服務」滿意度90.3%最低，本所網站係以三欄式版型設計為基礎，再不斷新增相關線上服務供民眾查詢使用，並即時更新資訊，讓民眾可以透過網站得知地政訊息，但設置迄今近十年未曾改版，相較於時下網頁使用介面較為傳統，因此相較於「網站提供資訊內容」滿意度91.2%，「網站使用之便利性」滿意度最低僅89.4%，且有0.6%民眾表示不滿意。次低為「洽公動線及標示」滿意度93.1%，其中「各項標示」滿意度又比「洽公動線」略低，且有1.6%民眾表示不滿意，可見本所在各項標示設置上仍有進步空間。另「洽公時間」滿意度雖有96.1%，但不滿意度卻有0.6%，經分析各櫃台之滿意度，以全功能櫃台及謄本櫃台滿意度相對較低，且謄本櫃台有2.6%民眾表示不滿意。

二、106 年整體服務滿意度下降，成長率-2.56%

題目	105 年 服務滿意度	106 年 服務滿意度	成長率分析
洽公環境滿意度	95.3%	95%	-0.3%
洽公動線及標示滿意度	98.2%	93.1%	-5.1%
服務設施滿意度	94.7%	94.5%	-0.2%
等待洽公時間滿意度	97.6%	96.1%	-1.5%
承辦人員服務禮儀滿意度	100%	98.3%	-1.7%
承辦人員專業程度滿意度	98.8%	98.3%	-0.5%
網站線上服務滿意度	98.6%	90.3%	-8.3%
平均滿意度	97.6%	95.1%	-2.5%
服務滿意度成長率	-2.56% 【(95.1%-97.6%)/97.6%】		

106 年整體為民服務滿意度 95.1%，較去年下降 2.5%，成長率-2.56%，所有項目滿意度都較去年低，雖然仍維持在 90%以上，但與去年相比減少 0.2%~8.3%不等，可見本所在各個面向可能有停滯不前或退步的狀況，才會導致滿意度整體皆下降，由於民眾的要求只會越來越高，僅維持現況恐法滿足民眾之需求，故本所應再加強為民服務品質，以提供更優質的服務。

三、滿意度呈下滑趨勢，「洽公動線及標示」與「線上服務」滿意度波動幅度最大



分析 102 年至 106 年各項滿意度趨勢，其中以「線上服務」及「洽公動線及標示」波動幅度最大，分別為 8.52%及 5.78%，主要原因已分析於前，而「服務禮儀」與「專業程度」滿意度雖然較去年下降，但歷年來皆維持在 96%以上，顯見民眾對於本所人員素質之滿意度已相當穩定。

「洽公環境」滿意度近 3 年來波動不大，本所礙於預算及現有空間環境限制下，在硬體設備與環境上無法大幅度更新變動，但為了能提

供民眾更舒適的洽公空間，仍努力維護環境清潔，並利用有限的空間展示文藝作品，增添藝術氣息、美化環境，因此在滿意度都維持在 95%左右，而在「服務設施」滿意度則呈現逐年下降的趨勢，本年度並無相關服務設施更新，因此滿意度又較去年略為下降 0.2%，如受限於設備無法更新，仍可從定期保養維護及適當保管，以發揮其最大功效，進而提升民眾對服務設施之滿意度。

「洽公時間」滿意度則易因每年度所遇之情況及案件量不同會有明顯差異，去年度在加強控管業務處理情形下，滿意度略為提升，且各櫃台滿意度皆比前一年度成長，但今年民眾對謄本櫃台及全功能櫃台等待洽公時間滿意度較低，且對謄本櫃台有不滿意情形，因此滿意度又比去年下降 1.5%，分析歷年來各櫃台「洽公時間」滿意度，以謄本櫃台最容易有不滿意情形產生，顯示謄本櫃台人員的工作效率尚有進步空間。

玖、改進與建議

一、提高網站便利性，提供多元線上服務

由於網路不斷發展及行動載具之使用日益普及化，讓資訊服務的使用率及重要性逐漸提高，網站除提供即時且正確之資訊內容，版面配置應以使用者為導向設計，方便民眾查詢及使用，而各課在推動創新便民服務時，亦應以資訊服務為考量，發展更符合使用者需求之線上服務。

二、環境設備維護與改善

本所環境在預算及空間條件限制下雖然無法再有大幅度變動及更新，但仍可經由再次檢視目前之動線及標示是否有不明或可改善之

處，同時運用各項創意巧思予以裝點改善。另請同仁持續維護周遭辦公環境清潔，並定期維護、適當保管既有設備，以發揮其最大效用，以提供民眾舒適整潔之洽公環境。

三、落實教育訓練，隨時控管業務處理情形

教育訓練不僅增進同仁之專業度同時可提升工作效率，因此請各課持續辦理各項業務教育訓練，另建議定期辦理專業知識測驗，以了解同仁學習情形，為避免任何案件處理有延宕之情形發生，各課應隨時掌握同仁承辦業務之情形，以做適時之調整與分配。

四、加強宣導便民服務措施

為讓民眾更加瞭解各項地政資訊，提高本所各項政策及便民服務措施周知率與使用率，建議各課在推動新政策或創新便民服務時利用多元管道進行宣導，而各課同仁亦應熟知本所推動之各項服務措施，以利及時回答民眾之詢問。

壹拾、民眾建議事項

本次調查結果中，有 5 位受訪者對於本所提出相關建議，茲將受訪者的具體建議事項彙整如下：

	民眾建議事項	本所因應作為
1	增加殘障停車服務	本所所在辦公大樓地下層設置有殘障停車位，有使用需求之洽公民眾可先行與本所連繫以利安排。 請將相關訊息公告周知，以利有需求民眾使用。
2	影印機的服務是否能和信義地政一樣可用悠遊卡消費並 1 張 1 元	本所提供收費影印服務立意係為方便民眾可於領件後或送件前自行影印所需文件，以投幣式收費則考量較其方便性且普及性較高，而收費標準則以與廠商簽訂之契約為依據收取，至於所提有關影印機品質與收費標準，將請總務人員再與廠商溝通，是否可改善。
3	影印機太老舊只能一張一張放，而且一張 2 元太貴了！	
4	謝謝. good. ok	感謝民眾肯定，請同仁持續維持。
5	地籍異動即時通可否增加查詢選項(回查舊資訊)	地籍異動即時通服務係為防範偽冒情形發生，透過主動即時通知的方式，讓不動產所有權人掌握異動情形，與一般提供查詢之服務有別，不宜一併提供。 惟請加強本所提供之查詢服務/APP 宣導，讓民眾瞭解可透過其他管道得知相關訊息。