

# 新北市新店地政事務所 111 年為民服務滿意度 調查分析報告

林庭羽



## 壹、調查主旨

新北市新店地政事務所核心價值為「效率、親切、便民」，本所服務目標定位為「便利商店化的便利新店」，希望整合多方面的為民服務措施，持續提供有效率的專業服務，展現親切的熱誠服務，開發創新便民服務及友善的網路服務，我們將透過此次『111 年為民服務滿意度調查』，呈現本所活力與專業，並作為未來努力的方向與施政之依據，期盼全方位提升服務品質，提供民眾持續的優質服務。

## **貳、調查方法**

### **一、調查對象**

本調查研究主要為了解民眾對於本所提供之各項服務措施、內容及其環境滿意程度，期望透過此調查結果改進本所服務方式藉以提升民眾之滿意程度，本調查範圍主要為至新北市新店地政事務所洽公之民眾。

### **二、有效樣本數**

本調查發放問卷數量135份（因受新冠肺炎影響，本次改為線上問卷，問卷發放數因人流管制減少），回收131份，有效問卷回收率為97.03%。

### **三、調查期間**

自民國111年5月31日至6月14日。

### **四、調查期間**




本調查方式因考量即時取得資料，節省時間與費用成本，採用隨機抽樣方式，以隨機抽樣方法進行問卷發放方式，由櫃檯服務人員發送問卷予洽公民眾自行填寫問卷，填妥後由櫃檯服務人員回收，確認實屬有效問卷即發予填寫民眾贈品1份。

## 五、問卷回收與檢核

訪問完成之問卷回收後，由研考人員親自檢核問卷內容，以確認所有資料之完整性、合理性、一致性和正確性。



## 六、問卷內容大綱

### (一) 櫃檯服務滿意度





-  本所洽辦業務櫃檯分析(Q1-1)
-  本所辦理的業務項目分析(Q1-2)
-  本所洽公等待時間的滿意度(Q1-3)

### (二) 各項服務之滿意程度



#### 1. 服務專業度、及時性：

-  本所服務人員問題回應之專業度及正確性。(Q2-1-1)
-  本所服務人員案件處理之即時性。(Q2-1-2)


#### 2. 服務設施及環境合宜程度：

-  洽公實體設施 (例如：有椅背座椅、書寫〔報〕區、申請書表、廁所〔性別友善〕)使用之便利性。(Q2-2-1)
-  洽公資訊設備 (例如：資訊服務鈴、地籍圖資料/實價登錄查詢、觸控書寫 E 範例、地政資訊平台等) 使用之便利性。(Q2-2-2)
-  洽公環境整體舒適整潔、綠美化。(Q2-2-3)
-  洽公服務能清楚辨識且申辦動線順暢。(Q2-2-4)

#### 3. 服務行為友善及禮儀：

-  服務人員有禮主動招呼、引導並熱心回應問題。(Q2-3-1)
-  曾洽電本所服務人員諮詢後之感受。(Q2-3-2)

#### 4. 服務資訊透明度：

-  主動公開服務相關資訊，如服務項目、業務承辦資訊、申辦業務標準作業流程、應備表件、書表範例等。(Q2-4-1)

✚ 公開資訊皆以簡明、易讀易懂及易用之形式呈現(Q2-4-2)

5. 網站使用之便利性：

✚ 使用本所(新店地政事務所)網站情形(Q2-5-1)

✚ 本所網站版面配置瀏覽、查詢資料、使用性能多元且便利。(Q2-5-2)

6. 臉書服務：

✚ 對於新北市政府地政局成立之臉書粉絲專頁-新北市政府地政局知悉情形。(Q2-6-1)

✚ 對於新北市政府地政局粉絲專頁提供資訊的滿意程度。(Q2-6-2)

(三) 受訪民眾對新店地政事務所具體意見

(四) 受訪民眾基本資料

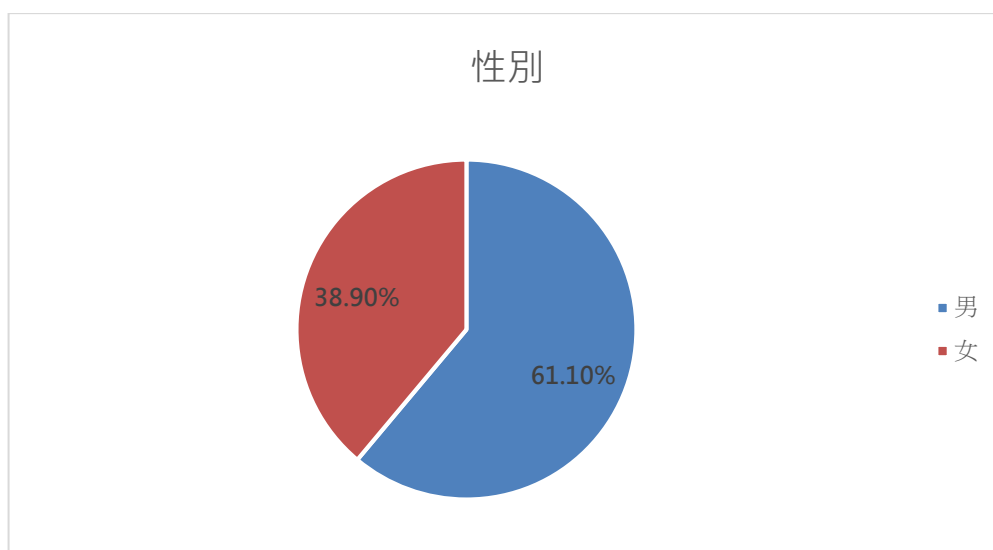
✚ 受訪民眾性別/年齡/教育/職業/洽所次數。

## 參、調查分析

### 一、基本資料之各項分析

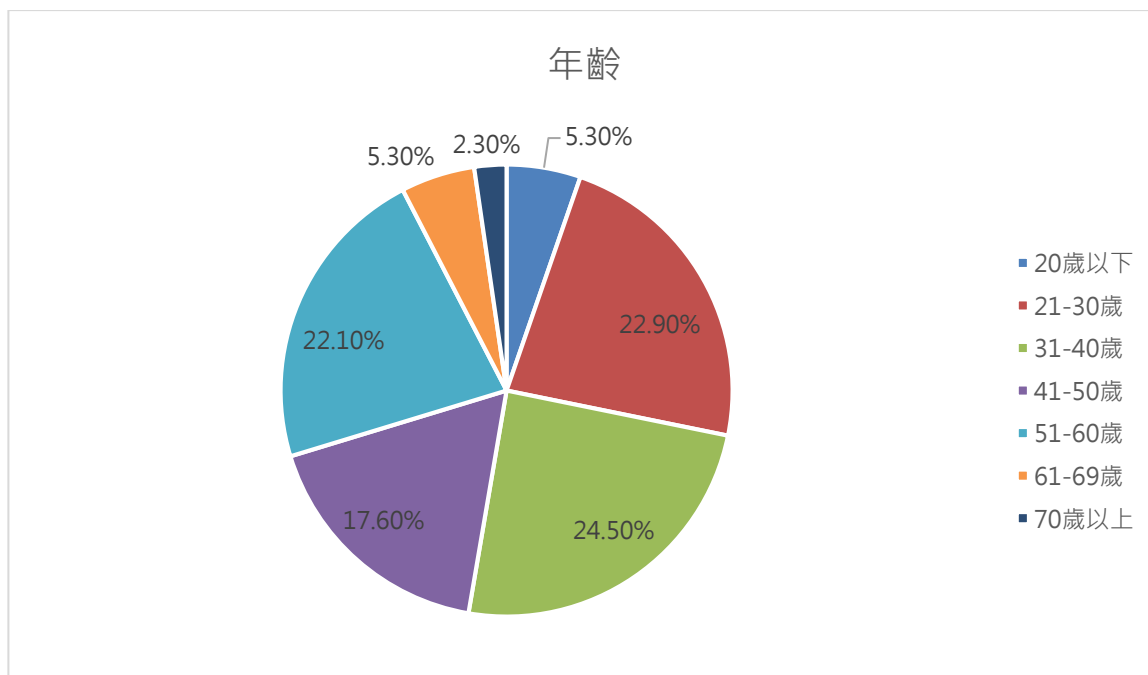
#### (一) 性別：

本次調查結果顯示，受訪男性共 80 位，女性共 51 位，男性佔 61.1%，女性的比例佔 38.9%，本次調查對象以男性居多。



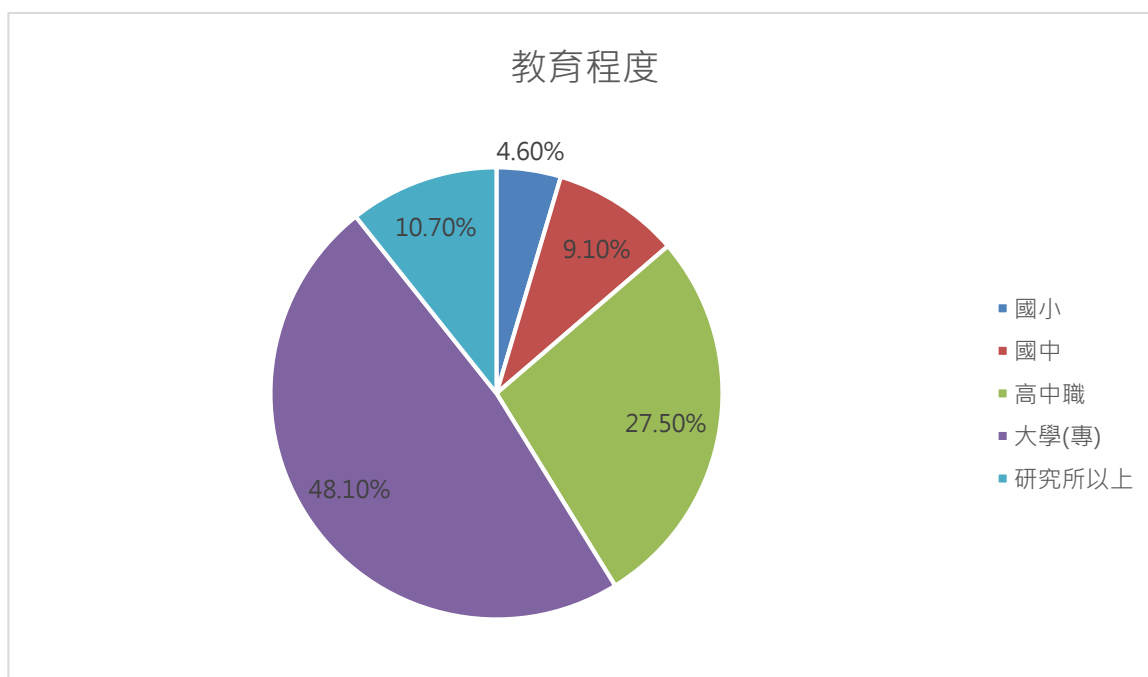
#### (二) 年齡：

本次調查結果顯示，受訪年齡 20 歲以下計 7 位，21 至 30 歲計 30 位，31 至 40 歲計 32 位，41 至 50 歲計 23 位，51 至 60 歲計 29 位，61 歲至 69 歲計 7 位，70 歲以上計 3 位，比例分別為 5.3%、22.9%、24.5%、17.6%、22.1%、5.3%、2.3%，顯見親至本所洽公民眾本次多數落在 31 至 40 歲。



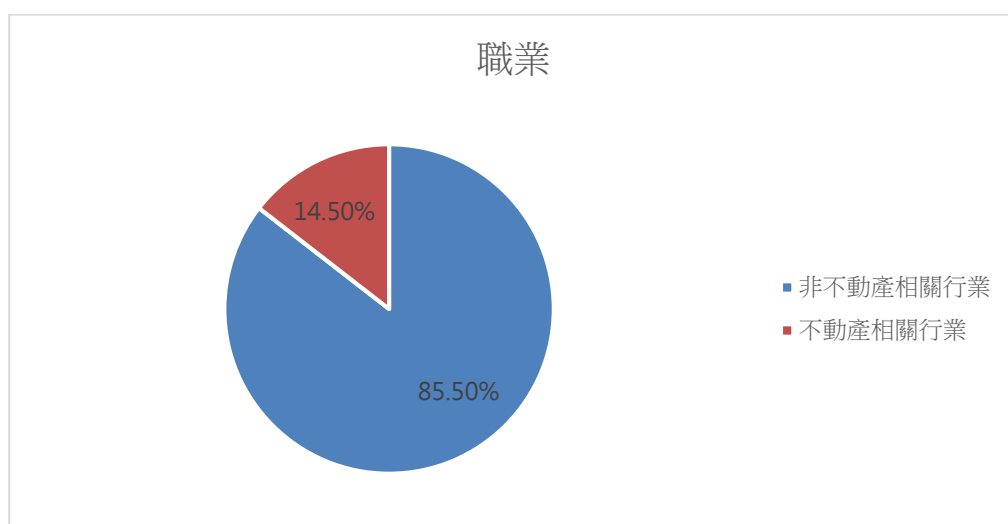
### (三) 教育程度：

本次調查結果顯示，受訪教育程度國小計 6 位，國中計 12 位，高中(職)計 36 位，大學(專)計 63 位，研究所以上計 14 位，比例分別為 4.6%、9.1%、27.5%、48.1%、10.7%，顯見本次調查對象，教育程度為大學(專)之民眾占大宗。



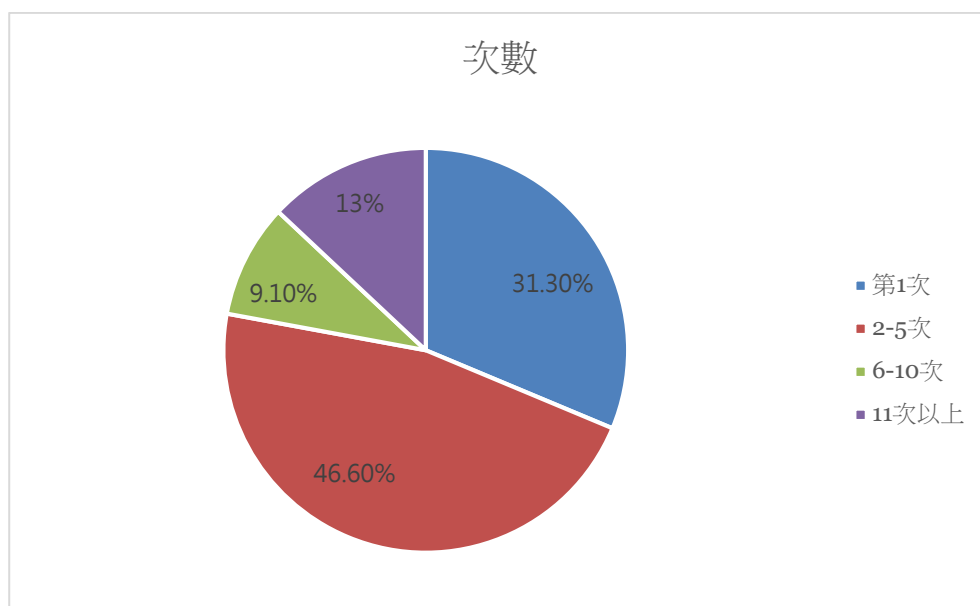
#### (四) 職業

本次受訪者職業別結果顯示，從事不動產相關行業計 19 位，比例占 14.5%，非從事不動產相關行業計 112 位，比例佔 85.5%，顯見本次調查對象，主要為從事非不動產相關行業之民眾為主。



#### (五) 過去一年(含本次)至新店地政事務所辦理次數

本次受訪民眾第 1 次來本所洽公者共有 41 位，2-5 次者共有 61 位，6-10 次者共 12 位，11 次以上者 17 位，其比例分別為 31.3%、46.6%、9.1%、13%，顯見本次調查對象，以第 2-5 次來所洽公民眾占大宗。





## 二、洽辦業務之各項分析

本次問卷分析係依李克特氏量表將滿意度區分為「非常滿意」、「滿意」、「普通」、「不滿意」及「非常不滿意」，分別給予 5、4、3、2、1 之計分。

### (一) 洽辦櫃檯類別

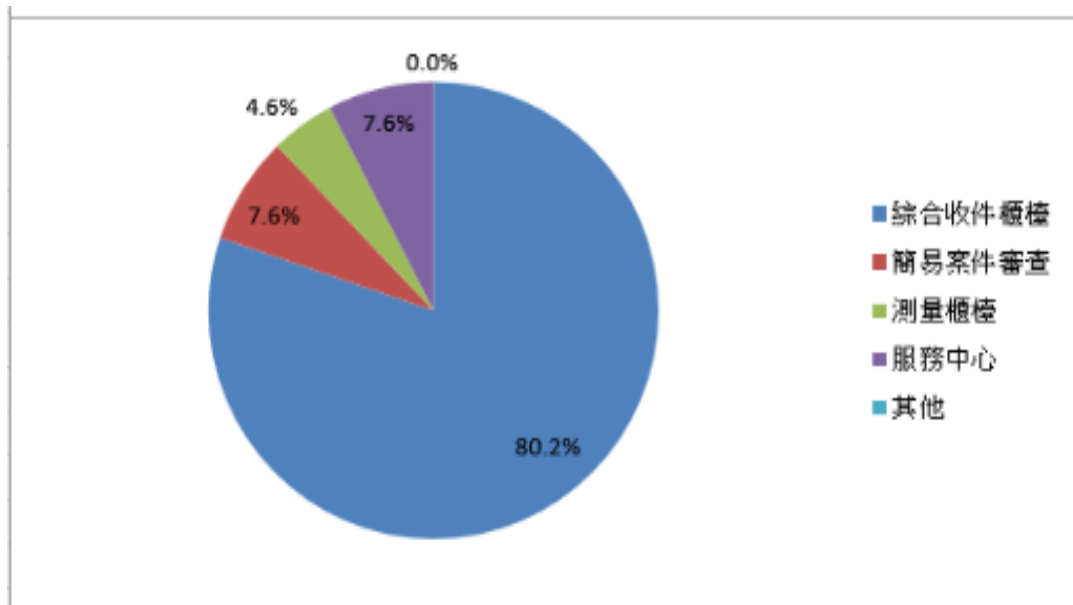
#### 1. 簡要分析

由調查顯示，本次受調民眾至本所辦理業務之櫃檯分別為綜合收件櫃檯 80.2%、簡易案件審查7.6%、測量櫃檯4.6%、服務中心7.6%、其他0%(如表、圖1所示)。

表 1

	次數	百分比
綜合收件櫃檯	105	80.2%
簡易案件審查	10	7.6%
測量櫃檯	6	4.6%
服務中心	10	7.6%
其他	0	0.0%
總計	131	100.0%

圖 1



## (二) 洽辦業務類別(可複選)

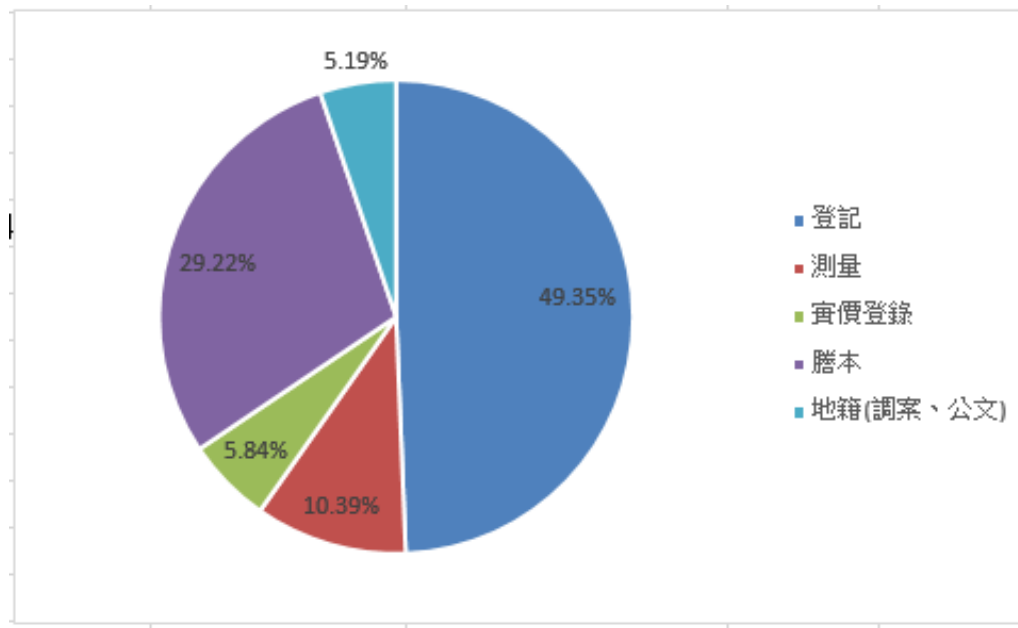
### 1. 簡要分析

由調查顯示，本次受調民眾至本所辦理業務分別為登記49.3%、測量10.4%、實價登錄5.9%、謄本29.2%、地籍(調案、公文)5.2% (如表、圖2所示)。

表 2

	次數	百分比
登記	76	49.3%
測量	16	10.4%
實價登錄	9	5.9%
謄本	45	29.2%
地籍(調案、公文)	8	5.2%
總計	154	100.0%

圖 2



### (三) 洽公等候時間滿意度

#### 1. 簡要分析

由調查顯示，有 85.5% 的受調民眾至本所洽公等待時間給予正面評價，無負面評價，洽公等待時間滿意度換算加權分數達 4.46，如表、圖 3 所示。由此可知，大多數的受訪民眾至本所洽公等待時間表示滿意。

表3、洽公等候時間滿意程度

	非常滿意(5)	滿意(4)	普通(3)	不滿意(2)	非常不滿意(1)	總計/平均分數
人數	80	32	19	0	0	131
分數	400	128	57	0	0	4.46

整體評價	正面評價	無評價	負面評價	總和
百分比	85.5%	14.5%	0%	100%

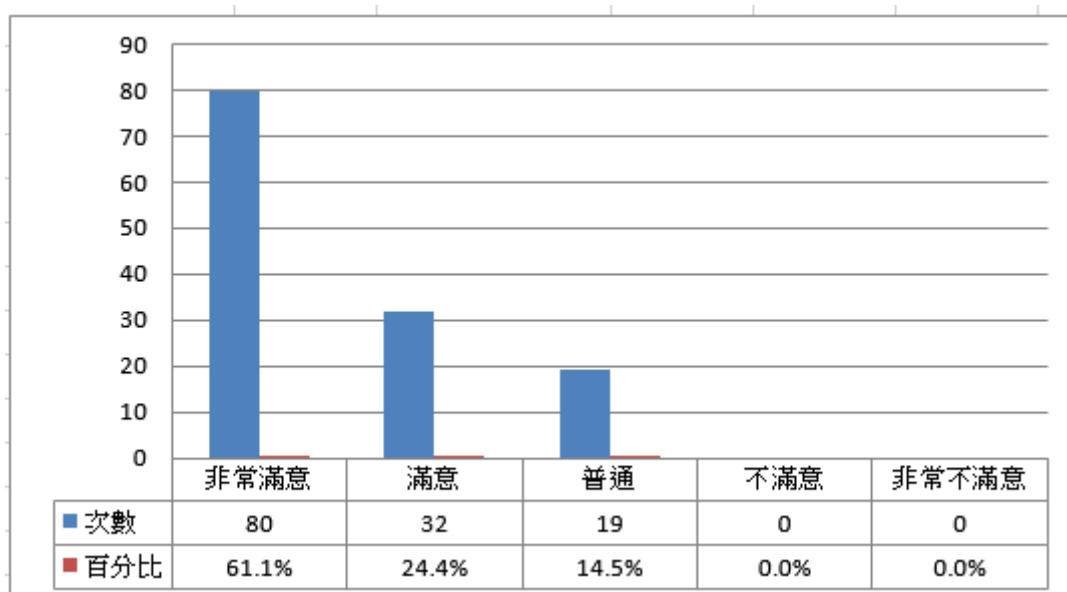


圖3、洽公等候時間滿意圖

### 年度比較分析、成長率

將 111 年度與 110 年度之調查結果相比較，受訪民眾對於本所洽公的等待時間滿意度的整體正面評價由 110 年度 83.1% 上升至 111 年度 85.5%，上升 2.4%，如圖 4、表 4 所示。其中受訪民眾表示：

- 「非常滿意」的比例從 110 年度的 44.1% 上升至 111 年度的 61.1%。
- 「滿意」的比例從 110 年度的 44.1% 下降至 111 年度的 24.4%。
- 「普通」的比例從 110 年度的 11.8% 上升至 111 年度的 14.5%。
- 「不滿意」的比例 110 及 111 年度皆為 0%
- 「非常不滿意」的比例從 110 及 111 年度皆為 0%。

圖 4、洽公等待時間的滿意度年度比較分析

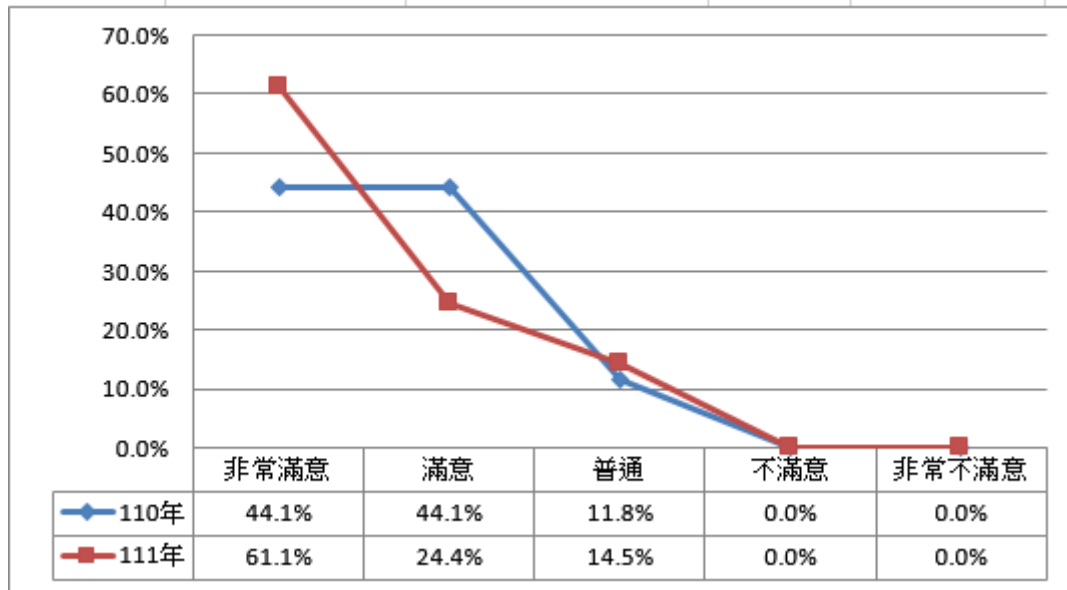


表 4、成長率分析

洽公等待時間的滿意度成長率		
年度	110 年	111 年
滿意度	83.1%	85.5%
服務滿意度成長計算	$(85.5\% - 83.1\%) / 83.1\% = +2.8\%$	
服務滿意度成長率	+2.8%	

### 三、各項服務滿意程度

#### (一) 服務專業度、及時性

##### 1. 服務人員問題回應之專業度及正確性：

##### (1) 簡要分析

由調查顯示，有 87.8% 受調民眾滿意本所服務人員問題回應之專業度及正確性，滿意度換算加權分數高達 4.51，無負面評價。

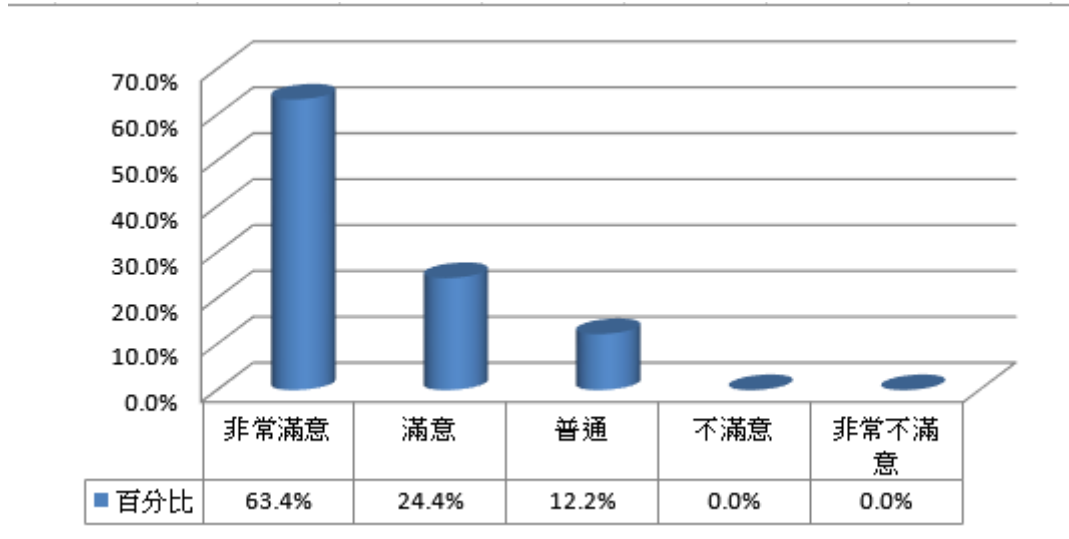
由此可知，大多數的受調民眾滿意本所服務人員問題回應之專業度及正確性。

表5、服務人員問題回應之專業度及正確性滿意度

	非常滿意(5)	滿意(4)	普通(3)	不滿意(2)	非常不滿意(1)	總計/平均分數
人數	83	32	16	0	0	131
分數	415	128	48	0	0	4.51

整體評價	正面評價	無評價	負面評價	總和
百分比	87.8%	12.2%	0%	100%

圖 5、服務人員問題回應之專業度及正確性滿意圖



## (2)年度比較分析、成長率

將 111 年度與 110 年度之調查結果相比較，受調民眾對於本所服務人員問題回應之專業度及正確性滿意度的正面評價由 110 年度的 91.2%下降至 111 年度 87.8%，下降 3.4%(如圖、表 6 所示)。其中受訪民眾表示：

- 「非常滿意」的比例從 110 年度的 61.8%提升至 111 年度的 63.4%
- 「滿意」的比例從 110 年度的 29.4%下降至 111 年度的 24.4%
- 「普通」的比例從 110 年度的 8.8%上升至 111 年度的 12.2%
- 「不滿意」的比例 110 與 111 年度皆為 0%。
- 「非常不滿意」的比例 110 與 111 年度皆為 0%。

圖 6、服務人員問題回應之專業度及正確性滿意度年度比較分析

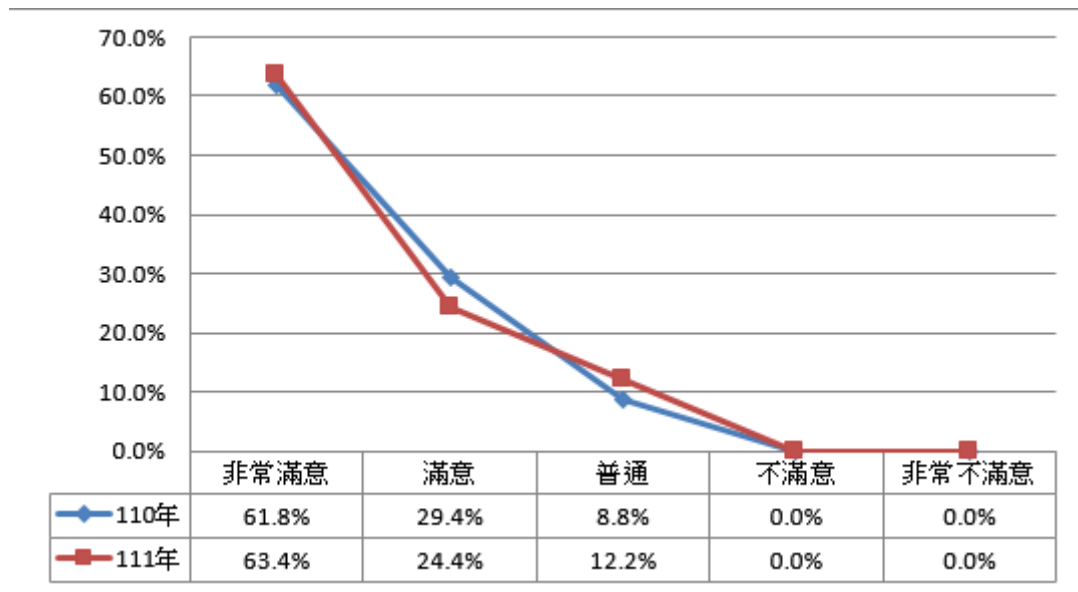


表 6、成長率分析

服務人員問題回應之專業度及正確性滿意度成長率		
年度	110 年	111 年
滿意度	91.2%	87.8%
服務滿意度成長計算	$(87.8\% - 91.2\%) / 91.2\% = -3.72\%$	
服務滿意度成長率	-3.72%	

## 2. 服務人員案件處理之即時性

### (1) 簡要分析

由調查顯示，有 84% 的受調民眾滿意本所服務人員案件處理之即時性，滿意度換算加權分數達 4.47，無受調民眾不滿意本所服務人員案件處理之即時性。由此可知，大多數的受調民眾滿意本所服務人員案件處理之即時性(如表、圖 7 所示)。



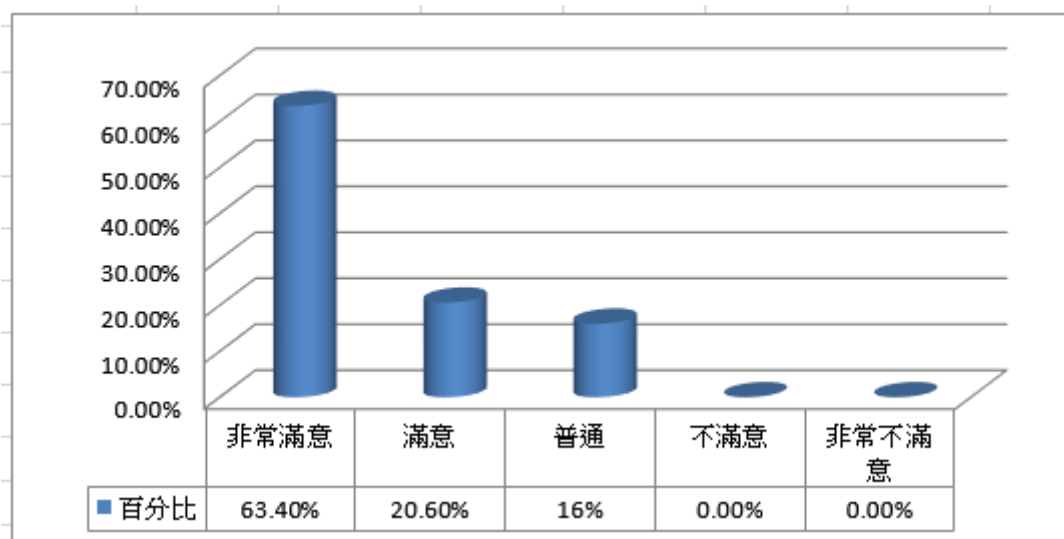
表7、服務人員案件處理之即時性滿意度

	非常滿意(5)	滿意(4)	普通(3)	不滿意(2)	非常不滿意(1)	總計/平均分數
人數	83	27	21	0	0	131
分數	415	108	63	0	0	4.47

	次數	百分比
非常滿意	83	63.4%
滿意	27	20.6%
普通	21	16%
不滿意	0	0.0%
非常不滿意	0	0.0%
總和	131	100.0%

整體評價	正面評價	無評價	負面評價	總和
百分比	84%	16%	0%	100.0%

圖7、服務人員案件處理之即時性滿意圖



## (2)年度比較分析、成長率

將 110 年度與 111 年度之調查結果相比較，受調民眾對於本所服務人員案件處理之即時性滿意度的正面評價由 110 年度的 88.2%下降至 111 年度 84%，下降 4.2%(如圖、表 8 所示)。其中受訪民眾表示：

- 「非常滿意」的比例從 110 年度的 58.8%上升至 111 年度的 63.4%
- 「滿意」的比例從 110 年度的 29.4%下降至 111 年度的 20.6%
- 「普通」的比例從 110 年度的 11.8%上升至 111 年度的 16.0%
- 「不滿意」的比例 110 與 111 年度皆為 0%。
- 「非常不滿意」的比例 110 與 111 年度皆為 0%。

圖 8、服務人員案件處理之即時性滿意度年度比較分析

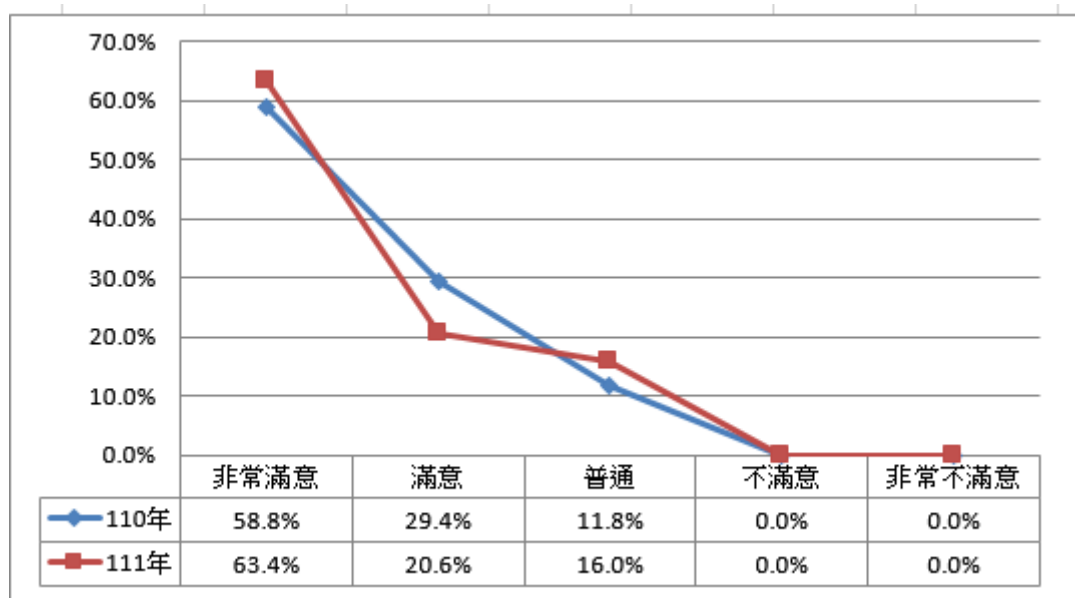


表 8、成長率分析

服務人員案件處理之即時性滿意度成長率		
年度	110 年	111 年
滿意度	88.2%	84%
服務滿意度成長計算	$(84\%-88.2\%)/88.2\%=-4.7\%$	
服務滿意度成長率	-4.7%	

## (二) 服務設施環境合宜程度

1. 洽公實體設施使用之便利性(例如：有椅背座椅、書寫(報)區、申請書表、廁所〔性別友善〕等)：

### (1)簡要分析

由調查顯示，有 87.8% 的受調民眾滿意至本所洽公實體設施使用之便利性，滿意度換算加權分數高達 4.48，無受調民眾不滿意至本所洽公實體設施使用之便利性。由此可知，大多數受調民眾滿意本所洽公實體設施使用之便利性(如表、圖 9 所示)。

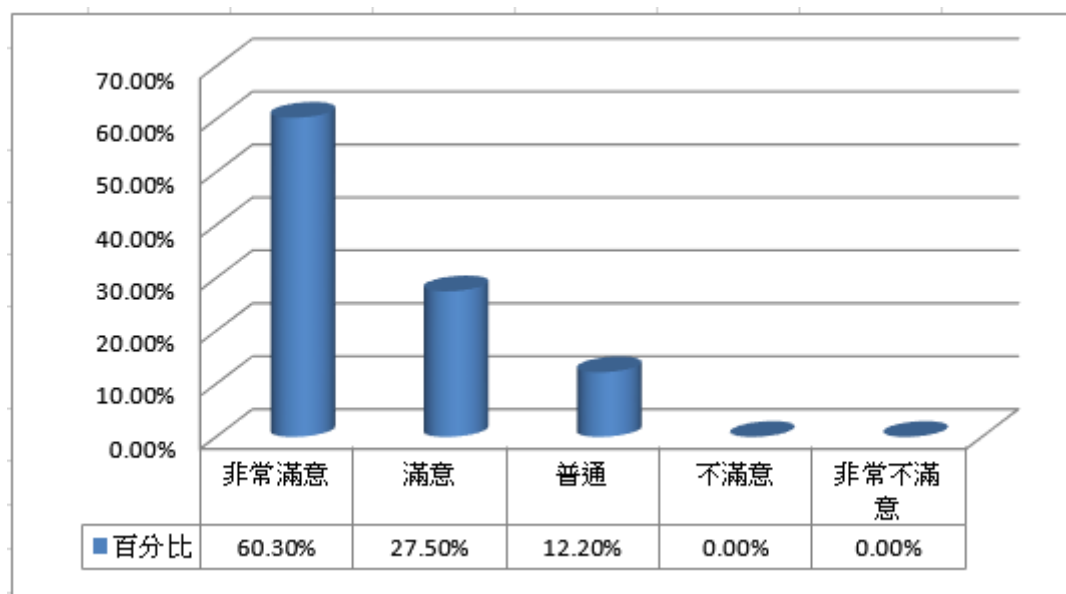
表9、洽公實體設施使用之便利性滿意度

	非常滿意(5)	滿意(4)	普通(3)	不滿意(2)	非常不滿意(1)	總計/平均分數
人數	79	36	16	0	0	131
分數	395	144	48	0	0	4.48

	次數	百分比
非常滿意	79	60.3%
滿意	36	27.5%
普通	16	12.2%
不滿意	0	0.0%
非常不滿意	0	0.0%
總和	131	100.0%

整體評價	正面評價	無評價	負面評價	總和
百分比	87.8%	12.2%	0%	100%

圖9、洽公實體設施使用之便利性滿意圖



## (2)年度比較分析、成長率

將 111 年度與 110 年度之調查結果相比較，受調民眾對於本所洽公實體設施使用之便利性滿意度的正面評價由 110 年度的 89.2%下降至 111 年度 87.8%，下降 1.4%(如圖、表 10 所示)。其中受調民眾表示：

- 「非常滿意」的比例從 110 年度的 59.8%上升至 111 年度的 60.3%
- 「滿意」的比例從 110 年度的 29.4%下降至 111 年度的 27.5%

- 「普通」的比例從 110 年度的 10.8% 上升至 111 年度的 12.2%
- 「不滿意」的比例 110 及 111 年度皆為 0%
- 「非常不滿意」的比例 110 及 111 年度皆為 0%。

圖 10、洽公實體設施使用之便利性滿意度年度比較分析

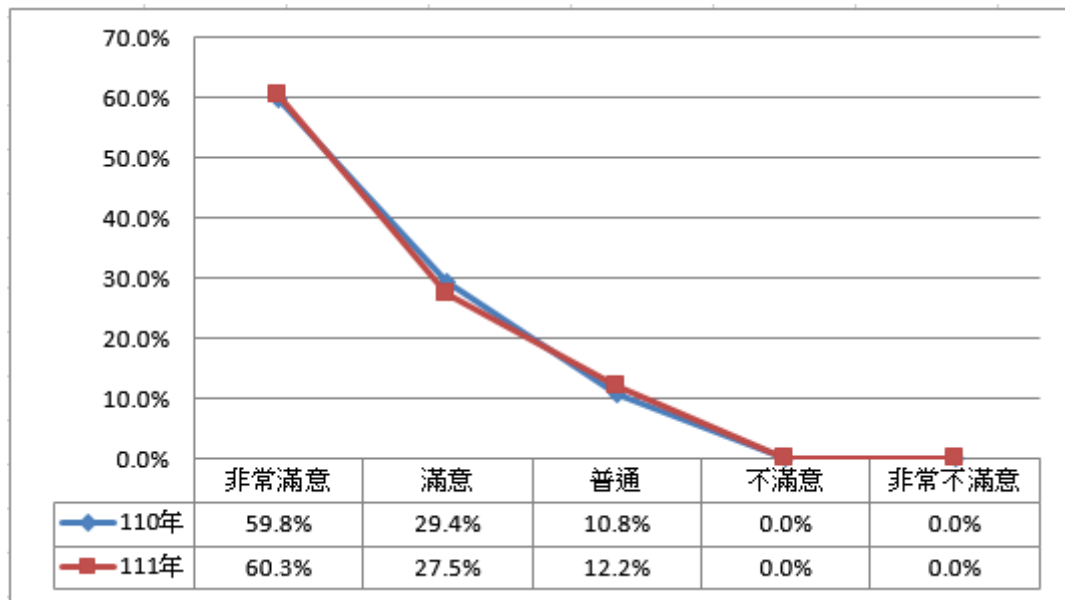


表 10、成長率分析

洽公實體設施使用之便利性滿意度成長率		
年度	110 年	111 年
滿意度	89.2%	87.8%
服務滿意度成長計算	$(87.8\% - 89.2\%) / 89.2\% = -1.6\%$	
服務滿意度成長率	-1.6%	

2.洽公資訊設備使用之便利性(例如：資訊服務鈴、地籍圖資料/實價登錄查詢、觸控書寫 E 範例、地政資訊平台等)：

(1)簡要分析

由調查顯示，有 88.5%的受調民眾滿意至本所洽公資訊設備使用之便利性，滿意度換算加權分數高達 4.53，無受調民眾不滿意至本所洽公資訊設備使用之便利性。由此可知，大多數受調民眾滿意至本所洽公資訊設備使用之便利性(如表、圖 11 所示)。

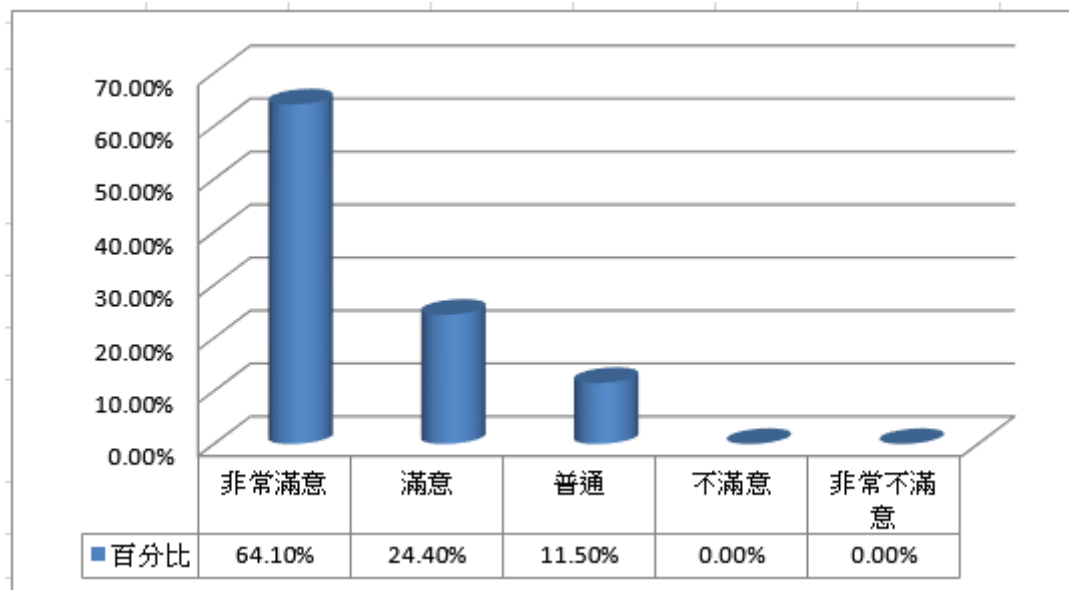
表11、洽公資訊設備使用之便利性滿意度

	非常滿意(5)	滿意(4)	普通(3)	不滿意(2)	非常不滿意(1)	總計/平均分數
人數	84	32	15	0	0	131
分數	420	128	45	0	0	4.53

	次數	百分比
非常滿意	84	64.1%
滿意	32	24.4%
普通	15	11.5%
不滿意	0	0.0%
非常不滿意	0	0.0%
總和	131	100.0%

整體評價	正面評價	無評價	負面評價	總和
百分比	88.5%	11.5%	0.0%	100%

圖 11、洽公資訊設備使用之便利性滿意圖



## (2)年度比較分析、成長率

將 111 年度與 110 年度之調查結果相比較，受調民眾對於本所洽公資訊設備使用之便利性滿意度的正面評價由 110 年度的 87.2% 上升至 111 年度 88.5%，上升 1.3% (如圖、表 12 所示)。其中受調民眾表示：

- 「非常滿意」的比例從 110 年度的 52.9% 上升至 111 年度的 64.1%
- 「滿意」的比例 110 年度的 34.3% 下降至 111 年度的 24.4%
- 「普通」的比例從 110 年度的 12.7% 下降至 111 年度的 11.5%
- 「不滿意」的比例 110 及 111 年度皆為 0%
- 「非常不滿意」的比例 110 及 111 年度皆為 0%

圖 12、洽公資訊設備使用之便利性滿意度年度比較分析

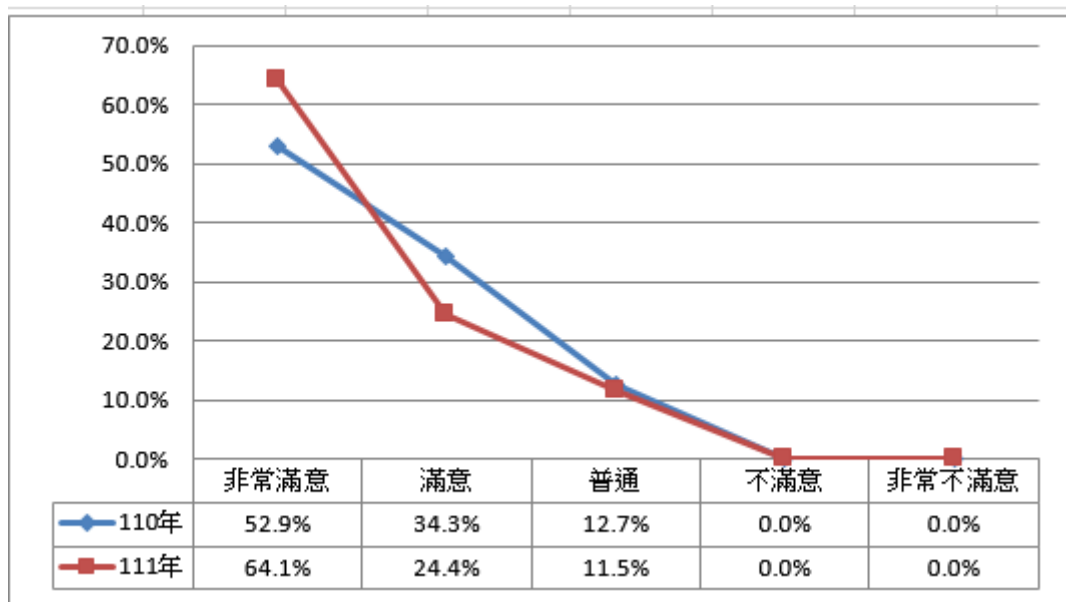


表 12、成長率分析

洽公資訊設備使用之便利性滿意度成長率		
年度	110 年	111 年
滿意度	87.2%	88.5%
服務滿意度成長計算	$(88.5\% - 87.2\%) / 87.2\% = +1.5\%$	
服務滿意度成長率	+1.5%	

### 3.洽公環境整體舒適整潔、綠美化：

#### (1)簡要分析

由調查顯示，有 88.6%的受調民眾滿意本所整體洽公環境，滿意度換算加權分數高達 4.5，無受調民眾不滿意至本所環境整體舒適整潔、綠美化。由此可知，大多數受調民眾滿意本所整體洽公環境(如表、圖 13 所示)。



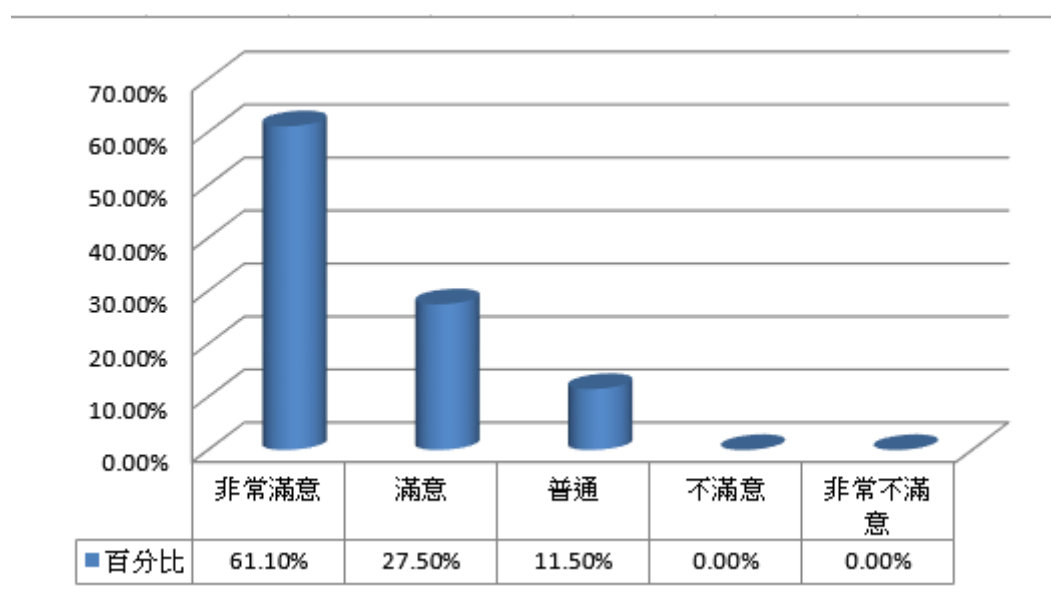
	非常滿意(5)	滿意(4)	普通(3)	不滿意(2)	非常不滿意(1)	總計/平均分數
人數	80	36	15	0	0	131
分數	400	144	45	0	0	4.5

	次數	百分比
非常滿意	80	61.1%
滿意	36	27.5%
普通	15	11.5%
不滿意	0	0.0%
非常不滿意	0	0.0%
總和	131	100.0%

表13、洽公環境整體滿意度

整體評價	正面評價	無評價	負面評價	總和
百分比	88.6%	11.4%	0.0%	100%

圖 13、洽公環境整體滿意圖



## (2)年度比較分析、成長率

將 111 年度與 110 之調查結果相比較，受調民眾對於本所洽公環境整體滿意度的正面評價由 110 年度的 88.2% 上升至 111 年度的 88.6%，上升 0.4% (如圖、表 14 所示)。其中受調民眾表示：

- 「非常滿意」的比例從 110 年度的 50% 上升至 111 年度的 61.1%
- 「滿意」的比例從 110 年度的 38.2% 下降至 111 年度的 27.5%
- 「普通」的比例從 110 年度的 11.8% 下降至 111 年度的 11.5%
- 「不滿意」的比例 110 年度與 111 年度皆為 0%
- 「非常不滿意」的比例 110 年度與 111 年度皆為 0%

圖 14、洽公環境整體滿意度年度比較分析

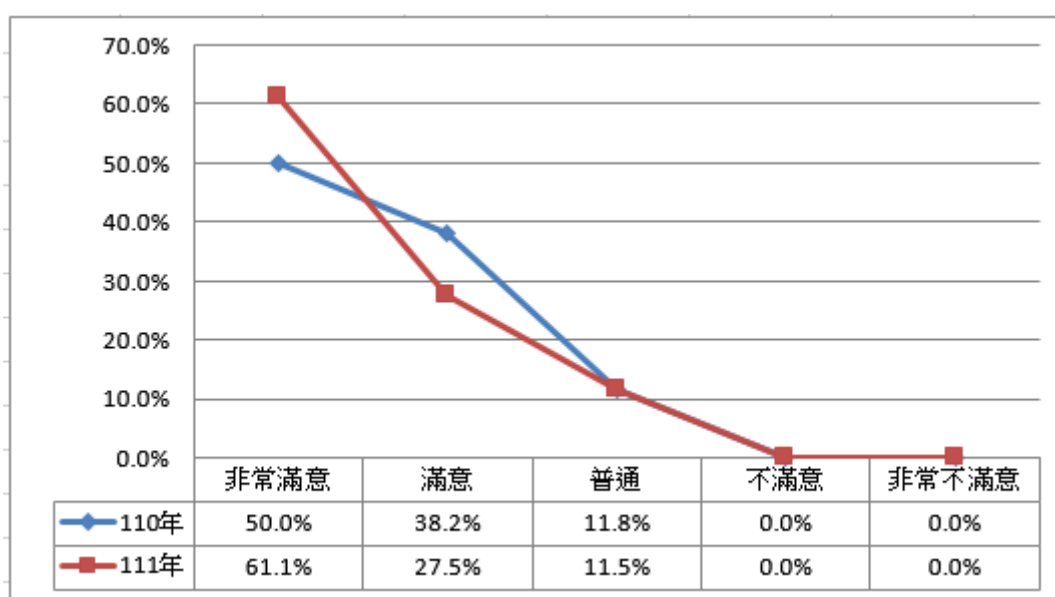


表 14、成長率分析

洽公環境整整體滿意度成長率		
年度	110 年	111 年
滿意度	88.2%	88.6%
服務滿意度成長計算	$(88.6\% - 88.2\%) / 88.2\% = +0.4\%$	
服務滿意度成長率	+0.4%	

#### 4.洽公服務能清楚辨識且申辦動線順暢：

##### (1)簡要分析

由調查顯示，有 90.1%的受調民眾滿意本所提供之服務辨識度及申辦動線，滿意度換算加權分數高達 4.48，無受調民眾不滿意本所提供之服務辨識度及申辦動線。由此可知，大多數受調民眾滿意本所提供之服務辨識度及申辦動線(如表、圖 15 所示)。

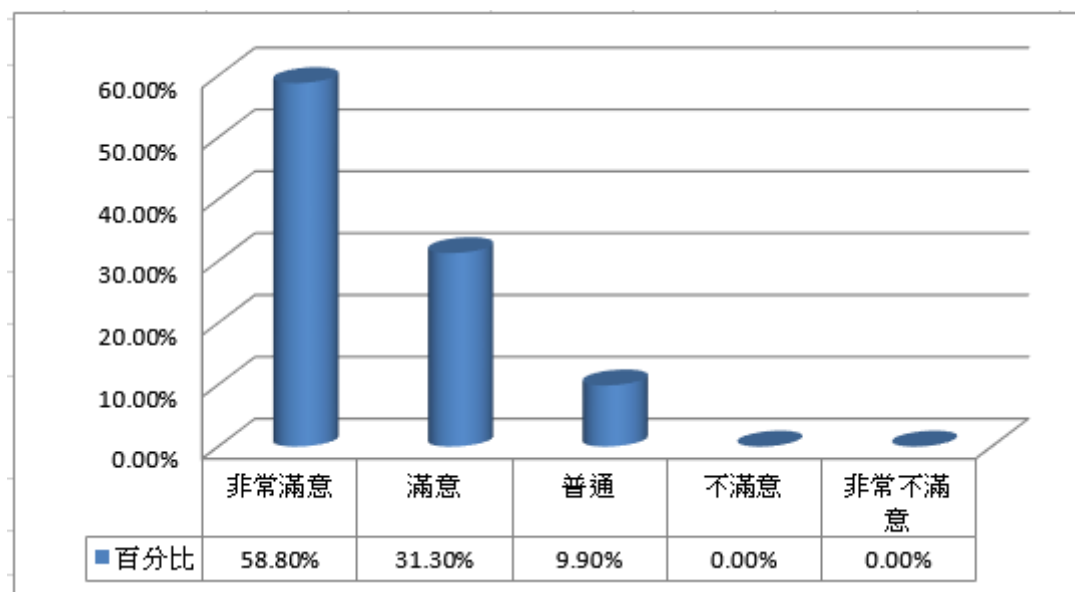
表15、服務辨識度及申辦動線滿意度

	非常滿意(5)	滿意(4)	普通(3)	不滿意(2)	非常不滿意(1)	總計/平均分數
人數	77	41	13	0	0	131
分數	385	164	39	0	0	4.48

	次數	百分比
非常滿意	77	58.8%
滿意	41	31.3%
普通	13	9.9%
不滿意	0	0.0%
非常不滿意	0	0.0%
總和	131	100.0%

整體評價	正面評價	無評價	負面評價	總和
百分比	90.1%	9.9%	0%	100%

圖15、服務辨識度及申辦動線滿意圖



## (2)年度比較分析、成長率

將 111 年度與 110 年度之調查結果相比較，受調民眾對於本所提供之服務辨識度及申辦動線滿意度的正面評價由 110 年度 88.2% 上升至 111 年度 90.1%，上升 1.9%(如圖、表 16 所示)。其中受調民眾表示：

- 「非常滿意」的比例從 110 年度的 45.1% 上升至 111 年度的 58.8%
- 「滿意」的比例從 110 年度的 43.1% 下降至 110 年度的 31.3%
- 「普通」的比例從 110 年度的 11.8% 下降至 111 年度的 9.9%
- 「不滿意」的比例從 110 年度 0% 下降至 111 年度的 0%
- 「非常不滿意」的比例 110 及 111 年度皆為 0%。

圖 16、服務辨識度及申辦動線滿意度年度比較分析

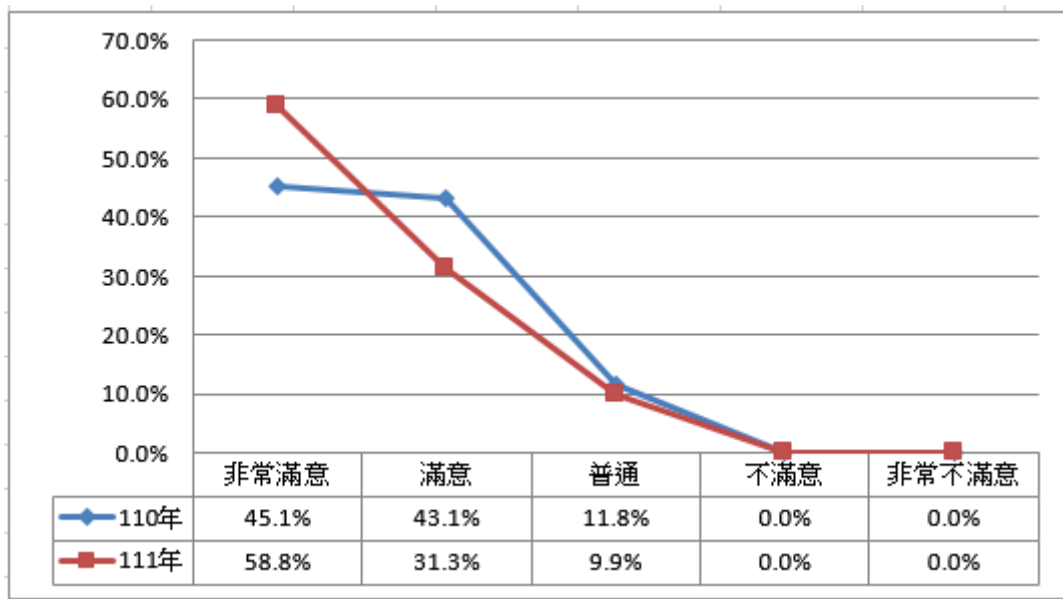


表 16、成長率分析

服務辨識度及申辦動線滿意度年度成長率		
年度	110 年	111 年
滿意度	88.2%	90.1%
服務滿意度成長計算	$(90.1\% - 88.2\%) / 88.2\% = +2.2\%$	
服務滿意度成長率	+2.2%	

### (三) 服務行為友善及禮儀：

#### 1. 服務人員禮貌主動招呼、引導並熱心回應問題：

##### (1) 簡要分析

由調查顯示，有 83.2%的受調民眾滿意本所服務人主動有禮、引導並熱心回應問題，滿意度換算加權分數達 4.44，無受調民眾不滿意本所服務人主動有禮、引導並熱心回應問題。

由此可知，大多數受調民眾滿意服務人主動有禮、引導並熱心回應問題(如表、圖 17 所示)。

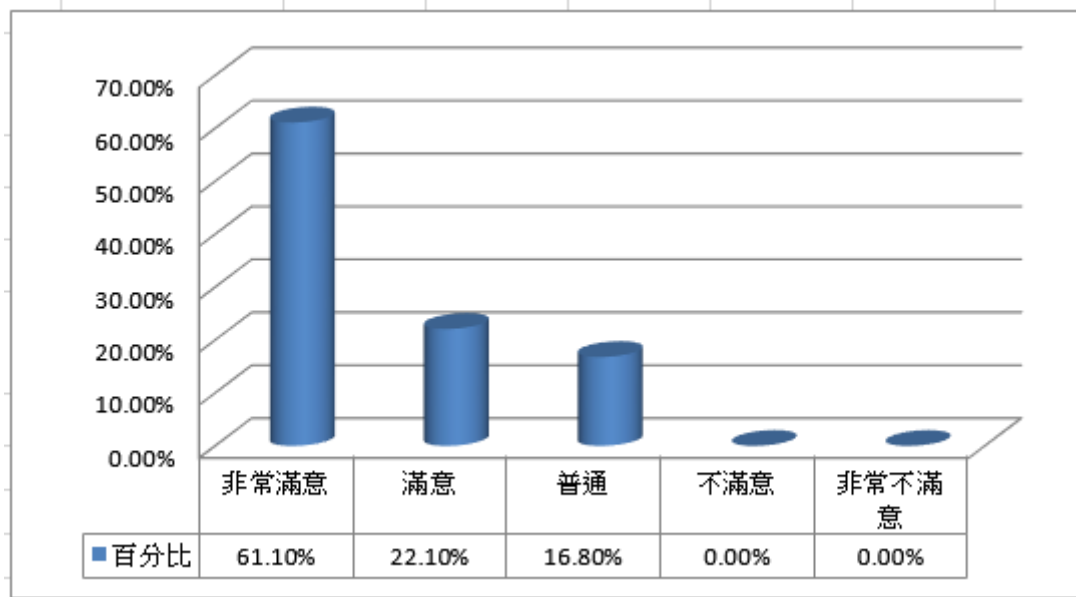
表17、本所服務人主動有禮、引導並熱心回應問題滿意度

	非常滿意(5)	滿意(4)	普通(3)	不滿意(2)	非常不滿意(1)	總計/平均分數
人數	80	29	22	0	0	131
分數	400	116	66	0	0	4.44

	次數	百分比
非常滿意	80	61.1%
滿意	29	22.1%
普通	22	16.8%
不滿意	0	0.0%
非常不滿意	0	0.0%
總和	131	100.0%

整體評價	正面評價	無評價	負面評價	總和
百分比	83.2%	16.8%	0%	100%

圖 17、本所服務人主動有禮、引導並熱心回應問題滿意圖



## (2)年度比較分析、成長率

將 111 年度與 110 年度之調查結果相比較，受調民眾對於本所服務人員主動有禮、引導並熱心回應問題滿意度的正面評價由 110 年度 93.2%下降至 111 年度 83.2%，下降 10%(如圖、表 18 所示)。其中受調民眾表示：

- 「非常滿意」的比例從 110 年度的 56.9%上升至 111 年度的 61.1%
- 「滿意」的比例從 110 年度的 36.3%下降至 111 年度的 22.1%
- 「普通」的比例從 110 年度 6.8%上升至 111 年度的 16.8%
- 「不滿意」的比例從 110 及 111 年度皆為 0%
- 「非常不滿意」的比例 110 及 111 年度皆為 0%。



圖 18、本所服務人主動有禮、引導並熱心回應問題滿意度年度比較分析

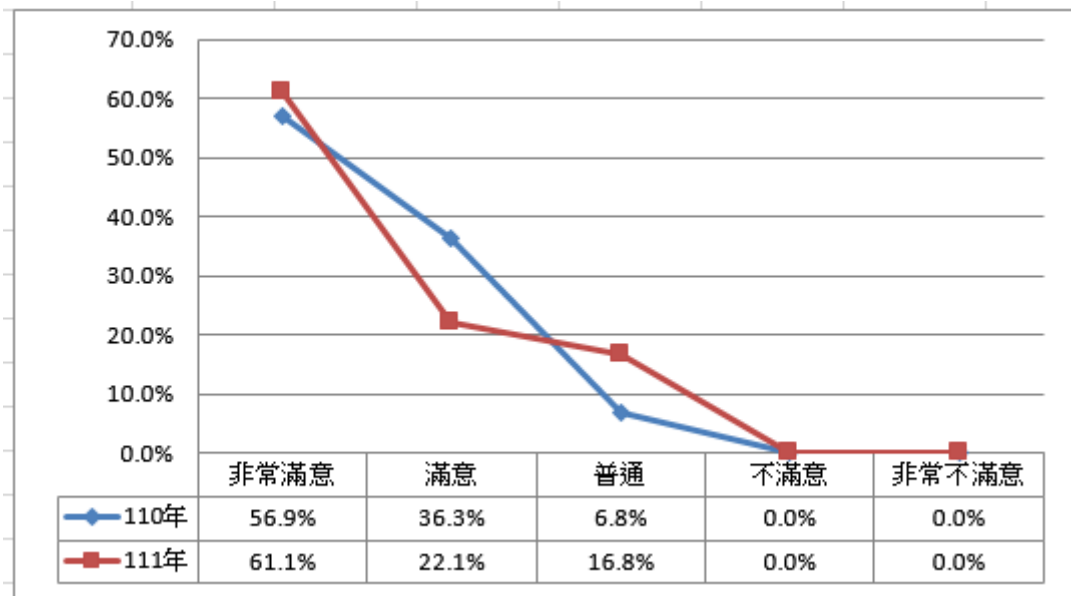


表 18、成長率分析

本所服務人主動有禮、引導並熱心回應問題滿意度年度成長率		
年度	110 年	111 年
滿意度	93.2%	83.2%
服務滿意度成長計算	$(83.2\% - 93.2\%) / 93.2\% = -10.7\%$	
服務滿意度成長率	-10.7%	

## 2. 曾經洽電本所服務人員諮詢後之感受：

### (1) 簡要分析

由調查顯示，有 18 位民眾未填，推測其為未洽電過本所，故扣除未填部分，有 90.3% 的受調民眾滿意洽電本所服務人員諮詢態度，洽公等待時間滿意度換算加權分數達 4.51，無受調民眾不滿意洽電本所服務人員諮詢態度。由此可知，大多數受調民眾滿意洽電本所服務人員諮詢態度(如表、圖 19 所示)。

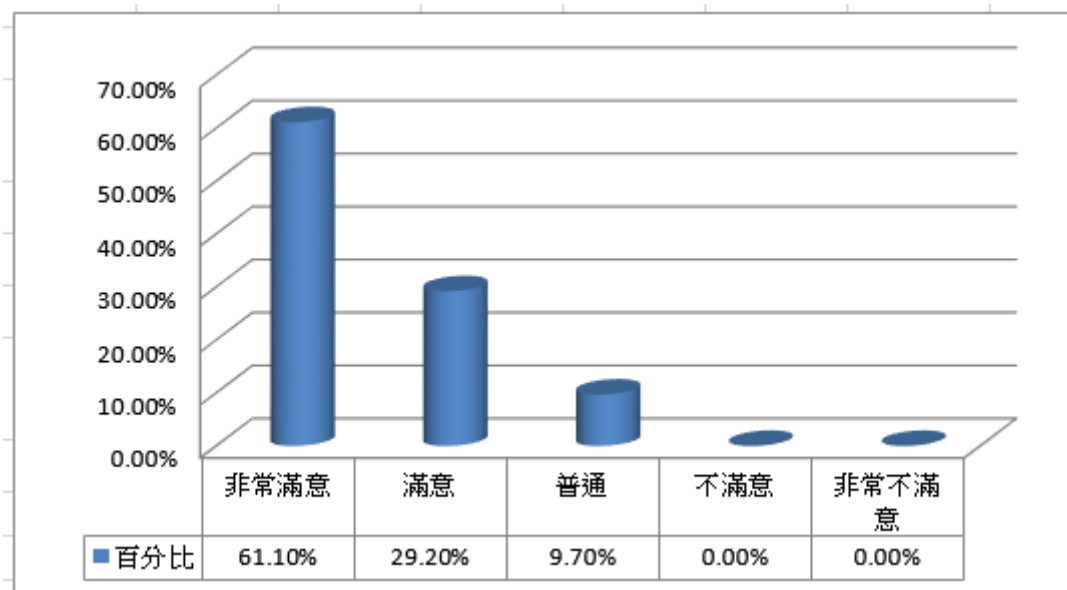
表19、洽電本所服務人員諮詢後之感受滿意度(扣除未填者)

	非常滿意(5)	滿意(4)	普通(3)	不滿意(2)	非常不滿意(1)	總計/平均分數
人數	69	33	11	0	0	113
分數	345	132	33	0	0	4.51

	次數	百分比
非常滿意	69	61.1%
滿意	33	29.2%
普通	11	9.7%
不滿意	0	0.0%
非常不滿意	0	0.0%
總和	113	100.0%

整體評價	正面評價	無評價	負面評價	總和
百分比	90.3%	9.7%	0%	100%

圖19、洽電本所服務人員諮詢後之感受滿意圖(扣除未填者)



## (2)年度比較分析、成長率

將 111 年度與 110 年度之調查結果相比較，受調民眾對於洽電本所詢問之滿意度的正面評價由 110 年度 91.1%下降至 111 年度 90.3%，下降 0.8%(如圖、表 20 所示)。其中受調民眾表示：

- 「非常滿意」的比例從 110 年度的 53.3%提升至 111 年度的 61.1%
- 「滿意」的比例從 110 年度的 37.8%下降至 111 年度的 29.2%
- 「普通」的比例從 110 年度的 8.9%上升至 111 年度的 9.7%
- 「不滿意」的比例從 110 及 111 年度皆為 0%
- 「非常不滿意」的比例 110 及 111 年度皆為 0%。

圖 20、洽電本所詢問之滿意度年度比較分析

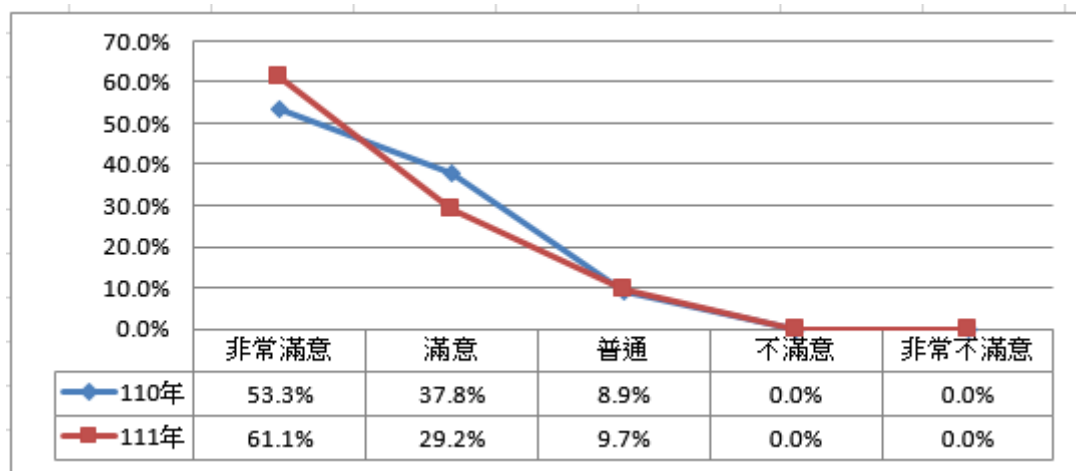


表 20、成長率分析

洽電本所詢問之滿意度年度成長率		
年度	110 年	111 年
滿意度	91.1%	90.3%
服務滿意度成長計算	$(90.3\% - 91.1\%) / 91.1\% = -0.8\%$	
服務滿意度成長率	-0.8%	

#### (四) 服務資訊透明度：

1. 主動公開服務相關資訊，如服務項目、業務承辦資訊、申辦業務標準作業流程、應備表件、書表範例等：

##### (1) 簡要分析

由調查顯示，有 87.8% 的受調民眾滿意本所主動公開服務相關資訊，滿意度換算加權分數達 4.51，無受調民眾不滿意本所主動公開服務

相關資訊。由此可知，大多數受調民眾滿意本所主動公開服務相關資訊(如表、圖 21 所示)。

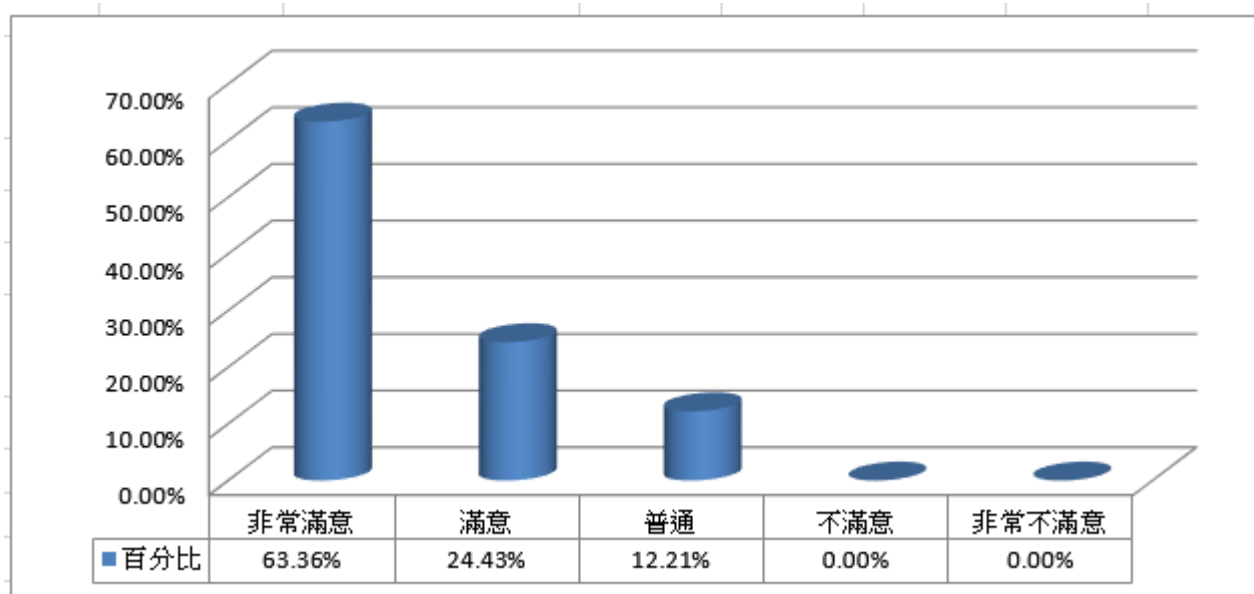
表21、本所主動公開服務相關資訊滿意度

	非常滿意(5)	滿意(4)	普通(3)	不滿意(2)	非常不滿意(1)	總計/平均分數
人數	83	32	16	0	0	113
分數	415	128	48	0	0	4.51

整體評價	正面評價	無評價	負面評價	總和
百分比	90.3%	9.7%	0%	100%

	次數	百分比
非常滿意	83	63.4%
滿意	32	24.4%
普通	16	12.2%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%
總和	131	100.00%

圖 21、本所主動公開服務相關資訊滿意圖



## (2)年度比較分析、成長率

將 111 年度與 110 年度之調查結果相比較，受調民眾對於本所主動公開服務相關資訊的正面評價由至 110 年度 90.2%下降至 111 年度 87.8%，下降 2.4%(如圖、表 22 所示)。其中受調民眾表示：

- 「非常滿意」的比例從 110 年度的 55.9%提升至 111 年度的 63.4%
- 「滿意」的比例從 110 年度的 34.3%下降至 111 年度的 24.4%
- 「普通」的比例 110 年度的 9.8%上升至 111 年度的 12.2%
- 「不滿意」的比例從 110 年度及 111 年度皆為 0%。
- 「非常不滿意」的比例 110 年度及 111 年度皆為 0%。

圖 22、所主動公開服務相關資訊滿意度年度比較分析

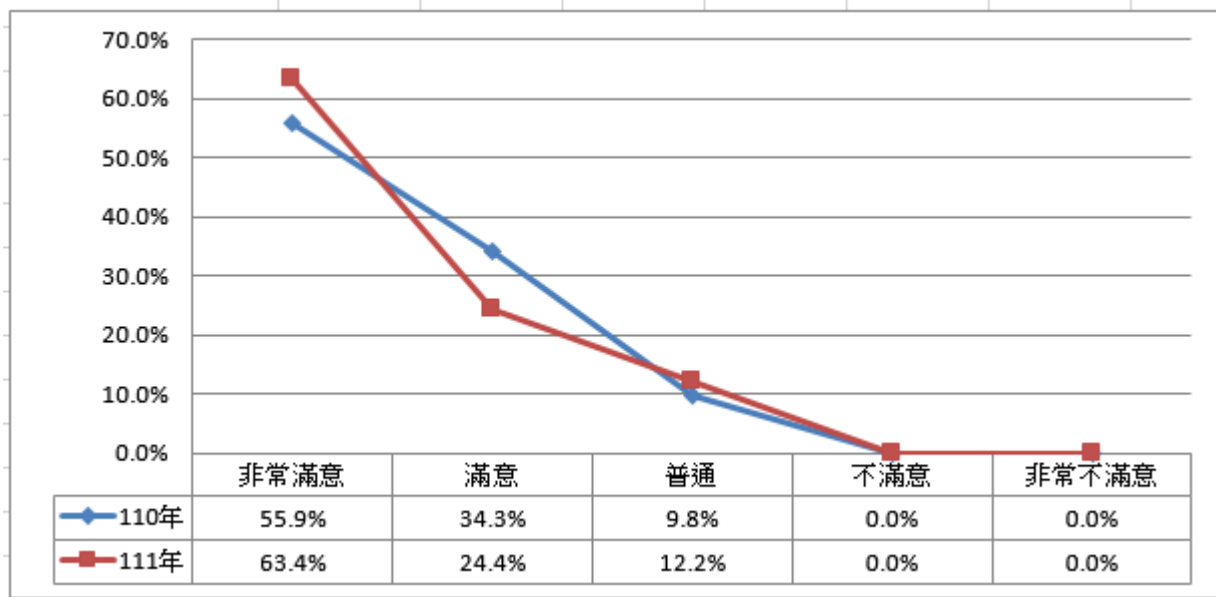


表 22、成長率分析

本所主動公開服務相關資訊滿意度年度成長率		
年度	110 年	111 年
滿意度	90.2%	87.8%
服務滿意度成長計算	$(87.8\% - 90.2\%) / 90.2\% = -2.6\%$	
服務滿意度成長率	-2.6%	

## 2.公開資訊皆以簡明、易讀易懂及易用之形式呈現：

### (1)簡要分析

由調查顯示，有 87.8% 的受調民眾滿意本所公開資訊簡明易懂，滿意度換算加權分數達 4.48，無受調民眾不滿意本所公開資訊簡明易懂。由此可知，大多數受調民眾滿意本所公開資訊簡明易懂(如表、圖 23 所示)。

表23、本所公開資訊簡明易懂滿意度

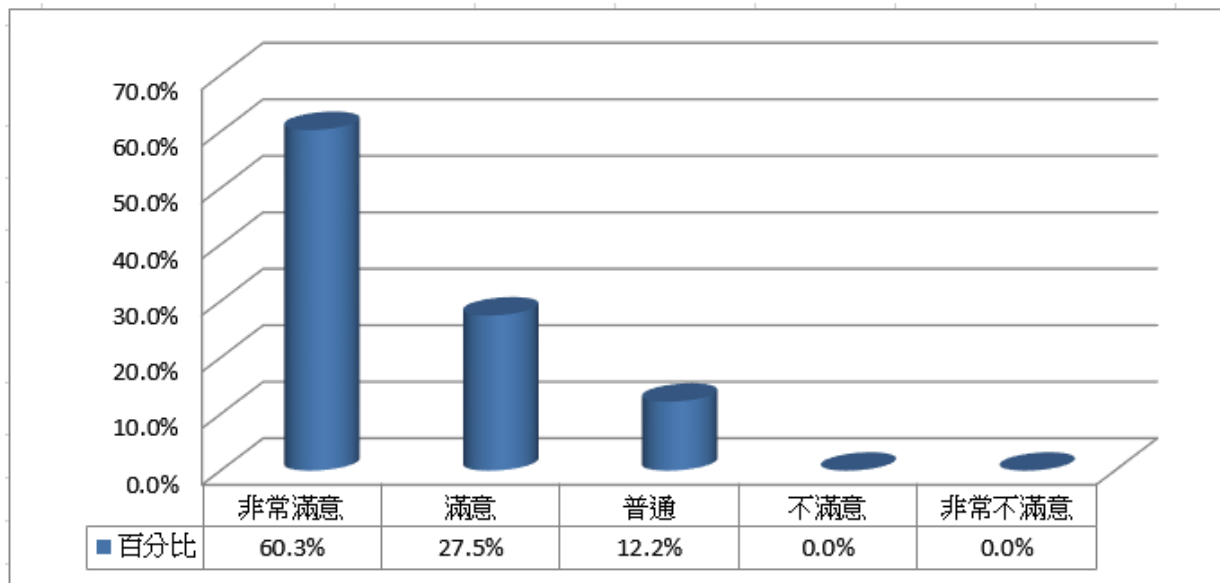
	非常滿意(5)	滿意(4)	普通(3)	不滿意(2)	非常不滿意(1)	總計/平均分數
人數	79	36	16	0	0	131
分數	395	144	48	0	0	4.48

	次數	百分比
非常滿意	79	60.3%
滿意	36	27.5%
普通	16	12.2%
不滿意	0	0.0%
非常不滿意	0	0.0%
總和	131	100.0%

整體評價	正面評價	無評價	負面評價	總和
百分比	87.8%	12.2%	0%	100%



圖 23、本所公開資訊簡明易懂滿意圖



## (2)年度比較分析、成長率

將 111 年度與 110 年度之調查結果相比較，受調民眾對於本所公開資訊簡明易懂的正面評價由至 110 年度 91.2%下降至 111 年度 87.8%，下降 3.4%(如圖、表 27 所示)。其中受調民眾表示：

- 「非常滿意」的比例從 110 年度的 52.0%提升至 111 年度的 60.3%
- 「滿意」的比例從 110 年度的 39.2%下降至 111 年度的 27.5%
- 「普通」的比例 110 年度的 8.8%上升至 111 年度的 12.2%
- 「不滿意」的比例從 110 年度及 111 年度皆為 0%。
- 「非常不滿意」的比例 110 年度及 111 年度皆為 0%。

圖 24、本所公開資訊簡明易懂滿意度年度比較分析

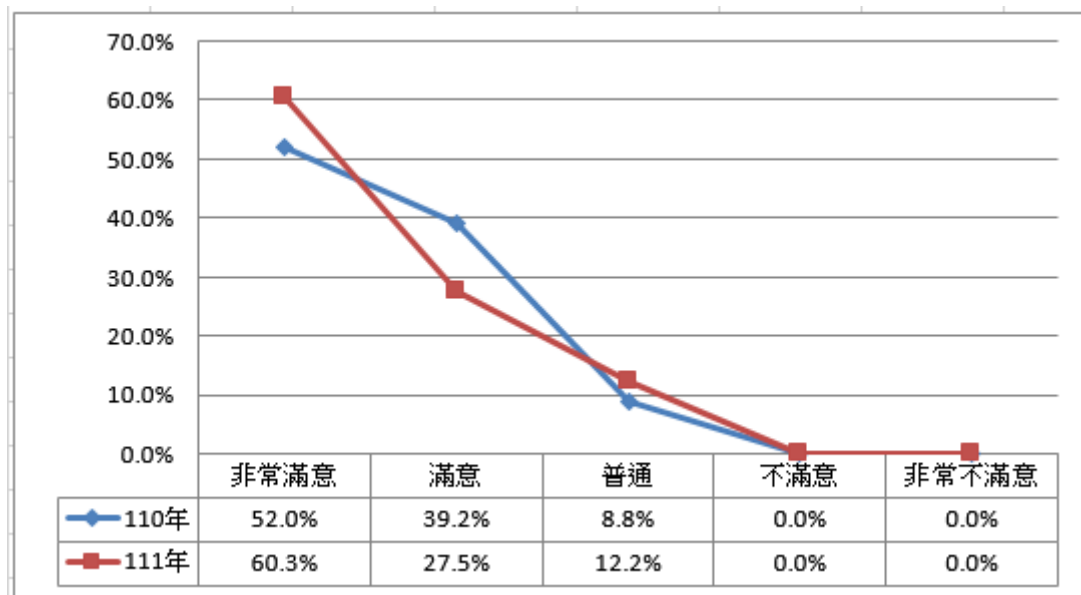


表 24、成長率分析

本所公開資訊簡明易懂方式滿意度年度成長率		
年度	110 年	111 年
滿意度	91.2%	87.8%
服務滿意度成長計算	$(87.8\% - 91.2\%) / 91.2\% = -3.7\%$	
服務滿意度成長率	-3.7%	

## (五) 網站使用之便利性：

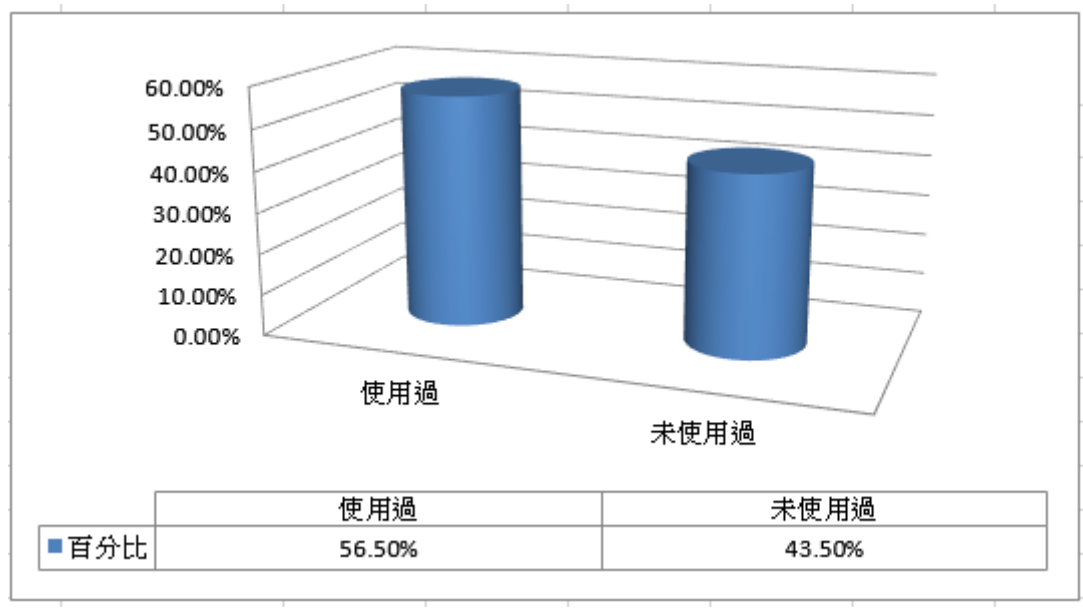
### 1. 民眾使用本所(新店地政事務所)網站情形：

由調查顯示，有 56.5%的受調民眾使用過本所網站，43.5%無使用過本所網站，由此可知近多數人使用過本所網站(如表、圖 25 所示)。

表 25、民眾使用本所網站情形

	次數	百分比
使用過	74	56.5%
未使用過	57	43.5%
總和	131	100.0%

圖 25、民眾使用本所網站圖



## 2. 本所網站版面配置瀏覽、查詢資料、使用性能多元且便利：

### (1) 簡要分析

由調查顯示，有 43.5% 民眾未填，推測其為未使用過本所網站，故扣除未填部分，有 94.6% 的受調民眾滿意本所網站版面配置方式，本所網站版面配置方式滿意度換算加權分數達 4.70，無受調民眾不滿意本所網站版面配置方式。由此可知，大多數受調民眾滿意本所網站版面配置方式(如表、圖 26 所示)。

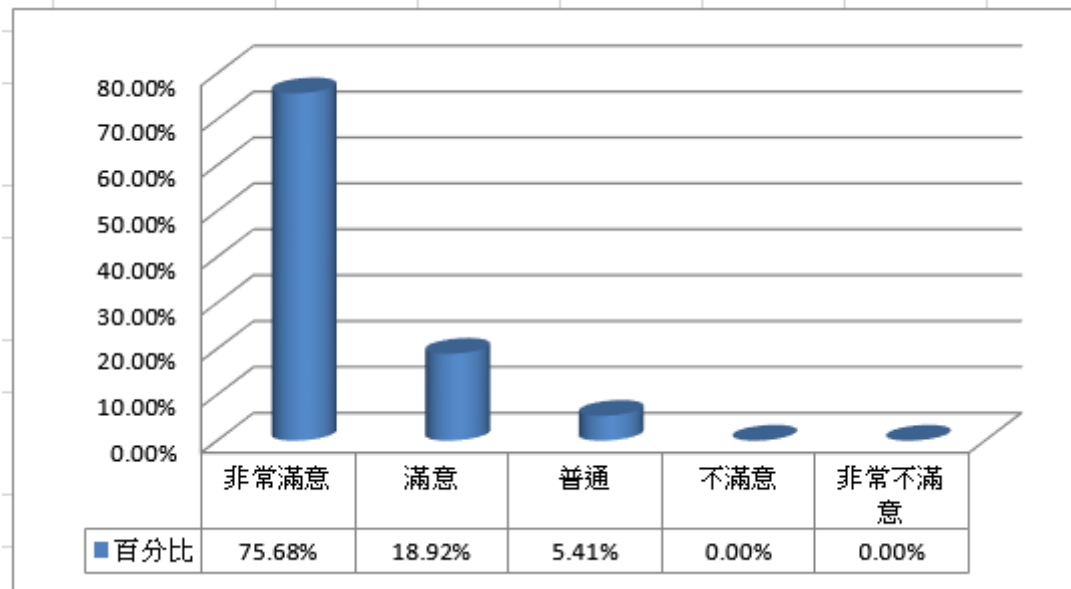
表26、本所網站版面配置方式滿意度

	非常滿意(5)	滿意(4)	普通(3)	不滿意(2)	非常不滿意(1)	總計/平均分數
人數	56	14	4	0	0	74
分數	280	56	12	0	0	4.7

	次數	百分比
非常滿意	56	75.7%
滿意	14	18.9%
普通	4	5.4%
不滿意	0	0.0%
非常不滿意	0	0.0%
總和	74	100.0%

整體評價	正面評價	無評價	負面評價	總和
百分比	94.6%	5.4%	0%	100%

圖26、本所網站版面配置方式滿意圖



## (2)年度比較分析、成長率

將 111 年度與 110 年度之調查結果相比較，受調民眾對於本所網站版面配置方式滿意度的正面評價由至 110 年度 99.5%下降至 111 年度 94.6%，下降 4.9%(如圖、表 27 所示)。其中受調民眾表示：

- 「非常滿意」的比例從 110 年度的 45.7%提升至 111 年度的 52.8%
- 「滿意」的比例從 110 年度的 53.8%下降至 111 年度的 41.7%
- 「普通」的比例 110 年度的 0.5%上升至 111 年度的 5.6%
- 「不滿意」的比例從 110 年度及 111 年度皆為 0%。
- 「非常不滿意」的比例 110 年度及 111 年度皆為 0%。

圖 27、本所網站版面配置方式滿意度年度比較分析

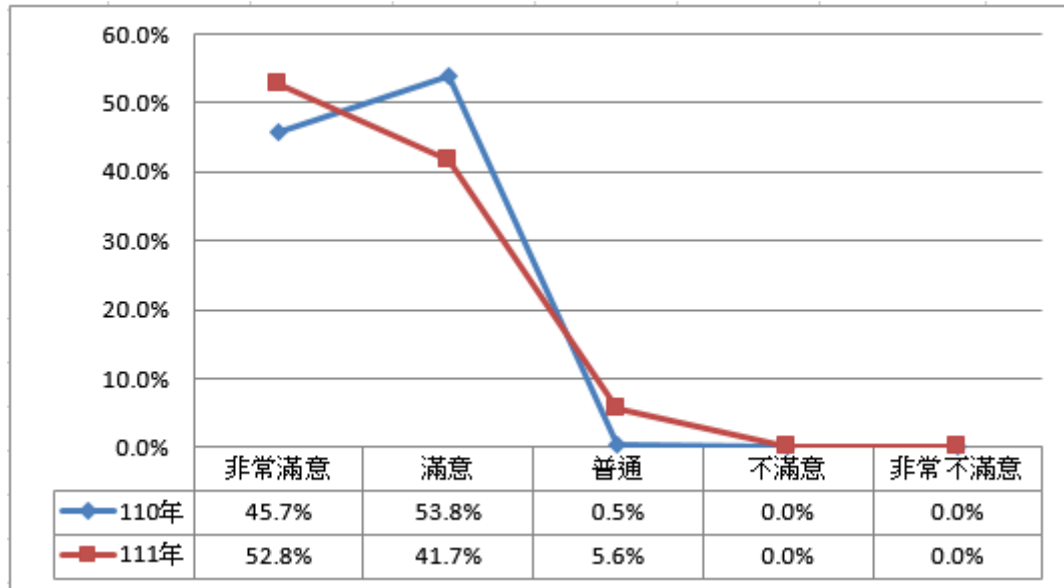


表 27、成長率分析

本所網站版面配置方式滿意度年度成長率		
年度	110 年	111 年
滿意度	99.5%	94.6%
服務滿意度成長計算	$(94.6\% - 99.5\%) / 99.5\% = -4.9\%$	
服務滿意度成長率	-4.9%	

## (六) 臉書服務：

### 1. 民眾對於新北市政府地政局成立之臉書粉絲專頁知悉情形：

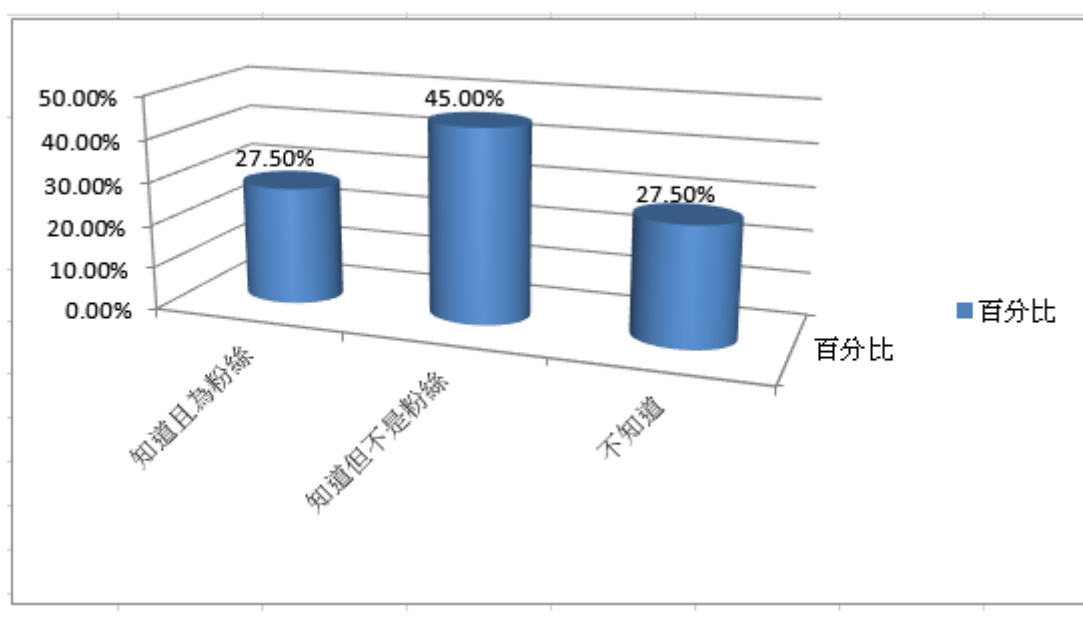
#### (1) 簡要分析

由調查顯示，有 27.5% 的受調民眾知道且為粉絲，45.0% 知道但不是粉絲，27.5% 不知道，由此可知，仍有多數受調民眾非新北市政府地政局成立之粉絲專頁粉絲，本所仍應持續推廣周知 (如表、圖 28 所示)。

表 28、民眾知悉臉書情形

	人數	百分比
知道且為粉絲	36	27.5%
知道但不是粉絲	59	45.0%
不知道	36	27.5%
總和	131	100.0%

圖 28、臉書統計圖



## 2.民眾對於新北市政府地政局粉絲專頁提供資訊的滿意程度：

### (1)簡要分析

由調查結果顯示，有 41.2%民眾未填，除 27.5%不知道粉絲專頁外，推測其餘 13.7%民眾知道但未使用過新北市政府地政局粉絲專頁，故扣除未填部分，有 76.6%的受調民眾滿意臉書專頁所提供之資訊，滿意度換算加權分數達 4.38，無受調民眾不滿意臉書專頁所提供之資訊。由此可知，大多數受調民眾滿意臉書專頁所提供之資訊(如表、圖 29 所示)。

表29 臉書粉絲專頁滿意度(扣除未填)

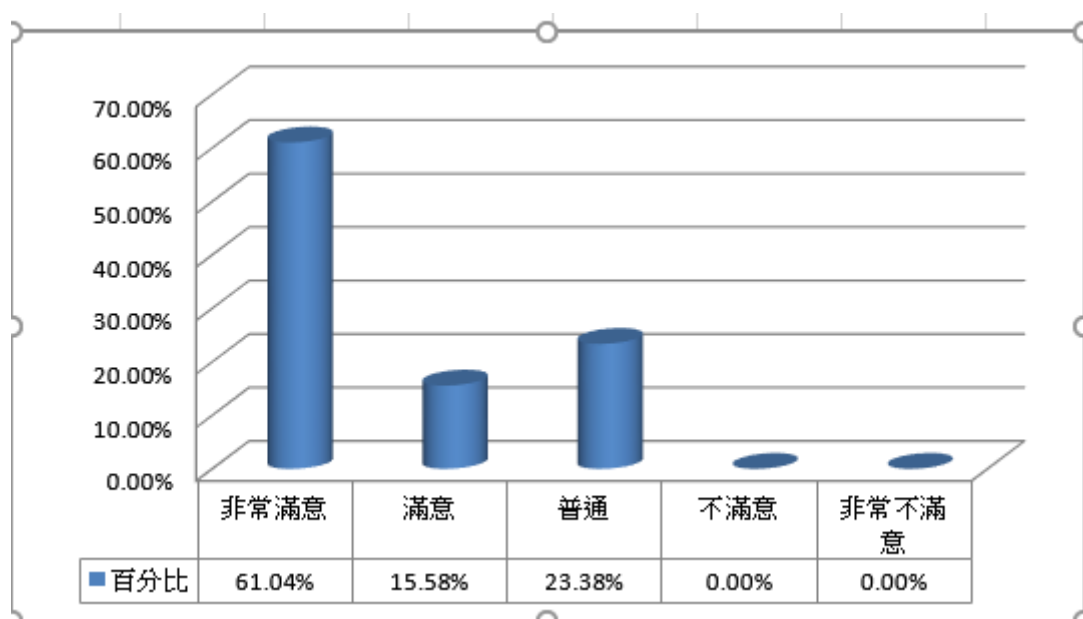
	非常滿意(5)	滿意(4)	普通(3)	不滿意(2)	非常不滿意(1)	總計/平均分數
人數	47	12	18	0	0	77
分數	235	48	54	0	0	4.38

	次數	百分比
非常滿意	47	61.0%
滿意	12	15.6%
普通	18	23.4%
不滿意	0	0.0%
非常不滿意	0	0.0%
總和	77	100.0%

整體評價	正面評價	無評價	負面評價	總和
百分比	76.6%	23.4%	0%	100%



圖 29、臉書專頁滿意圖



## (2)年度比較分析、成長率

將 111 年度與 110 年度之調查結果相比較，受調民眾滿意臉書專頁所提供之資訊的正面評價由 110 年度的 85.5%下降至 111 年度的 76.6%，下降 8.9%(如圖、表 30 所示)。其中受調民眾表示：

- 「非常滿意」的比例從 110 年度的 46.4%上升至 111 年度的 61.0%
- 「滿意」的比例從 110 年度的 39.1%下降至 111 年度的 15.6%
- 「普通」的比例從 110 年的 14.5%上升至 111 年的 23.4%
- 「不滿意」的比例從 110 年度及 111 年度皆為 0%
- 「非常不滿意」的比例 110 及 111 年度皆為 0%

圖 30、新北市政府地政局粉絲專頁滿意度年度比較分析

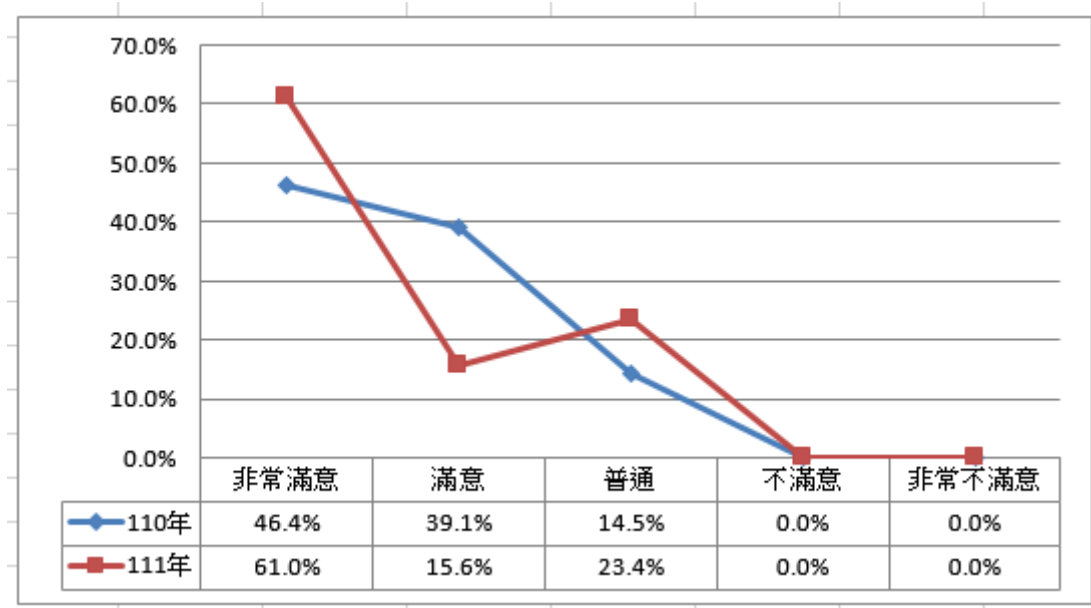


表 30、成長率分析

本所網站版面配置方式滿意度年度成長率		
年度	110 年	111 年
滿意度	85.5%	76.6%
服務滿意度成長計算	$(76.6\% - 85.5\%) / 85.5\% = -10.4\%$	
服務滿意度成長率	-10.4%	

## 伍、民眾意見

本次調查結果中，有 2.3%的受調者(3 件)對於本所提出相關建議，其中 100%(3 件)為鼓勵與期許，茲將受訪者的具體意見整理如下：

編號	建議項目	人次
1	服務一級棒	1
2	繼續加油	1
3	8、9 號櫃檯的姊姊人很好，很親切	1

## 陸、結論建議

### 一、本所各項服務態度與專業形象，深獲多數受訪民眾肯定

題目	111 年
	服務滿意度
<b>1.洽公等候時間滿意程度</b>	4.46 分(85.5%)
<b>2. 服務專業度、即時性</b>	4.49 分(85.9%)
服務人員問題回應之專業度及正確性	4.51 分(87.8%)
服務人員案件處理之即時性	4.47 分(84%)
<b>3.洽公設施及環境合宜性</b>	4.5 分(88.6%)
洽公實體設施使用之便利性(例如：書寫(報)區、飲水機、申請書表、廁所〔性別友善〕、協談區等)。	4.48 分(87.8%)
洽公資訊設備使用之便利性(例如：實價查詢區、地籍圖資料查詢、觸控書寫範例、影印機等)。	4.53 分(88.5%)
洽公環境整體舒適整潔、綠美化。	4.5 分(88.6%)
洽公服務能清楚辨識且申辦動線順暢。	4.48 分(90.1%)
<b>4.服務禮儀親和度</b>	4.45 分(86.8%)
服務人員皆有禮主動招呼、引導並熱心回應問題	4.4 分(83.2%)

曾經洽電本所服務人員諮詢後之感受	4.51 分(90.3%)
<b>5.服務資訊透明度</b>	<b>4.5 分(87.8%)</b>
主動公開服務相關資訊，如服務項目、業務承辦資訊、申辦業務標準作業流程、應備表件、書表範例等。	4.51 分(87.8%)
公開資訊皆以簡明、易讀易懂及易用之形式呈現。	4.48 分(87.8%)
<b>6. 網站使用之便利性</b>	<b>4.54 分(85.6%)</b>
本所網站版面配置瀏覽、查詢資料、使用性能多元且便利。	4.7 分(94.6%)
粉絲專頁提供資訊的滿意程度	4.38 分(76.6%)
平均滿意度	<b>4.48 分(86.7%)</b>

## 二、 總結及分析：

本年度滿意度計算方式依李克特氏量表，將滿意度區分為「非常滿意」、「滿意」、「普通」、「不滿意」及「非常不滿意」，分別給予 5、4、3、2、1 之計分，滿意度較能呈現當前調查之實際情況。

經調查結果顯示，本所本年度「洽公等待時間滿意度」為 4.46 分；「服務專業度、即時性」滿意度達 4.49 分；「洽公設施及環境合宜性」滿意度達 4.5 分；「服務禮儀親和度」滿意度達 4.45 分；「服務資訊透明度」滿意度達 4.5 分；「網站使用之便利性」滿意度達 4.54 分。

由於本調查為橫斷面之調查方式，亦即針對某一時間點的樣本進行調查與分析，因本年度新冠肺炎疫情嚴峻，而造成諸多限制，使民眾前往本所辦理相關業務時，對於不同之服務滿意度可能會受到前揭因素所影響(如：時間、背景等)，因此如要提升民眾對於本所滿意程度，可能需要更長久的積累，並考量不同之影響因素。另，本調查以問卷調查法進行資料的收集，問卷的發放方式為代發的方式，而非一對一進行問卷的介紹並提供民眾適切的解答與回應，同時也無法當面觀看其填答之狀況，以此前提下，綜合得以下段總結，合先敘明。

經問卷調查結果發現，滿意度雖較去年提升，惟民眾勾選 3 分比例增加，推測因改採五點計分法，以致滿意度略為影響。另，民眾使用本所網站之使用度(56.5%)及臉書粉絲專頁提供資訊之滿意度(76.6%)偏低，推測因地政業務受眾較侷限，且專業用語艱澀難懂，本所仍應持續推廣周知。後續建議各課於本所網站及臉書粉絲專頁宣導業務時，可多拍攝宣導影片或製作圖卡放置於網路社群上，盡量以簡單易懂方式呈現，並加強各項便民服務措施宣導，彌平資訊接收程度的落差。

綜上所述，本所本年度整體滿意度達 4.48 分(86.7%)較去年 85.5%，上升了 1.2%，顯見本所過去一年提供各項服務品質，獲得多數民眾肯定，未來應該持續保持服務熱誠，同時繼續精進業務相關專業知識，帶給民眾便利、貼心、優質的服務。