

桃園市中壢地政事務所

107 年上半年度外部顧客問卷調查成果報告

壹、辦理依據

依據桃園市中壢地政事務所（以下簡稱本所）「民意調查實施計畫」規定辦理。

貳、辦理目的

為確實掌握民意脈動，體察民眾需求，建立多方面溝通管道並進行民意調查，爰辦理「外部顧客問卷調查」，以瞭解民眾地政業務意見，作為本所政策制定及業務改善參考。

參、辦理單位

由本所行政課主辦，登記課協辦。

肆、辦理日期及時間

107 年 6 月 1 日至 6 月 30 日止。

伍、辦理對象

本所洽公民眾。

陸、辦理方法

請本所洽公民眾於臨櫃服務現場填寫「『提升為民服務品質』問卷調查表」，填寫完畢交予櫃台服務人員回收，本所再就「有效問卷」進行問卷調查統計分析。

規劃以淺顯易懂的問題，調查民眾申辦地政業務的頻率、洽辦的業務事項，及就本所各項服務措施進行滿意度評比，並請民眾於問卷調查表上填具基本資料，以供後續統計分析。

另本所於問卷調查留空處，一併宣導民眾多加利用「桃園網路 e 指通」及「『1999』桃園市民諮詢熱線查詢」便民服務措施。

柒、辦理成果

（一）問卷份數統計：

本所臨櫃服務現場共發放 500 份問卷，回收 496 份問卷，其中有效問卷 496 份，有效回收率為 99.20%（496/500）。

(二)「申辦地政業務頻率」統計：

蒞臨本所洽辦公務者以「偶爾（1 年 2 次以上）」所佔比率最高（38.51%），其次為「首次」（37.30%），最後則為「頻繁（每月 2 次以上）」申辦者（24.19%）。

頻率	統計量	百分比	統計圖
首次	185	37.30%	
偶爾（1 年 2 次以上）	191	38.51%	
頻繁（每月 2 次以上）	120	24.19%	
總計	496	100%	

(三)「洽辦業務事項」統計：

洽辦業務事項調查項目依據民眾最常至本所申辦的業務進行分類，主要有「謄本業務」、「測量案件」及「登記案件」等 3 類，經調查結果顯示，以申辦謄本業務為大宗（53.82%），洽辦登記案件次之（33.68%），測量案件（10.94%）及其他業務（1.56%）合計約佔洽辦業務總量 1 成。

經查，雖現行地政系統已提供諸多線上查閱功能，但民眾所需謄本資訊，仍以地政事務所核發之土地或建物登記謄本為準，且無論調閱、買賣或其他使用需求，登記謄本所載資訊具有一定之法律效力，因此服務人次較其他業務量多。

業務事項	統計量	百分比	統計圖
謄本業務	310	53.82%	
測量案件	63	10.94%	
登記案件	194	33.68%	
其他	9	1.56%	
合計	576	100%	

(四)「各項服務措施」統計：

本所各項服務措施概分為「整體環境規劃面」、「服務設施提供面」、「指引標示明確面」、「人員服務面」、「志工服務面」等 5 構面，各構面向下再細分為小項進行 3 種滿意度評比：

- 1、計算純統計量及相應百分比，再根據「滿意度加權值」計算加權平均值及相應加權百分比。

滿意度	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意
加權值	5	4	3	2	1

- 2、根據純統計量百分比及加權百分比進行相對比較，並檢視服務措施整體滿意度。
- 3、就前述 2 項統計進行綜合分析。
- 4、歷年問卷調查之各項服務設施滿意度統計分析。

➤滿意度評比 1：

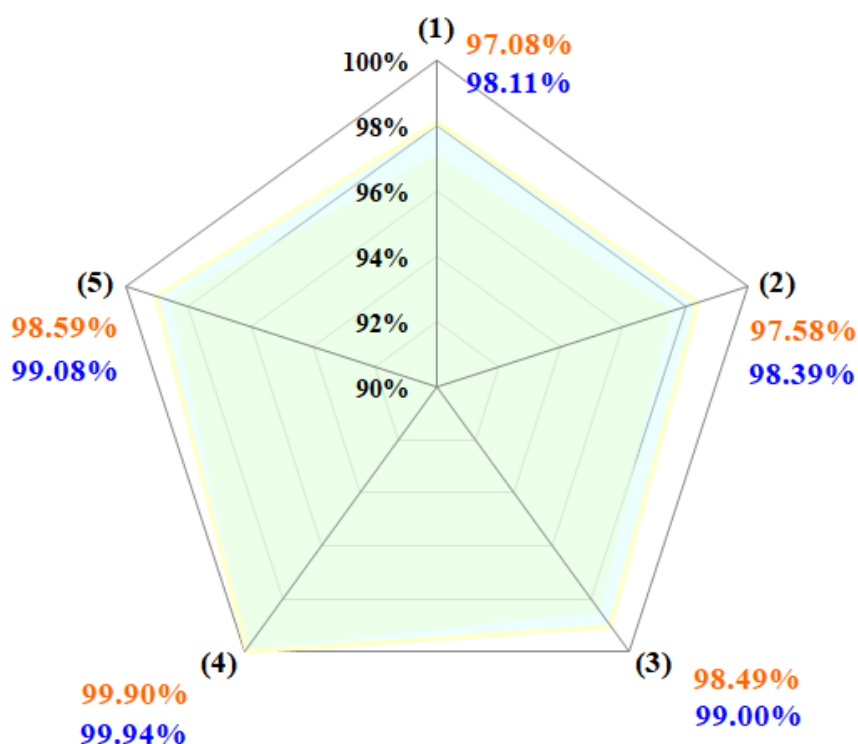
各項服務措施	滿意度評比					
(1)整體環境規劃面	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	合計
A 環境整潔舒適度	259	219	16	1	1	496
B 申辦動線流暢度	261	224	11	0	0	496
平均值	260	221.5	13.5	0.5	0.5	496
加權平均值	1300	886	40.5	1	0.5	2228
百分比	52.42%	44.66%	2.72%	0.10%	0.10%	100.00%
加權百分比	58.35%	39.77%	1.82%	0.04%	0.02%	100.00%
(2)服務設施提供面	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	合計
A 服務台、無障礙設施等公共設備	262	223	11	0	0	496
B 申辦書表、範例及文具	278	205	13	0	0	496
平均值	270	214	12	0	0	496
加權平均值	1350	856	36	0	0	2242
百分比	54.44%	43.15%	2.42%	0	0	100.00%
加權百分比	60.21%	38.18%	1.61%	0	0	100.00%

各項服務措施	滿意度評比					
(3)指引標示明確面	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	合計
A 服務引導標示	260	227	9	0	0	496
B 服務項目標示	279	211	6	0	0	496
平均值	269.5	219	7.5	0	0	496
加權平均值	1347.5	876	22.5	0	0	2246
百分比	54.33%	44.15%	1.51%	0	0	100.00%
加權百分比	60.00%	39.00%	1.00%	0	0	100.00%
(4)本所人員服務面	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	合計
A 服務態度	326	170	0	0	0	496
B 專業素養	324	171	1	0	0	496
平均值	325	170.5	0.5	0	0	496
加權平均值	1625	682	1.5	0	0	2308.5
百分比	65.52%	34.38%	0.10%	0	0	100.00%
加權百分比	70.39%	29.54%	0.06%	0	0	100.00%
(5)本所志工服務面	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	合計
A 服務態度	298	194	4	0	0	496
B 專業素養	291	195	10	0	0	496
平均值	294.5	194.5	7	0	0	496
加權平均值	1472.5	778	21	0	0	2271.5
百分比	59.38%	39.21%	1.41%	0	0	100.00%
加權百分比	64.83%	34.25%	0.92%	0	0	100.00%

➤滿意度評比 2：(顏色說明：●百分比、●加權百分比、●差值)

各項服務措施	滿意度評比					
	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	很滿意+滿意
(1)整體環境規劃面	52.42%	44.66%	2.72%	0.10%	0.10%	97.08%
	58.35%	39.77%	1.82%	0.04%	0.02%	98.11%
	5.93%	4.89%	0.90%	0.06%	0.08%	1.04%
(2)服務設施提供面	54.44%	43.15%	2.42%	0	0	97.58%
	60.21%	38.18%	1.61%	0	0	98.39%
	5.78%	4.96%	0.81%	0	0	0.81%
(3)指引標示明確面	54.33%	44.15%	1.51%	0	0	98.49%
	60.00%	39.00%	1.00%	0	0	99.00%
	5.66%	5.15%	0.51%	0	0	0.51%
(4)本所人員服務面	65.52%	34.38%	0.10%	0	0	99.90%
	70.39%	29.54%	0.06%	0	0	99.94%
	4.87%	4.83%	0.04%	0	0	0.04%
(5)本所志工服務面	59.38%	39.21%	1.41%	0	0	98.59%
	64.83%	34.25%	0.92%	0	0	99.08%
	5.45%	4.96%	0.49%	0	0	0.49%

服務措施整體滿意度 (很滿意+滿意)



➤滿意度評比 3：(顏色說明：百分比、加權百分比)

各項服務措施	滿意度分析
(1)整體環境規劃面	此構面的滿意程度比例達 9 成以上 (97.08%，98.11%)，表示本所在環境整潔舒適度及申辦動線流暢度上獲得多數民眾滿意。 本所自 105 年參獎起完成多項硬體設備改善、動線調整及環境佈置作業，並積極設置藝文作品供展、配合節慶活動裝飾辦公環境，提升機關形象。 惟本所因受限於租賃辦公廳舍，致硬體設備改善有限，未能全方位提供最完善的辦公及洽公空間，致仍有不滿意情事發生；是本所致力於打造舒適、便利、整潔的辦公及洽公環境，亦隨時注意民眾意見，致力於任何可改善空間。
(2)服務設施提供面	此構面的滿意程度比例達 9 成以上 (97.58%，98.39%)，表示本所提供之服務台、無障礙設施等公共設備，以及申辦書表範例、文具、老花眼鏡等便民服務設施大致獲得滿意。
(3)指引標示明確面	此構面的滿意程度比例達 9 成以上 (98.49%，99.00%)，表示本所服務引導標示、服務項目標示等指標皆獲得多數民眾之認同，有助於民眾洽辦業務。本所於於 3 樓入口處設置地貼指示動線、改善廁所指示牌，使服務引導標示更加明確，並且設置導覽機供民眾查尋各項服務，皆有助於提升指引標示明確面之滿意度。
(4)人員服務面	人的一生能有幾份財產，其中又有幾份不動產？地政業務往往牽一髮而動全身，其專業判斷影響民眾權益甚鉅，故民眾十分重視地政單位的專業程度。在本次調查中，此構面的滿意程度比例達 9 成以上 (99.90%，99.94%)，<u>無論加權前、後，皆為各構面中分數最高者，顯示本所同仁服務態度及專業素養深得民眾滿意。</u> 本所不斷於各項會議加強宣導並適時舉辦各項教育訓練講習、製作電話禮貌接聽注意事項小卡，提醒同仁服務禮貌之重要性。另各課不定期舉辦地政專業教育訓練、案例研商會議等知能研討活動，激勵同仁主動思考及多元溝通能力，培養地政專業素質，當接獲民眾對本所建議事項或地政疑義時，能即時回應避免產生後續問題，其成效皆深獲民眾肯定。

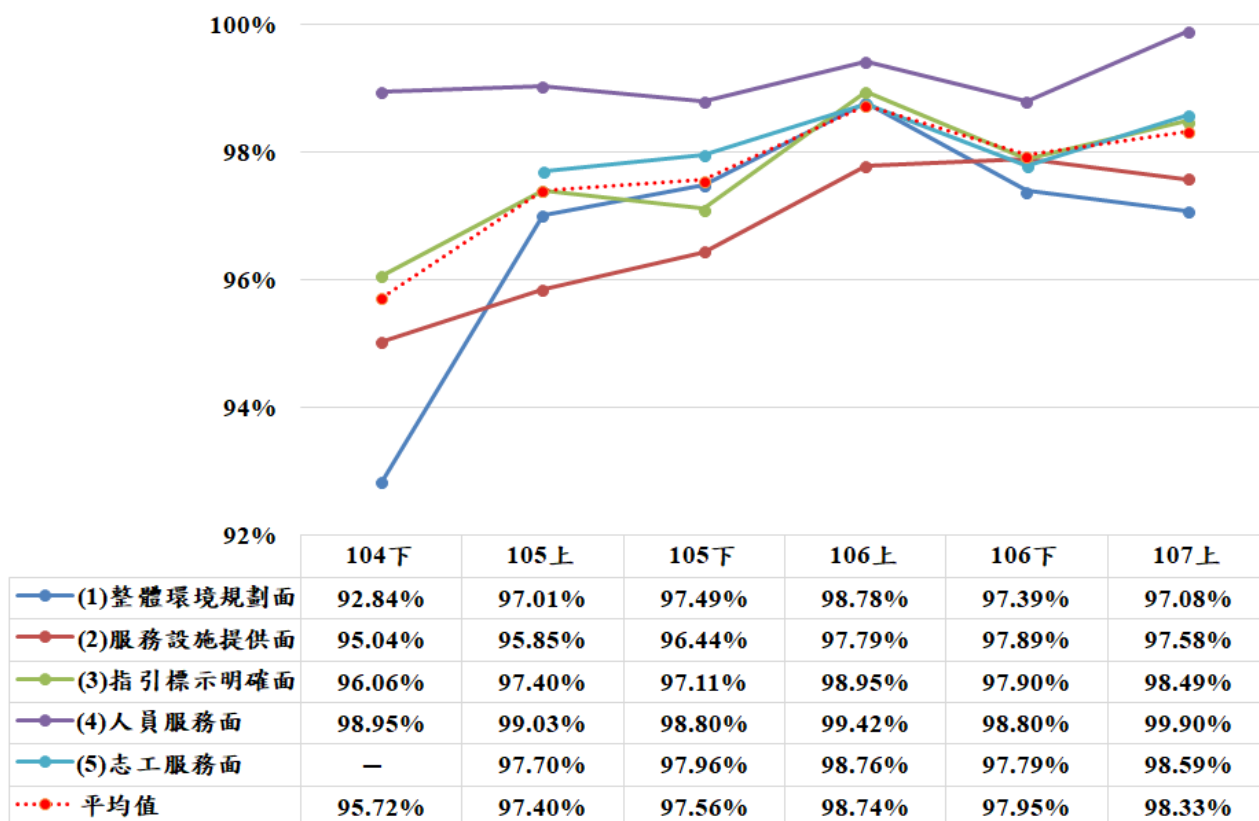
各項服務措施	滿意度分析
(5)志工服務面	此構面的滿意程度比例達 9 成以上（98.59%，98.08%），顯示本所志工引導民眾洽辦業務及服務態度均獲得民眾讚許。 本所每半年辦理 1 次志工座談會，針對近半年新增之地政業務、法規命令及為民服務措施進行說明及宣導，提升志工夥伴之專業素養，更進一步地提供民眾更良好的服務品質。

➤滿意度評比 4：（以下數值未加權，即滿意度評比標示的●百分比）

各項服務設施	年度	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	很滿意+滿意
(1)整體環境規劃面	104 下	53.28%	39.56%	7.16%	0	0	92.84%
	105 上	60.13%	36.88%	2.81%	0.18%	0	97.01%
	105 下	55.16%	42.33%	2.49%	0	0.02%	97.49%
	106 上	58.97%	39.81%	1.20%	0	0.02%	98.78%
	106 下	55.71%	41.68%	2.30%	0.10%	0.20%	97.39%
	107 上	52.42%	44.66%	2.72%	0.10%	0.10%	97.08%
(2)服務設施提供面	104 下	52.80%	42.24%	4.97%	0	0	95.04%
	105 上	61.23%	34.62%	4.02%	0.13%	0	95.85%
	105 下	54.83%	41.61%	3.52%	0.05%	0	96.44%
	106 上	58.63%	39.16%	2.20%	0	0	97.79%
	106 下	55.71%	42.18%	1.90%	0.20%	0	97.89%
	107 上	54.44%	43.15%	2.42%	0	0	97.58%
(3)指引標示明確面	104 下	58.10%	37.96%	3.94%	0	0	96.06%
	105 上	61.25%	36.15%	2.59%	0	0	97.40%
	105 下	57.58%	39.53%	2.88%	0	0	97.11%
	106 上	62.20%	36.75%	1.05%	0	0	98.95%
	106 下	57.52%	40.38%	2.00%	0.10%	0	97.90%
	107 上	54.33%	44.15%	1.51%	0	0	98.49%
(4)人員服務面	104 下	69.24%	29.71%	1.05%	0	0	98.95%
	105 上	73.43%	25.60%	0.96%	0	0	99.03%
	105 下	70.94%	27.86%	1.16%	0.04%	0	98.80%
	106 上	72.42%	27.00%	0.58%	0	0	99.42%
	106 下	69.44%	29.36%	1.00%	0	0.20%	98.80%
	107 上	65.52%	34.38%	0.10%	0	0	99.90%

各項服務設施	年度	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	很滿意+滿意
(5)志工服務面 (105 年新增問卷調查項目)	104 下	-	-	-	-	-	-
	105 上	66.76%	30.94%	2.29%	0	0	97.70%
	105 下	60.67%	37.29%	1.99%	0.04%	0	97.96%
	106 上	64.16%	34.60%	1.25%	0	0	98.76%
	106 下	60.72%	37.07%	2.20%	0	0	97.79%
	107 上	59.38%	39.21%	1.41%	0	0	98.59%
平均值	104 下	58.36%	37.37%	4.28%	0	0	95.72%
	105 上	64.56%	32.84%	2.53%	0.06%	0	97.40%
	105 下	59.84%	37.72%	2.41%	0.03%	0	97.56%
	106 上	63.28%	35.46%	1.26%	0	0	98.74%
	106 下	59.82%	38.13%	1.88%	0.08%	0.08%	97.95%
	107 上	57.22%	41.11%	1.63%	0.02%	0.02%	98.33%

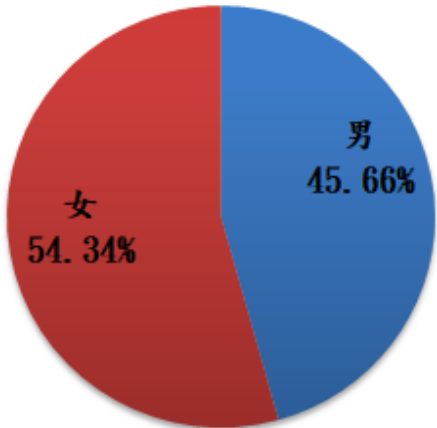
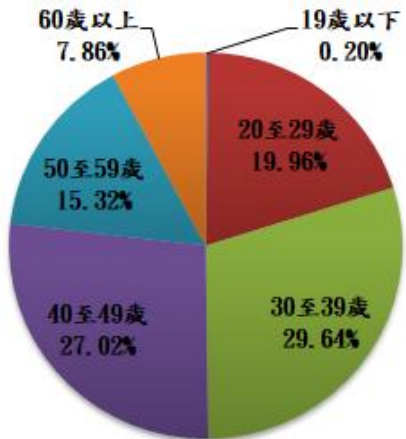
104 年下半年至 107 年上半年各項服務措施平均滿意度（很滿意+滿意）

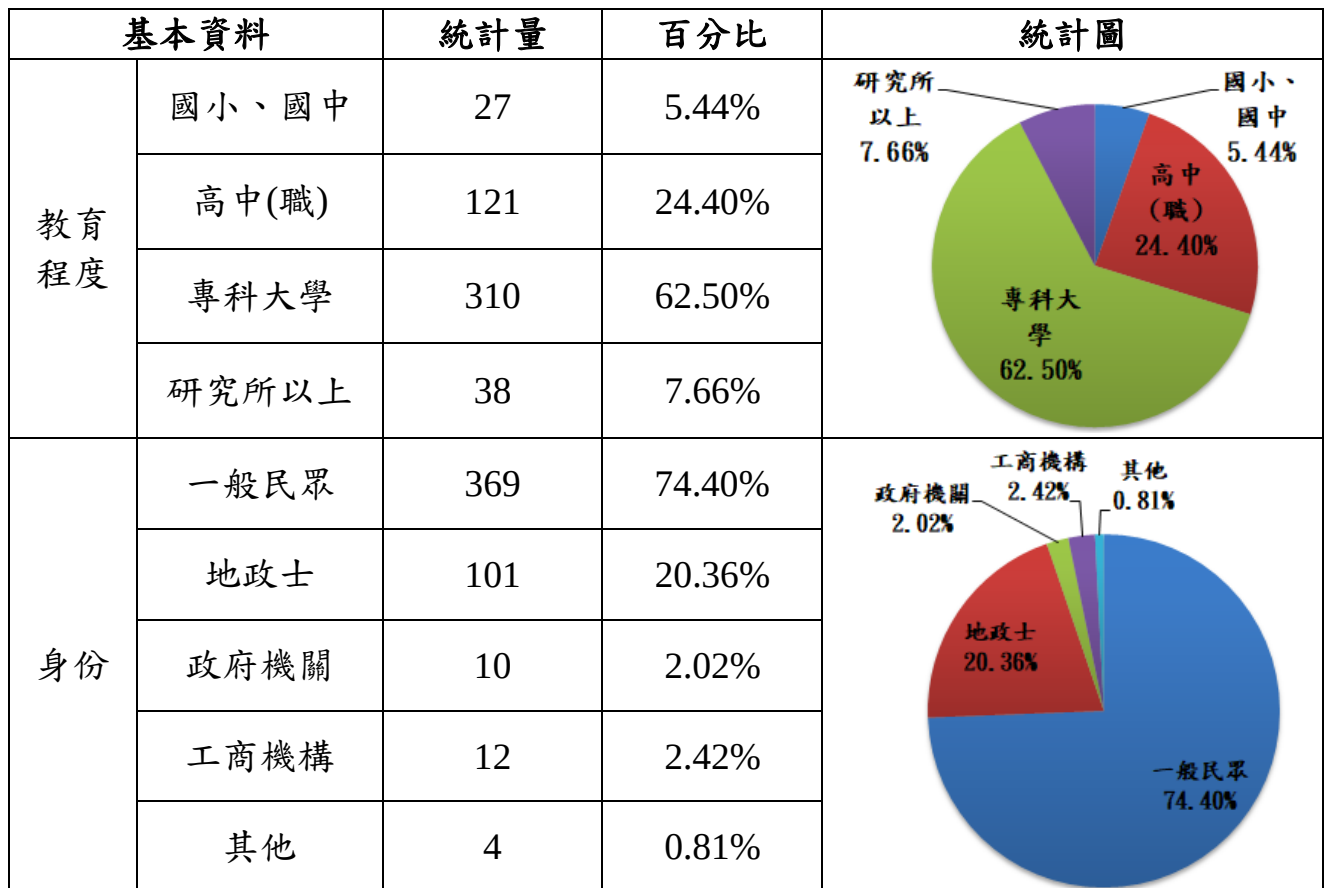


由以上圖表知，107 年上半年度平均滿意度（包含很滿意及滿意）為 98.33%，較 106 年下半年 97.95% 上升了 0.38%，其中「人員服務面」為滿意度最高者，可見本所同仁專業服務獲得民眾肯定；另回顧歷年滿意度分數，本所始終持平、穩定、維持良好。

造成 107 年整體滿意度上升的主因，係本所自 105 年準備參獎起，規劃一系列的環境改善作業，並於 106 年 3 月底完工，包含改善 3 樓櫃台前方走道動線、強化導引指示、增設多項硬體設備、環境綠美化，使辦公環境的佈置具有整體性，此外加強對環境整潔的維護，改善環境狹小、空間擁擠、潮濕髒亂等負面印象，皆有助於提升民眾對本所的整體滿意度。在參獎結束後，本所亦未間斷為民服務水準—精簡內部運作機制、多元外部業務服務、強化整體服務品質，秉持為民服務之心—環境老舊，但整齊乾淨；廳舍受限，但便捷貼心，持續帶給來訪民眾「衷心服務，歷久彌新」的「心」感受。

（五）問卷對象基本資料統計：

基本資料		統計量	百分比	統計圖
性別	男	226	45.66%	
	女	269	54.34%	
年齡	19 歲以下	1	0.20%	
	20 至 29 歲	99	19.96%	
	30 至 39 歲	147	29.64%	
	40 至 49 歲	134	27.02%	
	50 至 59 歲	76	15.32%	
	60 歲以上	39	7.86%	



由以上圖表知，在性別比例上，男女幾乎平衡，男 45.66%、女性 54.34%，顯見社會性別平等趨勢；洽公民眾的年齡多分配在 30 至 49 歲，合計約佔年齡比例 5 成以上；教育程度以專科大學居多數，比例為 62.50%，顯示現行社會教育普及。

另身份別以「一般民眾」自行申辦為最大宗，比例佔 74.40%。現今社會趨勢已由委託專業地政士辦理，逐漸改為民眾自行親辦；此外，本所位於市中心，且逐步推動多項便民服務措施，例如：跨域代收代寄案件便民服務作業、遠途預審、跨所申辦不分區等措施，民眾洽辦業務可至鄰近地政事務所申請，不須委託代書辦理，更可節省申辦時間，使民眾親自至本所辦理業務之比例上升。

此亦顯示本所透過各項宣導管道，包括資訊網站、活動宣導，以及提供各類為民服務書表範例等文宣資料，增進本所地政業務之親民，具有正面成效。

又為瞭解不同身份對於本所地政業務的服務滿意情形，依身份別製作交叉分析如下：

身份別	一般民眾	地政士	工商機構	政府機關	其他	合計
統計量	369	101	10	12	4	496
1.申辦地政業務頻率						
首次	181	2	0	1	1	185
	49.05%	1.98%	0	8.33%	25.00%	37.30%
偶爾 (1 年 2 次以上)	169	7	5	8	2	191
	45.80%	6.93%	50	66.67%	50	38.51%
頻繁 (每月 2 次以上)	19	92	5	3	1	120
	5.15%	91.09%	50	25.00%	25.00%	24.19%
2.洽辦業務事項（複選題）						
謄本業務	246	50	2	9	3	310
	66.67%	49.50%	20.00%	75.00%	75.00%	62.50%
登記案件	30	30	2	1	0	63
	8.13%	29.70%	20.00%	8.33%	0	12.70%
測量案件	102	83	4	3	2	194
	27.64%	82.18%	40.00%	25.00%	50.00%	39.11%
其他	5	2	2	0	0	9
	1.36%	1.98%	20.00%	0	0	1.81%
3.各項服務設施滿意度						
(1)整體環境規劃面						
很滿意	182.5	68.5	4	4	1	260
	49.46%	67.82%	40	33.33%	25.00%	52.42%
滿意	175	32.5	6	6.5	1.5	221.5
	47.43%	32.18%	60	54.17%	37.50%	44.66%
普通	11	0	0	1	1.5	13.5
	2.98%	0	0	8.33%	37.50%	2.72%
不滿意	0.5	0	0	0	0	0.5
	0.14%	0	0	0	0	0.10%
非常不滿意	0	0	0	0.5	0	0
	0	0	0	4.17%	0	0.00%
(2)服務設施提供面						
很滿意	189.5	71	5	3.5	1	270
	51.36%	70.30%	50	29.17%	25.00%	54.44%
滿意	169.5	30	5	8.5	1	214
	45.93%	29.70%	50	70.83%	25.00%	43.15%
普通	10	0	0	0	2	12
	2.71%	0	0	0	50	2.42%
不滿意	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0.00%
非常不滿意	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0.00%

身份別	一般民眾	地政士	工商機構	政府機關	其他	合計
統計量	369	101	10	12	4	496
(3)指引標示明確面						
很滿意	185	73.5	3.5	6.5	1	269.5
	50.14%	72.77%	35.00%	54.17%	25.00%	54.33%
滿意	177.5	27.5	6.5	5.5	2	219
	48.10%	27.23%	65.00%	45.83%	50	44.15%
普通	6.5	0	0	0	1	7.5
	1.76%	0	0	0	25.00%	1.51%
不滿意	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0.00%
非常不滿意	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0.00%
(4)人員服務面						
很滿意	229	83	4.5	6.5	2	325
	62.06%	82.18%	45.00%	54.17%	50	65.52%
滿意	139.5	18	5.5	5.5	2	170.5
	37.80%	17.82%	55.00%	45.83%	50	34.38%
普通	0.5	0	0	0	0	0.5
	0.14%	0	0	0	0	0.10%
不滿意	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0.00%
非常不滿意	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0.00%
(5)志工服務面						
很滿意	206	76	4.5	6	2	294.5
	55.83%	75.25%	45.00%	50	50	59.38%
滿意	157.5	24	5.5	6	1.5	194.5
	42.68%	23.76%	55.00%	50	37.50%	39.21%
普通	5.5	1	0	0	0.5	7
	1.49%	0.99%	0	0	12.50%	1.41%
不滿意	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0.00%
非常不滿意	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0.00%

1、一般民眾：

一般民眾洽辦頻率以首次（49.05%）及偶爾（1 年 2 次以上，45.80%）為主，洽辦業務主要為謄本業務（66.67%），顯見不動產對於一般民眾的重要性及緊密性。

一般民眾對於本所各項服務設施感到滿意者占大多數，可見對於親自申辦地政業務之民眾而言，已給予本所整體服務相當之肯定。

2、地政士：

地政士洽辦業務頻繁（每月 2 次以上，91.09%），洽辦業務多為測量案件（82.18%）及謄本業務（49.50%），可見民眾對於技術性業務，需仰賴專業人士協助。

地政士對於本所各項服務設施感到滿意者占大多數，由此觀之，與地政士行業人員對本所整體服務滿意度良好。

3、政府機關、工商機關人士與其他：

政府機關及工商機關人士等小眾對象中，洽辦業務頻率多為偶爾（1 年 2 次以上），洽辦業務以謄本業務為主，對於本所各項服務設施大致為滿意或很滿意。雖然政府機關、工商機關人士及其他三者為小眾統計，仍對於本所整體服務給予相當肯定。

（六）問卷對象給予建議事項：

各項服務措施	建議事項及本所回應
(1)整體環境規劃面	缺少停車位。 ➤本所回應： 本所面臨中央西路二段，其道路二側設置路邊收費停車格，便利民眾停車；另提供鄰近停車資訊予民眾參考：新明國小地下停車場（近明德路予新明路交叉口）、中壢區第二公有零售市場地下停車場（中壢區明德路 60 號）。
(2)服務設施提供面	建議早點開冷氣。 ➤本所回應： 依規定溫度需達攝氏 28 度以上才得開冷氣，且溫度不得低於 26 度，本所業依前揭規定，每日 8 點半在合於溫度規定下開啟冷氣，為加強整體環境舒適度，本所已加裝循環扇。
(3)指引標示明確面	無。

各項服務措施	建議事項及本所回應
(4)人員服務面	服務非常好，值得鼓勵。 ➤本所回應： 民眾的支持與鼓勵是本所服務的動力，本所將持續努力，以顧客導向滿足民眾需求，提升為民服務品質。
(5)志工服務面	無。

柒、結論

「衷（中）心服務 歷（壟）久彌新」係本所為民服務願景，本所一向致力於各項為民服務及創新便民措施，提供貼心有效率的服務內容，以貼近民眾真正的需求。

本所於105年6月1日起整合13項業務，全面實施全功能櫃台服務，落實「一處收件，全程服務」的理念，使民眾免於各櫃台間奔波。同時，本所推動多項跨域合作，包含跨所申辦服務、跨縣市代收代寄服務及遠途先行審查服務，讓民眾可就近洽辦業務，節省洽公等待時間。

此外，本所自105年準備參獎起，規劃一系列的環境設施改善，辦理各項為民服務稽核，加強宣導服務禮儀的重要性，提升本所整體為民服務品質。本所在參獎過程獲益諸多，雖遺憾未能入圍，但參獎過程已具體實踐於各項軟、硬體設施，並在無形中影響機關同仁作為，未曾間斷為民服務水準，機關與同仁共同締造美好的中壢地政願景，民意調查分數穩定維持至今。

此次滿意度調查，各項服務設施滿意度皆達9成以上，獲得民眾肯定及認同，小部分有不滿意者，探究其原因，主要為本所辦公廳舍較為老舊且為租賃，致硬體設施改善受限，然本所始終致力於加強環境綠美化及汰換老舊設備，以提供優質的服務品質，滿意度自104年起不斷爬升，且持續穩定至今。

俟未來遷至新辦公廳舍後，預期環境整潔舒適度及各項服務設施的滿意度將更加提升。於其他面向上，本所會持續針對缺點做改進，加強第一線同仁作業速度之流暢性、正確性，積極落實志工及服務台之導引及諮詢服務，提升全體同仁之服務禮儀，隨時了解民眾需求，使顧客得到更優質之服務。

整體而言，透過此次服務滿意度調查分析，受訪民眾提出各項建議可供本所檢討現行各項措施及行政作業，往後將持續透過簡化作業流程、辦公環境持續維護及調整、申辦業務動線規劃改善多面向之各項服務，以提供更為便捷、有效率之服務。