

花蓮地政事務所 103 年度下半年服務品質 〈滿意度〉問卷調查統計成果

問卷調查期間：自 103 年 10 月 8 日至 103 年 11 月 17 日止

問卷調查方式：依本所二組號碼機隨機抽樣

問卷調查數量：號碼機隨機抽樣 100 份

問卷調查辦理單位：地用課

辦理人員：研考及協辦人員 2 員



花蓮地政事務所 103 年度下半年服務品質 〈滿意度〉問卷調查分析統計成果

目 錄	
一、依據	1
二、調查目的	1
三、調查執行	1
四、受訪者基本資料分析	1~5
五、受訪者使用動機分析	5~7
六、問卷統計分析	7~15
七、建議或希望改進事項	16~18
八、滿意度綜合分析表	19~20
九、為民服務交叉分析表	21~26
十、結論	27

花蓮地政事務所 103 年度下半年服務品質 〈滿意度〉問卷調查分析統計成果

一、依據：

- (一) 行政院所屬各機關民意調查作業要點。
- (二) 花蓮地政事務所 103 年度提升服務品質執行計畫。

二、調查目的：

藉由民眾滿意度之調查，瞭解民眾需求與實際服務品質之落差，以作為提升服務品質之依據並提供機關內部管理之參考。

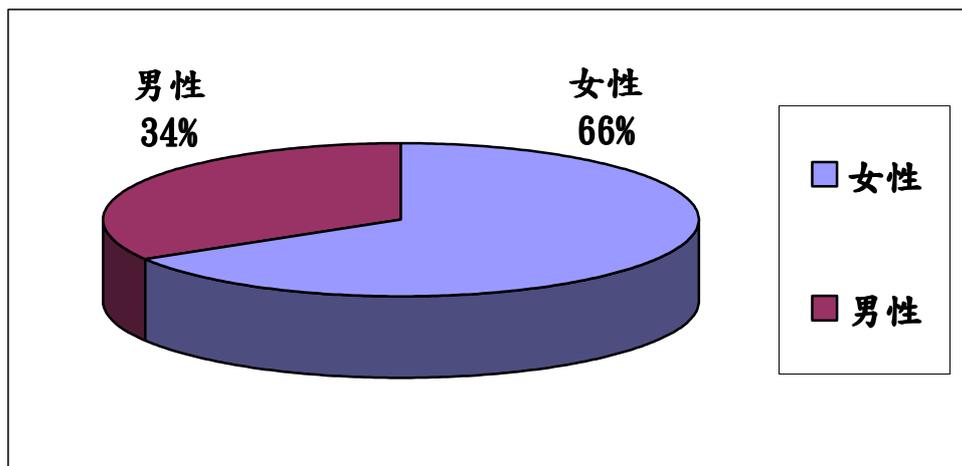
三、調查執行：

本次問卷調查執行期間，自 103 年 10 月 8 日至 103 年 11 月 17 日止，現場發放的滿意度問卷方式進行調查，合計發放 100 份，回收問卷 98 份，有效回收率為 98%。

四、受訪者基本資料分析：

1. 性別比例：女性占 66%，男性占 34%，以女性居多。

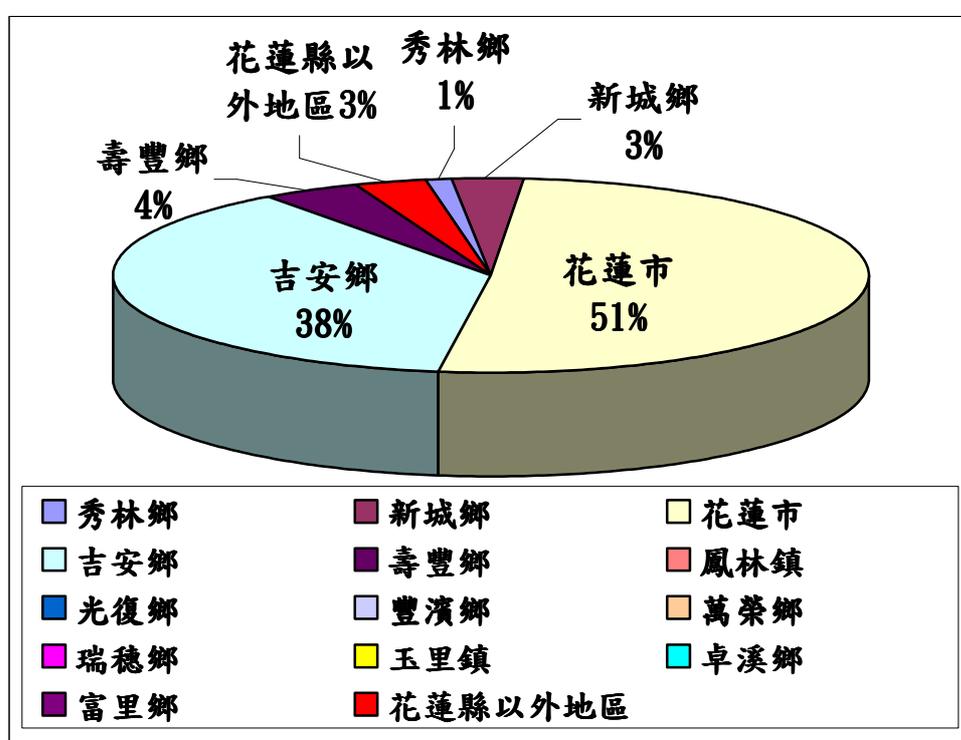
性別	女	男	合計
人數	65	33	98
百分比	66%	34%	100%



由上圖得知，女性占 66%，男性占 34%，女性為主，顯示女性對於權利的維護較有自主的觀念，以透過民眾意見反應管道表現出來。

2. 居住地分布：其中花蓮市合計占 51%為最高。

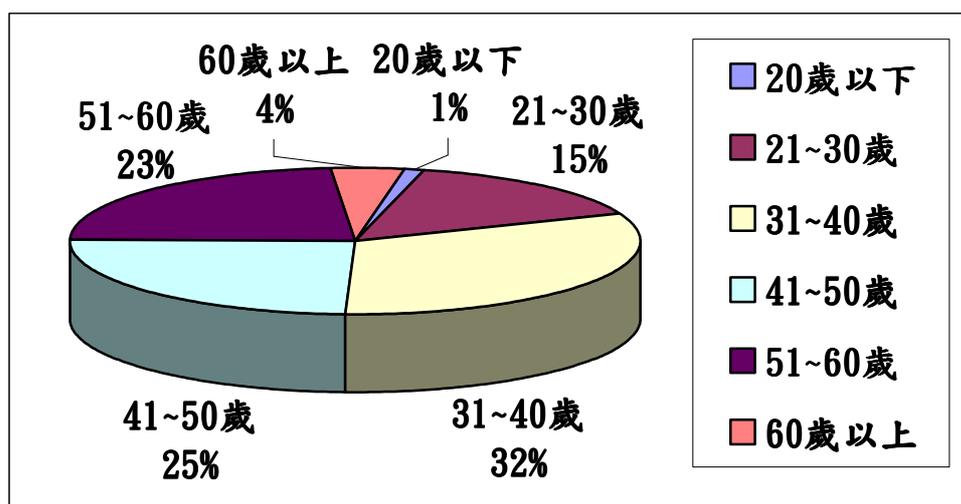
居住地	秀林鄉	新城鄉	花蓮市	吉安鄉	壽豐鄉	鳳林鎮	光復鄉	豐濱鄉
人數	1	3	50	37	4	0	0	0
百分比	1%	3%	51%	38%	4%	0%	0%	0%
居住地	萬榮鄉	瑞穗鄉	玉里鎮	卓溪鄉	富里鄉	花蓮縣以外地區		合計
人數	0	0	0	0	0	3		98
百分比	0%	0%	0%	0%	0%	3%		100%



由上圖得知，受調查者中居住地分布比例，秀林鄉占 1%，新城鄉占 3%，花蓮市占 51%，吉安鄉占 38%，壽豐鄉占 4%，花蓮縣以外地區占 3%，居住地分布比例以花蓮市的最多。

3. 年齡分布：其中 31~40 歲合計占 32%為最高。

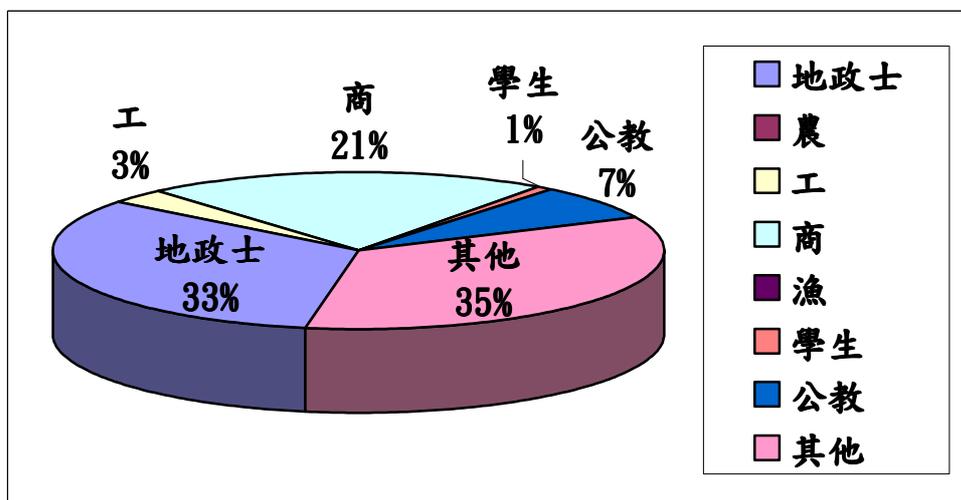
年齡	20歲以下	21~30歲	31~40歲	41~50歲	51~60歲	60歲以上	合計
人數	1	15	31	24	23	4	98
百分比	1%	15%	32%	25%	23%	4%	100%



由上圖得知，受調查者中年齡分布比例，20歲以下占1%，21~30歲占15%，31~40歲占32%，41~50歲占25%，51~60歲占23%，60歲以上占4%，各年齡層分布比例以31~40歲的年齡層最多，擁有及處理不動產之比例最高。

4. 職業別分布：以其他職業占35%為最高。

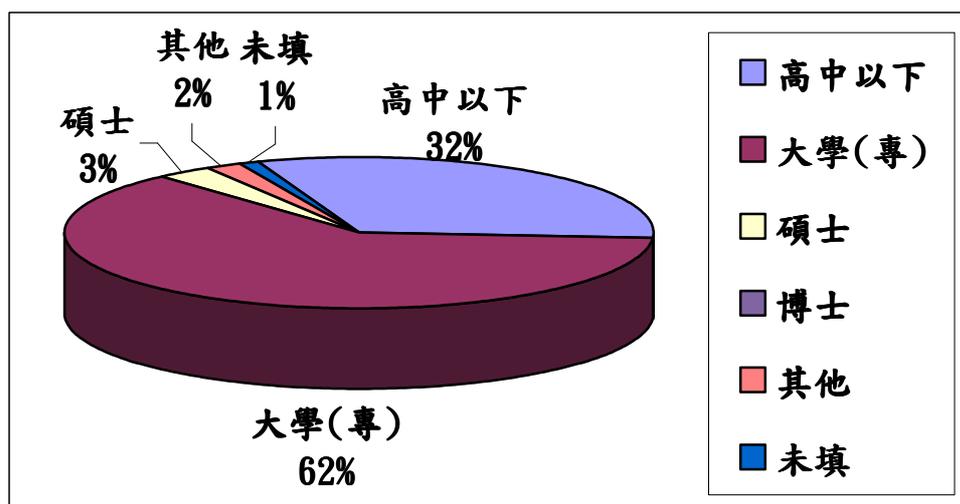
職業別	地政士	農	工	商	漁	學生	公教	其他	合計
人數	32	0	3	21	0	1	7	34	98
百分比	33%	0%	3%	21%	0%	1%	7%	35%	100%



由上圖得知，受調查者中職業別分布比例，地政士占33%，工占3%，商占21%，學生占1%，公教占7%，其他占35%，職業別分布比例雖以其他的職業別最多，但本所案件申辦流程愈來愈簡便，以往委由地政士代辦方式，因應資訊網站的便利、書表範例資料的提供以及服務台人員、志工的協助服務，民眾自行親辦的比率已接近60%。

5. 教育程度：以大學(專)教育程度占 62%為最高。

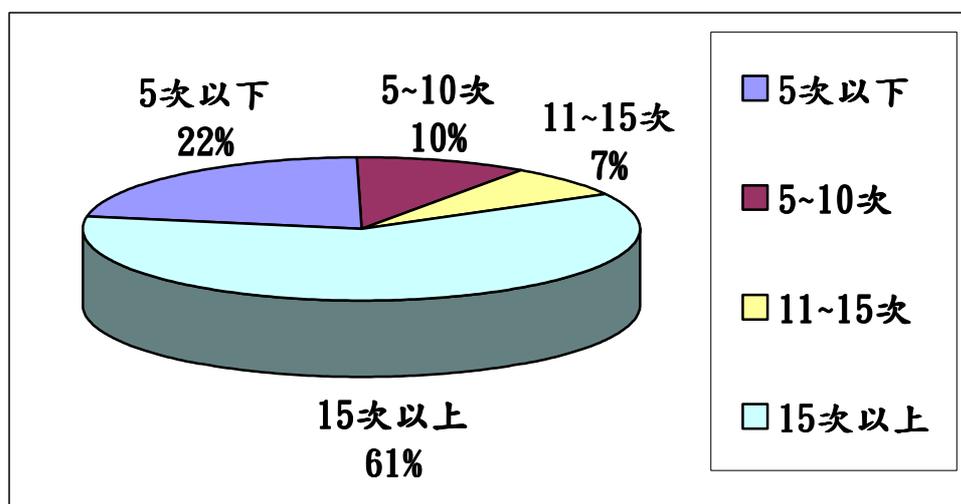
教育程度	高中以下	大學(專)	碩士	博士	其他	未填	合計
人數	31	61	3	0	2	1	98
百分比	32%	62%	3%	0%	2%	1%	100%



由上圖得知，受調查者以大學(專)程度為最高占 62%，其次為高中以下 32%，碩士 3%，其他 2%，未填 1%，此反應教育普及率皆提升。

6. 至本所頻率平均每年：以 15 次以上占 61%為最高。

至本所頻率 平均每年	5次以下	5~10次	11~15次	15次以上	合計
人數	21	10	7	60	98
百分比	22%	10%	7%	61%	100%

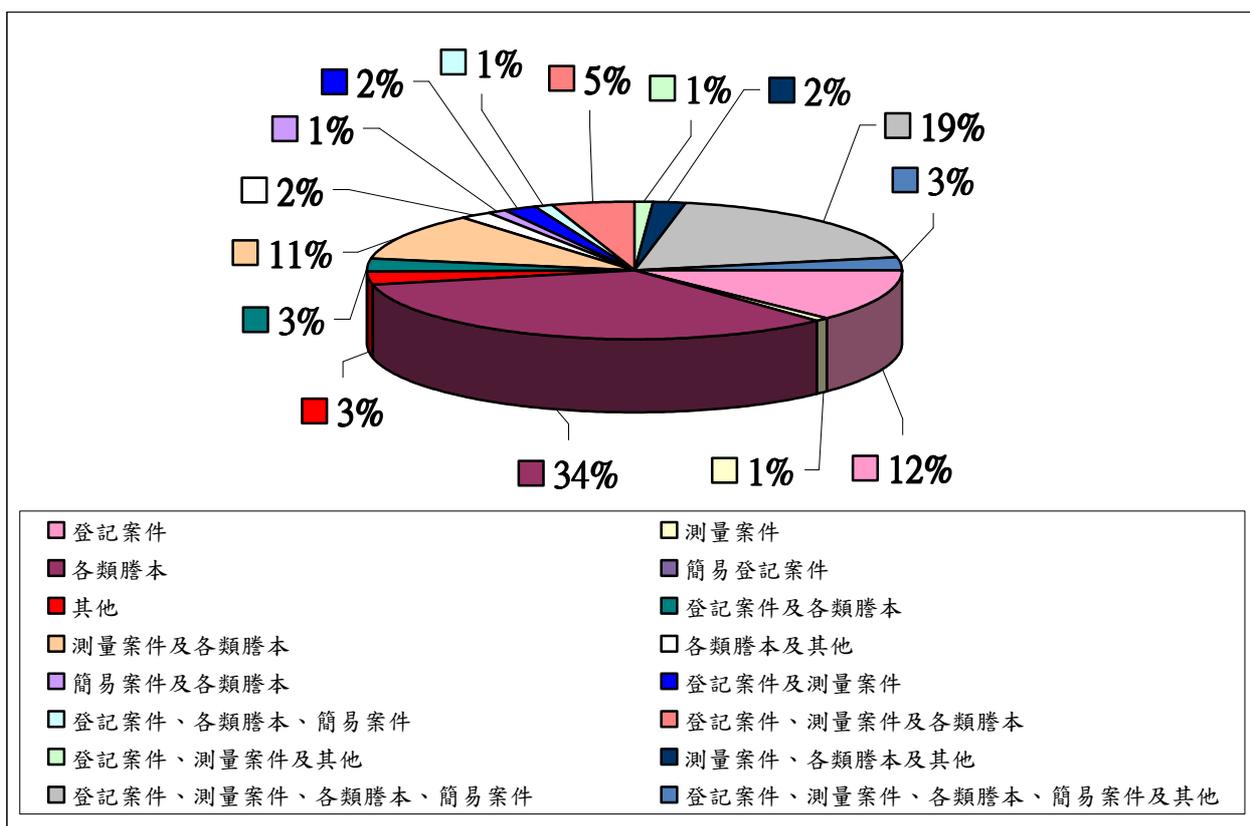


由上圖得知，受調查者中至本所頻率平均每年分布比例，5 次以下占 22%，5~10 次占 10%，11~15 次占 7%，15 次以上占 61%，至本所頻率平均每年分布比例以 15 次以上的頻率最多者，應為地政專業從業人員。

五、受訪者使用動機分析：

7. 至本所洽辦事項為：以各類謄本占 34%為最高。(含同時申辦多項業務)

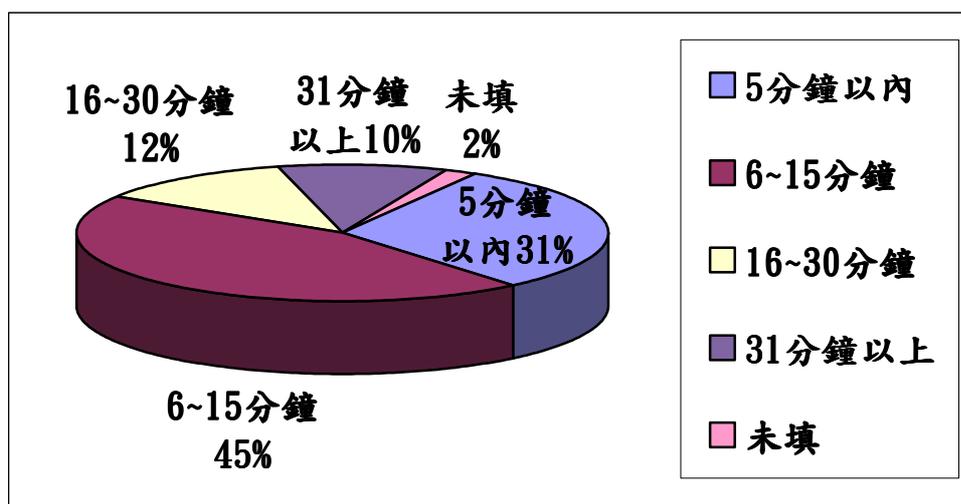
洽辦事項	登記案件	測量案件	各類謄本	簡易登記案件	其他	登記案件及 各類謄本	測量案件及 各類謄本	各類謄本 及其他	
人數	12	1	33	0	3	3	11	2	
百分比	12%	1%	34%	0%	3%	3%	11%	2%	
洽辦事項	簡易案件及各類謄本	登記案件及測量案件	登記案件、各類謄本及簡易案件	登記案件、測量案件及各類謄本	登記案件、測量案件及其他	測量案件、各類謄本及其他	登記案件、測量案件、各類謄本及簡易案件	登記案件、測量案件、各類謄本、簡易案件及其他	合計
人數	1	2	1	5	1	2	18	3	98
百分比	1%	2%	1%	5%	1%	2%	19%	3%	100%



由上圖得知，受調查者中洽辦事項分布比例，登記案件占 12%，測量案件占 1%，各類謄本占 34%，其他占 3%，登記案件及各類謄本占 3%，測量案件及各類謄本占 11%，各類謄本及其他占 2%，簡易案件及各類謄本占 1%，登記案件及測量案件 2%，登記案件、各類謄本及簡易案件占 1%，登記案件、測量案件及各類謄本占 5%，登記案件、測量案件及其他占 1%，測量案件、各類謄本及其他占 2%，登記案件、測量案件、各類謄本及簡易案件占 19%，登記案件、測量案件、各類謄本、簡易案件及其他占 3%，洽辦事項分布比例各類謄本的最多。

8. 等候洽辦業務的時間：以 6~15 分鐘以上占 48%為最高。(含同時申辦多項業務)

等候時間	5分鐘以內	6~15分鐘	16~30分鐘	31分鐘以上	未填	合計
人數	30	44	12	10	2	98
百分比	31%	45%	12%	10%	2%	100%



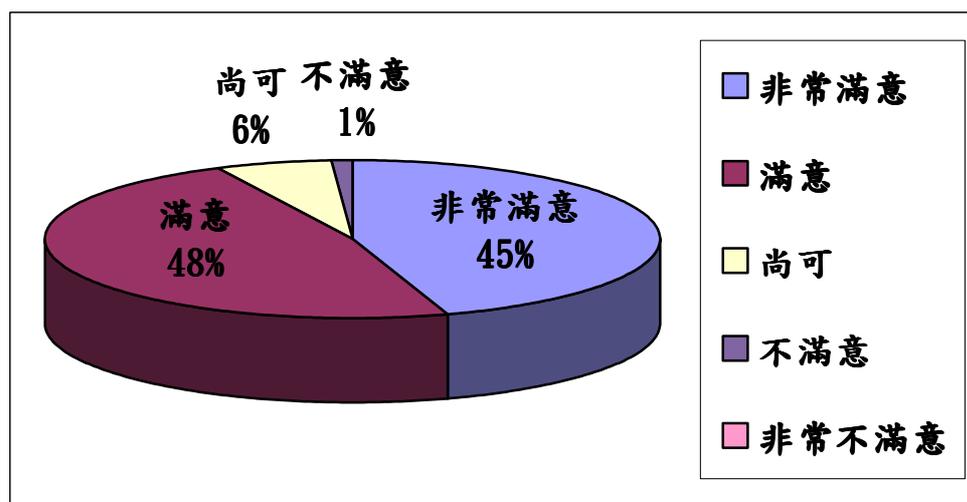
由上圖得知，受調查者中等候洽辦業務的時間分布比例，5 分鐘以內占 31%，6~15 分鐘占 45%，16~30 分鐘占 12%，31 分鐘以上占 10%，未填 2%，等候洽辦業務的時間分佈比例以 6~15 分鐘以上的最多。

六、問卷統計分析：

◇環境與設備

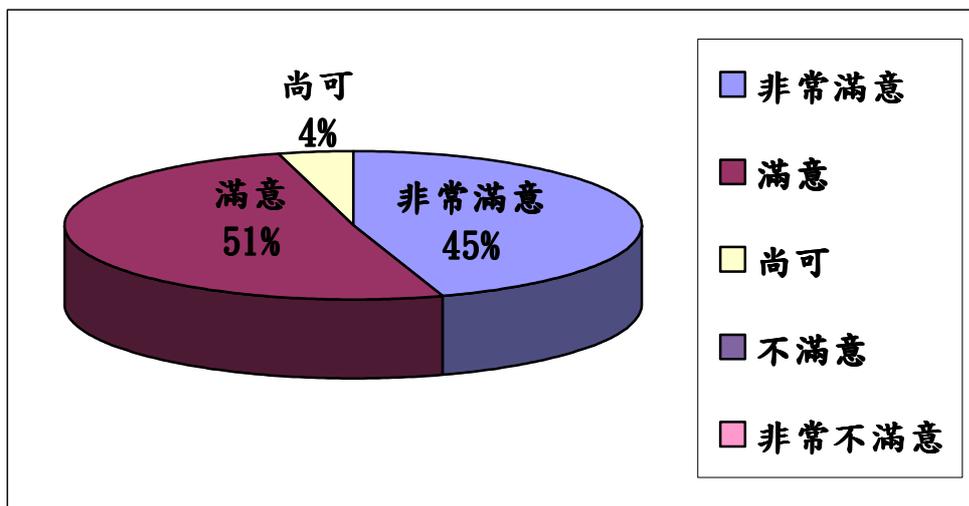
9. 請問您對本所提供之書寫用具、填寫範例、桌椅設施滿意嗎？

滿意度	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	合計
人數	44	47	6	1	0	98
百分比	45%	48%	6%	1%	0%	100%



10. 請問您對本所各項標示（誌）之服務項目、方向引導及動線規劃滿意嗎？

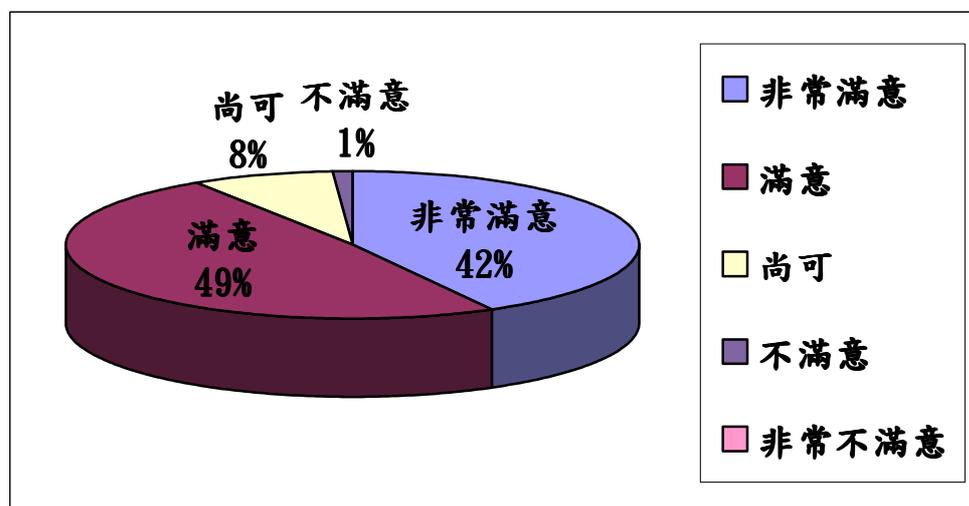
滿意度	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	合計
人數	44	50	4	0	0	98
百分比	45%	51%	4%	0%	0%	100%



對於申辦業務服務指引標示，感到非常滿意的有 45%，滿意的有 51%，尚可的有 4%，受訪者整體滿意度為 96%。主因本所辦公樓層、業務項目、櫃台編號、服務人員名稱、工作項目、辦公室動線... 等，均有清楚標示與雙語化。

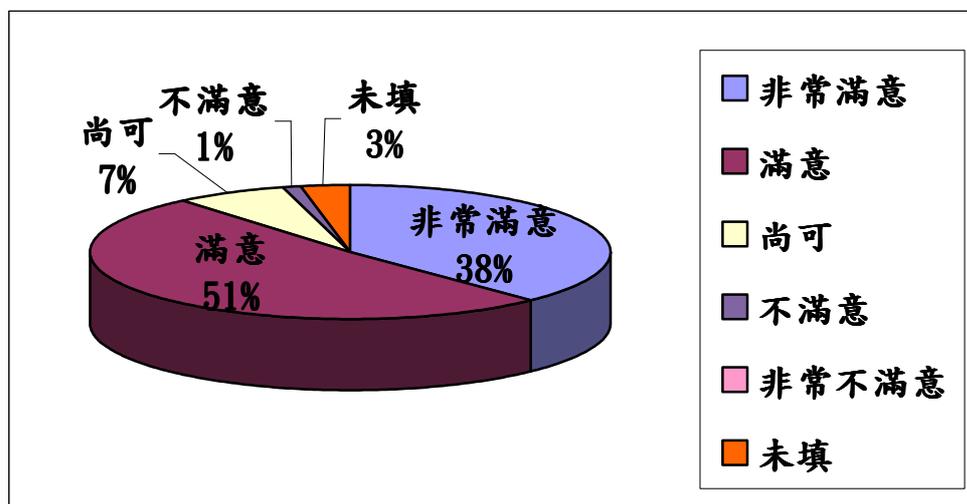
11. 請問您對本所觸控式查詢電腦滿意嗎？

滿意度	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	合計
人數	41	48	8	1	0	98
百分比	42%	49%	8%	1%	0%	100%



12. 請問您對本所來得速免下車申領騰本滿意嗎？

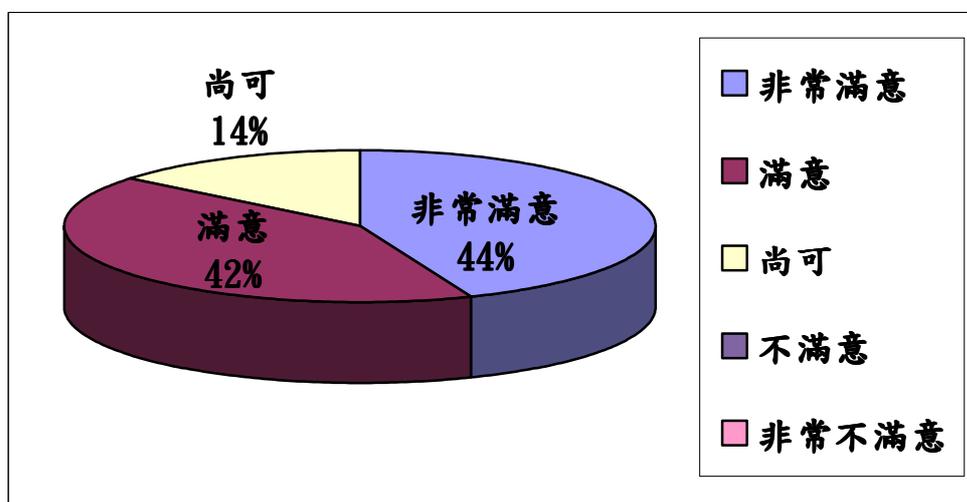
滿意度	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	未填	合計
人數	37	50	7	1	0	3	98
百分比	38%	51%	7%	1%	0%	3%	100%



對於來得速免下車申領騰本，感到非常滿意的有 38%，滿意的有 51%，尚可的有 7%，不滿意的有 1%，未填的有 3%。對於尚可及不滿意情形，本所將加強改善服務態度及取件流程。

13. 請問您對本所辦公室綠(美)化設計及藝文作品的佈置、展覽滿意嗎？

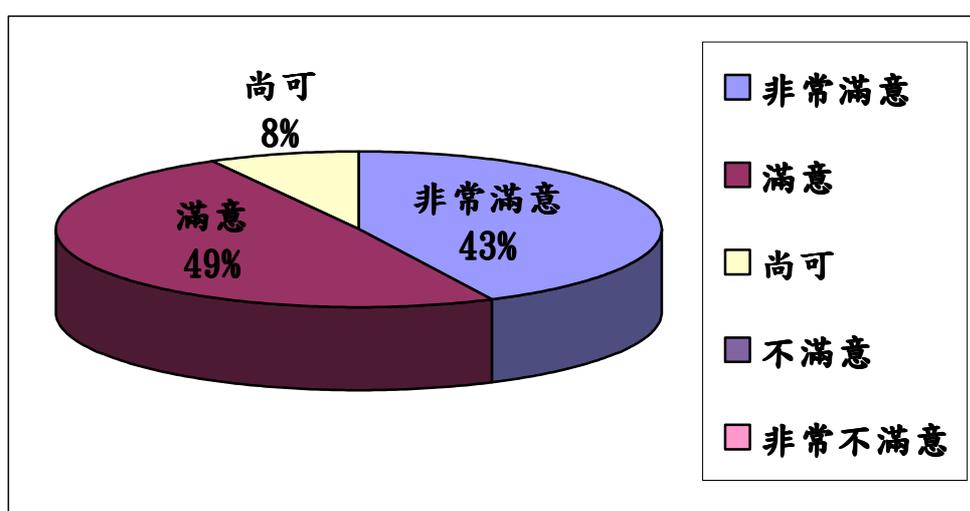
滿意度	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	合計
人數	43	41	14	0	0	98
百分比	44%	42%	14%	0%	0%	100%



對於本所辦公室綠(美)化設計及藝文作品的佈置、展覽，感到非常滿意的有 44%，滿意的有 42%，尚可的有 14%。本所藝文作品的佈置、展覽結合花蓮各地藝術家佈展，亦獲得不少好評，未來將加強朝辦公室綠(美)化設計。

14. 請問您對本所無障礙設施滿意嗎？

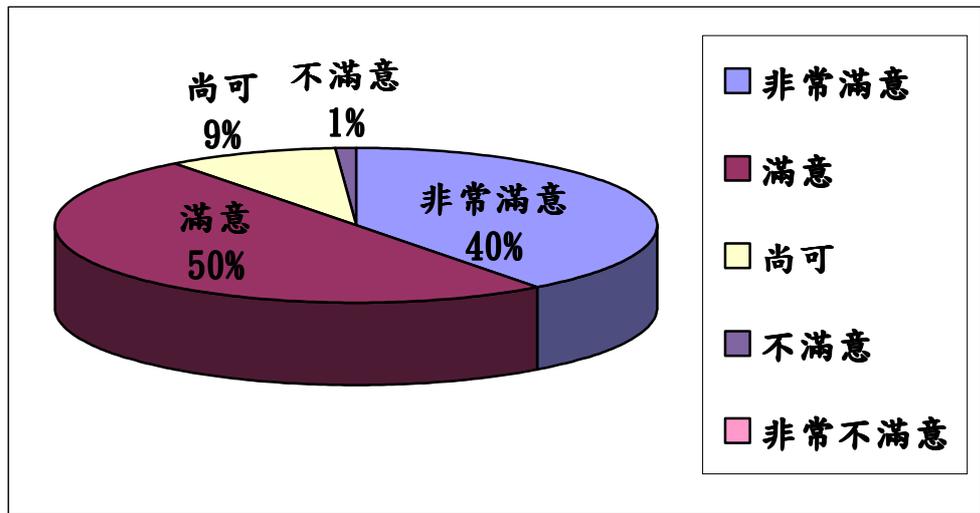
滿意度	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	合計
人數	42	48	8	0	0	98
百分比	43%	49%	8%	0%	0%	100%



對於本所無障礙設施，感到非常滿意的有 43%，滿意的有 49%，尚可的有 8%。本所無障礙設施有出入口斜坡道、愛心鈴、輪椅、電梯、專屬車位及專用盥洗室等。

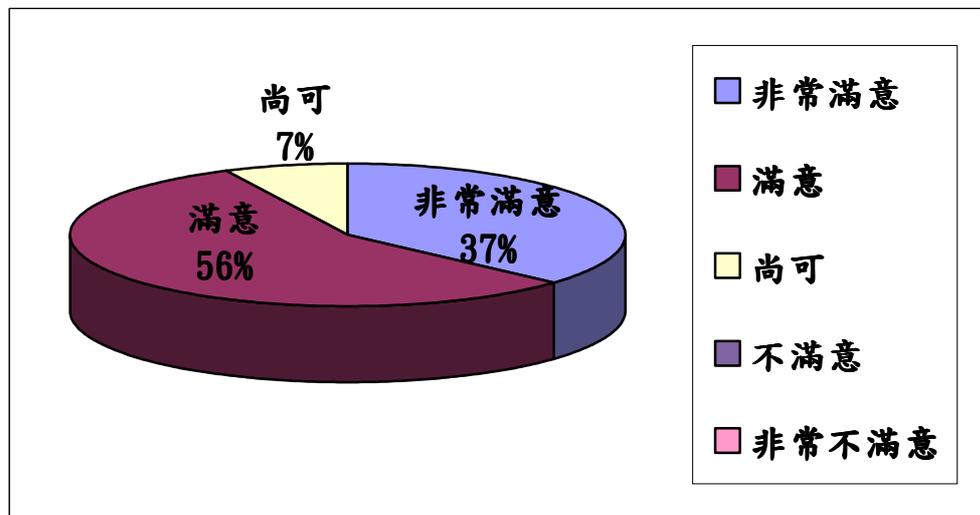
15. 請問您對本所廁所整潔度滿意嗎？

滿意度	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	合計
人數	39	49	9	1	0	98
百分比	40%	50%	9%	1%	0%	100%



16. 請問您對本所整體提供之洽公環境與設備滿意嗎？

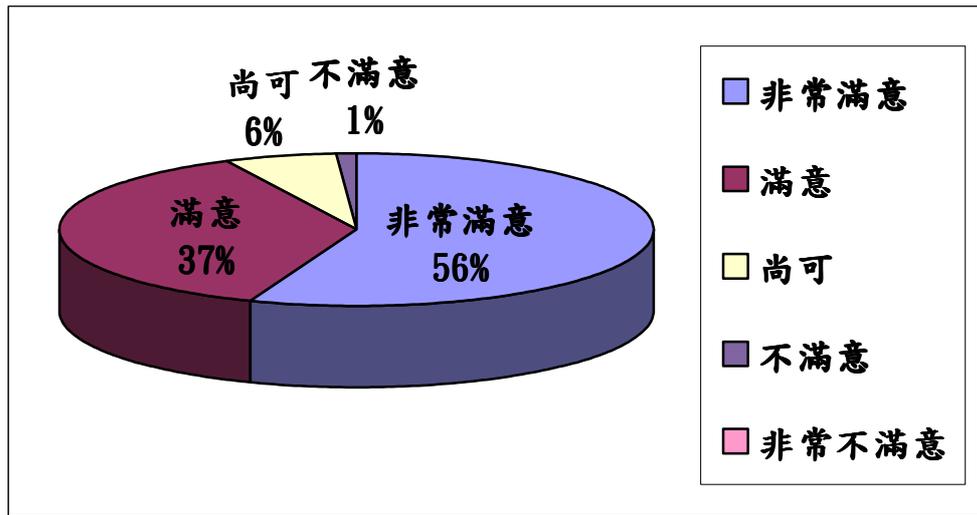
滿意度	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	合計
人數	36	55	7	0	0	98
百分比	37%	56%	7%	0%	0%	100%



◆人員及資訊服務

17. 請問您對本所人員主動式導引的服務態度及品質滿意嗎？

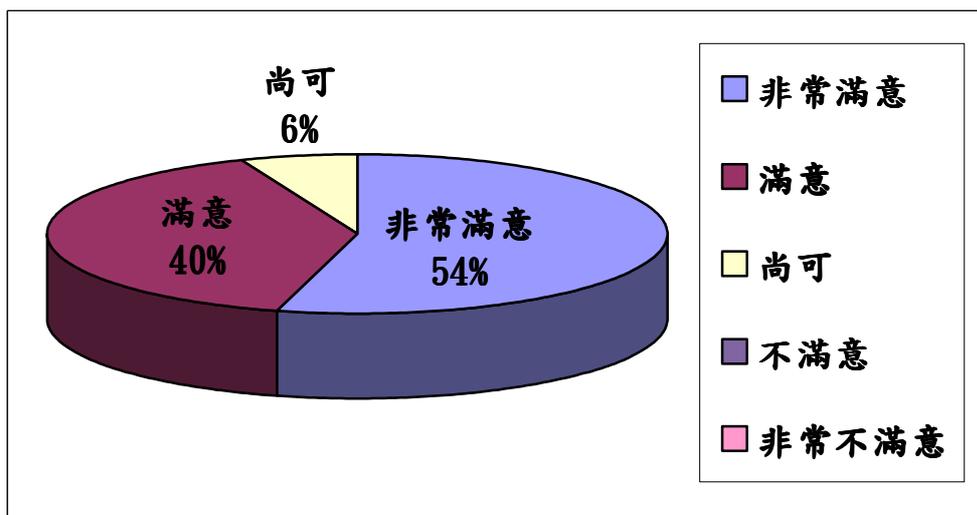
滿意度	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	合計
人數	54	37	6	1	0	98
百分比	56%	37%	6%	1%	0%	100%



對於主動式導引的服務態度及品質，感到非常滿意的有 56%，滿意的有 37%，尚可的有 6%，不滿意的有 1%，受訪者整體滿意度為 93%。主因本所提供貼心服務，每日安排主管與同仁走動式服務人員及招募志工擔任服務，協助引導民眾申辦各類案件，得以快速獲得服務。

18. 請問您對本所承辦人員的服務態度及服務品質滿意嗎？

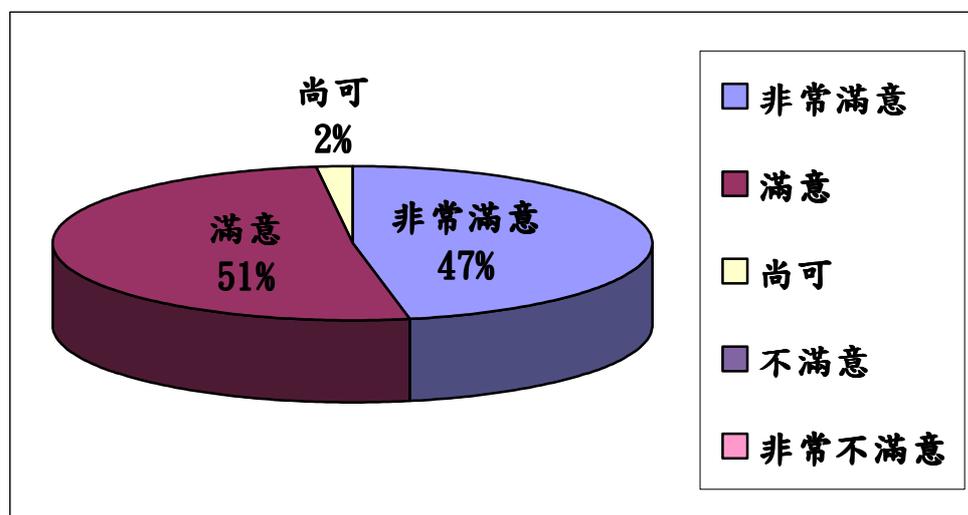
滿意度	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	合計
人數	53	39	6	0	0	98
百分比	54%	40%	6%	0%	0%	100%



對於承辦人員的服務態度及服務品質，感到非常滿意的有 54%，滿意的有 40%，尚可的有 6%，本所將持續提升並保持更貼心、熱忱之心來為民服務。

19. 請問您對本所承辦人員電話接聽禮儀滿意嗎？

滿意度	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	合計
人數	46	50	2	0	0	98
百分比	47%	51%	2%	0%	0%	100%

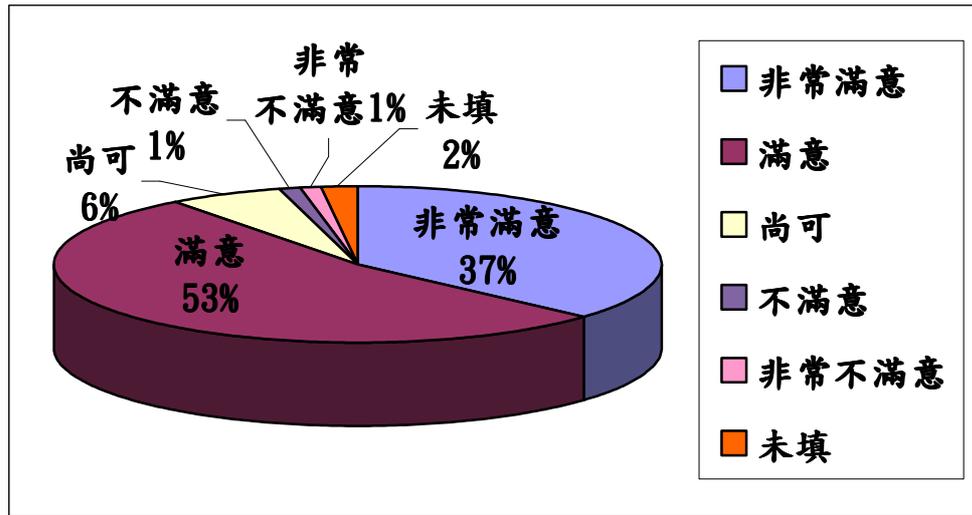


對於承辦人員電話接聽禮儀，感到非常滿意的有 47%，滿意的有 51%，尚可的有 2%，本所積極加強同仁接聽電話禮貌，與上半年(非常滿意 52%)相較下下降 5%，顯示本所應持續辦理電話禮儀測試，以保持最佳接聽服務。

20. 資訊網際網路服務

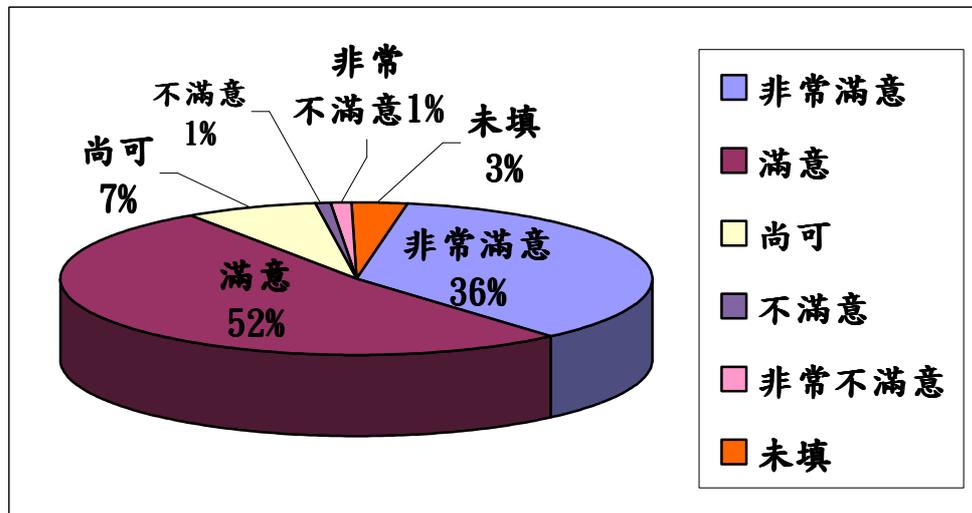
(1) 請問您對本所地政線上系統申請或查詢地籍資料滿意嗎？

滿意度	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	未填	合計
人數	36	52	6	1	1	2	98
百分比	37%	53%	6%	1%	1%	2%	100%



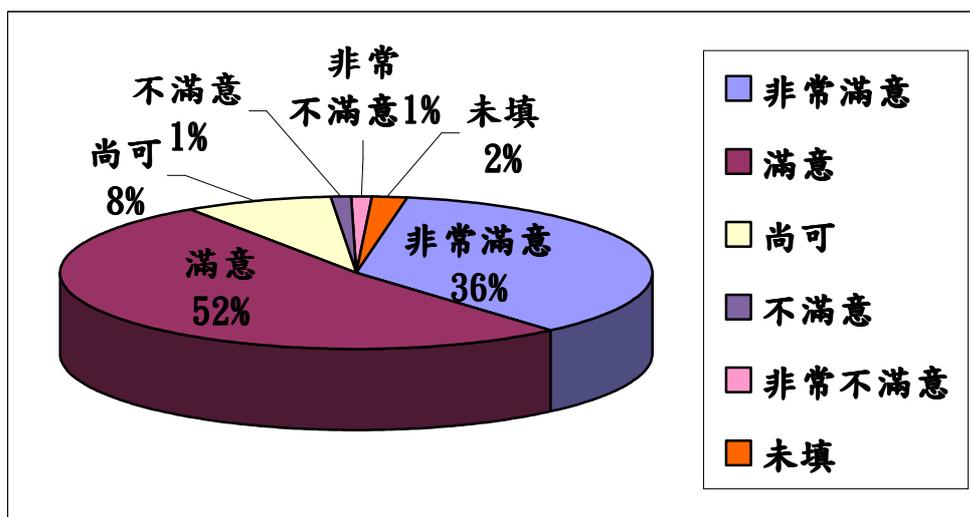
(2) 請問您對本所地政電子謄本系統申請地籍資料滿意嗎？

滿意度	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	未填	合計
人數	35	51	7	1	1	3	98
百分比	36%	52%	7%	1%	1%	3%	100%



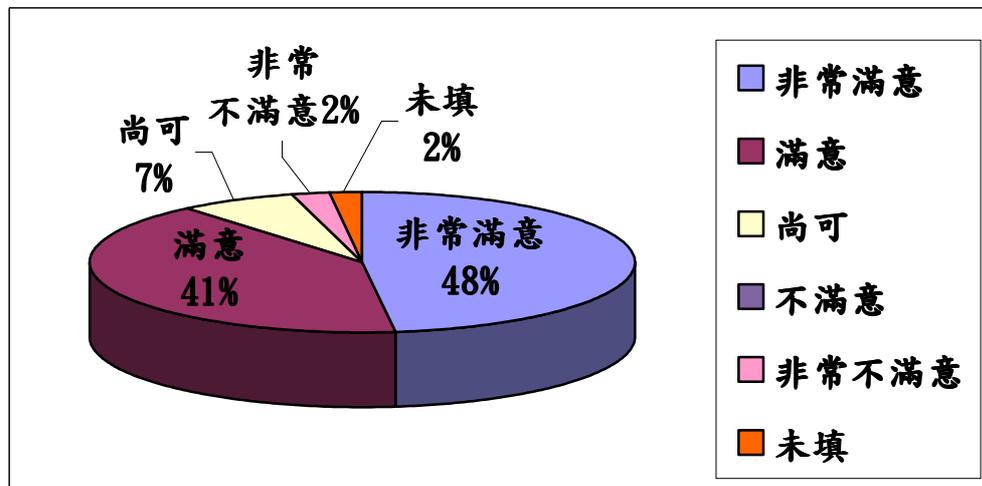
(3) 請問您對利用地理資訊系統查詢地籍資料滿意嗎？

滿意度	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	未填	合計
人數	35	51	8	1	1	2	98
百分比	36%	52%	8%	1%	1%	2%	100%



(21)請問您對整體人員及資訊服務滿意嗎？

滿意度	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	未填	合計
人數	47	40	7	0	2	2	98
百分比	48%	41%	7%	0%	2%	2%	100%



受訪者對於本所整體人員及資訊服務滿意程度感到非常滿意的有48%，滿意的有41%，尚可的有7%，非常不滿意的有2%，未填的有2%，整體滿意度89%。本所為提升服務品質更上一層樓，102年度參加第六屆「政府服務品質獎」本所獲得入圍獎項，已對登記、測量等相關業務流程改造更便捷及更貼心的服務，亦深受民眾肯定。今後持續各項服務與針對民眾需求，更積極檢討與改善，打造更優質服務品質。

七、建議或希望改進事項：

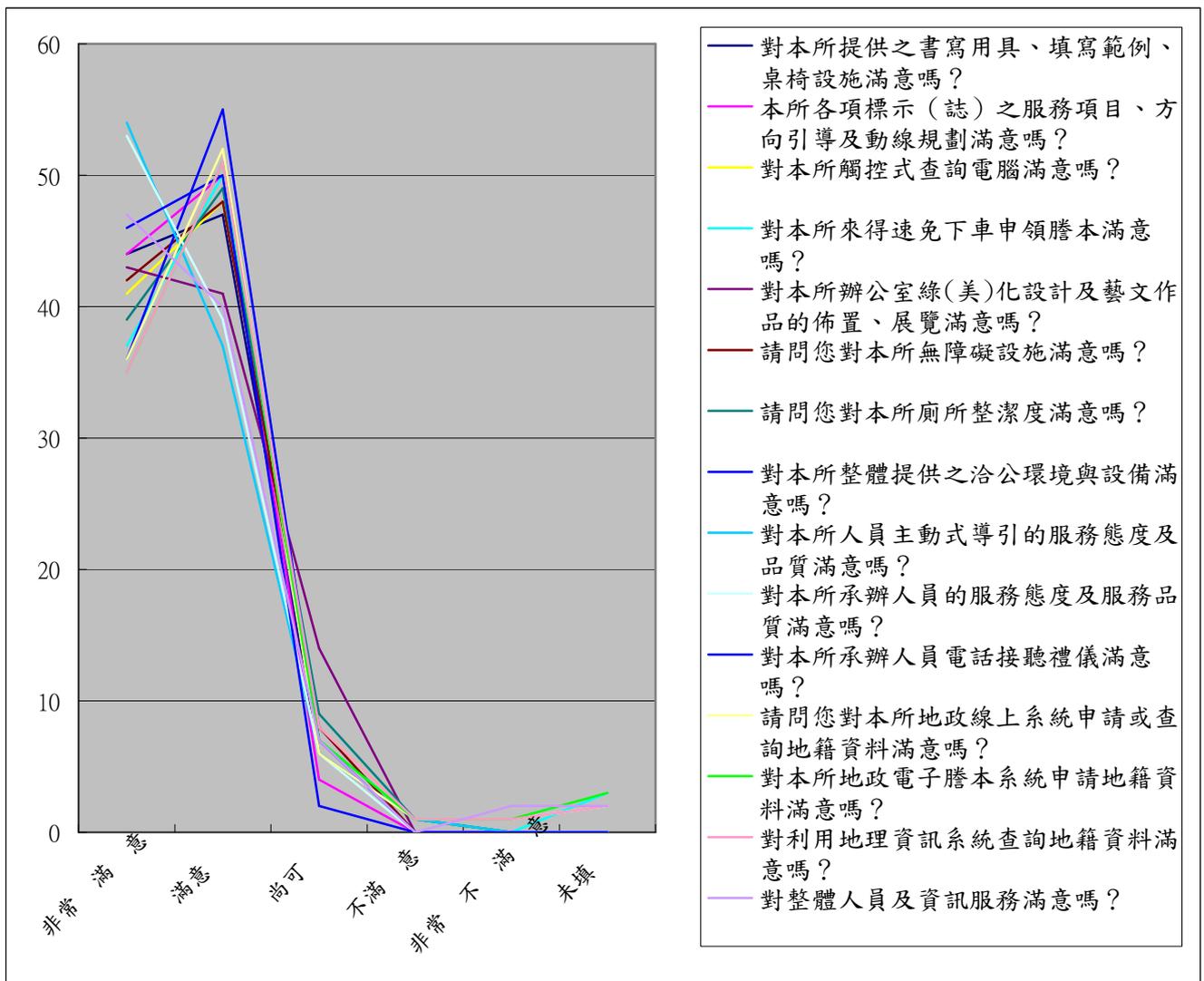
項目	建議及改進事項	主辦單位	檢討及處理情形
1	值得肯定與鼓勵。	各課	持續努力。
2	繼續保持。	各課	加油。
3	主任領導有方，團體有榮譽感！ 祝福大家工作愉快！	各課	繼續保持。
4	申辦謄本人員經常調動，導致申請謄本時不夠熟練，所以時間會拖延很久，希望能分配較熟練的人員在第一線服務申辦謄本，才不會讓顧客等很久。	地價課	經103年12月份主管會報決議：請地價課課長加強督導訓練謄本櫃台人員，以縮短民眾等待時間。
5	請謄本等待時間太久！	地價課	經103年12月份主管會報決議：請地價課課長加強督導訓練謄本櫃台人員，以縮短民眾等待時間。
6	申辦謄本速度太慢，經常更換人員造成不熟練擔誤許多時間，請派熟練人員申請謄本。	地價課	經103年12月份主管會報決議：請地價課課長加強督導訓練謄本櫃台人員，以縮短民眾等待時間。

7	申辦謄本人員熟練度不夠，好像經常更換人員，希望能分配較資深人員申辦謄本，才不會讓顧客等很久。	地價課	經103年12月份主管會報決議：請地價課課長加強督導訓練謄本櫃台人員，以縮短民眾等待時間。
8	謄本櫃台太容易當機，要等一段時間。	地價課 資訊課	為系統問題，外購謄本核發系統方可處理。
9	電腦設備再加強，申請各類謄本等很久，謄本窗口的服務人員不要一直常換。	地價課 資訊課	為系統排序問題，非電腦設備問題。
10	謄本人員請不要一直換人，造成請謄本等待時間延長。	地價課	經103年12月份主管會報決議：請地價課課長加強督導訓練謄本櫃台人員，以縮短民眾等待時間。
11	地政線上系統之公告現值查詢時，惠請增加顯示公告地價一欄，俾便於查詢公告現值即可一併查出公告地價。	地價課 資訊課	網路查詢為縣府所訂，可建議參辦。

12	資訊網路便民服務方面要加強改進可以在家申請的項目就不用再跑一趟路。	資訊課	案涉各業務課，建議研考開會研商彙辦。
13	希望儘速與全國各地地政聯繫，建立代收、代辦服務，免除花蓮人必須親自跑全省的痛苦。	登記課	103年10月22日函陳建議文至縣府。

八、滿意度綜合分析表：

項目	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	未填
對本所提供之書寫用具、填寫範例、桌椅設施滿意嗎？	44	47	6	1	0	0
本所各項標示（誌）之服務項目、方向引導及動線規劃滿意嗎？	44	50	4	0	0	0
對本所觸控式查詢電腦滿意嗎？	41	48	8	1	0	0
對本所來得速免下車申領謄本滿意嗎？	37	50	7	1	0	3
對本所辦公室綠(美)化設計及藝文作品的佈置、展覽滿意嗎？	43	41	14	0	0	0
請問您對本所無障礙設施滿意嗎？	42	48	8	0	0	0
請問您對本所廁所整潔度滿意嗎？	39	49	9	1	0	0
對本所整體提供之洽公環境與設備滿意嗎？	36	55	7	0	0	0
對本所人員主動式導引的服務態度及品質滿意嗎？	54	37	6	1	0	0
對本所承辦人員的服務態度及服務品質滿意嗎？	53	39	6	0	0	0
對本所承辦人員電話接聽禮儀滿意嗎？	46	50	2	0	0	0
請問您對本所地政線上系統申請或查詢地籍資料滿意嗎？	36	52	6	1	1	2
對本所地政電子謄本系統申請地籍資料滿意嗎？	35	51	7	1	1	3
對利用地理資訊系統查詢地籍資料滿意嗎？	35	51	8	1	1	2
對整體人員及資訊服務滿意嗎？	47	40	7	0	2	2
綜合滿意程度	91.91%					



由上得知，綜合滿意程度以"非常滿意"及"滿意"為大多數占 91.91%。為達成民眾更貼切的需求及資訊「用」的便捷，本所 102 年參與第六屆「政府服務品質獎」獲得入圍獎項，104 年將再接再厲參與第八屆「政府服務品質獎」，期望以此更精進服務作為；鑑於此，我們將持續秉持著為民服務的信念，「以精緻、完善之品質，嚴謹、標準之規範，專業、創新之服務」為服務品質之目標，尊重民眾感受，不斷地與民眾及週遭環境溝通、互動、回饋，以腳力、熱力、活力之具體行動，改進與互動式回饋，提供高效率、高品質、零缺失、人人滿意為終極服務境界。

九、為民服務交叉分析表：

職業別	地政士	農	工	商	漁	學生	公教	其他	合計
人數	32	0	3	21	0	1	7	34	98
9. 對本所提供之書寫用具、填寫範例、桌椅設施滿意嗎？									
非常滿意	20	0	0	8	0	1	4	11	44
	21%	0%	0%	8%	0%	1%	4%	11%	45%
滿意	11	0	3	11	0	0	3	19	47
	11%	0%	3%	11%	0%	0%	3%	20%	48%
尚可	1	0	0	2	0	0	0	3	6
	1%	0%	0%	2%	0%	0%	0%	3%	6%
不滿意	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	1%
非常不滿	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
未填	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
10. 本所各項標示（誌）之服務項目、方向引導及動線規劃滿意嗎？									
非常滿意	19	0	0	8	0	1	4	12	44
	20%	0%	0%	8%	0%	1%	4%	12%	45%
滿意	13	0	3	12	0	0	3	19	50
	13%	0%	3%	12%	0%	0%	3%	20%	51%
尚可	0	0	0	1	0	0	0	3	4
	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	3%	4%
不滿意	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
非常不滿	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
未填	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
11. 對本所觸控式查詢電腦滿意嗎？									
非常滿意	17	0	0	9	0	0	4	11	41
	18%	0%	0%	9%	0%	0%	4%	11%	42%
滿意	13	0	3	10	0	1	2	19	48
	13%	0%	3%	10%	0%	1%	2%	20%	49%

尚可	2	0	0	1	0	0	1	4	8
	2%	0%	0%	1%	0%	0%	1%	4%	8%
不滿意	0	0	0	1	0	0	0	0	1
	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	1%
非常不滿	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
未填	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

12. 對本所來得速免下車申領謄本滿意嗎？

非常滿意	17	0	0	7	0	0	4	9	37
	18%	0%	0%	7%	0%	0%	4%	9%	38%
滿意	15	0	2	11	0	1	1	20	50
	15%	0%	2%	11%	0%	1%	1%	21%	51%
尚可	0	0	1	2	0	0	1	3	7
	0%	0%	1%	2%	0%	0%	1%	3%	7%
不滿意	0	0	0	1	0	0	0	0	1
	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	1%
非常不滿	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
未填	0	0	0	0	0	0	1	2	3
	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	2%	3%

13. 對本所辦公室綠(美)化設計及藝文作品的佈置、展覽滿意嗎？

非常滿意	19	0	0	7	0	0	4	13	43
	20%	0%	0%	7%	0%	0%	4%	13%	44%
滿意	10	0	2	12	0	0	1	16	41
	10%	0%	2%	12%	0%	0%	1%	17%	42%
尚可	3	0	1	2	0	1	2	5	14
	3%	0%	1%	2%	0%	1%	2%	5%	14%
不滿意	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
非常不滿	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
未填	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

14. 請問您對本所無障礙設施滿意嗎？

非常滿意	18	0	0	9	0	0	4	11	42
	19%	0%	0%	9%	0%	0%	4%	11%	43%
滿意	12	0	3	11	0	1	2	19	48
	12%	0%	3%	11%	0%	1%	2%	20%	49%
尚可	2	0	0	1	0	0	1	4	8
	2%	0%	0%	1%	0%	0%	1%	4%	8%
不滿意	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
非常不滿	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
未填	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

15. 請問您對本所廁所整潔度滿意嗎？

非常滿意	17	0	0	7	0	0	4	11	39
	18%	0%	0%	7%	0%	0%	4%	11%	40%
滿意	12	0	3	12	0	1	2	19	49
	12%	0%	3%	12%	0%	1%	2%	20%	50%
尚可	3	0	0	2	0	0	1	3	9
	3%	0%	0%	2%	0%	0%	1%	3%	9%
不滿意	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	1%
非常不滿	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
未填	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

16. 請問您對本所整體提供之洽公環境與設備滿意嗎？

非常滿意	15	0	0	6	0	0	4	11	36
	16%	0%	0%	6%	0%	0%	4%	11%	37%
滿意	15	0	2	14	0	1	3	20	55
	15%	0%	2%	14%	0%	1%	3%	21%	56%
尚可	2	0	1	1	0	0	0	3	7
	2%	0%	1%	1%	0%	0%	0%	3%	7%

不滿意	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
非常不滿	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
未填	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

17. 對本所人員主動式導引的服務態度及品質滿意嗎？

非常滿意	19	0	1	10	0	1	5	18	54
	20%	0%	1%	10%	0%	1%	5%	19%	56%
滿意	11	0	2	8	0	0	2	14	37
	11%	0%	2%	8%	0%	0%	2%	14%	37%
尚可	1	0	0	3	0	0	0	2	6
	1%	0%	0%	3%	0%	0%	0%	2%	6%
不滿意	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%
非常不滿	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
未填	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

18. 對本所承辦人員的服務態度及服務品質滿意嗎？

非常滿意	20	0	1	11	0	1	4	16	53
	21%	0%	1%	11%	0%	1%	4%	16%	54%
滿意	10	0	2	8	0	0	3	16	39
	10%	0%	2%	8%	0%	0%	3%	17%	40%
尚可	2	0	0	2	0	0	0	2	6
	2%	0%	0%	2%	0%	0%	0%	2%	6%
不滿意	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
非常不滿	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
未填	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

19. 對本所承辦人員電話接聽禮儀滿意嗎？

非常滿意	21	0	1	9	0	0	4	11	46
	22%	0%	1%	9%	0%	0%	4%	11%	47%

滿意	11	0	2	11	0	1	3	22	50
	11%	0%	2%	11%	0%	1%	3%	23%	51%
尚可	0	0	0	1	0	0	0	1	2
	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	1%	2%
不滿意	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
非常不滿	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
未填	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

20. 資訊網際網路服務

(1) 請問您對本所地政線上系統申請或查詢地籍資料滿意嗎？

非常滿意	16	0	0	7	0	0	3	10	36
	17%	0%	0%	7%	0%	0%	3%	10%	37%
滿意	16	0	2	11	0	1	3	19	52
	16%	0%	2%	11%	0%	1%	3%	20%	53%
尚可	0	0	1	2	0	0	0	3	6
	0%	0%	1%	2%	0%	0%	0%	3%	6%
不滿意	0	0	0	1	0	0	0	0	1
	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	1%
非常不滿	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	1%
未填	0	0	0	0	0	0	1	1	2
	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	1%	2%

20. 資訊網際網路服務

(2) 對本所地政電子謄本系統申請地籍資料滿意嗎？

非常滿意	16	0	0	7	0	0	3	9	35
	17%	0%	0%	7%	0%	0%	3%	9%	36%
滿意	16	0	2	10	0	1	3	19	51
	16%	0%	2%	10%	0%	1%	3%	20%	52%
尚可	0	0	1	3	0	0	0	3	7
	0%	0%	1%	3%	0%	0%	0%	3%	7%
不滿意	0	0	0	1	0	0	0	0	1
	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	1%
非常不滿	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	1%

未填	0	0	0	0	0	0	1	2	3
	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	2%	3%

20. 資訊網際網路服務

(3) 對利用地理資訊系統查詢地籍資料滿意嗎？

非常滿意	16	0	0	7	0	0	3	9	35
	17%	0%	0%	7%	0%	0%	3%	9%	36%
滿意	16	0	2	10	0	1	3	19	51
	16%	0%	2%	10%	0%	1%	3%	20%	52%
尚可	0	0	1	3	0	0	0	4	8
	0%	0%	1%	3%	0%	0%	0%	4%	8%
不滿意	0	0	0	1	0	0	0	0	1
	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	1%
非常不滿	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	1%
未填	0	0	0	0	0	0	1	1	2
	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	1%	2%

21. 對整體人員及資訊服務滿意嗎？

非常滿意	22	0	1	8	0	1	4	11	47
	23%	0%	1%	8%	0%	1%	4%	11%	48%
滿意	7	0	2	10	0	0	3	18	40
	7%	0%	2%	10%	0%	0%	3%	19%	41%
尚可	2	0	0	2	0	0	0	3	7
	2%	0%	0%	2%	0%	0%	0%	3%	7%
不滿意	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
非常不滿	0	0	0	1	0	0	0	1	2
	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	1%	2%
未填	1	0	0	0	0	0	0	1	2
	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	2%

十、結論：

本所對於民眾意見事項受理後，以專案分會各業務單位辦理，並列入稽催管制加強後續追蹤處理，針對民眾反應意見除確實改善服務作為外，並對反應事件提出分析檢討、改善各項服務作為執行缺失，讓民眾反應問題降至最低，確實滿足民眾服務需求。

為提升更便民、優質的服務，本所積極參與第六屆「政府服務品質獎」並獲得入圍獎項，爰入圍即是肯定！本所延續熱忱再接再厲參與第八屆「政府服務品質獎」，期望與您們共同努力，勢在必得、勝利在望！來努力及精進方向如下：

1. 用心服務效率提升：

本於業務職能，積極推動各項為民服務工作，站在民眾的立場提供貼心便捷的服務，期能以最優質最有效率的方式提供各項地政服務，並讓民眾充分瞭解本所施政政策及地政常識。

2. 貼心環境傾聽民意：

用心傾聽民意，適時發現問題，提出業務缺失及改進建議，妥善因應掌握回應時效，並做好後續追蹤處理，以提升為民服務品質。

3. 資訊公開多用網路：

積極推動內政部建置之線上案件申辦案件、電子謄本、線上繳納地政規費等服務項目，使民眾能利用網路完成相關地政申辦作業，減少民眾臨櫃申請之社會成本負擔，朝「無紙化」之目標前進，並符合節能減碳及綠色環保之規範要求。

4. 革新精進新貌再生：

未來將朝向與戶政、稅捐等機關合作，強化提供跨機關便民服務，橫向聯繫作業，突破地政機關「定點服務、轄區服務」之限制，讓民眾可享一處申請，全程服務。