新北市中和地政事務所

115 年度辦公環境暨服務品質

滿意度調查成果報告



中華民國 115 年 8 月

目錄

壹、依據：本所 115 年提升服務品質執行計畫辦理。 6
貳、目的....6
參、主辦機關及調查機構....6
肆、調查方式....6
一、 調查對象 6
二、 有效樣本數 6
三、 調查期間 7
四、 調查方法 7
五、 問卷回收與檢核 7
伍、調查結果統計與分析....8
一、受訪者基本資料統計....8
（一）是否第一次至本所申辦案件....8
（二）性別....9
（三）年齡....10
（四）教育程度....11
（五）職業類別....12
（六）過去一年(含本次)至地政機關洽辦次數....13
二、受訪民眾本次洽公之目的....14
三、受訪民眾之各項洽公滿意度....15
（一）「辦理業務等侯時間」滿意度....15
（二）「環境舒適整潔」滿意程度....17
（三）「服務設施完善」滿意程度....19
（四）「動線規劃流暢、各項標示清楚」滿意程度....21
（五）「書表範例符合需求」滿意程度....23
（六）「服務人員主動招呼、引導」滿意程度....25
（七）「服務人員主動回應、熱心服務」滿意程度....27
（八）「服務人員解答清楚、專業」滿意程度....29
四、受訪民眾對地政業務了解程度調查....31
（一）「地籍異動即時通」、「住址隱匿」及「指定送達處所」為防詐三寶....31
（二）數位櫃檯申辦登記案件....31
（三）修法後的地籍測量實施規則已全面更改申請測量規費的計算方式....31
（四）辦理陽台補登，倘其中一戶已完成陽台補登記，其餘垂直投影樓層(除第一層及最頂層外)可援用該戶陽台補登成果，免附竣工平面圖及配置圖....32
（五）社會住宅包租代管房客房東都有優惠及補助....32

（六）不動產買賣案件實價登錄應於登記案件送地政事務所收件時一併申報.....33
（七）任何的地政小問題都可以向「新北地政通」小客服詢問.....33
（八）本所已成立官方 Instagram 帳號(zhland280).....33
五、業務資訊管道.....38
六、受訪民眾對於本所之相關建議.....40
陸、交叉分析.....43
一、「現場辦理業務等侯時間」滿意度.....44
二、「環境舒適整潔」滿意度.....45
三、「服務設施完善」滿意度.....46
四、「動線規劃流暢、各項標示清楚」滿意度.....47
五、「書表範例符合需求」滿意度.....48
六、「服務人員主動招呼、引導」滿意度.....49
七、「服務人員主動回應、熱心服務」滿意度.....50
八、「服務人員解答清楚、專業」滿意度.....51
九、彙總.....52
柒、結論與建議.....54
一、各項民眾滿意度.....54
二、是否專業人士或是否首次洽公的滿意度比較.....55
三、地政業務了解程度.....56
四、113 年至 115 年滿意度比較.....57
五、總結.....58
捌、前測（信效度分析）.....60
一、分析步驟.....61
二、項目分析.....63
（一）極端組檢定.....63
（二）相關分析.....63
（三）項目分析結論.....64
三、信度分析.....65
四、效度分析.....67

調查摘要

一、本所洽公滿意度

1.受訪民眾對於本所洽公「辦理業務等侯時間」的滿意度：91.4%。

2.受訪民眾對於本所洽公「環境舒適整潔」的滿意度：94.2%。

3.受訪民眾對於本所洽公「服務設施完善」的滿意度：93.7%。

4.受訪民眾對於本所洽公「動線規畫流暢、各項標示清楚」的滿意度：92.3%。

5.受訪民眾對於本所洽公「書表範例符合需求」的滿意度：92.9%。

6.受訪民眾對於本所「服務人員主動招呼、引導」的滿意度：95.8%。

7.受訪民眾對於本所「服務人員主動回應、熱心服務」的滿意度：96.3%。

8.受訪民眾對於本所「服務人員解答清楚、專業」的滿意度：96.4%。

二、地政業務了解程度調查

1.知道「地籍異動即時通」、「住址隱匿」及「指定送達處所」為防詐三寶：86.1%。

2.知道「可以至數位櫃檯申辦登記案件」：56.2%。

3.知道「修法後的地籍測量實施規則已全面更改申請測量規費的計算方式」：50.8%。

4.知道「辦理陽台補登時，倘其中一戶已完成陽台補登記，其餘垂直投影樓層(除一層及頂層外)可援用該戶陽台補登成果而免附竣工圖」：58.0%。

5. 知道「社會住宅包租代管房客房東都有優惠及補助」：64.2%。

6. 知道「不動產買賣案件實價登錄應於登記案件送地政事務所收件時一併申報」：62.6%。

7. 知道「有任何的地政小問題都可以向「新北地政通」小客服詢問」：50.5%。

8. 知道「本所已成立官方 Instagram 帳號(zhland280)」業務：43.0%。

成長率分析表

113~115 年度滿意度比較

年度		滿意度			滿意度變動 113~114 年	滿意度變動 114~115 年
項目		113 年	114 年	115 年		
洽公滿意度	辦理業務等侯時間	78.7%	89.2%	91.4%	10.5%	2.2%
	環境舒適整潔	79.0%	91.7%	94.2%	12.7%	2.5%
	服務設施完善	82.3%	91.8%	93.7%	9.5%	1.9%
	動線規劃流暢、各項標示清楚	81.7%	91.6%	92.3%	9.9%	0.7%
	書表範例符合需求	82.7%	90.5%	92.9%	7.8%	2.4%
	服務人員主動招呼、引導	87.1%	93.5%	95.8%	6.4%	2.3%
	服務人員主動回應、熱心服務	88.2%	93.3%	96.3%	5.1%	3.0%
	服務人員解答清楚、專業	88.4%	93.5%	96.4%	5.1%	2.9%
平均滿意度		83.5%	91.9%	94.1%	8.4%	2.2%

註：各年度平均滿意度，已依新定義重新計算。

身分類別滿意度

115 年度各身分類別滿意度比較

年度		滿意度		
項目		地政專業人士	一般民眾	整體
洽公滿意度	辦理業務等侯時間	91.0%	91.6%	91.4%
	環境舒適整潔	93.2%	94.8%	94.2%
	服務設施完善	92.3%	94.5%	93.7%
	動線規劃流暢、各項標示清楚	92.1%	92.5%	92.3%
	書表範例符合需求	92.2%	93.4%	92.9%
	服務人員主動招呼、引導	95.1%	96.2%	95.8%
	服務人員主動回應、熱心服務	95.9%	96.5%	96.3%
	服務人員解答清楚、專業	96.0%	96.6%	96.4%
平均滿意度		93.5%	94.5%	94.1%

是否首次洽辦滿意度

115 年度是否首次洽辦案件滿意度比較

年度		滿意度		
項目		首次	非首次	整體
洽公滿意度	辦理業務等候時間	93.2%	90.4%	91.4%
	環境舒適整潔	95.7%	93.5%	94.2%
	服務設施完善	95.4%	92.8%	93.7%
	動線規劃流暢、各項標示清楚	93.4%	91.8%	92.3%
	書表範例符合需求	94.4%	92.2%	92.9%
	服務人員主動招呼、引導	96.9%	95.2%	95.8%
	服務人員主動回應、熱心服務	97.3%	95.8%	96.3%
	服務人員解答清楚、專業	97.5%	95.9%	96.4%
平均滿意度		95.5%	93.4%	94.1%

壹、依據：本所 115 年提升服務品質執行計畫辦理。

貳、目的

探求民意、瞭解民眾對本所辦事效率及服務態度之意見，作為加強為民服務理念與方法之參考，並根據調查資料，檢討改進為民服務工作辦理情形，期能提供更貼切之服務給民眾。

參、主辦機關及調查機構

新北市中和地政事務所。

肆、調查方式

一、 調查對象

至本所洽公之民眾。

二、 有效樣本數

本調查完成有效樣本數 1,152 份。共發放 1,300 份問卷，回收 1,163 份，回收率 89.5%；其中有效問卷 1,152 份，廢卷 11 份，有效回收率 99.1%。回收情形如表 1。

表1　問卷調查表回收情形一覽表

項目		份數	有效回收率
問卷發放	計畫回收數量	1,300	89.5%
	實際回收數量	1,163	
問卷效力	有效問卷數	1,152	99.1%
	無效問卷數	11	

三、 調查期間

民國 115 年 6 月 23 日至 7 月 20 日，共計 4 週。

四、 調查方法

於調查期間，請走動式服務人員、愛心志工、櫃檯及服務中心同仁協助發放並回收問卷，確認屬有效問卷即發予民眾贈品一份，共回收 1,163 份，有效問卷 1,152 份。

五、 問卷回收與檢核

訪問完成之問卷回收後，由研究員檢核問卷內容，已確認所有資料之完整性、合理性、一致性和正確性。

伍、調查結果統計與分析

一、受訪者基本資料統計

（一）是否第一次至本所申辦案件

根據本次調查結果顯示，受訪者第一次至本所申辦案件占 36.6%，非第一次者占 63.4%。

表2　是否第一次至本所申辦案件統計表

第一次申辦	是	否
人數	416	721
百分比	36.6%	63.4%

註：未填答 15 人

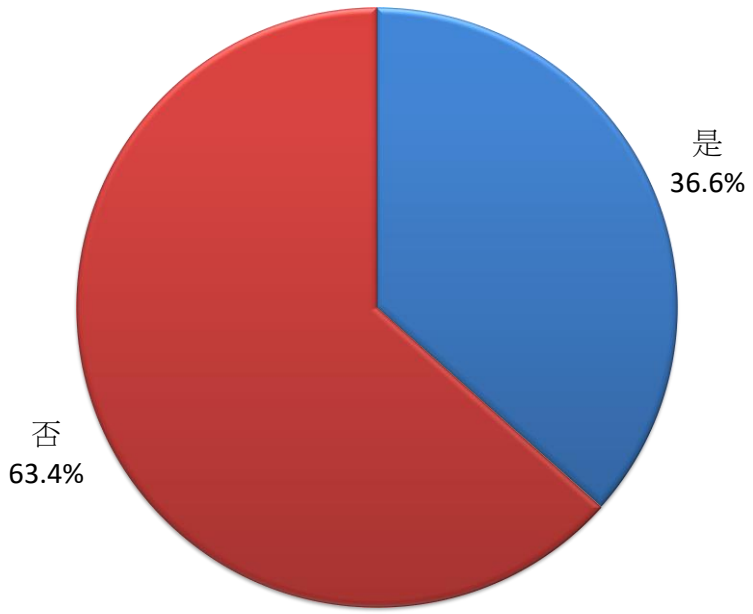

圖1　受訪者是否第一次至本所申辦案件分析（n=1,137）

（二）性別

根據本次調查結果顯示，受訪者男性占 50.0%，女性占 50.0%。

表3　性別統計表

性別	男	女
人數	558	559
百分比	50.0%	50.0%

註：未填答 35 人

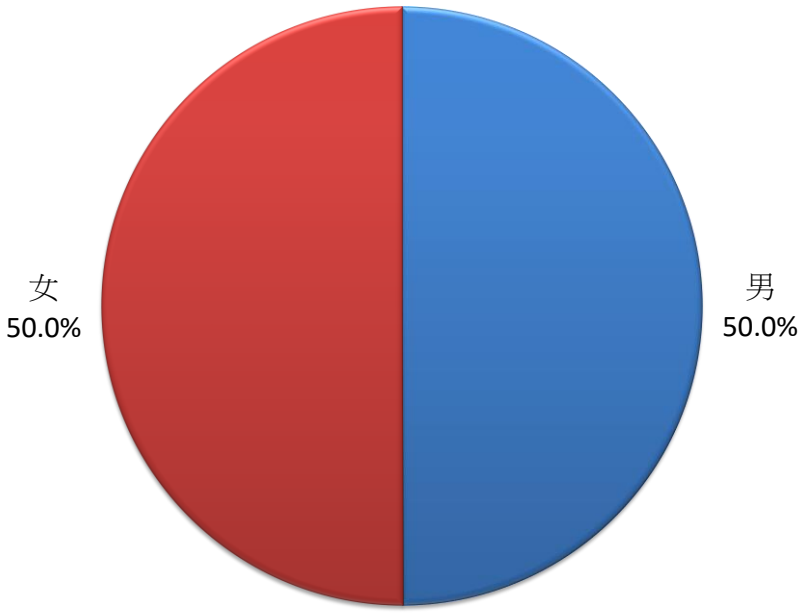

圖2　受訪者性別分析（n=1,117）

（三）年齡

根據本次調查結果顯示，受訪者 20 歲以下占 0.8%，21 至 30 歲占 11.1%，31 至 40 歲占 18.4%，41 至 50 歲占 26.4%，51 至 60 歲占 25.7%，60 歲以上占 17.6%。

表4　年齡統計表

年齡	20 歲以下	21 至 30 歲	31 至 40 歲	41 至 50 歲	51 至 60 歲	60 歲以上
人數	9	128	211	304	296	202
百分比	0.8%	11.1%	18.4%	26.4%	25.7%	17.6%

註：未填答 2 人

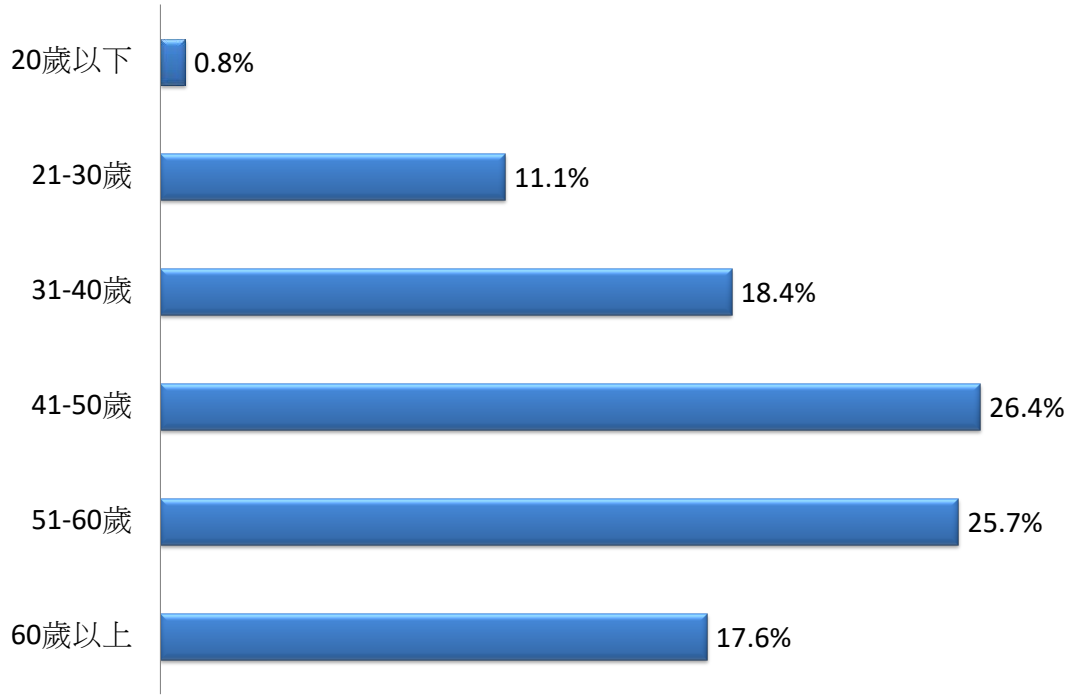

圖3　受訪者年齡分析（n=1,150）

（四）教育程度

根據本次調查結果顯示，受訪者國小及國小以下學歷占 1.8%，國（初）中學歷占 4.3%，高中職學歷占 27.0%，大學（專）學歷占 58.1%，研究所以上學歷占 8.8%。

表5　教育程度統計表

教育程度	國小及國小以下	國（初）中	高中（職）	大學/專科	研究所以上
人數	20	47	294	634	96
百分比	1.8%	4.3%	27.0%	58.1%	8.8%

註：未填答 61 人

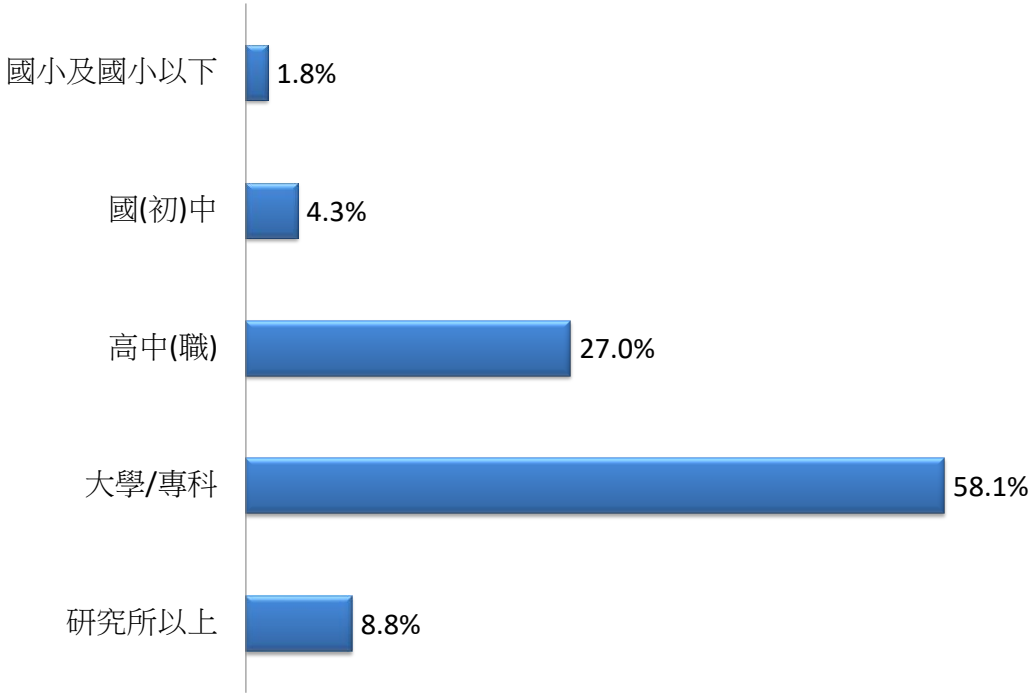

圖4　受訪者教育程度分析（n=1,091）

（五）職業類別

根據本次調查結果顯示，受訪者為土地所有權人占 33.0%，為地政士(含助理)者占 29.0%，為不動產經紀業或包租代管業者占 5.0%，為不動產估價業者占 2.0%，為工商金融業者占 7.9%，為軍公教者占 4.3%，為自由業者占 12.8%，其他占 6.0%。

表6　職業類別統計表

職業類別	土地所有權人	地政士（含助理）	不動產經紀業或包租代管業	不動產估價業	工商金融業	軍公教	自由業	其他
人數	374	328	57	23	89	48	145	68
百分比	33.0%	29.0%	5.0%	2.0%	7.9%	4.3%	12.8%	6.0%

註：未填答 20 人

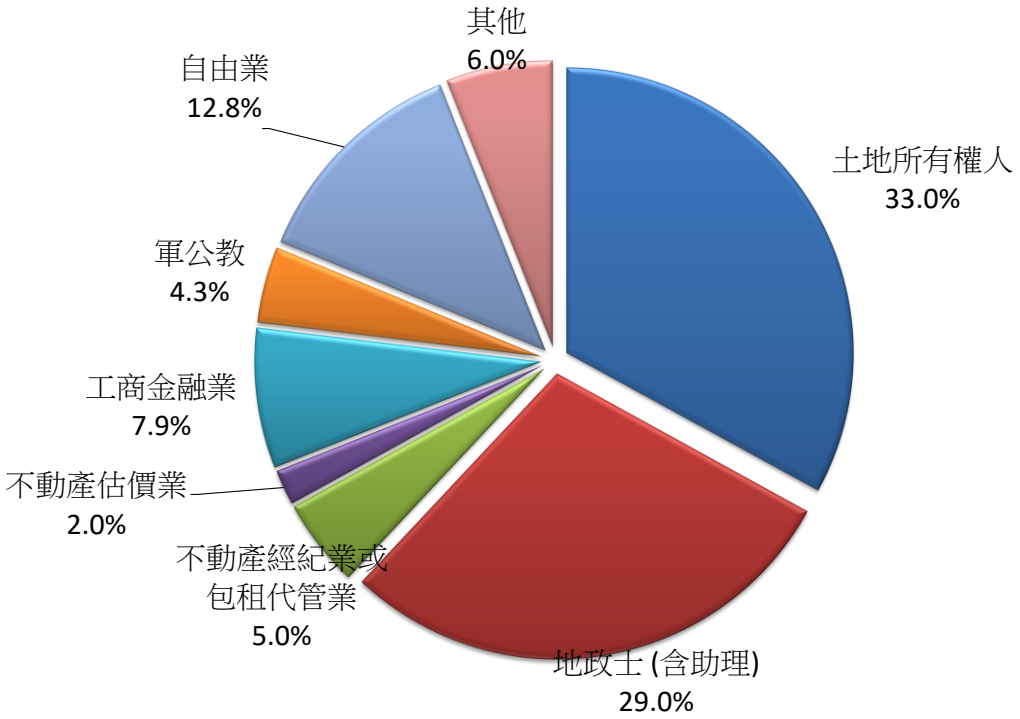

圖5　受訪者職業類別分析（n=1,132）

（六）過去一年(含本次)至地政機關洽辦次數

根據本次調查結果顯示，受訪者過去一年洽辦次數 1 次者占 39.6%，2-5 次者占 25.7%，6-10 次者占 7.1%，11 次以上者占 27.6%。

表7　過去一年洽辦次數統計表

洽辦次數	1 次	2-5 次	6-10 次	11 次以上
人數	418	272	75	292
百分比	39.6%	25.7%	7.1%	27.6%

註：未填答 95 人

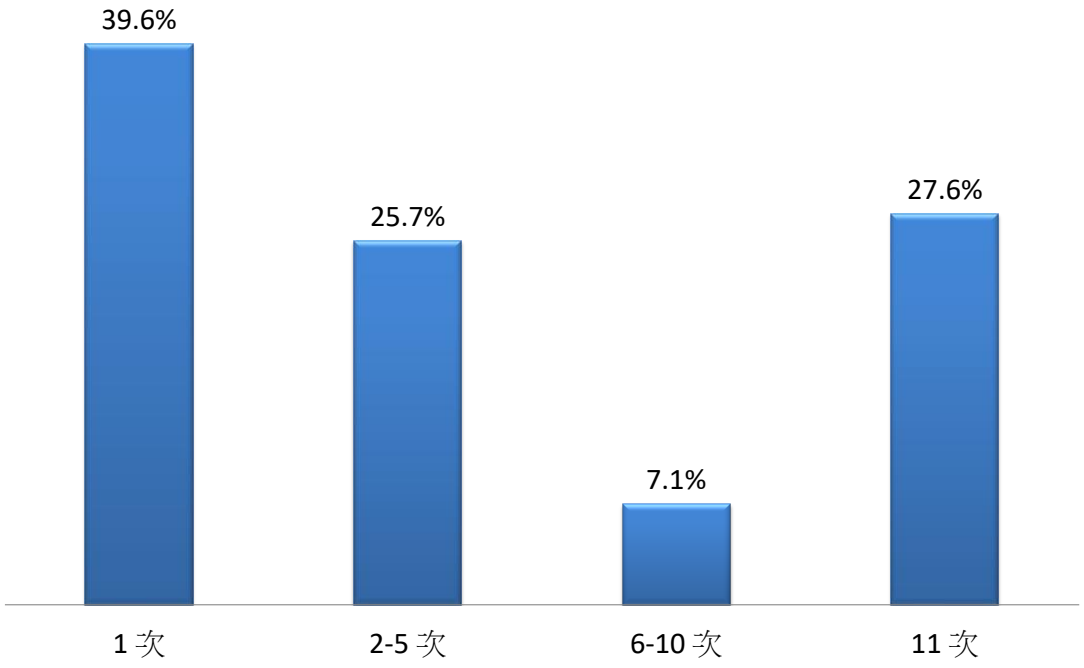

圖6　受訪者過去一年洽辦次數分析（n=1,057）

二、受訪民眾本次洽公之目的

根據本次調查結果顯示，受訪者此次至本所辦理「謄本業務」的民眾占 43.6%，辦理「登記業務」的民眾占 63.2%，辦理「測量業務」的民眾占 8.5%，辦理「地價業務」的民眾占 4.6%，辦理「諮詢服務」的民眾占 12.6%，而辦理「其他」服務的民眾占 3.1%。

表8　辦理業務(可複選)統計表

業務	謄本業務	登記業務	測量業務	地價業務	諮詢服務	其他
人數	500	725	98	53	144	36
百分比	43.6%	63.2%	8.5%	4.6%	12.6%	3.1%

註：未填答 5 人

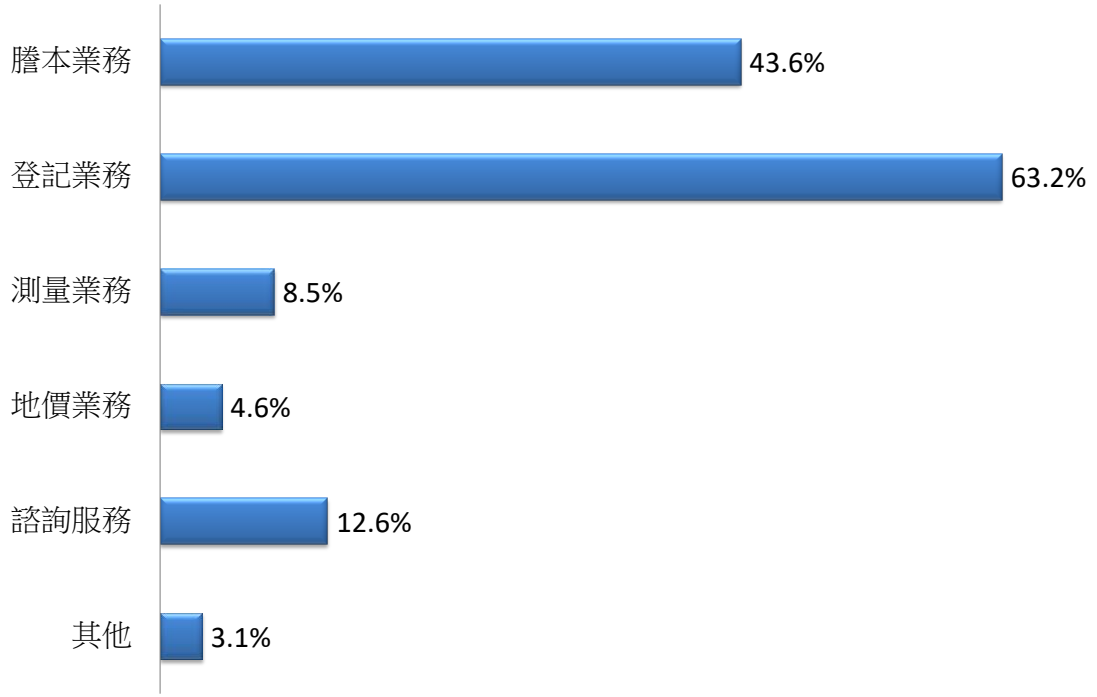

圖7　受訪民眾至本所辦理之業務項目（n=1,147）

三、受訪民眾之各項洽公滿意度

本次問卷滿意度採用李克特量表(Likert Scale)五點計分法，將「非常滿意」、「滿意」、「普通」、「不滿意」、「非常不滿意」分別以 5 分、4 分、3 分、2 分、1 分表示法，轉換成百分數之平均分，滿意度計算公式=【(A×100%+B×80%+C×60%+D×40%+E×20%）/(A+B+C+D+E)】×100%。

因本次採用五點計分法計算以轉換成百分數之平均分計算，滿意度會較為偏低，但較能呈現當前調查之實際情況，為與過去年度進行分析比較，爰以同樣計算公式套用於過去年度資料。

此外，為便於分析，將身分類別為「地政士(含助理)」、「不動產經紀及估價業」二者合併為「地政專業人士」，其餘如「工商金融業」、「土地所有權人」、「軍公教」、「自由業」、「其他」等合併為「一般民眾」，並將是否第一次至本所申辦案件，分別「首次」與「非首次」。合先敘明。

（一）「辦理業務等侯時間」滿意度

調查顯示，受訪者對於「辦理業務等候時間」滿意度為 91.4%，有 6 位民眾勾選 2 分以下者，即不滿意者。

至於不滿意原因，有 2 位民眾表示「等太久」。

以身分類別區分為「地政專業人士」及「一般民眾」分析，數據顯示，前者滿意度為 91.0%，後者為 91.6%，兩者滿意度相近；以至本所洽辦案件經驗區分為「首次」及「非首次」分析，則二者滿意度分別為 93.2%、90.4%，「首次」洽辦者滿意度相對較高。

而近三年度資料相比，115 年度滿意度較前一年上升 2.2%，114 年度滿意度較前一年上升 10.5%。顯示「辦理業務等候時間」滿意度在 114 年度大幅提升後，115 年度仍持續成長，整體服務表現維持良好。以不同身

分類別觀察，地政專業人士與一般民眾滿意度相近；而首次洽辦者滿意度略高於非首次洽辦者。

參考不滿意原因，只有二位反映等待時間太久問題，人數比去年(4 位)更少。

表9　對「辦理業務等侯時間」的滿意度統計表

類別/分數	很滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未勾選	合計	滿意度%
	5 分(A)	4 分(B)	3 分(C)	2 分(D)	1 分(E)			
總計	709	396	41	5	1	0	1152	91.4
地政專業人士	242	152	12	1	1	0	408	91.0
一般民眾	467	244	29	4	0	0	744	91.6
首次	286	118	12	0	0	0	416	93.2
非首次	415	273	27	5	1	0	721	90.4

表10　近三年對「辦理業務等候時間」的滿意度比較

內容	115 年	114 年	113 年	115-114 差異	114-113 差異
辦理業務等候時間	91.4%	89.2%	78.7%	2.2%	10.5%

註：皆為有效人數百分比

（二）「環境舒適整潔」滿意程度

調查顯示，受訪者對於「環境舒適整潔」滿意度為 94.2%，有 1 位民眾勾選 2 分以下者，即不滿意者。

至於不滿意原因，民眾未填寫。

以身分類別區分為「地政專業人士」及「一般民眾」分析，數據顯示，前者滿意度為 93.2%，後者為 94.8%，「一般民眾」滿意度相對較高；以至本所洽辦案件經驗區分為「首次」及「非首次」分析，則「首次」滿意度為 95.7%，相對高於「非首次」的 93.5%。

而近三年度資料相比，115 年度滿意度較前一年上升 2.5%，114 年度滿意度較前一年上升 12.7%。顯示民眾對本所「環境舒適整潔」的滿意度在 114 年度大幅提升後，115 年度仍持續成長，整體滿意度已達 94.2%，反映民眾對洽公環境具有高度肯定。參考不滿意原因，並沒有人反應，人數比去年(7 位)完全減少。

表11　對「環境舒適整潔」的滿意度統計表

類別/分數	很滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未勾選	合計	滿意度%
	5 分(A)	4 分(B)	3 分(C)	2 分(D)	1 分(E)			
總計	834	306	11	0	1	0	1152	94.2
地政專業人士	273	131	4	0	0	0	408	93.2
一般民眾	561	175	7	0	1	0	744	94.8
首次	330	83	3	0	0	0	416	95.7
非首次	496	217	7	0	1	0	721	93.5

表12　近三年對「環境舒適整潔」的滿意度比較

內容	115 年	114 年	113 年	115-114 差異	114-113 差異
環境舒適整潔	94.2%	91.7%	79.0%	2.5%	12.7%

註：皆為有效人數百分比

（三）「服務設施完善」滿意程度

調查顯示，受訪者對於「服務設施完善」滿意度為 93.7%，有 3 位民眾勾選 2 分以下者，即不滿意者。

至於不滿意原因，有 3 位民眾反映「無影印機」、「沒影印機太不方便」、「沒影印機」。

以身分類別區分為「地政專業人士」及「一般民眾」分析，數據顯示，前者滿意度為 92.3%，後者為 94.5%，「一般民眾」滿意度相對較高；以至本所洽辦案件經驗區分為「首次」及「非首次」分析，則「首次」滿意度為 95.4%，相對高於「非首次」的 92.8%。

而近三年度資料相比，115 年度滿意度較前一年上升 1.9%，114 年度滿意度較前一年上升 9.5%。顯示民眾對本所「服務設施完善」的滿意度在 114 年度明顯提升後，115 年度仍持續成長，整體滿意度達 93.7%，服務設施獲得多數民眾肯定。但有 3 人反映不滿意意見，人數比去年(1 位)稍多。

表13　對「服務設施完善」的滿意度統計表

類別/分數	很滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未勾選	合計	滿意度%
	5 分(A)	4 分(B)	3 分(C)	2 分(D)	1 分(E)			
總計	811	324	14	2	1	0	1152	93.7
地政專業人士	258	144	4	2	0	0	408	92.3
一般民眾	553	180	10	0	1	0	744	94.5
首次	326	85	5	0	0	0	416	95.4
非首次	477	232	9	2	1	0	721	92.8

表14　近三年對「服務設施完善」的滿意度比較

內容	115 年	114 年	113 年	115-114 差異	114-113 差異
服務設施完善	93.7%	91.8%	82.3%	1.9%	9.5%

註：皆為有效人數百分比

（四）「動線規劃流暢、各項標示清楚」滿意程度

調查顯示，受訪者對於「動線規劃流暢、各項標示清楚」滿意度為 92.3%，有 7 位民眾勾選 2 分以下者，即不滿意者。

至於不滿意原因，有 1 位民眾反映「17-20 找不到」。

以身分類別區分為「地政專業人士」及「一般民眾」分析，數據顯示，前者滿意度為 92.1%，後者為 92.5%，兩者滿意度相近；以至本所洽辦案件經驗區分為「首次」及「非首次」分析，則「首次」滿意度為 93.4%，相對高於「非首次」的 91.8%。

而近三年度資料相比，115 年度滿意度較前一年上升 0.7%，114 年度滿意度較前一年上升 9.9%。顯示民眾對本所「動線規劃流暢、各項標示清楚」的滿意度在 114 年度明顯提升後，115 年度仍維持成長趨勢，整體滿意度已達 92.3%，顯示多數民眾對本所動線規劃與標示清楚程度持正面評價。有 1 人反映不滿意意見，人數比去年(0 位)略增。

表15　對「動線規劃流暢、各項標示清楚」的滿意度統計表

類別/分數	很滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未勾選	合計	滿意度%
	5 分(A)	4 分(B)	3 分(C)	2 分(D)	1 分(E)			
總計	759	354	32	5	2	0	1152	92.3
地政專業人士	253	148	7	0	0	0	408	92.1
一般民眾	506	206	25	5	2	0	744	92.5
首次	301	97	14	4	0	0	416	93.4
非首次	450	252	16	1	2	0	721	91.8

表16　近三年對「動線規劃流暢、各項標示清楚」的滿意度比較

內容	115 年	114 年	113 年	115-114 差異	114-113 差異
動線規劃流暢、各項標示清楚	92.3%	91.6%	81.7%	0.7%	9.9%

註：皆為有效人數百分比

（五）「書表範例符合需求」滿意程度

調查顯示，受訪者對於「書表範例符合需求」滿意度為 92.9%，有 1 位民眾勾選 2 分以下者，即不滿意者。

至於不滿意原因，民眾未填寫。

以身分類別區分為「地政專業人士」及「一般民眾」分析，數據顯示，前者滿意度為 92.2%，後者為 93.4%，「一般民眾」滿意度略高；以至本所洽辦案件經驗區分為「首次」及「非首次」分析，則「首次」滿意度為 94.4%，相對高於「非首次」的 92.2%。

而近三年度資料相比，115 年度滿意度較前一年上升 2.4%，114 年度滿意度較前一年上升 7.8%。顯示民眾對本所「書表範例符合需求」的滿意度連續兩年提升，115 年度整體滿意度已達 92.9%，反映目前所提供之書表範例大致能符合民眾實際洽公需求。無人反映不滿意意見，人數比去年(1 位)減少。

表17　對「書表範例符合需求」的滿意度統計表

類別/分數	很滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未勾選	合計	滿意度%
	5 分(A)	4 分(B)	3 分(C)	2 分(D)	1 分(E)			
總計	774	351	26	0	1	0	1152	92.9
地政專業人士	254	148	6	0	0	0	408	92.2
一般民眾	520	203	20	0	1	0	744	93.4
首次	308	99	9	0	0	0	416	94.4
非首次	458	246	16	0	1	0	721	92.2

表18　近三年對「書表範例符合需求」的滿意度比較

內容	115 年	114 年	113 年	115-114 差異	114-113 差異
書表範例符合需求	92.9%	90.5%	82.7%	2.4%	7.8%

註：皆為有效人數百分比

（六）「服務人員主動招呼、引導」滿意程度

調查顯示，受訪者對於「服務人員主動招呼、引導」滿意度為 95.8%，無民眾勾選 2 分以下者，即不滿意者。

以身分類別區分為「地政專業人士」及「一般民眾」分析，數據顯示，前者滿意度為 95.1%，後者為 96.2%，兩者皆具有高度滿意度；以至本所洽辦案件經驗區分為「首次」及「非首次」分析，則「首次」與「非首次」滿意度分別為 96.9%、95.2%，皆維持在 95%以上。

而近三年度資料相比，115 年度滿意度較前一年上升 2.3%，114 年度滿意度較前一年上升 6.4%。顯示民眾對本所「服務人員主動招呼、引導」的滿意度連續兩年提升，115 年度更達 95.8%的高度滿意水準，反映服務人員在主動招呼及引導方面獲得民眾高度肯定。參考不滿意原因，則無人填寫，與去年相同。

表19　對「服務人員主動招呼、引導」的滿意度統計表

類別/分數	很滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未勾選	合計	滿意度%
	5 分(A)	4 分(B)	3 分(C)	2 分(D)	1 分(E)			
總計	919	224	9	0	0	0	1152	95.8
地政專業人士	313	90	5	0	0	0	408	95.1
一般民眾	606	134	4	0	0	0	744	96.2
首次	352	64	0	0	0	0	416	96.9
非首次	556	156	9	0	0	0	721	95.2

表20　近三年對「服務人員主動招呼、引導」的滿意度比較

內容	115 年	114 年	113 年	115-114 差異	114-113 差異
服務人員主動招呼、引導	95.8%	93.5%	87.1%	2.3%	6.4%

註：皆為有效人數百分比

（七）「服務人員主動回應、熱心服務」滿意程度

調查顯示，受訪者對於「服務人員主動回應、熱心服務」滿意度為 96.3%，無民眾勾選 2 分以下者，即不滿意者。

以身分類別區分為「地政專業人士」及「一般民眾」分析，數據顯示，前者滿意度為 95.9%，後者為 96.5%，兩者皆具有高度滿意度；以至本所洽辦案件經驗區分為「首次」及「非首次」分析，則「首次」與「非首次」滿意度分別為 97.3%、95.8%，皆維持在 95%以上，其中「首次」洽辦者滿意度相對較高。

而近三年度資料相比，115 年度滿意度較前一年上升 3.0%，114 年度滿意度較前一年上升 5.1%。顯示民眾對本所「服務人員主動回應、熱心服務」的滿意度連續兩年提升，115 年度更達 96.3%的高度滿意水準，反映服務人員在主動回應及熱心服務方面持續獲得民眾高度肯定。參考不滿意原因，則無人填寫，與去年相同。

表21　對「服務人員主動回應、熱心服務」的滿意度統計表

類別/分數	很滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未勾選	合計	滿意度%
	5 分(A)	4 分(B)	3 分(C)	2 分(D)	1 分(E)			
總計	950	191	11	0	0	0	1152	96.3
地政專業人士	329	74	5	0	0	0	408	95.9
一般民眾	621	117	6	0	0	0	744	96.5
首次	360	55	1	0	0	0	416	97.3
非首次	580	132	9	0	0	0	721	95.8

表22　近三年對「服務人員主動回應、熱心服務」的滿意度比較

內容	115 年	114 年	113 年	115-114 差異	114-113 差異
服務人員主動回應、熱心服務	96.3%	93.3%	88.2%	3.0%	5.1%

註：皆為有效人數百分比

（八）「服務人員解答清楚、專業」滿意程度

調查顯示，受訪者對於「服務人員解答清楚、專業」滿意度為 96.4%，無民眾勾選 2 分以下者，即不滿意者。

以身分類別區分為「地政專業人士」及「一般民眾」分析，數據顯示，前者滿意度為 96.0%，後者為 96.6%，兩者皆具有高度滿意度；以至本所洽辦案件經驗區分為「首次」及「非首次」分析，則「首次」與「非首次」滿意度分別為 97.5%、95.9%，皆維持在 95%以上，其中「首次」洽辦者滿意度相對較高。

而近三年度資料相比，115 年度滿意度較前一年上升 2.9%，114 年度滿意度較前一年上升 5.1%。顯示民眾對本所「服務人員解答清楚、專業」的滿意度連續兩年提升，115 年度整體滿意度已達 96.4%，反映服務人員在業務解答的清楚程度及專業表現方面持續獲得民眾高度肯定。參考不滿意原因，則無人填寫，與去年相同。

表23　對「服務人員解答清楚、專業」的滿意度統計表

類別/分數	很滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未勾選	合計	滿意度%
	5 分(A)	4 分(B)	3 分(C)	2 分(D)	1 分(E)			
總計	958	181	13	0	0	0	1152	96.4
地政專業人士	331	73	4	0	0	0	408	96.0
一般民眾	627	108	9	0	0	0	744	96.6
首次	365	49	2	0	0	0	416	97.5
非首次	582	129	10	0	0	0	721	95.9

表24　近三年對「服務人員解答清楚、專業」的滿意度比較

內容	115 年	114 年	113 年	115-114 差異	114-113 差異
服務人員解答清楚、專業	96.4%	93.5%	88.4%	2.9%	5.1%

註：皆為有效人數百分比

四、受訪民眾對地政業務了解程度調查

（一）「地籍異動即時通」、「住址隱匿」及「指定送達處所」為防詐三寶

關於本項業務，根據表 26、表 27 顯示，有 86.1%的受訪民眾知道防詐三寶；不知道該項業務的民眾占 13.9%。超過八成五民眾知道本項業務，普及率相當良好，且仍為各項地政業務中了解程度最高的項目。

近二年度資料相比，115 年度之了解程度較 114 年度上升 2.0%，顯示民眾對「地籍異動即時通」、「住址隱匿」及「指定送達處所」防詐三寶的認知持續提升。未來可持續加強宣導，以維持目前良好的業務普及程度。

（二）數位櫃檯申辦登記案件

關於本項業務，根據表 26、表 27 顯示，有 56.2%的受訪民眾知道「數位櫃檯申辦登記案件」；不知道該項業務的民眾占 43.8%。顯示超過五成五民眾知道本項業務，仍具有一定的普及程度。

而近三年度資料相比，115 年度之了解程度較 114 年度下降 9.8%，114 年度則較 113 年度上升 12.0%。顯示本項業務在 114 年度大幅提升後，115 年度有所回落，目前了解程度與 113 年度較為接近。未來仍應持續加強數位櫃檯相關業務之宣導，提高民眾對線上申辦管道的認知與使用意願。

（三）修法後的地籍測量實施規則已全面更改申請測量規費的計算方式

關於本項業務，根據表 26、表 27 顯示，有 50.8%的受訪民眾知道「修法後的地籍測量實施規則已全面更改申請測量規費的計算方式」；不知道該項業務的民眾占 49.2%。顯示約五成民眾知道本項業務，了解程度尚有提升空間。

而近三年度資料相比，115 年度之了解程度較 114 年度下降 3.5%，

114 年度則較 113 年度上升 10.5%。顯示本項業務在 114 年度大幅提升後，今年略有回落，但目前了解程度仍高於 113 年度。未來可持續加強測量規費新制的宣導，以提高民眾對相關規定的認知。

（四）辦理陽台補登，倘其中一戶已完成陽台補登記，其餘垂直投影樓層(除第一層及最頂層外)可援用該戶陽台補登成果，免附竣工平面圖及配置圖

關於本項業務，根據表 26、表 27 顯示，有 58.0%的受訪民眾知道「辦理陽台補登，同一棟除第一層及最頂層外，可以沿用其他同一垂直投影直上方或下方樓層的陽台補登成果，免附竣工平面圖及配置圖」；不知道該項業務的民眾占 42.0%。顯示接近六成民眾知道本項業務，整體成效尚佳。

而近三年度資料相比，115 年度之了解程度較 114 年度上升 1.2%，114 年度則較 113 年度上升 6.9%，呈現連續兩年成長。顯示民眾對陽台補登相關簡化措施的認知逐步提升，未來可持續宣導，以進一步提高本項業務的普及程度。

（五）社會住宅包租代管房客房東都有優惠及補助

關於本項業務，根據表 26、表 27 顯示，有 64.2%的受訪民眾知道「社會住宅包租代管房客房東都有優惠及補助」；不知道該項業務的民眾占 35.8%。顯示超過六成四民眾知道本項業務，了解程度良好，為各項地政業務中的第二名。

而近三年度資料相比，115 年度之了解程度較 114 年度下降 5.5%，114 年度則較 113 年度大幅上升 15.9%。顯示本項業務在 114 年度大幅提升後，今年雖有所回落，但了解程度仍明顯高於 113 年度。考量社會住宅包租代管政策與民眾權益密切相關，未來仍宜持續宣導相關優惠與補助

內容，以維持並提升民眾認知。

（六）不動產買賣案件實價登錄應於登記案件送地政事務所收件時一併申報

關於本項業務，根據表 26、表 27 顯示，有 62.6%的受訪民眾知道「不動產買賣案件實價登錄應於登記案件送地政事務所收件時一併申報」；不知道該項業務的民眾占 37.4%。顯示超過六成民眾知道本項業務，普及程度良好，為各項地政業務中的第三名。

而近三年度資料相比，115 年度之了解程度較 114 年度下降 4.6%，114 年度則較 113 年度上升 11.2%。顯示本項業務在 114 年度大幅成長後，115 年度略有回落，但目前了解程度仍高於 113 年度。未來可持續加強實價登錄申報時點及相關規定的宣導，以提升民眾對本項業務的熟悉程度。

（七）任何的地政小問題都可以向「新北地政通」小客服詢問

關於本項業務，根據表 26、表 27 顯示，有 50.5%的受訪民眾知道「任何的地政小問題都可以向『新北地政通』小客服詢問」；不知道該項業務的民眾占 49.5%。顯示約五成民眾知道本項業務，了解程度尚有提升空間。

近二年度資料相比，115 年度之了解程度較 114 年度下降 3.0%。顯示民眾對「新北地政通」小客服的認知今年略有下降，未來可透過網路、現場文宣及洽公引導等方式加強宣傳，使更多民眾了解並善用此項便民服務。

（八）本所已成立官方 Instagram 帳號(zhland280)

關於本項業務，根據表 26、表 27 顯示，有 43.0%的受訪民眾知道

「本所已成立官方 Instagram 帳號（zhland280）」；不知道該項業務的民眾占 57.0%。顯示超過四成民眾知道本項業務，但在各項地政業務中了解程度仍相對較低，後續仍有推廣空間。

而近三年度資料相比，115 年度之了解程度較 114 年度上升 2.3%，114 年度則較 113 年度微幅下降 0.2%。顯示前一年度普及率略有停滯後，今年已恢復成長，民眾對官方 Instagram 帳號的認知有所提升。未來可持續結合社群平台特性，加強內容曝光與宣傳，以提高帳號觸及率及民眾關注程度。

表25　對「地政業務了解程度」的統計表

題號	內容	知道		不知道		總計	
		人數	%	人數	%	人數	%
1	您知道「地籍異動即時通」、「住址隱匿」及「指定送達處所」為防詐三寶嗎？	992	86.1	160	13.9	1152	100.0
2	您知道可以至數位櫃檯申辦登記案件嗎？	647	56.2	505	43.8	1152	100.0
3	您知道修法後的地籍測量實施規則已全面更改申請測量規費的計算方式嗎？	585	50.8	566	49.2	1151	100.0
4	您知道辦理陽台補登時，倘其中一戶已完成陽台補登記，其餘垂直投影樓層(除一層及頂層外)可援用該戶陽台補登成果而免附竣工圖嗎？	668	58.0	483	42.0	1151	100.0
5	您知道社會住宅包租代管房客房東都有優惠及補助嗎？	740	64.2	412	35.8	1152	100.0
6	您知道不動產買賣案件實價登錄應於登記案件送地政事務所收件時一併申報嗎？	721	62.6	430	37.4	1151	100.0
7	您知道有任何的地政小問題都可以向「新北地政通」小客服詢問嗎？	582	50.5	570	49.5	1152	100.0
8	您知道本所已成立官方 Instagram 帳號(zhland280)嗎？	494	43.0	656	57.0	1150	100.0

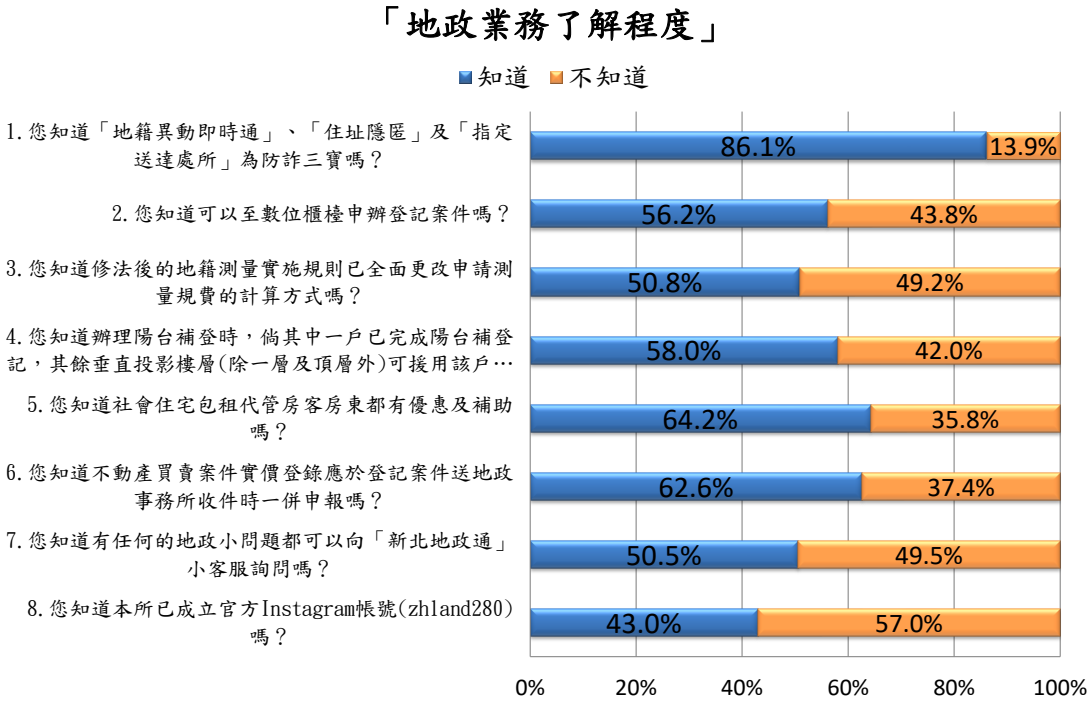

圖8　受訪民眾對於「地政業務了解程度」

表26　近三年對「地政業務了解程度」的比較

題號	內容	115 年		114 年		113 年		115-114 年差異		114-113 年差異	
		知道	不知道	知道	不知道	知道	不知道	知道	不知道	知道	不知道
1	您知道「地籍異動即時通」、「住址隱匿」及「指定送達處所」為防詐三寶嗎？	86.1	13.9	84.1	15.9	---	---	2.0	-2.0	---	---
2	您知道可以至數位櫃檯申辦登記案件嗎？	56.2	43.8	66.0	34.0	54.0	46.0	-9.8	9.8	12.0	-12.0
3	您知道修法後的地籍測量實施規則已全面更改申請測量規費的計算方式嗎？	50.8	49.2	54.3	45.7	43.8	56.2	-3.5	3.5	10.5	-10.5
4	您知道辦理陽台補登時，倘其中一戶已完成陽台補登記，其餘垂直投影樓層(除一層及頂層外)可援用該戶陽台補登成果而免附竣工圖嗎？	58.0	42.0	56.8	43.2	49.9	50.1	1.2	-1.2	6.9	-6.9
5	您知道社會住宅包租代管房客房東都有優惠及補助嗎？	64.2	35.8	69.7	30.3	53.8	46.2	-5.5	5.5	15.9	-15.9
6	您知道不動產買賣案件實價登錄應於登記案件送地政事務所收件時一併申報嗎？	62.6	37.4	67.2	32.8	56.0	44.0	-4.6	4.6	11.2	-11.2
7	您知道有任何的地政小問題都可以向「新北地政通」小客服詢問嗎？	50.5	49.5	53.5	46.5	---	---	-3.0	3.0	---	---
8	您知道本所已成立官方 Instagram 帳號(zhland280)嗎？	43.0	57.0	40.7	59.3	40.9	59.1	2.3	-2.3	-0.2	0.2

註：皆為有效人數百分比

五、業務資訊管道

據本次調查顯示，受訪者的業務資訊管道來源，「網路」占 68.3%，「文宣資料」占 36.6%，「電視牆、跑馬燈」占 21.3%，「報紙」占 6.5%，而「其他」管道占 12.3%。

顯示「網路」仍為民眾最主要的業務資訊來源，115 年度占 68.3%，較 114 年度的 57.6%增加 10.7%，並高於 113 年度的 65.4%，顯示今年網路資訊管道的觸及效果明顯提升；其次為「文宣資料」，115 年度占 36.6%，較 114 年度的 42.5%下降 5.9%；「電視牆、跑馬燈」占 21.3%，亦較 114 年度的 25.3%下降 4.0%。「報紙」占 6.5%，與 114 年度的 6.4%大致相當；「其他」資訊管道則由 114 年度的 9.5%增加至 12.3%，呈現持續成長趨勢。

至於「其他」資訊管道，包括代書、朋友介紹、常來、家人、路上、銀行人員、剛好走到、地政事務所、同事、手機、電話諮詢、現場、住附近、親友告知等，顯示除了正式宣傳管道外，人際傳播及洽公現場等方式亦具有一定的資訊傳遞效果。

綜上所述，「網路」仍為本所業務資訊傳播最重要的管道，且今年占比明顯回升；相較之下，「文宣資料」及「電視牆、跑馬燈」的占比有所下降，而「報紙」大致持平，「其他」資訊來源則逐年增加。此結果顯示民眾取得地政業務資訊的來源日益多元，網路雖仍占主要地位，但人際互動、現場接觸及其他非固定管道亦逐漸發揮作用。未來在資訊傳播策略上，宜以網路為主要宣傳核心，同時搭配文宣、現場媒介及其他多元管道，以擴大不同族群的資訊觸及範圍並提升服務成效。

表27　業務資訊管道(可複選)業務統計表

年度	業務	網路	文宣資料	電視牆、跑馬燈	報紙	其他
115	人數	729	391	228	69	131
	百分比	68.3%	36.6%	21.3%	6.5%	12.3%
114	人數	620	458	272	69	102
	百分比	57.6%	42.5%	25.3%	6.4%	9.5%
113	人數	648	418	248	53	73
	百分比	65.4%	42.2%	25.0%	5.3%	7.4%

註：今年未填答為 84 人

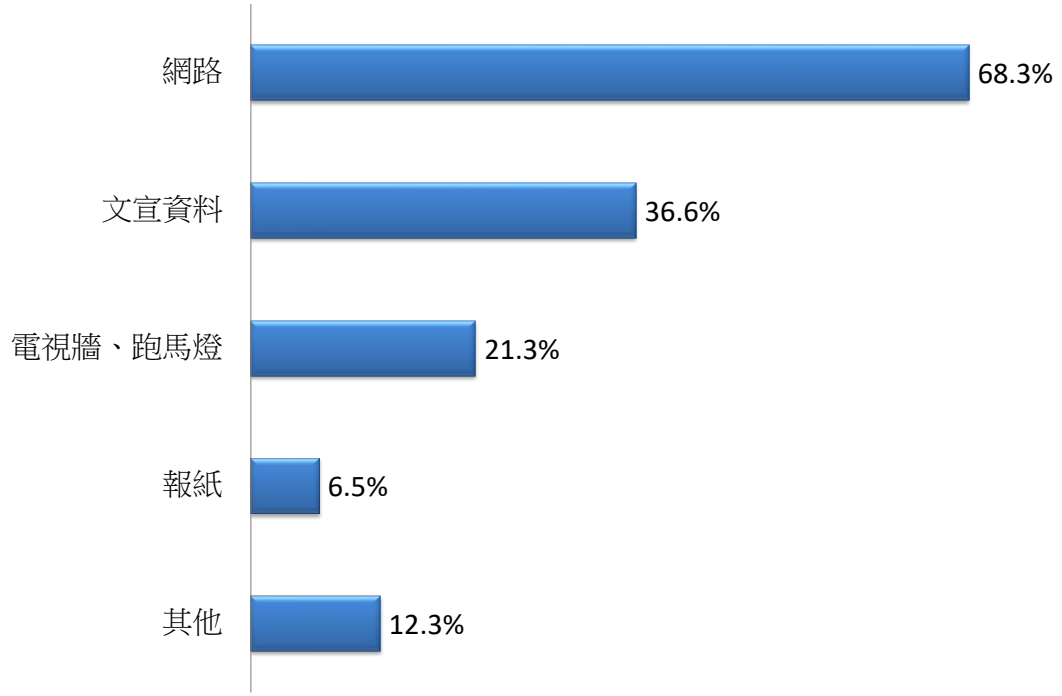

圖9　「業務資訊管道(可複選)」了解程度（n=1068）

六、受訪民眾對於本所之相關建議

為有效探求民意、瞭解民眾對本所辦事效率及服務態度之意見，以作為加強為民服務理念與方法之參考，本所辦理 115 年度辦公環境暨服務品質滿意度調查，共計有效回收 1,152 份問卷，其中共計彙整 45 項民眾意見及處理情形如下表所示。本所將根據調查資料，檢討改進為民服務工作辦理情形，提供更貼心、便利之服務予民眾；提升本所為民服務品質。

表28　受訪民眾對於本所之相關建議彙整表

意見類別	問卷編號	意見內容	回應及改進回饋
環境設備相關建議	51	請提供付費影印機	本所一樓大廳日前已進行整體空間優化與環境改善作業，經評估機關設備使用情形及維護洽公動線順暢等因素，現已無合適空間放置供民眾專用之影印機。又考量過去民眾易因操作不當致使機器頻繁故障或卡紙，如合作維護廠商無法即時到場修復時，常造成現場民眾之不便與誤解，爰為減少洽公爭議，本所將不再設置供民眾使用之影印機。另本所周邊鄰近區域即有數家便利商店，民眾可多加利用其影印機設備或雲端列印服務。
	228	增設影印機	
	525	希望影印機回歸	
	570	請提供影印機	
	579	影印機不提供很不方便，沒看過地政不提供的	
	725	希望影印機回歸	
	726	影印機設置	
業務建議	589	應該推廣給鄉里的底層，結合里長	本所目前已採取多元資訊傳播之管道，包含將最新業務或活動資訊放置於本所官網、官方 IG 帳號及每月發文予區公所協助張貼宣傳資料於付費廣告欄等。另每月亦請地政局協助發布新聞稿或智慧里長系統等方式加以宣傳。

意見類別	問卷編號	意見內容	回應及改進回饋
	838	領件人員動作要加強	造成民眾等候時間較長或感受不佳等情事，爾後將加強本所同仁教育訓練，並持續優化作業流程，期能提供更便捷的服務品質。
其他	147	希望問卷小禮物有捲尺	本所業於今年 7 月購入 300 個小捲尺，作為後續致贈民眾宣導禮物品項之一。
稱讚與鼓勵	49	服務人員親切有耐心，引導業務申辦方式	感謝對本所為民服務的肯定。
	52	諮詢區已經集中並且提供等待座位，分流讚，可節省民眾移動	
	55	感謝承辦人員全方位協助及熱心服務	
	141	謝謝承辦的講解，非常清楚，態度也非常熱忱	
	152	新北市最棒的地所之一	
	210	繼續維持	
	222	很棒很親切	
	224	感謝工作人員細心解釋讓百姓安心，謝謝	
	518	櫃台小姐專業有效率	
	519	廁所乾淨	
	520	冷氣很涼服務人員親切	
	521	乾淨明亮親切	
	523	服務人員都很棒，效率極好	
	551	服務很棒	
	552	效率極好	
	563	效率極高服務超棒	
	610	溫馨環境	
	638	14 號櫃台人員 態度親切，和善，解說清楚	
	665	16 號櫃台講解清楚服務熱忱	

意見類別	問卷編號	意見內容	回應及改進回饋
	722	網路可預辦各項簡易地政事務非常好	
	775	服務親切	
	787	周玉婷服務親切	
	788	服務非常熱忱詳細解說	
	791	櫃台人員服務超好超親切	
	797	專業服務佳	
	820	櫃台人員林思穎服務佳，親切	
	823	服務人員親切耐心	
	871	15 號櫃台小姐親切指導，非常友善	
	901	專業熱心	
	966	再接再厲	
	974	前櫃服務人員態度佳	
	1012	感謝承辦人員的招呼服務及解說	
	1074	服務人員解答清楚	
	1114	櫃台很美	
	1115	櫃台很美	

陸、交叉分析

「等侯時間」、「洽公環境」、「洽公服務禮儀及專業性」與「是否第一次至本所申辦案件」、「性別」、「年齡」、「教育程度」」、「身分類別」及「過去一年(含本次)洽辦次數」之交叉結果，由於不符合統計基本假設（期望值次數低於 5 之比例，不得大於 20%），不適合進行推論。故僅以交叉表中滿意度百分比差異較大者（如 10%以上）進行說明，惟背景分類未達 10 人者，恐代表性不足，不深入討論。

一、「現場辦理業務等侯時間」滿意度

依表 29 所示，各種背景民眾的正面評價非常接近，差別在滿意的程度。首次洽公者「非常滿意」比例高非首次洽公者；31-40 歲者「非常滿意」比例低於其他年齡者；國(初)中、高中(職)、大學/專科者「非常滿意」比例高於國小及國小以下、研究所以上者；土地所有權人、地政士 (含助理)、工商金融業、其他者「非常滿意」比例遠高於其餘身分類別者；過去一年洽辦次數為 1 次、2-5 次、11 次者「非常滿意」比例高於 6-10 次者。代表這些背景民眾在現場辦理業務等侯時間的滿意程度更高一些。

表29 「現場辦理業務等侯時間」滿意度與基本資料交叉分析

	人數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
總人數	1152	709	396	41	5	1
總百分比	100.0%	61.5%	34.4%	3.6%	0.4%	0.1%
是否第一次至本所						
是	416	68.8%	28.4%	2.9%	0.0%	0.0%
否	721	57.6%	37.9%	3.7%	0.7%	0.1%
性別						
男	558	64.0%	32.1%	3.8%	0.0%	0.2%
女	559	61.5%	34.3%	3.4%	0.7%	0.0%
年齡						
20歲以下	9	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%
21-30歲	128	65.6%	31.3%	3.1%	0.0%	0.0%
31-40歲	211	52.1%	43.1%	3.8%	0.9%	0.0%
41-50歲	304	67.1%	28.9%	3.6%	0.3%	0.0%
51-60歲	296	59.1%	36.5%	4.1%	0.3%	0.0%
60歲以上	202	65.3%	30.7%	3.0%	0.5%	0.5%
教育程度						
國小及國小以下	20	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
國(初)中	47	63.8%	34.0%	2.1%	0.0%	0.0%
高中(職)	294	60.2%	34.7%	5.1%	0.0%	0.0%
大學/專科	634	63.4%	33.4%	2.4%	0.6%	0.2%
研究所以上	96	51.0%	42.7%	5.2%	1.0%	0.0%
身分類別						
土地所有權人	374	64.4%	30.7%	4.5%	0.3%	0.0%
地政士 (含助理)	328	61.9%	34.5%	3.0%	0.3%	0.3%
不動產經紀業或包租	57	49.1%	47.4%	3.5%	0.0%	0.0%
不動產估價業	23	47.8%	52.2%	0.0%	0.0%	0.0%
工商金融業	89	59.6%	33.7%	5.6%	1.1%	0.0%
軍公教	48	50.0%	45.8%	4.2%	0.0%	0.0%
自由業	145	54.5%	40.7%	3.4%	1.4%	0.0%
其他	68	85.3%	14.7%	0.0%	0.0%	0.0%
過去一年(含本次)洽						
1 次	418	64.8%	31.3%	3.8%	0.0%	0.0%
2-5 次	272	53.7%	41.2%	4.4%	0.7%	0.0%
6-10 次	75	44.0%	50.7%	4.0%	1.3%	0.0%
11 次	292	65.1%	31.8%	2.4%	0.3%	0.3%

註：背景分類未達10人者，恐代表性不足，不深入討論。

二、「環境舒適整潔」滿意度

依表 30 所示，各種背景民眾的正面評價非常接近，差別在滿意的程度。首次洽公者「非常滿意」比例高非首次洽公者；大學/專科以下者「非常滿意」比例高於研究所以上者；土地所有權人、其他者「非常滿意」比例遠高於其餘身分類別者；過去一年洽辦次數為 1 次、2-5 次、11 次者「非常滿意」比例高於 6-10 次者。代表這些背景民眾在環境舒適整潔的滿意程度更高一些。

表30 「環境舒適整潔」滿意度與基本資料交叉分析

	人數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
總人數	1152	834	306	11	0	1
總百分比	100.0%	72.4%	26.6%	1.0%	0.0%	0.1%
是否第一次至本所						
是	416	79.3%	20.0%	0.7%	0.0%	0.0%
否	721	68.8%	30.1%	1.0%	0.0%	0.1%
性別						
男	558	73.8%	25.1%	1.1%	0.0%	0.0%
女	559	73.3%	25.6%	0.9%	0.0%	0.2%
年齡						
20歲以下	9	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
21-30歲	128	73.4%	26.6%	0.0%	0.0%	0.0%
31-40歲	211	66.8%	31.3%	1.9%	0.0%	0.0%
41-50歲	304	75.7%	23.0%	1.3%	0.0%	0.0%
51-60歲	296	68.9%	29.7%	1.0%	0.0%	0.3%
60歲以上	202	77.7%	22.3%	0.0%	0.0%	0.0%
教育程度						
國小及國小以下	20	70.0%	30.0%	0.0%	0.0%	0.0%
國(初)中	47	76.6%	23.4%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(職)	294	72.4%	26.5%	1.0%	0.0%	0.0%
大學/專科	634	73.3%	25.4%	1.1%	0.0%	0.2%
研究所以上	96	60.4%	38.5%	1.0%	0.0%	0.0%
身分類別						
土地所有權人	374	79.4%	20.1%	0.5%	0.0%	0.0%
地政士 (含助理)	328	68.6%	30.2%	1.2%	0.0%	0.0%
不動產經紀業或包租	57	57.9%	42.1%	0.0%	0.0%	0.0%
不動產估價業	23	65.2%	34.8%	0.0%	0.0%	0.0%
工商金融業	89	69.7%	29.2%	1.1%	0.0%	0.0%
軍公教	48	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
自由業	145	67.6%	29.7%	2.8%	0.0%	0.0%
其他	68	85.3%	13.2%	0.0%	0.0%	1.5%
過去一年(含本次)洽						
1 次	418	77.3%	22.0%	0.7%	0.0%	0.0%
2-5 次	272	68.4%	29.8%	1.5%	0.0%	0.4%
6-10 次	75	53.3%	45.3%	1.3%	0.0%	0.0%
11 次	292	70.5%	28.4%	1.0%	0.0%	0.0%

註：背景分類未達10人者，恐代表性不足，不深入討論。

三、「服務設施完善」滿意度

依表 31 所示，各種背景民眾的正面評價非常接近，差別在滿意的程度。首次洽公者「非常滿意」比例高非首次洽公者；國(初)中、高中(職)、大學/專科以下者「非常滿意」比例高於其他教育程度者，且國(初)中「非常滿意」比例特別高；土地所有權人、其他者「非常滿意」比例遠高於其餘身分類別者；過去一年洽辦次數為 1 次、2-5 次、11 次者「非常滿意」比例高於 6-10 次者。代表這些背景民眾在服務設施完善的滿意程度更高一些。

表31 「服務設施完善」滿意度與基本資料交叉分析

	人數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
總人數	1152	811	324	14	2	1
總百分比	100.0%	70.4%	28.1%	1.2%	0.2%	0.1%
是否第一次至本所						
是	416	78.4%	20.4%	1.2%	0.0%	0.0%
否	721	66.2%	32.2%	1.2%	0.3%	0.1%
性別						
男	558	71.5%	27.1%	1.4%	0.0%	0.0%
女	559	72.1%	26.3%	1.1%	0.4%	0.2%
年齡						
20歲以下	9	77.8%	22.2%	0.0%	0.0%	0.0%
21-30歲	128	71.1%	25.8%	2.3%	0.8%	0.0%
31-40歲	211	65.9%	32.2%	1.9%	0.0%	0.0%
41-50歲	304	72.0%	27.0%	1.0%	0.0%	0.0%
51-60歲	296	67.2%	31.4%	0.7%	0.3%	0.3%
60歲以上	202	76.2%	22.8%	1.0%	0.0%	0.0%
教育程度						
國小及國小以下	20	65.0%	35.0%	0.0%	0.0%	0.0%
國(初)中	47	78.7%	21.3%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(職)	294	70.1%	27.6%	2.0%	0.3%	0.0%
大學/專科	634	71.1%	27.4%	1.1%	0.2%	0.2%
研究所以上	96	59.4%	40.6%	0.0%	0.0%	0.0%
身分類別						
土地所有權人	374	78.6%	20.9%	0.5%	0.0%	0.0%
地政士 (含助理)	328	64.9%	33.5%	0.9%	0.6%	0.0%
不動產經紀業或包租	57	56.1%	42.1%	1.8%	0.0%	0.0%
不動產估價業	23	56.5%	43.5%	0.0%	0.0%	0.0%
工商金融業	89	69.7%	30.3%	0.0%	0.0%	0.0%
軍公教	48	66.7%	31.3%	2.1%	0.0%	0.0%
自由業	145	66.2%	29.0%	4.8%	0.0%	0.0%
其他	68	82.4%	16.2%	0.0%	0.0%	1.5%
過去一年(含本次)洽						
1 次	418	75.4%	23.4%	1.2%	0.0%	0.0%
2-5 次	272	66.9%	30.9%	1.8%	0.0%	0.4%
6-10 次	75	49.3%	49.3%	1.3%	0.0%	0.0%
11 次	292	67.8%	30.8%	0.7%	0.7%	0.0%

註：背景分類未達10人者，恐代表性不足，不深入討論。

四、「動線規劃流暢、各項標示清楚」滿意度

依表 32 所示，各種背景民眾的正面評價非常接近，差別在滿意的程度。首次洽公者「非常滿意」比例高非首次洽公者；大學/專科以下者「非常滿意」比例高於研究所以上者；土地所有權人、其他者「非常滿意」比例遠高於其餘身分類別者；過去一年洽辦次數為 1 次、2-5 次、11 次者「非常滿意」比例高於 6-10 次者。代表這些背景民眾在動線規劃流暢、各項標示清楚的滿意程度更高一些。

表32 「動線規劃流暢、各項標示清楚」滿意度與基本資料交叉分析

	人數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
總人數	1152	759	354	32	5	2
總百分比	100.0%	65.9%	30.7%	2.8%	0.4%	0.2%
是否第一次至本所						
是	416	72.4%	23.3%	3.4%	1.0%	0.0%
否	721	62.4%	35.0%	2.2%	0.1%	0.3%
性別						
男	558	68.1%	28.5%	2.7%	0.7%	0.0%
女	559	65.8%	30.6%	3.0%	0.2%	0.4%
年齡						
20歲以下	9	77.8%	22.2%	0.0%	0.0%	0.0%
21-30歲	128	64.8%	33.6%	1.6%	0.0%	0.0%
31-40歲	211	61.6%	35.1%	2.8%	0.5%	0.0%
41-50歲	304	68.1%	27.0%	3.9%	1.0%	0.0%
51-60歲	296	62.2%	34.5%	2.4%	0.3%	0.7%
60歲以上	202	72.3%	25.2%	2.5%	0.0%	0.0%
教育程度						
國小及國小以下	20	70.0%	30.0%	0.0%	0.0%	0.0%
國(初)中	47	76.6%	23.4%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(職)	294	64.6%	31.0%	4.1%	0.0%	0.3%
大學/專科	634	66.4%	30.1%	2.5%	0.8%	0.2%
研究所以上	96	55.2%	41.7%	3.1%	0.0%	0.0%
身分類別						
土地所有權人	374	70.3%	24.6%	3.7%	1.1%	0.3%
地政士 (含助理)	328	63.7%	34.5%	1.8%	0.0%	0.0%
不動產經紀業或包租	57	52.6%	45.6%	1.8%	0.0%	0.0%
不動產估價業	23	60.9%	39.1%	0.0%	0.0%	0.0%
工商金融業	89	64.0%	31.5%	4.5%	0.0%	0.0%
軍公教	48	62.5%	37.5%	0.0%	0.0%	0.0%
自由業	145	59.3%	35.2%	4.8%	0.7%	0.0%
其他	68	83.8%	14.7%	0.0%	0.0%	1.5%
過去一年(含本次)洽						
1 次	418	69.1%	26.3%	3.3%	1.0%	0.2%
2-5 次	272	61.8%	34.2%	3.3%	0.4%	0.4%
6-10 次	75	54.7%	42.7%	2.7%	0.0%	0.0%
11 次	292	64.7%	33.6%	1.7%	0.0%	0.0%

註：背景分類未達10人者，恐代表性不足，不深入討論。

五、「書表範例符合需求」滿意度

依表 33 所示，各種背景民眾的正面評價非常接近，差別在滿意的程度。首次洽公者「非常滿意」比例高非首次洽公者；土地所有權人、其他者「非常滿意」比例遠高於其餘身分類別者；過去一年洽辦次數為 1 次、2-5 次、11 次者「非常滿意」比例高於 6-10 次者。代表這些背景民眾在書表範例符合需求的滿意程度更高一些。

表33 「書表範例符合需求」滿意度與基本資料交叉分析

	人數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
總人數	1152	774	351	26	0	1
總百分比	100.0%	67.2%	30.5%	2.3%	0.0%	0.1%
是否第一次至本所						
是	416	74.0%	23.8%	2.2%	0.0%	0.0%
否	721	63.5%	34.1%	2.2%	0.0%	0.1%
性別						
男	558	69.5%	28.5%	2.0%	0.0%	0.0%
女	559	67.4%	29.7%	2.7%	0.0%	0.2%
年齡						
20歲以下	9	55.6%	44.4%	0.0%	0.0%	0.0%
21-30歲	128	65.6%	31.3%	3.1%	0.0%	0.0%
31-40歲	211	60.7%	35.5%	3.8%	0.0%	0.0%
41-50歲	304	72.4%	26.0%	1.6%	0.0%	0.0%
51-60歲	296	63.9%	34.1%	1.7%	0.0%	0.3%
60歲以上	202	72.3%	25.7%	2.0%	0.0%	0.0%
教育程度						
國小及國小以下	20	70.0%	30.0%	0.0%	0.0%	0.0%
國(初)中	47	74.5%	25.5%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(職)	294	67.7%	30.3%	2.0%	0.0%	0.0%
大學/專科	634	66.9%	30.6%	2.4%	0.0%	0.2%
研究所以上	96	60.4%	36.5%	3.1%	0.0%	0.0%
身分類別						
土地所有權人	374	74.3%	22.7%	2.9%	0.0%	0.0%
地政士 (含助理)	328	64.6%	33.8%	1.5%	0.0%	0.0%
不動產經紀業或包租	57	50.9%	47.4%	1.8%	0.0%	0.0%
不動產估價業	23	56.5%	43.5%	0.0%	0.0%	0.0%
工商金融業	89	60.7%	37.1%	2.2%	0.0%	0.0%
軍公教	48	56.3%	41.7%	2.1%	0.0%	0.0%
自由業	145	63.4%	32.4%	4.1%	0.0%	0.0%
其他	68	83.8%	14.7%	0.0%	0.0%	1.5%
過去一年(含本次)洽						
1 次	418	72.2%	25.1%	2.6%	0.0%	0.0%
2-5 次	272	61.8%	35.7%	2.2%	0.0%	0.4%
6-10 次	75	50.7%	46.7%	2.7%	0.0%	0.0%
11 次	292	66.1%	32.2%	1.7%	0.0%	0.0%

註：背景分類未達10人者，恐代表性不足，不深入討論。

六、「服務人員主動招呼、引導」滿意度

依表 34 所示，各種背景民眾的正面評價非常接近，差別在滿意的程度。41-50 歲、51-60 歲、60 歲以上者「非常滿意」比例高於其他年齡者；國(初)中、大學/專科、研究所以上者「非常滿意」比例高於其餘教育程度者；土地所有權人、地政士 (含助理)、工商金融業、軍公教、其他者「非常滿意」比例遠高於其餘身分類別者；過去一年洽辦次數為 1 次、11 次者「非常滿意」比例高於 2-5 次、6-10 次者。代表這些背景民眾在服務人員主動招呼、引導的滿意程度更高一些。

表34 「服務人員主動招呼、引導」滿意度與基本資料交叉分析

	人數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
總人數	1152	919	224	9	0	0
總百分比	100.0%	79.8%	19.4%	0.8%	0.0%	0.0%
是否第一次至本所						
是	416	84.6%	15.4%	0.0%	0.0%	0.0%
否	721	77.1%	21.6%	1.2%	0.0%	0.0%
性別						
男	558	79.7%	19.5%	0.7%	0.0%	0.0%
女	559	80.5%	18.6%	0.9%	0.0%	0.0%
年齡						
20歲以下	9	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%
21-30歲	128	71.9%	28.1%	0.0%	0.0%	0.0%
31-40歲	211	71.6%	27.5%	0.9%	0.0%	0.0%
41-50歲	304	84.2%	14.5%	1.3%	0.0%	0.0%
51-60歲	296	81.8%	17.6%	0.7%	0.0%	0.0%
60歲以上	202	85.6%	13.9%	0.5%	0.0%	0.0%
教育程度						
國小及國小以下	20	70.0%	30.0%	0.0%	0.0%	0.0%
國(初)中	47	85.1%	14.9%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(職)	294	77.2%	22.1%	0.7%	0.0%	0.0%
大學/專科	634	80.1%	18.9%	0.9%	0.0%	0.0%
研究所以上	96	85.4%	13.5%	1.0%	0.0%	0.0%
身分類別						
土地所有權人	374	85.6%	13.9%	0.5%	0.0%	0.0%
地政士 (含助理)	328	77.7%	21.0%	1.2%	0.0%	0.0%
不動產經紀業或包租	57	71.9%	28.1%	0.0%	0.0%	0.0%
不動產估價業	23	73.9%	21.7%	4.3%	0.0%	0.0%
工商金融業	89	83.1%	15.7%	1.1%	0.0%	0.0%
軍公教	48	81.3%	18.8%	0.0%	0.0%	0.0%
自由業	145	69.7%	29.7%	0.7%	0.0%	0.0%
其他	68	88.2%	11.8%	0.0%	0.0%	0.0%
過去一年(含本次)洽						
1 次	418	84.4%	15.3%	0.2%	0.0%	0.0%
2-5 次	272	71.3%	27.2%	1.5%	0.0%	0.0%
6-10 次	75	62.7%	36.0%	1.3%	0.0%	0.0%
11 次	292	83.2%	16.1%	0.7%	0.0%	0.0%

註：背景分類未達10人者，恐代表性不足，不深入討論。

七、「服務人員主動回應、熱心服務」滿意度

依表 35 所示，各種背景民眾的正面評價非常接近，差別在滿意的程度。41-50 歲、51-60 歲、60 歲以上者「非常滿意」比例高於其他年齡者；國(初)中及以上者「非常滿意」比例高於國小及國小以下者；過去一年洽辦次數為 1 次、2-5 次、11 次者「非常滿意」比例高於 6-10 次者。代表這些背景民眾在服務人員主動回應、熱心服務的滿意程度更高一些。

表35 「服務人員主動回應、熱心服務」滿意度與基本資料交叉分析

	人數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
總人數	1152	950	191	11	0	0
總百分比	100.0%	82.5%	16.6%	1.0%	0.0%	0.0%
是否第一次至本所						
是	416	86.5%	13.2%	0.2%	0.0%	0.0%
否	721	80.4%	18.3%	1.2%	0.0%	0.0%
性別						
男	558	82.3%	16.5%	1.3%	0.0%	0.0%
女	559	83.5%	15.7%	0.7%	0.0%	0.0%
年齡						
20歲以下	9	55.6%	44.4%	0.0%	0.0%	0.0%
21-30歲	128	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%
31-40歲	211	77.7%	20.9%	1.4%	0.0%	0.0%
41-50歲	304	84.9%	14.5%	0.7%	0.0%	0.0%
51-60歲	296	84.5%	14.2%	1.4%	0.0%	0.0%
60歲以上	202	86.6%	12.4%	1.0%	0.0%	0.0%
教育程度						
國小及國小以下	20	70.0%	30.0%	0.0%	0.0%	0.0%
國(初)中	47	87.2%	12.8%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(職)	294	79.3%	20.4%	0.3%	0.0%	0.0%
大學/專科	634	83.8%	14.8%	1.4%	0.0%	0.0%
研究所以上	96	84.4%	14.6%	1.0%	0.0%	0.0%
身分類別						
土地所有權人	374	86.9%	12.0%	1.1%	0.0%	0.0%
地政士 (含助理)	328	81.1%	18.0%	0.9%	0.0%	0.0%
不動產經紀業或包租	57	77.2%	21.1%	1.8%	0.0%	0.0%
不動產估價業	23	82.6%	13.0%	4.3%	0.0%	0.0%
工商金融業	89	85.4%	13.5%	1.1%	0.0%	0.0%
軍公教	48	79.2%	18.8%	2.1%	0.0%	0.0%
自由業	145	75.2%	24.8%	0.0%	0.0%	0.0%
其他	68	88.2%	11.8%	0.0%	0.0%	0.0%
過去一年(含本次)洽						
1 次	418	85.6%	13.9%	0.5%	0.0%	0.0%
2-5 次	272	76.8%	21.7%	1.5%	0.0%	0.0%
6-10 次	75	68.0%	30.7%	1.3%	0.0%	0.0%
11 次	292	85.3%	13.7%	1.0%	0.0%	0.0%

註：背景分類未達10人者，恐代表性不足，不深入討論。

八、「服務人員解答清楚、專業」滿意度

依表 36 所示，各種背景民眾的正面評價非常接近，差別在滿意的程度。41-50 歲、51-60 歲、60 歲以上者「非常滿意」比例高於其他年齡者；國(初)中及以上者「非常滿意」比例高於國小及國小以下者；過去一年洽辦次數為 1 次、2-5 次、11 次者「非常滿意」比例高於 6-10 次者。代表這些背景民眾在服務人員解答清楚、專業的滿意程度更高一些。

表36 「服務人員解答清楚、專業」滿意度與基本資料交叉分析

	人數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
總人數	1152	958	181	13	0	0
總百分比	100.0%	83.2%	15.7%	1.1%	0.0%	0.0%
是否第一次至本所						
是	416	87.7%	11.8%	0.5%	0.0%	0.0%
否	721	80.7%	17.9%	1.4%	0.0%	0.0%
性別						
男	558	83.0%	15.9%	1.1%	0.0%	0.0%
女	559	84.1%	14.7%	1.3%	0.0%	0.0%
年齡						
20歲以下	9	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
21-30歲	128	79.7%	19.5%	0.8%	0.0%	0.0%
31-40歲	211	77.3%	22.3%	0.5%	0.0%	0.0%
41-50歲	304	86.5%	12.8%	0.7%	0.0%	0.0%
51-60歲	296	83.8%	14.9%	1.4%	0.0%	0.0%
60歲以上	202	86.1%	11.4%	2.5%	0.0%	0.0%
教育程度						
國小及國小以下	20	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%
國(初)中	47	89.4%	10.6%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(職)	294	80.3%	19.0%	0.7%	0.0%	0.0%
大學/專科	634	84.7%	14.0%	1.3%	0.0%	0.0%
研究所以上	96	82.3%	14.6%	3.1%	0.0%	0.0%
身分類別						
土地所有權人	374	87.2%	11.0%	1.9%	0.0%	0.0%
地政士 (含助理)	328	82.0%	16.8%	1.2%	0.0%	0.0%
不動產經紀業或包租	57	75.4%	24.6%	0.0%	0.0%	0.0%
不動產估價業	23	82.6%	17.4%	0.0%	0.0%	0.0%
工商金融業	89	87.6%	11.2%	1.1%	0.0%	0.0%
軍公教	48	83.3%	14.6%	2.1%	0.0%	0.0%
自由業	145	76.6%	23.4%	0.0%	0.0%	0.0%
其他	68	88.2%	11.8%	0.0%	0.0%	0.0%
過去一年(含本次)洽						
1 次	418	86.4%	12.4%	1.2%	0.0%	0.0%
2-5 次	272	77.6%	21.3%	1.1%	0.0%	0.0%
6-10 次	75	68.0%	32.0%	0.0%	0.0%	0.0%
11 次	292	86.0%	13.4%	0.7%	0.0%	0.0%

註：背景分類未達10人者，恐代表性不足，不深入討論。

九、彙總

綜合而言，中和地政事務所服務滿意度普遍良好，各族群背景的民眾對「等侯時間」、「洽公環境」、「洽公服務禮儀及專業性」皆有高度正面評價，各群體之間的差異主要體現在「非常滿意」的比例，而非整體正面評價的明顯落差。由下表可知，是否首次洽公、年齡、教育程度、身分類別與過去一年（含本次）洽辦次數等背景，在部分滿意度項目呈現較大的「非常滿意」比例差異；相較之下，性別在各項服務滿意度的分布皆相當接近，未呈現明顯差異。

進一步觀察各項交叉分析結果，可發現若干較一致的現象。首先，首次至本所洽公者在「現場辦理業務等侯時間」、「環境舒適整潔」、「服務設施完善」、「動線規劃流暢、各項標示清楚」及「書表範例符合需求」等項目，其「非常滿意」比例多高於非首次洽公者，顯示首次洽公民眾對本所整體洽公環境與服務流程具有較高程度的正面評價。

其次，在年齡方面，服務人員相關項目較呈現一致趨勢，41 歲以上受訪者對「服務人員主動招呼、引導」、「服務人員主動回應、熱心服務」及「服務人員解答清楚、專業」的「非常滿意」比例普遍較高；相較之下，較年輕族群的「非常滿意」比例相對較低，顯示不同年齡層對服務人員互動及專業服務的滿意程度有所差異。

在身分類別方面，「土地所有權人」及「其他」類別在多項洽公環境與服務項目的「非常滿意」比例相對較高；部分專業或特定職業身分類別則多以「滿意」為主，因此整體正面評價仍高，但在最高程度的「非常滿意」比例上有所差異。

此外，過去一年（含本次）洽辦次數亦呈現較一致的結果。洽辦 1 次或 11 次以上者，在多數項目的「非常滿意」比例相對較高，而洽辦 6 至 10 次者在「非常滿意」的比例則相對較低，較多集中於「滿意」。此現象在「現場辦理業務等侯時間」、「環境舒適整潔」、「服務設施完善」、「動線規劃流暢、各項標示清楚」、「書表範例符合需求」以及服務人員相關項目皆可觀察到。

整體而言，各背景族群對本所服務均以正面評價為主，不滿意比例極低，顯示本所整體服務品質具有高度一致的肯定。不同背景民眾之間主要是「非常滿意」與「滿意」程度上的差異，而非對服務品質存在明顯的正負評價分歧。因此，後續服務精進可進一

步關注「非常滿意」比例相對較低的族群，了解其實際需求與服務經驗，以作為提升服務品質及優化洽公體驗之參考。

表37 「等侯時間」、「洽公環境」、「洽公服務禮儀及專業性」與背景交叉分析之差異彙總表

項目	是否第一次至本所申辦案件	性別	年齡	教育程度	身分類別	過去一年(含本次)洽辦次數
現場辦理業務等侯時間	V		V	V	V	V
環境舒適整潔	V			V	V	V
服務設施完善	V			V	V	V
動線規劃流暢、各項標示清楚	V			V	V	V
書表範例符合需求	V				V	V
服務人員主動招呼、引導			V	V	V	V
服務人員主動回應、熱心服務			V	V		V
服務人員解答清楚、專業			V	V	V	V

註：V 代表該項背景的民眾，「非常滿意」比例有較大的差異。

柒、結論與建議

一、各項民眾滿意度

本年度調查結果顯示，中和地政事務所在整體洽公服務品質上獲得民眾高度肯定，八項滿意度指標皆超過九成，平均滿意度達 94.1%。其中，以「服務人員解答清楚、專業」滿意度 96.4%最高，其次為「服務人員主動回應、熱心服務」96.3%及「服務人員主動招呼、引導」95.8%，顯示民眾對服務人員的專業能力、回應態度及主動服務表現具有高度肯定。

在洽公環境與服務設施方面，「環境舒適整潔」為 94.2%、「服務設施完善」為 93.7%、「書表範例符合需求」為 92.9%、「動線規劃流暢、各項標示清楚」為 92.3%，亦均維持良好表現。「辦理業務等候時間」雖以 91.4%為八項指標中相對較低者，但仍較 114 年度的 89.2%增加 2.2 個百分點，顯示辦理效率持續改善。整體而言，本所無論在人員服務、洽公環境或行政流程方面，皆已維持九成以上的高度滿意水準。

二、是否專業人士或是否首次洽公的滿意度比較

在不同身分類別方面，115 年度「地政專業人士」八項服務平均滿意度為 93.5%，「一般民眾」為 94.5%，兩者整體皆維持九成以上的高度滿意，其中一般民眾略高 1.0 個百分點。逐項觀察，一般民眾在八項服務指標的滿意度皆略高於地政專業人士，但差距均不大，顯示本所對不同身分類別民眾所提供的服務品質具有相當一致性。

在是否首次洽公方面，首次洽公者平均滿意度為 95.5%，高於非首次洽公者的 93.4%，且八項指標皆呈現首次洽公者滿意度較高的情形。其中差距較大的項目包括「辦理業務等候時間」93.2%對 90.4%、「服務設施完善」95.4%對 92.8%及「環境舒適整潔」95.7%對 93.5%。顯示首次洽公民眾對本所環境、服務流程及人員服務具有良好的第一印象；未來除持續維持首次洽公者的良好體驗外，亦可進一步關注經常或重複洽辦民眾的需求，以持續提升整體服務品質。

三、地政業務了解程度

針對民眾對地政業務的了解程度，本年度各項業務知曉率介於 43.0%至 86.1%之間，顯示不同業務的普及程度仍存在一定差異。其中，以「地籍異動即時通」、「住址隱匿」及「指定送達處所」等防詐三寶的知曉率 86.1%最高，顯示防詐相關宣導已具有良好成效；其次依序為「社會住宅包租代管房客房東都有優惠及補助」64.2%、「不動產買賣案件實價登錄應於登記案件送地政事務所收件時一併申報」62.6%及「陽台補登相關簡化措施」58.0%。

相較之下，「數位櫃檯申辦登記案件」知曉率為 56.2%、「測量規費計算方式」為 50.8%、「新北地政通小客服」為 50.5%，而「官方 Instagram 帳號」僅 43.0%，仍有較大的宣導空間。從年度變化來看，防詐三寶、陽台補登及 Instagram 的知曉率較 114 年度有所提升；但數位櫃檯、測量規費、包租代管、實價登錄及新北地政通小客服則較前一年下降。顯示本所未來除持續維持高知曉率業務的宣導外，亦應針對今年認知下降及知曉率相對較低的項目，透過網路、社群媒體、現場文宣及人員主動說明等多元方式加強推廣，以提升民眾對各項便民服務與地政資訊的認識。

四、113 年至 115 年滿意度比較

回顧近三年（113～115 年）各項滿意度指標變化可見，本所整體服務滿意度呈現明顯且持續提升的趨勢。八項指標的平均滿意度由 113 年度 83.5%，大幅提升至 114 年度 91.9%，115 年度再進一步提高至 94.1%，顯示前一年度大幅改善後，本年度仍能持續維持正向成長。

逐項觀察，115 年度八項滿意度均較 114 年度提升，其中以「服務人員主動回應、熱心服務」增加 3.0 個百分點最多，其次為「服務人員解答清楚、專業」增加 2.9 個百分點、「環境舒適整潔」增加 2.5 個百分點及「書表範例符合需求」增加 2.4 個百分點；即使增幅相對較小的「動線規劃流暢、各項標示清楚」，亦增加 0.7 個百分點。

整體而言，114 年度可視為各項服務品質大幅提升的一年，而 115 年度則是在既有高滿意度基礎上持續精進。尤其三項服務人員相關指標均已達 95%以上，顯示本所在人員服務態度及專業能力方面已建立穩定優勢；環境、設施、動線及書表等硬體與流程面向亦持續改善，反映整體服務品質並非僅為單一年度提升，而已逐步形成穩定向上的發展趨勢。

五、總結

綜合本年度調查結果，中和地政事務所在洽公環境、行政流程及人員服務等面向均獲得民眾高度肯定，八項服務指標滿意度皆超過九成，整體平均滿意度達 94.1%，並較 114 年度再提升 2.2 個百分點。其中，服務人員的主動招呼、熱心回應及專業解答均達 95%以上，顯示本所在第一線服務品質與專業形象方面已建立良好基礎。

從不同民眾背景觀察，不論地政專業人士或一般民眾，其平均滿意度皆在九成以上；首次洽公者的滿意度則普遍高於非首次洽公者，反映本所在營造良好第一印象方面表現良好。惟交叉分析亦顯示，不同年齡、身分類別及洽辦頻率的民眾在「非常滿意」程度上仍存在部分差異，未來可進一步關注重複洽辦者及部分滿意程度相對較低的族群，以了解其實際需求並持續優化服務。

在業務宣導方面，防詐三寶已具有高度知曉率，但部分數位服務、法令規定及社群資訊的認知程度仍約在四至六成之間，且部分項目較前一年下降，顯示宣導工作仍有精進空間。未來建議以網路及數位媒介為主要宣傳核心，同時結合現場人員、文宣、社群平台及其他多元管道，針對知曉率較低或呈下降趨

勢的業務加強推廣。

整體而言，本所 115 年度服務品質已在高滿意度基礎上持續成長，未來施政重點可由「改善基本服務品質」逐步轉向「維持高品質、深化不同族群服務體驗及提升業務資訊觸及率」，藉由持續檢視民眾回饋及各項指標變化，進一步打造效率、專業、友善且符合民眾需求的地政服務環境。

捌、前測（信效度分析）

一、分析步驟

本前測於民國 115 年 6 月 15 日至 16 日進行前測問卷收集工作，共收集 50 份問卷，前測問卷回收後之分析步驟如下圖所示。

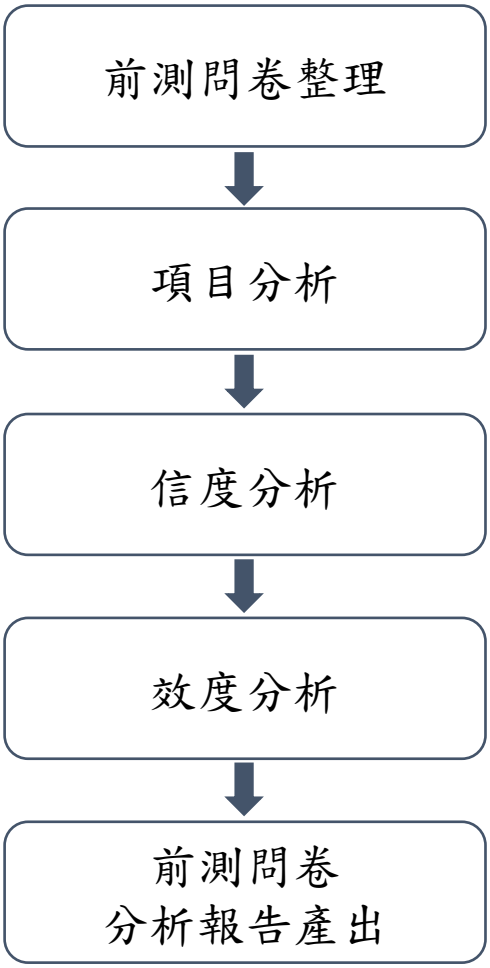

圖1　前測問卷分析步驟

根據上述步驟，將前測網路問卷資料下載後，經由電腦進行偵錯、檢核與整理，並判斷各問題答案是否邏輯上的錯誤。接著針對滿意度有關題目進行項目分析，以判斷題目是否有同質性與鑑別力；再者，

透過信度及效度分析可瞭解題目之一致性及有效性，並根據分析之結果、民眾填答狀況及專家意見加以修改前測問卷內容，最終形成正式問卷以進行本年度之滿意度調查。

二、項目分析

項目分析是測驗發展最基本的工作，其主要目的是在針對預試題項進行適切性的評估（邱皓政，2010），亦即檢驗一個量表個別題項的可靠程度。本研究項目分析採用極端組檢定（又稱 CR 決斷值）、相關分析（修正後項目與總分相關），求得各題目之決斷值、相關係數，以作為選題的依據。

（一）極端組檢定

極端組比較法是將預試樣本在該量表的總分分為高分組與低分組（各佔 27%），然後以兩個極端組為自變項，以個別的題目的得分為依變項作獨立樣本 t 檢定，具有鑑別力的題目在兩個極端組的得分應該具有顯著差異，本研究設定顯著水準為 α = .05。

由表 1 可知，「辦公環境暨服務品質滿意度」8 個題項 t 檢定，皆達統計上的顯著水準（p < .05）。代表所有這些題項可以有效區分高分與低分的人，亦即都有鑑別力。

（二）相關分析

修正後項目與總分相關法是計算每一個題項與分層面總分（不含該題項的分數）的 Pearson 積差相關係數（DeVellis, 1998），使研究者得以清楚的辨別某一題目與其他題目的相關關聯性。如果相關係數太低，代表該題與整個量表的主旨沒有關聯性，一般的要求在 0.3 以

上。

由表 1 可知，「辦公環境暨服務品質滿意度」8 個題項，相關係數皆達.3 以上，代表各題項皆具有同質性。

（三）項目分析結論

在項目分析的鑑別力、修正後項目與總分相關二個指標中，「辦公環境暨服務品質滿意度」8 個題項皆過二項指標，因此在此階段題目全數保留，再進行信效度分析。

表1 項目分析

編號	題目內容	極端組檢定 (CR 值)	項目總分相關	保留
1	辦理業務等候時間	10.67***	0.73	◎
2	環境舒適整潔	12.89***	0.91	◎
3	服務設施完善	12.89***	0.88	◎
4	動線規劃流暢、各項標示清楚	7.85***	0.80	◎
5	書表範例符合需求	12.89***	0.82	◎
6	服務人員主動招呼、引導	6.00***	0.85	◎
7	服務人員主動回應、熱心服務	6.90***	0.83	◎
8	服務人員解答清楚、專業	5.08***	0.75	◎

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

三、信度分析

信度是指測量結果的一致性、穩定性及可靠性，信度係數愈高即表示該測驗的結果愈一致、穩定與可靠。本報告根據 Cronbach's α 係數檢視問卷之信度，該係數值越大表示問卷信度越高。

Nunnally（1978）認為，信度 α 係數的標準應該在 0.70 之上。

經過信度分析後，獲得本次前測問卷之 Cronbach's α 值為 0.948，大於 0.70 之標準，表示問卷題目之間具有不錯的內部一致性，即信度優良。

表2　信度統計量

Cronbach's Alpha 值	項目的個數
0.948	8

另外，本份問卷之項目整體統計量表如下，其中由最後一欄的「項目刪除時的 Cronbach's Alpha 值」也可以得知，各題目的刪除皆不會造成 Cronbach's Alpha 值的大幅提升，代表各題皆為內部一致性優良的題目。

表3 項目整體統計量

題號	內容	項目刪除時的尺度平均數	項目刪除時的尺度變異數	修正的項目總相關	項目刪除時的 Cronbach's Alpha 值
1	辦理業務等候時間	32.90	10.092	0.727	0.948
2	環境舒適整潔	32.68	10.181	0.908	0.935
3	服務設施完善	32.72	10.165	0.880	0.937
4	動線規劃流暢、各項標示清楚	32.78	9.563	0.800	0.944
5	書表範例符合需求	32.76	10.268	0.821	0.940
6	服務人員主動招呼、引導	32.68	10.344	0.850	0.939
7	服務人員主動回應、熱心服務	32.64	10.766	0.832	0.941
8	服務人員解答清楚、專業	32.64	10.725	0.755	0.945

四、效度分析

效度(Validity)是用來衡量測量結果的正確性，所謂測量的正確性，指測驗或測量工具（如問卷）能正確測得其所欲測量的特質或功能之程度。若一個測量工具不能測出所要測的特質，則有再好的信度、再優良的施測步驟也都沒有用，因此我們可說「效度」是測量工具最重要的必備條件。

一般而言，效度可區分為三種類型，分別為「內容效度(Content Validity)」、「效標效度(Criterion – related Validity)」與「建構效度(Construct Validity)」。

除了上述三種效度之外，近年來在社會科學之領域中亦倡導「專家效度」，透過專家或問卷編製者依據本身在內容上的專業知識判斷問卷各題項的代表性。一般所指之專家不必然為從事研究之學者，亦可為長年投身於該領域工作者或是具備專業能力之問卷設計者等。

因此，本問卷採用「專家效度」的分析方式，藉由新北市中和地政事務所之專業能力，以及晨晰統計顧問公司具多年經驗之統計顧問，協助檢視問卷的合理性與問題描述後，對於問卷之邏輯與內容加以修飾，因此本份問卷具備相當之「專家效度」。

附表

表4 問卷題目代碼表

編碼	問卷題目
Q1_1	是否第一次至本所申辦案件
Q1_2	性別
Q1_3	年齡
Q1_4	教育程度
Q1_5	身分類別
Q1_5S	其他內容
Q1_6	過去一年(含本次)至地政機關洽辦次數
Q2_1	謄本業務
Q2_2	登記業務
Q2_3	測量業務
Q2_4	地價業務
Q2_5	諮詢服務
Q2_6	其他
Q2S	其他內容
Q3	現場辦理業務等侯時間滿意度
Q3S	不滿意度原因
Q4_1	環境舒適整潔
Q4_2	服務設施完善
Q4_3	動線規劃流暢、各項標示清楚
Q4_4	書表範例符合需求
Q4_1S	不滿意度原因
Q4_2S	不滿意度原因
Q4_3S	不滿意度原因
Q4_4S	不滿意度原因
Q5_1	服務人員主動招呼、引導
Q5_2	服務人員主動回應、熱心服務
Q5_3	服務人員解答清楚、專業
Q5_1S	不滿意度原因
Q5_2S	不滿意度原因
Q5_3S	不滿意度原因
Q6_1	您知道「地籍異動即時通」、「住址隱匿」及「指定送達處所」為防詐三寶嗎？
Q6_2	您知道可以至數位櫃檯申辦登記案件嗎？
Q6_3	您知道修法後的地籍測量實施規則已全面更改申請測量規費的計算方式嗎？
Q6_4	您知道辦理陽台補登時，倘其中一戶已完成陽台補登記，其餘垂直投影樓層(除一層及頂層外)可援用該戶陽台補登成果而免附竣工圖嗎？

Q6_5	您知道社會住宅包租代管房客房東都有優惠及補助嗎？
Q6_6	您知道不動產買賣案件實價登錄應於登記案件送地政事務所收件時一併申報嗎？
Q6_7	您知道有任何的地政小問題都可以向「新北地政通」小客服詢問嗎？
Q6_8	您知道本所已成立官方 Instagram 帳號(zhland280)嗎？
Q7_1	網路
Q7_2	文宣資料
Q7_3	電視牆、跑馬燈
Q7_4	報紙
Q7_5	其他
Q7S	其他_內容
Q8S	寶貴建議與鼓勵
Q8_1S	電話
Q8_2S	電子郵件
Q8_3S	回函，住址
Q8_4S	收件人

新北市中和地政事務所
辦公環境暨服務品質滿意度調查表

親愛的市民頭家您好：

歡迎您蒞臨本所，為瞭解民眾對本所地政業務施政滿意度，謹製作此份問卷作為訊息蒐集之管道，感謝您抽空協助完成問卷，敬祝您健康愉快!

新北市中和地政事務所 敬上

一、基本資料（以「**不記名**」方式調查，請安心填寫）

1.您是否第一次至本所申辦案件：□是 □否

2.性別 □男 □女

3.年齡 □20 歲以下 □21-30 歲 □31-40 歲 □41-50 歲 □51-60 歲 □60 歲以上

4.教育程度 □國小及國小以下 □國(初)中 □高中(職) □大學/專科 □研究所以上

5.職業類別 □土地所有權人 □地政士(含助理) □不動產經紀業或包租代管業
□不動產估價業 □工商金融業 □軍公教 □自由業 □其他_____

6.過去一年(含本次)至地政機關洽辦次數：□1 次 □2-5 次 □6-10 次 □11 次以上

二、請問您本次辦理何項業務（可複選）：

□謄本業務 □登記業務 □測量業務 □地價業務 □諮詢服務 □其他_____

三、請問您對於現場辦理業務等候時間是否感到滿意？

□很滿意 □滿意 □沒意見 □不滿意 □很不滿意，原因_____

四、本所洽公環境滿意度：

滿意度 / 調查項目	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	不滿意原因
1.環境舒適整潔	□	□	□	□	□	
2.服務設施完善	□	□	□	□	□	
3.動線規劃流暢、各項標示清楚	□	□	□	□	□	
4.書表範例符合需求	□	□	□	□	□	

請翻面填寫，完成問卷有**精美小禮品**

Zhonghe Land Office
New Taipei City Government

五、本所洽公服務禮儀及專業性滿意度：

調查項目 \ 滿意度	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	不滿意原因
1.服務人員主動招呼、引導	□	□	□	□	□	
2.服務人員主動回應、熱心服務	□	□	□	□	□	
3.服務人員解答清楚、專業	□	□	□	□	□	

六、地政業務了解程度調查：

調查項目 \ 了解程度	知道	不知道
1.您知道「地籍異動即時通」、「住址隱匿」及「指定送達處所」為防詐三寶嗎？	□	□
2.您知道可以至數位櫃檯申辦登記案件嗎？	□	□
3.您知道修法後的地籍測量實施規則已全面更改申請測量規費的計算方式嗎？	□	□
4.您知道辦理陽台補登時，倘其中一戶已完成陽台補登記，其餘垂直投影樓層(除一層及頂層外)可援用該戶陽台補登成果而免附竣工圖嗎？	□	□
5.您知道社會住宅包租代管房客房東都有優惠及補助嗎？	□	□
6.您知道不動產買賣案件實價登錄應於登記案件送地政事務所收件時一併申報嗎？	□	□
7.您知道有任何的地政小問題都可以向「新北地政通」小客服詢問嗎？	□	□
8.您知道本所已成立官方 Instagram 帳號(zhland280)嗎？	□	□

七、您是從什麼管道得知本所各項業務資訊？(可複選)

□ 網路 □ 文宣資料 □ 電視牆、跑馬燈 □ 報紙 □ 其他

八、您的寶貴建議與鼓勵：

_____

_____

若您希望本所予以回覆，請勾選下列回覆的方式：

□1.電話：_____ □2.電子郵件：_____

□3.回函，住址：_____收件人：_____

感謝您的耐心填寫，您的建言本所將虛心改進！

※填妥後請交給**本所人員**，領取我們為您準備的小禮品！

新北市中和地政事務所 Zhonghe Land Office New Taipei City Government