

新北市中和地政事務所
108 年度辦公環境暨服務品質
滿意度調查成果報告



中華民國 108 年 7 月

目錄

壹、依據：本所 108 年提升服務品質執行計畫辦理。	1
貳、目的	1
參、主辦機關及調查機構	1
肆、調查方式	1
一、 調查對象	1
二、 有效樣本數	1
三、 調查期間	2
四、 調查方法	2
五、 問卷回收與檢核	2
伍、調查結果統計與分析	3
一、受訪者基本資料統計	3
(一) 是否第一次至本所申辦案件	3
(二) 性別	4
(三) 年齡	5
(四) 教育程度	6
(五) 職業類別	7
(六) 過去一年(含本次)至地政機關洽辦次數	8
二、受訪民眾本次洽公之目的	9
三、受訪民眾之洽公等候時間	10
(一) 現場辦理業務等候時間	10
(二) 現場辦理業務等候時間滿意度	11
四、受訪民眾對本所的洽公環境滿意度分析	15
(一) 受訪民眾對「環境舒適整潔」滿意程度	15
(二) 受訪民眾對「服務設施完善」滿意程度	15
(三) 受訪民眾對「動線規劃流暢、各項標示清楚」滿意程度	16
(四) 受訪民眾對「書表範例符合需求」滿意程度	16
五、受訪民眾對本所的洽公服務禮儀滿意度分析	20
(一) 受訪民眾對「服務人員主動招呼、引導」滿意程度	20
(二) 受訪民眾對「服務人員主動回應、熱心服務」滿意程度	20
(三) 受訪民眾對「服務人員解答清楚、專業」滿意程度	21
六、受訪民眾對本所的線上服務滿意度分析	25
(一) 受訪民眾對「本所網站資訊符合使用需求」滿意程度	25
(二) 受訪民眾對「本所網站版面配置易於操作」滿意程度	25
(三) 受訪民眾「線上申辦服務符合使用需求」滿意程度	26
七、受訪民眾對地政業務了解程度調查	30
(一) 地籍清理	30
(二) 地籍清理之不動產若未辦理產權登記，可能被政府代為標售	30

(三) 自繼承開始日 1 年內未辦理繼承登記，經查明後公告繼承人於 3 個月內聲請登記；逾期未辦理者，地政機關列冊管理 15 年後移請國產署標售.....	31
(四) 依法得分割之共有土地或建築改良物，共有人如不能自行協議分割者，可向新北市政府申請不動產糾紛調處.....	31
(五) 送登記案件前，得以自然人憑證或工商憑證至內政部地政線上申辦系統預先登載不動產成交資訊(預申報實價登錄作業)，並將預申報書序號填寫於買賣登記案件申請書之備註欄，於送件時將預申報書併同登記案件送至地政事務所.....	32
(六) 本所有受理申請檔案(公文、原案)應用抄錄、閱覽、複製服務.....	32
(七) 業務資訊管道.....	39
八、受訪民眾對創新服務了解程度調查.....	41
(一) 「地政任意門跨域好厝邊」跨縣市案件代收服務.....	41
(二) 多元管道繳納地政規費.....	41
(三) 溢繳規費現場退還.....	42
(四) 謄本申請書無紙化，申請謄本免動筆.....	42
(五) 多元管道預約早鳥/日落延時服務.....	43
九、受訪民眾對於本所之相關建議.....	49
陸、結論與建議.....	51
一、各項滿意度結果.....	51
二、地政業務了解程度皆在 50% 以上，且普遍上升.....	53
三、創新服務民眾了解程度皆在 70% 以上.....	55
四、106 年至 108 年滿意度比較.....	57
柒、附表：交叉分析表.....	60
捌、前測（信效度分析）.....	82

調查摘要

一、民眾對於洽公等待時間的滿意度：89.2%。

二、本所洽公環境整體滿意度

1. 受訪民眾對於本所洽公環境「環境舒適整潔」的滿意度：
96.7%。

2. 受訪民眾對於本所洽公環境「服務設施完善」的滿意度：
96.4%。

3. 受訪民眾對於本所洽公環境「動線規畫流暢、各項標示清楚」
的滿意度：96.0%。

4. 受訪民眾對於本所洽公環境「書表範例符合需求」的滿意度：
95.1%。

三、本所洽公服務禮儀滿意度

1. 受訪民眾對於本所「服務人員主動招呼、引導」的滿意度：
97.4%。

2. 受訪民眾對於本所「服務人員主動回應、熱心服務」的滿意
度：97.4%。

3. 受訪民眾對於本所「服務人員解答清楚、專業」的滿意度：
96.9%。

四、線上服務滿意度

1. 受訪民眾對於「本所網站資訊符合使用需求」滿意度：
74.1%。

2.受訪民眾對於「本所網站版面配置易於操作」滿意度：
73.7%。

3.受訪民眾對於「線上申辦服務符合使用需求」滿意度：
73.1%。

五、地政業務了解程度調查

1.知道「地籍清理」業務：52.9%。

2.知道「地籍清理之不動產若未辦理產權登記，可能被政府代
為標售」業務：52.2%。

3.知道「自繼承開始日1年內未辦理繼承登記，經查明後公告
繼承人於3個月內聲請登記；逾期未辦理者，地政機關列冊
管理15年後移請國產署標售」業務：54.4%。

4.知道「依法得分割之共有土地或建築改良物，共有人如不能
自行協議分割者，可向新北市政府申請不動產糾紛調處」業
務：54.4%。

5.知道「送登記案件前，得以自然人憑證或工商憑證至內政部
地政線上申辦系統預先登載不動產成交資訊(預申報實價登
錄作業)，並將預申報書序號填寫於買賣登記案件申請書之
備註欄，於送件時將預申報書併同登記案件送至地政事務所」
業務：53.9%。

6. 知道「本所有受理申請檔案(公文、原案)應用抄錄、閱覽、複製服務」業務：64.5%。

六、創新服務民眾了解程度調查

1.知道本所提供「『地政任意門跨域好厝邊』縣市案件代收」服務：78.0%。

2.知道本所提供「多元管道繳納地政規費」服務：83.5%。

3.知道本所提供「溢繳規費現場退還」服務：73.0%。

4.知道本所提供「謄本申請書無紙化，申請謄本免動筆」服務：81.7%。

5.知道本所提供「多元管道預約早鳥/日落延時服務」服務：70.2%。

成長率分析表

106~108 年度滿意度比較

年度		滿意 (含很滿意)			滿意度變動 106~107 年	滿意度變動 107~108 年
		106 年	107 年	108 年		
作業效率	等候時間	92.7%	89.9%	89.2%	-2.8%	-0.7%
洽公環境	環境舒適整潔	97.6%	96.6%	96.7%	-1.0%	0.1%
	服務設施完善	97.5%	96.8%	96.4%	-0.7%	-0.4%
	動線規劃流暢、各項標示清楚	96.5%	96.1%	96.0%	-0.4%	-0.1%
	書表範例符合需求	93.7%	95.3%	95.1%	1.6%	-0.2%
服務禮儀	服務人員主動招呼、引導	97.4%	96.6%	97.4%	-0.8%	0.8%
	服務人員主動回應、熱心服務	96.9%	96.9%	97.4%	0.0%	0.5%
	服務人員解答清楚、專業	96.9%	96.8%	96.9%	-0.1%	0.1%
線上服務	本所網站資訊符合使用需求	85.0%	82.7%	74.1%	-2.3%	-8.6%
	本所網站版面配置易於操作	82.8%	81.7%	73.7%	-1.1%	-8.0%
	線上申辦服務符合使用需求	82.2%	81.6%	73.1%	-0.6%	-8.5%
平均滿意度		92.7%	91.9%	89.6%	-0.8%	-2.3%

註：表中數字係不包含未填寫者時，所計算出之比例。

壹、依據：本所 108 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共計 1,194 份。共發放 1,300 份問卷，回收 1,194 份，回收率 91.8%；有效問卷 1,194 份，無廢卷，有效回收率 100.0%。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	91.8%
	實際回收數量	1,194	
問卷效力	有效問卷數	1,194	100.0%
	無效問卷數	0	

三、 調查期間

民國 108 年 6 月 24 日至 7 月 12 日，共計 3 週。

四、 調查方法

依「108 年中和地政事務所辦公環境暨服務品質滿意度調查原則」請走動式服務人員及愛心志工於調查期間內遇號碼牌尾數為 0、5 之洽公民眾發給本問卷，問卷填寫完畢由愛心志工回收，確認屬有效問卷即發予民眾贈品一份，共回收成功 1,194 份。

五、 問卷回收與檢核

訪問完成之問卷回收後，由研究員親自檢核問卷內容，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 44.2%，非第一次者占 55.8%。

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	506	639
百分比	44.2%	55.8%

註：未填答 49 人

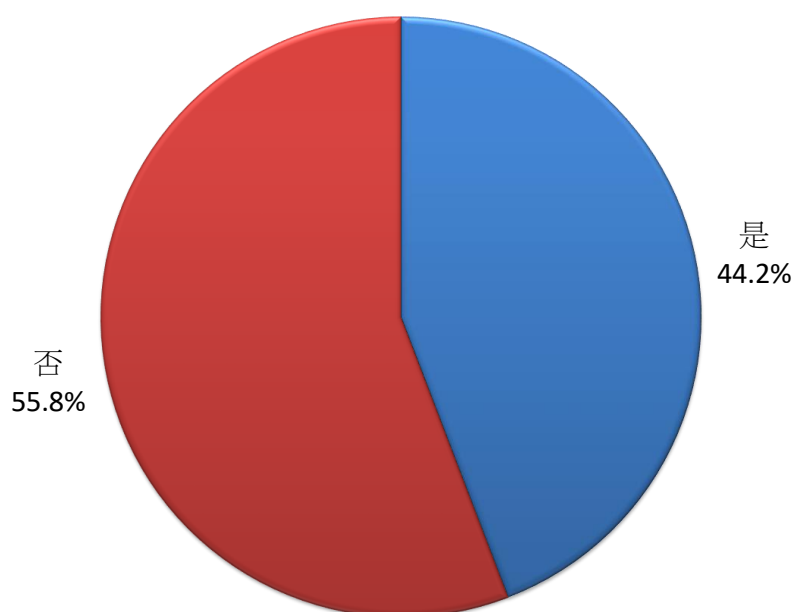


圖1 受訪者是否第一次至本所申辦案件分析 (n=1,145)

(二) 性別

根據本次調查結果顯示，受訪者男性占 45.0%，女性占 55.0%。

表3 性別統計表

性別	男	女
人數	513	627
百分比	45.0%	55.0%

註：未填答 54 人

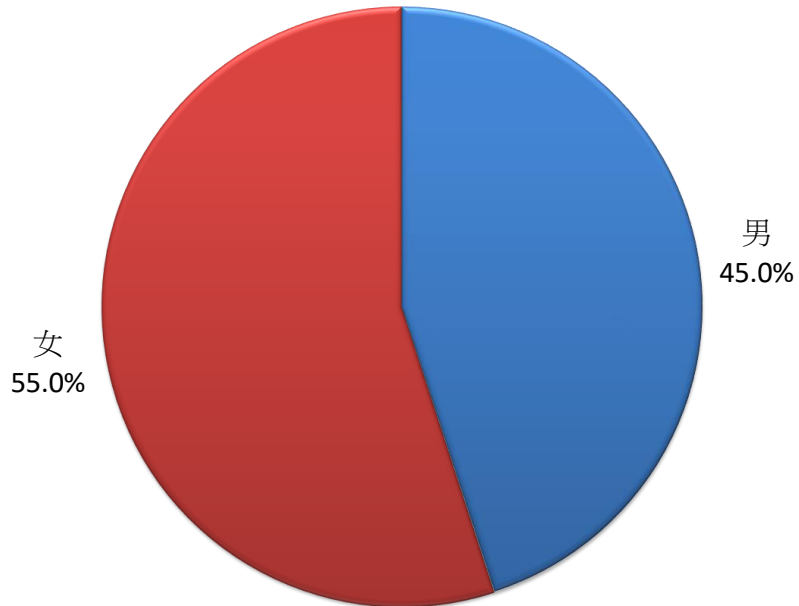


圖2 受訪者性別分析 (n=1,140)

(三) 年齡

根據本次調查結果顯示，受訪者 20 歲以下占 0.3%，21 至 30 歲占 7.3%，31 至 40 歲占 20.2%，41 至 50 歲占 27.3%，51 至 60 歲占 24.7%，60 歲以上占 20.2%。

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	4	84	232	314	284	233
百分比	0.3%	7.3%	20.2%	27.3%	24.7%	20.2%

註：未填答 43 人

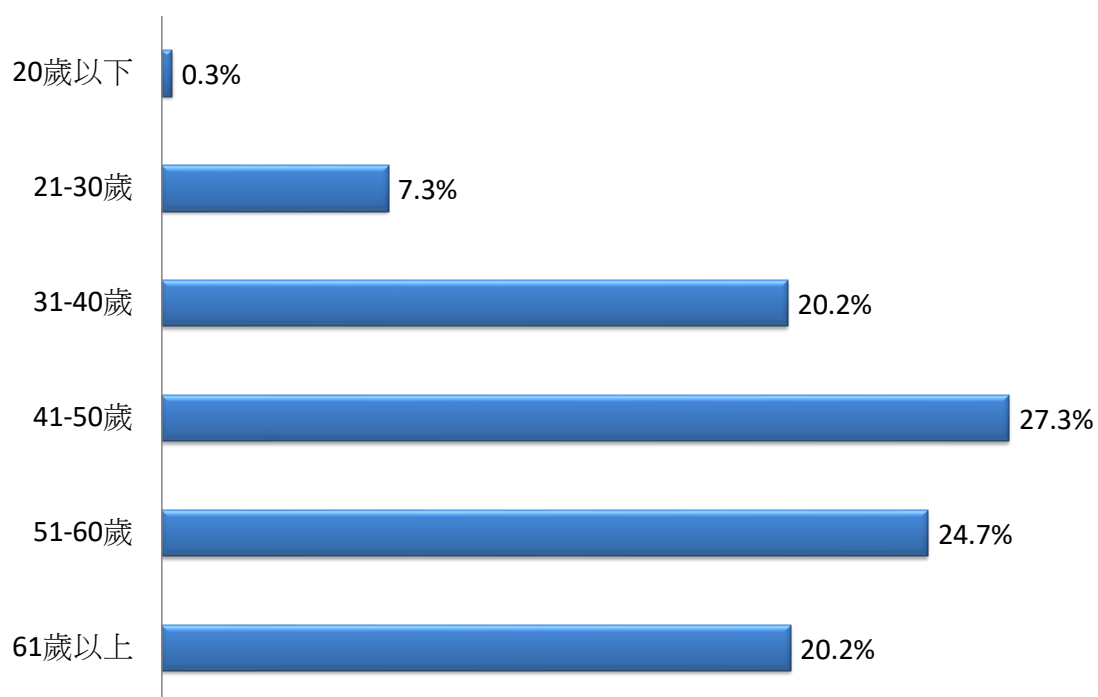


圖3 受訪者年齡分析 (n=1,151)

(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 3.8%，國(初)中學歷占 8.2%，高中職學歷占 37.4%，大學(專)學歷占 44.2%，研究所以上學歷占 6.4%。

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	43	92	420	497	72
百分比	3.8%	8.2%	37.4%	44.2%	6.4%

註：未填答 70 人

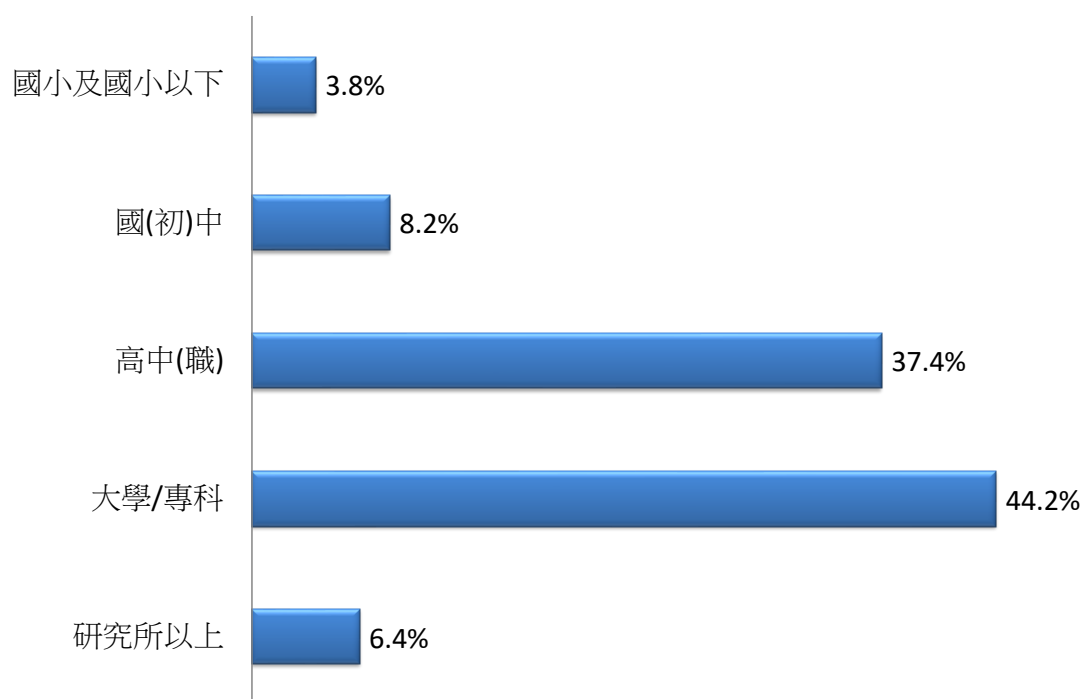


圖4 受訪者教育程度分析 (n=1,124)

(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 17.5%，地政士(含助理)者占 21.9%，為不動產經紀及估價業者占 3.5%，為工商金融業者占 9.3%，為軍公教者占 9.7%，為自由業者占 26.1%，其他占 12.0%。

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)	不動產經紀及估價業	工商金融業	軍公教	自由業	其他
人數	197	247	40	105	109	294	135
百分比	17.5%	21.9%	3.5%	9.3%	9.7%	26.1%	12.0%

註：未填答 67 人

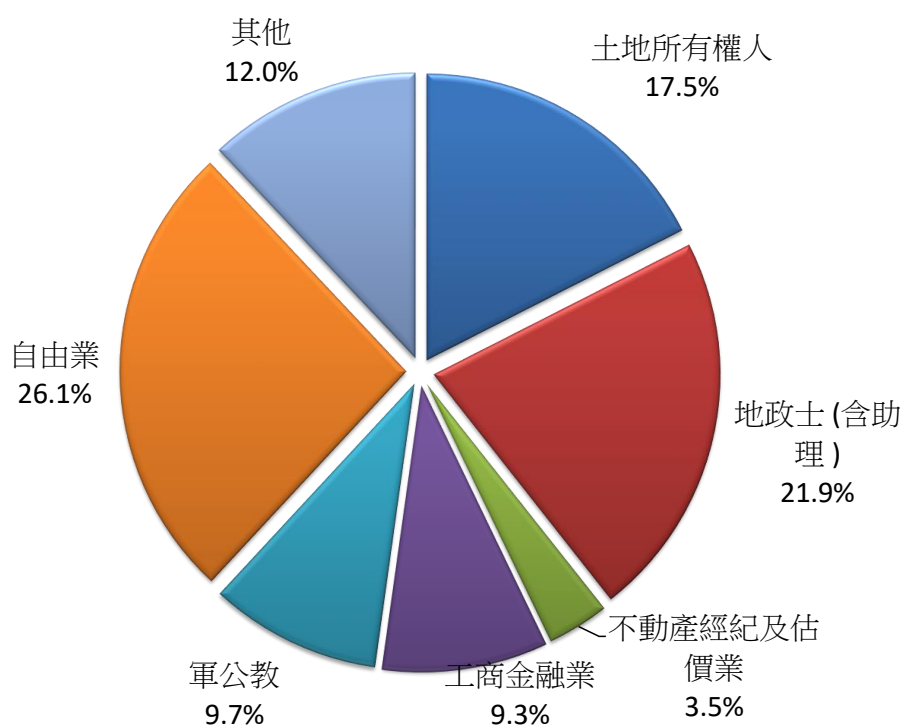


圖5 受訪者職業類別分析 (n=1,127)

(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 43.9%，2-5 次者占 27.6%，6-10 次者占 11.9%，11 次以上者占 16.5%。

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	490	308	133	184
百分比	43.9%	27.6%	11.9%	16.5%

註：未填答 79 人

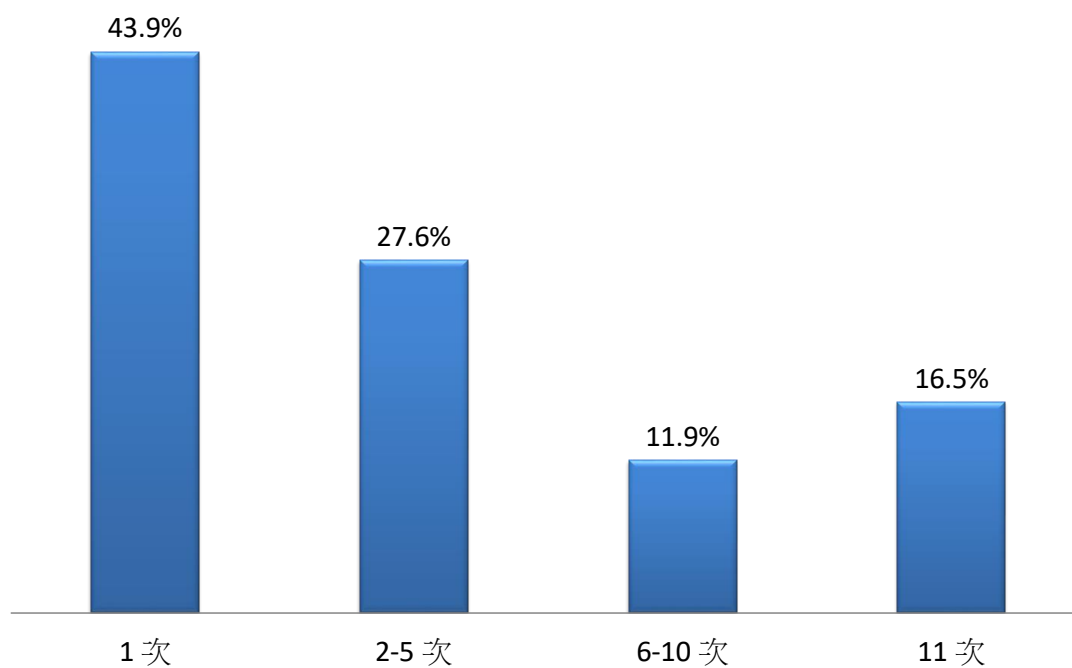


圖6 受訪者教育程度分析 (n=1,115)

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 46.7%，辦理「登記業務」的民眾占 39.5%，辦理「測量業務」的民眾占 11.2%，辦理「地價業務」的民眾占 10.3%，辦理「諮詢服務」的民眾占 25.6%，而辦理「其他」服務的民眾占 5.1%。

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	543	459	130	120	297	59
百分比	46.7%	39.5%	11.2%	10.3%	25.6%	5.1%

註：未填答 32 人

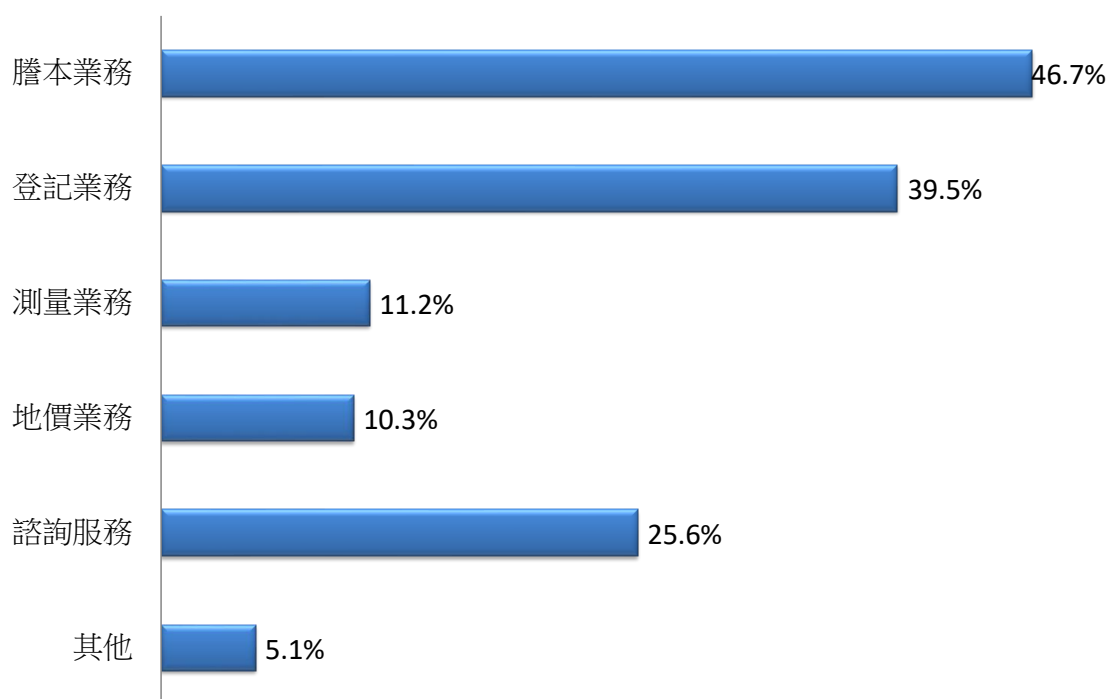


圖7 受訪民眾至本所辦理之業務項目 (n=1,162)

【交叉分析】

由於本題為複選題，僅就受訪者回答項目進行陳述，不與「是否第一次申辦案件」、「性別」、「年齡」、「教育程度」、「職業類別」以及「過去一年洽辦次數」等基本資料進行交叉分析。

三、受訪民眾之洽公等候時間

(一) 現場辦理業務等候時間

根據本次調查結果顯示，受訪者現場辦理業務等候時間 5 分鐘內者占 66.8%，6-10 分鐘者占 25.0%，11 分鐘以上者占 8.2%。

表9 現場辦理業務等候時間統計表

等候時間	5 分鐘內	6-10 分鐘	11 分鐘以上
人數	730	273	90
百分比	66.8%	25.0%	8.2%

註：未填答 101 人

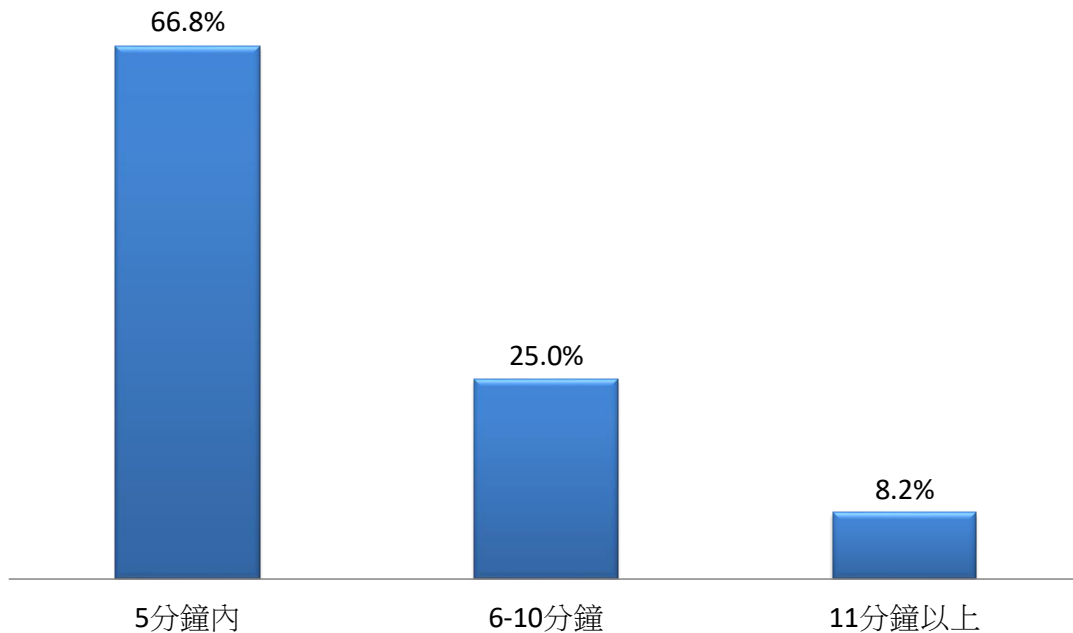


圖8 受訪者教育程度分析 (n=1,093)

【交叉分析】

與「是否第一次申辦案件」、「性別」、「年齡」、「教育程度」、「職業類別」以及「過去一年洽辦次數」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，故不加以說明(詳如附表 1)。

(二) 現場辦理業務等候時間滿意度

根據本次調查結果顯示，民眾對於洽公等候時間的滿意度，有 89.2% 的受訪民眾給予正面評價，其中「很滿意」占 48.7%，「滿意」占 40.5%。此外，有 10.0% 沒意見，以及 0.5% 的不滿意、0.3% 的非常不滿意。

而與 107 年度資料相比，108 年度之滿意度減少 0.7%，但沒意見增加 0.8%，不滿意者也小減 0.1%。即今(108)年度填答「滿意」者雖減少，但主要流向沒意見。代表今年有一些民眾對洽公處理時間的滿意度轉向中立。

如比較 107 與 106 年差異，可發現也有類似現象，即滿意者減少，轉向中立態度，只是幅度比較大而已。

又從近三年趨勢分析圖中可觀察本所洽公等待時間滿意度連三年下降，雖主因係都主要流向沒意見，惟本所及早因應，前於 108 年 4 月 9 日以標的客群--地政士辦理櫃檯服務問卷調查，未來櫃檯規劃將參考建議事項調整，期提供民眾更便利迅捷之服務。

表10 對「洽公等候時間」的滿意度統計表

題號	內容	很滿意	滿意	沒意見	不滿意	非常不滿意	滿意比例 ^註
		人數 %	人數 %	人數 %	人數 %	人數 %	%
三 2	現場辦理業務等候時間	581 48.7	483 40.5	120 10.0	6 0.5	4 0.3	89.2

註：「滿意比例」為「很滿意」與「滿意」之比例合計

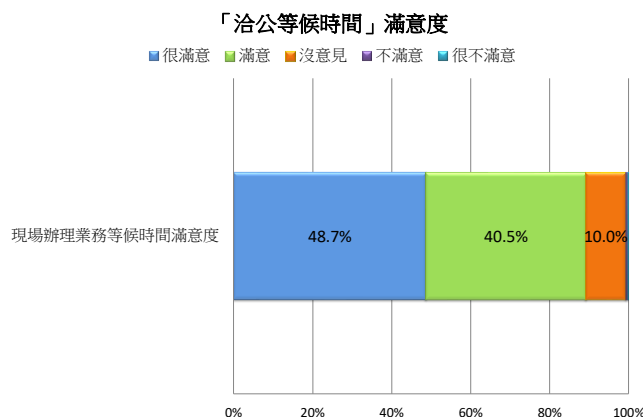


圖9 受訪民眾對於「洽公等候時間」滿意度

【各項辦理業務民眾的「洽公等候時間」滿意度】

表 10-1 各項辦理業務民眾對「洽公等候時間」的滿意度交叉分析統計表

內容	很滿意		滿意		沒意見		不滿意		非常不滿		滿意比例
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	%
謄本業務	288	53	215	39.6	38	7	1	0.2	1	0.2	92.6
登記業務	229	49.7	191	41.4	36	7.8	4	0.9	1	0.2	91.1
測量業務	53	40.8	64	49.2	13	10	0	0	0	0	90
地價業務	33	27.5	64	53.3	21	17.5	1	0.8	1	0.8	80.8
諮詢服務	100	33.7	161	54.2	36	12.1	0	0	0	0	87.9

註：「滿意比例」為「很滿意」與「滿意」之比例合計

進一步透過表 10-1 交叉分析表分析各項辦理業務民眾的「洽公等候時間」滿意度，其中辦理「謄本業務」的民眾，有 92.6%的受訪民眾給予正面評價，其中「很滿意」占 53.0%，「滿意」占 39.6%。此外，有 7.0%沒意見，以及 0.2%的不滿意、0.2%的非常不滿意。查其中不滿意及非常不滿意情形共有 2 筆，其中 1 筆等待時間確實勾選 11 分鐘以上；另 1 筆為勾選 5 分鐘內，因其餘滿意度皆給予正面評價故本筆研判為誤勾，故實際針對等候時間不滿意情形為 1 筆(不滿意)。

辦理「登記業務」的民眾，有 91.1%的受訪民眾給予正面評價，其中「很滿意」占 49.7%，「滿意」占 41.4%。此外，有 7.8%沒意見，以及 0.9%的不滿意、0.2%的非常不滿意。查其中不滿意及非常不滿意情形共有 5 筆，其中 2 筆等待時間確實勾選 11 分鐘以上；另 2 筆為勾選 5 分鐘內，因其餘滿意度皆給予正面評價故本筆研判為誤勾；又 1 筆因不滿服務櫃台人員態度故本題勾選不滿意，實則亦僅等待 5 分鐘內，故實際針對等候時間不滿意情形為 2 筆(不滿意及很不滿意)。

辦理「測量業務」的民眾，有 90.0%的受訪民眾給予正面評價，其中「很滿意」占 40.8%，「滿意」占 49.2%。此外，有 10.0%沒意見，但沒有不滿意或非常不滿意者。

辦理「地價業務」的民眾，有 80.8%的受訪民眾給予正面評價，其中「很

滿意」占 27.5%，「滿意」占 53.3%。此外，有 17.5%沒意見，以及 0.8%的不滿意、0.8%的非常不滿意。查其中不滿意及非常不滿意情形共有 2 筆，惟 2 筆皆勾選等待 5 分鐘內，因其餘滿意度皆給予正面評價故皆研判為誤勾，實際上未有不滿意情形。

辦理「諮詢服務」的民眾，有 87.9%的受訪民眾給予正面評價，其中「很滿意」占 33.7%，「滿意」占 54.2%。此外，有 12.1%沒意見，但沒有不滿意或非常不滿意者。

綜上，民眾在辦理「地價業務」、「測量業務」、「諮詢業務」等三項業務時對等候時間皆無不滿意情形，又謄本業務有 1 筆不滿意情形、登記業務有 2 筆不滿意情形，雖筆數皆不高，仍可見本所櫃檯規劃上有可改善空間，將納入後續櫃檯規劃參考。

表 10-2 (調整後)各項辦理業務民眾對「洽公等候時間」的滿意度交叉分析統計表

內容	很滿意		滿意		沒意見		不滿意		非常不滿		滿意比例
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	%
謄本業務	288	53	215	39.6	39	7.2	1	0.2	0	0	92.6
登記業務	229	49.7	191	41.4	39	8.5	1	0.2	1	0.2	91.1
測量業務	53	40.8	64	49.2	13	10	0	0	0	0	90
地價業務	33	27.5	64	53.3	23	19.2	0	0	0	0	80.8
諮詢服務	100	33.7	161	54.2	36	12.1	0	0	0	0	87.9

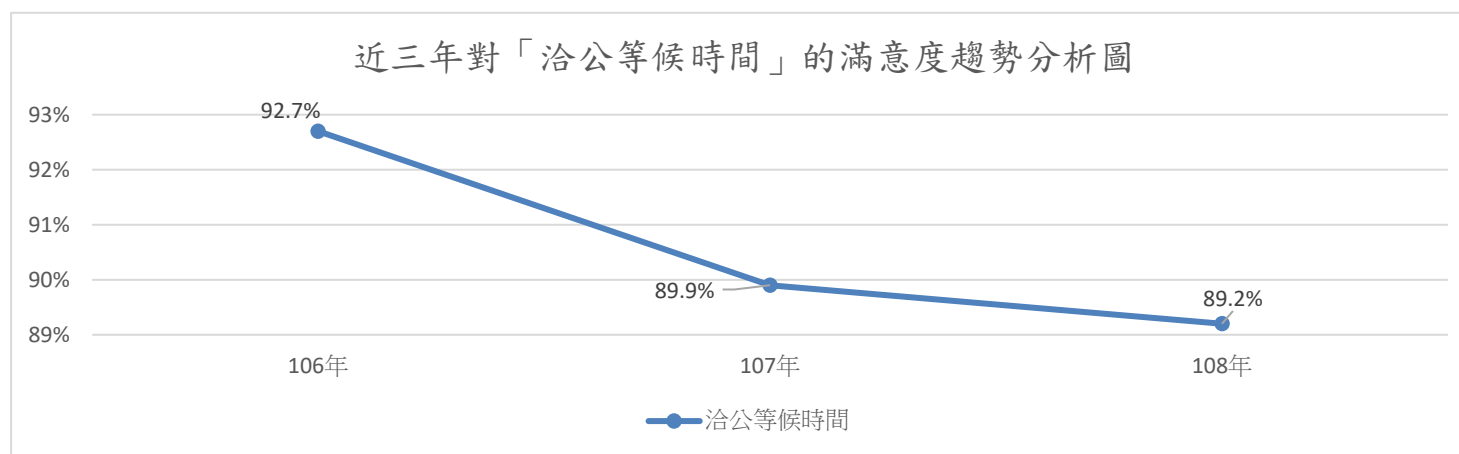
註：「滿意比例」為「很滿意」與「滿意」之比例合計

表11 近三年對「洽公等候時間」的滿意度比較

題號	內容	108年			107年			106年			108-107差異			107-106差異		
		滿意	沒意見	不滿意	滿意	沒意見	不滿意	滿意	沒意見	不滿意	滿意	沒意見	不滿意	滿意	沒意見	不滿意
三 2	現場辦理業務等候時間	89.2	10.0	0.8	89.9	9.2	0.9	92.7	6.5	0.8	-0.7	0.8	-0.1	-2.8	2.6	0.1

註：皆為有效人數百分比

【近3年對「洽公等候時間」的滿意度趨勢分析圖】



【交叉分析】

與「是否第一次申辦案件」、「性別」、「年齡」、「教育程度」、「職業類別」以及「過去一年洽辦次數」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，故不加以說明(詳如附表1)。

四、受訪民眾對本所的洽公環境滿意度分析

(一) 受訪民眾對「環境舒適整潔」滿意程度

關於「環境舒適整潔」，根據下列二表顯示，有 96.7%的受訪民眾給予正面評價，其中「很滿意」占 55.6%，「滿意」占 41.1%。此外，有 3.0%的民眾表示沒意見，以及 0.3%的人表示不滿意。由此可知，絕大多數的受訪民眾，認為本所的「環境舒適整潔」表現相當不錯。

而與 107 年度資料相比，108 年度之滿意度上升 0.1%，但不滿意也上升 0.3%，而沒意見民眾則減少 0.4%，即少數民眾由原來的中立態度，分別轉為滿意或不滿意狀態，由於比例皆不高，不代表其對「環境舒適整潔」的滿意度下降，繼續保持關注即可。

如比較 107 與 106 年差異，則正好相反，即滿意者減少，轉向中立態度，且幅度比較大。

(二) 受訪民眾對「服務設施完善」滿意程度

關於「服務設施完善」，根據下列二表顯示，有 96.4%的受訪民眾給予「服務設施完善」正面評價，其中「很滿意」占 55.9%，「滿意」占 40.5%。此外，有 3.2%的民眾表示沒意見，以及 0.5%的人表示不滿意。由此可知，絕大多數的受訪民眾認同本所各項服務設施完善。

而與 107 年度資料相比，108 年度之滿意度下降 0.4%，而沒意見民眾也下降 0.1%，然不滿意則上升 0.5%，即少數民眾由原來的滿意或中立態度轉為不滿意，由於比例皆不高，不代表其對「服務設施完善」的滿意度下降，繼續保持關注即可。

如比較 107 與 106 年差異，則正好相反，即滿意者減少，轉向中立態度，且幅度比較大。

(三) 受訪民眾對「動線規劃流暢、各項標示清楚」滿意程度

關於「動線規劃流暢、各項標示清楚」，根據下列二表顯示，有 96.0% 的受訪民眾給予「動線規劃流暢、各項標示清楚」正面評價，其中「很滿意」占 54.0%，「滿意」占 42.0%。此外，有 3.8% 的民眾表示沒意見，以及 0.3% 的不滿意。由此可知，大多數的受訪民眾認同本所的動線規劃流暢、各項標示清楚。

而與 107 年度資料相比，108 年度之滿意度下降 0.1%，而沒意見民眾也下降 0.1%，然不滿意則上升 0.2%，即少數民眾由原來的滿意或中立態度轉為不滿意，由於比例皆不高，不代表其對「動線規劃流暢、各項標示清楚」的滿意度下降，繼續保持關注即可。

如比較 107 與 106 年差異，則稍有不同，即滿意者減少，轉向中立態度與不滿意都有，不過幅度不大。

(四) 受訪民眾對「書表範例符合需求」滿意程度

關於「書表範例符合需求」，根據下列二表顯示，有 95.1% 的受訪民眾給予「書表範例符合需求」正面評價，其中「很滿意」占 54.0%，「滿意」占 41.1%。此外，有 4.7% 的民眾表示沒意見，以及 0.2% 的不滿意。由此可知，大多數的受訪民眾認同本所提供之書表範例符合需求。

而與 107 年度資料相比，108 年度之滿意度增加減少 0.2%，然不滿意則上升 0.2%，即少數民眾由原來的滿意轉為不滿意，由於比例皆不高，不代表其對「書表範例符合需求」的滿意度下降，繼續保持關注即可。

如比較 107 與 106 年差異，則正好相反，即中立態度大幅減少，轉向滿意，且幅度不小。由於滿意者增加較多，去年的變化是好的。

表12 對「洽公環境」的滿意度統計表

題號	內容	很滿意	滿意	沒意見	不滿意	非常不滿意	滿意比例 ^註
		人數 %	人數 %	人數 %	人數 %	人數 %	%
1	環境舒適整潔	664 55.6	491 41.1	36 3.0	1 0.1	2 0.2	96.7
2	服務設施完善	668 55.9	483 40.5	38 3.2	2 0.2	3 0.3	96.4
3	動線規劃流暢、各項標示清楚	645 54.0	501 42.0	45 3.8	1 0.1	2 0.2	96.0
4	書表範例符合需求	645 54.0	491 41.1	56 4.7	0 0.0	2 0.2	95.1

註：「滿意比例」為「很滿意」與「滿意」之比例合計

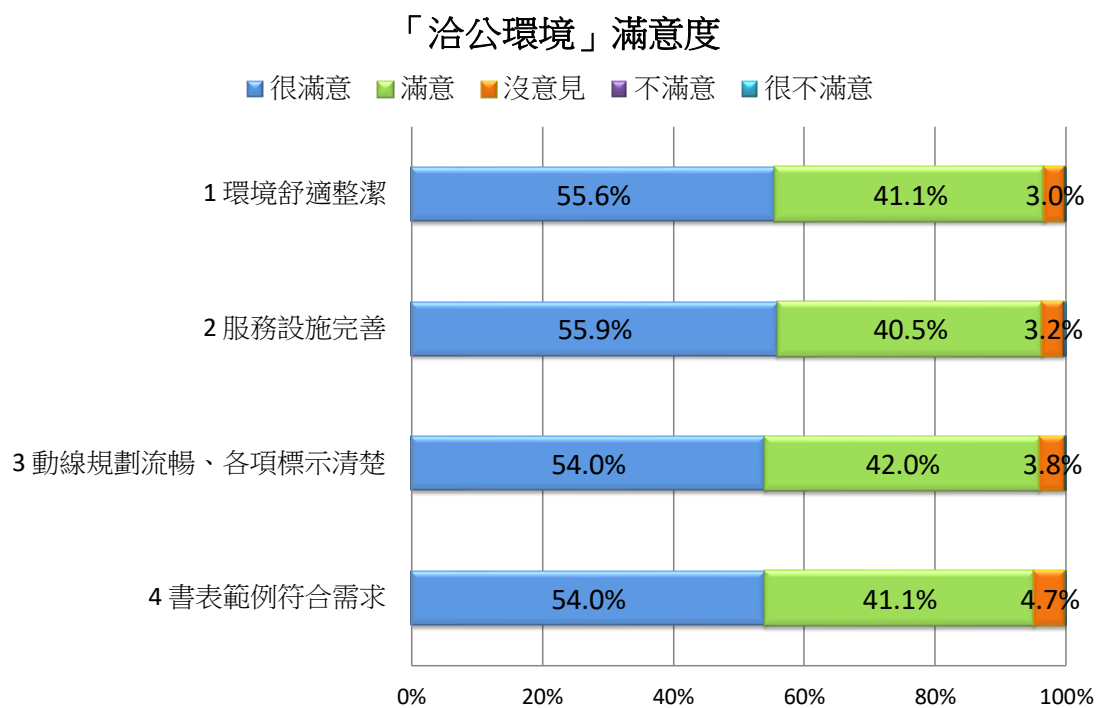


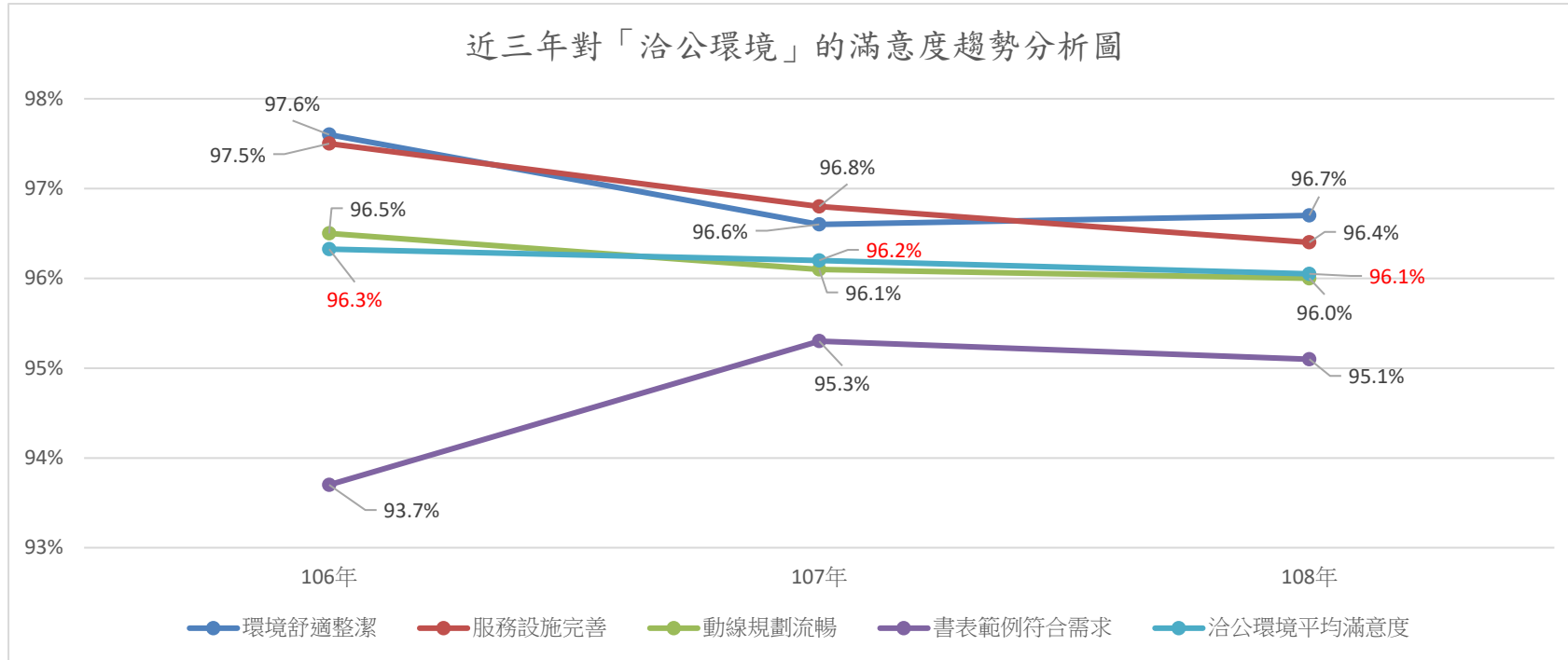
圖10 受訪民眾對於「洽公環境」滿意度 (n=1,194)

表13 近三年對「洽公環境」的滿意度比較

題號	內容	108年			107年			106年			108-107差異			107-106差異		
		滿意	沒意見	不滿意	滿意	沒意見	不滿意	滿意	沒意見	不滿意	滿意	沒意見	不滿意	滿意	沒意見	不滿意
1	環境舒適整潔	96.7	3.0	0.3	96.6	3.4	0.0	97.6	2.3	0.1	0.1	-0.4	0.3	-1.0	1.1	-0.1
2	服務設施完善	96.4	3.1	0.5	96.8	3.2	0.0	97.5	2.5	0.0	-0.4	-0.1	0.5	-0.7	0.7	0.0
3	動線規劃流暢、 各項標示清楚	96.0	3.7	0.3	96.1	3.8	0.1	96.5	3.5	0.0	-0.1	-0.1	0.2	-0.4	0.3	0.1
4	書表範例符合需求	95.1	4.7	0.2	95.3	4.7	0.0	93.7	6.2	0.1	-0.2	0.0	0.2	1.6	-1.5	-0.1
5	平均滿意度	96.1			96.2			96.3			-0.1			-0.1		

註：皆為有效人數百分比

【近3年對「洽公環境」的滿意度趨勢分析圖】



【交叉分析】

與「是否第一次申辦案件」、「性別」、「年齡」、「教育程度」、「職業類別」以及「過去一年洽辦次數」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，故不加以說明(詳如附表2~5)。

五、受訪民眾對本所的洽公服務禮儀及專業性滿意度分析

(一) 受訪民眾對「服務人員主動招呼、引導」滿意程度

關於「服務人員主動招呼、引導」，根據下列二表顯示，有 **97.4%** 的受訪民眾給予正面評價，其中「很滿意」占 **65.7%**，「滿意」占 **31.7%**。此外，有 **2.5%** 的民眾表示沒意見，以及 **0.2%** 的不滿意。由此可知，絕大多數的受訪民眾認同本所服務人員落實主動招呼、引導。

而與 107 年度資料相比，108 年度之滿意度增加 **0.8%**，而沒意見民眾則下降 **0.9%**，即少數民眾由原來的中立態度，轉為滿意狀態，其對「服務人員主動招呼、引導」的滿意有進步，且不滿意情形變化不大。代表本所服務人員的親切度與幫助性有提升，使民眾有感，應繼續維持。

如比較 107 與 106 年差異，則正好相反，即滿意者減少，轉向中立態度，且幅度稍大。一來一往，使得今年滿意度幾乎回到 106 年水準。

(二) 受訪民眾對「服務人員主動回應、熱心服務」滿意程度

關於「服務人員主動回應、熱心服務」，根據下列二表顯示，有 **97.4%** 的受訪民眾給予正面評價，其中「很滿意」占 **64.9%**，「滿意」占 **32.5%**。此外，有 **2.3%** 的民眾表示沒意見，以及 **0.3%** 的不滿意。由此可知，絕大多數的受訪民眾認同本所服務人員主動回應、熱心服務。

而與 107 年度資料相比，108 年度之滿意度增加 **0.5%**，而沒意見民眾則下降 **0.8%**，即少數民眾由原來的中立態度，轉為滿意狀態，其對「服務人員主動回應、熱心服務」的滿意有進步，而不滿意則小增 **0.3%**。代表本所服務人員的主動性與熱心度有提升，原有的櫃檯評鑑系統、定期頒發最佳櫃檯服務人員獎項已收成效，應繼續保持。

如比較 107 與 106 年差異，則幾乎沒有變化。

(三) 受訪民眾對「服務人員解答清楚、專業」滿意程度

關於「服務人員解答清楚、專業」，根據下列二表顯示，有 96.9% 的受訪民眾給予正面評價，其中「很滿意」占 64.2%，「滿意」占 32.7%。此外，有 2.4% 的民眾表示沒意見，以及 0.6% 的不滿意。由此可知，大多數的受訪民眾認同本所服務人員解答清楚、專業。

而與 107 年度資料相比，108 年度之滿意度增加 0.1%，而沒意見民眾則下降 0.5%，但不滿意增加 0.4%，即少數民眾由原來的中立態度，轉為不滿意狀態，其對「服務人員解答清楚、專業」的滿意略為退步。代表本所服務人員的說明清楚性與專業度有提升空間，原有的教育訓練可加強這方面的主題。

如比較 107 與 106 年差異，則幾乎沒有變化。

表 14 對「洽公服務禮儀及專業性」的滿意度統計表

題號	內容	很滿意		滿意		沒意見		不滿意		非常不滿意		滿意比例 ^註
		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	
1	服務人員主動招呼、引導	784	65.7	378	31.7	30	2.5	0	0.0	2	0.2	97.4
2	服務人員主動回應、熱心服務	775	64.9	388	32.5	28	2.3	0	0.0	3	0.3	97.4
3	服務人員解答清楚、專業	767	64.2	391	32.7	29	2.4	4	0.3	3	0.3	96.9

註：「滿意比例」為「很滿意」與「滿意」之比例合計

「洽公服務禮儀」滿意度

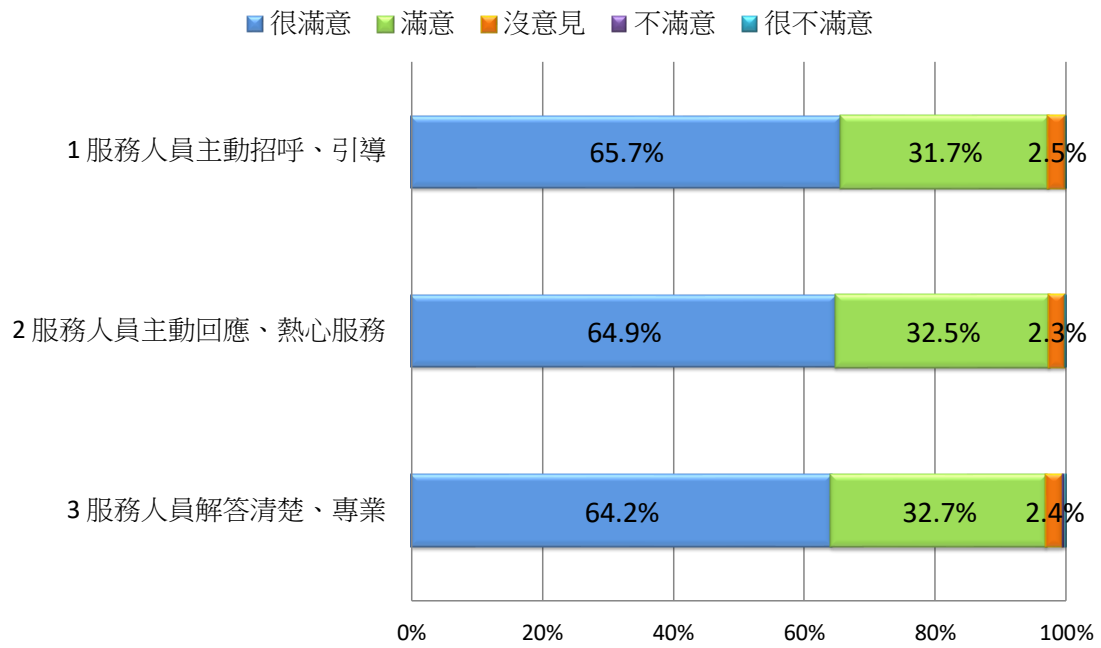


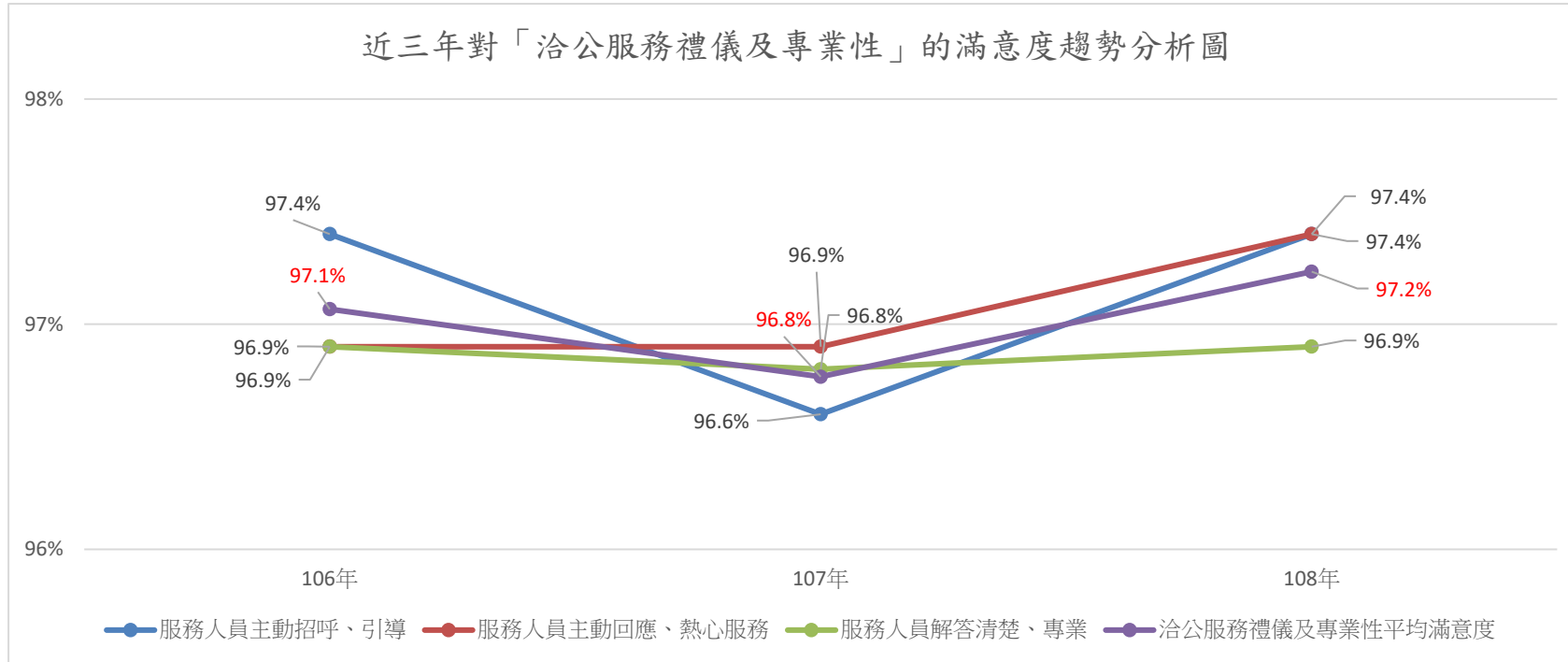
圖11 受訪民眾對於「洽公服務禮儀及專業性」滿意度 (n=1,194)

表15 近三年對「洽公服務禮儀及專業性」的滿意度比較

題號	內容	108 年			107 年			106 年			108-107 差異			107-106 差異		
		滿意	沒意見	不滿意	滿意	沒意見	不滿意	滿意	沒意見	不滿意	滿意	沒意見	不滿意	滿意	沒意見	不滿意
1	服務人員主動招呼、引導	97.4	2.4	0.2	96.6	3.3	0.1	97.4	2.6	0.0	0.8	-0.9	0.1	-0.8	0.7	0.1
2	服務人員主動回應、熱心服務	97.4	2.3	0.3	96.9	3.1	0.0	96.9	3.0	0.1	0.5	-0.8	0.3	0.0	0.1	-0.1
3	服務人員解答清楚、專業	96.9	2.5	0.6	96.8	3.0	0.2	96.9	3.1	0.0	0.1	-0.5	0.4	-0.1	-0.1	0.2
4	平均滿意度	97.2			96.8			97.1			+0.4			-0.3		

註：皆為有效人數百分比

【近3年對「洽公服務禮儀及專業性」的滿意度趨勢分析圖】



【交叉分析】

與「是否第一次申辦案件」、「性別」、「年齡」、「教育程度」、「職業類別」以及「過去一年洽辦次數」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，故不加以說明(詳如附表6~8)。

六、受訪民眾對本所的線上服務滿意度分析

(一) 受訪民眾對「本所網站資訊符合使用需求」滿意程度

關於「本所網站資訊符合使用需求」，根據下列二表顯示，有 74.1% 的受訪民眾給予正面評價，其中「很滿意」占 29.4%，「滿意」占 44.7%。此外，有 25.8% 的民眾表示沒意見，以及 0.1% 的不滿意。

而與 107 年度資料相比，108 年度之滿意度下降 8.6%，而沒意見民眾則增加 8.7%，即有不少民眾由原來的滿意狀態，轉為中立態度，其對「本所網站資訊符合使用需求」的滿意轉趨保守，至於不滿意者變化不大。

如比較 107 與 106 年差異，也有類似狀況，即滿意者減少，轉向中立態度，只是幅度小一點。

由於此項滿意度近三年皆為下降（107 年下降 2.3%、106 年下降 2.7%），滿意度累積下降幅度高達 13.6%，業立即要求各業務課重新檢視網站內相關的業務資訊，限期更新或補充，使其更符合民眾需求。

(二) 受訪民眾對「本所網站版面配置易於操作」滿意程度

關於「本所網站版面配置易於操作」，根據下列二表顯示，有 73.7% 的受訪民眾給予正面評價，其中「很滿意」占 28.8%，「滿意」占 44.9%。此外，有 26.2% 的民眾表示沒意見，以及 0.1% 的不滿意。顯示多數民眾肯定本所網站版面配置易於操作。

而與 107 年度資料相比，108 年度之滿意度下降 8.0%，而沒意見民眾則正好增加 8.0%，即有少數民眾由原來的滿意狀態，轉為中立態度，其對「本所網站版面配置易於操作」的滿意轉趨保守。由於此項滿意度累積下降幅度高達 15.4%（107 年下降 1.1%，106 年下降 3.5%，105 年下降 2.8%，已連續 4 年下降），這是值得警惕現象。

如比較 107 與 106 年差異，也有類似狀況，即滿意者減少，轉向中立態度，只是幅度小一點。

為因應此下降幅度，業要求各業務課就本所網站之版面配置重新檢視，尤其現今手機、平板等使用裝置多元化，版面配置應與時俱進，更有彈性。並參考其他地政事務所之網頁設計，以適度調整本所網頁編排方式，以提供更便利民眾使用的網頁服務。

(三) 受訪民眾「線上申辦服務符合使用需求」滿意程度

關於「線上申辦服務符合使用需求」，根據下列二表顯示，有 73.1% 的受訪民眾給予正面評價，其中「很滿意」占 28.5%，「滿意」占 44.6%。此外，有 26.9% 的民眾表示沒意見，以及無人表示不滿意。顯示民眾使用後，還算是認同線上申辦服務符合使用需求。

而與 107 年度資料相比，108 年度之滿意度下降 8.5%，而沒意見民眾則正好增加 8.5%，即有不少民眾由原來的滿意或不滿意狀態，轉為中立態度，其對「線上申辦服務符合使用需求」的滿意轉趨保守。由於此項滿意度累積下降幅度高達 14.8%（107 年下降 0.6%，106 年下降 3.9%，105 年下降 1.8%，已連續 4 年下降），這是值得警惕現象。

如比較 107 與 106 年差異，也有類似狀況，即滿意者減少，轉向中立態度，只是幅度小一點。

業要求各業務課就本所網站之線上申辦服務重新檢視，並對民眾進行一次需求調查，配合調整網路服務內容，持續充實線上申辦服務項目，以回應民眾的使用需求，同時也節省政府與民眾的成本。

表16 對「線上服務」的滿意度統計表

題號	內容	很滿意	滿意	沒意見	不滿意	非常不滿意	滿意比例 ^註
		人數 %	人數 %	人數 %	人數 %	人數 %	%
1	本所網站資訊符合使用需求	351 29.4	534 44.7	308 25.8	1 0.1	0 0.0	74.1
2	本所網站版面配置易於操作	344 28.8	536 44.9	313 26.2	1 0.1	0 0.0	73.7
3	線上申辦服務符合使用需求	340 28.5	533 44.6	321 26.9	0 0.0	0 0.0	73.1

註：「滿意比例」為「很滿意」與「滿意」之比例合計

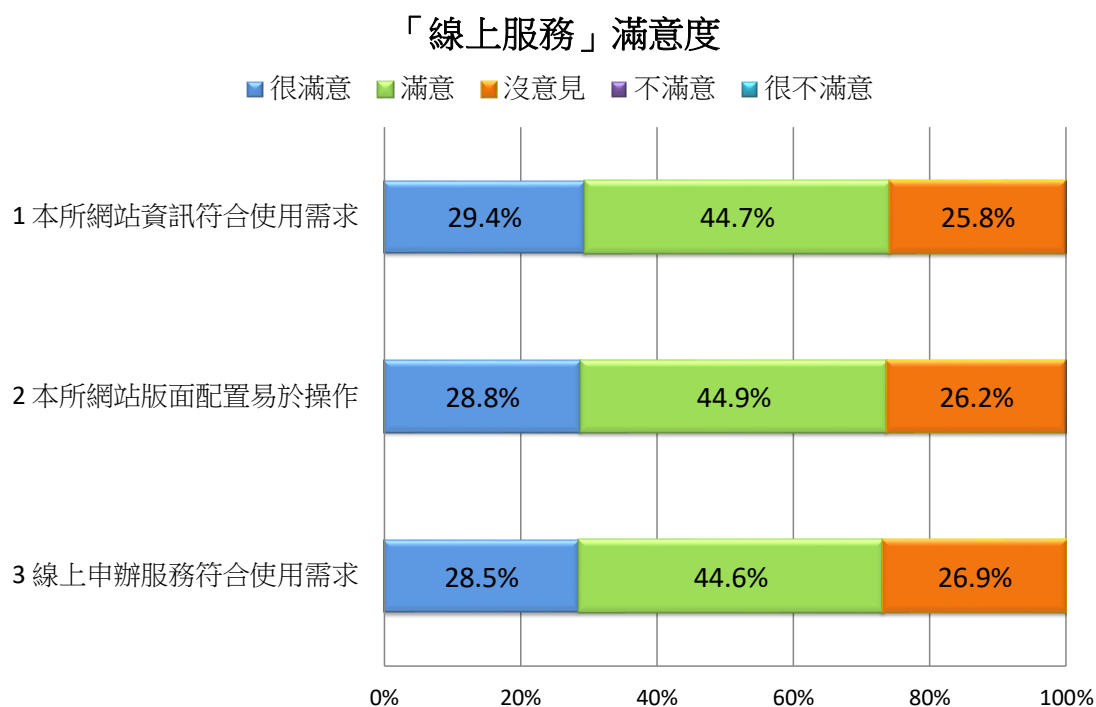


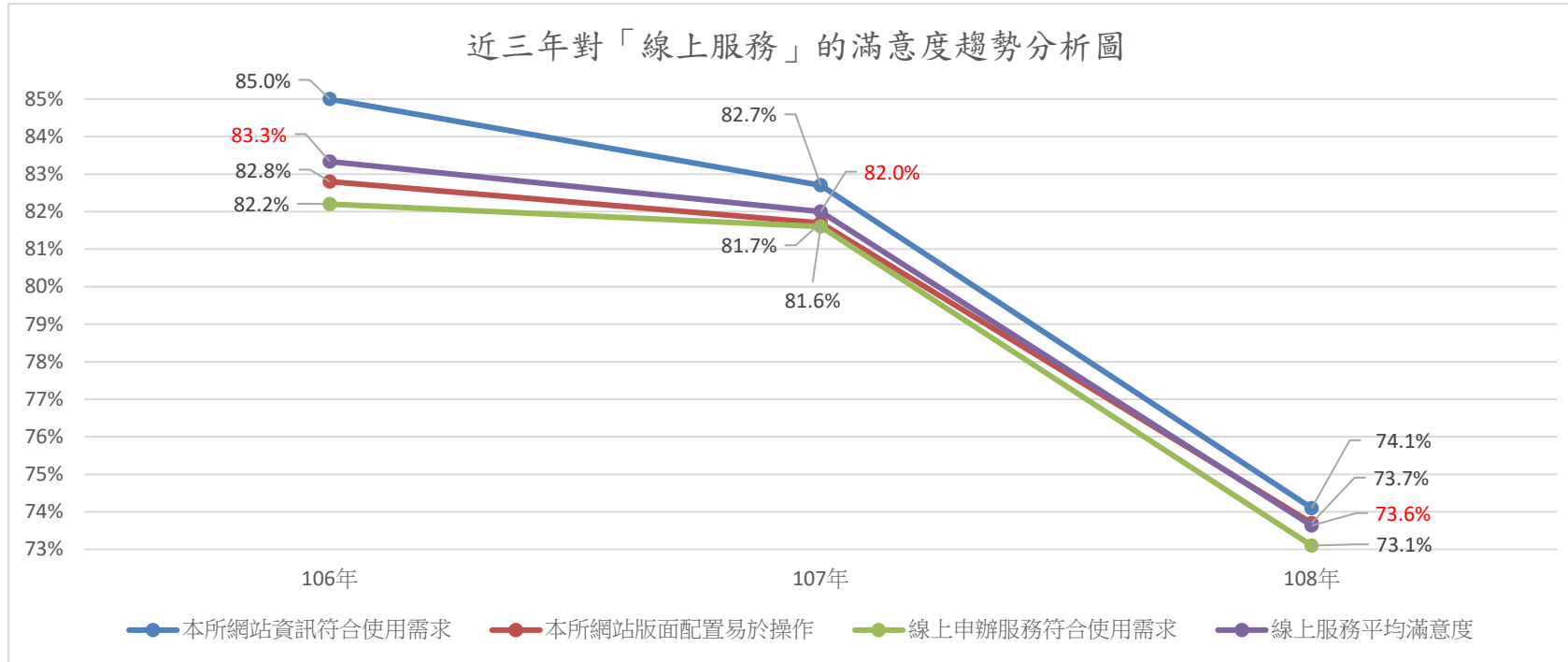
圖12 受訪民眾對於「線上服務」滿意度 (n=1,194)

表17 近三年對「線上服務」的滿意度比較

題號	內容	108 年			107 年			106 年			108-107 差異			107-106 差異		
		滿意	沒意見	不滿意	滿意	沒意見	不滿意	滿意	沒意見	不滿意	滿意	沒意見	不滿意	滿意	沒意見	不滿意
1	本所網站資訊符合使用需求	74.1	25.8	0.1	82.7	17.1	0.3	85.0	14.9	0.1	-8.6	8.7	-0.2	-2.3	2.2	0.2
2	本所網站版面配置易於操作	73.7	26.2	0.1	81.7	18.2	0.2	82.8	17.1	0.1	-8.0	8.0	-0.1	-1.1	1.1	0.1
3	線上申辦服務符合使用需求	73.1	26.9	0.0	81.6	18.4	0.0	82.2	17.5	0.3	-8.5	8.5	0.0	-0.6	0.9	-0.3
4	平均滿意度	73.6			82.0			83.3			-8.4			-1.3		

註：皆為有效人數百分比

【近3年對「線上服務」的滿意度趨勢分析圖】



【交叉分析】

與「是否第一次申辦案件」、「性別」、「年齡」、「教育程度」、「職業類別」以及「過去一年洽辦次數」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，故不加以說明(詳如附表9~11)。

七、受訪民眾對地政業務了解程度調查

(一) 地籍清理

關於本項業務，根據下列二表顯示，有 52.9% 的受訪民眾知道什麼是「地籍清理」；不知道該項業務的民眾佔 47.1%。顯示約五成三民眾知道本項業務，相對於有該類需求的民眾人數而言，普及率還算不錯。

而與 107 年度資料相比，108 年度之了解程度下降 1.8%，其對「地籍清理」的了解程度下降幅度雖不多，但因本項 107 年也下降 10.0%，106 年也下降 6.9%，連三年下降，累積下降幅度達 18.7%。業請業務課加強宣導該項政策，必要時舉辦相關宣導活動，使更多民眾瞭解本項業務內容。

(二) 地籍清理之不動產若未辦理產權登記，可能被政府代為標售

關於本項業務，根據下列二表顯示，有 52.2% 的受訪民眾知道「地籍清理之不動產若未辦理產權登記，可能被政府代為標售」；不知道該項業務的民眾佔 47.8%。超過五成民眾知道本項業務，相對於有該類需求的民眾人數而言，普及率還算不錯。

而與 107 年度資料相比，108 年度之了解程度增加 1.9%，幅度雖不大，但相較於 107 年下降 20.6% 來看，今年止跌回升意義重大。代表民眾已開始警覺到不動產未辦理產權登記，可能被政府代為標售的結果。惟仍請業務課持續加強宣導該項政策，並參考其他地政事務所之作法，使更多民眾瞭解本項業務。

(三) 自繼承開始日 1 年內未辦理繼承登記，經查明後公告繼承人於 3 個月內聲請登記；逾期未辦理者，地政機關列冊管理 15 年後移請國產署標售

關於本項業務，根據下列二表顯示，有 54.4% 的受訪民眾知道「自繼承開始日 1 年內未辦理繼承登記，經查明後公告繼承人於 3 個月內聲請登記；逾期未辦理者，地政機關列冊管理 15 年後移請國產署標售」；不知道該項業務的民眾佔 45.6%。顯示接近五成五民眾知道本項業務，相對於有該類需求的民眾人數而言，普及率還算不錯。

而與 107 年度資料相比，108 年度之了解程度增加 0.5%，幅度極微，但相較於 107 年下降 10.1%。106 年也下降 6.6%，連二年下降來看，今年**止跌回升**意義重大。代表民眾已開始警覺到逾期未辦理未辦理繼承登記者，地政機關可能列冊後移請國產署標售。惟仍請業務課持續加強宣導該項政策，並參考其他地政事務所之作法，使更多民眾瞭解本項業務。

(四) 依法得分割之共有土地或建築改良物，共有人如不能自行協議分割者，可向新北市政府申請不動產糾紛調處

關於本項業務，根據下列二表顯示，有 54.4% 的受訪民眾知道「依法得分割之共有土地或建築改良物，共有人如不能自行協議分割者，可向新北市政府申請不動產糾紛調處」；不知道該項業務的民眾佔 45.6%。顯示接近五成五民眾知道本項業務，相對於有該類需求的民眾人數而言，普及率還算不錯。

而與 107 年度資料相比，108 年度之了解程度增加 0.9%，幅度極微，但相較於 107 年下降 7.7%。106 年也下降 3.8%，連二年下降來看，今年**止跌回升**意義重大。代表民眾已漸得知新北市政府對共有人如不能自行協議分割時，有提供不動產糾紛調處的服務。惟仍請業務課持續加強宣導該項政策，並適時公布調處成果，使更多民眾瞭解本項業務。

(五)送登記案件前，得以自然人憑證或工商憑證至內政部地政線上申辦系統預先登載不動產成交資訊(預申報實價登錄作業)，並將預申報書序號填寫於買賣登記案件申請書之備註欄，於送件時將預申報書併同登記案件送至地政事務所

關於本項業務，根據下列二表顯示，有 53.9%的受訪民眾知道「送登記案件前，得以自然人憑證或工商憑證至內政部地政線上申辦系統預先登載不動產成交資訊(預申報實價登錄作業)，並將預申報書序號填寫於買賣登記案件申請書之備註欄，於送件時將預申報書併同登記案件送至地政事務所」；不知道該項業務的民眾佔 46.1%。顯示超過半數民眾知道本項業務，因實價登錄已實行一段時間，故普及率比前幾項不相上下。

而與 107 年度資料相比，108 年度之了解程度增加 5.6%，幅度不小，且相較於 107 年下降 24.9%。106 年也下降 3.6%，連二年下降來看，今年**止跌回升**意義重大。代表民眾對預申報實價登錄作業已漸有知悉。不過，由於此項業務屬於地政從業人員之專業，一般民眾不了解情有可原；此外，文字過於冗長，可能填答者不解題意也是原因，故明年度將審酌是否精簡。

(六)本所有受理申請檔案(公文、原案)應用抄錄、閱覽、複製服務

關於本項業務，根據下列二表顯示，有 64.5%的受訪民眾知道「本所有受理申請檔案(公文、原案)應用抄錄、閱覽、複製服務」；不知道該項業務的民眾佔 35.5%。顯示超過六成以上民眾知道本項業務，相對於有該類需求的民眾人數而言，普及率還算不錯，且普及率比前幾項都高。

而與 107 年度資料相比，108 年度之了解程度增加 1.7%，其對本項業務的了解程度持平，且相對 107 年也僅小幅增加 0.9%的情況下，代表民眾對本項業務的認知已達穩定，將繼續持續宣導。

表18 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	您知道什麼是地籍清理嗎？	629	52.9	559	47.1	1188	100
2	您知道地籍清理之不動產若未辦理產權登記，可能被政府代為標售嗎？	622	52.2	570	47.8	1192	100
3	您知道自繼承開始日1年內未辦理繼承登記，經查明後公告繼承人於3個月內聲請登記；逾期未辦理者，地政機關列冊管理15年後移請國產署標售嗎？	647	54.4	542	45.6	1189	100
4	您知道依法得分割之共有土地或建築改良物，共有人如不能自行協議分割者，可向新北市政府申請不動產糾紛調處嗎？	645	54.4	540	45.6	1185	100
5	您知道於送登記案件前，得以自然人憑證或工商憑證至內政部地政線上申辦系統預先登載不動產成交資訊(預申報實價登錄作業)，並將預申報書序號填寫於買賣登記案件申請書之備註欄，於送件時將預申報書併同登記案件送至地政事務所嗎？	639	53.9	547	46.1	1186	100
6	您知道本所有受理申請檔案(公文、原案)應用抄錄、閱覽、複製服務嗎？	762	64.5	419	35.5	1181	100

「地政業務了解程度」

■ 知道 ■ 不知道

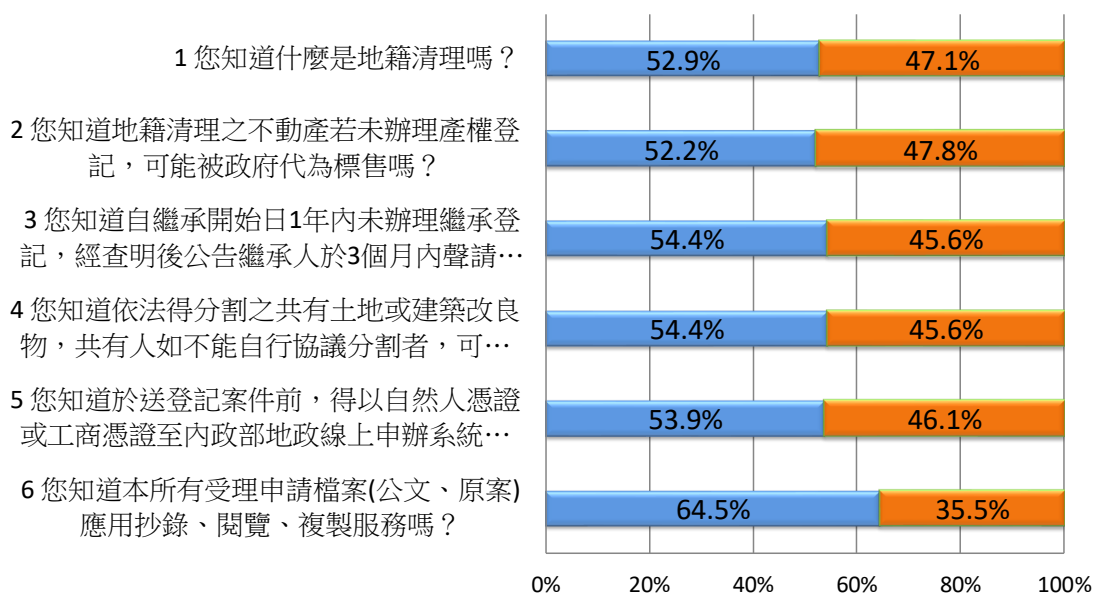


圖13 受訪民眾對於「地政業務了解程度」

表19 近三年對「地政業務了解程度」的比較

題號	內容	108年		107年		106年		108-107年差異		107-106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	您知道什麼是地籍清理嗎？	52.9	47.1	54.7	45.3	54.7	45.3	-1.8	1.8	-10.0	10.0
2	您知道地籍清理之不動產若未辦理產權登記，可能被政府代為標售嗎？	52.2	47.8	50.3	49.7	50.3	49.7	1.9	-1.9	-20.6	20.6
3	您知道自繼承開始日1年內未辦理繼承登記，經查明後公告繼承人於3個月內聲請登記；逾期未辦理者，地政機關列冊管理15年後移請國產署標售嗎？	54.4	45.6	53.9	46.1	53.9	46.1	0.5	-0.5	-10.1	10.1
4	您知道依法得分割之共有土地或建築改良物，共有人如不能自行協議分割者，可向新北市政府申請不動產糾紛調處嗎？	54.4	45.6	53.5	46.5	53.5	46.5	0.9	-0.9	-7.7	7.7
5	您知道於送登記案件前，得以自然人憑證或工商憑證至內政部地政線上申辦系統預先登載不動產成交資訊(預申報實價登錄作業)，並將預申報書序號填寫於買賣登記案件申請書之備註欄，於送件時將預申報書併同登記案件送至地政事務所嗎？	53.9	46.1	48.3	51.7	48.3	51.7	5.6	-5.6	-24.9	24.9
6	您知道本所有受理申請檔案(公文、原案)應用抄錄、閱覽、複製服務嗎？	64.5	35.5	62.8	37.2	62.8	37.2	1.7	-1.7	0.9	-0.9

註：皆為有效人數百分比

【交叉分析】

(一) 地籍清理

將受訪者對於本項業務認知程度與基本資料交叉分析發現，存在有顯著差異的基本資料為「是否第一次申辦案件」、「教育程度」、「職業類別」以及「過去一年洽辦次數」(詳如附表 12)。

1. 非「第一次申辦案件」者知道比例(66.9%)，明顯高於「第一次申辦案件」者(35.6%)。
2. 教育程度為「高中(職)」、「大學/專科」與「研究所以上」者知道比例(53.9%、59.3%、44.4%)，明顯高於「國小及以下」、「國(初)中」者(18.6%、28.6%)。
3. 職業類別為「地政士(含助理)」、「不動產經紀及估價業」者「知道」比例(95.5%、72.5%)，明顯高於其它職業者(26.7%~56.3%)。
4. 過去一年洽辦次數為「6-10次」、「11次以上」者「知道」比例(72.7%、94.6%)，明顯高於「1次」、「2-5次」者(29.8%、53.9%)。

(二) 地籍清理之不動產若未辦理產權登記，可能被政府代為標售

將受訪者對於本項業務認知程度與基本資料交叉分析發現，存在有顯著差異的基本資料為「是否第一次申辦案件」、「教育程度」、「職業類別」以及「過去一年洽辦次數」(詳如附表 13)。

1. 非「第一次申辦案件」者「知道」比例(65.8%)，明顯高於「第一次申辦案件」者(34.9%)。
2. 教育程度為「高中(職)」、「大學/專科」與「研究所以上」者「知道」比例(50.0%~56.9%)，明顯高於「國小及以下」、「國(初)中」者(14.0%、31.5%)。
3. 職業類別為「地政士(含助理)」、「不動產經紀及估價業」者「知道」比例(95.1%、75.0%)，明顯高於其它職業者(25.9%~54.3%)。

4. 過去一年洽辦次數為「6-10 次」、「11 次以上」者「知道」比例(72.9%、93.5%)，明顯高於「1 次」、「2-5 次」者 (30.1%、51.8%)。

(三) 自繼承開始日 1 年內未辦理繼承登記，經查明後公告繼承人於 3 個月內聲請登記；逾期未辦理者，地政機關列冊管理 15 年後移請國產署標售

將受訪者對於本項業務認知程度與基本資料交叉分析發現，存在有顯著差異的基本資料為「是否第一次申辦案件」、「教育程度」、「職業類別」以及「過去一年洽辦次數」(詳如附表 14)。

1. 非「第一次申辦案件」者「知道」比例 (68.1%)，明顯高於「第一次申辦案件」者 (36.9%)。
2. 教育程度為「高中(職)」、「大學/專科」與「研究所以上」者「知道」比例(48.6% ~ 57.9%)，明顯高於「國小及以下」、「國(初)中」者(16.3%、30.4%)。
3. 職業類別為「地政士(含助理)」、「不動產經紀及估價業」者「知道」比例 (96.4%、75.0%)，明顯高於其它職業者 (28.1% ~ 59.6%)。
4. 過去一年洽辦次數為「6-10 次」、「11 次以上」者「知道」比例(77.1%、93.5%)，明顯高於「1 次」、「2-5 次」者 (32.7%、54.2%)。

(四) 依法得分割之共有土地或建築改良物，共有人如不能自行協議分割者，可向新北市政府申請不動產糾紛調處

將受訪者對於本項業務認知程度與基本資料交叉分析發現，存在有顯著差異的基本資料為「是否第一次申辦案件」、「教育程度」、「職業類別」以及「過去一年洽辦次數」(詳如附表 15)。

1. 非「第一次申辦案件」者「知道」比例 (67.1%)，明顯高於「第一次申辦案件」者 (37.8%)。
2. 教育程度為高中(職)、「大學/專科」與「研究所以上」者「知道」比例 (48.6% ~ 57.6%)，明顯高於其它教育程度者者 (18.6%、33.7%)。

3. 職業類別為「地政士(含助理)」、「不動產經紀及估價業」者「知道」比例(94.3%、71.8%)，明顯高於其它職業者(32.1%~57.7%)。
4. 過去一年洽辦次數為「6-10次」、「11次以上」者「知道」比例(77.3%、91.3%)，明顯高於「1次」、「2-5次」者(34.7%、50.5%)。

(五)送登記案件前，得以自然人憑證或工商憑證至內政部地政線上申辦系統預先登載不動產成交資訊(預申報實價登錄作業)，並將預申報書序號填寫於買賣登記案件申請書之備註欄，於送件時將預申報書併同登記案件送至地政事務所

將受訪者對於本項業務認知程度與基本資料交叉分析發現，存在有顯著差異的基本資料為「是否第一次申辦案件」、「性別」、「教育程度」、「職業類別」以及「過去一年洽辦次數」(詳如附表16)。

1. 非「第一次申辦案件」者「知道」比例(66.1%)，明顯高於「第一次申辦案件」者(38.4%)。
2. 「男」性「知道」比例(57.3%)，明顯高於「女」性(50.5%)。
3. 教育程度為「高中(職)」、「大學/專科」與「研究所以上」者「知道」比例(56.5%、56.6%、44.4%)，明顯高於「國小及以下」、「國(初)中」者(25.6%、33.7%)。
4. 職業類別為「地政士(含助理)」、「不動產經紀及估價業」者「知道」比例(92.3%、75.0%)，明顯高於其它職業者(27.4%~60.6%)。
5. 過去一年洽辦次數為「6-10次」、「11次以上」者「知道」比例(75.0%、90.2%)，明顯高於「1次」、「2-5次」者(33.9%、50.0%)。

(六)本所有受理申請檔案(公文、原案)應用抄錄、閱覽、複製服務

將受訪者對於本項業務認知程度與基本資料交叉分析發現，存在有顯著差異的基本資料為「是否第一次申辦案件」、「教育程度」、「職業類別」以及「過去一年洽辦次數」(詳如附表17)。

1. 非「第一次申辦案件」者「知道」比例（73.4%），明顯高於「第一次申辦案件」者（53.1%）。
2. 年齡為「21歲-30歲」、「31歲-40歲」、「41歲-50歲」、「51歲-60歲」、「61歲以上」者「知道」比例（59.7%~68.7%），明顯高於「20歲以下」者（50.0%）。
3. 教育程度為「高中(職)」、「大學/專科」與「研究所以上」者「知道」比例（61.1%~66.9%），明顯高於「國小及以下」、「國(初)中」者（45.2%、44.0%）。
4. 職業類別為「地政士(含助理)」、「不動產經紀及估價業」者「知道」比例（95.9%、85.0%），明顯高於其它職業者（46.3%~67.0%）。
5. 過去一年洽辦次數為「2-5次」、「6-10次」、「11次以上」者「知道」比例（61.3%~95.6%），明顯高於「1次」者（50.2%）。

(七) 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 65.2%，「文宣資料」占 41.4%，「戶外電視牆」占 15.7%，「報紙」占 8.5%，而「其他」管道占 12.3%。

顯示「網路」已躍升為民眾最多的業務資訊來源，高達六成五以上，比去年的六成二更多，為最大的業務資訊來源，尤其行動裝置的普及，使得網路資訊的滲透力更強，本所應善加利用；其次「文宣資料」也有逾四成一民眾選擇，比去年降了六個百分點，而去年比前年也降了十個百分點，可看實體紙張的效果仍繼續減少中；「戶外電視牆」的效果則維持在一成五左右，顯示其仍不可忽視；報紙的效果比去年略降 1.2%，佔比皆不到一成。參考本項調查結果，現階段仍以網路與文宣資料為主，以戶外電視牆為輔。一方面，立即針對民眾對本所網頁不滿意點，如資訊不符合使用需求、版面配置不易操作、線上申辦不符合使用需求等，限期著手加以改善；文宣資料則仍持續提供，惟搭配當面解說或各種形式說明會，方能使其發揮成效。另一方面，豐富戶外電視牆內容的實用性與趣味性，增加觀賞吸引力，擴大其成效。

表20 業務資訊管道(可複選)業務統計表

業務	網路	文宣資料	戶外電視牆	報紙	其他
人數	697	443	168	91	131
百分比	65.2%	41.4%	15.7%	8.5%	12.3%

註：未填答 125 人

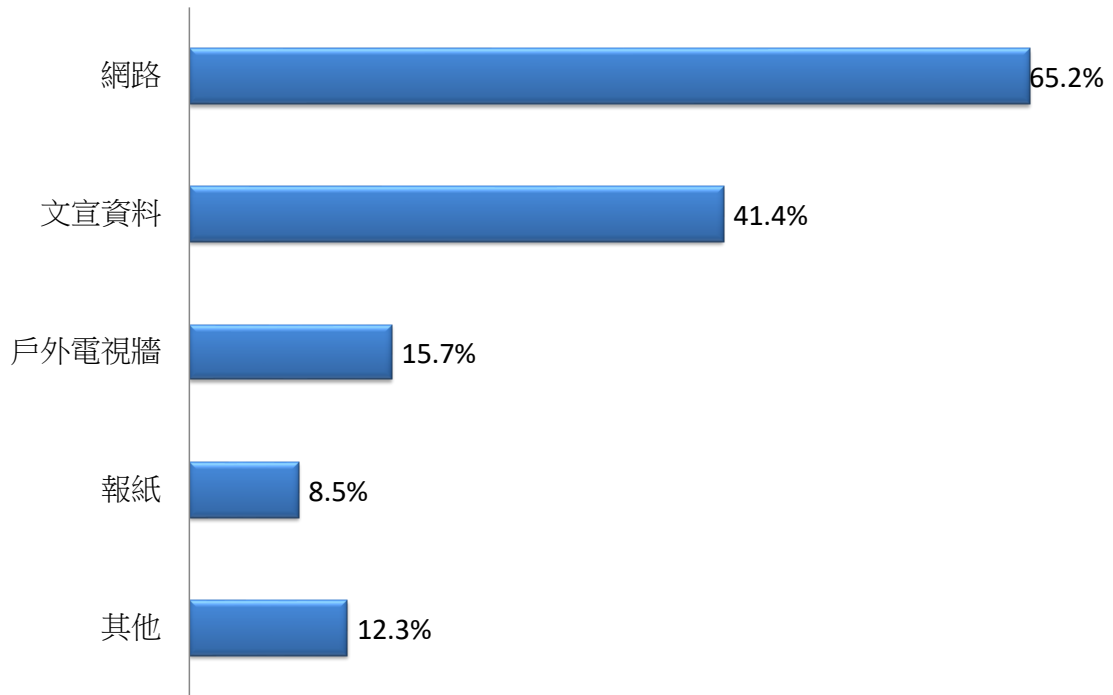


圖14 「業務資訊管道(可複選)」了解程度 (n=1,069)

【交叉分析】

由於本題為複選題，僅就受訪者回答項目進行陳述，不與「是否第一次申辦案件」、「性別」、「年齡」、「教育程度」、「職業類別」以及「過去一年洽辦次數」等基本資料進行交叉分析。

八、受訪民眾對創新服務了解程度調查

(一)「地政任意門跨域好厝邊」跨縣市案件代收服務

關於本項業務，根據下列二表顯示，有 33.1%的受訪民眾曾經使用過「『地政任意門跨域好厝邊』跨縣市案件代收服務」；有 44.9%知道該項服務，但未使用過，二者合計占 78.0%；不知道該項服務的民眾只佔 22.0%。

而與 107 年度資料相比，108 年度民眾「曾經使用過」該項創新服務者增加 7.0%，「知道，但未使用過」則減少 4.6%，而「不知道該項服務」也減少 2.4%。可見今年使用過本項創新服務的民眾增加不少，對該項創新服務的了解有進步現象，本所將再加強宣導，使更多民眾來使用此項創新措施。

如比較 107 與 106 年差異，則正好相反，即曾經使用過者減少，轉向未使用或不知道者，所以今年幾乎是回到 106 年水準。

(二) 多元管道繳納地政規費

關於本項業務，根據下列二表顯示，有 40.0%的受訪民眾曾經使用過「多元管道繳納地政規費」；有 43.5%知道該項服務，但未使用過，二者合計占 83.5%；不知道該項服務的民眾只佔 16.5%。

而與 107 年度資料相比，108 年度民眾「曾經使用過」該項創新服務者增加 4.3%，「知道，但未使用過」則減少 2.6%，而「不知道該項服務」也減少 1.7%。故代表今年民眾對該項創新服務的了解有進步現象，鑑於行動支付愈來愈普及與便利，將請櫃檯人員與志工，務必提醒並協助使用多元管道繳納方式，體驗快速方便的好處。

如比較 107 與 106 年差異，則正好相反，即曾經使用過者大幅減少，轉向未使用或不知道者，而且幅度很大，所以今年雖然回升，仍不到 106 年水準。

(三) 溢繳規費現場退還

關於本項業務，根據下列二表顯示，有 26.5% 的受訪民眾曾經使用過「溢繳規費現場退還」；有 46.5% 知道該項服務，但未使用過，二者合計占 73.0%；不知道該項服務的民眾只佔 27.0%。

而與 107 年度資料相比，108 年度民眾「曾經使用過」該項創新服務者增加 4.3%，「知道，但未使用過」則減少 2.8%，而「不知道該項服務」也減少 1.5%。故代表今年民眾對該項創新服務的了解有進步現象，鑑於溢繳規費現場退還可給予民眾好的印象，有立即滿意效果，將請櫃檯人員主動提醒民眾，此項創新措施的好處。

如比較 107 與 106 年差異，則正好相反，即曾經使用過者大幅減少，轉向未使用或不知道者，而且幅度很大，所以今年雖然回升，仍不到 106 年水準。

(四) 謄本申請書無紙化，申請謄本免動筆

關於本項業務，根據下列二表顯示，有 46.8% 的受訪民眾曾經使用過「謄本申請書無紙化，申請謄本免動筆」；有 34.9% 知道該項服務，但未使用過，二者合計占 81.7%；不知道該項服務的民眾只佔 18.3%。

而與 107 年度資料相比，108 年度民眾「曾經使用過」該項創新服務者增加 5.2%，「知道，但未使用過」則減少 2.3%，而「不知道該項服務」也減少 2.9%。可見今年有更多民眾使用過本項創新服務，也體會到其好處，相信其會持續利用。將持續加強宣導該項服務，公告於服務大廳明顯處，使更多民眾利用此項服務措施。

如比較 107 與 106 年差異，則正好相反，即曾經使用過者大幅減少，轉向未使用或不知道者，而且幅度非常大，所以今年雖然回升，仍遠不及 106 年水準。

(五) 多元管道預約早鳥/日落延時服務

關於本項業務，根據下列二表顯示，有 16.6%的受訪民眾曾經使用過「多元管道預約早鳥/日落延時服務」；有 53.6%知道該項服務，但未使用過，二者合計占 70.2%；不知道該項服務的民眾高達佔 29.8%。

而與 107 年度資料相比，108 年度民眾「曾經使用過」該項創新服務者增加 2.9%，「知道，但未使用過」也增加 3.0%，而「不知道該項服務」則減少 5.9%。可見今年已有更多民眾知道或使用過本項創新服務，代表這是一項值得持續的創新措施。將持續辦理宣導，提高民眾觸及。

由於 106 年尚無此項服務，故不比較 107 與 106 年差異。

表21 對「創新服務了解程度」的滿意度統計表

題號	內容	曾經使用過		知道，但未使用過		不知道該項服務		總計 人數	知道比例 ^註 %
		人數	%	人數	%	人數	%		
1	「地政任意門 跨域好厝邊」跨縣市代收服務	393	33.1	532	44.9	261	22.0	1186	78.0
2	多元管道繳納地政規費(行動支付、悠遊卡、信用卡等)	474	40.0	515	43.5	196	16.5	1185	83.5
3	溢繳規費現場退還	314	26.5	550	46.5	320	27.0	1184	73.0
4	謄本申請書無紙化，申請謄本免動筆	554	46.8	413	34.9	217	18.3	1184	81.7
5	多元管道預約早鳥/日落延時服務	194	16.6	629	53.6	349	29.8	1172	70.2

註：「知道比例」為「曾經使用過」與「知道，但未使用過」之比例合計

「創新服務了解程度」

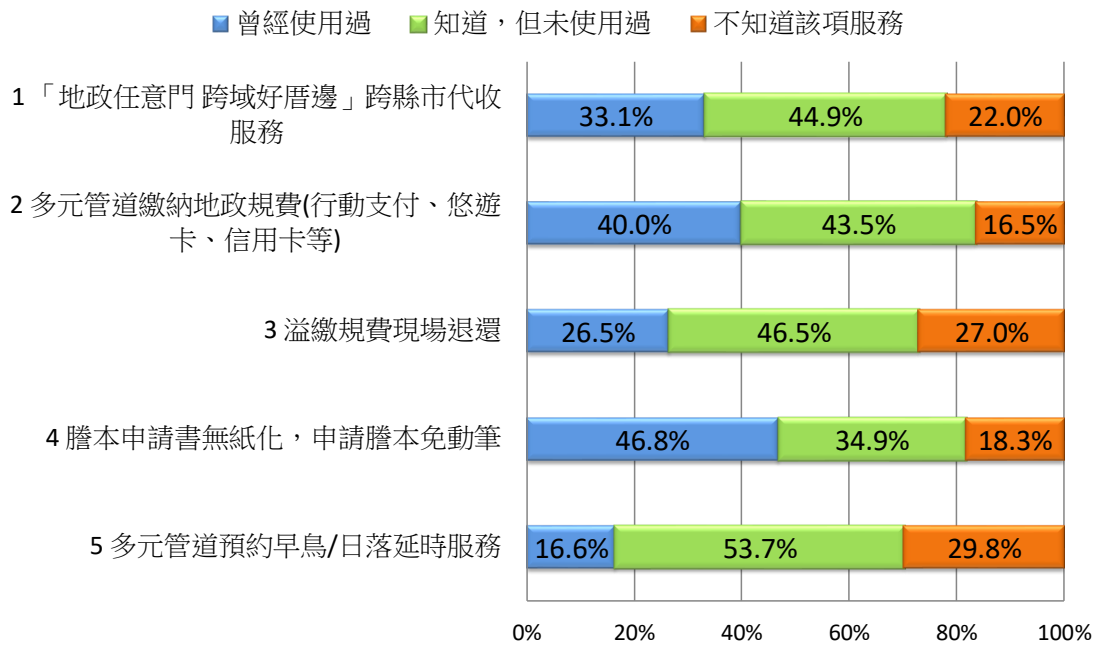


圖15 受訪民眾對於「創新服務了解程度」

表22 近三年對「創新服務了解程度」的比較

題號	內容	108年			107年			106年			108-107差異			107-106差異		
		曾經使用過	知道，但未使用過	不知道該項服務	曾經使用過	知道，但未使用過	不知道該項服務	曾經使用過	知道，但未使用過	不知道該項服務	曾經使用過	知道，但未使用過	不知道該項服務	曾經使用過	知道，但未使用過	不知道該項服務
1	「地政任意門跨域好厝邊」跨縣市代收服務	33.1	44.9	22.0	26.1	49.5	24.4	34.1	47.1	18.8	7.0	-4.6	-2.4	-8.0	2.4	5.6
2	多元管道繳納地政規費(行動支付、悠遊卡、信用卡等)	40.0	43.5	16.5	35.7	46.1	18.2	48.6	39.7	11.7	4.3	-2.6	-1.7	-12.9	6.4	6.5
3	溢繳規費現場退還	26.5	46.5	27.0	22.2	49.3	28.5	31.3	47.1	21.6	4.3	-2.8	-1.5	-9.1	2.2	6.9
4	謄本申請書無紙化，申請謄本免動筆	46.8	34.9	18.3	41.6	37.2	21.2	58.4	26.7	14.9	5.2	-2.3	-2.9	-16.8	10.5	6.3
5	多元管道預約早鳥/日落延時服務	16.6	53.6	29.8	13.7	50.6	35.7	-	-	-	2.9	3.0	-5.9	-	-	-

註：皆為有效人數百分比

【交叉分析】

(一)「地政任意門跨域好厝邊」跨縣市案件代收服務

將受訪者對於本項業務認知程度與基本資料交叉分析發現，存在有顯著差異的基本資料為「是否第一次申辦案件」、「性別」、「教育程度」、「職業類別」以及「過去一年洽辦次數」（詳如附表 18）。

1. 非「第一次申辦案件」者「曾經使用過」比例（46.8%），明顯高於「第一次申辦案件」者（15.7%）。
2. 「男」性「曾經使用過」比例（37.3%），明顯高於「女」性（29.9%）。
3. 教育程度為「高中(職)」、「大學/專科」與「研究所以上」者「曾經使用過」比例（28.2%~35.5%），明顯高於「國小及以下」、「國(初)中」者（11.6%、18.7%）。
4. 職業類別為「地政士(含助理)」者「曾經使用過」比例（78.5%），明顯高於其它職業者（12.9%~39.0%）。
5. 過去一年洽辦次數為「6-10 次」、「11 次以上」者「曾經使用過」比例（55.3%、82.1%），明顯高於「1 次」、「2-5 次」者（11.5%、24.2%）。

(二) 多元管道繳納地政規費

將受訪者對於本項業務認知程度與基本資料交叉分析發現，存在有顯著差異的基本資料為「是否第一次申辦案件」、「性別」、「教育程度」、「職業類別」以及「過去一年洽辦次數」（詳如附表 19）。

1. 非「第一次申辦案件」者「曾經使用過」比例（56.7%），明顯高於「第一次申辦案件」者（19.6%）。
2. 「男」性在「曾經使用過」比例（42.9%）明顯高於「女」性（37.7%）；但「女」性在「知道，但未使用過」比例（46.9%），明顯高於「男」性（39.6%）。

3. 教育程度為「高中(職)」、「大學/專科」與「研究所以上」者「曾經使用過」比例(40.3%~43.8%)，明顯高於「國小及以下」、「國(初)中」者(16.7%、17.4%)。
4. 職業類別為「地政士(含助理)」者「曾經使用過」比例(82.2%)，明顯高於其它職業者(17.9%~53.8%)。
5. 過去一年洽辦次數為「6-10次」、「11次以上」者「曾經使用過」比例(72.0%、83.2%)，明顯高於「1次」、「2-5次」者(15.0%、36.7%)。

(三) 溢繳規費現場退還

將受訪者對於本項業務認知程度與基本資料交叉分析發現，存在有顯著差異的基本資料為「是否第一次申辦案件」、「教育程度」、「職業類別」以及「過去一年洽辦次數」(詳如附表 20)。

1. 非「第一次申辦案件」者「曾經使用過」比例(38.1%)，明顯高於「第一次申辦案件」者(12.7%)。
2. 教育程度為「高中(職)」、「大學/專科」者「曾經使用過」比例(29.7%、26.8%)，明顯高於「國小及以下」、「國(初)中」與「研究所以上」者(7.0%~19.8%)。
3. 職業類別為「地政士(含助理)」、「不動產經紀及估價業」者「曾經使用過」比例(64.6%、41.0%)，明顯高於其它職業者(9.8%~30.8%)。
4. 過去一年洽辦次數為「6-10次」、「11次以上」者「曾經使用過」比例(47.0%、68.5%)，明顯高於「1次」、「2-5次」者(8.2%、16.5%)。

(四) 謄本申請書無紙化，申請謄本免動筆

將受訪者對於本項業務認知程度與基本資料交叉分析發現，存在有顯著差異的基本資料為「是否第一次申辦案件」、「性別」、「教育程度」、「職業類別」以及「過去一年洽辦次數」(詳如附表 21)。

1. 非「第一次申辦案件」者「曾經使用過」比例(62.7%)，明顯高於「第一次申辦案件」者(27.2%)。
2. 教育程度為「高中(職)」、「大學/專科」與「研究所以上」者「曾經使用過」比例(44.3%~57.7%)，明顯高於「國小及以下」、「國(初)中」者(34.9%、31.5%)。
3. 職業類別為「地政士(含助理)」、「不動產經紀及估價業」者「曾經使用過」比例(90.7%、65.0%)，明顯高於其它職業者(26.3%~54.8%)。
4. 過去一年洽辦次數為「6-10次」、「11次以上」者「曾經使用過」比例(76.2%、89.6%)，明顯高於「1次」、「2-5次」者(23.8%、41.8%)。

(五) 多元管道預約早鳥/日落延時服務

將受訪者對於本項業務認知程度與基本資料交叉分析發現，存在有顯著差異的基本資料為「是否第一次申辦案件」、「職業類別」以及「過去一年洽辦次數」(詳如附表 22)。

1. 非「第一次申辦案件」者「曾經使用過」比例(21.1%)，明顯高於「第一次申辦案件」者(10.4%)。
2. 教育程度為「國(初)中」、「高中(職)」、「大學/專科」與「研究所以上」者「曾經使用過」比例(15.1%~20.0%)，明顯高於「國小及以下」者(4.8%)。
3. 職業類別為「不動產經紀及估價業」、「工商金融業」者「曾經使用過」比例(34.2%、32.7%)，明顯高於其它職業者(8.7%~19.7%)。
4. 過去一年洽辦次數為「6-10次」、「11次以上」者「曾經使用過」比例(31.3%、28.0%)，明顯高於「1次」、「2-5次」者(8.3%、13.7%)。

九、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，本所於 108 年 6 月 24 日至 7 月 12 日辦理 108 年度辦公環境暨服務品質滿意度調查，共計回收 1,194 份問卷，其中共計彙整 17 項民眾意見及檢討及改進回饋情形如下表所示。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23 受訪民眾對於本所之相關建議及檢討改進回饋彙整表

意見類別	問卷編號	意見內容	檢討及改進回饋
稱讚與鼓勵	0002	服務親切熱心	答謝對本所為民服務的肯定。
	0028	給劉峰均先生辦理，非常熱心與親切，服務態度非常好	
	0158	服務非常好態度親切提供資訊清楚	
	0172	服務親切	
	0173	服務親切	
環境設備 相關建議	0586	招牌不明顯，騎過頭	本聯合辦公大樓大門口，設有本大樓 3 個機關的聯合銜牌，復興路及復興路 280 巷口亦有本所地下停車場標示。惟可能因其遭行道樹遮擋，致標示不明顯，日前已將行道樹修剪，強化標示可見度。後續並將透過本所粉絲專頁或其他方式持續向民眾宣傳本所位置。
	0503	希望解讀資訊能再清楚一點，讓不知道的人可以理解	地政業務專業性高，故本所製作有多項便利包供民眾使用並便利同仁解說，並將持續視民眾需求增加便利包種類，並加強同仁以民眾角度傳遞訊息予公眾知悉。
	0065	冷氣要加強	針對洽公空間空調之意見，本所目前於一樓大廳已設置循環扇加強對流，並由服務人員及總務隨時留意氣溫狀況，維持民眾洽公舒適度。

意見類別	問卷編號	意見內容	檢討及改進回饋
	0359	希望提供釘書機，印泥要加	本所業提供有釘書機、印泥供民眾使用，另每日皆由服務中心、走動式服務人員不定時檢查各類民眾書寫用具是否齊備，惟仍轉知一樓服務中心遇民眾需求時及時給予協助。
	0170	1.承辦及服務員服務熱忱態度佳 2.實價登錄操作電腦最好用手寫板操作	1.答謝對本所為民服務的肯定。 2.採納民眾建議預計安裝手寫板，目前規劃辦理中。
業務建議	0230	收件速度加快	本所審查作業皆按「新北市政府地政局所屬各地政事務所受理人民申請土地登記案件處理期限表」規定辦理，惟本所仍將加強提醒審查人員留意其所承辦案件之處理期程，加強督導及控管作業時程之簡化與流暢。
	0473	案件審查速度應該有再進步的空間	
	0496	年長者的認知跟不上時代進步，宣導宜加強	本所現設有高齡友善專區，提供年長者相關硬體及軟體服務，惟為使本所高齡友善服務更貼近民眾需求，本所現已重新審視並規劃高齡友善專區 2.0，期透過換位思考，提供民眾更貼心便利之服務。
	0815	繼續提高品質	本所將持續透過教育訓練加強服務人員服務禮儀，以提供民眾有感之親民服務。
服務人員相關建議	0079	電腦設備更新，公務員別裝懂，聽民眾需求辦事即可	一、本所電腦設備均依新北市政府資訊中心規劃期程辦理汰換作業，平常亦積極辦理維護及問題排除，日後將持續注意電腦設備使用狀況。 二、本所將透過教育訓練加強服務人員服務禮儀及專業知能，以提供民眾有感之親民服務。
	0526	希望之後服務人員態度能像現在親切	本所將持續透過教育訓練加強服務人員服務禮儀，以提供民眾有感之親民服務。
	1074	繼續熱心服務提升品質	

陸、結論與建議

一、各項滿意度結果

滿意度調查結果如下圖所示，受訪者在「服務禮儀」部分的「服務人員主動招呼、引導」、「服務人員主動回應、熱心服務」與「服務人員解答清楚、專業」三項；及「洽公環境」部分的「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」四項，滿意度皆高達 95% 以上，為 11 項問題中滿意度最高，也是歷年來最穩定的一群。

這顯示本所在人員服務的「服務禮儀」上，獲得民眾最高的評價，顯見本所同仁服務態度主動、親切、熱心、專業，可以有效解決民眾問題；且「洽公環境」上有關環境整潔、設施完善、動線流暢、標示清楚、書表範例等，也符合民眾需求與期待。

其次「作業效率」部分的「等候時間」，滿意度亦達 89.2%，與去年類似，在現代社會快節奏步調的情況下，本所的效率還算是不錯的，惟透過各業務項目與等候時間交叉分析可知尚有民眾對於本所登記、騰本業務等待時間確有不滿意情形。

然而「線上服務」部分包含「網站資訊符合使用需求」、「網站版面配置易於操作」、「線上申辦服務符合使用需求」之滿意

度則為 73.1%~74.1%，不只低於 75%，也比去年（81.6%~82.7%）下降了 8%以上。從前述內文的分析得知，「線上服務」滿意度的下降已持續 3~4 年，這是本所應立即面對的問題，故業要求各課室重新檢視網站內相關的業務資訊，限期更新或補充；並對民眾進行一次需求調查，配合調整網路服務內容，持續充實線上申辦服務項目，以回應民眾的使用需求，同時也節省政府與民眾的成本。

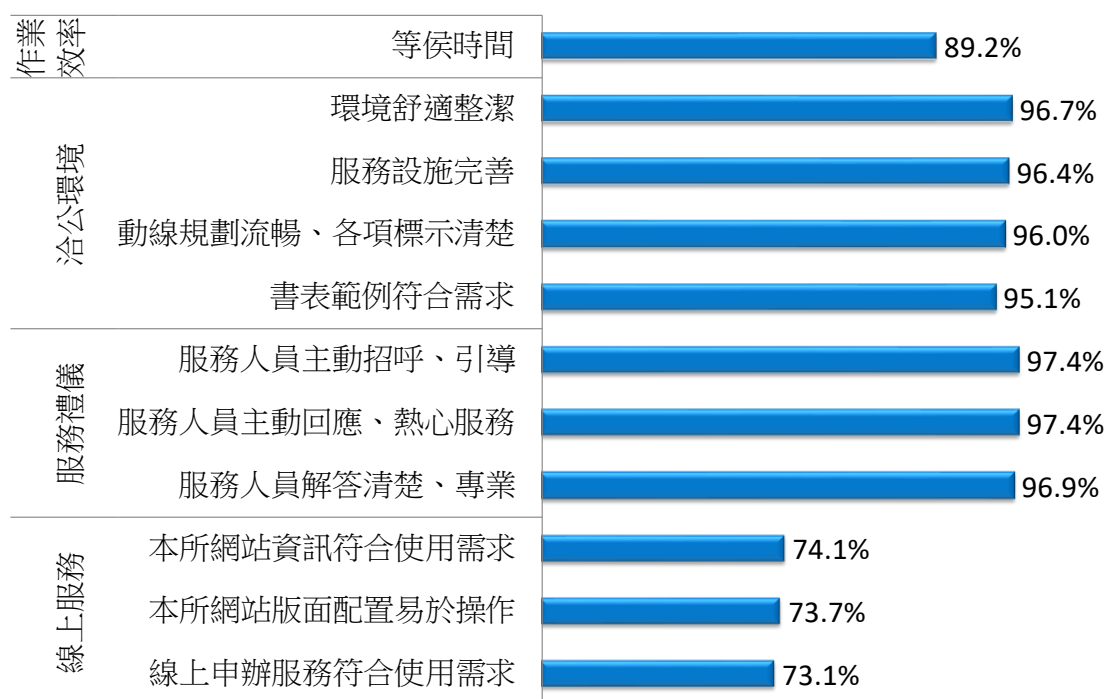


圖16 108 年度辦公環境暨服務品質滿意度統計圖

二、地政業務宣導效果良好，了解程度較去年上升 3%

本次問卷針對「地籍清理」、「地籍清理之不動產若未辦理產權登記，可能被政府代為標售」、「自繼承開始日 1 年內未辦理繼承登記，經查明後公告繼承人於 3 個月內聲請登記；逾期未辦理者，地政機關列冊管理 15 年後移請國產署標售」、「依法得分割之共有土地或建築改良物，共有人如不能自行協議分割者，可向新北市政府申請不動產糾紛調處」、「送登記案件前，得以自然人憑證或工商憑證至內政部地政線上申辦系統預先登載不動產成交資訊(預申報實價登錄作業)，並將預申報書序號填寫於買賣登記案件申請書之備註欄，於送件時將預申報書併同登記案件送至地政事務所」及「本所有受理申請檔案(公文、原案)應用抄錄、閱覽、複製服務」計 6 項地政業務進行調查。

各項地政業務了解程度介於 52.2% ~ 62.8%，不只各項業務都有近五成以上民眾了解，也比去年（48.3%~62.8%）上升了 3% 左右。本項今年為第四次調查，與去年相比，民眾知曉比例微幅上升，呈現止跌回升現象，顯示本所對於地政業務宣導方面成效顯著。

另從交叉分析表中可觀察，知悉各項地政業務者多為「非

第一次申辦案件者」、「專業代理人」、「高學歷者」、「洽辦次數較多者」，故應加強非上述客群如「首次申辦者」、「較低學歷者」、「非專業代理人」之政策行銷層面，又現行宣導方向可繼續維持，在主力管道如臉書粉絲團、官網、文宣曝光（此二項為民眾最多的資訊管道），並以戶外電視牆為輔，繼續加強現場服務人員、志工等的告知頻率，另亦可透過跨機關/跨領域共同合作宣導，提升重大地政業務內容宣導效果。

「地政業務了解程度」

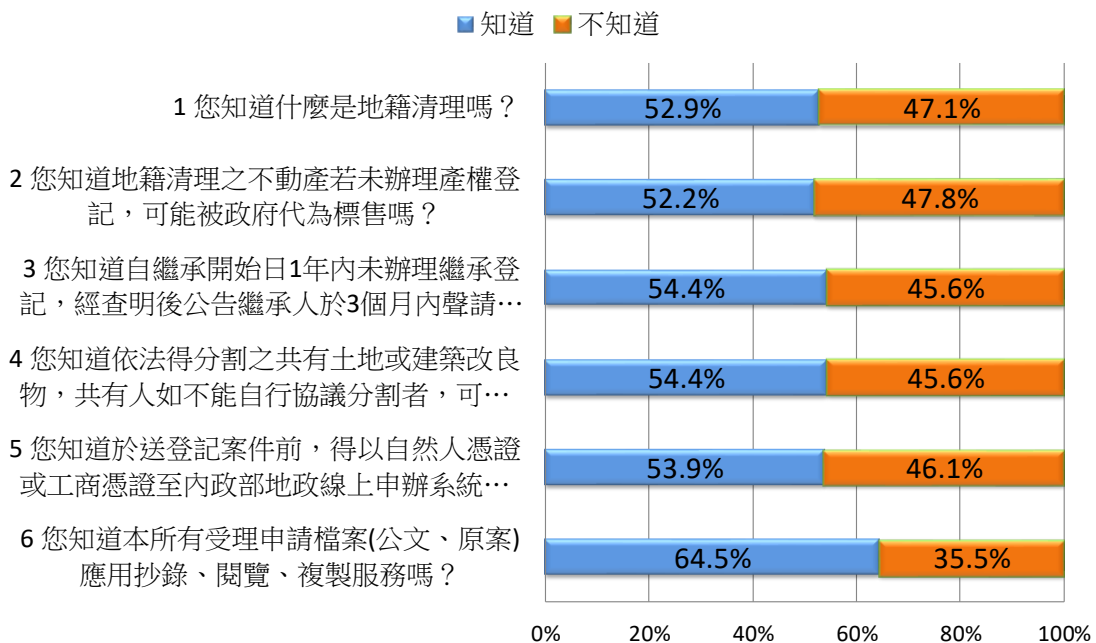


圖17 受訪民眾對於「地政業務了解程度」

三、創新服務宣導成效卓越，民眾了解程度達7成以上

本次問卷針對「『地政任意門 跨域好厝邊』跨縣市代收服務」、「多元管道繳納地政規費(行動支付、悠遊卡、信用卡等)」、「溢繳規費現場退還」、「謄本申請書無紙化，申請謄本免動筆」及「多元管道預約早鳥/日落延時服務」計5項創新服務進行調查。

民眾對於各項服務「曾經使用過」加上「知道但未使用過」之比例介於70.2%~83.5%，不只各項創新服務都有七成以上民眾了解，也比去年(64.3%~81.8%)上升了6%左右。顯示民眾愈來愈能了解這些創新服務，亦顯示本所對於各項創新服務宣導有成。

但進一步從交叉分析表中觀察其使用比例，對於「跨縣市代收服務」、「溢繳規費現場退還」這類項目，並非人人皆有需求，故使用比例無法強求。但「多元管道繳納地政規費(行動支付、悠遊卡、信用卡等)」、「謄本申請書無紙化，申請謄本免動筆」及「多元管道預約早鳥/日落延時服務」等三項的使用比例則有努力空間，使用比例最多只有四成六左右。尤其「多元管道預約早鳥/日落延時服務」一項已推出第二年，使用的比例只有16.6%，遠低於其他創新服務，可能係民眾不知本所

提供有本項服務措施。本所將加強相關服務措施宣導作為，並確實在主力行銷管道如網路、文宣曝光（依調查結果，此二項為民眾最多的資訊管道），並以戶外電視牆為輔，全面動員現場服務人員、志工等，積極告知民眾相關訊息，以提升各項創新服務宣導效果，進而提升民眾使用率。

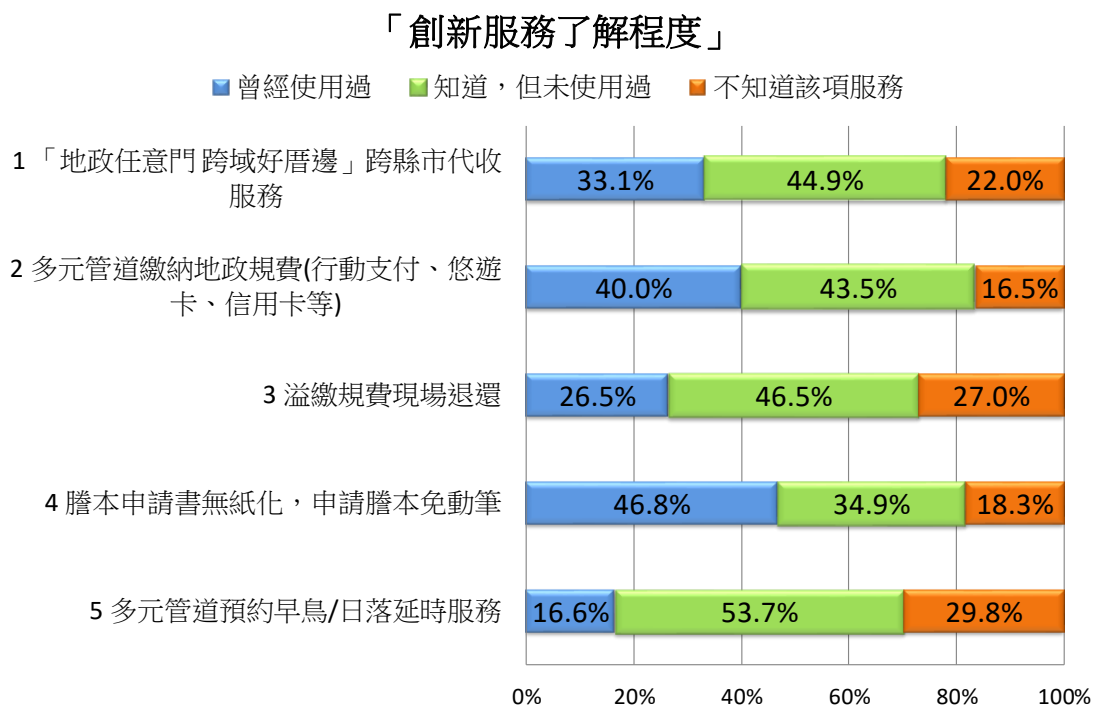


圖18 受訪民眾對於「創新服務了解程度」

四、106 年至 108 年滿意度比較

本次調查平均滿意度與去(107)年相比，滿意(含很滿意)下降 2.3%；而 107 年比 106 年也下降 0.8%，顯示近年滿意度有持續下降，今年幅度又加大。主要下降較多在「本所網站資訊符合使用需求」、「本所網站版面配置易於操作」、「線上申辦服務符合使用需求」等線上服務項目，下降幅度達 8.0%以上。而在 106~107 年比較中，也是下降的，只是幅度較少，進而探究下降主因係流向無意見者增多，推測可能為現場調查中受測者未使用過本所網站所致，實際扣除本項「線上服務」滿意度數據，整體滿意度與去年度相比大致持平。

其餘項目的下降幅度則比較少，與去年相比，可說本所滿意度已慢慢趨於穩定狀態。其中，「服務人員主動招呼、引導」還逆勢成長 0.8%，是本次表現較佳的一項。

其中「等候時間」滿意度從 106 年至今都呈小幅下降趨勢，故為研擬改善措施並及早因應，本所今年度業於 108 年 4 月 9 日以標的客群-地政士辦理櫃檯服務問卷調查，並將相關建議作為未來櫃檯規劃參考，以使櫃檯服務品質再優質化及細緻化。另現階段本所將持續留意民眾洽公等候時間狀況，遇現場等待人數較多狀況時，彈性調整人力配置以為因應，並請櫃

檯同仁於服務中心繁忙不及服務時彈性協助民眾收件，以縮短業務處理時間。

從大的面向來看，線上服務的滿意度是此次表現最差的部分，不僅滿意（含很滿意）比例都低於 75% 以下，而且比起去年都有不小的衰退。可說是本所目前極待改善的項目。尤其在內文分析中提到，線上服務各項都已是連續三年的滿意度都在下降，累積下降幅度甚大，亦為本所整體滿意度連續三年下降之主要原因，雖滿意度下降主因係流向無意見者增多，惟為使本所網站提供之資訊能貼近使用者需求，本所前於 108 年 6 月舉辦「中和地政網站你我他線上活動」以標的客群「華夏科大資產與物業管理學系學生」、「不動產相關執業人員」及「現場洽公民眾」為樣本，設計民眾角度出發之量表項目內容，使民眾易於填答，並針對問卷結果進行客群交叉分析，以民眾提供網站使用經驗及網站服務改善建議，並納入未來網頁改版作業參考，打造符合民眾需求之機關網站服務。

鑒於服務的感受是多面向且主觀的，本所除積極提供多元開放參與管道納入外界意見外，亦建立各式跨課室會議給予同仁共同研商、討論業務問題之場域，此外，建議同仁可思考在既有的制式服務內容外，提供更具創意、更為貼心的關懷，如

主動關心等候過久的民眾、導引使用線上服務、協助照顧攜子女前來的民眾等，給予民眾超乎預期的洽公體驗，進而提升服務滿意程度。

表24 106~108 年度滿意度比較

年度		滿意 (含很滿意)			滿意度變動 106~107 年	滿意度變動 107~108 年
		106 年	107 年	108 年		
作業效率	等候時間	92.7%	89.9%	89.2%	-2.8%	-0.7%
洽公環境	環境舒適整潔	97.6%	96.6%	96.7%	-1.0%	0.1%
	服務設施完善	97.5%	96.8%	96.4%	-0.7%	-0.4%
	動線規劃流暢、各項標示清楚	96.5%	96.1%	96.0%	-0.4%	-0.1%
	書表範例符合需求	93.7%	95.3%	95.1%	1.6%	-0.2%
服務禮儀	服務人員主動招呼、引導	97.4%	96.6%	97.4%	-0.8%	0.8%
	服務人員主動回應、熱心服務	96.9%	96.9%	97.4%	0.0%	0.5%
	服務人員解答清楚、專業	96.9%	96.8%	96.9%	-0.1%	0.1%
線上服務	本所網站資訊符合使用需求	85.0%	82.7%	74.1%	-2.3%	-8.6%
	本所網站版面配置易於操作	82.8%	81.7%	73.7%	-1.1%	-8.0%
	線上申辦服務符合使用需求	82.2%	81.6%	73.1%	-0.6%	-8.5%
平均滿意度		92.7%	91.9%	89.6%	-0.8%	-2.3%

註：表中數字係不包含未填寫者時，所計算出之比例。

柒、附表：交叉分析表

附表 1Q3：「現場辦理業務等候時間」滿意度與基本資料交叉分析

	次數	很滿意	有點滿意	沒意見	不太滿意	很不滿意
<u>總次數</u>	1194	581	483	120	6	4
<u>總百分比</u>	100.0%	48.7%	40.5%	10.1%	0.5%	0.3%
<u># 第一次申辦案件</u>						
是	506	48.2%	42.3%	8.5%	0.6%	0.4%
否	639	48.4%	39.9%	11.1%	0.3%	0.3%
<u># 性別</u>						
男	513	49.9%	38.8%	10.5%	0.6%	0.2%
女	627	48.0%	41.9%	9.3%	0.3%	0.5%
<u># 年齡</u>						
20 歲以下	4	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
21-30 歲	84	45.2%	44.0%	8.3%	1.2%	1.2%
31-40 歲	232	48.7%	38.4%	12.5%	0.4%	0.0%
41-50 歲	314	49.0%	40.1%	9.9%	1.0%	0.0%
51-60 歲	284	49.6%	39.4%	9.9%	0.4%	0.7%
61 歲以上	233	46.8%	45.5%	7.3%	0.0%	0.4%
<u># 教育程度</u>						
國小及以下	43	65.1%	30.2%	4.7%	0.0%	0.0%
國(初)中	92	31.5%	63.0%	5.4%	0.0%	0.0%
高中(職)	420	45.2%	45.0%	8.8%	0.7%	0.2%
大學/專科	497	54.1%	34.6%	10.7%	0.0%	0.6%
研究所以上	72	43.1%	37.5%	16.7%	2.8%	0.0%
<u># 職業類別</u>						
土地所有權人	197	52.8%	35.0%	10.7%	0.5%	1.0%
地政士(含助理)	247	69.2%	23.9%	6.5%	0.4%	0.0%
不動產經紀及估價業	40	35.0%	32.5%	27.5%	2.5%	2.5%
工商金融業	105	32.4%	51.4%	14.3%	1.9%	0.0%
軍公教	109	56.9%	34.9%	7.3%	0.0%	0.9%
自由業	294	32.0%	57.5%	10.5%	0.0%	0.0%
其他	135	54.1%	40.0%	5.9%	0.0%	0.0%
<u># 過去一年洽辦次數</u>						
1 次	490	49.4%	43.9%	5.7%	0.6%	0.4%
2-5 次	308	42.5%	39.9%	17.2%	0.3%	0.0%
6-10 次	133	33.8%	50.4%	15.0%	0.8%	0.0%
11 次以上	184	67.9%	25.5%	5.4%	0.0%	1.1%

註 1：* 表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：# 表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

註 3：請參考原始問卷 Q3

附表 2Q4_1：「環境舒適整潔」滿意度與基本資料交叉分析

	次數	很滿意	有點滿意	沒意見	不太滿意	很不滿意
<u>總次數</u>	1194	664	491	36	1	2
<u>總百分比</u>	100.0%	55.6%	41.1%	3.0%	0.1%	0.2%
<u># 第一次申辦案件</u>						
是	506	53.6%	44.1%	2.2%	0.2%	0.0%
否	639	57.4%	38.5%	3.8%	0.0%	0.3%
<u># 性別</u>						
男	513	55.6%	41.1%	3.3%	0.0%	0.0%
女	627	55.2%	41.3%	3.0%	0.2%	0.3%
<u># 年齡</u>						
20 歲以下	4	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
21-30 歲	84	53.6%	44.0%	2.4%	0.0%	0.0%
31-40 歲	232	53.9%	41.4%	4.3%	0.4%	0.0%
41-50 歲	314	55.7%	40.8%	3.5%	0.0%	0.0%
51-60 歲	284	59.2%	39.1%	1.4%	0.0%	0.4%
61 歲以上	233	53.2%	43.3%	3.0%	0.0%	0.4%
<u># 教育程度</u>						
國小及以下	43	58.1%	34.9%	7.0%	0.0%	0.0%
國(初)中	92	34.8%	64.1%	0.0%	0.0%	1.1%
高中(職)	420	56.7%	40.5%	2.9%	0.0%	0.0%
大學/專科	497	60.6%	36.0%	3.0%	0.2%	0.2%
研究所以上	72	44.4%	50.0%	5.6%	0.0%	0.0%
<u># 職業類別</u>						
土地所有權人	197	57.4%	38.6%	4.1%	0.0%	0.0%
地政士(含助理)	247	74.1%	25.1%	0.8%	0.0%	0.0%
不動產經紀及估價業	40	45.0%	50.0%	5.0%	0.0%	0.0%
工商金融業	105	46.7%	48.6%	4.8%	0.0%	0.0%
軍公教	109	64.2%	30.3%	4.6%	0.0%	0.9%
自由業	294	39.1%	56.1%	4.4%	0.3%	0.0%
其他	135	59.3%	40.0%	0.0%	0.0%	0.7%
<u># 過去一年洽辦次數</u>						
1 次	490	52.2%	45.1%	2.0%	0.2%	0.4%
2-5 次	308	52.9%	41.9%	5.2%	0.0%	0.0%
6-10 次	133	47.4%	45.9%	6.8%	0.0%	0.0%
11 次以上	184	75.0%	24.5%	0.5%	0.0%	0.0%

註 1：* 表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：# 表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

註 3：請參考原始問卷 Q4_1

附表 3Q4_2：「服務設施完善」滿意度與基本資料交叉分析

	次數	很滿意	有點滿意	沒意見	不太滿意	很不滿意
<u>總次數</u>	1194	668	483	38	2	3
<u>總百分比</u>	100.0%	55.9%	40.5%	3.2%	0.2%	0.3%
<u># 第一次申辦案件</u>						
是	506	54.0%	44.1%	2.0%	0.0%	0.0%
否	639	57.6%	37.6%	4.1%	0.3%	0.5%
<u># 性別</u>						
男	513	57.9%	39.0%	2.9%	0.0%	0.2%
女	627	53.9%	41.9%	3.5%	0.3%	0.3%
<u># 年齡</u>						
20 歲以下	4	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
21-30 歲	84	56.0%	40.5%	2.4%	0.0%	1.2%
31-40 歲	232	53.4%	41.8%	4.7%	0.0%	0.0%
41-50 歲	314	56.7%	38.9%	4.1%	0.3%	0.0%
51-60 歲	284	60.6%	36.6%	2.5%	0.0%	0.4%
61 歲以上	233	53.2%	43.8%	2.1%	0.4%	0.4%
<u># 教育程度</u>						
國小及以下	43	58.1%	37.2%	4.7%	0.0%	0.0%
國(初)中	92	34.8%	64.1%	0.0%	0.0%	1.1%
高中(職)	420	56.7%	40.2%	2.4%	0.5%	0.2%
大學/專科	497	62.4%	34.0%	3.4%	0.0%	0.2%
研究所以上	72	41.7%	51.4%	6.9%	0.0%	0.0%
<u># 職業類別</u>						
土地所有權人	197	57.4%	37.6%	5.1%	0.0%	0.0%
地政士(含助理)	247	73.7%	25.1%	1.2%	0.0%	0.0%
不動產經紀及估價業	40	32.5%	62.5%	5.0%	0.0%	0.0%
工商金融業	105	51.4%	42.9%	4.8%	1.0%	0.0%
軍公教	109	64.2%	30.3%	4.6%	0.0%	0.9%
自由業	294	40.8%	54.8%	4.4%	0.0%	0.0%
其他	135	60.0%	38.5%	0.0%	0.0%	1.5%
<u># 過去一年洽辦次數</u>						
1 次	490	51.8%	45.5%	2.0%	0.2%	0.4%
2-5 次	308	52.3%	42.2%	5.2%	0.0%	0.3%
6-10 次	133	53.4%	39.8%	6.0%	0.8%	0.0%
11 次以上	184	74.5%	24.5%	1.1%	0.0%	0.0%

註 1：* 表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：# 表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

註 3：請參考原始問卷 Q4_2

附表 4 Q4_3：「動線規劃流暢、各項標示清楚」滿意度與基本資料交叉分析

	次數	很滿意	有點滿意	沒意見	不太滿意	很不滿意
<u>總次數</u>	1194	645	501	45	1	2
<u>總百分比</u>	100.0%	54.0%	42.0%	3.8%	0.1%	0.2%
<u># 第一次申辦案件</u>						
是	506	52.4%	45.1%	2.6%	0.0%	0.0%
否	639	55.2%	39.9%	4.4%	0.2%	0.3%
<u># 性別</u>						
男	513	55.4%	41.1%	3.5%	0.0%	0.0%
女	627	52.3%	43.1%	4.1%	0.2%	0.3%
<u># 年齡</u>						
20 歲以下	4	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%
21-30 歲	84	52.4%	45.2%	2.4%	0.0%	0.0%
31-40 歲	232	54.7%	40.1%	5.2%	0.0%	0.0%
41-50 歲	314	52.2%	43.0%	4.8%	0.0%	0.0%
51-60 歲	284	58.1%	39.1%	2.5%	0.0%	0.4%
61 歲以上	233	51.5%	44.2%	3.4%	0.4%	0.4%
<u># 教育程度</u>						
國小及以下	43	60.5%	34.9%	4.7%	0.0%	0.0%
國(初)中	92	37.0%	60.9%	1.1%	0.0%	1.1%
高中(職)	420	53.3%	43.6%	2.9%	0.2%	0.0%
大學/專科	497	60.0%	35.4%	4.4%	0.0%	0.2%
研究所以上	72	37.5%	56.9%	5.6%	0.0%	0.0%
<u># 職業類別</u>						
土地所有權人	197	57.4%	37.1%	5.6%	0.0%	0.0%
地政士(含助理)	247	72.5%	26.3%	1.2%	0.0%	0.0%
不動產經紀及估價業	40	30.0%	60.0%	10.0%	0.0%	0.0%
工商金融業	105	47.6%	48.6%	3.8%	0.0%	0.0%
軍公教	109	62.4%	30.3%	6.4%	0.0%	0.9%
自由業	294	38.8%	56.5%	4.8%	0.0%	0.0%
其他	135	57.8%	40.7%	0.7%	0.0%	0.7%
<u># 過去一年洽辦次數</u>						
1 次	490	51.2%	46.1%	2.0%	0.2%	0.4%
2-5 次	308	49.7%	44.2%	6.2%	0.0%	0.0%
6-10 次	133	49.6%	41.4%	9.0%	0.0%	0.0%
11 次以上	184	71.2%	27.7%	1.1%	0.0%	0.0%

註 1：* 表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：# 表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

註 3：請參考原始問卷 Q4_3

附表 5 Q4_4：「書表範例符合需求」滿意度與基本資料交叉分析

	次數	很滿意	有點滿意	沒意見	不太滿意	很不滿意
<u>總次數</u>	1194	645	491	56	0	2
<u>總百分比</u>	100.0%	54.0%	41.1%	4.7%	0.0%	0.2%
<u># 第一次申辦案件</u>						
是	506	52.2%	44.3%	3.6%	0.0%	0.0%
否	639	55.2%	38.7%	5.8%	0.0%	0.3%
<u># 性別</u>						
男	513	55.4%	39.8%	4.9%	0.0%	0.0%
女	627	52.3%	42.4%	4.9%	0.0%	0.3%
<u># 年齡</u>						
20 歲以下	4	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%
21-30 歲	84	50.0%	46.4%	3.6%	0.0%	0.0%
31-40 歲	232	53.9%	37.9%	8.2%	0.0%	0.0%
41-50 歲	314	52.9%	41.4%	5.7%	0.0%	0.0%
51-60 歲	284	57.7%	38.4%	3.5%	0.0%	0.4%
61 歲以上	233	52.4%	44.6%	2.6%	0.0%	0.4%
<u># 教育程度</u>						
國小及以下	43	65.1%	30.2%	4.7%	0.0%	0.0%
國(初)中	92	33.7%	64.1%	1.1%	0.0%	1.1%
高中(職)	420	53.6%	42.4%	4.0%	0.0%	0.0%
大學/專科	497	60.0%	34.8%	5.0%	0.0%	0.2%
研究所以上	72	40.3%	48.6%	11.1%	0.0%	0.0%
<u># 職業類別</u>						
土地所有權人	197	55.3%	36.5%	8.1%	0.0%	0.0%
地政士(含助理)	247	72.5%	25.5%	2.0%	0.0%	0.0%
不動產經紀及估價業	40	40.0%	52.5%	7.5%	0.0%	0.0%
工商金融業	105	46.7%	45.7%	7.6%	0.0%	0.0%
軍公教	109	61.5%	31.2%	6.4%	0.0%	0.9%
自由業	294	38.4%	56.5%	5.1%	0.0%	0.0%
其他	135	58.5%	40.0%	0.7%	0.0%	0.7%
<u># 過去一年洽辦次數</u>						
1 次	490	51.6%	44.5%	3.5%	0.0%	0.4%
2-5 次	308	48.1%	43.2%	8.8%	0.0%	0.0%
6-10 次	133	51.1%	41.4%	7.5%	0.0%	0.0%
11 次以上	184	72.8%	26.1%	1.1%	0.0%	0.0%

註 1：* 表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：# 表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

註 3：請參考原始問卷 Q4_4

附表 6 Q5_1：「服務人員主動迎賓」滿意度與基本資料交叉分析

	次數	很滿意	有點滿意	沒意見	不太滿意	很不滿意
<u>總次數</u>	1194	784	378	30	0	2
<u>總百分比</u>	100.0%	65.7%	31.7%	2.5%	0.0%	0.2%
<u># 第一次申辦案件</u>						
是	506	61.7%	36.4%	2.0%	0.0%	0.0%
否	639	68.4%	28.2%	3.1%	0.0%	0.3%
<u># 性別</u>						
男	513	67.3%	29.4%	3.3%	0.0%	0.0%
女	627	64.1%	33.5%	2.1%	0.0%	0.3%
<u># 年齡</u>						
20 歲以下	4	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
21-30 歲	84	53.6%	44.0%	2.4%	0.0%	0.0%
31-40 歲	232	61.6%	34.9%	3.4%	0.0%	0.0%
41-50 歲	314	63.4%	32.5%	4.1%	0.0%	0.0%
51-60 歲	284	72.9%	25.4%	1.4%	0.0%	0.4%
61 歲以上	233	67.4%	30.9%	1.3%	0.0%	0.4%
<u># 教育程度</u>						
國小及以下	43	72.1%	25.6%	2.3%	0.0%	0.0%
國(初)中	92	44.6%	54.3%	0.0%	0.0%	1.1%
高中(職)	420	66.0%	32.9%	1.2%	0.0%	0.0%
大學/專科	497	69.8%	26.6%	3.4%	0.0%	0.2%
研究所以上	72	52.8%	40.3%	6.9%	0.0%	0.0%
<u># 職業類別</u>						
土地所有權人	197	66.0%	30.5%	3.6%	0.0%	0.0%
地政士(含助理)	247	77.7%	21.5%	0.8%	0.0%	0.0%
不動產經紀及估價業	40	52.5%	40.0%	7.5%	0.0%	0.0%
工商金融業	105	68.6%	25.7%	5.7%	0.0%	0.0%
軍公教	109	72.5%	24.8%	1.8%	0.0%	0.9%
自由業	294	55.1%	42.2%	2.7%	0.0%	0.0%
其他	135	61.5%	36.3%	1.5%	0.0%	0.7%
<u># 過去一年洽辦次數</u>						
1 次	490	62.4%	35.3%	1.8%	0.0%	0.4%
2-5 次	308	57.1%	39.3%	3.6%	0.0%	0.0%
6-10 次	133	69.2%	24.8%	6.0%	0.0%	0.0%
11 次以上	184	82.6%	16.3%	1.1%	0.0%	0.0%

註 1：* 表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：# 表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

註 3：請參考原始問卷 Q5_1

附表 7 Q5_2：「服務人員主動回應、熱心服務」滿意度與基本資料交叉分析

	次數	很滿意	有點滿意	沒意見	不太滿意	很不滿意
<u>總次數</u>	1194	775	388	28	0	3
<u>總百分比</u>	100.0%	64.9%	32.5%	2.3%	0.0%	0.3%
<u># 第一次申辦案件</u>						
是	506	61.5%	36.6%	1.8%	0.0%	0.2%
否	639	67.4%	29.3%	3.0%	0.0%	0.3%
<u># 性別</u>						
男	513	66.5%	30.6%	2.9%	0.0%	0.0%
女	627	63.3%	34.3%	1.9%	0.0%	0.5%
<u># 年齡</u>						
20 歲以下	4	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
21-30 歲	84	54.8%	42.9%	2.4%	0.0%	0.0%
31-40 歲	232	61.2%	35.3%	3.0%	0.0%	0.4%
41-50 歲	314	61.8%	34.4%	3.8%	0.0%	0.0%
51-60 歲	284	72.5%	25.7%	1.4%	0.0%	0.4%
61 歲以上	233	64.8%	33.5%	1.3%	0.0%	0.4%
<u># 教育程度</u>						
國小及以下	43	72.1%	23.3%	4.7%	0.0%	0.0%
國(初)中	92	43.5%	55.4%	0.0%	0.0%	1.1%
高中(職)	420	65.7%	33.1%	1.2%	0.0%	0.0%
大學/專科	497	69.0%	27.8%	3.0%	0.0%	0.2%
研究所以上	72	48.6%	44.4%	5.6%	0.0%	1.4%
<u># 職業類別</u>						
土地所有權人	197	63.5%	33.0%	3.6%	0.0%	0.0%
地政士(含助理)	247	78.1%	21.1%	0.8%	0.0%	0.0%
不動產經紀及估價業	40	42.5%	50.0%	7.5%	0.0%	0.0%
工商金融業	105	67.6%	26.7%	4.8%	0.0%	1.0%
軍公教	109	70.6%	26.6%	1.8%	0.0%	0.9%
自由業	294	55.1%	42.2%	2.7%	0.0%	0.0%
其他	135	62.2%	36.3%	0.7%	0.0%	0.7%
<u># 過去一年洽辦次數</u>						
1 次	490	61.6%	36.3%	1.4%	0.0%	0.6%
2-5 次	308	56.2%	40.3%	3.6%	0.0%	0.0%
6-10 次	133	68.4%	25.6%	6.0%	0.0%	0.0%
11 次以上	184	82.6%	16.3%	1.1%	0.0%	0.0%

註 1：* 表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：# 表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

註 3：請參考原始問卷 Q5_2

附表 8 Q5_3：「服務人員解答清楚、專業」滿意度與基本資料交叉分析

	次數	很滿意	有點滿意	沒意見	不太滿意	很不滿意
<u>總次數</u>	1194	767	391	29	4	3
<u>總百分比</u>	100.0%	64.2%	32.7%	2.4%	0.3%	0.3%
<u># 第一次申辦案件</u>						
是	506	60.9%	37.0%	1.8%	0.2%	0.2%
否	639	66.5%	29.6%	3.1%	0.5%	0.3%
<u># 性別</u>						
男	513	66.3%	30.0%	3.1%	0.4%	0.2%
女	627	62.2%	35.1%	2.1%	0.3%	0.3%
<u># 年齡</u>						
20 歲以下	4	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%
21-30 歲	84	52.4%	41.7%	3.6%	2.4%	0.0%
31-40 歲	232	60.8%	36.2%	2.6%	0.4%	0.0%
41-50 歲	314	61.5%	34.4%	4.1%	0.0%	0.0%
51-60 歲	284	72.2%	25.7%	1.4%	0.4%	0.4%
61 歲以上	233	64.8%	33.5%	1.3%	0.0%	0.4%
<u># 教育程度</u>						
國小及以下	43	72.1%	23.3%	2.3%	0.0%	2.3%
國(初)中	92	42.4%	56.5%	0.0%	0.0%	1.1%
高中(職)	420	65.7%	32.9%	1.2%	0.2%	0.0%
大學/專科	497	68.4%	27.8%	3.4%	0.2%	0.2%
研究所以上	72	44.4%	47.2%	6.9%	1.4%	0.0%
<u># 職業類別</u>						
土地所有權人	197	64.0%	32.5%	3.6%	0.0%	0.0%
地政士(含助理)	247	76.5%	22.7%	0.8%	0.0%	0.0%
不動產經紀及估價業	40	45.0%	50.0%	5.0%	0.0%	0.0%
工商金融業	105	66.7%	27.6%	4.8%	1.0%	0.0%
軍公教	109	69.7%	27.5%	1.8%	0.0%	0.9%
自由業	294	54.4%	41.8%	3.1%	0.3%	0.3%
其他	135	61.5%	35.6%	1.5%	0.7%	0.7%
<u># 過去一年洽辦次數</u>						
1 次	490	61.6%	35.9%	1.6%	0.2%	0.6%
2-5 次	308	55.2%	40.6%	3.2%	1.0%	0.0%
6-10 次	133	67.7%	25.6%	6.8%	0.0%	0.0%
11 次以上	184	81.0%	17.9%	1.1%	0.0%	0.0%

註 1：* 表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：# 表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

註 3：請參考原始問卷 Q5_3

附表 9 Q6_1：「本所網站資訊符合使用需求」滿意度與基本資料交叉分析

	次數	很滿意	有點滿意	沒意見	不太滿意	很不滿意
<u>總次數</u>	1194	351	534	308	1	0
<u>總百分比</u>	100.0%	29.4%	44.7%	25.8%	0.1%	0.0%
<u># 第一次申辦案件</u>						
是	506	30.2%	43.1%	26.7%	0.0%	0.0%
否	639	28.3%	45.5%	26.0%	0.2%	0.0%
<u># 性別</u>						
男	513	28.1%	43.3%	28.5%	0.2%	0.0%
女	627	29.7%	45.9%	24.4%	0.0%	0.0%
<u># 年齡</u>						
20 歲以下	4	0.0%	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%
21-30 歲	84	34.5%	42.9%	22.6%	0.0%	0.0%
31-40 歲	232	28.9%	40.5%	30.6%	0.0%	0.0%
41-50 歲	314	22.3%	44.9%	32.5%	0.3%	0.0%
51-60 歲	284	37.0%	42.6%	20.4%	0.0%	0.0%
61 歲以上	233	29.2%	51.1%	19.7%	0.0%	0.0%
<u># 教育程度</u>						
國小及以下	43	27.9%	18.6%	53.5%	0.0%	0.0%
國(初)中	92	17.4%	60.9%	21.7%	0.0%	0.0%
高中(職)	420	23.8%	47.4%	28.8%	0.0%	0.0%
大學/專科	497	36.8%	40.8%	22.3%	0.0%	0.0%
研究所以上	72	29.2%	50.0%	19.4%	1.4%	0.0%
<u># 職業類別</u>						
土地所有權人	197	28.9%	35.0%	36.0%	0.0%	0.0%
地政士(含助理)	247	32.4%	32.0%	35.2%	0.4%	0.0%
不動產經紀及估價業	40	22.5%	45.0%	32.5%	0.0%	0.0%
工商金融業	105	19.0%	56.2%	24.8%	0.0%	0.0%
軍公教	109	43.1%	43.1%	13.8%	0.0%	0.0%
自由業	294	24.8%	60.5%	14.6%	0.0%	0.0%
其他	135	34.1%	35.6%	30.4%	0.0%	0.0%
<u># 過去一年洽辦次數</u>						
1 次	490	28.2%	43.7%	28.2%	0.0%	0.0%
2-5 次	308	31.2%	45.5%	23.4%	0.0%	0.0%
6-10 次	133	18.8%	55.6%	25.6%	0.0%	0.0%
11 次以上	184	38.6%	35.3%	25.5%	0.5%	0.0%

註 1：* 表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：# 表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

註 3：請參考原始問卷 Q6_1

附表 10 Q6_2：「本所網站版面配置易於操作」滿意度與基本資料交叉分析

	次數	很滿意	有點滿意	沒意見	不太滿意	很不滿意
<u>總次數</u>	1194	344	536	313	1	0
<u>總百分比</u>	100.0%	28.8%	44.9%	26.2%	0.1%	0.0%
<u># 第一次申辦案件</u>						
是	506	29.4%	42.9%	27.7%	0.0%	0.0%
否	639	28.0%	46.0%	25.8%	0.2%	0.0%
<u># 性別</u>						
男	513	26.1%	44.2%	29.6%	0.0%	0.0%
女	627	30.0%	45.8%	24.1%	0.2%	0.0%
<u># 年齡</u>						
20 歲以下	4	25.0%	50.0%	25.0%	0.0%	0.0%
21-30 歲	84	25.0%	52.4%	21.4%	1.2%	0.0%
31-40 歲	232	28.9%	40.9%	30.2%	0.0%	0.0%
41-50 歲	314	22.9%	43.9%	33.1%	0.0%	0.0%
51-60 歲	284	37.0%	41.5%	21.5%	0.0%	0.0%
61 歲以上	233	28.3%	51.5%	20.2%	0.0%	0.0%
<u># 教育程度</u>						
國小及以下	43	23.3%	23.3%	53.5%	0.0%	0.0%
國(初)中	92	17.4%	60.9%	21.7%	0.0%	0.0%
高中(職)	420	22.4%	49.0%	28.6%	0.0%	0.0%
大學/專科	497	36.2%	40.6%	22.9%	0.2%	0.0%
研究所以上	72	31.9%	45.8%	22.2%	0.0%	0.0%
<u># 職業類別</u>						
土地所有權人	197	28.9%	34.0%	37.1%	0.0%	0.0%
地政士(含助理)	247	31.2%	33.6%	35.2%	0.0%	0.0%
不動產經紀及估價業	40	27.5%	35.0%	37.5%	0.0%	0.0%
工商金融業	105	20.0%	55.2%	24.8%	0.0%	0.0%
軍公教	109	42.2%	45.0%	12.8%	0.0%	0.0%
自由業	294	23.8%	60.5%	15.6%	0.0%	0.0%
其他	135	31.9%	38.5%	29.6%	0.0%	0.0%
<u># 過去一年洽辦次數</u>						
1 次	490	28.2%	42.9%	29.0%	0.0%	0.0%
2-5 次	308	29.9%	46.8%	23.1%	0.3%	0.0%
6-10 次	133	20.3%	54.1%	25.6%	0.0%	0.0%
11 次以上	184	37.5%	36.4%	26.1%	0.0%	0.0%

註 1：* 表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：# 表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

註 3：請參考原始問卷 Q6_2

附表 11Q6_3：「線上申辦服務符合使用需求」滿意度與基本資料交叉分析

	次數	很滿意	有點滿意	沒意見	不太滿意	很不滿意
總次數	1194	340	533	321	0	0
總百分比	100.0%	28.5%	44.6%	26.9%	0.0%	0.0%
# 第一次申辦案件						
是	506	29.8%	42.5%	27.7%	0.0%	0.0%
否	639	27.2%	45.7%	27.1%	0.0%	0.0%
# 性別						
男	513	25.7%	44.1%	30.2%	0.0%	0.0%
女	627	30.0%	45.3%	24.7%	0.0%	0.0%
# 年齡						
20 歲以下	4	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%
21-30 歲	84	29.8%	45.2%	25.0%	0.0%	0.0%
31-40 歲	232	28.0%	40.9%	31.0%	0.0%	0.0%
41-50 歲	314	21.7%	43.9%	34.4%	0.0%	0.0%
51-60 歲	284	36.6%	42.6%	20.8%	0.0%	0.0%
61 歲以上	233	27.9%	51.1%	21.0%	0.0%	0.0%
# 教育程度						
國小及以下	43	20.9%	25.6%	53.5%	0.0%	0.0%
國(初)中	92	18.5%	60.9%	20.7%	0.0%	0.0%
高中(職)	420	22.4%	47.4%	30.2%	0.0%	0.0%
大學/專科	497	35.6%	41.6%	22.7%	0.0%	0.0%
研究所以上	72	31.9%	44.4%	23.6%	0.0%	0.0%
# 職業類別						
土地所有權人	197	29.4%	34.0%	36.5%	0.0%	0.0%
地政士(含助理)	247	30.4%	32.0%	37.7%	0.0%	0.0%
不動產經紀及估價業	40	22.5%	42.5%	35.0%	0.0%	0.0%
工商金融業	105	16.2%	60.0%	23.8%	0.0%	0.0%
軍公教	109	42.2%	44.0%	13.8%	0.0%	0.0%
自由業	294	24.5%	59.5%	16.0%	0.0%	0.0%
其他	135	33.3%	36.3%	30.4%	0.0%	0.0%
# 過去一年洽辦次數						
1 次	490	27.8%	43.1%	29.2%	0.0%	0.0%
2-5 次	308	29.9%	45.5%	24.7%	0.0%	0.0%
6-10 次	133	19.5%	55.6%	24.8%	0.0%	0.0%
11 次以上	184	36.4%	35.3%	28.3%	0.0%	0.0%

註 1：* 表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：# 表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

註 3：請參考原始問卷 Q6_3

附表 12 Q7_1：「地籍清理」了解程度與基本資料交叉分析

	次數	知道	不知道
<u>總次數</u>	1188	629	559
<u>總百分比</u>	100.0%	52.9%	47.1%
<u>* 第一次申辦案件</u>			
是	505	35.6%	64.4%
否	634	66.9%	33.1%
<u>性別</u>			
男	512	55.1%	44.9%
女	623	51.4%	48.6%
<u>年齡</u>			
20 歲以下	4	25.0%	75.0%
21-30 歲	84	58.3%	41.7%
31-40 歲	232	58.6%	41.4%
41-50 歲	313	52.7%	47.3%
51-60 歲	281	53.4%	46.6%
61 歲以上	231	47.2%	52.8%
<u>* 教育程度</u>			
國小及以下	43	18.6%	81.4%
國(初)中	91	28.6%	71.4%
高中(職)	419	53.9%	46.1%
大學/專科	494	59.3%	40.7%
研究所以上	72	44.4%	55.6%
<u>* 職業類別</u>			
土地所有權人	197	35.5%	64.5%
地政士(含助理)	245	95.5%	4.5%
不動產經紀及估價業	40	72.5%	27.5%
工商金融業	103	56.3%	43.7%
軍公教	109	49.5%	50.5%
自由業	292	39.4%	60.6%
其他	135	26.7%	73.3%
<u>* 過去一年洽辦次數</u>			
1 次	487	29.8%	70.2%
2-5 次	306	53.9%	46.1%
6-10 次	132	72.7%	27.3%
11 次以上	184	94.6%	5.4%

註 1：* 表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：# 表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

註 3：請參考原始問卷 Q7_1

附表 13 Q7_2:「地籍清理之不動產若未辦理產權登記,可能被政府代為標售」
了解程度與基本資料交叉分析

	次數	知道	不知道
<u>總次數</u>	1192	622	570
<u>總百分比</u>	100.0%	52.2%	47.8%
<u>* 第一次申辦案件</u>			
是	505	34.9%	65.1%
否	638	65.8%	34.2%
<u>性別</u>			
男	512	55.7%	44.3%
女	626	50.2%	49.8%
<u>年齡</u>			
20 歲以下	4	25.0%	75.0%
21-30 歲	84	58.3%	41.7%
31-40 歲	232	58.6%	41.4%
41-50 歲	314	51.9%	48.1%
51-60 歲	283	50.5%	49.5%
61 歲以上	233	48.1%	51.9%
<u>* 教育程度</u>			
國小及以下	43	14.0%	86.0%
國(初)中	92	31.5%	68.5%
高中(職)	418	52.9%	47.1%
大學/專科	497	56.9%	43.1%
研究所以上	72	50.0%	50.0%
<u>* 職業類別</u>			
土地所有權人	197	32.5%	67.5%
地政士(含助理)	247	95.1%	4.9%
不動產經紀及估價業	40	75.0%	25.0%
工商金融業	105	54.3%	45.7%
軍公教	109	52.3%	47.7%
自由業	292	38.7%	61.3%
其他	135	25.9%	74.1%
<u>* 過去一年洽辦次數</u>			
1 次	489	30.1%	69.9%
2-5 次	307	51.8%	48.2%
6-10 次	133	72.9%	27.1%
11 次以上	184	93.5%	6.5%

註 1: * 表示經卡方檢定(Chi-Square), 該項變數的顯著性機率达 0.05 的顯著水準。

註 2: # 表示該變項之交叉分析結果, 不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

註 3: 請參考原始問卷 Q7_2

附表 14 Q7_3：「自繼承開始日 1 年內未辦理繼承登記，經查明後公告繼承人於 3 個月內聲請登記；逾期未辦理者，地政機關列冊管理 15 年後移請國產署標售」了解程度與基本資料交叉分析

	次數	知道	不知道
<u>總次數</u>	1189	647	542
<u>總百分比</u>	100.0%	54.4%	45.6%
<u>* 第一次申辦案件</u>			
是	504	36.9%	63.1%
否	639	68.1%	31.9%
<u>性別</u>			
男	512	56.6%	43.4%
女	624	52.7%	47.3%
<u>年齡</u>			
20 歲以下	4	25.0%	75.0%
21-30 歲	84	54.8%	45.2%
31-40 歲	230	58.7%	41.3%
41-50 歲	314	55.4%	44.6%
51-60 歲	284	54.6%	45.4%
61 歲以上	231	50.6%	49.4%
<u>* 教育程度</u>			
國小及以下	43	16.3%	83.7%
國(初)中	92	30.4%	69.6%
高中(職)	417	57.3%	42.7%
大學/專科	496	57.9%	42.1%
研究所以上	72	48.6%	51.4%
<u>* 職業類別</u>			
土地所有權人	196	31.6%	68.4%
地政士(含助理)	247	96.4%	3.6%
不動產經紀及估價業	40	75.0%	25.0%
工商金融業	104	59.6%	40.4%
軍公教	109	51.4%	48.6%
自由業	293	43.7%	56.3%
其他	135	28.1%	71.9%
<u>* 過去一年洽辦次數</u>			
1 次	489	32.7%	67.3%
2-5 次	308	54.2%	45.8%
6-10 次	131	77.1%	22.9%
11 次以上	184	93.5%	6.5%

註 1：* 表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：# 表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

註 3：請參考原始問卷 Q7_3

附表 15 Q7_4：「依法得分割之共有土地或建築改良物，共有人如不能自行協議分割者，可向新北市政府申請不動產糾紛調處」了解程度與基本資料交叉分析

	次數	知道	不知道
<u>總次數</u>	1185	645	540
<u>總百分比</u>	100.0%	54.4%	45.6%
<u>* 第一次申辦案件</u>			
是	502	37.8%	62.2%
否	635	67.1%	32.9%
<u>性別</u>			
男	510	55.9%	44.1%
女	622	53.1%	46.9%
<u>年齡</u>			
20 歲以下	4	0.0%	100.0%
21-30 歲	84	56.0%	44.0%
31-40 歲	229	56.3%	43.7%
41-50 歲	312	54.8%	45.2%
51-60 歲	284	55.6%	44.4%
61 歲以上	229	50.7%	49.3%
<u>* 教育程度</u>			
國小及以下	43	18.6%	81.4%
國(初)中	92	33.7%	66.3%
高中(職)	417	57.6%	42.4%
大學/專科	491	57.6%	42.4%
研究所以上	72	48.6%	51.4%
<u>* 職業類別</u>			
土地所有權人	195	35.9%	64.1%
地政士(含助理)	245	94.3%	5.7%
不動產經紀及估價業	39	71.8%	28.2%
工商金融業	104	57.7%	42.3%
軍公教	109	42.2%	57.8%
自由業	292	44.9%	55.1%
其他	134	32.1%	67.9%
<u>* 過去一年洽辦次數</u>			
1 次	487	34.7%	65.3%
2-5 次	307	50.5%	49.5%
6-10 次	132	77.3%	22.7%
11 次以上	183	91.3%	8.7%

註 1：* 表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：# 表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

註 3：請參考原始問卷 Q7_4

附表 16 Q7_5：「送登記案件前，得以自然人憑證或工商憑證至內政部地政線上申辦系統預先登載不動產成交資訊(預申報實價登錄作業)，並將預申報書序號填寫於買賣登記案件申請書之備註欄，於送件時將預申報書併同登記案件送至地政事務所」了解程度與基本資料交叉分析

	次數	知道	不知道
總次數	1186	639	547
總百分比	100.0%	53.9%	46.1%
* 第一次申辦案件			
是	502	38.4%	61.6%
否	637	66.1%	33.9%
* 性別			
男	508	57.3%	42.7%
女	624	50.5%	49.5%
年齡			
20 歲以下	4	25.0%	75.0%
21-30 歲	83	53.0%	47.0%
31-40 歲	231	57.6%	42.4%
41-50 歲	313	53.4%	46.6%
51-60 歲	281	52.7%	47.3%
61 歲以上	231	53.7%	46.3%
* 教育程度			
國小及以下	43	25.6%	74.4%
國(初)中	89	33.7%	66.3%
高中(職)	418	56.5%	43.5%
大學/專科	495	56.6%	43.4%
研究所以上	72	44.4%	55.6%
* 職業類別			
土地所有權人	195	34.4%	65.6%
地政士(含助理)	247	92.3%	7.7%
不動產經紀及估價業	40	75.0%	25.0%
工商金融業	104	60.6%	39.4%
軍公教	109	45.0%	55.0%
自由業	290	44.5%	55.5%
其他	135	27.4%	72.6%
* 過去一年洽辦次數			
1 次	484	33.9%	66.1%
2-5 次	308	50.0%	50.0%
6-10 次	132	75.0%	25.0%
11 次以上	184	90.2%	9.8%

註 1：* 表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：# 表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

註 3：請參考原始問卷 Q7_5

附表 17 Q7_6：「本所有受理申請檔案(公文、原案)應用抄錄、閱覽、複製服務」了解程度與基本資料交叉分析

	次數	知道	不知道
<u>總次數</u>	1181	762	419
<u>總百分比</u>	100.0%	64.5%	35.5%
<u>* 第一次申辦案件</u>			
是	499	53.1%	46.9%
否	635	73.4%	26.6%
<u>性別</u>			
男	508	66.7%	33.3%
女	620	62.9%	37.1%
<u>年齡</u>			
20 歲以下	4	50.0%	50.0%
21-30 歲	84	65.5%	34.5%
31-40 歲	230	68.7%	31.3%
41-50 歲	310	65.2%	34.8%
51-60 歲	281	63.7%	36.3%
61 歲以上	231	59.7%	40.3%
<u>* 教育程度</u>			
國小及以下	42	45.2%	54.8%
國(初)中	91	44.0%	56.0%
高中(職)	414	66.9%	33.1%
大學/專科	493	66.3%	33.7%
研究所以上	72	61.1%	38.9%
<u>* 職業類別</u>			
土地所有權人	195	54.9%	45.1%
地政士(含助理)	245	95.9%	4.1%
不動產經紀及估價業	40	85.0%	15.0%
工商金融業	103	67.0%	33.0%
軍公教	106	56.6%	43.4%
自由業	291	51.9%	48.1%
其他	134	46.3%	53.7%
<u>* 過去一年洽辦次數</u>			
1 次	486	50.2%	49.8%
2-5 次	305	61.3%	38.7%
6-10 次	131	77.9%	22.1%
11 次以上	182	95.6%	4.4%

註 1：* 表示經卡方檢定(Chi-Square)·該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：# 表示該變項之交叉分析結果·不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

註 3：請參考原始問卷 Q7_6

附表 18 Q8_1：「『地政任意門跨域好厝邊』跨縣市代收服務」了解程度與基本資料交叉分析

	次數	曾經使用過	知道·但未使用過	不知道該項服務
總次數	1186	393	532	261
總百分比	100.0%	33.1%	44.9%	22.0%
* 第一次申辦案件				
是	504	15.7%	54.2%	30.2%
否	634	46.8%	37.7%	15.5%
* 性別				
男	510	37.3%	40.4%	22.4%
女	626	29.9%	48.6%	21.6%
# 年齡				
20 歲以下	4	25.0%	25.0%	50.0%
21-30 歲	84	29.8%	50.0%	20.2%
31-40 歲	229	34.9%	46.3%	18.8%
41-50 歲	312	34.0%	42.9%	23.1%
51-60 歲	282	31.9%	47.5%	20.6%
61 歲以上	233	32.2%	41.6%	26.2%
* 教育程度				
國小及以下	43	11.6%	37.2%	51.2%
國(初)中	91	18.7%	44.0%	37.4%
高中(職)	417	35.5%	45.3%	19.2%
大學/專科	496	33.9%	47.0%	19.2%
研究所以上	71	28.2%	39.4%	32.4%
* 職業類別				
土地所有權人	194	12.9%	44.3%	42.8%
地政士(含助理)	247	78.5%	19.4%	2.0%
不動產經紀及估價業	40	37.5%	52.5%	10.0%
工商金融業	105	39.0%	43.8%	17.1%
軍公教	109	18.3%	56.9%	24.8%
自由業	293	19.5%	60.8%	19.8%
其他	135	14.8%	44.4%	40.7%
* 過去一年洽辦次數				
1 次	485	11.5%	54.6%	33.8%
2-5 次	306	24.2%	54.2%	21.6%
6-10 次	132	55.3%	33.3%	11.4%
11 次以上	184	82.1%	14.7%	3.3%

註 1：* 表示經卡方檢定(Chi-Square)·該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：# 表示該變項之交叉分析結果·不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

註 3：請參考原始問卷 Q8_1

附表 19 Q8_2：「多元管道繳納地政規費(行動支付、悠遊卡、信用卡等)」了解程度與基本資料交叉分析

	次數	曾經使用過	知道,但未使用過	不知道該項服務
總次數	1185	474	515	196
總百分比	100.0%	40.0%	43.5%	16.5%
* 第一次申辦案件				
是	501	19.6%	54.5%	25.9%
否	635	56.7%	34.5%	8.8%
* 性別				
男	510	42.9%	39.6%	17.5%
女	623	37.7%	46.9%	15.4%
# 年齡				
20 歲以下	4	50.0%	0.0%	50.0%
21-30 歲	84	34.5%	54.8%	10.7%
31-40 歲	230	40.9%	42.2%	17.0%
41-50 歲	313	42.5%	38.7%	18.8%
51-60 歲	282	40.4%	46.8%	12.8%
61 歲以上	232	37.5%	44.0%	18.5%
* 教育程度				
國小及以下	42	16.7%	28.6%	54.8%
國(初)中	92	17.4%	47.8%	34.8%
高中(職)	417	40.3%	44.6%	15.1%
大學/專科	495	43.8%	43.4%	12.7%
研究所以上	72	43.1%	44.4%	12.5%
* 職業類別				
土地所有權人	195	17.9%	46.2%	35.9%
地政士(含助理)	247	82.2%	15.8%	2.0%
不動產經紀及估價業	39	53.8%	41.0%	5.1%
工商金融業	105	48.6%	36.2%	15.2%
軍公教	109	26.6%	61.5%	11.9%
自由業	292	26.0%	60.6%	13.4%
其他	133	27.1%	42.1%	30.8%
* 過去一年洽辦次數				
1 次	486	15.0%	55.8%	29.2%
2-5 次	305	36.7%	50.8%	12.5%
6-10 次	132	72.0%	22.7%	5.3%
11 次以上	184	83.2%	15.2%	1.6%

註 1：* 表示經卡方檢定(Chi-Square)·該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：# 表示該變項之交叉分析結果·不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

註 3：請參考原始問卷 Q8_2

附表 20 Q8_3：「溢繳規費現場退還」了解程度與基本資料交叉分析

	次數	曾經使用過	知道·但未使用過	不知道該項服務
<u>總次數</u>	1184	314	550	320
<u>總百分比</u>	100.0%	26.5%	46.5%	27.0%
<u>* 第一次申辦案件</u>				
是	503	12.7%	51.3%	36.0%
否	632	38.1%	42.2%	19.6%
<u>性別</u>				
男	507	29.4%	43.8%	26.8%
女	624	24.5%	48.4%	27.1%
<u>年齡</u>				
20 歲以下	4	25.0%	25.0%	50.0%
21-30 歲	84	20.2%	54.8%	25.0%
31-40 歲	231	27.7%	51.1%	21.2%
41-50 歲	311	28.0%	43.1%	28.9%
51-60 歲	280	26.8%	45.7%	27.5%
61 歲以上	232	25.0%	46.1%	28.9%
<u>* 教育程度</u>				
國小及以下	43	7.0%	34.9%	58.1%
國(初)中	91	19.8%	41.8%	38.5%
高中(職)	418	29.7%	45.7%	24.6%
大學/專科	492	26.8%	48.6%	24.6%
研究所以上	72	19.4%	50.0%	30.6%
<u>* 職業類別</u>				
土地所有權人	194	10.8%	42.3%	46.9%
地政士(含助理)	246	64.6%	32.1%	3.3%
不動產經紀及估價業	39	41.0%	46.2%	12.8%
工商金融業	104	30.8%	43.3%	26.0%
軍公教	109	10.1%	57.8%	32.1%
自由業	293	16.7%	59.7%	23.5%
其他	133	9.8%	42.9%	47.4%
<u>* 過去一年洽辦次數</u>				
1 次	488	8.2%	50.6%	41.2%
2-5 次	303	16.5%	56.1%	27.4%
6-10 次	132	47.0%	37.9%	15.2%
11 次以上	184	68.5%	28.3%	3.3%

註 1：* 表示經卡方檢定(Chi-Square)·該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：# 表示該變項之交叉分析結果·不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

註 3：請參考原始問卷 Q8_3

附表 21 Q8_4：「謄本申請書無紙化，申請謄本免動筆」了解程度與基本資料交叉分析

	次數	曾經使用過	知道，但未使用過	不知道該項服務
<u>總次數</u>	1184	554	413	217
<u>總百分比</u>	100.0%	46.8%	34.9%	18.3%
<u>* 第一次申辦案件</u>				
是	504	27.2%	44.8%	28.0%
否	632	62.7%	27.1%	10.3%
<u>性別</u>				
男	509	50.7%	32.4%	16.9%
女	622	44.2%	36.7%	19.1%
<u># 年齡</u>				
20 歲以下	4	0.0%	50.0%	50.0%
21-30 歲	84	35.7%	45.2%	19.0%
31-40 歲	230	50.4%	33.5%	16.1%
41-50 歲	313	47.6%	31.9%	20.4%
51-60 歲	281	43.4%	40.6%	16.0%
61 歲以上	231	48.5%	31.2%	20.3%
<u>* 教育程度</u>				
國小及以下	43	34.9%	27.9%	37.2%
國(初)中	92	31.5%	40.2%	28.3%
高中(職)	418	44.3%	38.3%	17.5%
大學/專科	492	49.2%	33.9%	16.9%
研究所以上	71	57.7%	25.4%	16.9%
<u>* 職業類別</u>				
土地所有權人	194	37.1%	34.5%	28.4%
地政士(含助理)	247	90.7%	7.7%	1.6%
不動產經紀及估價業	40	65.0%	30.0%	5.0%
工商金融業	104	54.8%	27.9%	17.3%
軍公教	108	34.3%	40.7%	25.0%
自由業	293	26.3%	57.3%	16.4%
其他	134	26.9%	38.1%	35.1%
<u>* 過去一年洽辦次數</u>				
1 次	487	23.8%	45.0%	31.2%
2-5 次	306	41.8%	42.2%	16.0%
6-10 次	130	76.2%	20.0%	3.8%
11 次以上	183	89.6%	8.7%	1.6%

註 1：* 表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：# 表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

註 3：請參考原始問卷 Q8_4

附表 22 Q8_5：「多元管道預約早鳥/日落延時服務」了解程度與基本資料交叉分析

	次數	曾經使用過	知道,但未使用過	不知道該項服務
總次數	1172	194	629	349
總百分比	100.0%	16.6%	53.7%	29.8%
* 第一次申辦案件				
是	499	10.4%	49.9%	39.7%
否	627	21.1%	57.7%	21.2%
性別				
男	508	17.3%	53.0%	29.7%
女	614	16.0%	54.6%	29.5%
# 年齡				
20 歲以下	4	0.0%	50.0%	50.0%
21-30 歲	84	13.1%	58.3%	28.6%
31-40 歲	230	13.9%	58.7%	27.4%
41-50 歲	306	13.4%	55.9%	30.7%
51-60 歲	277	17.3%	54.5%	28.2%
61 歲以上	231	23.8%	44.6%	31.6%
* 教育程度				
國小及以下	42	4.8%	31.0%	64.3%
國(初)中	90	20.0%	40.0%	40.0%
高中(職)	412	16.3%	56.8%	26.9%
大學/專科	491	15.1%	56.4%	28.5%
研究所以上	72	19.4%	48.6%	31.9%
* 職業類別				
土地所有權人	195	8.7%	41.5%	49.7%
地政士(含助理)	244	19.7%	71.7%	8.6%
不動產經紀及估價業	38	34.2%	52.6%	13.2%
工商金融業	101	32.7%	41.6%	25.7%
軍公教	109	14.7%	49.5%	35.8%
自由業	286	13.6%	59.4%	26.9%
其他	135	10.4%	45.9%	43.7%
* 過去一年洽辦次數				
1 次	484	8.3%	47.3%	44.4%
2-5 次	300	13.7%	58.0%	28.3%
6-10 次	131	31.3%	55.0%	13.7%
11 次以上	182	28.0%	62.6%	9.3%

註 1：* 表示經卡方檢定(Chi-Square)·該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：# 表示該變項之交叉分析結果·不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

註 3：請參考原始問卷 Q8_5

捌、前測（信效度分析）

2018

新北市中和地政事務所辦公環境暨服務品質滿意度調查 --前測報告



目錄

目錄.....	i
表目錄.....	ii
圖目錄.....	iii
壹、 分析步驟.....	4
貳、 項目分析.....	6
參、 信度分析.....	8
肆、 效度分析.....	10

表目錄

表 1 項目分析.....	7
表 2 信度統計量.....	8
表 3 項目整體統計量.....	8
表 4 問卷題目代碼表.....	11

圖目錄

圖 1 前測問卷分析步驟.....	4
-------------------	---

壹、 分析步驟

本前測於民國 108 年 5 月 24 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。

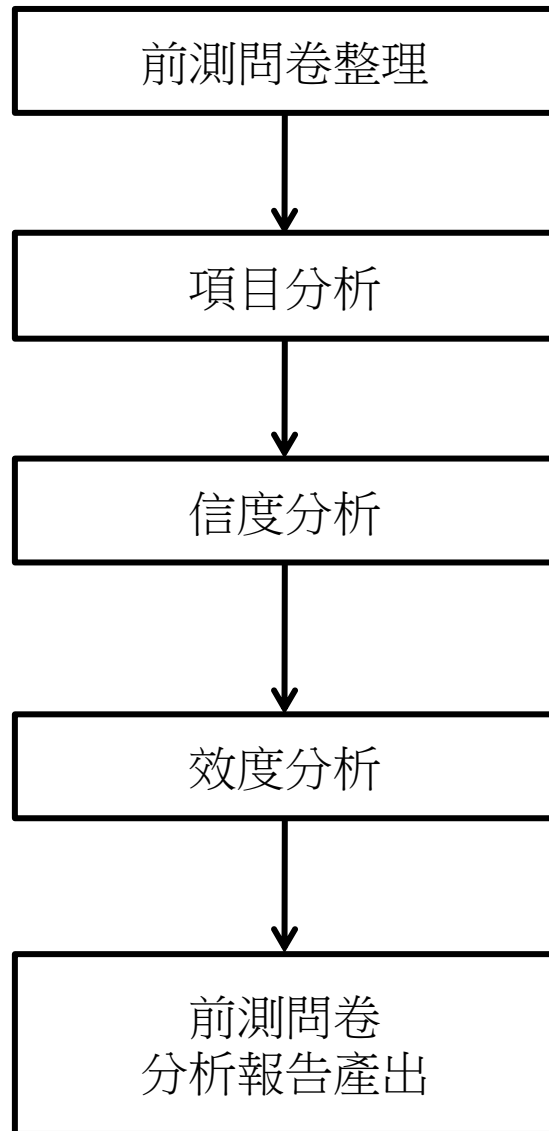


圖1 前測問卷分析步驟

根據上述步驟，於前測紙本問卷回收後進行資料登打，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。

貳、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。

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 $\alpha = .05$ 。

由表 1 可知，「辦公環境暨服務品質滿意度量表」10 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，亦即有鑑別力。

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」10 個題項所有相關係數皆達.3

以上，代表所有題項皆具有同質性。

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量表」所有題項皆通過二項指標，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
4.1	環境舒適整潔	13.00***	0.72	◎
4.2	服務設施完善	9.84***	0.77	◎
4.3	動線規劃流暢、各項標示清楚	9.84***	0.77	◎
4.4	書表範例符合需求	9.84***	0.75	◎
5.1	服務人員主動迎賓	8.47***	0.74	◎
5.2	服務人員主動回應、熱心服務	8.47***	0.74	◎
5.3	服務人員解答清楚、專業	8.47***	0.75	◎
6.1	本所網站資訊符合使用需求	10.41***	0.67	◎
6.2	本所網站版面配置易於操作	8.59***	0.65	◎
6.3	線上申辦服務符合使用需求	10.41***	0.64	◎

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

參、 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 0.920，大於 0.70 之標準，表示該份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
0.920	10

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，任一題的刪除皆不會造成 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
4.1	環境舒適整潔	39.553	18.513	0.719	0.912
4.2	服務設施完善	39.596	17.985	0.766	0.909
4.3	動線規劃流暢、各項標示清楚	39.596	17.985	0.766	0.909
4.4	書表範例符合需求	39.660	17.751	0.751	0.909
5.1	服務人員主動迎賓	39.511	18.212	0.743	0.910
5.2	服務人員主動回應、熱心服務	39.511	18.212	0.743	0.910

5.3 服務人員解答清楚、專業	39.468	18.298	0.747	0.910
6.1 本所網站資訊符合使用需求	40.191	16.984	0.669	0.916
6.2 本所網站版面配置易於操作	40.234	17.096	0.652	0.917
6.3 線上申辦服務符合使用需求	40.213	17.084	0.638	0.918

肆、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」。

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	職業類別
Q1.6	過去一年(含本次)至地政機關洽辦次數
Q1.5.S	其他_內容
Q2.1.1	謄本業務
Q2.1.2	登記業務
Q2.1.3	測量業務
Q2.1.4	地價業務
Q2.1.5	諮詢服務
Q2.1.6	其他
Q2.1.6.S	其他_內容
Q3.1	現場辦理業務等候時間
Q3.2	現場辦理業務等候時間滿意度
Q3.2.S	現場辦理業務等候時間很不滿意原因
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
Q4.1.S	環境舒適整潔很不滿意原因
Q4.2.S	服務設施完善很不滿意原因
Q4.3.S	動線規劃流暢、各項標示清楚很不滿意原因
Q4.4.S	書表範例符合需求很不滿意原因
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
Q5.1.S	服務人員主動招呼、引導很不滿意原因
Q5.2.S	服務人員主動回應、熱心服務很不滿意原因
Q5.3.S	服務人員解答清楚、專業很不滿意原因
Q6.1	本所網站資訊符合使用需求
Q6.2	本所網站版面配置易於操作
Q6.3	線上申辦服務符合使用需求
Q6.1.S	本所網站資訊符合使用需求很不滿意原因

Q6.2.S	本所網站版面配置易於操作很不滿意原因
Q6.3.S	線上申辦服務符合使用需求很不滿意原因
Q7.1	您知道什麼是地籍清理嗎？
Q7.2	您知道地籍清理之不動產若未辦理產權登記，可能被政府代為標售嗎？
Q7.3	您知道自繼承開始日 1 年內未辦理繼承登記，經查明後公告繼承人於 3 個月內聲請登記；逾期未辦理者，地政機關列冊管理 15 年後移請國產署標售嗎？
Q7.4	您知道依法得分割之共有土地或建築改良物，共有人如不能自行協議分割者，可向新北市政府申請不動產糾紛調處嗎？
Q7.5	您知道於送登記案件前，得以自然人憑證或工商憑證至內政部地政線上申辦系統預先登載不動產成交資訊(預申報實價登錄作業)，並將預申報書序號填寫於買賣登記案件申請書之備註欄，於送件時將預申報書併同登記案件送至地政事務所嗎？
Q7.6	您知道本所有受理申請檔案(公文、原案)應用抄錄、閱覽、複製服務嗎？
Q7.7.1	網路
Q7.7.2	文宣資料
Q7.7.3	戶外電視牆
Q7.7.4	報紙
Q7.7.5	其他
Q8.1	「地政任意門 跨域好厝邊」跨縣市代收服務
Q8.2	多元管道繳納地政規費(行動支付、悠遊卡、信用卡等)
Q8.3	溢繳規費現場退還
Q8.4	謄本申請書無紙化，申請謄本免動筆
Q8.5	多元管道預約早鳥/日落延時服務
Q9.1S	寶貴建議與鼓勵
Q9.2S	電話
Q9.3S	電子郵件
Q9.4S	回函，住址
Q9.5S	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

（請用塗滿的方式填答：○→●，感謝您！）

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) 不動產經紀及估價業 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、請問您於現場辦理業務等候時間 5分鐘內 6-10分鐘 11分鐘以上

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：

調查項目	滿意度				
	很滿意	滿意	沒意見	不滿意	很不滿意
1. 環境舒適整潔	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> 原因_____
2. 服務設施完善	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> 原因_____
3. 動線規劃流暢、各項標示清楚	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> 原因_____
4. 書表範例符合需求	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> 原因_____

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	沒意見	不滿意	很不滿意
1. 服務人員主動招呼、引導	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> 原因_____
2. 服務人員主動回應、熱心服務	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> 原因_____
3. 服務人員解答清楚、專業	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> 原因_____

請翻面填寫，完成問卷有精美小禮品喔！

六、線上服務滿意度：

調查項目	滿意度				
	很滿意	滿意	沒意見	不滿意	很不滿意
1. 本所網站資訊符合使用需求	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> 原因_____
2. 本所網站版面配置易於操作	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> 原因_____
3. 線上申辦服務符合使用需求	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> 原因_____

七、地政業務了解程度調查：

調查項目	了解程度	
	知道	不知道
1. 您知道什麼是地籍清理嗎？	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. 您知道地籍清理之不動產若未辦理產權登記，可能被政府代為標售嗎？	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. 您知道自繼承開始日1年內未辦理繼承登記，經查明後公告繼承人於3個月內聲請登記；逾期未辦理者，地政機關列冊管理15年後移請國產署標售嗎？	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. 您知道依法得分割之共有土地或建築改良物，共有人如不能自行協議分割者，可向新北市政府申請不動產糾紛調處嗎？	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. 您知道於送登記案件前，得以自然人憑證或工商憑證至內政部地政線上申辦系統預先登載不動產成交資訊(預申報實價登錄作業)，並將預申報書序號填寫於買賣登記案件申請書之備註欄，於送件時將預申報書併同登記案件送至地政事務所嗎？	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. 您知道本所有受理申請檔案(公文、原案)應用抄錄、閱覽、複製服務嗎？	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. 您是從什麼管道得知本所業務資訊?(可複選) <input type="checkbox"/> 網路 <input type="checkbox"/> 文宣資料 <input type="checkbox"/> 戶外電視牆 <input type="checkbox"/> 報紙 <input type="checkbox"/> 其他_____		

八、創新服務民眾了解程度調查：

調查項目	了解程度		
	曾經使用過	知道，但未使用過	不知道該項服務
1. 「地政任意門 跨域好厝邊」跨縣市代收服務	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. 多元管道繳納地政規費(行動支付、悠遊卡、信用卡等)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. 溢繳規費現場退還	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. 謄本申請書無紙化，申請謄本免動筆	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. 多元管道預約早鳥/日落延時服務	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

九、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：

電話：_____ 電子郵件：_____

回函，住址：_____ 收件人：_____

感謝您的耐心填寫！
 ※填妥後請交給愛心志工，領取我們為您準備的小禮品！