

新北市中和地政事務所  
113 年度辦公環境暨服務品質  
滿意度調查成果報告



中華民國 113 年 7 月



## 目錄

壹、依據：本所 113 年提升服務品質執行計畫辦理。	7
貳、目的	7
參、主辦機關及調查機構	7
肆、調查方式	7
一、 調查對象	7
二、 有效樣本數	7
三、 調查期間	8
四、 調查方法	8
五、 問卷回收與檢核	8
伍、調查結果統計與分析	9
一、受訪者基本資料統計	9
(一) 是否第一次至本所申辦案件	9
(二) 性別	10
(三) 年齡	11
(四) 教育程度	12
(五) 職業類別	13
(六) 過去一年(含本次)至地政機關洽辦次數	14
二、受訪民眾本次洽公之目的	15
三、受訪民眾之各項洽公滿意度	16
(一)「辦理業務等候時間」滿意度	16
(二)「環境舒適整潔」滿意程度	18
(三)「服務設施完善」滿意程度	20
(四)「動線規劃流暢、各項標示清楚」滿意程度	22
(五)「書表範例符合需求」滿意程度	24
(六)「服務人員主動招呼、引導」滿意程度	26
(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	28
六、各項服務措施民眾了解程度及滿意度分析	29
(一) 受訪民眾對「多元管道繳納地政規費(行動支付、悠遊卡、信用卡等)」滿意程度	31
(二) 受訪民眾「地籍謄本櫃員機」滿意程度	33
(三) 受訪民眾「每週三下午租賃諮詢暨推廣社會住宅包租代管櫃檯服務」滿意程度	34
(四) 受訪民眾對「見紅就發 2.0 多元生理用品放送機」滿意程度	35
(五) 受訪民眾對「以人臉辨識系統輔助核對身分作業」滿意程度	36
七、受訪民眾對地政業務了解程度調查	37
(一) 可以透過內政部數位櫃檯網路申請土地登記案件	37

(二) 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.....	37
(三) 申辦地籍異動即時通服務後，您所有的不動產權利被申請買賣等登記時，於受理「收件」、「異動完成」的時候，系統分別自動通知登記名義人(即所有權人).....	37
(四) 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.....	38
(五) 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.....	38
(六) 社會住宅包租代管房客房東都有優惠及補助.....	39
(七) 第二類謄本為任何人皆可申請，其中住址資料係以完整揭露為原則，可依需求自行決定是否於臨櫃或網路申請住址隱匿服務，以保障個資安全.....	39
(八) 不動產買賣案件之實價登錄應由買賣雙方共同申報，得協議由一人或他人代理申報，並應於登記案件送地政事務所收件時一併申報.....	40
(九) 不動產移轉一站式服務，民眾完成網路申報地方稅作業後，申請土地或建物所有權移轉登記案件得免附土地增值稅、契稅等完稅資料之紙本文件.....	40
(十) 本所已成立官方 Instagram 帳號(zhland280).....	40
八、業務資訊管道.....	45
九、受訪民眾對於本所之相關建議.....	47
陸、結論與建議.....	48
一、大多數服務的民眾滿意度都在 80% 以上.....	48
1. 洽公滿意度.....	48
2. 各項服務措施滿意度.....	48
二、是否專業人士或是否首次洽公，部分項目滿意度有較大差距.....	50
三、各項服務措施民眾了解程度介於 40%~72% 之間.....	52
四、地政業務了解程度有多項達 50% 以上，了解程度差異大.....	54
四、111 年至 113 年滿意度比較.....	57
柒、前測 (信效度分析).....	58
一、分析步驟.....	59
二、項目分析.....	61
(一) 極端組檢定.....	61
(二) 相關分析.....	61
(三) 項目分析結論.....	62

三、信度分析.....	63
四、效度分析.....	65

## 調查摘要

### 一、本所洽公滿意度

1. 受訪民眾對於本所洽公「辦理業務等候時間」的滿意度：78.7%。
2. 受訪民眾對於本所洽公「環境舒適整潔」的滿意度：79.0%。
3. 受訪民眾對於本所洽公「服務設施完善」的滿意度：82.3%。
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：81.7%。
5. 受訪民眾對於本所洽公「書表範例符合需求」的滿意度：82.7%。
6. 受訪民眾對於本所「服務人員主動招呼、引導」的滿意度：87.1%。
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：88.2%。
8. 受訪民眾對於本所「服務人員解答清楚、專業」的滿意度：88.4%。

### 二、各項服務措施滿意度（曾經使用過者）

1. 受訪民眾對於「多元管道繳納地政規費(行動支付、悠遊卡、信用卡等)」滿意度：90.0%。
2. 受訪民眾對於「地籍謄本櫃員機」滿意度：81.3%。

- 3.受訪民眾對於「每週三下午租賃諮詢暨推廣社會住宅包租代管櫃檯服務」滿意度：86.8%。
- 4.受訪民眾對於「見紅就發 2.0 多元生理用品放送機」滿意度：84.4%。
- 5.受訪民眾對於「以人臉辨識系統輔助核對身分作業」滿意度：85.2%。

### 三、地政業務了解程度調查

- 1.知道「可以透過內政部數位櫃檯網路申請土地登記案件」業務：54.0%。
- 2.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：57.4%。
- 3.知道「申辦地籍異動即時通服務後，您所有的不動產權利被申請買賣等登記時，於受理「收件」、「異動完成」的時候，系統分別自動通知登記名義人(即所有權人)」業務：68.6%。
- 4.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」業務：43.8%。
- 5.知道「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」業務：49.9%。
6. 知道「社會住宅包租代管房客房東都有優惠及補助」業務：  
53.8%。
7. 知道「第二類謄本為任何人皆可申請，其中住址資料係以完整揭露為原則，可依需求自行決定是否於臨櫃或網路申請住址隱匿服務，以保障個資安全」業務：71.4%。
8. 知道「不動產買賣案件之實價登錄應由買賣雙方共同申報，得協議由一人或他人代理申報，並應於登記案件送地政事務所收件時一併申報」業務：56.0%。
9. 知道「不動產移轉一站式服務，民眾完成網路申報地方稅作業後，申請土地或建物所有權移轉登記案件得免附土地增值稅、契稅等完稅資料之紙本文件」業務：47.3%。
10. 知道「本所已成立官方 Instagram 帳號(zhland280)」業務：  
40.9%。

## 成長率分析表

表1 111~113 年度滿意度比較

年度		滿意度			滿意度變動 111~112 年	滿意度變動 112~113 年
		111 年	112 年	113 年		
項目		111 年	112 年	113 年	111~112 年	112~113 年
洽公滿意度	辦理業務等候時間	85.5%	78.0%	78.7%	-7.5%	0.7%
	環境舒適整潔	89.3%	78.9%	79.0%	-10.4%	0.1%
	服務設施完善	89.9%	83.5%	82.3%	-6.4%	-1.2%
	動線規劃流暢、各項標示清楚	90.0%	83.6%	81.7%	-6.4%	-1.9%
	書表範例符合需求	89.7%	84.1%	82.7%	-5.6%	-1.4%
	服務人員主動招呼、引導	92.0%	87.7%	87.1%	-4.3%	-0.6%
	服務人員主動回應、熱心服務	92.7%	89.0%	88.2%	-3.7%	-0.8%
	服務人員解答清楚、專業	92.8%	89.2%	88.4%	-3.6%	-0.8%
各項服務措施	多元管道繳納地政規費(行動支付、悠遊卡、信用卡等)	95.9%	91.8%	90.0%	-4.1%	-1.8%
	地籍謄本櫃員機	---	---	81.3%	---	---
	每週三下午租賃諮詢暨推廣社會住宅包租代管櫃檯服務	---	---	86.8%	---	---
	見紅就發 2.0 多元生理用品放送機	---	---	84.4%	---	---
	以人臉辨識系統輔助核對身分作業	---	86.7%	85.2%	---	-1.5%
平均滿意度		90.9%	85.3%	84.3%	-5.6%	-1.0%

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

113 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	辦理業務等候時間	79.6%	78.2%	78.7%
	環境舒適整潔	81.8%	77.5%	79.0%
	服務設施完善	83.9%	81.4%	82.3%
	動線規劃流暢、各項標示清楚	83.7%	80.6%	81.7%
	書表範例符合需求	84.4%	81.8%	82.7%
	服務人員主動招呼、引導	89.8%	85.6%	87.1%
	服務人員主動回應、熱心服務	91.1%	86.6%	88.2%
	服務人員解答清楚、專業	91.0%	87.0%	88.4%
各項服務措施	多元管道繳納地政規費(行動支付、悠遊卡、信用卡等)	92.7%	87.1%	90.0%
	地籍謄本櫃員機	81.4%	81.1%	81.3%
	每週三下午租賃諮詢暨推廣社會住宅包租代管櫃檯服務	90.0%	83.2%	86.8%
	見紅就發 2.0 多元生理用品放送機	88.4%	80.4%	84.4%
	以人臉辨識系統輔助核對身分作業	86.8%	83.3%	85.2%
平均滿意度		86.5%	82.6%	84.3%

## 是否首次洽辦滿意度

113 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	79.1%	78.3%	78.7%
	環境舒適整潔	77.1%	80.1%	79.0%
	服務設施完善	81.9%	82.7%	82.3%
	動線規劃流暢、各項標示清楚	80.8%	82.3%	81.7%
	書表範例符合需求	82.7%	82.6%	82.7%
	服務人員主動招呼、引導	86.2%	87.6%	87.1%
	服務人員主動回應、熱心服務	87.3%	88.9%	88.2%
	服務人員解答清楚、專業	87.5%	89.0%	88.4%
各項服務措施	多元管道繳納地政規費(行動支付、悠遊卡、信用卡等)	85.9%	90.7%	90.0%
	地籍謄本櫃員機	82.2%	80.7%	81.3%
	每週三下午租賃諮詢暨推廣社會住宅包租代管櫃檯服務	88.9%	86.1%	86.8%
	見紅就發 2.0 多元生理用品放送機	88.4%	83.2%	84.4%
	以人臉辨識系統輔助核對身分作業	89.2%	84.4%	85.2%
平均滿意度		84.4%	84.4%	84.3%

**壹、依據：**本所 113 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 1,158 份。共發放 1,300 份問卷，  
回收 1,199 份，回收率 92.2%；其中有效問卷 1,158 份，廢卷  
41 份，有效回收率 96.6%。回收情形如表 1。

表2 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	92.2%
	實際回收數量	1,199	
問卷效力	有效問卷數	1,158	96.6%
	無效問卷數	41	

### 三、 調查期間

民國 113 年 5 月 27 日至 6 月 24 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 1,199 份，有效問卷 1,158 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3 是否第一次至本所申辦案件統計表

第一次申辦	是	否
人數	411	711
百分比	36.6%	63.4%

註：未填答 36 人

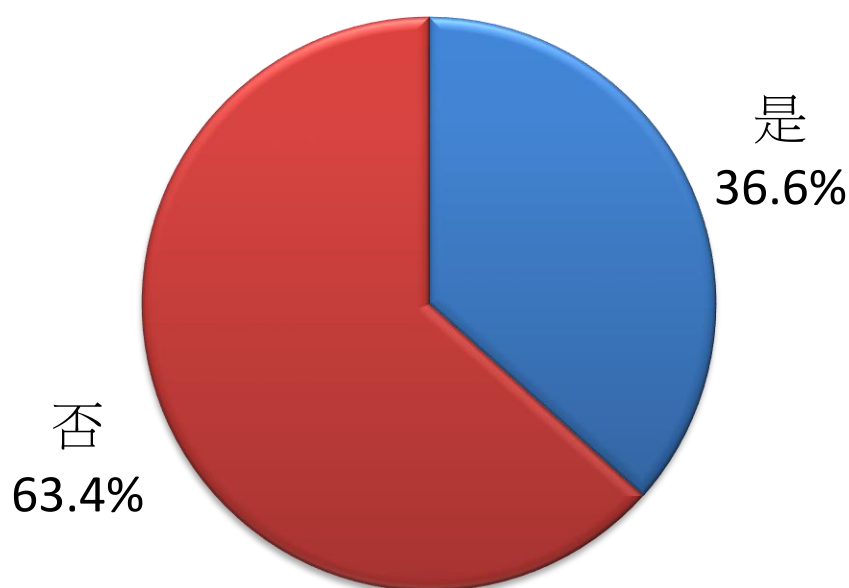


圖1 受訪者是否第一次至本所申辦案件分析 (n=1122)

(二) 性別

根據本次調查結果顯示，受訪者男性占 44.9%，女性占 55.1%。

表4 性別統計表

性別	男	女
人數	496	608
百分比	44.9%	55.1%

註：未填答 54 人

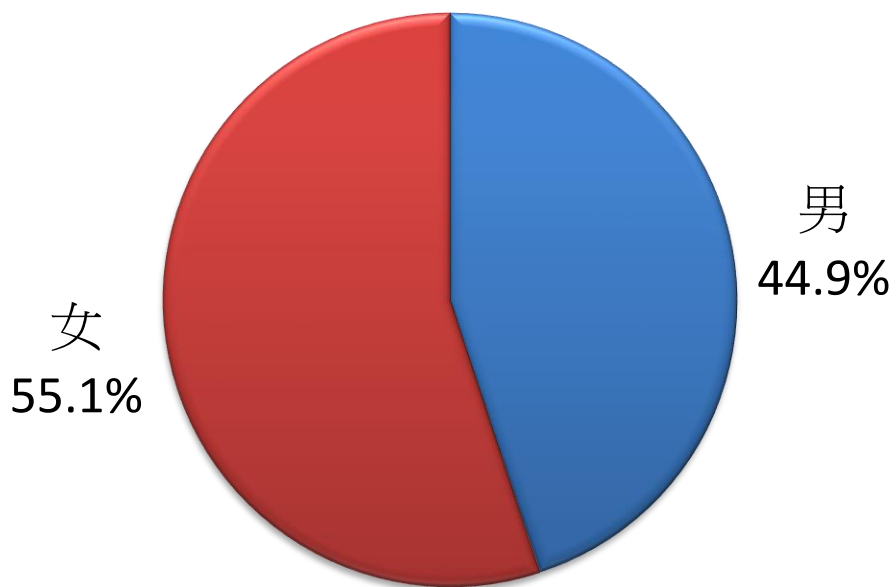


圖2 受訪者性別分析 (n=1104)

### (三) 年齡

根據本次調查結果顯示，受訪者 20 歲以下占 1.5%，21 至 30 歲占 14.1%，31 至 40 歲占 26.9%，41 至 50 歲占 26.4%，51 至 60 歲占 19.7%，60 歲以上占 11.4%。

表5 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	17	159	304	299	223	129
百分比	1.5%	14.1%	26.9%	26.4%	19.7%	11.4%

註：未填答 27 人

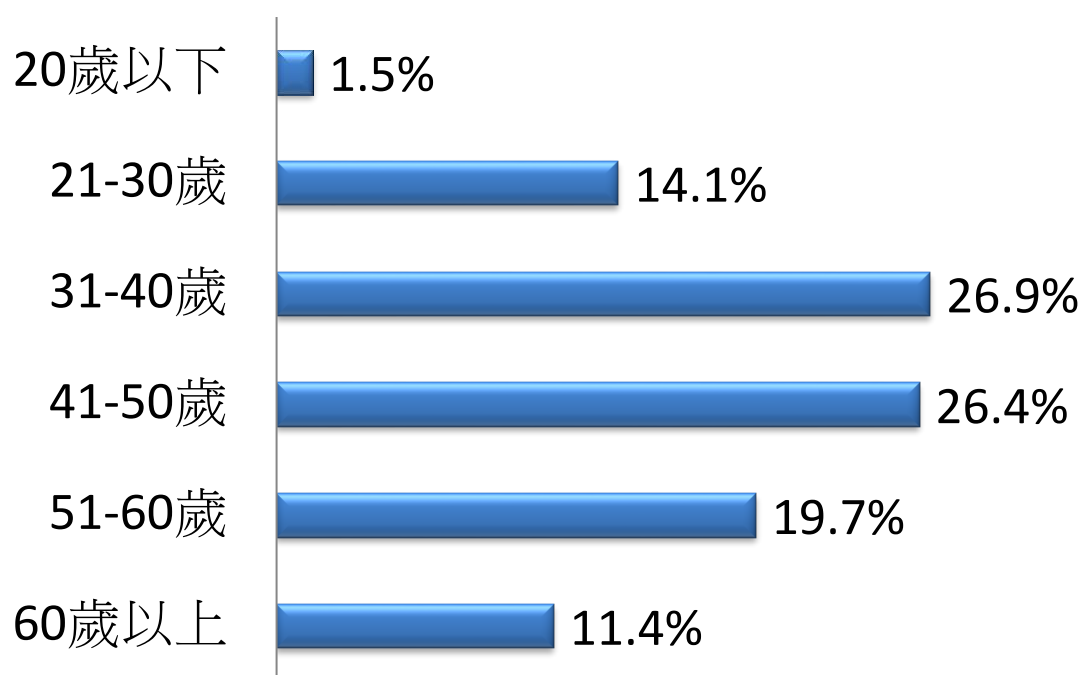


圖3 受訪者年齡分析 (n=1,131)

#### (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 1.4%，國(初)中學歷占 4.3%，高中職學歷占 24.0%，大學(專)學歷占 63.2%，研究所以上學歷占 7.1%。

表6 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	15	44	248	654	74
百分比	1.4%	4.3%	24.0%	63.2%	7.1%

註：未填答 123 人

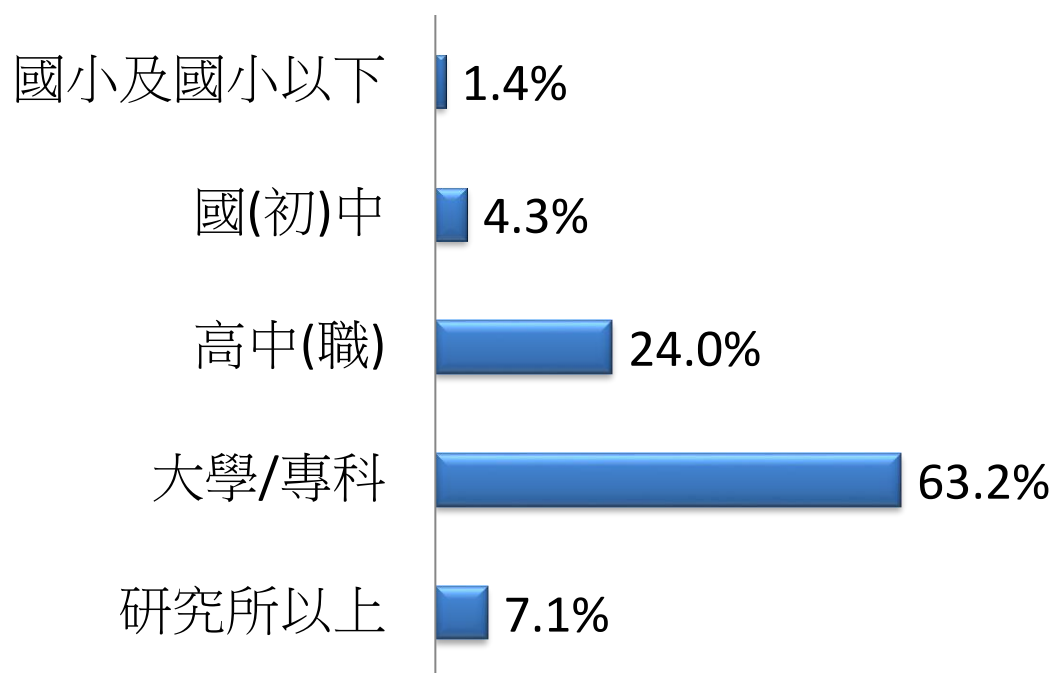


圖4 受訪者教育程度分析 (n=1035)

### (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 28.4%，地政士(含助理)者占 27.5%，為不動產經紀及估價業者占 9.9%，為工商金融業者占 9.4%，為軍公教者占 5.1%，為自由業者占 15.4%，其他占 4.3%。

表7 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	312	302	109	103	56	169	48
百分比	28.4%	27.5%	9.9%	9.4%	5.1%	15.4%	4.3%

註：未填答 59 人

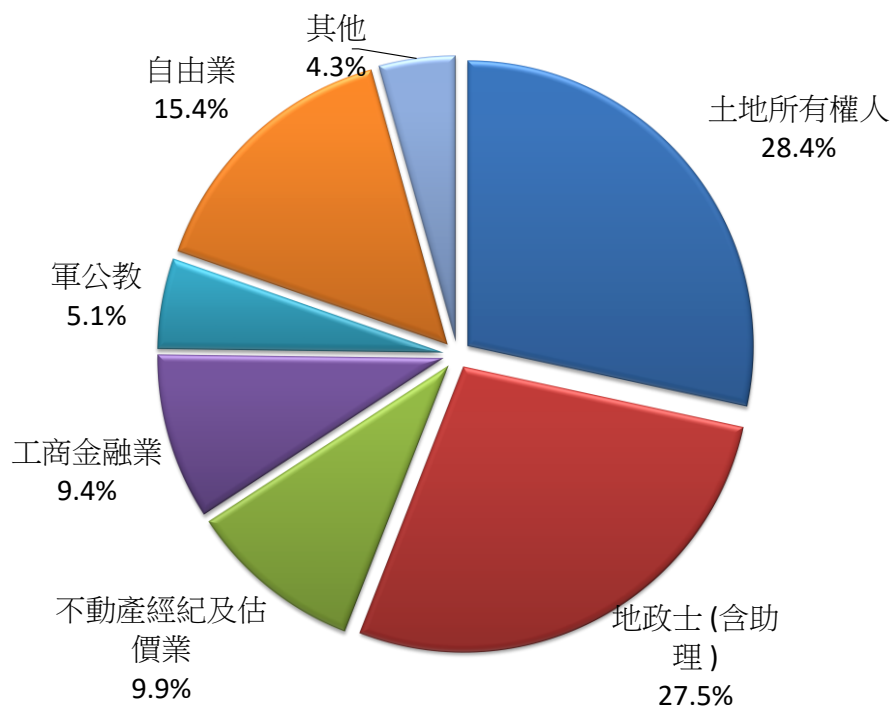


圖5 受訪者職業類別分析 (n=1099)

(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 37.6%，2-5 次者占 29.2%，6-10 次者占 10.6%，11 次以上者占 22.6%。

表8 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	403	313	114	242
百分比	37.6%	29.2%	10.6%	22.6%

註：未填答 86 人

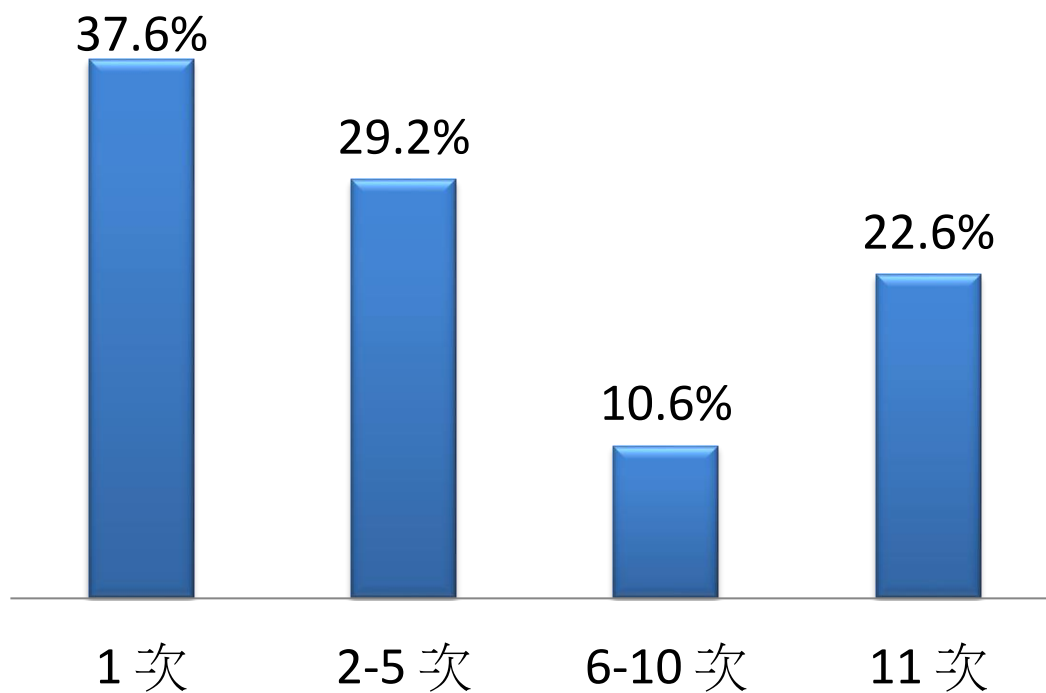


圖6 受訪者教育程度分析 (n=1072)

## 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 49.1%，辦理「登記業務」的民眾占 60.1%，辦理「測量業務」的民眾占 11.5%，辦理「地價業務」的民眾占 5.4%，辦理「諮詢服務」的民眾占 11.4%，而辦理「其他」服務的民眾占 1.7%。

表9 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	546	669	128	60	127	19
百分比	49.1%	60.1%	11.5%	5.4%	11.4%	1.7%

註：未填答 45 人

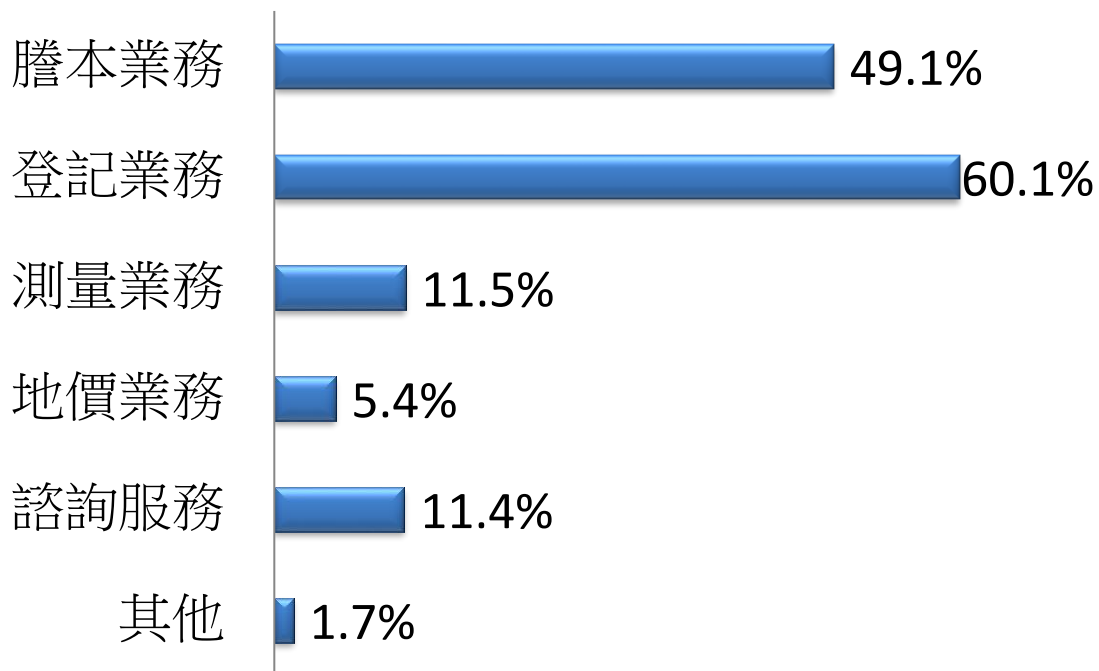


圖7 受訪民眾至本所辦理之業務項目 (n=1113)

### 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)「辦理業務等候時間」滿意度

調查顯示，受訪者對於「辦理業務等候時間」滿意度為 78.7 %，有 60 位民眾勾選 2 分以下者，即不滿意者。

至於不滿意原因(含勾選 3 分者之填答)，有 3 位民眾表示「等太久」，另各有 1 位其他意見填寫「人多等太久」、「人很多」、「太久了」、「主管管那些刻意不叫號的櫃檯人員」、「有些承辦前面沒人卻裝忙不叫號」、「有些櫃檯人員在滑手機」、「有些櫃檯承辦速度很慢」、「有時人很多人手不足」、「動作太慢」、「等太久，有些櫃檯很慢」、「等待人數太多」、「等很久」、「櫃檯人員不叫號」以及「櫃檯速度很慢等很久」。

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 79.6%，後者為 78.2%的滿意度，兩者非常接近；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 79.1%、

78.3%，非常接近。

而近三年度資料相比，113 年度滿意度較前一年上升了 0.7%，112 年度滿意度較前一年降低了 7.5%。滿意度止跌且略微回升，代表民眾對本所「辦理業務等候時間」的滿意度已經不再降低，且已漸有改善。應繼續注意改善，力求未來再往上升。由於一般民眾、首次洽辦者滿意度略低，可能係對本所地政業務流程不熟悉所致，應加強協助。

參考不滿意原因，主要是「等候時間太長」共有 17 位反映，人數比去年(87 位)已有大幅減少。

表10 對「辦理業務等候時間」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	260	627	211	55	5	0	1158	78.7
地政專業人士	104	218	67	21	1	0	411	79.6
一般民眾	156	409	144	34	4	0	747	78.2
首次	97	223	69	20	2	0	411	79.1
非首次	152	385	139	33	2	0	711	78.3

表11 近三年對「辦理業務等候時間」的滿意度比較

內容	113 年	112 年	111 年	113-112 差異	112-111 差異
	滿意度 %	滿意度 %	滿意度 %	滿意度 %	滿意度 %
辦理業務等候時間	78.7	78.0	85.5	0.7	-7.5

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 79.0%，有 96 位民眾勾選 2 分以下者，即不滿意者。

至於不滿意原因(含勾選 3 分者之填答)，有 113 位民眾表示「悶熱」，有 5 位民眾表示「廁所清潔度不足」，有 1 位民眾表示「大廳清潔度不足」，有 1 位民眾表示「空調太冷」。

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 81.8%，相對高於後者 77.5%的滿意度；以至本所洽辦案件經驗區分為「首次」及「非首次」分析，則「非首次」滿意度 80.1%，相對高於「首次」滿意度 77.1%。

而近三年度資料相比，113 年度滿意度較前一年持平，112 年度滿意度較前一年降低了 10.4%。相比之下，今年滿意度已穩定下來，代表民眾對本所「環境舒適整潔」的滿意度已不再下降，參考不滿意原因，主要是「悶熱」共有 120 位反映，人數比去年(132 位)略有減少。

表12 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	296	624	142	78	18	0	1158	79.0
地政專業人士	140	201	42	24	4	0	411	81.8
一般民眾	156	423	100	54	14	0	747	77.5
首次	96	214	57	33	11	0	411	77.1
非首次	190	391	81	42	7	0	711	80.1

表13 近三年對「環境舒適整潔」的滿意度比較

內容	113年	112年	111年	113-112 差異	112-111 差異
	滿意度 %	滿意度 %	滿意度 %	滿意度 %	滿意度 %
環境舒適整潔	79.0	78.9	89.3	0.0	-10.4

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 82.3 %，有 14 位民眾勾選 2 分以下者，即不滿意者。

至於不滿意原因(含勾選 3 分者之填答)，只有 5 位民眾表示「高齡友善設施不足」。

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 83.9%，相對高於後者 81.4%的滿意度；以至本所洽辦案件經驗區分為「首次」及「非首次」分析，則「非首次」滿意度 82.7%，相對高於「首次」滿意度 81.9%。

而近三年度資料相比，113 年度滿意度較前一年下降 1.2%，112 年度滿意度較前一年下降 6.4 %。相比之下，今年滿意度有下降幅度已減緩，代表民眾對本所「服務設施完善」的滿意度沒有再大幅變差，參考不滿意原因，主要是「高齡友善設施不足」共有 5 位反映，人數比去年(10 位)略有減少。

表14 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	316	676	152	12	2	0	1158	82.3
地政專業人士	135	229	41	4	2	0	411	83.9
一般民眾	181	447	111	8	0	0	747	81.4
首次	113	228	66	4	0	0	411	81.9
非首次	193	430	81	6	1	0	711	82.7

表15 近三年對「服務設施完善」的滿意度比較

內容	113年	112年	111年	113-112 差異	112-111 差異
	滿意度 %	滿意度 %	滿意度 %	滿意度 %	滿意度 %
服務設施完善	82.3	83.5	89.9	-1.2	-6.4

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 81.7%，有 23 位民眾勾選 2 分以下者，即不滿意者。

至於不滿意原因(含勾選 3 分者之填答)，只有 1 位民眾表示「各項標示不清楚」。

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 83.7%，相對高於後者 80.6%的滿意度；以至本所洽辦案件經驗區分為「首次」及「非首次」分析，則「非首次」滿意度 82.3%，相對高於「首次」滿意度 80.8%。

而近三年度資料相比，113 年度滿意度較前一年下降了 1.9%，112 年度滿意度較前一年下降了 6.4%。相比之下，今年滿意度有下降幅度已減緩，代表民眾對本所「動線規劃流暢、各項標示清楚」的滿意度沒有再大幅變差，參考不滿意原因，主要是「各項標示不清楚」共有 1 位反映，人數比去年(3 位)略有減少。

表16 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	328	628	179	20	3	0	1158	81.7
地政專業人士	143	211	50	5	2	0	411	83.7
一般民眾	185	417	129	15	1	0	747	80.6
首次	114	208	82	6	1	0	411	80.8
非首次	204	399	93	14	1	0	711	82.3

表17 近三年對「動線規劃流暢、各項標示清楚」的滿意度比較

內容	113年	112年	111年	113-112 差異	112-111 差異
	滿意度 %	滿意度 %	滿意度 %	滿意度 %	滿意度 %
動線規劃流暢、各項標示清楚	81.7	83.6	90.0	-1.9	-6.4

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 82.7 %，有 9 位民眾勾選 2 分以下者，即不滿意者。

至於不滿意原因(含勾選 3 分者之填答)，只有 2 位民眾表示「位置不明顯」。

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 84.4%，相對高於後者 81.8%的滿意度；以至本所洽辦案件經驗區分為「首次」及「非首次」分析，則二者滿意度分別為 82.7%、82.6%，非常接近。

而近三年度資料相比，113 年度滿意度較前一年下降了 1.4%，112 年度滿意度較前一年下降了 5.6%。相比之下，今年滿意度有下降幅度已減緩，代表民眾對本所「書表範例符合需求」的滿意度沒有再大幅變差，參考不滿意原因，主要是「位置不明顯」共有 2 位反映，人數比去年(4 位)略有減少。

表18 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	335	653	161	9	0	0	1158	82.7
地政專業人士	146	211	52	2	0	0	411	84.4
一般民眾	189	442	109	7	0	0	747	81.8
首次	117	233	60	1	0	0	411	82.7
非首次	205	402	97	7	0	0	711	82.6

表19 近三年對「書表範例符合需求」的滿意度比較

內容	113年	112年	111年	113-112 差異	112-111 差異
	滿意度 %	滿意度 %	滿意度 %	滿意度 %	滿意度 %
書表範例符合需求	82.7	84.1	89.7	-1.4	-5.6

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 87.1%，有 4 位民眾勾選 2 分以下者，即不滿意者，至於不滿意原因，沒有人填寫。

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 89.8%，相對高於後者 85.6%的滿意度；以至本所洽辦案件經驗區分為「首次」及「非首次」分析，則「非首次」滿意度 87.6%，相當接近「首次」滿意度 86.2%。

而近三年度資料相比，113 年度滿意度較前一年下降了 0.6%，112 年度滿意度較前一年下降了 4.3%。相比之下，今年滿意度有下降幅度已減緩，代表民眾對本所「服務人員主動招呼、引導」的滿意度沒有再大幅變差，參考不滿意原因，則無人填寫，與去年相同。

表20 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	489	594	71	4	0	0	1158	87.1
地政專業人士	219	176	15	1	0	0	411	89.8
一般民眾	270	418	56	3	0	0	747	85.6
首次	164	211	35	1	0	0	411	86.2
非首次	309	365	34	3	0	0	711	87.6

表21 近三年對「服務人員主動招呼、引導」的滿意度比較

內容	113年	112年	111年	113-112 差異	112-111 差異
	滿意度 %	滿意度 %	滿意度 %	滿意度 %	滿意度 %
服務人員主動招呼、引導	87.1	87.7	92.0	-0.6	-4.3

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 88.2%，有 10 位民眾勾選 2 分以下者，即不滿意者。

至於不滿意原因(含勾選 3 分者之填答)，有 1 位民眾表示「回應錯誤」、有 1 位民眾表示「態度不佳」。

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 91.1%，相對高於後者 86.6%的滿意度；以至本所洽辦案件經驗區分為「首次」及「非首次」分析，則「非首次」滿意度 88.9%，相當接近「首次」滿意度 87.3%。

而近三年度資料相比，113 年度滿意度較前一年下降了 0.8%，112 年度滿意度較前一年下降了 3.7%。相比之下，今年滿意度有下降幅度已減緩，代表民眾對本所「服務人員主動回應、熱心服務」的滿意度沒有再大幅變差，參考不滿意原因，主要有 2 人，人數比去年(無人填寫)略有增加。

表22 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	571	505	72	8	2	0	1158	88.2
地政專業人士	242	156	13	0	0	0	411	91.1
一般民眾	329	349	59	8	2	0	747	86.6
首次	189	186	33	2	1	0	411	87.3
非首次	364	305	36	5	1	0	711	88.9

表23 近三年對「服務人員主動回應、熱心服務」的滿意度比較

內容	113年	112年	111年	113-112 差異	112-111 差異
	滿意度 %	滿意度 %	滿意度 %	滿意度 %	滿意度 %
服務人員主動回應、熱心服務	88.2	89.0	92.7	-0.8	-3.7

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 88.4%，有 13 位民眾勾選 2 分以下者，即不滿意者。

至於不滿意原因(含勾選 3 分者之填答)，有 1 位民眾表示「解答不符需求或錯誤」、有 1 位民眾表示「態度不佳」。

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 91.0%，相對高於後者 87.0%的滿意度；以至本所洽辦案件經驗區分為「首次」及「非首次」分析，則「非首次」滿意度 89.0%，相對高於「首次」滿意度 87.5%。

而近三年度資料相比，113 年度滿意度較前一年下降了 0.8%，112 年度滿意度較前一年下降了 3.6%。相比之下，今年滿意度有下降幅度已減緩，代表民眾對本所「服務人員解答清楚、專業」的滿意度沒有再大幅變差，參考不滿意原因，主要有 2 人，人數比去年(無人填寫)略有增加。

表24 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	582	495	68	11	2	0	1158	88.4
地政專業人士	245	151	11	4	0	0	411	91.0
一般民眾	337	344	57	7	2	0	747	87.0
首次	197	179	29	5	1	0	411	87.5
非首次	367	302	36	6	0	0	711	89.0

表25 近三年對「服務人員解答清楚、專業」的滿意度比較

內容	113 年	112 年	111 年	113-112 差異	112-111 差異
	滿意度 %	滿意度 %	滿意度 %	滿意度 %	滿意度 %
服務人員解答清楚、專業	88.4	89.2	92.8	-0.8	-3.6

註：皆為有效人數百分比

## 六、各項服務措施民眾了解程度及滿意度分析

由於民眾對各項服務措施了解程度不同，使用情形也不一樣，爰先調查民眾在各項服務措施的使用情形。

其中曾經使用過者，以「多元管道繳納地政規費(行動支付、悠遊卡、信用卡等)」最多人使用過，接近五成，其次為「地籍謄本櫃員機」，也有接近二成的人使用過。其餘各項則相差不大，依序為「以人臉辨識系統輔助核對身分作業」、「每週三下午租賃諮詢暨推廣社會住宅包租代管櫃檯服務」與「見紅就發 2.0 多元生理用品放送機」，曾經使用過者分別占 9.5%、5.3%、3.7%。

而知道，但未使用過的部分，以「地籍謄本櫃員機」最多，達 48.0%，其次為「每週三下午租賃諮詢暨推廣社會住宅包租代管櫃檯服務」、「以人臉辨識系統輔助核對身分作業」、「多元管道繳納地政規費(行動支付、悠遊卡、信用卡等)」與「見紅就發 2.0 多元生理用品放送機」等，比例介於 27.1%~38.2%間，彼此差距大約不超過在一成左右。

至於不知道該服務者，以「見紅就發 2.0 多元生理用品放送機」、「每週三下午租賃諮詢暨推廣社會住宅包租代管櫃檯服務」、「以人臉辨識系統輔助核對身分作業」等最多，分別達 69.2%、56.5%、55.4%，不知道者相當多，還有很大宣導推廣空間；至於「地籍謄本櫃員機」、「多元管道繳納地政規費(行動支付、悠遊卡、信用卡等)」，不知道該服務者僅占 33.5%、20.6%，比較廣為人知。

整體而言，最多人使用過的是「多元管道繳納地政規費(行動支付、悠遊卡、信用卡等)」；最多人知道但尚未使用的是「地籍謄本櫃員機」；最多人不知道的是「見紅就發 2.0 多元生理用品放送機」將持續利用多元管道進行宣導，以使民眾瞭解本所各項便民服務措施。

表26 對「各項服務措施」的了解程度統計表

題號	內容	曾經使用過		知道，但未使用過		不知道該服務		總計	知道比例 註
		人數	%	人數	%	人數	%		
1	多元管道繳納地政規費(行動支付、悠遊卡、信用卡等)	556	48.8	348	30.6	235	20.6	1139	79.4
2	地籍謄本櫃員機	210	18.5	544	48.0	379	33.5	1133	66.5
3	每週三下午租賃諮詢暨推廣社會住宅包租代管櫃檯服務	60	5.3	429	38.2	635	56.5	1124	43.5
4	見紅就發 2.0 多元生理用品放送機	41	3.7	300	27.1	765	69.2	1106	30.8
5	以人臉辨識系統輔助核對身分作業	105	9.5	388	35.1	612	55.4	1105	44.6

註：「知道比例」為「曾經使用過」與「知道，但未使用過」之比例合計

## 「本所各項服務措施」了解程度

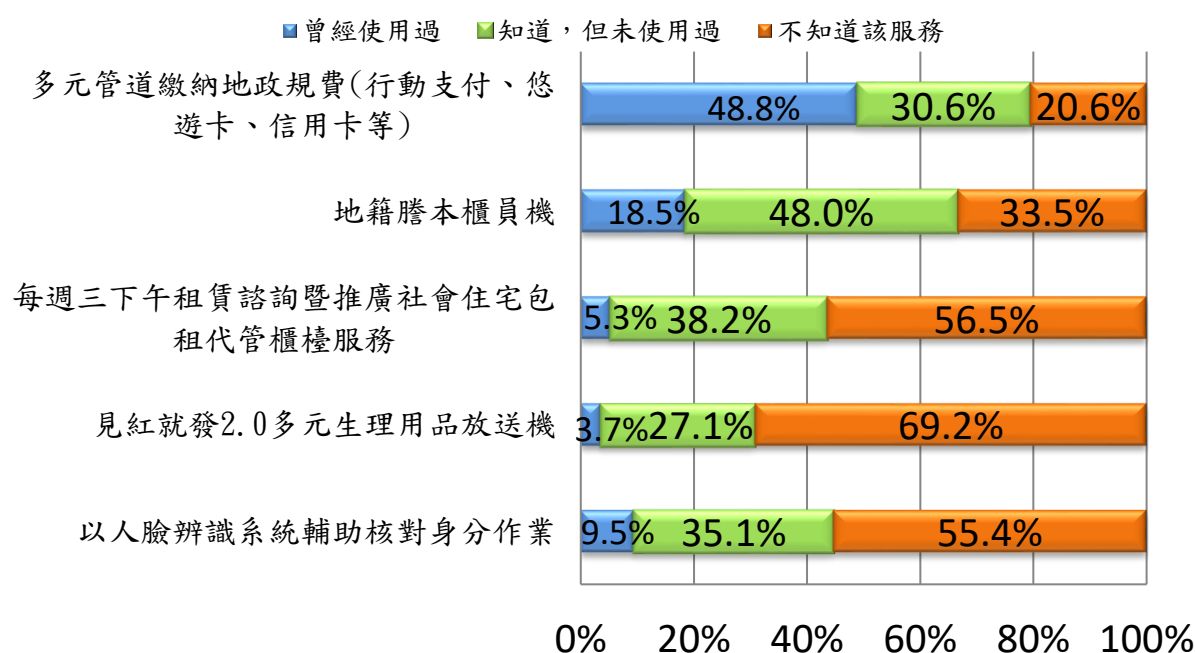


圖8 受訪民眾對於「各項服務措施」了解程度

因此，以下將針對曾經使用過的民眾，分析其滿意度情形（有少部分曾經使用過者未填答滿意度）。

(一) 受訪民眾對「多元管道繳納地政規費(行動支付、悠遊卡、信用卡等)」滿意程度

調查顯示，受訪者對於「多元管道繳納地政規費(行動支付、悠遊卡、信用卡等)」滿意度為 90.0 %，有 10 位民眾勾選 2 分以下者，即不滿意者，至於不滿意原因，沒有人填寫。

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，「地政專業人士」滿意度 92.7%，相對高於「一般民眾」滿意度 87.1%；以至本所洽辦案件經驗區分為「首次」及「非首次」分析，則「非首次」滿意度 90.7%，相對高於「首次」滿意度 85.9%。代表這項服務普遍受到各種身分類別民眾的歡迎，但「地政專業人士」、「非首次」者可能因頻繁辦理地政業務，更能感受到多元管道繳納帶來的便利。

而近三年度資料相比，113 年度滿意度較前一年下降了 1.8%，112 年度滿意度較前一年下降了 4.1%。相比之下，今年滿意度有下降幅度已減緩，代表民眾對本所「多元管道繳納地政規費(行動支付、悠遊卡、信用卡等)」的滿意度沒有再大幅變差，參考不滿意原因，則無人填寫，與去年相同。

表27 對「多元管道繳納地政規費(行動支付、悠遊卡、信用卡等)」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	336	164	40	9	1	0	550	90.0
地政專業人士	196	78	12	1	0	0	287	92.7
一般民眾	140	86	28	8	1	0	263	87.1
首次	44	28	8	4	1	0	85	85.9
非首次	281	134	30	5	0	0	450	90.7

表28 近三年對「多元管道繳納地政規費(行動支付、悠遊卡、信用卡等)」的滿意度比較

內容	113 年	112 年	111 年	113-112 差異	112-111 差異
	滿意度 %	滿意度 %	滿意度 %	滿意度 %	滿意度 %
多元管道繳納地政規費 (行動支付、悠遊卡、信用卡等)	90.0	91.8	95.9	-1.8	-4.1

註：皆為有效人數百分比

(二) 受訪民眾對「地籍謄本櫃員機」滿意程度

調查顯示，受訪者對「地籍謄本櫃員機」滿意度為 81.3%，有 15 位民眾勾選 2 分以下者，即不滿意者。

至於不滿意原因(含勾選 3 分者之填答)，有 8 位民眾表示「機器操作不易」，另各有 1 位填寫「服務人員未依時提供服務」、「其他」。

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，前者的滿意度為 81.4%、相當接近後者 81.1% 的滿意度；以至本所洽辦案件經驗區分為「首次」及「非首次」分析，則「非首次」滿意度 80.7%，相對低於「首次」滿意度 82.2%。

由於此項「地籍謄本櫃員機」係今年首次調查，故尚無過去三年資料可供比較。

表29 對「地籍謄本櫃員機」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	111	74	64	15	0	0	264	81.3
地政專業人士	69	38	36	11	0	0	154	81.4
一般民眾	42	36	28	4	0	0	110	81.1
首次	17	10	5	4	0	0	36	82.2
非首次	88	62	58	11	0	0	219	80.7

(三) 受訪民眾對「每週三下午租賃諮詢暨推廣社會住宅包租代管櫃檯服務」

滿意程度

調查顯示，受訪者對「每週三下午租賃諮詢暨推廣社會住宅包租代管櫃檯服務」滿意度為 86.8 %，沒有民眾勾選 2 分以下者，即無不滿意者。

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 90.0%，相對高於後者 83.2% 的滿意度；以至本所洽辦案件經驗區分為「首次」及「非首次」分析，則「首次」滿意度 88.9%，相對高於「非首次」滿意度 86.1%。

由於此項「每週三下午租賃諮詢暨推廣社會住宅包租代管櫃檯服務」係今年首次調查，故尚無過去三年資料可供比較。

表30 對「每週三下午租賃諮詢暨推廣社會住宅包租代管櫃檯服務」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	63	36	22	0	0	0	121	86.8
地政專業人士	39	18	7	0	0	0	64	90.0
一般民眾	24	18	15	0	0	0	57	83.2
首次	10	6	2	0	0	0	18	88.9
非首次	50	29	20	0	0	0	99	86.1

(四) 受訪民眾對「見紅就發 2.0 多元生理用品放送機」滿意程度

調查顯示，受訪者對於「見紅就發 2.0 多元生理用品放送機」滿意度為 84.4%，沒有民眾勾選 2 分以下者，即無不滿意者。

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 88.4%，相對高於後者滿意度 80.4%；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 88.4%，相對高於「非首次」滿意度 83.2%。

由於此項「見紅就發 2.0 多元生理用品放送機」係今年首次調查，故尚無過去三年資料可供比較。

表31 對「見紅就發 2.0 多元生理用品放送機」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	51	30	27	0	0	0	108	84.4
地政專業人士	32	14	9	0	0	0	55	88.4
一般民眾	19	16	18	0	0	0	53	80.4
首次	10	7	2	0	0	0	19	88.4
非首次	39	23	25	0	0	0	87	83.2

(五) 受訪民眾對「以人臉辨識系統輔助核對身分作業」滿意程度

調查顯示，受訪者對於「以人臉辨識系統輔助核對身分作業」滿意度為 85.2%，有 1 位民眾勾選 2 分以下者，即不滿意者，至於不滿意原因，沒有人填寫。

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，「地政專業人士」滿意度為 86.8，相對高於「一般民眾」滿意度為 83.3；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 89.2%，相對高於「非首次」滿意度 84.4%。

由於此項「以人臉辨識系統輔助核對身分作業」係去年開始調查，故近二年度資料相比，113 年度滿意度較前一年下降了 1.5%。今年滿意度略為下降，代表民眾對本所「以人臉辨識系統輔助核對身分作業」的滿意度有變差趨勢，應加強注意。參考不滿意原因，則無人填寫，與去年相同。

表32 對「以人臉辨識系統輔助核對身分作業」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	72	60	28	1	0	0	161	85.2
地政專業人士	42	35	10	1	0	0	88	86.8
一般民眾	30	25	18	0	0	0	73	83.3
首次	13	9	2	0	0	0	24	89.2
非首次	57	49	26	1	0	0	133	84.4

表33 近三年對「以人臉辨識系統輔助核對身分作業」的滿意度比較

內容	113年	112年	111年	113-112 差異	112-111 差異
	滿意度 %	滿意度 %	滿意度 %	滿意度 %	滿意度 %
以人臉辨識系統輔助核對身分作業	85.2	86.7	---	-1.5	---

註：皆為有效人數百分比

## 七、受訪民眾對地政業務了解程度調查

### (一) 可以透過內政部數位櫃檯網路申請土地登記案件

關於本項業務，根據表 34、35 顯示，有 54.0%的受訪民眾知道「可以透過內政部數位櫃檯網路申請土地登記案件」；不知道該項業務的民眾佔 46.0%。超過五成民眾知道本項業務，普及率還算不錯。

而近三年度資料相比，113 年度之了解程度上升 3.9%，相較於 112 年大幅下降 10.4%來看，今年普及率已有反轉。代表今年已有漸多民眾開始認知到可以透過內政部數位櫃檯網路申請土地登記案件，延續這股趨勢，明年應趁勝追擊，持續宣導，使更多民眾瞭解本項業務。

### (二) 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，根據表 34、35 顯示，有 57.4%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 42.6%。顯示超過五成民眾知道本項業務，普及率也不錯，為各項地政業務中的第三名。

而近三年度資料相比，113 年度之了解程度下降 4.2%，相較於 112 年大幅下降 9.6%來看，今年普及率下降幅度已減緩，代表民眾對逾期未辦理繼承登記者，地政機關列冊管理 15 年後移請國產署標售的認知已提升，雖然知道的比例下降，但較 112 年度下降比例為輕，建議明年應加強宣導。

### (三) 申辦地籍異動即時通服務後，您所有的不動產權利被申請買賣等登記時，於受理「收件」、「異動完成」的時候，系統分別自動通知登記名義人(即所

有權人)

關於本項業務，根據表 34、35 顯示，有 68.6%的受訪民眾知道「申辦地籍異動即時通服務後，您所有的不動產權利被申請買賣等登記時，於受理「收件」、「異動完成」的時候，系統分別自動通知登記名義人(即所有權人)」；不知道該項業務的民眾佔 31.4%。顯示超過六成民眾知道本項業務，普及率非常好，為各項地政業務中的第二名。

而近三年度資料相比，113 年度之了解程度大幅增加 8.0%，相較於 112 年大幅減少 10.6%來看，今年普及率已有反轉。代表今年已有漸多民眾開始認知到利用資訊科技之即時、自動化特性，讓民眾可以輕鬆掌握地籍異動狀況，有效保障民眾財產安全，建議明年應趁勝追擊，持續宣導，使更多民眾瞭解本項業務。

#### (四) 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 34、35 顯示，有 43.8%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佔 56.2%。顯示不到半數民眾知道本項業務，在各項地政業務中，普及率稍微低一些。

而近三年度資料相比，113 年度之了解程度下降 1.7%，相較於 112 年大幅下降 6.6%來看，今年普及率下降幅度已減緩，代表民眾對申請測量規費計算方式的認知，雖然知道的比例下降，但較 112 年度下降比例為輕，建議明年應加強宣導，提升該地政業務了解程度。

#### (五) 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 34、35 顯示，有 49.9%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佔 50.1%。顯示接近五成民眾知道本項業務，成效不錯。

而近三年度資料相比，113 年度之了解程度下降 1.4%，相較於 112 年大幅下降 12.3% 來看，今年普及率下降幅度已減緩，代表民眾對辦理陽台補登，倘其中一戶已完成陽台補登記，免附竣工平面圖及配置圖的認知，雖仍持續下降中，但沒有再大幅變差，明年應加大力度宣傳。

(六) 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 34、35 顯示，有 53.8% 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佔 46.2%。顯示接近五成民眾知道本項業務，成效不錯。由於本項為今年首次調查，尚無過去資料可供比較。

(七) 第二類謄本為任何人皆可申請，其中住址資料係以完整揭露為原則，可依需求自行決定是否於臨櫃或網路申請住址隱匿服務，以保障個資安全

關於本項業務，根據表 34、35 顯示，有 71.4% 的受訪民眾知道「第二類謄本為任何人皆可申請，其中住址資料係以完整揭露為原則，可依需求自行決定是否於臨櫃或網路申請住址隱匿服務，以保障個資安全」；不知道該項業務的民眾佔 28.6%。顯示超過七成民眾知道本項業務，普及率非常好，為各項地政業務中的第一名。

而近三年度資料相比，113 年度之了解程度增加 4.8%，相較於 112 年大幅減少 9.7% 來看，今年普及率已有反轉。代表今年已有漸多民眾開始認知到臨櫃或網路申請住址隱匿服務，以保障個資安全的重要，對重視隱私的現代人來說，是非常值得推廣的一種服務。延續這股趨勢，明年應趁勝追擊，持續宣導，使更多民眾瞭解本項業務。

(八) 不動產買賣案件之實價登錄應由買賣雙方共同申報，得協議由一人或他人代理申報，並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 34、35 顯示，有 56.0%的受訪民眾知道「不動產買賣案件之實價登錄應由買賣雙方共同申報，得協議由一人或他人代理申報，並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佔 44.0%。顯示超過五成六民眾知道本項業務，普及率還不錯。

而近三年度資料相比，113 年度之了解程度小幅增加 0.8%，相較於 112 年大幅減少 17.7%來看，今年普及率已止跌，但尚未回升。代表今年民眾對不動產買賣案件之實價登錄應由買賣雙方共同申報的認知，已不再下降。明年應持續宣導，加求更多大反轉，讓民眾瞭解本項業務。

(九) 不動產移轉一站式服務，民眾完成網路申報地方稅作業後，申請土地或建物所有權移轉登記案件得免附土地增值稅、契稅等完稅資料之紙本文件

關於本項業務，根據表 34、35 顯示，有 47.3%的受訪民眾知道「不動產移轉一站式服務，民眾完成網路申報地方稅作業後，申請土地或建物所有權移轉登記案件得免附土地增值稅、契稅等完稅資料之紙本文件」；不知道該項業務的民眾佔 52.7%。顯示超過四成七民眾知道本項業務，成效尚可，仍有努力空間。

由於此項「不動產移轉一站式服務」係去年開始調查，故近二年度資料相比，113 年度了解程度較前一年下降了 1.5%。今年了解程度略為下降，代表今年民眾對不動產移轉一站式服務的認知有變差趨勢，應加強注意。

(十) 本所已成立官方 Instagram 帳號(zhland280)

關於本項業務，根據表 34、35 顯示，有 40.9%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佔 59.1%。顯示只有超過四成民眾知道本項業務，成效尚可，應大力推廣。

由於此項「官方 Instagram 帳號」係去年開始調查，故近二年度資料相比，113 年度了解程度較前一年大幅上升了 11.2%。今年了解程度顯著上升，代表本所行銷有效性提升，民眾對於新媒體接受程度亦提高，延續這股趨勢，明年應趁勝追擊宣導，使民眾瞭解本項服務。

表34 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	您知道可以透過內政部數位櫃檯網路申請土地登記案件嗎？	617	54.0	525	46.0	1142	100.0
2	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？	655	57.4	487	42.6	1142	100.0
3	您知道申辦地籍異動即時通服務後，您所有的不動產權利被申請買賣等登記時，於受理「收件」、「異動完成」的時候，系統分別自動通知登記名義人(即所有權人)嗎？	786	68.6	359	31.4	1145	100.0
4	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？	499	43.8	640	56.2	1139	100.0
5	您知道辦理陽台補登，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嗎？	565	49.9	567	50.1	1132	100.0
6	您知道社會住宅包租代管房客房東都有優惠及補助嗎？	616	53.8	529	46.2	1145	100.0
7	您知道第二類謄本為任何人皆可申請，其中住址資料係以完整揭露為原則，可依需求自行決定是否於臨櫃或網路申請住址隱匿服務，以保障個資安全嗎？	818	71.4	327	28.6	1145	100.0
8	您知道不動產買賣案件之實價登錄應由買賣雙方共同申報，得協議由一人或他人代理申報，並應於登記案件送地政事務所收件時一併申報嗎？	641	56.0	504	44.0	1145	100.0
9	您知道不動產移轉一站式服務，民眾完成網路申報地方稅作業後，申請土地或建物所有權移轉登記案件得免附	540	47.3	602	52.7	1142	100.0

題號	內容	知道		不知道		總計	
		人數	%	人數	%	人數	%
	土地增值稅、契稅等完稅資料之紙本文件嗎？						
10	您知道本所已成立官方 Instagram 帳號 (zhland280)嗎？	465	40.9	672	59.1	1137	100.0

### 「地政業務了解程度」

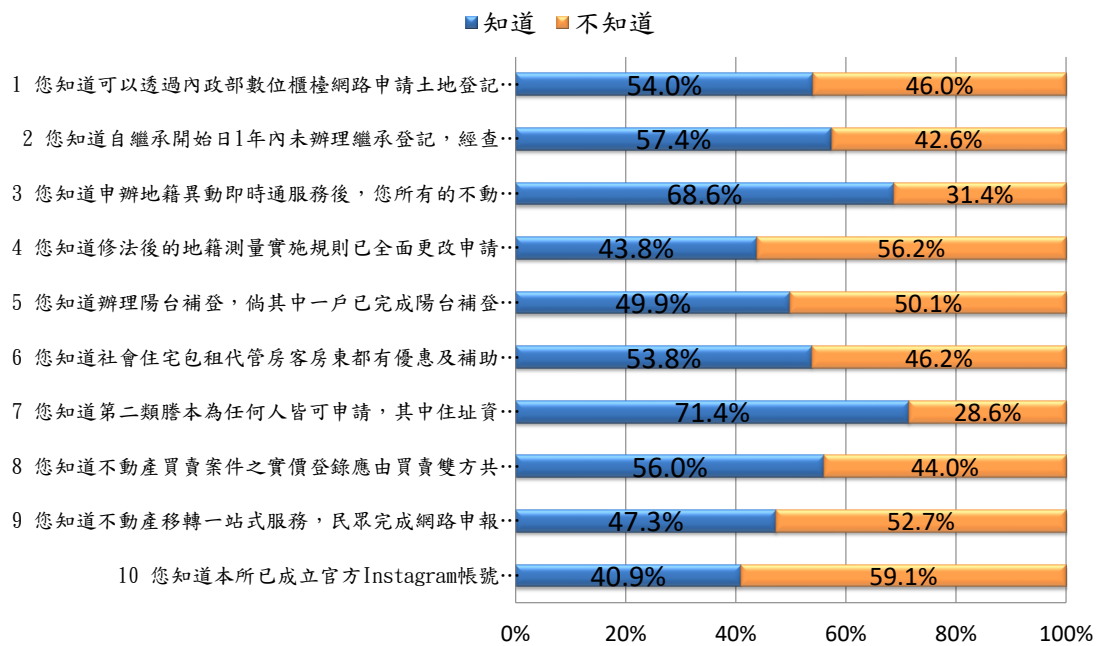


圖9 受訪民眾對於「地政業務了解程度」

表35 近三年對「地政業務了解程度」的比較

題號	內容	113年		112年		111年		113-112年差異		112-111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	您知道可以透過內政部數位櫃檯網路申請土地登記案件嗎？	54.0	46.0	50.1	49.9	60.5	39.5	3.9	-3.9	-10.4	10.4
2	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？	57.4	42.6	61.6	38.4	71.2	28.8	-4.2	4.2	-9.6	9.6
3	您知道申辦地籍異動即時通服務後，您所有的不動產權利被申請買賣等登記時，於受理「收件」、「異動完成」的時候，系統分別自動通知登記名義人(即所有權人)嗎？	68.6	31.4	60.6	39.4	71.2	28.8	8.0	-8.0	-10.6	10.6
4	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？	43.8	56.2	45.5	54.5	52.1	47.9	-1.7	1.7	-6.6	6.6
5	您知道辦理陽台補登，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嗎？	49.9	50.1	51.3	48.7	63.6	36.4	-1.4	1.4	-12.3	12.3
6	您知道社會住宅包租代管房客房東都有優惠及補助嗎？	53.8	46.2	---	---	---	---	---	---	---	---
7	您知道第二類謄本為任何人皆可申請，其中住址資料係以完整揭露為原則，可依需求自行決定是否於臨櫃或網路申請住址隱匿服務，以保障個資安全嗎？	71.4	28.6	66.6	33.4	76.3	23.7	4.8	-4.8	-9.7	9.7
8	您知道不動產買賣案件之實價登錄應由買賣雙方共同申報，得協議由一人或他人代理申報，並應於登記案件送地政事務所收件時一併申報嗎？	56.0	44.0	55.2	44.8	72.9	27.1	0.8	-0.8	-17.7	17.7
9	您知道不動產移轉一站式服務，民眾完成網路申報地方稅作業後，申請土地或建物所有權移轉登記案件得免附土地增值稅、契稅等完稅資料之紙本文件嗎？	47.3	52.7	48.8	51.2	---	---	-1.5	1.5	---	---
10	您知道本所已成立官方 Instagram 帳號(zhland280)嗎？	40.9	59.1	29.7	70.3	---	---	11.2	-11.2	---	---

註：皆為有效人數百分比

## 八、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 65.4%，「文宣資料」占 42.2%，「電視牆、跑馬燈」占 25%，「報紙」占 5.3%，而「其他」管道占 7.4%。

顯示「網路」仍為民眾最多的業務資訊來源，超過 65%，雖比去年的 68% 略少，仍為最大的業務資訊來源，顯示網路資訊的滲透力仍強，本所應持續善加利用；其次「文宣資料」也有超過 42% 民眾選擇，比去年增加 3.7%；「電視牆、跑馬燈」的效果則為 25% 左右，雖比去年減少 3%，但該管道仍有部分效果；報紙的效果比去年更差，約只有 5% 左右。

至於只有不到 10% 的人來自其他資訊管道，如親友、銀行、網路、業務、現場、朋友告知、住家附近、本所、工作、IG 等等。

綜上所述，今年仍以網路為最大宗，文宣資料也有很高占比，且還在增加中；而電視牆、跑馬燈的效果雖然略有下降，但仍有 25% 左右，代表民眾等候時，現場的即時電子資訊便可發揮資訊傳達的效果，尤其民眾待的愈久，效果可能會大；至於報紙的效果則開始下降，未來應不可能增加，故對於業務資訊管道的利用，一方面，持續加強網路的應用，注重行動裝置的友善性，並確保穩定性；另一方面文宣資料還是很有效果，設計精美且易懂的文宣，供民眾熟悉本所各項業務，以發揮宣傳效果。

表36 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
113	人數	648	418	248	53	73
	百分比	65.4%	42.2%	25.0%	5.3%	7.4%
112	人數	614	346	252	78	95
	百分比	68.3%	38.5%	28.0%	8.7%	10.6%
111	人數	877	614	272	100	284
	百分比	73.1%	51.2%	22.7%	8.3%	23.7%

註：今年未填答為 167 人

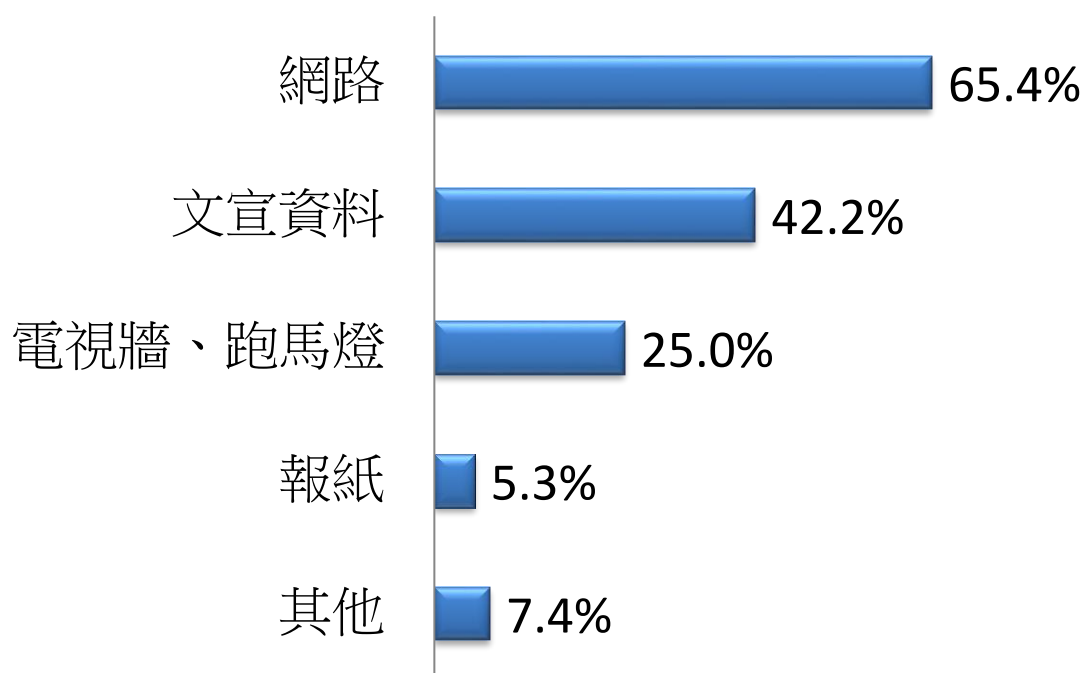


圖10 「業務資訊管道(可複選)」了解程度 (n=991)

## 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 5 月 27 日至 6 月 24 日辦理 113 年度辦公環境暨服務品質滿意度調查，共計有效回收 1,158 份問卷，其中共計彙整 9 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37 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
業務建議	0854	可以更多網路宣導	本所目前皆會將最新資訊放置於本所官網，另於官方 IG 帳號(zhland280)以限時動態方式即時呈現最新地政第一手資訊，增加地政最新資訊之曝光度。
環境設備相關建議	0599	大廳冷氣可以涼一點	本所空調溫度係依行政院訂定之政府機關及學校全面節能減碳措施，設定為 26 至 28 度，經考量民眾舒適度已將 1 樓大廳設定為 26 度，為符合前開規定，已無法再行降低溫度。
服務態度相關建議		無	答謝對本所為民服務的肯定。
稱讚與鼓勵	0011	辛苦大門的志工	感謝對本所為民服務的肯定。
	0012	繼續加油	
	0843	親切 服務好	
	0863	承辦案件迅速	
	0874	5 號人員很棒，親切笑容 100 分	
調查相關建議	0048	小禮物很實用	將納入下年度辦公環境暨服務品質滿意度調查之問卷調查形式評估。
	0929	有句子太長，不利閱讀	

## 陸、結論與建議

### 一、大多數服務的民眾滿意度都在 80% 以上

#### 1. 洽公滿意度

滿意度調查結果如下圖所示，今年受訪者在有關服務禮儀的「服務人員解答清楚、專業」、「服務人員主動回應、熱心服務」與「服務人員主動招呼、引導」三項的評價仍然較佳，滿意度介於 87.1%~88.4% 之間。

而在洽公環境的「書表範例符合需求」、「服務設施完善」、「動線規劃流暢、各項標示清楚」、三項的評價稍低一些，但仍也都在八成以上，滿意度介於 81.7%~82.7% 間。至於「環境舒適整潔」、「辦理業務等候時間」二項的評價則較低，皆不到 80%。

相較之下，本所在軟體的服務禮儀方面的表現，仍然優於硬體的洽公環境。參考民眾所提的不滿意原因，可斟酌作為改進方向。

#### 2. 各項服務措施滿意度

今年調查的「各項服務措施」部分，因曾經使用者族群各異，比較基準不同。但相對而言，以「多元管道繳納地政規費（行動支付、悠遊卡、信用卡等）」最廣為人知，滿意度也最高，

達 90.0%；其次「每週三下午租賃諮詢暨推廣社會住宅包租代管櫃檯服務」、「見紅就發 2.0 多元生理用品放送機」、「以人臉辨識系統輔助核對身分作業」等三項，滿意度相近，皆在 84.4%~86.8%之間，獲得民眾不錯評價。至於「地籍謄本櫃員機」滿意度最低，為 81.3%。

綜合而言，本所今年在有關服務禮儀的人員服務方面，表現還是比較優良，維持人員服務態度與專業訓練，保持洽公民眾的優良評價。而洽公環境的硬體方面，雖然表現也不差，但仍有努力空間，特別是「辦理業務等候時間」、「環境舒適整潔」二項表現較低，應作為未來優先改善方向。

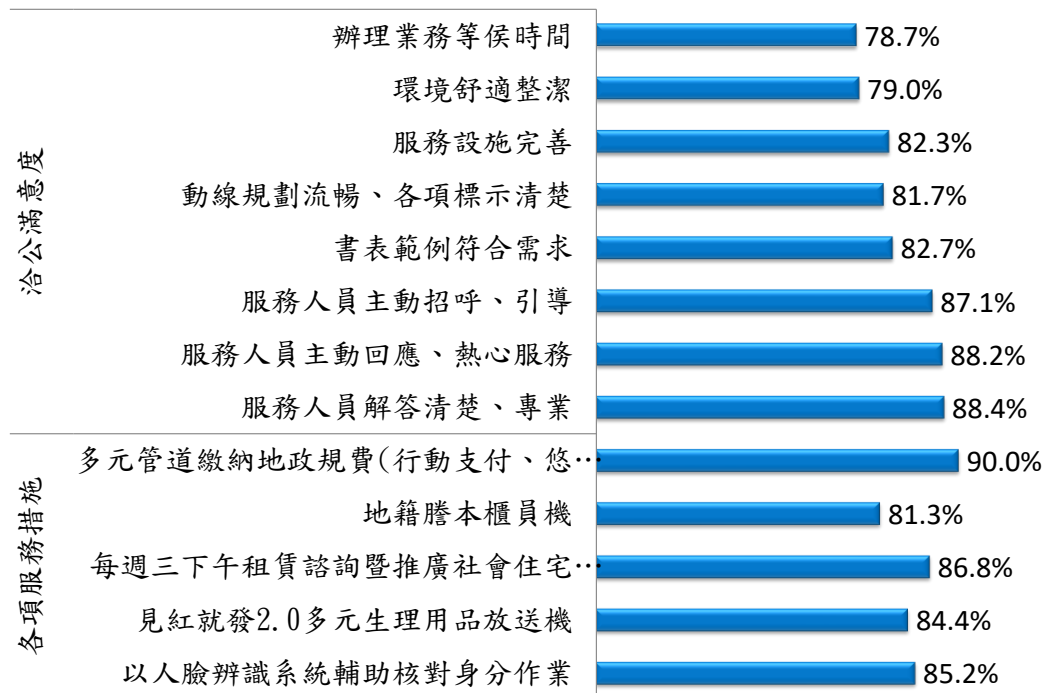


圖11 113 年度洽公暨服務品質滿意度統計圖

## 二、是否專業人士或是否首次洽公，部分項目滿意度有較大差距

本年度仍持續針對民眾特性區分為「地政專業人士」及「一般民眾」分析，根據結果可發現，洽公滿意度並沒有太大差距（兩者差距皆於 5.0% 以內）。但各項服務措施的部分項目則有較大差距，如「多元管道繳納地政規費」、「每週三下午租賃諮詢暨推廣社會住宅包租代管櫃檯服務」、「見紅就發 2.0 多元生理用品放送機」等三項，「地政專業人士」滿意度高於「一般民眾」超過 5.6~8.0% 不等，這與過去調查經驗相符。代表「地政專業人士」可能洽公次數較頻繁，因此對這些服務措施感到貼心，以致滿意度稍高。

再者，本年度仍持續針對洽辦次數區分為「首次」及「非首次」分析，根據結果可發現，洽公滿意度差距更低（兩者差距皆於 3% 以內）。但各項服務措施的部分項目則有較大差距，如「多元管道繳納地政規費」一項，「非首次」洽公民眾滿意度高於「首次」洽公者超過 4.8%；但「見紅就發 2.0 多元生理用品放送機」、「以人臉辨識系統輔助核對身分作業」等二項，則是「首次」洽公民眾滿意度高於「非首次」洽公者超過 4.8~5.2%，這與過去調查經驗相符。代表「非首次」洽公民眾因多次洽公次數，深感多元管道繳納地政規費的方便性，因此

滿意度稍高；而「首次」洽公民眾則可能因為科技感與新奇感，  
因此滿意度稍高。

### 三、各項服務措施民眾了解程度介於 40%~72%之間

本次問卷針對「多元管道繳納地政規費(行動支付、悠遊卡、信用卡等)」、「地籍謄本櫃員機」、「每週三下午租賃諮詢暨推廣社會住宅包租代管櫃檯服務」、「見紅就發 2.0 多元生理用品放送機」及「以人臉辨識系統輔助核對身分作業」計 5 項服務措施進行調查。

民眾對於各項服務措施的「曾經使用過」加上「知道但未使用過」之比例介於 30.8% ~ 79.4%，了解程度落差很大。

其中，以「多元管道繳納地政規費(行動支付、悠遊卡、信用卡等)」最多人使用過，達 48.8%。本項因行之有年且實用性高，故民眾知曉程度很高。

其次為「地籍謄本櫃員機」，達 66.5%，應與本所於 IG 官方帳號、新聞稿等行銷管道積極宣導有關，並將該設備移至 1 樓大廳及延長服務時間供民眾便利使用，以致民眾知曉程度也

很高。

其餘各項則相差不大，依序為「以人臉辨識系統輔助核對身分作業」、「每週三下午租賃諮詢暨推廣社會住宅包租代管櫃檯服務」與「見紅就發 2.0 多元生理用品放送機」，知道者分別占 44.6%、43.5%、30.8%。

特別值得一提的是「地籍謄本櫃員機」，知道者達 2/3，但使用者不到二成。這項新推出的服務措施，兼具新科技運用與效率提升，同時可減少人力，值得大力推廣。可安排專業人員引導解說，增加民眾使用的意願。

#### 四、地政業務了解程度有多項達 50%以上，了解程度差異大

本次問卷對「1.可以透過內政部數位櫃檯網路申請土地登記案件」、「2.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」、「3.申辦地籍異動即時通服務後，您所有的不動產權利被申請買賣等登記時，於受理「收件」、「異動完成」的時候，系統分別自動通知登記名義人(即所有權人)」、「4.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」、「5.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」、「6.社會住宅包租代管房客房東都有優惠及補助」、「7.第二類謄本為任何人皆可申請，其中住址資料係以完整揭露為原則，可依需求自行決定是否於臨櫃或網路申請住址隱匿服務，以保障個資安全」、「8.不動產買賣案件之實價登錄應由買賣雙方共同申報，得協議由一人或他人代理申報，並應於登記案件送地政事務所收件時一併申報」、「9.不動產移轉一站式服務，民眾完成網路申報地方稅作業後，申請土地或建物所有權移轉登記案件得免附土地增值稅、契稅等完稅資料之紙本文件」及「10.本所已成立官

方 Instagram 帳號(zhland280)」，計 10 項地政業務進行調查。

各項地政業務了解程度介於 40.9%~71.4%，各項業務的民眾了解程度差異稍大。其中，第 3,7 項約達 70%左右，宣導成效最佳。尤其第 7 項謄本住址資料可隱匿保障個資安全，為保護民眾個資的必要措施，知曉度最高。而第 3 項申辦地籍異動即時通服務，近期因詐騙房屋案件層出不窮，民眾防詐意識提高，因此服務申辦量迅速成長。

而第 1,2,6,8 項，了解程度過半達 53.8%~57.4%之間，主要有關網路申辦土地登記、未辦理繼承登記之後續處理、社會住宅包租代管優惠及補助、實價登錄申報等業務，這些地政業務只有當民眾進行土地或不動產移轉、繼承、社會住宅需求時才會遇到。可採取目標性宣傳，在民眾辦理此些業務時，及時提供相關資訊。

至於第 4,5,9,10 項，了解程度介於四至五成間，主要有關申請測量規費的計算方式、陽台補登、不動產移轉免附完稅資料紙本文件等、本所官方 Instagram 帳號。其中，陽台補登、不動產移轉免附完稅資料紙本文件二項知曉度很接近五成，相信持續推廣，明年有機會超過五成以上；至於申請測量規費的計算方式，對民眾而言可能較難理解，故民眾不是太關心，倒

是官方 Instagram 帳號的知曉度雖只有四成，但比起去年三成左右，已有很大進步，可見民眾使用 Instagram 習慣有增加中。

以上資訊可透過網路曝光（此項為民眾最多的資訊管道）為主，文宣資料為輔（也有很高占比，且還在增加中）。一方面，持續加強網路的應用，注重行動裝置的友善性，並確保穩定性；另一方面文宣資料還是很有效果，設計精美且易懂的文宣，供民眾熟悉本所各項業務，以發揮宣傳效果。

此外，現場電視牆、跑馬燈等，在民眾等候時，現場的即時電子資訊便可發揮資訊傳達的效果。相信可以再提升重大地政業務內容宣導效果。

#### 四、111 年至 113 年滿意度比較

因今年調查項目異動，故滿意度比較以今年有調查項目為準。且歷年滿意度皆以今年計算公式重新計算。

本次調查整體平均滿意度與去(112)年相比，下降 1.0%；而 112 年比 111 年下降 5.6%，顯示今年滿意度有下降幅度已減緩，沒有再大幅變差，代表本所同仁已盡力提升服務品質中。

在個別項目上，今(113)年度的滿意度雖仍下降，但都不超過 2%的降幅，下降較多者如「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」、「多元管道繳納地政規費」、「以人臉辨識系統輔助核對身分作業」等，也僅下降 1~2%間，比起去年，已有很大改善。預期明年是一個反轉的好機會，持續努力讓滿意度止跌回升。

其次，「服務人員主動招呼、引導」、「服務人員主動回應、熱心服務」、「服務人員解答清楚、專業」三項有關服務禮儀的滿意度，比去年只下降 1%以內，可說已穩定下來。

另外，「辦理業務等候時間」、「環境舒適整潔」二項，比去年更呈現上升現象，雖幅度不多，但代表本所同仁努力漸有成效。

## 柒、前測（信效度分析）

## 一、分析步驟

本前測於民國 113 年 5 月 17 日至 20 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。

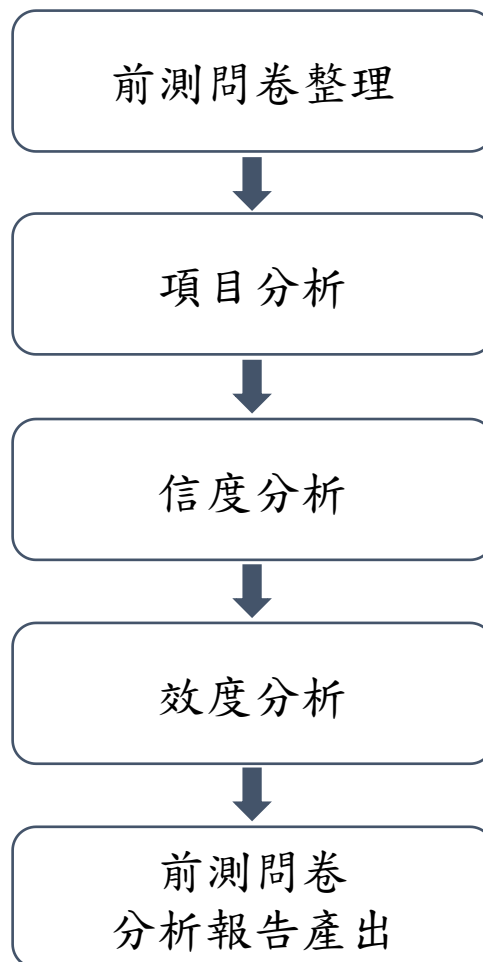


圖1 前測問卷分析步驟

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  $\alpha = .05$ 。

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	2.82**	0.57	◎
2	環境舒適整潔	6.38***	0.73	◎
3	服務設施完善	5.94***	0.87	◎
4	動線規劃流暢、各項標示清楚	5.72***	0.91	◎
5	書表範例符合需求	5.72***	0.92	◎
6	服務人員主動招呼、引導	4.61***	0.95	◎
7	服務人員主動回應、熱心服務	4.61***	0.95	◎
8	服務人員解答清楚、專業	4.73***	0.91	◎

\* $p < .05$ , \*\* $p < .01$ , \*\*\* $p < .001$ ；問卷第四大題本所各項服務措施滿意度，因使用者較少，填答人數亦少，故不列入項目分析。

### 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  $\alpha$  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  $\alpha$  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  $\alpha$  值為 0.960，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
0.960	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	32.96	10.570	.574	.970
2	環境舒適整潔	33.08	9.749	.727	.963
3	服務設施完善	33.00	9.633	.872	.953
4	動線規劃流暢、各項標示清楚	32.96	9.631	.906	.951
5	書表範例符合需求	32.96	9.590	.922	.950
6	服務人員主動招呼、引導	32.92	9.626	.953	.948
7	服務人員主動回應、熱心服務	32.92	9.626	.953	.948
8	服務人員解答清楚、專業	32.96	9.631	.906	.951

#### 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」。

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
Q2_1S	其他內容
Q3_1_1	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
Q3_1_2	地籍謄本櫃員機_了解程度
Q3_1_3	每週三下午租賃諮詢暨推廣社會住宅包租代管櫃檯服務_了解程度
Q3_1_4	見紅就發 2.0 多元生理用品放送機_了解程度
Q3_1_5	以人臉辨識系統輔助核對身分作業_了解程度
Q3_2_1	多元管道繳納地政規費(行動支付、悠遊卡、信用卡等)_滿意度
Q3_2_2	地籍謄本櫃員機_滿意度
Q3_2_3	每週三下午租賃諮詢暨推廣社會住宅包租代管櫃檯服務_滿意度
Q3_2_4	見紅就發 2.0 多元生理用品放送機_滿意度
Q3_2_5	以人臉辨識系統輔助核對身分作業_滿意度
Q3_6S	不滿意題號
Q3_S_6	不滿意原因
Q3_6S2	其他_內容
Q3_7S	不滿意題號
Q3_S_7	不滿意原因
Q3_7S2	其他_內容
Q4_1	辦理業務等候時間
Q4_2	環境舒適整潔
Q4_3	服務設施完善
Q4_4	動線規劃流暢、各項標示清楚
Q4_5	書表範例符合需求

Q4_6	服務人員主動招呼、引導
Q4_7	服務人員主動回應、熱心服務
Q4_8	服務人員解答清楚、專業
Q4_1S	不滿意度原因
Q4_2S	其他_內容
Q4_3S	其他_內容
Q4_4S	標示不清楚，舉例：
Q4_4S2	其他_內容
Q4_5S	其他_內容
Q4_6S	其他_內容
Q4_7S	其他_內容
Q4_8S	其他_內容
Q4_2_1	空調太冷
Q4_2_2	悶熱
Q4_2_3	廁所清潔度不足
Q4_2_4	大廳清潔度不足
Q4_2_5	美化不足
Q4_2_6	其他
Q4_3_1	座位空間不足
Q4_3_2	高齡友善設施不足
Q4_3_3	親子友善設施不足
Q4_3_4	其他
Q4_4_1	各項標示不清楚
Q4_4_2	動線規劃不流暢
Q4_4_3	其他
Q4_5_1	位置不明顯
Q4_5_2	內容不夠完善
Q4_5_3	分類不夠清楚
Q4_5_4	其他
Q4_6_1	未主動招呼、引導
Q4_6_2	態度不佳
Q4_6_3	其他
Q4_7_1	回應錯誤
Q4_7_2	態度不佳
Q4_7_3	其他
Q4_8_1	解答不符需求或錯誤
Q4_8_2	態度不佳

Q4_8_3	其他
Q5_1	您知道可以透過內政部數位櫃檯網路申請土地登記案件嗎？
Q5_2	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？
Q5_3	您知道申辦地籍異動即時通服務後，您所有的不動產權利被申請買賣等登記時，於受理「收件」、「異動完成」的時候，系統分別自動通知登記名義人(即所有權人)嗎？
Q5_4	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？
Q5_5	您知道辦理陽台補登，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嗎？
Q5_6	您知道社會住宅包租代管房客房東都有優惠及補助嗎？
Q5_7	您知道第二類謄本為任何人皆可申請，其中住址資料係以完整揭露為原則，可依需求自行決定是否於臨櫃或網路申請住址隱匿服務，以保障個資安全嗎？
Q5_8	您知道不動產買賣案件之實價登錄應由買賣雙方共同申報，得協議由一人或他人代理申報，並應於登記案件送地政事務所收件時一併申報嗎？
Q5_9	您知道不動產移轉一站式服務，民眾完成網路申報地方稅作業後，申請土地或建物所有權移轉登記案件得免附土地增值稅、契稅等完稅資料之紙本文件嗎？
Q5_10	您知道本所已成立官方 Instagram 帳號(zhland280)嗎？
Q6_1	網路
Q6_2	文宣資料
Q6_3	電視牆、跑馬燈
Q6_4	報紙
Q6_5	其他
Q6_1S	其他_內容
Q7_1S	寶貴建議與鼓勵
Q7_2S	電話
Q7_2S2	電子郵件
Q7_2S3	回函，住址
Q7_2S4	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\_\_\_\_\_

請翻面填寫，完成問卷有精美小禮品

四、本所洽公環境滿意度：

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. 環境舒適整潔	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 空調太冷 <input type="checkbox"/> 悶熱 <input type="checkbox"/> 廁所清潔度不足 <input type="checkbox"/> 大廳清潔度不足 <input type="checkbox"/> 美化不足 <input type="checkbox"/> 其他_____
2. 服務設施完善	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 座位空間不足 <input type="checkbox"/> 高齡友善設施不足 <input type="checkbox"/> 親子友善設施不足 <input type="checkbox"/> 其他_____
3. 動線規劃流暢、各項標示清楚	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 各項標示不清楚，舉例：_____ <input type="checkbox"/> 動線規劃不流暢 <input type="checkbox"/> 其他_____
4. 書表範例符合需求	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 放置位置不明顯 <input type="checkbox"/> 內容不夠完善 <input type="checkbox"/> 分類不夠清楚 <input type="checkbox"/> 其他_____

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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 未主動招呼、引導 <input type="checkbox"/> 態度不佳 <input type="checkbox"/> 其他_____
2. 服務人員主動回應、熱心服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 回應錯誤 <input type="checkbox"/> 態度不佳 <input type="checkbox"/> 其他_____
3. 服務人員解答清楚、專業	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 解答不符您的需求或錯誤 <input type="checkbox"/> 態度不佳 <input type="checkbox"/> 其他_____

六、本所各項服務措施民眾了解程度及滿意度調查：

了解程度 調查項目	曾使 用過	知道但未 使用過	不知道 該服務	滿意度 *(曾經使用過者填答)*	不滿意原因
1. 多元管道繳納地政規費(行動支付、悠遊卡、信用卡等)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 很滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 很不滿意	<input type="checkbox"/> 服務過程感受不佳 <input type="checkbox"/> 服務人員未依時提供服務 <input type="checkbox"/> 其他_____
2. 地籍謄本櫃員機	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 很滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 很不滿意	<input type="checkbox"/> 機器操作不易 <input type="checkbox"/> 支付方式不夠多元 <input type="checkbox"/> 其他_____
3. 每週三下午租賃諮詢暨推廣社會住宅包租代管櫃檯服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 很滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 很不滿意	<input type="checkbox"/> 服務過程感受不佳 <input type="checkbox"/> 其他_____
4. 見紅就發 2.0 多元生理用品放送機	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 很滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 很不滿意	<input type="checkbox"/> 機器操作不易 <input type="checkbox"/> 其他_____
5. 以人臉辨識系統輔助核對身分作業	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 很滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 很不滿意	<input type="checkbox"/> 服務過程感受不佳 <input type="checkbox"/> 其他_____

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. 您知道可以透過內政部數位櫃檯網路申請土地登記案件嗎？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 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="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 您知道申辦地籍異動即時通服務後，您所有的不動產權利被申請買賣等登記時，於受理「收件」、「異動完成」的時候，系統分別自動通知登記名義人(即所有權人)嗎？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

調查項目	了解程度	
	知道	不知道
4. 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？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 您知道辦理陽台補登，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嗎？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 您知道社會住宅包租代管房客房東都有優惠及補助嗎？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 您知道第二類謄本為任何人皆可申請，其中住址資料係以完整揭露為原則，可依需求自行決定是否於臨櫃或網路申請住址隱匿服務，以保障個資安全嗎？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 您知道不動產買賣案件之實價登錄應由買賣雙方共同申報，得協議由一人或他人代理申報，並應於登記案件送地政事務所收件時一併申報嗎？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 您知道不動產移轉一站式服務，民眾完成網路申報地方稅作業後，申請土地或建物所有權移轉登記案件得免附土地增值稅、契稅等完稅資料之紙本文件嗎？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 您知道本所已成立官方 Instagram 帳號(zhland280)嗎？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

八、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

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：

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！