

新北市中和地政事務所
114 年度辦公環境暨服務品質
滿意度調查成果報告



中華民國 114 年 7 月

目錄

壹、依據：本所 114 年提升服務品質執行計畫辦理。	6
貳、目的	6
參、主辦機關及調查機構	6
肆、調查方式	6
一、調查對象	6
二、有效樣本數	6
三、調查期間	7
四、調查方法	7
五、問卷回收與檢核	7
伍、調查結果統計與分析	8
一、受訪者基本資料統計	8
(一) 是否第一次至本所申辦案件	8
(二) 性別	9
(三) 年齡	10
(四) 教育程度	11
(五) 職業類別	12
(六) 過去一年(含本次)至地政機關洽辦次數	13
二、受訪民眾本次洽公之目的	14
三、受訪民眾之各項洽公滿意度	15
(一)「辦理業務等候時間」滿意度	15
(二)「環境舒適整潔」滿意程度	17
(三)「服務設施完善」滿意程度	19
(四)「動線規劃流暢、各項標示清楚」滿意程度	21
(五)「書表範例符合需求」滿意程度	23
(六)「服務人員主動招呼、引導」滿意程度	25
(七)「服務人員主動回應、熱心服務」滿意程度	26
(八)「服務人員解答清楚、專業」滿意程度	27
四、受訪民眾對地政業務了解程度調查	28
(一)「地籍異動即時通」、「住址隱匿」及「指定送達處所」為防詐三寶	28
(二) 數位櫃檯申辦登記案件	28
(三) 修法後的地籍測量實施規則已全面更改申請測量規費的計算方式	28
(四) 辦理陽台補登，倘其中一戶已完成陽台補登記，其餘垂直投影樓層(除第一層及最頂層外)可援用該戶陽台補登成果，免附竣工平面圖及配置圖	29
(五) 社會住宅包租代管房客房東都有優惠及補助	29

(六) 不動產買賣案件實價登錄應於登記案件送地政事務所收件時一併申報.....	29
(七) 任何的地政小問題都可以向「新北地政智能小客服」詢問.....	30
(八) 本所已成立官方 Instagram 帳號(zhland280).....	30
五、業務資訊管道.....	34
六、受訪民眾對於本所之相關建議.....	36
陸、交叉分析.....	38
一、「現場辦理業務等候時間」滿意度.....	39
二、「環境舒適整潔」滿意度.....	41
三、「服務設施完善」滿意度.....	43
四、「動線規劃流暢、各項標示清楚」滿意度.....	45
五、「書表範例符合需求」滿意度.....	47
六、「服務人員主動招呼、引導」滿意度.....	49
七、「服務人員主動回應、熱心服務」滿意度.....	51
八、「服務人員解答清楚、專業」滿意度.....	53
九、彙總.....	55
柒、結論與建議.....	56
一、各項民眾滿意度.....	56
二、是否專業人士或是否首次洽公的滿意度比較.....	57
三、地政業務了解程度.....	58
四、112 年至 114 年滿意度比較.....	59
五、總結.....	60
捌、前測（信效度分析）.....	61
一、分析步驟.....	62
二、項目分析.....	64
(一) 極端組檢定.....	64
(二) 相關分析.....	64
(三) 項目分析結論.....	65
三、信度分析.....	66
四、效度分析.....	68

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：89.2%。
- 2.受訪民眾對於本所洽公「環境舒適整潔」的滿意度：91.7%。
- 3.受訪民眾對於本所洽公「服務設施完善」的滿意度：91.8%。
- 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：91.6%。
- 5.受訪民眾對於本所洽公「書表範例符合需求」的滿意度：90.5%。
- 6.受訪民眾對於本所「服務人員主動招呼、引導」的滿意度：93.5%。
- 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：93.3%。
- 8.受訪民眾對於本所「服務人員解答清楚、專業」的滿意度：93.5%。

二、地政業務了解程度調查

- 1.知道「地籍異動即時通」、「住址隱匿」及「指定送達處所」為防詐三寶：84.1%。
- 2.知道「可以至數位櫃檯申辦登記案件」：66.0%。

- 3.知道「修法後的地籍測量實施規則已全面更改申請測量規費的計算方式」：54.3%。
- 4.知道「辦理陽台補登時，倘其中一戶已完成陽台補登記，其餘垂直投影樓層(除一層及頂層外)可援用該戶陽台補登成果而免附竣工圖」：56.8%。
- 5.知道「社會住宅包租代管房客房東都有優惠及補助」：69.7%。
- 6.知道「不動產買賣案件實價登錄應於登記案件送地政事務所收件時一併申報」：67.2%。
- 7.知道「有任何的地政小問題都可以向「新北地政智能小客服」詢問」：53.5%。
- 8.知道「本所已成立官方 Instagram 帳號(zhland280)」業務：40.7%。

成長率分析表

表1 112~114 年度滿意度比較

年度		滿意度			滿意度變動 112~113 年	滿意度變動 113~114 年
		112 年	113 年	114 年		
項目						
洽公滿意度	辦理業務等候時間	78.0%	78.7%	89.2%	0.7%	10.5%
	環境舒適整潔	78.9%	79.0%	91.7%	0.1%	12.7%
	服務設施完善	83.5%	82.3%	91.8%	-1.2%	9.5%
	動線規劃流暢、各項標示清楚	83.6%	81.7%	91.6%	-1.9%	9.9%
	書表範例符合需求	84.1%	82.7%	90.5%	-1.4%	7.8%
	服務人員主動招呼、引導	87.7%	87.1%	93.5%	-0.6%	6.4%
	服務人員主動回應、熱心服務	89.0%	88.2%	93.3%	-0.8%	5.1%
	服務人員解答清楚、專業	89.2%	88.4%	93.5%	-0.8%	5.1%
平均滿意度		84.3%	83.5%	91.9%	-0.7%	8.4%

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

114 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	89.6%	89.0%	89.2%
	環境舒適整潔	92.4%	91.4%	91.7%
	服務設施完善	92.4%	91.6%	91.8%
	動線規劃流暢、各項標示清楚	92.4%	91.2%	91.6%
	書表範例符合需求	91.3%	90.2%	90.5%
	服務人員主動招呼、引導	94.5%	92.9%	93.5%
	服務人員主動回應、熱心服務	94.7%	92.7%	93.3%
	服務人員解答清楚、專業	94.8%	92.8%	93.5%
平均滿意度		92.8%	91.5%	91.9%

是否首次洽辦滿意度

114 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	89.5%	89.1%	89.2%
	環境舒適整潔	92.3%	91.4%	91.7%
	服務設施完善	91.9%	91.6%	91.8%
	動線規劃流暢、各項標示清楚	91.7%	91.3%	91.6%
	書表範例符合需求	90.6%	90.5%	90.5%
	服務人員主動招呼、引導	93.1%	93.6%	93.5%
	服務人員主動回應、熱心服務	93.1%	93.4%	93.3%
	服務人員解答清楚、專業	93.1%	93.6%	93.5%
平均滿意度		91.9%	91.8%	91.9%

壹、依據：本所 114 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 1,233 份。共發放 1,300 份問卷，
回收 1,238 份，回收率 95.2%；其中有效問卷 1,233 份，廢卷
5 份，有效回收率 99.6%。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	95.2%
	實際回收數量	1,238	
問卷效力	有效問卷數	1,233	99.6%
	無效問卷數	5	

三、 調查期間

民國 114 年 5 月 19 日至 6 月 16 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 1,238 份，有效問卷 1,233 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 37.4%，非第一次者占 62.6%。

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	435	727
百分比	37.4%	62.6%

註：未填答 71 人

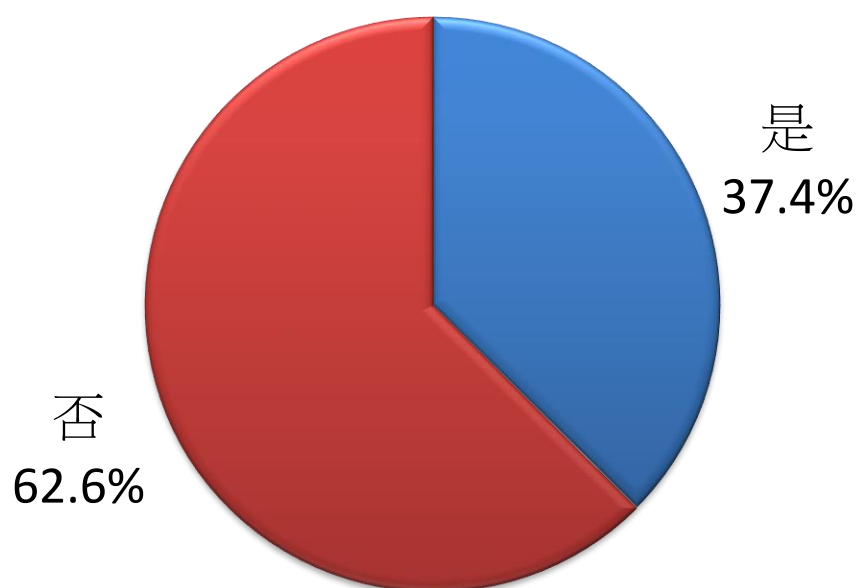


圖1 受訪者是否第一次至本所申辦案件分析 (n=1,162)

(二) 性別

根據本次調查結果顯示，受訪者男性占 45.6%，女性占 54.4%。

表4 性別統計表

性別	男	女
人數	538	643
百分比	45.6%	54.4%

註：未填答 52 人

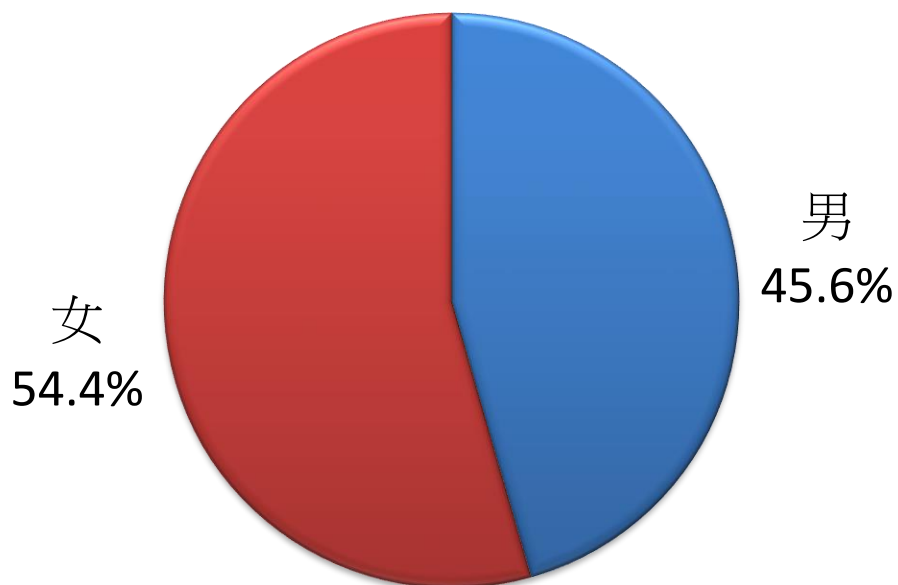


圖2 受訪者性別分析 (n=1,181)

(三) 年齡

根據本次調查結果顯示，受訪者 20 歲以下占 0.8%，21 至 30 歲占 11.4%，31 至 40 歲占 17.9%，41 至 50 歲占 28.2%，51 至 60 歲占 23.1%，60 歲以上占 18.6%。

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	9	138	217	341	280	225
百分比	0.8%	11.4%	17.9%	28.2%	23.1%	18.6%

註：未填答 23 人

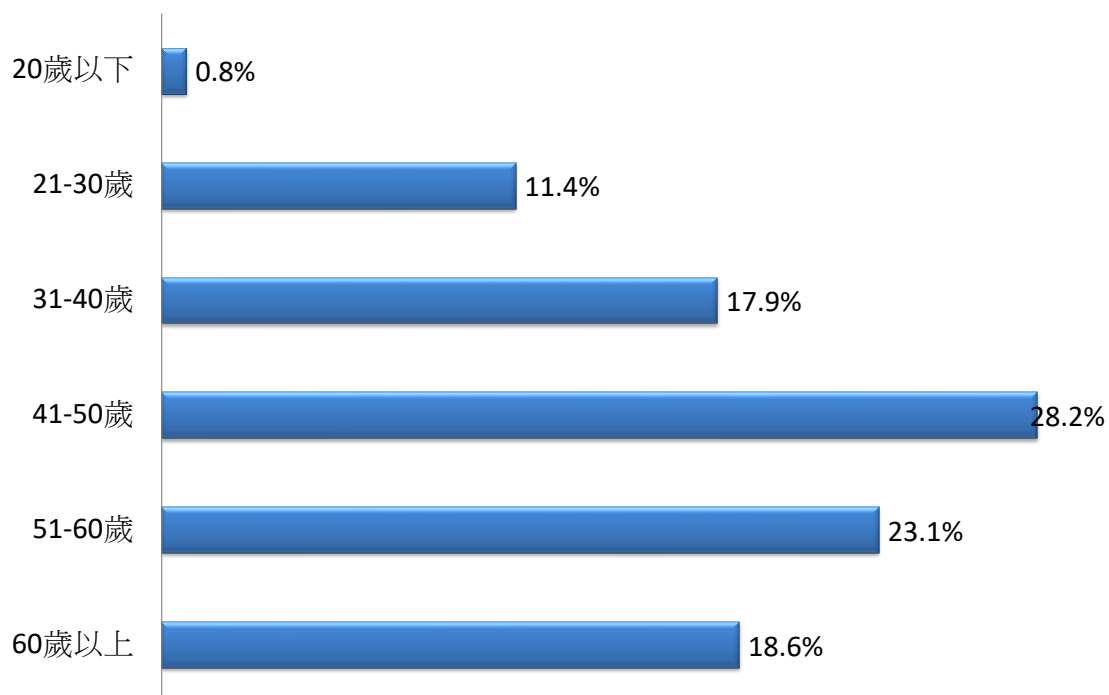


圖3 受訪者年齡分析 (n=1,210)

(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 1.5%，國(初)中學歷占 6.2%，高中職學歷占 27.6%，大學(專)學歷占 54.8%，研究所以上學歷占 9.9%。

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	17	72	322	639	115
百分比	1.5%	6.2%	27.6%	54.8%	9.9%

註：未填答 68 人

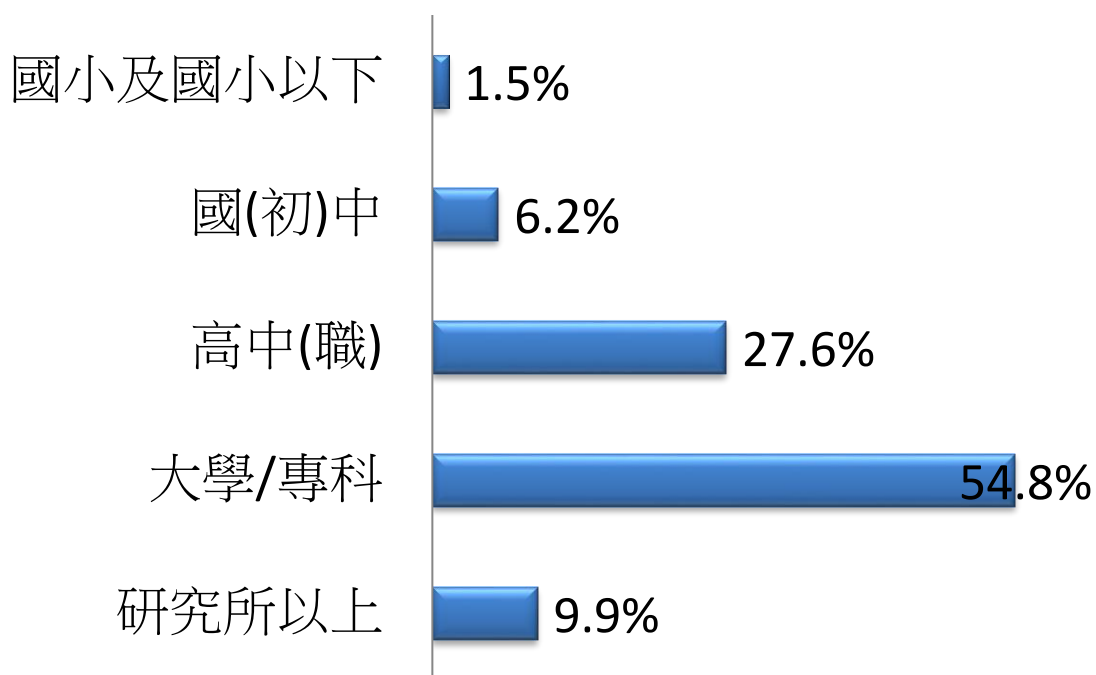


圖4 受訪者教育程度分析 (n=1,165)

(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 26.9%，為地政士(含助理)者占 26.1%，為不動產經紀業或包租代管業者占 6.0%，為不動產估價業者占 2.5%，為工商金融業者占 8.4%，為軍公教者占 7.1%，為自由業者占 15.0%，其他占 8.0%。

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)	不動產經紀業或包租代管業	不動產估價業	工商金融業	軍公教	自由業	其他
人數	312	303	70	29	97	83	174	93
百分比	26.9%	26.1%	6.0%	2.5%	8.4%	7.1%	15.0%	8.0%

註：未填答 72 人

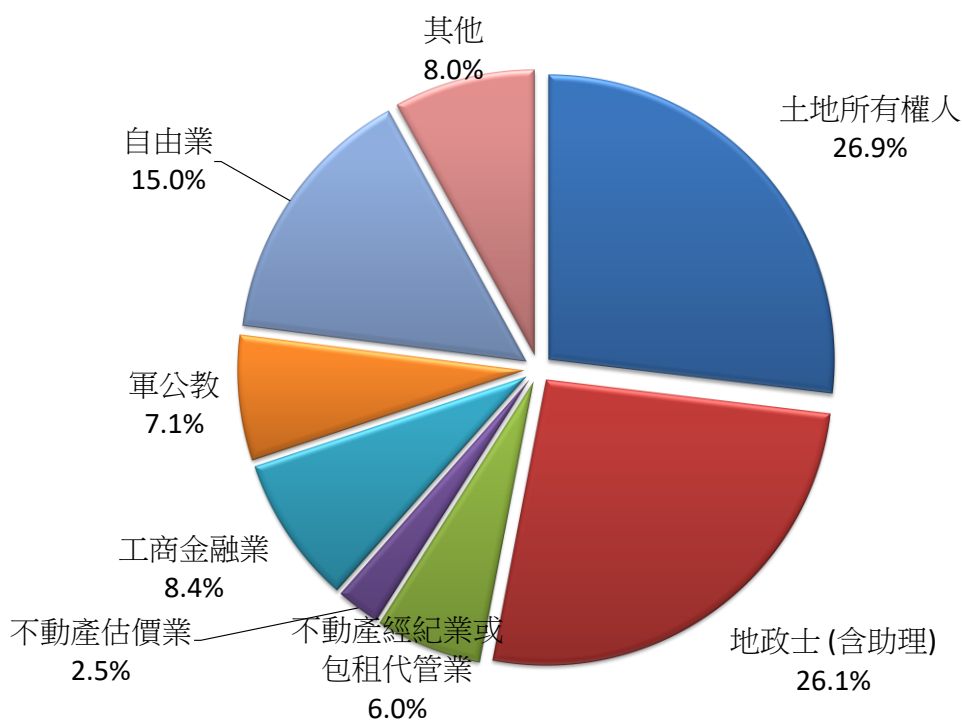


圖5 受訪者職業類別分析 (n=1,161)

(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 36.6%，2-5 次者占 31.2%，6-10 次者占 7.9%，11 次以上者占 24.4%。

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	413	352	89	275
百分比	36.6%	31.2%	7.9%	24.3%

註：未填答 104 人

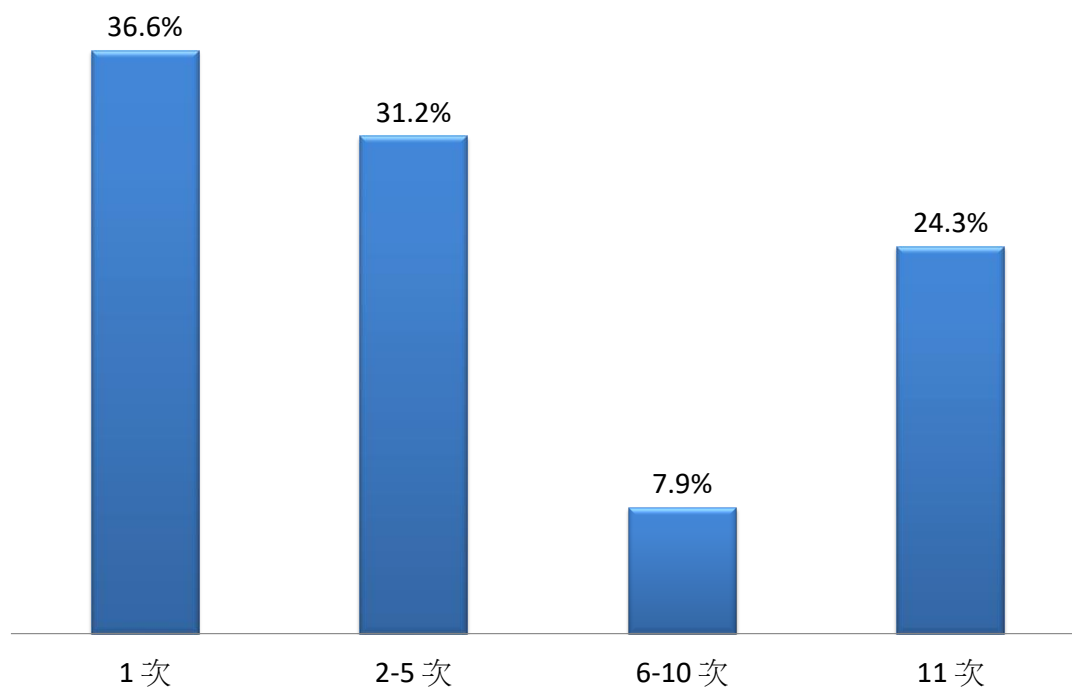


圖6 受訪者教育程度分析 (n=1,129)

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 48.0%，辦理「登記業務」的民眾占 46.6%，辦理「測量業務」的民眾占 10.5%，辦理「地價業務」的民眾占 6.1%，辦理「諮詢服務」的民眾占 18.3%，而辦理「其他」服務的民眾占 5.0%。

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	581	564	127	74	222	60
百分比	48.0%	46.6%	10.5%	6.1%	18.3%	5.0%

註：未填答 22 人

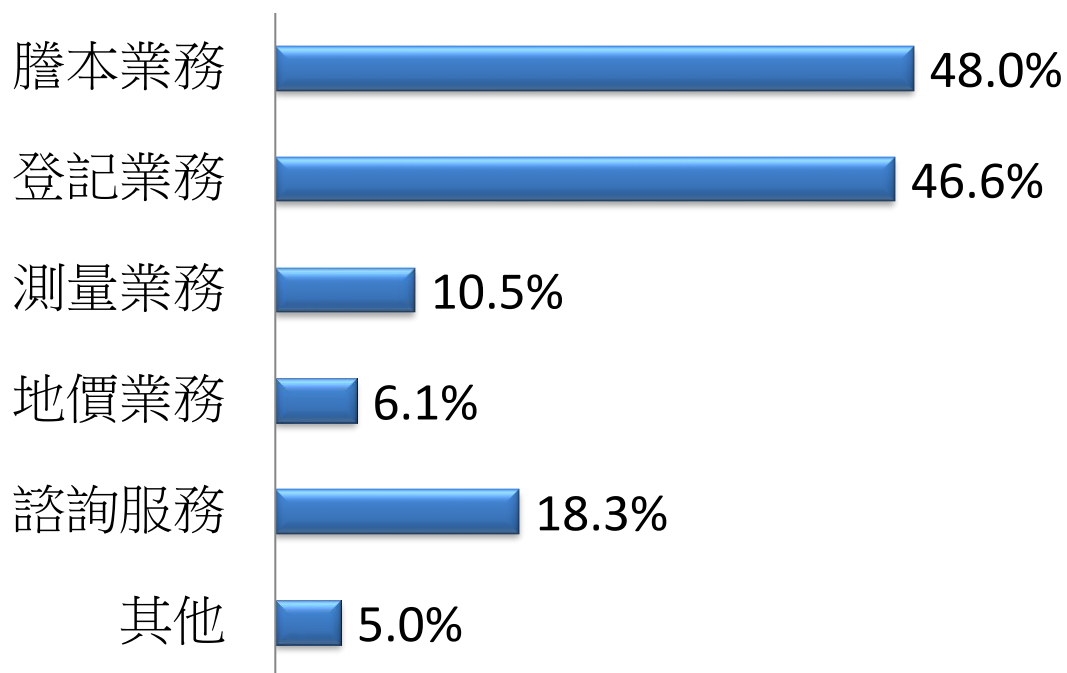


圖7 受訪民眾至本所辦理之業務項目 (n=1,211)

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 89.2 %，有 15 位民眾勾選 2 分以下者，即不滿意者。

至於不滿意原因，有 2 位民眾表示「有時等待時間很長」、「時間有點久」，另各有 1 位填寫「窗口太少」、「無從比較」。

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 89.6%，後者為 89.0%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 89.5%、89.1%，非常接近。

而近三年度資料相比，114 年度滿意度較前一年上升了 10.5%，113 年度滿意度較前一年上升了 0.7%。滿意度今年有大幅上升，代表民眾對

本所「辦理業務等候時間」的滿意度不只改善，且有大幅提升。應繼續保持，精益求精。由於不論專業或一般民眾，首次或非首次洽辦者，滿意度都相近，故本次「辦理業務等候時間」滿意度不只有幅提升，且各類型民眾皆相近。

參考不滿意原因，只有四位反映等待時間太久問題，人數比去年(17位)少很多。

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	686	448	84	12	3	0	1233	89.2
地政專業人士	230	140	28	3	1	0	402	89.6
一般民眾	456	308	56	9	2	0	831	89.0
首次	245	154	33	3	0	0	435	89.5
非首次	407	259	49	9	3	0	727	89.1

表11 近三年對「辦理業務等候時間」的滿意度比較

內容	114年	113年	112年	114-113 差異	113-112 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	89.2	78.7	78.0	10.5	0.7

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 91.7%，有 11 位民眾勾選 2 分以下者，即不滿意者。

至於不滿意原因，有 4 位民眾表示「好多蒼蠅」、「蒼蠅很多」、「蒼蠅到處飛」、「蚊蟲」，3 位表示「悶熱」、「很熱」、「好熱」。

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 92.4%，相對高於後者 91.4% 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「首次」滿意度 92.3%，相對高於「非首次」滿意度 91.4%。

而近三年度資料相比，114 年度滿意度較前一年上升了 12.7%，113 年度滿意度較前一年微升 0.1%。相比之下，今年滿意度有大幅成長，代表民眾對本所「環境舒適整潔」的滿意度從今年起已有大幅改善，參考不滿意原因，只有 7 位反映蚊蟲與悶熱問題，人數比去年(120 位)大幅減少。

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	802	370	50	4	7	0	1233	91.7
地政專業人士	267	121	12	1	1	0	402	92.4
一般民眾	535	249	38	3	6	0	831	91.4
首次	292	122	19	1	1	0	435	92.3
非首次	464	225	30	3	5	0	727	91.4

表13 近三年對「環境舒適整潔」的滿意度比較

內容	114年	113年	112年	114-113 差異	113-112 差異
	滿意度 %	滿意度 %	滿意度 %	滿意度 %	滿意度 %
環境舒適整潔	91.7	79.0	78.9	12.7	0.1

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 91.8 %，無民眾勾選 2 分以下者，即不滿意者。

至於不滿意原因，有 1 位民眾反映「環境太吵，聽不清楚承辦說話」。

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 92.4%，相對高於後者 91.6% 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「首次」與「非首次」滿意度各為 91.9%、91.6%，相差很小。

而近三年度資料相比，114 年度滿意度較前一年上升 9.5%，113 年度滿意度較前一年下降 1.2%。相比之下，今年滿意度已不再下降，且反而有較大幅度上升，代表民眾對本所「服務設施完善」的滿意度已有改觀，只有 1 人反映不滿意意見，人數比去年(5 位)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	779	405	49	0	0	0	1233	91.8
地政專業人士	261	130	11	0	0	0	402	92.4
一般民眾	518	275	38	0	0	0	831	91.6
首次	276	141	18	0	0	0	435	91.9
非首次	453	244	30	0	0	0	727	91.6

表15 近三年對「服務設施完善」的滿意度比較

內容	114 年	113 年	112 年	114-113 差異	113-112 差異
	滿意度 %	滿意度 %	滿意度 %	滿意度 %	滿意度 %
服務設施完善	91.8	82.3	83.5	9.5	-1.2

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 91.6%，有 2 位民眾勾選 2 分以下者，即不滿意者。

至於不滿意原因，無民眾反映。

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 92.4%，相對高於後者 91.2% 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」與「非首次」滿意度各為 91.7%、91.3%，相差很小。

而近三年度資料相比，114 年度滿意度較前一年上升 9.9%，113 年度滿意度較前一年下降了 1.9%。相比之下，今年滿意度已不再下降，且反而有較大幅度上升，代表民眾對本所「動線規劃流暢、各項標示清楚」的滿意度已有改觀，無人反映不滿意意見，人數比去年(3 位)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	767	415	49	2	0	0	1233	91.6
地政專業人士	261	129	12	0	0	0	402	92.4
一般民眾	506	286	37	2	0	0	831	91.2
首次	274	143	17	1	0	0	435	91.7
非首次	445	250	31	1	0	0	727	91.3

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	114 年	113 年	112 年	114-113 差異	113-112 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	91.6	81.7	83.6	9.9	-1.9

註：皆為有效人數百分比

(五)「書表範例符合需求」滿意程度

調查顯示，受訪者對於「書表範例符合需求」滿意度為 90.5 %，有 1 位民眾勾選 2 分以下者，即不滿意者。

至於不滿意原因，只有 1 位民眾表示「看不懂」。

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 91.3%，相對高於後者 90.2%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，則二者滿意度分別為 90.6%、90.5%，非常接近。

而近三年度資料相比，114 年度滿意度較前一年上升了 7.8%，113 年度滿意度較前一年下降了 1.4%。相比之下，今年滿意度已不再下降，且反而有較大幅度上升，代表民眾對本所「書表範例符合需求」的滿意度已有改觀，只有 1 人反映不滿意意見，人數比去年(2 位)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	722	439	71	1	0	0	1233	90.5
地政專業人士	246	137	19	0	0	0	402	91.3
一般民眾	476	302	52	1	0	0	831	90.2
首次	258	150	27	0	0	0	435	90.6
非首次	423	263	40	1	0	0	727	90.5

表19 近三年對「書表範例符合需求」的滿意度比較

內容	114年	113年	112年	114-113 差異	113-112 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	90.5	82.7	84.1	7.8	-1.4

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 93.5%，無民眾勾選 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 94.5%，相對高於後者 92.9%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」與「非首次」滿意度分別為 93.1%、93.6%，相當接近。

而近三年度資料相比，114 年度滿意度較前一年上升了 6.4%，113 年度滿意度較前一年下降了 0.6%。相比之下，今年滿意度已不再下降，且反而有不少的上升，代表民眾對本所「服務人員主動招呼、引導」的滿意度已有改觀，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	869	325	39	0	0	0	1233	93.5
地政專業人士	303	88	11	0	0	0	402	94.5
一般民眾	566	237	28	0	0	0	831	92.9
首次	300	120	15	0	0	0	435	93.1
非首次	518	185	24	0	0	0	727	93.6

表21 近三年對「服務人員主動招呼、引導」的滿意度比較

內容	114年	113年	112年	114-113 差異	113-112 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	93.5	87.1	87.7	6.4	-0.6

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 93.3%，無民眾勾選 2 分以下者，即不滿意者。至於不滿意原因，無民眾反映。

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 94.7%，相對高於後者 92.7% 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」與「非首次」滿意度分別為 93.1%、93.4%，相當接近。

而近三年度資料相比，114 年度滿意度較前一年上升了 5.1%，113 年度滿意度較前一年下降了 0.8%。相比之下，今年滿意度已不再下降，且反而有不少的上升，代表民眾對本所「服務人員主動回應、熱心服務」的滿意度已有改觀，參考不滿意原因，則無人填寫，與去年相同。

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	863	330	40	0	0	0	1233	93.3
地政專業人士	305	88	9	0	0	0	402	94.7
一般民眾	558	242	31	0	0	0	831	92.7
首次	299	123	13	0	0	0	435	93.1
非首次	513	188	26	0	0	0	727	93.4

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	114年	113年	112年	114-113 差異	113-112 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	93.3	88.2	89.0	5.1	-0.8

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 93.5%，有 1 位民眾勾選 2 分以下者，即不滿意者。至於不滿意原因，則無民眾反映。

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 94.8%，相對高於後者 92.8% 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「首次」與「非首次」滿意度分別為 93.1%、93.6%，二者接近。

而近三年度資料相比，114 年度滿意度較前一年上升了 5.1%，113 年度滿意度較前一年下降了 0.8%。相比之下，今年滿意度已不再下降，且反而有不少的上升，代表民眾對本所「服務人員解答清楚、專業」的滿意度已有改觀，參考不滿意原因，則無人填寫，人數比去年(2 人)減少。

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	870	324	38	1	0	0	1233	93.5
地政專業人士	308	83	11	0	0	0	402	94.8
一般民眾	562	241	27	1	0	0	831	92.8
首次	297	126	11	1	0	0	435	93.1
非首次	521	180	26	0	0	0	727	93.6

表25 近三年對「服務人員解答清楚、專業」的滿意度比較

內容	114 年	113 年	112 年	114-113 差異	113-112 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	93.5	88.4	89.2	5.1	-0.8

註：皆為有效人數百分比

四、受訪民眾對地政業務了解程度調查

(一)「地籍異動即時通」、「住址隱匿」及「指定送達處所」為防詐三寶

關於本項業務，根據表 26、表 27 顯示，有 84.1%的受訪民眾知道防詐三寶；不知道該項業務的民眾佔 15.9%。超過八成民眾知道本項業務，普及率非常優良，為各項地政業務中的第一名。

由於本項為今年首次調查，尚無過去資料可供比較。

(二)數位櫃檯申辦登記案件

關於本項業務，根據表 26、表 27 顯示，有 66.0%的受訪民眾知道「數位櫃檯申辦登記案件」；不知道該項業務的民眾佔 34.0%。顯示超過六成六民眾知道本項業務，普及率不錯。

而近三年度資料相比，114 年度之了解程度上升 12.0%，相較於 113 年上升 3.9%來看，今年普及率的上升加了。代表今年已有更多民眾開始認知到可以透過數位櫃檯申辦登記案件，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。

(三)修法後的地籍測量實施規則已全面更改申請測量規費的計算方式

關於本項業務，根據表 26、表 27 顯示，有 54.3%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 45.7%。顯示超過五成民眾知道本項業務，普及率還不錯。

而近三年度資料相比，114 年度之了解程度大幅上升 10.5%，相較於 113 年下降 1.7%來看，今年普及率下降幅度已逆轉，代表民眾對申請測量規費計算方式的認知，已有大幅的增長，不再是下降狀態，建議明年應趁勝追擊，加強宣導，提升該地政業務了解程度。

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

關於本項業務，根據表 26、表 27 顯示，有 56.8%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 43.2%。顯示超過五成民眾知道本項業務，成效不錯。

而近三年度資料相比，114 年度之了解程度上升 6.9%，相較於 113 年下降 1.4%來看，今年普及率下降幅度也逆轉，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，已不再下降，已有愈來愈多人知曉了，明年繼續宣傳。

(五) 社會住宅包租代管房客房東都有優惠及補助

關於本項業務，根據表 26、表 27 顯示，有 69.7%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 30.3%。顯示接近七成民眾知道本項業務，成效不錯，為各項地政業務中的第二名。

由於本項為去年首次調查，只有二年資料可供比較。而近二年度資料相比，114 年度之了解程度超大幅上升 15.9%，推出第二年即有如此巨幅增長，除宣傳得宜外，民眾辦理趨勢也在成長，持續趁勢宣傳，可收事半功倍之效。

(六) 不動產買賣案件實價登錄應於登記案件送地政事務所收件時一併申報

關於本項業務，根據表 26、表 27 顯示，有 67.2%的受訪民眾知道「不動產買賣案件實價登錄應於登記案件送地政事務所收件時一併申報」；不知道該項業務的民眾佔 32.8%。顯示超過六成七民眾知道本項業務，普

及率還不錯，為各項地政業務中的第三名。

而近三年度資料相比，114 年度之了解程度大幅增加 11.2%，相較於 113 年只增加 0.8% 來看，今年普及率有跳躍式成長。代表今年民眾對不動產買賣案件實價登錄應於登記案件送地政事務所收件時一併申報的認知，有再進一步的成長。明年應持續宣導，加求更多大反轉，讓民眾瞭解本項業務。

(七) 任何的地政小問題都可以向「新北地政智能小客服」詢問

關於本項業務，根據表 26、表 27 顯示，有 53.5% 的受訪民眾知道「任何的地政小問題都可以向「新北地政智能小客服」詢問」；不知道該項業務的民眾佔 46.5%。顯示超過五成民眾知道本項業務，成效尚可，仍有努力空間。

由於本項為今年首次調查，尚無過去資料可供比較。

(八) 本所已成立官方 Instagram 帳號(zhland280)

關於本項業務，根據表 26、表 27 顯示，有 40.7% 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 59.3%。顯示只有超過四成民眾知道本項業務，成效尚可，應加大推廣力道。

而近三年度資料相比，114 年度之了解程度微小下降 0.2%，相較於 113 年大幅增加 11.2% 來看，今年普及率有停滯現象。代表今年民眾對官方 Instagram 帳號的認知，已不再增加，停留在四成左右。

表26 對「地政業務了解程度」的統計表

題號	內容	知道		不知道		總計	
		人數	%	人數	%	人數	%
1	您知道「地籍異動即時通」、「住址隱匿」及「指定送達處所」為防詐三寶嗎？	1035	84.1	196	15.9	1231	100.0
2	您知道可以至數位櫃檯申辦登記案件嗎？	814	66.0	419	34.0	1233	100.0
3	您知道修法後的地籍測量實施規則已全面更改申請測量規費的計算方式嗎？	666	54.3	561	45.7	1227	100.0
4	您知道辦理陽台補登時，倘其中一戶已完成陽台補登記，其餘垂直投影樓層(除一層及頂層外)可援用該戶陽台補登成果而免附竣工圖嗎？	697	56.8	530	43.2	1227	100.0
5	您知道社會住宅包租代管房客房東都有優惠及補助嗎？	856	69.7	372	30.3	1228	100.0
6	您知道不動產買賣案件實價登錄應於登記案件送地政事務所收件時一併申報嗎？	827	67.2	403	32.8	1230	100.0
7	您知道有任何的地政小問題都可以向「新北地政智能小客服」詢問嗎？	658	53.5	573	46.5	1231	100.0
8	您知道本所已成立官方 Instagram 帳號(zhland280)嗎？	500	40.7	729	59.3	1229	100.0

「地政業務了解程度」

■ 知道 ■ 不知道

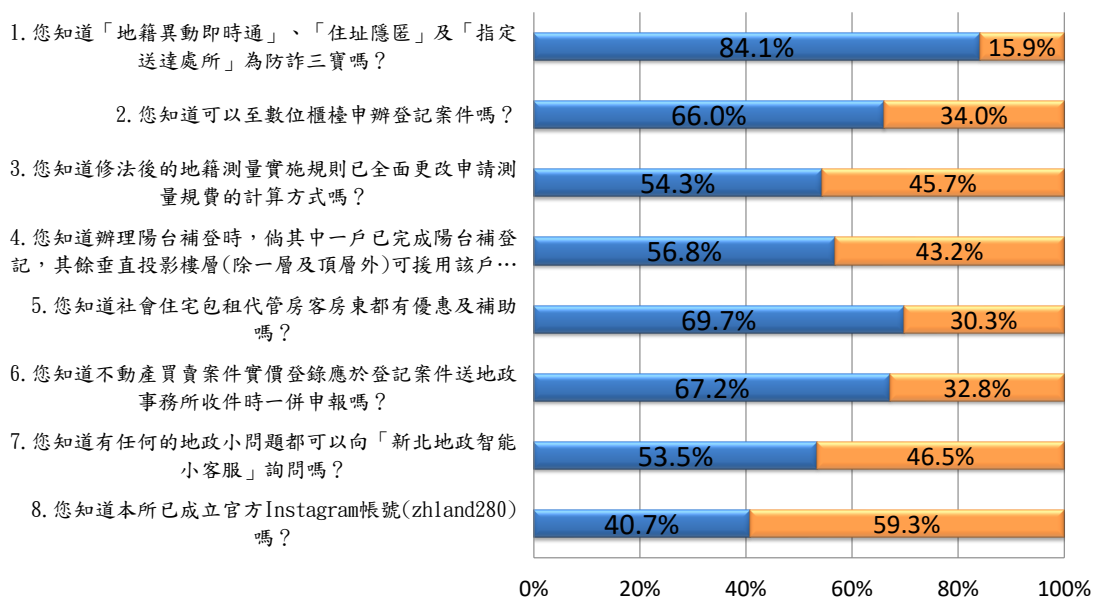


圖8 受訪民眾對於「地政業務了解程度」

表27 近三年對「地政業務了解程度」的比較

題號	內容	114年		113年		112年		114-113年差異		113-112年差異	
		知道	不知道	知道	不知道	知道	不知道	知道	不知道	知道	不知道
1	您知道「地籍異動即時通」、「住址隱匿」及「指定送達處所」為防詐三寶嗎？	84.1	15.9	---	---	---	---	---	---	---	---
2	您知道可以至數位櫃檯申辦登記案件嗎？	66.0	34.0	54.0	46.0	50.1	49.9	12.0	-12.0	3.9	-3.9
3	您知道修法後的地籍測量實施規則已全面更改申請測量規費的計算方式嗎？	54.3	45.7	43.8	56.2	45.5	54.5	10.5	-10.5	-1.7	1.7
4	您知道辦理陽台補登時，倘其中一戶已完成陽台補登記，其餘垂直投影樓層(除一層及頂層外)可援用該戶陽台補登成果而免附竣工圖嗎？	56.8	43.2	49.9	50.1	51.3	48.7	6.9	-6.9	-1.4	1.4
5	您知道社會住宅包租代管房客房東都有優惠及補助嗎？	69.7	30.3	53.8	46.2	---	---	15.9	-15.9	---	---
6	您知道不動產買賣案件實價登錄應於登記案件送地政事務所收件時一併申報嗎？	67.2	32.8	56.0	44.0	55.2	44.8	11.2	-11.2	0.8	-0.8
7	您知道有任何的地政小問題都可以向「新北地政智能小客服」詢問嗎？	53.5	46.5	---	---	---	---	---	---	---	---
8	您知道本所已成立官方 Instagram 帳號(zhland280)嗎？	40.7	59.3	40.9	59.1	29.7	70.3	-0.2	0.2	11.2	-11.2

註：皆為有效人數百分比

五、業務資訊管道

據本次調查顯示，受訪者的業務資訊管道來源，「網路」占 57.6%，「文宣資料」占 42.5%，「電視牆、跑馬燈」占 25.3%，「報紙」占 6.4%，而「其他」管道占 9.5%。

顯示「網路」仍為民眾最多的業務資訊來源，超過 55%，但與前二年相比，有逐漸減少的趨勢，顯示網路資訊的傳播力有減弱現象；其次「文宣資料」仍維持在 42% 左右民眾選擇，與去年差不多；「電視牆、跑馬燈」的效果則為 25% 左右，也與去年相近；報紙的效果雖仍是個位數，但比去年反略有增加，達 6.4%。

至於只有不到 10% 的人來自其他資訊管道，如代書、朋友介紹、常來、家人、路上、銀行人員、剛好走到、地政事務所、同事、手機、電話諮詢、現場、住附近、親友告知等等。

綜上所述，網路、文宣資料、電視牆、跑馬燈等業務資訊管道仍為大宗，也有很高占比，但今年不是下降就是持平；而報紙、其他管道雖比例不高，但都有上升。對於「網路占比下降、傳統與其他通路微幅上升」的現象，可能原因有網路資訊量龐大，民眾被其他訊息吸引，對地政相關公告不易注意；其次，網路上充斥廣告或不實訊息，部分民眾可能轉向較正式或實體的資訊來源；中高齡或非數位原各族群的使用習慣可能更偏向實體通路或人際互動。

整體而言，網路仍為主要資訊來源，但各通路佔比呈現多元化發展趨勢，未來在資訊傳播策略上，可考量整合傳統與新興管道，以提升觸及率與服務成效。

表28 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
114	人數	620	458	272	69	102
	百分比	57.6%	42.5%	25.3%	6.4%	9.5%
113	人數	648	418	248	53	73
	百分比	65.4%	42.2%	25.0%	5.3%	7.4%
112	人數	614	346	252	78	95
	百分比	68.3%	38.5%	28.0%	8.7%	10.6%

註：今年未填答為 156 人

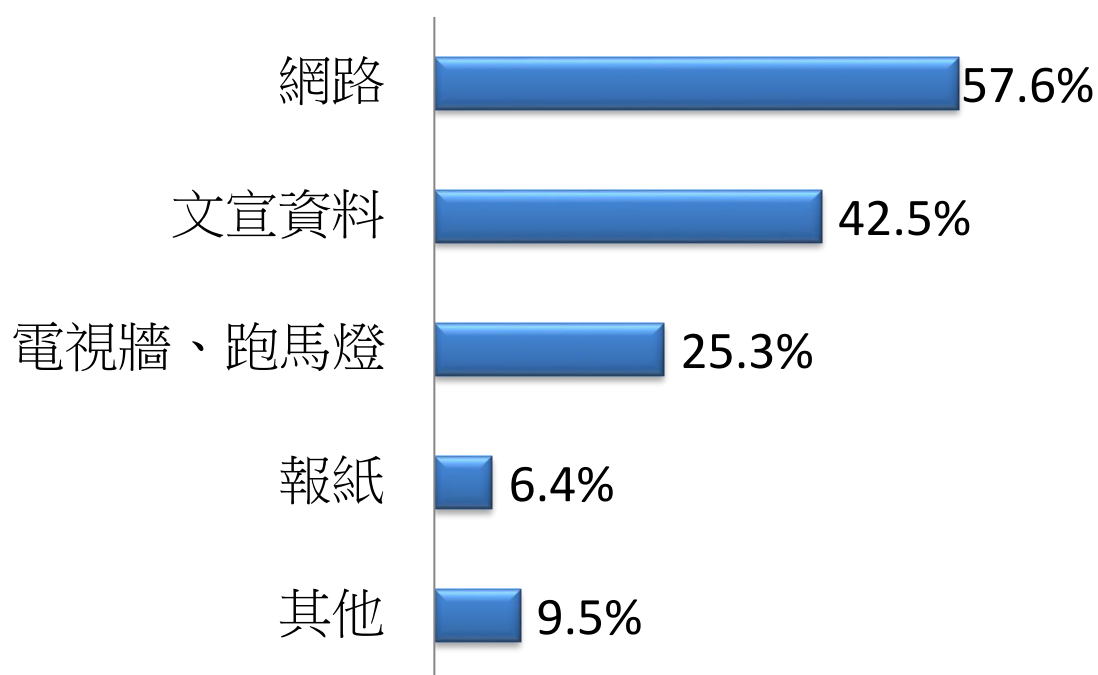


圖9 「業務資訊管道(可複選)」了解程度 (n=1077)

六、受訪民眾對於本所之相關建議

為有效探求民意、瞭解民眾對本所辦事效率及服務態度之意見，以作為加強為民服務理念與方法之參考，本所辦理 114 年度辦公環境暨服務品質滿意度調查，共計有效回收 1,233 份問卷，其中共計彙整 24 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29 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
服務態度 相關建議	925	服務櫃台人員麻煩再客氣一點點，有耐性一點點，不要那麼急躁讓人不安	造成民眾誤解或感受不佳等情事，爾後將持續加強本所同仁教育訓練及應對技巧，並提醒同仁應注意措辭、禮節，避免類此情況發生。
業務建議	903	增加服務窗口	此意見列入 115 年大廳改善作業參考。查目前本所設有 10 個綜合收件櫃檯、2 個領件櫃檯、3 個簡易櫃檯、1 個實價登錄櫃檯，服務中心設有 3 個櫃檯，於服務量能尚足夠使用。
	462	文件語法淺白點	地政申請之相關表格須符合系統規範，且地政業務複雜度較高，為維護民眾權益，此類表格暫不修正；然爾後如需修正系統規範，將再以簡潔易懂方式進行修正。
環境設備 相關建議	238	影印機收費希望能列印收據	本項服務係屬為民服務性質，影印含紙張共為 1 元，本所將製作文宣提醒民眾使用本項設施無提供收據。

意見類別	問卷 編號	意見內容	回應及改進回饋
	220	服務很好，舒服的等候區，影印最好可收現金	現金付費方式雖簡便，惟過去投幣式機臺易有吃錢情事，因此本所於 113 年改採用悠遊卡機複合式影印機，以增進洽公便利性。
	1036	場地大，冷氣非常不涼	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。
	1134	夏天快到了，冷氣涼一點	
	535	冷氣不涼	
	536	冷氣不冷	
稱讚與鼓勵	1238	辦理業務有賓至如歸的感覺	感謝對本所為民服務的肯定。
	350	速度很快，動線好，服務好親切	
	1010	便民服務感受到很貼心	
	721	服務很有熱情	
	353	服務很好很親切	
	298	服務人員耐心講解	
	493	服務人員很親切	
	966	工作人員態度親切，耐心說明	
	1067	7 號小姐，服務非常熱心	
	1005	櫃檯人員很親切	
	351	審查辛苦了	
	842	填寫範本很完整	
	491	服務快速優良	
	1194	可以如此便民 很滿意	
1281	環境非常乾淨		

陸、交叉分析

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

一、「現場辦理業務等候時間」滿意度

依表 30 所示，各種背景民眾的正面評價非常接近，差別在滿意的程度。31-40 歲者「非常滿意」比例低於其他年齡者；國(初)中、高中(職)、大學/專科者「非常滿意」比例高於國小及國小以下、研究所以上者，且國小及國小以下正面評價特別高；土地所有權人、地政士 (含助理)、不動產估價業、其他者「非常滿意」比例遠高於其餘身分類別者；過去一年洽辦次數為 1 次、6-10 次、11 次者「非常滿意」比例高於 2-5 次者。代表這些背景民眾在現場辦理業務等候時間的滿意程度更高一些。

表30 「現場辦理業務等候時間」滿意度與基本資料交叉分析

	人數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
總人數	1178	662	419	82	12	3
總百分比	100.0%	56.2%	35.6%	7.0%	1.0%	0.3%
是否第一次至本所						
是	403	56.6%	35.0%	7.7%	0.7%	0.0%
否	710	56.6%	34.8%	6.9%	1.3%	0.4%
性別						
男	519	59.9%	30.8%	8.1%	0.8%	0.4%
女	626	53.7%	38.8%	6.1%	1.3%	0.2%
年齡						
20歲以下	9	44.4%	55.6%	0.0%	0.0%	0.0%
21-30歲	136	58.1%	32.4%	8.8%	0.7%	0.0%
31-40歲	214	47.2%	42.1%	9.3%	1.4%	0.0%
41-50歲	324	55.6%	35.8%	7.1%	1.2%	0.3%
51-60歲	260	59.2%	34.6%	5.4%	0.8%	0.0%
60歲以上	218	62.4%	29.8%	6.0%	0.9%	0.9%
教育程度						
國小及國小以下	16	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%
國(初)中	70	65.7%	24.3%	10.0%	0.0%	0.0%
高中(職)	302	58.6%	34.1%	6.6%	0.3%	0.3%
大學/專科	620	57.4%	35.2%	6.1%	1.1%	0.2%
研究所以上	113	48.7%	38.1%	10.6%	2.7%	0.0%
身分類別						
土地所有權人	300	60.0%	34.0%	5.3%	0.7%	0.0%
地政士(含助理)	298	61.1%	31.9%	6.0%	0.7%	0.3%
不動產經紀業或包租	69	43.5%	43.5%	13.0%	0.0%	0.0%
不動產估價業	27	55.6%	37.0%	3.7%	3.7%	0.0%
工商金融業	94	43.6%	45.7%	7.4%	2.1%	1.1%
軍公教	80	42.5%	46.3%	11.3%	0.0%	0.0%
自由業	166	45.2%	41.0%	10.8%	2.4%	0.6%
其他	90	74.4%	22.2%	2.2%	1.1%	0.0%
過去一年(含本次)洽						
1次	402	57.2%	34.3%	8.0%	0.5%	0.0%
2-5次	345	47.8%	41.4%	9.3%	1.4%	0.0%
6-10次	88	60.2%	36.4%	1.1%	1.1%	1.1%
11次	272	64.3%	29.0%	5.1%	0.7%	0.7%

註：背景分類未達10人者，恐代表性不足，不深入討論。

二、「環境舒適整潔」滿意度

依表 31 所示，各種背景民眾的正面評價非常接近，差別在滿意的程度。男性「非常滿意」比例高於女性；31-40 歲者「非常滿意」比例低於其他年齡者；大學/專科以下者「非常滿意」比例高於研究所以上者，且國小及國小以下正面評價特別高；土地所有權人、地政士（含助理）、不動產估價業、其他者「非常滿意」比例遠高於其餘身分類別者；過去一年洽辦次數為 1 次、6-10 次、11 次者「非常滿意」比例高於 2-5 次者。代表這些背景民眾在環境舒適整潔的滿意程度更高一些。

表31 「環境舒適整潔」滿意度與基本資料交叉分析

	人數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
總人數	1231	800	370	50	4	7
總百分比	100.0%	65.0%	30.1%	4.1%	0.3%	0.6%
是否第一次至本所						
是	434	67.1%	28.1%	4.4%	0.2%	0.2%
否	726	63.8%	31.0%	4.1%	0.4%	0.7%
性別						
男	537	70.6%	25.3%	3.4%	0.2%	0.6%
女	642	61.2%	33.3%	4.5%	0.3%	0.6%
年齡						
20歲以下	9	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
21-30歲	138	68.8%	24.6%	5.8%	0.0%	0.7%
31-40歲	217	55.8%	38.7%	5.1%	0.0%	0.5%
41-50歲	340	63.8%	30.0%	5.3%	0.6%	0.3%
51-60歲	280	66.1%	30.4%	2.9%	0.4%	0.4%
60歲以上	224	71.9%	24.1%	2.2%	0.4%	1.3%
教育程度						
國小及國小以下	17	64.7%	35.3%	0.0%	0.0%	0.0%
國(初)中	72	76.4%	19.4%	1.4%	1.4%	1.4%
高中(職)	322	68.9%	25.8%	4.7%	0.0%	0.6%
大學/專科	637	64.5%	31.4%	3.3%	0.3%	0.5%
研究所以上	115	53.0%	38.3%	8.7%	0.0%	0.0%
身分類別						
土地所有權人	311	69.8%	26.0%	2.9%	0.3%	1.0%
地政士(含助理)	303	68.3%	28.7%	2.3%	0.3%	0.3%
不動產經紀業或包租	70	54.3%	40.0%	5.7%	0.0%	0.0%
不動產估價業	29	75.9%	20.7%	3.4%	0.0%	0.0%
工商金融業	97	51.5%	42.3%	5.2%	1.0%	0.0%
軍公教	83	56.6%	34.9%	7.2%	0.0%	1.2%
自由業	174	52.9%	35.6%	9.8%	0.6%	1.1%
其他	92	73.9%	26.1%	0.0%	0.0%	0.0%
過去一年(含本次)洽						
1次	412	68.7%	26.2%	3.6%	0.5%	1.0%
2-5次	352	56.0%	36.6%	6.8%	0.3%	0.3%
6-10次	89	60.7%	31.5%	6.7%	0.0%	1.1%
11次	275	70.2%	27.6%	1.5%	0.4%	0.4%

註：背景分類未達10人者，恐代表性不足，不深入討論。

三、「服務設施完善」滿意度

依表 32 所示，各種背景民眾的正面評價非常接近，差別在滿意的程度。男性「非常滿意」比例高於女性；31-40 歲者「非常滿意」比例低於其他年齡者；大學/專科以下者「非常滿意」比例高於研究所以上者；土地所有權人、地政士（含助理）、不動產估價業、其他者「非常滿意」比例遠高於其餘身分類別者；過去一年洽辦次數為 1 次、11 次者「非常滿意」比例高於 2-5 次、6-10 次者。代表這些背景民眾在服務設施完善的滿意程度更高一些。

表32 「服務設施完善」滿意度與基本資料交叉分析

	人數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
總人數	1230	778	403	49	0	0
總百分比	100.0%	63.3%	32.8%	4.0%	0.0%	0.0%
是否第一次至本所						
是	434	63.6%	32.3%	4.1%	0.0%	0.0%
否	726	62.4%	33.5%	4.1%	0.0%	0.0%
性別						
男	537	68.5%	28.1%	3.4%	0.0%	0.0%
女	641	60.2%	35.3%	4.5%	0.0%	0.0%
年齡						
20歲以下	9	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
21-30歲	138	66.7%	29.0%	4.3%	0.0%	0.0%
31-40歲	217	53.9%	41.9%	4.1%	0.0%	0.0%
41-50歲	340	63.2%	31.5%	5.3%	0.0%	0.0%
51-60歲	279	63.1%	33.0%	3.9%	0.0%	0.0%
60歲以上	224	70.5%	27.2%	2.2%	0.0%	0.0%
教育程度						
國小及國小以下	17	64.7%	29.4%	5.9%	0.0%	0.0%
國(初)中	72	72.2%	25.0%	2.8%	0.0%	0.0%
高中(職)	321	67.0%	28.7%	4.4%	0.0%	0.0%
大學/專科	637	63.0%	34.1%	3.0%	0.0%	0.0%
研究所以上	115	50.4%	41.7%	7.8%	0.0%	0.0%
身分類別						
土地所有權人	311	68.5%	28.9%	2.6%	0.0%	0.0%
地政士(含助理)	302	67.5%	30.1%	2.3%	0.0%	0.0%
不動產經紀業或包租	70	45.7%	50.0%	4.3%	0.0%	0.0%
不動產估價業	29	82.8%	13.8%	3.4%	0.0%	0.0%
工商金融業	97	49.5%	44.3%	6.2%	0.0%	0.0%
軍公教	83	53.0%	39.8%	7.2%	0.0%	0.0%
自由業	174	52.9%	39.1%	8.0%	0.0%	0.0%
其他	92	71.7%	25.0%	3.3%	0.0%	0.0%
過去一年(含本次)洽						
1次	412	67.5%	28.6%	3.9%	0.0%	0.0%
2-5次	352	53.1%	41.2%	5.7%	0.0%	0.0%
6-10次	89	59.6%	36.0%	4.5%	0.0%	0.0%
11次	274	69.0%	28.5%	2.6%	0.0%	0.0%

註：背景分類未達10人者，恐代表性不足，不深入討論。

四、「動線規劃流暢、各項標示清楚」滿意度

依表 33 所示，各種背景民眾的正面評價非常接近，差別在滿意的程度。男性「非常滿意」比例高於女性；31-40 歲者「非常滿意」比例低於其他年齡者；大學/專科以下者「非常滿意」比例高於研究所以上者；土地所有權人、地政士 (含助理)、不動產估價業、其他者「非常滿意」比例遠高於其餘身分類別者；過去一年洽辦次數為 1 次、11 次者「非常滿意」比例高於 2-5 次、6-10 次者。代表這些背景民眾在動線規劃流暢、各項標示清楚的滿意程度更高一些。

表33 「動線規劃流暢、各項標示清楚」滿意度與基本資料交叉分析

	人數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
總人數	1229	766	412	49	2	0
總百分比	100.0%	62.3%	33.5%	4.0%	0.2%	0.0%
是否第一次至本所						
是	434	63.1%	32.7%	3.9%	0.2%	0.0%
否	725	61.4%	34.2%	4.3%	0.1%	0.0%
性別						
男	537	67.6%	28.5%	3.5%	0.4%	0.0%
女	640	58.9%	37.0%	4.1%	0.0%	0.0%
年齡						
20歲以下	9	55.6%	44.4%	0.0%	0.0%	0.0%
21-30歲	138	68.1%	26.8%	5.1%	0.0%	0.0%
31-40歲	217	53.0%	41.9%	4.6%	0.5%	0.0%
41-50歲	340	61.5%	32.9%	5.3%	0.3%	0.0%
51-60歲	279	60.9%	36.9%	2.2%	0.0%	0.0%
60歲以上	223	72.2%	24.7%	3.1%	0.0%	0.0%
教育程度						
國小及國小以下	17	70.6%	29.4%	0.0%	0.0%	0.0%
國(初)中	72	69.4%	27.8%	2.8%	0.0%	0.0%
高中(職)	320	66.6%	29.4%	4.1%	0.0%	0.0%
大學/專科	637	62.3%	34.5%	3.0%	0.2%	0.0%
研究所以上	115	48.7%	41.7%	9.6%	0.0%	0.0%
身分類別						
土地所有權人	311	67.5%	29.9%	2.6%	0.0%	0.0%
地政士(含助理)	302	68.2%	30.1%	1.7%	0.0%	0.0%
不動產經紀業或包租	70	47.1%	44.3%	8.6%	0.0%	0.0%
不動產估價業	29	72.4%	24.1%	3.4%	0.0%	0.0%
工商金融業	97	42.3%	48.5%	9.3%	0.0%	0.0%
軍公教	83	56.6%	33.7%	8.4%	1.2%	0.0%
自由業	173	50.3%	42.8%	6.4%	0.6%	0.0%
其他	92	70.7%	28.3%	1.1%	0.0%	0.0%
過去一年(含本次)洽						
1次	412	65.8%	31.1%	2.9%	0.2%	0.0%
2-5次	352	52.0%	40.6%	7.1%	0.3%	0.0%
6-10次	88	58.0%	38.6%	3.4%	0.0%	0.0%
11次	274	69.3%	28.1%	2.6%	0.0%	0.0%

註：背景分類未達10人者，恐代表性不足，不深入討論。

五、「書表範例符合需求」滿意度

依表 34 所示，各種背景民眾的正面評價非常接近，差別在滿意的程度。男性「非常滿意」比例高於女性；31-40 歲者「非常滿意」比例低於其他年齡者；大學/專科以下者「非常滿意」比例高於研究所以上者；土地所有權人、地政士（含助理）、不動產估價業、其他者「非常滿意」比例遠高於其餘身分類別者；過去一年洽辦次數為 1 次、11 次者「非常滿意」比例高於 2-5 次、6-10 次者。代表這些背景民眾在書表範例符合需求的滿意程度更高一些。

表34 「書表範例符合需求」滿意度與基本資料交叉分析

	人數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
總人數	1230	721	437	71	1	0
總百分比	100.0%	58.6%	35.5%	5.8%	0.1%	0.0%
是否第一次至本所						
是	434	59.4%	34.3%	6.2%	0.0%	0.0%
否	726	58.3%	36.1%	5.5%	0.1%	0.0%
性別						
男	537	64.1%	30.9%	4.8%	0.2%	0.0%
女	641	54.9%	38.5%	6.6%	0.0%	0.0%
年齡						
20歲以下	9	66.7%	22.2%	11.1%	0.0%	0.0%
21-30歲	138	64.5%	29.0%	6.5%	0.0%	0.0%
31-40歲	217	47.9%	42.4%	9.2%	0.5%	0.0%
41-50歲	340	59.1%	35.0%	5.9%	0.0%	0.0%
51-60歲	279	58.8%	36.6%	4.7%	0.0%	0.0%
60歲以上	224	65.6%	30.8%	3.6%	0.0%	0.0%
教育程度						
國小及國小以下	17	58.8%	29.4%	11.8%	0.0%	0.0%
國(初)中	72	66.7%	29.2%	4.2%	0.0%	0.0%
高中(職)	321	61.7%	33.3%	5.0%	0.0%	0.0%
大學/專科	637	59.8%	35.3%	4.7%	0.2%	0.0%
研究所以上	115	47.0%	42.6%	10.4%	0.0%	0.0%
身分類別						
土地所有權人	311	61.7%	34.4%	3.9%	0.0%	0.0%
地政士(含助理)	302	62.9%	33.1%	4.0%	0.0%	0.0%
不動產經紀業或包租	70	44.3%	47.1%	8.6%	0.0%	0.0%
不動產估價業	29	82.8%	13.8%	3.4%	0.0%	0.0%
工商金融業	97	40.2%	46.4%	13.4%	0.0%	0.0%
軍公教	83	51.8%	33.7%	14.5%	0.0%	0.0%
自由業	174	49.4%	43.7%	6.3%	0.6%	0.0%
其他	92	71.7%	26.1%	2.2%	0.0%	0.0%
過去一年(含本次)洽						
1次	412	62.4%	31.8%	5.8%	0.0%	0.0%
2-5次	352	48.6%	43.8%	7.4%	0.3%	0.0%
6-10次	89	55.1%	39.3%	5.6%	0.0%	0.0%
11次	274	65.3%	30.3%	4.4%	0.0%	0.0%

註：背景分類未達10人者，恐代表性不足，不深入討論。

六、「服務人員主動招呼、引導」滿意度

依表 35 所示，各種背景民眾的正面評價非常接近，差別在滿意的程度。51-60 歲、60 歲以上者「非常滿意」比例高於其他年齡者；國(初)中者「非常滿意」比例高於其餘教育程度者；土地所有權人、地政士（含助理）、不動產估價業、其他者「非常滿意」比例遠高於其餘身分類別者；過去一年洽辦次數為 1 次、6-10 次、11 次者「非常滿意」比例高於 2-5 次者。代表這些背景民眾在服務人員主動招呼、引導的滿意程度更高一些。

表35 「服務人員主動招呼、引導」滿意度與基本資料交叉分析

	人數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
總人數	1231	868	324	39	0	0
總百分比	100.0%	70.5%	26.3%	3.2%	0.0%	0.0%
是否第一次至本所						
是	434	69.1%	27.4%	3.5%	0.0%	0.0%
否	726	71.2%	25.5%	3.3%	0.0%	0.0%
性別						
男	537	73.9%	23.5%	2.6%	0.0%	0.0%
女	642	68.7%	27.9%	3.4%	0.0%	0.0%
年齡						
20歲以下	9	77.8%	11.1%	11.1%	0.0%	0.0%
21-30歲	138	67.4%	27.5%	5.1%	0.0%	0.0%
31-40歲	217	63.1%	32.7%	4.1%	0.0%	0.0%
41-50歲	341	69.2%	27.0%	3.8%	0.0%	0.0%
51-60歲	279	73.1%	25.1%	1.8%	0.0%	0.0%
60歲以上	225	77.8%	20.4%	1.8%	0.0%	0.0%
教育程度						
國小及國小以下	17	70.6%	23.5%	5.9%	0.0%	0.0%
國(初)中	72	81.9%	15.3%	2.8%	0.0%	0.0%
高中(職)	322	71.4%	25.8%	2.8%	0.0%	0.0%
大學/專科	638	69.7%	27.6%	2.7%	0.0%	0.0%
研究所以上	115	66.1%	26.1%	7.8%	0.0%	0.0%
身分類別						
土地所有權人	311	75.6%	21.5%	2.9%	0.0%	0.0%
地政士(含助理)	303	77.6%	21.5%	1.0%	0.0%	0.0%
不動產經紀業或包租	70	64.3%	25.7%	10.0%	0.0%	0.0%
不動產估價業	29	79.3%	17.2%	3.4%	0.0%	0.0%
工商金融業	97	53.6%	43.3%	3.1%	0.0%	0.0%
軍公教	83	53.0%	37.3%	9.6%	0.0%	0.0%
自由業	174	54.6%	40.8%	4.6%	0.0%	0.0%
其他	93	83.9%	16.1%	0.0%	0.0%	0.0%
過去一年(含本次)洽						
1次	413	72.6%	24.5%	2.9%	0.0%	0.0%
2-5次	350	57.7%	36.0%	6.3%	0.0%	0.0%
6-10次	89	71.9%	25.8%	2.2%	0.0%	0.0%
11次	275	79.3%	20.4%	0.4%	0.0%	0.0%

註：背景分類未達10人者，恐代表性不足，不深入討論。

七、「服務人員主動回應、熱心服務」滿意度

依表 36 所示，各種背景民眾的正面評價非常接近，差別在滿意的程度。60 歲以上者「非常滿意」比例高於其他年齡者；國(初)中者「非常滿意」比例高於其餘教育程度者；土地所有權人、地政士 (含助理)、不動產估價業、其他者「非常滿意」比例遠高於其餘身分類別者；過去一年洽辦次數為 1 次、6-10 次、11 次者「非常滿意」比例高於 2-5 次者。代表這些背景民眾在服務人員主動回應、熱心服務的滿意程度更高一些。

表36 「服務人員主動回應、熱心服務」滿意度與基本資料交叉分析

	人數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
總人數	1230	863	327	40	0	0
總百分比	100.0%	70.2%	26.6%	3.3%	0.0%	0.0%
是否第一次至本所						
是	434	68.9%	28.1%	3.0%	0.0%	0.0%
否	725	70.8%	25.7%	3.6%	0.0%	0.0%
性別						
男	536	73.7%	24.1%	2.2%	0.0%	0.0%
女	642	68.5%	27.4%	4.0%	0.0%	0.0%
年齡						
20歲以下	9	77.8%	22.2%	0.0%	0.0%	0.0%
21-30歲	138	70.3%	27.5%	2.2%	0.0%	0.0%
31-40歲	217	62.2%	32.3%	5.5%	0.0%	0.0%
41-50歲	341	67.7%	28.4%	3.8%	0.0%	0.0%
51-60歲	279	71.7%	25.1%	3.2%	0.0%	0.0%
60歲以上	224	79.9%	18.8%	1.3%	0.0%	0.0%
教育程度						
國小及國小以下	17	64.7%	35.3%	0.0%	0.0%	0.0%
國(初)中	72	79.2%	18.1%	2.8%	0.0%	0.0%
高中(職)	322	70.5%	26.1%	3.4%	0.0%	0.0%
大學/專科	638	69.9%	27.3%	2.8%	0.0%	0.0%
研究所以上	115	67.0%	27.8%	5.2%	0.0%	0.0%
身分類別						
土地所有權人	311	74.6%	22.5%	2.9%	0.0%	0.0%
地政士(含助理)	303	77.9%	20.5%	1.7%	0.0%	0.0%
不動產經紀業或包租	70	67.1%	28.6%	4.3%	0.0%	0.0%
不動產估價業	29	75.9%	20.7%	3.4%	0.0%	0.0%
工商金融業	97	51.5%	42.3%	6.2%	0.0%	0.0%
軍公教	83	57.8%	37.3%	4.8%	0.0%	0.0%
自由業	174	54.6%	39.7%	5.7%	0.0%	0.0%
其他	93	81.7%	16.1%	2.2%	0.0%	0.0%
過去一年(含本次)洽						
1次	413	71.9%	25.4%	2.7%	0.0%	0.0%
2-5次	350	58.3%	35.1%	6.6%	0.0%	0.0%
6-10次	89	70.8%	28.1%	1.1%	0.0%	0.0%
11次	275	80.0%	18.5%	1.5%	0.0%	0.0%

註：背景分類未達10人者，恐代表性不足，不深入討論。

八、「服務人員解答清楚、專業」滿意度

依表 37 所示，各種背景民眾的正面評價非常接近，差別在滿意的程度。60 歲以上者「非常滿意」比例高於其他年齡者；國(初)中者「非常滿意」比例高於其餘教育程度者；土地所有權人、地政士 (含助理)、不動產估價業、其他者「非常滿意」比例遠高於其餘身分類別者；過去一年洽辦次數為 1 次、6-10 次、11 次者「非常滿意」比例高於 2-5 次者。代表這些背景民眾在服務人員解答清楚、專業的滿意程度更高一些。

表37 「服務人員解答清楚、專業」滿意度與基本資料交叉分析

	人數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
總人數	1230	870	321	38	1	0
總百分比	100.0%	70.7%	26.1%	3.1%	0.1%	0.0%
是否第一次至本所						
是	434	68.4%	28.8%	2.5%	0.2%	0.0%
否	725	71.9%	24.6%	3.6%	0.0%	0.0%
性別						
男	536	76.1%	21.3%	2.4%	0.2%	0.0%
女	642	68.1%	28.3%	3.6%	0.0%	0.0%
年齡						
20歲以下	9	77.8%	11.1%	11.1%	0.0%	0.0%
21-30歲	138	71.0%	26.1%	2.9%	0.0%	0.0%
31-40歲	217	62.2%	33.2%	4.6%	0.0%	0.0%
41-50歲	341	68.9%	27.3%	3.5%	0.3%	0.0%
51-60歲	279	72.8%	24.4%	2.9%	0.0%	0.0%
60歲以上	224	79.9%	18.8%	1.3%	0.0%	0.0%
教育程度						
國小及國小以下	17	70.6%	23.5%	5.9%	0.0%	0.0%
國(初)中	72	79.2%	16.7%	4.2%	0.0%	0.0%
高中(職)	322	70.2%	26.1%	3.7%	0.0%	0.0%
大學/專科	638	70.8%	27.3%	1.9%	0.0%	0.0%
研究所以上	115	68.7%	25.2%	6.1%	0.0%	0.0%
身分類別						
土地所有權人	311	75.6%	21.2%	3.2%	0.0%	0.0%
地政士(含助理)	303	78.2%	19.8%	2.0%	0.0%	0.0%
不動產經紀業或包租	70	67.1%	27.1%	5.7%	0.0%	0.0%
不動產估價業	29	82.8%	13.8%	3.4%	0.0%	0.0%
工商金融業	97	50.5%	44.3%	5.2%	0.0%	0.0%
軍公教	83	54.2%	39.8%	6.0%	0.0%	0.0%
自由業	174	57.5%	38.5%	3.4%	0.6%	0.0%
其他	93	82.8%	16.1%	1.1%	0.0%	0.0%
過去一年(含本次)洽						
1次	413	72.6%	25.2%	2.2%	0.0%	0.0%
2-5次	350	60.3%	34.0%	5.4%	0.3%	0.0%
6-10次	89	68.5%	28.1%	3.4%	0.0%	0.0%
11次	275	79.3%	18.5%	2.2%	0.0%	0.0%

註：背景分類未達10人者，恐代表性不足，不深入討論。

九、彙總

綜合而言，中和地政事務所服務滿意度普遍良好，各族群背景的民眾對「等候時間」、「洽公環境」、「洽公服務禮儀及專業性」皆有高度正面評價，差異主要體現在「非常滿意」的比例上。由下表可知，不同年齡、教育程度、身分類別與過去一年(含本次)洽辦次數的人在這方面較多差異，其次為性別的影響，僅在四項有差異。

性別差異方面，男性「非常滿意」的比例在洽公環境方面，多高於女性；年齡方面，60歲以上者滿意度普遍較高，而31-40歲者「非常滿意」比例較低。

教育程度在多項指標中有不同趨勢：在等候時間、洽公環境方面，大學/專科以下者比研究所以上者更滿意；但在洽公服務禮儀及專業性方面，國(初)中者比其餘教育程度者更滿意。

身分類別中，以土地所有權人、地政士、不動產估價業及其他類別的「非常滿意」比例相對偏高；觀察洽辦次數，洽辦1次或11次者，滿意度顯著高於2-5次者。

整體而言，辦公環境、服務流程與人員態度獲得廣泛肯定，惟部分高教育或中年族群的滿意度略顯保留，可能顯示對細節與效率有較高期待，值得進一步精進服務品質以提升整體體驗。

表38 「等候時間」、「洽公環境」、「洽公服務禮儀及專業性」與背景交叉分析之差異彙總表

項目	是否第一次至本所申辦案件	性別	年齡	教育程度	身分類別	過去一年(含本次)洽辦次數
現場辦理業務等候時間			√	√	√	√
環境舒適整潔		√	√	√	√	√
服務設施完善		√	√	√	√	√
動線規劃流暢、各項標示清楚		√	√	√	√	√
書表範例符合需求		√	√	√	√	√
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			√	√	√	√

註：√代表該項背景的民眾，「非常滿意」比例有較大的差異。

柒、結論與建議

一、各項民眾滿意度

本年度調查結果顯示，中和地政事務所在整體洽公服務品質上獲得廣泛肯定，受訪民眾對各項指標皆表現高度滿意。八項滿意度指標中，「服務人員主動招呼、引導」與「解答清楚、專業」均達到 93.5%，成為表現最為突出的服務項目，顯示服務態度與專業能力深獲信賴。此外，「服務設施完善」、「環境舒適整潔」、「動線與標示」等空間與硬體環境相關指標也都超過 91%，展現本所對辦公場域品質的用心經營。「等候時間」雖為過去常見抱怨項目，114 年滿意度已提升至 89.2%，且負面回饋人數從去年的 17 人降至僅 4 人，成長幅度達 10.5 個百分點，反映出效率改善成效卓著。

二、是否專業人士或是否首次洽公的滿意度比較

在民眾背景方面的分析中，以地政士、估價師等「地政專業人士」為主的群體，在多數服務項目的滿意度皆略高於一般民眾，平均滿意度為 92.8%，較一般民眾 91.5%略高，特別在「服務人員主動招呼、引導」、「服務人員解答清楚、專業」二項中差距明顯，顯示專業人士對地政人員的專業回應能力具有較高評價。

而是否為「首次洽公」對滿意度影響甚微，首次與非首次洽公者在各項評價中幾乎持平，例如「環境舒適整潔」滿意度分別為 92.3%與 91.4%，差距不超過 0.9 個百分點。此顯示中和地政事務所對於初次洽公者亦能提供友善且一致的服務品質。

三、地政業務了解程度

針對民眾對地政業務的認知情況調查，結果顯示整體了解程度呈現兩極分化。以「地籍異動即時通」、「住址隱匿」、「指定送達處所」等防詐三寶最為人知，知曉率高達 84.1%，其次為「社會住宅包租代管」69.7%、「實價登錄須一併申報」67.2%與「數位櫃檯登記」66%。顯示在近年宣導下，部分業務已具相當普及率。然而仍有若干業務項目知曉率偏低，例如「新北地政智能小客服」僅 53.5%民眾了解，「官方 Instagram 帳號」則更僅有 40.7%知曉。整體而言，除少數項目外，多數地政業務在 114 年度知曉率皆較前一年顯著提升，其中「包租代管補助」與「實價登錄」兩項成長幅度分別高達 15.9%與 11.2%，顯示本所宣導措施逐漸發揮成效，但仍建議針對科技性與數位化服務加強多元宣傳。

四、112 年至 114 年滿意度比較

回顧近三年（112~114 年）各項滿意度指標變化趨勢可見，本年度整體滿意度出現明顯成長。八大項目在 113 至 114 年間滿意度皆有 5%以上的提升幅度。其中「環境舒適整潔」提升最多，從 79.0%升至 91.7%，增幅達 12.7%；其次為「辦理業務等候時間」，由 78.7%升至 89.2%，顯示本所在環境改善與流程優化上均有實質進展。與此同時，113 年度原本略為下滑的「書表範例」、「動線標示」等項目也於 114 年全面回升，表現甚至優於 112 年，反映整體服務水準不僅穩定提升，亦能有效回應過往回饋進行修正。

五、總結

綜合上述，本次調查結果不僅顯示中和地政事務所已在服務效能、空間品質與專業形象上達到高度肯定，也說明在數位化與法令宣導方面逐步展現成效。未來若能持續強化多元資訊傳播與針對特定服務落差群體加以引導，將更有助於打造一個高效、親民、現代化的地政服務機關。

捌、前測（信效度分析）

一、分析步驟

本前測於民國 114 年 5 月 9 日至 12 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。

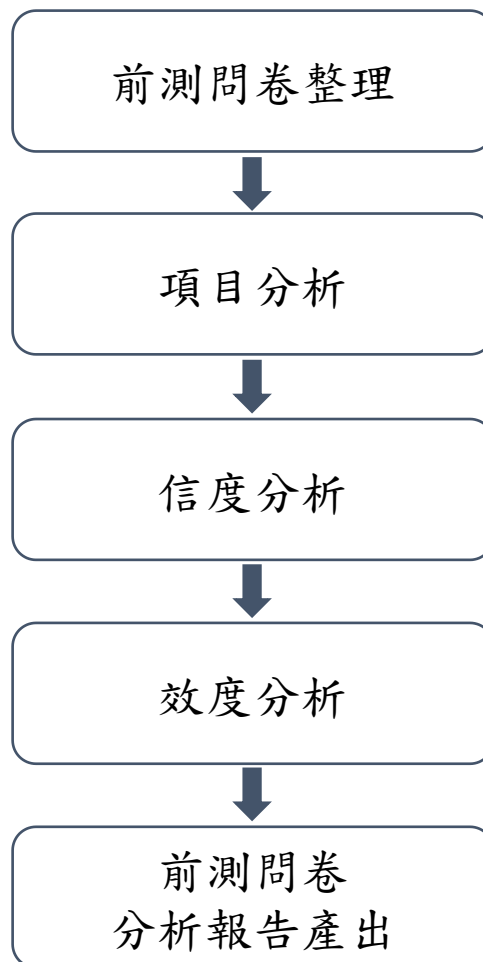


圖1 前測問卷分析步驟

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	11.22***	0.64	◎
2	環境舒適整潔	11.22***	0.82	◎
3	服務設施完善	11.22***	0.80	◎
4	動線規劃流暢、各項標示清楚	12.47***	0.76	◎
5	書表範例符合需求	16.00***	0.84	◎
6	服務人員主動招呼、引導	7.48***	0.55	◎
7	服務人員主動回應、熱心服務	6.20***	0.43	◎
8	服務人員解答清楚、專業	6.20***	0.47	◎

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

三、信度分析

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

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

經過信度分析後，獲得本次前測問卷之 Cronbach's α 值為 0.889，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
0.889	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	31.78	8.886	.639	0.879
2	環境舒適整潔	31.76	8.272	.816	0.858
3	服務設施完善	31.67	8.599	.802	0.860
4	動線規劃流暢、各項標示清楚	31.71	8.750	.759	0.865
5	書表範例符合需求	31.61	8.867	.837	0.859
6	服務人員主動招呼、引導	31.53	9.921	.552	0.885
7	服務人員主動回應、熱心服務	31.45	10.378	.427	0.895
8	服務人員解答清楚、專業	31.49	10.213	.465	0.892

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
Q2S	其他內容
Q3	現場辦理業務等候時間滿意度
Q3S	不滿意度原因
Q4_1	環境舒適整潔
Q4_2	服務設施完善
Q4_3	動線規劃流暢、各項標示清楚
Q4_4	書表範例符合需求
Q4_1S	不滿意度原因
Q4_2S	不滿意度原因
Q4_3S	不滿意度原因
Q4_4S	不滿意度原因
Q5_1	服務人員主動招呼、引導
Q5_2	服務人員主動回應、熱心服務
Q5_3	服務人員解答清楚、專業
Q5_1S	不滿意度原因
Q5_2S	不滿意度原因
Q5_3S	不滿意度原因
Q6_1	您知道「地籍異動即時通」、「住址隱匿」及「指定送達處所」為防詐三寶嗎？
Q6_2	您知道可以至數位櫃檯申辦登記案件嗎？
Q6_3	您知道修法後的地籍測量實施規則已全面更改申請測量規費的計算方式嗎？
Q6_4	您知道辦理陽台補登時，倘其中一戶已完成陽台補登記，其餘垂直投影樓層(除一層及頂層外)可援用該戶陽台補登成果而免附竣工圖嗎？

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

新北市中和地政事務所

辦公環境暨服務品質滿意度調查表

親愛的市民頭家您好：

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

新北市中和地政事務所 敬上

一、基本資料（以「不記名」方式調查，請安心填寫）

1. 您是否第一次至本所申辦案件：是 否
2. 性別 男 女
3. 年齡 20歲以下 21-30歲 31-40歲 41-50歲 51-60歲 60歲以上
4. 教育程度 國小及國小以下 國(初)中 高中(職) 大學/專科 研究所以上
5. 職業類別 土地所有權人 地政士(含助理) 不動產經紀業或包租代管業
不動產估價業 工商金融業 軍公教 自由業 其他_____
6. 過去一年(含本次)至地政機關洽辦次數：1次 2-5次 6-10次 11次以上

二、請問您本次辦理何項業務（可複選）：

謄本業務 登記業務 測量業務 地價業務 諮詢服務 其他_____

三、請問您對於現場辦理業務等候時間是否感到滿意？

很滿意 滿意 沒意見 不滿意 很不滿意，原因_____

四、本所洽公環境滿意度：

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"/>	
2. 服務設施完善		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
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"/>	
4. 書表範例符合需求		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

請翻面填寫，完成問卷有精美小禮品

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"/>	
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"/>	
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"/>	

六、地政業務了解程度調查：

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



七、您是從什麼管道得知本所各項業務資訊？(可複選)

- 網路 文宣資料 電視牆、跑馬燈 報紙 其他

八、您的寶貴建議與鼓勵：

若您希望本所予以回覆，請勾選下列回覆的方式：

1. 電話： _____ 2. 電子郵件： _____
3. 回函，住址： _____ 收件人： _____

感謝您的耐心填寫，您的建言本所將虛心改進！
 ※填妥後請交給本所人員，領取我們為您準備的小禮品！