



109 年度整體為民服務滿意度調查分析

## 新北市新莊地政事務所 109 年度 整體為民服務滿意度調查成果報告

- 壹、依據：本所「問卷調查實施作業要點」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，期能提供民眾更便利之服務。
- 參、主辦機關及調查機構：新北市新莊地政事務所。
- 肆、調查時間：109 年 5 月 6 日起至 109 年 5 月 29 日止，共計 4 週。
- 伍、調查對象：以至本所臨櫃申辦案件者為施測對象，包括一般民眾及從事地政專業人士。



### 調查摘要

- 一、 洽辦業務類別：以洽辦登記業務 53.26% 居多
- 二、 各項服務之滿意度

#### (一) 洽公環境適切性：99.14%

- 1. 洽公環境綠美化：98.17%
- 2. 洽公環境舒適整潔：98.96 %
- 3. 服務項目清楚辨識：100%
- 4. 引導標示牌清楚易辨識：99.39%
- 5. 洽公現場申辦動線順暢：99.22%

#### (二) 服務設施合宜性：99.21%

- 1. 書寫桌、等待位置方便使用：99.13%
- 2. 電話、廁所、飲水設備方便使用：99.31%
- 3. 無障礙設施方便使用：99.04%
- 4. 申請書表與範例符合需求：99.48%
- 5. 地政文宣內容符合需求：99.13%

#### (三) 服務行為親和性：99.88%

- 1. 服務人員主動招呼、引導：100%
- 2. 服務人員主動協助檢查應備文件：99.83%
- 3. 服務人員主動告知如何申辦：99.83%
- 4. 服務人員主動回應處理情形：99.92%
- 5. 服務人員現場主動熱心服務：99.83%

#### (四) 服務行為專業性：99.77%

- 1. 服務人員解答清楚、具專業：99.74%
- 2. 服務人員處理業務的速度：99.83%
- 3. 服務人員主動告知各項便民服務資訊：99.74%

#### (五) 各項便民服務措施

- 1. 林口小而能地政工作站提供「代收」申辦新北市轄內不動產之「登記、測量案件」服務：98.41%
- 2. 林口小而能地政工作站提供預約地政業務諮詢服務：98.64%
- 3. 高齡友善服務：98.65%
- 4. 宅配或現場購買土地界標：99.48%
- 5. LINE 及 Skype 線上客服：97.11%
- 6. 提供隨案申請住址隱匿、地籍異動即時通、自用住宅用地稅率服務：98.50%
- 7. 提供代收及跨縣市地政業務申請案件服務：99.42%
- 8. 多元繳費管道：98.48%
- 9. 網站新增多項「線上預約」服務：98.79%
- 10. Youtube 頻道「新莊地政影音頻道」每周二上傳「Oops!!地政!」系列影片：97.61%

- 三、 整體為民服務之滿意度：99.50%



## 陸、信度與效度分析

### 一、信度分析

信度分析為衡量工具的準確性或精確性，即同一或相似母體重複測量所得之一致性程度，一般以 Cronbach's  $\alpha$  值來衡量一概念下各項目間之一致性。當 Cronbach's  $\alpha$  值介於 0.70~0.98 之間，表示同構面下各問項具有高度內部一致性，而 Cronbach's  $\alpha$  值低於 0.35 表示低信度，必須予以拒絕。

請 18 位不同民眾填寫問卷，得到調查結果如下(非常滿意=1，滿意=2，尚可=3，

題目 問卷	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1
9	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2
11	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
14	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
17	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

不滿意=4 非常不滿意=5)：



# 109 年度整體為民服務滿意度調查分析

各題目間之相關係數如下：

題目	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	1	1.000	1.000	0.913	0.843	0.373	0.780	1.000	0.913	1.000	0.590	0.672	0.590	0.780	0.672	0.672	0.780	0.913
2	1.000	1	1.000	0.913	0.843	0.373	0.780	1.000	0.913	1.000	0.590	0.672	0.590	0.780	0.672	0.672	0.780	0.913
3	1.000	1.000	1	0.913	0.843	0.373	0.780	1.000	0.913	1.000	0.590	0.672	0.590	0.780	0.672	0.672	0.780	0.913
4	0.913	0.913	0.913	1	0.747	0.311	0.691	0.913	0.822	0.913	0.493	0.580	0.493	0.691	0.580	0.580	0.691	0.822
5	0.843	0.843	0.843	0.747	1	0.258	0.849	0.843	0.747	0.843	0.612	0.716	0.612	0.617	0.501	0.931	0.849	0.919
6	0.373	0.373	0.373	0.311	0.258	1	0.478	0.373	0.311	0.373	0.632	0.721	0.632	0.837	0.721	0.388	0.478	0.311
7	0.780	0.780	0.780	0.691	0.849	0.478	1	0.780	0.691	0.780	0.756	0.862	0.472	0.679	0.564	0.862	0.679	0.691
8	1.000	1.000	1.000	0.913	0.843	0.373	0.780	1	0.913	1.000	0.590	0.672	0.590	0.780	0.672	0.672	0.780	0.913
9	0.913	0.913	0.913	0.822	0.747	0.311	0.691	0.913	1	0.913	0.704	0.580	0.704	0.691	0.802	0.580	0.691	0.822
10	1.000	1.000	1.000	0.913	0.843	0.373	0.780	1.000	0.913	1	0.590	0.672	0.590	0.780	0.672	0.672	0.780	0.913
11	0.590	0.590	0.590	0.493	0.612	0.632	0.756	0.590	0.704	0.590	1	0.877	0.750	0.756	0.877	0.614	0.472	0.493
12	0.672	0.672	0.672	0.580	0.716	0.721	0.862	0.672	0.580	0.672	0.877	1	0.614	0.862	0.723	0.723	0.564	0.580
13	0.590	0.590	0.590	0.493	0.612	0.632	0.472	0.590	0.704	0.590	0.750	0.614	1	0.756	0.877	0.614	0.756	0.704
14	0.780	0.780	0.780	0.691	0.617	0.837	0.679	0.780	0.691	0.780	0.756	0.862	0.756	1	0.862	0.564	0.679	0.691
15	0.672	0.672	0.672	0.580	0.501	0.721	0.564	0.672	0.802	0.672	0.877	0.723	0.877	0.862	1	0.446	0.564	0.580
16	0.672	0.672	0.672	0.580	0.931	0.388	0.862	0.672	0.580	0.672	0.614	0.723	0.614	0.564	0.446	1	0.862	0.802
17	0.780	0.780	0.780	0.691	0.849	0.478	0.679	0.780	0.691	0.780	0.472	0.564	0.756	0.679	0.564	0.862	1	0.931
18	0.913	0.913	0.913	0.822	0.919	0.311	0.691	0.913	0.822	0.913	0.493	0.580	0.704	0.691	0.580	0.802	0.931	1

算出平均相關（即為上三角形元素之平均）為  $r=0.716$ ，題目數  $n=18$

$$\alpha = \frac{nr}{1+(n-1)r} = 0.9784$$

$\alpha$  值介於 0.70~0.98 之間，表示同構面下各問項具有高度內部一致性，顯示本問卷是具有高信度。

## 二、效度分析

效度是指問卷調查題目所測結果的正確性，亦即一個題目能夠測量到它所想要測量的心理特質程度。效度乃表示一份量表能真正測量到所要測量能力與功能的程度，因此，要能達到量測的目的，才算是有效的量表。而本問卷效度評估採用內容效度（content validity）：

內容效度是一份量表內容的代表性或取樣的適切性。本問卷由初稿的擬訂至二次修訂，皆經過各業務課檢視、修正後，才正式定稿，且經過問卷前測項目分析之要求。

項目分析主要目的是在針對預試題目進行適切性的評估。項目分析檢驗共計有：1.遺漏檢驗 2.描述統計檢測（包括平均數、標準差、偏態係數）3.極端組檢驗



## 109 年度整體為民服務滿意度調查分析

### 4.同質性檢驗（包括相關係數）等四類六項指標。

本問卷實際發放前，先隨機抽樣請至本所之民眾填寫，檢測是否有不符合理想指標之題目，合計回收有效問卷 200 份。

#### 1.指標 1-遺漏檢驗：

產生遺漏的狀況為該題未回答，以 5% 為檢驗標準，在 200 份問卷中，需超過 10 份，檢驗結果各題遺漏值皆未達 5%，表示此問卷並未有高遺漏的題目。

#### 2.指標 2-平均數：

過高或過低的平均數，可能存在鑑別度不足的問題，檢核標準：項目平均數是否超過全量表平均數(1.254)的正負 1.5 個標準差 (0.679)。各題的平均數皆位為 0.575~1.933 之間，並未有過高或過低的情形。

#### 3.指標 3-標準差：

過低的標準差，可能存在鑑別度不足的問題，檢核標準：標準差小於 0.4。各題的標準差皆大於 0.4，並未有過低的情形。

#### 4.指標 4-偏態：

偏態明顯時，可能存在鑑別度不足的問題，檢核標準：偏態係數接近正負 1。第 6 題及第 8 題有接近 1 的情況，因民眾對於本所之服務品質多呈現高滿意度情況，故調查結果有 2 個題項偏態明顯。

#### 5.指標 5-極端檢定：

將所有受測者，各取全量表總分最高與最低的各 27% 為極端組，進行平均數差異檢定，即 t 檢定未達 0.5 顯著水準者，可能存在鑑別度不足的問題。

#### 6.指標 6-相關：

以相關係數低於 0.3 為標準，皆高於此值符合標準。

指標 題目	遺漏檢 驗	平均數	標準差	偏態	極端檢定	相關	未達指標 累計次數
1	0	1.330	0.505	1.116	0.566	0.522	0
2	0	1.245	0.443	1.369	0.534	0.431	0
3	0	1.275	0.470	1.306	0.611	0.662	0
4	0	1.270	0.456	1.203	0.652	0.455	0
5	0	1.260	0.451	1.268	0.510	0.552	0
6	0	1.305	0.472	0.997	0.609	0.520	1
7	0	1.305	0.483	1.122	0.544	0.550	0
8	1	1.310	0.505	1.056	0.533	0.560	1
9	0	1.290	0.477	1.211	0.526	0.550	0
10	0	1.295	0.489	1.291	0.510	0.660	0
11	0	1.200	0.401	1.511	0.598	0.580	0
12	0	1.220	0.427	1.556	0.654	0.550	0



## 109 年度整體為民服務滿意度調查分析

13	0	1.240	0.428	1.227	0.710	0.610	0
14	0	1.205	0.405	1.473	0.612	0.584	0
15	0	1.205	0.405	1.473	0.644	0.577	0
16	0	1.180	0.385	1.678	0.587	0.568	0
17	0	1.210	0.408	1.434	0.549	0.540	0
18	0	1.250	0.478	1.706	0.638	0.520	0

18 項題目中，僅有 2 題目未達指標，且各只有 1 項，尚屬合理範圍，各題項均予以保留，無須刪除或修改。

### 柒、調查方式：

- 一、在 95% 的信心水準、抽樣誤差在正負 3 個百分點以內，按本所轄區（新莊、五股、泰山、林口）人口數計算，需回收 1,065 份以上。
- 二、採系統抽樣方法，櫃檯服務人員協助發放抽取櫃檯號碼牌為單號之民眾，問卷填寫完畢由櫃檯人員或走動式服務人員回收。
- 三、協辦櫃檯：綜合收件櫃檯（NO.1~11）、簡易案件單一櫃檯（NO.13~15）及實價登錄櫃檯。
- 四、為達節約減紙，自 107 年度起新增電子問卷調查方式，民眾可選擇使用行動裝置於現場掃描問卷 QRcode 填寫滿意度調查問卷。

### 捌、有效樣本數：1,145 份

本次發出問卷數 1,260 份問卷(含電子)，共計回收 1,170 份，回收率 92.85%，在回收問卷中，將資料未填寫完整之無效問卷共計 25 份予以排除後，實際回收之有效問卷共計 1,145 份，回收率為 90.87%。

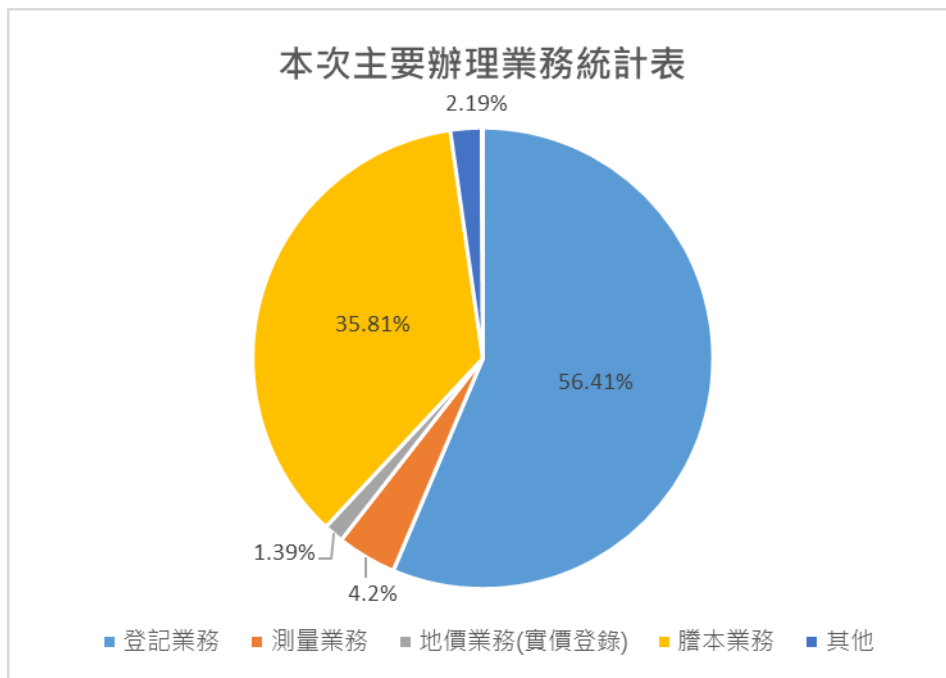
### 玖、問卷分析

#### 一、請問您本次來所洽辦何項業務：(表一、圖一)

調查結果顯示，受訪者至本所辦理業務以登記業務居高，佔 56.41%，其次為謄本及測量業務，分別佔 35.81% 及 4.2%，本所為綜合收件櫃檯（登記、測量、謄本），故三者合計佔全體 96.42%。

表一、本次主要辦理業務統計表

業務類別	登記業務	測量業務	地價業務 (實價登錄)	謄本業務	其他	未填寫	總計
人次	646	48	16	410	25	0	1,145
百分比	56.41%	4.20%	1.39%	35.81%	2.19%	0.00%	100.0%



圖一、本次主要辦理業務統計圖

二、各項服務之滿意程度：

(一) 洽公環境適切性：

1. 洽公環境綠美化 (表二)

調查顯示，受訪者對於「洽公環境綠美化」有 98.17% 表示滿意，1.83% 表示尚可，無受訪者表示不滿意。

表二、洽公環境綠美化滿意度統計表

滿意度		非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	未填寫	總計
109 年	人數	841	283	21	0	0	0	1145
	百分比	73.45%	24.72%	1.83%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
		<b>98.17%</b>		<b>1.83%</b>	<b>0%</b>		<b>0%</b>	
108 年	人數	893	381	14	0	0	0	1288
	百分比	69.33%	29.58%	1.09%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
		<b>98.91%</b>		<b>1.09%</b>	<b>0%</b>		<b>0%</b>	
差距	百分比	<b>-0.74%</b>	<b>+0.74%</b>	<b>0%</b>		<b>0%</b>		

(不滿意之原因：無)



## 109 年度整體為民服務滿意度調查分析

### 2. 洽公環境舒適整潔 (表三)

調查顯示，受訪者對於「洽公環境舒適整潔度」有 98.96% 表示滿意，1.04% 表示尚可，無受訪者表示不滿意。

表三、洽公環境舒適整潔滿意度統計表

滿意度		非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	未填寫	總計
109 年	人數	813	320	12	0	0	0	1145
	百分比	71.1%	27.95%	1.04%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
		98.96%		1.04%	0%		0%	
108 年	人數	919	364	5	0	0	0	1288
	百分比	71.35%	28.26%	0.39%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
		99.61%		0.39%	0%		0%	
差距	百分比	-0.65%		+0.65%	0%		0%	

(不滿意原因：無)

### 3. 服務項目清楚易辨識 (表四)

調查顯示，受訪者對於「服務項目清楚易辨識」有 100% 表示滿意，無表示尚可、不滿意者，本所將持續維持民眾高滿意度的洽公感受。

表四、服務項目清楚易辨識滿意度統計表

滿意度		非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	未填寫	總計
109 年	人數	877	268	0	0	0	0	1145
	百分比	76.60%	23.40%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
		100%		0%	0%		0%	
108 年	人數	940	338	10	0	0	0	1288
	百分比	72.98%	26.24%	0.78%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
		99.22%		0.78%	0%		0%	
差距	百分比	+0.78%		-0.78%	0%		0%	

(不滿意原因：無)

### 4. 引導標示牌清楚易辨識 (表五)





## 109 年度整體為民服務滿意度調查分析

調查顯示，受訪者對於「引導標示牌清楚易辨識」有 99.39% 表示滿意，0.61% 表示尚可，無表示不滿意者，本所將持續觀察洽公空間標示牌的引導可否使民眾清楚辨識，以協助民眾順利洽辦各項業務。

表五、引導標示牌清楚易辨識滿意度統計表

滿意度		非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	未填寫	總計
109 年	人數	811	327	7	0	0	0	1145
	百分比	70.84%	28.55%	0.62%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
		99.39%		0.61%	0%		0%	
108 年	人數	913	367	8	0	0	0	1288
	百分比	70.89%	28.49%	0.62%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
		99.38%		0.62%	0%		0%	
差距	百分比	+0.01%		-0.01%	0%		0%	

(不滿意原因：無)

### 5. 洽公現場申辦動線順暢 (表六)

調查顯示，受訪者對於「洽公現場申辦動線順暢」有 99.22% 表示滿意，0.78% 表示尚可，無表示不滿意者。為落實單一窗口服務精神，本所於 109 年整合登記、測量、地價等核心業務資源，擴大服務中心櫃檯規模，並針對年長者、孕婦等行動不便之民眾提供一站式的「暖心櫃檯」服務。民眾可於該櫃檯直接辦理地籍謄本請領、登記、測量案件收件及簡易案件申辦等服務，大幅提升民眾申辦及諮詢業務便捷度。本所亦將持續檢討改進並以民眾的感受為規劃原則，妥適規劃民眾感到最滿意的服務動線。

表六、洽公現場申辦動線順暢滿意度統計表

滿意度		非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	未填寫	總計
109 年	人數	865	271	9	0	0	0	1145
	百分比	75.55%	23.67%	0.78%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
		99.22%		0.78%	0%		0%	



109 年度整體為民服務滿意度調查分析

108 年	人數	952	326	10	0	0	0	1488
	百分比	73.91%	25.31%	0.78%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
		99.22%		0.78%	0%		0%	
差距	百分比	0%		0%	0%		0%	

(不滿意原因：無)

(二) 服務設施合宜性：

1. 書寫桌、等待位置方便使用 (表七)

調查顯示，受訪者對於「書寫桌、等待位置方便使用」有 99.13% 表示滿意，0.87% 表示尚可，無表示不滿意者。本所將持續觀察書寫桌、等待位置是否符合民眾洽公需求，以提供民眾感到最滿意的洽公環境。

表七、書寫桌、等待位置方便使用滿意度統計表

滿意度		非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	未填寫	總計
109 年	人數	851	284	10	0	0	0	1145
	百分比	74.33%	24.80%	0.87%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
		99.13%		0.87%	0%		0%	
108 年	人數	912	361	15	0	0	0	1288
	百分比	70.81%	28.03%	1.16%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
		98.84%		1.16%	0%		0%	
差距	百分比	+0.29%		-0.29%	0%		0%	

(不滿意原因：無)

2. 電話、廁所、飲水設備方便使用 (表八)

調查顯示，受訪者對於「電話、廁所、飲水設備方便使用」有 99.31% 表示滿意，0.69% 表示尚可，無表示不滿意。本所將持續關注提供之電話、廁所及飲水設備是否方便民眾使用，以提供民眾滿意的洽公設備。

表八、電話、廁所、飲水設備方便使用滿意度統計表



109 年度整體為民服務滿意度調查分析

滿意度		非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	未填寫	總計
109 年	人數	804	333	8	0	0	0	1145
	百分比	70.23%	29.08%	0.69%	0.00%	0.00%	0.08%	100%
		99.31%		0.69%	0%		0%	
108 年	人數	912	359	16	0	0	1	1288
	百分比	70.81%	27.87%	1.24%	0.00%	0.00%	0.08%	100%
		98.68%		1.24%	0%		0.08%	
差距	百分比	+0.63		-0.63%	0%		-0.08%	

(不滿意原因：無)

3.無障礙設施方便使用 (表九)

調查顯示，受訪者對於「無障礙設施方便使用」有 99.04%表示滿意，0.96%表示尚可，無表示不滿意。

表九、無障礙設施方便使用滿意度統計表

滿意度		非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	未填寫	總計
109 年	人數	824	310	11	0	0	0	1145
	百分比	71.97%	27.07%	0.96%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
		99.04%		0.96%	0%		0%	
108 年	人數	898	377	12	0	0	1	1288
	百分比	69.72%	29.27%	0.93%	0.00%	0.00%	0.08%	100%
		98.99%		0.93%	0%		0.08%	
差距	百分比	+0.05%		+0.03%	0%		-0.08%	

(不滿意原因：未填寫)

4.申請書表與範例符合需求 (表十)

調查顯示，受訪者對於「申請書表與範例符合需求」有 99.48%表示滿意，0.52%表示尚可，無表示不滿意者。

本所為提供更便民的貼心服務，除原有的各式申請書表外，更於本年度新增「客製化表單填寫範例」，針對民眾常見之各類型案件製作



## 109 年度整體為民服務滿意度調查分析

客製化填寫範例，於網站建置樹狀表單供民眾依個案情形點選，按申請人身分、標的種類等不同情形產置客製化填寫範例，提升民眾使用之方便性，並減少案件補正情形。

表十、申請書表與範例符合需求滿意度統計表

滿意度		非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	未填寫	總計
109 年	人數	801	338	6	0	0	0	1145
	百分比	69.97%	29.51%	0.52%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
		99.48%		0.52%	0%		0%	
108 年	人數	898	380	10	0	0	0	1288
	百分比	69.72%	29.50%	0.78%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
		99.22%		0.78%	0%		0%	
差距	百分比	+0.26%		-0.26%	0%		0%	

(不滿意原因：無。)

### 5.5. 地政文宣內容符合需求 (表十一)

調查顯示，受訪者對於「地政文宣內容符合需求」有 99.13% 表示滿意，0.87% 表示尚可，無表示不滿意者。

本年因疫情影響，大幅減少活動及出隊服務，惟本所對於地政業務的宣導仍不遺餘力，除持續透過多元管道（如：櫃檯雙向螢幕、電子海報、網站、FB 粉絲專頁、Youtube 頻道及跑馬燈...等）大力放送各項業務內容及便民服務措施外，更是全國首創以 Youtuber 及直播主聊天、自問自答的方式拍攝「Oops!!地政!」系列影片，透過淺顯易懂的文字及圖說講解民眾常見疑問，該系列開播至今，總觸及處已高達 11 萬人次。

另本所也透過跨機關合作，整合戶政、稅捐、國稅等申辦土地登記案件所需之資訊，製作「不動產登記必備 QRcode 好幫手」，並置於服務臺供民眾索取，讓民眾得以一張文宣即可獲得各機關之申辦應備文件及聯絡資訊。



109 年度整體為民服務滿意度調查分析

表十一、地政文宣內容符合需求滿意度統計表

滿意度		非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	未填寫	總計
109 年	人數	829	306	10	0	0	0	1145
	百分比	72.40%	26.73%	0.87%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
		99.13%		0.87%	0%		0%	
108 年	人數	917	355	16	0	0	0	1288
	百分比	71.20%	27.56%	1.24%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
		98.76%		1.24%	0%		0%	
差距	百分比	+0.37%		-0.37%	0%		0%	

(不滿意原因：無。)

(三) 服務行為親和性：

6.1.服務人員主動招呼、引導 (表十二)

調查顯示，受訪者對於「服務人員主動招呼、引導」有 100% 表示滿意，無表示尚可或不滿意者。

本所將持續宣導同仁及志工，輪值走動服務時，隨時查看民眾需求，立即給予引導與協助，以提供優質服務及提升機關整體形象為最高目標。

表十二、服務人員主動招呼、引導滿意度統計表

滿意度		非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	未填寫	總計
109 年	人數	954	191	0	0	0	0	1145
	百分比	83.32%	16.68%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
		100%		0%	0%		0%	
108 年	人數	1028	256	4	0	0	0	1288
	百分比	79.81%	19.88%	0.31%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
		99.69%		0.31%	0%		0%	
差距	百分比	+0.31%		-0.31%	0%		0%	

(不滿意原因：無)

7.2.服務人員主動協助檢查應備文件 (表十三)



## 109 年度整體為民服務滿意度調查分析

調查顯示，受訪者對於「服務人員主動協助檢查應備文件」有 99.83% 表示滿意，0.17% 表示尚可，無表示不滿意者。本所走動服務人員當民眾一進門，立即趨前詢問欲洽辦業務，隨後即引導至服務中心由同仁協助填寫或檢視其文件，將整份案件整備完畢後，才協助洽公民眾抽取號碼牌前往收件櫃檯，本所將持續提醒同仁務必確實執行走動式服務以維持高服務品質。

表十三、服務人員主動協助檢查應備文件滿意度統計表

滿意度		非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	未填寫	總計
109 年	人數	904	239	2	0	0	0	1145
	百分比	78.95%	20.88%	0.17%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
		99.83%		0.17%	0%		0%	
108 年	人數	1004	279	5	0	0	0	1288
	百分比	77.95%	21.66%	0.39%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
		99.61%		0.39%	0%		0%	
差距	百分比	+0.22%		-0.22%	0%		0%	

(不滿意原因：無。)

### 8.3. 服務人員主動告知如何申辦 (表十四)

調查顯示，受訪者對於「服務人員主動告知如何申辦」有 99.83% 表示滿意，0.17% 表示尚可，無表示不滿意者。本所亦將持續宣導同仁維持高主動性，且服務民眾時，應以簡單明瞭的解說方式，詳細為民眾說明案件申辦方式及其相關內容。

表十四、服務人員主動告知如何申辦滿意度統計表

滿意度		非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	未填寫	總計
109 年	人數	939	204	2	0	0	0	1145
	百分比	82.01%	17.82%	0.17%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
		99.83%		0.17%	0%		0%	
108 年	人數	1032	251	5	0	0	0	1288
	百分比	80.12%	19.49%	0.39%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
		99.61%		0.39%	0%		0%	



109 年度整體為民服務滿意度調查分析

差距	百分比	+0.22%	-0.22%	0%	0%	
----	-----	--------	--------	----	----	--

(不滿意原因：無)

9.4. 服務人員主動回應處理情形 (表十五)

調查顯示，受訪者對於「服務人員主動回應處理情形」有 99.92% 表示滿意，0.08% 表示尚可，無表示不滿意者。

本所針對案件處理流程主動回應作業，除於 108 年配合地政局提供案件全面主動簡訊通知服務外，於 109 年增加建物勘查結果、基地號勘查及建物第一次測量登記等辦竣通知，希冀提供民眾更完善的服務。

表十五、服務人員主動回應處理情形滿意度統計表

滿意度		非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	未填寫	總計
109 年	人數	908	236	1	0	0	0	1145
	百分比	79.31%	20.61%	0.08%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
		99.92%		0.08%	0%		0%	
108 年	人數	1004	280	4	0	0	0	1288
	百分比	77.95%	21.74%	0.31%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
		99.69%		0.31%	0%		0%	
差距	百分比	+0.23%		-0.23%	0%		0%	

(不滿意原因：無。)

10.5. 服務人員現場主動熱心服務 (表十六)

調查顯示，受訪者對於「服務人員現場主動熱心服務」有 99.83% 表示滿意，0.17% 表示尚可，無表示不滿意者。

本所將持續督請各課轉知同仁於大門口迎接民眾時，應面帶微笑並主動上前招呼，另外更透過多元管道（如：課務會議、回應問題正確率測驗、親民暨電話應答服務教育訓練等方式）繼續加強同仁服務品質。

表十六、服務人員現場主動熱心服務滿意度統計表



## 109 年度整體為民服務滿意度調查分析

滿意度		非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	未填寫	總計
109 年	人數	956	187	2	0	0	0	1145
	百分比	83.49%	16.34%	0.17%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
		99.83%		0.17%	0%		0%	
108 年	人數	1043	243	2	0	0	0	1288
	百分比	80.98%	18.87%	0.16%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
		99.84%		0.16%	0%		0%	
差距	百分比	-0.01%		+0.01%	0%		0%	

(不滿意原因：無)

### (四) 服務行為專業性：

#### 1. 服務人員解答清楚、具專業 (表十七)

調查顯示，受訪者對於「服務人員解答清楚、具專業」有 99.74% 表示滿意，0.26% 表示尚可，無表示不滿意者。

本所除定期舉辦專業研修及法令研商外，亦規劃多場與業務相關的教育訓練課程，透過法令函釋新訊及實務經驗的分享，提升服務人員專業素養。

表十七、服務人員解答清楚、具專業滿意度統計表

滿意度		非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	未填寫	總計
109 年	人數	943	199	3	0	0	0	1145
	百分比	82.36%	17.38%	0.26%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
		99.74%		0.26%	0%		0%	
108 年	人數	1003	281	4	0	0	0	1288
	百分比	77.87%	21.82%	0.31%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
		99.69%		0.31%	0%		0%	
差距	百分比	+0.05%		-0.05%	0%		0%	

(不滿意原因：無)

#### 2. 服務人員處理業務的速度 (表十八)





## 109 年度整體為民服務滿意度調查分析

調查顯示，受訪者對於「服務人員處理業務的速度」有 99.83% 表示滿意，0.17% 表示尚可，無表示不滿意者。

本所為降低民眾至所申辦案件等待時間，主動建立櫃檯工作圈、訂定各項業務處理之 SOP 以及櫃檯業務支援作業要點，希望透過各項業務之標準作業流程，讓同仁處理業務速度快速且一致，遇等候人數較多時，亦啟動二線支援機制，以去化等待人數；就處理業務速度較慢之同仁，主管亦主動關心並給予協助，希冀提升同仁處理業務之專業及速度。

表十八、服務人員處理業務的速度滿意度統計表

滿意度		非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	未填寫	總計
109 年	人數	901	242	2	0	0	0	1145
	百分比	78.70%	21.13%	0.17%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
		99.83%		0.17%	0%		0%	
108 年	人數	1022	261	5	0	0	0	1288
	百分比	79.35%	20.26%	0.39%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
		99.61%		0.39%	0%		0%	
差距	百分比	-0.09%		+0.09%	0%		0%	

(不滿意原因：無)

### 3. 服務人員主動告知各項便民服務資訊 (表十九)

調查顯示，受訪者對於「服務人員解答清楚、具專業」有 99.74% 表示滿意，0.26% 表示尚可，無表示不滿意者。

本所致力推行各項便民服務措施，以提供民眾更優質之服務，為使民眾能有感於政府機關各項便民措施之推行，除了透過新聞稿、FB 粉絲專頁、Youtube 頻道、網站、電子海報及各項影片之拍攝播放外，更與轄區內里長創建「新莊地政里長 LINE 宣導群組」，提供最新的便民服務措施及相關宣導影片。亦宣導同仁應於服務民眾時，主動提供相關便民措施之宣導，讓民眾能夠知悉本所各項措施之推廣並加以利用，以提升本所便民服務之效益及為民服務之品質。



## 109 年度整體為民服務滿意度調查分析

另為利地政士及地政相關從業人員知悉最新政策及法令新知，本所亦與新莊地政士聯誼會及常來本所洽公之地政士建立「地政報馬仔」LINE 群組，轉知最新政策（如：實價登錄新制注意事項、新莊及泰山生活圈資訊）及相關教學影片（內政部線上聲明系統操作影片），透過與民間業者合作，達到雙贏之目標。

表十九、服務人員主動告知各項便民服務資訊滿意度統計表

滿意度		非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	未填寫	總計
109 年	人數	945	197	3	0	0	0	1145
	百分比	82.54%	17.20%	0.26%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
		99.74%		0.26%	0%		0%	
108 年	人數	1002	280	6	0	0	0	1288
	百分比	77.80%	21.74%	0.47%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
		99.53%		0.47%	0%		0%	
差距	百分比	+0.23%		-0.23%	0%		0%	

（不滿意原因：無。）

（五）本所推動之便民措施，民眾體驗過之措施滿意度：

序號	便民服務措施	體驗過人數	滿意度
1	林口小而能地政工作站提供「代收」申辦新北市轄內不動產之「登記、測量案件」服務	567	98.41%
2	林口小而能地政工作站提供預約地政業務諮詢服務	517	98.64%
3	高齡友善服務（如硬體設施、樂齡親善櫃檯、到府(院)服務等）	521	98.65%
4	宅配或現場購買土地界標	578	99.48%
5	LINE 及 Skype 線上客服	485	97.11%
6	提供隨案申請住址隱匿、地籍異動即時通、	600	98.50%



109 年度整體為民服務滿意度調查分析

	自用住宅用地稅率服務		
7	提供代收及跨縣市地政業務申請案件服務	700	99.42%
8	地政規費及登記罰鍰可於金融機構、郵局、四大超商、電匯、ATM 繳納，或使用悠遊卡、信用卡、金融卡及行動支付現場繳納服務	725	98.48%
9	網站新增多項「線上預約」服務？	496	98.79%
10	Youtube 頻道「新莊地政影音頻道」每周二上傳「Oops!!地政!」系列影片	503	97.61%

三、其他建議：

意見類別	問卷編號	意見內容	檢討及改進回饋
讚許	0070	服務態度佳	感謝民眾對本所為民服務的肯定與支持，您的鼓勵是我們前進的動力。
	0258	服務熱心	
	0268	都滿意	
	310	不錯，繼續保持。	
	0443	保持即是最好的改進	
	0455	Good！	
	0488	非常滿意	
	0582	環境好、服務好	
	0607	收件人員親切、服務好	
	0849	收件人員親切、服務佳。	
	0931	服務非常好、專業十足。	
	0932	簡易案件收件審查人員親切、服務佳。	
	1083	很滿意	
1113	收件人員態度親切。		



意見類別	問卷編號	意見內容	檢討及改進回饋
洽公環境	0082	停車不方便（汽車）	<p>本所囿於所處地理位置及基地腹地狹窄，可留供洽公民眾使用之停車空間有限，目前提供民眾之停車位為本所左側及後側之數十個停車格。另原先大門前方公車站牌業與交通局等相關單位協調遷移，並新增數個機車及電動車停車格。</p> <p>另因鄰近區公所、戶政事務所等公家機關，尚有部分民眾於本所停放車輛後前往其他機關洽公，本於共同為民服務的精神，尚無法要求不得停放車輛，惟本所將加強宣導停車空間僅供本所洽公民眾使用，以增加停車位。此外，亦張貼鄰近區域停車場位置，供有需求之民眾參酌使用。</p>
	0483	希望停車位置能增加	
	0825	冷氣不夠涼，很悶熱。	<p>本所均配合行政院及市府規定，於室內溫度達 28 度時開啟空調，並將溫度控制在 28 度，今後將隨時注意辦公廳室溫度變化，以免悶熱或過冷造成民眾不適。</p>
服務人員	0402	服務人員音量可以再大聲一點	<p>因應新冠肺炎疫情，本所配合實施防疫措施，於各櫃檯桌面加裝壓克力隔板，以阻絕櫃檯人員與洽公民眾飛沫傳染風險，因隔板具一定厚度致聲音較不易傳遞，惟考量防疫安全，現階段仍不宜拆除。本所已宣導櫃檯同仁受理業務時，稍微提高音量應對，並委婉告知洽公民眾因屬非常時期，請加以體諒。</p>



109 年度整體為民服務滿意度調查分析

意見類別	問卷編號	意見內容	檢討及改進回饋
	0797	有幾位櫃台人員速度太慢	<p>綜合收件櫃檯受理業務種類繁多，因每項作業須花費時間有別，致每處櫃檯作業速度不一。惟為提升服務品質，本所每周統計各櫃檯叫號數量，並要求叫號人數低於平均或速度較慢之櫃檯人員提出說明，並撰寫檢討報告，並於課務會議上加強宣導。</p> <p>另亦將定期檢討櫃檯實務作業流程，針對執行有疑義或不熟稔之業務辦理相關教育訓練，以提升作業效率，並隨時注意等待人數，倘現場等候人數過多時，將啟動二線櫃檯支援機制，以去化現場等待人數。</p>
服務設施	0458	可增設快速窗口(簡易類)	<ol style="list-style-type: none"><li>1.現行本所已設置 11 處綜合收件櫃檯，綜合辦理謄本申領及登記測量案件收件作業。</li><li>2.另設有 3 處簡易案件單一窗口，負責受理抵押權塗銷、換狀等簡易登記案件。</li><li>3.檢視近年本所業務總量體，以目前所內櫃檯設置規模足以負擔業務需求，應暫無增設之必要，倘遇有現場等待人數過多之偶發狀況時，亦將由課室主管即時調派內部人員進行支援，以去化現場等待人數。</li></ol>



意見類別	問卷編號	意見內容	檢討及改進回饋
服務措施	1051	<p>代理申請第一類謄本，簽名須簽 2 次、等待時間又長，台北市及桃園市只要簽 1 次，另一次自動帶入即可。</p> <p>桃園市手寫板跟新北市相同，但新北市軟體方面卻不如桃園市，請改進。</p>	<p>依內政部「土地登記複丈地價地用電腦作業系統」及「新北市地政局謄本核發工作手冊」規範，以代理人身分申請地籍謄本或相關資料時，須於「委任關係欄」及「領件欄」共 2 個欄位簽章。其中「委任關係欄」表示代理人簽名切結本申請案係受申請人之委託，如有虛偽不實，該代理人願負法律責任。「領件欄」則表示領件人確認領取的地籍謄本或相關資料之數量及內容是否正確。</p> <p>經查民眾陳述鄰近之臺北市及桃園市目前做法如下：</p> <p>一、臺北市：原則上民眾申領謄本以紙本申請書為原則，代理人需在委任關係欄及領件欄簽名；部分地所可使用觸控螢幕電子簽名，但僅限申請人可使用，代理人仍以紙本申請書受理申請。</p> <p>二、桃園市：民眾申領謄本無論申請人或代理人身分皆可使用電子簽名，代理人僅需簽名一次，另一個簽名由系統自動帶入，並以電腦螢幕顯示簽名完成之申請書讓民眾確認。(櫃檯不會主動告知「委任關係欄」及「領件欄」所代表意義)</p> <p>考量「委任關係欄」及「領件欄」所代表之意義不同，若以代理人身分申領地籍資料時，僅需簽一次名即由系統自動帶入兩個簽名欄位，雖於簽名完成後可以電腦螢幕請民眾確認兩個簽名之欄位，倘來日該申請案涉及法律爭訟，因簽名檔由系統自動帶入兩個欄位，將難以佐證當事人是否確認過兩項欄位之意義並簽名，易衍生後續爭議。未來如內政部修正或簡化作業流程時，將研商修訂申請書表欄位陳報地政局，以達簡政便民之效。</p>



109 年度整體為民服務滿意度調查分析

意見類別	問卷編號	意見內容	檢討及改進回饋
其他	68	希望林口也設有能「實質服務」的地政單位，方便民眾辦理方便，不用舟車勞頓。	<p>本所轄內林口區因腹地廣闊、地處偏遠，且近年因該區土地開發案量增多，致使當地居民與地政士需時常往返地政事務所洽公，實為不便。然而，考量現行人力、經費有限，尚無法增設林口地政事務所，惟基於便民服務精神，體恤林口地區居民遠地奔波往返地所之辛勞，本所特於林口區公所設置小而能工作站提供謄本及新北市境內之登記、測量案件代收服務，歡迎民眾及地政士多加利用。</p>
	359	林口沒有地政事務所非常不方便	
	165	便民服務措施第 2、5、9、10 項推廣力道可再加強，否則不知有此服務。	<p>本所將持續透過多元管道（如：櫃檯雙向螢幕、電子海報、跑馬燈、網站、FB 粉絲專頁、Youtube 頻道及新聞稿...等）宣導地政業務便民服務措施，俾利有需要之民眾知悉利用。</p>
	1052	不用常寫調查表，沒有特別的地方改進並且其他地政都很少寫的。(次數太多)	<p>為瞭解民眾對地政業務施政服務評價，本所每年辦理 2 次滿意度調查（地政局委託辦理及本所自行辦理），希冀透過滿意度問卷調查，作為服務品質精進之參考，以提供更優質之服務。</p> <p>經查新北市各地政事務所問卷調查辦理情形均與本所一致，尚無本所次數較多之情形。另本問卷採自由填寫性質，若民眾不方便填寫，本所亦不強迫。</p>



#### 四、基本資料：

##### (一) 您是否第一次至本所申辦案件

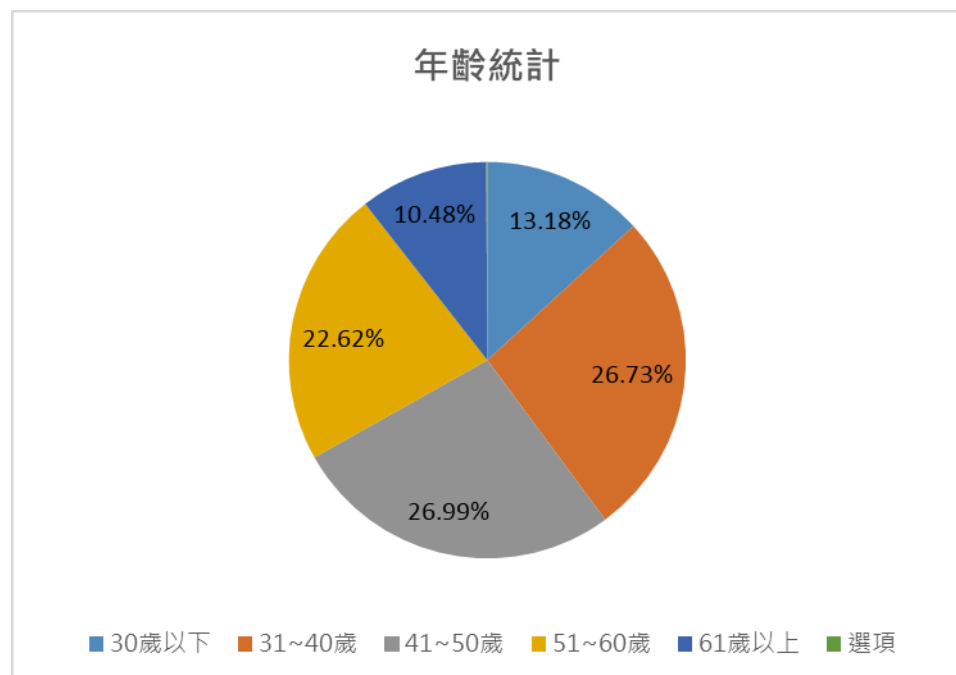
問卷調查結果顯示，受訪者係第一次至本所申辦案件佔 22.27%，非第一次申辦者為 77.73%。

##### (二) 性別

問卷調查結果顯示，受訪者以男性居多，佔 57.90%，女性則佔 42.10%。

##### (三) 年齡統計

受訪者以 41~50 歲最多，佔 26.99% 最多；其次是 31~40 歲為 26.73%；51~60 歲為 22.62%；30 歲以下比例為 13.18%；61 歲以上則佔 10.48%。



##### (四) 職業統計

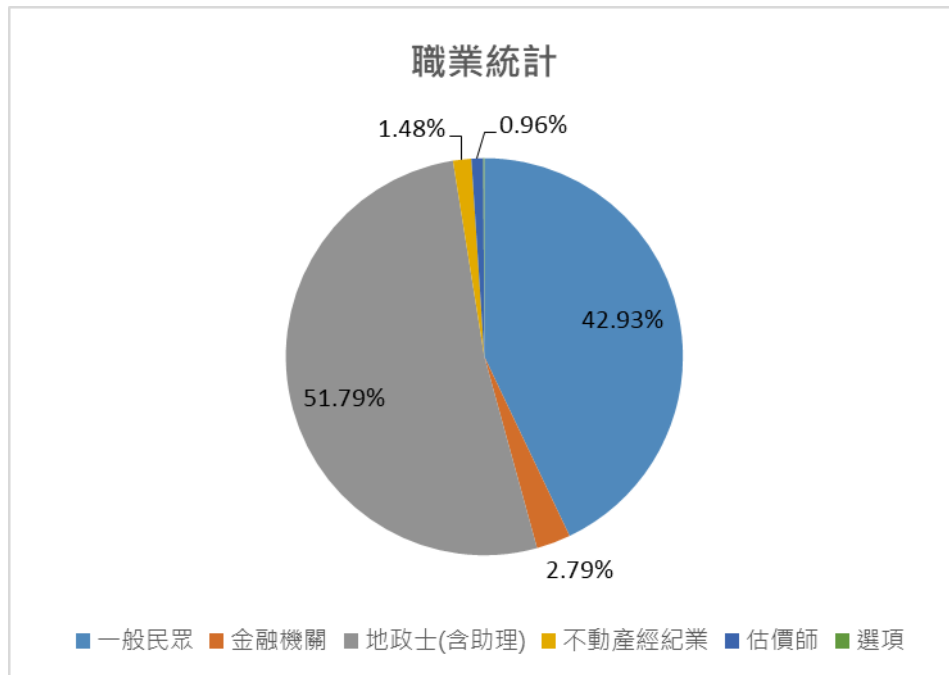
本次問卷受訪者以地政士(含助理)比例最多，佔 51.79%，其次為一般民眾(42.93%)、金融機關(2.79%)、經紀業(1.48%)、估價師(0.96%)，調查結果顯示，受訪者以地政士及一般民眾





# 109 年度整體為民服務滿意度調查分析

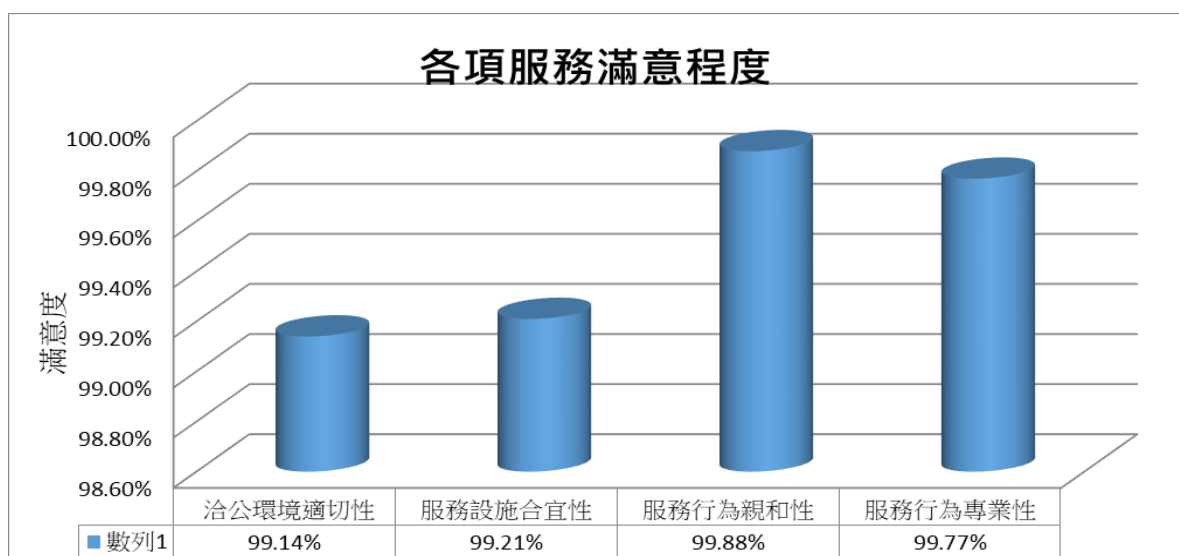
為主。



## 五、整體分析：

### (一) 整體服務滿意度分析：

滿意度調查結果如下圖所示，受訪者對於本所服務親和性滿意度最高，達 99.88%，其次為服務行為專業性(99.77%)、服務設施合宜性 (99.21%) 及洽公環境適切性 (99.14%)。

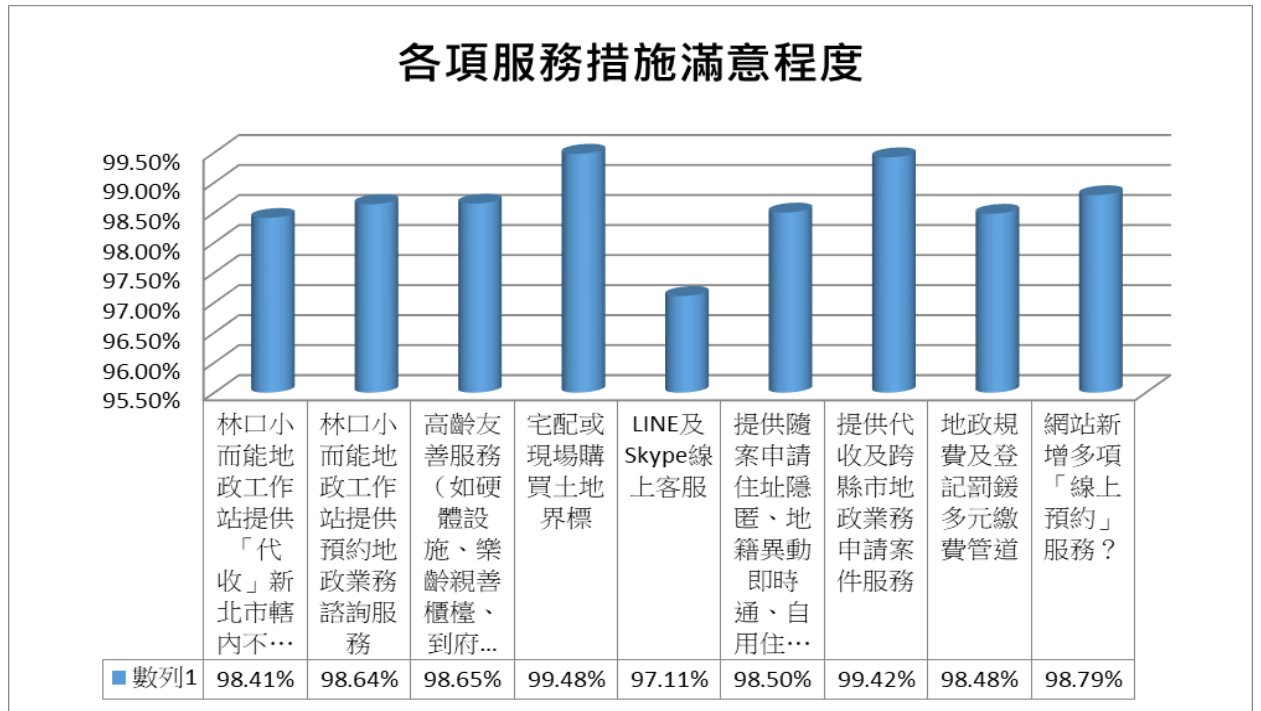




## 109 年度整體為民服務滿意度調查分析

### (二) 便民措施滿意度分析：

此次問卷調查受訪者，各項便民服務措施就體驗過者其服務滿意度最高係「宅配或現場購買土地界標」(99.48%)，其次為「提供代收及跨縣市地政業務申請案件服務」(99.42%)，其他多項措施民眾滿意度亦均達 97.11% 以上。



## 六、結論與建議：

### (一) 整體滿意度高

本年度問卷調查中，整體為民服務滿意度平均達 **99.50%**，顯見本所為民服務所做的努力，深獲民眾肯定，雖仍有少數民眾有意見反映，本所將竭力以民眾的建議及反應為鑑，朝向民眾高滿意度的目標前進，持續精進與改善。

### (二) 洽公環境適切性及服務行為專業性再強化

此次問卷調查中，洽公環境適切性滿意度最低，本所除了加強宣導停車空間僅供洽公民眾使用外，亦張貼鄰近區域停車場位置，供有需求之民眾參酌使用。另今後亦將隨時注意辦公廳室溫度變化，於溫度達 28 度時將開啟冷氣空調，以避免悶熱造成民眾不適。



此外，有部分民眾針對本所服務人員處理業務速度提供意見，如「有幾位櫃台人員速度太慢」及「可增設快速窗口(簡易類)」等，對於上述反映事項，本所將確實檢討櫃檯人員作業速度，並持續加強其專業知能，以提升作業效率，並隨時注意等待人數，如現場等候人數過多時，將啟動二線櫃檯支援機制，以去化等待人數。

### (三) 創新服務作為持續精進

本所整體為民服務態度深獲民眾肯定，對於民眾的讚揚應繼續維持，而批評與建議應虛心接受並極力改進；爾後本所將持續透過各項專業知能及親民服務教育訓練，提升同仁地政專業知能及應有的禮儀，提供給民眾更優質及專業的服務。