

新北市新莊地政事務所 111 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

111 年 5 月 16 日起至 111 年 6 月 10 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 **60.3%** 居多

二、 各項服務之滿意度

(一) 洽公環境適切性：**97.3%**

1. 洽公環境綠美化：96.5%
2. 洽公環境舒適整潔：97.3%
3. 服務項目清楚辨識：97.7%
4. 引導標示牌清楚易辨識：97.3%
5. 洽公現場申辦動線順暢：97.8%

(二) 服務設施合宜性：**97.2%**

1. 書寫桌、等待位置方便使用：97.3%
2. 電話、廁所、飲水設備方便使用：97.1%
3. 無障礙設施方便使用：96.3%
4. 申請書表與範例符合需求：97.7%
5. 地政文宣內容符合需求：97.5%

(三) 服務行為親和性：**99.0%**

1. 服務人員主動招呼、引導：99.0%
2. 服務人員主動協助檢查應備文件：98.9%
3. 服務人員現場主動熱心服務：99.1%

(四) 服務行為專業性：**98.9%**

1. 服務人員解答清楚、具專業：98.9%
2. 服務人員處理業務的速度：98.9%
3. 服務人員主動告知如何申辦及便民服務資訊：99.0%

三、 整體為民服務之滿意度：**98.1%**

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 $n=18$

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

α 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：(一)遺漏檢驗(二)描述統計檢測(包括平均數、標準差、偏態系數)(三)極端組檢驗(四)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。

(一)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。

(二)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。

(三)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。

(四)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。

(五)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。

(六)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
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、需回收份數

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 1,066 份以上。

二、抽樣方法

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）及簡易案件單一櫃檯（NO.13~15）。

四、填寫方式

為達節約減紙，自 107 年度起除紙本填寫外，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：1,107 份

本次發出問卷數 1,140 份問卷(含電子)，共計回收 1,119 份，回收率 98.2%，在回收問卷中，將資料未填寫完整之無效問卷共計 12 份予以排除後，實際回收之有效問卷共計 1,107 份，回收率為 97.1%。

玖、問卷分析

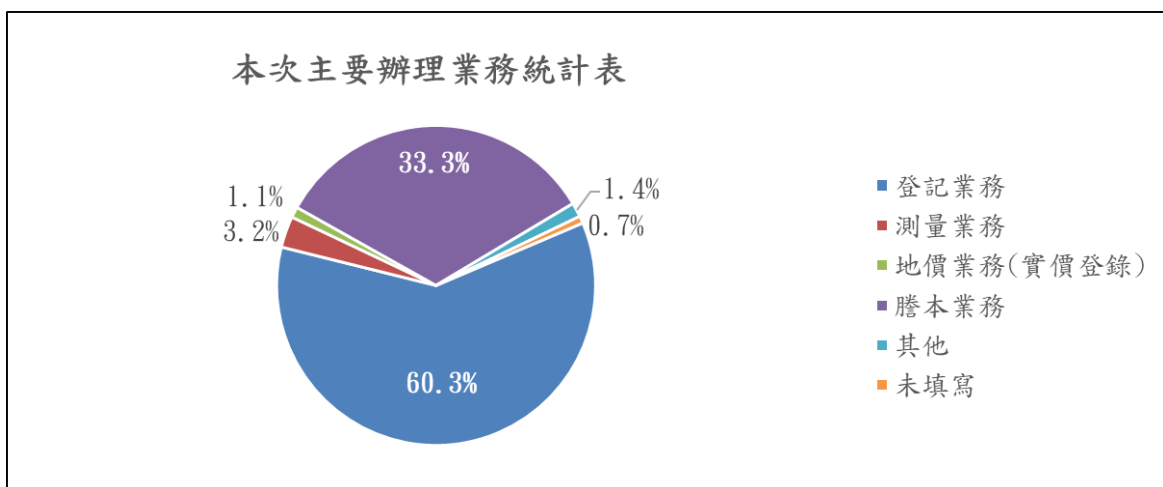
本年度問卷採用李克特量表 (Likert Scale 五點計分法，將「非常滿意」、「滿意」、「普通」、「不滿意」、「非常不滿意」分別以 5 分、4 分、3 分、2 分、1 分表示，並轉換成百分比之平均分數，其滿意度計算公式為 $[(A \times 100\% + B \times 80\% + C \times 60\% + D \times 40\% + E \times 20\%) / (A + B + C + D + E)] \times 100\%$ 。

一、請問您本次來所洽辦何項業務：

調查結果顯示，受訪者至本所辦理業務以登記業務居高，佔 60.3%，其次為謄本及測量業務，分別佔 33.3% 及 3.2%，本所為綜合收件櫃檯（登記、測量、謄本），故三者合計佔全體 96.8%。

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	667	35	12	369	16	8	1,107
百分比	60.3%	3.2%	1.1%	33.3%	1.4%	0.7%	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

類別/分數		5分 (A)	4分 (B)	3分 (C)	2分 (D)	1分 (E)	未填寫	總計	與去年比較	
									110年 滿意度	差異
111年	人數	945	137	21	2	2	0	1,107	-	-
	百分比	85.3%	12.38%	1.9%	0.18%	0.18%	0%	100%	-	-
	滿意度	96.5%							95.4%	+1.1%
首次來所	人數	216	39	7	1	0	0	263	-	-
	百分比	82.1%	14.8%	2.7%	0.4%	0%	0%	100%	-	-
	滿意度	95.7%							95.0%	+0.7%
非首次來所	人數	729	98	14	1	2	0	844	-	-
	百分比	86.4%	11.6%	1.7%	0.1%	0.2%	0%	100%	-	-
	滿意度	96.8%							95.6%	+1.2%
簡要分析		<p>調查顯示，受訪者對於「洽公環境綠美化」滿意度為 96.5%，較去年上升了 1.1%。有 4 位民眾勾選 2 分以下，但未敘明不滿意原因；1 位民眾勾選 4 分，敘明未給滿分原因為「天氣炎熱，未開放冷氣」，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，將持續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> <p>以受訪者分為「首次來所洽公」及「非首次來所洽公」分析，數據顯示「非首次來所洽公」對「洽公環境綠美化」滿意度為 96.8%，較首次來所洽公民眾高。</p>								

(不滿意之原因：未填寫)

2、洽公環境舒適整潔

類別/分數		5分 (A)	4分 (B)	3分 (C)	2分 (D)	1分 (E)	未填寫	總計	與去年比較	
									110年 滿意度	差異
111年	人數	969	131	6	0	1	0	1,107	-	-

	百分比	87.5%	11.8%	0.6%	0%	0.1%	0%	100%	-	-
	滿意度	97.3%							97.1%	+0.2%
首次來所	人數	222	38	3	0	0	0	263	-	-
	百分比	84.4%	14.5%	1.1%	0%	0%	0%	100%	-	-
	滿意度	96.7%							96.3%	+0.4%
非首次來所	人數	747	93	3	0	1	0	844	-	-
	百分比	88.5%	11%	0.4%	0%	0.1%	0%	100%	-	-
	滿意度	97.6%							97.6%	-
簡要分析		調查顯示，受訪者對於「洽公環境舒適整潔」滿意度為 97.3%，較去年上升了 0.2%，有 1 位民眾勾選 1 分，但未敘明不滿意原因。 以受訪者分為「首次來所洽公」及「非首次來所洽公」分析，數據顯示「非首次來所洽公」對「洽公環境舒適整潔」滿意度為 97.6%，較首次來所洽公民眾高。								

(不滿意原因：未填寫)

3、服務項目清楚易辨識

類別/分數		5分 (A)	4分 (B)	3分 (C)	2分 (D)	1分 (E)	未填寫	總計	與去年比較	
									110年 滿意度	差異
111年	人數	991	108	7	0	1	0	1,107	-	-
	百分比	89.5%	9.8%	0.6%	0%	0.1%	0	100%	-	-
	滿意度	97.7%							97.4%	+0.3%
首次來所	人數	236	24	3	0	0	0	263	-	-
	百分比	89.7%	9.1%	1.2%	0%	0%	0%	100%	-	-
	滿意度	97.7%							96.6%	+1.1%
非首次來所	人數	755	84	4	0	1	0	844	-	-
	百分比	89.4%	10.0%	0.5%	0%	0.1%	0%	100%	-	-
	滿意度	97.7%							97.6%	+0.1%

簡要分析	<p>調查顯示，受訪者對於「服務項目清楚易辨識」滿意度為 97.7%，較去年上升了 0.3%，有 1 位民眾勾選 1 分，但未敘明不滿意原因。</p> <p>以受訪者分為「首次來所洽公」及「非首次來所洽公」分析，數據顯示二者對「服務項目清楚易辨識」滿意度相同。</p>
------	--

(不滿意原因：未填寫)

4、引導標示牌清楚易辨識

類別/分數		5 分 (A)	4 分 (B)	3 分 (C)	2 分 (D)	1 分 (E)	未填寫	總計	與去年比較	
									110 年 滿意度	差異
111 年	人數	973	123	10	0	1	0	1,107	-	-
	百分比	87.9%	11.1%	0.9%	0%	0.1%	0%	100%	-	-
	滿意度	97.3%							97.0%	+0.3%
首次來所	人數	222	37	4	0	0	0	263	-	-
	百分比	84.4%	14.1%	1.5%	0%	0%	0%	100%	-	-
	滿意度	96.6%							96.9%	-0.3%
非首次來所	人數	750	87	6	0	1	0	844	-	-
	百分比	88.9%	10.3%	0.7%	0%	0.1%	0%	100%	-	-
	滿意度	97.6%							97.0%	+0.6%
簡要分析		<p>調查顯示，受訪者對於「引導標示牌清楚易辨識」滿意度為 97.3%，較去年上升了 0.3%，有 1 位民眾勾選 1 分，但未敘明不滿意原因。</p> <p>以受訪者分為「首次來所洽公」及「非首次來所洽公」分析，數據顯示「非首次來所洽公」對「引導標示牌清楚易辨識」滿意度為 97.6%，較首次來所洽公民眾高。</p>								

(不滿意原因：未填寫)

5、洽公現場申辦動線順暢

類別/分數		5 分 (A)	4 分 (B)	3 分 (C)	2 分 (D)	1 分 (E)	未填寫	總計	與去年比較	
									110 年 滿意度	差異
111 年	人數	988	118	0	0	1	0	1,107	-	-
	百分比	89.2%	10.7%	0%	0%	0.1%	0%	100%	-	-
	滿意度	97.8%							97.7%	+0.1%

首次來所	人數	228	35	0	0	0	0	263	-	-
	百分比	86.7%	13.3%	0%	0%	0%	0%	100%	-	-
	滿意度	97.3%							97.8%	-0.5%
非首次來所	人數	760	83	0	0	1	0	844	-	-
	百分比	90.1%	9.8%	0%	0%	0.1%	0%	100%	-	-
	滿意度	97.9%							97.7%	+0.2%
簡要分析		<p>調查顯示，受訪者對於「洽公現場申辦動線順暢」滿意度為 97.8%，較去年上升了 0.1%，有 1 位民眾勾選 1 分，但未敘明不滿意原因。</p> <p>以受訪者分為「首次來所洽公」及「非首次來所洽公」分析，數據顯示「非首次來所洽公」對「洽公現場申辦動線順暢」滿意度為 97.9%，較首次來所洽公民眾高。</p>								

(不滿意原因：未填寫)

(二)服務設施合宜性

1、書寫桌、等待位置方便使用

類別/分數	5分 (A)	4分 (B)	3分 (C)	2分 (D)	1分 (E)	未填寫	總計	與去年比較	
								110年 滿意度	差異
111年	人數	963	137	7	0	0	1,107	-	-
	百分比	87.0%	12.4%	0.6%	0%	0%	100%	-	-
	滿意度	97.3%							97.6%
首次來所	人數	229	32	2	0	0	263	-	-
	百分比	87.1%	12.2%	0.7%	0%	0%	100%	-	-
	滿意度	97.3%							96.8%
非首次來所	人數	734	105	5	0	0	844	-	-
	百分比	87.0%	12.4%	0.6%	0%	0%	100%	-	-
	滿意度	97.3%							97.9%

簡要分析	<p>調查顯示，受訪者對於「書寫桌、等待位置方便使用」滿意度為 97.3%，較去年下降了 0.3%。而以受訪者分為「首次來所洽公」及「非首次來所洽公」分析，數據顯示二者對「書寫桌、等待位置方便使用」滿意度相同，惟非首次來所洽公者相較去年滿意度下降，推測原因為受疫情影響，本所實行防疫措施，為減少群聚、降低接觸傳染風險，暫不提供書寫文具並減少桌椅數，導致此項目今年滿意度下降，本所將持續配合防疫政策滾動式調整。</p>
------	--

(不滿意原因：無)

2、電話、廁所、飲水設備方便使用

類別/分數		5分 (A)	4分 (B)	3分 (C)	2分 (D)	1分 (E)	未填寫	總計	與去年比較	
									110年 滿意度	差異
111年	人數	957	142	8	0	0	0	1,107	-	-
	百分比	86.5%	12.8%	0.7%	0%	0%	0%	100%	-	-
	滿意度	97.1%							97.1%	-
首次來所	人數	222	37	4	0	0	0	263	-	-
	百分比	84.4%	14.1%	1.5%	0%	0%	0%	100%	-	-
	滿意度	96.6%							97.4%	-0.8%
非首次來所	人數	735	105	4	0	0	0	844	-	-
	百分比	87.1%	12.4%	0.5%	0%	0%	0%	100%	-	-
	滿意度	97.3%							97.0%	+0.3%
簡要分析		<p>調查顯示，受訪者對於「電話、廁所、飲水設備方便使用」滿意度為 97.1%，與去年相同。</p> <p>以受訪者分為「首次來所洽公」及「非首次來所洽公」分析，數據顯示「非首次來所洽公」對「電話、廁所、飲水設備方便使用」滿意度為 97.3%，較首次來所洽公民眾高。</p>								

(不滿意原因：無)

3、無障礙設施方便使用

類別/分數		5分 (A)	4分 (B)	3分 (C)	2分 (D)	1分 (E)	未填寫	總計	與去年比較	
									110年 滿意度	差異
111年	人數	918	176	12	1	0	0	1,107	-	-
	百分比	82.9%	15.9%	1.1%	0.1%	0%	0%	100%	-	-

	滿意度	96.3%							97.2%	-0.9%
首次來所	人數	217	39	7	0	0	0	263	-	-
	百分比	82.5%	14.8%	2.7%	0%	0%	0%	100%	-	-
	滿意度	96.0%							97.1%	-1.1%
非首次來所	人數	701	137	5	1	0	0	844	-	-
	百分比	83.1%	16.2%	0.6%	0.1%	0%	0%	100%	-	-
	滿意度	96.4%							97.3%	-0.9%
簡要分析		<p>調查顯示，受訪者對於「無障礙設施方便使用」滿意度為 96.3%，較去年下降了 0.9%，有 1 位民眾勾選 2 分，但未敘明不滿意原因。本所除設置愛心鈴（搭配專人全程服務）、無障礙坡道、專用停車位、及無障礙盥洗室外，並於各樓層電梯設置導盲磚及無障礙標誌，讓無障礙設施更符合安全及規範，惟民眾感受度較不明顯，本所將加強主動引導民眾所需之服務，以提供多元友善之洽公環境。</p> <p>以受訪者分為「首次來所洽公」及「非首次來所洽公」分析，數據顯示「非首次來所洽公」對「無障礙設施方便使用」滿意度為 96.4%，較首次來所洽公民眾高。</p>								

（不滿意原因：未填寫）

4、申請書表與範例符合需求

類別/分數		5 分 (A)	4 分 (B)	3 分 (C)	2 分 (D)	1 分 (E)	未填寫	總計	與去年比較	
									110 年 滿意度	差異
111 年	人數	989	110	7	1	0	0	1,107	-	-
	百分比	89.4%	9.9%	0.6%	0.1%	0%	0%	100%	-	-
	滿意度	97.7%							97.2%	+0.5%
首次來所	人數	234	26	3	0	0	0	263	-	-
	百分比	89.0%	9.9%	1.1%	0%	0%	0%	100%	-	-
	滿意度	97.6%							97.6%	-
非首次來所	人數	755	84	4	1	0	0	844	-	-
	百分比	89.5%	9.9%	0.5%	0.1%	0%	0%	100%	-	-
	滿意度	97.7%							97.1%	+0.6%

簡要分析	<p>調查顯示，受訪者對於「申請書表與範例符合需求」滿意度為 97.7%，較去年上升了 0.5%，有 1 位民眾勾選 2 分，但未敘明不滿意原因。</p> <p>以受訪者分為「首次來所洽公」及「非首次來所洽公」分析，數據顯示「非首次來所洽公」對「申請書表與範例符合需求」滿意度為 97.7%，較首次來所洽公民眾高。</p>
------	---

(不滿意原因：未填寫)

5、地政文宣內容符合需求

類別/分數		5 分 (A)	4 分 (B)	3 分 (C)	2 分 (D)	1 分 (E)	未填寫	總計	與去年比較	
									110 年 滿意度	差異
111 年	人數	981	117	8	1	0	0	1,107	-	-
	百分比	88.6%	10.6%	0.7%	0.1%	0%	0%	100%	-	-
	滿意度	97.5%							97.4%	+0.1%
首次來所	人數	233	26	4	0	0	0	263	-	-
	百分比	88.6%	9.9%	1.5%	0%	0%	0%	100%	-	-
	滿意度	97.4%							97.3%	+0.1%
非首次來所	人數	748	91	4	1	0	0	844	-	-
	百分比	88.6%	10.8%	0.5%	0.1%	0%	0%	100%	-	-
	滿意度	97.6%							97.4%	+0.2%
簡要分析	<p>調查顯示，受訪者對於「地政文宣內容符合需求」滿意度為 97.5%，較去年上升了 0.1%，有 1 位民眾勾選 2 分，但未敘明不滿意原因。</p> <p>以受訪者分為「首次來所洽公」及「非首次來所洽公」分析，數據顯示「非首次來所洽公」對「地政文宣內容符合需求」滿意度為 97.6%，較首次來所洽公民眾高。</p>									

(不滿意原因：未填寫)

(三)服務行為親和性

1、服務人員主動招呼、引導

類別/分數		5 分 (A)	4 分 (B)	3 分 (C)	2 分 (D)	1 分 (E)	未填寫	總計	與去年比較	
									110 年 滿意度	差異

111 年	人數	1,053	52	2	0	0	0	1,107	-	-
	百分比	95.1%	4.7%	0.2%	0%	0%	0%	100%	-	-
	滿意度	99.0%							98.9%	+0.1%
首次來所	人數	250	12	1	0	0	0	263	-	-
	百分比	95.0%	4.6%	0.4%	0%	0%	0%	100%	-	-
	滿意度	98.9%							98.7%	+0.2%
非首次來所	人數	803	40	1	0	0	0	844	-	-
	百分比	95.1%	4.8%	0.1%	0%	0%	0%	100%	-	-
	滿意度	99.0%							99.0%	-
簡要分析	<p>調查顯示，受訪者對於「服務人員主動招呼、引導」滿意度為 99.0%，較去年上升了 0.1%，無勾選 2 分以下者。</p> <p>以受訪者分為「首次來所洽公」及「非首次來所洽公」分析，數據顯示「非首次來所洽公」對「服務人員主動招呼、引導」滿意度為 99.0%，較首次來所洽公民眾高。</p>									

(不滿意原因：無)

2、服務人員主動協助檢查應備文件

類別/分數	5 分 (A)	4 分 (B)	3 分 (C)	2 分 (D)	1 分 (E)	未填寫	總計	與去年比較	
								110 年滿意度	差異
111 年	人數	1,049	54	4	0	0	1,107	-	-
	百分比	97.8%	4.9%	0.3%	0%	0%	100%	-	-
	滿意度	98.9%							98.4%
首次來所	人數	252	9	2	0	0	263	-	-
	百分比	95.8%	3.4%	0.8%	0%	0%	100%	-	-
	滿意度	99.0%							98.4%
非首次來所	人數	797	45	2	0	0	844	-	-
	百分比	94.4%	5.3%	0.3%	0%	0%	100%	-	-
	滿意度	98.8%							98.4%

簡要分析	<p>調查顯示，受訪者對於「服務人員主動協助檢查應備文件」滿意度為 98.9%，較去年上升了 0.5%，無勾選 2 分以下者。</p> <p>以受訪者分為「首次來所洽公」及「非首次來所洽公」分析，數據顯示「首次來所洽公」對「服務人員主動協助檢查應備文件」滿意度高達 99.0%，較非首次來所洽公民眾高。</p>
------	---

(不滿意原因：無)

3、服務人員現場主動熱心服務

類別/分數		5 分 (A)	4 分 (B)	3 分 (C)	2 分 (D)	1 分 (E)	未填寫	總計	與去年比較	
									110 年 滿意度	差異
111 年	人數	1,060	45	2	0	0	0	1,107	-	-
	百分比	95.7%	4.1%	0.2%	0%	0%	0%	100%	-	-
	滿意度	99.1%							98.9%	+0.2%
首次來所	人數	249	13	1	0	0	0	263	-	-
	百分比	94.7%	4.9%	0.4%	0%	0%	0%	100%	-	-
	滿意度	98.9%							98.7%	+0.2%
非首次來所	人數	811	32	1	0	0	0	844	-	-
	百分比	96.1%	3.8%	0.1%	0%	0%	0%	100%	-	-
	滿意度	99.2%							99.0%	+0.2%
簡要分析	<p>調查顯示，受訪者對於「服務人員現場主動熱心服務」滿意度為 99.1%，較去年上升了 0.2%，無勾選 2 分以下者。</p> <p>以受訪者分為「首次來所洽公」及「非首次來所洽公」分析，數據顯示「非首次來所洽公」對「服務人員現場主動熱心服務」滿意度高達 99.2%，較首次來所洽公民眾高。</p>									

(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

類別/分數		5 分 (A)	4 分 (B)	3 分 (C)	2 分 (D)	1 分 (E)	未填寫	總計	與去年比較	
									110 年 滿意度	差異
111 年	人數	1,047	59	1	0	0	0	1,107	-	-

	百分比	94.6%	5.3%	0.1%	0%	0%	0%	100%	-	-
	滿意度	98.9%							98.6%	+0.3%
首次來所	人數	245	18	0	0	0	0	263	-	-
	百分比	93.2%	6.8%	0%	0%	0%	0%	100%	-	-
	滿意度	98.6%							98.5%	+0.1%
非首次來所	人數	802	41	1	0	0	0	844	-	-
	百分比	95.0%	4.9%	0.1%	0%	0%	0%	100%	-	-
	滿意度	99.0%							98.6%	+0.4%
簡要分析	<p>調查顯示，受訪者對於「服務人員解答清楚、具專業」滿意度為 98.9%，較去年上升了 0.3%，無勾選 2 分以下者。</p> <p>以受訪者分為「首次來所洽公」及「非首次來所洽公」分析，數據顯示「非首次來所洽公」對「服務人員解答清楚、具專業」滿意度高達 99.0%，較首次來所洽公民眾高。</p>									

(不滿意原因：無)

2、服務人員處理業務的速度

類別/分數	5分 (A)	4分 (B)	3分 (C)	2分 (D)	1分 (E)	未填寫	總計	與去年比較	
								110年 滿意度	差異
111年	人數	1,048	57	2	0	0	1,107	-	-
	百分比	94.7%	5.1%	0.2%	0%	0%	100%	-	-
	滿意度	98.9%							98.4%
首次來所	人數	245	17	1	0	0	263	-	-
	百分比	93.1%	6.5%	0.4%	0%	0%	100%	-	-
	滿意度	98.6%							98.2%
非首次來所	人數	802	41	1	0	0	844	-	-
	百分比	95.0%	4.9%	0.1%	0%	0%	100%	-	-
	滿意度	99.0%							98.5%

簡要分析	調查顯示，受訪者對於「服務人員處理業務的速度」滿意度為 98.9%，較去年上升了 0.5%，無勾選 2 分以下者。 以受訪者分為「首次來所洽公」及「非首次來所洽公」分析，數據顯示「非首次來所洽公」對「服務人員解答清楚、具專業」滿意度高達 99.0%，較首次來所洽公民眾高。
------	---

(不滿意原因：無)

3、服務人員主動告知如何申辦及便民服務資訊

類別/分數		5 分 (A)	4 分 (B)	3 分 (C)	2 分 (D)	1 分 (E)	未填寫	總計	與去年比較	
									110 年 滿意度	差異
111 年	人數	1,053	53	1	0	0	0	1,107	-	-
	百分比	95.1%	4.8%	0.1%	0%	0%	0%	100%	-	-
	滿意度	99.0%							98.6%	+0.4%
首次來所	人數	249	14	0	0	0	0	263	-	-
	百分比	94.7%	5.3%	0%	0%	0%	0%	100%	-	-
	滿意度	98.9%							98.4%	+0.5%
非首次來所	人數	804	39	1	0	0	0	844	-	-
	百分比	95.3%	4.6%	0.1%	0%	0%	0%	100%	-	-
	滿意度	99.0%							98.6%	+0.4%
簡要分析	調查顯示，受訪者對於「服務人員主動告知如何申辦及便民服務資訊」滿意度為 99.0%，較去年上升了 0.4%，無勾選 2 分以下者。 以受訪者分為「首次來所洽公」及「非首次來所洽公」分析，數據顯示「非首次來所洽公」對「服務人員主動告知如何申辦及便民服務資訊」滿意度高達 99.0%，較首次來所洽公民眾高。									

(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(可複選)：

1、首次來所洽公

序號	便民服務措施	勾選人數	比重
1	網路線上申辦各類服務(如申領謄本、地籍異動即時通、住址隱匿、案件申辦等服務)。	158	8.99%
2	地政規費及登記罰鍰可於金融機構、郵局、四	177	10.07%

	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。		
3	跨縣市收辦登記(住址變更等 10 類)案件服務？	161	9.16%
4	跨縣市代收、代寄地政業務申請案件服務。	151	8.59%
5	案件辦畢交寄 i 郵箱服務，不受領件時間、地點限制？	130	7.40%
6	林口地政小而能工作站提供「代收」申辦新北市轄內不動產之「登記、測量案件」服務？	136	7.74%
7	樂齡親善、多元友善服務(如硬體設施、暖心櫃檯、到府(院)服務等)？	151	8.59%
8	地政、水電、瓦斯好厝邊跨機關聯合服務	138	7.85%
9	Youtube「新莊地政影音頻道」發布「Oops!!地政!」系列影片，分享地政知識，並提供諮詢服務。	145	8.25%
10	整合各機關申辦流程、應備文件及聯絡方式，製作贈與、繼承、買賣登記等「地政小幫手」？	152	8.65%
11	成立轄區里長及地政報馬仔等 LINE 群組，提供民眾、地政士多元宣導與即時意見反映管道。	130	7.40%
12	設置無人謄本櫃檯，提供民眾自助式使用自然人憑證即時產製謄本。	128	7.29%
合計		1,757	100%

2、非首次來所洽公

序號	便民服務措施	勾選人數	比重
1	網路線上申辦各類服務(如申領謄本、地籍異動即時通、住址隱匿、案件申辦等服務)。	698	10.44%
2	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。	693	10.36%
3	跨縣市收辦登記(住址變更等 10 類)案件服務？	672	10.05%
4	跨縣市代收、代寄地政業務申請案件服務。	680	10.17%

5	案件辦畢交寄 i 郵箱服務，不受領件時間、地點限制？	443	6.62%
6	林口地政小而能工作站提供「代收」申辦新北市轄內不動產之「登記、測量案件」服務？	475	7.10%
7	樂齡親善、多元友善服務(如硬體設施、暖心櫃檯、到府(院)服務等)？	501	7.49%
8	地政、水電、瓦斯好厝邊跨機關聯合服務	463	6.92%
9	Youtube「新莊地政影音頻道」發布「Oops!!地政!」系列影片，分享地政知識，並提供諮詢服務。	553	8.27%
10	整合各機關申辦流程、應備文件及聯絡方式，製作贈與、繼承、買賣登記等「地政小幫手」？	572	8.55%
11	成立轄區里長及地政報馬仔等 LINE 群組，提供民眾、地政士多元宣導與即時意見反映管道。	499	7.49%
12	設置無人謄本櫃檯，提供民眾自助式使用自然人憑證即時產製謄本。	439	6.56%
合計		6,688	100%

類別/分數		5 分 (A)	4 分 (B)	3 分 (C)	2 分 (D)	1 分 (E)	總計
首次 來所	人數	1,516	217	20	2	2	1,757
	百分比	86.28%	12.35%	1.14%	0.11%	0.11%	100%
	滿意度	96.9%					
非 首次 來所	人數	5,879	715	76	16	2	6,688
	百分比	87.90%	10.69%	1.14%	0.24%	0.03%	100%
	滿意度	97.2%					
整體滿意度		97.2%					
簡要分析		調查顯示，受訪者對於各項便民服務措施滿意度為 97.2%，進一步將受訪者分為「首次來所洽公」及「非首次來所洽公」分析，數據顯示「非首次來所洽公」對各項便民服務措施滿意度為 97.2%，較首次來所洽公民眾高。					

(不滿意原因：無)

3、綜合分析

便民服務措施	首次洽公			非首次洽公			總計		
	勾選人數	比重	排序	勾選人數	比重	排序	勾選人數	比重	排序
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。	177	10.07%	1	693	10.36%	2	870	10.30%	1
網路線上申辦各類服務（如申領謄本、地籍異動即時通、住址隱匿、案件申辦等服務）。	158	8.99%	3	698	10.44%	1	856	10.14%	2
跨縣市收辦登記(住址變更等10類)案件服務？	161	9.16%	2	672	10.05%	4	833	9.86%	3
跨縣市代收、代寄地政業務申請案件服務。	151	8.59%	5	680	10.17%	3	831	9.84%	4
整合各機關申辦流程、應備文件及聯絡方式，製作贈與、繼承、買賣登記等「地政小幫手」？	152	8.65%	4	572	8.55%	5	724	8.57%	5
Youtube「新莊地政影音頻道」發布「Oops!!地政!」系列影片，分享地政知識，並提供諮詢服務。	145	8.25%	7	553	8.27%	6	698	8.27%	6
樂齡親善、多元友善服務(如硬體設施、暖心櫃檯、到府(院)服務等)？	151	8.59%	5	501	7.49%	7	652	7.72%	7
成立轄區里長及地政報馬仔等LINE群組，提供民眾、地政士多元宣導與即時意見反映管道。	130	7.40%	10	499	7.46%	8	629	7.45%	8
林口地政小而能工作站提供「代收」申辦新北市轄內不動產之「登記、測量案件」服務？	136	7.74%	9	475	7.10%	9	611	7.24%	9
地政、水電、瓦斯好厝邊跨機關聯合服務	138	7.85%	8	463	6.92%	10	601	7.12%	10
案件辦畢交寄i郵箱服務，不受領件時間、地點限制？	130	7.40%	10	443	6.62%	11	573	6.79%	11
設置無人謄本櫃檯，提供民眾自助式使用自然人憑證即時產製謄本。	128	7.29%	12	439	6.56%	12	567	6.71%	12

由上表可知，雖「首次來所洽公」及「非首次來所洽公」對便民措施排序略有不同，但最多人勾選的前 2 項均為多元繳納規費及線上申辦各類服務，此 2 項均為新北市各地政事務所行之有年之便民措施，最多人勾選與期待相符。整體第 3 名、第 4 名則為跨縣市收辦及跨縣市代收、代寄案件服務，顯見跨縣市相關便民服務符合民眾需求，本所除彙整「跨縣市收辦」與「跨縣市代收」適用項目、申辦流程、法令規定及比較一覽表製作「跨縣市不動產申辦行動寶典」放置於本所大廳及官網外，亦彙整民眾常見疑問拍攝「跨縣市不動產 QA」宣導影片，自 111 年 5 月發布後累計觀看次數達 422 次，效益良好。而其他項目亦獲民眾肯定，勾選人數有 6-10% 不等。

此外，為提供弱勢族群(如高齡者、孕婦、行動不便等)更便捷的服務，本所於服務中心設置暖心櫃檯，提供案件諮詢、地籍謄本請領、登記、測量案件收件、簡易案件申辦、申請地籍異動即時通及住址隱匿等服務，並持續精進提供實價登錄申報、申請英文不動產權利證明、檔案應用、代為預約復康巴士、計程車及失智守護天使轉介等服務，以減少民眾來回奔波各櫃檯之辛勞，落實單一窗口整合服務精神。本次調查顯示，此項服務亦獲得首次洽公民眾高度肯定(排序 5)，顯示民眾對該項措施給予贊同。

另一方面，各項便民服務措施中，以「設置無人謄本櫃檯，提供民眾自助式使用自然人憑證即時產製謄本」、「案件辦畢交寄 i 郵箱服務，不受領件時間、地點限制」、「地政、水電、瓦斯好厝邊跨機關聯合服務」為整體勾選人數最少的 3 項服務。其中「無人謄本櫃檯」勾選人數最少，推測原因應為此措施為 111 年 3 月 31 日開始於本所及板橋所試辦，實施時間較短，民眾尚不熟悉，本所將持續加強宣導，除於所內及網站輪播海報、發送摺頁文宣及設計體驗活動，並與板橋所合作拍攝「無人謄本櫃檯-地政士的小幫手」宣導影片，目前累計觀看次數達 7,007 次，宣導效果佳；此外，無人謄本櫃檯需使用自然人憑證，惟並非每位民眾皆有自然人憑證，為增進民眾使用便利性，本所已提案將健保卡納入驗證方式，期能讓更多民眾熟悉本措施，貼近民眾需求，提高其使用意願。

再者，「案件辦畢交寄 i 郵箱服務」勾選人數較少，推測係因地所核發之各類文件均含個人資料，對民眾而言放置於 i 郵箱風險較高，又洽辦地政業務年齡層較年長，對於電子化、自動化設備使用較不熟稔，故使用意願不高。而「地政、水電、瓦斯好厝邊跨機關聯合服務」勾選人數較少，推測係因民眾自辦案件多為金融機構設定及塗銷，較少辦理涉及不動產移轉的繼承、贈與案件，導致較少民眾利用。本所未來將對這 2 項服務加強宣導，除現有的所內 QR-code 及文宣宣導外，亦將製作圖卡或影片發布於「新北地政局」粉絲專頁、本所「新莊地政影音頻道」及各項通訊軟體宣導鏈，期能提升這 2 項服務措施之能見度。

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	0170	讚！	<p>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。</p>	
	0565	很好！		
	0597	服務很親切		
	0689	很棒		
	0791	很棒的地所，體驗良好。		
	0878	非常棒		
	0926	2 號櫃檯服務很好		
	0927	敝嘉服務態度很 good！		
	1031	讚		
洽公環境	0504	機車停車空間希望能擴大	<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。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、衛生所等公家機關，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>	
	0605	門口汽車位臨時停車處，常常放成機車停車(指示牌)希望改善。		
	0730	沒有停車位，機車停車位常常被佔。		
	1107	附近停車場位置不明、休旅車無法停車，使用不便		
	0155	室內悶熱		<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>
	1099	天氣炎熱，未開放冷氣		

意見類別	問卷編號	意見內容	檢討及改進回饋
洽公環境	0305	男廁希望有個門簾	因適逢嚴重特殊傳染性肺炎(Covid-19)疫情嚴峻，為降低接觸感染風險，故移除廁所門簾。置物架亦為減少接觸風險，暫時無重新裝修，本所將持續配合防疫政策，視情況調整。
	0898	廁所有置物架，壞了好幾個已經說了好幾次都沒有修。	
	0837	收訊不好，裝個 wifi 吧！	本所一樓大廳已提供新北市政府無線上網服務予洽公民眾使用。
	0974	手機充電設備充電速度非常慢，請更新設備或提供插座給民眾自備充電器使用。	本所一樓大廳已提供手機充電站，並提供充電線予洽公民眾緊急充電使用，惟為確保用電安全，避免超過負荷導致跳電，故無額外提供插座。
服務態度	0957	感覺很多人都不是很友善	本所將持續於親民服務教育訓練時提醒同仁應秉持便利貼心、服務用心、專業細心等六心級服務態度，提供利民、便民、愛民的優質服務。
其他	0989	希望林口地政可以自行承辦業務，不用花時間、車程至新莊地政辦理。	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、硬體及經費有限，尚無法增設林口地政事務所或提供連線服務，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、實價登錄案件代收服務。又為提供民眾更便利、貼心的服務，本所持續增加服務項目如：地籍異動即時通、住址隱匿、重測換狀等代收，歡迎民眾及地政士多加利用。

意見類別	問卷編號	意見內容	檢討及改進回饋
	0411	1、請將小而能移到網頁下方，免得民眾混淆浪費時間。 2、小而能中午時段應該要營業方便民眾	經查本所網頁「認識我們／聯絡資訊」所顯示小而能工作站聯絡資訊均位於本所聯絡資訊下方。又因小而能工作站服務時間係配合各公所服務時間，如民眾因故未能於該服務時間前往洽公，本所另有提供中午不打烊(中午 12 時至下午 1 時 30 分)及延時預約服務(至下午 6 時 30 分)，歡迎多加利用。

四、基本資料

(一)您是否第一次至本所申辦案件

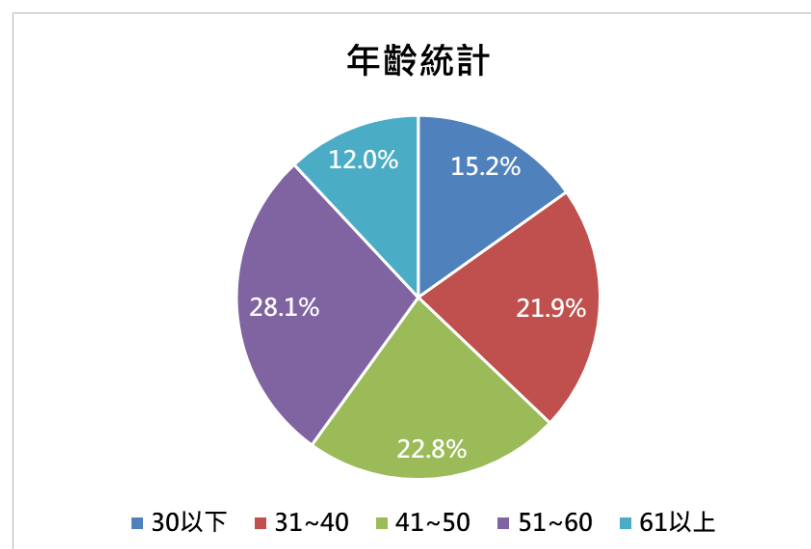
問卷調查結果顯示，受訪者係第一次至本所申辦案件佔 21.3%，非第一次申辦者為 78.7%。

(二)性別

問卷調查結果顯示，受訪者以男性居多，佔 55.9%，女性則佔 44.1%。

(三)年齡統計

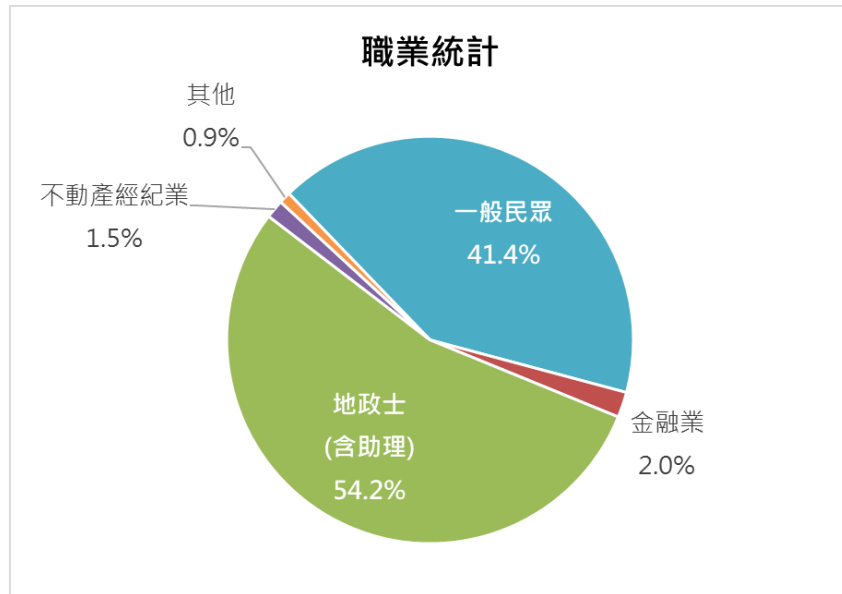
受訪者以 51~60 歲最多，佔 28.1%；其次是 41~50 歲為 22.8%；31~40 歲為 21.9%；30 歲以下佔 15.2%；61 歲以上則佔 12.0%。



圖二、受訪者年齡比例圖

(四)職業統計

本次問卷受訪者以地政士（含助理）比例最多，佔 54.2%，其次為一般民眾(41.4%)、金融業(2.0%)、不動產經紀業(1.5%)及其他（0.9%），調查結果顯示，受訪者以地政士及一般民眾為主。



圖三、受訪者職業比例圖

五、結論與建議

(一)整體滿意度高

本年度整體為民服務滿意度平均達 **98.1%**，較去年上升 0.3%，多數項目獲得民眾正面評價，各項滿意度均達 96.3% 以上，顯見本所為民服務所做的努力，深獲民眾肯定。針對少數民眾的意見反映，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)問卷細緻化以了解不同群族民眾建議

本年度以「首次來所洽公」及「非首次來所洽公」區分受訪者以了解二者對於滿意度差異，服務項目以「服務人員主動招呼、引導」、「服務人員主動協助檢查應備文件」為首次洽公民眾滿意度較高，其餘則以非首次洽公民眾滿意度為高，但二者差異不大，足見本所舒適的洽公環境、完善的服務設施及服務人員熱忱的服務態度，

均讓洽公民眾給予高度肯定。

(三)服務設施合宜性、洽公環境適切性再強化

此次問卷調查中，以服務設施合宜性之無障礙設施方便使用滿意度最低（96.3%），係因勾選 3 分者較多，致整體分數下降，本所除設置愛心鈴（搭配專人全程服務）、無障礙坡道、專用停車位及無障礙盥洗室外，並於各樓層電梯設置導盲磚及無障礙標誌，讓無障礙設施更符合安全及規範，惟民眾感受度較不明顯，本所將加強主動引導民眾所需之服務。

另其他建議中之「停車不便」及「冷氣太弱」等，於 110 年度亦有民眾反映，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，將持續加強宣導停車空間僅供洽公民眾使用，並張貼鄰近區域停車場位置，供有需求之民眾參酌使用，又原先大門前方公車站牌業主動積極與交通局等相關單位協調遷移，並已新增數個機車及電動車停車格。此外，今後亦將隨時注意辦公廳室溫度變化，以避免悶熱造成民眾不適，致力提供予民眾多元友善且舒適的洽公環境。

(四)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，惟本所仍秉持精益求精精神，對於民眾的讚揚將繼續維持，而批評與建議則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。