



新北市新莊地政事務所 110 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：110 年 4 月 28 日起至 110 年 5 月 26 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 67.9% 居多
- 二、 各項服務之滿意度
 - (一) 洽公環境適切性：96.9%
 1. 洽公環境綠美化：95.4%
 2. 洽公環境舒適整潔：97.1 %
 3. 服務項目清楚辨識：97.4%
 4. 引導標示牌清楚易辨識：97.0%
 5. 洽公現場申辦動線順暢：97.7%
 - (二) 服務設施合宜性：97.3%
 1. 書寫桌、等待位置方便使用：97.6%
 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：97.2%
 4. 申請書表與範例符合需求：97.2%
 5. 地政文宣內容符合需求：97.4%
 - (三) 服務行為親和性：98.7%
 1. 服務人員主動招呼、引導：98.9%
 2. 服務人員主動協助檢查應備文件：98.4%
 3. 服務人員現場主動熱心服務：98.9%
 - (四) 服務行為專業性：98.5%
 1. 服務人員解答清楚、具專業：98.6%
 2. 服務人員處理業務的速度：98.4%
 3. 服務人員主動告知如何申辦及便民服務資訊：98.6%
- 三、 整體為民服務之滿意度：97.8%



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 α 值來衡量一概念下各項目間之一致性。當

Cronbach's 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，而 Cronbach's α 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，不滿意=4 非常不滿意=5)：

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



110 年度整體為民服務滿意度調查

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。



110 年度整體為民服務滿意度調查

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 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



110 年度整體為民服務滿意度調查

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、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、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、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：1,066 份

本次發出問卷數 1,105 份問卷(含電子)，共計回收 1,090 份，回收率 98.6%，在回收問卷中，將資料未填寫完整之無效問卷共計 24 份予以排除後，實際回收之有效問卷共計 1,066 份，回收率為 97.8%。

玖、問卷分析

本年度問卷改採用李克特量表（Likert Scale 五點計分法，將過去「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 $[(A \times 100\% + B \times 80\% + C \times 60\% + D \times 40\% + E \times 20\% / (A + B + C + D + E)] \times 100\%$ 。

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，與去年統計基準不同，故本次無法與去年度分析比較。

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 67.9%，其

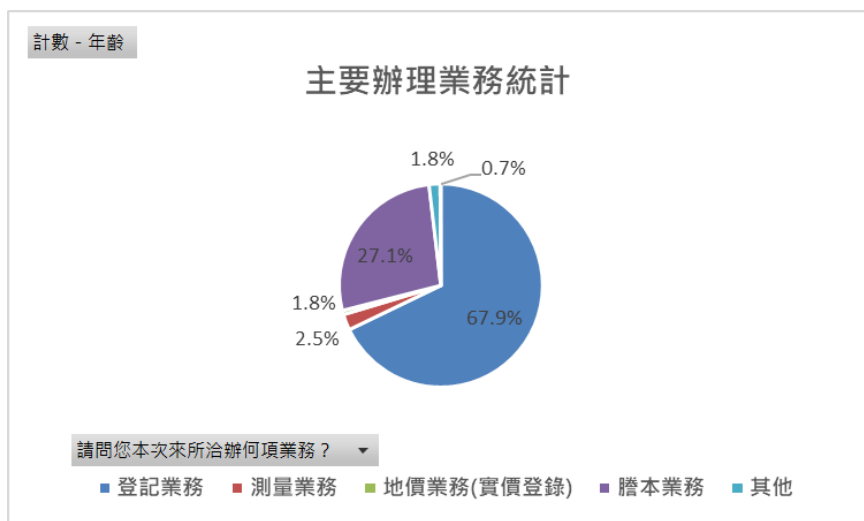


110 年度整體為民服務滿意度調查

次為騰本及測量業務，分別佔 27.1% 及 2.5%，本所為綜合收件櫃檯（登記、測量、騰本），故三者合計佔全體 97.5%。

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)	騰本業務	其他	總計
人次	724	27	7	289	1	1,066
百分比	67.9%	2.5%	0.7%	27.1%	1.8%	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
首次 來所	人數	221	48	4	0	0	0	273
	百分比	81.0%	17.6%	1.4%	0%	0%	0%	100%
	滿意度	95.0%						
非 首次	人數	662	121	10	0	0	0	793
	百分比	83.5%	15.2%	1.3%	0%	0%	0%	100%



110 年度整體為民服務滿意度調查

來所	滿意度	95.6%
平均滿意度		95.4%
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 95.4%，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「洽公環境綠美化」滿意度為 95.6%，較首次來所洽公民眾高。</p>

(不滿意之原因：無)

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
首次來所	人數	235	35	3	0	0	0	273
	百分比	86.1%	12.8%	1.1%	0%	0%	0%	100%
	滿意度	96.3%						
非首次來所	人數	698	94	1	0	0	0	792
	百分比	88.1%	11.8%	0.1%	0%	0%	0%	100%
	滿意度	97.6%						
平均滿意度		97.1%						
簡要分析		<p>調查顯示，受訪者對於「洽公環境舒適整潔」滿意度為 96.8%，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「洽公環境舒適整潔」滿意度為 97.6%，較首次來所洽公民眾高。</p>						

(不滿意原因：無)

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
首次來所	人數	235	38	0	0	0	0	273
	百分比	85.0%	15.0%	0%	0%	0%	0%	100%



110 年度整體為民服務滿意度調查

	滿意度	96.6%						
非 首次 來所	人數	698	94	1	0	0	0	793
	百分比	87.9%	11.8%	0.1%	0%	0%	0%	100%
	滿意度	97.6%						
平均滿意度		97.4%						
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 97.4%，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「服務項目清楚易辨識」滿意度為 97.6%，較首次來所洽公民眾高。</p>						

(不滿意原因：無)

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
首次 來所	人數	235	38	0	0	0	0	273
	百分比	86.1%	13.9%	0%	0%	0%	0%	100%
	滿意度	96.9%						
非 首次 來所	人數	673	120	0	0	0	0	793
	百分比	87.9%	11.8%	0%	0%	0%	0%	100%
	滿意度	97.0%						
平均滿意度		97.0%						
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 97.0%，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「引導標示牌清楚易辨識」滿意度為 97.0%，較首次來所洽公民眾高。</p>						

(不滿意原因：無)

5. 洽公現場申辦動線順暢



110 年度整體為民服務滿意度調查

類別/分數		5分 (A)	4分 (B)	3分 (C)	2分 (D)	1分 (E)	未填寫	總計
首次 來所	人數	243	30	0	0	0	0	273
	百分比	89.0%	11.0%	0%	0%	0%	0%	100%
	滿意度	97.8%						
非 首次 來所	人數	702	90	1	0	0	0	793
	百分比	88.5%	11.3%	0.1%	0%	0%	0%	100%
	滿意度	97.7%						
平均滿意度		97.7%						
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 97.7%，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「洽公現場申辦動線順暢」滿意度為 97.8%，較非首次來所洽公民眾高。</p>						

(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

類別/分數		5分 (A)	4分 (B)	3分 (C)	2分 (D)	1分 (E)	未填寫	總計
首次 來所	人數	229	44	0	0	0	0	273
	百分比	83.9%	16.1%	0%	0%	0%	0%	100%
	滿意度	96.8%						
非 首次 來所	人數	709	83	1	0	0	0	793
	百分比	89.4%	10.5%	0.1%	0%	0%	0%	100%
	滿意度	97.9%						
平均滿意度		97.6%						



110 年度整體為民服務滿意度調查

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 97.6%，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「書寫桌、等待位置方便使用」滿意度為 97.9%，較首次來所洽公民眾高。</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
首次來所	人數	239	32	2	0	0	0	273
	百分比	87.5%	11.7%	0.7%	0%	0%	0%	100%
	滿意度	97.4%						
非首次來所	人數	675	116	2	0	0	0	793
	百分比	85.1%	14.6%	0.3%	0%	0%	0%	100%
	滿意度	97.0%						
平均滿意度		97.1%						
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%，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「電話、廁所、飲水設備方便使用」滿意度為 97.4%，較非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
首次來所	人數	235	37	1	0	0	0	273
	百分比	86.1%	13.6%	0.4%	0%	0%	0%	100%
	滿意度	97.1%						



110 年度整體為民服務滿意度調查

非 首次 來所	人數	685	107	1	0	0	0	793
	百分比	86.4%	13.5%	0.1%	0%	0%	0%	100%
	滿意度	97.3%						
平均滿意度		97.2%						
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 97.2%，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「無障礙設施方便使用」滿意度為 97.4%，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
首次 來所	人數	243	27	3	0	0	0	273
	百分比	89.0%	9.9%	1.1%	0%	0%	0%	100%
	滿意度	97.6%						
非 首次 來所	人數	679	114	0	0	0	0	793
	百分比	85.6%	14.4%	0%	0%	0%	0%	100%
	滿意度	97.1%						
平均滿意度		97.2%						
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 97.2%，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「首次來所洽公」對「申請書表與範例符合需求」滿意度為 97.6%，較非首次來所洽公民眾高。</p>						

(不滿意原因：無。)

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
-------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----	----



110 年度整體為民服務滿意度調查

首次來所	人數	238	33	2	0	0	0	273
	百分比	87.2%	12.1%	0.7%	0%	0%	0%	100%
	滿意度	97.3%						
非首次來所	人數	693	98	2	0	0	0	793
	百分比	87.4%	12.4%	0.3%	0%	0%	0%	100%
	滿意度	97.4%						
平均滿意度		97.4%						
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 97.2%，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「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：無。)

(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
首次來所	人數	255	18	0	0	0	0	273
	百分比	93.4%	6.6%	0%	0%	0%	0%	100%
	滿意度	98.7%						
非首次來所	人數	754	39	0	0	0	0	793
	百分比	95.1%	4.9%	0%	0%	0%	0%	100%
	滿意度	99.0%						
平均滿意度		98.9%						



110 年度整體為民服務滿意度調查

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 98.9%，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 97.6%，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
首次來所	人數	251	22	0	0	0	0	273
	百分比	91.9%	8.1%	0%	0%	0%	0%	100%
	滿意度	98.4%						
非首次來所	人數	728	65	0	0	0	0	793
	百分比	91.8%	8.2%	0%	0%	0%	0%	100%
	滿意度	98.4%						
平均滿意度		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 98.4%，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，數據顯示二者對「服務人員主動協助檢查應備文件」滿意度相同。</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
首次來所	人數	255	18	0	0	0	0	273
	百分比	93.4%	6.6%	0%	0%	0%	0%	100%
	滿意度	98.7%						
非	人數	754	39	0	0	0	0	793



110 年度整體為民服務滿意度調查

首次來所	百分比	95.1%	4.9%	0%	0%	0%	0%	100%
	滿意度	99.0%						
平均滿意度		98.9%						
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 98.9%，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」滿意度為 97.6%，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
首次來所	人數	252	21	0	0	0	0	273
	百分比	92.3%	7.7%	0%	0%	0%	0%	100%
	滿意度	98.5%						
非首次來所	人數	737	56	0	0	0	0	793
	百分比	92.9%	7.1%	0%	0%	0%	0%	100%
	滿意度	98.6%						
平均滿意度		98.6%						
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 98.6%，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」滿意度為 98.6%，較首次來所洽公民眾略高。</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	4分	3分	2分	1分	未填寫	總計
-------	----	----	----	----	----	-----	----



110 年度整體為民服務滿意度調查

		(A)	(B)	(C)	(D)	(E)		
首次來所	人數	250	21	2	0	0	0	273
	百分比	91.6%	7.7%	0.7%	0%	0%	0%	100%
	滿意度	98.2%						
非首次來所	人數	732	61	0	0	0	0	793
	百分比	92.3%	7.7%	0%	0%	0%	0%	100%
	滿意度	98.5%						
平均滿意度		98.4%						
簡要分析		<p>調查顯示，受訪者對於「服務人員處理業務的速度」滿意度為 98.4%，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「服務人員處理業務的速度」滿意度為 98.6%，較首次來所洽公民眾高。</p>						

(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
首次來所	人數	251	22	0	0	0	0	273
	百分比	91.9%	8.1%	0%	0%	0%	0%	100%
	滿意度	98.4%						
非首次來所	人數	738	55	0	0	0	0	793
	百分比	93.1%	6.9%	0%	0%	0%	0%	100%
	滿意度	98.6%						
平均滿意度		98.6%						



110 年度整體為民服務滿意度調查

簡要分析	<p>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 98.6%，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「服務人員主動告知如何申辦及便民服務資訊」滿意度為 98.6%，較首次來所洽公民眾略高。</p>
------	---

(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	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	208	10.4%
2	跨縣市收辦登記(住址變更等 10 類)或代收跨縣市地政業務申請案件服務？	171	8.6%
3	案件收據提供 QRcode 查詢辦理情形及加註線上公告查詢方式？	150	7.5%
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」？	144	7.2%
5	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)？	143	7.2%
6	Youtube 頻道「新莊地政影音頻道」發布「Oops!!地政!」系列影片，分享地政知識？	135	6.8%
7	Facebook、LINE 及 Skype 線上客服？	134	6.7%
8	宅配或現場購買土地界標	133	6.7%



110 年度整體為民服務滿意度調查

9	案件辦畢交寄 i 郵箱服務，不受領件時間、地點限制？	133	6.7%
10	各地政小而能工作站提供代收「住址隱匿、地籍異動即時通申請書」服務？	132	6.6%
11	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	130	6.5%
12	地政水電好厝邊跨機關聯合服務	130	6.5%
13	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？	129	6.5%
14	「未辦繼承及地籍清理業務服務網絡」民眾僅需向里長申請，即由本所主動向民眾接洽提供服務？	126	6.3%
合計		1998	100%

2. 非首次來所洽公

序號	便民服務措施	勾選人數	比重
1	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？	720	10.0%
2	跨縣市收辦登記(住址變更等 10 類)或代收跨縣市地政業務申請案件服務？	643	8.9%
3	案件收據提供 QRcode 查詢辦理情形及加註線上公告查詢方式？	626	8.7%
4	宅配或現場購買土地界標	541	7.5%



110 年度整體為民服務滿意度調查

5	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」？	524	7.3%
6	各地政小而能工作站提供代收「住址隱匿、地籍異動即時通申請書」服務？	502	6.9%
7	Facebook、LINE 及 Skype 線上客服？	472	6.5%
8	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？	471	6.5%
9	案件辦畢交寄 i 郵箱服務，不受領件時間、地點限制？	468	6.5%
10	Youtube 頻道「新莊地政影音頻道」發布「Oops!!地政!」系列影片，分享地政知識？	466	6.4%
11	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)？	465	6.4%
12	地政水電好厝邊跨機關聯合服務？	449	6.2%
13	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？	445	6.2%
14	「未辦繼承及地籍清理業務服務網絡」民眾僅需向里長申請，即由本所主動向民眾接洽提供服務？	434	6.0%
合計		7226	100%

類別/分數		5分 (A)	4分 (B)	3分 (C)	2分 (D)	1分 (E)	總計
首次	人數	1757	232	9	0	0	1998



110 年度整體為民服務滿意度調查

來所	百分比	87.9%	11.6%	0.5%	0%	0%	100%
	滿意度	97.5%					
非 首次 來所	人數	5973	1194	58	0	1	7226
	百分比	82.7%	16.5%	0.79%	0%	0.01%	100%
	滿意度	96.4%					
平均滿意度		96.6%					
簡要分析		<p>調查顯示，受訪者對於各項便民服務措施滿意度為 96.6%，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「首次來所洽公」對各項便民服務措施滿意度為 97.6%，較非首次來所洽公民眾高。</p> <p>其中，有 2 位受訪者針對「案件收據提供 QR-code 查詢辦理情形及加註線上公告查詢方式」分別勾選 3 分及 1 分，其原因為「代收案件無法網上查詢」、「跨所無法查詢、無 QR-code」。</p> <p>有關「代收案件無法網上查詢」，本所於代收案件之收據上均貼有郵件掛號碼及郵局 QR-code，供民眾線上查詢案件寄送狀態。另於收據下方注意事項第七點亦有提供管轄所簽收及收件字號查詢網址 QR-code，供申請人查詢案件辦理進度。針對民眾反映事項本所已電話聯繫該受訪者，並引導其查詢成功，另已轉知櫃檯人員爾後交付收據時應一併告知民眾如何查詢案件進度，俾利民眾掌握相關進度。</p> <p>另有關「跨所無法查詢、無 QR-code」，經電話聯繫受訪者，接聽者表明填寫問卷者應為已離職員工，尚無法與其取得聯繫。惟針對跨所案件或跨縣市收辦案件，本所均於收據上印製案件辦理進度 QR-code 供民眾查詢。</p>					



110 年度整體為民服務滿意度調查

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	208	10.40%	1	720	10.00%	1	928	10.06%	1
跨縣市收辦登記(住址變更等10類)或代收跨縣市地政業務申請案件服務?	171	8.60%	2	643	8.90%	2	814	8.82%	2
案件收據提供QRcode查詢辦理情形及加註線上公告查詢方式?	150	7.50%	3	626	8.70%	3	776	8.41%	3
宅配或現場購買土地界標	133	6.70%	8	541	7.50%	4	674	7.31%	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」?	144	7.20%	4	524	7.30%	5	668	7.24%	5
各地政小而能工作站提供代收「住址隱匿、地籍異動即時通申請書」服務?	132	6.60%	10	502	6.90%	6	634	6.87%	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)?	143	7.20%	5	465	6.40%	11	608	6.59%	7
Facebook、LINE及Skype線上客服?	134	6.70%	7	472	6.50%	7	606	6.57%	8
Youtube頻道「新莊地政影音頻道」發布「Oops!!地政!」系列影片，分享地政知識?	135	6.80%	6	466	6.40%	10	601	6.52%	9
案件辦畢交寄i郵箱服務，不受領件時間、地點限制?	133	6.70%	9	468	6.50%	9	601	6.52%	9
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	130	6.50%	11	471	6.50%	8	601	6.52%	9
地政水電好厝邊跨機關聯合服務	130	6.50%	12	449	6.20%	12	579	6.28%	10
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?	129	6.50%	13	445	6.20%	13	574	6.22%	11
「未辦繼承及地籍清理業務服務網絡」民眾僅需向里長申請，即由本所主動向民眾接洽提供服務?	126	6.30%	14	434	6.00%	14	560	6.07%	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 3 項均為多元繳納規費、跨縣市案件申辦案件及案件收據查詢 QR-code，此 3 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，而其他項目亦獲民眾肯定，勾選人數有 6-10% 不等。

其中，「案件辦畢交寄 i 郵箱服務，不受領件時間、地點限制」勾選人數達 601 人次，惟截至 110 年 5 月本所尚未受理該項服務，推測原因為地政局及本所大力宣導，除所內、網站輪播海報外，本所也自行拍攝「領件 4 大招報恁知 | 24 小時領件 | 地政 i 郵箱」宣導影片，累計觀看次數達 1400 次，宣導效果佳，使民眾對此項服務有所認識，進而勾選。

另針對「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』」，本所於 109 年 6 月於一樓大廳設置小幫手專區，頗受民眾好評。本年度進一步從服務中心同仁實務經驗蒐集民眾建議，精進小幫手內容，新增如線上申辦服務、其他機關之提醒資訊(如重購退稅、車輛過戶等)，俾使小幫手內容更加完整。本次調查顯示，首次洽公民眾對此給予高度評價(排序 4)，顯見小幫手對於不熟悉地政業務的民眾自行申辦案件有相當程度的助益。

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、測量案件收件及簡易案件申辦等服務等一站式服務，減少民眾來回奔波各櫃檯之辛勞。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。本所將持續優化洽公設施，期能提供民眾更優質、舒適的辦公環境。

另一方面，各項便民服務措施中，均以「地政水電好厝邊」、「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」、「『未辦繼承及地籍清理業務服務網絡』民眾僅需向里長申請，即由本所主動向民眾接洽提供服務」為勾選人數最少的三項服務，推測原因應為實施時間較短或因宣導力道不足，



110 年度整體為民服務滿意度調查

導致較少民眾知悉利用，本所未來將對這三項服務加強宣導，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 3 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	0175	服務很好	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。
	0222	第一線人員親切，非常謝謝	
	0329	謝謝良好的服務，加油！	
	0310	不錯，繼續保持。	
	0366	整體很好	
	0475	速度很快！	
	0517	都很好	
	0763	都很棒	
	0803	非常讚	
	0848	收件人員親切、服務佳。	
	0916	環境舒適、都很棒	
	1008	可以用行動支付	



意見類別	問卷編號	意見內容	檢討及改進回饋
洽公環境	0661	停車不太方便（汽車）	<p>本所圍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>
	0444	冷氣太弱、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>

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 25.6%，非第一次申辦者為 74.4%。

（二）性別

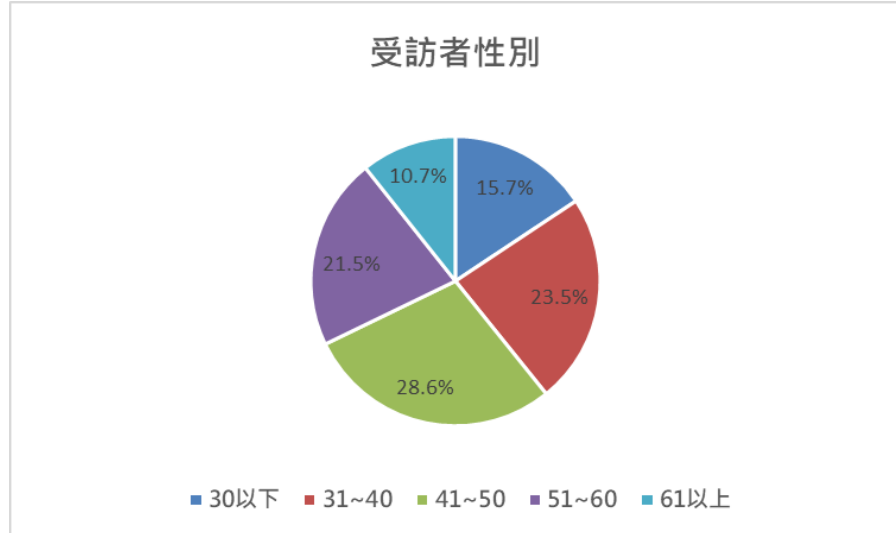
問卷調查結果顯示，受訪者以男性居多，佔 63.7%，女性則佔 36.3 %。

（三）年齡統計



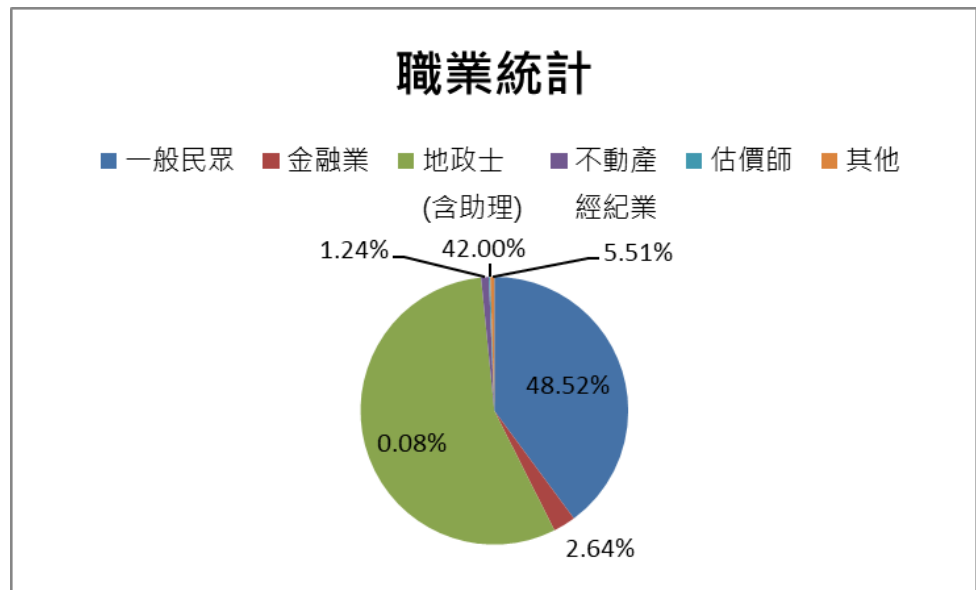
110 年度整體為民服務滿意度調查

受訪者以 41~50 歲最多，佔 28.6% 最多；其次是 31~40 歲為 23.5%；51~60 歲為 21.5%；30 歲以下比例為 15.7%；61 歲以上則佔 10.7%。



(四) 職業統計

本次問卷受訪者以地政士（含助理）比例最多，佔 55.8%，其次為一般民眾（39.9%）、金融機關（2.7%）、經紀業（0.9%）、其他（0.5%）及估價師（0.2%），調查結果顯示，受訪者以地政士及一般民眾為主。





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 **97.8%**，雖因改採五點計分法及勾選 3 分比例增加影響，致使滿意度略微下降，惟多數項目仍獲得民眾正面評價，各項滿意度均達 96.9% 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「洽公現場申辦動線順暢」、「電話、廁所、飲水設備方便使用」、「申請書表與範例符合需求」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) 洽公環境適切性再強化

此次問卷調查中，以洽公環境適切性之洽公環境綠美化滿意度最低，將於疫情趨緩後加強環境綠美化布置，另針對民眾反映「停車不便」及「冷氣太弱」等，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。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。

(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。