

# 110 年民眾意見 問卷調查分析報告

新北市樹林地政事務所 地籍課 編制  
110.07.20

## 壹、調查主旨

為提升為民服務品質、落實顧客滿意服務理念及了解創新服務措施的成效來使我們的服務能夠更為貼心，本所針對事務所軟硬體及創新服務進行「民眾滿意度意見調查」，直接由至本所洽公民眾來評審服務滿意度，希望藉由民眾問卷調查的方式蒐集民意，以為本所未來努力的參考依據。

## 貳、調查方法

### 一、調查對象

至本所洽公民眾（含地政士、志工）。

### 二、樣本分析

根據市場調查學理，在95%信心水準下，抽樣誤差正負3%的形況下，需訪問至少1,068個有效樣本。故本次問卷調查發放問卷數量為1,200份，回收後之有效問卷數量為1,187份，回收率為98.92%，在95%的信心水準內，抽樣誤差為正負2.85%。

### 三、調查期間

本次調查時間原定自110年5月10日起至6月4日止( 上班時間8:00~17:30 )，計20個工作天，後因遇疫情三級警戒，為減少接觸，改以線上Qrcode方式施作，故本次施作時間分為兩階段，分別為110年5月10日至5月14日及自6月11日起至6月30日止，計17個工作天。

### 四、調查方法

本調查方式因考量時間與費用成本，採用隨機抽樣方式，由本所服務人員隨機發送問卷予洽公民眾填寫並回收，或由民眾自行掃描Qrcode方式填寫，確認問卷填寫完成即給予民眾贈品一份。

## 五、問卷回收與檢核

調查完成之問卷回收後，由研考人員親自檢核問卷內容，以確認所有資料之完整性、合理性、一致性和正確性。

## 參、分析結果

本次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。

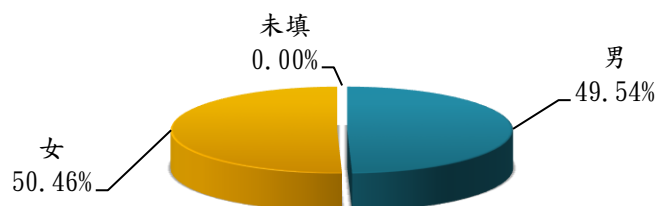
### 一、受訪者基本資料分析

#### (一)性別分析

調查顯示，本次受訪者男性的比例占 49.54%，女性的比例占 50.46%。

性別	男	女	未填	總計
人數	588	599	0	1187
百分比	49.54%	50.46%	0.00%	100.00%

受訪者性別

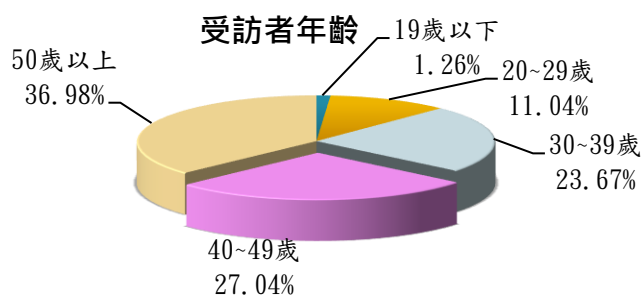


## (二)年齡分析

調查顯示，本次受訪者以 50 歲以上的比例最多，占 36.98%。

年齡	19 歲以下	20~29 歲	30~39 歲	40~49 歲	50 歲以上	未填	總計
人數	15	131	281	321	439	0	1187
百分比	1.26%	11.04%	23.67%	27.04%	36.98%	0.00%	100.00%

受訪者年齡

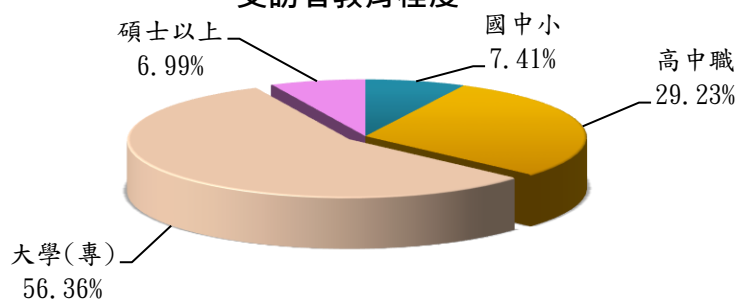


## (三)教育程度分析

調查顯示，本次受訪者教育程度以大學(專)比例最多，占 56.36%。

學歷	國中小	高中職	大學(專)	碩士以上	未填	總計
人數	88	347	669	83	0	1187
百分比	7.41%	29.23%	56.36%	6.99%	0.00%	100.00%

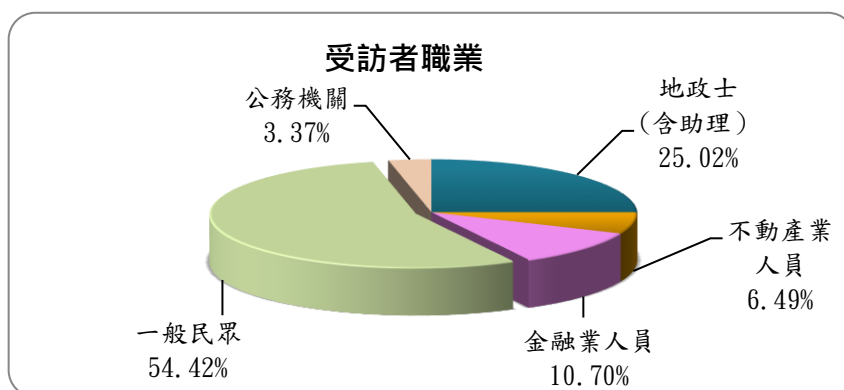
受訪者教育程度



#### (四)職業類別分析

調查顯示，本次受訪者以地政士為業者占 25.02%，不動產業人員占 6.49%，金融業人員占 10.70%，公務機關人員占 3.37%，惟仍以一般民眾為最多占 54.42%，顯示民眾自辦案件之比例仍占多數。

職業	地政士 (含助理)	不動產業 人員	金融業人 員	一般民 眾	公務機關	未填	總計
人數	297	77	127	646	40	0	1187
百分比	25.02%	6.49%	10.70%	54.42%	3.37%	0.00%	100.00%

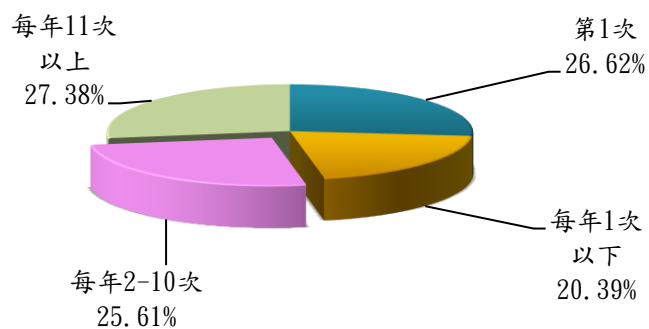


#### (五)到本所洽公的次數分析

調查顯示，本次受訪者以每年 11 次以上至本所洽公者最多，占 27.38%。

洽公次數	第 1 次	每年 1 次 以下	每年 2-10 次	每年 11 次 以上	未填	總計
人數	316	242	304	325	0	1187
百分比	26.62%	20.39%	25.61%	27.38%	0.00%	100.00%

受訪者到本所洽公的次數

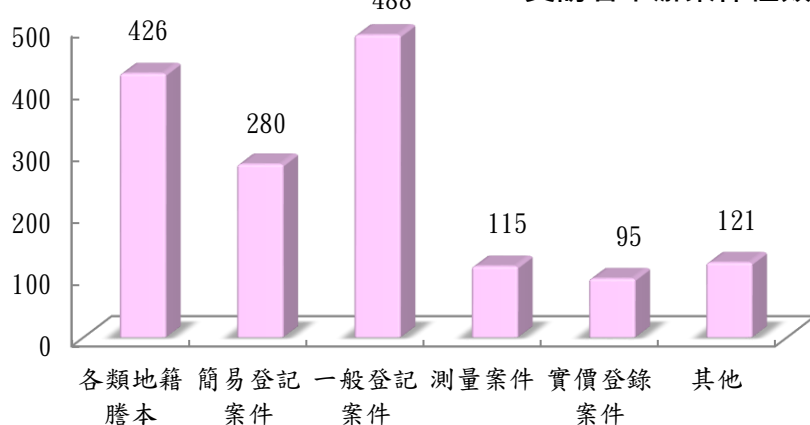


## 二、申辦案件種類分析（複選）

調查顯示，本次受訪者申辦案件種類以一般登記案件最多，平均每位勾選類別項數為 1.28 項，顯示民眾至本所申辦業務以一般登記案件為大宗，且多數民眾每次來所會同時辦理 1 種類別以上之案件。

案件種類	各類地籍 謄本	簡易登記 案件	一般登記 案件	測量案件	實價登 錄案件	其他	平均填答 選項數
勾選數	426	280	488	115	95	121	1.28

受訪者申辦案件種類

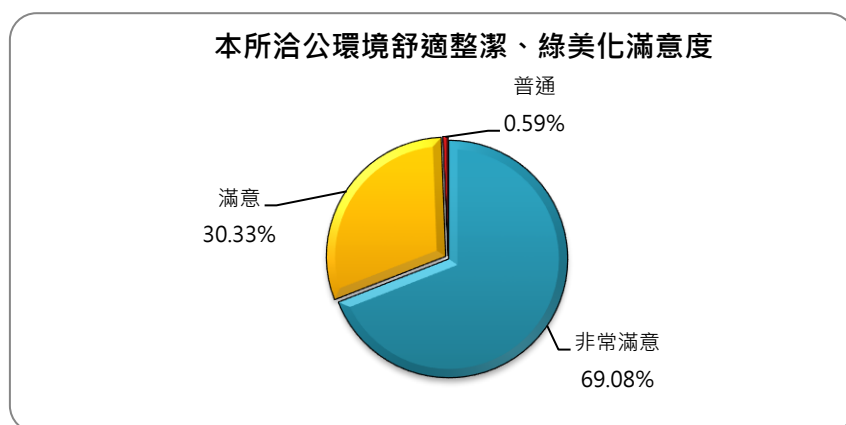


### 三、 洽公環境適切度分析

#### (一)洽公環境整潔、綠美化滿意度分析

調查顯示，受訪者對本所洽公環境舒適整潔、綠美化滿意度為93.70%。

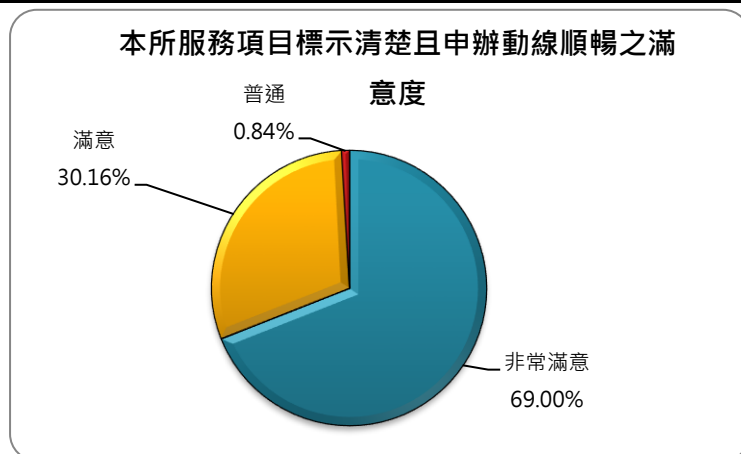
滿意程度	非常滿意 (5 分)	滿意(4 分)	普通(3 分)	不滿意 (2 分)	非常不滿意 (1 分)	未填	總計	滿意度
人數	820	360	7	0	0	0	1187	93.70%
百分比	69.08%	30.33%	0.59%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	



#### (二)服務項目標示清楚且動線規劃流暢滿意度分析

調查顯示，受訪者對本所服務項目標示清楚且申辦動線順暢滿意度為93.63%。

滿意程度	非常滿意 (5 分)	滿意(4 分)	普通(3 分)	不滿意 (2 分)	非常不滿意 (1 分)	未填	總計	滿意度
人數	819	358	10	0	0	0	1187	93.63%
百分比	69.00%	30.16%	0.84%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	

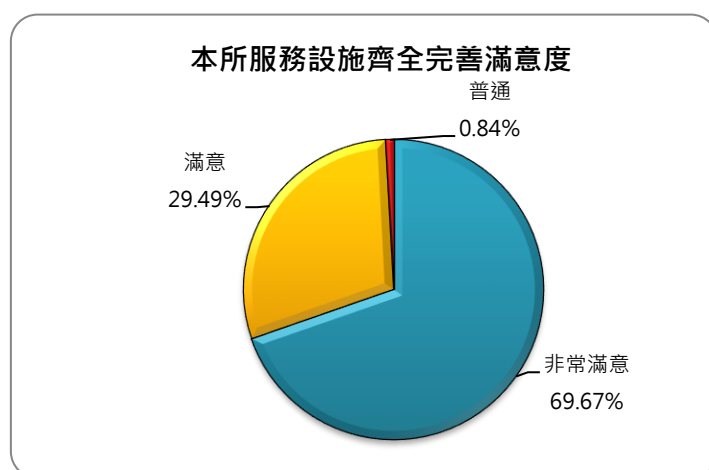


#### 四、服務設施合宜度分析

##### (一)服務設施完善滿意度分析

調查顯示，受訪者對本所服務設施齊全完善滿意度為 93.77%。

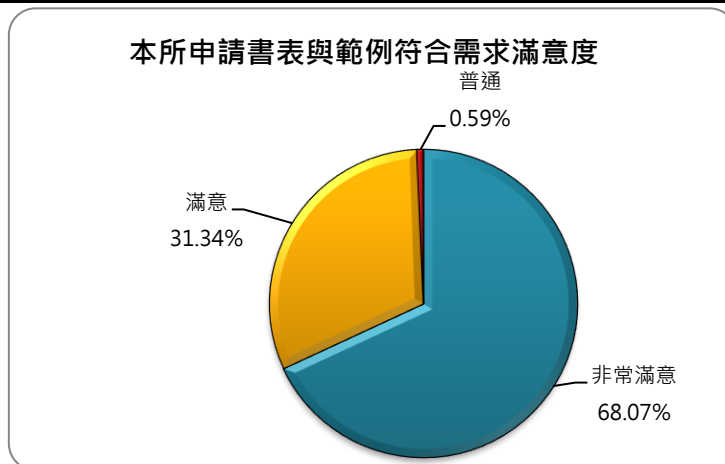
滿意程度	非常滿意 (5 分)	滿意(4 分)	普通(3 分)	不滿意 (2 分)	非常不滿意 (1 分)	未填	總計	滿意度
人數	827	350	10	0	0	0	1187	93.77%
百分比	69.67%	29.49%	0.84%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	



##### (二)申請書表與範例符合需求滿意度分析

調查顯示，受訪者對本所申請書表與範例符合需求滿意度為 93.50%。

滿意程度	非常滿意 (5 分)	滿意(4 分)	普通(3 分)	不滿意 (2 分)	非常不滿意 (1 分)	未填	總計	滿意度
人數	808	372	7	0	0	0	1187	93.50%
百分比	68.07%	31.34%	0.59%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	

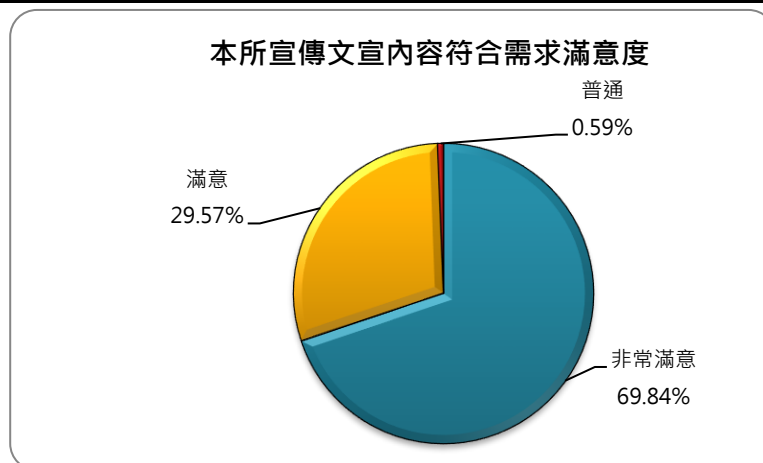




### (三)宣傳文宣內容符合需求滿意度分析

調查顯示，受訪者對本所宣傳文宣內容符合需求滿意度為 93.85%。

滿意程度	非常滿意 (5 分)	滿意(4 分)	普通(3 分)	不滿意 (2 分)	非常不滿意 (1 分)	未填	總計	滿意度
人數	829	351	7	0	0	0	1187	93.85%
百分比	69.84%	29.57%	0.59%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	

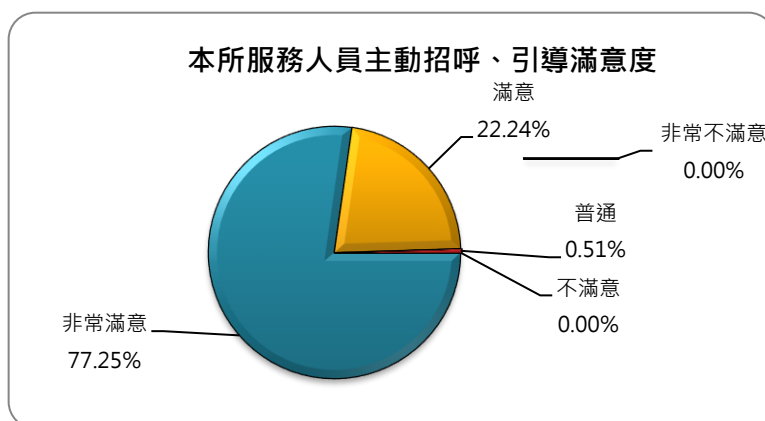


## 五、服務親和度分析

### (一)服務人員主動招呼、引導滿意度分析

調查顯示，受訪者對本所服務人員主動招呼、引導滿意度為 95.35%。

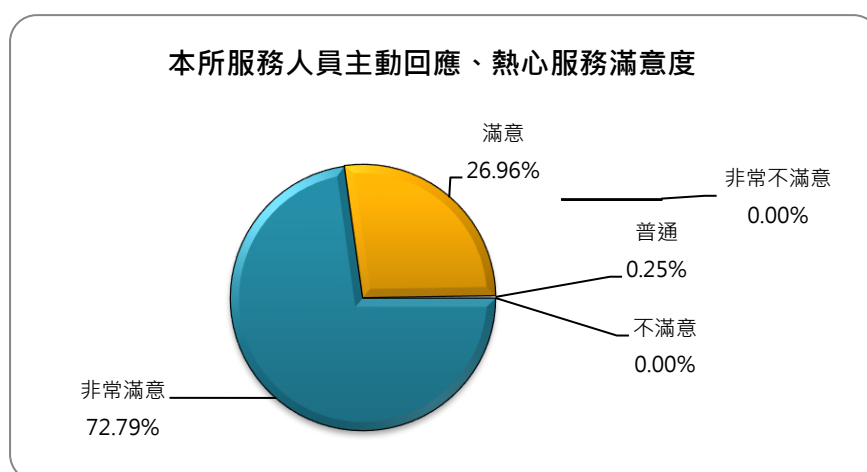
滿意程度	非常滿意 (5 分)	滿意(4 分)	普通(3 分)	不滿意 (2 分)	非常不滿意 (1 分)	未填	總計	滿意度
人數	917	264	6	0	0	0	1187	95.35%
百分比	77.25%	22.24%	0.51%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	



## (二)服務人員主動回應、熱心服務滿意度分析

調查顯示，受訪者對本所服務人員主動回應、熱心服務滿意度為 94.51%。

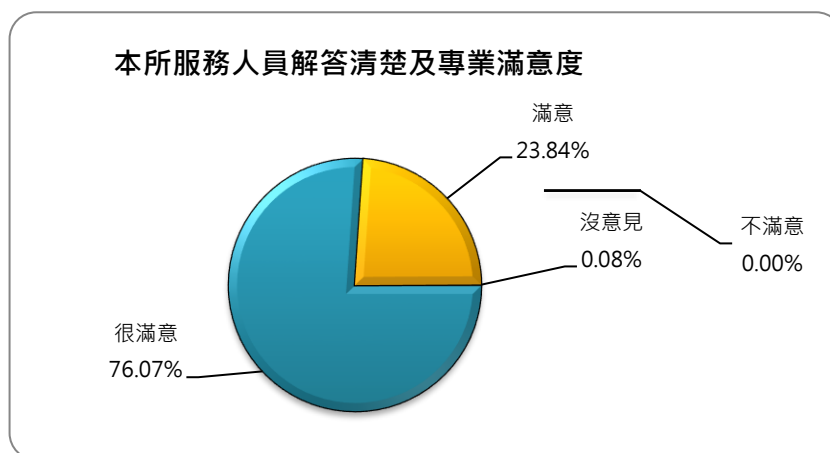
滿意程度	非常滿意 (5 分)	滿意(4 分)	普通(3 分)	不滿意 (2 分)	非常不滿意 (1 分)	未填	總計	滿意度
人數	864	320	3	0	0	0	1187	94.51%
百分比	72.79%	26.96%	0.25%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	



## 六、服務專業度分析

調查顯示，受訪者對本所服務人員解答清楚及專業滿意度為 95.20%。

滿意程度	非常滿意 (5 分)	滿意(4 分)	普通(3 分)	不滿意 (2 分)	非常不滿意 (1 分)	未填	總計	滿意度
人數	903	283	1	0	0	0	1187	95.20%
百分比	76.07%	23.84%	0.08%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	

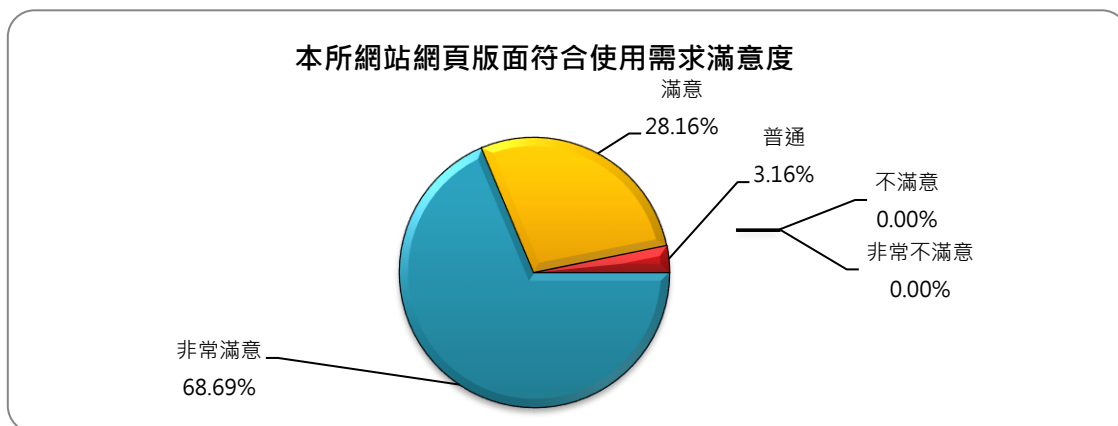


## 七、網站使用便利性分析

### (一)本所網站網頁版面符合使用需求滿意度分析

調查顯示，受訪者對本所網站網頁版面符合使用需求滿意度為 93.11%。

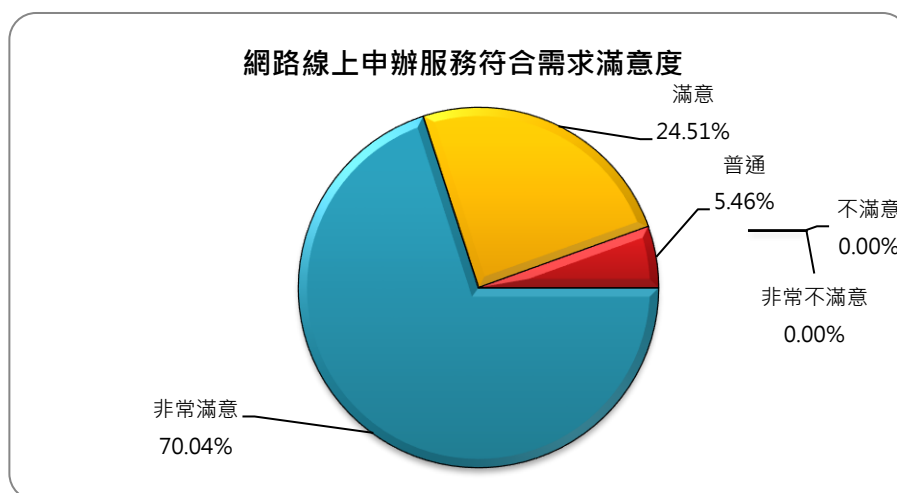
曾使用過	非常滿意 (5 分)	滿意(4 分)	普通(3 分)	不滿意 (2 分)	非常不滿意 (1 分)	沒使用過	總計	滿意度
1172	805	330	37	0	0	15	1187	93.11%
98.74%	68.69%	28.16%	3.16%	0.00%	0.00%	1.26%	100.00%	



### (二)網路線上申辦服務符合需求滿意度分析

調查顯示，受訪者對網路線上申辦服務符合需求滿意度為 92.92%。

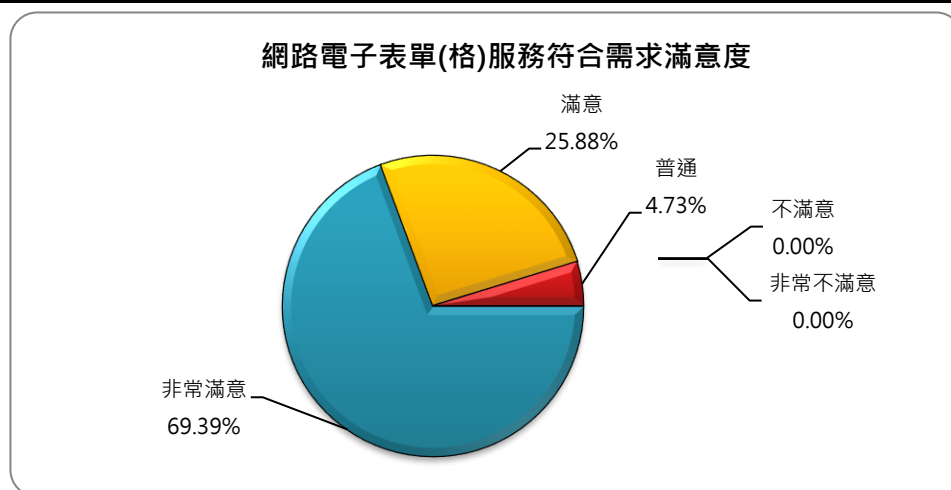
曾使用過	非常滿意 (5 分)	滿意(4 分)	普通(3 分)	不滿意 (2 分)	非常不滿意 (1 分)	沒使用過	總計	滿意度
1118	783	274	61	0	0	69	1187	92.92%
94.19%	70.04%	24.51%	5.46%	0.00%	0.00%	5.81%	100.00%	



### (三)網路電子表單(格)服務符合需求滿意度分析

調查顯示，受訪者對網路電子表單(格)服務符合需求滿意度為 92.93%。

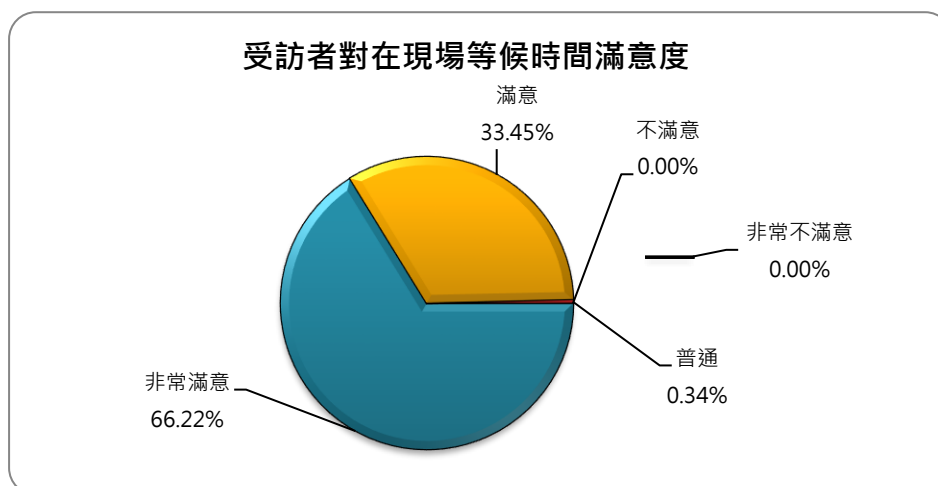
曾使用過	非常滿意 (5 分)	滿意(4 分)	普通(3 分)	不滿意 (2 分)	非常不滿意 (1 分)	沒使用過	總計	滿意度
1163	807	301	55	0	0	24	1187	92.93%
97.98%	69.39%	25.88%	4.73%	0.00%	0.00%	2.02%	100.00%	



### 八、等候時間滿意度分析

調查顯示，受訪者對在現場等候時間滿意度為 93.18%。遇有民眾較多的尖峰時間，本所除派遣支援人力協助，亦有地政資訊查詢區可查詢地政相關資訊，並提供 WIFI 免費上網，避免民眾因等候造成不耐。

滿意程度	非常滿意 (5 分)	滿意(4 分)	普通(3 分)	不滿意 (2 分)	非常不滿意 (1 分)	未填	總計	滿意度
人數	786	397	4	0	0	0	1187	93.18%
百分比	66.22%	33.45%	0.34%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	

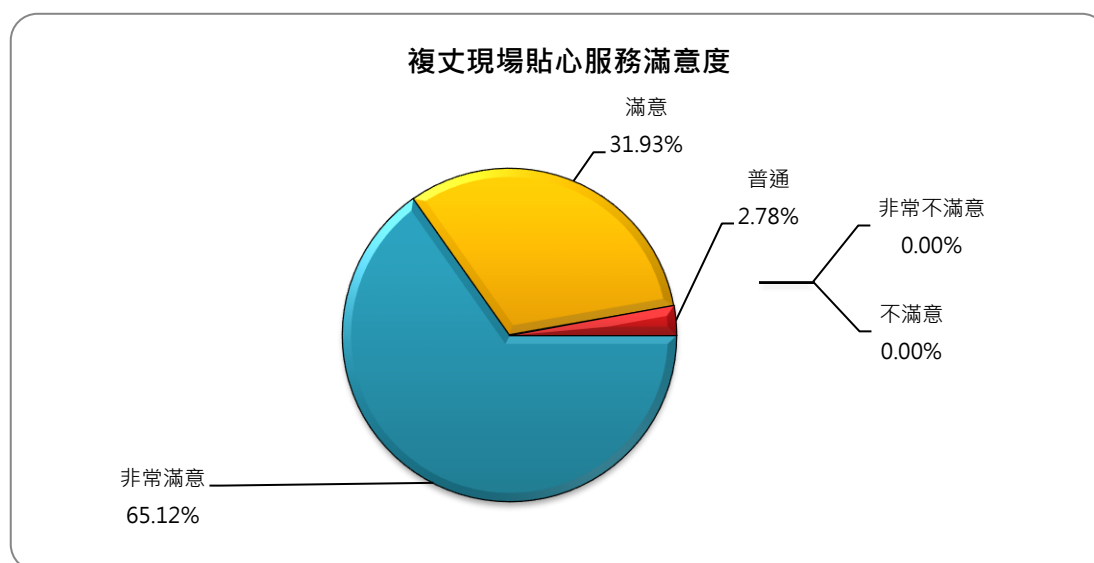


## 九、本所創新措施滿意度分析

### (一)複丈現場貼心服務滿意度分析

調查顯示，受訪者對本所辦理「複丈現場貼心服務」滿意度為 92.49%。

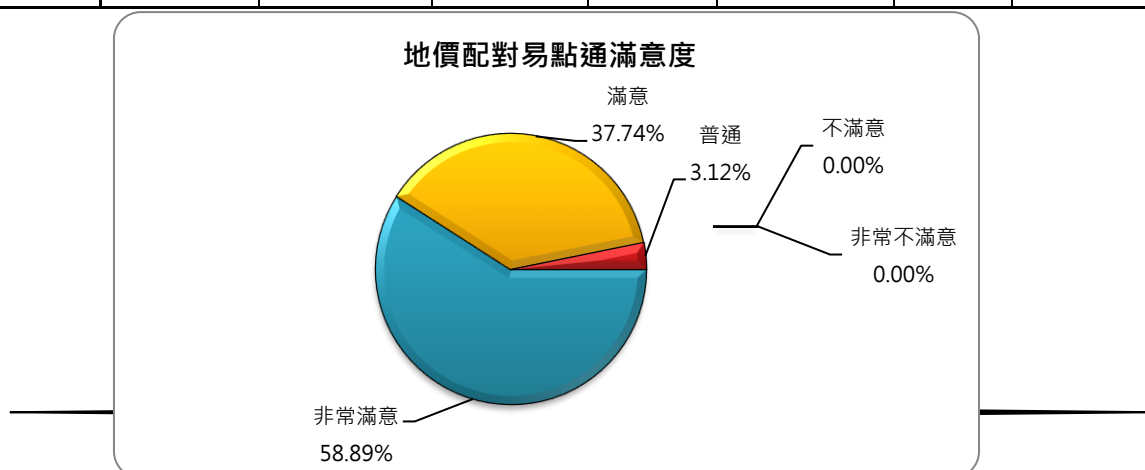
滿意程度	非常滿意 (5 分)	滿意(4 分)	普通(3 分)	不滿意 (2 分)	非常不滿意 (1 分)	未填	總計	滿意度
人數	773	379	33	0	0	2	1187	92.49%
百分比	65.12%	31.93%	2.78%	0.00%	0.00%	0.17%	100.00%	



### (二)地價配對易點通滿意度分析

調查顯示，受訪者對本所「地價配對易點通」滿意度為 91.18%。

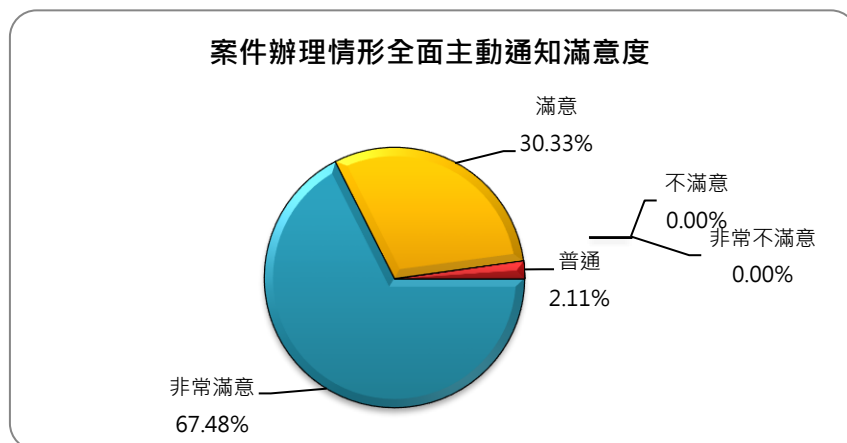
滿意程度	非常滿意 (5 分)	滿意(4 分)	普通(3 分)	不滿意 (2 分)	非常不滿意 (1 分)	未填	總計	滿意度
人數	699	448	37	0	0	3	1187	91.18%
百分比	58.89%	37.74%	3.12%	0.00%	0.00%	0.25%	100.00%	



### (三)案件辦理情形全面主動通知滿意度分析

調查顯示，受訪者對本所提供案件辦理情形全面主動通知服務滿意度為 93.09%。

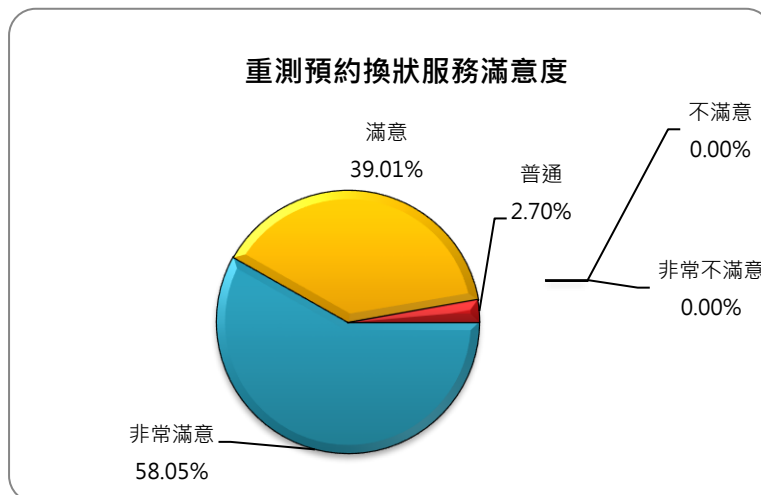
滿意程度	非常滿意 (5 分)	滿意(4 分)	普通(3 分)	不滿意 (2 分)	非常不滿意 (1 分)	未填	總計	滿意度
人數	801	360	25	0	0	1	1187	93.09%
百分比	67.48%	30.33%	2.11%	0.00%	0.00%	0.08%	100.00%	



### (四)重測預約換狀服務滿意度分析

調查顯示，受訪者對本所辦理「重測預約換狀」服務滿意度為 91.10%。

滿意程度	非常滿意 (5 分)	滿意(4 分)	普通(3 分)	不滿意 (2 分)	非常不滿意 (1 分)	未填	總計	滿意度
人數	689	463	32	0	0	3	1187	91.10%
百分比	58.05%	39.01%	2.70%	0.00%	0.00%	0.25%	100.00%	



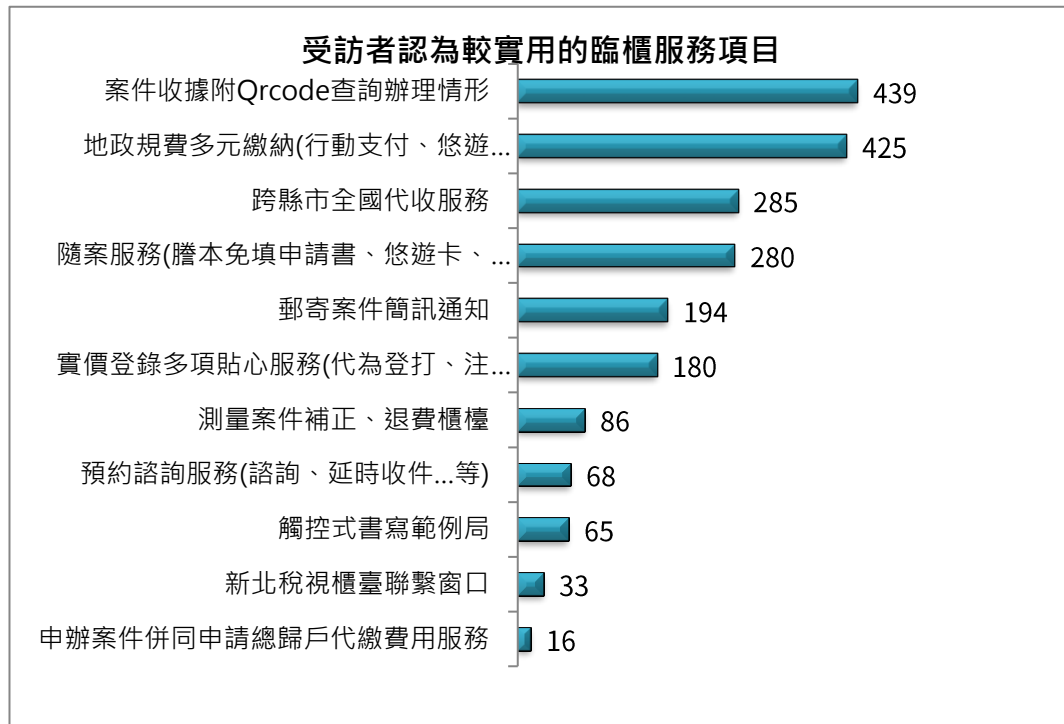
## 十、其他服務調查分析

### (一)認為較實用的臨櫃服務項目

受訪者認為較實用的臨櫃服務項目排序前 3 項分別為案件收據附 QRcode 查詢辦理情形、地政規費多元繳納(行動支付、悠遊卡、信用卡...等)、跨縣市全國代收服務。所有服務皆未使用過之民眾共 236 人，占 19.88%。

線上服務項目	數量
案件收據附 QRcode 查詢辦理情形	439
地政規費多元繳納(行動支付、悠遊卡、信用卡...等)	425
跨縣市全國代收服務	285
隨案服務(謄本免填申請書、悠遊卡、信用卡...等)	280
郵寄案件簡訊通知	194
實價登錄多項貼心服務(代為登打、注意事項提醒單...等)	180
測量案件補正、退費櫃檯	86
預約諮詢服務(諮詢、延時收件...等)	68
觸控式書寫範例局	65
新北稅視櫃臺聯繫窗口	33

申辦案件併同申請總歸戶代繳費用服務	16
以上服務皆沒使用過	236



## (二)認為較實用的線上服務項目

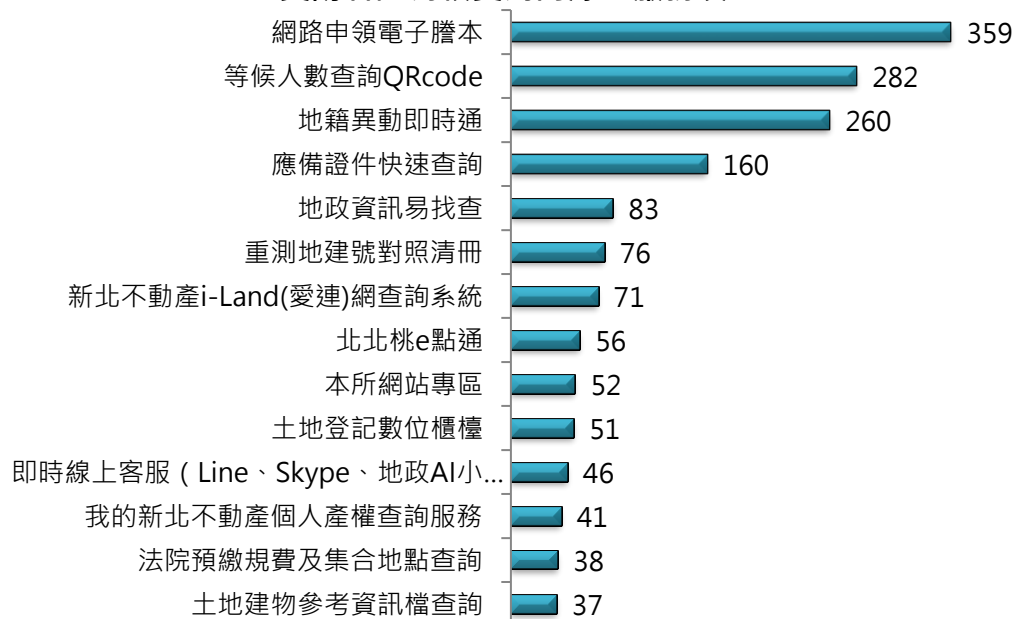
受訪者認為較實用的線上服務項目排序前 3 項為網路申領電子謄本、等候人數查詢 QRcode、地籍異動即時通。所有服務皆未使用過之民眾共 369 人，占 31.09%。

線上服務項目	數量
網路申領電子謄本	359
等候人數查詢 QRcode	282
地籍異動即時通	260



應備證件快速查詢	160
地政資訊易找查	83
重測地建號對照清冊	76
新北不動產 i-Land(愛連)網查詢系統	71
北北桃 e 點通	56
本所網站專區	52
土地登記數位櫃檯	51
即時線上客服 ( Line、Skype、地政 AI 小能手 Line@)	46
我的新北不動產個人產權查詢服務	41
法院預繳規費及集合地點查詢	38
土地建物參考資訊檔查詢	37
以上服務皆沒使用過	369

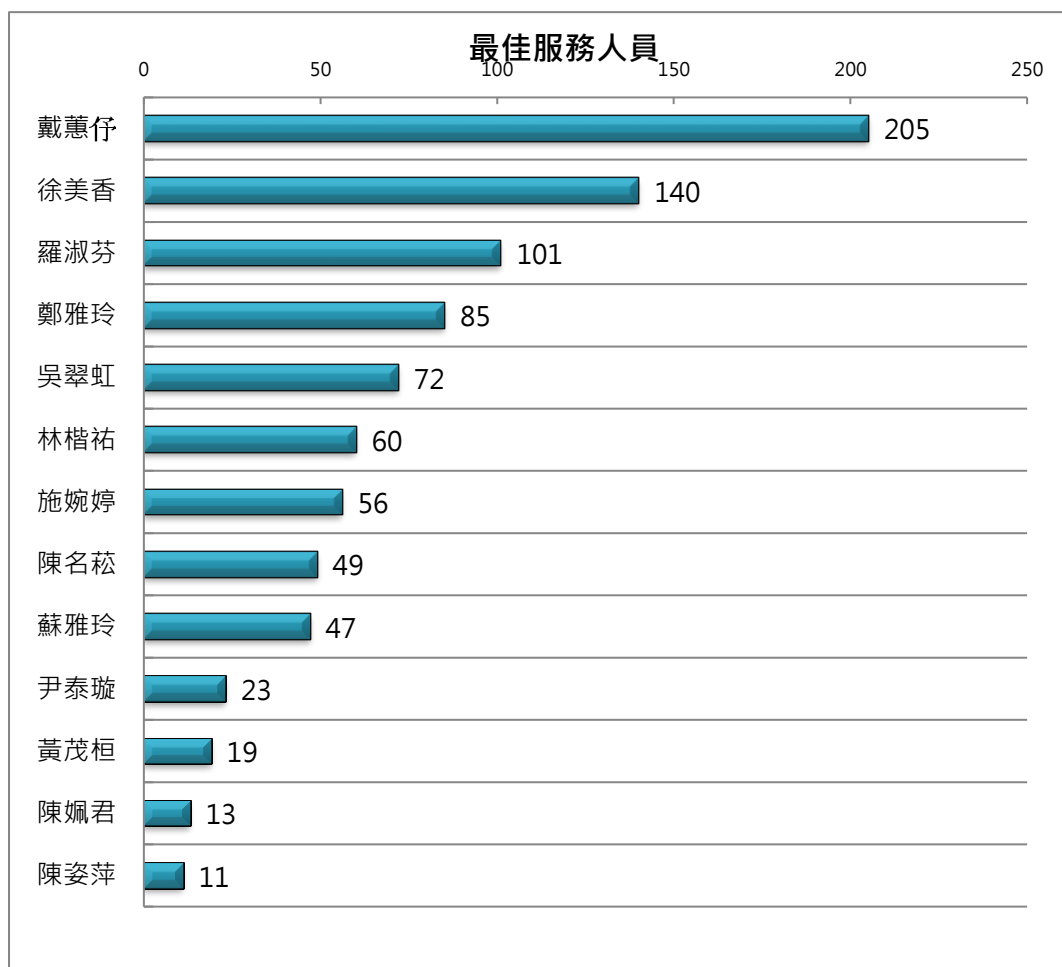
受訪者認為較實用的線上服務項目



### (三)最佳服務人員

受訪者認為本所最佳服務人員為：第 1 名戴蕙仔、第 2 名徐美香、第 3 名羅淑芬。


名次	姓名	票數
1	戴蕙仔	205
2	徐美香	140
3	羅淑芬	101
4	鄭雅玲	85
5	吳翠虹	72
6	林楷祐	60
7	施婉婷	56
8	陳名菘	49
9	蘇雅玲	47
10	尹泰璇	23
11	黃茂桓	19
12	陳嫻君	13
13	陳姿萍	11



## 十一、 民眾反映意見處理情形

本次回收問卷之民眾建議及意見回應祥如下表：

編號	民眾意見	意見回應
1	疫情多變，室內太悶熱	疫情多變已增加清潔次數及控管進辦公室人數，確保洽公民眾及同仁防疫泡泡，另本年度預算因有節約考量，無法支應全面不管控冷氣電費之經費開銷，再者，公眾出入之營業場所，室內冷氣溫度平均值規定不得低於攝氏 26 度，本所亦因應夏日天氣炎熱，已於 1:30-3:00 持續維持 2 台冷氣開放，期以減少洽公悶熱之感。
2	防疫期間建議可在一樓入口處先做大型「實聯制」文宣。	本所已採納民眾民眾意見，並自 5 月 17 日起，於門口張貼實聯制海報。

		
3	辛苦了！謝謝。	<p>感謝民眾的鼓勵、讚美與支持，因為您的留言是我們前進的最大動力，本所將秉持著為民服務的精神理念，持續為提供更優質的服務、更舒適的環境持續努力，對於您所讚揚的服務人員，將代為轉達同仁知悉，以鼓舞同仁並提升服務的成就感及認同感。</p>
4	很棒。	
5	大家都很好耶！每個人都很棒！謝謝大家幫忙！	
6	服務台工作人員認真誠懇，具有服務熱誠，使民眾印象深刻！	
7	施小姐服務態度佳、親切、專業。	
8	服務人員服務很好、很專業。	
9	服務都很親切，認真對待人民需求。	
10	都很好！	
11	服務非常好。	
12	服務耐心親切，也專業，Good！	
13	很棒，很親切。	
14	讚！	
15	很棒。	
16	很親切，謝謝妳。	
17	便民。	
18	Thanks。	
19	笑容可掬、和藹可親、服務認真。	
20	整體相當好，很親切。	
21	親切、服務快速。	
22	地政進步很多。	
23	服務親切。	

24	謝謝所有工作人員，疫情緊張，大家辛苦了。	
25	親切，能適時給予協助。	
26	都很滿意。	
27	戴小姐服務非常親切，謝謝各位工作人員。	
28	親切、有效率。	
29	認真負責、親切、笑容可掬。	
30	服務一級棒。	
31	6號櫃台服務非常好。	
32	鄭小姐專心又貼心。	

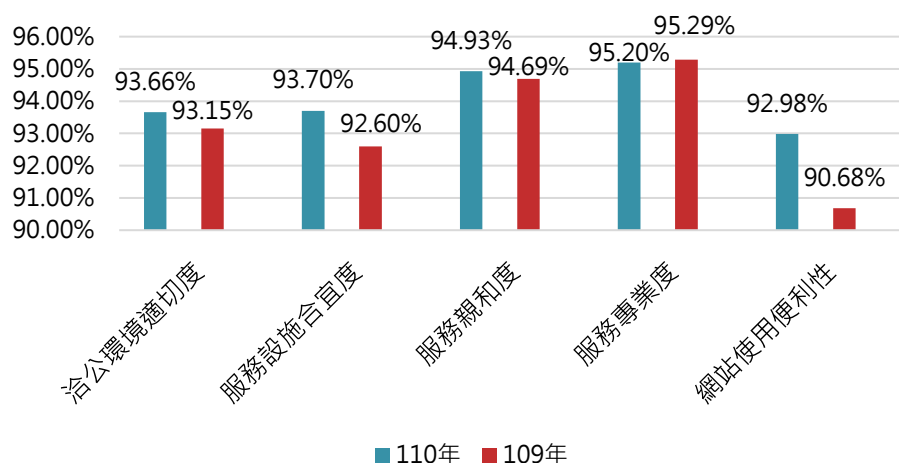
## 肆、結論與建議

- 一、本次調查整體滿意度為 94.09%，表示有九成以上民眾對本所提供之服務表達高度之肯定。民眾的支持是本所努力向上提昇之動力，未來亦將以穩健的腳步，持續革新、改進，期能創造更優質的便民服務，達成本所「當民眾親切專業的好鄰居，提供零距離、零時差的地政服務」的服務願景。
- 二、本年度平均整體滿意度 94.09%，較 109 年度 93.28% 進步，除服務專業度滿意度略微下降，但無人表示不滿意；其餘項目則較 109 年度滿意度進步，顯示本所不斷持續精進服務品質的努力，已深獲民眾之肯定。

各項滿意度比較表

	110 年	109 年	增減率
洽公環境適切度	93.66%	93.15%	0.51%
服務設施合宜度	93.70%	92.60%	1.10%
服務親和度	94.93%	94.69%	0.24%
服務專業度	95.20%	95.29%	-0.09%
網站使用便利性	92.98%	90.68%	2.30%
平均	94.09%	93.28%	0.81%

各項滿意度比較表



- 三、此次問卷雖有九成以上民眾對本所服務表示肯定，但仍有部分民眾對提供之服務給予寶貴的建議，有 2 位民眾對本所提出改善建議及 30 位民眾讚美鼓勵本所，並產生 1 項改善(於本所大門口增加實聯制海報)。正面的鼓勵是本所持續精進服務的動力；反之，民眾的建議亦是一種改進之契機，本所將持續秉持「抱怨就是最好的禮物」的服務精神，從中得以檢視服務之不足，予以改善，從而成長，以維持最佳之服務效能。
- 四、本所推出之複丈現場貼心服務、地價配對易點通、案件辦理情形全面主動通知、重測預約換狀服務等措施，滿意度分別為 92.49%、91.18%、93.09%、91.10%，顯示多數民眾對到點、便民及預約服務均有好感，未來亦將持續提供更多創新服務，以提升服務品質。
- 五、本次問卷調查顯示民眾至本所申辦業務以一般登記案件為大宗，且多數民眾每次來所均同時辦理一項類別以上之案件，來所民眾中，以 50 歲以上民眾占最多，且有 47.01%的民眾為第一次或每年來所洽公次數一次以內者。此外，本次的統計結果顯示，來所洽公者多數為一般民眾 ( 佔 54.42%)，且多為首次辦理者，該統計結果與 100 年至 109 年民眾整體滿意度調查之結果均呈一致，可見高齡、親自辦理及首次辦理已為本所來所民眾之特色，未來服務應朝簡易、樂齡、節時之目標來提供在地化專門服務，以期達成便民之目標。