



新北市新莊地政事務所 107 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，期能提供更貼切之服務以享民眾。
- 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：**107年6月19日起至107年7月6日止，共計3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 56.5%居多
- 二、 各項服務之滿意度

(一) 洽公環境適切性：99.0%

1. 洽公環境綠美化：98.0%
2. 洽公環境舒適整潔：99.2 %
3. 服務項目清楚辨識：99.2 %
4. 引導標示牌清楚易辨識：99.4%
5. 洽公現場申辦動線順暢：99.4%

(二) 服務設施合宜性：99.1%

1. 書寫桌、等待位置方便使用：98.9%
2. 電話、廁所、飲水設備方便使用：99.0%
3. 無障礙設施方便使用：99.1%
4. 申請書表與範例符合需求：99.3%
5. 地政文宣內容符合需求：99.1%

(三) 服務行為親和性：99.7%

1. 服務人員主動招呼、引導：99.6%
2. 服務人員主動協助檢查應備文件：99.8%
3. 服務人員主動告知如何申辦：99.7%
4. 服務人員主動回應處理情形：99.6%
5. 服務人員現場主動熱心服務：99.6%

(四) 服務行為專業性：99.4%

1. 服務人員解答清楚、具專業：99.6%
2. 服務人員處理業務的速度：99.7%
3. 服務人員主動告知各項便民服務資訊：99.3%

(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：94.0%
2. 林口小而能地政工作站提供預約地政業務諮詢服務：98.6%
3. 使用自然人憑證線上申請人工登記簿謄本：98.0%
4. 本所轄區內之小而能工作站受理民眾預購制式界標服務：98.8%
5. 提供「隨案申請住址隱匿」服務：97.0%
6. 多元繳費管道：99.3%
7. 提供代收跨縣市地政業務申請案件服務：99.7%
8. 小而能工作站提供新北市轄區不動產之「實價登錄-表單登錄 紙本送寄」收件服務：99.6%
9. 網站「線上預約」服務：99.3%

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

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：1. 遺漏檢驗 2. 描述統計檢測（包括平均數、標準差、偏態系數）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。



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。

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。

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。

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。

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。

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、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，問卷填寫完畢由服務中心人員或走動式服務人員回收，預計回收數量 1,065 份以上。
- 二、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)。
- 三、為達節約減紙，於本年度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：1,452 份

本次發出問卷數 1,540 份問卷(含電子)，共計回收 1,530 份，回收率 99.3%，在回收問卷中，將資料未填寫完整之無效問卷共計 78 份予以排除後，實際回收之有效問卷共計 1,452 份(含電子 11 份)，回收率為 94.3%。

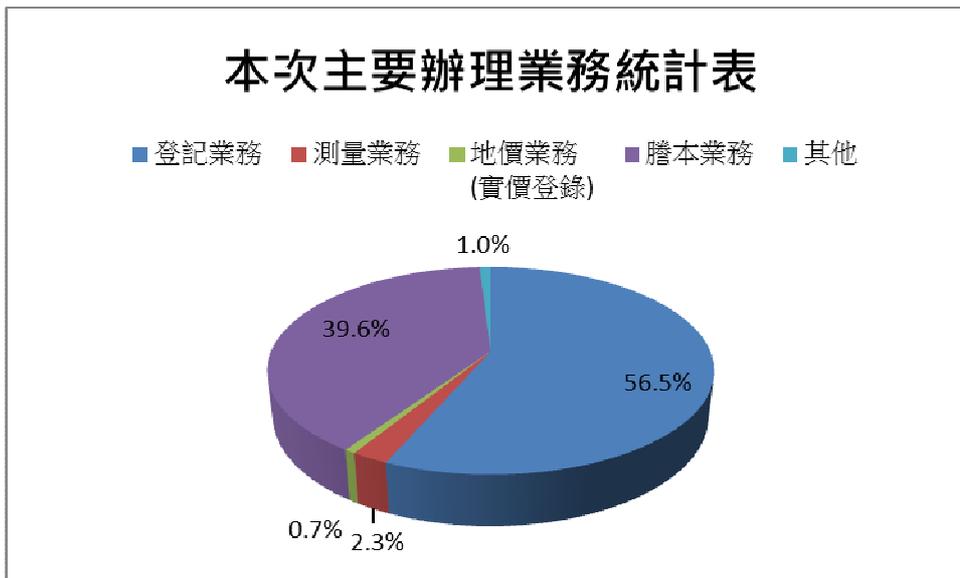
玖、問卷分析

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 56.5%，其次為謄本及測量業務，分別佔 39.6%及 2.3%，本所為綜合收件櫃檯（登記、測量、謄本），故三者合計佔全體 98.4%。

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	820	33	10	575	14	0	1,452
百分比	56.5%	2.3%	0.7%	39.6%	1.0%	0	100%



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 98.0% 表示滿意，2.0% 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
107 年	人數	1082	341	29	0	0	0	1452
	百分比	74.5%	23.5%	2.0%	0%	0%	0%	100%
		98.0%		2.0%	0%		0%	
106 年	人數	1022	359	30	0	0	0	1411
	百分比	72.4%	25.4%	2.1%	0%	0%	0%	100%
		97.9		2.1%	0%		0%	
差距	百分比	+0.1%		-0.1%	0%		0%	

(不滿意之原因：無)

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 99.2% 表示滿意，0.8% 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
107 年	人數	1096	345	11	0	0	0	1452
	百分比	75.5%	23.7%	0.8%	0%	0%	0%	100%
		99.2%		0.8%	0%		0%	
106 年	人數	1017	377	17	0	0	0	1411
	百分比	72.1%	26.7%	1.2%	0%	0%	0%	100%
		98.8%		1.2%	0%		0%	
差距	百分比	+0.4%		-0.4%	-0.1%		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 99.2%表示滿意，0.8%表示尚可，無表示不滿意者，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
107 年	人數	1148	293	11	0	0	0	1452
	百分比	79.1%	20.1%	0.8%	0%	0%	0%	100%
		99.2%		0.8%	0%		0%	
106 年	人數	1052	344	15	0	0	0	1069
	百分比	74.6%	24.4%	1.1%	0%	0%	0%	100%
		98.9%		1.1%	0%		0%	
差距	百分比	+0.3%		-0.3%	0%		0%	

(不滿意原因：無)

4.引導標示牌清楚易辨識(表五)

調查顯示，受訪者對於「引導標示牌清楚易辨識」有 99.4%表示滿意，0.6%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
107 年	人數	1121	322	9	0	0	0	1452
	百分比	77.2%	22.2%	0.6%	0%	0%	0%	100%
		99.4%		0.6%	0%		0%	
106 年	人數	1007	386	18	0	0	0	1411
	百分比	71.4%	27.4%	1.2%	0%	0%	0%	100%
		98.8%		1.2%	0%		0%	
差距	百分比	+0.6%		-0.6%	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 99.4%表示滿意，0.6%表示尚可，無表示不滿意者，本所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
107 年	人數	1159	284	9	0	0	0	1452
	百分比	79.8%	19.6%	0.6%	0%	0%	0%	100%
		99.4%		0.6%	0%		0%	
106 年	人數	1049	349	13	0	0	0	1411
	百分比	74.4%	24.7%	0.9%	0%	0%	0%	100%
		99.1%		0.9%	0%		0%	
差距	百分比	+0.3%		-0.3%	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 98.9%表示滿意，1.1%表示尚可，無表示不滿意者。



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
107 年	人數	1127	309	16	0	0	0	1452
	百分比	77.6%	21.3%	1.1%	0%	0%	0%	100%
		98.9%		1.1%	0%		0%	
106 年	人數	1023	359	29	0	0	0	1411
	百分比	72.5%	25.4%	2.1%	0%	0%	0%	100%
		97.9%		2.1%	0%		0%	
差距	百分比	+1.0%		-1.0%	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 99.0% 表示滿意，1.0% 表示尚可，無表示不滿意。

表八、電話、廁所、飲水設備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
107 年	人數	1089	349	14	0	0	0	1452
	百分比	75.0%	24.0%	1.0%	0%	0%	0%	100%
		99.0%		1.0%	0%		0%	
106 年	人數	995	390	26	0	0	0	1411
	百分比	70.5%	27.6%	1.9%	0%	0%	0%	100%
		98.1%		1.9%	0%		0%	
差距	百分比	+0.9%		-0.9%	0%		0%	

(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 99.1% 表示滿意，0.8% 表示尚可，1 位受訪者表示不滿意者，惟未填寫不滿意之原因；本所為提升無障礙設施使用之便利，於 106 年增加電梯等待區導盲磚，提供有需要之民眾使用。



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
107 年	人數	1104	335	12	1	0	0	1452
	百分比	76.0%	23.1%	0.8%	0.1%	0%	0%	100%
		99.1%		0.8%	0.1%		0%	
106 年	人數	1007	379	25	0	0	0	1411
	百分比	71.4%	26.9%	1.7%	0%	0%	0%	100%
		98.3%		1.7%	0%		0%	
差距	百分比	+0.8%		-0.9%	+0.1%		0%	

(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 99.3% 表示滿意，0.7% 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 106 年新增「申辦流程及應備文件單填寫範例、申辦案件流程及應備文件 Qrcode」，讓民眾可隨手運用智慧型裝置掃描案件作業流程、範例及資訊，環保又方便。

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
107 年	人數	1103	339	10	0	0	0	1452
	百分比	76.0%	23.3%	0.7%	0%	0%	0%	100%
		99.3%		0.7%	0%		0%	
106 年	人數	977	419	15	0	0	0	1411
	百分比	69.2%	29.7%	1.1%	0%	0%	0%	100%
		98.9%		1.1%	0%		0%	
差距	百分比	+0.4%		-0.4%	0%		0%	

(不滿意原因：無。)

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 99.1% 表示滿意，0.9% 表示尚可，無表示不滿意者。

本所對於地政業務的宣導不遺餘力，透過多元管道（如：櫃檯雙向螢幕、電子海報、網站、FB 粉絲頁、捷運站發放文宣…等）大力放送各項業務內容及便民服務措施，且延伸宣導據點、擴大宣導效益，除積極參與轄區活動出隊宣導外，更主動拍攝各項宣導影片，透過生活化及詼諧的劇情，提供民眾相關權益訊息，提升為民服務品質。

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
107 年	人數	1125	314	13	0	0	0	1452
	百分比	77.5%	21.6%	0.9%	0%	0%	0%	100%
		99.1%		0.9%	0%		0%	
106 年	人數	1003	382	26	0	0	0	1411
	百分比	71.1%	27.1%	1.8%	0%	0%	0%	100%
		98.2%		1.8%	0%		0%	
差距	百分比	+0.9%		-0.9%	0%		0%	

（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（表十二）

調查顯示，受訪者對於「服務人員主動招呼、引導」有 99.6% 表示滿意，0.4% 表示尚可，無表示不滿意者。

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
107 年	人數	1212	236	4	0	0	0	1452
	百分比	83.5%	16.3%	0.4%	0%	0%	0%	100%
		99.6%		0.4%	0%		0%	



106 年	人數	1145	260	6	0	0	0	1411
	百分比	81.2%	18.4%	0.4%	0%	0%	0%	100%
		99.6%		0.4%	0%		0%	
差距	百分比	0%		0%	0%		0%	

(不滿意原因：無)

2. 服務人員主動協助檢查應備文件 (表十三)

調查顯示，受訪者對於「服務人員主動協助檢查應備文件」有 99.8% 表示滿意，0.2% 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，才協其抽取號碼牌前往收件櫃檯，此作業流程將持續提醒同仁以維持高服務品質。

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
107 年	人數	1208	241	3	0	0	0	1452
	百分比	83.2%	16.6%	0.2%	0%	0%	0%	100%
		99.8%		0.2%	0%		0%	
106 年	人數	1090	312	9	0	0	0	1411
	百分比	77.3%	22.1%	0.6%	0%	0%	0%	100%
		99.4%		0.6%	0%		0%	
差距	百分比	+0.4%		-0.4%	0%		0%	

(不滿意原因：無。)

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 99.7% 表示滿意，0.3% 表示尚可，無表示不滿意者。本所亦將持續宣導同仁維持高度主動性，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
-----	------	----	----	-----	-------	-----	----



107 年	人數	1232	215	5	0	0	0	1452
	百分比	84.9%	14.8%	0.3%	0%	0%	0%	100%
		99.7%		0.3%	0%		0%	
106 年	人數	1133	266	12	0	0	0	1411
	百分比	80.3%	18.9%	0.8%	0%	0%	0%	100%
		99.2%		0.8%	0%		0%	
差距	百分比	+0.5%		-0.5%	0%		0%	

(不滿意原因：無)

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 99.6% 表示滿意，0.4% 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，包括地籍異動即時主動通知，利用簡訊、電子郵件等多元管道，主動通知民眾案件處理資訊，另外除提供實價登錄、案件郵寄到家簡訊、重測換狀主動通知等主動性服務外，於 107 年新增案件逾期未領主動簡訊通知服務，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
107 年	人數	1200	246	6	0	0	0	1452
	百分比	82.7%	16.9%	0.4%	0%	0%	0%	100%
		99.6%		0.4%	0%		0%	
106 年	人數	1094	309	8	0	0	0	1411
	百分比	77.5%	21.9%	0.6%	0%	0%	0%	100%
		99.4%		0.6%	0%		0%	
差距	百分比	+0.2%		-0.2%	0%		0%	

(不滿意原因：無。)

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 99.6% 表示滿意，0.4% 表示尚可，無表示不滿意者。



本所將持續督請各課轉知同仁迎接入門民眾時，應面帶微笑並主動上前招呼民眾，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）繼續加強優化同仁服務品質。

表十六、服務人員現場主動熱心服務滿意度統計表

滿意度		非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	未填寫	總計
107 年	人數	1228	218	6	0	0	0	1452
	百分比	84.6%	15.0%	0.4%	0%	0%	0%	100%
		99.6%		0.4%	0%		0%	
106 年	人數	1149	252	10	0	0	0	1411
	百分比	81.4%	17.9%	0.7%	0%	0%	0%	100%
		99.3%		0.7%	0%		0%	
差距	百分比	+0.3%		-0.3%	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 99.6% 表示滿意，0.4% 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
107 年	人數	1203	243	6	0	0	0	1452
	百分比	82.9%	16.7%	0.4%	0%	0%	0%	100%
		99.6%		0.4%	0%		0%	
106 年	人數	1105	301	5	0	0	0	1411
	百分比	78.3%	21.3%	0.4%	0%	0%	0%	100%
		99.6%		0.4%	0%		0%	
差距	百分比	0%		0%	0%		0%	



(不滿意原因：無)

2. 服務人員處理業務的速度 (表十八)

調查顯示，受訪者對於「服務人員處理業務的速度」有 99.7% 表示滿意，0.3% 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一致性且快速；針對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
107 年	人數	1217	230	5	0	0	0	1452
	百分比	83.9%	15.8%	0.3%	0%	0%	0%	100%
		99.7%	0.3%	0%	0%			
106 年	人數	1088	316	6	1	0	0	1411
	百分比	77.1%	22.4%	0.4%	0.1%	0%	0%	100%
		99.5%	0.4%	0.1%	0%			
差距	百分比	+0.2%	-0.2%	-0.1%	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 99.3% 表示滿意，0.7% 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，以達到提供民眾優質之服務，為使民眾能有感於政府機關各項便民措施之推行，本所重視宣導之重要性，除了透過新聞稿、FB 粉絲專頁、網站、電子海報及各項影片之拍攝播放外，更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，以提昇便民服務之效益，更藉以提升本所為民服務之品質。



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
107年	人數	1220	222	10	0	0	0	1452
	百分比	84.0%	15.3%	0.7%	0%	0%	0%	100%
		99.3%		0.7%	0%		0%	
106年	人數	1101	298	12	0	0	0	1411
	百分比	78.0%	21.1%	0.9%	0%	0%	0%	100%
		99.1%		0.9%	0%		0%	
差距	百分比	+0.2%		-0.2%	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	819	94.0%
2	林口小而能地政工作站提供預約地政業務諮詢服務	781	98.6%
3	使用自然人憑證線上申請人工登記簿謄本	893	98.0%
4	本所轄區內之小而能工作站受理民眾預購制式界標服務	777	98.8%
5	提供「隨案申請住址隱匿」服務	875	97.0%
6	地政規費及登記罰鍰可於金融機構、郵局、四大超商繳納或使用悠遊卡、信用卡、金融卡及行動支付現場繳納	1041	99.3%
7	提供代收跨縣市地政業務申請案件服務	1029	99.7%
8	本所轄區小而能地政工作站提供新北市轄內不動產之「實價登錄-表單登錄 紙本送寄」收件服務	803	99.6%



9	網站新增多項「線上預約」服務？（遠途申請人申辦登記案件先行審查服務、跨縣市案件代收服務、延時服務、綜合收件櫃檯業務申辦等）	809	99.3%
---	---	-----	-------

※便民服務措施不滿意原因：

便民服務措施	不滿意原因	民眾數	改善措施
提供「隨案申請住址隱匿」服務	提供「隨案申請住址隱匿」服務－於辦理繼承不動產時，未主動告知。	1	將提 7 月份為民服務會議討論。

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	0049	服務人員非常親切、講解非常清楚。謝謝！	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。
	0137	服務態度良好，案件效率高。感謝！	
	0162	非常滿意	
	0212	李麗華姐姐主動詢問民眾需求並給予適當幫助，令民眾處理較安心，林翠釵姐姐也勢心給予溫暖的協助。謝謝！	
	0362	櫃台人員回答的很詳細	
	0408	陳佳芳服務態度良好	
	0415	待人熱心親切	
	0416	服務態度優良	



意見類別	問卷編號	意見內容	檢討及改進回饋
洽公環境	0210	無停車場	<p>1、停車問題：本所囿於空間有限，實無法增設停車位，有停車需求之民眾，歡迎利用鄰近本所之新莊體育場及新莊區公所收費停車場，本所亦於門口張貼及網站公布鄰近停車場位置圖，導引民眾就近停車，且該停車場皆有前 30 分鐘免費之服務措施，歡迎民眾多加利用；另本所於 106 年增設大門口「洽公臨時停車位」，提供前來洽公民眾臨時停車使用。</p> <p>2、本所側門民眾洽公停機車區統一於上午 9 時開放，倘欲停車洽公而逾時未開放時，可洽服務中心協助開啟側門供停車使用。</p> <p>3、本所門口處設有 960、F208 路線公車之起點站站牌，該二班公車會於本所門口站牌處候車等待發車時間出發，本所將請客運公司轉知公車司機候車時，車輛停放於公車停車格內，避免影響本所民眾進出大門洽公。</p>
	0312	每次都會碰到公車停大門口影響進出動線	
	0322	側門未開，洽公機車沒地方停車。	
	0403	停車不方便	
服務設施	1153	印花稅可代理一併處理，不用再跑一次郵局或稅捐機關	<p>1、有關印花稅代理處理建議，本所將提地政局企業化政府提案，透過跨機關合作與新北市稅捐稽徵處跨機關合作討論研擬印花稅開立稅單一事。</p> <p>2、因本所申請案件蓋印相關切結章並無侷限印泥顏色，</p>
	0317	民眾書寫區可放黑色印台	
	0214	希望等候區椅子能夠改善	



意見類別	問卷編號	意見內容	檢討及改進回饋
	0315	書寫區太少	<p>故本所書寫桌擺放印泥仍維持藍色及紅色印泥供民眾使用。</p> <p>3、有關本所書寫區過少及等待區椅子希望改善建議，考量本所一樓大廳空間有限，且於 106 年度以「能容納更多洽公民眾書寫及提供座位等待洽公」之目的為考量，重新規劃書寫區及等待區配置，故仍維持現行規劃及配置情形，民眾之建議將列入下次一樓大廳重新規劃配置之參考。</p>
服務措施	1153	網 PO 例示已過時，看不懂，須到現場詢問。	<p>1、有關本所申請書表與範例，民眾表示範例過時看不懂，須現場詢問之情形，本所將請各業務課重新檢視網站上放置之申請書表範例有無過時或不符現行法令之情形並予以增修，以期提供民眾正確之書表範例；另因書表範例僅供填寫參考，倘申請案件涉及特殊或個案情形，仍建議透過現場臨櫃諮詢，由服務人員協助填寫，俾利申請案件之正確性。</p> <p>2、本所現場提供 NewTaipei 無線上網服務，並於櫃檯張貼連線教學圖示，歡迎民眾踴躍使用。</p>
	0166	這裡收訊太差，可以提供 WiFi 服務。	
贈品問題	0293	贈品太小(中和地政送印泥)	感謝受訪者提供贈品品項建議，並於明年度本所實施滿意度調查時列入精美小

意見類別	問卷編號	意見內容	檢討及改進回饋
	0235	希望做滿意度調查的贈品是黑色原子筆，因為感覺較專業方便。	禮品項參考。

四、基本資料：

(一)您是否第一次至本所申辦案件：

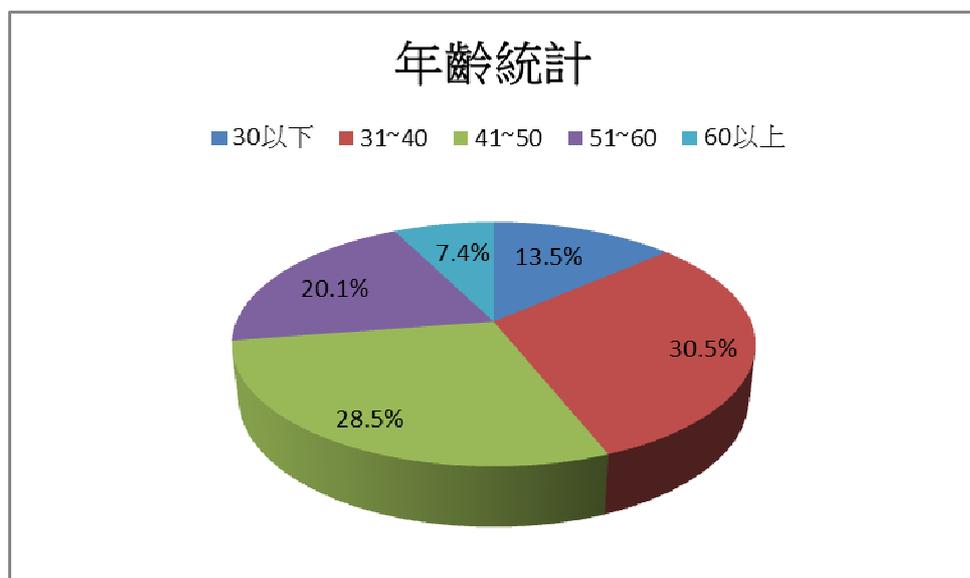
問卷調查結果顯示，受訪者係第一次至本所申辦案件佔 27.0%，非第一次申辦者為 73.0%。

(二)性別：

問卷調查結果顯示，受訪者以男性居多，佔 52.4%，女性則佔 47.1%，0.5%未填寫。

(三)年齡統計：

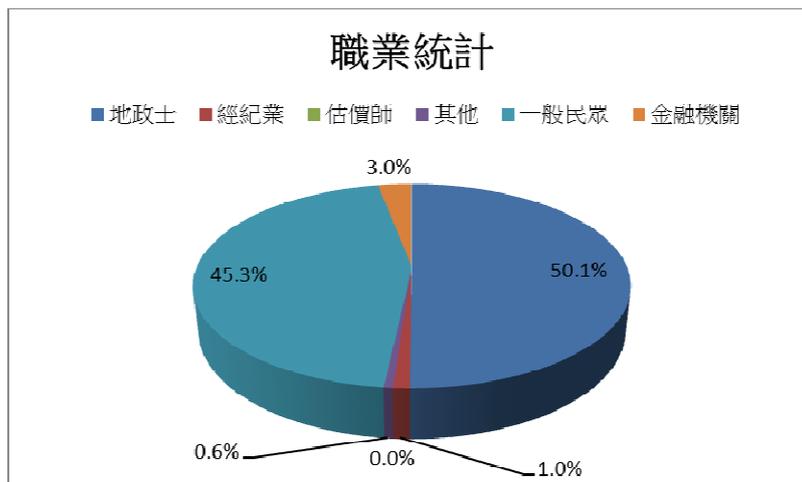
受訪者以 31~40 歲比例最多，佔 30.5%；其次是 41~50 歲為 28.5%；51~60 歲為 20.1%；30 歲以下比例為 13.5%；60 歲以上則佔 7.4%。



(四)職業統計：

本次問卷受訪者以地政士比例最多，佔 50.1%，其次為一般民眾（45.3%）、金融機關（3.0%）、其他（3.0%）及經紀業（1.0%），調查結

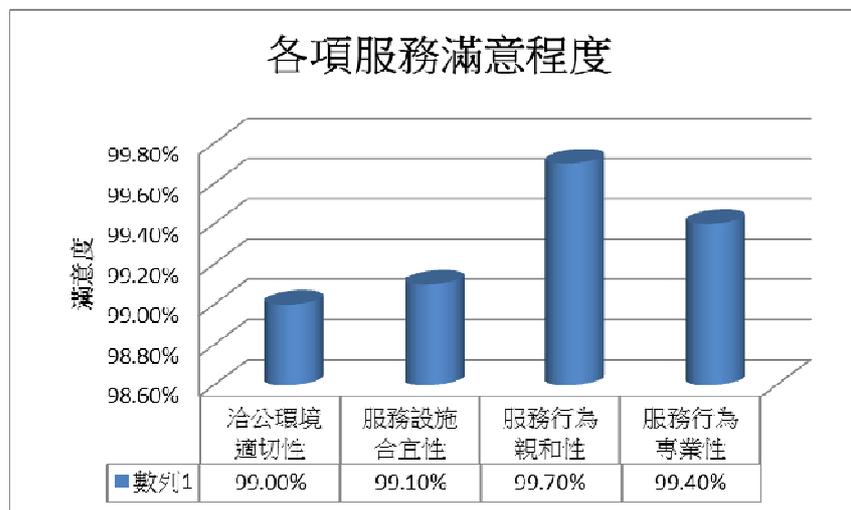
果顯示，受訪者以地政士及一般民眾為主。



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 99.7%，其次為服務行為專業性(99.4%)、服務設施合宜性 (99.1%) 及洽公環境適切性 (99.0%)。

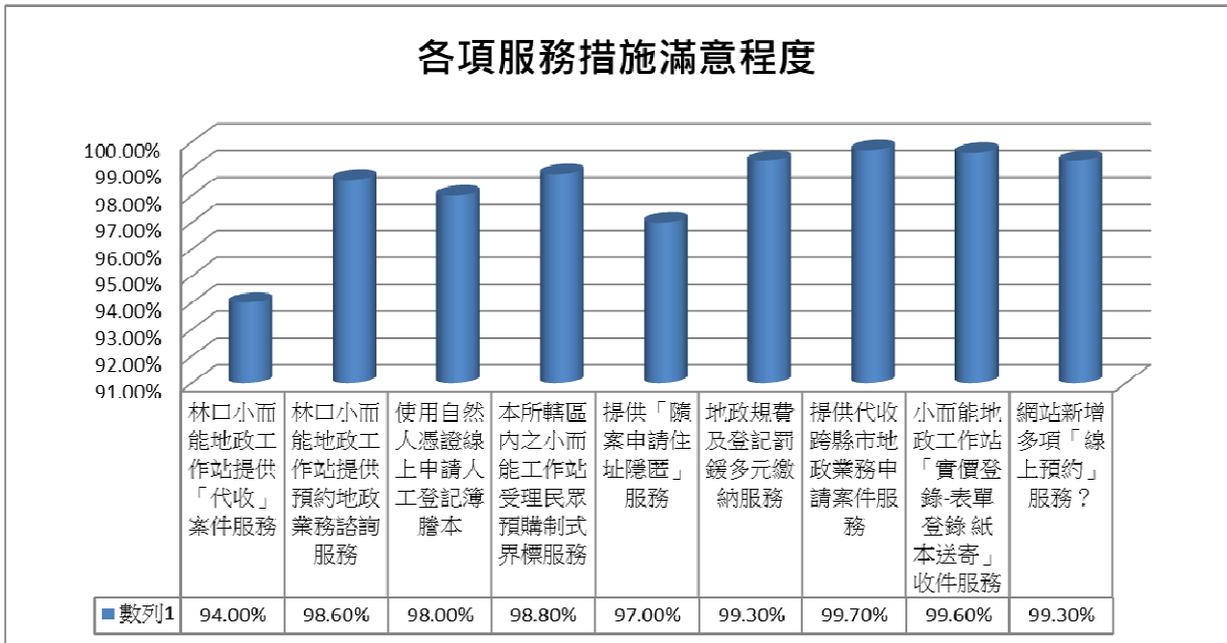


(二) 便民措施滿意度分析：

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「提供代收跨縣市地政業務申請案件服務」(99.7%)，其次為「本所轄區小而能地政工作站提供新北市轄內不動產之「實價登錄-表單登錄 紙本送寄」收件服務」(99.6%)、「地政規費及登記罰鍰可於金融機構、郵局、四大超商繳納或使用悠遊卡、信用卡、



金融卡及行動支付現場繳納」及「網站新增多項「線上預約」服務」(均 99.3%)，其他多項措施民眾滿意度亦均達 94.0% 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 **99.3%**，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) 本所洽公環境適切性再強化

此次調查，民眾於「洽公環境適切性」調查項目，發現「洽公環境綠美化」之項目滿意度最低(98.0%)，本所各樓層樓梯間、廁所及辦公廳室皆有小型盆栽擺放，惟一樓大廳因空間侷限而無法擺放綠美化植栽，為使洽公環境綠美化程度再提升，本所於 107 年重新規劃門口花圃並更新植栽，期提升本所環境適切性。

(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。