

新北市中和地政事務所
105 年度辦公環境暨服務品質
滿意度調查成果報告



中華民國 105 年 9 月

目錄

壹、依據：本所 105 年提升服務品質執行計畫辦理。	1
貳、目的	1
參、主辦機關及調查機構	1
肆、調查方式	1
一、調查對象	1
二、有效樣本數	1
三、調查期間	2
四、調查方法	2
五、問卷回收與檢核	2
伍、調查結果統計與分析	3
一、受訪者基本資料統計	3
(一) 是否第一次至本所申辦案件	3
(二) 性別	4
(三) 年齡	5
(四) 教育程度	6
(五) 職業類別	7
(六) 過去一年(含本次)至地政機關洽辦次數	8
二、受訪民眾本次洽公之目的	9
三、受訪民眾之洽公等候時間	11
四、受訪民眾對本所的洽公環境滿意度分析	13
(一) 受訪民眾對「環境舒適整潔」滿意程度	13
(二) 受訪民眾對「服務設施完善」滿意程度	15
(三) 受訪民眾對「動線規劃流暢、各項標示清楚」滿意程度	17
(四) 受訪民眾對「書表範例符合需求」滿意程度	19
五、受訪民眾對本所的洽公服務禮儀滿意度分析	21
(一) 受訪民眾對「服務人員主動迎賓」滿意程度	21
(二) 受訪民眾對「服務人員主動回應、熱心服務」滿意程度	23
(二) 受訪民眾對「服務人員解答清楚、專業」滿意程度	25
六、受訪民眾對本所的線上服務滿意度分析	27
(一) 受訪民眾對「本所網站資訊符合使用需求」滿意程度	27
(二) 受訪民眾對「本所網站版面配置易於操作」滿意程度	29
(三) 受訪民眾「線上申辦服務符合使用需求」滿意程度	31
七、受訪民眾對地政業務了解程度調查	33
(一) 地籍清理	33
(二) 地籍清理之不動產若未辦理產權登記，可能被政府代為標售	35
(三) 自繼承開始日 1 年內未辦理繼承登記，經查明後公告繼承人於 3 個月內聲請登記；逾期未辦理者，地政機關列冊管理 15 年後移請國產	

署標售	37
(四) 依法得分割之共有土地或建築改良物，共有人如不能自行協議分割者，可向新北市政府申請不動產糾紛調處	39
(五) 買賣登記完畢後 30 日內，需申報成交案件資訊(實價登錄)..	41
(六) 本所有受理申請檔案(公文、原案)應用抄錄、閱覽、複製服務	43
(七) 業務資訊管道	45
八、受訪民眾對創新服務了解程度調查	47
(一)「地政任意門 跨域好厝邊」跨縣市案件代收服務	47
(二) 多元管道繳納地政規費	49
(三) 溢繳規費現場退還	51
(四) 自 105 年 3 月起每雙週二免費法律諮詢服務	53
(五) 謄本申請書無紙化，申請謄本免動筆	55
九、受訪民眾對於本所之相關建議	57
陸、結論與建議	60
一、各項滿意度結果	60
二、地政業務了解程度皆在 65%以上	62
三、創新服務民眾了解程度皆在 80%以上	64
四、104 年與 105 年滿意度比較	66
柒、附表：交叉分析表	68
捌、前測(信效度分析)	90

調查摘要

一、民眾對於洽公等待時間的滿意度：96.5%。

二、本所洽公環境整體滿意度

1. 受訪民眾對於本所洽公環境「環境舒適整潔」的滿意度：98.3%。

2. 受訪民眾對於本所洽公環境「服務設施完善」的滿意度：98.4%。

3. 受訪民眾對於本所洽公環境「動線規畫流暢、各項標示清楚」的滿意度：96.6%。

4. 受訪民眾對於本所洽公環境「書表範例符合需求」的滿意度：96.7%。

三、本所洽公服務禮儀滿意度

1. 受訪民眾對於本所「服務人員主動迎賓」的滿意度：98.8%。

2. 受訪民眾對於本所「服務人員主動回應、熱心服務」的滿意度：98.8%。

3. 受訪民眾對於本所「服務人員解答清楚、專業」的滿意度：98.7%。

四、線上服務滿意度

1. 受訪民眾對於「本所網站首頁版面符合需求」滿意度：87.7%。

2. 受訪民眾對於「本所網站版面配置易於操作」滿意度：
86.3%。

3. 受訪民眾對於「線上申辦服務符合使用需求」滿意度：
86.1%。

五、地政業務了解程度調查

1. 知道「地籍清理」業務：71.6%。

2. 知道「地籍清理之不動產若未辦理產權登記，可能被政府
代為標售」業務：65.9%。

3. 知道「自繼承開始日 1 年內未辦理繼承登記，經查明後公
告繼承人於 3 個月內聲請登記；逾期未辦理者，地政機關列
冊管理 15 年後移請國產署標售」業務：70.6%。

4. 知道「依法得分割之共有土地或建築改良物，共有人如不
能自行協議分割者，可向新北市政府申請不動產糾紛調處」
業務：65.0%。

5. 知道「買賣登記完畢後 30 日內，需申報成交案件資訊(實
價登錄)」業務：76.8%。

6. 知道「本所有受理申請檔案(公文、原案)應用抄錄、閱覽、
複製服務」業務：71.8%。

六、創新服務民眾了解程度調查

1.知道本所提供「『地政任意門 跨域好厝邊』縣市案件代收」

服務：86.7%。

2.知道本所提供「多元管道繳納地政規費」服務：88.5%。

3.知道本所提供「溢繳規費現場退還」服務：81.0%。

4.知道本所提供「自 105 年 3 月起每雙週二免費法律諮詢服務」

服務：72.4%。

5.知道本所提供「謄本申請書無紙化，申請謄本免動筆」服務：

85.8%。

成長率分析表

104 年度及 105 年度滿意度比較

年度		104 年		105 年		滿意度變動	不滿意度變動
滿意度		滿意 (含很滿意)	不滿意 (含很不滿意)	滿意 (含很滿意)	不滿意 (含很不滿意)		
作業效率	等候時間	95.1%	0.1%	96.5%	0.6%	1.4%	0.5%
洽公環境	環境舒適整潔	97.5%	0.0%	98.3%	0.3%	0.8%	0.3%
	服務設施完善	96.8%	0.0%	98.4%	0.1%	1.6%	0.1%
	動線規劃流暢、各項標示清楚	97.1%	0.0%	96.6%	0.0%	-0.5%	0.0%
	書表範例符合需求	95.9%	0.0%	96.7%	0.0%	0.8%	0.0%
服務禮儀	服務人員主動迎賓	95.3%	0.0%	98.8%	0.0%	3.5%	0.0%
	服務人員主動回應、熱心服務	95.1%	0.0%	98.8%	0.0%	3.7%	0.0%
	服務人員解答清楚、專業	95.7%	0.0%	98.7%	0.0%	3.0%	0.0%
線上服務	本所網站資訊符合使用需求	86.6%	0.2%	87.7%	0.1%	1.1%	-0.1%
	本所網站版面配置易於操作	89.1%	0.2%	86.3%	0.3%	-2.8%	0.1%
	線上申辦服務符合使用需求	87.9%	0.3%	86.1%	0.2%	-1.8%	-0.1%
整體地政業務施政品質滿意度		92.5%	0.0%	未調查	未調查	-	-
平均滿意度		93.8%		94.8%		1.00%	0.07%

註：表中數字係不包含未填寫者時，所計算出之比例。

壹、依據

依據本所 105 年提升服務品質執行計畫辦理。

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給民眾。

參、主辦機關及調查機構

新北市中和地政事務所。

肆、調查方式

一、調查對象

至本所洽公之民眾。

二、有效樣本數

本調查完成有效樣本數共計 1,095 份。共發放 1,300 份問卷，回收 1,096 份，回收率 84.3%；有效問卷 1,095 份，無效問卷 1，有效回收率 99.9%。回收情形如表 1。

表1 問卷調查表回收情形一覽表

項 目		份 數	有效回收率
問卷發放	計畫回收數量	1,300	84.3%
	實際回收數量	1,096	
問卷效力	有效問卷數	1,095	99.9%
	無效問卷數	1	

三、 調查期間

民國 105 年 7 月 25 日至 9 月 2 日，共計 6 週。

四、 調查方法

於調查期間，請櫃檯及服務中心同仁協助發放，問卷填寫完畢由志工媽媽回收，確認屬有效問卷即發予民眾贈品一份，共回收成功 1,096 份。

五、 問卷回收與檢核

訪問完成之問卷回收後，由研究員親自檢核問卷內容，已確認所有資料之完整性、合理性、一致性和正確性。

伍、調查結果統計與分析

一、受訪者基本資料統計

(一) 是否第一次至本所申辦案件

根據本次調查結果顯示，受訪者第一次至本所申辦案件占 21.0%，非第一次者占 79.0%。

表2 是否第一次至本所申辦案件統計表

第一次申辦	是	否
人數	216	815
百分比	21.0%	79.0%

註：未填答 64 人

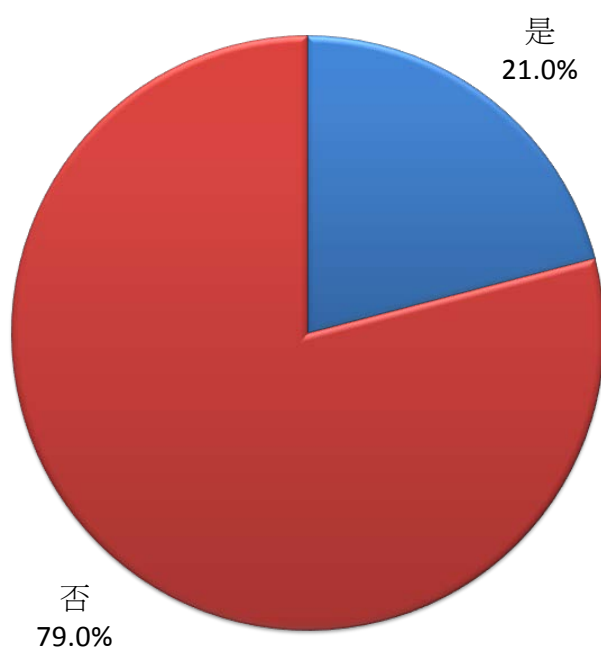


圖1 受訪者是否第一次至本所申辦案件分析 (n=1,031)

(二) 性別

根據本次調查結果顯示，受訪者男性占 40.9%，女性占 59.1%。

表3 性別統計表

性別	男	女
人數	423	610
百分比	40.9%	59.1%

註：未填答 62 人

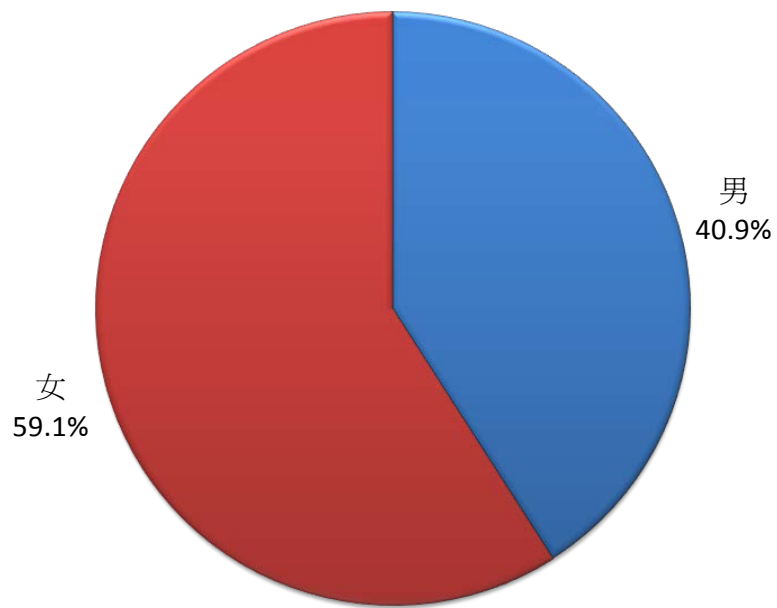


圖2 受訪者性別分析 (n=1,033)

(三) 年齡

根據本次調查結果顯示，受訪者 20 歲以下占 0.2%，21 至 30 歲占 10.9%，31 至 40 歲占 25.0%，41 至 50 歲占 45.1%，51 至 60 歲占 14.8%，60 歲以上占 4.0%。

表4 年齡統計表

年齡	20 歲以下	21 至 30 歲	31 至 40 歲	41 至 50 歲	51 至 60 歲	60 歲以上
人數	2	114	261	470	154	42
百分比	0.2%	10.9%	25.0%	45.1%	14.8%	4.0%

註：未填答 52 人

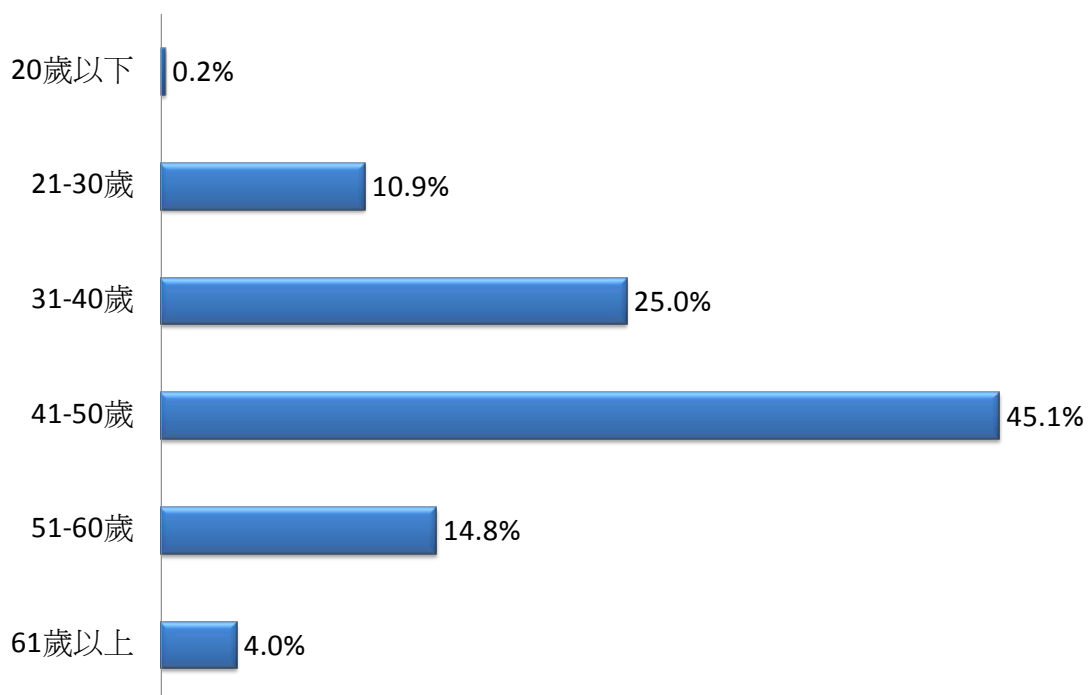


圖3 受訪者年齡分析 (n=1,043)

(四) 教育程度

根據本次調查結果顯示，受訪者國小及國小以下學歷占 1.2%，國（初）中學歷占 2.5%，高中職學歷占 29.5%，大學（專）學歷占 62.9%，研究所以上學歷占 3.9%。

表5 教育程度統計表

教育程度	國小及國小以下	國（初）中	高中（職）	大學/專科	研究所以上
人數	12	25	299	637	40
百分比	1.2%	2.5%	29.5%	62.9%	3.9%

註：未填答 82 人

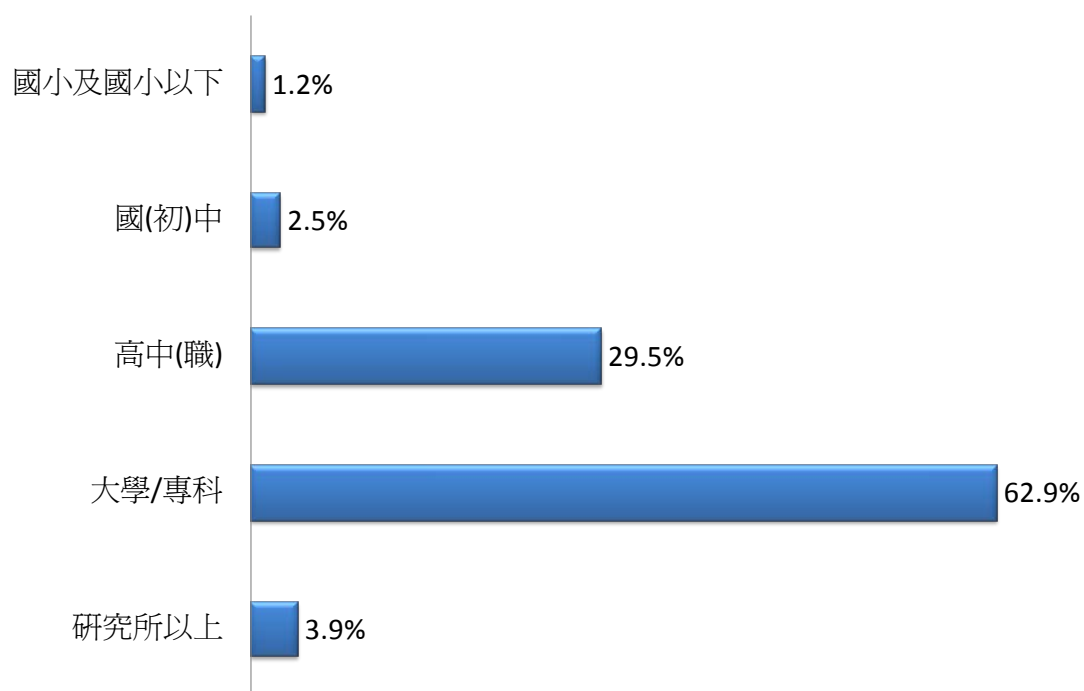


圖4 受訪者教育程度分析 (n=1,013)

(五) 職業類別

根據本次調查結果顯示，受訪者為土地所有權人占 9.6%，地政士(含助理)者占 43.3%，為不動產經紀及估價業者占 27.2%，為工商金融業者占 5.1%，為軍公教者占 3.2%，為自由業者占 8.7%，其他占 2.9%。

表6 職業類別統計表

職業類別	土地所有權人	地政士(含助理)	不動產經紀及估價業	工商金融業	軍公教	自由業	其他
人數	99	448	282	53	33	90	30
百分比	9.6%	43.3%	27.2%	5.1%	3.2%	8.7%	2.9%

註：未填答 60 人

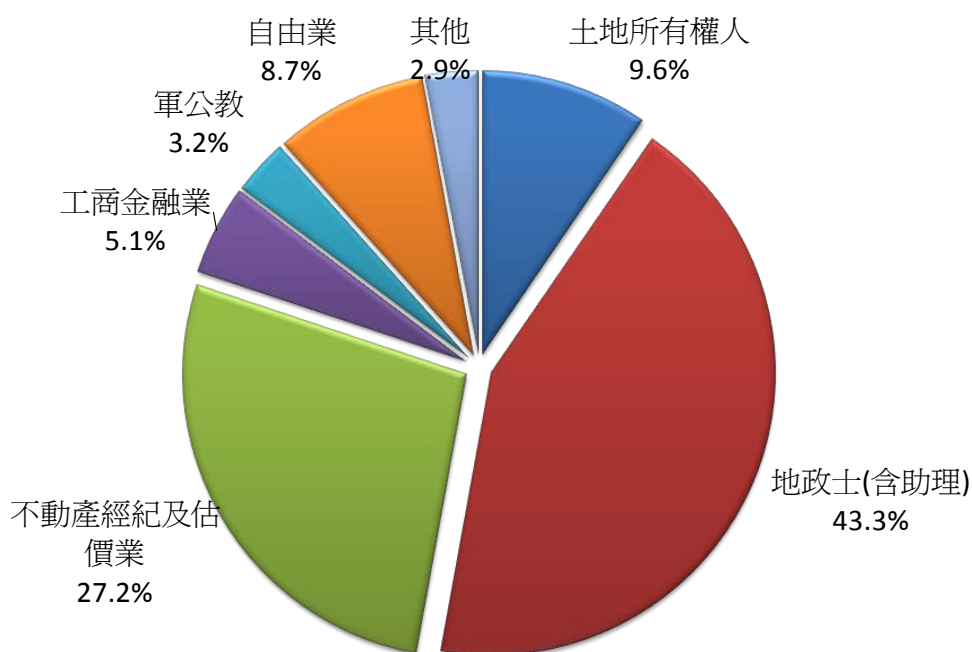


圖5 受訪者職業類別分析 (n=1,035)

(六) 過去一年(含本次)至地政機關洽辦次數

根據本次調查結果顯示，受訪者過去一年洽辦次數 1 次者占 19.7%，2-5 次者占 19.2%，6-10 次者占 40.6%，11 次以上者占 20.5%。

表7 過去一年洽辦次數統計表

洽辦次數	1 次	2-5 次	6-10 次	11 次以上
人數	196	191	405	204
百分比	19.7%	19.2%	40.6%	20.5%

註：未填答 99 人

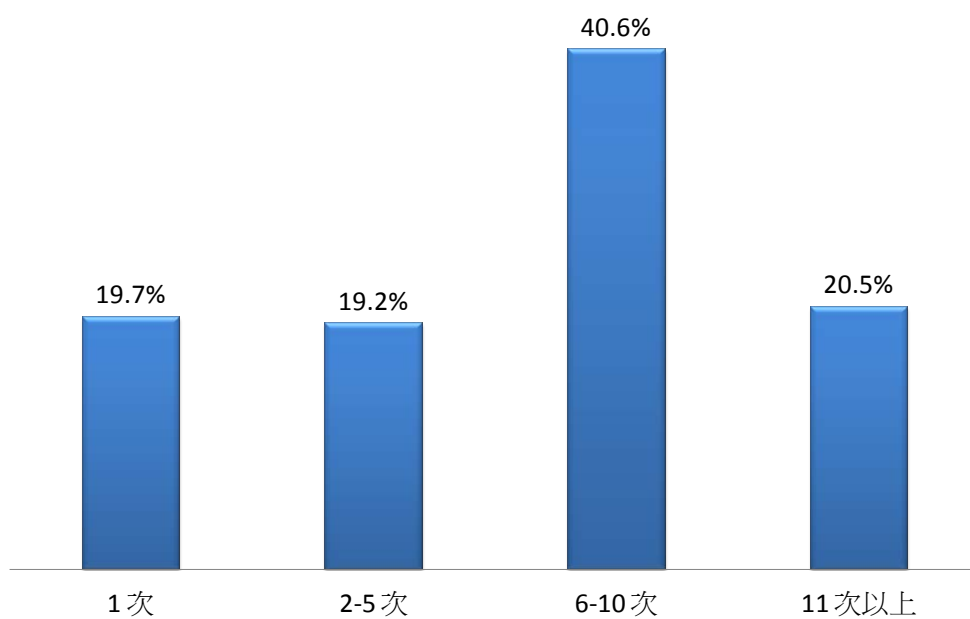


圖6 受訪者教育程度分析 (n=996)

二、受訪民眾本次洽公之目的

根據本次調查結果顯示，受訪者此次至本所辦理「謄本業務」的民眾占 36.8%，辦理「登記業務」的民眾占 65.6%，辦理「測量業務」的民眾占 9.2%，辦理「地價業務」的民眾占 2.6%，辦理「諮詢服務」的民眾占 3.4%，而辦理「其他」服務的民眾占 0.7%。

表8 辦理業務(可複選)統計表

業務	謄本業務	登記業務	測量業務	地價業務	諮詢服務	其他
人數	379	675	95	27	35	7
百分比	36.8%	65.6%	9.2%	2.6%	3.4%	0.7%

註：未填答 66 人

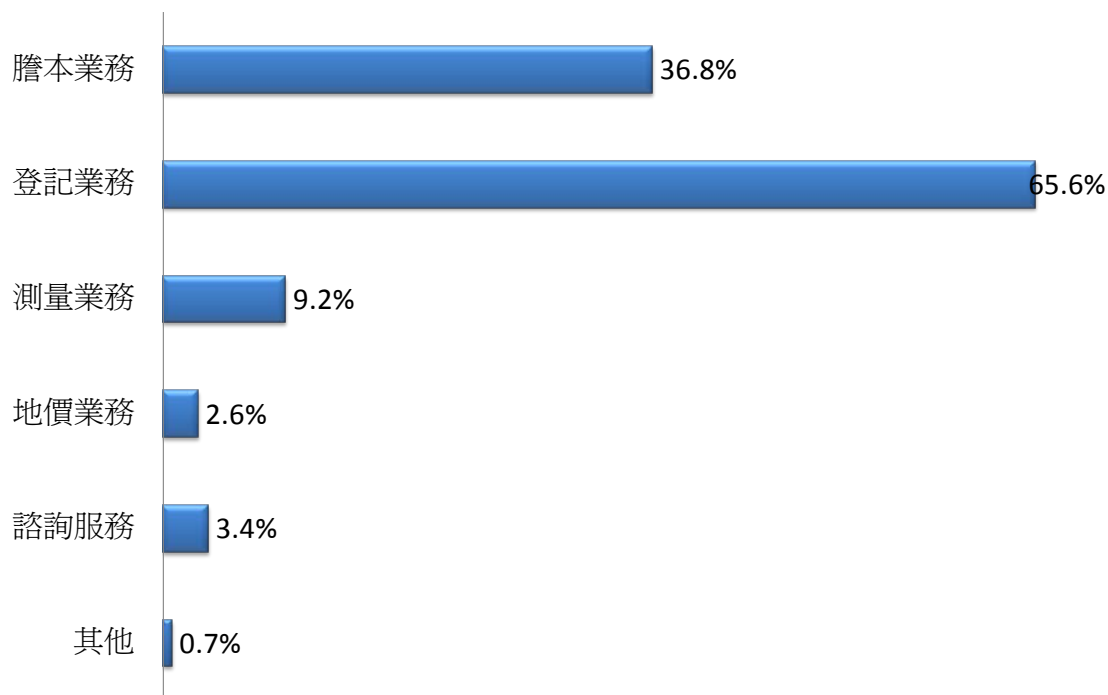


圖7 受訪民眾至本所辦理之業務項目 (n=1,029)

【交叉分析】

由於本題為複選題，僅就受訪者回答項目進行陳述，不與「是否第一次申辦案件」、「性別」、「年齡」、「教育程度」、「職業類別」以及「過去一年洽辦次數」等基本資料進行交叉分析。

三、受訪民眾之洽公等候時間

根據本次調查結果顯示，民眾對於洽公等候時間的滿意度，有 96.5% 的受訪民眾給予正面評價，其中「很滿意」占 48.3%，「滿意」占 48.2%。此外，有 2.9% 沒意見，以及 0.6% 的不滿意。而與 104 年度資料相比，105 年度之滿意度增加 1.4%，惟不滿意度亦增加 0.5%，即今(105)年度填答「沒意見」者減少，且多數流向滿意，以致滿意者增加多於不滿意者，代表今年有較多的中立者願意表達對本所洽公效率的肯定。

表9 洽公處理時間的滿意度統計表

滿意度	很滿意	滿意	沒意見	不滿意	很不滿意	總計
人數	463	461	28	6	0	958
百分比	48.3%	48.2%	2.9%	0.6%	0.0%	100%
	96.5%					

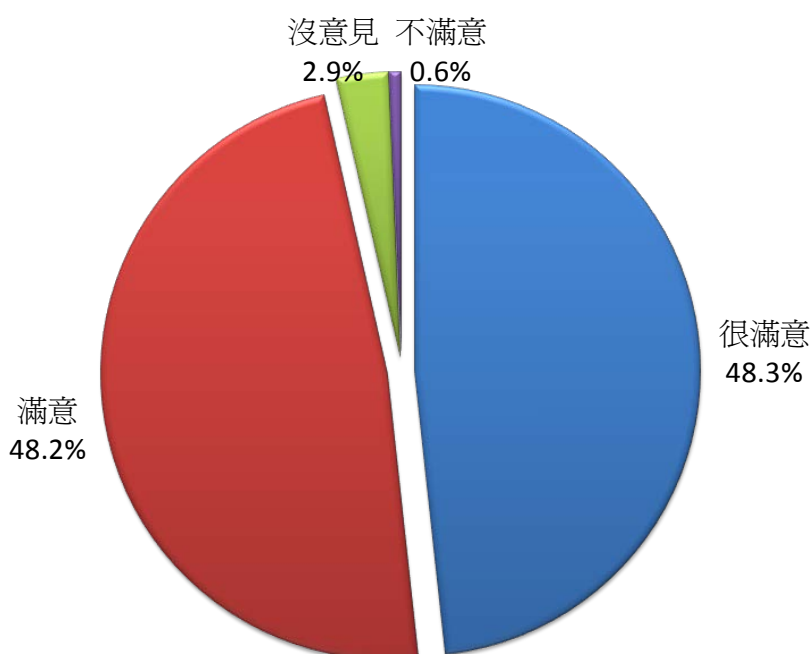


圖8 受訪民眾對等候時間滿意度 (n=958)

表10 104 與 105 年等候時間滿意度比較

年度 \ 滿意度	滿意	沒意見	不滿意
104 年	95.1%	4.8%	0.1%
105 年	96.5%	2.9%	0.6%
差異	+1.4%	-1.9%	+0.5%

註：皆為有效人數百分比

【交叉分析】

與「是否第一次申辦案件」、「性別」、「年齡」、「教育程度」、「職業類別」以及「過去一年洽辦次數」之交叉結果，由於不符合統計基本假設（期望值次數低於 5 之比例，不得大於 20%），不適合進行推論，故不加以說明(詳如附表 1)。

四、受訪民眾對本所的洽公環境滿意度分析

(一) 受訪民眾對「環境舒適整潔」滿意程度

據本次調查顯示，有 98.3% 的受訪民眾給予「環境舒適整潔」正面評價，其中「很滿意」占 44.1%，「滿意」占 54.2%。此外，有 1.4% 的民眾表示沒意見，以及 0.3% 的不滿意。由此可知，大多數的受訪民眾，認為本所的「環境舒適整潔」表現相當不錯。而與 104 年度資料相比，105 年度之滿意度上升 0.8%，惟不滿意度亦上升 0.3%，即今(105)年度填答「沒意見」者減少，且多數流向滿意，以致滿意者增加多於不滿意者，代表今年有較多的中立者願意表達對本所環境舒適度的肯定。

表11 對「環境舒適整潔」的滿意度統計表

滿意度	很滿意	滿意	沒意見	不滿意	很不滿意	總計
人數	483	594	15	3	0	1,095
百分比	44.1%	54.2%	1.4%	0.3%	0.0%	100%
	98.3%			0.3%		

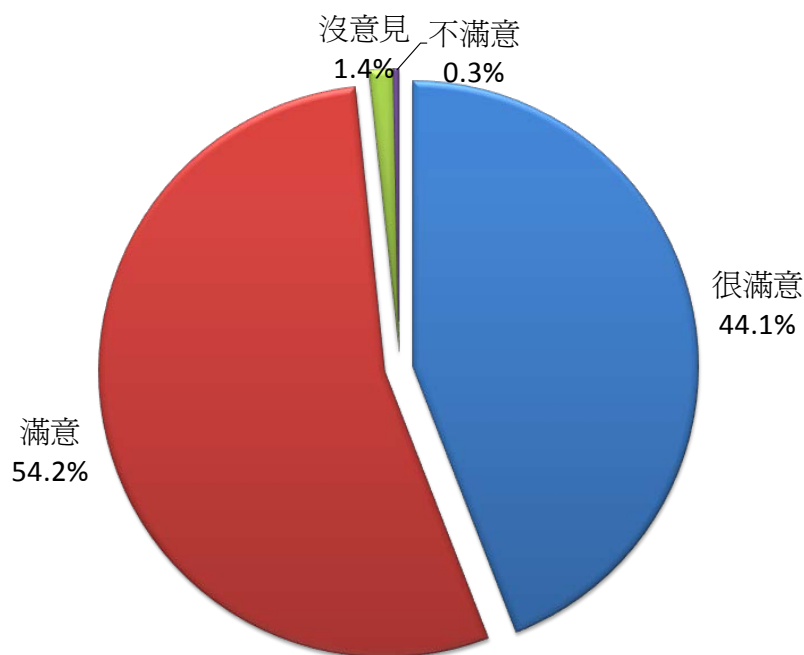


圖9 受訪民眾對於「環境舒適整潔」滿意度 (n=1,095)

表12 104 與 105 年對「環境舒適整潔」的滿意度比較

年度 \ 滿意度	滿意	沒意見	不滿意
104 年	97.5%	2.5%	0.0%
105 年	98.3%	1.4%	0.3%
差異	+0.8%	-1.1%	+0.3%

註：皆為有效人數百分比

【交叉分析】

與「是否第一次申辦案件」、「性別」、「年齡」、「教育程度」、「職業類別」以及「過去一年洽辦次數」之交叉結果，由於不符合統計基本假設（期望值次數低於 5 之比例，不得大於 20%），不適合進行推論，故不加以說明(詳如附表 2)。

(二) 受訪民眾對「服務設施完善」滿意程度

據本次調查顯示，有 98.4% 的受訪民眾給予「服務設施完善」正面評價，其中「很滿意」占 48.1%，「滿意」占 50.3%。此外，有 1.5% 的民眾表示沒意見，以及 0.1% 的不滿意。由此可知，絕大多數的受訪民眾認同本所各項服務設施完善。而與 104 年度資料相比，105 年度之滿意度上升 1.6%，惟不滿意度亦上升 0.1%，即今(105)年度填答「沒意見」者減少，且多數流向滿意，以致滿意者增加多於不滿意者，代表今年有較多的中立者願意表達對本所服務設施的肯定。本所今(105)年度業進行哺(集)乳室裝修等辦公環境精進作為，日後除既有設施外，將持續探查民意並因應民眾需求進行變更、改進，以提供民眾更優質的洽公感受。

表13 對「服務設施完善」的滿意度統計表

滿意度	很滿意	滿意	沒意見	不滿意	很不滿意	總計
人數	521	545	16	1	0	1,083
百分比	48.1%	50.3%	1.5%	0.1%	0.0%	100%
	98.4%			0.1%		

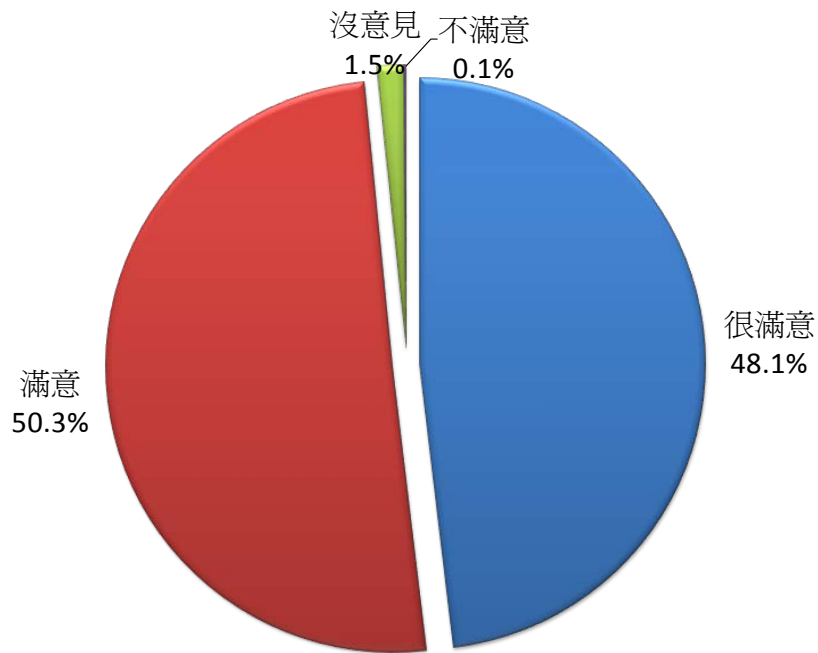


圖10 受訪民眾對於「服務設施完善」滿意度 (n=1,083)

表14 104 與 105 年對「服務設施完善」的滿意度比較

年度 \ 滿意度	滿意度		
	滿意	沒意見	不滿意
104 年	96.8%	3.2%	0.0%
105 年	98.4%	1.5%	0.1%
差異	+1.6%	-1.7%	+0.1%

註：皆為有效人數百分比

【交叉分析】

與「是否第一次申辦案件」、「性別」、「年齡」、「教育程度」、「職業類別」以及「過去一年洽辦次數」之交叉結果，由於不符合統計基本假設（期望值次數低於 5 之比例，不得大於 20%），不適合進行推論，故不加以說明(詳如附表 3)。

(三) 受訪民眾對「動線規劃流暢、各項標示清楚」滿意程度

據本次調查顯示，有 96.6% 的受訪民眾給予「動線規劃流暢、各項標示清楚」正面評價，其中「很滿意」占 49.5%，「滿意」占 47.1%。此外，有 2.9% 的民眾表示沒意見。由此可知，大多數的受訪民眾認同本所的動線規劃流暢、各項標示清楚。而與 104 年度資料相比，105 年度之滿意度下降 0.5%，而沒意見民眾則增加 0.5%，即部分民眾由原來的滿意狀態，轉為中立態度，其對「動線規劃流暢、各項標示清楚」的滿意轉趨保守，惟尚無不滿意情形。

表 15 對「動線規劃流暢、各項標示清楚」的滿意度統計表

滿意度	很滿意	滿意	沒意見	不滿意	很不滿意	總計
人數	533	507	37	0	0	1,077
百分比	49.5%	47.1%	3.4%	0.0%	0.0%	100%
	96.6%			0.0%		

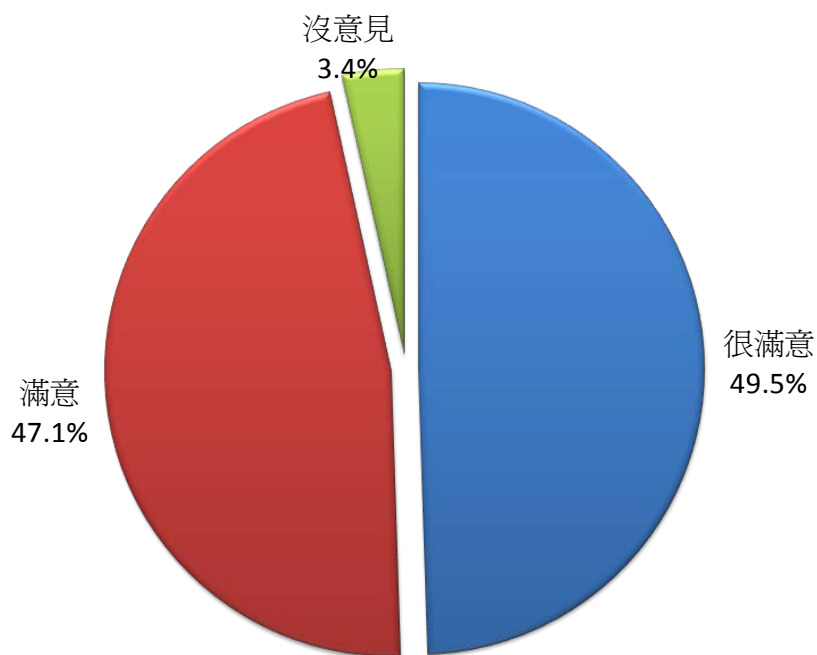


圖11 受訪民眾對於「動線規劃流暢、各項標示清楚」滿意度 (n=1,077)

表16 104 與 105 年對「動線規劃流暢、各項標示清楚」的滿意度比較

年度 \ 滿意度	滿意度		
	滿意	沒意見	不滿意
104 年	97.1%	2.9%	0.0%
105 年	96.6%	3.4%	0.0%
差異	-0.5%	+0.5%	+0.0%

註：皆為有效人數百分比

【交叉分析】

與「是否第一次申辦案件」、「性別」、「年齡」、「教育程度」、「職業類別」以及「過去一年洽辦次數」之交叉結果，由於不符合統計基本假設（期望值次數低於 5 之比例，不得大於 20%），不適合進行推論，故不加以說明(詳如附表 4)。

(四) 受訪民眾對「書表範例符合需求」滿意程度

據本次調查顯示，有 96.7% 的受訪民眾給予「書表範例符合需求」正面評價，其中「很滿意」占 47.8%，「滿意」占 48.9%。此外，有 3.3% 的民眾表示沒意見。由此可知，大多數的受訪民眾認同本所提供之書表範例符合需求。而與 104 年度資料相比，105 年度之滿意度上升 0.8%，即今(105)年度填答「沒意見」者減少，且全數流向滿意，代表今年有較多的中立者願意表達對本所提供書表範例的肯定。本所將落實書表附件之更新及整理，以繼續提升此項之服務滿意度。

表17 對「書表範例符合需求」的滿意度統計表

滿意度	很滿意	滿意	沒意見	不滿意	很不滿意	總計
人數	519	531	36	0	0	1,086
百分比	47.8%	48.9%	3.3%	0.0%	0.0%	100%
	96.7%			0.0%		

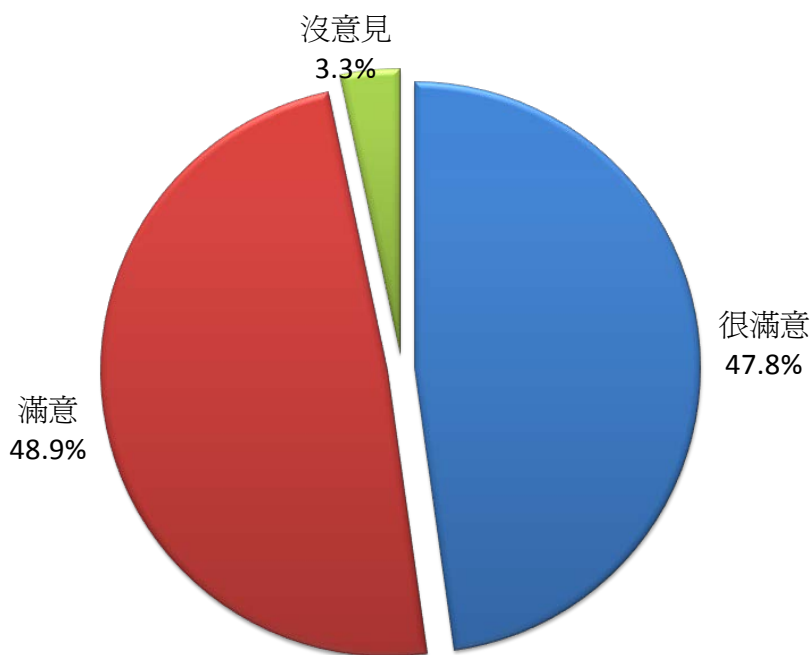


圖12 受訪民眾對於「書表範例符合需求」滿意度 (n=1,086)

表18 104 與 105 年對「書表範例符合需求」的滿意度比較

年度 \ 滿意度	滿意	沒意見	不滿意
104 年	95.9%	4.1%	0.0%
105 年	96.7%	3.3%	0.0%
差異	+0.8%	-0.8%	0.0%

註：皆為有效人數百分比

【交叉分析】

與「是否第一次申辦案件」、「性別」、「年齡」、「教育程度」、「職業類別」以及「過去一年洽辦次數」之交叉結果，由於不符合統計基本假設（期望值次數低於 5 之比例，不得大於 20%），不適合進行推論，故不加以說明(詳如附表 5)。

五、受訪民眾對本所的洽公服務禮儀滿意度分析

(一) 受訪民眾對「服務人員主動迎賓」滿意程度

據本次調查顯示，有 98.8% 的受訪民眾給予「服務人員主動迎賓」正面評價，其中「很滿意」占 51.6%，「滿意」占 47.2%。此外，有 1.2% 的民眾表示沒意見。由此可知，絕大多數的受訪民眾認同本所服務人員落實主動迎賓。而與 104 年度資料相比，105 年度之滿意度大幅上升 3.5%，即今(105)年度填答「沒意見」者減少，全數流向滿意，以致滿意者增加明顯許多，代表今年有較多的中立者願意表達對本所人員迎賓服務的肯定。本所將持續保有服務主動性，並傾聽民眾建議，提供符合民眾洽公需求之服務，以提升民眾對服務人員主動迎賓的洽公感受滿意度。

表19 對「服務人員主動迎賓」的滿意度統計表

滿意度	很滿意	滿意	沒意見	不滿意	很不滿意	總計
人數	560	513	13	0	0	1,086
百分比	51.6%	47.2%	1.2%	0.0%	0.0%	100%
	98.8%			0.0%		

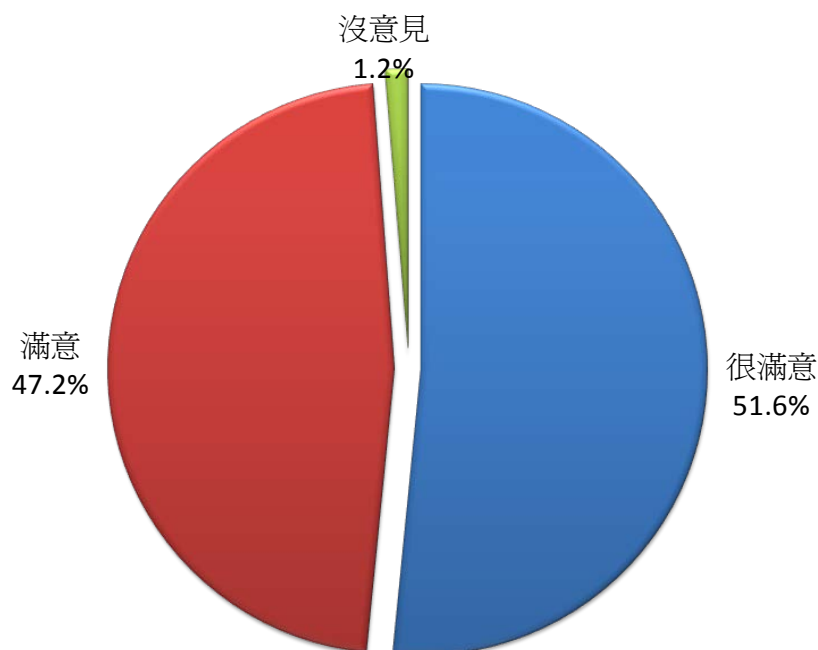


圖13 受訪民眾對於「服務人員主動迎賓」滿意度 (n=1,086)

表 18 104 與 105 年對「服務人員主動迎賓」的滿意度比較

年度 \ 滿意度	滿意度		
	滿意	沒意見	不滿意
104 年	95.3%	4.7%	0.0%
105 年	98.8%	1.2%	0.0%
差異	+3.5%	-3.5%	+0.0%

註：皆為有效人數百分比

【交叉分析】

與「是否第一次申辦案件」、「性別」、「年齡」、「教育程度」、「職業類別」以及「過去一年洽辦次數」之交叉結果，由於不符合統計基本假設（期望值次數低於 5 之比例，不得大於 20%），不適合進行推論，故不加以說明(詳如附表 6)。

(二) 受訪民眾對「服務人員主動回應、熱心服務」滿意程度

據本次調查顯示，有 98.8% 的受訪民眾給予「服務人員主動回應、熱心服務」正面評價，其中「很滿意」占 56.4%，「滿意」占 42.4%。此外，有 1.2% 的民眾表示沒意見。由此可知，絕大多數的受訪民眾認同本所服務人員主動回應、熱心服務。而與 104 年度資料相比，105 年度之滿意度大幅上升 3.7%，即今(105)年度填答「沒意見」者減少，全數流向滿意，以致滿意者明顯增加，代表今年有較多的中立者願意表達對本所同仁服務態度的肯定。本所除落實櫃檯評鑑系統之運作外，亦透過每月及每年度頒發之最佳櫃檯服務人員獎項鼓勵同仁優質服務，以持續精進本所服務人員服務效能。

表20 對「服務人員主動回應、熱心服務」的滿意度統計表

滿意度	很滿意	滿意	沒意見	不滿意	很不滿意	總計
人數	603	453	13	0	0	1,069
百分比	56.4%	42.4%	1.2%	0.0%	0.0%	100%
	98.8%			0.0%		

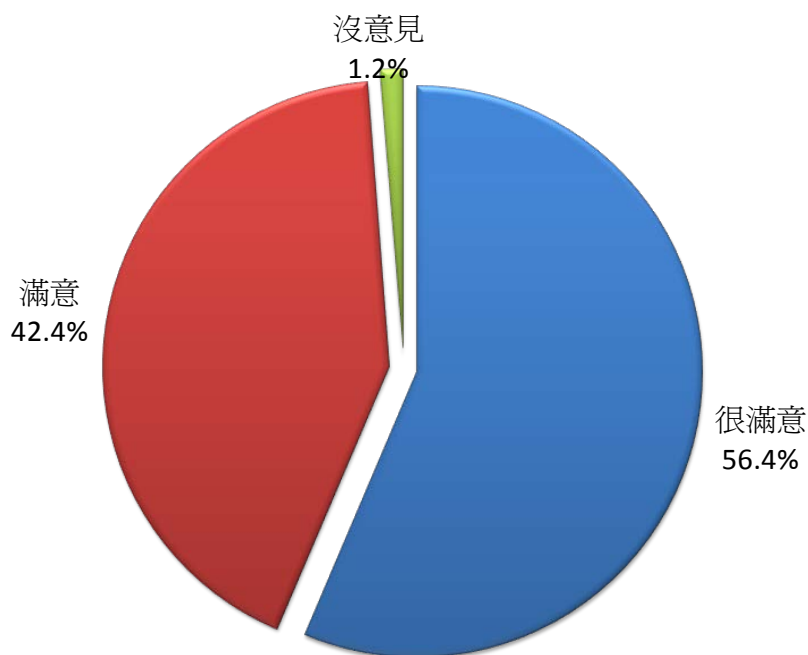


圖14 受訪民眾對於「服務人員主動回應、熱心服務」滿意度 (n=1,069)

表21 104 與 105 年對「服務人員主動回應、熱心服務」的滿意度比較

年度 \ 滿意度	滿意度		
	滿意	沒意見	不滿意
104 年	95.1%	4.9%	0.0%
105 年	98.8%	1.2%	0.0%
差異	+3.7%	-3.7%	+0.0%

註：皆為有效人數百分比

【交叉分析】

與「是否第一次申辦案件」、「性別」、「年齡」、「教育程度」、「職業類別」以及「過去一年洽辦次數」之交叉結果，由於不符合統計基本假設（期望值次數低於 5 之比例，不得大於 20%），不適合進行推論，故不加以說明(詳如附表 7)。

(二) 受訪民眾對「服務人員解答清楚、專業」滿意程度

據本次調查顯示，有 98.7% 的受訪民眾給予「服務人員解答清楚、專業」正面評價，其中「很滿意」占 53.9%，「滿意」占 44.8%。此外，有 1.3% 的民眾表示沒意見。由此可知，大多數的受訪民眾認同本所服務人員主動回應、熱心服務。而與 104 年度資料相比，105 年度之滿意度大幅上升 3.0%，即今(105)年度填答「沒意見」者減少，並全數轉為滿意者，代表今年有較多的中立者願意表達對本所服務人員專業度的肯定。本所將落實辦理各項服務人員教育訓練，以維持民眾對服務人員解答清楚、專業的正面評價。

表22 對「服務人員解答清楚、專業」的滿意度統計表

滿意度	很滿意	滿意	沒意見	不滿意	很不滿意	總計
人數	564	469	14	0	0	1,047
百分比	53.9%	44.8%	1.3%	0.0%	0.0%	100%
	98.7%			0.0%		

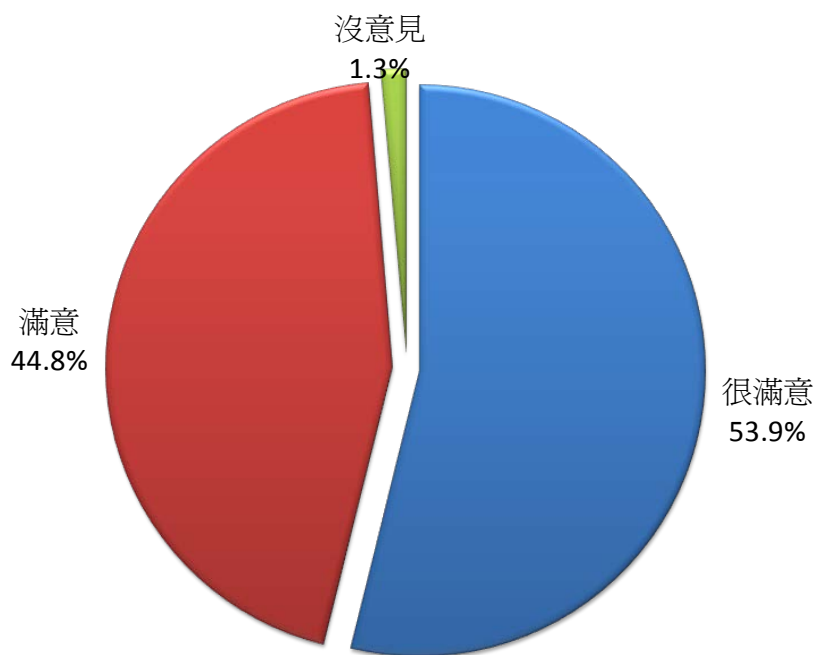


圖15 受訪民眾對於「服務人員解答清楚、專業」滿意度 (n=1,047)

表23 104 與 105 年對「服務人員主動回應、熱心服務」的滿意度比較

年度 \ 滿意度	滿意度		
	滿意	沒意見	不滿意
104 年	95.7%	4.3%	0.0%
105 年	98.7%	1.3%	0.0%
差異	+3.0%	-3.0%	+0.0%

註：皆為有效人數百分比

【交叉分析】

與「是否第一次申辦案件」、「性別」、「年齡」、「教育程度」、「職業類別」以及「過去一年洽辦次數」之交叉結果，由於不符合統計基本假設（期望值次數低於 5 之比例，不得大於 20%），不適合進行推論，故不加以說明(詳如附表 8)。

六、受訪民眾對本所的線上服務滿意度分析

(一) 受訪民眾對「本所網站資訊符合使用需求」滿意程度

據本次調查顯示，有 87.7% 的受訪民眾給予「本所網站資訊符合使用需求」正面評價，其中「很滿意」占 35.7%，「滿意」占 52.0%。此外，有 12.2% 的民眾表示沒意見，以及 0.1% 的不滿意。

而與 104 年度資料相比，105 年度之滿意度上升 1.1%，即今(105)年度填答「沒意見」者減少，且幾乎全數轉為滿意評價，代表今年有較多的中立者肯定本所提供之網站資訊。本所除落實網站資訊更新外，亦將持續進行各項網站功能增修作業，以提升民眾對本所網站資訊符合使用需求的滿意程度。

表24 對「本所網站資訊符合使用需求」的滿意度統計表

滿意度	很滿意	滿意	沒意見	不滿意	很不滿意	總計
人數	377	548	129	1	0	1,055
百分比	35.7%	52.0%	12.2%	0.1%	0.0%	100%
	87.7%			0.1%		

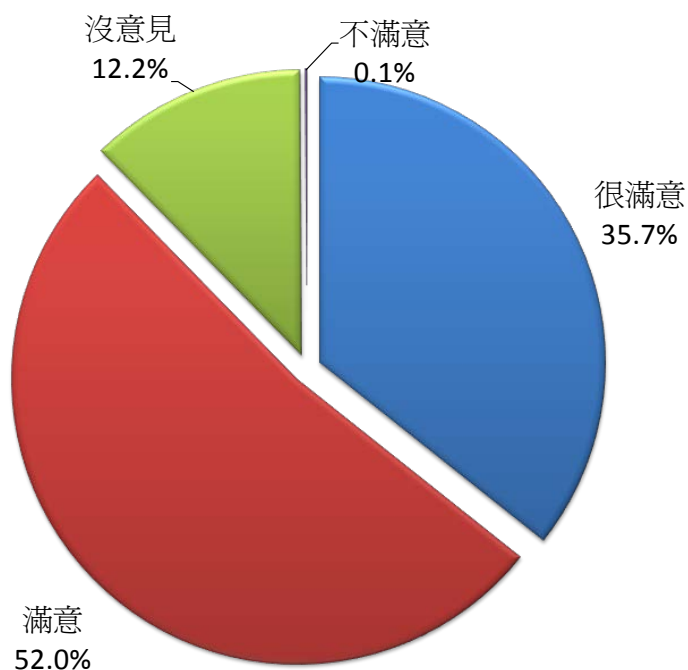


圖16 受訪民眾對於「本所網站資訊符合使用需求」滿意度 (n=1,055)

表25 104 與 105 年對「本所網站資訊符合使用需求」的滿意度比較

年度	滿意度		
	滿意	沒意見	不滿意
104 年	86.6%	13.2%	0.2%
105 年	87.7%	12.2%	0.1%
差異	+1.1%	-1.0%	-0.1%

註：皆為有效人數百分比

【交叉分析】

與「是否第一次申辦案件」、「性別」、「年齡」、「教育程度」、「職業類別」以及「過去一年洽辦次數」之交叉結果，由於不符合統計基本假設（期望值次數低於 5 之比例，不得大於 20%），不適合進行推論，故不加以說明(詳如附表 9)。

(二) 受訪民眾對「本所網站版面配置易於操作」滿意程度

據本次調查顯示，有 86.3% 的受訪民眾給予「本所網站版面配置易於操作」正面評價，其中「很滿意」占 39.8%，「滿意」占 46.5%。此外，有 13.4% 的民眾表示沒意見，以及 0.3% 的不滿意。顯示大部分民眾肯定本所網站版面配置易於操作。

而與 104 年度資料相比，105 年度之滿意度下降 2.8%，而沒意見民眾則增加 2.7%，即部分民眾由原來的滿意狀態轉為中立態度；其對「本所網站版面配置易於操作」的評價轉趨保守。相對其它題目來講，此項滿意度較去年下降幅度偏高，查本所網站於建置時，因內容有許多政府資訊需對外公開，各項資訊需以準確無誤為要求，故於網站建置完成後才能公開予民眾使用，無法於建置期間開放民眾測試網頁，惟民眾如有具體反應使用上的問題或建議時，將依據民眾的建議內容，適度調整本所網頁編排方式，以提供更便利民眾使用的網頁服務。

表26 對「本所網站版面配置易於操作」的滿意度統計表

滿意度	很滿意	滿意	沒意見	不滿意	很不滿意	總計
人數	422	493	142	3	0	1060
百分比	39.8%	46.5%	13.4%	0.3%	0.0%	100.0%
	86.3%			0.3%		

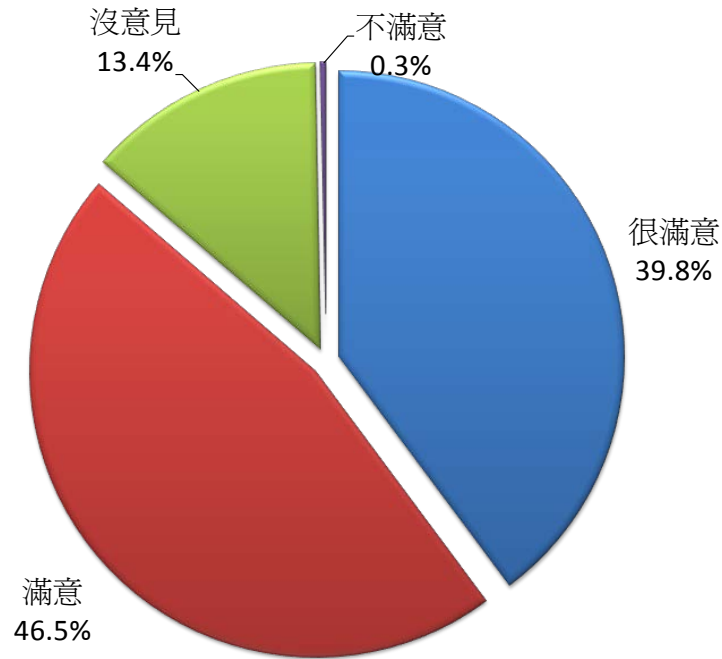


圖17 受訪民眾對於「本所網站版面配置易於操作」滿意度 (n=1,060)

表27 104 與 105 年對「本所網站版面配置易於操作」的滿意度比較

年度 \ 滿意度	滿意度		
	滿意	沒意見	不滿意
104 年	89.1%	10.7%	0.2%
105 年	86.3%	13.4%	0.3%
差異	-2.8%	+2.7%	+0.1%

註：皆為有效人數百分比

【交叉分析】

與「是否第一次申辦案件」、「性別」、「年齡」、「教育程度」、「職業類別」以及「過去一年洽辦次數」之交叉結果，由於不符合統計基本假設（期望值次數低於 5 之比例，不得大於 20%），不適合進行推論，故不加以說明(詳如附表 10)。

(三) 受訪民眾「線上申辦服務符合使用需求」滿意程度

據本次調查顯示，有 86.1% 的受訪民眾給予「線上申辦服務符合使用需求」正面評價，其中「很滿意」占 40.9%，「滿意」占 45.2%。此外，有 13.7% 的民眾表示沒意見，以及 0.2% 的不滿意。顯示民眾使用後，還算是認同線上申辦服務符合使用需求。

而與 104 年度資料相比，105 年度之滿意度下降 1.8%，而沒意見民眾正好則增加 1.9%，即部分民眾由原來的滿意狀態轉為中立態度；其對「線上申辦服務符合使用需求」的滿意轉趨保守。為提供民眾更便利的線上服務內容，本所今(105)年度業新增多元管道預約延時服務項目至 16 項等多元網路服務內容，日後亦將持續充實線上申辦服務項目，以提升本項目之民眾滿意程度。

表28 對「線上申辦服務符合使用需求」的滿意度統計表

滿意度	很滿意	滿意	沒意見	不滿意	很不滿意	總計
人數	424	469	142	2	0	1037
百分比	40.9%	45.2%	13.7%	0.2%	0.0%	100.0%
	86.1%			0.2%		

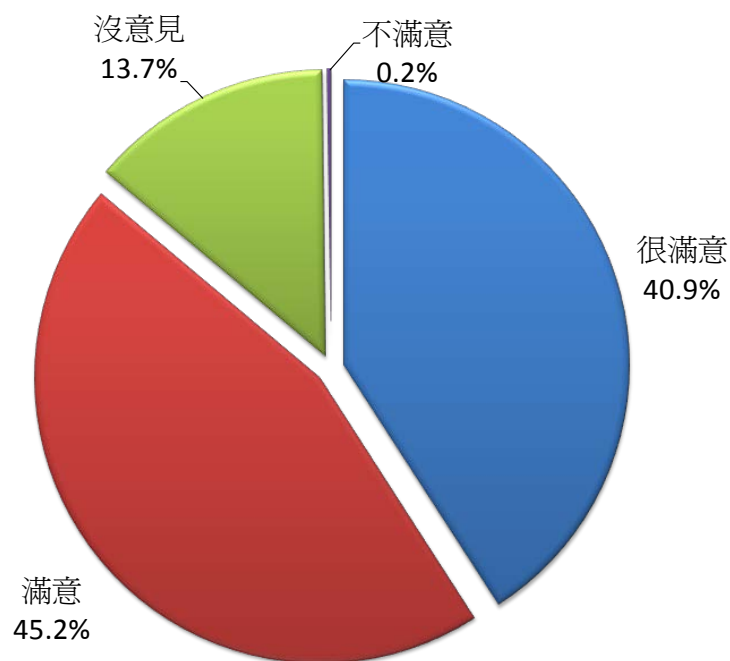


圖18 受訪民眾對於「線上申辦服務符合使用需求」滿意度 (n=1,037)

表29 104 與 105 年對「線上申辦服務符合使用需求」的滿意度比較

年度	滿意度		
	滿意	沒意見	不滿意
104 年	87.9%	11.8%	0.3%
105 年	86.1%	13.7%	0.2%
差異	-1.8%	+1.9%	-0.1%

註：皆為有效人數百分比

【交叉分析】

與「是否第一次申辦案件」、「性別」、「年齡」、「教育程度」、「職業類別」以及「過去一年洽辦次數」之交叉結果，由於不符合統計基本假設（期望值次數低於 5 之比例，不得大於 20%），不適合進行推論，故不加以說明(詳如附表 11)。

七、受訪民眾對地政業務了解程度調查

(一) 地籍清理

據本次調查顯示，有 71.6% 的受訪民眾知道什麼是「地籍清理」；不知道該項業務的民眾佔 28.4%，顯示民眾對本項業務認知普及率達一定水準。由於本項係首次調查，未來仍將持續宣導該項政策，使更多民眾瞭解地籍清理業務內容。

表30 「地籍清理」了解程度統計表

了解程度	知道	不知道	總計
人數	773	307	1080
百分比	71.6%	28.4%	100.0%

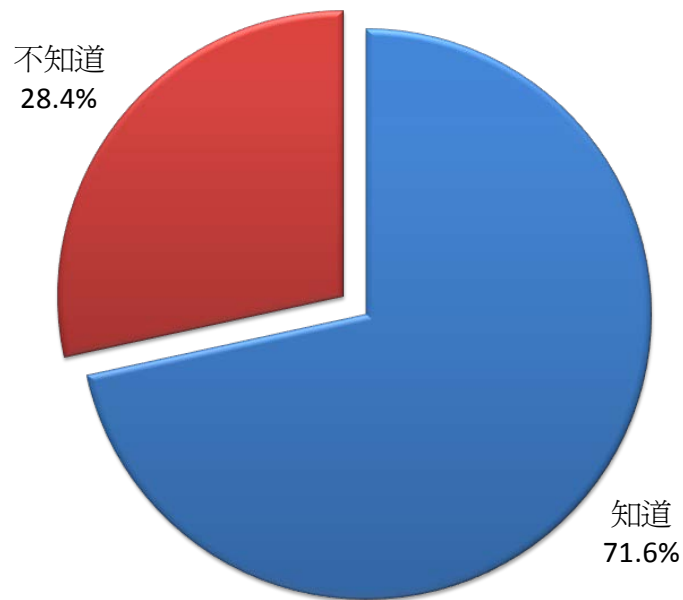


圖19 「地籍清理」了解程度 (n=1,080)

【交叉分析】

將受訪者對於「地籍清理」認知程度與基本資料交叉分析發現，存在有顯著差異的基本資料為「是否第一次申辦案件」、「年齡」、「教育程度」、「職業類別」以及「過去一年洽辦次數」（詳如附表 12）。

1. 非「第一次申辦案件」者知道比例（78.3%），明顯高於「第一次申辦案件」者（44.5%）。
2. 年齡為「31 歲-40 歲」、「41 歲-50 歲」、「51 歲-60 歲」者知道比例（67.6%、78.6%、74.4%），明顯高於「20 歲以下」、「21 歲-30 歲」、「61 歲以上」者（0.0%、53.5%、52.6%）。
3. 教育程度為「高中(職)」、「大學/專科」者知道比例（76.2%、74.4%），明顯高於「國小及以下」、「國(初)中」與「研究所以上」者（18.2%、40.9%、46.2%）。
4. 職業類別為「地政士(含助理)」、「不動產經紀及估價業」者「知道」比例（86.9%、81.1%），明顯高於其它職業者（27.6% ~ 54.6%）。
5. 過去一年洽辦次數為「6-10 次」、「11 次以上」者「知道」比例（80.7%、89.1%），明顯高於「1 次」、「2-5 次」者（47.4%、58.5%）。

(二) 地籍清理之不動產若未辦理產權登記，可能被政府代為標售

據本次調查顯示，有 65.9% 的受訪民眾知道「地籍清理之不動產若未辦理產權登記，可能被政府代為標售」；不知道該項業務的民眾佔 34.1%，顯示約 2/3 上民眾知道本項業務；民眾對本項業務認知普及率達一定水準。

表31 「地籍清理之不動產若未辦理產權登記，可能被政府代為標售」了解程度統計表

了解程度	知道	不知道	總計
人數	712	368	1080
百分比	65.9%	34.1%	100.0%

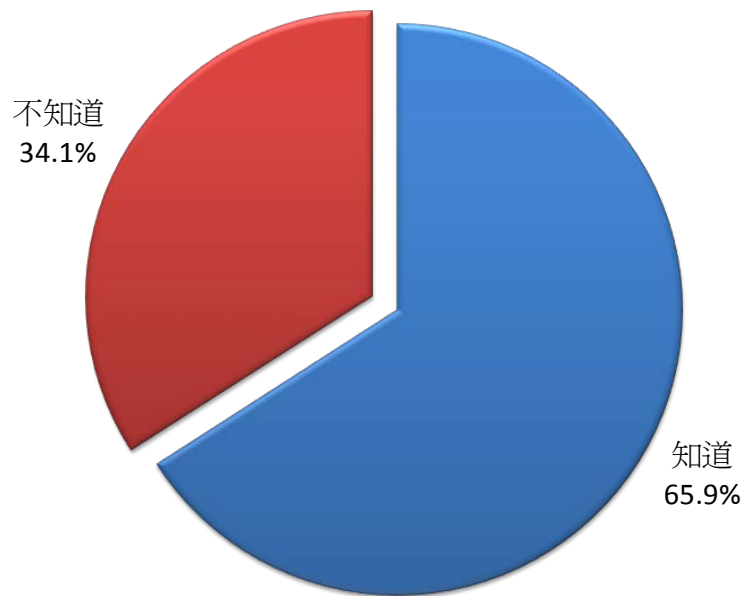


圖20 「地籍清理之不動產若未辦理產權登記，可能被政府代為標售」了解程度 (n=1,080)

【交叉分析】

將受訪者對於「地籍清理之不動產若未辦理產權登記，可能被政府代為標售」認知程度與基本資料交叉分析發現，存在有顯著差異的基本資料為「是否第一次申辦案件」、「年齡」、「教育程度」、「職業類別」以及「過去一年洽辦次數」（詳如附表 13）。

1. 非「第一次申辦案件」者「知道」比例（71.0%），明顯高於「第一次申辦案件」者（43.9%）。
2. 年齡為「41 歲-50 歲」、「51 歲-60 歲」者「知道」比例（74.1%、74.8%），明顯高於其它年齡者（0.0% ~ 56.8%）。
3. 教育程度為「高中(職)」、「大學/專科」者「知道」比例（74.0%、64.6%），明顯高於「國小及以下」、「國(初)中」與「研究所以以上」者（16.7%、50.0%、52.5%）。
4. 職業類別為「地政士(含助理)」、「不動產經紀及估價業」者「知道」比例（79.4%、73.8%），明顯高於其它職業者（23.3% ~ 51.6%）。
5. 過去一年洽辦次數為「6-10 次」、「11 次以上」者「知道」比例（70.1%、83.3%），明顯高於「1 次」、「2-5 次」者（45.0%、57.8%）。

(三) 自繼承開始日 1 年內未辦理繼承登記，經查明後公告繼承人於 3 個月內聲請登記；逾期未辦理者，地政機關列冊管理 15 年後移請國產署標售

據本次調查顯示，有 70.6% 的受訪民眾知道「自繼承開始日 1 年內未辦理繼承登記，經查明後公告繼承人於 3 個月內聲請登記；逾期未辦理者，地政機關列冊管理 15 年後移請國產署標售」；不知道該項業務的民眾佔 29.4%。顯示七成以上民眾知道本項業務，普及率也還算高。由於本項係首次調查，未來仍將持續宣導該項措施，使更多民眾瞭解。

表32 「自繼承開始日 1 年內未辦理繼承登記，經查明後公告繼承人於 3 個月內聲請登記；逾期未辦理者，地政機關列冊管理 15 年後移請國產署標售」了解程度統計表

了解程度	知道	不知道	總計
人數	762	318	1080
百分比	70.6%	29.4%	100.0%

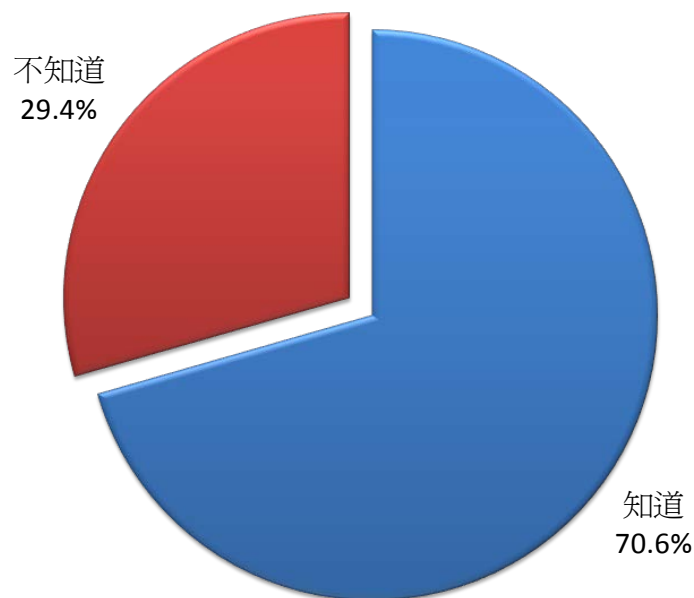


圖21 「自繼承開始日 1 年內未辦理繼承登記，經查明後公告繼承人於 3 個月內聲請登記；逾期未辦理者，地政機關列冊管理 15 年後移請國產署標售」了解程度 (n=1,080)

【交叉分析】

將受訪者對於「自繼承開始日 1 年內未辦理繼承登記，經查明後公告繼承人於 3 個月內聲請登記；逾期未辦理者，地政機關列冊管理 15 年後移請國產署標售」認知程度與基本資料交叉分析發現，存在有顯著差異的基本資料為「是否第一次申辦案件」、「年齡」、「教育程度」、「職業類別」以及「過去一年洽辦次數」（詳如附表 14）。

1. 非「第一次申辦案件」者「知道」比例（76.0%），明顯高於「第一次申辦案件」者（49.1%）。
2. 年齡為「41 歲-50 歲」、「51 歲-60 歲」者「知道」比例（75.8%、75.2%），明顯高於其它年齡者（0.0% ~ 66.4%）。
3. 教育程度為「高中(職)」、「大學/專科」者「知道」比例（74.9%、71.0%），明顯高於「國小及以下」、「國(初)中」與「研究所以上」者（33.3%、48.0%、67.5%）。
4. 職業類別為「地政士(含助理)」、「不動產經紀及估價業」者「知道」比例（85.1%、77.0%），明顯高於其它職業者（30.0% ~ 62.5%）。
5. 過去一年洽辦次數為「6-10 次」、「11 次以上」者「知道」比例（76.6%、86.5%），明顯高於「1 次」、「2-5 次」者（51.8%、62.1%）。

(四) 依法得分割之共有土地或建築改良物，共有人如不能自行協議分割者，可向新北市政府申請不動產糾紛調處

據本次調查顯示，有 65.0% 的受訪民眾知道「依法得分割之共有土地或建築改良物，共有人如不能自行協議分割者，可向新北市政府申請不動產糾紛調處」；不知道該項業務的民眾佔 35.0%。顯示民眾對本項業務認知普及率達一定水準。

表33 「依法得分割之共有土地或建築改良物，共有人如不能自行協議分割者，可向新北市政府申請不動產糾紛調處」了解程度統計表

了解程度	知道	不知道	總計
人數	705	380	1085
百分比	65.0%	35.0%	100.0%

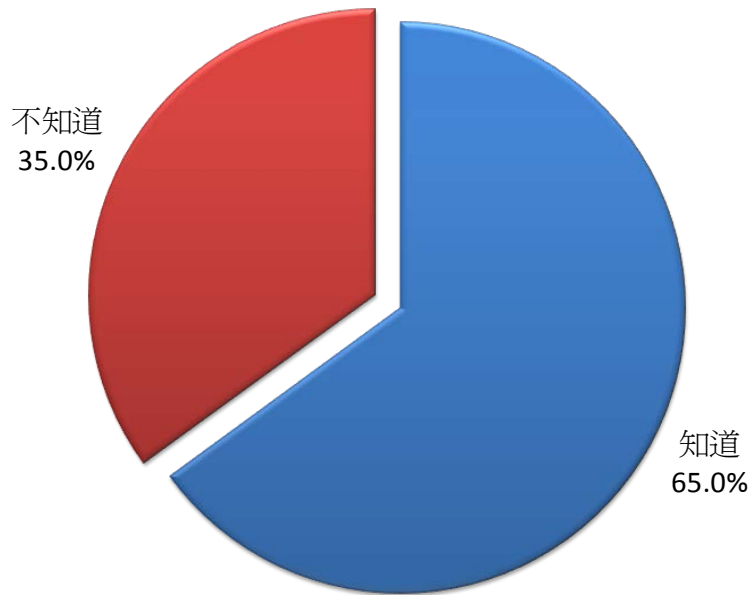


圖22 「依法得分割之共有土地或建築改良物，共有人如不能自行協議分割者，可向新北市政府申請不動產糾紛調處」了解程度 (n=1,085)

【交叉分析】

將受訪者對於「依法得分割之共有土地或建築改良物，共有人如不能自行協議分割者，可向新北市政府申請不動產糾紛調處」認知程度與基本資料交叉分析發現，存在有顯著差異的基本資料為「是否第一次申辦案件」、「年齡」、「教育程度」、「職業類別」以及「過去一年洽辦次數」（詳如附表 15）。

1. 非「第一次申辦案件」者「知道」比例（69.4%），明顯高於「第一次申辦案件」者（48.1%）。
2. 年齡為「31歲-40歲」、「41歲-50歲」、「51歲-60歲」、「61歲以上」者「知道」比例（60.2%、68.9%、71.9%、60.0%），明顯高於其它年齡者（0.0%~48.2%）。
3. 教育程度為「高中(職)」、「大學/專科」與「研究所以上」者「知道」比例（73.4%、63.0%、69.2%），明顯高於「國小及以下」、「國(初)中」者（25.0%、56.0%）。
4. 職業類別為「地政士(含助理)」、「不動產經紀及估價業」者「知道」比例（74.8%、77.0%），明顯高於其它職業者（24.1%~59.4%）。
5. 過去一年洽辦次數為「6-10次」、「11次以上」者「知道」比例（70.9%、78.3%），明顯高於「1次」、「2-5次」者（50.8%、54.5%）。

(五) 買賣登記完畢後 30 日內，需申報成交案件資訊(實價登錄)

據本次調查顯示，有 76.8% 的受訪民眾知道「買賣登記完畢後 30 日內，需申報成交案件資訊(實價登錄)」；不知道該項業務的民眾佔 23.2%，顯示民眾對本項業務認知普及率達 3/4 以上，為各項業務中民眾認知率最高者。推測因實價登錄為近年熱門話題，除公家機關製作之宣導文宣外，於報章、新聞媒體等通路皆具大量宣傳，宣導管道多元且宣導範圍廣泛，有效將實價登錄業務訊息傳遞至民眾端。

表34 「買賣登記完畢後 30 日內，需申報成交案件資訊(實價登錄)」了解程度統計表

了解程度	知道	不知道	總計
人數	819	248	1,067
百分比	76.8%	23.2%	100.0%

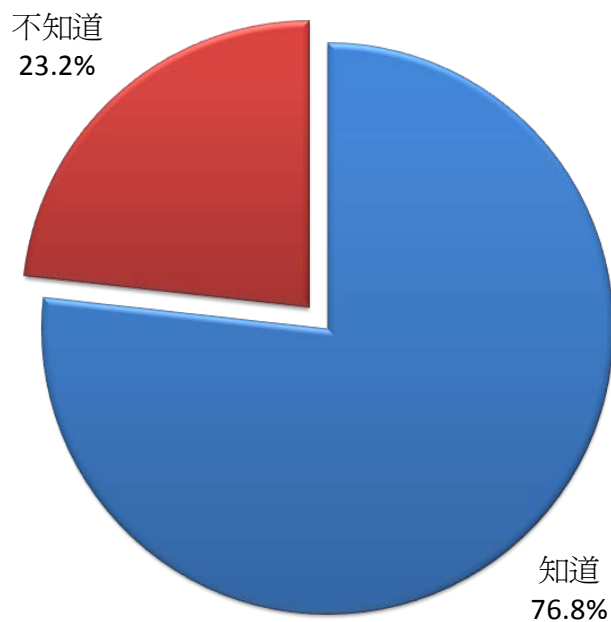


圖23 「買賣登記完畢後 30 日內，需申報成交案件資訊(實價登錄)」了解程度 (n=1,067)

【交叉分析】

將受訪者對於「買賣登記完畢後 30 日內，需申報成交案件資訊(實價登錄)」認知程度與基本資料交叉分析發現，存在有顯著差異的基本資料為「是否第一次申辦案件」、「教育程度」、「職業類別」以及「過去一年洽辦次數」(詳如附表 16)。

1. 非「第一次申辦案件」者「知道」比例(79.8%)，明顯高於「第一次申辦案件」者(65.7%)。
2. 教育程度為「高中(職)」、「大學/專科」與「研究所以上」者「知道」比例(82.1%、76.2%、84.6%)，明顯高於「國小及以下」、「國(初)中」者(27.3%、60.0%)。
3. 職業類別為大部分職業者「知道」比例(71.2%~97.0%)，明顯高於「自由業」、「其他」者(57.0%、48.3%)。
4. 過去一年洽辦次數為「11 次以上」者「知道」比例(91.0%)，明顯高於其它頻率者(67.2%~78.8%)。

(六) 本所有受理申請檔案(公文、原案)應用抄錄、閱覽、複製服務

據本次調查顯示，有 71.8%的受訪民眾知道「本所有受理申請檔案(公文、原案)應用抄錄、閱覽、複製服務」；不知道該項業務的民眾佔 28.2%，顯示民眾對本項業務認知普及率達一定水準。

表35 「本所有受理申請檔案(公文、原案)應用抄錄、閱覽、複製服務」了解程度統計表

了解程度	知道	不知道	總計
人數	764	300	1064
百分比	71.8%	28.2%	100.0%

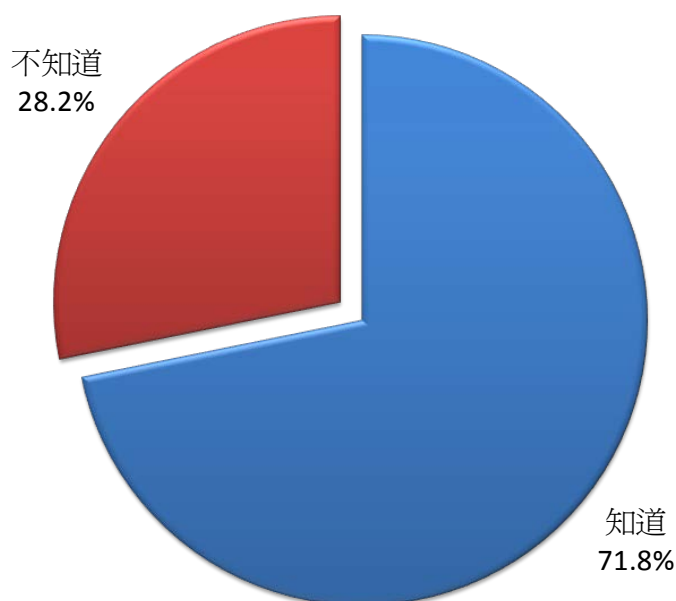


圖24 「本所有受理申請檔案(公文、原案)應用抄錄、閱覽、複製服務」了解程度 (n=1,064)

【交叉分析】

將受訪者對於「本所有受理申請檔案(公文、原案)應用抄錄、閱覽、複製服務」認知程度與基本資料交叉分析發現，存在有顯著差異的基本資料為「是否第一次申辦案件」、「年齡」、「教育程度」、「職業類別」以及「過去一年洽辦次數」(詳如附表 17)。

1. 非「第一次申辦案件」者「知道」比例(76.4%)，明顯高於「第一次申辦案件」者(55.8%)。
2. 年齡為「31歲-40歲」、「41歲-50歲」、「51歲-60歲」者「知道」比例(73.0%、73.6%、73.8%)，明顯高於其它年齡者(0.0%~64.6%)。
3. 教育程度為「高中(職)」、「大學/專科」與「研究所以上」者「知道」比例(76.3%、62.4%、83.8%)，明顯高於「國小及以下」、「國(初)中」者(25.0%、50.0%)。
4. 職業類別為「地政士(含助理)」、「不動產經紀及估價業」者「知道」比例(83.3%、77.5%)，明顯高於其它職業者(30.0%~62.7%)。
5. 過去一年洽辦次數為「6-10次」、「11次以上」者「知道」比例(77.5%、82.1%)，明顯高於「1次」、「2-5次」者(59.0%、63.9%)。

(七) 業務資訊管道

據本次調查顯示，受訪者的業務資訊管道來源，「網路」占 44.0%，「文宣資料」占 51.3%，「戶外電視牆」占 27.3%，「報紙」占 13.2%，而「其他」管道占 4.0%。

顯示「文宣資料」為最多民眾的業務資訊來源，達一半以上；其次「網路」來源也佔四成以上；「戶外電視牆」則有近三成的效果。參考本項調查結果，將持續於本所一樓大廳放置主力政策、便民措施之宣導文宣，並加強各項業務於本所網頁、臉書粉絲團之宣導強度及頻率，以增加本所業務宣導有效性。

表36 業務資訊管道(可複選)業務統計表

業務	網路	文宣資料	戶外電視牆	報紙	其他
人數	454	529	281	136	41
百分比	44.0%	51.3%	27.3%	13.2%	4.0%

註：未填答 64 人

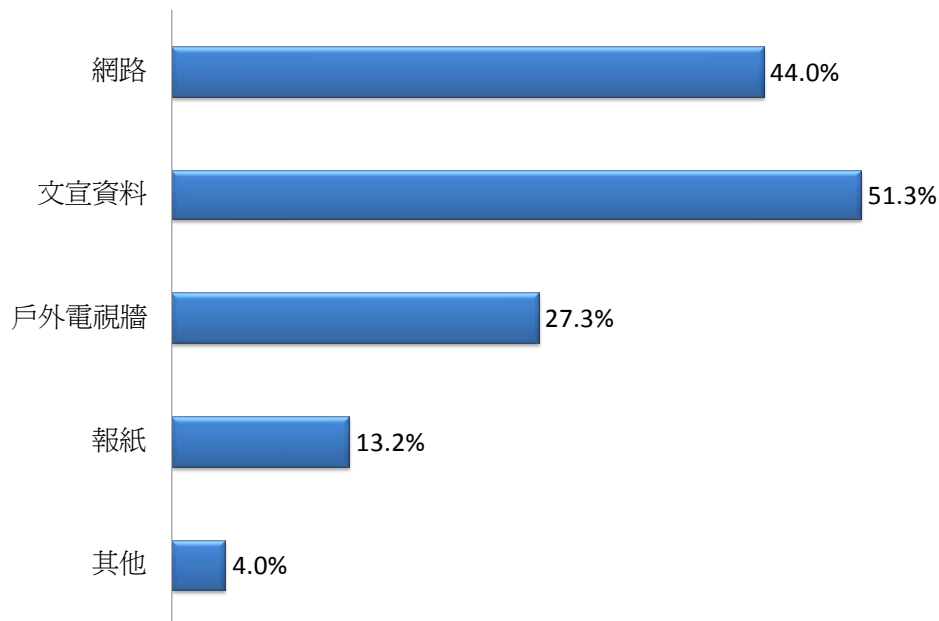


圖25 「業務資訊管道(可複選)」了解程度 (n=1,031)

【交叉分析】

由於本題為複選題，僅就受訪者回答項目進行陳述，不與「是否第一次申辦案件」、「性別」、「年齡」、「教育程度」、「職業類別」以及「過去一年洽辦次數」等基本資料進行交叉分析。

八、受訪民眾對創新服務了解程度調查

(一)「地政任意門 跨域好厝邊」跨縣市案件代收服務

據本次調查顯示，有 35.8% 的受訪民眾曾經使用過「『地政任意門 跨域好厝邊』跨縣市案件代收服務」；有 50.9% 知道該項服務，但未使用過，二者合計占 86.7%；不知道該項服務的民眾只佔 13.3%。

與 104 年度資料相比，105 年度民眾「曾經使用過」該項創新服務者減少 17.3%，「知道，但未使用過」則增加 17.9%，而「不知道該項服務」僅微幅減少 0.6%。代表今年民眾對本項創新服務的了解程度與去年持平。

表37 「地政任意門 跨域好厝邊」跨縣市案件代收服務了解程度統計表

了解程度	曾經使用過	知道，但未使用過	不知道該項服務	總計
人數	389	552	144	1,085
百分比	35.8%	50.9%	13.3%	100.0%
	86.7%			

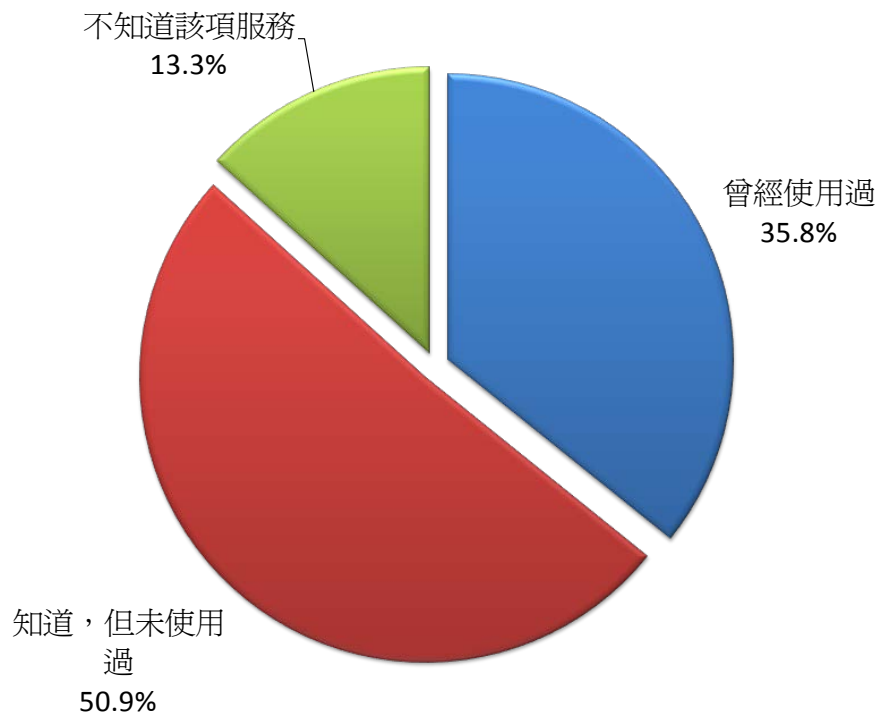


圖26 對「『地政任意門 跨域好厝邊』跨縣市案件代收服務」了解程度(n=1,085)

表38 104 與 105 年對「『地政任意門 跨域好厝邊』跨縣市案件代收服務」了解程度比較

年度 \ 滿意度	曾經使用過	知道，但未使用過	不知道該項服務
104 年	53.1%	33.0%	13.9%
105 年	35.8%	50.9%	13.3%
差異	-17.3%	+17.9%	-0.6%

註：皆為有效人數百分比

【交叉分析】

將受訪者對於「『地政任意門 跨域好厝邊』跨縣市案件代收服務」認知程度與基本資料交叉分析發現，存在有顯著差異的基本資料為「是否第一次申辦案件」、「年齡」、「職業類別」以及「過去一年洽辦次數」（詳如附表 18）。

1. 非「第一次申辦案件」者「知道」比例（92.0%），明顯高於「第一次申辦案件」者（69.6%）。
2. 年齡為「21 歲-30 歲」、「31 歲-40 歲」、「41 歲-50 歲」、「51 歲-60 歲」者「知道」比例（81.5%、86.1%、92.1%、83.8%），明顯高於其它年齡者（0.0%~71.8%）。
3. 職業類別為「地政士(含助理)」、「不動產經紀及估價業」、「工商金融業」、「軍公教」者「知道」比例（97.5%、93.9%、86.8%、90.9%），明顯高於其它職業者（31.9%~72.2%）。
4. 過去一年洽辦次數為「6-10 次」、「11 次以上」者「知道」比例（94.1%、95.6%），明顯高於「1 次」、「2-5 次」者（68.9%、81.9%）。

(二) 多元管道繳納地政規費

據本次調查顯示，有 41.3% 的受訪民眾曾經使用過「多元管道繳納地政規費」；有 47.2% 知道該項服務，但未使用過，二者合計占 88.5%；不知道該項服務的民眾只佔 11.5%。

而與 104 年度資料相比，105 年度民眾「曾經使用過」該項創新服務者增加 0.9%，「知道，但未使用過」亦增加 0.9%，合計增加計 1.8%，代表今年民眾對本項創新服務的了解微幅增加，本所將持續加強宣導該項服務，使更多民眾瞭解此項服務措施。

表39 對「多元管道繳納地政規費」了解程度統計表

了解程度	曾經使用過	知道，但未使用過	不知道該項服務	總計
人數	447	511	124	1,082
百分比	41.3%	47.2%	11.5%	100.0%
	88.5%			

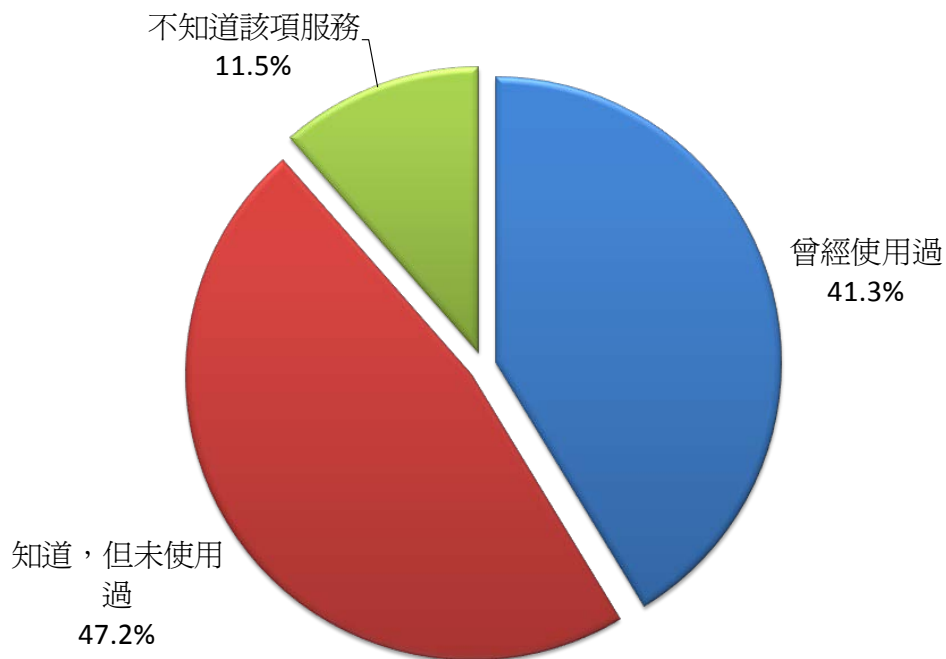


圖27 對「多元管道繳納地政規費」了解程度 (n=1,082)

表40 104 與 105 年對「多元管道繳納地政規費」了解程度比較

年度 \ 滿意度	曾經使用過	知道，但未使用過	不知道該項服務
104 年	40.4%	46.3%	13.3%
105 年	41.3%	47.2%	11.5%
差異	+0.9%	+0.9%	-1.8%

註：皆為有效人數百分比

【交叉分析】

將受訪者對於「多元管道繳納地政規費」認知程度與基本資料交叉分析發現，存在有顯著差異的基本資料為「是否第一次申辦案件」、「職業類別」以及「過去一年洽辦次數」（詳如附表 19）。

1. 非「第一次申辦案件」者「知道」比例（92.1%），明顯高於「第一次申辦案件」者（77.0%）。
2. 職業類別為「地政士(含助理)」、「不動產經紀及估價業」、「工商金融業」、「軍公教」者「知道」比例（96.4%、91.0%、88.7%、90.6%），明顯高於其它職業者（63.3%~78.6%）。
3. 過去一年洽辦次數為「6-10 次」、「11 次以上」者「知道」比例（92.3%、96.1%），明顯高於「1 次」、「2-5 次」者（75.6%、81.8%）。

(三) 溢繳規費現場退還

據本次調查顯示，有 32.4% 的受訪民眾曾經使用過「溢繳規費現場退還」；有 48.6% 知道該項服務，但未使用過，二者合計占 88.5%；不知道該項服務的民眾只佔 19.0%。

與 104 年度資料相比，105 年度民眾「曾經使用過」該項創新服務者增加 0.8%，「知道，但未使用過」則減少 1.0%，而「不知道該項服務」微幅增加 0.2%。代表今年民眾對本項創新服務的了解程度並無明顯變化，本所將持續加強宣導該項服務，使更多民眾瞭解此項服務措施。

表41 對「溢繳規費現場退還」了解程度統計表

了解程度	曾經使用過	知道，但未使用過	不知道該項服務	總計
人數	350	525	205	1,080
百分比	32.4%	48.6%	19.0%	100.0%
	81.0%			

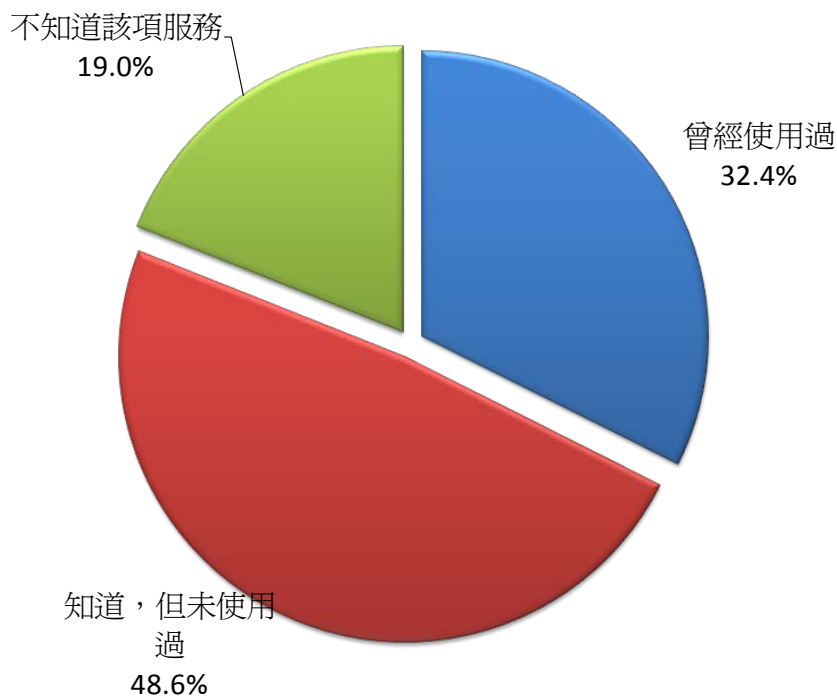


圖28 對「溢繳規費現場退還」了解程度 (n=1,080)

表42 104 與 105 年對「溢繳規費現場退還」了解程度比較

年度 \ 滿意度	曾經使用過	知道，但未使用過	不知道該項服務
104 年	31.6%	49.6%	18.8%
105 年	32.4%	48.6%	19.0%
差異	+0.8%	-1.0%	+0.2%

註：皆為有效人數百分比

【交叉分析】

將受訪者對於「溢繳規費現場退還」認知程度與基本資料交叉分析發現，存在有顯著差異的基本資料為「是否第一次申辦案件」、「年齡」、「職業類別」以及「過去一年洽辦次數」（詳如附表 20）。

1. 非「第一次申辦案件」者「知道」比例（86.5%），明顯高於「第一次申辦案件」者（64.6%）。
2. 年齡為「21 歲-30 歲」、「31 歲-40 歲」、「41 歲-50 歲」、「51 歲-60 歲」者「知道」比例（71.8%、79.5%、87.3%、82.5%），明顯高於其它年齡者（0.0% ~ 60.0%）。
3. 職業類別為「地政士(含助理)」、「不動產經紀及估價業」者「知道」比例（91.0%、90.0%），明顯高於其它職業者（37.9% ~ 79.2%）。
4. 過去一年洽辦次數為「6-10 次」、「11 次以上」者「知道」比例（87.8%、90.6%），明顯高於「1 次」、「2-5 次」者（62.7%、79.4%）。

(四) 自 105 年 3 月起每雙週二免費法律諮詢服務

據本次調查顯示，有 19.3% 的受訪民眾曾經使用過「自 105 年 3 月起每雙週二免費法律諮詢服務」；有 53.1% 知道該項服務，但未使用過，二者合計占 72.4%；不知道該項服務的民眾則佔 27.6%。

由於本項係首次調查，故無年度比較，而本所將持續落實本項服務宣傳作為，於辦理法扶諮詢服務前及當日皆會透過臉書粉絲專頁、內網知識管理系統發佈通知，以提升民眾及同仁使用度。

表43 對「自 105 年 3 月起每雙週二免費法律諮詢服務」了解程度統計表

了解程度	曾經使用過	知道，但未使用過	不知道該項服務	總計
人數	209	574	298	1,081
百分比	19.3%	53.1%	27.6%	100.0%
	72.4%			

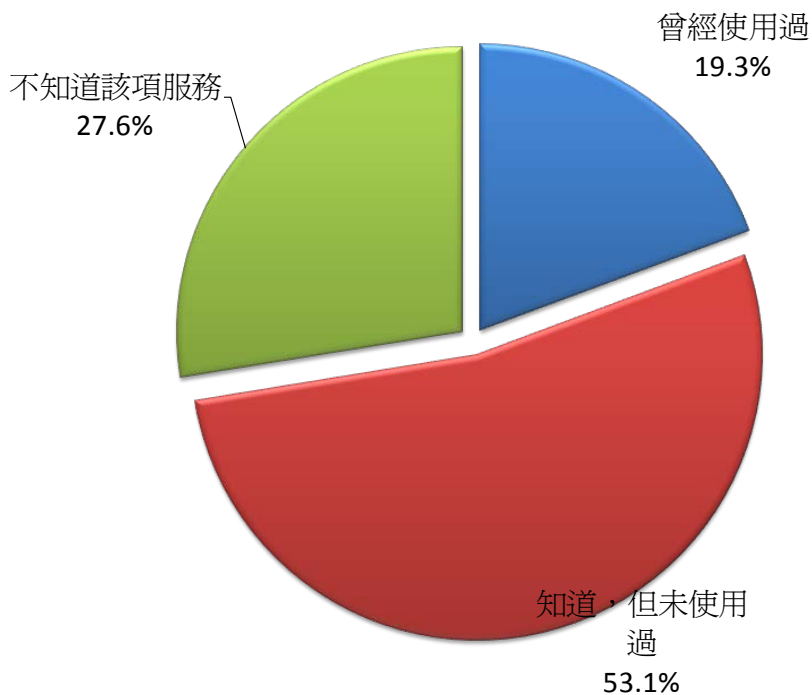


圖29 對「自 105 年 3 月起每雙週二免費法律諮詢服務」了解程度 (n=1,081)

表44 104 與 105 年對「自 105 年 3 月起每雙週二免費法律諮詢服務」了解程度比較

年度 \ 滿意度	曾經使用過	知道，但未使用過	不知道該項服務
104 年	---	---	---
105 年	19.3%	53.1%	27.6%
差異	---	---	---

註：皆為有效人數百分比，104 年未調查該項。

【交叉分析】

將受訪者對於「每雙週二免費法律諮詢服務」認知程度與基本資料交叉分析發現，存在有顯著差異的基本資料為「是否第一次申辦案件」、「年齡」、「職業類別」以及「過去一年洽辦次數」（詳如附表 21）。

1. 非「第一次申辦案件」者「知道」比例（78.8%），明顯高於「第一次申辦案件」者（52.4%）。
2. 年齡為「41 歲-50 歲」者「知道」比例（81.8%），明顯高於其它年齡者（0.0% ~ 72.7%）。
3. 職業類別為「地政士(含助理)」、「不動產經紀及估價業」者「知道」比例（83.1%、86.1%），明顯高於其它職業者（20.0% ~ 67.3%）。
4. 過去一年洽辦次數為「6-10 次」、「11 次以上」者「知道」比例（84.7%、78.4%），明顯高於「1 次」、「2-5 次」者（50.5%、67.4%）。

(五) 謄本申請書無紙化，申請謄本免動筆

據本次調查顯示，有 46.9% 的受訪民眾曾經使用過「謄本申請書無紙化，申請謄本免動筆」；有 38.9% 知道該項服務，但未使用過，二者合計占 85.8%；不知道該項服務的民眾只佔 14.2%。

而與 104 年度資料相比，105 年度民眾「曾經使用過」該項創新服務者減少 7.3%，「知道，但未使用過」則增加 4.4%，二者合計減少 2.9%。本所於民眾到所洽公時，皆由值星人員、志工等走動服務人員主動詢問其洽辦業務項目，針對申領謄本之民眾皆協助其抽取謄本櫃檯號碼單，免填寫申請表格逕至櫃檯辦理。日後將加強入口走動服務人員引導作業，俾利申領謄本民眾洽辦業務。

表45 對「謄本申請書無紙化，申請謄本免動筆」了解程度統計表

了解程度	曾經使用過	知道，但未使用過	不知道該項服務	總計
人數	492	409	149	1,050
百分比	46.9%	38.9%	14.2%	100.0%
	85.8%			

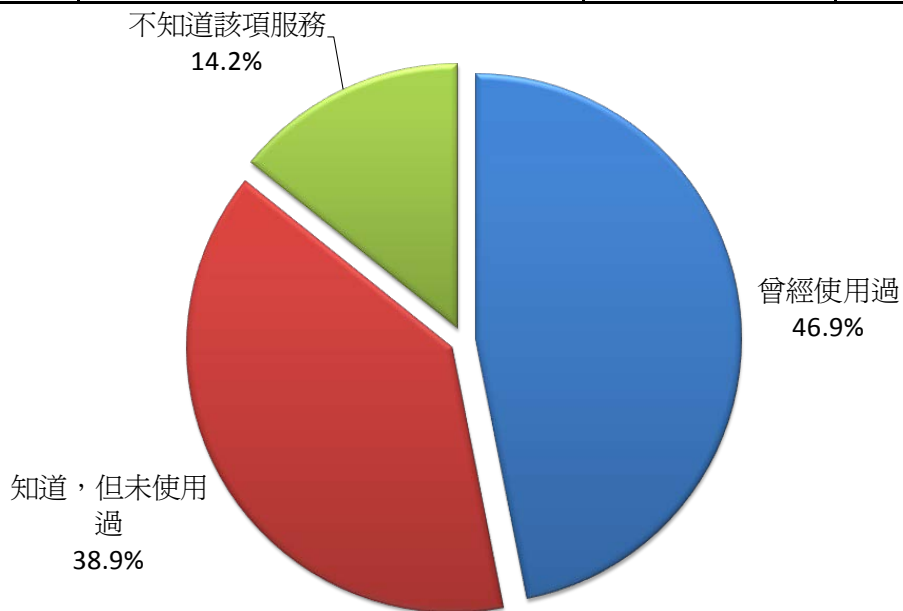


圖30 對「謄本申請書無紙化，申請謄本免動筆」了解程度 (n=1,050)

表46 104 與 105 年對「謄本申請書無紙化，申請謄本免動筆」了解程度比較

年度 \ 滿意度	曾經使用過	知道，但未使用過	不知道該項服務
104 年	54.2%	34.5%	11.3%
105 年	46.9%	38.9%	14.2%
差異	-7.3%	+4.4%	+2.9%

註：皆為有效人數百分比。

【交叉分析】

將受訪者對於「謄本申請書無紙化，申請謄本免動筆」認知程度與基本資料交叉分析發現，存在有顯著差異的基本資料為「是否第一次申辦案件」、「年齡」、「職業類別」以及「過去一年洽辦次數」（詳如附表 22）。

1. 非「第一次申辦案件」者「知道」比例（90.0%），明顯高於「第一次申辦案件」者（72.2%）。
2. 年齡為「21 歲-30 歲」、「31 歲-40 歲」、「41 歲-50 歲」、「51 歲-60 歲」者「知道」比例（80.7%、85.3%、88.2%、91.3%），明顯高於其它年齡者（0.0% ~ 62.5%）。
3. 職業類別為「地政士(含助理)」、「不動產經紀及估價業」者「知道」比例（93.5%、87.6%），明顯高於其它職業者（74.0% ~ 84.0%）。
4. 過去一年洽辦次數為「6-10 次」、「11 次以上」、「2-5 次」者「知道」比例（90.7%、89.2%、91.8%），明顯高於「1 次」者（69.7%）。

九、受訪民眾對於本所之相關建議

為有效探求民意、瞭解民眾對本所辦事效率及服務態度之意見，以作為加強為民服務理念與方法之參考，本所於 105 年 7 月 25 日至 8 月 26 日辦理 105 年度辦公環境暨服務品質滿意度調查，共計發放 1,200 份問卷，其中共計彙整 17 項民眾意見及處理情形如下表所示。本所將根據調查資料，檢討改進為民服務工作辦理情形，提供更貼心、便利之服務予民眾；提升本所為民服務品質。

意見類別	問卷編號	意見內容	檢討及改進回饋
稱讚 與 鼓勵	41	辛苦了!	答謝對本所為民服務的肯定。
	75	Good!	
	84	相信服務者。	
	95	服務人員(5 號謄本櫃檯靳開夙同仁)親切、熱心協助。	
	161	辛苦大家了，謝謝!	
	240	愛心媽媽很熱心。	
	412	加油!服務很好，辛苦了。	
	1096	辛苦了，謝謝!	
	1171	繼續努力改進。	
環境相關建議	114	空氣循環差。	配合政府「四省」計畫，本所於氣溫高於 30 度前提下，原則上午 8 時 30 分至 5 時開啟空調系統，以達節能減碳目的。參考民眾關於辦公環境
	409	冷氣可以再冷一點。	
	481	早上太熱。	

意見類別	問卷編號	意見內容	檢討及改進回饋
	483	早上空氣有點悶。	之建議，未來將請服務大廳同仁留意現場空氣狀況，若遇悶熱情形則請值星人員或志工媽媽手動開啟空調及電扇，以改善洽公環境舒適度。
業務建議	348	網站很顯然沒有做使用者經驗測試。	<p>本所網站於建置時，因內容有許多政府資訊需對外公開，各項資訊需以準確無誤為要求，因此於網站建置完成後才能公開給民眾使用，無法於建置期間開放民眾測試網頁，惟民眾如有具體反應使用上的問題或建議時，將依據民眾的建議內容，適度調整本所網頁編排方式，以提供更便利民眾使用的網頁服務。</p> <p>另本所每日、每週及每月皆安排各課同仁檢視網頁，並於每季召開網站維護會議，請同仁從使用者及資訊分享者的角度提供修正意見，以提升為民服務品質。</p>
	457	希望早上 8 時 30 分不要只是 1 至 3 人在座位上服務，因有時一大早不可能只剛好 1 位民眾需要申請資料而已。	配合本所櫃檯「中午不打烊」服務，各櫃檯人員班別需依據中午輪值時間進行調整，故限於人力因素，部分時段開櫃數較少，惟遇現場等待人數較多狀況時，本所亦將彈性調整人力配置以為因應，以改善民眾洽辦業務等待情形。

意見類別	問卷編號	意見內容	檢討及改進回饋
其他建議	2	許多新服務宜做文宣、媒體廣告宣傳，如報紙、電視。	本所於新政策、便民措施開辦前，均撰寫新聞稿等進行業務宣傳，並搭配製作紙本文宣資料置於服務櫃檯文宣架、大廳入口處海報架週知，另亦使用數位電視跑馬燈、數位看板等刊登宣導文字。關於民眾對於本所應加強宣導之意見，本所將虛心採納，並精進日後相關業務宣導作為，使業務資訊能更即時、有效的傳遞至民眾端，進而促進民眾對業務內容之認知及使用率。
	42	問卷有點頻繁，建議一季或最快一個月一次即可。	本「辦公環境暨服務品質滿意度調查」為一年辦理一次之問卷調查，推測該民眾認問卷辦理頻率較為頻繁之原因，可能為本所於 105 年 3 月 24 日至 4 月 15 日協助地政局進行「新北市政府整體地政業務施政民眾滿意度問卷調查」之故。而本次問卷調查期間業已調整至地政局問卷調查作業後 3 個月辦理，且調查內容不盡相同，應無頻繁調查之事時。然未來於辦理問卷調查時，仍將留意各項問卷規劃期間勿過於相近，避免民眾產生重複調查之疑慮。

陸、結論與建議

一、各項滿意度結果

滿意度調查結果如下圖所示，受訪者於「服務禮儀」部分之「服務人員主動迎賓」、「服務人員主動回應、熱心服務」與「服務人員解答清楚、專業」三項；及「洽公環境」部分之「環境舒適整潔」、「服務設施完善」二項，滿意度皆高達 98.3% 至 98.8% 左右，為 11 項問題中滿意度最高的一群。顯示本所「服務禮儀」獲得民眾最高的評價，顯見同仁主動、親切、熱心及專業的服務態度得到民眾肯定；而「洽公環境」上有關環境整潔、設施完善等，也符合民眾需求與期待。

其次為「洽公環境」部分之「動線規劃流暢、各項標示清楚」、「書表範例符合需求」；及「作業效率」部分之「等候時間」項目，滿意度達 96.5% 至 96.7%。顯見有關本所動線標示、文件、效率等項也獲得民眾的認同與好評。

而「線上服務」部分包含「網站資訊符合使用需求」、「網站版面配置易於操作」、「線上申辦服務符合使用需求」之滿意度則為 86.1% 至 87.7% 不等。針對民眾滿意度未達 90% 之線上服務部分，本所將持續進行網頁功能增修作業，並落實定期網站檢視，期提供民眾更優良的線上服務品質。

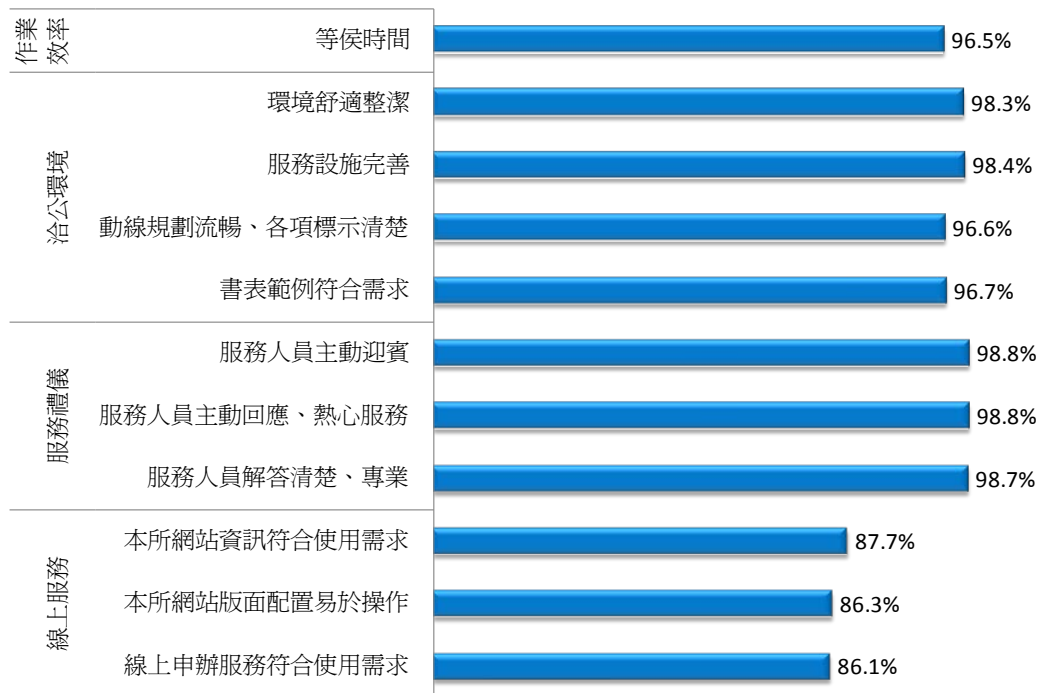


圖31 105 度辦公環境暨服務品質滿意度統計圖

二、地政業務了解程度皆在 65%以上

本次問卷針對「地籍清理」、「地籍清理之不動產若未辦理產權登記，可能被政府代為標售」、「自繼承開始日 1 年內未辦理繼承登記，經查明後公告繼承人於 3 個月內聲請登記；逾期未辦理者，地政機關列冊管理 15 年後移請國產署標售」、「依法得分割之共有土地或建築改良物，共有人如不能自行協議分割者，可向新北市政府申請不動產糾紛調處」、「買賣登記完畢後 30 日內，需申報成交案件資訊(實價登錄)」及「本所有受理申請檔案(公文、原案)應用抄錄、閱覽、複製服務」計 6 項地政業務進行調查。

由於本項係首次調查，各項地政業務了解程度介於 65.0%~76.8%之間，各項業務之民眾了解程度約有三分之二以上。日後將於此一基礎上持續宣導，提升重大地政業務內容宣導效果。

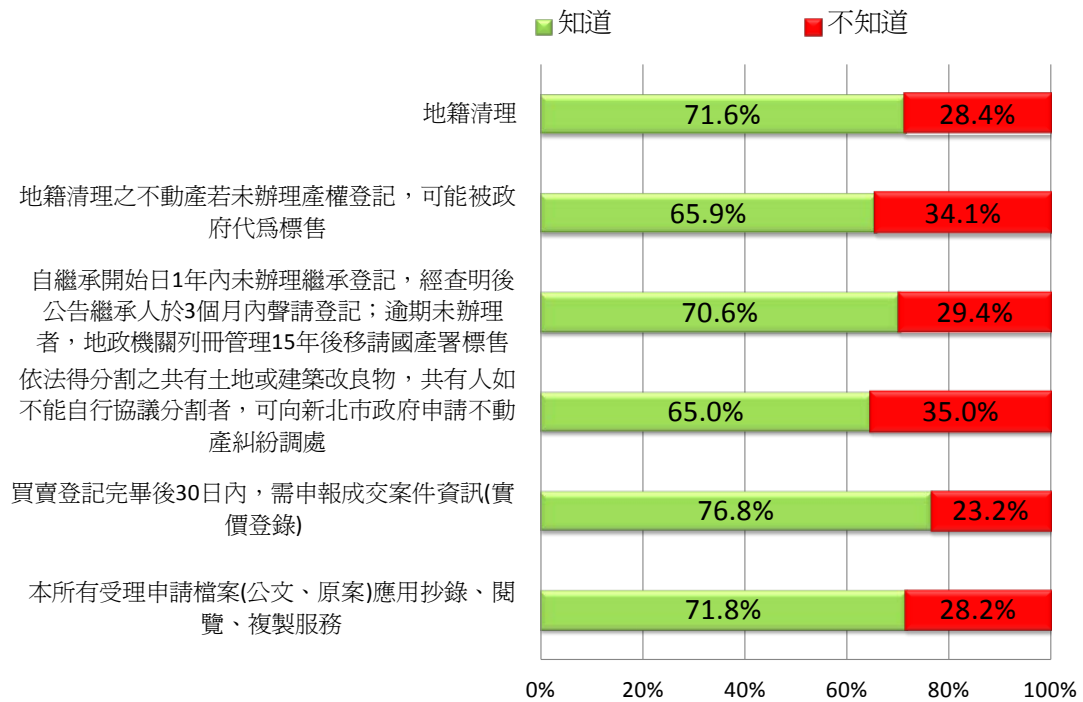


圖32 創新服務民眾了解程度比較表

三、創新服務民眾了解程度皆在 80%以上

本次問卷針對「跨縣市案件代收服務」、「多元管道繳納地政規費」、「溢繳規費現場退還」、「每雙週二免費法律諮詢服務」及「謄本申請書無紙化，申請謄本免動筆」計 5 項創新服務進行調查。除了「每雙週二免費法律諮詢服務」外，民眾對於各項服務「曾經使用過」加上「知道但未使用過」之比例皆達 80%以上，較 104 年度比例相近，顯示本所對該 4 項創新服務之宣導已產生一定成效。

至於「每雙週二免費法律諮詢服務」，由於係自 105 年 3 月推辦，仍有部分民眾不知道本創新服務項目。未來本所將於免費法律諮詢時間，加強於臉書粉絲專頁、一樓大廳跑馬燈等多元管道進行宣傳，以增加民眾之使用度。

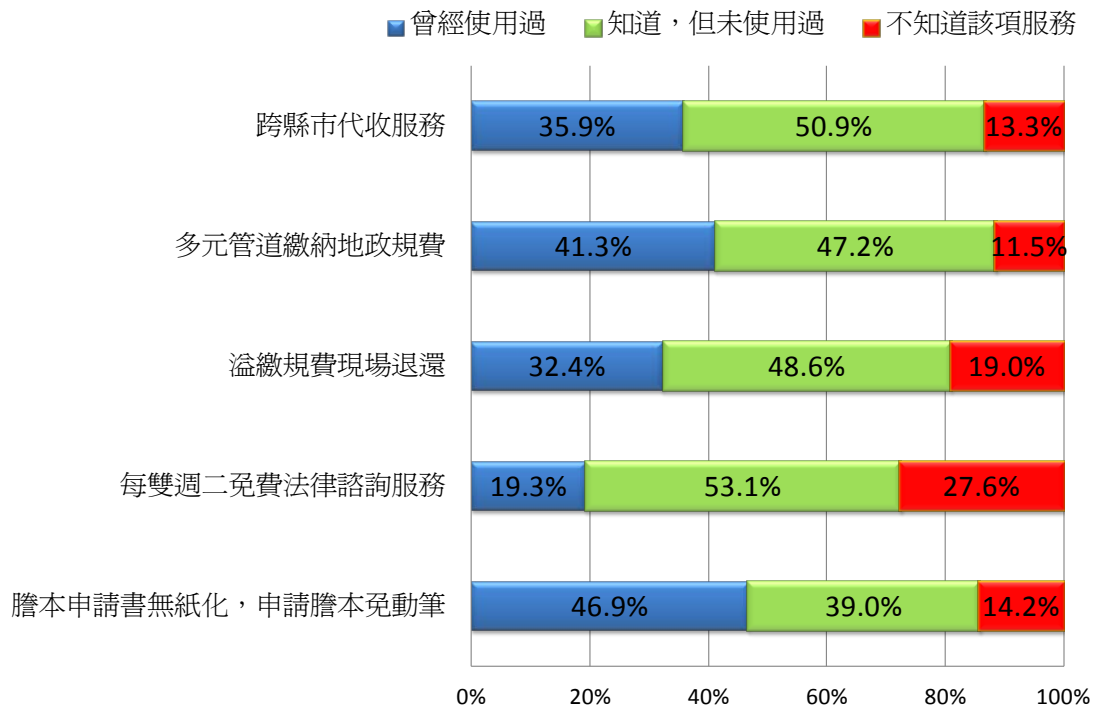


圖33 創新服務民眾了解程度比較表

四、104 年與 105 年滿意度比較

本次調查平均滿意度與去(104)年相比，滿意度（含很滿意）上升 1.00%；不滿意度（含很不滿意）上升 0.07%，然相較之下正面評價上升較多。

在個別項目上，今(105)年度滿意（含很滿意）上升幅度較大的有「服務人員主動迎賓」、「服務人員主動回應、熱心服務」、「服務人員解答清楚、專業」等項目之滿意度約有 3%以上成長，表示本所於提升服務禮儀的努力已獲得成效，將繼續透過教育訓練、內部專業研修等作為，精進同仁服務知能。

而值得注意的是，今年度「本所網站版面配置易於操作」、「線上申辦服務符合使用需求」二項調查項目之滿意度（含很滿意）明顯下降。針對線上申辦服務部分，由於本所係連結至新北市政府地政局及內政部網頁之線上申辦服務頁面，無法自行修改服務項目內容。然就網頁版面配置方面之改善部分，本所將於每季召開之網站維護會議中，請同仁從使用者及資訊分享者的角度提供修正意見，以提升民眾對於本調查項目之滿意程度。

表47 104 年度及 105 年度滿意度比較

年度		104 年		105 年		滿意度變動	不滿意度變動
滿意度		滿意 (含很滿意)	不滿意 (含很不滿意)	滿意 (含很滿意)	不滿意 (含很不滿意)		
作業效率	等候時間	95.1%	0.1%	96.5%	0.6%	1.4%	0.5%
洽公環境	環境舒適整潔	97.5%	0.0%	98.3%	0.3%	0.8%	0.3%
	服務設施完善	96.8%	0.0%	98.4%	0.1%	1.6%	0.1%
	動線規劃流暢、各項標示清楚	97.1%	0.0%	96.6%	0.0%	-0.5%	0.0%
	書表範例符合需求	95.9%	0.0%	96.7%	0.0%	0.8%	0.0%
服務禮儀	服務人員主動迎賓	95.3%	0.0%	98.8%	0.0%	3.5%	0.0%
	服務人員主動回應、熱心服務	95.1%	0.0%	98.8%	0.0%	3.7%	0.0%
	服務人員解答清楚、專業	95.7%	0.0%	98.7%	0.0%	3.0%	0.0%
線上服務	本所網站資訊符合使用需求	86.6%	0.2%	87.7%	0.1%	1.1%	-0.1%
	本所網站版面配置易於操作	89.1%	0.2%	86.3%	0.3%	-2.8%	0.1%
	線上申辦服務符合使用需求	87.9%	0.3%	86.1%	0.2%	-1.8%	-0.1%
整體地政業務施政品質滿意度		92.5%	0.0%	未調查	未調查	-	-
平均滿意度		93.8%		94.8%		1.00%	0.07%

註：表中數字係不包含未填寫者時，所計算出之比例。

柒、附表：交叉分析表

附表 1 Q3：「現場辦理業務等候時間」滿意度與基本資料交叉分析

	次數	很滿意	有點滿意	不太滿意	很不滿意
總次數	958	463	461	28	6
總百分比	100.0%	48.3%	48.1%	2.9%	0.6%
#第一次申辦案件					
是	179	57.0%	39.1%	3.9%	0.0%
否	724	45.2%	51.9%	2.5%	0.4%
#性別					
男	376	54.8%	43.1%	2.1%	0.0%
女	529	45.0%	50.9%	3.4%	0.8%
#年齡					
20 歲以下	2	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
21-30 歲	101	65.3%	31.7%	3.0%	0.0%
31-40 歲	239	53.6%	42.3%	2.9%	1.3%
41-50 歲	406	36.9%	60.8%	2.0%	0.2%
51-60 歲	136	58.1%	37.5%	4.4%	0.0%
61 歲以上	34	55.9%	32.4%	5.9%	5.9%
#教育程度					
國小及以下	11	72.7%	18.2%	9.1%	0.0%
國(初)中	19	42.1%	47.4%	5.3%	5.3%
高中(職)	262	42.4%	54.2%	3.4%	0.0%
大學/專科	562	49.3%	47.7%	2.5%	0.5%
研究所以上	31	51.6%	45.2%	3.2%	0.0%
#職業類別					
土地所有權人	86	65.1%	32.6%	2.3%	0.0%
地政士(含助理)	400	50.5%	46.8%	2.3%	0.5%
不動產經紀及估價業	243	25.1%	71.6%	3.3%	0.0%
工商金融業	44	59.1%	38.6%	2.3%	0.0%
軍公教	31	67.7%	32.3%	0.0%	0.0%
自由業	76	67.1%	28.9%	3.9%	0.0%
其他	27	51.9%	33.3%	11.1%	3.7%
#過去一年洽辦次數					
1 次	168	63.7%	32.7%	3.0%	0.6%
2-5 次	170	51.8%	43.5%	4.1%	0.6%
6-10 次	356	27.8%	69.1%	2.5%	0.6%
11 次以上	180	64.4%	33.9%	1.7%	0.0%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

註 3：請參考原始問卷 Q3

附表 2 Q4_1：「環境舒適整潔」滿意度與基本資料交叉分析

	次數	很滿意	有點滿意	不太滿意	很不滿意
總次數	1095	483	594	15	3
總百分比	100.0%	44.1%	54.2%	1.4%	0.3%
#第一次申辦案件					
是	216	56.9%	40.3%	2.8%	0.0%
否	815	40.4%	58.3%	1.0%	0.4%
#性別					
男	423	51.5%	46.8%	1.4%	0.2%
女	610	40.5%	57.9%	1.3%	0.3%
#年齡					
20 歲以下	2	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%
21-30 歲	114	59.6%	36.8%	3.5%	0.0%
31-40 歲	261	49.4%	50.2%	0.4%	0.0%
41-50 歲	470	32.3%	67.0%	0.2%	0.4%
51-60 歲	154	51.9%	43.5%	3.9%	0.6%
61 歲以上	42	66.7%	31.0%	2.4%	0.0%
#教育程度					
國小及以下	12	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%
國(初)中	25	40.0%	52.0%	8.0%	0.0%
高中(職)	299	45.8%	53.8%	0.3%	0.0%
大學/專科	637	42.7%	55.3%	1.6%	0.5%
研究所以上	40	57.5%	40.0%	2.5%	0.0%
#職業類別					
土地所有權人	99	60.6%	38.4%	1.0%	0.0%
地政士(含助理)	448	43.1%	55.8%	0.4%	0.7%
不動產經紀及估價業	282	25.5%	74.5%	0.0%	0.0%
工商金融業	53	60.4%	34.0%	5.7%	0.0%
軍公教	33	63.6%	30.3%	6.1%	0.0%
自由業	90	63.3%	33.3%	3.3%	0.0%
其他	30	56.7%	40.0%	3.3%	0.0%
#過去一年洽辦次數					
1 次	196	62.2%	36.2%	1.5%	0.0%
2-5 次	191	49.7%	47.1%	3.1%	0.0%
6-10 次	405	25.7%	74.1%	0.2%	0.0%
11 次以上	204	54.9%	42.6%	1.0%	1.5%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

註 3：請參考原始問卷 Q4_1

附表 3 Q4_2：「服務設施完善」滿意度與基本資料交叉分析

	次數	很滿意	有點滿意	不太滿意	很不滿意
總次數	1083	521	545	16	1
總百分比	100.0%	48.1%	50.3%	1.5%	0.1%
#第一次申辦案件					
是	214	56.1%	40.7%	3.3%	0.0%
否	807	45.6%	53.3%	1.0%	0.1%
#性別					
男	418	58.4%	39.7%	1.9%	0.0%
女	605	42.3%	56.4%	1.2%	0.2%
#年齡					
20 歲以下	2	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%
21-30 歲	112	65.2%	30.4%	4.5%	0.0%
31-40 歲	257	55.3%	44.0%	0.8%	0.0%
41-50 歲	467	37.3%	61.9%	0.6%	0.2%
51-60 歲	153	53.6%	43.1%	3.3%	0.0%
61 歲以上	41	63.4%	36.6%	0.0%	0.0%
#教育程度					
國小及以下	12	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%
國(初)中	25	32.0%	64.0%	4.0%	0.0%
高中(職)	296	45.6%	53.7%	0.3%	0.3%
大學/專科	629	49.4%	49.0%	1.6%	0.0%
研究所以上	40	55.0%	40.0%	5.0%	0.0%
#職業類別					
土地所有權人	97	62.9%	36.1%	1.0%	0.0%
地政士(含助理)	443	50.1%	48.8%	0.9%	0.2%
不動產經紀及估價業	279	30.1%	69.9%	0.0%	0.0%
工商金融業	53	60.4%	34.0%	5.7%	0.0%
軍公教	33	63.6%	30.3%	6.1%	0.0%
自由業	89	60.7%	36.0%	3.4%	0.0%
其他	29	58.6%	37.9%	3.4%	0.0%
#過去一年洽辦次數					
1 次	196	61.7%	36.7%	1.5%	0.0%
2-5 次	187	50.3%	46.0%	3.7%	0.0%
6-10 次	404	33.2%	66.8%	0.0%	0.0%
11 次以上	200	59.5%	38.5%	1.5%	0.5%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

註 3：請參考原始問卷 Q4_2

附表 4 Q4_3：「動線規劃流暢、各項標示清楚」滿意度與基本資料交叉分析

	次數	很滿意	有點滿意	不太滿意	很不滿意
總次數	1077	533	507	37	0
總百分比	100.0%	49.5%	47.1%	3.4%	0.0%
#第一次申辦案件					
是	209	56.5%	36.8%	6.7%	0.0%
否	805	47.2%	50.6%	2.2%	0.0%
#性別					
男	415	57.3%	38.6%	4.1%	0.0%
女	601	46.3%	50.7%	3.0%	0.0%
#年齡					
20 歲以下	2	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%
21-30 歲	113	62.8%	31.0%	6.2%	0.0%
31-40 歲	260	61.5%	36.2%	2.3%	0.0%
41-50 歲	462	38.1%	59.3%	2.6%	0.0%
51-60 歲	148	50.0%	43.2%	6.8%	0.0%
61 歲以上	41	63.4%	36.6%	0.0%	0.0%
#教育程度					
國小及以下	10	70.0%	30.0%	0.0%	0.0%
國(初)中	24	41.7%	50.0%	8.3%	0.0%
高中(職)	289	44.3%	54.7%	1.0%	0.0%
大學/專科	635	52.8%	43.6%	3.6%	0.0%
研究所以上	39	53.8%	38.5%	7.7%	0.0%
#職業類別					
土地所有權人	93	64.5%	30.1%	5.4%	0.0%
地政士(含助理)	445	50.8%	47.9%	1.3%	0.0%
不動產經紀及估價業	278	37.1%	60.8%	2.2%	0.0%
工商金融業	52	57.7%	32.7%	9.6%	0.0%
軍公教	33	63.6%	27.3%	9.1%	0.0%
自由業	88	55.7%	37.5%	6.8%	0.0%
其他	28	60.7%	32.1%	7.1%	0.0%
#過去一年洽辦次數					
1 次	187	61.0%	34.8%	4.3%	0.0%
2-5 次	187	50.8%	42.8%	6.4%	0.0%
6-10 次	405	37.0%	61.0%	2.0%	0.0%
11 次以上	201	60.7%	36.8%	2.5%	0.0%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

註 3：請參考原始問卷 Q4_3

附表 5 Q4_4：「書表範例符合需求」滿意度與基本資料交叉分析

	次數	很滿意	有點滿意	不太滿意	很不滿意
總次數	1086	519	531	36	0
總百分比	100.0%	47.8%	48.9%	3.3%	0.0%
#第一次申辦案件					
是	213	55.4%	36.6%	8.0%	0.0%
否	810	45.8%	52.5%	1.7%	0.0%
#性別					
男	420	55.2%	41.2%	3.6%	0.0%
女	605	44.6%	52.4%	3.0%	0.0%
#年齡					
20 歲以下	2	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%
21-30 歲	112	66.1%	30.4%	3.6%	0.0%
31-40 歲	259	53.7%	43.2%	3.1%	0.0%
41-50 歲	466	37.1%	61.4%	1.5%	0.0%
51-60 歲	153	52.3%	41.2%	6.5%	0.0%
61 歲以上	42	61.9%	33.3%	4.8%	0.0%
#教育程度					
國小及以下	12	75.0%	16.7%	8.3%	0.0%
國(初)中	25	36.0%	44.0%	20.0%	0.0%
高中(職)	296	43.2%	54.4%	2.4%	0.0%
大學/專科	633	49.4%	48.0%	2.5%	0.0%
研究所以上	40	57.5%	35.0%	7.5%	0.0%
#職業類別					
土地所有權人	96	63.5%	28.1%	8.3%	0.0%
地政士(含助理)	444	51.1%	48.0%	0.9%	0.0%
不動產經紀及估價業	281	29.2%	70.1%	0.7%	0.0%
工商金融業	53	58.5%	32.1%	9.4%	0.0%
軍公教	33	63.6%	27.3%	9.1%	0.0%
自由業	90	58.9%	34.4%	6.7%	0.0%
其他	30	56.7%	40.0%	3.3%	0.0%
#過去一年洽辦次數					
1 次	193	62.2%	34.2%	3.6%	0.0%
2-5 次	189	48.1%	43.9%	7.9%	0.0%
6-10 次	403	34.2%	64.8%	1.0%	0.0%
11 次以上	204	59.8%	38.7%	1.5%	0.0%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

註 3：請參考原始問卷 Q4_4

附表 6 Q5_1：「服務人員主動迎賓」滿意度與基本資料交叉分析

	次數	很滿意	有點滿意	不太滿意	很不滿意
總次數	1086	560	513	13	0
總百分比	100.0%	51.6%	47.2%	1.2%	0.0%
#第一次申辦案件					
是	215	65.1%	33.0%	1.9%	0.0%
否	808	47.0%	52.1%	0.9%	0.0%
#性別					
男	422	60.7%	38.2%	1.2%	0.0%
女	602	46.7%	52.3%	1.0%	0.0%
#年齡					
20 歲以下	2	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%
21-30 歲	114	64.0%	33.3%	2.6%	0.0%
31-40 歲	260	55.8%	43.1%	1.2%	0.0%
41-50 歲	464	40.5%	58.8%	0.6%	0.0%
51-60 歲	153	62.1%	36.6%	1.3%	0.0%
61 歲以上	42	66.7%	31.0%	2.4%	0.0%
#教育程度					
國小及以下	12	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%
國(初)中	25	44.0%	48.0%	8.0%	0.0%
高中(職)	295	47.8%	50.8%	1.4%	0.0%
大學/專科	633	50.9%	48.3%	0.8%	0.0%
研究所以上	40	60.0%	40.0%	0.0%	0.0%
#職業類別					
土地所有權人	98	68.4%	29.6%	2.0%	0.0%
地政士(含助理)	445	52.8%	46.7%	0.4%	0.0%
不動產經紀及估價業	280	30.4%	68.6%	1.1%	0.0%
工商金融業	52	65.4%	30.8%	3.8%	0.0%
軍公教	33	72.7%	27.3%	0.0%	0.0%
自由業	88	67.0%	31.8%	1.1%	0.0%
其他	30	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%
#過去一年洽辦次數					
1 次	194	66.5%	33.5%	0.0%	0.0%
2-5 次	188	59.0%	38.8%	2.1%	0.0%
6-10 次	402	29.1%	70.1%	0.7%	0.0%
11 次以上	203	68.5%	31.0%	0.5%	0.0%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

註 3：請參考原始問卷 Q5_1

附表 7 Q5_2：「服務人員主動回應、熱心服務」滿意度與基本資料交叉分析

	次數	很滿意	有點滿意	不太滿意	很不滿意
總次數	1069	603	453	13	0
總百分比	100.0%	56.4%	42.4%	1.2%	0.0%
#第一次申辦案件					
是	211	64.9%	33.6%	1.4%	0.0%
否	797	52.9%	45.9%	1.1%	0.0%
#性別					
男	416	64.9%	34.1%	1.0%	0.0%
女	594	51.7%	47.0%	1.3%	0.0%
#年齡					
20 歲以下	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
21-30 歲	111	72.1%	26.1%	1.8%	0.0%
31-40 歲	257	60.7%	38.5%	0.8%	0.0%
41-50 歲	459	45.5%	53.4%	1.1%	0.0%
51-60 歲	150	63.3%	35.3%	1.3%	0.0%
61 歲以上	41	65.9%	31.7%	2.4%	0.0%
#教育程度					
國小及以下	12	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%
國(初)中	25	44.0%	48.0%	8.0%	0.0%
高中(職)	292	48.6%	50.0%	1.4%	0.0%
大學/專科	620	57.9%	41.3%	0.8%	0.0%
研究所以上	39	64.1%	35.9%	0.0%	0.0%
#職業類別					
土地所有權人	97	71.1%	27.8%	1.0%	0.0%
地政士(含助理)	440	59.8%	40.0%	0.2%	0.0%
不動產經紀及估價業	273	37.0%	61.5%	1.5%	0.0%
工商金融業	52	63.5%	32.7%	3.8%	0.0%
軍公教	32	71.9%	28.1%	0.0%	0.0%
自由業	88	67.0%	30.7%	2.3%	0.0%
其他	29	69.0%	31.0%	0.0%	0.0%
#過去一年洽辦次數					
1 次	190	66.8%	33.2%	0.0%	0.0%
2-5 次	188	61.2%	36.7%	2.1%	0.0%
6-10 次	396	37.9%	61.4%	0.8%	0.0%
11 次以上	200	73.5%	25.5%	1.0%	0.0%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

註 3：請參考原始問卷 Q5_2

附表 8 Q5_3：「服務人員解答清楚、專業」滿意度與基本資料交叉分析

	次數	很滿意	有點滿意	不太滿意	很不滿意
總次數	1047	564	469	14	0
總百分比	100.0%	53.9%	44.8%	1.3%	0.0%
#第一次申辦案件					
是	205	62.4%	35.6%	2.0%	0.0%
否	784	50.8%	48.3%	0.9%	0.0%
#性別					
男	405	62.0%	36.8%	1.2%	0.0%
女	584	49.7%	49.1%	1.2%	0.0%
#年齡					
20 歲以下	2	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%
21-30 歲	106	65.1%	32.1%	2.8%	0.0%
31-40 歲	254	59.4%	39.4%	1.2%	0.0%
41-50 歲	450	43.3%	56.0%	0.7%	0.0%
51-60 歲	147	62.6%	35.4%	2.0%	0.0%
61 歲以上	39	71.8%	25.6%	2.6%	0.0%
#教育程度					
國小及以下	12	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%
國(初)中	24	45.8%	45.8%	8.3%	0.0%
高中(職)	285	48.4%	50.9%	0.7%	0.0%
大學/專科	614	54.2%	44.5%	1.3%	0.0%
研究所以上	39	71.8%	28.2%	0.0%	0.0%
#職業類別					
土地所有權人	94	70.2%	28.7%	1.1%	0.0%
地政士(含助理)	433	56.4%	42.7%	0.9%	0.0%
不動產經紀及估價業	271	33.9%	64.9%	1.1%	0.0%
工商金融業	51	64.7%	31.4%	3.9%	0.0%
軍公教	31	74.2%	25.8%	0.0%	0.0%
自由業	84	66.7%	32.1%	1.2%	0.0%
其他	29	69.0%	31.0%	0.0%	0.0%
#過去一年洽辦次數					
1 次	185	65.4%	34.1%	0.5%	0.0%
2-5 次	183	61.2%	37.2%	1.6%	0.0%
6-10 次	393	34.9%	63.9%	1.3%	0.0%
11 次以上	196	69.4%	30.1%	0.5%	0.0%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

註 3：請參考原始問卷 Q5_3

附表 9 Q6_1：「本所網站資訊符合使用需求」滿意度與基本資料交叉分析

	次數	很滿意	有點滿意	不太滿意	很不滿意
總次數	1055	377	548	129	1
總百分比	100.0%	35.7%	51.9%	12.2%	0.1%
#第一次申辦案件					
是	207	34.8%	39.1%	26.1%	0.0%
否	794	36.5%	55.7%	7.7%	0.1%
#性別					
男	411	37.7%	48.2%	13.9%	0.2%
女	587	34.6%	54.2%	11.2%	0.0%
#年齡					
20 歲以下	2	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%
21-30 歲	111	41.4%	41.4%	17.1%	0.0%
31-40 歲	251	38.2%	48.6%	12.7%	0.4%
41-50 歲	460	33.5%	59.3%	7.2%	0.0%
51-60 歲	150	39.3%	45.3%	15.3%	0.0%
61 歲以上	33	30.3%	33.3%	36.4%	0.0%
#教育程度					
國小及以下	10	0.0%	30.0%	70.0%	0.0%
國(初)中	23	17.4%	34.8%	47.8%	0.0%
高中(職)	288	43.1%	47.9%	9.0%	0.0%
大學/專科	620	35.3%	56.6%	7.9%	0.2%
研究所以上	37	35.1%	37.8%	27.0%	0.0%
#職業類別					
土地所有權人	97	32.0%	45.4%	21.6%	1.0%
地政士(含助理)	437	39.1%	54.5%	6.4%	0.0%
不動產經紀及估價業	277	36.8%	62.1%	1.1%	0.0%
工商金融業	51	25.5%	47.1%	27.5%	0.0%
軍公教	32	34.4%	31.3%	34.4%	0.0%
自由業	80	32.5%	30.0%	37.5%	0.0%
其他	30	36.7%	40.0%	23.3%	0.0%
#過去一年洽辦次數					
1 次	185	40.5%	34.1%	24.9%	0.5%
2-5 次	182	37.4%	42.9%	19.8%	0.0%
6-10 次	401	31.9%	66.1%	2.0%	0.0%
11 次以上	197	40.1%	50.3%	9.6%	0.0%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

註 3：請參考原始問卷 Q6_1

附表 10 Q6_2：「本所網站版面配置易於操作」滿意度與基本資料交叉分析

	次數	很滿意	有點滿意	不太滿意	很不滿意
總次數	1060	422	493	142	3
總百分比	100.0%	39.8%	46.5%	13.4%	0.3%
#第一次申辦案件					
是	208	35.1%	35.6%	29.3%	0.0%
否	795	41.5%	50.1%	8.2%	0.3%
#性別					
男	410	42.9%	42.0%	14.9%	0.2%
女	594	38.6%	48.7%	12.5%	0.3%
#年齡					
20 歲以下	2	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%
21-30 歲	113	44.2%	36.3%	18.6%	0.9%
31-40 歲	254	42.9%	41.3%	15.4%	0.4%
41-50 歲	459	40.3%	52.1%	7.4%	0.2%
51-60 歲	147	37.4%	47.6%	15.0%	0.0%
61 歲以上	35	31.4%	31.4%	37.1%	0.0%
#教育程度					
國小及以下	11	0.0%	27.3%	72.7%	0.0%
國(初)中	23	17.4%	30.4%	52.2%	0.0%
高中(職)	289	42.6%	47.8%	9.7%	0.0%
大學/專科	621	42.0%	48.3%	9.2%	0.5%
研究所以上	37	32.4%	37.8%	29.7%	0.0%
#職業類別					
土地所有權人	92	33.7%	41.3%	23.9%	1.1%
地政士(含助理)	440	45.5%	47.5%	6.6%	0.5%
不動產經紀及估價業	278	43.5%	54.3%	2.2%	0.0%
工商金融業	53	22.6%	47.2%	30.2%	0.0%
軍公教	30	36.7%	30.0%	33.3%	0.0%
自由業	83	30.1%	30.1%	39.8%	0.0%
其他	30	33.3%	40.0%	26.7%	0.0%
#過去一年洽辦次數					
1 次	189	38.6%	34.4%	26.5%	0.5%
2-5 次	184	35.3%	42.4%	22.3%	0.0%
6-10 次	394	40.9%	56.9%	2.3%	0.0%
11 次以上	202	47.0%	40.6%	11.4%	1.0%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

註 3：請參考原始問卷 Q6_2

附表 11 Q6_3：「線上申辦服務符合使用需求」滿意度與基本資料交叉分析

	次數	很滿意	有點滿意	不太滿意	很不滿意
總次數	1037	424	469	142	2
總百分比	100.0%	40.9%	45.2%	13.7%	0.2%
#第一次申辦案件					
是	205	33.2%	40.0%	26.3%	0.5%
否	778	42.7%	47.6%	9.6%	0.1%
#性別					
男	398	45.5%	38.2%	16.1%	0.3%
女	584	37.7%	50.0%	12.2%	0.2%
#年齡					
20 歲以下	2	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
21-30 歲	105	42.9%	37.1%	20.0%	0.0%
31-40 歲	249	46.2%	36.9%	16.5%	0.4%
41-50 歲	451	40.6%	52.1%	7.1%	0.2%
51-60 歲	148	38.5%	45.3%	16.2%	0.0%
61 歲以上	34	29.4%	35.3%	35.3%	0.0%
#教育程度					
國小及以下	12	0.0%	33.3%	66.7%	0.0%
國(初)中	23	17.4%	34.8%	47.8%	0.0%
高中(職)	285	41.8%	48.4%	9.8%	0.0%
大學/專科	607	44.6%	45.0%	10.0%	0.3%
研究所以上	34	20.6%	38.2%	41.2%	0.0%
#職業類別					
土地所有權人	91	28.6%	46.2%	24.2%	1.1%
地政士(含助理)	425	47.8%	44.9%	7.1%	0.2%
不動產經紀及估價業	278	46.4%	51.4%	2.2%	0.0%
工商金融業	49	18.4%	46.9%	34.7%	0.0%
軍公教	30	36.7%	30.0%	33.3%	0.0%
自由業	83	25.3%	34.9%	39.8%	0.0%
其他	27	33.3%	40.7%	25.9%	0.0%
#過去一年洽辦次數					
1 次	186	36.0%	38.2%	25.3%	0.5%
2-5 次	180	35.0%	38.9%	26.1%	0.0%
6-10 次	395	44.1%	53.4%	2.5%	0.0%
11 次以上	188	49.5%	40.4%	10.1%	0.0%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

註 3：請參考原始問卷 Q6_3

附表 12 Q7_1：「地籍清理」了解程度與基本資料交叉分析

	次數	知道	不知道
總次數	1080	773	307
總百分比	100.0%	71.6%	28.4%
*第一次申辦案件			
是	211	44.5%	55.5%
否	807	78.3%	21.7%
性別			
男	421	70.1%	29.9%
女	601	71.9%	28.1%
*年齡			
20 歲以下	2	0.0%	100.0%
21-30 歲	114	53.5%	46.5%
31-40 歲	259	67.6%	32.4%
41-50 歲	467	78.6%	21.4%
51-60 歲	150	74.7%	25.3%
61 歲以上	38	52.6%	47.4%
*教育程度			
國小及以下	11	18.2%	81.8%
國(初)中	22	40.9%	59.1%
高中(職)	298	76.2%	23.8%
大學/專科	630	74.4%	25.6%
研究所以上	39	46.2%	53.8%
*職業類別			
土地所有權人	97	54.6%	45.4%
地政士(含助理)	444	86.9%	13.1%
不動產經紀及估價業	280	81.1%	18.9%
工商金融業	52	44.2%	55.8%
軍公教	33	51.5%	48.5%
自由業	88	29.5%	70.5%
其他	29	27.6%	72.4%
*過去一年洽辦次數			
1 次	192	47.4%	52.6%
2-5 次	188	58.5%	41.5%
6-10 次	404	80.7%	19.3%
11 次以上	202	89.1%	10.9%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

註 3：請參考原始問卷 Q7_1

**附表 13 Q7_2：「地籍清理之不動產若未辦理產權登記，可能被政府代為標售」
了解程度與基本資料交叉分析**

	次數	知道	不知道
總次數	1080	712	368
總百分比	100.0%	65.9%	34.1%
*第一次申辦案件			
是	214	43.9%	56.1%
否	806	71.0%	29.0%
性別			
男	418	64.6%	35.4%
女	603	66.3%	33.7%
*年齡			
20 歲以下	2	0.0%	100.0%
21-30 歲	114	43.0%	57.0%
31-40 歲	259	56.8%	43.2%
41-50 歲	463	74.1%	25.9%
51-60 歲	151	74.8%	25.2%
61 歲以上	39	53.8%	46.2%
*教育程度			
國小及以下	12	16.7%	83.3%
國(初)中	24	50.0%	50.0%
高中(職)	296	74.0%	26.0%
大學/專科	628	64.6%	35.4%
研究所以上	40	52.5%	47.5%
*職業類別			
土地所有權人	97	51.5%	48.5%
地政士(含助理)	446	79.4%	20.6%
不動產經紀及估價業	279	73.8%	26.2%
工商金融業	53	45.3%	54.7%
軍公教	31	51.6%	48.4%
自由業	87	28.7%	71.3%
其他	30	23.3%	76.7%
*過去一年洽辦次數			
1 次	191	45.0%	55.0%
2-5 次	185	57.8%	42.2%
6-10 次	402	70.1%	29.9%
11 次以上	204	83.3%	16.7%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

註 3：請參考原始問卷 Q7_2

附表 14 Q7_3：「自繼承開始日起逾 1 年未辦理繼承登記者，經該管地政機關查明並公告繼承人於 3 個月內聲請登記；逾期仍未聲請者，得由地政機關列冊管理 15 年」了解程度與基本資料交叉分析

	次數	知道	不知道
總次數	1080	762	318
總百分比	100.0%	70.6%	29.4%
*第一次申辦案件			
是	216	49.1%	50.9%
否	804	76.0%	24.0%
性別			
男	421	68.2%	31.8%
女	600	71.7%	28.3%
*年齡			
20 歲以下	2	0.0%	100.0%
21-30 歲	113	56.6%	43.4%
31-40 歲	259	66.4%	33.6%
41-50 歲	463	75.8%	24.2%
51-60 歲	153	75.2%	24.8%
61 歲以上	40	52.5%	47.5%
*教育程度			
國小及以下	12	33.3%	66.7%
國(初)中	25	48.0%	52.0%
高中(職)	295	74.9%	25.1%
大學/專科	627	71.0%	29.0%
研究所以上	40	67.5%	32.5%
*職業類別			
土地所有權人	97	56.7%	43.3%
地政士(含助理)	443	85.1%	14.9%
不動產經紀及估價業	278	77.0%	23.0%
工商金融業	53	47.2%	52.8%
軍公教	32	62.5%	37.5%
自由業	89	32.6%	67.4%
其他	30	30.0%	70.0%
*過去一年洽辦次數			
1 次	193	51.8%	48.2%
2-5 次	190	62.1%	37.9%
6-10 次	401	76.6%	23.4%
11 次以上	200	86.5%	13.5%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

註 3：請參考原始問卷 Q7_3

附表 15 Q7_4：「依法得分割之共有土地或建築改良物，共有人如不能自行協議分割者，可向新北市政府地政局申請不動產糾紛調處」了解程度與基本資料交叉分析

	次數	知道	不知道
總次數	1085	705	380
總百分比	100.0%	65.0%	35.0%
*第一次申辦案件			
是	212	48.1%	51.9%
否	811	69.4%	30.6%
性別			
男	420	63.8%	36.2%
女	604	64.9%	35.1%
*年齡			
20 歲以下	2	0.0%	100.0%
21-30 歲	112	48.2%	51.8%
31-40 歲	259	60.2%	39.8%
41-50 歲	469	68.9%	31.1%
51-60 歲	153	71.9%	28.1%
61 歲以上	40	60.0%	40.0%
*教育程度			
國小及以下	12	25.0%	75.0%
國(初)中	25	56.0%	44.0%
高中(職)	297	73.4%	26.6%
大學/專科	633	63.0%	37.0%
研究所以上	39	69.2%	30.8%
*職業類別			
土地所有權人	97	48.5%	51.5%
地政士(含助理)	445	74.8%	25.2%
不動產經紀及估價業	282	77.0%	23.0%
工商金融業	53	39.6%	60.4%
軍公教	32	59.4%	40.6%
自由業	88	33.0%	67.0%
其他	29	24.1%	75.9%
*過去一年洽辦次數			
1 次	193	50.8%	49.2%
2-5 次	187	54.5%	45.5%
6-10 次	405	70.9%	29.1%
11 次以上	203	78.3%	21.7%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

註 3：請參考原始問卷 Q7_4

附表 16 Q7_5：「買賣登記完畢後 30 日內，需申報成交案件資訊(實價登錄)」
了解程度與基本資料交叉分析

	次數	知道	不知道
<u>總次數</u>	1067	819	248
<u>總百分比</u>	100.0%	76.8%	23.2%
<u>*第一次申辦案件</u>			
是	213	65.7%	34.3%
否	798	79.8%	20.2%
<u>性別</u>			
男	412	75.5%	24.5%
女	597	77.4%	22.6%
<u>年齡</u>			
20 歲以下	2	100.0%	0.0%
21-30 歲	111	68.5%	31.5%
31-40 歲	256	76.2%	23.8%
41-50 歲	460	78.5%	21.5%
51-60 歲	152	79.6%	20.4%
61 歲以上	35	62.9%	37.1%
<u>*教育程度</u>			
國小及以下	11	27.3%	72.7%
國(初)中	25	60.0%	40.0%
高中(職)	291	82.1%	17.9%
大學/專科	621	76.2%	23.8%
研究所以上	39	84.6%	15.4%
<u>*職業類別</u>			
土地所有權人	95	70.5%	29.5%
地政士(含助理)	440	83.9%	16.1%
不動產經紀及估價業	278	79.1%	20.9%
工商金融業	52	71.2%	28.8%
軍公教	33	97.0%	3.0%
自由業	86	57.0%	43.0%
其他	29	48.3%	51.7%
<u>*過去一年洽辦次數</u>			
1 次	192	67.2%	32.8%
2-5 次	179	78.8%	21.2%
6-10 次	402	74.9%	25.1%
11 次以上	199	91.0%	9.0%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

註 3：請參考原始問卷 Q7_5

附表 17 Q7_6：「本所有受理申請檔案應用抄錄、閱覽、複製服務」了解程度與基本資料交叉分析

	次數	知道	不知道
總次數	1064	764	300
總百分比	100.0%	71.8%	28.2%
*第一次申辦案件			
是	206	55.8%	44.2%
否	798	76.4%	23.6%
性別			
男	411	71.0%	29.0%
女	593	71.8%	28.2%
*年齡			
20 歲以下	2	0.0%	100.0%
21-30 歲	113	64.6%	35.4%
31-40 歲	252	73.0%	27.0%
41-50 歲	462	73.6%	26.4%
51-60 歲	149	73.8%	26.2%
61 歲以上	38	57.9%	42.1%
*教育程度			
國小及以下	12	25.0%	75.0%
國(初)中	24	50.0%	50.0%
高中(職)	291	76.3%	23.7%
大學/專科	619	72.4%	27.6%
研究所以上	37	83.8%	16.2%
*職業類別			
土地所有權人	95	57.9%	42.1%
地政士(含助理)	444	83.3%	16.7%
不動產經紀及估價業	276	77.5%	22.5%
工商金融業	51	62.7%	37.3%
軍公教	32	62.5%	37.5%
自由業	83	44.6%	55.4%
其他	30	30.0%	70.0%
*過去一年洽辦次數			
1 次	188	59.0%	41.0%
2-5 次	180	63.9%	36.1%
6-10 次	400	77.5%	22.5%
11 次以上	201	82.1%	17.9%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)·該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果·不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

註 3：請參考原始問卷 Q7_6

附表 18 Q8_1：「『地政任意門 跨域好厝邊』跨縣市代收服務」了解程度與基本資料交叉分析

	次數	曾經使用過	知道·但未使用過	不知道該項服務
總次數	1085	389	552	144
總百分比	100.0%	35.9%	50.9%	13.3%
*第一次申辦案件				
是	214	17.3%	52.3%	30.4%
否	810	41.1%	50.9%	8.0%
性別				
男	423	35.7%	49.2%	15.1%
女	601	36.8%	50.9%	12.3%
*年齡				
20 歲以下	2	0.0%	0.0%	100.0%
21-30 歲	113	31.0%	49.6%	19.5%
31-40 歲	259	31.7%	54.4%	13.9%
41-50 歲	467	39.6%	52.5%	7.9%
51-60 歲	154	35.1%	48.7%	16.2%
61 歲以上	39	38.5%	33.3%	28.2%
#教育程度				
國小及以下	12	0.0%	33.3%	66.7%
國(初)中	24	12.5%	37.5%	50.0%
高中(職)	297	37.4%	49.8%	12.8%
大學/專科	633	38.4%	52.0%	9.6%
研究所以上	40	25.0%	57.5%	17.5%
*職業類別				
土地所有權人	97	14.4%	57.7%	27.8%
地政士(含助理)	446	51.1%	46.4%	2.5%
不動產經紀及估價業	280	37.1%	56.8%	6.1%
工商金融業	53	13.2%	73.6%	13.2%
軍公教	33	18.2%	72.7%	9.1%
自由業	89	9.0%	42.7%	48.3%
其他	29	10.3%	27.6%	62.1%
*過去一年洽辦次數				
1 次	193	14.0%	54.9%	31.1%
2-5 次	188	27.7%	54.3%	18.1%
6-10 次	405	41.7%	52.3%	5.9%
11 次以上	203	56.2%	39.4%	4.4%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)·該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果·不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

註 3：請參考原始問卷 Q8_1

附表 19 Q8_2：「多元管道繳納地政規費」了解程度與基本資料交叉分析

	次數	曾經使用過	知道·但未使用過	不知道該項服務
總次數	1082	447	511	124
總百分比	100.0%	41.3%	47.2%	11.5%
*第一次申辦案件				
是	213	24.9%	52.1%	23.0%
否	807	45.8%	46.2%	7.9%
性別				
男	418	41.9%	45.7%	12.4%
女	602	42.0%	46.8%	11.1%
#年齡				
20 歲以下	2	0.0%	50.0%	50.0%
21-30 歲	113	43.4%	38.9%	17.7%
31-40 歲	257	45.1%	44.7%	10.1%
41-50 歲	464	40.3%	51.7%	8.0%
51-60 歲	154	39.0%	51.3%	9.7%
61 歲以上	41	31.7%	31.7%	36.6%
#教育程度				
國小及以下	12	0.0%	33.3%	66.7%
國(初)中	25	28.0%	28.0%	44.0%
高中(職)	294	39.5%	52.0%	8.5%
大學/專科	630	43.7%	46.7%	9.7%
研究所以上	40	25.0%	62.5%	12.5%
*職業類別				
土地所有權人	98	24.5%	54.1%	21.4%
地政士(含助理)	444	54.5%	41.9%	3.6%
不動產經紀及估價業	277	35.7%	55.2%	9.0%
工商金融業	53	37.7%	50.9%	11.3%
軍公教	32	28.1%	62.5%	9.4%
自由業	89	28.1%	43.8%	28.1%
其他	30	6.7%	56.7%	36.7%
*過去一年洽辦次數				
1 次	193	22.3%	53.4%	24.4%
2-5 次	189	45.0%	42.9%	12.2%
6-10 次	402	39.8%	52.5%	7.7%
11 次以上	203	61.1%	35.0%	3.9%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)·該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果·不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

註 3：請參考原始問卷 Q8_2

附表 20 Q8_3：「溢繳規費現場退還」了解程度與基本資料交叉分析

	次數	曾經使用過	知道·但未使用過	不知道該項服務
總次數	1080	350	525	205
總百分比	100.0%	32.4%	48.6%	19.0%
*第一次申辦案件				
是	212	14.6%	50.0%	35.4%
否	808	38.0%	48.5%	13.5%
性別				
男	420	31.4%	47.4%	21.2%
女	600	34.2%	47.8%	18.0%
*年齡				
20 歲以下	2	0.0%	0.0%	100.0%
21-30 歲	113	29.2%	41.6%	29.2%
31-40 歲	258	31.4%	48.1%	20.5%
41-50 歲	463	37.6%	49.7%	12.7%
51-60 歲	154	26.0%	56.5%	17.5%
61 歲以上	40	22.5%	37.5%	40.0%
#教育程度				
國小及以下	12	8.3%	16.7%	75.0%
國(初)中	25	12.0%	36.0%	52.0%
高中(職)	295	35.6%	51.9%	12.5%
大學/專科	629	33.9%	49.4%	16.7%
研究所以上	40	15.0%	47.5%	37.5%
*職業類別				
土地所有權人	98	15.3%	45.9%	38.8%
地政士(含助理)	443	47.6%	43.3%	9.0%
不動產經紀及估價業	280	33.9%	56.1%	10.0%
工商金融業	53	13.2%	66.0%	20.8%
軍公教	33	6.1%	69.7%	24.2%
自由業	87	4.6%	47.1%	48.3%
其他	29	3.4%	34.5%	62.1%
*過去一年洽辦次數				
1 次	193	10.4%	52.3%	37.3%
2-5 次	189	25.9%	53.4%	20.6%
6-10 次	403	37.2%	50.6%	12.2%
11 次以上	202	52.0%	38.6%	9.4%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)·該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果·不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

註 3：請參考原始問卷 Q8_3

附表 21 Q8_4：「每雙週二免費法律諮詢服務」了解程度與基本資料交叉分析

	次數	曾經使用過	知道·但未使用過	不知道該項服務
總次數	1081	209	574	298
總百分比	100.0%	19.3%	53.1%	27.6%
*第一次申辦案件				
是	210	11.4%	41.0%	47.6%
否	808	22.2%	56.7%	21.2%
性別				
男	420	16.7%	52.1%	31.2%
女	599	21.5%	52.6%	25.9%
*年齡				
20 歲以下	2	0.0%	0.0%	100.0%
21-30 歲	114	13.2%	43.0%	43.9%
31-40 歲	258	16.3%	50.8%	32.9%
41-50 歲	466	24.5%	57.3%	18.2%
51-60 歲	154	16.9%	55.8%	27.3%
61 歲以上	38	18.4%	36.8%	44.7%
#教育程度				
國小及以下	12	8.3%	25.0%	66.7%
國(初)中	24	4.2%	25.0%	70.8%
高中(職)	296	25.3%	55.7%	18.9%
大學/專科	629	18.0%	54.8%	27.2%
研究所以上	39	10.3%	48.7%	41.0%
*職業類別				
土地所有權人	96	9.4%	40.6%	50.0%
地政士(含助理)	444	22.5%	60.6%	16.9%
不動產經紀及估價業	281	28.5%	57.7%	13.9%
工商金融業	52	9.6%	57.7%	32.7%
軍公教	33	3.0%	63.6%	33.3%
自由業	86	3.5%	34.9%	61.6%
其他	30	3.3%	16.7%	80.0%
*過去一年洽辦次數				
1 次	192	7.8%	42.7%	49.5%
2-5 次	187	20.3%	47.1%	32.6%
6-10 次	404	26.2%	58.4%	15.3%
11 次以上	204	18.6%	59.8%	21.6%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)·該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果·不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

註 3：請參考原始問卷 Q8_4

附表 22 Q8_5：「謄本申請書無紙化，申請謄本免動筆」了解程度與基本資料交叉分析

	次數	曾經使用過	知道，但未使用過	不知道該項服務
總次數	1050	492	409	149
總百分比	100.0%	46.9%	39.0%	14.2%
*第一次申辦案件				
是	205	31.2%	41.0%	27.8%
否	788	50.3%	39.7%	10.0%
性別				
男	414	47.8%	36.5%	15.7%
女	579	47.2%	39.2%	13.6%
*年齡				
20 歲以下	1	0.0%	0.0%	100.0%
21-30 歲	109	54.1%	26.6%	19.3%
31-40 歲	252	45.2%	40.1%	14.7%
41-50 歲	450	44.9%	43.3%	11.8%
51-60 歲	150	51.3%	40.0%	8.7%
61 歲以上	40	32.5%	30.0%	37.5%
#教育程度				
國小及以下	12	16.7%	16.7%	66.7%
國(初)中	23	30.4%	26.1%	43.5%
高中(職)	291	45.0%	46.4%	8.6%
大學/專科	613	48.8%	38.0%	13.2%
研究所以上	38	36.8%	31.6%	31.6%
*職業類別				
土地所有權人	96	34.4%	39.6%	26.0%
地政士(含助理)	432	61.1%	32.4%	6.5%
不動產經紀及估價業	274	37.6%	50.0%	12.4%
工商金融業	50	32.0%	52.0%	16.0%
軍公教	31	29.0%	51.6%	19.4%
自由業	87	37.9%	36.8%	25.3%
其他	27	33.3%	44.4%	22.2%
*過去一年洽辦次數				
1 次	185	27.0%	42.7%	30.3%
2-5 次	182	52.2%	38.5%	9.3%
6-10 次	397	43.6%	45.6%	10.8%
11 次以上	196	66.8%	25.0%	8.2%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

註 3：請參考原始問卷 Q8_5

捌、前測（信效度分析）

2016

新北市中和地政事務所辦公環境暨服務品質滿意度調查 --前測報告



目錄

目錄	i
表目錄	ii
圖目錄	iii
壹、 分析步驟	4
貳、 項目分析	6
一、 極端組檢定	6
二、 相關分析	6
三、 項目分析結論	7
參、 信度分析	8
肆、 效度分析	10

表目錄

表 1.	項目分析	7
表 2.	信度統計量	8
表 3.	項目整體統計量	8
表 4.	問卷題目代碼表	11

圖目錄

圖 1.	前測問卷分析步驟	4
------	----------------	---

壹、 分析步驟

本前測於民國 105 年 7 月 21 日進行前測問卷收集工作，共收集 33 份問卷，前測問卷回收後之分析步驟如下圖所示。

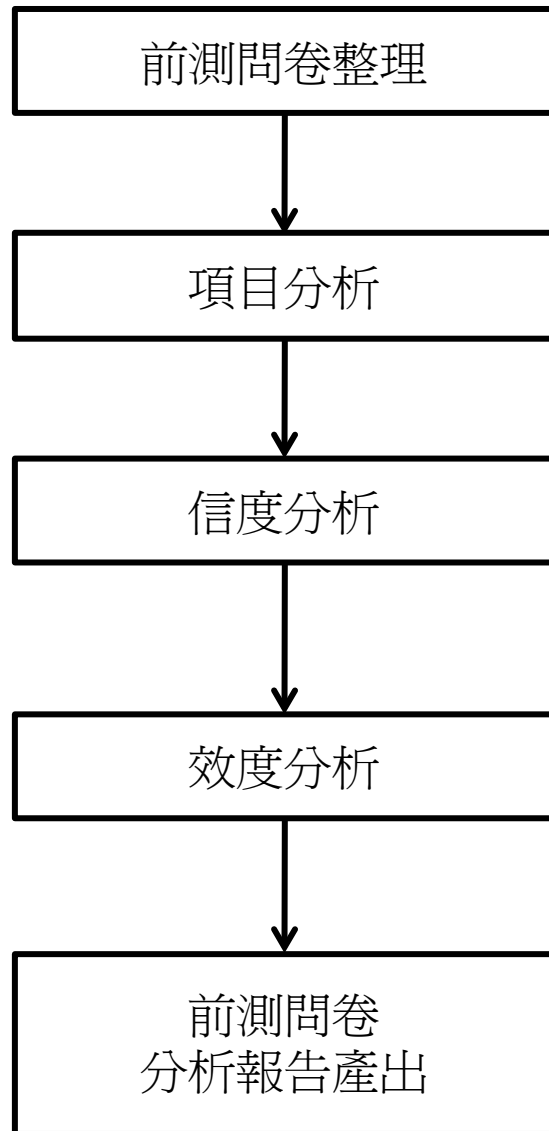


圖34 前測問卷分析步驟

根據上述步驟，於前測紙本問卷回收後進行資料登打，經由電腦進行偵錯、檢核與整理，並判斷各問題答案是否邏輯上的錯誤。接著針對滿意度有關題目

進行項目分析，以判斷題目是否有同質性與鑑別力；再者，透過信度及效度分析可瞭解題目之一致性及有效性，並根據分析之結果、民眾填答狀況及專家意見加以修改前測問卷內容，最終形成正式問卷以進行本年度之滿意度調查。

貳、項目分析

項目分析是測驗發展最基本的工作，其主要目的是在針對預試題項進行適切性的評估（邱皓政，2010），亦即檢驗一個量表個別題項的可靠程度。本研究項目分析採用極端組檢定（又稱 CR 決斷值）、相關分析（修正後項目與總分相關），求得各題目之決斷值、相關係數，以作為選題的依據。

極端組檢定

極端組比較法是將預試樣本在該量表的總分分為高分組與低分組（各佔 27%），然後以兩個極端組為自變項，以個別的題目的得分為依變項作獨立樣本 t 檢定，具有鑑別力的題目在兩個極端組的得分應該具有顯著差異，本研究設定顯著水準為 $\alpha = .05$ 。

由表 1 可知，「辦公環境暨服務品質滿意度量表」10 個題項 t 檢定，其中 6 題皆達統計上的顯著水準（ $p > .05$ ），代表這些題項可以有效區分高分與低分的人，亦即有鑑別力。另外 CR 值無法估計之 4 題，兩極端組差距皆達 1 分，高於前 6 題，推估仍有相當鑑別力。

相關分析

修正後項目與總分相關法是計算每一個題項與分層面總分（不含該題項的分數）的 Pearson 積差相關係數（DeVellis, 1998），使研究者得以清楚的辨別某一題目與其他題目的相關關聯性。如果相關係數太低，代表該題與整個量表的主旨沒有關聯性，一般的要求在 0.3 以上。

由表 1 可知，「辦公環境暨服務品質滿意度」10 個題項所有相關係數皆達.3

以上，代表所有題項皆具有同質性。

項目分析結論

在項目分析的鑑別力、修正後項目與總分相關二個指標中，「辦公環境暨服務品質滿意度量表」所有題項皆通過二項指標，因此在此階段題目全數保留，再進行信效度分析。

表 48 項目分析

編號	題目內容	極端組檢定 (CR 值)	項目總 分相關	保 留
4.1	環境舒適整潔	8.00***	.66	◎
4.2	服務設施完善	n.a.	.83	◎
4.3	動線規劃流暢、各項標示清楚	9.00***	.65	◎
4.4	書表範例符合需求	8.00***	.68	◎
5.1	服務人員主動迎賓	n.a.	.71	◎
5.2	服務人員主動回應、熱心服務	n.a.	.77	◎
5.3	服務人員解答清楚、專業	n.a.	.82	◎
6.1	本所網站資訊符合使用需求	5.81***	.65	◎
6.2	本所網站版面配置易於操作	5.81***	.69	◎
6.3	線上申辦服務符合使用需求	8.00***	.65	◎

n.a.表兩極端組標準差為零，CR 值無法計算。但兩組差距皆為 1 分，高於其餘 6 題，推估仍有相當鑑別力。

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

參、信度分析

信度是指測量結果的一致性、穩定性及可靠性，信度係數愈高即表示該測驗的結果愈一致、穩定與可靠。本報告根據 Cronbach' s α 係數檢視問卷之信度，該係數值越大表示問卷信度越高。

Nunnally (1978) 認為，信度 α 係數的標準應該在 0.70 之上。

經過信度分析後，獲得本次前測問卷之 Cronbach' s α 值為 0.916，大於 0.70 之標準，表示該份問卷題目之間具有不錯的內部一致性，即信度優良。

表49 信度統計量

Cronbach's Alpha 值	項目的個數
0.916	10

另外，本份問卷之項目整體統計量表如下，其中由最後一欄的「項目刪除時的 Cronbach's Alpha 值」也可以得知，任一題的刪除皆不會造成 Cronbach's Alpha 值的大幅提升，代表各題皆為內部一致性優良的題目。

表50 項目整體統計量

題號	內容	項目刪除時的尺度平均數	項目刪除時的尺度變異數	修正的項目總相關	項目刪除時的 Cronbach's Alpha 值
4.1	環境舒適整潔	31.839	14.140	0.664	0.910
4.2	服務設施完善	31.839	13.606	0.833	0.901
4.3	動線規劃流暢、各項標示清楚	31.935	13.996	0.652	0.910
4.4	書表範例符合需求	31.839	14.073	0.685	0.909
5.1	服務人員主動迎賓	31.806	14.095	0.708	0.908
5.2	服務人員主動回應、熱心服務	31.839	13.806	0.769	0.904

5.3 服務人員解答清楚、專業	31.806	13.761	0.817	0.902
6.1 本所網站資訊符合使用需求	32.419	12.785	0.653	0.913
6.2 本所網站版面配置易於操作	32.323	12.892	0.690	0.909
6.3 線上申辦服務符合使用需求	32.290	13.013	0.646	0.913

肆、效度分析

效度(Validity)是用來衡量測量結果的正確性，所謂測量的正確性，指測驗或測量工具（如問卷）能正確測得其所欲測量的特質或功能之程度。若一個測量工具不能測出所要測的特質，則有再好的信度、再優良的施測步驟也都沒有用，因此我們可說「效度」是測量工具最重要的必備條件。

一般而言，效度可區分為三種類型，分別為「內容效度(Content Validity)」、「效標效度(Criterion – related Validity)」與「建構效度(Construct Validity)」。

除了上述三種效度之外，近年來在社會科學之領域中亦倡導「專家效度」，透過專家或問卷編製者依據本身在內容上的專業知識判斷問卷各題項的代表性。一般所指之專家不必然為從事研究之學者，亦可為長年投身於該領域工作者或是具備專業能力之問卷設計者等。

因此，本問卷採用「專家效度」的分析方式，藉由新北市中和地政事務所之專業能力，以及晨晰統計顧問公司具多年經驗之統計顧問，協助檢視問卷的合理性與問題描述後，對於問卷之邏輯與內容加以修飾，因此本份問卷具備相當之「專家效度」。

表51 問卷題目代碼表

編碼	問卷題目
Q1.1	是否第一次至本所申辦案件
Q1.2	性別
Q1.3	年齡
Q1.4	教育程度
Q1.5	職業類別
Q1.6	過去一年(含本次)至地政機關洽辦次數
Q1.5.S	其他_內容
Q2.1.1	謄本業務
Q2.1.2	登記業務
Q2.1.3	測量業務
Q2.1.4	地價業務
Q2.1.5	諮詢服務
Q2.1.6	其他
Q2.1.6.S	其他_內容
Q3.1	現場辦理業務等候時間
Q3.2	現場辦理業務等候時間滿意度
Q3.2.S	現場辦理業務等候時間很不滿意原因
Q4.1	環境舒適整潔
Q4.2	服務設施完善
Q4.3	動線規劃流暢、各項標示清楚
Q4.4	書表範例符合需求
Q4.1.S	環境舒適整潔很不滿意原因
Q4.2.S	服務設施完善很不滿意原因
Q4.3.S	動線規劃流暢、各項標示清楚很不滿意原因
Q4.4.S	書表範例符合需求很不滿意原因
Q5.1	服務人員主動迎賓
Q5.2	服務人員主動回應、熱心服務
Q5.3	服務人員解答清楚、專業
Q5.1.S	服務人員主動迎賓很不滿意原因
Q5.2.S	服務人員主動回應、熱心服務很不滿意原因
Q5.3.S	服務人員解答清楚、專業很不滿意原因
Q6.1	本所網站資訊符合使用需求
Q6.2	本所網站版面配置易於操作
Q6.3	線上申辦服務符合使用需求
Q6.1.S	本所網站資訊符合使用需求很不滿意原因

Q6.2.S	本所網站版面配置易於操作很不滿意原因
Q6.3.S	線上申辦服務符合使用需求很不滿意原因
Q7.1	您知道什麼是地籍清理嗎？
Q7.2	您知道地籍清理之不動產若未辦理產權登記，可能被政府代為標售嗎？
Q7.3	您知道自繼承開始日 1 年內未辦理繼承登記，經查明後公告繼承人於 3 個月內聲請登記；逾期未辦理者，地政機關列冊管理 15 年後移請國產署標售嗎？
Q7.4	您知道依法得分割之共有土地或建築改良物，共有人如不能自行協議分割者，可向新北市政府申請不動產糾紛調處嗎？
Q7.5	您知道買賣登記完畢後 30 日內，需申報成交案件資訊(實價登錄)嗎？
Q7.6	您知道本所有受理申請檔案(公文、原案)應用抄錄、閱覽、複製服務嗎？
Q7.7.1	網路
Q7.7.2	文宣資料
Q7.7.3	戶外電視牆
Q7.7.4	報紙
Q7.7.5	其他
Q8.1	「地政任意門 跨域好厝邊」跨縣市代收服務
Q8.2	多元管道繳納地政規費(悠遊卡、信用卡等)
Q8.3	溢繳規費現場退還
Q8.4	自 105 年 3 月起每雙週二免費法律諮詢服務
Q8.5	謄本申請書無紙化，申請謄本免動筆
Q9S	寶貴建議與鼓勵
Q10.1S	電話
Q10.2S	電子郵件
Q10.3S	回函，住址
Q10.4S	收件人

新北市中和地政事務所
辦公環境暨服務品質滿意度調查表

親愛的市民頭家您好：

歡迎您蒞臨本所，為瞭解民眾對本所地政業務施政滿意度，謹製作此份問卷作為訊息蒐集之管道，感謝您抽空協助完成問卷，敬祝您健康愉快！

新北市中和地政事務所 敬上

一、基本資料（以「不記名」方式調查，請安心填寫）

1. 您是否第一次至本所申辦案件：是 否
2. 性別 男 女
3. 年齡 20歲以下 21-30歲 31-40歲 41-50歲 51-60歲 60歲以上
4. 教育程度 國小及國小以下 國(初)中 高中(職) 大學/專科 研究所以上
5. 職業類別 土地所有權人 地政士(含助理) 不動產經紀及估價業 工商金融業 軍公教 自由業 其他
6. 過去一年(含本次)至地政機關洽辦次數：1次 2-5次 6-10次 11次以上

二、請問您本次辦理何項業務（可複選）：

- 贈本業務 登記業務 測量業務 地價業務 諮詢服務 其他_____

三、請問您於現場辦理業務等候時間約_____分

- 很滿意 滿意 沒意見 不滿意 很不滿意，原因_____

四、本所洽公環境整體滿意度：

調查項目 \ 滿意度	很滿意	滿意	沒意見	不滿意	很不滿意
1. 環境舒適整潔	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 原因_____
2. 服務設施完善	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 原因_____
3. 動線規劃流暢、各項標示清楚	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 原因_____
4. 書表範例符合需求	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 原因_____

五、本所洽公服務禮儀滿意度：

調查項目 \ 滿意度	很滿意	滿意	沒意見	不滿意	很不滿意
1. 服務人員主動迎賓	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 原因_____
2. 服務人員主動回應、熱心服務	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 原因_____
3. 服務人員解答清楚、專業	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 原因_____

加油！填好下一頁有小禮品囉！

105.07.

六、線上服務滿意度：

調查項目	滿意度				
	很滿意	滿意	沒意見	不滿意	很不滿意
1. 本所網站資訊符合使用需求	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 原因_____
2. 本所網站版面配置易於操作	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 原因_____
3. 線上申辦服務符合使用需求	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 原因_____

七、地政業務了解程度調查：

調查項目	了解程度	
	知道	不知道
1. 您知道什麼是地籍清理嗎？	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2. 您知道地籍清理之不動產若未辦理產權登記，可能被政府代為標售嗎？	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3. 您知道自繼承開始日 1 年內未辦理繼承登記，經查明後公告繼承人於 3 個月內聲請登記；逾期未辦理者，地政機關列冊管理 15 年後移請國產署標售嗎？	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 您知道依法得分割之共有土地或建築改良物，共有人如不能自行協議分割者，可向新北市政府申請不動產糾紛調處嗎？	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 您知道買賣登記完畢後 30 日內，需申報成交案件資訊(實價登錄)嗎？	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 您知道本所有受理申請檔案(公文、原案)應用抄錄、閱覽、複製服務嗎？	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 您是從什麼管道得知本所業務資訊？(可複選)		
<input checked="" type="checkbox"/> 網路 <input type="checkbox"/> 文字資料 <input type="checkbox"/> 戶外電視牆 <input type="checkbox"/> 報紙 <input type="checkbox"/> 其他		

八、創新服務民眾了解程度調查：

調查項目	了解程度		
	曾經使用過	知道，但未使用過	不知道該項服務
1. 「地政任意門 跨越好層邊」跨縣市代收服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2. 多元管道繳納地政規費(悠遊卡、信用卡等)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 溢繳規費現場退還	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4. 自 105 年 3 月起每雙週二免費法律諮詢服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5. 謄本申請書無紙化，申請謄本免動筆	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

九、您的寶貴建議與鼓勵：

若您希望本所予以回覆，請勾選下列回覆的方式：

1. 電話：_____ 2. 電子郵件：_____

3. 回函，住址：_____ 收件人：_____

感謝您的耐心填寫！
 逕填妥後請交給志工媽媽，領取我們為您準備的小禮品！