

壹、調查主旨

新北市新店地政事務所核心價值為「效率、親切、便民」，適逢建國百年為給於同仁進步目標，本所服務目標定位為「服務百分百」，希望整合多方面的為民服務措施，持續提供有效率的專業服務，展現親切的熱誠服務，開發創新便民服務及友善的網路服務，我們將透過此次『100年為民服務滿意度調查』，呈現本所活力與專業，並作為未來努力的方向與施政之依據，期盼全方位提升服務品質，提供民眾持續的優質服務。

貳、調查方法

一、調查對象

至新北市新店地政事務所洽公之民眾。

二、有效樣本數

本調查完成有效樣本數共計1100份。

三、調查期間

民國 100 年 7 月 1 日至 7 月 31 日。

四、調查方法

由櫃檯服務人員發送問卷於號碼機雙號民眾自行填寫問卷，填妥後由櫃檯服務人員回收，確認實屬有效問卷即發予填寫民眾贈品（環保餐具）一份。

五、問卷回收與檢核

訪問完成之問卷回收後，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。

六、問卷內容大綱

(一) 受訪民眾基本資料

- 受訪民眾性別/年齡/教育/職業

(二) 一樓櫃檯服務滿意度

- 受訪民眾至本所辦理的業務項目分析(Q2-1)
- 受訪民眾至本所洽公時間分析(Q2-2)
- 受訪民眾對本所洽公等待時間的滿意度(Q2-3)
- 受訪民眾對本所走動式人員引導的滿意度(Q2-4)
- 受訪民眾對本所洽櫃檯承辦人員服務態度滿意度(Q2-5)
- 受訪民眾對本所櫃檯承辦人員解說滿意度(Q2-6)

(三) 服務場所滿意度

- 受訪民眾對本所洽公環境綠化程度滿意度(Q3-1)
- 受訪民眾對本所動線及標示說明滿意度(Q3-2)
- 受訪民眾對本所提供地政訊息及書寫範例滿意度(Q3-3)
- 受訪民眾對本所機具設備滿意度(Q3-4)
- 受訪民眾對本所洗手間環境滿意度(Q3-5)

(四) 線上服務及電子參與滿意度

- 受訪民眾獲知地政訊息知管道(Q4-1)
- 受訪民眾對閱覽本所全球資訊網站查詢資料比率統計(Q4-2)

- 受訪民眾對「網路預約申領服務」周知程度統計(Q4-3)
- 受訪民眾對「網路提供各類登記案件流程」周知程度統計(Q4-4)
- 受訪民眾對「線上申辦簡易案件及申領電子謄本」周知程度統計(Q4-5)

(五) 施政宣導滿意度

- 受訪民眾對「戶籍資料變更跨機關通報」系統週知程度(Q5-1)
- 受訪民眾對「申請地籍謄本免填書表」滿意度(Q5-2)

(六) 受訪民眾對新店地政事務所具體意見

七、資料處理分析方法

(一)資料處理

本調查於問卷回收完畢後，經由電腦進行偵錯、檢核後，做必要的分析與檢定，主要的分析方法是頻次分析，同時包含交叉分析之顯著性檢定與假設100年度與99年度滿意度是否有減少的t檢定。

(二)分析方法

1. 頻次分析

各題項之單因子頻次分析 (Frequency Analysis)，分析樣本之基本特性、看法、觀念等之分配狀況。

2. 交叉分析

題項與基本資料進行交叉分析及卡方 (Chi-Square) 值檢定。用以檢視在雙重條件下，抽樣樣本間是否存在顯著差異，以顯示因素之關係而推測可能影響因素。

但本次調查多數題項與基本資料交叉分析後，因期望值低於5 之比例大於20%，不符合統計基本假設，故不再進行卡方檢定。後述各項調查發現則不再針對於此點逐一說明。

3. t檢定

將問卷題項分類為「洽公環境適切程度」、「服務設施合宜程度」、「服務親和程度」、「服務可勝任程度」、「線上服務提供

及使用情形」等五大項，討論比較99年度與100年度的母體差異性，用以檢視99年度與100年度滿意度調查結果是否存在差異，

$H_0: \mu_1 = \mu_2$ ， $H_1: \mu_1 \neq \mu_2$ 為假設。

參、樣本分析特性

一、性別

本次調查結果顯示，受訪男性佔 51.4%，女性的比例佔 48.6%。

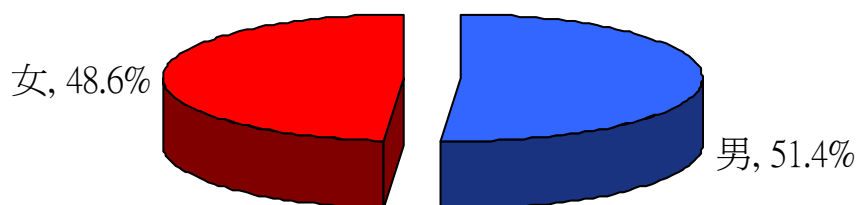


圖1 受訪者基本資料(性別)分析(n=1070)

二、年齡

本次調查結果顯示，受訪年齡 31 至 40 歲以上佔最大宗比例 29.4%，其次 41 至 50 歲比例佔 25.2%，21 至 30 歲比例佔 21.8%，51 至 60 歲比例佔 15.9%，60 歲以上比例佔 6%，20 歲以下比例佔 1.7%。

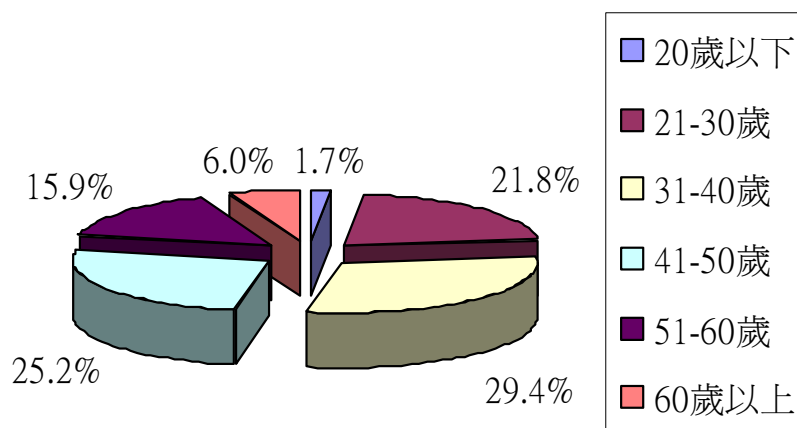


圖2 受訪者基本資料(年齡)分析(n=1074)

三、教育程度

本次調查結果顯示，受訪教育程度研究所以上比例佔 3.4%，大專比例佔 30.9%，大學比例佔 32.2%，高中比例佔 26.9%，國中比例佔 4.3%，國小及國小以下比例佔 2.4%。顯見本次調查對象中，多數具有大專以上的教育程度。

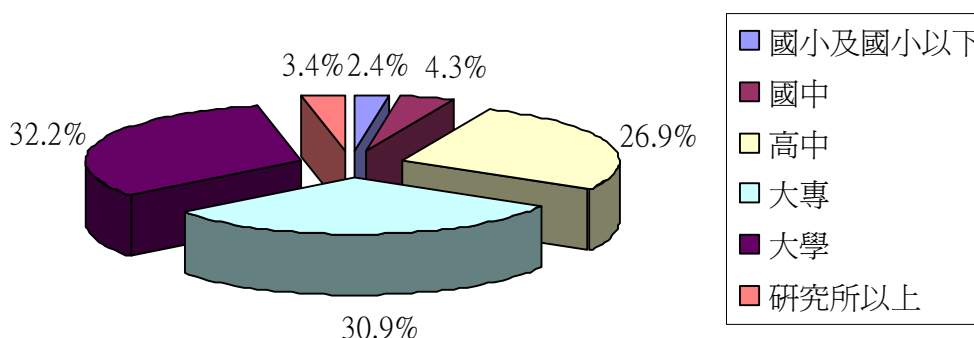


圖3 受訪者基本資料(教育程度)分析(n=1035)

四、職業

本次受訪者職業別結果顯示，從事不動產相關行業的比例佔

31.52%，非從事不動產相關行業的比例佔 68.48%，顯見本次調查對象，以從事非不動產相關行業的受訪者佔多數。

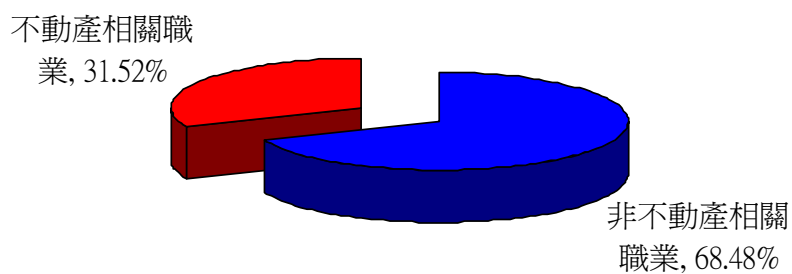


圖4 受訪者基本資料(職業)分析(n=990)

肆、調查發現

本調查扣除基本資料共訪問 19 項議題，分別是 16 題單選題，2 題複選題，1 題開放題。

在調查結果分析部分，部分單選題(剔除非滿意度及週知度調查 Q2-1、Q2-2)將與基本資料進行進行交叉分析舉檢定，請受訪者對於服務品質滿意度之意見及反應進行差異分析。而複選題採單因子分析，選項處理採每人每次計算，故累積人數不一定等於成功樣本數，在此特以敘明。

單選題滿意度及週知度(因 99 年尚未推動「申請地籍謄本免填書表」，故排除 Q5-2)將比較 100 年與 99 年度差異，檢定兩樣本的是否有顯著的差異水準，顯示 100 年度確實滿意度有增加或減少。

本調查個項表格之百分筆數值總和或有未達 100 之現象，此係因資料分析採小數位四捨五入進位所致，在此特以敘明。

Q2-1. 受訪民眾至新店地政事務所辦理的業務項目分析

【頻次分析】

由調查顯示，有 59.8% 的受訪民眾至新店地政事務所辦理「合一櫃檯案件」(包含測量、登記案件與謄本申請)，27.8% 的受訪民眾至新店地政事務所辦理「單一窗口登記案件」，12.5% 的受訪民眾至新店地政事務所「服務中心」接受諮詢。

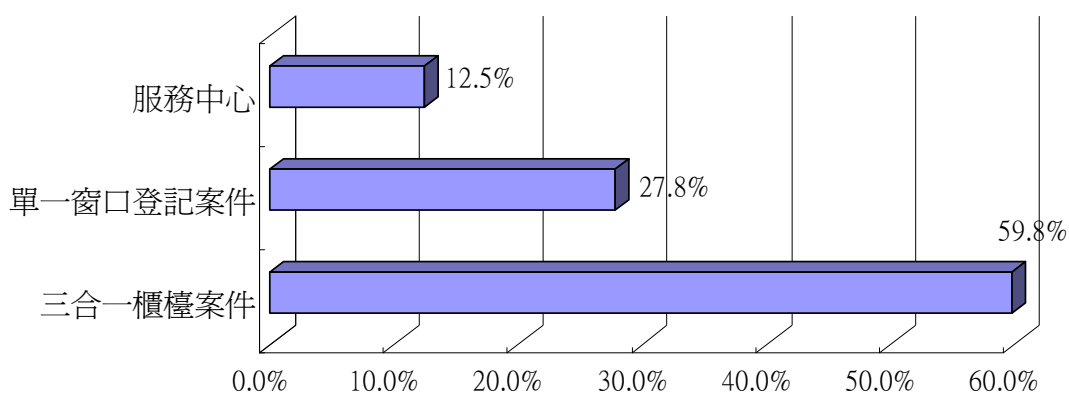


圖5 受訪民眾至本所辦理的業務項目分析(n=1099)

【交叉分析】

僅就受訪民眾反應項目進行陳述，不與基本資料交叉分析。

Q2-2. 受訪民眾至新店地政事務所洽公時間分析

【頻次分析】

由調查顯示，本次的受訪民眾有 74.8% 在半個小時內辦理完畢，受訪民眾有 21.4% 半個小時至 1 個小時辦理完畢。

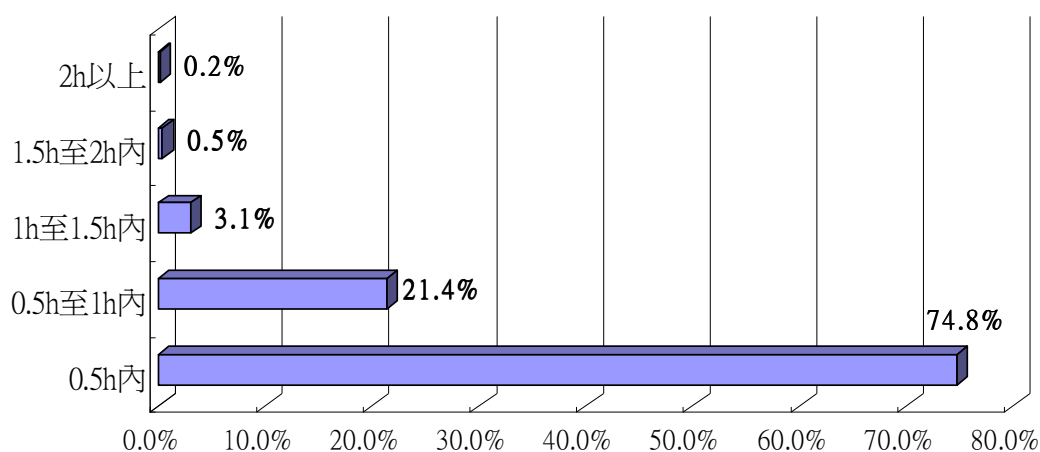


圖6 受訪民眾至本所洽公時間分析(n=1097)

【交叉分析】

僅就受訪民眾反應項目進行陳述，不與基本資料交叉分析。

Q2-3. 受訪民眾至新店地政事務所洽公等待時間的滿意度

【頻次分析】

由調查顯示，有 91.73% 的受訪民眾至本所洽公等待時間的滿意度正面肯定的評價，其中 55.6% 的受訪民眾表示「很滿意」，38.45% 的受訪民眾表示「滿意」。

相對地，僅有 0.27% 的受訪民眾至本所洽公等待時間的滿意度給予負面的評價，其中 0.27 的受訪民眾表示「不滿意」。另外有 8% 的受訪民眾表示「普通」。

由此可知，大多數的受訪民眾至本所洽公等待時間的滿意度給予正面肯定的評價。

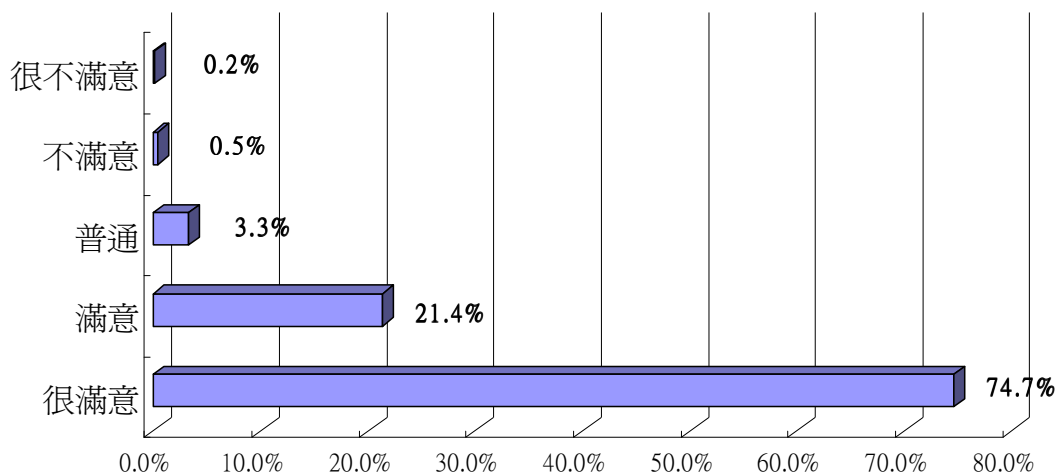


圖7 受訪民眾對本所洽公等待時間的滿意度(n=1099)

【交叉分析-職業】

將受訪民眾對於本所洽公等待時間的滿意度與基本資料「職

業」交叉分析發現於自由度等於 2 且 α 等於 0.05 的情況下查表得到 $\chi^2_{\alpha=0.05}=5.99$ ，總卡方統計量(1.44)小於 5.99，故符合初設的虛無假設，顯示職業對於本所洽公等待時間的滿意度有顯著關係，滿意度不因行業別之不同，而有顯著的差異存在。

表 1 受訪民眾至本所洽公等待時間滿意度與職業交叉分析

	觀測計數			預測計數	
	不動	非不動	加總	不動	非不動
滿意	294	762	1056	298.83	757.17
普通	13	23	36	10.19	25.81
不滿意	4	3	7	1.98	5.02
加總	311	788	1099		
滿意度	94.53%	96.70%			
卡方	$\Sigma(\text{觀測計數}-\text{預期計數})^2/\text{預期計數} =$			1.19	

註：期望值採用虛無假設

【年度比較分析】

將本年度與 99 年度之調查結果相比較，受訪民眾對於本所洽公的等待時間滿意度的整體正面評價由 99 年度的 96.8% 下降至 100 年度的 91.7%，下降 5.1%。其中受訪民眾表示「很滿意」的比例從 99 年度 70.7% 下降至 100 年度的 53.3%，表示「滿意」的比例從 99 年度 26.1% 上升至 100 年度的 38.5%，表示「普通」的比例從 99 年度 3% 上升至 100 年度的 8%，表示「不滿意」的比例從 99 年度 0% 下降至 100 年度的 0.3%。

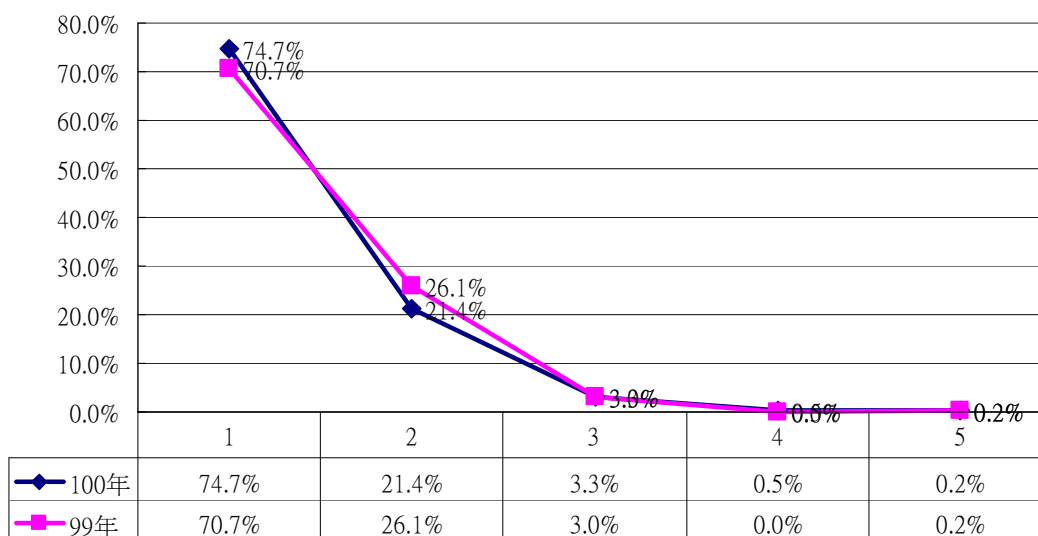


圖8 受訪民眾對本所洽公等待時間的滿意度歷年比較分析

【成長率分析】

受訪民眾對本所洽公等待時間的滿意度成長率		
年度	99年	100年
滿意度	96.8%	96.1%
服務滿意度成長計算	$(95.9\% - 96.8\%) / 95.9\% = -0.91\%$	
服務滿意度成長率	-0.75%	

Q2-4. 受訪民眾對走動式人員引導的滿意度

【頻次分析】

由調查顯示，有 91.7% 的受訪民眾對走動式人員引導的滿意度正面肯定的評價，其中 52.6% 的受訪民眾表示「很滿意」，41.5% 的受訪民眾表示「滿意」。

相對地，僅有 0.2% 的受訪民眾對走動式人員引導的滿意度給予負面的評價，其中 0.12% 的受訪民眾表示「不滿意」。另外有 85.1% 的受訪民眾表示「普通」。

由此可知，大多數的受訪民眾對走動式人員引導的滿意度給予正面肯定的評價。

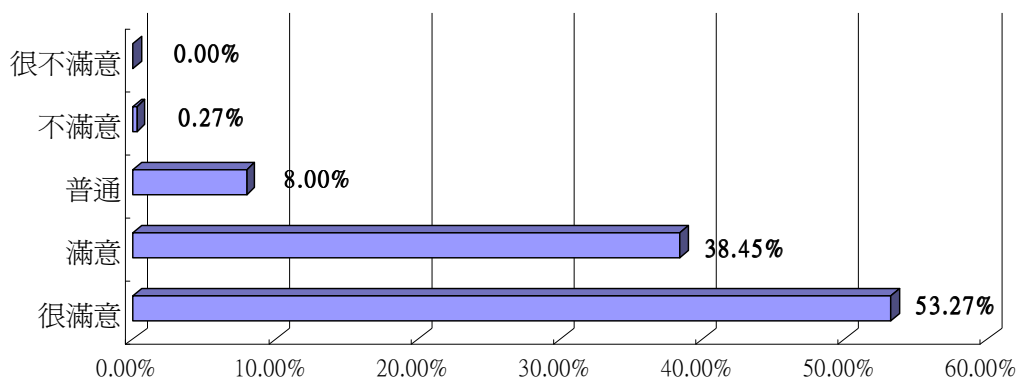


圖9 受訪民眾對本所走動式人員引導的滿意度(n=1100)

【交叉分析-職業】

將受訪民眾對走動式人員引導的滿意度與基本資料「職業」交叉分析發現於自由度等於 2 且 α 等於 0.05 的情況下查表得到 $\chi^2_{\alpha=0.05}$

=5.99，總卡方統計量(11.23)大於 5.99，故不符合初設的虛無假設，顯示職業對於本所走動式人員引導的滿意度有顯著關係。

進步一發現，從事「不動產相關行業」之受訪民眾對走動式人員引導的滿意度之比例顯著高於「非不動產相關行業」之受訪民眾。由此推論地政業務對於「非不動產相關行業」之受訪民眾辦理上較為困難，走動人員的協助需提供更多、更親切。才能符合「非不動產相關行業」民眾需求。

表 2 受訪民眾對本所走動式人員引導的滿意度與職業交叉分析

	觀測計數			預測計數	
	不動	非不動	加總	不動	非不動
滿意	288	721	1009	285.27	723.73
普通	23	65	88	24.88	63.12
不滿意	0	3	3	0.85	2.15
加總	311	789	1100		
滿意度	92.60%	91.38%			
卡方	$\Sigma(\text{觀測計數}-\text{預期計數})^2/\text{預期計數}=\text{}$			1.42	

【年度比較分析】

將本年度與 99 年度之調查結果相比較，受訪民眾對走動式人員引導的滿意度的整體正面評價由 99 年度的 95.87% 下降至 100 年度的 91.73%，下降 4.1%。其中受訪民眾表示「很滿意」的比例從 99 年度 67.9% 下降至 100 年度的 52.63%，表示「滿意」的比例從 99 年度 28% 上升至 100 年度的 39.1%，表示「普通」的比例從 99 年度 3.6% 上升至 100 年度的 8.1%，表示「不滿意」的比例從 99 年度 0.6% 下降至

100 年度的 0.2%。



圖10 受訪民眾對本所走動式人員引導的滿意度歷年比較分析

【成長率分析】

受訪民眾對走動本所式人員引導的滿意度成長率		
年度	99 年	100 年
滿意度	95.9%	91.7%
服務滿意度成長計算	$(94.7\% - 95.9\%) / 95.9\% = -1.25\%$	
服務滿意度成長率	-4.32%	

Q2-5. 受訪民眾對本所櫃檯承辦人員服務態度滿意度

【頻次分析】

由調查顯示，有 93.8% 的受訪民眾對櫃檯承辦人員服務態度滿意度正面肯定的評價，其中 56.36% 的受訪民眾表示「很滿意」，37.45% 的受訪民眾表示「滿意」。

相對地，僅有 0.27% 的受訪民眾對櫃檯承辦人員服務態度滿意度給予負面的評價，其中 0.27% 的受訪民眾表示「不滿意」。另外有 5.91% 的受訪民眾表示「普通」。

由此可知，大多數的受訪民眾對櫃檯承辦人員服務態度滿意度給予正面肯定的評價。

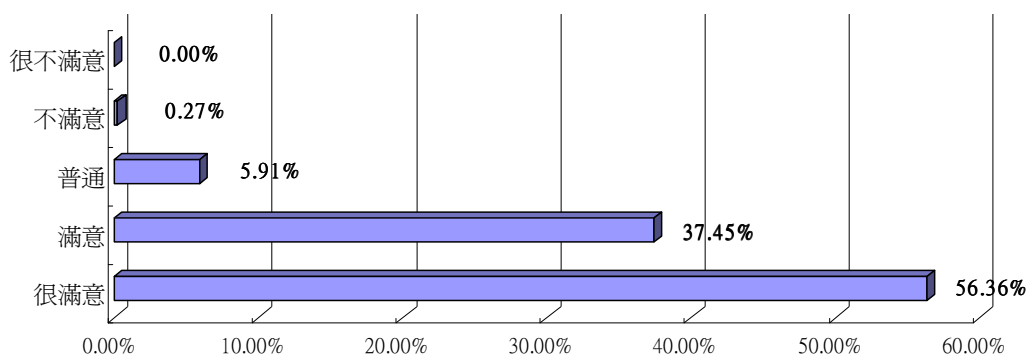


圖11 受訪民眾對本所櫃檯承辦人員服務態度滿意度(n=1100)

【交叉分析-職業】

將受訪民眾對於對洽櫃檯承辦人員服務態度滿意度與基本資料「職業」交叉分析發現於自由度等於 2 且 α 等於 0.05 的情況下查表得到 $\chi^2_{\alpha=0.05}=5.99$ ，總卡方統計量(0.06)小於 5.99，故符合初設的虛無

假設，顯示職業對於櫃檯承辦人員服務態度滿意度無顯著關係，滿意度不因行業別之不同，而有顯著的差異存在。

表 3 受訪民眾對本所櫃檯承辦人員服務態度滿意度與職業交叉分析

	觀測計數			預測計數	
	不動	非不動	加總	不動	非不動
滿意	292	740	1032	292.71	739.29
普通	19	46	65	18.44	46.56
不滿意	1	2	3	0.85	2.15
加總	312	788	1100		
卡方	$\Sigma(\text{觀測計數}-\text{預期計數})^2/\text{預期計數} =$			0.06	

【年度比較分析】

將本年度與 99 年度之調查結果相比較，受訪民眾對櫃檯承辦人員服務態度滿意度的整體正面評價由 99 年度的 98.31% 下降至 100 年度的 93.82%，下降 4.5%。其中受訪民眾表示「很滿意」的比例從 99 年度 73.2% 下降至 100 年度的 56.4%，表示「滿意」的比例從 99 年度 25.1% 上升至 100 年度的 37.5%，表示「普通」的比例從 99 年度 1.7% 上升至 100 年度的 5.9%，表示「不滿意」的比例從 99 年度 0% 上升至 100 年度的 0.3%。



圖12 受訪民眾對本所櫃檯承辦人員服務態度滿意度歷年比較分析

【成長率分析】

受訪民眾對本所櫃檯承辦人員服務態度滿意度成長率		
年度	99年	100年
滿意度	98.3%	93.8%
服務滿意度成長計算	$(93.8\% - 98.3\%) / 98.3\% = -4.57\%$	
服務滿意度成長率	-4.57%	

Q2-6. 受訪民眾對櫃檯承辦人員解說滿意度

【頻次分析】

由調查顯示，有 92.1% 的受訪民眾對櫃檯承辦人員解說滿意度正面肯定的評價，其中 54.45% 的受訪民眾表示「很滿意」，37.64% 的受訪民眾表示「滿意」。

相對地，無受訪民眾至對櫃檯承辦人員解說滿意度給予負面的評。另外有 7.91% 的受訪民眾表示「普通」。

由此可知，大多數的受訪民眾對櫃檯承辦人員解說滿意度給予正面肯定的評價。

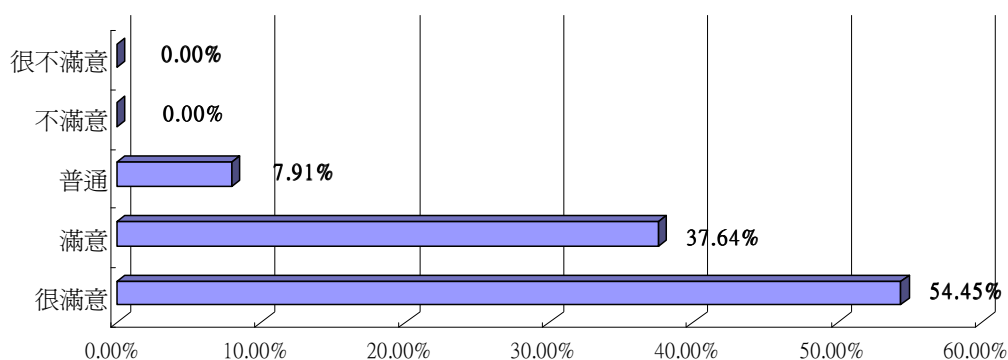


圖13 受訪民眾對本所櫃檯承辦人員解說滿意度(n=1100)

【交叉分析-職業】

受訪民眾對櫃檯承辦人員解說滿意度與基本資料「職業」交叉分析發現於自由度等於 2 且 α 等於 0.05 的情況下查表得到 $\chi^2_{\alpha=0.05} = 5.99$ ，總卡方統計量 (0.83) 小於 5.99，故符合初設的虛無假設，顯示職業對於本所櫃檯承辦人員解說滿意度無顯著關係，滿意度不因行業

別之不同，而有顯著的差異存在。

表 4 受訪民眾對本所櫃檯承辦人員解說滿意度與職業交叉分析

	觀測計數			預測計數	
	不動	非不動	加總	不動	非不動
滿意	291	722	1013	287.32	725.68
普通	21	66	87	24.68	62.32
不滿意	0	0	0	0.00	0.00
加總	312	788	1100		
卡方	$\Sigma(\text{觀測計數}-\text{預期計數})^2/\text{預期計數} =$			0.83	

【年度比較分析】

將本年度與 99 年度之調查結果相比較，受訪民眾對櫃檯承辦人員解說滿意度的整體正面評價由 99 年度的 97.38% 下降至 100 年度的 92.09%，下降 5.3%。其中受訪民眾表示「很滿意」的比例從 99 年度 70.2% 下降至 100 年度的 54.5%，表示「滿意」的比例從 99 年度 27.2% 上升至 100 年度的 37.6%，表示「普通」的比例從 99 年度 2.4% 上升至 100 年度的 7.9%，表示「很不滿意」的比例從 99 年度 0.2% 下降至 100 年度的 0%。

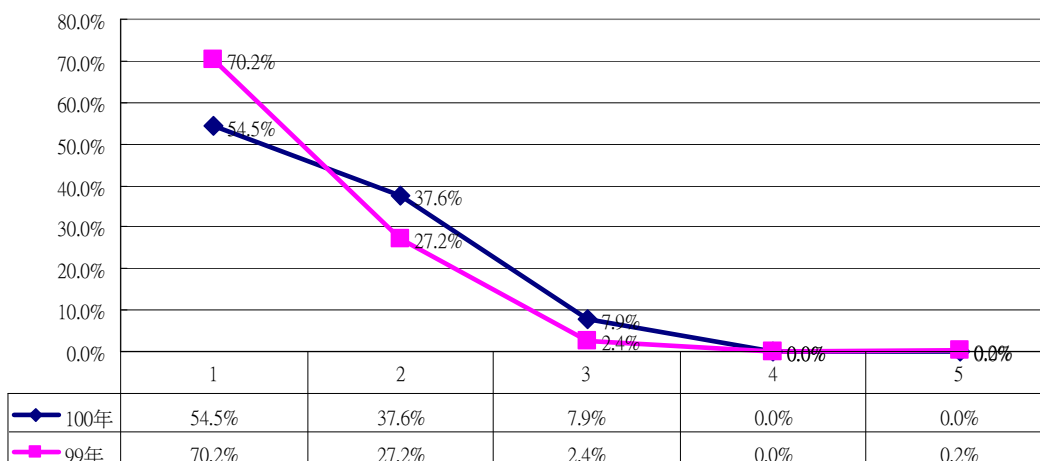


圖14 受訪民眾對本所櫃檯承辦人員解說滿意度歷年比較分析

【成長率分析】

受訪民眾對本所櫃檯承辦人員解說滿意度成長率		
年度	99年	100年
滿意度	97.4%	92.1%
服務滿意度成長計算	$(92.1\% - 97.38\%) / 97.4\% = -5.43\%$	
服務滿意度成長率	-5.43%	

Q3-1. 受訪民眾對洽公環境綠化程度滿意度

【頻次分析】

由調查顯示，有 90.91% 的受訪民眾對洽公環境綠化程度滿意度正面肯定的評價，其中 50.55% 的受訪民眾表示「很滿意」，40.36% 的受訪民眾表示「滿意」。

相對地，僅有 0.73% 的受訪民眾對洽公環境綠化程度滿意度給予負面的評價，其中 0.73% 的受訪民眾表示「不滿意」。另外有 8.36% 的受訪民眾表示「普通」。

由此可知，大多數的受訪民眾對洽公環境綠化程度滿意度給予正面肯定的評價。

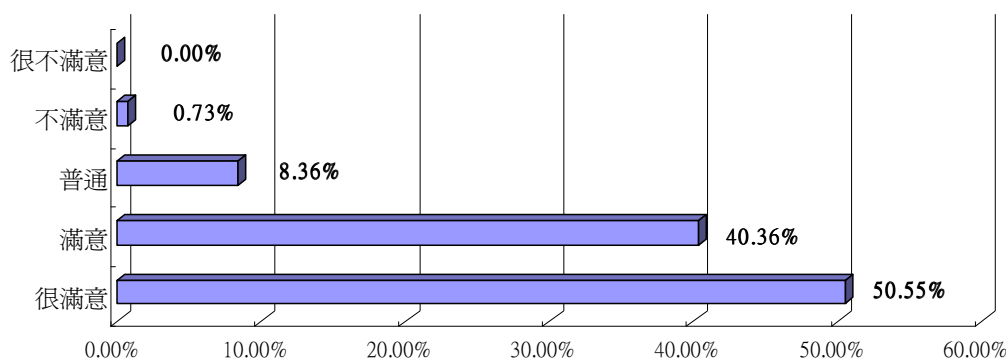


圖15 受訪民眾對本所洽公環境綠化程度滿意度(n=1100)

【交叉分析-職業】

將受訪民眾對洽公環境綠化程度滿意度與基本資料「職業」交叉分析發現於自由度等於 2 且 α 等於 0.05 的情況下查表得到 $\chi^2_{\alpha=0.05} = 5.99$ ，總卡方統計量(7.64)大於 5.99，故不符合初設的虛無假設，顯

示職業對洽公環境綠化程度滿意度有顯著關係。

進一步發現，從事「不動產相關行業」之受訪民眾對洽公環境綠化程度滿意度之比例顯著高於「非不動產相關行業」之受訪民眾。現在環保意識高漲，且「非不動產相關行業」民眾大多無辦理地政業務的經驗，嚴肅的場合容易造成緊張感，對於環境營造之氣氛感受度較高。

表 5 受訪民眾對本所洽公環境綠化程度滿意度與職業交叉分析

	觀測計數			預測計數	
	不動	非不動	加總	不動	非不動
滿意	292	708	1000	283.64	716.36
普通	16	76	92	26.09	65.91
不滿意	4	4	8	2.27	5.73
加總	312	788	1100		
卡方	$\Sigma(\text{觀測計數}-\text{預期計數})^2/\text{預期計數} =$			7.64	

【年度比較分析】

將本年度與 99 年度之調查結果相比較，受訪民眾對洽公環境綠化程度滿意度的整體正面評價由 99 年度的 91.56% 下降至 100 年度的 90.91%，下降 0.6%。其中受訪民眾表示「很滿意」的比例從 99 年度 64.5% 下降至 100 年度的 50.5%，表示「滿意」的比例從 99 年度 27% 上升至 100 年度的 40.4%，表示「普通」的比例從 99 年度 8.4% 至 100 年度的 8.4% 保持持平，表示「不滿意」的比例從 99 年度 0% 上升至 100 年度的 0.7%。

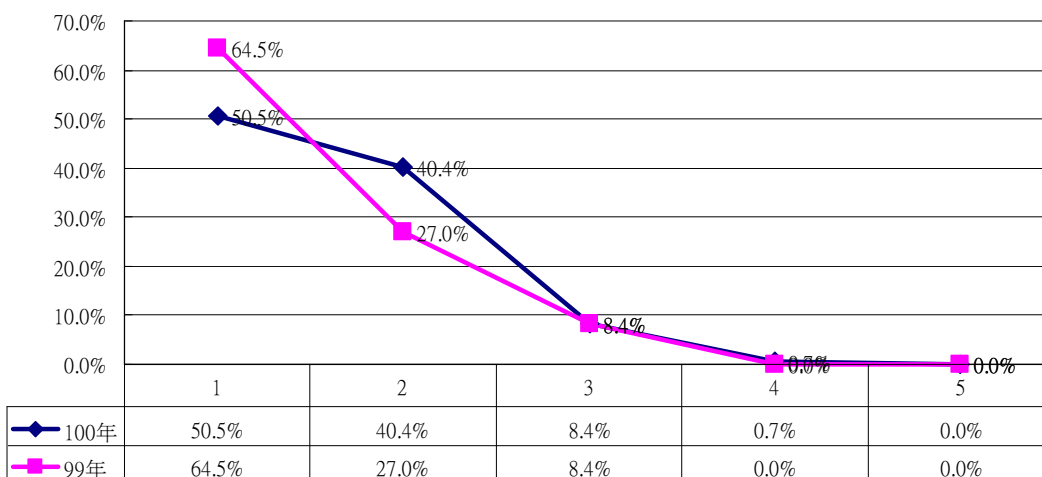


圖16 受訪民眾對本所洽公環境綠化程度滿意度歷年比較分析

【成長率分析】

受訪民眾對本所洽公環境綠化程度滿意度成長率		
年度	99年	100年
滿意度	91.6%	90.9%
服務滿意度成長計算	$(90.9\% - 91.6\%) / 91.6\% = -0.71\%$	
服務滿意度成長率	-0.71%	

Q3-2. 受訪民眾對動線及標示說明滿意度

【頻次分析】

由調查顯示，有 88.45% 的受訪民眾對動線及標示說明滿意度正面肯定的評價，其中 43.27% 的受訪民眾表示「很滿意」，45.18% 的受訪民眾表示「滿意」。

相對地，僅有 1% 的受訪民眾對動線及標示說明滿意度給予負面的評價，其中 1% 的受訪民眾表示「不滿意」。另外有 10.55% 的受訪民眾表示「普通」。

由此可知，大多數的受訪民眾對動線及標示說明滿意度給予正面肯定的評價。

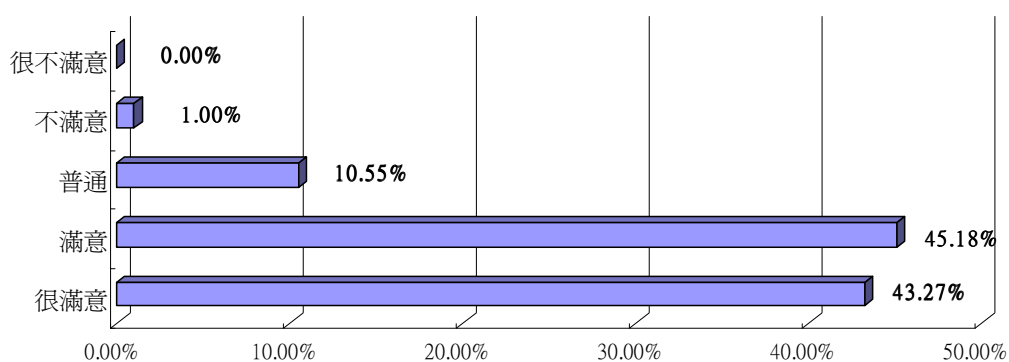


圖17 受訪民眾對本所動線及標示說明滿意度(n=1100)

【交叉分析-職業】

將受訪民眾對動線及標示說明滿意度與基本資料「職業」交叉分析發現於自由度等於 2 且 α 等於 0.05 的情況下查表得到 $\chi^2_{\alpha=0.05} = 5.99$ ，總卡方統計量(7.76)大於 5.99，故不符合初設的虛無假設，顯

示職業對動線及標示說明滿意度有顯著關係。

進一步發現，從事「不動產相關行業」之受訪民眾對動線及標示說明滿意度之比例顯著高於「非不動產相關行業」之受訪民眾。現在環保意識高漲，且「非不動產相關行業」民眾大多無辦理地政業務的經驗，故對於本動線規劃及標示較不熟悉，應加強此方面的規劃

表 6 受訪民眾對本所動線及標示說明滿意度與職業交叉分析

	觀測計數			預測計數	
	不動	非不動	加總	不動	非不動
滿意	277	696	973	275.98	697.02
普通	28	88	116	32.90	83.10
不滿意	7	4	11	3.12	7.88
加總	312	788	1100		
卡方	$\Sigma(\text{觀測計數}-\text{預期計數})^2/\text{預期計數} =$			7.76	

【年度比較分析】

將本年度與 99 年度之調查結果相比較，受訪民眾對動線及標示說明滿意度的整體正面評價由 99 年度的 89.62% 下降至 100 年度的 88.45%，下降 1.2%。其中受訪民眾表示「很滿意」的比例從 99 年度 56.6% 下降至 100 年度的 43.3%，表示「滿意」的比例從 99 年度 33% 上升至 100 年度的 45.2%，表示「普通」的比例從 99 年度 9.6% 上升至 100 年度的 10.5%，表示「不滿意」的比例從 99 年度 0.6% 上升至 100 年度的 1%，表示「很不滿意」的比例從 99 年度 0.2% 下降至 100 年度的 0%。

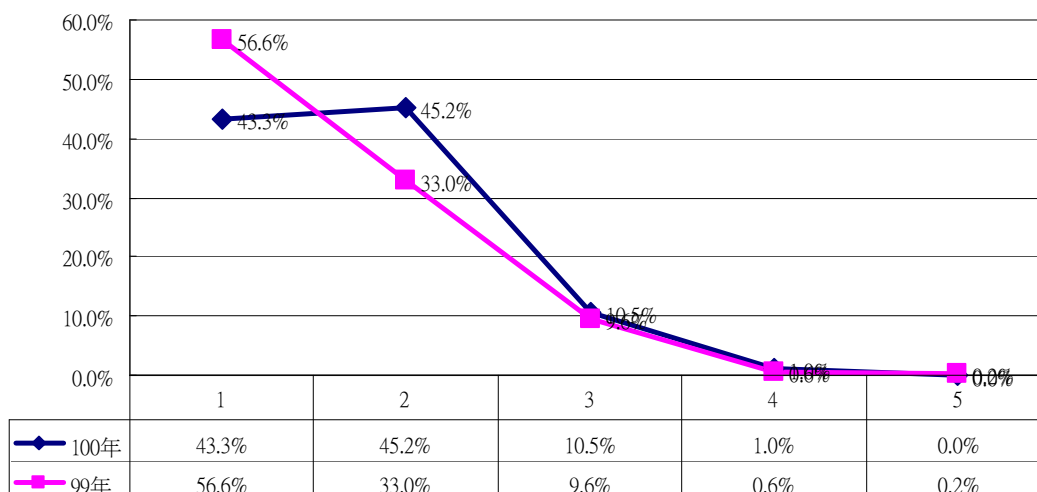


圖18 受訪民眾對本所動線及標示說明滿意度歷年比較分析

【成長率分析】

受訪民眾對本所動線及標示說明滿意度成長率		
年度	99年	100年
滿意度	89.62%	88.45%
服務滿意度成長計算	$(88.45\% - 89.62\%) / 89.62\% = -1.3\%$	
服務滿意度成長率	-1.30%	

Q3-3. 受訪民眾對本所提供地政訊息及書寫範例滿意度

【頻次分析】

由調查顯示，有 88.45% 的受訪民眾對本所提供地政訊息及書寫範例滿意度正面肯定的評價，其中 41.91% 的受訪民眾表示「很滿意」，46.55% 的受訪民眾表示「滿意」。

相對地，僅有 0.27% 的受訪民眾對本所提供地政訊息及書寫範例滿意度給予負面的評價，其中 0.27% 的受訪民眾表示「不滿意」。另外有 11.27% 的受訪民眾表示「普通」。

由此可知，大多數的受訪民眾對本所提供地政訊息及書寫範例滿意度給予正面肯定的評價。

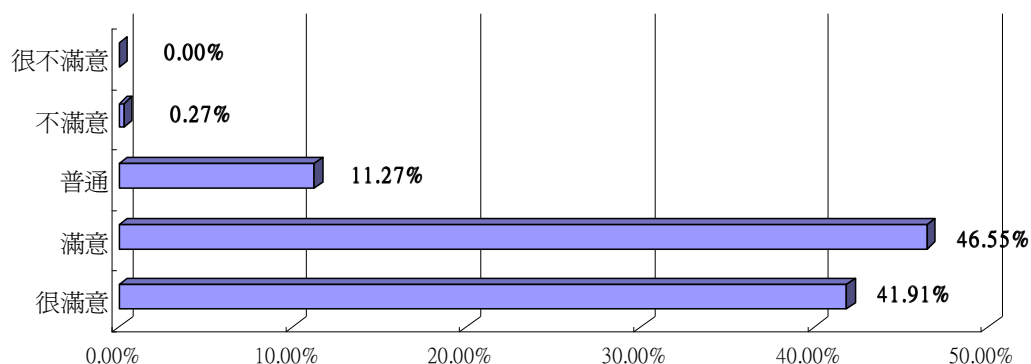


圖19 受訪民眾對本所提供地政訊息及書寫範例滿意度(n=1100)

【交叉分析-職業】

將受訪民眾對於對本所提供地政訊息及書寫範例滿意度與基本資料「職業」交叉分析發現於自由度等於 2 且 α 等於 0.05 的情況下查表得到 $\chi^2_{\alpha=0.05}=5.99$ ，總卡方統計量(2.16)小於 5.99，故符合初設的

虛無假設，顯示職業對於本所提供地政訊息及書寫範例滿意度無顯著關係，滿意度不因行業別之不同，而有顯著的差異存在。

表 7 受訪民眾對本所提供地政訊息及書寫範例滿意度與職業交叉分析

	觀測計數			預測計數	
	不動	非不動	加總	不動	非不動
滿意	276	697	973	276.86	696.14
普通	35	89	124	35.28	88.72
不滿意	2	1	3	0.85	2.15
加總	313	787	1100		
卡方	$\Sigma(\text{觀測計數}-\text{預期計數})^2/\text{預期計數}=\$			2.16	

【年度比較分析】

將本年度與 99 年度之調查結果相比較，受訪民眾對本所提供地政訊息及書寫範例滿意度的整體正面評價由 99 年度的 93.01% 下降至 100 年度的 88.45%，下降 4.6%。其中受訪民眾表示「很滿意」的比例從 99 年度 59.4% 下降至 100 年度的 41.9%，表示「滿意」的比例從 99 年度 33.6% 上升至 100 年度的 46.5%，表示「普通」的比例從 99 年度 6.8% 上升至 100 年度的 11.3%，表示「不滿意」的比例從 99 年度 0% 上升至 100 年度的 0.3%，表示「很不滿意」的比例從 99 年度 0.2% 下降至 100 年度的 0%。

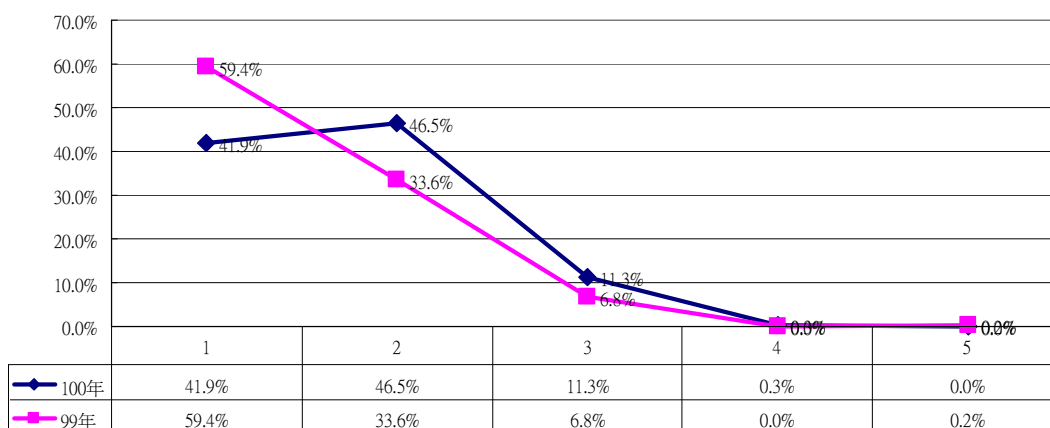


圖20 受訪民眾對本所提供地政訊息及書寫範例滿意度歷年比較分析

【成長率分析】

受訪民眾對本所提供地政訊息及書寫範例滿意度成長率		
年度	99年	100年
滿意度	93.01%	88.45%
服務滿意度成長計算	$(88.45\% - 93.01\%) / 93.01\% = -4.89\%$	
服務滿意度成長率	-4.89%	

Q3-4. 受訪民眾對本所機具設備滿意度

【頻次分析】

由調查顯示，有 71.27% 的受訪民眾對本所機具設備滿意度給予正面肯定的評價，其中 31.36% 的受訪民眾表示「很滿意」，39.91% 的受訪民眾表示「滿意」。

相對地，僅有 8% 的受訪民眾對本所機具設備滿意度給予負面的評價，其中 8% 的受訪民眾表示「不滿意」。另外有 20.73% 的受訪民眾表示「普通」。

由此可知，大多數的受訪民眾對本所機具設備滿意度給予正面肯定的評價。

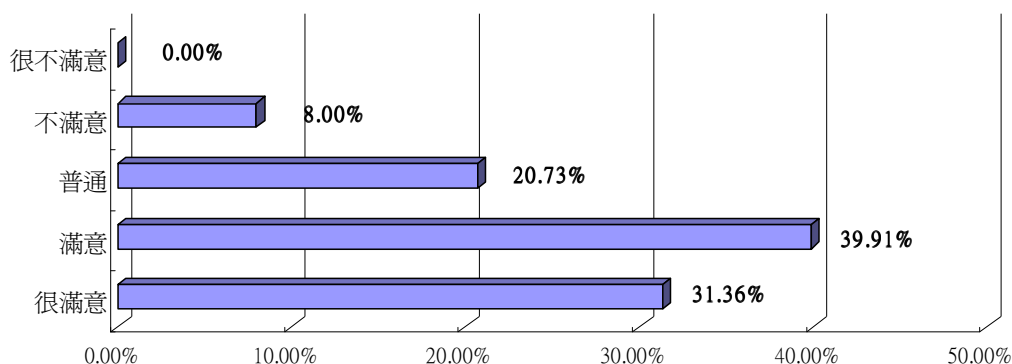


圖21 受訪民眾對本所機具設備滿意度(n=1100)

【交叉分析-職業】

將受訪民眾對本所機具設備滿意度與基本資料「職業」交叉分析發現於自由度等於 2 且 α 等於 0.05 的情況下查表得到 $\chi^2_{\alpha=0.05}=5.99$ ，總卡方統計量(16.62)大於 5.99，故不符合初設的虛無假設，顯示職業

對本所機具設備滿意度有顯著關係。

進一步發現，從事「不動產相關行業」之受訪民眾對本所機具設備滿意度之比例顯著高於「非不動產相關行業」之受訪民眾。本所設備較為老舊，而「非不動產相關行業」辦理地政業務經驗較少，機具不易上手，容易導致民眾滿意度降低。

表 8 受訪民眾對本所機具設備滿意度與職業交叉分析

	觀測計數			預測計數	
	不動	非不動	加總	不動	非不動
滿意	234	550	784	222.37	561.63
普通	43	185	228	64.67	163.33
不滿意	35	53	88	24.96	63.04
加總	312	788	1100		
卡方	$\Sigma(\text{觀測計數}-\text{預期計數})^2/\text{預期計數} =$			16.62	

【年度比較分析】

將本年度與 99 年度之調查結果相比較，受訪民眾對本所機具設備滿意度的整體正面評價由 99 年度的 87.95% 下降至 100 年度的 71.27%，下降 16.7%。其中受訪民眾表示「很滿意」的比例從 99 年度 52.8% 下降至 100 年度的 31.4%，表示「滿意」的比例從 99 年度 35.2% 上升至 100 年度 39.9%，表示「普通」的比例從 99 年度 11.5% 上升至 100 年度的 20.7%，表示「不滿意」的比例從 99 年度 0.6% 上升至 100 年度的 8%。

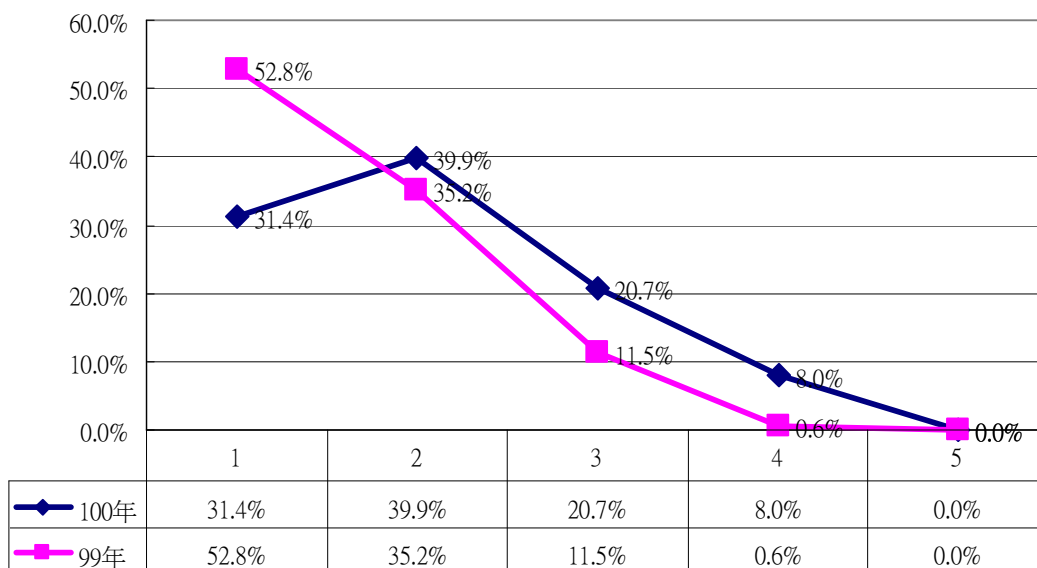


圖22 受訪民眾對本所機具設備滿意度歷年比較分析

【成長率分析】

受訪民眾對本所機具設備滿意度成長率		
年度	99年	100年
滿意度	87.95%	71.27%
服務滿意度成長計算	$(71.27\% - 87.95\%) / 87.95\% = -18.97\%$	
服務滿意度成長率	-18.97%	

Q3-5. 受訪民眾對本所洗手間環境滿意度

【頻次分析】

由調查顯示，有 86.36% 的受訪民眾對本所洗手間環境滿意度給予正面肯定的評價，其中 43.55% 的受訪民眾表示「很滿意」，42.82% 的受訪民眾表示「滿意」。

相對地，僅有 0.36% 的受訪民眾對本所洗手間環境滿意度給予負面的評價，其中 0.36% 的受訪民眾表示「不滿意」。另外有 13.27% 的受訪民眾表示「普通」。

由此可知，大多數的受訪民眾對本所洗手間環境滿意度給予正面肯定的評價。

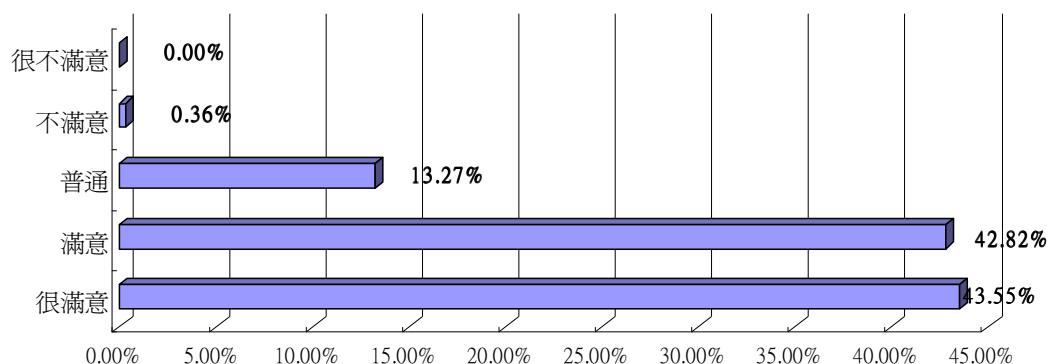


圖23 受訪民眾對本所洗手間環境滿意度(n=1100)

【交叉分析-職業】

將受訪民眾對於對本所洗手間環境滿意度與基本資料「職業」交叉分析發現於自由度等於 2 且 α 等於 0.05 的情況下查表得到 $\chi^2_{\alpha=0.05} = 5.99$ ，總卡方統計量(2.4)小於 5.99，故符合初設的虛無假設，顯示

職業對本所洗手間環境滿意度無顯著關係，滿意度不因行業別之不同，而有顯著的差異存在。

表 9 受訪民眾對本所洗手間環境滿意度與職業交叉分析

	觀測計數			預測計數	
	不動	非不動	加總	不動	非不動
滿意	275	675	950	269.45	680.55
普通	37	109	146	41.41	104.59
不滿意	0	4	4	1.13	2.87
加總	312	788	1100		
卡方	$\Sigma(\text{觀測計數}-\text{預期計數})^2/\text{預期計數}=\text{}$			2.40	

【年度比較分析】

將本年度與 99 年度之調查結果相比較，受訪民眾對本所洗手間環境滿意度的整體正面評價由 99 年度的 94.14% 下降至 100 年度的 86.36%，下降 7.8%。其中受訪民眾表示「很滿意」的比例從 99 年度 62.3% 下降至 100 年度的 43.5%，表示「滿意」的比例從 99 年度 31.8% 上升至 100 年度的 42.8%，表示「普通」的比例從 99 年度 5.9% 上升至 100 年度的 13.3%，表示「不滿意」的比例從 99 年度 0% 上升至 100 年度的 0.4%。

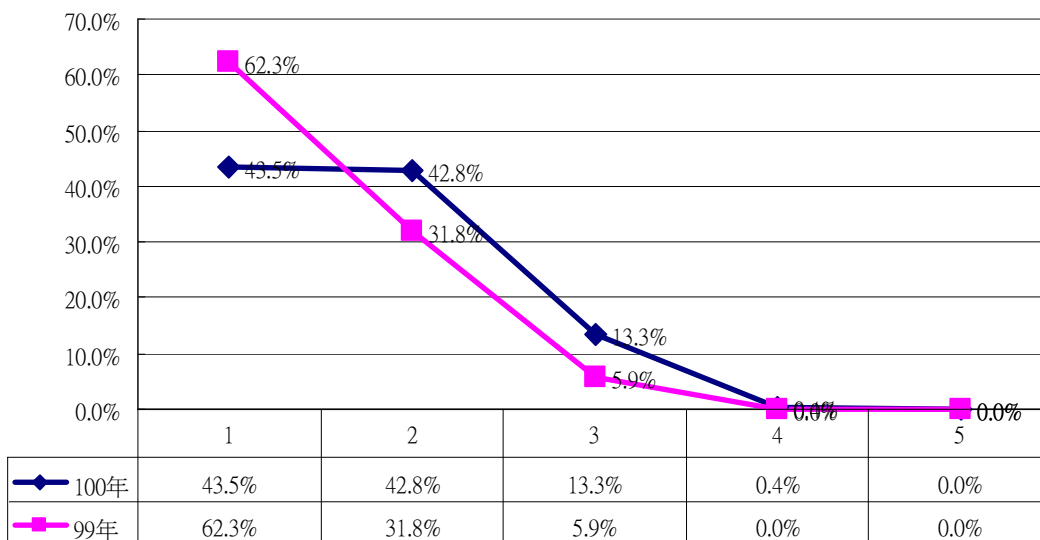


圖24 受訪民眾對本所洗手間環境滿意度歷年比較分析

【成長率分析】

受訪民眾對本所洗手間環境滿意度成長率		
年度	99年	100年
滿意度	94.14%	86.36%
服務滿意度成長計算	$(86.36\% - 94.14\%) / 94.14\% = -8.26\%$	
服務滿意度成長率	-8.26%	

Q4-1. 受訪民眾獲知地政訊息知管道

【頻次分析】

由調查顯示，本次的受訪民眾有 39.54% 是透過網路管道獲知地政訊息知管道，有 23.46% 是透過到所洽詢獲知地政訊息知管道，有 12.46% 是透過電話洽詢獲知地政訊息知管道，有 8.54% 是透過報章雜誌獲知地政訊息知管道，有 6.54% 是透過文宣獲知地政訊息知管道，有 4.46% 是透過到電子看板獲知地政訊息知管道，有 4.38% 是透過電視獲知地政訊息知管道，有 0.62% 是透過其他獲知地政訊息知管道。

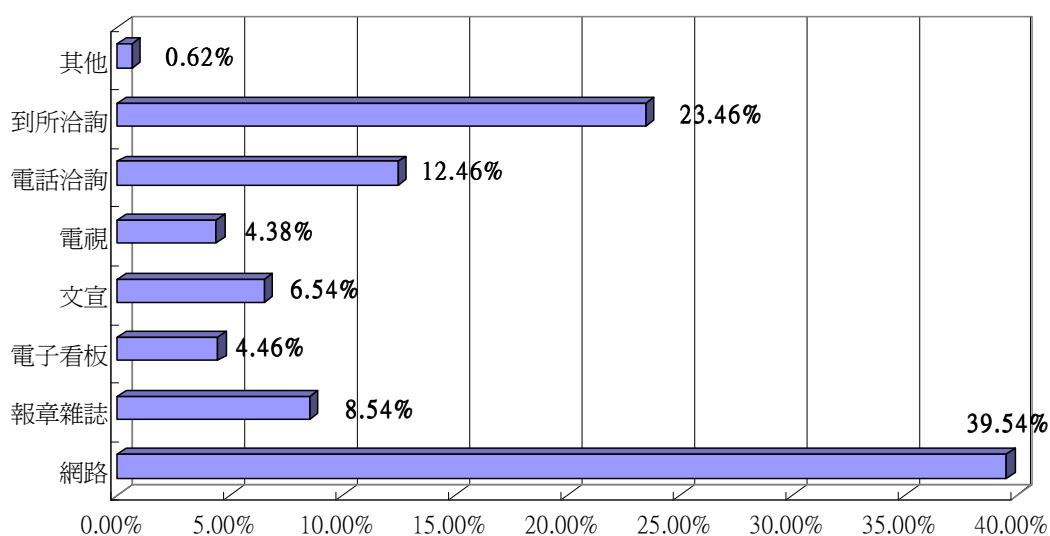


圖25 受訪民眾獲知地政訊息知管道(n=1300)

【交叉分析-職業】

將受訪民眾獲知地政訊息知管道與基本資料「職業」交叉分析發現於自由度等於 7 且 α 等於 0.05 的情況下查表得到 $\chi^2_{\alpha=0.05} = 14.07$ ，總

卡方統計量(31.86)大於 14.07，故不符合初設的虛無假設，顯示職業對獲知地政訊息知管道有顯著關係。

進一步發現，從事「不動產相關行業」之受訪民眾與「非不動產相關行業」之受訪民眾獲知地政資訊管道都以網路為大宗、接下來是到所查詢，「不動產相關行業」民眾獲知地政知識管道報章雜誌多過於電話查詢，「非不動產相關行業」民眾則相反，「不動產相關行業」民眾獲知地政知識管道電子看板多過於電視，「非不動產相關行業」民眾則相反。

表 10 受訪民眾獲知地政訊息知管道與職業交叉分析

	觀測計數			預測計數	
	不動	非不動	加總	不動	非不動
網路	197	317	514	160.13	353.87
報章雜誌	39	72	111	34.58	76.42
電子看板	16	42	58	18.07	39.93
文宣	27	58	85	26.48	58.52
電視	9	48	57	17.76	39.24
電話洽詢	37	125	162	50.47	111.53
到所洽詢	76	229	305	95.02	209.98
其他	4	4	8	2.49	5.51
加總	405	895	1300		
卡方	$\Sigma(\text{觀測計數}-\text{預期計數})^2/\text{預期計數} =$			31.86	

【年度比較分析】

將本年度與 99 年度之調查結果相比較，受訪民眾獲知地政訊息知管道各項比例很接近，無明顯的消長。

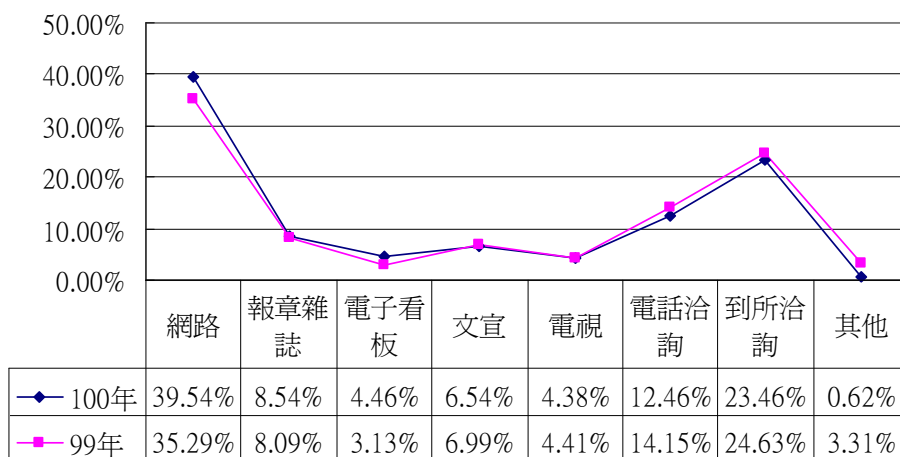


圖26 受訪民眾獲知地政訊息知管道歷年比較分析

Q4-2. 受訪民眾對閱覽本所全球資訊網站查詢資料比率統計

【頻次分析】

調查顯示，本次的受訪民眾有 43.5% 曾經上網瀏覽本所全球資訊網站查詢資料，有 56.5% 不曾上網瀏覽本所全球資訊網站查詢資料。

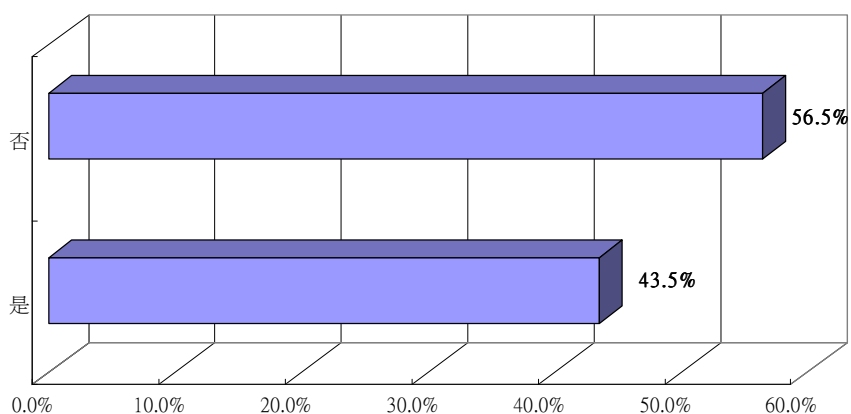


圖27 受訪民眾對閱覽本所全球資訊網站查詢資料比率(n=1100)

【交叉分析-職業】

受訪民眾對閱覽本所全球資訊網站查詢資料比率與基本資料「職業」交叉分析發現於自由度等於 1 且 α 等於 0.05 的情況下查表得到 $\chi^2_{\alpha=0.05} = 3.84$ ，總卡方統計量(74.87)大於 3.84，故不符合初設的虛無假設，顯示職業對受訪民眾對閱覽本所全球資訊網站比率有顯著關係。

進一步發現，從事「不動產相關行業」之受訪民眾有 64.1% 曾經上網瀏覽本所全球資訊網站查詢資料，從事「非不動產相關行業」之受訪民眾僅有 35.41% 曾經上網瀏覽本所全球資訊網站查詢資料。

表 11 受訪民眾對閱覽本所全球資訊網站查詢資料比率與職業交叉分析

	觀測計數			預測計數	
	不動	非不動	加總	不動	非不動
是	200	279	479	135.86	343.14
否	112	509	621	176.14	444.86
加總	312	788	1100		
卡方	$\Sigma(\text{觀測計數}-\text{預期計數})^2/\text{預期計數} =$			74.87	

【年度比較分析】

將本年度與 99 年度之調查結果相比較，受訪民眾對閱覽本所全球資訊網站查詢資料比率由 99 年度的 45.4% 下降至 100 年度的 43.5%，下降 1.8%。

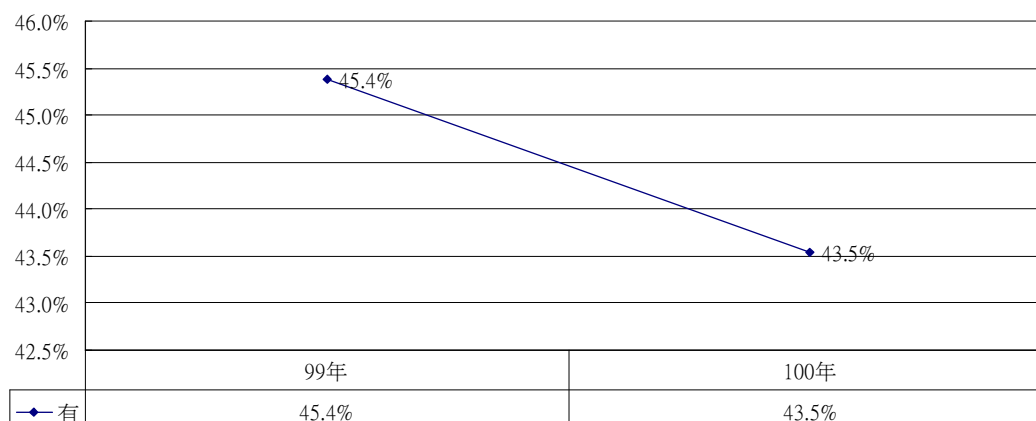


圖28 受訪民眾對閱覽本所全球資訊網站查詢資料比率歷年比較分析

【成長率分析】

受訪民眾對閱覽本所全球資訊網站查詢資料比率成長率		
年度	99 年	100 年
比例	45.38%	43.55%
成長計算	$(43.55\%-45.38\%)/45.38\%=-4.05\%$	
成長率	-4.05%	

Q4-3. 受訪民眾對「網路預約申領服務」周知程度統計

【頻次分析】

調查顯示，本次的受訪民眾有 32.4% 曾經使用網路預約申領服務，有 57.4% 知道但未曾使用網路預約申領服務，有 10.2% 不曾使用網路預約申領服務。

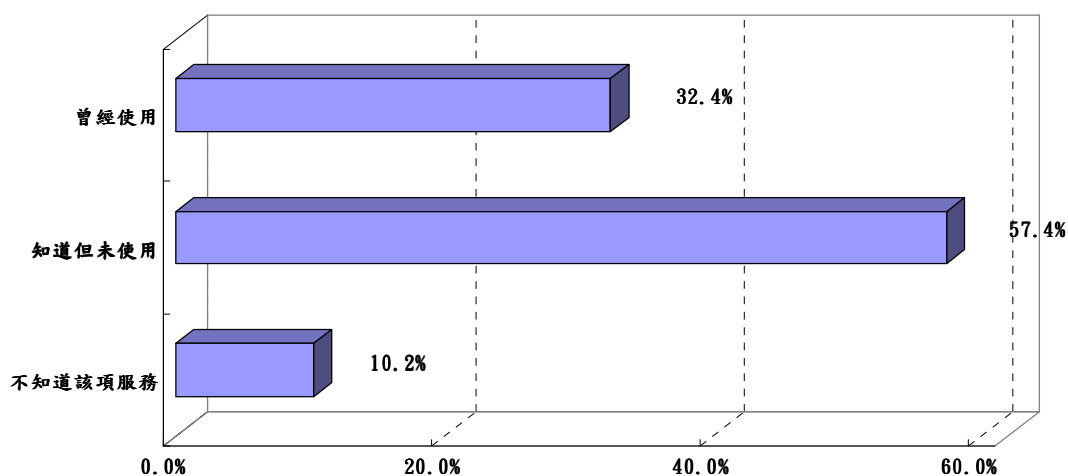


圖29 受訪民眾對「網路預約申領服務」周知程度(n=479)

【交叉分析-職業】

將受訪民眾對「網路預約申領服務」周知程度與基本資料「職業」交叉分析發現於自由度等於2且 α 等於0.05的情況下查表得到 $\chi^2_{\alpha=0.05} = 5.99$ ，總卡方統計量(6.82)大於5.99，故不符合初設的虛無假設，顯示職業對「網路預約申領服務」周知程度有顯著關係。

進一步發現，從事「不動產相關行業」之受訪民眾有 33% 曾經使用網路預約申領服務，有 61% 知道但未曾使用網路預約申領服務，從事「非不動產相關行業」之受訪民眾有 31.9% 曾經使用網路預約申領

服務，有 54.84% 知道但未曾使用網路預約申領服務。

表 12 受訪民眾對「網路預約申領服務」周知程度與職業交叉分析

	觀測計數			預測計數	
	不動	非不動	加總	不動	非不動
曾經使用	66	89	155	64.72	90.28
知道但未使用	122	153	275	114.82	160.18
不知道該項服務	12	37	49	20.46	28.54
加總	200	279	479		
卡方	$\Sigma(\text{觀測計數}-\text{預期計數})^2/\text{預期計數} =$			6.82	

【年度比較分析】

將本年度與 99 年度之調查結果相比較，受訪民眾對「網路預約申領服務」周知程度比率由 99 年度的 74% 上升至 100 年度的 89.8%，上升 15.7%。

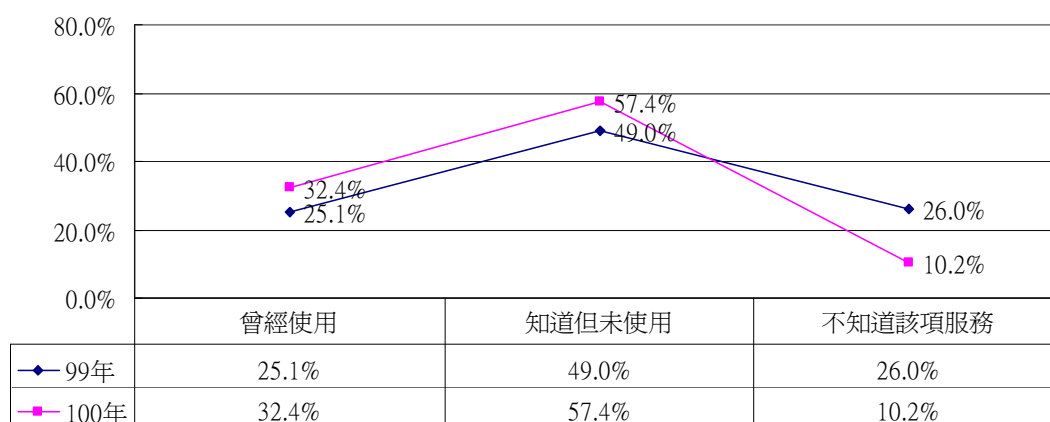


圖30 受訪民眾對「網路預約申領服務」周知程度歷年比較分析

【成長率分析】

受訪民眾對閱覽本所全球資訊網站查詢資料比率成長率		
年度	99 年	100 年
周知度	74.04%	89.77%
周知度成長計算	$(89.77\% - 74.04\%) / 74.04\% = 21.24\%$	
周知度成長率	21.24%	

Q4-4. 受訪民眾對「網路提供各類登記案件流程」周知程度統計

【頻次分析】

調查顯示，本次的受訪民眾有 45.3% 曾經使用網路提供各類登記案件流程服務，有 47.2% 知道但未曾使用網路提供各類登記案件流程服務，有 7.5% 不曾使用網路提供各類登記案件流程服務。

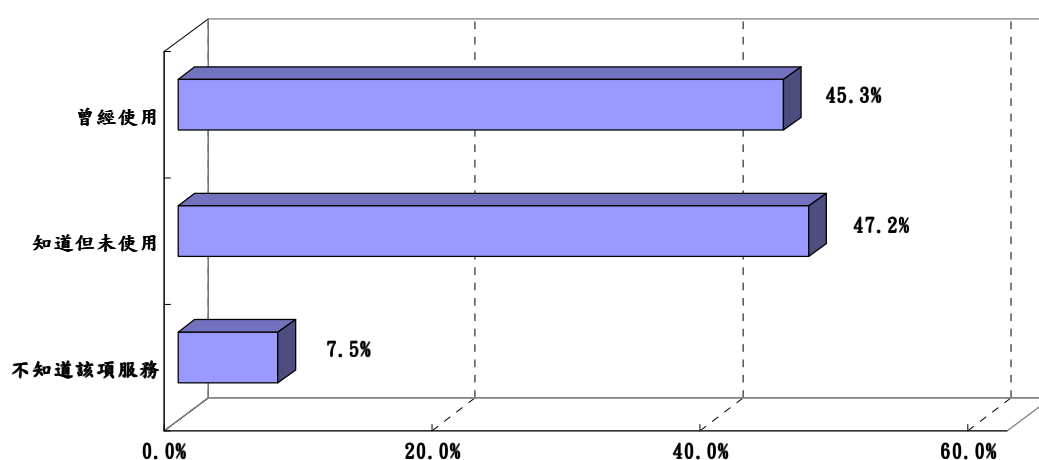


圖31 受訪民眾對「網路提供各類登記案件流程」周知程度(n=479)

【交叉分析-職業】

受訪民眾對「網路提供各類登記案件流程」周知程度與基本資料「職業」交叉分析發現於自由度等於 2 且 α 等於 0.05 的情況下查表得到 $\chi^2_{\alpha=0.05}=5.99$ ，總卡方統計量(5.22)小於 5.99，故符合初設的虛無假設，顯示職業對於「網路提供各類登記案件流程」周知程度無顯著關係，滿意度不因行業別之不同，而有顯著的差異存在。

表 13 受訪民眾對「網路提供各類登記案件流程」周知程度與職業交叉分析

	觀測計數			預測計數	
	不動	非不動	加總	不動	非不動
曾經使用	98	119	217	90.61	126.39
知道但未使用	93	133	226	94.36	131.64
不知道該項服務	9	27	36	15.03	20.97
加總	200	279	479		
卡方	$\Sigma(\text{觀測計數}-\text{預期計數})^2/\text{預期計數} =$			5.22	

【年度比較分析】

將本年度與 99 年度之調查結果相比較，受訪民眾對於「網路提供各類登記案件流程」周知程度由 99 年度的 81.7% 上升至 100 年度的 92.5%，上升 10.8%。

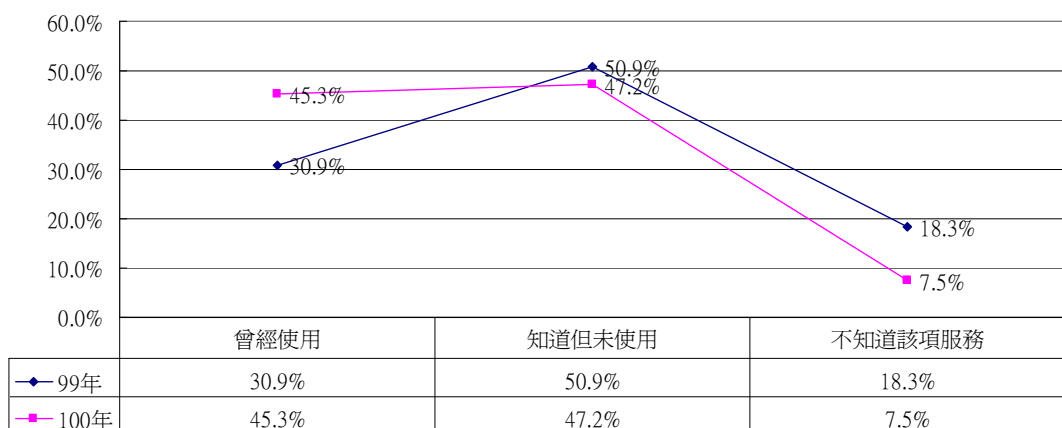


圖32 受訪民眾對「網路提供各類登記案件流程」周知程度歷年分析比較

【成長率分析】

受訪民眾對閱覽本所全球資訊網站查詢資料比率成長率		
年度	99 年	100 年
周知度	81.71%	92.48%
周知度成長計算	$(92.48\% - 81.71\%) / 81.71\% = 13.18\%$	
周知度成長率	13.18%	

Q4-5. 受訪民眾對「線上申辦簡易案件及申領電子謄本」周知程度統計

【頻次分析】

調查顯示，本次的受訪民眾有 47.6% 曾經使用線上申辦簡易案件及申領電子謄本服務，有 46.1% 知道但未曾使用線上申辦簡易案件及申領電子謄本服務，有 6.3% 不曾使用線上申辦簡易案件及申領電子謄本服務。

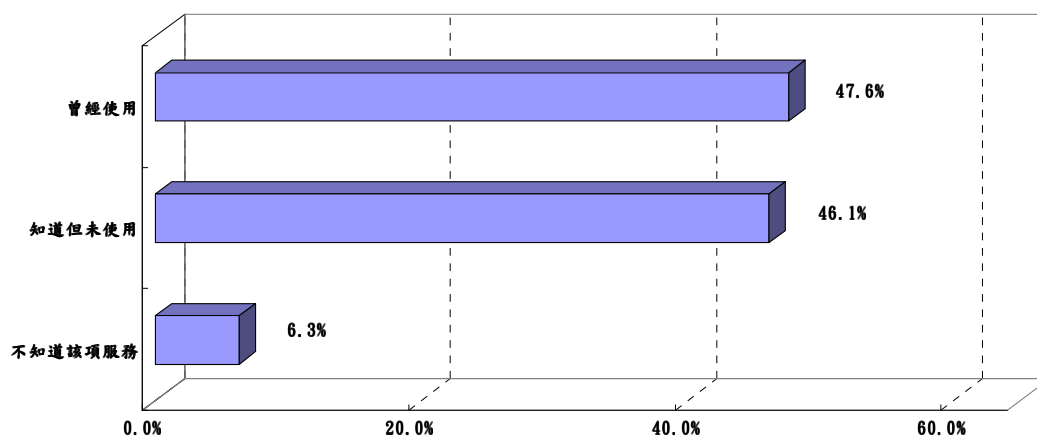


圖33 受訪民眾對「線上申辦簡易案件及申領電子謄本」周知程度 (n=479)

【交叉分析-職業】

受訪民眾對「線上申辦簡易案件及申領電子謄本」周知程度與基本資料「職業」交叉分析發現於自由度等於 2 且 α 等於 0.05 的情況下查表得到 $\chi^2_{\alpha=0.05} = 5.99$ ，總卡方統計量(22.19)大於 3.84，故不符合初設的虛無假設，顯示職業對「線上申辦簡易案件及申領電子謄本」

周知程度有顯著關係。

進一步發現，從事「不動產相關行業」之受訪民眾有 60% 曾經使用線上申辦簡易案件及申領電子謄本服務，有 36.5% 知道但未曾使用線上申辦簡易案件及申領電子謄本服務，從事「非不動產相關行業」之受訪民眾有 38.71% 曾經使用線上申辦簡易案件及申領電子謄本服務，有 53.05% 知道但未曾使用線上申辦簡易案件及申領電子謄本服務。

表 14 受訪民眾對「網路提供各類登記案件流程」周知程度與職業交叉分析

	觀測計數			預測計數	
	不動	非不動	加總	不動	非不動
曾經使用	120	108	228	95.20	132.80
知道但未使用	73	148	221	92.28	128.72
不知道該項服務	7	23	30	12.53	17.47
加總	200	279	479		
卡方	$\Sigma(\text{觀測計數}-\text{預期計數})^2/\text{預期計數} =$			22.19	

【年度比較分析】

將本年度與 99 年度之調查結果相比較，受訪民眾對於「線上申辦簡易案件及申領電子謄本」周知程度由 99 年度的 79.3% 上升至 100 年度的 93.07%，上升 14.4%。

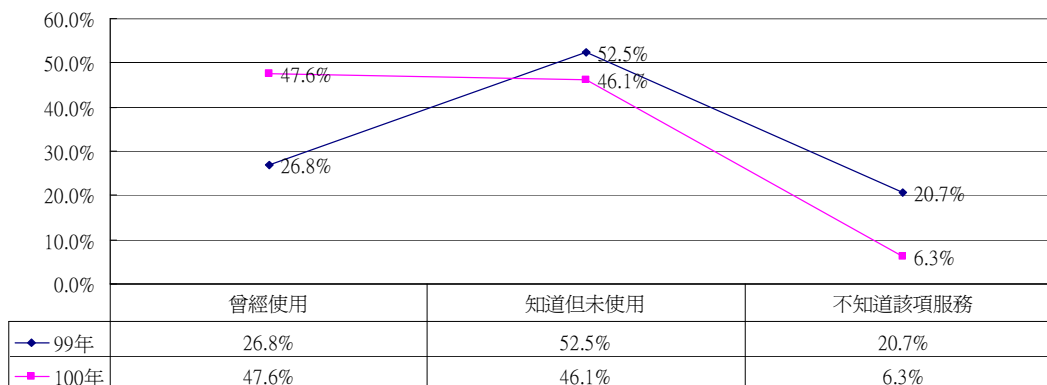


圖34 受訪民眾對「線上申辦簡易案件及申領電子謄本」周知程度歷年比較分析

【成長率分析】

受訪民眾對閱覽本所全球資訊網站查詢資料比率成長率		
年度	99年	100年
周知度	79.29%	93.74%
周知度成長計算	$(93.74\% - 79.29\%) / 79.29\% = 18.21\%$	
周知度成長率	18.21%	

Q5-1. 受訪民眾對「戶籍資料變更跨機關通報」系統週知程度統計

【頻次分析】

調查顯示，本次的受訪民眾有 20.6% 曾經使用戶籍資料變更跨機關通報系統服務，有 52.1% 知道但未曾使用戶籍資料變更跨機關通報系統服務，有 27.3% 不曾使用戶籍資料變更跨機關通報系統服務。

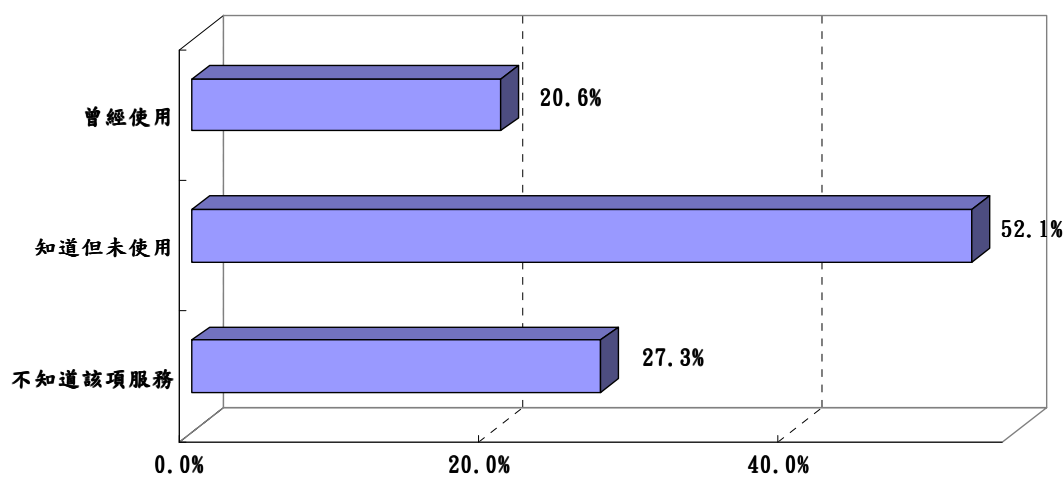


圖35 受訪民眾對「戶籍資料變更跨機關通報」系統週知程度 (n=1100)

【交叉分析-職業】

受訪民眾對「戶籍資料變更跨機關通報」系統週知程度與基本資料「職業」交叉分析發現於自由度等於 2 且 α 等於 0.05 的情況下查表得到 $\chi^2_{\alpha=0.05}=5.99$ ，總卡方統計量(37.69)大於 3.84，故不符合初設的虛無假設，顯示職業對「戶籍資料變更跨機關通報」系統週知程度有顯著關係。

進一步發現，從事「不動產相關行業」之受訪民眾有 28.21% 曾經使用戶籍資料變更跨機關通報系統服務，有 56.73% 知道但未曾使用戶籍資料變更跨機關通報系統服務，從事「非不動產相關行業」之受訪民眾有 17.64% 曾經使用戶籍資料變更跨機關通報系統服務，有 50.25% 知道但未曾使用戶籍資料變更跨機關通報系統服務。

表 15 受訪民眾對「戶籍資料變更跨機關通報」系統週知程度與職業交叉分析

	觀測計數			預測計數	
	不動	非不動	加總	不動	非不動
曾經使用	88	139	227	64.39	162.61
知道但未使用	177	396	573	162.52	410.48
不知道該項服務	47	253	300	85.09	214.91
加總	312	788	1100		
卡方	$\Sigma(\text{觀測計數}-\text{預期計數})^2/\text{預期計數}=\text{}$			37.69	

【年度比較分析】

將本年度與 99 年度之調查結果相比較，受訪民眾對「戶籍資料變更跨機關通報」系統週知程度由 99 年度的 61.5% 上升至 100 年度的 72.7%，上升 11.3%。

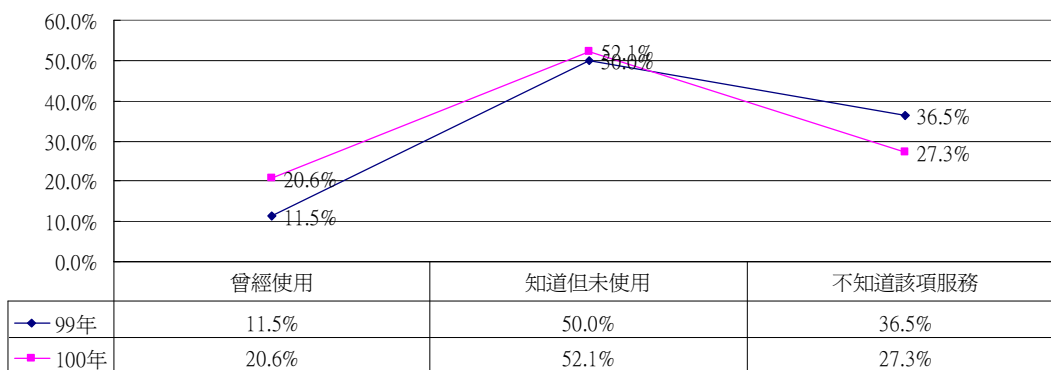


圖36 受訪民眾對「戶籍資料變更跨機關通報」系統週知程度歷年比較分析

【成長率分析】

受訪民眾對閱覽本所全球資訊網站查詢資料比率成長率		
年度	99年	100年
周知度	61.47%	72.73%
周知度成長計算	$(72.73\% - 61.47\%) / 61.47\% = 18.32\%$	
周知度成長率	18.32%	

Q5-2. 受訪民眾對「申請地籍謄本免填書表」滿意度

【頻次分析】

由調查顯示，有 92.73% 的受訪民眾對申請地籍謄本免填書表滿意度正面肯定的評價，其中 58.09% 的受訪民眾表示「很滿意」，34.64% 的受訪民眾表示「滿意」。

相對地，僅有 0.18% 的申請地籍謄本免填書表滿意度給予負面的評價，其中 0.18% 的受訪民眾表示「不滿意」。另外有 7.09% 的受訪民眾表示「普通」。

由此可知，大多數的受訪民眾對申請地籍謄本免填書表滿意度給予正面肯定的評價。



圖37 受訪民眾對申請地籍謄本免填書表滿意度(n=1100)

【交叉分析-職業】

受訪民眾對申請地籍謄本免填書表滿意度與基本資料「職業」交叉分析發現於自由度等於 2 且 α 等於 0.05 的情況下查表得到 $\chi^2_{\alpha=0.05} = 5.99$ ，總卡方統計量(5.32)小於 5.99，故符合初設的虛無假設，顯示

職業對於申請地籍謄本免填書表滿意度無顯著關係，滿意度不因行業別之不同，而有顯著的差異存在。

表 16 受訪民眾對申請地籍謄本免填書表滿意度與職業交叉分析

	觀測計數			預測計數	
	不動	非不動	加總	不動	非不動
滿意	298	722	1020	289.31	730.69
普通	14	64	78	22.12	55.88
不滿意	0	2	2	0.57	1.43
加總	312	788	1100		
卡方	$\Sigma(\text{觀測計數}-\text{預期計數})^2/\text{預期計數} =$			5.32	

具體意見

本次調查結果中，有 2.18% 的受訪者(24)位對於新店地政事務所提出相關建議，茲將受訪者的具體意見整理如下：

建議項目	人次
鼓勵與期許	14
便民適可而止	2
提供設備（ATM、影印機…等），請標示更清楚明顯	1
訂書機常故障。	1
增加民眾休息區使用位置	1
問卷內容太多	1
因規均指定「代書」辦理業務之故，希多准予個人辦理。	1
建議登記欄位增加"通訊地址"	1
建議登記案件，不設 15 年期銷毀。	1

伍、99 年度與 100 年度 T 檢定

表 17 新店地政滿意度調查結果

項目	99 年度	100 年度	成長率
洽公環境適切程度	91.77%	88.57%	-3.20%
服務設施合宜程度	90.48%	79.86%	-10.62%
服務親和程度	97.09%	92.77%	-4.32%
服務可勝任程度	97.38%	92.09%	-5.29%
線上服務提供及使用情形	78.35%	92.00%	13.65%
平均滿意度	87.78%	88.30%	0.52%

一、99 年度與 100 年度「洽公環境適切程度」T 檢定

將受訪民眾對洽公環境適切程度發現於自由度等於 3 且 95%信賴區間的情況下查表得到 $t(3)=1.724 < 3.182$ ，故符合初設的 $H_0: \mu_1 = \mu_2$ 假設，顯示 99 年度與 100 年度洽公環境適切程度並無明顯的差異。

二、99 年度與 100 年度「服務設施合宜程度」T 檢定

將受訪民眾對服務設施合宜程度發現於自由度等於 1 且 95%信賴區間的情況下查表得到 $t(1)=1.186 < 12.71$ ，故符合初設的 $H_0: \mu_1 = \mu_2$ 假設，顯示 99 年度與 100 年度服務設施合宜程度並無明顯的差異。

三、99 年度與 100 年度「服務親和程度」T 檢定

將受訪民眾對服務親和程度發現於自由度等於 1 且 95%信賴區間的情況下查表得到 $t(1)=2.686 < 12.71$ ，故符合初設的 $H_0: \mu_1 = \mu_2$ 假設，顯示 99 年度與 100 年度服務親和程度並無明顯的差異。

四、99 年度與 100 年度「服務可勝任程度」T 檢定

本檢定因樣本數不夠，故不做 99 年度與 100 年度 T 檢定。

五、99 年度與 100 年度「線上服務提供及使用情形」T 檢定

將受訪民眾對線上服務提供及使用情形發現於自由度等於 5 且 95%信賴區間的情況下查表得到 $t(5)=5.353 > 4.303$ ，故符合初設的 $H_1: \mu_1 \neq \mu_2$ 假設，顯示 99 年度與 100 年度線上服務提供及使用情形並有明顯的差異。

六、99 年度與 100 年度「平均服務滿意度」T 檢定

將受訪民眾對整體服務滿意度發現於自由度等於 7 且 95%信賴區間的情況下查表得到 $t(7)=0.464 < 2.365$ ，故符合初設的 $H_0: \mu_1 = \mu_2$ 假設，顯示 99 年度與 100 年度整體服務滿意度並無明顯的差異。

陸、結論與建議

一、新店地政事務所各項服務態度與專業形象，深獲多數受訪民眾肯

定

本所整體滿意度達 87.25%；「洽公環境適切程度」滿意度達 88.57%；「服務親和程度」滿意度達 92.77%；「服務可勝任程度」滿意度達 92.09%；「線上服務提供及使用情形」滿意度達 92%。

我們各項服務品質，受訪民眾 8 成 5 以上皆給予正面評價，結果顯示新店地政事務所過去一年對於同仁所作各項教育訓練與創新提案，皆獲得肯定，未來應該持續保持服務熱誠，持續精進業務相關專業知識。

二、「服務設施合宜程度」滿意度偏低，請更新老舊設施，重新檢視

動線。

「服務設施合宜程度」滿意度達 79.86%，本所環境為老舊建築，動線安排不佳，礙於空間因素，能更改的空間不多，但為提供民眾洽公更舒適的環境，建議再行檢視設備及動線，針對設備再更新，動線再規劃，已達洽公環境舒適再升級的目標。

三、「線上服務提供及使用情形」滿意度明顯升高，顯示今年各項網

路績效良好。

將本年度與 99 年度之調查結果相比較，受訪民眾對「線上服務

提供及使用情形」滿意度達由 99 年度的 78.35% 上降至 100 年度的 92%，上升 13.65%，今年舉辦「聽您心內話」等網路活動績效良好，有效推廣「網路預約申領服務」、「各類登記案件流程」、「線上申辦簡易案件及申領電子謄本」等網路服務。

四、其他服務項目與去年相比保持持平，請各課再行檢視服務態度與案件流程，自我期許更上一層樓。

T 檢定檢視後，今年與去年除「線上服務提供及使用情形」，其他保持持平的成績，為求進步，請各課再行檢視，使本所服務可達服務百分百的目標。