

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」，本所服務目標定位為「便利商店化的便利新店」，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『101 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

發放問卷數量1,300份，本調查完成有效樣本數共計1007份，在95%的信心水準下，抽樣誤差為 $\pm 4.27\%$ 。

三、調查期間

民國 101 年 8 月 20 日至 8 月 31 日。

四、調查方法

由櫃檯服務人員發送問卷予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一份，今年首創網路舉辦「填問卷送好禮」活動，達節能減碳，並增加本所網站與民眾的互動性，有效樣本數網路佔20.3%，紙本佔79.7%。

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、問卷結構

可分為五大層面十項目。

層面	項目	內容
基本層面	基本資料	性別/年齡/教育/職業
	業務項目	民眾至本所辦理的業務項目分析。
	獲知地政訊息知管道	民眾獲知地政訊息知管道分析。
環境設施層面	洽公環境適切程度	了解民眾對於本所環境綠化程度、動線及標示、洗手間等洽公環境滿意度。
	服務設施合宜程度	了解民眾對於本所提供之地政訊息及書寫範例、機具設備等服務設施合宜程度。
服務態度層面	服務親和程度	了解民眾對於本所走動式人員主動引導及承辦人員的服務親和程度。
	服務可勝任程度	了解本所洽公等待時間的滿意度與承辦人員解說是否詳盡等服務可勝任程度。
線上服務層面	線上服務提供及使用情形	對於本所線上提供之「網路預約申領服務」、「網路提供各類登記案件流程」、「地籍產權異動即時通」、「全國地政線上案件申辦系統」等服務周知程度與「本所網站提供之各項電子表單」、「本所的網站服務滿意度」滿意度。
政令宣導層面		了解民眾對於「實價登錄」之透明不動產價格措施、「申請地籍謄本免填書表及電子簽名」、「網路申請電子謄本之後可利用自然人憑證於便利商店的多媒體資訊工作站下載列印地政電子謄本」周知程度。

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)
- 受訪民眾對本所洽公等待時間的滿意度(Q2-2)
- 受訪民眾對本所走動式人員引導的滿意度(Q2-3)
- 受訪民眾對本所洽櫃檯承辦人員服務態度滿意度(Q2-4)
- 受訪民眾對本所櫃檯承辦人員解說滿意度(Q2-5)

(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)
- 受訪民眾對本所網站提供之各項電子表單服務滿意度(Q4-3)

- 受訪民眾對「網路預約申領服務」周知程度統計(Q4-4)
- 受訪民眾對「地籍產權異動即時通」周知程度統計(Q4-5)
- 受訪民眾對「全國地政線上案件申辦系統」周知程度統計(Q4-6)
- 受訪民眾對本所的網站服務滿意度(Q4-7)

(五) 施政宣導滿意度

- 受訪民眾對「實價登錄」之透明不動產價格措施周知程度統計(Q5-1)
- 受訪民眾對「申請地籍謄本免填書表及電子簽名」周知程度統計(Q5-2)
- 受訪民眾對「網路申請電子謄本之後可利用自然人憑證於便利商店的多媒體資訊工作站下載列印地政電子謄本」周知程度統計(Q5-3)

(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。

(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。

參、樣本分析特性

一、性別

本次調查結果顯示，受訪男性佔 48%，女性的比例佔 52%。

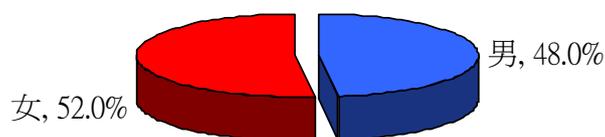


圖1 受訪者基本資料(性別)分析(n=1007)

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 31.1%，其次 41 至 50 歲比例佔 24.3%，51 至 60 歲比例佔 19.6%，21 至 30 歲比例佔 16%，60 歲以上比例佔 7.7%，20 歲以下比例佔 1.3%。

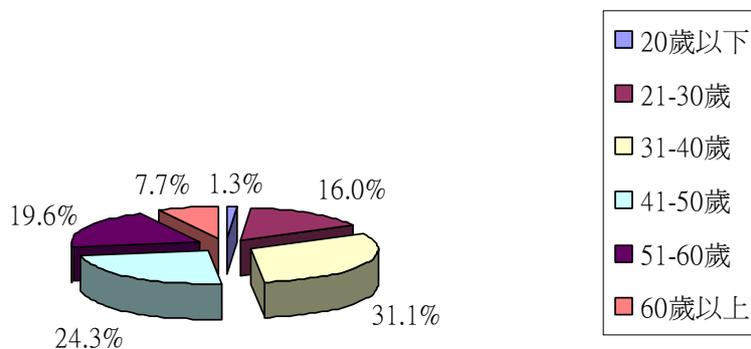


圖2 受訪者基本資料(年齡)分析(n=1007)

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 4.2%，大專比例佔 34.3%，大學比例佔 28.3%，高中比例佔 26.8%，國中比例佔 4.4%，國小及國小以下比例佔 1.9%。顯見本次調查對象中，多數具有大專以上的教育程度。

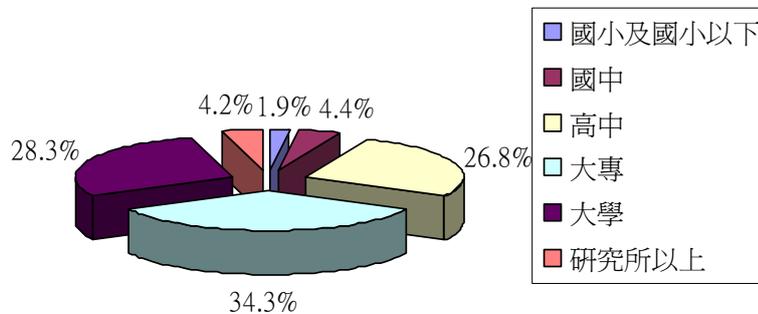


圖3 受訪者基本資料(教育程度)分析(n=1007)

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 54.2%，非從事不動產相關行業的比例佔 45.8%，顯見本次調查對象，以從事不動產相關行業的受訪者與非從事不動產相關行業的受訪者比例接近。

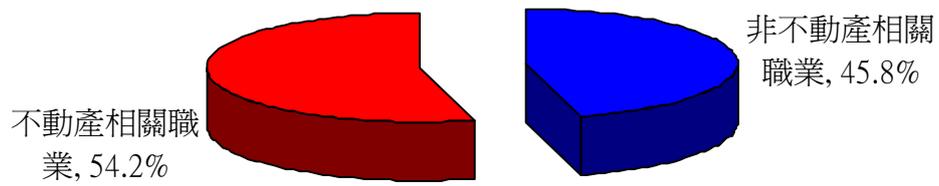


圖4 受訪者基本資料(職業)分析(n=1007)

肆、調查發現

本調查扣除基本資料共訪問 21 項議題，分別是 18 題單選題，2 題複選題，1 題開放題。

在調查結果分析部分，單選題將與基本資料進行進行交叉分析檢定，講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 100 年尚未有「地籍產權異動即時通」、「全國地政線上案件申辦系統」、「實價登錄」之透明不動產價格措施、「申請地籍謄本免填書表及電子簽名」、「便利商店的多媒體資訊工作站下載列印地政電子謄本」等題目，故排除 Q4-5、Q4-6、Q5-1、Q5-2、Q5-3)將比較 101 年與 100 年度差異，檢定兩樣本的是否有顯著的差異水準，顯示 101 年度確實滿意度有增加或減少。

本調查個項表格之百分比數值總和或有未達 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 42.3% 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、登記案件收件與謄本申請)，29.72% 的受訪民眾至新店地政事務所辦理「單一窗口登記案件」，23.88% 的受訪民眾至新店地政事務所「服務中心」接受諮詢，4.1% 的受訪民眾至新店地政事務所辦理「實價登錄案件」。

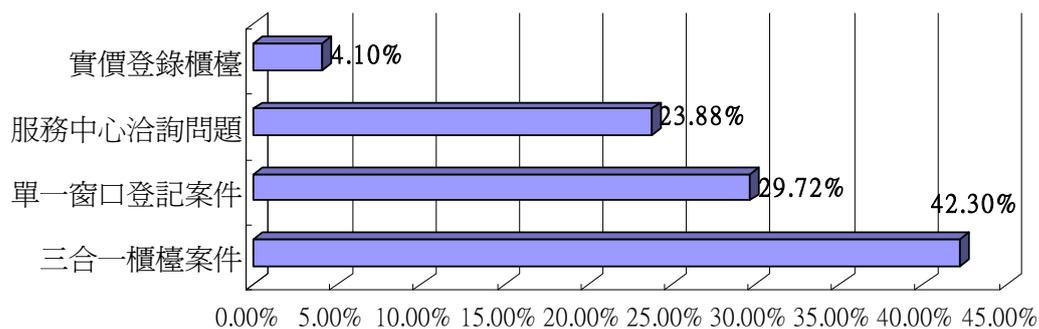


圖5 受訪民眾至本所辦理的業務項目分析(n=1007)

【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。

【年度比較分析】

僅就受訪民眾反應項目進行陳述，不進行年度比較分析。

【成長率分析】

僅就受訪民眾反應項目進行陳述，不進成長率比較分析。

Q2-2. 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 97.32% 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 66.04% 的受訪民眾表示「很滿意」，31.28% 的受訪民眾表示「滿意」。

相對地，無受訪民眾至本所洽公等待時間的滿意度給予負面的評價。另外有 2.68% 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。

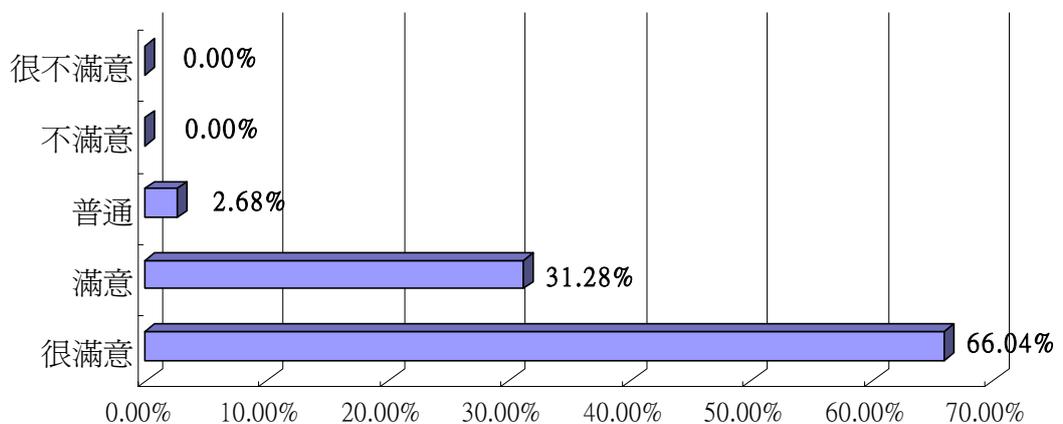


圖6 受訪民眾對本所洽公等待時間的滿意度(n=1007)

【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(8.31)大於 5.99，故不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，滿意度因行業別之不同，而有顯著的差異存在。

進一步發現，從事「不動產相關行業」之受訪民眾對本所洽公等待時間的滿意度之比例顯著高於「非不動產相關行業」之受訪民眾，「不動產相關行業」之受訪民眾滿意度達 99.05%，「非不動產相關行業」之受訪民眾滿意度達 96.08%。

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	417	563	980	409.71	570.29
普通	4	23	27	11.29	15.71
不滿意	0	0	0	0.00	0.00
加總	421	586	1007		
滿意度	99.05%	96.08%			
卡方	$\sum (\text{觀測計數} - \text{預期計數})^2 / \text{預期計數} =$			8.31	

註：期望值採用虛無假設

【年度比較分析】

將本年度與 100 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 100 年度的 91.73% 上升至 101 年度 97.32%，上升 5.59%。其中受訪民眾表示「很滿意」的比例從 100 年度 53.27% 上升至 101 年度的 66.04%，表示「滿意」的比例從

100 年度 38.45% 下降至 101 年度的 31.28%，表示「普通」的比例從 100 年度 8% 下降至 101 年度的 2.68%，表示「不滿意」的比例從 100 年度 0.27% 下降至 101 年度的 0%。



圖7 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	100 年	101 年
滿意度	91.73%	97.32%
服務滿意度成長計算	$(97.32\% - 91.73\%) / 91.73\% = 6.1\%$	
服務滿意度成長率	6.10%	

Q2-3. 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 97.72% 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 65.44% 的受訪民眾表示「很滿意」，32.27% 的受訪民眾表示「滿意」。

相對地，無受訪民眾對走動式人員引導的滿意度給予負面的評價。另外有 2.28% 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。

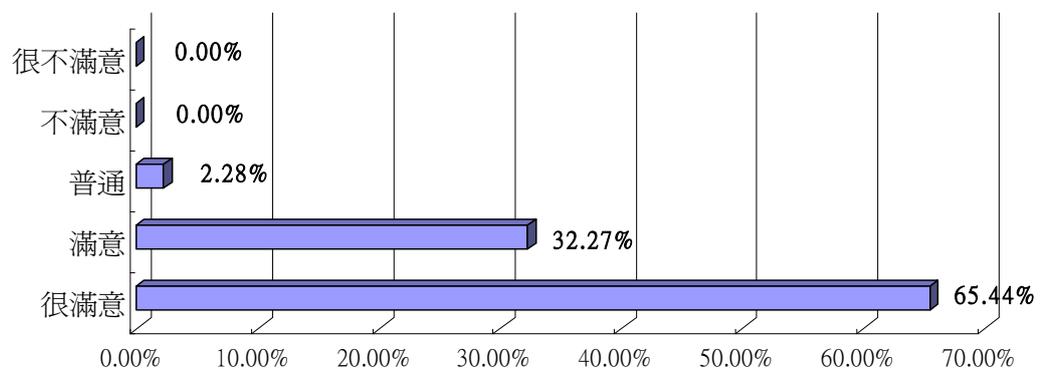


圖8 受訪民眾對本所走動式人員引導的滿意度(n=1007)

【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(8)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，「不動產相關行業」之受訪民眾滿意度達 99.29%，「非不動產相關行業」之受訪民眾滿意度達 96.59%。

。

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	418	566	984	411.38	572.62
普通	3	20	23	9.62	13.38
不滿意	0	0	0	0.00	0.00
加總	421	586	1007		
滿意度	99.29%	96.59%			
卡方	$\Sigma(\text{觀測計數}-\text{預期計數})^2/\text{預期計數} =$			8.00	

【年度比較分析】

將本年度與 100 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 100 年度的 91.73% 上升至 101 年度 97.72%，上升 5.99%。其中受訪民眾表示「很滿意」的比例從 100 年度 52.64% 上升至 101 年度的 65.44%，表示「滿意」的比例從 100 年度 39.09% 下降至 101 年度的 32.27%，表示「普通」的比例從 100 年度 8.09% 下降至 101 年度的 2.28%，表示「不滿意」的比例從 100 年度 0.18% 下降至 100 年度的 0%。

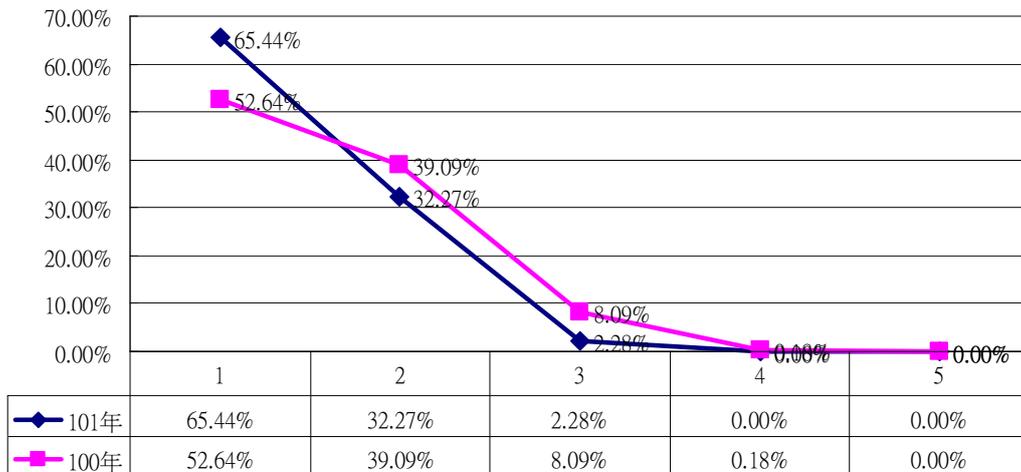


圖9 受訪民眾對本所走動式人員引導的滿意度歷年比較分析

【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	100年	101年
滿意度	91.73%	97.72%
服務滿意度成長計算	$(97.72\% - 91.73\%) / 91.73\% = 6.53\%$	
服務滿意度成長率	6.53%	

Q2-4. 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 97.91% 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 71.2% 的受訪民眾表示「很滿意」，26.71% 的受訪民眾表示「滿意」。

相對地，無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。另外有 2.09% 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。

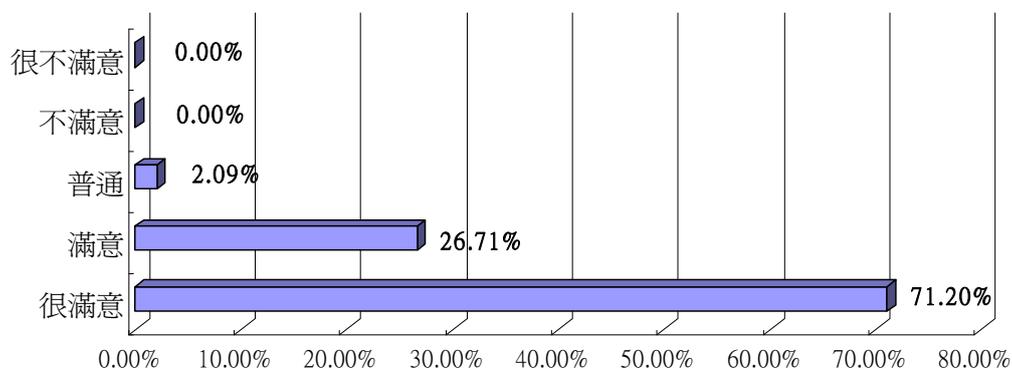


圖10 受訪民眾對本所櫃檯承辦人員服務態度的滿意度(n=1007)

【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(12.1)大於 5.99，故不符合初設的虛

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

進步一發現，從事「不動產相關行業」之受訪民眾對本所洽公等待時間的滿意度之比例顯著高於「非不動產相關行業」之受訪民眾，「不動產相關行業」之受訪民眾滿意度達 99.79%，「非不動產相關行業」之受訪民眾滿意度達 96.59%。

表 3 受訪民眾對本所櫃檯承辦人員服務態度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	420	566	986	412.22	573.78
普通	1	20	21	8.78	12.22
不滿意	0	0	0	0.00	0.00
加總	421	586	1007		
滿意度	99.76%	96.59%			
卡方	$\Sigma(\text{觀測計數}-\text{預期計數})^2/\text{預期計數} =$				12.10

【年度比較分析】

將本年度與 100 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 100 年度的 93.82% 上升至 101 年度 97.91%，上升 4.1%。其中受訪民眾表示「很滿意」的比例從 100 年度 56.36% 上升至 101 年度的 71.2%，表示「滿意」的比例從 100 年度 37.45% 下降至 101 年度的 26.71%，表示「普通」的比例從 100 年度 5.91% 下降至 101 年度的 2.09%，表示「不滿意」的比例從 100 年度 0.27% 下降至 101 年度的 0%。

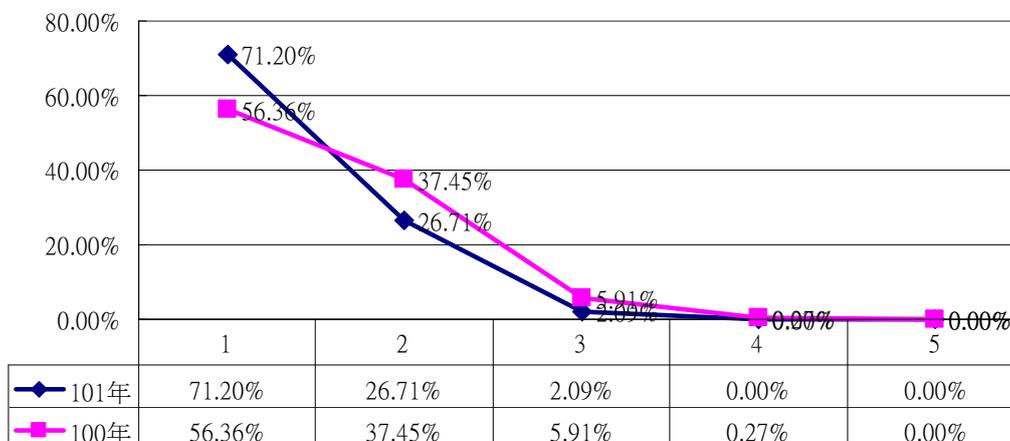


圖11 受訪民眾對本所櫃檯承辦人員服務態度的滿意度歷年比較分析

【成長率分析】

受訪民眾對本所櫃檯承辦人員服務態度的滿意度成長率		
年度	100年	101年
滿意度	93.82%	97.91%
服務滿意度成長計算	$(97.91\% - 93.82\%) / 93.82\% = 4.37\%$	
服務滿意度成長率	4.37%	

Q2-5. 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 97.02% 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 70.61% 的受訪民眾表示「很滿意」，26.42% 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 2.98% 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。

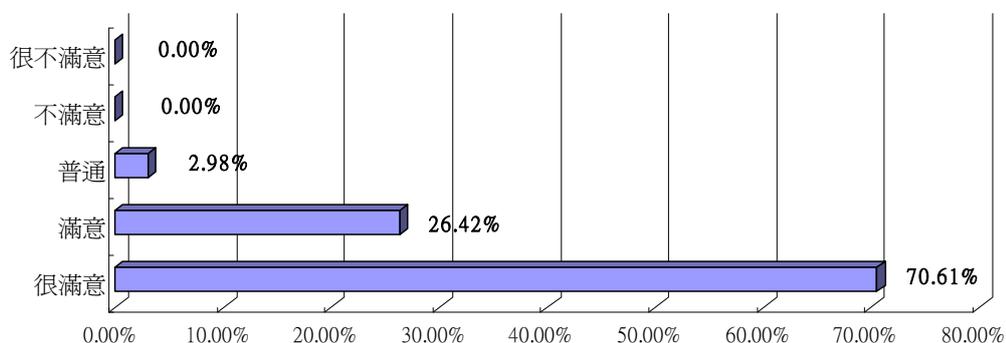


圖12 受訪民眾對本所櫃檯承辦人員解說的滿意度(n=1007)

【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(0.34)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	410	567	977	408.46	568.54
普通	11	19	30	12.54	17.46
不滿意	0	0	0	0.00	0.00
加總	421	586	1007		
卡方	$\Sigma(\text{觀測計數}-\text{預期計數})^2/\text{預期計數} =$			0.34	

【年度比較分析】

將本年度與 100 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 100 年度的 92.09% 上升至 101 年度 97.02%，上升 4.93%。其中受訪民眾表示「很滿意」的比例從 100 年度 54.45% 上升至 101 年度的 70.61%，表示「滿意」的比例從 100 年度 37.64% 下降至 101 年度的 26.42%，表示「普通」的比例從 100 年度 7.91% 下降至 101 年度的 2.98%。



圖13 受訪民眾對本所櫃檯承辦人員解說的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的滿意度成長率		
年度	100年	101年
滿意度	92.09%	97.02%
服務滿意度成長計算	$(97.02\% - 92.09\%) / 92.09\% = 5.35\%$	
服務滿意度成長率	5.35%	

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 92.64% 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 55.86% 的受訪民眾表示「很滿意」，40.36% 的受訪民眾表示「滿意」。

相對地，無受訪民眾對洽公環境綠化程度滿意度給予負面的評價。另外有 7.36% 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。

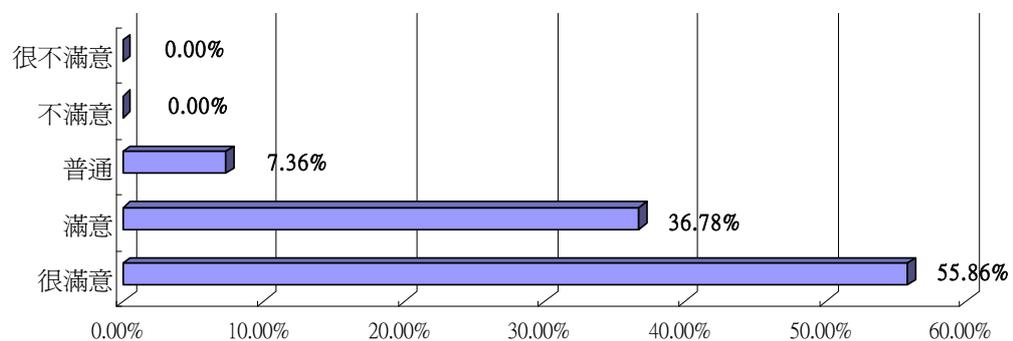


圖14 受訪民眾對本所洽公環境綠化程度滿意度(n=1006)

【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(19.21)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，「不動產相關行業」之受訪民眾滿意度達 96.9%，「非不動產相關行業」之受訪民眾滿意度達 96.59%。

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	407	525	932	389.11	542.89
普通	13	61	74	30.89	43.11
不滿意	0	0	0	0.00	0.00
加總	420	586	1006		
滿意度	96.90%	89.59%			
卡方	$\sum(\text{觀測計數}-\text{預期計數})^2/\text{預期計數} =$			19.21	

【年度比較分析】

將本年度與 100 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 100 年度的 92.64% 上升至 101 年度 90.91%，上升 1.74%。其中受訪民眾表示「很滿意」的比例從 100 年度 50.55% 上升至 101 年度的 55.86%，表示「滿意」的比例從 100 年度 40.36% 下降至 101 年度的 36.78%，表示「普通」的比例從 100 年度 8.36% 下降至 101 年度的 7.36%，表示「不滿意」的比例從 100 年度 0.73% 下降至 101 年度的 0%

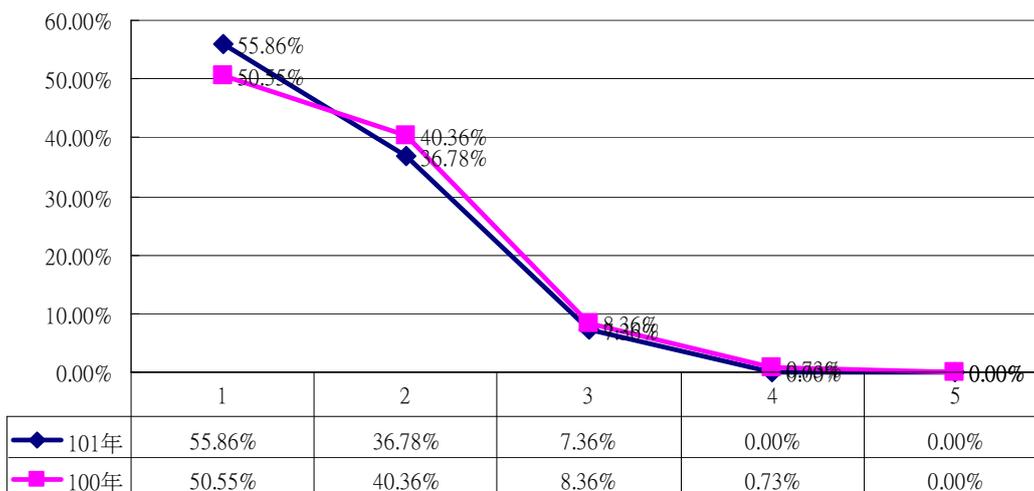


圖15 受訪民眾對本所洽公環境綠化程度滿意度歷年比較分析

【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	100年	101年
滿意度	90.9%	92.6%
服務滿意度成長計算	$(92.6\% - 90.9\%) / 90.9\% = 1.91\%$	
服務滿意度成長率	1.91%	

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 92.54%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 58.95%的受訪民眾表示「很滿意」，33.6%的受訪民眾表示「滿意」。

相對地，無受訪民眾對動線及標示說明滿意度給予負面的評價。另外有 7.46%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。

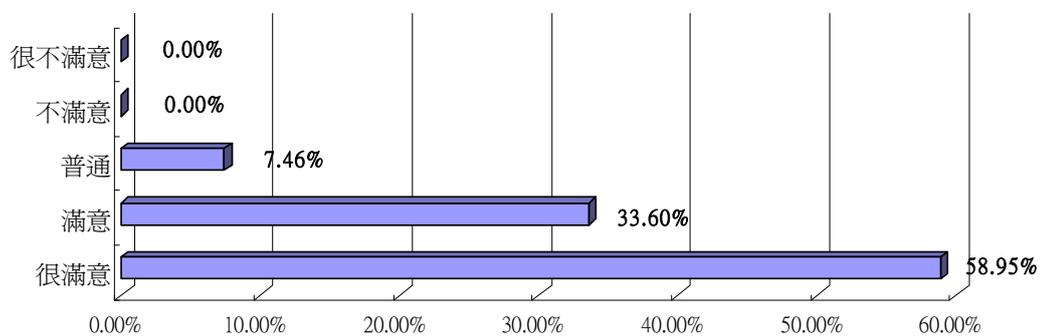


圖16 受訪民眾對本所動線及標示說明滿意度(n=1006)

【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，「不動產相關行業」之受訪民眾滿意度達 96.43%，「非不動產相關行業」之受訪民眾滿意度達 89.76%。

。

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	405	526	931	388.69	542.31
普通	15	60	75	31.31	43.69
不滿意	0	0	0	0.00	0.00
加總	420	586	1006		
滿意度	96.43%	89.76%			
卡方	$\Sigma(\text{觀測計數}-\text{預期計數})^2/\text{預期計數}=\text{15.76}$				

【年度比較分析】

將本年度與 100 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 100 年度的 88.45% 上升至 101 年度 92.54%，上升 4.09%。其中受訪民眾表示「很滿意」的比例從 100 年度 43.27% 上升至 101 年度的 58.95%，表示「滿意」的比例從 100 年度 45.18% 下降至 101 年度的 33.6%，表示「普通」的比例從 100 年度 10.55% 下降至 101 年度的 7.46%，表示「不滿意」的比例從 100 年度 1% 下降至 101 年度的 0%



圖17 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	100 年	101 年
滿意度	88.45%	92.54%
服務滿意度成長計算	$(92.54\% - 88.45\%) / 88.45\% = 4.62\%$	
服務滿意度成長率	4.62%	

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 94.12% 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 59.66% 的受訪民眾表示「很滿意」，34.46% 的受訪民眾表示「滿意」。

相對地，僅有 0.1% 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 0.1% 的受訪民眾表示「不滿意」。另外有 5.78% 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。

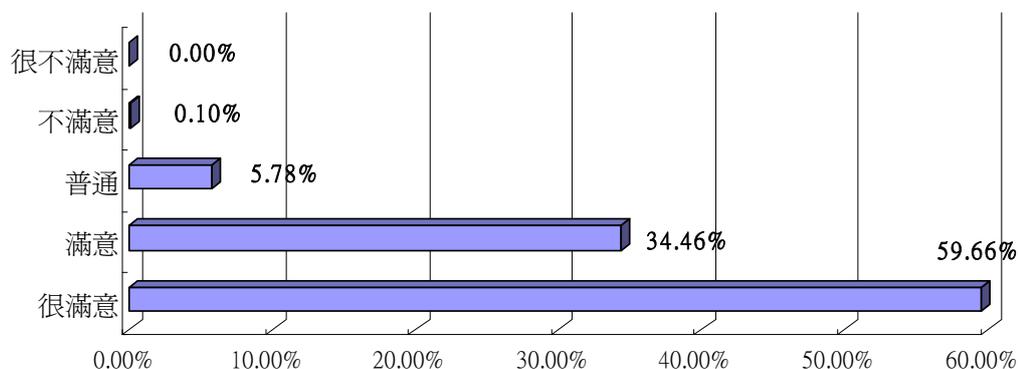


圖18 受訪民眾對本所提供地政訊息及書寫範例滿意度
(n=1004)

【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(25.87)大於 5.99，故不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有顯著關係，滿意度因行業別之不同，而有顯著的差異存在。

進步一發現，從事「不動產相關行業」之受訪民眾對本所提供地政訊息及書寫範例滿意度之比例顯著高於「非不動產相關行業」之受訪民眾，「不動產相關行業」之受訪民眾滿意度達 98.57%，「非不動產相關行業」之受訪民眾滿意度達 90.92%。

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	414	531	945	395.32	549.68
普通	6	52	58	24.26	33.74
不滿意	0	1	1	0.42	0.58
加總	420	584	1004		
滿意度	98.57%	90.92%			
卡方	$\sum(\text{觀測計數}-\text{預期計數})^2/\text{預期計數} =$			25.87	

【年度比較分析】

將本年度與 100 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 100 年度的 88.45% 上升至 101 年度 94.12%，上升 5.67%。其中受訪民眾表示「很滿意」的比例從 100 年度 41.91% 上升至 101 年度的 59.66%，表示「滿意」的比例從 100 年度 46.55% 下降至 101 年度的 34.46%，表示「普通」的

比例從 100 年度 11.3% 下降至 101 年度的 5.8%，表示「不滿意」的比例從 100 年度 0.27% 下降至 101 年度的 0.1%。



圖19 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	100 年	101 年
滿意度	88.45%	94.12%
服務滿意度成長計算	$(94.12\% - 88.45\%) / 88.45\% = 6.41\%$	
服務滿意度成長率	6.41%	

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 85.86% 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 48.35% 的受訪民眾表示「很滿意」，37.51% 的受訪民眾表示「滿意」。

相對地，僅有 0.2% 的受訪民眾對本所機具設備滿意度給予負面的評價，其中 0.2% 的受訪民眾表示「不滿意」。另外有 13.9% 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。

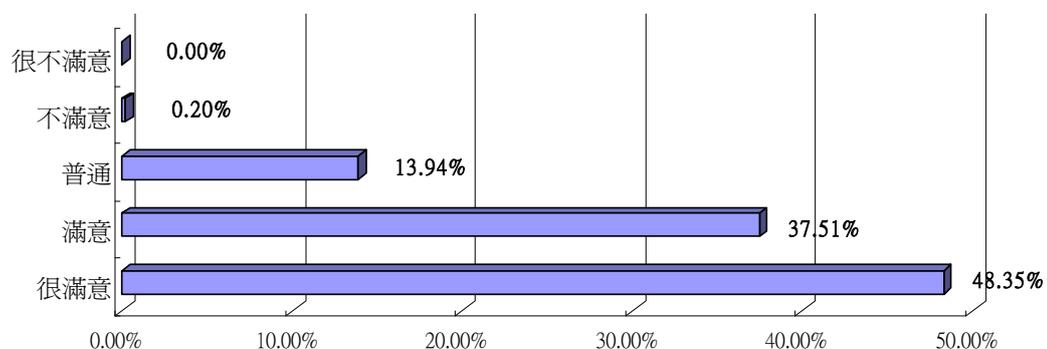


圖20 受訪民眾對本所機具設備滿意度(n=997)

【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(18.02)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，「不動產相關行業」之受訪民眾滿意度達 91.33%，「非不動產相關行業」之受訪民眾滿意度達 81.96%。

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	379	477	856	356.31	499.69
普通	36	103	139	57.86	81.14
不滿意	0	2	2	0.83	1.17
加總	415	582	997		
滿意度	91.33%	81.96%			
卡方	$\sum(\text{觀測計數}-\text{預期計數})^2/\text{預期計數} =$			18.05	

【年度比較分析】

將本年度與 100 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 100 年度的 71.27% 上升至 101 年度 85.86%，上升 14.58%。其中受訪民眾表示「很滿意」的比例從 100 年度 31.36% 上升至 101 年度的 48.35%，表示「滿意」的比例從 100 年度 39.91% 下降至 101 年度的 37.51%，表示「普通」的比例從 100 年度 20.73% 下降至 101 年度的 13.94%，表示「不滿意」的比例從 100 年度 8% 下降至 101 年度的 0.2%。



圖21 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	100年	101年
滿意度	71.27%	85.86%
服務滿意度成長計算	$(85.86\% - 71.27\%) / 71.27\% = 20.46\%$	
服務滿意度成長率	20.46%	

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 90.85% 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 53.67% 的受訪民眾表示「很滿意」，37.19% 的受訪民眾表示「滿意」。

相對地，僅有 0.1% 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 0.1% 的受訪民眾表示「不滿意」。另外有 9.05% 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。

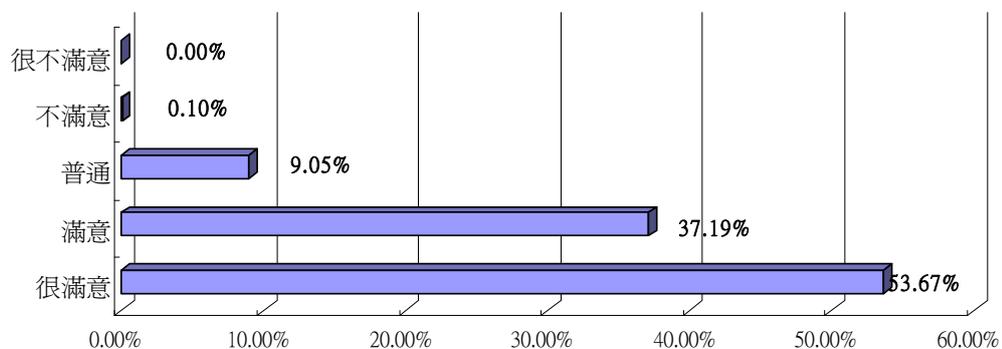


圖22 受訪民眾對本所洗手間環境滿意度(n=995)

【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(17.9)大於 5.99，故不符合初設的虛無假設，顯

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

進步一發現，從事「不動產相關行業」之受訪民眾對本所洗手間環境滿意度之比例顯著高於「非不動產相關行業」之受訪民眾，「不動產相關行業」之受訪民眾滿意度達 95.41%，「非不動產相關行業」之受訪民眾滿意度達 87.61%。

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	395	509	904	376.14	527.86
普通	19	71	90	37.45	52.55
不滿意	0	1	1	0.42	0.58
加總	414	581	995		
滿意度	95.41%	87.61%			
卡方	$\sum(\text{觀測計數}-\text{預期計數})^2/\text{預期計數} =$			17.90	

【年度比較分析】

將本年度與 100 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 100 年度的 86.36% 上升至 101 年度 90.85%，上升 4.49%。其中受訪民眾表示「很滿意」的比例從 100 年度 43.55% 上升至 101 年度的 53.67%，表示「滿意」的比例從 100 年度 42.82% 下降至 101 年度的 37.19%，表示「普通」的比例從 100 年度 13.27% 下降至 101 年度的 9.05%，表示「不滿意」的比例從 100

年度 0.36%下降至 101 年度的 0.1%。



圖23 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	100 年	101 年
滿意度	86.36%	90.85%
服務滿意度成長計算	$(90.85\% - 86.36\%) / 86.36\% = 5.2\%$	
服務滿意度成長率	5.20%	

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 35.62% 是透過網路管道獲知地政訊息知管道，有 26.44% 是透過到所洽詢獲知地政訊息知管道，有 11.58% 是透過電話洽詢獲知地政訊息知管道，有 7.74% 是透過報章雜誌獲知地政訊息知管道，有 7.26% 是透過文宣獲知地政訊息知管道，有 6.16% 是透過到電子看板獲知地政訊息知管道，有 4.59% 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。

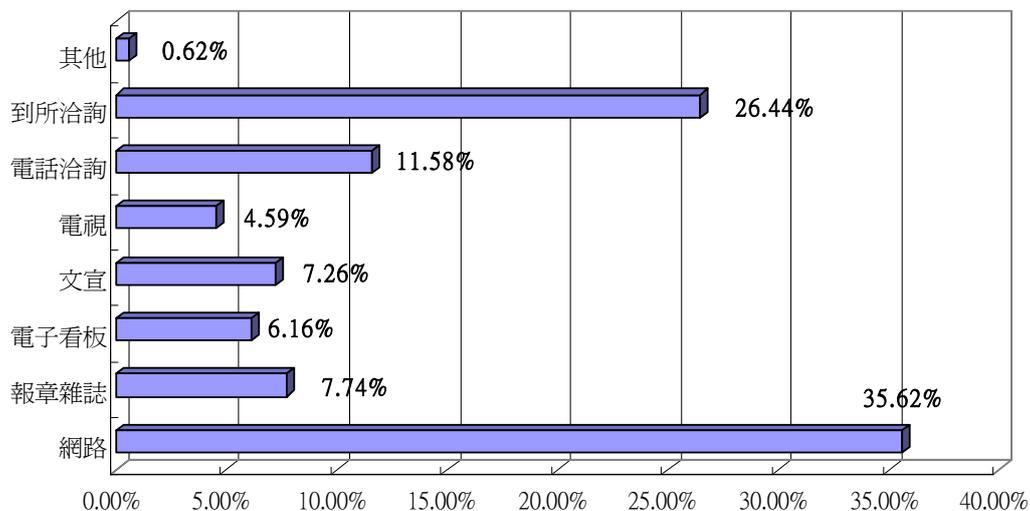


圖24 受訪民眾獲知地政訊息知管道(n=1460)

【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(27.61)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子看板，「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文宣多過於電視，「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	230	290	520	240.77	279.23
報章雜誌	66	47	113	52.32	60.68
電子看板	37	53	90	41.67	48.33
文宣	62	44	106	49.08	56.92
電視	17	50	67	31.02	35.98
電話洽詢	82	87	169	78.25	90.75
到所洽詢	179	207	386	178.72	207.28
其他	3	6	9	4.17	4.83
加總	676	784	1460		
卡方	$\Sigma(\text{觀測計數}-\text{預期計數})^2/\text{預期計數} =$			27.61	

【年度比較分析】

將本年度與 100 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。

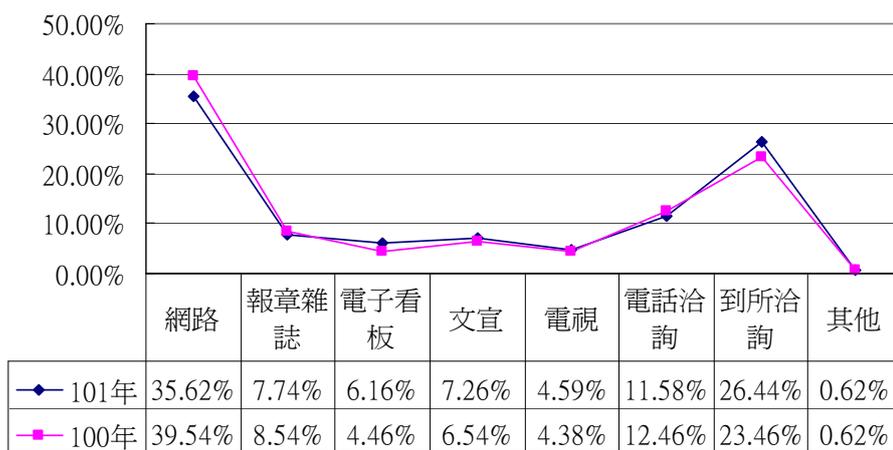


圖25 受訪民眾獲知地政訊息知管道歷年比較分析

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 60.64%曾經上網瀏覽本所全球資訊網站查詢資料，有 39.36%不曾上網瀏覽本所全球資訊網站查詢資料。

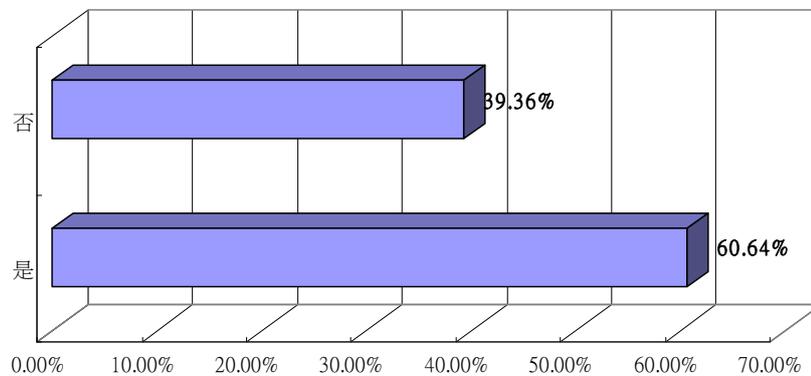


圖26 受訪民眾對閱覽本所全球資訊網站查詢資料比率(n=996)

【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(21.78)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」之受訪民眾曾經上網瀏覽本所全球資訊網站查詢資料比例高於從事「非不動產相關行業」之受訪民眾，「不動產相關行業」之受訪民眾查詢比例達 69.14%，「非不

動產相關行業」之受訪民眾查詢比例達 54.5%。

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	289	315	604	253.49	350.51
否	129	263	392	164.51	227.49
加總	418	578	996		
周知度	69.14%	54.50%			
卡方	$\Sigma(\text{觀測計數}-\text{預期計數})^2/\text{預期計數}=\text{}$			21.78	

【年度比較分析】

將本年度與 100 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 100 年度的 43.55% 上升至 101 年度的 60.64%，上升 17.1%。

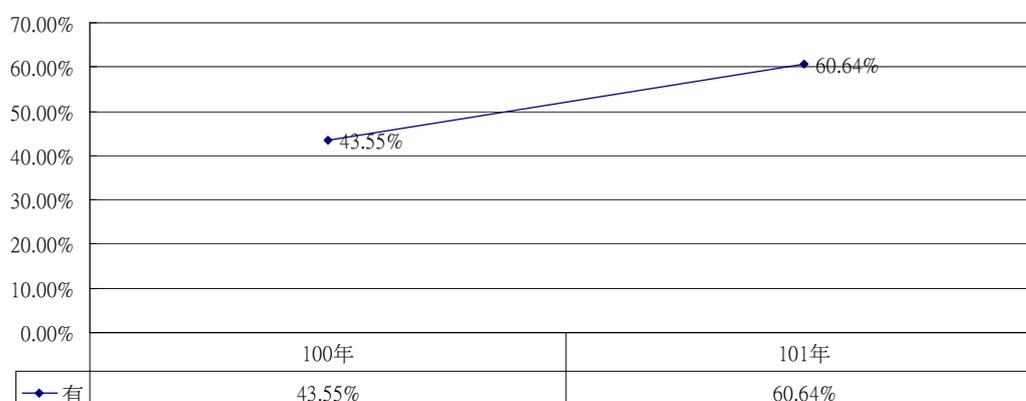


圖27 受訪民眾對閱覽本所全球資訊網站查詢資料比率歷年比較分析

【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	100 年	101 年
比例	43.55%	60.64%
成長計算	$(60.64\%-43.55\%)/43.55\%=39.26\%$	
成長率	39.26%	

Q4-3. 受訪民眾對「本所網站提供之各項電子表單」滿意程度統計

【頻次分析】

由調查顯示，有 84.74% 的受訪民眾對本所網站提供之各項電子表單的滿意度正面肯定的評價，其中 44.1% 的受訪民眾表示「很滿意」，40.62% 的受訪民眾表示「滿意」。

相對地，僅有 0.1% 受訪民眾對本所網站提供之各項電子表單的滿意度給予負面的評價，其中 0.1% 受訪民眾表示「很不滿意」。另外有 15.15% 的受訪民眾表示「普通」。

由此可知，大多數的受訪民眾對本所網站提供之各項電子表單的滿意度給予正面肯定的評價。

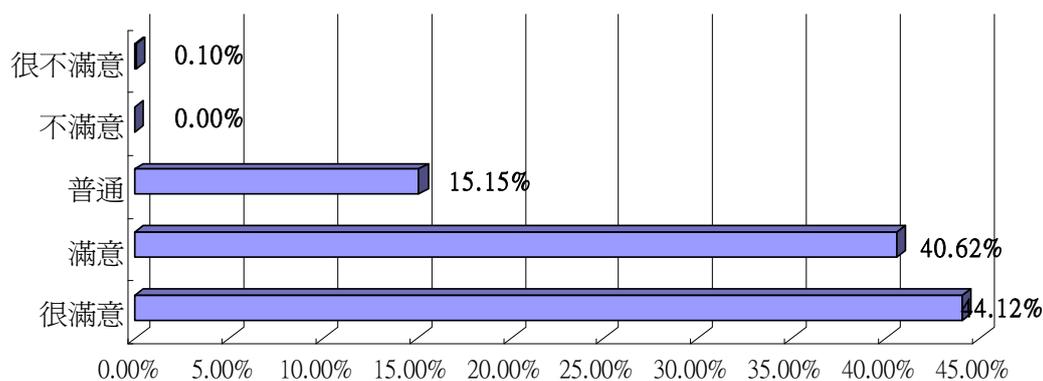


圖28 受訪民眾對本所網站提供之各項電子表單滿意度
(n=970)

【交叉分析-職業】

將受訪民眾對本所網站提供之各項電子表單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(36.64)大於 5.99，故不符合初設的虛無假設，顯示職業對本所網站提供之各項電子表單的滿意度有顯著關係。

進一步發現，從事「不動產相關行業」之受訪民眾對本所網站提供之各項電子表單的滿意度之比例顯著高於「非不動產相關行業」之受訪民眾，「不動產相關行業」之受訪民眾滿意度達 92.91%，「非不動產相關行業」之受訪民眾滿意度達 78.79%。

表 12 受訪民眾對本所網站提供之各項電子表單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	380	442	822	346.60	475.40
普通	29	118	147	61.98	85.02
不滿意	0	1	1	0.42	0.58
加總	409	561	970		
滿意度	92.91%	78.79%			
卡方	$\sum (\text{觀測計數}-\text{預期計數})^2/\text{預期計數} =$			36.64	

【年度比較分析】

本題為今年之新增題目，故無年度比較分析。

【成長率分析】

本題為今年之新增題目，故無成長率分析。

Q4-4. 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，「網路預約申領服務」周知程度達 75.7%，本次的受訪民眾有 15.5%知道且曾經使用網路預約申領服務，有 60.2%知道但未曾使用網路預約申領服務，有 24.3%不知道網路預約申領服務。

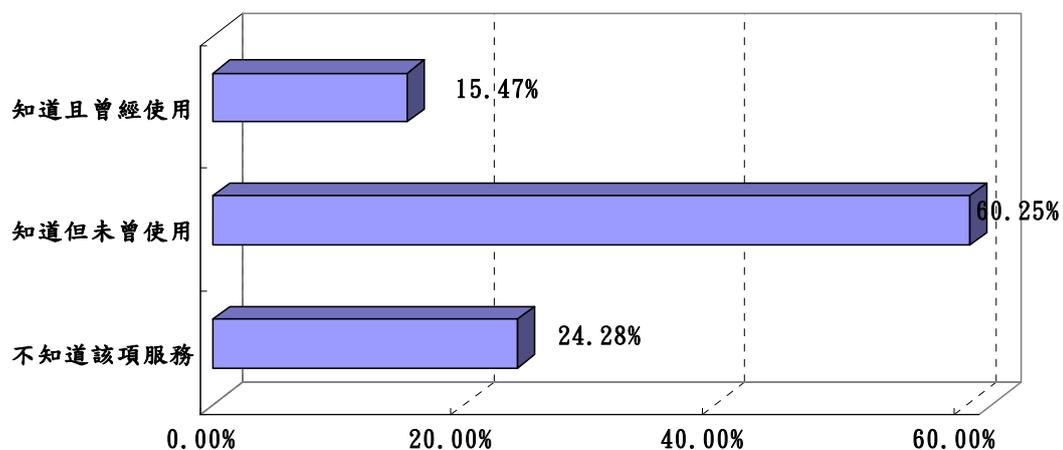


圖 29 受訪民眾對「網路預約申領服務」周知程度(n=976)

【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(84.9)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，「不動產相關行業」之受訪民眾對「網路預約申領服務」周知度高於從事「非不動產相關行業」之受訪民眾，「不動產

「相關行業」之受訪民眾周知度達 88.81%，「非不動產相關行業」之受訪民眾周知度達 66.19%。

表 13 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	98	53	151	63.59	87.41
知道但未使用	267	321	588	247.61	340.39
不知道該項服務	46	191	237	99.80	137.20
加總	411	565	976		
周知度	88.81%	66.19%			
卡方	$\sum(\text{觀測計數}-\text{預期計數})^2/\text{預期計數} =$			84.90	

【年度比較分析】

將本年度與 100 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 100 年度的 89.77% 下降至 101 年度的 75.72%，下降 14.05%，因請業務課加強「網路預約申領服務」之宣導，提高其周知度與使用率。

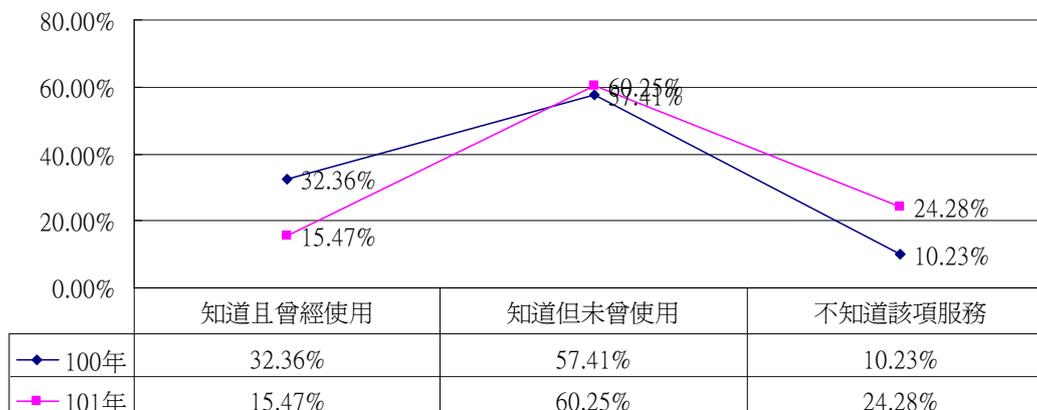


圖30 受訪民眾對「網路預約申領服務」周知程度歷年比較分析

【成長率分析】

受訪民眾對「網路預約申領服務」周知程度成長率		
年度	100 年	101 年
周知度	89.77%	75.72%
周知度成長計算	$(89.77\% - 75.72\%) / 89.77\% = -15.65\%$	
周知度成長率	-15.65%	

Q4-5. 受訪民眾對網站提供之「地籍產權異動即時通」服務周知程度

統計

【頻次分析】

由調查顯示，本所網站提供之「地籍產權異動即時通」服務周知程度達 70.83%，本次的受訪民眾有 13.61%知道且曾經使用地籍產權異動即時通」服務，有 57.22%知道但未曾使用地籍產權異動即時通」服務，有 29.17%不知道地籍產權異動即時通」服務。

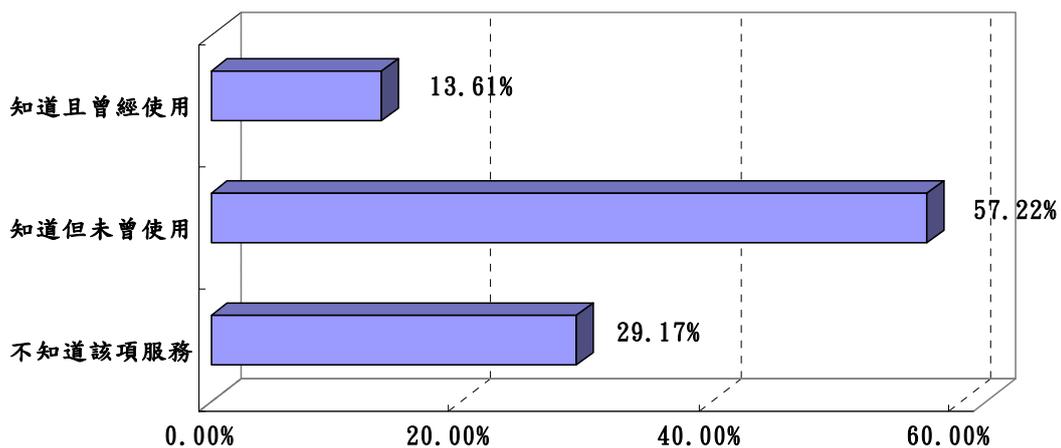


圖31 受訪民眾對「地籍產權異動即時通」服務周知程度 (n=977)

【交叉分析-職業】

將受訪民眾對對網站提供之「地籍產權異動即時通」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(110.11)大於 5.99，故不符合初設的虛無假設，顯示職業對網站提供之「地籍產權異動即時

通」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」之受訪民眾對網站提供之「地籍產權異動即時通」服務周知程度顯著高於「非不動產相關行業」之受訪民眾，「不動產相關行業」之受訪民眾周知度達 88.08%，「非不動產相關行業」之受訪民眾周知度達 58.3%。

表 14 受訪民眾對「地籍產權異動即時通」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	84	49	133	55.95	77.05
知道但未使用	278	281	559	235.16	323.84
不知道該項服務	49	236	285	119.89	165.11
加總	411	566	977		
周知度	88.08%	58.30%			
卡方	$\sum(\text{觀測計數}-\text{預期計數})^2/\text{預期計數} =$			110.11	

【年度比較分析】

本題為今年之新增題目，故無年度比較分析。

【成長率分析】

本題為今年之新增題目，故無成長率分析。

Q4-6. 受訪民眾對本所網站有提供「全國地政線上案件申辦系統」服務周知程度統計

【頻次分析】

調查顯示，本所網站提供之「全國地政線上案件申辦系統」服務周知程度達 73.7%，本次的受訪民眾有 21.52%曾經使用全國地政線上案件申辦系統服務，有 52.15%知道但未曾使用全國地政線上案件申辦系統服務，有 26.33%不曾使用全國地政線上案件申辦系統服務。

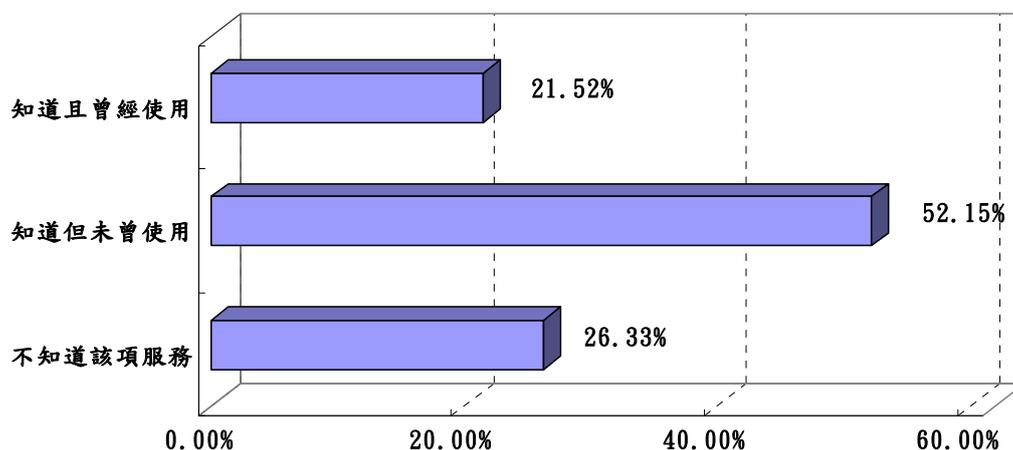


圖32 受訪民眾對「全國地政線上案件申辦系統」服務周知程度(n=976)

【交叉分析-職業】

受訪民眾對本所網站提供之「全國地政線上案件申辦系統」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(100.86)大於 3.84，故不符合初設的虛無假設，顯示職業對「全國地政線上案件申

辦系統」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」之受訪民眾對「全國地政線上案件申辦系統」服務周知程度顯著高於「非不動產相關行業」之受訪民眾，「不動產相關行業」之受訪民眾周知度達 87.8%，「非不動產相關行業」之受訪民眾周知度達 63.43%。

表 15 受訪民眾對「全國地政線上案件申辦系統」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	137	73	210	88.22	121.78
知道但未使用	223	286	509	213.82	295.18
不知道該項服務	50	207	257	107.96	149.04
加總	410	566	976		
周知度	87.80%	63.43%			
卡方	$\Sigma(\text{觀測計數}-\text{預期計數})^2/\text{預期計數} =$			100.86	

【年度比較分析】

將本年度與 100 年度之調查結果相比較，受訪民眾對於「全國地政線上案件申辦系統」服務周知程度由 100 年度的 93.74% 下降至 101 年度的 73.67%，下降 20.07%，因請業務課針對加強「全國地政線上案件申辦系統」之宣導，提高其周知度與使用率。

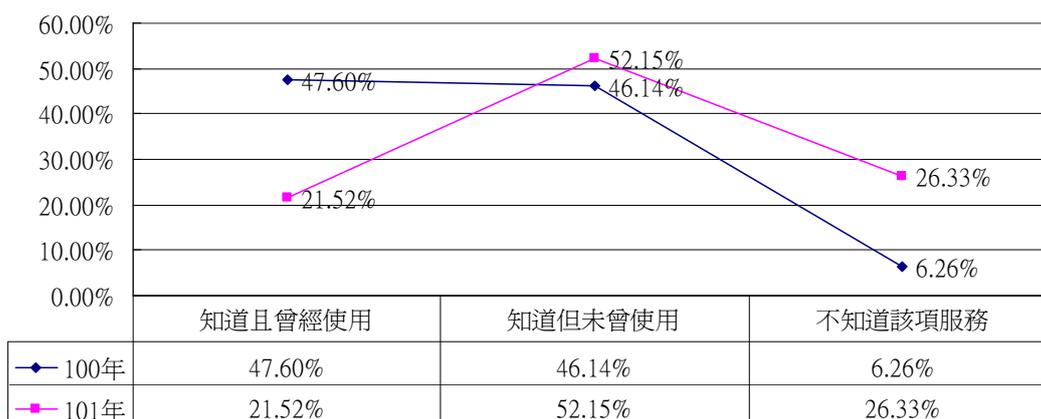


圖33 受訪民眾對「全國地政線上案件申辦系統」服務周知程度歷年比較分析

【成長率分析】

受訪民眾對「全國地政線上案件申辦系統」服務周知程度成長率		
年度	100年	101年
周知度	93.74%	73.67%
周知度成長計算	$(73.67\% - 93.74\%) / 93.74\% = -21.41\%$	
周知度成長率	-21.41%	

Q4-7. 受訪民眾本所的網站服務滿意度統計

【頻次分析】

由調查顯示，有 82.47% 的受訪民眾對本所的網站服務滿意度給予正面肯定的評價，其中 42.84% 的受訪民眾表示「很滿意」，43.46% 的受訪民眾表示「滿意」。

相對地，僅 0.1% 受訪民眾對本所的網站服務滿意度給予負面的評價，其中 0.1% 的受訪民眾表示「很不滿意」。另外有 13.59% 的受訪民眾表示「普通」。

由此可知，大多數的受訪民眾對本所的網站服務滿意度給予正面肯定的評價。顯示我們 100 年度的網站改版、地籍清理專區、業務導覽系統等改善措施頗具成效。

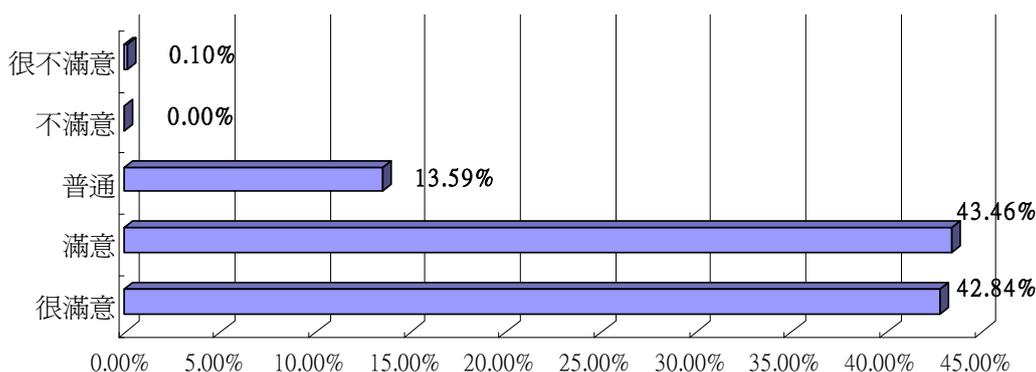


圖34 受訪民眾對本所的網站提供之服務滿意度(n=964)

【交叉分析-職業】

將受訪民眾對本所的網站服務滿意度與基本資料「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(30.67)大於 5.99，故不符合初設的虛無假設，顯示職業對本所的網站服務滿意度有顯著關係。

進一步發現，從事「不動產相關行業」之受訪民眾對本所的網站服務滿意度之比例顯著高於「非不動產相關行業」之受訪民眾。「不動產相關行業」之受訪民眾滿意度達 93.41%，「非不動產相關行業」之受訪民眾滿意度達 81.05%。

表 16 受訪民眾對本所的網站提供之服務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	383	449	832	353.86	478.14
普通	27	104	131	55.72	75.28
不滿意	0	1	1	0.43	0.57
加總	410	554	964		
滿意度	93.41%	81.05%			
卡方	$\sum(\text{觀測計數}-\text{預期計數})^2/\text{預期計數} =$			30.67	

【年度比較分析】

將本年度與 100 年度之調查結果相比較，受訪民眾對本所的網站服務滿意度的整體正面評價由 100 年度的 82.47% 上升至 101 年度 86.31%，上升 3.84%。其中受訪民眾表示「很滿意」的比例從 100 年度 39.24% 上升至 101 年度的 42.84%，表示「滿意」的比例從 100 年度 43.23% 上升至 101 年度的 43.46%，表示「普通」的比例從 100 年度 17.53% 下降至 101 年度的 13.59%，表示「很不滿意」的比例從 100 年度 0% 上升至 101 年度的 0.1%。



圖35 受訪民眾對本所的網站提供之服務滿意度歷年比較分析

【成長率分析】

受訪民眾對本所的網站提供之服務滿意度成長率		
年度	100 年	101 年
滿意度	82.47%	86.31%
服務滿意度成長計算	$(86.31\% - 82.47\%) / 82.47\% = 4.66\%$	
服務滿意度成長率	4.66%	

Q5-1. 受訪民眾對「實價登錄」之透明不動產價格措施週知程度統計

【頻次分析】

調查顯示，「實價登錄」之透明不動產價格措施周知程度達 85.8%，本次的受訪民眾有 24.4%曾經使用實價登錄服務，有 61.35% 知道但未曾使用實價登錄服務，有 14.24%不曾使用實價登錄服務。

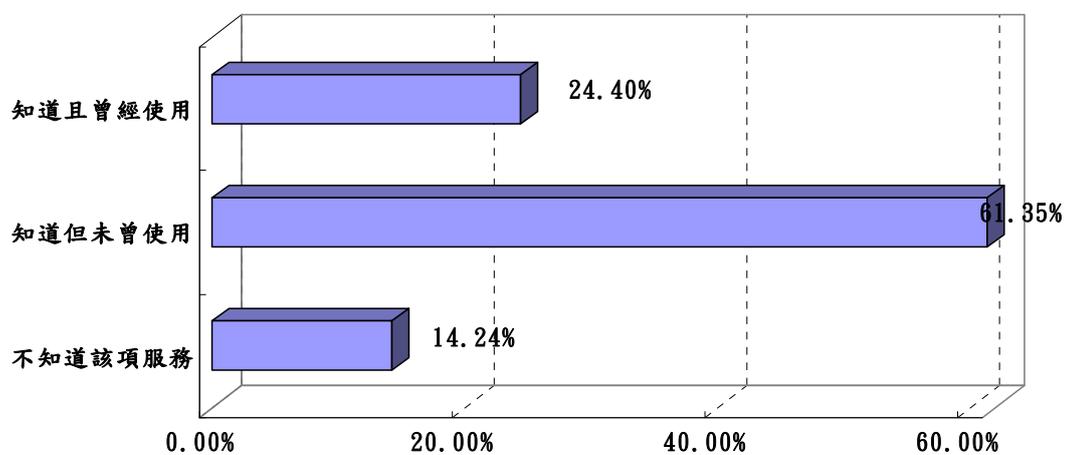


圖36 受訪民眾對「實價登錄」之透明不動產價格措施周知程度(n=1004)

【交叉分析-職業】

受訪民眾對「實價登錄」之透明不動產價格措施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(144.96)大於 5.99，故不符合初設的虛無假設，顯示職業對「實價登錄」之透明不動產價格措施周知程度有顯著關係。

進一步發現，從事「不動產相關行業」之受訪民眾對「實價登錄」

之透明不動產價格措施周知程度顯著高於「非不動產相關行業」之受訪民眾。「不動產相關行業」之受訪民眾周知程度達 98.57%，「非不動產相關行業」之受訪民眾周知程度 76.54%。

表 17 受訪民眾對「實價登錄」之透明不動產價格措施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	163	82	245	102.49	142.51
知道但未使用	251	365	616	257.69	358.31
不知道該項服務	6	137	143	59.82	83.18
加總	420	584	1004		
周知度	98.57%	76.54%			
卡方	$\Sigma(\text{觀測計數}-\text{預期計數})^2/\text{預期計數}=\text{}$			144.96	

【年度比較分析】

本題為今年之新增題目，故無年度比較分析。

【成長率分析】

本題為今年之新增題目，故無成長率分析。

Q5-2. 受訪民眾對「申請地籍謄本免填書表及電子簽名」便民服務周知程度

調查顯示，「申請地籍謄本免填書表及電子簽名」周知程度達 84.56%，本次的受訪民眾有 44.22%曾經使用申請地籍謄本免填書表及電子簽名，有 40.34%知道但未曾使用申請地籍謄本免填書表及電子簽名，有 15.44%不曾使用申請地籍謄本免填書表及電子簽名。

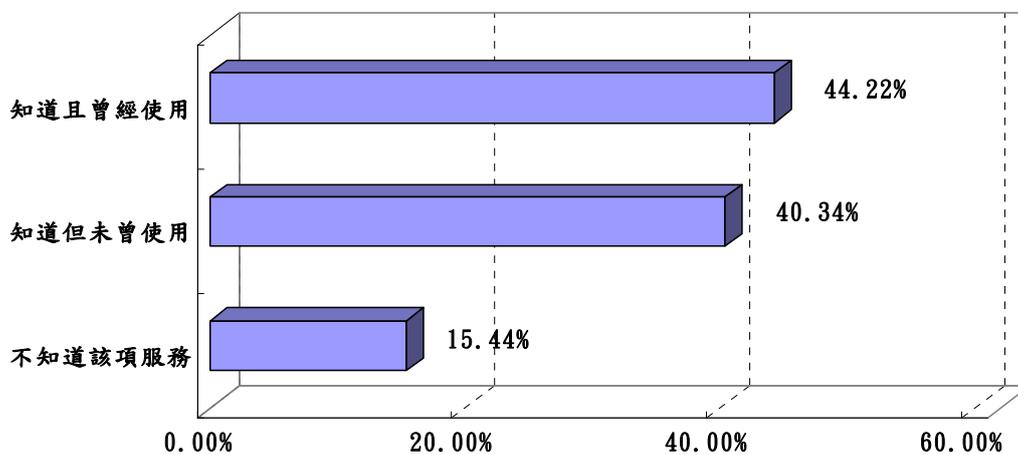


圖37 受訪民眾對「申請地籍謄本免填書表及電子簽名」便民服務周知程度(n=1004)

【交叉分析-職業】

受訪民眾對「申請地籍謄本免填書表及電子簽名」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(130.79)大於 5.99，故不符合初設的虛無假設，顯示職業對「申請地籍謄本免填書表及電子簽名」周知程度有顯著關係。

進一步發現，從事「不動產相關行業」之受訪民眾對「申請地籍謄本免填書表及電子簽名」周知程度顯著高於「非不動產相關行業」之受訪民眾。「不動產相關行業」之受訪民眾周知程度達 96.19%，「非不動產相關行業」之受訪民眾周知程度達 76.2%。

表 18 受訪民眾對申請地籍謄本免填書表及電子簽名」便民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	265	179	444	185.74	258.26
知道但未使用	139	266	405	169.42	235.58
不知道該項服務	16	139	155	64.84	90.16
加總	420	584	1004		
周知度	96.19%	76.20%			
卡方	$\sum(\text{觀測計數}-\text{預期計數})^2/\text{預期計數}=\text{}$			130.79	

【年度比較分析】

本題為今年之新增題目，故無年度比較分析。

【成長率分析】

本題為今年之新增題目，故無成長率分析。

Q5-3. 受訪民眾對「網路申請電子謄本之後可利用自然人憑證於便利商店的多媒體資訊工作站下載列印地政電子謄本」周知程度

調查顯示，「網路申請電子謄本之後可利用自然人憑證於便利商店的多媒體資訊工作站下載列印地政電子謄本」周知程度達 70.43%，本次的受訪民眾有 18.68%曾經使用網路申請電子謄本之後利用自然人憑證於便利商店的多媒體資訊工作站下載列印地政電子謄本，有 51.75%知道但未曾使用網路申請電子謄本之後利用自然人憑證於便利商店的多媒體資訊工作站下載列印地政電子謄本，有 29.57%不曾使用網路申請電子謄本之後利用自然人憑證於便利商店的多媒體資訊工作站下載列印地政電子謄本。

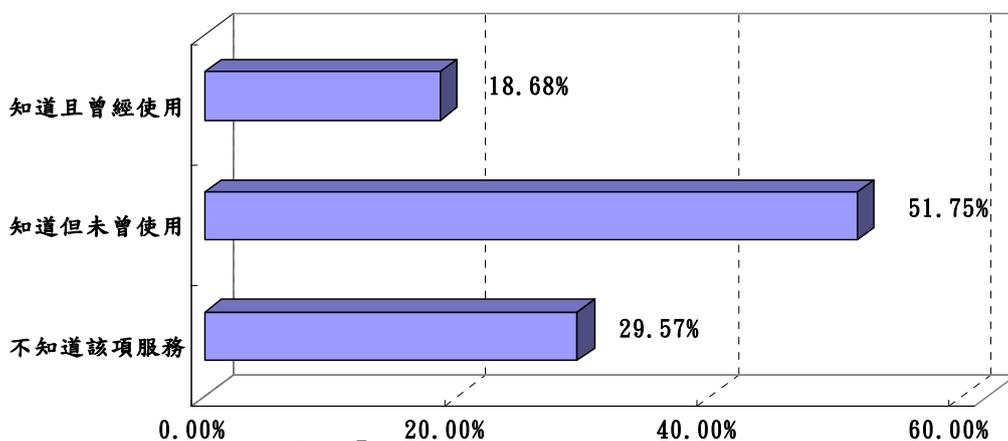


圖38 受訪民眾對「網路申請電子謄本之後可利用自然人憑證於便利商店的多媒體資訊工作站下載列印地政電子謄本」周知程度(n=1001)

【交叉分析-職業】

受訪民眾對「網路申請電子謄本之後可利用自然人憑證於便利商店的多媒體資訊工作站下載列印地政電子謄本」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(36.46)大於 5.99，故不符合初設的虛無假設，顯示職業對「網路申請電子謄本之後可利用自然人憑證於便利商店的多媒體資訊工作站下載列印地政電子謄本」周知程度有顯著關係。

進一步發現，從事「不動產相關行業」之受訪民眾對「網路申請電子謄本之後可利用自然人憑證於便利商店的多媒體資訊工作站下載列印地政電子謄本」周知程度顯著高於「非不動產相關行業」之受訪民眾。「不動產相關行業」之受訪民眾周知程度達 79.24%，「非不動產相關行業」之受訪民眾周知程度達 64.09%。

表 19 受訪民眾對「網路申請電子謄本之後可利用自然人憑證於便利商店的多媒體資訊工作站下載列印地政電子謄本」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	106	81	187	78.27	108.73
知道但未使用	226	292	518	216.83	301.17
不知道該項服務	87	209	296	123.90	172.10
加總	419	582	1001		
周知度	79.24%	64.09%			
卡方	$\Sigma(\text{觀測計數}-\text{預期計數})^2/\text{預期計數} =$			36.46	

【年度比較分析】

本題為今年之新增題目，故無年度比較分析。

【成長率分析】

本題為今年之新增題目，故無成長率分析。

伍、具體意見

本次調查結果中，有 6.26%的受訪者(63)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	54
針對電子簽名板及簽字筆不滿意。1. 簽名板可否改成透明板面，如此當事人簽名會順暢而不必擔心黑漆漆一片，不知道自己在寫些什麼。2. 簽名筆握筆之處的小凸點，怕壓到而不能感應，深感不便，請改善。	2
線上查詢裡的公告資料查詢與地價資料查詢，名稱容易讓民眾混淆，以為要查公告現值，是要按公告資料查詢，其實該網頁是不能查到公告現值的。	1
志工座位太偏遠，建議應將志工座位設置於大門兩側第一個位置。	1
自然人憑證可否自動帶地政士個人資料及標的物內容，節省再次輸入錯誤產生。	1
希望櫃檯可以換成觸控式電腦	1
放安全帽的櫃子很髒	1
廁所太小無便民停車位(不足)	1

建議項目	人次
請多多宣導很多人還不知道政府做了什麼便民的改進及措施	1

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

題目	100 年	101 年	成長率分析
	服務滿意度	服務滿意度	
受訪民眾對本所洽公等待時間的滿意度	91.73%	97.32%	5.59%
受訪民眾對本所櫃檯承辦人員解說滿意度	92.09%	97.02%	4.93%
服務可勝任程度滿意度	91.91%	97.17%	5.26%
受訪民眾對本所提供地政訊息及書寫範例滿意度	88.45%	94.12%	5.67%
受訪民眾對本所機具設備滿意度	71.27%	85.86%	14.59%
服務設施合宜程度滿意度	79.86%	89.99%	10.13%
受訪民眾對本所走動式人員引導的滿意度	91.73%	97.72%	5.99%
受訪民眾對本所洽櫃檯承辦人員服務態度滿意度	93.82%	97.91%	4.09%
服務親和程度滿意度	92.78%	97.82%	5.04%
受訪民眾對本所洽公環境綠化程度滿意度	90.91%	92.64%	1.73%
受訪民眾對本所動線及標示說明滿意度	88.45%	92.54%	4.09%
受訪民眾對本所洗手間環境滿意度	86.36%	90.85%	4.49%
洽公環境適切程度滿意度	88.57%	92.01%	3.44%
受訪民眾對「本所網站提供之各項電子表單」滿意程度統計	-	84.74%	-
受訪民眾對本所的網站服務滿意度	82.47%	86.31%	3.84%
線上服務提供及使用情形滿意度	82.47%	85.53%	3.06%

題目	100 年	101 年	成長率分析
	服務滿意度	服務滿意度	
平均滿意度	87.73%	92.46%	4.73%
服務滿意度成長計算	$(92.46\% - 87.73\%) / 87.73\% = 5.39\%$		
服務滿意度成長率	5.39%		

本所整體滿意度達 92.45%，較去年成長 4.73%，成長率達 5.39

。

「服務可勝任程度」滿意度達 97.17%，較去年成長 5.26%；「服務設施合宜程度滿意度」滿意度達 89.99%，較去年成長 10.13%；「服務親和程度」滿意度達 97.82%，較去年成長 5.04%；「洽公環境適切程度」滿意度達 92.01%，較去年成長 3.44%；「線上服務提供及使用情形」滿意度達 85.83%，較去年成長 3.06%。

我們各項服務品質，受訪民眾 8 成 5 以上皆給予正面評價，且皆較去年成長，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、「線上服務提供及使用情形」周知度偏低，請業務課積極推廣宣導。

題目	100 年	101 年	成長率分析
----	-------	-------	-------

	服務周知度	服務周知度	
受訪民眾對「網路預約申領服務」周知程度統計	89.77%	75.72%	-14.05%
受訪民眾對「網路提供各類登記案件流程」周知程度統計	92.48%	-	-
受訪民眾對「地籍產權異動即時通」周知程度統計	-	70.83%	-
受訪民眾對「全國地政線上案件申辦系統」周知程度統計	93.74%	73.67%	-20.07%
線上服務提供及使用情形周知度	92.00%	73.41%	-18.59%
受訪民眾對「實價登錄」之透明不動產價格措施周知程度	-	85.80%	-
受訪民眾對「申請地籍謄本免填書表及電子簽名」便民服務周知程度	-	84.60%	-
受訪民眾對「網路申請電子謄本之後可利用自然人憑證於便利商店的多媒體資訊工作站下載列印地政電子謄本」周知程度	-	70.43%	-
受訪民眾對「戶籍資料變更跨機關通報」系統周知程度	72.73%	-	-
政令宣導周知度	72.73%	80.28%	7.55%
平均周知度	87.18%	76.84%	-10.34%
服務周知度成長計算	$(76.84\% - 87.18\%) / 87.18\% = -11.86\%$		
服務周知度成長率	-11.86%		

本所整體周知程度達 76.84%，較去年退步 10.34%，成長率為 -11.86%。

「政令宣導」周知度 72.73%，較去年成長 7.55%；「線上服務提供及使用情形」周知度達 73.42%，較去年退步 18.59%，另今年度線

上服務提供及使用情形滿意度達 85.83%，較去年成長 3.06%，顯示本所在網站改革方面，例如網站改版、業務導覽系統、地籍清理標售專區等創新皆獲得民眾認同，但周知度不足，請業務課多舉辦網路活動，增加本所網站曝光率。

三、「服務設施合宜程度滿意度」滿意上升 10.13%，顯示本所機具設備、地政訊息及書寫範例等設置完善。

將本年度與 100 年度之調查結果相比較，受訪民眾對「服務設施合宜程度滿意度」滿意度由 100 年度的 79.86% 上升至 101 年度的 89.99%，上升 10.13%，100 年度至 101 年度本所推動雙向螢幕及電子簽名、冷氣機美化、櫃檯動線調整、櫃檯美化、廁所美化等各項努力皆獲得民眾認同。

四、其他服務項目與去年相皆有明顯的升高，顯現各項努力皆獲得民眾認同。

受訪民眾對「洽公環境適切程度滿意度」滿意度由 100 年度的 88.57% 上升至 101 年度的 92.01%，上升 3.44%；受訪民眾對「服務親和程度滿意度」滿意度由 100 年度的 92.78% 上升至 101 年度的 97.82%，上升 5.04%；受訪民眾對「服務可勝任程度滿意度」滿意度由 100 年度的 91.91% 上升至 101 年度的 91.17%，上升 5.26%；受訪民眾對「政令宣導」周知度由 100 年度的 72.73% 上升至 101 年度的

80.28%，上升 7.55%，顯現本所推動地政大家庭、政令宣導向下扎根等各項努力皆獲得民眾認同。