

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『102 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

在95%的信心水準下，抽樣誤差值 $\pm 3\%$ ，應採樣本數1,067份，

本調查發放問卷數量1,300份，完成有效樣本數共計1,079份。

三、調查期間

民國 102 年 7 月 15 日至 8 月 2 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，另同時於網路舉辦「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6.8%，紙本93.2%。

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「捷運周邊 500 公尺房屋實價登錄成交價格分析及住宅成交行情分布圖」、「新北地政 E 服務」、「地籍產權異動即時通」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「線上客服 (LINE、SKYPE)」、「跨越海峽、地政好厝邊」、「郵寄案件簡訊通知便民服務」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)
- 受訪民眾對本所洗手間環境滿意度 (Q3-3)
- 受訪民眾對本所提供地政訊息及書寫範例滿意度 (Q3-4)
- 受訪民眾對本所機具設備滿意度(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)

- 受訪民眾對本所的網站服務滿意度 (Q4-4)
- 受訪民眾對網站提供之「地籍產權異動即時通」周知程度統計(Q4-5)
- 受訪民眾對網站提供之「捷運周邊 500 公尺房屋實價登錄成交價格分析及住宅成交行情分布圖」周知程度統計(Q4-6)
- 受訪民眾對網站提供之「新北地政 E 服務」手機軟體下載安裝服務周知程度統計(Q4-7)

(五) 施政宣導滿意度

- 受訪民眾登記案件郵寄到家新增簡訊通知服務周知程度統計(Q5-1)
- 受訪民眾對本所網站提供之「線上客服 (LINE、SKYPE)」服務周知程度統計(Q5-2)
- 受訪民眾對本市與金門縣、福建省連江縣、澎湖縣合作推辦「跨越海峽、地政好厝邊」之便民服務周知程度統計(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 52.9%，女性的比例佔 47.1%。

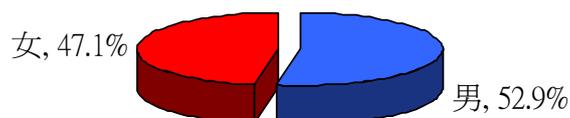


圖1 受訪者基本資料(性別)分析(n=1079)

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%，其次 41 至 50 歲比例佔 27.7%，51 至 60 歲比例佔 18.3%，21 至 30 歲比例佔 16.4%，60 歲以上比例佔 7.5%，20 歲以下比例佔 1%。

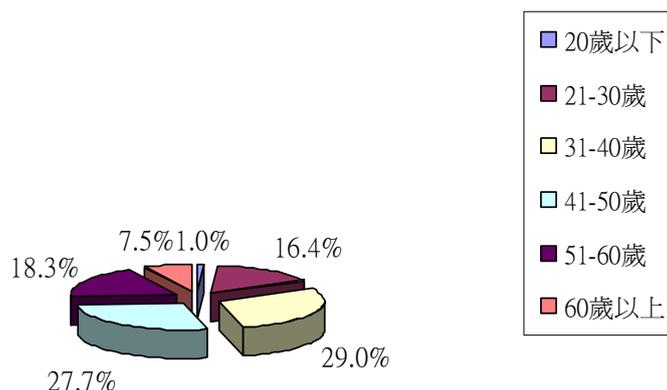


圖2 受訪者基本資料(年齡)分析(n=1079)

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 4.1%，大專比例佔 30.6%，大學比例佔 30.9%，高中比例佔 28.7%，國中比例佔 4.1%，國小及國小以下比例佔 1.5%。顯見本次調查對象中，多數具有大學以上的教育程度。

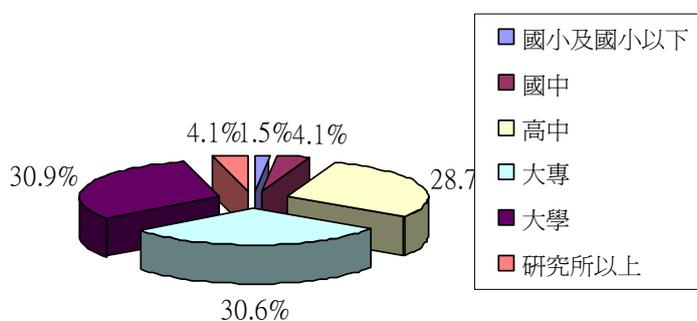


圖3 受訪者基本資料(教育程度)分析(n=1079)

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 55.3%，非從事不動產相關行業的比例佔 44.7%，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。

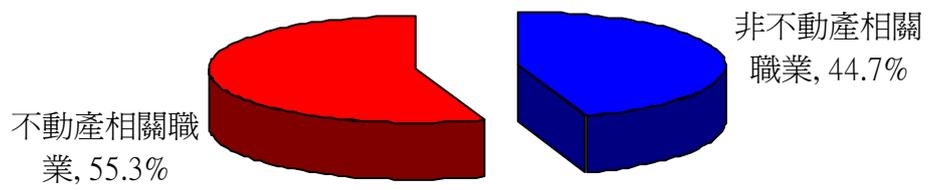


圖4 受訪者基本資料(職業)分析(n=1079)

肆、調查發現

本調查扣除基本資料共訪問 21 項議題，分別是 19 題單選題，1 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。

單選題滿意度及周知度(因 101 年尚未有「捷運周邊 500 公尺房屋實價登錄成交價格分析及住宅成交行情分布圖」、「新北地政 E 服務」、「登記案件郵寄到家簡訊通知服務」、「線上客服 (LINE、SKYPE)」之服務、「跨越海峽、地政好厝邊」、等題目，故排除 Q4-6、Q4-7、Q5-1、Q5-2、Q5-3)將比較 102 年與 101 年度差異，檢定兩樣本的是否有顯著的差異水準，顯示 102 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 43.12% 的受訪民眾至新店地政事務所辦理「三合一櫃檯案件」(包含測量、登記案件收件與謄本申請)，35.13% 的受訪民眾至新店地政事務所辦理「單一窗口登記案件」，17.38% 的受訪民眾至新店地政事務所「服務中心」接受諮詢，4.37% 的受訪民眾至新店地政事務所辦理「實價登錄案件」。

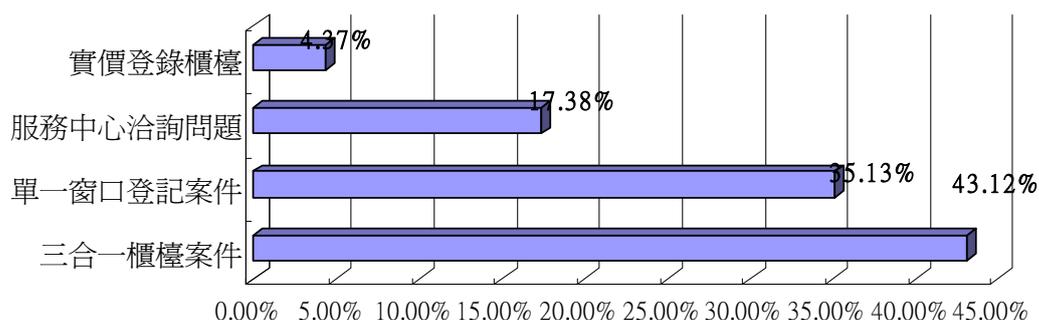


圖5 受訪民眾至本所辦理的業務項目分析(n=1076)

【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，不進行成長率比較分析。

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 96.2% 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 64.75% 的受訪民眾表示「很滿意」，31.45% 的受訪民眾表示「滿意」。

相對地，0.09% 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 0.09% 的受訪民眾表示「很不滿意」。另外有 3.71% 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。

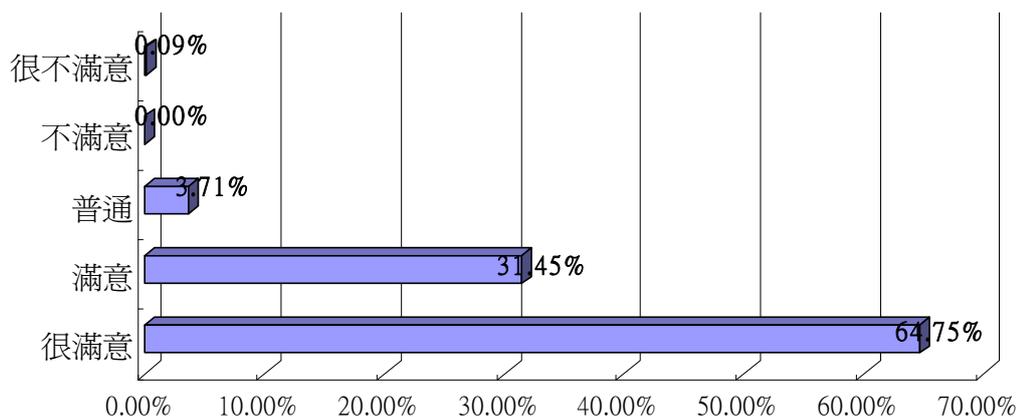


圖6 受訪民眾對本所洽公等待時間的滿意度(n=1078)

【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(13.96)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 98.58%，「非不動產相關行業」之受訪民眾滿意度達 94.66%。

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	620	1037	406.91	630.09
普通	5	35	40	15.70	24.30
不滿意	1	0	1	0.39	0.61
加總	423	655	1078		
滿意度	98.58%	94.66%			
卡方	$\sum(\text{觀測計數}-\text{預期計數})^2/\text{預期計數} =$			13.96	

註：期望值採用虛無假設

【年度比較分析】

將本年度與 101 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 101 年度的 97.32% 下降至 102 年度 96.2%，下降 1.12%。其中受訪民眾表示「很滿意」的比例從 101

年度 66.04%下降至 102 年度的 64.75%，表示「滿意」的比例從 101 年度 31.28%上升至 102 年度的 31.45%，表示「普通」的比例從 101 年度 2.68%上升至 102 年度的 3.71%，表示「很不滿意」的比例從 101 年度 0%上升至 102 年度的 0.09%。



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	101 年	102 年
滿意度	97.32%	96.20%
服務滿意度成長計算	$(96.2\%-97.32\%)/97.32\%=-1.15\%$	
服務滿意度成長率	-1.15%	

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 96.94% 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 64.66% 的受訪民眾表示「很滿意」，32.28% 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 3.06% 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。

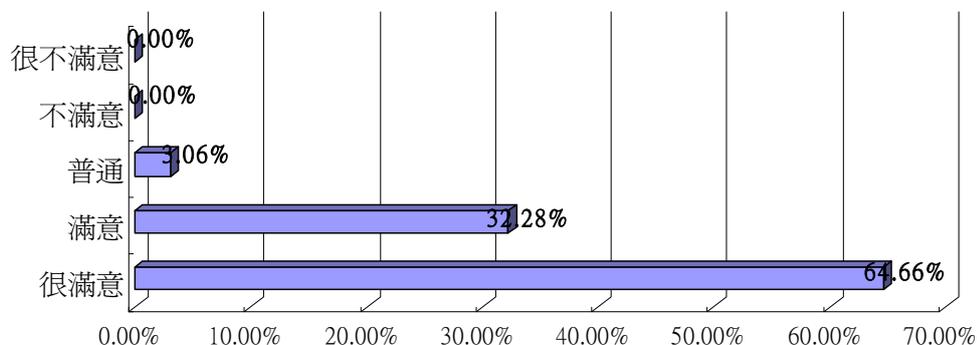


圖8 受訪民眾對本所走動式人員引導的滿意度(n=1078)

【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(2.04)小於 5.99，故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無顯著關係。

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	414	631	1045	410.05	634.95
普通	9	24	33	12.95	20.05
不滿意	0	0	0	0.00	0.00
加總	423	655	1078		
滿意度	97.87%	96.34%			
卡方	$\Sigma(\text{觀測計數}-\text{預期計數})^2/\text{預期計數} =$			2.04	

【年度比較分析】

將本年度與 101 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 101 年度的 97.72% 下降至 102 年度 96.94%，下降 0.78%。其中受訪民眾表示「很滿意」的比例從 101 年度 65.44% 下降至 102 年度的 64.66%，表示「滿意」的比例從 101 年度 32.27% 上升至 102 年度的 32.28%，表示「普通」的比例從 101 年度 2.28% 上升至 102 年度的 3.06%，表示「不滿意」的比例與 101 年的 0% 持平。

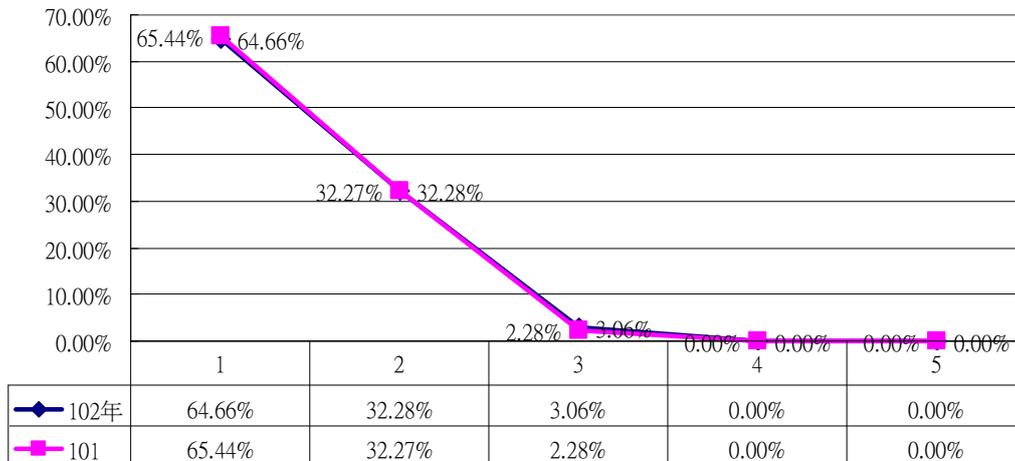


圖9 受訪民眾對本所走動式人員引導的滿意度歷年比較分析

【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	101年	102年
滿意度	97.72%	96.94%
服務滿意度成長計算	$(96.94\% - 97.72\%) / 97.72\% = -0.8\%$	
服務滿意度成長率	-0.80%	

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 98.52% 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 70.87% 的受訪民眾表示「很滿意」，27.64% 的受訪民眾表示「滿意」。

相對地，0.09% 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 0.09% 的受訪民眾表示「不滿意」。另外有 1.39% 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。

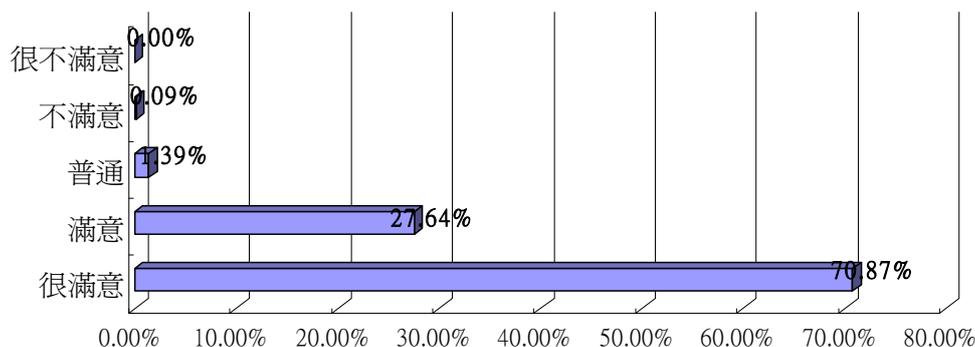


圖10 受訪民眾對本所櫃檯承辦人員服務態度的滿意度(n=1078)

【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(5.81)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。

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	642	1062	416.72	645.28
普通	2	13	15	5.89	9.11
不滿意	1	0	1	0.39	0.61
加總	423	655	1078		
滿意度	99.29%	98.02%			
卡方	$\Sigma(\text{觀測計數}-\text{預期計數})^2/\text{預期計數} =$			5.81	

【年度比較分析】

將本年度與 101 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 101 年度的 97.91% 上升至 102 年度 98.52%，上升 0.6%。其中受訪民眾表示「很滿意」的比例從 101 年度 71.2% 下降至 102 年度的 70.87%，表示「滿意」的比例從 101 年度 26.71% 上升至 102 年度的 27.64%，表示「普通」的比例從 101 年度 2.09% 下降至 102 年度的 1.39%，表示「不滿意」的比例從 101 年度 0% 上升至 102 年度的 0.09%。

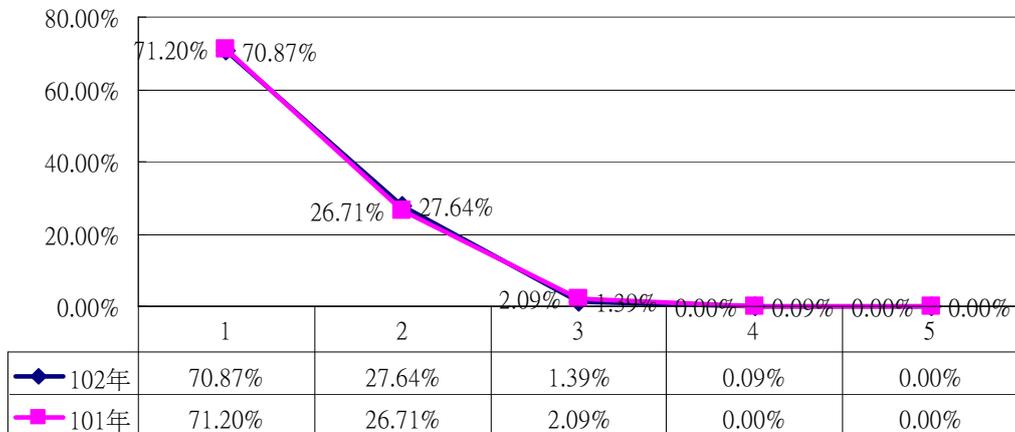


圖11 受訪民眾對本所櫃檯承辦人員服務態度的滿意度歷年比較分析

【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	101年	102年
滿意度	97.91%	98.52%
服務滿意度成長計算	$(98.52\% - 97.91\%) / 97.91\% = 0.61\%$	
服務滿意度成長率	0.61%	

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 97.96% 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 70.04% 的受訪民眾表示「很滿意」，27.92% 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 2.04% 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。

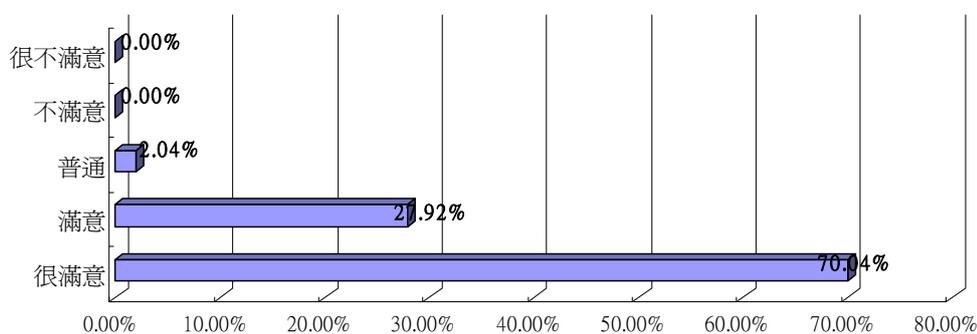


圖12 受訪民眾對本所櫃檯承辦人員解說的滿意度(n=1078)

【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(0.52)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	416	640	1056	414.37	641.63
普通	7	15	22	8.63	13.37
不滿意	0	0	0	0.00	0.00
加總	423	655	1078		
滿意度	98.35%	97.71%			
卡方	$\Sigma(\text{觀測計數}-\text{預期計數})^2/\text{預期計數} =$			0.52	

【年度比較分析】

將本年度與 101 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 101 年度的 97.02% 上升至 102 年度 97.96%，上升 0.94%。其中受訪民眾表示「很滿意」的比例從 101 年度 70.61% 下降至 102 年度的 70.04%，表示「滿意」的比例從 101 年度 26.42% 上升至 102 年度的 27.92%，表示「普通」的比例從 101 年度 2.98% 下降至 102 年度的 2.04%。

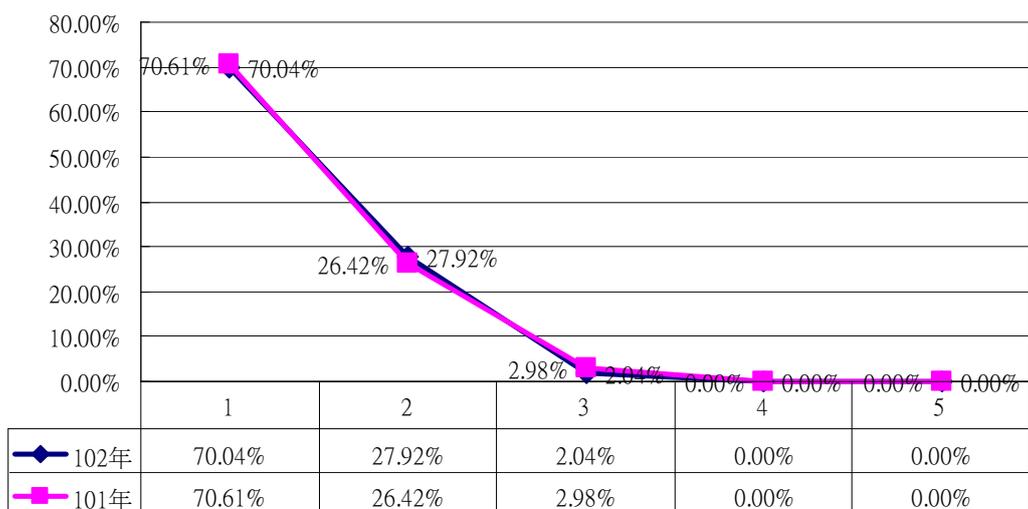


圖13 受訪民眾對本所櫃檯承辦人員解說的滿意度歷年比較分析

【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	101 年	102 年
滿意度	97.02%	97.96%
服務滿意度成長計算	$(97.96\% - 97.02\%) / 97.02\% = 0.97\%$	
服務滿意度成長率	0.97%	

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 90.73% 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 46.71% 的受訪民眾表示「很滿意」，44.02% 的受訪民眾表示「滿意」。

相對地，0.09% 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 0.09% 的受訪民眾表示「不滿意」。另外有 9.18% 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。

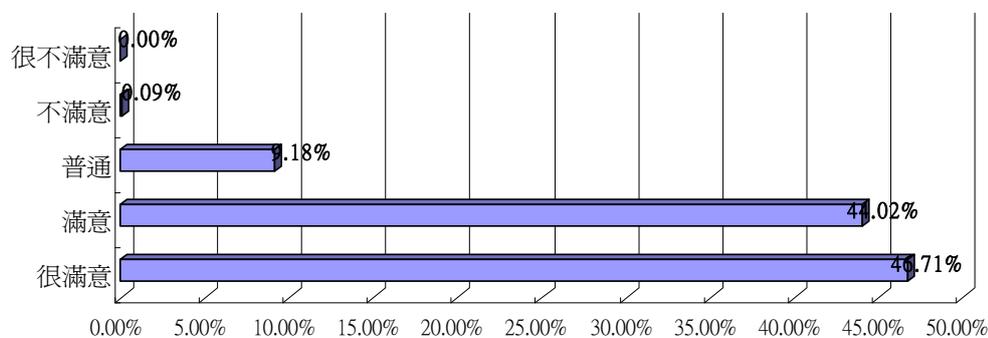


圖14 受訪民眾對本所洽公環境綠化程度滿意度(n=1079)

【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(16.4)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 94.81%，「非不動產相關行業」之受訪民眾滿意度達 88.09%。

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	402	577	979	384.70	594.30
普通	21	78	99	38.90	60.10
不滿意	1	0	1	0.39	0.61
加總	424	655	1079		
滿意度	94.81%	88.09%			
卡方	$\sum(\text{觀測計數}-\text{預期計數})^2/\text{預期計數}=\text{}$			16.40	

【年度比較分析】

將本年度與 101 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 101 年度的 92.64% 下降至 102 年度 90.73%，下降 1.91%。其中受訪民眾表示「很滿意」的比例從 101 年度 55.86% 下降至 102 年度的 46.71%，表示「滿意」的比例從 101 年度 36.78% 上升至 102 年度的 44.02%，表示「普通」的比例從 101 年度 7.36% 上升至 102 年度的 9.18%，表示「不滿意」的比例從 101 年度 0% 上升至 102 年度的 0.09%



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	101年	102年
滿意度	92.6%	90.7%
服務滿意度成長計算	$(90.73\% - 92.64\%) / 92.64\% = -2.06\%$	
服務滿意度成長率	-2.06%	

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 93.05% 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 48.38% 的受訪民眾表示「很滿意」，44.67% 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 6.95% 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。

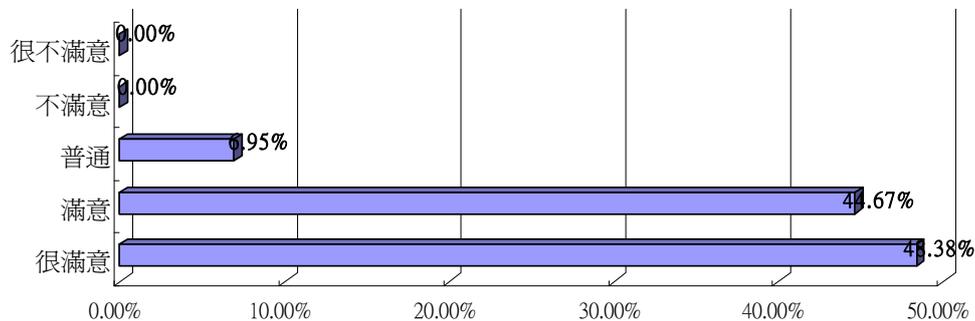


圖16 受訪民眾對本所動線及標示說明滿意度(n=1079)

【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(1.2)小於 5.99，故符合初設的虛無假設，顯示職業對動線及標示說明滿意度無顯著關係。

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	399	605	1004	394.53	609.47
普通	25	50	75	29.47	45.53
不滿意	0	0	0	0.00	0.00
加總	424	655	1079		
滿意度	94.10%	92.37%			
卡方	$\Sigma(\text{觀測計數}-\text{預期計數})^2/\text{預期計數} =$			1.20	

【年度比較分析】

將本年度與 101 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 101 年度的 92.54% 上升至 102 年度 93.05%，上升 0.5%。其中受訪民眾表示「很滿意」的比例從 101 年度 58.95% 下降至 102 年度的 48.38%，表示「滿意」的比例從 101 年度 33.6% 上升至 102 年度的 44.67%，表示「普通」的比例從 101 年度 7.46% 下降至 102 年度的 6.95%，表示「不滿意」的比例與 101 年度 0% 持平。



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	101年	102年
滿意度	92.54%	93.05%
服務滿意度成長計算	$(93.05\% - 92.54\%) / 92.54\% = 0.55\%$	
服務滿意度成長率	0.55%	

Q3-3. 受訪民眾對本所洗手間環境滿意度

由調查顯示，有 93.18% 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 50.14% 的受訪民眾表示「很滿意」，43.04% 的受訪民眾表示「滿意」。

相對地，僅有 0.09% 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 0.09% 的受訪民眾表示「不滿意」。另外有 6.72% 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。

【頻次分析】

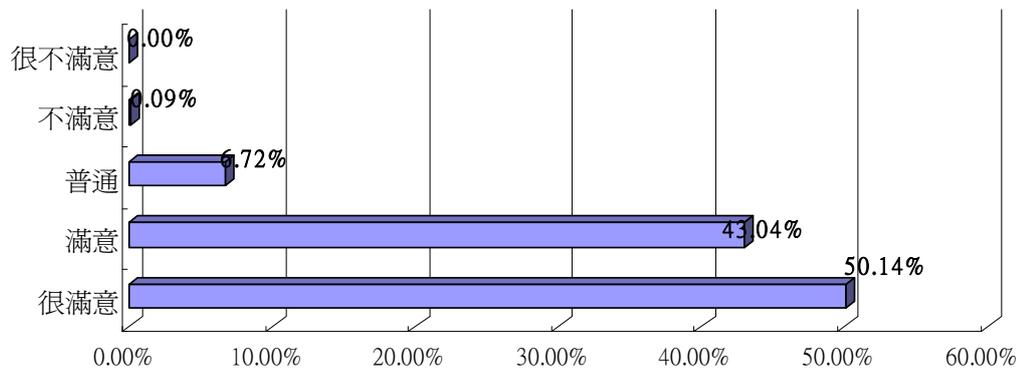


圖18 受訪民眾對本所洗手間環境滿意度(n=1071)

【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(14.45)大於 5.99，故不符合初設的虛無假設，顯示職業對於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 96.45%，「非不動產相關行業」之受訪民眾滿意度達 91.05%。

。

表 7 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	408	590	998	394.17	603.83
普通	14	58	72	28.44	43.56
不滿意	1	0	1	0.39	0.61
加總	423	648	1071		
滿意度	96.45%	91.05%			
卡方	$\sum(\text{觀測計數}-\text{預期計數})^2/\text{預期計數} =$			14.45	

【年度比較分析】

將本年度與 101 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 101 年度的 90.85% 上升至 102 年度 93.18%，上升 2.33%。其中受訪民眾表示「很滿意」的比例從 101 年度 53.67% 下降至 102 年度的 50.14%，表示「滿意」的比例從 101 年度 37.19% 上升至 102 年度的 43.04%，表示「普通」的比例從 101 年

度 9.05%下降至 102 年度的 6.72%，表示「不滿意」的比例從 101 年度 0.1%下降至 102 年度的 0.09%。



圖19 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	101 年	102 年
滿意度	90.85%	93.18%
服務滿意度成長計算	$(93.18\% - 90.85\%) / 90.85\% = 2.56\%$	
服務滿意度成長率	2.56%	

Q3-4. 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 95.64%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 52.32%的受訪民眾表示「很滿意」，43.32%的受訪民眾表示「滿意」，43.32%的受訪民眾表示「滿意」。

相對地，僅有 0.19%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 0.19%的受訪民眾表示「不滿意」。另外有 4.17%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。

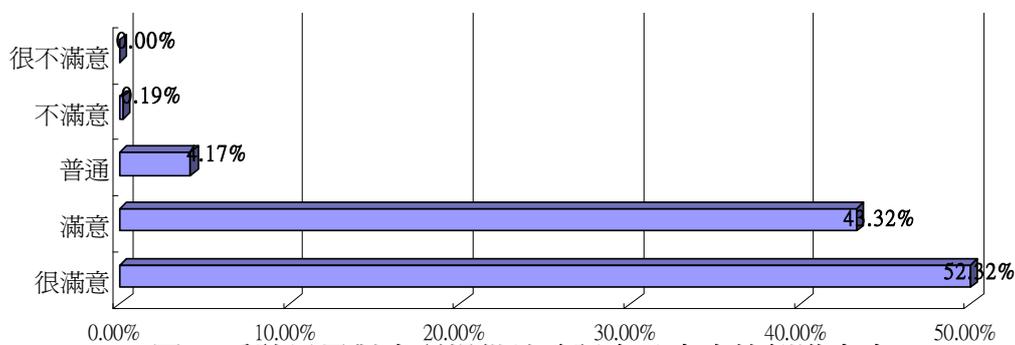


圖20 受訪民眾對本所提供地政訊息及書寫範例滿意度 (n=1078)

【交叉分析-職業】

將受訪民眾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(10.31)大於 5.99，故不符合初設的

虛無假設，顯示職業對本所提供地政訊息及書寫範例滿意度有顯著關係。

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 97.4%，「非不動產相關行業」之受訪民眾滿意度達 94.5%。

表 8 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	412	619	1031	404.56	626.44
普通	9	36	45	17.66	27.34
不滿意	2	0	2	0.78	1.22
加總	423	655	1078		
滿意度	97.40%	94.50%			
卡方	$\Sigma(\text{觀測計數}-\text{預期計數})^2/\text{預期計數}=\text{}$			10.31	

【年度比較分析】

將本年度與 101 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 101 年度的 94.12% 上升至 102 年度 95.64%，上升 1.52%。其中受訪民眾表示「很滿意」的比例從 101 年度 59.66% 下降至 102 年度的 52.32%，表示「滿意」的比例從 101 年度 34.46% 上升至 102 年度的 43.32%，表示「普通」的比例從 101 年度 5.78% 下降至 102 年度的 4.17%，表示「不滿意」的

比例從 101 年度 0.1% 上升至 102 年度的 0.19%。



圖21 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	101 年	102 年
滿意度	94.12%	95.64%
服務滿意度成長計算	$(95.64\% - 94.12\%) / 94.12\% = 1.61\%$	
服務滿意度成長率	1.61%	

Q3-5. 受訪民眾對本所機具設備滿意度

【頻次分析】

由調查顯示，有 90.62%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 49.62%的受訪民眾表示「很滿意」，40.99%的受訪民眾表示「滿意」。

相對地，僅有 0.19%的受訪民眾對本所機具設備滿意度給予負面的評價，其中 0.19%的受訪民眾表示「不滿意」。另外有 9.19%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。

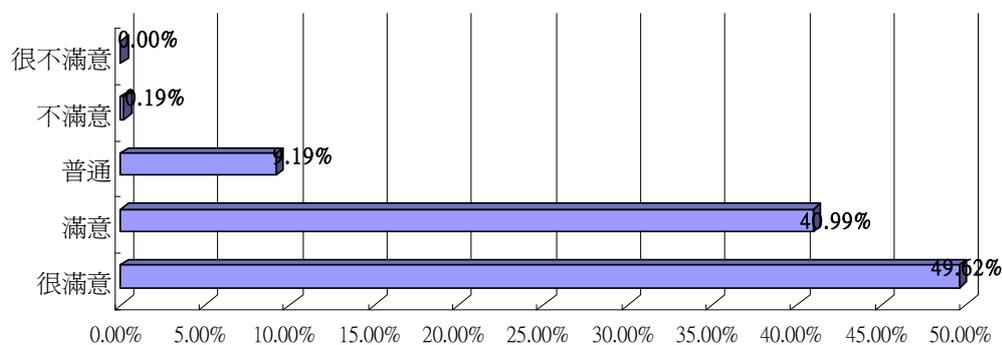


圖22 受訪民眾對本所機具設備滿意度(n=1066)

【交叉分析-職業】

將受訪民眾對於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(0.57)小於 5.99，故符合初設的虛無假設，顯示

職業對本所機具設備滿意度無顯著關係，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	587	966	376.07	589.93
普通	35	63	98	38.15	59.85
不滿意	1	1	2	0.78	1.22
加總	415	651	1066		
滿意度	91.33%	90.17%			
卡方	$\Sigma(\text{觀測計數}-\text{預期計數})^2/\text{預期計數} =$			0.57	

【年度比較分析】

將本年度與 101 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 101 年度的 85.86% 上升至 102 年度 90.62%，上升 4.76%。其中受訪民眾表示「很滿意」的比例從 101 年度 48.35% 上升至 102 年度的 49.62%，表示「滿意」的比例從 101 年度 37.51% 上升至 102 年度的 40.99%，表示「普通」的比例從 101 年度 13.94% 下降至 102 年度的 9.19%，表示「不滿意」的比例從 101 年度 0.20% 下降至 102 年度的 0.19%。



圖23 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	101年	102年
滿意度	85.86%	90.62%
服務滿意度成長計算	$(90.62\% - 85.86\%) / 85.86\% = 5.55\%$	
服務滿意度成長率	5.55%	

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 36.73% 是透過網路管道獲知地政訊息知管道，有 20.08% 是透過到所洽詢獲知地政訊息知管道，有 16.46% 是透過電話洽詢獲知地政訊息知管道，有 7.81% 是透過報章雜誌獲知地政訊息知管道，有 7.30% 是透過到電子看板獲知地政訊息知管道，有 6.52% 是透過電視獲知地政訊息知管道，有 4.97% 是透過文宣獲知地政訊息知管道，有 0.13% 是透過其他獲知地政訊息知管道。

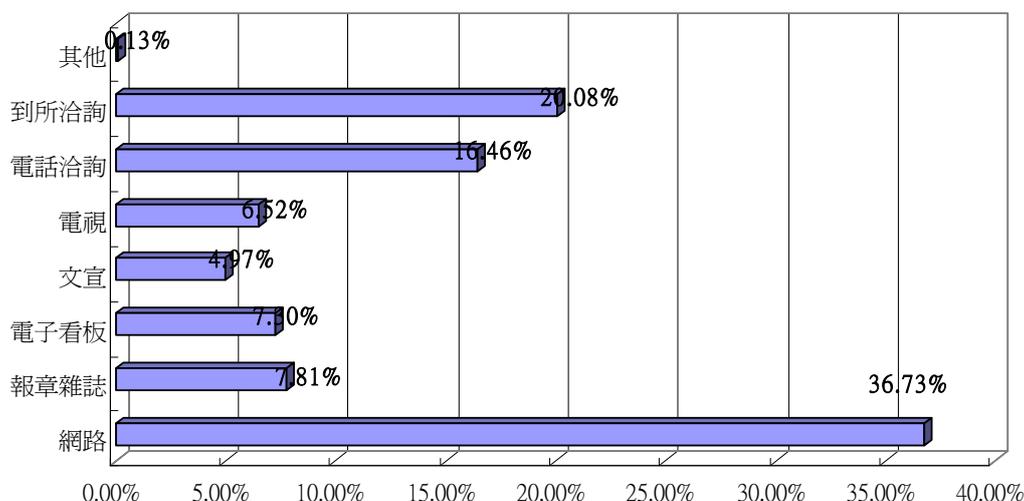


圖24 受訪民眾獲知地政訊息知管道(n=1549)

【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(48.30)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、電話洽詢，「不動產相關行業」民眾獲知地政知識管道接下來依序為電子看板、報章雜誌、電視、文宣；「非不動產相關行業」民眾則為文宣、報章雜誌、電視、電子看板，「不動產相關行業」民眾獲知地政知識管道電子看板多過於文宣，「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	264	305	569	240.24	328.76
報章雜誌	53	68	121	51.09	69.91
電子看板	59	54	113	47.71	65.29
文宣	7	70	77	32.51	44.49
電視	45	56	101	42.64	58.36
電話洽詢	91	164	255	107.66	147.34
到所洽詢	134	177	311	131.31	179.69
其他	1	1	2	0.84	1.16
加總	654	895	1549		
卡方	$\Sigma(\text{觀測計數}-\text{預期計數})^2/\text{預期計數} =$			48.30	

【年度比較分析】

將本年度與 101 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，102 年到所洽詢比例減少，使用電話洽詢比

例增加。

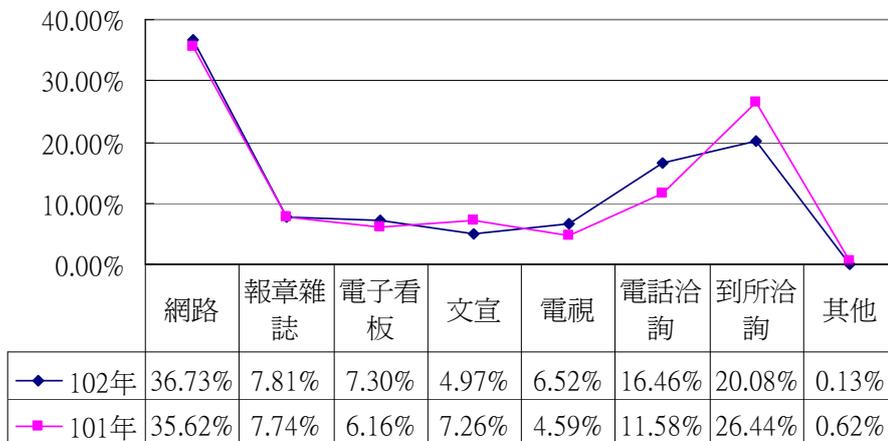


圖25 受訪民眾獲知地政訊息知管道歷年比較分析

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 53.55% 曾經上網瀏覽本所全球資訊網站查詢資料，有 46.45% 不曾上網瀏覽本所全球資訊網站查詢資料。

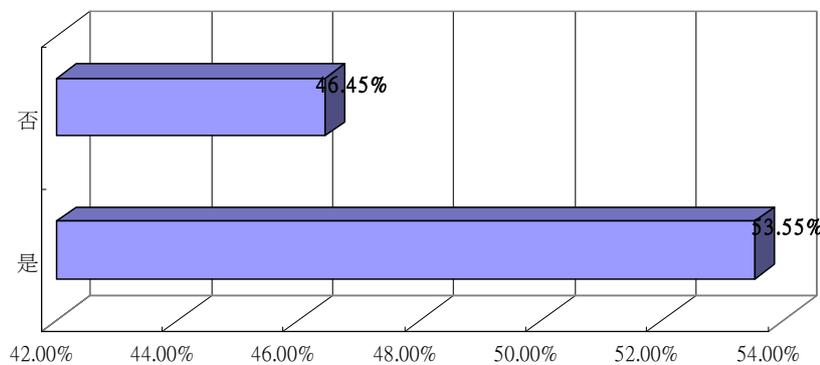


圖26 受訪民眾對閱覽本所全球資訊網站查詢資料比率(n=1057)

【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(93.36)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 71.84%，「非不

動產相關行業」之受訪民眾查詢比例達 41.54%。

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	301	265	566	224.37	341.63
否	118	373	491	194.63	296.37
加總	419	638	1057		
周知度	71.84%	41.54%			
卡方	$\Sigma(\text{觀測計數}-\text{預期計數})^2/\text{預期計數}=\text{}$			93.36	

【年度比較分析】

將本年度與 101 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 101 年度的 60.64% 下降至 102 年度的 53.55%，下降 7.09%。

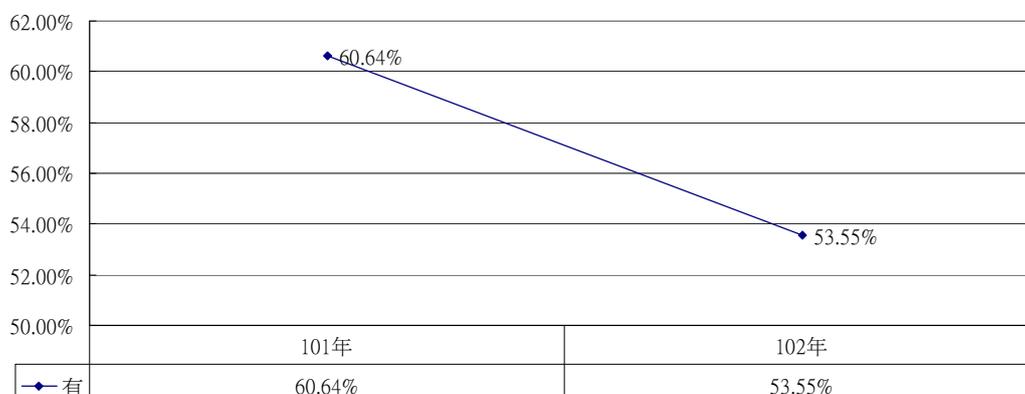


圖27 受訪民眾對閱覽本所全球資訊網站查詢資料比率歷年比較分析

【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	101年	102年
比例	60.64%	53.55%
成長計算	$(53.55\% - 60.64\%) / 60.64\% = -11.7\%$	
成長率	-11.70%	

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 91.46% 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 47.98% 的受訪民眾表示「很滿意」，43.48% 的受訪民眾表示「滿意」。

相對地，無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。另外有 8.54% 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。

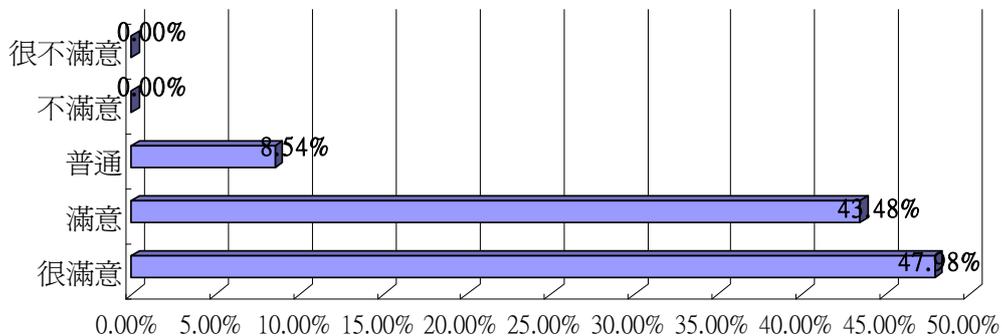


圖28 受訪民眾對本所網站提供之各項電子表單滿意度 (n=644)

【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(1.72)小於 5.99，故符合初設的虛

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無顯著關係。

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	290	299	589	285.35	303.65
普通	22	33	55	26.65	28.35
不滿意	0	0	0	0.00	0.00
加總	312	332	644		
滿意度	92.95%	90.06%			
卡方	$\Sigma(\text{觀測計數}-\text{預期計數})^2/\text{預期計數} =$			1.72	

【年度比較分析】

將本年度與 101 年度之調查結果相比較，受訪民眾對本所網站提供之各項電子表單滿意度的整體正面評價由 101 年度的 84.74% 上升至 102 年度 91.46%，上升 6.72%。其中受訪民眾表示「很滿意」的比例從 101 年度 44.12% 上升至 102 年度的 47.98%，表示「滿意」的比例從 101 年度 40.62% 上升至 102 年度的 43.48%，表示「普通」的比例從 101 年度 15.15% 下降至 102 年度的 8.54%，表示「很不滿意」的比例從 101 年度 0.1% 下降至 102 年度的 0%。



圖29 受訪民眾對本所網站提供之各項電子表單滿意度歷年比較分析

【成長率分析】

受訪民眾對本所網站提供之各項電子表單滿意度成長率		
年度	101年	102年
滿意度	84.74%	91.46%
服務滿意度成長計算	$(91.46\% - 84.74\%) / 84.74\% = 7.93\%$	
服務滿意度成長率	7.93%	

Q4-4. 受訪民眾對「本所網站提供之服務」滿意程度統計

【頻次分析】

由調查顯示，有 92.45% 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 48.07% 的受訪民眾表示「很滿意」，44.38% 的受訪民眾表示「滿意」。

相對地，0.15% 受訪民眾對本所網站提供之服務滿意度給予負面的評價，其中 0.15% 的受訪民眾表示「不滿意」。另外有 7.40% 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。

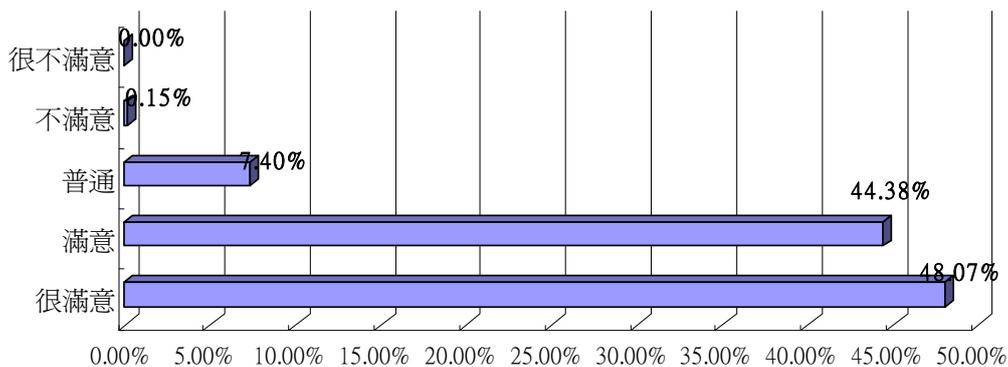


圖30 受訪民眾對本所的網站提供之服務滿意度(n=649)

【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(3.28)小於 5.99，故符合初設的虛無假設，顯示職業對本所的網站服務滿意度無顯著關係。

表 13 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	294	306	600	288.44	311.56
普通	18	30	48	23.08	24.92
不滿意	0	1	1	0.48	0.52
加總	312	337	649		
滿意度	94.23%	90.80%			
卡方	$\Sigma(\text{觀測計數}-\text{預期計數})^2/\text{預期計數} =$			3.28	

【年度比較分析】

將本年度與 101 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 101 年度的 86.31% 上升至 102 年度 92.45%，上升 6.14%。其中受訪民眾表示「很滿意」的比例從 101 年度 42.84% 上升至 102 年度的 48.07%，表示「滿意」的比例從 101 年度 43.46% 上升至 102 年度的 44.38%，表示「普通」的比例從 101 年度 13.59% 下降至 102 年度的 7.4%，表示「不滿意」的比例從 101 年度 0% 上升至 102 年度的 0.15%，表示「很不滿意」的比例從 101 年度 0.1% 下降至 102 年度的 0%。



圖31 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	101年	102年
滿意度	86.31%	92.45%
服務滿意度成長計算	$(92.45\% - 86.31\%) / 86.31\% = 7.12\%$	
服務滿意度成長率	7.12%	

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 68.96%，本次的受訪民眾有 17.45%知道且曾經使用「地籍產權異動即時通」服務，有 51.51%知道但未曾使用「地籍產權異動即時通」服務，有 31.04%不知道「地籍產權異動即時通」服務。

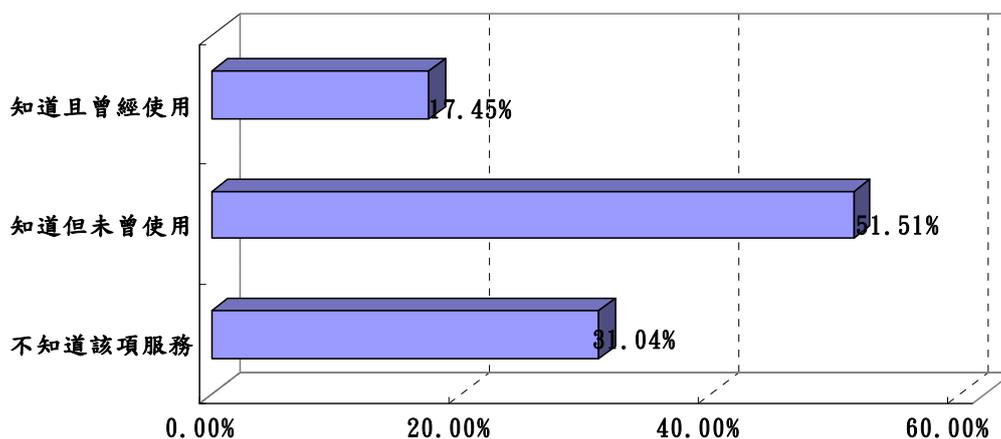


圖32 受訪民眾對「地籍產權異動即時通」服務周知程度 (n=1060)

【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(86.5)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 84.73%，「非不動產相關行業」之受訪民眾周知度達 58.66%。

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	104	81	185	73.13	111.87
知道但未使用	251	295	546	215.82	330.18
不知道該項服務	64	265	329	130.05	198.95
加總	419	641	1060		
周知度	84.73%	58.66%			
卡方	$\Sigma(\text{觀測計數}-\text{預期計數})^2/\text{預期計數}=\text{}$			86.50	

【年度比較分析】

將本年度與 101 年度之調查結果相比較，受訪民眾對「地籍產權異動即時通」周知程度比率由 101 年度的 70.83% 下降至 102 年度的 68.96%，下降 1.87%。請業務課針對「地籍產權異動即時通」加強宣導，提高其周知度與使用率。

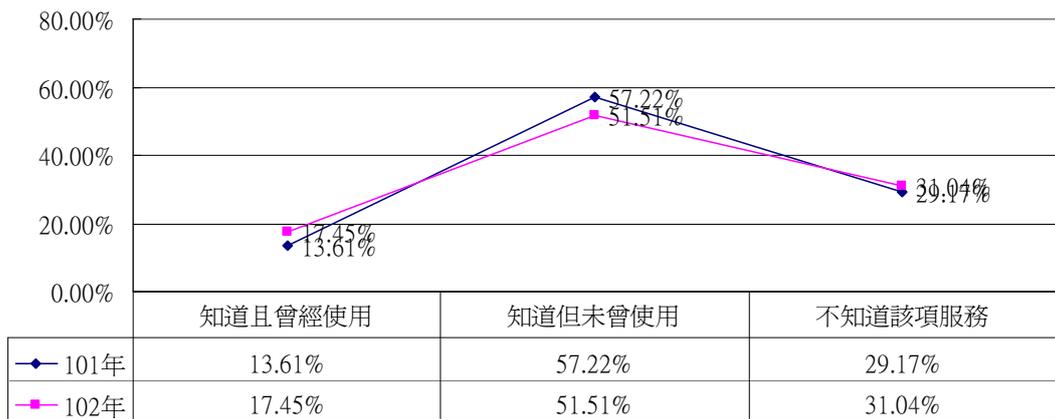


圖33 受訪民眾對「地籍產權異動即時通」服務周知程度歷年比較分析

【成長率分析】

受訪民眾對「地籍產權異動即時通」服務周知程度成長率		
年度	101年	102年
周知度	70.83%	68.96%
周知度成長計算	$(68.96\% - 70.83\%) / 70.83\% = -2.64\%$	
周知度成長率	-2.64%	

Q4-6. 受訪民眾對本所網站有提供「捷運周邊 500 公尺房屋實價登錄成交價格分析及住宅成交行情分布圖」服務周知程度統計

【頻次分析】

調查顯示，本所網站提供之「捷運周邊 500 公尺房屋實價登錄成交價格分析及住宅成交行情分布圖」服務周知程度達 67.1%，本次的受訪民眾有 19.63%曾經使用「捷運周邊 500 公尺房屋實價登錄成交價格分析及住宅成交行情分布圖」服務，有 47.48%知道但未曾使用「捷運周邊 500 公尺房屋實價登錄成交價格分析及住宅成交行情分布圖」服務，有 32.90%不曾使用「捷運周邊 500 公尺房屋實價登錄成交價格分析及住宅成交行情分布圖」服務。

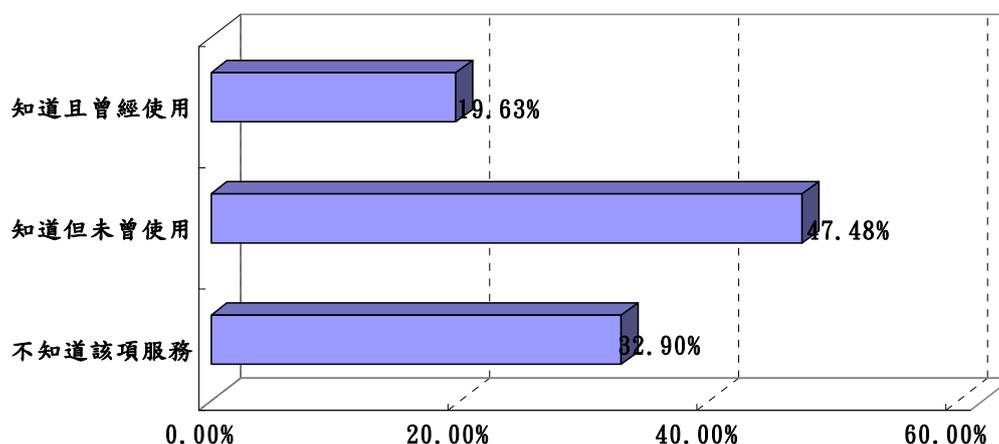


圖34 受訪民眾對「捷運周邊500公尺房屋實價登錄成交價格分析及住宅成交行情分布圖」服務周知程度(n=1070)

【交叉分析-職業】

受訪民眾對本所網站提供之「捷運周邊 500 公尺房屋實價登錄成

交價格分析及住宅成交行情分布圖」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(1.85)小於 3.84，故符合初設的虛無假設，顯示職業對「捷運周邊 500 公尺房屋實價登錄成交價格分析及住宅成交行情分布圖」服務周知程度無顯著關係。

表 15 受訪民眾對「捷運周邊 500 公尺房屋實價登錄成交價格分析及住宅成交行情分布圖」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	78	132	210	81.64	128.36
知道但未使用	191	317	508	197.50	310.50
不知道該項服務	147	205	352	136.85	215.15
加總	416	654	1070		
周知度	64.66%	68.65%			
卡方	$\Sigma(\text{觀測計數}-\text{預期計數})^2/\text{預期計數} =$			1.85	

【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。

Q4-7. 受訪民眾對本所網站有提供「新北地政 E 服務」手機軟體下載安裝服務周知程度統計

【頻次分析】

調查顯示，本所網站提供之「新北地政 E 服務」手機軟體下載安裝服務周知程度達 67.35%，本次的受訪民眾有 19.18%曾經使用「新北地政 E 服務」手機軟體下載安裝服務，有 48.18%知道但未曾使用「新北地政 E 服務」手機軟體下載安裝服務，有 32.65%不曾使用「新北地政 E 服務」手機軟體下載安裝服務。

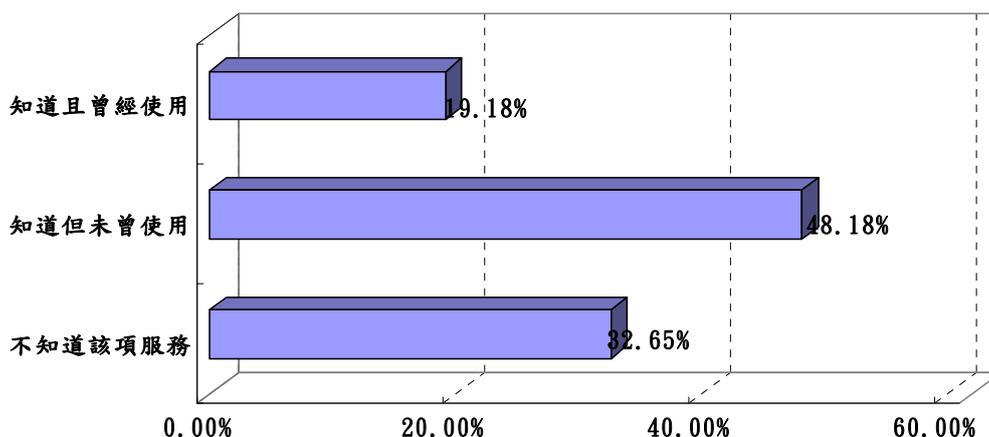


圖 35 受訪民眾對「新北地政 E 服務」手機軟體下載安裝服務周知程度(n=1069)

【交叉分析-職業】

受訪民眾對本所網站提供之「新北地政 E 服務」手機軟體下載安裝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(70.33)大於 3.84，故不符合初設的虛無假設，顯示職業對「新北地政 E 服務」

手機軟體下載安裝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「新北地政 E 服務」手機軟體下載安裝服務周知度之比例顯著高於「非不動產相關行業」之受訪民眾。「不動產相關行業」之受訪民眾周知度達 80.48%，「非不動產相關行業」之受訪民眾周知度達 58.86%。

表 16 受訪民眾對「新北地政 E 服務」手機軟體下載安裝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	120	85	205	80.54	124.46
知道但未使用	218	297	515	202.34	312.66
不知道該項服務	82	267	349	137.12	211.88
加總	420	649	1069		
周知度	80.48%	58.86%			
卡方	$\Sigma(\text{觀測計數}-\text{預期計數})^2/\text{預期計數}=\text{}$			70.33	

【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。

Q5-1. 受訪民眾對「登記案件郵寄到家簡訊通知服務」周知程度統計

【頻次分析】

調查顯示，「登記案件郵寄到家簡訊通知服務」周知程度達 68.25%，本次的受訪民眾有 18.11%曾經使用「登記案件郵寄到家簡訊通知服務」，有 50.14%知道但未曾使用「登記案件郵寄到家簡訊通知服務」，有 31.75%不曾使用「登記案件郵寄到家簡訊通知服務」。

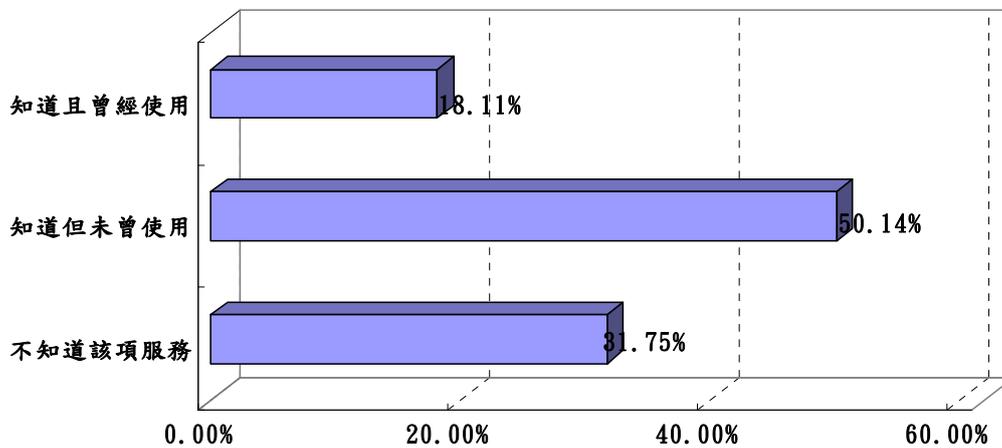


圖36 受訪民眾對「登記案件郵寄到家簡訊通知」服務措施周知程度(n=1071)

【交叉分析-職業】

受訪民眾對「登記案件郵寄到家簡訊通知」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(105.35)大於 5.99，故不符合初設的虛無假設，顯示職業對「登記案件郵寄到家簡訊通知」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「登記案件郵寄到家簡訊通知」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」之受訪民眾周知程度達 85%，「非不動產相關行業」之受訪民眾周知程度 57.45%。

表 17 受訪民眾對「登記案件郵寄到家簡訊通知」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	118	76	194	76.08	117.92
知道但未使用	239	298	537	210.59	326.41
不知道該項服務	63	277	340	133.33	206.67
加總	420	651	1071		
周知度	85.00%	57.45%			
卡方	$\sum (\text{觀測計數} - \text{預期計數})^2 / \text{預期計數} =$			105.35	

【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. 受訪民眾對網站提供之「線上客服 (LINE、SKYPE)」服務周知程度

調查顯示，對網站提供之「線上客服 (LINE、SKYPE)」服務周知程度達 63.64%，本次的受訪民眾有 13.27%知道且曾經使用網站提供之「線上客服 (LINE、SKYPE)」服務，有 50.37%知道但未曾使用網站提供之「線上客服 (LINE、SKYPE)」服務，有 36.36%不曾使用網站提供之「線上客服 (LINE、SKYPE)」服務。

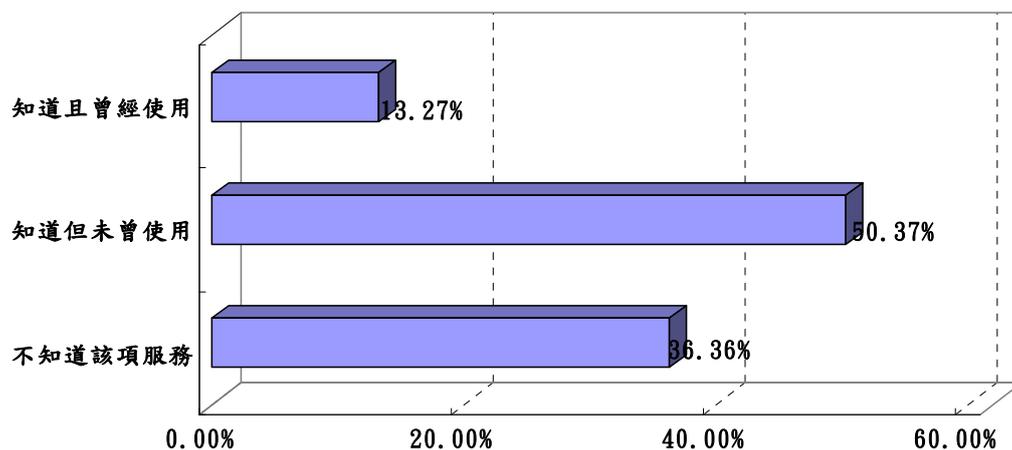


圖37 受訪民眾對網站提供之「線上客服 (LINE、SKYPE)」服務周知程度(n=1070)

【交叉分析-職業】

受訪民眾對網站提供之「線上客服 (LINE、SKYPE)」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(51.95)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「線上客服 (LINE、

SKYPE)」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「線上客服（LINE、SKYPE）」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」之受訪民眾周知程度達 76.67%，「非不動產相關行業」之受訪民眾周知程度達 55.23%。

表 18 受訪民眾對網站提供之「線上客服（LINE、SKYPE）」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	73	69	142	55.74	86.26
知道但未使用	249	290	539	211.57	327.43
不知道該項服務	98	291	389	152.69	236.31
加總	420	650	1070		
周知度	76.67%	55.23%			
卡方	$\sum (\text{觀測計數} - \text{預期計數})^2 / \text{預期計數} =$			51.95	

【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「跨越海峽、地政好厝邊」便民服務周知程度

調查顯示，「跨越海峽、地政好厝邊」便民服務周知程度達 61.31%，本次的受訪民眾有 10.56%曾經使用「跨越海峽、地政好厝邊」便民服務，有 50.75%知道但未曾使用「跨越海峽、地政好厝邊」便民服務，有 38.69%不曾使用「跨越海峽、地政好厝邊」便民服務。

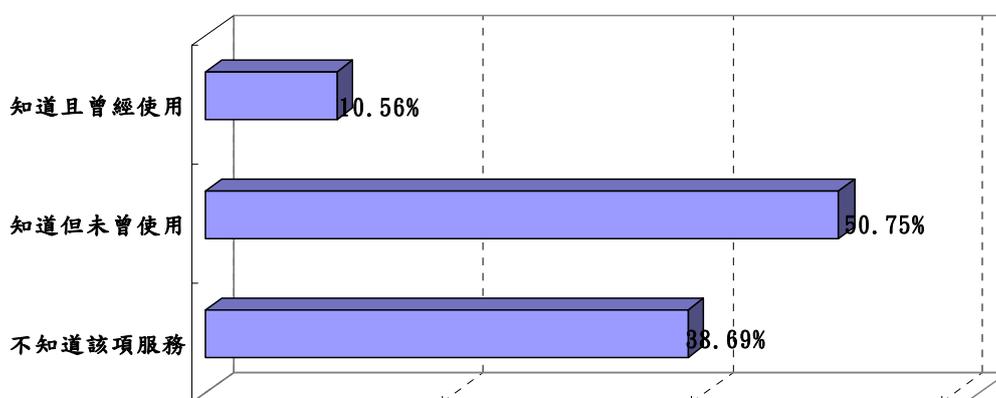


圖 38 受訪民眾對「跨越海峽、地政好厝邊」便民服務周知程度 (n=1070)

【交叉分析-職業】

受訪民眾對「跨越海峽、地政好厝邊」便民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(68.31)大於 5.99，故不符合初設的虛無假設，顯示職業對「跨越海峽、地政好厝邊」便民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「跨越海峽、

地政好厝邊」便民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」之受訪民眾周知程度達 76.48%，「非不動產相關行業」之受訪民眾周知程度達 51.46%。

表 19 受訪民眾對「跨越海峽、地政好厝邊」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	60	53	113	44.46	68.54
知道但未使用	262	281	543	213.65	329.35
不知道該項服務	99	315	414	162.89	251.11
加總	421	649	1070		
周知度	76.48%	51.46%			
卡方	$\sum (\text{觀測計數} - \text{預期計數})^2 / \text{預期計數} =$			68.31	

【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 3.4%的受訪者(37)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	21
停車位相關： *機車停車位較少，停車比較不方便，希望能增加。 *停車位不足 *停車不方便，機車位太少！ *缺乏暫時停車位。	4
服務宣導相關： *有些服務項目民眾並不知道，是否可主動郵寄通知所有權人知悉。 *我比較少來所以不知道有關的相關訊息 *宣導應多元化，如實境演出：多請些草根性之年長演員加上年輕人，合併演出較可吸引人及了解。	3
希望地政 E 化能互相連接，如同實價登錄。	1
是否能對在大陸台商辦 e 化	1

建議項目	人次
電腦連線很慢	1
建議貴所於發狀櫃台領取隨案謄本，結算規費時，得設立專責櫃台開立隨案謄本收據繳費，節省抽號等候時間，以上方式於台北市地政及台灣省地所均已實施多年，盼貴所跟進便民，感謝！	1
skype 的回覆很慢，有時候甚至要隔天才回覆，上線時間也不一定。	1
提供 ATM。	1
男廁可以再大一點。	1
問卷只能由圖片點開，無法從文字進入。	1
希望出來測量的人可以穿著統一制服方便辨識。	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	101 年	102 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	97.32%	96.20%	-1.12%
受訪民眾對本所櫃檯承辦人員解說滿意度	97.02%	97.96%	0.94%
服務可勝任程度滿意度	97.17%	97.08%	-0.09%
受訪民眾對本所提供地政訊息及書寫範例滿意度	94.12%	95.64%	1.52%
受訪民眾對本所機具設備滿意度	85.86%	90.62%	4.76%
服務設施合宜程度滿意度	89.99%	93.13%	3.14%
受訪民眾對本所走動式人員引導的滿意度	97.72%	96.94%	-0.78%
受訪民眾對本所洽櫃檯承辦人員服務態度滿意度	97.91%	98.52%	0.61%
服務親和程度滿意度	97.82%	97.73%	-0.08%
受訪民眾對本所洽公環境綠化程度滿意度	92.64%	90.73%	-1.91%
受訪民眾對本所動線及標示說明滿意度	92.54%	93.05%	0.51%
受訪民眾對本所洗手間環境滿意度	90.85%	93.18%	2.33%
洽公環境適切程度滿意度	92.01%	92.32%	0.31%
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%	91.46%	6.72%
受訪民眾對本所的網站服務滿意度	86.31%	92.45%	6.14%
線上服務提供及使用情形滿意度	85.53%	91.96%	6.43%

平均滿意度	92.46%	94.25%	1.79%
服務滿意度成長計算	$(94.25\% - 92.46\%) / 92.46\% = 1.94\%$		
服務滿意度成長率	1.94%		

本所整體滿意度達 94.25%，較去年成長 1.79%，成長率達 1.94%。

「服務可勝任程度」滿意度達 97.08%，較去年下降 0.09%；「服務設施合宜程度滿意度」滿意度達 93.13%，較去年成長 3.14%；「服務親和程度」滿意度達 97.73%，較去年下降 0.08%；「洽公環境適切程度」滿意度達 92.32%，較去年成長 0.31%；「線上服務提供及使用情形」滿意度達 91.96%，較去年成長 6.43%。

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、新推行政策周知度偏低，請業務課積極推廣宣導。

題目	101 年 服務周知度	102 年 服務周知度	成長率分析
受訪民眾對「網路預約申領服務」周知程度統計	75.72%	-	-
受訪民眾對「地籍產權異動即時通」周知程度統計	70.83%	68.96%	-1.87%

受訪民眾對「全國地政線上案件申辦系統」周知程度統計	73.67%	-	-
受訪民眾對本所網站有提供「捷運周邊 500 公尺房屋實價登錄成交價格分析及住宅成交行情分布圖」服務周知程度統計	-	67.10%	-
受訪民眾對本所網站有提供「新北地政 E 服務」服務周知程度	-	67.35%	-
線上服務提供及使用情形周知度	73.41%	67.80%	-5.60%
受訪民眾對「登記案件郵寄到家簡訊通知」服務周知程度	-	68.25%	-
受訪民眾對網站提供之「線上客服 (LINE、SKYPE)」服務周知程度	-	63.64%	-
受訪民眾對「跨越海峽、地政好厝邊」便民服務周知程度	-	61.31%	-
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%	-	-
政令宣導周知度	80.28%	64.40%	-15.88%
平均周知度	76.84%	66.10%	-10.74%
服務周知度成長計算	$(66.1\%-76.84\%)/76.84\%=-13.98\%$		
服務周知度成長率	-13.98%		

本所整體周知程度達 66.10%，較去年退步 10.74%，成長率為 -13.98%。

「政令宣導」周知度 64.40%，較去年退步 15.88%；「線上服務

提供及使用情形」周知度達 67.8%，較去年退步 5.6%。

自 102 年起推出各項創新服務，本所服務之民眾結構中從事不動產相關行業與非從事不動產相關行業比例接近，非從事不動產相關行業者注意不動產相關新聞程度較低，致使許多新政策周知程度偏低。另今年度線上服務提供及使用情形滿意度達 91.96%，較去年成長 6.43%，顯示本所網站提供的各項服務深受民眾肯定，但相關宣導不足，致周知度不高。

又民眾最常使用網路為地政法令及相關訊息探知管道，請各業務課多加宣導新政策，提高本所各項新措施及網站曝光率。

三、「服務設施合宜程度滿意度」、「線上服務提供及使用情形」滿意度上升，顯示本所機具設備、地政訊息及書寫範例等設置完善，網站提供之各項電子表單及網站服務深獲民眾肯定。

將本年度與 101 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 101 年度的 89.99% 上升至 102 年度的 93.13%，上升 3.14%，101 年度至 102 年度本所推動觸控式查詢電腦、實價登錄線上申辦電腦等各項努力皆獲得民眾認同。

民眾對「線上服務提供及使用情形」滿意度由 101 年度的 85.53% 上升至 102 年度的 91.96%，上升 6.43%，101 年度至 102 年度本所網站推出「捷運周邊 500 公尺房屋實價登錄成交價格分析及住宅成交行

情分布圖」、「法院預繳規費查詢」、「線上客服(LINE、SKYPE)」、「新北地政 E 服務」等各項網站服務，內容精緻豐富深受使用者之認同。

四、「服務可勝任程度」、「服務親和程度」滿意度較去年微幅下降，服務細緻度有進步空間。

受訪民眾對「服務可勝任程度」滿意度由 101 年度的 97.17% 下降至 102 年度的 97.08%，下降 0.09%；受訪民眾對「服務親和程度滿意度」滿意度由 101 年度的 97.82% 下降至 102 年度的 97.73%，下降 0.08%。

數據雖與 101 年相比無顯著的缺失，惟細究其中受訪民眾給予之評價，受訪民眾對本所洽公等待時間「很滿意」的滿意度比例從 101 年度 66.04% 下降至 102 年度的 64.75%

，受訪民眾對本所走動式人員引導的滿意度表示「很滿意」的比例從 101 年度 65.44% 下降至 102 年度的 64.66%，故請同仁應保持良好服務態度，櫃檯人員請主動起身招呼、善用問候語及主動提供書面資料，民眾詢問時應耐心說明及應對使用禮貌性用語，以展現本所主動服務熱忱、親切感。