

新北市中和地政事務所  
112 年度辦公環境暨服務品質  
滿意度調查成果報告



中華民國 112 年 8 月



## 目錄

壹、依據：本所 112 年提升服務品質執行計畫辦理。	7
貳、目的	7
參、主辦機關及調查機構	7
肆、調查方式	7
一、 調查對象	7
二、 有效樣本數	7
三、 調查期間	8
四、 調查方法	8
五、 問卷回收與檢核	8
伍、調查結果統計與分析	9
一、受訪者基本資料統計	9
(一) 是否第一次至本所申辦案件	9
(二) 性別	10
(三) 年齡	11
(四) 教育程度	12
(五) 職業類別	13
(六) 過去一年(含本次)至地政機關洽辦次數	14
二、受訪民眾本次洽公之目的	15
三、受訪民眾之各項洽公滿意度	16
(一)「辦理業務等候時間」滿意度	16
(二)「環境舒適整潔」滿意程度	18
(三)「服務設施完善」滿意程度	20
(四)「動線規劃流暢、各項標示清楚」滿意程度	22
(五)「書表範例符合需求」滿意程度	24
(六)「服務人員主動招呼、引導」滿意程度	25
(七)「服務人員主動回應、熱心服務」滿意程度	26
(八)「服務人員解答清楚、專業」滿意程度	27
六、各項服務措施民眾了解程度及滿意度分析	28
(一) 受訪民眾對「多元管道繳納地政規費(行動支付、悠遊卡、信用卡等)」滿意程度	30
(二) 受訪民眾「各類謄本預約申領服務」滿意程度	32
(三) 受訪民眾「大批案件預約送件服務」滿意程度	33
(四) 受訪民眾對「法律扶助諮詢服務」滿意程度	34
(五) 受訪民眾對「以人臉辨識系統輔助核對身分作業」滿意程度	35
七、受訪民眾對地政業務了解程度調查	36
(一) 可以透過內政部數位櫃檯網路申請土地登記案件	36
(二) 自繼承開始日 1 年內未辦理繼承登記，經查明後公告繼承人於	

3 個月內聲請登記；逾期未辦理者，地政機關列冊管理 15 年後移請國產署標售.....	36
(三) 申辦地籍異動即時通服務後，所有的不動產權利被申請買賣等登記時，於受理「收件」、「異動完成」的時候，系統分別自動通知權利人.....	36
(四) 修法後的地籍測量實施規則已全面更改申請測量規費的計算方式.....	37
(五) 辦理陽台補登，同一棟除第一層及最頂層外，可以沿用其他同一垂直投影直上方或下方樓層的陽台補登成果，免附竣工平面圖及配置圖.....	37
(六) 內政部有提供成屋買賣契約書範本供簽約時參考.....	38
(七) 第二類謄本為任何人皆可申請，其中住址資料係以完整揭露為原則，可依需求自行決定是否於臨櫃或網路申請住址隱匿服務，以保障個資安全.....	38
(八) 不動產買賣案件之實價登錄應由買賣雙方共同申報，得協議由一人或他人代理申報，並應於登記案件送地政事務所收件時一併申報.....	38
(九) 不動產移轉一站式服務，民眾完成網路申報地方稅作業後，申請土地或建物所有權移轉登記案件得免附土地增值稅、契稅等完稅資料之紙本文件.....	39
(十) 本所已成立官方 Instagram 帳號(zhland280).....	39
八、業務資訊管道.....	43
九、受訪民眾對於本所之相關建議.....	45
<b>陸、結論與建議</b> .....	47
一、各項服務民眾滿意度都在 85% 以上.....	47
二、各項服務措施民眾了解程度介於 54%~86% 之間.....	49
三、地政業務了解程度有多項達 70% 以上，了解程度差異大.....	51
四、109 年至 111 年滿意度比較.....	54
<b>捌、前測（信效度分析）</b> .....	55
一、分析步驟.....	56
二、項目分析.....	58
(一) 極端組檢定.....	58
(二) 相關分析.....	58
(三) 項目分析結論.....	59
三、信度分析.....	60
四、效度分析.....	62

## 調查摘要

### 一、本所洽公滿意度

1. 受訪民眾對於本所洽公「辦理業務等候時間」的滿意度：78.0%。
2. 受訪民眾對於本所洽公「環境舒適整潔」的滿意度：78.9%。
3. 受訪民眾對於本所洽公「服務設施完善」的滿意度：83.5%。
4. 受訪民眾對於本所洽公「動線規畫流暢、各項標示清楚」的滿意度：83.6%。
5. 受訪民眾對於本所洽公「書表範例符合需求」的滿意度：84.1%。
6. 受訪民眾對於本所「服務人員主動招呼、引導」的滿意度：87.7%。
7. 受訪民眾對於本所「服務人員主動回應、熱心服務」的滿意度：89.0%。
8. 受訪民眾對於本所「服務人員解答清楚、專業」的滿意度：89.2%。

### 二、各項服務措施滿意度（曾經使用過者）

1. 受訪民眾對於「多元管道繳納地政規費(行動支付、悠遊卡、信用卡等)」滿意度：91.8%。
2. 受訪民眾對於「各類謄本預約申領服務」滿意度：88.5%。

- 3.受訪民眾對於「大批案件預約送件服務」滿意度：86.2%。
- 4.受訪民眾對於「法律扶助諮詢服務」滿意度：88.9%。
- 5.受訪民眾對於「以人臉辨識系統輔助核對身分作業」滿意度：86.7%。

### 三、地政業務了解程度調查

- 1.知道「可以透過內政部數位櫃檯網路申請土地登記案件」業務：50.1%。
- 2.知道「自繼承開始日1年內未辦理繼承登記，經查明後公告繼承人於3個月內聲請登記；逾期未辦理者，地政機關列冊管理15年後移請國產署標售」業務：61.6%。
- 3.知道「申辦地籍異動即時通服務後，您所有的不動產權利被申請買賣等登記時，於受理「收件」、「異動完成」的時候，系統分別自動通知權利人」業務：60.6%。
- 4.知道「修法後的地籍測量實施規則已全面更改申請測量規費的計算方式」業務：45.5%。
- 5.知道「辦理陽台補登，同一棟除第一層及最頂層外，可以沿用其他同一垂直投影直上方或下方樓層的陽台補登成果，免附竣工平面圖及配置圖」業務：51.3%。
- 6.知道「內政部有提供成屋買賣契約書範本供簽約時參考」業

務：62.9%。

7. 知道「第二類謄本為任何人皆可申請，其中住址資料係以完整揭露為原則，可依需求自行決定是否於臨櫃或網路申請住址隱匿服務，以保障個資安全」業務：66.6%。
8. 知道「不動產買賣案件之實價登錄應由買賣雙方共同申報，得協議由一人或他人代理申報，並應於登記案件送地政事務所收件時一併申報」業務：55.2%。
9. 知道「不動產移轉一站式服務，民眾完成網路申報地方稅作業後，申請土地或建物所有權移轉登記案件得免附土地增值稅、契稅等完稅資料之紙本文件」業務：48.8%。
10. 知道「本所已成立官方 Instagram 帳號(zhland280)」業務：29.7%。

## 成長率分析表

表1 110~112 年度滿意度比較

年度		滿意度			滿意度變動 110~111 年	滿意度變動 111~112 年
		110 年	111 年	112 年		
項目						
洽公滿意度	辦理業務等候時間	86.3%	85.5%	78.0%	-0.8%	-7.5%
	環境舒適整潔	87.2%	89.3%	78.9%	2.1%	-10.4%
	服務設施完善	87.9%	89.9%	83.5%	2.0%	-6.4%
	動線規劃流暢、各項標示清楚	87.5%	90.0%	83.6%	2.5%	-6.4%
	書表範例符合需求	87.5%	89.7%	84.1%	2.2%	-5.6%
	服務人員主動招呼、引導	90.5%	92.0%	87.7%	1.5%	-4.3%
	服務人員主動回應、熱心服務	91.0%	92.7%	89.0%	1.7%	-3.7%
	服務人員解答清楚、專業	90.7%	92.8%	89.2%	2.1%	-3.6%
各項服務措施	多元管道繳納地政規費(行動支付、悠遊卡、信用卡等)	94.0%	95.9%	91.8%	1.9%	-4.1%
	各類謄本預約申領服務	91.3%	91.5%	88.5%	0.2%	-3.0%
	大批案件預約送件服務	---	91.3%	86.2%	---	-5.1%
	法律扶助諮詢服務	---	---	88.9%	---	---
	以人臉辨識系統輔助核對身分作業	---	---	86.7%	---	---
平均滿意度		89.4%	91.0%	85.5%	1.6%	-5.5%

註 1：各年度滿意度及平均滿意度，已依新定義重新計算。

註 2：「各項服務措施」中有 3 項為今年首次調查，無歷史資料可供比較。且因每年變動，故不列入平均滿意度計算。

## 身分類別滿意度

112 年度各身分類別滿意度比較

年度		滿意度		
項目		地政專業人士	一般民眾	整體
洽公滿意度	辦理業務等候時間	78.4%	77.7%	78.0%
	環境舒適整潔	78.0%	79.5%	78.9%
	服務設施完善	84.3%	82.9%	83.5%
	動線規劃流暢、各項標示清楚	84.9%	82.8%	83.6%
	書表範例符合需求	85.3%	83.3%	84.1%
	服務人員主動招呼、引導	88.9%	87.0%	87.7%
	服務人員主動回應、熱心服務	90.1%	88.3%	89.0%
	服務人員解答清楚、專業	90.1%	88.6%	89.2%
各項服務措施	多元管道繳納地政規費(行動支付、悠遊卡、信用卡等)	93.1%	89.7%	91.8%
	各類謄本預約申領服務	87.5%	90.6%	88.5%
	大批案件預約送件服務	85.5%	87.9%	86.2%
	法律扶助諮詢服務	88.7%	89.4%	88.9%
	以人臉辨識系統輔助核對身分作業	86.7%	86.7%	86.7%
平均滿意度		85.0%	83.8%	84.3%

註 1：各年度滿意度已依新定義重新計算。

註 2：「各項服務措施」因每年變動，故不列入平均滿意度計算。

## 是否首次洽辦滿意度

112 年度是否首次洽辦案件滿意度比較

年度		滿意度		
項目		首次	非首次	整體
洽公滿意度	辦理業務等候時間	77.0%	78.6%	78.0%
	環境舒適整潔	77.9%	79.6%	78.9%
	服務設施完善	82.1%	84.1%	83.5%
	動線規劃流暢、各項標示清楚	82.0%	84.4%	83.6%
	書表範例符合需求	82.1%	85.0%	84.1%
	服務人員主動招呼、引導	86.2%	89.0%	87.7%
	服務人員主動回應、熱心服務	87.6%	90.4%	89.0%
	服務人員解答清楚、專業	87.6%	90.6%	89.2%
各項服務措施	多元管道繳納地政規費(行動支付、悠遊卡、信用卡等)	88.9%	92.1%	91.8%
	各類謄本預約申領服務	91.3%	88.5%	88.5%
	大批案件預約送件服務	87.8%	86.1%	86.2%
	法律扶助諮詢服務	86.7%	89.9%	88.9%
	以人臉辨識系統輔助核對身分作業	93.9%	86.3%	86.7%
平均滿意度		82.8%	85.2%	84.3%

註 1：各年度滿意度已依新定義重新計算。

註 2：「各項服務措施」因每年變動，故不列入平均滿意度計算。

**壹、依據：**本所 112 年提升服務品質執行計畫辦理。

## **貳、目的**

探求民意、瞭解民眾對本所辦事效率及服務態度之意見，  
作為加強為民服務理念與方法之參考，並根據調查資料，檢討  
改進為民服務工作辦理情形，期能提供更貼切之服務給民眾。

## **參、主辦機關及調查機構**

新北市中和地政事務所。

## **肆、調查方式**

### **一、調查對象**

至本所洽公之民眾。

### **二、有效樣本數**

本調查完成有效樣本數共計 1,105 份。共發放 1,200 份問  
卷，回收 1,105 份，回收率 92.1%；有效問卷 1,105 份，無廢  
卷，有效回收率 100.0%。回收情形如表 1。

表2 問卷調查表回收情形一覽表

項目		份數	有效回收率
問卷發放	計畫回收數量	1,200	92.1%
	實際回收數量	1,105	
問卷效力	有效問卷數	1,105	100.0%
	無效問卷數	0	

### 三、 調查期間

民國 112 年 7 月 3 日至 7 月 21 日，共計 3 週。

### 四、 調查方法

於調查期間，請櫃檯及服務中心同仁協助發放，問卷填寫完畢由愛心志工回收，確認屬有效問卷即發予民眾贈品一份，共回收 1,105 份。

### 五、 問卷回收與檢核

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

## 伍、調查結果統計與分析

### 一、受訪者基本資料統計

#### (一) 是否第一次至本所申辦案件

根據本次調查結果顯示，受訪者第一次至本所申辦案件占 34.6%，非第一次者占 65.4%。

表3 是否第一次至本所申辦案件統計表

第一次申辦	是	否
人數	336	635
百分比	34.6%	65.4%

註：未填答 134 人

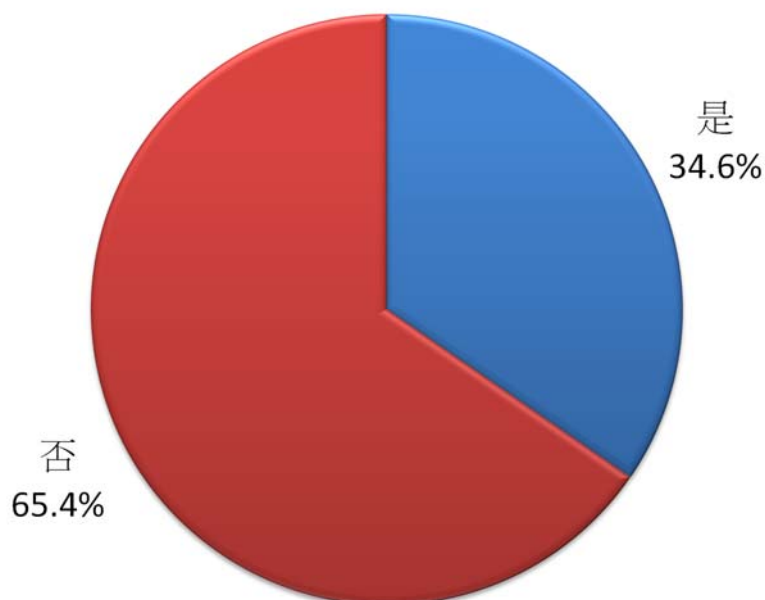


圖1 受訪者是否第一次至本所申辦案件分析 (n=971)

(二) 性別

根據本次調查結果顯示，受訪者男性占 45.6%，女性占 54.4%。

表4 性別統計表

性別	男	女
人數	430	514
百分比	45.6%	54.4%

註：未填答 161 人

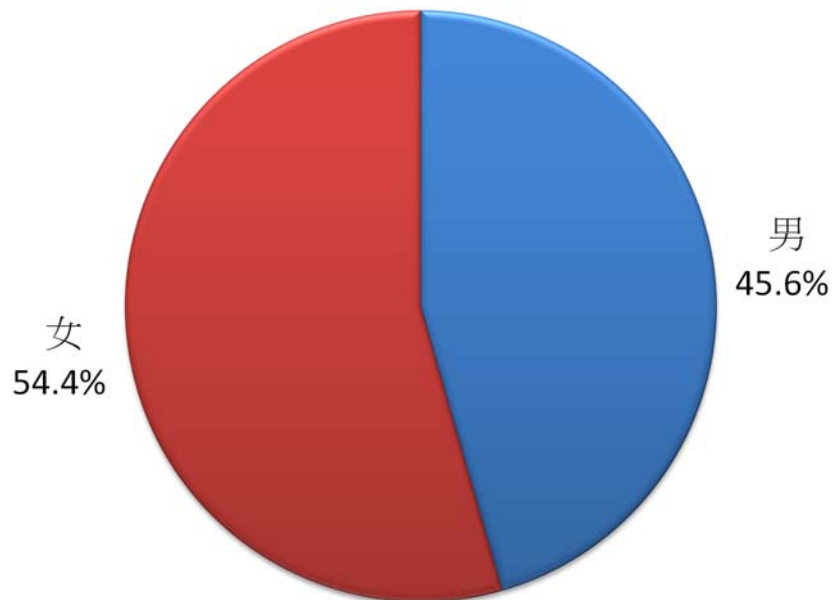


圖2 受訪者性別分析 (n=944)

### (三) 年齡

根據本次調查結果顯示，受訪者 20 歲以下占 0.4%，21 至 30 歲占 14.1%，31 至 40 歲占 24.3%，41 至 50 歲占 29.5%，51 至 60 歲占 21.3%，60 歲以上占 10.4%。

表5 年齡統計表

年齡	20 歲以下	21 至 30 歲	31 至 40 歲	41 至 50 歲	51 至 60 歲	60 歲以上
人數	4	142	245	298	215	105
百分比	0.4%	14.1%	24.3%	29.5%	21.3%	10.4%

註：未填答 96 人

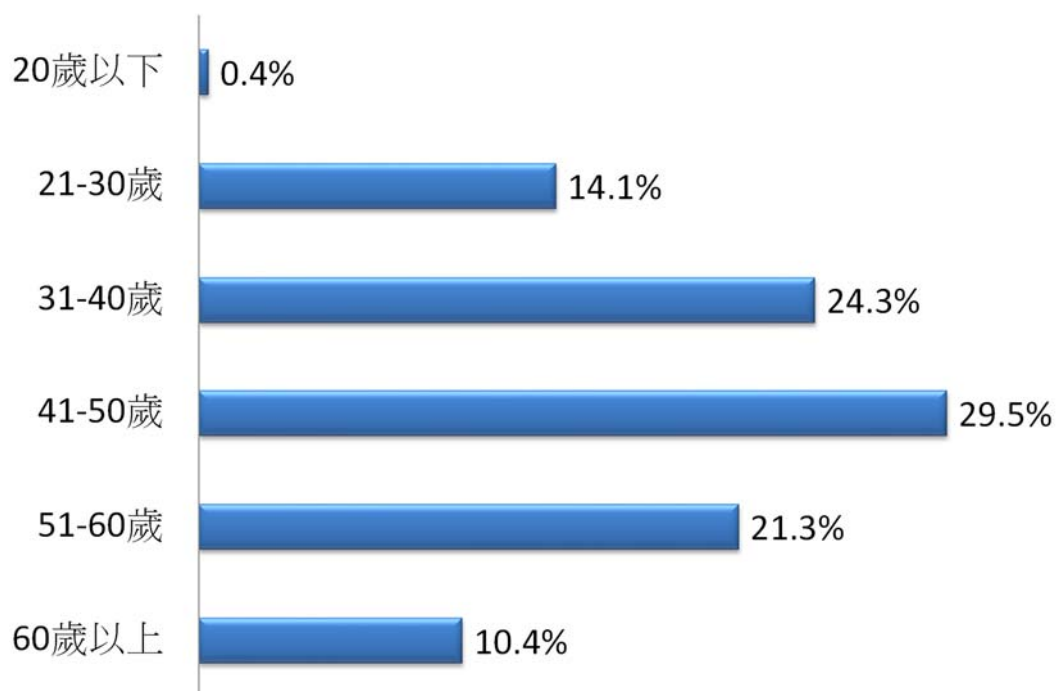


圖3 受訪者年齡分析 (n=1,009)

#### (四) 教育程度

根據本次調查結果顯示，受訪者國小及國小以下學歷占 2.0%，國(初)中學歷占 4.7%，高中職學歷占 21.1%，大學(專)學歷占 64.4%，研究所以上學歷占 7.8%。

表6 教育程度統計表

教育程度	國小及國小以下	國(初)中	高中(職)	大學/專科	研究所以上
人數	19	46	205	627	76
百分比	2.0%	4.7%	21.1%	64.4%	7.8%

註：未填答 132 人

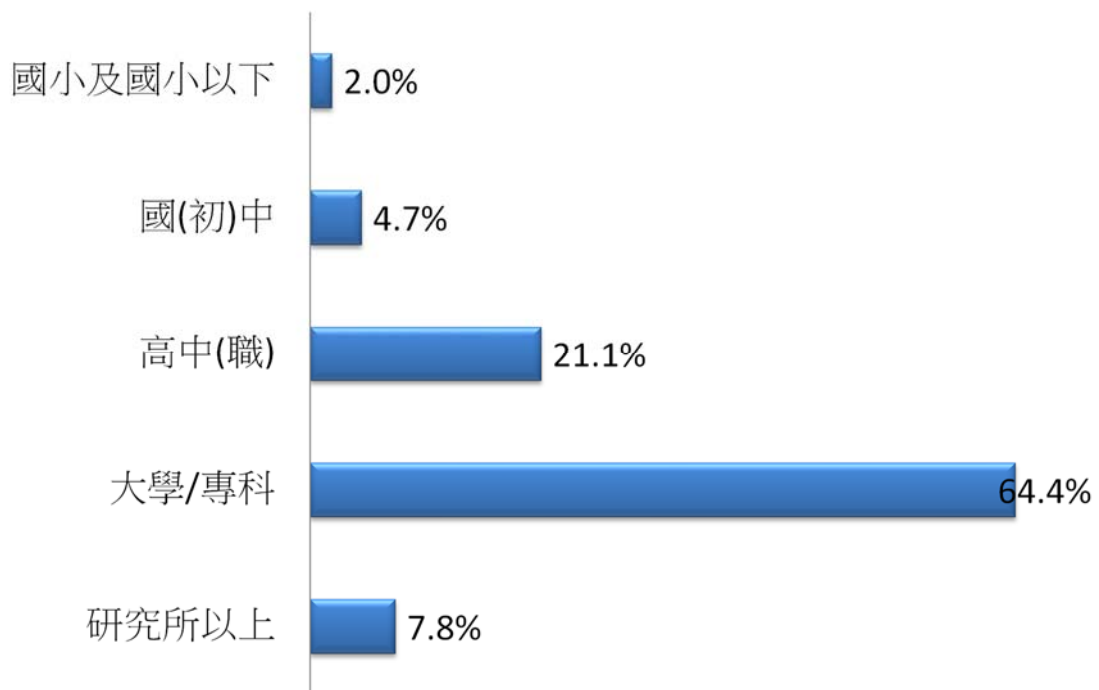


圖4 受訪者教育程度分析 (n=973)

(五) 職業類別

根據本次調查結果顯示，受訪者為土地所有權人占 22.1%，地政士(含助理)者占 36.8%，為不動產經紀及估價業者占 7.0%，為工商金融業者占 7.6%，為軍公教者占 5.9%，為自由業者占 15.0%，其他占 5.5%。

表7 職業類別統計表

職業類別	土地所有權人	地政士(含助理)	不動產經紀及估價業	工商金融業	軍公教	自由業	其他
人數	220	367	70	76	59	149	55
百分比	22.1%	36.8%	7.0%	7.6%	5.9%	15.0%	5.5%

註：未填答 109 人

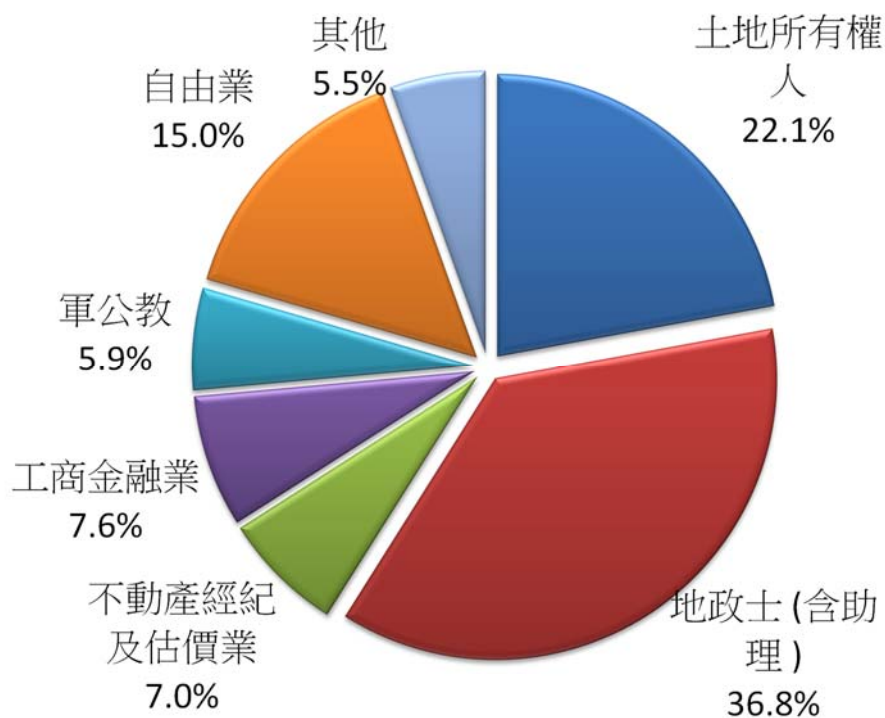


圖5 受訪者職業類別分析 (n=996)

(六) 過去一年(含本次)至地政機關洽辦次數

根據本次調查結果顯示，受訪者過去一年洽辦次數 1 次者占 31.1%，2-5 次者占 24.7%，6-10 次者占 9.5%，11 次以上者占 34.7%。

表8 過去一年洽辦次數統計表

洽辦次數	1 次	2-5 次	6-10 次	11 次以上
人數	296	235	91	331
百分比	31.1%	24.7%	9.5%	34.7%

註：未填答 152 人

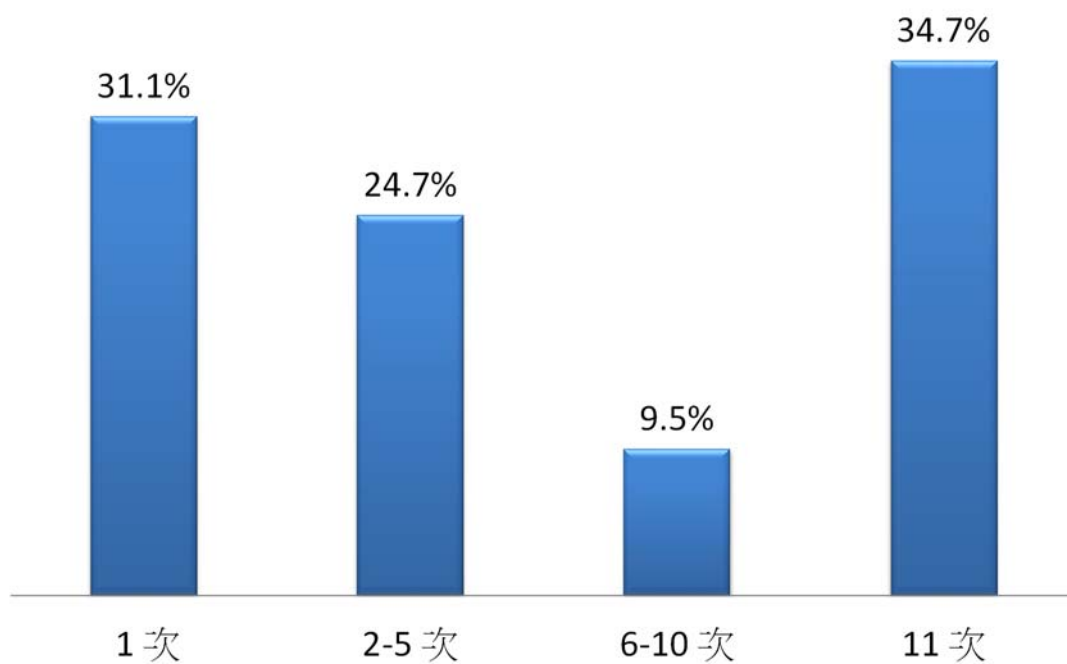


圖6 受訪者教育程度分析 (n=953)

## 二、受訪民眾本次洽公之目的

根據本次調查結果顯示，受訪者此次至本所辦理「謄本業務」的民眾占 48.7%，辦理「登記業務」的民眾占 61.6%，辦理「測量業務」的民眾占 10.6%，辦理「地價業務」的民眾占 6.8%，辦理「諮詢服務」的民眾占 19.1%，而辦理「其他」服務的民眾占 1.8%。

表9 辦理業務(可複選)統計表

業務	謄本業務	登記業務	測量業務	地價業務	諮詢服務	其他
人數	466	584	101	65	183	17
百分比	48.7%	61.0%	10.6%	6.8%	19.1%	1.8%

註：未填答 148 人

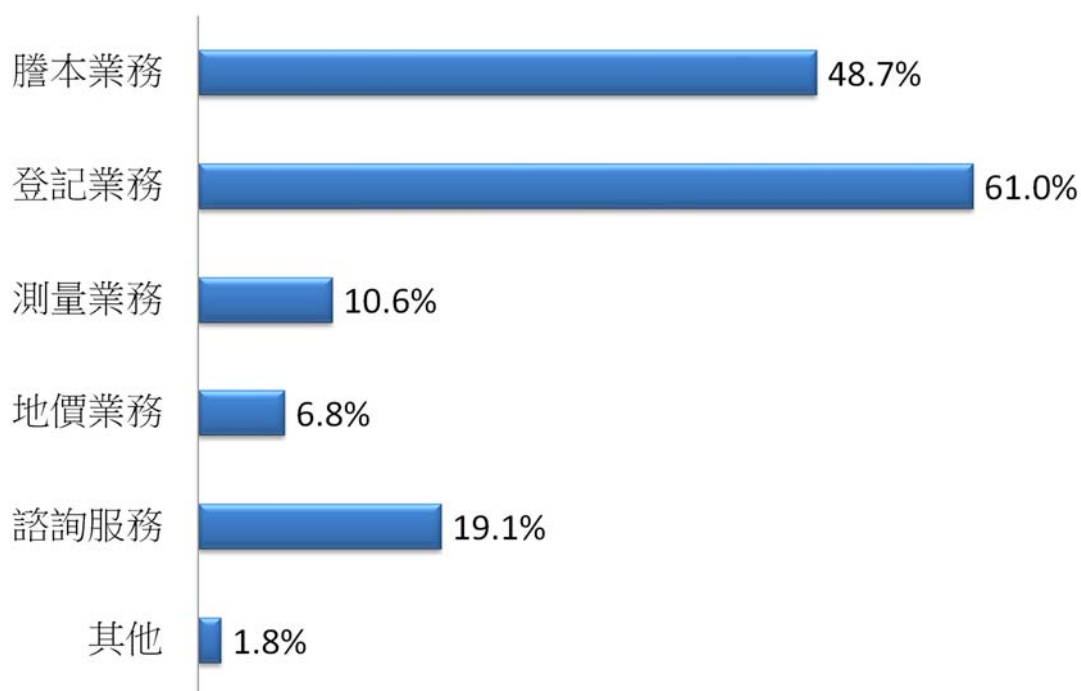


圖7 受訪民眾至本所辦理之業務項目 (n=957)

### 三、受訪民眾之各項洽公滿意度

本次問卷滿意度採用李克特量表(Likert Scale)五點計分法，將「非常滿意」、「滿意」、「普通」、「不滿意」、「非常不滿意」分別以 5 分、4 分、3 分、2 分、1 分表示法，轉換成百分數之平均分，滿意度計算公式=【(A×100%+B×80%+C×60%+D×40%+E×20%) / (A+B+C+D+E)】×100%。

因本次採用五點計分法計算以轉換成百分數之平均分計算，滿意度會較為偏低，但較能呈現當前調查之實際情況，為與過去年度進行分析比較，爰以同樣計算公式套用於過去年度資料。

此外，為便於分析，將身分類別為「地政士(含助理)」、「不動產經紀及估價業」二者合併為「地政專業人士」，其餘如「工商金融業」、「土地所有權人」、「軍公教」、「自由業」、「其他」等合併為「一般民眾」。

將是否第一次至本所申辦案件，分別「首次」與「非首次」。合先敘明。

#### (一)「辦理業務等候時間」滿意度

調查顯示，受訪者對於「辦理業務等候時間」滿意度為 78.0%，有 81 位民眾勾選 2 分以下者，即不滿意者。

至於不滿意原因(含勾選 3 分者之填答)，有 86 位民眾表示「等候時間太長」，另有 1 位其他意見填寫「等了 40 分」。

以身分類別區分為「地政專業人士」及「一般民眾」分析，數據顯示，前者滿意度 78.4%，後者為 77.7% 的滿意度，兩者非常接近；以至本所洽辦案件經驗區分為「首次」及「非首次」分析，則二者滿意度分別為 77.0%、78.6%，非常接近。

而近三年度資料相比，112 年度滿意度較前一年降低了 7.5%，111 年度滿意度也較前一年降低了 0.8%。滿意度持續下降，代表民眾對本所「辦理業務等候時間」的滿意度有在降低中，應積極注意改善，避免繼續下降。

由於一般民眾、首次洽辦者滿意度較低，可能係對本所地政業務流程不熟悉所致，應加強協助。

參考不滿意原因，主要是「等候時間太長」一項，人數比去年(50位)稍多。

表10 對「辦理業務等候時間」的滿意度統計表

類別/分數	很滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未勾選	合計	滿意度 %
	5分(A)	4分(B)	3分(C)	2分(D)	1分(E)			
總計	329	434	261	64	17	0	1105	78.0
地政專業人士	140	163	98	31	5	0	437	78.4
一般民眾	189	271	163	33	12	0	668	77.7
首次	83	146	86	16	5	0	336	77.0
非首次	210	232	140	45	8	0	635	78.6

表11 近三年對「辦理業務等候時間」的滿意度比較

內容	112年	111年	110年	112-111 差異	111-110 差異
	滿意度 %	滿意度 %	滿意度 %	滿意度 %	滿意度 %
辦理業務等候時間	78.0	85.5	86.3	-7.5	-0.8

註：皆為有效人數百分比

(二)「環境舒適整潔」滿意程度

調查顯示，受訪者對於「環境舒適整潔」滿意度為 78.9%，有 92 位民眾勾選 2 分以下者，即不滿意者。

至於不滿意原因(含勾選 3 分者之填答)，有 124 位民眾表示「悶熱」，有 3 位民眾表示「廁所清潔度不足」，有 1 位民眾表示「大廳清潔度不足」，有 1 位民眾表示「美化不足」，另有 3 位其他意見填寫「一早有漂白水味道」、「一早進來有漂白水味」、「悶」。

以身分類別區分為「地政專業人士」及「一般民眾」分析，數據顯示，前者滿意度 78.0%，相對低於後者 79.5%的滿意度；以至本所洽辦案件經驗區分為「首次」及「非首次」分析，則「非首次」滿意度 79.6%，相對高於「首次」滿意度 77.9%。

而近三年度資料相比，112 年度滿意度較前一年降低了 10.4%，111 年度滿意度則較前一年上升了 2.1%。相比之下，今年滿意度有下降趨勢，代表民眾對本所「環境舒適整潔」的滿意度有所下降，參考不滿意原因，主要是「悶熱」一項，人數比去年(27 位)多很多。

表 12 對「環境舒適整潔」的滿意度統計表

類別/分數	很滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未勾選	合計	滿意度 %
	5 分(A)	4 分(B)	3 分(C)	2 分(D)	1 分(E)			
總計	353	477	183	46	46	0	1105	78.9
地政專業人士	150	179	49	33	26	0	437	78.0
一般民眾	203	298	134	13	20	0	668	79.5
首次	86	160	72	5	13	0	336	77.9
非首次	226	255	96	31	27	0	635	79.6

表13 近三年對「環境舒適整潔」的滿意度比較

內容	112年	111年	110年	112-111 差異	111-110 差異
	滿意度 %	滿意度 %	滿意度 %	滿意度 %	滿意度 %
環境舒適整潔	79.0	89.3	87.2	-10.4	2.1

註：皆為有效人數百分比

### (三)「服務設施完善」滿意程度

調查顯示，受訪者對於「服務設施完善」滿意度為 83.5 %，有 4 位民眾勾選 2 分以下者，即不滿意者。

至於不滿意原因(含勾選 3 分者之填答)，只有 2 位民眾表示「座位空間不足」，4 位民眾表示「高齡友善設施不足」，1 位民眾表示「親子友善設施不足」，另有 3 位其他意見填寫「文具不足」、「文具表格未齊全」、「遊戲室小孩畫畫筆沒水」。

以身分類別區分為「地政專業人士」及「一般民眾」分析，數據顯示，前者滿意度 84.3%，相對高於後者 82.9%的滿意度；以至本所洽辦案件經驗區分為「首次」及「非首次」分析，則「非首次」滿意度 84.1%，相對高於「首次」滿意度 82.1%。

而近三年度資料相比，112 年度滿意度較前一年下降-6.4 了%，111 年度滿意度較前一年上升了 2.0%。相比之下，今年滿意度有明顯下降，代表民眾對本所「服務設施完善」的滿意度有所下降，參考不滿意原因，去年只有 1 位「座位空間不足」，今年只稍微增多一些。

表14 對「服務設施完善」的滿意度統計表

類別/分數	很滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未勾選	合計	滿意度 %
	5分(A)	4分(B)	3分(C)	2分(D)	1分(E)			
總計	378	544	179	4	0	0	1105	83.5
地政專業人士	163	207	64	3	0	0	437	84.3
一般民眾	215	337	115	1	0	0	668	82.9
首次	97	179	59	1	0	0	336	82.1
非首次	235	297	100	3	0	0	635	84.1

表15 近三年對「服務設施完善」的滿意度比較

內容	112年	111年	110年	112-111 差異	111-110 差異
	滿意度 %	滿意度 %	滿意度 %	滿意度 %	滿意度 %
服務設施完善	83.5	89.9	87.9	-6.4	2.0

註：皆為有效人數百分比

(四)「動線規劃流暢、各項標示清楚」滿意程度

調查顯示，受訪者對於「動線規劃流暢、各項標示清楚」滿意度為 83.6%，有 2 位民眾勾選 2 分以下者，即不滿意者。

至於不滿意原因(含勾選 3 分者之填答)，有 2 位民眾表示「各項標示不清楚」，並舉例如「廁所不明顯」，「廁所不明顯，常搞混」；有 1 位民眾表示「動線規劃不流暢」，沒有民眾有其他意見。

以身分類別區分為「地政專業人士」及「一般民眾」分析，數據顯示，前者滿意度 84.9%，相對高於後者 82.8%的滿意度；以至本所洽辦案件經驗區分為「首次」及「非首次」分析，則「非首次」滿意度 84.4%，相對高於「首次」滿意度 82.0%。

而近三年度資料相比，112 年度滿意度較前一年下降了 6.4%，111 年度滿意度較前一年上升了 2.5%。相比之下，今年滿意度有明顯下降，代表民眾對本所「動線規劃流暢、各項標示清楚」的滿意度有所減少，參考不滿意原因，只有 3 位有意見，與去年(3 位)相比，並無明顯增多。

表 16 對「動線規劃流暢、各項標示清楚」的滿意度統計表

類別/分數	很滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未勾選	合計	滿意度 %
	5 分(A)	4 分(B)	3 分(C)	2 分(D)	1 分(E)			
總計	379	550	174	1	1	0	1105	83.6
地政專業人士	166	212	59	0	0	0	437	84.9
一般民眾	213	338	115	1	1	0	668	82.8
首次	97	179	58	1	1	0	336	82.0
非首次	237	302	96	0	0	0	635	84.4

表17 近三年對「動線規劃流暢、各項標示清楚」的滿意度比較

內容	112年	111年	110年	112-111 差異	111-110 差異
	滿意度 %	滿意度 %	滿意度 %	滿意度 %	滿意度 %
動線規劃流暢、各項標示清楚	83.6	90.0	87.5	-6.4	2.5

註：皆為有效人數百分比

(五)「書表範例符合需求」滿意程度

調查顯示，受訪者對於「書表範例符合需求」滿意度為 84.1 %，有 1 位民眾勾選 2 分以下者，即不滿意者。

至於不滿意原因(含勾選 3 分者之填答)，有 1 位民眾表示「位置不明顯」，有 2 位民眾表示「內容不夠完善」，有 1 位民眾表示「分類不夠清楚」，沒有民眾有其他意見。

以身分類別區分為「地政專業人士」及「一般民眾」分析，數據顯示，前者滿意度 85.3%，相對高於後者 83.3%的滿意度；以至本所洽辦案件經驗區分為「首次」及「非首次」分析，則「非首次」滿意度 85.0%，相對高於「首次」滿意度 82.1%。

而近三年度資料相比，112 年度滿意度較前一年下降了 5.6%，111 年度滿意度較前一年上升了 2.2%。相比之下，今年滿意度有明顯下降，代表民眾對本所「書表範例符合需求」的滿意度有所減少，參考不滿意原因，只有 4 位有意見，與去年(3 位)相比，差別不大。

表18 對「書表範例符合需求」的滿意度統計表

類別/分數	很滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未勾選	合計	滿意度 %
	5分(A)	4分(B)	3分(C)	2分(D)	1分(E)			
總計	386	559	159	1	0	0	1105	84.1
地政專業人士	169	216	51	1	0	0	437	85.3
一般民眾	217	343	108	0	0	0	668	83.3
首次	92	188	56	0	0	0	336	82.1
非首次	246	304	84	1	0	0	635	85.0

表19 近三年對「書表範例符合需求」的滿意度比較

內容	112 年	111 年	110 年	112-111 差異	111-110 差異
	滿意度 %	滿意度 %	滿意度 %	滿意度 %	滿意度 %
書表範例符合需求	84.1	89.7	87.5	-5.6	2.2

註：皆為有效人數百分比

(六)「服務人員主動招呼、引導」滿意程度

調查顯示，受訪者對於「服務人員主動招呼、引導」滿意度為 87.7%，沒有民眾勾選 2 分以下者，即不滿意者。

至於不滿意原因，沒有人填寫。

以身分類別區分為「地政專業人士」及「一般民眾」分析，數據顯示，前者滿意度 88.9%，相對高於後者 87.0%的滿意度；以至本所洽辦案件經驗區分為「首次」及「非首次」分析，則「非首次」滿意度 89.0%，相對高於「首次」滿意度 86.3%。

而近三年度資料相比，112 年度滿意度較前一年下降了 4.3%，111 年度滿意度較前一年上升了 1.5%。相比之下，今年滿意度有明顯下降，代表民眾對本所「服務人員主動招呼、引導」的滿意度有所減少。

表20 對「服務人員主動招呼、引導」的滿意度統計表

類別/分數	很滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未勾選	合計	滿意度 %
	5分(A)	4分(B)	3分(C)	2分(D)	1分(E)			
總計	519	495	91	0	0	0	1105	87.7
地政專業人士	231	170	36	0	0	0	437	88.9
一般民眾	288	325	55	0	0	0	668	87.0
首次	131	179	26	0	0	0	336	86.3
非首次	332	257	46	0	0	0	635	89.0

表21 近三年對「服務人員主動招呼、引導」的滿意度比較

內容	112年	111年	110年	112-111 差異	111-110 差異
	滿意度 %	滿意度 %	滿意度 %	滿意度 %	滿意度 %
服務人員主動招呼、引導	87.7	92.0	90.5	-4.3	1.5

註：皆為有效人數百分比

(七)「服務人員主動回應、熱心服務」滿意程度

調查顯示，受訪者對於「服務人員主動回應、熱心服務」滿意度為 89.0%，有 1 位民眾勾選 2 分以下者，即不滿意者。

至於不滿意原因，沒有人填寫。

以身分類別區分為「地政專業人士」及「一般民眾」分析，數據顯示，前者滿意度 90.1%，相對高於後者 88.3%的滿意度；以至本所洽辦案件經驗區分為「首次」及「非首次」分析，則「非首次」滿意度 90.4%，相對高於「首次」滿意度 87.6%。

而近三年度資料相比，112 年度滿意度較前一年下降了 3.7%，111 年度滿意度較前一年上升 1.7%。相比之下，今年滿意度有明顯下降，代表民眾對本所「服務人員主動回應、熱心服務」的滿意度明顯減少。

表22 對「服務人員主動回應、熱心服務」的滿意度統計表

類別/分數	很滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未勾選	合計	滿意度 %
	5分(A)	4分(B)	3分(C)	2分(D)	1分(E)			
總計	570	464	70	1	0	0	1105	89.0
地政專業人士	253	152	32	0	0	0	437	90.1
一般民眾	317	312	38	1	0	0	668	88.3
首次	149	167	19	1	0	0	336	87.6
非首次	363	238	34	0	0	0	635	90.4

表23 近三年對「服務人員主動回應、熱心服務」的滿意度比較

內容	112 年	111 年	110 年	112-111 差異	111-110 差異
	滿意度 %	滿意度 %	滿意度 %	滿意度 %	滿意度 %
服務人員主動回應、熱心服務	89.0	92.7	91.0	-3.7	1.7

註：皆為有效人數百分比

(八)「服務人員解答清楚、專業」滿意程度

調查顯示，受訪者對於「服務人員解答清楚、專業」滿意度為 89.2%，有 1 位民眾勾選 2 分以下者，即不滿意者。

至於不滿意原因，沒有人填寫。

以身分類別區分為「地政專業人士」及「一般民眾」分析，數據顯示，前者滿意度 90.1%，相對高於後者 88.6%的滿意度；以至本所洽辦案件經驗區分為「首次」及「非首次」分析，則「非首次」滿意度 90.6%，相對高於「首次」滿意度 87.6%。

而近三年度資料相比，112 年度滿意度較前一年下降了 3.6%，111 年度滿意度較前一年上升了 2.1%。相比之下，今年滿意度有明顯下降，代表民眾對本所「服務人員主動招呼、引導」的滿意度有所減少。

表24 對「服務人員解答清楚、專業」的滿意度統計表

類別/分數	很滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未勾選	合計	滿意度 %
	5分(A)	4分(B)	3分(C)	2分(D)	1分(E)			
總計	586	442	76	1	0	0	1105	89.2
地政專業人士	256	146	35	0	0	0	437	90.1
一般民眾	330	296	41	1	0	0	668	88.6
首次	153	159	23	1	0	0	336	87.6
非首次	372	228	35	0	0	0	635	90.6

表25 近三年對「服務人員解答清楚、專業」的滿意度比較

內容	112 年	111 年	110 年	112-111 差異	111-110 差異
	滿意度 %	滿意度 %	滿意度 %	滿意度 %	滿意度 %
服務人員解答清楚、專業	89.2	92.8	90.7	-3.6	2.1

註：皆為有效人數百分比

## 六、各項服務措施民眾了解程度及滿意度分析

由於民眾對各項服務措施了解程度不同，使用情形也不一樣，爰先調查民眾在各項服務措施的使用情形。

其中，以「多元管道繳納地政規費(行動支付、悠遊卡、信用卡等)」最多人使用過，達**50.0%**，其餘各項則相差不大，依序為「法律扶助諮詢服務」、「以人臉辨識系統輔助核對身分作業」、「各類謄本預約申領服務」與「大批案件預約送件服務」，曾經使用過者分別占 11.8%、10.9%、10.3%、6.9%。

而知道，但未使用過的部分，以「法律扶助諮詢服務」最多，達**52.4%**，其次為「各類謄本預約申領服務」、「大批案件預約送件服務」、「以人臉辨識系統輔助核對身分作業」等，比例介於 38.2%~46.2%間，最少者為「多元管道繳納地政規費(行動支付、悠遊卡、信用卡等)」，知道，但未使用過者僅 29.3%。

至於不知道該服務者，以「大批案件預約送件服務」、「以人臉辨識系統輔助核對身分作業」最多，分別達**52.1%、50.8%**；其次依序為「各類謄本預約申領服務」、「法律扶助諮詢服務」，不知道該服務者分別占 43.4%、35.8%。不了解者相當多，還有很大宣導推廣空間。至於「多元管道繳納地政規費(行動支付、悠遊卡、信用卡等)」只有 20.7%，比較廣為人知。

整體而言，最多人使用過的是「多元管道繳納地政規費(行動支付、悠遊卡、信用卡等)」；最多人知道但尚未使用的是「法律扶助諮詢服務」；最多人不知道的是「大批案件預約送件服務」、「以人臉辨識系統輔助核對身分作業」，將持續利用多元管道進行宣導，以使民眾瞭解本所各項便民服務措施。

表26 對「各項服務措施」的了解程度統計表

題號	內容	曾經使用過		知道，但未使用過		不知道該服務		總計 人數	知道 比例 <sup>註</sup> %
		人數	%	人數	%	人數	%		
1	多元管道繳納地政規費(行動支付、悠遊卡、信用卡等)	483	50.0	283	29.3	200	20.7	966	79.3
2	各類謄本預約申領服務	101	10.3	451	46.2	424	43.4	976	56.5
3	大批案件預約送件服務	64	6.9	380	41.0	483	52.1	927	47.9
4	法律扶助諮詢服務	112	11.8	499	52.4	341	35.8	952	64.2
5	以人臉辨識系統輔助核對身分作業	103	10.9	360	38.2	479	50.8	942	49.1

註：「知道比例」為「曾經使用過」與「知道，但未使用過」之比例合計

### 「本所各項服務措施」了解程度

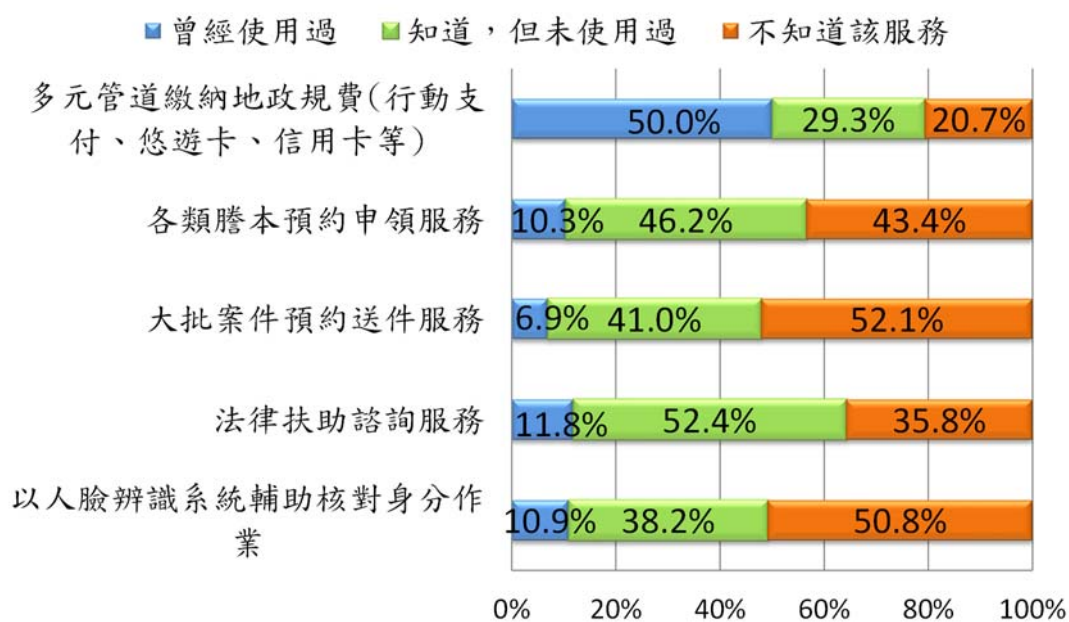


圖8 受訪民眾對於「各項服務措施」了解程度

因此，以下將針對曾經使用過的民眾，分析其滿意度情形（有少部分曾經使用過者未填答滿意度）。

(一) 受訪民眾對「多元管道繳納地政規費(行動支付、悠遊卡、信用卡等)」滿意程度

調查顯示，受訪者對於「多元管道繳納地政規費(行動支付、悠遊卡、信用卡等)」滿意度為 91.8 %，有 9 位民眾勾選 2 分以下者，即不滿意者。

至於不滿意原因，沒有人填寫。

以身分類別區分為「地政專業人士」及「一般民眾」分析，數據顯示，前者滿意度為 93.1%、相對高於後者 89.7%的滿意度；以至本所洽辦案件經驗區分為「首次」及「非首次」分析，則「非首次」滿意度 92.1%，相對高於「首次」滿意度 88.9%。代表這項服務普遍受到各種身分類別民眾的歡迎。

而近三年度資料相比，112 年度滿意度較前一年下降了 4.1%，111 年度滿意度較前一年上升了 1.9%。相比之下，今年滿意度有明顯下降，代表民眾對本所「多元管道繳納地政規費(行動支付、悠遊卡、信用卡等)」的滿意度有所減少，

表27 對「多元管道繳納地政規費(行動支付、悠遊卡、信用卡等)」的滿意度統計表

類別/分數	很滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未勾選	合計	滿意度 %
	5分(A)	4分(B)	3分(C)	2分(D)	1分(E)			
總計	354	160	14	4	5	0	537	91.8
地政專業人士	241	81	7	3	3	0	335	93.1
一般民眾	113	79	7	1	2	0	202	89.7
首次	42	26	4	1	1	0	74	88.9
非首次	272	118	8	3	4	0	405	92.1

表28 近三年對「多元管道繳納地政規費(行動支付、悠遊卡、信用卡等)」的滿意度比較

內容	112年	111年	110年	112-111 差異	111-110 差異
	滿意度 %	滿意度 %	滿意度 %	滿意度 %	滿意度 %
多元管道繳納地政規費 (行動支付、悠遊卡、信用卡等)	91.8	95.9	94.0	-4.1	1.9

註：皆為有效人數百分比

(二) 受訪民眾「各類謄本預約申領服務」滿意程度

調查顯示，受訪者對於「各類謄本預約申領服務」滿意度為 88.5 %，沒有民眾勾選 2 分以下者，即不滿意者。

至於不滿意原因，沒有人填寫。

以身分類別區分為「地政專業人士」及「一般民眾」分析，數據顯示，前者的滿意度為 87.5%、相對低於後者 90.6%的滿意度；以至本所洽辦案件經驗區分為「首次」及「非首次」分析，則「首次」滿意度 91.3%，相對高於「非首次」滿意度 88.5%。本項是少數為首次洽辦民眾比較滿意的項目。

而近三年度資料相比，112 年度滿意度較前一年下降了 3.0%，111 年度滿意度較前一年上升了 0.2%。相比之下，今年滿意度有明顯下降，代表民眾對本所「各類謄本預約申領服務」的滿意度有所減少。

表29 對「各類謄本預約申領服務」的滿意度統計表

類別/分數	很滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未勾選	合計	滿意度 %
	5分(A)	4分(B)	3分(C)	2分(D)	1分(E)			
總計	107	71	22	0	0	0	200	88.5
地政專業人士	66	55	15	0	0	0	136	87.5
一般民眾	41	16	7	0	0	0	64	90.6
首次	14	8	1	0	0	0	23	91.3
非首次	72	57	12	0	0	0	141	88.5

表30 近三年對「各類謄本預約申領服務」的滿意度比較

內容	112年	111年	110年	112-111 差異	111-110 差異
	滿意度 %	滿意度 %	滿意度 %	滿意度 %	滿意度 %
各類謄本預約申領服務	88.5	91.5	91.3	-3.0	0.2

註：皆為有效人數百分比

(三) 受訪民眾「大批案件預約送件服務」滿意程度

調查顯示，受訪者對於「大批案件預約送件服務」滿意度為 86.2 %，沒有民眾勾選 2 分以下者，即不滿意者。

至於不滿意原因，沒有人填寫。

以身分類別區分為「地政專業人士」及「一般民眾」分析，數據顯示，前者滿意度 85.5%，相對低於後者 87.9%的滿意度；以至本所洽辦案件經驗區分為「首次」及「非首次」分析，則「首次」滿意度 87.8%，相對高於「非首次」滿意度 86.1%。本項是少數為首次洽辦民眾比較滿意的項目。

而近二年度資料相比，112 年度滿意度較前一年下降了 5.1%，相比之下，今年滿意度有明顯下降，代表民眾對本所「大批案件預約送件服務」的滿意度有所減少。

表31 對「大批案件預約送件服務」的滿意度統計表

類別/分數	很滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未勾選	合計	滿意度 %
	5分(A)	4分(B)	3分(C)	2分(D)	1分(E)			
總計	78	65	26	0	0	0	169	86.2
地政專業人士	50	54	17	0	0	0	121	85.5
一般民眾	28	11	9	0	0	0	48	87.9
首次	10	5	3	0	0	0	18	87.8
非首次	50	54	14	0	0	0	118	86.1

表32 近三年對「大批案件預約送件服務」的滿意度比較

內容	112年	111年	110年	112-111 差異	111-110 差異
	滿意度 %	滿意度 %	滿意度 %	滿意度 %	滿意度 %
各類謄本預約申領服務	86.2	91.3	---	-5.1	---

註：皆為有效人數百分比

#### (四) 受訪民眾對「法律扶助諮詢服務」滿意程度

調查顯示，受訪者對於「法律扶助諮詢服務」滿意度為 88.9%，沒有民眾勾選 2 分以下者，即不滿意者。

至於不滿意原因，沒有人填寫。

以身分類別區分為「地政專業人士」及「一般民眾」分析，數據顯示，滿意度非常接近，分別為 88.7%、89.4%；以至本所洽辦案件經驗區分為「首次」及「非首次」分析，則「非首次」滿意度 89.9%，相對高於「首次」滿意度 86.7%。

由於此項「法律扶助諮詢服務」係今年首次調查，故尚無過去三年資料可供比較。

表33 對「法律扶助諮詢服務」的滿意度統計表

類別/分數	很滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未勾選	合計	滿意度 %
	5分(A)	4分(B)	3分(C)	2分(D)	1分(E)			
總計	125	68	27	0	0	0	220	88.9
地政專業人士	82	51	17	0	0	0	150	88.7
一般民眾	43	17	10	0	0	0	70	89.4
首次	11	6	4	0	0	0	21	86.7
非首次	93	56	13	0	0	0	162	89.9

(五) 受訪民眾對「以人臉辨識系統輔助核對身分作業」滿意程度

調查顯示，受訪者對於「以人臉辨識系統輔助核對身分作業」滿意度為 86.7%，沒有民眾勾選 2 分以下者，即不滿意者。

至於不滿意原因，沒有人填寫。

以身分類別區分為「地政專業人士」及「一般民眾」分析，數據顯示，二者者滿意度皆為 86.7；以至本所洽辦案件經驗區分為「首次」及「非首次」分析，則「首次」滿意度 93.9%，相對高於「非首次」滿意度 86.3%。本項也是少數為首次洽辦民眾比較滿意的項目。

由於此項「以人臉辨識系統輔助核對身分作業」係今年首次調查，故尚無過去三年資料可供比較。

表34 對「以人臉辨識系統輔助核對身分作業」的滿意度統計表

類別/分數	很滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未勾選	合計	滿意度 %
	5分(A)	4分(B)	3分(C)	2分(D)	1分(E)			
總計	94	83	26	0	0	0	203	86.7
地政專業人士	60	59	15	0	0	0	134	86.7
一般民眾	34	24	11	0	0	0	69	86.7
首次	17	5	1	0	0	0	23	93.9
非首次	62	73	15	0	0	0	150	86.3

## 七、受訪民眾對地政業務了解程度調查

### (一) 可以透過內政部數位櫃檯網路申請土地登記案件

關於本項業務，根據下列二表顯示，有 50.1% 的受訪民眾知道「可以透過內政部數位櫃檯網路申請土地登記案件」；不知道該項業務的民眾佔 49.9%。超過五成民眾知道本項業務，普及率還算不錯。

而與 111 年度資料相比，112 年度之了解程度大幅下降 10.4%，幅度不小，代表今年較少民眾認知到可以透過內政部數位櫃檯網路申請土地登記案件，所以明年仍應持續宣導，使更多民眾瞭解本項業務。

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

關於本項業務，根據下列二表顯示，有 61.6% 的受訪民眾知道「自繼承開始日 1 年內未辦理繼承登記，經查明後公告繼承人於 3 個月內聲請登記；逾期未辦理者，地政機關列冊管理 15 年後移請國產署標售」；不知道該項業務的民眾佔 38.4%。顯示超過六成一民眾知道本項業務，普及率相當好，為各項地政業務中的第三名。

而與 111 年度資料相比，112 年度之了解程度大幅下降 9.6%，相較於 110 年上升 8.9% 來看，今年有大幅減少。代表較少民眾認知到逾期未辦理繼承登記者，地政機關列冊管理 15 年後移請國產署標售的結果。所以明年仍應持續宣導，使更多民眾瞭解本項業務，務求普及率反轉。

### (三) 申辦地籍異動即時通服務後，所有的不動產權利被申請買賣等登記時，於受理「收件」、「異動完成」的時候，系統分別自動通知權利人

關於本項業務，根據下列二表顯示，有 60.6% 的受訪民眾知道「申辦地籍異動即時通服務後，您所有的不動產權利被申請買賣等登記時，於受

理「收件」、「異動完成」的時候，系統分別自動通知權利人」；不知道該項業務的民眾佔 39.4%。顯示超過六成民眾知道本項業務，普及率相當好。

而與 111 年度資料相比，112 年度之了解程度大幅減少 10.6%，相較於 110 年微幅成長 0.4% 來看，今年有大幅下降現象。本項業務利用資訊科技之即時、自動化特性，讓民眾可以輕鬆掌握地籍異動狀況，對擁有多筆土地或交易頻繁的人來說，是非常值得推廣的一種服務模式。

#### (四) 修法後的地籍測量實施規則已全面更改申請測量規費的計算方式

關於本項業務，根據下列二表顯示，有 45.5% 的受訪民眾知道「修法後的地籍測量實施規則已全面更改申請測量規費的計算方式」；不知道該項業務的民眾佔 54.5%。顯示不到半數民眾知道本項業務，在各項地政務中，普及率稍微低一些。

而與 111 年度資料相比，112 年度之了解程度減少 6.6%，相較於 110 年微幅成長 2.6% 來看，所以明年仍應持續宣導，使更多民眾瞭解本項業務，務求普及率反轉。

#### (五) 辦理陽台補登，同一棟除第一層及最頂層外，可以沿用其他同一垂直投影直上方或下方樓層的陽台補登成果，免附竣工平面圖及配置圖

關於本項業務，根據下列二表顯示，有 51.3% 的受訪民眾知道「辦理陽台補登，同一棟除第一層及最頂層外，可以沿用其他同一垂直投影直上方或下方樓層的陽台補登成果，免附竣工平面圖及配置圖」；不知道該項業務的民眾佔 48.7%。顯示超過五成民眾知道本項業務，成效不錯。

而與 111 年度資料相比，112 年度之了解程度大幅減少 12.3%，幅度很大，相較於 110 年大幅成長 5.1% 來看。由於本項業務事涉民眾權益，應為民眾樂意得知訊息。所以應多加努力，更加普及本項業務。

(六) 內政部有提供成屋買賣契約書範本供簽約時參考

關於本項業務，根據下列二表顯示，有 62.9% 的受訪民眾知道「內政部有提供成屋買賣契約書範本供簽約時參考」；不知道該項業務的民眾佔 37.1%。顯示超過六成二以上民眾知道本項業務，普及率相當好，為各項地政業務中的第二名。

而與 111 年度資料相比，112 年度之了解程度下降 10.8%，相較於 110 年微幅成長 2% 來看，成長力度減少。但由於具官方公信力，成屋買賣契約書範本應是民眾必備參考文件，其認知率名列第二名。

(七) 第二類謄本為任何人皆可申請，其中住址資料係以完整揭露為原則，可依需求自行決定是否於臨櫃或網路申請住址隱匿服務，以保障個資安全

關於本項業務，根據下列二表顯示，有 66.6% 的受訪民眾知道「第二類謄本為任何人皆可申請，其中住址資料係以完整揭露為原則，可依需求自行決定是否於臨櫃或網路申請住址隱匿服務，以保障個資安全」；不知道該項業務的民眾佔 33.4%。顯示超過六成六民眾知道本項業務，普及率非常好，為各項地政業務中的第一名。

而與 111 年度資料相比，112 年度之了解程度減少 9.7%。所以明年仍應持續宣導，使更多民眾瞭解本項業務，務求普及率再成長。

(八) 不動產買賣案件之實價登錄應由買賣雙方共同申報，得協議由一人或他人代理申報，並應於登記案件送地政事務所收件時一併申報

關於本項業務，根據下列二表顯示，有 55.2% 的受訪民眾知道「不動產買賣案件之實價登錄應由買賣雙方共同申報，得協議由一人或他人代理申報，並應於登記案件送地政事務所收件時一併申報」；不知道該項業務的民眾佔 44.8%。顯示超過五成五民眾知道本項業務，普及率還不錯。

而與 111 年度資料相比，112 年度之了解程度減少 17.7%，下降幅 i

很大。所以明年應最重點加強宣導，使更多民眾瞭解本項業務，務求普及率反轉。

(九) 不動產移轉一站式服務，民眾完成網路申報地方稅作業後，申請土地或建物所有權移轉登記案件得免附土地增值稅、契稅等完稅資料之紙本文件

關於本項業務，根據下列二表顯示，有 48.8% 的受訪民眾知道「不動產移轉一站式服務，民眾完成網路申報地方稅作業後，申請土地或建物所有權移轉登記案件得免附土地增值稅、契稅等完稅資料之紙本文件」；不知道該項業務的民眾佔 51.2%。顯示超過四成八民眾知道本項業務，成效尚可，仍有努力空間。

**本項為今年首次調查，尚無過去資料可供比較。**

(十) 本所已成立官方 Instagram 帳號(zhland280)

關於本項業務，根據下列二表顯示，有 29.7% 的受訪民眾知道「本所已成立官方 Instagram 帳號(zhland280)」；不知道該項業務的民眾佔 70.3%。顯示只有超過二成九民眾知道本項業務，成效尚低，應大力推廣。

**本項為今年首次調查，尚無過去資料可供比較。**

表35 對「地政業務了解程度」的統計表

題號	內容	知道		不知道		總計	
		人數	%	人數	%	人數	%
1	您知道可以透過內政部數位櫃檯網路申請土地登記案件嗎？	504	50.1	502	49.9	1006	100.0
2	您知道自繼承開始日 1 年內未辦理繼承登記，經查明後公告繼承人於 3 個月內聲請登記；逾期未辦理者，地政機關列冊管理 15 年後移請國產署標售嗎？	631	61.6	393	38.4	1024	100.0
3	您知道申辦地籍異動即時通服務後，您所有的不動產權利被申請買賣等登記時，於受理「收件」、「異動完成」的時候，系統分別自動通知登記名義人(即所有權人)嗎？	621	60.6	403	39.4	1024	100.0
4	您知道修法後的地籍測量實施規則已全面更改申請測量規費的計算方式嗎？	457	45.5	548	54.5	1005	100.0
5	您知道辦理陽台補登，倘其中一戶已完成陽台補登記，其餘垂直投影樓層(除第一層及最頂層外)可援用該戶陽台補登成果，免附竣工平面圖及配置圖嗎？	523	51.3	497	48.7	1020	100.0
6	您知道內政部有提供成屋買賣契約書範本供簽約時參考嗎？	642	62.9	378	37.1	1020	100.0
7	您知道第二類謄本為任何人皆可申請，其中住址資料係以完整揭露為原則，可依需求自行決定是否於臨櫃或網路申請住址隱匿服務，以保障個資安全嗎？	678	66.6	340	33.4	1018	100.0
8	您知道不動產買賣案件之實價登錄應由買賣雙方共同申報，得協議由一人或他人代理申報，並應於登記案件送地政事務所收件時一併申報嗎？	564	55.2	458	44.8	1022	100.0
9	您知道不動產移轉一站式服務，民眾完成網路申報地方稅作業後，申請土地或建物所有權移轉登記案件得免附土地增值稅、契稅等完稅資料之紙本文件嗎？	490	48.8	515	51.2	1005	100.0
10	您知道本所已成立官方 Instagram 帳號 (zhland280)嗎？	295	29.7	699	70.3	994	100.0

## 「地政業務了解程度」

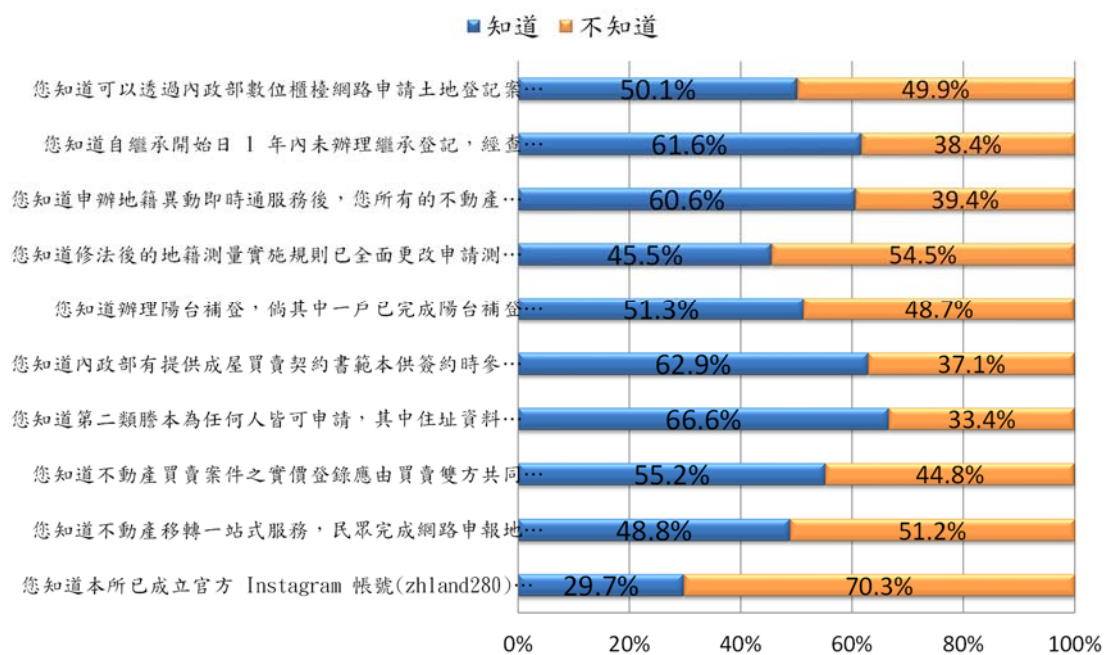


圖9 受訪民眾對於「地政業務了解程度」

表36 近三年對「地政業務了解程度」的比較

題號	內容	112年		111年		110年		112-111年差異		111-110年差異	
		知道	不知道	知道	不知道	知道	不知道	知道	不知道	知道	不知道
1	您知道可以透過內政部數位櫃檯網路申請土地登記案件嗎？	50.1	49.9	60.5	39.5	---	---	-10.4	10.4	---	---
2	您知道自繼承開始日1年內未辦理繼承登記，經查明後公告繼承人於3個月內聲請登記；逾期未辦理者，地政機關列冊管理15年後移請國產署標售嗎？	61.6	38.4	71.2	28.8	62.3	37.7	-9.6	9.6	8.9	-8.9
3	您知道申辦地籍異動即時通服務後，您所有的不動產權利被申請買賣等登記時，於受理「收件」、「異動完成」的時候，系統分別自動通知權利人嗎？	60.6	39.4	71.2	28.8	70.8	29.2	-10.6	10.6	0.4	-0.4
4	您知道修法後的地籍測量實施規則已全面更改申請測量規費的計算方式嗎？	45.5	54.5	52.1	47.9	49.5	50.5	-6.6	6.6	2.6	-2.6
5	您知道辦理陽台補登，同一棟除第一層及最頂層外，可以沿用其他同一垂直投影直上方或下方樓層的陽台補登成果，免附竣工平面圖及配置圖嗎？	51.3	48.7	63.6	36.4	58.5	41.5	-12.3	12.3	5.1	-5.1
6	您知道內政部有提供成屋買賣契約書範本供簽約時參考嗎？	62.9	37.1	73.7	26.3	71.7	28.3	-10.8	10.8	2.0	-2.0
7	您知道第二類謄本為任何人皆可申請，其中住址資料係以完整揭露為原則，可依需求自行決定是否於臨櫃或網路申請住址隱匿服務，以保障個資安全嗎？	66.6	33.4	76.3	23.7	---	---	-9.7	9.7	---	---
8	您知道不動產買賣案件之實價登錄應由買賣雙方共同申報，得協議由一人或他人代理申報，並應於登記案件送地政事務所收件時一併申報嗎？	55.2	44.8	72.9	27.1	---	---	-17.7	17.7	---	---
9	您知道不動產移轉一站式服務，民眾完成網路申報地方稅作業後，申請土地或建物所有權移轉登記案件得免附土地增值稅、契稅等完稅資料之紙本文件嗎？	48.8	51.2	---	---	---	---	---	---	---	---
10	您知道本所已成立官方 Instagram 帳號(zhland280)嗎？	29.7	70.3	---	---	---	---	---	---	---	---

註：皆為有效人數百分比

## 八、業務資訊管道

據本次調查顯示，受訪者的業務資訊管道來源，「網路」占 68.3%，「文宣資料」占 38.5%，「電視牆、跑馬燈」占 28%，「報紙」占 8.7%，而「其他」管道占 10.6%。

顯示「網路」仍為民眾最多的業務資訊來源，超過六成八，比去年的七成三略少，為最大的業務資訊來源，顯示網路資訊的滲透力愈來愈強，本所應持續善加利用；其次「文宣資料」也有超過三成八民眾選擇，但比去年相對減少很多，可看出由於環保意識與電子裝置的普遍，實體紙張已大幅減少中；「電視牆、跑馬燈」的效果則為二成八左右，比去年增加 5.3%，表示該管道效果仍有效果；報紙的效果與去年差不多，佔比皆不到一成。

至於有一成的人來自其他資訊管道，如他人告知、同事、地政、來電、受教育訓練、朋友、服務台、現場、現場詢問工作人員、電話、電話詢問、銀行、課本、櫃檯人員等等。

參考本項調查結果，今年仍以網路為最大宗，文宣資料雖然仍有很高占比，但比例在減少中，方向是好的；而電視牆、跑馬燈的效果略有上升，代表民眾等候時，現場的即時電子資訊便可發揮資訊傳達的效果，尤其民眾待的愈久，效果可能會大；至於報紙的效果可能已達到極限，未來可能不會再多了。而現場人員的幫助性有在下降中，值得注意。

故對於業務資訊管道的利用，一方面，持續加強網路的應用，尤其手機上網普遍，應注重適應手機網頁的友善性；另一方面現場人員如承辦、社工等也發揮了不少宣導效果，應多加利用，給予現場人員適當的教育訓練，發揮積極主動性，協助民眾辦理地政業務。

表37 業務資訊管道(可複選)業務統計表

年度	業務	網路	文宣資料	電視牆、跑馬燈	報紙	其他
112	人數	614	346	252	78	95
	百分比	68.3%	38.5%	28.0%	8.7%	10.6%
111	人數	877	614	272	100	284
	百分比	73.1%	51.2%	22.7%	8.3%	23.7%
110	人數	726	559	261	103	233
	百分比	64.6%	49.8%	23.2%	9.2%	20.7%

註：未填答分別為 206、3 人

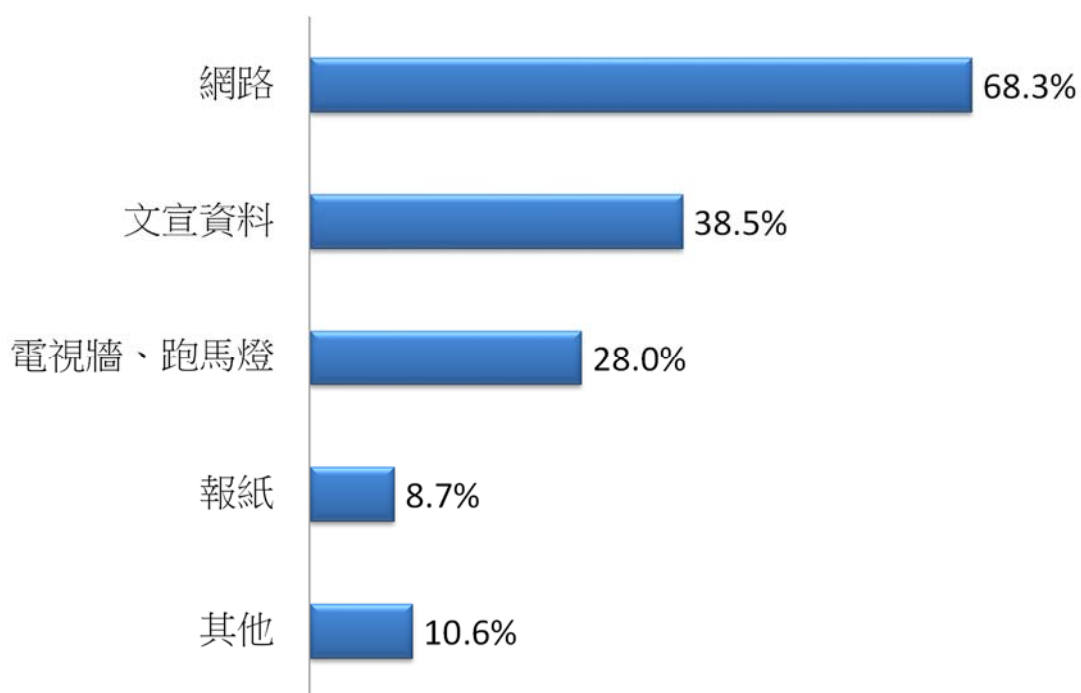


圖10 「業務資訊管道(可複選)」了解程度 (n=899)

## 九、受訪民眾對於本所之相關建議

為有效探求民意、瞭解民眾對本所辦事效率及服務態度之意見，以作為加強為民服務理念與方法之參考，本所於7月3日至7月21日辦理112年度辦公環境暨服務品質滿意度調查，共計有效回收1,105份問卷，其中共計彙整24項民眾意見及處理情形如下表所示。本所將根據調查資料，檢討改進為民服務工作辦理情形，提供更貼心、便利之服務予民眾；提升本所為民服務品質。

表38 受訪民眾對於本所之相關建議彙整表

意見類別	問卷編號	意見內容	回應及改進回饋
服務態度相關建議	0255	某收件人員給東西都用丟的	
	1028	服務中心態度待加強	
業務建議	0837	有的時段等待時間過久	
	0944	等待時間過長，冷氣開強一點	
稱讚與鼓勵	0001	詳細解說，服務親切	
	0002	詳細解說，服務親切	
	0104	刁民很多，辛苦了	
	0234	中和地政很好	
	0294	讚	
	0511	服務真陳，解說清楚	
	0617	服務都很好	
	0639	很滿意	
	0640	服務佳	
	0832	服務態度很好	
	1118	謝謝	
調查相關建議	0209	下次問卷希望改線上表單，比較省紙張，方便統計	
	0633	題目太多了	
	0634	問題太深奧，須精簡	
	0649	題目太多了	
	0910	這個問卷塗滿太花時間，建議用打勾的	

意見類別	問卷編號	意見內容	回應及改進回饋
環境設備相關建議	0249	不要電費都省不得花	
	0638	環境溫度過高，冷氣不冷	
	0899	冷氣不夠冷	
	1125	冷氣真的要開一下，辦個事滿身大汗	

## 陸、結論與建議

### 一、大多數服務的民眾滿意度都在 80% 以上

#### 1. 洽公滿意度

滿意度調查結果如下圖所示，今年受訪者在有關服務禮儀的「服務人員解答清楚、專業」、「服務人員主動回應、熱心服務」與「服務人員主動招呼、引導」三項的評價仍然較佳，滿意度介於 87%~90% 之間。

而在洽公環境的「服務設施完善」、「動線規劃流暢、各項標示清楚」、「書表範例符合需求」三項的評價稍低一些，但仍約九成左右，滿意度介於 83.5%~84.1% 間。至於「辦理業務等候時間」、「環境舒適整潔」二項的評價則較低，皆不到 80%。

相較之下，本所在軟體的服務禮儀方面的表現，仍然優於硬體的洽公環境。參考民眾所提的不滿意原因，可斟酌作為改進方向。

#### 2. 各項服務措施滿意度

今年調查的「各項服務措施」部分，因曾經使用者族群各異，比較基準不同。但相對而言，以「多元管道繳納地政規費（行動支付、悠遊卡、信用卡等）」最廣為人知，滿意度也最高，達 91.8%；其餘「各類謄本預約申領服務」、「大批案件預約送

件服務」、「法律扶助諮詢服務」、「以人臉辨識系統輔助核對身分作業」、等四項，滿意度相近，皆在 86.2%~88.9%之間，獲得民眾不錯評價。

綜合而言，本所今年在有關服務禮儀的人員服務方面，表現相對是比較理想的，維持人員服務態度與專業訓練，保持洽公民眾的優良評價。而洽公環境的硬體方面，則仍有努力空間，特別是「辦理業務等候時間」、「環境舒適整潔」二項表現較低，應作為未來優先改善方向。

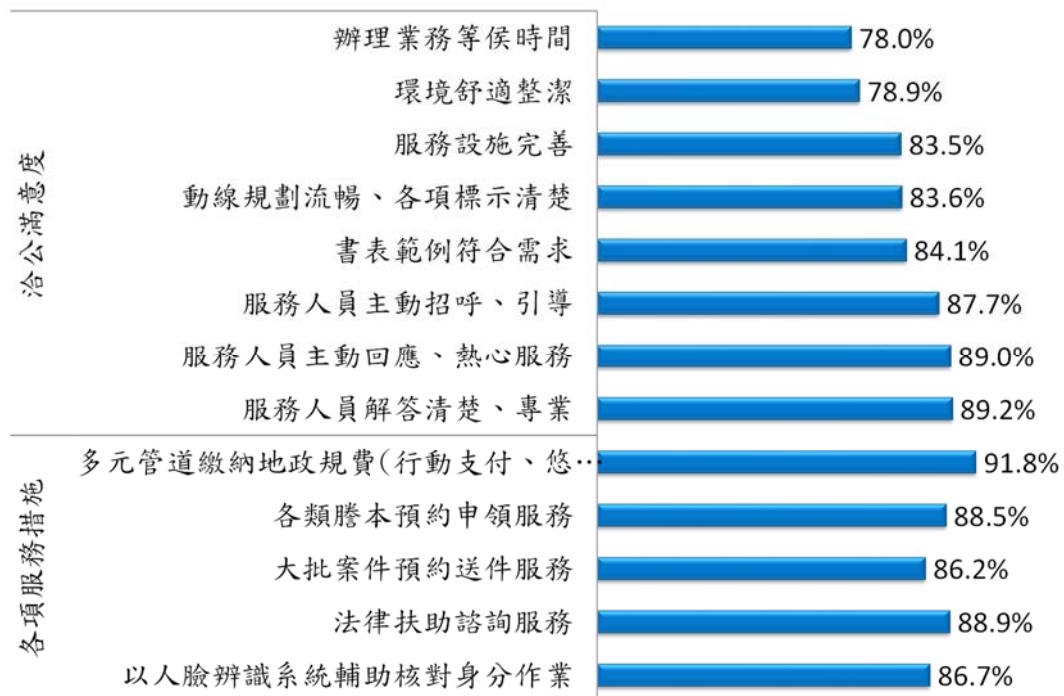


圖11 112年度洽公暨服務品質滿意度統計圖

## 二、是否專業人士或是否首次洽公，大多數項目滿意度差距不大

本年度仍持續針對民眾特性區分為「地政專業人士」及「一般民眾」分析，根據結果可發現，各服務項目的滿意度並沒有太大差距(兩者差距皆於3%左右或以內)，不過多數情況是「地政專業人士」之滿意度略高於「一般民眾」，這與過去調查經驗相符。代表「地政專業人士」可能對流程或內容較為熟悉與理解，以致滿意度稍高。

再者，本年度仍持續針對洽辦次數區分為「首次」及「非首次」分析，根據結果可發現，除了「以人臉辨識系統輔助核對身分作業」外，其餘服務項目的滿意度並沒有太大差距(兩者差距皆於3%左右或以內)，不過多數情況是「非首次」洽公民眾之滿意度略高於「首次」洽公者，這與過去調查經驗相符。代表「首次」洽公者可能因熟悉度低而滿意度稍低現象，所幸差距並不大，服務人員仍應維持主動服務態度。

至於「以人臉辨識系統輔助核對身分作業」一項，則呈現「首次」洽公民眾滿意度高於「非首次」洽公者達7.6%狀況，顯示「首次」洽公者對本項服務的科技與效率有很高評價，未來應大力推廣。

### 三、各項服務措施民眾了解程度介於 47%~79%之間

本次問卷針對「多元管道繳納地政規費(行動支付、悠遊卡、信用卡等)」、「各類謄本預約申領服務」、「大批案件預約送件服務」、「法律扶助諮詢服務」及「以人臉辨識系統輔助核對身分作業」計 5 項服務措施進行調查。

民眾對於各項服務措施的「曾經使用過」加上「知道但未使用過」之比例介於 47.9% ~ 79.3%，了解程度落差很大。

其中，以「多元管道繳納地政規費(行動支付、悠遊卡、信用卡等)」最多人使用過，達 79.3%。本項因行之有年且實用性高，故民眾知曉程度很高。

其次為「法律扶助諮詢服務」，達 64.2%，這應與現場服務人員及固定服務時間與區域有關，民眾容易留下深刻象。

其餘各項則相差不大，依序為「各類謄本預約申領服務」、「以人臉辨識系統輔助核對身分作業」與「大批案件預約送件服務」，知道者分別占 56.6%、49.2%、47.9%。

特別值得一提的是「以人臉辨識系統輔助核對身分作業」，知道者只接近一半，這項新推出的服務措施，兼具新科技運用與效率提升，同時給民眾更方便的感受，值得大力推廣。

#### 四、地政業務了解程度有多項達 50%以上，了解程度差異大

本次問卷對「可以透過內政部數位櫃檯網路申請土地登記案件」、「自繼承開始日 1 年內未辦理繼承登記，經查明後公告繼承人於 3 個月內聲請登記；逾期未辦理者，地政機關列冊管理 15 年後移請國產署標售」、「申辦地籍異動即時通服務後，所有的不動產權利被申請買賣等登記時，於受理「收件」、「異動完成」的時候，系統分別自動通知權利人」、「修法後的地籍測量實施規則已全面更改申請測量規費的計算方式」、「辦理陽台補登，同一棟除第一層及最頂層外，可以沿用其他同一垂直投影直上方或下方樓層的陽台補登成果，免附竣工平面圖及配置圖」、「內政部有提供成屋買賣契約書範本供簽約時參考」、「第二類謄本為任何人皆可申請，其中住址資料係以完整揭露為原則，可依需求自行決定是否於臨櫃或網路申請住址隱匿服務，以保障個資安全」、「不動產買賣案件之實價登錄應由買賣雙方共同申報，得協議由一人或他人代理申報，並應於登記案件送地政事務所收件時一併申報」、「不動產移轉一站式服務，民眾完成網路申報地方稅作業後，申請土地或建物所有權移轉登記案件得免附土地增值稅、契稅等完稅資料之紙本文件」及「本所已成立官方 Instagram 帳號(zhland280)」，計 10 項

地政業務進行調查。

各項地政業務了解程度介於 29.7%~66.6%，各項業務的民眾了解程度差異頗大。其中，第 2,3,6,7 項皆達 60%以上，宣導成效較佳。尤其第 6 項成屋買賣契約書範本，是民眾賣買房屋前後的好幫手，第 7 項謄本住址資料可隱匿保障個資安全，是保護民眾個資的必要措施，是一般民眾普遍需要知道的訊息。

而第 1,5,8 項，了解程度過半約 50%~55%之間，主要有關不動產買賣申報、陽台補登、網路土地登記等業務，這些地政業務只有當民眾進行土地或不動產買賣時才會遇到。可採取針對性宣傳，找出潛在需要的民眾，提供相關資訊。

至於第 4,9 項，了解程度介於四至五成間，主要有關申請測量規費的計算方式、不動產移轉免附完稅資料紙本文件等。前者需求不多，後者可能推出時間不久。明年度應列為重點宣導項目，尤其本項為省錢省力措施，不難以對民眾介紹。

最後，有關本所已成立官方 Instagram 帳號(zhland280)，只有不到三成的人知道，這應與本所服務區域民眾使用 Instagram 習慣有關。

以上資訊可透過網路曝光（此項為民眾最多的資訊管道）

為主，輔以電視牆、跑馬燈重，加強曝光。此外，應加強現場服務人員、志工等適當的教育訓練，發揮積極主動性，相信可以再提升重大地政業務內容宣導效果。

#### 四、110 年至 112 年滿意度比較

因今年調查項目異動，故滿意度比較以今年有調查項目為準。且歷年滿意度皆以今年計算公式重新計算。

本次調查整體平均滿意度與去(111)年相比，下降 5.5%；而 111 年比 110 年上升 1.6%，顯示今年整體滿意度有反轉下降趨勢，有顯著降低，應立即省視改進。

在個別項目上，今(112)年度的滿意度大都下降，其至 5% 以上的降幅，如「辦理業務等候時間」、「環境舒適整潔」、「服務設施完善」、「動線規劃流暢、各項標示清楚」、「書表範例符合需求」等，顯示今年在硬體服務設施上，有明顯的退步。

其次，「服務人員主動招呼、引導」、「服務人員主動回應、熱心服務」、「服務人員解答清楚、專業」三項滿意度，今年也有 3~4% 的下降，固然去年基期較高，但也應加以重視。

## 捌、前測（信效度分析）

## 一、分析步驟

本前測於民國 112 年 6 月 14 日進行前測問卷收集工作，共收集 50 份問卷，前測問卷回收後之分析步驟如下圖所示。

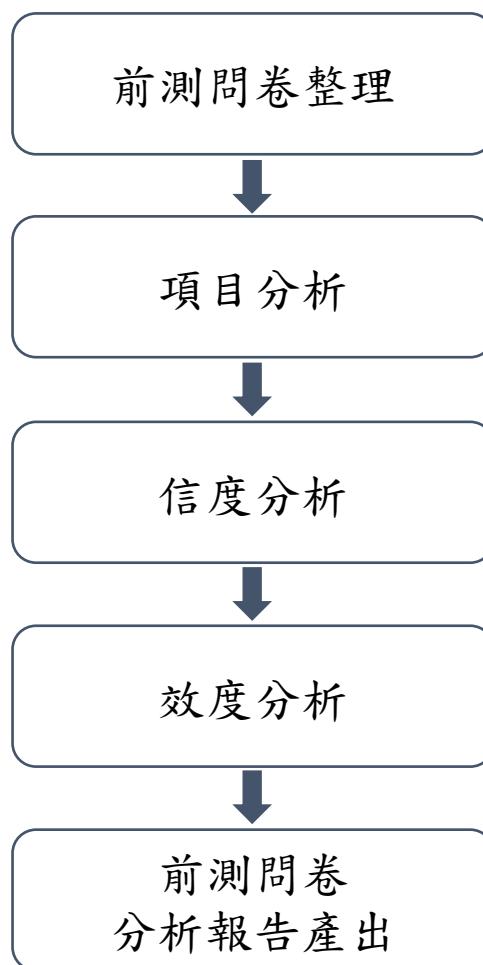


圖1 前測問卷分析步驟

根據上述步驟，將前測網路問卷資料下載後，經由電腦進行偵錯、檢核與整理，並判斷各問題答案是否邏輯上的錯誤。接著針對滿意度有關題目進行項目分析，以判斷題目是否有同質性與鑑別力；再者，

透過信度及效度分析可瞭解題目之一致性及有效性，並根據分析之結果、民眾填答狀況及專家意見加以修改前測問卷內容，最終形成正式問卷以進行本年度之滿意度調查。

## 二、項目分析

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

### （一）極端組檢定

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

由表 1 可知，「辦公環境暨服務品質滿意度」8 個題項 t 檢定，皆達統計上的顯著水準 ( $p > .05$ )。代表所有這些題項可以有效區分高分與低分的人，亦即都有鑑別力。

### （二）相關分析

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

上。

由表 1 可知，「辦公環境暨服務品質滿意度」8 個題項，相關係數皆達.3 以上，代表各題項皆具有同質性。

### (三) 項目分析結論

在項目分析的鑑別力、修正後項目與總分相關二個指標中，「辦公環境暨服務品質滿意度」8 個題項皆過二項指標，因此在此階段題目全數保留，再進行信效度分析。

表1 項目分析

編號	題目內容	極端組檢定 (CR 值)	項目總 分相關	保留
1	辦理業務等候時間	4.55***	0.51	◎
2	環境舒適整潔	10.00***	0.59	◎
3	服務設施完善	10.20***	0.85	◎
4	動線規劃流暢、各項標示清楚	9.38***	0.77	◎
5	書表範例符合需求	8.24***	0.78	◎
6	服務人員主動招呼、引導	6.75***	0.73	◎
7	服務人員主動回應、熱心服務	6.75***	0.74	◎
8	服務人員解答清楚、專業	6.75***	0.74	◎

\* $p < .05$ , \*\* $p < .01$ , \*\*\* $p < .001$ ；問卷第四大題本所各項服務措施滿意度，因使用者較少，填答人數亦少，故不列入項目分析。

### 三、信度分析

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

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

經過信度分析後，獲得本次前測問卷之 Cronbach's  $\alpha$  值為 0.902，大於 0.70 之標準，表示問卷題目之間具有不錯的內部一致性，即信度優良。

表2 信度統計量

Cronbach's Alpha 值	項目的個數
0.902	8

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

表3 項目整體統計量

題號	內容	項目刪除時的尺度平均數	項目刪除時的尺度變異數	修正的項目總相關	項目刪除時的Cronbach's Alpha 值
1	辦理業務等候時間	29.58	16.004	.512	.906
2	環境舒適整潔	29.88	14.149	.587	.909
3	服務設施完善	29.62	14.200	.851	.873
4	動線規劃流暢、各項標示清楚	29.64	14.847	.771	.881
5	書表範例符合需求	29.54	15.233	.777	.882
6	服務人員主動招呼、引導	29.26	15.951	.733	.887
7	服務人員主動回應、熱心服務	29.26	15.911	.743	.887
8	服務人員解答清楚、專業	29.26	15.911	.743	.887

#### 四、效度分析

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

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

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

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

表4 問卷題目代碼表

編碼	問卷題目
Q1.1	是否第一次至本所申辦案件
Q1.2	性別
Q1.3	年齡
Q1.4	教育程度
Q1.5	身分類別
Q1.6	過去一年(含本次)至地政機關洽辦次數
Q2.1	謄本業務
Q2.2	登記業務
Q2.3	測量業務
Q2.4	地價業務
Q2.5	諮詢服務
Q2.6	其他
Q3.1.1	多元管道繳納地政規費(行動支付、悠遊卡、信用卡等)_了解程度
Q3.1.2	各類謄本預約申領服務_了解程度
Q3.1.3	大批案件預約送件服務_了解程度
Q3.1.4	法律扶助諮詢服務_了解程度
Q3.1.5	以人臉辨識系統輔助核對身分作業_了解程度
Q3.2.1	多元管道繳納地政規費(行動支付、悠遊卡、信用卡等)_滿意度
Q3.2.2	各類謄本預約申領服務_滿意度
Q3.2.3	大批案件預約送件服務_滿意度
Q3.2.4	法律扶助諮詢服務_滿意度
Q3.2.5	以人臉辨識系統輔助核對身分作業_滿意度
Q1.5S	其他_內容
Q2.6S	其他_內容
Q3no1	不滿意題號
Q3no1.1	不滿意內容
Q3no1S	其他_內容
Q3no2	不滿意題號
Q3no2.1	不滿意內容
Q3no2S	其他_內容
Q4.1	辦理業務等候時間
Q4.2	環境舒適整潔
Q4.3	服務設施完善
Q4.4	動線規劃流暢、各項標示清楚
Q4.5	書表範例符合需求

Q4.6	服務人員主動招呼、引導
Q4.7	服務人員主動回應、熱心服務
Q4.8	服務人員解答清楚、專業
Q4.1.1	等候時間太長
Q4.1.2	其他
Q4.2.1	空調太冷
Q4.2.2	悶熱
Q4.2.3	廁所清潔度不足
Q4.2.4	大廳清潔度不足
Q4.2.5	美化不足
Q4.2.6	其他
Q4.3.1	座位空間不足
Q4.3.2	高齡友善設施不足
Q4.3.3	親子友善設施不足
Q4.3.4	其他
Q4.4.1	各項標示不清楚
Q4.4.2	動線規劃不流暢
Q4.4.3	其他
Q4.5.1	位置不明顯
Q4.5.2	內容不夠完善
Q4.5.3	分類不夠清楚
Q4.5.4	其他
Q4.6.1	未主動招呼、引導
Q4.6.2	態度不佳
Q4.6.3	其他
Q4.7.1	回應錯誤
Q4.7.2	態度不佳
Q4.7.3	其他
Q4.8.1	解答不符需求或錯誤
Q4.8.2	態度不佳
Q4.8.3	其他
Q4.1.2S	其他_內容
Q4.2.6S	其他_內容
Q4.3.5S	其他_內容
Q4.4.1S	標示不清楚，舉例：
Q4.4.3S	其他_內容
Q4.5.4S	其他_內容

Q4.6.3S	其他_內容
Q4.7.3S	其他_內容
Q4.8.3S	其他_內容
Q5.1	您知道可以透過內政部數位櫃檯網路申請土地登記案件嗎？
Q5.2	您知道自繼承開始日 1 年內未辦理繼承登記，經查明後公告繼承人於 3 個月內聲請登記；逾期未辦理者，地政機關列冊管理 15 年後移請國產署標售嗎？
Q5.3	您知道申辦地籍異動即時通服務後，您所有的不動產權利被申請買賣等登記時，於受理「收件」、「異動完成」的時候，系統分別自動通知登記名義人(即所有權人)嗎？
Q5.4	您知道修法後的地籍測量實施規則已全面更改申請測量規費的計算方式嗎？
Q5.5	您知道辦理陽台補登，倘其中一戶已完成陽台補登記，其餘垂直投影樓層(除第一層及最頂層外)可援用該戶陽台補登成果，免附竣工平面圖及配置圖嗎？
Q5.6	您知道內政部有提供預售屋買賣契約書範本供簽約時參考嗎？
Q5.7	您知道第二類謄本為任何人皆可申請，其中住址資料係以完整揭露為原則，可依需求自行決定是否於臨櫃或網路申請住址隱匿服務，以保障個資安全嗎？
Q5.8	您知道不動產買賣案件之實價登錄應由買賣雙方共同申報，得協議由一人或他人代理申報，並應於登記案件送地政事務所收件時一併申報嗎？
Q5.9	您知道不動產移轉一站式服務，民眾完成網路申報地方稅作業後，申請土地或建物所有權移轉登記案件得免附土地增值稅、契稅等完稅資料之紙本文件嗎？
Q5.10	您知道本所已成立官方 Instagram 帳號(zhland280)嗎？
Q6.1	網路
Q6.2	文宣資料
Q6.3	電視牆、跑馬燈
Q6.4	報紙
Q6.5	其他
Q6.5S	其他_內容
Q7.1S	寶貴建議與鼓勵
Q7.2S	電話
Q7.3S	電子郵件
Q7.4S	回函，住址
Q7.5S	收件人

# 新北市中和地政事務所 辦公環境暨服務品質滿意度調查表

親愛的市民頭家您好：

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

新北市中和地政事務所 敬上

## 一、基本資料（以「不記名」方式調查，請安心填寫）

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

## 二、請問您本次辦理何項業務（可複選）：

謄本業務 登記業務 測量業務 地價業務 諮詢服務 其他\_\_\_\_\_

## 三、請問您對於現場辦理業務等候時間是否感到滿意？

很滿意 滿意 沒意見 不滿意 很不滿意，原因\_\_\_\_\_

請翻面填寫，完成問卷有精美小禮品

四、本所洽公環境滿意度：

調查項目 \ 滿意度	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	不滿意原因
1. 環境舒適整潔	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 空調太冷 <input type="checkbox"/> 悶熱 <input type="checkbox"/> 廁所清潔度不足 <input type="checkbox"/> 大廳清潔度不足 <input type="checkbox"/> 美化不足 <input type="checkbox"/> 其他_____
2. 服務設施完善	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 座位空間不足 <input type="checkbox"/> 高齡友善設施不足 <input type="checkbox"/> 親子友善設施不足 <input type="checkbox"/> 其他_____
3. 動線規劃流暢、各項標示清楚	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 各項標示不清楚，舉例：_____ <input type="checkbox"/> 動線規劃不流暢 <input type="checkbox"/> 其他_____
4. 書表範例符合需求	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 放置位置不明顯 <input type="checkbox"/> 內容不夠完善 <input type="checkbox"/> 分類不夠清楚 <input type="checkbox"/> 其他_____

五、本所洽公服務禮儀及專業性滿意度：

調查項目 \ 滿意度	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	不滿意原因
1. 服務人員主動招呼、引導	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 未主動招呼、引導 <input type="checkbox"/> 態度不佳 <input type="checkbox"/> 其他_____
2. 服務人員主動回應、熱心服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 回應錯誤 <input type="checkbox"/> 態度不佳 <input type="checkbox"/> 其他_____
3. 服務人員解答清楚、專業	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 解答不符您的需求或錯誤 <input type="checkbox"/> 態度不佳 <input type="checkbox"/> 其他_____

六、本所各項服務措施民眾了解程度及滿意度調查：

了解程度 調查項目	曾使 用過	知道但未 使用過	不知道 該服務	滿意度 *(曾經使用過者填答)*	不滿意原因
1. 多元管道繳納地政規費(行動支付、悠遊卡、信用卡等)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 很滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 很不滿意	<input type="checkbox"/> 服務過程感受不佳 <input type="checkbox"/> 服務人員未依時提供服務 <input type="checkbox"/> 其他_____
2. 各類謄本預約申領服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 很滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 很不滿意	<input type="checkbox"/> 服務過程感受不佳 <input type="checkbox"/> 管道不夠多元 <input type="checkbox"/> 其他_____
3. 大批案件預約送件服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 很滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 很不滿意	<input type="checkbox"/> 服務過程感受不佳 <input type="checkbox"/> 預約機制不夠便民 <input type="checkbox"/> 其他_____
4. 法律扶助諮詢服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 很滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 很不滿意	<input type="checkbox"/> 服務過程感受不佳 <input type="checkbox"/> 預約機制不夠便民 <input type="checkbox"/> 其他_____
5. 以人臉辨識系統輔助核對身分作業	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 很滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 很不滿意	<input type="checkbox"/> 服務過程感受不佳 <input type="checkbox"/> 其他_____

七、地政業務了解程度調查：

調查項目	了解程度	
	知道	不知道
1. 您知道可以透過內政部數位櫃檯網路申請土地登記案件嗎？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 您知道自繼承開始日1年內未辦理繼承登記，經查明後公告繼承人於3個月內聲請登記；逾期未辦理者，地政機關列冊管理15年後移請國產署標售嗎？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 您知道申辦地籍異動即時通服務後，您所有的不動產權利被申請買賣等登記時，於受理「收件」、「異動完成」的時候，系統分別自動通知登記名義人(即所有權人)嗎？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

調查項目	了解程度	知道	不知道
4. 您知道修法後的地籍測量實施規則已全面更改申請測量規費的計算方式嗎？		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 您知道辦理陽台補登，倘其中一戶已完成陽台補登記，其餘垂直投影樓層(除第一層及最頂層外)可援用該戶陽台補登成果，免附竣工平面圖及配置圖嗎？		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 您知道內政部有提供預售屋買賣契約書範本供簽約時參考嗎？		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 您知道第二類謄本為任何人皆可申請，其中住址資料係以完整揭露為原則，可依需求自行決定是否於臨櫃或網路申請住址隱匿服務，以保障個資安全嗎？		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 您知道不動產買賣案件之實價登錄應由買賣雙方共同申報，得協議由一人或他人代理申報，並應於登記案件送地政事務所收件時一併申報嗎？		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 您知道不動產移轉一站式服務，民眾完成網路申報地方稅作業後，申請土地或建物所有權移轉登記案件得免附土地增值稅、契稅等完稅資料之紙本文件嗎？		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 您知道本所已成立官方 Instagram 帳號(zhland280)嗎？		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

八、您是從什麼管道得知本所各項業務資訊？(可複選)

網路     文宣資料     電視牆、跑馬燈     報紙     其他

九、您的寶貴建議與鼓勵：

若您希望本所予以回覆，請勾選下列回覆的方式：

1. 電話： \_\_\_\_\_  2. 電子郵件： \_\_\_\_\_  
 3. 回函，住址： \_\_\_\_\_ 收件人： \_\_\_\_\_

感謝您的耐心填寫，您的建言本所將虛心改進！  
 ※填妥後請交給愛心志工，領取我們為您準備的小禮品！