

職務上應用統計分析-

新北市政府地政局109年整體地政業務施政  
民眾滿意度調查統計分析



新北市政府地政局 編印

中華民國109年6月

# 目次

壹、前言.....	6
貳、統計範圍及統計區間.....	6
一、統計範圍.....	6
二、統計區間.....	6
參、問卷分析.....	9
一、請問您本次來局/所洽辦業務類別.....	9
二、各項服務之滿意程度.....	10
三、整體地政業務施政品質.....	31
肆、受訪者基本資料.....	32
一、您是否第一次至本局/所申辦案件.....	32
二、性別.....	33
三、年齡.....	33
四、教育程度.....	34
五、身份/職業.....	34
六、過去一年(含本次)至地政機關洽辦次數.....	35
伍、整體分析、結論.....	35

## 表目次

表一	至地政局洽辦業務類別.....	9
表二	至各地政事務所洽辦業務類別.....	9
表三	洽公環境綠美化滿意度統計表.....	10
表四	洽公環境舒適整潔滿意度統計表.....	11
表五	服務項目清楚辨識滿意度統計表.....	12
表六	引導標示牌清楚辨識滿意度統計表.....	13
表七	洽公雙語環境設計辨識滿意度統計表.....	14
表八	洽公現場申辦行動路線順暢滿意度統計表.....	15
表九	「書寫桌、等待位置方便易使用」滿意度統計表.....	16
表十	「電話、廁所、飲水設備方便使用」滿意度統計表.....	17
表十一	「無障礙設施方便使用」滿意度統計表.....	18
表十二	「申請書表與範例符合需求」滿意度統計表.....	19
表十三	「地政文宣索取及資訊公開程度」滿意度統計表.....	20
表十四	「服務人員主動招呼、引導」滿意度統計表.....	21
表十五	「服務人員主動協助檢查應備文件」滿意度統計表.....	22
表十六	「服務人員主動告知如何申辦」滿意度統計表.....	23
表十七	「服務人員主動回應處理情形」滿意度統計表.....	24
表十八	「服務人員現場主動熱心服務」滿意度統計表.....	25
表十九	服務人員解答清楚、具專業滿意度統計表.....	26

表 二十	民眾感受地政局實用便民措施排序.....	27
表 二十一	地政局提供之各項便民措施滿意度統計表.....	27
表 二十二	民眾感受實用各地所便民措施排序.....	28
表 二十三	地政局提供之各項便民措施滿意度統計表.....	30
表 二十四	整體地政業務施政品質滿意度.....	31

## 圖目次

圖 一	至地政局洽辦業務類別.....	9
圖 二	至各地政事務所洽辦業務類別.....	9
圖 三	第一次洽辦業務.....	32
圖 四	性別.....	33
圖 五	年齡.....	33
圖 六	教育程度.....	34
圖 七	身份/職業別.....	34
圖 八	至地政機關洽辦次數.....	35

## 壹、前言

地政工作與市民財產權益息息相關，向來是政府施政與國家發展的基礎，而地盡其利、地利共享更是地政工作的努力目標。本局自成立以來，為了提供市民一個更優質的生活環境，建造一個幸福健康的宜居城市，以創新—便捷優質地政服務、繁榮—整體開發繁榮新北、健康—公地利用促進建設為核心價值，持續提升行政效率與效能，並推動各項便民服務，以達成「地政便民 e 世紀、土地開發宜適居」之願景。

為能確實掌握施政成效，瞭解民眾對本市整體地政業務施政滿意度，本局每年藉由民眾滿意度調查，瞭解民眾需求及本局與民眾間業務運作互動情形，作為未來業務精進之參考。

## 貳、統計範圍及統計區間

### 一、統計範圍

本分析係以至本局及所屬各地政事務所洽公之民眾為調查對象，問卷設計包含「洽辦業務類別」、「各項服務之滿意程度」及「對整體地政業務施政品質滿意度」三大項，在「各項服務之滿意程度」部分，包含「洽公環境適切性」、「服務設施合宜性」、「服務禮儀親和性」、「服務專業性」、「便民措施」及「整體地政業務施政品質表現」等 6 小項，部分問題再區分為「地政局」及「地政事務所」。

### 二、統計區間

調查資料時間自 109 年 3 月 23 日至 109 年 4 月 14 日止，共計 15

個工作天，本次調查有效樣本數共有 1,479 份（本局 120 份、各地所共 1,359 份）。

地政局：由地籍科、地價科、徵收科、地籍測量科協助發給到局洽辦地政士換照、地政士事務所住址變更、詢問地籍清理、經紀人員換證或異動備查、領取補償費、辦理重測或查詢案件等業務之民眾填寫，因本局大部分人民申請案件可藉由公文或郵寄申請辦理，民眾親至本局辦理件數較少，故分配相關業務科調查為 120 份。

地 所：9 個地政事務所第一線申辦櫃檯或服務台承辦人依分配數量，與調查工作天數 15 天，計算平均 1 天應發送量；再預估至地所平均 1 天之民眾數，換算 1 天發給民眾填問卷之間隔人數。

## 調查摘要

### 一、洽辦業務類別

- 地政局 業務科依配給份數完成調查，比重皆為 25%。
- 各地政事務所 以洽辦登記業務 51.9%居多。

### 二、各項服務之滿意程度

		109年	108年	比較
(一)洽公環境適切性	1、洽公環境綠美化	97.7%	95.7%	↑ 2.0%
	2、洽公環境舒適整潔	98.4%	97.6%	↑ 0.8%
	3、服務項目清楚辨識	97.8%	97.1%	↑ 0.7%
	4、引導標示牌清楚辨識	98.4%	96.5%	↑ 1.9%
	5、洽公雙語環境設計辨識	97.0%	95.2%	↑ 1.8%
	6、洽公現場申辦行動路線順暢	97.4%	96.8%	↑ 0.6%
(二)服務設施合宜性	1、書寫桌、等待位置方便使用	98.1%	97.1%	↑ 1.0%
	2、電話、廁所、飲水設備方便使用	98.0%	98.1%	-0.1%
	3、無障礙設施方便使用	96.8%	96.6%	↑ 0.2%
	4、申請書表與範例符合需求	97.8%	98.2%	-0.4%
	5、地政文宣索取及資訊公開程度	97.0%	96.5%	↑ 0.5%
(三)服務禮儀親和性	1、服務人員主動招呼、引導	99.3%	99.0%	↑ 0.3%
	2、服務人員主動協助檢查應備文件	98.2%	99.1%	-0.9%
	3、服務人員主動告知如何申辦	98.7%	98.7%	— 0%
	4、服務人員主動回應處理情形	98.6%	98.8%	-0.2%
	5、服務人員現場主動熱心服務	98.7%	98.6%	↑ 0.1%
(四)服務專業性	服務人員解答清楚、具專業	98.6%	99.0%	-0.4%
(五)各項便民措施	1、地政局提供各項便民措施之滿意度	99.2%	96.3%	↑ 2.9%
	2、地政事務所提供各項便民措施之滿意度	97.0%	96.3%	↑ 0.7%
三、對整體地政業務施政品質滿意度		92.8%	98.2%	-5.4%



## 參、問卷分析

### 一、請問您本次來局/所洽辦業務類別

表一 至地政局洽辦業務類別

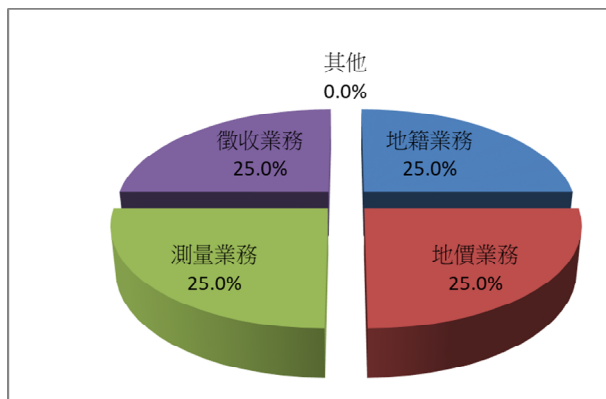
業務 類別項目	地籍業務	地價業務	測量業務	徵收業務	其他	合計
人數	30	30	30	30	0	120
比重(%)	25.0%	25.0%	25.0%	25.0%	0.0%	100%

資料來源：新北市政府地政局

表二 至各地政事務所洽辦業務類別

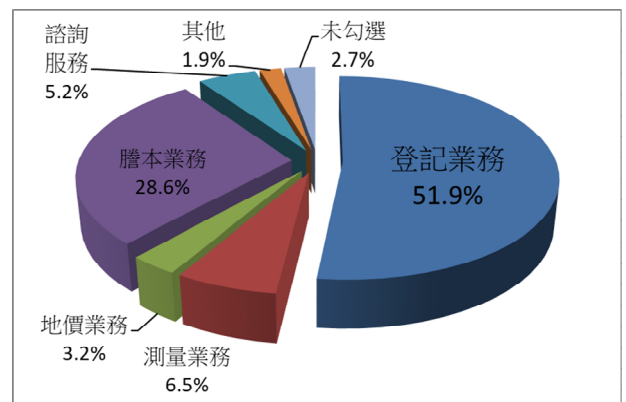
業務 類別項目	登記 業務	測量 業務	地價 業務	謄本 業務	諮詢 服務	其他	未勾 選	合計
人數	706	89	43	388	70	26	37	1,359
比重(%)	51.9%	6.5%	3.2%	28.6%	5.2%	1.9%	2.7%	100%

資料來源：新北市政府地政局



圖一 至地政局洽辦業務類別

資料來源：新北市政府地政局



圖二 至各地政事務所洽辦業務類別

資料來源：新北市政府地政局

### 【簡要分析】

統計結果顯示，因本次分配相關業務科調查問卷數均為 30 份，故業務科依配給份數完成調查，比重皆為 25%。

受訪者至各地政事務所洽辦之業務類別以登記業務居多，佔 51.9%，謄本業務次之，佔 28.6%，測量業務佔 6.5%，諮詢服務佔 5.2%，地價業務佔 3.2%，其他業務佔 1.9%（如：領取案件、補正等）。

## 二、各項服務之滿意程度

### (一) 洽公環境適切性

#### 1、洽公環境綠美化

表三 洽公環境綠美化滿意度統計表

單位	滿意度 項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計
	地政局	人數	60	54	6	0	0
比重(%)		50.0%	45.0%	5.0%	0.0%	0.0%	100%
小計		95.0%		5.0%	0.0%		100%
事務所 地政	人數	858	473	28	0	0	1,359
	比重(%)	63.1%	34.8%	2.1%	0.0%	0.0%	100%
	小計	97.9%		2.1%	0.0%		100%
總計	人數	918	527	34	0	0	1,479
	比重(%)	62.1%	35.6%	2.3%	0.0%	0.0%	100%
	合計	<b>97.7%</b>		2.3%	0.0%		100%

資料來源：新北市政府地政局

### 109年及108年滿意度比較

列入普通				無列入普通		
年度	滿意	不滿意	普通	年度	滿意	不滿意
109年	97.7%	0.0%	2.3%	109年	100.0%	0.0%
108年	95.7%	0.0%	4.3%	108年	100.0%	0.0%
差異	2.0%	—	-2.0%	差異	—	—

資料來源：新北市政府地政局

#### 【簡要分析】

調查顯示，受訪者對於「洽公環境綠美化」有 97.7% 表示滿意，無表示不滿意者，2.3% 的受訪者表示普通。

今年滿意度 97.7% 較去年 95.7% 上升了 2%，普通則較去年減少了 2%，在不列入普通選項下，今年滿意度仍達 100% 的民眾表示滿意。

## 2、洽公環境舒適整潔

表四 洽公環境舒適整潔滿意度統計表

單位	滿意度 項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計
		人數	70	47	3	0	
地政局	比重(%)	58.3%	39.2%	2.5%	0.0%	0.0%	100%
	小計	97.5%		2.5%	0.0%		100%
	人數	889	450	20	0	0	1,359
地政事務所	比重(%)	65.4%	33.1%	1.5%	0.0%	0.0%	100%
	小計	98.5%		1.5%	0.0%		100%
	人數	959	497	23	0	0	1,479
總計	比重(%)	64.8%	33.6%	1.6%	0.0%	0.0%	100%
	合計	<b>98.4%</b>		1.6%	0.0%		100%

資料來源：新北市政府地政局

### 109年及108年滿意度比較

列入普通				無列入普通		
年度	滿意	不滿意	普通	年度	滿意	不滿意
109年	98.4%	0.0%	1.6%	109年	100.0%	0.0%
108年	97.6%	0.0%	2.4%	108年	100.0%	0.0%
差異	0.8%	—	-0.8%	差異	—	—

資料來源：新北市政府地政局

#### 【簡要分析】

調查顯示，受訪者對於「洽公環境舒適整潔」有 98.4% 感到滿意，無表示不滿意者，1.6% 之受訪者表示普通。

今年滿意度 98.4% 較去年 97.6% 上升 0.8%，普通則較去年減少了 0.8%，在不列入普通選項下今年滿意度仍達到 100%。

### 3、服務項目清楚辨識

表五 服務項目清楚辨識滿意度統計表

單位	滿意度項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未勾選	合計
地政局	人數	68	41	10	0	0	1	120
	比重(%)	56.7%	34.2%	8.3%	0.0%	0.0%	0.8%	100%
	小計	90.9%		8.3%	0.0%		0.8%	100%
事務所	人數	875	463	21	0	0	0	1,359
	比重(%)	64.4%	34.1%	1.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100%
	小計	98.5%		1.5%	0.0%		0.0%	100%
總計	人數	943	504	31	0	0	1	1,479
	比重(%)	63.7%	34.1%	2.1%	0.0%	0.0%	0.1%	100%
	合計	<b>97.8%</b>		2.1%	0.0%		0.1%	100%

資料來源：新北市政府地政局

#### 109年及108年滿意度比較

年度	列入普通				無列入普通			
	滿意	不滿意	普通	未勾選	年度	滿意	不滿意	未勾選
109年	97.8%	0.0%	2.1%	0.1%	109年	99.9%	0.0%	0.1%
108年	97.1%	0.0%	2.9%	0.0%	108年	100.0%	0.0%	0.0%
差異	0.7%	—	-0.8%	0.1%	差異	-0.1%	—	0.1%

資料來源：新北市政府地政局

#### 【簡要分析】

調查顯示，受訪者對於「服務項目清楚辨識」有 97.8% 表示滿意，無表示不滿意者，2.1% 的受訪者表示普通。

今年滿意度 97.8% 較去年 97.1% 上升 0.7%，普通則較去年減少了 0.8%，在不列入普通選項下，今年滿意度仍有 99.9% 的民眾表示滿意。

#### 4、引導標示牌清楚辨識

表六 引導標示牌清楚辨識滿意度統計表

單位	滿意度 項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計
	地政局	人數	64	47	9	0	0
比重(%)		53.3%	39.2%	7.5%	0.0%	0.0%	100%
小計		92.5%		7.5%	0.0%		100%
事務所 地政	人數	864	480	15	0	0	1,359
	比重(%)	63.6%	35.3%	1.1%	0.0%	0.0%	100%
	小計	98.9%		1.1%	0.0%		100%
總計	人數	928	527	24	0	0	1,479
	比重(%)	62.8%	35.6%	1.6%	0.0%	0.0%	100%
	合計	<b>98.4%</b>		1.6%	0.0%		100%

資料來源：新北市政府地政局

#### 109年及108年滿意度比較

列入普通				無列入普通		
年度	滿意	不滿意	普通	年度	滿意	不滿意
109年	98.4%	0.0%	1.6%	109年	100.0%	0.0%
108年	96.5%	0.0%	3.5%	108年	100.0%	0.0%
差異	1.9%	—	-1.9%	差異	—	—

資料來源：新北市政府地政局

#### 【簡要分析】

調查顯示，受訪者對於「引導標示牌清楚辨識」有 98.4% 表示滿意，無表示不滿意者，1.6% 的受訪者表示普通。

今年滿意度 98.4% 較去年 96.5% 上升 1.9%，普通則較去年減少了 1.9%，在不列入普通選項下，今年滿意度仍達 100% 的民眾表示滿意。

## 5、洽公雙語環境設計辨識

表七 洽公雙語環境設計辨識滿意度統計表

單位	滿意度 項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計
		地政局		59	46	15	
地政局		49.2%	38.3%	12.5%	0.0%	0.0%	100%
地政局		87.5%		12.5%	0.0%		100%
地政事務所		831	498	30	0	0	1,359
地政事務所		61.2%	36.6%	2.2%	0.0%	0.0%	100%
地政事務所		97.8%		2.2%	0.0%		100%
總計		890	544	45	0	0	1,479
總計		60.2%	36.8%	3.0%	0.0%	0.0%	100%
總計		<b>97.0%</b>		3.0%	0.0%		100%

資料來源：新北市政府地政局

### 109年及108年滿意度比較

列入普通				無列入普通		
年度	滿意	不滿意	普通	年度	滿意	不滿意
109年	97.0%	0.0%	3.0%	109年	100.0%	0.0%
108年	95.2%	0.0%	4.8%	108年	100.0%	0.0%
差異	1.8%	—	-1.8%	差異	—	—

資料來源：新北市政府地政局

#### 【簡要分析】

調查顯示，受訪者對於「洽公雙語環境設計辨識」有 97% 表示滿意，無表示不滿意者，3% 的受訪者表示普通。

今年滿意度 97% 較去年 95.2% 上升 1.8%，普通則較去年減少了 1.8%，在不列入普通選項下，今年滿意度仍達 100%。

## 6、洽公現場申辦行動路線順暢

表八 洽公現場申辦行動路線順暢滿意度統計表

單位	滿意度 項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計
	地政局	人數	69	42	9	0	0
比重(%)		57.5%	35.0%	7.5%	0.0%	0.0%	100%
小計		92.5%		7.5%	0.0%		100%
事務所	人數	867	462	30	0	0	1,359
	比重(%)	63.8%	34.0%	2.2%	0.0%	0.0%	100%
	小計	97.8%		2.2%	0.0%		100%
總計	人數	936	504	39	0	0	1,479
	比重(%)	63.3%	34.1%	2.6%	0.0%	0.0%	100%
	合計	<b>97.4%</b>		2.6%	0.0%		100%

資料來源：新北市政府地政局

### 109年及108年滿意度比較

列入普通				無列入普通		
年度	滿意	不滿意	普通	年度	滿意	不滿意
109年	97.4%	0.0%	2.6%	109年	100.0%	0.0%
108年	96.8%	0.0%	3.2%	108年	100.0%	0.0%
差異	0.6%	—	-0.6%	差異	—	—

資料來源：新北市政府地政局

### 【簡要分析】

調查顯示，受訪者對於「洽公現場申辦行動路線順暢」有 97.4% 表示滿意，無表示不滿意者，2.6% 的受訪者表示普通。

今年滿意度 97.4% 較去年 96.8% 上升 0.6%，普通則較去年減少了 0.6%，在不列入普通選項下，今年滿意度仍達 100%。

## (二) 服務設施合宜性

### 1、書寫桌、等待位置方便易使用

表九 「書寫桌、等待位置方便易使用」滿意度統計表

單位	滿意度 項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計
地政局	人數	68	44	8	0	0	120
	比重(%)	56.7%	36.6%	6.7%	0.0%	0.0%	100%
	小計	93.3%		6.7%	0.0%		100%
事務所	人數	867	472	20	0	0	1,359
	比重(%)	63.8%	34.7%	1.5%	0.0%	0.0%	100%
	小計	98.5%		1.5%	0.0%		100%
總計	人數	935	516	28	0	0	1,479
	比重(%)	63.2%	34.9%	1.9%	0.0%	0.0%	100%
	合計	<b>98.1%</b>		1.9%	0.0%		100%

資料來源：新北市政府地政局

### 109年及108年滿意度比較

列入普通				無列入普通		
年度	滿意	不滿意	普通	年度	滿意	不滿意
109年	98.1%	0.0%	1.9%	109年	100.0%	0.0%
108年	97.1%	0.4%	2.5%	108年	99.6%	0.4%
差異	1.0%	-0.4%	-0.6%	差異	0.4%	-0.4%

資料來源：新北市政府地政局

### 【簡要分析】

調查顯示，受訪者對於「書寫桌、等待位置方便易使用」有 98.1% 表示滿意，無表示不滿意者，1.9% 之受訪者表示普通。

今年滿意度 98.1% 較去年 97.1% 上升 0.1%，感到不滿意者較去年減少 0.4%，普通則較去年減少了 0.6%，在不列入普通選項下，今年滿意度較去年上升 0.4%，達 100% 的民眾表示滿意。



## 2、電話、廁所、飲水設備方便使用

表十 「電話、廁所、飲水設備方便使用」滿意度統計表

單位	滿意度項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未勾選	合計
地政局	人數	70	44	4	0	0	2	120
	比重(%)	58.3%	36.7%	3.3%	0.0%	0.0%	1.7%	100%
	小計	95.0%		3.3%	0.0%		1.7%	100%
事務所	人數	847	488	24	0	0	0	1,359
	比重(%)	62.3%	35.9%	1.8%	0.0%	0.0%	0.0%	100%
	小計	98.2%		1.8%	0.0%		0.0%	100%
總計	人數	917	532	28	0	0	2	1,479
	比重(%)	62.0%	36.0%	1.9%	0.0%	0.0%	0.1%	100.0%
	合計	<b>98.0%</b>		1.9%	0.0%		0.1%	100.0%

資料來源：新北市政府地政局

### 109年及108年滿意度比較

列入普通					無列入普通			
年度	滿意	不滿意	普通	未勾選	年度	滿意	不滿意	未勾選
109年	98.0%	0.0%	1.9%	0.1%	109年	99.9%	0.0%	0.1%
108年	98.1%	0.0%	1.8%	0.1%	108年	99.9%	0.0%	0.1%
差異	-0.1%	—	0.1%	—	差異	—	—	—

資料來源：新北市政府地政局

### 【簡要分析】

調查顯示，受訪者對於「電話、廁所、飲水設備方便使用」有98%表示滿意，無表示不滿意者，1.9%的受訪者表示普通。

今年滿意度98%較去年98.1%減少0.1%，普通則較去年上升了0.1%，在不列入普通選項下，今年滿意度仍達99.9%的民眾表示滿意。

### 3、無障礙設施方便使用

表 十一 「無障礙設施方便使用」滿意度統計表

單位	滿意度 項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未勾選	合計
	地政局	人數	51	54	13	0	0	2
比重(%)		42.5%	45.0%	10.8%	0.0%	0.0%	1.7%	100%
小計		87.5%		10.8%	0.0%		1.7%	100%
事務所	人數	829	498	29	0	0	3	1,359
	比重(%)	61.0%	36.7%	2.1%	0.0%	0.0%	0.2%	100%
	小計	97.7%		2.1%	0.0%		0.2%	100%
總計	人數	880	552	42	0	0	5	1,479
	比重(%)	59.5%	37.3%	2.8%	0.0%	0.0%	0.3%	100%
	合計	<b>96.8%</b>		2.9%	0.0%		0.3%	100.0%

資料來源：新北市政府地政局

#### 109 年及 108 年滿意度比較

年度	列入普通				無列入普通			
	滿意	不滿意	普通	未勾選	年度	滿意	不滿意	未勾選
109 年	96.8%	0.0%	2.9%	0.3%	109 年	99.7%	0.0%	0.3%
108 年	96.6%	0.0%	3.3%	0.1%	108 年	99.9%	0.0%	0.1%
差異	0.2%	—	-0.4%	0.2%	差異	-0.2%	—	0.2%

資料來源：新北市政府地政局

#### 【簡要分析】

調查顯示，受訪者對於「無障礙設施方便使用」有 96.8% 表示滿意，無表示不滿意者，2.9% 的受訪者表示普通。

今年滿意度 96.8% 較去年 96.6% 上升 0.2%，普通則較去年減少了 0.4%，在不列入普通選項下，未勾選比例較高，滿意度仍達 99.7% 的民眾表示滿意。

#### 4、申請書表與範例符合需求

表 十二 「申請書表與範例符合需求」滿意度統計表

單位	滿意度 項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計
	地政局	人數	73	38	9	0	0
比重(%)		60.8%	31.7%	7.5%	0.0%	0.0%	100%
小計		92.5%		7.5%	0.0%		100%
事務所	人數	837	499	23	0	0	1,359
	比重(%)	61.6%	36.7%	1.7%	0.0%	0.0%	100%
	小計	98.3%		1.7%	0.0%		100%
總計	人數	910	537	32	0	0	1,479
	比重(%)	61.5%	36.3%	2.2%	0.0%	0.0%	100.0%
	合計	<b>97.8%</b>		2.2%	0.0%		100.0%

資料來源：新北市政府地政局

#### 109 年及 108 年滿意度比較

列入普通				無列入普通		
年度	滿意	不滿意	普通	年度	滿意	不滿意
109 年	97.8%	0.0%	2.2%	109 年	100.0%	0.0%
108 年	98.2%	0.0%	1.8%	108 年	100.0%	0.0%
差異	-0.4%	—	0.4%	差異	—	—

資料來源：新北市政府地政局

#### 【簡要分析】

調查顯示，受訪者對於「申請書表與範例符合需求」有 97.8% 表示滿意，無表示不滿意者，2.2% 的受訪者表示普通。

今年滿意度 97.8% 較去年 98.2% 減少 0.4%，普通則較去年上升了 0.4%，在不列入普通選項下，仍維持 100% 的民眾表示滿意。

## 5、地政文宣索取及資訊公開程度（如法令、措施等宣導）

表 十三 「地政文宣索取及資訊公開程度」滿意度統計表

單位	滿意度項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未勾選	合計
	地政局	人數	57	50	12	0	0	1
比重(%)		47.5%	41.7%	10.0%	0.0%	0.0%	0.8%	100%
小計		89.2%		10.0%	0.0%		0.8%	100%
事務所	人數	846	482	31	0	0	0	1,359
	比重(%)	62.2%	35.5%	2.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100%
	小計	97.7%		2.3%	0.0%		0.0%	100%
總計	人數	903	532	43	0	0	1	1,479
	比重(%)	61.0%	36.0%	2.9%	0.0%	0.0%	0.1%	100.0%
	合計	<b>97.0%</b>		2.9%	0.0%		0.1%	100.0%

資料來源：新北市政府地政局

### 109 年及 108 年滿意度比較

年度	列入普通				無列入普通			
	滿意	不滿意	普通	未勾選	年度	滿意	不滿意	未勾選
109 年	97.0%	0.0%	2.9%	0.1%	109 年	99.9%	0.0%	0.1%
108 年	96.5%	0.0%	3.4%	0.1%	108 年	99.9%	0.0%	0.1%
差異	0.5%	—	-0.5%	—	差異	—	—	—

資料來源：新北市政府地政局

### 【簡要分析】

調查顯示，受訪者對於「地政文宣索取及資訊公開程度」有 97% 表示滿意，無表示不滿意者，2.9% 的受訪者表示普通。

今年滿意度 97% 較去年 96.5% 上升 0.5%，普通則較去年減少了 0.5%，在不列入普通選項下，滿意度仍維持 99.9% 的民眾表示滿意。

### (三) 服務禮儀親和性

#### 1、服務人員主動招呼、引導

表 十四 「服務人員主動招呼、引導」滿意度統計表

單位	滿意度 項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計
		地政局	人數	78	40	2	
	比重(%)	65.0%	33.3%	1.7%	0.0%	0.0%	100%
	小計	98.3%		1.7%	0.0%		100%
事務所	人數	974	376	9	0	0	1,359
	比重(%)	71.7%	27.6%	0.7%	0.0%	0.0%	100%
	小計	99.3%		0.7%	0.0%		100%
總計	人數	1052	416	11	0	0	1,479
	比重(%)	71.1%	28.2%	0.7%	0.0%	0.0%	100%
	合計	<b>99.3%</b>		0.7%	0.0%		100%

資料來源：新北市政府地政局

#### 109 年及 108 年滿意度比較

列入普通				無列入普通		
年度	滿意	不滿意	普通	年度	滿意	不滿意
109 年	99.3%	0.0%	0.7%	109 年	100.0%	0.0%
108 年	99.0%	0.0%	1.0%	108 年	100.0%	0.0%
差異	0.3%	—	-0.3%	差異	—	—

資料來源：新北市政府地政局

#### 【簡要分析】

調查顯示，受訪者對於「服務人員主動招呼、引導」有 99.3% 表示滿意，無表示不滿意者，0.7% 的受訪者表示普通。

今年滿意度 99.3% 較去年 99% 上升 0.3%，普通則較去年減少了 0.3%，在不列入普通選項下，滿意度仍維持 100% 的民眾表示滿意。

## 2、服務人員主動協助檢查應備文件

表 十五 「服務人員主動協助檢查應備文件」滿意度統計表

單位	滿意度 項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計
		人數	82	27	11	0	
地政局	比重(%)	68.3%	22.5%	9.2%	0.0%	0.0%	100%
	小計	90.8%		9.2%	0.0%		100%
	人數	943	401	15	0	0	1,359
事務所	比重(%)	69.4%	29.5%	1.1%	0.0%	0.0%	100%
	小計	98.9%		1.1%	0.0%		100%
	合計	<b>98.2%</b>		1.8%	0.0%		100%
總計	人數	1025	428	26	0	0	1,479
	比重(%)	69.3%	28.9%	1.8%	0.0%	0.0%	100%
	合計	<b>98.2%</b>		1.8%	0.0%		100%

資料來源：新北市政府地政局

### 109 年及 108 年滿意度比較

年度	列入普通				無列入普通			
	滿意	不滿意	普通	未勾選	年度	滿意	不滿意	未勾選
109 年	98.2%	0.0%	1.8%	0.0%	109 年	100.0%	0.0%	0.0%
108 年	99.1%	0.0%	0.8%	0.1%	108 年	99.9%	0.0%	0.1%
差異	-0.9%	—	1.0%	-0.1%	差異	0.1%	—	-0.1%

資料來源：新北市政府地政局

#### 【簡要分析】

調查顯示，受訪者對於「服務人員主動協助檢查應備文件」有 98.2% 表示滿意，無表示不滿意者，1.8% 的受訪者表示普通。

今年滿意度 98.2% 較去年 99.1% 減少 0.9%，普通則較去年上升了 1%，在不列入普通選項下，滿意度仍達 100% 的民眾表示滿意。

### 3、服務人員主動告知如何申辦

表 十六 「服務人員主動告知如何申辦」滿意度統計表

單位	滿意度 項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計
		人數	87	29	4	0	
地政局	比重(%)	72.5%	24.2%	3.3%	0.0%	0.0%	100%
	小計	96.7%		3.3%	0.0%		100%
	人數	948	395	16	0	0	1,359
事務所	比重(%)	69.8%	29.1%	1.1%	0.0%	0.0%	100%
	小計	98.9%		1.1%	0.0%		100%
	合計	<b>98.7%</b>		1.3%	0.0%		100%
總計	人數	1035	424	20	0	0	1,479
	比重(%)	70.0%	28.7%	1.3%	0.0%	0.0%	100%
	合計	<b>98.7%</b>		1.3%	0.0%		100%

資料來源：新北市政府地政局

#### 109 年及 108 年滿意度比較

列入普通					無列入普通			
年度	滿意	不滿意	普通	未勾選	年度	滿意	不滿意	未勾選
109 年	98.7%	0.0%	1.3%	0.0%	109 年	100.0%	0.0%	0.0%
108 年	98.7%	0.0%	1.2%	0.1%	108 年	99.9%	0.0%	0.1%
差異	—	—	0.1%	-0.1%	差異	0.1%	—	-0.1%

資料來源：新北市政府地政局

#### 【簡要分析】

調查顯示，受訪者對於「服務人員主動告知如何申辦」有 98.7% 表示滿意，無表示不滿意者，1.3% 的受訪者表示普通。

今年滿意度 98.7% 較去年 98.7% 相同，普通則較去年上升了 0.1%，在不列入普通選項下，滿意度仍達 100% 的民眾表示滿意。

#### 4、服務人員主動回應處理情形

表 十七 「服務人員主動回應處理情形」滿意度統計表

單位	滿意度 項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計
		地政局	人數	77	40	3	0
	比重(%)	64.2%	33.3%	2.5%	0.0%	0.0%	100%
	小計	97.5%		2.5%	0.0%		100%
事務所	人數	950	392	17	0	0	1,359
	比重(%)	69.9%	28.8%	1.3%	0.0%	0.0%	100%
	小計	98.7%		1.3%	0.0%		100%
總計	人數	1027	432	20	0	0	1,479
	比重(%)	69.4%	29.2%	1.4%	0.0%	0.0%	100%
	合計	<b>98.6%</b>		1.4%	0.0%		100%

資料來源：新北市政府地政局

#### 109 年及 108 年滿意度比較

列入普通				無列入普通		
年度	滿意	不滿意	普通	年度	滿意	不滿意
109 年	98.6%	0.0%	1.4%	109 年	100.0%	0.0%
108 年	98.8%	0.0%	1.2%	108 年	100.0%	0.0%
差異	-0.2%	—	0.2%	差異	—	—

資料來源：新北市政府地政局

#### 【簡要分析】

調查顯示，受訪者對於「服務人員主動回應處理情形」有 98.6% 表示滿意，無表示不滿意者，1.4% 的受訪者表示普通。

今年滿意度 98.6% 較去年 98.8% 減少 0.2%，普通則較去年上升了 0.2%，在不列入普通選項下，今年滿意度維持 100% 的民眾表示滿意。



## 5、服務人員現場主動熱心服務

表 十八 「服務人員現場主動熱心服務」滿意度統計表

單位	滿意度 項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計
		地政局	人數	76	37	7	
	比重(%)	63.4%	30.8%	5.8%	0.0%	0.0%	100%
	小計	94.2%		5.8%	0.0%		100%
事務所	人數	988	359	12	0	0	1,359
	比重(%)	72.7%	26.4%	0.9%	0.0%	0.0%	100%
	小計	99.1%		0.9%	0.0%		100%
總計	人數	1064	396	19	0	0	1,479
	比重(%)	71.9%	26.8%	1.3%	0.0%	0.0%	100%
	合計	<b>98.7%</b>		1.3%	0.0%		100%

資料來源：新北市政府地政局

### 109 年及 108 年滿意度比較

列入普通				無列入普通		
年度	滿意	不滿意	普通	年度	滿意	不滿意
109 年	98.7%	0.0%	1.3%	109 年	100.0%	0.0%
108 年	98.6%	0.0%	1.4%	108 年	100.0%	0.0%
差異	0.1%	—	-0.1%	差異	—	—

資料來源：新北市政府地政局

#### 【簡要分析】

調查顯示，受訪者對於「服務人員現場主動熱心服務」有 98.7% 表示滿意，無表示不滿意者，1.3% 的受訪者表示普通。

今年滿意度 98.7% 較去年 98.6% 上升 0.1%，普通則較去年減少了 0.1%，在不列入普通選項下，今年滿意度維持 100% 的民眾表示滿意。

#### (四) 服務專業性

表 十九 服務人員解答清楚、具專業滿意度統計表

單位	滿意度 項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計
		人數	83	31	6	0	
地政局	比重(%)	69.2%	25.8%	5.0%	0.0%	0.0%	100%
	小計	95.0%		5.0%	0.0%		100%
	人數	943	401	15	0	0	1,359
事務所	比重(%)	69.4%	29.5%	1.1%	0.0%	0.0%	100%
	小計	98.9%		1.1%	0.0%		100%
	合計	<b>98.6%</b>		1.4%	0.0%		100.0%
總計	人數	1026	432	21	0	0	1,479
	比重(%)	69.4%	29.2%	1.4%	0.0%	0.0%	100.0%
	合計	<b>98.6%</b>		1.4%	0.0%		100.0%

資料來源：新北市政府地政局

#### 109 年及 108 年滿意度比較

列入普通				無列入普通		
年度	滿意	不滿意	普通	年度	滿意	不滿意
109 年	98.6%	0.0%	1.4%	109 年	100.0%	0.0%
108 年	99.0%	0.0%	1.0%	108 年	100.0%	0.0%
差異	-0.4%	—	0.4%	差異	—	—

資料來源：新北市政府地政局

#### 【簡要分析】

調查顯示，受訪者對於「服務人員解答清楚、具專業」有 98.6% 表示滿意，無表示不滿意者，1.4% 的受訪者表示普通。

今年滿意度 98.6% 較去年 99% 減少 0.4%，普通則較去年上升了 0.4%，在不列入普通選項下，今年滿意度維持 100% 的民眾表示滿意。

(五) 新北市地政機關推動便民措施，民眾感受實用的項目統計及分析：

1、地政局：

表 二十 民眾感受地政局實用便民措施排序

排序	便民措施	勾選人數	比重
1	新北不動產愛連網(i-Land)查詢服務	70	26.3%
2	地政規費可於臺灣銀行、郵局、四大超商繳納或使用悠遊卡現場繳納服務	54	20.3%
3	提供線上以地圖畫面查詢非都市土地編定資料	38	14.3%
4	申辦案件免附戶籍、地籍謄本及工商登記事項等，透過系統代為查詢或列印服務	29	10.9%
5	「新北地政 E 服務」APP 提供「案件辦理情形查詢」、「測量排定日期查詢」、「地政資訊易找查」、「公告現值及分區查詢」及「行政區段代碼查詢」等線上查詢服務	24	9.0%
6	徵收補償費多元申請服務	18	6.8%
7	地籍清理標售價金申領跨所服務	18	6.8%
8	我的新北不動產個人產權查詢服務	15	5.6%
9	其他	0	0.0%
合計		266	100%

資料來源：新北市政府地政局

◎整體而言，對於新北市政府地政局提供之各項便民措施，請問您是否滿意？

表 二十一 地政局提供之各項便民措施滿意度統計表

項目	滿意度					合計
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	
人數	164	100	2	0	0	266
比重(%)	61.6%	37.6%	0.8%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	99.2%		0.8%	0.0%		100%

資料來源：新北市政府地政局

## 109 年及 108 年滿意度比較

列入普通				無列入普通		
年度	滿意	不滿意	普通	年度	滿意	不滿意
109 年	99.2%	0.0%	0.8%	109 年	100.0%	0.0%
108 年	96.3%	0.0%	3.7%	108 年	100.0%	0.0%
差異	2.9%	—	-2.9%	差異	—	—

資料來源：新北市政府地政局

### 【簡要分析】

調查顯示，受訪者對於本局提供的各項便民措施有 99.2% 表示滿意，無表示不滿意者，0.8% 的受訪者表示普通。

今年滿意度 99.2% 較去年 96.3% 上升 2.9%，普通則較去年減少了 2.9%，在不列入普通選項下，今年滿意度仍維持 100%，顯示出民眾對於各項便民措施給予高度肯定。

綜觀調查結果，排名前 3 項的實用措施係以透過網路查詢系統服務及多元繳納規費管道為主，其中「新北不動產愛連網(i-Land)查詢服務」項目感受最實用，其他項目亦獲民眾肯定，顯示所推動便民措施的適宜性獲得正面評價。

### 2、各地所：

表 二十二 民眾感受實用各地所便民措施排序

排序	便民措施	勾選人數	比重
1	地政規費或登記罰鍰可於金融機構、郵局、四大超商、電匯、ATM 繳納，或使用悠遊卡、信用卡、金融卡及行動支付現場繳納服務	989	6.7%
2	申請謄本免填申請書	940	6.4%
3	跨所申辦服務（核發謄本、申辦測量及登記案件、申請調閱原登記案、實價登錄收件、住址隱匿服務）	884	6.0%
4	跨縣市代收案件服務及申領人工登記簿謄本服務	873	5.9%

排序	便民措施	勾選人數	比重
5	跨縣市收辦登記(住址變更登記、更名登記、書狀換給登記、門牌整編登記、戶政更正有案之更正登記、預告登記、塗銷預告登記等7類)	771	5.2%
6	案件自動通知系統(提供登記、複丈案辦理情形、公告期滿、逾期未領案件及實價登錄未申報通知)	756	5.1%
7	案件收據提供 Qrcode 查詢辦理情形及加註線上登記公告查詢方式	700	4.8%
8	跨機關服務(戶籍變更通報、繼承信託登記協助申請按自用住宅用地稅率課徵地價稅、設置稅捐服務櫃檯等)	664	4.5%
9	網路線上申辦各類服務(如申領謄本、地籍異動即時通、案件申辦等服務)	651	4.4%
10	受理遠途申請人申請登記案件先進行審查服務	629	4.3%
11	申辦案件免附戶籍、地籍謄本及工商登記事項等,透過系統代為查詢或列印服務	623	4.2%
12	提供隨案申請住址隱匿、地籍異動即時通服務、自用住宅用地稅率服務。	610	4.1%
13	宅配或現場購買土地界標	600	4.1%
14	新北不動產 i-Land (愛連) 網查詢系統	599	4.1%
15	申請建物第一次登記,有檢附建物標示圖者免辦建物測量	583	4.0%
16	土地合併複丈案免附土地使用分區證明	568	3.9%
17	超商申領地政電子謄本服務	557	3.8%
18	我的新北不動產個人產權查詢服務	557	3.8%
19	LINE 及 Skype 線上客服	543	3.7%
20	高齡友善服務(如硬體設施、櫃檯免抽號服務、到府(院)服務等)	539	3.7%
21	地所代收及審查地籍清理土地權利價金申領案服務	524	3.6%
22	地政專車行動服務(瑞芳、淡水、汐止及新店)	496	3.4%
23	其他	58	0.3%
合計		14,714	100%

資料來源：新北市政府地政局

◎整體而言，對於新北市各地所提供之各項便民措施，請問您是否滿意？

表 二十三 地政局提供之各項便民措施滿意度統計表

項目	滿意度					合計
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	
人數	8666	5611	435	1	1	14,714
比重(%)	58.9%	38.1%	3.0%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	97.0%		2.9%	0.1%		100%

資料來源：新北市政府地政局

### 109 年及 108 年滿意度比較

列入普通				無列入普通		
年度	滿意	不滿意	普通	年度	滿意	不滿意
109 年	97.0%	0.1%	2.9%	109 年	99.9%	0.1%
108 年	96.3%	0.1%	3.6%	108 年	99.9%	0.1%
差異	0.7%	—	-0.7%	差異	—	—

資料來源：新北市政府地政局

### 【簡要分析】

調查顯示，受訪者對於各地所提供的各項便民措施有 97% 表示滿意，感到不滿意者為 0.1%，另 2.9% 的受訪者表示普通，顯示出民眾對於各地所提供之便民措施給予高度評價。

感到不滿意者與去年 0.1% 相同，在不列入普通選項下，有 99.9% 的民眾表示滿意，與 108 年相同。

綜觀調查結果，排名前幾項措施係以民眾洽公常使用到的服務為主，其中「地政規費或登記罰鍰可於金融機構、郵局、四大超商、電匯、ATM 繳納，或使

用悠遊卡、信用卡、金融卡及行動支付現場繳納服務」項目感受最實用。

三重地所有 1 位民眾(地政士(含助理))對於「申辦案件免附戶籍、地籍謄本及工商登記事項等,透過系統代為查詢或列印服務」表示不滿意,未填寫原因,該所表示,有地政士曾反應,主管機關所核發之公司登記事項表經縮放列印,常導致影本尺寸比例不符,無法核對公司印鑑章,而須補正,故推測此為造成不滿意之原因,該所未來將循適當管道向主管機關反應,期能提供民眾更便利之服務;同 1 位民眾對於「LINE 及 Skype 線上客服」表示非常不滿意,未填寫原因,該所推測現今為資訊快速傳遞的時代,民眾對於等候時間較為敏感,若沒有立刻回覆就容易造成民眾不滿,故已向該所負責同仁宣導,定時查收訊息,以提升回覆效率。

### 三、整體地政業務施政品質

表 二十四 整體地政業務施政品質滿意度

單位	滿意度 項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未勾選	合計
	地政局	人數	72	40	6	0	0	2
比重(%)		60.0%	33.3%	5.0%	0.0%	0.0%	1.7%	100%
小計		93.3%		5.0%	0.0%		1.7%	100%
地政事務所	人數	850	410	9	0	0	90	1,359
	比重(%)	62.5%	30.2%	0.7%	0.0%	0.0%	6.6%	100%
	小計	92.7%		0.7%	0.0%		6.6%	100%
總計	人數	922	450	15	0	0	92	1,479
	比重(%)	62.4%	30.4%	1.0%	0.0%	0.0%	6.2%	100.0%
	合計	92.8%		1.0%	0.0%		6.2%	100.0%

資料來源：新北市政府地政局

## 109 年及 108 年滿意度比較

列入普通					無列入普通			
年度	滿意	不滿意	普通	未勾選	年度	滿意	不滿意	未勾選
109 年	92.8%	0.0%	1.0%	6.2%	109 年	93.8%	0.0%	6.2%
108 年	98.2%	0.0%	1.7%	0.1%	108 年	99.9%	0.0%	0.1%
差異	-5.4%	—	-0.7%	6.1%	差異	-6.1%	—	6.1%

資料來源：新北市政府地政局

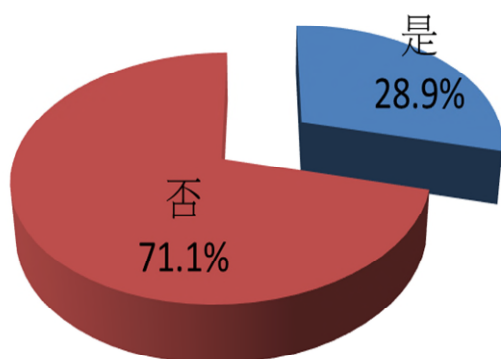
### 【簡要分析】

調查顯示，受訪者對於本市整體地政業務施政品質有 92.8% 表示滿意，無表示不滿意者，1% 的受訪者表示普通。

今年滿意度 92.8% 較去年 98.2% 減少 5.4%，普通則較去年減少了 0.7%，在不列入普通選項下，有 93.8% 的民眾表示滿意，因未勾選比例增加了 6.2%，故滿意度皆略為減少。

## 肆、受訪者基本資料

### 一、您是否第一次至本局/所申辦案件



### 【簡要分析】

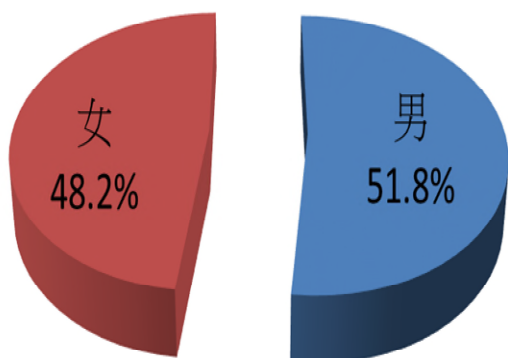
問卷統計結果顯示，受訪者第一次至地政機關申辦案件佔 28.9%，非第一次申辦者為 71.1%。

圖三 第一次洽辦業務

資料來源：新北市政府地政局



## 二、性別



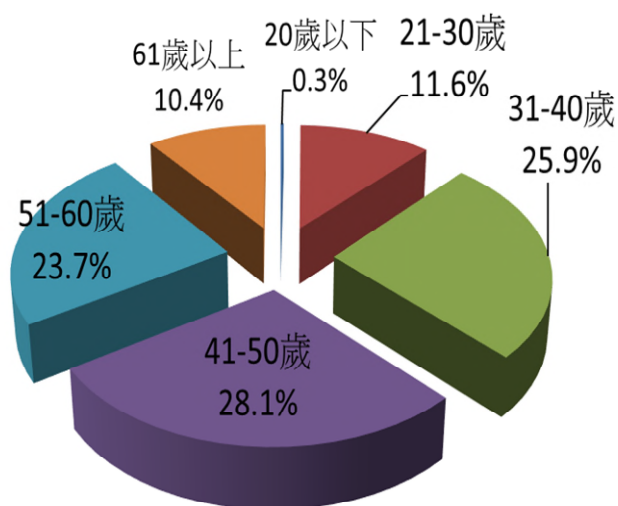
### 【簡要分析】

問卷統計結果顯示，受訪者約 51.8% 為男性，48.2% 為女性。

圖 四 性別

資料來源：新北市政府地政局

## 三、年齡



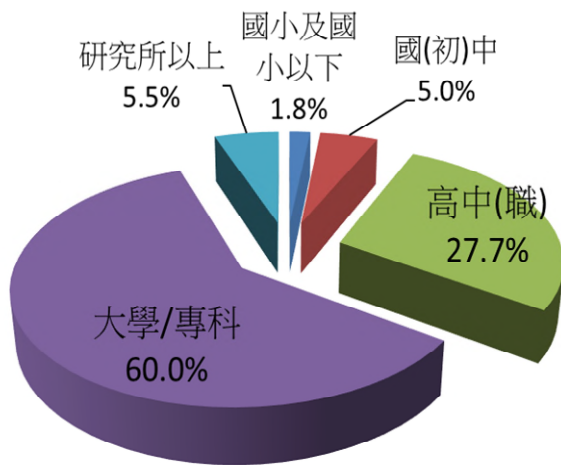
### 【簡要分析】

問卷統計結果顯示，申辦地政相關業務者多介於 31-50 歲之間，約占 54% (25.9%+28.1%)。

圖 五 年齡

資料來源：新北市政府地政局

#### 四、教育程度



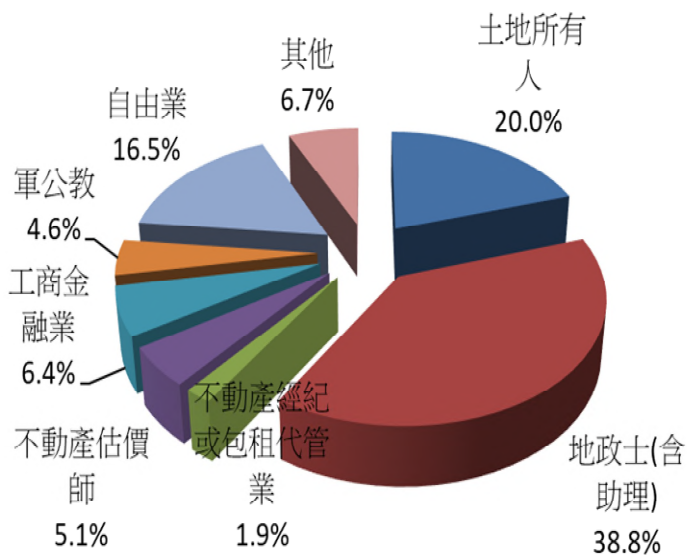
#### 【簡要分析】

問卷統計結果顯示，申辦地政相關業務者之教育程度以大學/專科程度最多(約占 60%)。

圖 六 教育程度

資料來源：新北市政府地政局

#### 五、身份/職業



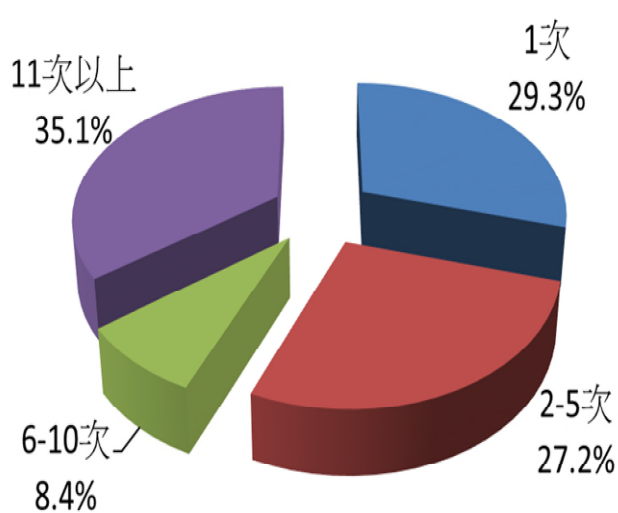
#### 【簡要分析】

問卷統計結果顯示，申辦地政相關業務者之職業別「不動產相關行業」(地政士(含助理)及不動產經紀及估價業)為 45.8% 與「非不動產相關行業者」為 54.2%，顯示一般民眾有超過 5 成之比例。其中又以土地所有權人所佔比例最高 (20%)。

圖 七 身份/職業別

資料來源：新北市政府地政局

## 六、過去一年(含本次)至地政機關洽辦次數



### 【簡要分析】

問卷統計結果顯示，過去一年至地政機關洽辦以1~5次佔56.5% (29.3%+27.2%) 比例較高，而6~11次以上佔43.5% (8.4%+35.1%)。

圖八 至地政機關洽辦次數

資料來源：新北市政府地政局

## 伍、整體分析、結論

一、本年度問卷調查項目，以「洽公環境適切性」、「服務設施合宜性」、「服務禮儀親和性」、「服務專業性」、「各項便民措施」及「整體地政業務施政品質」等6大方向進行滿意度調查，各項服務之滿意程度均達92.8%以上，獲得民眾正面評價，而所提出之反映及建議，本局將納入未來改進參考，持續提升各項便民服務、資訊流通及創新加值服務。

二、本年度之調查結果與108年度比較，各項服務之滿意度約6成5皆有提升，其中較顯著增加的項目為「地政局提供各項便民措施之滿意度」上升2.9%，惟約3成滿意度雖略為下降，主要為勾選普通比例增加影響，若不列入「普通」者，滿意度仍達99.9%。

三、綜上，同仁努力績效反映於本次調查結果，雖整體已達高滿意程度，但仍秉持精益求精精神，針對各項不足處持續改進、創新，以最真誠的態度為民服務，落實親民服務宗旨，提升為民服務品質。