

職務上應用統計分析-

新北市政府地政局110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110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 .....	7
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 .....	28
肆、受訪者基本資料 .....	29
一、您是否第一次至本局/所申辦案件 .....	29
二、年齡 .....	29
三、教育程度 .....	29
四、身份/職業 .....	30
五、過去一年（含本次）至地政機關洽辦次數 .....	30
伍、整體分析、結論 .....	31

## 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 .....	11
表五 服務項目清楚辨識滿意度統計 .....	11
表六 引導標示牌清楚辨識滿意度統計 .....	12
表七 洽公雙語環境設計辨識滿意度統計 .....	13
表八 洽公現場申辦行動路線順暢滿意度統計 .....	13
表九 書寫桌、等待位置方便易使用滿意度統計 .....	14
表十 電話、廁所、飲水設備方便使用滿意度統計 .....	15
表十一 無障礙設施方便使用滿意度統計 .....	16
表十二 申請書表與範例符合需求滿意度統計 .....	17
表十三 地政文宣索取及資訊公開程度滿意度統計 .....	17
表十四 服務人員主動招呼、引導滿意度統計 .....	18
表十五 服務人員主動協助檢查應備文件滿意度統計 .....	19
表十六 服務人員主動告知如何申辦滿意度統計 .....	19
表十七 服務人員主動回應處理情形滿意度統計 .....	20
表十八 服務人員現場主動熱心服務滿意度統計 .....	20
表十九 服務人員解答清楚、具專業滿意度統計 .....	21

表二十 民眾感受地政局實用便民措施排序 .....	22
表二十一 地政局提供之便民措施滿意度統計表 .....	22
表二十二 民眾感受實用各地所便民措施排序 .....	23
表二十三 各地所提供之各項便民措施滿意度統計表 .....	24
表二十四 整體地政業務施政品質滿意度 .....	28

## 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.....	29
圖四 年齡.....	29
圖五 教育程度.....	29
圖六 身份/職業.....	30
圖七 至地政機關洽辦次數.....	30

## 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，上述「各項服務之滿意程度」部分，並細分為「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」5 小項，並與「整體地政業務施政品質表現」進行問卷調查分析，調查對象則區分為「地政局」及「地政事務所」。

## 二、統計區間

調查資料時間自 110 年 3 月 22 日至 110 年 4 月 13 日止，共計 15 個工作天，本次調查有效樣本數共有 1,470 份（本局 120 份、各地所共 1,350 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、辦理不動產糾紛調處等業務之民眾填寫，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(買賣、設定及塗銷等)46.4%居多。

### 二、各項服務之滿意程度

滿意度

(一)洽公環境適切性	1、洽公環境綠美化	92.3%
	2、洽公環境舒適整潔	93.3%
	3、服務項目清楚辨識	93.1%
	4、引導標示牌清楚辨識	93.2%
	5、洽公雙語環境設計辨識	91.8%
	6、洽公現場申辦行動路線順暢	93.1%
(二)服務設施合宜性	1、書寫桌、等待位置方便使用	93.7%
	2、電話、廁所、飲水設備方便使用	94.1%
	3、無障礙設施方便使用	92.7%
	4、申請書表與範例符合需求	93.8%
	5、地政文宣索取及資訊公開程度	93.2%
(三)服務禮儀親和性	1、服務人員主動招呼、引導	95.2%
	2、服務人員主動協助檢查應備文件	95.0%
	3、服務人員主動告知如何申辦	95.2%
	4、服務人員主動回應處理情形	95.3%
	5、服務人員現場主動熱心服務	95.4%
(四)服務專業性	服務人員解答清楚、具專業	95.8%
(五)各項便民措施	1、地政局提供各項便民措施之滿意度	88.9%
	2、地政事務所提供各項便民措施之滿意度	94.5%
三、對整體地政業務施政品質滿意度		93.3%

## 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

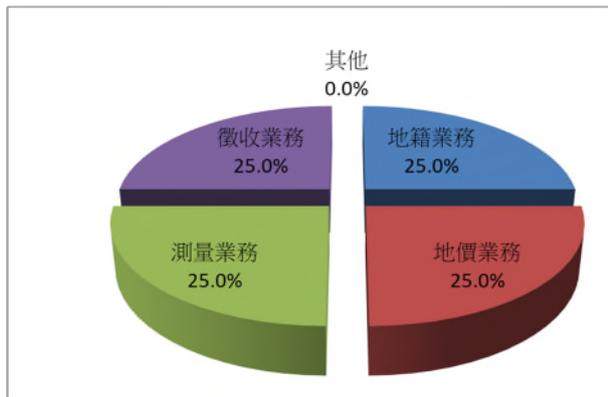
業務 類別項目	地籍業務	地價業務	測量業務	徵收業務	其他	合計
人數	30	30	30	30	0	120
比重(%)	25.0%	25.0%	25.0%	25.0%	0.0%	100%

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

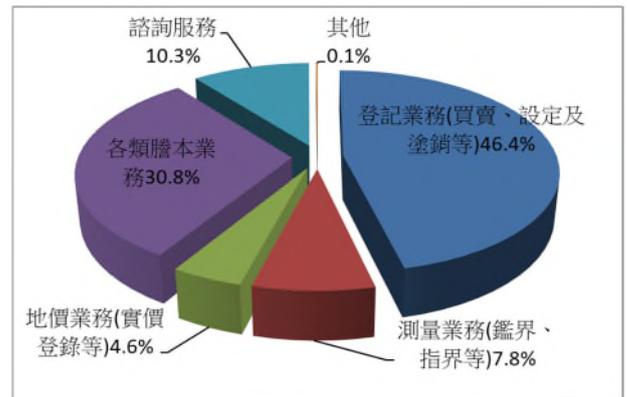
業務 類別項目	登記 業務	測量 業務	地價 業務	各類騰 本業務	諮詢 服務	其他	合計
人數	699	117	69	465	156	2	1,508
比重(%)	46.4%	7.8%	4.6%	30.8%	10.3%	0.1%	100%

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（可複選）以登記業務（買賣、設定及塗銷等）居多，佔 46.4%，各類騰本業務次之，佔 30.8%，諮詢服務佔 10.3%，測量業務（鑑界、指界等）佔 7.8%，地價業務（實價登錄等）佔 4.6%，其他業務佔 0.1%（如：領取案件、補正等）。

## 二、各項服務之滿意程度：

本次問卷採用李克特量表( 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=  $[(A \times 100\% + B \times 80\% + C \times 60\% + D \times 40\% + E \times 20\%) / (A + B + C + D + E)] \times 100\%$ 。

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，故本次無法與去年度進行分析比較。

### (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									
類別/分數		5分 (A)	4分 (B)	3分 (C)	2分 (D)	1分 (E)	未勾選	合計	滿意度
依場所	地政局	50	48	22	0	0	0	120	84.7%
	地政事務所	929	366	55	0	0	0	1,350	92.9%
	總計	979	414	77	0	0	0	1,470	<b>92.3%</b>
依職業別	一般民眾	542	268	46	0	0	0	856	91.6%
	地政士 (含助理)	437	146	31	0	0	0	614	93.2%
	總計	979	414	77	0	0	0	1,470	92.3%
【簡要分析】	<p>調查顯示，受訪者對於「洽公環境綠美化」滿意度為 92.3%，無勾選 2 分以下者。</p> <p>以受訪者分為「一般民眾」及「地政士(含助理)」分析，數據顯示，地政士(含助理)對於「洽公環境綠美化」滿意度為 93.2%較一般民眾高。</p>								

資料來源：新北市政府地政局

2、洽公環境舒適整潔		表四 洽公環境舒適整潔滿意度統計							
類別/分數		5分	4分	3分	2分	1分	未勾選	合計	滿意度
依場所	地政局	55	42	23	0	0	0	120	85.3%
	地政事務所	978	342	30	0	0	0	1,350	94.0%
	總計	1,033	384	53	0	0	0	1,470	<b>93.3%</b>
依職業別	一般民眾	582	245	29	0	0	0	856	92.9%
	地政士 (含助理)	451	139	24	0	0	0	614	93.9%
	總計	1,033	384	53	0	0	0	1,470	93.3%
【簡要分析】	<p>調查顯示，受訪者對於「洽公環境舒適整潔」滿意度為 93.3%，無勾選 2 分以下者。</p> <p>以受訪者分為「一般民眾」及「地政士(含助理)」分析，數據顯示，地政士(含助理)對於「洽公環境舒適整潔」滿意度為 93.9%較一般民眾高。</p>								

資料來源：新北市政府地政局

3、服務項目清楚辨識		表五 服務項目清楚辨識滿意度統計							
類別/分數		5分	4分	3分	2分	1分	未勾選	合計	滿意度
依場所	地政局	52	50	17	1	0	0	120	85.5%
	地政事務所	973	334	43	0	0	0	1,350	93.8%
	總計	1,025	384	60	1	0	0	1,470	<b>93.1%</b>
依職業別	一般民眾	570	251	34	1	0	0	856	92.5%
	地政士 (含助理)	455	133	26	0	0	0	614	94.0%
	總計	1,025	384	60	1	0	0	1,470	93.1%

### 3、服務項目清楚辨識 表五 服務項目清楚辨識滿意度統計

<b>【簡 要 分 析】</b>	<p>調查顯示，受訪者對於「服務項目清楚辨識」滿意度為 93.1%，有 1 位民眾勾選 2 分以下者。</p> <p>以受訪者分為「一般民眾」及「地政士(含助理)」分析，數據顯示，地政士(含助理)對於「服務項目清楚辨識」滿意度為 94%較一般民眾高，其中「一般民眾」有 1 位民眾對於地政局勾選 2 分。</p> <p>地政局 1 位民眾滿意度勾選 2 分，原因為「燈光暗不知道要在哪辦」，該民眾係第 1 次至本局辦理地價業務，因本府行政大樓係由中央監控水電、照明、空調等系統，為落實節約能源使用及提昇節能減碳效益，梯廳燈皆採用感應自動照明燈光，惟推測民眾第 1 次到本府大樓洽公，環境不熟悉以致洽公時感受度較低，雖本府行政大樓除提供舒適洽公環境外，大廳各電梯內外皆設有各樓層指引標示，而本局於 23 樓設置不動產估價師、不動產經紀人(經紀業)單一窗口及發價中心；24 樓設置地政士業務單一窗口、市地重劃業務及區段徵收業務諮詢櫃檯，供民眾洽辦各項業務，爾後將加強梯廳指引標示，並宣導同仁於第一時間招呼到訪者，提供諮詢及導引之服務，以提升為民服務品質。</p>
------------------------------	---

資料來源：新北市政府地政局

### 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

類別/分數		5分	4分	3分	2分	1分	未勾選	合計	滿意度
依 場 所	地政局	54	50	16	0	0	0	120	86.3%
	地政事務所	973	338	39	0	0	0	1,350	93.8%
	總計	1,027	388	55	0	0	0	1,470	<b>93.2%</b>
依 職 業 別	一般民眾	570	249	37	0	0	0	856	92.5%
	地政士 (含助理)	457	139	18	0	0	0	614	94.3%
	總計	1,027	388	55	0	0	0	1,470	93.2%

【簡要分析】	<p>調查顯示，受訪者對於「引導標示牌清楚辨識」滿意度為 93.2%，無勾選 2 分以下者。</p> <p>以受訪者分為「一般民眾」及「地政士(含助理)」分析，數據顯示，地政士(含助理)對於「引導標示牌清楚辨識」滿意度為 94.3%較一般民眾高。</p>
--------	---

資料來源：新北市政府地政局

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							
類別/分數		5分	4分	3分	2分	1分	未勾選	合計	滿意度
依場所	地政局	47	54	19	0	0	0	120	84.7%
	地政事務所	913	366	71	0	0	0	1,350	92.5%
	總計	960	420	90	0	0	0	1,470	<b>91.8%</b>
依職業別	一般民眾	525	275	56	0	0	0	856	91.0%
	地政士(含助理)	435	145	34	0	0	0	614	93.1%
	總計	960	420	90	0	0	0	1,470	91.8%
【簡要分析】	<p>調查顯示，受訪者對於「洽公雙語環境設計辨識」滿意度為 91.8%，無勾選 2 分以下者。</p> <p>以受訪者分為「一般民眾」及「地政士(含助理)」分析，數據顯示，地政士(含助理)對於「洽公雙語環境設計辨識」滿意度為 93.1%較一般民眾高。</p>								

資料來源：新北市政府地政局

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							
類別/分數		5分	4分	3分	2分	1分	未勾選	合計	滿意度
依場所	地政局	57	41	22	0	0	0	120	85.8%
	地政事務所	971	333	46	0	0	0	1,350	93.7%
	總計	1,028	374	68	0	0	0	1,470	<b>93.1%</b>
依	一般民眾	578	236	42	0	0	0	856	92.5%

	地政士 (含助理)	450	138	26	0	0	0	614	93.8%
	總計	1,028	374	68	0	0	0	1,470	93.1%
【簡要分析】	<p>調查顯示，受訪者對於「洽公現場申辦行動路線順暢」滿意度為93.1%，無勾選2分以下者。</p> <p>以受訪者分為「一般民眾」及「地政士(含助理)」分析，數據顯示，地政士(含助理)對於「洽公現場申辦行動路線順暢」滿意度為93.8%較一般民眾高。</p>								

資料來源：新北市政府地政局

## (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									
類別/分數		5分	4分	3分	2分	1分	未勾選	合計	滿意度
依場所	地政局	58	41	21	0	0	0	120	86.2%
	地政事務所	1,012	296	40	2	0	0	1,350	94.3%
	總計	1,070	337	61	2	0	0	1,470	<b>93.7%</b>
依職業別	一般民眾	597	227	32	0	0	0	856	93.2%
	地政士 (含助理)	473	110	29	2	0	0	614	94.3%
	總計	1,070	337	61	2	0	0	1,470	93.7%

【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」滿意度為93.7%，有2位民眾勾選2分以下者。

以受訪者分為「一般民眾」及「地政士(含助理)」分析，數據顯示，地政士(含助理)對於「書寫桌、等待位置方便易使用」滿意度為94.3%較一般民眾高，其中「地政士(含助理)」有2位民眾對於三重地所及汐止地所勾選2分。

三重地所1位民眾滿意度勾選2分，原因為「書寫桌太少」，該所表示囿於辦公廳舍面積有限，且來所人數多，尖峰時刻易造成書寫桌不足，未來將加強宣導走動式人員適時引導已使用完畢之民眾前往休息區等候，將書寫區留給有需求者，另因配合防疫政策，自109年3月起即減少書寫桌及座椅數量，以保持1.5公尺以上社交距離，待疫情趨緩及防疫解禁後，隨即恢復原有配置數量，供洽公民眾使用。

汐止地所1位民眾滿意度勾選2分，未填寫原因，該所推測係因民眾等候區座位數較少，導致不滿意情形，該所表示由於適逢防疫期間，為保持社交安全距離，暫停開放部分民眾等候區空間，該所於審查區前方另規劃有民眾洽談區，惟因距離櫃台較遠，民眾普遍較少使用，現行由走動式服務人員機動引導民眾至該區等候叫號，俟疫情解封後可恢復原暫停開放之民眾等候空間。

資料來源：新北市政府地政局

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									
類別/分數		5分	4分	3分	2分	1分	未勾選	合計	滿意度
依場所	地政局	60	39	20	0	0	1	120	86.7%
	地政事務所	1,031	285	32	2	0	0	1,350	94.7%
	總計	1,091	324	52	2	0	1	1,470	<b>94.1%</b>
依職業別	一般民眾	620	207	29	0	0	0	856	93.8%
	地政士 (含助理)	471	117	23	2	0	1	614	94.5%
	總計	1,091	324	52	2	0	1	1,470	94.1%

<b>【簡要分析】</b>	<p>調查顯示，受訪者對於「電話、廁所、飲水設備方便使用」滿意度為 94.1%，有 2 位民眾勾選 2 分以下者。</p> <p>以受訪者分為「一般民眾」及「地政士(含助理)」分析，數據顯示，地政士(含助理)對於「電話、廁所、飲水設備方便使用」滿意度為 94.5% 較一般民眾高，其中「地政士(含助理)」有 2 位民眾對於汐止地所勾選 2 分。</p> <p>汐止地所 2 位民眾滿意度勾選 2 分，未填寫原因，該所表示飲水機為 107 年底汰換、加上(投幣式)電話普遍較少民眾使用，故推測係因廁所間數較少，且需攀爬樓梯始能到達，因此民眾較不滿意，目前供民眾使用之男、女性化妝室為各 1 間，位於 1 至 2 樓梯間，另於該所一樓大廳後方另有 1 間性別友善廁所，尚無須攀爬樓梯即可到達，俟未來有建築物重建機會將納入規劃。</p>
---------------	---

資料來源：新北市政府地政局

<b>3、無障礙設施方便使用</b>									
表十一 無障礙設施方便使用滿意度統計									
類別/分數		5分	4分	3分	2分	1分	未勾選	合計	滿意度
依場所	地政局	52	44	23	0	0	1	120	84.9%
	地政事務所	948	360	42	0	0	0	1,350	93.4%
	總計	1,000	404	65	0	0	1	1,470	<b>92.7%</b>
依職業別	一般民眾	561	257	38	0	0	0	856	92.2%
	地政士 (含助理)	439	147	27	0	0	1	614	93.4%
	總計	1,000	404	65	0	0	1	1,470	92.7%
<b>【簡要分析】</b>	<p>調查顯示，受訪者對於「無障礙設施方便使用」滿意度為 92.7%，無勾選 2 分以下者。</p> <p>以受訪者分為「一般民眾」及「地政士(含助理)」分析，數據顯示，地政士(含助理)對於「無障礙設施方便使用」滿意度為 93.4% 較一般民眾高。</p>								

資料來源：新北市政府地政局

#### 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

類別/分數		5分	4分	3分	2分	1分	未勾選	合計	滿意度
依場所	地政局	68	36	16	0	0	0	120	88.7%
	地政事務所	1,001	313	36	0	0	0	1,350	94.3%
	總計	1,069	349	52	0	0	0	1,470	<b>93.8%</b>
依職業別	一般民眾	601	231	24	0	0	0	856	93.5%
	地政士 (含助理)	468	118	28	0	0	0	614	94.3%
	總計	1,069	349	52	0	0	0	1,470	93.8%
【簡要分析】	<p>調查顯示，受訪者對於「申請書表與範例符合需求」滿意度為93.8%，無勾選2分以下者。</p> <p>以受訪者分為「一般民眾」及「地政士(含助理)」分析，數據顯示，地政士(含助理)對於「申請書表與範例符合需求」滿意度為94.3%較一般民眾高。</p>								

資料來源：新北市政府地政局

#### 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

類別/分數		5分	4分	3分	2分	1分	未勾選	合計	滿意度
依場所	地政局	53	50	17	0	0	0	120	86.0%
	地政事務所	978	327	45	0	0	0	1,350	93.8%
	總計	1,031	377	62	0	0	0	1,470	<b>93.2%</b>
依職業別	一般民眾	569	253	34	0	0	0	856	92.5%
	地政士 (含助理)	462	124	28	0	0	0	614	94.1%
	總計	1,031	377	62	0	0	0	1,470	93.2%

## 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

<b>【簡要分析】</b>	<p>調查顯示，受訪者對於「地政文宣索取及資訊公開程度」滿意度為 93.2%，無勾選 2 分以下者。</p> <p>以受訪者分為「一般民眾」及「地政士(含助理)」分析，數據顯示，地政士(含助理)對於「地政文宣索取及資訊公開程度」滿意度為 94.1% 較一般民眾高。</p>
---------------	--

資料來源：新北市政府地政局

### (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

類別/分數		5分	4分	3分	2分	1分	未勾選	合計	滿意度
<b>依場所</b>	地政局	69	31	20	0	0	0	120	88.2%
	地政事務所	1,083	250	17	0	0	0	1,350	95.8%
	總計	1,152	281	37	0	0	0	1,470	<b>95.2%</b>
<b>依職業別</b>	一般民眾	648	190	18	0	0	0	856	94.7%
	地政士 (含助理)	504	91	19	0	0	0	614	95.8%
	總計	1,152	281	37	0	0	0	1,470	95.2%
<b>【簡要分析】</b>	<p>調查顯示，受訪者對於「服務人員主動招呼、引導」滿意度為 95.2%，無勾選 2 分以下者。</p> <p>以受訪者分為「一般民眾」及「地政士(含助理)」分析，數據顯示，地政士(含助理)對於「服務人員主動招呼、引導」滿意度為 95.8% 較一般民眾高。</p>								

資料來源：新北市政府地政局

## 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

類別/分數		5分	4分	3分	2分	1分	未勾選	合計	滿意度
依場所	地政局	76	23	21	0	0	0	120	89.2%
	地政事務所	1,068	263	19	0	0	0	1,350	95.5%
	總計	1,144	286	40	0	0	0	1,470	<b>95.0%</b>
依職業別	一般民眾	646	191	19	0	0	0	856	94.6%
	地政士 (含助理)	498	95	21	0	0	0	614	95.5%
	總計	1,144	286	40	0	0	0	1,470	95.0%
【簡要分析】	<p>調查顯示，受訪者對於「服務人員主動協助檢查應備文件」滿意度為95%，無勾選2分以下者。</p> <p>以受訪者分為「一般民眾」及「地政士(含助理)」分析，數據顯示，地政士(含助理)對於「服務人員主動協助檢查應備文件」滿意度為95.5%較一般民眾高。</p>								

資料來源：新北市政府地政局

## 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

類別/分數		5分	4分	3分	2分	1分	未勾選	合計	滿意度
依場所	地政局	77	24	19	0	0	0	120	89.7%
	地政事務所	1,090	232	28	0	0	0	1,350	95.7%
	總計	1,167	256	47	0	0	0	1,470	<b>95.2%</b>
依職業別	一般民眾	665	167	24	0	0	0	856	95.0%
	地政士 (含助理)	502	89	23	0	0	0	614	95.6%
	總計	1,167	256	47	0	0	0	1,470	95.2%

<b>【簡要分析】</b>	<p>調查顯示，受訪者對於「服務人員主動告知如何申辦」滿意度為95.2%，無勾選2分以下者。</p> <p>以受訪者分為「一般民眾」及「地政士(含助理)」分析，數據顯示，地政士(含助理)對於「服務人員主動告知如何申辦」滿意度為95.6%較一般民眾高，此項目兩者的滿意度差異不大。</p>
---------------	---

資料來源：新北市政府地政局

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									
類別/分數		5分	4分	3分	2分	1分	未勾選	合計	滿意度
依場所	地政局	76	25	19	0	0	0	120	89.5%
	地政事務所	1,091	238	21	0	0	0	1,350	95.9%
	總計	1,167	263	40	0	0	0	1,470	<b>95.3%</b>
依職業別	一般民眾	665	171	20	0	0	0	856	95.1%
	地政士(含助理)	502	92	20	0	0	0	614	95.7%
	總計	1,167	263	40	0	0	0	1,470	95.3%
<b>【簡要分析】</b>	<p>調查顯示，受訪者對於「服務人員主動回應處理情形」滿意度為95.3%，無勾選2分以下者。</p> <p>以受訪者分為「一般民眾」及「地政士(含助理)」分析，數據顯示，地政士(含助理)對於「服務人員主動回應處理情形」滿意度為95.7%較一般民眾高，此項目兩者的滿意度差異不大。</p>								

資料來源：新北市政府地政局

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									
類別/分數		5分	4分	3分	2分	1分	未勾選	合計	滿意度
依場所	地政局	76	24	19	0	0	1	120	89.6%
	地政事務所	1,102	223	25	0	0	0	1,350	96.0%
	總計	1,178	247	44	0	0	1	1,470	<b>95.4%</b>

依職業別	一般民眾	671	161	23	0	0	1	856	95.2%
	地政士 (含助理)	507	86	21	0	0	0	614	95.8%
	總計	1,178	247	44	0	0	1	1,470	95.4%
【簡要分析】	<p>調查顯示，受訪者對於「服務人員現場主動熱心服務」滿意度為95.4%，無勾選2分以下者。</p> <p>以受訪者分為「一般民眾」及「地政士(含助理)」分析，數據顯示，地政士(含助理)對於「服務人員現場主動熱心服務」滿意度為95.8%較一般民眾高，此項目兩者的滿意度差異不大。</p>								

資料來源：新北市政府地政局

#### (四) 服務專業性

服務人員解答清楚、具專業									
表十九 服務人員解答清楚、具專業滿意度統計									
類別/分數		5分	4分	3分	2分	1分	未勾選	合計	滿意度
依場所	地政局	79	27	14	0	0	0	120	90.8%
	地政事務所	1,115	217	18	0	0	0	1,350	96.3%
	總計	1,194	244	32	0	0	0	1,470	<b>95.8%</b>
依職業別	一般民眾	683	155	18	0	0	0	856	95.5%
	地政士 (含助理)	511	89	14	0	0	0	614	96.2%
	總計	1,194	244	32	0	0	0	1,470	95.8%
【簡要分析】	<p>調查顯示，受訪者對於「服務人員解答清楚、具專業」滿意度為95.8%，無勾選2分以下者。</p> <p>以受訪者分為「一般民眾」及「地政士(含助理)」分析，數據顯示，地政士(含助理)對於「服務人員解答清楚、具專業」滿意度為96.2%較一般民眾高。</p>								

資料來源：新北市政府地政局

#### (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：經分析顯示，民眾感受實用便民措施排序如下：(可複選)

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	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	78	22.5%
2	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	47	13.6%
3	新北不動產愛連網(i-Land)查詢服務	47	13.6%
4	「地籍清理土地整合查詢系統」提供「地籍清理資料」、「標售公告資料」及「價金申領資料」線上查詢服務	42	12.1%
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	37	10.7%
6	我的新北不動產個人產權查詢服務	35	10.1%
7	徵收補償費多元申請服務	31	9.0%
8	提供線上以地圖畫面查詢非都市土地編定資料	28	8.1%
9	其他	1	0.3%
合計		346	100.0%

資料來源：新北市政府地政局

表二十一 地政局提供之便民措施滿意度統計表

項目	5分	4分	3分	2分	1分	合計	滿意度
地政局	190	120	36	0	0	346	88.9%
一般民眾	163	74	27	0	0	264	90.3%
地政士 (含助理)	27	46	9	0	0	82	84.4%
總計	190	120	36	0	0	346	88.9%
<b>【簡要分析】</b>							
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「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」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。

調查顯示，受訪者對於本局提供的各項便民措施滿意度為 88.9%，無勾選 2 分以下者。

以受訪者分為「一般民眾」及「地政士(含助理)」分析，數據顯示，一般民眾對於本局提供的各項便民措施滿意度為 90.3%較地政士(含助理)高。

資料來源：新北市政府地政局

2. 各地所：經分析顯示，民眾感受實用便民措施排序如下：(可複選)

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	申請謄本免填申請書	1,044	5.6%
2	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)	1,005	5.4%
3	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	994	5.3%
4	跨縣市代收案件服務及申領人工登記簿謄本服務	981	5.2%
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、拍賣登記、抵押權塗銷登記及抵押權設定、內容變更及讓與登記等 10 類)	937	5.0%
6	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	928	5.0%
7	案件自動通知系統-採簡訊/電子郵件方式(提供登記、複丈案辦理情形、公告期滿、逾期未領案件等)	917	4.9%
8	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	804	4.3%
9	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)	793	4.2%

排序	便民措施	勾選人數	比重
10	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）	790	4.2%
11	新北不動產 i-Land(愛連)網查詢系統	752	4.0%
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。	744	4.0%
13	宅配或現場購買土地界標	726	3.9%
14	受理遠途申請人申請登記案件先進行審查服務	707	3.8%
15	土地合併複丈案免附土地使用分區證明	704	3.8%
16	高齡友善服務（如硬體設施、櫃檯免抽號服務、到府(院)服務等）	694	3.7%
17	我的新北不動產個人產權查詢服務	679	3.6%
18	申請建物第一次登記，有檢附建物標示圖者免辦建物測量	673	3.6%
19	LINE 及 Skype 線上客服或新北地政局 Facebook	671	3.6%
20	地所代收及審查地籍清理土地權利價金申領案服務	657	3.5%
21	「地籍清理土地整合查詢系統」提供「地籍清理資料」、「標售公告資料」及「價金申領資料」線上查詢服務	647	3.5%
22	超商申領地政電子謄本服務	638	3.4%
23	鑑界測量成果圖便利購	630	3.4%
24	地政專車行動服務（瑞芳、淡水、汐止及新店）	578	3.1%
25	其他	0	0
合計		18,693	100.0%

資料來源：新北市政府地政局

表二十三 各地所提供之各項便民措施滿意度統計表

項目	5分	4分	3分	2分	1分	合計	滿意度
地政事務所	14,270	3,705	710	7	1	18,693	<b>94.5%</b>
一般民眾	6,051	2,173	379	4	0	8,607	93.2%

地政士 (含助理)	8,219	1,532	331	3	1	10,086	95.6%
總計	14,270	3,705	710	7	1	18,693	94.5%

資料來源：新北市政府地政局

### 【簡要分析】

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「申請謄本免填申請書」項目感受最實用。

調查顯示，受訪者對於各地所提供的各項便民措施滿意度為 94.5%，有 8 位民眾勾選 2 分以下者。

以受訪者分為「一般民眾」及「地政士(含助理)」分析，數據顯示，地政士(含助理)對於各地所提供的各項便民措施滿意度為 95.6% 較一般民眾高，其中「一般民眾」有 4 位民眾對於中和地所及汐止地所勾選 2 分，另「地政士(含助理)」則有 3 位民眾對於三重地所、板橋地所及汐止地所勾選 2 分，1 位民眾對於新莊地所勾選 1 份。

三重地所 2 位民眾滿意度勾選 2 分，1 位民眾係針對「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、拍賣登記、抵押權塗銷登記及抵押權設定、內容變更及讓與登記等 10 類)」項目表示「塗銷要一天有點久」之意見，該所表示雖跨縣市收辦抵押權塗銷登記之處理期限，依內政部 109 年 5 月 22 日台內地字第 10902624265 號公告，各地所皆為 1 個工作日，惟該所會繼續秉持同理心之理念，為民眾提供更好的服務，未來持續精進同仁處理案件能力，提升作業效能；另有 1 位民眾對於「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」項目表示「臺北市不收手續費」之意見，該所表示為配合行政院推動電子及行動支付普及政策，以信用卡或行動支付方式繳納「地政規費」之手續費皆由機關編列預算支付，民眾無須負擔，「登記罰鍰」因性質特殊，以信用卡方式繳納時，依金管會規定仍需由民眾負擔其衍生之手續費，若於郵局、超商、電匯或 ATM 等方式繳納衍生之手續費，是由各金融機構與公司業者依其收費標準收取，該所為達簡政便民之效，提供多元支付方式，建議民眾亦可多利用免手續費之管道繳納費用。

汐止地所 2 位民眾滿意度勾選 2 分，1 位民眾對於「LINE 及 Skype 線上客服或新北地政局 Facebook」項目表示意見，未填寫原因，該所表示現行僅推辦 LINE 線上客服，平均每月服務人次約 1 至 2 人，未來將持續宣導，另新北地政局 Facebook 可辦理較有興趣關注之主題票選，或透過後臺數據分析民眾較有感之主題後製作相關貼文，期增加滿意度。另 1 位民眾對於「宅配或現場購買土地界標」表示意見，由於問卷採不具名方式填寫，該所未能查詢受訪者是否曾至本所辦理測量相關案件，且因該便民服務推辦至今大多獲得正面肯定，未曾有民眾反應不便之處，爰無從推測不滿意原因，後續將持續追蹤以瞭解民眾需求及反應情形。

中和地所 2 位民眾滿意度勾選 2 分，係針對「高齡友善服務（如硬體設施、櫃檯免抽號服務、到府(院)服務等）」項目表示意見為「尚未安排叫號、沒特別引導」，該所表示高齡友善櫃檯服務實際執行情形，無須抽號碼牌，係志工或走動式服務人員主觀判別洽公民眾是否有優先服務需求，再行引導至高齡友善櫃檯，倘該櫃檯刻正服務其他民眾，則請民眾在旁等候，如又有其他洽公民眾有是類服務需求，則依序等候，惟該所為使高齡友善櫃檯服務更有效率，以免混淆民眾至所洽公先後順序而生爭議，特於 3 月 26 日簽准設計「優先服務號碼牌」，置於 1 樓大廳入口處被動式地提供民眾依序索取，或由志工及走動式人員判別有優先服務需求之民眾，主動依序發給該號碼牌，以避免再發生類此不滿意情事。又大部分民眾對於高齡友善服務均持正面意見，顯示高齡友善服務仍備受肯定。

板橋地所 1 位民眾滿意度勾選 2 分，為「受理遠途申請人申請登記案件先進行審查服務」項目，因受訪者未填寫原因，該所將於辦理相關業務時適時觀察民眾需求。

新莊地所 1 位民眾滿意度勾選 1 分，分別針對「1、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）」項目表示意見為「申領謄本：付費方式應多元不要只限中華電信網路使用者，併入其他網路收費，應有信用卡等其他繳費方式」及「2、申請謄本免填申請書」項目表示意見為「常需申請大批謄本」2 個項目，該所表示建議回復如下：

1、有關網路線上申辦各類服務：

現行網路申領電子謄本簽約公司為中華電信公司及關貿網路公司，註冊

會員後即可使用，網站將每月寄送服務費用帳單，民眾可透過信用卡、行動支付或至超商、營業窗口現金繳費。因本服務係透過公開招標廠商承作，故目前僅提供上述二種網路申領管道，若民眾對申領謄本有其他任何建議，也歡迎隨時向該所反映。

## 2、有關申請謄本免填申請書：

為節省紙張浪費並落實節能減碳，新北市提供申請謄本免列印申請書服務，民眾只需告知櫃台同仁申請標的，並完成電子簽章即可免去紙本填寫申請書之麻煩。惟申請大批謄本時，考量逐案免列印簽名耗費時間較長，櫃檯同仁將視情況改為電腦列印申請書，再由民眾加蓋印章彈性辦理。此外，民眾亦可透過中華電信或關貿網路公司網站線上申請電子謄本，即可省去逐案簽名或蓋章的時間。

### 三、整體地政業務施政品質

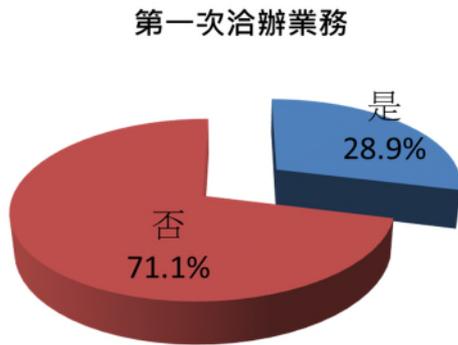
表二十四 整體地政業務施政品質滿意度

類別/分數		5分	4分	3分	2分	1分	未勾選	合計	滿意度
依場所	地政局	60	45	14	0	0	1	120	87.7%
	地政事務所	961	357	32	0	0	0	1,350	93.8%
	總計	1,021	402	46	0	0	1	1,470	<b>93.3%</b>
依職業別	一般民眾	562	263	31	0	0	0	856	92.4%
	地政士 (含助理)	459	139	15	0	0	1	614	94.5%
	總計	1021	402	46	0	0	1	1470	93.3%
【簡要分析】	<p>調查顯示，受訪者對於本市整體地政業務施政品質滿意度為93.3%，無勾選2分以下者。</p> <p>以受訪者分為「一般民眾」及「地政士(含助理)」分析，數據顯示，地政士(含助理)對於本市整體地政業務施政品質滿意度為94.5%較一般民眾高。</p>								

資料來源：新北市政府地政局

## 肆、受訪者基本資料：

### 一、您是否第一次至本局/所申辦案件



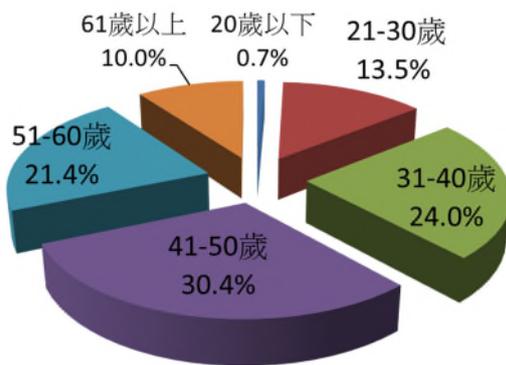
圖三 第一次洽辦業務

資料來源：新北市政府地政局

#### 【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%。

### 二、年齡



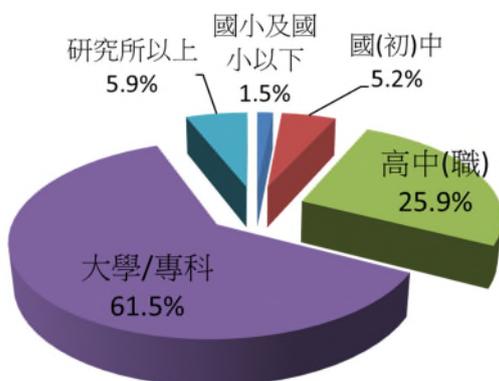
圖四 年齡

資料來源：新北市政府地政局

#### 【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 54.4% (24%+30.4%)。

### 三、教育程度



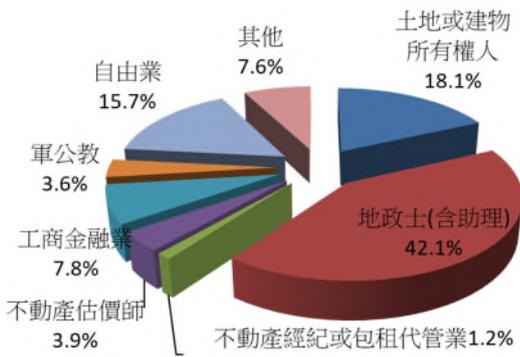
圖五 教育程度

資料來源：新北市政府地政局

#### 【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 61.5%)。

#### 四、身份/職業



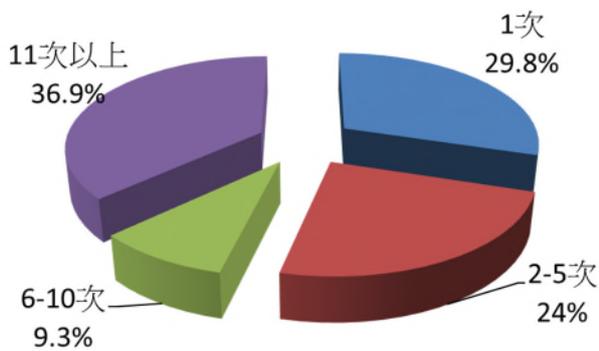
圖六 身份/職業

資料來源：新北市政府地政局

#### 【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)、不動產經紀或包租代管業及不動產估價師）為 47.2%與「非不動產相關行業者」為 52.8%，顯示「非不動產相關行業者」有超過 5 成之比例，其中又以土地或建物所有權人所佔比例最高（18.1%）。

#### 五、過去一年（含本次）至地政機關洽辦次數



圖七 至地政機關洽辦次數

資料來源：新北市政府地政局

#### 【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 53.8%（29.8%+24%）比例較高，而 6~11 次以上佔 46.2%（9.3%+36.9%）。

## 伍、整體分析、結論：

- 一、本年度問卷調查項目，以「各項服務滿意度」(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」等方向進行滿意度調查，各項服務之滿意程度均達88.9%以上，滿意度雖略為下降，主要為改採五點計分法計算及勾選3分比例增加影響，但仍獲得民眾正面評價，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、本年度係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，故本次無法與去年度進行分析比較，綜觀整體地政業務施政品質滿意度仍達93.3%，比去年92.8%，還上升0.5%，顯見民眾對於本市整體地政業務施政品質給予高度的肯定以及認同。
- 三、就受訪者依場所分地政局及各地政事務所兩區塊分析，惟地政局滿意度僅達8成4以上，滿意度略為下降，主要為辦理測量業務受訪對象為辦理不動產糾紛調處民眾，因洽辦業務性質特殊，各項服務皆有5成以上勾選3分，以致滿意度略為影響，未來將針對個案了解不滿意原因，進行改善。
- 四、就分析受訪基本資料來看，申辦地政相關業務者之身份/職業別分為「一般民眾」及「地政士(含助理)」分析，「地政士(含助理)」在「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」及「整體地政業務施政品質」等5項整體滿意度均比「一般民眾」滿意度高，但差異不大，足見地政機關舒適的洽公環境、完善的軟硬設施及服務人員優良及熱忱的服務態度，讓各職業別民眾給予高度肯定。
- 五、這次在對於各地所提供的各項便民措施部分，有8位民眾勾選2分以下，但滿意度仍達95.6%，針對民眾建議事項，也將納入未來改進之參考，以提升各項服務品質，同時日後也將持續檢視各項服務措施及硬體設備，以提供民眾更優質的洽公環境及優質的便民措施。
- 六、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。