

職務上應用統計分析

新北市政府地政局111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111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	25
肆、受訪者基本資料	27
一、您是否第一次至本局/所申辦案件	27
二、年齡	27
三、教育程度	27
四、身份/職業	28
五、過去一年（含本次）至地政機關洽辦次數	28
伍、整體分析、結論	29

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	14
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	21
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	23
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	25

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.....	27
圖四 年齡.....	27
圖五 教育程度.....	27
圖六 身份/職業.....	28
圖七 至地政機關洽辦次數.....	28

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 111 年 3 月 21 日至 111 年 4 月 12 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		111年	110年	比較
(一)洽公環境適切性	1、洽公環境綠美化	93.1%	92.3%	↑ 0.8%
	2、洽公環境舒適整潔	94.0%	93.3%	↑ 0.7%
	3、服務項目清楚辨識	93.9%	93.1%	↑ 0.8%
	4、引導標示牌清楚辨識	93.4%	93.2%	↑ 0.2%
	5、洽公雙語環境設計辨識	92.1%	91.8%	↑ 0.3%
	6、洽公現場申辦行動路線順暢	93.8%	93.1%	↑ 0.7%
(二)服務設施合宜性	1、書寫桌、等待位置方便使用	93.8%	93.7%	↑ 0.1%
	2、電話、廁所、飲水設備方便使用	93.9%	94.1%	↓ -0.2%
	3、無障礙設施方便使用	93.0%	92.7%	↑ 0.3%
	4、申請書表與範例符合需求	93.8%	93.8%	- 0%
	5、地政文宣索取及資訊公開程度	93.2%	93.2%	- 0%
(三)服務禮儀親和性	1、服務人員主動招呼、引導	95.9%	95.2%	↑ 0.7%
	2、服務人員主動協助檢查應備文件	95.7%	95.0%	↑ 0.7%
	3、服務人員主動告知如何申辦	95.5%	95.2%	↑ 0.3%
	4、服務人員主動回應處理情形	95.7%	95.3%	↑ 0.4%
	5、服務人員現場主動熱心服務	96.2%	95.4%	↑ 0.8%
(四)服務專業性	服務人員解答清楚、具專業	96.2%	95.8%	↑ 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	88.3%	88.9%	↓ -0.6%
	2、地政事務所提供各項便民措施之滿意度	94.6%	94.5%	↑ 0.1%
三、對整體地政業務施政品質滿意度		94.6%	93.3%	↑ 1.3%

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

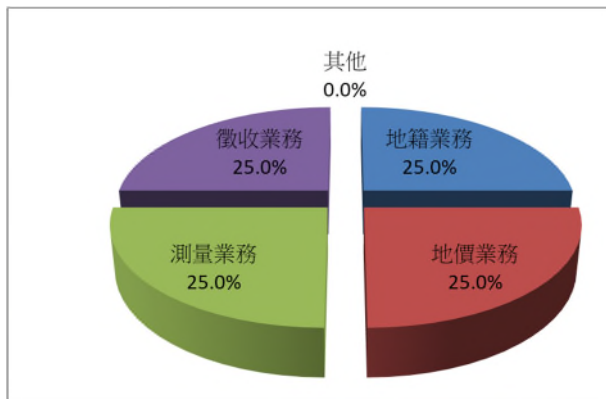
業務 類別項目	地籍業務	地價業務	測量業務	徵收業務	其他	合計
人數	30	30	30	30	0	120
比重(%)	25.0%	25.0%	25.0%	25.0%	0.0%	100%

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

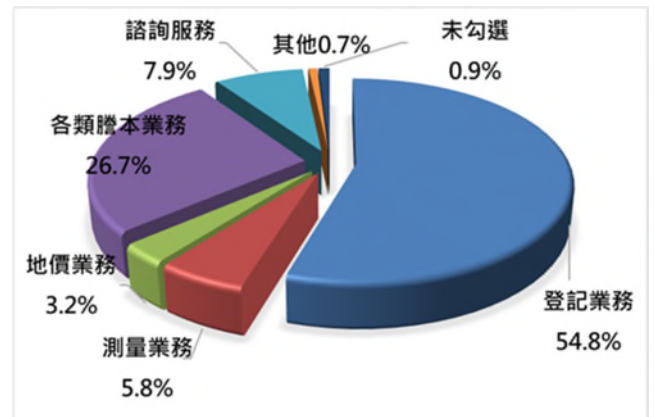
業務 類別項目	登記 業務	測量 業務	地價 業務	各類騰 本業務	諮詢 服務	其他	未勾選	合計
人數	780	82	45	380	112	11	14	1,424
比重(%)	54.8%	5.8%	3.2%	26.7%	7.9%	0.7%	0.9%	100%

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 54.8%，各類騰本業務次之，佔 26.7%，諮詢服務佔 7.9%，測量業務（鑑界、指界等）佔 5.8%，地價業務（實價登錄等）佔 3.2%，其他業務佔 0.7%（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。

(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									與去年比較		
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	110年 滿意度	差異	
依場所	地政局	37	59	24	0	0	0	120	82.2%	84.7%	-2.5%
	地所	1,001	298	49	1	0	1	1,350	94.0%	92.9%	1.1%
	總計	1,038	357	73	1	0	1	1,470	93.1%	92.3%	0.8%
依職業別	一般民眾	604	242	46	1	0	1	894	92.5%	91.6%	0.9%
	地政士 (含助理)	434	115	27	0	0	0	576	94.1%	93.2%	0.9%
	總計	1,038	357	73	1	0	1	1,470	93.1%	92.3%	0.8%
【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 93.1%，有 1 位民眾勾選 2 分以下者，今年滿意度 93.1% 較去年 92.3% 上升了 0.8%。</p> <p>另，就本局滿意度較去年下降 2.5%，主要為勾選 4 分比例增加影響，推測應為本局非屬第 1 線服務機關，洽公環境綠美化讓民眾洽公時感受度較低，以致勾選 4 分選項偏高。</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 94.1% 較一般民眾高，其中「一般民眾」有 1 位民眾對於板橋地所勾選 2 分。</p> <p>板橋地所 1 位民眾滿意度勾選 2 分，原因為「沒什麼植物」，該所表示門口已設置花圃種植樹木，並每月定期修剪、施肥，且該所每年皆有舉辦全所綠美化競賽，未來將持續維持美化成果。</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							與去年比較		
類別/分數	5分	4分	3分	2分	1分	未勾選	合計	滿意度	110年滿意度	差異	
依場所	地政局	49	55	16	0	0	0	120	85.5%	85.3%	0.2%
	地所	1,028	292	27	2	0	1	1,350	94.7%	94.0%	0.7%
	總計	1,077	347	43	2	0	1	1,470	94.0%	93.3%	0.7%
依職業別	一般民眾	631	230	30	2	0	1	894	93.4%	92.9%	0.5%
	地政士(含助理)	446	117	13	0	0	0	576	95.0%	93.9%	1.1%
	總計	1,077	347	43	2	0	1	1,470	94.0%	93.3%	0.7%
【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94%，有2位民眾勾選2分以下者，今年滿意度94%較去年93.3%上升了0.7%。</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95%較一般民眾高，其中「一般民眾」有2位民眾對於板橋地所勾選2分。</p> <p>板橋地所2位民眾滿意度勾選2分，皆未填寫原因，而其中一位受訪者於問卷「其他建議事項」表示「此點來過兩次，洽公民眾很多，環境尚可整潔ok但老舊了，人多所以吵」，推斷為勾選不滿意原因，該所表示建築物老舊方面，刻正辦理「建築物耐震能力補強工程」，以期提升建築物耐震力，保障人身安全，另將持續維持環境整潔，除由專職清潔人員定時清潔整理外，所內各公共區域亦由同仁負責稽查與維護。</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							與去年比較		
類別/分數	5分	4分	3分	2分	1分	未勾選	合計	滿意度	110年滿意度	差異	
依場所	地政局	49	54	17	0	0	0	120	85.3%	85.5%	-0.2%
	地所	1,027	287	34	1	0	1	1,350	94.7%	93.8%	0.9%
	總計	1,076	341	51	1	0	1	1,470	93.9%	93.1%	0.8%
依職	一般民眾	623	234	35	1	0	1	894	93.1%	92.5%	0.6%
	地政士	453	107	16	0	0	0	576	95.2%	94.0%	1.2%

	(含助理)										
	總計	1,076	341	51	1	0	1	1,470	93.9%	93.1%	0.8%
【簡要分析】	<p>調查顯示，受訪者對於「服務項目清楚辨識」滿意度為 93.9%，有 1 位民眾勾選 2 分以下者，今年滿意度 93.9%較去年 93.1%上升了 0.8%。</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 95.2%較一般民眾高，其中「一般民眾」有 1 位民眾對於板橋地所勾選 2 分。</p> <p>板橋地所 1 位民眾滿意度勾選 2 分，未填寫原因，該所表示各服務櫃檯是以顏色區分種類，取號機畫面以同樣方式區分業務類別，方便民眾辨認櫃檯位置，未來將於辦理相關業務時適時觀察民眾需求。</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							與去年比較		
類別/分數	5分	4分	3分	2分	1分	未勾選	合計	滿意度	110年滿意度	差異	
依場所	地政局	38	63	19	0	0	0	120	83.2%	86.3%	-3.1%
	地所	1,006	304	36	2	0	2	1,350	94.3%	93.8%	0.5%
	總計	1,044	367	55	2	0	2	1,470	93.4%	93.2%	0.2%
依職業別	一般民眾	605	250	35	2	0	2	894	92.7%	92.5%	0.2%
	地政士(含助理)	439	117	20	0	0	0	576	94.5%	94.3%	0.2%
	總計	1,044	367	55	2	0	2	1,470	93.4%	93.2%	0.2%
【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 93.4%，有 2 位民眾勾選 2 分以下者，今年滿意度 93.4%較去年 93.2%上升了 0.2%。</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 94.5%較一般民眾高，其中「一般民眾」有 2 位民眾對於板橋地所勾選 2 分。</p> <p>板橋地所 2 位民眾滿意度勾選 2 分，未填寫原因，該所將持續加強走動式人員的教育訓練，使民眾至該所第一時間即可了解申辦業務方向，並於辦理相關業務時適時觀察民眾需求。</p>										

資料來源：新北市政府地政局

5、洽公雙語環境設計辨識										與去年比較	
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	110年滿意度	差異
依場所	地政局	31	64	25	0	0	0	120	81.0%	84.7%	-3.7%
	地所	952	328	67	1	0	2	1,350	93.1%	92.5%	0.6%
	總計	983	392	92	1	0	2	1,470	92.1%	91.8%	0.3%
依職業別	一般民眾	575	259	58	0	0	2	894	91.6%	91.0%	0.6%
	地政士(含助理)	408	133	34	1	0	0	576	92.9%	93.1%	-0.2%
	總計	983	392	92	1	0	2	1,470	92.1%	91.8%	0.3%
【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92.1%，有1位民眾勾選2分以下者，今年滿意度92.1%較去年91.8%上升了0.3%。</p> <p>另，就本局滿意度較去年下降3.7%，主要為勾選4分比例增加影響，本府行政大樓除提供舒適洽公環境外，為建構雙語優質環境、營造國際空間，將軟硬體雙語標示化，惟民眾對於本局「洽公雙語環境設計辨識」滿意度感受較不明顯，推測應為本局非屬第1線服務機關，雙語環境標示讓民眾洽公時感受度較低，以致勾選4分選項偏高。</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92.9%較一般民眾高，其中「地政士(含助理)」有1位民眾對於板橋地所勾選2分。</p> <p>板橋地所1位民眾滿意度勾選2分，未填寫原因，該所將持續於辦理相關業務時適時觀察民眾需求。</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										與去年比較	
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	110年滿意度	差異
依場所	地政局	50	59	11	0	0	0	120	86.5%	85.8%	0.7%
	地所	1,020	281	48	0	0	1	1,350	94.4%	93.7%	0.7%
	總計	1,070	340	59	0	0	1	1,470	93.8%	93.1%	0.7%
依職業別	一般民眾	637	213	43	0	0	1	894	93.3%	92.5%	0.8%
	地政士(含助理)	433	127	16	0	0	0	576	94.5%	93.8%	0.7%
	總計	1,070	340	59	0	0	1	1,470	93.8%	93.1%	0.7%
【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 93.8%，無勾選 2 分以下者，今年滿意度 93.8%較去年 93.1%上升了 0.7%。</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 94.5%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										與去年比較	
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	110年滿意度	差異
依場所	地政局	54	54	12	0	0	0	120	87.0%	86.2%	0.8%
	地所	1,015	290	43	1	0	1	1,350	94.4%	94.3%	0.1%
	總計	1,069	344	55	1	0	1	1,470	93.8%	93.7%	0.1%
依職業別	一般民眾	641	216	35	1	0	1	894	93.5%	93.2%	0.3%
	地政士(含助理)	428	128	20	0	0	0	576	94.2%	94.3%	-0.1%
	總計	1,069	344	55	1	0	1	1,470	93.8%	93.7%	0.1%

【簡要分析】	<p>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 93.8%，有 1 位民眾勾選 2 分以下者，今年滿意度 93.8%較去年 93.7%上升了 0.1%。</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「書寫桌、等待位置方便易使用」滿意度為 94.2%較一般民眾高，其中「一般民眾」有 1 位民眾對於板橋地所勾選 2 分。</p> <p>板橋地所 1 位民眾滿意度勾選 2 分，未填寫原因，該所將於辦理相關業務時適時觀察民眾需求。</p>
--------	--

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										與去年比較	
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	110年滿意度	差異
依場所	地政局	46	56	18	0	0	0	120	84.7%	86.7%	-2.0%
	地所	1,027	283	38	0	0	2	1,350	94.7%	94.7%	0.0%
	總計	1,073	339	56	0	0	2	1,470	93.9%	94.1%	-0.2%
依職業別	一般民眾	617	233	42	0	0	2	894	92.9%	93.8%	-0.9%
	地政士(含助理)	456	106	14	0	0	0	576	95.3%	94.5%	0.8%
	總計	1,073	339	56	0	0	2	1,470	93.9%	94.1%	-0.2%
【簡要分析】	<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 93.9%，無勾選 2 分以下者，今年滿意度 93.9%較去年 94.1%下降了 0.2%。</p> <p>另，就本局滿意度較去年下降 2%，主要為勾選 4 分比例增加影響，本局 23、24 樓設置公用電話、飲水機，提供洽公民眾需要時使用，惟民眾對於本局「電話、廁所、飲水設備方便使用」滿意度感受度較低，本局將再加強主動引導民眾所需之服務，以提升滿意度。</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 95.3%較一般民眾高。</p>										

資料來源：新北市政府地政局

3、無障礙設施方便使用										與去年比較	
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	110年滿意度	差異
依場所	地政局	31	67	22	0	0	0	120	81.5%	84.9%	-3.4%
	地所	992	309	44	1	0	4	1,350	94.1%	93.4%	0.7%
	總計	1,023	376	66	1	0	4	1,470	93.0%	92.7%	0.3%
依職業別	一般民眾	594	248	48	0	0	4	894	92.3%	92.2%	0.1%
	地政士(含助理)	429	128	18	1	0	0	576	94.2%	93.4%	0.8%
	總計	1,023	376	66	1	0	4	1,470	93.0%	92.7%	0.3%
【簡要分析】	<p>調查顯示，受訪者對於「無障礙設施方便使用」滿意度為93%，有1位民眾勾選2分以下者，今年滿意度93%較去年92.7%上升了0.3%。</p> <p>另，就本局滿意度較去年下降3.4%，主要為勾選4分比例增加影響，依本府行政大樓空間規劃，本局除設置無障礙電梯外，23、24樓東側並設有身障專用盥洗室，惟民眾感受度較不明顯，本局將加強主動引導民眾所需之服務，以提供友善洽公環境。</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94.2%較一般民眾高，其中「地政局(含助理)」有1位民眾對於板橋地所勾選2分。</p> <p>板橋地所1位民眾滿意度勾選2分，未填寫原因，該所於大門提供愛心鈴、服務中心提供輪椅供行動不便之民眾使用，並設有無障礙坡道與廁所，此外另設有高齡友善專區，包含愛心櫃檯、愛心座位、博愛座等，提供高齡者舒適的洽公環境，仍會適時觀察民眾需求。</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										與去年比較	
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	110年滿意度	差異
依場所	地政局	61	49	10	0	0	0	120	88.5%	88.7%	-0.2%
	地所	1,001	313	35	0	0	1	1,350	94.3%	94.3%	0.0%
	總計	1,062	362	45	0	0	1	1,470	93.8%	93.8%	0.0%
依職業別	一般民眾	630	229	34	0	0	1	894	93.4%	93.5%	-0.1%
	地政士(含助理)	432	133	11	0	0	0	576	94.6%	94.3%	0.3%
	總計	1,062	362	45	0	0	1	1,470	93.8%	93.8%	0.0%
【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，今年滿意度93.8%與去年度相同。</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94.6%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)										與去年比較	
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	110年滿意度	差異
依場所	地政局	51	56	13	0	0	0	120	86.3%	86.0%	0.3%
	地所	980	321	47	1	0	1	1,350	93.8%	93.8%	0.0%
	總計	1,031	377	60	1	0	1	1,470	93.2%	93.2%	0.0%
依職業別	一般民眾	602	251	40	0	0	1	894	92.6%	92.5%	0.1%
	地政士(含助理)	429	126	20	1	0	0	576	94.1%	94.1%	0.0%
	總計	1,031	377	60	1	0	1	1,470	93.2%	93.2%	0.0%

【簡要分析】	<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%，有 1 位民眾勾選 2 分以下者，今年滿意度 93.2%與去年度相同。</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，其中「地政士(含助理)」有 1 位民眾對於板橋地所勾選 2 分。</p> <p>板橋地所 1 位民眾滿意度勾選 2 分，未填寫原因，該所表示已規劃大廳兩側、公佈欄、電腦查閱區、書報櫃上方等文宣海報宣導區域，並透過雙向螢幕及揮手取號導覽機輪播地政新措施，提供更完善之資訊公開訊息，仍會適時觀察民眾需求。</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									與去年比較		
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	110年滿意度	差異
依場所	地政局	69	42	9	0	0	0	120	90.0%	88.2%	1.8%
	地所	1,125	208	15	1	0	1	1,350	96.4%	95.8%	0.6%
	總計	1,194	250	24	1	0	1	1,470	95.9%	95.2%	0.7%
依職業別	一般民眾	706	167	19	1	0	1	894	95.3%	94.7%	0.6%
	地政士(含助理)	488	83	5	0	0	0	576	96.8%	95.8%	1.0%
	總計	1,194	250	24	1	0	1	1,470	95.9%	95.2%	0.7%
【簡要分析】	<p>調查顯示，受訪者對於「服務人員主動招呼、引導」滿意度為 95.9%，有 1 位民眾勾選 2 分以下者，今年滿意度 95.9%較去年 95.2%上升了 0.7%。</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 96.8%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										與去年比較	
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	110年滿意度	差異
依場所	地政局	74	41	5	0	0	0	120	91.5%	89.2%	2.3%
	地所	1,102	231	15	1	0	1	1,350	96.1%	95.5%	0.6%
	總計	1,176	272	20	1	0	1	1,470	95.7%	95.0%	0.7%
依職業別	一般民眾	700	175	17	1	0	1	894	95.3%	94.6%	0.7%
	地政士(含助理)	476	97	3	0	0	0	576	96.4%	95.5%	0.9%
	總計	1,176	272	20	1	0	1	1,470	95.7%	95.0%	0.7%
【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95.7%，有1位民眾勾選2分以下者，今年滿意度95.7%較去年95%上升了0.7%。</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96.4%較一般民眾高，其中「一般民眾」有1位民眾對於板橋地所勾選2分。</p> <p>板橋地所1位民眾滿意度勾選2分，未填寫原因，該所表示服務中心同仁會協助輔導申辦作業，民眾申辦登記、測量案件前，服務中心同仁會先行檢查書表及應備文件是否完備並裝訂後，再指引至業務櫃檯申辦，民眾對此項服務大多感到滿意，爾後仍會適時觀察民眾需求。</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										與去年比較	
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	110年滿意度	差異
依場所	地政局	65	51	4	0	0	0	120	90.2%	89.7%	0.5%
	地所	1,102	228	19	0	0	1	1,350	96.1%	95.7%	0.4%
	總計	1,167	279	23	0	0	1	1,470	95.5%	95.2%	0.3%

依職業別	一般民眾	697	177	19	0	0	1	894	95.2%	95.0%	0.2%
	地政士(含助理)	470	102	4	0	0	0	576	96.2%	95.6%	0.6%
	總計	1,167	279	23	0	0	1	1,470	95.5%	95.2%	0.3%
【簡要分析】	<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 95.5%，無勾選 2 分以下者，今年滿意度 95.5%較去年 95.2%上升了 0.3%。</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 96.2%較一般民眾高。</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										與去年比較	
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	110年滿意度	差異
依場所	地政局	71	43	6	0	0	0	120	90.8%	89.5%	1.3%
	地所	1,113	215	20	1	0	1	1,350	96.2%	95.9%	0.3%
	總計	1,184	258	26	1	0	1	1,470	95.7%	95.3%	0.4%
依職業別	一般民眾	704	170	18	1	0	1	894	95.3%	95.1%	0.2%
	地政士(含助理)	480	88	8	0	0	0	576	96.4%	95.7%	0.7%
	總計	1,184	258	26	1	0	1	1,470	95.7%	95.3%	0.4%
【簡要分析】	<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 95.7%，有 1 位民眾勾選 2 分以下者，今年滿意度 95.7%較去年 95.3%上升了 0.4%。</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 96.4%較一般民眾高。</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									與去年比較		
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	110年滿意度	差異
依場所	地政局	76	39	5	0	0	0	120	91.8%	89.6%	2.2%
	地所	1,137	193	18	0	0	2	1,350	96.6%	96.0%	0.6%
	總計	1,213	232	23	0	0	2	1,470	96.2%	95.4%	0.8%
依職業別	一般民眾	723	153	17	0	0	1	894	95.8%	95.2%	0.6%
	地政士(含助理)	490	79	6	0	0	1	576	96.8%	95.8%	1.0%
	總計	1,213	232	23	0	0	2	1,470	96.2%	95.4%	0.8%
【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 96.2%，無勾選 2 分以下者，今年滿意度 96.2%較去年 95.4%上升了 0.8%。</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 96.8%較一般民眾高。</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									與去年比較		
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	110年滿意度	差異
依場所	地政局	69	49	2	0	0	0	120	91.2%	90.8%	0.4%
	地所	1,144	186	16	2	0	2	1,350	96.7%	96.3%	0.4%
	總計	1,213	235	18	2	0	2	1,470	96.2%	95.8%	0.4%
依職業別	一般民眾	719	155	16	2	0	2	894	95.7%	95.5%	0.2%
	地政士(含助理)	494	80	2	0	0	0	576	97.1%	96.2%	0.9%
	總計	1,213	235	18	2	0	2	1,470	96.2%	95.8%	0.4%

【簡要分析】

調查顯示，受訪者對於「服務人員解答清楚、具專業」滿意度為 96.2%，有 2 位民眾勾選 2 分以下者，今年滿意度 96.2%較去年 95.8%上升了 0.4%。

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 97.1%較一般民眾高，其中「一般民眾」有 2 位民眾對於板橋地所及中和地所勾選 2 分。

板橋地所 1 位民眾滿意度勾選 2 分，未填寫原因，該所表示將持續加強同仁教育訓練與經驗傳承，以提供民眾專業的解說與服務。

中和地所 1 位民眾滿意度勾選 2 分，原因為「抽號碼牌指示錯」，該所表示有關抽錯號碼牌致引導錯誤之情形，造成民受感受不佳，爾後將持續加強本所志工專業及其餘走動式人員之工作品質。

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	新北不動產愛連網(i-Land)查詢服務	63	16.6%
2	地政規費可使用信用卡、悠遊卡或手機行動支付等多元現場繳納服務	62	16.4%
3	地政局網站提供「案件辦理情形查詢」、「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	49	12.9%
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	48	12.7%
5	提供線上以地圖畫面查詢非都市土地編定資料	45	11.9%
6	「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	43	11.3%
7	我的新北不動產個人產權查詢服務	42	11.1%
8	徵收補償費多元申領服務	27	7.1%
9	其他	0	0.0%
合計		379	100%

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

類別/分數	5分	4分	3分	2分	1分	合計	滿意度	與去年比較	
								110年滿意度	差異
地政局	188	161	30	0	0	379	88.3%	88.9%	-0.6%
一般民眾	125	101	21	0	0	247	88.4%	90.3%	-1.9%
地政士 (含助理)	63	60	9	0	0	132	88.2%	84.4%	3.8%
總計	188	161	30	0	0	379	88.3%	88.9%	-0.6%

【簡要分析】

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。

調查顯示，受訪者對於本局提供的各項便民措施滿意度為88.3%，無勾選2分以下者，今年滿意度88.3%較去年88.9%微幅下降了0.6%，差異不明顯，顯示民眾對於本局便民措施仍給予肯定。

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88.4%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	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	1,051	11.5%
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、地籍異動即時通)	1,018	11.2%
3	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)	1,001	11.0%

排序	便民措施	勾選人數	比重
4	跨縣市代收案件、地籍異動即時通及申領人工登記簿謄本服務	999	11.0%
5	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、逾期末領案件等)	969	10.6%
6	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)	872	9.6%
7	網路線上申辦各類服務(如申領謄本、地籍異動即時通、住址隱匿、案件申辦等服務)	870	9.5%
8	新北不動產 i-Land(愛連)網查詢系統	847	9.3%
9	地所審查地籍清理土地權利價金申領案服務及提供地籍清理土地整合查詢系統線上查詢「地籍清理資料」、「標售公告資料」及「價金申領資料」等服務	725	8.0%
10	案件辦畢交寄 i 郵箱服務	675	7.4%
11	其他	78	0.9%
合計		9,105	100%

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

類別/分數	5分	4分	3分	2分	1分	合計	滿意度	與去年比較	
								110年滿意度	差異
地所	7,038	1,700	356	7	4	9,105	94.6%	94.5%	0.1%
一般民眾	3,432	1,043	264	3	3	4,745	93.3%	93.2%	0.1%
地政士 (含助理)	3,606	657	92	4	1	4,360	96.1%	95.6%	0.5%
總計	7,038	1,700	356	7	4	9,105	94.6%	94.5%	0.1%

【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「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。

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 94.6%，有 11 位民眾勾選 2 分以下者，今年滿意度 94.6% 較去年 94.5% 上升了 0.1%。

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 96.1%較一般民眾高，其中「一般民眾」有 3 位民眾對於板橋及中和地所勾選 2 分，3 位民眾對於板橋地所勾選 1 分，另「地政士(含助理)」則有 4 位民眾對於板橋及中和地所勾選 2 分，1 位民眾對於新莊地所勾選 1 分。

板橋地所 5 位民眾滿意度勾選 2 分，為「案件自動通知系統」、「網路線上申辦各類服務」、「新北不動產 i-Land(愛連)網查詢系統」、「地所審查、提供地籍清理土地權利價金服務」；3 位勾選 1 分的便民措施為「網路線上申辦各類服務」、「新北不動產 i-Land(愛連)網查詢系統」、「案件辦畢交寄 i 郵箱服務」，因受訪者皆未填寫原因，推測民眾給予 2 分以下之便民措施為較少使用，以致感受度不高，相對給予滿意度較低，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，為「新北不動產 i-Land(愛連)網查詢系統」及「跨縣市收辦登記」，因受訪者皆未填寫原因，推測為民眾對該系統使用不順暢或使用介面過於複雜，致不滿意情事發生，及為跨縣市收辦登記總類並未涵蓋所有登記案件種類，惟跨縣市收辦登記總類係依內政部地政司排定期程持續推動，往後亦會增加項目種類。

新莊地所 1 位民眾滿意度勾選 1 分，於「其他」項目表示「充電設備非常難使用，充電速度超慢。請直接提供插座，由民眾自備充電線使用」之意見，該所表示於一樓大廳已提供手機充電站，並提供充電線予洽公民眾緊急充電使用，惟為確保用電安全，避免超過負荷導致跳電，故無額外提供插座。

資料來源：新北市政府地政局

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

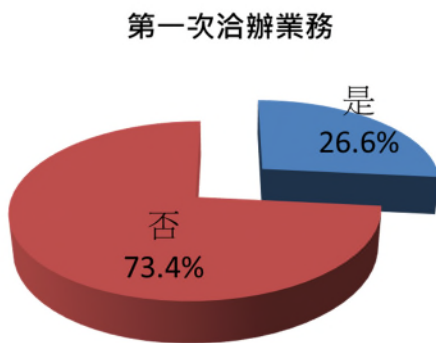
類別/分數	5分	4分	3分	2分	1分	未勾選	合計	滿意度	與去年比較	
									110年滿意度	差異
依場所	地政局	50	68	2	0	0	120	88.0%	87.7%	0.3%
	地所	1,038	279	18	1	0	1,350	95.2%	93.8%	1.4%
	總計	1,088	347	20	1	0	1,470	94.6%	93.3%	1.3%
依	一般民眾	640	226	18	1	0	894	94.0%	92.4%	1.6%

	地政士 (含助理)	448	121	2	0	0	5	576	95.6%	94.5%	1.1%
	總計	1,088	347	20	1	0	14	1,470	94.6%	93.3%	1.3%
【簡要分析】	<p>調查顯示，受訪者對於整體地政業務施政品質滿意度為 94.6%，有 1 位民眾勾選 2 分以下者，今年滿意度 94.6%較去年 93.3%上升了 1.3%。</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)對於整體地政業務施政品質滿意度為 95.6%較一般民眾高，其中「一般民眾」有 1 位民眾對於板橋地所勾選 2 分。</p> <p>板橋地所 1 位民眾滿意度勾選 2 分，原因為「等很久，5 個櫃 3 人作業，下午 3:20」，該所表示將視申請業務量適時檢討簡易案件窗口設置數及彈性調整輪值櫃檯數，並督促同仁在可行範圍內加快辦理時效，未來將於專業度與便民服務上持續精進，提供民眾優質服務。</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



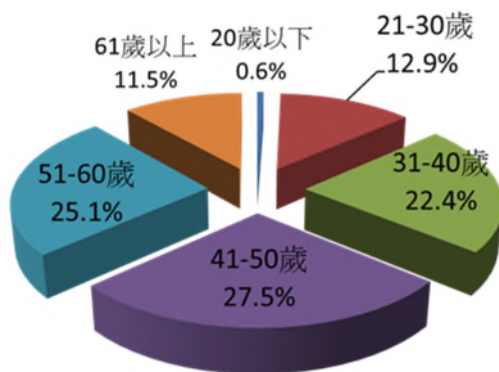
圖三 第一次洽辦業務

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 26.6%，非第一次申辦者為 73.4%。

二、年齡



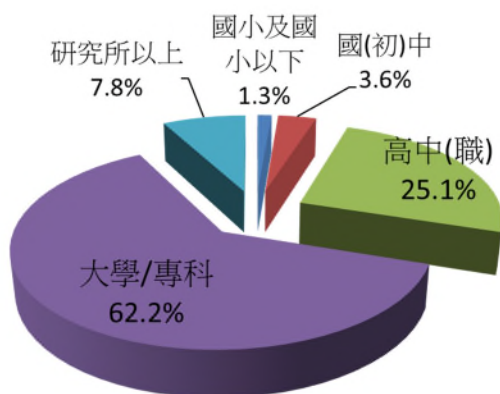
圖四 年齡

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 41-60 歲之間，約占 52.6% (27.5%+25.1%)。

三、教育程度



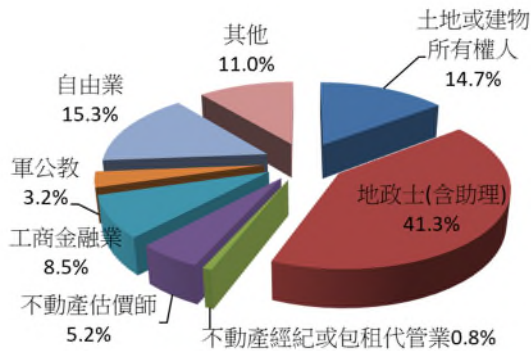
圖五 教育程度

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 62.2%)。

四、身份/職業



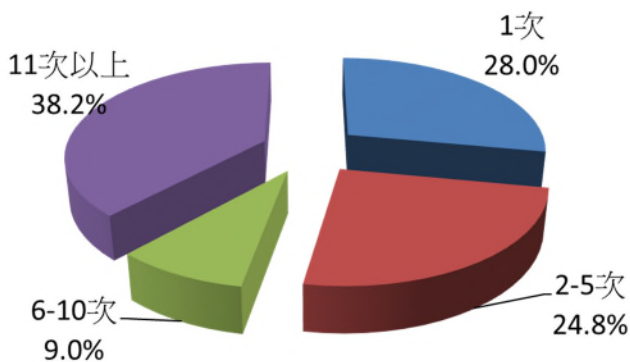
圖六 身份/職業

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47.3%與「非不動產相關行業者」為52.7%，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(14.7%)。

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52.8% (28%+24.8%) 比例較高，而6~11次以上佔47.2% (9%+38.2%)。

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 88.3%以上，與去年度比較滿意度約有 8 成皆為上升趨勢，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，滿意度較能呈現當前調查之實際情況，綜觀整體地政業務施政品質滿意度仍達 94.6%，比去年 93.3%，上升 1.3%，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 1 以上，滿意度較去年度略為下降，主要為勾選 4 分比例增加，以致滿意度略為影響；另地所部分，經檢視板橋地所有 1 位受訪者於「各項服務之滿意程度」多項皆勾選 2 分以下者，惟未填寫原因，卻對整體地政業務施政品質滿意度勾選 4 分，其餘未填寫，推測受訪者並非對所有項目感到不滿意，可能其申辦案件不順利而有情緒化反應，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 11 位民眾勾選 2 分以下，但滿意度仍達 94.6%較去年 94.5%，上升了 0.1%，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。本局今年仍持續推出創新便民服務如「無人謄本櫃檯服務」、「地政案件交寄 i 郵箱」升級服務及新北不動產愛連網「都更小幫手」線上功能等服務，

以貼近無人化服務之未來趨勢及讓民眾享受便捷且不受時間地點限制的取件方式，希望帶給民眾新的地政體驗，未來將持續推出更多智慧便民服務。

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。