

# 職務上應用統計分析

## 新北市政府地政局112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112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
三、統計分析 .....	6
四、分析結果 .....	7
參、受訪者基本資料： .....	7
一、您是否第一次至本局/所申辦案件 .....	7
二、年齡 .....	7
三、教育程度 .....	8
四、身份/職業 .....	8
五、過去一年（含本次）至地政機關洽辦次數 .....	8
肆、問卷分析： .....	10
一、請問您本次來局/所洽辦業務類別 .....	10
二、各項服務之滿意程度： .....	11
三、整體地政業務施政品質 .....	25
伍、整體分析、結論： .....	26

## 表目次

表一 至地政局洽辦業務類別 .....	10
表二 至各地政事務所洽辦業務類別 .....	10
表三 洽公環境綠美化滿意度統計表 .....	11
表四 洽公環境舒適整潔滿意度統計 .....	12
表五 服務項目清楚辨識滿意度統計 .....	12
表六 引導標示牌清楚辨識滿意度統計 .....	13
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 .....	15
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 .....	18
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 .....	21
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 .....	25

## 圖目次

圖一 第一次洽辦業務.....	7
圖二 年齡.....	7
圖三 教育程度.....	8
圖四 身份/職業.....	8
圖五 至地政機關洽辦次數.....	8
圖六 至地政局洽辦業務類別.....	10
圖七 至各地政事務所洽辦業務類別.....	10

## 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，以創新一便捷優質地政服務、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 112 年 3 月 21 日至 4 月 12 日，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）。

### 三、統計分析：1,470 份（本局 120 份；各地所共 1,350 份）

根據 111 年度各地政事務所各項業務總件數（含登記、謄本及測量案件）計算每日平均申請件數為母群人數（763,800 件÷12 個月÷工作天 20 天×15 天=47,738 件），並利用 Creative Research Systems 在網路上提供之樣本量計算器服務，將信心水準設定為 95%，並輸入抽樣誤差 3 個百分點和母群人數 47,738，算出樣本大小為 1044（即 95%信心水準和抽樣誤差在正負 3 個百分點以內時，必須抽取至少 1,044 位民眾為樣本），為達此樣本目標，則將分配各所份數訂為 1,350 份。

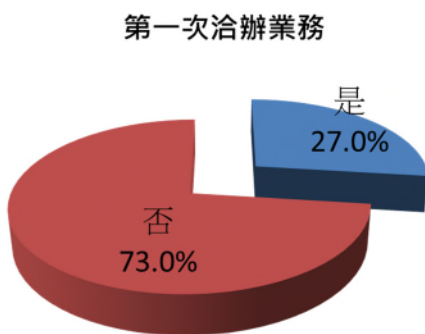
地政局部分，則由地籍科、地價科、徵收科及地籍測量科協助發給來局洽辦地政士換照或住址變更、詢問地籍清理、經紀人員換證或異動備查、領取補償費、重測等業務之民眾填寫，因本局大部分人民申請案件可藉由公文或郵寄申請辦理，考量民眾親至本局辦理件數較少，業務科評估以每日民眾來客率平均 2 人計算（調查 15 工作天），發出份數皆為 30 份，共計 120 份。

#### 四、分析結果

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×100%+B×80%+C×60%+D×40%+E×20%)/(A+B+C+D+E)】×100%。

#### 參、受訪者基本資料：

##### 一、您是否第一次至本局/所申辦案件



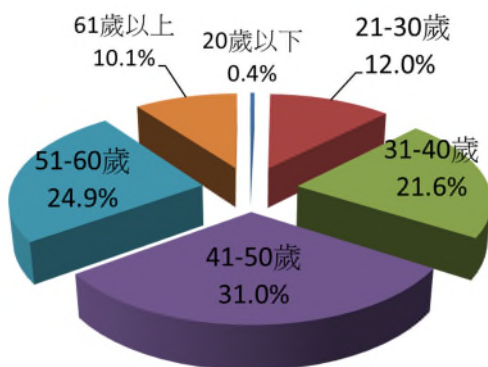
圖一 第一次洽辦業務

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 27%，非第一次申辦者為 73%。

##### 二、年齡



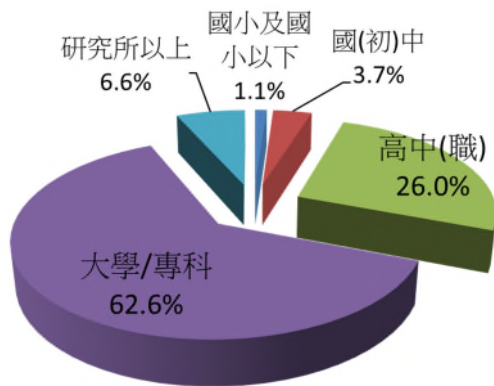
圖二 年齡

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 55.9% (31%+24.9%)。

### 三、教育程度



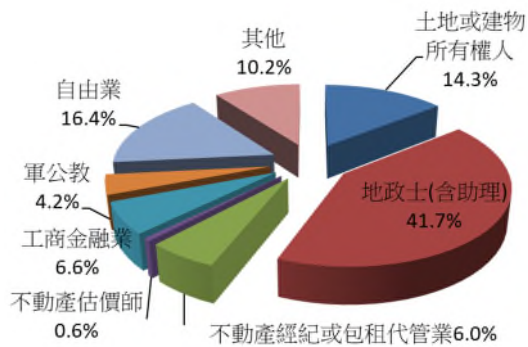
圖三 教育程度

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62.6%)。

### 四、身份/職業



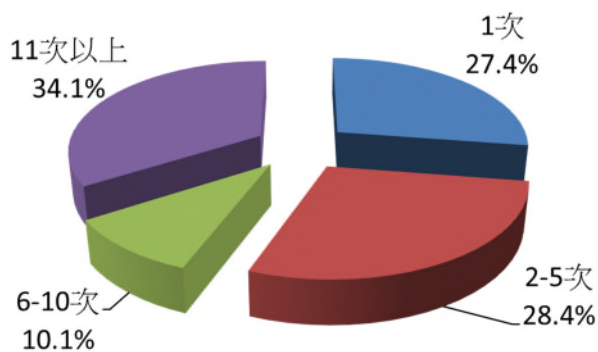
圖四 身份/職業

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48.3%、「非不動產相關行業者」為51.7%，其中「非不動產相關行業者」以自由業所佔比例最高(16.4%)。

### 五、過去一年(含本次)至地政機關洽辦次數



圖五 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55.8%(27.4%+28.4%)比例較高，而6~11次以上佔44.2%(10.1%+34.1%)。



## 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)53.7%居多。

二、各項服務之滿意程度		112年	111年	比較	
(一)洽公環境適切性	1、洽公環境綠美化	93.9%	93.1%	↑	0.8%
	2、洽公環境舒適整潔	95.0%	94.0%	↑	1.0%
	3、服務項目清楚辨識	94.9%	93.9%	↑	1.0%
	4、引導標示牌清楚辨識	94.8%	93.4%	↑	1.4%
	5、洽公雙語環境設計辨識	93.8%	92.1%	↑	1.7%
	6、洽公現場申辦行動路線順暢	95.1%	93.8%	↑	1.3%
(二)服務設施合宜性	1、書寫桌、等待位置方便使用	95.2%	93.8%	↑	1.4%
	2、電話、廁所、飲水設備方便使用	95.0%	93.9%	↑	1.1%
	3、無障礙設施方便使用	94.6%	93.0%	↑	1.6%
	4、申請書表與範例符合需求	95.2%	93.8%	↑	1.4%
	5、地政文宣索取及資訊公開程度	94.9%	93.2%	↑	1.7%
(三)服務禮儀親和性	1、服務人員主動招呼、引導	96.9%	95.9%	↑	1.0%
	2、服務人員主動協助檢查應備文件	96.9%	95.7%	↑	1.2%
	3、服務人員主動告知如何申辦	96.7%	95.5%	↑	1.2%
	4、服務人員主動回應處理情形	96.9%	95.7%	↑	1.2%
	5、服務人員現場主動熱心服務	97.1%	96.2%	↑	0.9%
(四)服務專業性	服務人員解答清楚、具專業	97.2%	96.2%	↑	1.0%
(五)各項便民措施	1、地政局提供各項便民措施之滿意度	90.2%	88.3%	↑	1.9%
	2、地政事務所提供各項便民措施之滿意度	95.8%	94.6%	↑	1.2%

肆、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

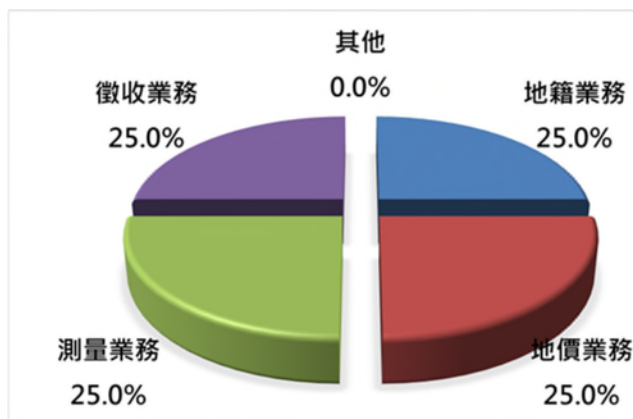
業務類別項目	地籍業務	地價業務	測量業務	徵收業務	其他	合計
人數	30	30	30	30	0	120
比重(%)	25.0%	25.0%	25.0%	25.0%	0.0%	100%

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

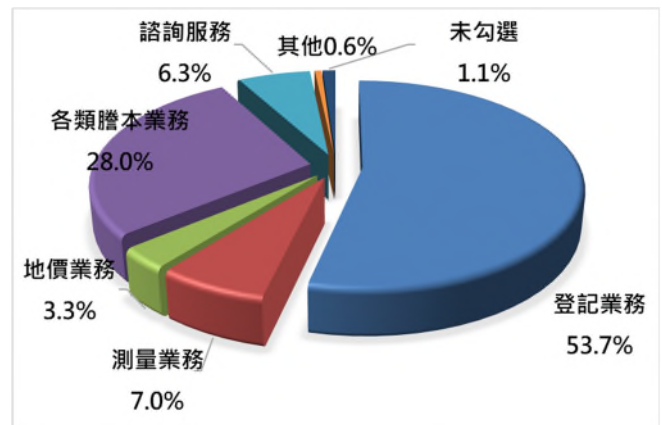
業務類別項目	登記業務	測量業務	地價業務	各類騰本業務	諮詢服務	其他	未勾選	合計
人數	732	95	45	382	86	8	15	1,363
比重(%)	53.7%	7.0%	3.3%	28.0%	6.3%	0.6%	1.1%	100%

資料來源：新北市政府地政局



圖六 至地政局洽辦業務類別

資料來源：新北市政府地政局



圖七 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，因本次分配予地政局相關業務科調查問卷數均為 30 份，故比重皆為 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 53.7%，各類謄本業務次之，佔 28%，測量業務（鑑界、指界等）佔 7%，諮詢服務佔 6.3%，地價業務（實價登錄等）佔 3.3%，其他業務佔 0.6%（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									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	111年 滿意度	差異
依場所	地政局	52	47	21	0	0	0	120	85.2%	82.2%	3.0%
	地所	1,035	270	45	0	0	0	1,350	94.7%	94.0%	0.7%
	總計	1,087	317	66	0	0	0	1,470	<b>93.9%</b>	93.1%	0.8%
依職業別	一般民眾	596	204	41	0	0	0	841	93.2%	92.7%	0.5%
	地政士	469	110	23	0	0	0	602	<b>94.8%</b>	94.1%	0.7%
	總計	22	3	2	0	0	0	27	94.8%	86.5%	8.3%
【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 93.9%，無勾選 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」分析，數據顯示，地政士對於「洽公環境綠美化」滿意度為 94.8% 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										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	111年滿意度	差異	
依場所	地政局	64	46	10	0	0	120	89.0%	85.5%	3.5%	
	地所	1,079	246	21	3	1	1,350	95.5%	94.7%	0.8%	
	總計	1,143	292	31	3	1	1,470	<b>95.0%</b>	94.0%	1.0%	
依職業別	一般民眾	637	183	18	2	1	841	94.6%	93.7%	0.9%	
	地政士	482	106	13	1	0	602	<b>95.5%</b>	95.0%	0.5%	
	未勾選	24	3	0	0	0	27	97.8%	85.9%	11.9%	
	總計	1,143	292	31	3	1	1,470	95.0%	94.0%	1.0%	
【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95%，有4位民眾勾選2分以下，今年滿意度95%較去年94%上升了1%。</p> <p>以受訪者分為「一般民眾」及「地政士」分析，數據顯示，地政士對於「洽公環境舒適整潔」滿意度為95.5%較一般民眾高，其中有3位「一般民眾」及1位「地政士」對於中和地所勾選2分以下。</p> <p>中和地所3位民眾滿意度勾選2分，原因為「太熱」、「有很多蒼蠅」、「太悶」及1位勾選1分，原因為「So HOT」，該所表示考量民眾舒適度，已將1樓大廳空調設定為26度，另亦已安裝自動門避免空調冷氣外流，維持辦公空間內空氣流通。</p> <p>另該所表示所外有人行道樹木，易孳生蚊蟲，每年固定會有里長辦理病媒防治，該所亦會安排病媒防治作業，已於4月10日完成，後續倘有里辦辦理病媒防治，視情形亦會再配合辦理，以加強除蟲成效。</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	111年滿意度	差異	
依場所	地政局	62	43	15	0	0	120	87.8%	85.3%	2.5%	
	地所	1,072	257	21	0	0	1,350	95.6%	94.7%	0.9%	
	總計	1,134	300	36	0	0	1,470	<b>94.9%</b>	93.9%	1.0%	
依職	一般民眾	627	193	21	0	0	841	94.4%	93.4%	1.0%	
	地政士	486	101	15	0	0	602	<b>95.6%</b>	95.2%	0.4%	

	未勾選	21	6	0	0	0	0	27	95.6%	87.1%	8.5%
	總計	1,134	300	36	0	0	0	1,470	94.9%	93.9%	1.0%
【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 94.9%，無勾選 2 分以下者，今年滿意度 94.9%較去年 93.9%上升了 1%。</p> <p>以受訪者分為「一般民眾」及「地政士」分析，數據顯示，地政士對於「服務項目清楚辨識」滿意度為 95.6%較一般民眾高。</p>										

資料來源：新北市政府地政局

4、引導標示牌清楚辨識										與去年比較	
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	111年滿意度	差異
依場所	地政局	60	41	19	0	0	0	120	86.8%	83.2%	3.6%
	地所	1,064	267	19	0	0	0	1,350	95.5%	94.3%	1.2%
	總計	1,124	308	38	0	0	0	1,470	94.8%	93.4%	1.4%
依職業別	一般民眾	621	196	24	0	0	0	841	94.2%	92.9%	1.3%
	地政士	481	107	14	0	0	0	602	95.5%	94.5%	1.0%
	未勾選	22	5	0	0	0	0	27	96.3%	87.6%	8.7%
	總計	1,124	308	38	0	0	0	1,470	94.8%	93.4%	1.4%
【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 94.8%，無勾選 2 分以下者，今年滿意度 94.8%較去年 93.4%上升了 1.4%。</p> <p>以受訪者分為「一般民眾」及「地政士」分析，數據顯示，地政士對於「引導標示牌清楚辨識」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

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	111年滿意度	差異
依場所	地政局	56	43	20	1	0	0	120	85.7%	81.0%	4.7%
	地所	1,026	279	45	0	0	0	1,350	94.5%	93.1%	1.4%
	總計	1,082	322	65	1	0	0	1,470	93.8%	92.1%	1.7%

依職業別	一般民眾	595	206	39	1	0	0	841	93.2%	91.9%	1.3%
	地政士	465	111	26	0	0	0	602	94.6%	92.9%	1.7%
	未勾選	22	5	0	0	0	0	27	96.3%	82.9%	13.4%
	總計	1082	322	65	1	0	0	1470	93.8%	92.1%	1.7%
【簡要分析】	<p>調查顯示，受訪者對於「洽公雙語環境設計清楚辨識」滿意度為 93.8%，有 1 位民眾勾選 2 分以下，今年滿意度 93.8%較去年 92.1%上升了 1.7%。</p> <p>以受訪者分為「一般民眾」及「地政士」分析，數據顯示，地政士對於「洽公雙語環境設計清楚辨識」滿意度為 94.6%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「昏暗不易查看」，本項應屬「引導標示牌清楚辨識」選項，推測可能因本府行政大樓辦公室走廊通道燈光洽公時間並未開啟，民眾洽公不易查看引導標示牌，本局將調整發價中心標示位置並於走道新增指引告示，另平面配置圖配合新增發價中心圖例，以提供民眾更優質的洽公環境。</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	111年滿意度	差異
依場所	地政局	63	43	14	0	0	0	120	88.2%	86.5%	1.7%
	地所	1,082	247	21	0	0	0	1,350	95.7%	94.4%	1.3%
	總計	1,145	290	35	0	0	0	1,470	95.1%	93.8%	1.3%
依職業別	一般民眾	641	181	19	0	0	0	841	94.8%	93.5%	1.3%
	地政士	483	103	16	0	0	0	602	95.5%	94.5%	1.0%
	未勾選	21	6	0	0	0	0	27	95.6%	87.6%	8.0%
	總計	1,145	290	35	0	0	0	1,470	95.1%	93.8%	1.3%
【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 95.1%，無勾選 2 分以下者，今年滿意度 95.1%較去年 93.8%上升了 1.3%。</p> <p>以受訪者分為「一般民眾」及「地政士」分析，數據顯示，地政士對於「洽公現場申辦行動路線順暢」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

## (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	111年滿意度	差異
依場所	地政局	68	37	14	1	0	0	120	88.7%	87.0%	1.7%
	地所	1,089	239	22	0	0	0	1,350	95.8%	94.4%	1.4%
	總計	1,157	276	36	1	0	0	1,470	95.2%	93.8%	1.4%
依職業別	一般民眾	656	160	24	1	0	0	841	95.0%	93.8%	1.2%
	地政士	477	113	12	0	0	0	602	95.4%	94.2%	1.2%
	未勾選	24	3	0	0	0	0	27	97.8%	87.1%	10.7%
	總計	1,157	276	36	1	0	0	1,470	95.2%	93.8%	1.4%
【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95.2%，有1位民眾勾選2分以下，今年滿意度95.2%較去年93.8%上升了1.4%。</p> <p>以受訪者分為「一般民眾」及「地政士」分析，數據顯示，地政士對於「書寫桌、等待位置方便易使用」滿意度為95.4%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「書寫桌座位擁擠不易進出」，本局發價中心擺放之洽公座椅，係為2組三座位相連之長椅，洽公組數眾多時，進出不易，本局將研議改善發價中心座椅配置內容，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便民措施。</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	111年滿意度	差異
依場所	地政局	62	44	14	0	0	0	120	88.0%	84.7%	3.3%
	地所	1,077	249	22	1	0	1	1,350	95.6%	94.7%	0.9%
	總計	1,139	293	36	1	0	1	1,470	95.0%	93.9%	1.1%
依職業別	一般民眾	635	184	21	0	0	1	841	94.6%	93.1%	1.5%
	地政士	480	106	15	1	0	0	602	95.4%	95.3%	0.1%
	未勾選	24	3	0	0	0	0	27	97.8%	87.6%	10.2%
	總計	1,139	293	36	1	0	1	1,470	95.0%	93.9%	1.1%

【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 95%，有 1 位民眾勾選 2 分以下，今年滿意度 95%較去年 93.9%上升了 1.1%。</p> <p>以受訪者分為「一般民眾」及「地政士」分析，數據顯示，地政士對於「電話、廁所、飲水設備方便使用」滿意度為 95.4%較一般民眾高，其中「地政士」有 1 位民眾對於汐止地所勾選 2 分。</p> <p>汐止地所 1 位民眾滿意度勾選 2 分，未填寫原因，該所推測因室內公廁位於梯間轉角處，且無座式馬桶及電梯，不利年長或行動不便者使用，考量現行位於 1 樓的性別友善廁所，標示設置於後門上方處，較不明顯，擬於 1 樓梯間上樓處張貼告示，增加動線指引，引導有需求者善用性別友善廁所，並加強志工及服務人員主動洽詢告知，仍會適時觀察民眾需求。</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	111年滿意度	差異
依場所	地政局	56	44	19	0	0	1	120	86.2%	81.5%	4.7%
	地所	1,060	265	24	0	0	1	1,350	95.4%	94.1%	1.3%
	總計	1,116	309	43	0	0	2	1,470	<b>94.6%</b>	93.0%	1.6%
依職業別	一般民眾	622	194	23	0	0	2	841	94.3%	92.6%	1.7%
	地政士	470	112	20	0	0	0	602	<b>95.0%</b>	94.2%	0.8%
	未勾選	24	3	0	0	0	0	27	97.8%	84.1%	13.7%
	總計	1,116	309	43	0	0	2	1,470	94.6%	93.0%	1.6%
【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 94.6%，無勾選 2 分以下者，今年滿意度 94.6%較去年 93%上升了 1.6%。</p> <p>以受訪者分為「一般民眾」及「地政士」分析，數據顯示，地政士對於「無障礙設施方便使用」滿意度為 95%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										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	111年滿意度	差異
依場所	地政局	66	47	7	0	0	0	120	89.8%	88.5%	1.3%
	地所	1,081	249	20	0	0	0	1,350	95.7%	94.3%	1.4%
	總計	1,147	296	27	0	0	0	1,470	<b>95.2%</b>	93.8%	1.4%
依職業別	一般民眾	653	172	16	0	0	0	841	95.1%	93.6%	1.5%
	地政士	471	120	11	0	0	0	602	<b>95.3%</b>	94.6%	0.7%
	未勾選	23	4	0	0	0	0	27	97.0%	87.6%	9.4%
	總計	1,147	296	27	0	0	0	1,470	95.2%	93.8%	1.4%
【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95.2%，無勾選2分以下者，今年滿意度95.2%較去年93.8%上升了1.4%。</p> <p>以受訪者分為「一般民眾」及「地政士」分析，數據顯示，地政士對於「申請書表與範例符合需求」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

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	111年滿意度	差異
依場所	地政局	68	39	13	0	0	0	120	89.2%	86.3%	2.9%
	地所	1,065	260	24	0	0	1	1,350	95.4%	93.8%	1.6%
	總計	1,133	299	37	0	0	1	1,470	<b>94.9%</b>	93.2%	1.7%
依職業別	一般民眾	635	184	21	0	0	1	841	94.6%	92.8%	1.8%
	地政士	473	113	16	0	0	0	602	<b>95.2%</b>	94.1%	1.1%
	未勾選	25	2	0	0	0	0	27	98.5%	88.2%	10.3%
	總計	1,133	299	37	0	0	1	1,470	94.9%	93.2%	1.7%

<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 94.9%，無勾選 2 分以下者，今年滿意度 94.9%較去年 93.2%上升了 1.7%。</p> <p>以受訪者分為「一般民眾」及「地政士」分析，數據顯示，地政士對於「地政文宣索取及資訊公開程度」滿意度為 95.2%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										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	111年滿意度	差異
依場所	地政局	72	39	9	0	0	0	120	90.5%	90.0%	0.5%
	地所	1,190	149	11	0	0	0	1,350	97.5%	96.4%	1.1%
	總計	1,262	188	20	0	0	0	1,470	<b>96.9%</b>	95.9%	1.0%
依職業別	一般民眾	728	103	10	0	0	0	841	<b>97.1%</b>	95.6%	1.5%
	地政士	508	84	10	0	0	0	602	96.5%	96.8%	-0.3%
	未勾選	26	1	0	0	0	0	27	99.3%	87.6%	11.7%
	總計	1,262	188	20	0	0	0	1,470	96.9%	95.9%	1.0%
<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 96.9%，無勾選 2 分以下者，今年滿意度 96.9%較去年 95.9%上升了 1%。</p> <p>以受訪者分為「一般民眾」及「地政士」分析，數據顯示，一般民眾對於「服務人員主動招呼、引導」滿意度為 97.1%較地政士高。</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	111年滿意度	差異
依場所	地政局	81	33	6	0	0	0	120	92.5%	91.5%	1.0%
	地所	1,175	165	10	0	0	0	1,350	97.3%	96.1%	1.2%

	總計	1,256	198	16	0	0	0	1,470	96.9%	95.7%	1.2%
依職業別	一般民眾	725	107	9	0	0	0	841	97.0%	95.6%	1.4%
	地政士	505	90	7	0	0	0	602	96.5%	96.4%	0.1%
	未勾選	26	1	0	0	0	0	27	99.3%	87.1%	12.2%
	總計	1,256	198	16	0	0	0	1,470	96.9%	95.7%	1.2%
【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 96.9%，無勾選 2 分以下者，今年滿意度 96.9%較去年 95.7%上升了 1.2%。</p> <p>以受訪者分為「一般民眾」及「地政士」分析，數據顯示，一般民眾對於「服務人員主動協助檢查應備文件」滿意度為 97%較地政士高。</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										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	111年滿意度	差異
依場所	地政局	72	42	6	0	0	0	120	91.0%	90.2%	0.8%
	地所	1,170	169	11	0	0	0	1,350	97.2%	96.1%	1.1%
	總計	1,242	211	17	0	0	0	1,470	96.7%	95.5%	1.2%
依職業別	一般民眾	718	116	7	0	0	0	841	96.9%	95.5%	1.4%
	地政士	499	94	9	0	0	0	602	96.3%	96.2%	0.1%
	未勾選	25	1	1	0	0	0	27	97.8%	87.6%	10.2%
	總計	1,242	211	17	0	0	0	1,470	96.7%	95.5%	1.2%
【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 96.7%，無勾選 2 分以下者，今年滿意度 96.7%較去年 95.5%上升了 1.2%。</p> <p>以受訪者分為「一般民眾」及「地政士」分析，數據顯示，一般民眾對於「服務人員主動告知如何申辦」滿意度為 96.9%較地政士高。</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	111年滿意度	差異
依場所	地政局	82	32	6	0	0	0	120	92.7%	90.8%	1.9%
	地所	1,183	156	11	0	0	0	1,350	97.4%	96.2%	1.2%
	總計	1,265	188	17	0	0	0	1,470	<b>96.9%</b>	95.7%	1.2%
依職業別	一般民眾	727	106	8	0	0	0	841	<b>97.1%</b>	95.7%	1.4%
	地政士	513	81	8	0	0	0	602	96.8%	96.4%	0.4%
	未勾選	25	1	1	0	0	0	27	97.8%	85.9%	11.9%
	總計	1,265	188	17	0	0	0	1,470	96.9%	95.7%	1.2%
【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 96.9%，無勾選 2 分以下者，今年滿意度 96.9%較去年 95.7%上升了 1.2%。</p> <p>以受訪者分為「一般民眾」及「地政士」分析，數據顯示，一般民眾對於「服務人員主動回應處理情形」滿意度為 97.1%較地政士高。</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	111年滿意度	差異
依場所	地政局	80	34	6	0	0	0	120	92.3%	91.8%	0.5%
	地所	1,192	148	10	0	0	0	1,350	97.5%	96.6%	0.9%
	總計	1,272	182	16	0	0	0	1,470	<b>97.1%</b>	96.2%	0.9%
依職業別	一般民眾	732	103	6	0	0	0	841	<b>97.3%</b>	96.2%	1.1%
	地政士	516	77	9	0	0	0	602	96.8%	96.8%	0.0%
	未勾選	24	2	1	0	0	0	27	97.0%	87.1%	9.9%
	總計	1,272	182	16	0	0	0	1,470	97.1%	96.2%	0.9%

<b>【簡要分析】</b>	<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 97.1%，無勾選 2 分以下者，今年滿意度 97.1%較去年 96.2%上升了 0.9%。</p> <p>以受訪者分為「一般民眾」及「地政士」分析，數據顯示，一般民眾對於「服務人員現場主動熱心服務」滿意度為 97.3%較地政士高。</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	111年滿意度	差異
依場所	地政局	87	26	6	0	0	120	93.6%	91.2%	2.4%
	地所	1,194	147	9	0	0	1,350	97.6%	96.7%	0.9%
	總計	1,281	173	15	0	0	1,470	<b>97.2%</b>	96.2%	1.0%
依職業別	一般民眾	738	97	6	0	0	841	<b>97.4%</b>	95.9%	1.5%
	地政士	517	75	9	0	0	602	96.9%	97.1%	-0.2%
	未勾選	26	1	0	0	0	27	99.3%	88.8%	10.5%
	總計	1,281	173	15	0	0	1,470	97.2%	96.2%	1.0%
<b>【簡要分析】</b>	<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 97.2%，無勾選 2 分以下者，今年滿意度 97.2%較去年 96.2%上升了 1%。</p> <p>以受訪者分為「一般民眾」及「地政士」分析，數據顯示，一般民眾對於「服務人員解答清楚、具專業」滿意度為 97.4%較地政士高。</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	地政規費可使用信用卡、悠遊卡或手機行動支付等多元現	67	17.6%

排序	便民措施	勾選人數	比重
	場繳納服務		
2	新北不動產愛連網(i-Land)查詢服務	55	14.5%
3	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	53	13.9%
	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	53	13.9%
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	47	12.4%
5	提供線上以地圖畫面查詢非都市土地編定資料	39	10.3%
6	我的新北不動產個人產權查詢服務	37	9.8%
7	徵收補償費多元申請服務	26	6.8%
8	其他	3	0.8%
合計		380	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	
								111年滿意度	差異
地政局	221	131	28	0	0	380	90.2%	88.3%	1.9%
一般民眾	175	103	20	0	0	298	90.4%	88.4%	2.0%
地政士	46	28	8	0	0	82	89.3%	88.2%	1.1%
總計	221	131	28	0	0	380	90.2%	88.3%	1.9%

### 【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「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」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90.2%，無勾選2分以下者，今年滿意度90.2%較去年88.3%上升了1.9%，顯示民眾對於本局便民措施給予肯定。

以受訪者分為「一般民眾」及「地政士」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 90.4%較地政士高。

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	1,068	11.3%
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)	1,057	11.2%
3	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	1,041	11.0%
4	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)	1,031	10.9%
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、逾期未領案件等、實價登錄申報提醒)	1,010	10.7%
6	網路線上申辦各類服務(如申辦電子產權憑證、申領謄本、地籍異動即時通、住址隱匿、線上聲明、案件申辦等服務)	919	9.7%
7	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)	903	9.5%
8	新北不動產 i-Land(愛連)網查詢系統	872	9.2%
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	776	8.2%
10	地政案件辦畢交寄 i 郵箱服務	652	6.9%
11	其他	135	1.4%
合計		9,464	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	
								111年滿意度	差異
地所	7,666	1602	194	1	1	9,464	95.8%	94.6%	1.2%
一般民眾	3,516	910	113	0	0	4,539	95.0%	93.7%	1.3%
地政士	4018	675	76	1	1	4771	96.5%	96.1%	0.4%
未勾選	132	17	5	0	0	154	96.5%	86.0%	10.5%
總計	7,666	1,602	194	1	1	9,464	95.8%	94.6%	1.2%

**【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 95.8%，有 2 位民眾勾選 2 分以下，今年滿意度 95.8%較去年 94.6%上升了 1.2%。

以受訪者分為「一般民眾」及「地政士」分析，數據顯示，地政士對於各地所提供的各項便民措施滿意度為 96.5%較一般民眾高，其中「地政士」有 1 位民眾對於汐止地所勾選 2 分，1 位民眾對於新莊地所勾選 1 分。

汐止地所 1 位民眾滿意度勾選 2 分，於「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」項目，表示「校對非常很故意、難商量、效率都被他拖垮了，很多次了，請加油！」之意見，該所表示校對同仁分配案件後，皆會立即處理，無刻意刁難拖延等情事，如有民眾或地政士反映案件進度，皆會立即查詢系統之案件辦理情形，並與民眾婉予說明辦理情形及預估所需作業時間，為兼顧案件之正確性及提高處理案件之機動力，該所業請辦理配件業務同仁協助簡易案件之校對，以減輕校對同仁壓力並提升案件辦理之效率，未來將持續督導同仁依案件處理順序及期程規定切實辦理案件，並增進業務人力相互支援機動性，俾彈性調整因應大批或短期內案件量之變化。

新莊地所 1 位民眾滿意度勾選 1 分，於「網路線上申辦各類服務」項目表示「網路申請電子謄本，付費方式應多元，不應綁定中華電信。你自己家裡的網路有用中華電信嗎？」之意見，該所表示網路申請電子謄本系統為內政部委託高雄市政府辦理公開招標之委外系統服務案，得標廠商為中華電信；另有關於付費方式多元化，將持續向內政部反映增加電子申請多元管道，以



提供更便民之服務。

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	
										111年滿意度	差異
依場所	地政局	71	48	1	0	0	0	120	91.7%	88.0%	3.7%
	地所	1,097	232	13	0	0	8	1,350	96.2%	95.2%	1.0%
	總計	1,168	280	14	0	0	8	1,470	<b>95.8%</b>	94.6%	1.2%
依職業別	一般民眾	646	182	8	0	0	5	841	95.3%	94.3%	1.0%
	地政士	498	95	6	0	0	3	602	<b>96.4%</b>	95.6%	0.8%
	未勾選	24	3	0	0	0	0	27	97.8%	87.5%	10.3%
	總計	1,168	280	14	0	0	8	1,470	95.8%	94.6%	1.2%
【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 95.8%，無勾選 2 分以下者，今年滿意度 95.8% 較去年 94.6% 上升了 1.2%。</p> <p>以受訪者分為「一般民眾」及「地政士」分析，數據顯示，地政士對於整體地政業務施政品質滿意度為 96.4% 較一般民眾高。</p>										

資料來源：新北市政府地政局

## 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 90.2% 以上，與去年度比較滿意度皆為上升趨勢，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、資訊流通及創新增值服務。
- 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 95.8%，比去年 94.6%，上升 1.2%，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、依受訪者之身份（職業）所示，以洽公之地政士為大宗，爰將受訪者區分為一般自辦民眾及專業地政士進行分析，以了解其是否有不同需求，並獲取有用的改善意見。
  - 甲、「地政士」在「洽公環境適切性」、「服務設施合宜性」、「整體地政業務施政品質」及對各地所提供便民措施等 4 項整體滿意度均比「一般民眾」滿意度高。
  - 乙、「一般民眾」在「服務禮儀親和性」、「服務專業性」及對地政局提供便民措施等 3 項整體滿意度均比「地政士」滿意度高。整體而言，滿意度相互差異不大，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。
- 四、就「是否第一次至本局或地所申辦案件」進行分析，受訪者第一次至地政機關申辦案件佔 27%（384 人），其中一般民眾則佔 8 成以上，顯示第一次自行洽辦地政業務比例較高，而在各項服務滿意程度，對於「洽公環境適切性」、「服務設施合宜性」及「整體地政業務施政品質」滿意度較非第一次洽辦之民眾低，但差異不大，顯見第一次至地政機關申辦案件之民眾，對於洽公環境及設施感受度較低，未來將持續加強服務人員引導及走動式人員的教育訓練，使民眾第一時間即可了解申辦業務方向；惟對於「服務禮儀親和性」及「服務專業性」滿意度較高，顯見第一次洽辦業務之民眾對於服務人員感受度較高，本局將持續精進地政服務，以提供更優質的為民服務品質。

- 五、就問卷調查發放場所進行分析，各項調查結果顯示地政局之滿意度均低於地所，其中「洽公環境適切性」、「服務設施合宜性」滿意度更低於 90%，究其原因應為本局位處市府大樓，相關之硬體設施調整相對不易。惟為落實更親民的服務，提供更舒適的洽公環境，未來將對本局服務櫃檯作全面的檢視，對各項不足處持續改進，來提升為民服務品質。
- 六、對於各地所提供的各項便民措施部分，有 2 位民眾勾選 2 分以下，但滿意度仍達 95.8%較去年 94.6%，上升了 1.2%，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便民措施。本局今年仍持續推出創新便民服務如「新北地政無人謄本櫃檯提供免插卡服務」，全國首創將行動自然人憑證(TW Fido)身分驗證方式結合無人櫃檯，運用現代人隨身攜帶手機的特性，結合憑證與行動裝置，將自然人憑證行動化，民眾不用攜帶自然人憑證實體卡片，也能透過無人謄本櫃檯快速申領謄本，免插卡免密碼，便利又安全，未來將持續推出更多智慧便民服務。
- 七、本次調查方式係以紙本發放方式，惟因應資訊化時代，未來應導入線上問卷方式，另考量調查對象中至本局及各地政事務所洽公之民眾及申辦年齡 61 歲以上仍佔 10.1%，部分長輩較不擅長操作，故規劃以採線上及紙本方式並行調查，以達資訊電子化及減少紙張用量。
- 八、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。