



臺北市政府地政局
Department of Land, Taipei City Government

臺北市政府地政局

114 年度「智慧創新地政服務」

民眾滿意度調查成果報告



中華民國 114 年 5 月



目錄

壹、依據.....	1
貳、目的.....	1
參、主辦機關及調查機構.....	1
肆、調查方式.....	1
一、調查對象：民眾及洽公人士。.....	1
二、有效樣本數.....	1
三、調查期間.....	2
四、調查方法.....	2
五、問卷回收與檢核.....	2
伍、調查結果統計與分析.....	3
一、受訪者基本資料統計.....	3
（一）性別.....	3
（二）年齡.....	4
（三）教育程度.....	5
（四）職業類別.....	6
二、民眾對基本服務滿意度分析.....	7
（一）民眾對「洽公環境」滿意程度.....	7
（二）民眾對「服務態度」滿意程度.....	7
（三）民眾對「專業能力」滿意程度.....	7
（四）民眾對「辦公效率」滿意程度.....	7
（五）民眾對「志工人員」滿意程度.....	8
（六）近三年「基本服務」滿意度比較.....	10
三、服務措施民眾了解程度及滿意度分析.....	12
（一）民眾對「地籍異動即時通、第二類謄本隱匿部分住址」滿意程度.....	15
（二）民眾對「指定送達處所」滿意程度.....	15
（三）民眾對「水、電、天然氣用戶變更及郵件改投」滿意程度.....	15
（四）民眾對「跨縣市收辦土地登記服務」滿意程度.....	15
（五）民眾對「數位櫃臺」滿意程度.....	16
（六）民眾對「電子產權憑證」滿意程度.....	16
（七）民眾對「地籍謄本櫃員機」滿意程度.....	16
（八）民眾對「臺北地政找房+」滿意程度.....	17
（九）民眾對「臺北地政總管+」滿意程度.....	17
（十）民眾對「不動產消費爭議整合查詢 2.0」滿意程度.....	17
（十一）民眾對「地政局相關網站、FB 或 IG、電子報及臺北地政雲」滿意程度.....	17
（八）近三年「服務措施」滿意度比較.....	20

四、整體地政業務服務滿意度.....	24
(一) 本次調查結果.....	24
(二) 近三年「整體地政業務服務」滿意度比較.....	25
五、民眾對各服務措施使用頻率調查.....	27
(一) 跨縣市收辦土地登記服務.....	27
(二) 數位櫃臺.....	27
(三) 電子產權憑證.....	27
(四) 地籍謄本櫃員機.....	27
(五) 臺北地政找房+.....	27
(六) 臺北地政總管+.....	28
(七) 不動產消費爭議整合查詢 2.0.....	28
(八) 地政局相關網站、FB 或 IG、電子報及臺北地政雲.....	28
六、業務資訊管道.....	30
七、民眾對於本局及所屬機關之寶貴意見或鼓勵.....	32
陸、交叉分析.....	33
一、「洽公環境」滿意度.....	34
二、「服務態度」滿意度.....	35
三、「專業能力」滿意度.....	36
四、「辦公效率」滿意度.....	37
五、「志工人員」滿意度.....	38
六、「地籍異動即時通、第二類謄本隱匿部分住址」滿意度.....	39
七、「指定送達處所」滿意度.....	40
八、「水、電、天然氣用戶變更及郵件改投」滿意度.....	41
九、「跨縣市收辦土地登記服務」滿意度.....	42
十、「數位櫃臺」滿意度.....	43
十一、「電子產權憑證」滿意度.....	44
十二、「地籍謄本櫃員機」滿意度.....	45
十三、「臺北地政找房+」滿意度.....	46
十四、「臺北地政總管+」滿意度.....	47
十五、「不動產消費爭議整合查詢 2.0」滿意度.....	48
十六、「地政局相關網站、FB 或 IG、電子報及臺北地政雲」滿意度.....	49
十七、「整體地政業務服務」滿意度.....	50
十六、彙總.....	51
柒、結論與建議.....	52
一、基本服務滿意度持續高檔，細部表現略有波動.....	52
二、服務措施普遍獲肯定，惟仍存「知曉—使用—滿意」落差.....	53
三、滿意度穩定中微幅波動，體現市民對服務品質期望提升.....	54
四、創新服務滿意度差異化明顯，宜聚焦使用者體驗優化.....	55

五、不同身分與年齡族群對服務反應差異大，應推動分眾策略.....	56
六、近三年滿意度比較.....	57
七、交叉分析發現.....	58
捌、問卷.....	59
附件、開放意見回應情形.....	62

調查摘要

一、基本服務滿意度

- 1.民眾對於「洽公環境」的滿意度：96.5%。
- 2.民眾對於「服務態度」的滿意度：97.8%。
- 3.民眾對於「專業能力」的滿意度：97.8%。
- 4.民眾對於「辦公效率」的滿意度：97.1%。
- 5.民眾對於「志工人員」的滿意度：96.0%。

二、服務措施滿意度

- 1.民眾對於「地籍異動即時通、第二類謄本隱匿部分住址」的使用比例 50.6%，滿意度 95.7%。
- 2.民眾對於「指定送達處所」的使用比例 23.4%，滿意度 96.2%。
- 3.民眾對於「水、電、天然氣用戶變更及郵件改投」的使用比例 20.4%，滿意度 96.1%。
- 4.民眾對於「跨縣市收辦土地登記服務」的使用比例 38.8%，滿意度 97.1%。
- 5.民眾對於「數位櫃臺」的使用比例 22.0%，滿意度 94.5%。
- 6.民眾對於「電子產權憑證」的使用比例 11.1%，滿意度 95.0%。
- 7.民眾對於「地籍謄本櫃員機」的使用比例 39.1%，滿意度 93.9%。

8.民眾對於「臺北地政找房+」的使用比例 13.6%，滿意度 95.9%。

9.民眾對於「臺北地政總管+」的使用比例 11.0%，滿意度 96.4%。

10.民眾對於「不動產消費爭議整合查詢 2.0」的使用比例 7.1%，滿意度 94.3%。

11.民眾對於「地政局相關網站、FB 或 IG、電子報及臺北地政雲」的使用比例 29.7%，滿意度 94.9%。

三、整體地政業務服務滿意度

民眾對於「整體地政業務服務滿意度」的滿意度：96.3%。

歷年滿意度彙總分析表

112~114 年度滿意度比較

年度		正面評價% (含非常滿意與滿意)			正面評價 變化%	正面評價 變化%
滿意度		114 年	113 年	112 年	114~113 年	113~112 年
基本服務	洽公環境	96.5	97.2	96.1	-0.7	1.1
	服務態度	97.8	99.0	97.7	-1.2	1.3
	專業能力	97.8	98.8	97.8	-1.0	1.0
	辦公效率	97.1	97.7	96.4	-0.6	1.3
	志工人員	96.0	98.1	---	-2.1	---
服務措施 註 1	地籍異動即時通、第二類 謄本隱匿部分住址 ^{註 2}	95.7	98.0	---	-2.3	---
	指定送達處所	96.2	---	---	---	---
	水、電、天然氣用戶 變更及郵件改投	96.1	98.4	---	-2.3	---
	跨縣市收辦土地登記 服務	97.1	98.6	---	-1.5	---
	數位櫃臺	94.5	89.2	---	5.3	---
	電子產權憑證	95.0	---	---	---	---
	地籍謄本櫃員機	93.9	91.4	93.8	2.5	-2.4
	臺北地政找房+	95.9	93.0	---	2.9	---
	臺北地政總管+	96.4	---	---	---	---
	不動產消費爭議整合 查詢 2.0	94.3	97.7	95.7	-3.4	2.0
	地政局相關網站、FB 或 IG、電 子報及臺北地政雲 ^{註 3}	94.9	92.3	91.7	2.6	0.6
整體地政業務服務滿意度		96.3	96.8	96.0	-0.5	0.8

註 1：「指定送達處所」、「電子產權憑證」、「臺北地政總管+」為 114 年首次調查，故無前二年資料可供比較。「志工人員」、「地籍異動即時通、第二類謄本隱匿部分住址」、「水、電、天然氣用戶變更及郵件改投」、「跨縣市收辦土地登記服務」、「數位櫃臺」、「臺北地政找房+」為 113 年開始調查，故無前年資料可供比較。

註 2：「地籍異動即時通、第二類謄本隱匿部分住址」一項，113 年調查時分為「地籍異動即時通」、「第二類謄本隱匿部分住址」二項，故 113 年數據為平均值。

註 3：「地政局相關網站、FB 或 IG、電子報及臺北地政雲」一項，112 年調查時分為「臺北市地政局網站」、「臺北地政雲」、「臺北地政 FB」三項，故 112 年數據為平均值。

壹、依據：臺北市政府地政局地政業務滿意度調查實施計畫。

貳、目的

探求民意、瞭解民眾對本局所屬地政事務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

臺北市政府地政局及所屬機關

肆、調查方式

一、 調查對象：民眾及洽公人士。

二、 有效樣本數

本調查計紙本問卷，發放 1,500 份，回收 1,246 份，回收率 83.1%；但其中廢卷 3 份，故有效問卷 1,243 份，有效回收率 82.9%。另外，計網路問卷，回收 5 份。

總計完成有效樣本數為 1,248 份；抽樣誤差在 95%的信心水準下約正負 2.77 個百分點。回收情形如表 1。

表1 問卷調查表回收情形一覽表

項目	發放份數	回收份數	回收率	分類	份數	有效回收率
紙本問卷	1500	1,246	83.1%	有效問卷	1,243	82.9%
				無效問卷	3	
網路問卷		5		有效問卷	5	
總計		1,251		有效問卷	1,248	

三、 調查期間

民國 114 年 4 月 1 日至 4 月 30 日。

四、 調查方法

以紙本問卷為主，輔以線上問卷。紙本問卷部分，本市 6 個地政事務所於民眾臨櫃洽公抽取號碼牌尾數為單數號發放
 本局土地開發總隊則於民眾臨櫃洽公時發放，請其填寫後回收；
 線上問卷之連結網址建置於本局網站、臺北地政臉書粉絲團及各所隊機關網站，供民眾於線上進行填寫。

五、 問卷回收與檢核

訪問完成之問卷回收後，由研究員進行資料清理校正，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) 性別

根據本次調查結果顯示，受訪者男性占 48.2%，女性占 51.8%，其他 0.1%。

表2 性別統計表

性別	男	女	其他
人數	578	621	1
百分比	48.2%	51.8%	0.1%

註：未填答 48 人

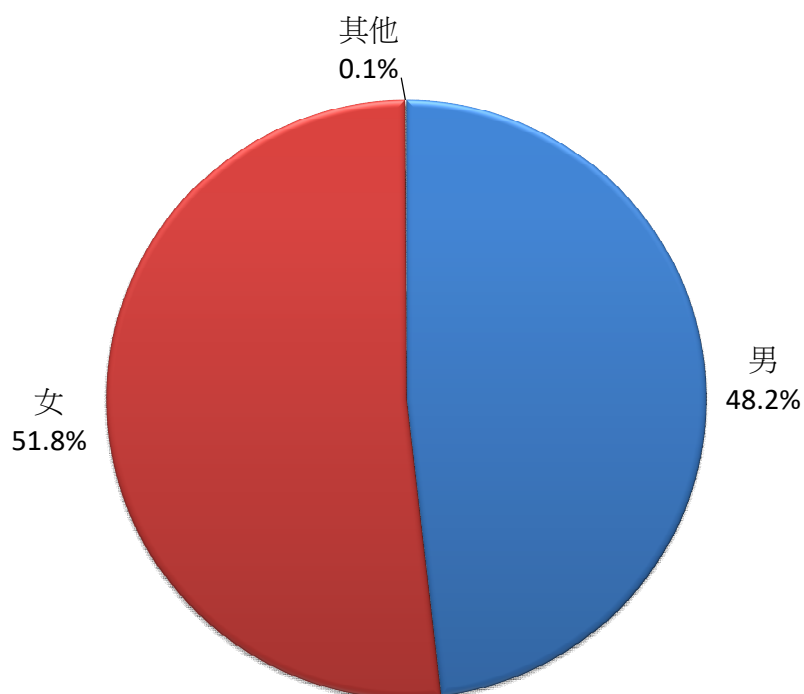


圖1 受訪者性別分析 (n=1,200)

(二) 年齡

根據本次調查結果顯示，受訪者 19 歲以下占 0.3%，20 至 29 歲占 9.0%，30~39 歲占 19.8%，40~49 歲占 25.2%，50~59 歲占 24.0%，60 歲以上占 21.7%。

表3 年齡統計表

年齡	19 歲以下	20~29 歲	30~39 歲	40~49 歲	50~59 歲	60 歲以上
人數	4	109	239	304	290	262
百分比	0.3%	9.0%	19.8%	25.2%	24.0%	21.7%

註：未填答 40 人

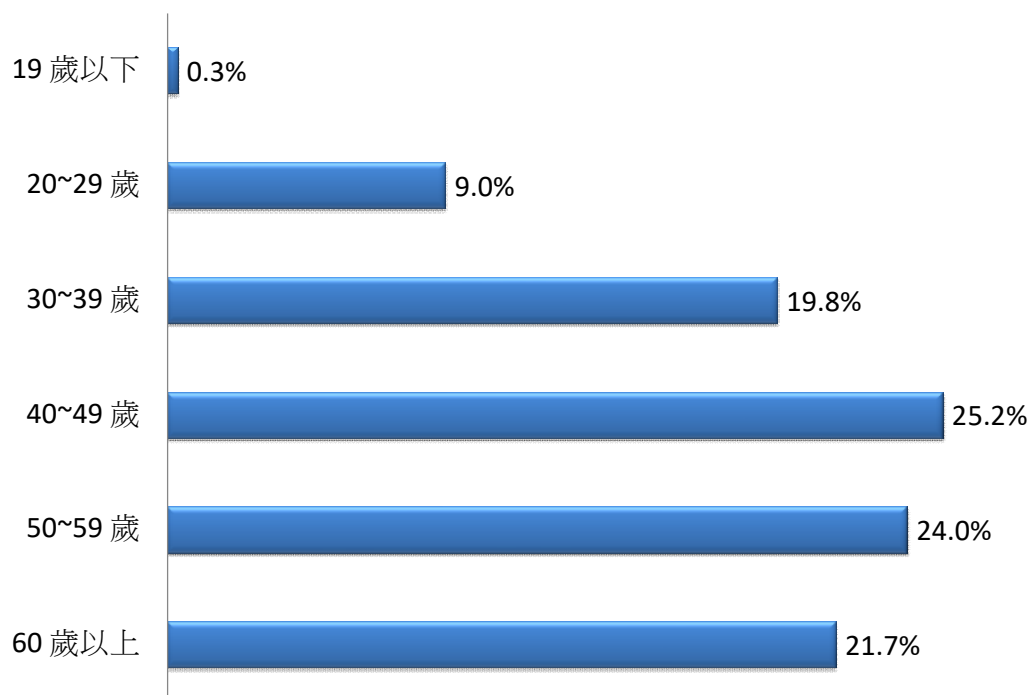


圖2 受訪者年齡分析 (n=1,208)

（三）教育程度

根據本次調查結果顯示，受訪者國中小學歷占 3.4%，高中（職）學歷占 21.9%，大學（專）學歷占 65.0%，研究所以上學歷占 9.7%。

表4 教育程度統計表

教育程度	國中小	高中（職）	大學（專）	碩士以上
人數	38	244	725	108
百分比	3.4%	21.9%	65.0%	9.7%

註：未填答 133 人

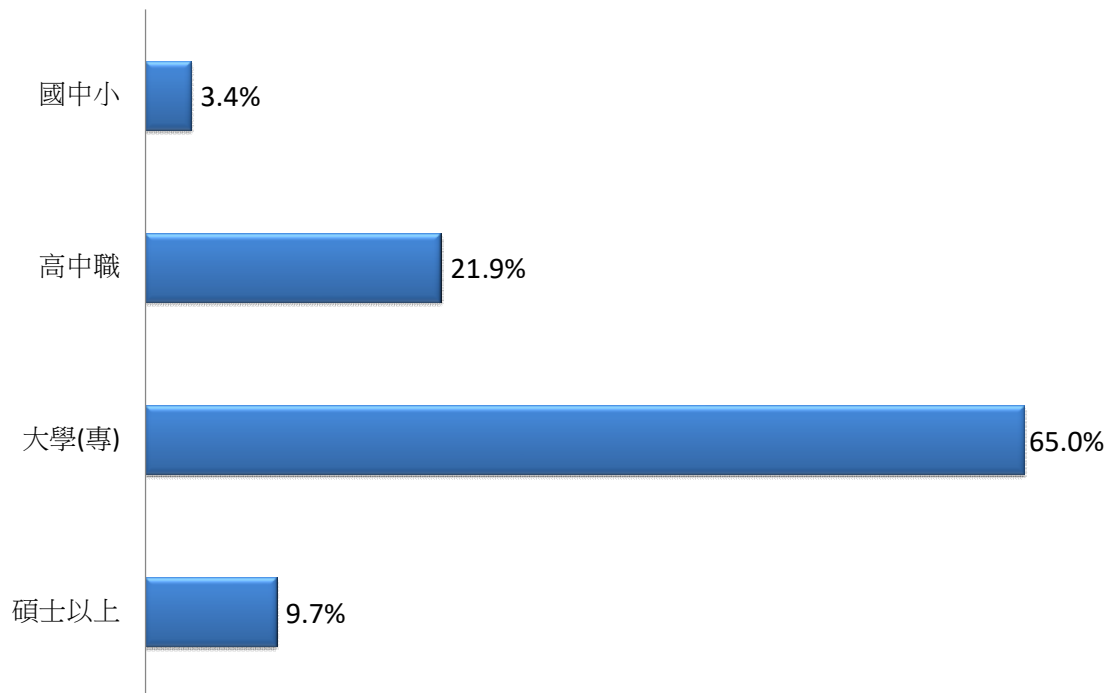


圖3 受訪者教育程度分析（n=1,115）

(四) 職業類別

根據本次調查結果顯示，受訪者為地政士從業人員占 21.6%，不動產經紀業者占 5.8%，不動產開發業占 2.5%，測繪業者人員者占 0.7%，金融業者佔 3.5%，政府機關佔 1.4%，一般民眾者占 64.5%。

表5 職業類別統計表

職業類別	地政士從業人員	不動產經紀業者	不動產開發業	測繪業者	金融業	政府機關	一般民眾
人數	256	69	30	8	41	16	763
百分比	21.6%	5.8%	2.5%	0.7%	3.5%	1.4%	64.5%

註：未填答 65 人

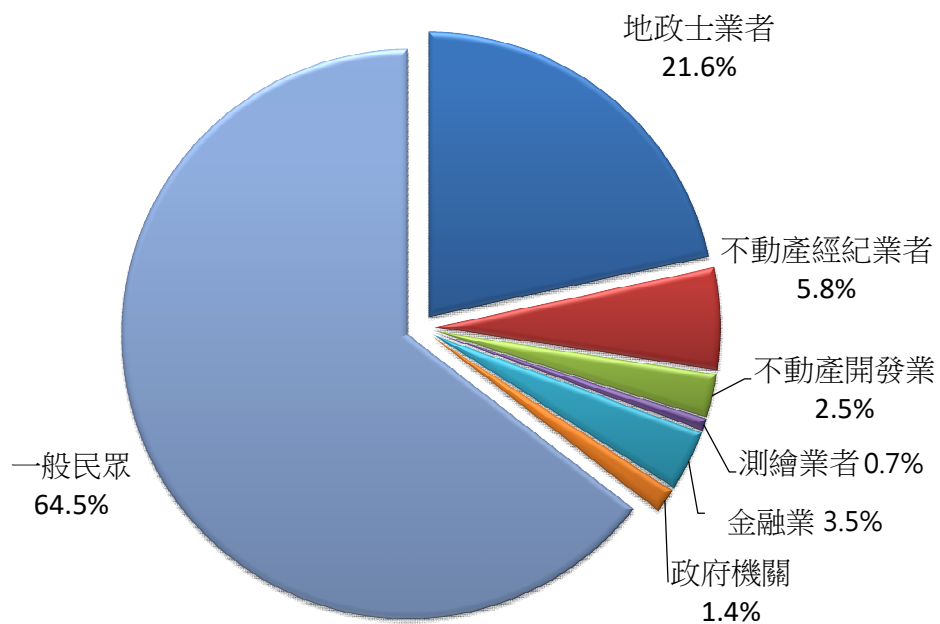


圖4 受訪者職業類別分析 (n=1,183)

二、民眾對基本服務滿意度分析

（一）民眾對「洽公環境」滿意程度

關於「洽公環境」，根據下列圖表（表 6）顯示，有 96.5%的民眾給予正面評價，其中「非常滿意」占 73.8%，「滿意」占 22.7%。此外，有 2.8%的民眾表示普通，有 9 人表示不滿意（其中 6 人填寫原因皆為空間悶熱，沒開冷氣等）。由此可知，絕大多數的民眾，認為本局所屬機關的「洽公環境」表現相當不錯。

（二）民眾對「服務態度」滿意程度

關於「服務態度」，根據下列圖表（表 6）顯示，有 97.8%的民眾給予「服務態度」正面評價，其中「非常滿意」占 81.5%，「滿意」占 16.3%。此外，有 2.0%的民眾表示普通，有 1 人表示不滿意及 1 人非常不滿意（其中 1 人填寫原因為 26 號櫃台，座旁邊等件還被罵）。由此可知，絕大多數的民眾，對本局所屬機關服務人員的「服務態度」有極高的評價。

（三）民眾對「專業能力」滿意程度

關於「專業能力」，根據下列圖表（表 6）顯示，有 97.8%的民眾給予「專業能力」正面評價，其中「非常滿意」占 80.0%，「滿意」占 17.9%。此外，有 2.1%的民眾表示普通，有 1 人表示不滿意（未填寫原因）。由此可知，絕大多數的民眾，非常認同本局所屬機關服務人員的「專業能力」。

（四）民眾對「辦公效率」滿意程度

關於「辦公效率」，根據下列圖表（表 6）顯示，有 97.1%的民眾給予「辦公效率」正面評價，其中「非常滿意」占 76.4%，「滿意」占 20.7%。此外，有 2.6%的民眾表示普通，有 3 人表示不滿意（未填寫原因）。由此

可知，絕大多數的民眾滿意本局所屬機關的「辦公效率」。

（五）民眾對「志工人員」滿意程度

關於「志工人員」，根據下列圖表（表 6）顯示，有 96.0%的民眾給予「志工人員」正面評價，其中「非常滿意」占 74.8%，「滿意」占 21.2%。此外，有 3.4%的民眾表示普通，有 5 人表示不滿意及 2 人非常不滿意。（其中 3 人填寫原因為門口人員引導不佳、不專業、態度差）。由此可知，多數的民眾對「志工人員」的表現是滿意的，不過與前述項目相比，仍有改進空間。

整體而言，多數民眾對本市各地政事務所及土地開發總隊的基本服務，如洽公環境、服務態度、專業能力、辦公效率、志工人員皆高度滿意，正面評價均逾九成，尤其服務態度與專業能力表現最優。

表6 對「基本服務」的滿意度統計表

題號	內容	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		正面評價 ^註
		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	
1	洽公環境	921	73.8	283	22.7	35	2.8	9	0.7	0	0.0	96.5
2	服務態度	1017	81.5	204	16.3	25	2.0	1	0.1	1	0.1	97.8
3	專業能力	998	80.0	223	17.9	26	2.1	1	0.1	0	0.0	97.8
4	辦公效率	954	76.4	258	20.7	33	2.6	3	0.2	0	0.0	97.1
5	志工人員	888	74.8	252	21.2	40	3.4	5	0.4	2	0.2	96.0

註：「正面評價」為「非常滿意」與「滿意」之比例合計

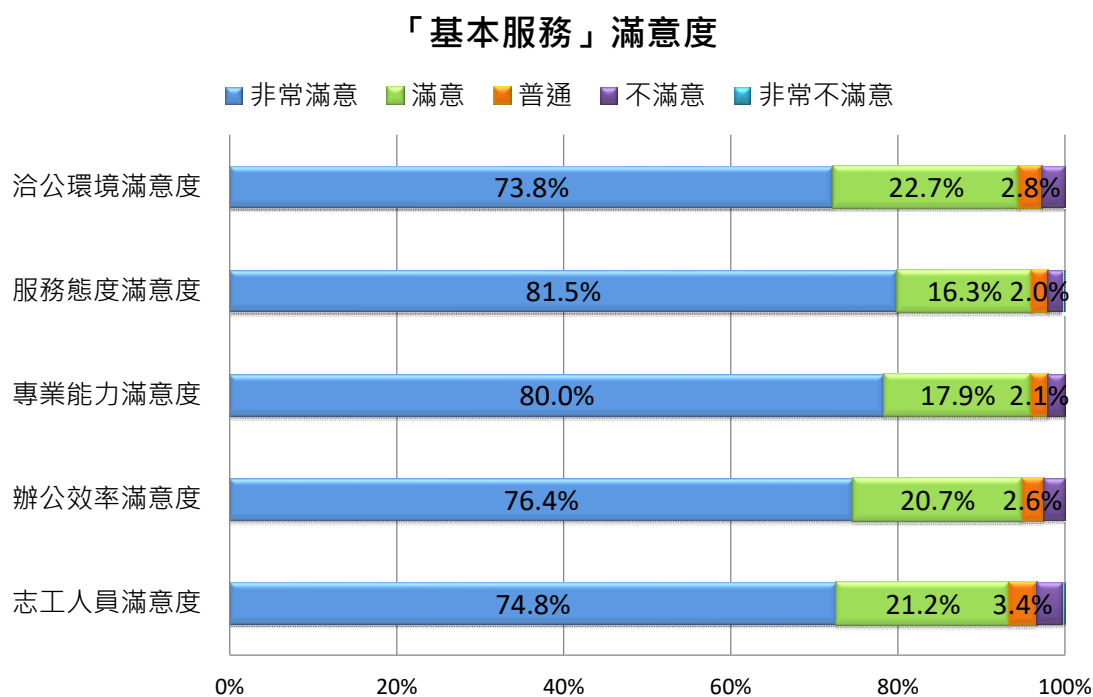


圖5 民眾對於「基本服務」滿意度 (n=1,248)

（六）近三年「基本服務」滿意度比較

今（114）年調查結果與去（113）年度資料相比，從表 7 與圖 6 得知，各項基本服務的正面評價（「非常滿意」與「滿意」之比例合計）都略為下降，除「志工人員」外，下降幅度差不多，且仍維持高水準。可見今年地政服務人員的基本服務還是廣受肯定的。

至於負面評價（「非常不滿意」與「不滿意」之比例合計）都有微幅上升，連中立的普通意見都有增加，代表今年民眾對本所的基本服務項目，有些微為不滿意出現中，應積極應對。

至於「志工人員」方面，正面評價下降了 2.1%，相對較多。不過因中立的普通意見也增加了 1.6%。可見民眾對志工人員的正面評價雖下降，但多轉為普通意見，而非負面評價。

至於今年與前（112）年相比，反而是小有進步的。所以近三年，四項「基本服務」大致呈現先上後下的趨勢，今年的滿意度水準歷經去年的上升後，今年大致回到前(112)年的水準。

表7 近三年對「基本服務」的滿意度比較

題號	內容	114 年			113 年			112 年		
		正面 評價	普通	負面 評價	正面 評價	普通	負面 評價	正面 評價	普通	負面 評價
1	洽公環境	96.5	2.8	0.7	97.2	2.8	0.0	96.1	3.6	0.3
2	服務態度	97.8	2.0	0.2	99.0	1.0	0.0	97.7	2.1	0.2
3	專業能力	97.8	2.1	0.1	98.8	1.2	0.0	97.8	2.0	0.2
4	辦公效率	97.1	2.7	0.2	97.7	2.2	0.1	96.4	3.3	0.3
5	志工人員	96.0	3.4	0.6	98.1	1.8	0.1	---	---	---

註：「正面評價」為「非常滿意」與「滿意」之比例合計；「負面評價」為「非常滿意」與「滿意」之比例合計。皆為有效人數百分比

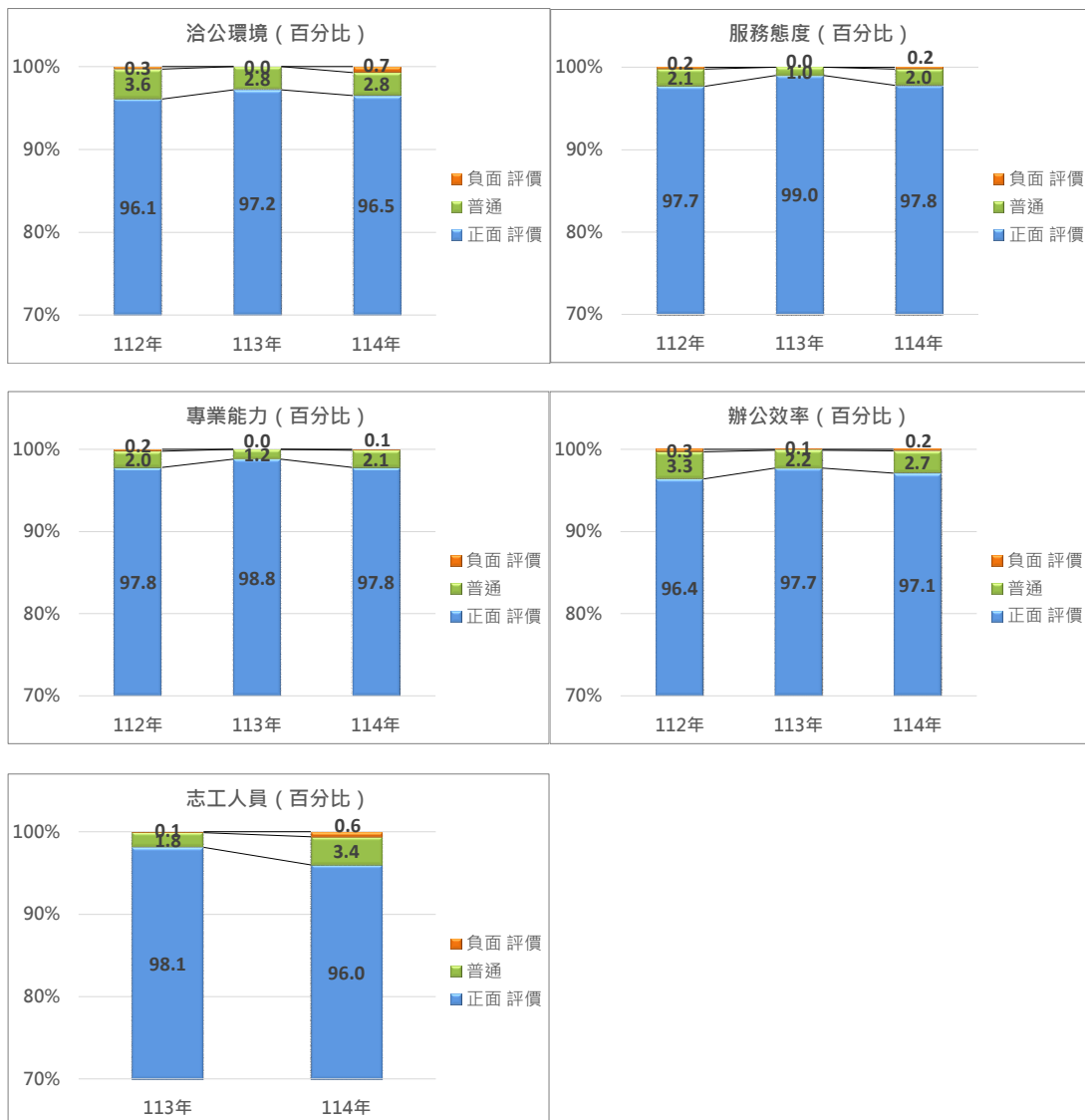


圖6 近三年「基本服務」的滿意度變化

三、服務措施民眾了解程度及滿意度分析

由於民眾對服務措施了解程度不同，使用情形也不一樣，爰先調查民眾在服務措施的使用情形。本次調查十一項服務措施中。

就曾經使用過而言，以「地籍異動即時通、第二類謄本隱匿部分住址」最多人使用過，達 50.6%；其次為「地籍謄本櫃員機」、「跨縣市收辦土地登記服務」與「地政局相關網站、FB 或 IG、電子報及臺北地政雲」，曾經使用過者分別占 39.1%、38.8%、29.7%；再其次為「指定送達處所」、「數位櫃臺」與「水、電、天然氣用戶變更及郵件改投」，曾經使用過者分別占 23.4%、22.0%、20.4%。使用比例都算不錯。其他服務措施使用比例都在 15% 左右或以下。

而知道但未使用過的部分，各服務措施的比例相當，介於 36.6% ~ 54.2% 之間，大約有三成五~五成民眾知道該服務，只是沒有機會利用。

至於不知道該服務者，除「不動產消費爭議整合查詢 2.0」、「臺北地政總管+」、「臺北地政找房+」、「電子產權憑證」等較高，高達 40.0%~51.1% 民眾不知道外，其餘各項的比例介於 12.8% ~ 31.0% 之間，約一~三成左右民眾不知道這些服務措施。顯示前四項服務措施還有很大宣導推廣空間。

整體而言，因民眾不是每一項服務都有需求，若僅以知道比例（「曾經使用過」與「知道但未用過」之合計），民眾對「地籍異動即時通、第二類謄本隱匿部分住址」、「跨縣市收辦土地登記服務」、「地籍謄本櫃員機」三項的知道比例最高，皆達 80% 以上；其餘除「臺北地政找房+」、「臺北地政總管+」、「不動產消費爭議整合查詢 2.0」（知道比例低於 60%）外，其餘服務措施的知道比例也都有近 70%~80% 左右。以宣傳推廣效果而言，民眾對服務措施的認知程度都不錯。對於知道比例較低的三項服務措施，應繼續列為未來加強宣傳重點。

表8 對「服務措施」的了解程度統計表

題號	內容 ^{註1}	曾經使用過		知道但未用過		不知道這個服務		總計	知道比例 ^{註2}
		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
1	地籍異動即時通、第二類謄本隱匿部分住址	631	50.6	457	36.6	160	12.8	1248	87.2
2	指定送達處所	292	23.4	583	46.7	373	29.9	1248	70.1
3	水、電、天然氣用戶變更及郵件改投	255	20.4	606	48.6	387	31.0	1248	69.0
4	跨縣市收辦土地登記服務	484	38.8	560	44.9	204	16.3	1248	83.7
5	數位櫃臺	275	22.0	676	54.2	297	23.8	1248	76.2
6	電子產權憑證	139	11.1	610	48.9	499	40.0	1248	60.0
7	地籍謄本櫃員機	488	39.1	531	42.5	229	18.3	1248	81.7
8	臺北地政找房+	170	13.6	561	45.0	517	41.4	1248	58.6
9	臺北地政總管+	137	11.0	557	44.6	554	44.4	1248	55.6
10	不動產消費爭議整合查詢2.0	88	7.1	522	41.8	638	51.1	1248	48.9
11	地政局相關網站、FB 或 IG、電子報及臺北地政雲	371	29.7	535	42.9	342	27.4	1248	72.6

註：服務措施的全稱如下：

1. 「地籍異動即時通」(產權變動時系統主動通知)、第二類謄本隱匿部分住址
2. 「指定送達處所」(地所公文優先寄送地址)
3. 「水、電、天然氣用戶變更及郵件改投」(跨機關一站式服務)
5. 「數位櫃臺」(線上申辦地政服務)
6. 「電子產權憑證」(有驗證功能的類電子權狀)
7. 「地籍謄本櫃員機」(自助式操作申領地籍謄本)
8. 「臺北地政找房+」(社區交易資訊查詢平台)
9. 「臺北地政總管+」(個人不動產資訊查詢平台)

11. 臺北市政府地政局及所屬機關網站、臺北地政 FB 或 IG、電子報及臺北地政雲

註2：「知道比例」為「曾經使用過」與「知道但未用過」之比例合計

「服務措施」了解程度

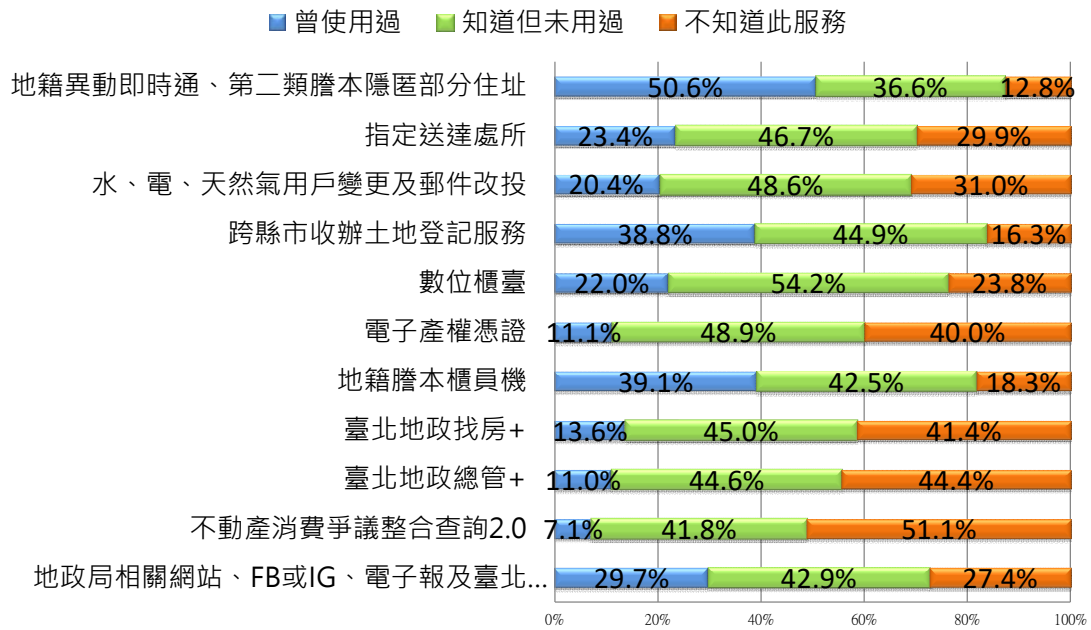


圖7 民眾對於「服務措施」了解程度

接著，以下將針對曾經使用過的民眾，分析其滿意度情形。

(一) 民眾對「地籍異動即時通、第二類謄本隱匿部分住址」滿意程度

關於「地籍異動即時通、第二類謄本隱匿部分住址」，根據下列圖表（表 9）顯示，有 95.7%的民眾給予正面評價，其中「非常滿意」占 80.0%，「滿意」占 15.7%。此外，有 4.1%的民眾表示普通，有 1 人表示不滿意。可見民眾使用後，也非常肯定本項務措施，且「非常滿意」比例是服務措施中最高的。

不滿意原因中，有 1 人表示：櫃台可以更多。

(二) 民眾對「指定送達處所」滿意程度

關於「指定送達處所」，根據下列圖表（表 9）顯示，有 96.2%的民眾給予正面評價，其中「非常滿意」占 79.5%，「滿意」占 16.8%。此外，有 3.8%的民眾表示普通，無人表示不滿意。顯示民眾使用後，非常肯定本項務措施，正面評價排在前三名。

(三) 民眾對「水、電、天然氣用戶變更及郵件改投」滿意程度

關於「水、電、天然氣用戶變更及郵件改投」，根據下列圖表（表 9）顯示，有 96.1%的民眾給予正面評價，其中「非常滿意」占 76.1%，「滿意」占 20.0%。此外，有 3.5%的民眾表示普通，有 1 人表示不滿意。顯示民眾使用後，對本項服務也非常滿意。

不滿意原因則未填寫。

(四) 民眾對「跨縣市收辦土地登記服務」滿意程度

關於「跨縣市收辦土地登記服務」，根據下列圖表（表 9）顯示，有 97.1%的民眾給予正面評價，其中「非常滿意」占 78.3%，「滿意」占 18.8%。

此外，有 2.9%的民眾表示普通，無人表示不滿意。顯示民眾使用後，極為肯定本項服務，且正面評價是服務措施中最高的。

（五）民眾對「數位櫃臺」滿意程度

關於「數位櫃臺」，根據下列圖表（表 9）顯示，有 94.5%的民眾給予正面評價，其中「非常滿意」占 67.3%，「滿意」占 27.3%。此外，有 5.5%的民眾表示普通，無人表示不滿意。顯示民眾使用後，雖然多數民眾還是偏向滿意的，但相對而言，本項服務措施正面評價是比較靠後的。

（六）民眾對「電子產權憑證」滿意程度

關於「電子產權憑證」，根據下列圖表（表 9）顯示，有 95.0%的民眾給予正面評價，其中「非常滿意」占 73.4%，「滿意」占 21.6%。此外，有 5.0%的民眾表示普通，無人表示不滿意。顯示民眾使用後，對本項服務措施是很滿意的。

（七）民眾對「地籍謄本櫃員機」滿意程度

關於「地籍謄本櫃員機」，根據下列圖表（表 9）顯示，有 93.9%的民眾給予正面評價，其中「非常滿意」占 67.4%，「滿意」占 26.4%。此外，有 4.7%的民眾表示普通，有 5 人表示不滿意，2 人非常不滿意。顯示民眾使用後，滿意度不若其他服務措施來得高，相對而言，本項服務措施正面評價是最後的。

不滿意原因中，有 5 人表示：很常當機、用電腦的操作較熟悉、機器故障、操作不順、當機機率過高。另 2 人未填寫。

(八) 民眾對「臺北地政找房+」滿意程度

關於「臺北地政找房+」，根據下列圖表（表 9）顯示，有 95.9%的民眾給予正面評價，其中「非常滿意」占 70.0%，「滿意」占 25.9%。此外，有 4.1%的民眾表示普通，無人表示不滿意。顯示民眾使用後，對本項服務措施也很滿意。

(九) 民眾對「臺北地政總管+」滿意程度

關於「臺北地政總管+」，根據下列圖表（表 9）顯示，有 96.4%的民眾給予正面評價，其中「非常滿意」占 67.2%，「滿意」占 29.2%。此外，有 3.6%的民眾表示普通，無人表示不滿意。顯示民眾使用後，非常肯定本項服務措施，正面評價為第 2 名。

(十) 民眾對「不動產消費爭議整合查詢 2.0」滿意程度

關於「不動產消費爭議整合查詢 2.0」，根據下列圖表（表 9）顯示，有 94.3%的民眾給予正面評價，其中「非常滿意」占 70.5%，「滿意」占 23.9%。此外，有 5.7%的民眾表示普通，無人表示不滿意。顯示民眾使用後，對本項服務還算滿意，雖然其正面評價倒數第二，但本項服務只有 88 人使用過，未來應注意更多人使用時的發展變化。

(十一) 民眾對「地政局相關網站、FB 或 IG、電子報及臺北地政雲」滿意程度

關於「地政局相關網站、FB 或 IG、電子報及臺北地政雲」，根據下列圖表（表 9）顯示，有 94.9%的民眾給予正面評價，其中「非常滿意」占 62.5%，「滿意」占 32.4%。此外，有 5.1%的民眾表示普通，無人表示不滿意。本項服務措施的「非常滿意」者雖只有 60%出頭，但「滿意」者

達三成以上。可見正面評價雖然不太差，但其滿意度質量相對是稍低的。

整體而言，對曾經使用過的民眾而言，「跨縣市收辦土地登記服務」、「臺北地政總管+」、「指定送達處所」、「水、電、天然氣用戶變更及郵件改投」、「臺北地政找房+」、「地籍異動即時通、第二類謄本隱匿部分住址」、「電子產權憑證」等七項滿意情形是較佳的，無論正面評價與「非常滿意」的比例都很高，達 95% 以上；其餘項目的正面評價則稍低些，大約 93.9%~94.9% 間，但嚴格說來，其表現也不算太差。

表9 對「服務措施」的滿意度統計表

題號	內容 ^註	非常滿意	滿意	沒意見	不滿意	非常不滿意	正面評價 ^註 2
		人數 %	人數 %	人數 %	人數 %	人數 %	%
1	地籍異動即時通、第二類謄本隱匿部分住址	505 80.0	99 15.7	26 4.1	1 0.2	0 0.0	95.7
2	指定送達處所	232 79.5	49 16.8	11 3.8	0 0.0	0 0.0	96.2
3	水、電、天然氣用戶變更及郵件改投	194 76.1	51 20.0	9 3.5	1 0.4	0 0.0	96.1
4	跨縣市收辦土地登記服務	379 78.3	91 18.8	14 2.9	0 0.0	0 0.0	97.1
5	數位櫃臺	185 67.3	75 27.3	15 5.5	0 0.0	0 0.0	94.5
6	電子產權憑證	102 73.4	30 21.6	7 5.0	0 0.0	0 0.0	95.0
7	地籍謄本櫃員機	329 67.4	129 26.4	23 4.7	5 1.0	2 0.4	93.9
8	臺北地政找房+	119 70.0	44 25.9	7 4.1	0 0.0	0 0.0	95.9
9	臺北地政總管+	92 67.2	40 29.2	5 3.6	0 0.0	0 0.0	96.4
10	不動產消費爭議整合查詢 2.0	62 70.5	21 23.9	5 5.7	0 0.0	0 0.0	94.3
11	地政局相關網站、FB 或 IG、電子報及臺北地政雲	232 62.5	120 32.4	19 5.1	0 0.0	0 0.0	94.9

註：服務措施的全稱如下：

1. 「地籍異動即時通」(產權變動時系統主動通知)、第二類謄本隱匿部分住址
2. 「指定送達處所」(地所公文優先寄送地址)
3. 「水、電、天然氣用戶變更及郵件改投」(跨機關一站式服務)
5. 「數位櫃臺」(線上申辦地政服務)
6. 「電子產權憑證」(有驗證功能的類電子權狀)
7. 「地籍謄本櫃員機」(自助式操作申領地籍謄本)
8. 「臺北地政找房+」(社區交易資訊查詢平台)
9. 「臺北地政總管+」(個人不動產資訊查詢平台)
11. 臺北市政府地政局及所屬機關網站、臺北地政 FB 或 IG、電子報及臺北地政雲

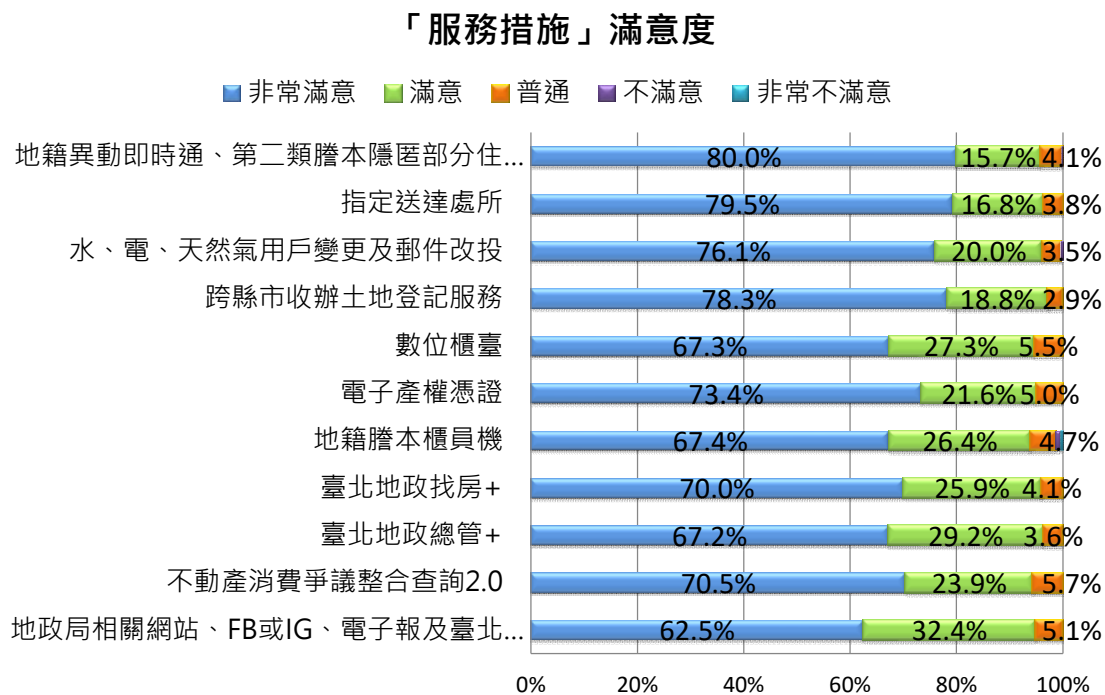


圖8 民眾對於「服務措施」滿意度

(八) 近三年「服務措施」滿意度比較

今(114)年調查結果與去(113)年度資料相比，從表 10 與圖 9 得知，服務措施的正面評價(「非常滿意」與「滿意」之比例合計)有四項上升，四項下降，另三項為今年首次調查。其中以「數位櫃臺」上升最多，上升幅度達 5.3%，其次為「臺北地政找房+」(2.9%)、「地政局相關網站、FB 或 IG、電子報及臺北地政雲」(2.6%)、「地籍謄本櫃員機」(2.5%)。

而正面評價下降者，以「不動產消費爭議整合查詢 2.0」最多，為-3.4%，其次為「地籍異動即時通、第二類謄本隱匿部分住址」(-2.3%)、「水、電、天然氣用戶變更及郵件改投」(-2.3%)、「跨縣市收辦土地登記服務」(-1.5%)。

而負面評價(「非常不滿意」與「不滿意」之比例合計)方面，除「數位櫃臺」下降 1.9%較大外，其餘變化不大，都不到 1%。

至於今年與前(112)年相比，只有三項有資料，正面評價以「地政

局相關網站、FB 或 IG、電子報及臺北地政雲」上升 3.2%最多，「不動產消費爭議整合查詢 2.0」下降 1.4%，「地籍謄本櫃員機」無變化。負面評價變化很小，只有「地籍謄本櫃員機」增加 0.9%。

綜合而言，今年的十一項服務措施中有三項已延續三年，「地政局相關網站、FB 或 IG、電子報及臺北地政雲」滿意度持續上升，「地籍謄本櫃員機」與「不動產消費爭議整合查詢 2.0」滿意度則大致回到前(112)年水準。而去年才開始調查的四項中，漲跌互見，以「數位櫃臺」上升最多，「不動產消費爭議整合查詢 2.0」下降最多。

表10 近三年對「服務措施」的滿意度比較

題號	內容 ^{註1}	114 年 ^{註2}			113 年			112 年		
		正面 評價	普通	負面 評價	正面 評價	普通	負面 評價	正面 評價	普通	負面 評價
1	地籍異動即時通、第二類謄本隱匿部分住址 ^{註3}	95.7	4.1	0.2	98.0	1.9	0.1	---	---	---
2	指定送達處所	96.2	3.8	0.0	---	---	---	---	---	---
3	水、電、天然氣用戶變更及郵件改投	96.1	3.5	0.4	98.4	1.6	0.0	---	---	---
4	跨縣市收辦土地登記服務	97.1	2.9	0.0	98.6	1.2	0.2	---	---	---
5	數位櫃臺	94.5	5.5	0.0	89.2	8.9	1.9	---	---	---
6	電子產權憑證	95.0	5.0	0.0	---	---	---	---	---	---
7	地籍謄本櫃員機	93.9	4.7	1.4	91.4	7.8	0.8	93.8	5.7	0.5
8	臺北地政找房+	95.9	4.1	0.0	93.0	6.4	0.6	---	---	---
9	臺北地政總管+	96.4	3.6	0.0	---	---	---	---	---	---
10	不動產消費爭議整合查詢 2.0	94.3	5.7	0.0	97.7	2.3	0.0	95.7	4.3	0.0
11	地政局相關網站、FB 或 IG、電子報及臺北地政雲 ^{註4}	94.9	5.1	0.0	92.3	6.8	0.9	91.7	8.2	0.1

註 1：服務措施的全稱如下：

1. 「地籍異動即時通」(產權變動時系統主動通知)、第二類謄本隱匿部分住址
2. 「指定送達處所」(地所公文優先寄送地址)
3. 「水、電、天然氣用戶變更及郵件改投」(跨機關一站式服務)
5. 「數位櫃臺」(線上申辦地政服務)
6. 「電子產權憑證」(有驗證功能的類電子權狀)
7. 「地籍謄本櫃員機」(自助式操作申領地籍謄本)

- 8.「臺北地政找房+」(社區交易資訊查詢平台)
- 9.「臺北地政總管+」(個人不動產資訊查詢平台)
- 11.臺北市政府地政局及所屬機關網站、臺北地政 FB 或 IG、電子報及臺北地政雲
- 註 2:「正面評價」為「非常滿意」與「滿意」之比例合計;「負面評價」為「非常滿意」與「滿意」之比例合計。皆為有效人數百分比
- 註 3:「地籍異動即時通、第二類謄本隱匿部分住址」一項,113 年調查時分為「地籍異動即時通」、「第二類謄本隱匿部分住址」二項,故 113 年數據為平均值。
- 註 4:「地政局相關網站、FB 或 IG、電子報及臺北地政雲」一項,112 年調查時分為「臺北市地政局網站」、「臺北地政雲」、「臺北地政 FB」三項,故 112 年數據為平均值。

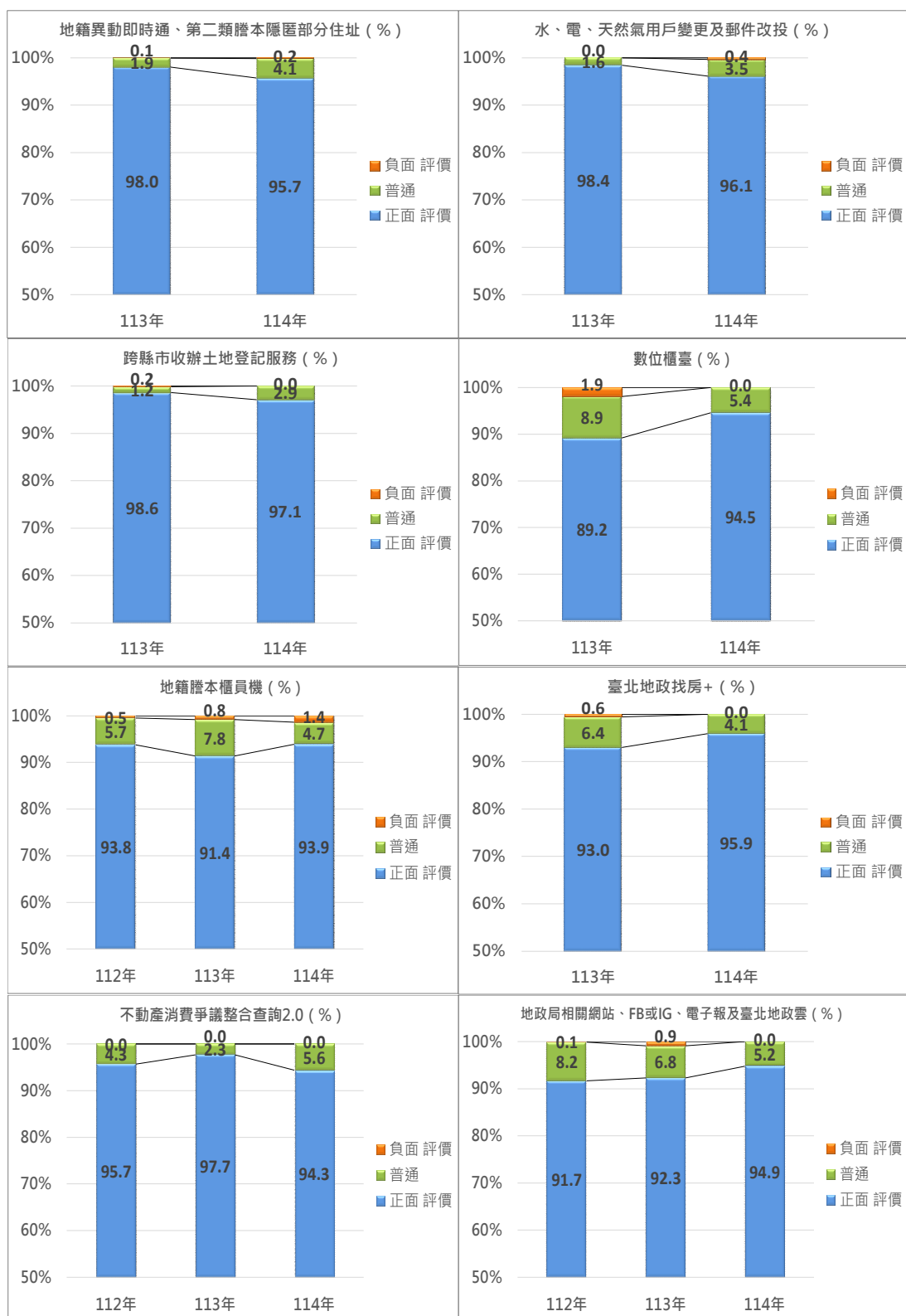


圖9 近三年「服務措施」的滿意度變化

四、整體地政業務服務滿意度

(一) 本次調查結果

根據本次調查結果顯示，民眾對於整體地政業務服務的滿意度，有 96.3% 的受訪民眾給予正面評價，其中「非常滿意」占 68.1%，「滿意」占 28.2%。此外，有 3.4% 沒意見，有 2 人表示不滿意，有 1 人非常不滿意。顯示民眾對於整體地政業務服務，仍持以高度肯定。

不滿意原因中，有 2 人表示：編制人員過少、大安地政登記課很有問題。

整體來說，民眾對臺北市政府地政局所屬機關的服務評價很不錯，代表整體地政業務服務讓人滿意，也得到市民的肯定。不過，相較前述各項服務措施，「非常滿意」的比例還是偏低一點，顯示在追求卓越服務品質方面，仍有進一步精進的空間。

表11 對「整體地政業務服務」的滿意度統計表

題號	內容	非常滿意		滿意		沒意見		不滿意		非常不滿意		正面評價 ^註
		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	%
四 1	整體地政業務服務	850	68.1	352	28.2	43	3.4	2	0.2	1	0.1	96.3

註：「正面評價」為「非常滿意」與「滿意」之比例合計

整體地政業務服務滿意度

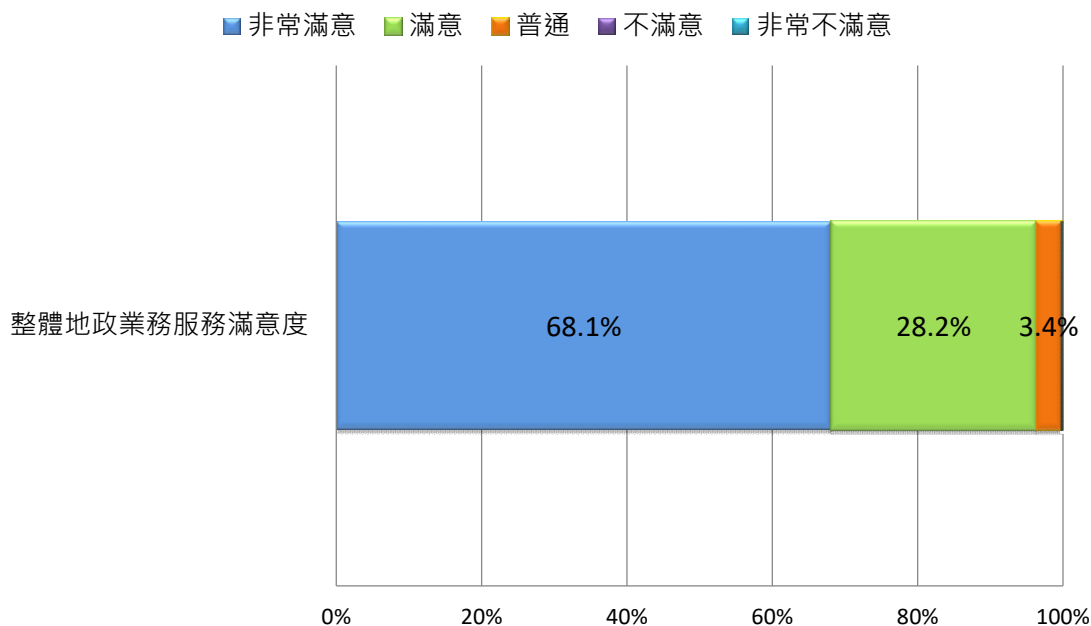


圖10 民眾對於「整體地政業務服務」滿意度

(二) 近三年「整體地政業務服務」滿意度比較

今（114）年的調查結果顯示，與去（113）年的數據相比，從表 12 和圖 11 可以看出，整體地政業務服務的正面評價（「非常滿意」和「滿意」的比例合計）略有下降，不過幅度極小，**表明今年的整體地政業務服務水準仍有維持住。**

同時，負面評價（「非常不滿意」和「不滿意」的比例合計）也只微小上升，並且仍然保持在較低水準。此外，普通意見的比例也略升，這是一個欣慰積極的現象，表明民眾對整體地政業務服務的滿意度雖小幅下降，但轉為中立的意見居多。

與前一年（112 年）相比，今年則是小幅上升的。整體而言，本局對整體地政業務服務極為注重，近三年的滿意度大致維持一定水準，僅小幅度變動，應繼續保持這一良好趨勢。

表12 近三年對「整體地政業務服務」的滿意度比較

題號	內容	114 年			113 年			112 年		
		正面 評價	普通	負面 評價	正面 評價	普通	負面 評價	正面 評價	普通	負面 評價
四 1	整體地政業務服務	96.3	3.4	0.3	96.8	3.1	0.1	96.0	3.8	0.2

註：「正面評價」為「非常滿意」與「滿意」之比例合計；「負面評價」為「非常滿意」與「滿意」之比例合計。皆為有效人數百分比

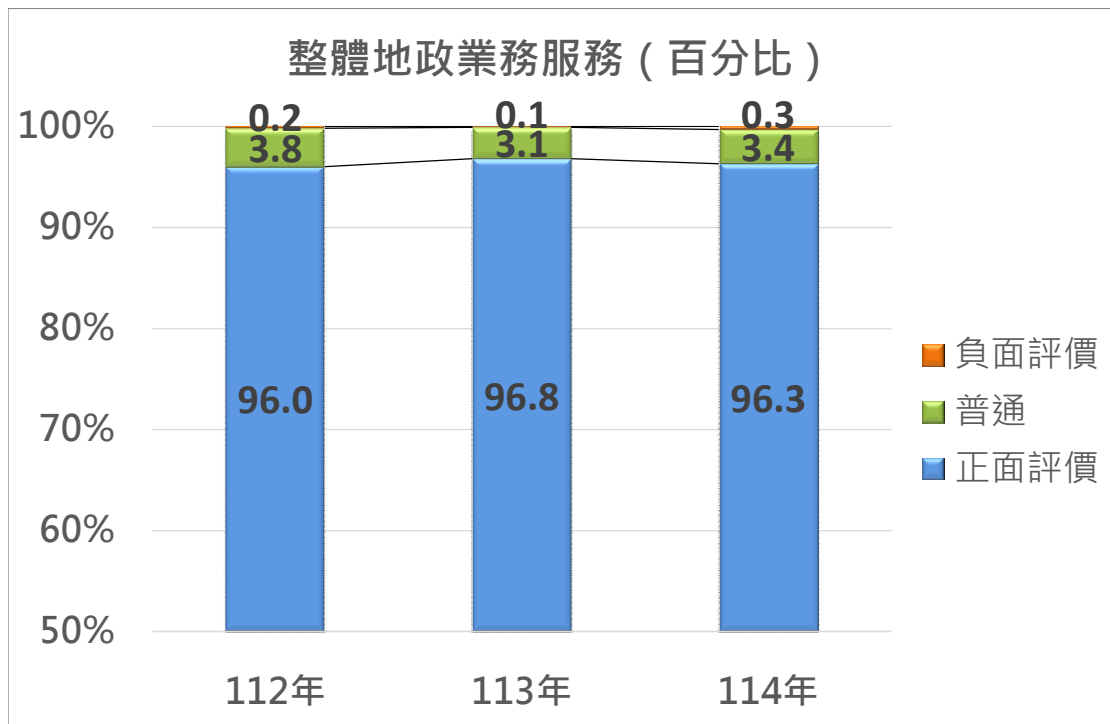


圖11 近三年「整體地政業務服務」的滿意度變化

五、民眾對各服務措施使用頻率調查

(一) 跨縣市收辦土地登記服務

關於本項業務，根據下列圖表顯示，使用頻率以「每月」(32.9%) 比例最高，其次是「每週」(17.6%)、「每年」(17.1%)。共有 484 位民眾有使用過本項業務，普及率相較其他服務措施是相對高的。

(二) 數位櫃臺

關於本項業務，根據下列圖表顯示，使用頻率以「每週」(21.8%)、「每月」(20.4%) 比例最高。共有 275 位民眾有使用過本項業務，普及率相較其他服務措施屬中等。

(三) 電子產權憑證

關於本項業務，根據下列圖表顯示，使用頻率以「每週」(24.5%) 比例最高，其次是「每月」(21.6%)、「每年」(20.1%)。共有 139 位民眾有使用過本項業務，普及率是偏低的。

(四) 地籍謄本櫃員機

關於本項業務，根據下列圖表顯示，使用頻率以「每月」(21.1%)、「每週」(20.9%) 比例最高。共有 488 位民眾有使用過本項業務，普及率是最高的。

(五) 臺北地政找房+

關於本項業務，根據下列圖表顯示，使用頻率以「每月」(30.6%) 比例最高，其次是「每年」(22.9%)。共有 170 位民眾有使用過本項業務，普及率是偏低的。

(六) 臺北地政總管+

關於本項業務，根據下列圖表顯示，使用頻率以「每年」(26.3%)、「每月」(25.5%) 比例最高。共有 137 位民眾有使用過本項業務，普及率是偏低的。

(七) 不動產消費爭議整合查詢 2.0

關於本項業務，根據下列圖表顯示，使用頻率以「每月」(23.9%) 比例最高，其次是「每年」(22.7%)、「每週」(20.5%)。共有 88 位民眾有使用過本項業務，普及率是最低的。

(八) 地政局相關網站、FB 或 IG、電子報及臺北地政雲

關於本項業務，根據下列圖表顯示，使用頻率以「每月」(28.3%) 比例最高，其次是「每週」(23.5%)。共有 371 位民眾有使用過本項業務，普及率還算不錯。

整體而言，在頻率統計中，「跨縣市收辦土地登記服務」、「地籍謄本櫃員機」、「地政局相關網站、FB 或 IG、電子報及臺北地政雲」是最多民眾使用的服務措施。其中尤其「地籍謄本櫃員機」、「地政局相關網站、FB 或 IG、電子報及臺北地政雲」使用最頻繁，有 35~40% 的人會每週或每天使用；相較之下，「跨縣市收辦土地登記服務」只有 26.3%，更有 32.9% 的人一個月才用 1 次，使用頻率相對較低。

表13 對「服務措施」的使用頻率統計表

題號	內容 ^{註1}	每天	每週	每月	每季	每年	其他	填答 人數
		%	%	%	%	%	%	人數
4	跨縣市收辦土地登記服務	8.7	17.6	32.9	11.8	17.1	12.0	484
5	數位櫃臺	11.3	21.8	20.4	15.6	16.7	14.2	275
6	電子產權憑證	17.3	24.5	21.6	7.9	20.1	8.6	139
7	地籍謄本櫃員機	14.3	20.9	21.1	10.2	17.6	15.8	488
8	臺北地政找房+	15.3	17.6	30.6	9.4	22.9	4.1	170
9	臺北地政總管+	19.0	18.2	25.5	7.3	26.3	3.6	137
10	不動產消費爭議整合查詢 2.0	14.8	20.5	23.9	14.8	22.7	3.4	88
11	地政局相關網站、FB 或 IG、電子報及臺北地政雲	13.7	23.5	28.3	10.2	17.3	7.0	371

註：服務措施的全稱如下：

5. 「數位櫃臺」(線上申辦地政服務)
6. 「電子產權憑證」(有驗證功能的類電子權狀)
7. 「地籍謄本櫃員機」(自助式操作申領地籍謄本)
8. 「臺北地政找房+」(社區交易資訊查詢平台)
9. 「臺北地政總管+」(個人不動產資訊查詢平台)
11. 臺北市政府地政局及所屬機關網站、臺北地政 FB 或 IG、電子報及臺北地政雲

「服務措施」的使用頻率

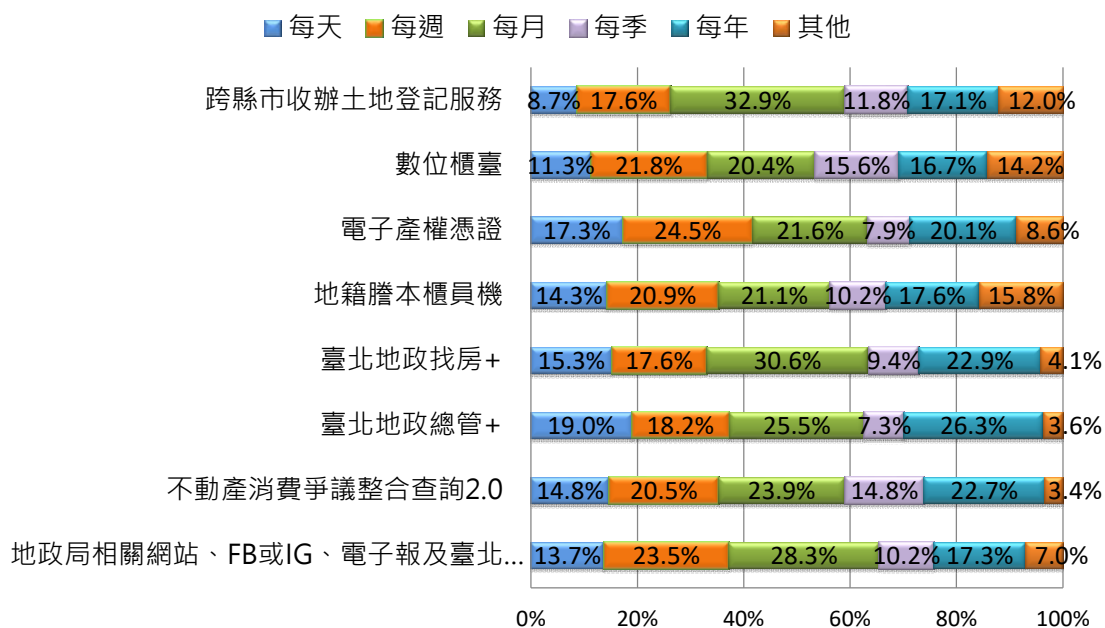


圖12 民眾對於「服務措施」使用頻率

六、業務資訊管道

據本次調查顯示，受訪者的業務資訊管道（可複選），「地政局或所屬機關洽公場所」占 60.5%，「網站」占 33.9%，「同事朋友」占 18.4%，「電話洽詢」占 15.9%，「臺北地政 FB、電子報」占 13.6%，「地政士公會或其他公會宣導」占 12.1%，「新聞媒體」與「社區、里鄰宣導」皆占 7.5%，而「其他」管道占 2.0%。

調查結果顯示，「地政局或所屬機關洽公場所」是民眾最主要的業務資訊來源，占了將近六成；再加上「電話洽詢」約有一成六，兩者合計就是最多人仰賴的資訊管道。這也說明，民眾對官方人員的信任感仍然很高，認為他們提供的資訊即時又正確。因此，地政局及所屬機關的服務人員應該隨時掌握最新業務內容，同時設置專責的答詢窗口，確保民眾在第一時間就能獲得正確又清楚的資訊。

接下來，透過「網站」取得資訊的比例約為三成三，「臺北地政 FB、電子報」則有一成三，顯示網路資訊因為方便又快速，加上智慧型手機普及，滲透率越來越高，地政局應該持續善用這些數位管道。

此外，像是「社區、里鄰宣導」、「同事朋友」以及「地政士公會或其他公會的宣導」等，也有不小的影響力，合計起來大約也接近四成民眾會透過這些方式獲得資訊。

至於「新聞媒體」的影響力則相對較低，只有個位數的使用率，顯示這一管道的效果較為有限。

調查顯示，民眾主要透過「洽公場所」與「電話洽詢」獲得地政資訊，合計達七成五，反映出對官方人員高度信任，認為其提供的資訊即時且可靠。因此，建議地政局加強內部教育訓練，並設立專責答詢窗口，提升服務效率與品質。其次，「網站」、「FB」、「電子報」等網路管道使用率達四成六，顯示數位資訊傳播潛力強，建議持續優化數位內容與介面，並加強

行動裝置友善設計。另有近四成民眾仰賴社區、公會與親友等人際管道，亦不容忽視。相較之下，「新聞媒體」影響力較低，未來可視情況調整資源分配。

表14 業務資訊管道（可複選）人次統計表

業務	地政局或所屬機關洽公場所	網站	新聞媒體	電話洽詢	臺北地政FB或IG、電子報	社區、里鄰宣導	同事朋友	地政士公會或其他公會宣導	其他
人數	730	409	91	192	164	91	222	146	24
百分比	60.5%	33.9%	7.5%	15.9%	13.6%	7.5%	18.4%	12.1%	2.0%

註：未填答 42 人

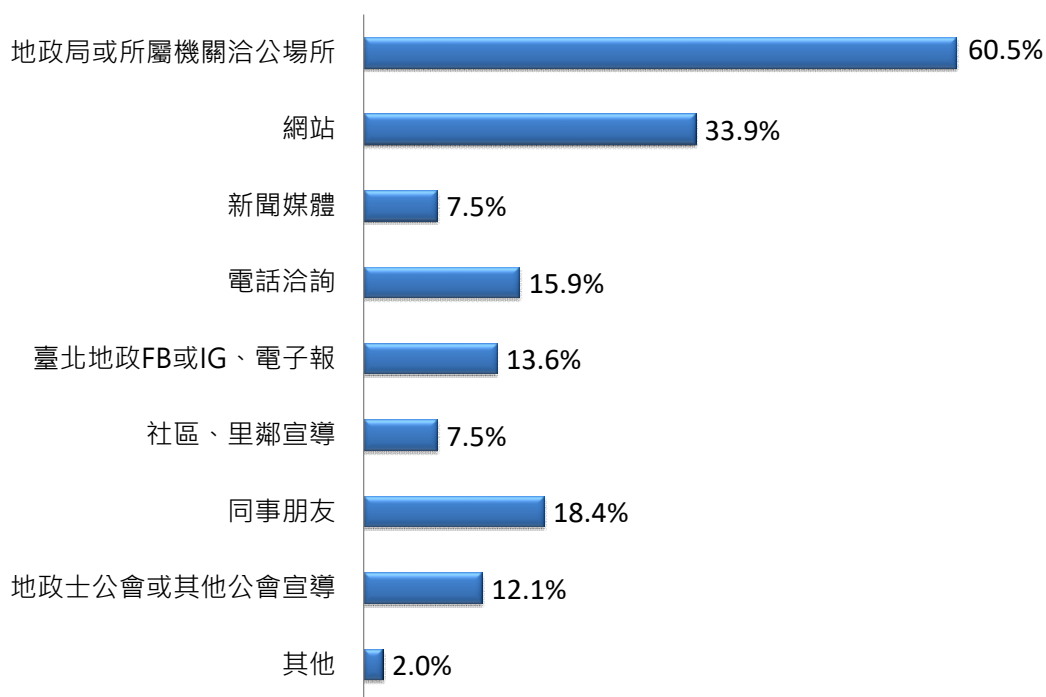


圖13 「業務資訊管道（可複選）」（n=1,206）

七、民眾對於本局及所屬機關之寶貴意見或鼓勵

本調查共計回收 1,248 份問卷，其中共計彙整 20 項民眾意見之寶貴意見或鼓勵如下表所示。其中，有 2 位表達稱讚與鼓勵，有 7 位提出業務相關建議，有 11 位提出其他建議。

在業務相關建議方面，有人力問題，也有櫃台類型、動線、網站、櫃員機等，內容較多元。而在其他意見方面，大多數為空調問題，也有像出入口、問卷贈品等。

表 15 民眾對於本局及所屬機關之寶貴意見或鼓勵彙整表

意見類別	問卷編號	意見內容
稱讚與鼓勵	22	每個人員都很親切協助
	542	恭喜新首長上任
業務相關建議	1004	收件櫃台偏少，謄本櫃台偏多
	1049	動線不佳
	10	多宣導
	39	工作人員太少可增加人手
	1231	希望北投地政便利，多一點服務項目
	554	一站式整合網站
	560	改進地籍謄本櫃員機
其他	網 2	這種問券 最好要搭配超商禮券 才會有比較多人作答
	803	希望可以開放另一個出入口，就可以直接從地下停車場上來，不用繞一圈
	1015	1.冷氣可以強一點 2.增加公務員，減少排隊時間
	1040	空調太弱很熱
	994	夏天熱，有味道，空調開低點
	995	空氣不流通，空調太爛
	996	空調太爛
	998	希望空調開大點
	1005	冷氣不冷，開窗沒用
	1006	多裝幾台冷氣，熱死
	1027	空調調低點，熱死

陸、交叉分析

「基本服務」、「服務措施」、「整體地政業務服務」與「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業類別」之交叉結果，由於不符合統計基本假設（期望值次數低於 5 之比例，不得大於 20%），不適合進行推論。故僅以交叉表中滿意度百分比差異較大者（如 10%以上）進行說明，惟背景分類未達 10 人者，恐代表性不足，不深入討論。

一、「洽公環境」滿意度

依表 16 所示，各種背景民眾的正面評價非常接近，差別在滿意的程度，碩士以上者「非常滿意」比例高於大學（專）以上者，且二者再高於高中職者；金融業者「非常滿意」比例遠高於其他職業人員及一般民眾，且再高於政府機關者。代表這些背景民眾在洽公環境的滿意程度更高一些。

表 16 「洽公環境」滿意度與基本資料交叉分析

	人數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
總人數	1248	921	283	35	9	0
總百分比	100.0%	73.8%	22.7%	2.8%	0.7%	0.0%
性別						
男	578	74.6%	22.0%	2.2%	1.2%	0.0%
女	621	73.8%	22.7%	3.2%	0.3%	0.0%
其他	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
年齡						
19 歲以下	4	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29 歲	109	74.3%	18.3%	3.7%	3.7%	0.0%
30~39 歲	239	79.1%	17.2%	2.9%	0.8%	0.0%
40~49 歲	304	73.0%	23.4%	3.0%	0.7%	0.0%
50~59 歲	290	73.1%	24.5%	2.1%	0.3%	0.0%
60 歲以上	262	72.5%	25.6%	1.9%	0.0%	0.0%
教育程度						
國中小	38	71.1%	21.1%	7.9%	0.0%	0.0%
高中職	244	67.6%	29.9%	2.5%	0.0%	0.0%
大學(專)	725	75.7%	21.0%	2.3%	1.0%	0.0%
碩士以上	108	83.3%	13.9%	2.8%	0.0%	0.0%
職業類別						
地政士業者	256	78.1%	19.9%	0.4%	1.6%	0.0%
不動產經紀業者	69	73.9%	18.8%	4.3%	2.9%	0.0%
不動產開發業	30	76.7%	23.3%	0.0%	0.0%	0.0%
測繪業者	8	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
金融業	41	87.8%	12.2%	0.0%	0.0%	0.0%
政府機關	16	50.0%	43.8%	6.3%	0.0%	0.0%
一般民眾	763	72.1%	23.9%	3.7%	0.4%	0.0%

註：該變項之交叉分析，不適合進行統計推論(期望值低於5之比例不得大於20%)。

二、「服務態度」滿意度

依表 17 所示，各種背景民眾的正面評價非常接近，差別在滿意的程度，碩士以上者「非常滿意」比例高於大學(專)以下者；地政士業者、不動產開發業、金融業者「非常滿意」比例高於其他職業人員及一般民眾，且再高於政府機關者。代表這些背景民眾在服務態度的滿意程度更高一些。

表 17 「服務態度」滿意度與基本資料交叉分析

	人數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
總人數	1248	1017	204	25	1	1
總百分比	100.0%	81.5%	16.3%	2.0%	0.1%	0.1%
性別						
男	578	82.0%	16.6%	1.2%	0.0%	0.2%
女	621	81.8%	15.6%	2.4%	0.2%	0.0%
其他	1	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
年齡						
19 歲以下	4	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29 歲	109	81.7%	12.8%	5.5%	0.0%	0.0%
30~39 歲	239	83.3%	14.6%	2.1%	0.0%	0.0%
40~49 歲	304	84.5%	13.5%	1.3%	0.3%	0.3%
50~59 歲	290	78.3%	20.7%	1.0%	0.0%	0.0%
60 歲以上	262	81.3%	17.6%	1.1%	0.0%	0.0%
教育程度						
國中小	38	73.7%	21.1%	5.3%	0.0%	0.0%
高中職	244	79.5%	19.3%	0.8%	0.0%	0.4%
大學(專)	725	82.5%	15.7%	1.8%	0.0%	0.0%
碩士以上	108	92.6%	6.5%	0.9%	0.0%	0.0%
職業類別						
地政士業者	256	87.1%	12.1%	0.8%	0.0%	0.0%
不動產經紀業者	69	78.3%	14.5%	5.8%	1.4%	0.0%
不動產開發業	30	90.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%
測繪業者	8	62.5%	25.0%	12.5%	0.0%	0.0%
金融業	41	90.2%	9.8%	0.0%	0.0%	0.0%
政府機關	16	62.5%	31.3%	6.3%	0.0%	0.0%
一般民眾	763	79.6%	18.3%	2.0%	0.0%	0.1%

註：該變項之交叉分析，不適合進行統計推論(期望值低於5之比例不得大於20%)。

三、「專業能力」滿意度

依表 18 所示，各種背景民眾的正面評價非常接近，差別在滿意的程度，碩士以上者「非常滿意」比例高於大學（專）以下者；地政士業、不動產開發業、金融業者「非常滿意」比例高於其他職業人員及一般民眾，且再高於政府機關者。代表這些背景民眾在專業能力的滿意程度更高一些。

表18 「專業能力」滿意度與基本資料交叉分析

	人數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
總人數	1248	998	223	26	1	0
總百分比	100.0%	80.0%	17.9%	2.1%	0.1%	0.0%
性別						
男	578	80.1%	18.7%	1.2%	0.0%	0.0%
女	621	80.5%	16.7%	2.6%	0.2%	0.0%
其他	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
年齡						
19 歲以下	4	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29 歲	109	82.6%	13.8%	3.7%	0.0%	0.0%
30~39 歲	239	82.0%	16.3%	1.7%	0.0%	0.0%
40~49 歲	304	80.6%	17.4%	1.6%	0.3%	0.0%
50~59 歲	290	78.3%	20.0%	1.7%	0.0%	0.0%
60 歲以上	262	79.4%	19.1%	1.5%	0.0%	0.0%
教育程度						
國中小	38	76.3%	18.4%	5.3%	0.0%	0.0%
高中職	244	78.7%	20.1%	1.2%	0.0%	0.0%
大學(專)	725	80.4%	17.9%	1.7%	0.0%	0.0%
碩士以上	108	90.7%	8.3%	0.9%	0.0%	0.0%
職業類別						
地政士業者	256	85.2%	13.7%	1.2%	0.0%	0.0%
不動產經紀業者	69	76.8%	17.4%	4.3%	1.4%	0.0%
不動產開發業	30	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%
測繪業者	8	62.5%	25.0%	12.5%	0.0%	0.0%
金融業	41	87.8%	12.2%	0.0%	0.0%	0.0%
政府機關	16	62.5%	31.3%	6.3%	0.0%	0.0%
一般民眾	763	78.4%	19.7%	2.0%	0.0%	0.0%

註：該變項之交叉分析，不適合進行統計推論(期望值低於5之比例不得大於20%)。

四、「辦公效率」滿意度

依表 19 所示，各種背景民眾的正面評價非常接近，差別在滿意的程度，碩士以上者「非常滿意」比例高於大學(專)以下者；地政士業、不動產開發業、金融業者「非常滿意」比例高於其他職業人員及一般民眾，且再高於政府機關者。代表這些背景民眾在辦公效率的滿意程度更高一些。

表 19 「辦公效率」滿意度與基本資料交叉分析

	人數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
總人數	1248	954	258	33	3	0
總百分比	100.0%	76.4%	20.7%	2.6%	0.2%	0.0%
性別						
男	578	76.3%	21.3%	1.9%	0.5%	0.0%
女	621	77.0%	20.0%	3.1%	0.0%	0.0%
其他	1	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
年齡						
19 歲以下	4	75.0%	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%
20~29 歲	109	81.7%	15.6%	2.8%	0.0%	0.0%
30~39 歲	239	78.7%	17.2%	4.2%	0.0%	0.0%
40~49 歲	304	75.3%	22.0%	2.6%	0.0%	0.0%
50~59 歲	290	75.2%	22.8%	1.4%	0.7%	0.0%
60 歲以上	262	76.0%	22.5%	1.1%	0.4%	0.0%
教育程度						
國中小	38	73.7%	21.1%	5.3%	0.0%	0.0%
高中職	244	73.8%	24.6%	1.6%	0.0%	0.0%
大學(專)	725	76.8%	20.6%	2.2%	0.4%	0.0%
碩士以上	108	91.7%	7.4%	0.9%	0.0%	0.0%
職業類別						
地政士業者	256	83.2%	14.8%	1.2%	0.8%	0.0%
不動產經紀業者	69	72.5%	18.8%	8.7%	0.0%	0.0%
不動產開發業	30	80.0%	13.3%	3.3%	3.3%	0.0%
測繪業者	8	62.5%	37.5%	0.0%	0.0%	0.0%
金融業	41	90.2%	9.8%	0.0%	0.0%	0.0%
政府機關	16	62.5%	31.3%	6.3%	0.0%	0.0%
一般民眾	763	73.8%	23.7%	2.5%	0.0%	0.0%

註：該變項之交叉分析，不適合進行統計推論(期望值低於5之比例不得大於20%)。

五、「志工人員」滿意度

依表 20 所示，各種背景民眾的正面評價非常接近，差別在滿意的程度，碩士以上者「非常滿意」比例高於大學(專)以下者；地政士業、不動產開發業、金融業者「非常滿意」比例高於其他職業人員及一般民眾，且再高於政府機關者。代表這些背景民眾在志工人員的滿意程度更高一些。

表20 「志工人員」滿意度與基本資料交叉分析

	人數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
總人數	1187	888	252	40	5	2
總百分比	100.0%	74.8%	21.2%	3.4%	0.4%	0.2%
性別						
男	551	75.0%	21.8%	2.5%	0.5%	0.2%
女	588	75.3%	19.9%	4.3%	0.3%	0.2%
其他	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
年齡						
19 歲以下	3	66.7%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%
20~29 歲	105	81.0%	16.2%	2.9%	0.0%	0.0%
30~39 歲	220	76.8%	18.2%	3.2%	0.9%	0.9%
40~49 歲	289	73.7%	22.1%	3.8%	0.3%	0.0%
50~59 歲	277	72.2%	24.5%	2.9%	0.4%	0.0%
60 歲以上	253	76.7%	20.2%	3.2%	0.0%	0.0%
教育程度						
國中小	37	67.6%	18.9%	10.8%	0.0%	2.7%
高中職	236	72.9%	24.6%	2.5%	0.0%	0.0%
大學(專)	684	74.9%	21.1%	3.4%	0.6%	0.1%
碩士以上	102	89.2%	8.8%	1.0%	1.0%	0.0%
職業類別						
地政士業者	243	80.2%	18.5%	0.8%	0.4%	0.0%
不動產經紀業者	63	71.4%	20.6%	7.9%	0.0%	0.0%
不動產開發業	28	78.6%	14.3%	7.1%	0.0%	0.0%
測繪業者	7	42.9%	57.1%	0.0%	0.0%	0.0%
金融業	36	83.3%	13.9%	2.8%	0.0%	0.0%
政府機關	16	62.5%	31.3%	6.3%	0.0%	0.0%
一般民眾	733	73.7%	21.8%	3.7%	0.5%	0.3%

註：該變項之交叉分析，不適合進行統計推論(期望值低於5之比例不得大於20%)。

六、「地籍異動即時通、第二類謄本隱匿部分住址」滿意度

依表 21 所示，各種背景民眾的正面評價非常接近，差別在滿意的程度，40~49 歲者「非常滿意」比例高於 50 歲以上者；大學（專）以上者「非常滿意」比例高於高中職者；不動產經紀業者、金融業者「非常滿意」比例高於其他職業人員及一般民眾。代表這些背景民眾的滿意程度更高一些。

表21 「地籍異動即時通」（產權變動時系統主動通知）、第二類謄本隱匿部分住址滿意度與基本資料交叉分析

	人數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
總人數	631	505	99	26	1	0
總百分比	100.0%	80.0%	15.7%	4.1%	0.2%	0.0%
性別						
男	311	75.9%	19.3%	4.5%	0.3%	0.0%
女	299	85.3%	11.7%	3.0%	0.0%	0.0%
其他	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
年齡						
19 歲以下	2	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29 歲	47	89.4%	8.5%	2.1%	0.0%	0.0%
30~39 歲	150	82.0%	15.3%	2.0%	0.7%	0.0%
40~49 歲	165	83.6%	11.5%	4.8%	0.0%	0.0%
50~59 歲	137	76.6%	18.2%	5.1%	0.0%	0.0%
60 歲以上	113	75.2%	22.1%	2.7%	0.0%	0.0%
教育程度						
國中小	10	30.0%	50.0%	20.0%	0.0%	0.0%
高中職	126	77.0%	17.5%	5.6%	0.0%	0.0%
大學(專)	375	82.1%	15.5%	2.1%	0.3%	0.0%
碩士以上	53	79.2%	15.1%	5.7%	0.0%	0.0%
職業類別						
地政士業者	174	77.6%	19.0%	3.4%	0.0%	0.0%
不動產經紀業者	45	91.1%	6.7%	2.2%	0.0%	0.0%
不動產開發業	15	73.3%	20.0%	6.7%	0.0%	0.0%
測繪業者	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
金融業	20	95.0%	5.0%	0.0%	0.0%	0.0%
政府機關	6	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%
一般民眾	345	79.7%	15.9%	4.1%	0.3%	0.0%

註：該變項之交叉分析，不適合進行統計推論(期望值低於5之比例不得大於20%)。

七、「指定送達處所」滿意度

依表 22 所示，各種背景民眾的正面評價非常接近，差別在滿意的程度，20~59 歲者「非常滿意」比例高於 60 歲以上；碩士以上者「非常滿意」比例高於大學（專）以下者；地政士業者、不動產經紀業者「非常滿意」比例高於一般民眾。

表22 「指定送達處所」（地所公文優先寄送地址）滿意度與基本資料交叉分析

	人數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
總人數	292	232	49	11	0	0
總百分比	100.0%	79.5%	16.8%	3.8%	0.0%	0.0%
性別						
男	150	76.0%	20.7%	3.3%	0.0%	0.0%
女	136	85.3%	11.8%	2.9%	0.0%	0.0%
其他	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
年齡						
19 歲以下	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29 歲	28	82.1%	17.9%	0.0%	0.0%	0.0%
30~39 歲	63	81.0%	14.3%	4.8%	0.0%	0.0%
40~49 歲	79	81.0%	16.5%	2.5%	0.0%	0.0%
50~59 歲	61	82.0%	14.8%	3.3%	0.0%	0.0%
60 歲以上	51	74.5%	21.6%	3.9%	0.0%	0.0%
教育程度						
國中小	4	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中職	45	80.0%	15.6%	4.4%	0.0%	0.0%
大學(專)	184	77.7%	19.0%	3.3%	0.0%	0.0%
碩士以上	27	88.9%	7.4%	3.7%	0.0%	0.0%
職業類別						
地政士業者	126	84.1%	14.3%	1.6%	0.0%	0.0%
不動產經紀業者	15	86.7%	13.3%	0.0%	0.0%	0.0%
不動產開發業	9	77.8%	11.1%	11.1%	0.0%	0.0%
測繪業者	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
金融業	6	66.7%	16.7%	16.7%	0.0%	0.0%
政府機關	2	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
一般民眾	120	75.0%	20.8%	4.2%	0.0%	0.0%

註：該變項之交叉分析，不適合進行統計推論(期望值低於5之比例不得大於20%)。

八、「水、電、天然氣用戶變更及郵件改投」滿意度

依表 23 所示，各種背景民眾的正面評價非常接近，差別在滿意的程度，30 歲以上者「非常滿意」比例高於 20~29 歲以上者；碩士以上者「非常滿意」比例高於大學（專）以上者，且再高於高中職者。不動產經紀業者「非常滿意」比例高於地政士業者、一般民眾。代表這些背景民眾的滿意程度更高一些。

表 23 「水、電、天然氣用戶變更及郵件改投」（跨機關一站式服務）滿意度與基本資料交叉分析

	人數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
總人數	255	194	51	9	1	0
總百分比	100.0%	76.1%	20.0%	3.5%	0.4%	0.0%
性別						
男	123	78.0%	18.7%	3.3%	0.0%	0.0%
女	129	74.4%	21.7%	3.1%	0.8%	0.0%
其他	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
年齡						
19 歲以下	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29 歲	18	61.1%	27.8%	11.1%	0.0%	0.0%
30~39 歲	63	79.4%	14.3%	4.8%	1.6%	0.0%
40~49 歲	64	81.3%	18.8%	0.0%	0.0%	0.0%
50~59 歲	57	73.7%	21.1%	5.3%	0.0%	0.0%
60 歲以上	43	72.1%	27.9%	0.0%	0.0%	0.0%
教育程度						
國中小	2	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中職	46	65.2%	32.6%	2.2%	0.0%	0.0%
大學(專)	159	76.1%	18.9%	4.4%	0.6%	0.0%
碩士以上	20	85.0%	15.0%	0.0%	0.0%	0.0%
職業類別						
地政士業者	91	76.9%	15.4%	6.6%	1.1%	0.0%
不動產經紀業者	27	85.2%	14.8%	0.0%	0.0%	0.0%
不動產開發業	5	60.0%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%
測繪業者	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
金融業	9	77.8%	11.1%	11.1%	0.0%	0.0%
政府機關	4	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%
一般民眾	110	74.5%	24.5%	0.9%	0.0%	0.0%

註：該變項之交叉分析，不適合進行統計推論(期望值低於5之比例不得大於20%)。

九、「跨縣市收辦土地登記服務」滿意度

依表 24 所示，各種背景民眾的正面評價非常接近，差別在滿意的程度，20~49 歲、60 歲以上者「非常滿意」比例高於 50~59 歲者；碩士以上者「非常滿意」比例高於大學（專）以下者。不動產經紀業者「非常滿意」比例高於地政士業者、不動產開發業、金融業及一般民眾。代表這些背景民眾的滿意程度更高一些。

表24 「跨縣市收辦土地登記服務」滿意度與基本資料交叉分析

	人數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
總人數	484	379	91	14	0	0
總百分比	100.0%	78.3%	18.8%	2.9%	0.0%	0.0%
性別						
男	238	76.9%	18.9%	4.2%	0.0%	0.0%
女	240	79.2%	19.2%	1.7%	0.0%	0.0%
其他	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
年齡						
19 歲以下	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29 歲	32	84.4%	12.5%	3.1%	0.0%	0.0%
30~39 歲	102	79.4%	14.7%	5.9%	0.0%	0.0%
40~49 歲	129	80.6%	17.1%	2.3%	0.0%	0.0%
50~59 歲	118	64.4%	32.2%	3.4%	0.0%	0.0%
60 歲以上	90	87.8%	12.2%	0.0%	0.0%	0.0%
教育程度						
國中小	8	62.5%	12.5%	25.0%	0.0%	0.0%
高中職	72	77.8%	18.1%	4.2%	0.0%	0.0%
大學(專)	320	76.9%	20.9%	2.2%	0.0%	0.0%
碩士以上	42	92.9%	7.1%	0.0%	0.0%	0.0%
職業類別						
地政士業者	227	81.9%	16.7%	1.3%	0.0%	0.0%
不動產經紀業者	33	90.9%	6.1%	3.0%	0.0%	0.0%
不動產開發業	14	78.6%	14.3%	7.1%	0.0%	0.0%
測繪業者	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
金融業	12	83.3%	8.3%	8.3%	0.0%	0.0%
政府機關	3	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
一般民眾	173	68.2%	27.2%	4.6%	0.0%	0.0%

註：該變項之交叉分析，不適合進行統計推論(期望值低於5之比例不得大於20%)。

十、「數位櫃臺」滿意度

依表 25 所示，各種背景民眾的正面評價非常接近，差別在滿意的程度，男性「非常滿意」比例高於女性；30~39 歲者「非常滿意」比例高於其他年齡者；大學（專）以上者「非常滿意」比例高於高中職者；不動產經紀業者「非常滿意」比例高於地政士業者、不動產開發業及一般民眾。代表這些背景民眾的滿意程度更高一些。

表 25 「數位櫃臺」（線上申辦地政服務）滿意度與基本資料交叉分析

	人數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
總人數	275	185	75	15	0	0
總百分比	100.0%	67.3%	27.3%	5.5%	0.0%	0.0%
性別						
男	144	68.1%	25.0%	6.9%	0.0%	0.0%
女	129	65.9%	30.2%	3.9%	0.0%	0.0%
其他	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
年齡						
19 歲以下	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29 歲	29	62.1%	27.6%	10.3%	0.0%	0.0%
30~39 歲	50	80.0%	14.0%	6.0%	0.0%	0.0%
40~49 歲	79	64.6%	27.8%	7.6%	0.0%	0.0%
50~59 歲	71	63.4%	32.4%	4.2%	0.0%	0.0%
60 歲以上	38	65.8%	34.2%	0.0%	0.0%	0.0%
教育程度						
國中小	5	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中職	40	52.5%	42.5%	5.0%	0.0%	0.0%
大學(專)	175	70.3%	24.6%	5.1%	0.0%	0.0%
碩士以上	32	68.8%	21.9%	9.4%	0.0%	0.0%
職業類別						
地政士業者	118	68.6%	26.3%	5.1%	0.0%	0.0%
不動產經紀業者	24	91.7%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%
不動產開發業	12	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%
測繪業者	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
金融業	6	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%
政府機關	5	60.0%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%
一般民眾	99	56.6%	35.4%	8.1%	0.0%	0.0%

註：該變項之交叉分析，不適合進行統計推論(期望值低於5之比例不得大於20%)。

十一、「電子產權憑證」滿意度

依表 26 所示，各種背景民眾的正面評價非常接近，差別在滿意的程度，女性「非常滿意」比例高於男性；40 歲以上者「非常滿意」比例高於 20~39 歲者；碩士以上者「非常滿意」比例高於大學（專）以下者。代表這些背景民眾的滿意程度更高一些。

表26 「電子產權憑證」（有驗證功能的類電子權狀）滿意度與基本資料交叉分析

	人數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
總人數	139	102	30	7	0	0
總百分比	100.0%	73.4%	21.6%	5.0%	0.0%	0.0%
性別						
男	70	67.1%	27.1%	5.7%	0.0%	0.0%
女	67	79.1%	16.4%	4.5%	0.0%	0.0%
其他	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
年齡						
19 歲以下	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29 歲	12	66.7%	25.0%	8.3%	0.0%	0.0%
30~39 歲	26	61.5%	19.2%	19.2%	0.0%	0.0%
40~49 歲	40	75.0%	22.5%	2.5%	0.0%	0.0%
50~59 歲	32	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%
60 歲以上	25	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
教育程度						
國中小	4	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中職	14	64.3%	28.6%	7.1%	0.0%	0.0%
大學(專)	88	72.7%	21.6%	5.7%	0.0%	0.0%
碩士以上	12	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%
職業類別						
地政士業者	65	75.4%	21.5%	3.1%	0.0%	0.0%
不動產經紀業者	7	71.4%	14.3%	14.3%	0.0%	0.0%
不動產開發業	8	62.5%	25.0%	12.5%	0.0%	0.0%
測繪業者	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
金融業	3	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
政府機關	2	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
一般民眾	48	72.9%	20.8%	6.3%	0.0%	0.0%

註：該變項之交叉分析，不適合進行統計推論(期望值低於5之比例不得大於20%)。

十二、「地籍謄本櫃員機」滿意度

依表 27 所示，各種背景民眾的正面評價非常接近，差別在滿意的程度，男性「非常滿意」比例高於女性；20~49 歲、60 歲以上者「非常滿意」比例高於 50~59 歲者；碩士以上者「非常滿意」比例高於大學（專）以下者；不動產經紀業者、金融業者「非常滿意」比例高於地政士業者、不動產開發業及一般民眾。代表這些背景民眾的滿意程度更高一些。

表 27 「地籍謄本櫃員機」（自助式操作申領地籍謄本）滿意度與基本資料交叉分析

	人數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
總人數	488	329	129	23	5	2
總百分比	100.0%	67.4%	26.4%	4.7%	1.0%	0.4%
性別						
男	231	73.6%	20.3%	5.6%	0.0%	0.4%
女	248	62.5%	31.0%	4.0%	2.0%	0.4%
其他	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
年齡						
19 歲以下	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29 歲	50	72.0%	24.0%	2.0%	0.0%	2.0%
30~39 歲	108	75.0%	18.5%	4.6%	0.9%	0.9%
40~49 歲	144	68.1%	23.6%	6.3%	2.1%	0.0%
50~59 歲	109	54.1%	42.2%	3.7%	0.0%	0.0%
60 歲以上	64	73.4%	20.3%	4.7%	1.6%	0.0%
教育程度						
國中小	10	60.0%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中職	83	68.7%	26.5%	4.8%	0.0%	0.0%
大學(專)	304	65.5%	27.0%	5.6%	1.3%	0.7%
碩士以上	38	76.3%	18.4%	2.6%	2.6%	0.0%
職業類別						
地政士業者	169	64.5%	27.2%	6.5%	1.8%	0.0%
不動產經紀業者	41	82.9%	14.6%	2.4%	0.0%	0.0%
不動產開發業	14	64.3%	28.6%	0.0%	0.0%	7.1%
測繪業者	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
金融業	12	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%
政府機關	6	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
一般民眾	224	65.2%	28.6%	4.9%	0.9%	0.4%

註：該變項之交叉分析，不適合進行統計推論(期望值低於5之比例不得大於20%)。

十三、「臺北地政找房+」滿意度

依表 28 所示，各種背景民眾的正面評價非常接近，差別在滿意的程度，女性「非常滿意」比例高於男性；20~29 歲、40~49 歲、60 歲以上者「非常滿意」比例高於 30~39 歲、50~59 歲者；不動產經紀業者「非常滿意」比例高於地政士業者及一般民眾。代表這些背景民眾的滿意程度更高一些。

表 28 「臺北地政找房+」（社區交易資訊查詢平台）滿意度與基本資料交叉分析

	人數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
總人數	170	119	44	7	0	0
總百分比	100.0%	70.0%	25.9%	4.1%	0.0%	0.0%
性別						
男	83	61.4%	31.3%	7.2%	0.0%	0.0%
女	84	79.8%	19.0%	1.2%	0.0%	0.0%
其他	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
年齡						
19 歲以下	1	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
20~29 歲	15	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
30~39 歲	34	67.6%	26.5%	5.9%	0.0%	0.0%
40~49 歲	39	79.5%	20.5%	0.0%	0.0%	0.0%
50~59 歲	36	55.6%	36.1%	8.3%	0.0%	0.0%
60 歲以上	36	72.2%	25.0%	2.8%	0.0%	0.0%
教育程度						
國中小	3	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
高中職	18	61.1%	33.3%	5.6%	0.0%	0.0%
大學(專)	106	69.8%	25.5%	4.7%	0.0%	0.0%
碩士以上	24	70.8%	25.0%	4.2%	0.0%	0.0%
職業類別						
地政士業者	67	77.6%	19.4%	3.0%	0.0%	0.0%
不動產經紀業者	13	92.3%	7.7%	0.0%	0.0%	0.0%
不動產開發業	8	62.5%	25.0%	12.5%	0.0%	0.0%
測繪業者	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
金融業	7	71.4%	28.6%	0.0%	0.0%	0.0%
政府機關	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
一般民眾	62	58.1%	35.5%	6.5%	0.0%	0.0%
註：該變項之交叉分析，不適合進行統計推論(期望值低於5之比例不得大於20%)。						

十四、「臺北地政總管+」滿意度

依表 29 所示，各種背景民眾的正面評價非常接近，差別在滿意的程度，女性「非常滿意」比例高於男性；40~49 歲、60 歲以上者「非常滿意」比例高於 20~39 歲、50~59 歲者；大學（專）以上者「非常滿意」比例高於高中（職）者。代表這些背景民眾的滿意程度更高一些。

表 29 「臺北地政總管+」(個人不動產資訊查詢平台)滿意度與基本資料交叉分析

	人數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
總人數	137	92	40	5	0	0
總百分比	100.0%	67.2%	29.2%	3.6%	0.0%	0.0%
性別						
男	72	58.3%	34.7%	6.9%	0.0%	0.0%
女	64	76.6%	23.4%	0.0%	0.0%	0.0%
其他	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
年齡						
19 歲以下	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29 歲	17	58.8%	35.3%	5.9%	0.0%	0.0%
30~39 歲	29	48.3%	44.8%	6.9%	0.0%	0.0%
40~49 歲	32	84.4%	15.6%	0.0%	0.0%	0.0%
50~59 歲	28	60.7%	39.3%	0.0%	0.0%	0.0%
60 歲以上	24	75.0%	16.7%	8.3%	0.0%	0.0%
教育程度						
國中小	3	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
高中職	14	50.0%	42.9%	7.1%	0.0%	0.0%
大學(專)	89	67.4%	28.1%	4.5%	0.0%	0.0%
碩士以上	18	72.2%	27.8%	0.0%	0.0%	0.0%
職業類別						
地政士業者	68	69.1%	29.4%	1.5%	0.0%	0.0%
不動產經紀業者	8	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%
不動產開發業	8	50.0%	25.0%	25.0%	0.0%	0.0%
測繪業者	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
金融業	4	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
政府機關	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
一般民眾	41	61.0%	34.1%	4.9%	0.0%	0.0%

註：該變項之交叉分析，不適合進行統計推論(期望值低於5之比例不得大於20%)。

十五、「不動產消費爭議整合查詢 2.0」滿意度

依表 30 所示，各種背景民眾的正面評價非常接近，差別在滿意的程度，女性「非常滿意」比例高於男性；20~49 歲、60 歲以上者「非常滿意」比例高於 50~59 歲者；一般民眾「非常滿意」比例高於地政士業者。代表這些背景民眾的滿意程度更高一些。不過由於本項使用人數僅 88 人，需要繼續觀察。

表30 不動產消費爭議整合查詢 2.0 滿意度與基本資料交叉分析

	人數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
總人數	88	62	21	5	0	0
總百分比	100.0%	70.5%	23.9%	5.7%	0.0%	0.0%
性別						
男	46	60.9%	30.4%	8.7%	0.0%	0.0%
女	42	81.0%	16.7%	2.4%	0.0%	0.0%
其他	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
年齡						
19 歲以下	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29 歲	14	71.4%	28.6%	0.0%	0.0%	0.0%
30~39 歲	15	73.3%	13.3%	13.3%	0.0%	0.0%
40~49 歲	20	75.0%	20.0%	5.0%	0.0%	0.0%
50~59 歲	20	55.0%	45.0%	0.0%	0.0%	0.0%
60 歲以上	15	80.0%	13.3%	6.7%	0.0%	0.0%
教育程度						
國中小	4	50.0%	25.0%	25.0%	0.0%	0.0%
高中職	7	28.6%	57.1%	14.3%	0.0%	0.0%
大學(專)	54	74.1%	20.4%	5.6%	0.0%	0.0%
碩士以上	11	81.8%	18.2%	0.0%	0.0%	0.0%
職業類別						
地政士業者	40	67.5%	30.0%	2.5%	0.0%	0.0%
不動產經紀業者	3	66.7%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%
不動產開發業	6	66.7%	16.7%	16.7%	0.0%	0.0%
測繪業者	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
金融業	4	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%
政府機關	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
一般民眾	27	77.8%	14.8%	7.4%	0.0%	0.0%

註：該變項之交叉分析，不適合進行統計推論(期望值低於5之比例不得大於20%)。

十六、「地政局相關網站、FB 或 IG、電子報及臺北地政雲」滿意度

依表 31 所示，各種背景民眾的正面評價非常接近，差別在滿意的程度，20~49 歲、60 歲以上者「非常滿意」比例高於 50~59 歲者；碩士以上者「非常滿意」比例高於大學（專）者，且再高於高中（職）者；地政士業者、不動產經紀業者「非常滿意」比例高於不動產開發業者及一般民眾。代表這些背景民眾的滿意程度更高一些。

表31 臺北市政府地政局及所屬機關網站、FB 或 IG、 電子報及臺北地政雲滿意度滿意度與基本資料交叉分析

	人數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
總人數	371	232	120	19	0	0
總百分比	100.0%	62.5%	32.3%	5.1%	0.0%	0.0%
性別						
男	178	61.8%	33.1%	5.1%	0.0%	0.0%
女	189	63.5%	31.2%	5.3%	0.0%	0.0%
其他	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
年齡						
19 歲以下	2	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29 歲	35	68.6%	25.7%	5.7%	0.0%	0.0%
30~39 歲	99	68.7%	26.3%	5.1%	0.0%	0.0%
40~49 歲	104	64.4%	26.9%	8.7%	0.0%	0.0%
50~59 歲	72	47.2%	48.6%	4.2%	0.0%	0.0%
60 歲以上	51	60.8%	39.2%	0.0%	0.0%	0.0%
教育程度						
國中小	3	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
高中職	40	42.5%	55.0%	2.5%	0.0%	0.0%
大學(專)	261	62.8%	31.4%	5.7%	0.0%	0.0%
碩士以上	39	71.8%	20.5%	7.7%	0.0%	0.0%
職業類別						
地政士業者	138	74.6%	22.5%	2.9%	0.0%	0.0%
不動產經紀業者	33	78.8%	15.2%	6.1%	0.0%	0.0%
不動產開發業	13	53.8%	38.5%	7.7%	0.0%	0.0%
測繪業者	2	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
金融業	8	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%
政府機關	6	50.0%	33.3%	16.7%	0.0%	0.0%
一般民眾	158	47.5%	46.8%	5.7%	0.0%	0.0%

註：該變項之交叉分析，不適合進行統計推論(期望值低於5之比例不得大於20%)。

十七、「整體地政業務服務」滿意度

依表 32 所示，各種背景民眾的正面評價非常接近，差別在滿意的程度，不動產開發業、金融業者「非常滿意」比例高於地政士業者、不動產經紀業者、政府機關及一般民眾。代表這些背景民眾在整體地政業務服務的滿意程度更高一些。

表32 「整體地政業務服務」滿意度與基本資料交叉分析

	人數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
總人數	1248	850	352	43	2	1
總百分比	100.0%	68.1%	28.2%	3.4%	0.2%	0.1%
性別						
男	578	69.0%	28.2%	2.4%	0.3%	0.0%
女	621	67.0%	28.2%	4.7%	0.0%	0.2%
其他	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
年齡						
19 歲以下	4	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29 歲	109	70.6%	24.8%	4.6%	0.0%	0.0%
30~39 歲	239	72.8%	20.9%	6.3%	0.0%	0.0%
40~49 歲	304	69.1%	27.6%	2.6%	0.3%	0.3%
50~59 歲	290	62.1%	35.2%	2.8%	0.0%	0.0%
60 歲以上	262	67.6%	29.8%	2.3%	0.4%	0.0%
教育程度						
國中小	38	65.8%	23.7%	10.5%	0.0%	0.0%
高中職	244	63.1%	33.6%	2.5%	0.8%	0.0%
大學(專)	725	69.1%	27.6%	3.2%	0.0%	0.1%
碩士以上	108	76.9%	21.3%	1.9%	0.0%	0.0%
職業類別						
地政士業者	256	67.2%	30.1%	2.0%	0.4%	0.4%
不動產經紀業者	69	69.6%	23.2%	7.2%	0.0%	0.0%
不動產開發業	30	83.3%	13.3%	3.3%	0.0%	0.0%
測繪業者	8	37.5%	62.5%	0.0%	0.0%	0.0%
金融業	41	75.6%	24.4%	0.0%	0.0%	0.0%
政府機關	16	50.0%	43.8%	6.3%	0.0%	0.0%
一般民眾	763	66.8%	29.1%	3.9%	0.1%	0.0%

註：該變項之交叉分析，不適合進行統計推論(期望值低於5之比例不得大於20%)。

十六、彙總

綜合而言，各種背景民眾在「基本服務」、「服務措施」、「整體地政業務服務」的正面評價都非常接近，差別只在滿意的程度，即「非常滿意」比例。由下表可知，不同教育程度與職業類別的人在這方面較多差異，其次為年齡的影響。性別僅在六項有差異，影響不大。

就以整體地政業務服務的正面評價而言，大致以不動產開發業、金融業者等背景人員，「非常滿意」比例普遍高於其他職業類別者，代表這些背景民眾在整體地政業務服務的滿意程度更高一些。

表33 「基本服務」、「服務措施」、「整體地政業務服務」與背景交叉分析之差異彙總表

項目	性別	年齡	教育程度	職業類別
洽公環境			√	√
服務態度			√	√
專業能力			√	√
辦公效率			√	√
志工人員			√	√
1.地籍異動即時通、第二類謄本隱匿部分住址		√	√	√
2.指定送達處所		√	√	√
3.水、電、天然氣用戶變更及郵件改投		√	√	√
4.跨縣市收辦土地登記服務		√	√	√
5.數位櫃臺	√	√	√	√
6.電子產權憑證	√	√	√	
7.地籍謄本櫃員機	√	√	√	√
8.臺北地政找房+	√	√		√
9.臺北地政總管+	√	√	√	
10.不動產消費爭議整合查詢 2.0	√	√		√
11.地政局相關網站、FB 或 IG、電子報及臺北地政雲		√	√	√
整體地政業務服務				√

註：√ 代表該項背景的民眾，「非常滿意」比例有較大的差異。

柒、結論與建議

本次臺北市政府地政局 114 年度民眾滿意度調查結果整體顯示良好表現，絕大多數受訪者對基本服務、創新措施及整體地政服務給予高度肯定。然根據數據細部分析，仍可歸納出以下幾項重點觀察與改進建議：

一、基本服務滿意度持續高檔，細部表現略有波動

本次調查中，民眾對五項基本服務滿意度均逾九成，尤以「服務態度」（97.8%）與「專業能力」（97.8%）最獲正面評價，反映基層同仁之專業與熱誠獲得高度肯定。然而相較前一年度，「志工人員」滿意度下降 2.1 個百分點，「服務態度」與「專業能力」亦略有下滑，應留意可能因服務穩定成熟，導致民眾期待提升，從而提高評分標準。建議持續辦理服務品質訓練課程，強化志工與第一線人員的應對技巧與服務細節，維持良好口碑。

二、服務措施普遍獲肯定，惟仍存「知曉—使用—滿意」落差

從本次調查可見，地政局所推出的多項服務措施普遍獲得高滿意度，11 項服務的正面評價幾乎全數超過 94%，其中「跨縣市收辦土地登記服務」更高達 97.1%。這顯示只要民眾實際使用服務，通常都能體會其便利性與價值，進而給予高度肯定。

但本次調查也顯示出顯著的「知曉與使用落差」：例如「臺北地政總管+」、「不動產消費爭議整合查詢 2.0」等使用率僅約 1 成，但不使用者中卻有高達 4~5 成民眾表示「不知情」，顯示相關措施宣導仍有強化空間。此外，亦有服務如「地籍謄本櫃員機」，雖使用率高達 39.1%，但滿意度相對較低(93.9%)，反映高使用頻率未必等同高體驗品質。

建議建立「知曉度追蹤指標」，針對使用率低、滿意度高的服務進行分眾精準行銷；對高使用率但滿意度落後之服務，如「地籍謄本櫃員機」或「數位櫃檯」，應從設備操作流程、穩定性與介面設計等面向進行優化。

另外，應對訊息快、短、簡時代，推動「一圖看懂」、「一分鐘短影片」、「實用教學模擬」等親民式宣傳，擴大接觸率。

三、滿意度穩定中微幅波動，體現市民對服務品質期望提升

整體地政業務服務滿意度達 96.3%，延續過去三年穩定表現，但「非常滿意」比例略低於個別服務措施，可能反映民眾在接受整體服務過程中，仍有整合性或流暢度方面的期待。例如有民眾指出部分單位人力不足、個別窗口服務落差等問題。

從近三年比較來看，地政服務整體滿意度皆維持高水準（112 年 96.0%、113 年 96.8%、114 年 96.3%），變動幅度僅在 $\pm 1\%$ 之間，代表整體施政方向穩健，民眾基本滿意。然而，細部觀察發現，部分服務項目的「非常滿意」比例略有下降，取而代之的是「普通」評價比例的上升，顯示民眾的評價趨於謹慎，中立者增多，反映出市民對服務的要求日益提升，評價標準更加嚴格。

建議強化服務接續性與資訊一致性，避免「櫃台間認知不同」或「轉介流程冗長」等情況、適度調整人力資源配置，針對高峰時段與高壓窗口強化支援機制。總結而言，滿意度微幅波動並非危機，而是市民用更高標準看待公共服務的開始。應善用此一轉變契機，從「做得好」邁向「做得精、做得貼心」，進一步提升市民滿意與信賴。

四、創新服務滿意度差異化明顯，宜聚焦使用者體驗優化

以「數位櫃檯」、「地政局相關網站、FB 或 IG、電子報及臺北地政雲」等數位服務為例，其滿意度雖高（逾 94%），但「非常滿意」比例不如其他實體窗口或傳統服務措施。且使用者多反映操作介面不夠直覺或功能跳轉不便，顯示數位服務仍有進化空間。

建議建立「民眾體驗回饋流程」，納入 UI/UX 專業意見，持續優化線上平台；推動「數位服務輕體驗站」設置於各地所現場，輔導民眾實際操作。

五、不同身分與年齡族群對服務反應差異大，應推動分眾策略

調查結果指出，受訪者以一般民眾占比最高(64.5%)，另有超過 20%為地政士從業人員，兩大族群對服務需求與評價標準明顯不同。例如專業人員較重視效率與政策配套，一般民眾則更在意友善導引與清楚說明。

建議發展「雙軌式服務流程」：針對專業人士提供快速通道或專屬服務窗口；對一般民眾則加強說明、導引與操作協助。

六、近三年滿意度比較

從 112 年至 114 年地政服務滿意度的縱向比較結果來看，無論是基本服務、各項服務措施，乃至整體地政業務服務，皆維持在穩定且高水準的表現，顯示本局在推動制度化、標準化與數位化服務方面成效明顯。以整體地政服務為例，近三年正面評價維持在 96% 左右，浮動幅度不大，表現穩健。但進一步分析發現，部分項目如「服務態度」、「專業能力」等在 113 年達高峰後，114 年略為回落，亦有部分服務措施（如「不動產消費爭議整合查詢 2.0」、「地籍異動即時通」）滿意度出現明顯下降，應加以關注。

這樣的現象可歸因於兩大因素：一是民眾期望值持續提高，使得「基本做到」已不足以獲得「非常滿意」評價；二是新興或數位化服務的推動進度與實際使用體驗之間仍有落差，部分系統或流程未能完全貼近使用者需求。

建議當整體滿意度已趨於飽和，應朝向更精緻、感性的服務設計發展，例如個案關懷、服務同理心、跨櫃整合等，創造差異化價值。

七、交叉分析發現

本次調查透過交叉分析不同性別、年齡層、教育程度、職業別等背景等變項，進一步剖析民眾對地政服務的評價差異，結果顯示不同族群對服務項目的認知、使用經驗與滿意度確實存有顯著落差。其中，以地政士、不動產從業人員等專業使用者，其對「數位櫃臺」、「跨縣市收辦土地登記服務」等專業導向措施的使用率與滿意度均高於一般民眾；而年長者與一般市民則更仰賴現場窗口、志工協助與實體指引，對數位工具的接受度相對較低，並對導引清晰度與說明完整性更為敏感。

建議邀請不同背景的民眾參與新措施規劃與流程優化，將實際使用者需求與意見納入設計初期，提升政策實用性與接受度。

捌、問卷

A 問卷—114 年臺北市政府地政局民眾滿意度問卷

為了解您對於本市所提供各項地政服務措施滿意情形，希望您不吝賜教填寫問卷，您的寶貴意見是我們努力的指標與前進的動力，感謝您的支持與參與！

臺北市政府地政局 敬上

第一部分 基本問答

1. 請問您本次是洽辦何種業務？地點為何？

(1) 業務類別：☐1>登記案件 ☐2>測量案件 ☐3>申請謄本 ☐4>諮詢 ☐5>其他_____

(2) 地點：☐1>士林 ☐2>大安 ☐3>中山 ☐4>古亭 ☐5>松山 ☐6>建成 地政事務所
☐7>北投 ☐8>大安 ☐9>內湖 ☐10>文山 ☐11>市府 ☐12>南港 地政便民工作站
☐13>土地開發總隊

2. 您對於洽公環境的滿意度？

☐1>非常滿意 ☐2>滿意 ☐3>普通 ☐4>不滿意 ☐5>非常不滿意 原因：_____

3. 您對於服務人員的服務態度滿意度？

☐1>非常滿意 ☐2>滿意 ☐3>普通 ☐4>不滿意 ☐5>非常不滿意 原因：_____

4. 您對於服務人員的專業能力滿意度？

☐1>非常滿意 ☐2>滿意 ☐3>普通 ☐4>不滿意 ☐5>非常不滿意 原因：_____

5. 您對於辦公效率滿意度？

☐1>非常滿意 ☐2>滿意 ☐3>普通 ☐4>不滿意 ☐5>非常不滿意 原因：_____

6. 您對於志工人員滿意度？

☐1>非常滿意 ☐2>滿意 ☐3>普通 ☐4>不滿意 ☐5>非常不滿意 原因：_____

☐6>未使用此服務

第二部分 服務措施了解程度、滿意度及使用頻率

服務措施	曾使用過	知道但未用過	不知道此服務	滿意度 (曾使用過者再填答)
1. 「地籍異動即時通」(產權變動時系統主動通知)、第二類謄本隱匿部分住址	☐	☐	☐	☐ 1>非常滿意 ☐ 2>滿意 ☐ 3>普通 ☐ 4>不滿意 ☐ 5>非常不滿意 不滿意原因：
2. 「指定送達處所」 (地所公文優先寄送地址)	☐	☐	☐	☐ 1>非常滿意 ☐ 2>滿意 ☐ 3>普通 ☐ 4>不滿意 ☐ 5>非常不滿意 不滿意原因：
3. 「水、電、天然氣用戶變更及郵件改投」 (跨機關一站式服務)	☐	☐	☐	☐ 1>非常滿意 ☐ 2>滿意 ☐ 3>普通 ☐ 4>不滿意 ☐ 5>非常不滿意 不滿意原因：

背面還有題目

服務措施	曾使用過	知道但未用過	不知道此服務	使用頻率 (曾使用過者填答)	滿意度 (曾使用過者再填答)
4. 跨縣市收辦土地登記服務	☐	☐	☐	☐ 1>每天 ☐ 2>每週 ☐ 3>每月 ☐ 4>每季 ☐ 5>每年 ☐ 6>其他__	☐ 1>非常滿意 ☐ 2>滿意 ☐ 3>普通 ☐ 4>不滿意 ☐ 5>非常不滿意 不滿意原因：
5. 「數位櫃臺」 (線上申辦地政服務)	☐	☐	☐	☐ 1>每天 ☐ 2>每週 ☐ 3>每月 ☐ 4>每季 ☐ 5>每年 ☐ 6>其他__	☐ 1>非常滿意 ☐ 2>滿意 ☐ 3>普通 ☐ 4>不滿意 ☐ 5>非常不滿意 不滿意原因：
6. 「電子產權憑證」 (有驗證功能的類電子權狀)	☐	☐	☐	☐ 1>每天 ☐ 2>每週 ☐ 3>每月 ☐ 4>每季 ☐ 5>每年 ☐ 6>其他__	☐ 1>非常滿意 ☐ 2>滿意 ☐ 3>普通 ☐ 4>不滿意 ☐ 5>非常不滿意 不滿意原因：
7. 「地籍謄本櫃員機」 (自助式操作申領地籍謄本)	☐	☐	☐	☐ 1>每天 ☐ 2>每週 ☐ 3>每月 ☐ 4>每季 ☐ 5>每年 ☐ 6>其他__	☐ 1>非常滿意 ☐ 2>滿意 ☐ 3>普通 ☐ 4>不滿意 ☐ 5>非常不滿意 不滿意原因：
8. 「臺北地政找房+」 (社區交易資訊查詢平台)	☐	☐	☐	☐ 1>每天 ☐ 2>每週 ☐ 3>每月 ☐ 4>每季 ☐ 5>每年 ☐ 6>其他__	☐ 1>非常滿意 ☐ 2>滿意 ☐ 3>普通 ☐ 4>不滿意 ☐ 5>非常不滿意 不滿意原因：
9. 「臺北地政總管+」 (個人不動產資訊查詢平台)	☐	☐	☐	☐ 1>每天 ☐ 2>每週 ☐ 3>每月 ☐ 4>每季 ☐ 5>每年 ☐ 6>其他__	☐ 1>非常滿意 ☐ 2>滿意 ☐ 3>普通 ☐ 4>不滿意 ☐ 5>非常不滿意 不滿意原因：
10. 不動產消費爭議整合查詢 2.0	☐	☐	☐	☐ 1>每天 ☐ 2>每週 ☐ 3>每月 ☐ 4>每季 ☐ 5>每年 ☐ 6>其他__	☐ 1>非常滿意 ☐ 2>滿意 ☐ 3>普通 ☐ 4>不滿意 ☐ 5>非常不滿意 不滿意原因：
11. 臺北市政府地政局 及所屬機關網站、 臺北地政 FB 或 IG、 電子報及臺北地政雲	☐	☐	☐	☐ 1>每天 ☐ 2>每週 ☐ 3>每月 ☐ 4>每季 ☐ 5>每年 ☐ 6>其他__	☐ 1>非常滿意 ☐ 2>滿意 ☐ 3>普通 ☐ 4>不滿意 ☐ 5>非常不滿意 不滿意原因：

第三部分 綜合問答

1. 您對於本市整體地政業務服務滿意度如何？

☐1>非常滿意 ☐2>滿意 ☐3>普通 ☐4>不滿意 ☐5>非常不滿意 原因：_____

2. 您是從什麼管道得知地政局各項業務資訊？(可複選)

☐1>地政局或所屬機關洽公場所 ☐2>網站 ☐3>新聞媒體 ☐4>電話洽詢 ☐5>臺北地政 FB 或 IG、電子報
☐6>社區、里鄰宣導 ☐7>同事朋友 ☐8>地政士公會或其他公會宣導 ☐9>其他_____

寶貴意見、鼓勵或希望增加的地政便民服務項目

第四部分 基本資料

1. 性別：☐1>男 ☐2>女 ☐3>其他

2. 年齡：☐19 歲以下 ☐20~29 歲 ☐30~39 歲 ☐40~49 歲 ☐50~59 歲 ☐60 歲以上

3. 教育程度：☐1>國中小 ☐2>高中職 ☐3>大學(專) ☐4>碩士以上

4. 職業類別：☐1>地政士業者 ☐2>不動產經紀業者 ☐3>不動產開發業 ☐4>測繪業者 ☐5>金融業
☐6>政府機關 ☐7>一般民眾

附件、開放意見回應情形

114 年度臺北市整體地政業務滿意度調查開放意見回應情形

—A 問卷（一般民眾、洽公地政士）

題目	建議內容及問卷回收單位	權責單位	具體回應
「洽公環境」 不滿意原因	空間悶熱、沒開冷氣	建成所	感謝市民朋友的回饋，建成所將加強巡視室內空氣流通及氣溫情形，適時請萬華區公所中央空調管理人員開啟空調設備，以提供民眾舒適洽公環境。
「服務態度」 不滿意原因	26 號櫃台，座旁邊等件還被罵	中山所	1.因各服務櫃檯係屬民眾洽公申辦業務之窗口，非屬民眾休憩區，且中山所1樓均有設置民眾等候區座椅。 2.針對櫃檯同仁或有語氣不佳之處，已提醒同仁注意，並將持續加強同仁服務禮貌教育訓練。
「志工人員」 不滿意原因	門口人員引導不佳、不專業、態度差	建成所	感謝市民朋友的回饋，建成所將加強辦理志工專業教育訓練，以提供更優質的服務。
「地籍異動即時通、第二類謄本隱匿部分住址」不滿意原因	櫃台可以更多	建成所	感謝市民朋友的回饋，建成所將視民眾洽公等候情形，加強機動調配人力支援機制，以減少等候時間。
「地籍謄本櫃員機」不滿意原因	很常當機、用電腦的操作較熟悉、機器故障、操作不順、當機機率過高。	土地登記科	地籍謄本櫃員機如有使用上之問題，均即時請廠商在最短時間內排除、修復；目前亦持續優化相關功能，並增進系統服務之穩定性。

「整體地政業務服務滿意度」不滿意原因	編制人員過少	松山所	松山所依臺北市政府所屬各機關（構）學校預算員額審查原則，於每年核定之預算員額內足額進用。因人員異動，仍有部分員額空缺，近期已陸續補足部分人力，剩餘缺額亦將列入考試錄用員額。
	大安地政登記課很有問題	大安所	大安所為提升服務品質，將加強專業職能教育訓練，以精進業務推動與提供優質服務。
寶貴意見或建議(稱讚與鼓勵)	每個人員都很親切協助	松山所	感謝市民朋友對松山所服務表示肯定，將持續優化及精進各項便民措施。
	恭喜新首長上任	中山所	中山所感謝肯定。(本項係恭喜新局長上任)
寶貴意見或建議(業務相關)	收件櫃台偏少，謄本櫃台偏多	建成所	感謝市民朋友的回饋，建成所各項業務均設有專責櫃檯服務，滿足尖峰時間洽公民眾之需求，爾後將視等候情形加強機動調配人力支援，以減少等候時間。
	動線不佳	建成所	感謝市民朋友的回饋，建成所目前設有巡迴人員協助引導洽公民眾迅速至專責櫃檯辦理業務，未來持續精進服務流程，以提供更優質的服務。
	多宣導	松山所	松山所持續透過各項載體或活動，辦理相關地政法令及便民措施宣導。
	工作人員太少可增加人手	松山所	松山所依臺北市政府所屬各機關（構）學校預算員額審查原則，於每年核定之預算員額內足額進用。因人員異動，仍有部分員額空缺，近期已陸續補足部分人力，剩餘缺額亦將列入考試錄用員額。

	希望北投地政便利，多一點服務項目	士林所	1.本市地政便民工作站設置目的在於便利當地民眾可就近申請各類謄本，免於奔波之苦，目前有提供各類謄本、異動索引、異動清冊等核發、信託專簿核發、各類申請書表提供、轄區內土地鑑界、指界案件收件服務、地政謄本諮詢服務、地籍異動即時通及第二類地籍謄本住址隱匿收件服務等多項地政貼心服務，滿足多元需求。 2.有關建議北投地政便民工作站增加服務項目，因涉及本市工作站服務項目的一致性，未來我們將視業務情況適時研議擴充或調整服務項目。
	一站式整合網站	中山所	如有具體意見可提供參考，中山所將提報討論納入增修功能。
	改進地籍謄本櫃員機	中山所	如有具體意見可提供參考，中山所將提報討論納入增修功能。
	希望可以開放另一個出入口，就可以直接從地下停車場上來，不用繞一圈	古亭所	古亭所綜合考量以下 3 點，維持不開放，現階段洽公民眾仍請由大門口進出： 1.本所目前正結構補強工程施作中，相關機具皆由側門進出，為維民眾安全。 2.近日疫情上升，仍需多加注意。 3.側門入口處因靠近員工辦公區域，為維護員工出入安全管理需求。

	1.冷氣可以強一點 2.增加公務員，減少排隊時間	建成所	感謝市民朋友的回饋，建成所將加強巡視室內空氣流通及氣溫情形，適時請萬華區公所中央空調管理人員開啟空調設備，以提供民眾舒適洽公環境。另外，針對櫃檯等候時間部分，本所將加強適時啟動人力支援機制機動增加各類櫃檯，避免洽公民眾久候情形。
	空調太弱很熱	建成所	感謝市民朋友的回饋，建成所將加強巡視室內空氣流通及氣溫情形，適時請萬華區公所中央空調管理人員開啟空調設備，以提供民眾舒適洽公環境。
	夏天熱，有味道，空調開低點	建成所	
	空氣不流通，空調太爛	建成所	
	空調太爛	建成所	
	希望空調開大點	建成所	
	冷氣不冷，開窗沒用	建成所	
	多裝幾台冷氣，熱死	建成所	
	空調調低點，熱死	建成所	
寶貴意見或建議(其他)	這種問券 最好要搭配超商禮券 才會有比較多人作答	秘書室	感謝市民朋友建議，將納入本局滿意度問卷調查活動規劃參考。