



臺北市政府地政局

Department of Land, Taipei City Government

臺北市政府地政局

111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111年7月

目錄

壹、目的.....	1
貳、主辦及調查機關.....	1
參、調查方式.....	1
一、調查對象.....	1
二、有效樣本數.....	1
三、調查期間.....	1
四、調查方法.....	2
五、問卷回收與檢核.....	2
肆、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、民眾對本局的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) 近三年「基本服務」滿意度比較.....	9
(六) 交叉分析.....	12
三、各項服務措施民眾了解程度及滿意度分析.....	14

(一) 民眾對「地籍謄本自動櫃員機」滿意程度.....	16
(二) 民眾對「電子支付地政規費」滿意程度.....	16
(三) 民眾對「臺北市地政局網站」滿意程度.....	17
(四) 民眾對地政局網站「實價登錄專區」滿意程度.....	17
(五) 民眾對「臺北智慧地所系統」滿意程度.....	17
(六) 民眾對「臺北地政雲」滿意程度.....	18
(七) 近三年「各項服務措施」滿意度比較.....	20
(八) 交叉分析.....	22
四、整體地政業務服務滿意度.....	25
(一) 本次調查結果.....	25
(二) 近三年「整體地政業務服務」滿意度比較.....	26
(三) 交叉分析.....	28
五、民眾對各服務措施使用頻率調查.....	29
(一) 電子支付地政規費.....	29
(二) 臺北市地政局網站.....	29
(三) 地政局網站「實價登錄專區」.....	29
(四) 臺北智慧地所系統.....	29
(五) 臺北地政雲.....	29
六、業務資訊管道.....	31
七、民眾對於本局之寶貴意見或鼓勵.....	33
伍、結論與建議.....	35
一、絕大多數服務項目民眾滿意度都在90%以上.....	35
二、約為六至八成民眾了解各項服務措施.....	35
三、使用頻率、了解程度與滿意度皆名列前茅的服務措施.....	36

四、近三年滿意度比較.....	36
五、交叉分析發現.....	37
陸、附表：交叉分析表.....	38
柒、前測（信效度分析）.....	49
一、分析步驟.....	49
二、項目分析.....	50
（一）極端組檢定.....	50
（二）相關分析.....	50
（三）項目分析結論.....	51
三、信度分析.....	51
四、效度分析.....	52
附件1、111年度臺北市整體地政業務滿意度調查開放心見回應情形.....	54
附件2、111年臺北市政府地政局「智慧創新地政服務」民眾滿意度問卷.....	58

調查摘要

一、本局基本服務滿意度

1. 「服務態度」的滿意度：97.7%
2. 「專業能力」的滿意度：96.7%
3. 「洽公環境」的滿意度：94.6%
4. 「辦公效率」的滿意度：93.8%

二、本局各項便民服務措施知悉度

1. 臺北市地政局網站：84.2%
2. 電子支付地政規費：81.9%
3. 臺北地政雲：74.8%
4. 地政局網站「實價登錄專區」：70.6%
5. 臺北智慧地所系統：67.8%

三、本局各項便民服務措施使用比例

1. 電子支付地政規費：54.0%
2. 臺北市地政局網站：45.4%
3. 臺北地政雲：34.9%
4. 地政局網站「實價登錄專區」：27.4%
5. 臺北智慧地所系統：18.1%
6. 地籍謄本自動櫃員機：15.3%

四、本局各項便民服務措施滿意度

1. 電子支付地政規費：96.3%
2. 臺北地政雲：93.9%
3. 臺北市地政局網站：93.5%
4. 地政局網站「實價登錄專區」：92.9%
5. 臺北智慧地所系統：91.4%
6. 地籍謄本自動櫃員機：88.8%

五、整體地政業務服務滿意度

整體地政業務服務滿意度94.6%，較110年（91.3%）及109年（90.6%）上升；以5分法比較109年至111年分數，今（111）年為4.47分，較110年（4.37）及109年（4.37）上升。

歷年滿意度彙總分析表

109~111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% 111~110年	正面評價 變化% 110~109年
		111年	110年	109年		
滿意度		111年	110年	109年	111~110年	110~109年
基本服務	洽公環境	94.6	93.2	92.4	1.4	0.8
	服務態度	97.7	94.3	94.1	3.4	0.2
	專業能力	96.7	94.6	95.3	2.1	-0.7
	辦公效率	93.8	93.0	93.7	0.8	-0.7
各項服務 措施	「地籍謄本自動櫃員機」	88.8	89.6	---	-0.8	---
	電子支付地政規費	96.3	96.8	87.2	-0.5	9.6
	臺北市地政局網站	93.5	87.9	79.5	5.6	8.4
	地政局網站「實價登錄專區」	92.9	91.3	82.5	1.6	8.8
	「臺北智慧地所系統」	91.4	84.1	74.1	7.3	10.0
	臺北地政雲	93.9	90.2	77.2	3.7	13.0
整體地政業務服務滿意度		94.6	91.3	90.6	3.3	0.7

註：「地籍謄本自動櫃員機」為110年開始調查，無109年資料。

壹、目的

探求民意、瞭解民眾對本局及所屬機關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予民眾。

貳、主辦及調查機關

臺北市政府地政局暨所屬機關

參、調查方式

一、調查對象

至本局洽公之一般市民及洽公地政士。

二、有效樣本數

本調查計紙本問卷，發放1,370份，回收1,217份，回收率88.83%；但其中廢卷1份，故有效問卷1,216份，有效回收率88.76%。另外，網路問卷計回收10份。

總計完成有效問卷樣本數為1,226份；抽樣誤差在95%的信心水準下約正負2.8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	1370	1,217	88.83%	有效問卷	1,216	88.76 %
				無效問卷	1	
網路問卷		10	100%	有效問卷	10	100%
總計	1370	1,227		有效問卷	1,226	

三、調查期間

民國111年4月20日至5月6日。

四、調查方法

調查方式以紙本為主，線上問卷為輔。紙本問卷於民眾臨櫃洽公時發放，請其填寫並立即回收；線上問卷公布於本局及所屬所隊機關網站、臺北地政臉書，供受訪者於網路線上填答。

五、問卷回收與檢核

訪問完成之問卷回收後進行資料清理校正，確認所有資料之完整性、合理性、一致性和正確性。

肆、調查結果統計與分析

一、受訪者基本資料統計

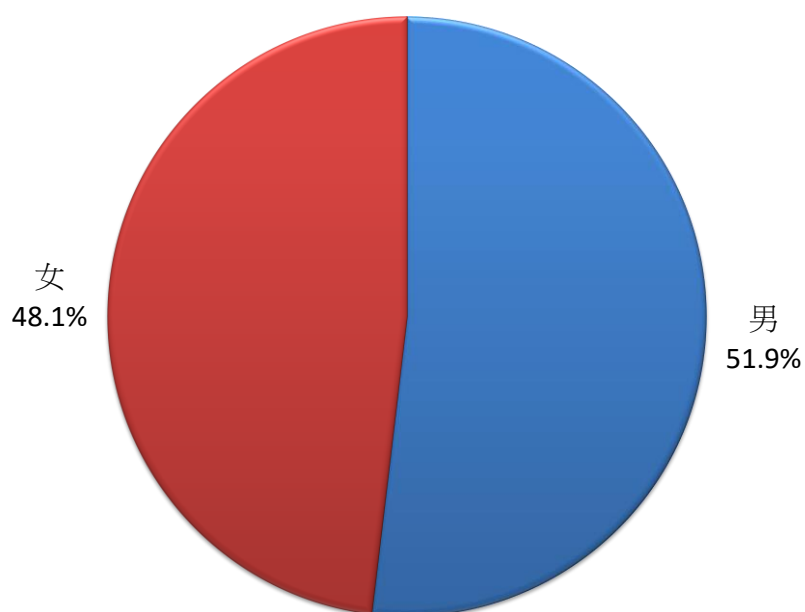
(一) 性別

根據本次調查結果顯示，受訪者男性占51.9%，女性占48.1%。

表2 性別統計表

性別	男	女
人數	618	573
百分比	51.9%	48.1%

註：未填答35人



| 受訪者性別分析 (n=1,191)

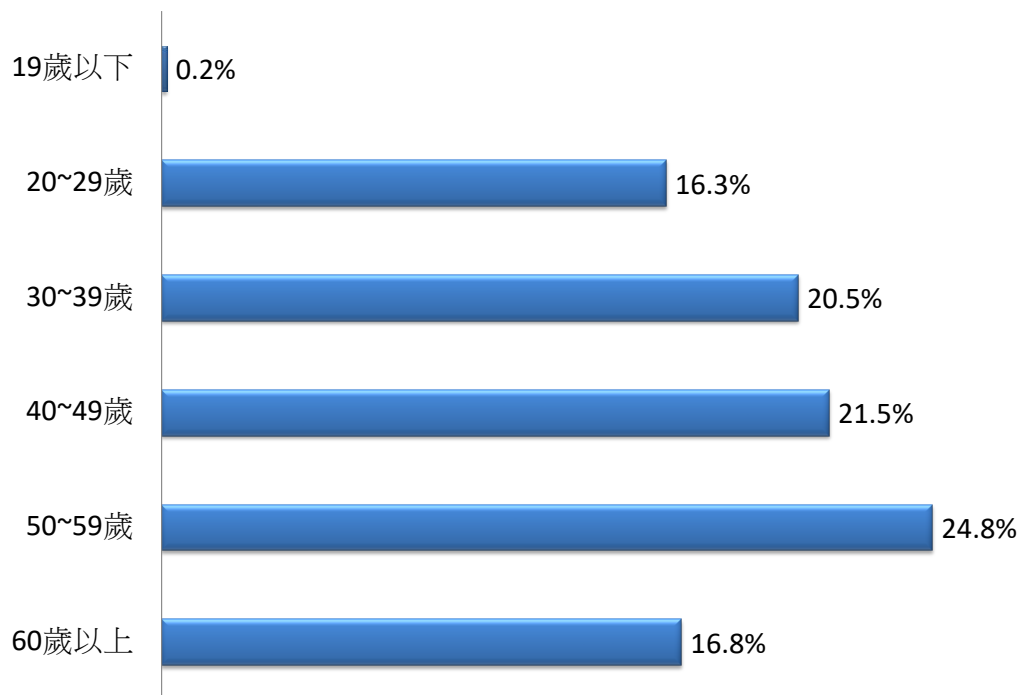
(二) 年齡

根據本次調查結果顯示，受訪者19歲以下占0.2%，20至29歲占16.3%，30~39歲占20.5%，40~49歲占21.5%，50~59歲占24.8%，60歲以上占16.8%。

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	2	195	246	258	298	201
百分比	0.2%	16.3%	20.5%	21.5%	24.8%	16.8%

註：未填答26人



受訪者年齡分析 (n=1,200)

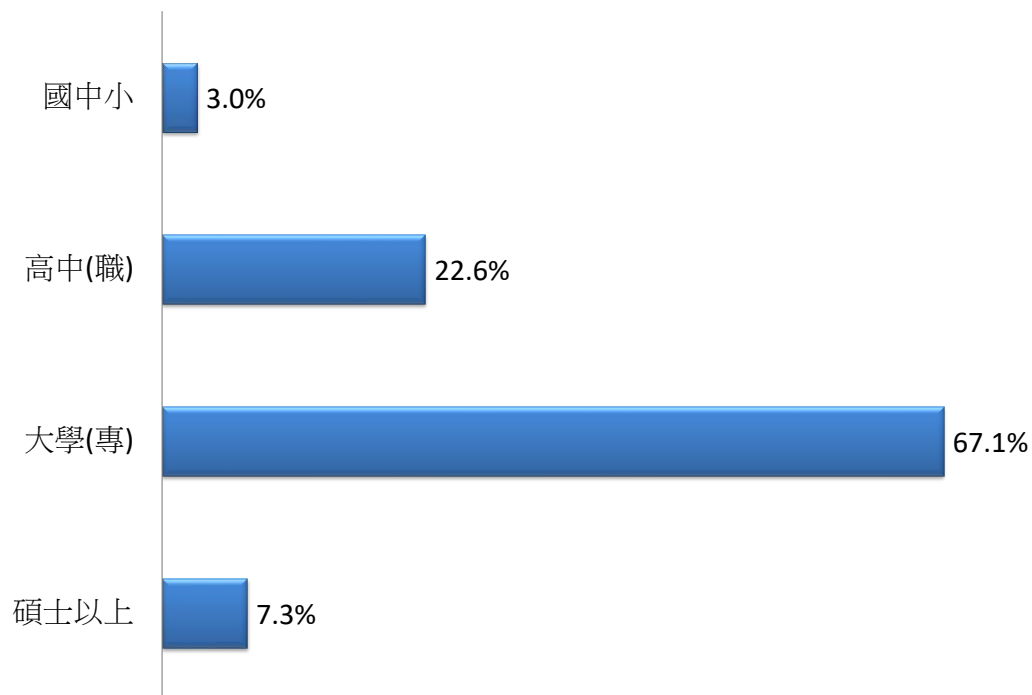
(三) 教育程度

根據本次調查結果顯示，受訪者國中小學歷占3.0%，高中(職)學歷占22.6%，大學(專)學歷占67.1%，研究所以上學歷占7.3%。

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	35	267	793	86
百分比	3.0%	22.6%	67.1%	7.3%

註：未填答45人



受訪者教育程度分析 (n=1,181)

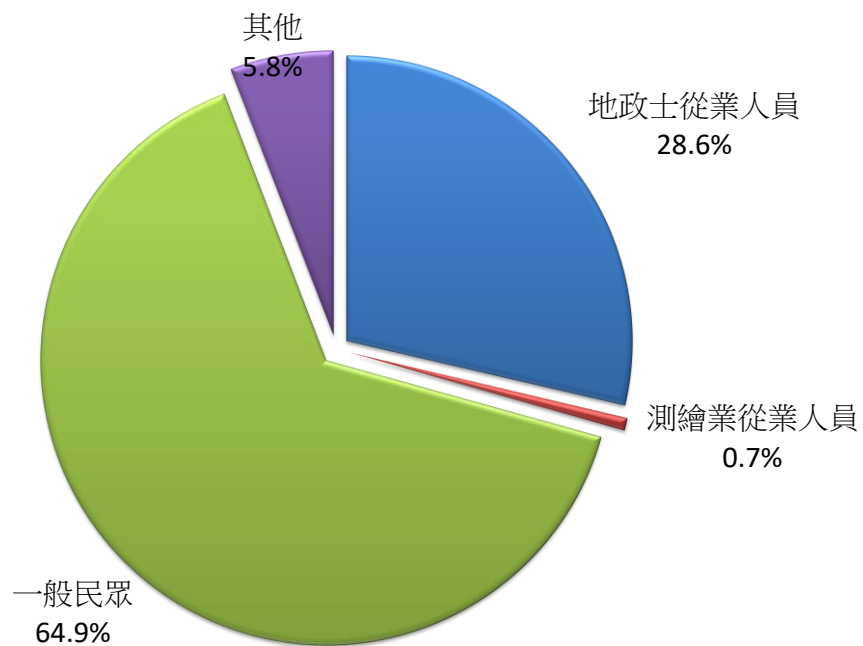
(四) 職業類別

根據本次調查結果顯示，受訪者為地政士從業人員占28.6%，測繪業從業人員者占0.7%，為一般民眾者占64.8%，其他占5.8%。

表5 職業類別統計表

職業類別	地政士從業人員	測繪業從業人員	一般民眾	其他
人數	344	9	780	70
百分比	28.6%	0.7%	64.8%	5.8%

註：未填答23人



受訪者職業類別分析 (n=1,203)

二、民眾對本局的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」，根據下列二表顯示，有94.6%的民眾給予正面評價，其中「非常滿意」占66.0%，「滿意」占28.6%。此外，有3.8%的民眾表示普通，0.4%的人表示不滿意，以及1.1%的人表示非常不滿意。由此可知，絕大多數的民眾，認為本局的「洽公環境」表現相當不錯。

不滿意原因中，有14人反映悶熱冷氣不涼等、1人反映民眾談話聲太大，其餘未填寫原因。

(二) 民眾對「服務態度」滿意程度

關於「服務態度」，根據下列二表顯示，有97.7%的民眾給予「服務態度」正面評價，其中「非常滿意」占77.1%，「滿意」占20.6%。此外，有1.7%的民眾表示普通，以及0.6%的人表示非常不滿意。由此可知，絕大多數的民眾認同本局服務人員的「服務態度」。

不滿意原因中，有1人反映等很久、1人反映好不容易打了第二次才有交易科的人回覆，就是不了解不懂，請問問題還叫我去問別單位，問單位電話，回我現在她現在很忙耶...，其餘未填寫原因。

(三) 民眾對「專業能力」滿意程度

關於「專業能力」，根據下列二表顯示，有96.7%的民眾給予「專業能力」正面評價，其中「非常滿意」占75.9%，「滿意」占20.8%。此外，有2.4%的民眾表示普通，0.3%的人表示不滿意，以及0.7%的人表示非常不滿意。由此可知，絕大多數的民眾認同本局服務人員的「服務態度」。

不滿意原因中，有1人反映很慢、1人反映服務志工很不專業，沒有服務精神，其餘未填寫原因。

(四) 民眾對「辦公效率」滿意程度

關於「辦公效率」，根據下列二表顯示，有93.8%的民眾給予「辦公效率」正面評價，其中「非常滿意」占69.2%，「滿意」占24.6%。此外，有5.4%的民眾表示普通，0.2%的人表示不滿意，以及0.6%的人表示非常不滿意。由此可知，大多數的民眾認同本局「辦公效率」。不過，本項的正面評價是四項基本服務中最低者，但並非不滿意者變多，而是持普通意見的比例稍高，代表有一些人雖沒有到不滿程度，但覺得可以更快一些。

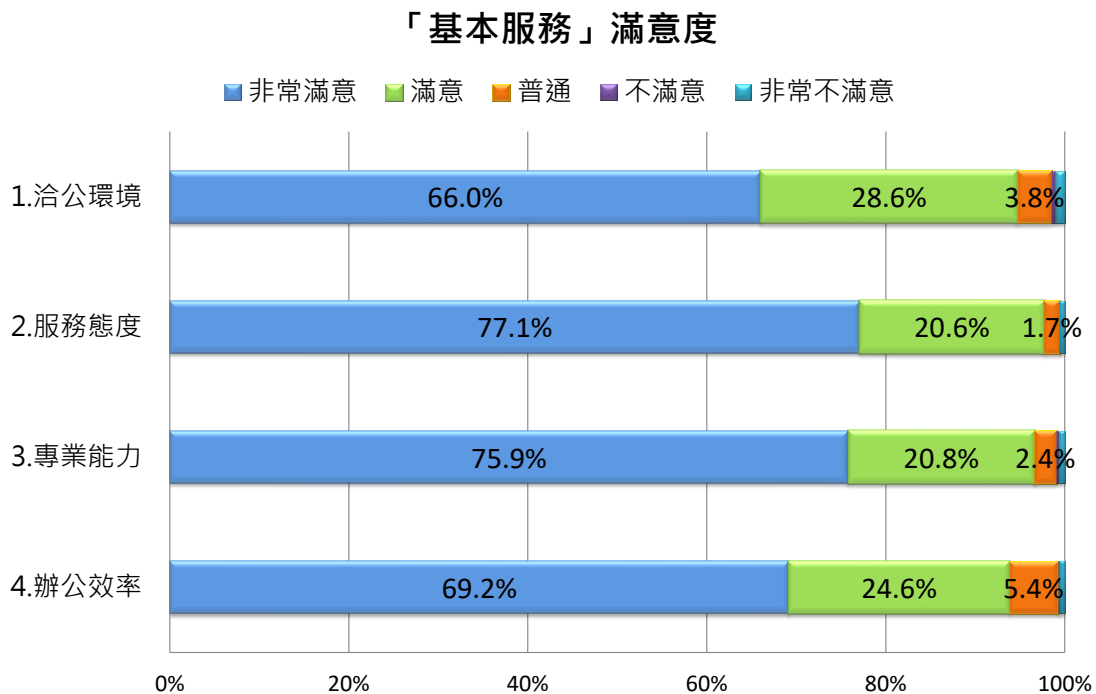
不滿意原因中，有1人反映櫃檯效率差，臉很臭、1人反映完全沒有解決我的疑問、1人反映開放櫃台少、1人反映塗銷登校太慢，其餘未填寫原因。

整體而言，服務人員有關的「服務態度」、「專業能力」，民眾滿意情形是較佳的，無論正面評價與「非常滿意」的比例都很高，顯示地政人員的服務表現很好。而「洽公環境」、「辦公效率」的滿意情形則稍差一些，主要是因為有較多人表達為普通的中立意見，不過其「非常滿意」的比例也略低一些，可見民眾對這二項服務有更高的期待。

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	809	66.0	351	28.6	47	3.8	5	0.4	14	1.1	94.6
2	服務態度	945	77.1	253	20.6	21	1.7	0	0.0	7	0.6	97.7
3	專業能力	930	75.9	255	20.8	29	2.4	4	0.3	8	0.7	96.7
4	辦公效率	849	69.2	301	24.6	66	5.4	3	0.2	7	0.6	93.8

註：「正面評價」為「非常滿意」與「滿意」之比例合計



民眾對於「基本服務」滿意度 (n=1,226)

(五) 近三年「基本服務」滿意度比較

今(111)年調查結果與去(110)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）都有上升，其中以「服務態度」與「專業能力」上升較多、「洽公環境」其次、「辦

公效率」再其次。可見今年地政服務人員的「服務態度」與「專業能力」的進步是最被肯定的。

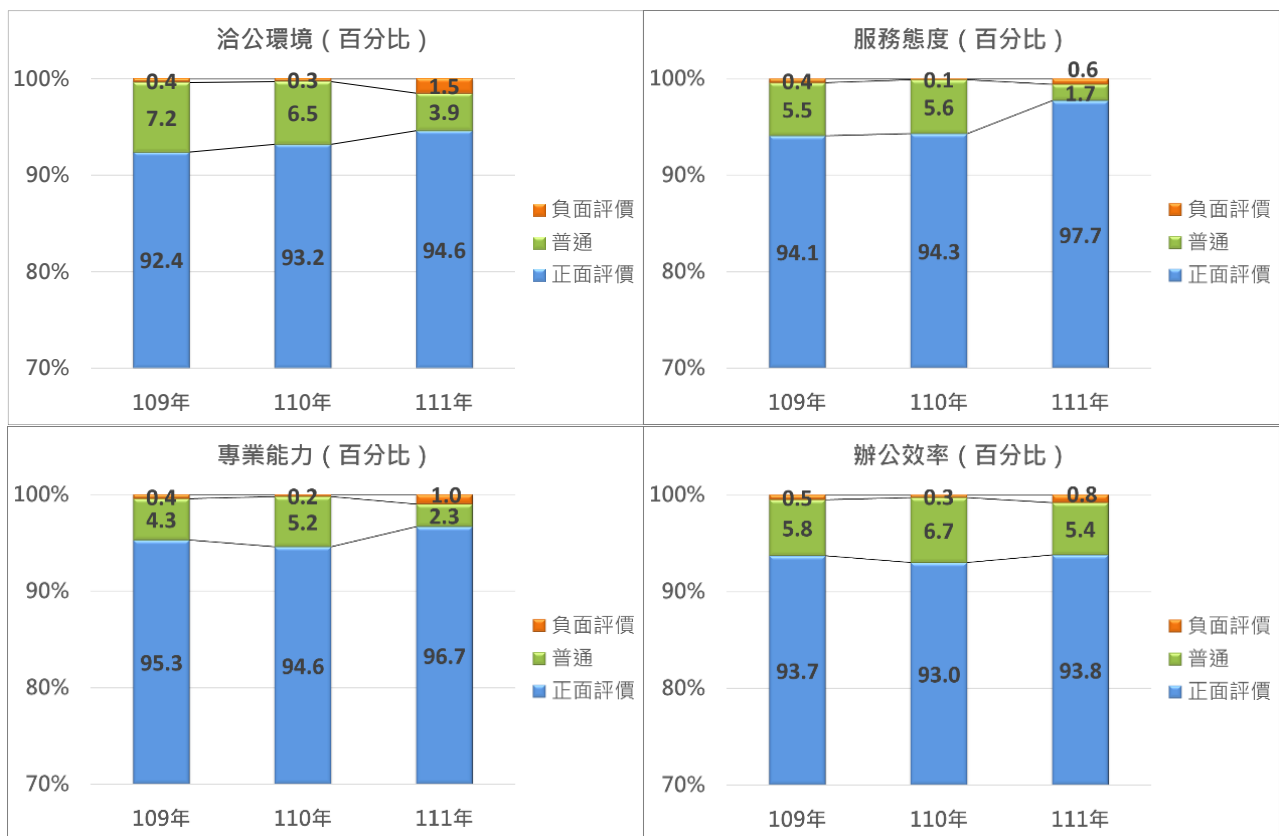
不過，負面評價（「非常不滿意」與「不滿意」之比例合計）也都有微幅增加，尤其以「洽公環境」增加最多，幾乎抵銷了正面評價的上升。而「辦公效率」也有類似情形，是未來應注意的項目。

至於今年與前(109)年相比，「服務態度」、「洽公環境」與「專業能力」的正面評價皆有上升，而「辦公效率」則為持平。不過同樣地，各項基本服務服務負面評價比起前年也都微幅上升。整體而言，「洽公環境」、「服務態度」是有持續進步的服務。

表7 近三年對「基本服務」的滿意度比較

題號	內容	111年			110年			109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	94.6	3.9	1.5	93.2	6.5	0.3	92.4	7.2	0.4
2	服務態度	97.7	1.7	0.6	94.3	5.6	0.1	94.1	5.5	0.4
3	專業能力	96.7	2.3	1.0	94.6	5.2	0.2	95.3	4.3	0.4
4	辦公效率	93.8	5.4	0.8	93.0	6.7	0.3	93.7	5.8	0.5

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



近三年「基本服務」的滿意度變化

（六）交叉分析

「基本服務」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，不予討論（詳如附表1～4）。

1. 洽公環境

從附表1看來，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；國中小、大學(專)與碩士以上者「非常滿意」比例高於高中職者；地政士從業人員、其他人員「非常滿意」比例高於一般民眾。代表這些背景民眾在洽公環境的滿意程度更高一些。

2. 服務態度

從附表2看來，各種背景民眾的正面評價非常接近，差別在滿意的程度，地政士從業人員、其他人員「非常滿意」比例高於一般民眾。代表這些背景民眾在服務態度的滿意程度更高一些。

3. 專業能力

從附表3看來，各種背景民眾的正面評價非常接近，而滿意的程度也相差不大，「非常滿意」比例都差別不大。代表這些背景民眾在專業能力的滿意程度沒有太大不同。

4. 辦公效率

從附表4看來，各種背景民眾的正面評價非常接近，差別在滿意的程度，地政士從業人員、其他人員「非常滿意」比例高於一般民

眾。代表這些背景民眾在辦公效率的滿意程度更高一些。

綜合而言，各種背景民眾在各項「基本服務」的正面評價都非常接近，差別只在「非常滿意」比例。大致上，不同職業類別的人在這方面較有差異，地政士從業人員、其他人員在多數項目上「非常滿意」比例普遍高於一般民眾，代表這些背景民眾的滿意程度更高一些。

三、各項服務措施民眾了解程度及滿意度分析

由於民眾對各項服務措施了解程度不同，使用情形也不一樣，爰先調查民眾在各項服務措施的使用情形。

以曾經使用過而言，以電子支付地政規費最多人使用過，達54.0%；其次依序為臺北市地政局網站、臺北地政雲與地政局網站「實價登錄專區」，曾經使用過者分別占45.4%、34.9%、27.4%。使用比例都算不錯。其他服務措施使用比例都在20%以下。

而知道但未使用過的部分，除電子支付地政規費較低，只有27.9%外，其餘各項的比例相當，介於38.7%～49.7%之間，顯然有約四～五成左右民眾了解本局的各項服務措施，只是沒有機會利用。

至於不知道該服務者，以「地籍謄本自動櫃員機」最多，達37.1%；其次依序為「臺北智慧地所系統」、地政局網站「實價登錄專區」以及臺北地政雲，不知道該服務者分別占32.2%、29.4%、25.2%。不知道者相當多，還有很大宣導推廣空間。其他服務措施不知道比例都在20%以下。

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），民眾對臺北市地政局網站、電子支付地政規費的知道比例最高，皆達80%以上，其餘各項服務措施的知道比例也都有60%以上。以宣傳推廣效果而言，民眾對各項服務措施的認知程度都不錯。

表8 對「各項服務措施」的了解程度統計表

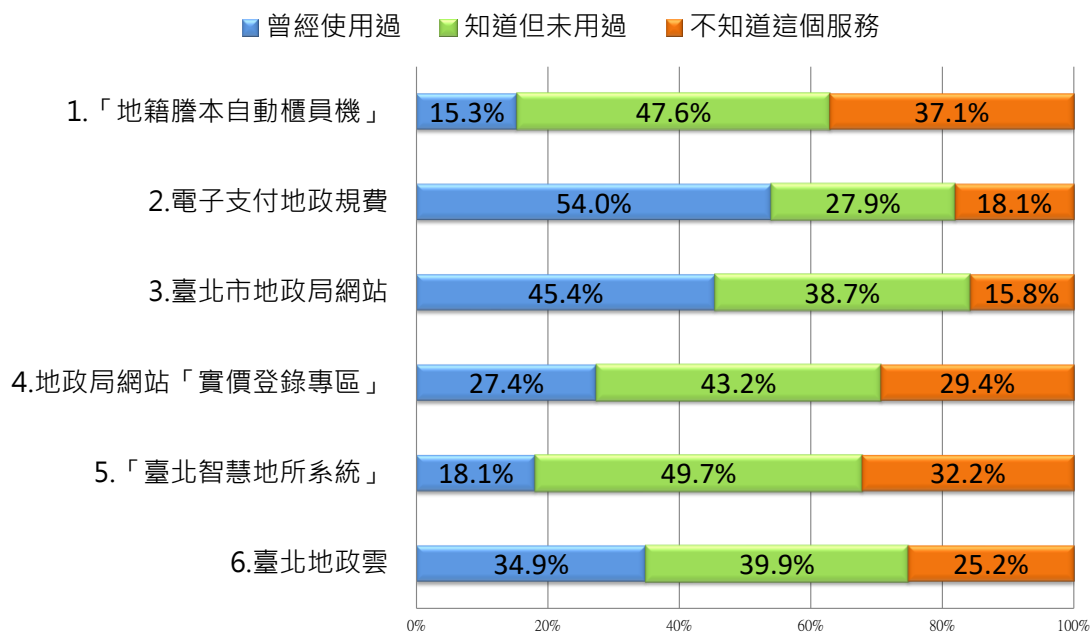
題號	內容 ^{註1}	曾經使用過		知道但未用過		不知道這個服務		總計 人數	知道比 例 ^{註2} %
		人數	%	人數	%	人數	%		
1	「地籍謄本自動櫃員機」	188	15.3	583	47.6	455	37.1	1226	62.9
2	電子支付地政規費	662	54.0	342	27.9	222	18.1	1226	81.9
3	臺北市地政局網站	557	45.4	475	38.7	194	15.8	1226	84.2
4	地政局網站「實價登錄專區」	336	27.4	530	43.2	360	29.4	1226	70.6
5	「臺北智慧地所系統」	222	18.1	609	49.7	395	32.2	1226	67.8
6	臺北地政雲	428	34.9	489	39.9	309	25.2	1226	74.8

註1：各項服務措施的全稱如下：

1. 「地籍謄本自動櫃員機」自助式操作申領地籍謄本
4. 地政局網站「實價登錄專區」(含新制重點宣導與申報教學影片等申報作業相關資訊)
5. 「臺北智慧地所系統」線上申辦土地登記、測量案件
6. 臺北地政雲(單一窗口地政服務整合平台)

註2：「知道比例」為「曾經使用過」與「知道但未用過」之比例合計

「各項服務措施」了解程度



民眾對於「各項服務措施」了解程度

以下針對曾經使用過的民眾，分析其滿意度情形

(一) 民眾對「地籍謄本自動櫃員機」滿意程度

關於〔「地籍謄本自動櫃員機」自助式操作申領地籍謄本〕，根據下列圖表顯示，有88.8%的民眾給予正面評價，其中「非常滿意」占68.1%，「滿意」占20.7%。此外，有10.1%的民眾表示沒意見，只有1.1%的人表示不滿意。顯示民眾使用後，多肯定本局「地籍謄本自動櫃員機」之服務措施，不過由於110年才推出，仍有一成左右的人沒有看法。

不滿意原因中，有1人反映要有自然人憑證很麻煩、1人反映慢，其餘未填寫原因。

(二) 民眾對「電子支付地政規費」滿意程度

關於「電子支付地政規費」，根據下列圖表顯示，有96.3%的民眾給予正面評價，其中「非常滿意」占73.0%，「滿意」占23.3%。此外，有3.0%的民眾表示沒意見，只有1.1%的人表示不滿意。顯示民眾使用後，正面評價是各項服務措施中最高的，尤其「非常滿意」也是最高的，代表這項服務普遍受到大家歡迎。

不滿意原因中，有3人反映希望悠遊卡電子支付，櫃檯可以有儲值功能、2人金融卡要手續費，其餘未填寫原因。

(三) 民眾對「臺北市地政局網站」滿意程度

關於「臺北市地政局網站」，根據下列圖表顯示，有93.5%的民眾給予正面評價，其中「非常滿意」占61.4%，「滿意」占32.1%。此外，有6.3%的民眾表示沒意見，只有0.2%表示非常不滿意。顯示民眾使用後，對本項服務也多所肯定，不過「非常滿意」的比例是六項中最低的，代表民眾對網站的期待更高，希望「臺北市地政局網站」可以更進步。

不滿意原因中，有1人反映就是想請教如何備查，其餘未填寫原因。

(四) 民眾對地政局網站「實價登錄專區」滿意程度

關於〔地政局網站「實價登錄專區」(含新制重點宣導與申報教學影片等申報作業相關資訊)〕，根據下列圖表顯示，有92.9%的民眾給予正面評價，其中「非常滿意」占63.7%，「滿意」占29.2%。此外，有6.8%的民眾表示沒意見，只有0.3%的人表示不滿意。顯示民眾使用後，對該項服務也大多數是滿意的。

不滿意原因中，有1人反映車位面積實登是否有一致的標準呢?，其餘未填寫原因。

(五) 民眾對「臺北智慧地所系統」滿意程度

關於〔「臺北智慧地所系統」線上申辦土地登記、測量案件〕，根據下列圖表顯示，有91.4%的民眾給予正面評價，其中「非常滿意」占68.0%，「滿意」占23.4%。此外，有7.7%的民

眾表示沒意見，只有0.9%的人表示不滿意。顯示民眾使用後，對本項服務也多為肯定，不過由於持普通的中立意見者較多，以致本項的正面評價是次低。應可以從系統介面的友善性開始，讓大家更有感。

不滿意原因中，有1人反映違反專家政治，徒增交易風險、2人需要關貿才能使用，不便民，其餘未填寫原因。

(六) 民眾對「臺北地政雲」滿意程度

關於「臺北地政雲（單一窗口地政服務整合平台）」，根據下列圖表顯示，有93.9%的民眾給予正面評價，其中「非常滿意」占67.3%，「滿意」占26.6%。此外，有5.4%的民眾表示沒意見，只有0.7%的人表示不滿意。顯示民眾使用後，對本項服務也多為肯定。

不滿意原因中，有2人反映常常跑不出來，常常當機、1人反映查土增稅需登入會員，其他縣市不用，其餘未填寫原因。

整體而言，對曾經使用過的民眾而言，「電子支付地政規費」的滿意情形是最佳的，無論正面評價與「非常滿意」的比例都很高；而「地籍謄本自動櫃員機」的正面評價雖是最低的，但「非常滿意」是次高，顯示該項服務需要更多時間的推廣。其餘四項服務措施，其正面評價都差不多，皆有九成以上民眾滿意，僅在「非常滿意」與「滿意」的比例略有不同而已。

表9 對「各項服務措施」的滿意度統計表

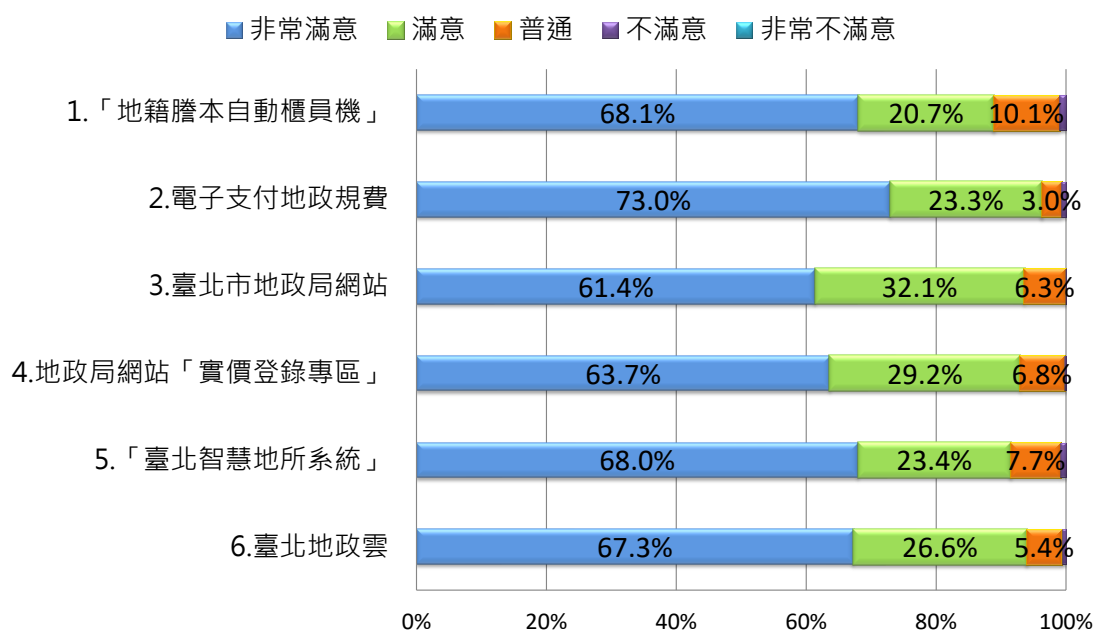
題號	內容 ^{註1}	非常滿意		滿意		沒意見		不滿意		非常不滿意		正面評價 ^{註2} %
		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	
1	「地籍謄本自動櫃員機」	128	68.1	39	20.7	19	10.1	2	1.1	0	0.0	88.8
2	電子支付地政規費	483	73.0	154	23.3	20	3.0	5	0.8	0	0.0	96.3
3	臺北市地政局網站	342	61.4	179	32.1	35	6.3	1	0.2	0	0.0	93.5
4	地政局網站「實價登錄專區」	214	63.7	98	29.2	23	6.8	1	0.3	0	0.0	92.9
5	「臺北智慧地所系統」	151	68.0	52	23.4	17	7.7	2	0.9	0	0.0	91.4
6	臺北地政雲	288	67.3	114	26.6	23	5.4	3	0.7	0	0.0	93.9

註1：各項服務措施的全稱如下：

1. 「地籍謄本自動櫃員機」自助式操作申領地籍謄本
4. 地政局網站「實價登錄專區」(含新制重點宣導與申報教學影片等申報作業相關資訊)
5. 「臺北智慧地所系統」線上申辦土地登記、測量案件
6. 臺北地政雲(單一窗口地政服務整合平台)

註2：「正面評價」為「非常滿意」與「滿意」之比例合計

「各項服務措施」滿意度



民眾對於「各項服務措施」滿意度

(七) 近三年「各項服務措施」滿意度比較

今(111)年調查結果與去(110)年度資料相比，從表10與圖9得知，各項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，二項下降。其中以「臺北智慧地所系統」上升最多，其次為「臺北市地政局網站」、再其次為「臺北地政雲」、地政局網站「實價登錄專區」上升最少。而「地籍謄本自動櫃員機」、「電子支付地政規費」的正面評價則都略為下降。可見今年地政服務措施的「臺北智慧地所系統」、「臺北市地政局網站」、「臺北地政雲」、地政局網站「實價登錄專區」的進步都是被肯定的。

而負面評價（「非常不滿意」與「不滿意」之比例合計）方面，除「電子支付地政規費」外，大都為下降，代表民眾不滿意度減少了。不過應注意的是，「電子支付地政規費」一項，不但正面評價下降，負面評價也上升，一來一回之間，是應注意改善的服務措施。

至於今年與前(109)年相比，除「地籍謄本自動櫃員機」在109年尚未提供而無法比較外，其餘各項目正面評價皆大幅上升，上升幅度介於約9~17%間，仍以「臺北市地政局網站」、地政局網站「實價登錄專區」、「臺北智慧地所系統」、「臺北地政雲」四項上升最多。

負面評價相較109年都有降低，是不錯的趨勢。而普通意見大幅下降，代表很多民眾由原本的中立態度作出了正面評價，這也是一個好的現象。整體而言，經過近二年的滾動改進，讓本局地政的各項服務措施有了長足進步，讓很多民眾從無感轉變為肯定，十分值得嘉獎。

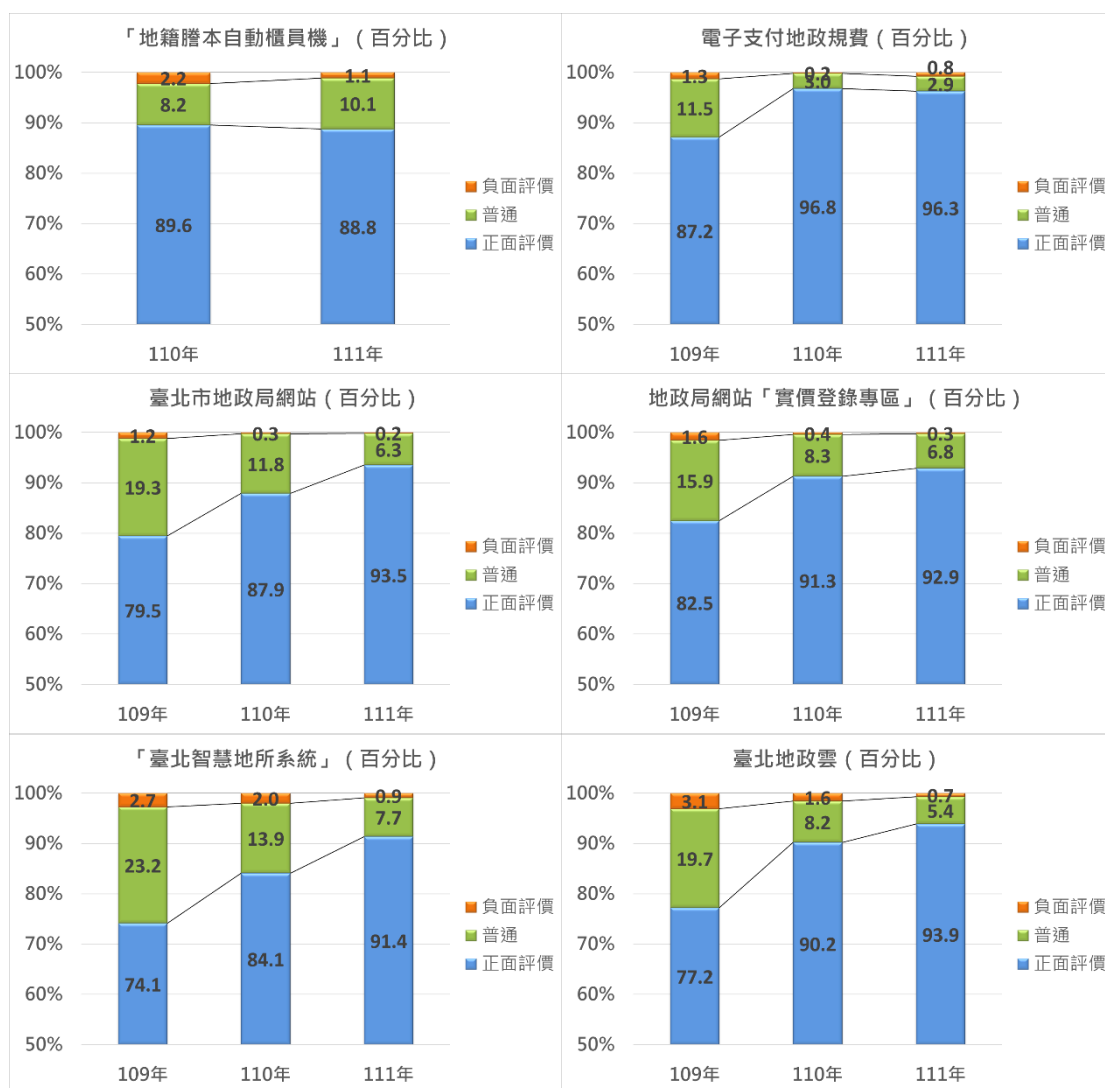
表10 近三年對「各項服務措施」的滿意度比較

題號	內容 ^{註1}	111年			110年			109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	「地籍謄本自動櫃員機」	88.8	10.1	1.1	89.6	8.2	2.2	---	---	---
2	電子支付地政規費	96.3	2.9	0.8	96.8	3.0	0.2	87.2	11.5	1.3
3	臺北市地政局網站	93.5	6.3	0.2	87.9	11.8	0.3	79.5	19.3	1.2
4	地政局網站「實價登錄專區」	92.9	6.8	0.3	91.3	8.3	0.4	82.5	15.9	1.6
5	「臺北智慧地所系統」	91.4	7.7	0.9	84.1	13.9	2.0	74.1	23.2	2.7
6	臺北地政雲	93.9	5.4	0.7	90.2	8.2	1.6	77.2	19.7	3.1

註1：各項服務措施的全稱如下：

1. 「地籍謄本自動櫃員機」自助式操作申領地籍謄本
4. 地政局網站「實價登錄專區」(含新制重點宣導與申報教學影片等申報作業相關資訊)
5. 「臺北智慧地所系統」線上申辦土地登記、測量案件
6. 臺北地政雲(單一窗口地政服務整合平台)

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



近三年「各項服務措施」的滿意度變化

(八) 交叉分析

「各項服務措施」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，不予討論（詳如附表5～10）。

1. 「地籍謄本自動櫃員機」自助式操作申領地籍謄本

從附表5看來，各種背景民眾的正面評價非常接近，差別在滿意的程度，50歲以上者「非常滿意」比例高於49歲以下者；高中(職)與大學(專)者「非常滿意」比例高於碩士以上者；其他人員（土地開發、建築設計等7人居多）「非常滿意」比例高於地政士從業人員、一般民眾。代表這些背景民眾在「地籍謄本自動櫃員機」的滿意程度更高一些。

2. 電子支付地政規費

從附表6看來，各種背景民眾的正面評價非常接近，而滿意的程度也相差不大，「非常滿意」比例都差別不大。代表這些背景民眾在電子支付地政規費的滿意程度沒有太大不同。

3. 臺北市地政局網站

從附表7看來，各種背景民眾的正面評價非常接近，差別在滿意的程度，其他人員（不動產業、土地開發、建設公司、建築設計、更新/危老者等19人居多）「非常滿意」比例高於地政士從業人員、一般民眾。代表這些背景民眾在臺北市地政局網站的滿意程度更高一些。

4. 地政局網站「實價登錄專區」(含新制重點宣導與申報教學影片等申報作業相關資訊)

從附表8看來，各種背景民眾的正面評價非常接近，差別在滿意的程度，60歲以上者「非常滿意」比例高於59歲以下者；其他人員（土地開發、建築設計等8人居多）「非常滿意」比例

高於地政士從業人員、一般民眾。代表這些背景民眾在地政局網站「實價登錄專區」的滿意程度更高一些。

5. 「臺北智慧地所系統」線上申辦土地登記、測量案件

從附表9看來，各種背景民眾的正面評價非常接近，差別在滿意的程度，60歲以上者「非常滿意」比例高於59歲以下者；高中(職)與大學(專)者「非常滿意」比例高於碩士以上者；其他人員（土地開發、都更等7人居多）「非常滿意」比例高於地政士從業人員、一般民眾。代表這些背景民眾在「臺北智慧地所系統」的滿意程度更高一些。

6. 臺北地政雲（單一窗口地政服務整合平台）

從附表10看來，各種背景民眾的正面評價非常接近，差別在滿意的程度，大學(專)者「非常滿意」比例高於高中(職)與碩士以上者。代表這些背景民眾在臺北地政雲的滿意程度更高一些。

綜合而言，各種背景民眾在「各項服務措施」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。大致上，不同職業類別的人在這方面較有差異，特別是其他人員（以土地開發相關人員為主）在「地籍謄本自動櫃員機」、臺北市地政局網站、地政局網站「實價登錄專區」、「臺北智慧地所系統」等四個項目的「非常滿意」比例普遍高於地政士從業人員、一般民眾，代表這些背景民眾的滿意程度更高一些。

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94.6%的受訪民眾給予正面評價，其中「非常滿意」占52.9%，「滿意」占41.7%。此外，有5.0%沒意見，只有0.4%的人不滿意。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1人反映效率差，服務態度不佳、1人反映太多文件要準備、1人反映北投地政（未寫明具體事由），其餘未填寫原因。

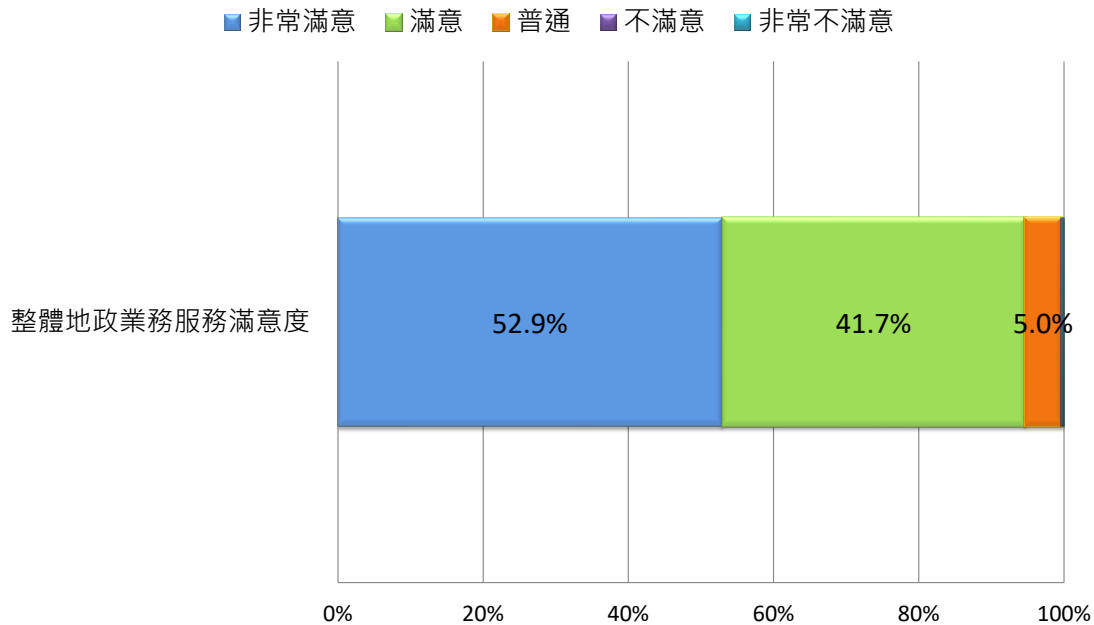
整體而言，民眾對於本局的服務滿意情形是高的，代表各種服務項目的平均水準。表示本局的地政服務受到市民大眾的普遍認同。但「非常滿意」的比例遜於單項服務措施，表示仍有再精進的空間。

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	649	52.9	511	41.7	61	5.0	3	0.2	2	0.2	94.6
	5分法	4.47										

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



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(111)年調查結果與去(110)年度資料相比，從表12與圖11得知，整體地政業務服務的正面評價（「非常滿意」與「滿意」之比例合計）有明顯上升。可見今年地政業務服務的進步都是被肯定的。

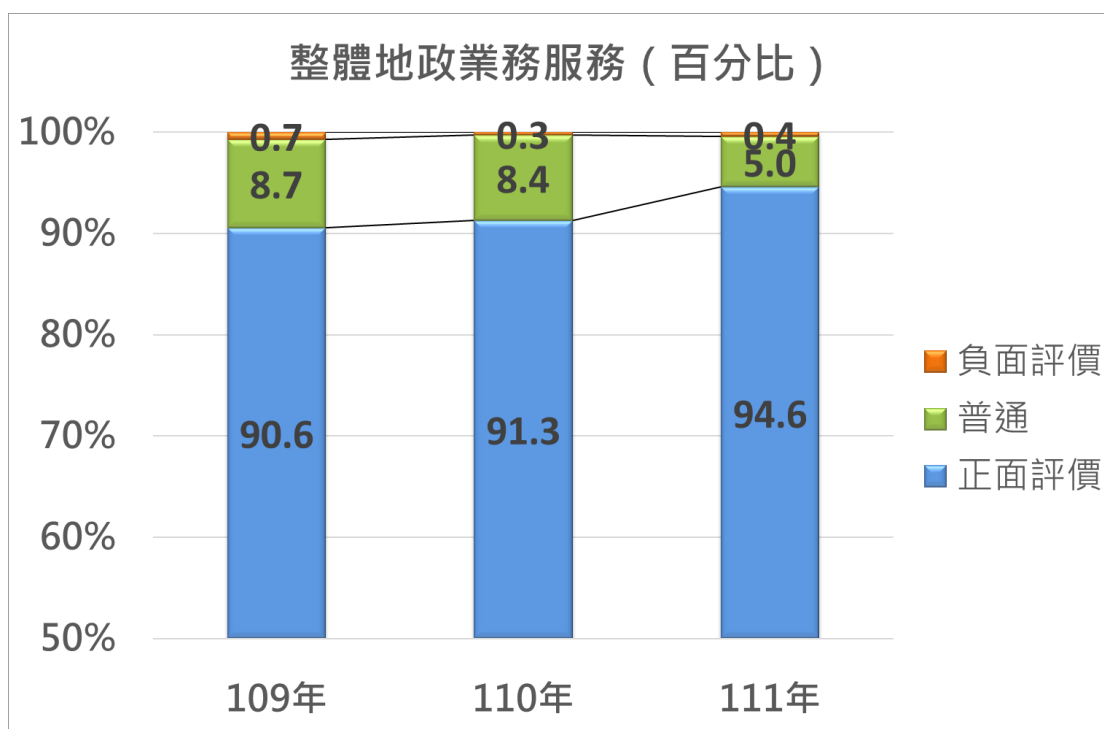
而負面評價（「非常不滿意」與「不滿意」之比例合計）方面，並沒有太大變化，仍然維持在低點。而普通意見的下降，幾乎全轉變為正面評價，這是一個好的現象，代表民眾對整體地政業務服務不但很少不滿，連中立者的也都感到滿意了。

至於今年與前(109)年相比，與上述變化狀況差不多。整體而言，經過近二年的滾動改進，讓本局的整體地政業務服務在今年獲得較大進步，十分良好，應繼續維持。

表12 近三年對「整體地政業務服務」的滿意度比較

題號	內容	111年			110年			109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	94.6	5.0	0.4	91.3	8.4	0.3	90.6	8.7	0.7
	5分法	4.47			4.37			4.37		

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



近三年「整體地政業務服務」的滿意度變化

(三) 交叉分析

「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，不予討論（詳如附表11）。

從附表11看來，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；20~29歲者「非常滿意」比例高於30歲以下者；大學(專)與碩士以上者「非常滿意」比例高於國中小與高中(職)者；地政士從業人員與其他人員「非常滿意」比例高於一般民眾。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。

綜合而言，各種背景民眾在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。大致上，男性、20~29歲、大學(專)與碩士以上、地政士從業人員與其他人員（土地開發相關居多）等背景人員，「非常滿意」比例普遍高於其他背景者，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。

五、民眾對各服務措施使用頻率調查

(一) 電子支付地政規費

關於本項業務，根據下列圖表顯示，使用頻率以「每天」(17.3%) 比例最高，其次是「每年1次」(13.0%)。共有57.8%民眾有使用過本項業務，普及率還算不錯。

(二) 臺北市地政局網站

關於本項業務，根據下列圖表顯示，使用頻率以「每周1次」(15.9%) 比例最高，其次是「每年1次」(12.9%)。共有54.6%民眾有使用過本項業務，普及率還算不錯。

(三) 地政局網站「實價登錄專區」

關於本項業務，根據下列圖表顯示，使用頻率以「每周1次」(10.8%) 比例最高，其次是「每月1次」(7.7%)。共有35.8%民眾有使用過本項業務，普及率相較其他服務措施是偏低的。

(四) 臺北智慧地所系統

關於本項業務，根據下列圖表顯示，使用頻率以「每周1次」(10.1%) 比例最高，其次是「每天」(8.6%)。共有32.1%民眾有使用過本項業務，普及率相較其他服務措施是最低的。

(五) 臺北地政雲

關於本項業務，根據下列圖表顯示，使用頻率以「每天」(14.5%) 比例最高，其次是「每周1次」(12.8%)。共有46.8%民眾有使用過本項業務，普及率相較其他服務措施算是

中等。

整體而言，電子支付地政規費、臺北市地政局網站、臺北地政雲是民眾最常使用的服務措施，且各種使用頻率的人都有，尤其每天或每周1次的比例很高；其次為臺北地政雲使用率中等，但每天或每周1次的比例也很高。相較之下，地政局網站「實價登錄專區」、臺北智慧地所系統的使用率及頻率則都偏低一些。

表13 對「各項服務措施」的使用頻率統計表

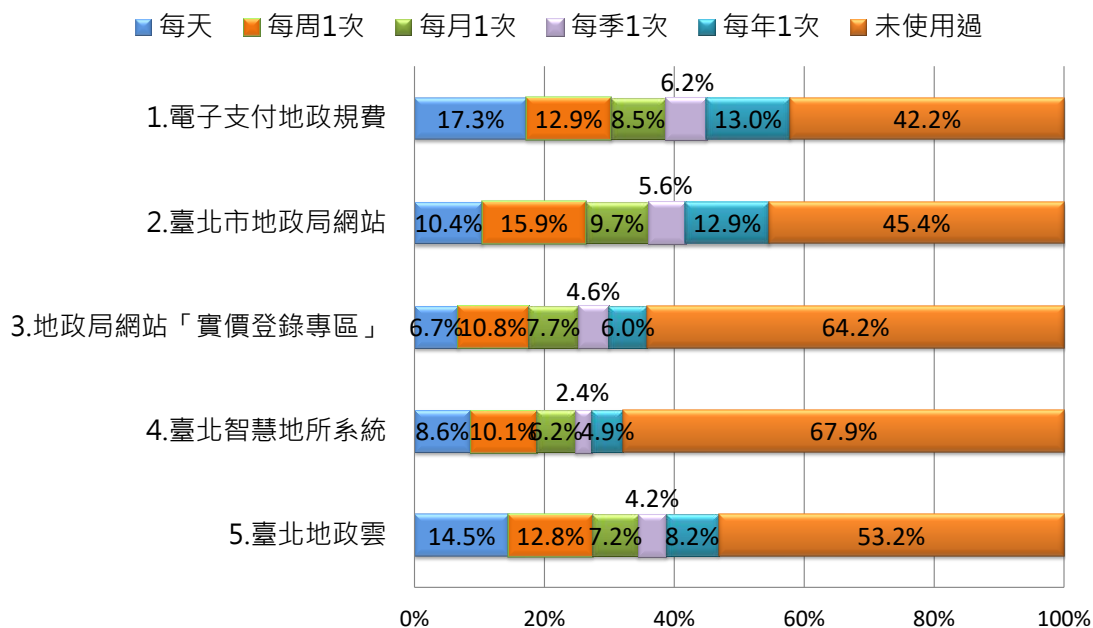
題號	內容 ^{註1}	每天	每周1次	每月1次	每季1次	每年1次	有使用 ^{註2}	未使用過	填答人數
		%	%	%	%	%	%	%	人數
1	電子支付地政規費	17.3	12.9	8.5	6.2	13.0	57.8	42.2	1226
2	臺北市地政局網站	10.4	15.9	9.7	5.6	12.9	54.6	45.4	1226
3	地政局網站「實價登錄專區」	6.7	10.8	7.7	4.6	6.0	35.8	64.2	1226
4	臺北智慧地所系統	8.6	10.1	6.2	2.4	4.9	32.1	67.9	1226
5	臺北地政雲	14.5	12.8	7.2	4.2	8.2	46.8	53.2	1226

註1：第3題服務措施的全稱如下：

地政局網站「實價登錄專區」(含新制重點宣導與申報教學影片等申報作業相關資訊)

註2：「有使用」為各種頻率之比例合計

「各項服務措施」的使用頻率



民眾對於「各項服務措施」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)，「地政局網站」占51.0%，「臺北地政」臉書」占13.9%，「文宣資料」占29.1%，「電話洽詢」占33.1%，而「其他」管道占9.0%。

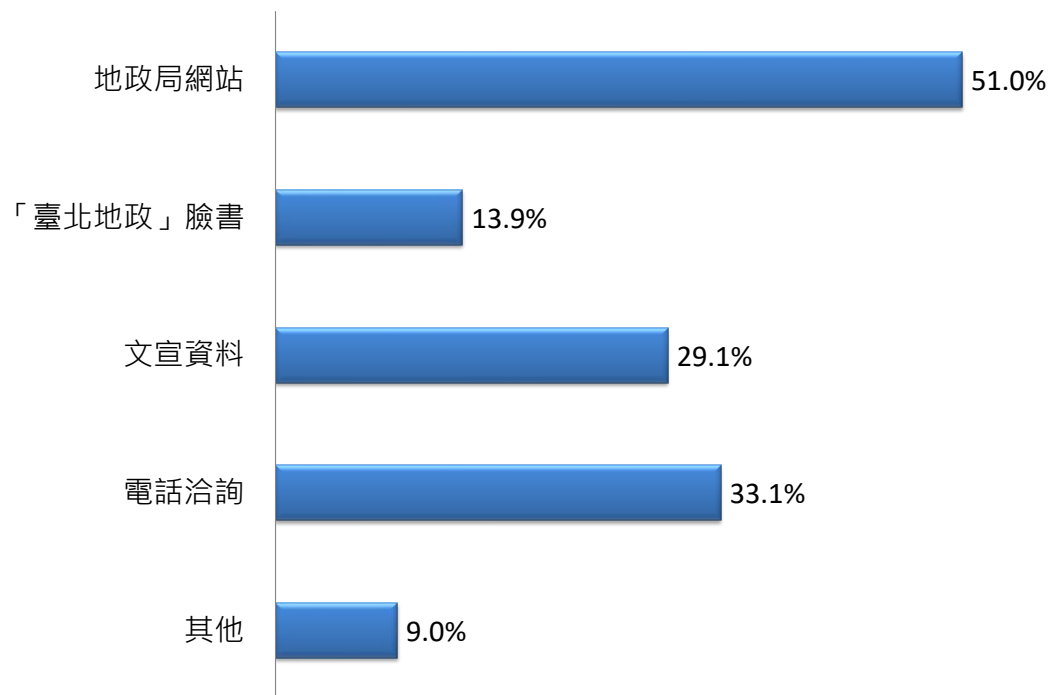
顯示「地政局網站」已躍升為民眾最多的業務資訊來源，高達五成一；加上「臺北地政」臉書」的一成三以上，二者合併為最大的業務資訊來源，這顯然由於行動裝置的普及，使得網路資訊的滲透力更強，地政局應善加利用；其次「電話洽詢」也高達三成三，可見仍然有約1/3民眾習慣真人語音對談；「文宣資料」的效果也有二成九左右，二者可見實體服務仍不可偏廢。

依據本項調查結果，以網路與電話洽詢為主。一方面，加強網路的應用，著重網頁的友善性；另一方面，民眾因疫情減少出門，故電話語音的功能勢必更為吃重，但可能考慮影片或線上說明會，方能使其發揮成效。

表14 業務資訊管道(可複選)人次統計表

業務	地政局網站	「臺北地政」臉書	文宣資料	電話洽詢	其他
人數	609	166	348	395	108
百分比	51.0%	13.9%	29.1%	33.1%	9.0%

註：未填答32人



「業務資訊管道(可複選)」 (n=1,194)

七、民眾對於本局之寶貴意見或鼓勵

本調查共計回收1,226份問卷，其中共計彙整48項民眾意見之寶貴意見或鼓勵如下表所示。其中，有36位表達稱讚與鼓勵，有1位提出環境設備相關建議，有3位提出業務相關建議，有6位提出問卷調查建議，有2位提出服務態度相關建議。

除了對大多數表達稱讚與鼓勵的民眾致上謝意外，建議對最多人所提問卷調查改善建議，尤其對線上問卷的需求進行評估，檢討改進調查辦理情形，提供更貼心、便利之方式予民眾。

表15 民眾對於本局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	64	很親切，服務態度佳，環境舒適
	82	服務很好，專業
	109	棒棒
	126	都很好
	184、1146	讚
	238	電子支付很方便
	239	服務人員親切
	248	專業，親切
	509	服務很好
	513	Nice
	589	櫃台21號服務人員(劉原谷)服務很好，很親切，很能及時解決我的問題
	602	親切度專業度100分，讓人安心
	717	古亭地政事務所應該是台北市地政事務翹楚，標杆
	739、1136	好
	742	繼續保持
	746、1153	加油
	853	服務很好很細心，謝謝
	914	服務台，全功能櫃台，領件補證，初審人都好親切
929	志工服務櫃台服務人員態度熱忱專業，非常棒，讓第一次手足無措的[民眾很安心	
930	很棒，謝謝你們	

意見類別	問卷編號	意見內容
	985	服務親切，讓人覺得很溫暖貼心
	1055	good
	1089	完美服務市民受益
	1115、 1123、 1179、 1198、 1212、1219	服務很好
	1147、1165	可
	1313	服務人員態度非常好
	2004	台北市各地所的審查，專業且效能強，對於申請人而言，值得信賴的行政部門。
	741	天氣熱還是開一下冷氣，光坐著都流汗
業務相關建議	116	應可考慮地政和戶政結合，減少百姓兩處往來，且進出4~5次
	490	金融卡轉帳可否免手續費
	886	地政基層很辛苦，各專業均有個專業學問，勿需支援市府地政局各其他單位
問卷調查相關建議	429	建議修改此問卷填答方式，本問卷不便且浪費時間
	910	不知能否改成線上問卷呢?能夠兼顧環保及省時又便民，希望能納入考量謝謝
	918	意見調查請提供禮物
	951	問卷是否可不用紙本
	957	下次可使用 QR CODE 掃碼填答避免接觸
	986	希望能以 QR CODE 線上填寫問卷取代紙本
服務態度相關建議	2008	請加強櫃檯服務態度跟效率
	2009	員工服務的素質希望能多加強一下

伍、結論與建議

一、絕大多數服務項目民眾滿意度都在90%以上

今年受訪民眾，無論在「基本服務」部分的「洽公環境」、「服務態度」、「專業能力」、「辦公效率」四項，及「各項服務措施」部分的「電子支付地政規費」、「臺北市地政局網站」、「地政局網站「實價登錄專區」」、「臺北智慧地所系統」與「臺北地政雲」五項，滿意度皆高達90%以上，代表本局在「基本服務」、「各項服務措施」，這二大部分的服務水準，受到民眾的支持肯定。

而110年開始調查的「地籍謄本自動櫃員機」一項，滿意度為88.8%，數據略低於其他項目，為本局在未來推廣與執行時，應加強說明引導。

綜合而言，本局今年在大多數服務項目上，都已達到不錯的滿意度水準，持續精進服務流程，維持民眾的優良評價。

二、約為六至八成民眾了解各項服務措施

本次問卷針對「地籍謄本自動櫃員機」、「電子支付地政規費」、「臺北市地政局網站」、地政局網站「實價登錄專區」、「臺北智慧地所系統」及「臺北地政雲」計6項服務措施進行調查。

民眾「曾經使用過」的服務項目以電子支付地政規費、臺北市地政局網站最多，分別達54.0%、45.4%。其他服務項目則大約在20~30%左右。前者反應日常規費支付的實用性，後者反應民眾上網蒐集資料的習慣，至於其他服務項目則與民眾業務需求有關。

但對於各項服務「曾經使用過」加上「知道但未使用過」之比例則介於62.9% ~ 84.2%，民眾知道比例很高。從地政局業務宣導的角度而言，民眾對各項服務措施的認知程度都不錯。未來可針對認知程度較低的「地籍謄本自動櫃員機」、「臺北智慧地所系統」二項著手，加強推廣，讓民眾能多加利用。特別是本次同時有調查民眾的業務資訊管道，最多人使用的「地政局網站」是最佳的宣傳方式。

三、使用頻率、了解程度與滿意度皆名列前茅的服務措施：電子支付地政規費、臺北市地政局網站、臺北地政雲

五項服務措施的使用頻率調查中，電子支付地政規費、臺北市地政局網站、臺北地政雲是民眾最常使用的服務措施，尤其每天或每周1次使用的比例較高，約都有三成左右。

這三個項目也是民眾曾經使用過與知道比例較高的三個項目，更是在滿意度調查中正面評價較高的三個項目。因此，我們可以說這三個服務措施更是地政服務的重中之重，未來除了繼續維持好的表現外，應可以滾動創新優化，讓這些服務更為令人驚艷。

四、近三年滿意度比較

「基本服務」方面，地政服務人員的「服務態度」與「專業能力」進步最多，最被肯定。而且今年上升幅度比去年的變化來得更大，顯示「基本服務」滿意度仍持續在進步中，應繼續維持。

「各項服務措施」方面，今年的「臺北智慧地所系統」、「臺北市地政局網站」、「臺北地政雲」、地政局網站「實價登錄專區」等四項都有所進步，而「地籍謄本自動櫃員機」、

「電子支付地政規費」二項則略為下降，但幅度很小。若與去年的變化相比，由於基期（109年）滿意度偏低，顯得去年進步很大，今年進步較小。

但無論如何，對於前述四項進步中的服務仍應繼續保持，而「電子支付地政規費」一項因滿意度已來到六項最高，只要沒有太大退步即可；至於「地籍謄本自動櫃員機」，可能因為推出僅二年，尚在推廣期，用過的人也少，是未來宣導努力的重點之一。

五、交叉分析發現

綜合而言，各種背景民眾在「基本服務」與「各項服務措施」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。

大致上，不同職業類別的人在「基本服務」較有差異，地政士從業人員、其他人員在多數項目上「非常滿意」比例普遍高於一般民眾，代表這些背景民眾的滿意程度更高一些。

而不同職業類別的人也在「各項服務措施」較有差異，特別是其他人員（以土地開發相關人員為主）在「地籍謄本自動櫃員機」、「臺北市地政局網站、地政局網站「實價登錄專區」、「臺北智慧地所系統」等四個項目的「非常滿意」比例普遍高於地政士從業人員、一般民眾，代表這些背景民眾的滿意程度更高一些。

因此，可以說不同職業類別的民眾，雖然地政服務的滿意度並沒有太大差異，但在滿意程度「非常滿意」比例，是有差異的。

陸、附表：交叉分析表

附表1 Q1.1：「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	1226	809	351	47	5	14
總百分比	100.0%	66.0%	28.6%	3.8%	0.4%	1.1%
性別						
男	618	70.7%	24.3%	3.4%	0.3%	1.3%
女	573	61.4%	32.5%	4.5%	0.5%	1.0%
年齡						
19歲以下	2	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	195	74.4%	18.5%	3.1%	1.5%	2.6%
30~39歲	246	66.7%	23.6%	6.5%	0.8%	2.4%
40~49歲	258	64.0%	31.8%	3.5%	0.0%	0.8%
50~59歲	298	64.4%	30.9%	4.4%	0.0%	0.3%
60歲以上	201	63.2%	35.3%	1.5%	0.0%	0.0%
教育程度						
國中小	35	68.6%	25.7%	5.7%	0.0%	0.0%
高中(職)	267	57.7%	36.7%	5.2%	0.0%	0.4%
大學(專)	793	68.9%	26.2%	3.0%	0.5%	1.4%
碩士以上	86	70.9%	23.3%	2.3%	1.2%	2.3%
職業類別						
地政士從業人員	344	74.4%	22.1%	0.6%	1.2%	1.7%
測繪業從業人員	9	44.4%	55.6%	0.0%	0.0%	0.0%
一般民眾	780	61.4%	32.2%	5.4%	0.1%	0.9%
其他	70	78.6%	15.7%	4.3%	0.0%	1.4%

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%)。

附表2 Q2.1：「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	1226	945	253	21	0	7
總百分比	100.0%	77.1%	20.6%	1.7%	0.0%	0.6%
性別						
男	618	79.4%	19.1%	0.8%	0.0%	0.6%
女	573	75.0%	21.8%	2.6%	0.0%	0.5%
年齡						
19歲以下	2	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	195	82.1%	17.4%	0.5%	0.0%	0.0%
30~39歲	246	74.4%	21.5%	2.0%	0.0%	2.0%
40~49歲	258	78.3%	19.8%	1.6%	0.0%	0.4%
50~59歲	298	75.5%	21.5%	2.7%	0.0%	0.3%
60歲以上	201	77.1%	21.4%	1.5%	0.0%	0.0%
教育程度						
國中小	35	77.1%	17.1%	5.7%	0.0%	0.0%
高中(職)	267	71.5%	25.1%	3.0%	0.0%	0.4%
大學(專)	793	79.2%	18.9%	1.1%	0.0%	0.8%
碩士以上	86	75.6%	22.1%	2.3%	0.0%	0.0%
職業類別						
地政士從業人員	344	82.0%	16.9%	0.9%	0.0%	0.3%
測繪業從業人員	9	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
一般民眾	780	74.4%	23.1%	2.1%	0.0%	0.5%
其他	70	85.7%	8.6%	2.9%	0.0%	2.9%

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%)。

附表3 Q1.3：「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	1226	930	255	29	4	8
總百分比	100.0%	75.9%	20.8%	2.4%	0.3%	0.7%
性別						
男	618	78.6%	19.4%	1.3%	0.0%	0.6%
女	573	73.3%	21.6%	3.7%	0.7%	0.7%
年齡						
19歲以下	2	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	195	82.1%	15.4%	2.6%	0.0%	0.0%
30~39歲	246	75.6%	19.5%	2.4%	0.4%	2.0%
40~49歲	258	75.6%	21.7%	1.9%	0.0%	0.8%
50~59歲	298	74.5%	21.5%	3.0%	0.7%	0.3%
60歲以上	201	73.1%	25.4%	1.5%	0.0%	0.0%
教育程度						
國中小	35	74.3%	20.0%	5.7%	0.0%	0.0%
高中(職)	267	68.9%	26.2%	3.4%	1.1%	0.4%
大學(專)	793	78.7%	18.7%	1.6%	0.1%	0.9%
碩士以上	86	73.3%	20.9%	5.8%	0.0%	0.0%
職業類別						
地政士從業人員	344	81.7%	16.3%	0.9%	0.9%	0.3%
測繪業從業人員	9	77.8%	22.2%	0.0%	0.0%	0.0%
一般民眾	780	72.7%	23.5%	3.1%	0.1%	0.6%
其他	70	82.9%	11.4%	2.9%	0.0%	2.9%

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%)。

附表4 Q1.4：「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	1226	849	301	66	3	7
總百分比	100.0%	69.2%	24.6%	5.4%	0.2%	0.6%
性別						
男	618	73.3%	21.5%	4.4%	0.2%	0.6%
女	573	65.3%	27.2%	6.6%	0.3%	0.5%
年齡						
19歲以下	2	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	195	75.9%	18.5%	5.1%	0.5%	0.0%
30~39歲	246	66.7%	24.0%	6.9%	0.4%	2.0%
40~49歲	258	69.0%	26.4%	4.3%	0.0%	0.4%
50~59歲	298	68.8%	24.5%	6.0%	0.3%	0.3%
60歲以上	201	67.2%	28.4%	4.5%	0.0%	0.0%
教育程度						
國中小	35	74.3%	14.3%	11.4%	0.0%	0.0%
高中(職)	267	65.5%	28.1%	5.6%	0.4%	0.4%
大學(專)	793	70.2%	24.0%	4.8%	0.3%	0.8%
碩士以上	86	69.8%	22.1%	8.1%	0.0%	0.0%
職業類別						
地政士從業人員	344	77.0%	19.8%	2.6%	0.3%	0.3%
測繪業從業人員	9	55.6%	44.4%	0.0%	0.0%	0.0%
一般民眾	780	65.1%	27.2%	6.9%	0.3%	0.5%
其他	70	80.0%	14.3%	2.9%	0.0%	2.9%

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%)。

附表5 Q2.1：「地籍謄本自動櫃員機」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	188	128	39	19	2	0
總百分比	100.0%	68.1%	20.7%	10.1%	1.1%	0.0%
性別						
男	99	68.7%	20.2%	10.1%	1.0%	0.0%
女	85	67.1%	21.2%	10.6%	1.2%	0.0%
年齡						
19歲以下	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	38	68.4%	21.1%	10.5%	0.0%	0.0%
30~39歲	48	58.3%	27.1%	10.4%	4.2%	0.0%
40~49歲	34	64.7%	20.6%	14.7%	0.0%	0.0%
50~59歲	38	73.7%	15.8%	10.5%	0.0%	0.0%
60歲以上	26	80.8%	15.4%	3.8%	0.0%	0.0%
教育程度						
國中小	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(職)	23	78.3%	17.4%	4.3%	0.0%	0.0%
大學(專)	140	68.6%	20.7%	10.0%	0.7%	0.0%
碩士以上	19	52.6%	26.3%	15.8%	5.3%	0.0%
職業類別						
地政士從業人員	80	68.8%	23.8%	6.3%	1.3%	0.0%
測繪業從業人員	3	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
一般民眾	85	63.5%	18.8%	16.5%	1.2%	0.0%
其他	17	88.2%	11.8%	0.0%	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%)。

附表6 Q2.2：「電子支付地政規費」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	662	483	154	20	5	0
總百分比	100.0%	73.0%	23.3%	3.0%	0.8%	0.0%
性別						
男	345	75.1%	22.3%	1.7%	0.9%	0.0%
女	303	70.0%	24.8%	4.6%	0.7%	0.0%
年齡						
19歲以下	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	126	75.4%	18.3%	4.8%	1.6%	0.0%
30~39歲	142	72.5%	24.6%	2.1%	0.7%	0.0%
40~49歲	127	70.1%	27.6%	2.4%	0.0%	0.0%
50~59歲	163	71.8%	24.5%	2.5%	1.2%	0.0%
60歲以上	88	75.0%	21.6%	3.4%	0.0%	0.0%
教育程度						
國中小	6	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(職)	124	69.4%	25.0%	5.6%	0.0%	0.0%
大學(專)	473	74.0%	23.0%	2.1%	0.8%	0.0%
碩士以上	44	65.9%	27.3%	6.8%	0.0%	0.0%
職業類別						
地政士從業人員	277	76.2%	20.6%	2.2%	1.1%	0.0%
測繪業從業人員	6	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
一般民眾	330	69.7%	25.5%	4.2%	0.6%	0.0%
其他	40	77.5%	22.5%	0.0%	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%)。

附表7 Q2.3：「臺北市地政局網站」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	557	342	179	35	1	0
總百分比	100.0%	61.4%	32.1%	6.3%	0.2%	0.0%
性別						
男	300	66.0%	31.0%	3.0%	0.0%	0.0%
女	246	56.5%	32.9%	10.2%	0.4%	0.0%
年齡						
19歲以下	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	107	62.6%	32.7%	4.7%	0.0%	0.0%
30~39歲	122	59.8%	31.1%	8.2%	0.8%	0.0%
40~49歲	112	55.4%	39.3%	5.4%	0.0%	0.0%
50~59歲	133	62.4%	30.8%	6.8%	0.0%	0.0%
60歲以上	73	67.1%	26.0%	6.8%	0.0%	0.0%
教育程度						
國中小	2	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(職)	80	60.0%	32.5%	7.5%	0.0%	0.0%
大學(專)	415	62.9%	30.8%	6.0%	0.2%	0.0%
碩士以上	45	51.1%	40.0%	8.9%	0.0%	0.0%
職業類別						
地政士從業人員	256	62.1%	32.0%	5.9%	0.0%	0.0%
測繪業從業人員	4	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%
一般民眾	244	59.0%	33.2%	7.8%	0.0%	0.0%
其他	44	70.5%	25.0%	2.3%	2.3%	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%)。

附表8 Q2.4：地政局網站「實價登錄專區」(含新制重點宣導與申報教學影片等申報作業相關資訊)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	336	214	98	23	1	0
總百分比	100.0%	63.7%	29.2%	6.8%	0.3%	0.0%
性別						
男	194	64.4%	29.4%	6.2%	0.0%	0.0%
女	136	64.0%	27.2%	8.1%	0.7%	0.0%
年齡						
19歲以下	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	68	61.8%	27.9%	8.8%	1.5%	0.0%
30~39歲	68	57.4%	30.9%	11.8%	0.0%	0.0%
40~49歲	64	60.9%	34.4%	4.7%	0.0%	0.0%
50~59歲	76	63.2%	30.3%	6.6%	0.0%	0.0%
60歲以上	55	78.2%	20.0%	1.8%	0.0%	0.0%
教育程度						
國中小	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(職)	52	65.4%	25.0%	9.6%	0.0%	0.0%
大學(專)	246	64.2%	29.7%	5.7%	0.4%	0.0%
碩士以上	30	56.7%	30.0%	13.3%	0.0%	0.0%
職業類別						
地政士從業人員	180	61.7%	31.7%	6.1%	0.6%	0.0%
測繪業從業人員	5	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
一般民眾	126	64.3%	27.0%	8.7%	0.0%	0.0%
其他	20	75.0%	20.0%	5.0%	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%)。

附表9 Q2.5：「臺北智慧地所系統」線上申辦土地登記、測量案件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	222	151	52	17	2	0
總百分比	100.0%	68.0%	23.4%	7.7%	0.9%	0.0%
性別						
男	134	67.9%	26.1%	4.5%	1.5%	0.0%
女	85	68.2%	18.8%	12.9%	0.0%	0.0%
年齡						
19歲以下	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	52	67.3%	26.9%	5.8%	0.0%	0.0%
30~39歲	51	60.8%	25.5%	13.7%	0.0%	0.0%
40~49歲	42	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
50~59歲	49	69.4%	16.3%	14.3%	0.0%	0.0%
60歲以上	24	87.5%	8.3%	0.0%	4.2%	0.0%
教育程度						
國中小	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(職)	17	76.5%	17.6%	5.9%	0.0%	0.0%
大學(專)	183	69.4%	21.9%	7.7%	1.1%	0.0%
碩士以上	18	44.4%	44.4%	11.1%	0.0%	0.0%
職業類別						
地政士從業人員	130	63.1%	27.7%	8.5%	0.8%	0.0%
測繪業從業人員	5	40.0%	40.0%	0.0%	20.0%	0.0%
一般民眾	70	75.7%	15.7%	8.6%	0.0%	0.0%
其他	15	86.7%	13.3%	0.0%	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%)。

附表10 Q2.6：「臺北地政雲（單一窗口地政服務整合平台）」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	428	288	114	23	3	0
總百分比	100.0%	67.3%	26.6%	5.4%	0.7%	0.0%
性別						
男	237	69.6%	26.6%	3.4%	0.4%	0.0%
女	183	64.5%	26.2%	8.2%	1.1%	0.0%
年齡						
19歲以下	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	96	72.9%	20.8%	6.3%	0.0%	0.0%
30~39歲	107	63.6%	30.8%	4.7%	0.9%	0.0%
40~49歲	79	68.4%	27.8%	2.5%	1.3%	0.0%
50~59歲	90	64.4%	26.7%	8.9%	0.0%	0.0%
60歲以上	48	64.6%	29.2%	4.2%	2.1%	0.0%
教育程度						
國中小	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(職)	62	59.7%	32.3%	6.5%	1.6%	0.0%
大學(專)	326	70.6%	24.5%	4.3%	0.6%	0.0%
碩士以上	30	50.0%	33.3%	16.7%	0.0%	0.0%
職業類別						
地政士從業人員	234	67.1%	26.1%	5.6%	1.3%	0.0%
測繪業從業人員	4	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%
一般民眾	154	66.2%	27.9%	5.8%	0.0%	0.0%
其他	33	72.7%	24.2%	3.0%	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%)。

附表11 Q4.1：「整體地政業務服務」滿意度與基本資料交叉分析

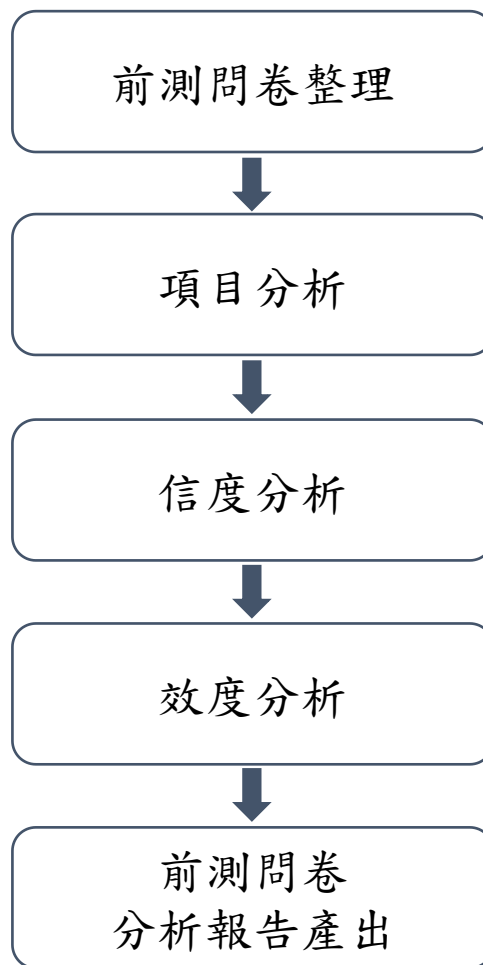
	人數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
總人數	1226	649	511	61	3	2
總百分比	100.0%	52.9%	41.7%	5.0%	0.2%	0.2%
性別						
男	618	59.2%	36.4%	3.9%	0.3%	0.2%
女	573	46.4%	47.1%	6.1%	0.2%	0.2%
年齡						
19歲以下	2	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	195	64.6%	31.8%	3.6%	0.0%	0.0%
30~39歲	246	54.1%	39.8%	5.7%	0.0%	0.4%
40~49歲	258	48.1%	46.9%	4.7%	0.0%	0.4%
50~59歲	298	48.3%	45.6%	5.7%	0.3%	0.0%
60歲以上	201	50.2%	43.8%	5.0%	1.0%	0.0%
教育程度						
國中小	35	42.9%	42.9%	14.3%	0.0%	0.0%
高中(職)	267	44.6%	49.1%	6.4%	0.0%	0.0%
大學(專)	793	55.7%	40.0%	3.7%	0.4%	0.3%
碩士以上	86	55.8%	37.2%	7.0%	0.0%	0.0%
職業類別						
地政士從業人員	344	64.8%	32.3%	2.9%	0.0%	0.0%
測繪業從業人員	9	44.4%	33.3%	22.2%	0.0%	0.0%
一般民眾	780	46.2%	47.7%	5.8%	0.3%	0.1%
其他	70	62.9%	28.6%	5.7%	1.4%	1.4%

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%)。

柒、前測（信效度分析）

一、分析步驟

本前測於中華民國111年4月13日進行前測問卷收集工作，共收集「A 問卷－111年臺北市政府地政局「智慧創新地政服務」民眾滿意度問卷」50份，前測問卷回收後之分析步驟如下圖所示。



前測問卷分析步驟

根據上述步驟，將前測網路問卷資料下載後，經由電腦進行偵錯、檢核與整理，並判斷各問題答案是否邏輯上的錯誤。接著針對滿意度有關題目進行項目分析，以判斷題目是否有同質性與鑑別力；再者，透過信度及效度分析可瞭解題目之一致性及有效性，並根據分析之結果、民眾填答狀況及專家意見加以修改前測問卷內容，最終形成正式問卷以進行本年度之滿意度調查。

二、項目分析

項目分析是測驗發展最基本的工作，其主要目的是在針對預試題項進行適切性的評估（邱皓政，2010），亦即檢驗一個量表個別題項的可靠程度。本研究項目分析採用極端組檢定（又稱 CR 決斷值）、相關分析（修正後項目與總分相關），求得各題目之決斷值、相關係數，以作為選題的依據。

（一）極端組檢定

極端組比較法是將預試樣本在該量表的總分分為高分組與低分組（各佔27%），然後以兩個極端組為自變項，以個別的題目的得分為依變項作獨立樣本 t 檢定，具有鑑別力的題目在兩個極端組的得分應該具有顯著差異，本研究設定顯著水準為 $\alpha = .05$ 。

由表1可知，「民眾滿意度量表」5個題項 t 檢定，皆達統計上的顯著水準 ($p > .05$)。代表所有這些題項可以有效區分高分與低分的人，亦即都有鑑別力。

（二）相關分析

修正後項目與總分相關法是計算每一個題項與分層面總分（不含該題項的分數）的 Pearson 積差相關係數（DeVellis, 1998），使研究者得以清楚的辨別某一題目與其他題目的相關關聯性。如果相關

係數太低，代表該題與整個量表的主旨沒有關聯性，一般的要求在0.3以上。

由表1可知，「民眾滿意度量表」5個題項所有相關係數皆達.3以上，代表所有題項皆具有同質性。

(三) 項目分析結論

在項目分析的鑑別力、修正後項目與總分相關二個指標中，「民眾滿意度量表」主要題項皆通過二項指標，因此在此階段題目全數保留，再進行信效度分析。

表1 項目分析-A 問卷民眾滿意度量表

編號	題目內容	極端組檢定 (CR 值)	項目總 分相關	保留
1	洽公環境	5.20***	0.73	◎
2	服務人員的服務態度	4.43**	0.78	◎
3	服務人員的專業能力	4.43**	0.84	◎
4	辦公效率	7.41***	0.84	◎
5	整體地政業務服務滿意度	5.20***	0.73	◎

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$ ；問卷第二部分服務措施了解程度及滿意度，因使用者人數不一，且同時使用者人數更少，故不列入項目分析。

三、信度分析

信度是指測量結果的一致性、穩定性及可靠性，信度係數愈高即表示該測驗的結果愈一致、穩定與可靠。本報告根據 Cronbach's α 係數檢視問卷之信度，該係數值越大表示問卷信度越高。

Nunnally (1978) 認為，信度 α 係數的標準應該在0.70之上。

經過信度分析後，獲得本次前測問卷之 Cronbach's α 值為0.906，大於0.70之標準，表示問卷題目之間具有不錯的內部一致性，即信度優良。

表2 信度統計量

量表	Cronbach's Alpha 值	項目的個數
民眾滿意度	0.906	5

另外，該份問卷之項目整體統計量表如表3，其中由最後一欄的「項目刪除時的 Cronbach's Alpha 值」也可以得知，任一題的刪除皆不會造成 Cronbach's Alpha 值的大幅提升，代表各題皆為內部一致性優良的題目。

表3 項目整體統計量- A 問卷民眾滿意度量表

題號	內容	項目刪除時的 尺度平均 數	項目刪除時的 尺度變異 數	修正的項目 總相關	項目刪除時的 Cronbach's Alpha 值
1	洽公環境	18.82	4.191	.729	.902
2	服務人員的服務態度	18.68	5.079	.777	.887
3	服務人員的專業能力	18.68	4.957	.841	.876
4	辦公效率	18.80	4.490	.840	.869
5	整體地政業務服務滿意度	18.86	4.572	.729	.893

四、效度分析

效度(Validity)是用來衡量測量結果的正確性，所謂測量的正確性，指測驗或測量工具（如問卷）能正確測得其所欲測量的特質或功能之程度。若一個測量工具不能測出所要測的特質，則有再好的信度、再優良的施測步驟也都沒有用，因此我們可說「效度」是測量工具最重要的必備條件。

一般而言，效度可區分為三種類型，分別為「內容效度(Content Validity)」、「效標效度(Criterion – related Validity)」與「建構效度(Construct Validity)」。

除了上述三種效度之外，近年來在社會科學之領域中亦倡導「專家效度」，透過專家或問卷編製者依據本身在內容上的專業知識判斷問卷各題項的代表性。一般所指之專家不必然為從事研究之學者，亦可為長年投身於該領域工作者或是具備專業能力之問卷設計者等。

因此，本次問卷採用「專家效度」的分析方式，藉由臺北市政府地政局之專業能力，飛力思國際股份有限公司之媒體策略執行經驗，以及晨晰統計顧問公司具多年統計分析與諮詢經驗，協助檢視問卷的合理性與問題描述後，對於問卷之邏輯與內容加以修飾，因此本次問卷具備相當之「專家效度」。

附件1 111年度臺北市整體地政業務滿意度調查開放意見回應情形

題目	建議內容	具體回應
洽公環境 不滿意原因	民眾談話聲太大(大安所)	大安所將請櫃檯人員、巡迴人員等服務人員，適時協助維持整體環境音量，以提供更舒適的服務空間。
	冷氣不涼、冷氣很熱、悶熱(士林所)	士林所位於士林區行政中心大樓，大樓空調由士林區公所統一管控，依本府節電措施，溫度設定26度至28度，士林所將視情形加裝循環扇，以提升環境舒適度。
	天氣熱還是開一下冷氣，光坐著都流汗(古亭所)	配合節能政策，隨時留意室溫狀況開啟空調，提供民眾舒適之洽公環境
	過於悶熱(建成所)	為配合本府節電措施，建成所之合署辦公大樓空調系統於非夏季時節依當日氣溫及天候適度調整空調運轉時間及強度。為營造舒適洽公環境，建成所將視室內空氣流通及氣溫情形，加強改善、調節空調設備或開啟門窗。
服務態度 不滿意原因	想請教如何備查，好不容易打了第二次才有交易科的人回覆，就是不了解不懂，請問問題還叫我去問別單位，問單位電話，回我現在她現在很忙耶(傻眼)，哪個員工不忙的，就她忙別人都很閒嗎	已責成承辦人員應注意電話服務禮貌及依民眾需求積極提供服務，並加強服務品質稽核及專業訓練，以提昇本局為民服務品質。
專業能力 不滿意原因	服務台志工很不專業(中山所)	感謝市民朋友反映此問題，中山所服務檯志工窗口係由志工隊輪流提供服務，為提供更優質之服務品質，將持續加強所有服務志工之職能與服務品質訓練及考核。
辦公效率 不滿意原因	開放櫃台少(大安所)	大安所將適時調整服務人力，並請櫃檯人員多留意叫號情形，依現況需求啟動人力支援機制，以有效縮短洽公民眾等候時間。
	塗銷登校太慢(士林所)	士林所登校人員辦理之登記案件皆依規定於期限內完成，偶遇案件量較多，需花費較長時間辦理，惟仍在期限內完成各項登記，民眾建議事項業轉知登校人員務必優先辦理隨到案件，避免民眾久候。
「地籍謄本自動櫃	要有自然人憑證很麻煩	地籍謄本自動櫃員機自111年5月1日起除原有以自然人憑證進行申領外，新增

「櫃員機」不滿意原因		以國民身分證或健保卡進行申領，歡迎市民朋友來體驗使用。
	慢	櫃員機功能持續優化中，並且會以更加契合民眾使用需求的方式調整。
「電子支付地政規費」不滿意原因	希望增加悠遊卡支付	<p>1. 現本市各地政事務所悠遊卡機台皆提供悠遊聯名卡及記名悠遊卡金額不足時逕行儲值服務。</p> <p>2. 金融卡轉帳手續費係依各家金融機構之訂定。</p> <p>3. 目前本市各地政事務所尚提供許多相當方便及多元化的支付方式供大眾選擇。如果是臨櫃案件繳納地政規費可使用下述支付方式：悠遊卡、信用卡或電子化繳費稅平台、富邦 E 化繳費網、匯款、智慧地所晶片金融卡線上繳費、郵政匯票、支票、Apple Pay、Samsung Pay、Android Pay、Pay.Taipei 電子支付平臺等，可免除手續費的問題。</p>
	櫃檯可以有儲值功能	
	金融卡要手續費	
本局網站「實價登錄專區」不滿意原因	車位面積實登是否有一致的標準呢？	依現行不動產登記制度，車位面積尚無統一規範計算標準。為解決房屋車位混算單價計算失真問題，目前臺北地政雲買賣實價查詢功能已提供「大數據扣車位算房價」之服務，協助民眾拆算扣車位後的房屋單價，歡迎多加利用。
「臺北智慧地所系統」不滿意原因	需要關貿才能使用，不便民	本系統尚無限制以關貿相關帳號登入，另為保障使用者資料安全，系統是設計以自然人憑證登入使用。
「臺北地政雲」不滿意原因	常常跑不出來、常常當機	系統不流暢可能為系統問題、憑證登錄問題、網路問題、圖台問題。本局將持續監控平台運作狀況，市民朋友亦可向本局反應俾利立即查明(1999轉7387)。
	查土增稅需登入會員，其他縣市不用	為符合內政部資訊安全規定，使用土地增值稅試算服務應有地政個資防護功能，故地政雲土地增值稅自動試算服務功能僅限地政雲系統會員使用。
「整體地政業務服務」不滿意原因	太多文件要準備	本市各地政事務所申請案件所需附繳文件皆依相關規定統一辦理，近年並持續推出簡政便民服務，將持續蒐集民意，

		適時就文件簡化等作為向主管機關反映。
寶貴意見 或建議(業 務相關)	應可考慮地政和戶政結合，減少百姓兩處往來，且進出4~5次	因地政及戶政機關權管事項仍屬有別，建議市民朋友可先透過電話洽詢需備文件，地政事務所會協助告知相關資訊，如戶籍資料屬地政機關能以電腦處理達成查詢，即不需向戶政機關申領，以避免來回奔波。
	金融卡轉帳可否免手續費	金融卡轉帳手續費係依各家金融機構之訂定。目前本市各地政事務所尚提供許多相當方便及多元化的支付方式供大眾選擇。如果是臨櫃案件繳納地政規費可使用下述支付方式：悠遊卡、信用卡或電子化繳費稅平台、富邦 E 化繳費網、匯款、智慧地所晶片金融卡線上繳費、郵政匯票、支票、Apple Pay、Samsung Pay、Android Pay、Pay.Taipei 電子支付平臺等，可免除手續費的問題。
	地政基層很辛苦，各專業均有個專業學問，勿需支援市府地政局各其他單位	本局為落實地政業務推展，考量各業務消長情形，透過跨機關支援方式妥善調整人力運用，並針對支援人力提供必要之教育訓練，且將視業務狀況持續滾動調整，期能提供市民，更全面完善優質地政服務。
問卷調查 相關建議	建議修改此問卷填答方式，本問卷不便且浪費時間	本問卷調查期間，本局亦於網站、臺北地政臉書同步舉行線上問卷調查，為便利現場洽公民眾亦可線上填答，未來本局將於紙本問卷印製 QRcode 連結，方便市民朋友掃碼填寫線上問卷。
	不知能否改成線上問卷呢?能夠兼顧環保及省時又便民，希望能納入考量謝謝	
	希望能以 QRCODE 線上填寫問卷取代紙本	
	問卷是否可不用紙本	
	下次可使用 QRCODE 掃碼填答避免接觸	
	意見調查請提供禮物	感謝市民朋友建議，本局將納為未來問卷調查活動規劃之參考。
稱讚與鼓勵	很親切，服務態度佳，環境舒適(大安所)	感謝市民朋友對大安所的服務表示肯定，民眾滿意服務係本市各地政機關努力追求的目標，相信有民眾的鼓勵，同仁會倍加熱忱用心服務。
	服務很好，專業(大安所)	
	棒棒(大安所)	
	都很好(大安所)	
	讚(大安所)	

電子支付很方便(士林所)	感謝市民朋友對士林所的服務表示肯定，將持續精進機關服務品質，以實踐「優質地政，便捷服務」之願景。
服務人員親切(士林所)	
專業，親切(士林所)	
櫃台21號服務人員(劉原谷)服務很好，很親切，很能及時解決我的問題(中山所)	感謝市民朋友對中山所服務態度表示肯定，轉知嘉許同仁，將持續努力精進，繼續提供良好服務品質。
Nice(中山所)	感謝市民朋友對中山所的服務表示肯定，將持續優化進各項便民服務，以提供更優質之服務。
服務很好(中山所)	
親切度專業度100分，讓人安心(中山所)	
古亭地政事務所應該是台北市地政事務翹楚，標杆	感謝市民朋友對古亭所的服務表示肯定，將精進服務品質，提供更優質的服務。
好(古亭所)	
繼續保持(古亭所)	
服務很好很細心，謝謝	感謝市民朋友對松山所服務態度表示肯定，將持續努力精進，繼續提供良好服務品質。
服務台，全功能櫃台，領件補證，初審人都好親切(松山所)	
志工服務櫃台服務人員態度熱忱專業，非常棒，讓第一次手足無措的[民眾很安心(松山所)	
很棒，謝謝你們(松山所)	
服務親切，讓人覺得很溫暖貼心(松山所)	
good(松山所)	
完美服務市民受益(松山所)	
服務很好(建成所)	感謝市民朋友對建成所服務人員的肯定，民眾的鼓勵是我們努力提升服務品質之動力。
服務人員態度非常好(建成所)	
台北市各地所的審查，專業且效能強，對於申請人而言，值得信賴的行政部門。	感謝市民服務對本市各地所審查人員的專業服務表示肯定，將持續努力精進，繼續提供專業優質的服務。

A 問卷—111年臺北市政府地政局「智慧創新地政服務」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

調查項目	滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不滿意原因：
1. 您對於洽公環境的滿意度？		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2. 您對於服務人員的服務態度滿意度？		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3. 您對於服務人員的專業能力滿意度？		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4. 您對於辦公效率滿意度？		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

第二部分 服務措施了解程度及滿意度

服務措施	了解程度			滿意度*(限曾經使用過者填答)*				
	曾經使用過	知道但未用過	不知道這個服務	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
1. 「地籍謄本自動櫃員機」自助式操作申領地籍謄本	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 電子支付地政規費	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 臺北市地政局網站	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 地政局網站「實價登錄專區」(含新制重點宣導與申報教學影片等申報作業相關資訊)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 「臺北智慧地所系統」線上申辦土地登記、測量案件	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 臺北地政雲(單一窗口地政服務整合平台)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

上述題目如有不滿意者，請填答不滿意原因：

題號： 不滿意原因：

題號： 不滿意原因：

題號： 不滿意原因：

背面還有題目

第三部分 服務措施使用頻率

服務措施	每天	每周1次	每月1次	每季1次	每年1次	未使用過
1. 電子支付地政規費	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 臺北市地政局網站	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 地政局網站「實價登錄專區」(含新制重點宣導與申報教學影片等申報作業相關資訊)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 臺北智慧地所系統	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 臺北地政雲	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第四部分 綜合問答

1. 您對於本市整體地政業務服務滿意度如何？：

非常滿意 滿意 普通 不滿意 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)

地政局網站 「臺北地政」臉書 文宣資料 電話洽詢 其他_____

寶貴意見或鼓勵

第五部分 基本資料

1. 性別 男 女

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 國中小 高中(職) 大學(專) 碩士以上

4. 職業類別 地政士從業人員 測繪業從業人員 一般民眾 其他_____