



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

臺北市地政局

112 年度「地政專業人士」

滿意度調查成果報告



中華民國 112 年 6 月



## 目錄

壹、依據：本局 112 年提升服務品質執行計畫辦理。	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	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、專業人士對本局的基本服務滿意度分析	7
(一) 專業人士對「洽公環境」滿意程度	7
(二) 專業人士對「服務態度」滿意程度	7
(三) 專業人士對「專業能力」滿意程度	7
(四) 專業人士對「辦公效率」滿意程度	8
(五) 近三年「基本服務」滿意度比較	10
(六) 交叉分析	12
三、各項服務措施專業人士了解程度及滿意度分析	14
(一) 專業人士對預售屋買賣定型化契約預檢服務滿意程度	16
(二) 專業人士對都更相關服務滿意程度	16
(三) 專業人士對臺北地政找房+滿意程度	16
(四) 專業人士對臺北地政雲滿意程度	16
(五) 專業人士對地政局網站「業者專區」滿意程度	17
(六) 專業人士對地政士開業及變更登記線上申辦滿意程度	17
(七) 專業人士對臺北市測繪資訊平台滿意程度	17
(八) 專業人士對「臺北智慧地所系統」滿意程度	17
(九) 專業人士對臺北地政 FB 滿意程度	18
(十) 近三年「各項服務措施」滿意度比較	20
(十一) 交叉分析	23
四、整體地政業務服務滿意度	26
(一) 本次調查結果	26
(二) 近三年「整體地政業務服務」滿意度比較	27

(三) 交叉分析.....	29
五、專業人士對各服務措施使用頻率調查.....	30
(一) 臺北地政找房+ .....	30
(二) 臺北地政雲.....	30
(三) 地政局網站「業者專區」 .....	30
(四) 臺北市測繪資訊平台.....	30
(五) 臺北市智慧地所系統.....	30
(六) 臺北市地政 FB.....	30
六、業務資訊管道.....	32
七、專業人士對於本局之寶貴意見或鼓勵.....	34
<b>陸、結論與建議</b> .....	35
一、幾乎所有服務項目專業人士滿意度都在 90%以上 .....	35
二、六成五以上專業人士了解各項服務措施.....	36
三、高使用頻率的服務措施，了解程度名列前茅，但滿意度需要改善.....	37
四、近三年滿意度比較.....	38
五、交叉分析發現.....	39
<b>柒、附表：交叉分析表</b> .....	40
<b>捌、前測（信效度分析）</b> .....	54
一、分析步驟.....	54
二、項目分析.....	56
(一) 極端組檢定.....	56
(二) 相關分析.....	56
(三) 項目分析結論.....	57
三、信度分析.....	58
四、效度分析.....	60
<b>玖、問卷</b> .....	62
附件 1、112 年度臺北市整體地政業務滿意度調查開放意見回應情形.....	65

## 調查摘要

### 一、本局基本服務滿意度

- 1.專業人士對於「洽公環境」的滿意度：97.4%。
- 2.專業人士對於「服務態度」的滿意度：97.7%。
- 3.專業人士對於「專業能力」的滿意度：96.5%。
- 4.專業人士對於「辦公效率」的滿意度：95.3%。

### 二、本局各項服務措施滿意度

- 1.專業人士對於預售屋買賣定型化契約預檢服務的使用比例 11.4%，滿意度 91.8%。
- 2.專業人士對於都更相關服務的使用比例 19.3%，滿意度 93.9%。
- 3.專業人士對於臺北地政找房+的使用比例 21.9%，滿意度 93.6%。
- 4.專業人士對於臺北地政雲的使用比例 64.8%，滿意度 90.6%。
- 5.專業人士對於地政局網站「業者專區」的使用比例 44.1%，滿意度 88.9%。
- 6.專業人士對於地政士開業及變更登記線上申辦的使用比例 23.1%，滿意度 94.0%。
- 7.專業人士對於臺北市測繪資訊平台的使用比例 25.4%，滿意度 94.5%。

8.專業人士對於「臺北智慧地所系統」及內政部「數位櫃臺」

線上申辦的使用比例 33.3%，滿意度 79.0%。

9.專業人士對於臺北地政 FB 的使用比例 30.1%，滿意度 92.2%。

### 三、整體地政業務服務滿意度

專業人士對於「整體地政業務服務滿意度」的滿意度：92.7%。

## 歷年滿意度彙總分析表

110~112 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%
		112 年	111 年	110 年		
滿意度					112~111 年	111~110 年
基本服務	洽公環境	97.4	94.7	96.1	2.7	-1.4
	服務態度	97.7	94.9	97.7	2.8	-2.8
	專業能力	96.5	94.2	98	2.3	-3.8
	辦公效率	95.3	93.8	95.7	1.5	-1.9
各項服務 措施	預售屋買賣定型化契約 預檢服務	91.8	---	---	---	---
	都更相關服務	94.0	---	---	---	---
	臺北地政找房+	93.6	---	---	---	---
	臺北地政雲	90.6	90.4	---	0.2	---
	地政局網站「業者專 區」	88.9	94.7	94.3	-5.8	0.4
	地政士開業及變更登記 線上申辦	93.9	98.1	97.4	-4.2	0.7
	臺北市測繪資訊平台	94.4	97.9	97.4	-3.5	0.5
	「臺北智慧地所系統」 及內政部「數位櫃臺」 線上申辦	79.0	---	---	---	---
	臺北地政 FB	92.2	---	---	---	---
整體地政業務服務滿意度		92.8	92.3	97.0	0.5	-4.7

註 1：預售屋買賣定型化契約預檢服務、都更相關服務、臺北地政找房+、「臺北智慧地所系統」及內政部「數位櫃臺」線上申辦及臺北地政 FB 為 112 年新增，無前年資料可供比較。

註 2：112 年之臺北地政雲（含不動產基本資訊、價格資訊、不動產交易、登記及測量、整體開發、公有土地及不動產統計），對應於 111 年之臺北地政雲（單一窗口地政服務整合平台），內涵稍有不同。

註 3：112 年之臺北市測繪資訊平台（含衛星定位基準網、臺北市控制及應用測量成果系統），對應於 111 年之臺北市控制及應用測量成果系統，內涵稍有不同。

**壹、依據：**本局 112 年提升服務品質執行計畫辦理。

## **貳、目的**

探求民意、瞭解專業人士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專業人士。

## **參、主辦機關及調查機構**

臺北市政府地政局。

## **肆、調查方式**

### **一、調查對象**

測繪業、地政士、經紀業、租賃住宅服務業及估價師等地政專業人士。

### **二、有效樣本數**

本調查為紙本問卷，發放 500 份，回收 352 份，回收率 70.4%；無效問卷 2 份，故有效問卷 350 份，有效回收率 70.0%。另外，計網路問卷，回收 79 份。

總計完成有效樣本數為 429 份；抽樣誤差在 95%的信心

水準下約正負 4.73 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	500	352	70.4%	有效問卷	350	70.0%
				無效問卷	2	
網路問卷		79		有效問卷	79	
總計		431		有效問卷	429	

### 三、調查期間

民國 112 年 5 月 8 日至 5 月 19 日，共計 12 日。

### 四、調查方法

調查方式以紙本為主，線上問卷為輔。主動發函地政士、測繪業、估價師及經紀業等職業公會，請其協助宣導從業人員填寫線上問卷；土地登記科、測繪科、地價科、地權及不動產交易科透過業者 LINE 群組主動宣導、資訊室透過本局電子報之業者訂閱用戶宣導；地政事務所、土地開發總隊協助發放紙本問卷予洽公業者，請業務科於機關團體座談會時協助發放紙本問卷。

### 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 58.5%，女性占 41.0%，其他佔 0.5%。

表2 性別統計表

性別	男	女	其他
人數	244	171	2
百分比	58.5%	41.0%	0.5%

註：未填答 12 人

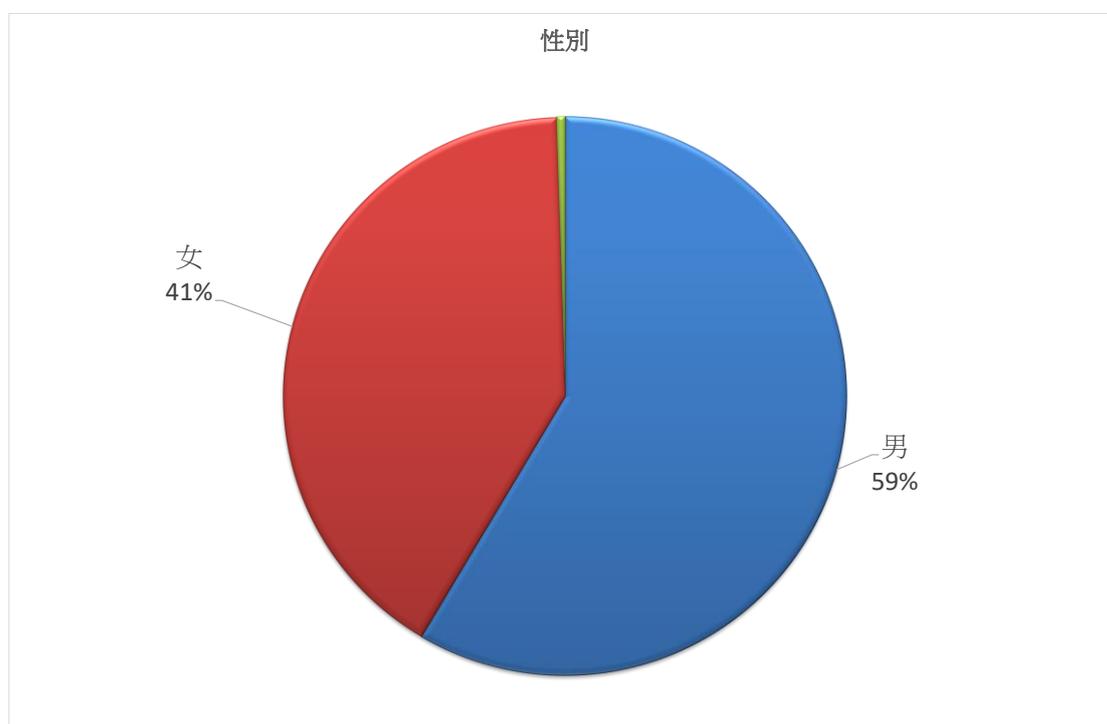


圖1 受訪者性別分析 (n=417)

## (二) 年齡

根據本次調查結果顯示，受訪者19歲以下占0%，20至29歲占12.3%，30~39歲占17.8%，40~49歲占24.0%，50~59歲占29.1%，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	0	51	74	100	121	70
百分比	0%	12.3%	17.8%	24.0%	29.1%	16.8%

註：未填答13人

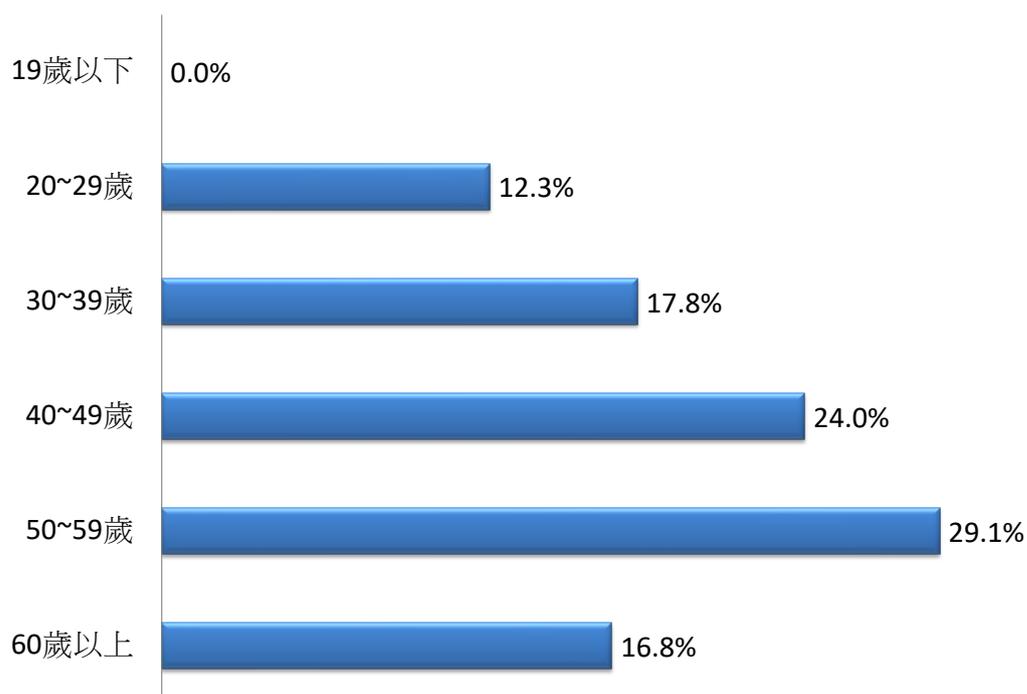


圖2 受訪者年齡分析 (n=416)

### (三) 教育程度

根據本次調查結果顯示，受訪者國中小學歷者佔 0.8%，高中（職）學歷占 16.8%，大學（專）學歷占 72.1%，研究所以上學歷占 10.4%。

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	3	66	284	41
百分比	0.8%	16.8%	72.1%	10.4%

註：未填答 35 人

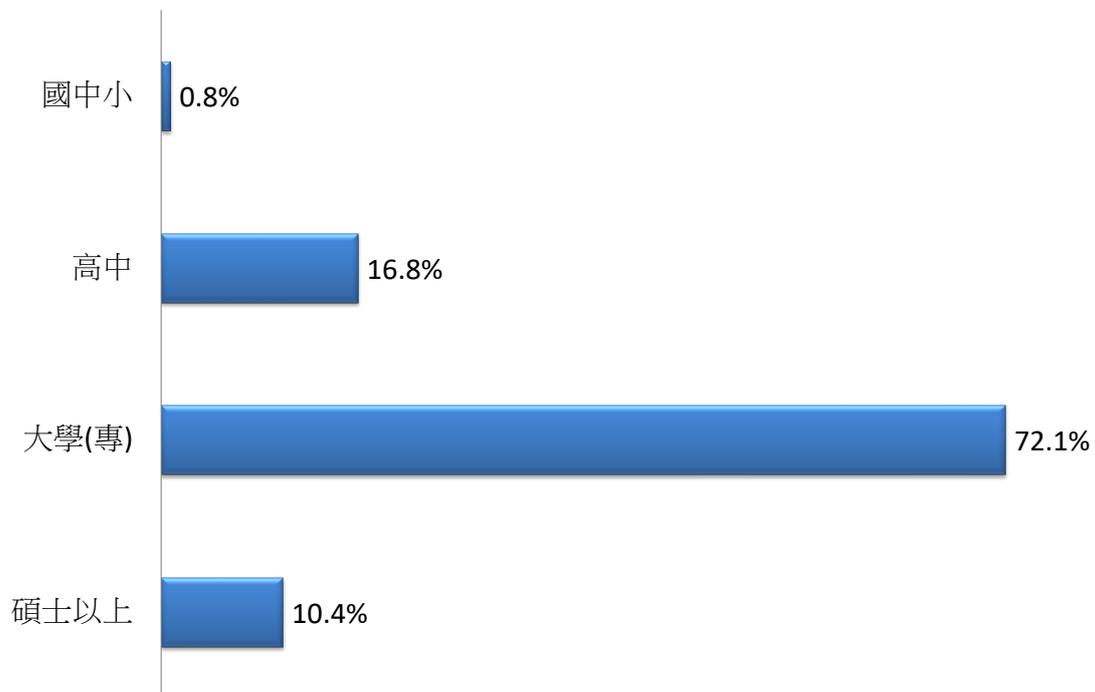


圖3 受訪者教育程度分析 (n=394)

#### (四) 職業類別

根據本次調查結果顯示，受訪者為測繪業佔 2.1%，地政士從業人員占 72.8%，不動產估價者占 5.0%，不動產經紀業者占 6.9%，租賃住宅服務業者占 2.6%，地政學界佔 2.9%，其他占 7.6%

表5 職業類別統計表

職業類別	測繪業	地政士從業人員	不動產估價	不動產經紀業	租賃住宅服務業	地政學界	其他
人數	9	305	21	29	11	12	32
百分比	2.1%	72.8%	5.0%	6.9%	2.6%	2.9%	7.6%

註：未填答 10 人

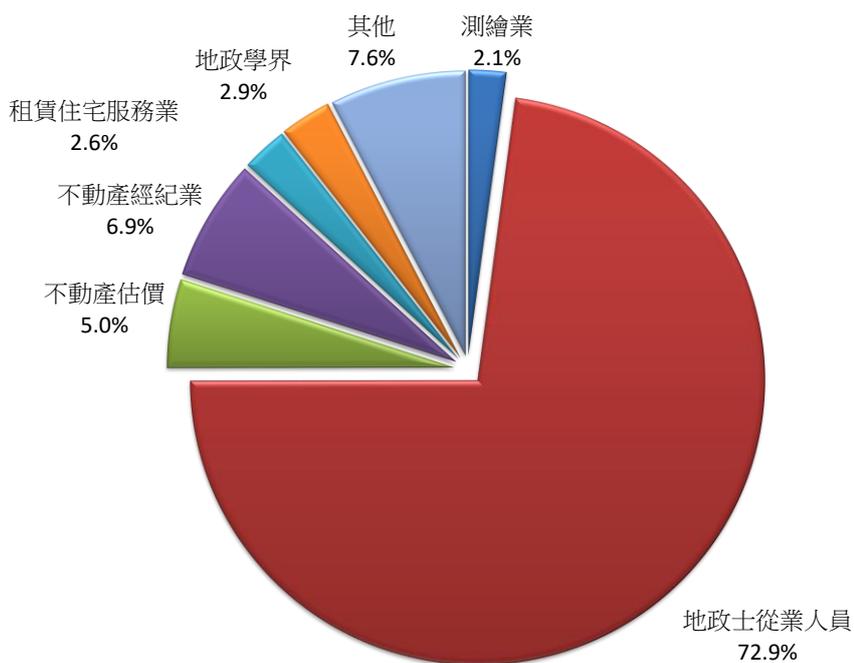


圖4 受訪者職業類別分析 (n=419)

## 二、專業人士對本局的基本服務滿意度分析

### (一) 專業人士對「洽公環境」滿意程度

關於「洽公環境」，根據下列二表顯示，有 97.4%專業人士給予正面評價，其中「非常滿意」占 66.4%，「滿意」占 31.0%。此外，有 2.6%的人表示普通。由此可知，絕大多數的專業人士，認為本局的「洽公環境」表現相當不錯。

### (二) 專業人士對「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%的專業人士給予「服務態度」正面評價，其中「非常滿意」占 73.7%，「滿意」占 24%。此外，有 1.9%的人表示普通，以及 0.5%的人表示非常不滿意。由此可知，絕大多數的專業人士認同本局服務人員的「服務態度」。

不滿意原因中皆未填寫原因。

### (三) 專業人士對「專業能力」滿意程度

關於「專業能力」，根據下列二表顯示，有 96.5%的專業人士給予「專業能力」正面評價，其中「非常滿意」占 72.3%，「滿意」占 24.2%。此外，有 3.0%的人表示普通，以及 0.5%的人表示非常不滿意。由此可知，絕大多數的專業人士認同本局服務人員的「服務態度」。

不滿意原因中，有 1 人反映不須管制及補正事項為何還硬是要開補正拿著雞毛當令箭還態度欠佳，其餘未填寫原因。

#### (四) 專業人士對「辦公效率」滿意程度

關於「辦公效率」，根據下列二表顯示，有 95.3%的專業人士給予「辦公效率」正面評價，其中「非常滿意」占 69.7%，「滿意」占 25.6%。此外，有 3.3%的人表示普通，0.9%的人表示不滿意，以及 0.5%的人表示非常不滿意。由此可知，大多數的專業人士認同本局「辦公效率」。

不滿意原因中，有 1 人反映收件櫃檯太少、1 人反映工作效率太差，其餘未填寫原因

整體而言，專業人士對各項基本服務的滿意情形相差不大，都在 95%以上，且不滿意者都不到 1.5%。顯示專業人士對本局的基本服務，無論是「洽公環境」、「服務態度」、「專業能力」、「辦公效率」等，都認為表現良好。

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	285	66.4	133	31.0	11	2.6	0	0.0	0	0.0	97.4
2	服務態度	316	73.7	103	24.0	8	1.9	0	0.0	2	0.5	97.7
3	專業能力	310	72.3	104	24.2	13	3.0	0	0.0	2	0.5	96.5
4	辦公效率	299	69.7	110	25.6	14	3.3	4	0.5	2	0.5	95.3

註：「正面評價」為「非常滿意」與「滿意」之比例合計

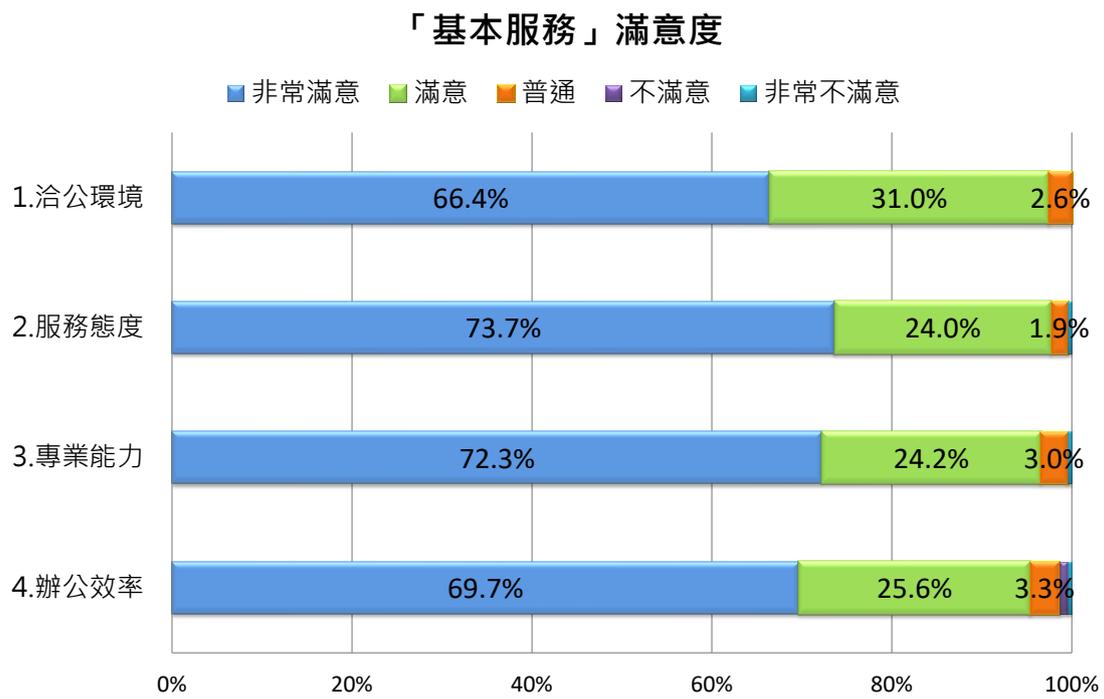


圖5 專業人士對於「基本服務」滿意度 (n=429)

(五) 近三年「基本服務」滿意度比較

今(112)年調查結果與去(111)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)都呈現上升趨勢，上升幅度介於1.5%~2.8%之間，其中「洽公環境」、「服務態度」上升最多、「專業能力」其次、「辦公效率」再其次。可見專業人士覺得今年的四項基本服務比起去年是有提升的。

而負面評價(「非常不滿意」與「不滿意」之比例合計)也都有微幅下降，但中立的普通意見也減少，代表專業人士的中立意見與負面評價者皆轉移至正面評價。這是一個非常好的現象，應持續維持。

至於今年與前(110)年相比，正面評價則漲跌互見，「洽公環境」還是持續有進步，但「專業能力」則為下降，未來應持續觀察。整體而言，在專業人士眼中，今(112)年的地政基本服務滿意度，大致回到110年的水準。

表7 近三年對「基本服務」的滿意度比較

題號	內容	112年			111年			110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	97.4	2.6	0.0	94.7	4.7	0.6	96.1	3.6	0.3
2	服務態度	97.7	1.8	0.5	94.9	4.5	0.6	97.7	2.3	0.0
3	專業能力	96.5	3.0	0.5	94.2	4.8	1.0	98.0	2.0	0.0
4	辦公效率	95.3	3.3	1.4	93.8	5.4	0.8	95.7	4.3	0.0

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

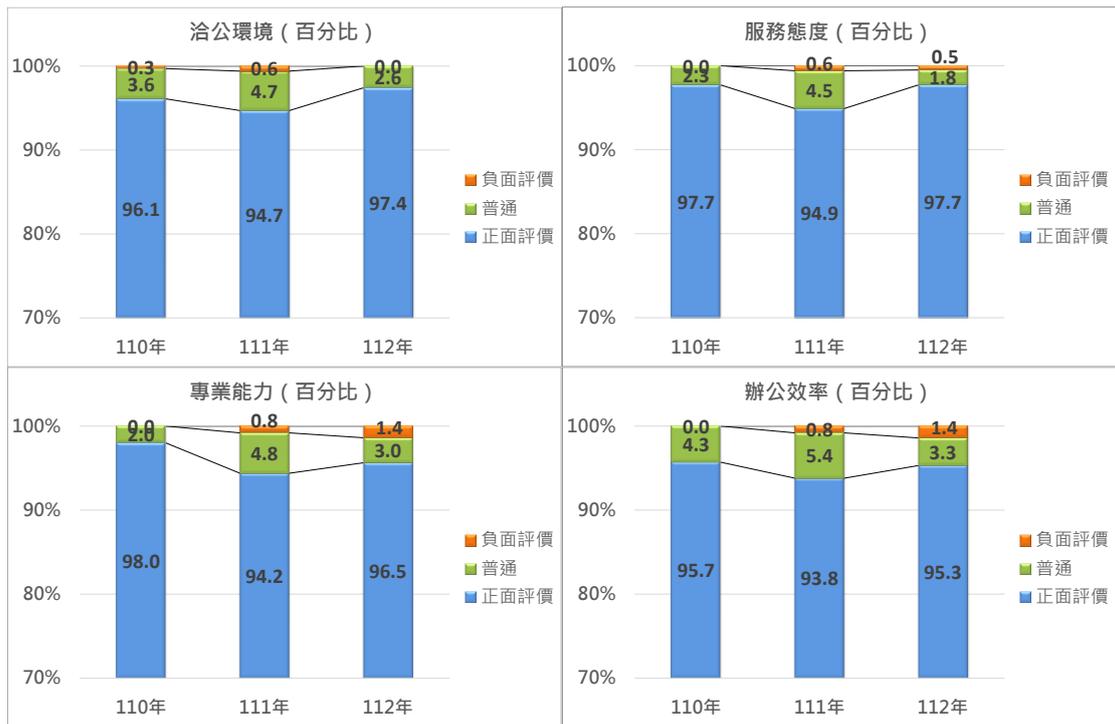


圖6 近三年「基本服務」的滿意度變化

## （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，各種背景專業人士的正面評價非常接近，差別在滿意的程度，20~29 歲者「非常滿意」比例最高，其次為 40~49 歲者，皆相對比其他年齡層更為滿意；租賃住宅服務業者「非常滿意」比例最高，其次為地政士從業人士，皆相對比其他職業者更為滿意。代表這些背景的專業人士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，各種背景專業人士的正面評價非常接近，差別在滿意的程度，49 歲以下者「非常滿意」比例高於 50 歲以上者；高中（職）者「非常滿意」比例高於大學（專）、碩士以上者；租賃住宅服務業者「非常滿意」比例最高，其次為地政士從業人士、不動產估價、其他職業者，皆相對比其他職業者更為滿意。代表這些背景的專業人士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，各種背景專業人士的正面評價非常接近，差別在滿意的程度，租賃住宅服務業者「非常滿意」比例最高，其次為地政士從業人士、其他職業者，皆相對比其他職業者更為滿意。代表這些背景的專業人士在洽公環境的滿意程度更高一些。

#### 4. 辦公效率

從附表 4 看來，各種背景專業人士的正面評價非常接近，差別在滿意的程度，高中（職）者「非常滿意」比例高於碩士以上者；租賃住宅服務業者「非常滿意」比例高於其餘職業者。代表這些背景的專業人士在辦公效率的滿意程度更高一些。

綜合而言，各種背景專業人士在各項「基本服務」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，不同職業類別的人在這方面較有差異，租賃住宅服務業者在多數項目上「非常滿意」比例普遍較高，代表這些背景的專業人士的滿意程度更高一些。

### 三、各項服務措施專業人士了解程度及滿意度分析

由於專業人士對各項服務措施了解程度不同，使用情形也不一樣，爰先調查專業人士在各項服務措施的使用情形。

曾經使用過而言，以臺北地政雲、地政局網站「業者專區」最多人使用過，各達 64.8、44.1%%，皆超過四成；其次依序為臺北智慧地所系統、臺北地政 FB 等，曾經使用過者分別達 33.3%、30.1%，皆超過三成。專業人士的利用率相當不錯。其他服務措施使用比例都在 10% ~ 25%左右。

而知道但未使用過的部分，除了臺北地政雲（27.7%）較低以外，其餘比例介於 40% ~ 60%左右，大約有四成以上專業人士知道這些服務措施，只是未曾使用。

至於不知道該服務者，以臺北地政找房+最多，達 35%；其次依序為預售屋買賣定型契約預檢服務、臺北市測繪資訊平台、都更相關服務與臺北地政 FB 等，不知道這些服務者都在 20%以上，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。

然因專業人士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），專業人士對臺北地政雲、臺北市智慧地所系統的知道比例最高，皆達 85%以上；其次，地政局網站「業者專區」、地政士開業及變更登記線上申辦等，比例最高也都達 80%以上。其餘大多數服務措施的知道比例也都有 65%以上。以宣傳推廣效果而言，專業人士對各項服務措施的認知程度非常優秀。

表8 對「各項服務措施」的了解程度統計表

題號	內容 <sup>註1</sup>	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 <sup>註2</sup> %
		人數	%	人數	%	人數	%		
1	預售屋買賣定型化契約預檢服務	49	11.4	258	60.1	122	28.4	429	71.6
2	都更相關服務	83	19.3	247	57.6	99	23.1	429	76.9
3	臺北地政找房+	94	21.9	185	43.1	150	35.0	429	65.0
4	臺北地政雲	278	64.8	119	27.7	32	7.5	429	92.5
5	地政局網站「業者專區」	189	44.1	172	40.1	68	15.9	429	84.1
6	地政士開業及變更登記線上申辦	99	23.1	251	58.5	79	18.4	429	81.6
7	臺北市測繪資訊平台	109	25.4	216	50.3	104	24.2	429	75.8
8	「臺北智慧地所系統」及內政部「數位櫃臺」線上申辦	143	33.3	223	52.0	63	14.7	429	85.3
9	臺北地政 FB	129	30.1	204	47.6	96	22.4	429	77.6

註1：各項服務措施的全稱如下：

- 2.都更相關服務（含三類謄本網路預約、地籍線與建築線預檢、建物測量預審、權利變換地價改算預審等服務）
- 4.臺北地政雲（含不動產基本資訊、價格資訊、不動產交易、登記及測量、整體開發、公有土地及不動產統計）
- 5.地政局網站「業者專區」（含地政士、不動產估價師、不動產經紀業、租賃住宅服務業）
- 7.臺北市測繪資訊平台（含衛星定位基準網、臺北市控制及應用測量成果系統）

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

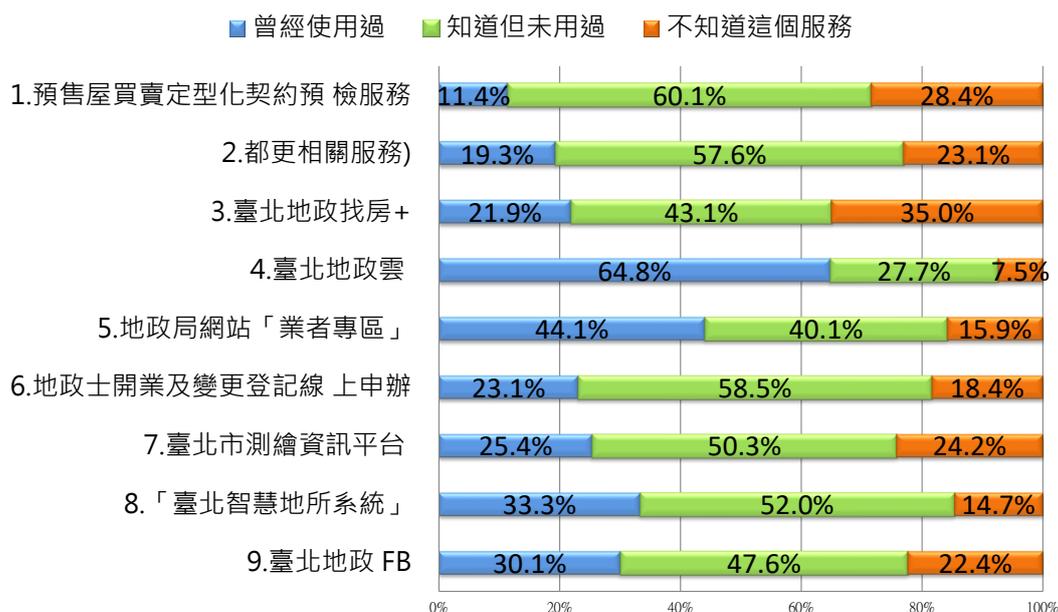


圖7 專業人士對於「各項服務措施」了解程度

因此，以下將針對曾經使用過的專業人士，分析其滿意度情形。

(一) 專業人士對預售屋買賣定型化契約預檢服務滿意程度

關於預售屋買賣定型化契約預檢服務，根據下列圖表顯示，有 91.8% 的專業人士給予正面評價，其中「非常滿意」占 65.3%，「滿意」占 26.5%，無人表示不滿意。此外，有 8.2% 的專業人士表示沒意見。顯示專業人士使用後，對本項服務的滿意度很高。

(二) 專業人士對都更相關服務滿意程度

關於〔都更相關服務（含三類謄本網路預約、地籍線與建築線預檢、建物測量預審、權利變換地價改算預審等服務）〕，根據下列圖表顯示，有 93.9% 的專業人士給予正面評價，其中「非常滿意」占 56.6%，「滿意」占 37.3%。此外，有 6.0% 的人表示沒意見，無人表示不滿意。顯示專業人士使用後，對本項服務的滿意度很高。

(三) 專業人士對臺北地政找房+滿意程度

關於臺北地政找房+，根據下列圖表顯示，有 93.6% 的專業人士給予正面評價，其中「非常滿意」占 68.1%，「滿意」占 25.5%。此外，有 6.4% 的人表示沒意見，無人表示不滿意。顯示專業人士使用後，對本項服務的滿意度很高，且沒有人負評，應繼續維持。

(四) 專業人士對臺北地政雲滿意程度

關於〔臺北地政雲（含不動產基本資訊、價格資訊、不動產交易、登記及測量、整體開發、公有土地及不動產統計）〕，根據下列圖表顯示，有 90.6% 的專業人士給予正面評價，其中「非常滿意」占 58.6%，「滿意」占 32%。此外，有 8.6% 的人表示沒意見，0.4% 表示不滿意，0.4% 表示非常不滿意。顯示專業人士使用後，對本項服務的滿意度也很高。

不滿意原因有一人反映特意獨立成立一個系統，造成使用者在使用上的不便利，其餘未填寫原因。

(五) 專業人士對地政局網站「業者專區」滿意程度

關於〔地政局網站「業者專區」(含地政士、不動產估價師、不動產經紀業、租賃住宅服務業)〕,根據下列圖表顯示,有 88.9%的專業人士給予正面評價,其中「非常滿意」占 56.6%,「滿意」占 32.3%。此外,有 11.1%的人表示沒意見,無人表示不滿意。本項服務的正面評價是次低的,不過負面評價並不多,倒是中立的普通意見是最多的。代表專業人士使用後沒有太多抱怨,但也沒有覺得很驚艷。

(六) 專業人士對地政士開業及變更登記線上申辦滿意程度

關於地政士開業及變更登記線上申辦,根據下列圖表顯示,有 94.0%的專業人士給予正面評價,其中「非常滿意」占 66.7%,「滿意」占 27.3%。此外,有 6.1%的人表示沒意見,無人表示不滿意。顯示專業人士使用後,對本項服務也多為肯定。

(七) 專業人士對臺北市測繪資訊平台滿意程度

關於〔臺北市測繪資訊平台(含衛星定位基準網、臺北市控制及應用測量成果系統)〕,根據下列圖表顯示,有 94.5%的專業人士給予正面評價,其中「非常滿意」占 60.2%,「滿意」占 34.3%。此外,有 5.6%的人表示沒意見,無人表示不滿意。顯示專業人士使用後,對本項服務也多為肯定。

(八) 專業人士對「臺北智慧地所系統」及內政部「數位櫃臺」線上申辦滿意程度

關於「臺北智慧地所系統」及內政部「數位櫃臺」線上申辦,根據下列圖表顯示,有 79.0%的專業人士給予正面評價,其中「非常滿意」占 59.4%,「滿意」占 19.6%。此外,有 16.1%的人表示沒意見,4.2%的人表示不滿意,0.7%的人表示非常不滿意。本項服務的正面評價是最低的,且有近 5%負面評價,而中立的普通意見也很多。代表專業人士使用後對本項服務是頗有怨言的,應立即謀求改善。

不滿意原因中，有 1 人反映數位櫃臺，步驟繁瑣，無法辦理、1 人反映未與代書軟體介接不方便、1 人反映很麻煩打完到地政，承辦還要再建檔一次，其餘未填寫原因。

#### (九) 專業人士對臺北地政 FB 滿意程度

關於臺北地政 FB，根據下列圖表顯示，有 92.2% 的專業人士給予正面評價，其中「非常滿意」占 67.2%，「滿意」占 25.0%。此外，有 7.8% 的人表示沒意見，無人表示不滿意。顯示專業人士使用後，對本項服務非常肯定，且沒有人負評，應繼續維持。

整體而言，對曾經使用過的專業人士而言，〔臺北市測繪資訊平台（含衛星定位基準網、臺北市控制及應用測量成果系統）〕、〔地政士開業及變更登記線上申辦〕、〔臺北地政找房+〕、〔都更相關服務（含三類謄本網路預約、地籍線與建築線預檢、建物測量預審、權利變換地價改算預審等服務）〕 等四項，滿意情形是最佳的，正面評價都名列前茅，皆高達 93% 左右，尤其前三項「非常滿意」的比例更高達 60% 以上。不過這四項的使用人數也是較少的，使用率約二~二成五左右，顯示這些項目雖然沒有服務到最大客群，卻是最切中需求的。

至於〔臺北地政雲（含不動產基本資訊、價格資訊、不動產交易、登記及測量、整體開發、公有土地及不動產統計）〕、地政局網站「業者專區」（含地政士、不動產估價師、不動產經紀業、租賃住宅服務業）、〔「臺北智慧地所系統」及內政部「數位櫃臺」線上申辦〕 三項，曾利用過的人較多，相對地不滿意的人也稍多一些。尤其在系統整合、數位櫃臺步驟繁瑣等，應著手檢討改善。其餘兩項服務措施，其正面評價都差不多，皆有 92% 左右的專業人士滿意，表現不錯。

表9 對「各項服務措施」的滿意度統計表

題號	內容 <sup>註1</sup>	非常滿意		滿意		沒意見		不滿意		非常不滿意		正面評價 <sup>註2</sup>
		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	
1	預售屋買賣定型化契約預檢服務	32	65.3	13	26.5	4	8.2	0	0.0	0	0.0	91.8
2	都更相關服務	47	56.6	31	37.3	5	6.0	0	0.0	0	0.0	93.9
3	臺北地政找房+	64	68.1	24	25.5	6	6.4	0	0.0	0	0.0	93.6
4	臺北地政雲	163	58.6	89	32.0	24	8.6	1	0.4	1	0.4	90.6
5	地政局網站「業者專區」	107	56.6	61	32.3	21	11.1	0	0.0	0	0.0	88.9
6	地政士開業及變更登記線上申辦	66	66.7	27	27.3	6	6.1	0	0.0	0	0.0	94.0
7	臺北市測繪資訊平台	65	60.2	37	34.3	6	5.6	0	0.0	0	0.0	94.5
8	「臺北智慧地所系統」及內政部「數位櫃臺」線上申辦	85	59.4	28	19.6	23	16.1	6	4.2	1	0.7	79.0
9	臺北地政 FB	86	67.2	32	25.0	10	7.8	0	0.0	0	0.0	92.2

註1：各項服務措施的全稱如下：

2.都更相關服務（含三類謄本網路預約、地籍線與建築線預檢、建物測量預審、權利變換地價改算預審等服務）

4.臺北地政雲（含不動產基本資訊、價格資訊、不動產交易、登記及測量、整體開發、公有土地及不動產統計）

5.地政局網站「業者專區」（含地政士、不動產估價師、不動產經紀業、租賃住宅服務業）

7. 臺北市測繪資訊平台（含衛星定位基準網、臺北市控制及應用測量成果系統）

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

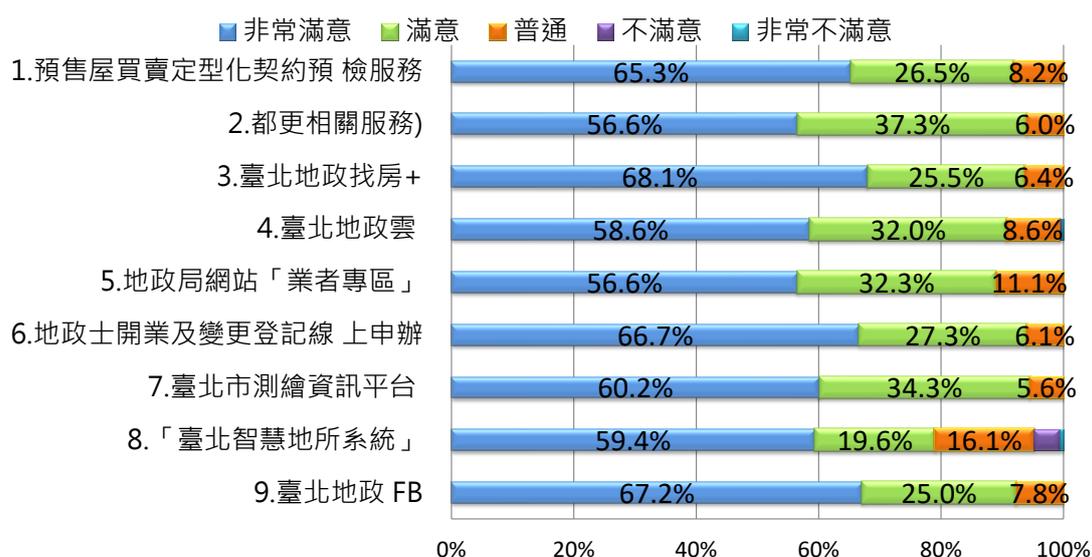


圖8 專業人士對於「各項服務措施」滿意度

#### (十) 近三年「各項服務措施」滿意度比較

今(112)年調查結果與去(111)年度資料相比，除了有五項為首次調查無從比較外，從表 10 與圖 9 得知，其餘四項的各項服務措施的正面評價(「非常滿意」與「滿意」之比例合計)大多下降，僅一項小幅上升。

其中下降的有〔地政局網站「業者專區」〕、〔地政士開業及變更登記「線上申辦」〕、「臺北市測繪資訊平台」三項，分別下降 5.8%、4.1%、3.4%，而上升的只有「臺北地政雲(單一窗口地政服務整合平台)」，且只有 0.2%。好在這幾項的負評也都有減少，以致中立的普通意見增加。代表今年這四項服務措施可能給予民眾較中規中矩的感受，沒有太大的創新，因此有些民眾轉為普通意見，這需要留意未來是否有惡化的可能。至於今年與前(110)年相比，情況也類似。

整體而言，本局地政的各項服務措施的滿意度雖然都還不錯，但四項有延續的服務措施，相較於前二年，今年有明顯的下降，需要研議改善。

表10 近三年對「各項服務措施」的滿意度比較

題號	內容 <sup>註1</sup>	112年			111年			110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	預售屋買賣定型化契約預檢服務	91.8	8.2	0.0	---	---	---	---	---	---
2	都更相關服務	93.9	6.1	0.0	---	---	---	---	---	---
3	臺北地政找房+	93.6	6.4	0.0	---	---	---	---	---	---
4	臺北地政雲（單一窗口地政服務整合平台）	90.6	8.6	0.8	90.4	5.8	3.8	---	---	---
5	地政局網站「業者專區」	88.9	11.1	0.0	94.7	4.0	1.3	94.3	5.7	0.0
6	地政士開業及變更登記「線上申辦」	94.0	6.0	0.0	98.1	1.0	0.9	97.4	2.1	0.5
7	臺北市測繪資訊平台	94.5	5.5	0.0	97.9	2.1	0.0	97.4	2.6	0.0
8	「臺北智慧地所系統」及內政部「數位櫃臺」線上申辦	79.0	16.1	4.9	---	---	---	---	---	---
9	臺北地政 FB	92.2	7.8	0.0	---	---	---	---	---	---

註1：各項服務措施的全稱如下：

2.都更相關服務（含三類騰本網路預約、地籍線與建築線預檢、建物測量預審、權利變換地價改算預審等服務）

4.臺北地政雲（含不動產基本資訊、價格資訊、不動產交易、登記及測量、整體開發、公有土地及不動產統計）

5.地政局網站「業者專區」（含地政士、不動產估價師、不動產經紀業、租賃住宅服務業）

7.臺北市測繪資訊平台（含衛星定位基準網、臺北市控制及應用測量成果系統）

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3：5.地政局網站「業者專區」在110年稱為地政士專區

註4：7.臺北市測繪資訊平台（含衛星定位基準網、臺北市控制及應用測量成果系統）在111、110年為臺北市控制及應用測量成果系統

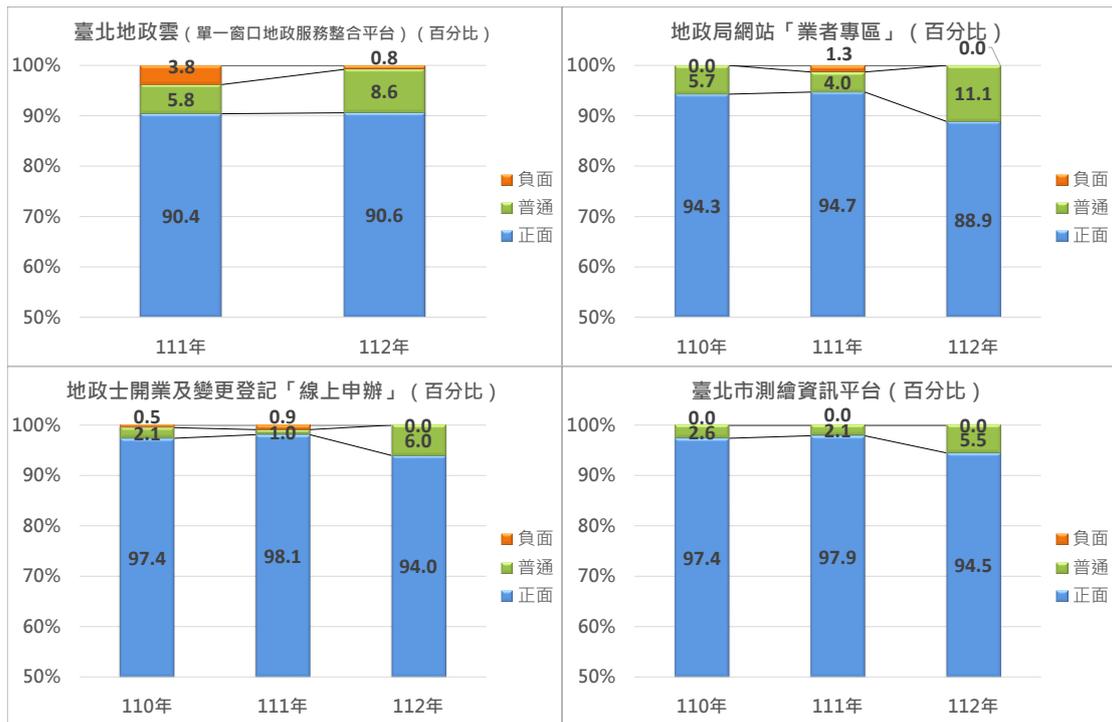


圖9 近三年「各項服務措施」的滿意度變化

## （十一）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 ~ 13）。

### 1. 預售屋買賣定型化契約預檢服務

從附表 5 看來，各種背景專業人士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；50 歲以上者「非常滿意」比例高於 49 歲以下者；高中（職）者「非常滿意」比例高於大學（專）者。代表這些背景的專業人士在預售屋買賣定型化契約預檢服務的滿意程度更高一些。

### 2. 都更相關服務

從附表 6 看來，各種背景專業人士的正面評價非常接近，差別在滿意的程度，40 歲以上者「非常滿意」比例高於 39 歲以下者；高中（職）者「非常滿意」比例高於大學（專）者；地政士「非常滿意」比例高於不動產經紀業者。代表這些背景的專業人士在都更相關服務的滿意程度更高一些。

### 3. 臺北地政找房+

從附表 7 看來，各種背景專業人士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）者「非常滿意」比例高於大學（專）、碩士以上者；地政士從業人士「非常滿意」比例最高。代表這些背景的專業人士在臺北地政找房+服務的滿意程度更高一些。

#### 4. 臺北地政雲

從附表 8 看來，各種背景專業人士的正面評價非常接近，差別在滿意的程度，29 歲以下者「非常滿意」比例高於 30 歲以上者；高中（職）、碩士以上者「非常滿意」比例高於大學（專）者；不動產經紀業者「非常滿意」比例高於地政士從業人士、不動產估價者。代表這些背景的專業人士在臺北地政雲的滿意程度更高一些。

#### 5. 地政局網站「業者專區」

從附表 9 看來，各種背景專業人士的正面評價非常接近，差別在滿意的程度，高中（職）、碩士以上者「非常滿意」比例高於大學（專）者；不動產估價者「非常滿意」比例高於地政士從業人士、不動產經紀業者。代表這些背景的專業人士在地政局網站「業者專區」的滿意程度更高一些。

#### 6. 地政士開業及變更登記線上申辦

從附表 10 看來，各種背景專業人士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）者「非常滿意」比例高於大學（專）者。代表這些背景的專業人士在地政士開業及變更登記線上申辦的滿意程度更高一些。

#### 7. 臺北市測繪資訊平台

從附表 11 看來，各種背景專業人士的正面評價非常接近，差別在滿意的程度，高中（職）者「非常滿意」比例高於大學（專）者。代表這些背景的專業人士在臺北市測繪資訊平台的滿意程度更高一些。

#### 8. 「臺北智慧地所系統」及內政部「數位櫃臺」線上申辦

從附表 12 看來，各種背景專業人士的正面評價非常接近，差別在滿意的程度，39 歲以下、60 歲以上者「非常滿意」比例高於 40~59 歲者；高中（職）者「非常滿意」比例高於大學（專）、碩士以上者。代表這些背景的專業人士在「臺北智慧地所系統」及內政部「數位櫃臺」線上申辦的滿意程度更高一些。

#### 9. 臺北地政 FB

從附表 13 看來，各種背景專業人士的正面評價非常接近，差別在滿意的程度，49 歲以下、60 歲以上者「非常滿意」比例高於 50~59 歲者。代表這些背景的專業人士在臺北地政 FB 的滿意程度更高一些。

綜合而言，各種背景專業人士在「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。由下表可知，不同年齡與教育程度類別的人在這方面較多差異，其次為職業類別也有影響。特別是 50 歲以上、高中（職）者在多數項目的「非常滿意」比例普遍較高，代表這些背景的專業人士的滿意程度更高一些。

表 11 「各項服務措施」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
1.預售屋買賣定型化契約預檢服務	V	V	V	
2.都更相關服務		V	V	V
3.臺北地政找房+		V	V	V
4.臺北地政雲		V	V	V
5.地政局網站「業者專區」			V	V
6.地政士開業及變更登記線上申辦		V	V	
7.臺北市測繪資訊平台			V	
8.「臺北智慧地所系統」及內政部「數位櫃臺」線上申辦		V	V	
9.臺北地政 FB		V		

註：V 代表該項背景的專業人士，「非常滿意」比例有較大的差異。

#### 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，專業人士對於整體地政業務服務的滿意度，有 92.7% 的受訪專業人士給予正面評價，其中「非常滿意」占 50.3%，「滿意」占 42.4%。此外，有 6.8% 沒意見，只有 0.5% 的人非常不滿意。顯示專業人士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 人反映松山地所專業度與待度欠佳，其餘未填寫原因。

整體而言，專業人士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。

表 12 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 <sup>註</sup>
		人數 %	人數 %	人數 %	人數 %	人數 %	%
四 1	整體地政業務服務	216 50.3	182 42.4	29 6.8	0 0.0	2 0.5	92.7

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

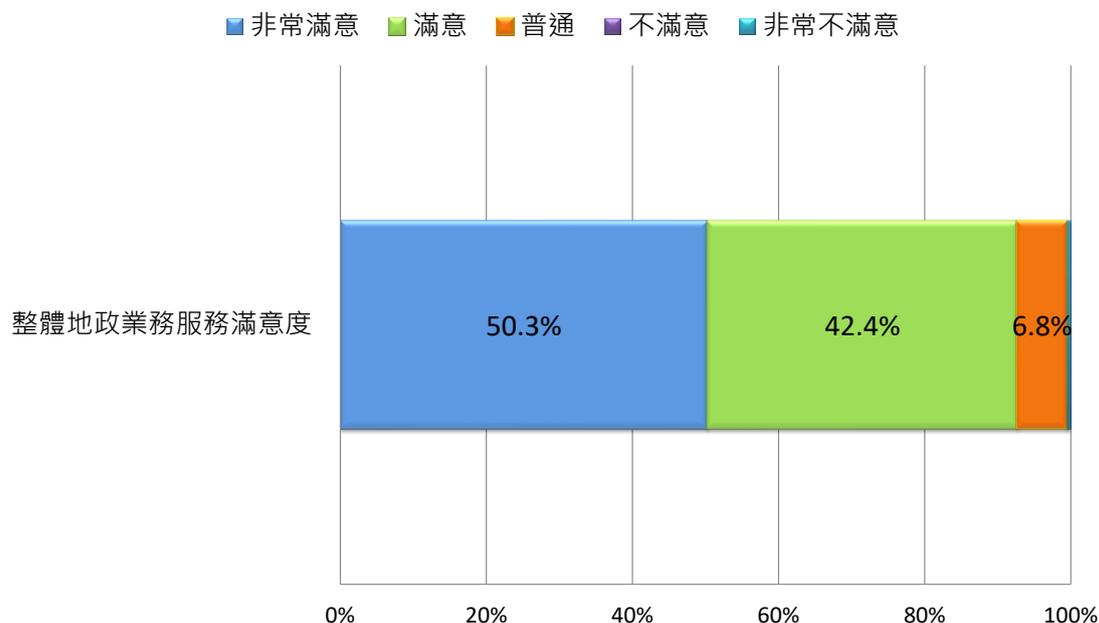


圖10 專業人士對於「整體地政業務服務」滿意度

### (二) 近三年「整體地政業務服務」滿意度比較

今(112)年調查結果與去(111)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)小幅增加0.2%，而負評減少0.6%。可見專業人士對今年整體地政業務服務的評價是持平的。至於今年與前(110)年相比，整體地政業務服務的正面評價就有較大幅下降。

整體而言，整體地政業務服務的滿意度在近二年已趨於穩定，正面評價維持約在92%左右。

表13 近三年對「整體地政業務服務」的滿意度比較

題號	內容	112年			111年			110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	92.7	6.8	0.5	92.5	6.4	1.1	97.0	3.0	0.0

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

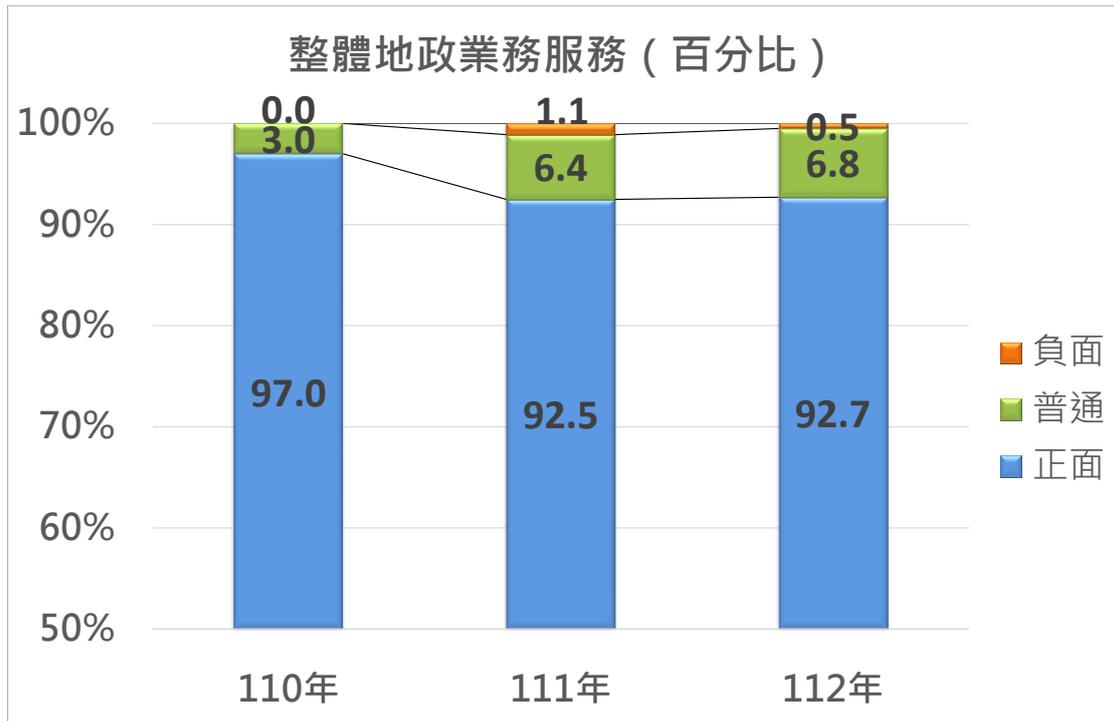


圖11 近三年「整體地政業務服務」的滿意度變化

### (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14)。

從附表14看來，各種背景專業人士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；49歲以下者「非常滿意」比例高於50歲以上者；地政士從業人員、租賃住宅服務業、不動產經紀業者「非常滿意」比例高於其餘職業者。代表這些背景的專業人士在整體地政業務服務的滿意程度更高一些。

綜合而言，各種背景專業人士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、49歲以下、地政士從業人員、租賃住宅服務業、不動產經紀業者等背景人員，「非常滿意」比例普遍高於其他背景者，代表這些背景的專業人士在整體地政業務服務的滿意程度更高一些。

## 五、專業人士對各服務措施使用頻率調查

### (一) 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「每天」(8.3%)比例最高，其次是「每周一次」(6.2%)。共有 25.2%專業人士有使用過本項業務，使用率最低。

### (二) 臺北地政雲

關於本項業務，根據下列圖表顯示，使用頻率以「每周 1 次」(28.0%)比例最高，其次是「每天」(21.5%)。共有 69.5%專業人士有使用過本項業務，使用率還算不錯。

### (三) 地政局網站「業者專區」

關於本項業務，根據下列圖表顯示，使用頻率以「每周 1 次」(17.3%)比例最高，其次是「每月 1 次」(12.1%)。共有 48.7%專業人士有使用過本項業務，使用率尚佳，僅略低於前項。

### (四) 臺北市測繪資訊平台

關於本項業務，根據下列圖表顯示，使用頻率以「每周 1 次」(13.3%)比例最高，其次是「每月一次」(8.0%)。共有 30.1%專業人士有使用過本項業務，使用率為次低。

### (五) 臺北市智慧地所系統

關於本項業務，根據下列圖表顯示，使用頻率以「每周 1 次」(15.2%)比例最高，其次是「每月一次」(8.4%)。共有 38.8%專業人士有使用過本項業務，使用率較低。

### (六) 臺北市地政 FB

關於本項業務，根據下列圖表顯示，使用頻率以「每周 1 次」(13.5%)比例最高，其次是「每天」(8.2%)。共有 34%專業人士有使用過本項業務，使用率略低於前項。

整體而言，專業人士最常見的是每周一次利用這些服務措施，其次則為每天或每月1次，使用還算頻繁。

表14 對「各項服務措施」的使用頻率統計表

題號	內容 <sup>註1</sup>	每天	每周 1次	每月 1次	每季 1次	每年 1次	有使 用 <sup>註2</sup>	未使 用過	填答 人數
		%	%	%	%	%	%	%	人數
1	臺北地政找房+	8.3	6.2	5.1	3.8	1.9	25.2	74.8	429
2	臺北地政雲	21.5	28.0	14.0	4.5	1.5	69.5	30.5	429
3	地政局網站「業者專區」	7.7	17.3	12.1	5.4	6.2	48.7	51.3	429
4	臺北市測繪資訊平台	5.5	13.3	8.0	1.7	1.7	30.1	69.9	429
5	臺北智慧地所系統	7.9	15.2	8.4	3.5	3.8	38.8	61.2	429
6	臺北地政FB	8.2	13.5	7.4	3.2	1.8	34.0	66.0	429

註1：各項服務措施的全稱如下：

2.臺北地政雲（含不動產基本資訊、價格資訊、不動產交易、登記及測量、整體開發、公有土地及不動產統計）

3.地政局網站「業者專區」（含地政士、不動產估價師、不動產經紀業、租賃住宅服務業）

4. 臺北市測繪資訊平台（含衛星定位基準網、臺北市控制及應用測量成果系統）

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

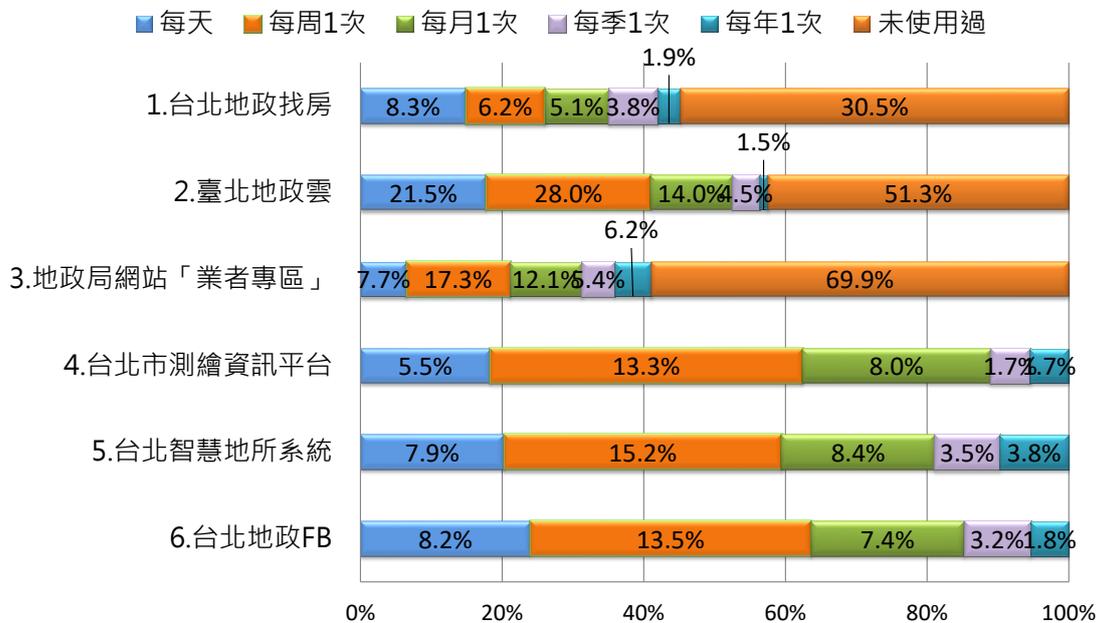


圖12 專業人士對於「各項服務措施」使用頻率

## 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 65.6%，「臺北地政」臉書占 23.8%，「文宣資料」占 35.4%，「電話洽詢」占 19.7%，而「其他」管道占 5.9%。

顯示「地政局網站」已躍升為專業人士最多的業務資訊來源，高達六成五；加上「臺北地政」臉書的二成三以上，二者合併為最大的業務資訊來源，這顯然因為科技普及，使得網路資訊的滲透力更強，地政局應善加利用；其次「文宣資料」高達三成五，可見仍然有超過 1/3 專業人士習慣閱讀海報或紙本資料，不可偏廢；「電話洽詢」的效果只有一成九左右，可能專業人士認為口頭對話不易獲得完整資訊。

依據本項調查結果，今年仍以網路與文宣資料為主。網路方面，著重網頁的友善性，同時加強臉書的互動；另一方面，由於專業人士前往本局洽公頻繁，顯眼的海報或紙本設計，更能引發他們的注意。

表15 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	267	97	144	80	24
百分比	65.6%	23.8%	35.4%	19.7%	5.9%

註：未填答 22 人

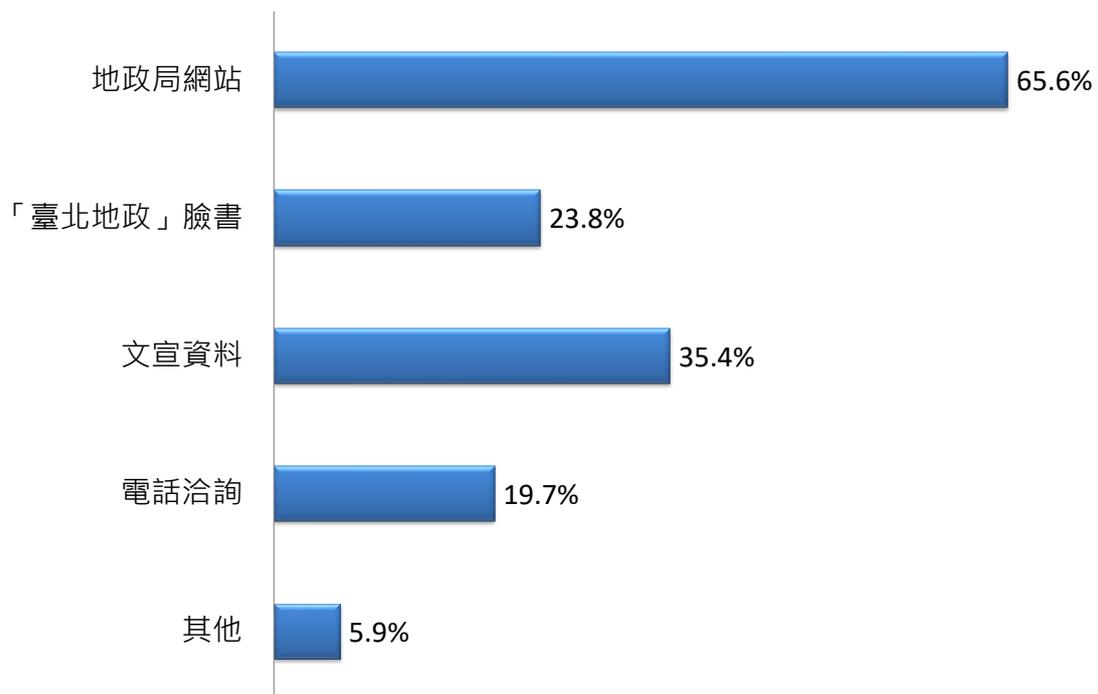


圖13 「業務資訊管道（可複選）」（n=407）

## 七、專業人士對於本局之寶貴意見或鼓勵

本調查共計回收 429 份問卷，其中共計彙整 15 項專業人士意見之寶貴意見或鼓勵如下表所示。其中，有 5 位表達稱讚與鼓勵，有 5 位提出業務相關建議，有 2 位提出服務態度相關建議，有 2 位提出問卷調查建議，有 1 位提出其他建議。

除了對表達稱讚與鼓勵的專業人士致上謝意外，業務或服務態度相關建議將轉請現場服務人員知悉，加強改進。其他意見則轉請承辦人員參考。

表16 專業人士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	0243	辛苦了
	0273	多加宣傳
	0284	讚
	w20	辛苦工作人員，祝你們身體健康，謝謝
	w69	感謝地政親民及專業的服務～～
業務相關建議	w16	跟新北市地政業務比較,尚有很大進步空間!!
	w29	測量部分作業時間太久
	w30	轄內各地所針對案件的審查主觀性落差太大，常發生 A 所駁回案件、改送 B 所則完全不用修正通過，真是匪夷所思!
	w54	抽完號碼牌後，等待時間有點久…建議開設專業人士櫃台與一般民眾櫃台分開設立，不至於等待時間過久
	w75	實價登錄處理速度太緩慢了，希望可以改進
服務態度相關建議	w48	請加強第一線人員專業訓練 稅捐機關與地政機關免紙本介接已實施許久 不要不清楚業務內容卻硬要開立補正
	w64	地政事務所測量課承辦人辦理進度……（地籍測量實施規則……），回覆人手不足所以延遲……
問卷調查相關建議	0023	請勿用塗黑的方式，耗時過多，問卷就應該簡單快速，不然根本不想填
	0033	看不賭為何問卷前後要設計一樣，都不懂再幹嘛
其他	w40	地政講堂要多加舉辦 專業人士與一般民眾要分開舉辦

## 陸、結論與建議

### 一、幾乎所有服務項目專業人士滿意度都在 90%以上

今年受訪專業人士，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，滿意度甚至高達 95% 以上，代表本局在「基本服務」部分的服務水準，受到專業人士的高度肯定。

而在「各項服務措施」部分，除〔地政局網站「業者專區」〕與〔「臺北智慧地所系統」及內政部「數位櫃臺」線上申辦〕外，其餘七項服務措施滿意度皆達 90% 以上，代表專業人士對個別的服務措施亦感到滿意。

至於地政局網站「業者專區」，滿意度雖只有 88.9%，但負面評價不多，不過隨著網路科技的進步，網站使用者介面有再優化的空間；而「臺北智慧地所系統」及內政部「數位櫃臺」線上申辦一項，正面評價僅 79% 是最低，反應的主要問題是系統整合方面，應立即謀求改善。

不過，整體地政業務服務的滿意度則達 92.7%，代表本局整體地政業務服務水準，仍然受到專業人士的肯定。

## 二、六成五以上專業人士了解各項服務措施

本次問卷針對「各項服務措施」計九項服務措施進行調查。專業人士「曾經使用過」的服務項目，以臺北地政雲、地政局網站「業者專區」最多，各達 64.8%、44.1%%，皆超過四成；其次依序為台灣智慧地所系統、臺北地政 FB 等，分別達 33.3%、30.1%，皆超過三成；其他服務項目則大約在 10~25%左右。

這些項目的使用率與專業人士的業務需求息息相關，業務量大者使用頻率即高。

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 65% ~ 92.5%，專業人士知道比例很高。從地政局業務宣導的角度而言，專業人士對各項服務措施的認知程度都不錯。未來可選擇認知程度較低的三項，如「臺北市測繪資訊平台」、「預售屋買賣定型化契約預檢服務」、「臺北地政找房+」三項著手，加強推廣，讓專業人士能多加利用。特別是本次同時有調查專業人士的業務資訊管道，最多人使用的「地政局網站」與「文宣資料」是最佳的宣傳方式。

三、高使用頻率的服務措施，了解程度名列前茅，但滿意度需要改善

六項服務措施的使用頻率調查中，其中的臺北地政雲是專業人士最常使用的服務措施，每天及每周 1 次使用的比例，高達 49.5%，近半數的專業人士至少每週都會使用。

其次在地政局網站「業者專區」、「臺北智慧地所系統」及內政部「數位櫃臺」線上申辦、臺北地政 FB，也是專業人士經常使用的服務措施，每天及每周 1 次使用的比例，介於 21.6%~25.0%之間。

這四個項目同時也是專業人士曾經使用過與知道比例，排名在前的項目；但滿意度調查的正面評價排名卻是後段班。固然，使用者一多且經常使用的話，難免容易有負評出現，而且專業人士的標準可能更高一些。不過，為精益求精，滿足專業人士需求，這四個服務措施應優先精進，未來在研議改善時，應可繳請專業人士參與，適當採納他們的專業意見，讓這些服務可以更貼近使用者。

#### 四、近三年滿意度比較

「基本服務」方面，專業人士覺得今年的四項基本服務比起去年是有提升的，中立意見與負面評價者皆轉移至正面評價。這是一個非常好的現象，應持續維持。今（112）年的地政基本服務滿意度，大致回到 110 年的水準。

各項服務措施的滿意度雖然都還不錯，但四項有延續的服務措施，相較於前二年，今年有明顯的下降，需要研議改善。可能給予民眾較中規中矩的感受，沒有太大的創新，因此有些民眾轉為普通意見，這需要留意未來是否有惡化的可能。

至於整體地政業務服務的滿意度在近二年已趨於穩定，正面評價維持約在 92% 左右。

## 五、交叉分析發現

綜合而言，各種背景專業人士在「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，租賃住宅服務業者在多數項目上「非常滿意」比例普遍較高，代表這些背景的專業人士的滿意程度更高一些。

而不同年齡與教育程度類別的人在「各項服務措施」較多差異，其次為職業類別也有影響。特別是50歲以上、高中(職)者在多數項目的「非常滿意」比例普遍較高，代表這些背景的專業人士的滿意程度更高一些。

至於整體地政業務服務方面，男性、49歲以下、地政士從業人員、租賃住宅服務業、不動產經紀業者等背景人員，「非常滿意」比例普遍高於其他背景者，代表這些背景的專業人士在整體地政業務服務的滿意程度更高一些。

## 柒、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
<b>總人數</b>	429	285	133	11	0	0
<b>總百分比</b>	100.0%	66.4%	31.0%	2.6%	0.0%	0.0%
<b>性別</b>						
男	244	68.4%	29.1%	2.5%	0.0%	0.0%
女	171	64.3%	32.7%	2.9%	0.0%	0.0%
其他	2	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
<b>年齡</b>						
19歲以下	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	51	80.4%	19.6%	0.0%	0.0%	0.0%
30~39歲	74	63.5%	31.1%	5.4%	0.0%	0.0%
40~49歲	100	71.0%	26.0%	3.0%	0.0%	0.0%
50~59歲	121	64.5%	33.9%	1.7%	0.0%	0.0%
60歲以上	70	58.6%	38.6%	2.9%	0.0%	0.0%
<b>教育程度</b>						
國中小	3	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(職)	66	72.7%	27.3%	0.0%	0.0%	0.0%
大學(專)	284	66.5%	29.9%	3.5%	0.0%	0.0%
碩士以上	41	65.9%	31.7%	2.4%	0.0%	0.0%
<b>職業類別</b>						
測繪業	9	22.2%	77.8%	0.0%	0.0%	0.0%
地政士從業人士	305	70.5%	26.9%	2.6%	0.0%	0.0%
不動產估價	21	57.1%	38.1%	4.8%	0.0%	0.0%
不動產經紀業	29	62.1%	34.5%	3.4%	0.0%	0.0%
租賃住宅服務業	11	90.9%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%
地政學界	12	41.7%	58.3%	0.0%	0.0%	0.0%
其他	32	59.4%	37.5%	3.1%	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%)。

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
<b>總人數</b>	429	316	103	8	0	2
<b>總百分比</b>	100.0%	73.7%	24.0%	1.9%	0.0%	0.5%
<b>性別</b>						
男	244	74.2%	23.0%	2.0%	0.0%	0.8%
女	171	73.1%	25.7%	1.2%	0.0%	0.0%
其他	2	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
<b>年齡</b>						
19歲以下	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	51	78.4%	21.6%	0.0%	0.0%	0.0%
30~39歲	74	75.7%	21.6%	1.4%	0.0%	1.4%
40~49歲	100	79.0%	18.0%	3.0%	0.0%	0.0%
50~59歲	121	69.4%	28.1%	1.7%	0.0%	0.8%
60歲以上	70	65.7%	32.9%	1.4%	0.0%	0.0%
<b>教育程度</b>						
國中小	3	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(職)	66	80.3%	18.2%	1.5%	0.0%	0.0%
大學(專)	284	71.1%	26.8%	1.8%	0.0%	0.4%
碩士以上	41	73.2%	22.0%	2.4%	0.0%	2.4%
<b>職業類別</b>						
測繪業	9	55.6%	44.4%	0.0%	0.0%	0.0%
地政士從業人士	305	76.1%	21.6%	2.0%	0.0%	0.3%
不動產估價	21	71.4%	28.6%	0.0%	0.0%	0.0%
不動產經紀業	29	62.1%	34.5%	3.4%	0.0%	0.0%
租賃住宅服務業	11	90.9%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%
地政學界	12	58.3%	41.7%	0.0%	0.0%	0.0%
其他	32	71.9%	25.0%	0.0%	0.0%	3.1%

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%)。

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
<b>總人數</b>	429	310	104	13	0	2
<b>總百分比</b>	100.0%	72.3%	24.2%	3.0%	0.0%	0.5%
<b>性別</b>						
男	244	71.3%	25.0%	2.9%	0.0%	0.8%
女	171	72.5%	24.6%	2.9%	0.0%	0.0%
其他	2	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
<b>年齡</b>						
19歲以下	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	51	78.4%	21.6%	0.0%	0.0%	0.0%
30~39歲	74	71.6%	23.0%	4.1%	0.0%	1.4%
40~49歲	100	77.0%	19.0%	4.0%	0.0%	0.0%
50~59歲	121	69.4%	26.4%	3.3%	0.0%	0.8%
60歲以上	70	64.3%	34.3%	1.4%	0.0%	0.0%
<b>教育程度</b>						
國中小	3	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(職)	66	77.3%	21.2%	1.5%	0.0%	0.0%
大學(專)	284	69.7%	26.8%	3.2%	0.0%	0.4%
碩士以上	41	70.7%	24.4%	2.4%	0.0%	2.4%
<b>職業類別</b>						
測繪業	9	22.2%	77.8%	0.0%	0.0%	0.0%
地政士從業人士	305	74.1%	22.3%	3.3%	0.0%	0.3%
不動產估價	21	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
不動產經紀業	29	65.5%	31.0%	3.4%	0.0%	0.0%
租賃住宅服務業	11	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
地政學界	12	58.3%	33.3%	8.3%	0.0%	0.0%
其他	32	75.0%	21.9%	0.0%	0.0%	3.1%

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%)。

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
<b>總人數</b>	429	299	110	14	4	2
<b>總百分比</b>	100.0%	69.7%	25.6%	3.3%	0.9%	0.5%
<b>性別</b>						
男	244	69.7%	25.0%	3.3%	1.2%	0.8%
女	171	69.6%	26.3%	3.5%	0.6%	0.0%
其他	2	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
<b>年齡</b>						
19歲以下	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	51	74.5%	21.6%	3.9%	0.0%	0.0%
30~39歲	74	71.6%	23.0%	4.1%	0.0%	1.4%
40~49歲	100	73.0%	22.0%	4.0%	1.0%	0.0%
50~59歲	121	65.3%	28.9%	3.3%	2.5%	0.0%
60歲以上	70	65.7%	31.4%	1.4%	0.0%	1.4%
<b>教育程度</b>						
國中小	3	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(職)	66	75.8%	21.2%	1.5%	1.5%	0.0%
大學(專)	284	68.0%	27.1%	3.5%	0.7%	0.7%
碩士以上	41	65.9%	24.4%	7.3%	2.4%	0.0%
<b>職業類別</b>						
測繪業	9	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%
地政士從業人士	305	71.8%	23.9%	3.0%	1.0%	0.3%
不動產估價	21	66.7%	28.6%	4.8%	0.0%	0.0%
不動產經紀業	29	62.1%	27.6%	6.9%	3.4%	0.0%
租賃住宅服務業	11	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
地政學界	12	50.0%	33.3%	16.7%	0.0%	0.0%
其他	32	68.8%	28.1%	0.0%	0.0%	3.1%

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%)。

附表 5 Q2.1：預售屋買賣定型化契約預檢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
<b>總人數</b>	49	32	13	4	0	0
<b>總百分比</b>	100.0%	65.3%	26.5%	8.2%	0.0%	0.0%
<b>性別</b>						
男	26	57.7%	34.6%	7.7%	0.0%	0.0%
女	22	72.7%	18.2%	9.1%	0.0%	0.0%
其他	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
<b>年齡</b>						
19歲以下	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	2	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
30~39歲	7	42.9%	42.9%	14.3%	0.0%	0.0%
40~49歲	12	58.3%	25.0%	16.7%	0.0%	0.0%
50~59歲	11	72.7%	18.2%	9.1%	0.0%	0.0%
60歲以上	16	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%
<b>教育程度</b>						
國中小	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(職)	12	75.0%	16.7%	8.3%	0.0%	0.0%
大學(專)	30	56.7%	36.7%	6.7%	0.0%	0.0%
碩士以上	5	80.0%	0.0%	20.0%	0.0%	0.0%
<b>職業類別</b>						
測繪業	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
地政士從業人士	39	64.1%	28.2%	7.7%	0.0%	0.0%
不動產估價	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
不動產經紀業	6	66.7%	16.7%	16.7%	0.0%	0.0%
租賃住宅服務業	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
地政學界	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
其他	2	50.0%	50.0%	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：都更相關服務（含三類騰本網路預約、地籍線與建築線預檢、建物測量預審、權利變換地價改算預審等服務）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
<b>總人數</b>	83	47	31	5	0	0
<b>總百分比</b>	100.0%	56.6%	37.3%	6.0%	0.0%	0.0%
<b>性別</b>						
男	53	60.4%	34.0%	5.7%	0.0%	0.0%
女	27	51.9%	40.7%	7.4%	0.0%	0.0%
其他	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
<b>年齡</b>						
19歲以下	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	7	57.1%	42.9%	0.0%	0.0%	0.0%
30~39歲	17	41.2%	52.9%	5.9%	0.0%	0.0%
40~49歲	20	65.0%	30.0%	5.0%	0.0%	0.0%
50~59歲	20	60.0%	30.0%	10.0%	0.0%	0.0%
60歲以上	16	62.5%	31.3%	6.3%	0.0%	0.0%
<b>教育程度</b>						
國中小	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(職)	15	66.7%	26.7%	6.7%	0.0%	0.0%
大學(專)	56	55.4%	37.5%	7.1%	0.0%	0.0%
碩士以上	8	62.5%	37.5%	0.0%	0.0%	0.0%
<b>職業類別</b>						
測繪業	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
地政士從業人士	58	60.3%	32.8%	6.9%	0.0%	0.0%
不動產估價	6	50.0%	33.3%	16.7%	0.0%	0.0%
不動產經紀業	10	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
租賃住宅服務業	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
地政學界	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
其他	5	80.0%	20.0%	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：臺北地政找房+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
<b>總人數</b>	94	64	24	6	0	0
<b>總百分比</b>	100.0%	68.1%	25.5%	6.4%	0.0%	0.0%
<b>性別</b>						
男	60	65.0%	28.3%	6.7%	0.0%	0.0%
女	33	72.7%	21.2%	6.1%	0.0%	0.0%
其他	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
<b>年齡</b>						
19歲以下	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	5	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
30~39歲	16	56.3%	37.5%	6.3%	0.0%	0.0%
40~49歲	31	64.5%	22.6%	12.9%	0.0%	0.0%
50~59歲	20	75.0%	20.0%	5.0%	0.0%	0.0%
60歲以上	20	70.0%	30.0%	0.0%	0.0%	0.0%
<b>教育程度</b>						
國中小	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(職)	10	90.0%	0.0%	10.0%	0.0%	0.0%
大學(專)	62	66.1%	27.4%	6.5%	0.0%	0.0%
碩士以上	17	70.6%	29.4%	0.0%	0.0%	0.0%
<b>職業類別</b>						
測繪業	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
地政士從業人士	67	70.1%	22.4%	7.5%	0.0%	0.0%
不動產估價	9	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
不動產經紀業	7	71.4%	14.3%	14.3%	0.0%	0.0%
租賃住宅服務業	5	40.0%	60.0%	0.0%	0.0%	0.0%
地政學界	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
其他	6	66.7%	33.3%	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 8 Q2.4：臺北地政雲（含不動產基本資訊、價格資訊、不動產交易、登記及測量、整體開發、公有土地及不動產統計）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
<b>總人數</b>	278	163	89	24	1	1
<b>總百分比</b>	100.0%	58.6%	32.0%	8.6%	0.4%	0.4%
<b>性別</b>						
男	165	59.4%	35.8%	4.2%	0.0%	0.6%
女	103	57.3%	27.2%	14.6%	1.0%	0.0%
其他	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
<b>年齡</b>						
19歲以下	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	27	70.4%	29.6%	0.0%	0.0%	0.0%
30~39歲	49	61.2%	26.5%	12.2%	0.0%	0.0%
40~49歲	72	59.7%	34.7%	5.6%	0.0%	0.0%
50~59歲	73	56.2%	34.2%	8.2%	0.0%	1.4%
60歲以上	44	50.0%	34.1%	13.6%	2.3%	0.0%
<b>教育程度</b>						
國中小	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(職)	35	68.6%	25.7%	5.7%	0.0%	0.0%
大學(專)	190	57.9%	32.1%	8.9%	0.5%	0.5%
碩士以上	32	65.6%	28.1%	6.3%	0.0%	0.0%
<b>職業類別</b>						
測繪業	4	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
地政士從業人士	213	58.7%	30.5%	9.9%	0.5%	0.5%
不動產估價	16	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
不動產經紀業	19	68.4%	31.6%	0.0%	0.0%	0.0%
租賃住宅服務業	6	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%
地政學界	5	60.0%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%
其他	8	50.0%	37.5%	12.5%	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%)。

附表 9 Q2.5：地政局網站「業者專區」（含地政士、不動產估價師、不動產經紀業、租賃住宅服務業）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
<b>總人數</b>	189	107	61	21	0	0
<b>總百分比</b>	100.0%	56.6%	32.3%	11.1%	0.0%	0.0%
<b>性別</b>						
男	110	55.5%	33.6%	10.9%	0.0%	0.0%
女	75	57.3%	30.7%	12.0%	0.0%	0.0%
其他	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
<b>年齡</b>						
19歲以下	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	15	53.3%	46.7%	0.0%	0.0%	0.0%
30~39歲	29	51.7%	34.5%	13.8%	0.0%	0.0%
40~49歲	55	60.0%	30.9%	9.1%	0.0%	0.0%
50~59歲	56	51.8%	30.4%	17.9%	0.0%	0.0%
60歲以上	29	62.1%	31.0%	6.9%	0.0%	0.0%
<b>教育程度</b>						
國中小	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(職)	30	70.0%	23.3%	6.7%	0.0%	0.0%
大學(專)	132	53.0%	35.6%	11.4%	0.0%	0.0%
碩士以上	19	63.2%	26.3%	10.5%	0.0%	0.0%
<b>職業類別</b>						
測繪業	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
地政士從業人士	152	56.6%	30.9%	12.5%	0.0%	0.0%
不動產估價	10	70.0%	30.0%	0.0%	0.0%	0.0%
不動產經紀業	13	61.5%	23.1%	15.4%	0.0%	0.0%
租賃住宅服務業	3	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%
地政學界	2	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
其他	5	80.0%	20.0%	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：地政士開業及變更登記線上申辦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
<b>總人數</b>	99	66	27	6	0	0
<b>總百分比</b>	100.0%	66.7%	27.3%	6.1%	0.0%	0.0%
<b>性別</b>						
男	57	64.9%	29.8%	5.3%	0.0%	0.0%
女	39	69.2%	23.1%	7.7%	0.0%	0.0%
其他	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
<b>年齡</b>						
19歲以下	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	8	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%
30~39歲	19	52.6%	36.8%	10.5%	0.0%	0.0%
40~49歲	28	60.7%	25.0%	14.3%	0.0%	0.0%
50~59歲	19	73.7%	26.3%	0.0%	0.0%	0.0%
60歲以上	21	76.2%	23.8%	0.0%	0.0%	0.0%
<b>教育程度</b>						
國中小	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(職)	25	72.0%	20.0%	8.0%	0.0%	0.0%
大學(專)	60	61.7%	31.7%	6.7%	0.0%	0.0%
碩士以上	8	87.5%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%
<b>職業類別</b>						
測繪業	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
地政士從業人士	81	70.4%	24.7%	4.9%	0.0%	0.0%
不動產估價	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
不動產經紀業	9	66.7%	11.1%	22.2%	0.0%	0.0%
租賃住宅服務業	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
地政學界	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
其他	5	60.0%	40.0%	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 11 Q2.7：臺北市測繪資訊平台（含衛星定位基準網、臺北市控制及應用測量成果系統）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
<b>總人數</b>	108	65	37	6	0	0
<b>總百分比</b>	100.0%	60.2%	34.3%	5.6%	0.0%	0.0%
<b>性別</b>						
男	72	58.3%	38.9%	2.8%	0.0%	0.0%
女	33	63.6%	24.2%	12.1%	0.0%	0.0%
其他	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
<b>年齡</b>						
19歲以下	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	11	63.6%	36.4%	0.0%	0.0%	0.0%
30~39歲	22	59.1%	36.4%	4.5%	0.0%	0.0%
40~49歲	31	58.1%	32.3%	9.7%	0.0%	0.0%
50~59歲	28	57.1%	35.7%	7.1%	0.0%	0.0%
60歲以上	12	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
<b>教育程度</b>						
國中小	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(職)	18	77.8%	11.1%	11.1%	0.0%	0.0%
大學(專)	81	59.3%	35.8%	4.9%	0.0%	0.0%
碩士以上	7	42.9%	57.1%	0.0%	0.0%	0.0%
<b>職業類別</b>						
測繪業	2	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
地政士從業人士	89	64.0%	30.3%	5.6%	0.0%	0.0%
不動產估價	4	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%
不動產經紀業	4	50.0%	25.0%	25.0%	0.0%	0.0%
租賃住宅服務業	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
地政學界	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
其他	6	50.0%	50.0%	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 12 Q2.8：「臺北智慧地所系統」及內政部「數位櫃臺」線上申辦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
<b>總人數</b>	143	85	28	23	6	1
<b>總百分比</b>	100.0%	59.4%	19.6%	16.1%	4.2%	0.7%
<b>性別</b>						
男	79	63.3%	22.8%	11.4%	1.3%	1.3%
女	61	55.7%	16.4%	19.7%	8.2%	0.0%
其他	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
<b>年齡</b>						
19歲以下	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	18	72.2%	22.2%	5.6%	0.0%	0.0%
30~39歲	27	74.1%	18.5%	7.4%	0.0%	0.0%
40~49歲	30	53.3%	20.0%	23.3%	3.3%	0.0%
50~59歲	46	45.7%	19.6%	23.9%	8.7%	2.2%
60歲以上	21	66.7%	19.0%	9.5%	4.8%	0.0%
<b>教育程度</b>						
國中小	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(職)	24	70.8%	12.5%	16.7%	0.0%	0.0%
大學(專)	102	55.9%	21.6%	16.7%	5.9%	0.0%
碩士以上	14	64.3%	14.3%	14.3%	0.0%	7.1%
<b>職業類別</b>						
測繪業	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
地政士從業人士	119	57.1%	20.2%	16.8%	5.0%	0.8%
不動產估價	4	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%
不動產經紀業	8	75.0%	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%
租賃住宅服務業	3	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
地政學界	3	66.7%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%
其他	6	66.7%	33.3%	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 13 Q2.9：臺北地政 FB 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
<b>總人數</b>	128	86	32	10	0	0
<b>總百分比</b>	100.0%	67.2%	25.0%	7.8%	0.0%	0.0%
<b>性別</b>						
男	71	71.8%	22.5%	5.6%	0.0%	0.0%
女	53	62.3%	26.4%	11.3%	0.0%	0.0%
其他	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
<b>年齡</b>						
19歲以下	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	14	78.6%	21.4%	0.0%	0.0%	0.0%
30~39歲	19	73.7%	26.3%	0.0%	0.0%	0.0%
40~49歲	35	74.3%	17.1%	8.6%	0.0%	0.0%
50~59歲	27	51.9%	37.0%	11.1%	0.0%	0.0%
60歲以上	30	66.7%	20.0%	13.3%	0.0%	0.0%
<b>教育程度</b>						
國中小	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(職)	21	66.7%	28.6%	4.8%	0.0%	0.0%
大學(專)	78	69.2%	21.8%	9.0%	0.0%	0.0%
碩士以上	19	73.7%	21.1%	5.3%	0.0%	0.0%
<b>職業類別</b>						
測繪業	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
地政士從業人士	87	69.0%	21.8%	9.2%	0.0%	0.0%
不動產估價	9	77.8%	11.1%	11.1%	0.0%	0.0%
不動產經紀業	9	88.9%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%
租賃住宅服務業	7	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%
地政學界	5	40.0%	40.0%	20.0%	0.0%	0.0%
其他	9	33.3%	66.7%	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 14 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
<b>總人數</b>	429	216	182	29	0	2
<b>總百分比</b>	100.0%	50.3%	42.4%	6.8%	0.0%	0.5%
<b>性別</b>						
男	244	54.5%	39.3%	5.3%	0.0%	0.8%
女	171	41.5%	49.7%	8.8%	0.0%	0.0%
其他	2	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
<b>年齡</b>						
19歲以下	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	51	54.9%	43.1%	2.0%	0.0%	0.0%
30~39歲	74	50.0%	41.9%	6.8%	0.0%	1.4%
40~49歲	100	58.0%	29.0%	13.0%	0.0%	0.0%
50~59歲	121	44.6%	48.8%	5.8%	0.0%	0.8%
60歲以上	70	40.0%	55.7%	4.3%	0.0%	0.0%
<b>教育程度</b>						
國中小	3	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(職)	66	51.5%	47.0%	1.5%	0.0%	0.0%
大學(專)	284	49.3%	42.3%	8.1%	0.0%	0.4%
碩士以上	41	58.5%	36.6%	2.4%	0.0%	2.4%
<b>職業類別</b>						
測繪業	9	0.0%	88.9%	11.1%	0.0%	0.0%
地政士從業人士	305	52.8%	40.0%	6.9%	0.0%	0.3%
不動產估價	21	38.1%	57.1%	4.8%	0.0%	0.0%
不動產經紀業	29	48.3%	41.4%	10.3%	0.0%	0.0%
租賃住宅服務業	11	54.5%	36.4%	9.1%	0.0%	0.0%
地政學界	12	41.7%	50.0%	8.3%	0.0%	0.0%
其他	32	43.8%	53.1%	0.0%	0.0%	3.1%

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%)。

## 捌、前測（信效度分析）

### 一、分析步驟

本前測於中華民國 112 年 5 月 4 日進行前測問卷收集工作，共收集「B 問卷－112 年臺北市政府地政局服務滿意度問卷調查－地政專業人士」50 份，前測問卷回收後之分析步驟如下圖所示。

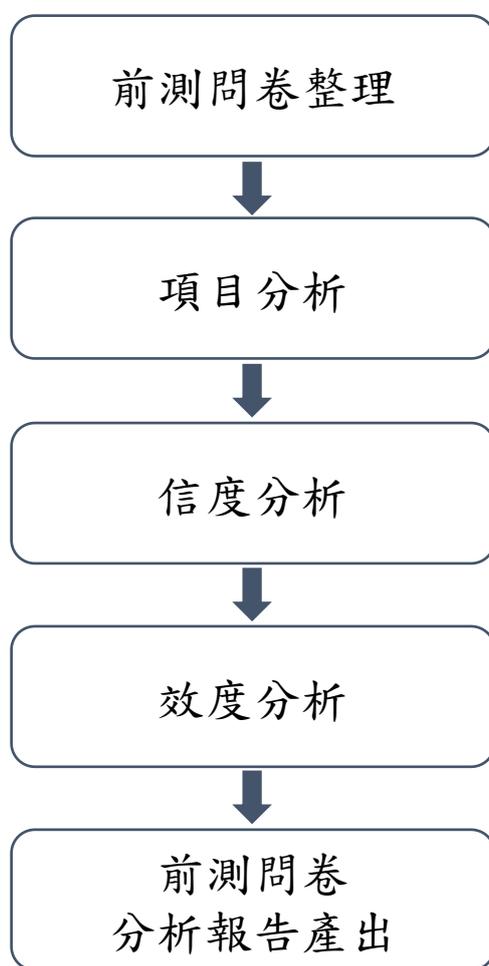


圖1 前測問卷分析步驟

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、專業人士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，「地政專業人士滿意度量表」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，「專業人士滿意度量表」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，「專業人士滿意度量表」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-B 問卷地政專業人士滿意度量表

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	11.08***	0.79	◎
2	服務人員的服務態度	7.87***	0.87	◎
3	服務人員的專業能力	10.12***	0.88	◎
4	辦公效率	7.68***	0.73	◎
5	整體地政業務服務滿意度	11.08***	0.64	◎

\* $p < .05$ , \*\* $p < .01$ , \*\*\* $p < .001$ ；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  $\alpha$  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  $\alpha$  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  $\alpha$  值為 0.910，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
地政專業人士滿意度	0.910	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-B 問卷地政專業人士滿意度量表

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	5.64	4.643	.789	.886
2	服務人員的服務態度	5.74	4.686	.870	.872
3	服務人員的專業能力	5.76	4.553	.877	.869
4	辦公效率	5.68	4.344	.731	.904
5	整體地政業務服務滿意 度	5.50	4.990	.637	.917

#### 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，群峰企業之活動設計執行經驗，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」。



## 玖、問卷

**B 問卷—112 年臺北市府地政局服務滿意度問卷調查—地政專業人士**

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！  
臺北市府地政局 敬上

(請用塗滿的方式填答：○→●，感謝您！)

**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="radio"/>					
2.您對於服務人員的服務態度滿意度？		<input type="radio"/>					
3.您對於服務人員的專業能力滿意度？		<input type="radio"/>					
4.您對於辦公效率滿意度？		<input type="radio"/>					

**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.預售屋買賣定型化契約預檢服務	<input type="radio"/>							
2.都更相關服務 (含三類謄本網路預約、地籍線與建築線預檢、建物測量預審、權利變換地價改算預審等服務)	<input type="radio"/>							
3.臺北地政找房+	<input type="radio"/>							
4.臺北地政雲 (含不動產基本資訊、價格資訊、不動產交易、登記及測量、整體開發、公有土地及不動產統計)	<input type="radio"/>							
5.地政局網站「業者專區」 (含地政士、不動產估價師、不動產經紀業、租賃住宅服務業)	<input type="radio"/>							
6.地政士開業及變更登記線上申辦	<input type="radio"/>							
7.臺北市測繪資訊平台 (含衛星定位基準網、臺北市控制及應用測量成果系統)	<input type="radio"/>							
8.「臺北智慧地所系統」及內政部「數位櫃臺」線上申辦	<input type="radio"/>							
9.臺北地政 FB	<input type="radio"/>							

上述服務措施如有不滿意者，請填答不滿意原因：

題號： 不滿意原因：

題號： 不滿意原因：

### 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.臺北地政找房+	<input type="radio"/>					
2.臺北地政雲 (含不動產基本資訊、價格資訊、不動產交易、登記及測量、整體開發、公有土地及不動產統計)	<input type="radio"/>					
3.地政局網站「業者專區」 (含地政士、不動產估價師、不動產經紀業、租賃住宅服務業)	<input type="radio"/>					
4.臺北市測繪資訊平台 (含衛星定位基準網、臺北市控制及應用測量成果系統)	<input type="radio"/>					
5.«臺北智慧地所系統»及內政部«數位櫃臺»線上申辦	<input type="radio"/>					
6.臺北地政 FB	<input type="radio"/>					

### 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 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 國中小 高中(職) 大學(專) 碩士以上

4.職業類別 測繪業 地政士從業人員 不動產估價 不動產經紀業  
租賃住宅服務業 地政學界 其他(簡述：\_\_\_\_\_)

112 年度臺北市整體地政業務滿意度調查開放意見回應情形

—B 問卷（地政專業人士）

題目	建議內容及問卷回收單位	權責單位	具體回應
服務態度不滿意原因	我 11 點半調閱台帳日據簿，被葉姓櫃員說你這不急，我告知說我現場等，對方說她要處理一陣子請我先去用餐，我號碼牌 3027 要求叫我先離開，我 1 點 26 分回來看到櫃員不在位置上，號碼牌卻跳到 3041，結果根本是先處理後面的人，這樣敷衍人真的不行。(網路)	士林所	感謝地政專業人士朋友的回饋，經了解係因承辦同仁考量該案申請標的多且為人工登記簿資料需耗費時間查調，又適逢中午用餐時間，為避免民眾久候，遂建議其可先行用餐後再至所領件，又為舒緩等候人數，故另移請專人協助處理，致民眾用餐後發現原櫃檯已繼續叫號，誤會同仁係先行處理後面的人而延宕處理。 士林所將持續加強相關服務禮貌訓練，並將本案列入訓練教材，以增進同仁與民眾溝通說明能力，如需另採其他方式協助民眾時，應先行與民眾溝通，避免誤解。
專業能力不滿意原因	不須管制及補證事項為何還硬是要開補正拿著雞毛當令箭還態度欠佳?(松山所)	松山所	基於依法行政原則，本市各地所審查人員均依土地法及土地登記規則等相關法令規定辦理。 惟針對溝通造成申請人觀感不佳，松山所將加強溝通方面之教育訓練，以提升為民服務品質。
辦公效率不滿意原因	大安地政 收件櫃檯太少 收件抽號碼牌到收到完成花費將近一小時 跟士林	大安所	大安所將加強收件人員處理效率，並隨時留意等待人數較多時，即時啟動支援機制，以免申請人久候。

	所比起來 真如天壤之別		
「臺北地政雲」不滿意原因	特意獨立成立一個系統，造成使用者在使用上的不便利。	資訊室	本系統已上線多年，因應使用者習慣改變刻正辦理改版，將從使用者角度出發重新規劃設計並整合，以提供更便利之地政查詢服務。
「臺北智慧地所系統」及內政部「數位櫃檯」線上申辦不滿意原因	數位櫃檯，步驟繁瑣，無法辦理	土地登記科	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本市智慧地所目前已有介接代書軟體功能，且到地所亦無須額外建檔，先予回應說明。</li> <li>2. 另數位櫃檯因係內政部權管系統，本局將彙整各地所及民眾之意見，適時建議內政部優化系統功能，以利使用者操作。</li> <li>3. 另針對反映未介接代書軟體之建議，內政部業已函請代書軟體業者於數位櫃檯系統新增介接功能。</li> </ol>
	未與代書軟體介接不方便	土地登記科	
	很麻煩 打完到地政，承辦還要再建檔一次	土地登記科	
「整體地政業務服務」不滿意原因	松山地所專業度與待度欠佳	松山所	建立專業素養及良好服務態度係松山所秉持一貫之理念，對於服務未盡周延之處，深感抱歉，將持續精進同仁專業知能及服務禮貌，以提供更優質的服務。
寶貴意見或建議 (稱讚與鼓勵)	辛苦了(士林所)	士林所	感謝地政專業人士朋友對士林所服務表示肯定，將持續努力精進，繼續提供良好服務品質。
	讚(士林所)		
	辛苦工作人員，祝你們身體健康，謝謝(網路)	秘書室	感謝地政專業人士朋友對本局服務表示肯定，將持續努力精進，繼續提供良好服務品質。
感謝地政親民及專業的服務~~(網路)			
寶貴意見或建議 (業務相關)	跟新北市地政業務比較,尚有很大進步空間!!(網路)	各業務科	感謝地政專業人士朋友對市政的關心，本局將持續積極與各縣市交流學習，精進地政業務，以提供更好

			的服務品質。
	轄內各地所針對案件的審查主觀性落差太大，常發生 A 所駁回案件、改送 B 所則完全不用修正通過，真是匪夷所思!(網路)	土地登記科	本局與各地所每季均定期召開土地登記會報，亦訂有地所受理人民申請案件涉及法令疑義之請示機制，以求各地所法令見解及審查標準之一致性。
	請加強第一線人員專業訓練，稅捐機關與地政機關免紙本介接已實施許久，不要不清楚業務內容卻硬要開立補正(網路)	土地登記科	將責成地所持續辦理不動產移轉一站式教育訓練，確保審查同仁熟悉業務相關規定。
	抽完號碼牌後，等待時間有點久…建議開設專業人士櫃台與一般民眾櫃台分開設立，不至於等待時間過久(網路)	各所隊	<p>1.感謝地政專業人士朋友的建議，經查本市各地所一般民眾約占服務人次之半數，故經評估分開設立專業人士與一般民眾受理櫃臺，恐無法有效避免可能需等待之情形。</p> <p>2.建議地政專業人士朋友可多運用「數位櫃臺」及「智慧地所」線上申辦服務，於該系統完成線上申請後至地所送件時即可直接抽取「網路申辦」號碼牌優先處理，以資分流。</p> <p>3.另針對遇有等待人數眾多情形，本市各地所亦將加強留意並即時啟動機動調配人力支援機制，以免申請人久候。</p>
	實價登錄處理速度太緩慢了，希望可以改進(網路)	地價科	臺北地政雲實價查詢功能係每週更新實價登錄資料，較中央及全國其他縣市每 10 日更新頻率更快速；另 110 年 1 月 14 日已再精進為每日揭露系統檢核通

			過之買賣案件，提供更即時的實價資訊。
	地政事務所測量課承辦人辦理進度.....(地籍測量實施規則.....), 回覆人手不足所以延遲..... (網路)	測繪科	感謝地政專業人士朋友對本局業務的寶貴意見，如有案件辦理進度疑問，皆可提供具體案件資料，以利本局研析處理，俾利提供更優質之服務。
	測量部分作業時間太久(網路)	測繪科	就測量部分作業時間太久一事，為求測量成果品質，案件如因測區廣闊、現場有障礙物無法通視及補設圖根點等環境因素，致各地政事務所需改期測量或重複施測，以確保測量成果正確。感謝地政專業人士朋友對本局業務的寶貴意見，如尚有案件辦理進度疑義，皆可提供相關案件資料，以利本局研析處理，俾利提供更優質之服務。
	地政講堂要多加舉辦，專業人士與一般民眾要分開舉辦(網路)	各單位	感謝地政專業人士朋友對地政講堂的肯定及支持，本局將廣續衡酌政策目標、課程主題、講授內容及受眾對象之差異，妥善規劃地政講堂課程與報名對象，以提供更優質適切的講座內容。
寶貴意見或建議 (問卷相關)	看不賭為何問卷前後要設計一樣，都不懂再幹嘛(大安所)	秘書室	感謝地政專業人士朋友的回饋，本局將依各項問卷相關建議與本局統計顧問廠商研議調整問卷編排與設計，並將持續精進業務推動，提供更優質之地政服務。
	請勿用塗黑的方式，耗時過多，問卷就應該簡單快速，不然根本不想填(大安所)		