



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

臺北市地政局

112 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 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、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	8
(五) 近三年「基本服務」滿意度比較	9
(六) 交叉分析	11
三、各項服務措施民眾了解程度及滿意度分析	13
(一) 民眾對「地籍謄本自動櫃員機」滿意程度	15
(二) 民眾對「電子支付地政規費」滿意程度	15
(三) 民眾對「消費者爭議整合查詢 2.0」滿意程度	15
(四) 民眾對「臺北市地政局網站」滿意程度	16
(五) 民眾對「臺北地政雲」滿意程度	16
(六) 民眾對「地所服務措施」滿意程度	16
(七) 民眾對「臺北地政 FB」滿意程度	17
(八) 近三年「各項服務措施」滿意度比較	18
(九) 交叉分析	21
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
(三) 交叉分析	27
五、民眾對各服務措施使用頻率調查	28

(一) 地籍謄本自動櫃員機.....	28
(二) 電子支付地政規費.....	28
(三) 消費者爭議整合查詢 2.0.....	28
(四) 臺北市地政局網站.....	28
(五) 臺北地政雲.....	28
(六) 地所服務措施.....	29
(七) 臺北地政 FB.....	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
陸、結論與建議	34
一、所有服務項目民眾滿意度都在 90%以上	34
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.....	37
五、交叉分析發現.....	38
柒、附表：交叉分析表	39
捌、前測（信效度分析）	51
一、分析步驟.....	51
二、項目分析.....	53
(一) 極端組檢定.....	53
(二) 相關分析.....	53
(三) 項目分析結論.....	54
三、信度分析.....	55
四、效度分析.....	57
玖、問卷	58
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.....	61

調查摘要

一、本局基本服務滿意度

1. 民眾對於「洽公環境」的滿意度：96.1%。
2. 民眾對於「服務態度」的滿意度：97.7%。
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：96.4%。

二、本局各項服務措施滿意度

1. 民眾對於「地籍謄本自動櫃員機」的使用比例 17.1%，滿意度 93.8%。
2. 民眾對於「電子支付地政規費」的使用比例 57.1%，滿意度 96.9%。
3. 民眾對於「消費爭議整合查詢 2.0」的使用比例 3.8%，滿意度 95.7%。
4. 民眾對於「臺北市地政局網站」的使用比例 42.8%，滿意度 91.5%。
5. 民眾對於「臺北地政雲」的使用比例 44.1%，滿意度 91.2%。
6. 民眾對於「地所服務措施」的使用比例 35.3%，滿意度 94.0%。
7. 民眾對於「臺北地政 FB」的使用比例 19.5%，滿意度 92.5%。

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：96.0%。

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% 112~111 年	正面評價 變化% 111~110 年
		112 年	111 年	110 年		
滿意度						
基本服務	洽公環境	96.1	94.6	93.2	1.5	1.4
	服務態度	97.7	97.7	94.3	0.0	3.4
	專業能力	97.9	96.7	94.6	1.2	2.1
	辦公效率	96.4	93.8	93.0	2.6	0.8
各項服務 措施	「地籍謄本自動櫃員 機」	93.8	88.8	89.6	5.0	-0.8
	電子支付地政規費	96.9	96.3	96.8	0.6	-0.5
	消費爭議整合查詢 2.0	95.7	---	---	---	---
	臺北市地政局網站	91.5	93.5	87.9	-2.0	5.6
	臺北地政雲	91.2	93.9	90.2	-2.7	3.7
	地所服務措施	94.0	---	---	---	---
	臺北地政 FB	92.5	---	---	---	---
整體地政業務服務滿意度		96.0	94.6	91.3	1.4	3.3

註：「消費爭議整合查詢 2.0」、「地所服務措施」、「臺北地政 FB」為 112 年開始調查，無前一年資料可供比較。

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。

肆、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 1,500 份，回收 1,229 份，回收率 81.9%；但其中無效問卷 5 份，故有效問卷 1,224 份，有效回收率 81.6%。另外，計網路問卷，回收 7 份。

總計完成有效樣本數為 1,231 份；抽樣誤差在 95%的信心水準下約正負 2.79 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	1,229	81.9%	有效問卷	1,224	81.6%
				無效問卷	5	
網路問卷		7		有效問卷	7	
總計		1,236		有效問卷	1,231	

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。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，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 51.4%，女性占 46.8%，其他 1.8%。

表2 性別統計表

性別	男	女	其他
人數	602	548	21
百分比	51.4%	46.8%	1.8%

註：未填答 60 人

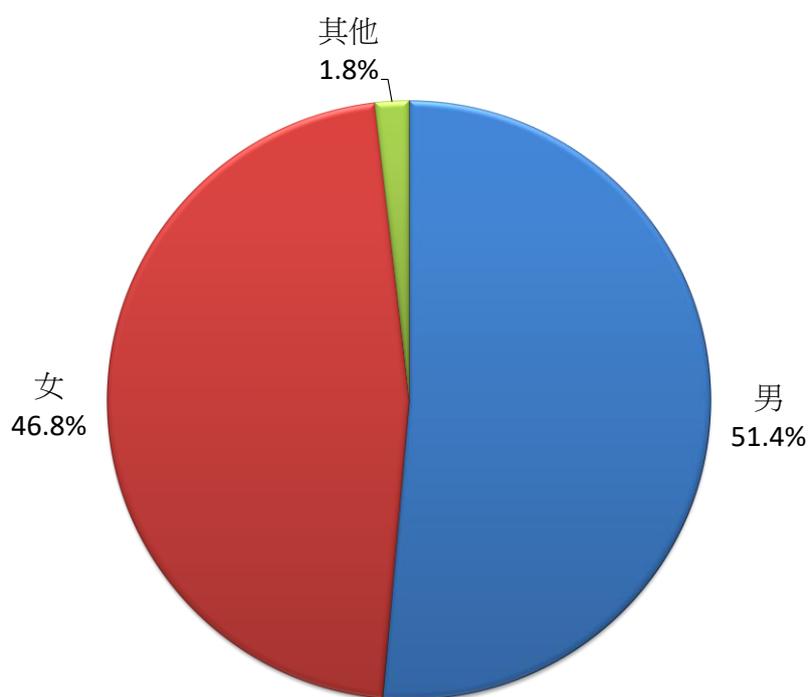


圖1 受訪者性別分析 (n=1,171)

(二) 年齡

根據本次調查結果顯示，受訪者 19 歲以下占 0.5%，20 至 29 歲占 14.8%，30~39 歲占 26.9%，40~49 歲占 21.8%，50~59 歲占 23.2%，60 歲以上占 12.8%。

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	6	175	317	257	274	151
百分比	0.5%	14.8%	26.9%	21.8%	23.2%	12.8%

註：未填答 51 人

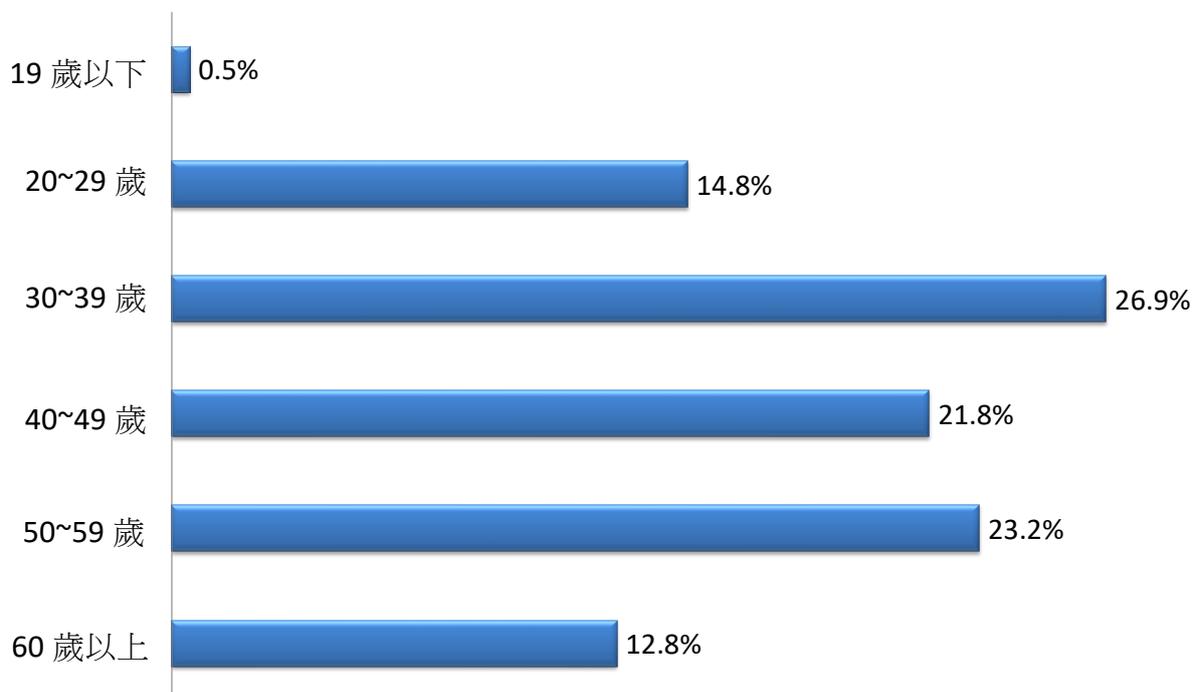


圖2 受訪者年齡分析 (n=1,180)

(三) 教育程度

根據本次調查結果顯示，受訪者國中小學歷占 2.8%，高中（職）學歷占 22.9%，大學（專）學歷占 67.7%，研究所以上學歷占 6.6%。

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	32	259	766	75
百分比	2.8%	22.9%	67.7%	6.6%

註：未填答 99 人

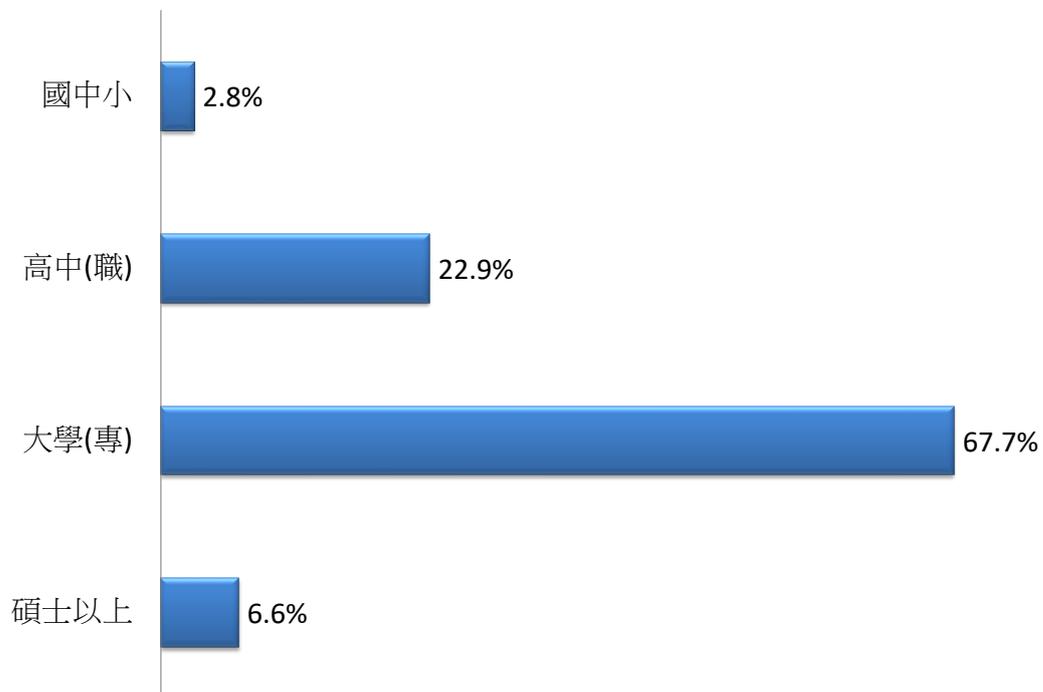


圖3 受訪者教育程度分析 (n=1,132)

(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 26.1%，測繪業從業人員者占 1.5%，為一般民眾者占 68.5%，其他占 3.9%。

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	311	18	815	46
百分比	26.1%	1.5%	68.5%	3.9%

註：未填答 41 人

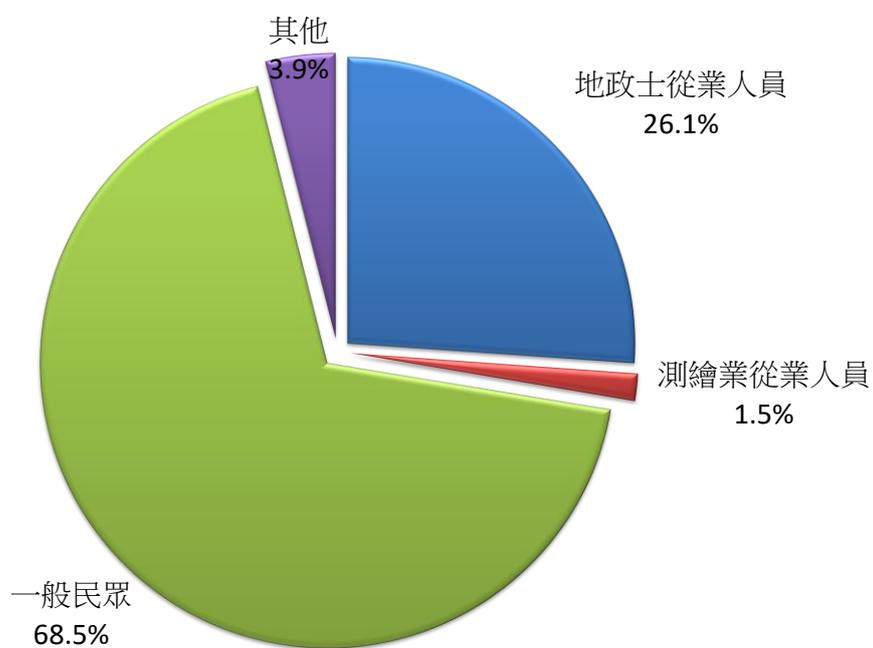


圖4 受訪者職業類別分析 (n=1,190)

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 96.1%的民眾給予正面評價，其中「非常滿意」占 65.3%，「滿意」占 30.8%。此外，有 3.7%的民眾表示普通，0.1%的人表示不滿意，以及 0.2%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 1 人反映停車方向困難等，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 72.2%，「滿意」占 25.5%。此外，有 2.0%的民眾表示普通，無人表示不滿意，以及 0.2%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」。

在不滿意原因中均未填寫原因。

(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 97.8%的民眾給予「專業能力」正面評價，其中「非常滿意」占 72.5%，「滿意」占 25.3%。此外，有 1.9%的民眾表示普通，無人表示不滿意，以及 0.2%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」。

在不滿意原因中均未填寫原因。

(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 96.4%的民眾給予「辦公效率」正面評價，其中「非常滿意」占 67.2%，「滿意」占 29.2%。此外，有 3.3%的民眾表示普通，0.1%的人表示不滿意，以及 0.2%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」。由此可知，絕大多數的民眾認為本局服務人員的「辦公效率」還算是不錯的。

不滿意原因中，有 1 人反映人手略顯不足，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」，民眾滿意情形是更好的，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」的滿意情形雖有略低一點，但滿意度還是高的。綜合來看，四項基本服務都有很好的表現。

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	804	65.3%	379	30.8%	45	3.7%	1	0.1%	2	0.2%	96.1
2	服務態度	889	72.2%	314	25.5%	25	2.0%	0	0.0%	3	0.2%	97.7
3	專業能力	893	72.5%	312	25.3%	23	1.9%	0	0.0%	3	0.2%	97.8
4	辦公效率	827	67.2%	359	29.2%	41	3.3%	1	0.1%	3	0.2%	96.4

註：「正面評價」為「非常滿意」與「滿意」之比例合計

「基本服務」滿意度

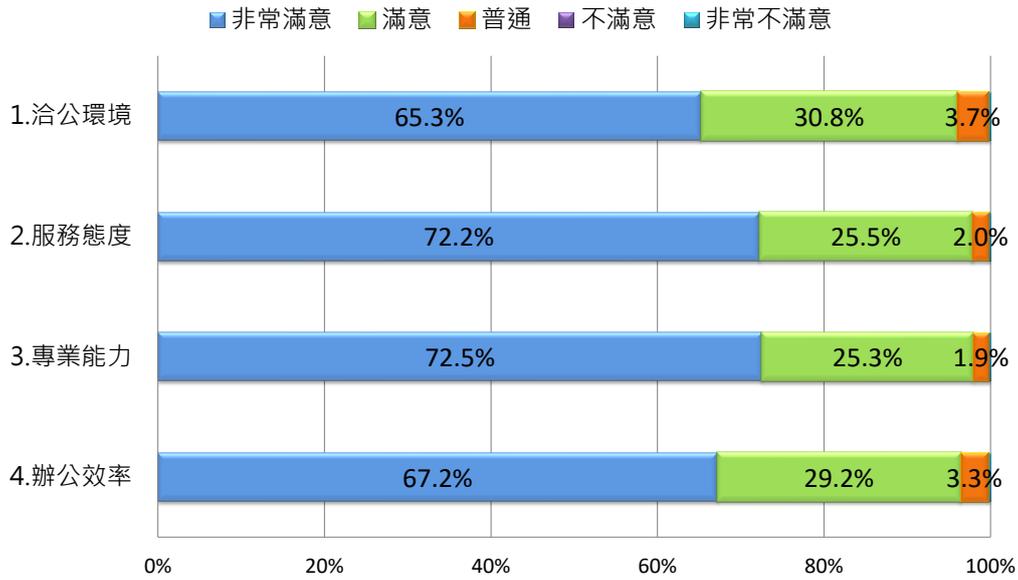


圖5 民眾對於「基本服務」滿意度 (n=1,231)

(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，除「服務態度」外，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「辦公效率」上升較多、「洽公環境」與「專業能力」其次。可見今年地政服務人員的「辦公效率」的進步是最被肯定的。

而且，負面評價(「非常不滿意」與「不滿意」之比例合計)都呈下降趨勢，尤其「洽公環境」下降最多，是各項中最多的。其他三項也都有下降，這是一個好現象，應繼續維持。

至於今年與前(110)年相比，「洽公環境」、「服務態度」、「專業能力」與「辦公效率」的正面評價皆有上升，且負面評價沒有變動。整體而言，四項「基本服務」都有持續進步中。

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	96.1	3.6	0.3	94.6	3.9	1.5	93.2	6.5	0.3
2	服務態度	97.7	2.1	0.2	97.7	1.7	0.6	94.3	5.6	0.1
3	專業能力	97.8	2.0	0.2	96.7	2.3	1.0	94.6	5.2	0.2
4	辦公效率	96.4	3.3	0.3	93.8	5.4	0.8	93.0	6.7	0.3

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

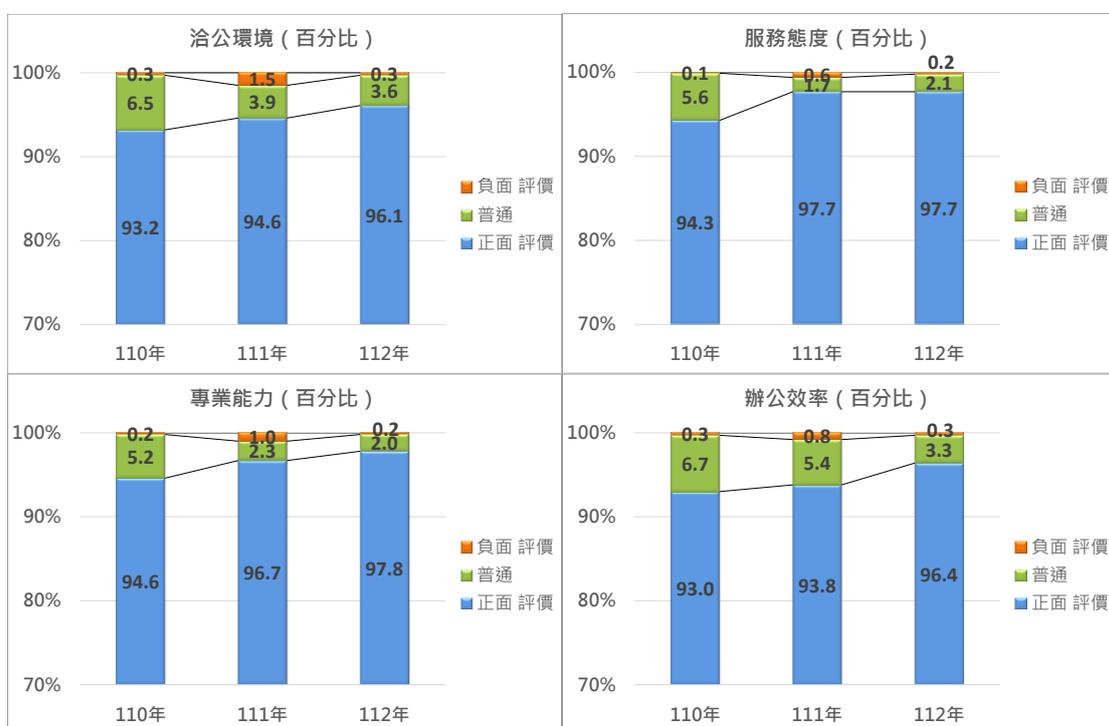


圖6 近三年「基本服務」的滿意度變化

（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、女性「非常滿意」比例遠高於其他性別；國中小者「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」比例高於測繪業從業人員、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，男、女性「非常滿意」比例遠高於其他性別；國中小者「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」比例高於測繪業從業人員、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，差別在滿意的程度，男、女性「非常滿意」比例遠高於其他性別；地政士從業人員、其他人員「非常滿意」比例高於測繪業從業人員、一般民眾。代表這些背景民眾在專業能力的滿意程度更高一些。

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，男、女性「非常滿意」比例遠高於其他性別；國中小者「非常滿意」比例高於高中職者；其他人員「非常滿意」比例最高，其次為地政士從業人員、測繪業從業人員，最後是一般民眾。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，地政士從業人員、其他人員在多數項目上「非常滿意」比例普遍高於測繪業從業人員、一般民眾，代表這些背景民眾的滿意程度更高一些。

至於不同性別，尤其是其他性別者「非常滿意」比例普遍較低，但因人數不到 2%，故未來需進一步觀察。

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 57.1%；其次依序為臺北地政雲、臺北市地政局網站與地所服務措施，曾經使用過者分別占 44.1%、42.8%、35.3%。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「地籍謄本櫃員機」較高，達 51.2%外，其餘各項的比例相當，介於 25.4% ~ 38.5%之間，顯然有約二~四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，除消費者爭議整合查詢 2.0 最高，高達 68.7%民眾不知道外，其餘各項的比例介於 17.5% ~ 34.6%之間，也有約二~四成左右民眾不知道這些服務措施，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），民眾對電子支付地政規費、臺北市地政局網站的知道比例最高，皆達 80%以上；其餘除消費者爭議整合查詢 2.0 外，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。至於消費者爭議整合查詢 2.0 可能因剛推出尚未普及，只有約三成的人知道，應列為未來加強宣傳重點。

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」	210	17.1	630	51.2	391	31.8	1231	68.3%
2	電子支付地政規費	703	57.1	313	25.4	215	17.5	1231	82.5%
3	消費者爭議整合查詢 2.0	47	3.8	338	27.5	846	68.7	1231	31.3%
4	臺北市地政局網站	527	42.8	474	38.5	230	18.7	1231	81.3%
5	臺北地政雲	543	44.1	388	31.5	300	24.4	1231	75.6%
6	地所服務措施	435	35.3	370	30.1	426	34.6	1231	65.4%
7	臺北地政 FB	240	19.5	524	42.6	467	37.9	1231	62.1%

註：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. 臺北市地政局網站（含公告資訊、機關介紹、業務及地所服務查詢、法令園地、地政問答等）
5. 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）
6. 地所服務措施（臺北地政 E-Book、櫃台指引與進度叫號查詢等）

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

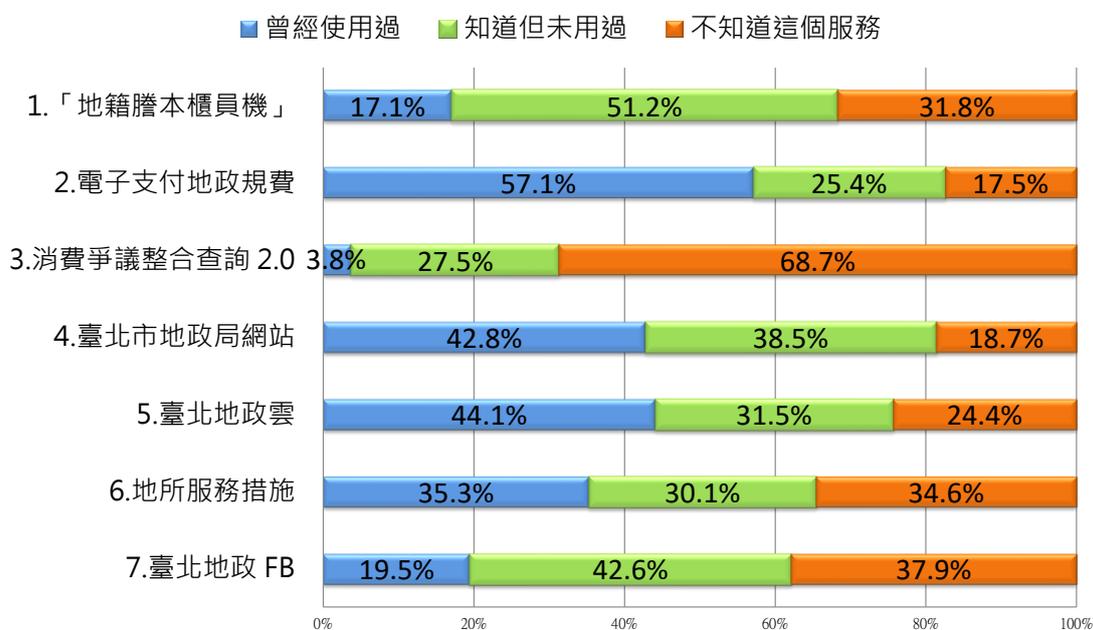


圖7 民眾對於「各項服務措施」了解程度

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 93.8%的民眾給予正面評價，其中「非常滿意」占 54.3%，「滿意」占 39.5%。此外，有 5.7%的民眾表示沒意見，只有 0.5%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」之服務措拖。

不滿意原因中均未填寫原因。

(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 96.9%的民眾給予正面評價，其中「非常滿意」占 66.1%，「滿意」占 30.7%。此外，有 3.0%的民眾表示沒意見，只有 0.1%的人表示不滿意。顯示民眾使用後，本項正面評價是各項服務措施中最高的，尤其「非常滿意」超過六成六，代表這項服務普遍受到大家歡迎。

不滿意原因中，有 1 人反映悠遊卡無加值服務，其餘未填寫原因。

(三) 民眾對「消費者爭議整合查詢 2.0」滿意程度

關於「消費者爭議整合查詢 2.0」，根據下列圖表顯示，有 95.7%的民眾給予正面評價，其中「非常滿意」占 83.0%，「滿意」占 12.8%。此外，有 4.3%的民眾表示沒意見。顯示民眾使用後，對本項服務也多所肯定。雖然「非常滿意」比例是各項服務措施中最高的，不過由於本項服務只有 47 人使用過，未來仍應密切注意其發展。

(四) 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」(含公告資訊、機關介紹、業務及地所服務查詢、法令園地、地政問答等)〕,根據下列圖表顯示,有 91.5%的民眾給予正面評價,其中「非常滿意」占 57.3%,「滿意」占 34.2%。此外,有 8.5%的民眾表示沒意見。顯示民眾使用後,對本項服務還算是滿意,惟表達普通之比例稍高些。

(五) 民眾對「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 91.2%的民眾給予正面評價,其中「非常滿意」占 61.0%,「滿意」占 30.2%。此外,有 8.7%的民眾表示沒意見,只有 0.2%的人表示不滿意。顯示民眾使用後,對本項服務也算是滿意,與前項之「臺北市地政局網站」類似。

不滿意原因中,有 1 人反映不能從雲端叫資料及系統登錄太慢。

(六) 民眾對「地所服務措施」滿意程度

關於〔「地所服務措施」(臺北地政 E-Book、櫃台指引與進度叫號查詢等)〕,根據下列圖表顯示,有 94.0%的民眾給予正面評價,其中「非常滿意」占 64.8%,「滿意」占 29.2%。此外,有 6.0%的民眾表示沒意見。顯示民眾使用後,對該項服務的滿意度很高,與前項之「電子支付地政規費」接近。

(七) 民眾對「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 92.5%的民眾給予正面評價，其中「非常滿意」占 63.3%，「滿意」占 29.2%。此外，有 7.5%的民眾表示沒意見。顯示民眾使用後，對本項服務也是滿意，與前項之「臺北地政雲」、「臺北市地政局網站」類似。

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「臺北市地政局網站」、「臺北地政雲」的正面評價是較低的，顯示該些服務需要更多時間的推廣。其餘服務措施，其正面評價也都不差，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」	114 54.3	83 39.5	12 5.7	1 0.5	0 0.0	93.8
2	電子支付地政規費	465 66.1	216 30.7	21 3.0	1 0.1	0 0.0	96.9
3	消費者爭議整合查詢 2.0	39 83.0	6 12.8	2 4.3	0 0.0	0 0.0	95.7
4	臺北市地政局網站	302 57.3	180 34.2	45 8.5	0 0.0	0 0.0	91.5
5	臺北地政雲	331 61.0	164 30.2	47 8.7	1 0.2	0 0.0	91.2
6	地所服務措施	282 64.8	127 29.2	26 6.0	0 0.0	0 0.0	94.0
7	臺北地政 FB	152 63.3	70 29.2	18 7.5	0 0.0	0 0.0	92.5

註：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. 臺北市地政局網站（含公告資訊、機關介紹、業務及地所服務查詢、法令園地、地政問答等）
5. 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）
6. 地所服務措施（臺北地政 E-Book、櫃台指引與進度叫號查詢等）

「各項服務措施」滿意度

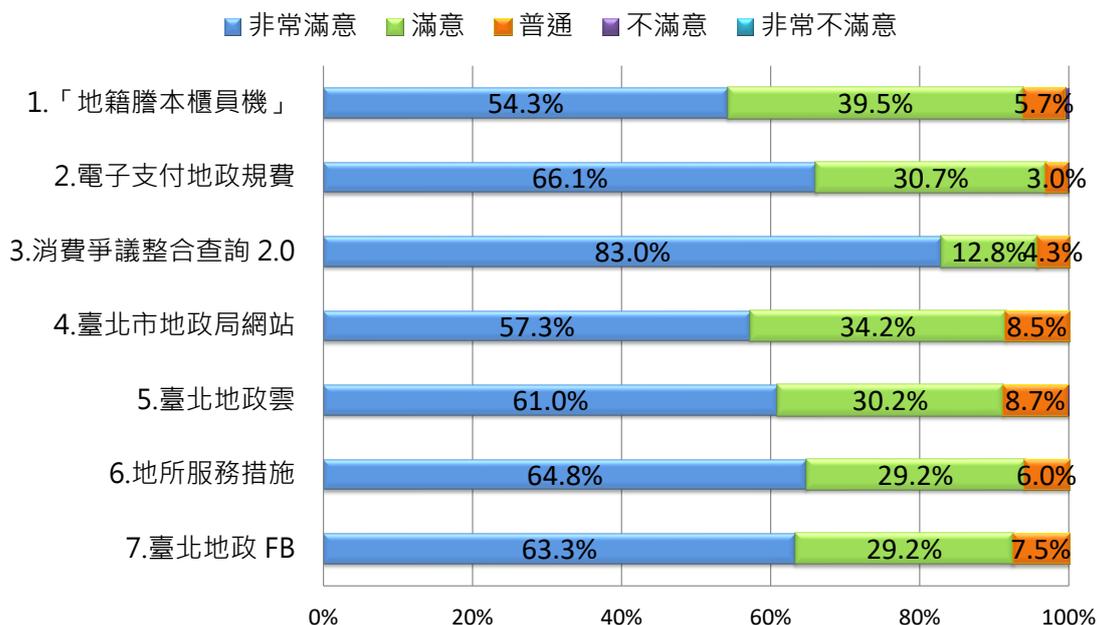


圖8 民眾對於「各項服務措施」滿意度

(八) 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，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)有二項上升，二項下降。其中以「地籍謄本自動櫃員機」上升最多，上升幅度達 5%，其次為電子支付地政規費(0.5%)。而臺北市地政局網站、臺北地政雲的正面評價則都明顯下降(-2.0%、-2.7%)。可見今年地政服務措施中「地籍謄本自動櫃員機」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，則普遍下降，代表民眾不滿意度減少了，這是好現象。

至於今年與前(110)年相比，「地籍謄本自動櫃員機」、臺北市地政局網站、臺北地政雲皆為上升，上升幅度為 4.2%、3.6%、1.0%，電子支付地政規費則持平。仍以「地籍謄本自動櫃員機」、臺北市地政局網站二項上升最多。

負面評價相較 110 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，各項服務措施有些不同表現，「地籍謄本自動櫃員機」、電子支付地政規費持續在進步中，但臺北市地政局網站、臺北地政雲則呈現先升後降現象，應密切注意，謀求改善之道。

另外，消費者爭議整合查詢 2.0、地所服務措施、臺北地政 FB 等為今年首次調查，沒有近二年資料可供比較。

表10 近三年對「各項服務措施」的滿意度比較

題號	內容 ^{註1}	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	「地籍謄本自動櫃員機」	93.8	5.7	0.5	88.8	10.1	1.1	89.6	8.2	2.2
2	電子支付地政規費	96.8	3.1	0.1	96.3	2.9	0.8	96.8	3.0	0.2
3	消費者爭議整合查詢 2.0	95.8	4.2	0.0	---	---	---	---	---	---
4	臺北市地政局網站	91.5	8.5	0.0	93.5	6.3	0.2	87.9	11.8	0.3
5	臺北地政雲	91.2	8.6	0.2	93.9	5.4	0.7	90.2	8.2	1.6
6	地所服務措施	94.0	6.0	0.0	---	---	---	---	---	---
7	臺北地政 FB	92.5	7.5	0.0	---	---	---	---	---	---

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. 臺北市地政局網站（含公告資訊、機關介紹、業務及地所服務查詢、法令園地、地政問答等）
5. 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）
6. 地所服務措施（臺北地政 E-Book、櫃台指引與進度叫號查詢等）

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

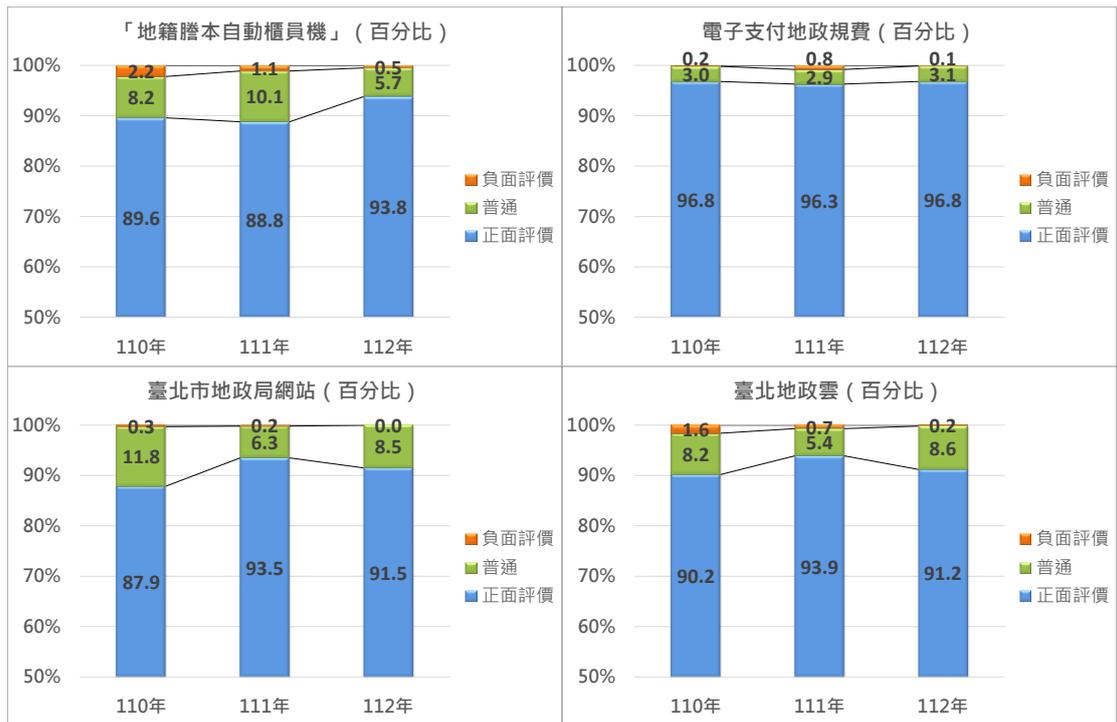


圖9 近三年「各項服務措施」的滿意度變化

(九) 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 ~ 11）。

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，男性「非常滿意」比例高於女性；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）、碩士以上者。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，差別在滿意的程度，男性「非常滿意」比例高於女性；地政士從業人員、其他職業者「非常滿意」比例高於測繪業從業人員、一般民眾者。代表這些背景民眾在「電子支付地政規費」的滿意程度更高一些。

3. 消費爭議整合查詢 2.0

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，年齡方面各年齡層人數都不多，但大致年齡愈高，「非常滿意」比例也愈高的趨勢；職業別方面，地政士從業人員「非常滿意」比例高於一般民眾者。代表這些背景民眾在「消費爭議整合查詢 2.0」的滿意程度更高一些。不過由於本項使用人數僅 47 人，需要繼續觀察。

4. 臺北市地政局網站（含公告資訊、機關介紹、業務及地所服務查詢、法令園地、地政問答等）

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，男性「非常滿意」比例高於女性；29 歲以下者「非常滿意」比例高於 30 歲以上者；高中（職）者「非常滿意」比例高於大學（專）、碩士以上者；其他職業者「非常滿意」比例高於地政士從業人員、一般民眾者。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。

5. 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）

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，男性「非常滿意」比例高於女性；高中（職）者「非常滿意」比例高於大學（專）、碩士以上者；其他職業者「非常滿意」比例高於地政士從業人員、一般民眾者。代表這些背景民眾在臺北地政雲的滿意程度更高一些。

6. 地所服務措施（臺北地政 E-Book、櫃台指引與進度叫號查詢等）

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，男性「非常滿意」比例高於女性；20~29 歲、50 歲以上者「非常滿意」比例高於 30~49 歲；其他職業者「非常滿意」比例高於地政士從業人員，再高於一般民眾者。代表這些背景民眾在「地所服務措施」的滿意程度更高一些。

7. 臺北地政 FB

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，20~29 歲、50~59 歲者「非常滿意」比例高於其他年齡層；高中（職）者「非常滿意」比例高於大學（專）、碩士以上者。代表這些背景民眾在臺北地政 FB 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，男生大都比女性更為滿意，高中（職）者大比其他教育程度者更為滿意；其他職業者大都比地政士從業人員、一般民眾者更為滿意。這些人在「非常滿意」比例普遍較高，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96.0%的受訪民眾給予正面評價，其中「非常滿意」占46.8%，「滿意」占49.2%。此外，有3.8%沒意見，只有各0.1%的人不滿意及非常不滿意。顯示民眾對於整體地政業務服務，仍持以高度肯定。

不滿意原因中均未填寫原因。

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	576	46.8	606	49.2	47	3.8	1	0.1	1	0.1	96.0

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

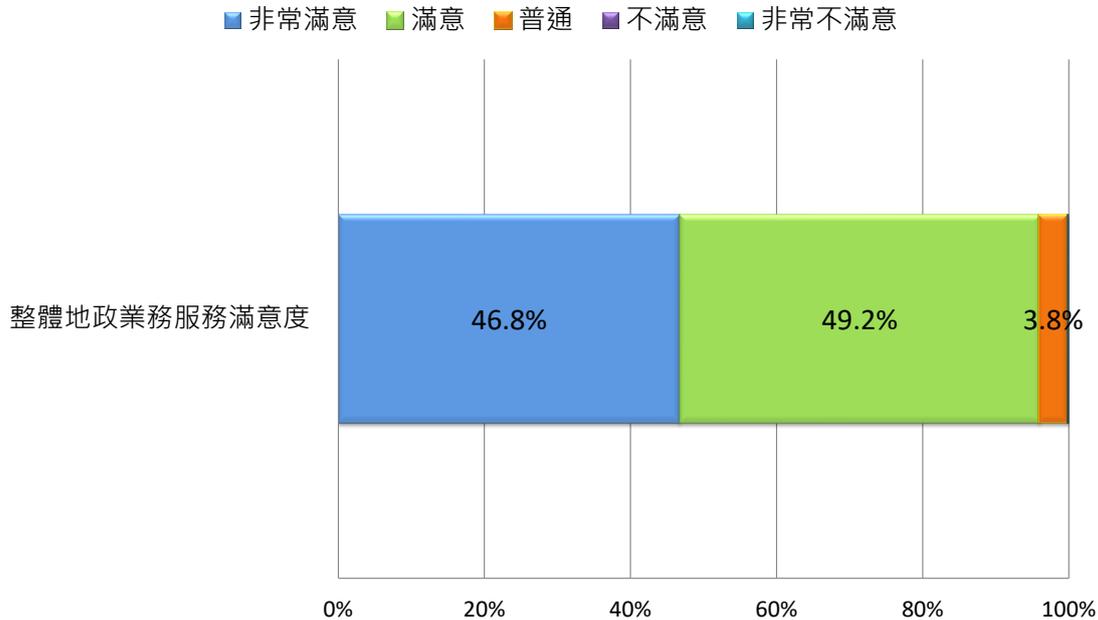


圖10 民眾對於「整體地政業務服務」滿意度

(二) 近三年「整體地政業務服務」滿意度比較

今(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)有上升。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，也有降低，且仍然維持在低點。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(110)年相比，進步更大。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持續在進步中，且幅度不小，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	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	96.0	3.8	0.2	94.6	5.0	0.4	91.3	8.4	0.3

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

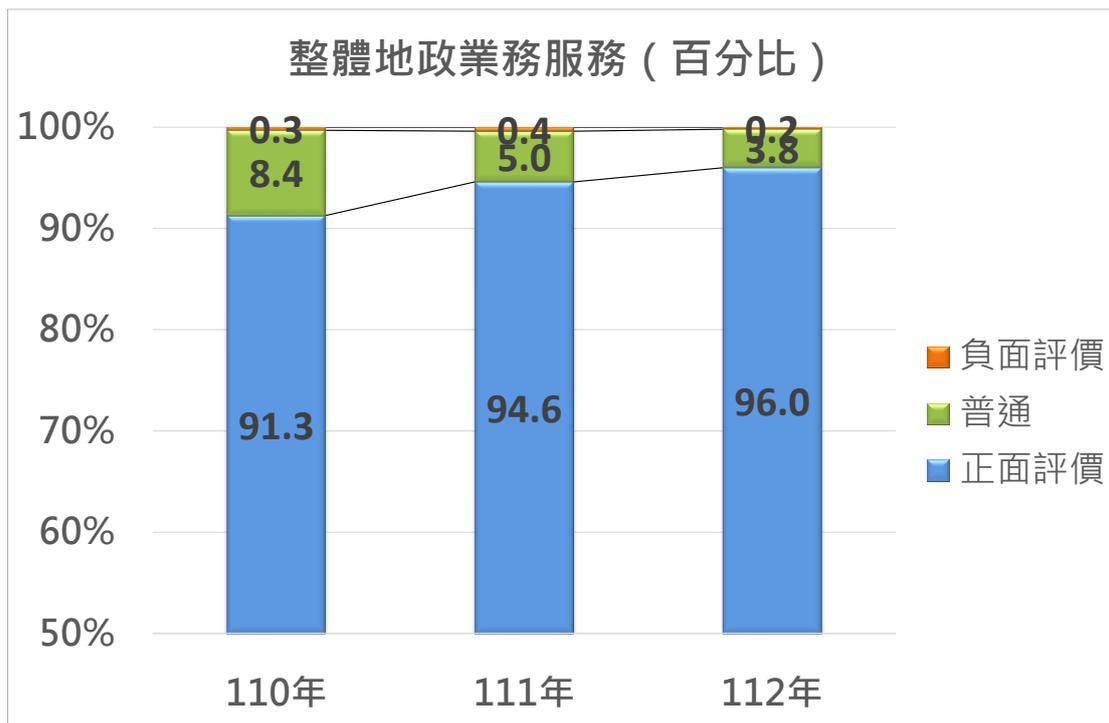


圖11 近三年「整體地政業務服務」的滿意度變化

(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11)。

從附表12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歲以上者；國中小、碩士以上者「非常滿意」比例高於高中(職)、大學(專)者；地政士從業人員、其他職業者「非常滿意」比例高於測繪業從業人員、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、國中小、碩士以上者、地政士從業人員、其他職業者等背景人員，「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) 地籍謄本自動櫃員機

關於本項業務，根據下列圖表顯示，使用頻率以「每年 1 次」(7.6%) 比例最高，其次是「每月 1 次」(2.7%)。共有 17.1% 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。

(二) 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「每年 1 次」(19.1%) 比例最高，其次是「每天」(12.4%)。共有 57.1% 民眾有使用過本項業務，普及率還算不錯。

(三) 消費者爭議整合查詢 2.0

關於本項業務，根據下列圖表顯示，使用頻率以「每天」(2.0%) 比例最高，其次是「每月 1 次」及「每季 1 次」(0.6%)。共有 3.8% 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。

(四) 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」(13.0%) 比例最高，其次是「每月 1 次」(9.2%)。共有 42.8% 民眾有使用過本項業務，普及率還算不錯。

(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「每月 1 次」(13.2%) 比例最高，其次是「每周 1 次」(11.3%)。共有 44.1% 民眾有使用過本項業務，普及率還算不錯。

(六) 地所服務措施

關於本項業務，根據下列圖表顯示，使用頻率以「每周 1 次」(11.7%) 比例最高，其次是「每年 1 次」(8.6%)。共有 35.3% 民眾有使用過本項業務，普及率也還可以。

(七) 臺北地政 FB

關於本項業務，根據下列圖表顯示，使用頻率以「每天」(6.3%) 比例最高，其次是「每年 1 次」及「每周 1 次」(3.7%)。共有 19.5% 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。

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、每周或每年 1 次的比例很高。相較之下，地籍謄本自動櫃員機、消費者爭議整合查詢 2.0、臺北地政 FB 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	「地籍謄本自動櫃員機」	1.8	2.6	2.7	2.4	7.6	17.1	82.9	1231
2	電子支付地政規費	12.4	12.2	8.0	5.4	19.1	57.1	42.9	1231
3	消費者爭議整合查詢 2.0	2.0	0.3	0.6	0.6	0.2	3.8	96.2	1231
4	臺北市地政局網站	7.2	13.0	9.2	6.2	7.2	42.8	57.2	1231
5	臺北地政雲	9.3	11.3	13.2	5.0	5.4	44.1	55.9	1231
6	地所服務措施	7.2	11.7	4.9	2.9	8.6	35.3	64.7	1231
7	臺北地政 FB	6.3	3.7	3.5	2.3	3.7	19.5	80.5	1231

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. 臺北市地政局網站（含公告資訊、機關介紹、業務及地所服務查詢、法令園地、地政問答等）
5. 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）
6. 地所服務措施（臺北地政 E-Book、櫃台指引與進度叫號查詢等）

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

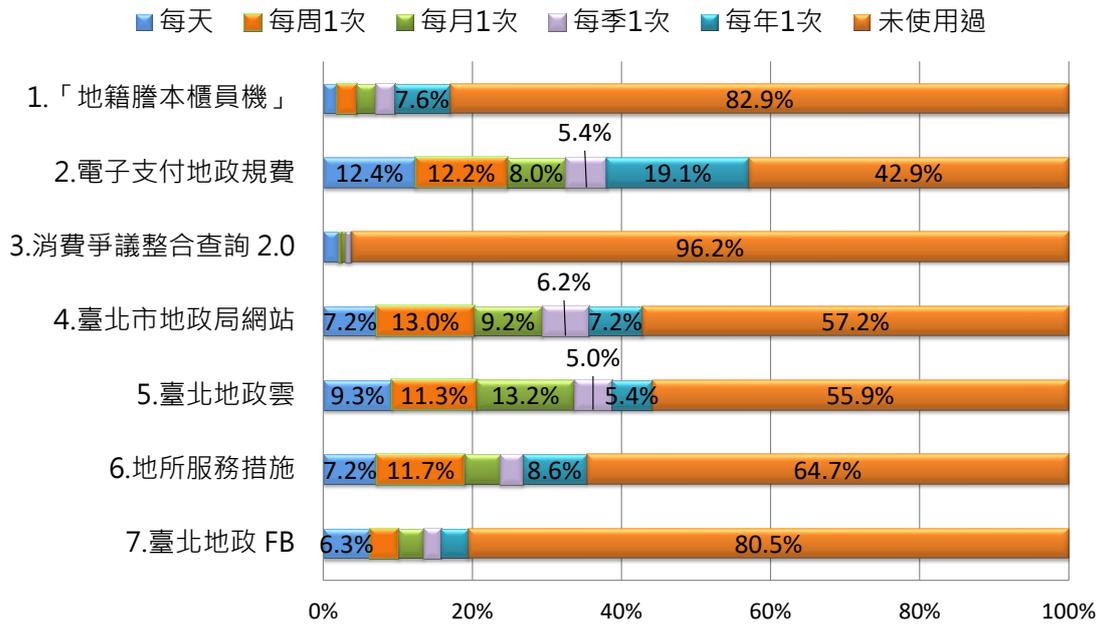


圖12 民眾對於「各項服務措施」使用頻率

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 46.7%，「臺北地政」臉書占 12.7%，「文宣資料」占 28.3%，「電話洽詢」占 38.0%，而「其他」管道占 4.7%。

顯示「地政局網站」已躍升為民眾最多的業務資訊來源，高達四成六；加上「臺北地政」臉書的一成二以上，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」也高達三成八，可見仍然有超過 1/3 民眾習慣真人語音對談；「文宣資料」的效果也有二成八左右，二者可見實體服務仍不可偏廢。

依據本項調查結果，今年仍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，民眾因過去疫情期間的習慣，故電話語音的功能勢必更為吃重，但可能考慮短影片或線上說明會，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	544	148	329	442	55
百分比	46.7%	12.7%	28.3%	38.0%	4.7%

註：未填答 67 人

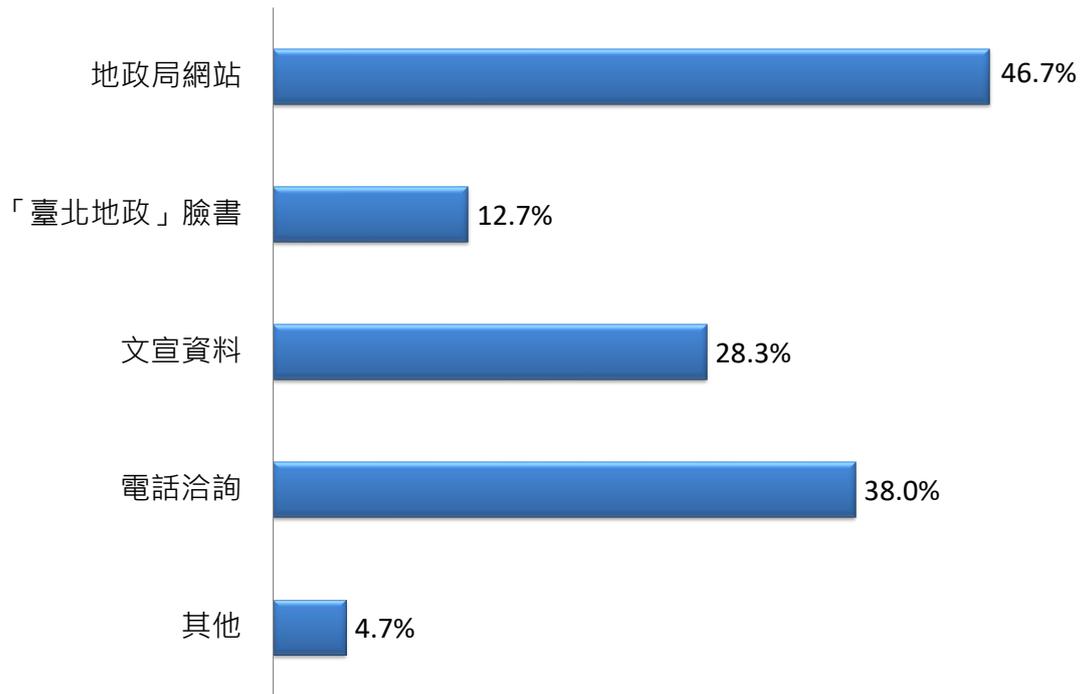


圖13 「業務資訊管道(可複選)」(n=1,164)

七、民眾對於本局之寶貴意見或鼓勵

本調查共計回收 1,231 份問卷，其中共計彙整 24 項民眾意見之寶貴意見或鼓勵如下表所示。其中，有 13 位表達稱讚與鼓勵，有 3 位提出業務相關建議，有 8 位提出問卷調查建議。

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，加強推廣線上問卷方式，提供更多元、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	0210	服務熱情、清楚、親切（大安所）
	0396	服務速度很快（士林所）
	1026	服務好很棒（松山所）
	0569	謝謝熱心協助諮詢合辦理事宜，賴淑娟（中山所）
	0109	服務親切（大安所）
	0802	熱心助人辛苦了（古亭所）
	0581	人好多，工作人員辛苦了（中山所）
	0773	11 號小姐服務很好（古亭所）
	0304	皆滿意（士林所）
	0483	中山地政超級讚（中山所）
	0858	加油（古亭所）
	0269	地政事務所承辦人員辛苦了（士林所）
0172	3 號服務檯林淑芬服務親切,專業,建議予以表揚其服務精神（大安所）	
業務相關建議	0640	還是用臨櫃傳統方式為佳（中山所）
	1290	每次辦案件都要排隊很久，這樣值班人員也很辛苦（建成所）
	0804	地政雲人口認證繁瑣 希望簡化（古亭所）
問卷調查相關建議	0089	問卷設計不良（大安所）
	0128	一直重複問題，問卷建議用勾選的就好，比較方便（大安所）
	0091	不要再施行問卷（大安所）
	0141	請簡易填寫問卷方式（大安所）
	0088	問卷時在很難懂（設計不良）（大安所）
	0104	希望問卷以後用打勾的（大安所）
	0107	問卷設計不良（大安所）
0134	減少問卷調查，用心提升作業效率（大安所）	

陸、結論與建議

一、所有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「地籍謄本自動櫃員機」、「電子支付地政規費」、「消費爭議整合查詢 2.0」、「臺北市地政局網站」、「臺北地政雲」、「地所服務措施」與「臺北地政 FB」七項，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。

特別一提的是「地籍謄本自動櫃員機」服務措施，滿意度今年已提升為 93.8%，首度超過 90%，為近三年新高，表現不遜於其他項目，代表本項服務措施已有大幅進步。

至於「消費爭議整合查詢 2.0」、「地所服務措施」與「臺北地政 FB」雖今年首次調查，但表現不俗，應繼續保持。

綜合而言，本局今年在所有服務項目上，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」、「消費者爭議整合查詢 2.0」、「臺北市地政局網站」、「臺北地政雲」、「地所服務措施」與「臺北地政 FB」計 7 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最多，達 57.1%。其次為臺北地政雲、臺北市地政局網站與地所服務措施，分別占 44.1%、42.8%、35.3%。其他服務項目則都在 20% 以下。前者反應日常規費支付的實用性，後者反應網路科技的方便性，至於其他服務項目則與民眾業務需求有關。

再者，對於各項服務「曾經使用過」加上「知道但未使用過」之比例，除消費者爭議整合查詢 2.0 外，各項服務措施的知道比例介於 62.1% ~ 82.5%，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。未來應針對認知程度較低的「消費者爭議整合查詢 2.0」著手，加強推廣，讓民眾能多加利用。同時，可訪談使用民眾者意見，改善使用者介面與呈現方式。

三、使用頻率、了解程度與滿意度皆名列前茅的服務措施

七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、每周或每月 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，但滿意度調查中，只有電子支付地政規費正面評價較高，臺北市地政局網站、臺北地政雲正面評價則較低。因此，對後二項服務措施應持續滾動創新優化，讓服務更為令人驚艷。

四、近三年滿意度比較

「基本服務」方面，今年地政服務人員的「辦公效率」的進步是最被肯定的，上升幅度最大。且與前年相比，「洽公環境」、「服務態度」、「專業能力」與「辦公效率」的正面評價皆有上升，且負面評價沒有變動。整體而言，四項「基本服務」都有持續進步中。

「各項服務措施」方面，今年地政服務措施中「地籍謄本自動櫃員機」的進步都是被肯定的，而臺北市地政局網站、臺北地政雲的正面評價則都明顯下降。若與前年相比，「地籍謄本自動櫃員機」、「臺北市地政局網站」、「臺北地政雲」皆為上升，電子支付地政規費則持平。

整體而言，經過近二年的滾動改進，各項服務措施有些不同表現，「地籍謄本自動櫃員機」、「電子支付地政規費」持續在進步中，但臺北市地政局網站、臺北地政雲則呈現先升後降現象，應密切注意，謀求改善之道。

至於今年地整體地政業務服務的進步都是被肯定的，近二年的滾動改進，讓整體地政業務服務持續在進步中，且幅度不小，應繼續維持。

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」上較有差異，地政士從業人員、其他人員在多數項目上「非常滿意」比例普遍高於測繪業從業人員、一般民眾。

而「各項服務措施」上，男生大都比女性更為滿意，高中（職）者大比其他教育程度者更為滿意；其他職業者大都比地政士從業人員、一般民眾者更為滿意。這些人在「非常滿意」比例普遍較高。

至於整體地政業務服務上，男性、20~29歲、國中小、碩士以上者、地政士從業人員、其他職業者等背景人員，「非常滿意」比例普遍高於其他背景者。

以上背景民眾在地政業務各項服務的滿意程度會更高一些。

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
總人數	1231	804	379	45	1	2
總百分比	100.0%	65.3%	30.8%	3.7%	0.1%	0.2%
性別						
男	602	68.9%	26.4%	4.2%	0.2%	0.3%
女	548	61.5%	35.2%	3.3%	0.0%	0.0%
其他	21	33.3%	61.9%	4.8%	0.0%	0.0%
年齡						
19歲以下	6	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	175	67.4%	31.4%	1.1%	0.0%	0.0%
30~39歲	317	67.5%	28.4%	4.1%	0.0%	0.0%
40~49歲	257	61.9%	35.0%	2.7%	0.0%	0.4%
50~59歲	274	65.3%	28.8%	5.1%	0.4%	0.4%
60歲以上	151	64.2%	31.1%	4.6%	0.0%	0.0%
教育程度						
國中小	32	71.9%	25.0%	3.1%	0.0%	0.0%
高中(職)	259	61.4%	33.6%	5.0%	0.0%	0.0%
大學(專)	766	67.8%	28.7%	3.3%	0.0%	0.3%
碩士以上	75	64.0%	34.7%	0.0%	1.3%	0.0%
職業類別						
地政士從業人員	311	75.2%	24.4%	0.3%	0.0%	0.0%
測繪業從業人員	18	55.6%	44.4%	0.0%	0.0%	0.0%
一般民眾	815	61.0%	33.5%	5.2%	0.1%	0.2%
其他	46	82.6%	15.2%	2.2%	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%)。

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	1231	889	314	25	0	3
總百分比	100.0%	72.2%	25.5%	2.0%	0.0%	0.2%
性別						
男	602	74.8%	22.8%	2.0%	0.0%	0.5%
女	548	71.0%	27.0%	2.0%	0.0%	0.0%
其他	21	38.1%	61.9%	0.0%	0.0%	0.0%
年齡						
19歲以下	6	50.0%	33.3%	16.7%	0.0%	0.0%
20~29歲	175	75.4%	23.4%	1.1%	0.0%	0.0%
30~39歲	317	74.1%	23.7%	1.9%	0.0%	0.3%
40~49歲	257	70.4%	27.6%	1.6%	0.0%	0.4%
50~59歲	274	73.4%	24.5%	1.8%	0.0%	0.4%
60歲以上	151	70.9%	27.2%	2.0%	0.0%	0.0%
教育程度						
國中小	32	81.3%	18.8%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(職)	259	69.1%	28.2%	2.7%	0.0%	0.0%
大學(專)	766	74.8%	23.2%	1.6%	0.0%	0.4%
碩士以上	75	72.0%	28.0%	0.0%	0.0%	0.0%
職業類別						
地政士從業人員	311	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%
測繪業從業人員	18	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
一般民眾	815	67.2%	29.7%	2.7%	0.0%	0.4%
其他	46	91.3%	6.5%	2.2%	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%)。

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	1231	893	312	23	0	3
總百分比	100.0%	72.5%	25.3%	1.9%	0.0%	0.2%
性別						
男	602	75.1%	22.6%	1.8%	0.0%	0.5%
女	548	70.8%	27.4%	1.8%	0.0%	0.0%
其他	21	38.1%	61.9%	0.0%	0.0%	0.0%
年齡						
19歲以下	6	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	175	76.0%	23.4%	0.6%	0.0%	0.0%
30~39歲	317	76.7%	20.5%	2.5%	0.0%	0.3%
40~49歲	257	68.9%	29.2%	1.6%	0.0%	0.4%
50~59歲	274	71.9%	26.3%	1.5%	0.0%	0.4%
60歲以上	151	72.2%	26.5%	1.3%	0.0%	0.0%
教育程度						
國中小	32	68.8%	31.3%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(職)	259	70.7%	27.8%	1.5%	0.0%	0.0%
大學(專)	766	74.7%	23.4%	1.6%	0.0%	0.4%
碩士以上	75	77.3%	22.7%	0.0%	0.0%	0.0%
職業類別						
地政士從業人員	311	83.6%	16.4%	0.0%	0.0%	0.0%
測繪業從業人員	18	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
一般民眾	815	67.9%	29.2%	2.6%	0.0%	0.4%
其他	46	91.3%	6.5%	2.2%	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%)。

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	1231	827	359	41	1	3
總百分比	100.0%	67.2%	29.2%	3.3%	0.1%	0.2%
性別						
男	602	69.9%	26.1%	3.3%	0.2%	0.5%
女	548	65.7%	31.6%	2.7%	0.0%	0.0%
其他	21	19.0%	71.4%	9.5%	0.0%	0.0%
年齡						
19歲以下	6	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	175	67.4%	30.3%	2.3%	0.0%	0.0%
30~39歲	317	70.3%	25.2%	4.1%	0.0%	0.3%
40~49歲	257	65.8%	30.4%	3.1%	0.4%	0.4%
50~59歲	274	66.8%	31.0%	1.8%	0.0%	0.4%
60歲以上	151	68.2%	28.5%	3.3%	0.0%	0.0%
教育程度						
國中小	32	75.0%	21.9%	3.1%	0.0%	0.0%
高中(職)	259	65.6%	31.3%	2.7%	0.4%	0.0%
大學(專)	766	68.9%	27.5%	3.1%	0.0%	0.4%
碩士以上	75	68.0%	30.7%	1.3%	0.0%	0.0%
職業類別						
地政士從業人員	311	77.2%	22.5%	0.3%	0.0%	0.0%
測繪業從業人員	18	77.8%	22.2%	0.0%	0.0%	0.0%
一般民眾	815	62.5%	32.5%	4.5%	0.1%	0.4%
其他	46	89.1%	8.7%	2.2%	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%)。

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	210	114	83	12	1	0
總百分比	100.0%	54.3%	39.5%	5.7%	0.5%	0.0%
性別						
男	109	61.5%	34.9%	3.7%	0.0%	0.0%
女	90	45.6%	44.4%	8.9%	1.1%	0.0%
其他	2	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	39	48.7%	48.7%	2.6%	0.0%	0.0%
30~39歲	63	52.4%	39.7%	6.3%	1.6%	0.0%
40~49歲	45	48.9%	42.2%	8.9%	0.0%	0.0%
50~59歲	39	66.7%	30.8%	2.6%	0.0%	0.0%
60歲以上	14	64.3%	35.7%	0.0%	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)	30	76.7%	20.0%	3.3%	0.0%	0.0%
大學(專)	144	54.9%	38.2%	6.3%	0.7%	0.0%
碩士以上	18	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%
職業類別						
地政士從業人員	87	57.5%	37.9%	4.6%	0.0%	0.0%
測繪業從業人員	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
一般民眾	108	48.1%	43.5%	7.4%	0.9%	0.0%
其他	7	100.0%	0.0%	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：「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	703	465	216	21	1	0
總百分比	100.0%	66.1%	30.7%	3.0%	0.1%	0.0%
性別						
男	360	70.8%	25.6%	3.3%	0.3%	0.0%
女	308	60.7%	36.4%	2.9%	0.0%	0.0%
其他	11	45.5%	54.5%	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	115	68.7%	27.8%	3.5%	0.0%	0.0%
30~39歲	209	64.1%	32.5%	3.3%	0.0%	0.0%
40~49歲	146	63.0%	31.5%	4.8%	0.7%	0.0%
50~59歲	150	68.0%	30.7%	1.3%	0.0%	0.0%
60歲以上	58	65.5%	34.5%	0.0%	0.0%	0.0%
教育程度						
國中小	5	60.0%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(職)	104	70.2%	27.9%	1.9%	0.0%	0.0%
大學(專)	495	65.9%	30.5%	3.4%	0.2%	0.0%
碩士以上	55	63.6%	32.7%	3.6%	0.0%	0.0%
職業類別						
地政士從業人員	252	73.4%	24.6%	2.0%	0.0%	0.0%
測繪業從業人員	11	54.5%	45.5%	0.0%	0.0%	0.0%
一般民眾	395	59.5%	36.5%	3.8%	0.3%	0.0%
其他	28	89.3%	10.7%	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 7 Q2.3：「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	47	39	6	2	0	0
總百分比	100.0%	83.0%	12.8%	4.3%	0.0%	0.0%
性別						
男	26	80.8%	15.4%	3.8%	0.0%	0.0%
女	18	83.3%	11.1%	5.6%	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	9	66.7%	22.2%	11.1%	0.0%	0.0%
30~39歲	13	84.6%	7.7%	7.7%	0.0%	0.0%
40~49歲	7	71.4%	28.6%	0.0%	0.0%	0.0%
50~59歲	10	90.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%
60歲以上	5	100.0%	0.0%	0.0%	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)	12	83.3%	8.3%	8.3%	0.0%	0.0%
大學(專)	26	80.8%	15.4%	3.8%	0.0%	0.0%
碩士以上	3	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
職業類別						
地政士從業人員	15	86.7%	13.3%	0.0%	0.0%	0.0%
測繪業從業人員	2	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
一般民眾	21	71.4%	19.0%	9.5%	0.0%	0.0%
其他	4	100.0%	0.0%	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 Q2.4：「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	527	302	180	45	0	0
總百分比	100.0%	57.3%	34.2%	8.5%	0.0%	0.0%
性別						
男	271	62.4%	30.6%	7.0%	0.0%	0.0%
女	233	49.4%	40.3%	10.3%	0.0%	0.0%
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	78	70.5%	29.5%	0.0%	0.0%	0.0%
30~39歲	167	57.5%	29.9%	12.6%	0.0%	0.0%
40~49歲	112	50.0%	39.3%	10.7%	0.0%	0.0%
50~59歲	116	53.4%	38.8%	7.8%	0.0%	0.0%
60歲以上	37	62.2%	35.1%	2.7%	0.0%	0.0%
教育程度						
國中小	4	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(職)	78	66.7%	26.9%	6.4%	0.0%	0.0%
大學(專)	372	53.8%	36.6%	9.7%	0.0%	0.0%
碩士以上	44	54.5%	40.9%	4.5%	0.0%	0.0%
職業類別						
地政士從業人員	220	58.6%	35.9%	5.5%	0.0%	0.0%
測繪業從業人員	7	28.6%	71.4%	0.0%	0.0%	0.0%
一般民眾	260	55.8%	33.5%	10.8%	0.0%	0.0%
其他	24	70.8%	16.7%	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 8 Q2.5：「臺北地政雲」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	543	331	164	47	1	0
總百分比	100.0%	61.0%	30.2%	8.7%	0.2%	0.0%
性別						
男	284	66.9%	25.7%	7.4%	0.0%	0.0%
女	235	53.2%	36.6%	9.8%	0.4%	0.0%
其他	5	20.0%	60.0%	20.0%	0.0%	0.0%
年齡						
19歲以下	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	87	67.8%	27.6%	4.6%	0.0%	0.0%
30~39歲	169	58.0%	27.2%	14.8%	0.0%	0.0%
40~49歲	115	60.9%	29.6%	8.7%	0.9%	0.0%
50~59歲	118	60.2%	37.3%	2.5%	0.0%	0.0%
60歲以上	36	61.1%	36.1%	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)	69	76.8%	20.3%	2.9%	0.0%	0.0%
大學(專)	399	56.6%	32.8%	10.3%	0.3%	0.0%
碩士以上	39	64.1%	30.8%	5.1%	0.0%	0.0%
職業類別						
地政士從業人員	253	62.5%	31.6%	5.9%	0.0%	0.0%
測繪業從業人員	6	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%
一般民眾	247	58.3%	30.0%	11.3%	0.4%	0.0%
其他	24	70.8%	20.8%	8.3%	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%)。

附表 9 Q2.6：「地所服務措施」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	435	282	127	26	0	0
總百分比	100.0%	64.8%	29.2%	6.0%	0.0%	0.0%
性別						
男	240	71.3%	23.3%	5.4%	0.0%	0.0%
女	176	55.7%	37.5%	6.8%	0.0%	0.0%
其他	6	33.3%	50.0%	16.7%	0.0%	0.0%
年齡						
19歲以下	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	77	68.8%	26.0%	5.2%	0.0%	0.0%
30~39歲	136	55.9%	39.0%	5.1%	0.0%	0.0%
40~49歲	90	61.1%	30.0%	8.9%	0.0%	0.0%
50~59歲	85	72.9%	21.2%	5.9%	0.0%	0.0%
60歲以上	34	79.4%	14.7%	5.9%	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)	71	70.4%	23.9%	5.6%	0.0%	0.0%
大學(專)	305	62.0%	31.1%	6.9%	0.0%	0.0%
碩士以上	33	69.7%	30.3%	0.0%	0.0%	0.0%
職業類別						
地政士從業人員	172	69.8%	24.4%	5.8%	0.0%	0.0%
測繪業從業人員	3	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
一般民眾	224	58.9%	34.8%	6.3%	0.0%	0.0%
其他	24	83.3%	16.7%	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 10 Q2.7：「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
總人數	240	152	70	18	0	0
總百分比	100.0%	63.3%	29.2%	7.5%	0.0%	0.0%
性別						
男	122	66.4%	27.9%	5.7%	0.0%	0.0%
女	107	58.9%	31.8%	9.3%	0.0%	0.0%
其他	2	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%
年齡						
19歲以下	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	40	70.0%	25.0%	5.0%	0.0%	0.0%
30~39歲	76	60.5%	30.3%	9.2%	0.0%	0.0%
40~49歲	51	56.9%	35.3%	7.8%	0.0%	0.0%
50~59歲	43	72.1%	23.3%	4.7%	0.0%	0.0%
60歲以上	23	60.9%	30.4%	8.7%	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)	39	82.1%	15.4%	2.6%	0.0%	0.0%
大學(專)	162	60.5%	32.7%	6.8%	0.0%	0.0%
碩士以上	25	60.0%	28.0%	12.0%	0.0%	0.0%
職業類別						
地政士從業人員	105	65.7%	28.6%	5.7%	0.0%	0.0%
測繪業從業人員	5	60.0%	20.0%	20.0%	0.0%	0.0%
一般民眾	115	57.4%	33.9%	8.7%	0.0%	0.0%
其他	9	100.0%	0.0%	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 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	1231	576	606	47	1	1
總百分比	100.0%	46.8%	49.2%	3.8%	0.1%	0.1%
性別						
男	602	53.2%	43.5%	3.2%	0.0%	0.2%
女	548	41.6%	54.0%	4.2%	0.2%	0.0%
其他	21	23.8%	61.9%	14.3%	0.0%	0.0%
年齡						
19歲以下	6	66.7%	16.7%	16.7%	0.0%	0.0%
20~29歲	175	58.9%	37.1%	4.0%	0.0%	0.0%
30~39歲	317	47.0%	50.2%	2.5%	0.0%	0.3%
40~49歲	257	43.6%	51.0%	5.4%	0.0%	0.0%
50~59歲	274	44.9%	51.1%	4.0%	0.0%	0.0%
60歲以上	151	48.3%	49.0%	2.6%	0.0%	0.0%
教育程度						
國中小	32	62.5%	31.3%	6.3%	0.0%	0.0%
高中(職)	259	45.9%	49.4%	4.2%	0.4%	0.0%
大學(專)	766	47.7%	48.7%	3.5%	0.0%	0.1%
碩士以上	75	56.0%	41.3%	2.7%	0.0%	0.0%
職業類別						
地政士從業人員	311	55.6%	43.1%	1.3%	0.0%	0.0%
測繪業從業人員	18	44.4%	44.4%	11.1%	0.0%	0.0%
一般民眾	815	43.9%	51.0%	4.8%	0.1%	0.1%
其他	46	56.5%	41.3%	2.2%	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%)。

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「A 問卷－112 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。

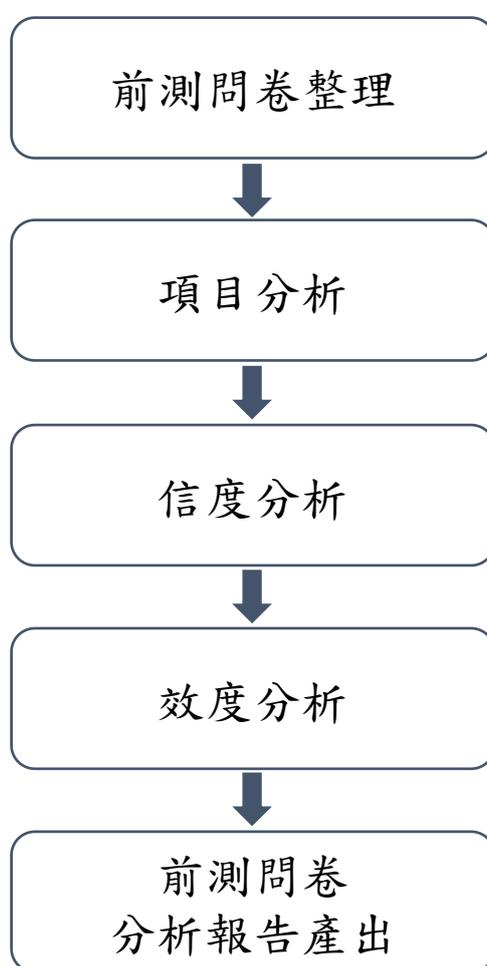


圖1 前測問卷分析步驟

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、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	17.00***	0.84	◎
2	服務人員的服務態度	11.97***	0.84	◎
3	服務人員的專業能力	8.47***	0.80	◎
4	辦公效率	8.47***	0.80	◎
5	整體地政業務服務滿意度	15.00***	0.50	◎

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$ ；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 0.899 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	0.899	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	5.60	3.061	.843	.856
2	服務人員的服務態度	5.72	3.144	.837	.858
3	服務人員的專業能力	5.76	3.247	.798	.867
4	辦公效率	5.68	3.161	.803	.866
5	整體地政業務服務滿意度	5.48	3.642	.499	.931

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

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

民眾滿意度問卷

(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					不滿意原因：
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	
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. 「地籍謄本櫃員機」自助式操作申領地籍謄本	<input type="radio"/>							
2. 電子支付地政規費	<input type="radio"/>							
3. 消費爭議整合查詢 2.0	<input type="radio"/>							
4. 臺北市地政局網站 (含公告資訊、機關介紹、業務及地所服務查詢、法令園地、地政問答等)	<input type="radio"/>							
5. 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"/>							
6. 地所服務措施 (臺北地政 E-Book、櫃台指引與進度叫號查詢等)	<input type="radio"/>							
7. 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.「地籍謄本櫃員機」 自助式操作申領地籍謄本	<input type="radio"/>					
2.電子支付地政規費	<input type="radio"/>					
3.消費爭議整合查詢 2.0	<input type="radio"/>					
4.臺北市地政局網站 (含公告資訊、機關介紹、業務及地所 服務查詢、法令園地、地政問答等)	<input type="radio"/>					
5.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"/>					
6.地所服務措施 (臺北地政 E-Book、櫃台指引與進度 叫號查詢等)	<input type="radio"/>					
7.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 地政士從業人員 測繪業從業人員

一般民眾 其他_____

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

—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	停車方向困難(大安所)	大安所	感謝市民朋友的反映，大安所因受限於停車場所大小，已請停車場管理人員加強進出場停車之引導及調度。
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	感謝市民朋友的回饋，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。
辦公效率不滿意原因	人手略顯不足(建成所)	建成所	感謝市民朋友的回饋，建成所已加強人力調配，並視民眾洽公等候情形加強機動人力支援，以舒緩等候人潮。
「電子支付地政規費」不滿意原因	悠遊卡無增值服務(松山所)	土地登記科	因增值服務涉及設備設置及代收增值現金給付等面向，行政成本較高，且考量目前地所設置之多元支付機已提供信用卡悠遊聯名卡自動增值功能，又本市各地所皆鄰近便利商店、捷運站等增值站點，爰經評估暫不規劃於

			各地所提供悠遊卡加值服務。惟本局仍將持續追蹤地所受理業務情形，評估有無增加該服務之必要
「臺北地政雲」 不滿意原因	不能從雲端叫資料	資訊室	本系統為本市單一窗口地政平臺，使用者可經由系統查詢符合需求且正確即時的地政及空間資訊，民眾如有雲端取得地政公開資料之需求，建議可經由本市資料大平臺下載取得。
	系統登錄太慢	資訊室	感謝市民朋友的反映，本系統會員登入係依臺北市政府政策，對外服務均採 iSSO 單一身分驗證機制，提供「台北通」、「行動自然人憑證」、「手機電信驗證」、「實體自然人憑證」及「健保卡」等多元方式登入，本局將持續精進系統功能，並將相關建議納入評估。
	地政雲人口認證繁瑣 希望簡化(古亭所)	資訊室	
寶貴意見或建議 (稱讚與鼓勵)	服務熱情、清楚、親切(大安所)	大安所	感謝市民朋友對大安所服務表示肯定，將持續優化及精進各項便民服務，以提供更優質之服務。
	服務親切(大安所)		
	3 號服務檯林淑芬服務親切,專業,建議予以表揚其服務精神(大安所)		
	服務好很棒(松山所)	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服務，以提供更優質之服務。
	謝謝熱心協助諮詢合辦理事宜，賴淑娟(中山所)	中山所	感謝市民朋友對中山所服務表示肯定，將持續優化及精進各項便民服務，以提供更優質之服務。
	人好多，工作人員辛苦了(中山所)		
中山地政超級讚(中山所)			

	熱心助人辛苦了(古亭所)	古亭所	感謝市民朋友對古亭所服務表示肯定，將持續優化及精進各項便民服務，以提供更優質之服務。
	11 號小姐服務很好(古亭所)		
	加油(古亭所)		
	皆滿意(士林所)	士林所	感謝市民朋友對士林所服務表示肯定，將持續優化及精進各項便民服務，以提供更優質之服務。
	服務速度很快(士林所)		
	地政事務所承辦人員辛苦了(士林所)		
寶貴意見或建議 (業務相關)	每次辦案件都要排隊很久，這樣值班人員也很辛苦(建成所)	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收件作業，以減少等候時間。
寶貴意見或建議 (問卷相關)	問卷設計不良(大安所)	秘書室	感謝市民朋友的回饋，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。
	一直重複問題，問卷建議用勾選的就好，比較方便(大安所)		
	不要再施行問卷(大安所)		
	請簡易填寫問卷方式(大安所)		
	問卷時在很難懂(設計不良)(大安所)		
	希望問卷以後用打勾的(大安所)		
	問卷設計不良(大安所)		
減少問卷調查，用心提升作業效率(大安所)			