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

臺北市地政局

113 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 113 年 5 月

晨晰統計顧問有限公司

目錄

壹、依據：本局 113 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、民眾對本局地政事務所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）民眾對「志工人員」滿意程度.....8
（六）近三年「基本服務」滿意度比較.....10
三、服務措施民眾了解程度及滿意度分析.....12
（一）民眾對「地籍異動即時通」滿意程度.....14
（二）民眾對「第二類謄本隱匿部分住址」滿意程度.....14
（三）民眾對「水、電、天然氣用戶變更及郵件改投」滿意程度.....15
（四）民眾對「跨縣市收辦土地登記服務」滿意程度.....15
（五）民眾對「地籍謄本櫃員機」滿意程度.....15
（六）民眾對「數位櫃檯（線上申辦地政服務）」滿意程度.....15
（七）民眾對「不動產消費爭議整合查詢 2.0」滿意程度.....16
（八）民眾對「地政局相關網站、FB、電子報及臺北地政雲」滿意程度.....16
（九）民眾對「臺北地政找房+」滿意程度.....16
（八）近三年「服務措施」滿意度比較.....19
四、整體地政業務服務滿意度.....22
（一）本次調查結果.....22
（二）近三年「整體地政業務服務」滿意度比較.....23

五、民眾對各服務措施使用頻率調查.....25
（一）跨縣市收辦土地登記服務.....25
（二）地籍謄本櫃員機.....25
（三）數位櫃臺.....25
（四）不動產消費爭議整合查詢 2.0.....25
（五）地政局相關網站、FB、電子報及臺北地政雲.....25
（六）臺北地政找房+.....26
六、業務資訊管道.....28
七、民眾對於本局暨所屬地政事務所之寶貴意見或鼓勵.....30
陸、交叉分析.....31
一、「洽公環境」滿意度.....32
二、「服務態度」滿意度.....33
三、「專業能力」滿意度.....34
四、「辦公效率」滿意度.....35
五、「志工人員」滿意度.....36
六、「地籍異動即時通」滿意度.....37
七、「第二類謄本隱匿部分住址」滿意度.....38
八、「水、電、天然氣用戶變更及郵件改投」滿意度.....39
九、「跨縣市收辦土地登記服務」滿意度.....40
十、「地籍謄本櫃員機」滿意度.....41
十一、「數位櫃臺」滿意度.....42
十二、「不動產消費爭議整合查詢 2.0」滿意度.....43
十三、「地政局相關網站、FB、電子報及臺北地政雲」滿意度.....44
十四、「臺北地政找房+」滿意度.....45
十五、「整體地政業務服務」滿意度.....46
十六、彙總.....47
柒、結論與建議.....48
一、基本服務與各項服務措施滿意度皆達約九成以上水準.....48
二、有五至七成的民眾知曉各項服務措施.....49
三、使用頻率與知名度高的服務措施，滿意度不一定高.....50
四、近三年滿意度比較.....51
五、交叉分析發現.....52
捌、問卷.....53
附件、開放意見回應情形.....56

調查摘要

一、本局地政所基本服務滿意度

1.民眾對於「洽公環境」的滿意度：97.2%。

2.民眾對於「服務態度」的滿意度：99.0%。

3.民眾對於「專業能力」的滿意度：98.8%。

4.民眾對於「辦公效率」的滿意度：97.7%。

5.民眾對於「志工人員」的滿意度：98.0%。

二、本局地政事務所服務措施滿意度

1.民眾對於「地籍異動即時通」的使用比例 29.1%，滿意度 99.0%。

2.民眾對於「第二類謄本隱匿部分住址」的使用比例 35.8%，滿意度 97.0%。

3.民眾對於「水、電、天然氣用戶變更及郵件改投」的使用比例 10.2%，滿意度 98.4%。

4.民眾對於「跨縣市收辦土地登記服務」的使用比例 33.2%，滿意度 98.6%。

5.民眾對於「地籍謄本櫃員機」的使用比例 29.1%，滿意度 91.4%。

6.民眾對於「數位櫃臺」的使用比例 12.4%，滿意度 89.2%。

7.民眾對於「不動產消費爭議整合查詢 2.0」的使用比例 3.3%，

滿意度 97.7%。

8.民眾對於「地政局相關網站、FB、電子報及臺北地政雲」的使用比例 26.4%，滿意度 92.3%。

9.民眾對於「臺北地政找房+」的使用比例 12.4%，滿意度 93.0%。

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：96.8%。

歷年滿意度彙總分析表

111~113 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% 113~112 年	正面評價變化% 112~111 年
滿意度		113 年	112 年	111 年		
基本服務	洽公環境	97.2	96.1	94.6	1.1	1.5
	服務態度	99.0	97.7	97.7	1.3	0.0
	專業能力	98.8	97.9	96.7	0.9	1.2
	辦公效率	97.7	96.4	93.8	1.3	2.6
	志工人員	98.0	---	---	---	---
服務措施[註1]	地籍異動即時通	99.0	---	---	---	---
	第二類謄本隱匿部分住址	97.0	---	---	---	---
	水、電、天然氣用戶變更及郵件改投	98.4	---	---	---	---
	跨縣市收辦土地登記服務	98.6	---	---	---	---
	地籍謄本櫃員機	91.4	93.8	88.8	-2.4	5.0
	數位櫃臺	89.2	---	---	---	---
	不動產消費爭議整合查詢 2.0	97.7	95.7	---	---	---
	臺北市政府地政局及所屬機關網站、FB、電子報及臺北地政雲[註2]	92.3	91.7	93.7	0.6	-2.0
	臺北地政找房+	93.0	---	---	---	---
整體地政業務服務滿意度		96.8	96.0	94.6	0.8	1.4

註 1：「志工人員」、「地籍異動即時通」、「第二類謄本隱匿部分住址」、「水、電、天然氣用戶變更及郵件改投」、「跨縣市收辦土地登記服務」、「數位櫃臺」、「臺北地政找房+」為 113 年首次調查，「不動產消費爭議整合查詢 2.0」為 112 年開始調查，故無前年資料可供比較。

註 2：「臺北市政府地政局及所屬機關網站、FB、電子報及臺北地政雲」一項，112 年、111 年調查時分為「臺北市地政局網站」、「臺北地政雲」、「臺北地政 FB」三項，故 112、111 年數據為平均值。

壹、依據：本局 113 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

至本局各地政事務所洽公之一般市民、地政士及地政專業人士。

二、 有效樣本數

本調查計紙本問卷，發放 1,500 份，回收 1,276 份，回收率 85.1%；但其中廢卷 2 份，故有效問卷 1,274 份，有效回收率 84.9%。另外，計網路問卷，回收 4 份。

總計完成有效樣本數為 1,278 份；抽樣誤差在 95%的信

心水準下約正負 2.74 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	1,276	85.1%	有效問卷	1,274	84.9%
				無效問卷	2	
網路問卷		4		有效問卷	4	
總計		1,280		有效問卷	1,278	

三、 調查期間

民國 113 年 4 月 1 日至 4 月 30 日。

四、 調查方法

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

五、 問卷回收與檢核

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

伍、調查結果統計與分析

一、受訪者基本資料統計

（一）性別

根據本次調查結果顯示，受訪者男性占 52.7%，女性占 46.9%，其他 0.4%。

表2　性別統計表

性別	男	女	其他
人數	667	593	5
百分比	52.7%	46.9%	0.4%

註：未填答 13 人

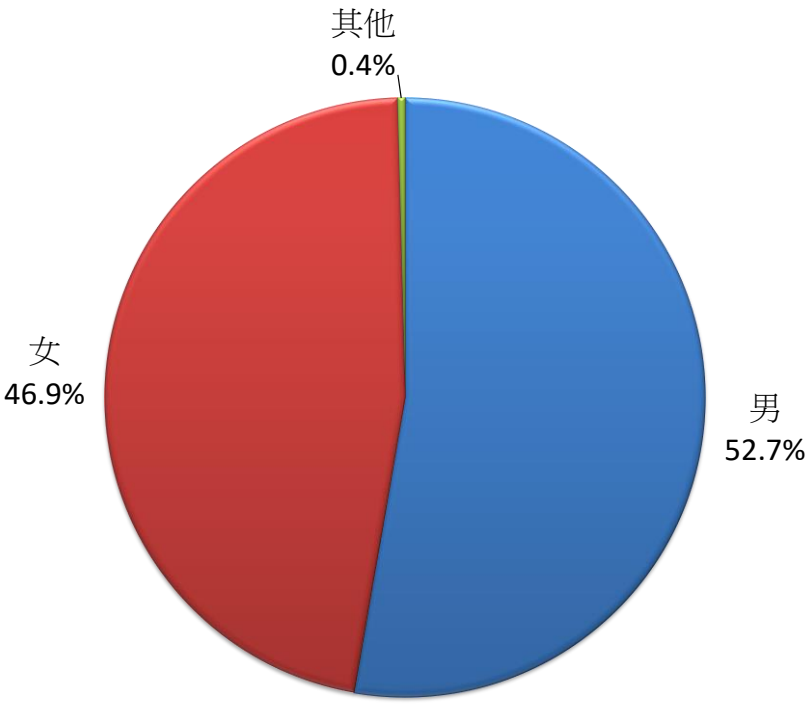

圖1　受訪者性別分析（n=1,265）

（二）年齡

根據本次調查結果顯示，受訪者 19 歲以下占 0.6%，20 至 29 歲占 10.2%，30~39 歲占 20.4%，40~49 歲占 25.4%，50~59 歲占 23.9%，60 歲以上占 19.6%。

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	7	128	256	319	300	246
百分比	0.6%	10.2%	20.4%	25.4%	23.9%	19.6%

註：未填答 22 人

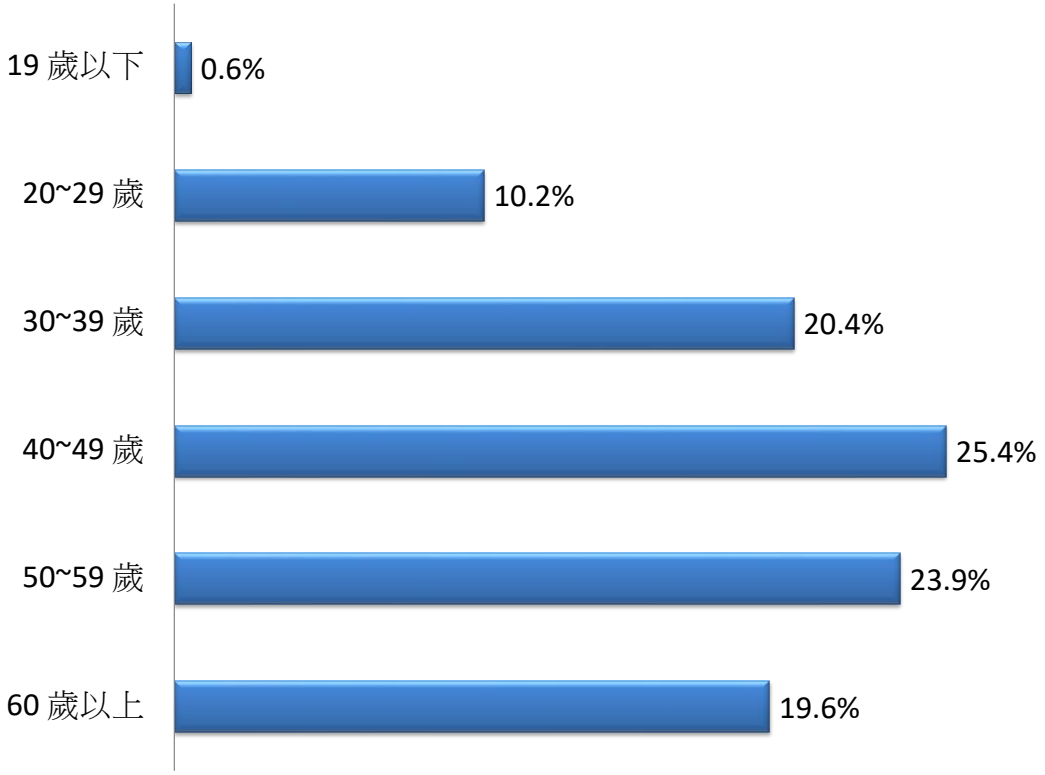

圖2　受訪者年齡分析（n=1,256）

（三）教育程度

根據本次調查結果顯示，受訪者國中小學歷占 3.2%，高中（職）學歷占 25.9%，大學（專）學歷占 57.2%，研究所以上學歷占 13.6%。

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	40	322	711	169
百分比	3.2%	25.9%	57.2%	13.6%

註：未填答 36 人

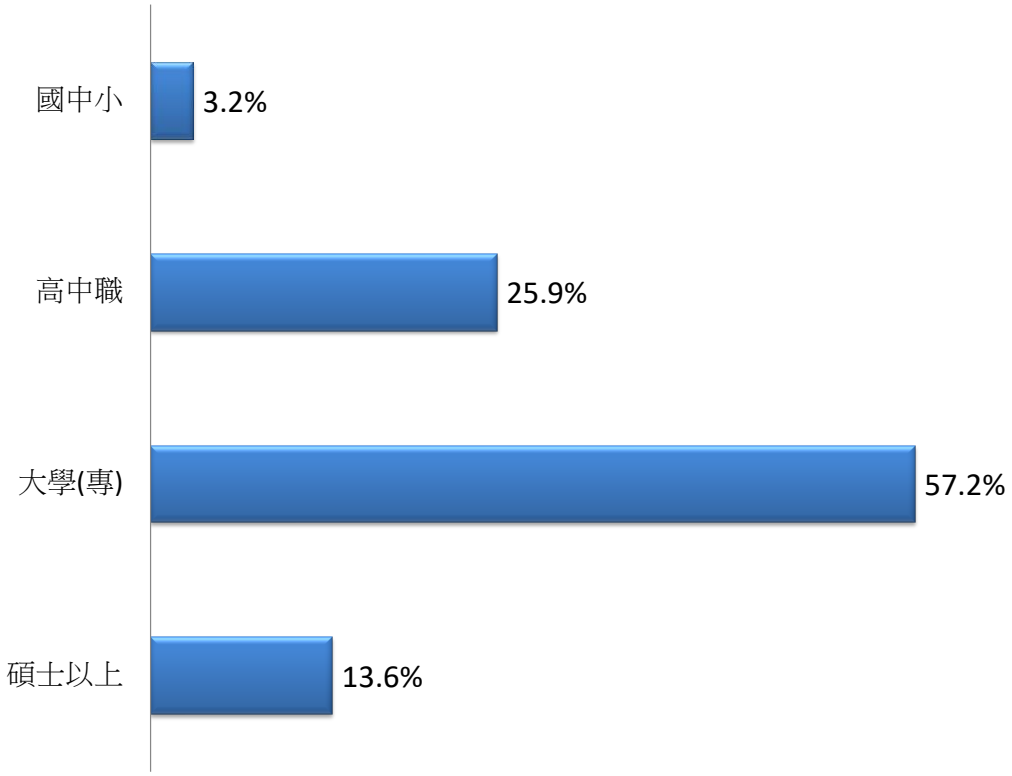

圖3　受訪者教育程度分析（n=1,242）

（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 19.5%，不動產經紀業者占 5.3%，不動產開發業占 2.0%，測繪業者人員者占 0.6%，金融業者佔 5.4%，政府機關佔 1.8%，一般民眾者占 65.4%。

表5 職業類別統計表

職業類別	地政士從業人員	不動產經紀業者	不動產開發業	測繪業者	金融業	政府機關	一般民眾
人數	244	66	25	7	68	22	817
百分比	19.5%	5.3%	2.0%	0.6%	5.4%	1.8%	65.4%

註：未填答 29 人

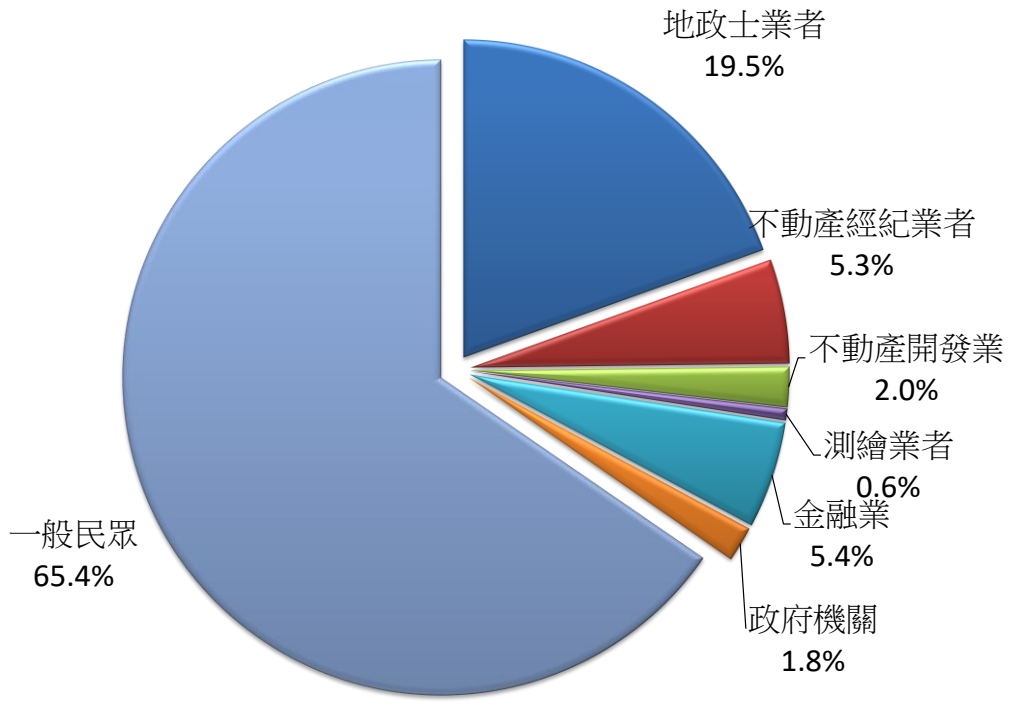

圖4　受訪者職業類別分析（n=1,249）

二、民眾對本局地政事務所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」，根據下列圖表（表 6）顯示，有 97.2%的民眾給予正面評價，其中「非常滿意」占 68.4%，「滿意」占 28.8%。此外，有 2.8%的民眾表示普通，無人表示不滿意及非常不滿意。。**由此可知，絕大多數的民眾，認為本局地政事務所的「洽公環境」表現相當不錯。**

（二）民眾對「服務態度」滿意程度

關於「服務態度」，根據下列圖表（表 6）顯示，有 99.0%的民眾給予「服務態度」正面評價，其中「非常滿意」占 75.7%，「滿意」占 23.3%。此外，有 1.0%的民眾表示普通，無人表示不滿意及非常不滿意。**由此可知，絕大多數的民眾，對本局地政事務所服務人員的「服務態度」有極高的評價。**

（三）民眾對「專業能力」滿意程度

關於「專業能力」，根據下列圖表（表 6）顯示，有 98.8%的民眾給予「專業能力」正面評價，其中「非常滿意」占 72.8%，「滿意」占 26.0%。此外，有 1.2%的民眾表示普通，無人表示不滿意及非常不滿意。**由此可知，絕大多數的民眾，認同本局地政事務所服務人員的「專業能力」非常讚賞。**

（四）民眾對「辦公效率」滿意程度

關於「辦公效率」，根據下列圖表（表 6）顯示，有 97.7%的民眾給予「辦公效率」正面評價，其中「非常滿意」占 71.3%，「滿意」占 26.4%。此外，有 2.2%的民眾表示普通，有 1 人表示不滿意。**由此可知，絕大多**

數的民眾滿意本局地政事務所的「辦公效率」。

（五）民眾對「志工人員」滿意程度

關於「志工人員」，根據下列圖表（表 6）顯示，有 98.0%的民眾給予「志工人員」正面評價，其中「非常滿意」占 69.1%，「滿意」占 28.9%。此外，有 1.8%的民眾表示普通，有 1 人表示不滿意。**由此可知，絕大多數的民眾對本局地政的「志工人員」的表現是滿意的。**

整體而言，本局地政的基本服務都是令人感到滿意，幾乎沒有人不滿意，連普通意見者比例都很低。五項基本服務之間的差異不大，都有極高的表現，連今年調查首次納入的「志工人員」也獲得很高的評價。

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	874	68.4	368	28.8	36	2.8	0	0.0	0	0.0	97.2
2	服務態度	967	75.7	298	23.3	13	1.0	0	0.0	0	0.0	99.0
3	專業能力	931	72.8	332	26.0	15	1.2	0	0.0	0	0.0	98.8
4	辦公效率	911	71.3	338	26.4	28	2.2	1	0.1	0	0.0	97.7
5	志工人員	867	69.1	363	28.9	23	1.8	1	0.1	0	0.0	98.0

註：「正面評價」為「非常滿意」與「滿意」之比例合計

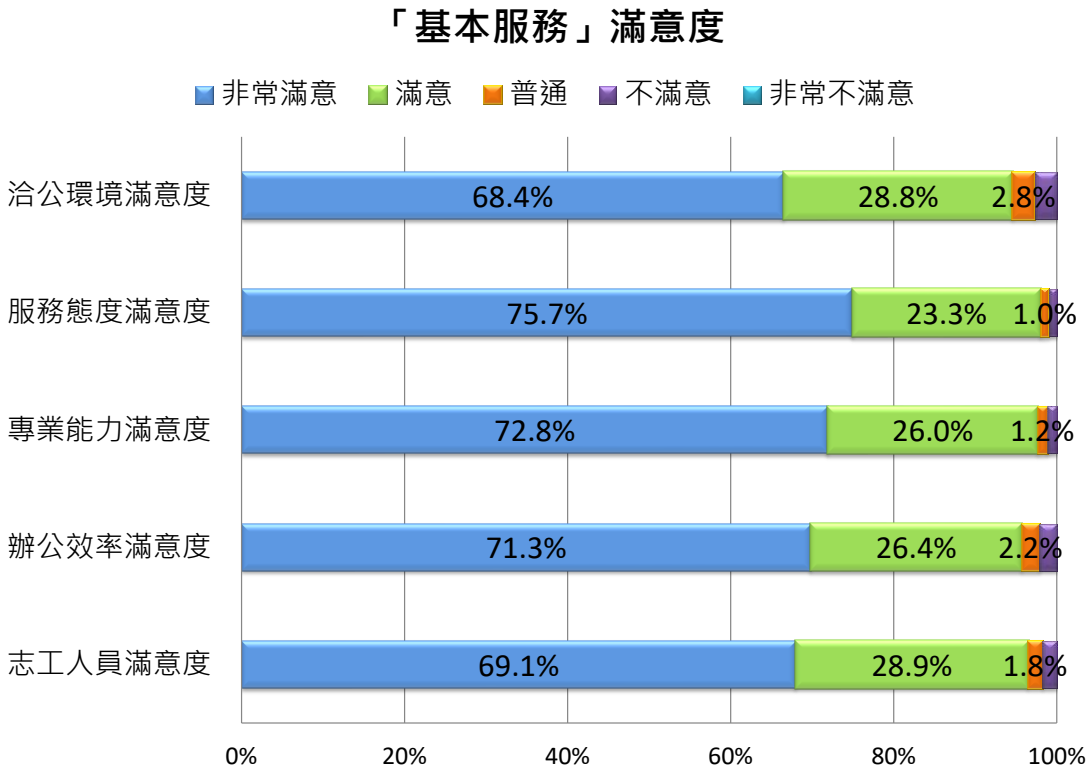

圖5　民眾對於「基本服務」滿意度（n=1,278）

（六）近三年「基本服務」滿意度比較

今（113）年調查結果與去（112）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，且上升幅度相當接近。**可見今年地政服務人員的基本服務的進步是廣受肯定的。**

而且，負面評價（「非常不滿意」與「不滿意」之比例合計）都有微幅下降，連中立的普通意見都有減少，這是一個好現象，代表不滿意的人減少中，且原覺得普通的人也轉向滿意，應繼續維持。

至於今年與前（111）年相比，進步情形更大，**近三年大致呈現持續向上的趨勢，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	113 年			112 年			111 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	97.2	2.8	0.0	96.1	3.6	0.3	94.6	3.9	1.5
2	服務態度	99.0	1.0	0.0	97.7	2.1	0.2	97.7	1.7	0.6
3	專業能力	98.8	1.2	0.0	97.8	2.0	0.2	96.7	2.3	1.0
4	辦公效率	97.7	2.2	0.1	96.4	3.3	0.3	93.8	5.4	0.8
5	志工人員	97.2	2.8	~~0.0~~ 0.1	---	---	---	---	---	---

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

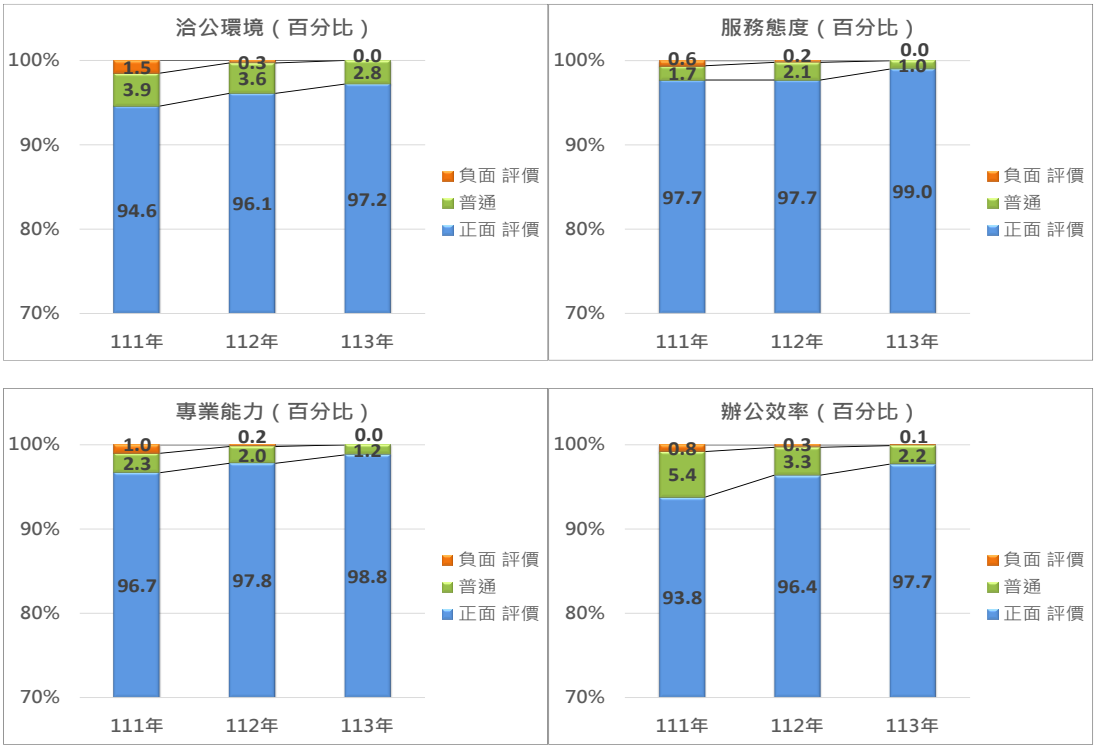

圖6　近三年「基本服務」的滿意度變化

三、服務措施民眾了解程度及滿意度分析

由於民眾對服務措施了解程度不同，使用情形也不一樣，爰先調查民眾在服務措施的使用情形。本次調查九項服務措施中，僅針對後六項進行使用情形調查，合先敘明。

就曾經使用過而言，以「第二類謄本隱匿部分住址」與「跨縣市收辦土地登記服務」最多人使用過，達 35.8、33.2%%；其次為「地籍異動即時通」、「地籍謄本櫃員機」與「地政局相關網站、FB、電子報及臺北地政雲」，曾經使用過者分別占 29.1%、29.1%、26.4%。使用比例都算不錯。其他服務措施使用比例都在 10%左右或以下。

而知道但未使用過的部分，各服務措施的比例相當，介於 33.0% ～ 49.5%之間，大約有三～五成民眾了解本局地政事務所的服務措施，只是沒有機會利用。

至於不知道該服務者，除「水、電、天然氣用戶變更及郵件改投」、「不動產消費爭議整合查詢 2.0」、「臺北地政找房+」等較高，高達 48.67%～63.7%民眾不知道外，其餘各項的比例介於 22.8% ～ 38.2%之間，約二～四成左右民眾不知道這些服務措施。顯示服務措施還有很大宣導推廣空間，特別是前三項。

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「跨縣市收辦土地登記服務」、「第二類謄本隱匿部分住址」、「地籍謄本櫃員機」、「地籍異動即時通」四項的知道比例最高，皆達 70%以上；其餘除「不動產消費爭議整合查詢 2.0」外，服務措施的知道比例也都有近 50%以上。以宣傳推廣效果而言，民眾對服務措施的認知程度都不錯。至於「不動產消費爭議整合查詢 2.0」比去年進步一點，但仍只有約 36%的人知道，應繼續列為未來加強宣傳重點。

表8　對「服務措施」的了解程度統計表

題號	內容[註1]	曾經使用過		知道但未用過		不知道這個服務		總計	知道比例[註2]
		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
1	地籍異動即時通	372	29.1	547	42.8	359	28.1	1278	71.9
2	第二類謄本隱匿部分住址	457	35.8	491	38.4	330	25.8	1278	74.2
3	水、電、天然氣用戶變更及郵件改投	130	10.2	527	41.2	621	48.6	1278	51.4
4	跨縣市收辦土地登記服務	424	33.2	562	44.0	292	22.8	1278	77.2
5	地籍謄本櫃員機	372	29.1	565	44.2	341	26.7	1278	73.3
6	數位櫃臺	158	12.4	632	49.5	488	38.2	1278	61.9
7	不動產消費爭議整合查詢2.0	42	3.3	422	33.0	814	63.7	1278	36.3
8	地政局相關網站、FB、電子報及臺北地政雲	338	26.4	474	37.1	466	36.5	1278	63.5
9	臺北地政找房+	158	12.4	443	34.7	677	53.0	1278	47.1

註：服務措施的全稱如下：

1「地籍異動即時通（團體預約、併案申請）」（產權變動時系統主動通知）

3「水、電、天然氣用戶變更及郵件改投」（跨機關一站式服務）

5「地籍謄本櫃員機」（自助式操作申領地籍謄本）

6「數位櫃臺」（線上申辦地政服務）

8 臺北市政府地政局及所屬機關網站、FB、 電子報及臺北地政雲

9「臺北地政找房+」（社區交易資訊查詢平台）

註 2：「知道比例」為「曾經使用過」與「知道但未用過」之比例合計

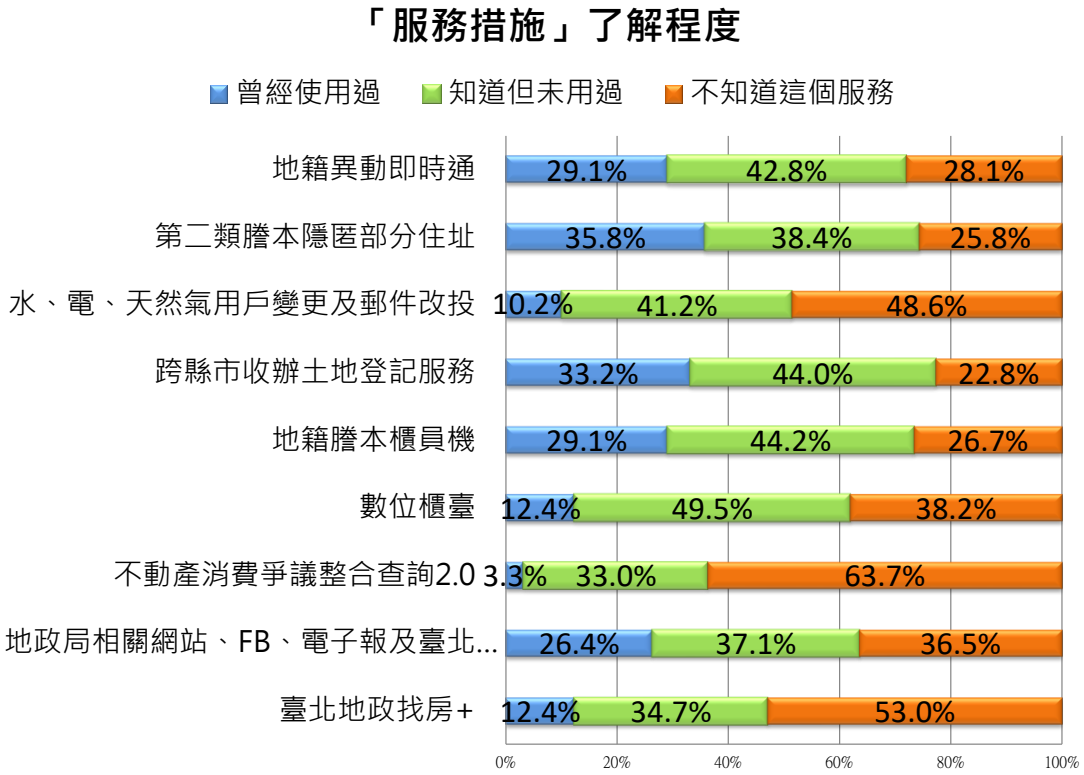

圖7　民眾對於「服務措施」了解程度

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「地籍異動即時通」滿意程度

關於〔「地籍異動即時通（團體預約、併案申請）」（產權變動時系統主動通知）〕，根據下列圖表（表 9）顯示，有 99.0%的民眾給予正面評價，其中「非常滿意」占 78.0%，「滿意」占 21.0%。此外，有 1.1%的民眾表示普通，無人表示不滿意。可見民眾極為肯定「地籍異動即時通」之服務措拖，且正面評價是服務措施中最高的。

（二）民眾對「第二類謄本隱匿部分住址」滿意程度

關於「第二類謄本隱匿部分住址」，根據下列圖表（表 9）顯示，有 97.0%的民眾給予正面評價，其中「非常滿意」占 73.1%，「滿意」占 23.9%。此外，有 2.8%的民眾表示普通，有 1 人表示不滿意。顯示民眾使用後，也非常肯定本項務措施。

不滿意原因則未填寫。

（三）民眾對「水、電、天然氣用戶變更及郵件改投」滿意程度

關於〔「水、電、天然氣用戶變更及郵件改投」(跨機關一站式服務)〕，根據下列圖表（表 9）顯示，有 98.4%的民眾給予正面評價，其中「非常滿意」占 79.2%，「滿意」占 19.2%。此外，有 1.5%的民眾表示普通，無人表示不滿意。顯示民眾使用後，對本項服務也非常滿意。

（四）民眾對「跨縣市收辦土地登記服務」滿意程度

關於「跨縣市收辦土地登記服務」，根據下列圖表（表 9）顯示，有 98.6%的民眾給予正面評價，其中「非常滿意」占 75.7%，「滿意」占 22.9%。此外，有 1.2%的民眾表示普通，有 1 人表示不滿意。顯示民眾使用後，對本項服務絕大多多數是滿意的。

不滿意原因則未填寫。

（五）民眾對「地籍謄本櫃員機」滿意程度

關於〔「地籍謄本櫃員機」(自助式操作申領地籍謄本)〕，根據下列圖表(表 9)顯示，有 91.4%的民眾給予正面評價，其中「非常滿意」占 55.6%，「滿意」占 35.8%。此外，有 7.8%的民眾表示普通，有 3 人表示非常不滿意。顯示民眾使用後，滿意度不若其他服務措施來得高，尤其「非常滿意」者只有 55%左右，相對而言，本項服務措施滿意度是稍低的。

不滿意原因中，有 2 人表示：操作不方便、常當機，另 1 人未填寫。

（六）民眾對「數位櫃檯（線上申辦地政服務)」滿意程度

關於「數位櫃（線上申辦地政服務)」，根據下列圖表（表 9）顯示，

有 89.2%的民眾給予正面評價，其中「非常滿意」占 65.8%，「滿意」占 23.4%。此外，有 8.9%的民眾表示普通，有 2 人表示不滿意，有 1 人表示非常不滿意。顯示民眾使用後，雖然大多數民眾還是偏向滿意的，但相對而言，本項服務措施滿意度是最低的。

不滿意原因中，有 2 人表示：難用、尚未能跨所，另 1 人未填寫。

（七）民眾對「不動產消費爭議整合查詢 2.0」滿意程度

關於「不動產消費爭議整合查詢 2.0」，根據下列圖表（表 9）顯示，有 97.7%的民眾給予正面評價，其中「非常滿意」占 81.0%，「滿意」占 16.7%。此外，有 2.4%的民眾表示普通，無人表示不滿意。顯示民眾使用後，對本項服務非常滿意，且「非常滿意」比例是服務措施中最高的，可惜本項服務只有 42 人使用過，未來若更多人使用時，可能有變化，應注意其發展。

（八）民眾對「地政局相關網站、FB、電子報及臺北地政雲」滿意程度

關於〔臺北市政府地政局及所屬機關網站、FB、 電子報及臺北地政雲〕，根據下列圖表（表 9）顯示，有 92.3%的民眾給予正面評價，其中「非常滿意」占 56.8%，「滿意」占 35.5%。此外，有 6.8%的民眾表示普通，有 2 人表示不滿意，有 1 人表示非常不滿意。與「地籍謄本櫃員機」類似，滿意度不若其他服務措施來得高，尤其「非常滿意」者只有 56%左右，相對而言，本項服務措施滿意度是稍低的。

不滿意原因中，有 1 人表示：速度慢，另 2 人未填寫。

（九）民眾對「臺北地政找房+」滿意程度

關於〔「臺北地政找房+」(社區交易資訊查詢平台)〕，根據下列圖表

（表 9）顯示，有 93.0%的民眾給予正面評價，其中「非常滿意」占 63.3%，「滿意」占 29.7%。此外，有 6.3%的民眾表示普通，有 1 人表示不滿意。顯示民眾使用後，對本項服務措施還算是滿意。

不滿意原因則未填寫。

整體而言，對曾經使用過的民眾而言，「地籍異動即時通」，「跨縣市收辦土地登記服務」，「水、電、天然氣用戶變更及郵件改投」，「不動產消費爭議整合查詢 2.0」，「第二類謄本隱匿部分住址」等五項滿意情形是較佳的，無論正面評價與「非常滿意」的比例都很高，達 97%以上；其餘項目的正面評價則稍低些，大約 89% ~ 93%間，顯示該些服務措施仍有進步空間。

表9　對「服務措施」的滿意度統計表

題號	內容[註]	非常滿意		滿意		沒意見		不滿意		非常不滿意		正面評價[註2]
		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	%
1	地籍異動即時通	290	78.0	78	21.0	4	1.1	0	0.0	0	0.0	99.0
2	第二類謄本隱匿部分住址	334	73.1	109	23.9	13	2.8	1	0.2	0	0.0	97.0
3	水、電、天然氣用戶變更及郵件改投	103	79.2	25	19.2	2	1.5	0	0.0	0	0.0	98.4
4	跨縣市收辦土地登記服務	321	75.7	97	22.9	5	1.2	1	0.2	0	0.0	98.6
5	地籍謄本櫃員機	207	55.6	133	35.8	29	7.8	0	0.0	3	0.8	91.4
6	數位櫃臺	104	65.8	37	23.4	14	8.9	2	1.3	1	0.6	89.2
7	不動產消費爭議整合查詢 2.0	34	81.0	7	16.7	1	2.4	0	0.0	0	0.0	97.7
8	地政局相關網站、FB、電子報及臺北地政雲	192	56.8	120	35.5	23	6.8	2	0.6	1	0.3	92.3
9	臺北地政找房+	100	63.3	47	29.7	10	6.3	1	0.6	0	0.0	93.0

註：服務措施的全稱如下：

1「地籍異動即時通（團體預約、併案申請）」（產權變動時系統主動通知）

3「水、電、天然氣用戶變更及郵件改投」（跨機關一站式服務）

5「地籍謄本櫃員機」（自助式操作申領地籍謄本）

6「數位櫃臺」（線上申辦地政服務）

8 臺北市政府地政局及所屬機關網站、FB、 電子報及臺北地政雲

9「臺北地政找房+」（社區交易資訊查詢平台）

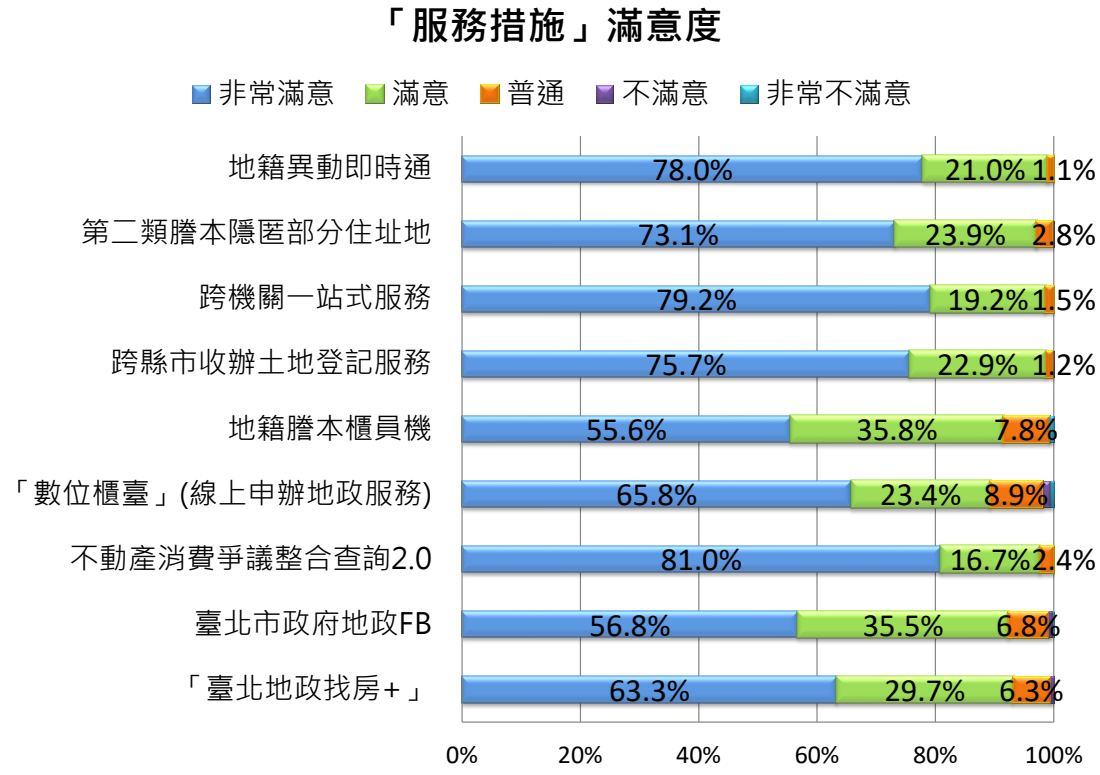

圖8　民眾對於「服務措施」滿意度

（八）近三年「服務措施」滿意度比較

今（113）年調查結果與去（112）年度資料相比，從表 10 與圖 9 得知，服務措施的正面評價（「非常滿意」與「滿意」之比例合計）有二項上升，一項下降。其中以「不動產消費爭議整合查詢 2.0」上升最多，上升幅度達 2%，其次為「地政局相關網站、FB、電子報及臺北地政雲」（0.6%）。而「地籍謄本櫃員機」的正面評價則為下降（-2.4%）。

而負面評價（「非常不滿意」與「不滿意」之比例合計）方面，則僅有微度上升，但都不到 1%。~~同前述原因，不深入討論。~~

至於今年與前（111）年相比，「地籍謄本櫃員機」上升 2.6%，「地政局相關網站、FB、電子報及臺北地政雲」下降 1.4%。負面評價則變化很小。

綜合而言，今年的九項服務措施中有六項為近三年首次調查，沒有近二年資料可供比較，延續性項目不多，且內涵上也有變動，故跨年度比較

不具代表性，故不深入討論。

表10　近三年對「服務措施」的滿意度比較

題號	內容[註1]	113 年[註2]			112 年			111 年		
		正面評價	普通	負面評價	正面評價	普通	負面評價	正面評價	普通	負面評價
1	地籍異動即時通	99.0	1.0	0.0	---	---	---	---	---	---
2	第二類謄本隱匿部分住址	97.0	2.8	0.2	---	---	---	---	---	---
3	水、電、天然氣用戶變更及郵件改投	98.4	1.6	0.0	---	---	---	---	---	---
4	跨縣市收辦土地登記服務	98.6	1.2	0.2	---	---	---	---	---	---
5	地籍謄本櫃員機	91.4	7.8	0.8	93.8	5.7	0.5	88.8	10.1	1.1
6	數位櫃臺	89.2	8.9	1.9	---	---	---	---	---	---
7	不動產消費爭議整合查詢 2.0	97.7	2.3	0.0	95.7	4.3	0.0	---	---	---
8	地政局相關網站、FB、電子報及臺北地政雲[註3]	92.3	6.8	0.9	91.7	8.2	0.1	93.7	5.8	0.5
9	臺北地政找房+	93.0	6.4	0.6	---	---	---	---	---	---

註 1：服務措施的全稱如下：

1「地籍異動即時通（團體預約、併案申請）」（產權變動時系統主動通知）

3「水、電、天然氣用戶變更及郵件改投」（跨機關一站式服務）

5「地籍謄本櫃員機」（自助式操作申領地籍謄本）

6「數位櫃臺」（線上申辦地政服務）

8 臺北市政府地政局及所屬機關網站、FB、 電子報及臺北地政雲

9「臺北地政找房+」（社區交易資訊查詢平台）

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

註 3：「臺北市政府地政局及所屬機關網站、FB、電子報及臺北地政雲」一項，112 年、111 年調查時分為「臺北市地政局網站」、「臺北地政雲」、「臺北地政 FB」三項，故 112, 111 年數據為平均值。

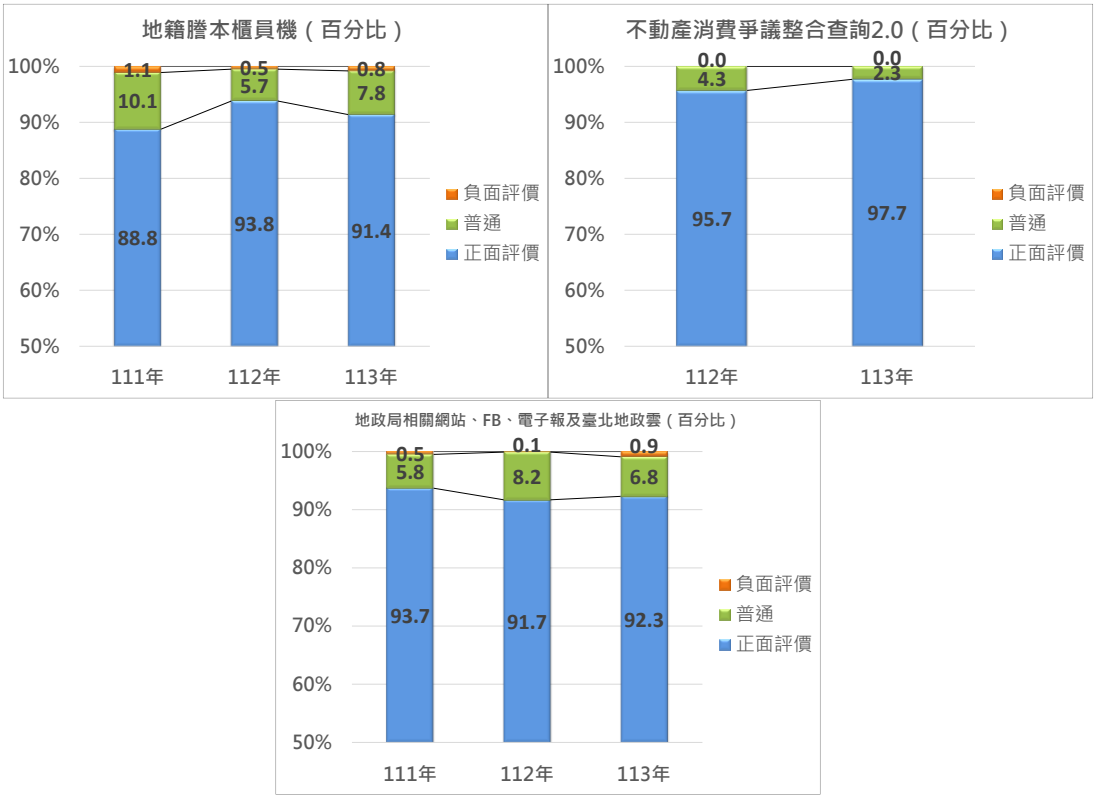

圖9　近三年「服務措施」的滿意度變化

四、整體地政業務服務滿意度

（一）本次調查結果

根據本次調查結果顯示，民眾對於整體地政業務服務的滿意度，有96.8%的受訪民眾給予正面評價，其中「非常滿意」占 54.6%，「滿意」占 42.2%。此外，有 3.1%沒意見，只有 1 人非常不滿意。顯示民眾對於整體地政業務服務，仍持以高度肯定。

不滿意者未填寫原因。

總體來看，民眾對我們地政局的服務給予了高度的肯定，這顯示出各項服務的平均水準令人滿意。這表明我們的地政服務獲得了市民的廣泛認可。然而，「非常滿意」的比例仍比前述各項服務措施低，這意味著我們在精進服務品質方面還有提升的空間。

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	698	54.6	539	42.2	40	3.1	0	0.0	1	0.1	96.8

註：「正面評價」為「非常滿意」與「滿意」之比例合計

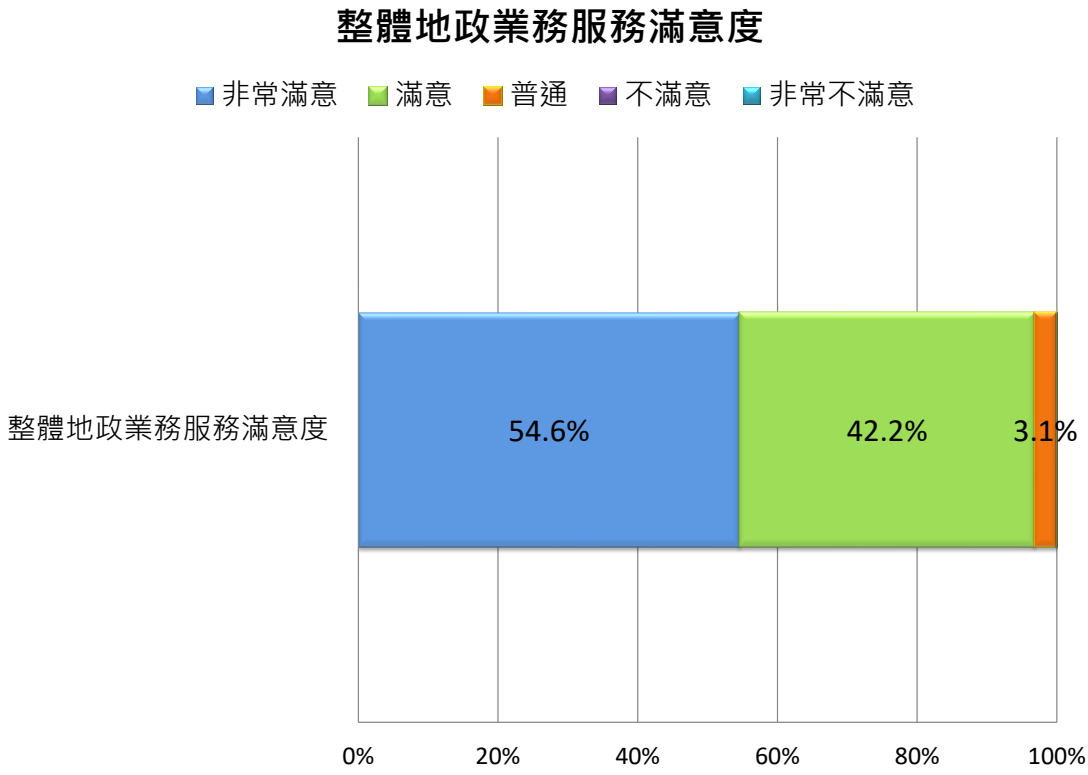

圖10　民眾對於「整體地政業務服務」滿意度

（二）近三年「整體地政業務服務」滿意度比較

今（113）年的調查結果顯示，與去（112）年的數據相比，從表 13 和圖 11 可以看出，整體地政業務服務的正面評價(「非常滿意」和「滿意」的比例合計）有所上升，**表明今年的地政業務服務進步獲得了肯定。**

同時，負面評價（「非常不滿意」和「不滿意」的比例合計）也略有下降，並且仍然保持在較低水平。此外，普通意見的比例下降，幾乎全部轉為正面評價，這是一個積極的現象，表明民眾對地政業務服務的滿意度不僅提高，甚至中立的意見也轉變為滿意。

與前一年（111 年）相比，今年的進步更加顯著。**整體而言，經過近兩年的持續改進，本局的地政業務服務不斷提升，且進步幅度不小，應繼續保持這一良好趨勢。**

表12　近三年對「整體地政業務服務」的滿意度比較

題號	內容	113 年			112 年			111 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	96.8	3.1	0.1	96.0	3.8	0.2	94.6	5.0	0.4

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

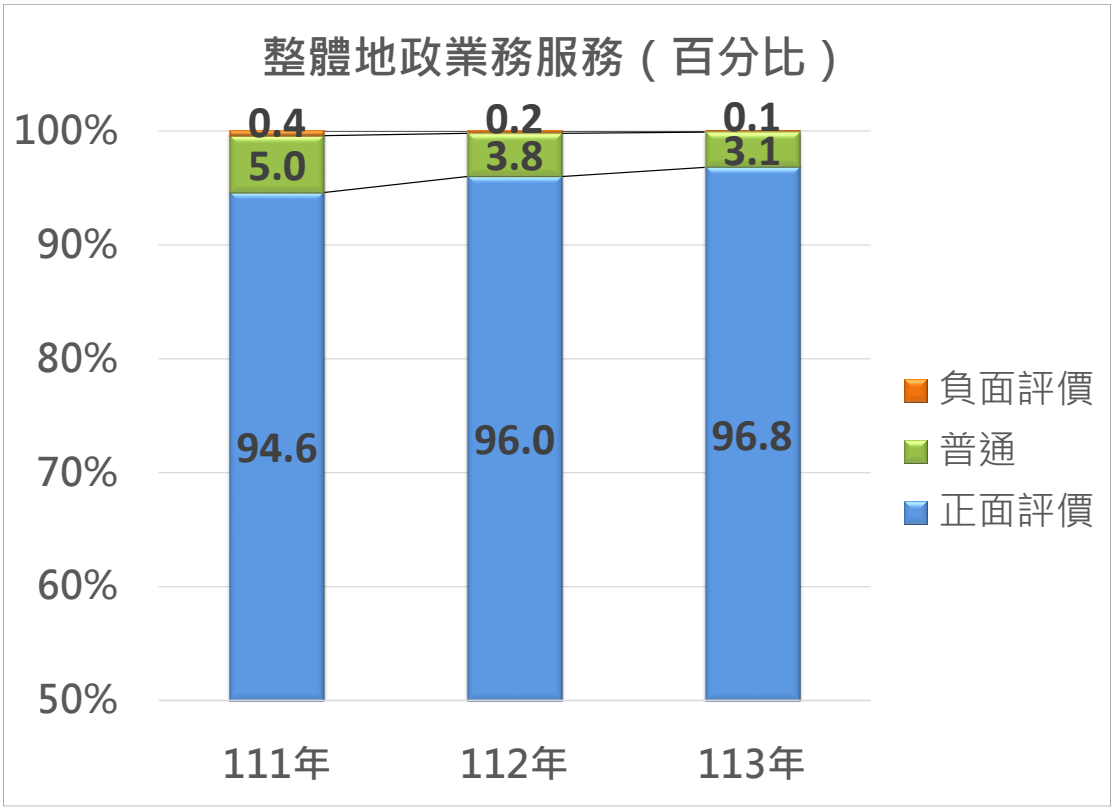

圖11　近三年「整體地政業務服務」的滿意度變化

五、民眾對各服務措施使用頻率調查

（一）跨縣市收辦土地登記服務

關於本項業務，根據下列圖表顯示，使用頻率以「每月」（38.9%）比例最高，其次是「每年」（20.8%）。共有 424 位民眾有使用過本項業務，普及率相較其他服務措施是相對高的。

（二）地籍謄本櫃員機

關於本項業務，根據下列圖表顯示，使用頻率以「每月」（38.4%）比例最高，其次是「其他」（17.5%）。共有 372 位民眾有使用過本項業務，普及率也算是高的。

（三）數位櫃臺

關於本項業務，根據下列圖表顯示，使用頻率以「每月」（43.7%）比例最高，其次是「每年」（16.5%）。共有 158 位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）不動產消費爭議整合查詢 2.0

關於本項業務，根據下列圖表顯示，使用頻率以「每月」（47.6%）比例最高，其次是「每年」（21.4%）。共有 42 位民眾有使用過本項業務，普及率是最低的。

（五）地政局相關網站、FB、電子報及臺北地政雲

關於本項業務，根據下列圖表顯示，使用頻率以「每週」（46.4%）比例最高，其次是「每月」（22.8%）。共有 338 位民眾有使用過本項業務，普及率還算不錯。

（六）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「每週」(41.1%) 比例最高，其次是「每季」(21.5%) 與「每月」(20.9%)。共有 158 位民眾有使用過本項業務，普及率是偏低的。

整體而言，在頻率統計中，「跨縣市收辦土地登記服務」、「地籍謄本櫃員機」、「地政局相關網站、FB、電子報及臺北地政雲」是最多民眾使用的服務措施，其中尤其「地政局相關網站、FB、電子報及臺北地政雲」使用最頻繁，接近一半的人會每週使用。相較之下，前二項的使用頻率就低很多，大多一個月甚至一年才用 1 次。

表13　對「服務措施」的使用頻率統計表

題號	內容[註1]	每天	每週	每月	每季	每年	其他	填答人數
		%	%	%	%	%	%	人數
4	跨縣市收辦土地登記服務	4.0	10.8	38.9	14.4	20.8	11.1	424
5	地籍謄本櫃員機	4.0	13.2	38.4	12.9	14.0	17.5	372
6	數位櫃臺	5.1	12.0	43.7	13.3	16.5	9.5	158
7	不動產消費爭議整合查詢 2.0	4.8	9.5	47.6	9.5	21.4	7.1	42
8	地政局相關網站、FB、電子報及臺北地政雲	5.6	46.4	22.8	9.5	10.4	5.3	338
9	臺北地政找房+	5.1	41.1	20.9	21.5	8.2	3.2	158

註：服務措施的全稱如下：

5「地籍謄本櫃員機」(自助式操作申領地籍謄本)

6「數位櫃臺」(線上申辦地政服務)

8 臺北市政府地政局及所屬機關網站、FB、電子報及臺北地政雲

9「臺北地政找房+」(社區交易資訊查詢平台)

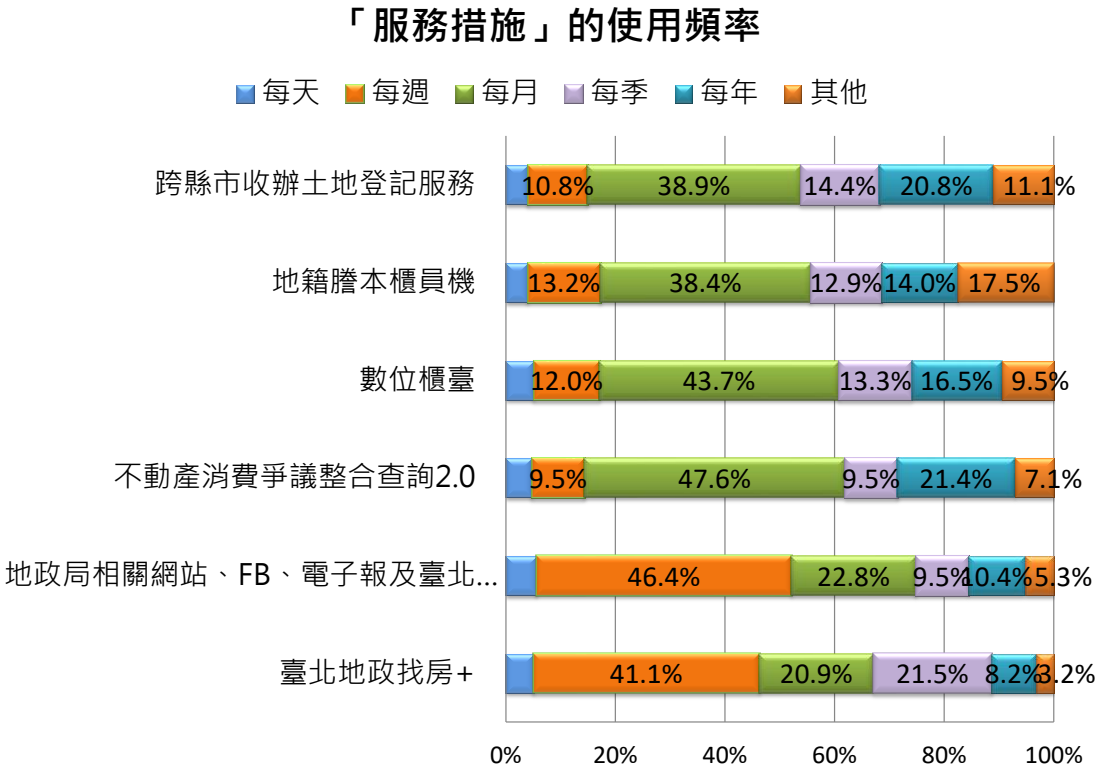

圖12　民眾對於「服務措施」使用頻率

六、業務資訊管道

據本次調查顯示，受訪者的業務資訊管道（可複選），「地政局或所屬機關洽公場所」占 55.1%，「網站」占 31.1%，「新聞媒體」占 6.7%，「電話洽詢」占 17.9%，「臺北地政 FB、電子報」占 13.6%，「社區、里鄰宣導」占 5.0%，「同事朋友」占 18.7%，「地政士公會或其他公會宣導」占 7.0%，而「其他」管道占 1.4%。

顯示「地政局或所屬機關洽公場所」為民眾最多的業務資訊來源，高達五成五；加上「電話洽詢」近一成八，二者合併為最大的業務資訊來源，顯然民眾對官方人員的信賴度還是最高的，其時效與正確度也較高，所以本局或所屬機關的所有服務人員，應隨時充實最新業務資訊，且建立專門的答詢窗口，以最即時最正確的提供民眾業務資訊。

其次「網站」佔三成一，「臺北地政 FB、電子報」佔一成三，這反應網路資訊的方便與快速，且手機普及讓網路滲透力更強，地政局應善加利用。

再其次，「社區、里鄰宣導」、「同事朋友」、「地政士公會或其他公會宣導」等也發揮不小的功能，合計應也有超過二成的民眾利用。

至於「新聞媒體」的效果只有個位數，這一管道的效果較差。

依據本項調查結果，今年民眾業務資訊管道，以地政局或所屬機關洽公場所與電話洽詢為主，以網站、臺北地政 FB、電子報等為輔。前者，民眾對官方人員的信賴度還是最高的，最具時效性與正確性；後者，網路資訊的方便與快速，也是民眾愛用的管道。因此，加強本局或所屬機關服務人員的專業度，提升網路資訊的友善性與更新頻率，可更好的提供民眾地政業務資訊。

表14　業務資訊管道（可複選）人次統計表

業務	地政局或所屬機關洽公場所	網站	新聞媒體	電話洽詢	臺北地政FB、電子報	社區、里鄰宣導	同事朋友	地政士公會或其他公會宣導	其他
人數	697	393	85	226	172	63	236	88	18
百分比	55.1%	31.1%	6.7%	17.9%	13.6%	5.0%	18.7%	7.0%	1.4%

註：未填答 14 人

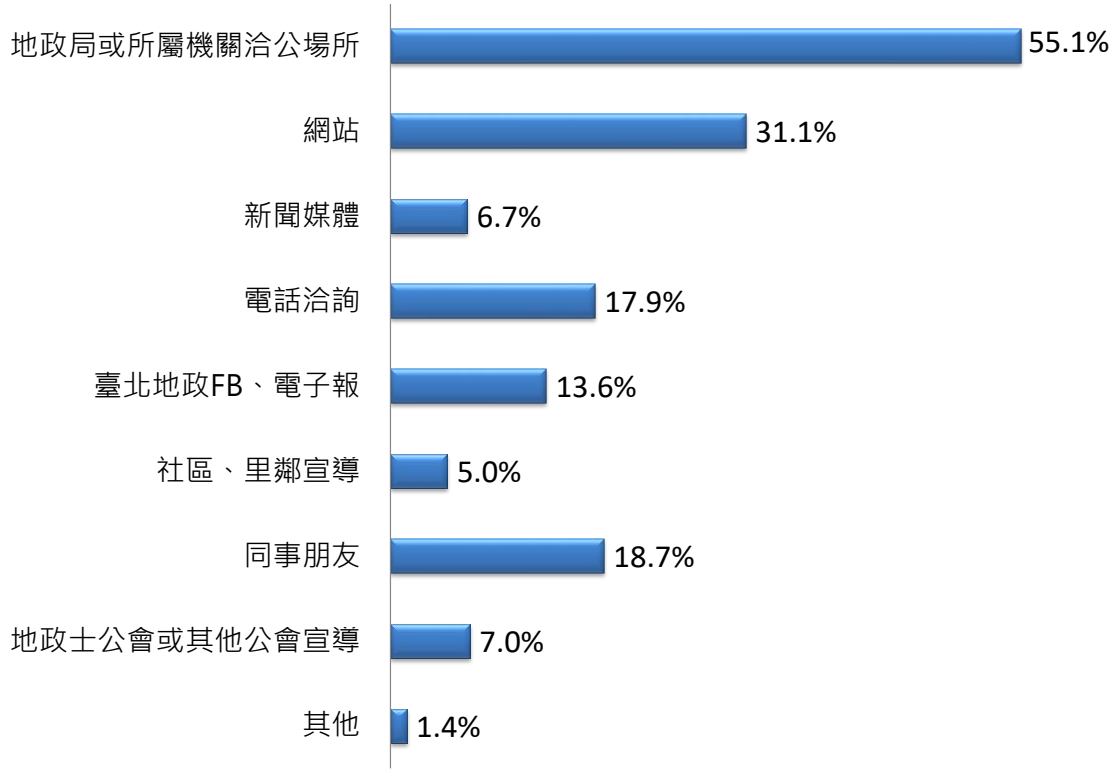

圖13　「業務資訊管道（可複選）」（n=1,264）

七、民眾對於本局暨所屬地政事務所之寶貴意見或鼓勵

本調查共計回收 1,278 份問卷，其中共計彙整 11 項民眾意見之寶貴意見或鼓勵如下表所示。其中，有 4 位表達稱讚與鼓勵，有 6 位提出業務相關建議，有 1 位提出其他建議。

除了對表達稱讚與鼓勵的民眾致上謝意外，建議對最多人所提業務相關改善建議，特別在人力調配上，提供更快速的服務。

表15　民眾對於本局暨所屬地政事務所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	61	特別喜歡古亭的地政處理案件的速度
	618	櫃台志工效率很好，值得嘉許、承辦櫃台服務很好
	1263	感謝陳貞臻小姐熱心服務
	1291	服務人員非常友善，獲得貼心的服務
業務相關建議	114	跨縣市能更方便
	344	收件櫃台經常塞車，盼能增加人員
	573	代理人辦理抵押稅設定，一輩子只能 5 次，似乎過於嚴格
	728	增加稅務人員且受理欠完稅
	771	實價登錄網站很常當掉
	1352	人工謄本員增加，以利作業時間
其他	854	松山地政門口機車車位時常滿位，希望移除非洽公者

陸、交叉分析

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

一、「洽公環境」滿意度

依表 15 所示，各種背景民眾的正面評價非常接近，差別在滿意的程度，大學（專）以上者「非常滿意」比例高於高中職以下者；地政士業者「非常滿意」比例高於其他職業人員及一般民眾。代表這些背景民眾在洽公環境的滿意程度更高一些。

表16 「洽公環境」滿意度與基本資料交叉分析

	人數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
總人數	1278	874	368	36	0	0
總百分比	100.0%	68.4%	28.8%	2.8%	0.0%	0.0%
性別						
男	667	71.1%	26.2%	2.7%	0.0%	0.0%
女	593	65.3%	31.7%	3.0%	0.0%	0.0%
其他	5	60.0%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%
年齡						
19 歲以下	7	57.1%	42.9%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29 歲	128	68.8%	28.9%	2.3%	0.0%	0.0%
30~39 歲	256	67.2%	28.1%	4.7%	0.0%	0.0%
40~49 歲	319	72.4%	26.6%	0.9%	0.0%	0.0%
50~59 歲	300	68.3%	29.3%	2.3%	0.0%	0.0%
60 歲以上	246	63.8%	31.7%	4.5%	0.0%	0.0%
教育程度						
國中小	40	50.0%	40.0%	10.0%	0.0%	0.0%
高中職	322	59.0%	37.0%	4.0%	0.0%	0.0%
大學(專)	711	71.2%	26.6%	2.3%	0.0%	0.0%
碩士以上	169	78.1%	20.1%	1.8%	0.0%	0.0%
職業類別						
地政士業者	244	80.3%	19.3%	0.4%	0.0%	0.0%
不動產經紀業者	66	68.2%	30.3%	1.5%	0.0%	0.0%
不動產開發業	25	68.0%	32.0%	0.0%	0.0%	0.0%
測繪業者	7	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
金融業	68	63.2%	32.4%	4.4%	0.0%	0.0%
政府機關	22	50.0%	40.9%	9.1%	0.0%	0.0%
一般民眾	817	65.5%	31.0%	3.5%	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%)。

二、「服務態度」滿意度

依表 16 所示，各種背景民眾的正面評價非常接近，差別在滿意的程度，大學（專）以上者「非常滿意」比例高於高中職者；地政士業者、測繪業者「非常滿意」比例高於其他職業人員及一般民眾。代表這些背景民眾在服務態度的滿意程度更高一些。

表17 「服務態度」滿意度與基本資料交叉分析

	人數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
總人數	1278	967	298	13	0	0
總百分比	100.0%	75.7%	23.3%	1.0%	0.0%	0.0%
性別						
男	667	77.1%	21.7%	1.2%	0.0%	0.0%
女	593	74.2%	25.0%	0.8%	0.0%	0.0%
其他	5	60.0%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%
年齡						
19 歲以下	7	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29 歲	128	75.8%	22.7%	1.6%	0.0%	0.0%
30~39 歲	256	73.0%	25.4%	1.6%	0.0%	0.0%
40~49 歲	319	76.8%	22.6%	0.6%	0.0%	0.0%
50~59 歲	300	79.0%	20.0%	1.0%	0.0%	0.0%
60 歲以上	246	72.0%	27.2%	0.8%	0.0%	0.0%
教育程度						
國中小	40	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中職	322	67.7%	30.7%	1.6%	0.0%	0.0%
大學(專)	711	77.9%	21.2%	0.8%	0.0%	0.0%
碩士以上	169	81.1%	18.3%	0.6%	0.0%	0.0%
職業類別						
地政士業者	244	88.1%	11.9%	0.0%	0.0%	0.0%
不動產經紀業者	66	75.8%	24.2%	0.0%	0.0%	0.0%
不動產開發業	25	68.0%	32.0%	0.0%	0.0%	0.0%
測繪業者	7	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%
金融業	68	76.5%	22.1%	1.5%	0.0%	0.0%
政府機關	22	63.6%	36.4%	0.0%	0.0%	0.0%
一般民眾	817	72.0%	26.6%	1.5%	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%)。

三、「專業能力」滿意度

依表 17 所示，各種背景民眾的正面評價非常接近，差別在滿意的程度，大學（專）以上者「非常滿意」比例高於高中職者；地政士業者「非常滿意」比例高於其他職業人員及一般民眾。代表這些背景民眾在專業能力的滿意程度更高一些。

表18 「專業能力」滿意度與基本資料交叉分析

	人數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
總人數	1278	931	332	15	0	0
總百分比	100.0%	72.8%	26.0%	1.2%	0.0%	0.0%
性別						
男	667	74.5%	24.6%	0.9%	0.0%	0.0%
女	593	70.8%	27.7%	1.5%	0.0%	0.0%
其他	5	60.0%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%
年齡						
19 歲以下	7	71.4%	28.6%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29 歲	128	71.9%	26.6%	1.6%	0.0%	0.0%
30~39 歲	256	67.2%	30.1%	2.7%	0.0%	0.0%
40~49 歲	319	76.8%	23.2%	0.0%	0.0%	0.0%
50~59 歲	300	75.0%	23.7%	1.3%	0.0%	0.0%
60 歲以上	246	70.3%	28.9%	0.8%	0.0%	0.0%
教育程度						
國中小	40	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中職	322	64.6%	33.2%	2.2%	0.0%	0.0%
大學(專)	711	74.8%	24.3%	0.8%	0.0%	0.0%
碩士以上	169	81.1%	17.8%	1.2%	0.0%	0.0%
職業類別						
地政士業者	244	84.4%	15.6%	0.0%	0.0%	0.0%
不動產經紀業者	66	68.2%	31.8%	0.0%	0.0%	0.0%
不動產開發業	25	64.0%	36.0%	0.0%	0.0%	0.0%
測繪業者	7	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
金融業	68	70.6%	27.9%	1.5%	0.0%	0.0%
政府機關	22	63.6%	36.4%	0.0%	0.0%	0.0%
一般民眾	817	70.0%	28.3%	1.7%	0.0%	0.0%

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

四、「辦公效率」滿意度

依表 18 所示，各種背景民眾的正面評價非常接近，差別在滿意的程度，大學（專）以上者「非常滿意」比例高於高中職者；地政士業者「非常滿意」比例高於其他職業人員及一般民眾。代表這些背景民眾在辦公效率的滿意程度更高一些。

表19 「辦公效率」滿意度與基本資料交叉分析

	人數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
總人數	1278	911	338	28	1	0
總百分比	100.0%	71.3%	26.4%	2.2%	0.1%	0.0%
性別						
男	667	73.0%	25.0%	1.9%	0.0%	0.0%
女	593	69.5%	27.8%	2.5%	0.2%	0.0%
其他	5	60.0%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%
年齡						
19 歲以下	7	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29 歲	128	73.4%	21.9%	4.7%	0.0%	0.0%
30~39 歲	256	65.6%	30.9%	3.5%	0.0%	0.0%
40~49 歲	319	73.7%	25.1%	1.3%	0.0%	0.0%
50~59 歲	300	73.7%	24.3%	2.0%	0.0%	0.0%
60 歲以上	246	69.1%	29.3%	1.2%	0.4%	0.0%
教育程度						
國中小	40	72.5%	25.0%	2.5%	0.0%	0.0%
高中職	322	61.8%	34.8%	3.1%	0.3%	0.0%
大學(專)	711	74.3%	23.6%	2.1%	0.0%	0.0%
碩士以上	169	78.1%	20.7%	1.2%	0.0%	0.0%
職業類別						
地政士業者	244	81.6%	16.8%	1.6%	0.0%	0.0%
不動產經紀業者	66	63.6%	31.8%	4.5%	0.0%	0.0%
不動產開發業	25	68.0%	32.0%	0.0%	0.0%	0.0%
測繪業者	7	71.4%	28.6%	0.0%	0.0%	0.0%
金融業	68	70.6%	27.9%	1.5%	0.0%	0.0%
政府機關	22	59.1%	40.9%	0.0%	0.0%	0.0%
一般民眾	817	69.2%	28.3%	2.4%	0.1%	0.0%

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

五、「志工人員」滿意度

依表 19 所示，各種背景民眾的正面評價非常接近，差別在滿意的程度，大學（專）以上者「非常滿意」比例高於高中職者；地政士業者「非常滿意」比例高於其他職業人員及一般民眾。代表這些背景民眾在辦公效率的滿意程度更高一些。

表20 「志工人員」滿意度與基本資料交叉分析

	人數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
總人數	1254	867	363	23	1	0
總百分比	100.0%	69.1%	28.9%	1.8%	0.1%	0.0%
性別						
男	654	72.2%	26.0%	1.7%	0.2%	0.0%
女	582	65.6%	32.3%	2.1%	0.0%	0.0%
其他	5	60.0%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%
年齡						
19 歲以下	7	57.1%	42.9%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29 歲	128	68.0%	29.7%	1.6%	0.8%	0.0%
30~39 歲	250	64.4%	33.2%	2.4%	0.0%	0.0%
40~49 歲	313	72.5%	26.2%	1.3%	0.0%	0.0%
50~59 歲	294	72.4%	26.2%	1.4%	0.0%	0.0%
60 歲以上	240	65.4%	31.7%	2.9%	0.0%	0.0%
教育程度						
國中小	38	68.4%	28.9%	2.6%	0.0%	0.0%
高中職	311	58.5%	38.9%	2.6%	0.0%	0.0%
大學(專)	701	72.2%	26.0%	1.7%	0.1%	0.0%
碩士以上	168	76.2%	22.6%	1.2%	0.0%	0.0%
職業類別						
地政士業者	242	78.5%	20.7%	0.8%	0.0%	0.0%
不動產經紀業者	63	61.9%	36.5%	1.6%	0.0%	0.0%
不動產開發業	25	72.0%	28.0%	0.0%	0.0%	0.0%
測繪業者	7	71.4%	14.3%	14.3%	0.0%	0.0%
金融業	67	67.2%	31.3%	1.5%	0.0%	0.0%
政府機關	21	57.1%	42.9%	0.0%	0.0%	0.0%
一般民眾	800	67.0%	30.6%	2.3%	0.1%	0.0%

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

六、「地籍異動即時通」滿意度

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

表21 「地籍異動即時通（團體預約、併案申請）」（產權變動時系統主動通知）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	372	290	78	4	0	0
總百分比	100.0%	78.0%	21.0%	1.1%	0.0%	0.0%
性別						
男	205	79.5%	19.0%	1.5%	0.0%	0.0%
女	159	77.4%	22.6%	0.0%	0.0%	0.0%
其他	3	0.0%	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%
年齡						
19 歲以下	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29 歲	37	83.8%	16.2%	0.0%	0.0%	0.0%
30~39 歲	98	75.5%	23.5%	1.0%	0.0%	0.0%
40~49 歲	101	80.2%	17.8%	2.0%	0.0%	0.0%
50~59 歲	87	73.6%	26.4%	0.0%	0.0%	0.0%
60 歲以上	40	80.0%	17.5%	2.5%	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	78	67.9%	32.1%	0.0%	0.0%	0.0%
大學(專)	222	79.7%	18.5%	1.8%	0.0%	0.0%
碩士以上	52	82.7%	17.3%	0.0%	0.0%	0.0%
職業類別						
地政士業者	97	80.4%	18.6%	1.0%	0.0%	0.0%
不動產經紀業者	23	69.6%	30.4%	0.0%	0.0%	0.0%
不動產開發業	7	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%
測繪業者	2	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
金融業	15	80.0%	13.3%	6.7%	0.0%	0.0%
政府機關	7	57.1%	42.9%	0.0%	0.0%	0.0%
一般民眾	212	77.8%	21.2%	0.9%	0.0%	0.0%

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

七、「第二類謄本隱匿部分住址」滿意度

依表 21 所示，各種背景民眾的正面評價非常接近，差別在滿意的程度，20~49 歲、60 歲以上者「非常滿意」比例高於 50~59 歲者；碩士以上者「非常滿意」比例高於大學（專）以下者。代表這些背景民眾的滿意程度更高一些。

表22　第二類謄本隱匿部分住址滿意度與基本資料交叉分析

	人數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
總人數	457	334	109	13	1	0
總百分比	100.0%	73.1%	23.9%	2.8%	0.2%	0.0%
性別						
男	245	75.5%	21.6%	2.9%	0.0%	0.0%
女	205	70.2%	26.8%	2.4%	0.5%	0.0%
其他	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
年齡						
19 歲以下	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29 歲	57	77.2%	19.3%	3.5%	0.0%	0.0%
30~39 歲	102	75.5%	23.5%	1.0%	0.0%	0.0%
40~49 歲	130	73.1%	23.1%	3.1%	0.8%	0.0%
50~59 歲	105	64.8%	33.3%	1.9%	0.0%	0.0%
60 歲以上	53	77.4%	17.0%	5.7%	0.0%	0.0%
教育程度						
國中小	7	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中職	89	66.3%	29.2%	3.4%	1.1%	0.0%
大學(專)	299	71.6%	25.4%	3.0%	0.0%	0.0%
碩士以上	46	84.8%	15.2%	0.0%	0.0%	0.0%
職業類別						
地政士業者	136	75.0%	23.5%	1.5%	0.0%	0.0%
不動產經紀業者	32	68.8%	28.1%	3.1%	0.0%	0.0%
不動產開發業	13	69.2%	23.1%	7.7%	0.0%	0.0%
測繪業者	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
金融業	20	70.0%	25.0%	0.0%	5.0%	0.0%
政府機關	8	62.5%	37.5%	0.0%	0.0%	0.0%
一般民眾	237	73.0%	23.6%	3.4%	0.0%	0.0%

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

八、「水、電、天然氣用戶變更及郵件改投」滿意度

依表 22 所示，各種背景民眾的正面評價非常接近，差別在滿意的程度，20~59 歲者「非常滿意」比例高於 60 歲以上者；大學（專）以上者「非常滿意」比例高於高中職者。代表這些背景民眾的滿意程度更高一些。

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

	人數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
總人數	130	103	25	2	0	0
總百分比	100.0%	79.2%	19.2%	1.5%	0.0%	0.0%
性別						
男	71	81.7%	16.9%	1.4%	0.0%	0.0%
女	55	78.2%	21.8%	0.0%	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	8	87.5%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%
30~39 歲	24	79.2%	20.8%	0.0%	0.0%	0.0%
40~49 歲	39	84.6%	12.8%	2.6%	0.0%	0.0%
50~59 歲	29	82.8%	17.2%	0.0%	0.0%	0.0%
60 歲以上	27	63.0%	33.3%	3.7%	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	31	71.0%	29.0%	0.0%	0.0%	0.0%
大學(專)	77	80.5%	16.9%	2.6%	0.0%	0.0%
碩士以上	17	82.4%	17.6%	0.0%	0.0%	0.0%
職業類別						
地政士業者	39	84.6%	12.8%	2.6%	0.0%	0.0%
不動產經紀業者	8	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
不動產開發業	4	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%
測繪業者	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
金融業	5	60.0%	20.0%	20.0%	0.0%	0.0%
政府機關	4	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%
一般民眾	67	77.6%	22.4%	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%)。

九、「跨縣市收辦土地登記服務」滿意度

依表 23 所示，各種背景民眾的正面評價非常接近，差別在滿意的程度，20~49 歲、60 歲以上者「非常滿意」比例高於 50~59 歲者；碩士以上者「非常滿意」比例高於大學（專）者。代表這些背景民眾的滿意程度更高一些。

表24 「跨縣市收辦土地登記服務」滿意度與基本資料交叉分析

	人數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
總人數	424	321	97	5	1	0
總百分比	100.0%	75.7%	22.9%	1.2%	0.2%	0.0%
性別						
男	232	77.2%	22.0%	0.9%	0.0%	0.0%
女	185	73.0%	24.9%	1.6%	0.5%	0.0%
其他	1	100.0%	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	38	78.9%	18.4%	2.6%	0.0%	0.0%
30~39 歲	83	73.5%	26.5%	0.0%	0.0%	0.0%
40~49 歲	123	80.5%	18.7%	0.8%	0.0%	0.0%
50~59 歲	105	66.7%	31.4%	1.9%	0.0%	0.0%
60 歲以上	67	79.1%	17.9%	1.5%	1.5%	0.0%
教育程度						
國中小	2	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中職	67	77.6%	19.4%	1.5%	1.5%	0.0%
大學(專)	281	73.0%	25.6%	1.4%	0.0%	0.0%
碩士以上	62	83.9%	16.1%	0.0%	0.0%	0.0%
職業類別						
地政士業者	188	77.1%	21.8%	1.1%	0.0%	0.0%
不動產經紀業者	24	70.8%	29.2%	0.0%	0.0%	0.0%
不動產開發業	8	87.5%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%
測繪業者	2	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
金融業	20	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
政府機關	13	76.9%	23.1%	0.0%	0.0%	0.0%
一般民眾	162	72.2%	25.3%	1.9%	0.6%	0.0%

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

十、「地籍謄本櫃員機」滿意度

依表 24 所示，各種背景民眾的正面評價非常接近，差別在滿意的程度，20~29 歲、40~49 歲、60 歲以上者「非常滿意」比例高於 30~39 歲、50~59 歲者；碩士以上者「非常滿意」比例高於大學（專）以下者；不動產開發業者「非常滿意」比例高於其他職業者及一般民眾。代表這些背景民眾的滿意程度更高一些。

表25 「地籍謄本櫃員機」（自助式操作申領地籍謄本）滿意度與基本資料交叉分析

	人數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
總人數	372	207	133	29	0	3
總百分比	100.0%	55.6%	35.8%	7.8%	0.0%	0.8%
性別						
男	194	57.7%	35.6%	5.7%	0.0%	1.0%
女	174	53.4%	35.6%	10.3%	0.0%	0.6%
其他	2	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
年齡						
19 歲以下	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29 歲	41	61.0%	34.1%	4.9%	0.0%	0.0%
30~39 歲	68	47.1%	50.0%	2.9%	0.0%	0.0%
40~49 歲	104	60.6%	31.7%	5.8%	0.0%	1.9%
50~59 歲	100	50.0%	34.0%	15.0%	0.0%	1.0%
60 歲以上	53	60.4%	32.1%	7.5%	0.0%	0.0%
教育程度						
國中小	4	25.0%	25.0%	50.0%	0.0%	0.0%
高中職	80	55.0%	41.3%	3.8%	0.0%	0.0%
大學(專)	239	53.6%	35.6%	9.6%	0.0%	1.3%
碩士以上	43	69.8%	27.9%	2.3%	0.0%	0.0%
職業類別						
地政士業者	130	57.7%	30.8%	9.2%	0.0%	2.3%
不動產經紀業者	28	50.0%	46.4%	3.6%	0.0%	0.0%
不動產開發業	10	70.0%	30.0%	0.0%	0.0%	0.0%
測繪業者	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
金融業	14	57.1%	28.6%	14.3%	0.0%	0.0%
政府機關	2	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
一般民眾	184	53.8%	38.6%	7.6%	0.0%	0.0%

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

十一、「數位櫃臺」滿意度

依表 25 所示，各種背景民眾的正面評價非常接近，差別在滿意的程度，男性「非常滿意」比例高於女性；30~49 歲、60 歲以上者「非常滿意」比例高於 20~29 歲、50~59 歲者；碩士以上者「非常滿意」比例高於大學（專）以下者；不動產經紀業者、一般民眾「非常滿意」比例高於地政士業者。代表這些背景民眾的滿意程度更高一些。

表26 「數位櫃臺」（線上申辦地政服務）滿意度與基本資料交叉分析

	人數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
總人數	158	104	37	14	2	1
總百分比	100.0%	65.8%	23.4%	8.9%	1.3%	0.6%
性別						
男	85	77.6%	11.8%	8.2%	1.2%	1.2%
女	72	52.8%	36.1%	9.7%	1.4%	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	20	60.0%	20.0%	20.0%	0.0%	0.0%
30~39 歲	22	86.4%	9.1%	4.5%	0.0%	0.0%
40~49 歲	47	76.6%	21.3%	2.1%	0.0%	0.0%
50~59 歲	40	42.5%	32.5%	17.5%	5.0%	2.5%
60 歲以上	27	66.7%	29.6%	3.7%	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	27	74.1%	25.9%	0.0%	0.0%	0.0%
大學(專)	113	60.2%	25.7%	11.5%	1.8%	0.9%
碩士以上	14	85.7%	7.1%	7.1%	0.0%	0.0%
職業類別						
地政士業者	73	57.5%	26.0%	12.3%	2.7%	1.4%
不動產經紀業者	10	70.0%	30.0%	0.0%	0.0%	0.0%
不動產開發業	8	87.5%	0.0%	12.5%	0.0%	0.0%
測繪業者	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
金融業	4	75.0%	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%
政府機關	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
一般民眾	59	71.2%	23.7%	5.1%	0.0%	0.0%

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

十二、「不動產消費爭議整合查詢 2.0」滿意度

依表 26 所示，各種背景民眾的正面評價非常接近，「非常滿意」比例也沒有太大差距。不過由於本項使用人數僅 41 人，需要繼續觀察。

表27　不動產消費爭議整合查詢 2.0 滿意度與基本資料交叉分析

	人數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
總人數	42	34	7	1	0	0
總百分比	100.0%	81.0%	16.7%	2.4%	0.0%	0.0%
性別						
男	21	81.0%	14.3%	4.8%	0.0%	0.0%
女	21	81.0%	19.0%	0.0%	0.0%	0.0%
其他	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
年齡						
19 歲以下	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29 歲	2	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
30~39 歲	7	57.1%	42.9%	0.0%	0.0%	0.0%
40~49 歲	13	84.6%	15.4%	0.0%	0.0%	0.0%
50~59 歲	11	90.9%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%
60 歲以上	8	75.0%	12.5%	12.5%	0.0%	0.0%
教育程度						
國中小	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中職	14	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%
大學(專)	22	77.3%	18.2%	4.5%	0.0%	0.0%
碩士以上	4	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
職業類別						
地政士業者	16	87.5%	6.3%	6.3%	0.0%	0.0%
不動產經紀業者	3	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
不動產開發業	2	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
測繪業者	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
金融業	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
政府機關	2	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
一般民眾	17	82.4%	17.6%	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%)。

十三、「地政局相關網站、FB、電子報及臺北地政雲」滿意度

依表 27 所示，各種背景民眾的正面評價非常接近，差別在滿意的程度，40~49 歲、60 歲以上者「非常滿意」比例高於 50~59 歲者；高中（職）者「非常滿意」比例高於大學（專）者；不動產開發業者、一般民眾「非常滿意」比例高於地政士業者、不動產經紀業者、金融業。代表這些背景民眾的滿意程度更高一些。

表28　臺北市政府地政局及所屬機關網站、FB、 電子報及臺北地政雲滿意度滿意度與基本資料交叉分析

	人數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
總人數	338	192	120	23	2	1
總百分比	100.0%	56.8%	35.5%	6.8%	0.6%	0.3%
性別						
男	175	58.9%	32.0%	7.4%	1.1%	0.6%
女	159	55.3%	38.4%	6.3%	0.0%	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	27	55.6%	29.6%	14.8%	0.0%	0.0%
30~39 歲	69	53.6%	43.5%	1.4%	0.0%	1.4%
40~49 歲	106	62.3%	35.8%	1.9%	0.0%	0.0%
50~59 歲	86	50.0%	34.9%	14.0%	1.2%	0.0%
60 歲以上	46	60.9%	28.3%	8.7%	2.2%	0.0%
教育程度						
國中小	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中職	63	66.7%	30.2%	3.2%	0.0%	0.0%
大學(專)	217	52.1%	37.8%	9.2%	0.5%	0.5%
碩士以上	51	60.8%	35.3%	2.0%	2.0%	0.0%
職業類別						
地政士業者	129	53.5%	36.4%	8.5%	1.6%	0.0%
不動產經紀業者	27	55.6%	44.4%	0.0%	0.0%	0.0%
不動產開發業	10	70.0%	30.0%	0.0%	0.0%	0.0%
測繪業者	2	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
金融業	16	31.3%	56.3%	6.3%	0.0%	6.3%
政府機關	7	28.6%	71.4%	0.0%	0.0%	0.0%
一般民眾	142	62.7%	29.6%	7.7%	0.0%	0.0%

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

十四、「臺北地政找房+」滿意度

依表 28 所示，各種背景民眾的正面評價非常接近，差別在滿意的程度，30 歲以上者「非常滿意」比例高於 20~29 歲者；高中（職）者「非常滿意」比例高於大學（專）以上者；一般民眾、地政士業者「非常滿意」比例高於不動產經紀業者。代表這些背景民眾的滿意程度更高一些。

表29 「臺北地政找房+」（社區交易資訊查詢平台）滿意度與基本資料交叉分析

	人數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
總人數	158	100	47	10	1	0
總百分比	100.0%	63.3%	29.7%	6.3%	0.6%	0.0%
性別						
男	84	64.3%	28.6%	7.1%	0.0%	0.0%
女	72	63.9%	29.2%	5.6%	1.4%	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	15	46.7%	40.0%	13.3%	0.0%	0.0%
30~39 歲	30	63.3%	36.7%	0.0%	0.0%	0.0%
40~49 歲	47	61.7%	31.9%	6.4%	0.0%	0.0%
50~59 歲	38	68.4%	23.7%	5.3%	2.6%	0.0%
60 歲以上	27	66.7%	22.2%	11.1%	0.0%	0.0%
教育程度						
國中小	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中職	33	78.8%	12.1%	9.1%	0.0%	0.0%
大學(專)	95	56.8%	35.8%	6.3%	1.1%	0.0%
碩士以上	29	65.5%	31.0%	3.4%	0.0%	0.0%
職業類別						
地政士業者	48	64.6%	27.1%	8.3%	0.0%	0.0%
不動產經紀業者	21	38.1%	57.1%	4.8%	0.0%	0.0%
不動產開發業	7	57.1%	28.6%	14.3%	0.0%	0.0%
測繪業者	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
金融業	9	55.6%	33.3%	11.1%	0.0%	0.0%
政府機關	2	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
一般民眾	70	71.4%	22.9%	4.3%	1.4%	0.0%

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

十五、「整體地政業務服務」滿意度

依表 229 所示，各種背景民眾的正面評價非常接近，差別在滿意的程度，男性「非常滿意」比例高於女性；49 歲以下者「非常滿意」比例高於 50 歲以上者；大學（專）以上者「非常滿意」比例高於高中職以下者；地政士業者、不動產開發業、政府機關者「非常滿意」比例高於不動產經紀業者、金融業及一般民眾。代表這些背景民眾在整體地政業務服務的滿意程度更高一些。

表30　「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	1278	698	539	40	0	1
總百分比	100.0%	54.6%	42.2%	3.1%	0.0%	0.1%
性別						
男	667	60.3%	36.3%	3.4%	0.0%	0.0%
女	593	48.2%	48.9%	2.7%	0.0%	0.2%
其他	5	40.0%	40.0%	20.0%	0.0%	0.0%
年齡						
19 歲以下	7	57.1%	42.9%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29 歲	128	57.0%	41.4%	1.6%	0.0%	0.0%
30~39 歲	256	57.8%	38.3%	3.5%	0.0%	0.4%
40~49 歲	319	58.9%	39.2%	1.9%	0.0%	0.0%
50~59 歲	300	47.7%	47.7%	4.7%	0.0%	0.0%
60 歲以上	246	52.0%	44.3%	3.7%	0.0%	0.0%
教育程度						
國中小	40	37.5%	57.5%	5.0%	0.0%	0.0%
高中職	322	45.0%	51.2%	3.7%	0.0%	0.0%
大學(專)	711	56.7%	40.5%	2.7%	0.0%	0.1%
碩士以上	169	66.9%	29.6%	3.6%	0.0%	0.0%
職業類別						
地政士業者	244	63.9%	32.8%	3.3%	0.0%	0.0%
不動產經紀業者	66	51.5%	43.9%	4.5%	0.0%	0.0%
不動產開發業	25	64.0%	36.0%	0.0%	0.0%	0.0%
測繪業者	7	71.4%	28.6%	0.0%	0.0%	0.0%
金融業	68	55.9%	42.6%	1.5%	0.0%	0.0%
政府機關	22	68.2%	31.8%	0.0%	0.0%	0.0%
一般民眾	817	51.3%	45.3%	3.3%	0.0%	0.1%

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

十六、彙總

綜合而言，各種背景民眾在「基本服務」、「服務措施」、「整體地政業務服務」的正面評價都非常接近，差別只在滿意的程度，即「非常滿意」比例。由下表可知，不同教育程度的人在這方面較多差異，其次為年齡與職業類別的影響。性別僅在二項有差異，影響不大。

就以整體地政業務服務的正面評價而言，大致以男性、49 歲以下、大學(專)以上、地政士業者、不動產開發業、政府機關等背景人員，「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。

表31 「基本服務」、「服務措施」、「整體地政業務服務」與背景交叉分析之差異彙總表

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

註：V 代表該項背景的民眾，「非常滿意」比例有較大的差異。

柒、結論與建議

一、基本服務與各項服務措施滿意度皆達約九成以上水準

今年調查的結果顯示，受訪民眾對於本局地政事務所在「基本服務」和「服務措施」方面的滿意度均超過 90%。在「基本服務」方面，包括「洽公環境」、「服務態度」、「專業能力」、「辦公效率」及「志工人員」五項指標均獲得高度肯定；在「服務措施」方面，包括「地籍異動即時通」、「第二類謄本隱匿部分住址」、「水、電、天然氣用戶變更及郵件改投」、「跨縣市收辦土地登記服務」、「地籍謄本櫃員機」、「不動產消費爭議整合查詢 2.0」及「地政局相關網站、FB、電子報及臺北地政雲」八項措施，均得到民眾的支持與肯定。

然而，「數位櫃臺」的滿意度為 89.2%，相對其他項目略低，且有部分民眾反映其使用不便，並提到尚未實現跨所服務等問題。這些意見顯示，「數位櫃臺」應列為明年優先改善的項目。

總的來說，本局地政事務所在大多數服務項目上均達到不錯的滿意度，未來將繼續精進服務流程，力求維持並提升民眾的良好評價。

二、有五至七成的民眾知曉各項服務措施

民眾「曾經使用過」的服務項目，以「第二類謄本隱匿部分住址」、「跨縣市收辦土地登記服務」最多，達 35.8%、33.2%；其次為「地籍異動即時通」、「地籍謄本櫃員機」及「地政局相關網站、FB、電子報及臺北地政雲」，分別占 29.1%、29.1%、26.4%。其他服務項目則都在 10%左右或以下。這些都與民眾業務需求有關，滿足隱私性、便利性、即時性等需求。

此外，針對服務措施「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，服務措施的知道比例介於 47.1% ～ 77.2%，民眾知道比例都將近一半以上，顯示民眾對這些服務措施的了解程度相當不錯。

從地政局業務宣導的角度來看，這是一個正面的結果。然而，對於認知程度較低的「消費者爭議整合查詢 2.0」，未來應加強推廣，讓更多民眾能夠善加利用。建議可以結合消費者團體，共同進行宣傳，以提高其認知度。

三、使用頻率與知名度高的服務措施，滿意度不一定高

六項有調查使用頻率的服務措施中，「跨縣市收辦土地登記服務」、「地籍謄本櫃員機」、「地政局相關網站、FB、電子報及臺北地政雲」是最多民眾使用的服務措施，其中尤其「地政局相關網站、FB、電子報及臺北地政雲」使用最頻繁，接近一半的人會每週使用。

這三個項目在使用率和知名度上名列前茅，但滿意度調查顯示，只有「跨縣市收辦土地登記服務」獲得較高的正面評價。「地籍謄本櫃員機」以及「地政局相關網站、FB、電子報及臺北地政雲」的正面評價雖稍低，但仍有超過九成的用戶表示滿意。因此，這兩項服務應不斷進行創新和優化，讓使用體驗更加出色。

四、近三年滿意度比較

「基本服務」方面，今年地政服務人員基本服務的進步是廣受肯定的，各項基本服務的上升幅度相當接近。且負面評價都有微幅下降，連中立的普通意見都有減少，應繼續維持。

與前年相比，進步情形更大，近三年大致呈現持續向上的趨勢，四項「基本服務」都有持續進步中。

「服務措施」方面，今年的九項服務措施中有六項為近三年首次調查，沒有近二年資料可供比較，延續性項目不多，且內涵上也有變動，故跨年度比較不具代表性，故不深入討論。

至於今年地整體地政業務服務的進步都是被肯定的，整體而言，經過近兩年的持續改進，本局的地政業務服務不斷提升，且進步幅度不小，應繼續保持這一良好趨勢。

五、交叉分析發現

綜合而言，各種背景民眾在「基本服務」與「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，不同學歷、職業類別的人在這方面較有差異。大學（專）以上者在所有項目上「非常滿意」比例普遍高於高中職者；地政士業者在所有項目上「非常滿意」比例普遍高於其他職業人員及一般民眾。

而「服務措施」上，不同年齡與教育程度的人在這方面較多差異，其次為職業類別的影響。性別僅在一項有差異，影響不大。

至於整體地政業務服務上，男性、49 歲以下、大學（專）以上、地政士業者、不動產開發業、政府機關等背景人員，「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。

捌、問卷

A 問卷－113 年臺北市政府地政局民眾滿意度問卷

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

第一部分 基本問答

1.請問您本次主要是洽辦何種業務？地點為何？

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

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

2.您對於洽公環境的滿意度？

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

3.您對於服務人員的服務態度滿意度？

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

4.您對於服務人員的專業能力滿意度？

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

5.您對於辦公效率滿意度？

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

6.您對於志工人員滿意度？

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

□6>未使用此服務

第二部分 服務措施了解程度、滿意度及使用頻率

服務措施	曾使用過	知道但未用過	不知道此服務	滿意度（曾使用過者再填答）
1.「地籍異動即時通（團體預約、併案申請）」（產權變動時系統主動通知）	□	□	□	□1>非常滿意 □2>滿意 □3>普通 □4>不滿意 □5>非常不滿意 不滿意原因：
2.第二類謄本隱匿部分住址	□	□	□	□1>非常滿意 □2>滿意 □3>普通 □4>不滿意 □5>非常不滿意 不滿意原因：
3.「水、電、天然氣用戶變更及郵件改投」（跨機關一站式服務）	□	□	□	□1>非常滿意 □2>滿意 □3>普通 □4>不滿意 □5>非常不滿意 不滿意原因：

背面還有題目

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

第三部分 綜合問答

1.您對於本市整體地政業務服務滿意度如何？

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

2.您是從什麼管道得知地政局各項業務資訊？（可複選）

□1>地政局或所屬機關洽公場所 □2>網站 □3>新聞媒體 □4>電話洽詢 □5>臺北地政 FB、電子報

□6>社區、里鄰宣導 □7>同事朋友 □8>地政士公會或其他公會宣導 □9>其他_____

寶貴意見、鼓勵或希望增加的地政便民服務項目

_____

_____

第四部分 基本資料

1.性別：□1>男 □2>女 □3>其他

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

3.教育程度：□1>國中小 □2>高中職 □3>大學（專） □4>碩士以上

4.職業類別：□1>地政士業者 □2>不動產經紀業者 □3>不動產開發業 □4>測繪業者 □5>金融業

□6>政府機關 □7>一般民眾

附件、開放意見回應情形

113 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
「地籍謄本櫃員機」不滿意原因	操作不方便、常當機	土地登記科	1. 為精簡系統介面，地籍謄本櫃員機導入引導式操作流程，並於113年5月更新上線。 2. 本局、各地政事務所及廠商組成通訊群組，可即時於群組反映櫃員機故障態樣及發生情境，俾持續優化調整系統功能，倘發生有當機情形現場同仁會即時於群組通知廠商處理，以避免影響民眾或地政士使用。
「數位櫃檯（線上申辦地政服務）」不滿意原因	難用、尚未能跨所	土地登記科	本局在過去對地政士們進行的相關訪談與問卷調查、及地所彙整的地政士回饋意見，皆有數位櫃臺開放跨所申辦登記案件之建議，並曾持續與內政部反映此項需求，惟內政部考量未來數位櫃臺線上申辦登記案件之目標為全程式免紙本，且各縣市開放跨縣市申辦項目不同，故未同意開放。
「地政局相關網站、FB、電子報及臺北地政雲」不滿意原因	速度慢	資訊室	網站發生載入速度可能受當時網路品質、使用量、查詢資料量大小等因素干擾，且臺北地政雲整合多個機關資料供查詢，可能影響查詢速度之原因眾多，本局將持續監測並據以改善，或請發現有此情形時立即向本局反應以查明原因(1999 轉 7387 或 7532)。另臺北地政雲刻正辦理改版作業，將可提供更流暢的查詢體驗，屆時將歡迎民眾提出建議以提供更便利之地政查詢服務。
寶貴意見或建議(稱讚與鼓勵)	特別喜歡古亭的地政處	古亭所	非常感謝市民朋友給予的支持與鼓勵，市民朋友的肯定對基層同仁來說意義重大，也是驅使古亭所各位同仁繼續努力的來源。

	理案件的速度(古亭所)		
	櫃台志工效率很好，值得嘉許、承辦櫃台服務很好(中山所)	中山所	感謝市民朋友對中山所服務及場所環境表示肯定，將持續優化及精進各項便民服務，以提供更優質之服務。
	感謝陳貞臻小姐熱心服務(大安所)	大安所	感謝市民提出表揚，大安所同仁會竭力提供更熱忱的優質服務。
	服務人員非常友善，獲得貼心的服務(大安所)	大安所	大安所致力提供最溫暖貼心的服務，能獲得民眾滿意是我們最大的鼓勵。
寶貴意見或建議(業務相關)	跨縣市能更方便(古亭所)	土地登記科	跨縣市收辦土地登記項目係由內政部統一規定，未來將適時向內政部反映。
	收件櫃台經常塞車，盼能增加人員(建成所)	建成所	建成所因位於捷運站上之聯合辦公大樓，多數民眾會以交通便利為由，選擇親自申辦，致洽公民眾較多。現行建成所人力確實不足，惟為提供較好的服務，建成所已訂有人力支援機制，收件櫃檯之等待人數超過 5 人時，即啟動簡易案件櫃檯支援收件；倘跨縣市案件過多時，則啟動補正櫃檯人力支援機制，並引導民眾至支援櫃檯辦理，以減少久候之情況。
	代理人辦理抵押權設定，一輩子只能 5 次，似乎過於嚴格(古亭所)	古亭所	非地政士之代理人於同一登記機關所轄不動產申請登記案不得超過 5 件，係內政部為避免非地政士而以代理申請土地登記為業而設之件數限制規定。
	增加稅務人員且受理欠完稅(松山所)	松山所	1. 松山所服務臺已分別由臺北市稅捐稽徵處信義、南港及松山分處，輪流派駐稅務人員辦理查欠稅業務。 2. 申請人或代理人可提供繳納稅費收據正影本憑辦登記案件;如已確認完稅但無收據，

			亦可先行送件，由松山所審查人員代為查欠稅，以節省您的寶貴時間。
	實價登錄網站很常當掉(松山所)	資訊室 地價科	資訊室： 網站發生異常可能受當時網路品質、使用量、查詢資料量大小等因素干擾，且臺北地政雲整合多個機關資料供查詢，可能影響查詢速度之原因眾多，本局將持續監測並據以改善，或請發現有此情形時立即向本局反應以查明原因(1999 轉 7387)。另臺北地政雲刻正辦理改版作業，將可提供更流暢的查詢體驗，屆時將歡迎民眾提出建議以提供更便利之地政查詢服務。 地價科： 不動產交易實價查詢服務網為內政部權管系統，本局將適時反應民眾意見，建議內政部優化系統功能，以利使用者操作。
	人工謄本人員增加，以利作業時間(大安所)	大安所	大安所勞務委外人員已報到並接受實務訓練，正式上線後可縮短作業時間。
寶貴意見或建議(其他)	松山地政門口機車車位時常滿位，希望移除非洽公者(松山所)	松山所	1. 松山所大樓一樓設有洽公民眾專用機車停放區，並告示非洽公人員勿停放。 2. 倘洽公車輛眾多，歡迎多加利用大樓地下室一樓機車停車位