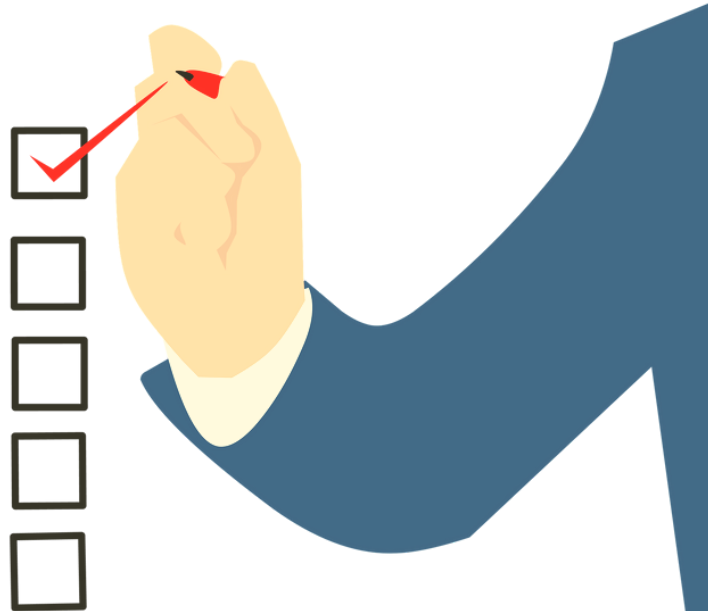


臺北市松山地政事務所

112年 民意調查結果報告



報告日期 / 112年4月

目 錄

壹、調查目的	-----	P1
貳、作業說明	-----	P1
參、調查結果之統計與分析	-----	P1
肆、結論及建議	-----	P13
附件-臺北市松山地政事務所 112 年度為民服務滿意度調查表		

臺北市松山地政事務所 112 年民意調查結果報告

壹、調查目的

為了解洽公民眾對本所服務環境設施、人員服務品質、地政 E 化及便民服務等各項滿意度，以提供未來施政措施擬定與服務方案規劃之參考，特舉辦民意調查活動。

貳、作業說明

- 一、於 112 年 3 月 1 日至 3 月 31 日，由松山地政事務所 1 樓全功能櫃檯、謄本櫃檯、市府及南港地政便民工作站，請民眾填寫紙本問卷。
- 二、調查對象為臨櫃洽公民眾，依號碼牌順序輪至個位數值為 0 或 5 發放問卷，民眾填寫完畢後自行投遞至問卷回收箱，共發放問卷 355 份，計有 302 人參與作答，回收率為 85.07%。
- 三、問卷題目非強制作答，滿意度部分加分為「很滿意、滿意、不滿意、很不滿意」4 個等級。於「很不滿意」選項下，加設不滿意原因之進階調查。以百分比方式統計分析，藉此觀察及了解各項指標之滿意程度。

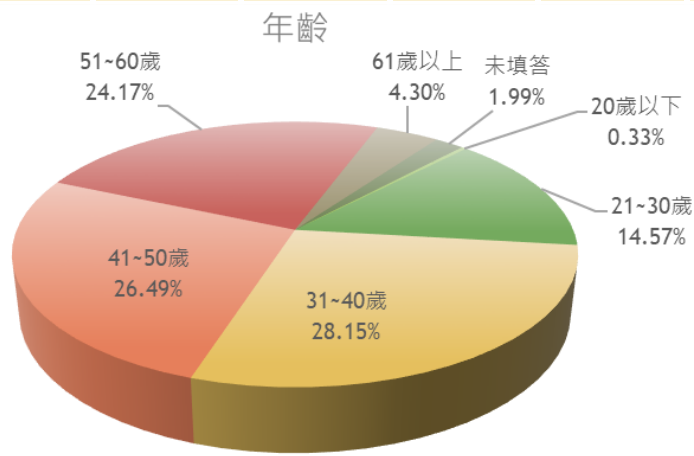
參、調查結果之統計與分析

一、樣本特性分析

(一) 年齡

受訪者年齡以 31~40 歲的洽公人數最多，占 28.15%，其次為 41~50 歲，占 26.49%。

年齡	20歲以下	21~30歲	31~40歲	41~50歲	51~60歲	61歲以上	未填答	總和
人數	1	44	85	80	73	13	6	302
百分比	0.33%	14.57%	28.15%	26.49%	24.17%	4.30%	1.99%	100.00%

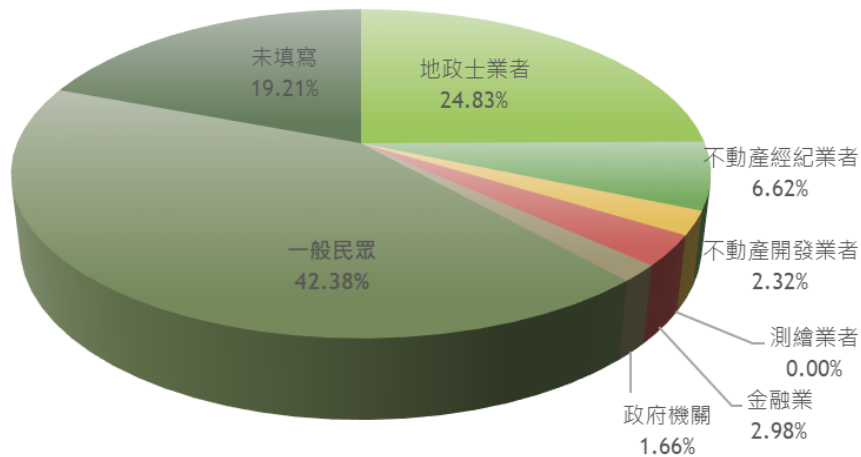


(二) 服務領域

受訪者職業類別以一般民眾人數最多，占 42.38%，其次為地政從業人員(地政士業者、不動產經紀業者、不動產開發業者及測繪業)，占 33.77%。

職業類別	地政士業者	不動產經紀業者	不動產開發業者	測繪業者	金融業	政府機關	一般民眾	未填寫	總和
人數	75	20	7	0	9	5	128	58	302
百分比	24.83%	6.62%	2.32%	0.00%	2.98%	1.66%	42.38%	19.21%	100.00%

服務領域

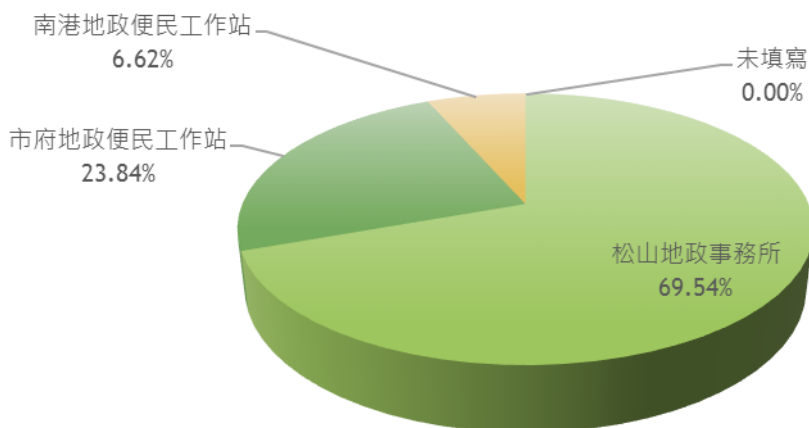


(三) 申辦案件地點

受訪者洽公地點以本所「松山地政事務所」210 人最多，占 69.54%。其次為「市府地政便民工作站」72 人，占 23.84%。

申辦地點	松山地政事務所	市府地政便民工作站	南港地政便民工作站	未填寫	總和
人數	210	72	20	0	302
百分比	69.54%	23.84%	6.62%	0.00%	100.00%

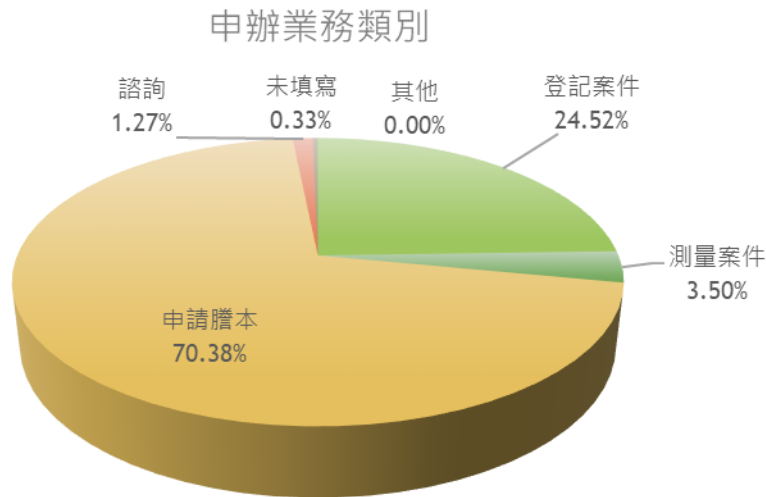
申辦案件地點



(四) 申辦業務類別(可複選)

受訪者以「申請謄本」業務人數 221 人最多，占 70.38%。其次為申辦登記案件 77 人，占 24.52%。

申辦業務	登記案件	測量案件	申請謄本	諮詢	其他	未填寫	總和
人數	77	11	221	4	0	1	314
百分比	24.52%	3.50%	70.38%	1.27%	0.00%	0.33%	100.00%

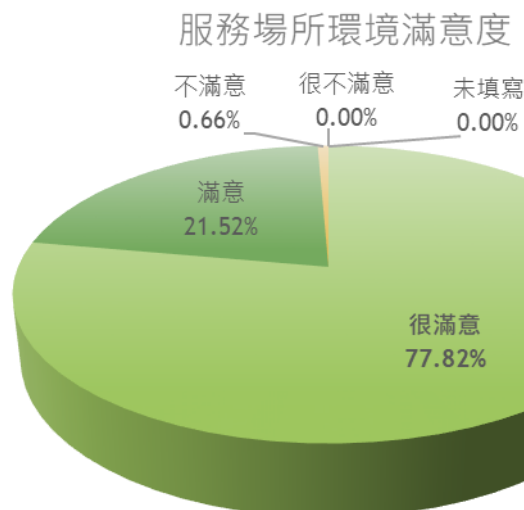


二、問卷內容分析

(一) 服務場所環境滿意度

受訪者對本所(含便民工作站)各服務據點之場所環境，表示「很滿意」及「滿意」者占 99.34%。2 人表示不滿意，但未表達不滿意原因。

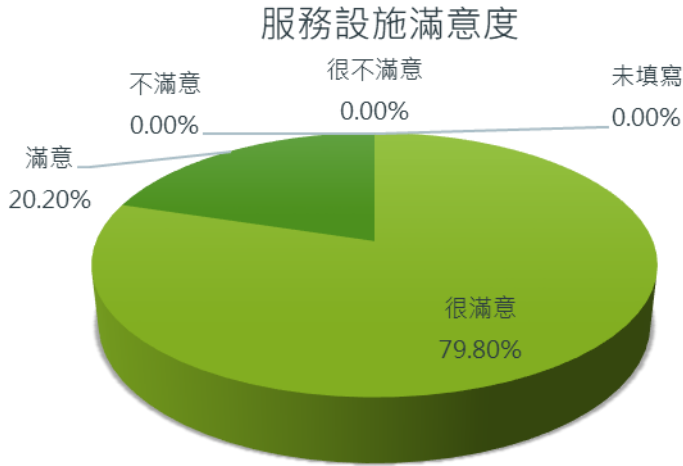
服務場所環境	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	未填寫	總和
人數	235	65	2	0	0	302
百分比	77.82%	21.52%	0.66%	0.00%	0.00%	100.00%



(二) 服務設施滿意度

受訪者對本所(含便民工作站)各服務據點之設施，表示「很滿意」及「滿意」者占 100%。無不滿意情形。

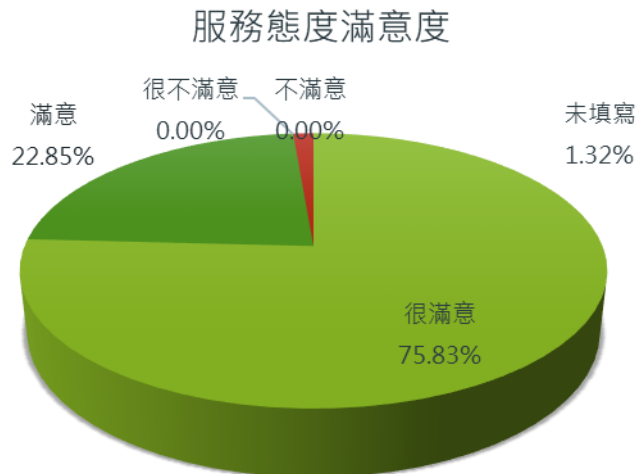
服務設施	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	未填寫	總和
人數	241	61	0	0	0	302
百分比	79.80%	20.20%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%



(三) 服務態度滿意度

受訪者對本所(含便民工作站)服務人員之服務態度，表示「很滿意」及「滿意」者占 98.68%。無不滿意情形。

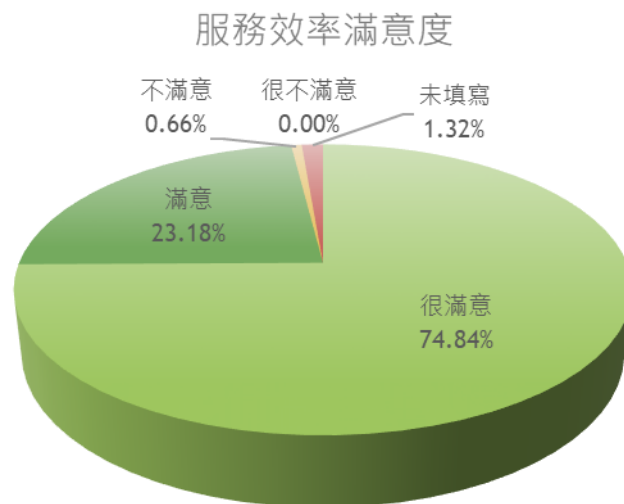
服務態度	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	未填寫	總和
人數	229	69	0	0	4	302
百分比	75.83%	22.85%	0.00%	0.00%	1.32%	100.00%



(四) 服務效率滿意度

受訪者對本所(含便民工作站)服務人員之服務效率，表示「很滿意」及「滿意」者占 98.02%。2 人表示不滿意，其中 1 人表示「辦理測量案件處理流程繁複，任何問題都需要經過電話問答」，另 1 人未填寫不滿意原因。

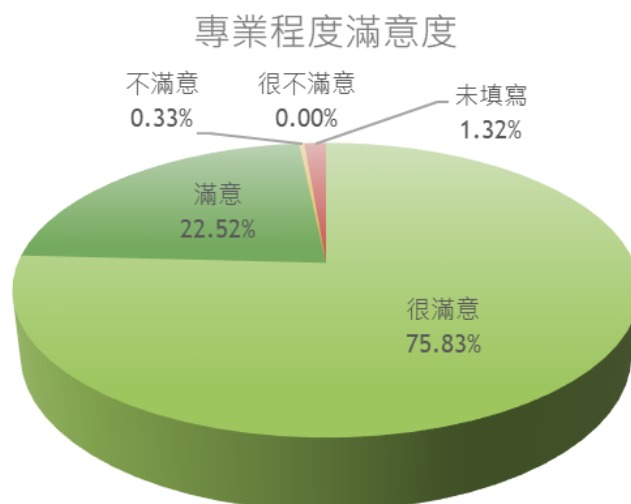
服務效率	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	未填寫	總和
人數	226	70	2	0	4	302
百分比	74.84%	23.18%	0.66%	0.00%	1.32%	100.00%



(五) 專業程度滿意度

受訪者對本所(含便民工作站)服務人員之專業程度，表示「很滿意」及「滿意」者占 98.35%。1 人不滿意「申辦測量案件答覆內容不明確」。

專業程度	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	未填寫	總和
人數	229	68	1	0	4	302
百分比	75.83%	22.52%	0.33%	0.00%	1.32%	100.00%



(六) 便民服務使用程度

受訪者對地政事務所各項便民服務之使用程度，最多者為「電子支付地政規費」占 24.83%，「跨直轄市、縣（市）收辦土地登記案件」占 24.17%，次之，「第二類謄本隱匿部分住址(可團體預約到府服務)」占 22.52%，居第三；而「數位櫃臺」及「土地建物參考資訊檔」使用人數低於 2%。另仍有 44.04%受訪者未曾使用各項便民措施。

服務項目	跨直轄市、縣（市）收辦土地登記案件	電子支付地政規費服務	臺北地政通全國（跨縣市代收代寄服務）	地籍異動即時通（團體預約、併案申請）	第二類謄本隱匿部分住址(可團體預約到府服務)	數位櫃臺	土地建物參考資訊檔	皆未使用
使用人數	73	75	51	48	68	3	6	133
百分比	24.17%	24.83%	16.89%	15.89%	22.52%	0.99%	1.99%	44.04%



另分析便民服務措施使用者之滿意程度，有 3 人不滿意「電子支付地政規費服務」，1 人因不能現場儲值、2 人因無提供一卡通支付服務。其餘便民措施，則無不滿意之情形。

服務項目	跨直轄市、縣（市）收辦土地登記案件	電子支付地政規費服務	臺北地政通全國（跨縣市代收代寄服務）	地籍異動即時通（團體預約、併案申請）	第二類謄本隱匿部分住址(可團體預約到府服務)	數位櫃臺	土地建物參考資訊檔
滿意	70	69	50	46	64	3	6
不滿意	0	3	0	0	0	0	0

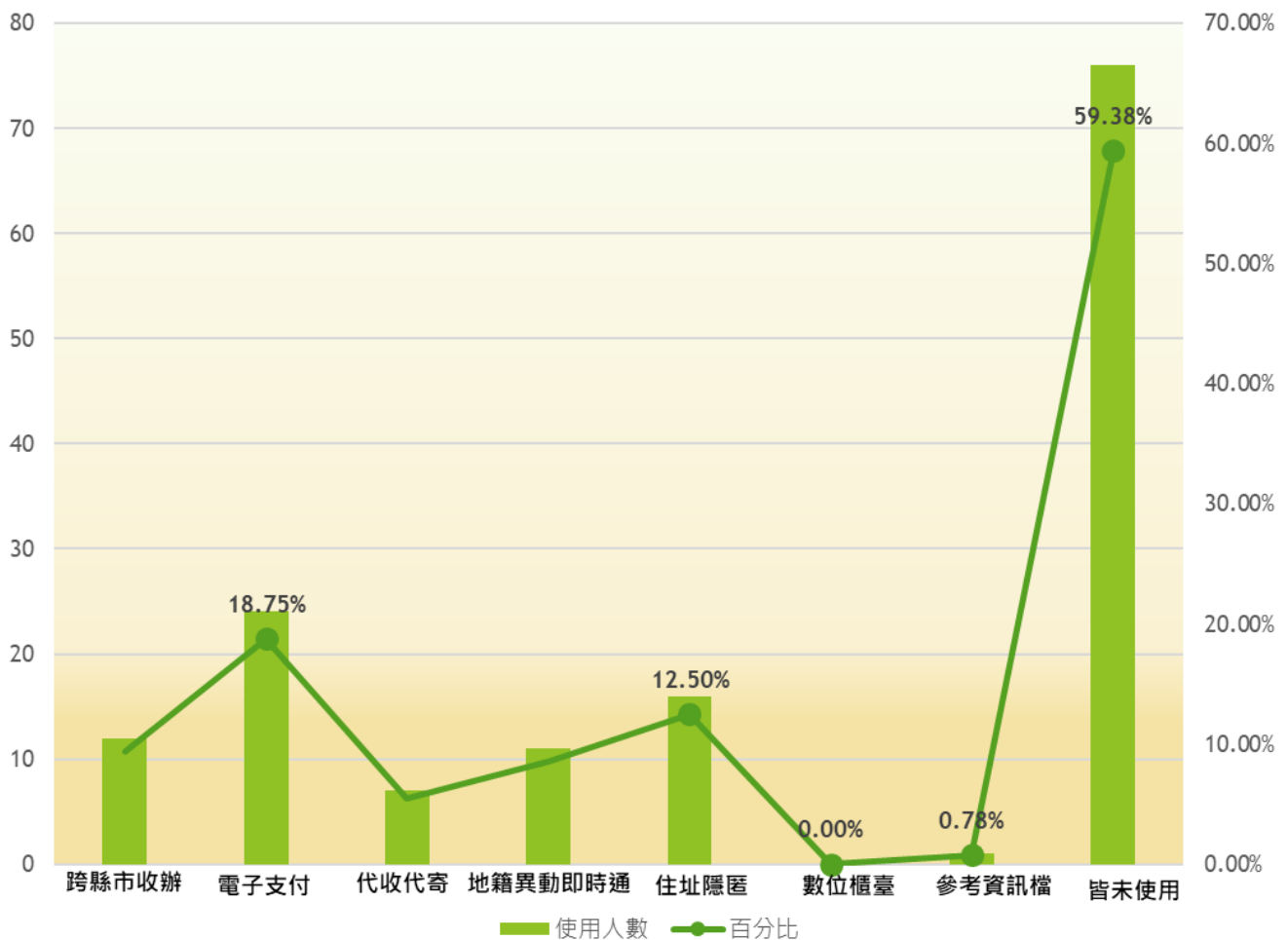
此外，分別以受訪者分「一般民眾」、「地政從業人員」及「其他」三類分析：

1. 一般民眾

一般民眾對本市各地所提供之便民服務，使用最多為「電子支付地政規費」占 18.75%，其次為「第二類謄本隱匿部分住址」占 12.50%。「土地建物參考資訊檔」低於 1%，「數位櫃臺」無人使用。另有 59.38%受訪者，未曾使用各項便民措施。

服務項目	跨直轄市、縣(市)收辦土地登記案件	電子支付地政規費服務	臺北地政通全國(跨縣市代收代寄服務)	地籍異動即時通(團體預約、併案申請)	第二類謄本隱匿部分住址(可團體預約到府服務)	數位櫃臺	土地建物參考資訊檔	皆未使用
使用人數	12	24	7	11	16	0	1	76
百分比	9.38%	18.75%	5.47%	8.59%	12.50%	0.00%	0.78%	59.38%

便民服務使用程度



另一般民眾之受訪者就便民服務措施使用者滿意程度分析，「電子支付地政規費」有 2 人因本所沒有提供一卡通服務，表示不滿意。其餘各項便民措施，均無不滿意之情形。

服務項目	跨直轄市、縣(市)收辦土地登記案件	電子支付地政規費服務	臺北地政通全國(跨縣市代收代寄服務)	地籍異動即時通(團體預約、併案申請)	第二類謄本隱匿部分住址(可團體預約到府服務)	數位櫃臺	土地建物參考資訊檔
滿意	12	21	7	10	15	0	1
不滿意	0	2	0	0	0	0	0

2. 地政從業人員

地政從業人員(地政士業者、不動產經紀業者、不動產開發業者及測繪業者)對本市各地所提供之便民服務，使用最多為「跨直轄市、縣(市)收辦土地登記案件」占 47.06%，其次為「電子支付地政規費服務」占 42.16%。「數位櫃臺」及「土地建物參考資訊檔」低於 5%。另有 22.55%受訪者，未曾使用各項便民措施。

服務項目	跨直轄市、縣(市)收辦土地登記案件	電子支付地政規費服務	臺北地政通全國(跨縣市代收代寄服務)	地籍異動即時通(團體預約、併案申請)	第二類謄本隱匿部分住址(可團體預約到府服務)	數位櫃臺	土地建物參考資訊檔	皆未使用
使用人數	48	43	29	24	33	3	5	23
百分比	47.06%	42.16%	28.43%	23.53%	32.35%	2.94%	4.90%	22.55%

便民服務使用程度



另地政從業人員之受訪者就便民服務措施使用者滿意程度分析，「電子支付地政規費服務」有 1 人因不能現場儲值，表示不滿意。其餘各項便民措施，均無不滿意之情形。

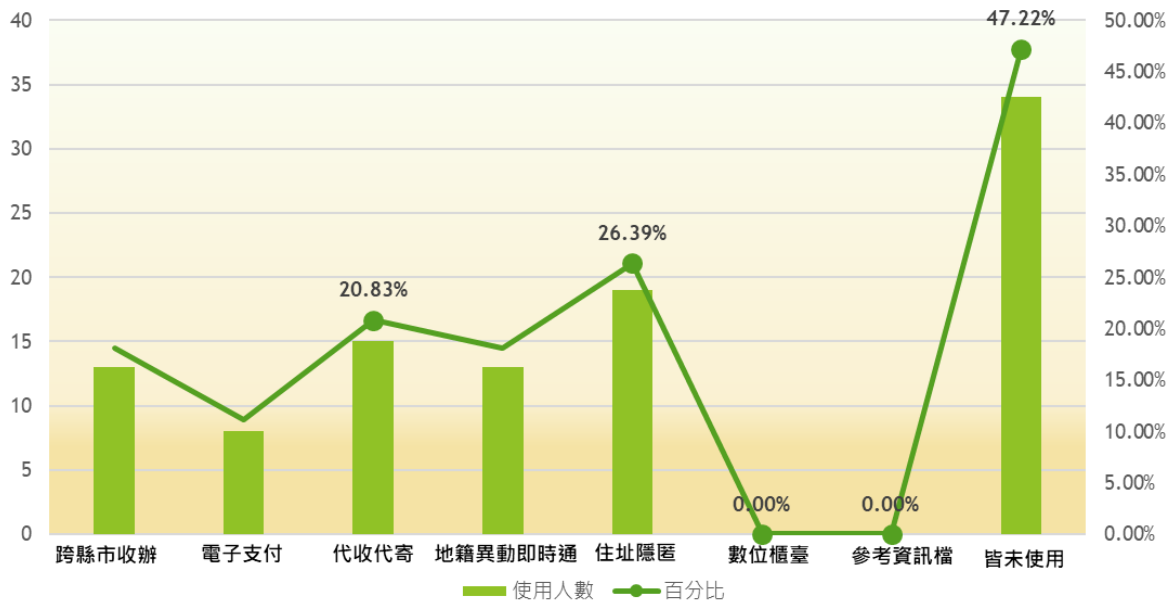
服務項目	跨直轄市、縣(市)收辦土地登記案件	電子支付地政規費服務	臺北地政通全國(跨縣市代收代寄服務)	地籍異動即時通(團體預約、併案申請)	第二類謄本隱匿部分住址(可團體預約到府服務)	數位櫃臺	土地建物參考資訊檔
滿意	47	41	29	23	33	3	5
不滿意	0	1	0	0	0	0	0

3. 其他受訪者：

其他(金融業、政府機關及未填寫服務領域者)對本市各地所提供之便民服務，使用最多為「第二類謄本隱匿部分住址」占 26.39%，其次為「臺北地政通全國(跨縣市代收代寄服務)」占 20.83%。「數位櫃臺」及「土地建物參考資訊檔」無人使用。另有 47.22%受訪者，未曾使用各項便民措施。

服務項目	跨直轄市、縣(市)收辦土地登記案件	電子支付地政規費服務	臺北地政通全國(跨縣市代收代寄服務)	地籍異動即時通(團體預約、併案申請)	第二類謄本隱匿部分住址(可團體預約到府服務)	數位櫃臺	土地建物參考資訊檔	皆未使用
使用人數	13	8	15	13	19	0	0	34
百分比	18.06%	11.11%	20.83%	18.06%	26.39%	0.00%	0.00%	47.22%

便民服務使用程度



另其他受訪者就便民服務措施使用者滿意程度分析，均無不滿意之情形。

服務項目	跨直轄市、縣(市)收辦土地登記案件	電子支付地政規費服務	臺北地政通全國(跨縣市代收代寄服務)	地籍異動即時通(團體預約、併案申請)	第二類謄本隱匿部分住址(可團體預約到府服務)	數位櫃臺	土地建物參考資訊檔
滿意	11	7	14	13	17	0	0
不滿意	0	0	0	0	0	0	0

(七) 便民服務知曉管道

受訪者知曉本市各地所提供之便民服務，最多是從「本局或所屬機關洽公場所」得知占 39.40%，其次為從「同事朋友」間得知占 26.82%。透過「社區大學公民素養週課程、電子報及社區里鄰宣導」者低於 3%。

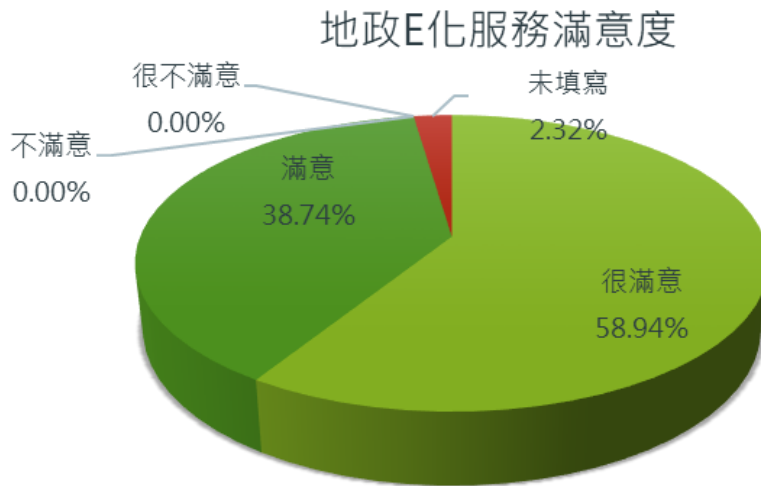
知曉管道	新聞媒體	社群媒體	網站宣導	電子報	同事朋友	本局或所屬機關洽公場所	社區、里鄰宣導	社區大學公民素養週課程宣導	未填寫
人數	14	25	45	6	81	119	9	2	82
百分比	4.64%	8.28%	14.90%	1.99%	26.82%	39.40%	2.98%	0.66%	27.15%



(八) 地政E化服務滿意度

受訪者對本所(含便民工作站)提供「地政E化服務」，表示「很滿意」及「滿意」者占 97.68%。無不滿意之情形。

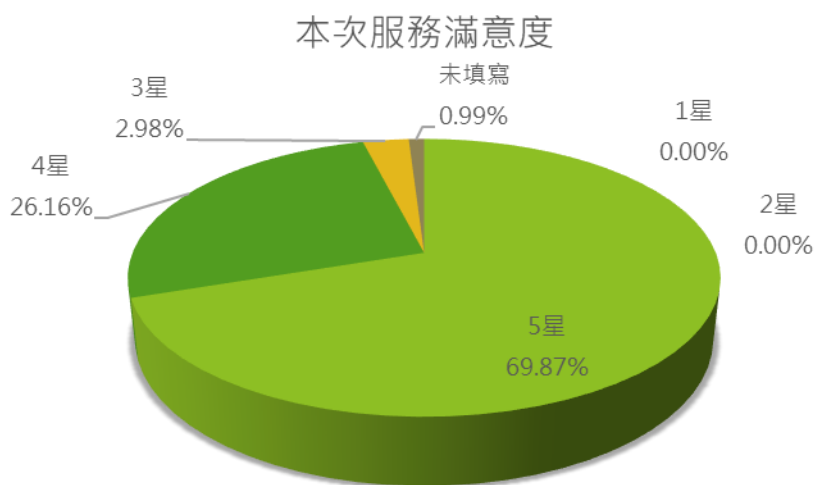
地政E化服務	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	未填寫	總和
人數	178	117	0	0	7	302
百分比	58.94%	38.74%	0.00%	0.00%	2.32%	100.00%



(九) 本次服務滿意度

受訪者對本所(含便民工作站)本次服務滿意度，表示 4 星以上占 96.03% (五星占 69.87%)，有 9 位給予 3 顆星。無不滿意情形。

本次服務滿意度	5星	4星	3星	2星	1星	未填寫	總和
人數	211	79	9	0	0	3	302
百分比	69.87%	26.16%	2.98%	0.00%	0.00%	0.99%	100.00%



(十) 其他建議事項

編號	民眾意見	本所回應
220	服務臺專業親切	感謝市民肯定，本所秉持「親切、便捷、卓越、溫馨」之施政目標，繼續努力。
289	可增加電子支付種類	本府智慧支付平台已整合 Line Pay、拍錢包、悠遊付、街口支付、apple pay 等 25 家支付業者，提供市面上常用業者供民眾使用。未來將持續配合本府電子支付政策，增加電子支付種類。
296	新增一卡通支付，拜託	本市各地政事務所已提供悠遊卡、信用卡、匯款、匯票、支票、pay.tapei 等多元支付方式，嗣後將持續配合本府非現金支付政策，增加多元支付管道。
298	電子支付地政規費服務，沒有一卡通支付	
299	電子支付地政規費服務，不能現場儲值	悠遊卡股份有限公司表示，由銀行發行之悠遊聯名卡具備自動增值功能，開啟該功能即可自動增值；普通卡於 4 大超商(7-ELEVEN、全家便利商店、萊爾富、OK 超商)及捷運各車站，均提供有儲值服務。本所周邊即有超商可提供增值服務，洽公市民可多加利用。
301	對洽辦測量案件服務效率及專業程度不滿意，處理流程繁複，任何問題都要經過電話問答，答覆內容不明確，建議派駐專業測量人員到櫃檯，櫃檯很多空位，很可惜	感謝市民朋友的指教及寶貴意見，本所將持續提升精進同仁專業知能，以簡化流程、便民服務為目標。本(112)年度本所一樓服務櫃檯將優先考量派駐測量人員提供諮詢服務。

肆、結論與建議

綜觀本次服務滿意度為 4.68 星，整體滿意度達 96.03%，顯見民眾肯定本所提供之服務水準，受訪者對本所(含便民工作站)之服務環境措施及人員服務品質，亦給予高度肯定。惟針對服務場所環境、服務效率及專業程度，因服務未盡周延，尚有不滿意之情形。本所將以此為警惕檢討及改善，提供更適切之服務品質，回應市民期待。

此外，受訪者以「一般民眾 42.38%」最多，略高於「地政從業人員 33.77%」8.61%，反映民眾自行辦理案件之意願及便利性提升，顯示地政機關與民眾之間的顧客關係更為緊密。

本市各地政事務所提供之便民服務，使用人數最多者為「電子支付地政規費」，其次為「跨直轄市、縣(市)收辦土地登記案件」。而數位櫃臺及土地建物參考資訊檔使用人數則偏低；再就使用者滿意度分析，除「電子支付地政規費」服務，因支付管道及儲值問題，呈現不滿意之情形外，其餘便民服務措施，均無不滿意之情形。未來將持續配合本府電子支付政策，推廣電子支付種類，滿足市民需求。

各項便民措施之知曉管道，以洽公場所得知者最高，透過社區大學公民素養週課程、電子報及社區里鄰宣導得知者比例偏低，建議除於機關洽公場所宣導外，可多利用與民眾近距離接觸之社區大學、里鄰工作會報及節慶活動設攤等，宣導本市各項地政便民服務措施；另為增加「臺北地政電子報」訂閱率，針對本次調查表達訂閱意願之受訪者，協助完成訂閱，以提升政策之知曉度及宣導效能，使民眾申辦案件更便利，簡政便民之推動更完善。

綜上，使用者的鼓勵是我們努力提升服務品質之動力，「親切、便捷、卓越、溫馨」為本所一貫之施政目標，感謝受訪者提供寶貴意見，將視為本所重要施政之參考、檢討改進，建構效率與效能的優質服務，並以顧客為導向，提供更適切之服務措施、更便捷之服務流程，建立良好的顧客關係。

臺北市松山地政事務所112年度為民服務滿意度調查表

親愛的先生、女士：

您好！歡迎蒞臨本所洽公，顧客的滿意一直是我們努力的目標，為提供更優質的服務，麻煩您撥冗填寫此問卷，您寶貴的意見將是我們服務精進的重要依據。

一、請問您本次是洽辦何種業務？（可複選）地點為何？

- 業務類別：登記案件 測量案件 申請謄本 諮詢 其他_____
- 地點：松山地政事務所 市府地政便民工作站 南港地政便民工作站

二、服務環境措施

- 請問您對服務場所環境(包含服務動線、服務項目標示、環境整潔等)是否滿意？
很滿意 滿意 不滿意 很不滿意
不滿意原因：服務動線不清楚 項目標示不清楚 環境不整潔
其他_____
- 請問您對服務設施(如文具用品、文書範例、等候區位置等)是否滿意？
很滿意 滿意 不滿意 很不滿意
不滿意原因：文具用品不足 文書範例不清楚 等候區位置不舒適
其他_____

三、人員服務品質

- 請問您對服務人員的服務態度是否滿意？
很滿意 滿意 不滿意 很不滿意
不滿意原因：欠缺服務熱忱 語氣不佳 不夠主動積極
其他_____
- 請問您對洽辦業務服務效率是否滿意？
很滿意 滿意 不滿意 很不滿意
不滿意原因：等候時間過久 處理時間過久 處理流程繁複
其他_____
- 請問您對服務人員的專業程度是否滿意？
很滿意 滿意 不滿意 很不滿意
不滿意原因：專業知識不足 無法回答問題 答覆內容不明確
其他_____

四、便民服務

1. 請問您有使用本市各地政事務所提供下列便民服務措施嗎？(可複選)

- 跨直轄市、縣(市)收辦土地登記案件..... 滿意 不滿意，原因：_____
- 電子支付地政規費服務..... 滿意 不滿意，原因：_____
- 臺北地政通全國(跨縣市代收代寄服務)..... 滿意 不滿意，原因：_____
- 地籍異動即時通(團體預約、併案申請)..... 滿意 不滿意，原因：_____
- 第二類謄本隱匿部分住址(可團體預約到府服務) 滿意 不滿意，原因：_____
- 數位櫃臺..... 滿意 不滿意，原因：_____
- 土地建物參考資訊檔..... 滿意 不滿意，原因：_____
- 皆未使用(跳答第五題)

2. 請問您是從何處得知上述各項便民服務？(可複選)

- 新聞媒體 社群媒體 網站宣導 電子報 同事朋友
- 本局或所屬機關洽公場所 社區、里鄰宣導
- 社區大學公民素養週課程宣導

五、請問您對地政 E 化服務是否滿意？

(如：服務現場資訊設備、電子支付、機關網路查詢、數位櫃臺等作業系統)

- 很滿意 滿意 不滿意 很不滿意

不滿意原因： 案件查詢不便利 電腦查詢區不便利 資訊設備速度不足
 其他_____

六、請問您對本所的服務給予幾顆星？

- 5 星 4 星 3 星 2 星 1 星

七、其他建議事項：

八、基本資料：

1. 您的年齡：

- 20 歲以下 21~30 歲 31~40 歲 41~50 歲 51~60 歲 61 歲以上

2. 您服務的領域： 地政士業者 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

想掌握房市資訊嗎？訂閱【臺北地政電子報】每季整理最新消息給您

您的電子郵件帳號：_____

按讚【臺北地政粉絲團】，可獲得更多訊息唷！



臺北地政FB粉專



臺北地政電子報



松山地政官網





親切

便捷

卓越

溫馨