

# 臺北市大安地政事務所 110 年度為民服務滿意度調查報告



# 目 錄

壹、調查目的.....	1
貳、問題背景與現況.....	1
參、調查過程與方法.....	1
肆、樣本特性.....	2
伍、主要發現.....	4
陸、結論與建議.....	15
柒、附錄-110 年度為民服務滿意度調查表.....	17

---

## 壹、調查目的

為瞭解民眾對本所各項業務滿意、不滿意原因或建議事項，故發放「臺北市大安地政事務所 110 年度為民服務滿意度調查表」，藉此掌握民意趨向，作為本所管理改進之參考，進而提升本所為民服務的形象及服務品質。

## 貳、問題背景與現況

本所為第一線服務機關，平日致力於受理民眾申辦案件，追求正確與效率，較少主動詢問民眾關於本所之意見與想法。為提升本所服務品質、更契合民眾需求，期能透過本次調查做為未來施政之參考。

## 參、調查過程與方法

一、調查對象：本所及轄內工作站之洽公民眾。

二、調查方式：各櫃檯就當日洽公民眾中，順序或號碼牌個位數為 3、6 者，則發放請其填答(若有拒訪者則順延至下一位)。問卷採自由填寫且不具名方式作答，並開放建言使受訪者有自由陳述意見之機會。

三、調查期間：自民國 110 年 3 月 2 日至 110 年 3 月 31 日止。

四、問卷回收率：本次共發放紙本問卷 380 份，其中 360 人參與作答，成功抽樣比例為 94.74%，在 95%的信心水準下，抽樣誤差在正負 5.0%以內。

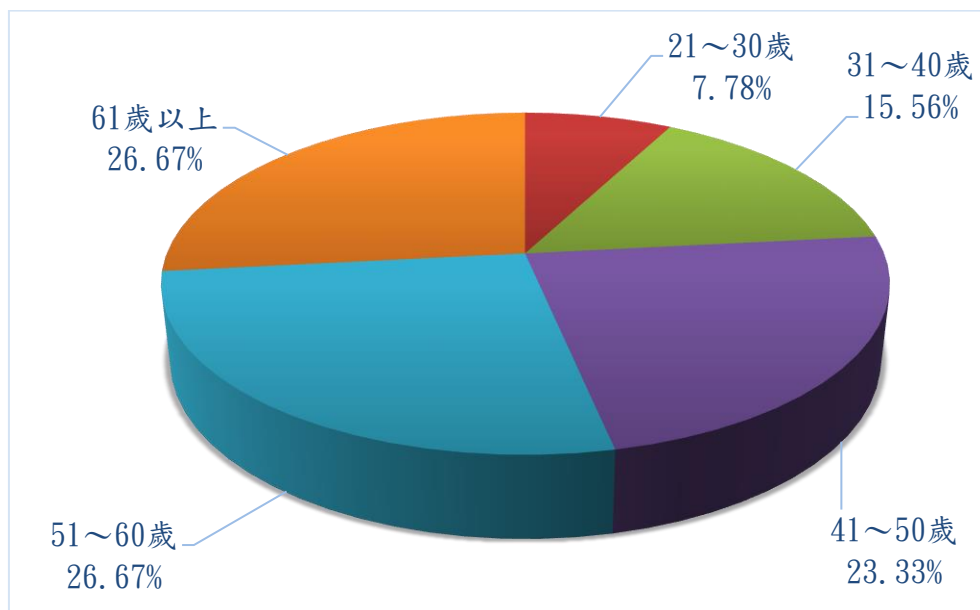
## 肆、樣本特性

### 一、受訪者基本資料分析

#### (一)年齡

受訪者之年齡層劃分從 20 歲以下至 61 歲以上，共計 6 組，每組間距 10 歲。本次調查發現受訪者以「51 至 60 歲」及「61 歲以上」的洽公人數最多，皆占 26.67%，而「21 至 30 歲」的洽公人數最少（7.78%），無 20 歲以下的洽公民眾。相較 109 年係以「31 至 40 歲」的洽公人數為主(27.15%)，明顯看出來所洽公民眾的年齡層有提高之趨勢。

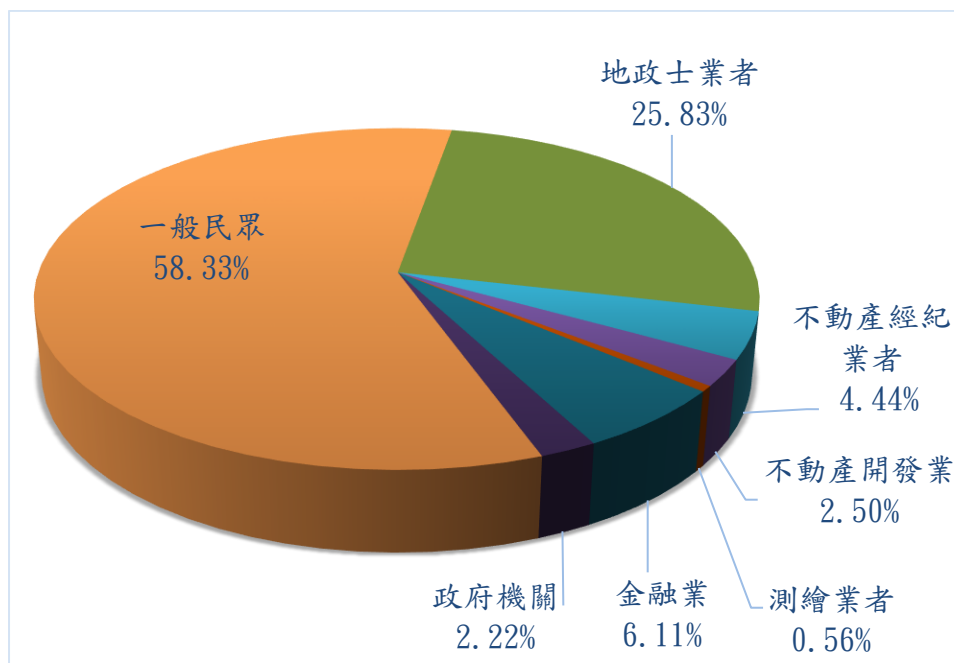
項目	20 歲以下	21-30 歲	31-40 歲	41-50 歲	51-60 歲	61 歲以上	總和
人數	0	28	56	84	96	96	360
百分比	0.00%	7.78%	15.56%	23.33%	26.67%	26.67%	100%



## (二)服務的領域

受訪者服務的領域分為地政士業者、不動產經紀業者、不動產開發業、測繪業者、金融業、政府機關、一般民眾等 7 類。以一般民眾占最多數 (58.33%)，較 109 年比例 (46.81%) 高出 11.52%；其次為地政士業者，占 25.83% (109 年為 33.52%)；測繪業者則占最少數 (0.56%)。

項目	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	總和
人數	93	16	9	2	22	8	210	360
百分比	25.83%	4.44%	2.50%	0.56%	6.11%	2.22%	58.33%	100%



## 伍、主要發現

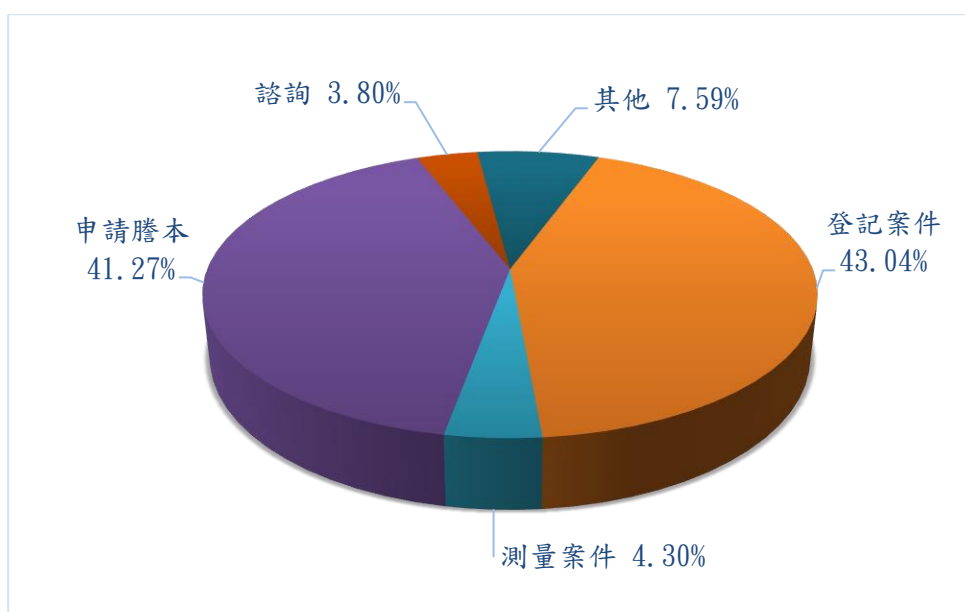
以下針對本次調查表「業務類別及洽辦地點」、「服務環境措施」、「人員服務品質」、「便民服務」、「E化服務滿意度」、「服務整體滿意度」及「其他建議事項」7大部分逐一分析結果：

### 一、業務類別及洽辦地點

#### (一)服務需求類型

受訪者洽公之服務需求類型分為登記案件、測量案件、申請謄本、諮詢、其他等5類。此題為複選題，調查發現受訪者以辦理登記案件占最多(43.04%)，其次為申辦謄本(41.27%)，僅有4.30%洽辦測量案件。

項目	登記案件	測量案件	申請謄本	諮詢	其他	總和
需求數	170	17	163	15	30	395
百分比	43.04%	4.30%	41.27%	3.80%	7.59%	100%



#### (二)洽辦地點

受訪者洽辦之地點分為大安地政事務所、大安地政便民工作站等2處，本所服務需求對象占最多(88.06%)，其次為大安地政便民工作站(11.94%)。

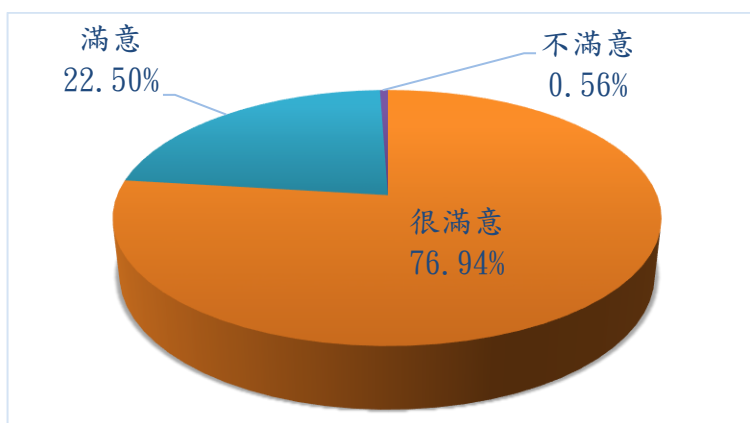
項目	大安地政事務所	大安地政便民工作站	總和
需求對象數	317	43	360
百分比	88.06%	11.94%	100%

## 二、 服務環境措施

### (一)服務場所環境滿意度

有高達 76.94%的受訪者對本所環境感到很滿意，較 109 年比例 (67.31%) 高；22.50%的受訪者感到滿意，有 2 位民眾表示不滿意，其中不滿意原因為「不知道抽哪個櫃檯」。另有 2 位受訪者表示「紅印泥可以常更新會更好使用」、「非常親切」。

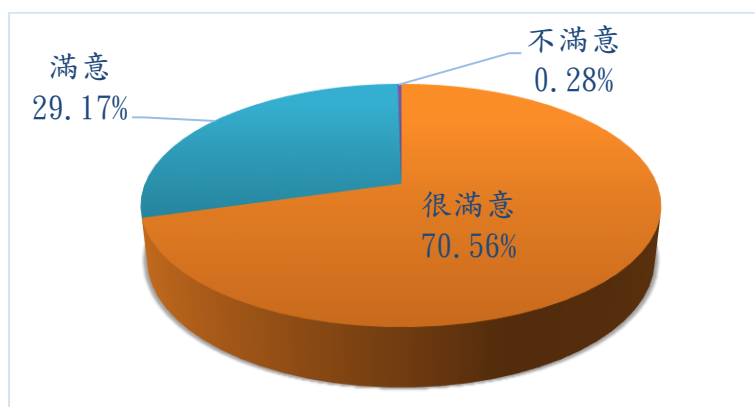
項目	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	總和
人數	277	81	2	0	360
百分比	76.94%	22.50%	0.56%	0.00%	100%



### (二)服務設施滿意度

70.56%的受訪者對本所服務設施感到很滿意，較 109 年比例(64.27%) 高。另有 29.17%的受訪者感到滿意，僅 1 位受訪者感到不滿意，但未填寫原因。

項目	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	總和
人數	254	105	1	0	360
百分比	70.56%	29.17%	0.28%	0.00%	100%

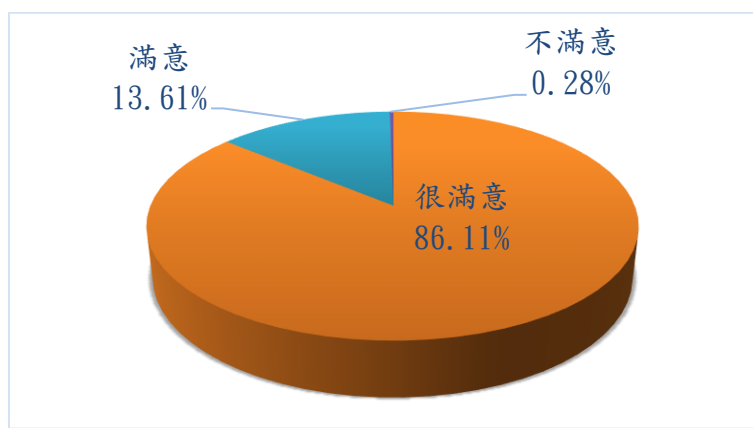


### 三、 人員服務品質

#### (一)人員的服務態度滿意度

86.11%的受訪者對本所服務人員的服務態度感到很滿意，較 109 年比例（75.35%）高。13.61%的受訪者感到滿意，僅 1 位受訪者感到不滿意，但未填寫原因，另有 1 位受訪者表示「很親切」。

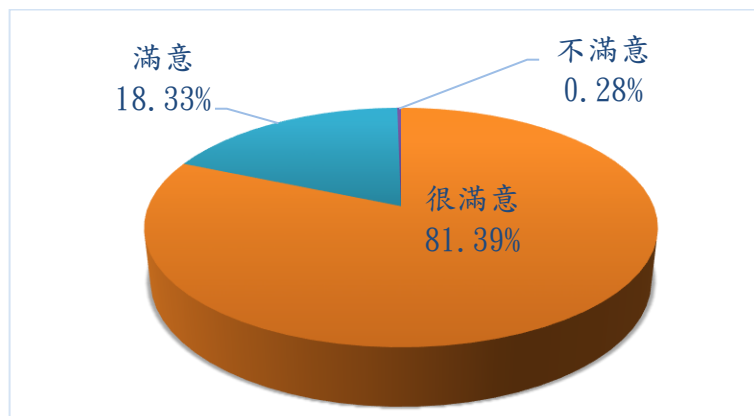
項目	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	總和
人數	310	49	1	0	360
百分比	86.11%	13.61%	0.28%	0.00%	100%



#### (二)洽辦業務服務效率滿意度

81.39%的受訪者對本所洽辦業務服務效率感到很滿意，較 109 年比例（73.96%）高，18.33%的受訪者感到滿意，僅 1 位受訪者感到不滿意，但未填寫原因。

項目	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	總和
人數	293	66	1	0	360
百分比	81.39%	18.33%	0.28%	0.00%	100%

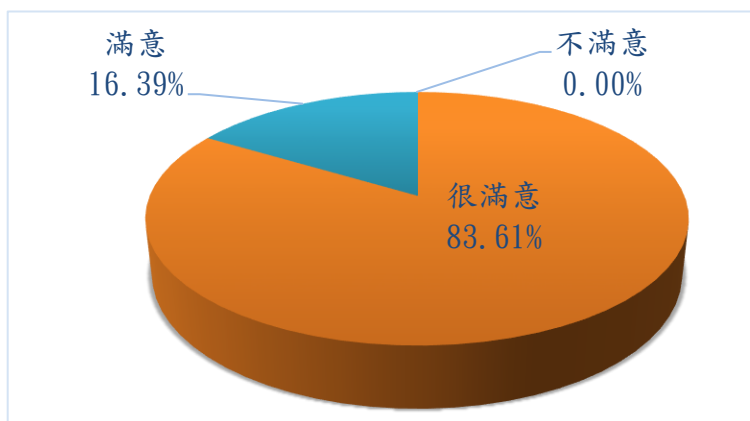




### (三)服務人員的專業程度滿意度

83.61%的受訪者對本所服務人員的專業程度感到很滿意，較 109 年比例（74.24%）高，另 16.39%的受訪者感到滿意，無不滿意情形。

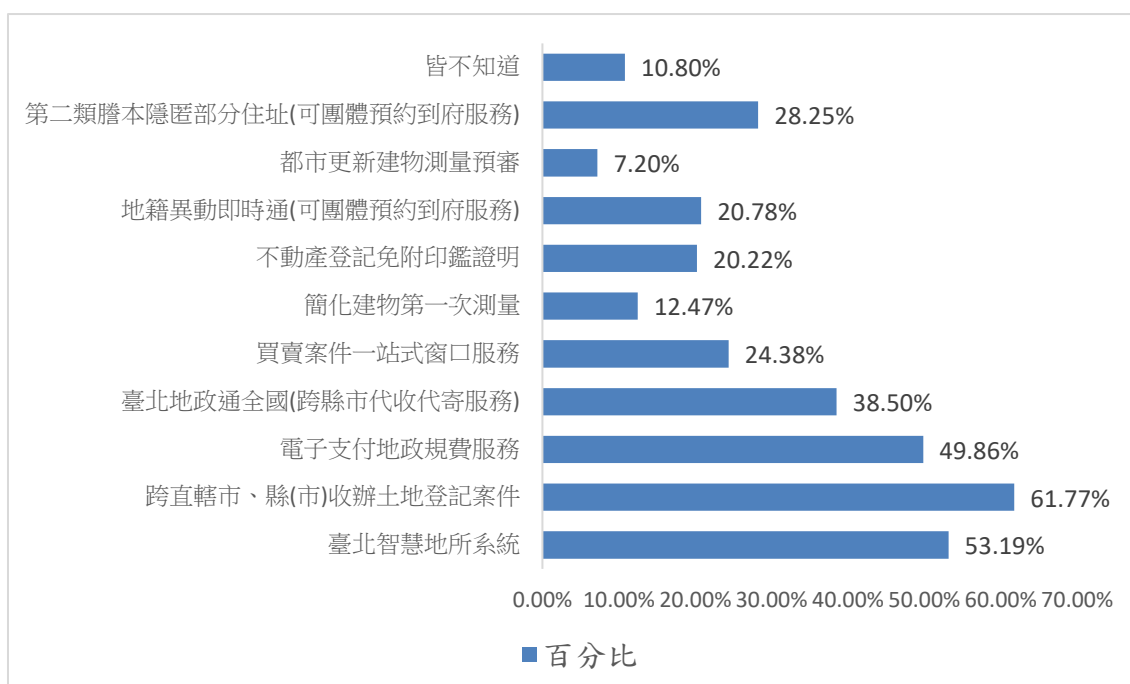
項目	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	總和
人數	301	59	0	0	360
百分比	83.61%	16.39%	0.00%	0.00%	100%



## 四、便民服務

### (一)本市各地政事務所提供之便民服務措施知悉度

調查結果顯示，選列之便民服務措施知悉度以「跨直轄市、縣(市)收辦土地登記案件」占最多數（61.77%），其次為「臺北智慧地所系統」，占比為 53.19%，再者為「電子支付地政規費服務」，占比為 49.86%，而「都市更新建物測量預審」則占最少（7.20%）。



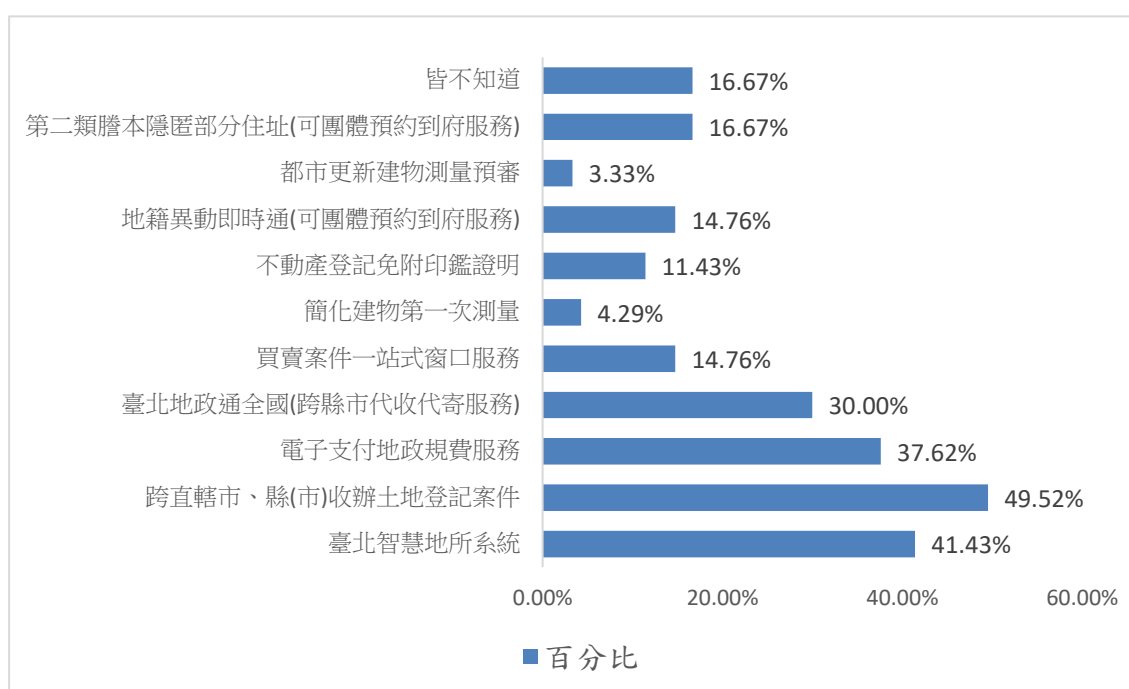
## (二)不同受訪者對便民服務措施知悉度之差異

再將受訪者之服務領域分為一般民眾、地政從業人員（包含地政士業者、不動產經紀業者、不動產開發業及測繪業者）、其他（金融業、政府機關）三大類型進行分析。

### 1. 一般民眾

一般民眾選列之便民服務措施知悉度前三名分別為「跨直轄市、縣（市）收辦土地登記案件」（49.52%）、「臺北智慧地所系統」（41.43%）、「電子支付地政規費服務」（37.62%）。另發現，民眾表示「皆不知道」與知悉「第二類謄本隱匿部分住址(可團體預約到府服務)」的比例相同(16.67%)，顯示仍有許多民眾對本次調查的各類便民服務措施相當陌生。

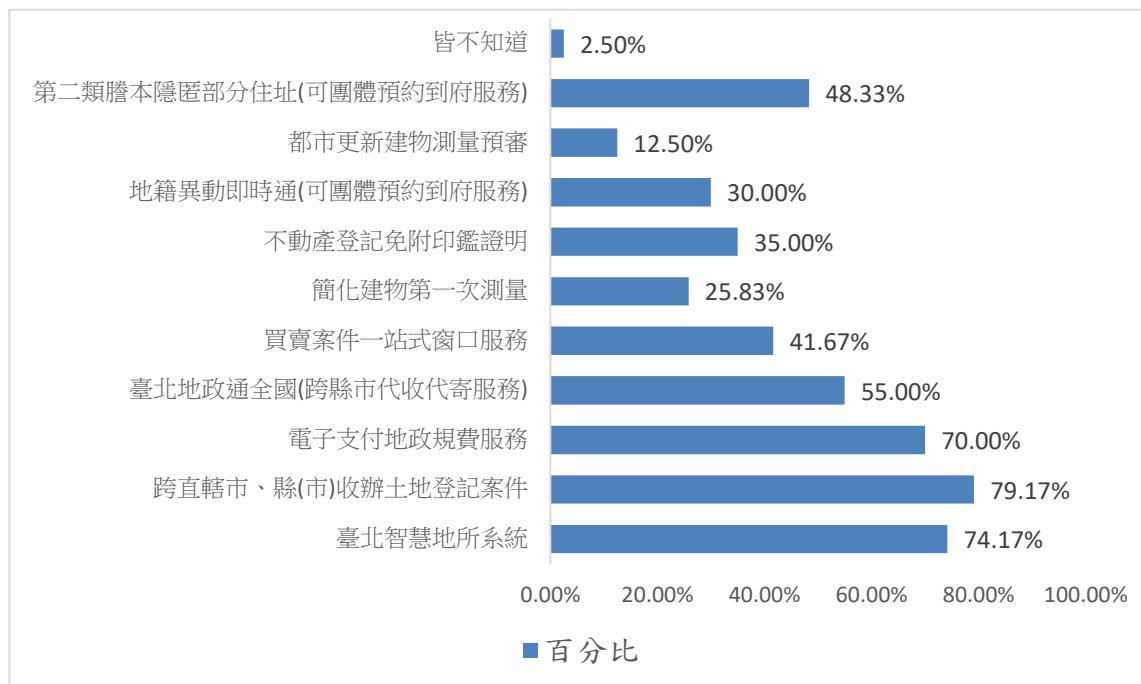
項目	臺北智慧地所系統	跨直轄市、縣(市)收辦土地登記案件	電子支付地政規費服務	臺北地政通全國(跨縣市代收寄服務)	買賣案件一站式窗口服務	簡化建物第一次測量	不動產登記免附印鑑證明	地籍異動即時通(可團體預約到府服務)	都市更新建物測量預審	第二類謄本隱匿部分住址(可團體預約到府服務)	皆不知道
人數	87	104	79	63	31	9	24	31	7	35	35
百分比	41.43%	49.52%	37.62%	30.00%	14.76%	4.29%	11.43%	14.76%	3.33%	16.67%	16.67%



## 2. 地政從業人員

地政從業人員對「跨直轄市、縣(市)收辦土地登記案件」(79.17%)、「臺北智慧地所系統」(74.17%)及「電子支付地政規費服務」(70.00%)的知悉度皆高，且僅有 2.50% 比例的受訪者表示「皆不知道」各類便民服務措施。

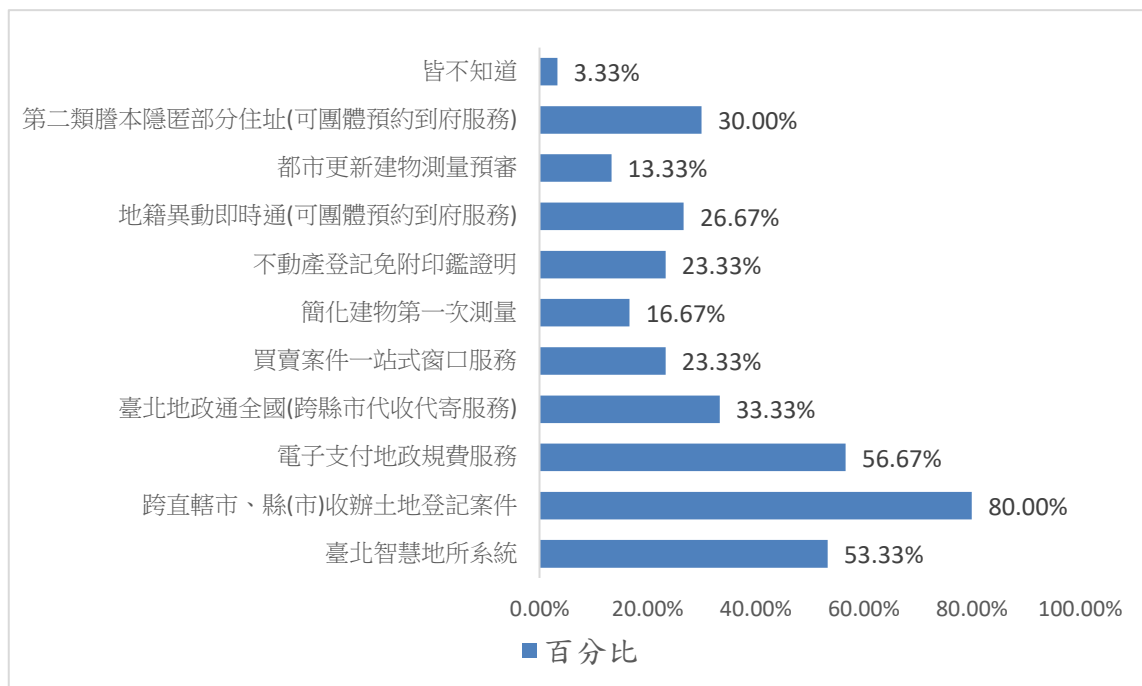
項目	臺北智慧地所系統	跨直轄市、縣(市)收辦土地登記案件	電子支付地政規費服務	臺北地政通全國(跨縣市代收代寄服務)	買賣案件一站式窗口服務	簡化建物第一次測量	不動產登記免附印鑑證明	地籍異動即時通(可團體預約到府服務)	都市更新建物測量預審	第二類謄本隱匿部分住址(可團體預約到府服務)	皆不知道
人數	89	95	84	66	50	31	42	36	15	58	3
百分比	74.17%	79.17%	70.00%	55.00%	41.67%	25.83%	35.00%	30.00%	12.50%	48.33%	2.50%



### 3. 其他

其他受訪者選列之便民服務措施知悉度，最高者為「跨直轄市、縣(市)收辦土地登記案件」，占 80.00%，其次為「電子支付地政規費服務」，占 56.67%，再者是「臺北智慧地所系統」，占 53.33%。電子支付地政規費服務的知悉度較臺北智慧地所系統高，推測電子支付為政府當前政策，亦是臨櫃時最常接觸的服務之一，其他類受訪者（金融業與政府機關）會選列應與其工作有直接接觸相關。

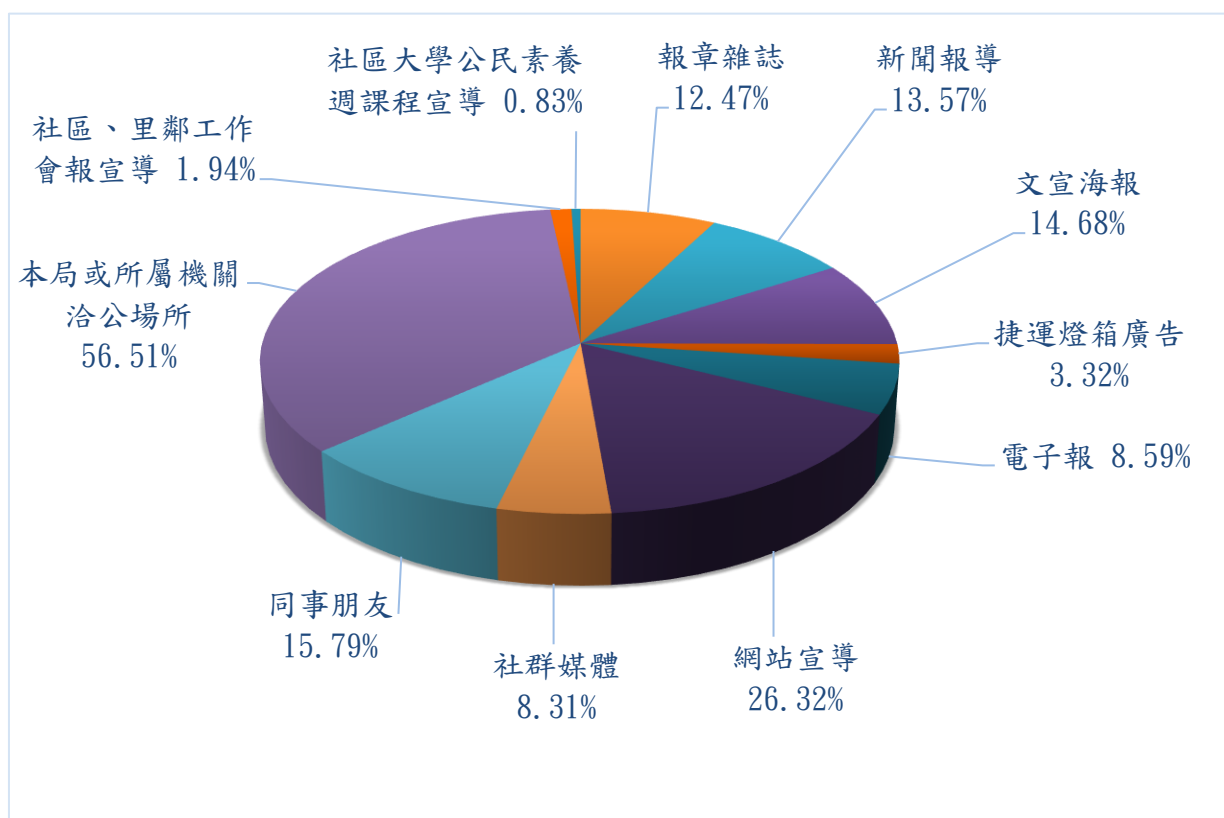
項目	臺北智慧地所系統	跨直轄市、縣(市)收辦土地登記案件	電子支付地政規費服務	臺北地政通全國(跨縣市代收寄服務)	買賣案件一站式窗口服務	簡化建物第一次測量	不動產登記免附印鑑證明	地籍異動即時通(可團體預約到府服務)	都市更新建物測量預審	第二類謄本隱匿部分住址(可團體預約到府服務)	皆不知道
人數	16	24	17	10	7	5	7	8	4	9	1
百分比	53.33%	80.00%	56.67%	33.33%	23.33%	16.67%	23.33%	26.67%	13.33%	30.00%	3.33%



### (三)上述各項便民服務措施之宣導方式

由知悉上述各項便民服務措施項目之受訪者續答本題，調查結果顯示，由本局或所屬機關洽公場所知悉者占最多數(56.51%)；其次為網站宣導，占比為26.32%；再者為「同事朋友」，占比為15.79%，可見民眾多透過洽公場所的宣導得知各項便民服務措施。

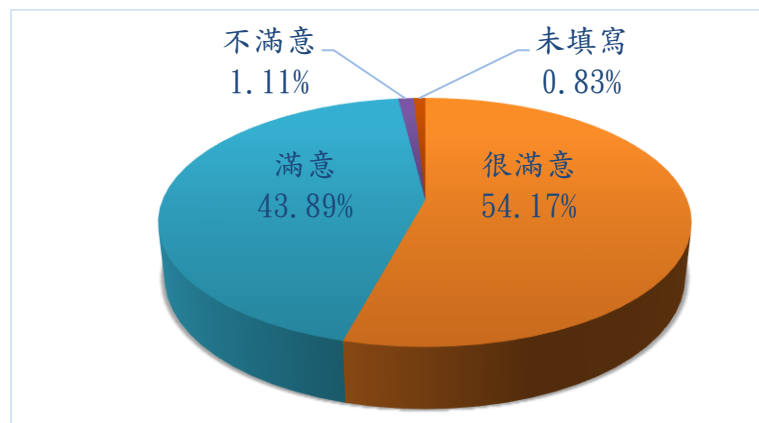
項目	報章雜誌	新聞報導	文宣海報	捷運燈箱廣告	電子報	網站宣導	社群媒體	同事朋友	本局或所屬機關洽公場所	社區、里鄰工作會報宣導	社區大學公民素養週課程宣導
人數	45	49	53	12	31	95	30	57	204	7	3
百分比	12.47%	13.57%	14.68%	3.32%	8.59%	26.32%	8.31%	15.79%	56.51%	1.94%	0.83%



## 五、 E化服務滿意度

調查結果顯示，54.17%的受訪者對本所E化服務感到很滿意，較109年比例（53.74%）高；43.89%的受訪者感到滿意，有4位受訪者感到不滿意，其中2位表示「資訊不夠公開」，另2位係「沒用過，推廣不周」、「電腦查詢區不便利」的意見。而未勾選滿意度僅於「其他」欄位說明意見的3位民眾則表示「目前沒辦過」、「不清楚」、「未使用過」。

項目	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	未填寫	總和
人數	195	158	4	0	3	360
百分比	54.17%	43.89%	1.11%	0.00%	0.83%	100%

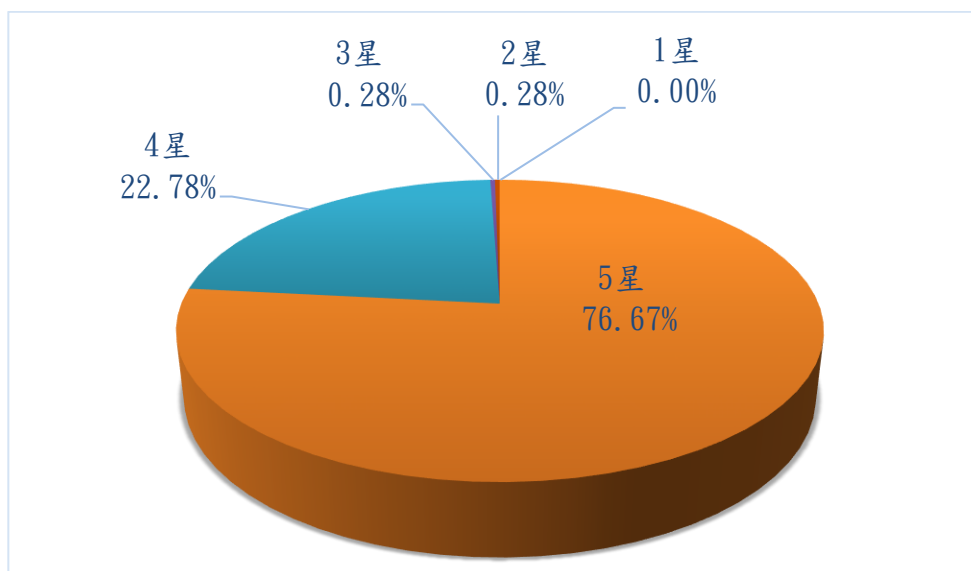


## 六、 服務整體滿意度

本項目為星等量表做為對本所為民服務整體滿意度之評比方式，愈滿意者星等愈高(5星)，愈不滿意者星等愈低(1星)。調查結果顯示，76.67%的受訪者對本所整體服務給予5星的評分，較109年(69.81%)比例高。有22.78%的受訪者對本所整體服務給予4星的評分，另各有1位受訪者對本所整體服務給予3星及2星的評分，各占0.28%。

以4星以上做為對本所為民服務整體感到滿意的指標來看，達99.45%的受訪者對本所整體服務給予肯定，較109年的97.79%比例高。

項目	5星	4星	3星	2星	1星	總和
人數	276	82	1	1	0	360
百分比	76.67%	22.78%	0.28%	0.28%	0.00%	100%



## 七、其他建議事項

### (一) 民眾滿意項目一覽表

編號	滿意項目
72	服務非常好且有開冷氣，不然太熱，舒爽洽公，讚!
77	服務人員非常專業!
78	都很好!
108	服務很好
199	謝謝幫忙
257	很滿意，請繼續保持，謝謝
276	目前地政所服務相當便民且又親切
323	感謝用心服務
343	加油
348	謝謝用心服務市民!

### (二) 民眾建議事項回復表

編號	建議事項	改善或說明情形
155	簡易，一般收件櫃檯合併會更好	本所簡易案件與一般收件櫃檯分流係為降低民眾等待時間，如遇洽公民眾較多，亦即時開設機動櫃檯疏散人潮。



## 陸、結論與建議

調查結果顯示，本所服務整體滿意度達 99.44%，以 5 分法計算得到的分數為 4.76 分。各題項中，受訪者對於「服務設施」、「洽辦業務服務效率」、「服務人員的專業程度」及「E 化服務」的滿意度比例與 109 年相同，又以「服務人員的專業程度」滿意度最高，受訪者無不滿意的情形，顯見受訪者對於人員服務的專業性予以肯定。

而「服務場所環境」的滿意度較 109 及 108 年低，受訪者意見為「不知道抽哪個櫃檯」及「紅印泥可以常更新會更好使用」，係本所應即刻改善的問題。而服務人員的服務態度部份，與 108 年滿意度相同，僅略低於 109 年數值，顯示本所人員服務上仍有進步空間。

類別	題項	108 年滿意度 (%)	109 年滿意度 (%)	110 年滿意度 (%)
服務環境措施	服務場所環境	99.72	100	99.44
	服務設施	99.72	99.72	99.72
人員服務品質	服務人員的服務態度	99.72	100	99.72
	洽辦業務服務效率	99.72	99.72	99.72
	服務人員的專業程度	99.72	100	100
E 化服務		98.89	98.06	98.06
服務整體 (4 星等以上)		92.52	97.79	<b>99.44</b>

在便民服務分項中，民眾對本市各地政事務所提供之便民服務措施知悉度前 3 名為「跨直轄市、縣(市)收辦土地登記案件」、「臺北智慧地所系統」、「電子支付地政規費服務」，與 109 年受訪者選列的前 2 名相同，第 3 名則由「地籍異動即時通」改選為「電子支付地政規費服務」，顯示配合本府推動非現金支付政策已有顯著效益。而對各項便民服務措施宣導方式最有效前 3 名為「本局或所屬機關洽公場所」、「網站宣導」及「同事朋友」(109 年為本局或所屬機關洽公場所、新聞報導、報章雜誌)，亦說明於洽公場所辦理各項宣導最具效益，故應持續推動。

在 E 化服務滿意度方面，調查結果獲得 98.06% 的滿意度，與 109 年調查結果相同。受訪者反映的意見除少許個人見解（不清楚、未使用過）外，有民眾表示「沒用過，推廣不周」、「電腦查詢區不便利」、「資訊不夠公開」的意見，本所後續將持續關注與檢討此議題。

此外，本次調查的受訪者類型以一般民眾居多且超過半數（58.33%），遠較 109 年的 46.81% 高出 11.52%，顯示民眾自辦案件之意願逐年提升。而受訪者對本所的建議事項方面，109 年較多反映影印機操作不易問題，本次開放式意見則無類似意見，僅有受訪者提出「簡易，一般收件櫃檯合併會更好」的建議，另有 10 位民眾給予本所服務上的支持及讚美，將是我們繼續努力的動力。

綜上，本所服務整體滿意度較 109 年調查結果略為提升，至於環境設施改善（人員導引、文具補充）、E 化服務推廣、櫃檯整併等民眾建議，是本所精進的方向。本次調查結果亦將作為提升服務品質之依據，後續將持續檢討、改進，藉以實踐「便捷地所、優質服務」的服務願景。

## 臺北市大安地政事務所110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？

1. 業務類別：登記案件    測量案件    申請謄本    諮詢    其他\_\_\_\_\_
2. 地點：大安地政事務所    大安地政便民工作站

### 二、服務環境措施

1. 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、綠美化等)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  
綠美化不足                      其他\_\_\_\_\_

2. 請問您對服務設施（如文具用品、文書範例……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

1. 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\_\_\_\_\_

2. 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\_\_\_\_\_

3. 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\_\_\_\_\_

<接續第 2 頁>

#### 四、便民服務

1. 請問您知道本市各地政事務所提供之下列便民服務措施嗎？(可複選)

- 臺北智慧地所系統                      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)  
買賣案件一站式窗口服務          簡化建物第一次測量              不動產登記免附印鑑證明  
地籍異動即時通(可團體預約到府服務)      都市更新建物測量預審  
第二類謄本隱匿部分住址(可團體預約到府服務)      皆不知道(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)

- 報章雜誌                      新聞報導                      文宣海報                      捷運燈箱廣告  
電子報                      網站宣導                      社群媒體                      同事朋友  
本局或所屬機關洽公場所          社區、里鄰工作會報宣導      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？

- 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    資訊不夠公開

其他 \_\_\_\_\_

#### 六、請問您對本次的服務給予幾顆星？

- 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】每月整理最新消息給您  
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！



~再次感謝您撥冗提供我們寶貴的意見，填寫完畢請投入問卷箱或交由櫃檯服務人員。~