

臺北市大安地政事務所

111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.....	3
伍、主要發現.....	5
陸、結論與建議.....	15
柒、附錄-111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111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111年3月1日至111年3月31日止。

四、問卷回收率：本次共發放紙本問卷370份，其中360人參與作答，成功抽樣比例為97.3%，在95%的信心水準下，抽樣誤差在正負5.0%以內。

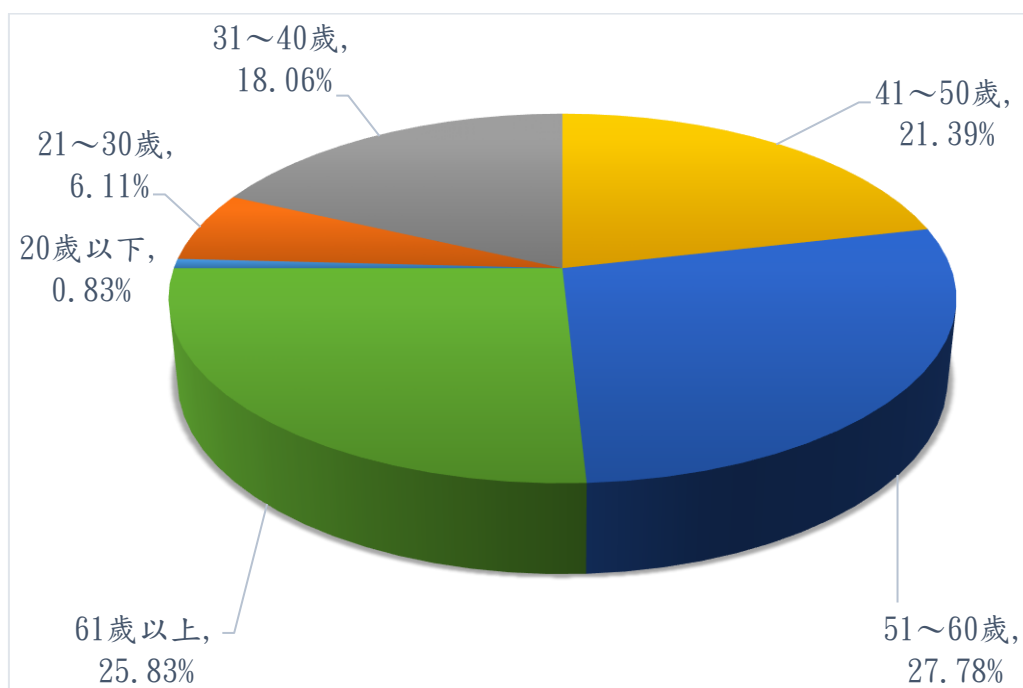
肆、樣本特性

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」的洽公人數最多（27.78%），其次為「61歲以上」的人數占25.83%。而「20歲以下」的洽公人數最少（0.83%）。

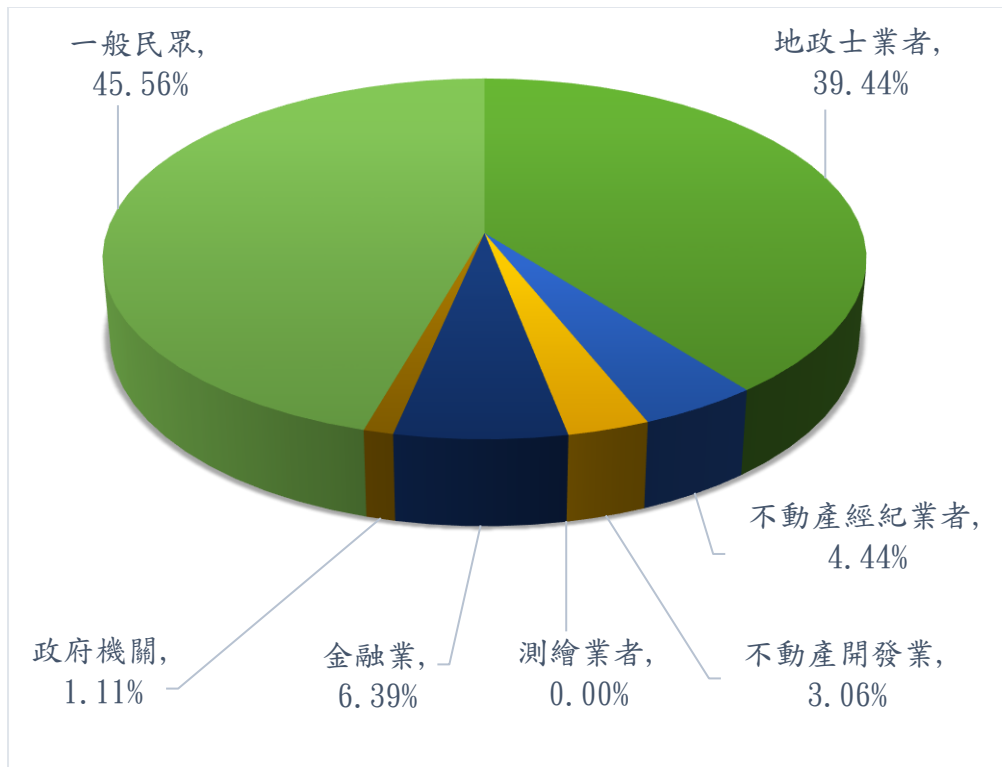
項目	20歲以下	21-30歲	31-40歲	41-50歲	51-60歲	61歲以上	總和
人數	3	22	65	77	100	93	360
百分比	0.83%	6.11%	18.06%	21.39%	27.78%	25.83%	100%



(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。本次受訪者以一般民眾占最多數（45.56%），較110年比例（58.33%）低12.77%；其次為地政士業者，占39.44%（110年為25.83%），而本次調查無測繪業者。

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	142	16	11	0	23	4	164	360
百分比	39.44%	4.44%	3.06%	0.00%	6.39%	1.11%	45.56%	100%



伍、主要發現

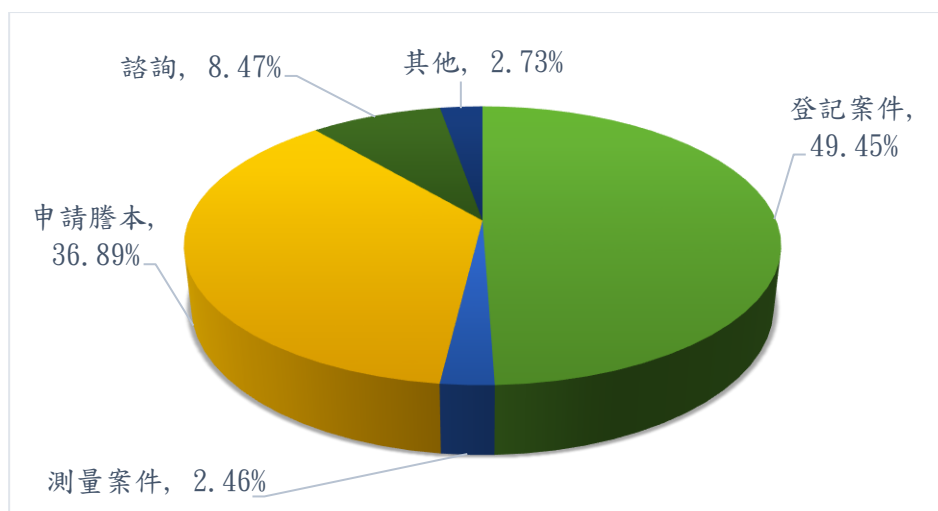
以下針對本次調查表「業務類別及洽辦地點」、「服務環境措施」、「人員服務品質」、「便民服務」、「E化服務滿意度」、「服務整體滿意度」及「其他建議事項」7大部分逐一分析結果：

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（49.45%），其次為申辦謄本（36.89%），僅有2.46%的民眾比例是洽辦測量案件。

項目	登記案件	測量案件	申請謄本	諮詢	其他	總和
需求數	181	9	135	31	10	366
百分比	49.45%	2.46%	36.89%	8.47%	2.73%	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（88.61%），其次為大安地政便民工作站（11.39%）。

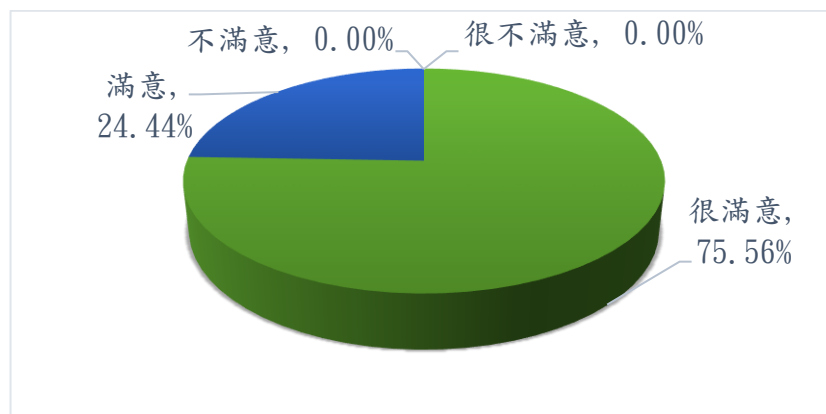
項目	大安地政事務所	大安地政便民工作站	總和
需求對象數	319	41	360
百分比	88.61%	11.39%	100%

二、 服務環境措施

(一)服務場所環境滿意度

有高達75.56%的受訪者對本所環境感到很滿意，24.44%的受訪者感到滿意。民眾表示很滿意的比例，雖較110年（76.94%）略低1.38%，惟本次調查無不滿意及很不滿意的情形。

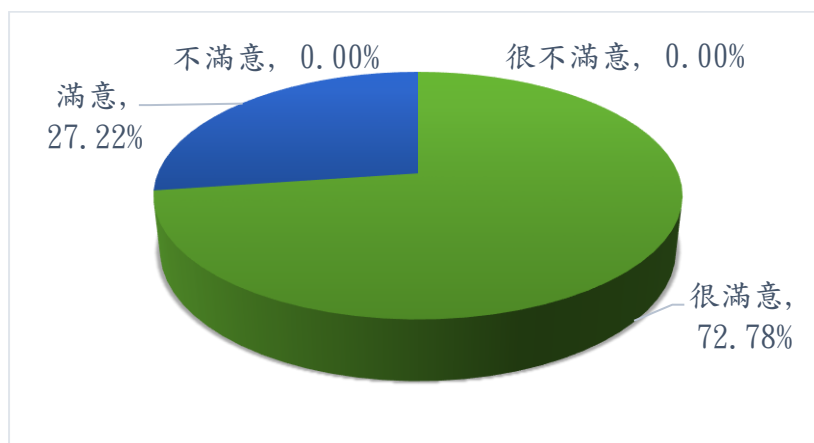
項目	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	總和
人數	272	88	0	0	360
百分比	75.56%	24.44%	0.00%	0.00%	100%



(二)服務設施滿意度

72.78%的受訪者對本所服務設施感到很滿意，較110年比例（70.56%）高。27.22%的受訪者感到滿意，無受訪者感到不滿意及很不滿意的情形。另查有1位表示「滿意」的受訪者反映「書寫區域太少」的意見。

項目	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	總和
人數	262	98	0	0	360
百分比	72.78%	27.22%	0.00%	0.00%	100%

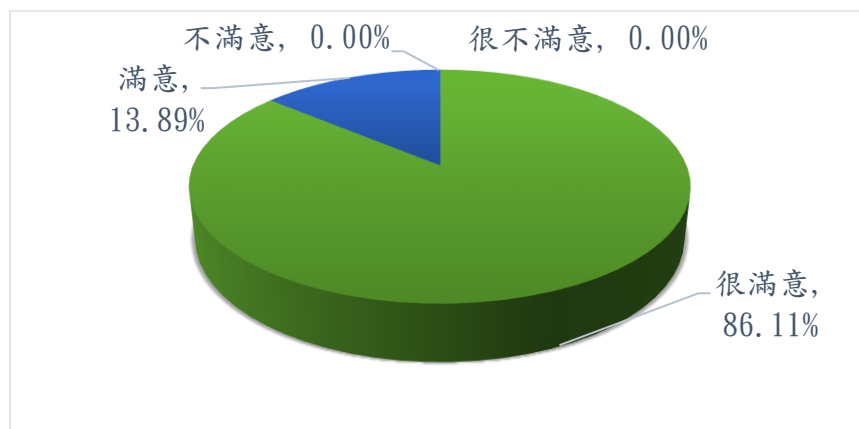


三、 人員服務品質

(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，與110年比例相同。13.89%的受訪者感到滿意，110年曾有1位受訪者感到不滿意，本次調查則無不滿意及很不滿意情形。

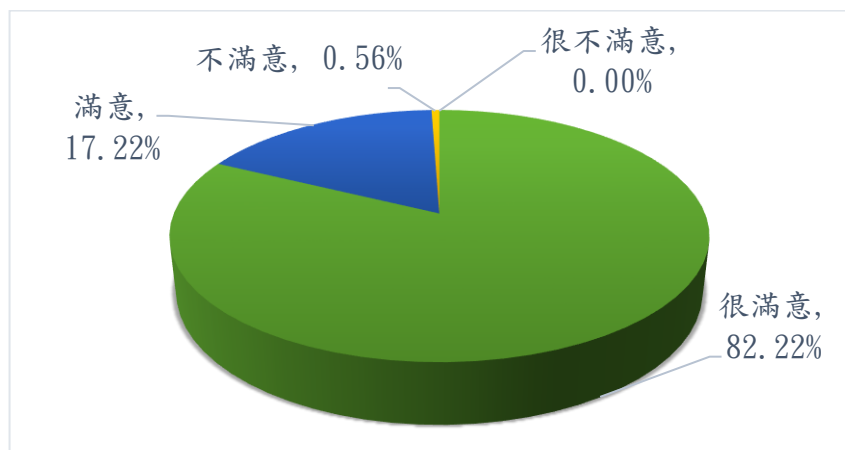
項目	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	總和
人數	310	50	0	0	360
百分比	86.11%	13.89%	0.00%	0.00%	100%



(二)洽辦業務服務效率滿意度

82.22%的受訪者對本所洽辦業務服務效率感到很滿意，較110年比例（81.39%）高。17.22%的受訪者感到滿意，有2位受訪者感到不滿意，1位係因「等候時間過久」，另1位未勾選不滿意原因。

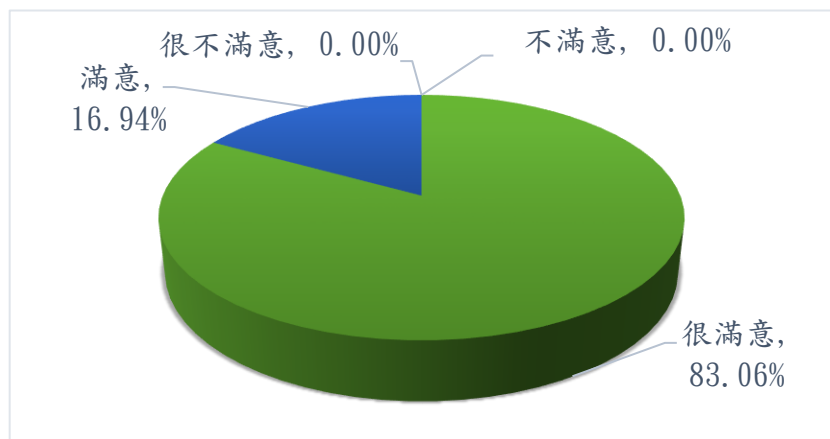
項目	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	總和
人數	296	62	2	0	360
百分比	82.22%	17.22%	0.56%	0.00%	100%



(三)服務人員的專業程度滿意度

83.06%的受訪者對本所服務人員的專業程度感到很滿意，與110年比例（83.61%）相差不大。另有16.94%的受訪者感到滿意，本次調查則無不滿意及很不滿意情形。

項目	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	總和
人數	299	61	0	0	360
百分比	83.06%	16.94%	0.00%	0.00%	100%



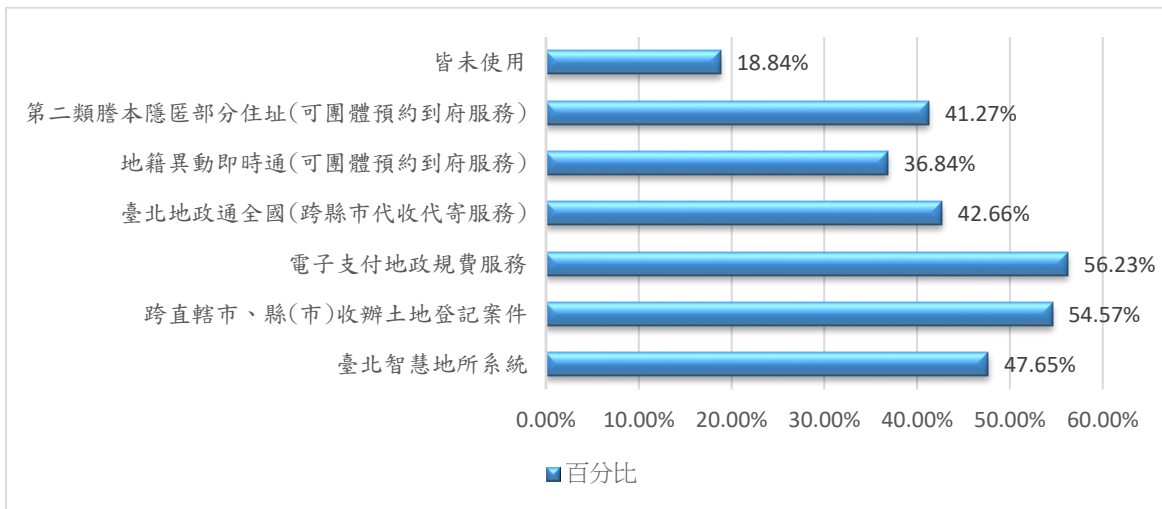
四、便民服務

(一)受訪者使用便民服務措施情形及滿意度

調查結果顯示，受訪者以使用「電子支付地政規費服務」占最多數（56.23%），其次為「跨直轄市、縣（市）收辦土地登記案件」，占比為54.57%，再者為「臺北智慧地所系統」，占比為47.65%。

受訪者僅對「臺北智慧地所系統」及「第二類謄本隱匿部分住址（可團體預約到府服務）」有不滿意的意見，其餘便民服務措施皆表示滿意。而此不滿意的5位受訪者，其中2位地政士認為臺北智慧地所系統「沒有比較方便」、「不方便」，另3位受訪者則未提供任何意見。

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)	地籍異動即時通(可團體預約到府服務)	第二類謄本隱匿部分住址(可團體預約到府服務)	皆未使用
人數	172	197	203	154	133	149	68
百分比	47.65%	54.57%	56.23%	42.66%	36.84%	41.27%	18.84%
滿意(人數)	169	197	203	154	133	147	68
不滿意(人數)	3	0	0	0	0	2	0



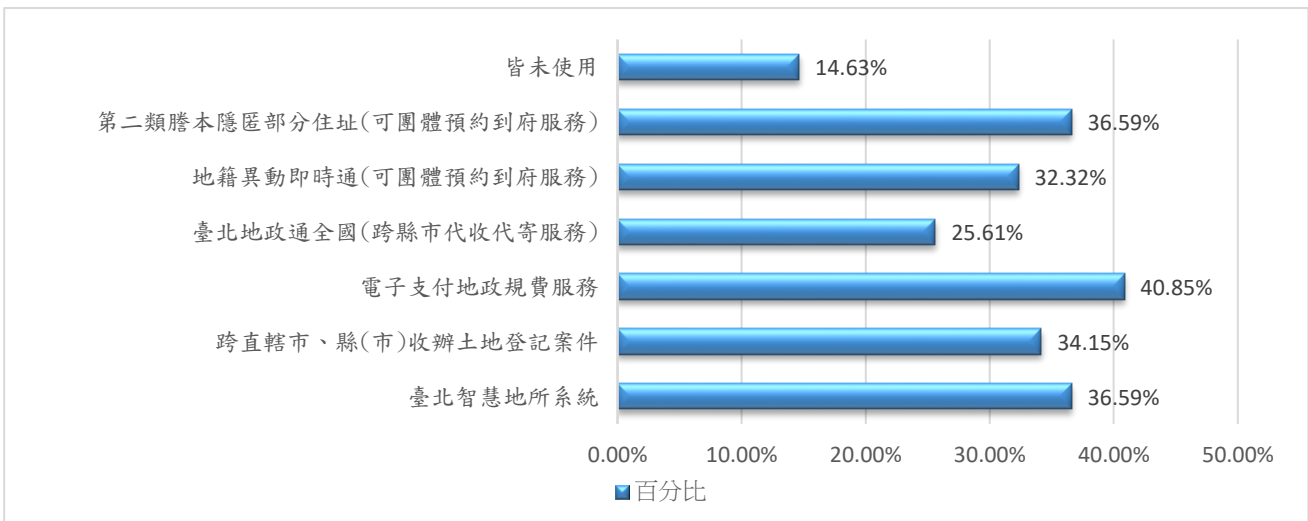
(二)不同受訪者使用便民服務措施之差異

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前三名分別為「電子支付地政規費服務」（40.85%）、第二類謄本隱匿部分住址(可團體預約到府服務)（36.59%）、「臺北智慧地所系統」（36.59%）。

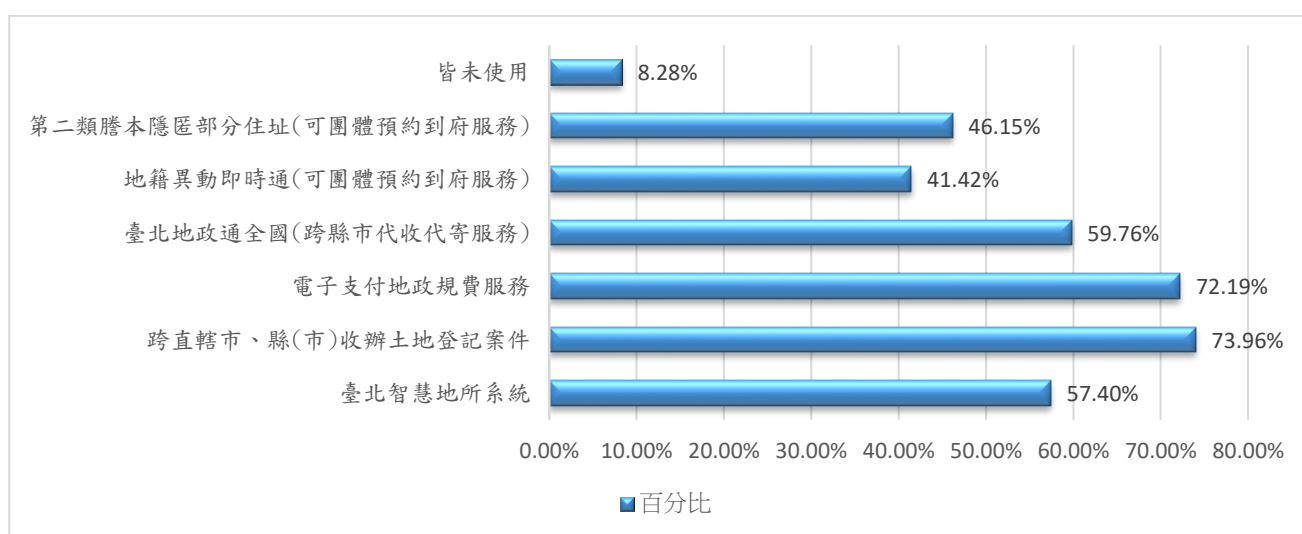
項目	臺北智慧地所系統	跨直轄市、縣(市)收辦土地登記案件	電子支付地政規費服務	臺北地政通全國(跨縣市代收代寄服務)	地籍異動即時通(可團體預約到府服務)	第二類謄本隱匿部分住址(可團體預約到府服務)	皆未使用
人數	60	56	67	42	53	60	24
百分比	36.59%	34.15%	40.85%	25.61%	32.32%	36.59%	14.63%



2. 地政從業人員

地政從業人員選列之便民服務措施前三名分別為「跨直轄市、縣（市）收辦土地登記案件」（73.96%）、「電子支付地政規費服務」（72.19%）及「臺北地政通全國（跨縣市代收代寄服務）」（59.76%）。

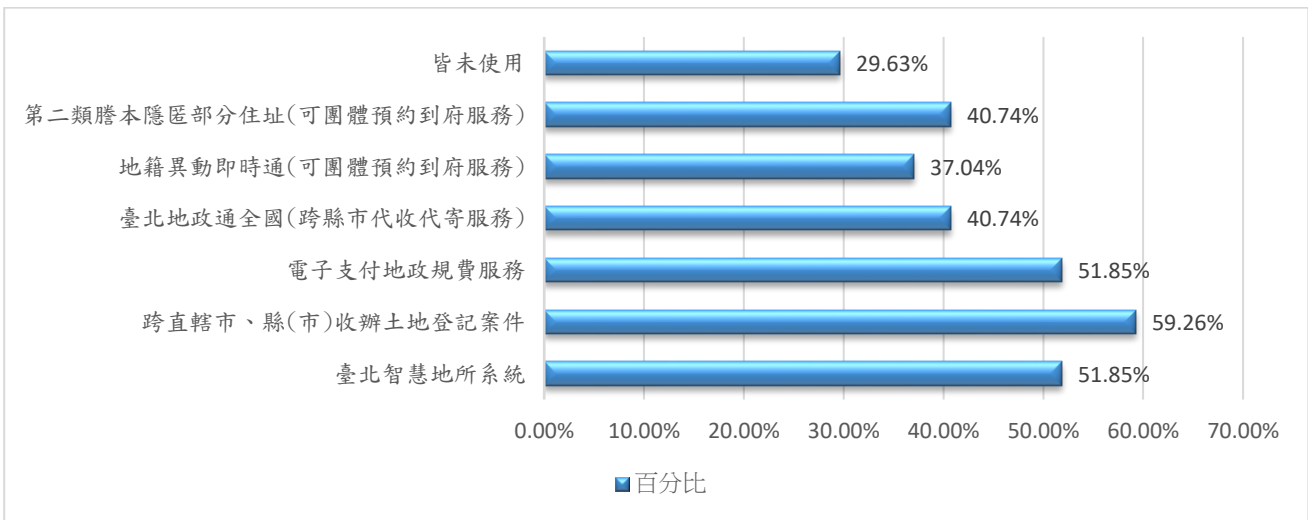
項目	臺北智慧地所系統	跨直轄市、縣（市）收辦土地登記案件	電子支付地政規費服務	臺北地政通全國（跨縣市代收代寄服務）	地籍異動即時通（可團體預約到府服務）	第二類謄本隱匿部分住址（可團體預約到府服務）	皆未使用
人數	97	125	122	101	70	78	14
百分比	57.40%	73.96%	72.19%	59.76%	41.42%	46.15%	8.28%



3. 其他

其他受訪者選列之便民服務措施，最高者為「跨直轄市、縣（市）收辦土地登記案件」，占59.26%，其次為「電子支付地政規費服務」（51.85%）及「臺北智慧地所系統」（51.85%）。

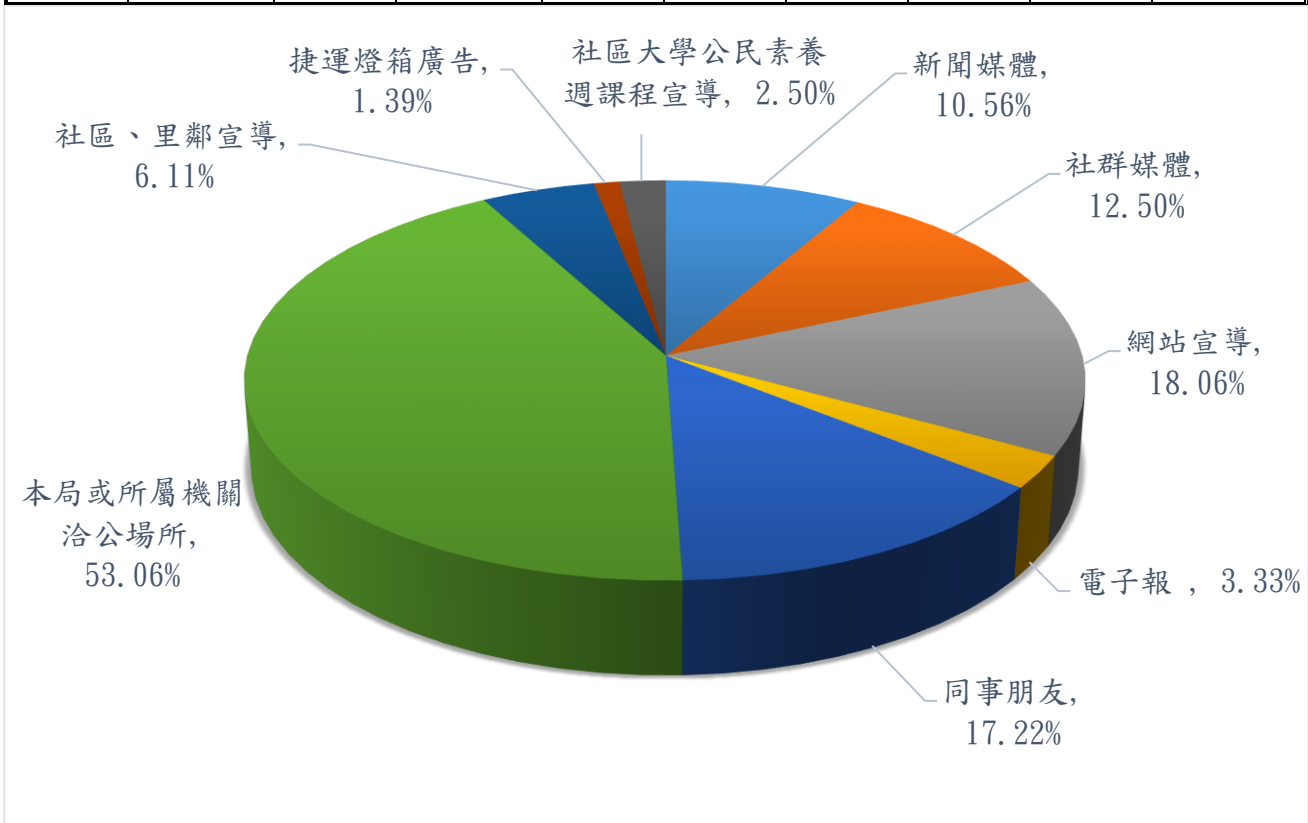
項目	臺北智慧地所系統	跨直轄市、縣（市）收辦土地登記案件	電子支付地政規費服務	臺北地政通全國（跨縣市代收代寄服務）	地籍異動即時通（可團體預約到府服務）	第二類謄本隱匿部分住址（可團體預約到府服務）	皆未使用
人數	14	16	14	11	10	11	8
百分比	51.85%	59.26%	51.85%	40.74%	37.04%	40.74%	29.63%



(三)上述各項便民服務措施之宣導方式

有使用上述各項便民服務措施項目之受訪者將續答本題，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（53.06%），其次為網站宣導，占比為18.06%，再者為「同事朋友」，占比為17.22%，可見民眾多透過洽公場所的宣導得知各項便民服務措施。

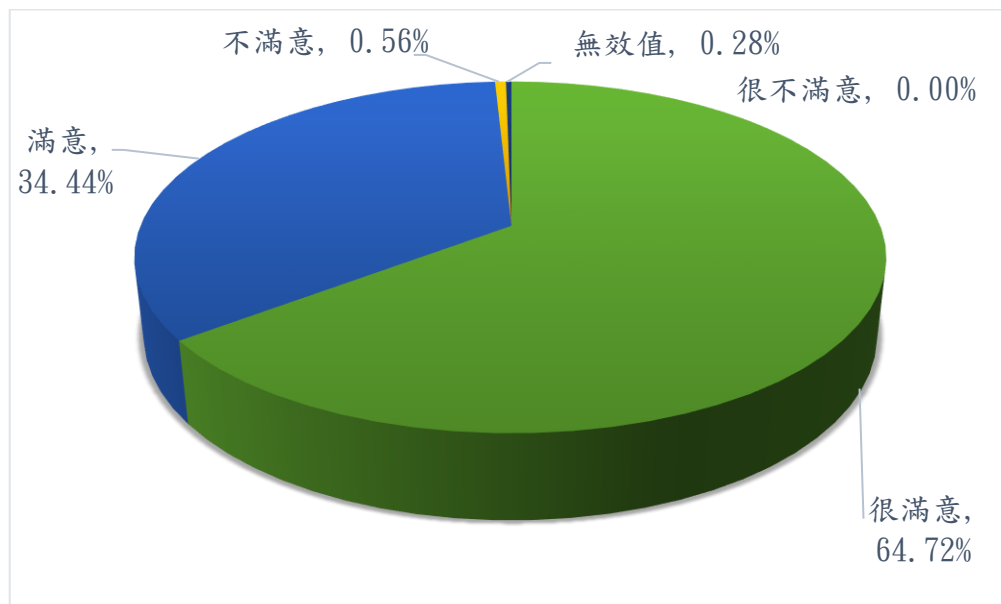
項目	新聞媒體	社群媒體	網站宣導	電子報	同事朋友	本局或所屬機關洽公場所	社區、里鄰宣導	捷運燈箱廣告	社區大學公民素養週課程宣導
人數	38	45	65	12	62	191	22	5	9
百分比	10.56%	12.50%	18.06%	3.33%	17.22%	53.06%	6.11%	1.39%	2.50%



五、 E化服務滿意度

調查結果顯示，64.72 %的受訪者對本所 E化服務感到很滿意，較110年比例（54.17%）高；34.44%的受訪者感到滿意，有2位受訪者感到不滿意，其中1位未表示意見，1位認為「電腦查詢區不便利」。

項目	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	未填寫	總和
人數	233	124	2	0	1	360
百分比	64.72%	34.44%	0.56%	0.00%	0.28%	100%

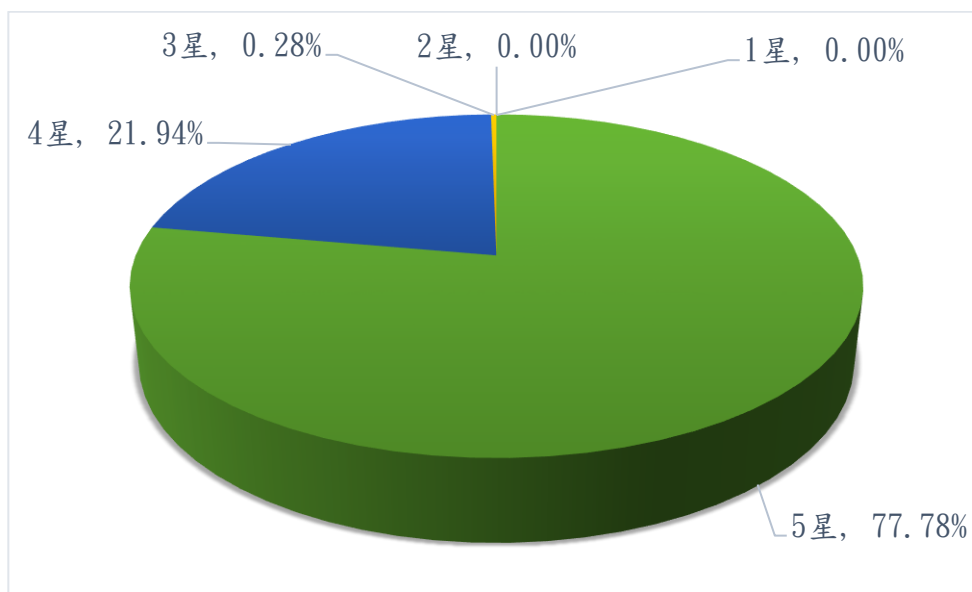


六、 服務整體滿意度

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，77.78%的受訪者對本所整體服務給予5星的評分，較110年（76.67%）比例高。有21.94%的受訪者對本所整體服務給予4星的評分，另有1位受訪者對本所整體服務給予3星的評分，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99.72%的受訪者對本所整體服務給予肯定，較110年的99.45%比例高。

項目	5星	4星	3星	2星	1星	總和
人數	280	79	1	0	0	360
百分比	77.78%	21.94%	0.28%	0.00%	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
74	非常有效率，很感謝案件上協助。
79	贈品酒精筆很棒，好寫又實用，讚。
81	加油！
204	請保持。

(二) 民眾建議事項回復表

編號	建議事項	改善或說明情形
34	停車位置不足	本所停車場係標租予永固便利停車股份有限公司經營管理，停車位計有70格，該公司為配合政策，提供里民優惠30格，部分提供洽公民眾免費汽車臨停30分鐘，其餘為月租車位，故僅能就有限車位對外開放使用。本所將持續與該公司協調減少月租車位，以提供洽公民眾臨時停車需求。
118	可設置臨時充電插座	本所手機充電站設於服務臺，並提供無線充電功能，洽公民眾如有其它充電需求亦可洽服務臺人員協助。
158	機車停車位數明顯不足	本所附近戶外機車停車位約計有60格，洽公民眾亦可至鄰近停車位多加利用。

陸、結論與建議

調查結果顯示，本所在服務環境措施、人員服務品質、E化服務及服務星等的評比上皆有顯著的進步。參考下表可知，受訪者對於服務環境措施中的「服務場所環境」、「服務設施」，以及人員服務品質中的「服務人員的服務態度」，和「E化服務」表示「很滿意」與「滿意」合計比例皆較110年提升。

本次調查僅有「洽辦業務服務效率」有2位民眾表達不滿意，受訪者意見為「等候時間過久」，經查此2位民眾係辦理登記案件及申請謄本。本所針對此項建議，將加強人員教育訓練（例如核發謄本的熟悉度），並請櫃檯人員及巡迴服務人員多加留意叫號情形，適時啟動人力支援機制，以有效縮短洽公民眾等候時間。

另「服務設施」的滿意度方向，受訪者皆表示「很滿意」與「滿意」，無不滿情形；惟有1位表示「滿意」的受訪者反映「書寫區域太少」。因現況考量新冠肺炎疫情仍處高峰期，為保持安全社交距離，本所目前暫不考慮增設，爾後將視疫情平穩後，再重行規劃調整，此部分仍請洽公民眾見諒。

類別	題項	108年滿意度(%)	109年滿意度(%)	110年滿意度(%)	111年滿意度(%)
服務環境措施	服務場所環境	99.72	100	99.44	100
	服務設施	99.72	99.72	99.72	100
人員服務品質	服務人員的服務態度	99.72	100	99.72	100
	洽辦業務服務效率	99.72	99.72	99.72	99.44
	服務人員的專業程度	99.72	100	100	100
E化服務		98.89	98.06	98.06	99.17
服務星等（4星等以上）		92.52	97.79	99.44	99.72

註：滿意度(%)係將「很滿意」與「滿意」比例相加總計算而得。

在便民服務調查中，民眾使用本市各地政事務所提供之便民服務措施前3名為「電子支付地政規費服務」、「跨直轄市、縣（市）收辦土地登記案件」、「臺北智慧地所系統」，與110年受訪者選列的前3名相同，且受訪者對此3項皆表示滿意。電子支付地政規費服務從110年的知曉度第3名，到本次調查已獲得最多受訪者選列使用的服務，顯示本所在配合本府推動非現金支付政策上已有顯著效益。而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」，與110年的前3名排列相同，亦可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99.17%的滿意度，較110年調查結果高，且有逐年提升的趨勢。本次僅有2位受訪者表示不滿意，其中1位反映「電腦查詢區不便利」，本所後續將透過相關會議提會檢討，期能改善本項問題。

此外，本次調查的受訪者類型以一般民眾占最多數（45.56%），較110年的58.33%低；而地政士業者則占39.44%，較110年的25.83%高。推測受疫情的影響，民眾自辦案件之意願間接受到影響，轉而委託地政士業者代辦。而此次受訪者對本所的開放式建議事項，提出停車位不足、設置充電插座的建議，本所亦提出改善或說明情形。

綜上，本次調查結果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111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?

3. 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)

- 臺北智慧地所系統.....滿意 不滿意，原因：_____
- 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(可團體預約到府服務).....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：_____
- 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 捷運燈箱廣告
- 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、智慧地所線上服務、電子支付、機關網路查詢等作業系統)

- 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 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！



~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服務檯人員。~