

臺北市士林地政事務所
107 年度為民服務意見調查報告



登記課 呂婉華
107 年 5 月 25 日

壹、調查主題：本所環境設施、服務品質、網站服務、電話服務及滿意度調查。

貳、調查目的：為提升為民服務品質，確實掌握民眾輿情，以為業務改善、提高行政效率參考，進而提升機關形象。

參、調查方法：由服務人員於本所抽號機前發送問卷予受訪者，由受訪者自行填答問卷後繳回服務檯前意見回收箱，本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。

肆、抽樣方法：上班時間開始後，第 1 位至所洽公之民眾，此後採每 5 位發給問卷，拒訪者發放予下一位，以此類推，至問卷發送完畢。

伍、調查對象：來所洽公民眾。

陸、調查期間：107 年 3 月 22 日至 107 年 4 月 20 日。

柒、問卷回收率：共計發出 400 份，回收 313 份，回收率 78.3%。在 95%的信賴水準下，抽樣誤差 3%。

捌、調查內容：詳問卷（附件 1）

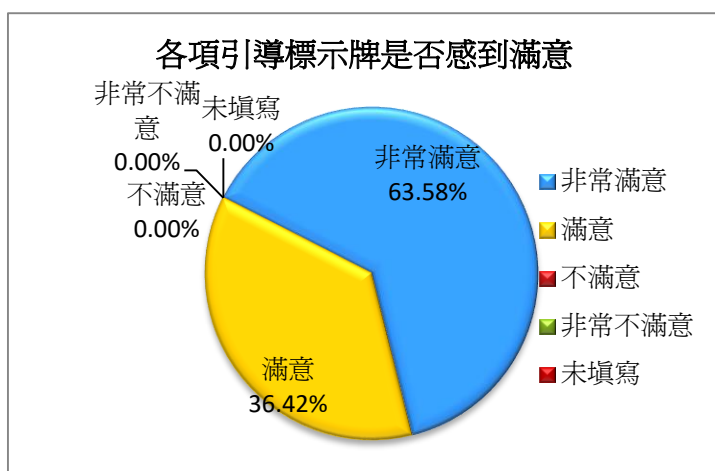
玖、調查結果：

一、各項服務措施之統計分析

(一) 請問您對本所環境設施滿意情形：

1. 各項引導標示牌是否感到滿意？

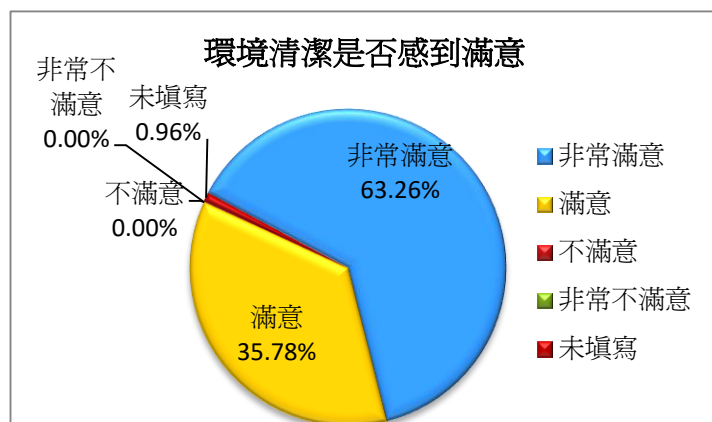
非常滿意為 63.58 % ，滿意為 36.42 % ，不滿意為 0 % ，未填寫占 0 % ，非常不滿意為 0 % ，滿意度為 100 % 。



	人數	滿意度
非常滿意	199	63.58%
滿意	114	36.42%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%
未填寫	0	0.00%
合計(滿意)	313	100.00%

2. 環境清潔是否感到滿意？

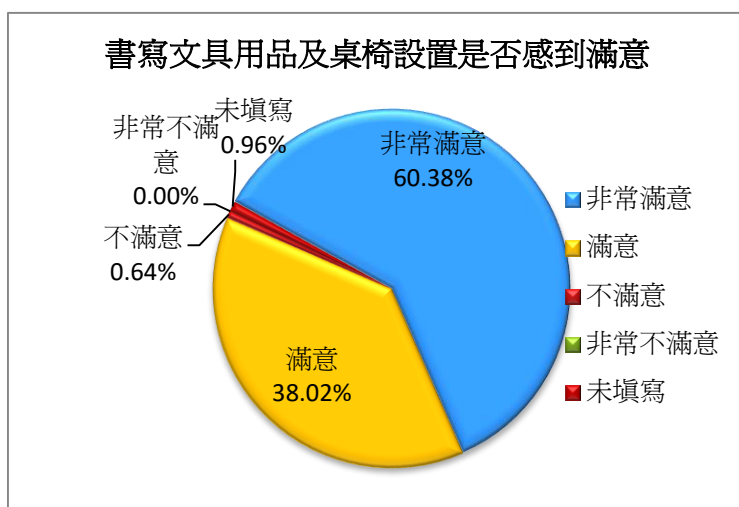
非常滿意為 63.26 % ，滿意為 35.78 % ，不滿意為 0 % ，非常不滿意為 0 % ，未填寫占 0.96 % ，滿意度為 99.04 % 。



	人數	滿意度
非常滿意	198	63.26%
滿意	112	35.78%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%
未填寫	3	0.96%
合計(滿意)	310	99.04%

3. 書寫文具用品及桌椅設置是否感到滿意？

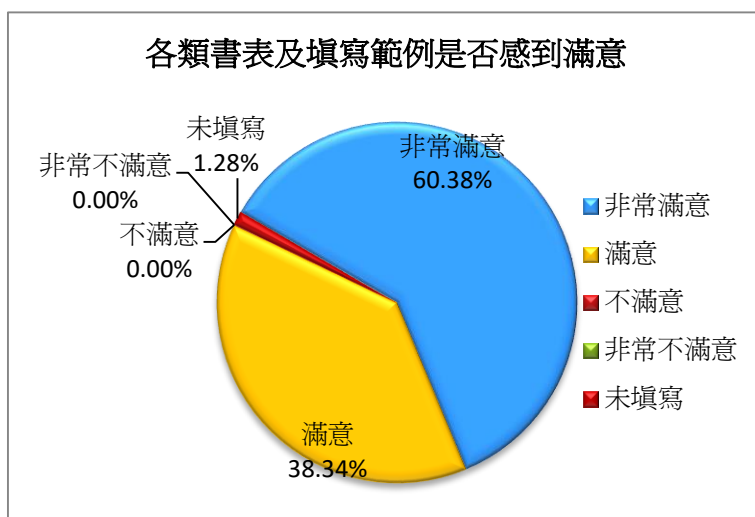
非常滿意為 60.38 %，滿意為 38.02 %，不滿意為 0.64 %，非常不滿意為 0 %，未填寫占 0.96 %，滿意度為 98.40 %。



	人數	滿意度
非常滿意	189	60.38%
滿意	119	38.02%
不滿意	2	0.64%
非常不滿意	0	0.00%
未填寫	3	0.96%
合計(滿意)	308	98.40%

4. 各類書表及填寫範例是否感到滿意？

非常滿意為 60.38%，滿意為 38.34 %，不滿意為 0 %，，非常不滿意為 0 %，未填寫占 1.28 %，滿意度為 98.72 %。

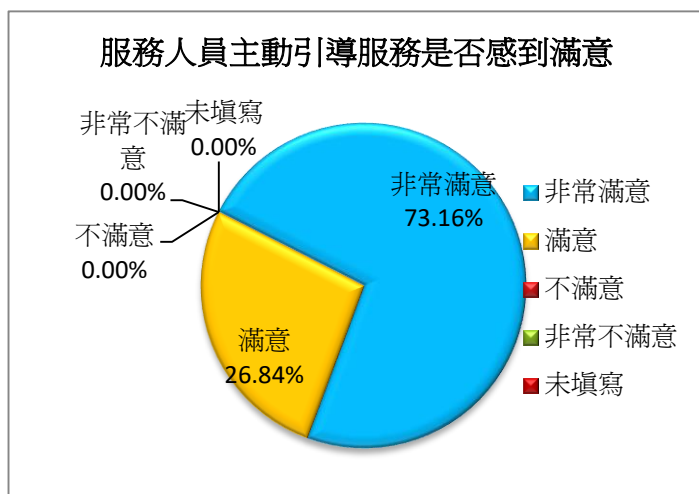


	人數	滿意度
非常滿意	189	60.38%
滿意	120	38.34%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%
未填寫	4	1.28%
合計(滿意)	309	98.72%

(二) 請問您對本所服務品質滿意情形：

1. 服務人員主動引導服務是否感到滿意？

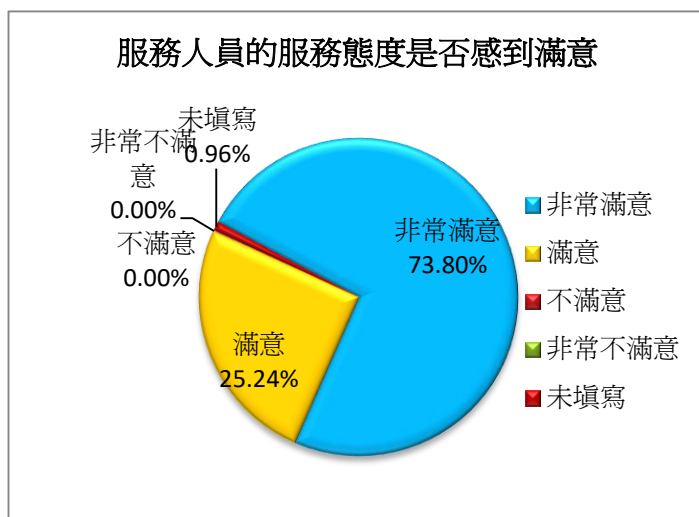
非常滿意為 73.16%，滿意為 26.84%，不滿意為 0%，非常不滿意為 0%，未填寫佔 0%，滿意度為 100%。



	人數	滿意度
非常滿意	229	73.16%
滿意	84	26.84%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%
未填寫	0	0.00%
合計(滿意)	313	100.00%

2. 服務人員的服務態度是否感到滿意？

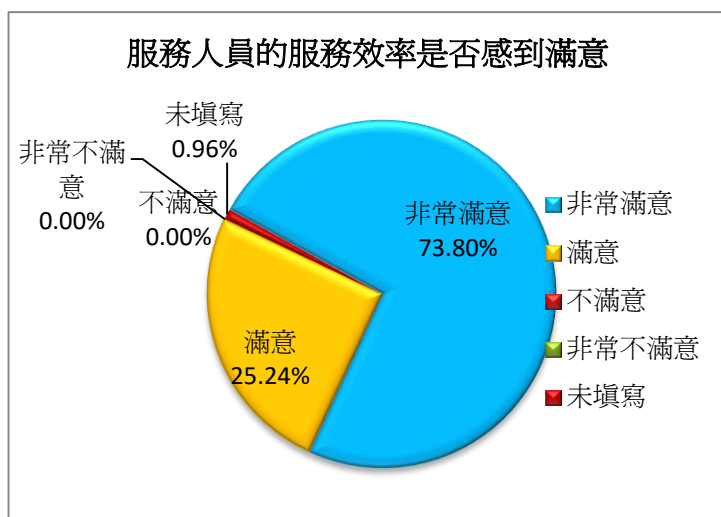
非常滿意為 73.80%，滿意為 25.24%，不滿意為 0%，非常不滿意為 0%，未填寫佔 0.96%，滿意度為 99.04%。



	人數	滿意度
非常滿意	231	73.80%
滿意	79	25.24%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%
未填寫	3	0.96%
合計(滿意)	310	99.04%

3. 服務人員的服務效率是否感到滿意？

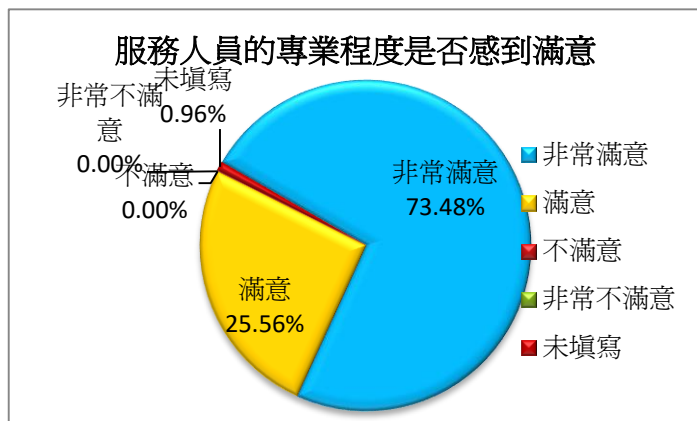
非常滿意為 73.80%，滿意為 25.24%，不滿意為 0%，非常不滿意為 0%，未填寫占 0.96%，滿意度為 99.04%。



	人數	滿意度
非常滿意	231	73.80%
滿意	79	25.24%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%
未填寫	3	0.96%
合計(滿意)	310	99.04%

4. 服務人員的專業程度是否感到滿意？

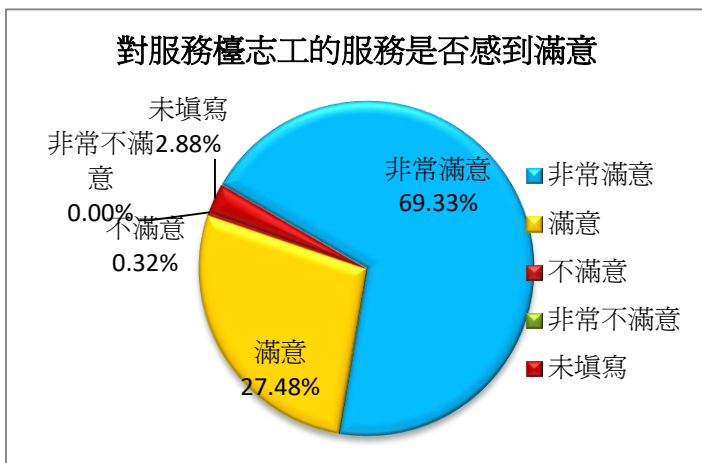
非常滿意為 73.48%，滿意為 25.56%，不滿意為 0%，非常不滿意為 0%，未填寫占 0.96%，滿意度為 99.04%。



	人數	滿意度
非常滿意	230	73.48%
滿意	80	25.56%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%
未填寫	3	0.96%
合計(滿意)	313	99.04%

5. 對服務檯志工的服務是否感到滿意？

非常滿意為 69.33 %，滿意為 27.48 %，不滿意為 0.32%，非常不滿意為 0 %，未填寫占 2.88%，滿意度為 96.81 %。

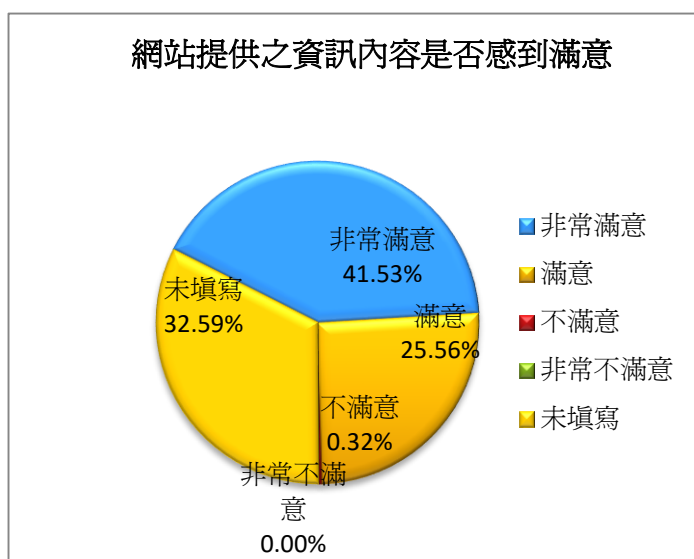


	人數	滿意度
非常滿意	217	69.33%
滿意	86	27.48%
不滿意	1	0.32%
非常不滿意	0	0.00%
未填寫	9	2.88%
合計(滿意)	303	96.81%

(三) 請問您對本所網站服務滿意情形：

1. 網站提供之資訊內容是否感到滿意？

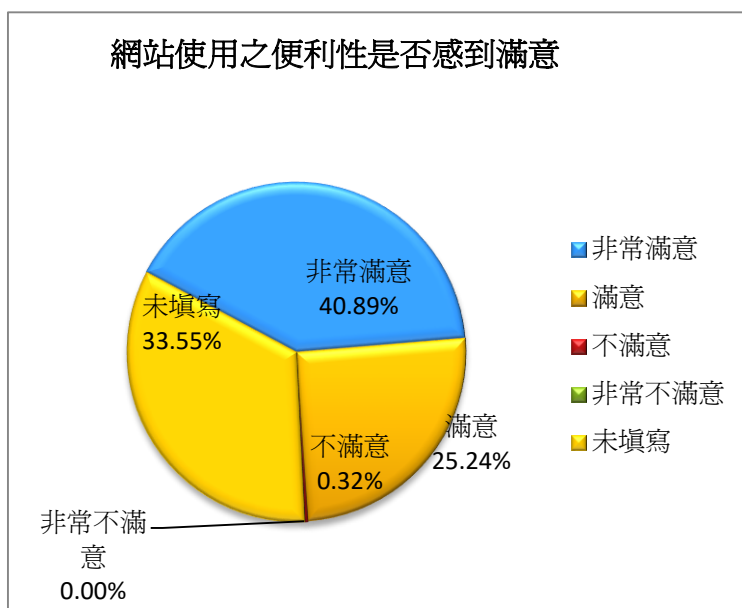
非常滿意為 41.53 %，滿意為 25.56%，不滿意為 0.32 %，非常不滿意為 0%，未填寫占 32.59 %，滿意度為 67.09 %。



	人數	滿意度
非常滿意	130	41.53%
滿意	80	25.56%
不滿意	1	0.32%
非常不滿意	0	0.00%
未填寫	102	32.59%
合計(滿意)	210	67.09%

2. 網站使用之便利性是否感到滿意？

非常滿意為 40.89%，滿意為 25.24%，不滿意為 0.32%，非常不滿意為 0%，未填寫占 33.55%，滿意度為 66.13%。

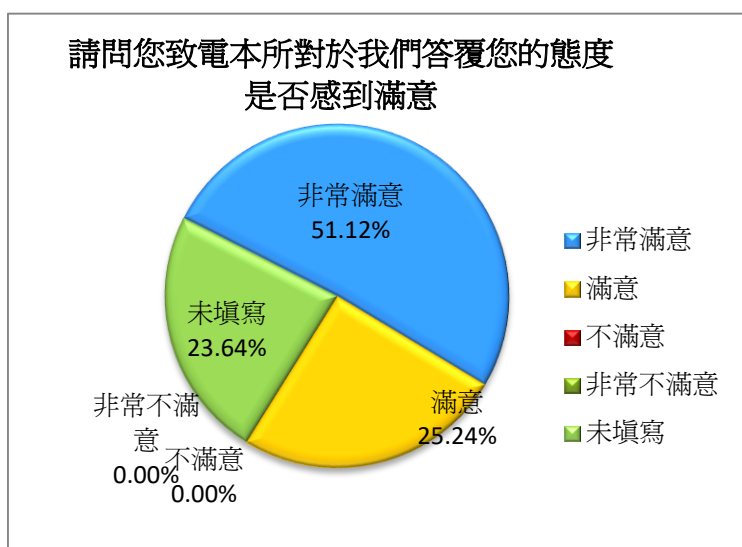


滿意度	人數	滿意度
非常滿意	128	40.89%
滿意	79	25.24%
不滿意	1	0.32%
非常不滿意	0	0.00%
未填寫	105	33.55%
合計(滿意)	207	66.13%

(四) 請問您是否曾致電本所？

1. 請問您致電本所，對於我們答覆您的態度是否感到滿意？

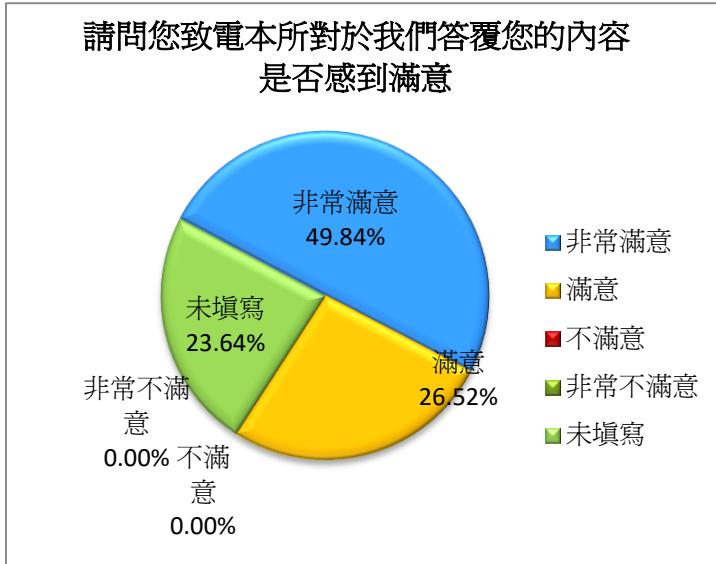
非常滿意為 51.12%，滿意為 25.24%，不滿意為 0%，非常不滿意為 0%，未填寫占 23.64%，滿意度為 76.36%。



滿意度	人數	滿意度
非常滿意	160	51.12%
滿意	79	25.24%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%
未填寫	74	23.64%
合計(滿意)	239	76.36%

2. 請問您致電本所，對於我們答覆您的內容是否感到滿意？

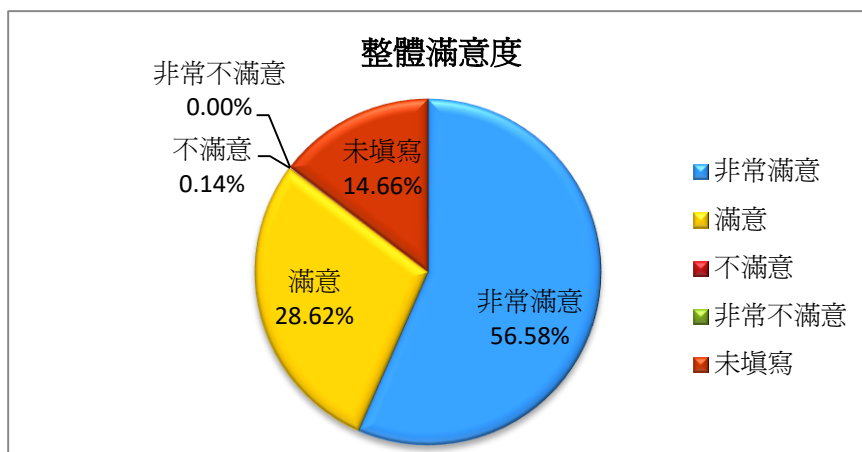
非常滿意為 49.84%，滿意為 26.52%，不滿意為 0%，非常不滿意為 0%，未填寫占 23.64%，滿意度為 76.36%。



	人數	滿意度
非常滿意	156	49.84%
滿意	83	26.52%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%
未填寫	74	23.64%
合計(滿意)	239	76.36%

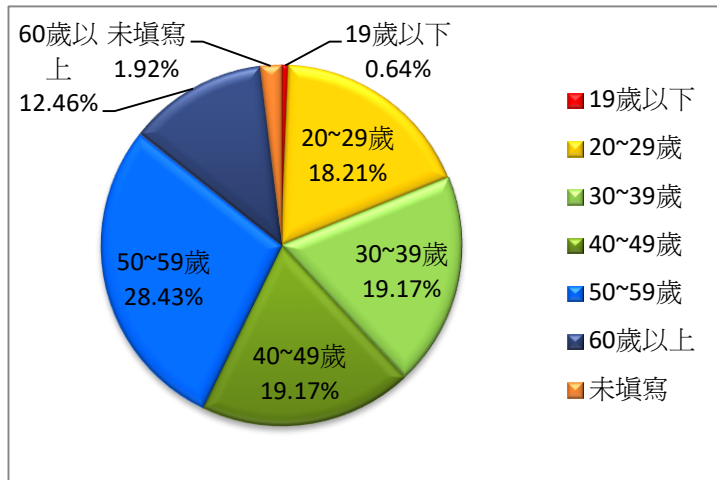
(五) 整體滿意度

總結本次問卷調查結果，非常滿意占 56.58 %、滿意占 28.62 %、不滿意占 0.14 %、非常不滿意占 0 %，未填寫占 14.66 %。



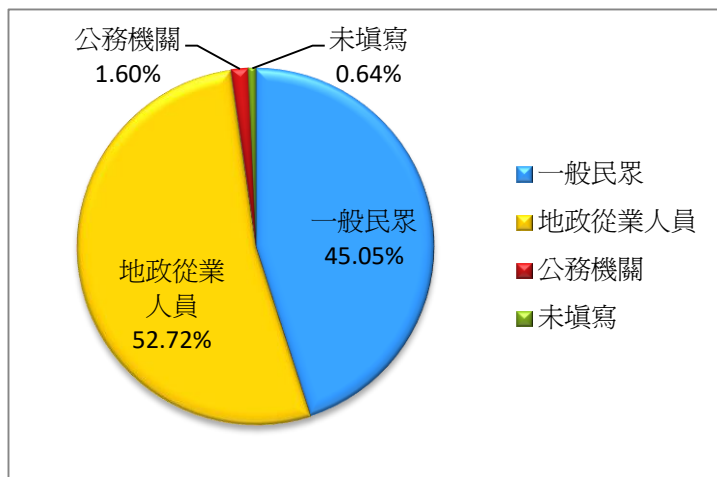
(六)基本資料

1. 年齡



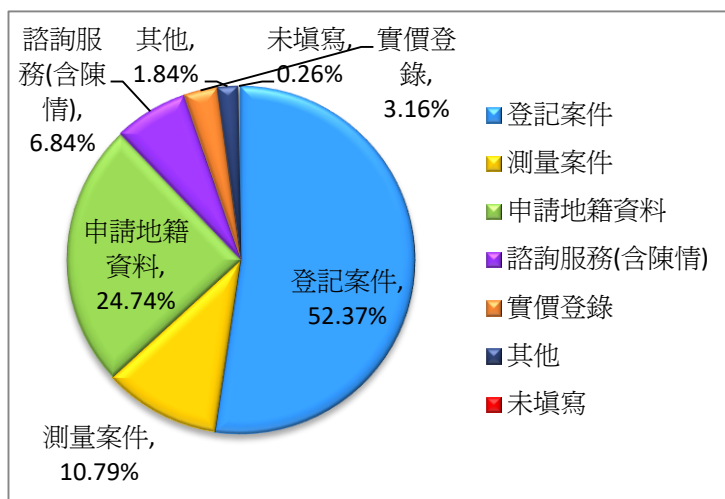
	人數	百分比
19歲以下	2	0.64%
20~29歲	57	18.21%
30~39歲	60	19.17%
40~49歲	60	19.17%
50~59歲	89	28.43%
60歲以上	39	12.46%
未填寫	6	1.92%

2. 職業類別



	人數	百分比
一般民眾	141	45.05%
地政從業人員	165	52.72%
公務機關	5	1.60%
未填寫	2	0.64%

3. 洽辦業務



	人數	百分比
登記案件	199	52.37%
測量案件	41	10.79%
申請地籍資料	94	24.74%
諮詢服務(含陳情)	26	6.84%
實價登錄	12	3.16%
其他	7	1.84%
未填寫	1	0.26%

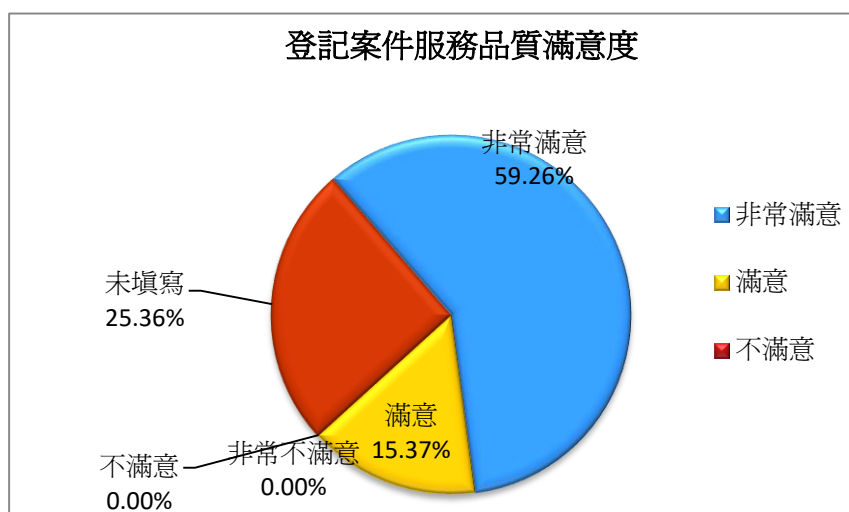
二、交叉分析之滿意度

針對不同職業類別對於各項業務之服務品質（主動引導服務、服務態度、效率及專業程度）滿意度分析如下：

（一）登記案件服務品質滿意度

一般民眾之滿意度為 100 %，地政從業人員之滿意度為 98.91 %（1.09 % 未填寫），公務機關之滿意度為 25 %（75 % 未填寫），一般民眾、地政從業人員及公務機關皆無不滿意比例。

登記案件服務品質滿意度	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	未填寫	滿意度
一般民眾	77.91%	22.09%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
地政從業人員	74.88%	24.03%	0.00%	0.00%	1.09%	98.91%
公務機關	25.00%	0.00%	0.00%	0.00%	75.00%	25.00%
整體滿意度	59.26%	15.37%	0.00%	0.00%	25.36%	74.64%

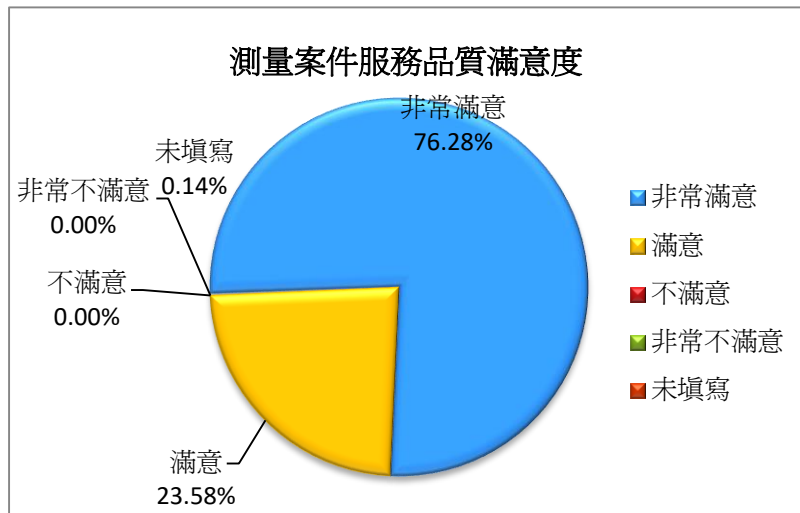


（二）測量案件服務品質滿意度

一般民眾及公務機關之滿意度為 100%，地政從業人員滿意度為 99.58%（0.42% 未填寫），一般民眾、地政從業人員及

公務機關皆無不滿意比例。

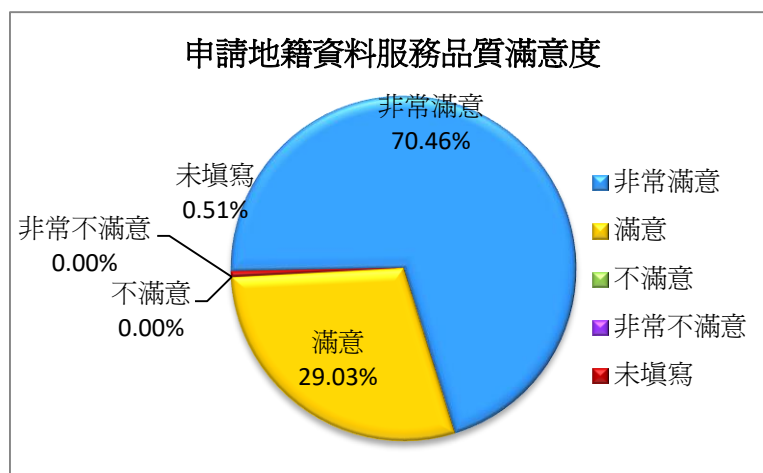
測量案件服務品質滿意度	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	未填寫	滿意度
一般民眾	52.59%	47.41%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
地政從業人員	76.25%	23.33%	0.00%	0.00%	0.42%	99.58%
公務機關	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
整體滿意度	76.28%	23.58%	0.00%	0.00%	0.14%	99.86%



(三) 申請地籍資料服務品質滿意度

一般民眾之滿意度為 99.53 % (0.47 %未填寫)、地政從業人員之滿意度為 98.95 % (1.05 %未填寫)，公務機關之滿意度為 100 %，一般民眾、地政從業人員及公務機關皆無不滿意比例。

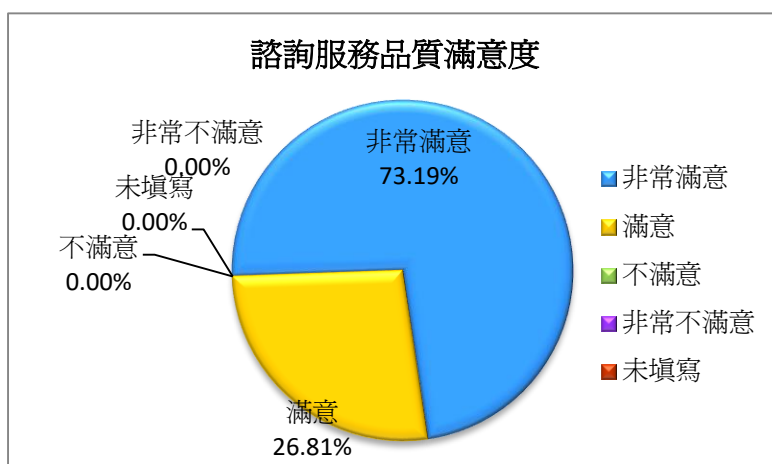
申請地籍資料服務品質滿意度	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	未填寫	滿意度
一般民眾	62.79%	36.74%	0.00%	0.00%	0.47%	99.53%
地政從業人員	65.26%	33.68%	0.00%	0.00%	1.05%	98.95%
公務機關	83.33%	16.67%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
整體滿意度	70.46%	29.03%	0.00%	0.00%	0.51%	99.49%



(四) 諮詢服務品質滿意度

一般民眾及地政從業人員之滿意度為 100%，公務機關無填答。

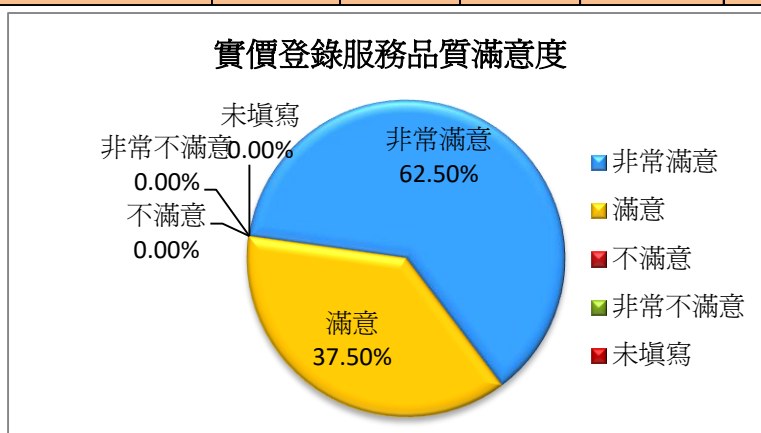
諮詢服務品質滿意度	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	未填寫	滿意度
一般民眾	63.04%	36.96%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
地政從業人員	83.33%	16.67%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
公務機關	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
整體滿意度	48.79%	17.87%	0.00%	0.00%	0.00%	66.67%



(五) 實價登錄服務品質滿意度

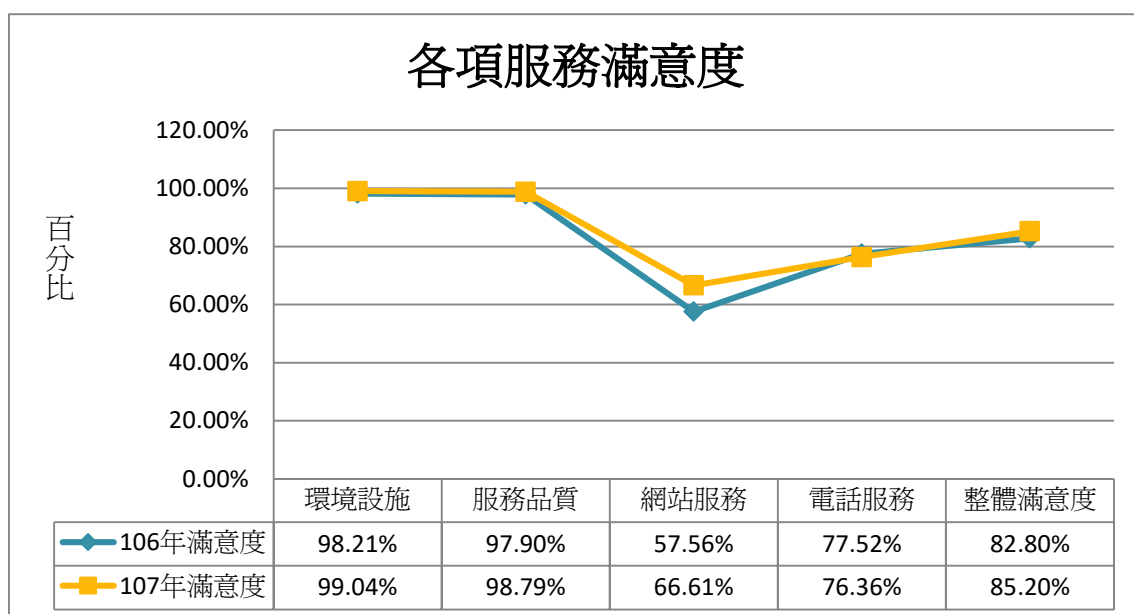
一般民眾及地政從業人員之滿意度為 100%，皆無不滿意比例，公務機關無填答。

實價登錄服務品質滿意度	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	未填寫	滿意度
一般民眾	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
地政從業人員	25.00%	75.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
公務機關	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
整體滿意度	41.67%	25.00%	0.00%	0.00%	0.00%	66.67%



三、整體服務滿意度比較分析

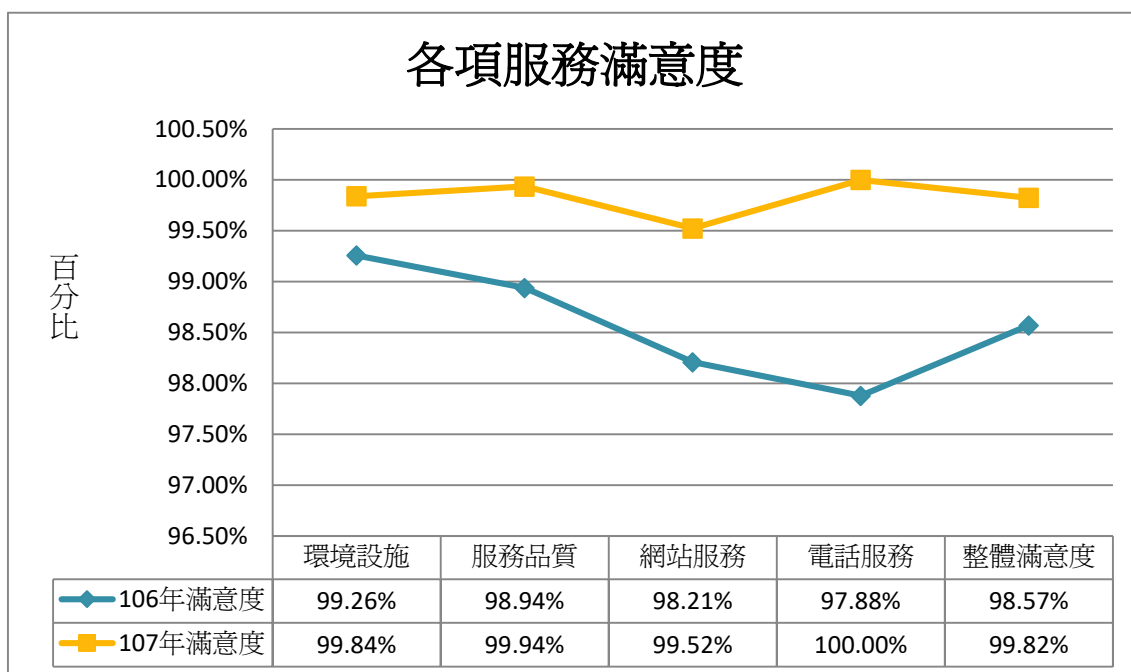
106年各項服務滿意度			107年各項服務滿意度		
	滿意度	不滿意度		滿意度	不滿意度
環境設施	98.21%	0.74%	環境設施	99.04%	0.16%
服務品質	97.90%	1.05%	服務品質	98.79%	0.06%
網站服務	57.56%	1.05%	網站服務	66.61%	0.32%
電話服務	77.52%	1.68%	電話服務	76.36%	0.00%
整體滿意度	82.80%	1.13%	整體滿意度	85.20%	0.14%



上述整體服務滿意度比較分析中，若將未填寫比例納入計算時，會降低整體滿意程度。若將滿意度排除受訪者未填答部分，則受訪者對於「環境設施」、「服務品質」、「網站服務」及「電話服務」之滿意度分別為 99.84 %、99.94 %、99.52 %及 100%，整體滿意度則為 99.82%，如下表所示。

106年各項服務滿意度		
	滿意度	不滿意度
環境設施	99.26%	0.74%
服務品質	98.94%	1.06%
網站服務	98.21%	1.08%
電話服務	97.88%	0.00%
整體滿意度	98.57%	0.72%

107年各項服務滿意度		
	滿意度	不滿意度
環境設施	99.84%	0.16%
服務品質	99.94%	0.13%
網站服務	99.52%	0.48%
電話服務	100.00%	0.00%
整體滿意度	99.82%	0.19%



四、綜合分析

(一) 本次滿意度調查分析結果中，環境設施滿意度為 99.04 %、服務品質 98.79 %、網站服務 66.61 %及電話服務 76.36 %，整體服務滿意度為 85.20 %，不滿意度為 1.13 %，**滿意度較 106 年增加 2.40 個百分點**，不滿意度則減少 0.99 個百分點。

(二) 如上述整體服務滿意度比較分析所示，若將未填寫比例納入計算時，會降低整體滿意程度。若將滿意度排除受訪者

未填答部分，則受訪者對於「環境設施」、「服務品質」、「網站服務」及「電話服務」之滿意度分別為 99.84 %、99.94 %、99.52 % 及 100 %，整體滿意度則為 99.82 %。本所為民服務品質仍受到多數民眾相當程度之肯定，未來將持續精進為民服務品質，並持續推動創新便民服務措施，達成有感便民、利民之服務目標。

(三) 本次意見調查結果，受訪者針對「環境設施」中之「書寫文具用品及桌椅設置」各有 2 位受訪者勾選不滿意，不滿意度為 0.64 %。故本所應重新檢視書寫文具用品及桌椅設置之適當性，加強維護文具用品及檢視桌椅設施是否符合民眾需求，以提升機關形象。另受訪者針對「服務品質」中之「服務檯志工的服務」，不滿意度為 0.32%，有 1 位受訪者勾選不滿意。未來應加強服務檯人員及志工各項專業教育訓練，期能更滿足民眾對於服務專業之需求，提升第一線櫃檯人員之為民服務品質。又受訪者針對「網站服務」中之「網站提供之資訊內容」及「網站使用之便利性」，不滿意度皆為 0.32 %，各有 1 位受訪者勾選不滿意，是以，本所應全面檢視網站資訊內容及使用上之普及性、合適性、便利性及多元性，使網站服務更貼近民眾需求。

(四) 本次意見調查之基本資料分析結果，受訪者年齡以 50 至 59

歲最多，30 至 49 歲次多；受訪者職業類別以地政從業人員最多，一般民眾次之，公務機關最少。由基本資料分析可得，民眾委託地政士申辦高於親自辦理地政業務之比例，顯示簡化申辦地政業務流程之重要性，現有推動各項便民服務措施及智慧地所，期能減少民眾送件時間及交通成本，讓洽辦地政業務更方便，為本所同仁努力目標。

- (五) 交叉分析部分係針對不同職業類別（一般民眾、地政從業人員、公務機關）對於各項業務之服務品質（主動引導服務、服務態度、效率及專業程度）滿意度分析，**各項分析結果滿意度皆為 90%以上**，此亦顯示本所各項業務之服務品質受到不同身分之洽公者肯定。
- (六) 本次問卷調查有關顧客的鼓勵（附件 2），將於各課課務會議中轉達同仁知悉，讚許同仁一年來的努力，並鼓勵同仁繼續求進步，期能提供顧客更優質的服務。
- (七) 對於受訪者建議事項，已研議相關改進措施（附件 3），未來仍須秉持主動、親切、便捷之服務理念，積極創新與改進，精進為民服務品質。

來自顧客的鼓勵：計 2 份

問卷 編號	內容
81	沒有，都很棒!
223	辦理人員都很認真服務

建議事項及回應情形：

問卷 編號	受訪者建議事項	權責課室	研議改進措施
175	異動→結案時間過久	地籍資料課	查登記案件經異動完成至結案前尚有繕狀、地價異動等後續作業，已督請同仁儘速配合後續相關作業。