

服務滿意度調查報告

臺北市古亭地政事務所
中華民國 108 年 4 月

壹、前言

一、調查目的：

本次問卷調查主要係為了解洽公民眾對本所及便民工作站服務場所環境、人員服務品質、服務措施規劃等方面之滿意度，檢測服務缺失及修正施政措施，即時了解民眾真實需要及建言，作為本所精進之依據，俾利提供更符合民眾期待、便民的服務措施。

二、調查期間：

自 108 年 3 月 4 日至同年月 29 日止。

三、調查對象：

臨櫃洽公民眾及地政從業人員。

四、調查內容及方法：

- (一) 調查問項：依臺北市士林地政事務所（以下簡稱士林所）107 年 8 月 6 日陳地政局有關各所統一辦理滿意度調查事宜奉核簽、本所推行民意調查作業計畫及臺北市松山地政事務所 108 年 1 月 29 日北市松地秘研字第 1087002450 號函，制訂本所「服務滿意度調查問卷」進行調查。
- (二) 調查方式：就調查期間每日洽公民眾中，號碼牌個位數為 3、6、9 之民眾（若有拒訪者，則順延至下一位），由服務臺人員發放問卷，民眾填寫完畢後自行投遞至問卷回收箱。此外，對於無效問卷之認定與市府員工滿意度調查同採除基本資料外所有題項填答相同答案者，且邏輯與檢核題不符之方式採計。
- (三) 調查份數及回收率：依上開士林所奉核簽所附建議樣本規模，本次調查共計發出 380 份問卷，實際回收 331 份，回收率為 87%，無效問卷比率為 0%。

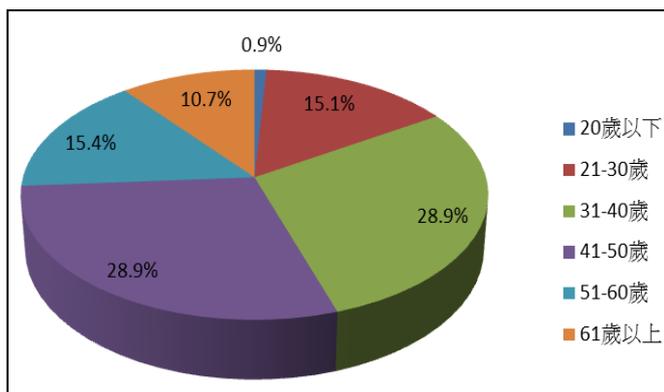
貳、調查結果之統計與分析

一、樣本特性分析

(一) 年齡：

年齡	20歲以下	21-30歲	31-40歲	41-50歲	51-60歲	61歲以上
人數	3	48	92	92	49	34
比例	0.9%	15.1%	28.9%	28.9%	15.4%	10.7%

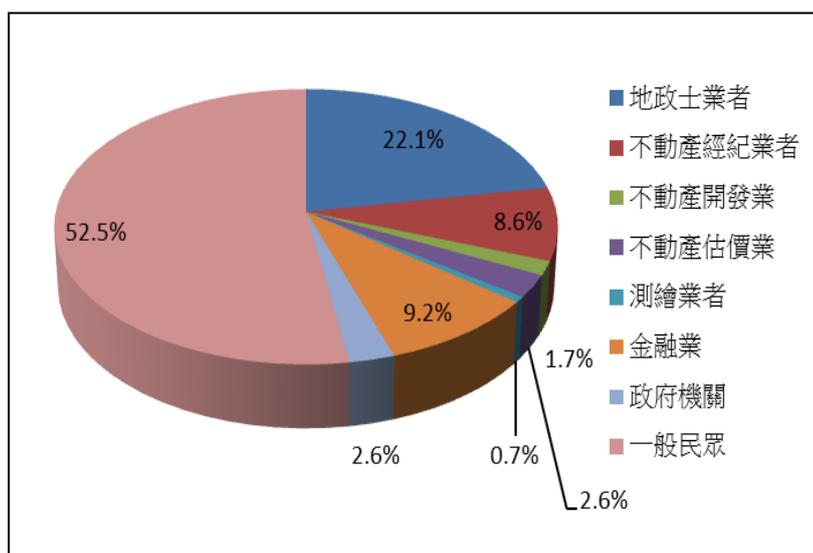
(註：未填答人數共 13 人)



(二) 服務的領域：

	地政士業者	不動產經紀業者	不動產開發業	不動產估價業	測繪業者	金融業	政府機關	一般民眾
人數	67	26	5	8	2	28	8	159
比例	22.1%	8.6%	1.7%	2.6%	0.7%	9.2%	2.6%	52.5%

(註：未填答人數共 28 人)

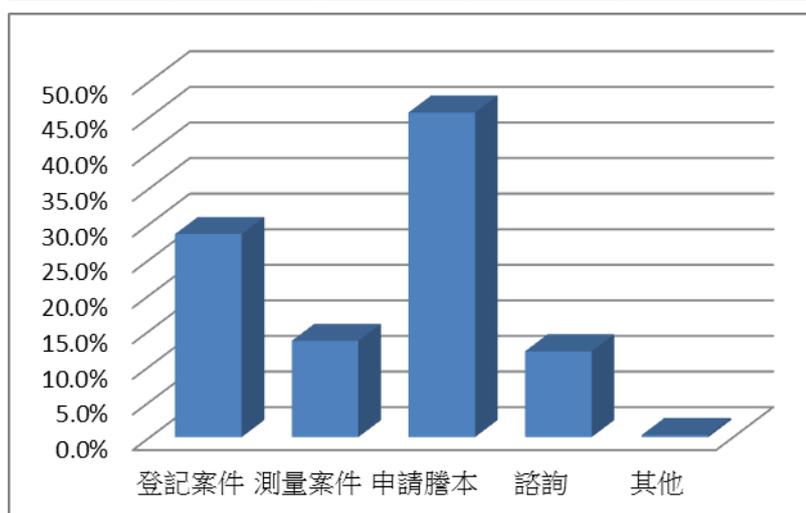


二、問卷內容分析

(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：

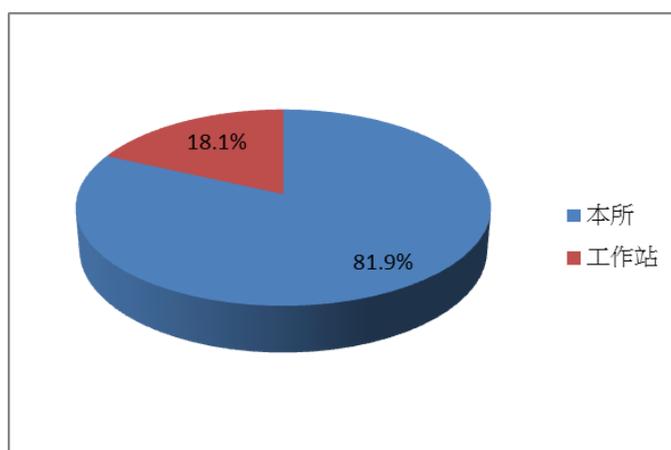
	登記案件	測量案件	申請謄本	諮詢	其他
人數	97	46	155	41	1
比例	28.5%	13.5%	45.6%	12.1%	0.3%



受訪者中有 45.6% 申請謄本、28.5% 洽辦登記案件，其餘依序為洽辦測量案件、尋求諮詢服務及其他（住址隱匿）。

2、地點：

	本所	工作站
人數	271	60
比例	81.9%	18.1%

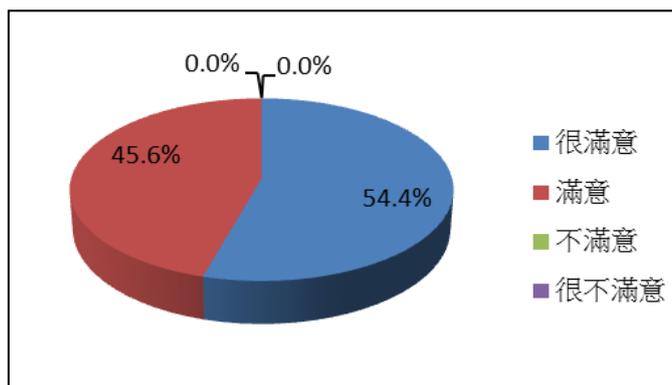


本次回收之問卷中，本所回收 271 份（佔 81.9%），文山地政便民工作站回收 60 份（佔 18.1%），共計回收 331 份。

(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?

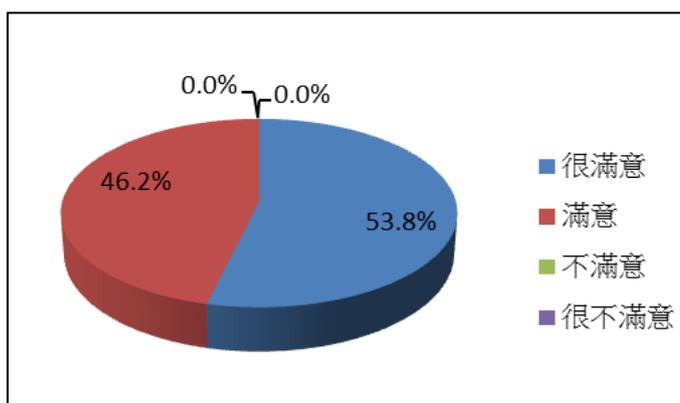
	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意
人數	180	151	0	0
比例	54.4%	45.6%	0%	0%



受訪者中有 54.4% 民眾表示很滿意、45.6% 民眾表示滿意，滿意度為 100%。

- 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
人數	178	153	0	0
比例	53.8%	46.2%	0%	0%

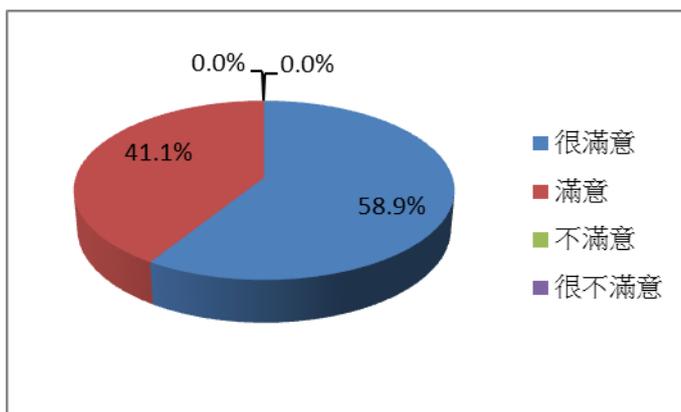


受訪者中有 53.8% 民眾表示很滿意，46.2% 民眾表示滿意，滿意度為 100%。

(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？

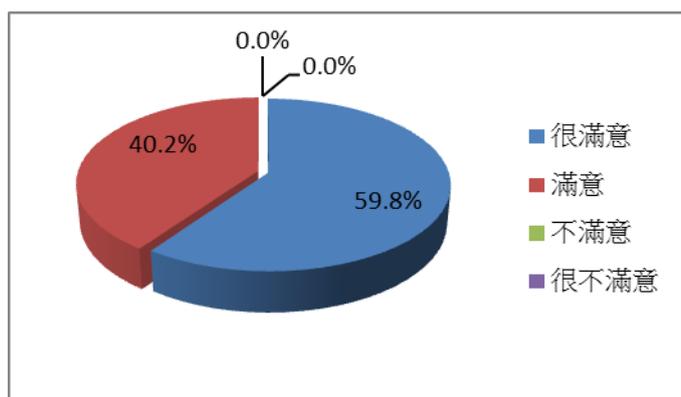
	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意
人數	195	136	0	0
比例	58.9%	41.1%	0%	0%



受訪者中有 58.9% 民眾表示很滿意，41.1% 民眾表示滿意本所服務人員的服務態度，滿意度為 100%。

2、請問您對洽辦業務服務效率是否滿意？

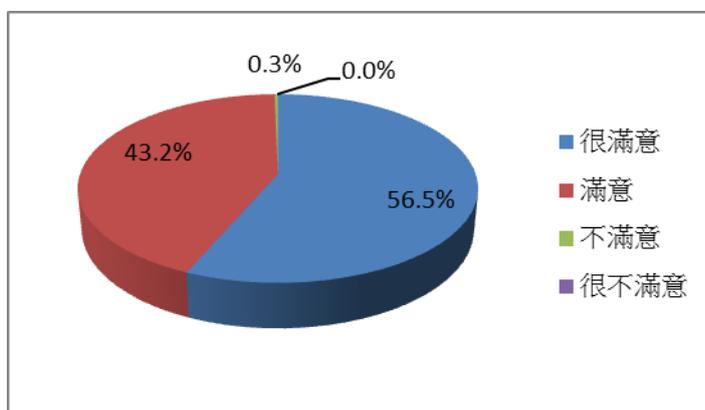
	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意
人數	198	133	0	0
比例	59.8%	40.2%	0%	0%



受訪者中有 59.8% 民眾表示很滿意，40.2% 民眾表示滿意，滿意度為 100%。

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
人數	187	143	1	0
比例	56.5%	43.2%	0.3%	0.0%

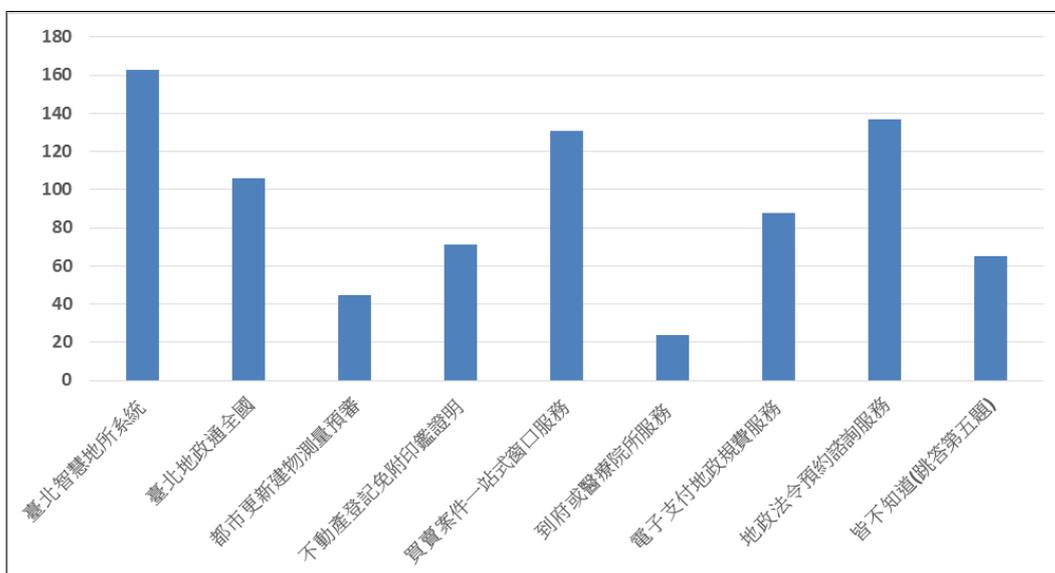


受訪者中有 56.5% 民眾表示很滿意，43.2% 民眾表示滿意，0.3% 民眾表示因答覆內容不明確而表達不滿意，滿意度為 99.7%。

(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	臺北地政通全國	都市更新建物測量預審	不動產登記免附印鑑證明	買賣案件一站式窗口服務	到府或醫療院所服務	電子支付地政規費服務	地政法令預約諮詢服務	皆不知道(跳答第五題)
知道人數	163	106	45	71	131	24	88	137	65
比例	50%	32%	14%	22%	40%	7%	27%	42%	20%

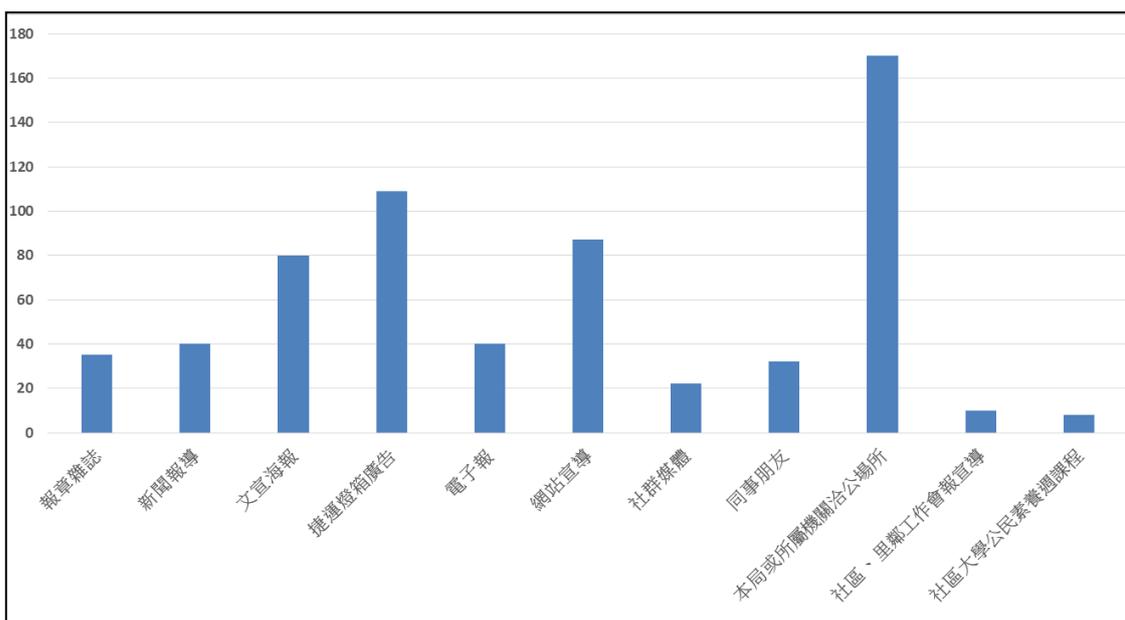


受訪者中有 50% 民眾知悉「臺北智慧地所系統」措施，依次為 42%「地政法令預約諮詢服務區」、40%「買賣案件一站式窗口服務」、32%「臺北地政通全國」，其餘均在 30% 以下。另全部知道者有 12 位約 4%，專業人士 10 位、民眾 2 位，年齡層在 3、40 歲佔多數；而「皆不知道」者佔 20% 較為偏多，本次問卷對象有勾選身分作答者 303 位，其中一般民眾佔 159 位，顯示對外仍有加強宣導之空間。

(註：未填答人數 3 人)

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
知道人數	35	40	80	109	40	87	22	32	170	10	8
比例	13%	15%	31%	42%	15%	33%	8%	12%	65%	4%	3%

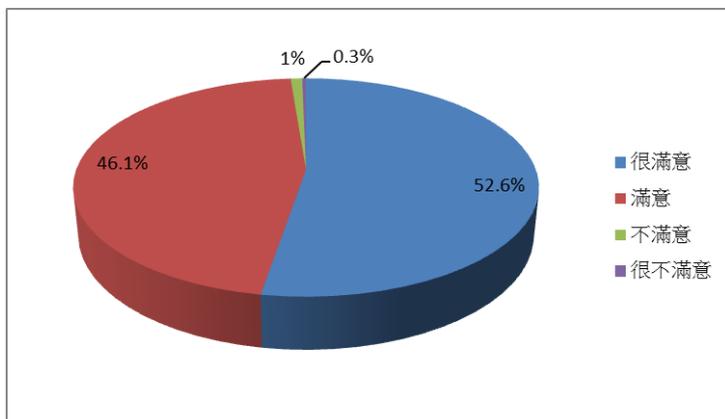


受訪者中以「本局或所屬機關洽公場所」宣導佔 65% 最高，依次為「捷運燈箱廣告」42%、「網站宣導」33%、「文宣海報」31%，其餘在 20% 以下。

(註：未填答人數 70 人)

(五) 請問您對本所E化服務是否滿意?

	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意
人數	169	148	3	1
比例	52.6%	46.1%	1.0%	0.3%

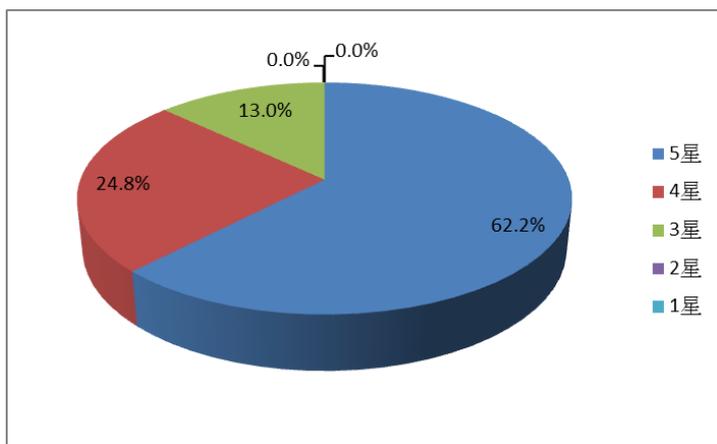


受訪者中有 52.6% 民眾表示很滿意，46.1% 民眾表示滿意，1% 民眾表示不滿意，0.3% 表達很不滿意，故本項之滿意度為 98.7%，不滿意度為 1.3%，其中不滿意原因為電腦查詢區不便利、資訊不夠公開。

(註：未填答人數 10 人)

(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
人數	206	82	43	0	0
比例	62.2%	24.8%	13.0%	0.0%	0.0%



受訪者中有 62.2% 民眾表示 5 星、24.8% 民眾表示 4 星、13% 民眾表示 3 星。雖有過半數民眾表達最高度的肯定，卻仍有不少待努力提升進步的空間。

三、具體意見分析及檢討改進

本次調查有部分受訪者對本所提出具體意見，其中有 4 位受訪者對於本所服務人員表示肯定；4 位受訪者針對服務環境措施、人員服務品質及本所 E 化服務等部分表達不滿意，茲就民意表達情形與相關問卷內容、具體回應及改善措施說明如下：

(一) 民眾表示很滿意情形：

問卷題目	民眾意見
三、人員服務品質 3. 請問您對服務人員的專業程度是否滿意？	很滿意；服務臺黃（茂傑）先生很細心、仔細，謝謝協助讓案件完成申請。（黃家琳）
七、其他建議事項	服務臺陳文玉服務熱心、細心、讚！
	服務櫃檯人員服務熱心、清楚明細。
	服務臺人員都很熱心、很棒！

(二) 民眾表示不滿意情形：

問卷題目	民眾意見	改進措施
二、服務環境措施 2. 請問您對服務設施（如文具用品、文書範例……等）是否滿意？	影印要花錢，其他像區公所都不用錢，他們會自己印。	因各單位業務及預算編列有別，且地政類申請案件須由申請人自行檢附之附繳證件較多，本所無相關經費可支應是類支出，惟基於為民服務精神及使用者付費原則，爰採行由廠商進駐及提供影印設備，並由民眾付費影印需用文件之方式辦理，將於民眾使用之影印機設置說明，以免民眾誤解。

問卷題目	民眾意見	改進措施
三、人員服務品質 3.請問您對服務人員的專業程度是否滿意？	不滿意；答覆內容不明確（未留聯絡資料）	因受訪民眾未留聯絡方式，以致無法確切了解民眾洽公時所遇問題，將加強同仁之專業職能訓練、應對技巧及服務禮儀，以提升服務品質與效能。
五、請問您對本所 E 化服務是否滿意？	很不滿意；電腦查詢區不便利、資訊不夠公開（未留聯絡資料）	因受訪民眾未留聯絡方式，以致無法確切了解民眾洽公時所遇問題，將加強資訊公開及方便性，並請服務臺人員適時給予協助。
	不滿意；資訊不夠公開（未留聯絡資料）	
	電腦查詢區不便利、資訊不夠公開（未留聯絡資料）	

參、結論與建議

一、結論：

整體而言，本所平均滿意度為 99.5%，較前次調查（107 年度）之 99.6%略為下降 0.1%，應係本年度為確保問卷之信度及效度，以更貼近民意，於調查時間、抽樣方式、樣本規模及問卷內容等方面相較前次調查有較多調整及變動所致。

此外，本次調查受訪者對本所服務場所環境、服務設施、人員服務態度及洽辦業務服務效率之滿意度均為 100%，惟於服務人員之專業程度（99.7%）及本所 E 化服務（98.7%）分別有 0.3%及 1.3%表達不滿意，顯示此部分尚有改進的空間及持續維護的必要性。

另針對本次問卷所列舉的 8 項便民服務措施，其中「都市更新建物測量預審」、「不動產登記免附印鑑證明」、「到府或醫療院所服務」及「電子支付地政規費服務」等 4 項之知悉度皆於 30%以下，而「皆不知道」者佔 20%較為偏多，本次問卷對象有勾選身分作答者 303 位，其中一般民眾佔 159 位，顯示對外仍有加強宣導之空間。

二、建議：

（一）針對知悉度較低之服務加強宣導，提升政策知曉度

請登記課、測量課及行政課針對知悉度較低之服務措施，利用古亭小棧行動工作站出車及里鄰宣導活動場合加強推廣，以提升宣導效能及政策知曉度。

（二）加強服務禮貌教育訓練及專業職能

廣續辦理各項專業職能及服務禮貌訓練，以提升服務人員之專業形象及應對能力，免除不必要之誤解，提升服務滿意度及民眾信任感。

(三) 加強服務項目說明

請行政課於提供民眾使用之影印機設置付費說明，並請服務臺人員適時向民眾妥為說明，以使民眾諒解。

為民服務是長期性、持續性的工作，蒐羅民意提供優質便捷服務，方能符合民眾的需求，針對不滿意原因及建議事項除分送相關單位處理，並填寫「服務滿意度調查問卷改進情形表」，以求正視、慎重回應民意積極改善；此外，為增加「臺北地政電子報」訂閱率，以提高政策及便民措施知曉度，針對本次調查表達調閱意願並提供電子郵件帳號之民眾，已協助完成訂閱，往後將利用宣導活動持續推廣，並以提升服務品質、完備各項服務設施及提供符合需求之便民措施為目標，期使每位蒞所洽公民眾均能享受「尊榮服務」。