

服務滿意度調查報告

臺北市古亭地政事務所

中華民國110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 110 年 3 月 1 日至同年 3 月 31 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：

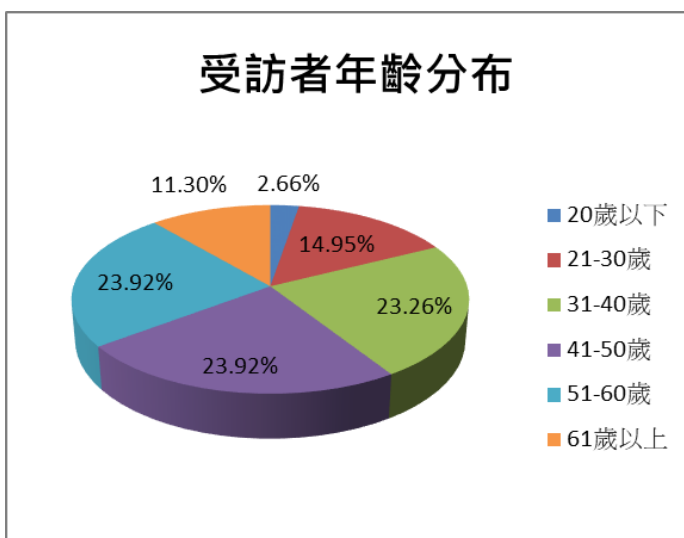
- (一) 調查問項：依臺北市士林地政事務所（以下簡稱士林所）107 年 8 月 6 日陳地政局有關各所統一辦理滿意度調查事宜奉核簽、本所推行民意調查作業計畫及臺北市建成地政事務所 110 年 2 月 22 日北市建地研字第 1107002475 號函，制訂本所「服務滿意度調查問卷」進行調查。
- (二) 調查方式：就調查期間每日洽公民眾中，號碼牌個位數為 3、6、9 之民眾（若有拒訪者，則順延至下一位），由服務臺人員發放問卷，民眾填寫完畢後自行投遞至問卷回收箱。此外，對於無效問卷之認定與市府員工滿意度調查同採除基本資料外所有題項填答相同答案者，且邏輯與檢核題不符之方式採計。
- (三) 調查份數及回收率：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 331 份問卷，實際回收 308 份，回收率為 93.05%，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

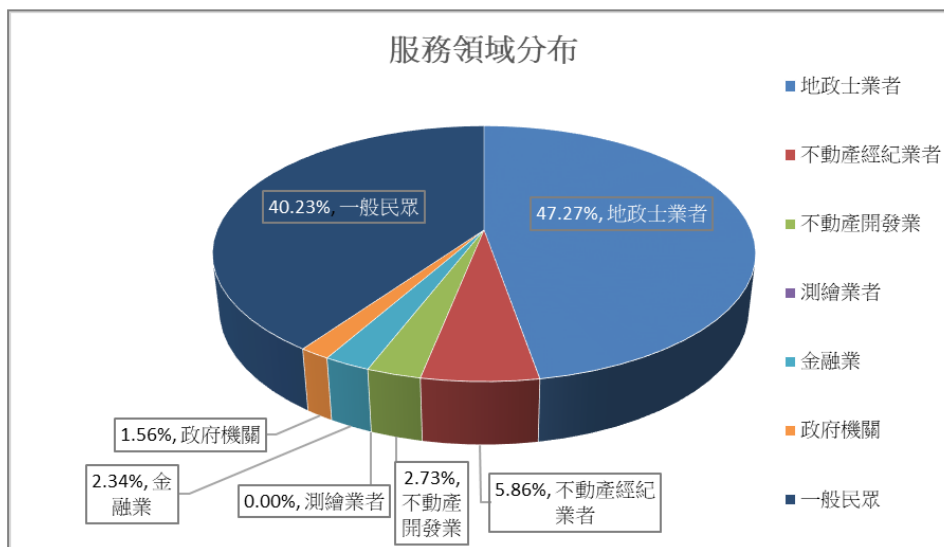
(一) 年齡：(未作答 7 人)

年齡	20歲以下	21-30歲	31-40歲	41-50歲	51-60歲	61歲以上
人數	8	45	70	72	72	34
比例	2.66%	14.95%	23.26%	23.92%	23.92%	11.30%



(二) 服務的領域：(未作答 52 人)

	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
人數	121	15	7	0	6	4	103
比例	47.27%	5.86%	2.73%	0.00%	2.34%	1.56%	40.23%

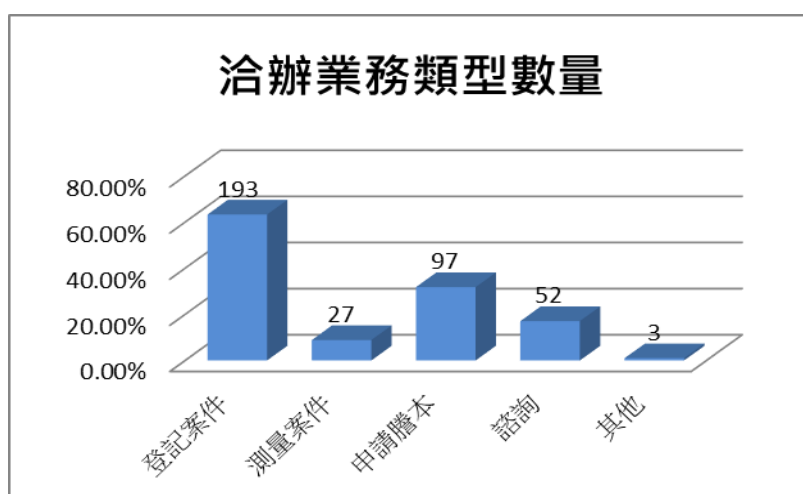


二、問卷內容分析

(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：(未作答 3 人)

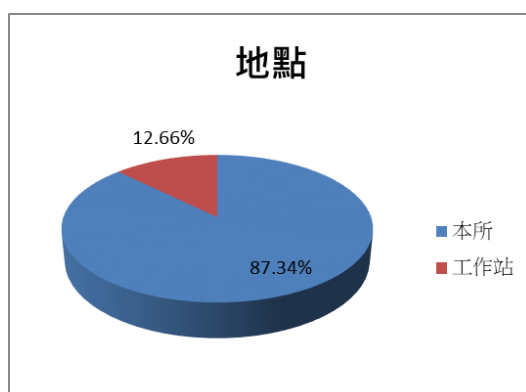
	登記案件	測量案件	申請謄本	諮詢	其他
數量	193	27	97	52	3
比例	63.28%	8.85%	31.80%	17.05%	0.98%



受訪者洽辦業務類型中有 63.28%洽辦登記案件、31.80%申請謄本，其餘依序為洽辦測量案件、尋求諮詢服務及其他相關業務。

2、地點：(未作答 0 人)

	本所	工作站
人數	269	39
比例	87.34%	12.66%

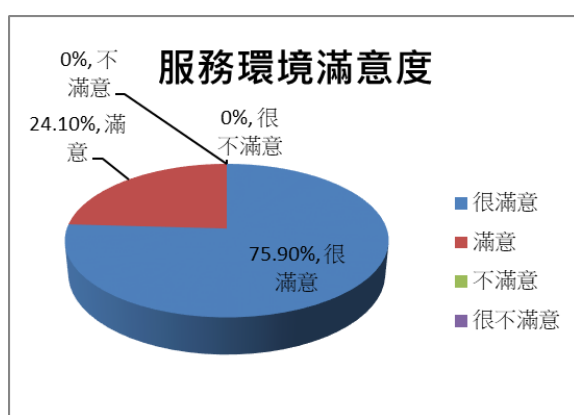


本所發出 281 份回收 269 份，回收率 95.73%、工作站發出 50 份回收 39 份，回收率 78.00%；共計回收 308 份。

(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?(未作答：1 人)

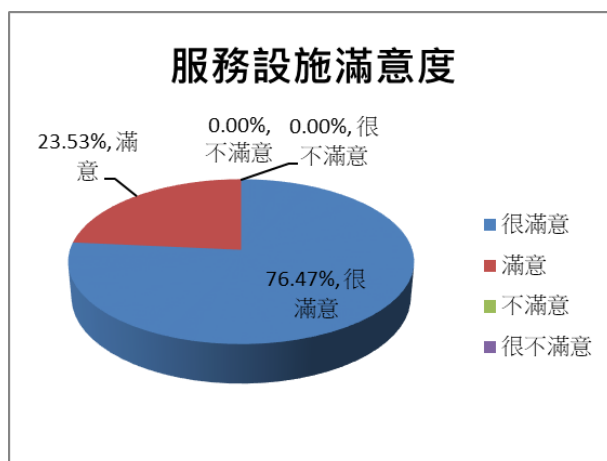
	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意
人數	233	74	0	0
比例	75.90%	24.10%	0%	0%



受訪者中有 75.90% 民眾表示很滿意、24.10% 民眾表示滿意，整體滿意度 100%。

2、請問您對服務設施(如文具用品、文書範例……等)是否滿意?(未作答：2 人)

	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意
人數	234	72	0	0
比例	76.47%	23.53%	0.00%	0.00%

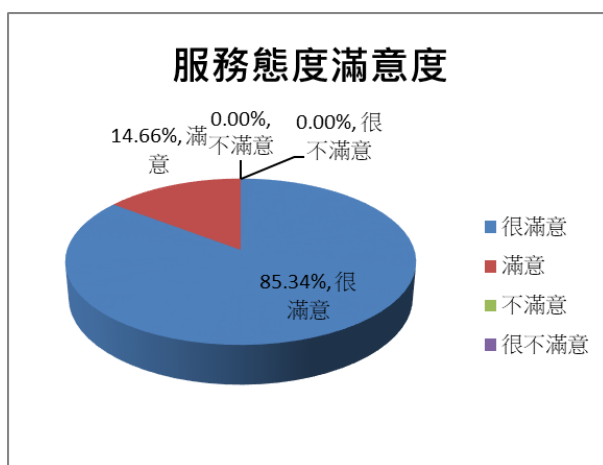


受訪者中有 76.47% 民眾表示很滿意、23.53% 民眾表示滿意，
 整體滿意度達 100%。

(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？(未作答：1 人)

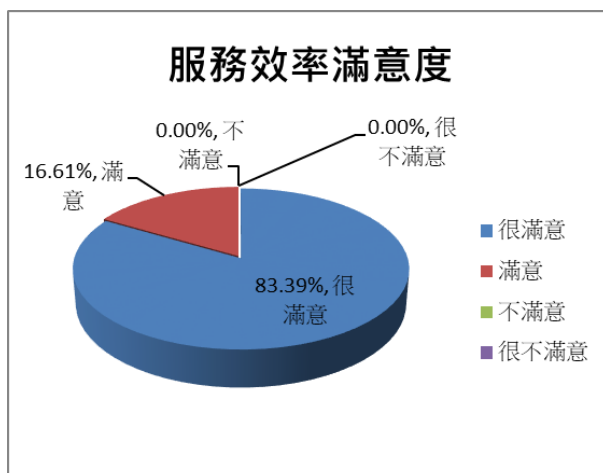
	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意
人數	262	45	0	0
比例	85.34%	14.66%	0.00%	0.00%



受訪者中有 85.34% 民眾表示很滿意、14.66% 民眾表示滿意本
 所服務人員的服務態度，整體滿意度 100%。

2、請問您對洽辦業務服務效率是否滿意？(未作答：1 人)

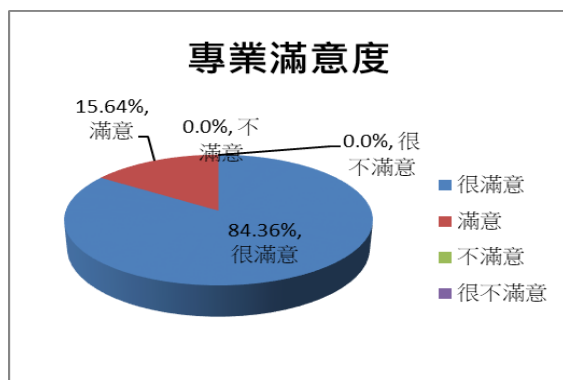
	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意
人數	256	51	0	0
比例	83.39%	16.61%	0.00%	0.00%



受訪者中有 83.39% 民眾表示很滿意、16.61% 民眾表示滿意，整體滿意度 100%。

3、請問您對服務人員的專業程度是否滿意？(未作答：1 人)

	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意
人數	259	48	0	0
比例	84.36%	15.64%	0.0%	0.0%

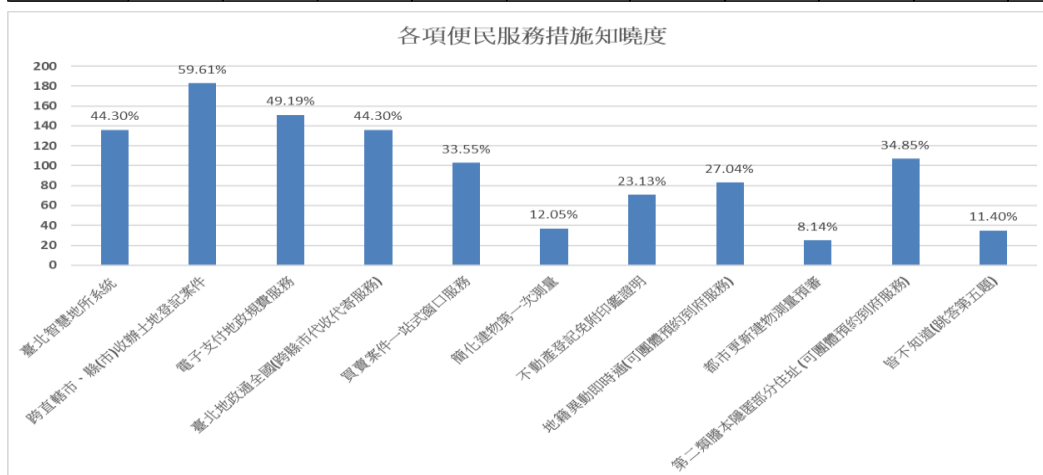


受訪者中有 84.36% 民眾表示很滿意、15.64% 民眾表示滿意，整體滿意度 100%。

(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)(未作答：1 人)

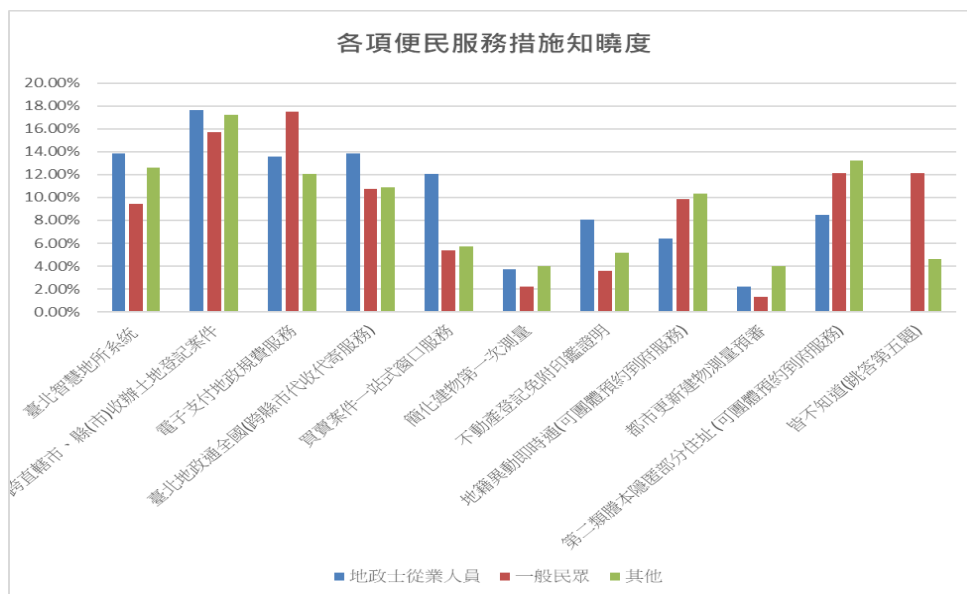
	臺北智慧地所系統	跨直轄市、縣(市)收辦土地登記案件	電子支付地政規費服務	臺北地政通全國(跨縣市代收代寄服務)	買賣案件一站式窗口服務	簡化建物第一次測量	不動產登記免附印鑑證明	地籍異動即時通(可團體預約到府服務)	都市更新建物測量預審	第二類騰本隱匿部分住址(可團體預約到府服務)	皆不知道(跳答第五題)
知道人數	136	183	151	136	103	37	71	83	25	107	35
比例	44.30%	59.61%	49.19%	44.30%	33.55%	12.05%	23.13%	27.04%	8.14%	34.85%	11.40%



受訪者中民眾知曉度最高者為 59.61%「跨直轄市、縣(市)收辦土地登記案件」、依次為 49.19%「電子支付地政規費服務」、44.30%「臺北智慧地所系統」及「臺北地政通全國(跨縣市代收代寄服務)」措施；而知曉度在 20% 以下者為 8.14%「都市更新建物測量預審」；皆不知道者有 35 位佔 11.40%、全部知道者僅有 2 位約 0.65%，顯示對外仍有加強宣導之空間。

2、為針對目標客群採不同之宣導方式，就地政從業人員(地政士業者、不動產經紀業者、不動產開發業者、測繪業者)、一般民眾及其他類別(金融業、政府機關、未表明身分)進行各項便民服務措施知曉度加強分析：

	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)
地政士從業人員	13.88%	17.61%	13.58%	13.88%	12.09%	3.73%	8.06%	6.42%	2.24%	8.51%	0.00%
一般民眾	9.42%	15.70%	17.49%	10.76%	5.38%	2.24%	3.59%	9.87%	1.35%	12.11%	12.11%
其他	12.64%	17.24%	12.07%	10.92%	5.75%	4.02%	5.17%	10.34%	4.02%	13.22%	4.60%

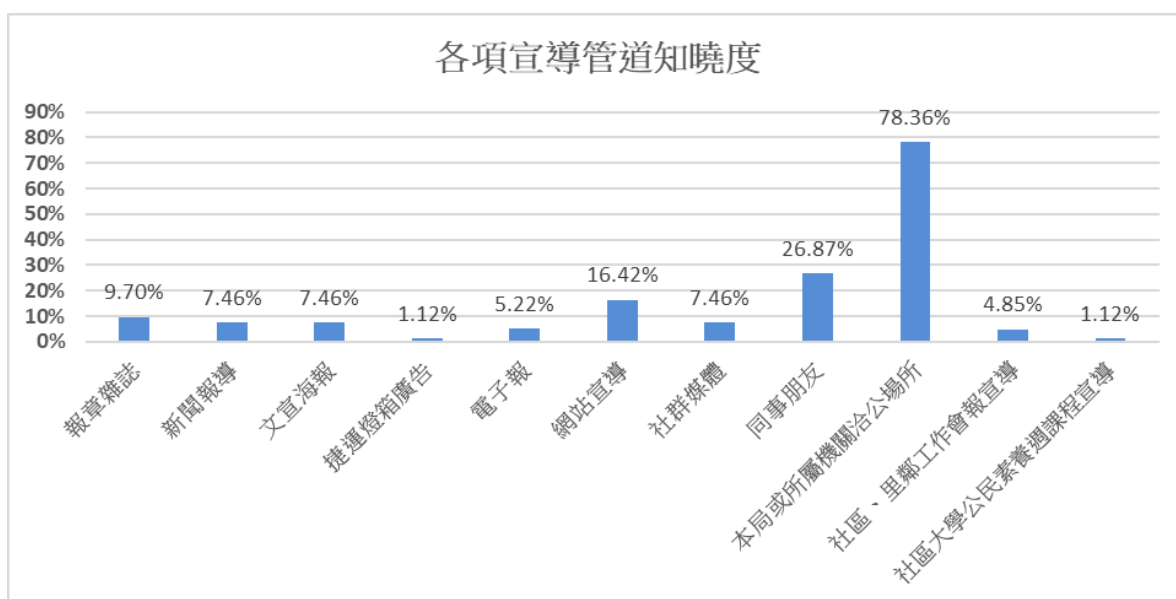


有勾選身分作答者 228 位，除「簡化建物第一次測量」及「都市更新建物測量預審」均為各客群知曉度低於 5% 之項目外，有關全部地政士從業人員知曉度以 6.42%「地籍異動即時通(可團體預約到府服務)」最低；一般民眾知曉度在以 3.59%「不動產登記免附印

鑑證明」最低；其他類別亦以 5.17%「不動產登記免附印鑑證明」最低。

3、請問您是從何處得知上述各項便民服務?(可複選)(未作答：40 人)

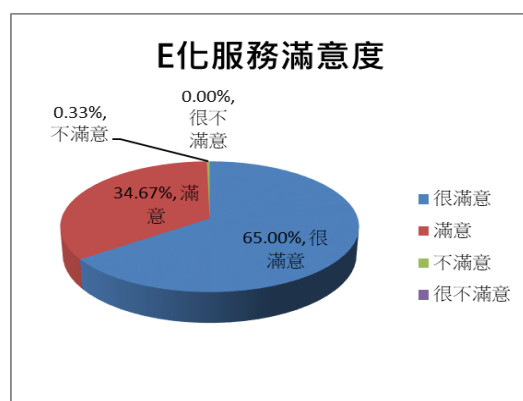
	報章雜誌	新聞報導	文宣海報	捷運燈箱廣告	電子報	網站宣導	社群媒體	同事朋友	本局或所屬機關洽公場所	社區、里鄰工作會報宣導	社區大學公民素養週課程宣導
數量	26	20	20	3	14	44	20	72	210	13	3
比例	9.70%	7.46%	7.46%	1.12%	5.22%	16.42%	7.46%	26.87%	78.36%	4.85%	1.12%



受訪者中未作答人數 40 人，明顯偏多，以作答人數 268 人計算「本局或所屬機關洽公場所」佔 210 人、78.36%最高，依次為「同事朋友」26.87%、「網站宣導」16.42%，其餘均 20%以下。

(五) 請問您對本所 E 化服務是否滿意?(未作答：8 人)

	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意
人數	195	104	1	0
比例	65.00%	34.67%	0.33%	0.00%



受訪者中有 65.0% 民眾表示很滿意、34.67% 民眾表示滿意，整體滿意度 99.67%。另有 0.33% 民眾表示不滿意(1 位)，不滿意原因：資訊不夠公開。

(六) 請問您對本次的服務給予幾顆星?(未作答：6 人)

	5 星	4 星	3 星	2 星	1 星
人數	238	61	3	0	0
比例	78.81%	20.20%	0.99%	0.00%	0.00%

受訪者中有 78.81% 民眾表示 5 星、20.20% 民眾表示 4 星、0.99% 民眾表示 3 星，平均 4.78 顆星，顯示本所服務獲得民眾普遍認同但有進步空間。

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及其工作站提出具體意見，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) 民眾表示不滿意情形：

問卷題目	民眾意見
七、其他建議事項	貴所服務人員不論工作態度和專業均極佳。
	公務人員很辛苦，但是他(她)們一直很熱心，有笑容，無所不知，身為里民，實在很感激。
	Good

(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 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	勾選很滿意。 <input checked="" type="checkbox"/> 其他：外面指標不清楚(機車停車位到正門指標)	已於側門機車停放區張貼正門標示文宣。

<p>潔、綠美化等)是否滿意?</p>		
<p>2.請問您對服務設施(如文具用品、文書範例.....等)是否滿意?</p>	<p>未勾選滿意度或不滿意度。 <input checked="" type="checkbox"/>等候區位置不舒適 <input checked="" type="checkbox"/>其他:太熱</p>	<p>因民眾洽公區為工作站，已向稅捐稽徵處文山分處反映。</p>
<p>五、請問您對地政 E 化服務是否滿意?</p>	<p>未勾選滿意度或不滿意度。 <input checked="" type="checkbox"/>其他:没有用到。</p> <hr/> <p>未勾選滿意度或不滿意度。 <input checked="" type="checkbox"/>其他:不太懂，因不常使用。</p> <hr/> <p>未勾選滿意度或不滿意度。 <input checked="" type="checkbox"/>電腦查詢區不便利。(工作站)</p> <hr/> <p>勾選滿意。 <input checked="" type="checkbox"/>電腦查詢區不便利。(工作站)</p> <hr/> <p>勾選不滿意，未表達原因。(工作站)</p>	<p>(一)有關民眾意見「沒有用到」及「不太懂，因不常使用」一節，因未實際使用相關服務，故俟有實際需求反饋後再予處理。</p> <p>(二)工作站回收之問卷中提及「電腦查詢區不便利」一節，因本所未於工作站設立電腦查詢區，似應指稅捐機關對外之查詢電腦，爰將相關訊息轉知稅捐機關。</p>

參、成果與改善方案

一、結論：

- (一)整體而言，本所平均滿意度為 99.9%，較前次調查（109 年度）之 99.7% 較為提升 0.2%。
- (二)本次調查受訪者對本所服務場所環境、人員服務態度、洽辦業務服務效率及服務人員之專業程度之滿意度均為 100%，惟對於本所 E 化服務均有 0.33% 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。
- (三)另針對本次問卷所列舉的 12 項便民服務措施，其中「簡化建物第一次測量」及「都市更新建物測量預審」等 2 項之知曉度於各客群皆低於 5% 以下，而「皆不知道」者一般民眾佔 12.11%、其他類佔 4.60%，顯示對外有加強宣導之空間。

二、改善方案：

(一) 定期巡視辦公環境及服務設施

舒適的洽公環境能提升民眾對機關形象之好感度，進而影響民眾滿意度。為改善本所洽公環境，請行政課定期檢視本所環境，並視需要予以調整或改善，且先以本所同仁意見作為參考，唯有滿意的員工，才有滿意的顧客，當內部同仁對機關自我肯定，我們才可以提供高品質的服務予外部顧客，進而創造高的外部顧客滿意度。

(二) 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，利用里鄰宣導活動場合及古亭小棧行動工作站出車加強推廣，以提升宣導效能及政策知曉度。

（三）加強服務禮貌教育訓練及專業職能

服務禮貌及同仁專業職能亦為滿意度調查之重要指標，賡續辦理各項服務禮貌及專業職能訓練，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、結語：

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」。