

臺北市士林地政事務所
111 年度為民服務意見調查報告



行政課 呂婉華
111 年 4 月 19 日

壹、調查主題：本所服務環境措施、人員服務品質、便民服務、地政E
化服務滿意度調查。

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：由當日現場洽公民眾，依號碼牌順序輪一定個位數值
者，於洽公等候時間請其現場填答紙本問卷收回，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：就當日洽公民眾中，順序為號碼牌個位數為5或0（例
號碼牌為5、10、15、20等民眾，以此類推，若有拒訪
者，則順延至下一位）之民眾填寫。

伍、調查對象：臨櫃洽公民眾。

陸、調查期間：111年3月1日至111年3月31日。

柒、問卷回收率：共計發出400份，回收360份，回收率90%。

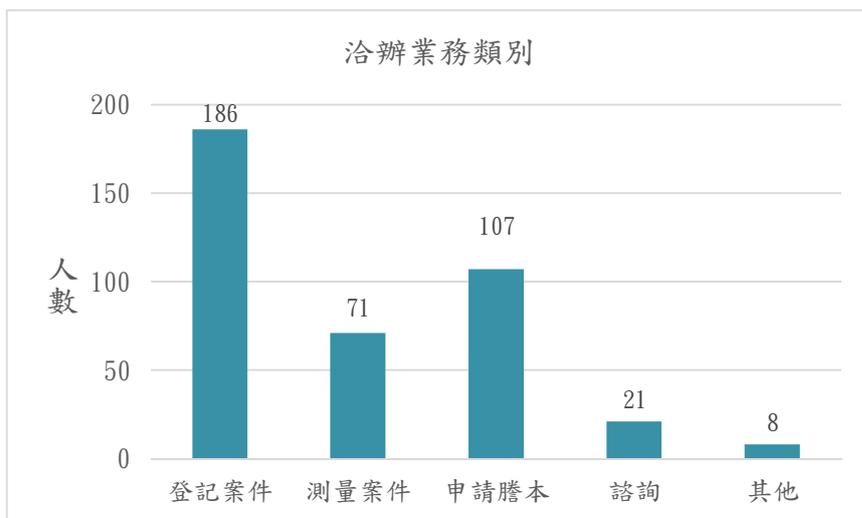
捌、調查內容：詳問卷（附件1）。

玖、調查結果：

一、洽辦業務及地點之統計分析

(一)業務類別：

受訪者洽辦業務性質以辦理登記案件為大宗占 47.33%，次以申請



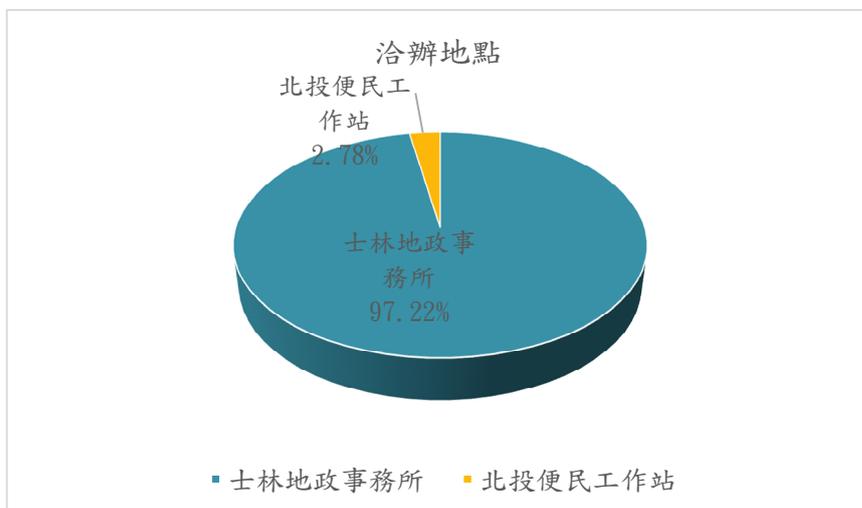
類別	人數	比例
登記案件	186	47.33%
測量案件	71	18.07%
申請謄本	107	27.23%
諮詢	21	5.34%
其他	8	2.04%

謄本占 27.23%。

(二)地點：

受訪者以至本所洽公人數為最多占 97.22%，北投便民工作站占

2.78%。

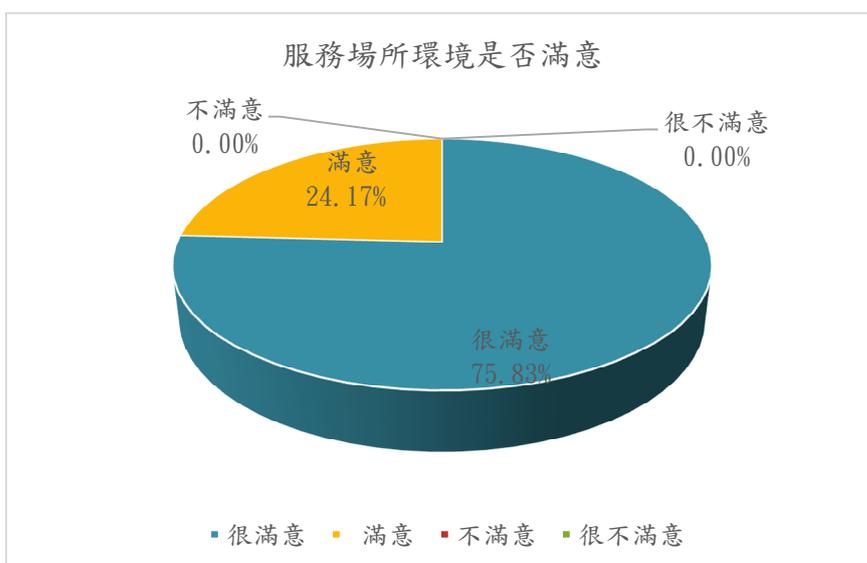


地點	人數	比例
士林地政事務所	350	97.22%
北投便民工作站	10	2.78%

二、服務環境措施滿意度之統計分析

(一) 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？

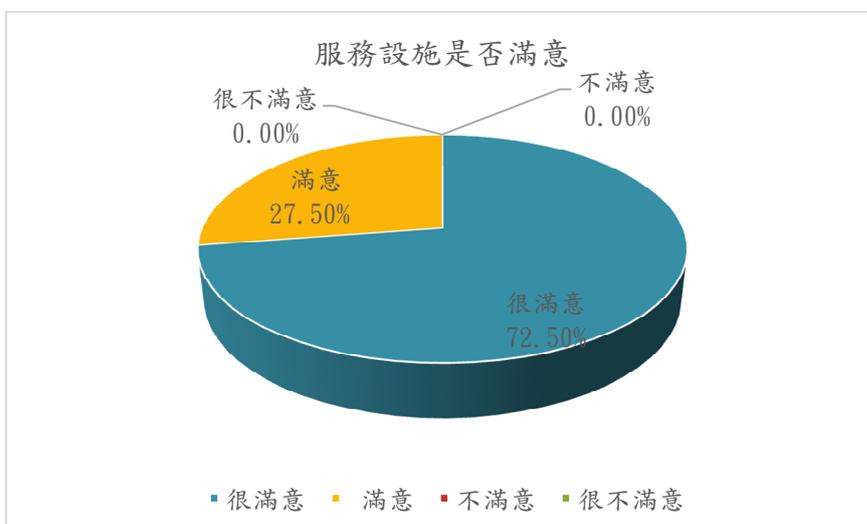
受訪者對本所（含便民工作站）服務場所環境滿意度表示很滿意為 75.83%，滿意為 24.17%，滿意度為 100%。



	人數	滿意度
很滿意	273	75.83%
滿意	87	24.17%
不滿意	0	0.00%
很不滿意	0	0.00%
合計(滿意)	360	100%

(二) 請問您對服務設施（如文具用品、文書範例…等）是否滿意？

受訪者對本所（含便民工作站）服務設施滿意度表示很滿意為 72.5%，滿意為 27.5%，無不滿意情形，滿意度為 100.00%。

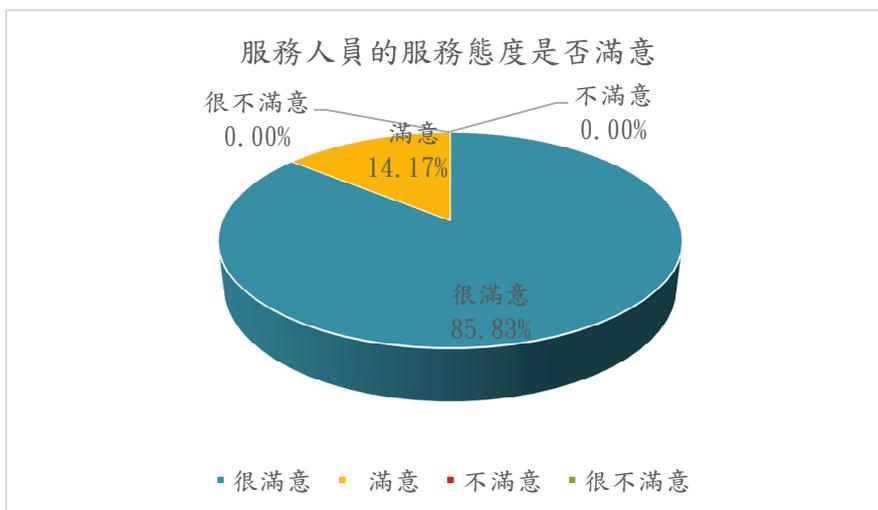


	人數	滿意度
很滿意	261	72.50%
滿意	99	27.50%
不滿意	0	0.00%
很不滿意	0	0.00%
合計(滿意)	360	100.00%

三、人員服務品質滿意度之統計分析

(一) 請問您對服務人員的服務態度是否滿意？

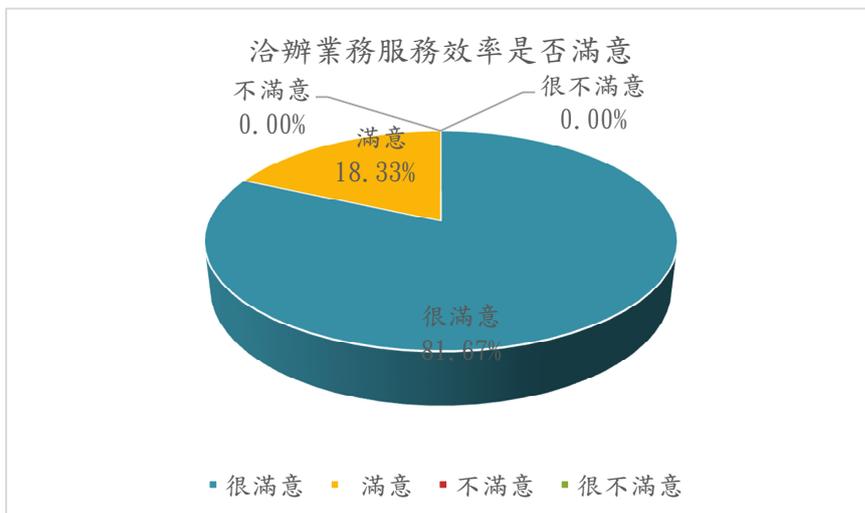
受訪者對本所（含便民工作站）服務人員之服務態度滿意度表示很滿意為 85.83%，滿意為 14.17%，無不滿意情形，滿意度為 100.00%。



	人數	滿意度
很滿意	309	85.83%
滿意	51	14.17%
不滿意	0	0.00%
很不滿意	0	0.00%
合計(滿意)	360	100.00%

(二) 請問您對洽辦業務服務效率是否滿意？

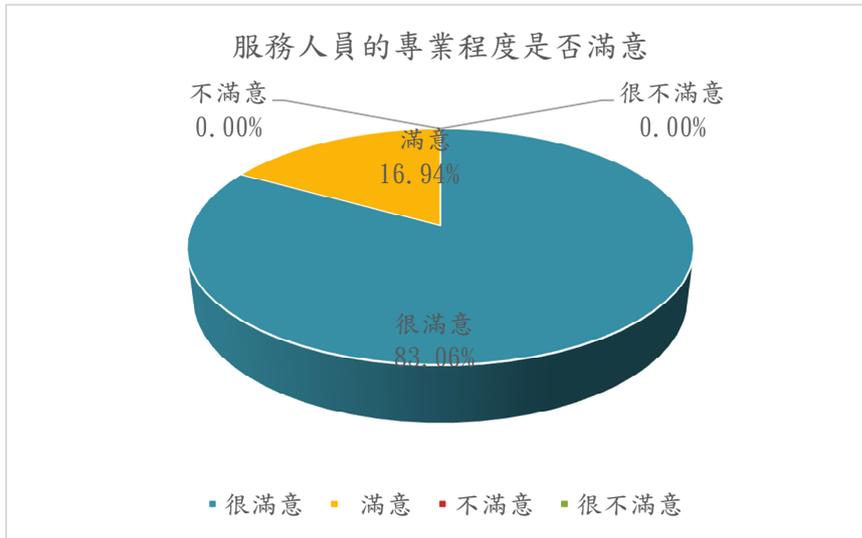
受訪者對本所（含便民工作站）服務人員之服務效率滿意度表示很滿意為 81.67%，滿意為 18.33%，滿意度為 100.00%。



	人數	滿意度
很滿意	294	81.67%
滿意	66	18.33%
不滿意	0	0.00%
很不滿意	0	0.00%
合計(滿意)	360	100.00%

(三) 請問您對服務人員的專業程度是否滿意？

受訪者對本所（含便民工作站）服務人員之專業程度滿意度表示很滿意為 83.06%，滿意為 16.94%，無不滿意之情形，滿意度為 100.00%。



滿意度	人數	滿意度
很滿意	299	83.06%
滿意	61	16.94%
不滿意	0	0.00%
很不滿意	0	0.00%
合計(滿意)	360	100.00%

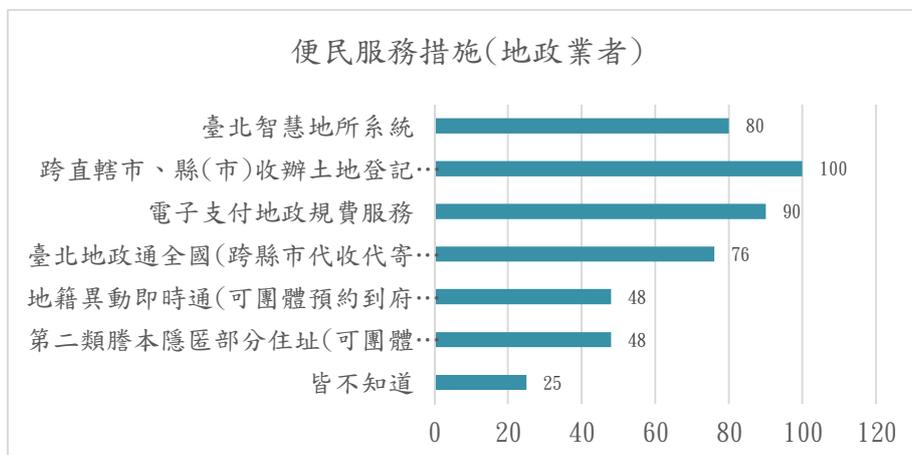
四、便民服務措施之統計分析

為利針對目標客群採取不同有效之宣導方式，將便民服務措施知曉度及獲取管道，分為地政業者、一般民眾及其他（不動產經紀業者、不動產開發業、測繪業者、金融業、政府機關及未填答身分別者）進行以下統計分析：

(一) 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？

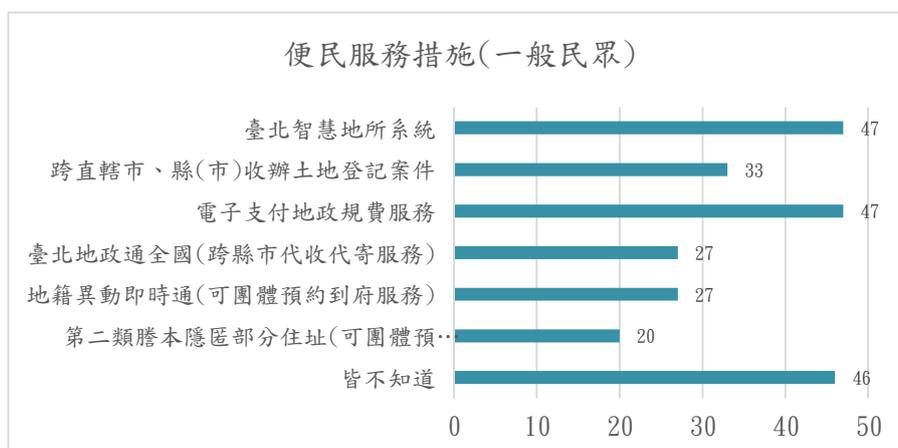
- 1、地政業者對於便民服務措施之知曉程度以「跨直轄市、縣(市)收辦土地登記案件」、「電子支付地政規費服務」及「臺北智慧地所系統」為較高之前三名，另有 25 位受訪者皆不知道各項便民服務措施，顯示各項便民服務措施宣導仍有進步空間。

便民服務措施	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)	皆不知道
勾選數量	80	100	90	76	48	48	25



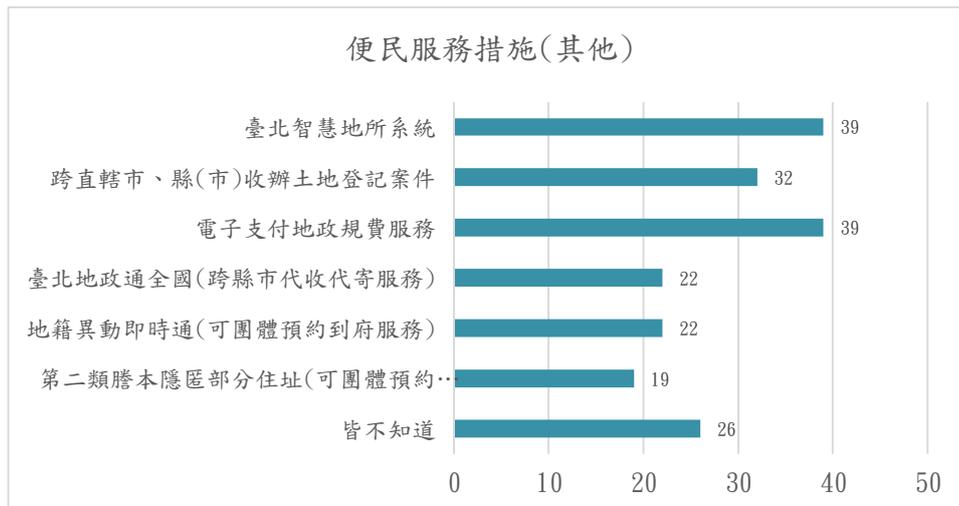
2、一般民眾對於便民服務措施知曉度以「臺北智慧地所系統」、「電子支付地政規費服務」及「跨直轄市、縣(市)收辦土地登記案件」為較高之前三名，另有 46 位一般民眾受訪者皆不知道各項便民服務措施，顯示各項便民服務宣傳仍有進步空間。

便民服務措施	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)	皆不知道
勾選數量	47	33	47	27	27	20	46



3、其他（不動產經紀業者、不動產開發業、測繪業者、金融業、政府機關及未填答身分別者）對於便民服務措施知曉度以「臺北智慧地所系統」、「電子支付地政規費服務」及「跨直轄市、縣(市)收辦土地登記案件」為較高之前三名，另有 2 位受訪者皆不知道各項便民服務措施，顯示各項便民服務之宣傳仍有進步之空間。

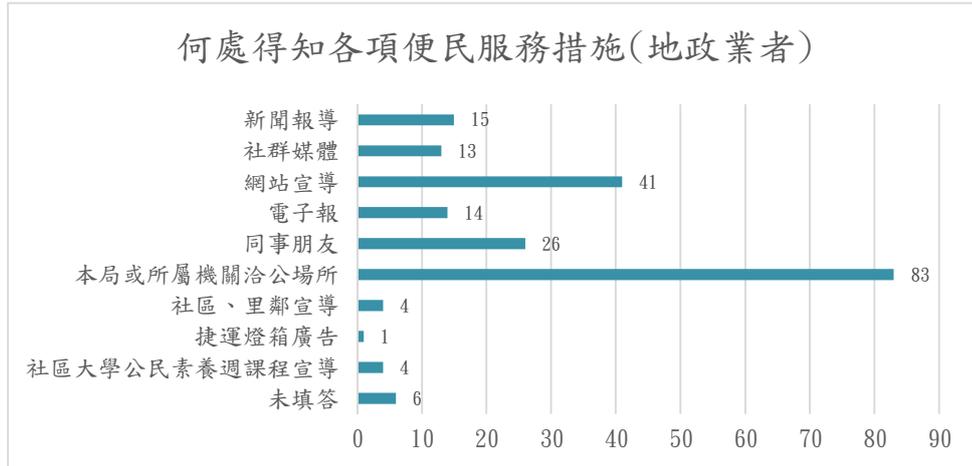
便民服務措施	臺北智慧地所系統	跨直轄市、縣(市)收辦土地登記案件	電子支付地政規費服務	臺北地政通全國(跨縣市代收代寄服務)	地籍異動即時通(可團體預約到府服務)	第二類謄本隱匿部分住址(可團體預約到府服務)	皆不知道
勾選數量	39	32	39	22	22	19	26



(二) 請問您是從何處得知上述各項便民服務?

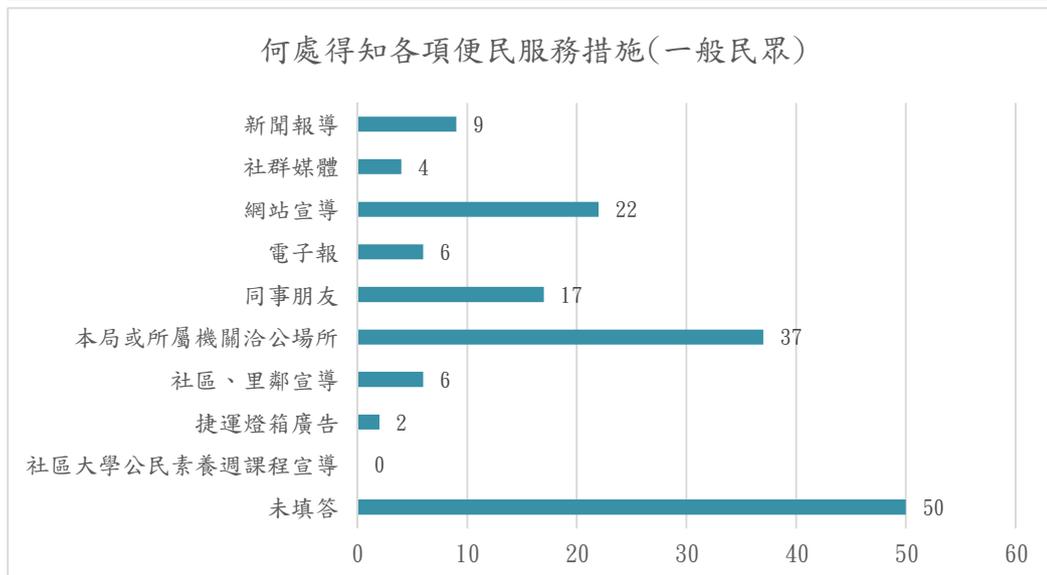
1、地政業者得知便民服務措施之管道，以「本局或所屬機關洽公場所」、「網站宣導」及「同事朋友」為較高之前三名。

項目	新聞報導	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	未填答
勾選數量	15	13	41	14	26	83	4	1	4	6



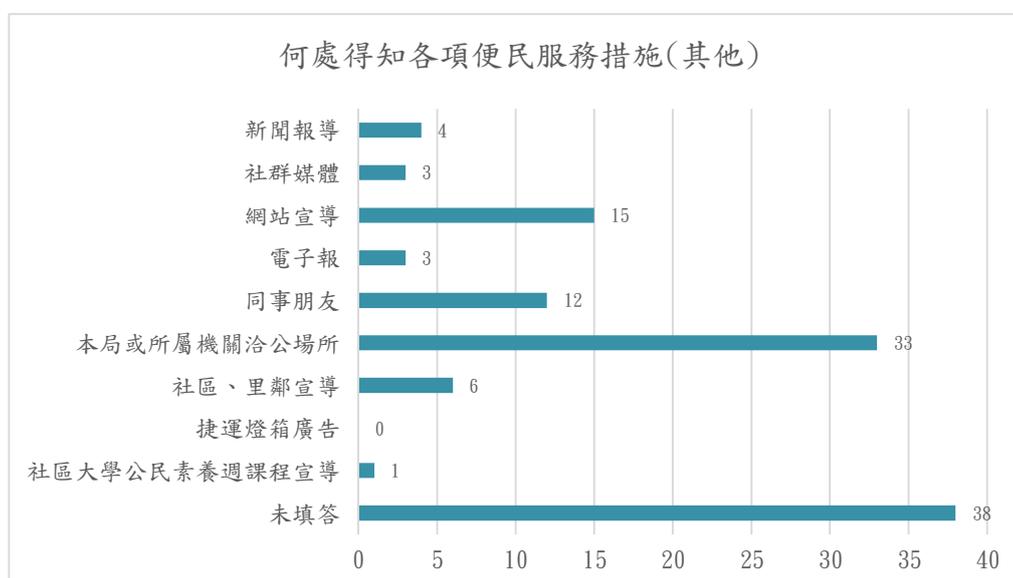
2、一般民眾得知便民服務措施之管道，以「本局或所屬機關洽公場所」、「網站宣導」及「同事朋友」為較高之前三名。

項目	新聞報導	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	未填答
勾選數量	9	4	22	6	17	37	6	2	0	50



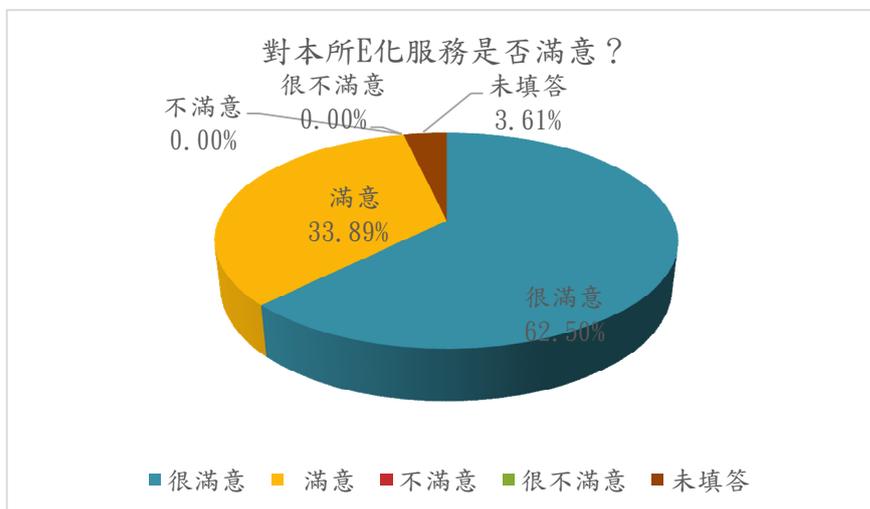
3、其他（不動產經紀業者、不動產開發業、測繪業者、金融業、政府機關及未填答身分別者）得知便民服務措施之管道，以「本局或所屬機關洽公場所」、「網站宣導」及「同事朋友」為較高之前三名。

項目	新聞報導	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	未填答
勾選數量	4	3	15	3	12	33	6	0	1	38



五、E化服務滿意度

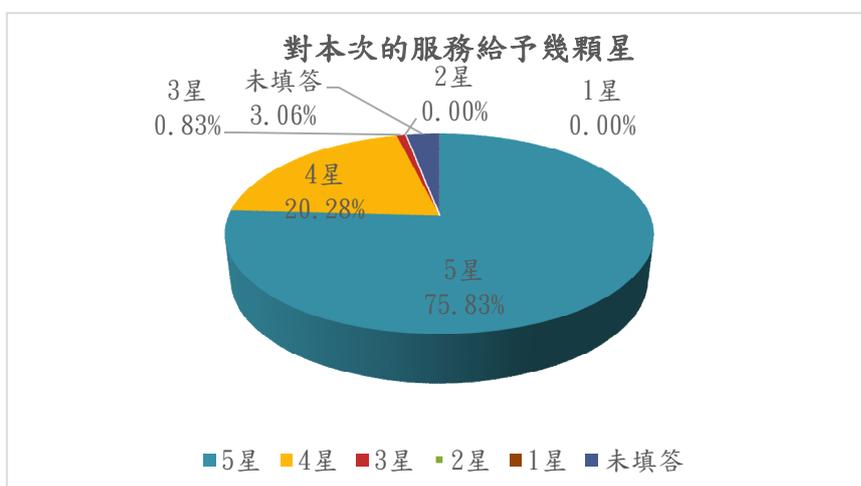
受訪者對本所(含便民工作站)提供E化服務表示很滿意為62.50%，滿意為33.89%，整體滿意度為96.39%。



	人數	滿意度
很滿意	225	62.50%
滿意	122	33.89%
不滿意	0	0.00%
很不滿意	0	0.00%
未填寫	13	3.61%
合計(滿意)	347	96.39%

六、服務星等

受訪者對本所(含便民工作站)本次服務整體滿意度給予5星為75.83%，4星為20.28%，3星為0.83%，1、2星皆為0.00%，未填答為3.06%，整體4星以上之評價為96.11%。另外，依5分法計算(5星5分、4星4分、3星3分、2星2分、1星1分)得到的滿意度分數為4.63分。

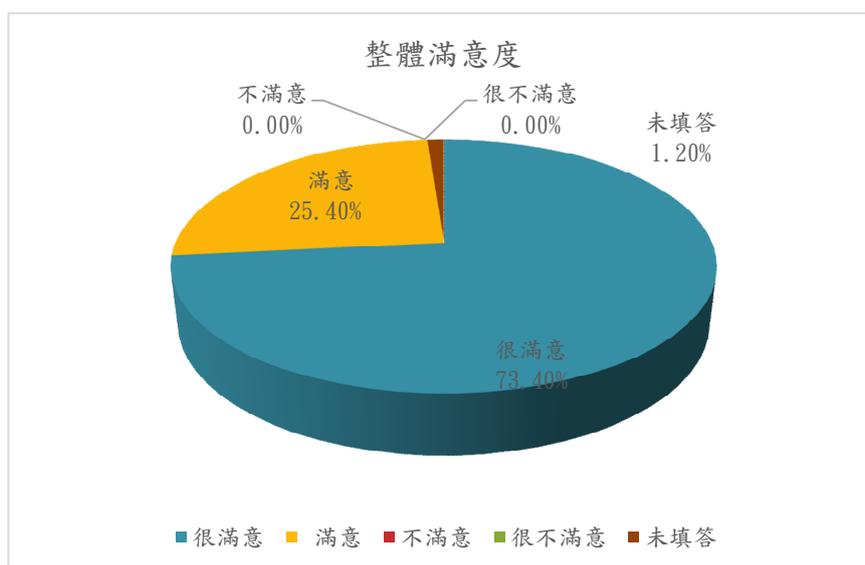


	人數	滿意度
5星	273	75.83%
4星	73	20.28%
3星	3	0.83%
2星	0	0.00%
1星	0	0.00%
未填答	11	3.06%
合計(4星)	346	96.11%

七、整體滿意度

總結本次問卷調查結果，很滿意為 73.40%、滿意為 25.40%、不滿意為 0%、很不滿意為 0%，未填寫為 1.20%。

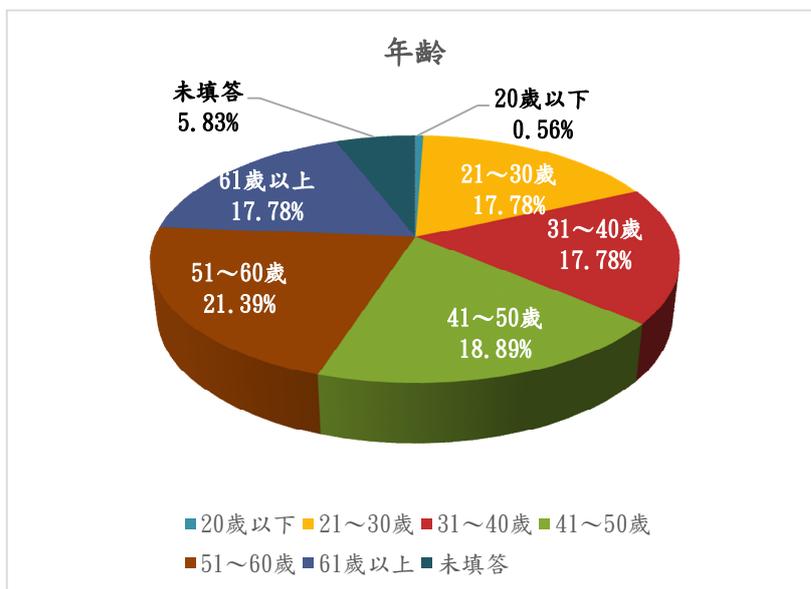
	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	未填答
服務環境施滿意度	74.17%	25.83%	0.00%	0.00%	0.00%
服務品質滿意度	83.52%	16.48%	0.00%	0.00%	0.00%
E化服務滿意度	62.50%	33.89%	0.00%	0.00%	3.61%
整體滿意度	73.40%	25.40%	0.00%	0.00%	1.20%



八、基本資料

(一) 年齡

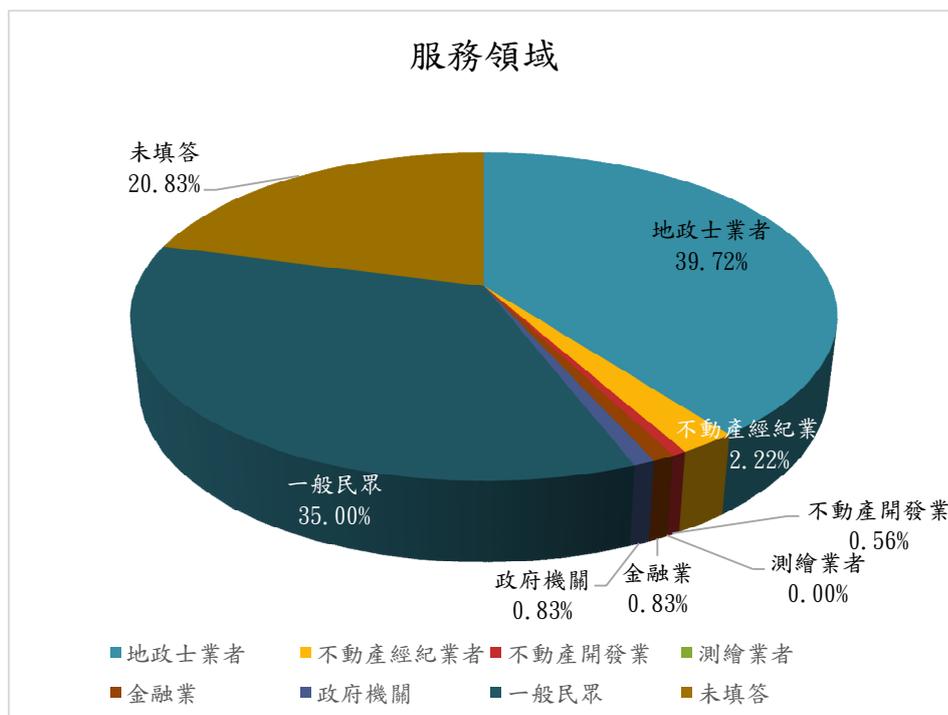
受訪者年齡以 51 至 60 歲最多，41 至 50 歲次之。



	人數	百分比
20歲以下	2	0.56%
21~30歲	64	17.78%
31~40歲	64	17.78%
41~50歲	68	18.89%
51~60歲	77	21.39%
61歲以上	64	17.78%
未填答	21	5.83%

(二) 服務領域

受訪者以地政士最多，一般民眾次之。



	人數	百分比
地政士	143	39.72%
經紀業	8	2.22%
開發業	2	0.56%
測繪業	0	0.00%
金融業	3	0.83%
政府機關	3	0.83%
一般民眾	126	35.00%
未填答	75	20.83%

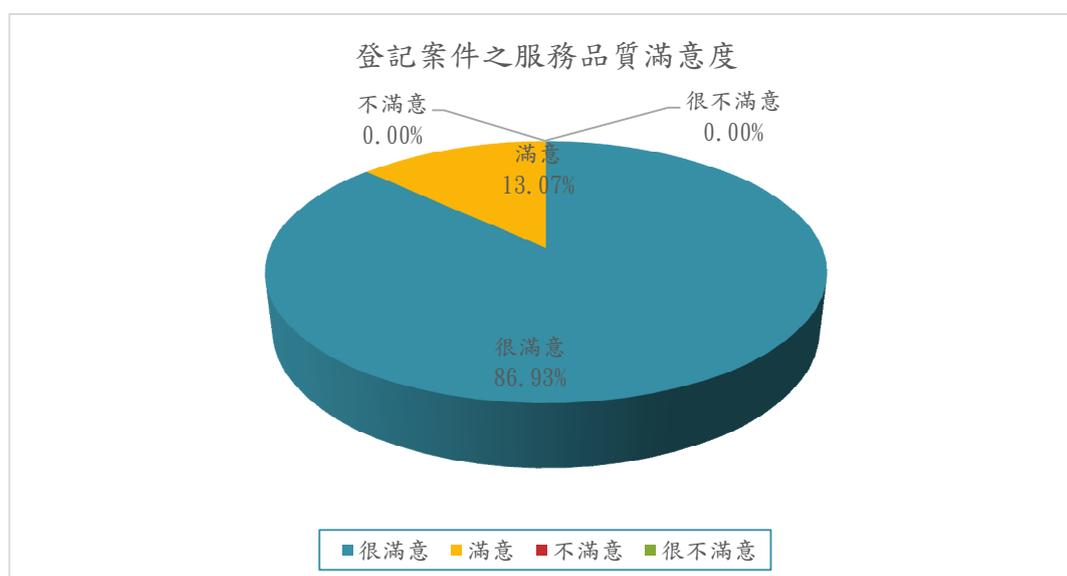
九、交叉分析之滿意度

針對不同職業類別對於各項業務之服務品質（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

地政士、不動產經紀業、開發業、測繪業、金融業及政府機關及一般民眾之滿意度均為 100.00%。

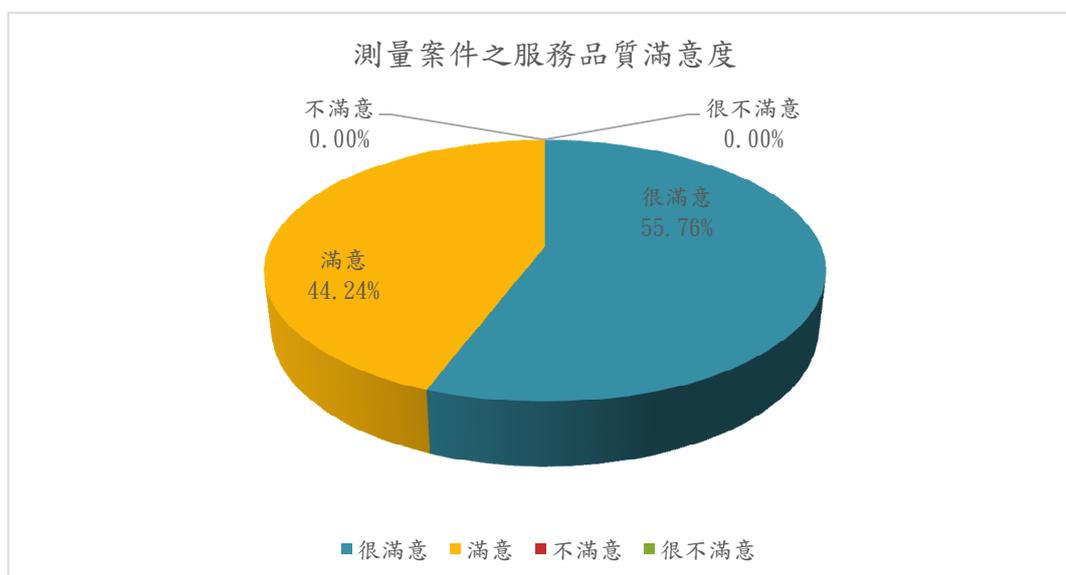
登記案件服務品質滿意度	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	滿意度
地政士	95.04%	4.96%	0.00%	0.00%	100.00%
不動產經紀業、開發業、測繪業、金融業、政府機關	74.07%	25.93%	0.00%	0.00%	100.00%
一般民眾	91.67%	8.33%	0.00%	0.00%	100.00%
整體滿意度	86.93%	13.07%	0.00%	0.00%	100.00%



(二) 測量案件服務品質滿意度

地政士、不動產經紀業、開發業、測繪業、金融業及政府機關及一般民眾之滿意度均為 100.00%。

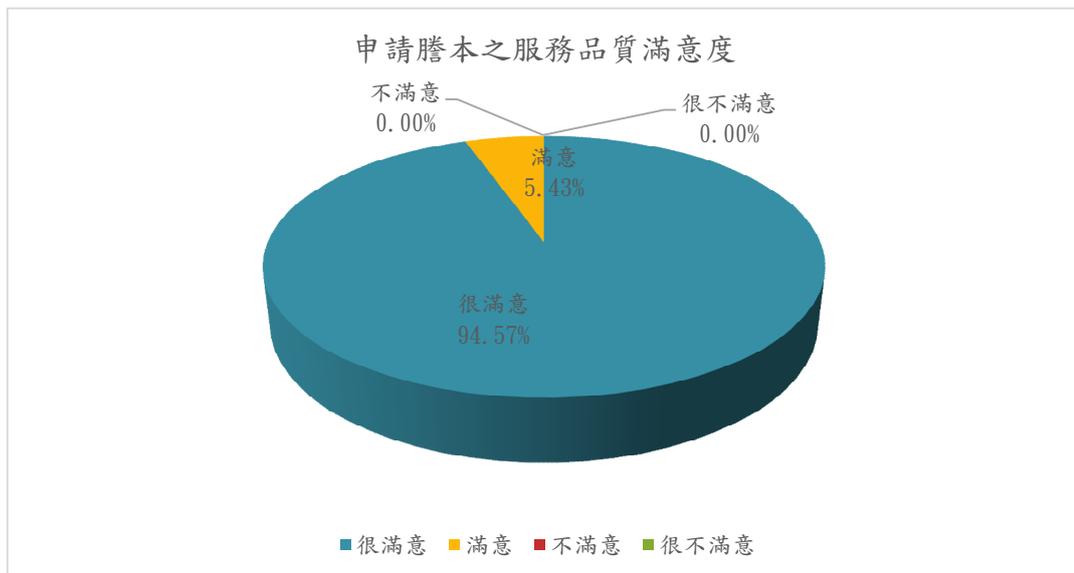
測量案件服務品質滿意度	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	滿意度
地政士	57.89%	42.11%	0.00%	0.00%	100.00%
不動產經紀業、開發業、測繪業、金融業、政府機關	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
一般民眾	53.62%	46.38%	0.00%	0.00%	100.00%
整體滿意度	55.76%	44.24%	0.00%	0.00%	100.00%



(三) 申請謄本之服務品質滿意度

地政士、不動產經紀業、開發業、測繪業、金融業及政府機關及一般民眾之滿意度均為 100.00%。

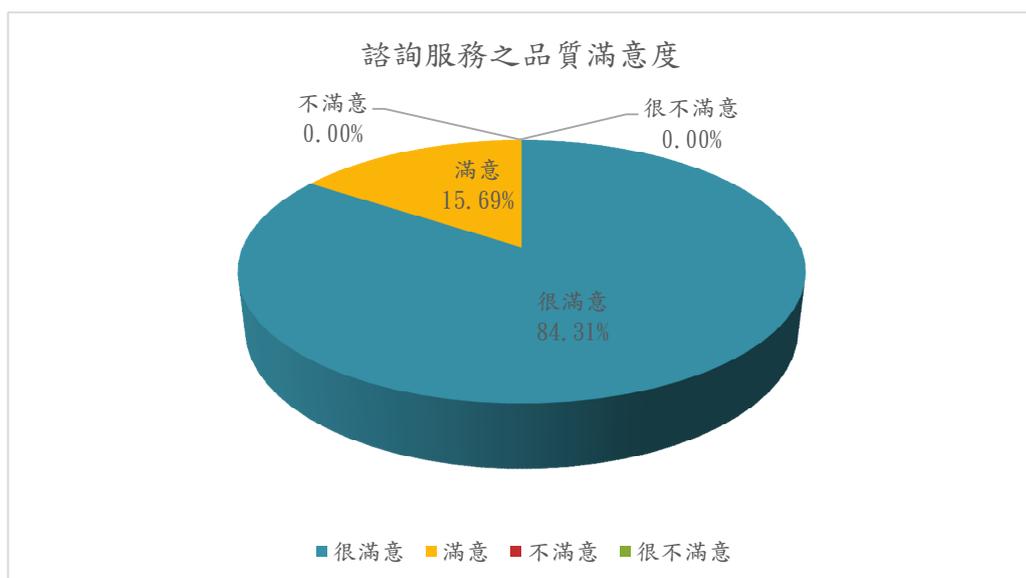
申請謄本服務品質滿意度	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	滿意度
地政士	91.11%	8.89%	0.00%	0.00%	100.00%
金融業、政府機關	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
一般民眾	92.59%	7.41%	0.00%	0.00%	100.00%
整體滿意度	94.57%	5.43%	0.00%	0.00%	100.00%



(四) 諮詢服務之品質滿意度

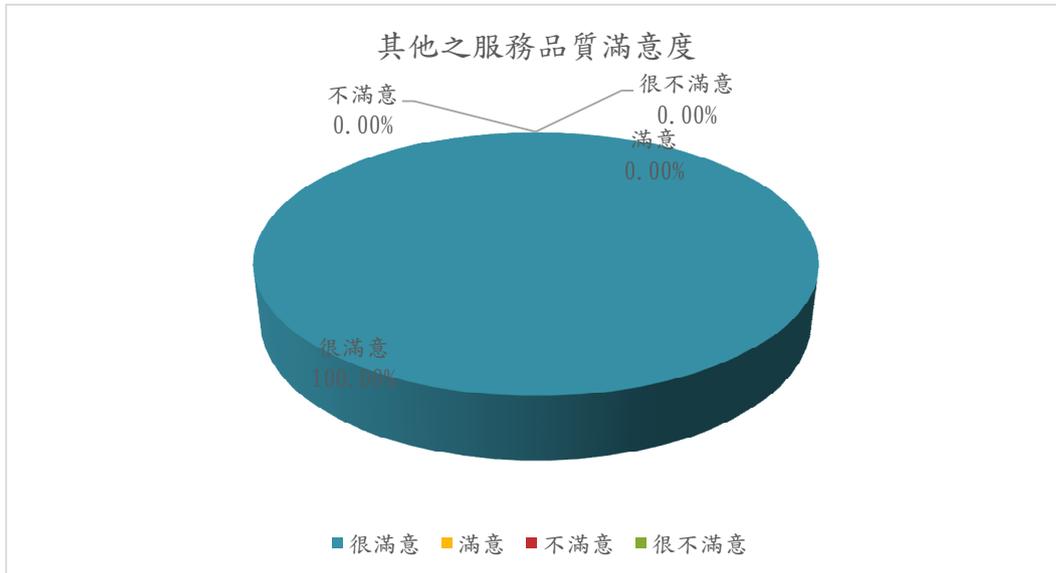
地政士之滿意度為 100.00%，不動產經紀業、開發業、測繪業、金融業、政府機關及一般民眾之滿意度為 100.00%。

諮詢服務品質滿意度	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	滿意度
地政士	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
不動產經紀業、開發業、測繪業、金融業、政府機關	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
一般民眾	86.27%	13.73%	0.00%	0.00%	100.00%
整體滿意度	84.31%	15.69%	0.00%	0.00%	100.00%



(五) 其他服務之品質滿意度

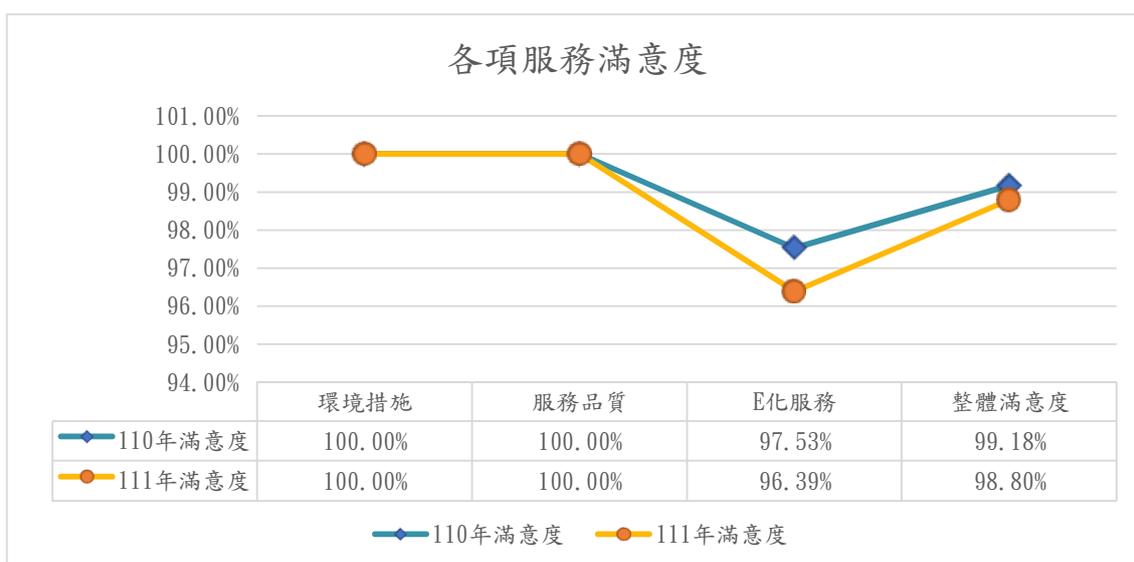
該項滿意度除不動產經紀業、開發業、測繪業、金融業及政府機關未填答外，各領域填答之滿意度為 100 %。



十、綜合分析

110 年各項服務滿意度			
	滿意度	不滿意度	未填答
環境措施	100.00%	0.00%	0.00%
服務品質	100.00%	0.00%	0.00%
E化服務	97.53%	1.10%	1.37%
整體滿意度	99.18%	0.36%	0.46%

111 年各項服務滿意度			
	滿意度	不滿意度	未填答
環境措施	100.00%	0.00%	0.00%
服務品質	100.00%	0.00%	0.00%
E化服務	96.39%	0.00%	3.61%
整體滿意度	98.80%	0.00%	0.04%



(一) 本次滿意度調查分析結果中，環境措施及服務品質滿意度均為 100.00%較 110 年結果持平，E 化服務為 96.39%較 110 年減少 1.14%，整體服務滿意度為 98.80%；另就受訪者接受本所提供之服務後給予 4 星以上之評價為 96.11%。從上述數據顯示受訪者對於本所提供之各項服務皆達 95%以上之滿意度，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。

- (二) 本次意見調查之基本資料分析結果，受訪者年齡以 51 至 60 歲最多，41 至 50 歲次多；受訪者職業類別以地政業者最多，一般民眾次之，測繪業者最少。由基本資料分析可得，民眾至地政事務所辦理相關業務之比率相當於地政士申辦之比例，顯示簡化申辦地政業務流程之重要性。本所現行之各項便民服務措施及智慧地所之推廣，期能減少民眾送件時間及交通成本，讓洽辦地政業務變得更方便，實為本所同仁努力之目標。
- (三) 有關本次提供之便民服務措施中，知曉程度最高為「電子支付地政規費服務」，而「第二類謄本隱匿部分住址」及「地籍異動即時通」之知曉程度偏低，未來可善用知曉度較高之宣導管道如「本所洽公場所」、「網站」，向民眾加強宣導本市各項地政便民服務措施，提升民眾對於政策之知曉程度。
- (四) 本次地政 E 化服務滿意度降低為 96.39%，惟與 110 年相比，今年度無填答不滿意者，係未填答者佔 3.61%所致，是故本所將持續配合 E 化政策，加強宣導現有 E 化政策，提升 E 化服務知曉度，並發想能夠 E 化之服務項目，提供更簡便、安全之 E 化申辦作業，以符合民眾需求。
- (五) 本次便民服務措施之統計分析結果，將目標客群分為地政

從業人員、一般民眾及其他身分別者，進行知曉度及知曉管道進行分析，彙整須加強改進之處及策進作為如下：

目標客群	須加強改進之處	策進作為
地政業者	地籍異動即時通及第二類謄本隱匿服務知曉度仍未廣為普及。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 於地政業者常參加之活動場合如地政士座談會、地政講堂，辦理互動遊戲、有獎徵答，提供豐富實用之文宣品，以加深地政業者對於地政便民服務之印象。 2. 依調查結果可知，地政業者得知管道訊息以「本局或所屬機關洽公場所」、「網站宣導」及「同事朋友」為大宗，可於本所洽公場地電子看板及官網首頁輪播海報文宣，以動態方式吸引其目光，並持續精進各項地政便民服務，以使地政業者口耳相傳，提升知曉度。
一般民眾及其他	有部分受訪者皆不知道各項便民	<ol style="list-style-type: none"> 1. 善用知曉便民服務措施管道最高之場所，運用「本所或所屬機

	<p>服務措施。</p>	<p>關洽公場所」、「文宣海報」、「網站」進行宣傳，另亦加強透過社區大學、社區、里鄰工作會報等管道，與民眾近距離接觸。</p> <p>2. 宣傳方向以對民眾有利且受惠的角度發想宣導標語，使用淺顯易懂的文字吸引民眾目光，讓民眾有意願了解便民服務措施內容。</p>
--	--------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(六) 本次問卷調查有關顧客的鼓勵 (附件 2)，將轉請業務課於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。

附件 1

臺北市士林地政事務所 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：士林地政事務所 北投地政便民工作站

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.....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)

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_____

(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

1. 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。~



附件 2

來自受訪者之鼓勵：

問卷編號	受訪者之意見
登 61	加油
登 102	14 號 good
地資 30	服務人員超級親切又專業~^v^謝謝郭玉珊小姐
地資 31	保持下去!
地資 91	方便快捷
地資 104	簡單方便
服 32	讚