



111年度為民服務滿意度調查報告

臺北市古亭地政事務所

GUTING LAND OFFICE



臺北市
古亭地政事務所
TAIPEI CITY
GUTING LAND OFFICE

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 111 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

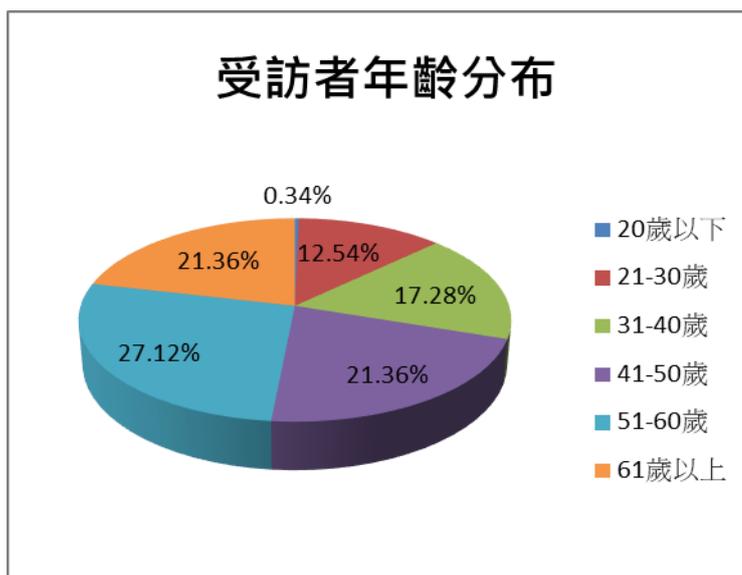
- (一) 調查題項：依臺北市士林地政事務所（以下簡稱士林所）107 年 8 月 6 日陳地政局有關各所統一辦理滿意度調查事宜奉核簽、本所推行民意調查作業計畫及臺北市中山地政事務所 111 年 2 月 23 日北市中地秘研字第 1117003300 號函，制訂本所「服務滿意度調查問卷」進行調查。
- (二) 調查方式：就調查期間每日洽公民眾中，號碼牌個位數為 3、6、9 之民眾（若有拒訪者，則順延至下一位），由服務臺人員發放問卷，民眾填寫完畢後自行投遞至問卷回收箱。此外，對於無效問卷之認定與市府員工滿意度調查同採除基本資料外所有題項填答相同答案者，且邏輯與檢核題不符之方式採計。
- (三) 調查份數及回收率：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 302 份，回收率為 91.24%，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

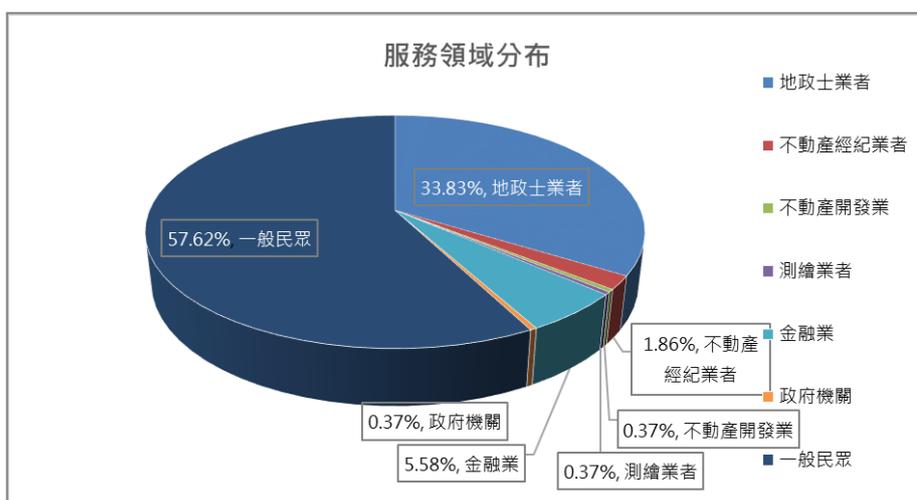
(一) 年齡：(未作答 7 人)

年齡	20歲以下	21-30歲	31-40歲	41-50歲	51-60歲	61歲以上
人數	1	37	51	63	80	63
比例	0.34%	12.54%	17.28%	21.36%	27.12%	21.36%



(二) 服務的領域：(未作答 33 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	91	5	1	1	15	1	155
比例	33.83%	1.86%	0.37%	0.37%	5.58%	0.37%	57.62%

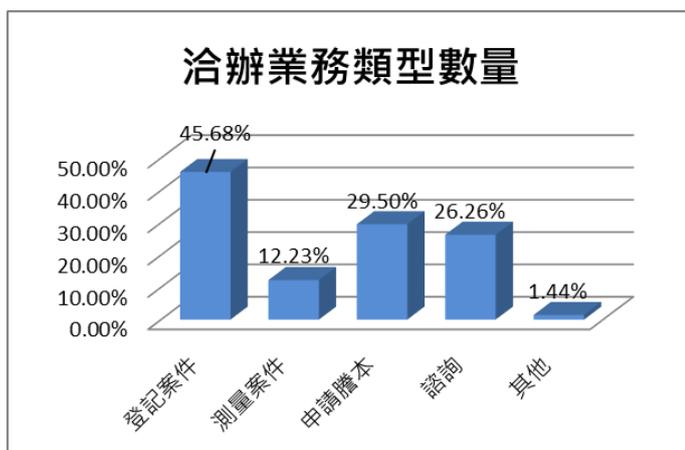


二、問卷內容分析

(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 24 人，皆為工作站回收)

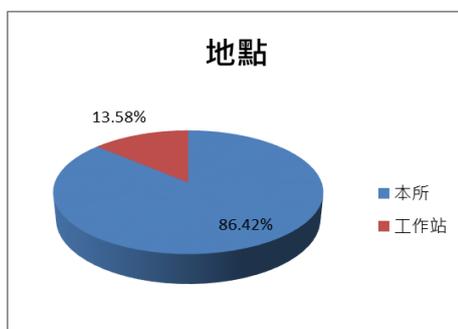
	登記案件	測量案件	申請謄本	諮詢	其他
數量	127	34	82	73	4
比例	45.68%	12.23%	29.50%	26.26%	1.44%



受訪者洽辦業務類型中有 45.68% 洽辦登記案件、29.50% 申請謄本，其餘依序為尋求諮詢服務、洽辦測量案件及其他相關業務。

2、地點：(未作答 0 人)

	本所	工作站
人數	261	41
比例	86.42%	13.58%



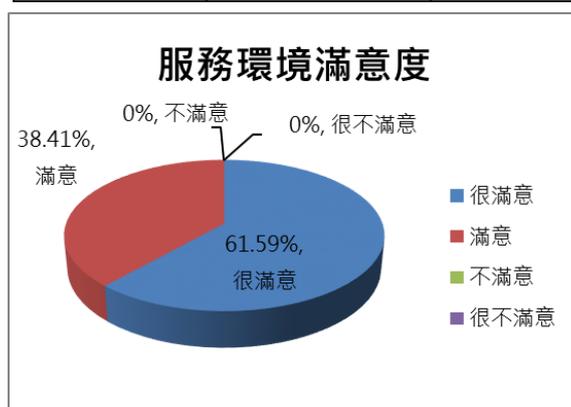
共計發出 331 份問卷回收 302 份，其中本所發出 281 份回收 261 份，回收數占總份數 86.42%、工作站發出 50 份回收 41 份，回收數占總份

數 13.58%。

(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)

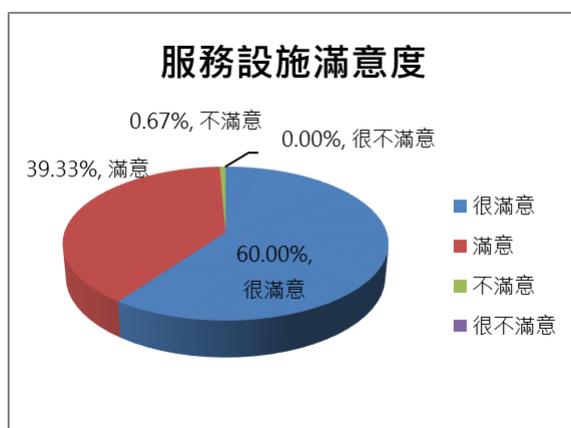
	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意
人數	186	116	0	0
比例	61.59%	38.41%	0%	0%



受訪者中有 61.59% 民眾表示很滿意、38.41% 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	180	118	2	0
比例	60.00%	39.33%	0.67%	0.00%

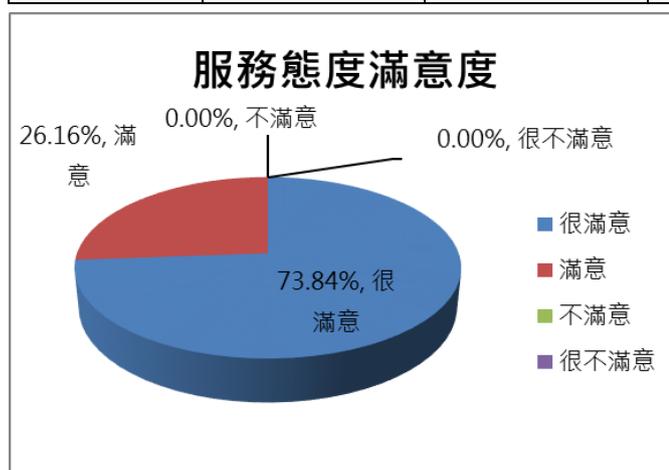


受訪者中有 60.00% 民眾表示很滿意、39.33% 民眾表示滿意，整體滿意度 99.33%。

(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：0 人）

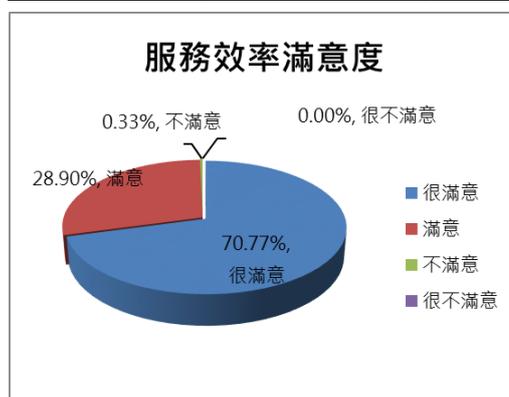
	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意
人數	223	79	0	0
比例	73.84%	26.16%	0.00%	0.00%



受訪者中有 73.84% 民眾表示很滿意、26.16% 民眾表示滿意，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	213	87	1	0
比例	70.77%	28.90%	0.33%	0.00%

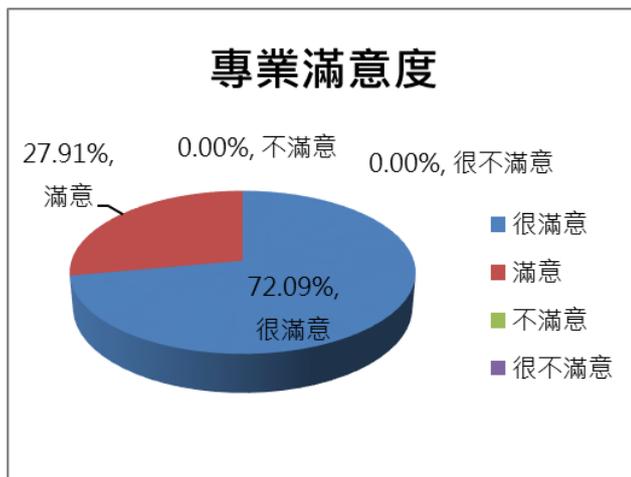


受訪者中 70.77% 民眾表示很滿意、28.9% 民眾表示滿意，整體滿意

度 99.67%。

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	217	84	0	0
比例	72.09%	27.91%	0.00%	0.00%

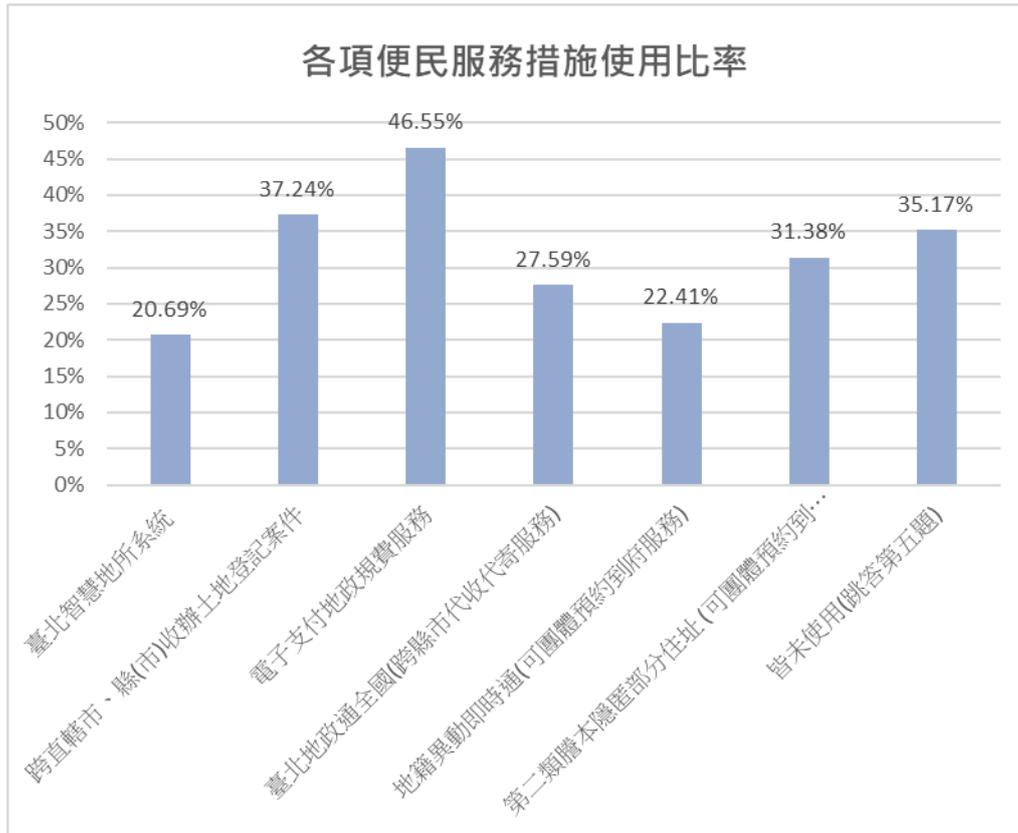


受訪者中有 72.09% 民眾表示很滿意、27.91% 民眾表示滿意，整體滿意度 100%。

(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）（未作答：12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)	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(跳答第五題)
使用人數	60	108	135	80	65	91	102
使用比例	20.69%	37.24%	46.55%	27.59%	22.41%	31.38%	35.17%



受訪者中「電子支付地政規費服務」使用比率 46.55% 最高，其後依次為「跨直轄市、縣（市）收辦土地登記案件」37.24%、「第二類騰本隱匿部分住址（可團體預約到府服務）」31.38%及「臺北地政通全國（跨縣市代收代寄服務）」措施 27.59%。惟皆未使用仍有 102 位，占 35.17%，顯示對外仍有加強宣導之空間。

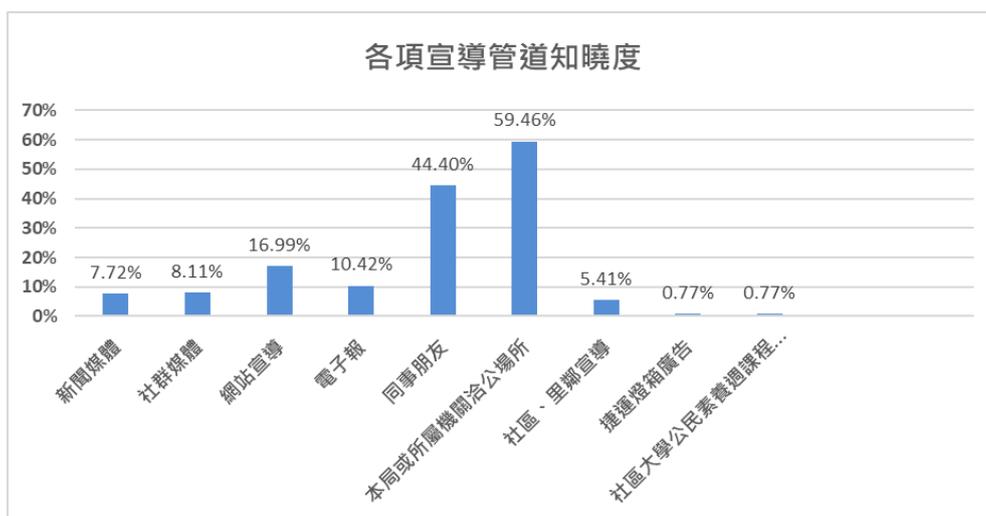
	臺北智慧地所系統	跨直轄市、縣(市)收辦土地登記案件	電子支付地政規費服務	臺北地政通全國(跨縣市代收代寄服務)	地籍異動即時通(可團體預約到府服務)	第二類騰本隱匿部分住址(可團體預約到府服務)
滿意	52	101	114	76	61	71
不滿意	3	1	2	1	1	1
滿意度	94.55%	99.02%	98.28%	98.70%	98.39%	98.61%

另針對上開便民服務措施民眾使用後滿意度調查，各項滿意度均在 90% 以上，其中以「跨直轄市、縣（市）收辦土地登記案件」99.02%

最高、其次為「臺北地政通全國（跨縣市代收代寄服務）」98.70%。

2、請問您是從何處得知上述各項便民服務？（可複選）（未作答：43人）

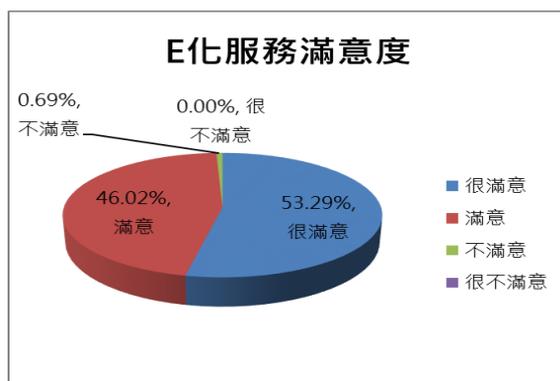
	新聞媒體	社群媒體	網站宣導	電子報	同事朋友	本局或所屬機關洽公場所	社區、里鄰宣導	捷運燈箱廣告	社區大學公民素養週課程宣導
數量	20	21	44	27	115	154	14	2	2
比例	7.72%	8.11%	16.99%	10.42%	44.40%	59.46%	5.41%	0.77%	0.77%



受訪者中未作答人數 43 人，明顯偏多，以作答人數 259 人計算，由「本局或所屬機關洽公場所」得知占 154 人、59.46%最高，其後依次為「同事朋友」44.4%、「網站宣導」16.99%，其餘均在 15% 以下。

(五) 請問您對本所 E 化服務是否滿意？（未作答：13 人）

	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意
人數	154	133	2	0
比例	53.29%	46.02%	0.69%	0.00%



受訪者中有 53.29% 民眾表示很滿意、46.02% 民眾表示滿意，
整體滿意度 99.31%。

(六) 請問您對本次的服務給予幾顆星？ (未作答：11 人)

	5 星	4 星	3 星	2 星	1 星
人數	194	96	1	0	0
比例	66.67%	32.99%	0.34%	0.00%	0.00%

受訪者中有 66.67% 民眾表示 5 星、32.99% 民眾表示 4 星、0.34% 民眾表示 3 星，整體平均 4.66 星等，顯示本所服務獲得民眾普遍認同及肯定。

三、具體意見分析及檢討改進

本次調查未有受訪者對本所及工作站提出具體意見，且未就其他調查項目不滿意原因給予回饋。

參、成果與改善方案

一、結論

- (一) 整體而言，本所平均滿意度為 99.62%，較前次調查（110 年度）之 99.9% 略為下降 0.28%。
- (二) 本次調查受訪者對本所服務環境措施，服務場所環境滿意度為 100%，服務設施滿意度為 99.33%，尚有 0.67% 民眾覺得不滿意，此部分本所將持續加強。
- (三) 至人員服務品質部分，受訪者對服務人員之服務態度及專業程度之滿意度為 100%，服務效率滿意度 99.67%，尚有 0.33% 民眾覺得不滿意，係因本所案件量較多，未來將積極調整，確保民眾權益不受影響。
- (四) 本所 E 化服務滿意度 99.31%，尚有 0.69% 表達不滿意，顯示此部分尚有改進空間及持續維護的必要性。

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相關設施，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) 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」。