

# 112 年度 定期性為民服務意見調查報告

112 年 5 月



# 目錄

壹、 調查目的.....	1
貳、 調查設計與方法.....	1
參、 調查結果與分析.....	2
一、 申辦案件類別分析.....	2
二、 服務環境措施分析.....	2
三、 人員服務品質分析.....	4
四、 便民服務知曉度分析.....	6
五、 E 化服務滿意度分析.....	16
六、 整體服務星等分析.....	17
七、 其他建議事項.....	18
八、 受訪者基本資料分析.....	19
肆、 研究發現與建議.....	21

## 壹、調查目的

地政工作關係著社會經濟之發展與人民財產權之維護，為求土地行政工作之不斷革新、進步，特設計為民服務意見調查表，藉以問卷方式，瞭解至本所申辦案件之民眾，對本所業務之看法及興革意見，提供本所改進之參考，俾加強為民服務工作。

## 貳、調查設計與方法

一、調查單位：臺北市建成地政事務所

二、調查期間：自 112 年 3 月 1 日起至 112 年 3 月 31 日止（1 個月之工作日）。

三、調查對象：至本所洽公且願意填寫問卷之民眾（含地政士、志工）。

四、調查方式：本次抽樣以本所洽公民眾（含地政士、志工）為母體（本年度大同工作站因撤站停止服務）。

五、抽樣誤差：本次問卷調查發放問卷數量為 370 份，回收後之有效問卷數量為 363 份。

發放問卷數	有效樣本數	回收率
370	363	98%

六、訪問方式：以現場問卷發放方式進行調查。

七、分析方法：次數分析及交叉分析。

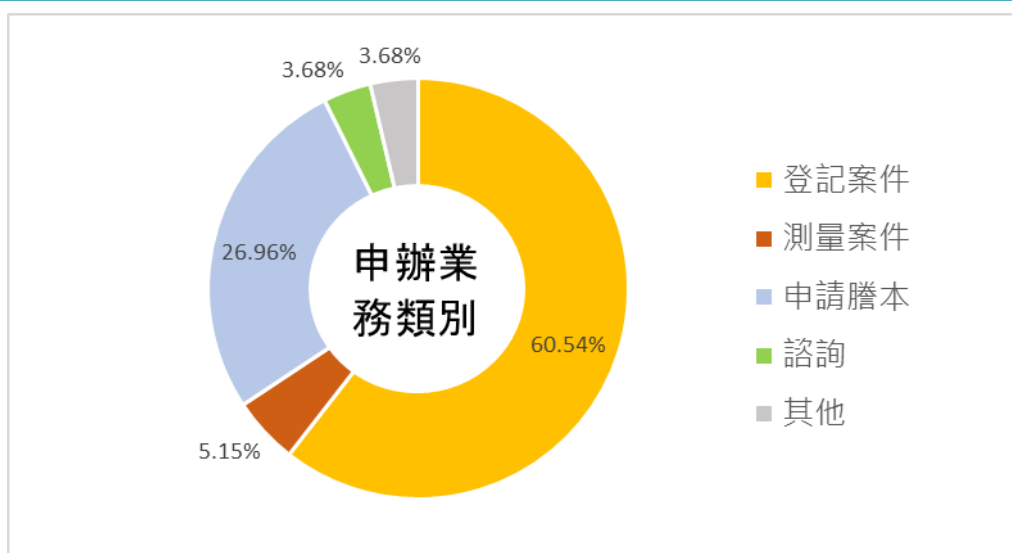
## 參、調查結果與分析

### 一、申辦案件類別分析

#### (一) 業務類別分析

本題可複選，本次受訪者申辦案件種類以登記案件最多，占 51.80%。

業務類別	登記案件	測量案件	申請謄本	諮詢	其他	總計
人數	247	21	110	15	15	408
百分比	60.54%	5.15%	26.96%	3.68%	3.68%	100%



(二) 申辦地點分析：本年度調查期間，因本所大同地政工作站因已撤站停止服務，故本次受訪者 363 人之申辦地點全數為本所所內。

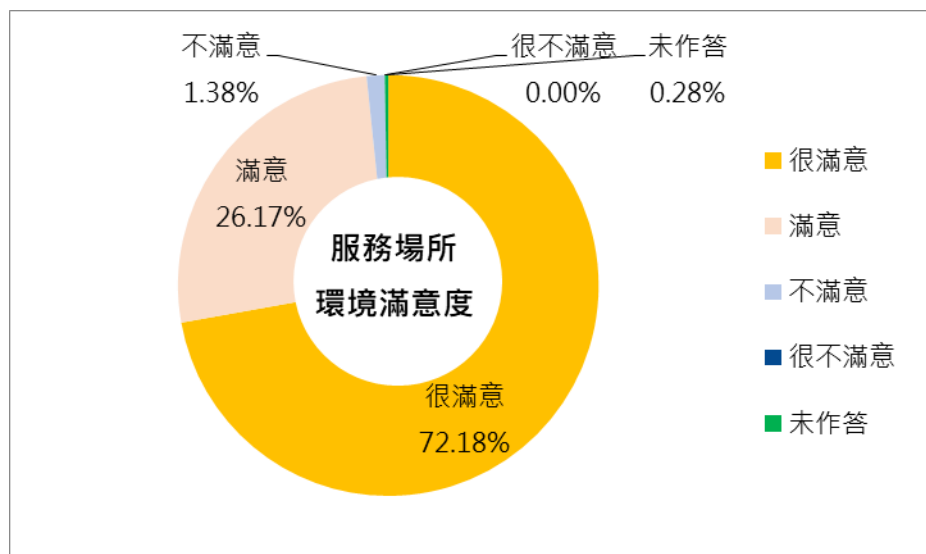
### 二、服務環境措施分析

(一) 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）滿

意度分析：受訪者對本所服務環境感到很滿意與滿意者之比例占 98.35%。

滿意程度	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	未作答	總計
人數	262	95	5	0	1	363

百分比	72.18%	26.17%	1.38%	0.00%	0.28%	100.0%
-----	--------	--------	-------	-------	-------	--------

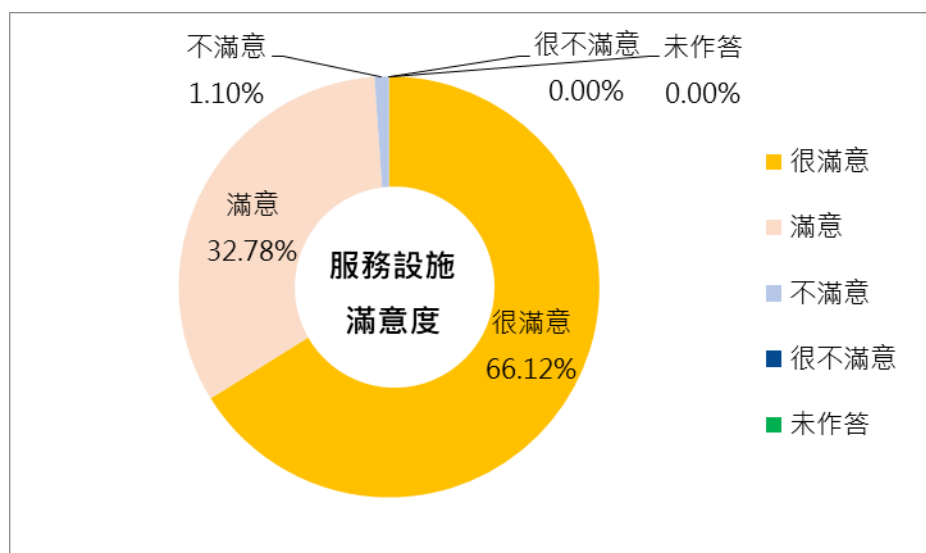


◆ 不滿意原因：

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
1	0	0	0	1. 熱，不開冷氣。 2. 冷氣不冷。 3. 環境悶熱。 4. 熱。

(二) 服務設施(如文具用品、文書範例……等)滿意度分析：受訪者對本所服務設施感到很滿意與滿意者之比例占 98.90%。

滿意程度	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	未作答	總計
人數	240	119	4	0	0	363
百分比	66.12%	32.78%	1.10%	0%	0%	100%



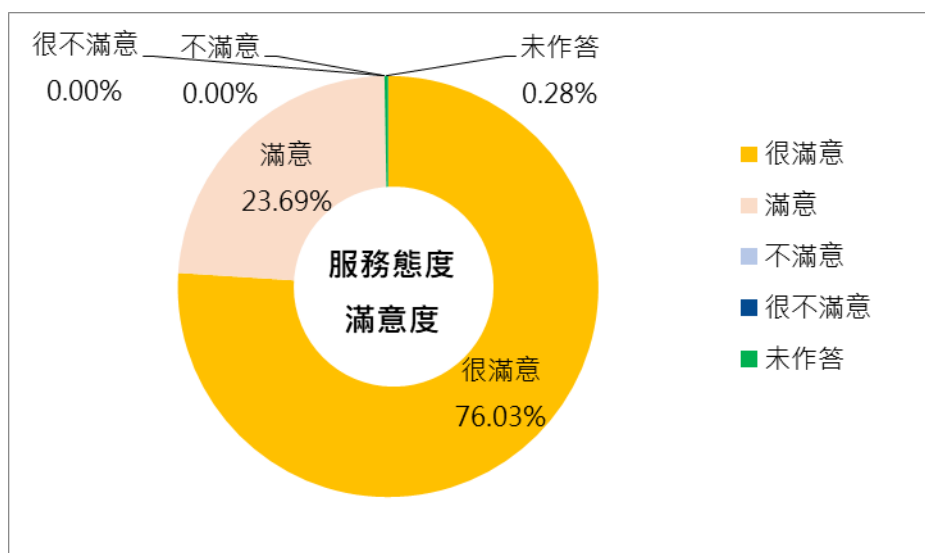
◆ 不滿意原因：

文具用品不足	文書範例不清楚	等候區位置不舒適	其他
1	1	0	很熱。

### 三、人員服務品質分析

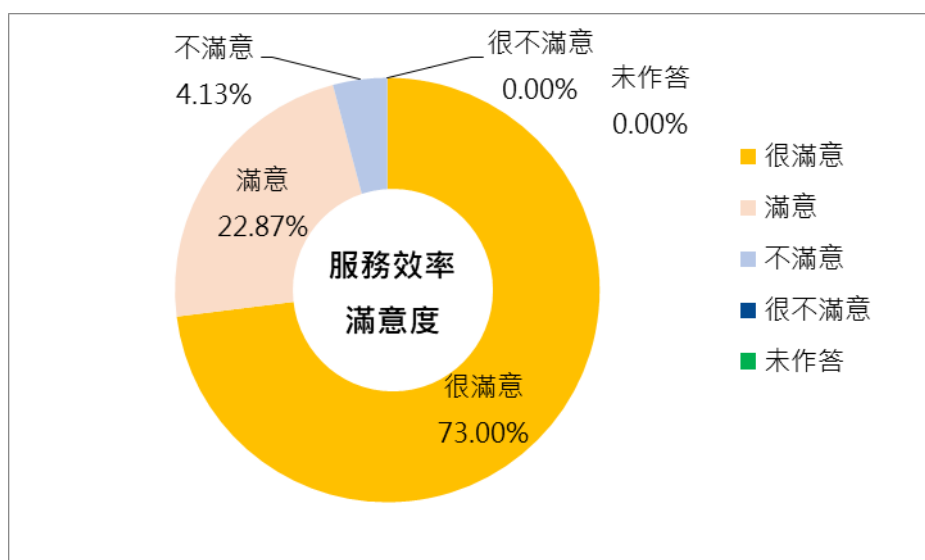
(一) 服務態度滿意度分析：受訪者對本所服務態度感到很滿意與滿意者之比例占 99.72%。

滿意程度	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	未作答	總計
人數	276	86	0	0	1	363
百分比	76.03%	23.69%	0%	0%	0.28%	100%



(二) 洽辦業務服務效率滿意度分析：受訪者對本所服務效率感到很滿意與滿意者之比例占 95.87%。

滿意程度	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	未作答	總計
人數	265	83	15	0	0	363
百分比	73.00%	22.87%	4.13%	0%	0%	100%

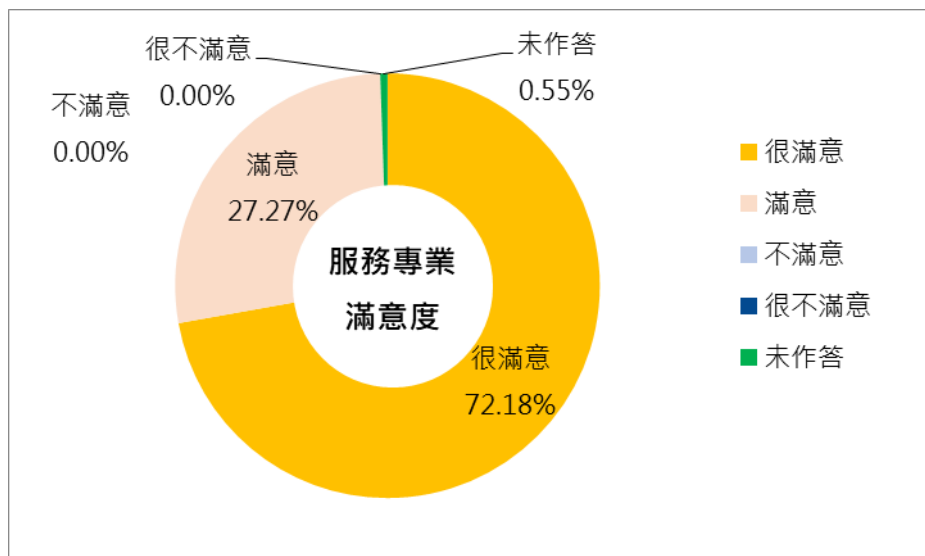


◆ 不滿意原因：

等候時間過久	處理時間過久	處理流程繁複	其他
14	1	1	人力不足。

(三) 服務人員的專業程度滿意度分析：受訪者對本所服務專業程度感到很滿意與滿意者之比例占 99.45%。

滿意程度	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	未作答	總計
人數	262	99	0	0	2	363
百分比	72.18%	27.27%	0%	0%	0.55%	100%



#### 四、便民服務使用情形分析

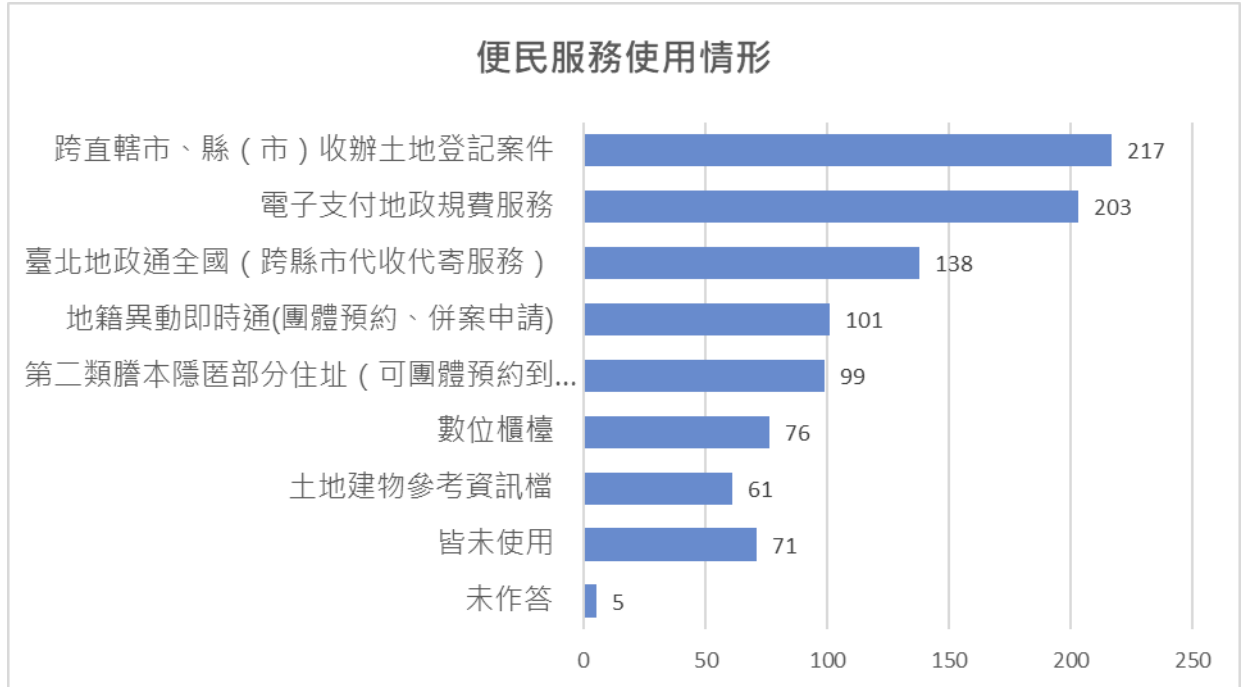
(一) 對本市各地所提供之便民服務使用情形分析：

1、全部受訪者（共 363 人）對本市各地所提供之便民服務使用情形分析：

服務項目	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（團體預約、併案申請）
使用人次	217	203	138	101
使用率	59.78%	55.92%	38.02%	27.82%



服務項目	第二類謄本隱匿部分住址（可團體預約到府服務）	數位櫃檯	土地建物參考資訊檔	皆未使用	未作答
使用人次	99	76	61	71	5
使用率	27.27%	20.94%	16.80%	19.56%	1.38%

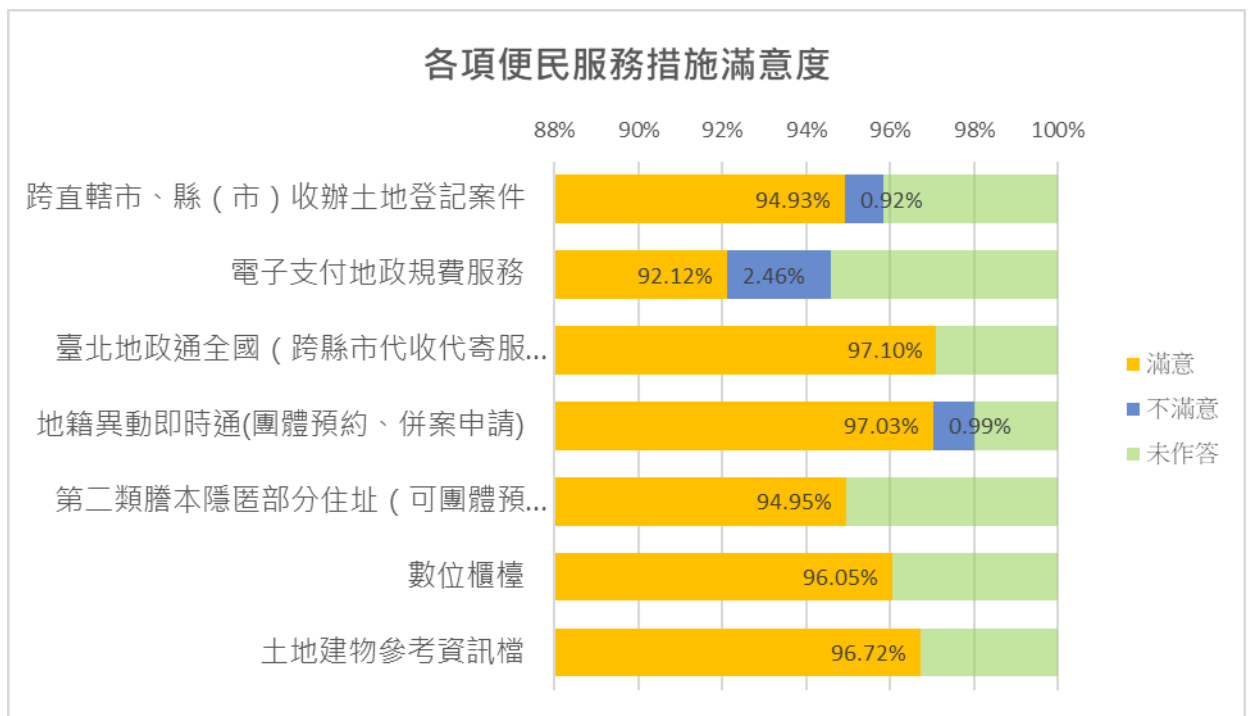


◆ 滿意度：

服務項目	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(團體預約、併案申請)
滿意	206	187	134	98
不滿意	2(註1)	5(註2)	0	1
未作答	9	11	4	2
百分比	94.93%	92.12%	97.10%	97.03%
服務項目	第二類謄本隱匿部分住址(可團體預約到府服務)	數位櫃檯	土地建物參考資訊檔	
滿意	94	73	59	
不滿意	0	0	0	
未作答	5	3	2	
百分比	94.95%	96.05%	96.72%	

註1：跨直轄市、縣(市)收辦土地登記案件不滿意原因：人力不足。

註2：電子支付地政規費服務不滿意原因：金融轉帳常常無法使用、不方便、信用卡信用額度沒那麼多。

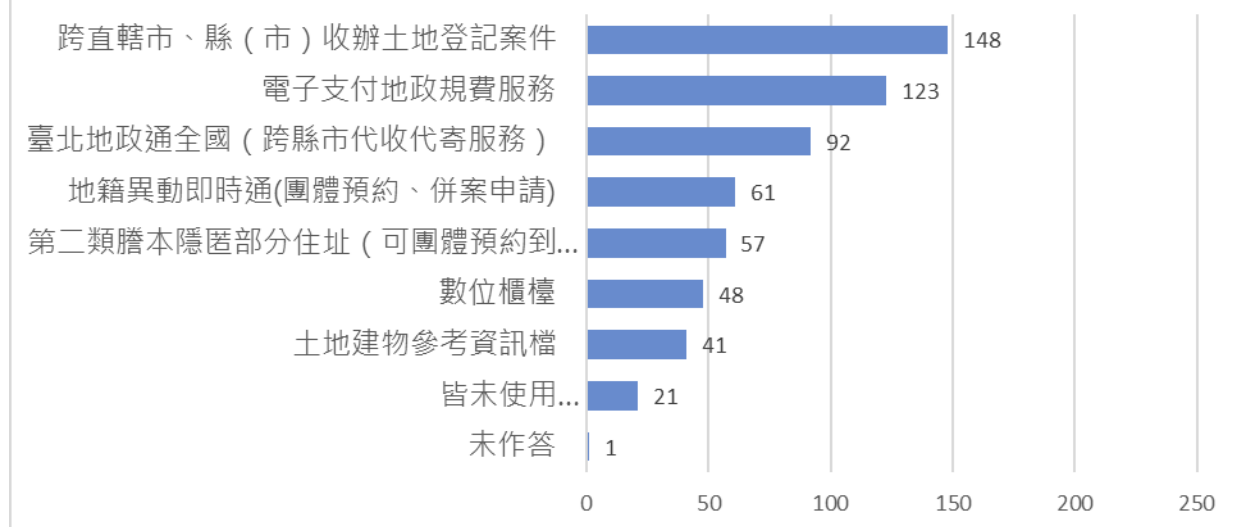


## 2、地政相關行業（地政士、不動產經紀業、不動產開發業、測繪業共

193人）者對本市各地所提供之便民服務使用情形分析，各項地政便民服務使用情形皆高於一般民眾，且皆達2成以上，其中跨直轄市、縣（市）收辦土地登記案件、電子支付地政規費服務等2項服務更達7成以上之業者曾使用過，顯示大部分地政便民服務於地政相關行業者之推廣成效尚佳。

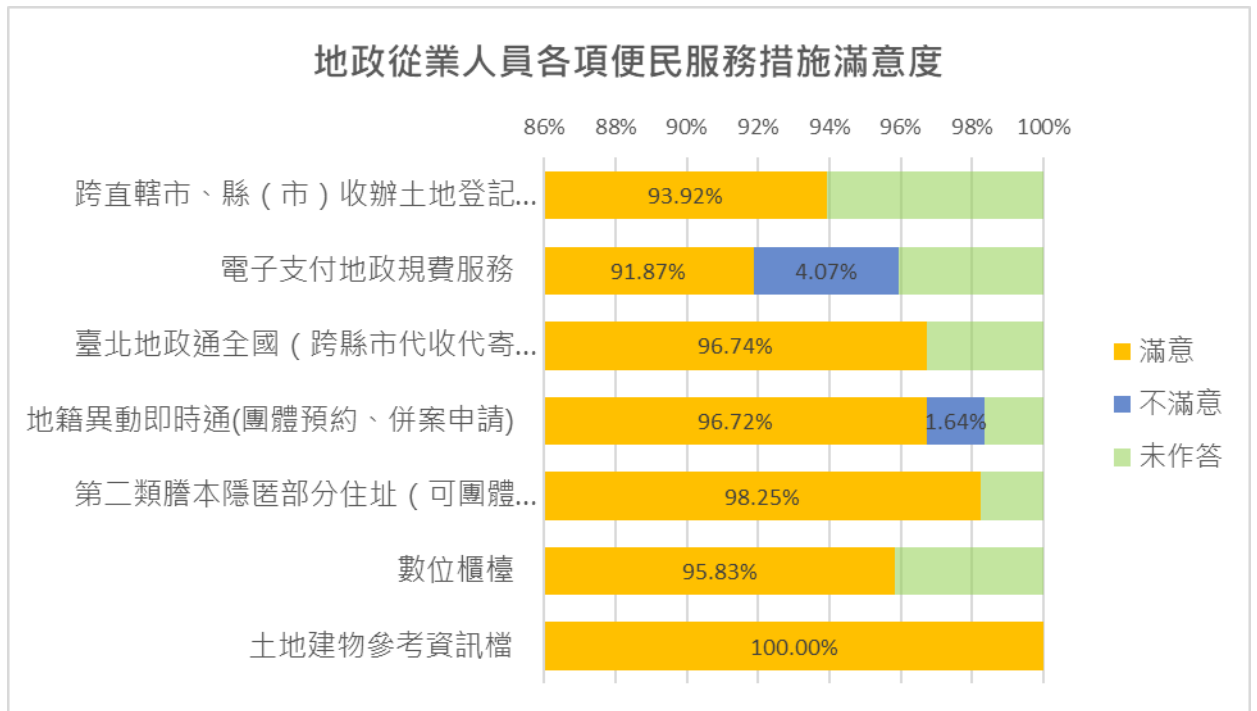
服務項目	跨直轄市、縣(市)收辦土地登記案件	電子支付地政規費服務	臺北地政通全國(跨縣市代收代寄服務)	地籍異動即時通(團體預約、併案申請)	
使用人次	148	123	92	61	
使用率	90.80%	75.46%	56.44%	37.42%	
服務項目	第二類謄本隱匿部分住址(可團體預約到府服務)	數位櫃檯	土地建物參考資訊檔	皆未使用	未作答
使用人次	57	48	41	21	1
使用率	34.97%	29.45%	25.15%	12.88%	0.61%

### 地政從業人員便民服務使用情形



#### ◆ 滿意度：

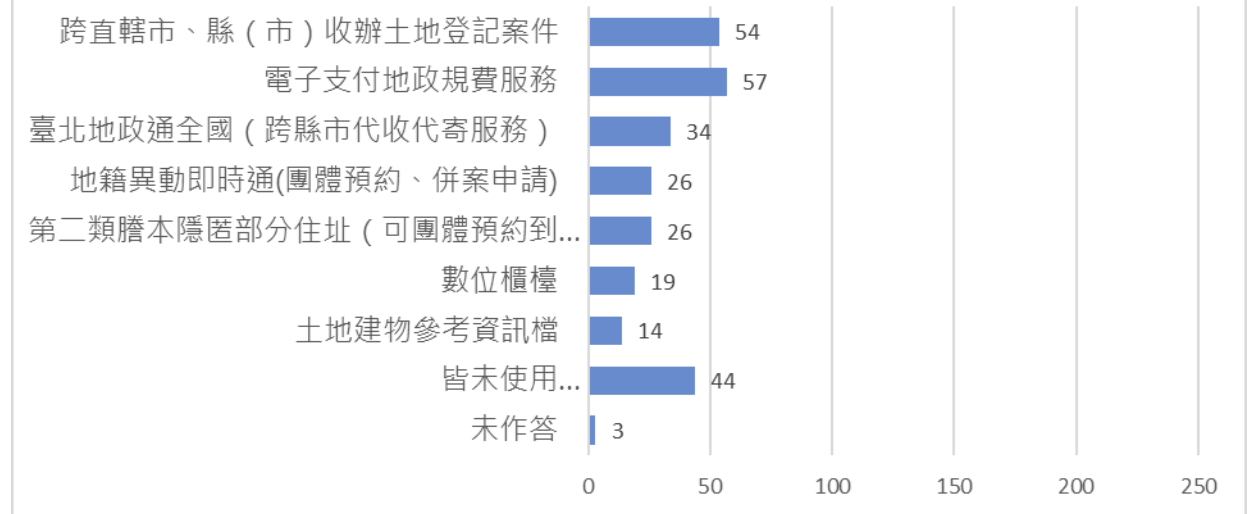
服務項目	跨直轄市、縣(市)收辦土地登記案件	電子支付地政規費服務	臺北地政通全國(跨縣市代收代寄服務)	地籍異動即時通(團體預約、併案申請)
滿意	139	113	89	59
不滿意	0	5	0	1
未作答	9	5	3	1
百分比	93.92%	91.87%	96.74%	96.72%
服務項目	第二類謄本隱匿部分住址(可團體預約到府服務)	數位櫃檯	土地建物參考資訊檔	
滿意	56	46	41	
不滿意	0	0	0	
未作答	1	2	0	
百分比	98.25%	95.83%	100.00%	



### 3、一般民眾(129人)對本市各地所提供之便民服務知曉度分析：

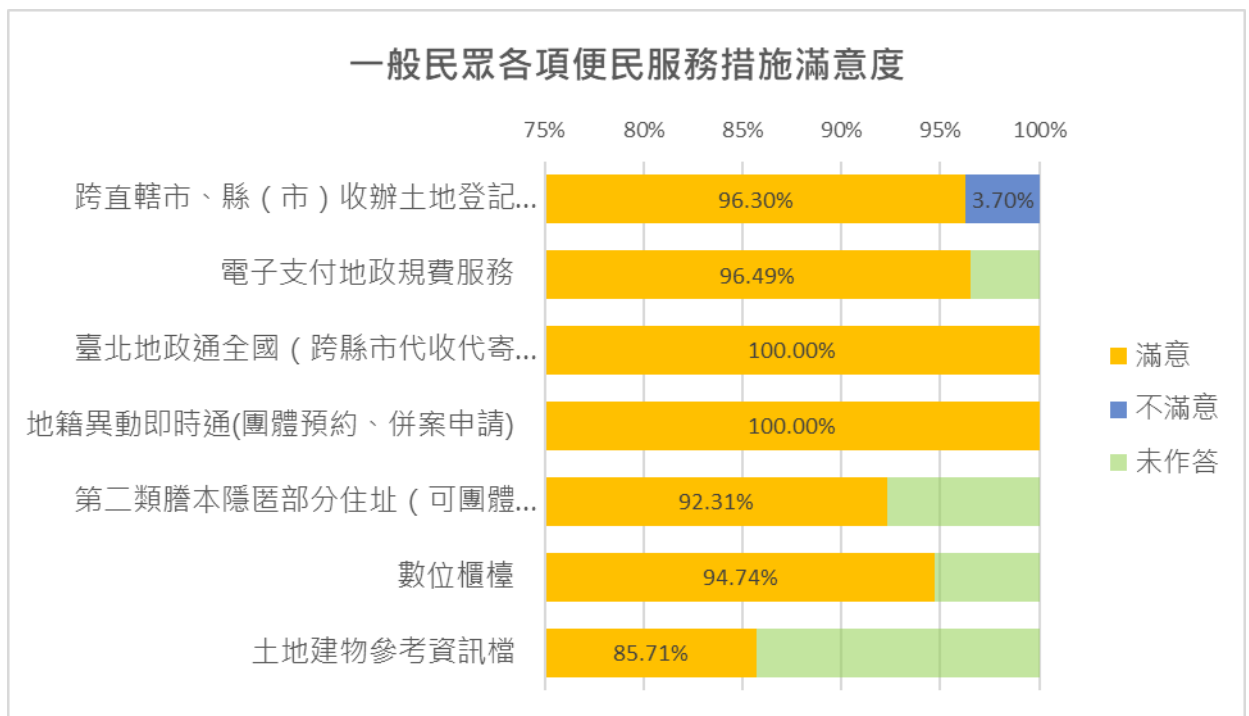
服務項目	跨直轄市、縣(市)收辦土地登記案件	電子支付地政規費服務	臺北地政通全國(跨縣市代收代寄服務)	地籍異動即時通(團體預約、併案申請)	
使用人次	54	57	34	26	
使用率	41.86%	44.19%	26.36%	20.16%	
服務項目	第二類謄本隱匿部分住址(可團體預約到府服務)	數位櫃檯	土地建物參考資訊檔	皆未使用	未作答
使用人次	26	19	14	44	3
使用率	20.16%	14.73%	10.85%	34.11%	2.33%

### 一般民眾便民服務使用情形



#### ◆ 滿意度：

服務項目	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(團體預約、併案申請)
滿意	52	55	34	26
不滿意	2	0	0	0
未作答	0	2	0	0
百分比	96.30%	96.49%	100.00%	100.00%
服務項目	第二類謄本隱匿部分住址(可團體預約到府服務)	數位櫃檯	土地建物參考資訊檔	
滿意	24	18	12	
不滿意	0	0	0	
未作答	2	1	2	
百分比	92.31%	94.74%	85.71%	

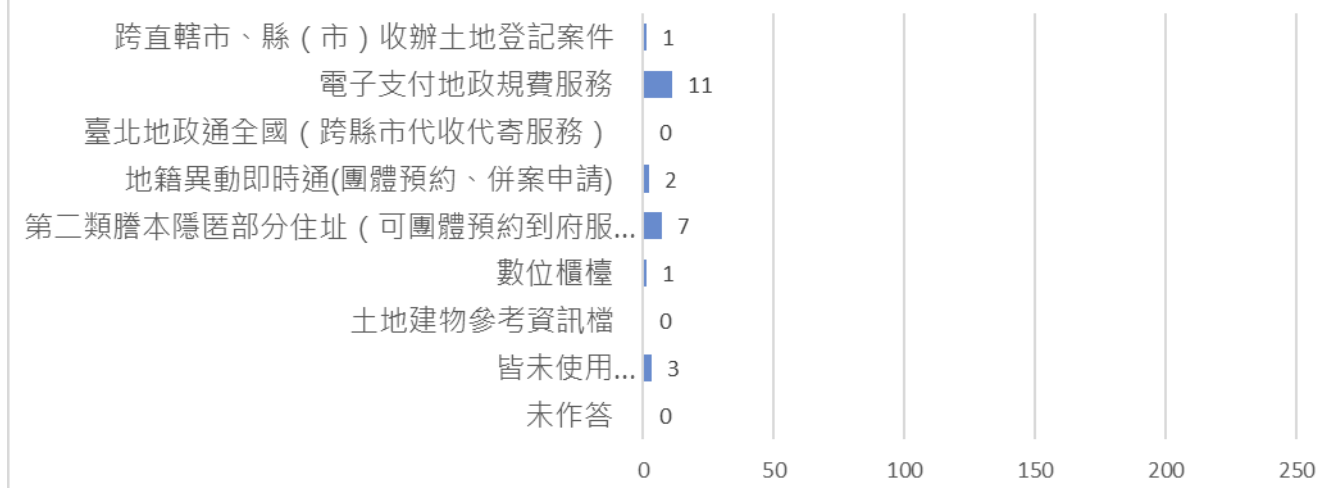


4、其他行業（金融業、政府機關、未填答者 41 人）者對本市各地所提

供之便民服務知曉度分析：

服務項目	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(團體預約、併案申請)	
使用人次	1	11	0	2	
使用率	2.44%	26.83%	0%	4.88%	
服務項目	第二類謄本隱匿部分住址(可團體預約到府服務)	數位櫃檯	土地建物參考資訊檔	皆未使用	未作答
使用人次	7	1	0	3	0
使用率	17.07%	2.44%	0%	7.32%	0%

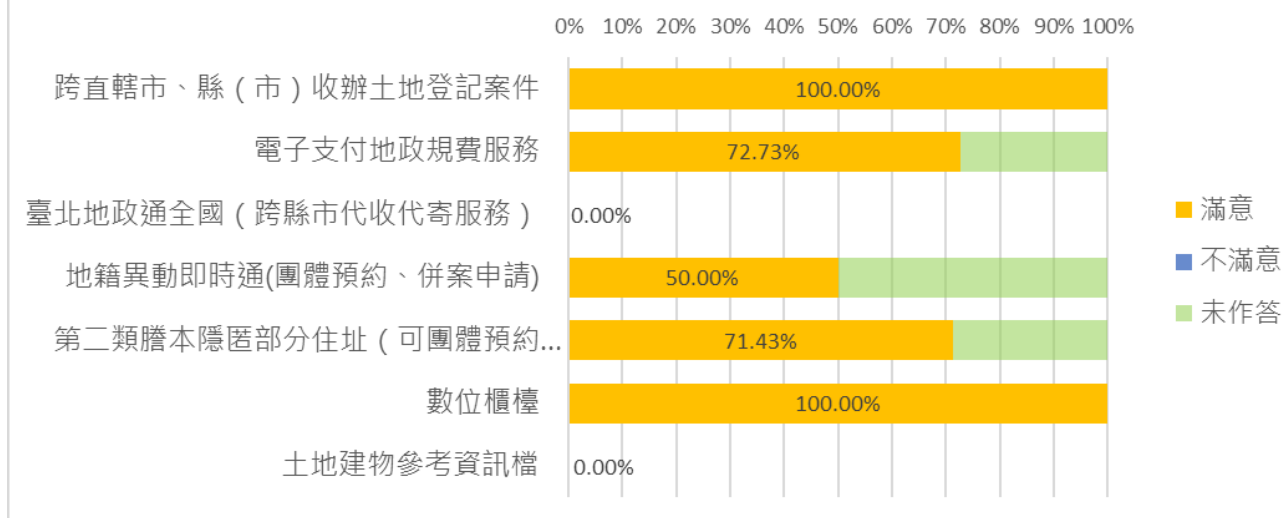
### 其他行業便民服務使用情形



#### ◆ 滿意度：

服務項目	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 (團體預約、併案 申請)
滿意	1	8	0	1
不滿意	0	0	0	0
未作答	0	3	0	1
百分比	100.00%	72.73%	0%	50.00%
服務項目	第二類謄本隱匿部分 住址(可團體預約到 府服務)	數位櫃檯	土地建物參考資 訊檔	
滿意	5	1	0	
不滿意	0	0	0	
未作答	2	0	0	
百分比	71.43%	100%	0%	

### 其他行業各項便民服務措施滿意度

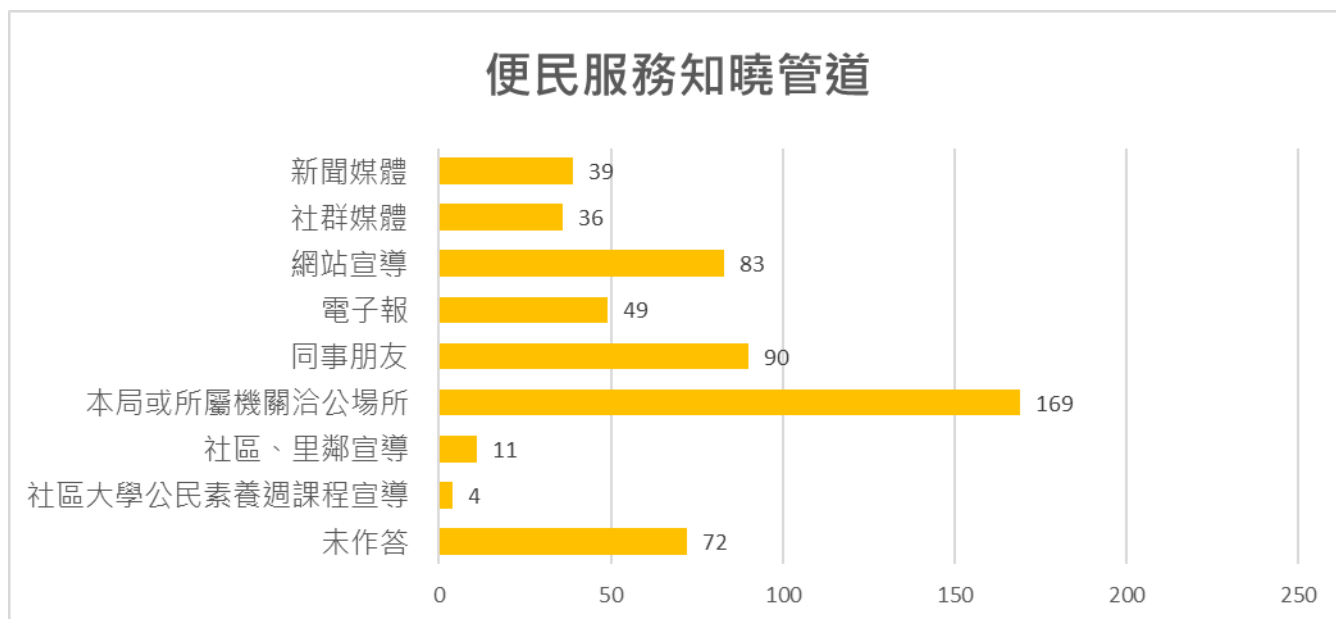


### (二) 對本市各地所提供之便民服務知曉管道來源分析：

#### 1、全部受訪者(共363人)對本市各地所提供之便民服務知曉管道來源

分析：

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	社區大學公民素養週課程宣導	未作答
39	36	83	49	90	169	11	4	72

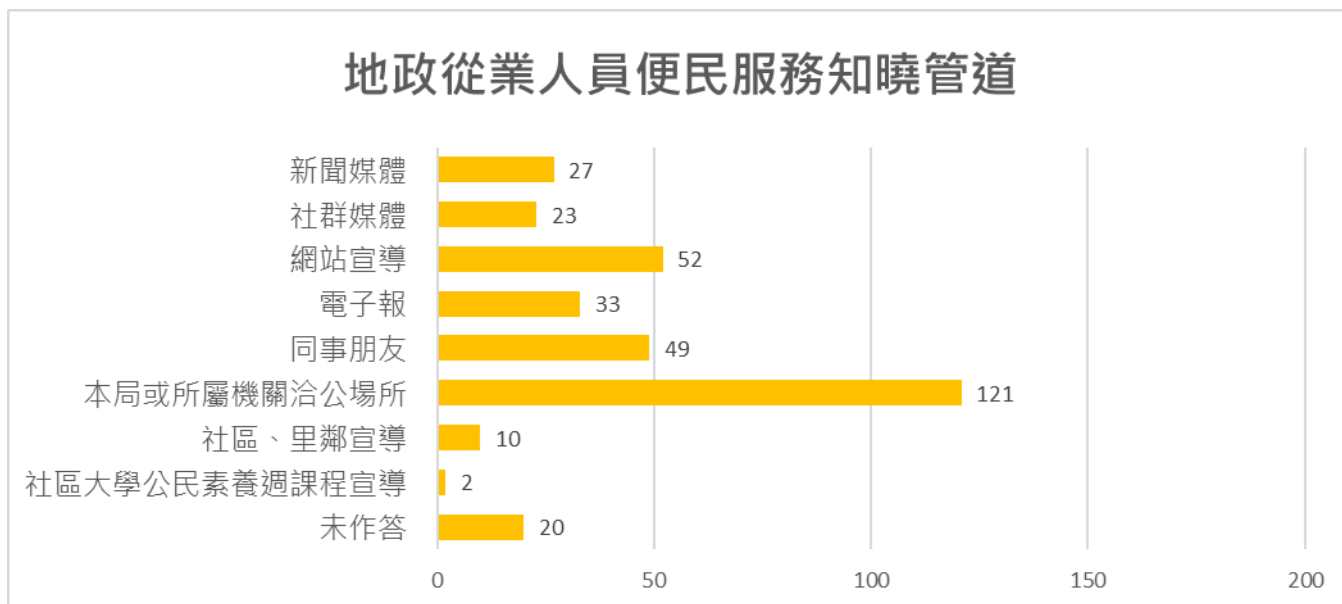


#### 2、地政相關行業(地政士、不動產經紀業、不動產開發業、測繪業共



193 人) 者對本市各地所提供之便民服務知曉管道來源分析：

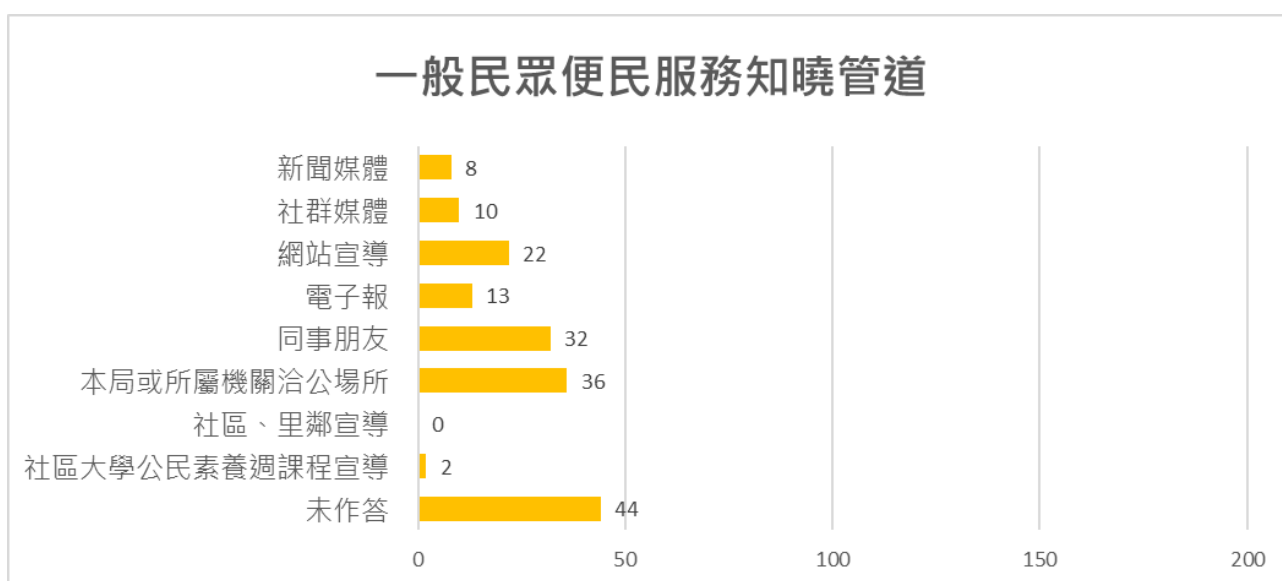
新聞媒體	社群媒體	網站宣導	電子報	同事朋友	本局或所屬機關洽公場所	社區、里鄰宣導	社區大學公民素養週課程宣導	未作答
27	23	52	33	49	121	10	2	20



3、一般民眾 (共 129 人) 者對本市各地所提供之便民服務知曉管道來源

分析：

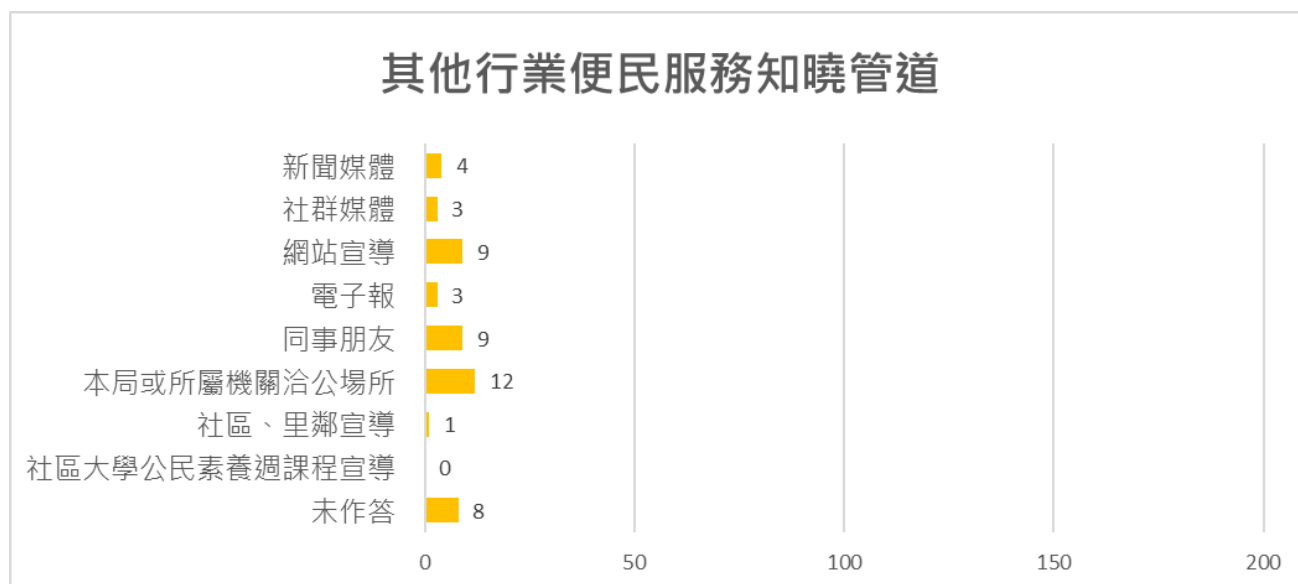
新聞媒體	社群媒體	網站宣導	電子報	同事朋友	本局或所屬機關洽公場所	社區、里鄰宣導	社區大學公民素養週課程宣導	未作答
8	10	22	13	32	36	0	2	44



4、其他行業（金融業、政府機關、未填答者共 41 人）者對本市各地所

提供之便民服務知曉管道來源分析：

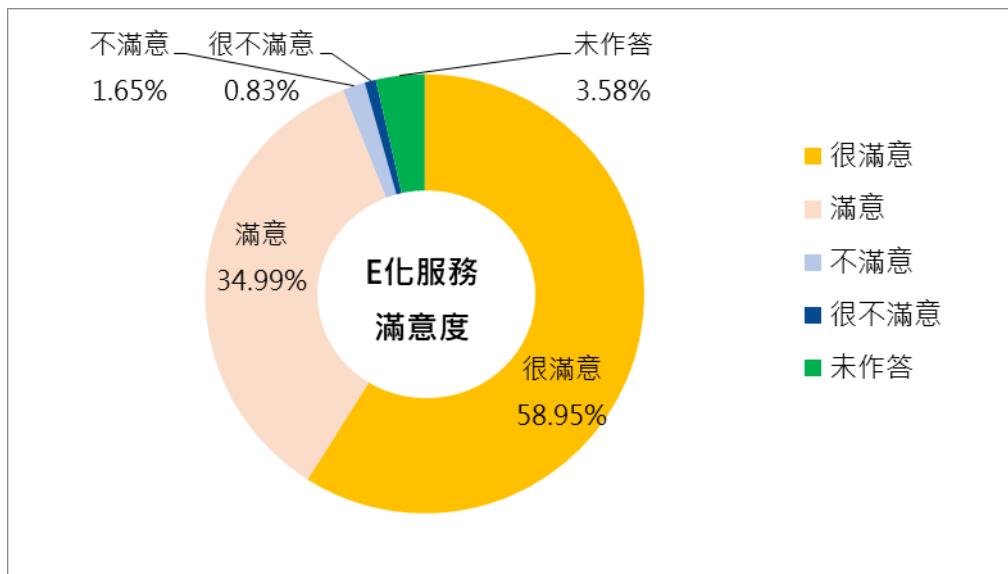
新聞媒體	社群媒體	網站宣導	電子報	同事朋友	本局或所屬機關洽公場所	社區、里鄰宣導	社區大學公民素養週課程宣導	未作答
4	3	9	3	9	12	1	0	8



## 五、E化服務滿意度分析

本次受訪者對本所 E 化服務感到很滿意與滿意者之比例占 93.94%。

滿意程度	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	未作答	總計
人數	214	127	6	3	13	363
百分比	58.95%	34.99%	1.65%	0.83%	3.58%	100.0%



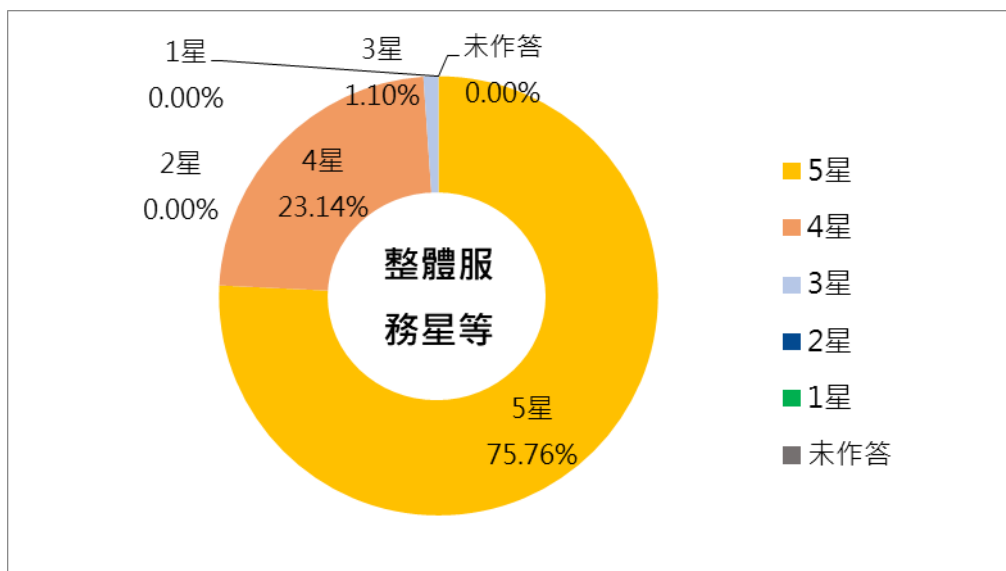
◆ 不滿意原因：

案件查詢 不便利	電腦查詢區 不便利	資訊設備速度 不足	其他
0	0	3	1. 電子支付不方便(3) 2. 支付方式太單一(1) 3. 電子支付不足(1)

## 六、整體服務星等分析

有關受訪者對本所服務滿意度星等結果，受訪者就本所整體服務表現評價星等平均達 4.75 星。

星等	5★	4★	3★	2★	1★	未作答	總計
人數	275	84	4	0	0	0	363
百分比	75.76%	23.14%	1.10%	0%	0%	0%	100%



## 七、其他建議事項

本次調查結果有 13 位受訪者對本所提出改善建議如下表，本所將持續傾聽民眾建言，回應並提供民眾所需服務以求高滿意度之民眾回饋。

編號	民眾建議改善事項	回應處理情形
1	二類謄本仍就隱匿不夠，仍有很多不動產經紀業者會依地址找上門	感謝您的回饋，本所將視民眾洽公等候情形加強機動調配人力支援收件作業，以減少等候時間。
2	增加收件人力	
3	服務台增加人力	
4	收件人員太少，有時都要等很久	
5	增加人力(收件、審查)	
6	收件人員太少	
7	人員略少，有時要等很久	

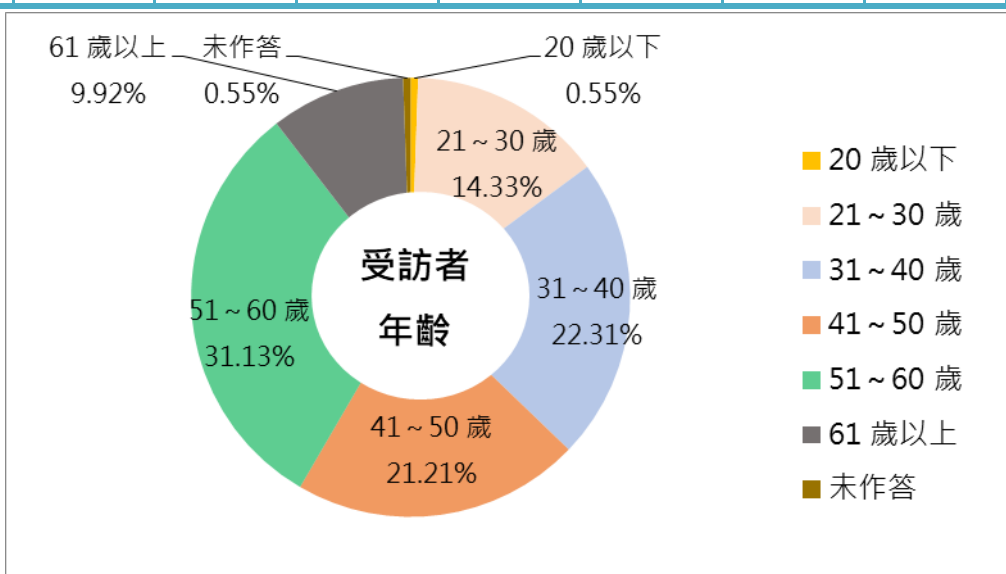
8	建議增加收件人力	
9	審查人員不足	
10	收件人太少	
11	都 2023 年了支付方式還少的可憐要改進	感謝您的回饋，本所將納入您的建議，持續努力提升電子支付之服務。
12	電子支付不方便	
13	保持	感謝您的肯定！本所將持續努力提供更便民友善的服務。

## 八、受訪者基本資料分析

### (一) 年齡分析

受訪者以 51-60 歲的比例最多，占 31.13%。

年齡	0-20 歲	21-30 歲	31-40 歲	41-50 歲	51-60 歲	61 歲以上	未作答	總計
人數	2	52	81	77	113	36	2	363
百分比	0.55%	14.33%	22.31%	21.21%	31.13%	9.92%	0.55%	100%

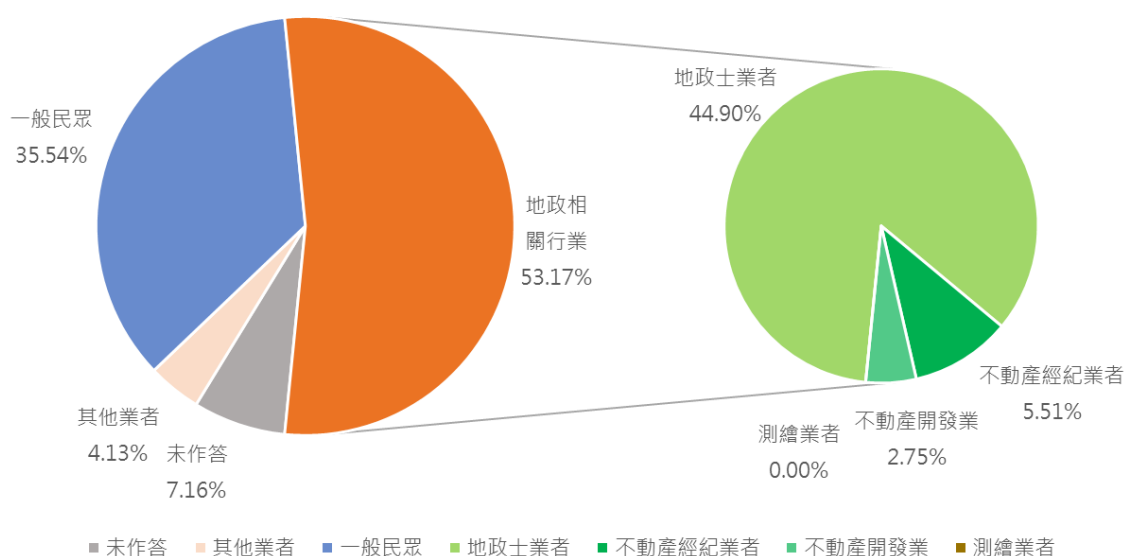


### (二) 職業類別分析

受訪者為地政相關行業者（地政士業者、不動經紀業者、不動產開發業者、測繪業者）占 53.17%，顯示至地所洽公以地政相關業者為主；一般民眾占 35.54%，顯示申辦案件流程愈來愈普及化，一般民眾也能自行辦理。

職業類別	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
人數	163	20	10	0	14
百分比	44.90%	5.51%	2.75%	0%	3.86%
職業類別	政府機關	一般民眾	未作答	總計	
人數	1	129	26	363	
百分比	0.28%	35.54%	7.16%	100%	

受訪者服務領域及受訪者是否為地政相關行業



## 肆、研究發現與建議

根據分析結果顯示，各項調查項目滿意度（很滿意+滿意）均在 92% 以上，可見本所為民服務品質仍獲大多數民眾肯定，以下針對各項調查進行交叉比對後結果作說明，並將本報告由相關單位就權責事項納入改善參考：

一、 申辦案件種類分析：登記案件為主（60.54%），其次為申請謄本案件（26.96%），測量案件、法令諮詢及其他情形則較少（占 12.50%）。

二、 服務環境措施分析：各項滿意度平均達 98.62%，惟仍有少數民眾反應服務動線不清楚及本所洽公環境太悶熱等問題。

三、 人員服務品質分析：各項滿意度平均達 98.35%，惟仍有少數民眾反應等候時間過久、人力不足及流程處理繁複等情形等情形，本所將視民眾洽公等候情形加強機動調配人力支援收件作業。

四、 便民服務使用情形分析：

（一） 各項便民服務中，回應有使用之服務人次最高者為「跨直轄市、縣(市)收辦土地登記案件」，其次為「電子支付地政規費服務」皆達 5 成以上，顯示長期推動之亮點政策知曉度較高；獲知管道以「本局或所屬機關洽公場所」最多，其次為「同事朋友」，可見洽公場所現場之電子看板及文宣等資料仍有良好宣導效果。

（二） 如以申辦對象交叉分析，地政相關業者就各項地政便民服務使用率皆明顯高於一般民眾，顯示各項地政便民服務仍須針對一般民眾加強宣導，作為本所未來推動為民服務之重要努力方向。

(三) 各項便民服務滿意度部分，各服務措施滿意度皆達 9 成以上，且僅「跨直轄市、縣市收辦土地登記案件」、「電子支付規費服務」及「地籍異動即時通」等項有回應不滿意之情形，電子支付規費服務主要反映事項為不方便及金融轉帳常無法使用。整體而言，各項便民服務措施推行仍受到民眾高度肯定。

五、 E 化服務滿意度分析：滿意度達 93.94%，惟仍有少數民眾電子支付不方便及支付方式太單一等問題。

六、 整體服務星等分析：5 星等達 75.76%，4 星等達 23.14%，平均整體服務星等約 4.75 星，顯示本所整體服務表現仍為大多洽公民眾所滿意。

七、 受訪者基本資料分析：

(一) 受訪者以 51-60 歲的比例最多，約占 31.13%，其次為 31-40 歲，約占 22.31%，顯示本所洽公對象年齡主要落在 31-60 歲，此區間即約占總調查人數之 74.66%。

(二) 受訪者為地政相關行業者(地政士、經紀業、開發業、測繪業)占 53.17%，一般民眾占 35.54%，其他(金融業、政府機關、未作答)占 11.29%，顯示至地所洽公者仍以地政相關業者為大宗。

本次調查結果，各項滿意度均維持於 9 成以上，顯示民眾對本所服務水準有一定的肯定；雖仍有少數民眾認為本所服務效率尚有改進空間，本所將之視為重要參考，並持續積極檢討改善。民眾的鼓勵是我們努力提升服務品質之動力，期能提供民眾適切的服務，維持良好的顧客關係。