



112 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 112 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

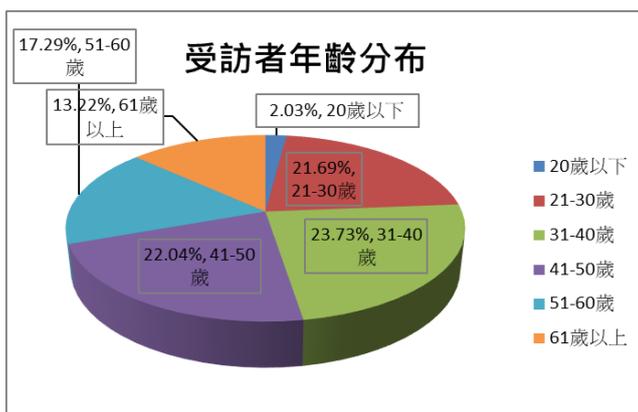
- (一) 調查題項：依臺北市士林地政事務所（以下簡稱士林所）107 年 8 月 6 日陳地政局有關各所統一辦理滿意度調查事宜奉核簽、本所推行民意調查作業計畫及本所 112 年 2 月 14 日北市古地秘字第 1127002215 號函，制訂「服務滿意度調查問卷」進行調查。
- (二) 調查方式：就調查期間每日洽公民眾中，號碼牌個位數為 3、6、9 之民眾（若有拒訪者，則順延至下一位），由服務臺人員發放問卷，民眾填寫完畢後自行投遞至問卷回收箱。此外，對於無效問卷之認定與市府員工滿意度調查同採除基本資料外所有題項填答相同答案者，且邏輯與檢核題不符之方式採計。
- (三) 調查份數及回收率：依上開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 300 份，回收率為 90.63%，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

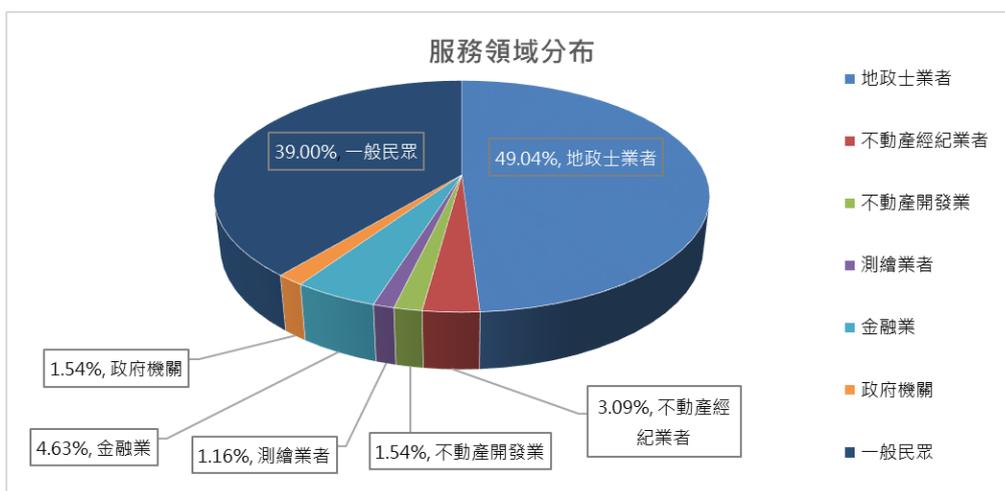
(一) 年齡：(未作答 5 人)

年齡	20歲以下	21-30歲	31-40歲	41-50歲	51-60歲	61歲以上
人數	6	64	70	65	51	39
比例	2.03%	21.69%	23.73%	22.04%	17.29%	13.22%



(二) 服務的領域：(未作答 41 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	127	8	4	3	12	4	101
比例	49.04%	3.09%	1.54%	1.16%	4.63%	1.54%	39.00%

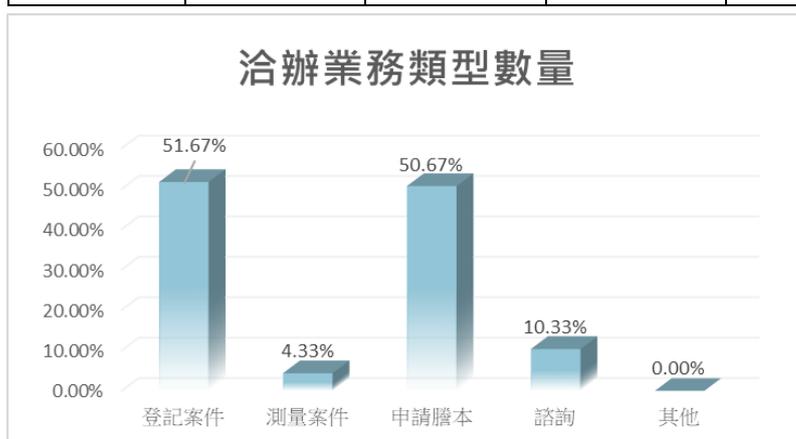


二、問卷內容分析

(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：

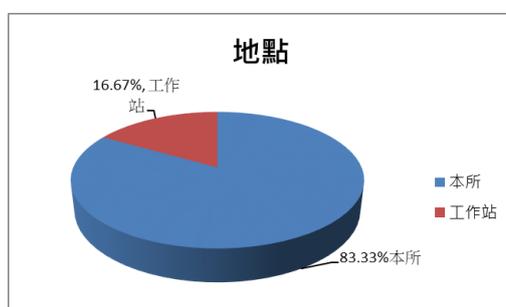
	登記案件	測量案件	申請謄本	諮詢	其他
數量	155	13	152	31	0
比例	51.67%	4.33%	50.67%	10.33%	0.00%



受訪者洽辦業務類型中有 51.67%洽辦登記案件、50.67%申請謄本，其餘依序為尋求諮詢服務及洽辦測量案件。

2、地點：

	本所	工作站
人數	250	50
比例	83.33%	16.67%

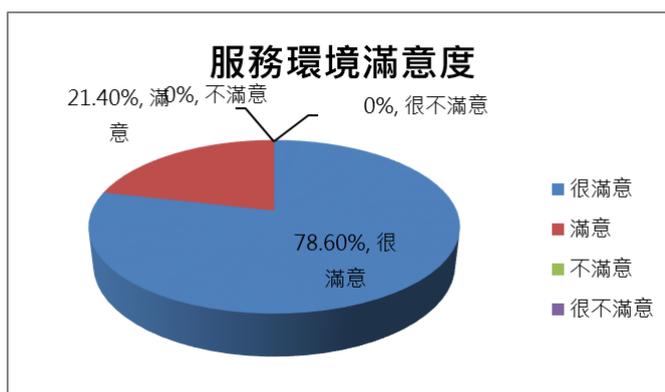


共計發出 331 份問卷回收 300 份，其中本所發出 281 份回收 250 份，回收率占總份數 83.33%、工作站發出 50 份回收 50 份，回收率占總份數 16.67%。

(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、環境整潔等）是否滿意？（未作答：1人）

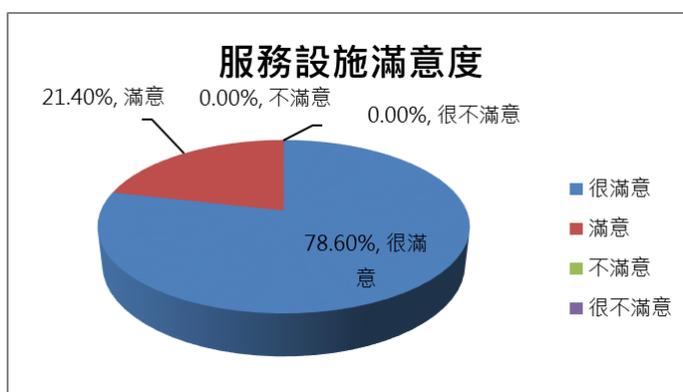
	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意
人數	235	64	0	0
比例	78.60%	21.40%	0.00%	0.00%



受訪者中有 78.60% 民眾表示很滿意、21.40% 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、等候區位置等）是否滿意？（未作答：1人）

	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意
人數	235	64	0	0
比例	78.60%	21.40%	0.00%	0.00%

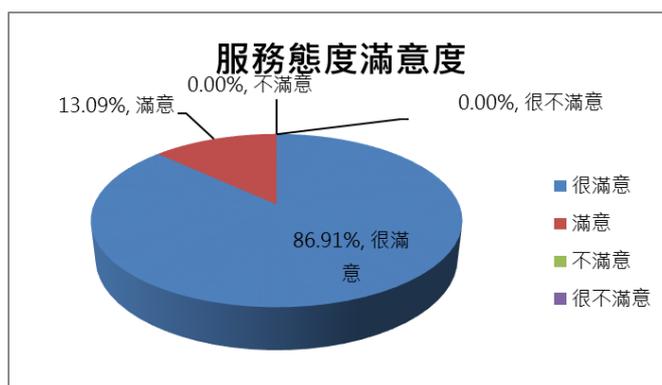


受訪者中有 78.60 民眾表示很滿、21.40% 民眾表示滿意，整體滿意度 100%。

(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：2 人）

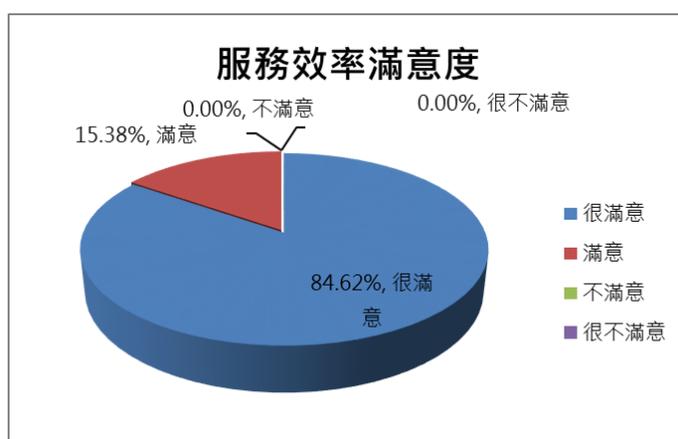
	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意
人數	259	39	0	0
比例	86.91%	13.09%	0.00%	0.00%



受訪者中有 86.91% 民眾表示很滿意、13.09% 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）

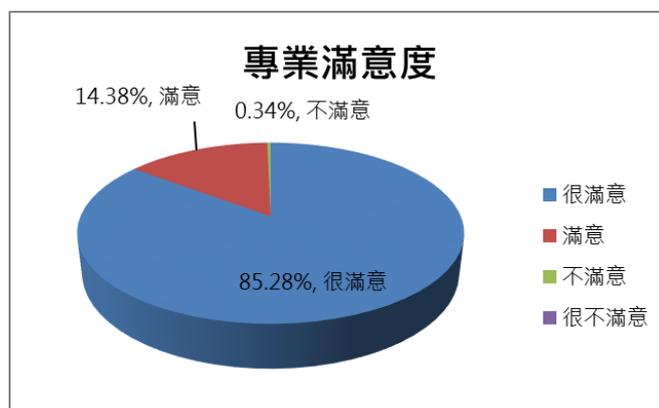
	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意
人數	253	46	0	0
比例	84.62%	15.38%	0.00%	0.00%



受訪者中有 84.62% 民眾表示很滿意、15.38% 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	255	43	1	0
比例	85.28%	14.38%	0.34%	0.00%



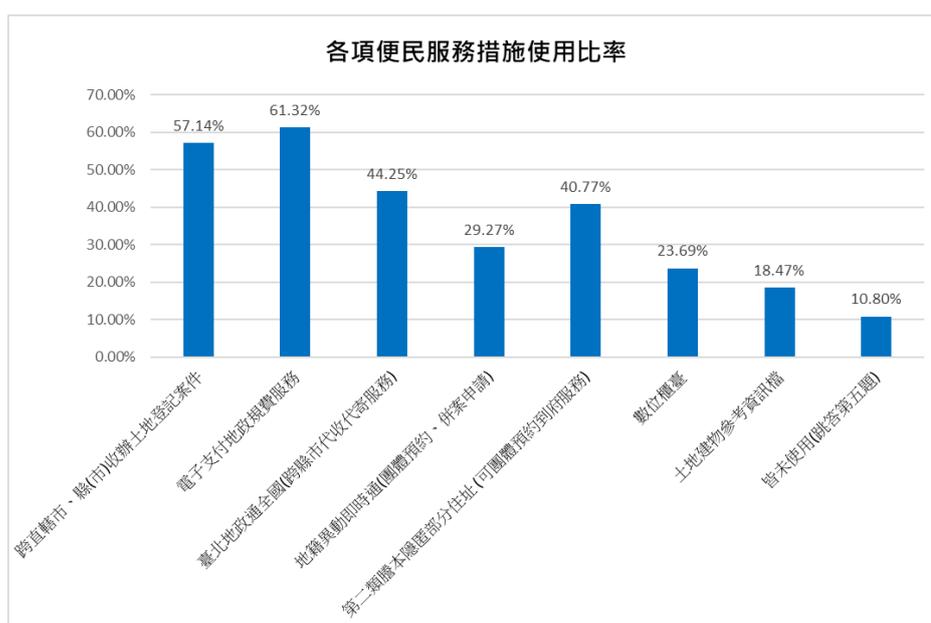
受訪者中有 85.28% 民眾表示很滿意、14.38% 民眾表示滿意，惟尚有 0.34% 不滿意（1 位民眾，未填寫原因）。

(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）

(1)使用情形（未作答：13人）

	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)	第二類謄本隱匿部分住址(可團體預約到府服務)	數位櫃臺	土地建物參考資訊檔	皆未使用(跳答第五題)
使用人數	164	176	127	84	117	68	53	31
使用比例	57.14%	61.32%	44.25%	29.27%	40.77%	23.69%	18.47%	10.80%



受訪者中「電子支付地政規費服務」使用比率 61.32% 最高，其後依次為「跨直轄市、縣（市）收辦土地登記案件」57.14%、「臺北地政通全國（跨縣市代收代寄服務）」44.25%及「第二類謄本隱匿部分住址（可團體預約到府服務）」40.77%，另皆未使用有 31 位，占 10.80%，顯示相關便民服務措施尚有推廣空間。

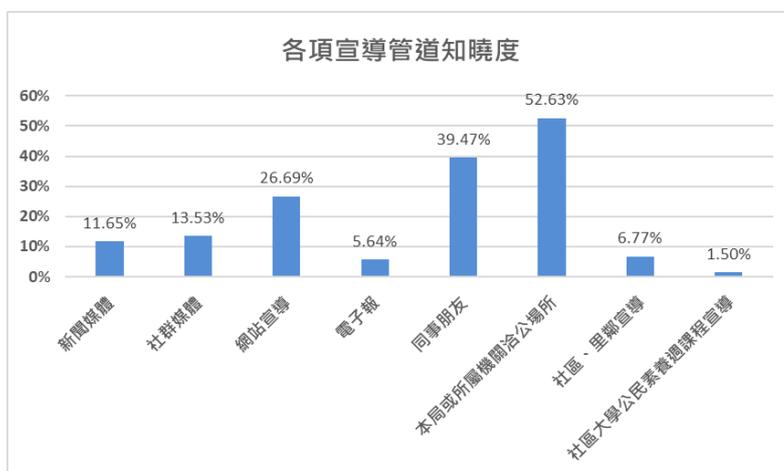
(2)針對上開便民服務措施民眾使用後滿意度調查

	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)	第二類謄本 隱匿部分住 址(可團體 預約到府服 務)	數位櫃臺	土地建物參 考資訊檔
滿意	155	166	121	82	107	68	51
不滿意	0	0	0	0	0	0	0
滿意度	94.51%	94.32%	95.28%	97.62%	91.45%	100%	96.23%

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「數位櫃臺」100%、「地籍異動即時通」97.62%最高、其次為「土地建物參考資訊檔」96.23%。

2、請問您是從何處得知上述各項便民服務？（可複選）（未作答：34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	社區大學 公民素養 週課程宣 導
數量	31	36	71	15	105	140	18	4
比例	11.65%	13.53%	26.69%	5.64%	39.47%	52.63%	6.77%	1.50%

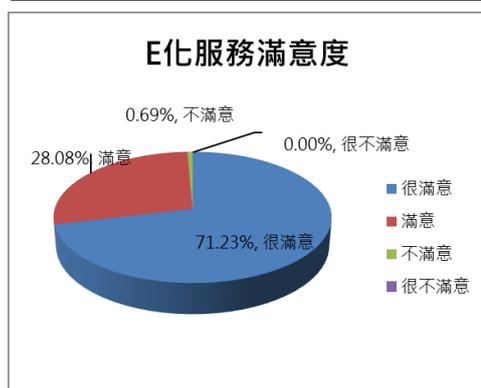


「本局或所屬機關洽公場所」占 140 人、52.63%最高，其後依次為

「同事朋友」39.47%、「網站宣導」26.69%，其餘均在15%以下。

(五) 請問您對地政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	208	82	2	0
比例	71.23%	28.08%	0.69%	0.00%



受訪者中有71.23%民眾表示很滿意、28.08%民眾表示滿意，整體滿意度達99.31%，惟尚有2位民眾表示不滿意，占0.69%，原因為資訊設備速度不足。

(六) 請問您對本所的服務給予幾顆星？（未作答：1人）

	5星	4星	3星	2星	1星
人數	257	36	5	1	0
比例	85.95%	12.04%	1.67%	0.34%	0.00%

受訪者中有85.95%民眾表示5星、12.04%民眾表示4星，但有5位3星及1位2星的評價。顯示本所服務有需提升進步的空間，整體平均4.84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：

問卷題目	民眾意見	改進措施
二、服務環境措施	<p>勾選滿意。(但有填寫不滿意原因)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>原因：收件櫃檯壓克力隔板開口太小，非現金支付盤子不好放過去。</p> <p>(另有填寫其他建議事項：壓克力板太厚聽不到櫃檯人員說話。)</p>	<p>壓克力隔板厚度及開口，係為考量避免口沫噴濺的防疫需求，保護自己也保護民眾健康安全。考量今疫情漸緩，研議先摘除防疫塑膠膜，減少話音傳遞阻隔，俟疫情全面解封後在逐步移除壓克力隔板。</p>
四、便民服務	<p>「跨直轄市、縣(市)收辦土地登記案件」勾選滿意。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>原因：方便</p>	略
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？	<p>「電子支付地政規費服務」勾選滿意。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>原因：非常便利!</p>	略

	<p>「數位櫃臺」未勾選滿意情形。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>其他：不太會用。</p>	<p>本所設有「數位櫃臺」體驗區，除由同仁協助即時予以指導外，亦提供相關資訊供民眾參考。</p>
<p>五、請問您對地政E化服務是否滿意？</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/>資訊設備速度不足</p>	<p>目前收件區及謄本櫃檯之電腦購置年度分別是108年與111年度，電腦等級規格為本所較高之等級設備，經詢問櫃檯人員判斷應為印表機列印規費速度較為緩慢，因WEB資料庫集中化後，列印必須由地政局端伺服器經網路傳送至本所，速度較慢。至部分印表機較老舊，朝向汰換印表機方向著手，以期提升處理速度。</p>
<p>七、其他建議事項</p>	<p>停車較不方便</p>	<p>本所地下停車場由臺北市市場處管理，停車空間有限。惟本所周圍河堤高架橋下有充足停車</p>

		位供給公民眾使用且步行時間在 5 分鐘內，將宣傳告知以解決民眾停車問題。
--	--	--------------------------------------

參、成果與改善方案

一、結論

- (一) 整體而言，本所平均滿意度為 99.72%，較前次調查（111 年度）之 99.62% 略為上升 0.10%。
- (二) 本次調查受訪者對服務場所環境及服務設施之滿意度均為 100%。
- (三) 至人員服務品質部分，受訪者對服務態度與服務效率之滿意度為 100%，對專業程度之滿意度為 99.66%，尚有 0.34% 表達不滿意（1 位受訪者），未來將積極加強專業職能訓練，確保民眾權益不受影響。
- (四) 本所地政 E 化服務滿意度達 99.31%，尚有 0.69% 表達不滿意（2 位受訪者），原因為資訊設備速度不足，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」。