

臺北市士林地政事務所
108 年度為民服務意見調查報告



登記課 吳靜怡
108 年 4 月 30 日

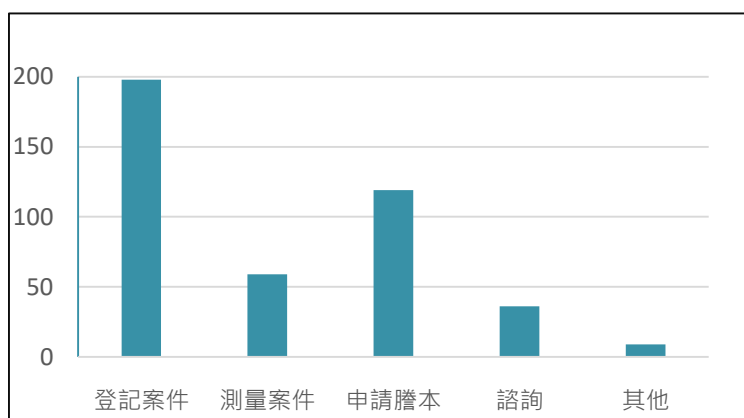
- 壹、調查主題：本所服務環境措施、人員服務品質、便民服務、E化服務滿意度調查。
- 貳、調查目的：為提升為民服務品質，確實掌握民眾輿情，以為業務改善、提高行政效率參考，進而提升機關形象。
- 參、調查方法：由當日現場洽公民眾，依號碼牌順序輪一定個位數者，於洽公等候時間請其現場填答紙本問卷收回，本問卷採自由填寫且不具名方式作答並開放建言使受訪者有自由陳述意見之機會。
- 肆、抽樣方法：就當日洽公民眾中，順序為號碼牌個位數為 5 或 0（例號碼牌為 5、10、15、20 等民眾，以此類推，若有拒訪者，則順延至下一位）之民眾填寫。
- 伍、調查對象：臨櫃洽公民眾
- 陸、調查期間：108 年 3 月 1 日至 108 年 3 月 31 日。
- 柒、問卷回收率：共計發出 400 份，回收 359 份，回收率 89.75%。在 95%的信賴水準下，抽樣誤差 3%。
- 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：

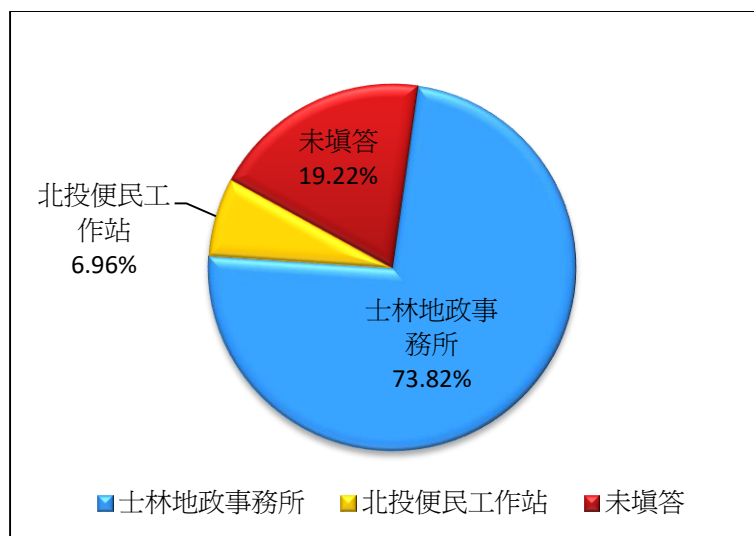
受訪者洽辦業務性質以辦理登記案為大宗占 47.03%，次以申請謄本占 28.27%。



類別	人數	比例
登記案件	198	47.03%
測量案件	59	14.01%
申請謄本	119	28.27%
諮詢	36	8.55%
其他	9	2.14%
未填答	0	0.00%

(二)地點：

受訪者以至本所洽公人數為最多占 73.82%，北投便民工作站占 6.96%。



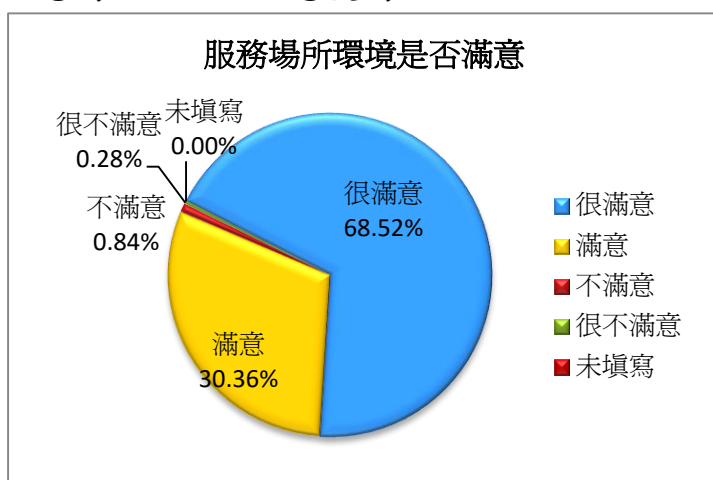
地點	人數	比例
士林地政事務所	265	73.82%
北投便民工作站	25	6.96%
未填答	69	19.22%

二、各項服務措施之統計分析

(一) 服務環境環境滿意度

1. 請問您對服務場所環境是否滿意？

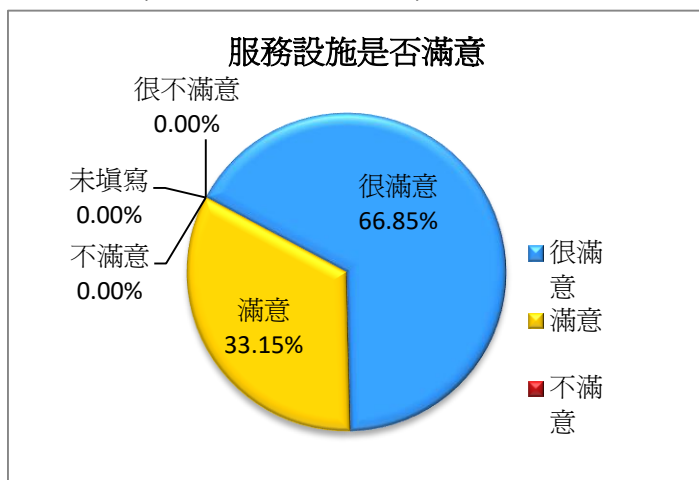
受訪者對本所受訪者對本所(含便民工作站)服務場所環境滿意度表示很滿意為 68.52%，滿意為 30.36%，不滿意為 0.84%，很不滿意為 0.28%，滿意度為 98.89%。



	人數	滿意度
很滿意	246	68.52%
滿意	109	30.36%
不滿意	3	0.84%
很不滿意	1	0.28%
未填寫	0	0.00%
合計(滿意)	355	98.89%

2. 請問您對服務設施是否滿意？

受訪者對本所受訪者對本所(含便民工作站)服務設施滿意度表示很滿意為 66.85%，滿意為 33.15%，滿意度為 100.00%。

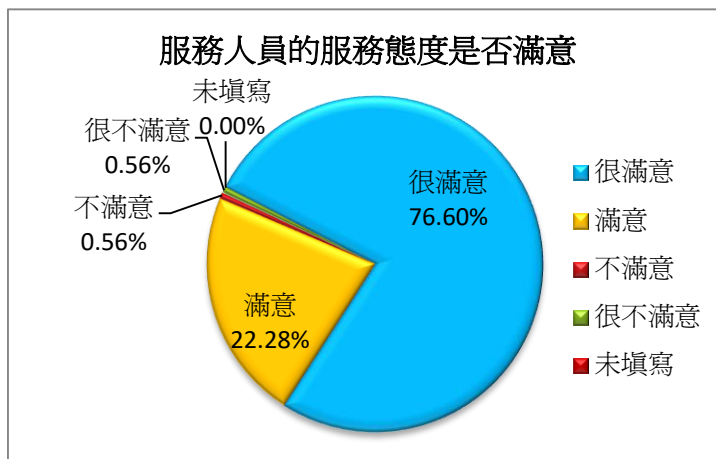


	人數	滿意度
很滿意	240	66.85%
滿意	119	33.15%
不滿意	0	0.00%
很不滿意	0	0.00%
未填寫	0	0.00%
合計(滿意)	359	100.00%

(二) 人員服務品質

1. 請問您對服務人員的服務態度是否滿意？

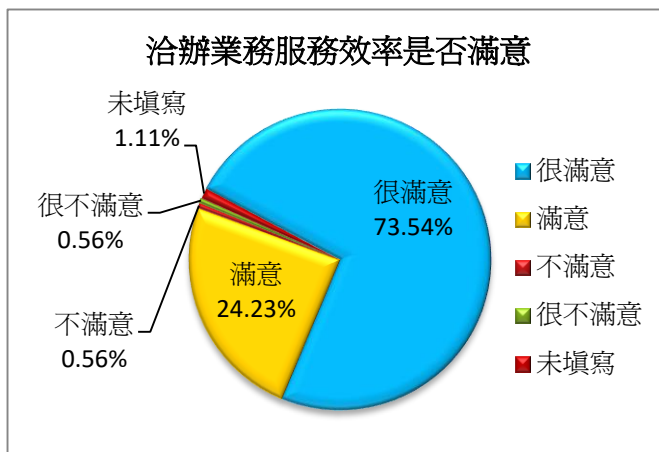
受訪者對本所受訪者對本所(含便民工作站)服務人員之服務態度滿意度表示很滿意為 76.6%，滿意為 22.28%，不滿意及很不滿意為 0.56%，滿意度為 98.89%。



	人數	滿意度
很滿意	275	76.60%
滿意	80	22.28%
不滿意	2	0.56%
很不滿意	2	0.56%
未填寫	0	0.00%
合計(滿意)	355	98.89%

2. 請問您對洽辦業務服務效率是否滿意？

受訪者對本所受訪者對本所(含便民工作站)服務人員之服務效率滿意度表示很滿意為 73.54%，滿意為 24.23%，不滿意及很不滿意各為 0.56%，未填寫占 0.56%，滿意度為 97.77%。



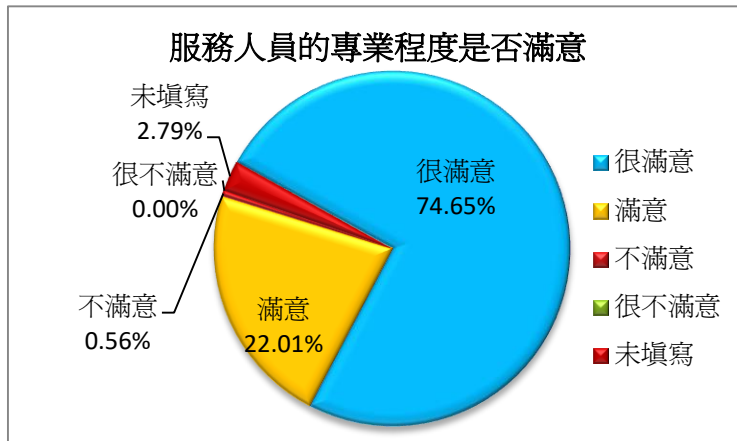
	人數	滿意度
很滿意	264	73.54%
滿意	87	24.23%
不滿意	2	0.56%
很不滿意	2	0.56%
未填寫	4	1.11%
合計(滿意)	351	97.77%

3. 請問您對服務人員的專業程度是否滿意？

受訪者對本所受訪者對本所(含便民工作站)服務人員之專業程度

滿意度表示很滿意為 77.99%，滿意為 22.01%，滿意度為

100.00%，無不滿意之情形。



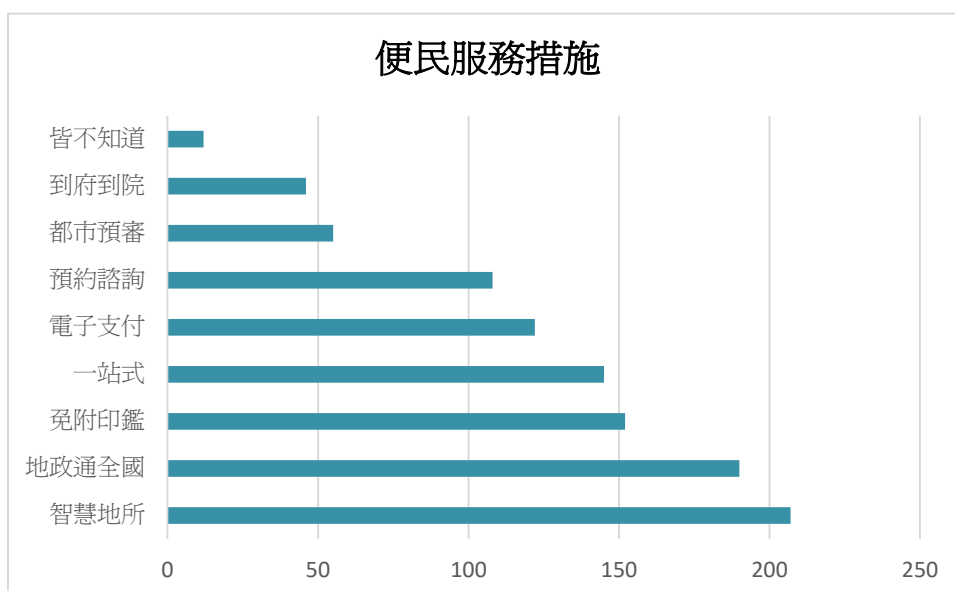
	人數	滿意度
很滿意	268	74.65%
滿意	79	22.01%
不滿意	2	0.56%
很不滿意	0	0.00%
未填寫	10	2.79%
合計(滿意)	347	96.66%

(三)各項便民服務措施之統計分析

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？

便民服務措施之知曉程度以臺北智慧地所系統有 207 位、臺北地政通全國(跨縣市代收代寄服務)、不動產登記免附印鑑、買賣一站式窗口服務、電子支付地政規費服務為填答之前五名，但仍有 12 受訪者不知道便民服務措施，顯示該服務之宣導應仍進步之空間。

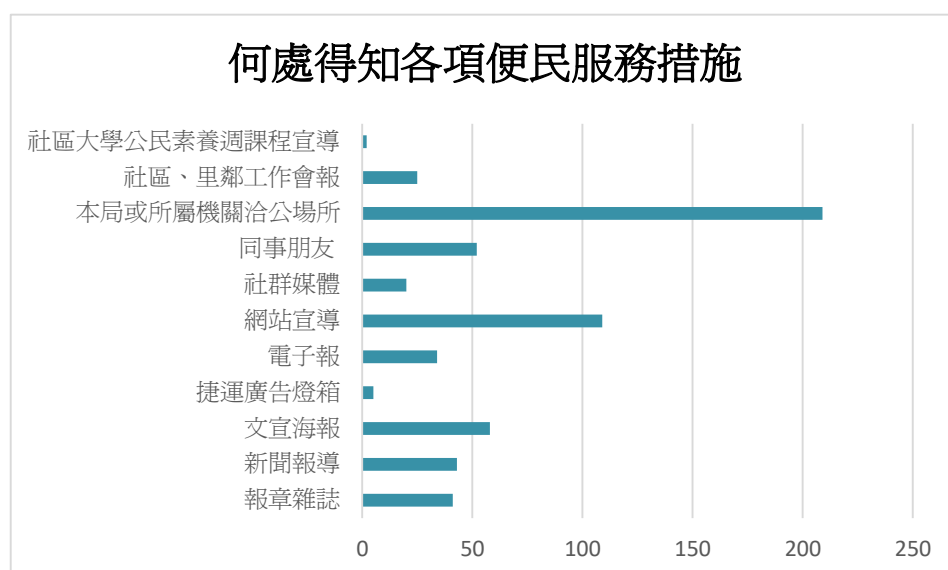
便民服務措施	臺北智慧地所系統	臺北地政通全國(跨縣市代收代寄服務)	不動產登記免附印鑑	買賣一站式窗口服務	電子支付地政規費服務	地政法令預約諮詢服務	都市更新建物測量預審	到府或醫療院所服務	皆不知道
勾選數量	207	190	152	145	122	108	55	46	12



2. 請問您是從何處得知上述各項便民服務?

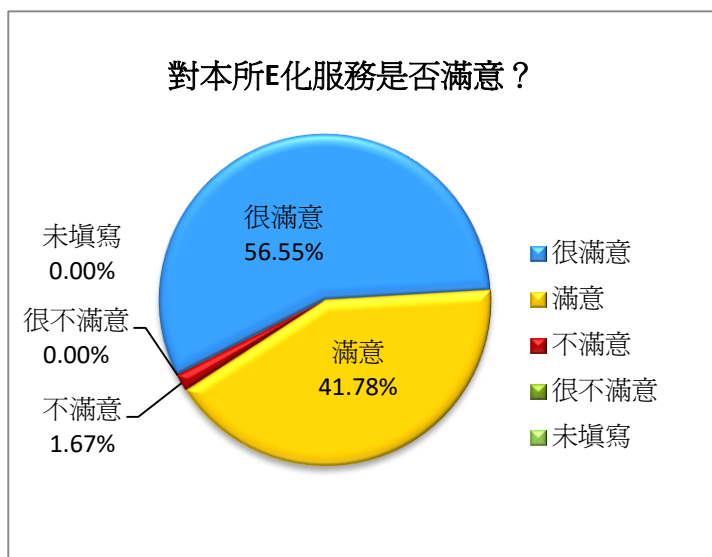
得知便民服務措施之管道，以本局或所屬機關洽公場所、網站宣導、文宣海報、同事朋友及新聞報導為填答之前五名。

項目	報章雜誌	新聞報導	文宣海報	捷運廣告燈箱	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	社區大學公民素養週課程宣導
勾選數量	41	43	58	5	34	109	20	52	209	25	2



(四) 請問您對本所E化服務是否滿意？

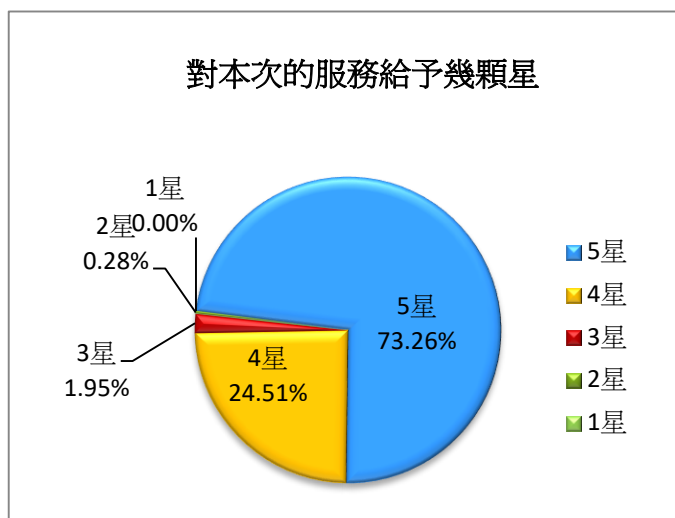
受訪者對本所受訪者對本所(含便民工作站)提供E化服務表示很滿意為 56.55%，滿意為 41.78%，不滿意為 1.67%，滿意度為 98.33%。



	人數	滿意度
很滿意	203	56.55%
滿意	150	41.78%
不滿意	6	1.67%
很不滿意	0	0.00%
未填寫	0	0.00%
合計(滿意)	353	98.33%

(五) 請問您對本次的服務給予幾顆星？

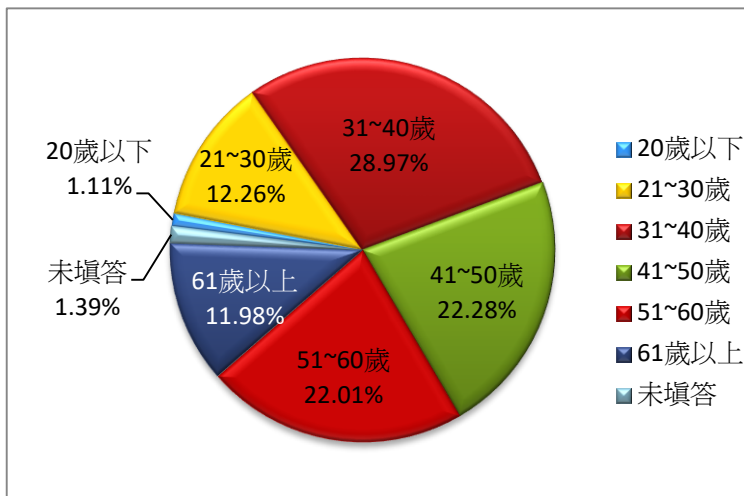
受訪者對本所受訪者對本所(含便民工作站)本次服務整體滿意度給予 5 星為 73.26%，4 星為 24.51%，3 星為 1.95%，2 星為 0.28%，4 星以上之評價為 97.77%。



	人數	滿意度
5 星	263	73.26%
4 星	88	24.51%
3 星	7	1.95%
2 星	1	0.28%
1 星	0	0.00%
合計(4 星)	351	97.77%

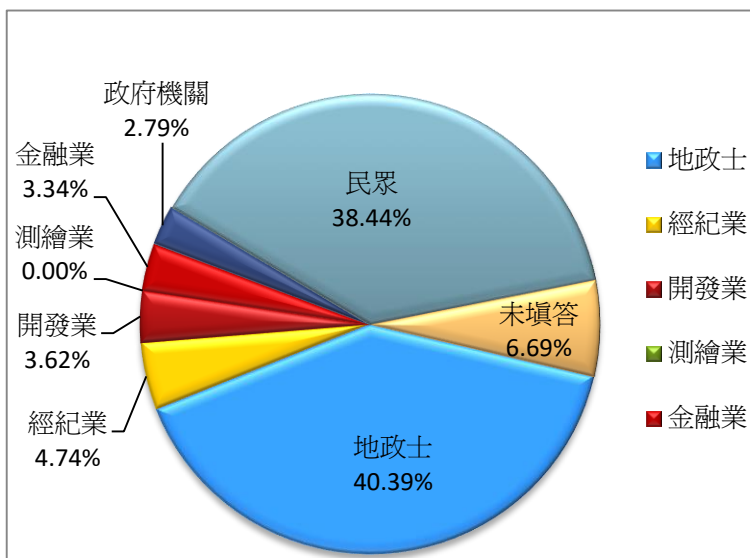
(七) 基本資料

1. 年齡



	人數	滿意度
20歲以下	4	1.11%
21~30歲	44	12.26%
31~40歲	104	28.97%
41~50歲	80	22.28%
51~60歲	79	22.01%
61歲以上	43	11.98%
未填答	5	1.39%

2. 職業類別



	人數	滿意度
地政士	145	40.39%
經紀業	17	4.74%
開發業	13	3.62%
測繪業	0	0.00%
金融業	12	3.34%
政府機關	10	2.79%
民眾	138	38.44%
未填答	24	6.69%

三、交叉分析之滿意度

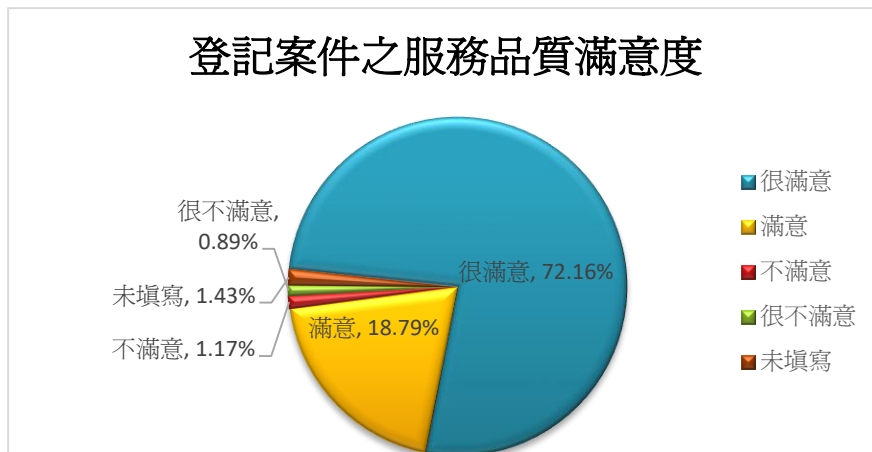
針對不同職業類別對於各項業務之服務品質（服務態度、效率及專業程度）滿意度分析如下：

(一) 登記案件服務品質滿意度

地政士之滿意度為 97.46 % (未填寫占 2.22%)，不動產經紀

業、開發業、測繪業之滿意度為 88.89%(未填寫占 2.22%)，金融業之滿意度為 100.00%，一般民眾之滿意度為 96.2%(未填寫占 2.69%)，金融業無不滿意比例，政府機關無填答。

登記案件服務品質滿意度	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	未填寫	滿意度
地政士	76.51%	20.95%	0.32%	0.00%	2.22%	100.00%
不動產經紀業、開發業、測繪業	51.11%	37.78%	4.44%	4.44%	2.22%	88.89%
金融業	91.67%	8.33%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
政府機關	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
一般民眾	69.35%	26.88%	1.08%	0.00%	2.69%	96.23%
整體滿意度	72.16%	18.79%	1.17%	0.89%	1.43%	90.95%

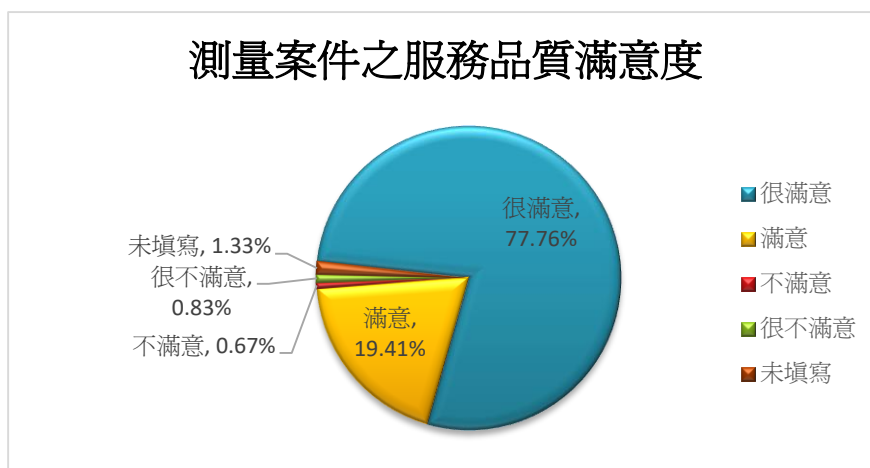


(二) 測量案件服務品質滿意度

地政士之滿意度為 90.0%(未填寫占 6.67%)，不動產經紀業、開發業、測繪業之滿意度為 95.83%，金融業、政府機關及一般民眾之滿意度為 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	未填寫	滿意度
地政士	80.00%	10.00%	3.33%	0.00%	6.67%	90.00%
不動產經紀業、開發業、測繪業	79.17%	16.67%	0.00%	4.17%	0.00%	95.83%
金融業	66.67%	33.33%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
政府機關	77.78%	22.22%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
一般民眾	85.19%	14.81%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
整體滿意度	77.76%	19.41%	0.67%	0.83%	1.33%	97.17%

測量案件之服務品質滿意度

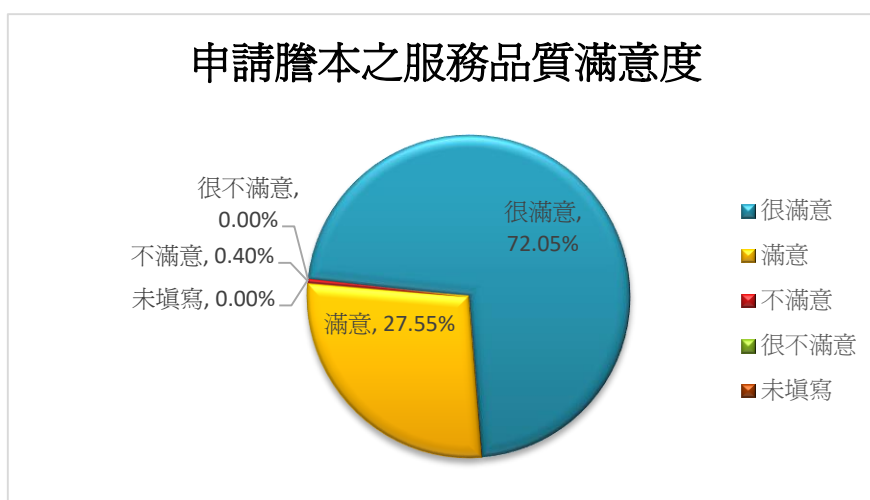


(三) 申請謄本之服務品質滿意度

地政士之滿意度為 97.98%，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%。

申請謄本服務品質滿意度	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	未填寫	滿意度
地政士	69.70%	28.28%	2.02%	0.00%	0.00%	97.98%
不動產經紀業、開發業、測繪業	94.44%	5.56%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
金融業	61.11%	38.89%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
政府機關	60.00%	40.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
一般民眾	75.00%	25.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
整體滿意度	72.05%	27.55%	0.40%	0.00%	0.00%	99.60%

申請謄本之服務品質滿意度

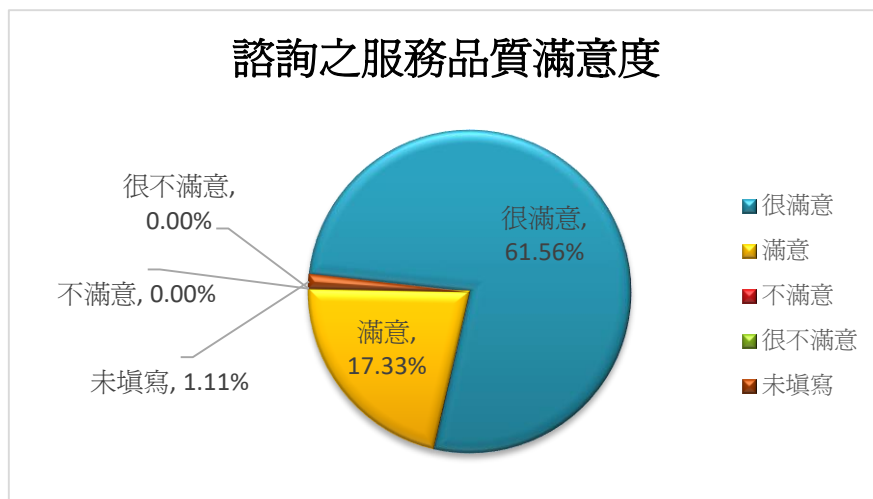


(四) 諮詢服務之品質滿意度

地政士之滿意度為 94.44%(未填寫占 5.56%)，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	未填寫	滿意度
地政士	61.11%	33.33%	0.00%	0.00%	5.56%	94.44%
不動產經紀業、開發業、測繪業	80.00%	20.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
金融業	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
政府機關	83.33%	16.67%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
一般民眾	83.33%	16.67%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
整體滿意度	61.56%	17.33%	0.00%	0.00%	1.11%	78.89%

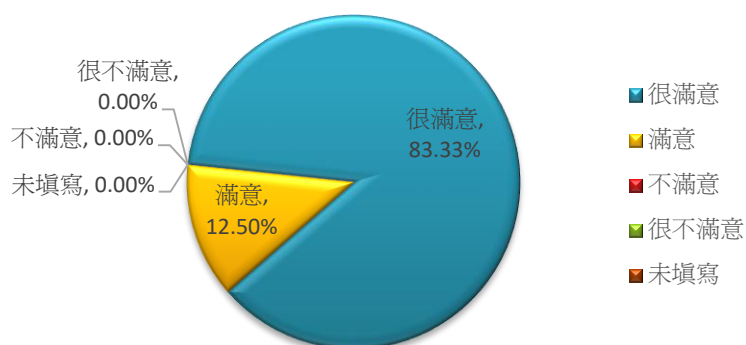


(五) 其他服務之品質滿意度

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

其他服務品質滿意度	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	未填寫	滿意度
地政士	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
不動產經紀業、開發業、測繪業	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
金融業	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
政府機關	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
一般民眾	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
整體滿意度	83.33%	12.50%	0.00%	0.00%	0.00%	95.83%

其他之服務品質滿意度

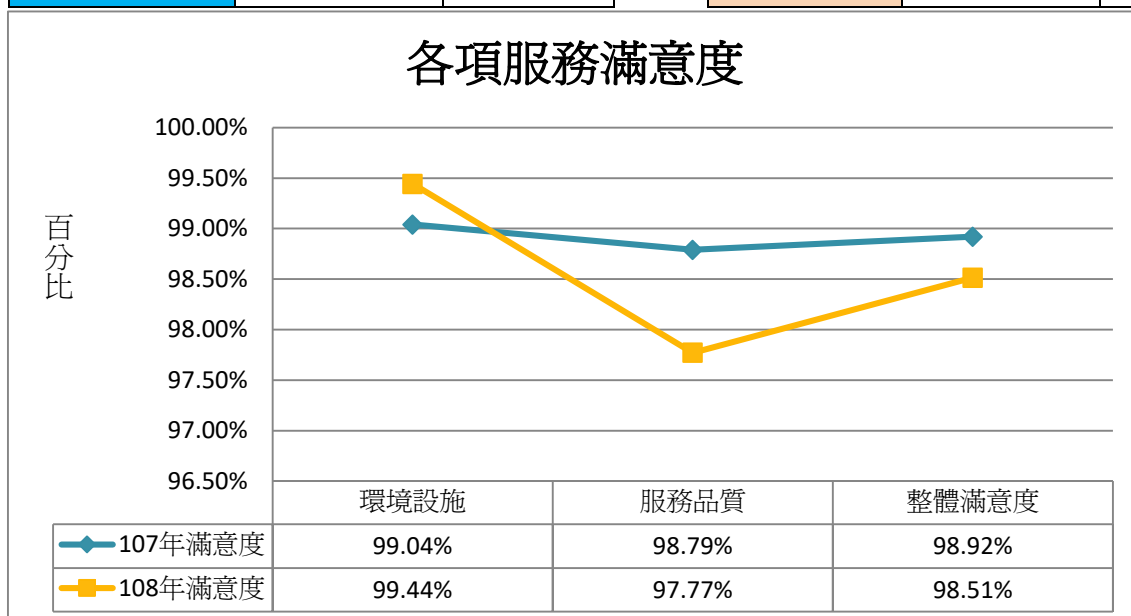


四、綜合分析

107 年各項服務滿意度		
	滿意度	不滿意度
環境設施	99.04%	0.16%
服務品質	98.79%	0.06%
整體滿意度	98.92%	0.11%

108 年各項服務滿意度		
	滿意度	不滿意度
環境設施	99.44%	0.56%
服務品質	97.77%	0.93%
整體滿意度	98.61%	0.74%

各項服務滿意度



- (一) 本次滿意度調查分析結果中，環境設施滿意度為 99.44 %較 107 年增加 0.4 個百分點，服務品質為 97.77%較 107 年減少 1.02 個百分點，整體服務滿意度為 98.61 %；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 97.77%。從上述數據顯示受訪者對於本所提供之各項服務皆達 90% 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 31 至 40 歲最多，41 至 50 歲次多；受訪者職業類別以地政從業人員最多，一般民眾次之，公務機關最少。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不低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，現有推動各項便民服務措施及智慧地所，期能減少民眾送件時間及交通成本，讓洽辦地政業務更方便，為本所同仁努力目標。
- (三) 有關本次提供之便民服務措施中，知曉程度最高為臺北智慧地所，然而，都市更新建物測量預審及到府或醫療院所服務之知曉程度偏低，未來將善用知曉便民服務措施管道最高之場所，本所或所屬機關洽公場所、網站進行宣導，另亦加強於社區大學、社區、里鄰工作會報等管道，與民眾近距

離接觸，宣傳本市之便民服務措施，提升民眾對於政策之知
曉程度。

臺北市士林地政事務所 108 年度為民服務滿意

附件 1

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 臺北地政通全國(跨縣市代收代寄服務)
都市更新建物測量預審 不動產登記免附印鑑證明 買賣案件一站式窗口服務
到府或醫療院所服務 電子支付地政規費服務 地政法令預約諮詢服務
皆不知道(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)

- 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

五、請問您對本所E化服務是否滿意？

- 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 QR CODE 掃描區不清楚

資訊不夠公開 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

2. 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。~

為了謝謝您對我們的支持，我們將抽出 30 位幸運得主贈送精美小禮物，如欲參加抽獎，煩請留下個人資料，謝謝您！

姓名：_____

電話：_____

地址：_____

來自受訪者之鼓勵：

問卷 編號	受訪者之意見
21	都很好
73	13 號櫃台小姐服務熱忱
90	繼續保持，加油