

臺北市士林地政事務所
110 年度為民服務意見調查報告



地資課 蔡碧娥
110 年 4 月 26 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：110年3月1日至110年3月31日。

柒、問卷回收率：共計發出400份，回收364份，回收率91%。

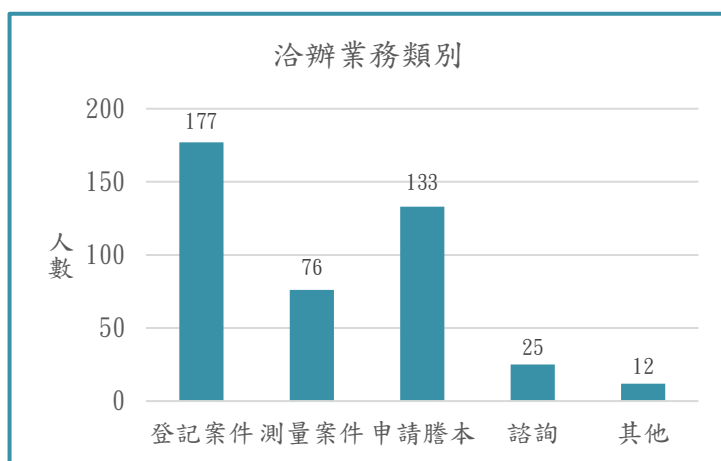
捌、調查內容：詳問卷（附件1）。

玖、調查結果：

一、洽辦業務及地點之統計分析

(一)業務類別：

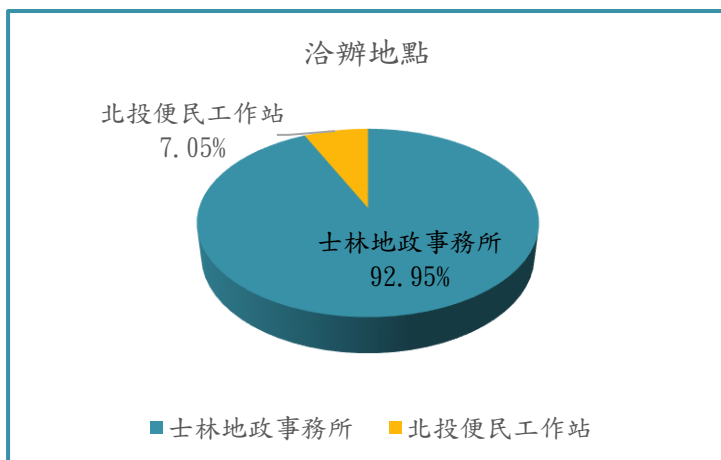
受訪者洽辦業務性質以辦理登記案為大宗占 41.84%，次以申請
謄本占 31.44%。



類別	人數	比例
登記案件	177	41.84%
測量案件	76	17.97%
申請謄本	133	31.44%
諮詢	25	5.91%
其他	12	2.84%

(二)地點：

受訪者以至本所洽公人數為最多占 92.95%，北投便民工作站占
7.05%。

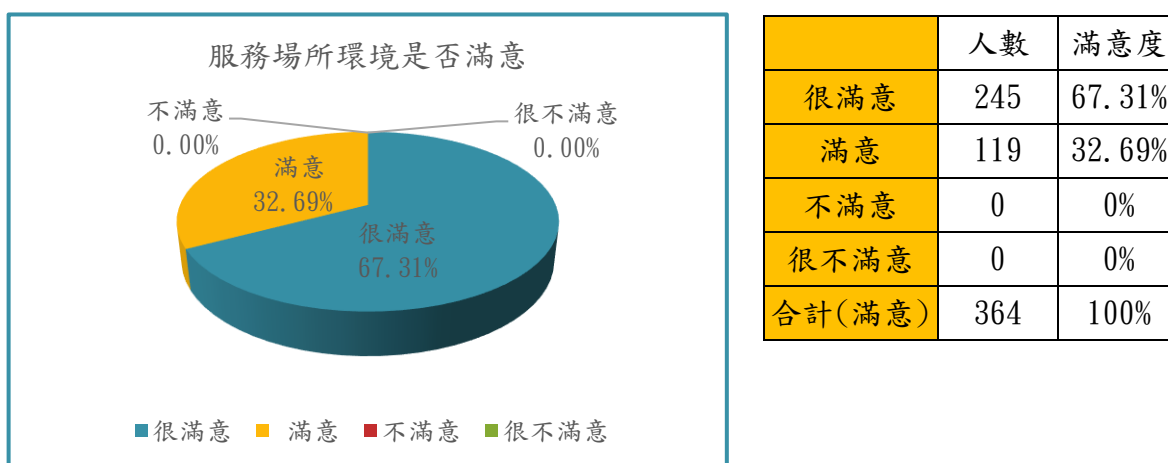


地點	人數	比例
士林地政事務所	343	92.95%
北投便民工作站	26	7.05%

二、服務環境措施滿意度之統計分析

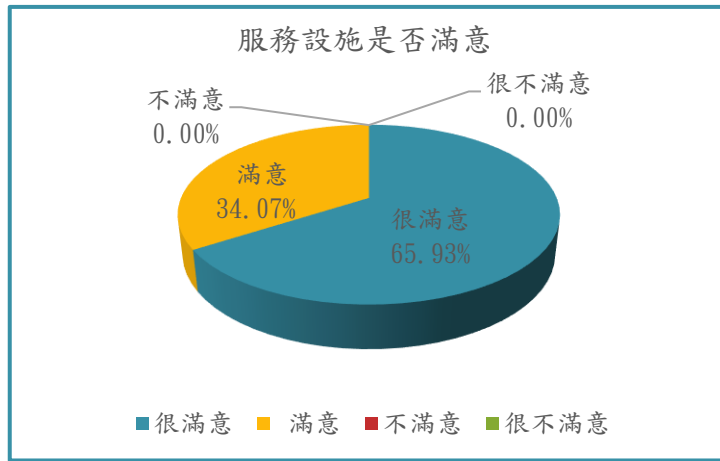
(一) 請問您對服務場所環境(包含服務動線、服務項目標示、環境整潔、綠美化等)是否滿意?

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 67.31%，滿意為 32.69% (有 1 人勾選滿意，但仍給予「服務動線不清楚」之意見)，滿意度為 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 65.93%，滿意為 34.07%，無不滿意情形，滿意度為 100.00%。

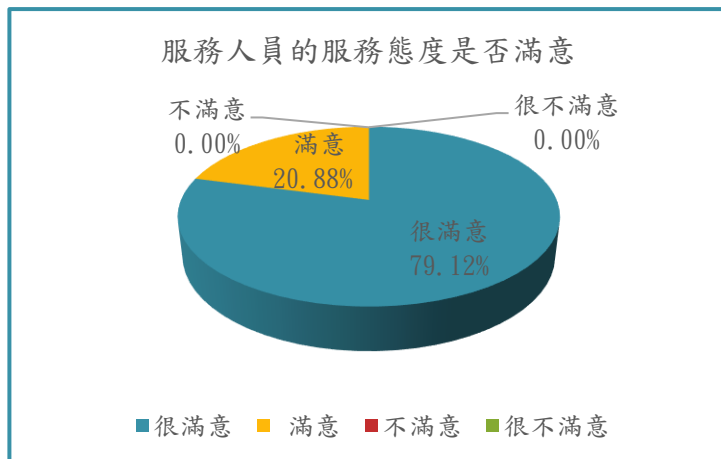


	人數	滿意度
很滿意	240	65.93%
滿意	124	34.07%
不滿意	0	0.00%
很不滿意	0	0.00%
合計(滿意)	364	100.00%

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？

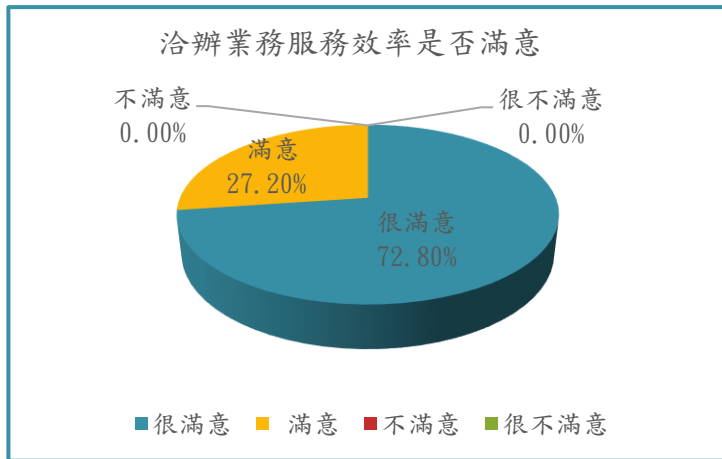
受訪者對本所（含便民工作站）服務人員之服務態度滿意度表示很滿意為 79.12%，滿意為 20.88%，無不滿意情形，滿意度為 100.00%。



	人數	滿意度
很滿意	288	79.12%
滿意	76	20.88%
不滿意	0	0.00%
很不滿意	0	0.00%
合計(滿意)	364	100.00%

(二) 請問您對洽辦業務服務效率是否滿意？

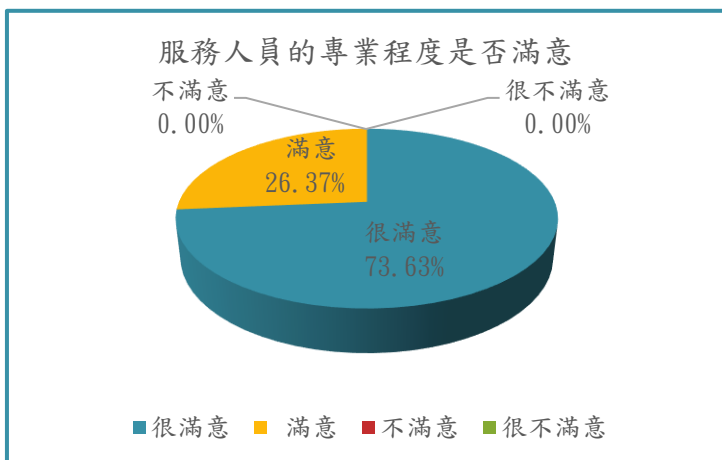
受訪者對本所（含便民工作站）服務人員之服務效率滿意度表示很滿意為 72.80%，滿意為 27.20%（另有 1 位受訪者勾選滿意，惟仍給予列印時間等候過久之意見），滿意度為 100.00%。



滿意度	人數	滿意度
很滿意	265	72.80%
滿意	99	27.20%
不滿意	0	0.00%
很不滿意	0	0.00%
合計(滿意)	364	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 73.63%，滿意為 26.37%，無不滿意之情形，滿意度為 100.00%。



滿意度	人數	滿意度
很滿意	268	73.63%
滿意	96	26.37%
不滿意	0	0.00%
很不滿意	0	0.00%
合計(滿意)	364	100.00%

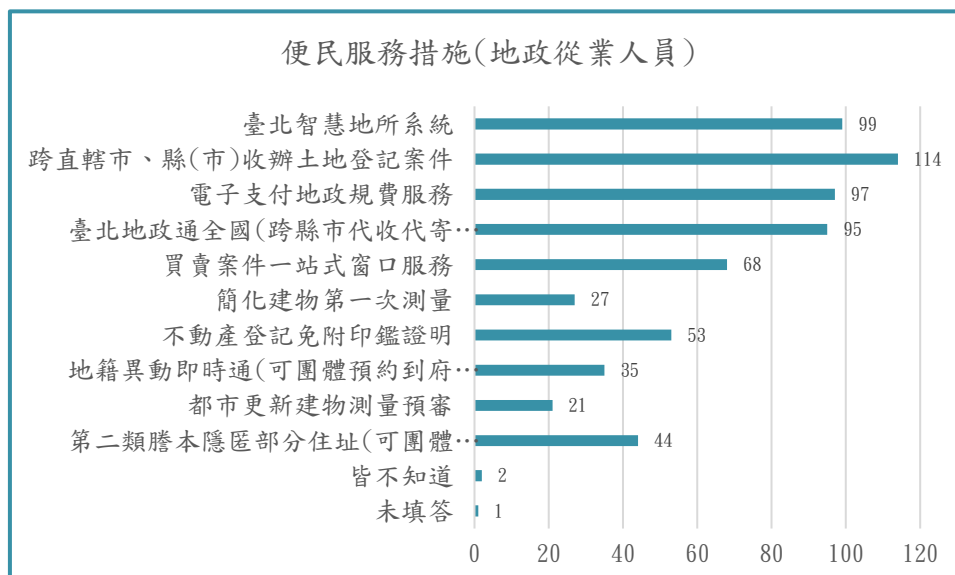
四、便民服務措施之統計分析

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，分為地政從業人員、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？

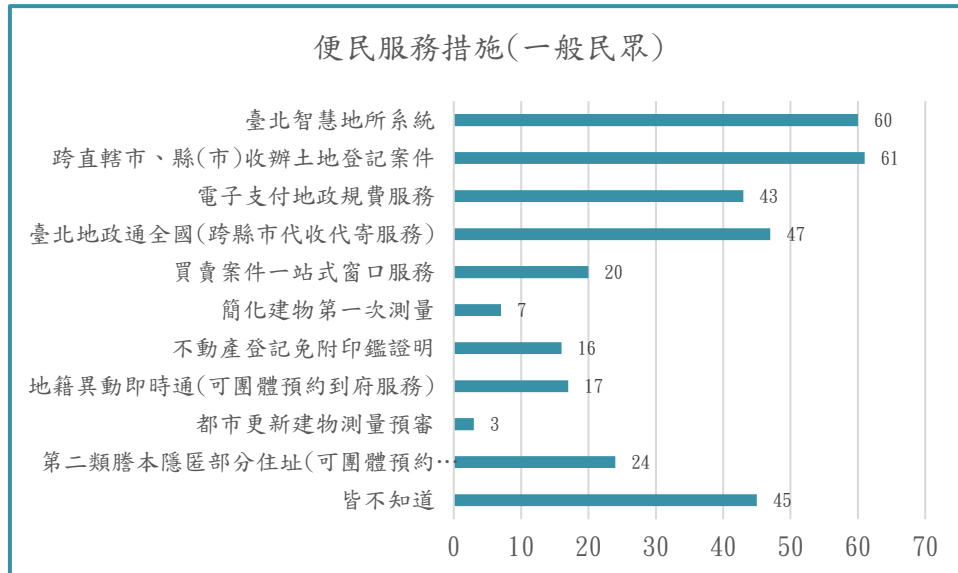
1、地政從業人員對於便民服務措施之知曉程度以「跨直轄市、縣(市)收辦土地登記案件」、「臺北智慧地所系統」及「電子支付地政規費」為較高之前三名，另有 2 位受訪者皆不知道各項便民服務措施，顯示各項便民服務措施之宣導仍有進步之空間。

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)	買賣案件一站式窗口服務	簡化建物第一次測量	不動產登記免附印鑑證明	地籍異動即時通(可團體預約到府服務)	都市更新建物測量預審	第二類騰本隱匿部分住址(可團體預約到府服務)	皆不知道	未填答
勾選數量	99	114	97	95	68	27	53	35	21	44	2	1



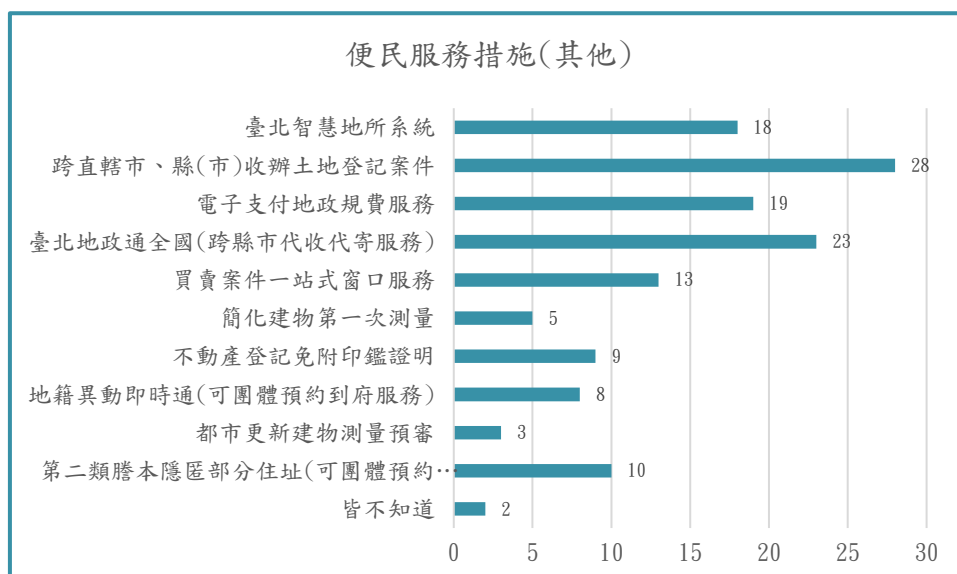
2、一般民眾對於便民服務措施知曉度以「跨直轄市、縣(市)收辦土地登記案件」、「臺北智慧地所系統」及「臺北地政通全國(跨縣市代收代寄服務)」為較高之前三名，另有 45 位一般民眾受訪者皆不知道各項便民服務措施，顯示各項便民服務之宣傳仍有進步之空間。

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)	買賣一站式窗口服務	簡化建物第一次測量	不動產登記免附印鑑	地籍異動即時通(可團體預約到府服務)	都市更新建物測量預審	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	60	61	43	47	20	7	16	17	3	24	45



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「跨直轄市、縣（市）收辦土地登記案件」、「臺北地政通全國(跨縣市代收代寄服務)」及「電子支付地政規費服務」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。

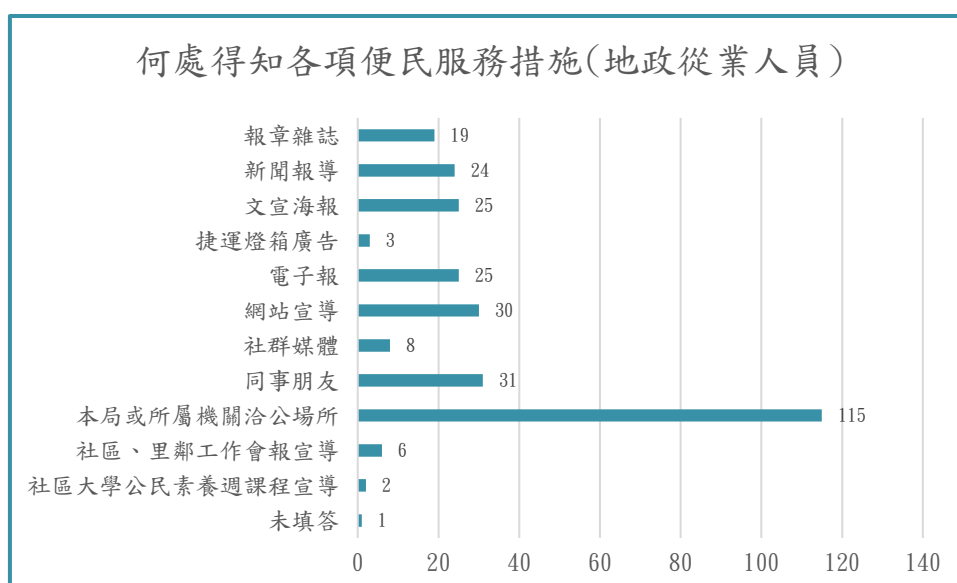
便民服務措施	臺北智慧地所系統	跨直轄市、縣(市)收辦土地登記案件	電子支付地政規費服務	臺北地政通全國(跨縣市代收代寄服務)	買賣一站式窗口服務	簡化建物第一次測量	不動產登記免附印鑑	地籍異動即時通(可團體預約到府服務)	都市更新建物測量預審	第二類謄本隱匿部分住址(可團體預約到府服務)	皆不知道
勾選數量	18	28	19	23	13	5	9	8	3	10	2



(二) 請問您是從何處得知上述各項便民服務?

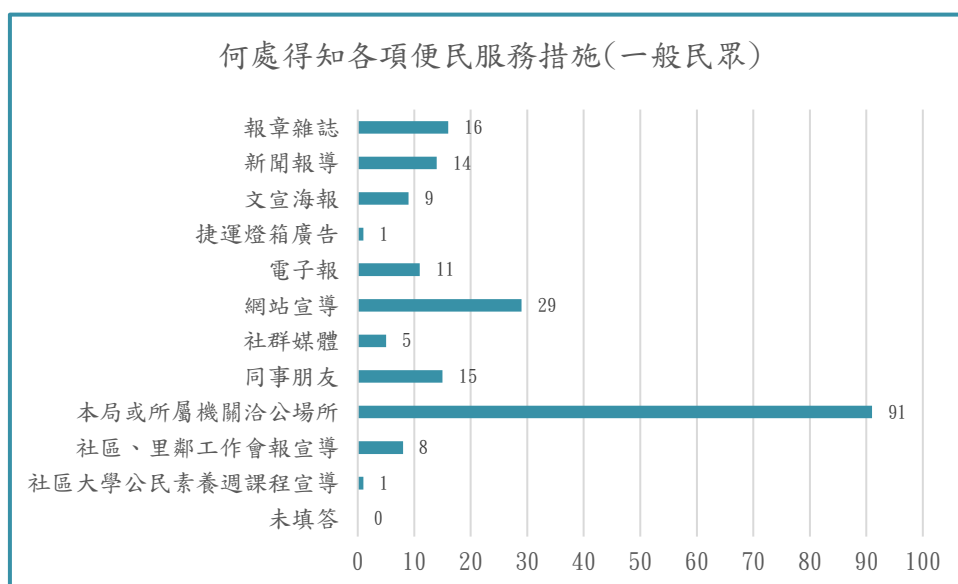
1、地政從業人員得知便民服務措施之管道，以「本局或所屬機關洽公場所」、「同事朋友」及「網站宣導」為較高之前三名。

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	未填答
勾選數量	19	24	25	3	25	30	8	31	115	6	2	1



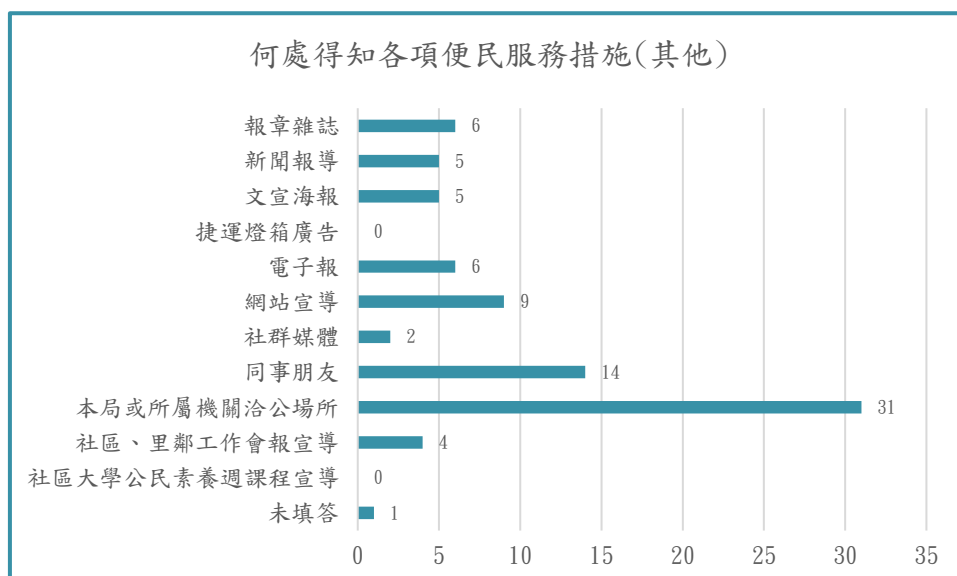
2、一般民眾得知便民服務措施之管道，以「本局或所屬機關洽公場所」、「網站宣導」及「報章雜誌」為較高之前三名。

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	未填答
勾選數量	16	14	9	1	11	29	5	15	91	8	1	0



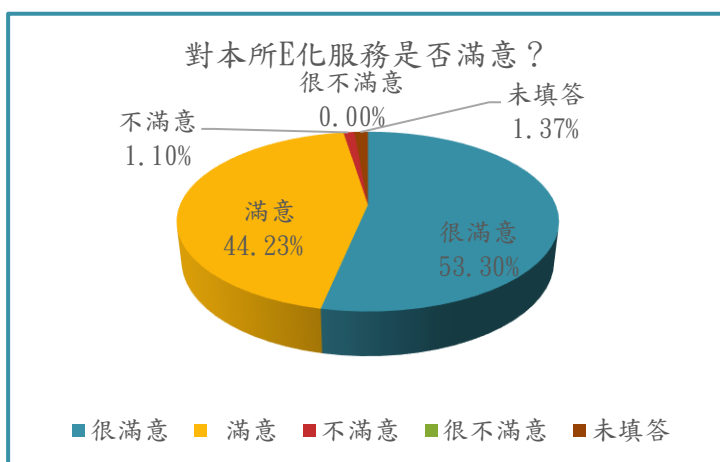
3、其他（不動產經紀業者、不動產開發業、測繪業者、金融業、政府機關及未填答身分別者）得知便民服務措施之管道，以「本局或所屬機關洽公場所」、「同事朋友」及「網站宣導」為較高之前三名。

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	未填答
勾選數量	6	5	5	0	6	9	2	14	31	4	0	1



五、E化服務滿意度

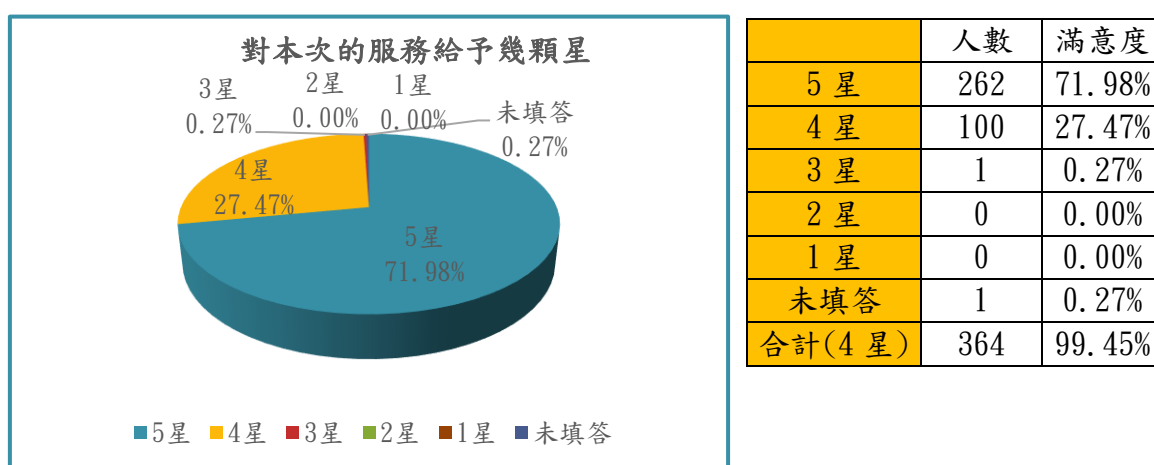
受訪者對本所(含便民工作站)提供E化服務表示很滿意為53.30%，滿意為44.23%，不滿意為1.10% (有4人勾選不滿意，原因為資訊不夠公開、非常難用、E化服務並無想像中便民及E化不會用)，整體滿意度為97.53%。



	人數	滿意度
很滿意	194	53.30%
滿意	161	44.23%
不滿意	4	1.10%
很不滿意	0	0.00%
未填寫	5	1.37%
合計(滿意)	355	97.53%

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 71.98%，4 星為 27.47%，3 星為 0.27%，1、2 星皆為 0.00%，未填答為 0.27%，整體 4 星以上之評價為 99.45%。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 4.71 分。

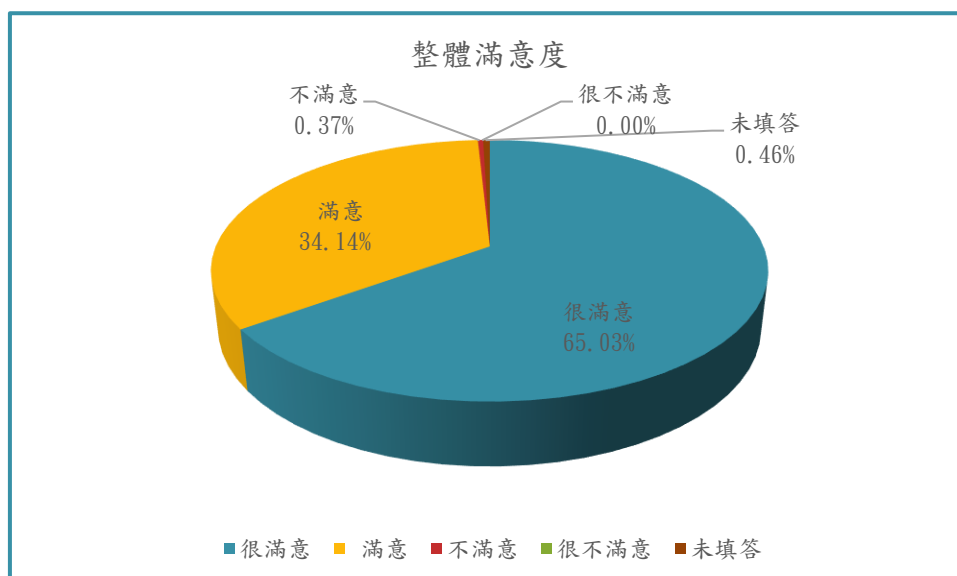


	人數	滿意度
5 星	262	71.98%
4 星	100	27.47%
3 星	1	0.27%
2 星	0	0.00%
1 星	0	0.00%
未填答	1	0.27%
合計(4 星)	364	99.45%

七、整體滿意度

總結本次問卷調查結果，很滿意為 65.03%、滿意為 34.14%、不滿意為 0.37%、很不滿意為 0%，未填寫為 0.46%。

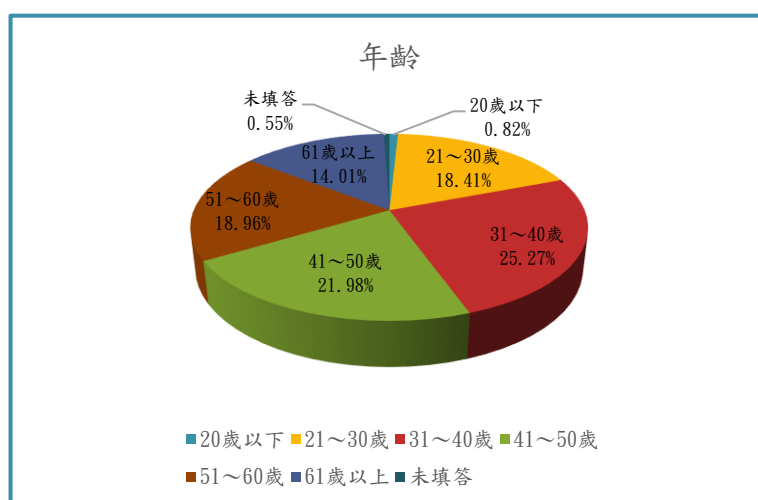
	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	未填答
服務環境滿意度	66.62%	33.38%	0.00%	0.00%	0.00%
服務品質滿意度	75.18%	24.82%	0.00%	0.00%	0.00%
E 化服務滿意度	53.30%	44.23%	1.10%	0.00%	1.37%
整體滿意度	65.03%	34.14%	0.37%	0.00%	0.46%



八、基本資料

(一) 年齡

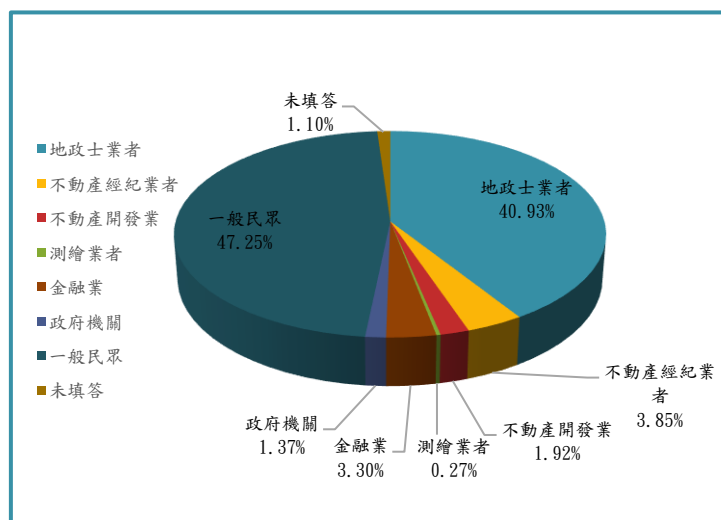
受訪者年齡以 31 至 40 歲最多，41 至 50 歲次之。



	人數	百分比
20歲以下	3	0.82%
21~30歲	67	18.41%
31~40歲	92	25.27%
41~50歲	80	21.98%
51~60歲	69	18.96%
61歲以上	51	14.01%
未填答	2	0.55%

(二) 服務領域

受訪者以一般民眾最多，地政士次之。



	人數	百分比
地政士	149	40.93%
經紀業	14	3.85%
開發業	7	1.92%
測繪業	1	0.27%
金融業	12	3.30%
政府機關	5	1.37%
一般民眾	172	47.25%
未填答	4	1.10%

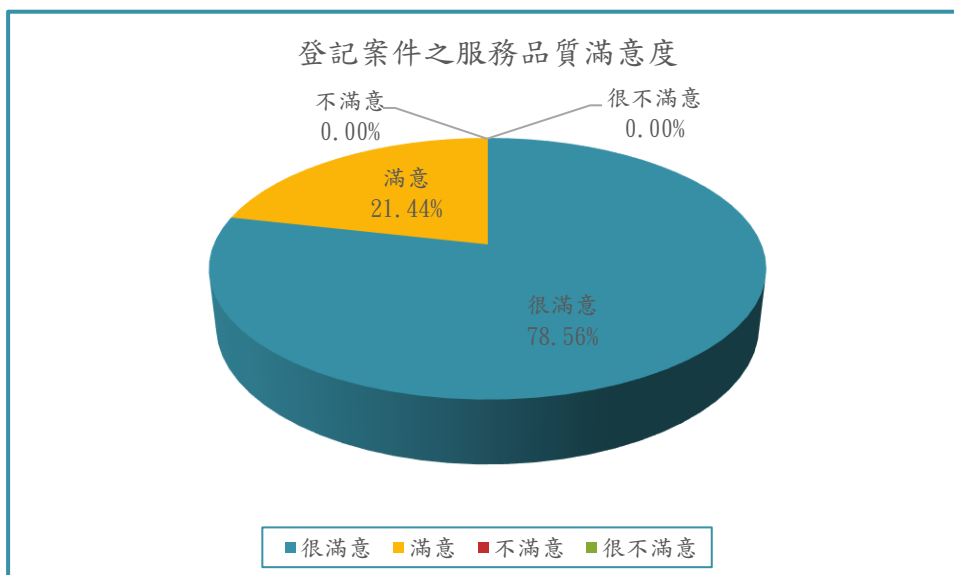
九、交叉分析之滿意度

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

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

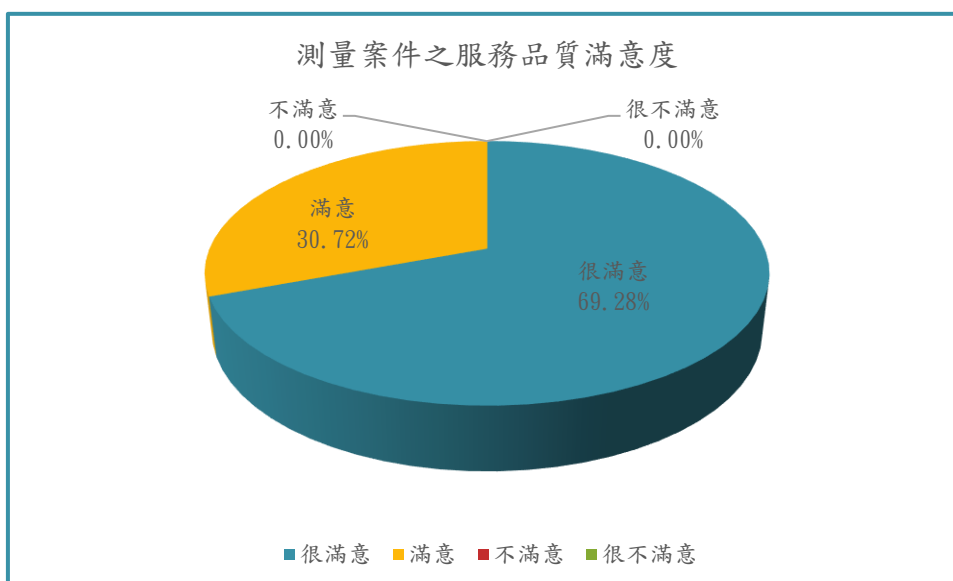
登記案件服務品質滿意度	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	滿意度
地政士	81.48%	18.52%	0.00%	0.00%	100.00%
不動產經紀業、開發業、測繪業、金融業、政府機關	80.95%	19.05%	0.00%	0.00%	100.00%
一般民眾	73.24%	26.76%	0.00%	0.00%	100.00%
整體滿意度	78.56%	21.44%	0.00%	0.00%	100.00%



(二) 測量案件服務品質滿意度

地政士之滿意度為 100.0%，不動產經紀業、開發業、測繪業、金融業及政府機關之滿意度為 100.00%，一般民眾之滿意度為 100.00%，整體滿意度為 100.00%。

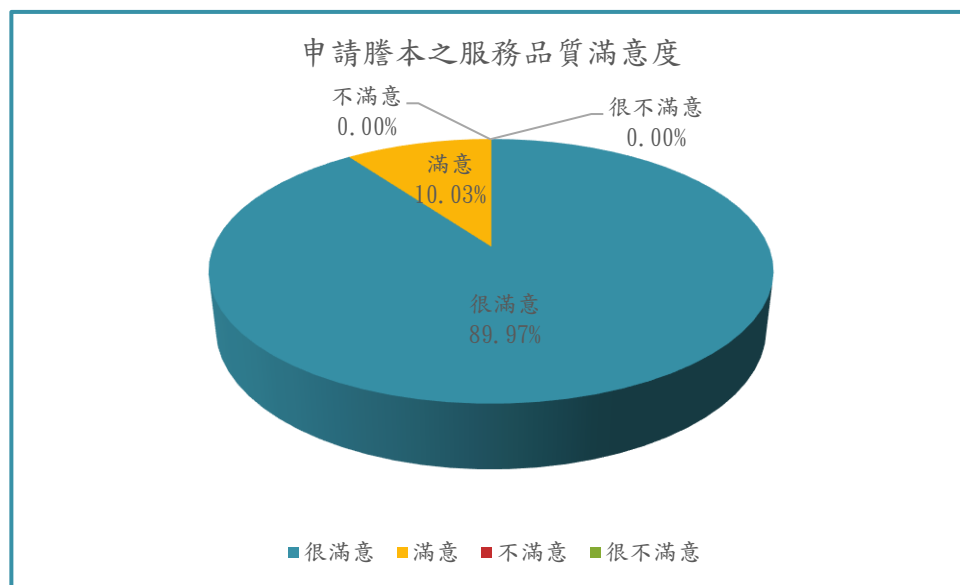
測量案件服務品質滿意度	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	滿意度
地政士	55.91%	44.09%	0.00%	0.00%	100.00%
不動產經紀業、開發業、測繪業、金融業、政府機關	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
一般民眾	51.94%	48.06%	0.00%	0.00%	100.00%
整體滿意度	69.28%	30.72%	0.00%	0.00%	100.00%



(三) 申請謄本之服務品質滿意度

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%。

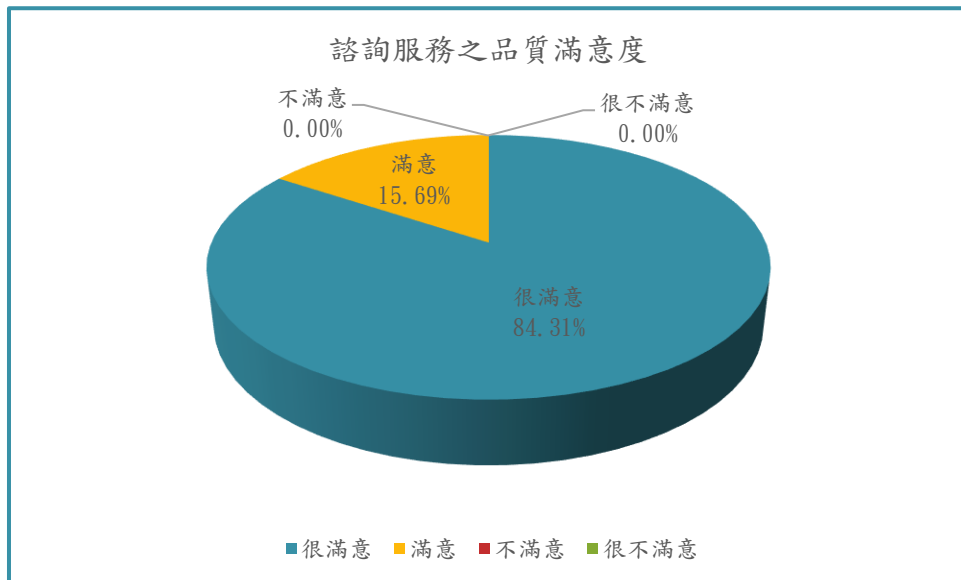
申請謄本服務品質滿意度	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	滿意度
地政士	88.21%	11.79%	0.00%	0.00%	100.00%
不動產經紀業、開發業、測繪業、金融業、政府機關	96.08%	3.92%	0.00%	0.00%	100.00%
一般民眾	85.62%	14.38%	0.00%	0.00%	100.00%
整體滿意度	89.97%	10.03%	0.00%	0.00%	100.00%



(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%。

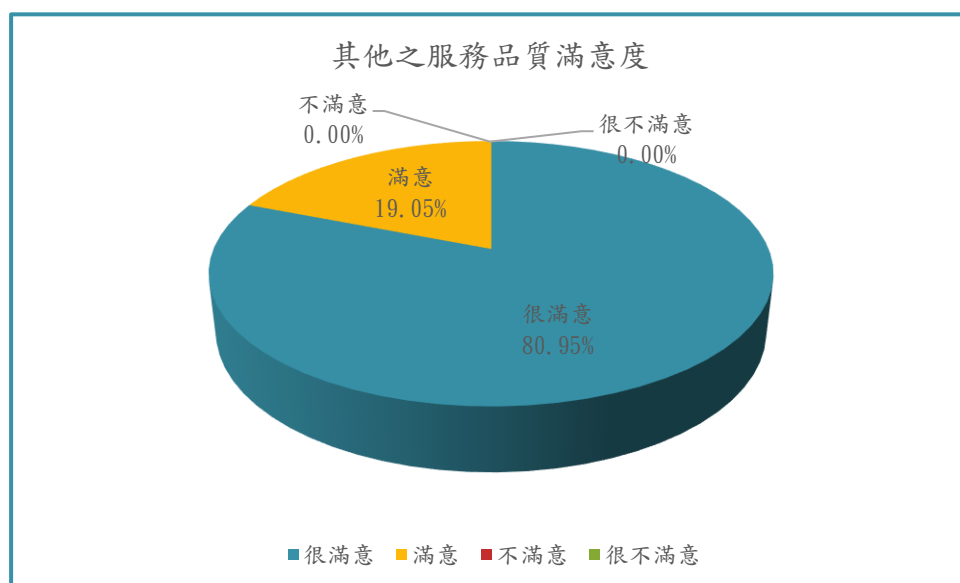
諮詢服務品質滿意度	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	滿意度
地政士	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
不動產經紀業、開發業、測繪業、金融業、政府機關	66.67%	33.33%	0.00%	0.00%	100.00%
一般民眾	86.27%	13.73%	0.00%	0.00%	100.00%
整體滿意度	84.31%	15.69%	0.00%	0.00%	100.00%



(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 %。

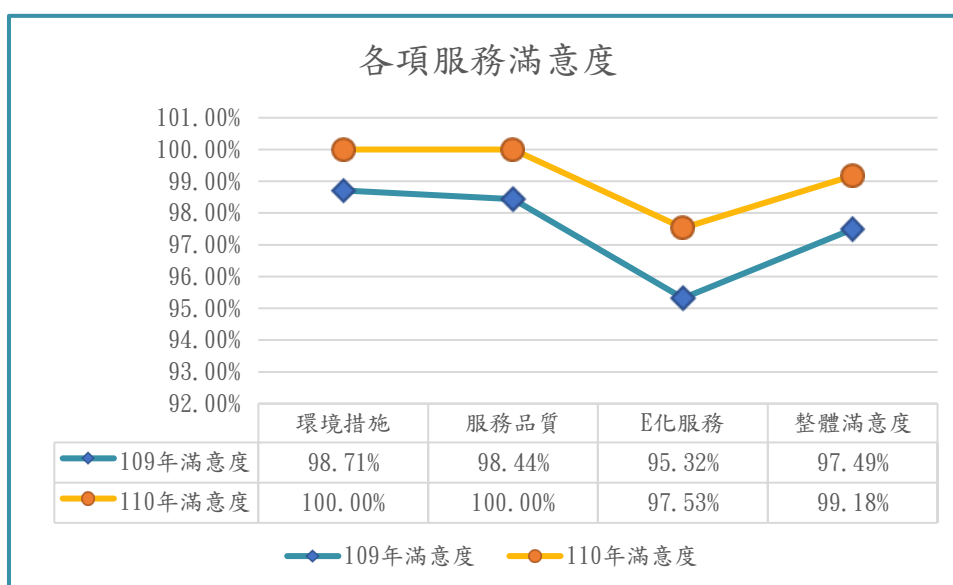
其他服務品質滿意度	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	滿意度
地政士	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
不動產經紀業、開發業、測繪業、金融業、政府機關	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
一般民眾	61.90%	38.10%	0.00%	0.00%	100.00%
整體滿意度	80.95%	19.05%	0.00%	0.00%	100.00%



九、綜合分析

109 年各項服務滿意度			
	滿意度	不滿意度	未填答
環境措施	98.71%	0.12%	1.17%
服務品質	98.44%	0.23%	1.33%
E化服務	95.32%	0.70%	3.98%
整體滿意度	97.49%	0.35%	2.16%

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%



(一) 本次滿意度調查分析結果中，環境措施滿意度為 100.00%較 109 年增加 1.29 個百分點，服務品質為 100.00%較 109 年增加 1.56 個百分點，E化服務為 97.53 %較 109 年增加 2.21 個百分點，整體服務滿意度為 99.18 %；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 99.45%。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 31 至 40 歲最多，41 至 50 歲次多；受訪者職業類別以一般民眾最多，地政從業人員次之，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。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，知曉程度最高為跨直轄市、縣(市)收辦土地登記案件，而都市更新建物測量預審及簡化建物第一次測量之知曉程度偏低，建議未來可善用各種管道、場所，例如本所服務現場、網站、社區大學、社區、里鄰工作會報及節慶活動設攤等與民眾近距離接觸，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) 本次對地政 E 化服務滿意度有 1.10% 表示不滿意，其中有 2 位一般民眾不滿意原因為 E 化服務資訊不夠公開及不會使用；另有 1 位地政士不滿意原因為非常難用(E 化服務並無

想像中便民)，因地政業務屬專業性質，一般民眾如選擇自己辦理地政業務，多會親至地所詢問、辦理，故使用地政 E 化服務之機會較低，本所將配合 E 化政策，持續檢視、新增得予 E 化之服務項目及宣導，並俟機建議簡化 E 化案件申辦作業流程，提供更簡便、安全之 E 化申辦作業，以符合民眾需求。

(五) 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。

(六) 對於受訪者建議事項，已研議相關改進措施 (附件 3)，未來仍須秉持主動、親切、專業、便捷之服務理念，積極創新與改進，精進為民服務品質。

附件 1

臺北市士林地政事務所 110 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 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)
買賣案件一站式窗口服務 簡化建物第一次測量 不動產登記免附印鑑證明
地籍異動即時通(可團體預約到府服務) 都市更新建物測量預審
第二類謄本隱匿部分住址(可團體預約到府服務) 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、請問您對地政 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 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

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。～



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：_____

附件 2

來自受訪者之鼓勵：

問卷編號	受訪者之意見
地 13	很棒、親切

附件 3

建議事項及回應情形：

問卷編號	受訪者建議事項	權責課室	研議改進措施
登 9	服務場所環境- 服務動線不清楚	登記課	按民眾到所補正或領狀時，因無需抽取號碼牌，較易不知櫃檯方向，將請全功能櫃檯人員於民眾送件時，提醒領件、補正時免抽號碼牌。
		行政課	<p>(1) 督請引導服務人員主動協助一般民眾，仔細詢問其申辦業務需求，指引至服務臺、正確收件櫃檯及其他服務設施方向。</p> <p>(2) 依據執行引導服務經驗，多數民眾為再次到所進行補正或領狀，常因無需抽取號碼牌，較易不知櫃檯方向。建請收件櫃檯人員得於民眾送件時，除提醒領件、補正時免抽號碼牌外，並告知或於收據加強註記櫃檯位置。</p> <p>(3) 另經檢視本所 5、6 樓門口均於明顯處設置平面圖及懸掛服務設施標示牌，並於側門地面設有指引服務動線小腳丫，</p>

			為保持洽公環境整齊美觀，尚無增設其他標示牌之需求。
登 36、測 53、北 1	地政 E 化服務- E 化服務資訊不 夠公開	登記課	持續檢視得予 E 化之服務，並即時將相關服務資訊公告周知。
	E 化服務非常難 用、E 化服務並 無想像中便民	測量課	1. 加強智慧地所使用教育 2. 如有具體改善意見，於智慧地所功能增修需求調查時，一併提出改善方案。
	E 化服務不會使 用	地資課	受訪者為 51 歲以上之一般民眾，因地政業務屬專業性質，一般民眾如選擇自己辦理地政業務，多會親至地所詢問、辦理，故使用地政 E 化服務之機會較低，將配合宣導 E 化服務之便利性，以提升其周知率及使用率。
地 42	服務效率- 列印時間等候過 久	地資課	因民眾謄本申請內容難易不一，或有標的較多需耗時輸入、或需向民眾解疑釋疑或遇系統故障等因素都會影響申辦列印時間，另查本所 3 月份民眾臨櫃申請謄本之平均等候時間為 2 分鐘，應為有效率之作業，惟仍提醒同仁注意核發效率以符合民眾期待。

地 89	其他建議事項- 獎品可以改送購 物袋或保溫瓶比 較好，小小建 議！	研考	納入爾後採購宣導品之考量。
------	---	----	---------------