

# 臺北市中山地政事務所

## 111 年度為民服務滿意度調查報告



報告日期：中華民國 111 年 4 月

# ~目 錄~

壹、調查目的.....	1
貳、調查設計與方法.....	1
參、調查結果與樣本結構.....	2
肆、調查結果分析.....	3
伍、民眾所填建言及改進.....	10
陸、交叉分析.....	12
柒、結論與建議 .....	20
捌、附錄-問卷.....	22

## 壹、調查目的

藉由本調查了解民眾對本所「服務環境措施」、「人員服務品質」、「便民服務」及「E化服務」之滿意程度，以作為提升行政效能與加強民眾申辦便利性之參考。

## 貳、調查設計與方法

### 一、調查對象

臨櫃洽公民眾

### 二、辦理時間

111年3月1日至111年3月31日

### 三、辦理方式

由本所巡迴服務人員及各業務櫃臺(包含全功能櫃臺、地籍謄本櫃臺、補正櫃臺、初審櫃臺、測量櫃臺及內湖地政便民工作站)針對臨櫃洽公民眾發放問卷，自111年3月1日至111年3月31日止發出363份，回收有效問卷計292份。

## 參、調查結果與樣本結構

### 一、調查結果

本次調查發出之問卷數量共 363 份，回收 292 份，回收率 80.4%。

### 二、樣本結構

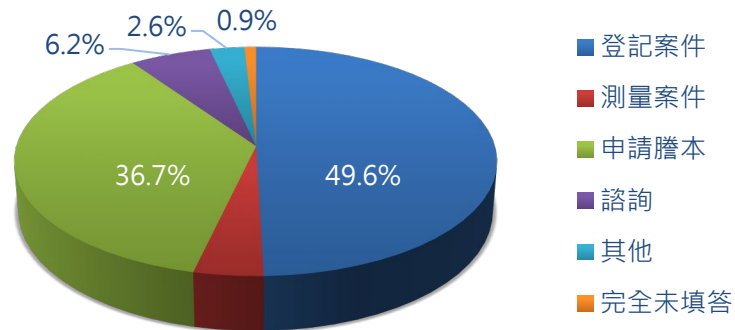
分類	屬性	樣本數	百分比
年齡	20 歲以下	1	0.3%
	21-30 歲	43	14.7%
	31-40 歲	63	21.6%
	41-50 歲	95	32.5%
	51-60 歲	59	20.2%
	61 歲以上	27	9.2%
	未填答	4	1.4%
職業	地政士業者	116	39.7%
	不動產經紀業者	5	1.7%
	不動產開發業	16	5.5%
	金融業	19	6.5%
	政府機關	1	0.3%
	一般民眾	97	33.2%
	未填答	38	13.2%

## 肆、調查結果分析

### 一、請問您本次是洽辦何種業務

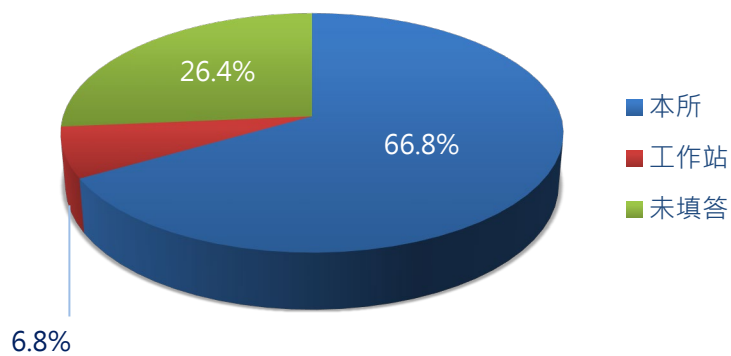
#### (一) 業務類別 (複選)

登記案件	測量案件	申請謄本	諮詢	其他	完全未填答
169	14	125	21	9	3
49.6%	4.1%	36.7%	6.2%	2.6%	0.9%



#### (二) 受訪地點 (複選)

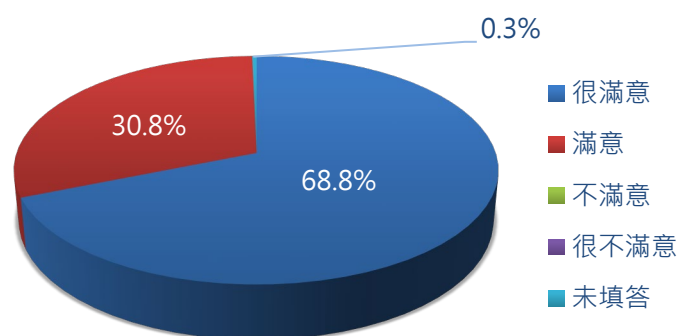
本所	地政便民工作站	未填答
195	20	77
66.8%	6.8%	26.4%



## 二、服務環境措施

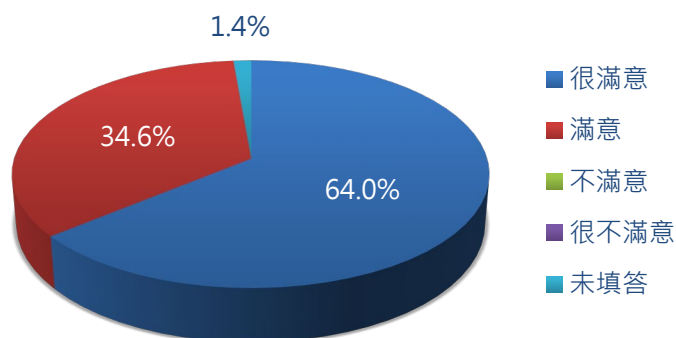
(一) 請問您對服務場所環境 ( 包含服務動線、服務項目標示、環境整潔、綠美化等 ) 是否滿意？

很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	未填答
201	90	0	0	1
68.8%	30.8%	0.0%	0.0%	0.3%



(二) 請問您對服務設施(如文具用品、文書範例.....等)是否滿意？

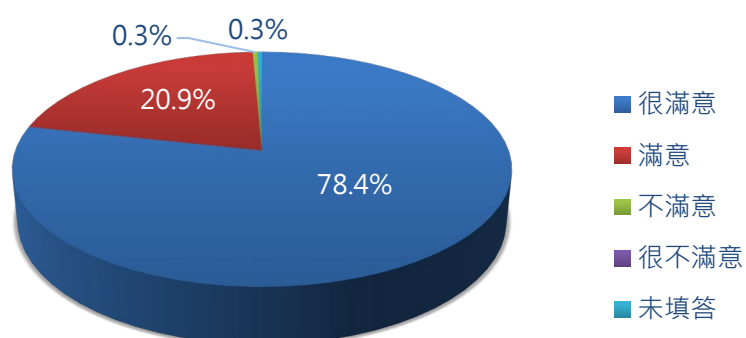
很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	未填答
187	101	0	0	4
64.0%	34.6%	0.0%	0.0%	1.4%



### 三、人員服務品質

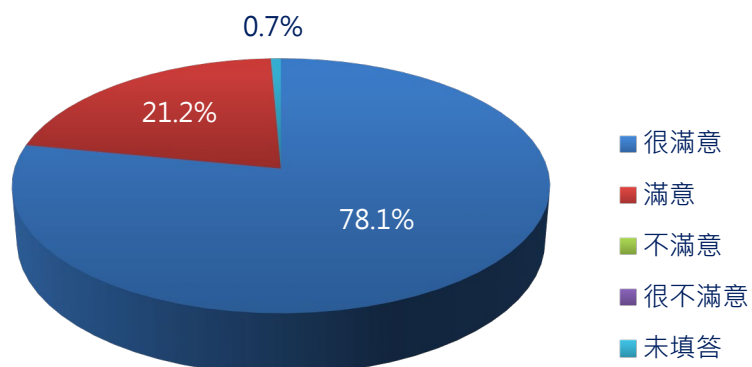
(一) 請問您對服務人員的服務態度是否滿意？

很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	未填答
229	61	1	0	1
78.4%	20.9%	0.3%	0.0%	0.3%



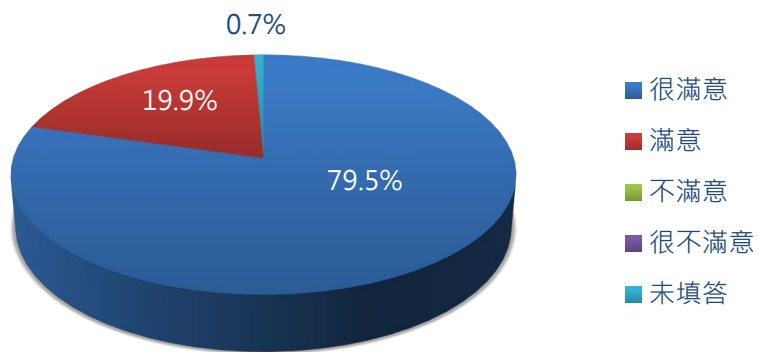
(二) 請問您對洽辦業務服務效率是否滿意？

很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	未填答
228	62	0	0	2
78.1%	21.2%	0.0%	0.0%	0.7%



(三) 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	未填答
232	58	0	0	2
79.5%	19.9%	0.0%	0.0%	0.7%



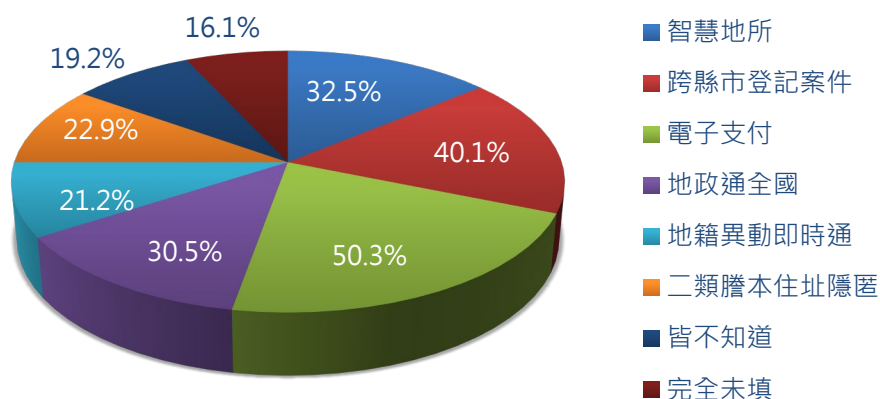


#### 四、便民服務

(一) 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)

◆ 使用程度：

智慧地所	跨縣市收辦土地登記案件	電子支付	地政通全國	地籍異動即時通	第二類謄本隱匿部分住址	皆未使用	完全未填答
95	117	147	89	62	67	56	47
32.5%	40.1%	50.3%	30.5%	21.2%	22.9%	19.2%	16.1%



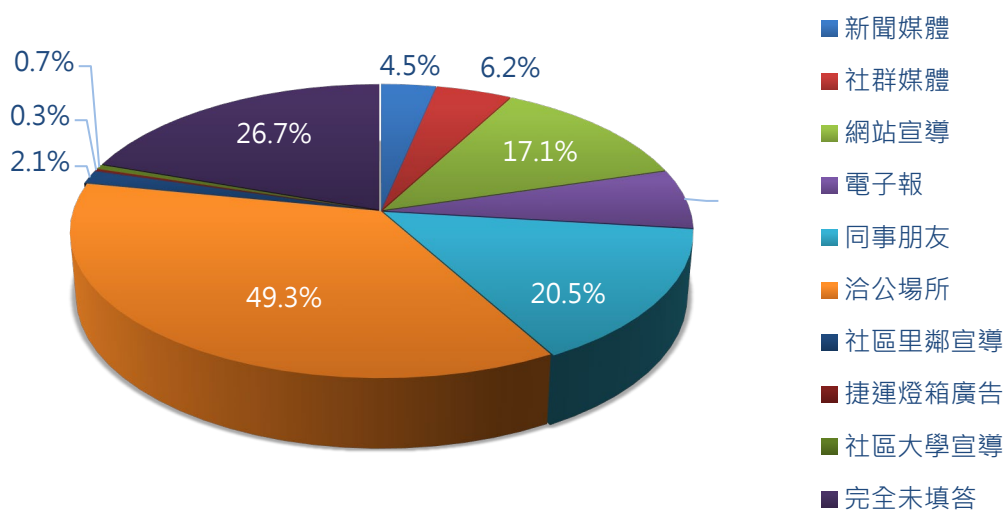
◆ 滿意程度：

	智慧地所	跨縣市收辦土地登記案件	電子支付	地政通全國	地籍異動即時通	第二類謄本隱匿部分住址
滿意	86	100	118	80	58	62
不滿意	0	0	3 <sup>註</sup>	0	0	0
未填答	206	192	171	212	234	230
百分比(滿意)	90.5%	85.5%	80.3%	89.9%	93.5%	92.5%

註：電子支付不滿意原因：現金方便

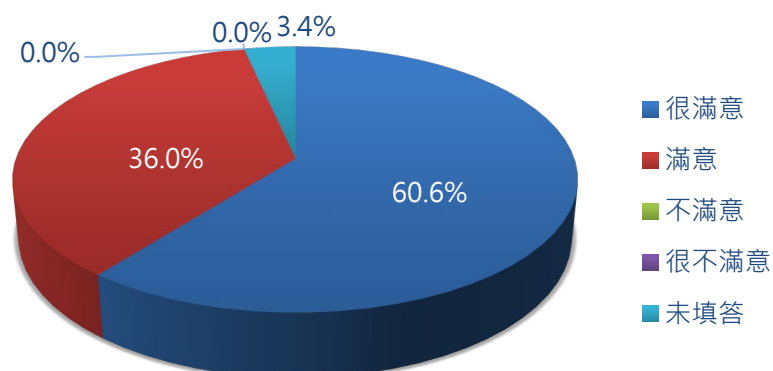
(二) 請問您是從何處得知上述各項便民服務？

新聞 媒體	社群 媒體	網站 宣導	電子報	同事 朋友
13	18	50	26	60
4.5%	6.2%	17.1%	8.9%	20.5%
本所 洽公場所	社區 里鄰宣導	捷運 燈箱	社區 大學宣導	完全 未填答
144	6	1	2	78
49.3%	2.1%	0.3%	0.7%	26.7%



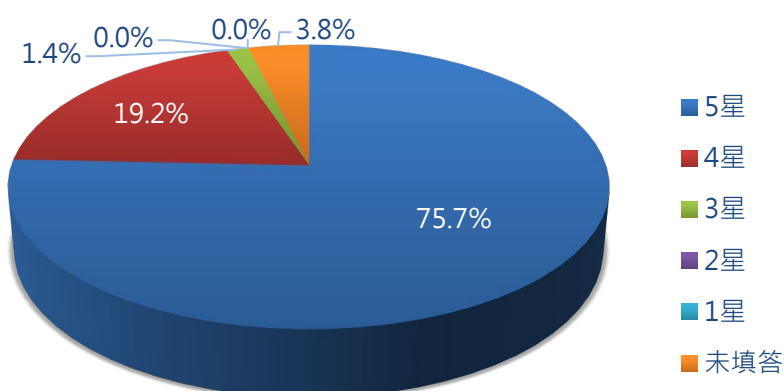
### 五、請問您對地政 E 化服務是否滿意？

很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	未填答
177	105	0	0	10
60.6%	36.0%	0.0%	0.0%	3.4%



### 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	未填答
221	56	4	0	0	11
75.7%	19.2%	1.4%	0.0%	0.0%	3.8%



## 七、其它建議事項

編號	民眾意見	本所回應
1.	領件可用抽號碼牌 (問卷編號 16)	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 查本所設置 1 處為領件櫃臺。</li><li>2. 次查領件作業流程簡單，除案件須聯繫初審等候領件補正外，一般民眾領件程序約 3 至 5 分鐘即完成作業，故不考慮增加抽號功能。</li></ol>
2	<ul style="list-style-type: none"><li>●掛雨衣的衣架全台北市裡中山最爛</li><li>●「後門」應可以開放了，後疫情時代，中山地政應為表率，也讓空氣更流通</li></ul> (問卷編號 91)	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 經查本所現行提供民眾使用衣架為 109 年購置，且檢視該設備之使用機能及外觀均維持良好狀況。</li><li>2. 針對「後門」開放部分，係因應疫情警戒尚未解除與配合相關防疫措施，本所目前維持量測體溫，僅提供單一出口進出。</li></ol>
3	綠美化不足 (問卷編號 95)	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 本所辦公戶外區域，周圍花園栽種矮仙丹、前門區域種植桂花，定期委外維護營造環境美綠化意象，落實環境美綠化。</li><li>2. 另本所室內辦公區域，係委由專人定期清潔管理維護，且不定期辦理本所美綠化小組會議，以提供更優質之洽公環境。</li></ol>
4	<ul style="list-style-type: none"><li>●欠輪椅</li><li>●㊟號服務櫃檯語氣不佳</li></ul> (問卷編號 106)	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 針對「欠輪椅」之回應： (1)查本所原已備有輪椅 1 臺，置於 1 樓同仁用餐休息區域。</li></ol>

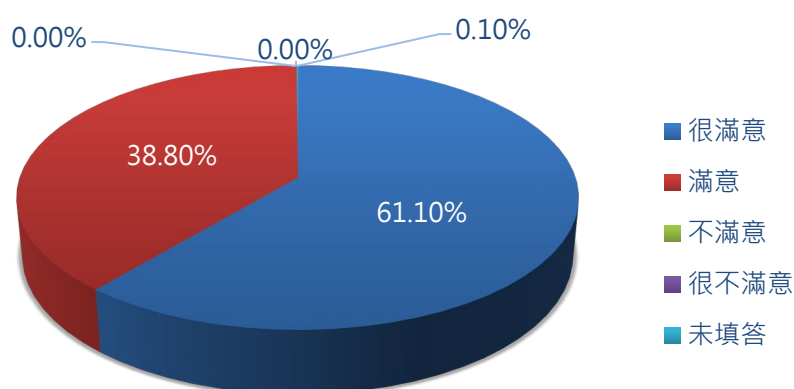
編號	民眾意見	本所回應
		(2)轉知巡迴服務及服務臺同仁，如民眾有使用需求，可洽本所服務臺借取使用。
		2. 針對同仁語氣不佳部分，將加強櫃臺同仁回應品質與服務禮貌訓練。
5	冷氣不涼 (問卷編號 142)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本所各樓層均有裝設輕鋼架吊扇調整室內溫度，以調節室內空氣流通。</li> <li>2. 又本所隨時注意洽公環境室溫狀況及配合政府節能政策，室溫如高於攝氏 28 度即開啟空調。</li> </ol>
6	都很好 (問卷編號 212)	民眾讚許，本所將持續優化進各項便民服務，以提供更優質之服務。
7	服務人員服務態度很滿意 謄本申辦 5 號櫃檯	民眾讚許，本所將持續提供更優質、精進之服務。

## 陸、交叉分析

針對不同年齡層及服務領域之受訪對象進行交叉比對，各項服務環境、服務設施之滿意度如下：

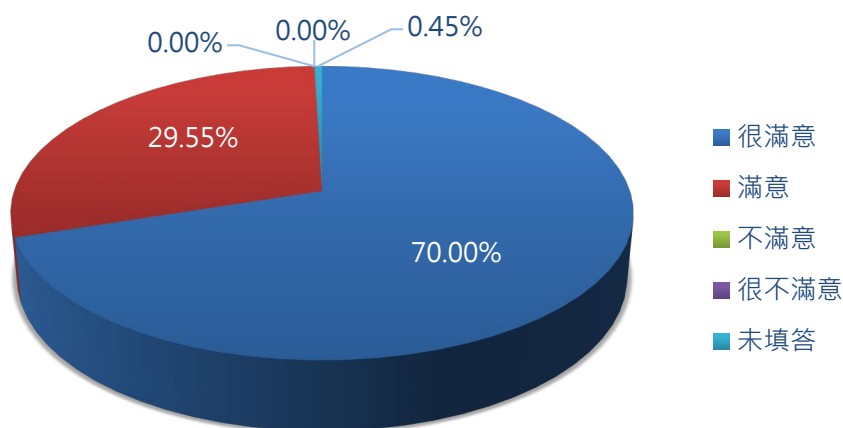
### 一、服務環境措施

(一) 服務場所環境部份，無不滿意事項，整體滿意度達 99.6%，又受訪年齡介於 21-60 歲者，其中地政從業人員(地政士業者、不動產經紀業者、不動產開發業者及測繪業者)填答「滿意」及「很滿意」之比率佔 47.9%，該年齡層之一般民眾填答「滿意」及「很滿意」之比率佔 30.5%。



	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	未填答
地政士	81.0%	18.1%	0.0%	0.0%	0.9%
不動產經紀	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
不動產開發	62.5%	37.5%	0.0%	0.0%	0.0%
金融業	63.2%	36.8%	0.0%	0.0%	0.0%
政府機關	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
一般民眾	59.8%	40.2%	0.0%	0.0%	0.0%
整體滿意度	61.1%	38.8%	0.0%	0.0%	0.1%

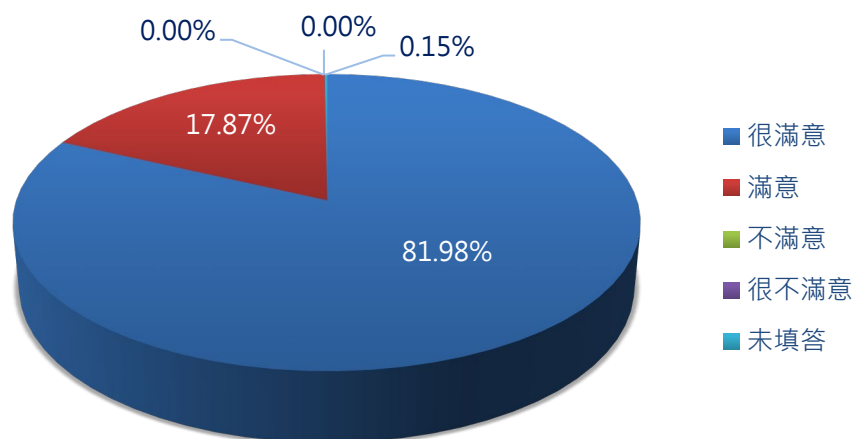
(二) 服務設施部份，無不滿意事項，整體滿意度達 98.6%，又受訪年齡介於 21-60 歲者，其中地政從業人員(地政士業者、不動產經紀業者、不動產開發業者及測繪業者)填答「滿意」及「很滿意」之比率佔 41.8%，該年齡層之一般民眾填答「滿意」及「很滿意」之比率佔 29.1%。



	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	未填答
地政士	73.3%	25.0%	0.0%	0.0%	1.7%
不動產經紀	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
不動產開發	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
金融業	57.9%	42.1%	0.0%	0.0%	0.0%
政府機關	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
一般民眾	58.8%	40.2%	0.0%	0.0%	1.0%
整體滿意度	70.00%	29.55%	0.00%	0.00%	0.45%

## 二、人員服務品質

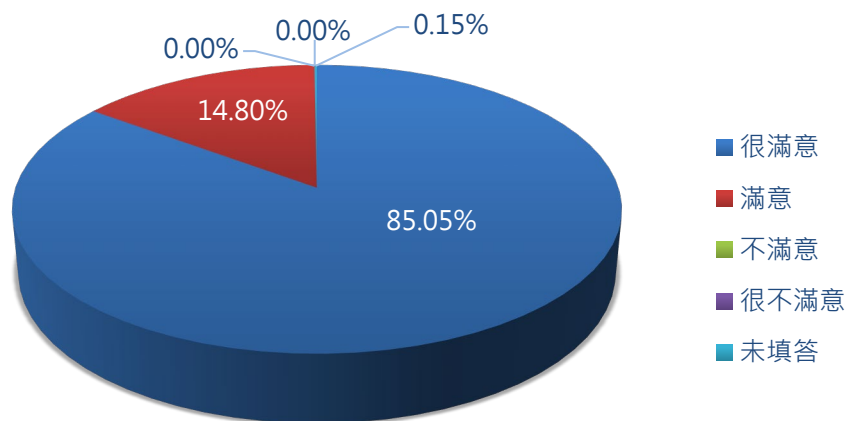
(一) 針對服務人員服務態度部份，1 件未填答服務領域問卷，表示櫃檯服務人員語氣不佳，整體滿意度達 99.3%，又受訪年齡介於 21-60 歲者，其中地政從業人員(地政士業者、不動產經紀業者、不動產開發業者及測繪業者)填答「滿意」及「很滿意」之比率佔 42.1%，該年齡層之一般民眾填答「滿意」及「很滿意」之比率佔 29.5%。



	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	未填答
地政士	87.9%	11.2%	0.0%	0.0%	0.9%
不動產經紀	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
不動產開發	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%
金融業	78.9%	21.1%	0.0%	0.0%	0.0%
政府機關	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
一般民眾	70.1%	29.9%	0.0%	0.0%	0.0%
整體滿意度	81.98%	17.87%	0.00%	0.00%	0.15%

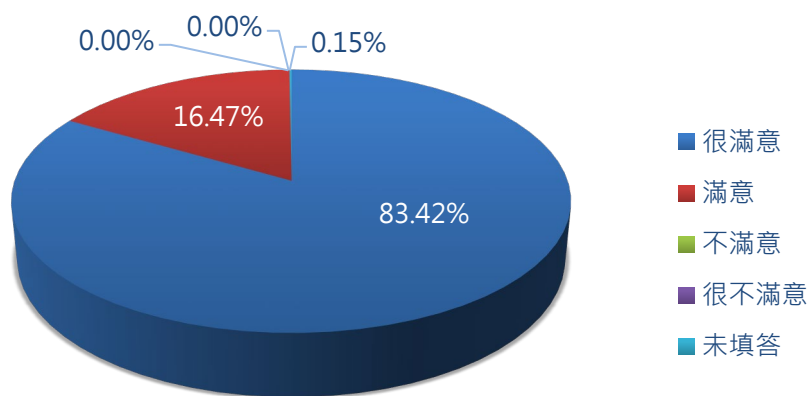


(二) 針對洽辦業務服務效率部份，無不滿意事項，**整體滿意度 99.3%**，又受訪年齡介於 21-60 歲者，其中地政從業人員(地政士業者、不動產經紀業者、不動產開發業者及測繪業者)填答「滿意」及「很滿意」之比率佔 42.1%，該年齡層之一般民眾填答「滿意」及「很滿意」之比率佔 29.5%。



	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	未填答
地政士	85.3%	13.8%	0.0%	0.0%	0.9%
不動產經紀	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
不動產開發	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%
金融業	78.9%	21.1%	0.0%	0.0%	0.0%
政府機關	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
一般民眾	71.1%	28.9%	0.0%	0.0%	0.0%
<b>整體滿意度</b>	<b>85.05%</b>	<b>14.80%</b>	<b>0.00%</b>	<b>0.00%</b>	<b>0.15%</b>

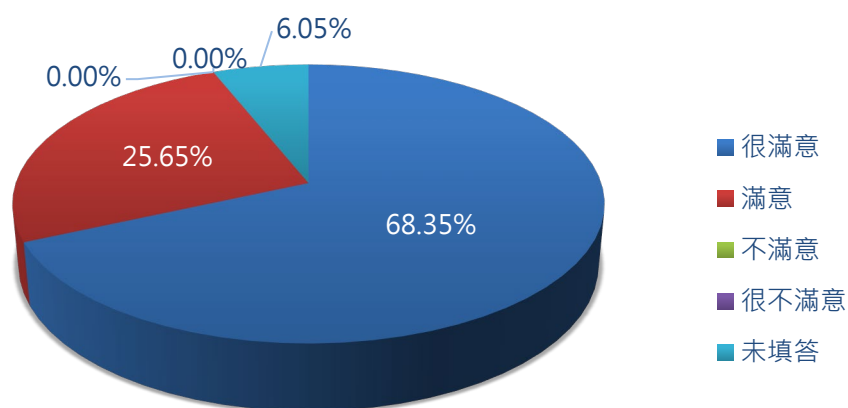
(三) 服務人員的專業程度滿意度部份，無不滿意事項，**整體滿意度 99.9%**，又受訪年齡介於 21-60 歲者，其中地政從業人員(地政士業者、不動產經紀業者、不動產開發業者及測繪業者)填答「滿意」及「很滿意」之比率佔 42.1%，該年齡層之一般民眾填答「滿意」及「很滿意」之比率佔 29.5%。



	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	未填答
地政士	87.1%	12.1%	0.0%	0.0%	0.9%
不動產經紀	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
不動產開發	81.3%	18.8%	0.0%	0.0%	0.0%
金融業	78.9%	21.1%	0.0%	0.0%	0.0%
政府機關	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
一般民眾	73.2%	26.8%	0.0%	0.0%	0.0%
<b>整體滿意度</b>	<b>83.42%</b>	<b>16.47%</b>	<b>0.00%</b>	<b>0.00%</b>	<b>0.15%</b>

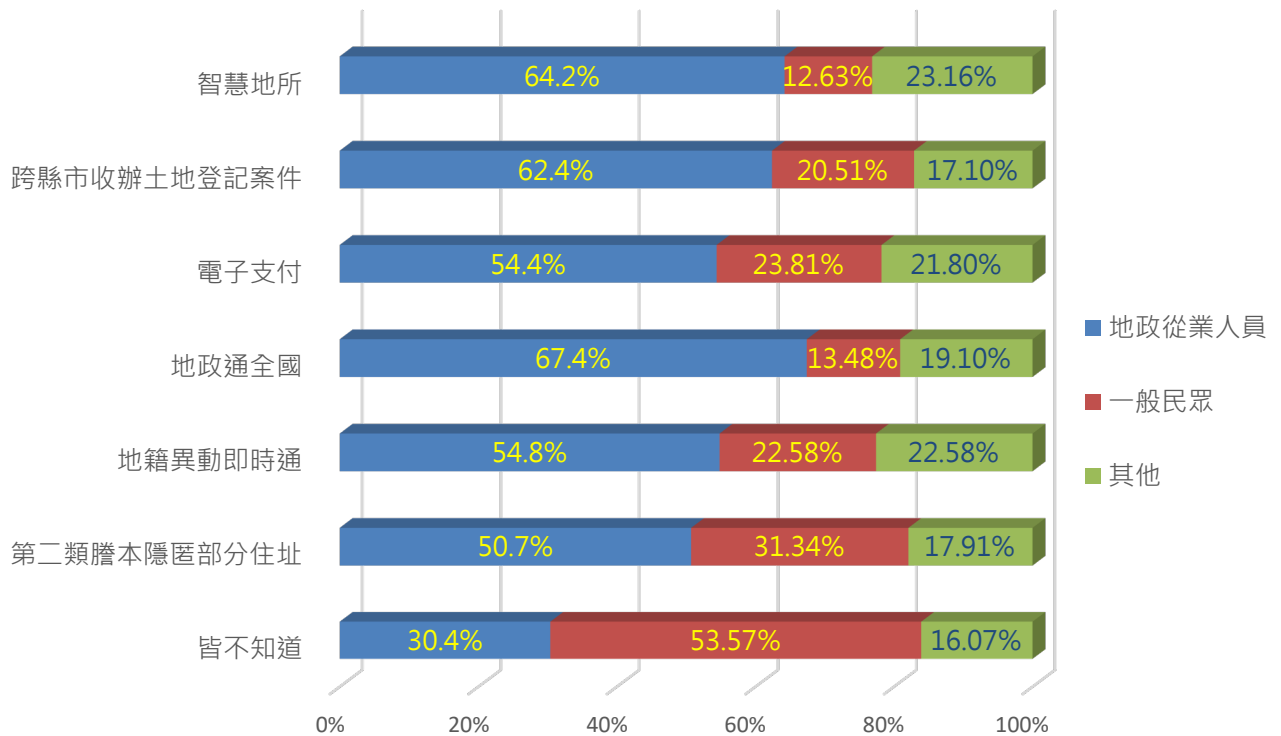
### 三、E 化服務滿意度

針對 E 化服務部份，無不滿意事項，未填答 6.0%，整體滿意 93.9%，又受訪年齡介於 21-60 歲者，其中地政從業人員(地政士業者、不動產經紀業者、不動產開發業者及測繪業者)填答「滿意」及「很滿意」之比率佔 41.1%，該年齡層之一般民眾填答「滿意」及「很滿意」之比率佔 28.8%。



	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	未填答
地政士	70.7%	26.7%	0.0%	0.0%	2.6%
不動產經紀	62.5%	31.3%	0.0%	0.0%	6.3%
不動產開發	80.0%	0.0%	0.0%	0.0%	20.0%
金融業	47.4%	47.4%	0.0%	0.0%	5.3%
政府機關	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
一般民眾	49.5%	48.5%	0.0%	0.0%	2.1%
整體滿意度	68.35%	25.65%	0.00%	0.00%	6.05%

#### 四、便民服務參與度



為了解不同服務客群採取不同行銷宣導方式，針對受訪者之服務領域，以地政從業人員、一般民眾及其他等三類型進行分析：

##### (一) 地政從業人員

地政從業人員(地政士業者、不動產經紀業者、不動產開發業者及測繪業者)對本市各地政事務所提供之便民服務參與度均有超過50%，最高者為「地政服務通全國」(67.40%)、其次為「智慧地所」(64.20%)及「跨縣市收辦土地登記案件」(62.40%)。

地政從業人員	智慧地所	跨縣市收辦土地登記案件	電子支付	地政通全國	地籍異動即時通	第二類謄本隱匿部分住址	皆不知道
參與度	61	73	80	60	34	34	17
%	64.20%	62.40%	54.40%	67.40%	54.80%	50.70%	30.40%

## (二) 一般民眾

一般民眾對本市各地政事務所提供之便民服務參與度，以「第二類謄本隱匿部分住址」(31.34%)最高，其次為「電子支付」(23.81%)與「地籍異動即時通」(22.58%)，而「地政通全國」(13.48%)與「智慧地所」(12.63%)之參與度明顯偏低，仍需積極加強宣導，除於機關洽公場所張貼海報或雙螢幕顯示等強化宣導方式外，亦需走出辦公室參與鄰里節慶活動，主動對外宣導與服務，與民眾互動。

一般民眾	智慧地所	跨縣市收辦土地登記案件	電子支付	地政通全國	地籍異動即時通	第二類謄本隱匿部分住址	皆不知道
參與度	12	24	35	12	14	21	30
%	12.63%	20.51%	23.81%	13.48%	22.58%	31.34%	53.57%

## (三) 其他

其他(金融業、政府機關及未填寫服務領域者)對本市各地政事務所提供之便民服務使用度最高者為「智慧地所」(23.20%)，其次為「地籍異動即時通」(22.58%)與「電子支付」(21.80%)，其餘項目參與度均未達 20%，亦仍需積極運用各種宣導管道加強宣導，以推廣地政各項便民服務知曉度及參與度。

其他	智慧地所	跨縣市收辦土地登記案件	電子支付	地政通全國	地籍異動即時通	第二類謄本隱匿部分住址	皆不知道
參與度	22	20	32	17	14	12	9
%	23.20%	17.10%	21.80%	19.10%	22.58%	17.91%	16.07%

## 柒、結論與建議

### 一、服務環境措施與人員服務品質項目：

- (一)本次問卷調查結果顯示，受訪者針對服務環境措施、人員服務品質整體滿意度達 99.24%，顯示民眾對於本所服務場所環境、服務設施、同仁服務態度、服務效率及專業程度均仍給予高度肯定，但相較於 110 年之整體滿意度(99.18%)則略為上升。
- (二)又針對服務環境部分，雖未有受訪者表示不滿意及很不滿意，但於問卷題項七之其他建議事項，尚有受訪者反應與服務環境相關之建議(如：綠美化不足、冷氣不良、欠輪椅等)，業請相關權責單位檢視研析，除定時檢視外，亦將加強主動巡迴服務與協助，以提供友善舒適的服務空間。
- (三)另人員服務品質部分，則尚有 0.3%的受訪者表示不滿意(無很不滿意)，針對前述不滿意受訪者，係對於服務人員的服務態度不滿意，經研判應為臨櫃服務同仁之回應語氣不佳至民眾觀感不良，業請相關權責單位加強同仁服務禮貌教育訓練，並請各主管適時關懷同仁工作、身心狀況，適時調整業務，以提供民眾優質服務。

### 二、便民服務項目：

- (一)針對地政事務所提供 6 項便民服務措施，其中「智慧地所」、「跨縣市收辦土地登記案件」、「地政通全國」及「電子支付」調查結果顯示參與度較高(均在 30%以上)，又有 19.2%的受訪者表示皆未使用上述便民服務措施。
- (二)另受訪者多是經由「機關洽公場所」、「網站宣導」及「同事朋友」得知上述各項便民服務措施。
- (三)為持續提升民眾使用各項便民服務措施之參與度，建議仍需積極行銷宣導，除於機關洽公場所及機關網站加強刊登宣導資訊與文宣海報外，可辦理與民眾互動性高之宣導活動(如有獎徵答等)，亦持續

利用里鄰工作會報、區里節慶活動、健康服務中心之健康篩檢活動、社區大學公民素養週課程或社區管委會集會等活動時加強推廣與互動，以提升地政民服務措施之參與度及知曉度。

### 三、E 化服務項目：

- (一)對於本所 E 化服務，受訪者給予 96.6%肯定，較 110 年之 93.8% 上升，無受訪者表示不滿意。
- (二)為落實市府全面 E 化政策，持續積極宣導「地政 e 服務」  
[http://w2.land.gov.taipei/taipei\\_lc/CLO\\_OBJ\\_S100.aspx](http://w2.land.gov.taipei/taipei_lc/CLO_OBJ_S100.aspx) 及  
「臺北地政雲」<https://cloud.land.gov.taipei/>，推廣提升地政便民服務知曉度與參與度。

### 四、服務星等

- (一)針對本次問卷調查結果，75.7%的受訪者給予 5 星的服務肯定，較 110 年之 5 星肯定(72.9%)增加，19.2%給予 4 星的服務評價，顯示受訪者針對本所整體環境(設施)、人員服務品質及各項便民措施等均給予高度肯定與讚許。
- (二)本所將持續秉持「優質地政 智慧便捷」之服務願景與「親民、效率、創新」之核心價值，以民眾之角度用心服務與關心，提供更優質與便捷的服務。

## 捌、附錄-問卷

# 臺北市中山地政事務所 111 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：中山地政事務所    內湖地政便民工作站

### 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)

- 臺北智慧地所系統.....滿意 不滿意，原因：\_\_\_\_\_
- 跨直轄市、縣(市)收辦土地登記案件.....滿意 不滿意，原因：\_\_\_\_\_
- 電子支付地政規費服務.....滿意 不滿意，原因：\_\_\_\_\_
- 臺北地政通全國(跨縣市代收代寄服務).....滿意 不滿意，原因：\_\_\_\_\_
- 地籍異動即時通(可團體預約到府服務).....滿意 不滿意，原因：\_\_\_\_\_
- 第二類謄本隱匿部分住址(可團體預約到府服務)滿意 不滿意，原因：\_\_\_\_\_
- 皆未使用(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)

- 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

#### 五、請問您對地政 E 化服務是否滿意？

(如：服務現場資訊設備、智慧地所線上服務、電子支付、機關網路查詢等作業系統)

- 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 其他\_\_\_\_\_

#### 六、請問您對本所的服務給予幾顆星？

- 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】每季整理最新消息給您

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服務檯人員。~