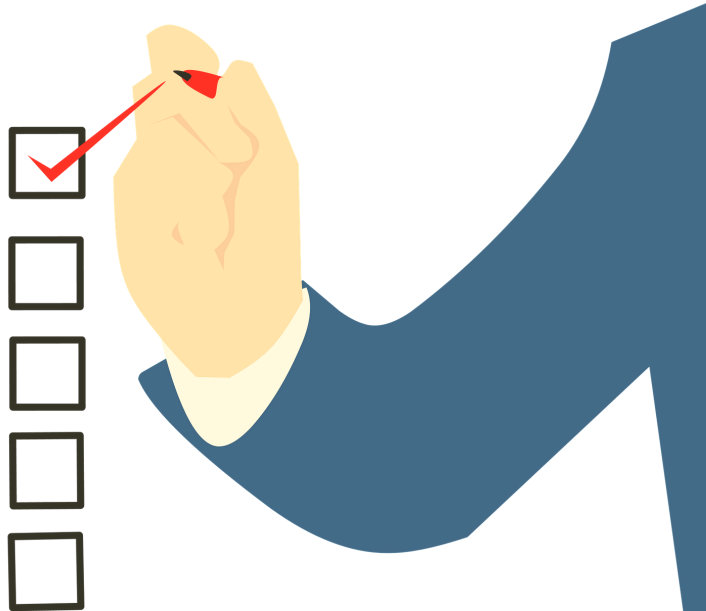


臺北市松山地政事務所

# 110年 民意調查結果報告



報告日期

110年4月6日

## 目 錄

壹、調查目的	-----	P1
貳、作業說明	-----	P1
參、調查結果之統計與分析	-----	P1
肆、結論及建議	-----	P11
附件-臺北市松山地政事務所 110 年度為民服務滿意度調查表		

## 臺北市松山地政事務所 110 年民意調查結果報告

### 壹、調查目的：

為落實重視民情輿情，了解洽公民眾對本所服務環境措施、人員服務品質、地政 E 化服務等各項滿意度、便民服務知曉度及不滿意原因，提供未來施政措施擬定與服務方案規劃之參考，特舉辦民意調查活動。

### 貳、作業說明：

於 110 年 3 月 2 日至 3 月 31 日，由本所 1 樓全功能櫃檯、謄本櫃檯、市府地政便民工作站及南港地政便民工作站請民眾填寫紙本問卷。

調查對象鎖定臨櫃洽公民眾，依號碼牌順序輪至個位數值為 5，發放問卷請民眾於洽公等候時間現場填寫問卷收回，期間發放問卷 508 份，其中 395 人參與作答，成功抽樣比例為 77.76%。

問卷題目非強制作答，其中滿意度部分，選項分為「很滿意、滿意、不滿意、很不滿意」4 個等級，很不滿意選項下並設有不滿意原因進階調查，分析時除以百分比方式統計，以藉此了解各項指標之滿意程度。

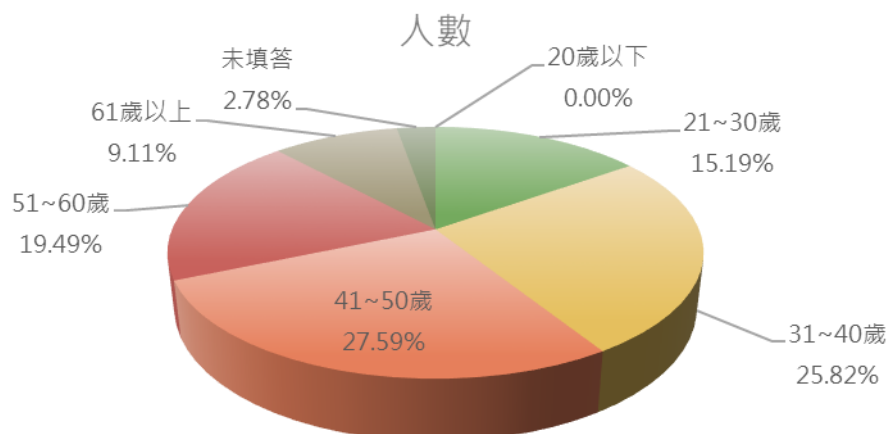
### 參、調查結果之統計與分析：

#### 一、樣本特性分析：

##### (一) 年齡

受訪者年齡以 41~50 歲的洽公人數最多，占 27.59%。

	20歲以下	21~30歲	31~40歲	41~50歲	51~60歲	61歲以上	未填答	總和
人數	0	60	102	109	77	36	11	395
百分比	0.00%	15.19%	25.82%	27.59%	19.49%	9.11%	2.78%	100.00%

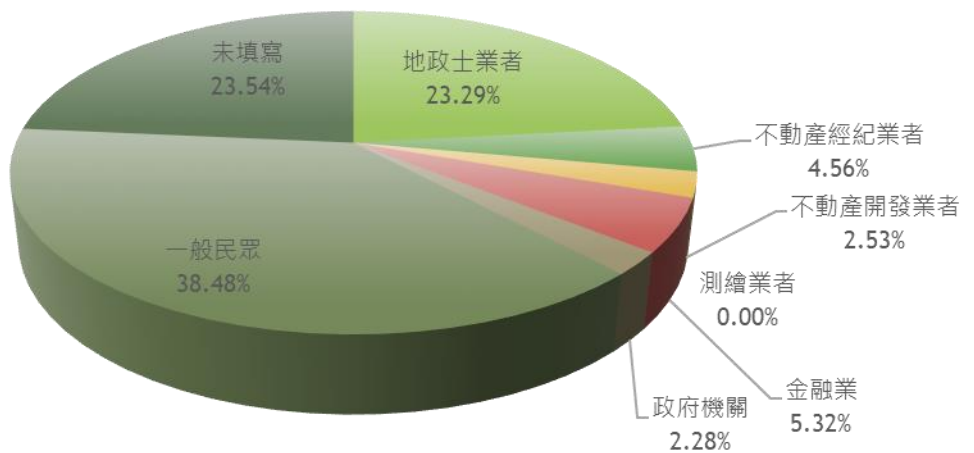


(二) 服務領域

受訪者職業類別為地政從業人員者(地政士業者、不動產經紀業者、不動產開發業者及測繪業者)占 30.38%，一般民眾略高於前者占 38.48%，顯示民眾自辦案件之意願及便利性提升。

	地政士業者	不動產經紀業者	不動產開發業者	測繪業者	金融業	政府機關	一般民眾	未填寫	總和
人數	92	18	10	0	21	9	152	93	395
百分比	23.29%	4.56%	2.53%	0.00%	5.32%	2.28%	38.48%	23.54%	1

服務領域

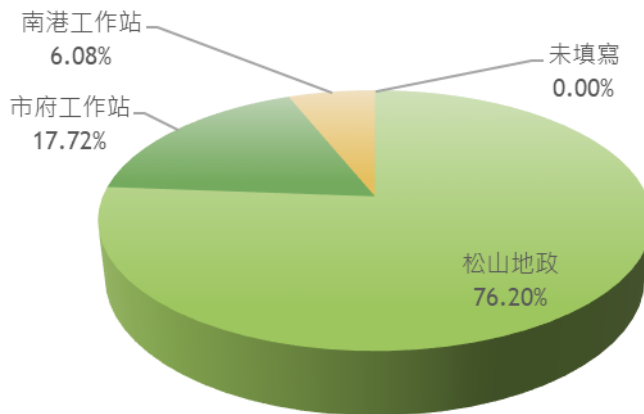


(三) 申辦案件地點

受訪者以至本所洽公人數最多，占 76.20%，其次為至市府地政便民工作站洽公者，占 17.72%。

	松山地政	市府工作站	南港工作站	未填寫	總和
人數	301	70	24	0	395
百分比	76.20%	17.72%	6.08%	0.00%	100.00%

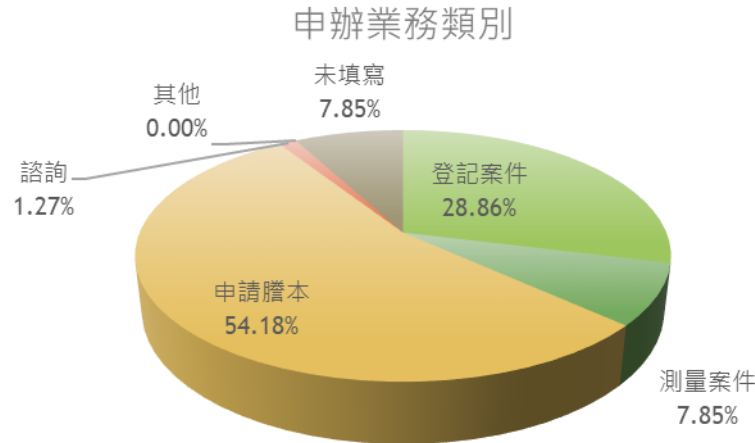
申辦案件地點



## (四) 申辦業務類別(可複選)

受訪者申請謄本業務人數最多，占 54.18%，其次為申辦登記案件，占 28.86%。

	登記案件	測量案件	申請謄本	諮詢	其他	未填寫	總和
人數	114	31	214	5	0	31	395
百分比	28.86%	7.85%	54.18%	1.27%	0.00%	7.85%	100.00%

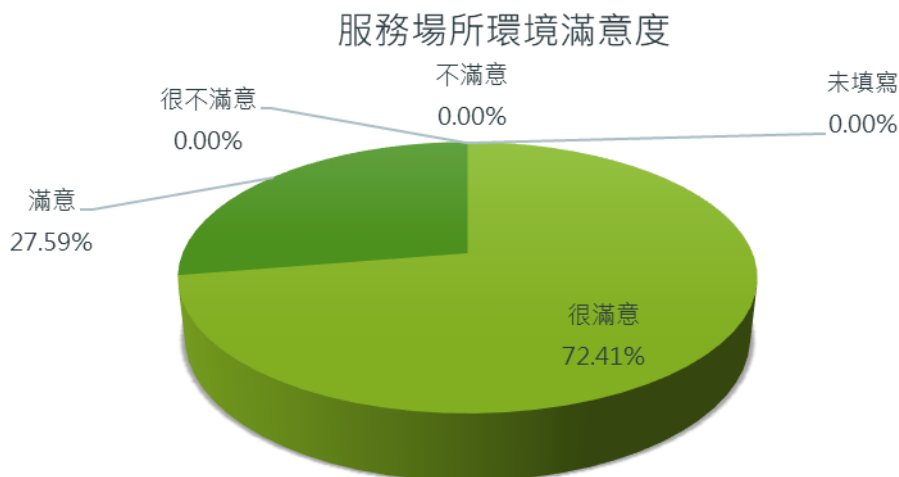


## 二、問卷內容分析

## (一) 服務場所環境滿意度

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及滿意者占 100%，無不滿意情形。

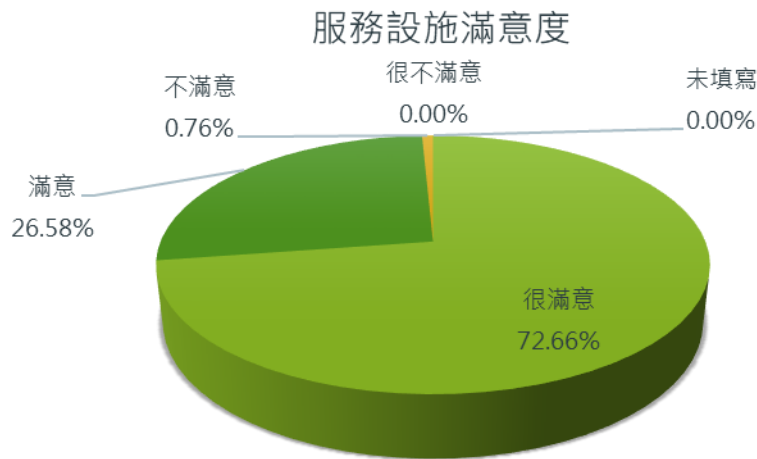
	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	未填寫	總和
人數	286	109	0	0	0	395
百分比	72.41%	27.59%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%



(二) 服務設施滿意度

受訪者對本所(含便民工作站)提供之服務設施滿意度表示很滿意及滿意者占 99.24%，不滿意者占 0.76%，反映文具用品及文書範例不足，將加強巡迴檢視並即時備齊用具及補充文書摺頁供參。

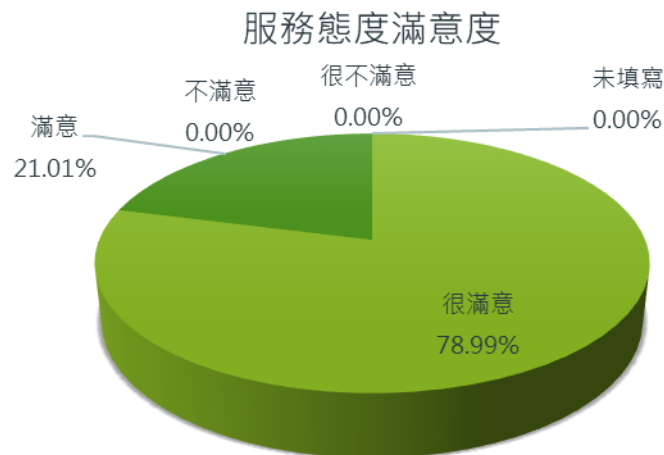
	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	未填寫	總和
人數	287	105	3	0	0	395
百分比	72.66%	26.58%	0.76%	0.00%	0.00%	100.00%



(三) 服務態度滿意度

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及滿意者占 100%，無不滿意情形。

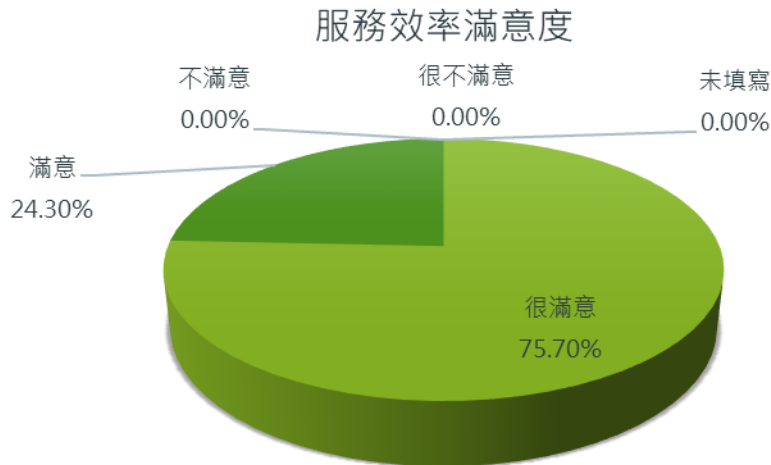
	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	未填寫	總和
人數	312	83	0	0	0	395
百分比	78.99%	21.01%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%



## (四) 服務效率滿意度

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及滿意者占 100%，無不滿意情形。

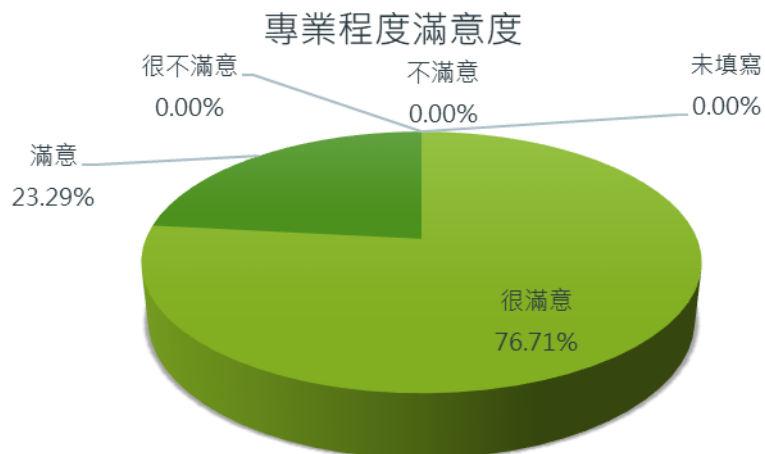
	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	未填寫	總和
人數	299	96	0	0	0	395
百分比	75.70%	24.30%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%



## (五) 專業程度滿意度

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及滿意者占 100%，無不滿意情形。

	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	未填寫	總和
人數	303	92	0	0	0	395
百分比	76.71%	23.29%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%

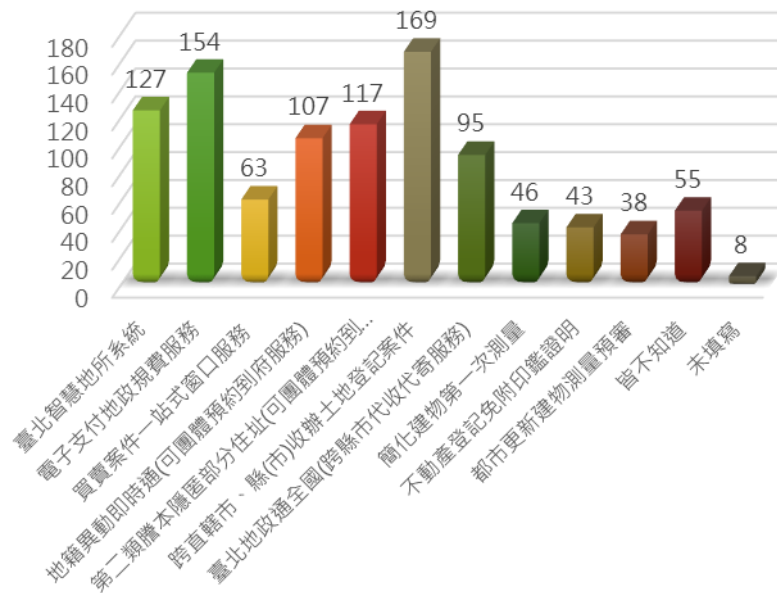


(六) 便民服務知曉度

受訪者對本市各地政事務所提供之便民服務，知曉度最高者為跨直轄市、縣(市)收辦土地登記案件，占 16.54%，其次為電子支付地政規費服務，占 15.07%，而都市更新建物測量預審、不動產登記免附印鑑證明及簡化建物第一次測量知曉程度偏低，且有 55 位受訪者不知道地政便民服務，顯示仍有加強宣導空間。

	臺北智慧地所系統	電子支付地政規費服務	買賣案件一站式窗口服務	地籍異動即時通(可團體預約到府服務)	第二類騰本隱匿部分住址(可團體預約到府服務)	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)	簡化建物第一次測量	不動產登記免附印鑑證明	都市更新建物測量預審	皆不知道	未填寫
知道人數	127	154	63	107	117	169	95	46	43	38	55	8
百分比	12.43%	15.07%	6.16%	10.47%	11.45%	16.54%	9.30%	4.50%	4.21%	3.72%	5.38%	0.78%

便民服務知曉度



另分別就受訪者之服務領域，以一般民眾、地政從業人員及其他三類型進行分析：

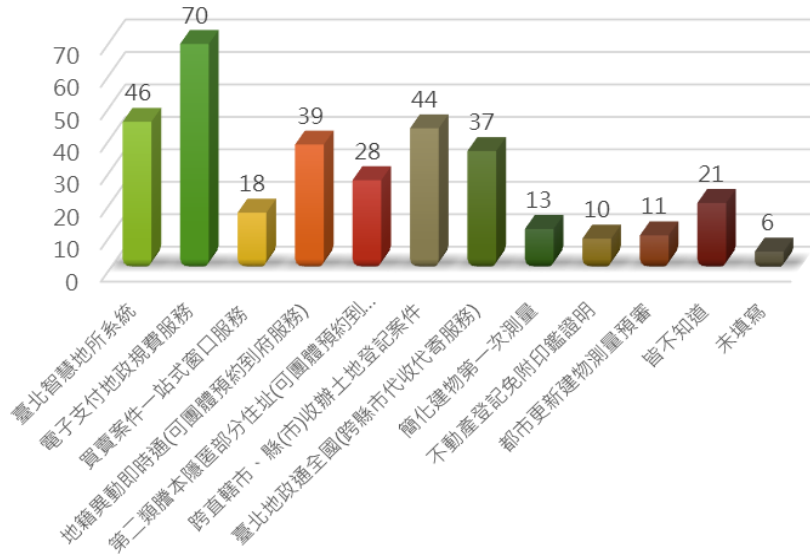
1. 一般民眾：

一般民眾對本市各地政事務所提供之便民服務，知曉度最高者為電子支付地政規費服務，占 46.05%，其次為臺北智慧地所系統，占 30.26%，都市更新建物測量預審、不動產登記免附印鑑證明及簡化建物第一次測量知曉度則明顯偏低，應加強宣導。



	臺北智慧地所系統	電子支付地政規費服務	買賣案件一站式窗口服務	地籍異動即時通(可團體預約到府服務)	第二類謄本隱匿部分住址(可團體預約到府服務)	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)	簡化建物第一次測量	不動產登記免附印鑑證明	都市更新建物測量預審	皆不知道	未填寫
知道人數	46	70	18	39	28	44	37	13	10	11	21	6
百分比	30.26%	46.05%	11.84%	25.66%	18.42%	28.95%	24.34%	8.55%	6.58%	7.24%	13.82%	3.95%

便民服務知曉度

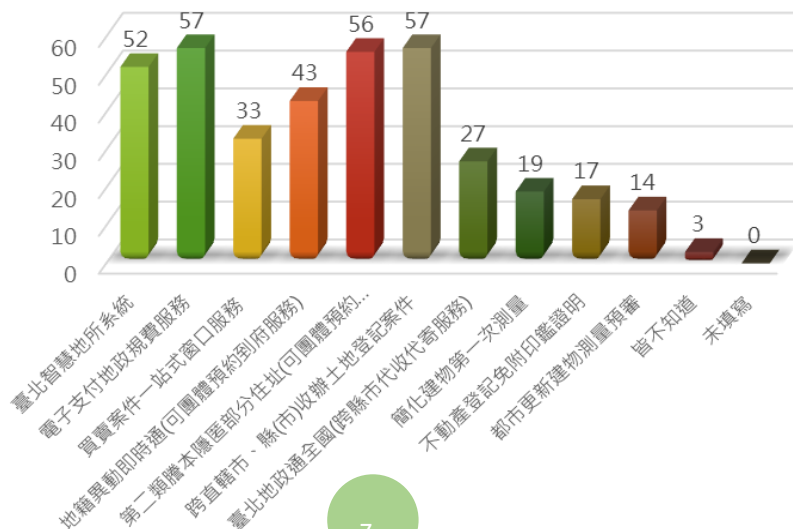


2. 地政從業人員：

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，知曉度最高者為電子支付地政規費服務及跨直轄市、縣(市)收辦土地登記案件，皆占 47.50%，其次為第二類謄本隱匿部分住址(可團體預約到府服務)，占 46.67%，知曉度偏低者仍為都市更新建物測量預審、不動產登記免附印鑑證明及簡化建物第一次測量。

	臺北智慧地所系統	電子支付地政規費服務	買賣案件一站式窗口服務	地籍異動即時通(可團體預約到府服務)	第二類謄本隱匿部分住址(可團體預約到府服務)	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)	簡化建物第一次測量	不動產登記免附印鑑證明	都市更新建物測量預審	皆不知道	未填寫
知道人數	52	57	33	43	56	57	27	19	17	14	3	0
百分比	43.33%	47.50%	27.50%	35.83%	46.67%	47.50%	22.50%	15.83%	14.17%	11.67%	2.50%	0.00%

便民服務知曉度

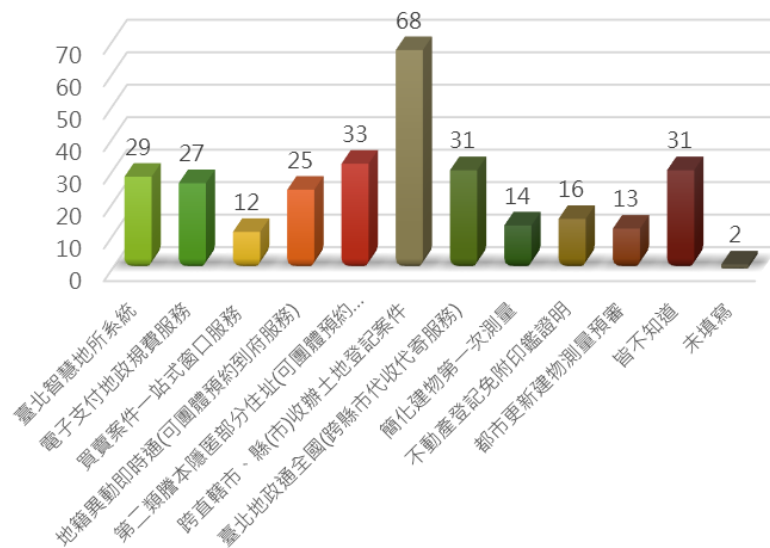


3. 其他：

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，知曉度最高者為跨直轄市、縣(市)收辦土地登記案件，占55.28%，其次為第二類謄本隱匿部分住址(可團體預約到府服務)占26.83%，都市更新建物測量預審、不動產登記免附印鑑證明及簡化建物第一次測量知曉度亦偏低，還須廣為宣導。

	臺北智慧地政系統	電子支付地政規費服務	買賣案件一站式窗口服務	地籍異動即時通(可團體預約到府服務)	第二類謄本隱匿部分住址(可團體預約到府服務)	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)	簡化建物第一次測量	不動產登記免附印鑑證明	都市更新建物測量預審	皆不知道	未填寫
知道人數	29	27	12	25	33	68	31	14	16	13	31	2
百分比	23.58%	21.95%	9.76%	20.33%	26.83%	55.28%	25.20%	11.38%	13.01%	10.57%	25.20%	1.63%

便民服務知曉度

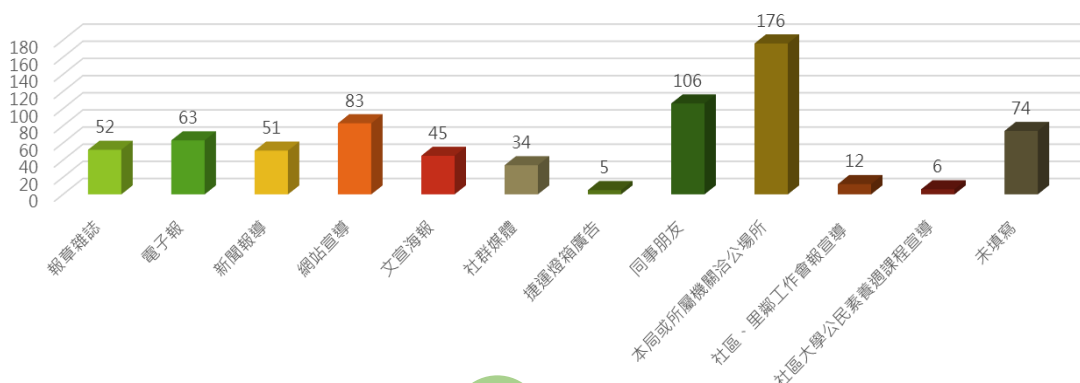


(七) 便民服務知曉管道

受訪者知曉本市各地政事務所提供之便民服務最多係從洽公場所得知，占24.89%，透過社區、里鄰工作會報宣導、社區大學公民素養週課程宣導及捷運燈箱廣告得知者比例偏低，爾後可加強此方面管道宣導。

	報章雜誌	電子報	新聞報導	網站宣導	文宣海報	社群媒體	捷運燈箱廣告	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	未填寫
人數	52	63	51	83	45	34	5	106	176	12	6	74
百分比	7.36%	8.91%	7.21%	11.74%	6.36%	4.81%	0.71%	14.99%	24.89%	1.70%	0.85%	10.47%

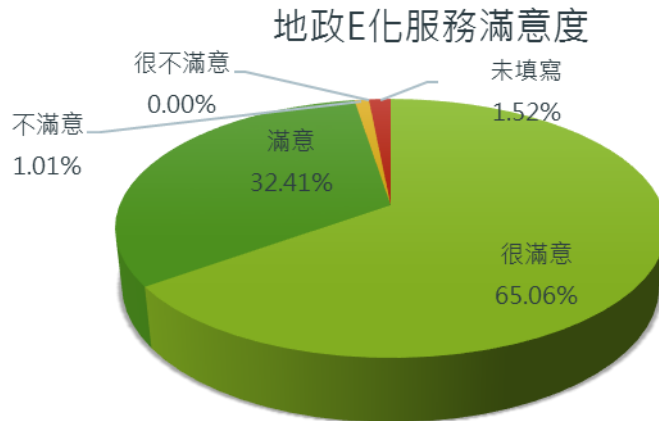
便民服務知曉管道



## (八) 地政 E 化服務滿意度

受訪者對本所(含便民工作站)提供地政 E 化服務滿意度表示很滿意及滿意者占 97.47%，不滿意者占 1.01%，顯示仍有精進空間。

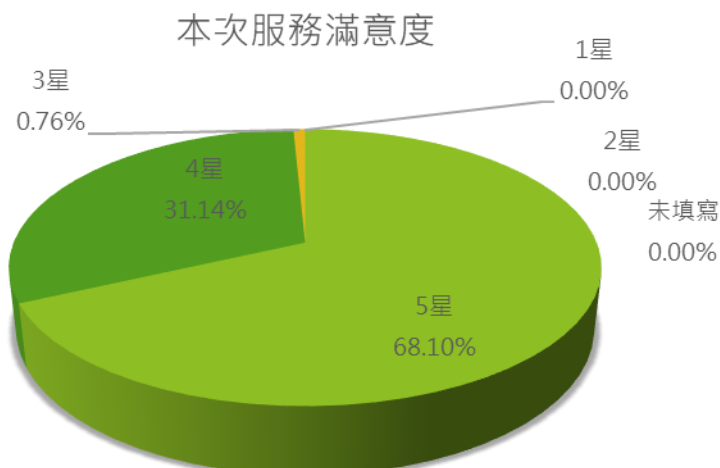
	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	未填寫	總和
人數	257	128	4	0	6	395
百分比	65.06%	32.41%	1.01%	0.00%	1.52%	100.00%



## (九) 本次服務滿意度

受訪者對本所(含便民工作站)本次服務滿意度表示很滿意及滿意者占 99.24%，有 3 位民眾表示僅為 3 星服務，雖無不滿意情形，顯示本所提供服務仍有進步空間。

	5星	4星	3星	2星	1星	未填寫	總和
人數	269	123	3	0	0	0	395
百分比	68.10%	31.14%	0.76%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%



(十)其他建議事項

編號	民眾意見	本所回應
1	服務熱誠	感謝民眾的肯定，將持續努力精進，繼續提供良好服務品質。
2	很好	
3	很棒	
4	很好	
5	文具用品不足(無立可白)	為便利民眾書寫登記案件相關書表，於民眾書寫區提供相關文具用品，並由主管每日巡迴檢視書寫用具、膠水及釘書機等用品是否備齊，並即時補充。另按內政部各項申請案「土地登記申請書」填寫說明，如有增、刪文字時，應在增、刪處由申請人蓋章，不得使用修正液（帶），爰無提供立可白用品。
6	文書範例不清楚(市府工作站範例少)	為提供便民之服務設施，已於市府工作站補充各類文書摺頁供洽公民眾參閱。
7	收據不環保	規費收據係依「臺北市政府地政局所屬各地政事務所地政規費注意事項」辦理，另可多使用「智慧地所服務系統」以線上支付方式繳納地政規費，減少收據列印。
8	綠美化不足	將辦理綠美化相關競賽，並於經費許可下，添購綠美化設施，藉以提升洽公環境服務品質。
9	資訊不夠公開	將基於保護個人資料及資訊安全的原則，全面檢討可公開之資訊。

#### 肆、結論及建議：

調查結果顯示，受訪者對本所(含便民工作站)之服務場所環境、服務人員態度、服務人員效率及服務人員專業程度之滿意度皆達 100%，服務設施則有 0.76% 不滿意，主要反映文具用品及文書範例不足，將加強巡迴檢視並即時備齊文具用具及補充各式文書摺頁供參，另地政 E 化服務有 1.01% 不滿意，認為資訊不夠公開，將基於保護個人資料及資訊安全的原則下，全面檢討可公開之資訊。

綜觀本次服務滿意度為 4.67 星，整體滿意度達 99.64%，顯見民眾肯定本所提供之服務水準，惟仍有 3 位民眾表示對本次提供服務僅為 3 星服務，本所以此為警惕並持續檢討改善，以提供更適切的服務品質。

此外，受訪者以一般民眾占比 38.48% 居多，略高地政從業人員 8.1% (地政士業者、不動產經紀業者、不動產開發業者及測繪業占 30.38%)，反映民眾自辦案件之意願提升，也呈現地政機關與民眾之間的顧客關係更為緊密。

本市各地政事務所提供之便民服務知曉度最高者為跨直轄市、縣(市)收辦土地登記案件，其次為電子支付地政規費服務及臺北智慧地所系統服務，而都市更新建物測量預審、不動產登記免附印鑑證明及簡化建物第一次測量知曉程度偏低；知曉管道以洽公場所得知者最高，惟透過社區、里鄰工作會報宣導、社區大學公民素養週課程宣導及捷運燈箱廣告得知者比例偏低。建議針對知曉程度較低之便民服務加強宣導，利用可與民眾近距離接觸之社區、里鄰工作會報宣導、社區大學公民素養週課程等宣導方式推廣，提升民眾對政策之知曉度及宣導效能，使民眾申辦案件更便利，簡政便民之推動更完善。

綜上，民眾的鼓勵是我們努力提升服務品質之動力，感謝受訪者提供寶貴意見，本所將視為重要施政參考，持續檢討改進，建構效率與效能的優質服務，並以顧客為導向提供更適切之服務措施、更便捷之服務流程，維持良好的顧客關係。



## 臺北市松山地政事務所 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：松山地政事務所    市府地政便民工作站    南港地政便民工作站

### 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\_\_\_\_\_

#### 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

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或交由櫃檯服務人員。~



**親切**

**便捷**

**卓越**

**溫馨**