

109 年度 定期性為民服務意見調查報告

109 年 4 月



目錄

| | |
|-------------------|----|
| 壹、調查目的 | 1 |
| 貳、調查設計與方法 | 1 |
| 參、調查結果與分析 | 2 |
| 一、申辦案件類別分析 | 2 |
| 二、服務環境措施分析 | 3 |
| 三、人員服務品質分析 | 5 |
| 四、便民服務知曉度分析 | 8 |
| 五、E化服務滿意度分析 | 10 |
| 六、整體服務星等分析 | 11 |
| 七、其他建議事項 | 11 |
| 八、受訪者基本資料分析 | 15 |
| 肆、研究發現及建議 | 17 |

壹、調查目的

地政工作關係著社會經濟之發展與人民財產權之維護，為求土地行政工作之不斷革新、進步，特設計為民服務意見調查表，藉以問卷方式，瞭解至本所申辦案件之民眾，對本所業務之看法及興革意見，提供本所改進之參考，俾加強為民服務工作。

貳、調查設計與方法

一、調查單位：臺北市建成地政事務所

二、調查期間：自 109 年 3 月 2 日起至 109 年 3 月 31 日止(1 個月之工作日)。

三、調查對象：至本所洽公且願意填寫問卷之民眾（含地政士、志工）。

四、調查方式：本次抽樣以本所及大同便民工作站洽公民眾（含地政士、志工）為母體。

五、抽樣誤差：本次問卷調查發放問卷數量為 370 份，回收後之有效問卷數量為 370 份，在 95% 的信心水準下，抽樣誤差在正負 5.0% 以內。

| 發放問卷數 | 有效樣本數 | 回收率 | 信心水準 | 抽樣誤差 |
|-------|-------|------|------|-------|
| 370 | 370 | 100% | 95% | ±5.0% |

六、訪問方式：以現場問卷發放方式進行調查。

七、分析方法：次數分析及交叉分析。

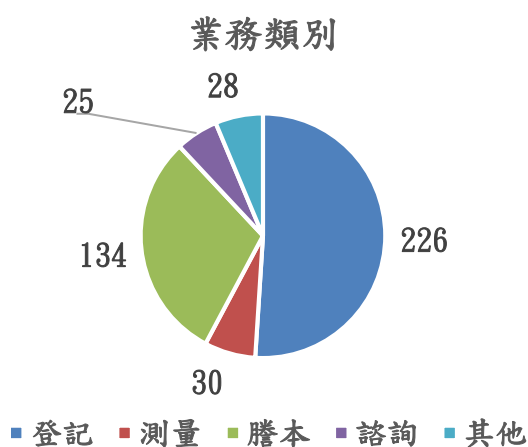
參、調查結果與分析

一、申辦案件類別分析

(一) 業務類別分析

本題可複選，本次受訪者申辦案件種類以登記案件最多，占 51%。

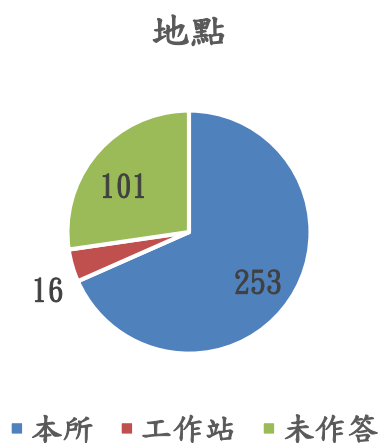
| 業務類別 | 登記案件 | 測量案件 | 申請謄本 | 諮詢 | 其他 | 總計 |
|------|------|------|------|----|----|-----|
| 人數 | 226 | 30 | 134 | 25 | 28 | 443 |



(二) 申辦地點分析

本題可複選，本次受訪者申辦案件地點以所內申辦最多，占 68.4%。

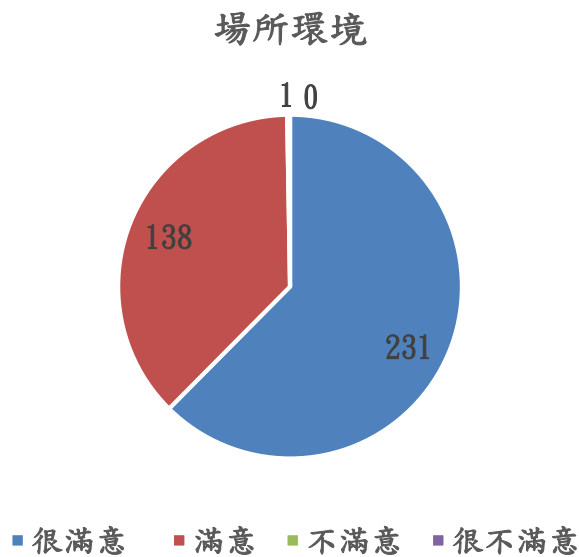
| 申辦地點 | 本所 | 工作站 | 未作答 | 總計 |
|------|-----|-----|-----|-----|
| 人數 | 253 | 16 | 101 | 370 |



二、服務環境措施分析

(一) 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)滿意度分析：受訪者對本所服務環境感到很滿意與滿意者之比例占 99.7%。

| 滿意程度 | 很滿意 | 滿意 | 不滿意 | 很不滿意 | 總計 |
|------|-----|-----|-----|------|-----|
| 人數 | 231 | 138 | 1 | 0 | 370 |

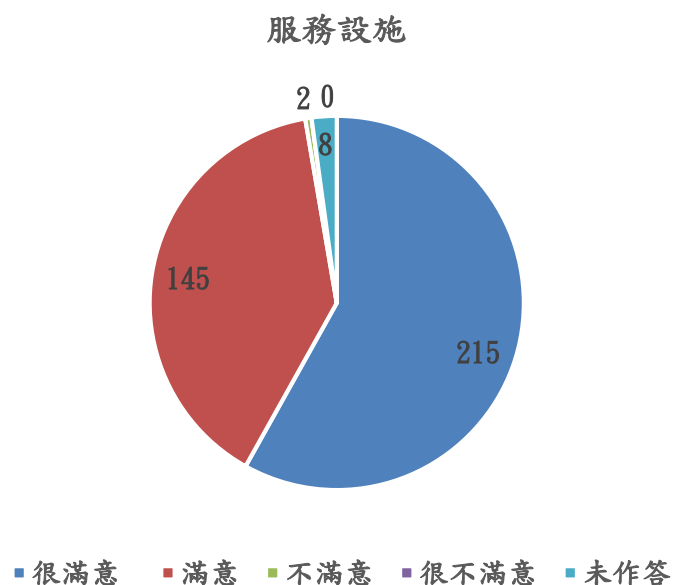


◆ 不滿意原因：

| 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 |
|---------|---------|-------|-------|-------------|
| 0 | 0 | 0 | 0 | 1. 辦理過程說明不清 |

(二) 服務設施(如文具用品、文書範例……等)滿意度分析：受訪者對本所服務設施感到很滿意與滿意者之比例占 97.3%。

| 滿意程度 | 很滿意 | 滿意 | 不滿意 | 很不滿意 | 未作答 | 總計 |
|------|-----|-----|-----|------|-----|-----|
| 人數 | 215 | 145 | 2 | 0 | 8 | 370 |



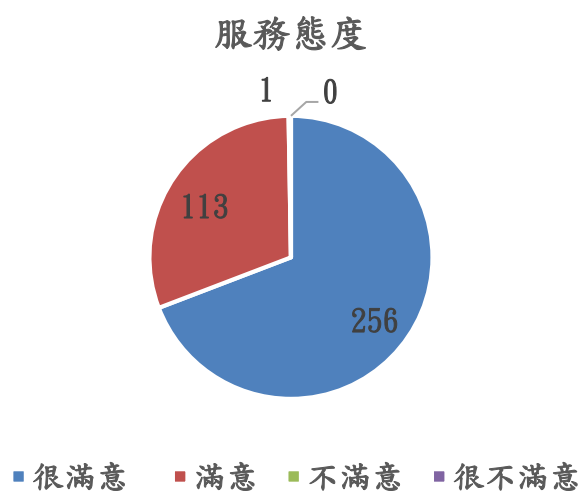
◆ 不滿意原因：

| 文具用品 不足 | 文書範例 不清楚 | 等候區位 置不舒適 | 其他 |
|------------|-------------|--------------|----|
| 4 | 0 | 0 | 無 |

三、人員服務品質分析

(一) 服務態度滿意度分析：受訪者對本所服務態度感到很滿意與滿意者之比例占 99.7%。

| 滿意程度 | 很滿意 | 滿意 | 不滿意 | 很不滿意 | 總計 |
|------|-----|-----|-----|------|-----|
| 人數 | 256 | 113 | 1 | 0 | 370 |

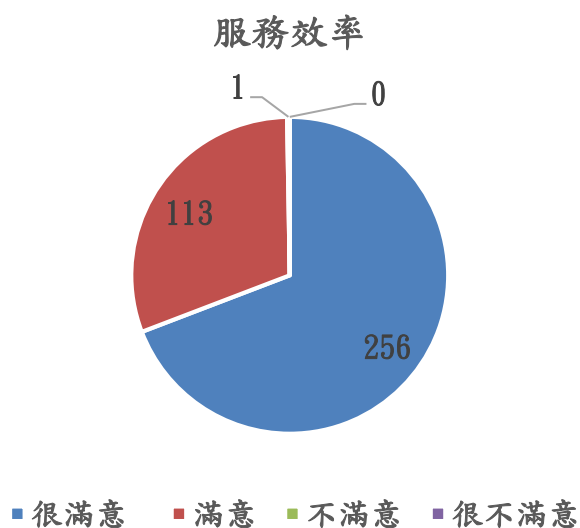


◆ 不滿意原因：

| 欠缺服務熱忱 | 語氣不佳 | 不夠主動積極 | 其他 |
|--------|------|--------|------|
| 0 | 0 | 0 | 說明不清 |

(二) 洽辦業務服務效率滿意度分析：受訪者對本所服務效率感到很滿意與滿意者之比例占 99.7%。

| 滿意程度 | 很滿意 | 滿意 | 不滿意 | 很不滿意 | 總計 |
|------|-----|-----|-----|------|-----|
| 人數 | 256 | 113 | 1 | 0 | 370 |

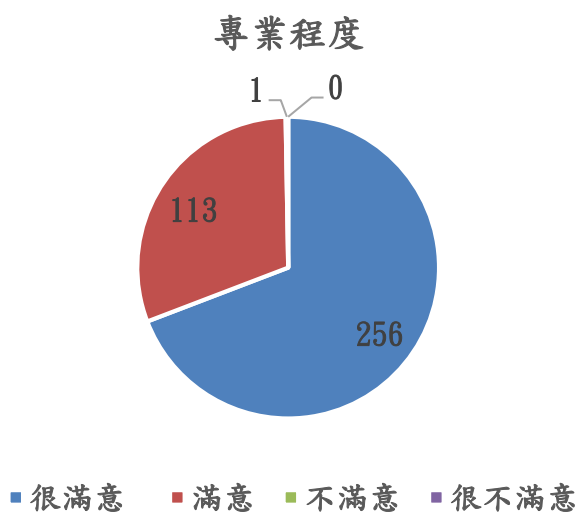


◆ 不滿意原因：

| 等候時間 過久 | 處理時間 過久 | 處理流程 繁複 | 其他 |
|------------|------------|------------|----|
| 0 | 0 | 1 | 無 |

(三) 服務人員的專業程度滿意度分析：受訪者對本所服務專業程度感到很滿意與滿意者之比例占 99.7%。

| 滿意程度 | 很滿意 | 滿意 | 不滿意 | 很不滿意 | 總計 |
|------|-----|-----|-----|------|-----|
| 人數 | 256 | 113 | 1 | 0 | 370 |



◆ 不滿意原因：

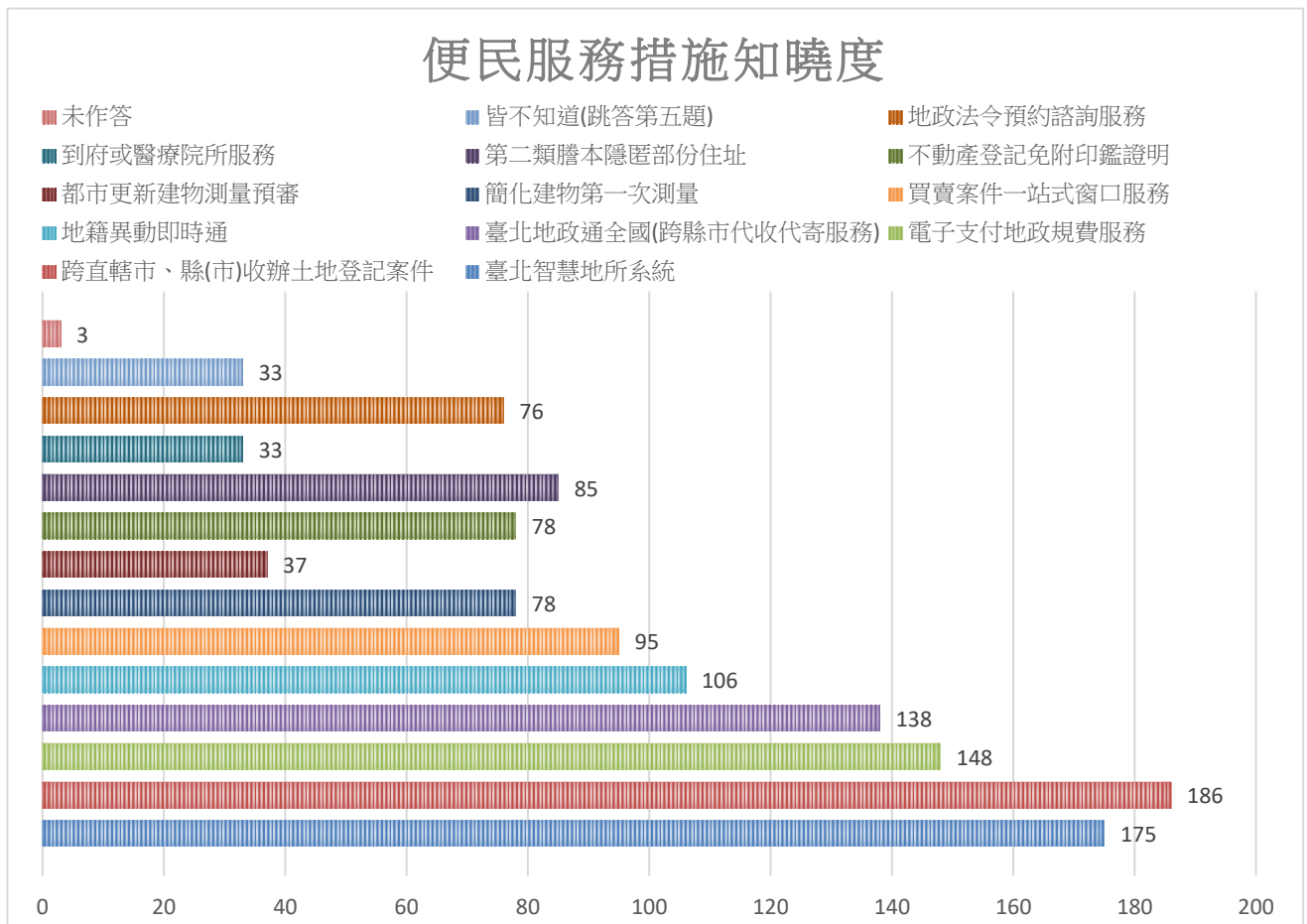
| 專業知識不足 | 無法回答問題 | 答覆內容不明確 | 其他 |
|--------|--------|---------|----|
| 0 | 0 | 1 | 無 |

四、便民服務知曉度分析

(一) 對本市各地所提供之便民服務知曉度分析：

受訪者就本市各地所提供之便民服務中，知曉度前三名者為跨直轄市、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服務，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則較低。

| | 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) | 地籍異動即時通 | 買賣案件一站式窗口服務 | 簡化建物第一次測量 |
|------|------------|-------------------|-------------|--------------------|------------|-------------|-----------|
| 知曉人次 | 175 | 186 | 148 | 138 | 106 | 95 | 78 |
| 比例 | 47.30% | 50.27% | 40.00% | 37.30% | 28.65% | 25.68% | 21.08% |
| | 都市更新建物測量預審 | 不動產登記免附印鑑證明 | 第二類謄本隱匿部分住址 | 到府或醫療院所服務 | 地政法令預約諮詢服務 | 皆不知道(跳答第五題) | 未作答 |
| 知曉人次 | 37 | 78 | 85 | 28 | 76 | 22 | 3 |
| 比例 | 10.00% | 21.08% | 22.97% | 7.57% | 20.54% | 5.95% | 0.81% |

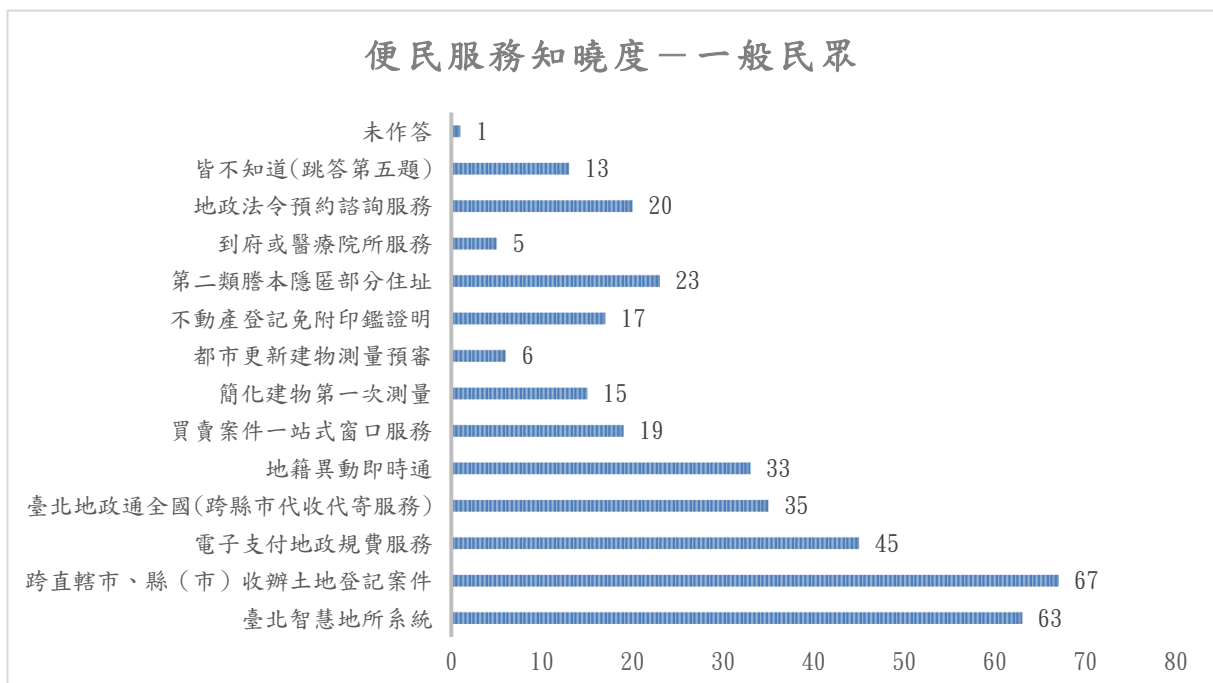


另就受訪者身分及便民服務知曉度交叉分析結果如下：

1. 一般民眾：

一般民眾（146 人）就本市各地所提供之便民服務，亦以跨直轄市、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服務為知曉度前三名，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則明顯較低，而有 13 人對各項便民服務皆不知道，顯示各服務措施仍有待加強宣導。

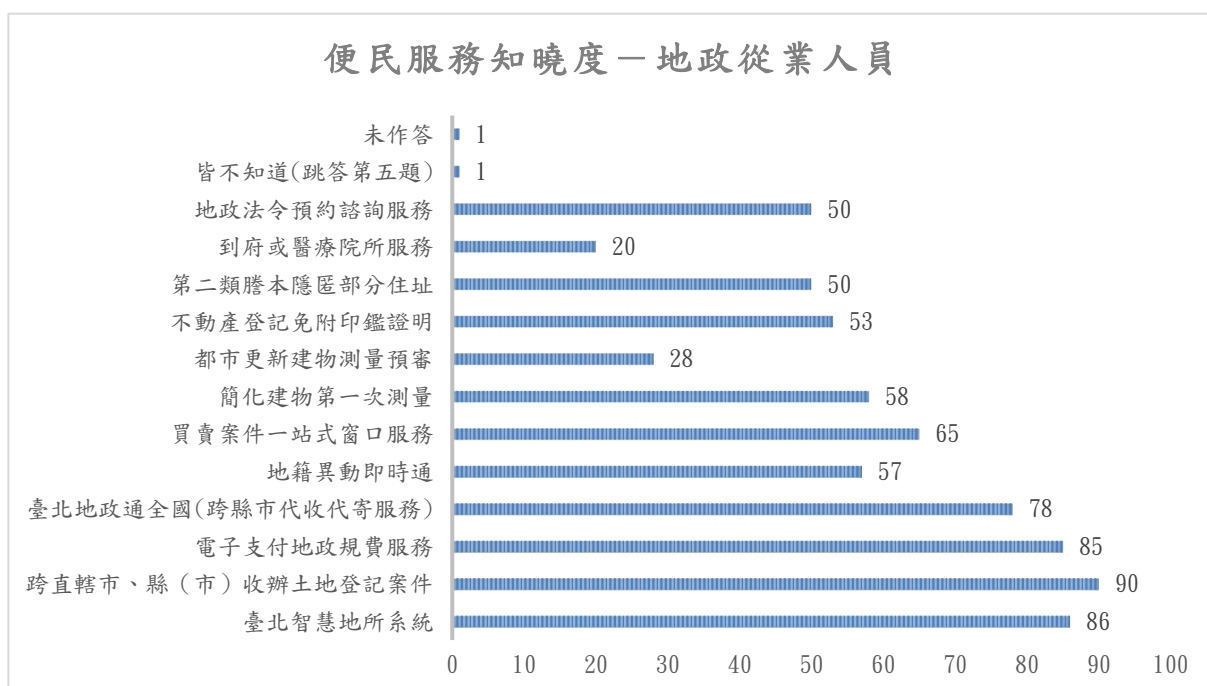
| | 臺北智慧地所系統 | 跨直轄市、縣（市）收辦土地登記案件 | 電子支付地政規費服務 | 臺北地政通全國(跨縣市代收代寄服務) | 地籍異動即時通 | 買賣案件一站式窗口服務 | 簡化建物第一次測量 |
|------|------------|-------------------|-------------|--------------------|------------|-------------|-----------|
| 知曉人次 | 63 | 67 | 45 | 35 | 33 | 19 | 15 |
| 比例 | 43.2% | 45.9% | 30.8% | 24.0% | 22.6% | 13.0% | 10.3% |
| | 都市更新建物測量預審 | 不動產登記免附印鑑證明 | 第二類謄本隱匿部分住址 | 到府或醫療院所服務 | 地政法令預約諮詢服務 | 皆不知道(跳答第五題) | 未作答 |
| 知曉人次 | 6 | 17 | 23 | 5 | 20 | 13 | 1 |
| 比例 | 4.1% | 11.6% | 15.8% | 3.4% | 13.7% | 8.9% | 0.7% |



2. 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）

地政從業人員（169 人）就本市各地所提供之便民服務中，知曉度前三名者亦為跨直轄市、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服務，且各項便民服務知曉比例皆較一般民眾高，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則較低。

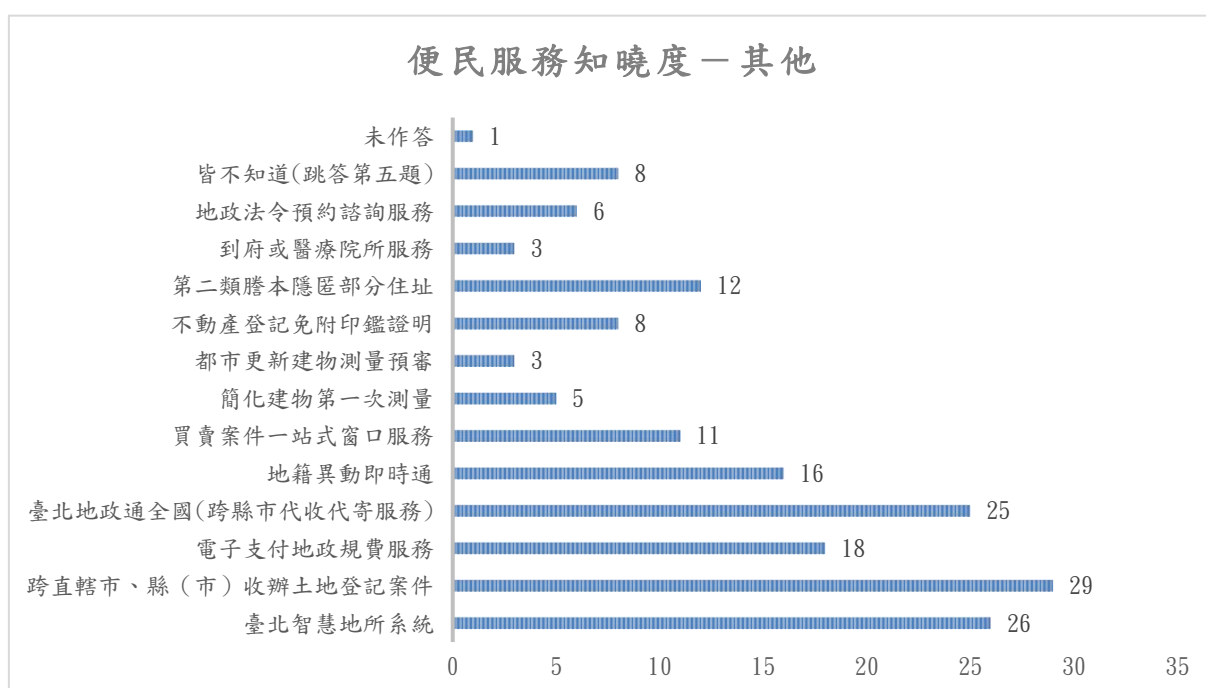
| | 臺北智慧地所系統 | 跨直轄市、縣（市）收辦土地登記案件 | 電子支付地政規費服務 | 臺北地政通全國(跨縣市代收代寄服務) | 地籍異動即時通 | 買賣案件一站式窗口服務 | 簡化建物第一次測量 |
|------|------------|-------------------|-------------|--------------------|------------|-------------|-----------|
| 知曉人次 | 86 | 90 | 85 | 78 | 57 | 65 | 58 |
| 比例 | 50.9% | 53.3% | 50.3% | 46.2% | 33.7% | 38.5% | 34.3% |
| | 都市更新建物測量預審 | 不動產登記免附印鑑證明 | 第二類謄本隱匿部分住址 | 到府或醫療院所服務 | 地政法令預約諮詢服務 | 皆不知道(跳答第五題) | 未作答 |
| 知曉人次 | 28 | 53 | 50 | 20 | 50 | 1 | 1 |
| 比例 | 16.6% | 31.4% | 29.6% | 11.8% | 29.6% | 0.6% | 0.6% |



3. 其他（金融業、政府機關及未填寫服務領域者）

其他受訪者（55 人）就本市各地所提供之便民服務中，知曉度前三名者則為跨直轄市、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），整體而言服務知曉度大致介於一般民眾與地政從業人員間；知曉度較低者為都市更新建物測量預審及到府或醫療院所服務，而於其他受訪者中，有 8 人回應對各項服務皆不知道，比例較一般民眾更高，顯示除地政從業人員外，各服務措施之知曉情形仍有待加強宣導。

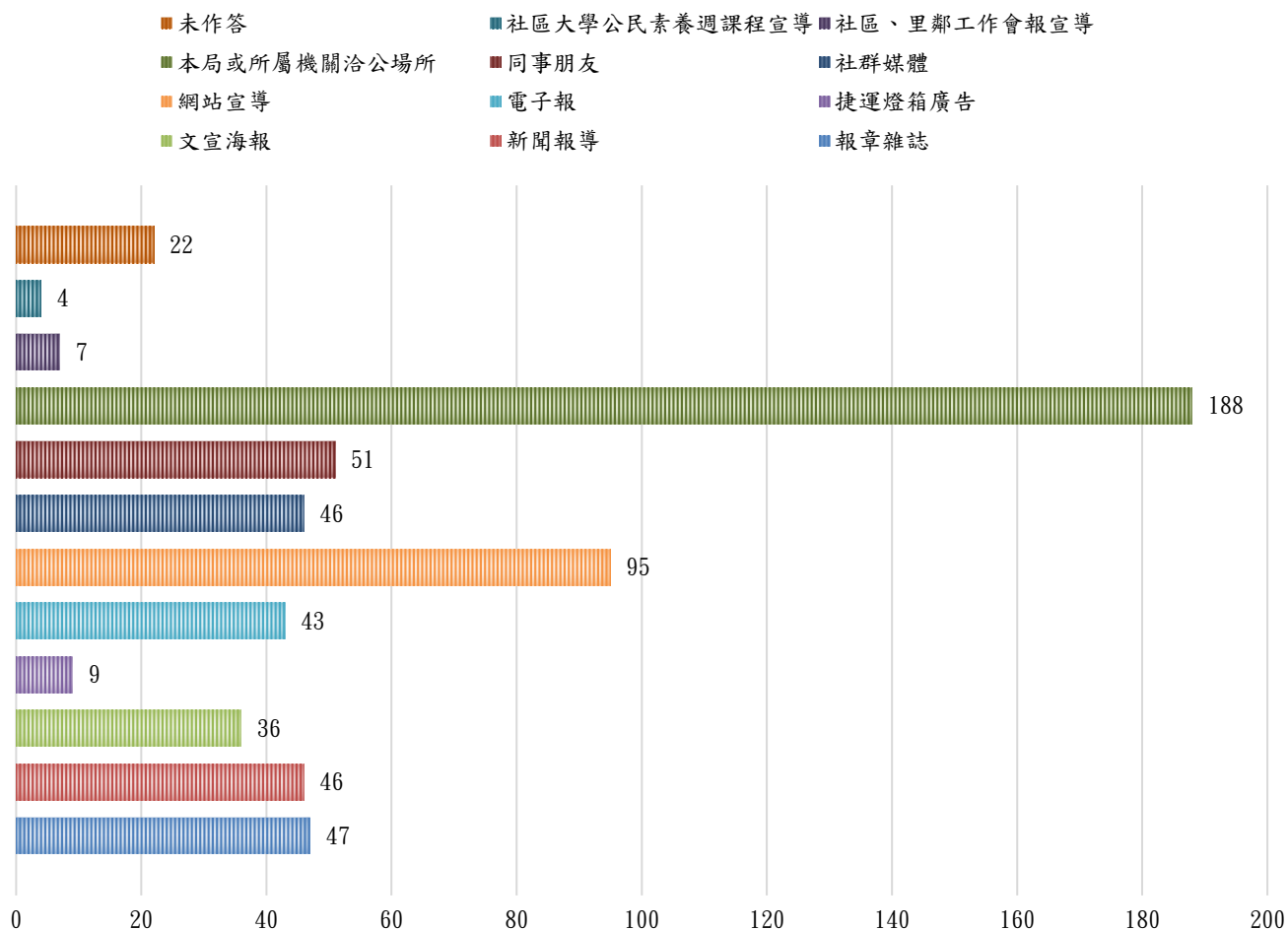
| | 臺北智慧地所系統 | 跨直轄市、縣（市）收辦土地登記案件 | 電子支付地政規費服務 | 臺北地政通全國(跨縣市代收代寄服務) | 地籍異動即時通 | 買賣案件一站式窗口服務 | 簡化建物第一次測量 |
|------|------------|-------------------|-------------|--------------------|------------|-------------|-----------|
| 知曉人次 | 26 | 29 | 18 | 25 | 16 | 11 | 5 |
| 比例 | 47.3% | 52.7% | 32.7% | 45.5% | 29.1% | 20.0% | 9.1% |
| | 都市更新建物測量預審 | 不動產登記免附印鑑證明 | 第二類謄本隱匿部分住址 | 到府或醫療院所服務 | 地政法令預約諮詢服務 | 皆不知道(跳答第五題) | 未作答 |
| 知曉人次 | 3 | 8 | 12 | 3 | 6 | 8 | 1 |
| 比例 | 5.5% | 14.5% | 21.8% | 5.5% | 10.9% | 14.5% | 1.8% |



(二) 民眾對本所提供之便民服務知曉管道來源分析：

| 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 | 未作答 |
|------|------|------|--------|-----|------|------|------|-------------|-------------|---------------|-----|
| 47 | 46 | 36 | 9 | 43 | 95 | 46 | 51 | 188 | 7 | 4 | 22 |

便民服務措施知曉管道

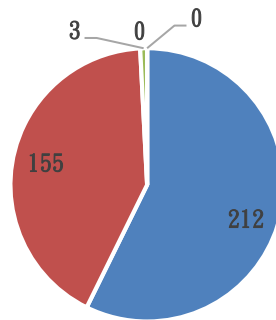


五、E化服務滿意度分析

本次受訪者對本所E化服務感到很滿意與滿意者之比例占99.2%。

| 滿意程度 | 很滿意 | 滿意 | 不滿意 | 很不滿意 | 未作答 | 總計 |
|------|-----|-----|-----|------|-----|-----|
| 人數 | 212 | 155 | 3 | 0 | 0 | 370 |

E化程度滿意度



■ 很滿意 ■ 滿意 ■ 不滿意 ■ 很不滿意 ■ 未作答

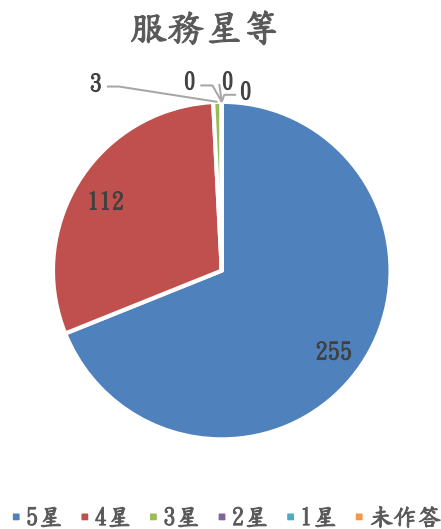
◆ 不滿意原因：

| 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 |
|-------------|--------------|--------------------|------------|-----------------------------------------------------|
| 0 | 1 | 0 | 1 | 1. 簡訊發送立意良好， 但可以加權利人名字 嗎？否則光看收件字 號也不知道是哪件？ |

六、整體服務星等分析

有關受訪者對本所服務滿意度星等結果,5 星等占 68.9%,4 星等占 30.3%,有 99.2%受訪者同意本所服務表現有達 4 星等以上之水準。

| 星等 | 5★ | 4★ | 3★ | 2★ | 1★ | 未作答 | 總計 |
|----|-----|-----|----|----|----|-----|-----|
| 人數 | 255 | 112 | 3 | 0 | 0 | 0 | 370 |



七、其他建議事項

本次調查結果有 5 位受訪者對本所提出改善建議如下表，本所將持續傾聽民眾建言，回應並提供民眾所需服務以求高滿意度之民眾回饋。

| 編號 | 洽公地點 | 民眾建議改善事項 | 回應方式 |
|----|------|-------------------------|--------------------------------------------------------|
| 1 | 本所 | 辦理程序不清，希望能把各種申請的程序透明展示。 | 本所將重新以洽公民眾的角度檢視辦公環境，將各項申辦流程力求以明確、透明的方式呈現，確保資訊的公開透明及易讀。 |
| 2 | | 便民服務不夠（普及）（訊息）。 | 本所將持續加強推動各項便民服務宣導，主動至里鄰工作會報、社區大學、老人服務中心等場所辦理宣 |

| | | | |
|---|--|----------|-----------------------|
| | | | 導，並將相關資訊公布於機關網站等資訊管道。 |
| 3 | | 感謝！服務很好。 | 感謝回饋！本所將持續提供便民友善服務。 |
| 4 | | 服務很好。 | 感謝回饋！本所將持續提供便民友善服務。 |
| 5 | | 很好。 | 感謝回饋！本所將持續提供便民友善服務。 |

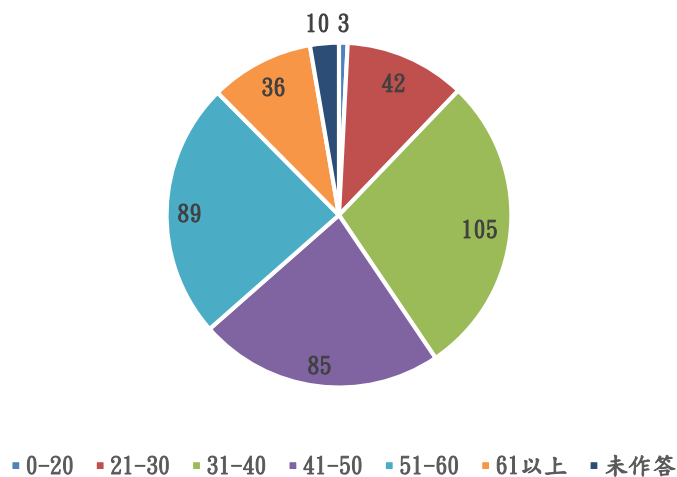
八、受訪者基本資料分析

(一) 年齡分析

受訪者以 31-40 歲的比例最多，占 28.4%。

| 年齡 | 0-20 歲 | 21-30 歲 | 31-40 歲 | 41-50 歲 | 51-60 歲 | 61 歲以上 | 未作答 | 總計 |
|----|--------|---------|---------|---------|---------|--------|-----|-----|
| 人數 | 3 | 42 | 105 | 85 | 89 | 36 | 10 | 370 |

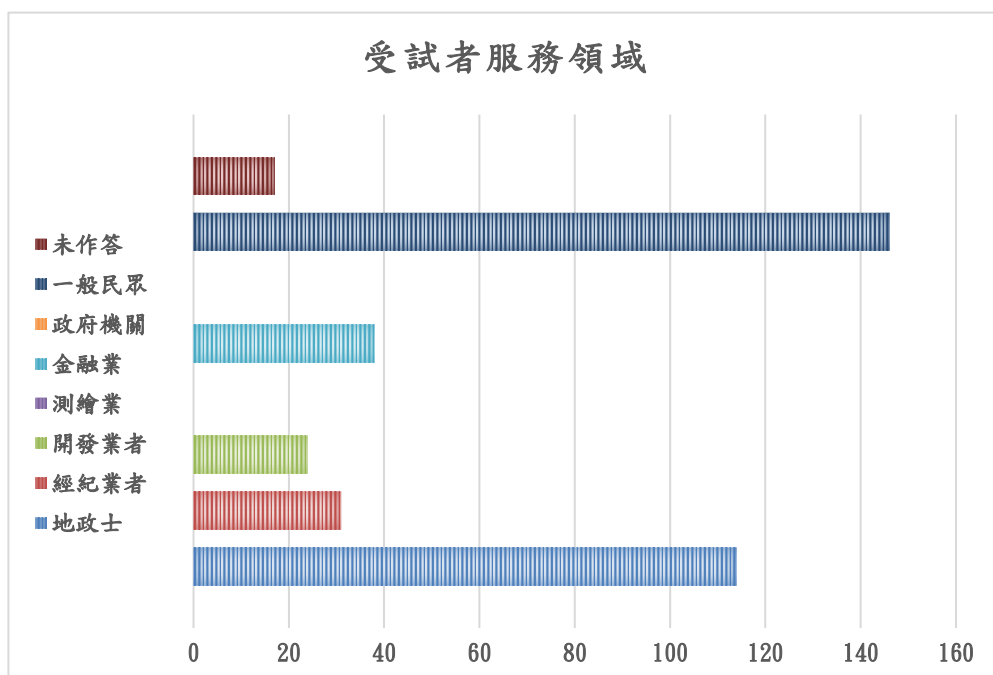
受訪者年齡



(二) 職業類別分析

受訪者為地政相關行業者(地政士、經紀業、開發業、測繪業)占 45.7%，顯示至地所洽公以地政相關業者為主；一般民眾占 39.5%，顯示申辦案件流程愈來愈普及化，一般民眾也能自行辦理。

| 職業類別 | 地政士 | 經紀業者 | 開發業者 | 測繪業 | 金融業 | 政府機關 | 一般民眾 | 未作答 | 總計 |
|------|-----|------|------|-----|-----|------|------|-----|-----|
| 人數 | 114 | 31 | 24 | 0 | 38 | 0 | 146 | 17 | 370 |



肆、研究發現與建議

根據分析結果顯示，各項調查項目滿意度(非常滿意+滿意)均在 97%以上，可見本所為民服務品質仍獲大多數民眾肯定，以下針對各項調查進行交叉比對後結果作說明，並將本報告由相關單位就權責事項納入改善參考：

一、申辦案件種類分析：

(一) 登記案件為主，其次為申請謄本案件，測量案件及地政法令諮詢情形合計約占一成。

(二) 申辦案件地點以所內申辦占 68.4%。

二、服務環境措施分析：各項滿意度平均達 98.5%，惟仍有少數民眾反應文具不足及辦理程序不夠清楚等問題。

三、人員服務品質分析：各項滿意度平均達 99.7%，惟仍有少數民眾反應流程繁複及答覆內容不明確等問題。

四、便民服務知曉度分析：

(一) 知曉度最高為「跨直轄市、縣(市)收辦土地登記案件」其次為「臺北智慧地所系統」，顯示長期推動之亮點政策知曉度較高；獲知管道以「本局或所屬機關洽公場所」最多，其次為「網站宣導」，可見洽公場所現場放置文宣資料仍有一定之宣導效果，而「網站宣導」曝光度隨申辦及網路使用習慣改變而有所提高。

(二) 如以申辦對象交叉分析，「20—40 歲」洽公群體較常運用社群軟體獲得新知；而地政相關從業人員對各項便民服務之知曉度皆高於其他受

訪者（即一般民眾、金融業、政府機關及未填寫服務領域者），顯示本市各地政便民服務仍待加強宣導相關資訊，建議可針對知曉度較低之服務，於里鄰工作會報、社區大學及老人中心講座等場合重點推廣。

五、 E化服務滿意度分析：本項滿意度達 99.2%，惟仍有少數民眾反應電腦查詢區不便利、資訊不夠公開及簡訊通知服務可增加資訊等問題。

六、 整體服務星等分析：5 星等高達 68.9%，4 星等達 30.3%，顯示本所整體服務表現仍為大多洽公民眾所滿意。

七、 受訪者基本資料分析：

（一） 受訪者以 31-40 歲的比例最多約 28.4%，其次多為 51-60 歲約占 24.1%，再次為 41-50 歲約占 23%，可見本所洽公對象年齡落在 31-60 歲，此區間即約占總調查人數之 75.5%。

（二） 受訪者為地政相關從業人員者（地政士、經紀業、開發業、測繪業）占 45.7%，顯示至地所洽公仍以地政相關業者為大宗。

八、 本次調查結果，各項滿意度均維持於 97% 以上，顯示民眾對本所服務水準有一定的肯定；雖仍有少數民眾認為本所服務品質尚有改進空間，本所將之視為重要參考，並持續積極檢討改善。民眾的鼓勵是我們努力提升服務品質之動力，期能提供民眾適切的服務，維持良好的顧客關係。