

臺北市士林地政事務所 112 年度 為民服務滿意度調查報告



登記課 陳知遠

112 年 4 月 17 日

壹、調查主題：

洽公民眾對本所服務環境、人員服務品質、便民服務措施及地政 E 化服務滿意度調查。

貳、調查目的：

探查民意趨勢、建立顧客關係、滿足顧客需求，進而提升為民服務品質。

參、調查方法：

由當日現場號碼牌一定個位數值之洽公民眾，利用等候時間現場填答紙本問卷後由本所回收；問卷採自由且不具名方式填答，並於問卷中設計自由陳述意見之欄位，以利受訪者提供建言。

肆、抽樣方法：

請當日現場號碼牌個位數為 5 或 0 之洽公民眾（例如號碼牌為 5、10、15、20 號之民眾，以此類推，若有拒訪者，則順延至下一位）現場填答紙本問卷。

伍、調查對象：臨櫃洽公民眾。

陸、調查期間：112 年 3 月 1 日至 112 年 3 月 31 日。

柒、問卷回收率：共計發出 401 份紙本問卷，回收 401 份，回收率 100%。

捌、調查內容：詳問卷（附件 1）

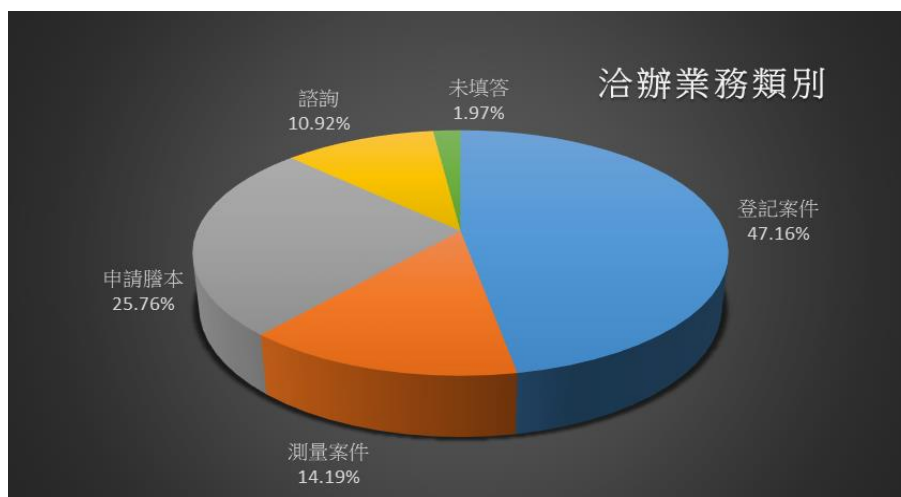
玖、調查結果：

一、民眾洽辦業務類別及地點分析

（一）受訪者洽辦業務類別分析（可複選）：

受訪者洽辦業務類別以登記案件為主（47.16%），申請謄本次之（25.76%）。

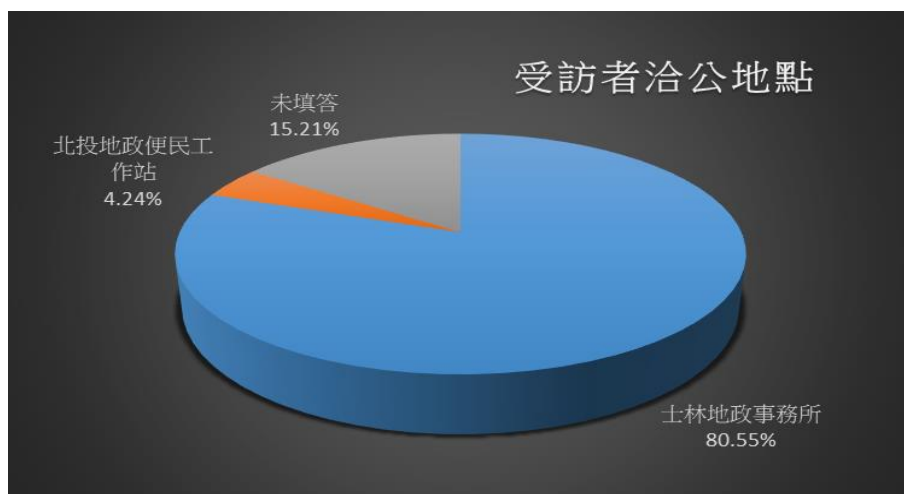
洽辦業務類別	人數	比例 (%)
登記案件	216	47.16
測量案件	65	14.19
申請謄本	118	25.76
諮詢	50	10.92
其他	0	0.00
未填答	9	1.97
合計	458	100.00



(二) 受訪者洽公地點：

受訪者以至本所洽公人數最多 (80.55%)，北投便民工作站洽公比例為 4.24%，其餘未填答 (15.21%)。

地點	人數	比例 (%)
士林地政事務所	323	80.55
北投便民工作站	17	4.24
未填答	61	15.21
合計	401	100.00

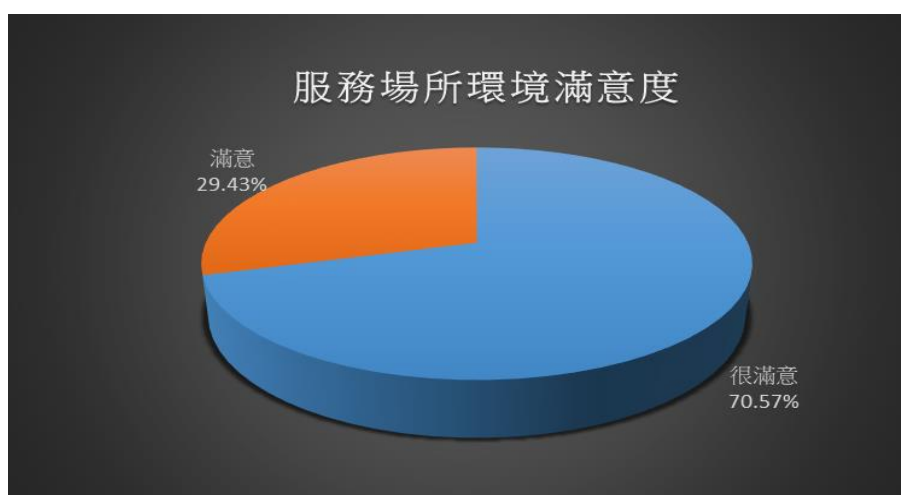


二、服務環境措施分析

(一) 受訪者對服務場所環境（包含服務動線、服務項目標示、環境整潔等）之滿意度分析：

受訪者對本所服務場所環境表示很滿意者為 70.57%，滿意者為 29.43%，滿意度為 100%。

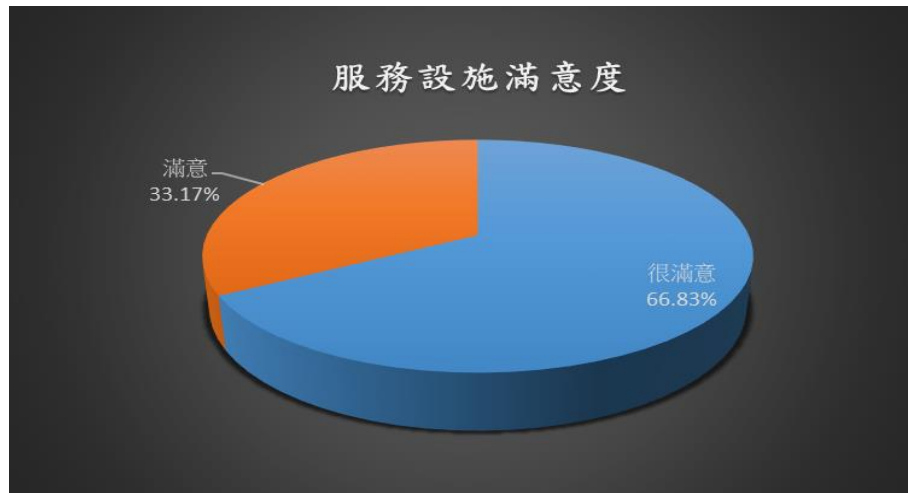
	人數	滿意度 (%)
很滿意	283	70.57
滿意	118	29.43
不滿意	0	0.00
很不滿意	0	0.00
合計	401	100.00



(二) 受訪者對服務設施（如文具用品、文書範例、等候區位置等）之滿意度分析：

受訪者對本所服務設施表示很滿意者為 66.83%，滿意者為 33.17%，滿意度為 100%。

	人數	滿意度 (%)
很滿意	268	66.83
滿意	133	33.17
不滿意	0	0.00
很不滿意	0	0.00
合計	401	100.00

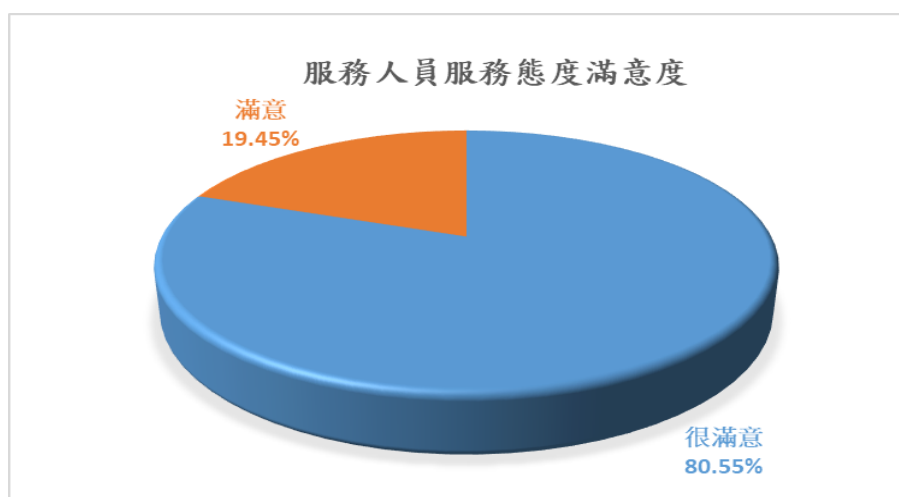


三、人員服務品質分析

(一) 受訪者對服務人員服務態度之滿意度分析：

受訪者對本所人員服務態度均表示很滿意及滿意，滿意度為 100%。

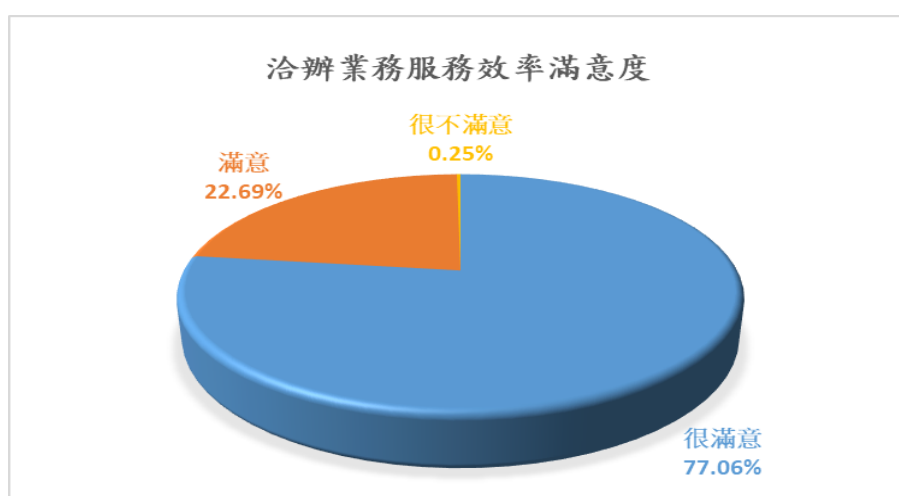
	人數	滿意度 (%)
很滿意	323	80.55
滿意	78	19.45
不滿意	0	0.00
很不滿意	0	0.00
合計	401	100.00



(二) 受訪者對洽辦業務服務效率之滿意度分析：

受訪者對本所洽辦業務服務效率表示很滿意者為 77.06%，滿意者為 22.69%，很不滿意者為 0.25%，不滿意原因為等候時間過久，騰本櫃檯人太少。

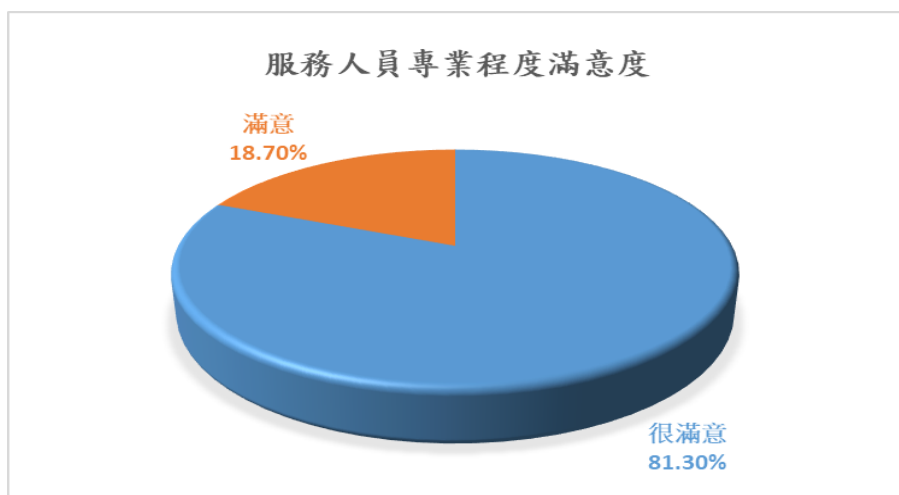
	人數	滿意度 (%)
很滿意	309	77.06
滿意	91	22.69
不滿意	0	0.00
很不滿意	1	0.25
合計	401	100.00



(三) 受訪者對服務人員專業程度之滿意度分析：

受訪者對本所服務人員專業程度均表示很滿意及滿意，滿意度為 100%。

	人數	滿意度 (%)
很滿意	326	81.30
滿意	75	18.70
不滿意	0	0.00
很不滿意	0	0.00
合計	401	100.00

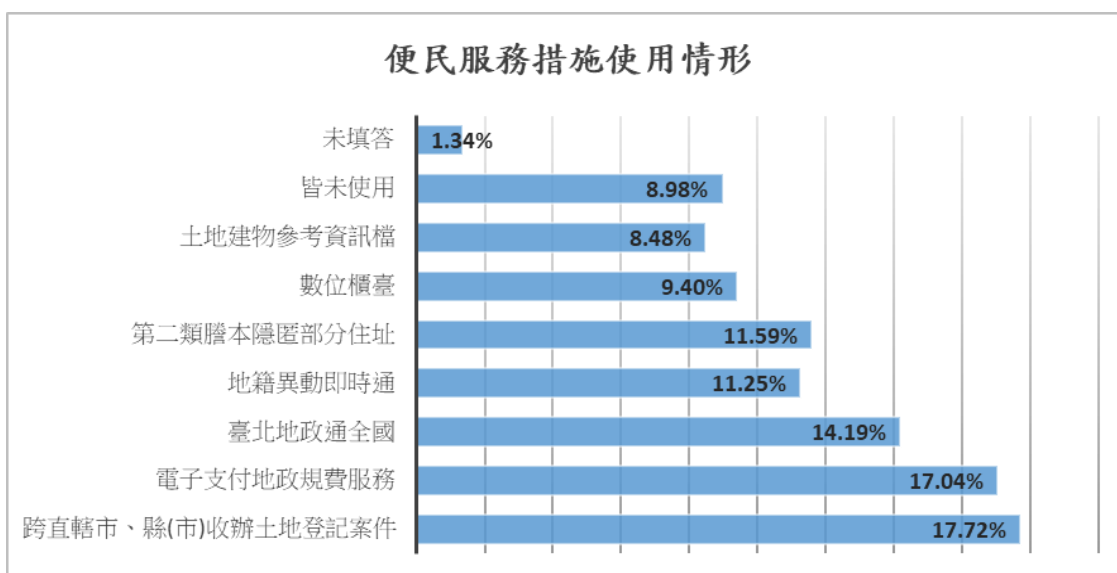


四、便民服務措施分析

(一) 受訪者使用本市各地政事務所便民服務措施情形及滿意度分析 (可複選)：

在本市各地政事務所 7 項便民措施中，使用比例最高者為跨直轄市、縣(市)收辦土地登記案件及電子支付地政規費服務，皆未使用者則占 8.98%。

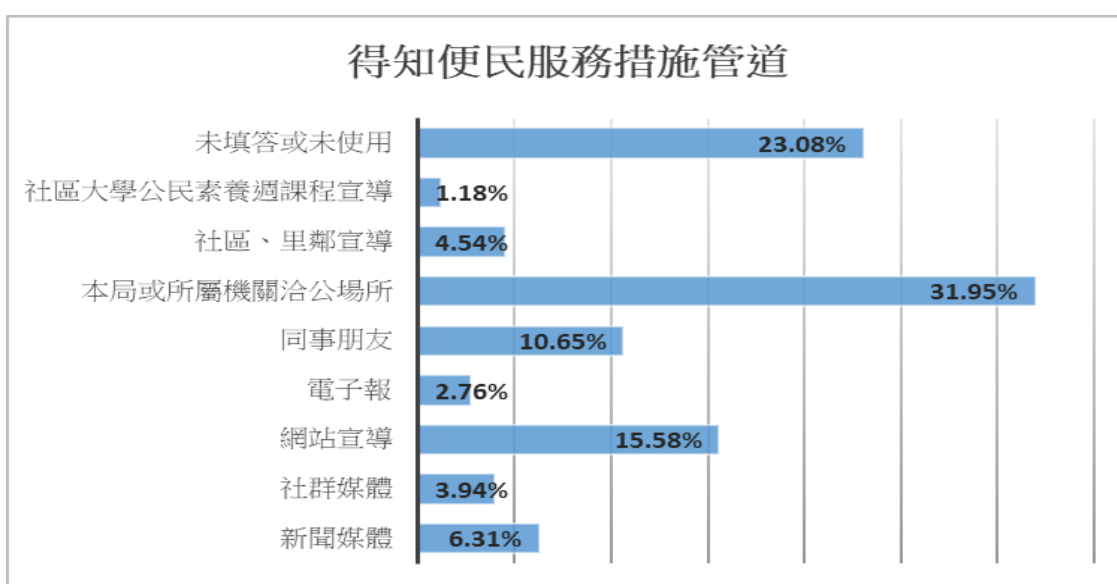
	跨直轄市 縣市收辦 土地登記 案件	電子支付 地政規費 服務	臺北地政 通全國	地籍異動 即時通	第二類謄 本隱匿 部分住址	數位櫃臺	土地建物 參考 資訊檔	皆未使用	未填答
人數	211	203	169	134	138	112	101	107	16
百分比%	17.72	17.04	14.19	11.25	11.59	9.40	8.48	8.98	1.34



(二) 受訪者得知各項便民服務措施管道之統計情形 (可複選):

在受訪者得知各項便民服務措施管道中，以本局或所屬機關洽公場所比例最高 (31.95%)，網站宣導及同事朋友次之 (15.58%、10.65%)。

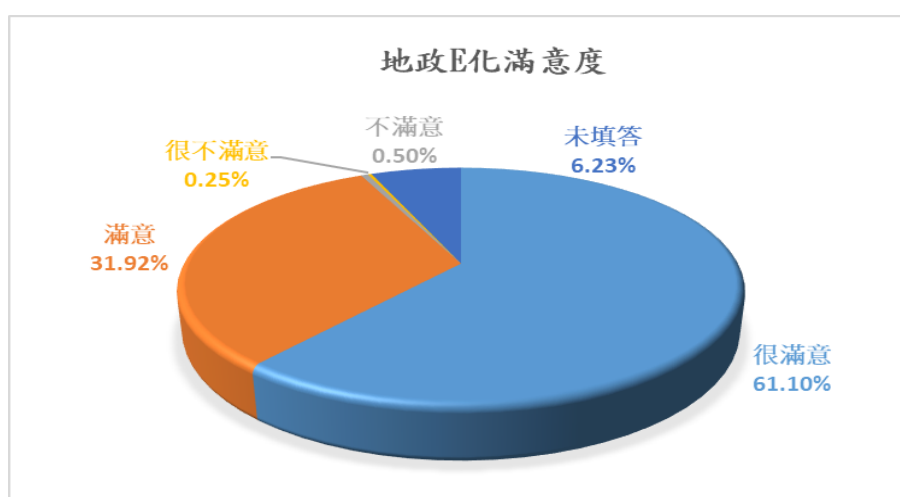
	新聞 媒體	社群 媒體	網站 宣導	電子報	同事 朋友	本局或所 屬機關 洽公場所	社區、 里鄰宣導	社區大學 公民素養 週宣導	未使用或 未填答
人數	32	20	79	14	54	162	23	6	117
百分比 %	6.31	3.94	15.58	2.76	10.65	31.95	4.54	1.18	23.08



五、受訪者對地政E化服務之滿意度分析

受訪者對地政E化服務很滿意及滿意之比例共計 93.02%，不滿意及很不滿意之比例 0.75%（3 人），惟受訪者於問卷中並未敘明不滿意之原因。

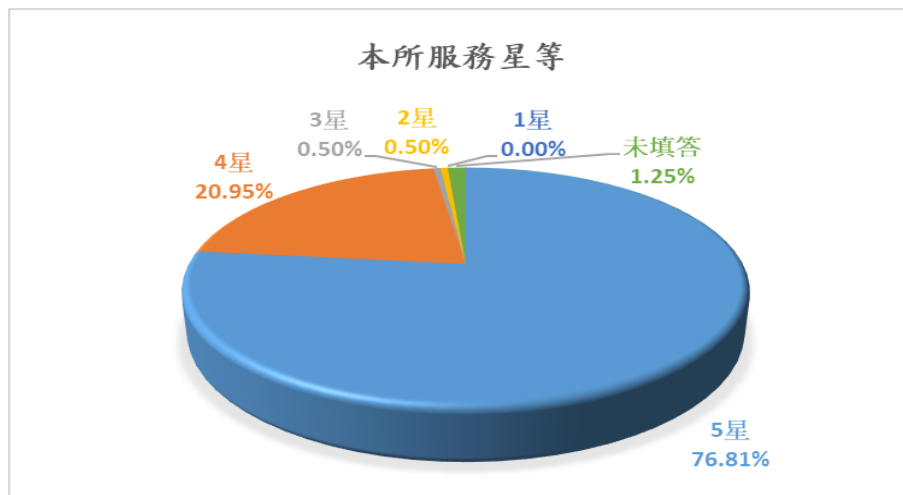
	人數	滿意度 (%)
很滿意	245	61.10
滿意	128	31.92
不滿意	2	0.50
很不滿意	1	0.25
未填答	25	6.23
合計	401	100.00



六、本所服務星等分析

受訪者給予本所 5 星及 4 星之比例分別為 76.81% 及 20.84%，4 星以上之評價合計共 97.76%。

	人數	滿意度 (%)
5 星	308	76.81
4 星	84	20.95
3 星	2	0.50
2 星	2	0.50
1 星	0	0.00
未填答	5	1.25
合計	401	100.00

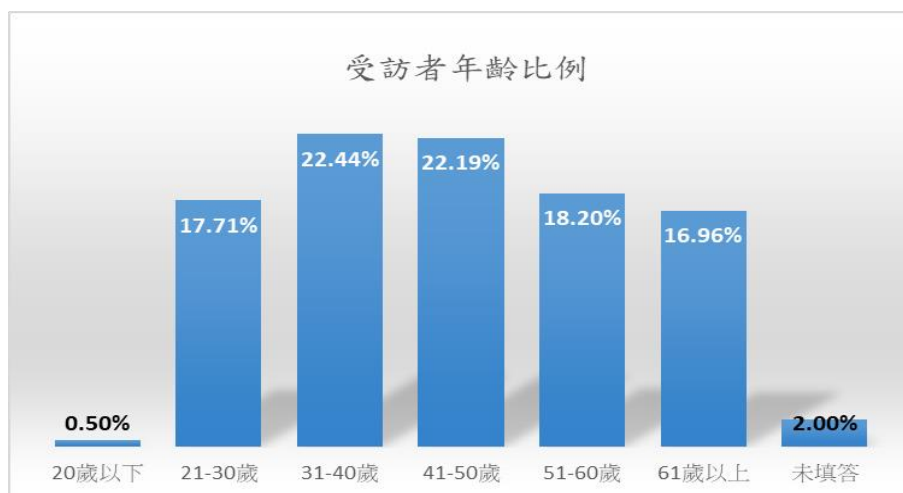


七、基本資料

(一) 年齡：

受訪者年齡主要集中於 31 至 50 歲間，51 至 60 歲次之。

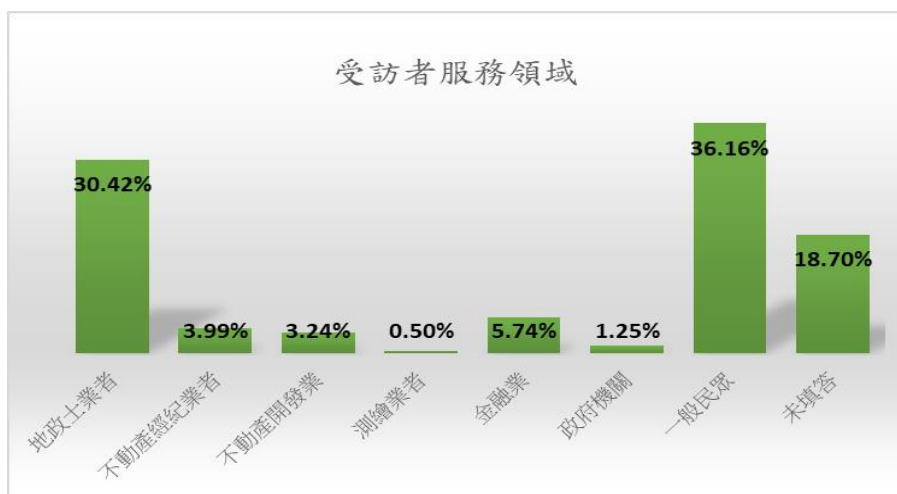
	人數	比例 (%)
20 歲以下	2	0.50
21 ~ 30 歲	71	17.71
31 ~ 40 歲	90	22.44
41 ~ 50 歲	89	22.19
51 ~ 60 歲	73	18.20
61 歲以上	68	16.96
未填答	8	2.00
合 計	401	100.00



(二) 受訪者服務領域：

洽公之受訪者主要以民眾及地政士居多，比例分別為 36.16% 及 30.42%。

	人數	比例 (%)
地政士業者	122	30.42
不動產經紀業者	16	3.99
不動產開發業	13	3.24
測繪業者	2	0.50
金融業	23	5.74
政府機關	5	1.25
一般民眾	145	36.16
未填答	75	18.70
合計	401	100.00



八、各服務領域受訪者滿意度交叉分析

(一) 本所環境服務措施方面：

在本所服務場所環境及服務設施方面，均以地政士及民眾之滿意度最高，而本項均無人勾選不滿意及很不滿意。

	很滿意比例 (%)	滿意比例 (%)
地政士業者	26.38	11.04
一般民眾	28.37	16.10
經紀業、開發業、 測繪業、金融業、 政府機關	10.13	7.98
合計	100.00	

(二) 本所人員服務品質方面：

在本所服務態度、服務效率及專業程度方面，亦以地政士及民眾之滿意度最高，僅 1 人勾選不滿意。

	很滿意比例 (%)	滿意比例 (%)	不滿意比例 (%)
地政士業者	31.70	5.62	0.31
一般民眾	32.31	12.17	0.00
經紀業、開發業、測繪業、金融業、政府機關	12.98	4.91	0.00
合計		100.00	

(三) 地政 E 化服務滿意度方面：

在地政 E 化服務滿意度方面，仍以地政士及民眾之滿意度最高，3 人勾選不滿意（1 人未勾選服務領域）。

	很滿意比例 (%)	滿意比例 (%)	不滿意比例 (%)
地政士業者	25.25	14.10	0.00
一般民眾	24.92	16.39	0.65
經紀業、開發業、測繪業、金融業、政府機關	10.82	7.87	0.00
合計		100.00	

九、綜合分析及建議

(一) 從本次滿意度調查分析結果來看，環境措施滿意度為 100%，與 111 年調查結果持平，服務品質及 E 化服務部分因有受訪者勾選不滿意，致滿意度較 111 年略降；惟就受訪者給予本所 4 星以上評價之比例為 97.76%，較 111 年度增加，顯示本所整體服務品質仍受民眾肯定，未來將持續秉持「主動、親切、專業、便捷」之機關服務理念，參酌受訪者提供之改進建議，不斷優化本所整體服務品質、創造優質便捷之為民服務環境。

本所 111 年、112 年滿意度情形表

項目	111 年滿意度 (%)			112 年滿意度 (%)		
	滿意度	不滿意度	未填答	滿意度	不滿意度	未填答
環境措施	100.00	0.00	0.00	100.00	0.00	0.00
服務品質	100.00	0.00	0.00	100.00	0.00	0.00
E 化服務	96.39	0.00	3.61	93.26 ↓	0.75	5.99
整體滿意度	98.80	0.00	0.04	97.75 ↓	0.00	2.00

(二) 從本次受訪者服務領域結果來看，民眾洽公比例超越地政士，又對照受訪者對本所服務人員專業程度及民眾對 E 化服務滿意度交叉比對結果來看，顯見本所與地政團隊在 E 化服務的努力，讓非屬地政領域從業人員的民眾也能自助、自辦地政業務，建議本所應持續簡化申辦流程、加強便民服務宣傳力度，讓地政業務在專業中能融入親民化及便捷化的特性。

(三) 從本次受訪者使用本市各地政事務所便民服務措施情形來看，電子支付地政規費一環之使用比例雖較其他便民服務項目使用比例為高，但未超過 20%，在本市大力推動電子支付的政策前提下，使用比例似乎仍有提升之空間，數位櫃臺使用比例亦僅 9.49%，故就便民服務措施項目建議如下：

- 1、可於問卷中增加受訪者不使用便民服務措施之原因或改變其使用習慣之誘因等問題，以期能較深入了解受訪者之行為模式，並就其行為模式調整便民服務之宣導方向。
- 2、可利用受訪者得知便民服務措施管道比例較高的幾項管道，例如本局或所屬機關洽公場所、網站宣導等，以較吸睛的宣傳標語或手法吸引洽公者及瀏覽者注意，增進民眾、地政士

等對電子支付及數位櫃臺之了解，期而引導其改變支付規費及申辦地政業務之習慣。

臺北市士林地政事務所112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
其他_____
2. 請問您對服務設施(如文具用品、文書範例、等候區位置等)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)

- 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(團體預約、併案申請)..... 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：_____
- 數位櫃臺..... 滿意 不滿意，原因：_____
- 土地建物參考資訊檔..... 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
- 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、電子支付、機關網路查詢、數位櫃臺等作業系統)

- 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 資訊設備速度不足
 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！



臺北地政FB粉專



臺北地政電子報



士林地政官網



~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臺人員。~

