

臺北市大安地政事務所 109 年度為民服務滿意度調查報告

主辦單位：研考室



目 錄

| | |
|----------------------------|----|
| 壹、調查目的..... | 2 |
| 貳、問題背景與現況..... | 2 |
| 參、調查過程與方法..... | 2 |
| 肆、樣本特性..... | 3 |
| 伍、主要發現..... | 4 |
| 陸、結論與建議..... | 16 |
| 柒、附錄-109 年度為民服務滿意度調查表..... | 18 |

壹、調查目的

為瞭解民眾對本所各項業務滿意、不滿意原因或建議事項，故發放「臺北市大安地政事務所 109 年度為民服務滿意度調查表」，藉此調查掌握民意之趨向，作為本所管理改進之參考，進而提升本所為民服務的形象及服務品質。

貳、問題背景與現況

本所為第一線服務機關，平日致力於受理民眾申辦案件，追求正確與效率，鮮少主動詢問民眾關於本所之意見與想法。為提升本所服務品質、更契合民眾需求，期能透過本次調查做為未來施政之參考。

參、調查過程與方法

- 一、調查對象：本所及轄內工作站之洽公民眾。
- 二、調查方式：各櫃檯就當日洽公民眾中，順序或號碼牌個位數為 3、6 者，則發放請其填答（若有拒訪者則順延至下一位）。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。
- 三、調查期間：自民國 109 年 3 月 2 日至 109 年 3 月 27 日止。
- 四、問卷回收率：本次共發放紙本問卷 400 份，其中 361 人參與作答，成功抽樣比例為 91.5%。
- 五、誤差：本次共發放紙本問卷 400 份，抽樣誤差為 5%。

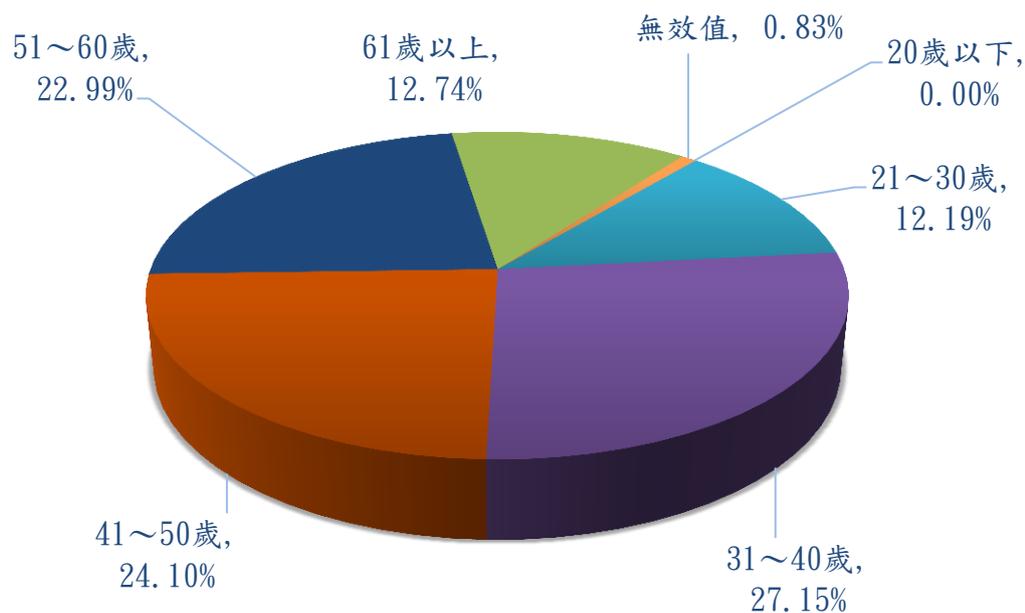
肆、樣本特性

一、受訪者基本資料分析

(一)年齡

受訪者之年齡層劃分從20歲以下至61歲以上，共計6組，每組間距10歲。其中，31至40歲的洽公人數最多(27.15%)，21至30歲以下的洽公人數最少(12.19%)，且無20歲以下的洽公民眾。

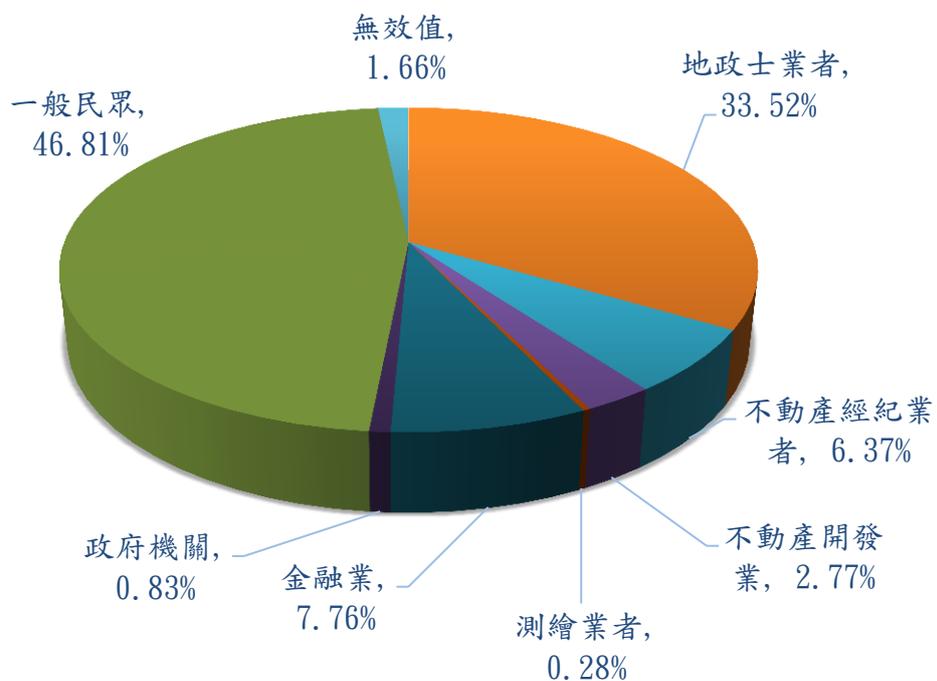
| 項目 | 20歲以下 | 21-30歲 | 31-40歲 | 41-50歲 | 51-60歲 | 61歲以上 | 無效值 | 總和 |
|-----|-------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|------|
| 人數 | 0 | 44 | 98 | 87 | 83 | 46 | 3 | 361 |
| 百分比 | 0.00% | 12.19% | 27.15% | 24.10% | 22.99% | 12.74% | 0.83% | 100% |



(二)服務的領域

受訪者服務的領域分為地政士業者、不動產經紀業者、不動產開發業、測繪業者、金融業、政府機關、一般民眾等 7 類，其中，以一般民眾占最多數（46.81%），比 108 年的人數比例（44.6%）為高；其次為地政士業者，占 33.52%；測繪業者則占最少數（0.28%）。

| 項目 | 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 | 無效值 | 總和 |
|-----|--------|---------|--------|-------|-------|-------|--------|-------|------|
| 人數 | 121 | 23 | 10 | 1 | 28 | 3 | 169 | 6 | 361 |
| 百分比 | 33.52% | 6.37% | 2.77% | 0.28% | 7.76% | 0.83% | 46.81% | 1.66% | 100% |



伍、主要發現

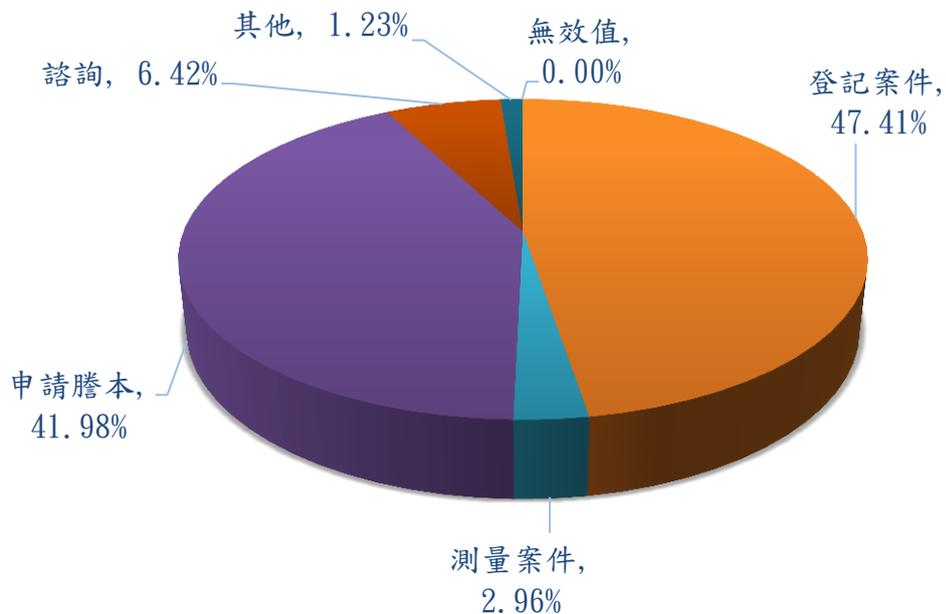
以下針對本次調查表「服務需求類型及洽辦地點」、「服務環境措施」、「人員服務品質」、「便民服務」、「E化服務滿意度」及「整體服務評比」6 大部分（共 11 題）各項次結果分析：

一、服務需求類型及洽辦地點

(一)服務需求類型

受訪者洽公之服務需求類型分為登記案件、測量案件、申請謄本、諮詢、其他等5類，此題為複選題，其中，以登記案件占最大服務需求（47.41%），其次為申辦謄本（41.98%），另有5位受訪者勾選「其他」，表示來所洽辦「地籍異動即時通」（1.23%）服務。

| 項目 | 登記案件 | 測量案件 | 申請謄本 | 諮詢 | 其他 | 無效值 | 總和 |
|-----|--------|-------|--------|-------|-------|-------|------|
| 需求數 | 192 | 12 | 170 | 26 | 5 | 0 | 405 |
| 百分比 | 47.41% | 2.96% | 41.98% | 6.42% | 1.23% | 0.00% | 100% |



(二)洽辦地點

受訪者洽辦之地點分為大安地政事務所、大安地政便民工作站等2處，本所服務需求對象占最多（88.92%），其次為大安地政便民工作站（11.08%）。

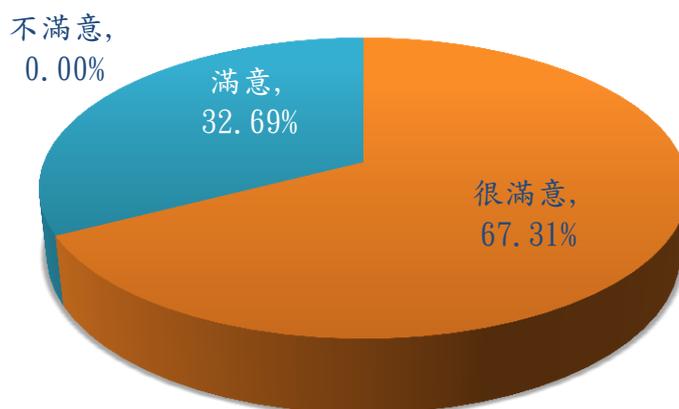
| 項目 | 大安地政事務所 | 大安地政便民工作站 | 無效值 | 總和 |
|-------|---------|-----------|-------|------|
| 需求對象數 | 321 | 40 | 0 | 361 |
| 百分比 | 88.92% | 11.08% | 0.00% | 100% |

二、 服務環境措施

(一)服務場所環境滿意度

調查結果顯示，67.31%的受訪者對本所環境感到很滿意，32.69%的受訪者感到滿意，且無不滿意之情形。

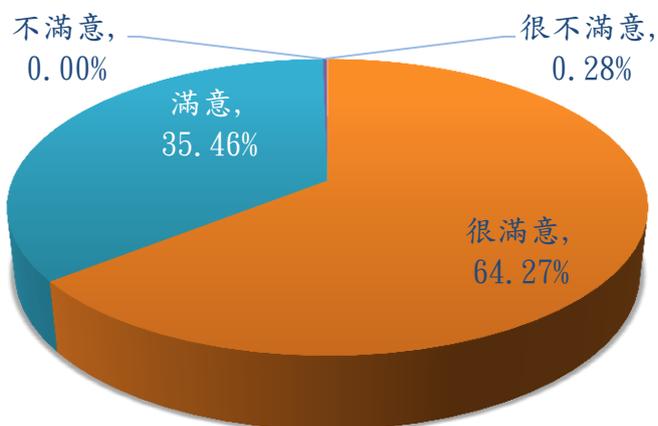
| 項目 | 很滿意 | 滿意 | 不滿意 | 很不滿意 | 無效值 | 總和 |
|-----|--------|--------|-------|-------|-------|------|
| 人數 | 243 | 118 | 0 | 0 | 0 | 361 |
| 百分比 | 67.31% | 32.69% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 100% |



(二)服務設施滿意度

調查結果顯示，64.27%的受訪者對本所服務設施感到很滿意，35.46%的受訪者感到滿意，僅1位受訪者感到「很不滿意」，主因係「影印機，非一般民眾都可以操作」。

| 項目 | 很滿意 | 滿意 | 不滿意 | 很不滿意 | 無效值 | 總和 |
|-----|--------|--------|-------|-------|-------|------|
| 人數 | 232 | 128 | 0 | 1 | 0 | 361 |
| 百分比 | 64.27% | 35.46% | 0.00% | 0.28% | 0.00% | 100% |

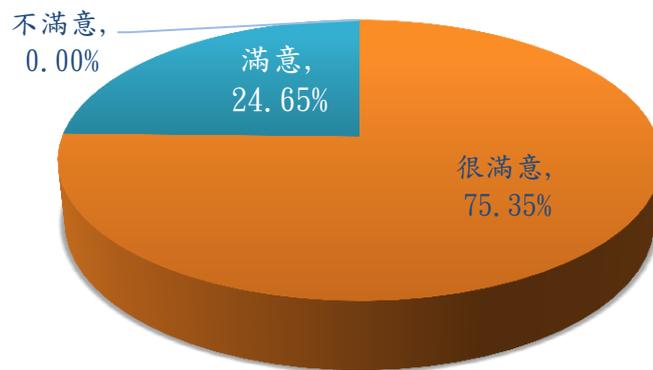


三、 人員服務品質

(一)人員的服務態度滿意度

調查結果顯示，75.35%的受訪者對本所服務人員的服務態度感到很滿意，24.65%的受訪者感到滿意，無不滿意之情形。

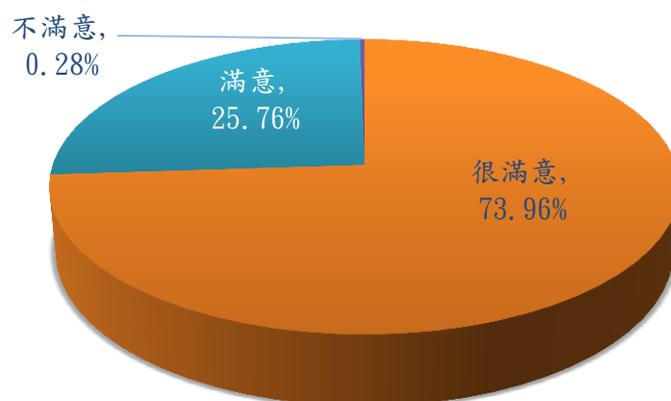
| 項目 | 很滿意 | 滿意 | 不滿意 | 很不滿意 | 無效值 | 總和 |
|-----|--------|--------|-------|-------|-------|------|
| 人數 | 272 | 89 | 0 | 0 | 0 | 361 |
| 百分比 | 75.35% | 24.65% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 100% |



(二)洽辦業務服務效率滿意度

調查結果顯示，73.96%的受訪者對本所洽辦業務服務效率感到很滿意，25.76%的受訪者感到滿意，僅1位受訪者感到不滿意，主因係「等候時間過久」。

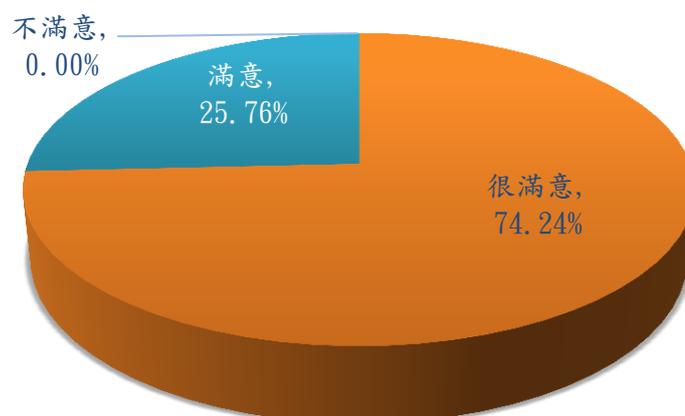
| 項目 | 很滿意 | 滿意 | 不滿意 | 很不滿意 | 無效值 | 總和 |
|-----|--------|--------|-------|-------|-------|------|
| 人數 | 267 | 93 | 1 | 0 | 0 | 361 |
| 百分比 | 73.96% | 25.76% | 0.28% | 0.00% | 0.00% | 100% |



(三)服務人員的專業程度滿意度

調查結果顯示，74.24%的受訪者對本所服務人員的專業程度感到很滿意，25.76%的受訪者感到滿意，無不滿意之情形。

| 項目 | 很滿意 | 滿意 | 不滿意 | 很不滿意 | 無效值 | 總和 |
|-----|--------|--------|-------|-------|-------|------|
| 人數 | 268 | 93 | 0 | 0 | 0 | 361 |
| 百分比 | 74.24% | 25.76% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 100% |



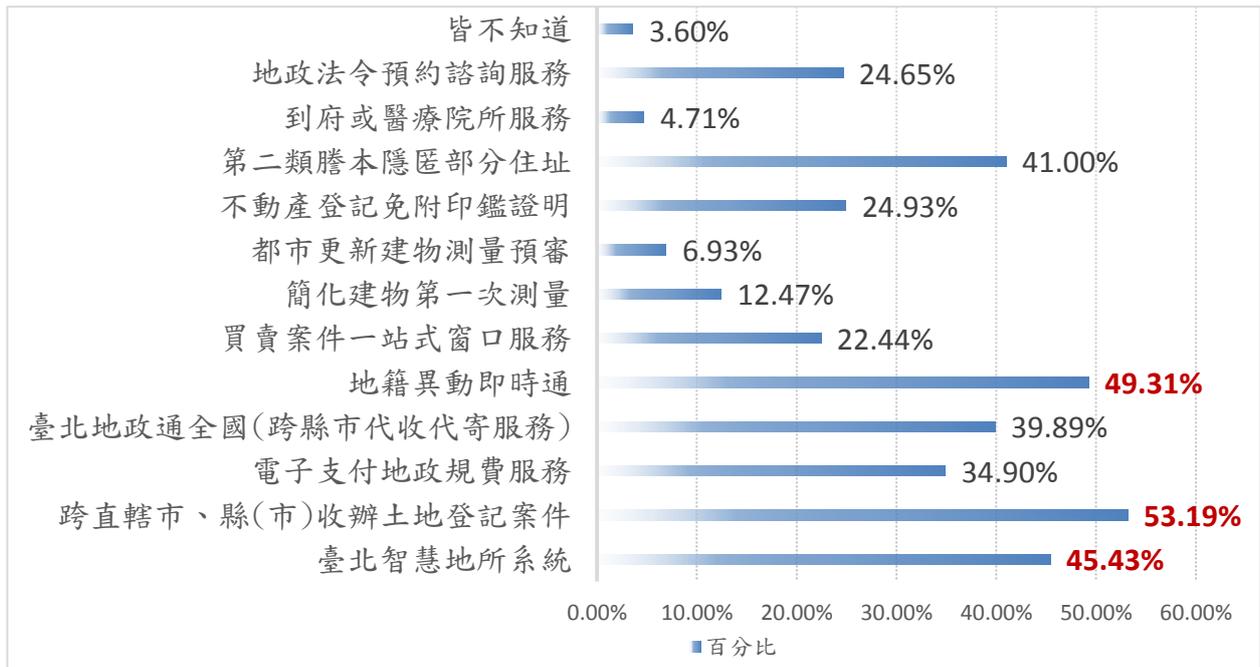
四、便民服務

(一)本市各地政事務所提供之便民服務措施知悉度

本次調查選列本市各地政事務所提供之便民服務措施項目包括臺北智慧地所系統、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、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等 12 項，倘受訪者皆不知道者，則免答第 2 小題，直接跳答第五大題。

調查結果顯示，選列之便民服務措施知悉度以「跨直轄市、縣(市)收辦土地登記案件」占最多數(53.19%)；其次為「地籍異動即時通」，占比為 49.31%；再者為「臺北智慧地所系統」，占比為 45.43%，而「到府或醫療院所服務」則占最少(4.71%)。

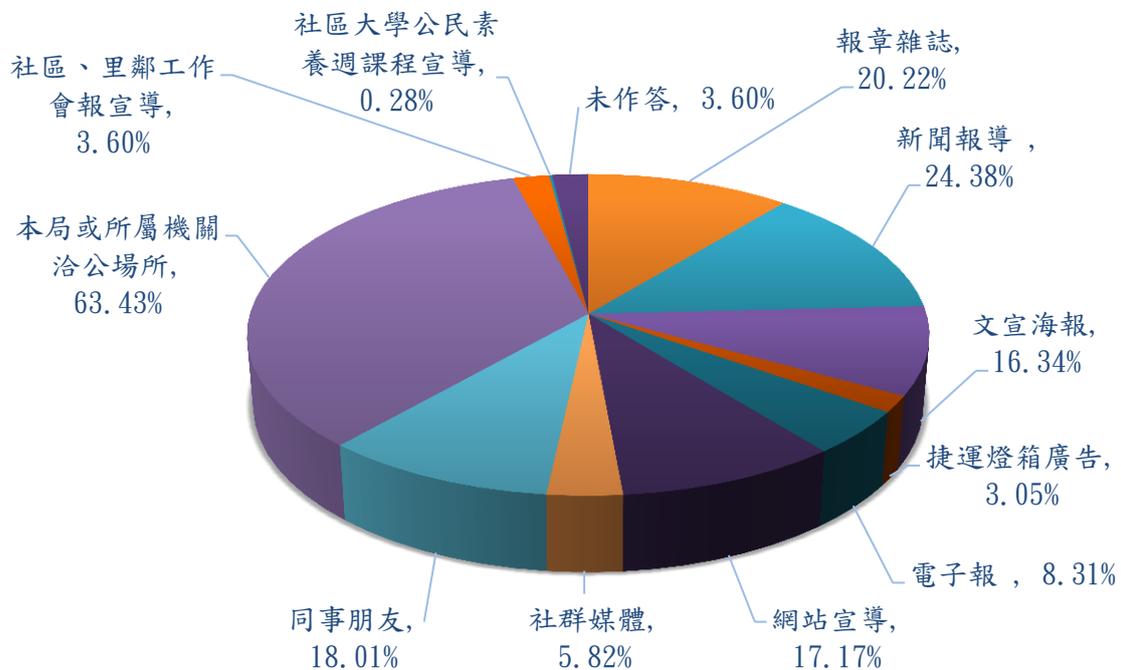
| 項目 | 臺北智慧地所系統 | 跨直轄市、 縣市收辦土地登記案件 | 電子支付地政規費服務 | 臺北地政通全國跨縣市代收代寄服務 | 地籍異動即時通 | 買賣案件一站式窗口服務 | 簡化建物第一次測量 | 都市更新建物測量預審 | 不動產登記免附印鑑證明 | 第二類謄本隱匿部分住址 | 到府或醫療院所服務 | 地政法令預約諮詢服務 | 皆不知道 | 無效值 |
|-----|----------|---------------------|------------|------------------|---------|-------------|-----------|------------|-------------|-------------|-----------|------------|-------|-------|
| 人數 | 164 | 192 | 126 | 144 | 178 | 81 | 45 | 25 | 90 | 148 | 17 | 89 | 13 | 0 |
| 百分比 | 45.43% | 53.19% | 34.90% | 39.89% | 49.31% | 22.44% | 12.47% | 6.93% | 24.93% | 41.00% | 4.71% | 24.65% | 3.60% | 0.00% |



(二)上述各項便民服務措施之宣導方式

由知悉上述各項便民服務措施項目之受訪者續答本題，調查結果顯示，由本局或所屬機關洽公場所知悉者占最多數（63.43%）；其次為新聞報導，占比為 24.38%；再者為「報章雜誌」，占比為 20.22%；另僅 1 位受訪者經由社區大學公民素養週課程的宣導得知各項便民服務措施。

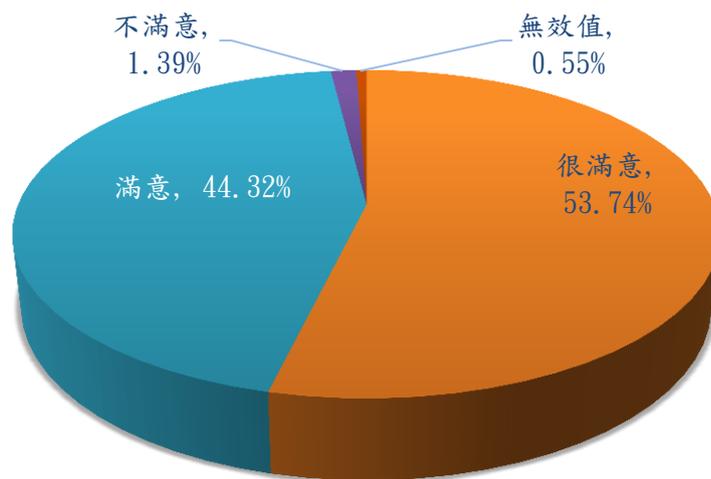
| 項目 | 報章雜誌 | 新聞報導 | 文宣海報 | 捷運燈箱廣告 | 電子報 | 網站宣導 | 社群媒體 | 同事朋友 | 本局或所屬機關洽公場所 | 社區、里鄰工作會報宣導 | 社區大學公民素養週課程宣導 | 未作答 |
|-----|--------|--------|--------|--------|-------|--------|-------|--------|-------------|-------------|---------------|-------|
| 人數 | 73 | 88 | 59 | 11 | 30 | 62 | 21 | 65 | 229 | 13 | 1 | 13 |
| 百分比 | 20.22% | 24.38% | 16.34% | 3.05% | 8.31% | 17.17% | 5.82% | 18.01% | 63.43% | 3.60% | 0.28% | 3.60% |



五、E化服務滿意度

調查結果顯示，53.74%的受訪者對本所服務人員的專業程度感到很滿意，44.32%的受訪者感到滿意，有5位受訪者感到不滿意，2位受訪者表示「資訊不夠公開」、「電腦查詢區不便利」，另勾選「其他」的3位民眾則表示「不會電腦查詢要有人教」、「缺少悠遊卡加值機」、「影印機操作複雜，建議語音導引，悠遊卡、投幣二擇一，是否以觸控專用機，簡化使用。」。

| 項目 | 很滿意 | 滿意 | 不滿意 | 很不滿意 | 無效值 | 總和 |
|-----|--------|--------|-------|-------|-------|------|
| 人數 | 194 | 160 | 5 | 0 | 2 | 361 |
| 百分比 | 53.74% | 44.32% | 1.39% | 0.00% | 0.55% | 100% |

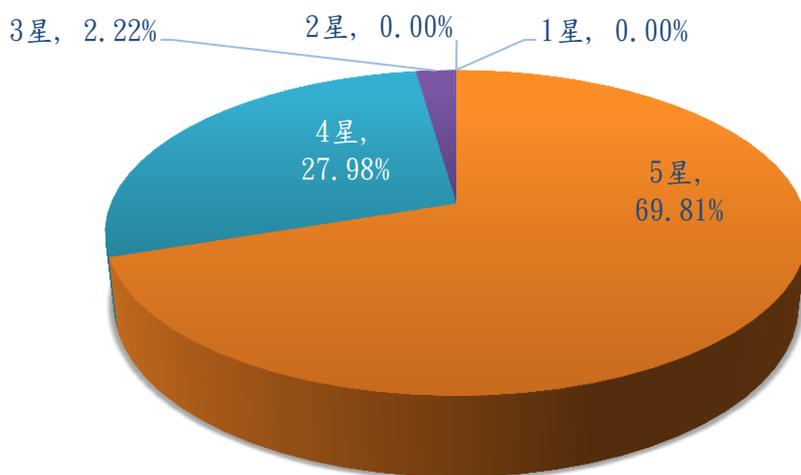


六、 服務整體滿意度

本項目為星等量表做為對本所為民服務整體滿意度之評比方式，愈滿意者星等愈高（5 星），愈不滿意者星等愈低（1 星）。調查結果顯示，69.81%的受訪者對本所整體服務給予 5 星的評分，較 108 年的比例高（66.2%）。有 27.98%的受訪者對本所整體服務給予 4 星的評分，亦較 108 年的比例高（26.32%）。另有 2.22%的受訪者對本所整體服務給予 3 星的評分。

若以 4 星以上者可視為對本所為民服務整體感到滿意，達 97.79%的受訪者對本所整體服務給予肯定，較 108 年的 92.52% 比例高。此外，本年度無受訪者給予 1、2 星的評分，亦比 108 年的情況進步。

| 項目 | 5 星 | 4 星 | 3 星 | 2 星 | 1 星 | 無效值 | 總和 |
|-----|--------|--------|-------|-------|-------|-------|------|
| 人數 | 252 | 101 | 8 | 0 | 0 | 0 | 361 |
| 百分比 | 69.81% | 27.98% | 2.21% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 100% |



七、其他建議事項

(一) 民眾滿意項目一覽表

| 編號 | 滿意項目 |
|----|--------|
| 36 | 請繼續保持。 |
| 68 | 加油! |
| 82 | 加油! |

(二) 民眾不滿意事項檢討表

| 編號 | 不滿意事項 | 改善情形 |
|-----|--|---|
| 50 | 異動即時通如此簡單的案件，應交給其他業務較不繁瑣的地政人員或服務台辦理即可，以免讓市民等太久了，此承辦人員也太忙了! | 1. 已於服務檯放置地籍異動即時通填寫範例，並請服務檯協助民眾填寫表格、影印身分證明文件…等前置作業，以縮短後續櫃檯辦理時間。 2. 本所全功能櫃檯已陸續補齊人員。 |
| 98 | 可以的話簡易案件可增加人手，要不他們太可憐了。 | |
| 124 | 請設手機充電站、便民。 | 本所手機充電站設於服務台，並提供無線充電功能。 |
| 146 | 既然推廣悠遊卡付費，就應該要有"增值功能"才更便民，否則就擾民，非常不便民，請貴局反應上去。 | 本所為公務機關因無營業項目，悠遊卡公司回復儲值屬營業行為，故無法於本所設置悠遊卡儲值機，惟仍持續將意見反映給府層單位。 |
| 198 | 增加悠遊卡儲值功能。 | |

| | | |
|-----|--|---|
| 202 | 某些服務讓地政士失業，非常不好！ | 本所致力推廣公私協力的方式，以共同保障民眾的財產權益，故於民眾諮詢時，亦會建議民眾可針對疑難雜症部分洽詢專業地政士服務。 |
| 241 | 1. 請增加影印機投幣選項。 2. 影印機操作請增加觸控螢幕及語音指示(如同門口停車繳費機)。 | 1. 為配合市府全面E化政策，推廣以電子票證等電子化方式支付，全面改以現行委外電子支付自助式影印機。 |
| 245 | 1. 影印機不方便，沒語音導引。 2. 滑鼠操作不便。 | 2. 目前電子支付影印機市場上尚未開發觸控及語音功能機種，對於無法依圖示標示操作步驟自行影印的民眾，本所服務檯人員、志工及巡迴人員會予以協助指導，並加強巡迴。 |
| 266 | 影印機電子收費不好用，應該用投幣式或是像停車場繳費機有語音指示操作方法，觸控螢幕操作。 | 3. 本所亦會將意見反映影印機廠商，請廠商日後開發新機種之參考。 |
| 278 | 影印機應有投幣式，以利操作或跟繳費機一樣可以觸控操作。 | |

陸、結論與建議

本次調查共分為「服務需求類型及洽辦地點」(2 題)、「服務環境措施」(2 題)、「人員服務品質」(3 題)、「便民服務」(2 題)、「E 化服務滿意度」(1 題)及「服務整體滿意度」(1 題)及「其他建議事項」,共 7 大部分、12 題。

調查結果顯示(參考下表),受訪者對於「服務場所環境」、「服務人員的服務態度」、「服務人員的專業程度」,較 108 年的調查結果,滿意度均提高 0.28%,受訪者無不滿意的情形。另「服務整體(4 星等以上)」的滿意度亦比 108 年度顯著提升,顯見大多數民眾對於本所環境及人員的態度、專業服務上給予肯定;惟「服務設施」、「洽辦業務服務效率」、「E 化服務」3 部分,尚有進步空間。

| 類別 | 題項 | 108 年滿意度(%) | 109 年滿意度(%) |
|--------------|-----------|-------------|--------------|
| 服務環境措施 | 服務場所環境 | 99.72 | 100 |
| | 服務設施 | 99.72 | 99.72 |
| 人員服務品質 | 服務人員的服務態度 | 99.72 | 100 |
| | 洽辦業務服務效率 | 99.72 | 99.72 |
| | 服務人員的專業程度 | 99.72 | 100 |
| E 化服務 | | 98.89 | 98.06 |
| 服務整體(4 星等以上) | | 92.52 | 97.79 |

在便民服務分項中,調查結果顯示民眾對本市各地政事務所提供之便民服務措施知悉度前 3 名為「跨直轄市、縣(市)收辦土地登記案件」、「地籍異動即時通」、「臺北智慧地所系統」;而對各項便民服務措施之宣導方式最有效前 3 者為本局或所屬機關洽公場所、新聞報導、

報章雜誌，顯示本所在所屬洽公場所之便民服務措施宣導得宜且具效益，應持續於本所推動各項宣導。

在 E 化服務滿意度方面，調查結果獲得 98.06% 的滿意度，相較 108 年調查結果 (98.89%) 下降 0.83%。受訪者反映的意見除少許個人見解 (電腦查詢區不夠便利、不會電腦查詢要有人教) 外，部分民眾希望能增加悠遊卡加值服務，並反映新式影印機操作複雜等問題，此與調查「服務設施滿意度」題項，表達很不滿意的民眾意見 (「影印機，非一般民眾都可以操作」) 不盡相同，故本所後續仍應持續關注與檢討此議題。

此外，本次調查的受訪者類型與 108 年相同，皆以一般民眾居多，占 46.81%，但比 108 年的 44.6% 為高，反映民眾自辦案件之意願逐年提升。而受訪者對本所的其他建議事項，有 3 位受訪者請本所加油、繼續保持服務外，另有 10 位係針對簡易櫃檯人力調配或服務設施增加手機充電器、悠遊卡加值機，以及反映委外自助式影印機不易操作……等提出建議，本報告已彙整有關權責課室提出之改善情形如前所述。

綜上，就各項滿意度計算本年度為民服務整體滿意度達 99.33%，較 108 年調查結果為高，且受訪者對本所服務星等的評比亦有顯著提升；至於各項設施的改善，例如悠遊卡加值及影印機部份，本所仍有努力改善的空間。本次調查結果將作為本所提升服務品質之依據，並將持續檢討、改進，藉以實踐「便捷地所、優質服務」的服務願景。

柒、附錄

臺北市大安地政事務所 109 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：大安地政事務所 大安地政便民工作站

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)
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
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)

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、請問您對本所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 QR CODE 掃描區不清楚
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：

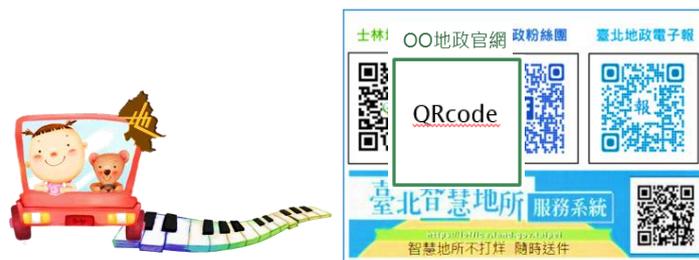
1. 您的年齡：

- 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。~

