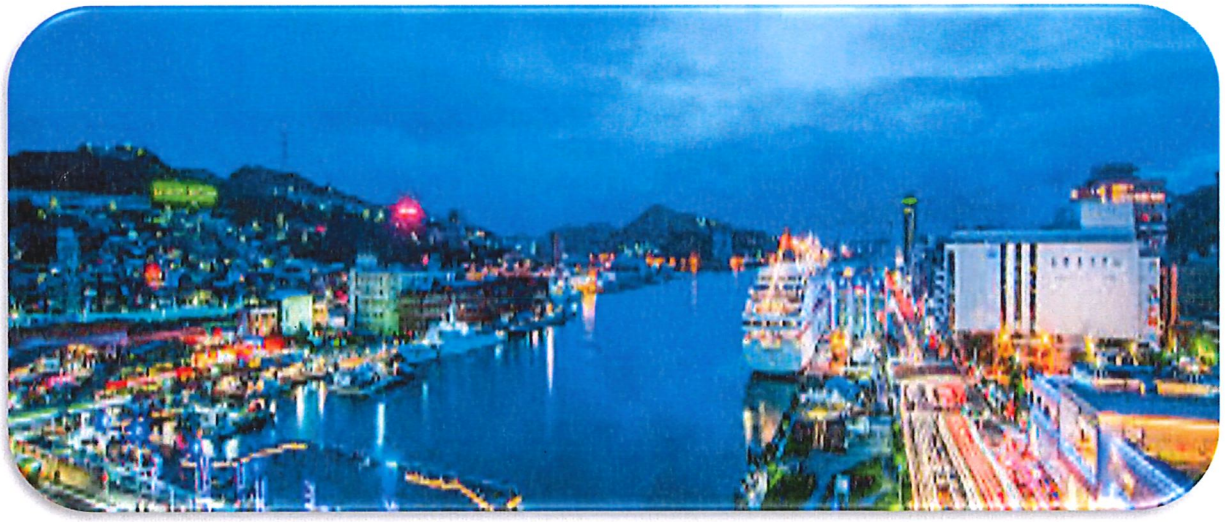
112年度
基隆市整體地政業務
滿意度調查成果報告



亞洲最有愛城市 ♥
IN KEELUNG

基隆市政府地政處

中華民國113年5月

目錄

壹、調查目的 1

貳、主辦及調查機關 1

參、調查方式 1

一、調查對象 1

二、有效樣本數 1

三、調查期間 1

四、調查方法 1

五、問卷回收與檢核 1

肆、調查結果統計與分析 2

一、受訪者基本資料統計 2

(一)性別 2

(二)年齡 2

(三)教育程度 3

(四)職業類別 4

二、地政專業從業人員對本處基本服務滿意度分析 4

(一)受訪者對「洽公環境」滿意程度 4

(二)受訪者對「服務態度」滿意程度 5

(三)受訪者對「專業能力」滿意程度 5

(四)受訪者對「辦事效率」滿意程度 5

(五)近三年「基本服務」滿意度比較 6

(六)交叉分析 7

三、地政專業從業人員對各項服務措施滿意度分析 12

(一)受訪者對於「基隆市全方位地理資料資訊系統」滿意程度 12

(二)受訪者對於「地政士開業及變更登記申辦服務」滿意程度 12

(三)受訪者對於地政處網站「地政士專區」滿意程度 13

(四)受訪者對於地政處網站「不動產交易安全專區」滿意程度 14

(五)受訪者對於地政處網站「地價相關統計」滿意程度 14

(六)受訪者對於地政處網站「地籍圖重測專區」滿意程度 15
(七)受訪者對於地政處舉辦之「法令宣導暨專業訓練講習」滿意程度 16
四、 業務資訊取得管道 18
五、地政專業從業人員對於本處之寶貴意見或鼓勵 19
伍、結論與建議 19

圖目錄

圖 1 受訪者性別分析 2

圖 2 受訪者年齡分析 3

圖 3 受訪者教育程度分析 3

圖 4 受訪者職業類別分析 4

圖 5 地政專業從業人員對「基本服務」滿意度 6

圖 6 近三年「基本服務」滿意度比較 7

圖 7 對於「基隆市全方位地理資料資訊系統」滿意程度 12

圖 8 對於「地政士開業及變更登記申辦服務」滿意程度 13

圖 9 對於地政處網站「地政士專區」滿意程度 13

圖 10 對於地政處網站「不動產交易安全專區」滿意程度 14

圖 11 對於地政處網站「地價相關統計」滿意程度 15

圖 12 對於地政處網站「地籍圖重測專區」滿意程度..... 15

圖 13 對於地政處舉辦之「法令宣導暨專業訓練講習」滿意程度 16

圖 14 業務資訊取得管道統計圖 19

表目錄

表 1 性別統計表 2
表 2 年齡統計表 2
表 3 教育程度統計表 3
表 4 職業類別統計表 4
表 5 地政專業從業人員對「基本服務」滿意度統計表 6
表 6 近三年「基本服務」滿意度比較 7
表 7 「洽公環境」滿意度與基本資料交叉分析 8
表 8 「服務態度」滿意度與基本資料交叉分析 9
表 9 「專業能力」滿意度與基本資料交叉分析 10
表 10「辦事效率」滿意度與基本資料交叉分析 11
表 11 地政專業從業人員對「各項服務措施」滿意程度統計表 17
表 12 業務資訊取得管道統計表(可複選) 18

壹、調查目的

為具體瞭解本市地政業務之服務品質，作為加強為民服務理念與方法之參考，並根據問卷調查資料，檢討改進為民服務工作辦理情形，期望能提供更貼切之服務予地政專業從業人員。

貳、主辦及調查機關

基隆市政府地政處。

參、調查方式

一、調查對象

地政士、經紀業、租賃住宅服務業、不動產估價師及測繪業等地政專業從業人員。

二、有效樣本數

本調查為紙本問卷，發放 100 份，回收 94 份，回收率 94%；無廢卷，故有效問卷 100 份，有效回收率 94%。另網路問卷計回收 8 份，總計完成有效問卷樣本數為 102 份，回收情形如下所示。

項目	發放份數	回收份數	回收率	分類	份數	有效回收率
紙本問卷	100	94	94%	有效問卷	94	94%
				無效問卷	0	
網路問卷		8	100%	有效問卷	8	100%
				無效問卷	0	
總計	100	102		有效問卷	102	

三、調查期間

民國 113 年 3 月 15 日至 4 月 8 日。

四、調查方法

調查方式以紙本問卷為主，線上問卷為輔。紙本問卷請本處業務科及地政事務所協助發放予洽公之地政專業從業人員；另於本市地政夥伴 line 群組主動宣傳線上問卷連結，請本市地政專業從業人員協助填寫線上問卷。

五、問卷回收與檢核

訪問完成之問卷回收後進行資料整理校對，確認所有資料之完整性、合理性、一致性及正確性。

肆、調查結果統計與分析

一、受訪者基本資料統計

(一)性別

根據本次調查結果顯示，受訪者男性共 59 人占 57.84%，女性共 43 人占 42.16%，無其他跨性別者，男性比女性略為多出 15.68%。

表 1 性別統計表

性別	男	女	其他	總計
人數	59	43	0	102
百分比	57.84%	42.16%	0.00%	100%

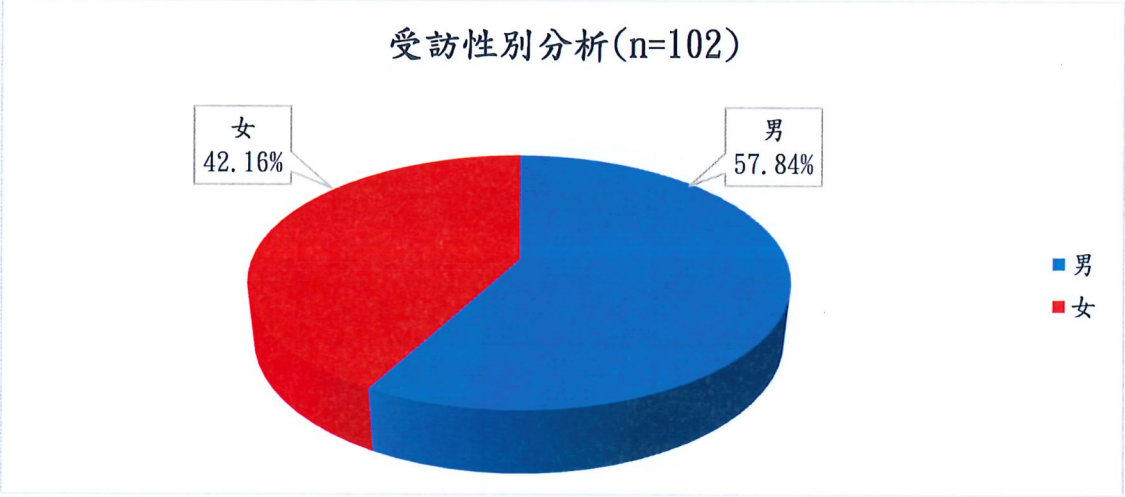


圖 1 受訪者性別分析

(二)年齡

根據本次調查結果顯示，受訪者 20~29 歲共 6 人占 5.88%，30~39 歲共 24 人占 23.53%，40~49 歲共 34 人占 33.33%，50~59 歲共 21 人占 20.59%，60 歲以上共 17 人占 16.67%，無 19 歲以下年齡者。

表 2 年齡統計表

年齡	19 歲以下	20~29 歲	30~39 歲	40~49 歲	50~59 歲	60 歲以上	總計
人數	0	6	24	34	21	17	102
百分比	0.00%	5.88%	23.53%	33.33%	20.59%	16.67%	100%

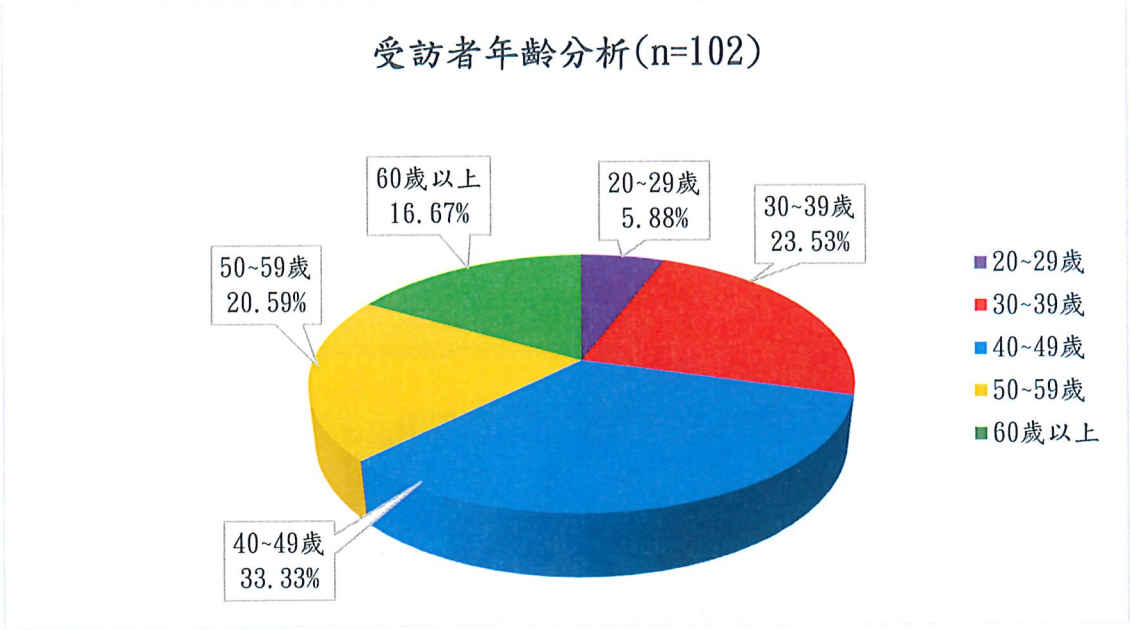


圖 2 受訪者年齡分析

(三)教育程度

根據本次調查結果顯示，受訪者高中(職)學歷共 17 人占 16.67%，大學(專)學歷共 82 人占 80.39%，碩士以上學歷共 3 人占 2.94%，無國中學歷者。

表 3 教育程度統計表

教育程度	國中	高中(職)	大學(專)	碩士以上	總計
人數	0	17	82	3	102
百分比	0.00%	16.67%	80.39%	2.94%	100%

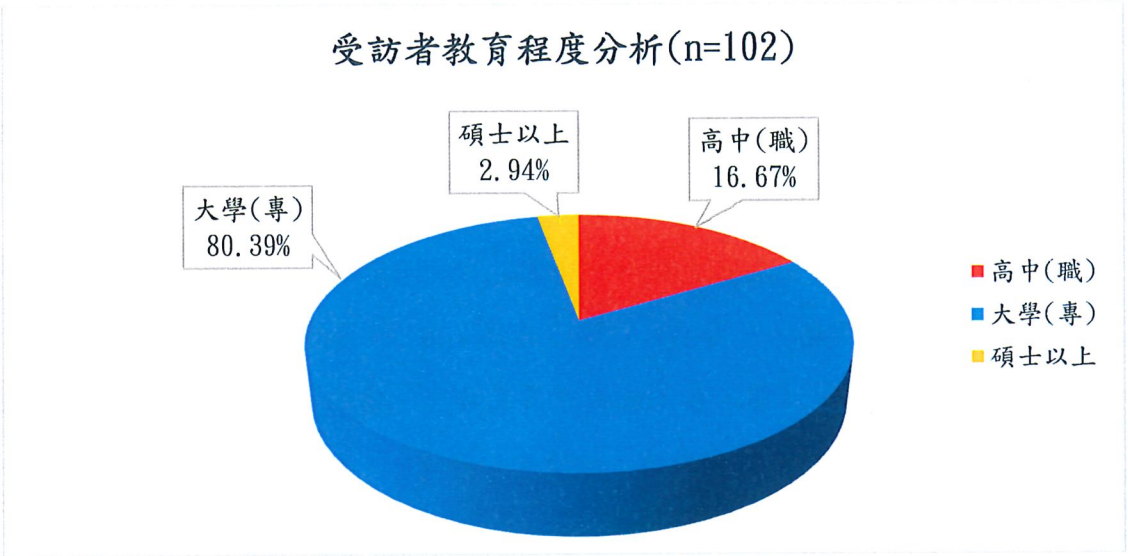


圖 3 受訪者教育程度分析

(四)職業類別

根據本次調查結果顯示，受訪者為地政士或助理員共 64 人占 62.75%，不動產經紀業者共 29 人占 28.43%，測繪業者共 2 人占 1.96%，其他共 7 人占 6.86%，無租賃住宅服務業及不動產估價師。

表 4 職業類別統計表

職業類別	地政士或助理員	不動產經紀業	租賃住宅服務業	不動產估價師	測繪業者	其他	總計
人數	64	29	0	0	2	7	102
百分比	62.75%	28.43%	0.00%	0.00%	1.96%	6.86%	100%

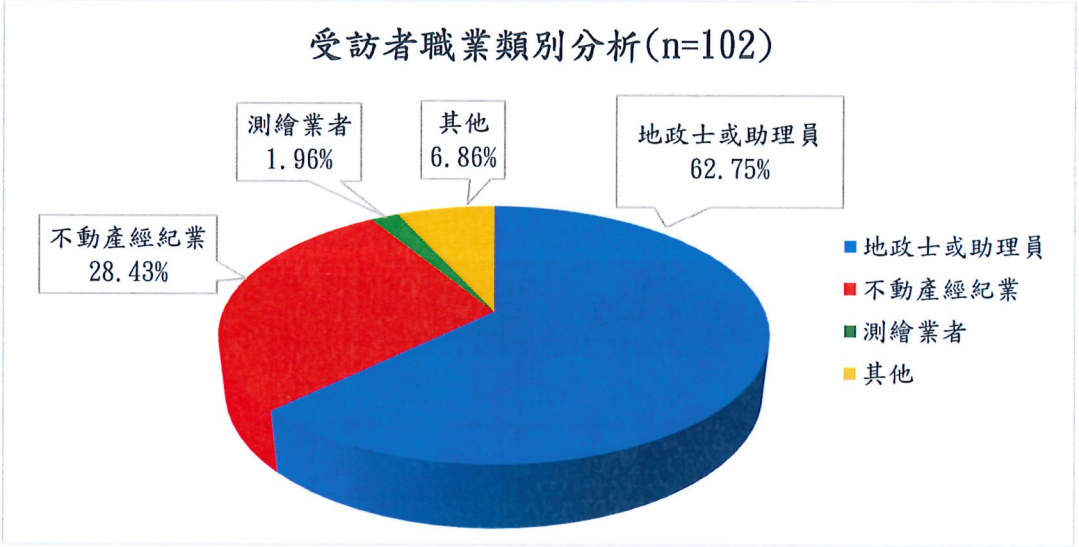


圖 4 受訪者職業類別分析

二、地政專業從業人員對本處基本服務滿意度分析

(一)受訪者對「洽公環境」滿意程度

關於「洽公環境」，根據表 5 及圖 5 顯示，有 82.35%的地政專業從業人員給予「洽公環境」正面評價，其中「非常滿意」占 60.78%，「滿意」占 21.57%。此外，有 16.67%的人表示普通，0.98%的人表示不滿意，無人表示非常不滿意。**由此可知，絕大多數的地政專業從業人員對本處「洽公環境」感到滿意，給予正面評價。**

不滿意填答數共計 1 人，並未填寫原因。

(二)受訪者對「服務態度」滿意程度

關於「服務態度」，根據表 5 及圖 5 顯示，有 94.12%的地政專業從業人員給予「服務態度」正面評價，其中「非常滿意」占 66.67%，「滿意」占 27.45%。此外，有 5.88%的人表示普通，無人表示不滿意及非常不滿意。**由此可知，絕大多數的地政專業從業人員認同本處服務人員的「服務態度」，且無人給予負面評價。**

(三)受訪者對「專業能力」滿意程度

關於「專業能力」，根據表 5 及圖 5 顯示，有 96.08%的地政專業從業人員給予「專業能力」正面評價，其中「非常滿意」占 68.63%，「滿意」占 27.45%。此外，有 2.94%的人表示普通，0.98%的人表示不滿意，無人表示非常不滿意。**由此可知，絕大多數的地政專業從業人員對本處服務人員的「專業能力」感到滿意，並給予正面評價。**

不滿意填答數共計 1 人，並未填寫原因。

(四)受訪者對「辦事效率」滿意程度

關於「辦事效率」，根據表 5 及圖 5 顯示，有 89.22%的地政專業從業人員給予「辦事效率」正面評價，其中「非常滿意」占 63.73%，「滿意」占 25.49%。此外，有 7.84%的人表示普通，2.94%的人表示不滿意，無人表示非常不滿意。**由此可知，絕大多數的地政專業從業人員對本處服務人員的「辦事效率」給予正面評價。其中 1 人給予建議因疫情期間案件有所拖延，以後如遇相似情形，希望有完整配套；另 1 人給予正面肯定，可以表現更好。**

不滿意填答數共計 3 人，皆未填寫原因。

整體而言，除「洽公環境」獲得 82.35%及「辦事效率」獲得 89.22%的正面評價外，地政專業從業人員對「服務態度」、「專業能力」之基本服務的滿意情形相差不大，正面評價皆突破 90%，其中「專業能力」正面評價更高達 95%，且僅 1 人填答不滿意占 0.98%。顯示地政專業從業人員對本處的基本服務，無論是「服務態度」、「專業能力」皆給予高度正面評價，而「洽公環境」、「辦事效率」亦有 8 成人員認為表現良好。

表 5 地政專業從業人員對「基本服務」滿意度統計表

題號	項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		正面評價[1]
		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	%
1	洽公環境	62	60.78	22	21.57	17	16.67	1	0.98	0	0.00	82.35
2	服務態度	68	66.67	28	27.45	6	5.88	0	0.00	0	0.00	94.12
3	專業能力	70	68.63	28	27.45	3	2.94	1	0.98	0	0.00	96.08
4	辦事效率	65	63.73	26	25.49	8	7.84	3	2.94	0	0.00	89.22

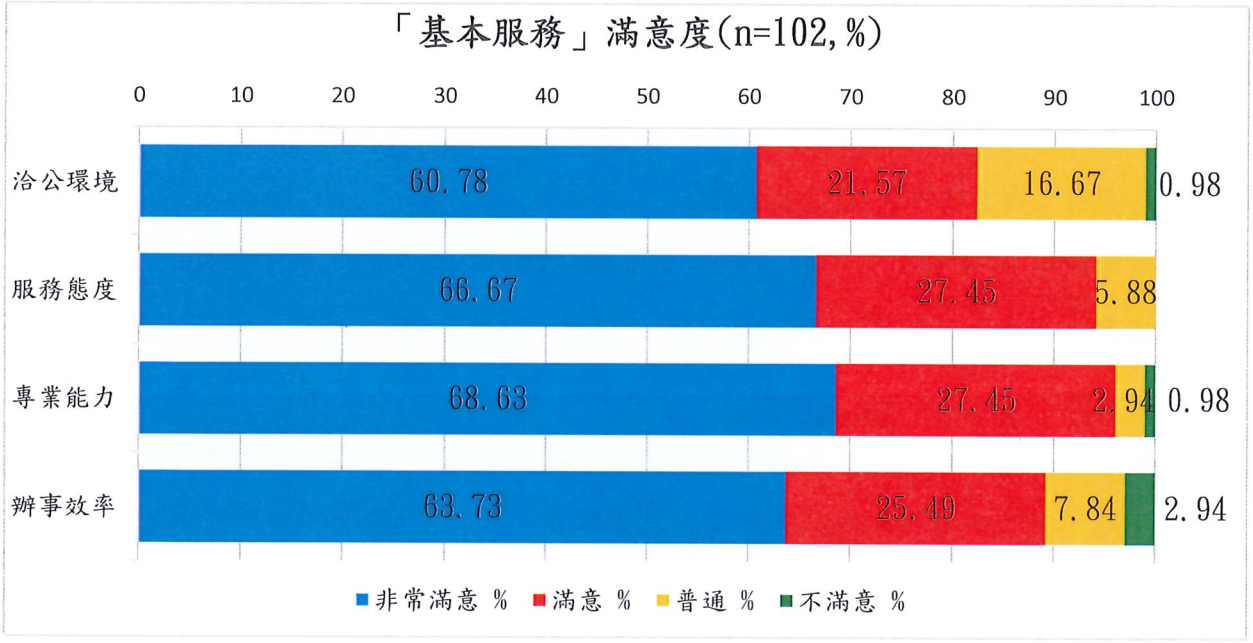


圖 5 地政專業從業人員對「基本服務」滿意度

(五)近三年「基本服務」滿意度比較

今年度調查結果與去年度資料相比，從表 6 及圖 6 得知，各項基本服務的正面評價(「非常滿意」與「滿意」之比例合計)都呈現微幅下降趨勢，下降幅度介於 0.23%~1.91%之間，其中「洽公環境」下降最多、「辦事效率」其次、「服務態度」與「專業能力」再其次，**可見地政專業從業人員認為今年度的基本服務比起去年是略差的。**

惟地政專業從業人員認為今年度的基本服務比起去年是略差的，主要係因中立的普通意見增加較多，地政專業從業人員並未給予太多負面評價，而是認為本處尚可提供更佳的基本服務，故未來本處亦將參考問卷回饋，作為未來改進之參考依據。

[1]「正面評價」為「非常滿意」與「滿意」之比例合計。

表 6 近三年「基本服務」滿意度比較

項目	110 年度 滿意度	111 年度 滿意度	(本)112 年度 滿意度	成長分析
洽公環境	93.22%	83.95%	82.35%	-1.91%
服務態度	96.61%	95.06%	94.12%	-0.99%
專業能力	98.30%	96.30%	96.08%	-0.23%
辦事效率	96.61%	90.12%	89.22%	-1.00%
平均滿意度	96.19%	91.36%	90.43%	-1.03%

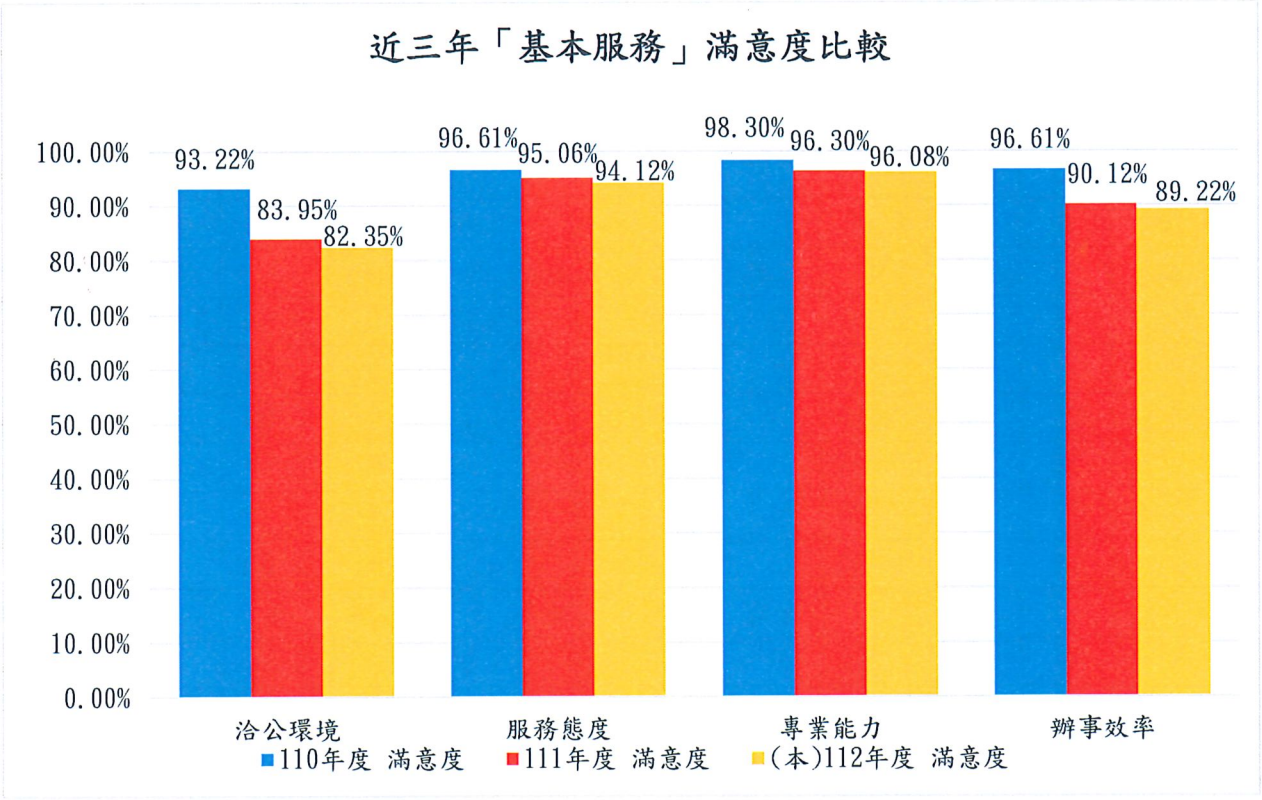


圖 6 近三年「基本服務」滿意度比較

(六)交叉分析

本處將「基本服務」與「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業類別」進行交叉分析並進行說明(詳如表 7~10)。

1.洽公環境

從表 7 看來，於**性別**方面，男性地政專業從業人員對於本處洽公環境正面評價(79.67%)略低於女性地政專業從業人員(86.05%)；於**年齡**方面，20~29 歲者對於本處洽公環境給予100%正面評價最為滿意，其次依序為 30~39 歲、60 歲以上、40~49 歲，而 50~59 歲對於本處洽公環境最不滿意；於**教育程度**方面，碩士以上學歷者對於本處洽公環境滿意程度給予 100%正面評價，高於大學(專)者(82.93%)及高中(職)者(76.47%)；於**職業類別**方面，測繪業及其他對於本處洽公環境滿意程度給予 100%正面評價，高於地政士(84.38%)及經紀業者(72.41%)。

表 7 「洽公環境」滿意度與基本資料交叉分析

	人數	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意	
總人數	102	62		22		17		1		0	
總百分比	100%	60.78%		21.57%		16.67%		0.98%		0.00%	
性別		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
男	59	38	64.41	9	15.26	11	18.64	1	1.69	0	0.00
女	43	24	55.82	13	30.23	6	13.95	0	0.00	0	0.00
其他	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
年齡		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
19 歲以下	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
20-29 歲	6	5	83.33	1	16.67	0	0.00	0	0.00	0	0.00
30-39 歲	24	19	79.16	4	16.67	1	4.17	0	0.00	0	0.00
40-49 歲	34	19	55.88	7	20.59	8	23.53	0	0.00	0	0.00
50-59 歲	21	10	47.62	4	19.05	6	28.57	1	4.76	0	0.00
60 歲以上	17	9	52.94	6	35.29	2	11.77	0	0.00	0	0.00
教育程度		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
國中	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
高中(職)	17	10	58.82	3	17.65	4	23.53	0	0.00	0	0.00
大學(專)	82	50	60.98	18	21.95	13	15.85	1	1.22	0	0.00
碩士以上	3	2	66.67	1	33.33	0	0.00	0	0.00	0	0.00
職業類別		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
地政士	64	42	65.63	12	18.75	9	14.06	1	1.56	0	0.00
經紀業	29	14	48.28	7	24.13	8	27.59	0	0.00	0	0.00
租賃住宅	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
估價師	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
測繪業	2	2	100.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
其他	7	4	57.14	3	42.86	0	0.00	0	0.00	0	0.00

2.服務態度

從表 8 看來，於**性別**方面，男性地政專業從業人員與女性地政專業從業人員對於本處人員的服務態度正面評價相差不遠(分別為 93.22%正面評價、95.35%正面評價)，差別在於滿意的程度，女性「滿意」比例略高於男性；於**年齡**方面，20~29 歲者對於本處人員的服務態度給予 100%正面評價最為滿意，其次依序為 30~39 歲、40~49 歲、60 歲以上，而 50~59 歲對於本處人員的服務態度最不滿意；於**教育程度**方面，碩士以上學歷者對於本處人員的服務態度滿意程度給予 100%正面評價，高於大學(專)者(95.12%)及高中(職)者(88.23%)；於**職業類別**方面，測繪業及其他對於本處人員的服務態度滿意程度給予 100%正面評價，高於經紀業者(96.55%)及地政士(92.19%)。

表 8 「服務態度」滿意度與基本資料交叉分析

	人數	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意	
總人數	102	68		28		6		0		0	
總百分比	100%	66.67%		27.45%		5.88%		0.00%		0.00%	
性別		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
男	59	43	72.88	12	20.34	4	6.78	0	0.00	0	0.00
女	43	25	58.14	16	37.21	2	4.65	0	0.00	0	0.00
其他	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
年齡		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
19 歲以下	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
20-29 歲	6	5	83.33	1	16.67	0	0.00	0	0.00	0	0.00
30-39 歲	24	20	83.33	3	12.50	1	4.17	0	0.00	0	0.00
40-49 歲	34	23	67.65	9	26.47	2	5.88	0	0.00	0	0.00
50-59 歲	21	11	52.38	8	38.10	2	9.52	0	0.00	0	0.00
60 歲以上	17	9	52.94	7	41.18	1	5.88	0	0.00	0	0.00
教育程度		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
國中	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
高中(職)	17	10	58.82	5	29.41	2	11.77	0	0.00	0	0.00
大學(專)	82	56	68.29	22	26.83	4	4.88	0	0.00	0	0.00
碩士以上	3	2	66.67	1	33.33	0	0.00	0	0.00	0	0.00
職業類別		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
地政士	64	46	71.88	13	20.31	5	7.81	0	0.00	0	0.00
經紀業	29	16	55.17	12	41.38	1	3.45	0	0.00	0	0.00
租賃住宅	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
估價師	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
測繪業	2	2	100.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00

其他	7	4	57.14	3	42.86	0	0.00	0	0.00	0	0.00

3.專業能力

從表 9 看來，於**性別**方面，男性地政專業從業人員與女性地政專業從業人員對於本處人員的專業能力正面評價相差不遠(分別為 94.92%正面評價、97.67%正面評價)，差別在於滿意的程度，女性「滿意」比例略高於男性；於**年齡**方面，20~29 歲者對於本處人員的專業能力給予 100%正面評價最為滿意，其次依序為 40~49 歲、30~39 歲、50~59 歲，而 60 歲以上對於本處人員的專業能力最不滿意；於**教育程度**方面，碩士以上學歷者對於本處人員的專業能力滿意程度給予 100%正面評價，高於大學(專)者(96.34%)及高中(職)者(94.12%)；於**職業類別**方面，測繪業及其他對於本處人員的專業能力滿意程度給予 100%正面評價，高於經紀業者(96.55%)及地政士(95.31%)。

表 9 「專業能力」滿意度與基本資料交叉分析

	人數	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意	
總人數	102	70		28		3		1		0	
總百分比	100%	68.63%		27.45%		2.94%		0.98%		0.00%	
性別		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
男	59	43	72.88	13	22.04	2	3.39	1	1.69	0	0.00
女	43	27	62.79	15	34.88	1	2.33	0	0.00	0	0.00
其他	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
年齡		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
19 歲以下	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
20-29 歲	6	5	83.33	1	16.67	0	0.00	0	0.00	0	0.00
30-39 歲	24	20	83.33	3	12.50	1	4.17	0	0.00	0	0.00
40-49 歲	34	24	70.59	9	26.47	0	0.00	1	2.94	0	0.00
50-59 歲	21	12	57.14	8	38.10	1	4.76	0	0.00	0	0.00
60 歲以上	17	9	52.94	7	41.18	1	5.88	0	0.00	0	0.00
教育程度		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
國中	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
高中(職)	17	11	64.71	5	29.41	1	5.88	0	0.00	0	0.00
大學(專)	82	57	69.51	22	26.83	2	2.44	1	1.22	0	0.00
碩士以上	3	2	66.67	1	33.33	0	0.00	0	0.00	0	0.00
職業類別		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
地政士	64	45	70.31	16	25.00	2	3.13	1	1.56	0	0.00
經紀業	29	19	65.52	9	31.03	1	3.45	0	0.00	0	0.00
租賃住宅	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
估價師	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00

測繪業	2	2	100.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
其他	7	4	57.14	3	42.86	0	0.00	0	0.00	0	0.00

4.辦事效率

從表 10 看來，於**性別**方面，男性地政專業從業人員對於本處人員的辦事效率正面評價(91.53%)略高於女性地政專業從業人員(86.05%)；於**年齡**方面，20~29 歲及 30~39 歲者對於本處人員的辦事效率給予 100%正面評價最為滿意，其次依序為 60 歲以上、40~49 歲者，而 50~59 歲對於本處人員的辦事效率最不滿意；於**教育程度**方面，碩士以上學歷者對於對於本處人員的辦事效率滿意程度給予 100%正面評價，高於大學(專)者(91.46%)及高中(職)者(76.47%)；於**職業類別**方面，測繪業及其他對於本處人員的辦事效率滿意程度給予 100%正面評價，高於地政士(92.18%)及經紀業者(79.31%)。

表 10 「辦事效率」滿意度與基本資料交叉分析

	人數	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意	
總人數	102	65		26		8		3		0	
總百分比	100%	63.73%		25.49%		7.84%		2.94%		0.00%	
性別		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
男	59	42	71.19	12	20.34	3	5.08	2	3.39	0	0.00
女	43	23	53.49	14	32.56	5	11.63	1	2.32	0	0.00
其他	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
年齡		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
19 歲以下	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
20-29 歲	6	5	83.33	1	16.67	0	0.00	0	0.00	0	0.00
30-39 歲	24	20	83.33	4	16.67	0	0.00	0	0.00	0	0.00
40-49 歲	34	21	61.77	8	23.53	3	8.82	2	5.88	0	0.00
50-59 歲	21	10	47.62	7	33.33	4	19.05	0	0.00	0	0.00
60 歲以上	17	9	52.94	6	35.30	1	5.88	1	5.88	0	0.00
教育程度		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
國中	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
高中(職)	17	9	52.94	4	23.53	3	17.65	1	5.88	0	0.00
大學(專)	82	54	65.85	21	25.61	5	6.10	2	2.44	0	0.00
碩士以上	3	2	66.67	1	33.33	0	0.00	0	0	0	0.00
職業類別		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
地政士	64	45	70.31	14	21.87	3	4.69	2	3.13	0	0.00
經紀業	29	14	48.28	9	31.03	5	17.24	1	3.45	0	0.00
租賃住宅	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
估價師	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00

測繪業	2	2	100.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
其他	7	4	57.14	3	42.86	0	0.00	0	0.00	0	0.00

三、地政專業從業人員對各項服務措施滿意度分析

(一)受訪者對於「基隆市全方位地理資料資訊系統」滿意程度

關於「基隆市全方位地理資料資訊系統」滿意程度，根據圖 7 顯示，有 93.14%的地政專業從業人員給予正面評價，其中「非常滿意」占 63.73%，「滿意」占 29.41%。此外，有 5.88%的人表示普通，0.98%的人表示不滿意。本服務項目「非常滿意」之比例為次高的，顯示地政專業從業人員使用後，對本項服務措施感到滿意，應繼續維持。**惟不滿意者表示很容易當機，網頁要跑很久，進不去系統，故本處將針對此問題做進一步了解、改進。**

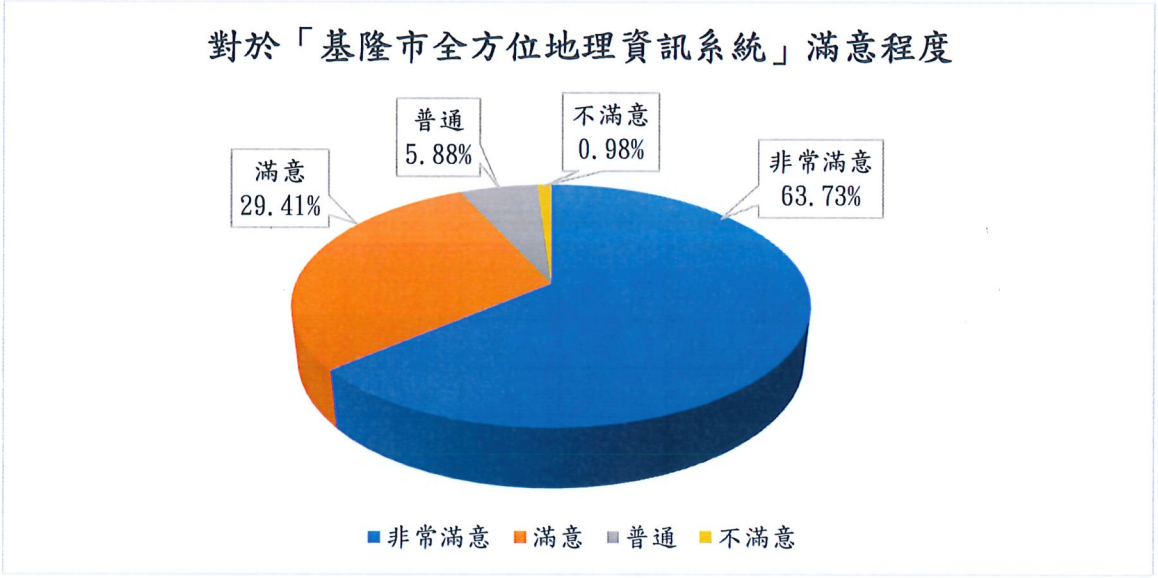


圖 7 對於「基隆市全方位地理資料資訊系統」滿意程度

(二)受訪者對於「地政士開業及變更登記申辦服務」滿意程度

關於「地政士開業及變更登記申辦服務」滿意程度，根據圖 8 顯示，有 92.16%的地政專業從業人員給予正面評價，其中「非常滿意」占 57.84%，「滿意」占 34.32%。此外，有 6.86%的人表示普通，0.98%的人表示不滿意。顯示地政專業從業人員使用後，對本項服務措施感到滿意，應繼續維持。惟不滿意者因未填答不滿意原因，故本處未能進一步了解、改進。

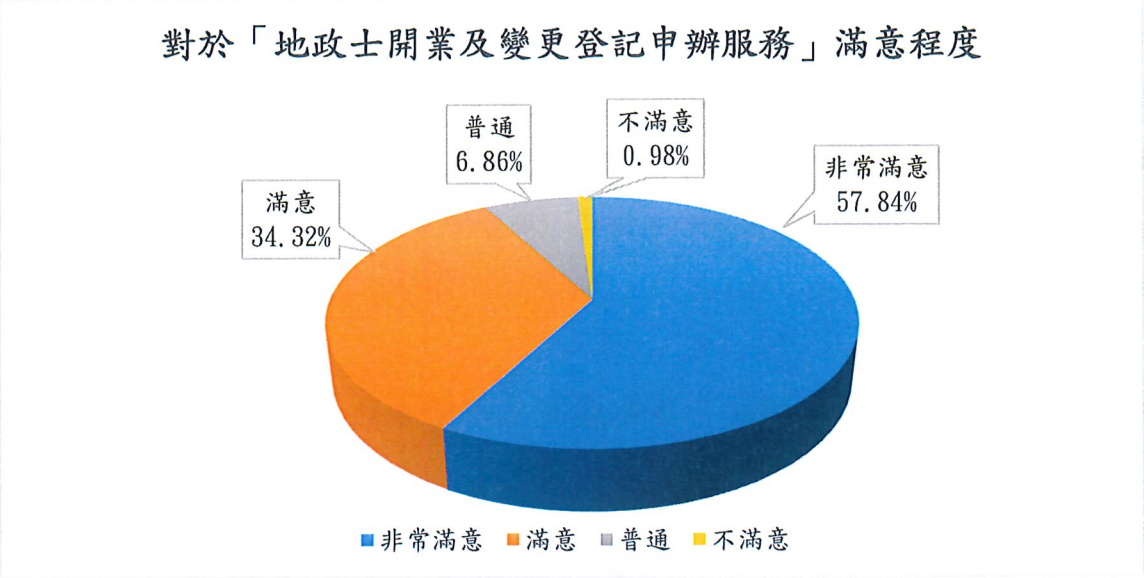


圖 8 對於「地政士開業及變更登記申辦服務」滿意程度

(三)受訪者對於地政處網站「地政士專區」滿意程度

關於地政處網站「地政士專區」滿意程度，根據圖 9 顯示，有 86.27%的地政專業從業人員給予正面評價，其中「非常滿意」占 55.88%，「滿意」占 30.39%。此外，有 11.77%的人表示普通，1.96%的人表示不滿意。本項服務的正面評價是最低的，負面評價為所有服務項目中最高的，中立的普通意見是最多的。雖然大多數地政專業從業人員使用後，有八成五的人持肯定態度，本處仍會積極更新網站相關內容，以提供更佳的服務品質。惟不滿意者因未填答不滿意原因，故本處未能進一步了解、改進。

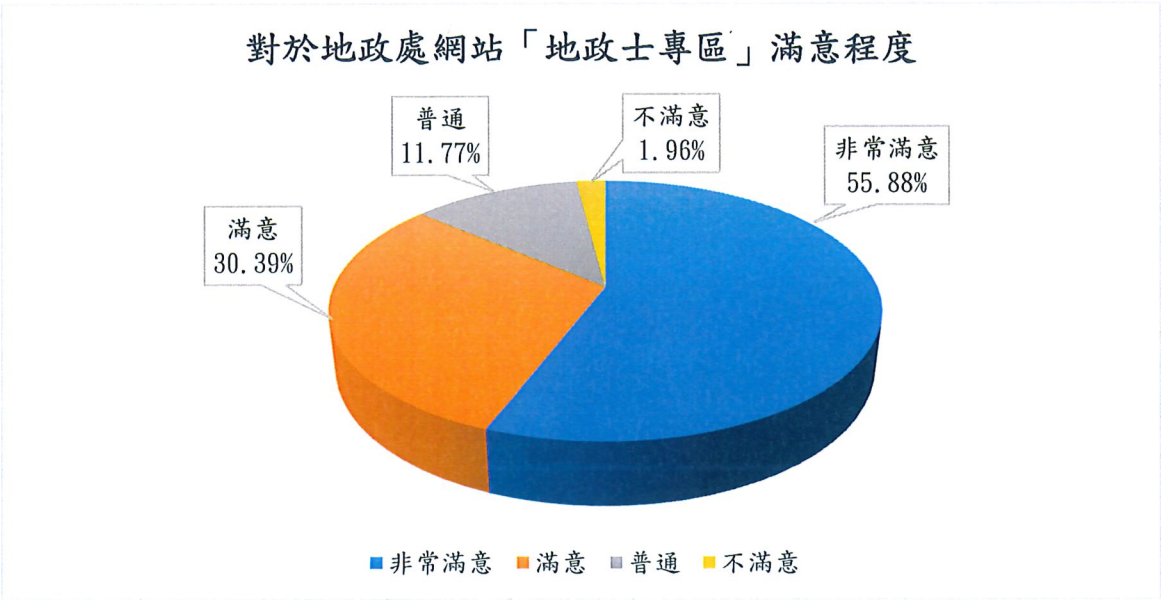


圖 9 對於地政處網站「地政士專區」滿意程度

(四)受訪者對於地政處網站「不動產交易安全專區」滿意程度

關於地政處網站「不動產交易安全專區」滿意程度，根據圖 10 顯示，有 89.22%的地政專業從業人員給予正面評價，其中「非常滿意」占 56.86%，「滿意」占 32.36%。此外，有 9.80%的人表示普通，0.98%的人表示不滿意。顯示地政專業從業人員使用後，對本項服務措施感到滿意。惟不滿意者因未填答不滿意原因，故本處未能進一步了解、改進。

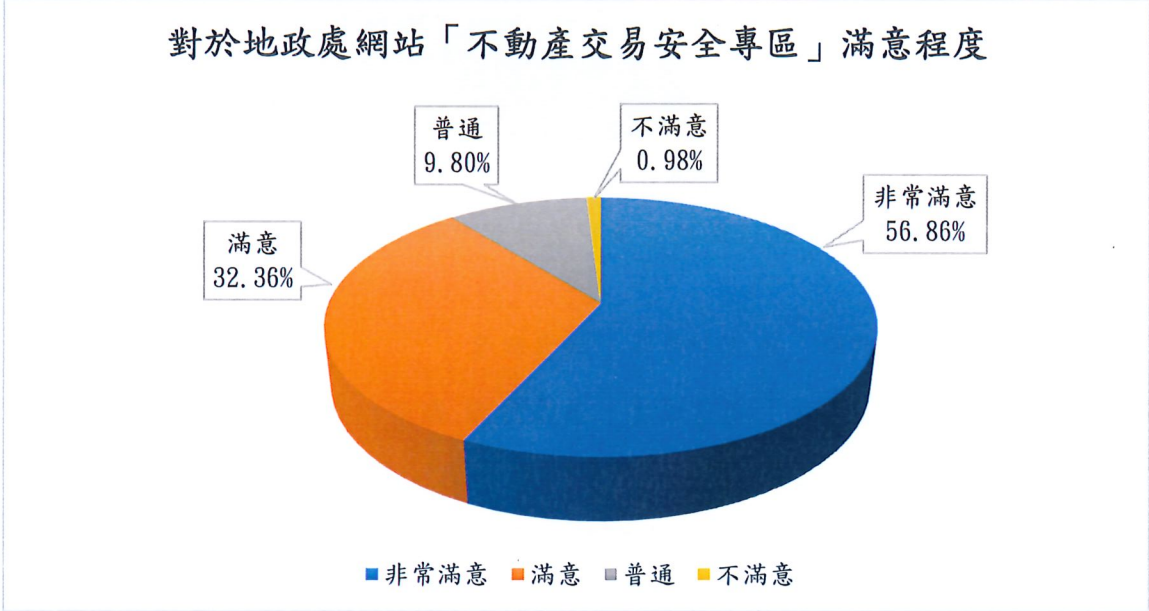


圖 10 對於地政處網站「不動產交易安全專區」滿意程度

(五)受訪者對於地政處網站「地價相關統計」滿意程度

關於地政處網站「地價相關統計」滿意程度，根據圖 11 顯示，有 95.10%的地政專業從業人員給予正面評價，其中「非常滿意」占 66.67%，「滿意」占 28.43%，4.90%表示普通，無人表示不滿意。本項服務的正面評價是最高的，且「非常滿意」之比例為最高的，代表地政專業從業人員使用後，對本項服務給予高度肯定，且無負面評價，應繼續維持。

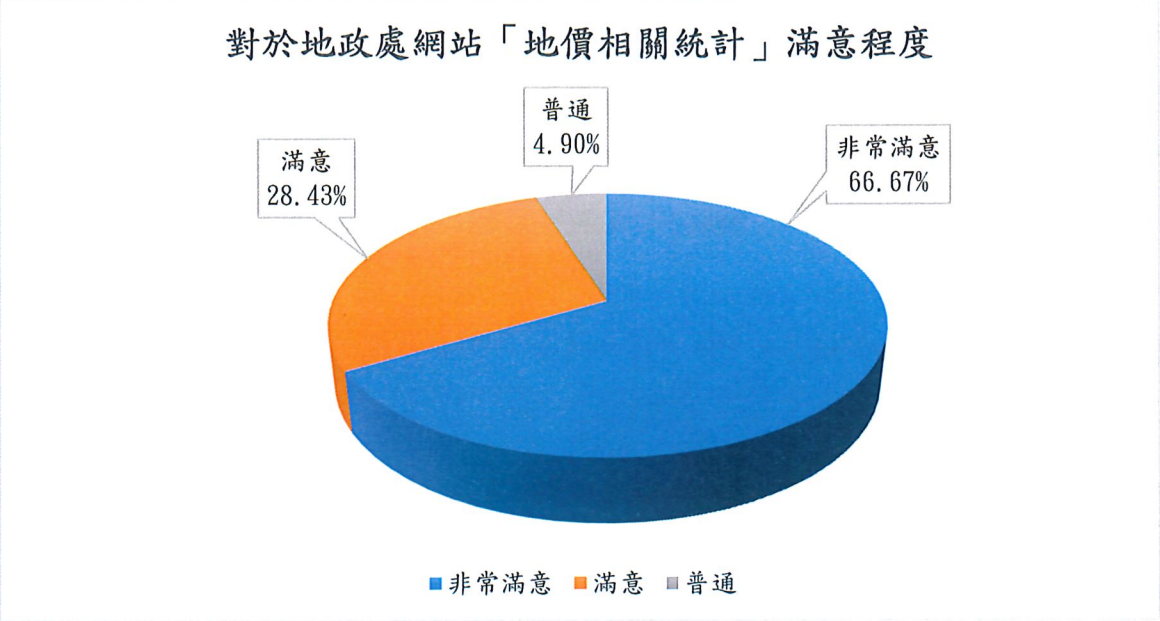


圖 11 對於地政處網站「地價相關統計」滿意程度

(六)受訪者對於地政處網站「地籍圖重測專區」滿意程度

關於地政處網站「地籍圖重測專區」滿意程度，根據圖 12 顯示，有 88.24%的地政專業從業人員給予正面評價，其中「非常滿意」占 54.90%，「滿意」占 33.34%。此外，有 10.78%的人表示普通，0.98%的人表示不滿意。顯示地政專業從業人員使用後，對本項服務措施感到滿意。惟不滿意者因未填答不滿意原因，故本處未能進一步了解、改進。

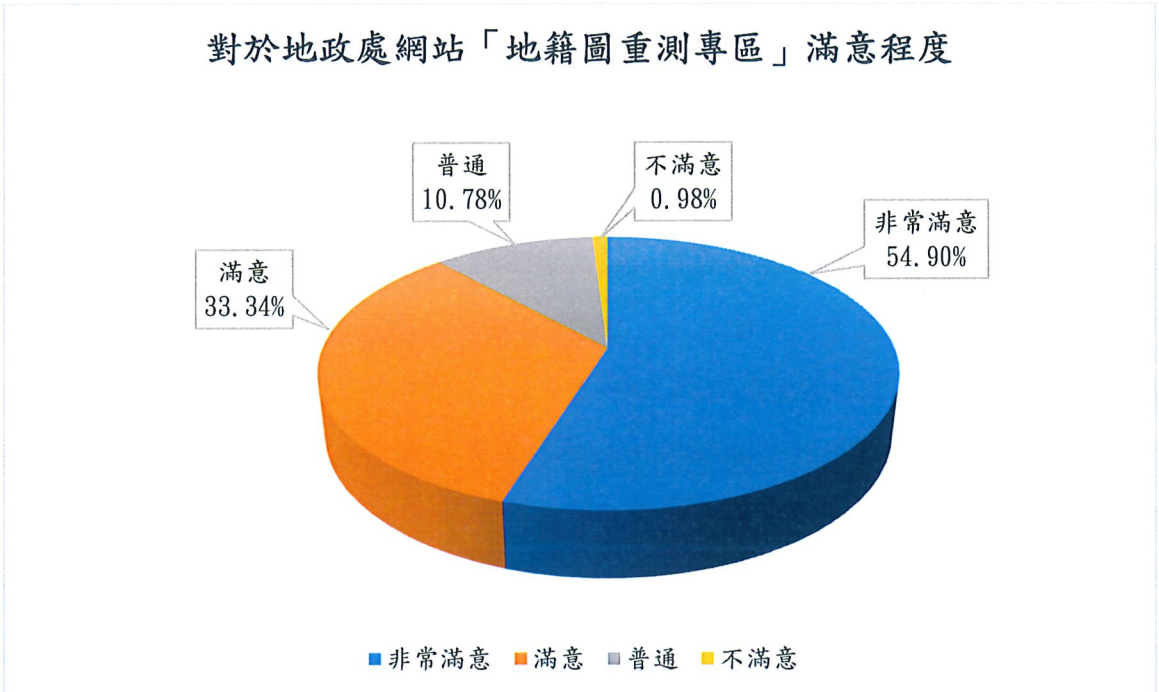


圖 12 對於地政處網站「地籍圖重測專區」滿意程度

(七)受訪者對於地政處舉辦之「法令宣導暨專業訓練講習」滿意程度

關於地政處舉辦之「法令宣導暨專業訓練講習」滿意程度，根據圖 13 顯示，有 94.12%的地政專業從業人員給予正面評價，其中「非常滿意」占 58.82%，「滿意」占 35.30%。此外，有 3.92%的人表示普通，1.96%的人表示不滿意。本項服務的正面評價是次高的，顯示地政專業從業人員使用後，對本項服務給予高度肯定，應繼續維持。惟不滿意者因未填答不滿意原因，故本處未能進一步了解、改進。

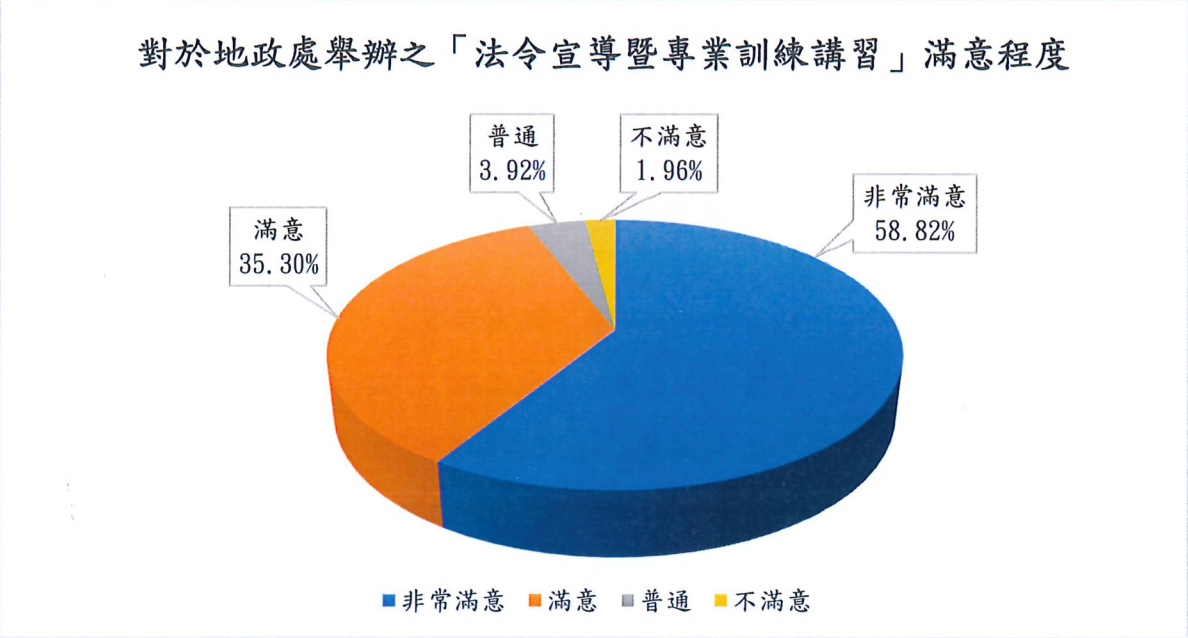


圖 13 對於地政處舉辦之「法令宣導暨專業訓練講習」滿意程度

整體而言，**地政處舉辦之「法令宣導暨專業訓練講習」、地政處網站「地價相關統計」、「基隆市全方位地理資料資訊系統」、「地政士開業及變更登記申辦服務」等四項，滿意情形是最佳的，正面評價都是名列前茅，皆高達 90%左右，**其中地政處網站「地價相關統計」、「基隆市全方位地理資料資訊系統」非常滿意比例約有 60%以上；地政處舉辦之「法令宣導暨專業訓練講習」、地政處網站「地政士開業及變更登記申辦服務」非常滿意比例亦有 55%以上。且**這四項服務措施的使用人數也是最多的，使用率約五~六成左右，顯示這些項目服務達到最大客群，亦是最切中需求的。**

至於地政處網站「地政士專區」、地政處網站「地籍圖重測專區」、地政處網站「不動產交易安全專區」三項目，正面評價略低於其他服務措施，後續本處將針對該三專區加強更新網站相關內容，著手檢討改善。

表 11 地政專業從業人員對「各項服務措施」滿意程度統計表

題號	項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		正面評價
		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	%
1	您對於「基隆市全方位地理資訊系統」滿意程度？	65	63.73	30	29.41	6	5.88	1	0.98	0	0.00	93.14
2	您對於「地政士開業及變更登記申辦服務」滿意程度？	59	57.84	35	34.32	7	6.86	1	0.98	0	0.00	92.16
3	您對於地政處網站「地政士專區」滿意程度？	57	55.88	31	30.39	12	11.77	2	1.96	0	0.00	86.27
4	您對於地政處網站「不動產交易安全專區」滿意程度？	58	56.86	33	32.36	10	9.80	1	0.98	0	0.00	89.22
5	您對於地政處網站「地價相關統計」滿意程度？	68	66.67	29	28.43	5	4.90	0	0.00	0	0.00	95.10
6	您對於地政處網站「地籍圖重測專區」滿意程度？	56	54.90	34	33.34	11	10.78	1	0.98	0	0.00	88.24
7	您對於地政處舉辦之「法令宣導暨專業訓練講習」滿意程度？	60	58.82	36	35.30	4	3.92	2	1.96	0	0.00	94.12

四、業務資訊取得管道

根據本次調查顯示，受訪者主要得知本處各項業務資訊的管道(可複選)，「地政處網站」占 66.67%，「地政處臉書」占 19.61%，「洽公場所」占 47.06%，「電話洽詢」占 17.65%「文宣資料」占 14.71%，無「其他」管道。**顯示網路宣傳管道，包括「地政處網站」、「地政處臉書」已躍升為地政專業從業人員得知本處資訊最常使用的資訊管道，二者合計使用比例高達八成以上；**顯然表示網路、行動裝置的普及，使得網路資訊的滲透力更強，本處未來將善加利用網路管道，進行業務及政令宣導，同時達到節能減碳之效果；其他「洽公場所」約占五成，顯示地政專業從業人員仍然習慣直接至洽公場所詢問業務內容；至於「電話洽詢」、「文宣資料」約各占一成五，顯示仍然有約三成地政專業從業人員習慣直接進線詢問業務內容或從文宣資料取得業務資訊；而本次問卷調查結果顯示「文宣資料」的宣傳效果較差，可能代表地政專業從業人員認為簡易的文宣資料較不易獲得完整資訊。

依據本項調查成果顯示，**未來本處應以網路宣傳管道為主，一方面加強網路的應用，提升網站資料之品質及完整性，及著重網頁的友善性；另一方面，由於地政專業從業人員前往本處洽公頻繁，本處亦將提升同仁專業素養，以提供地政專業從業人員更佳的服務品質。**

表 12 業務資訊取得管道統計表(可複選)

業務	地政處網站	地政處臉書	洽公場所	電話洽詢	文宣資料	其他
人數	68	20	48	18	15	0
百分比	66.67%	19.61%	47.06%	17.65%	14.71%	0.00%

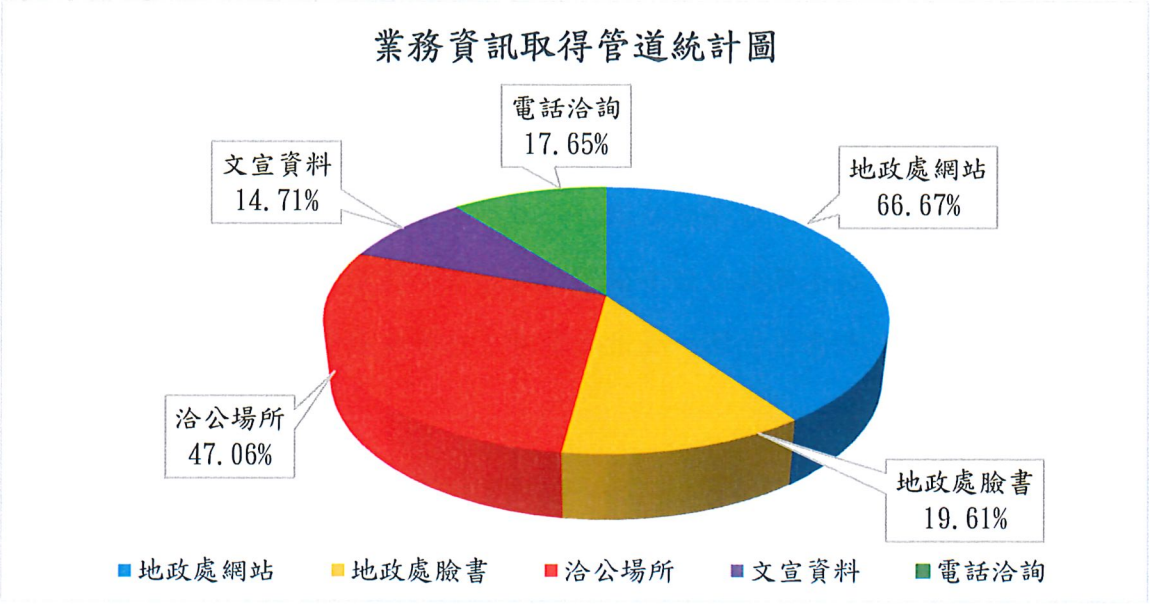


圖 14 業務資訊取得管道統計圖

五、地政專業從業人員對於本處之寶貴意見或鼓勵

本調查共計回收 102 份問卷，本(112)年度地政專業從業人員提供「**請增加訓練授課時數**」**的寶貴意見及「請繼續保持，謝謝!」、「服務細心，態度親切」、「讚」等鼓勵話語，後續本處將再加強地政專業從業人員之法令宣導暨專業訓練講習，以提升地政專業從業人員的專業性。**

伍、結論與建議

自 111 年度起，本市地政事務所每年度辦理 2 次以上服務滿意度調查，並依調查對象不同，設計專為一般民眾或地政專業從業人員填答之問卷，瞭解民眾需求與實際服務品質之落差，俾利檢討分析，掌握施政成效。為提供更優質的為民服務工作及行政效能，本處於每年舉辦一次服務品質問卷調查，藉由問卷調查瞭解地政專業從業人員對本處提供之各項服務的滿意度及不足之處。

有關本年度「基本服務」滿意度，除「洽公環境」、「辦事效率」有八成以上地政專業從業人員感到滿意外，其餘「服務態度」、「專業能力」二項目皆有九成以上受訪之專業從業人員給予高度肯定；於「各項服務措施」滿意度，地政處網站「地價相關統計」、「基隆市全方位地理資料資訊系統」、「地政士開業及變更登記申辦服務」、地政處舉辦之「法令宣導暨專業訓練講習」四項服務措施，滿意情形最佳，正面評價皆達 90%以上，受到專業從業人員的支持與認同。而地政處網站「地政士專區」、地政處網站「地籍圖重測專

區」、地政處網站「不動產交易安全專區」三項目，正面評價略低於其他服務措施，後續本處將針對三專區加強更新網站相關內容，著手檢討改善。

綜合而言，本處今年在所有服務項目上皆受到肯定，專業從業人員皆認為已達到不錯的滿意度水準，未來本處將持續精進服務流程，維持專業人員對本處的優良評價，透過問卷滿意度調查分析，了解本處與受訪者間業務運作互動情形，針對各項不足，本處將持續改進、創新，作為未來業務管理、精進之參考，持續提供民眾更親切、專業、快速之服務品質。

附件 1

112 年度基隆市整體地政業務滿意度問卷調查

編號 -1

親愛的朋友您好：
誠摯感謝您撥冗填寫這份問卷，為了瞭解本市地政業務之服務品質，請您就洽公時的任何感受，填寫下列問題，並提供您寶貴的建議，供我們參考以利日後改進，謝謝！

一、機關環境

滿意度 / 調查項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不滿意原因
1. 您對於地政處「洽公環境」是否滿意？	□	□	□	□	□	
2. 您對於地政處人員「服務態度」是否滿意？	□	□	□	□	□	
3. 您對於地政處人員「專業能力」是否滿意？	□	□	□	□	□	
4. 您對於地政處人員「辦事效率」是否滿意？	□	□	□	□	□	

二、便民服務

滿意度 / 服務措施	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不滿意原因
1. 您對於「基隆市全方位地理資訊系統」提供之功能是否滿意?	□	□	□	□	□	
2. 您對於「地政士開業及變更登記」申辦服務是否滿意?	□	□	□	□	□	
3. 您對於地政處網站「地政士專區」提供之資訊是否滿意?	□	□	□	□	□	
4. 您對於地政處網站「不動產交易安全專區」提供之資訊是否滿意?	□	□	□	□	□	
5. 您對於地政處網站「地價相關統計」提供之資訊是否滿意?	□	□	□	□	□	
6. 您對於地政處網站「地籍圖重測專區」提供之資訊是否滿意?	□	□	□	□	□	
7. 您對於地政處舉辦之「法令宣導暨專業訓練講習」是否滿意?	□	□	□	□	□	

※上述題目如有不滿意者，請填答不滿意原因。

✵背面還有，請翻面填寫✵

附件 1

三、綜合問答

1. 您主要是從什麼管道得知本市地政處的各項業務資訊？(可複選)

□地政處網站 □地政處臉書 □洽公場所 □電話洽詢 □文宣資料 □其他_____

2. **您對於地政處之建議：（請踴躍填寫，讓我們能為您提供更好的服務！）**

四、基本資料

1. 性別 □男 □女 □其他_____

2. 年齡 □19 歲以下 □20～29 歲 □30～39 歲 □40～49 歲 □50～59 歲 □ 60 歲以上

3. 教育程度 □國中 □高中(職) □大學(專) □碩士以上

4. 職業類別 □地政士或助理員 □不動產經紀業 □租賃住宅服務業 □不動產估價師
□測繪相關從業人員 □其他_____

※因調查蒐集之個人資料部份，限供本次滿意度調查分析並依個人資料保護法使用，不得挪做他用。