KEELUNG City

基隆市地政事務所

Keelung City Government

112 年

下半年為民服務分析報告

112 年 11 月

目錄

壹、計畫依據……2
貳、研究目的……2
參、研究對象……2
肆、問卷回收情形……3
伍、信效度分析……3
陸、受訪者結構分析……5
柒、問卷分析……10
捌、意見反映或建議事項……33
玖、結論……34

壹、計畫依據

依據「基隆市政府對所屬地政事務所地政業務督導考核要點」辦理。

貳、研究目的

為具體掌握民眾真實需求，增進與民互動，藉由問卷瞭解民眾至本所洽辦公務，對於本所之服務態度是否有需改進的地方，進行定期性民意調查，並蒐集、分析洽公民眾對本所的建議。

一、問卷抽樣時間：自 112 年 11 月 13 日至 112 年 11 月 24 日止。

二、將民眾對於本所提供滿意之服務度分為非常滿意、滿意、普通、不滿意、非常不滿意等 5 種評分項目選擇。

參、研究對象

針對至本所洽公（包含登記業務、測量業務、地價業務、謄本業務）及服務櫃檯之民眾、地政士、不動產人員…等，共 200 人。

肆、問卷回收情形

一、回答者數：200 人

二、回收率：100%

伍、信效度分析

構面	題號	變項	標準差	變異數	分量表a值
A部分	A1	環境綠美化環境舒適整潔服務設施完善	0.608	0.370	0.983
	A2	動線規劃流暢各項標示清楚	0.665	0.442	
	A3	公用硬體設備服務	0.736	0.542	
	A4	提供申請書表、填寫範例	0.600	0.360	
	A5	申請案件之速度	0.625	0.391	
	A6	服務人員主動回應熱心服務態度	0.481	0.231	
	A7	承辦人員解答清楚專業知識	0.502	0.252	
	A8	網站服務內容	0.606	0.367	
B部分	B1	您對「跨縣市代收代寄地政類申請案件」?	0.569	0.324	0.991
	B2	您對「隨案申請謄本免填申請書表」?	0.524	0.274	
	B3	您對「住址隱匿歸戶申請」?	0.545	0.297	
	B4	您對「地籍異動即時通」服務?	0.497	0.247	
	B5	您對預約領件及收件服務?	0.554	0.307	
	B6	您對午休不打烊服務?	0.523	0.273	
	B7	您對「撤案暨退費二合一申請書」服務?	0.548	0.300	
	B8	您對跨縣市收辦土地登記服務?	0.500	0.250	
	B9	您對本所協助查詢鑑界所需界址點服務?	0.555	0.309	
	B10	您對全方位地理資訊系統協助查詢地號服務?	0.601	0.361	
	B11	您對實價登錄協助申報及地價查詢服務?	0.583	0.340	
	B12	您對買賣實價登錄,本所提供常見錯誤貼心叮嚀小卡服務?	0.593	0.352	
	B13	您對本所網站建置實價登錄專區服務?	0.618	0.382	

	B14	您對本所櫃檯多元管道繳納地政規費？	0.523	0.273	
構面分析			標準差	變異數	總量表 a 值
A 部分	機關服務滿意度		0.571	0.327	0.972
B 部分	便民服務滿意度		0.524	0.275	

說明：

一、為了增加本問卷之效度，本所與會所內同仁、主管等辦理效度分析作業，針對問卷內容的用字、選項等，進行檢視並修改部分問卷內容及提出建議。

二、本調查採用「Cronbach’s Alpha 信度」，利用公式計算各題目觀察值（問卷的答案）之間的相關狀況。依據定義， 當 α 值>0.7 時，表示為高信度水準；而分量表的 α 值可以用來檢視各個構面的問卷內容之可靠度，通常分量表的 α 值會低於總量表的 α 值，若高於總量表值，表示這個問題構面設計和填答的信賴度具有不錯的一致性。

三、而根據本問卷調查的結果，上表之總量表的 α 值為 0.972；A 部分、B 部分的 α 值分別為 0.983、0.991，A、B 兩部分的 分量表 α 值皆高於總量表 α 值(0.972)，表示這兩個部分的問題構面設計和填答的信賴度具有不錯的一致性。

公式： $\alpha = \frac{N}{N-1}\left(1 - \frac{\sum S^2}{\sum S^2 + 2\sum C}\right)$

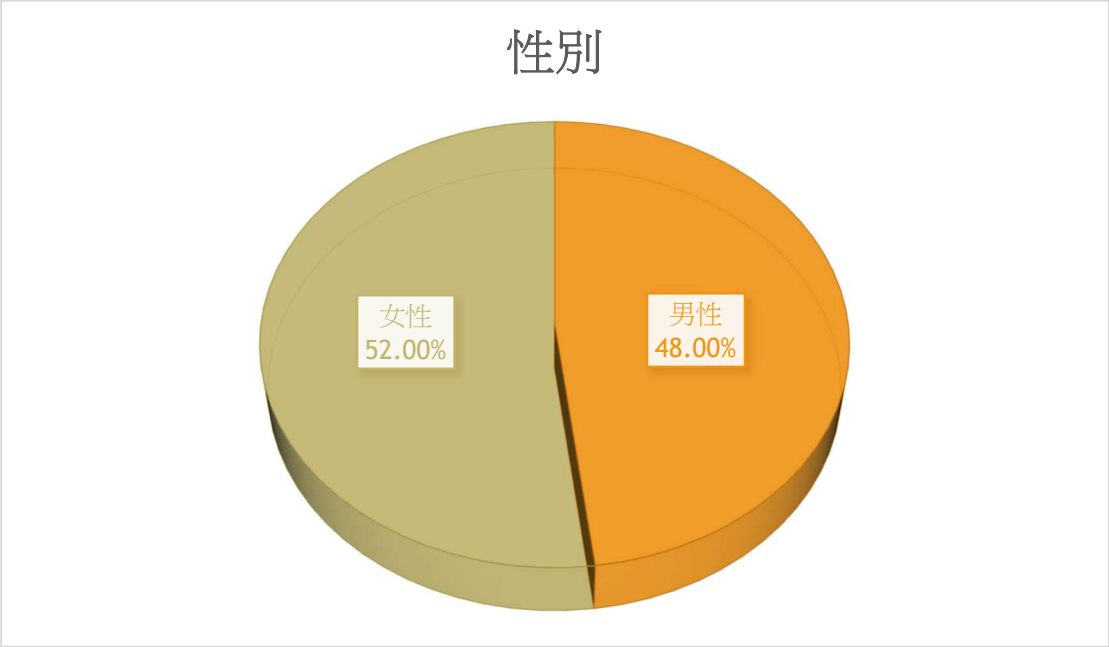
N：總題數 S^2：變異數總和 C：共變異數總和

陸、受訪者結構分析

一、性別

性別	人數	百分比
男	96	48%
女	104	52%
總數	200	100%

本問卷調查受訪者之性別，分別為男性佔 48%，女性佔 52%。



二、年齡

年齡	人數	百分比
30 歲以下	26	13%

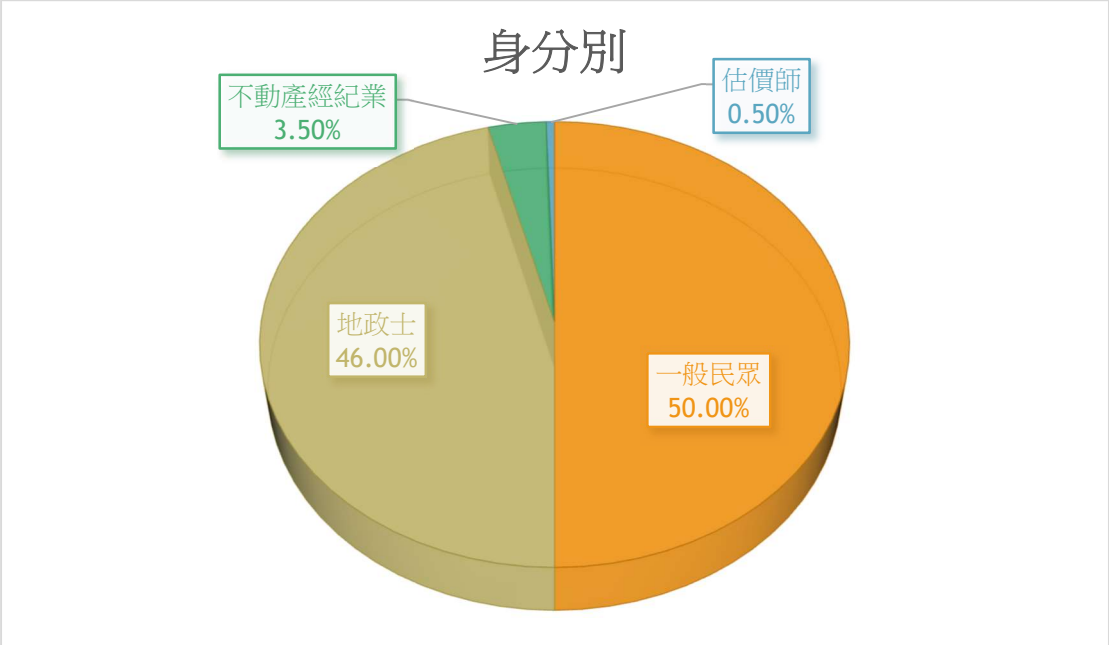
31-40 歲	67	33.5%
41-50 歲	44	22%
51-60 歲	39	19.5%
60 歲以上	24	12%
總數	200	100%

本問卷調查受訪者之年齡層，以31-40 歲（佔 33.5%）最多，其次41-50 歲（佔 22%），51-60 歲（佔19.5%），30 歲以下(佔 13%)，最少為 60 歲以上(佔 12%）。

三、身分別

身分別	人數	百分比
一般民眾	100	50%
地政士	92	46%
不動產經紀業	7	3.5%
估價師	1	0.5%
總數	200	100%

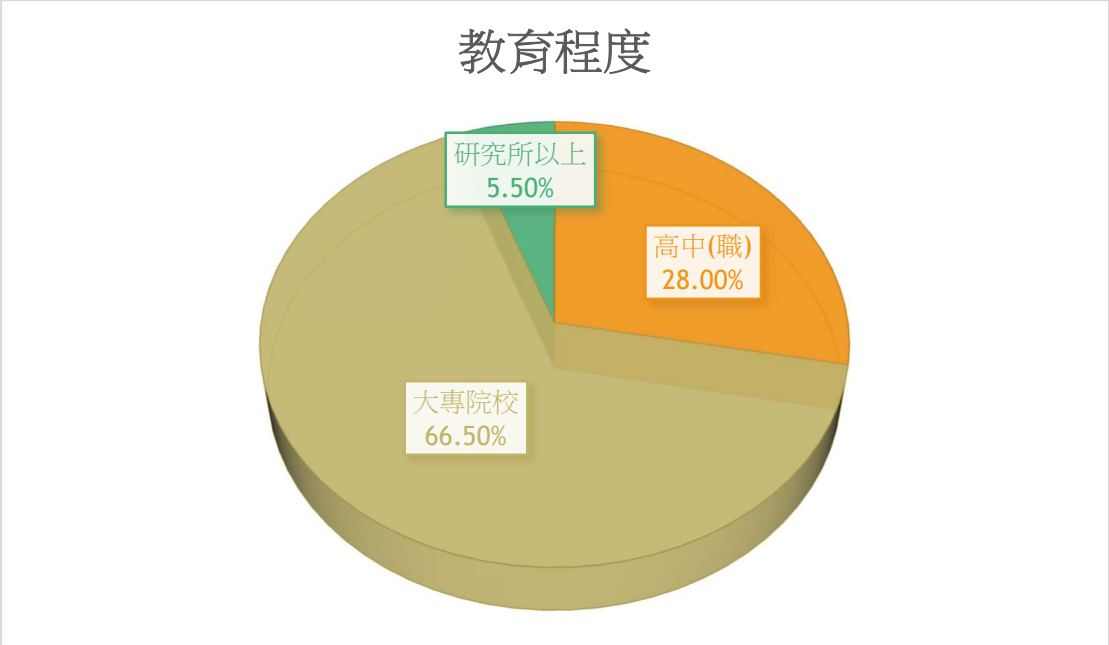
本問卷調查受訪者身份，以一般民眾(佔 50%)最多，其次是地政士(佔46%)，不動產人員（佔 3.5%），估價師(佔 0.5%)。



四、教育程度

教育程度	人數	百分比
高中(職)	56	28%
大專院校	133	66.5%
研究所以上	11	5.5%
總數	200	100%

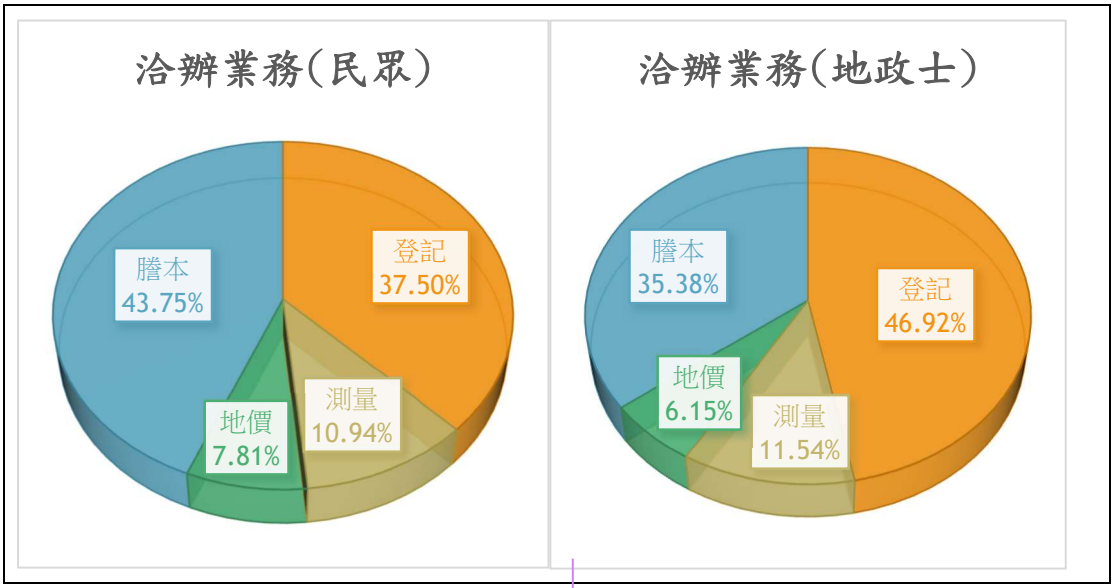
本問卷調查受訪者之教育程度以大專院校程度最多（佔 66.5%），其次為高中(職)（佔 28%），最少為研究所以上（佔 5.5%）。



五、洽辦業務

	民眾		地政士	
洽辦業務	人數	百分比	人數	百分比
登記	48	37.5%	61	46.92%
測量	14	10.94%	15	11.54%
地價	10	7.81%	8	6.15%
謄本	56	43.75%	46	35.38%
總數	128	100%	130	100%

由本問卷調查可得知，民眾來本所洽公者，以申請謄本業務者最多(佔 43.75%)，次者為申辦登記業務(佔 37.5%)，再次者為申辦測量業務(佔 10.94%)，最少者為地價業務(佔 7.81%)。地政士來本所洽公者，以申請登記業務者最多(佔 46.92%)，次者為申辦謄本業務(佔 35.38%)，再次者為申辦測量業務(佔 11.54%)，最少者為地價業務(佔 6.15%)。



柒、問卷分析

一、機關服務內容:

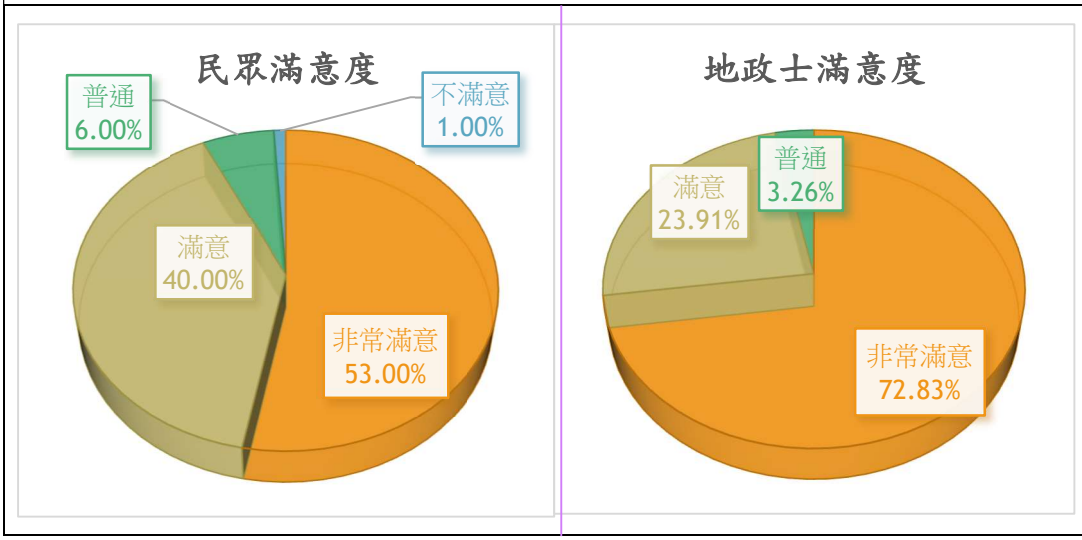
(一) 您對本所提供之洽公環境(綠美化及舒適、明亮、整潔、服務設施程度)是否滿意？

	民眾滿意度		地政士滿意度	
	票數	百分比	票數	百分比
非常滿意	53	53%	67	72.83%
滿意	40	40%	22	23.91%
普通	6	6%	3	3.26%
不滿意	1	1%	0	0%

非常 不滿意	0	0%	0	0%
總和	100	100%	92	100%

【簡要說明】

本所之洽公環境及服務設施，93%受訪民眾表示滿意、96.74%受訪地政士表示滿意。本所辦公空間及提供之各項便民服務措施還需要加強補足民眾需求，才能讓民眾明顯感受本所之用心。不滿意者因未填事由或留下聯絡方式，故本所未能獲知原因。不滿意者因未填事由或留下聯絡方式，故本所未能獲知原因。



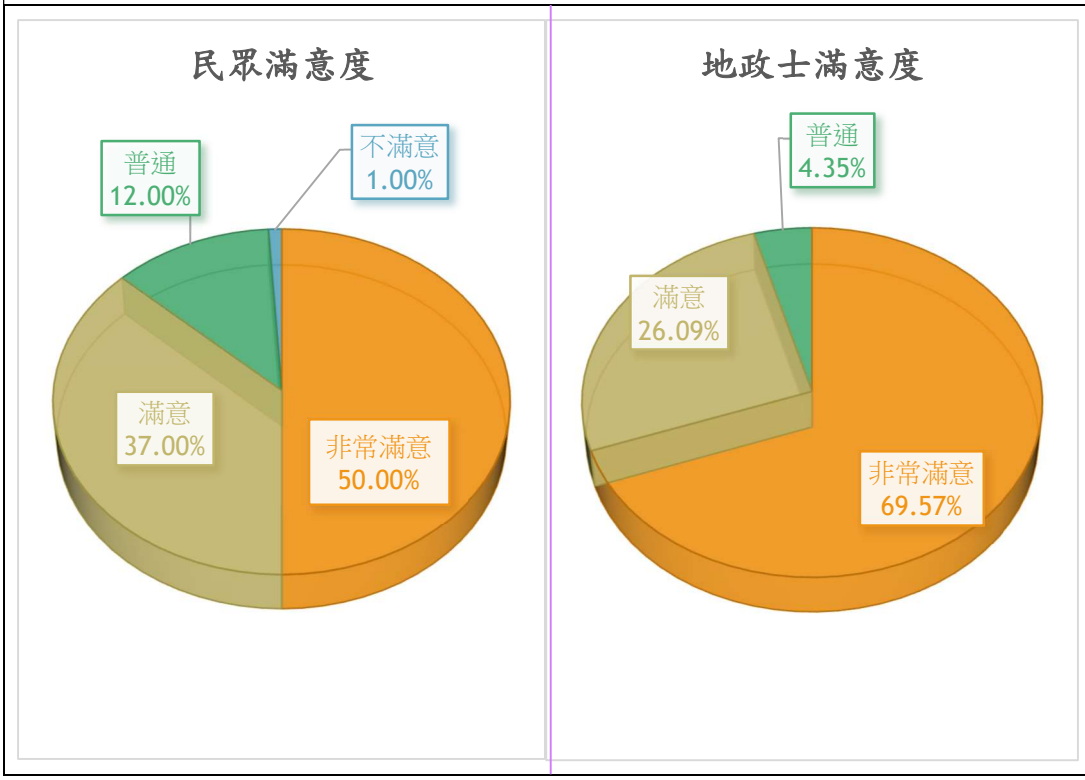
（二）您對本所洽公動線規劃流暢、各項標示清楚是否滿意？

	民眾滿意度		地政士滿意度	
	票數	百分比	票數	百分比
非常滿意	50	50%	64	69.57%
滿意	37	37%	24	26.09%
普通	12	12%	4	4.35%
不滿意	1	1%	0	0%
非常 不滿意	0	0%	0	0%
總和	100	100%	92	100%

【簡要說明】

問卷調查顯示，受訪者對本所洽公動線規劃流暢、各項標示清楚申辦之流程與

手續感到順暢，合計有 87%受訪民眾、95.66%受訪地政士表示滿意。本所未來會持續注意並加強動線安排，期許減少少數民眾不滿意之情形。不滿意者因未填事由或留下聯絡方式，故本所未能獲知原因。

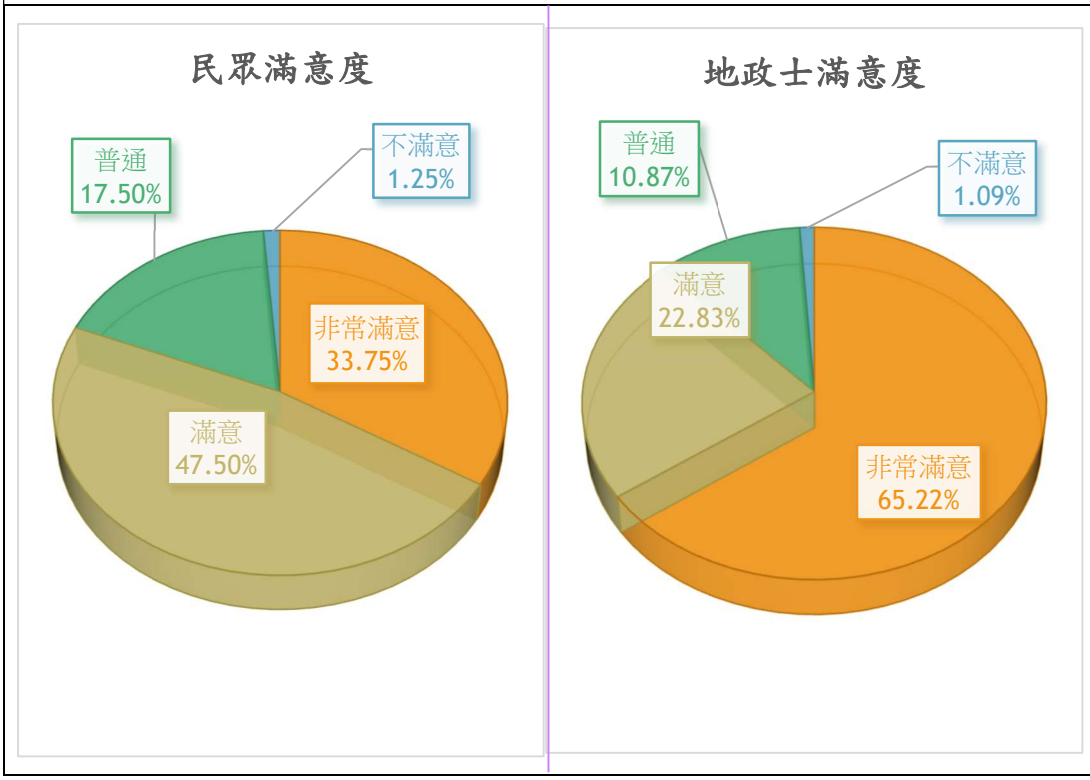


(三)您對本所公用硬體設備(如電腦設備、取號機、自助謄本櫃員機等)是否滿意？

	民眾滿意度		地政士滿意度	
	票數	百分比	票數	百分比
非常滿意	47	47%	60	65.22%
滿意	38	38%	21	22.83%
普通	14	14%	10	10.87%
不滿意	1	1%	1	1.09%
非常不滿意	0	0%	0	0%
總和	100	100%	92	100%

【簡要說明】

由調查顯示，有 85%的受訪民眾、88.05%受訪地政士對本所公用硬體設備感到滿意。不滿意者因未填事由或留下聯絡方式，故本所未能獲知原因。

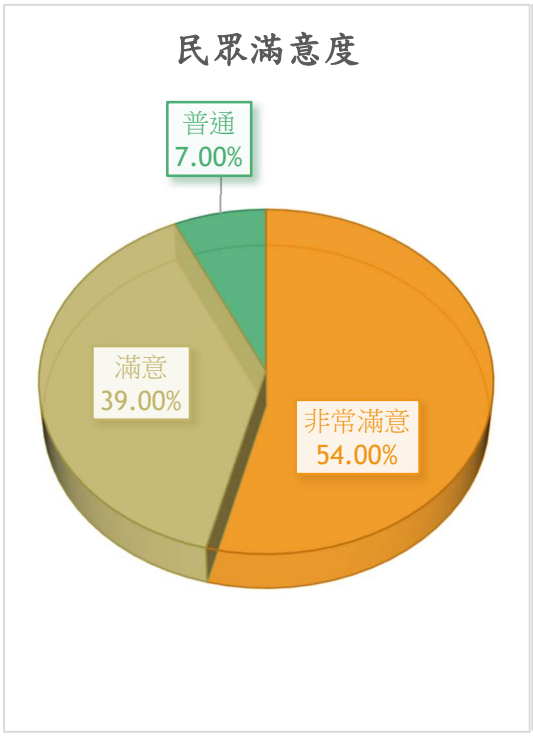


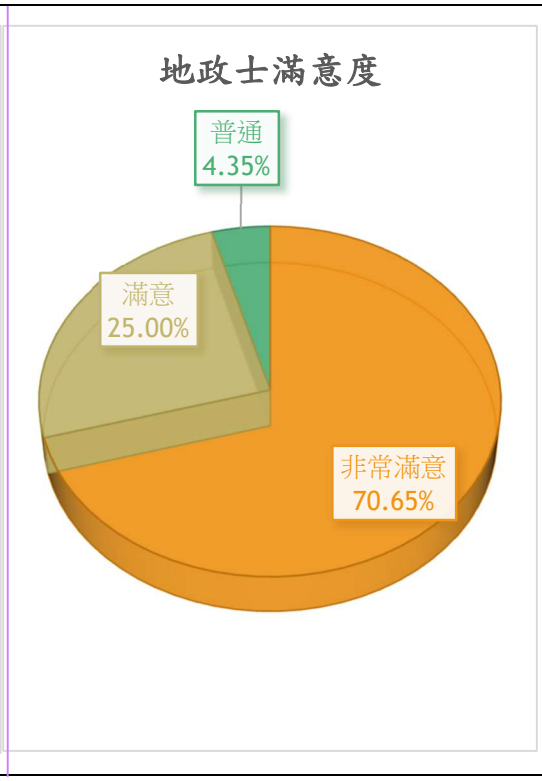
(四)您對本所提供申請書表、填寫範例是否滿意？

	民眾滿意度		地政士滿意度	
	票數	百分比	票數	百分比
非常滿意	54	54%	65	70.65%
滿意	39	39%	23	25%
普通	7	7%	4	4.35%
不滿意	0	0%	0	0%
非常不滿意	0	0%	0	0%
總和	100	100%	92	100%

【簡要說明】
由調查顯示，有 93%的受訪民眾、95.65%的受訪地政士對本所提供申請書表及

填寫範例給予正面評價，無負面評價。



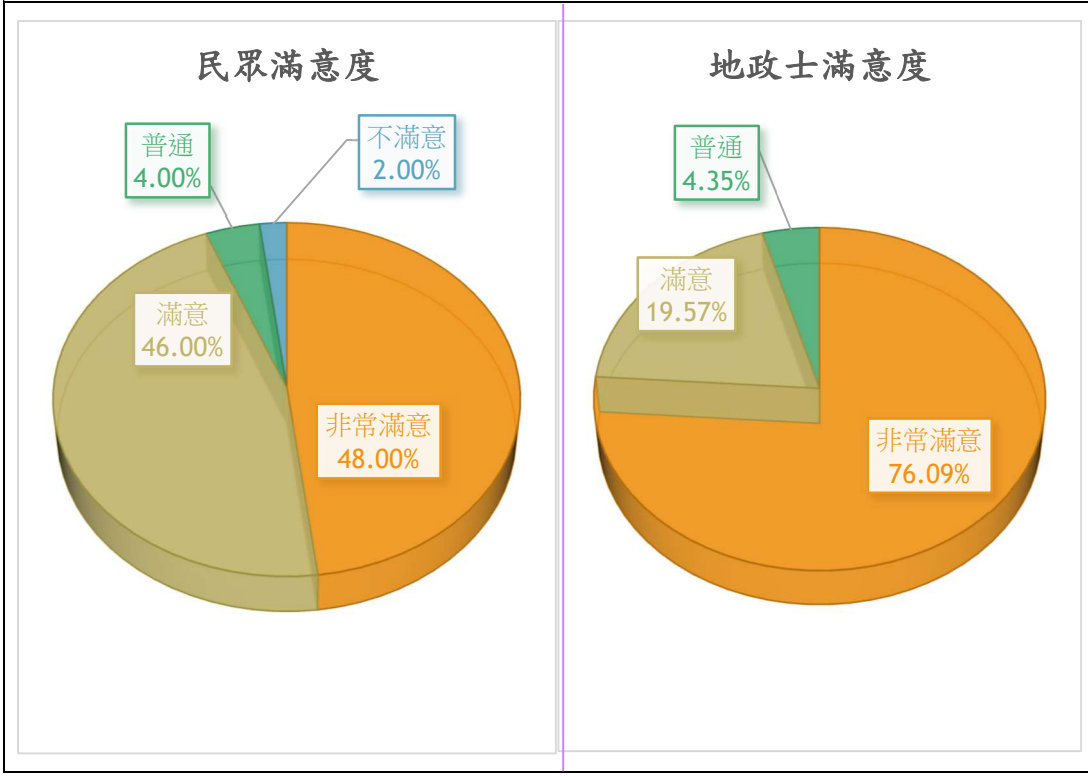


（五）您對本所案件處理速度是否滿意？

	民眾滿意度		地政士滿意度	
	票數	百分比	票數	百分比
非常滿意	48	48%	70	76.09%
滿意	46	46%	18	19.57%
普通	4	4%	4	4.35%
不滿意	2	2%	0	0%
非常不滿意	0	0%	0	0%
總和	100	100%	92	100%

【簡要說明】

受訪民眾及地政士對本所處理申請案件之速度，感到滿意合計有 94%、95.66%。本所將繼續致力於縮短案件處理速度，期許降低少數民眾不滿意之情形。不滿意者因未填事由或留下聯絡方式，故本所未能獲知原因。



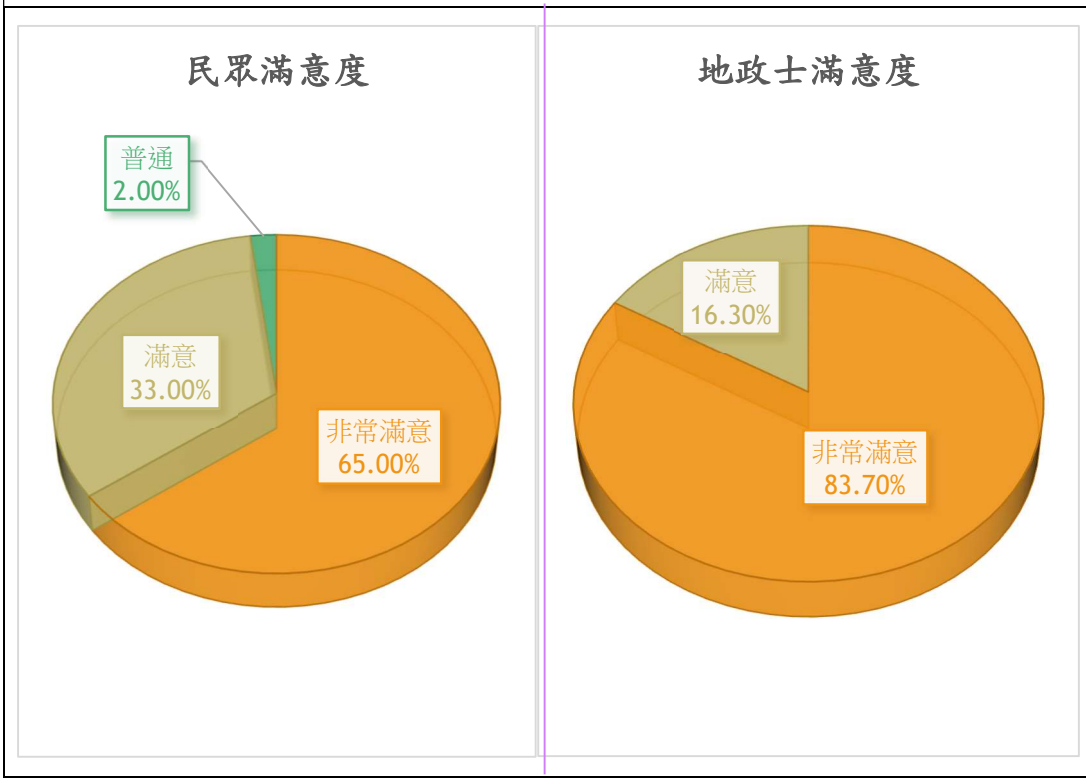
（六）您對本所服務人員的主動回應、熱心服務態度是否滿意？

	民眾滿意度		地政士滿意度	
	票數	百分比	票數	百分比
非常滿意	65	65%	77	83.7%
滿意	33	33%	15	16.3%
普通	2	2%	0	0%
不滿意	0	0%	0	0%
非常不滿意	0	0%	0	0%
總和	100	100%	92	100%

【簡要說明】

用心熱忱、以客為尊是本所的服務理念，提供優質的服務態度是本所一直以來的目標與方向，在本次的問卷調查顯示，受訪民眾及地政士對本所服務人員的

服務態度，感到滿意合計達 98%、100%，但本所會持續將優質的服務態度落實在各項為民服務的表現上。

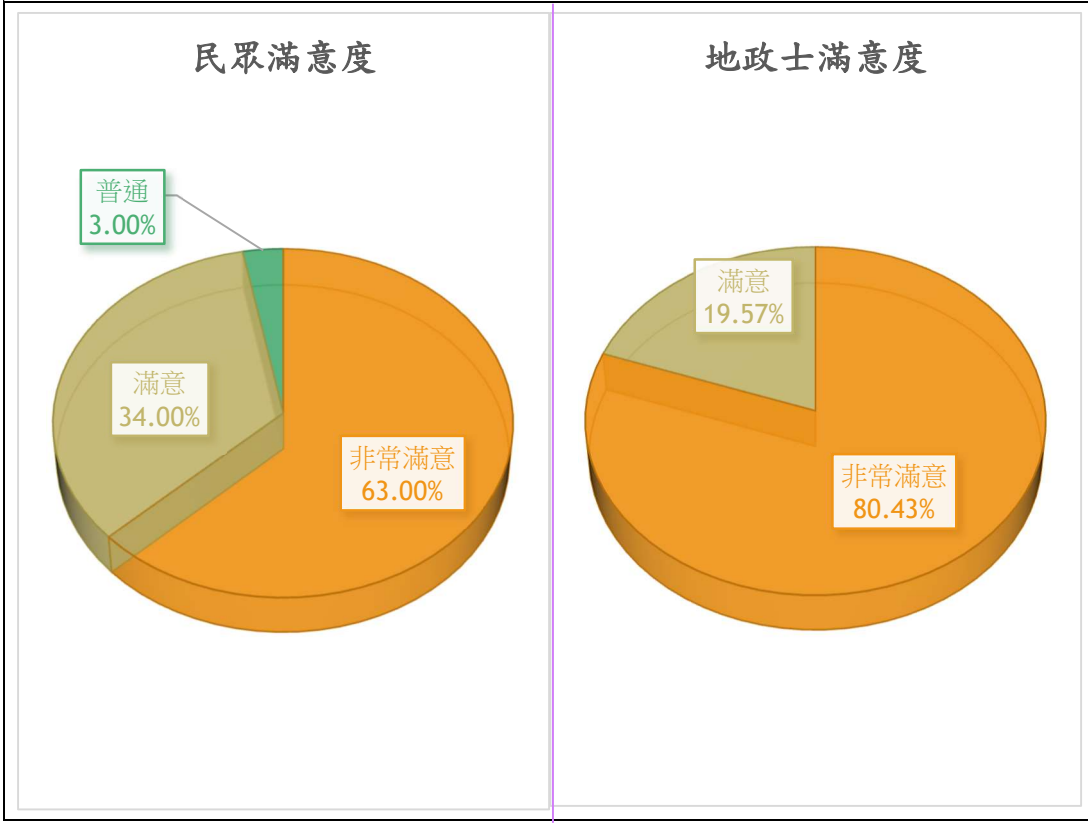


（七）您對本所承辦人員解答清楚、專業知識是否滿意？

	民眾滿意度		地政士滿意度	
	票數	百分比	票數	百分比
非常滿意	63	63%	74	80.43%
滿意	34	34%	18	19.57%
普通	3	3%	0	0%
不滿意	0	0%	0	0%
非常不滿意	0	0%	0	0%
總和	100	100%	92	100%

【簡要說明】
調查顯示，受訪民眾及地政士對於「承辦人員解答清楚、專業」達 97%、100%

表示滿意。本所一直以來對於同仁的專業知能提升非常重視，各課除定期舉辦教育訓練及法令研商外，同時亦參加多場與業務相關的所外訓練課程，透過專家學者提供同仁更新的法令及業務操作方法，有效提升服務人員專業素養，及同仁全面性專業知識。



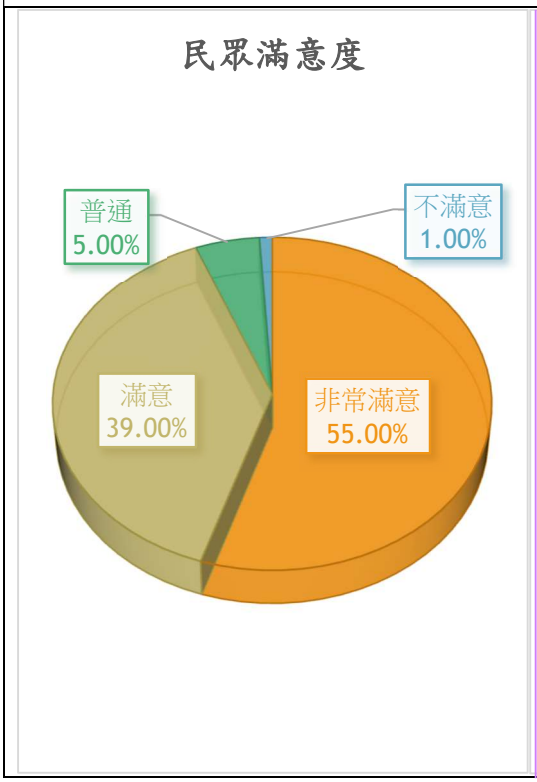
（八）您對本所網站提供之服務內容，是否滿意？

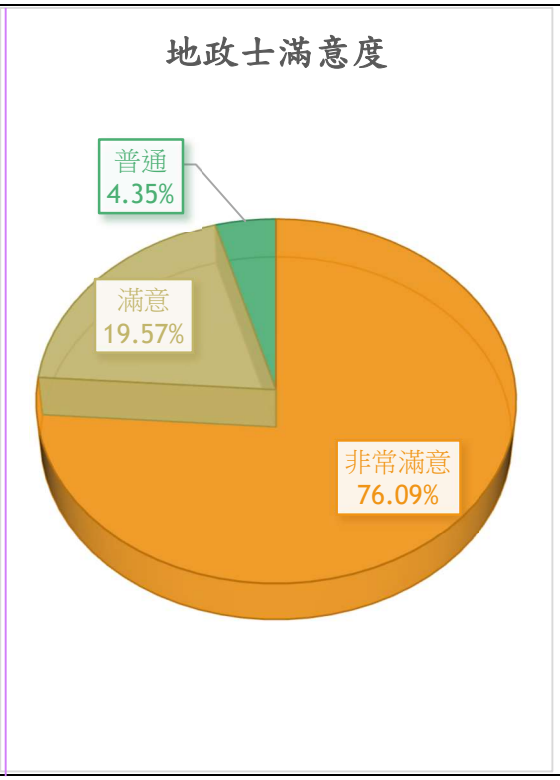
	民眾滿意度		地政士滿意度	
	票數	百分比	票數	百分比
非常滿意	55	55%	70	76.09%
滿意	39	39%	18	19.57%
普通	5	5%	4	4.35%
不滿意	1	1%	0	0%
非常不滿意	0	0%	0	0%
總和	100	100%	92	100%

【簡要說明】

調查顯示，受訪民眾及地政士對於「本所網站提供之服務內容」有 94%、95.66%

表示滿意。本所對於民眾獲取相關資訊及服務非常重視，本所定期皆有維護網站設備、更新公告便民服務、法令政務宣導以及最新消息供民眾參考。



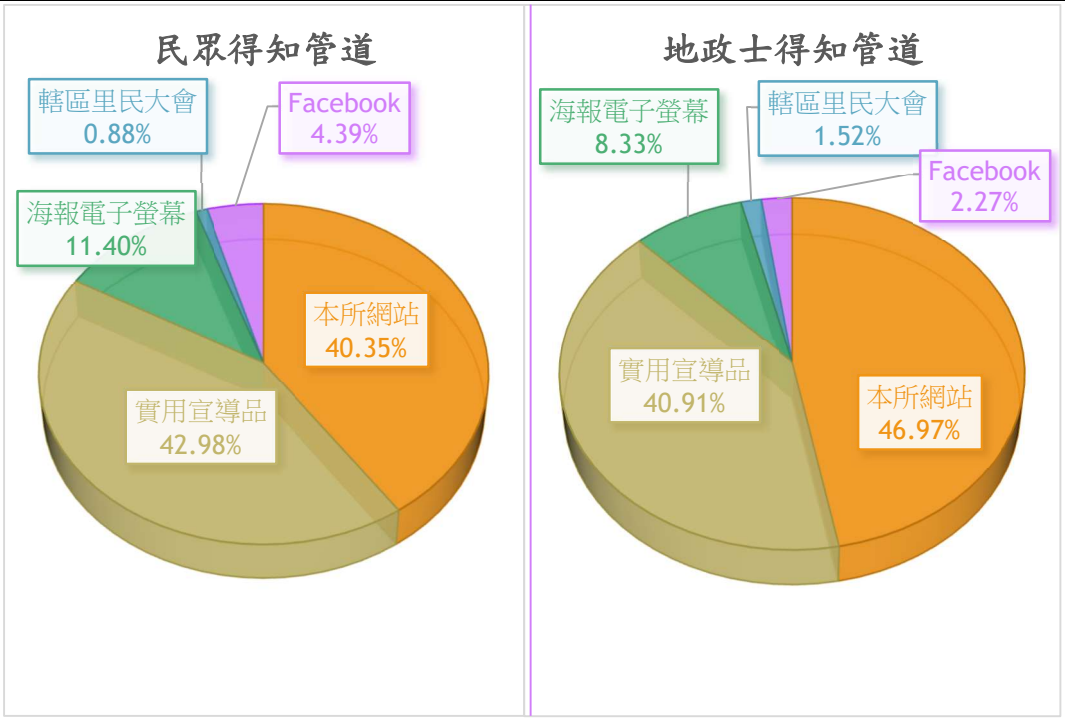


（九）您習慣透過哪些管道，得知本所各項便民服務措施及政令宣導。(可複選)

	民眾得知管道		地政士得知管道	
	票數	百分比	票數	百分比
本所網站	46	40.35%	62	46.97%
實用宣導品	49	42.98%	54	40.91%
海報電子螢幕	13	11.4%	11	8.33%
轄區里民大會	1	0.88%	2	1.52%
Facebook	5	4.39%	3	2.27%

【簡要說明】

問卷調查顯示，40.35%受訪民眾及 46.97%地政士習慣透過本所網站知悉各項服務；42.98%受訪民眾及 40.91 地政士喜歡實用宣導品來了解；有 11.4%的受訪民眾及 8.33%的地政士習慣運用本所海報電子螢幕來獲得資訊；有 4.39%受訪民眾及 2.27%的地政士是透過本所 Facebook 之宣導進行了解；而本年轄區里民大會則佔民眾 0.88%及地政士 1.52%了解更多便民服務措施。



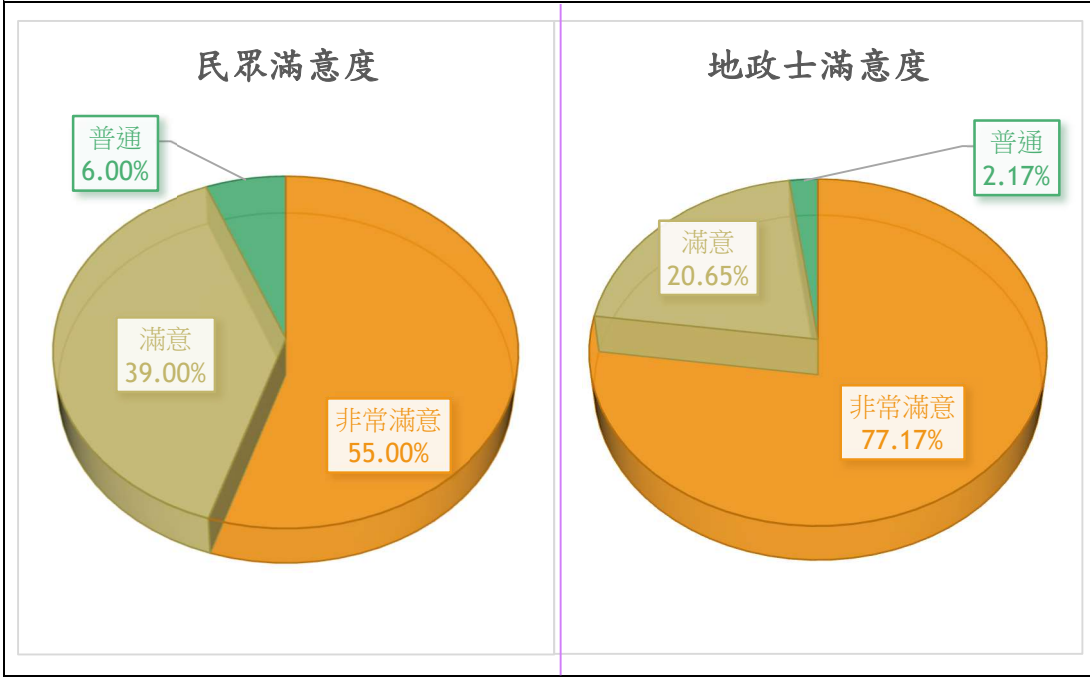
二、便民服務內容:

（一）您對跨縣市代收地政類申請案件?

	民眾滿意度		地政士滿意度	
	票數	百分比	票數	百分比
非常滿意	55	55%	71	77.17%
滿意	39	39%	19	20.65%
普通	6	6%	2	2.18%
不滿意	0	0%	0	0%
非常不滿意	0	0%	0	0%
總和	100	100%	92	100%

【簡要說明】

問卷調查顯示，受訪民眾及地政士對本所跨縣市代收地政申請案件，感到滿意合計有 94%、97.82%，此項服務使民眾可就近選擇於任一地政事務所申辦土地登記案件，並全程辦理完畢，強化申辦便利性、節省時間及交通成本。



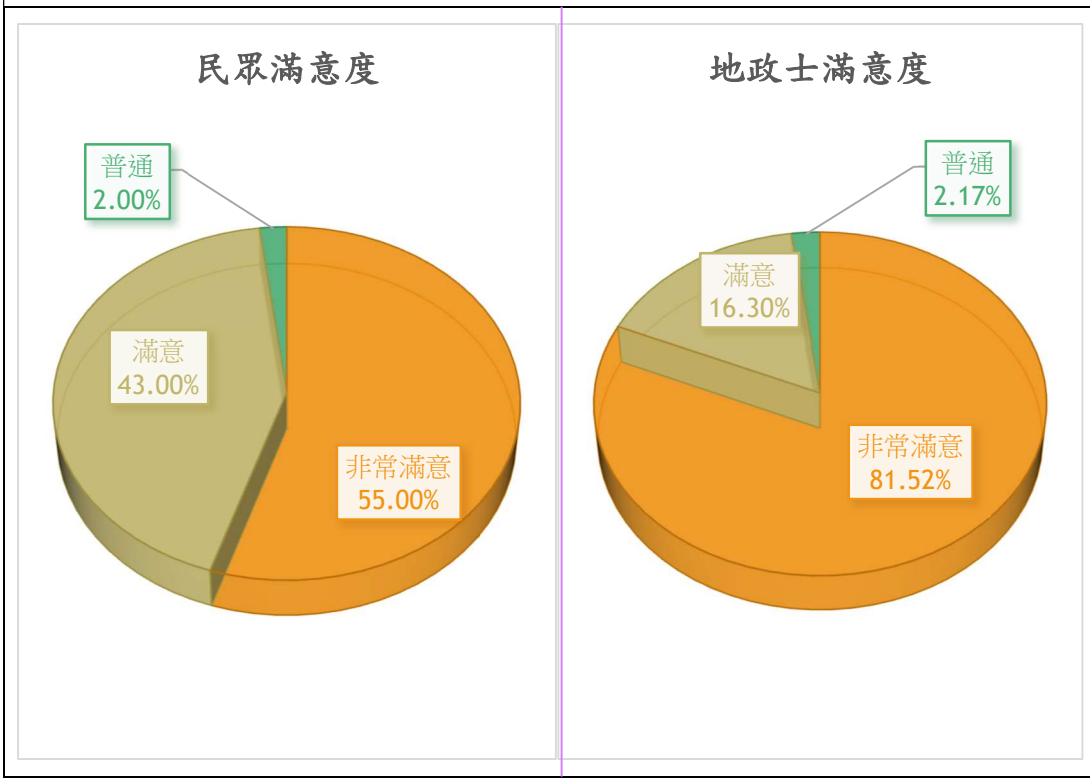
（二）您對本所創新服務「隨案申請謄本免填申請書表」是否滿意?

	民眾滿意度		地政士滿意度	
	票數	百分比	票數	百分比
非常滿意	55	55%	75	81.52%
滿意	43	43%	15	16.3%
普通	2	2%	2	2.18%
不滿意	0	0%	0	0%
非常不滿意	0	0%	0	0%
總和	100	100%	92	100%

【簡要說明】

本所之隨案申請謄本免填申請書表，98%受訪民眾及 97.82%地政士表示滿意，

為提供民眾優質服務與提昇服務品質，僅須口頭告知收件人員欲申請隨案謄本，省時又便利。

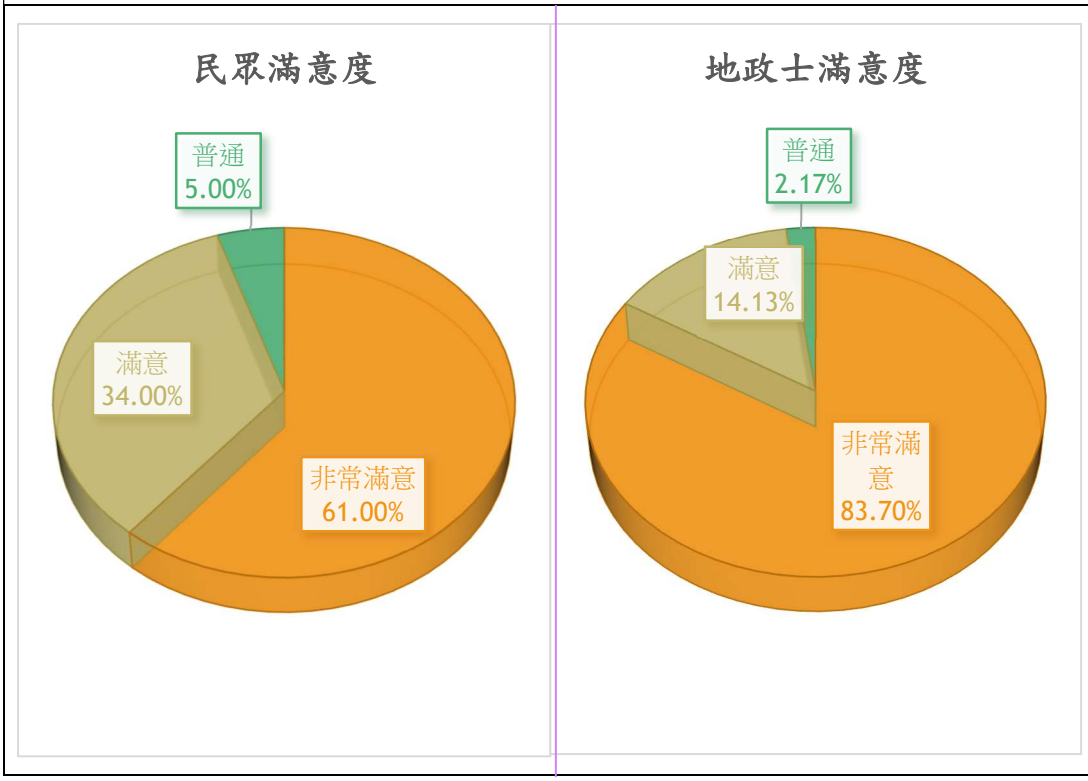


(三)您對本所創新服務「住址隱匿歸戶申請」是否滿意?

	民眾滿意度		地政士滿意度	
	票數	百分比	票數	百分比
非常滿意	61	61%	77	83.7%
滿意	34	34%	13	14.13%
普通	5	5%	2	2.17%
不滿意	0	0%	0	0%
非常不滿意	0	0%	0	0%
總和	100	100%	92	100%

【簡要說明】
為保障不動產所有權人之產權及個人資料，由本問券調查可得知，民眾及地政

士對本所住址隱匿歸戶申請滿意度達 95%、97.83%，受訪者非常滿意。

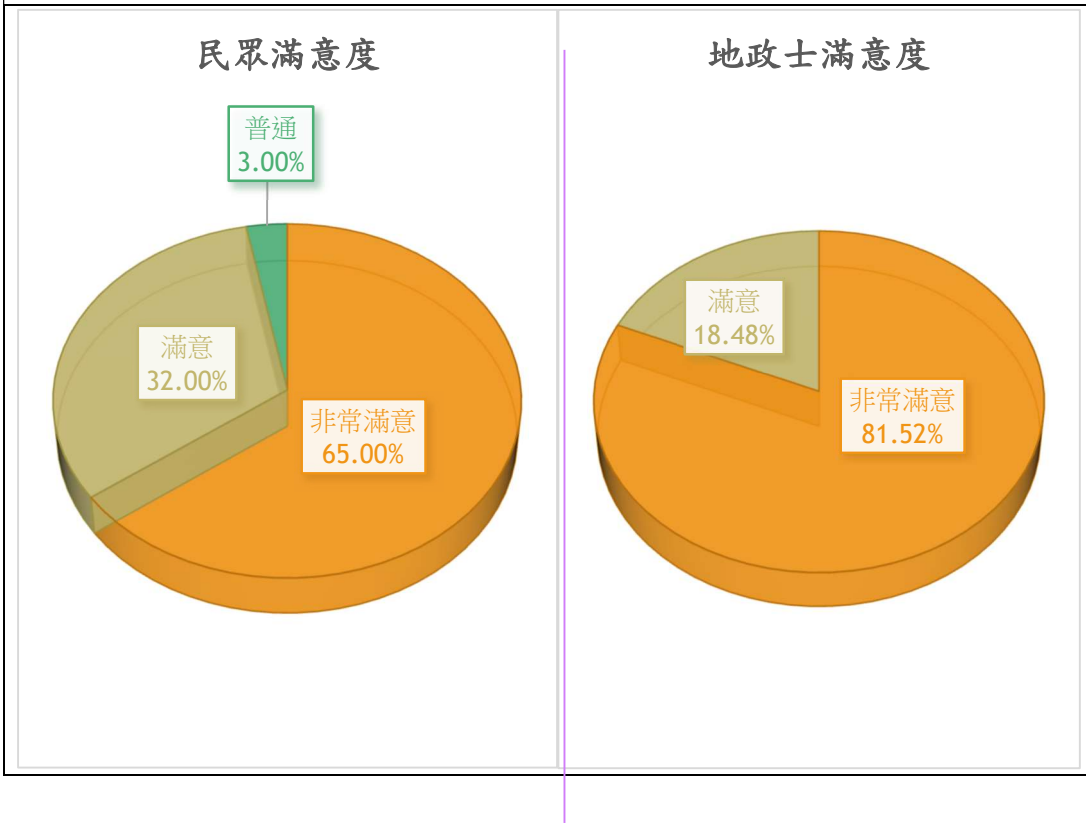


（四）您對「地籍異動即時通」是否滿意?

	民眾滿意度		地政士滿意度	
	票數	百分比	票數	百分比
非常滿意	65	65%	75	81.52%
滿意	32	32%	17	18.48%
普通	3	3%	0	0%
不滿意	0	0%	0	0%
非常不滿意	0	0%	0	0%
總和	100	100%	92	100%

【簡要說明】

問卷調查顯示，受訪民眾及地政士對本所地籍異動即時通之服務，合計有 97%、100%表示滿意；未來會持續推動使民眾能即時掌握不動產權利異動之資訊。

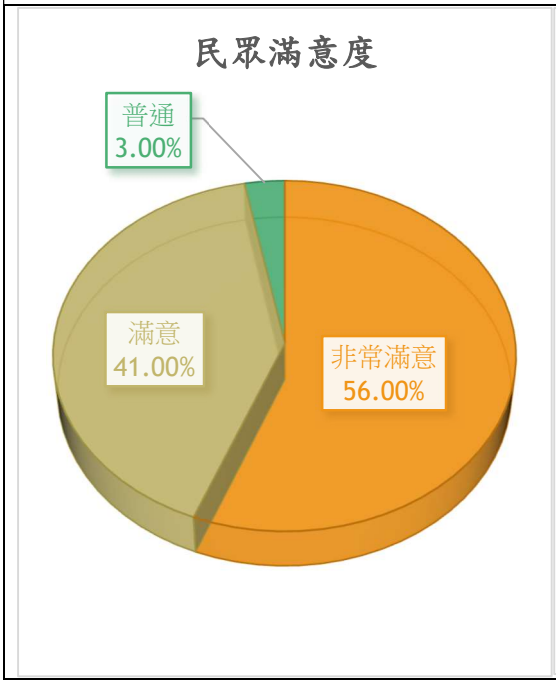


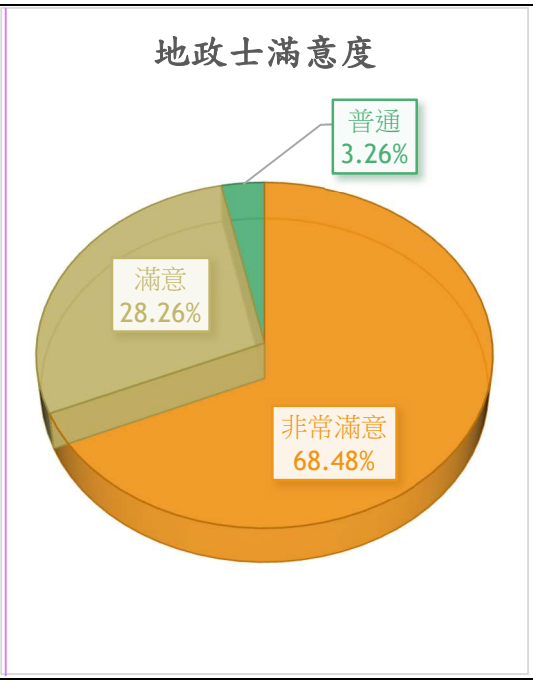
（五）您對「預約領件服務」是否滿意?

	民眾滿意度		地政士滿意度	
	票數	百分比	票數	百分比
非常滿意	56	56%	63	68.48%
滿意	41	41%	26	28.26%
普通	3	3%	3	3.26%
不滿意	0	0%	0	0%
非常不滿意	0	0%	0	0%
總和	100	100%	92	100%

【簡要說明】

調查顯示，受訪民眾及地政士對於預約領件服務滿意度分別為97%、96.74%，未來會持續推廣，深化地政業務。



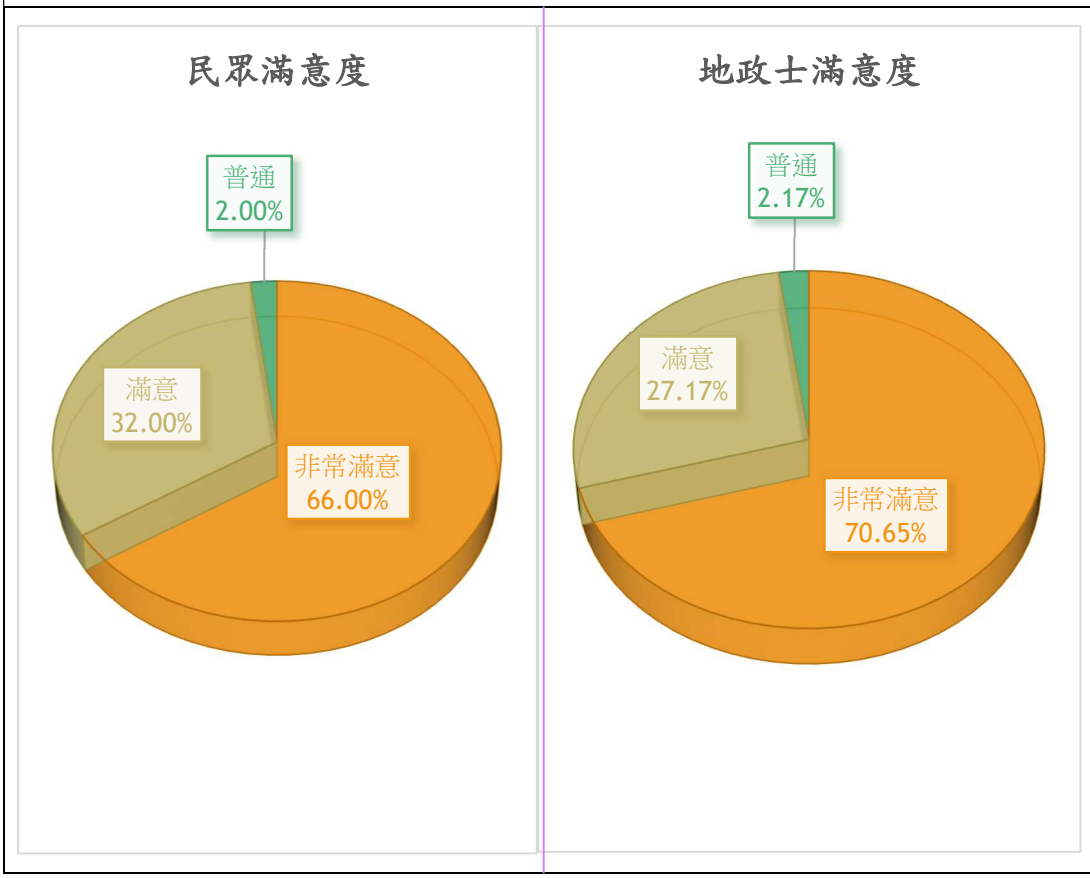


(六)您對「午休諮詢不打烊」是否滿意?

	民眾滿意度		地政士滿意度	
	票數	百分比	票數	百分比
非常滿意	66	66%	65	70.65%
滿意	32	32%	25	27.17%
普通	2	2%	2	2.18%
不滿意	0	0%	0	0%
非常不滿意	0	0%	0	0%
總和	100	100%	92	100%

【簡要說明】

調查顯示，受訪民眾及地政士對於午休不打烊服務滿意度分別高達 98%、97.82%，提供上班族無庸請假，便利民眾善用寶貴時間。

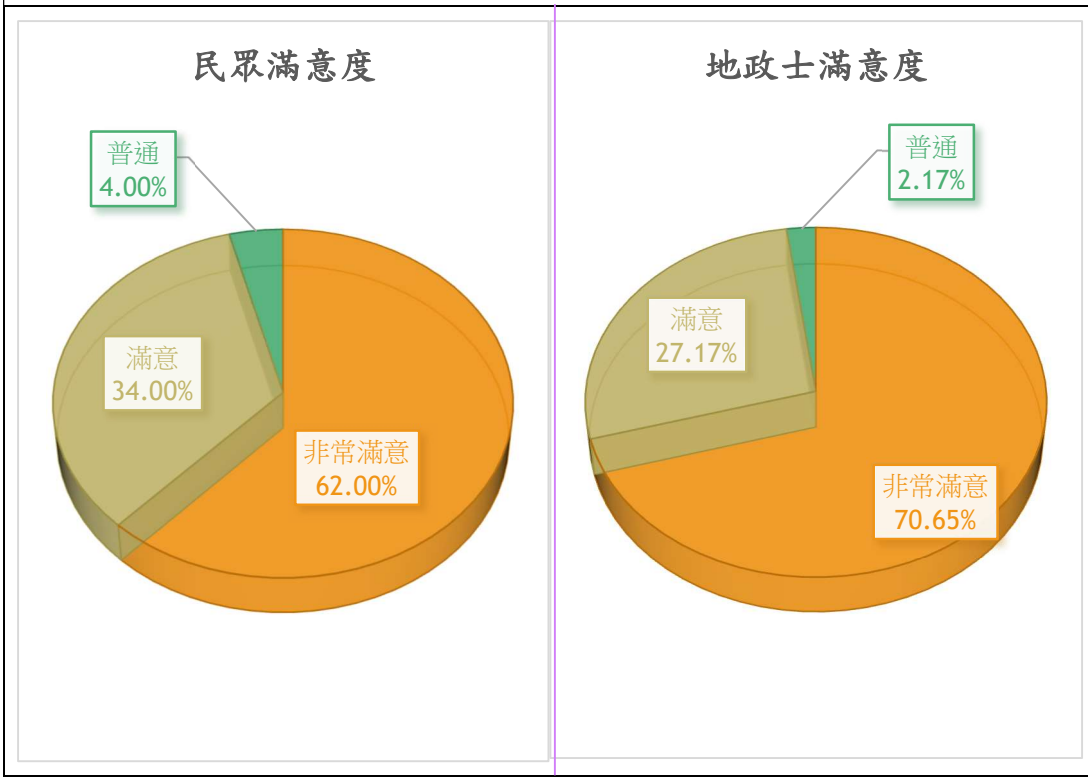


（七）您對本所撤案暨退費二合一申請書服務是否滿意?

	民眾滿意度		地政士滿意度	
	票數	百分比	票數	百分比
非常滿意	62	62%	65	70.65%
滿意	34	34%	25	27.17%
普通	4	4%	2	2.18%
不滿意	0	0%	0	0%
非常不滿意	0	0%	0	0%
總和	100	100%	92	100%

【簡要說明】

調查顯示，受訪民眾及地政士對於撤案暨退費二合一申請書服務滿意度分別為96%、97.82%，簡化申辦流程並減少民眾書寫及審查人員核對之時間。

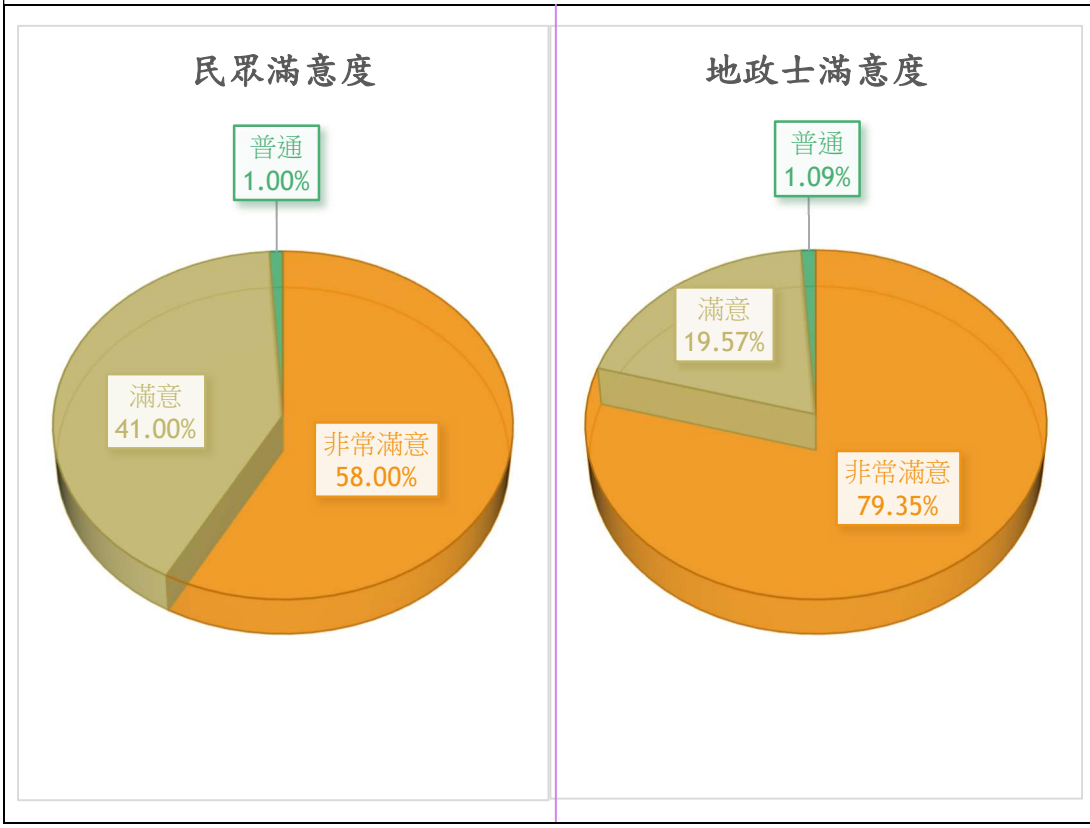


（八）您對跨縣市收辦土地登記服務是否滿意?

	民眾滿意度		地政士滿意度	
	票數	百分比	票數	百分比
非常滿意	58	58%	73	79.35%
滿意	41	41%	18	19.57%
普通	1	1%	1	1.08%
不滿意	0	0%	0	0%
非常不滿意	0	0%	0	0%
總和	100	100%	92	100%

【簡要說明】

調查顯示，受訪民眾及地政士對於跨縣市收辦土地登記服務滿意度分別為99%、98.92%，未來會持續推廣，深化地政業務。

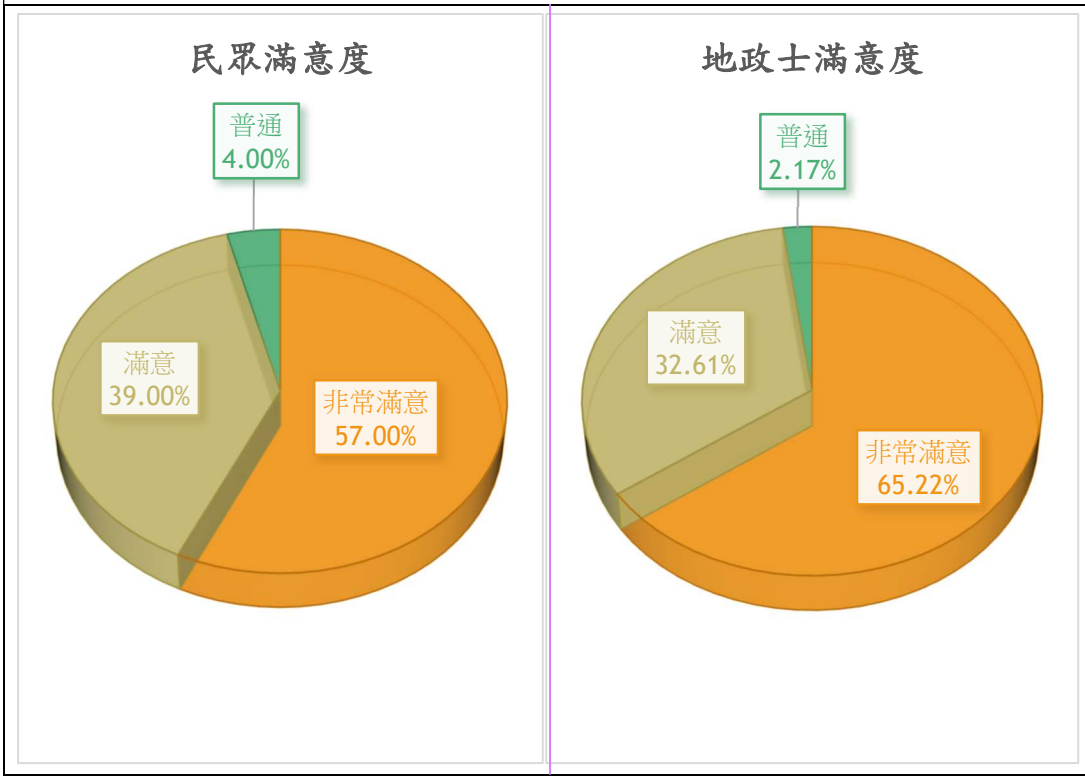


（九）您對本所協助查詢鑑界所需界址點服務?

	民眾滿意度		地政士滿意度	
	票數	百分比	票數	百分比
非常滿意	57	57%	60	65.22%
滿意	39	39%	30	32.61%
普通	4	4%	2	2.18%
不滿意	0	0%	0	0%
非常不滿意	0	0%	0	0%
總和	100	100%	92	100%

【簡要說明】

受訪民眾及地政士對於本年創新之服務-本所協助查詢鑑界所需界址點服務之滿意度分別為96%、97.82%，民眾在鑑界時常需要界址點以便了解鑑界所需費用，本所創新服務使民眾感到便捷又貼心。

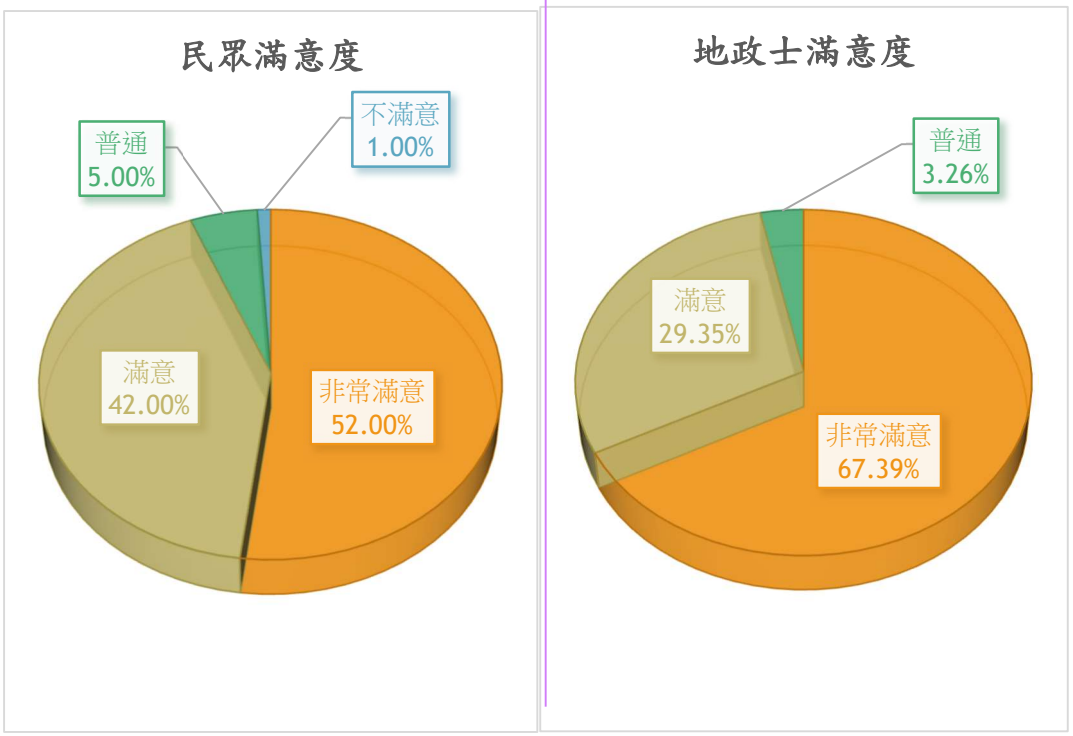


（十）您對本所於全方位地理資訊系統協助查詢地號服務是否滿意?

	民眾滿意度		地政士滿意度	
	票數	百分比	票數	百分比
非常滿意	52	52%	62	67.39%
滿意	42	42%	27	29.35%
普通	5	5%	3	3.26%
不滿意	1	1%	0	0%
非常不滿意	0	0%	0	0%
總和	100	100%	92	100%

【簡要說明】

受訪民眾及地政士對於本年創新之服務-本所協助查詢地號服務之滿意度分別為94%、96.74%，使民眾在洽公時能提供準確的地號，輔助了解全方位地理資訊系統，本所創新服務使民眾感到便捷又貼心。不滿意者因未填事由或留下聯絡方式，故本所未能獲知原因。

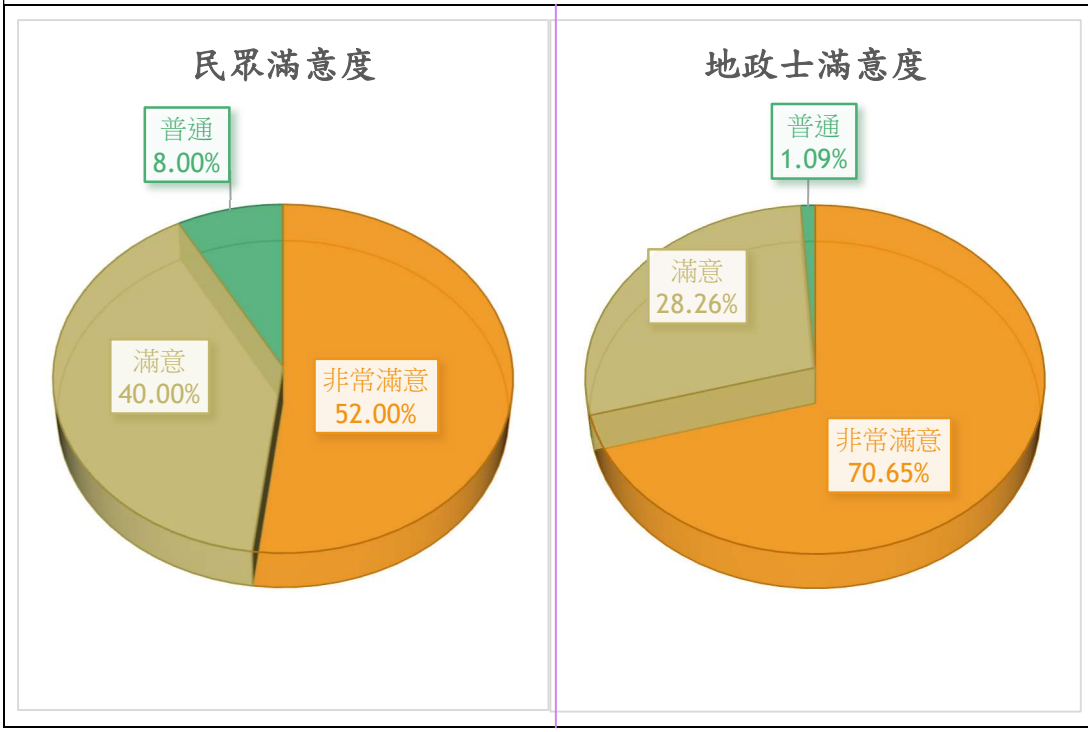


（十一）您對「實價登錄協助申報及地價查詢服務」是否滿意?(如:公告現值等)

	民眾滿意度		地政士滿意度	
	票數	百分比	票數	百分比
非常滿意	52	52%	65	70.65%
滿意	40	40%	26	28.26%
普通	8	8%	1	1.09%
不滿意	0	0%	0	0%
非常不滿意	0	0%	0	0%
總和	100	100%	92	100%

【簡要說明】

經過問卷調查顯示，受訪民眾及地政士對於實價登錄協助申報及地價查詢服務之滿意度分別為 92%、98.91%，本所提供即時查詢房地產交易價格，有效掌握不動產交易市場情勢。

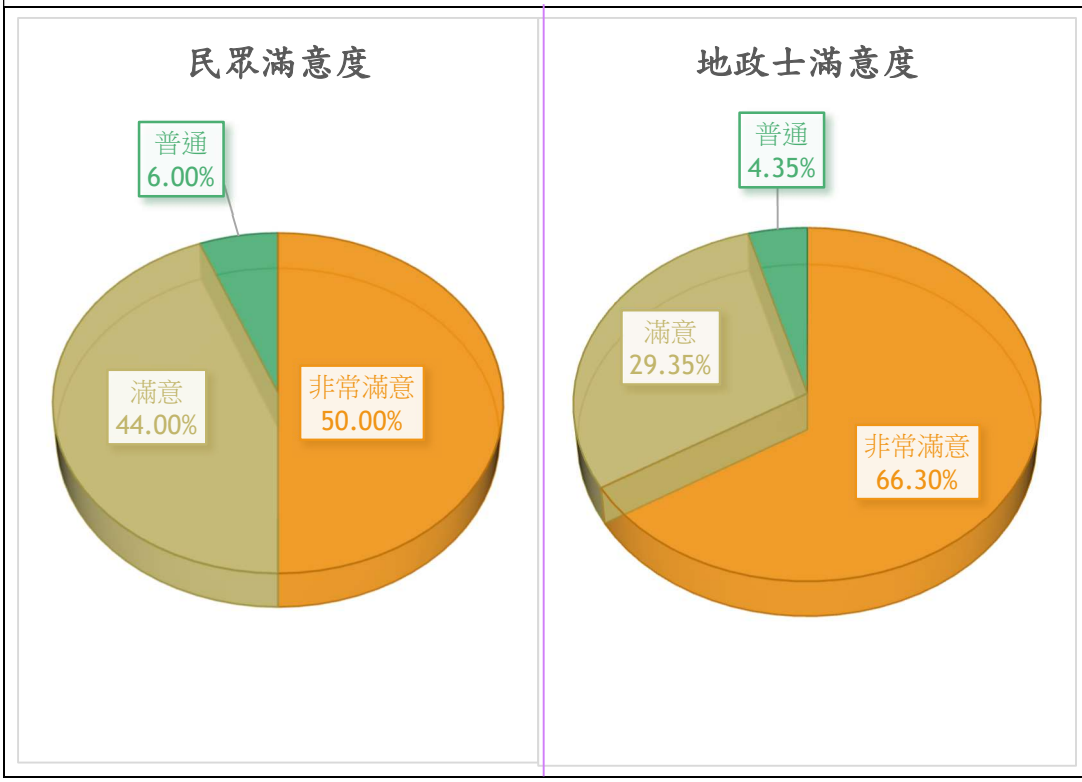


（十二）您對買賣實價登錄 ，本所提供常見錯誤貼心叮嚀小卡服務?

	民眾滿意度		地政士滿意度	
	票數	百分比	票數	百分比
非常滿意	50	50%	61	66.3%
滿意	44	44%	27	29.35%
普通	6	6%	4	4.35%
不滿意	0	0%	0	0%
非常不滿意	0	0%	0	0%
總和	100	100%	92	100%

【簡要說明】

受訪民眾及地政士對於本年創新之服務-買賣實價登錄，本所提供常見錯誤貼心叮嚀小卡服務之滿意度分別為 94%、95.65%，此服務為避免民眾因申報錯誤而受罰，本所於 112 年 1 月 6 日將實價登錄（買賣）申報常見六大錯誤情形刊登，並向現場民眾宣導，使民眾備感貼心。

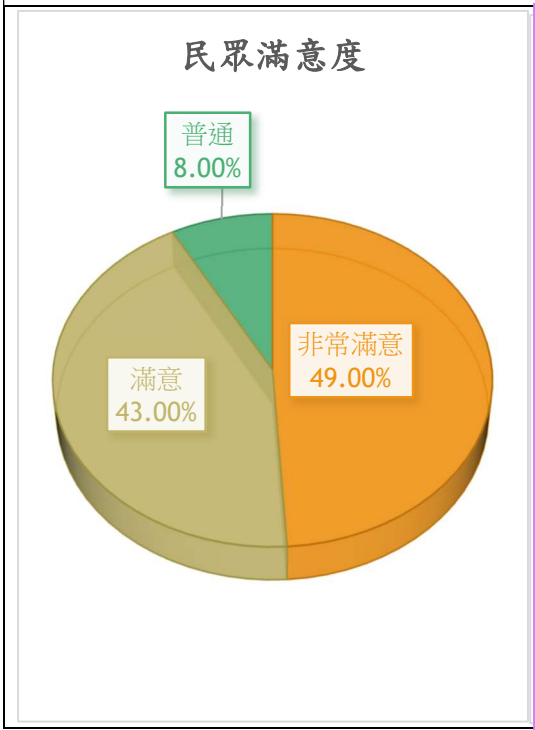


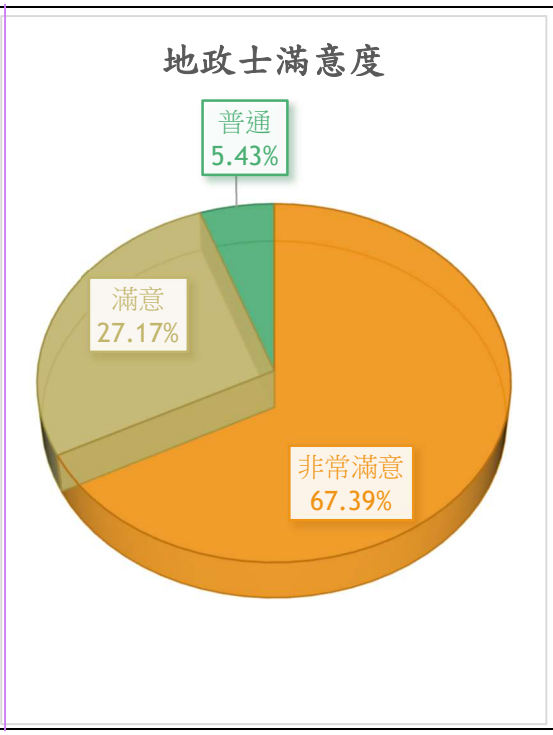
（十三）您對本所網站建置「實價登錄專區」服務是否滿意？

	民眾滿意度		地政士滿意度	
	票數	百分比	票數	百分比
非常滿意	49	49%	62	67.39%
滿意	43	43%	25	27.17%
普通	8	8%	5	5.44%
不滿意	0	0%	0	0%
非常不滿意	0	0%	0	0%
總和	100	100%	92	100%

【簡要說明】

受訪民眾及地政士對於本年創新之服務-本所網站建置實價登錄專區服務之滿意度分別為92%、94.56%，實價登錄專區內容包括：交易熱區路段風雲榜、不動產實價登錄查詢、實價登錄申報常見錯誤態樣、實價登錄申報期限查詢、房地合一稅相關資料、預售屋成交行情表等，豐富的網站資訊內容，使民眾能充分了解實價登錄相關訊息。



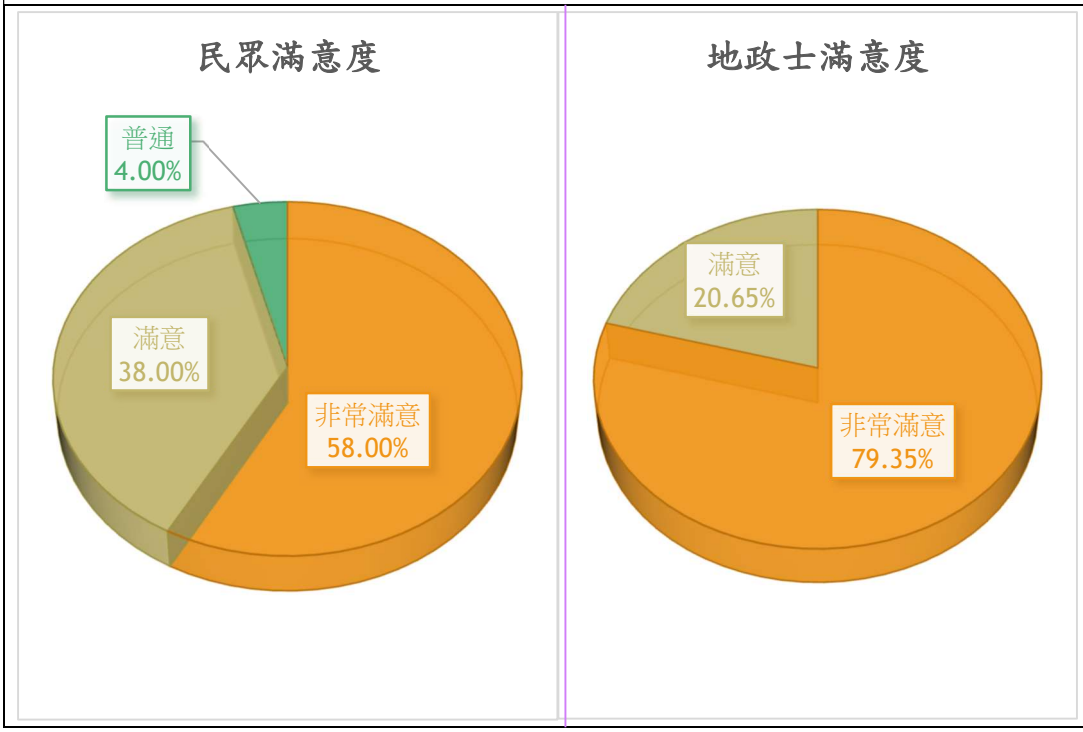


（十四）您對本所櫃檯多元管道繳納地政規費，如:信用卡、悠遊卡等服務是否滿意?

	民眾滿意度		地政士滿意度	
	票數	百分比	票數	百分比
非常滿意	58	58%	73	79.35%
滿意	38	38%	19	20.65%
普通	4	4%	0	0%
不滿意	0	0%	0	0%
非常不滿意	0	0%	0	0%
總和	100	100%	92	100%

【簡要說明】

經過問卷調查顯示，有高達 96%、百分百(100%)的受訪民眾及地政士對多元管道繳納地政規費感到相當滿意。本所除提供以現金繳費，亦可選擇使用信用卡、悠遊卡等繳費方式，迅速安全又便利。



捌、意見反映或建議事項

類別	民眾建議改善事項	辦理情形
服務項目	收費可以調降一些	本所依照相關法令規定辦理地政規費標準
服務環境	取號機不夠明顯	擬將取號機改變位置、增加更醒目之標示
	更多收件櫃台	納入本所未來整體規劃考量
	希望市區能新增服務處，因為銀行大多集中在市區，文件往返路途遠	納入本所未來整體規劃考量

玖、結論

為提供更優質的為民服務工作及行政效能，本所於每年舉辦二次服務品質問卷調查，藉由問卷調查瞭解民眾對本所提供各項服務的滿意度及需要改進的地方。

本次調查結果顯示受訪者對本年度各項服務平均滿意度達 90%以上，顯示民眾對於今年本所施政表現仍給予高度滿意回應，而民眾的讚許及肯定將是鼓勵本所持續提升為民服務的動力。今年度整體滿意度為 95.33%，相較去年滿意度 89.06%，成長率正成長 7.04%，未來本所將持續以民眾角度了解需求，提供更優質的服務。

民意調查是最能反映出機關的優缺點及民眾所需，針對各項不足處持續改進、創新，希冀透過民眾寶貴意見就本所服務措施進行檢討、修正，並秉持精益求精的精神，針對各項不足處持續改進並深入瞭解受訪者對於本所各項服務與行政效率等意見、感受，作為提升工作效率及改善服務品質之參考依據，朝向更便民與簡化之方向規劃，以最真誠的態度為民服務，落實親民服務宗旨，提升為民服務品質。相信在同仁群策群力下，業務之推行將更貼近服務對象之需求。