基隆市地政事務所
Keelung City Government

113 年

上半年民眾滿意度分析報告附件
信效度分析結果

113 年 5 月

民眾滿意度分析報告

摘要

政府機關與洽公單位的服務對象，應以所有業務往來之民眾為主體；而民眾對洽辦公務機關其服務表現之滿意程度，更是決定該機關『為民服務』成敗之關鍵。有鑑於此，本所特製定問卷，並辦理本次問卷調查；以開誠布公之心，傾聽民意、廣納建言；以期望能將『為民服務』工作，做到更好！

本次問卷調查之對象，係以113年5月1日至5月15日向本所申辦之洽公民眾及不動產業者為主。調查方式以本所櫃臺受理服務時，發放問卷調查表，並現場回收。本次問卷200件(民眾與不動產業者問卷各100份)，全部回收共計200件；其中有效問卷樣本200件，問卷有效率為100% 。

壹、問卷計畫

一、本所為辦理「113 年度滿意度調查」，資訊行政課製定問卷，並辦理本次問卷調查。

二、本次問卷調查經報請機關首長同意後，委請登記課服務台及地籍謄本櫃台於受理民眾案件時，同時請洽公民眾協助填寫。

三、本次問卷調查時間自 113 年 5 月 1 日至 5 月 15 日止。

貳、問卷執行及回收

一、本次問卷調查之對象，以 113 年 5 月 1 日至 5 月 15 日到所洽公民眾及不動產業者為主。調查方式以現場提供問卷，並於當場回收。

二、本次問卷分別以民眾及不動產業者，共設計 2 種問卷(附件)，並各自發給 100 人進行提問，並現場全數回收，共計回收 200 份。其中不動產業者身分類別，地政士回收 96 份、不動產經紀業者回收 4 份。

參、滿意度調查結果分析

一、基本資料

(一)性別：受訪回覆問卷顯示，至本所洽公民眾之性別分佈；男性民眾 49 人，女性民眾 51 人，男性業者 54 人，女性業者 44 人，2 人未勾選。顯然至本所洽公民眾，男女比例相當。

表 3.1.1：性別資料統計

性別	民眾（男）	民眾（女）	業者（男）	業者（女）	無勾選
人數	49	51	54	44	2
百分比	24.5%	25.5%	27%	22%	1%

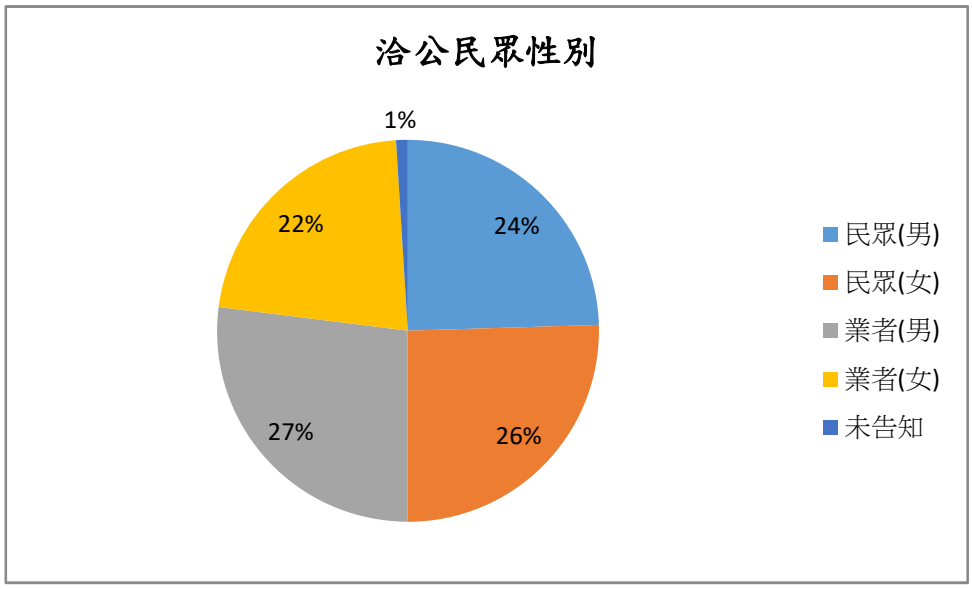


圖 3.1.1：性別資料分析

(二)年齡：受訪問卷回覆顯示，至本所洽公民眾之年齡分佈為 30 歲(含)以下 13.5%、31-40 歲 24.5%、41-50 歲 21%、51-60 歲 23.5%、61 歲以上 17%。由分析結果至本所洽公民眾以 31-60 歲族群為主力客群。

表 3.1.2：年齡資料統計

年齡	30 歲(含)以下		31-40 歲		41-50 歲		51-60 歲		61 歲以上		無勾選
類別	民	業	民	業	民	業	民	業	民	業	
人數	12	15	25	24	23	19	21	26	18	16	1
百分比%	6%	7.5%	12.5%	12%	11.5%	9.5%	10.5%	13%	9%	8%	0.5%

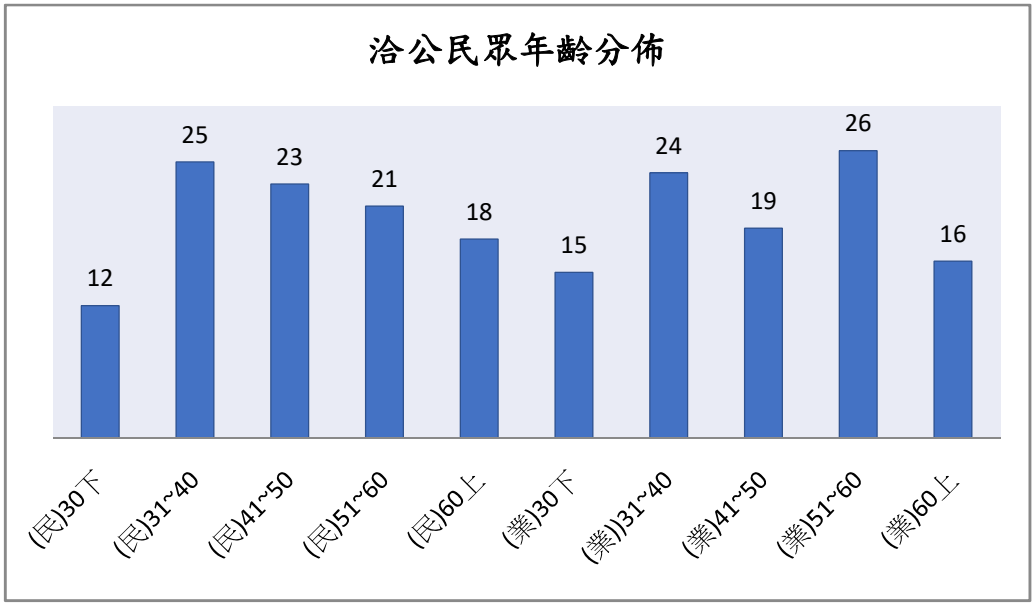


圖 3.1.2：年齡資料分析

(三)教育程度：受訪問卷回覆顯示，至本所洽公民眾之教育程度分佈為高中(職)為 31%、大專院校為 58.5%、研究所以上 6%。進一步分析得知，一部分為擁有房產之民眾，為年紀偏大教育程度約為高中職之民眾或地政從業人員，另一部分為首購族或地政士具有大專(學)以上學歷，自行到所洽公。故分析結果得知至本所未來宣傳方向，應採以這 2 類人主要客群為主。

表 3.1.3：教育程度資料統計

教育程度	高中(職)		大專院校		研究所以上		無勾選
類別	民眾	業者	民眾	業者	民眾	業者	
人數	38	24	48	69	7	5	9
百分比	19%	12%	24%	34.5%	3.5%	2.5%	4.5%

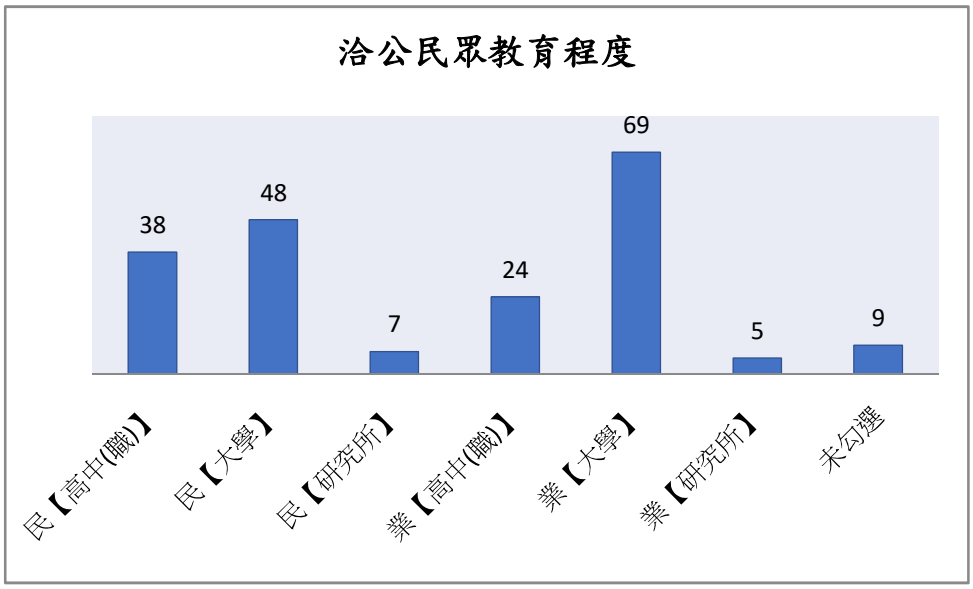


圖 3.1.3：教育程度資料分析

(四)洽辦事務：受訪問卷回覆顯示，至本所洽公民眾洽辦事務分佈為，申請登記業務 138 人、測量業務 20 人、地價業務 14 人及謄本業務 91 人。顯然洽公事項以登記課業務最高。進一步分析，洽辦登記業務中類別業者高於民眾；而謄本業務則為民眾高於業者，可認為目前不動產登記實務上，由民眾自行請領謄本後，後續委由地政業者辦理登記事務。

表 3.1.4：洽辦事務資料統計

洽辦事務	登記業務		測量業務		地價業務		謄本業務	
類別	民	業	民	業	民	業	民	業
人數	60	78	12	8	6	8	55	36

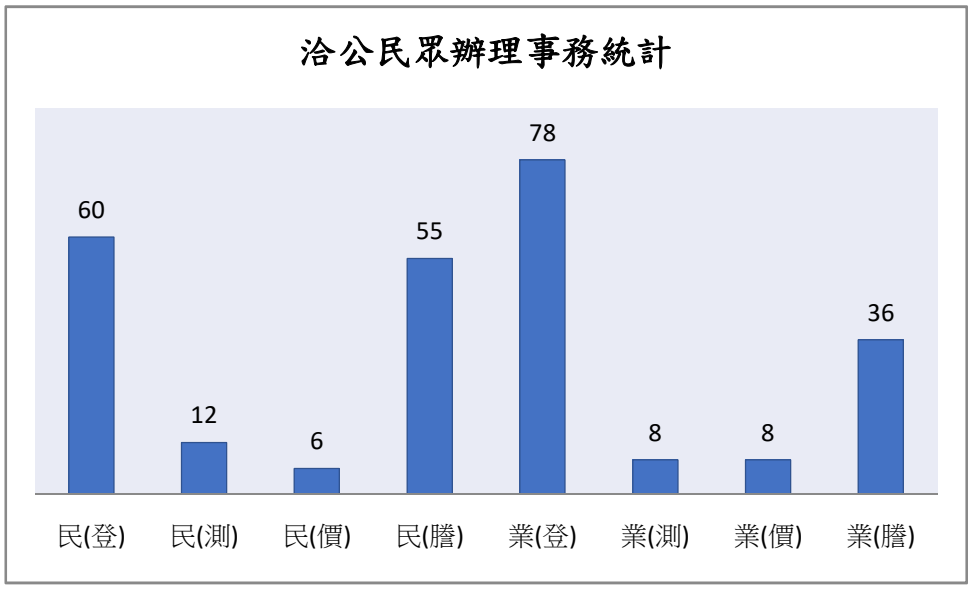


圖 3.1.4：洽辦事務資料分析

二、問卷內容分析

本次問卷將一般民眾與不動產業者分別設計不同問卷，其中就題目 1~5 題、7~10 題針對民眾與不動產業者進行提問，第 6 題針對民眾提問，第 11~14 題針對不動產業者提問，先予敘明。

(一)本所**動線規劃及服務設施**滿意度調查：

受訪回覆問卷顯示，民眾滿意度為：非常滿意 66%、滿意 29%、無意見 5%；不動產業者滿意度為非常滿意 77%、滿意 21%沒意見 2%。本項綜合滿意度為 92%。分析可知無論民眾或業者對於本所動線與服務設施均有 9 成 5 以上滿意度。

表 3.2.1：本所**動線規劃及服務設施**資料統計

評分分項	非常滿意		滿意		沒意見		不滿意	
類別	民	業	民	業	民	業	民	業
人數	66	77	29	21	5	2	0	0

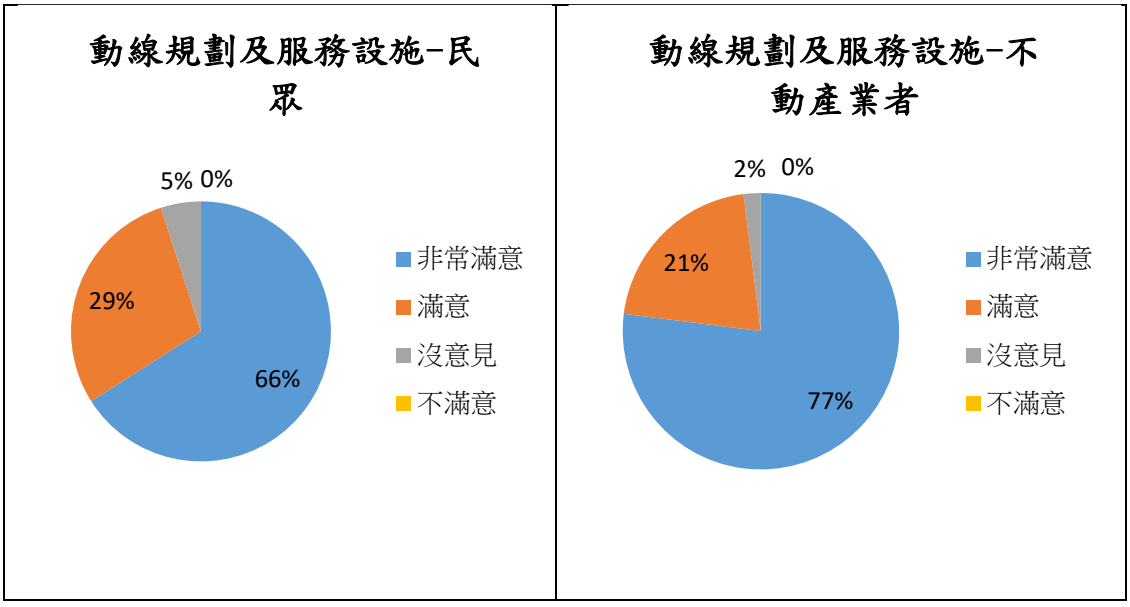


圖 3.2.1：動線規劃及服務設施資料分析

分項綜合滿意度：((143*4+50*3+7*2+0*1)/800)*100%=92%

(二)本所「整體洽公環境」滿意度調查：

受訪回覆問卷顯示，民眾滿意度為：非常滿意 68%、滿意 28%、無意見 4%；不動產業者滿意度為非常滿意 77%、滿意 19%沒意見 2%、不滿意 2%。本項綜合滿意度為 91.9%。分析可知無論民眾或業者對於本所整體洽公環境均有 9 成 6 以上滿意度，惟業者問卷中不滿意部分，因未說明不滿意之原因及聯絡方式，可做為本所未來改進現有洽公環境之參考。

表 3.2.2：整體洽公環境資料統計

評分分項	非常滿意		很滿意		沒意見		不滿意	
類別	民	業	民	業	民	業	民	業
人數	68	77	28	19	4	2	0	2

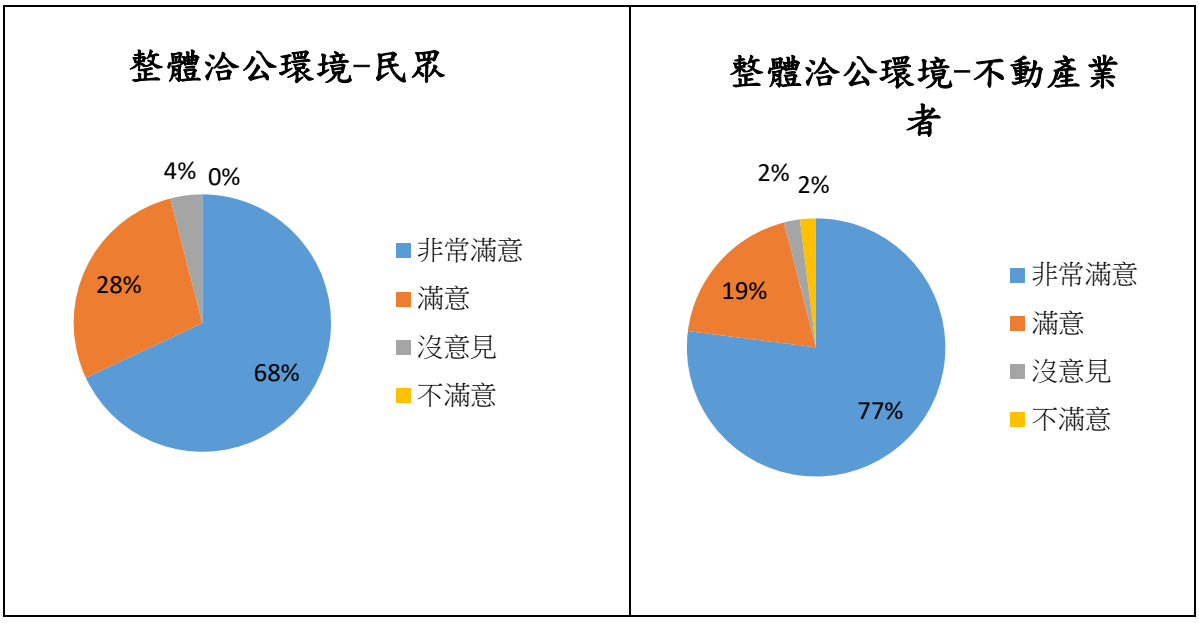


圖 3.2.2：整體洽公環境資料分析

分項綜合滿意度：((145*4+47*3+6*2+2*1)/400)*100%=91.9%

(三)本所「**處理申請案件之速度**」滿意度調查：

受訪回覆問卷顯示，民眾滿意度為：非常滿意 68%、滿意 26%、無意見 5%、不滿意 1%；不動產業者滿意度為非常滿意 76%、滿意 18%、沒意見 5%、不滿意 1%。本項綜合滿意度為 91.3%。分析可知民眾與業者對於本所案件處理速度均有 9 成 4 以上滿意度，惟問卷中不滿意部分，因未說明不滿意之原因及聯絡方式，本所將持續改進現有行政流程，進而加快處理案件速度。

表 3.2.3：處理申請案件之速度資料分析

評分分項	非常滿意		很滿意		沒意見		不滿意	
類別	民	業	民	業	民	業	民	業
人數	68	76	26	18	5	5	1	1

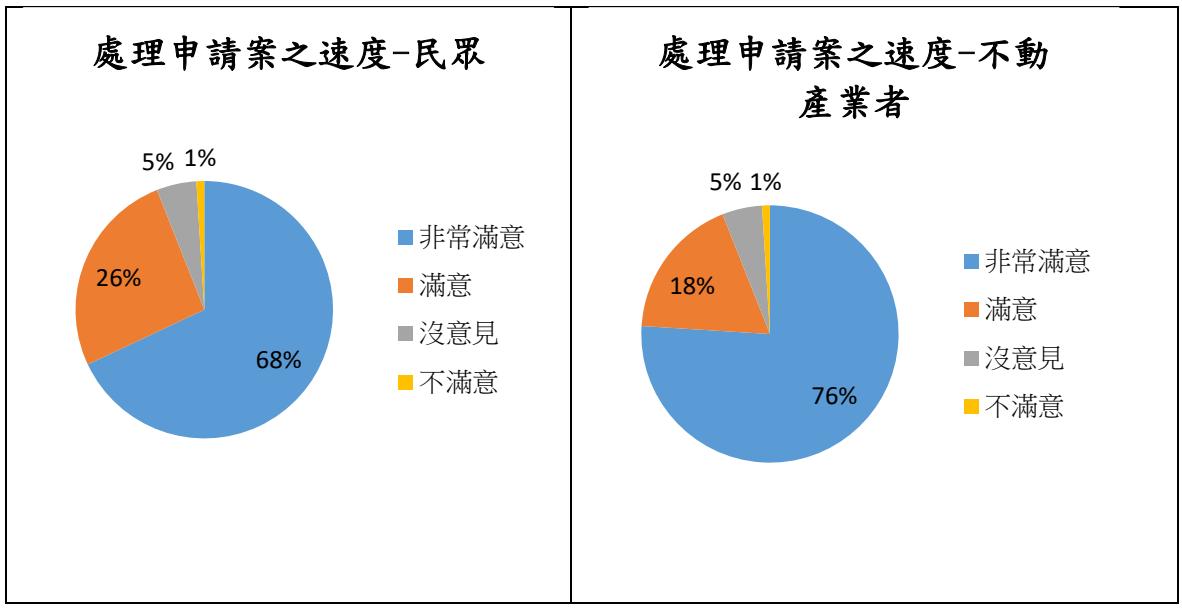


圖 3.2.3：處理申請案件之速度資料分析

分項綜合滿意度：

((144*4+44*3+10*2+2*1)/800)*100%=91.3%

(四)本所「**櫃檯服務人員的主動回應、熱心服務態度**」滿意度調查：

受訪回覆問卷顯示，民眾滿意度為：非常滿意 79%、滿意 17%、無意見 4%；不動產業者滿意度為非常滿意 80%、滿意 17%、沒意見 3%。本項綜合滿意度為 94%。分析可知，無論民眾與業者對於本所櫃台人員之服務熱誠給予 8 成以上非常滿意，應持續保持。

表 3.2.4：櫃檯服務人員的主動回應熱心服務態度資料分析

評分分項	非常滿意		很滿意		沒意見		不滿意	
分類	民	業	民	業	民	業	民	業
人數	79	80	17	17	4	3	0	0

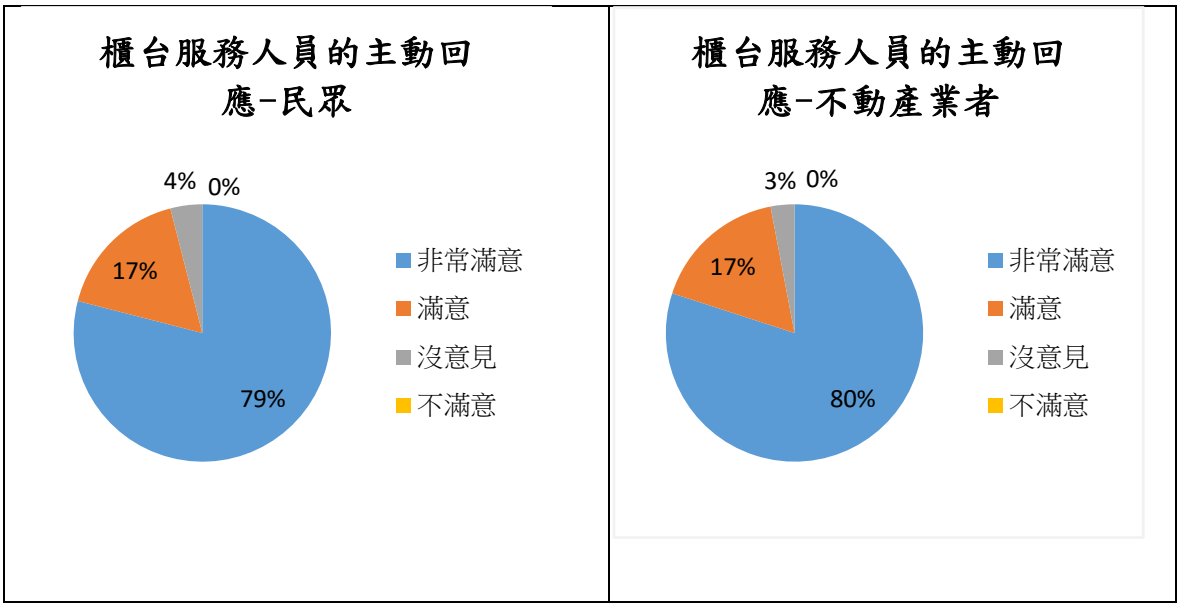


圖 3.2.4：櫃檯服務人員的主動回應、熱心服務資料分析

分項綜合滿意度：((159*4+34*3+7*2+0*1)/800)*100%=94%

(五)本所「**承辦人員解答清楚、專業知識**」滿意度調查：

受訪回覆問卷顯示，民眾滿意度為：非常滿意 81%、滿意 17%、無意見 2%；不動產業者滿意度為非常滿意 82%、滿意 14%、沒意見 4%。本項綜合滿意度為 94.6%。分析得知，本所登記課或謄本櫃台承辦人員，對民眾說明案件之專業程度，均給予 8 成以上非常滿意之鼓勵，應持續保持。

表 3.2.5：承辦人員解答清楚、專業知識資料分析

評分分項	非常滿意		很滿意		沒意見		不滿意	
類別	民	業	民	業	民	業	民	業
人數	81	82	17	14	2	4	0	0

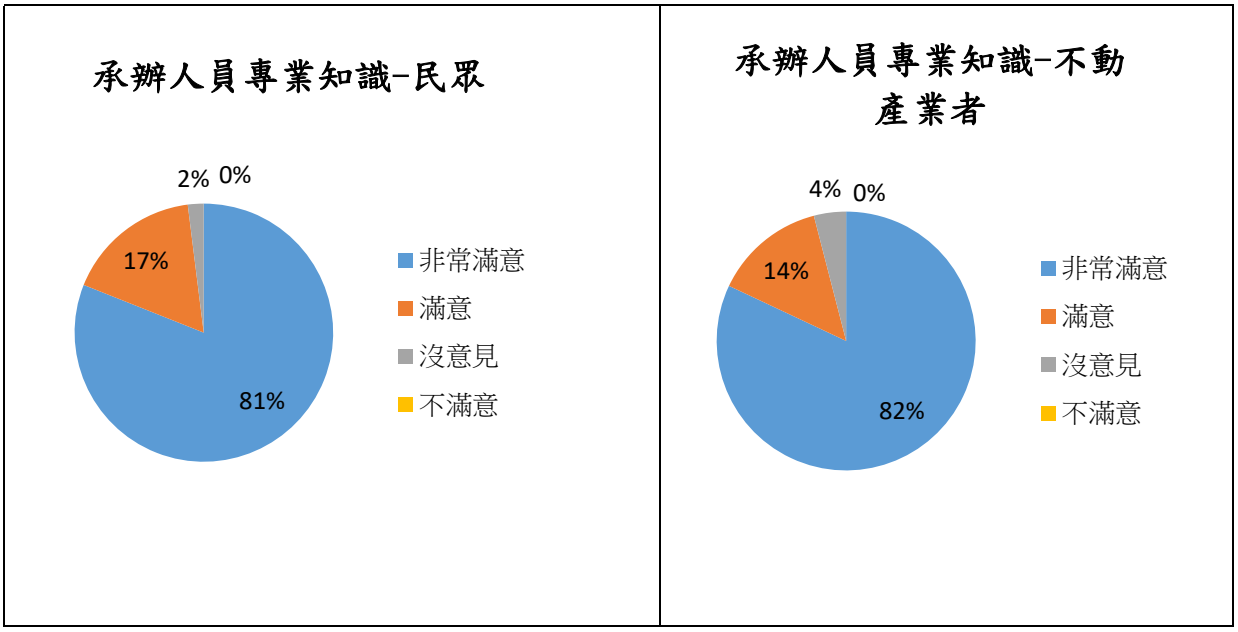


圖 3.2.5：承辦人員解答清楚、專業知識資料分析

分項綜合滿意度：((163*4+31*3+6*2+0*1)/400)*100%=94.6%

(六)本所「**處理民眾意見及抱怨機制**」滿意度調查：

本問卷僅由民眾填寫，並於回覆問卷顯示，民眾滿意度為：非常滿意55%、滿意27%、無意見18%。本項綜合滿意度為84.3%。進一步分析，民眾有高達 18%認為沒意見，顯示民眾對於本所受理民眾意見之管道熟悉度顯有不足，未來須提升受理民眾意見管道之能見度。本項綜合滿意度為84.3%。

表 3.2.6：處理民眾意見及抱怨機制資料分析

評分分項	非常滿意	很滿意	沒意見	不滿意
人數	55	27	18	0
百分比	55%	27%	18%	0%

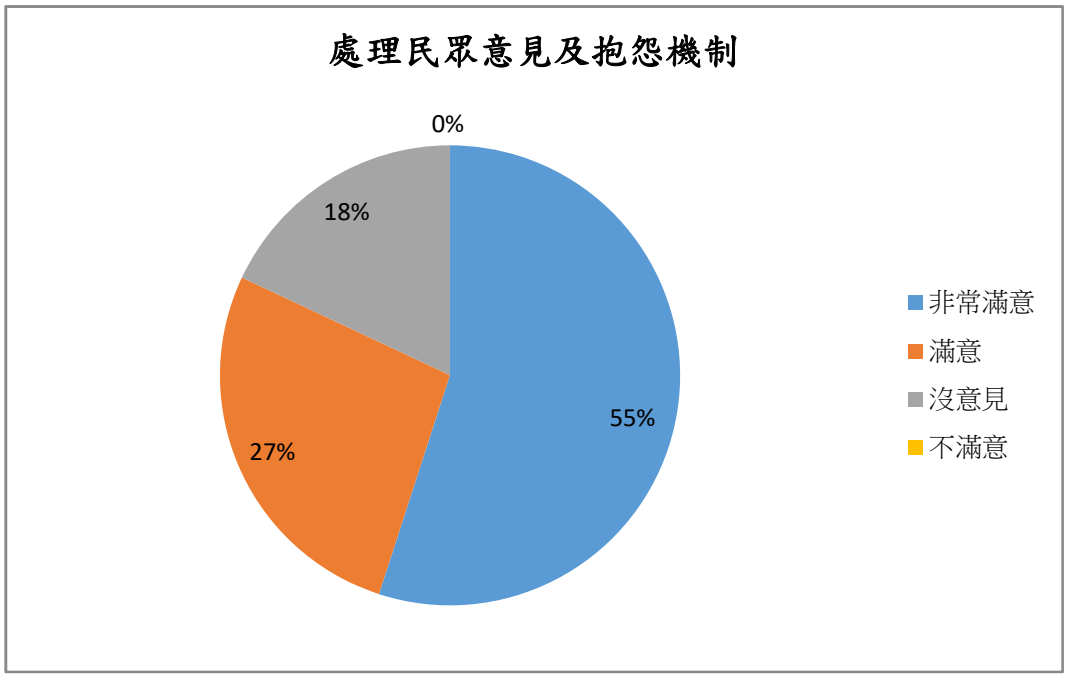


圖 3.2.6：處理民眾意見及抱怨機制資料分析

分項綜合滿意度：((55*4+27*3+18*2+0*1)/400)*100%=84.3%

(七)本所「**推動以信用卡(悠遊卡)繳納規費**」滿意度調查：受訪回覆問卷顯示，民眾滿意度為：非常滿意 58%、滿意 34%、無意見 8%；不動產業者滿意度為非常滿意 79%、滿意 18%、沒意見 3%。本項綜合滿意度為 90.8%。進一步分析，本項創新服務無論於民眾或業者端，均有 9 成 2 以上滿意度，顯示免攜帶大筆現金以電子方式支付地政規費，深受洽公民眾好感。

表 3.2.7 推動以信用卡(悠遊卡)繳納規費資料分析

評分分項	非常滿意		很滿意		沒意見		不滿意	
類別	民	業	民	業	民	業	民	業
人數	58	79	34	18	8	3	0	0

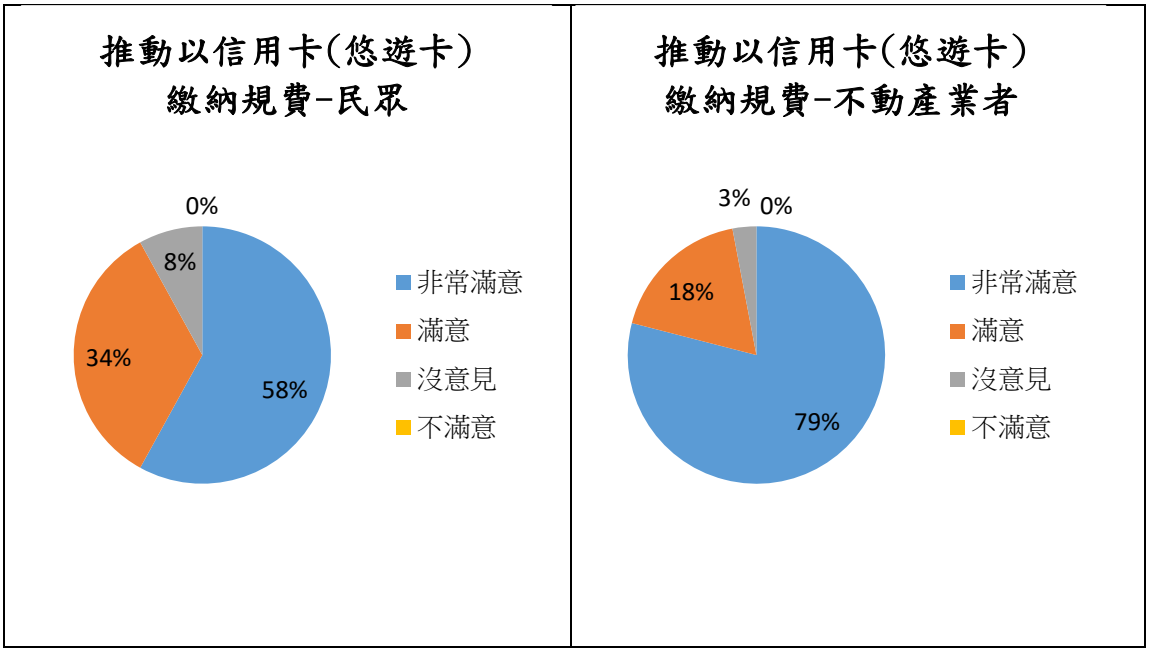


圖 3.2.7：推動以信用卡(悠遊卡)繳納規費資料分析

分項綜合滿意度：

((137*4+52*3+11*2+0*1)/800)*100%=90.8%

(八)本所「**地籍異動即時通服務**」滿意度調查：

受訪回覆問卷顯示，民眾滿意度為：非常滿意 62%、滿意 14%、無意見 24%；不動產業者滿意度為非常滿意 72%、滿意 22%、沒意見 6%。本項綜合滿意度為 88%。本項服務對於民眾防範詐騙、保護產權之效果重大。惟問卷顯示民眾對於該服務沒意見之選項高達 2 成 4，顯示宣導成效尚待加強。

表 3.2.8 動地籍異動即時通服務資料分析

評分分項	非常滿意		很滿意		沒意見		不滿意	
類別	民	業	民	業	民	業	民	業
人數	62	72	14	22	24	6	0	0

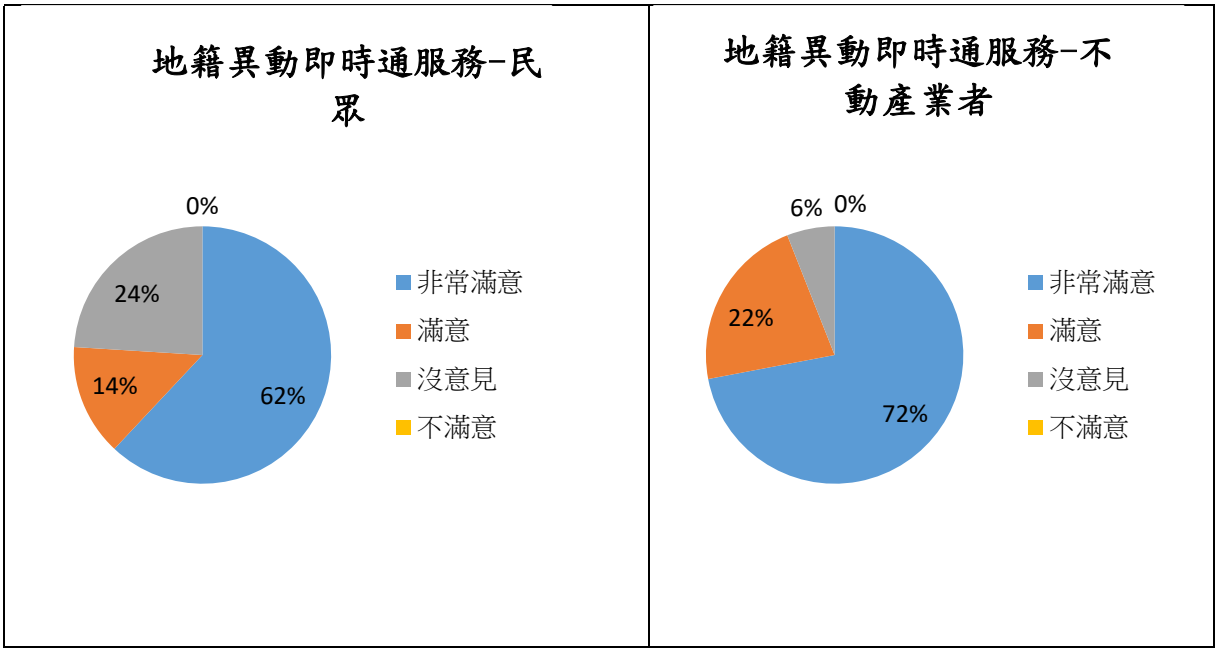


圖 3.2.8：推動地籍異動即時通服務資料分析

分項綜合滿意度：((134*4+36*3+30*2+0*1)/800)*100%=88%

(九)本所「**協助查詢鑑界所需界址點服務**」滿意度調查：

受訪回覆問卷顯示，民眾滿意度為：非常滿意 32%、滿意 37%、無意見 31%；不動產業者滿意度為非常滿意 68%、滿意 28%、沒意見 4%。本項綜合滿意度為 83.1%。進一步分析，本項服務無論民眾與業者之滿意度均偏低，可解為問卷填發地點為登記課與謄本櫃台，洽公民眾對於測量業務本身了解程度較低，問卷結果較難反映真實情況，未來將改進問卷填發地點。

表 3.2.9：推動以協助查詢鑑界所需界址點服務資料分析

評分分項	非常滿意		很滿意		沒意見		不滿意	
類別	民	業	民	業	民	業	民	業
人數	32	68	37	28	31	4	0	0

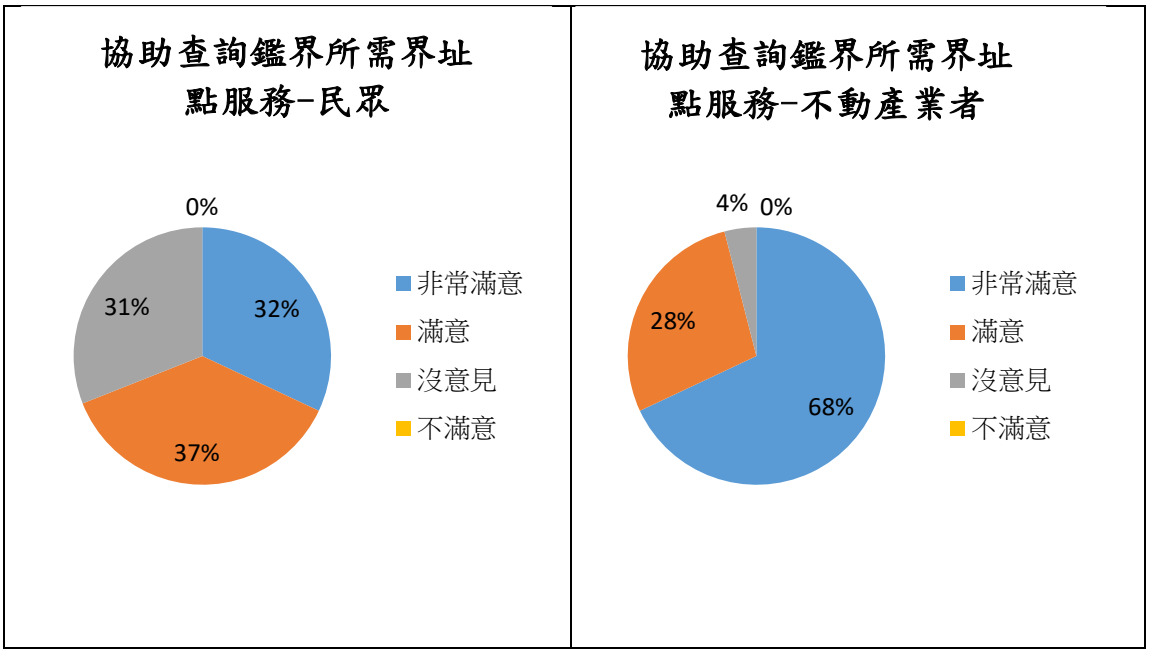


圖 3.2.9：推動協助查詢鑑界所需界址點資料分析

分項綜合滿意度：

((100*4+65*3+35*2+0*1)/800)*100%=83.1%

(十)本所「**實價登錄協助申報及地價查詢服務**」滿意度調查：

受訪回覆問卷顯示，民眾滿意度為：非常滿意 39%、滿意 35%、無意見 26%；不動產業者滿意度為非常滿意 71%、滿意 22%、沒意見 7%。本項綜合滿意度為 84.6%。進一步分析，本項服務於業者間非常滿意度高達 7 成明顯高於民眾之滿意度，顯示服務成效卓越，惟民眾對於本項服務之熟悉度仍有不足，可針對民眾端加強宣導。

表 3.2.10：推動實價登錄協助申報及地價查詢服務資料分析

評分分項	非常滿意		很滿意		沒意見		不滿意	
類別	民	業	民	業	民	業	民	業
人數	39	71	35	22	26	7	0	0

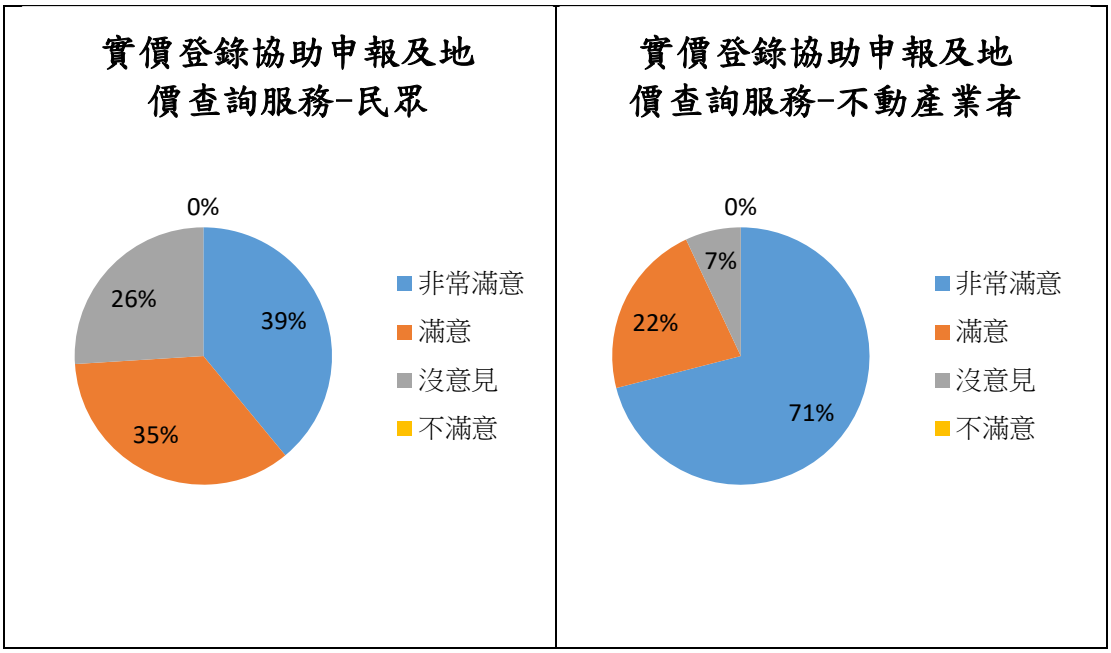


圖 3.2.10：推動實價登錄協助申報及地價查詢服務資料分析

分項綜合滿意度：

((110*4+57*3+33*2+0*1)/800)*100%=84.6%

(十一)本所「**跨縣市代收代寄地政類申請案件**」滿意度調查：

本題僅詢問不動產業者，並於回覆問卷顯示，業者滿意度為：非常滿意 75%、滿意 19%、無意見 6%。本項綜合滿意度為 92.3%。本項業務已推行多年，業者對於本所受理此類案件給予 9 成 4 以上之滿意度。

表 3.2.11：推動跨縣市代收代寄申請地政案件服務資料分析

評分分項	非常滿意	很滿意	沒意見	不滿意
人數	75	19	6	0
百分比	75%	19%	6%	0%

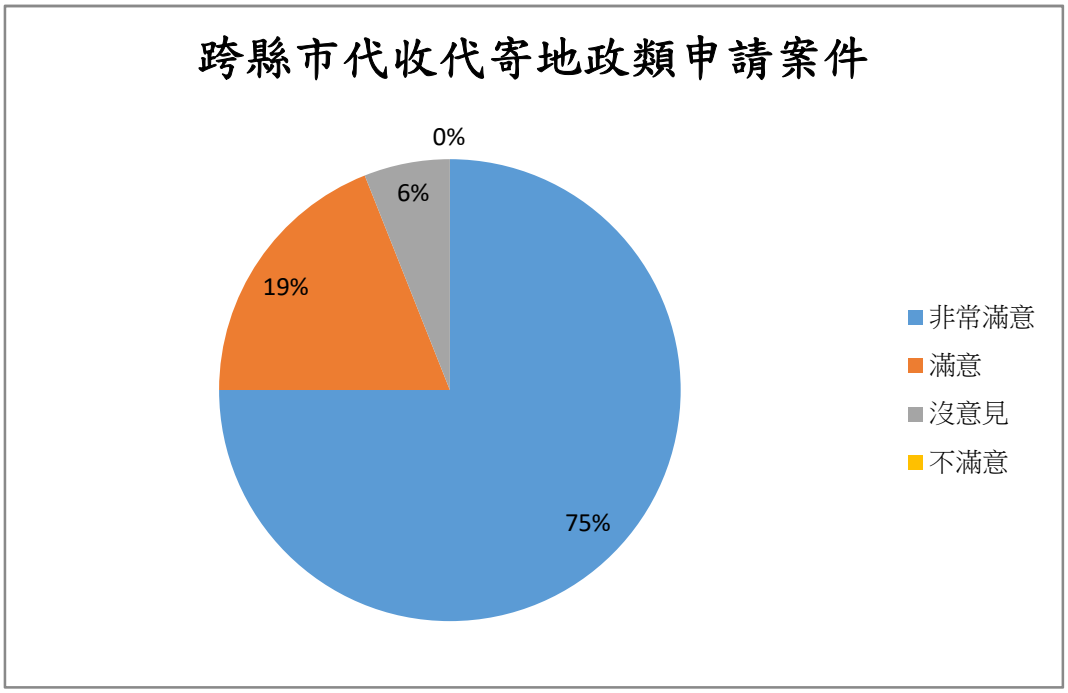


圖 3.2.11：推動跨縣市代收代寄地政申請案件服務資料分析

分項綜合滿意度：(75*4+19*3+6*2+0*1)/400=92.3

(十二)本所「**隨案申請謄本免填申請書表**」滿意度調查：

本題僅詢問不動產業者，並於回覆問卷顯示，業者滿意度為：非常滿意 76%、滿意 21%、無意見 3%。本項綜合滿意度為 93.3%。本服務之推動，業者給予 9 篝 7 之滿意度，可持續優化服務。

表 3.2.12：推動隨案申請謄本免填申請書表服務資料分析

評分分項	非常滿意	很滿意	沒意見	不滿意
人數	76	21	3	0
百分比	76%	21%	3%	0%

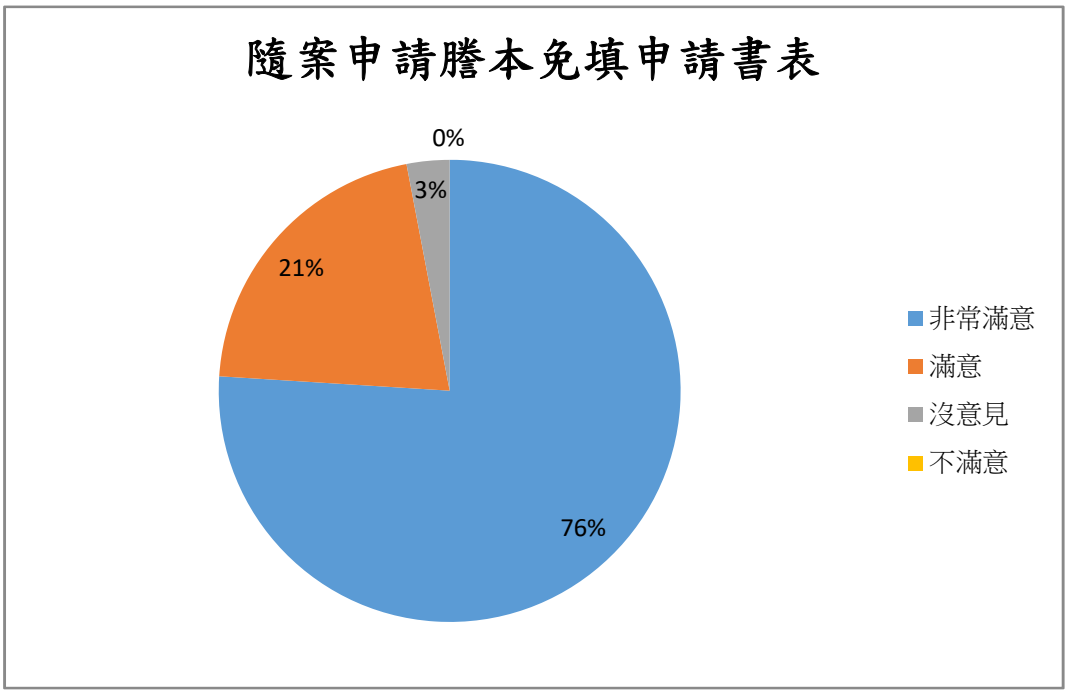


圖 3.2.12：推動隨案申請謄本免填申請書表服務資料分析

分項綜合滿意度：((76*4+21*3+3*2+0*1)/400)*100%=93.3%

(十三)本所「**不動產移轉一站式服務(免附稅單)**」滿意度調查：

本題僅詢問不動產業者，並於回覆問卷顯示，業者滿意度為：非常滿意75%、滿意16%、無意見9%。本項綜合滿意度為91.5%。有關本項服務係配合中央政策，本所辦理情形，業者均給予9成以上滿意度。

表3.2.13：推動不動產移轉一站式服務服務資料分析

評分分項	非常滿意	很滿意	沒意見	不滿意
人數	75	16	9	0
百分比	75%	16%	9%	0%

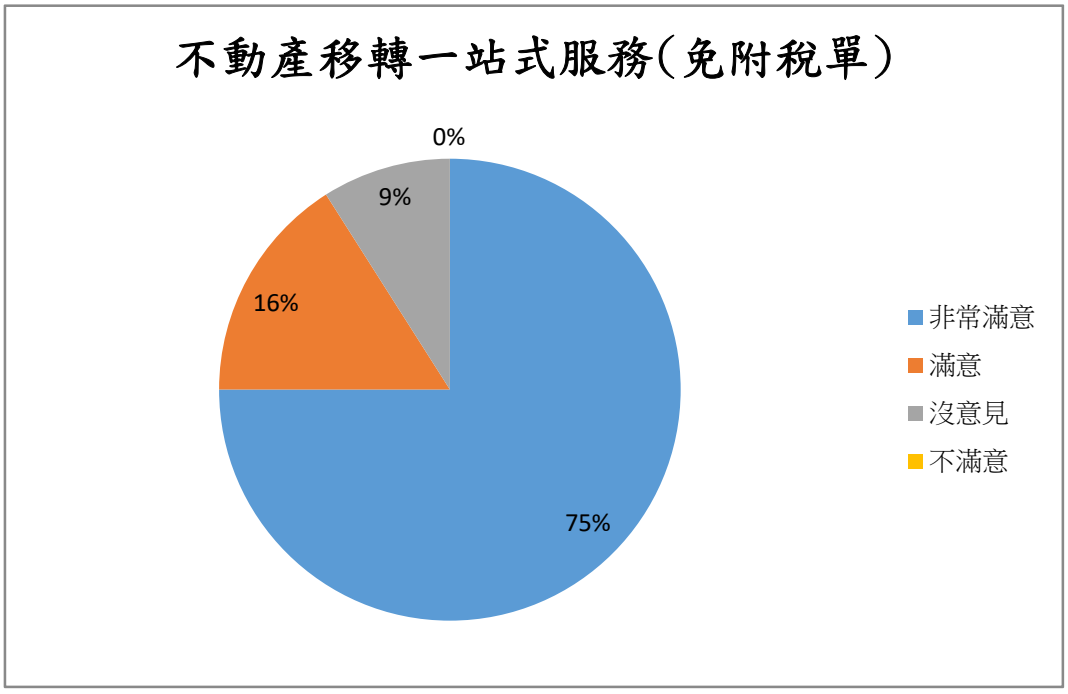


圖3.2.13：推動不動產移轉一站式服務服務資料分析

分項平均滿意度：((75*4+16*3+9*2+0*1)/400)*100%=91.5%

(十四)本所「**實價登錄貼心叮嚀小卡服務**」滿意度調查：

本題僅詢問不動產業者，並於回覆問卷顯示，業者滿意度為：非常滿意71%、滿意25%、無意見4%。本項綜合滿意度為91.8%。本項服務係為減低業者申報實價登錄錯誤之便民服務，業者對於此項服務之滿意度高達9成6。

表3.2.14：推動實價登錄貼心叮嚀小卡服務資料分析

評分分項	非常滿意	很滿意	沒意見	不滿意
人數	71	25	4	0
百分比	71%	25%	4%	0%

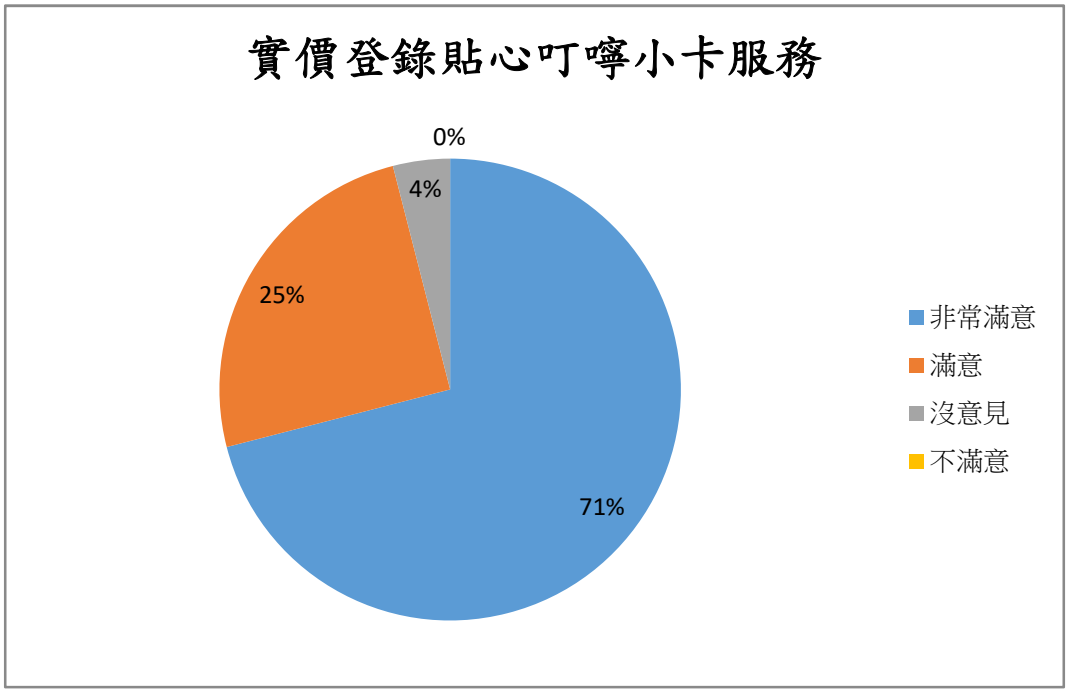


圖3.2.14：推動實價登錄貼心叮嚀小卡服務資料分析

分項平均滿意度：((71*4+25*3+4*2+0*1)/400)*100%=91.8%

三、滿意度總分析

經本次滿意度調查回覆資料發現，**「處理民眾意見及抱怨機制」得分較低**，應思考提高可見度。本次「本所業務滿意度調查」平均為91.4%高於前次滿意度分析90.8%；此外，「本所各項創新事項滿意度調查」部分業務滿意度較低之情形可解為民眾對於業務內容未臻熟悉與受訪對象與題目無連結度。因此，透過提升宣導力度及來年度發放調查單之櫃台做綜合性檢討，以期完善滿意度調查之調查事項。

表3.3：滿意度統計總表

本所業務滿意度調查內容	滿意度
（一）動線規劃及服務設施	92%
（二）整體洽公環境	91.9%
（三）處理申請案之速度	91.3%
（四）櫃台服務人員的主動回應	94%
（五）承辦人員解答清楚、專業知識	94.6%
（六）處理民眾意見及抱怨機制	84.3%
平均	**91.4%**
本所創新服務滿意度調查內容	滿意度
（七）推動以信用卡(悠遊卡)繳納規費	90.8%
（八）地籍異動即時通服務	88%
（九）協助查詢鑑界所需界址點服務	83.1%
（十）實價登錄協助申報及地價查詢服務	84.6%
（十一）跨縣市代收代寄地政類申請案件	92.3%
（十二）隨案申請謄本免填申請書表	93.3%
（十三）不動產移轉一站式服務(免附稅單)	91.5%
（十四）推動實價登錄貼心叮嚀小卡服務	91.8%
平均	**89.75**

肆、信效度分析

一、本調查採用「Cronbach's α」方法測試信效度，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。

二、民眾版本問卷信效度分析，α 值為 0.881；不動產業者版本問卷信效度分析，α 值為 0.964，均大於 0.7，顯示本分問卷之各衡量問項能充分有效反映出欲調查之顧客感受，具參考價值。

三、相關結果詳參附件。

伍、結論

一、信效度分析：經由 SPSS 軟體計算得知，本次問卷調查結果之整體可信度量測值（信度考驗 Cronbach'sα）民眾問卷為 0.88、地政士問卷為 0.96；本次 2 份問卷之所有問項，其信度值皆能高於 0.7 以上，顯示本分問卷之各衡量問項能充分有效反映出欲調查之顧客感受。

二、從受訪回覆問卷之『基本資料』統計顯示，與本所洽辦業務之『性別』以男女比率相當、『年齡』以「30-60 歲」族群為大宗、『教育程度』以高中（職）、大專院校族群為主、申辦案件類型以「登記案件」為最多，其次為謄本業務。

三、本次問卷內容可大致分「本所業務滿意度調查」及「本所創新業務滿意度調查」2 類，其中受訪者對「本所業務滿意度調查」平均滿意度達 91.4%以上，高於前次滿意度分析 90.8%，顯示民眾對於今年本所施政表現仍給予高度滿意回應。而「本年度創新業務滿意度調查」平均值為 89.75%，其中數項創新業務低於平均值，顯然民眾對於該項創新業務未能了解實際內容。因此，針對滿意度較低的業務項目需透過加強宣導，期讓業務內容讓民眾知悉，並持續提供更優質的服務。