基隆市地政事務所
Keelung City
Land Office

114年
上半年民眾滿意度
分析報告

114年7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 114 年 6 月 9 日起至本所申辦之洽公之民眾及不動產業者為主。調查方式以實體問卷及線上問卷 2 類，實體問卷共發送 200 份，回收 180 份，線上問卷共統計 2 份，合計問卷總數為 182 份。

壹、問卷計畫

一、本所為辦理「114 年度滿意度調查」,由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，於 6 月 9 日報請機關首長同意後，委請登記課服務台、測量課櫃檯、實價登錄櫃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 114 年 6 月 9 日至 6 月 20 日止。

貳、問卷執行及回收

一、本次問卷調查之對象，以 114 年 6 月 9 日至 6 月 20 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，另提供線上問卷 QRcode 請本市地政士公會協助向其會員發送。

二、本次實體問卷共回收 180 份，線上 google 表單問卷共統計 2 份，合計本次問卷總數為 182 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 103 人，女性 79 人。顯然至本所洽公民眾，男性高於女性，但比例相當。

表 3.1.1：性別資料統計

性別	男	女
人數	103	79
百分比	57%	43%

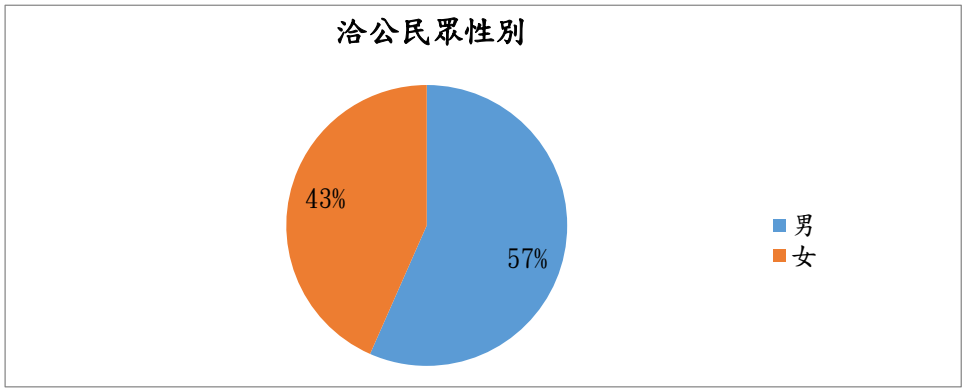


圖 3.1.1：性別資料分析

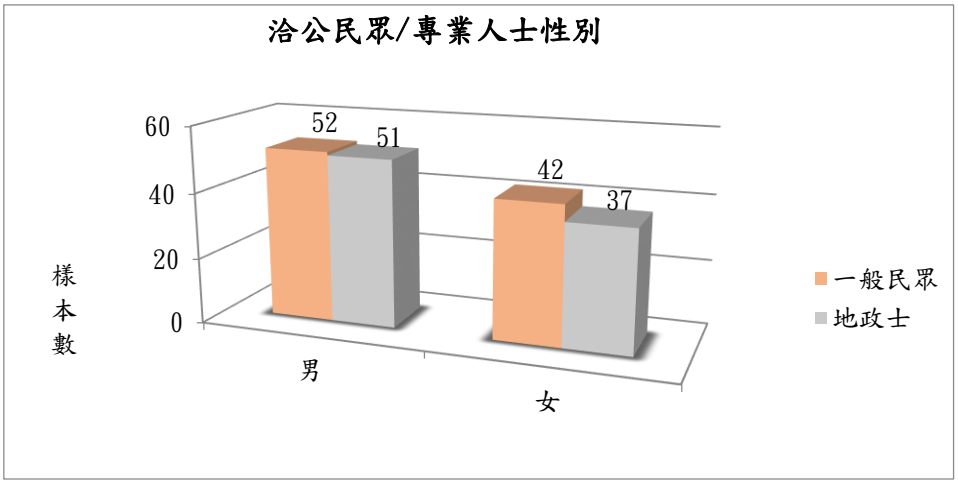


圖 3.1.1-1：洽公民眾/專業人士性別資料分析

(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 17%、31-40 歲 19%、41-50 歲 26%、51-60 歲 26%、61 歲以上 12%。由分析結果顯示至本所洽公民眾以 31-60 歲族群為主力客群，根據統計，Facebook 的使用率在 36-65 歲群體中則高達 75%，因此本所仍持續透過 Facebook 進行政令宣導。

表 3.1.2：年齡資料統計

年齡	30 歲以下	31-40 歲	41-50 歲	51-60 歲	60 歲以上
人數	31	35	47	47	22
比率	17%	19%	26%	26%	12%

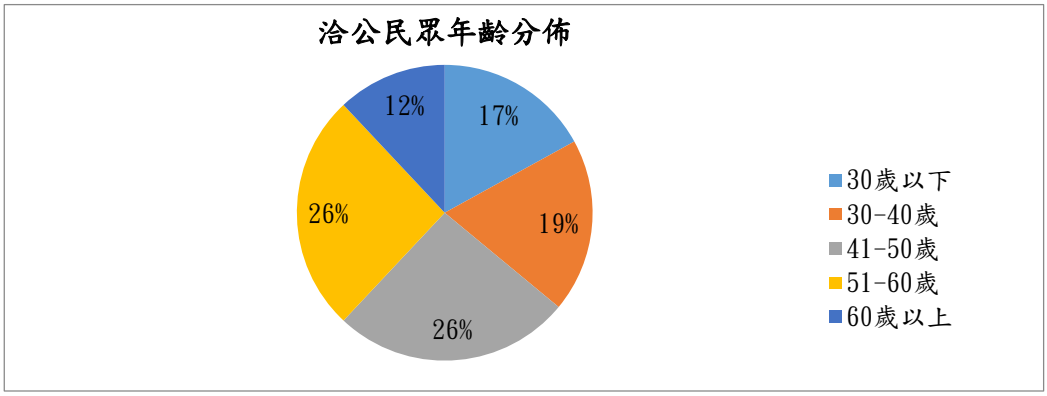


圖 3.1.2：年齡資料統計

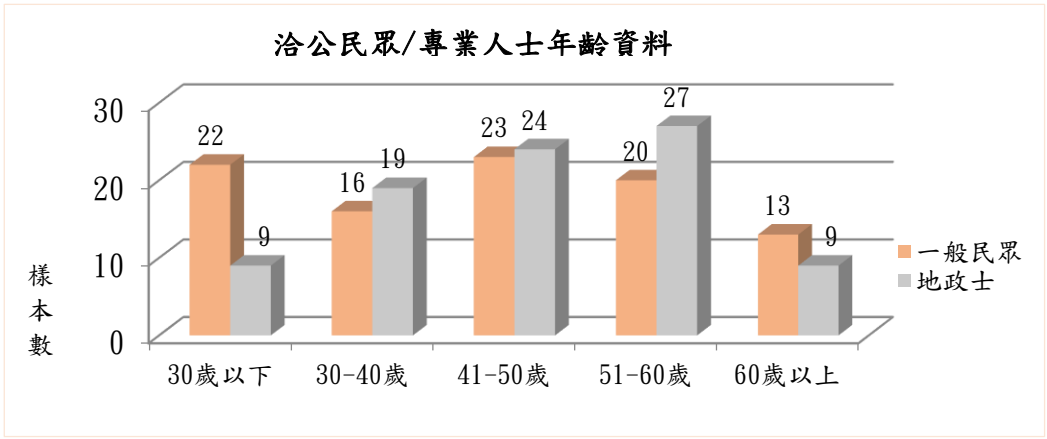


圖 3.1.2-1：洽公民眾/專業人士年齡資料統計

(三)身分別：受訪問卷回覆顯示，至本所洽公民眾之身分別為一般民眾 94 人，地政士(含登記助理員)78 人，不動產經紀人 5 人，估價師 3 人，其他 2 人。分析結果顯示至本所洽公民眾以一般民眾與地政士為大宗。

表 3.1.3:身分別資料分析

年齡	一般民眾	地政士（含登記助理員）	不動產經紀業	估價師	其他
人數	94	78	5	3	2
比率	52%	42%	3%	2%	1%

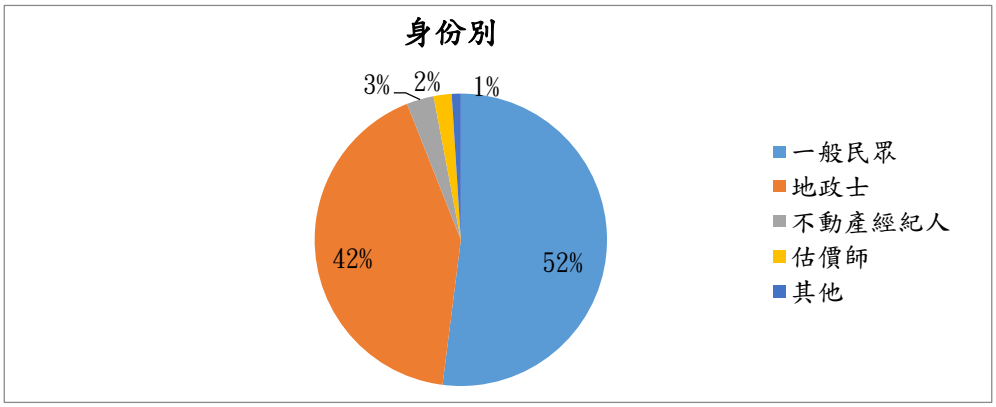


圖 3.1.3:身分別資料分析

(四)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)37 人、大專院校 122 人、研究所 23 人。分析結果得知至本所洽公民眾教育程度有八成以上為高中(職)與大專院校。

表 3.1.4:教育程度資料分析

教育程度	高中(職)	大專院校	研究所以上
人數	37	122	23
比率	20%	67%	13%

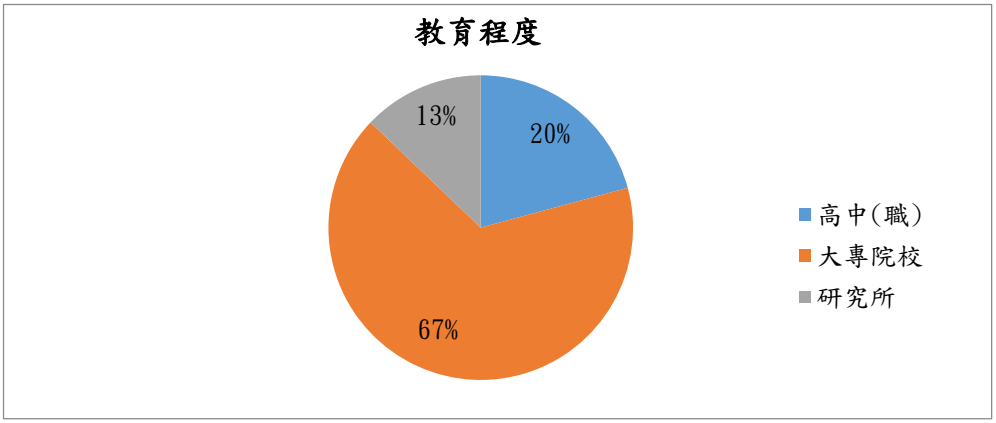


圖 3.1.4:教育程度資料分析

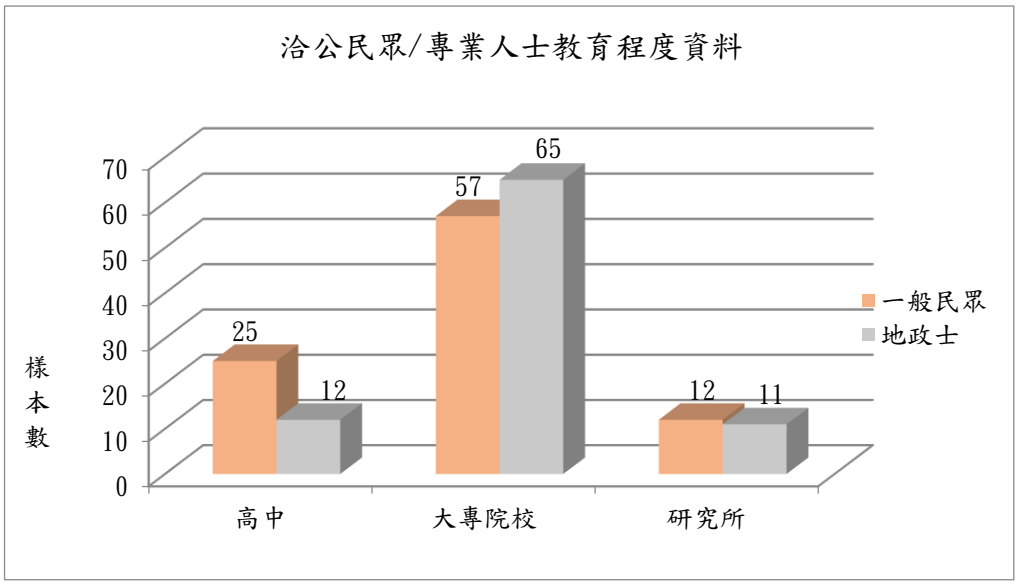


圖 3.1.4-1: 洽公民眾/專業人士教育程度資料分析

(五)洽辦事務：本項次為複選項，受訪問卷回覆顯示，至本所洽公民眾洽辦事務比率分佈為，申請登記業務 61%、測量業務 13%、地價業務 6%及謄本業務 20%。顯示以登記業務為洽公民眾最常接觸之業務。

表 3.1.5：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
人數	110	24	11	37
比率	61%	13%	6%	20%

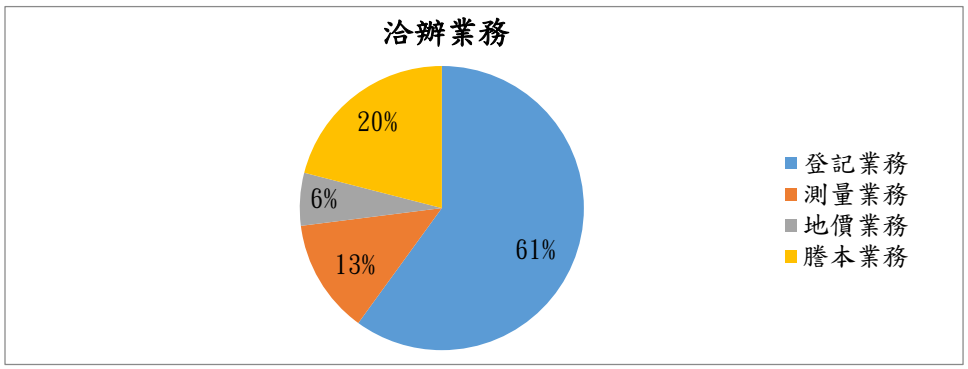


圖 3.1.5:洽辦事務資料分析

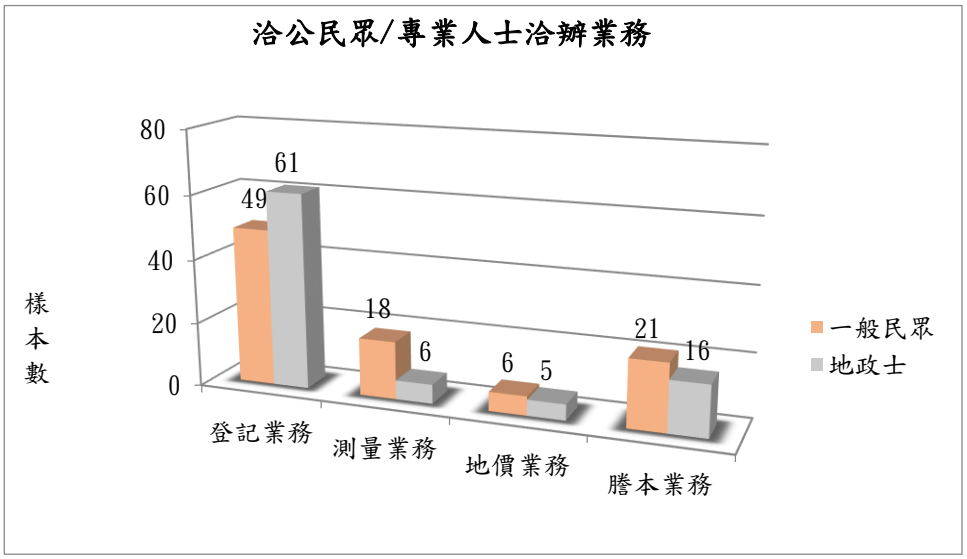


圖 3.1.5-1: 洽公民眾/專業人士洽辦事務資料分析

(六)到訪本所次數：受訪問卷回覆顯示，統計期間內至本所洽公民眾洽公民眾初次到訪者為 70 人、重覆到訪者為 112 人。至本所洽公之一般民眾有三成以上會再次到訪本所之情形。

表 3.1.6：到訪本所次數資料統計

洽辦事務	初次	2 次以上
人數	70	112
比率	38%	62%

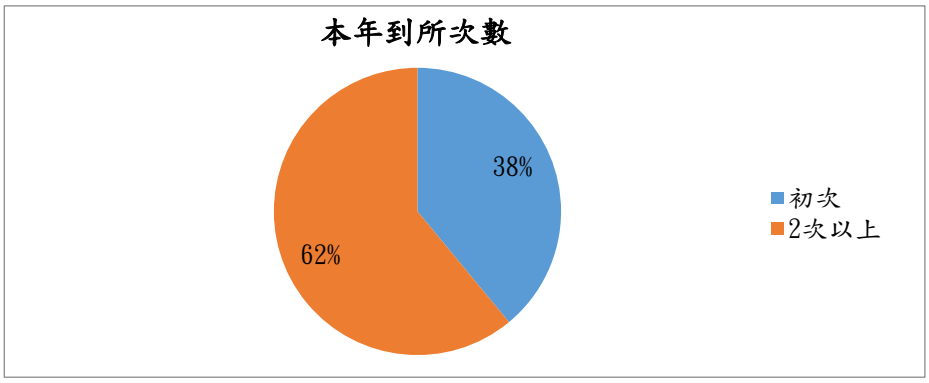


圖 3.1.6:本年到所次數資料分析

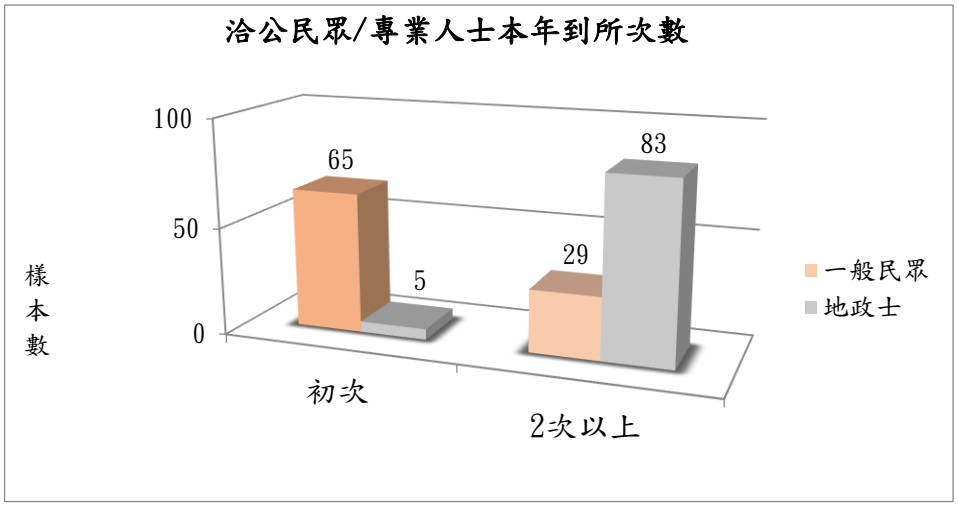


圖 3.1.6-1: 洽公民眾/專業人士本年到所次數資料分析

二、機關環境內容分析

(一)動線規劃及服務設施：

本項整體有 95%之民眾給予滿意之意見，此外有 3%表示沒意見、2%表示不滿意。

其中表示不滿意之民眾，均為多次到訪本所，並給予本所動線不良、標示字體太小之意見。

表 3.2.1：本所動線規劃及服務設施資料統計

項目	非常滿意	滿意	沒意見	不滿意	非常不滿意
人數	114	59	6	3	0
比率	63%	32%	3%	2%	0%

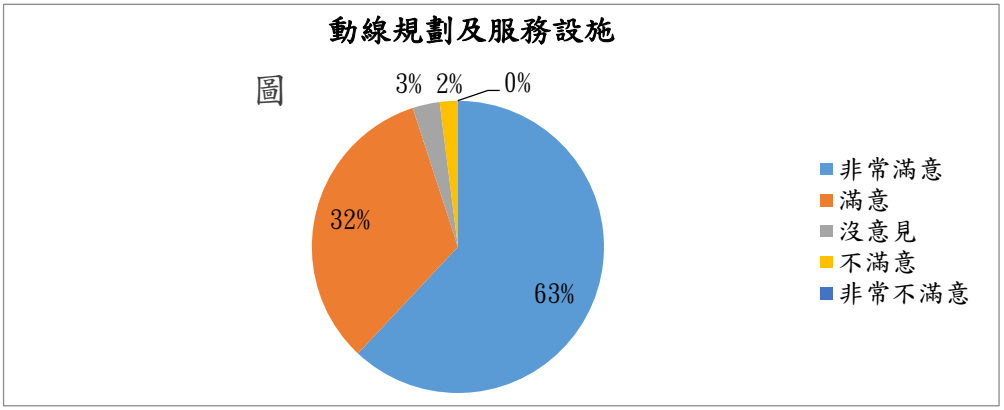


圖 3.2.1：本所動線規劃及服務設施資料統計

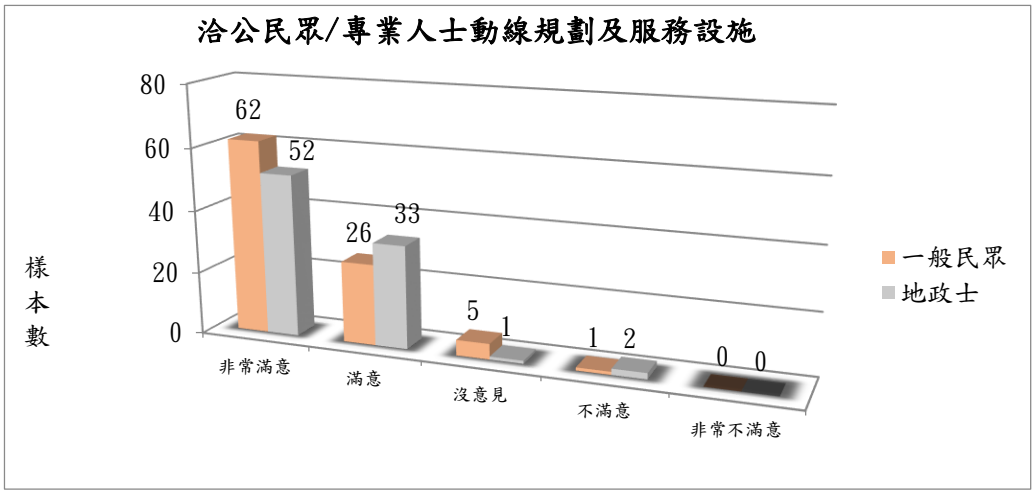


圖 3.2.1-1：洽公民眾/專業人士本所動線規劃及服務設施資料統計

1.1 本所服務櫃台動線規劃：

本項整體有 95%之民眾給予滿意之意見，此外有 4.5%表示動線不良、0.5%表示櫃台髒亂。

表 3.2.1.1：對本所服務櫃台動線規劃資料統計

項目	滿意	動線不良	櫃台髒亂
人數	173	8	1
比率	95%	4.5%	0.5%

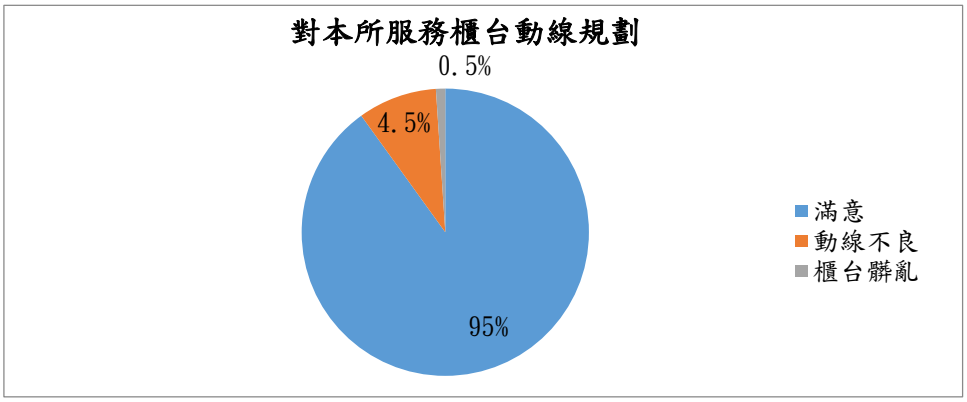


圖 3.2.1.1：對本所服務櫃台動線規劃資料分析

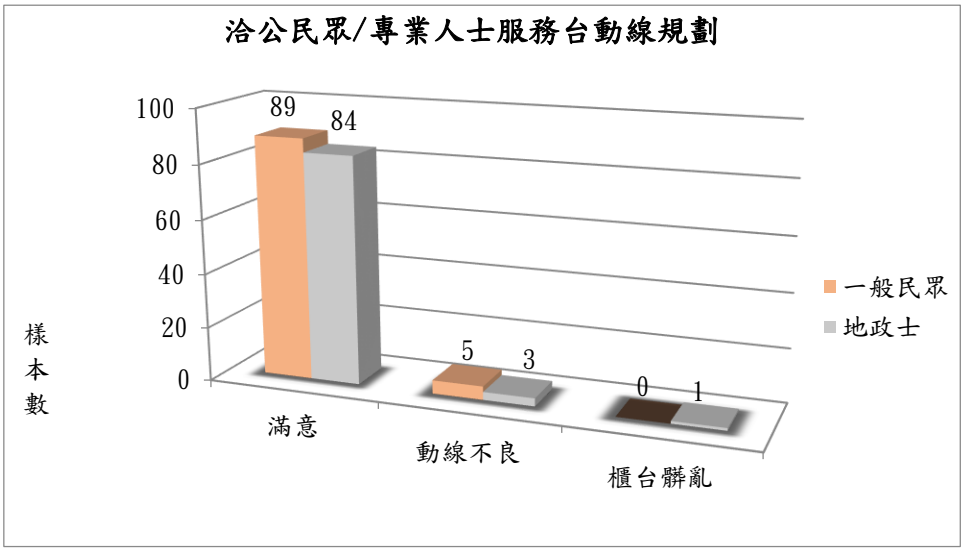


圖 3.2.1.1-1：洽公民眾/專業人士對本所服務櫃台動線規劃資料分析

1.2 本所各項標示(誌)之服務項目、方向引導是否不足：

本項整體有 92%之民眾給予滿意之意見，此外有 7.5%表示標示字體太小、0.5%給予方向引導不明確之意見。

表 3.2.1.2：對本所服務櫃台動線規劃資料統計

項目	滿意	標示字體太小	其他
人數	168	13	1
比率	92%	7.5%	0.5%

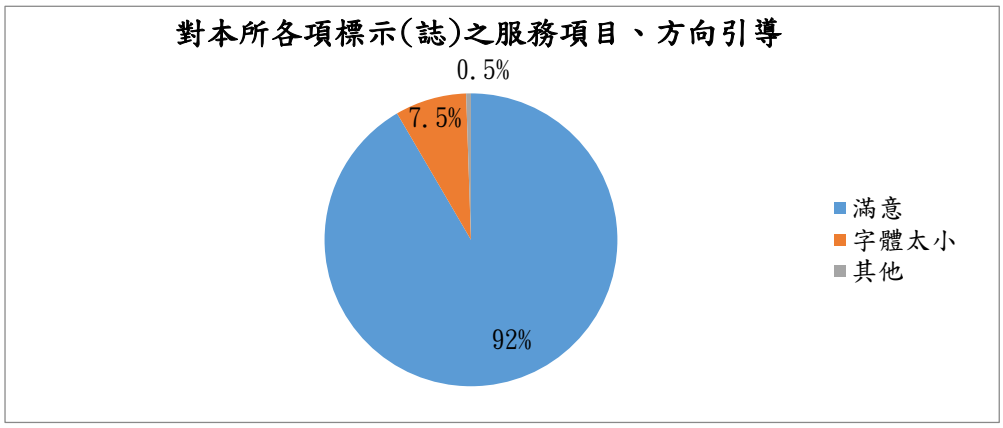


圖 3.2.1.2：對本所服務櫃台動線規劃資料分析

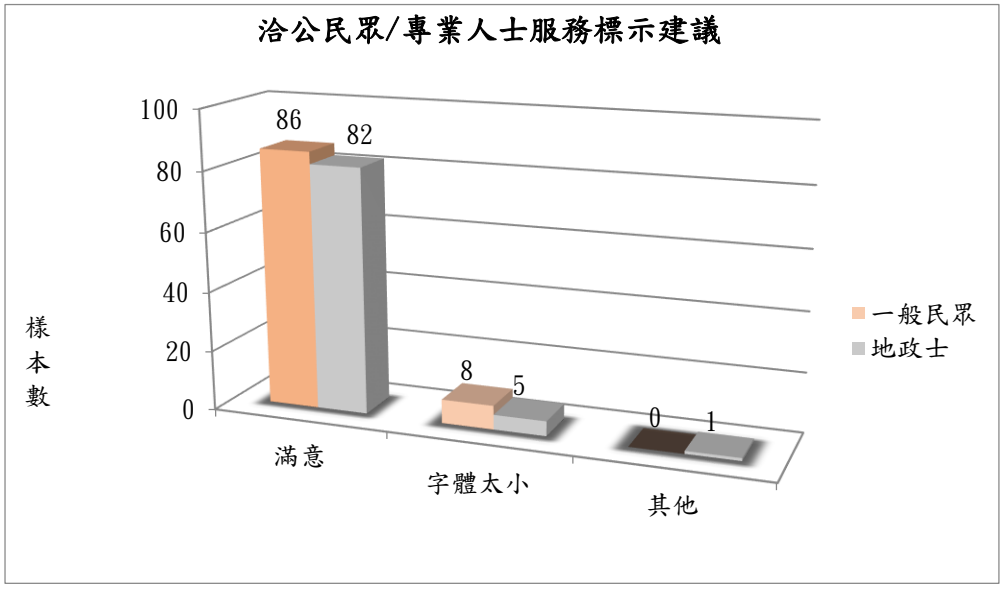


圖 3.2.1.2-1：洽公民眾/專業人士對本所服務櫃台動線規劃資料分析

(二)**本所「整體洽公環境」**:

本項整體有 96%之民眾給予滿意之意見，此外有 3%民眾表示沒意見、1%表示不滿意。

表 3.2.2：整體洽公環境資料統計

項目	非常滿意	滿意	沒意見	不滿意	非常不滿意
人數	119	56	5	2	0
比率	65%	31%	3%	1%	0%

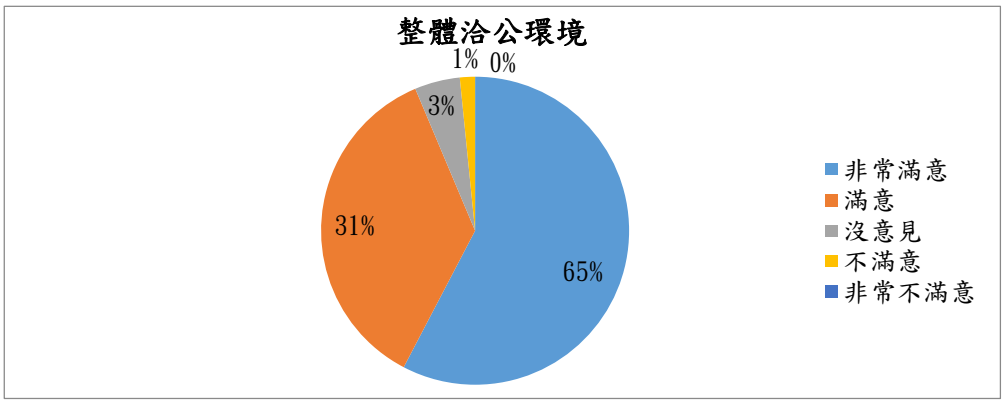


圖 3.2.2：整體洽公環境資料分析

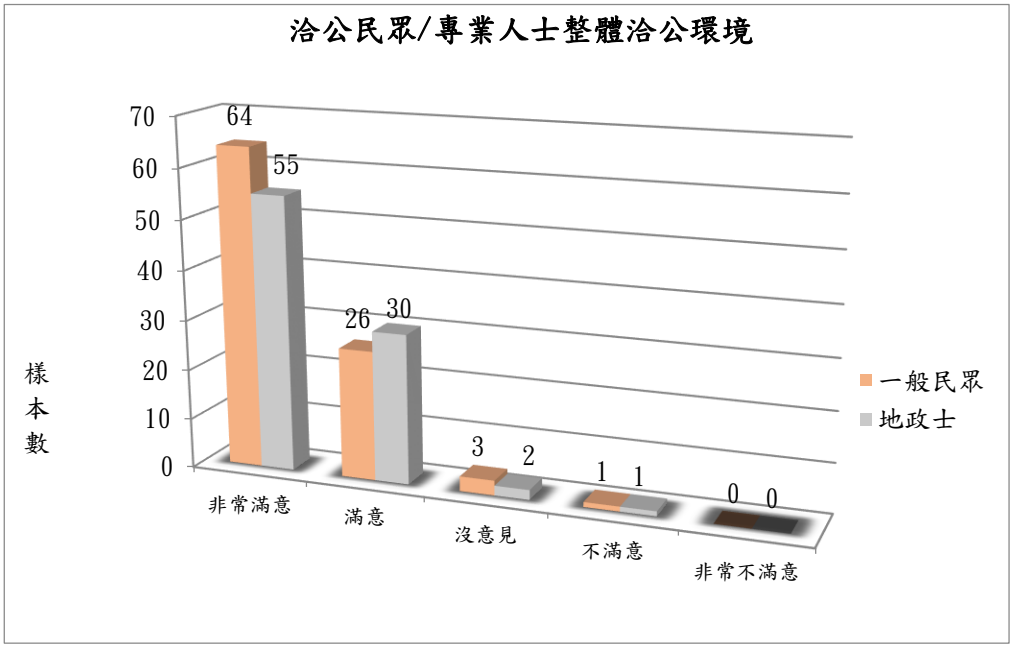


圖 3.2.2-1：洽公民眾/專業人士整體洽公環境資料分析

2.1 本所提供之書寫用具、桌椅設備滿意度：

本項整體有 89%之民眾給予滿意之意見，此外 4%民眾表示設備老舊、7%給予桌椅數不足之意見。

表 3.2.2.1：本所提供之書寫用具、桌椅設備滿意度資料統計

項目	滿意	設備老舊	桌椅數不足	其他
人數	162	8	12	0
比率	89%	4%	7%	0%

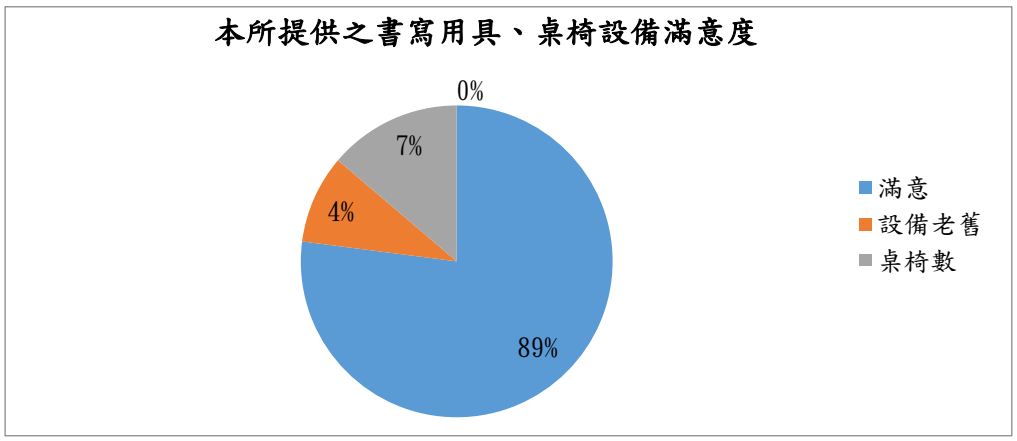


圖 3.2.2.1：本所提供之書寫用具、桌椅設備滿意度資料分析

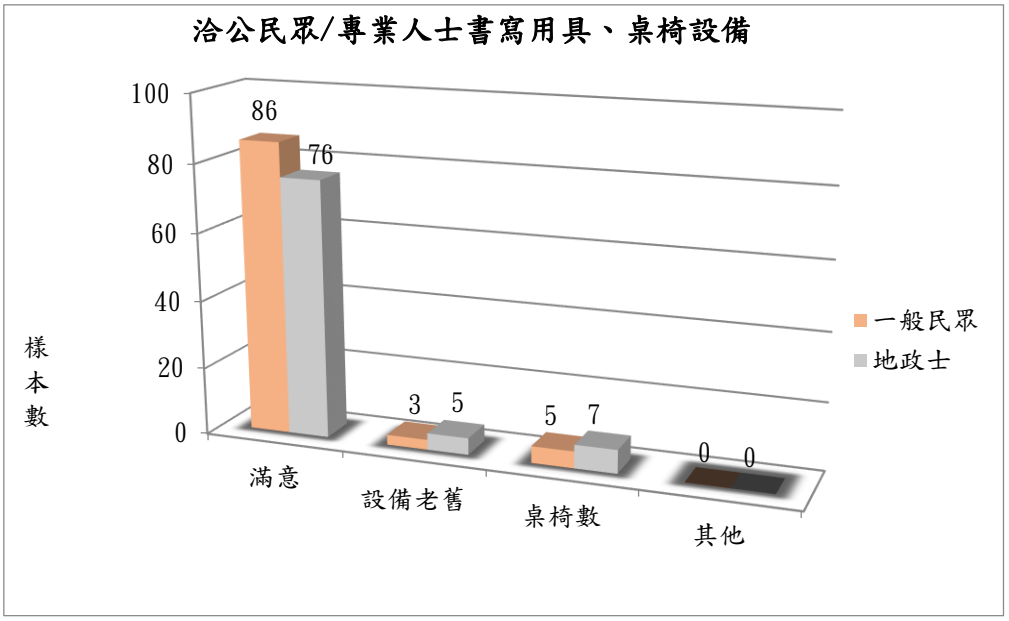


圖 3.2.2.1-1：洽公民眾/專業人士書寫用具、桌椅設備滿意度資料分析

2.2 本所提供之填寫範例滿意度：

本項整體有 94%之民眾給予滿意之意見，此外有 2%民眾表示字體太小、3%給予陳舊須更新、1%給予部分登記種類未提供之意見。

表 3.2.2.2：本所提供之填寫範例滿意度資料統計

項目	滿意	字體太小	陳舊須更新	部分登記種類未提供
人數	171	4	5	2
比率	94%	2%	3%	1%

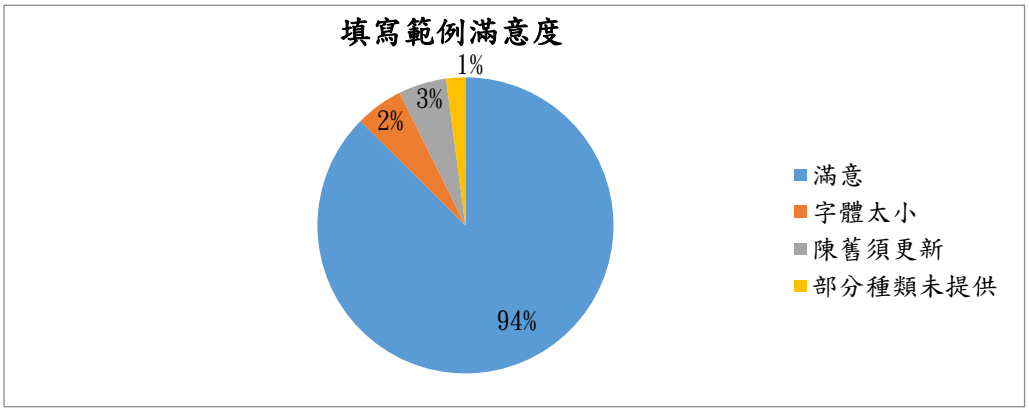


圖 3.2.2.2：本所提供之填寫範例滿意度資料分析

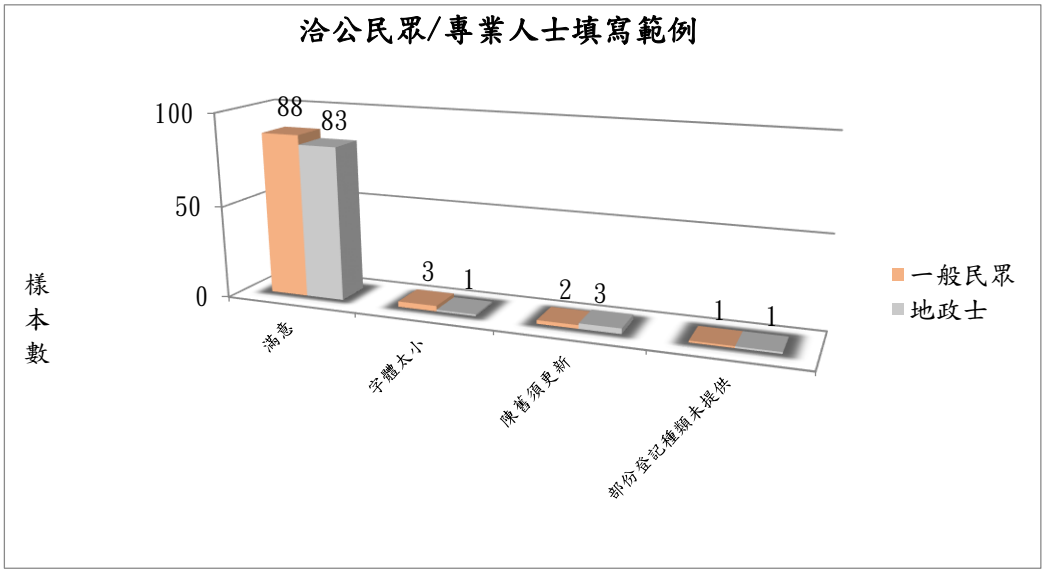


圖 3.2.2.2-1：洽公民眾/專業人士填寫範例滿意度資料分析

(三)本所「處理申請案件之速度」：

本項整體有 90%給予滿意之回覆，有 8.5%表示沒意見、1%表示不滿意、0.5%表示非常不滿意。

表 3.2.3：處理申請案件之速度資料統計

項目	非常滿意	滿意	沒意見	不滿意	非常不滿意
人數	116	48	15	2	1
比率	64%	26%	8.5%	1%	0.5%

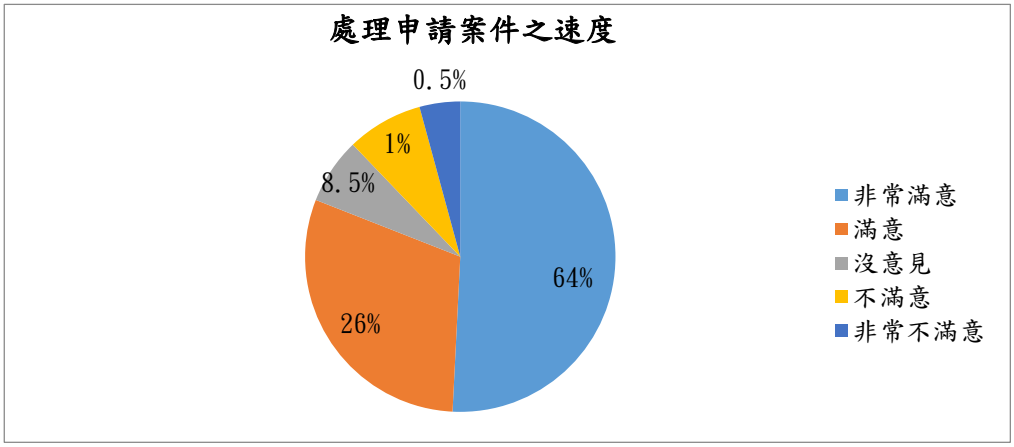


圖 3.2.3：處理申請案件之速度資料分析

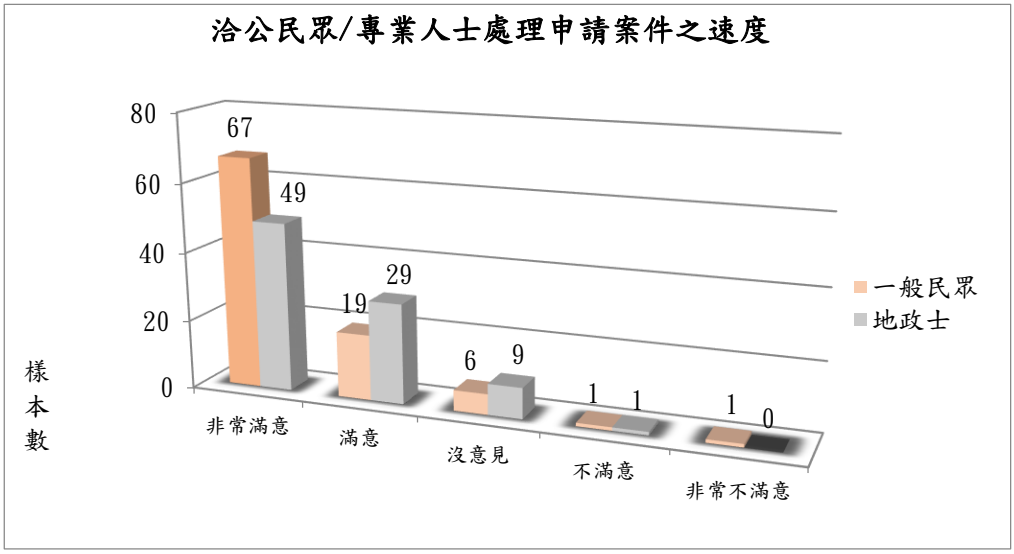


圖 3.2.3-1：洽公民眾/專業人士處理申請案件之速度資料分析

進一步分析，不滿意之意見中，民眾反映項目如下表，建議本所各業務課就本次民眾反饋結果，應持續精進相關行政流程，期提升行政效能。

	不滿意	非常不滿意
登記收件	1	1
測量收件	0	0
謄本業務	0	0
登記業務	1	1
實價登錄業務	0	0
測量業務	2	0
其他	0	0

圖 3.2.3.1：處理申請案件之速度資料進階分析

(四)本所「櫃檯服務人員的主動回應、熱心服務態度」：

本項整體有 99% 給予滿意之回覆，有 0.5%表示沒意見，0.5%不滿意。顯示民眾對於本所櫃檯人員之服務熱情，給予高度評價。

表 3.2.4：櫃檯服務人員的主動回應、熱心服務態度資料統計

項目	非常滿意	滿意	沒意見	不滿意	非常不滿意
人數	133	47	1	1	0
比率	73%	26%	0.5%	0.5%	0%

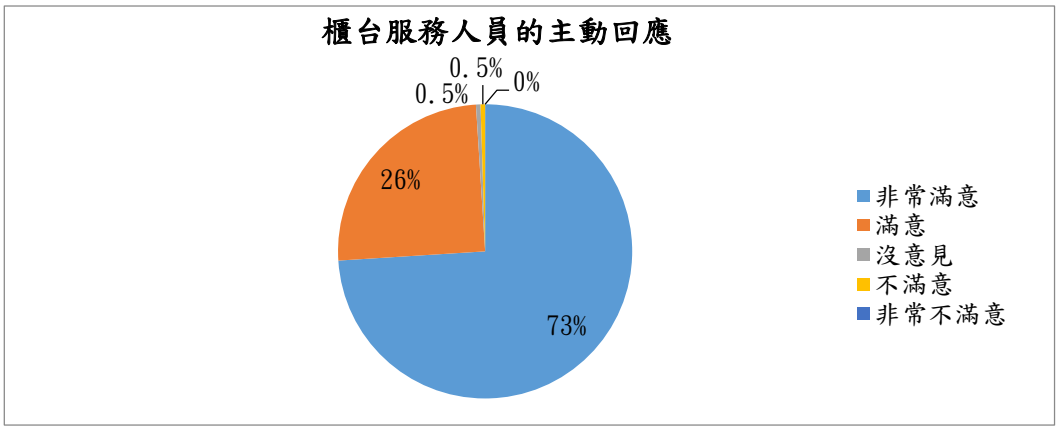


圖 3.2.4：櫃檯服務人員的主動回應、熱心服務資料分析

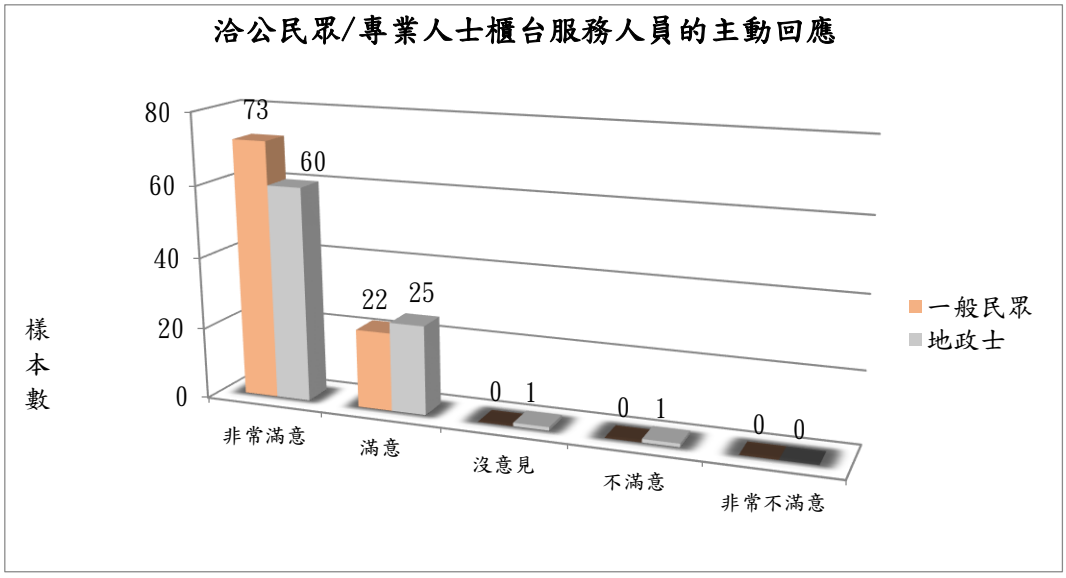


圖 3.2.4-1：洽公民眾/專業人士櫃檯服務人員的主動回應資料分析

(五)本所「承辦人員解答清楚、專業知識」：

本項整體有 99.5%給予滿意之回覆，有 0.5%表示不滿意。分析得知，本所櫃台及承辦人員，對民眾說明案件之專業程度，均給予 9 成 9 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、專業知識資料統計

項目	非常滿意	滿意	沒意見	不滿意	非常不滿意
人數	134	47	0	1	0
比率	74%	25.5%	0%	0.5%	0%

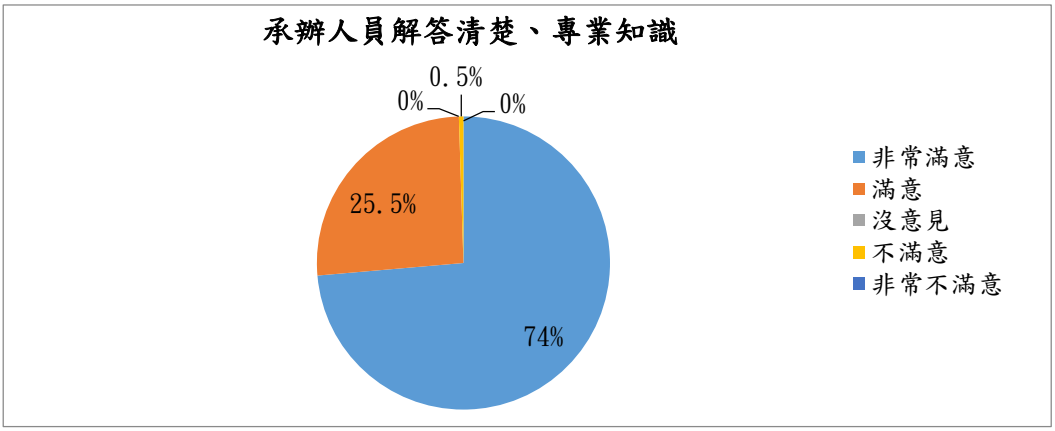


圖 3.2.5：承辦人員解答清楚、專業知識資料分析

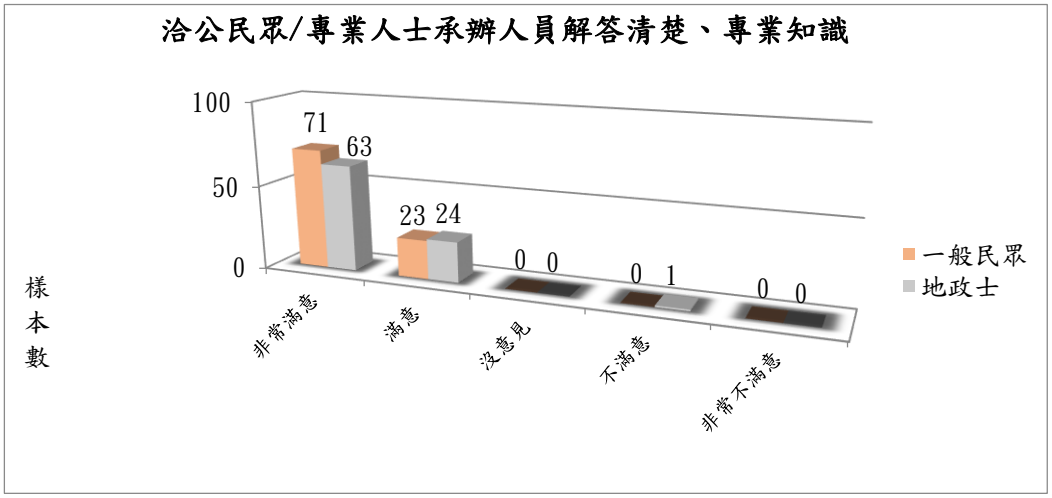


圖 3.2.5-1：洽公民眾/專業人士承辦人員解答清楚、專業知識資料分析

(六)對本所「處理民眾意見及抱怨機制」：

本項整體有 92%給予滿意之回覆，有 8%表示沒意見。

本所將於相關社群媒體增加宣導陳情管道。

表 3.2.6：處理民眾意見及抱怨機制資料統計

項目	非常滿意	滿意	沒意見	不滿意	非常不滿意
人數	114	53	15	0	0
比率	63%	29%	8%	0%	0%

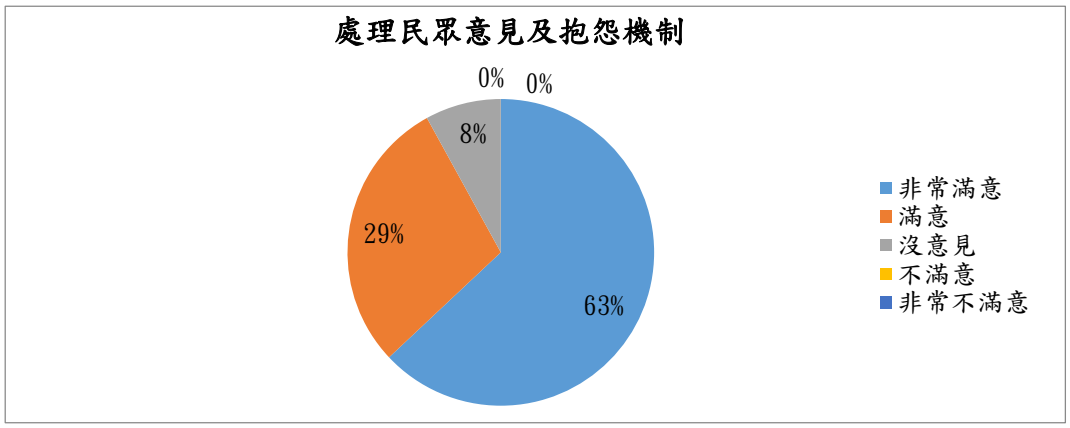


圖 3.2.6：處理民眾意見及抱怨機制資料分析

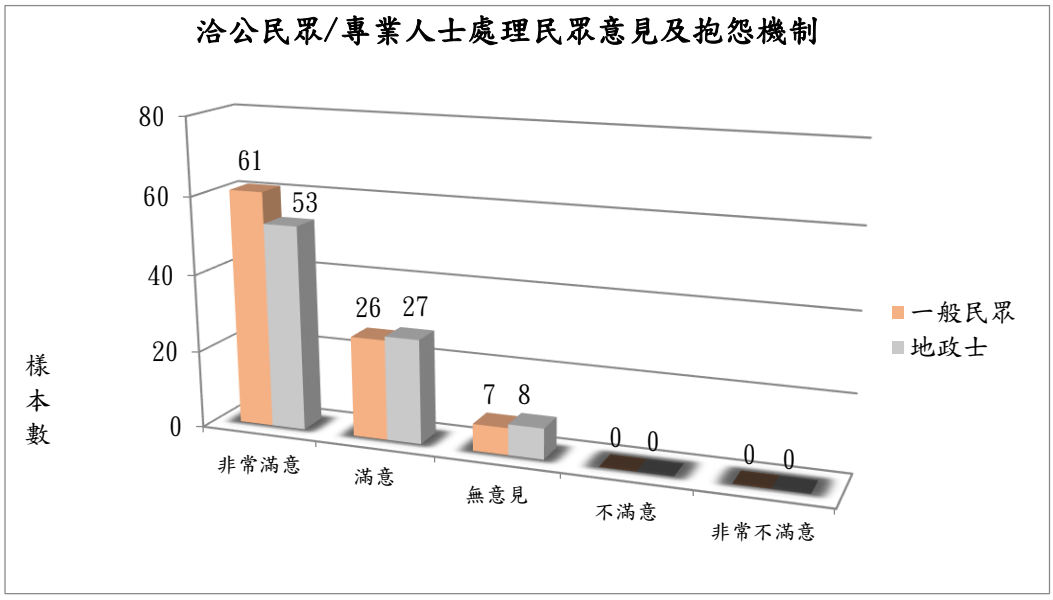


圖 3.2.6-1：洽公民眾/專業人士處理民眾意見及抱怨機制資料分析

三、便民服務分析

(一)本所推動「跨縣市代收代寄地政類申請案件」滿意度：

本項整體有 93%之民眾給予滿意之意見，7%表無意見。

表 3.3.1：推動跨縣市代收代寄地政類申請案件資料統計

項目	非常滿意	滿意	沒意見	不滿意	非常不滿意
人數	117	53	12	0	0
比率	64%	29%	7%	0%	0%

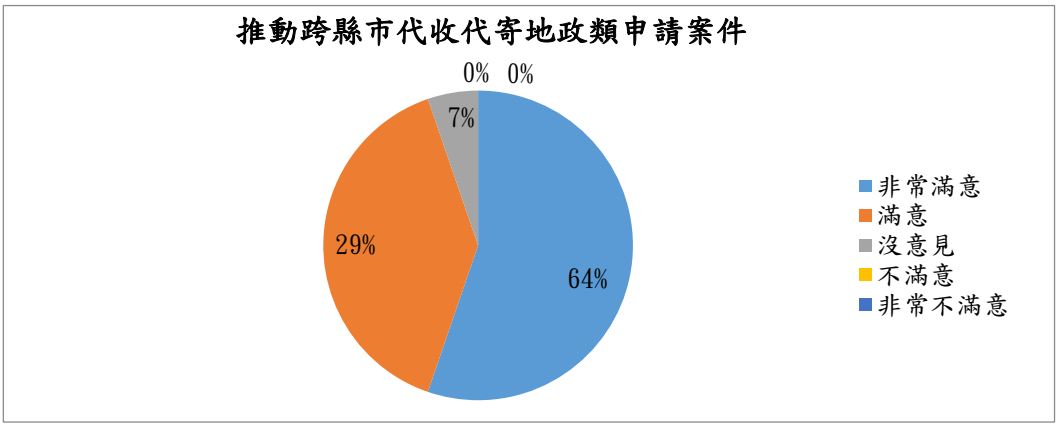


圖 3.3.1：推動跨縣市代收代寄地政類申請案件資料分析

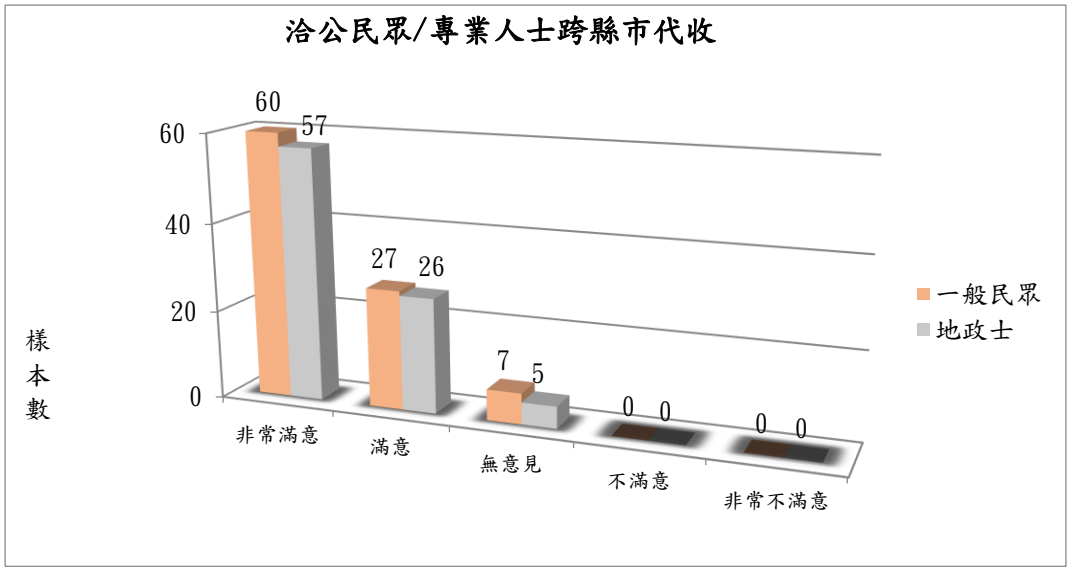


圖 3.3.1-1：洽公民眾/專業人士推動跨縣市代收代寄地政類申請案件資料分析

(二)本所推動「隨案申請謄本免填書表」滿意度：

本項整體有 95%之民眾給予滿意之意見，5%表示無意見。

表 3.3.2：推動隨案申請謄本免填書表資料統計

項目	非常滿意	滿意	沒意見	不滿意	非常不滿意
人數	124	48	10	0	0
比率	69%	26%	5%	0%	0%

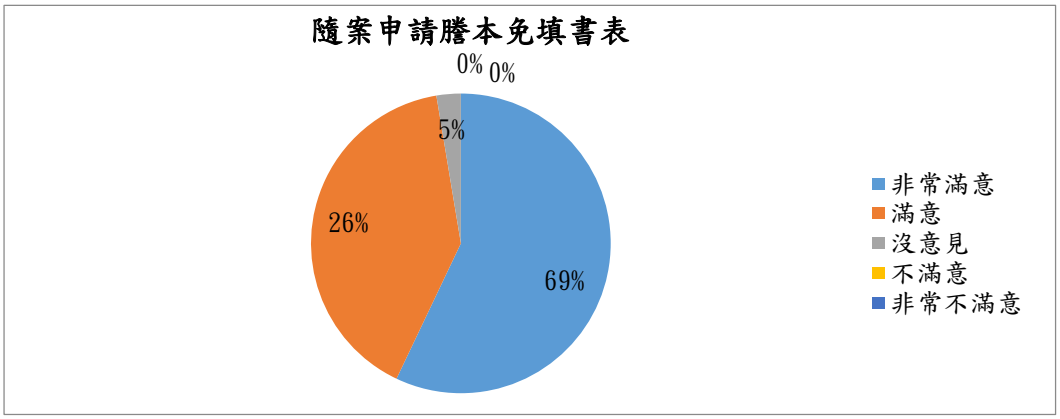


圖 3.3.2：推動隨案申請謄本免填書表資料分析

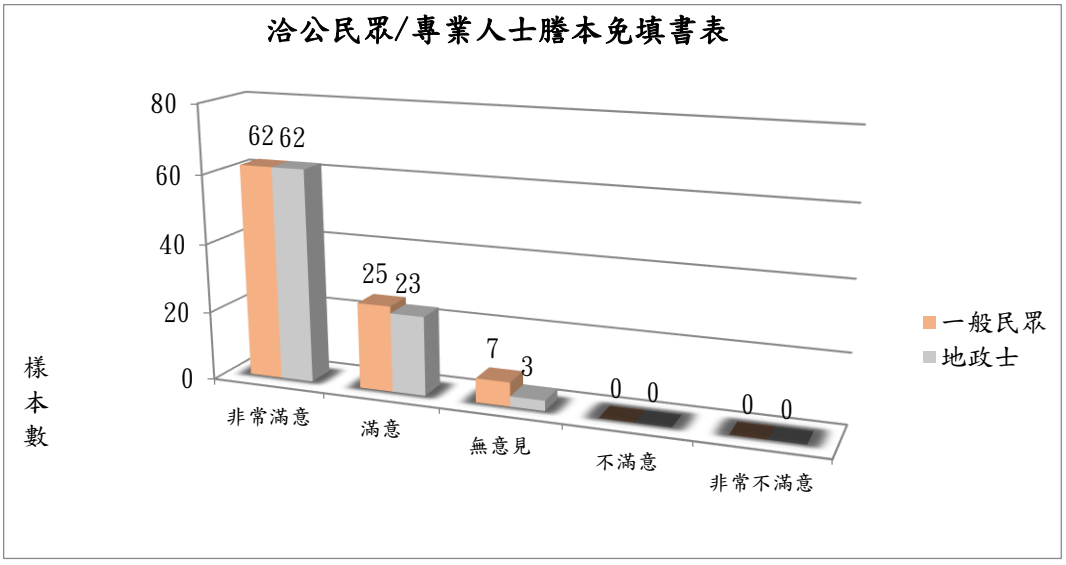


圖 3.3.2-1：洽公民眾/專業人士推動隨案申請謄本免填書表資料分析

(三)本所推動「推動以信用卡、悠遊卡繳納規費」滿意度：

本項整體有 95%之民眾給予滿意之意見，5%表示無意見。

表 3.3.3：推動以信用卡、悠遊卡繳納規費資料統計

項目	非常滿意	滿意	沒意見	不滿意	非常不滿意
人數	115	58	9	0	0
比率	63%	32%	5%	0%	0%

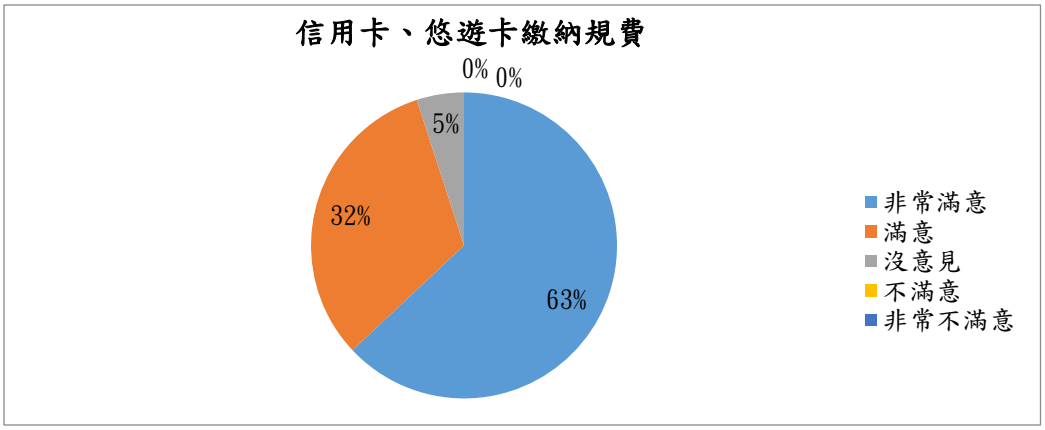
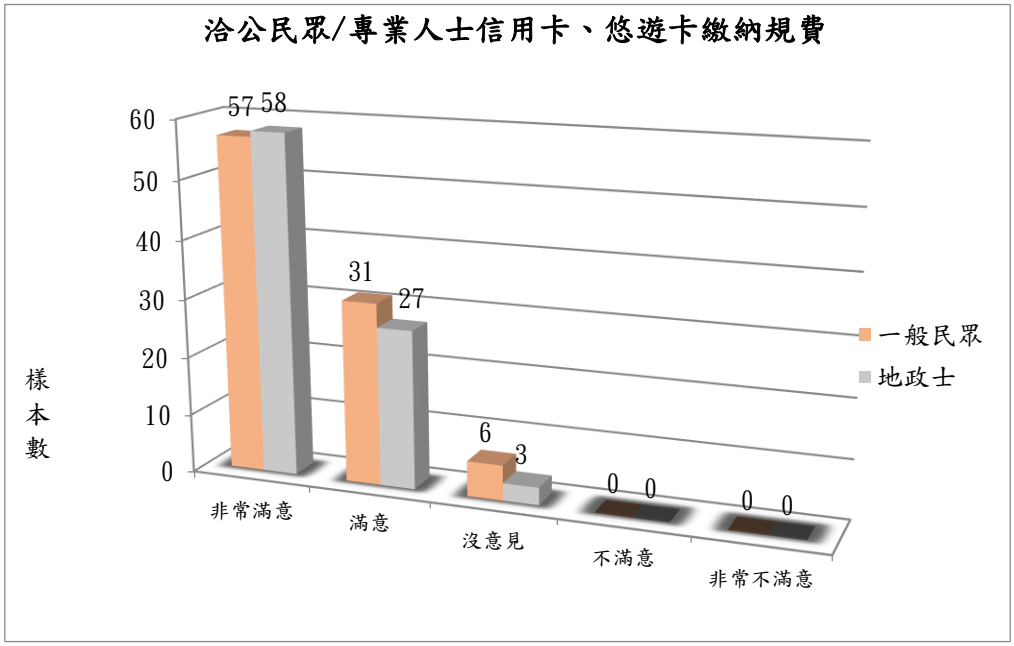


圖 3.3.3：推動以信用卡、悠遊卡繳納規費資料分析



3.3.3-1：洽公民眾/專業人士推動以信用卡、悠遊卡繳納規費資料分析

(四)本所推動「地籍異動即時通」滿意度：

本項整體有 93%之民眾給予滿意之意見，7%表示無意見。

表 3.3.4：推動地籍異動即時通資料統計

項目	非常滿意	滿意	沒意見	不滿意	非常不滿意
人數	121	49	12	0	0
比率	66%	27%	7%	0%	0%

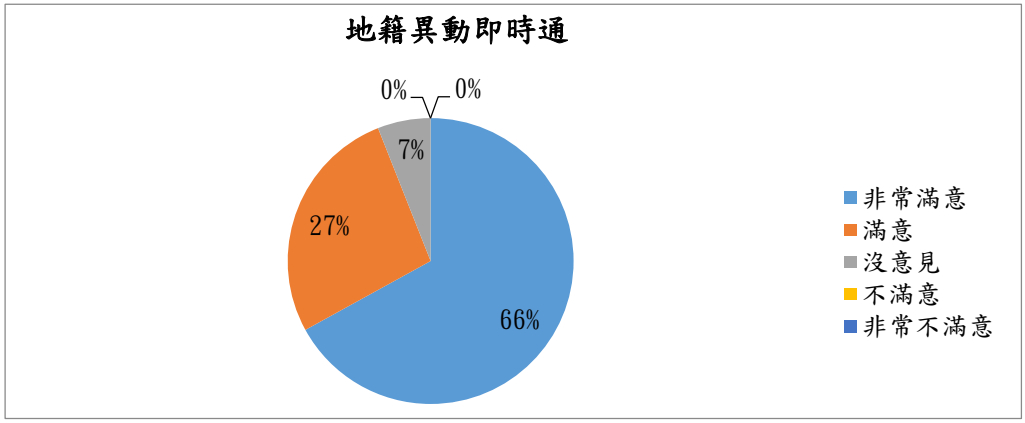


圖 3.3.4：推動地籍異動即時通資料分析

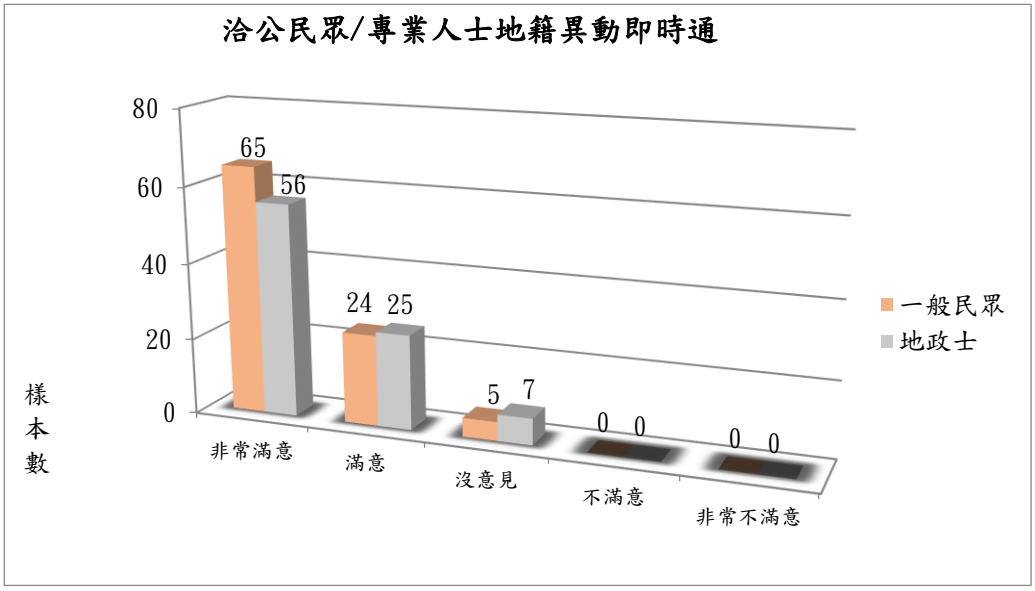


圖 3.3.4-1：洽公民眾/專業人士推動地籍異動即時通資料分析

(五)本所推動「不動產移轉一站式服務-線上報稅，登記免付稅單」滿意度：

本項整體有 85%之民眾給予滿意之意見，15%表示無意見（部份民眾表示並未使用過此項服務）。

表 3.3.5：推動不動產移轉一站式服務-線上報稅，登記免付稅單資料統計

項目	非常滿意	滿意	沒意見	不滿意	非常不滿意
人數	95	59	28	0	0
比率	53%	32%	15%	0%	0%

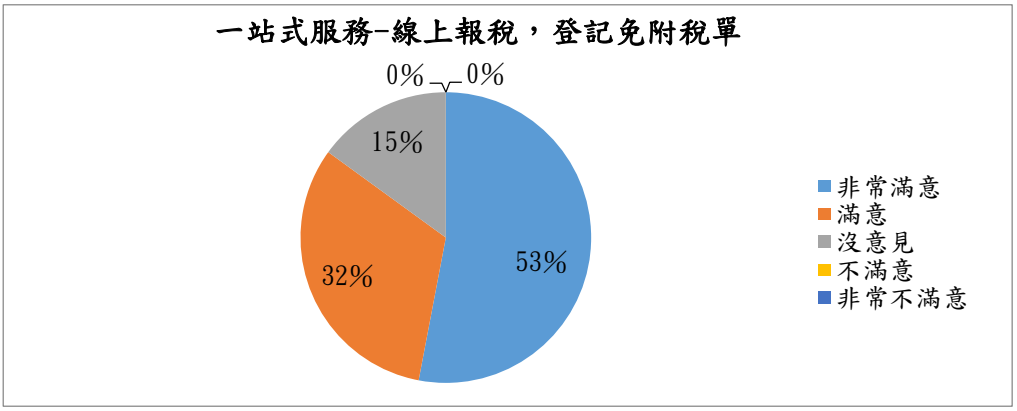


圖 3.3.5：推動不動產移轉一站式服務-線上報稅，登記免付稅單資料分析

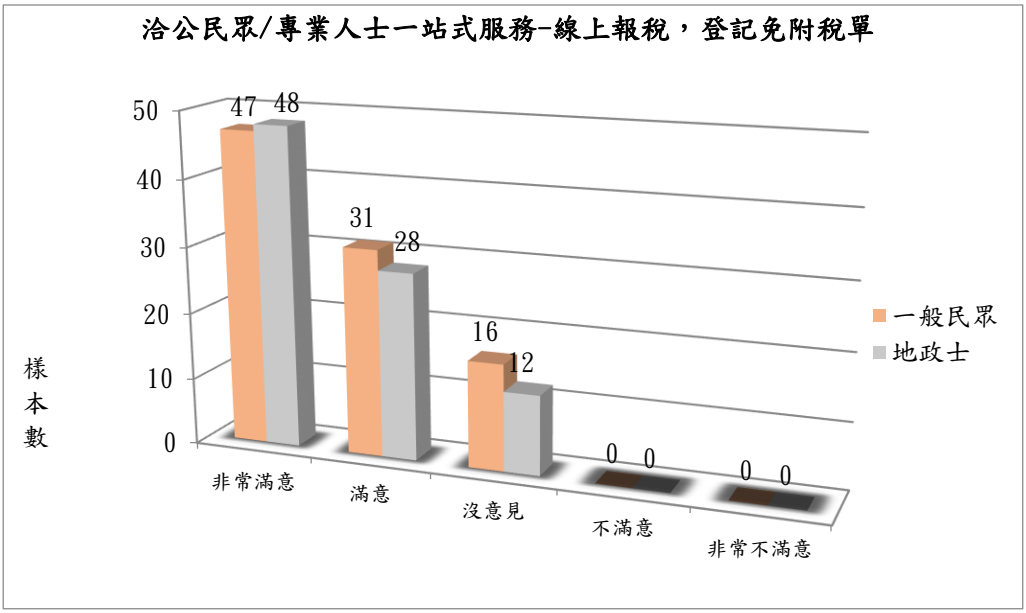


圖 3.3.5-1：推動不動產移轉一站式服務-線上報稅，登記免付稅單資料分析

(六)本所推動「實價登錄協助申報及地價查詢服務」滿意度：

本項整體有 91%之民眾給予滿意之意見，9%表示無意見。

表 3.3.6：推動實價登錄協助申報及地價查詢服務資料統計

項目	非常滿意	滿意	沒意見	不滿意	非常不滿意
人數	105	60	17	0	0
比率	58%	33%	9%	0%	0%

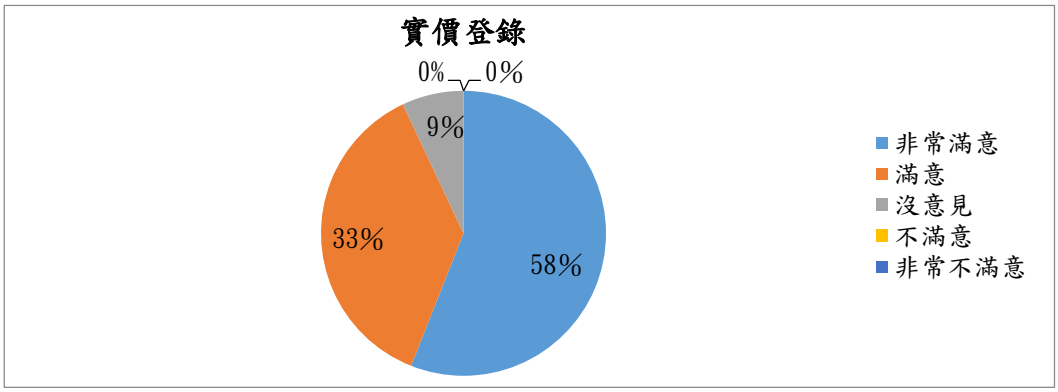


圖 3.3.6：推動實價登錄協助申報及地價查詢服務資料分析

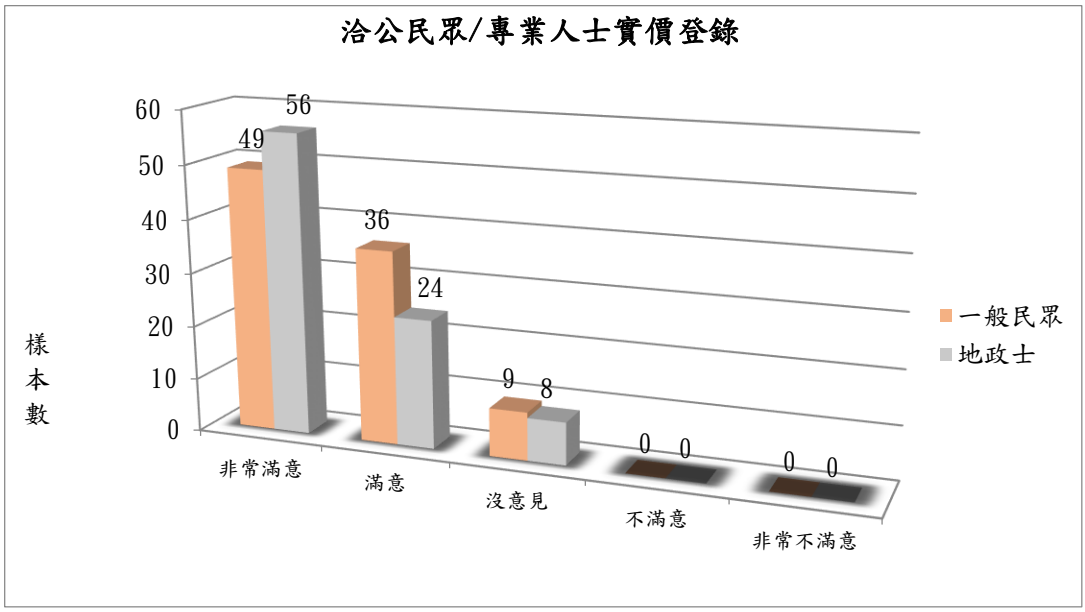


圖 3.3.6-1：洽公民眾/專業人士推動實價登錄協助申報及地價查詢服務資料分析

(七)本所推動「買賣實價登錄常見錯誤叮嚀小卡服務」滿意度：

本項整體有 92%之民眾給予滿意之意見，8%表示無意見。

表 3.3.7：推動買賣實價登錄常見錯誤新叮嚀小卡服務資料統計

項目	非常滿意	滿意	沒意見	不滿意	非常不滿意
人數	101	68	13	0	0
比率	55%	37%	8%	0%	0%

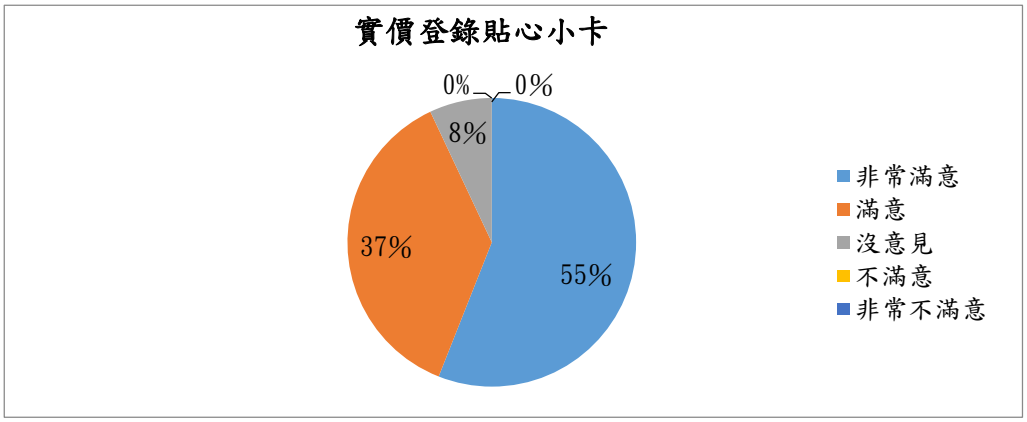


圖 3.3.7：推動買賣實價登錄常見錯誤叮嚀小卡服務資料分析

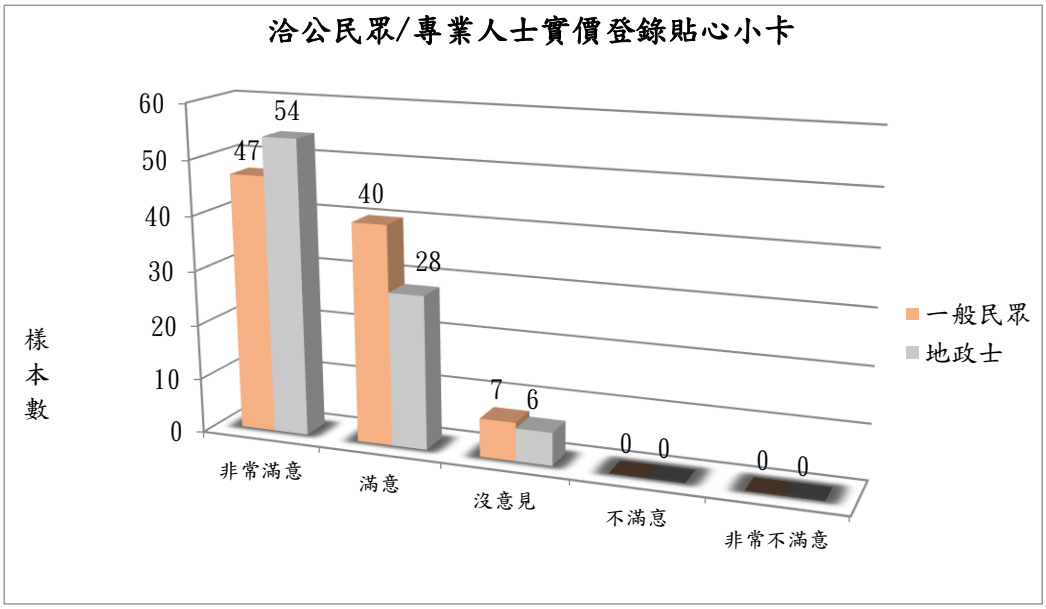


圖 3.3.7-1：洽公民眾/專業人士推動買賣實價登錄常見錯誤叮嚀小卡服務資料分析

(八)本所推動「協助查詢鑑界所需界址點及複丈規費服務」滿意度：

本項整體有 87%之民眾給予滿意之意見，11%表示無意見，2%表示不滿意。因不滿意之民眾未留下具體說明，請業務單位持續精進本項創新事務。

表 3.3.8：協助查詢鑑界所需界址點及複丈規費服務資料統計

項目	非常滿意	滿意	沒意見	不滿意	非常不滿意
人數	98	59	21	4	0
比率	54%	33%	11%	2%	0%

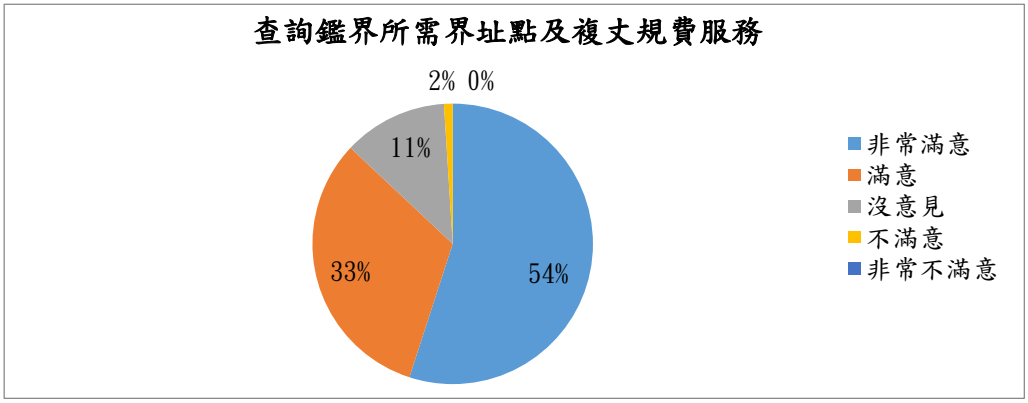


圖 3.3.8：協助查詢鑑界所需界址點及複丈規費服務資料分析

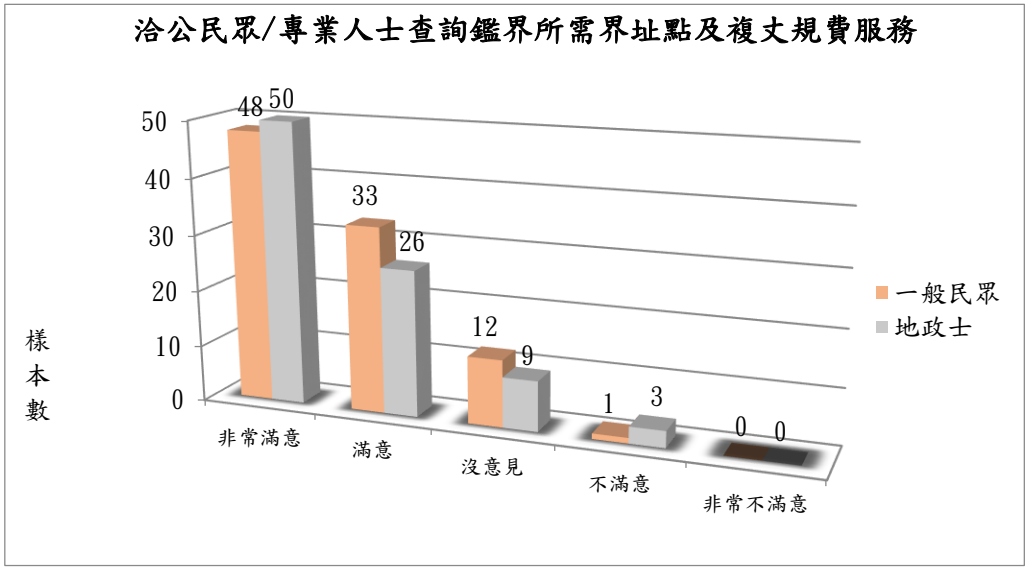


圖 3.3.8-1：洽公民眾/專業人士協助查詢鑑界所需界址點及複丈規費服務資料分析

三、滿意度總分析

經本次滿意度調查回覆資料發現，各項服務滿意度較 113 年度有所成長，顯示各業務單位不斷精進業務之成果，已獲得民眾肯定。

表 3.3：滿意度統計總表

本所業務滿意度調查內容	113 年滿意度	114 年滿意度	成長分析
(一)動線規劃及服務設施	90.37%	95.05%	4.68%
(二)整體洽公環境	89.95%	96.15%	6.20%
(三)處理申請案件之速度	83.07%	90.11%	7.04%
(四)櫃台服務人員的主動回應	93.66%	98.9%	5.24%
(五)承辦人員解答清楚、專業知識	93.11%	99.45%	6.34%
(六)處理民眾意見及抱怨機制	85.71%	91.76%	6.05%
平均	**89.31%**	**95.23%**	5.92%
本所便民服務滿意度調查內容			
(一)推動跨縣市代收代寄地政類申請案件	90%	93.41%	3.41%
(二)隨案申請謄本免填申請書表	90.9%	94.51%	3.61%
(三)推動以信用卡、悠遊卡繳納規費	90.9%	95.05%	4.15%
(四)推動地籍異動即時通服務	90.6%	93.41%	2.81%
(五)不動產移轉一站式服務(免附稅單)	87.78%	84.62%	-3.16%
(六)實價登錄協助申報及地價查詢服務	88.82%	90.66%	1.84%
(七)實價登錄常見錯誤貼心叮嚀小卡服務	88.22%	92.86%	4.64%
(八)查詢鑑界所需界址點及複丈規費服務	86.59%	86.26%	-0.33%
平均	**89.22%**	**91.35%**	2.13%

四、交叉分析不同群體之民眾滿意度

初次到所人數為 72 人(男 40 位、女 32 位)、二次以上到所人數為 110 人(男 63 位、女 47 位)。

統計顯示二次以上到所洽公之民眾,對於本所「處理申請案件之速度」及「處理民眾意見及抱怨機制」之滿意度較低，進一步分析如下，處理申請案之速度，建議各課應就現行行政流程予以優化，提升案件辦理速度。就處理民眾意見及抱怨機制，有 15 人沒意見，應持續宣導相關陳情意見之管道。

到所洽公之民眾，給予「不動產移轉一站式服務(免附稅單)」、「查詢鑑界所需界址點及複丈規費服務」較低之滿意度，檢視後屬沒意見者居多，建請業務單位持續宣導該項便民服務項目。

本所業務滿意度調查內容	初次到所滿意程度	到所2次以上滿意度
(一)動線規劃及服務設施	94.3%	96.3%
(二)整體洽公環境	99%	95.5%
(三)處理申請案件之速度	94.3%	87.3%
(四)櫃台服務人員的主動回應	100%	99%
(五)承辦人員解答清楚、專業知識	100%	100%
(六)處理民眾意見及抱怨機制	94%	90.9%
本所便民服務滿意度調查內容	滿意度	
(一)推動跨縣市代收代寄地政類申請案件	92.9%	94.5%
(二)隨案申請謄本免填申請書表	92.9%	96.4%
(三)推動以信用卡、悠遊卡繳納規費	91.3%	98.2%
(四)推動地籍異動即時通服務	94.3%	93.6%
(五)不動產移轉一站式服務(免附稅單)	81.4%	87.3%
(六)實價登錄協助申報及地價查詢服務	92.9%	90%
(七)實價登錄常見錯誤貼心叮嚀小卡服務	92.9%	93.6%
(八)查詢鑑界所需界址點及複丈規費服務	82.7%	89%
平均	**93%**	**93.7%**

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。

二、本次問卷信效度分析，α 值為 0.943，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、相關結果如下圖。

2. Reliability Analysis Result

Cronbach's Alpha = 0.943

3. Interpretation and Recommendation

- Alpha > 0.9 indicates excellent internal consistency.
- No item deletion is necessary; the questionnaire is recommended for use.

伍、結論

一、本次受訪者男女比率相當(男 103 人、女 79 人)，年齡以 41~60 歲為大宗，佔 52%，且多為到所次數 2 次以上之民眾，此年齡段的人，多數仍使用 Facebook 軟體，故持續於 Facebook 上進行本所政策宣導。

二、本次滿意度平均值 93.3%相較 113 年度滿意度調查，皆有顯著成長。針對滿意度較低的業務項目「不動產移轉一站式服務(免附稅單)」、「查詢鑑界所需界址點及複丈規費服務」需透過加強宣導之方式，期讓業務內容使民眾有感，並持續提供更優質之服務。

三、本次對本所提供之服務是否有提升速度之空間，相較 113 年度有減少之趨勢，其中對於處理案件速度不滿意之意見勾選業務項目為登記收件、登記業務及測量業務等，建請業務單位持續精進現行作業程序，提升行政效能。