基隆市地政事務所
Keelung City Land Office

114年
下半年民眾滿意度
分析報告

114年11月

民眾滿意度分析報告

摘要

政府機關服務對象主要為與機關有業務往來之民眾。民眾對機關服務品質的滿意程度為衡量「為民服務」成效的重要指標。因此，特設計本問卷，並辦理此次滿意度調查，期能聆聽民意、廣納建言，持續精進服務品質。

本次問卷調查之對象，係以 114 年 9 月 15 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 200 份，線上問卷共統計 8 份，合計問卷總數為 208 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、本次問卷調查報請機關首長同意後，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，同時請洽公民眾填答。

三、本次問卷調查時間自 114 年 9 月 15 日至 9 月 26 日止。

貳、問卷執行及回收

一、本次問卷調查之對象主要為 114 年 9 月 15 日至 9 月 26 日期間至本所洽公的民眾及不動產業者。調查方式採現場發放並當場回收問卷，同時提供線上問卷 QR Code，並由本市地政士公會協助轉發予其會員填答。

二、本次實體問卷共回收 200 份，線上 google 表單問卷共統計 8 份，合計本次問卷總數為 208 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 90 人，女性 118 人。顯然至本所洽公民眾，女性高於男性，但比例相當。

表 3.1.1：性別資料統計

性別	男	女
人數	90	118
百分比	43%	57%

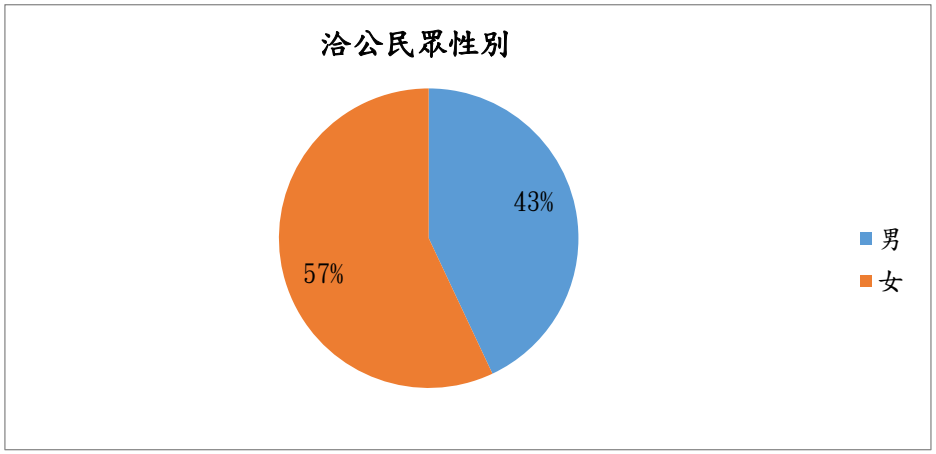


圖 3.1.1：性別資料分析

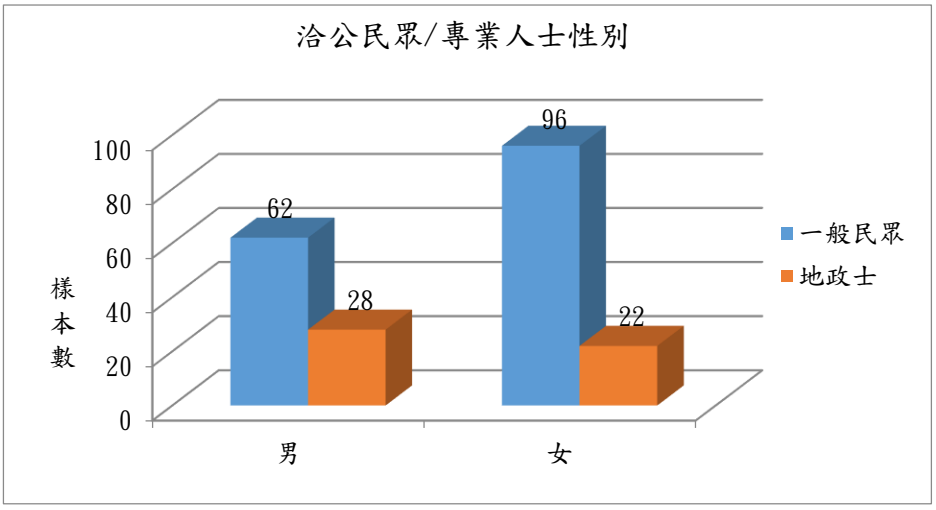


圖 3.1.1-1：洽公民眾/專業人士性別資料分析

(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 14%、31-40 歲 19%、41-50 歲 32%、51-60 歲 20%、60 歲以上 15%。分析結果顯示本所洽公民眾以 31 至 60 歲族群為主要客群。而根據遠見雜誌統計 36 至 65 歲族群中有高達 86%使用 Facebook 做為最常使用之社交平台，因此本所將持續運用 Facebook 作為政策宣導的重要管道。

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	28	40	66	42	32
比率	14%	19%	32%	20%	15%

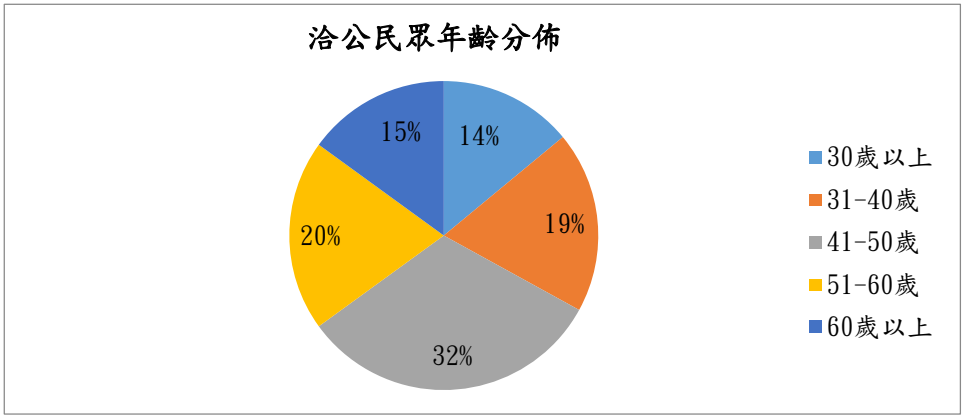


圖 3.1.2：年齡資料統計

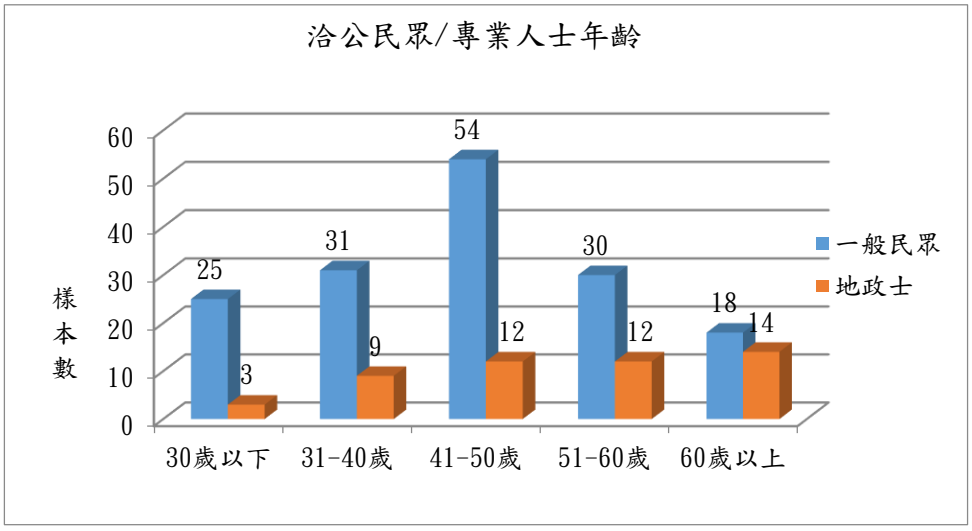


圖 3.1.2-1：洽公民眾/專業人士年齡資料統計

(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 158 人，地政士(含登記助理員)47 人，不動產經紀人 1 人，估價師 1 人，其他 1 人。分析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	158	47	1	1	1
比率	76%	22.5%	0.5%	0.5%	0.5%

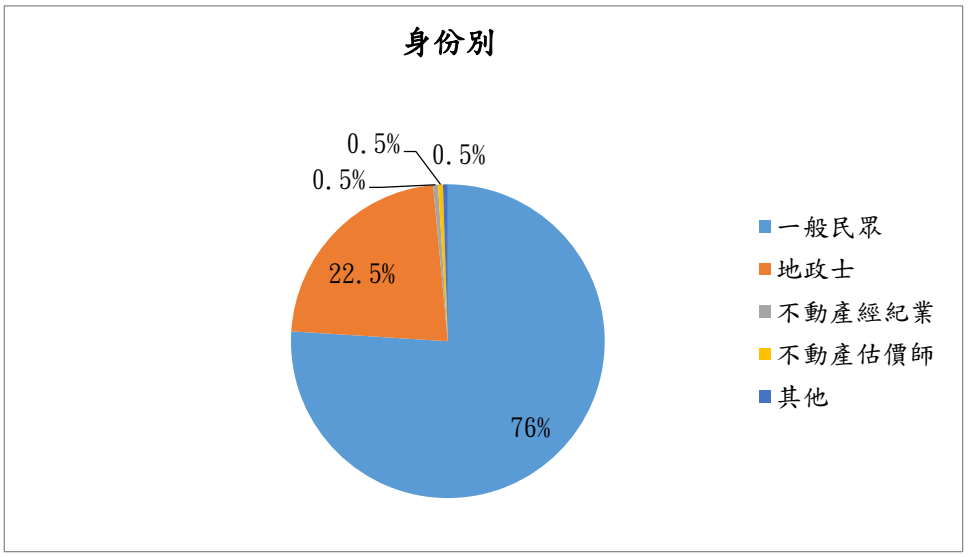


圖 3.1.3:身分別資料分析

(四)教育程度：根據受訪問卷結果顯示，至本所洽公之民眾教育程度分佈為高中（職）48 人、大專院校 149 人、研究所 11 人。由此可知，本所洽公民眾中有九成以上具高中（職）或大專院校以上學歷。

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	48	149	11
比率	23%	72%	5%

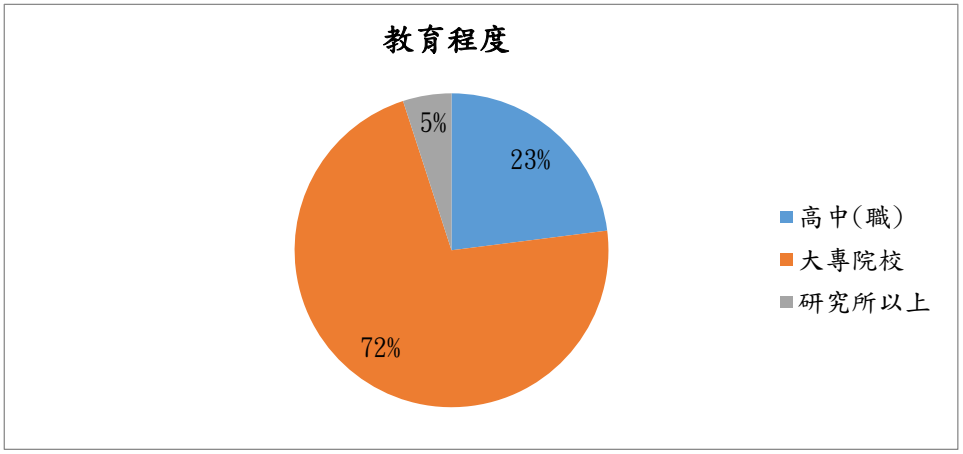


圖 3.1.4:教育程度資料分析

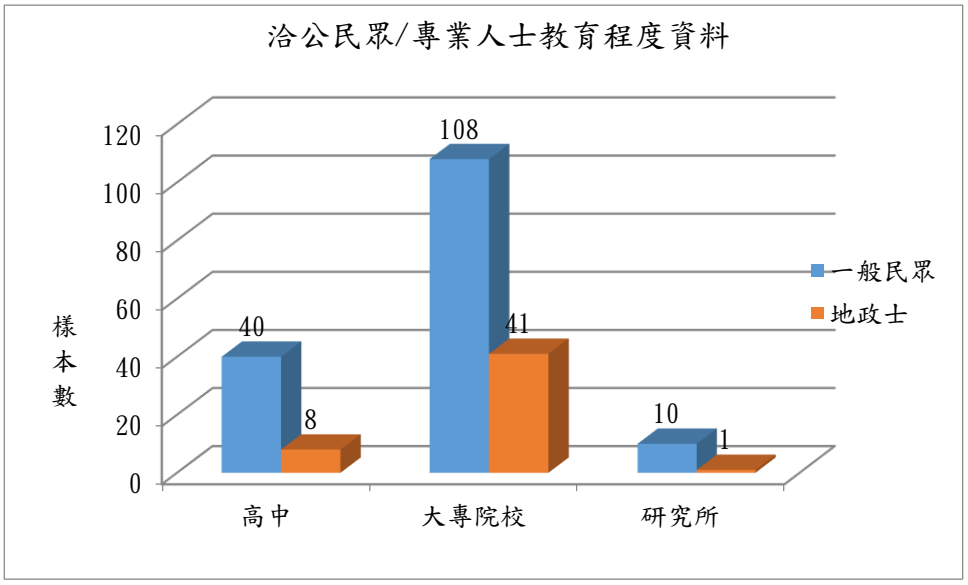


圖 3.1.4-1: 洽公民眾/專業人士教育程度資料分析

(五)洽辦事務：本項為複選題。根據問卷回覆結果，至本所洽公民眾洽辦事務之比例分別為：申請登記業務 47%、測量業務 12%、地價業務 7%，以及謄本業務 34%。分析結果顯示，登記業務為民眾洽公時最常辦理之主要業務。

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	97	26	14	71
比率	47%	12%	7%	34%

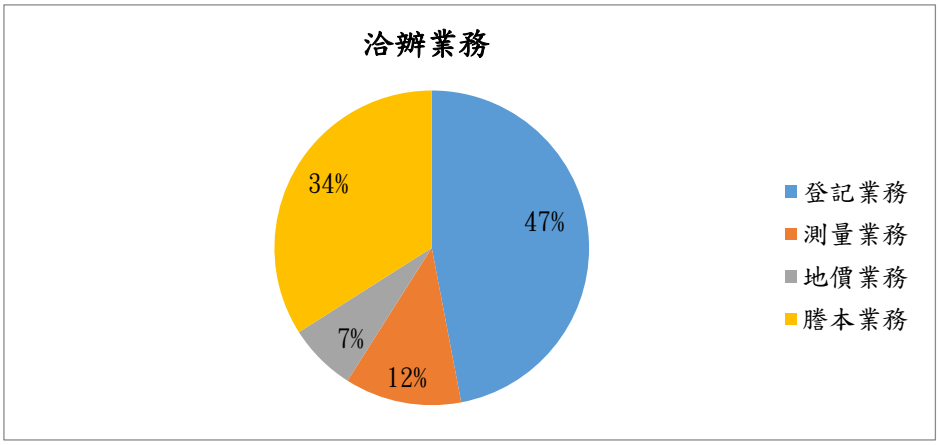


圖 3.1.5:洽辦事務資料分析

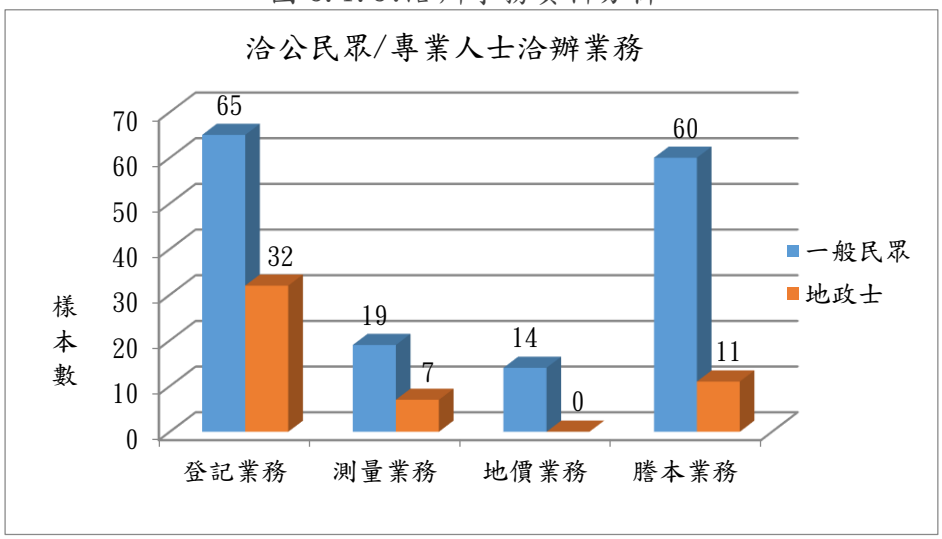


圖 3.1.5-1: 洽公民眾/專業人士洽辦事務資料分析

(六)到訪本所次數：受訪問卷結果顯示統計期間內至本所洽公之民眾中，初次到訪者有 101 人，重複到訪者則有 107 人。由此可見，至本所洽公民眾中有逾五成曾再次到訪，顯示洽辦業務具持續性與回訪需求。

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	101	107
比率	49%	51%

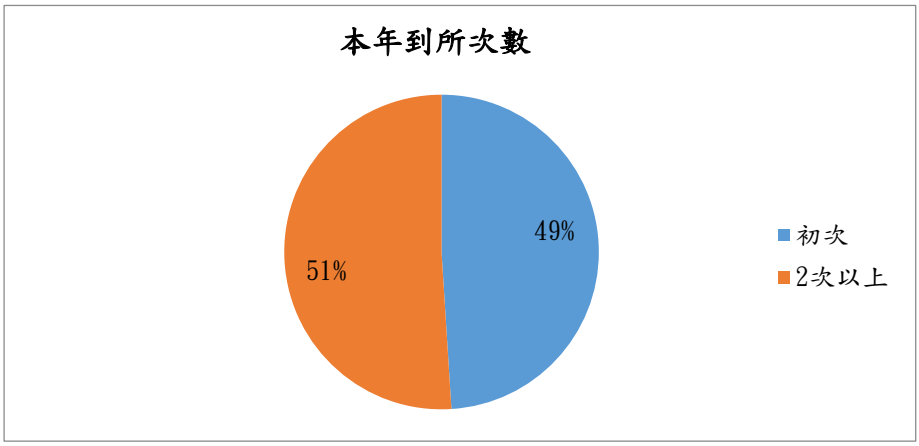


圖 3.1.6:本年到所次數資料分析

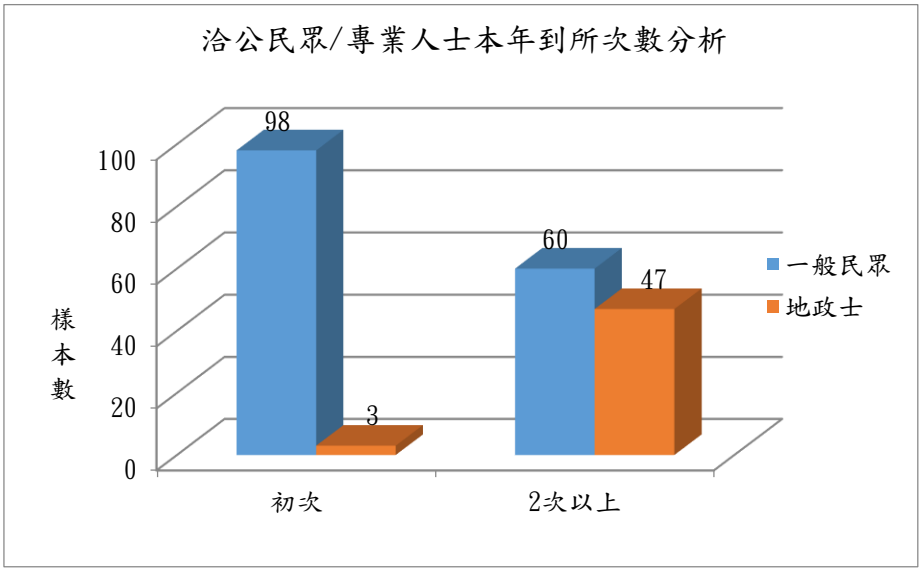


圖 3.1.6-1: 洽公民眾/專業人士本年到所次數資料分析

二、機關環境內容分析

(一)動線規劃及服務設施：

本項次調查結果顯示，有 92%的民眾對本所服務表示滿意或非常滿意，另有 5%受訪者表示無意見，3%表示不滿意。不滿意之回饋並未提出具體意見。

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	111	81	10	6	0
比率	53%	39%	5%	3%	0%

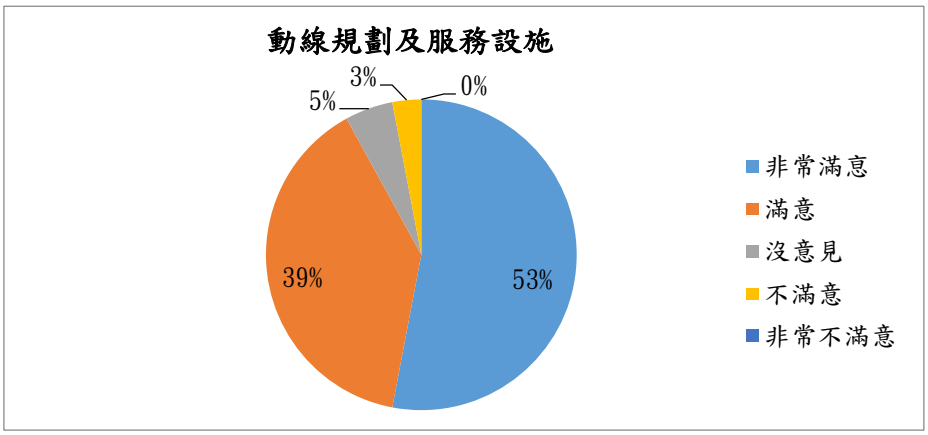


圖 3.2.1：本所動線規劃及服務設施資料分析

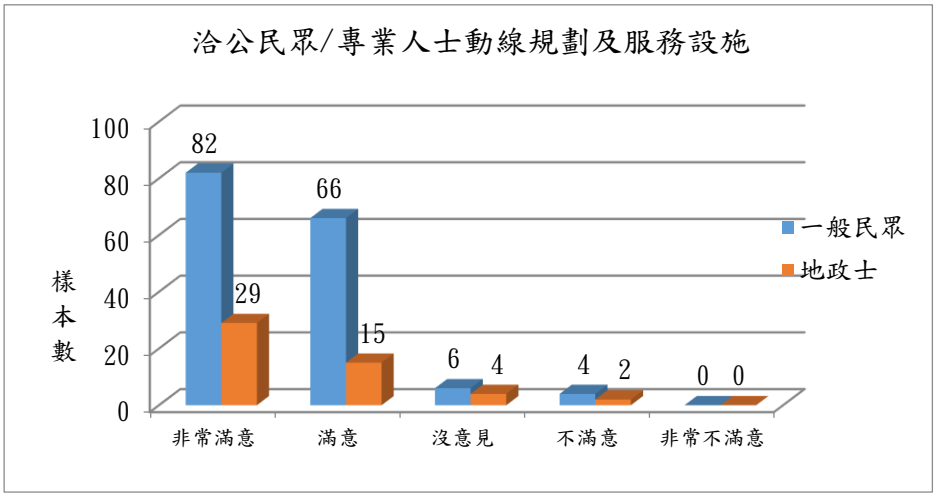


圖 3.2.1-1：洽公民眾/專業人士本所動線規劃及服務設施資料分析

1.1 本所服務櫃台動線規劃：

本項次有 93%之民眾給予滿意之意見，另外有 5.5%表示動線不良、0.5%表示櫃台髒亂及其他 1%表示抽號碼機應置於右側較為順手，建請資訊行政課與登記課研議。

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	其他
人數	193	12	1	2
比率	93%	5.5%	0.5%	1%

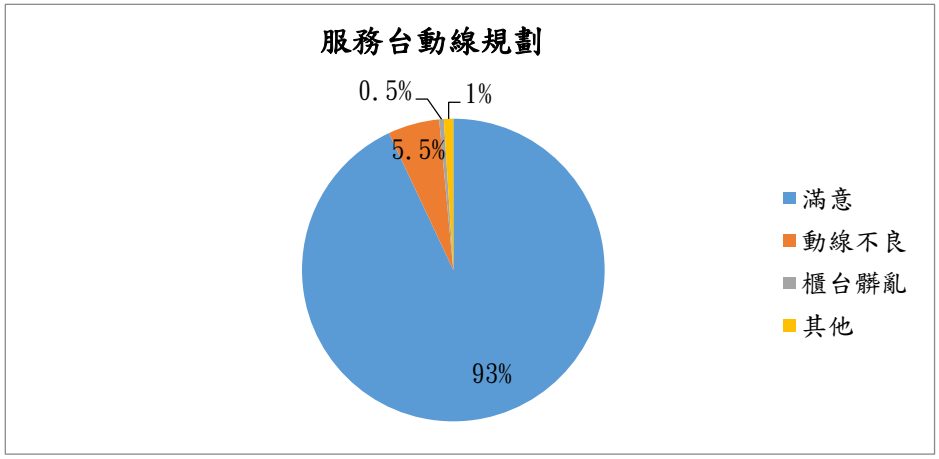


圖 3.2.1.1：對本所服務櫃台動線規劃資料分析

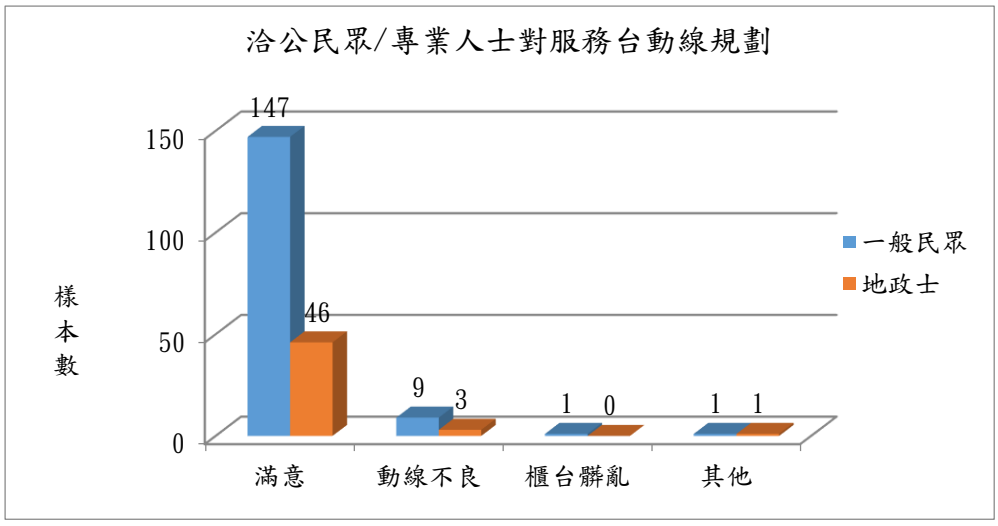


圖 3.2.1.1-1：洽公民眾/專業人士對本所服務櫃台動線規劃資料分析

1.2 本所各項標示(誌)之服務項目、方向引導是否不足：

本項次調查結果顯示，有 91%的受訪者對本所標示表示滿意；另有 8%的受訪者反映標示字體偏小，1%的民眾則認為服務項目標示不夠清楚，後續將視預算情形逐步改善。

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	189	17	2
比率	91%	8%	1%

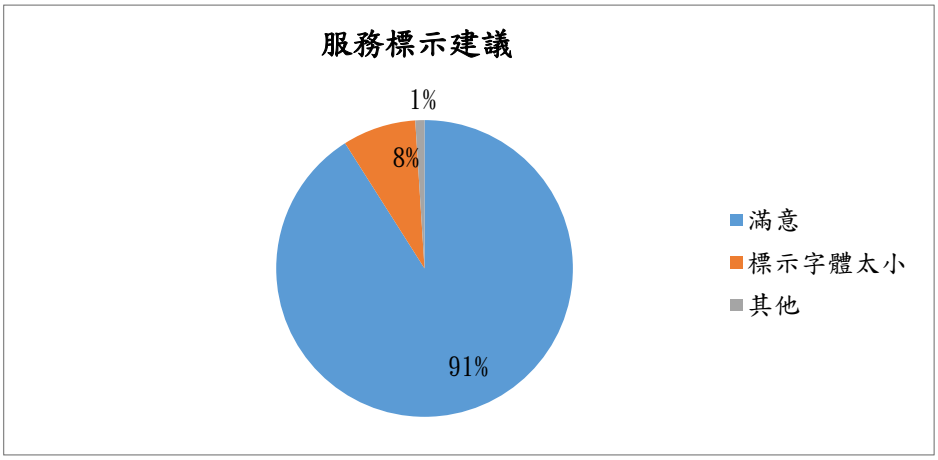


圖 3.2.1.2：對本所服務櫃台動線規劃資料分析

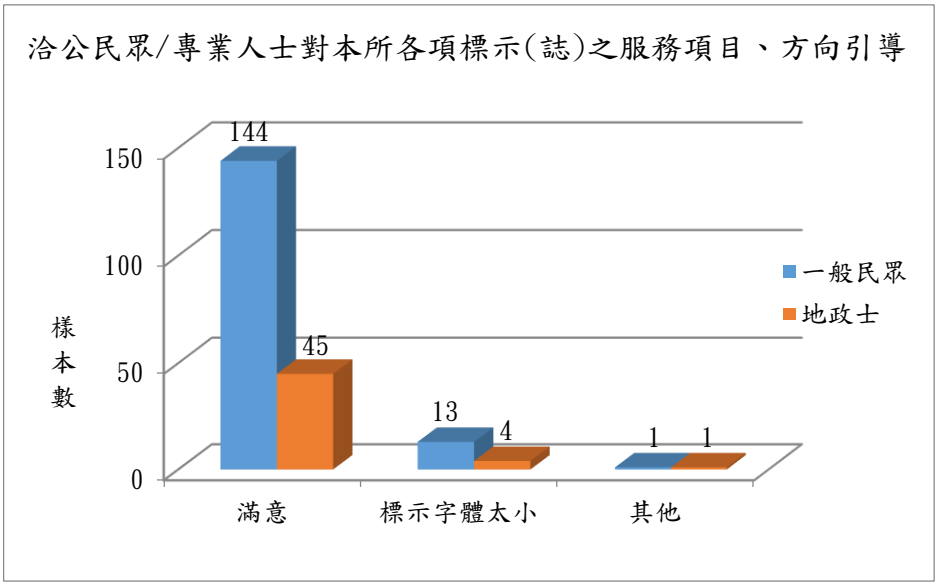


圖 3.2.1.2-1：洽公民眾/專業人士對本所服務櫃台動線規劃資料分析

(二)**本所「整體洽公環境」**:

本項次分析結果顯示有 91%之民眾給予非常滿意或滿意之意見，此外有 6%民眾表示沒意見，3%表示不滿意，不滿意部分並未留下具體意見。

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	115	75	12	6	0
比率	55%	36%	6%	3%	0%

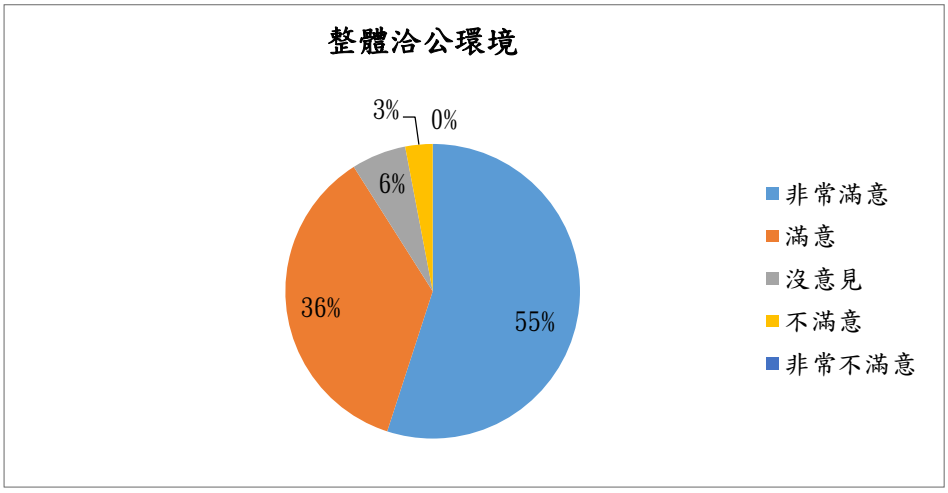


圖 3.2.2：整體洽公環境資料分析

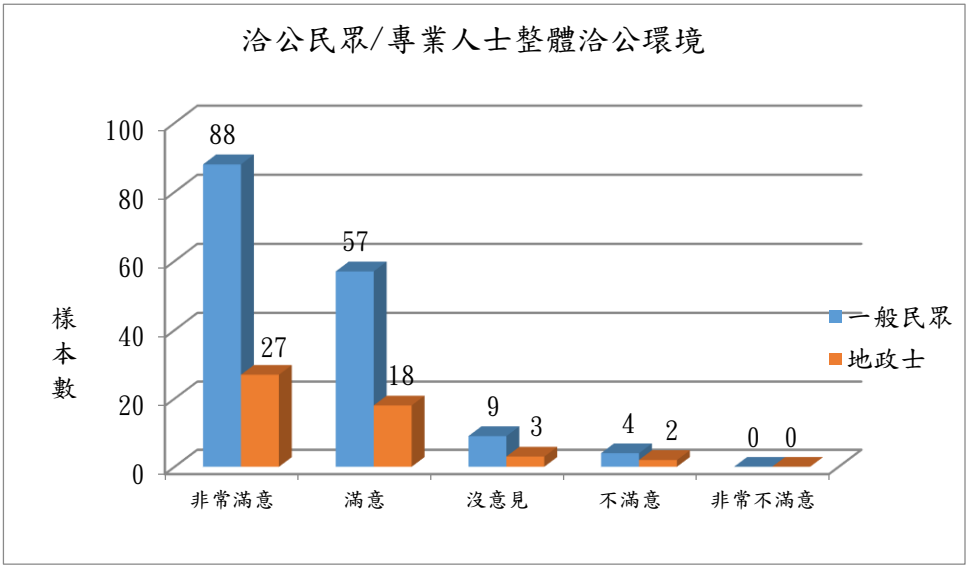


圖 3.2.2-1：洽公民眾/專業人士整體洽公環境資料分析

2.1 本所提供之書寫用具、桌椅設備滿意度：

本項次調查結果顯示，有 86%的民眾對本所提供之用具及設備表示滿意；另有 8%的受訪者反映設備較為老舊，6%的民眾則指出桌椅數量不足，將視預算情形逐步汰換。

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	180	16	12	0
比率	86%	8%	6%	0%

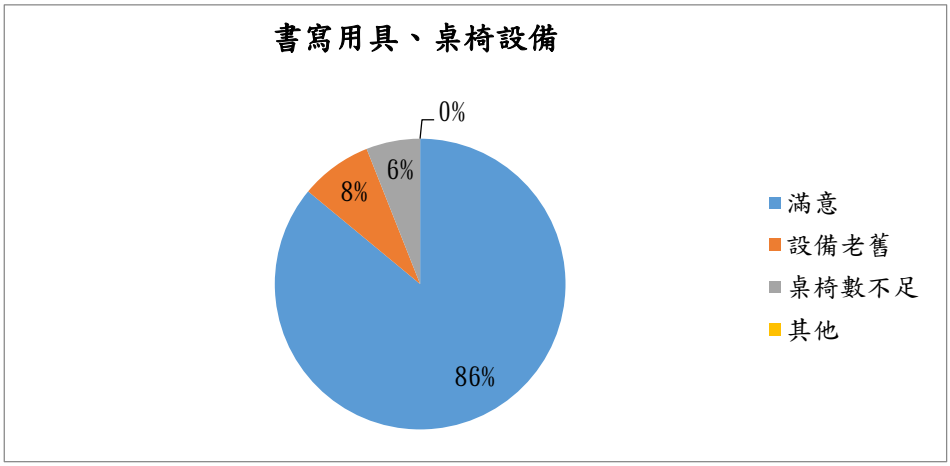


圖 3.2.2.1：本所提供之書寫用具、桌椅設備滿意度資料分析

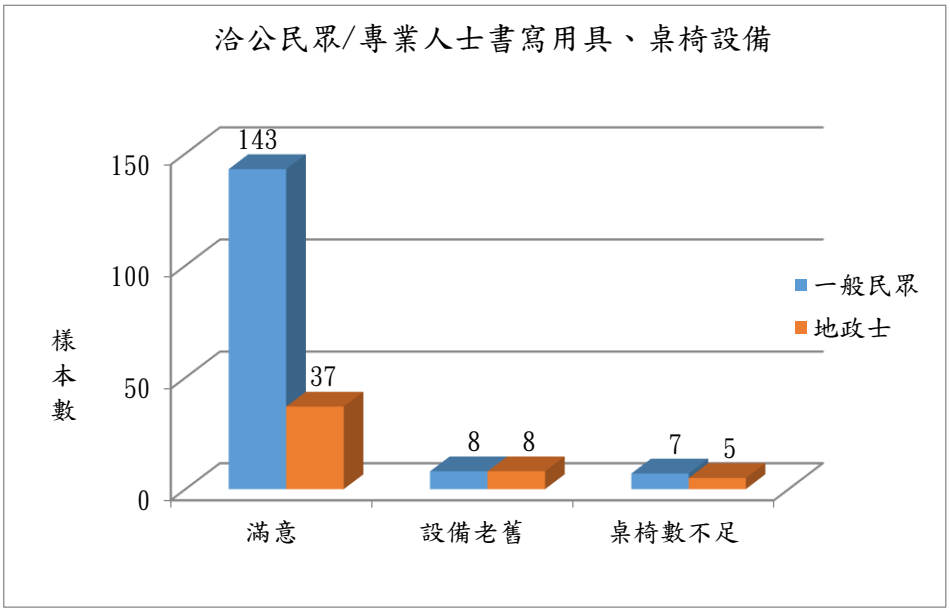


圖 3.2.2.1-1：洽公民眾/專業人士書寫用具、桌椅設備滿意度資料分析

2.2 本所提供之填寫範例滿意度：

本項次調查結果顯示，有 89%的民眾對本項服務表示滿意；另有 7%的受訪者反映字體偏小，3%的民眾認為陳舊需更新，1%則提出部分登記種類尚未提供之意見。

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	185	15	5	3
比率	89%	7%	3%	1%

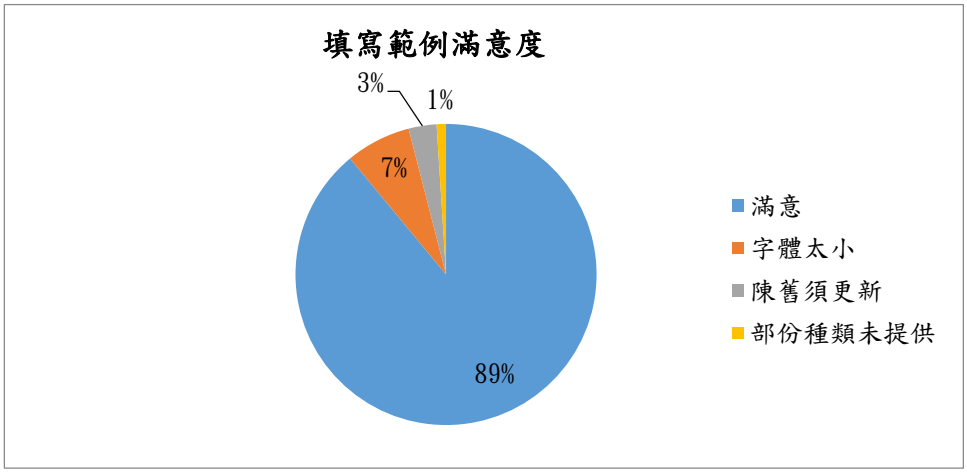


圖 3.2.2.2：本所提供之填寫範例滿意度資料分析

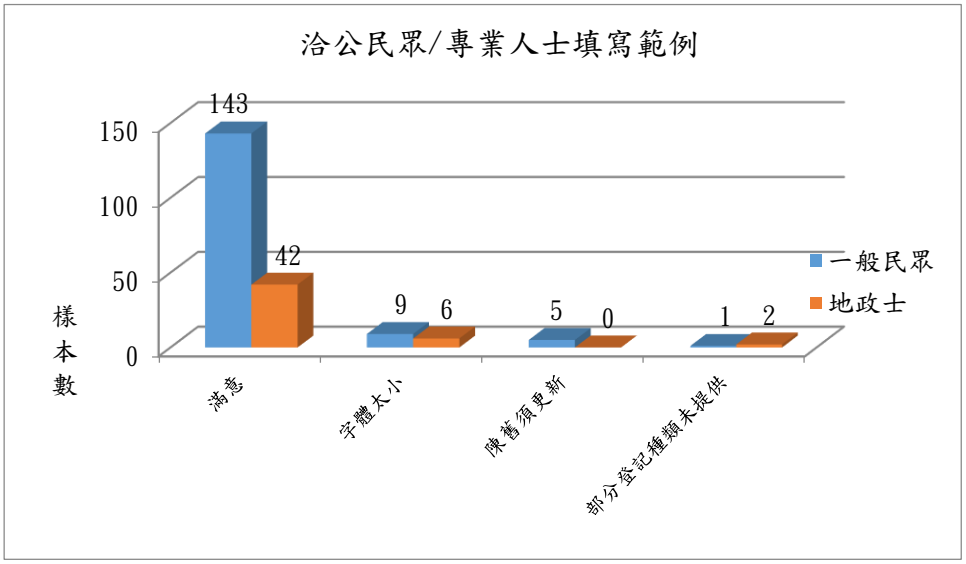


圖 3.2.2.2-1：洽公民眾/專業人士填寫範例滿意度資料分析

(三)本所「處理申請案件之速度」：

本項整體有 91%給予非常滿意或滿意之回覆，有 6%表示沒意見、3%表示不滿意。

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	118	70	13	7	0
比率	57%	34%	6%	3%	0%

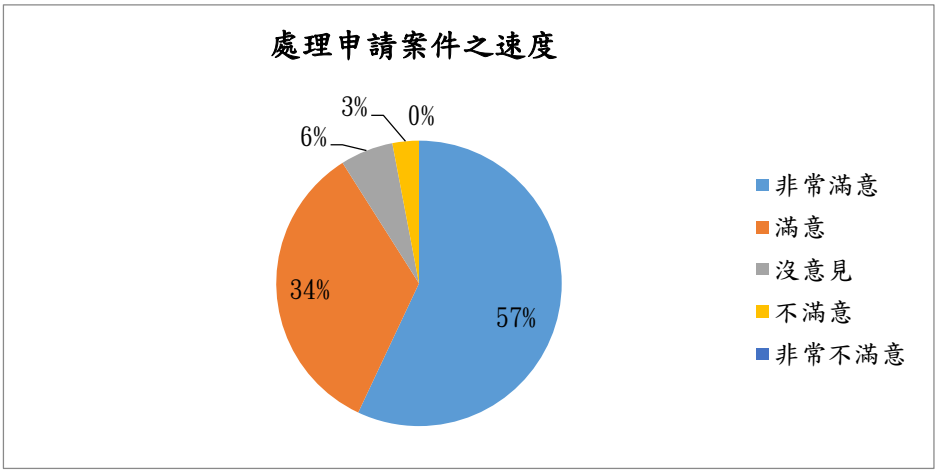


圖 3.2.3：處理申請案件之速度資料分析

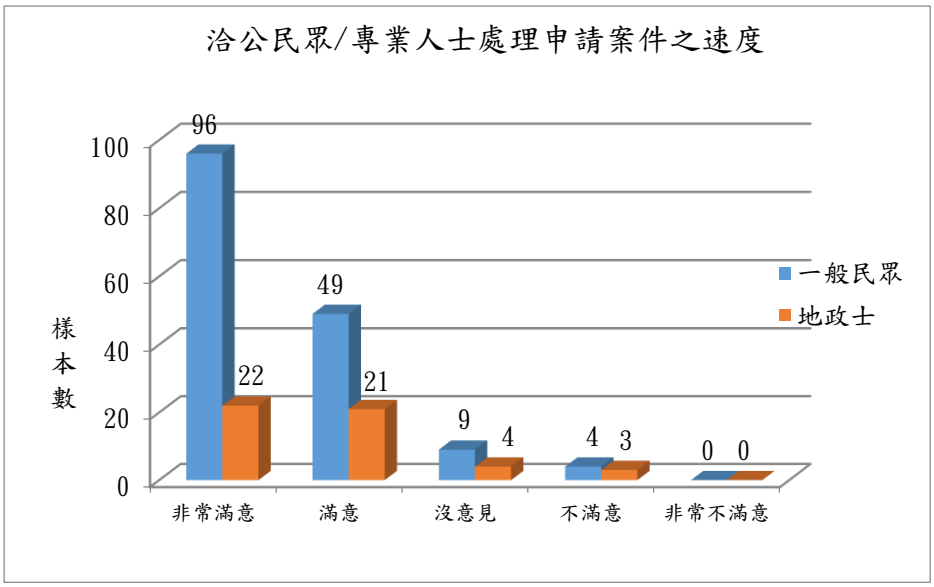


圖 3.2.3-1：洽公民眾/專業人士處理申請案件之速度資料分析

經分析不滿意意見，民眾反映事項如下表所示。建請各業務課依據本次民眾反饋結果，精進行政流程，進一步提升行政效率。

	不滿意	非常不滿意
登記收件	6	0
測量收件	0	0
謄本業務	0	0
登記業務	0	0
實價登錄業務	0	0
測量業務	5	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」：

本項次調查結果顯示，整體有 98%之民眾表示非常滿意或滿意，2%表示無意見，顯示民眾對本所櫃檯人員之服務態度與熱忱予以高度肯定。

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	144	60	4	0	0
比率	69%	29%	2%	0%	0%

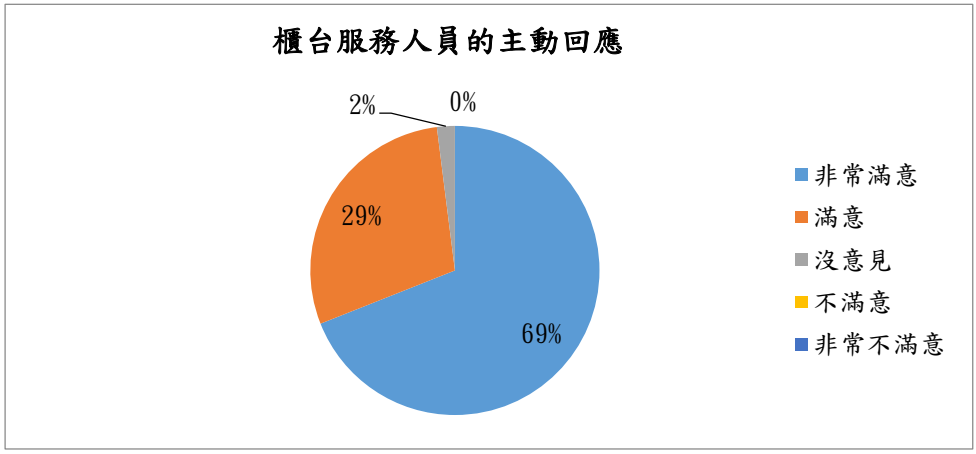


圖 3.2.4：櫃檯服務人員的主動回應、熱心服務資料分析

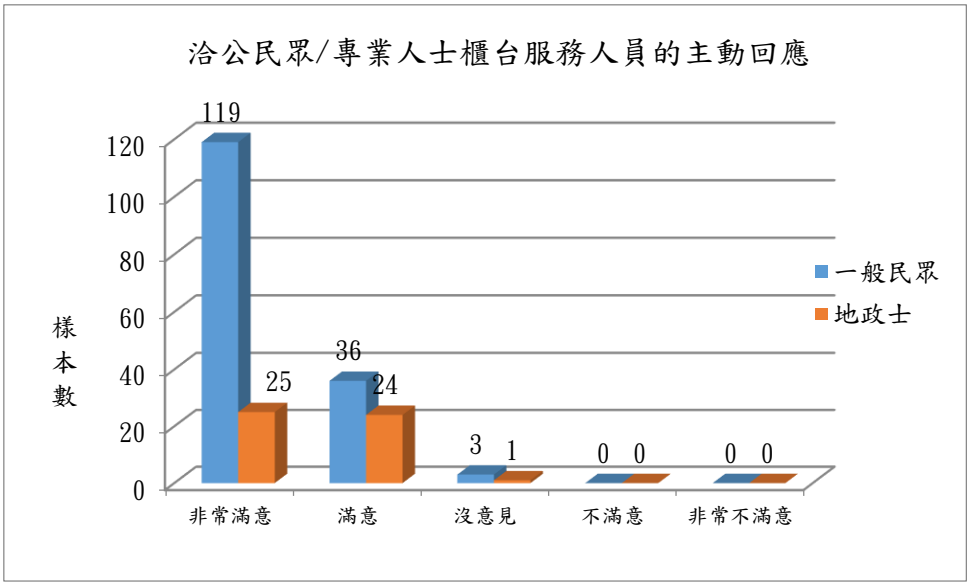


圖 3.2.4-1：洽公民眾/專業人士櫃檯服務人員的主動回應資料分析

(五)本所「承辦人員解答清楚、專業知識」：

本項次整體滿意度達 97.5%，另有 2%民眾表示無意見，0.5%表示不滿意。顯示民眾對本所承辦人員於案件說明之專業度均給予高度評價，服務表現深獲肯定，建議持續維持良好服務品質。

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	138	65	4	1	0
比率	66%	31.5%	2%	0.5%	0%

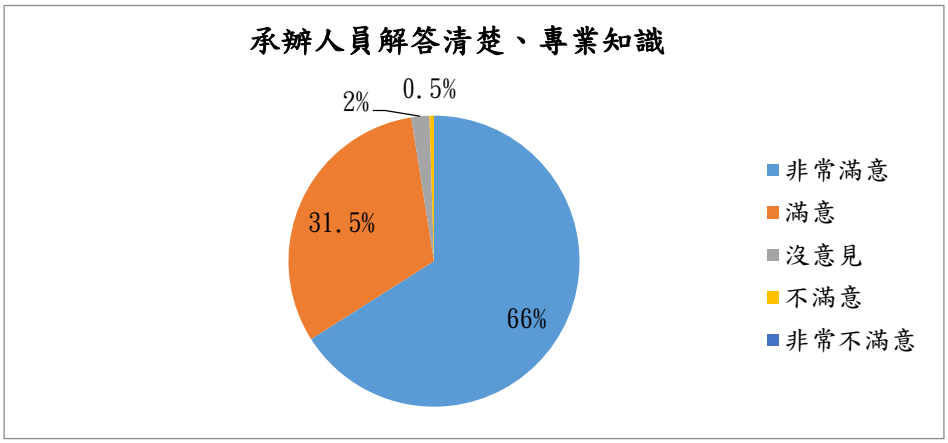


圖 3.2.5：承辦人員解答清楚、專業知識資料分析

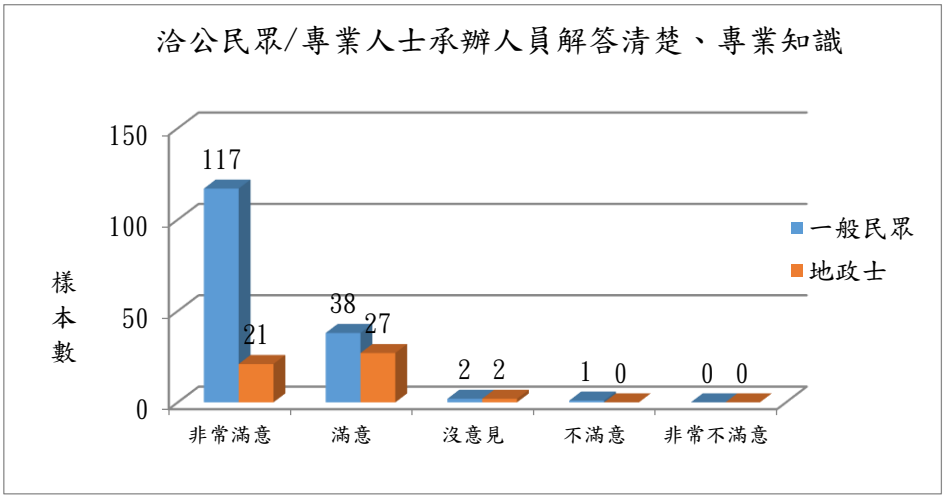


圖 3.2.5-1：洽公民眾/專業人士承辦人員解答清楚、專業知識資料分析

(六)對本所「處理民眾意見及抱怨機制」：

本項次共有 89%受訪者表示非常滿意或滿意，9%表示無意見，有 2%表示不滿意。將透過社群媒體持續宣導，民眾可利用多元陳情管道反映意見與需求。

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	123	63	18	4	0
比率	59%	30%	9%	2%	0%

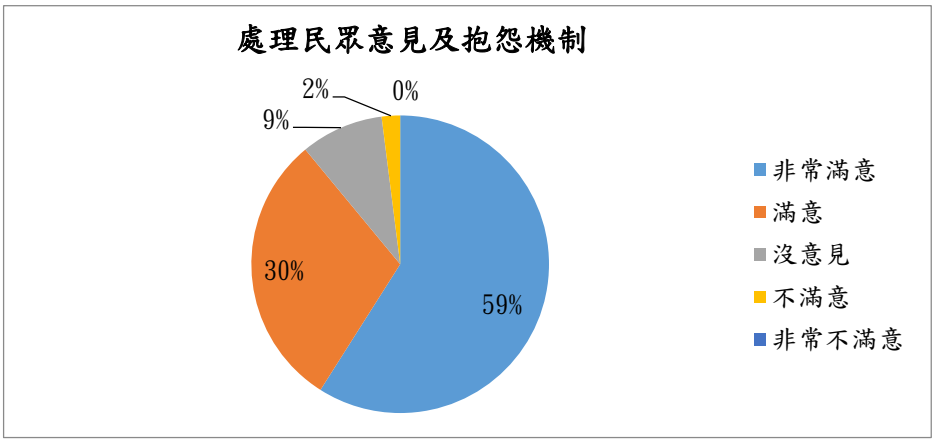


圖 3.2.6：處理民眾意見及抱怨機制資料分析

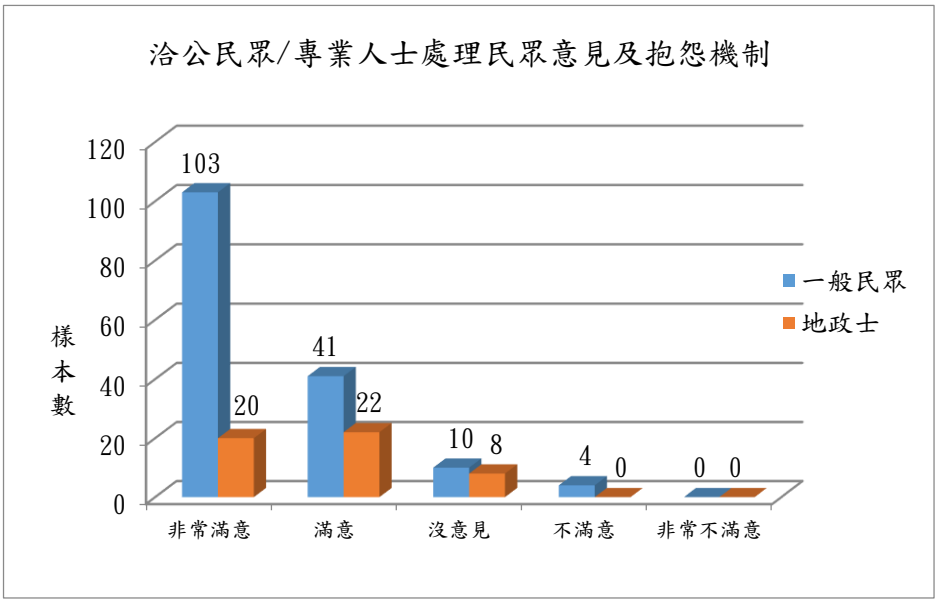


圖 3.2.6-1：洽公民眾/專業人士處理民眾意見及抱怨機制資料分析

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：

本項次整體有 95%之民眾給予滿意或非常滿意之意見，5%表示沒意見。本項服務推動已久，民眾對本項服務已有較高熟悉度。

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	103	93	12	0	0
比率	50%	45%	5%	0%	0%

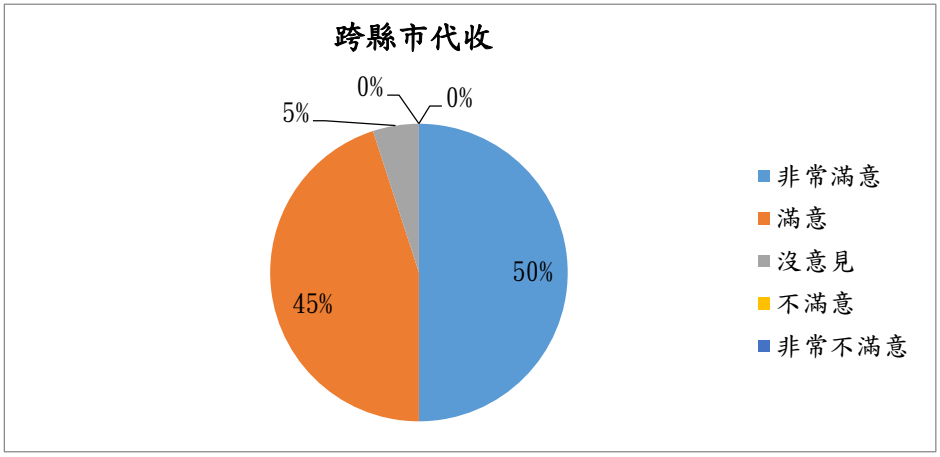


圖 3.3.1：推動跨縣市代收代寄地政類申請案件資料分析

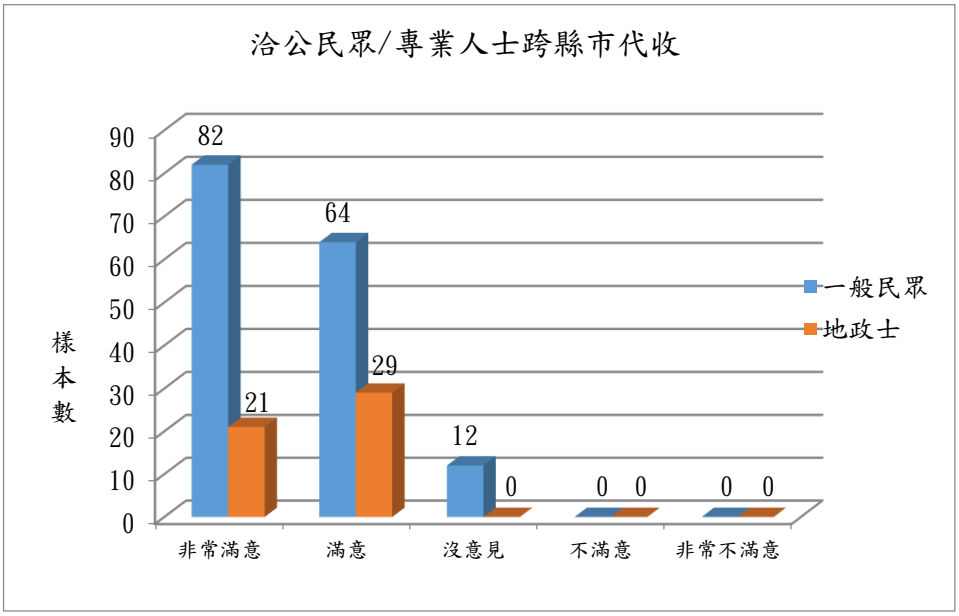


圖 3.3.1-1：洽公民眾/專業人士推動跨縣市代收代寄地政類申請案件資料分析

(二)本所推動「隨案申請謄本免填書表」滿意度：

本項次整體有 96%的民眾給予滿意或非常滿意之意見，4%表示沒意見。

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	112	87	9	0	0
比率	54%	42%	4%	0%	0%

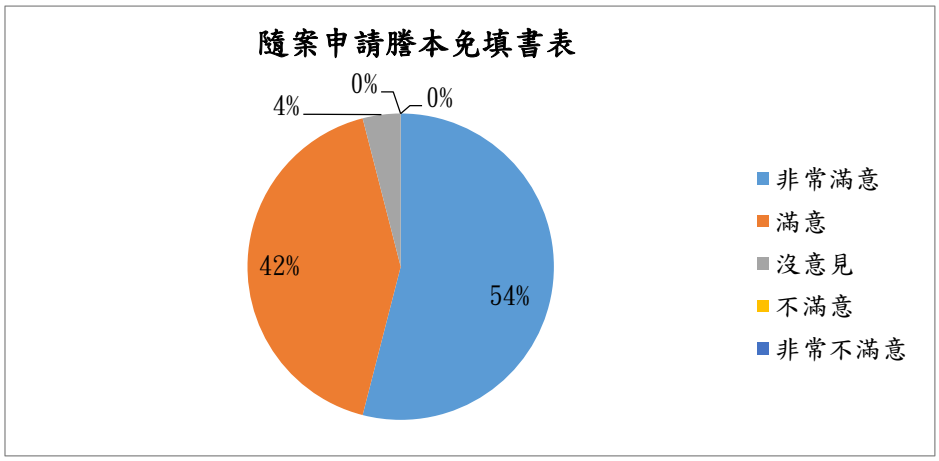


圖 3.3.2：推動隨案申請謄本免填書表資料分析

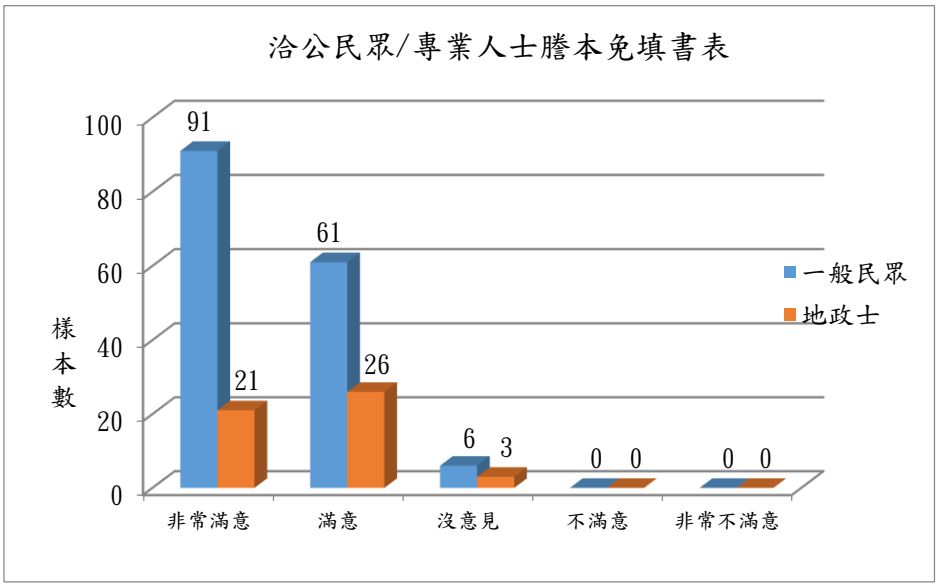


圖 3.3.2-1：洽公民眾/專業人士推動隨案申請謄本免填書表資料分析

(三)本所推動「推動以信用卡、悠遊卡繳納規費」滿意度：

本項次整體有 94%之民眾給予滿意或非常滿意之意見，6%則表示沒意見。其中給予沒意見之評價，均為一般民眾，建議持續推廣多元繳納地政規費服務之宣導。

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	80	13	0	0
比率	56%	38%	6%	0%	0%

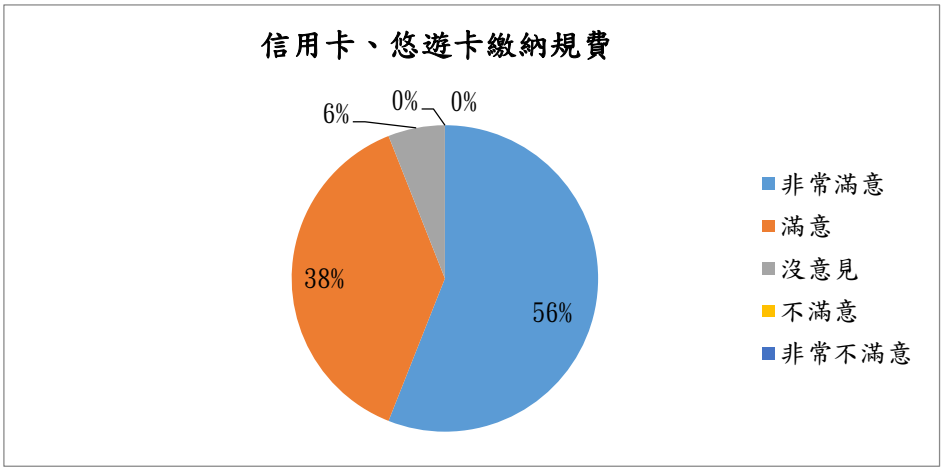


圖 3.3.3：推動以信用卡、悠遊卡繳納規費資料分析

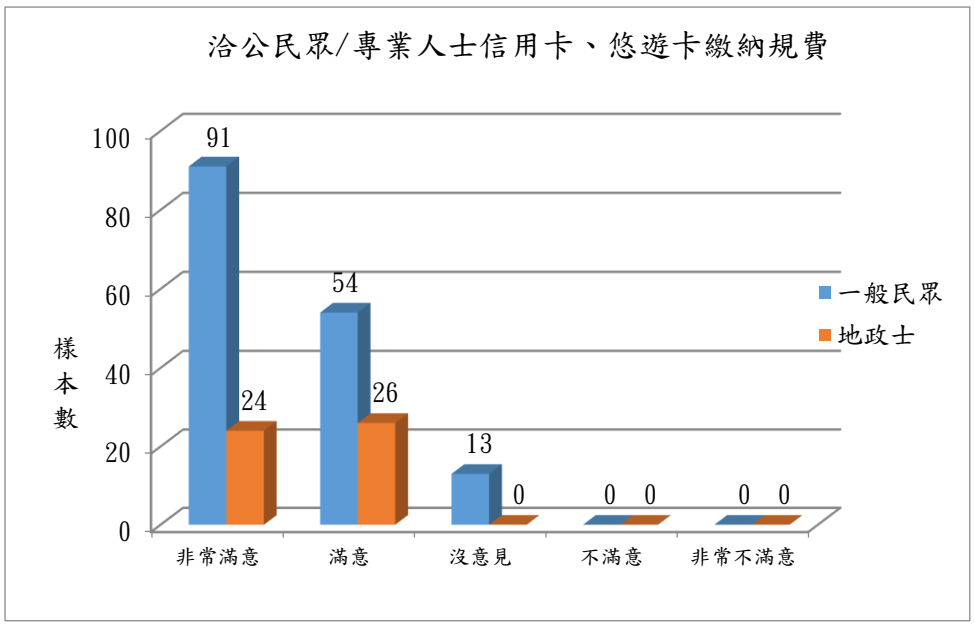


圖 3.3.3-1：洽公民眾/專業人士推動以信用卡、悠遊卡繳納規費資料分析

(四)本所推動「地籍異動即時通」滿意度：

本項次整體有 96%之民眾給予滿意或非常滿意之意見,3.5%表示沒意見，0.5%則表示不滿意。

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	124	75	8	1	0
比率	60%	36%	3.5%	0.5%	0%

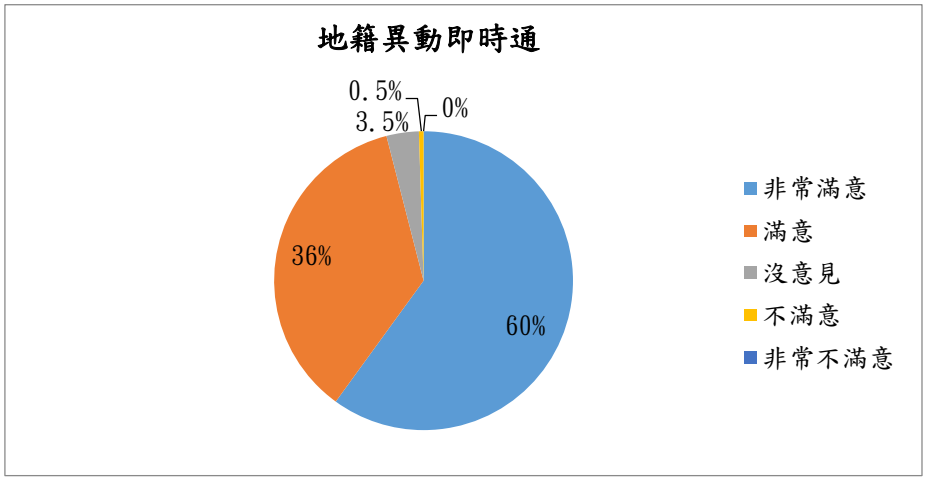


圖 3.3.4：推動地籍異動即時通資料分析

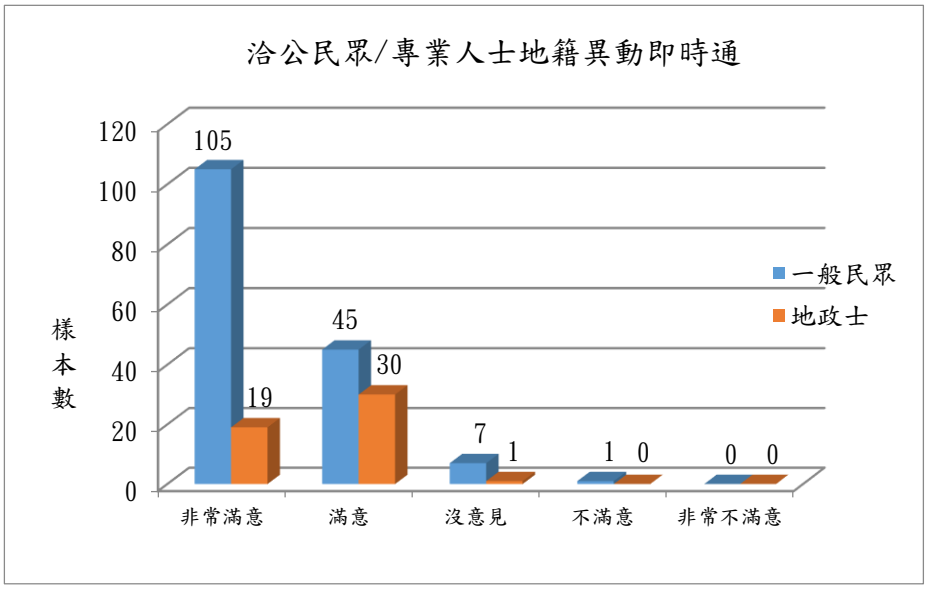


圖 3.3.4-1：洽公民眾/專業人士推動地籍異動即時通資料分析

(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：

本項次整體有超過 9 成之民眾給予滿意或非常滿意之意見，8%表示沒意見，0.5%表示不滿意。

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	101	89	17	1	0
比率	48.5%	43%	8%	0.5%	0%

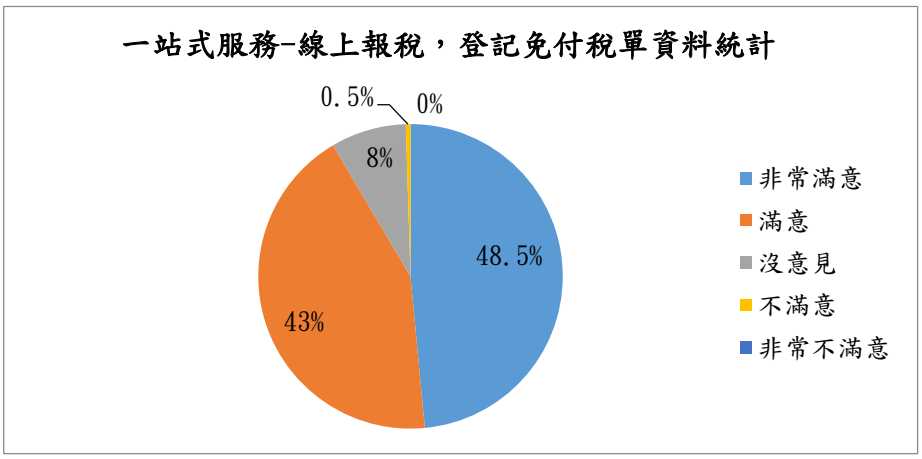


圖 3.3.5：推動不動產移轉一站式服務-線上報稅，登記免付稅單資料分析

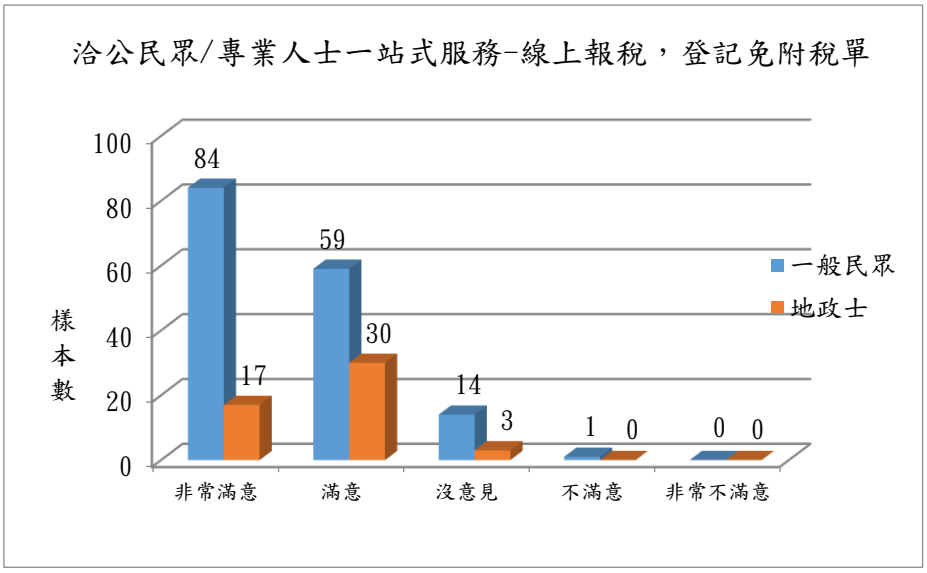


圖 3.3.5-1：推動不動產移轉一站式服務-線上報稅，登記免付稅單資料分析

(六)本所推動「實價登錄協助申報及地價查詢服務」滿意度：

本項次整體有 95%之民眾給予滿意或非常滿意之意見,5%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	92	11	0	0
比率	51%	44%	5%	0%	0%

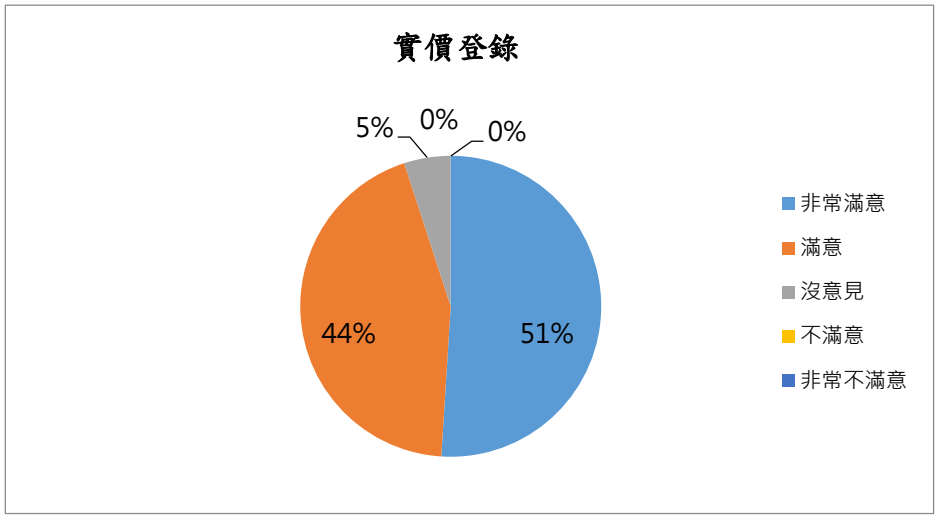


圖 3.3.6：推動實價登錄協助申報及地價查詢服務資料分析

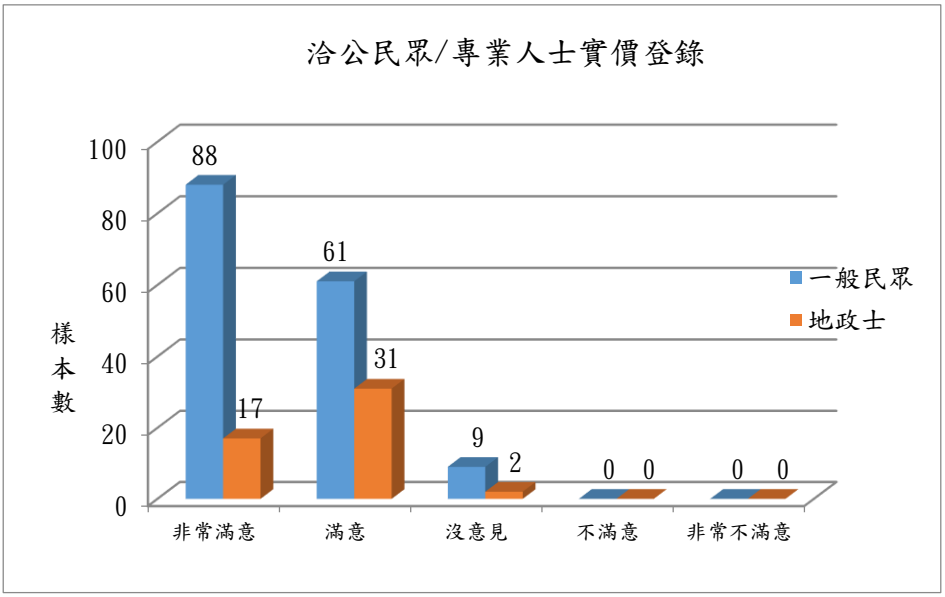


圖 3.3.6-1：洽公民眾/專業人士推動實價登錄協助申報及地價查詢服務資料分析

(七)本所推動「買賣實價登錄常見錯誤叮嚀小卡服務」滿意度：

本項次整體有超過 9 成之民眾給予滿意或非常滿意之回饋，5%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	106	92	10	0	0
比率	51%	44%	5%	0%	0%

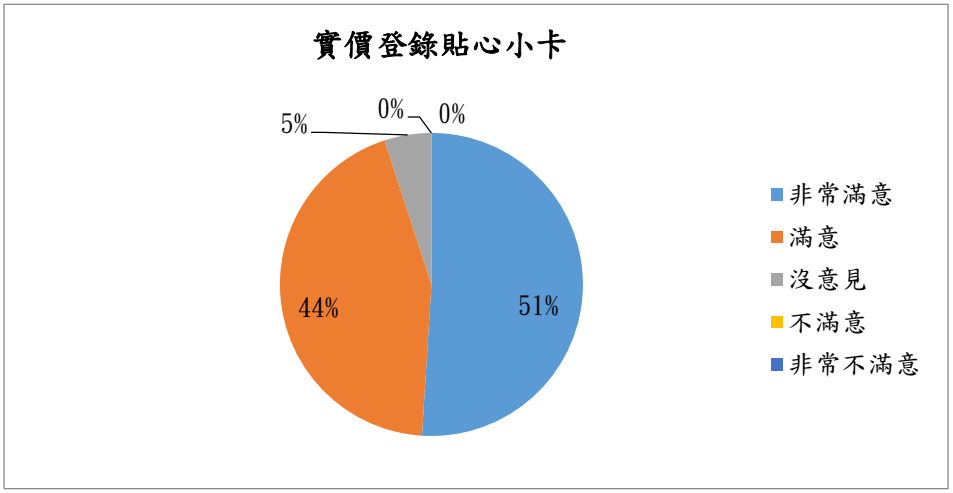


圖 3.3.7：推動買賣實價登錄常見錯誤叮嚀小卡服務資料分析

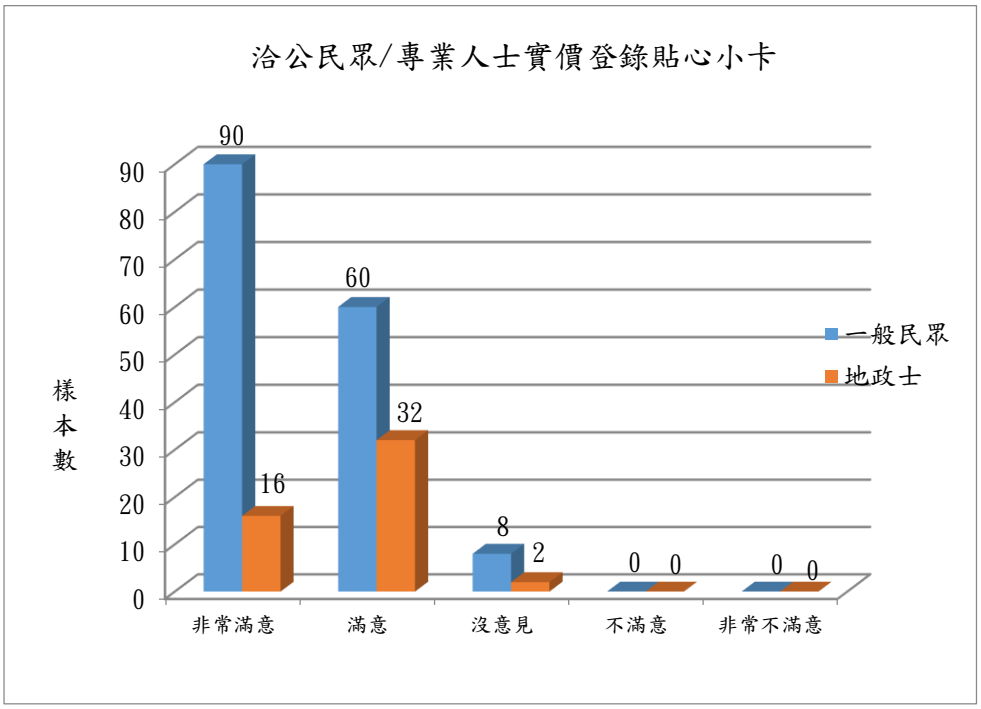


圖 3.3.7-1：洽公民眾/專業人士推動買賣實價登錄常見錯誤叮嚀小卡服務資料分析

(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：

本項次整體有 87%之民眾給予滿意或非常滿意之意見，12%表示無意見，1%表示不滿意。

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	83	25	2	0
比率	47%	40%	12%	1%	0%

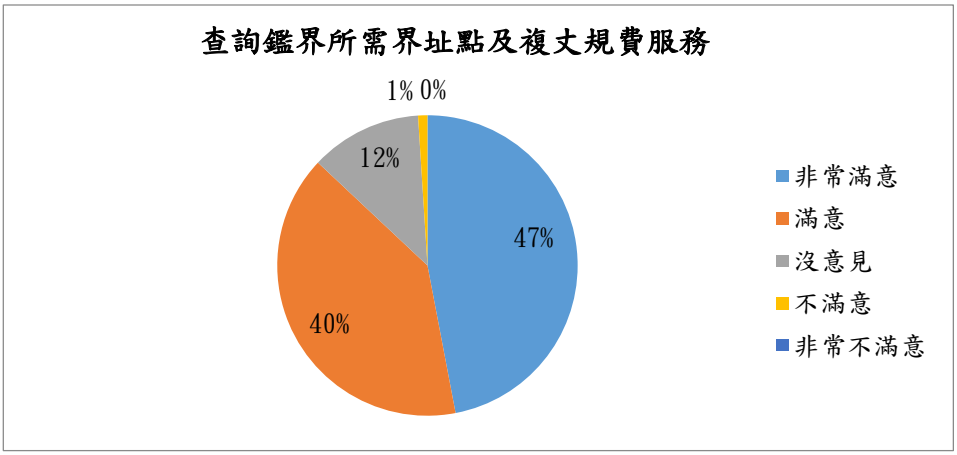


圖 3.3.8：協助查詢鑑界所需界址點及複丈規費服務資料分析

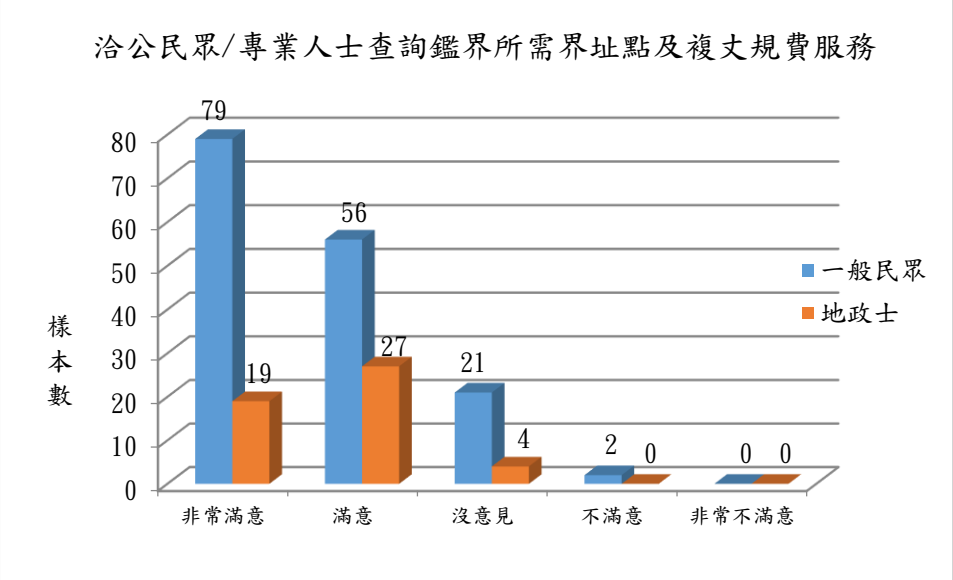


圖 3.3.8-1：洽公民眾/專業人士協助查詢鑑界所需界址點及複丈規費服務資料分析

四、防詐宣導措施

本所推動「防詐宣導措施」滿意度：

本項次有超過 9 成之民眾給予滿意或非常滿意之意見回饋，5%表示沒意見，不滿意則有 0.5%。

表 4：推動防詐宣導措施資料統計

項目	非常滿意	滿意	沒意見	不滿意	非常不滿意
人數	113	84	10	1	0
比率	54%	40.5%	5%	0.5%	0%

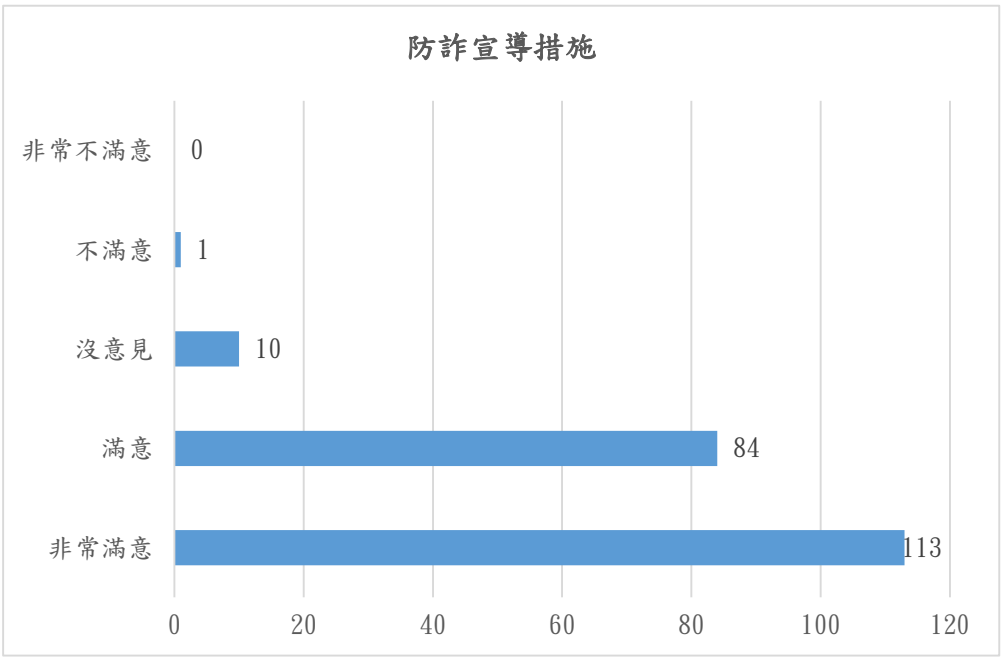


圖 4：防詐宣導措施資料分析

五、地政便民工作站

本所設立之「地政便民工作站」滿意度：

本項次有 9 成之民眾給予滿意或非常滿意之回饋，10%則表示沒意見。

表 5：推動防詐宣導措施資料統計

項目	非常滿意	滿意	沒意見	不滿意	非常不滿意
人數	111	77	20	0	0
比率	53%	37%	10%	0%	0%

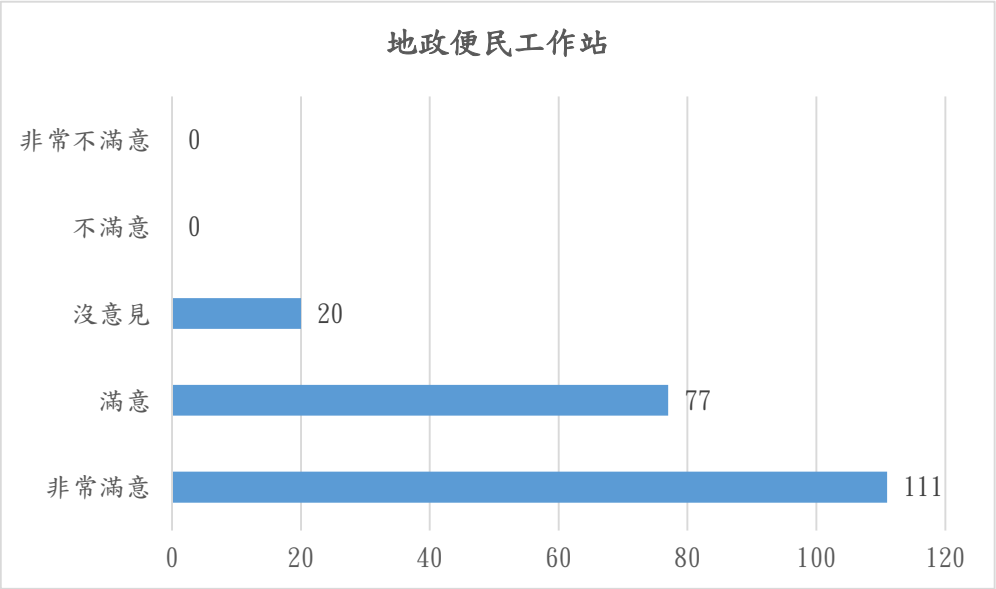


圖 5：地政便民工作站資料分析

六、滿意度總分析

根據本次滿意度調查回覆顯示，業務滿意度略有下降，而便民服務滿意度則呈上升趨勢。將加強相關業務服務以提升民眾整體滿意度。

表 6：滿意度統計總表

本所業務滿意度調查內容	114 年 上半年	114 年 下半年	成長 分析
(一)動線規劃及服務設施	95.05%	92.31%	-2.74%
(二)整體洽公環境	96.15%	91.35%	-4.8%
(三)處理申請案件之速度	90.11%	90.38%	0.27%
(四)櫃台服務人員的主動回應	98.9%	98.08%	-0.82%
(五)承辦人員解答清楚、專業知識	99.45%	97.6%	-1.85%
(六)處理民眾意見及抱怨機制	91.76%	89.42%	-2.34%
平均	**95.23%**	**93.19%**	**-2.04%**
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	93.41%	94.23%	0.82%
(二)隨案申請謄本免填申請書表	94.51%	95.67%	1.16%
(三)推動以信用卡、悠遊卡繳納規費	95.05%	93.75%	-1.3%
(四)推動地籍異動即時通服務	93.41%	95.67%	2.26%
(五)不動產移轉一站式服務(免附稅單)	84.62%	91.35%	6.73%
(六)實價登錄協助申報及地價查詢服務	90.66%	94.71%	4.05%
(七)實價登錄常見錯誤貼心叮嚀小卡服務	92.86%	95.19%	2.33%
(八)查詢鑑界所需界址點及複丈規費服務	86.26%	87.02%	0.76%
平均	**91.35%**	**93.45%**	**2.1%**

七、交叉分析不同群體之民眾滿意度

初次到所人數為101人(男35位、女66位)、二次以上到所人數為107人(男55位、女52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「整體洽公環境」之滿意度略低。處理申請案件之速度方面，建請各課檢視現行行政流程，對可簡化之程序適度調整，藉以提升行政效率與案件辦理速度。整體洽公環境部分，將綜合民眾意見回饋，並視實際情況與需求逐步調整，以提供舒適之洽公環境。

到所洽公之民眾對「查詢鑑界所需界址點及複丈規費服務」滿意度回饋略低，建請業務單位加強該項服務之宣導推廣，進而提升民眾使用意願與滿意度。

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	95.05%	83.18%
(二)整體洽公環境	96.04%	80.37%
(三)處理申請案件之速度	96.04%	78.50%
(四)櫃台服務人員的主動回應	97.03%	92.52%
(五)承辦人員解答清楚、專業知識	98.02%	90.65%
(六)處理民眾意見及抱怨機制	92.08%	82.24%
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	93.07%	87.85%
(二)隨案申請謄本免填申請書表	96.04%	87.85%
(三)推動以信用卡、悠遊卡繳納規費	89.11%	90.65%
(四)推動地籍異動即時通服務	95.05%	88.79%
(五)不動產移轉一站式服務(免附稅單)	87.13%	87.85%
(六)實價登錄協助申報及地價查詢服務	94.06%	87.85%
(七)實價登錄常見錯誤貼心叮嚀小卡服務	94.06%	88.79%
(八)查詢鑑界所需界址點及複丈規費服務	83.17%	85.05%
(九)防詐三寶宣導措拖	96.04%	88.78%
(十)地政便民工作站	89.11%	86.92%
平均	**82.28%**	**88.04%**

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 0.946，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。

Reliability Analysis Result Cronbach's Alpha = 0.9461

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、本次調查結果顯示，受訪者男女比例大致相當（男 90 人、女 118 人），年齡分布以 41 至 60 歲族群為主，逾總數 5 成。鑑於此年齡層民眾多仍以 Facebook 為主要使用之社群，建議持續以 Facebook 作為政策宣導管道，以擴大宣導效益。

二、本次民眾滿意度調查平均值達 93.32%，較 114 年上半年有略微成長。針對滿意度偏低之「處理民眾意見及抱怨機制」與「查詢鑑界所需界址點及複丈規費服務」，建議透過加強宣導及說明，使民眾能更清楚了解相關業務內容，進而強化本所整體服務品質。

三、調查結果顯示服務速度有無改善空間之滿意度上升，顯示民眾對服務效率予以肯定。惟部分對處理案件速度的回饋仍集中於登記收件及測量業務項目，建請業務單位檢視並逐步優化現行流程，以強化服務品質。