



基隆市地政事務所

# 111年下半年為民服務品質問卷調查分析報告



111年11月

# 目錄

|                            |           |
|----------------------------|-----------|
| <u>壹、調查目的：</u>             | <u>3</u>  |
| <u>貳、調查方式：</u>             | <u>3</u>  |
| <u>參、計畫依據：</u>             | <u>3</u>  |
| <u>肆、調查對象：</u>             | <u>3</u>  |
| <u>伍、問卷回收情形：</u>           | <u>3</u>  |
| <u>陸、受訪者結構分析：</u>          | <u>4</u>  |
| <u>柒、問卷分析：</u>             | <u>8</u>  |
| <u>捌、110年及111上半年滿意度比較：</u> | <u>18</u> |
| <u>玖、本所提供便民服務滿意使用情形問卷</u>  | <u>19</u> |
| <u>拾、結論</u>                | <u>43</u> |

## 壹、調查目的：

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。

## 貳、調查方式：

抽樣時間：自111年11月14日至111年11月21日止。

## 參、計畫依據：

依據「基隆市政府對所屬各地政事務所地政業務督導考核要點」辦理。

## 肆、調查對象：

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100人。

## 伍、問卷回收情形：

一、回答者數：100人

二、回收率：100%

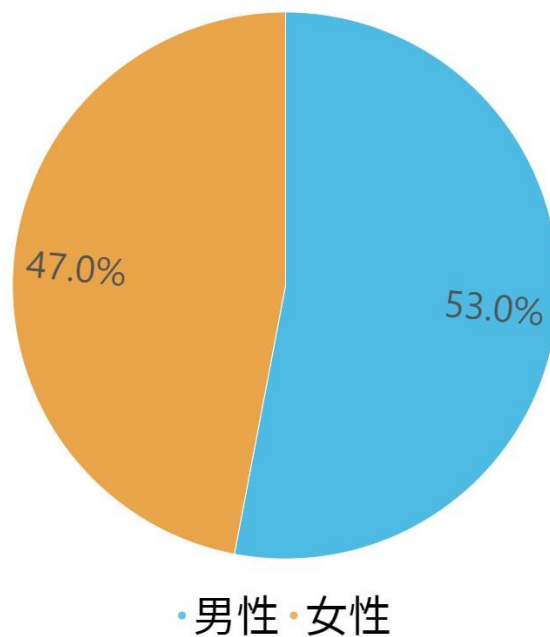
## 陸、受訪者結構分析：

### 一、性別

本問卷調查受訪者之性別分別為男性佔53%，女性佔47%。

| 性別  | 男   | 女   | 總數   |
|-----|-----|-----|------|
| 人數  | 53  | 47  | 100  |
| 百分比 | 53% | 47% | 100% |

### 受訪者之年齡層

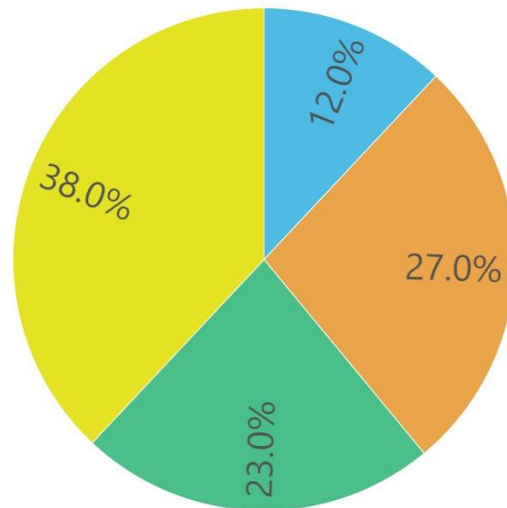


### 二、年齡

本問卷調查受訪者之年齡層以51歲以上（佔38%）最多，31-40歲（佔27%），41-50歲以上（佔23%），最少為30歲以下（佔12%）。

|     |       |        |        |       |      |
|-----|-------|--------|--------|-------|------|
| 年齡  | 30歲以下 | 31-40歲 | 41-50歲 | 51歲以上 | 總數   |
| 人數  | 12    | 27     | 23     | 38    | 100  |
| 百分比 | 12%   | 27%    | 23%    | 38%   | 100% |

### 受訪者之年齡層



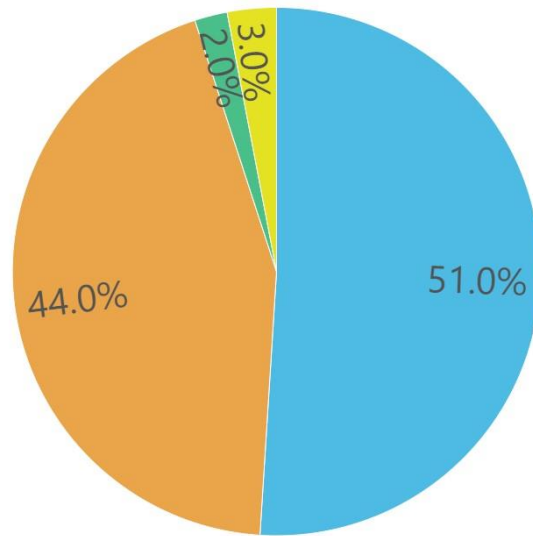
• 30歲以下 • 31至40歲 • 41-50歲 • 51歲以上

### 三、身分別

本問卷調查受訪者身份以一般民眾(佔51%)最多，其次是地政士(佔44%)，不動產人員(佔2%)，其他類「未說明」(3%)。

|     |      |            |        |    |      |
|-----|------|------------|--------|----|------|
| 身分別 | 一般民眾 | 地政士/含登記助理員 | 不動產經紀業 | 其他 | 總數   |
| 人數  | 51   | 44         | 2      | 3  | 100  |
| 百分比 | 51%  | 44%        | 2%     | 3% | 100% |

## 受訪者身分



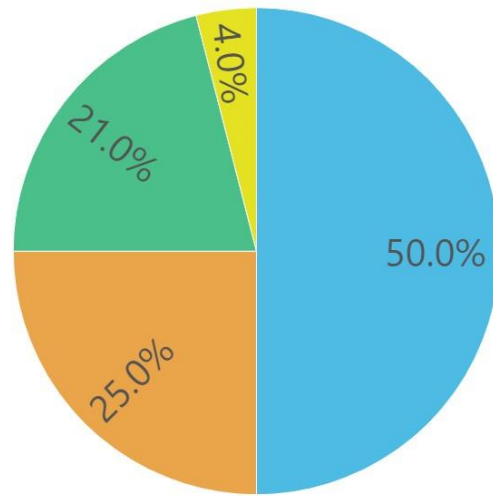
• 一般民眾 • 地政士(含登記助理員) • 不動產經紀業 • 其他

## 四、教育程度

本問卷調查受訪者之教育程度以大學程度最多（佔50%），其次為專科程度（佔25%），高中職（佔21%），國中以下程度為4%受訪者。

| 教育程度 | 國中以下 | 高中(職) | 專科  | 大學以上 | 總數   |
|------|------|-------|-----|------|------|
| 人數   | 4    | 21    | 25  | 50   | 100  |
| 百分比  | 4%   | 21%   | 25% | 50%  | 100% |

## 受訪者之教育程度



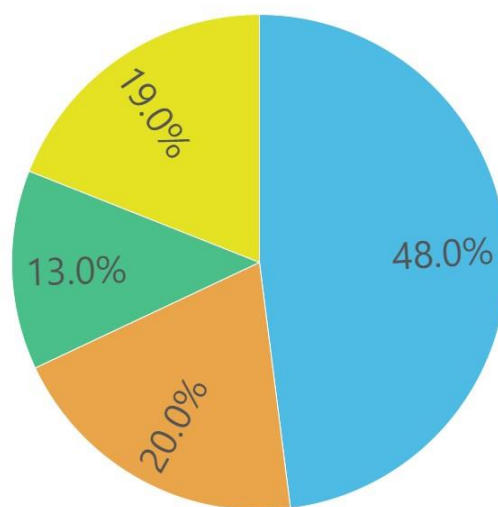
• 大學以上 • 專科 • 高中 • 國中

### 五、洽辦業務

由本問卷調查可得知，來所洽公者，以申請登記業務者居多(佔48%)，次者為申辦測量業務(佔20%)，再次者為申辦謄本業務(佔19%)，最少者為地價業務(佔13%)。

| 洽辦業務 | 登記  | 測量  | 地價  | 謄本  | 總數   |
|------|-----|-----|-----|-----|------|
| 人數   | 48  | 20  | 13  | 19  | 100  |
| 百分比  | 48% | 20% | 13% | 19% | 100% |

## 受訪者洽辦業務



• 登記業務 • 測量業務 • 地價業務 • 謄本業務

### 柒、問卷分析：

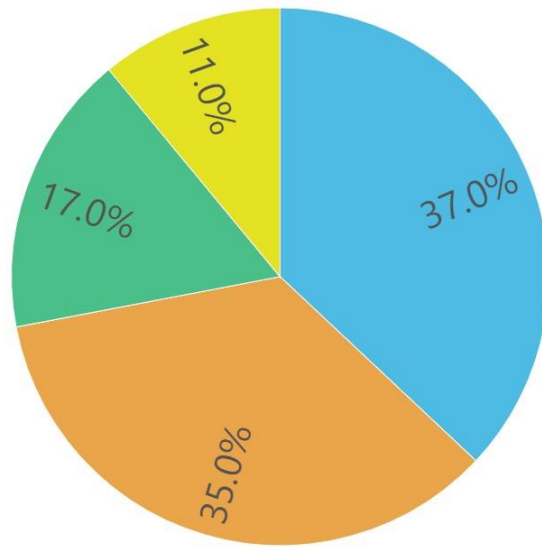
一、問卷內容：（本問卷採單選式）（另於111下半年新增問卷欄位，如勾選非常不滿意，需勾選後方欄位原因或詳述需改進事項及建議。）

（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？

| 情形  | 非常滿意 | 滿意  | 普通  | 不滿意 | 非常不滿意 | 總數   |
|-----|------|-----|-----|-----|-------|------|
| 票數  | 37   | 35  | 17  | 0   | 11    | 100  |
| 百分比 | 37%  | 35% | 17% | 0%  | 11%   | 100% |



## 本所提供之洽公環境



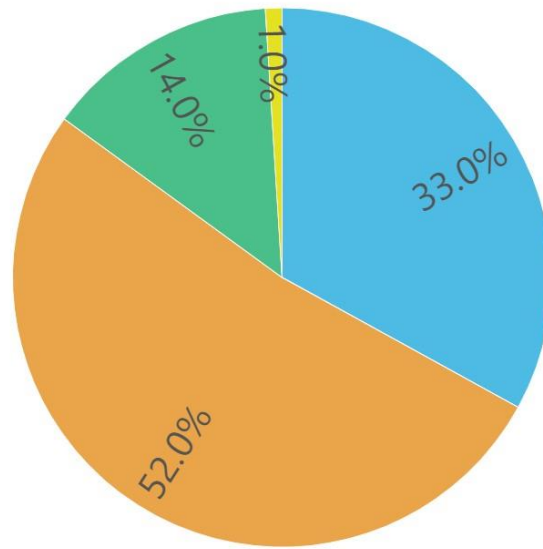
• 非常滿意 • 滿意 • 普通 • 不滿意 • 非常不滿意

**分析：**有關本所之洽公環境及服務設施，111下半年合計共72%受訪者表示非常滿意及滿意，11%感到非常不滿意(原因:受訪者100位當中一般民眾共計11位對於本所等候區舒適度反應需再加強，天氣炎熱時環境悶熱且通風度欠佳，人潮眾多時易感到不適)。本所將於112年度編列預算增設冷氣及抽風系統，提供洽公民眾與本所同仁舒適便捷之環境。

### (二)、您對本所洽公動線規劃流暢、各項標示清楚是否滿意？

| 情形  | 非常滿意 | 滿意  | 普通  | 不滿意 | 非常不滿意 | 總數   |
|-----|------|-----|-----|-----|-------|------|
| 票數  | 33   | 52  | 14  | 0   | 1     | 100  |
| 百分比 | 33%  | 52% | 14% | 0%  | 1%    | 100% |

## 本所提供之洽公動線



• 非常滿意 • 滿意 • 普通 • 不滿意 • 非常不滿意

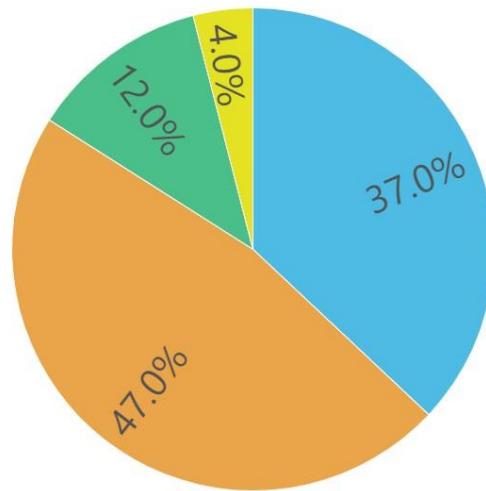
**分析：**問卷調查顯示，受訪者對本所洽公動線規劃流暢、各項標示清楚之設計感到順暢便利，111下半年合計85%表示非常滿意及滿意；14%表示普通，感到非常不滿意佔1%(原因:受訪共計100位中一般民眾有1位辦理登記業務時，因年齡稍長辨識各項標示稍有難度，且人潮較多時未有人員主動引導至等候區。)本所將在人潮較多時段加強引導洽公之動線，同時由服務台志工加強對高齡長者之主動協助。

### (三)、您對本所處理案件速度是否滿意？

| 情形 | 非常滿意 | 滿意 | 普通 | 不滿意 | 非常不滿意 | 總數  |
|----|------|----|----|-----|-------|-----|
| 票數 | 37   | 47 | 12 | 0   | 4     | 100 |

|     |     |     |     |    |    |      |
|-----|-----|-----|-----|----|----|------|
| 百分比 | 37% | 47% | 12% | 0% | 4% | 100% |
|-----|-----|-----|-----|----|----|------|

## 本所處理案件速度



· 非常滿意 · 滿意 · 普通 · 不滿意 · 非常不滿意

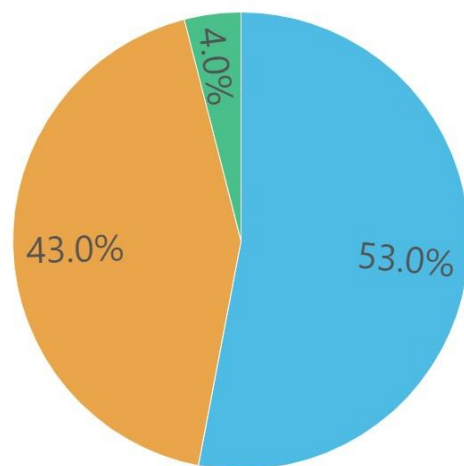
**分析：**受訪者對本所處理申請案件之速度，111下半年度感到非常滿意及滿意合計有84%，感到普通佔12%，調查顯示本所承辦人員辦理效率尚佳，但因民眾在洽辦各項業務時皆希望能在最短時間內完成，故本所將持續致力於提升同仁案件承辦之效率，並於本所官網及臉書加強宣導地政問答集(含各類申請案件常見 Q&A 可供民眾參閱)，俾利減少民眾於現場久候。非常不滿意佔4%(100位受訪者一般民眾有4位反應當人潮較多時洽辦登記及謄本業務，因對於地政法令規範較為陌生，故需本所同仁協助提供表單填列之詳細說明等相關諮詢服

務，因而發生等候時間較久之情形。)本所將於人潮較多時段，由地政志工加強引導及積極提供民眾表單填列說明等服務，讓民眾能有良好之洽公體驗。

(四)、您對本所服務人員的主動回應、熱心服務態度是否滿意？

| 情形  | 非常滿意 | 滿意  | 普通 | 不滿意 | 非常不滿意 | 總數   |
|-----|------|-----|----|-----|-------|------|
| 票數  | 53   | 43  | 4  | 0   | 0     | 100  |
| 百分比 | 53%  | 43% | 4% | 0%  | 0%    | 100% |

本所同仁服務態度



• 非常滿意 • 滿意 • 普通 • 不滿意 • 非常不滿意

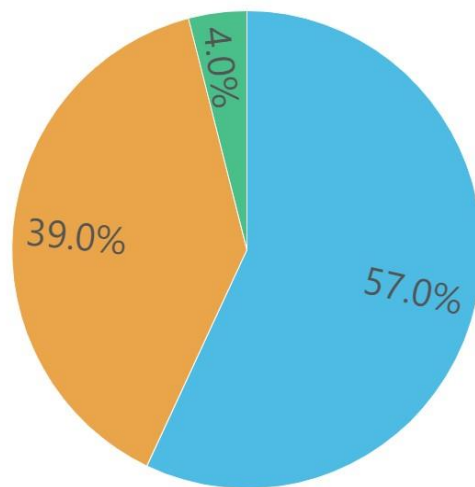
**分析：**用心熱忱、以客為尊是本所秉持之服務理念，在本次問卷調查中受訪者對本所服務人員的服務態度，111下半年度感到非常滿意及滿意合計高達96%之

多，本所將期勉同仁繼續秉持積極、熱忱、親切態度於各項服務上，令民眾享有更優質、便捷服務。

(五)、您對本所承辦人員解答清楚、專業知識是否滿意？

| 情形  | 非常滿意 | 滿意  | 普通 | 不滿意 | 非常不滿意 | 總數   |
|-----|------|-----|----|-----|-------|------|
| 票數  | 57   | 39  | 4  | 0   | 0     | 100  |
| 百分比 | 57%  | 39% | 4% | 0%  | 0%    | 100% |

本所承辦人員專業知識



• 非常滿意 • 滿意 • 普通 • 不滿意 • 非常不滿意

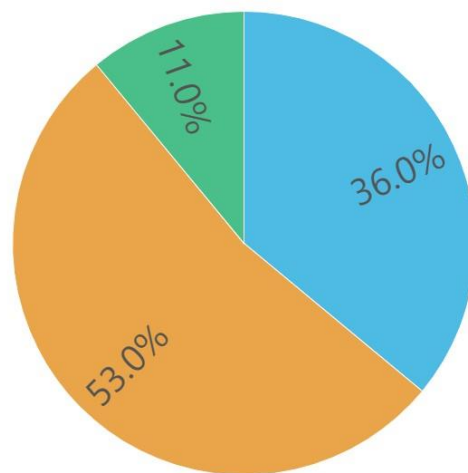
**分析:** 調查顯示111下半年度對於「承辦人員解答清楚、專業」有96%受訪者表示非常滿意及滿意。本所對於同仁專業知能之精進十分重視，各課除定期舉辦教育訓練及法令研商外，鼓勵本所人員參加業務相關之所外課程，另擬於明年

度偕同不動產開發公會、地政士等公會召開研討會進行案件及創新提案之探討，透過專家與學者提供同仁專業法令知識及實際執行業務之方法，有效提升服務人員專業能力與法令素養，加強公私協力創造雙贏，俾利市政發展與推動。

(六)、您對本所服務台提供「地政志工服務」是否滿意？

| 情形  | 非常滿意 | 滿意  | 普通  | 不滿意 | 非常不滿意 | 總數  |
|-----|------|-----|-----|-----|-------|-----|
| 票數  | 36   | 53  | 11  | 0   | 0     | 100 |
| 百分比 | 36%  | 53% | 11% | 0%  | 0%    | 100 |

地政志工服務



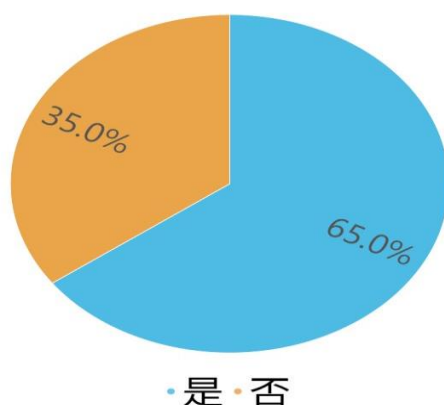
•非常滿意 •滿意 •普通 •不滿意 •非常不滿意

**分析：**111下半年度對本所服務台提供「地政志工服務」感到非常滿意及滿意佔89%，感到普通有11%(100位受訪者當中，有8位民眾及3位地政士雖感到普通，但並未勾選志工服務欠缺熱忱或列出需改進事由，原因分析勾選普通者可能自行辦理業務而未享有協助，故對志工服務尚無較高評價。)本所會持續加強志工服務態度與專業地政領域之訓練，鼓勵志工參與地政法令課程與研習會，精進知識並從中獲取成就與認同感，俾利給予洽公民眾更優質、熱情、專業服務。

(七)、您是否曾經上網閱覽或查詢本所網站資料?

| 情形  | 是   | 否   | 總數   |
|-----|-----|-----|------|
| 票數  | 65  | 35  | 100  |
| 百分比 | 65% | 35% | 100% |

是否曾經閱覽或查閱本所網站資料

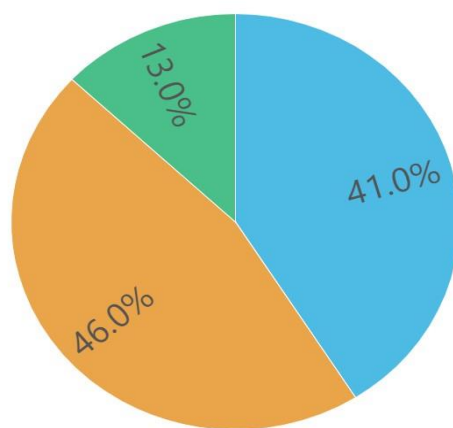


**分析：**問卷分析顯示111下半年度65%受訪者曾透過本所網站查閱地政業務等相關資料，35%表示未曾使用過。未使用者當中一般民眾佔19位地政士佔16位，年齡41歲至50歲與51以上合計佔62%，高齡長者喜歡實用宣導品、轄區里民大會或親自至本所詢問辦理；31歲至40歲佔25%則喜歡實用宣導品或透過海報電子螢幕查閱，30歲以下佔13%平時習慣使用社群平台(FACEBOOK)瞭解地政最新消息。

**(八)、您對本所網站提供之服務內容，是否滿意？(對第七題曾經點閱過本所網站統計)**

| 情形  | 非常滿意 | 滿意  | 普通  | 不滿意 | 非常不滿意 | 總數   |
|-----|------|-----|-----|-----|-------|------|
| 票數  | 27   | 29  | 9   | 0   | 0     | 65   |
| 百分比 | 41%  | 46% | 13% | 0%  | 0%    | 100% |

**本所網站提供之服務內容**



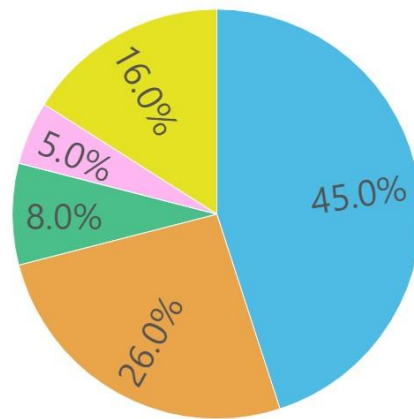
•非常滿意 •滿意 •普通 •不滿意 •非常不滿意



(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。(可復選)

| 情形  | 本所網站 | 實用宣導品 | 海報電子螢幕 | 轄區里民大會 | Facebook | 其他 | 總數   |
|-----|------|-------|--------|--------|----------|----|------|
| 票數  | 52   | 30    | 10     | 6      | 17       | 0  | 115  |
| 百分比 | 45%  | 26%   | 8%     | 5%     | 16%      | 0% | 100% |

## 知悉便民服務措施及政令宣導管道



• 本所網站 • 實用宣導品 • 海報電子螢幕 • 轄區里民大會 • FACEBOOK

**分析：**問卷調查顯示45%受訪者較常使用本所網站，26%喜歡實用宣導品，透過本所 Facebook 來了解地政相關法令佔16%，習慣透過本所海報電子螢幕佔8%；有5%受訪者藉由轄區里民大會得知便民服務措施。本所將持續更新與加強宣導本所與臉書資訊，俾利民眾可於辦理前先查閱相關法令或填列申請書，節省至

本所辦理時等候時間。另友善高齡長者請服務台人員與志工主動協助，朝便民利民目標努力。

### 捌、110年及111年滿意度比較：

| 年度    |                           | 110年      |             | 111年      |             | 成長率   |
|-------|---------------------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-------|
| 滿意度   |                           | 滿意(含非常滿意) | 不滿意(含非常不滿意) | 滿意(含非常滿意) | 不滿意(含非常不滿意) |       |
| 辦公環境  | 環境綠美化<br>環境舒適整潔<br>服務設施完善 | 94%       | 0%          | 79%       | 11%         | ↓15%  |
|       | 動線規劃流暢<br>各項標示清楚          | 92%       | 0%          | 84.5%     | 1%          | ↓7.5% |
| 服務品質  | 申請案件之速度                   | 91%       | 1%          | 81.5%     | 2.5%        | ↓9.5% |
|       | 服務人員主動<br>回應熱心服務<br>態度    | 96%       | 1%          | 95.5%     | 0%          | ↓0.5% |
|       | 承辦人員解答<br>清楚專業知識          | 98%       | 1%          | 95%       | 0%          | ↓3%   |
|       | 地政志工服務                    | 95%       | 0%          | 88.5%     | 0.5%        | ↓6.5% |
| 線上服務  | 網站服務內容                    | 97%       | 0%          | 89.5%     | 0           | ↓7.5% |
| 平均滿意度 |                           | 94%       |             | 87.6%     |             | ↓6.4% |

**說明：**比較去年(110)與今年(111)年度平均滿意度下降6.4%，其中明顯下降有辦公環境、動線規劃、申請案件速度、網站服務內容等項目。本所就現況進行檢討分析原因如下：

- (一) 環境部分已於112年編列預算進行改善，透過增設冷氣及抽風設備、改善空調與室內空氣等問題，另將於人潮湧現或如遇高齡長者時，由地政志工主動協助引導民眾可於等候區休憩，提供民眾良好洽公服務與空間。
- (二) 案件速度經分析為111年度上半年皆合於規定惟受疫情影響，確診及隔離同仁人數眾多，故滿意度(含非常滿意)僅79%；隨疫情稍漸趨緩111年度下半年度滿意度(含非常滿意)為84%，相較上升5%顯示承辦人員服務效率、承辦業務人力及服務品質已有改善，將持續檢討因應措施及加強同仁地政課程及法令訓練，提升效率俾利縮短民眾等候時間。
- (三) 透過本所網站查閱各項便民措施及政令宣導佔受訪者65%，其中曾使用過本所網站之受訪者有87%對網站內容感到非常滿意及滿意。針對仍有35%未使用本所網站之原因進行分析，因受訪者當中年齡落在51歲以上比例逐年增加，而高齡長者較喜歡透過宣導品及轄區里民大會來瞭解地政法令。本所將持續更新最新活動及政令宣導於本所網站與臉書，並定期更新布告欄與海報等宣導資訊，提供各年齡層享有便捷、多元之服務。

## 玖、本所提供便民服務滿意使用情形問卷

一、以下為您對於本所提供各項便民服務滿意情形？

(111下半年新增問卷欄位，如勾選非常不滿意，需勾選後方欄位非常不滿意原因或詳述需改進事項以利本所改善與優化)

(一) . 您對跨縣市代收地政類申請案件?(111年平均滿意度93%，普通7%)

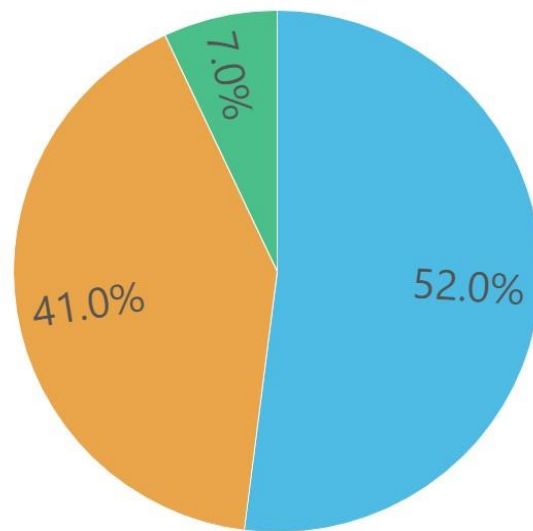
| 年度   | 情形  | 非常滿意 | 滿意  | 普通 | 不滿意 | 非常不滿意 | 總數   |
|------|-----|------|-----|----|-----|-------|------|
| 110年 | 票數  | 70   | 27  | 3  | 0   | 0     | 100  |
|      | 百分比 | 70%  | 27% | 3% | 0%  | 0%    | 100% |

|      |     |     |     |    |    |    |      |
|------|-----|-----|-----|----|----|----|------|
| 111年 | 票數  | 52  | 41  | 7  | 0  | 0  | 100  |
|      | 百分比 | 52% | 41% | 7% | 0% | 0% | 100% |

(111年上半年滿意度92%，普通8%，111年下半年度滿意度94%，普通6%)

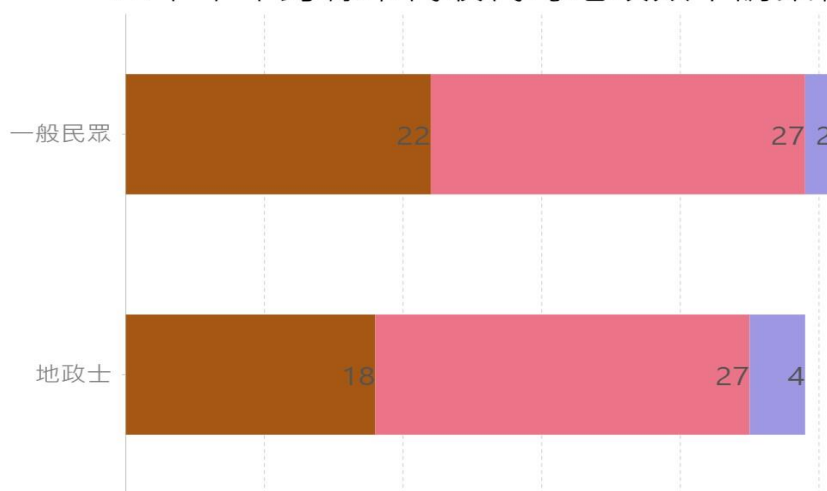
| 年度         | 情形  | 非常滿意 | 滿意  | 普通 | 不滿意 | 非常不滿意 | 總數   |
|------------|-----|------|-----|----|-----|-------|------|
| 111<br>上半年 | 票數  | 64   | 28  | 8  | 0   | 0     | 100  |
|            | 百分比 | 64%  | 28% | 8% | 0%  | 0%    | 100% |
| 111<br>下半年 | 票數  | 40   | 54  | 6  | 0   | 0     | 100  |
|            | 百分比 | 40%  | 54% | 6% | 0%  | 0%    | 100% |

## 111年跨縣市代收地政類申請案件



• 非常滿意 • 滿意 • 普通 • 不滿意 • 非常不滿意

111下半年跨縣市代收代寄地政類申請案件



•非常滿意 •滿意 •普通 •不滿意 •非常不滿意

**分析：**有關「本所跨縣市代收地政申請案件」服務，111年度平均感到滿意度佔93%(含非常滿意)，普通7%。111下半年將問卷欄位進行優化，依身分別(一般民眾與地政士)分開統計俾利分析與改進。調查顯示111下半年滿意度(含非常滿意)佔94%，感到普通6%(受訪者中有4位地政士2位民眾)；滿意度有微幅2%上升，此項服務已實施一段時間，民眾反應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十分便利，本所將於網站宣導強化申辦便捷性，讓民眾節省寶貴時間與交通成本。

**(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?(111年平均滿意度95%，普通5%)**

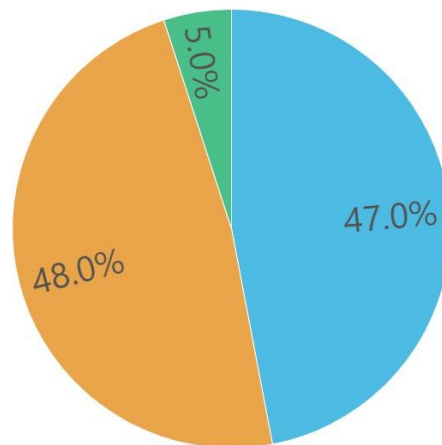
| 年度   | 情形  | 非常滿意 | 滿意  | 普通 | 不滿意 | 非常不滿意 | 總數   |
|------|-----|------|-----|----|-----|-------|------|
| 110年 | 票數  | 65   | 30  | 5  | 0   | 0     | 100  |
|      | 百分比 | 65%  | 30% | 5% | 0%  | 0%    | 100% |

|      |     |     |     |    |    |    |      |
|------|-----|-----|-----|----|----|----|------|
| 111年 | 票數  | 47  | 48  | 5  | 0  | 0  | 100  |
|      | 百分比 | 47% | 48% | 5% | 0% | 0% | 100% |

(111年上半年滿意度98%，普通2%，111年下半年度滿意度92%，普通8%)

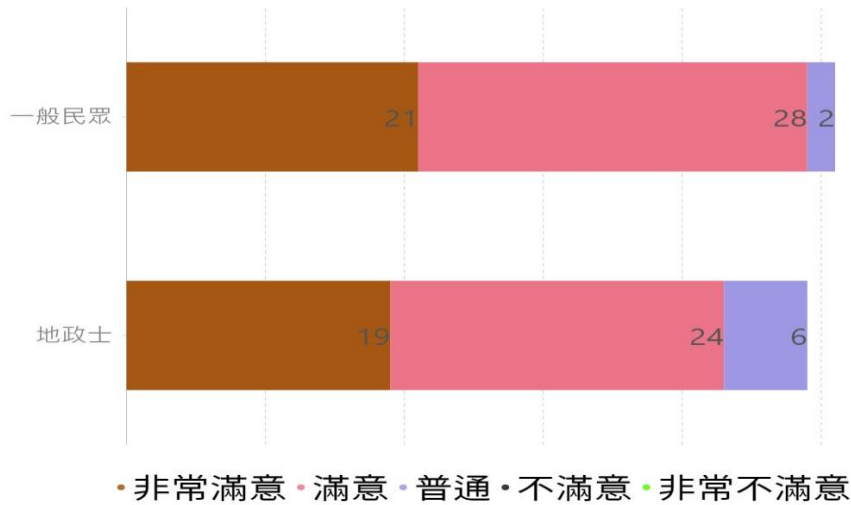
| 年度         | 情形  | 非常滿意 | 滿意  | 普通 | 不滿意 | 非常不滿意 | 總數   |
|------------|-----|------|-----|----|-----|-------|------|
| 111<br>上半年 | 票數  | 54   | 44  | 2  | 0   | 0     | 100  |
|            | 百分比 | 54%  | 44% | 2% | 0%  | 0%    | 100% |
| 111<br>下半年 | 票數  | 40   | 52  | 8  | 0   | 0     | 100  |
|            | 百分比 | 40%  | 52% | 8% | 0%  | 0%    | 100% |

## 111年隨案申請謄本免填申請書表



• 非常滿意 • 滿意 • 普通 • 不滿意 • 非常不滿意

111下半年隨案申請謄本免填申請



**分析：**本所提供「隨案申請謄本免填申請表」服務，111年下半年度92%受訪者表示非常滿意與滿意(非常滿意佔40%，一般民眾21位地政士19位)，8%感到普通。111年度平均非常滿意與滿意佔95%，感到普通5%，關於此項便民服務僅需口頭告知收件人員欲申請隨案謄本，領件時再於申請書簽名即可完成辦理，民眾對此服務及申請流程皆表示十分省時與便利。本所將持續提供民眾優質服務及品質，針對流程及便民服務項目也持續朝與時俱進方向優化與改進。

**(三) 您對本所創新服務「住址隱匿歸戶申請」是否滿意?(111年平均滿意度93.5%，普通6%)**

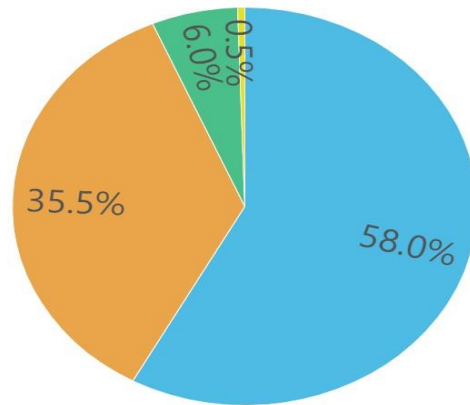
| 年度   | 情形  | 非常滿意 | 滿意  | 普通 | 不滿意 | 非常不滿意 | 總數   |
|------|-----|------|-----|----|-----|-------|------|
| 110年 | 票數  | 62   | 30  | 8  | 0   | 0     | 100  |
|      | 百分比 | 62   | 30% | 8  | 0%  | 0%    | 100% |
| 111年 | 票數  | 58   | 35  | 6  | 0   | 1     | 100  |

|  |     |     |       |    |    |      |      |
|--|-----|-----|-------|----|----|------|------|
|  | 百分比 | 58% | 35.5% | 6% | 0% | 0.5% | 100% |
|--|-----|-----|-------|----|----|------|------|

(111年上半年滿意度93%，普通7%，111年下半年度滿意度94%，普通5%，非常不滿意1%)

| 年度         | 情形  | 非常滿意 | 滿意  | 普通 | 不滿意 | 非常不滿意 | 總數   |
|------------|-----|------|-----|----|-----|-------|------|
| 111<br>上半年 | 票數  | 68   | 25  | 7  | 0   | 0     | 100  |
|            | 百分比 | 68%  | 25% | 7% | 0%  | 0%    | 100% |
| 111<br>下半年 | 票數  | 48   | 46  | 5  | 0   | 1     | 100  |
|            | 百分比 | 48%  | 46% | 5% | 0%  | 1%    | 100% |

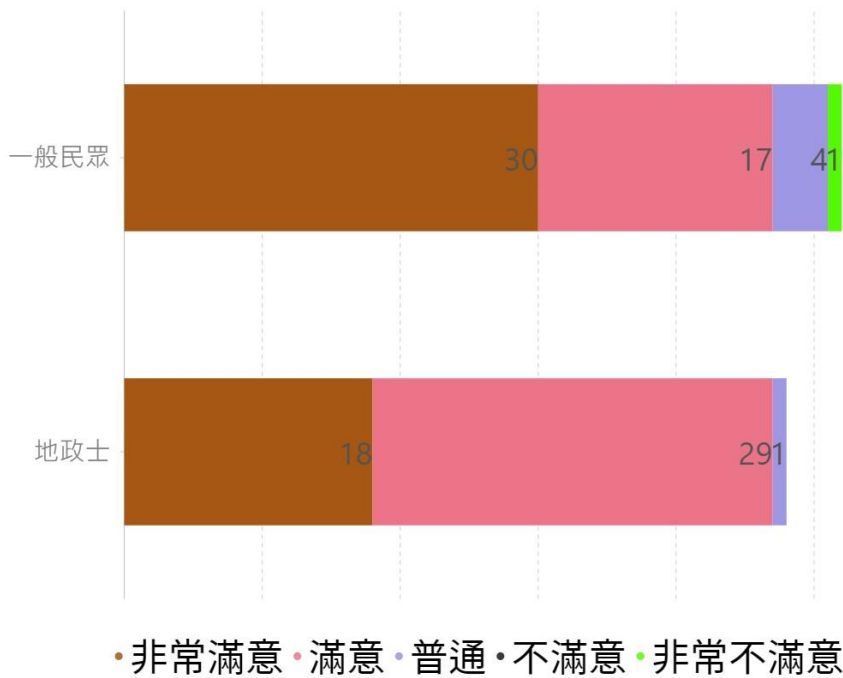
## 111年住址隱匿歸戶申請



• 非常滿意 • 滿意 • 普通 • 不滿意 • 非常不滿意



### 111下半年住址隱匿歸戶申請



**分析：**為保障不動產所有權人之產權及個人資料，民眾可申請隱匿第二類謄本之部分住址，此項服務111年度平均滿意度為93.5%，普通佔6%；111年下半年度民眾非常滿意及滿意為94%(非常滿意佔48%，一般民眾30位地政士18位)，普通為4%，僅有1位一般民眾勾選非常不滿意(其因承辦人員未主動告知有此項服務)。調查分析一般民眾對個人資料保密程度相當重視，本所將持續加強同仁之服務訓練，積極主動告知民眾本所可提供之多元便民服務，俾利有需求者可提出申請。

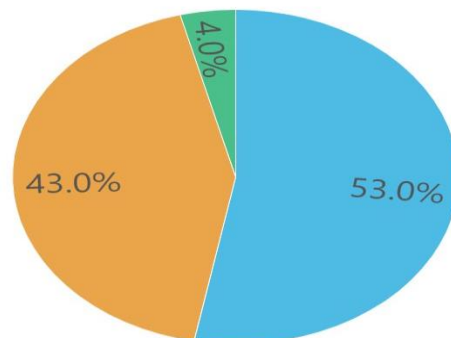
(四) 您對「多元管道繳納地政規費」是否滿意?(如:信用卡、悠遊卡等)?(111年平均滿意度96%，普通4%)

| 年度   | 情形  | 非常滿意 | 滿意  | 普通 | 不滿意 | 非常不滿意 | 總數   |
|------|-----|------|-----|----|-----|-------|------|
| 110年 | 票數  | 75   | 24  | 1  | 0   | 0     | 100  |
|      | 百分比 | 75%  | 24% | 1% | 0%  | 0%    | 100% |
| 111年 | 票數  | 53   | 43  | 4  | 0   | 0     | 100  |
|      | 百分比 | 53%  | 43% | 4% | 0%  | 0%    | 100% |

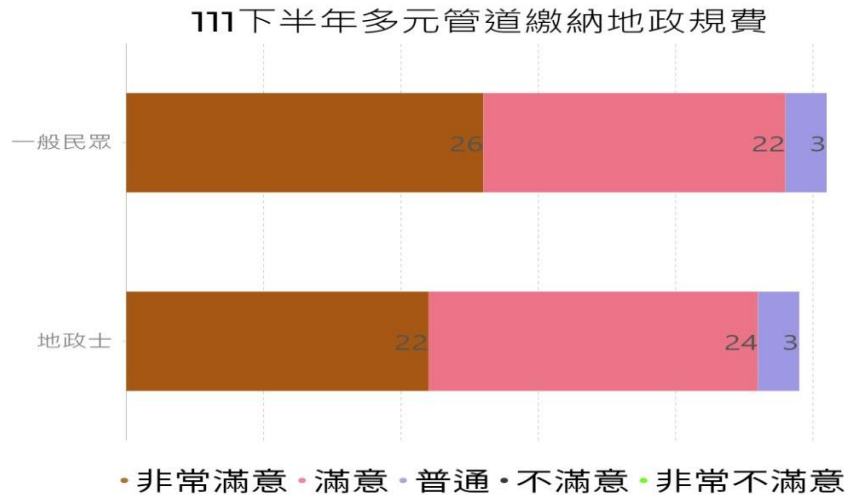
(111年上半年滿意度98%，普通2%，111年下半年度滿意度94%，普通6%)

| 年度         | 情形  | 非常滿意 | 滿意  | 普通 | 不滿意 | 非常不滿意 | 總數   |
|------------|-----|------|-----|----|-----|-------|------|
| 111<br>上半年 | 票數  | 58   | 40  | 2  | 0   | 0     | 100  |
|            | 百分比 | 58%  | 40% | 2% | 0%  | 0%    | 100% |
| 111<br>下半年 | 票數  | 48   | 46  | 6  | 0   | 0     | 100  |
|            | 百分比 | 48%  | 46% | 6% | 0%  | 0%    | 100% |

## 111年多元管道繳納地政規費



• 非常滿意 • 滿意 • 普通 • 不滿意 • 非常不滿意



**分析：**經問卷分析，111年下半年度有94%受訪者對多元管道繳納地政規費感到非常滿意及滿意(非常滿意佔48%，一般民眾26位地政士22位)，感到普通有6%；111年平均滿意度96%，普通4%，一般民眾建議可新增其他(如:LINE PAY 或是街口支付等)現行各通路較多人使用之支付型 APP。本所除提供現金繳費，亦有多元管道予民眾選擇，落實迅速、安全、便利之服務，將持續於本所官網及跑馬燈加強推廣歡迎民眾多加利用。

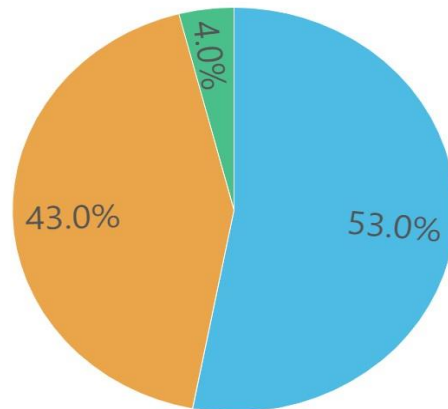
**(五) 您對「地籍異動即時通」是否滿意?(111年平均滿意度90%，普通10%)**

| 年度   | 情形  | 非常滿意 | 滿意  | 普通  | 不滿意 | 非常不滿意 | 總數   |
|------|-----|------|-----|-----|-----|-------|------|
| 110年 | 票數  | 71   | 25  | 4   | 0   | 0     | 100  |
|      | 百分比 | 71%  | 25% | 4%  | 0%  | 0%    | 100% |
| 111年 | 票數  | 52   | 38  | 10  | 0   | 0     | 100  |
|      | 百分比 | 52%  | 38% | 10% | 0%  | 0%    | 100% |

(111年上半年滿意度87%，普通13%，111年下半年度滿意度93%，普通7%)

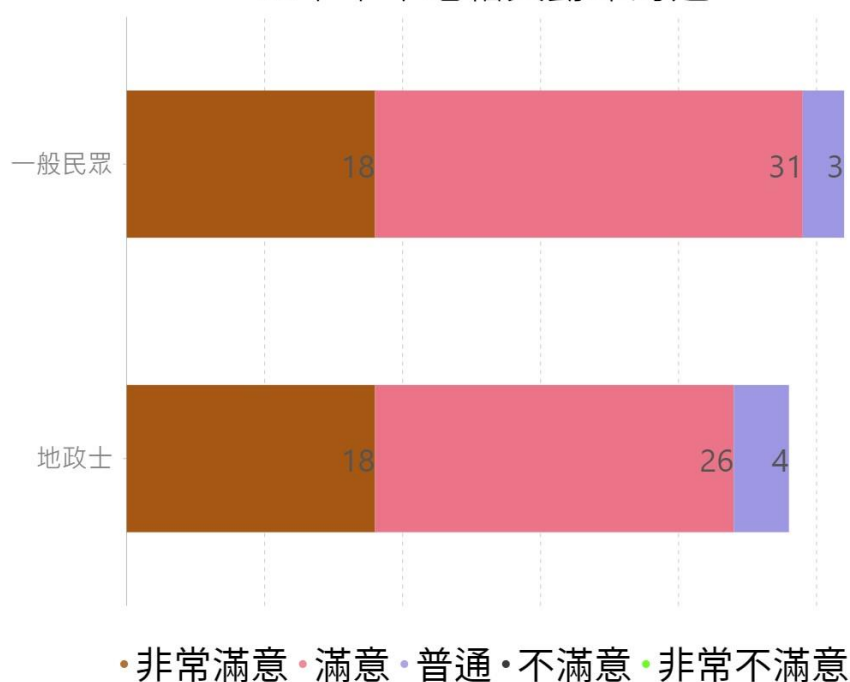
| 年度         | 情形  | 非常滿意 | 滿意  | 普通  | 不滿意 | 非常不滿意 | 總數   |
|------------|-----|------|-----|-----|-----|-------|------|
| 111<br>上半年 | 票數  | 68   | 19  | 13  | 0   | 0     | 100  |
|            | 百分比 | 68%  | 19% | 13% | 0%  | 0%    | 100% |
| 111<br>下半年 | 票數  | 36   | 57  | 7   | 0   | 0     | 100  |
|            | 百分比 | 36%  | 57% | 7%  | 0%  | 0%    | 100% |

## 111年多元管道繳納地政規費



• 非常滿意 • 滿意 • 普通 • 不滿意 • 非常不滿意

### 111下半年地籍異動即時通



**分析：**關於「地籍異動即時通服務」調查顯示111下半年度有93%表示非常滿意及滿意(非常滿意有36%，一般民眾18位地政士18位)，普通有7%；和111上半年度相比滿意度上升6%，民眾反應對於「收件」和「異動完成」時能收到簡訊或電子郵件主動通知感到十分便捷；未來將持續朝讓民眾能即時掌握不動產權利異動等資訊方向精進。

#### (六) 您對「預約領件服務」是否滿意?(111年平均滿意度92%，普通8%)

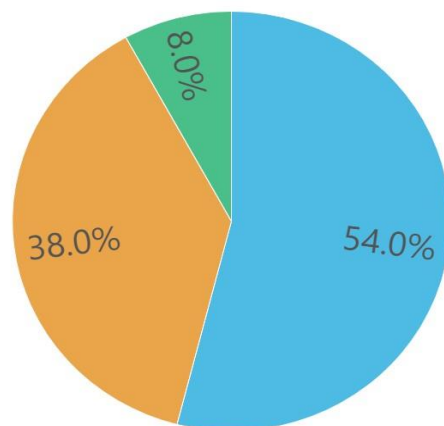
| 年度   | 情形  | 非常滿意 | 滿意  | 普通 | 不滿意 | 非常不滿意 | 總數   |
|------|-----|------|-----|----|-----|-------|------|
| 110年 | 票數  | 64   | 32  | 4  | 0   | 0     | 100  |
|      | 百分比 | 64%  | 32% | 4% | 0%  | 0%    | 100% |

|      |     |     |     |    |    |    |      |
|------|-----|-----|-----|----|----|----|------|
| 111年 | 票數  | 54  | 38  | 8  | 0  | 0  | 100  |
|      | 百分比 | 54% | 38% | 8% | 0% | 0% | 100% |

(111年上半年滿意度92%，普通8%，111年下半年滿意度92%，普通8%)

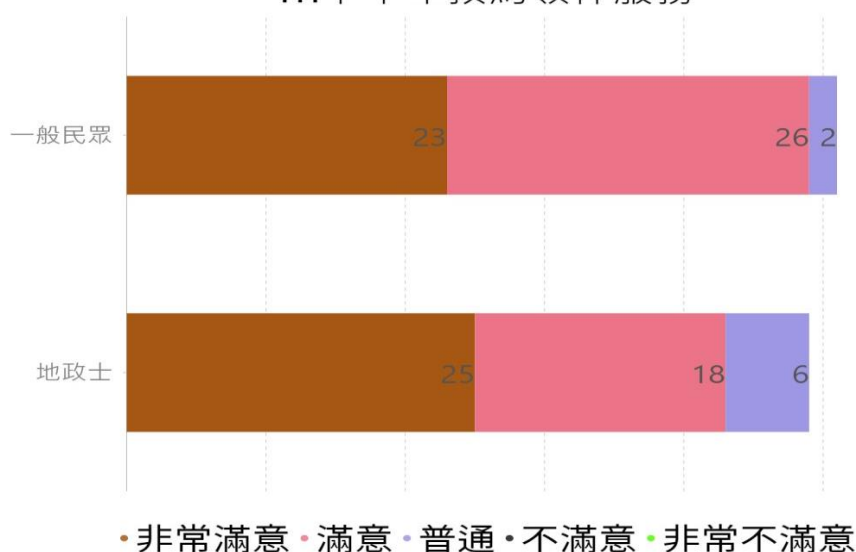
| 年度         | 情形  | 非常滿意 | 滿意  | 普通 | 不滿意 | 非常不滿意 | 總數   |
|------------|-----|------|-----|----|-----|-------|------|
| 111<br>上半年 | 票數  | 60   | 32  | 8  | 0   | 0     | 100  |
|            | 百分比 | 60%  | 32% | 8% | 0%  | 0%    | 100% |
| 111<br>下半年 | 票數  | 48   | 44  | 8  | 0   | 0     | 100  |
|            | 百分比 | 48%  | 44% | 8% | 0%  | 0%    | 100% |

## 111年預約領件服務



• 非常滿意 • 滿意 • 普通 • 不滿意 • 非常不滿意

111下半年預約領件服務



**分析：** 111下半年受訪者對於「預約領件及收件服務」感到非常滿意及滿意度為92%(非常滿意48%，一般民眾23位地政士25位)，感到普通8%；與11年上半年度滿意度相比持平。本所網站網路受理申請時間為24小時，現場領件及收件服務時間為平日上午8時至下午5時30分(如已提交申請，現場領件時間可延長至下午6時30分)，俾利民眾可於下班時段完成領件作業。本所將會持續積極推廣此項便民服務，讓洽公民眾能輕鬆申辦，免去花費較長時間等候。

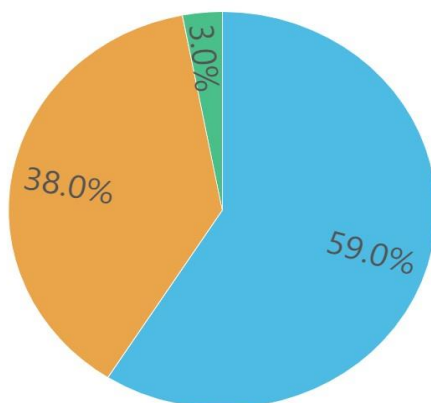
**(七)您對「午休諮詢不打烊」 是否滿意?(111年平均滿意度97%，普通3%)**

| 年度   | 情形  | 非常滿意 | 滿意  | 普通 | 不滿意 | 非常不滿意 | 總數   |
|------|-----|------|-----|----|-----|-------|------|
| 110年 | 票數  | 71   | 29  | 0  | 0   | 0     | 100  |
|      | 百分比 | 71%  | 29% | 0% | 0%  | 0%    | 100% |
| 111年 | 票數  | 59   | 38  | 3  | 0   | 0     | 100  |
|      | 百分比 | 59%  | 38% | 3% | 0%  | 0%    | 100% |

(111年上半年滿意度97%，普通3%，111年下半年度滿意度97%，普通3%)

| 年度         | 情形  | 非常滿意 | 滿意  | 普通 | 不滿意 | 非常不滿意 | 總數   |
|------------|-----|------|-----|----|-----|-------|------|
| 111<br>上半年 | 票數  | 65   | 32  | 3  | 0   | 0     | 100  |
|            | 百分比 | 65%  | 32% | 3% | 0%  | 0%    | 100% |
| 111<br>下半年 | 票數  | 53   | 44  | 3  | 0   | 0     | 100  |
|            | 百分比 | 53%  | 44% | 3% | 0%  | 0%    | 100% |

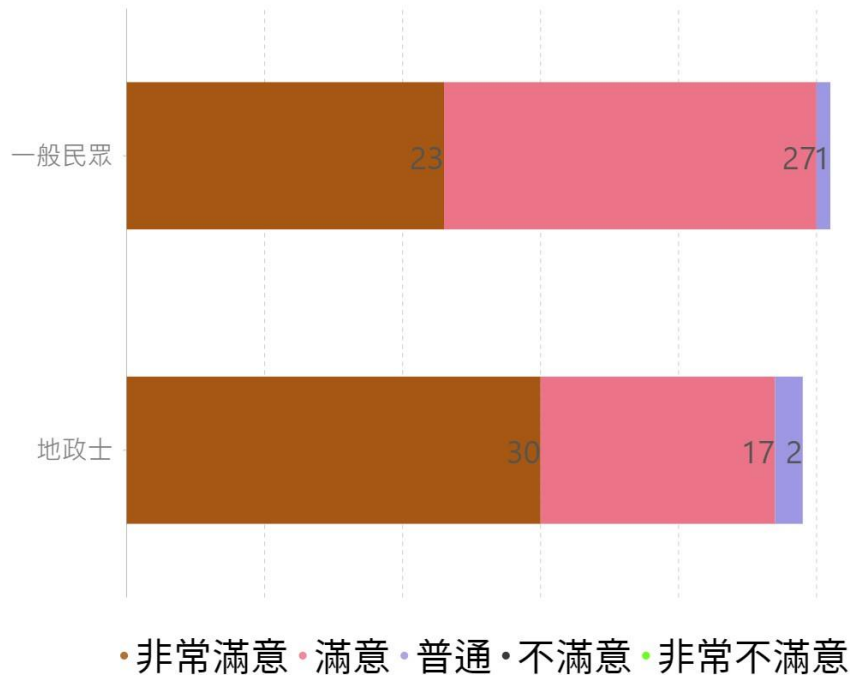
### 111年午休諮詢不打烊



• 非常滿意 • 滿意 • 普通 • 不滿意 • 非常不滿意



### 111下半年午休諮詢不打烊



**分析：**調查顯示111下半年受訪者對於「午休諮詢不打烊」非常滿意及滿意度為97%(非常滿意佔53%，一般民眾23位地政士30位)，普通有3%；與111年度平均滿意度相比持平。受訪者皆表示可利用午休時間辦理謄本、收件、繳費等服務，讓一般上班族無須請假感到實質受惠，本所將持續於午休期間提供優質便民之服務，俾利民眾節省寶貴時間。

### (八). 您對「登記案件到府服務」是否滿意?(111年平均滿意度96%，普通4%)

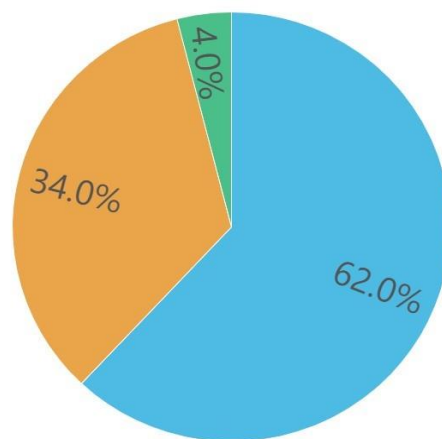
| 年度   | 情形  | 非常滿意 | 滿意  | 普通 | 不滿意 | 非常不滿意 | 總數   |
|------|-----|------|-----|----|-----|-------|------|
| 110年 | 票數  | 65   | 28  | 7  | 0   | 0     | 100  |
|      | 百分比 | 65%  | 28% | 7% | 0%  | 0%    | 100% |

|      |     |     |     |    |    |    |      |
|------|-----|-----|-----|----|----|----|------|
| 111年 | 票數  | 62  | 34  | 4  | 0  | 0  | 100  |
|      | 百分比 | 62% | 34% | 4% | 0% | 0% | 100% |

(111年上半年滿意度97%，普通3%，111年下半年滿意度95%，普通5%)

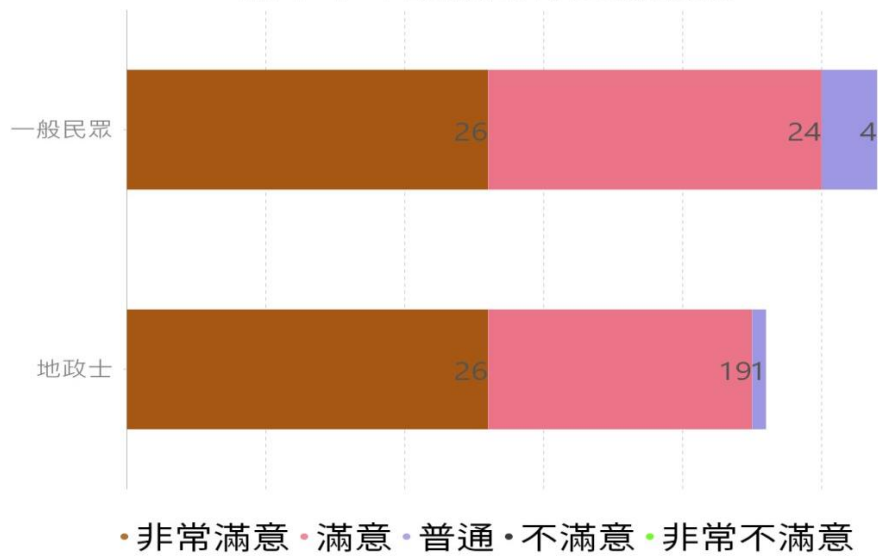
| 年度         | 情形  | 非常滿意 | 滿意  | 普通 | 不滿意 | 非常不滿意 | 總數   |
|------------|-----|------|-----|----|-----|-------|------|
| 111<br>上半年 | 票數  | 72   | 25  | 3  | 0   | 0     | 100  |
|            | 百分比 | 72%  | 25% | 3% | 0%  | 0%    | 100% |
| 111<br>下半年 | 票數  | 52   | 43  | 5  | 0   | 0     | 100  |
|            | 百分比 | 52%  | 43% | 5% | 0%  | 0%    | 100% |

## 111年登記案件到府服務



• 非常滿意 • 滿意 • 普通 • 不滿意 • 非常不滿意

111下半年登記案件到府服務



**分析：**有關本所「登記案件到府服務」111下半年95%受訪者表示非常滿意及滿意（非常滿意佔52%，一般民眾26位地政士26位），感到普通5%。民眾建議承辦人可主動告知俾利行動不便或高齡長者能享受此便捷服務，本所將宣導同仁改善，另將於本所官網及臉書加強推廣，為民眾提供更貼心便利之服務。

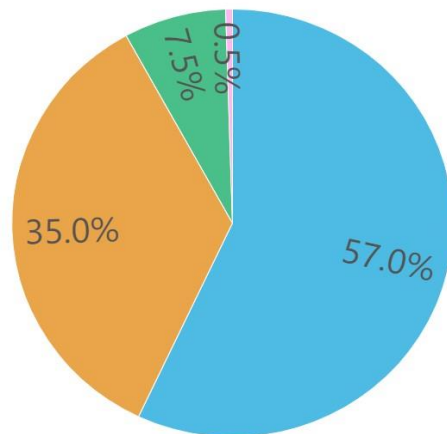
**(九). 您對「界標宅配服務」是否滿意?(111年平均滿意度92%，普通7.5%)**

| 年度   | 情形  | 非常滿意 | 滿意  | 普通   | 不滿意  | 非常不滿意 | 總數   |
|------|-----|------|-----|------|------|-------|------|
| 110年 | 票數  | 70   | 28  | 2    | 0    | 0     | 100  |
|      | 百分比 | 70%  | 28% | 2%   | 0%   | 0%    | 100% |
| 111年 | 票數  | 57   | 35  | 7.5  | 1    | 0     | 100  |
|      | 百分比 | 57%  | 35% | 7.5% | 0.5% | 0%    | 100% |

(111年上半年滿意度90%，普通9%，不滿意1%，111年下半年度滿意度94%，普通6%)

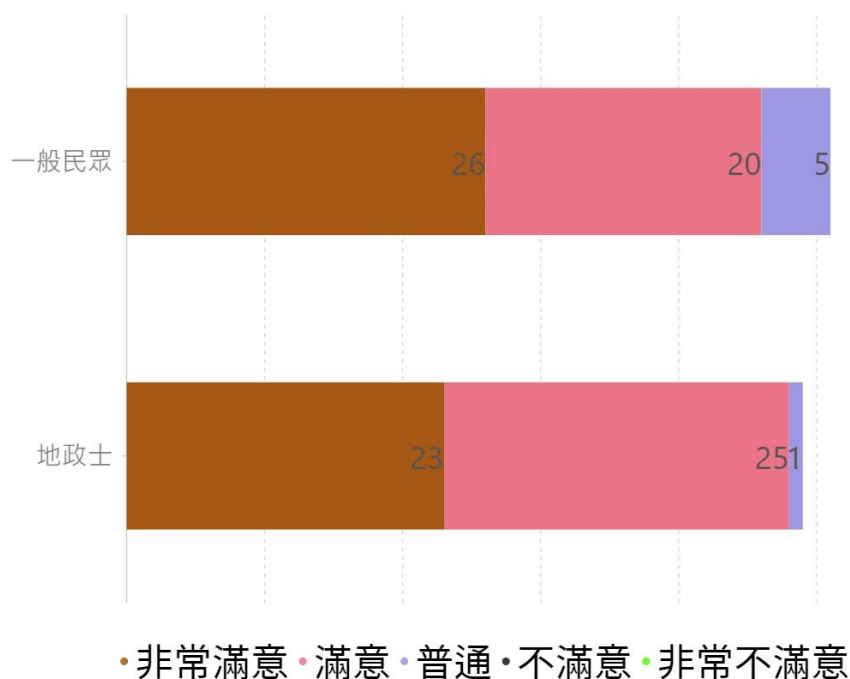
| 年度         | 情形  | 非常滿意 | 滿意  | 普通 | 不滿意 | 非常不滿意 | 總數   |
|------------|-----|------|-----|----|-----|-------|------|
| 111<br>上半年 | 票數  | 65   | 25  | 9  | 1   | 0     | 100  |
|            | 百分比 | 65%  | 25% | 9% | 1%  | 0%    | 100% |
| 111<br>下半年 | 票數  | 49   | 45  | 6  | 0   | 0     | 100  |
|            | 百分比 | 49%  | 45% | 6% | 0%  | 0%    | 100% |

### 111年界標宅配服務



• 非常滿意 • 滿意 • 普通 • 不滿意 • 非常不滿意

### 111下半年界標宅配服務



**分析：**111下半年有94%受訪者對本所「界標宅服務」感到非常滿意及滿意(非常滿意佔49%，一般民眾26位地政士23位)；與111上半年相比，滿意度上升3%不滿意度由1%下降至0%。此項便民服務透過免費運送土地界標至土地複丈位置，本所將持續導入行動式服務機制，減輕申請人負擔同時亦能減少界址疑義與紛爭。

(十) 您對「陽台補登主動通知服務」是否滿意?(111年平均滿意度94%，普通5.5%)

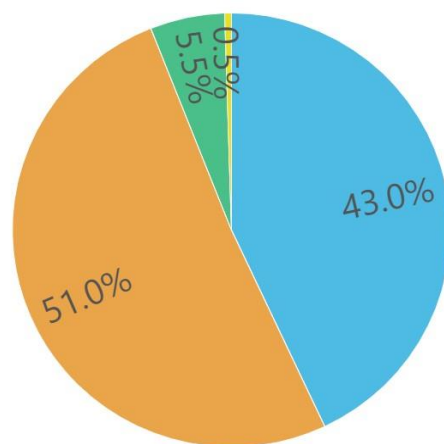
| 年度   | 情形  | 非常滿意 | 滿意  | 普通 | 不滿意 | 非常不滿意 | 總數   |
|------|-----|------|-----|----|-----|-------|------|
| 110年 | 票數  | 68   | 29  | 3  | 0   | 0     | 100  |
|      | 百分比 | 68%  | 29% | 3% | 0%  | 0%    | 100% |

|      |     |     |     |      |    |      |      |
|------|-----|-----|-----|------|----|------|------|
| 111年 | 票數  | 43  | 51  | 5    | 0  | 1    | 100  |
|      | 百分比 | 43% | 51% | 5.5% | 0% | 0.5% | 100% |

(111年上半年滿意度98%，普通2%，111年下半年度滿意度90%，普通9%，非常不滿意1%)

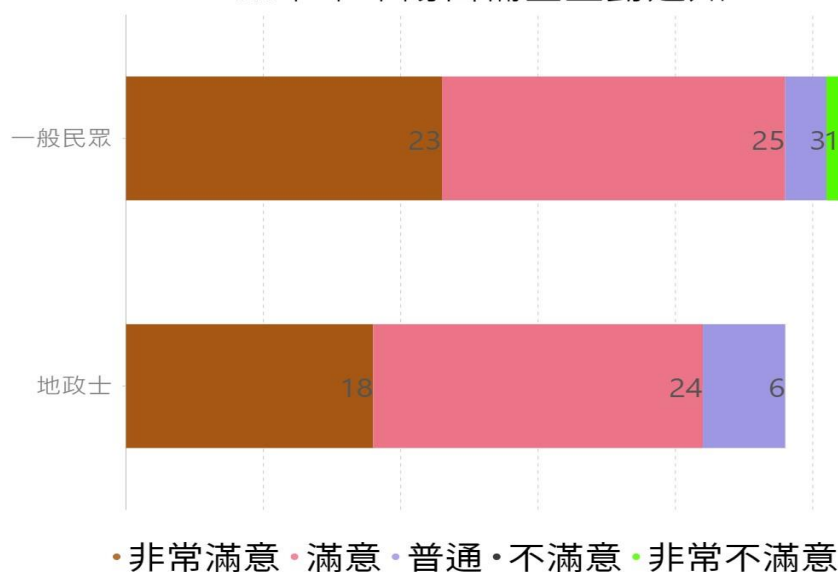
| 年度         | 情形  | 非常滿意 | 滿意  | 普通 | 不滿意 | 非常不滿意 | 總數   |
|------------|-----|------|-----|----|-----|-------|------|
| 111<br>上半年 | 票數  | 45   | 53  | 2  | 0   | 0     | 100  |
|            | 百分比 | 45%  | 53% | 2% | 0%  | 0%    | 100% |
| 111<br>下半年 | 票數  | 41   | 49  | 9  | 0   | 1     | 100  |
|            | 百分比 | 41%  | 49% | 9% | 0%  | 1%    | 100% |

## 111年陽台補登主動通知



• 非常滿意 • 滿意 • 普通 • 不滿意 • 非常不滿意

111下半年陽台補登主動通知



**分析：**調查分析111下半年度受訪者對於「陽台補登主動通知服務」感到非常滿意及滿意為90%，普通佔9%，非常不滿意有1%(其因一般民眾反應等候通知時間過久)。為保障民眾權益提升建物價值，本所將加強同仁办理流程之服務效率，同時於人潮較多時由地政志工協助引導民眾至等候區休憩，朝提供給民眾優質、高效率服務品質努力。

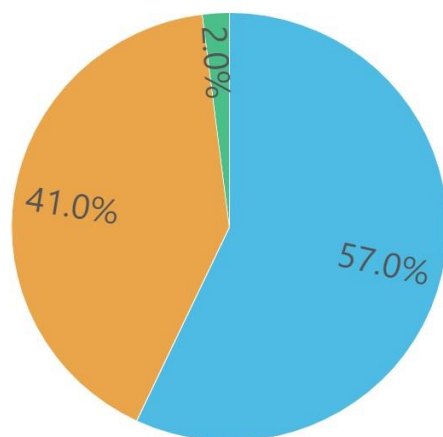
(十一) 您對「實價登錄協助申報及地價查詢服務」是否滿意?(如:公告現值等)?(111年平均滿意度98%，普通2%)

| 年度   | 情形  | 非常滿意 | 滿意  | 普通 | 不滿意 | 非常不滿意 | 總數   |
|------|-----|------|-----|----|-----|-------|------|
| 110年 | 票數  | 64   | 33  | 3  | 0   | 0     | 100  |
|      | 百分比 | 64%  | 33% | 3% | 0%  | 0%    | 100% |
| 111年 | 票數  | 57   | 41  | 2  | 0   | 0     | 100  |
|      | 百分比 | 57%  | 41% | 2% | 0%  | 0%    | 100% |

(111年上半年滿意度98%，普通2%，111年下半年滿意度98%，普通2%)

| 年度         | 情形  | 非常滿意 | 滿意  | 普通 | 不滿意 | 非常不滿意 | 總數   |
|------------|-----|------|-----|----|-----|-------|------|
| 111<br>上半年 | 票數  | 69   | 29  | 2  | 0   | 0     | 100  |
|            | 百分比 | 69%  | 29% | 2% | 0%  | 0%    | 100% |
| 111<br>下半年 | 票數  | 45   | 53  | 2  | 0   | 0     | 100  |
|            | 百分比 | 45%  | 53% | 2% | 0%  | 0%    | 100% |

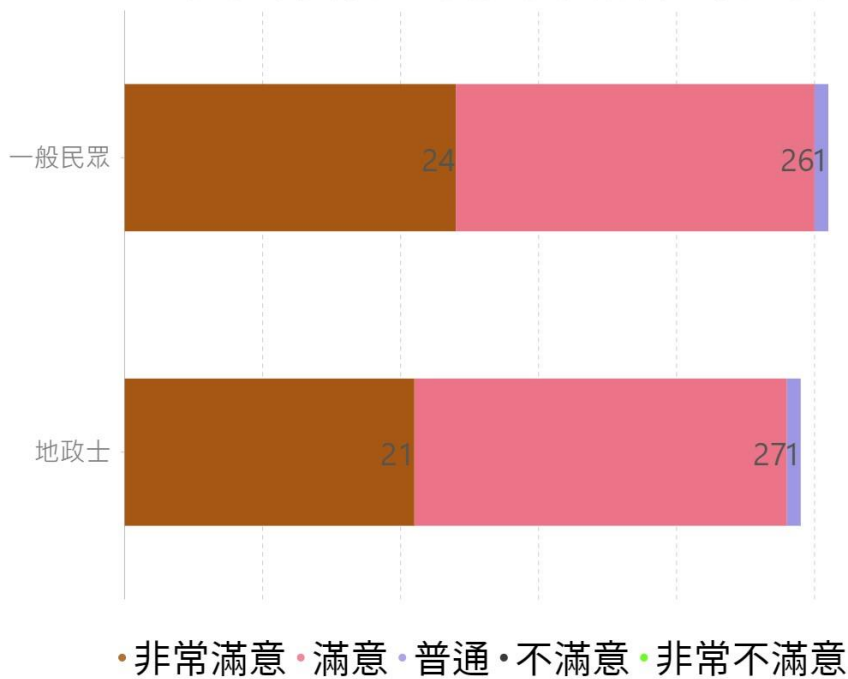
## 111年實價登錄協助申報及地價服務查詢



•非常滿意 •滿意 •普通 •不滿意 •非常不滿意



### 111下半年實價登錄協助申報及地價查詢



**分析：**111下半年度對於「實價登錄協助申報及地價查詢服務」非常滿意及滿意度為98%(非常滿意佔45%，一般民眾24位地政士21位)，感到普通2%，相較於111年平均滿意度維持98%。因應實價登錄實施，除於本所網站提供歷年公告土地現值資料予民眾查閱外，另提供專人協助申辦及諮詢實價登錄等相關業務服務，民眾表示能即時查詢房地產交易價格，且有效掌握不動產交易市場情勢十分便捷，本所將持續提供專業、優質服務品質。

## 本所提供各項便民服務滿意成長率分析：

| 年度   | 跨縣市代收地政類申請 | 隨案申請謄本免填申請書 | 住戶隱匿歸戶申請 | 多元管道繳納 | 地籍異動即時通 | 預約領件服務 |
|------|------------|-------------|----------|--------|---------|--------|
| 110年 | 97%        | 95%         | 92%      | 99%    | 96%     | 96%    |
| 111年 | 92.5%      | 95%         | 93.5%    | 96%    | 90%     | 92%    |
| 成長率  | ↓ 4.5%     | 0%(持平)      | ↑ 0.5%   | ↓ 3%   | ↓ 6%    | ↓ 4%   |

| 年度   | 午休諮詢不打烊 | 登記案件到府服務 | 界標宅配服務 | 實價登錄協助申報及地價查詢服務 | 年度平均滿意度 |
|------|---------|----------|--------|-----------------|---------|
| 110年 | 100%    | 93%      | 97%    | 97%             | 96.2%   |
| 111年 | 97%     | 96%      | 94%    | 96%             | 94.2%   |
| 成長率  | ↓ 3%    | ↑ 3%     | ↓ 3%   | ↓ 1%            | ↓ 2%    |

有關111年各項便民服務整體滿意度為**94.2%**，其中以「午休不打烊、實價登錄協助申報及地價查詢服務、登記案件到府服務、多元管道繳納」較高，其他依序為：「隨案申請謄本免填申請書」比率(95%)、「界標宅配服務」比率(94%)、「住戶隱匿歸戶申請」比率(93.5%)、「跨縣市代收地政類申請」比率(92.5%)、「預約服務取件」比率(92%)、「地籍異動即時通」比率(90%)；由上述數據分析，「住戶隱匿歸戶申請、登記案件到府服務」有微幅0.5-3%成長，「地籍異動即時通、跨縣市代收地政類申請、預約領件服務」與110年度相比下降幅度相較於其他項服務偏多，分析其三大項目中不滿意及非常不滿意

佔比皆為0%，亦無填列需改進之事項。其因三大項目已實施多年，民眾習慣並認為已屬基礎地政類服務，故感受度較無明顯提升。本所擬於明年度偕同不動產開發公會、地政士等公會召開研討會進行案件及創新提案之探討，透過專家與學者提供同仁專業法令知識及優化執行業務之方法與溝通技巧，提升本所同仁專業能力與法令素養。同時藉由一年兩次跨縣市稽核作業效仿其他地所之優點，增進本所內部創意提案之發想與改善服務之效能，期盼能與時俱進持續朝數位化、智慧化、多元化發展努力。

## 拾、結論

為提供優質、便捷服務及高效、專業之行政效能，本所於每年度舉行二次為民服務品質問卷調查，藉此瞭解民眾對本所提供各項服務滿意度及需改善之項目，針對民眾之建議本所會持續改善，同時作為提升承辦效率及優化服務品質之參考，致力朝向智慧、精準、創新目標邁進。相信在全體同仁齊心協力下，各項服務之推行將更貼近民眾需求，打造多元、便捷、優質之洽公環境與體驗。