

KEELUNG City

基隆市地政事務所

Keelung City Government

112 上半年

為民服務問卷調查分析報告



112 年 5 月

目錄

壹、計畫依據.....	2
貳、研究目的.....	2
參、研究方式.....	2
肆、研究對象.....	2
伍、問卷回收情形.....	2
陸、信效度分析.....	3
柒、受訪者結構分析.....	4
捌、機關服務滿意度分析.....	9
玖、便民服務滿意度分析.....	18
拾、111年及112年上半年滿意度比較.....	30
拾壹、結論.....	35

壹、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。

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。

參、研究方式：

一、問卷抽樣時間：自112年5月22日至112年5月31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，「普通」問項有利於受訪者不同意兩端意見時之選擇。

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、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	0.784	0.615	0.978
	A2	動線規劃流暢各項標示清楚	0.831	0.691	
	A3	申請案件之速度	0.793	0.628	
	A4	服務人員主動回應熱心服務態度	0.542	0.293	
	A5	承辦人員解答清楚專業知識	0.567	0.321	
	A6	網站服務內容	0.672	0.452	
B 部分	B1	您對跨縣市代收地政類申請案件？	0.627	0.393	0.989
	B2	您對「隨案申請謄本免填申請書表」？	0.689	0.475	
	B3	您對「住址隱匿歸戶申請」？	0.541	0.293	
	B4	您對本所櫃檯多元管道繳納地政規費？	0.488	0.238	
	B5	您對地籍異動即時通服務？	0.558	0.312	
	B6	您對預約領件及收件服務？	0.628	0.394	
	B7	您對午休不打烊服務？	0.544	0.296	
	B8	您對界標宅配服務？	0.638	0.408	
	B9	您對陽台補登主動通知服務是否滿意？	0.731	0.535	
	B10	您對實價登錄協助申報及地價查詢服務？	0.573	0.328	
	B11	您對買賣實價登錄，本所提供常見錯誤貼 心叮嚀小卡服務？	0.628	0.394	
	B12	您對本所協助查詢鑑界所需界址點服務？	0.594	0.353	
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		0.671	0.451	0.976
B 部分	便民服務滿意度		0.574	0.33	

說明：

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。

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。

而根據本問卷調查的結果，上表之總量表的 α 值為0.976；A部分、B部分的 α 值分別為0.978、0.989，A、B兩部分的分量表 α 值皆高於總量表 α 值(0.976)，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。

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

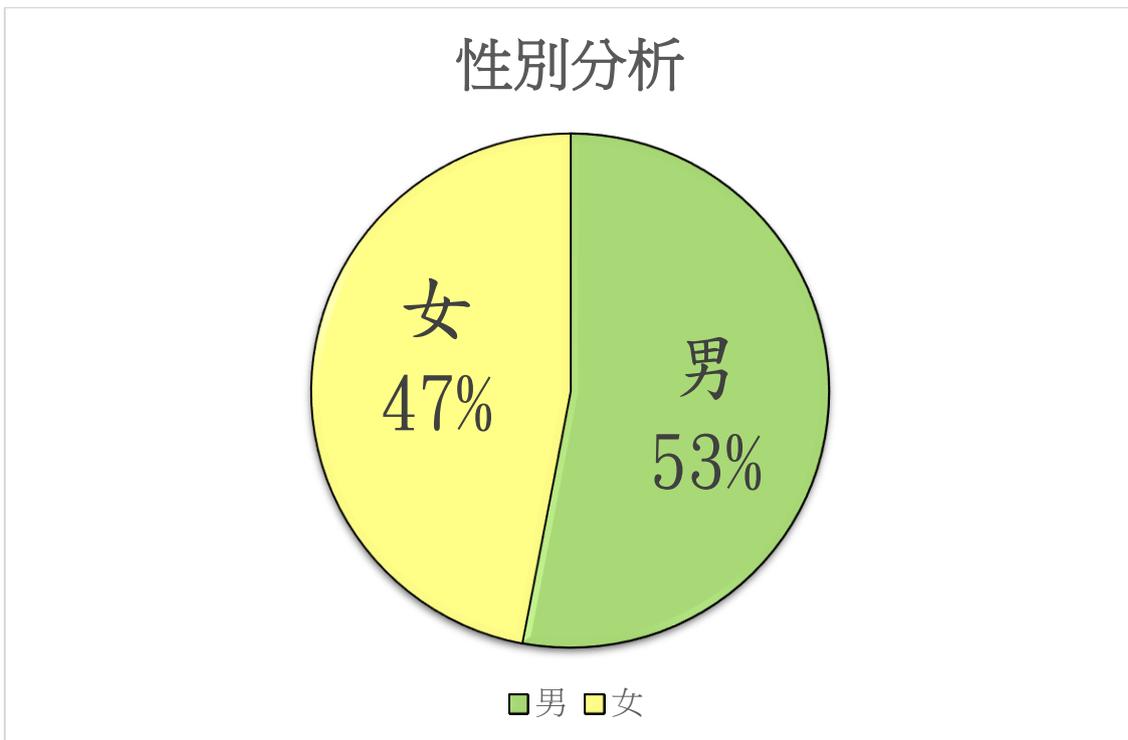
N：總題數 S^2 ：變異數總和 C：共變異數總和

柒、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%。

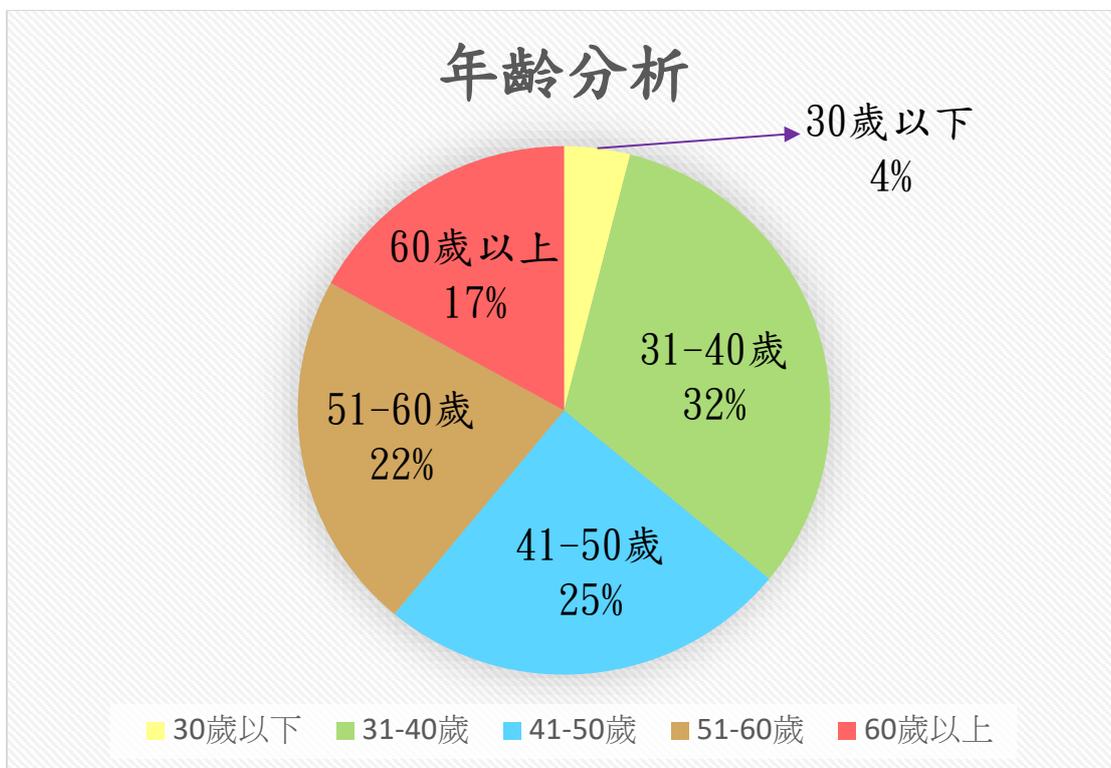
性別	男	女	總數
人數	53	47	100
百分比	53%	47%	100%



二、年齡

本問卷調查受訪者之年齡層以31-40歲（佔32%）最多，其次41-50歲（佔25%），51-60歲（佔22%），60歲以上（佔17%），最少為30歲以下（佔4%）。

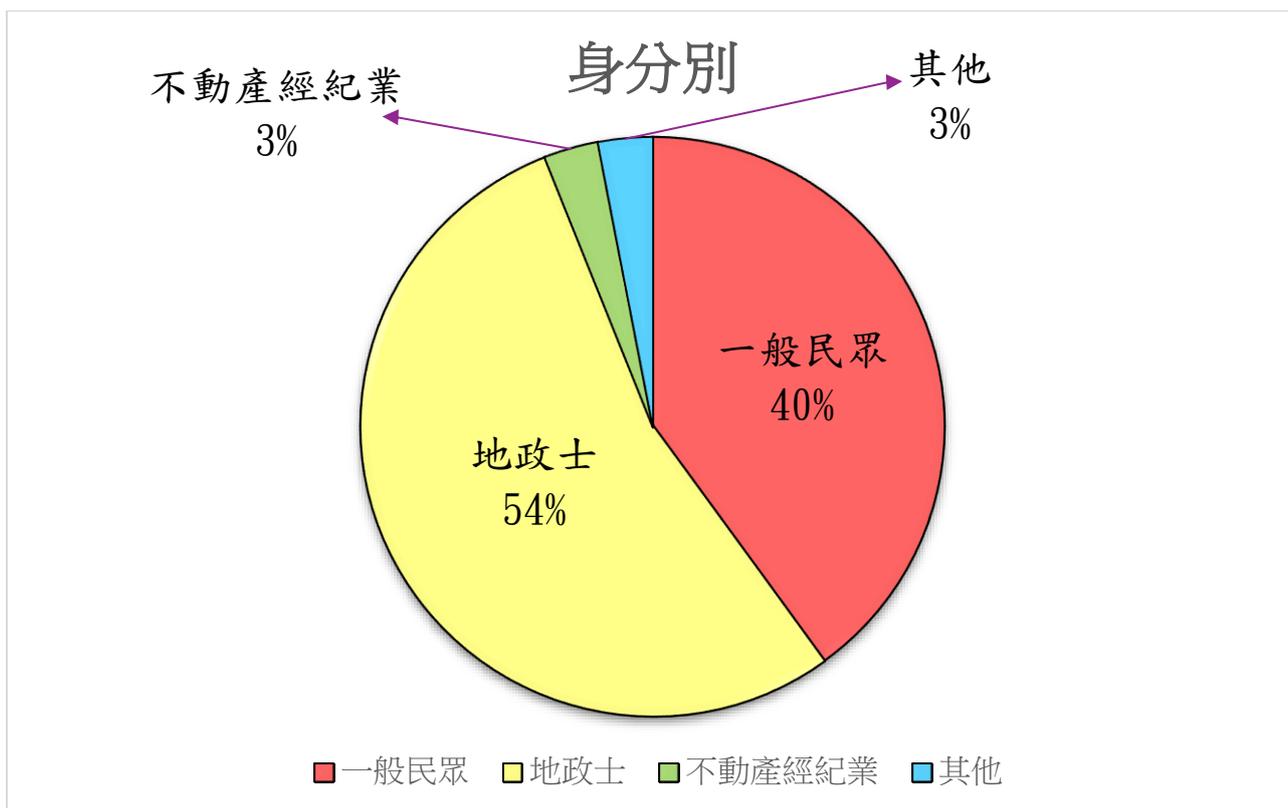
年齡	30歲以下	31-40歲	41-50歲	51-60歲	60歲以上	總數
人數	4	32	25	22	17	100
百分比	4%	32%	25%	22%	17%	100%



三、身分別

本問卷調查受訪者身份以地政士(佔54%)最多，其次是一般民眾(佔40%)，不動產人員(佔3%)，其他「未說明」(佔3%)。

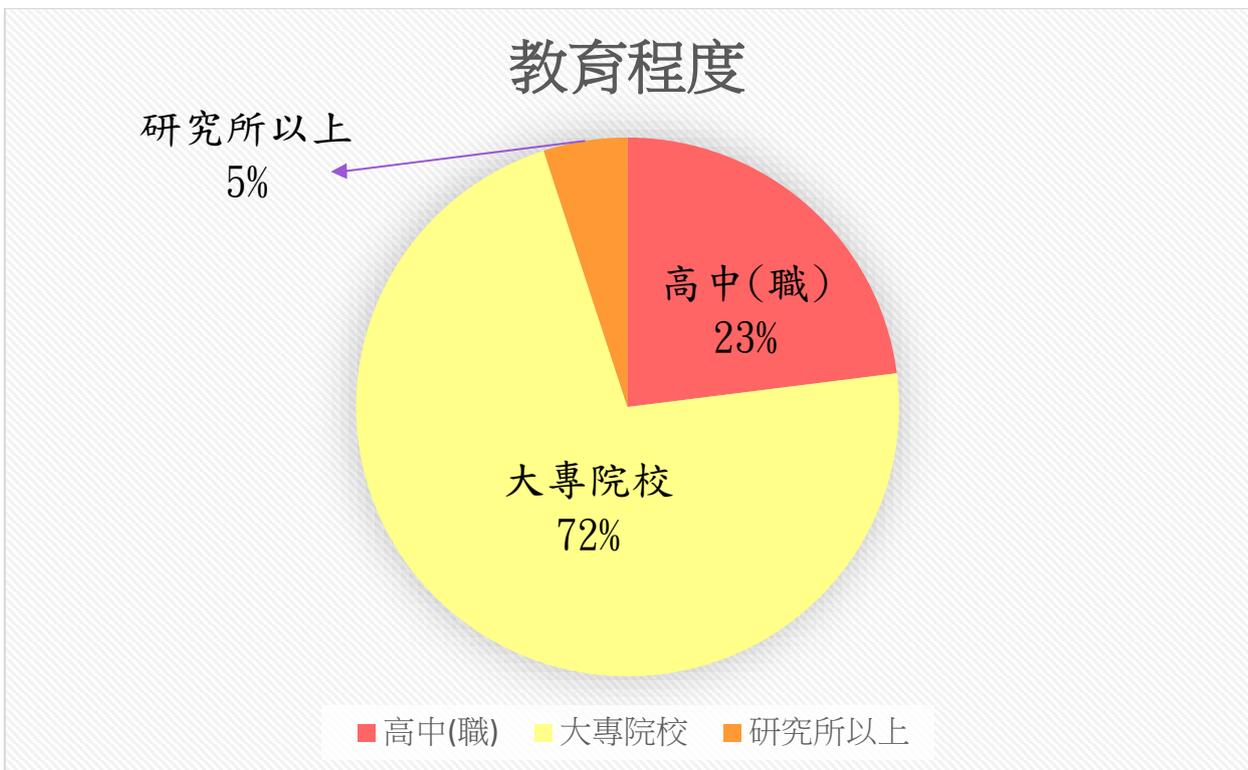
身分別	一般民眾	地政士/ 含登記 助理員	不動產經 紀業	估價師	其他	總數
人數	40	54	3	0	3	100
百分比	40%	54%	3%	0%	3%	100%



四、教育程度

本問卷調查受訪者之教育程度以大專院校程度最多（佔72%），其次為高中（職）（佔23%），最少為研究所以上（佔5%）。

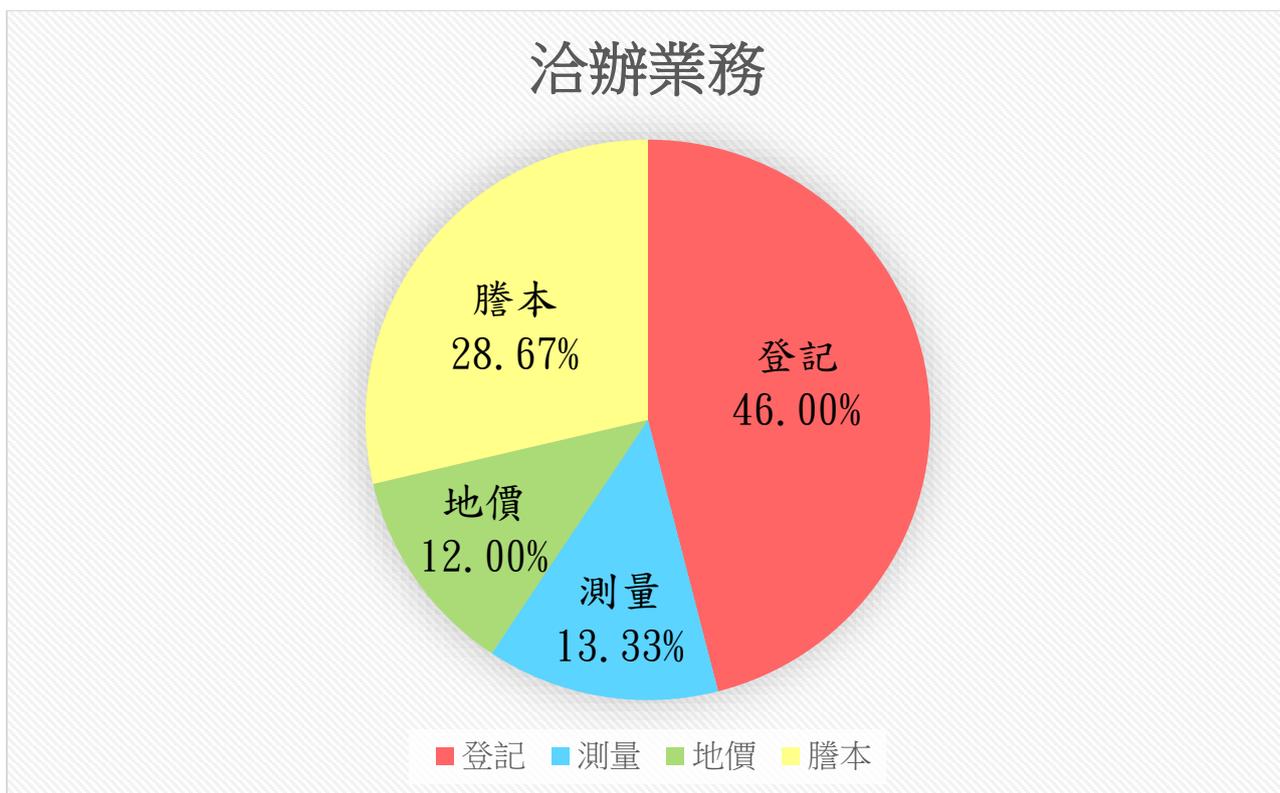
教育程度	高中(職)	大專院校	研究所以上	總數
人數	23	72	5	100
百分比	23%	72%	5%	100%



五、洽辦業務(本題可重複勾選)

由本問卷調查可得知，來本所洽公者，以申請登記業務者最多(佔46%)，次者為申辦謄本業務(佔28.67%)，再次者為申辦測量業務(佔13.33%)，最少者為地價業務(佔12%)。

洽辦業務	登記	地價	測量	謄本	總數
人數	69	18	20	43	150
百分比	46%	12%	13.33%	28.67%	100%

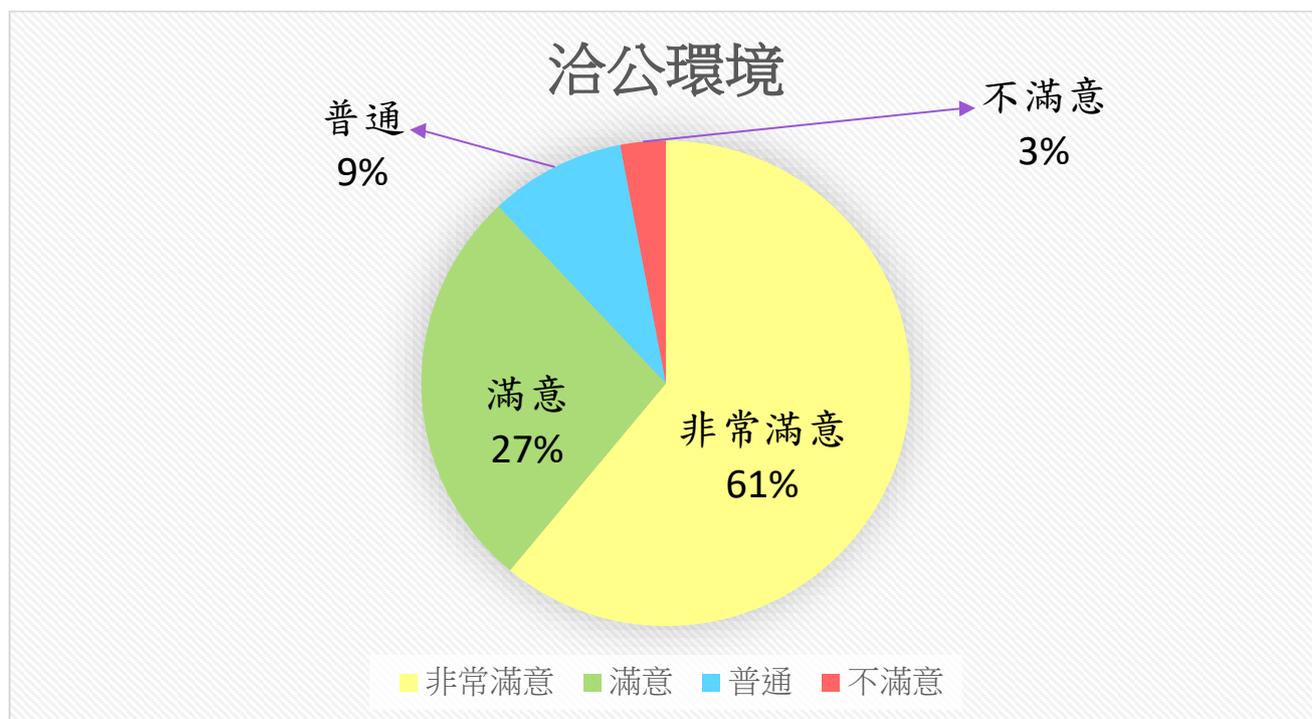


捌、機關服務滿意度分析：(本問卷內容採單選式)

(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?(滿意度88%，普通9%)

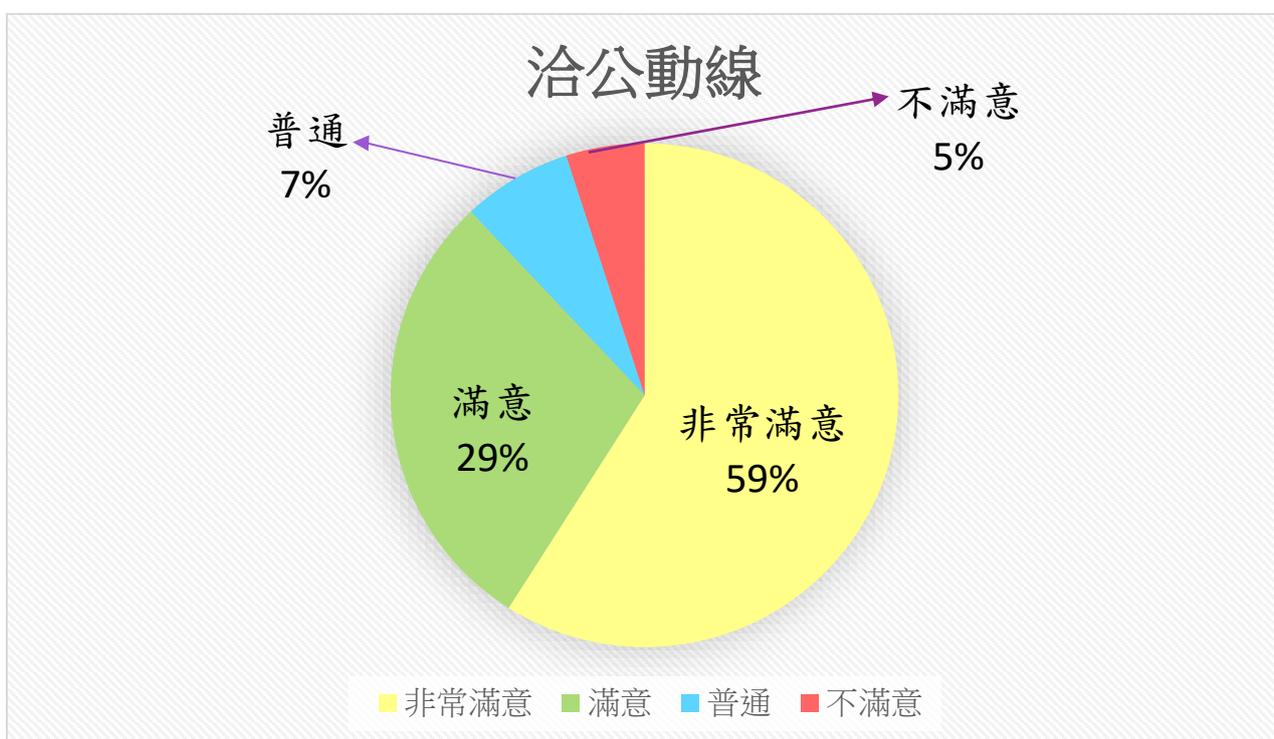
情形	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常 不滿意	總數
票數	61	27	9	3	0	100
百分比	61%	27%	9%	3%	0%	100%



分析：本所之洽公環境及服務設施，88%受訪者表示滿意，與去年(79%)相比已大幅提升，成長率為11.4%。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。

(二) 您對本所洽公動線規劃流暢、各項標示清楚是否滿意？(滿意度88%，普通7%)

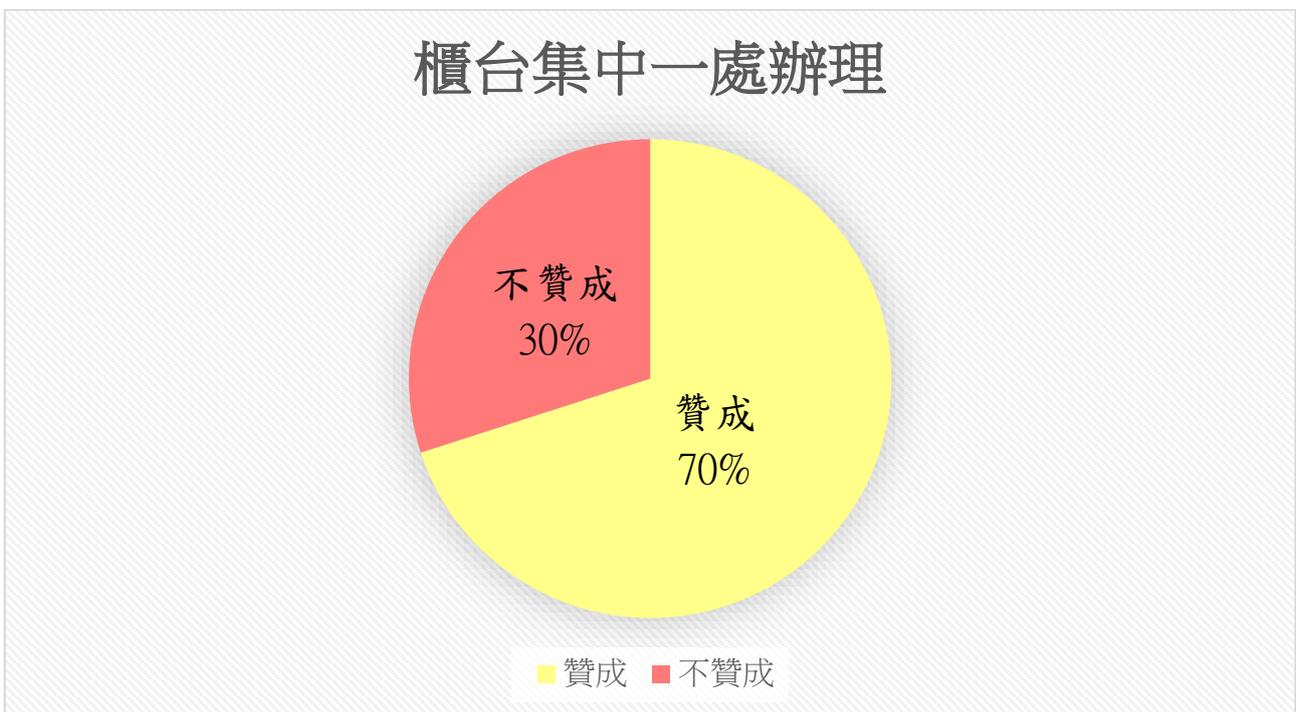
情形	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常 不滿意	總數
票數	59	29	7	5	0	100
百分比	59%	29%	7%	5%	0%	100%



分析：問卷調查顯示，受訪者對本所洽公動線規劃流暢、各項標示清楚申辦之流程與手續感到順暢，合計有88%受訪者表示滿意，與去年(84.5%)相比已明顯提升，成長率為4.14%。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。少數不滿意者之意見：希望謄本、領件、送件應該集中在一起。

(三) 您是否贊成本所規劃將4樓測量收件櫃台、3樓左側登記收件櫃台及3樓右側謄本櫃台集中於一處辦理?(本題可重複勾選)

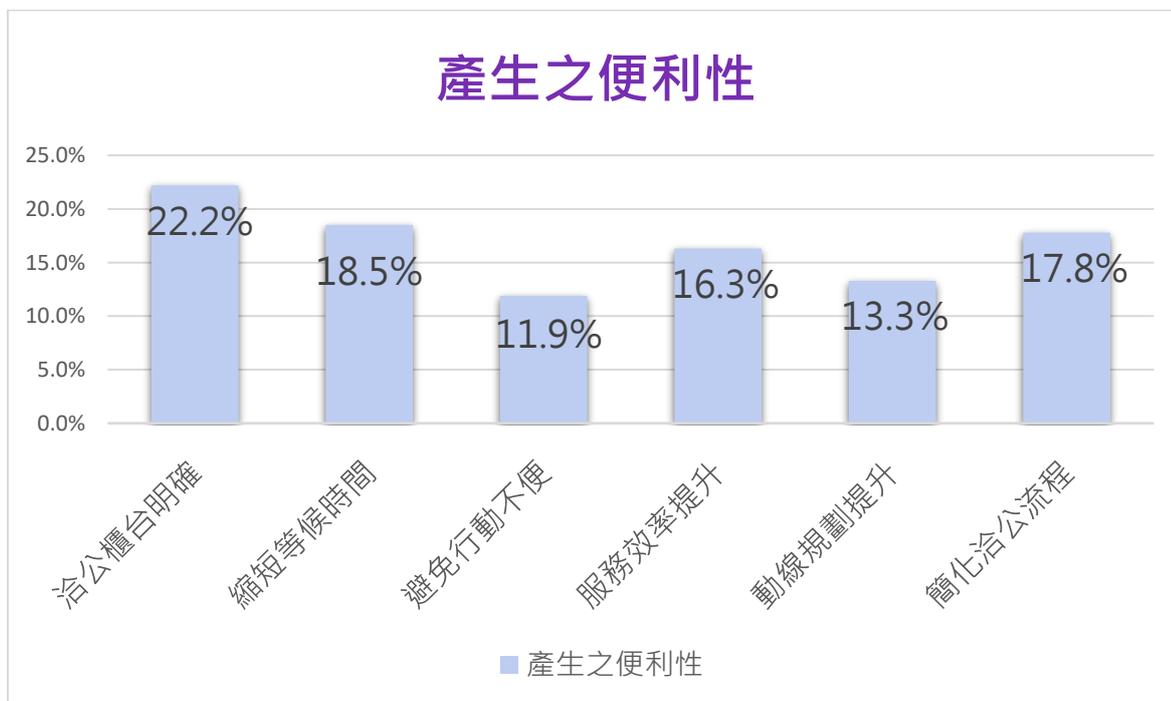
情形	贊成	不贊成	總數
票數	70	30	100
百分比	70%	30%	100%



分析：問卷調查顯示，受訪者對本所規劃將4樓測量收件櫃台、3樓左側登記收件櫃台及3樓右側謄本櫃台集中於一處辦理有高達7成民眾表示贊成；而少部分民眾不贊成的理由為：希望有分所可以辦理業務、櫃台空間不足太擠、櫃台動線流程不方便、等待時間可能會過長等等。處理方式：透過空間調整，特定櫃台處理業務，可消除民眾疑慮。

(四) 您認為將洽公櫃台集中後，會產生哪些便利性?(本題可重複勾選)

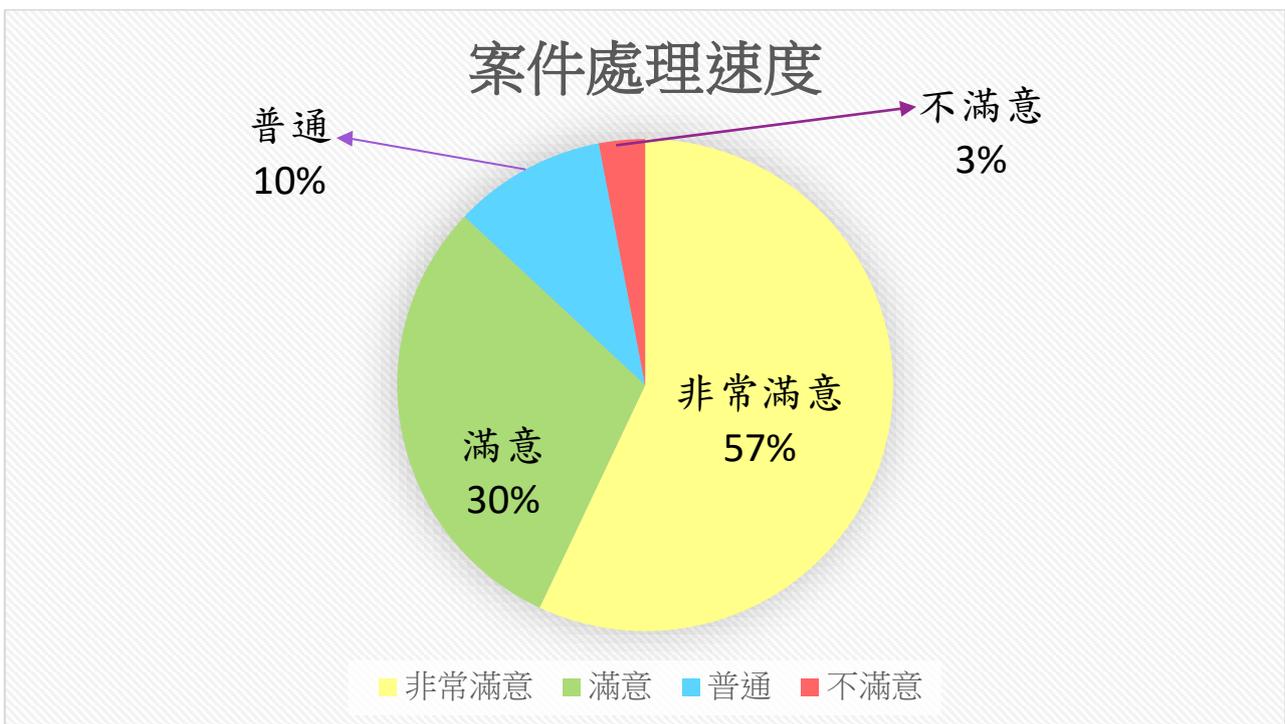
情形	洽公櫃台明確	縮短等候時間	避免行動不便	服務效率提升	動線規劃安排提升	簡化洽公流程	總數
票數	60	50	32	44	36	48	270
百分比	22.2%	18.5%	11.9%	16.3%	13.3%	17.8%	100%



分析：民眾認為將洽公櫃台集中後，有22.2%之民眾表示【洽公櫃台明確】成為最為認同之便利性；有18.5%的民眾認為櫃台集中後可【縮短洽公時間】；有17.8%的民眾認為可【簡化洽公流程】；有16.3%的民眾認為可【提升服務效率】。

(五) 您對本所處理案件速度是否滿意？(滿意度87%，普通10%)

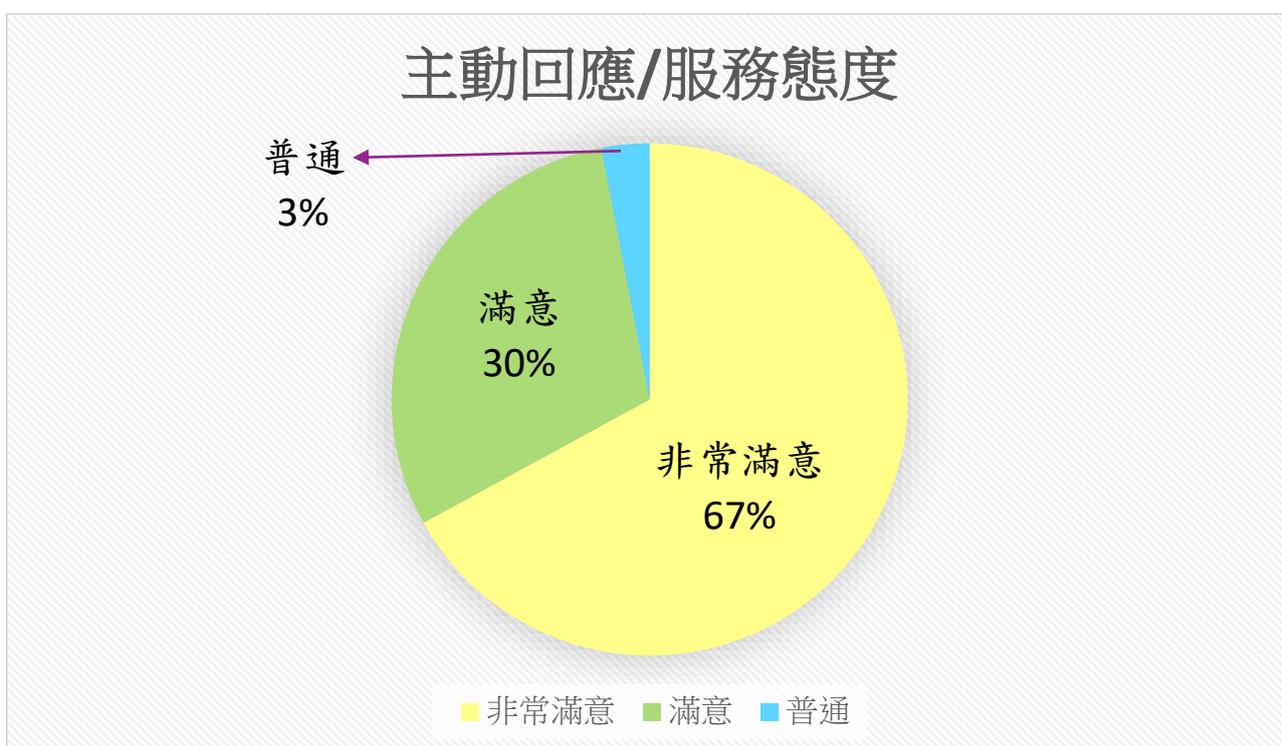
情形	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常 不滿意	總數
票數	57	30	10	3	0	100
百分比	57%	30%	10%	3%	0%	100%



分析：問卷調查顯示，受訪者對本所處理申請案件之速度，感到滿意合計有87%，普通10%、不滿意到3%，由此可知本所承辦人員雖動作大致迅速熟練，但民眾在洽辦各項業務時，無不希望能在最短的時間內完成，因此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？(滿意度97%，普通3%)

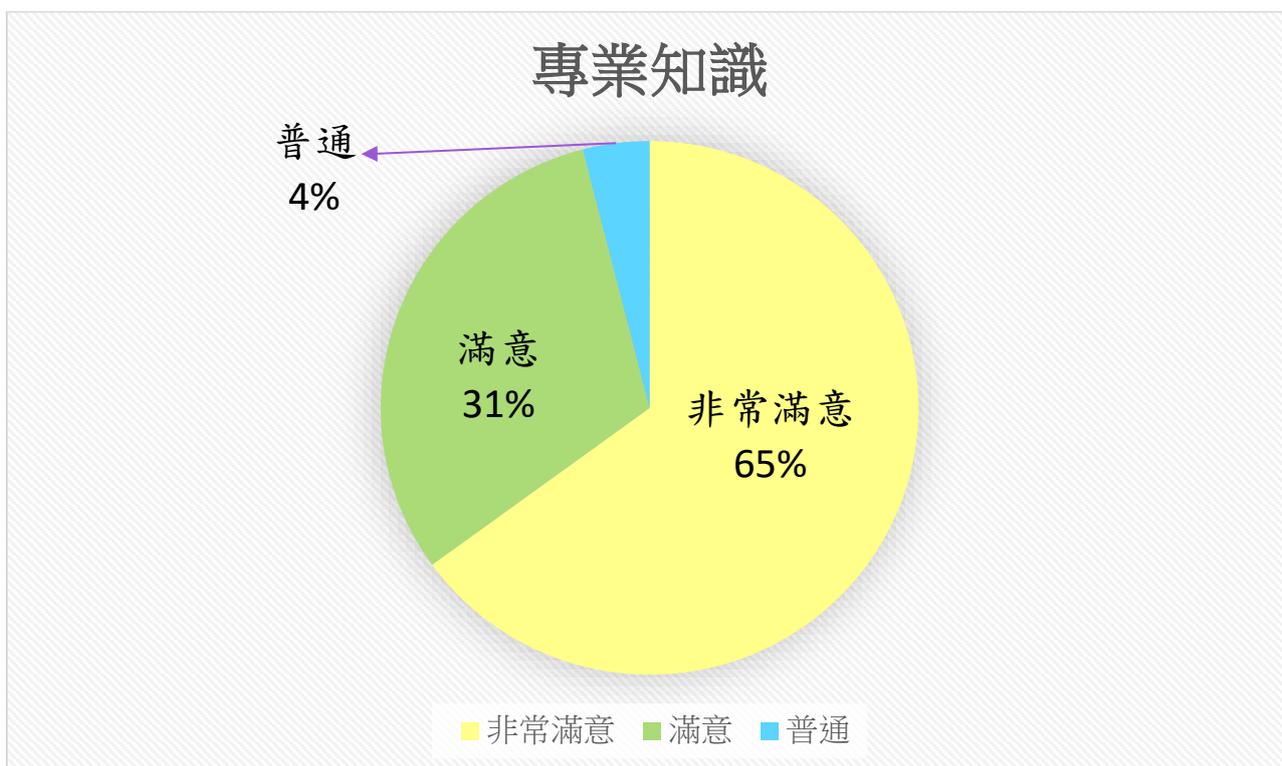
情形	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總數
票數	67	30	3	0	0	100
百分比	67%	30%	3%	0%	0%	100%



分析：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，受訪者對本所服務人員的服務態度，感到滿意合計高達97%，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？(滿意度96%，普通4%)

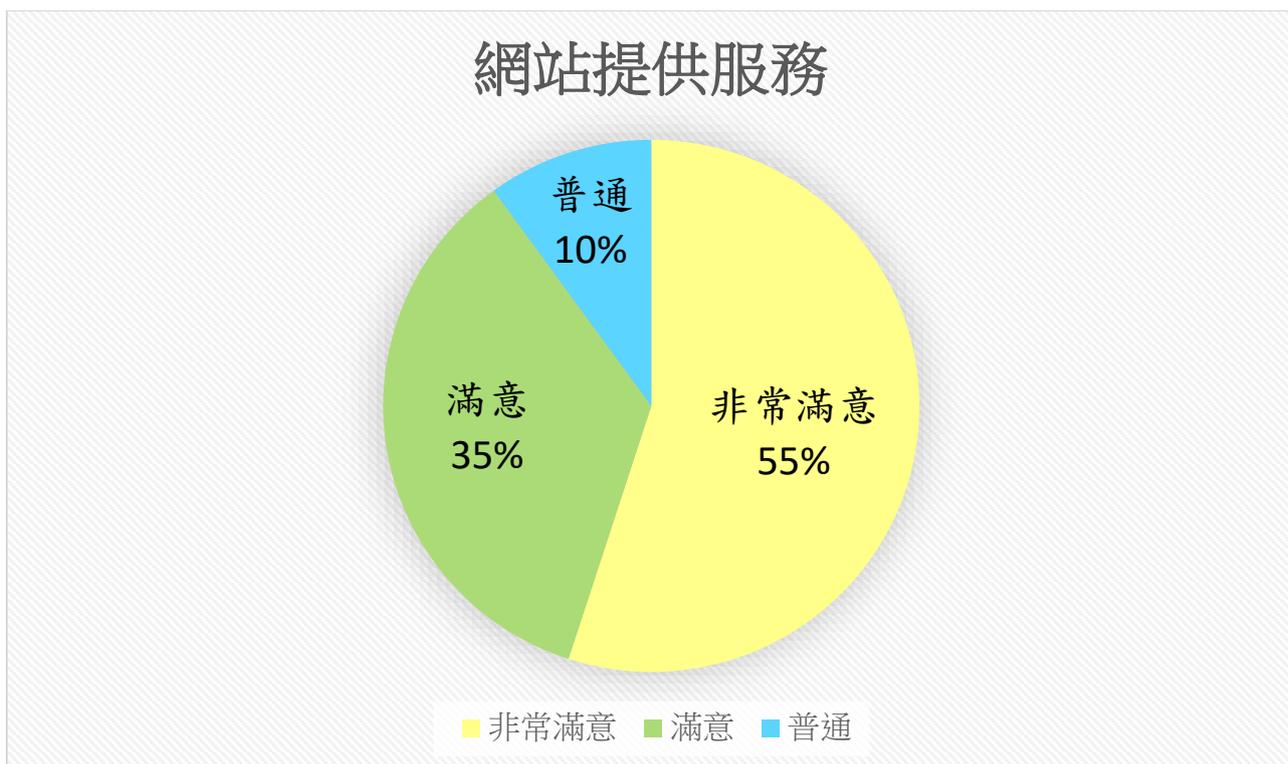
情形	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總數
票數	65	31	4	0	0	100
百分比	65%	31%	4%	0%	0%	100%



分析: 調查顯示，受訪者對於「承辦人員解答清楚、專業」有高達96%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？(滿意度90%，普通10%)

情形	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總數
票數	55	35	10	0	0	100
百分比	55%	35%	10%	0%	0%	100%

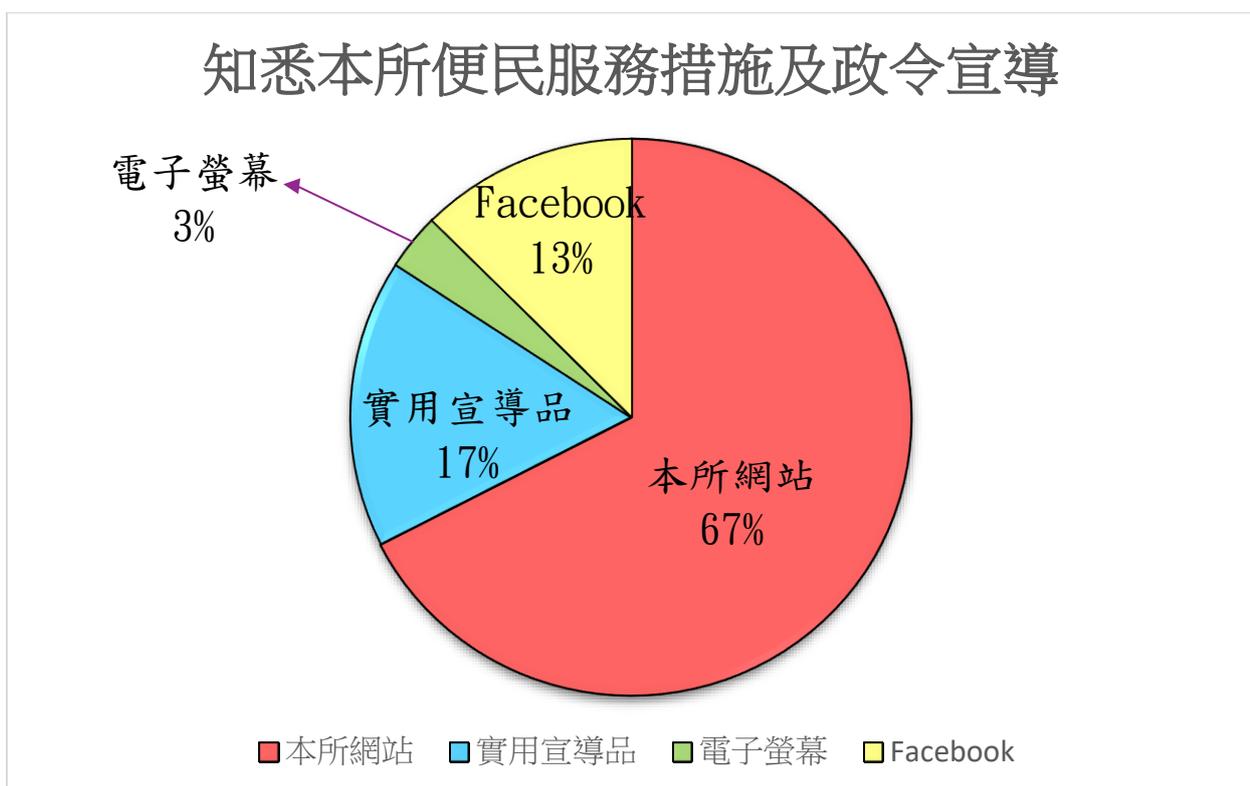


分析：調查顯示，受訪者對於「本所網站提供之服務內容」有90%表示滿意。

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	81	20	4	0	15	0	120
百分比	67.5%	16.7%	3.3%	0%	12.5	0%	100%

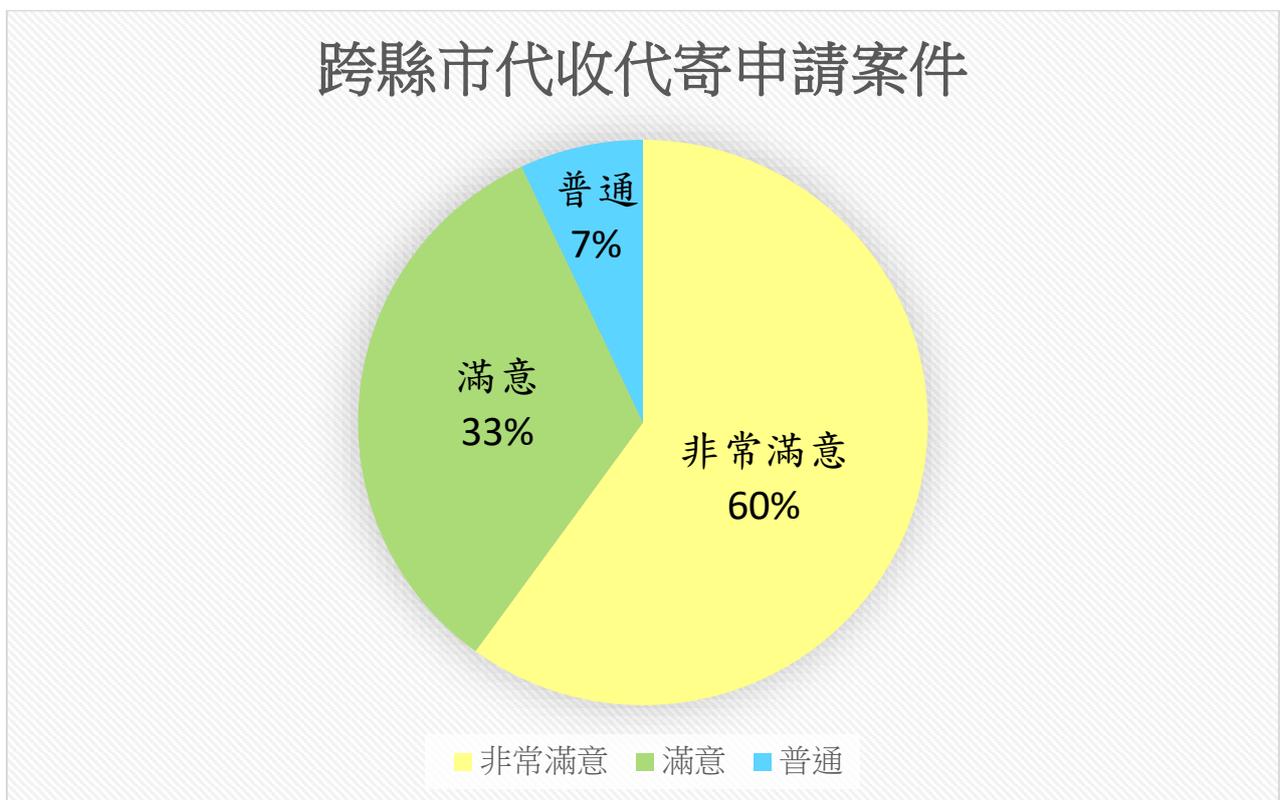


分析：問卷調查顯示，67.5%以上民眾習慣透過本所網站知悉各項服務；16.7%民眾喜歡實用宣導品來了解；有12.5%的受訪者習慣運用本所 Facebook 來獲得資訊；有3.3%受訪者是透過本所海報電子螢幕之宣導進行了解；而本年轄區里民大會則無任何民眾了解更多便民服務措施。

玖、便民服務滿意度分析

(一)您對跨縣市代收代寄地政類申請案件?(滿意度93%，普通7%)

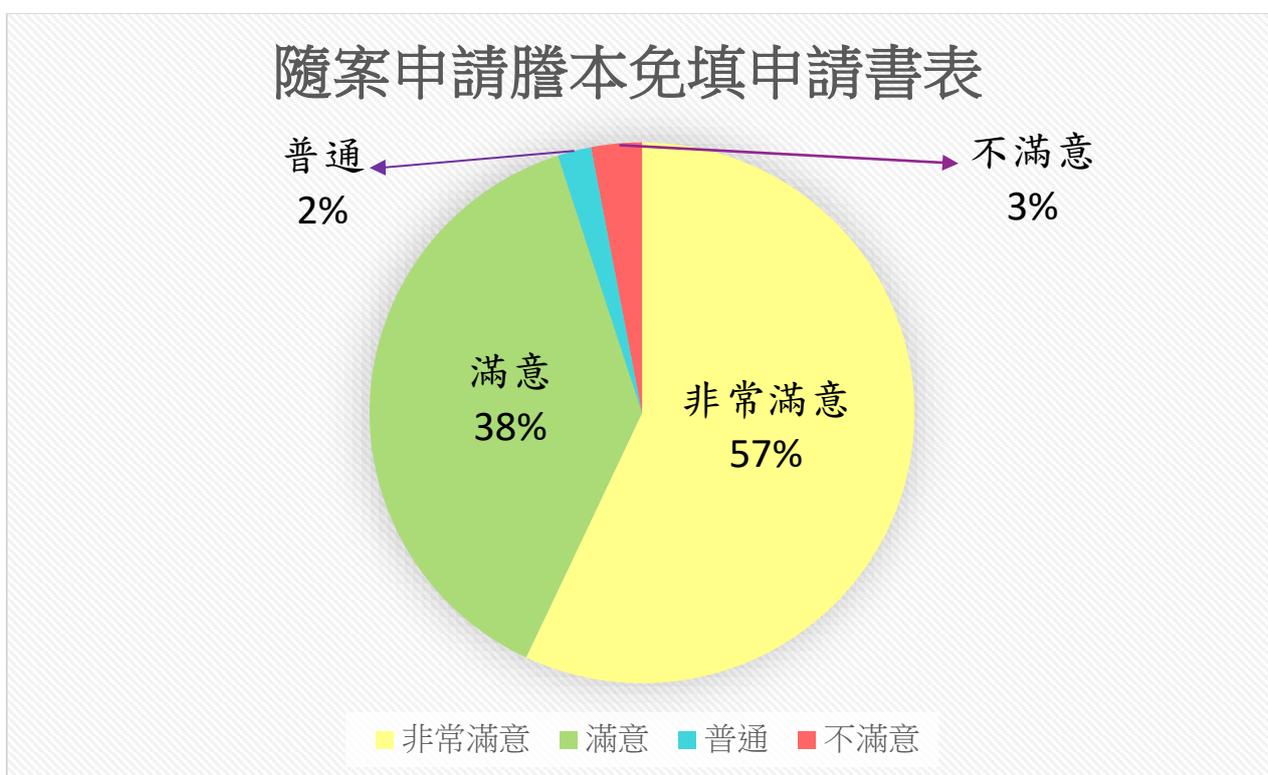
年度	情形	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總數
112 上 半年	票數	60	33	7	0	0	100
	百分比	60%	33%	7%	0%	0%	100%



分析：問卷調查顯示，受訪者對本所跨縣市代收地政申請案件，感到滿意合計有93%，普通7%，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?(滿意度95%，普通2%)

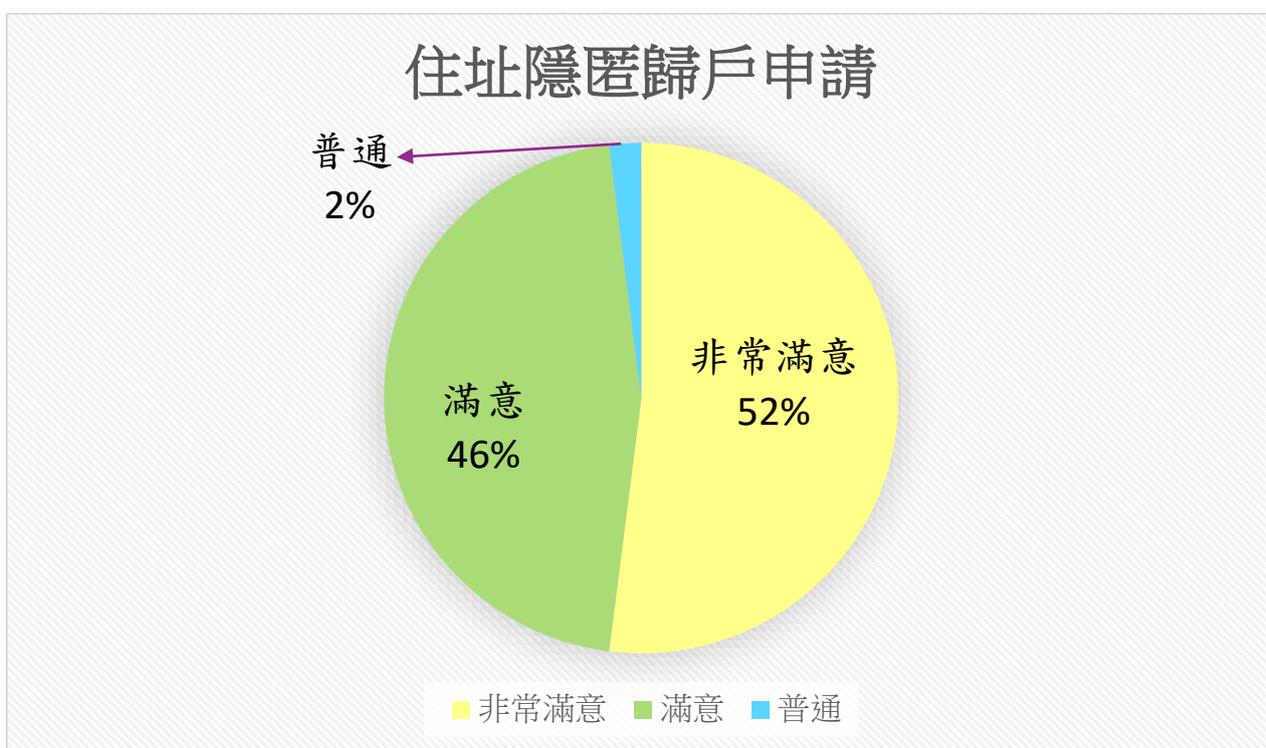
年度	情形	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總數
112 上半 年	票數	57	38	2	3	0	100
	百分比	57%	38%	2%	3%	0%	100%



分析：本所之隨案申請謄本免填申請書表，95%受訪者表示滿意，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。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) 您對本所創新服務:住址隱匿歸戶申請?(滿意度98%，普通2%)

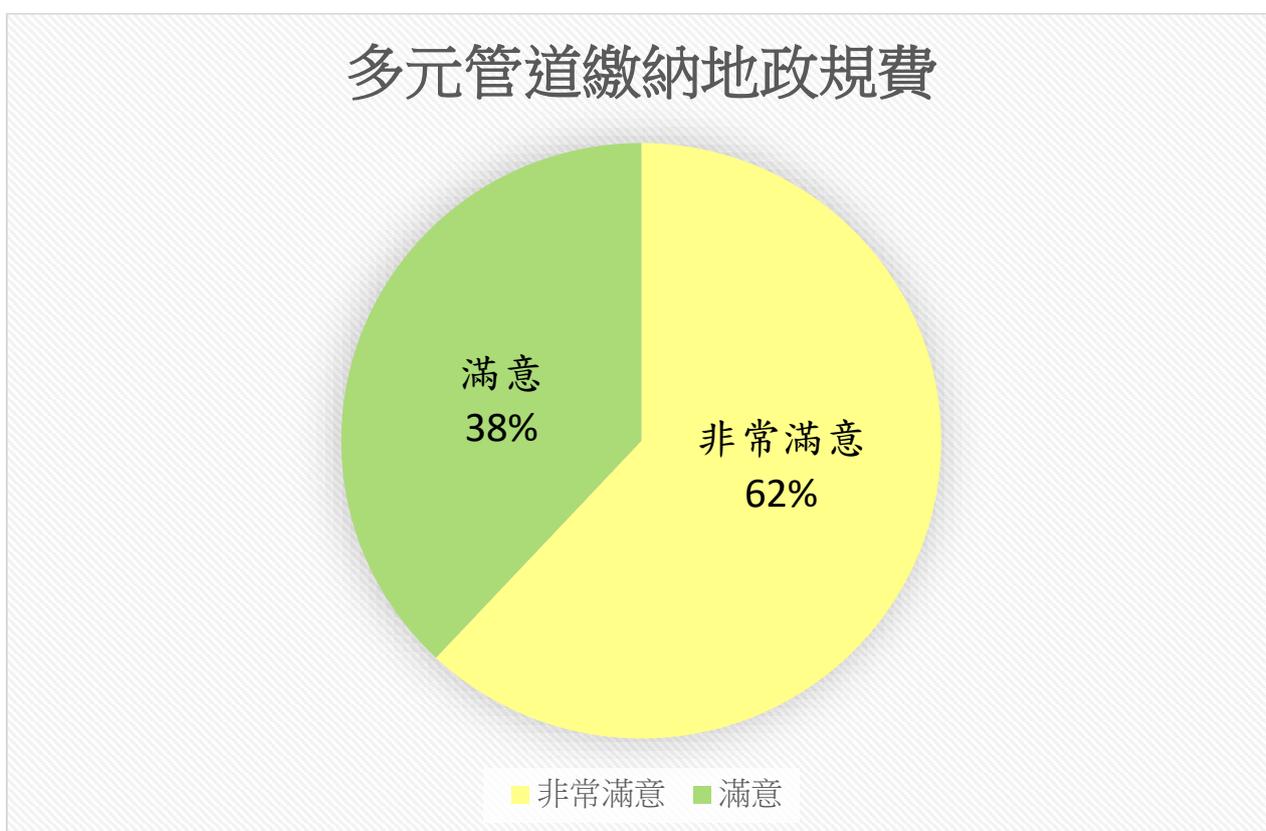
年度	情形	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總數
112 上半 年	票數	52	46	2	0	0	100
	百分比	52%	46%	2%	0%	0%	100%



分析：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，民眾對本所住址隱匿歸戶申請滿意度高達98%，民眾非常滿意。

(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?(滿意度
100%，普通0%)

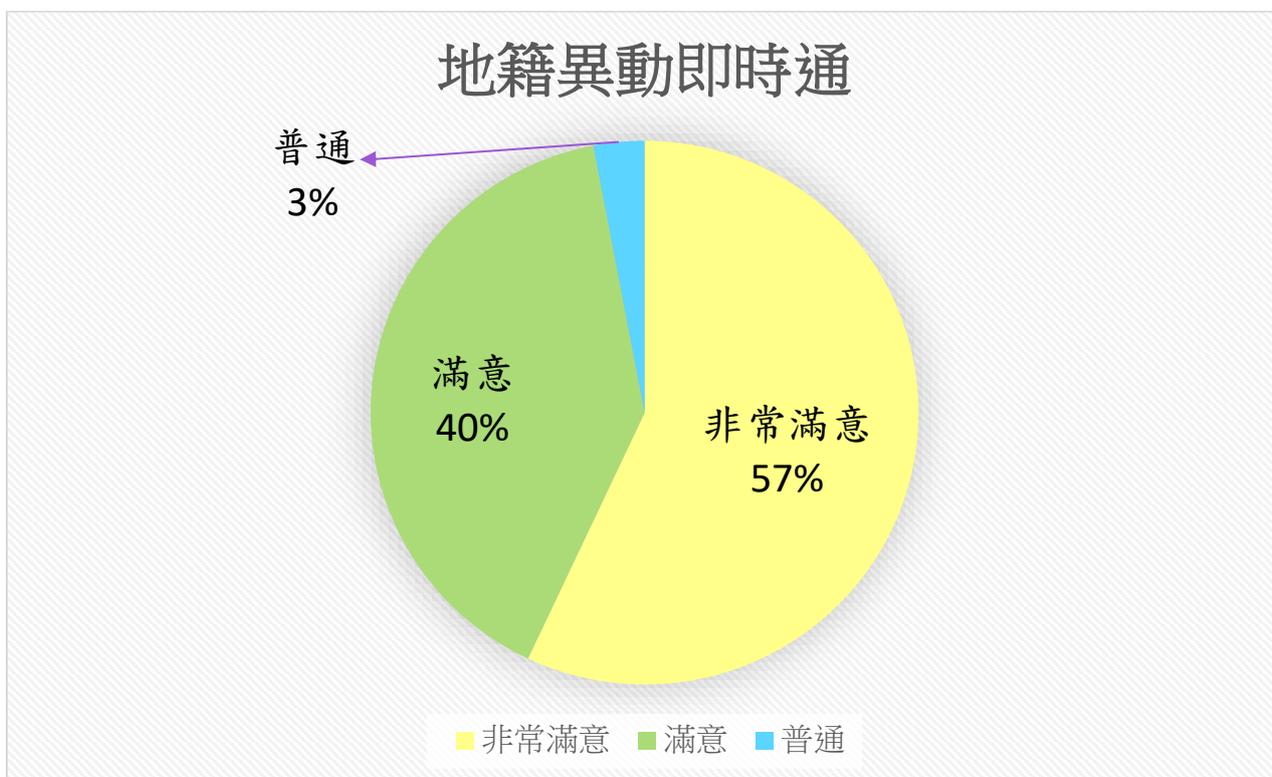
年度	情形	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總數
112 上半 年	票數	62	38	0	0	0	100
	百分比	62%	38%	0%	0%	0%	100%



分析：經過問卷調查顯示，有高達百分百(100%)的受訪者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。

(五) 您對地籍異動即時通?(滿意度97%，普通3%)

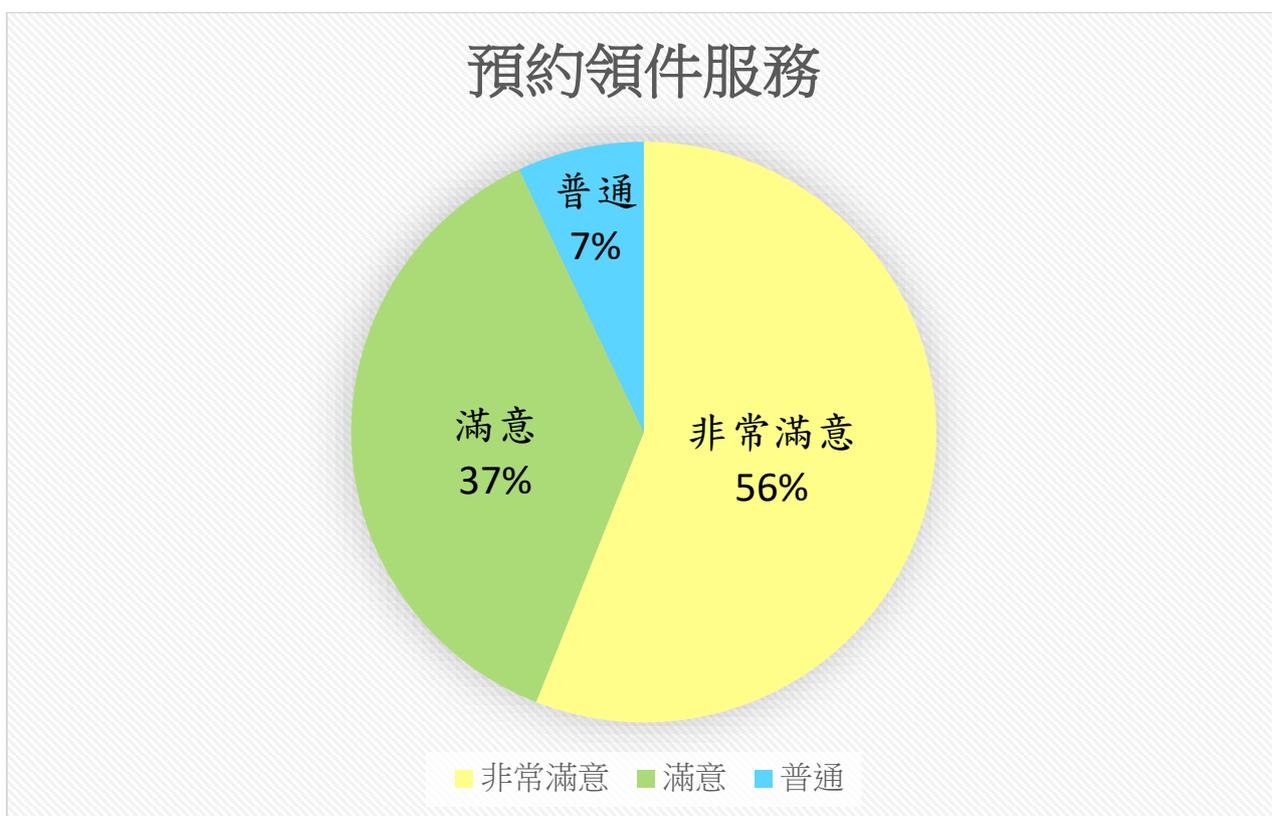
年度	情形	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總數
112 上半年	票數	57	40	3	0	0	100
	百分比	57%	40%	3%	0%	0%	100%



分析：問卷調查顯示，受訪者對本所地籍異動即時通之服務，合計有97%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。

(六) 您對預約領件服務?(滿意度93%，普通7%)

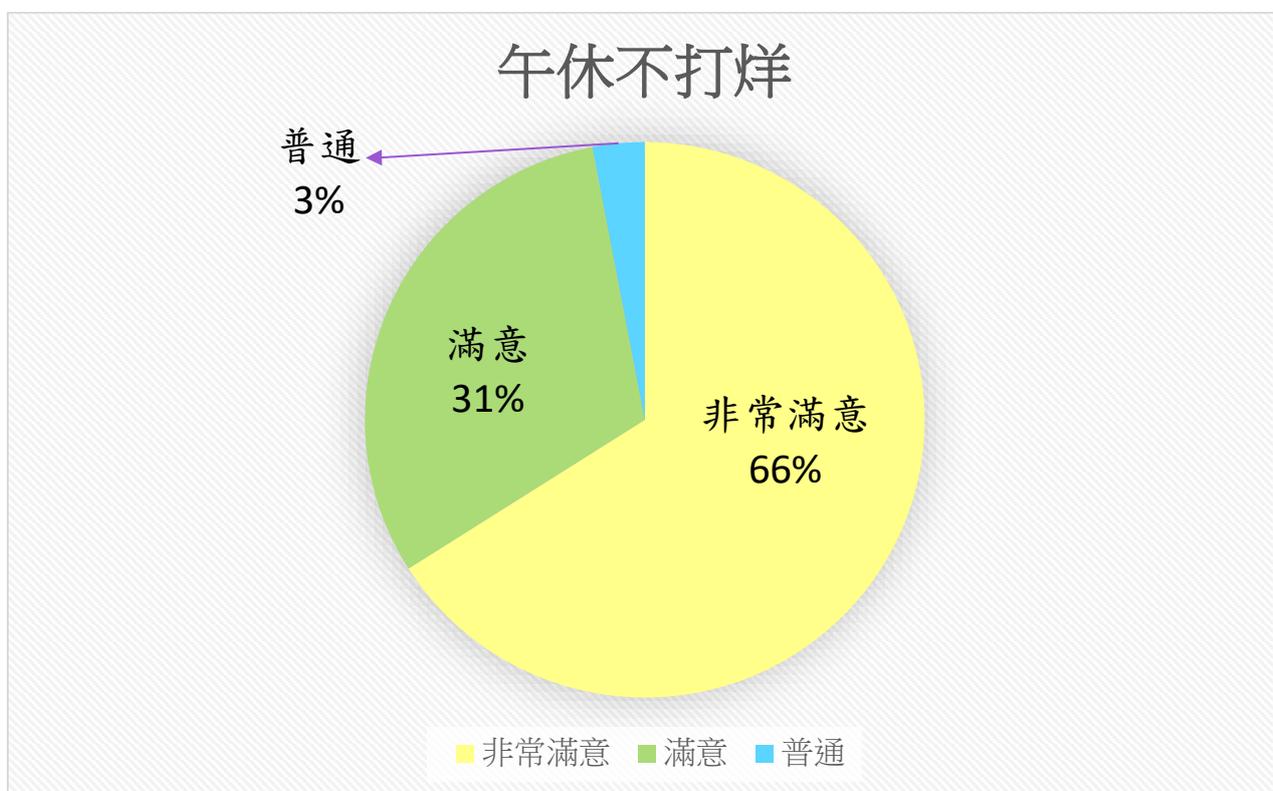
年度	情形	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總數
112 上半年	票數	56	37	7	0	0	100
	百分比	56%	37%	7%	0%	0%	100%



分析：調查顯示，受訪者對於預約領件服務滿意度為93%，未來會持續推廣，深化地政業務。

(七) 您對午休不打烊服務? (滿意度97%，普通3%)

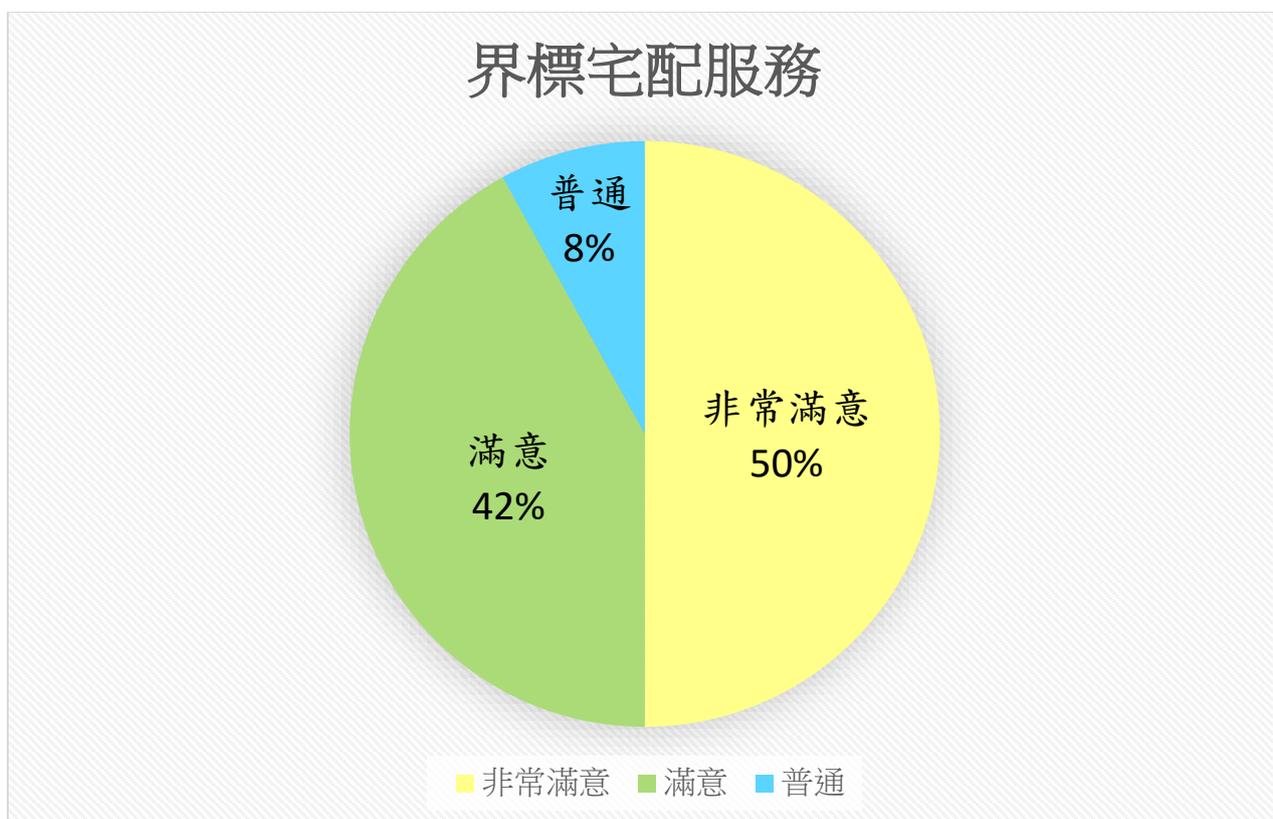
年度	情形	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總數
112 上半年	票數	66	31	3	0	0	100
	百分比	66%	31%	3%	0%	0%	100%



分析：調查顯示，受訪者對於午休不打烊服務滿意度高達97%，提供上班族無庸請假，便利民眾善用寶貴時間。

(八) 您對界標宅配服務?(滿意度92%，普通8%)

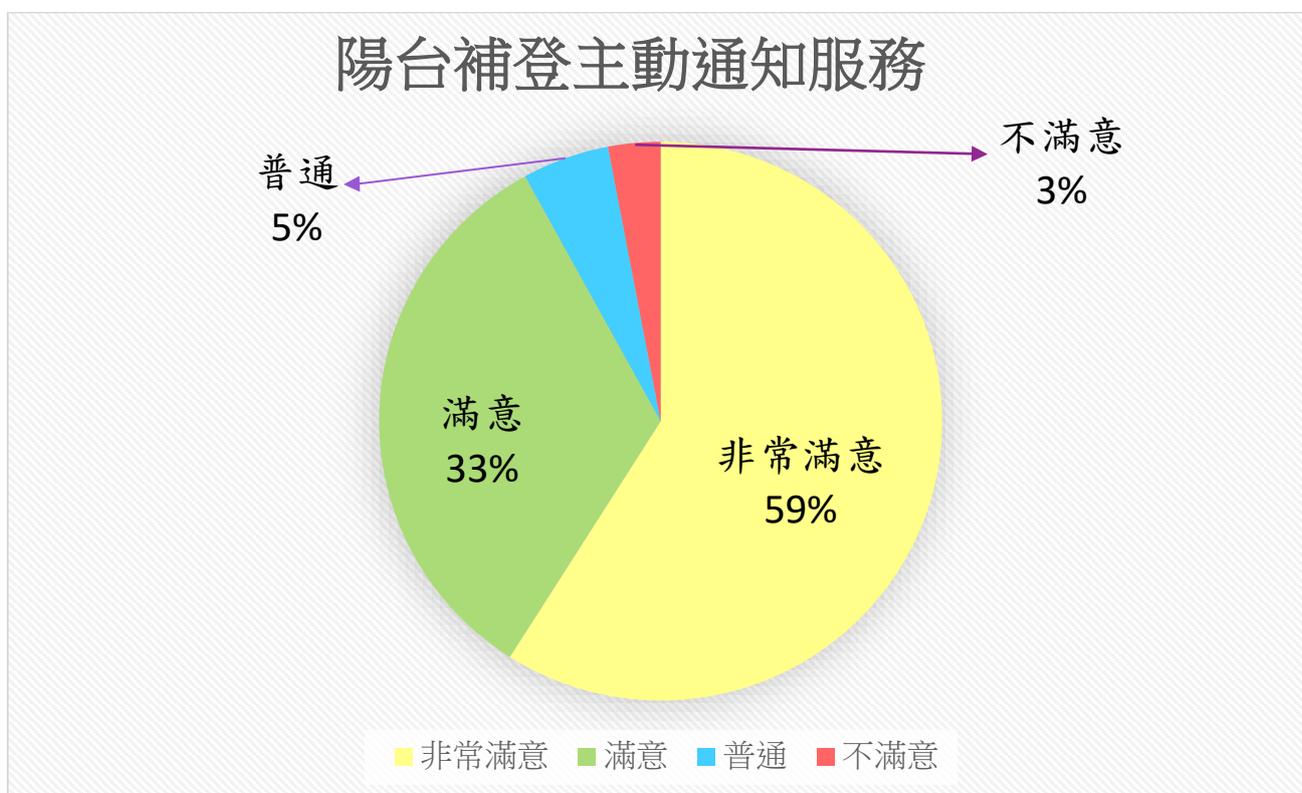
年度	情形	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總數
112 上半年	票數	50	42	8	0	0	100
	百分比	50%	42%	8%	0%	0%	100%



分析：經過問卷調查顯示，有92%的受訪者對本所界標宅服務感到滿意，此項服務講求迅速，快捷便利之宅急配方式，導入測量界標宅配理念，建立行動式之服務機制，以便民利民為原則。

(九) 您對陽台補登主動通知服務是否滿意?(滿意度92%，普通5%)

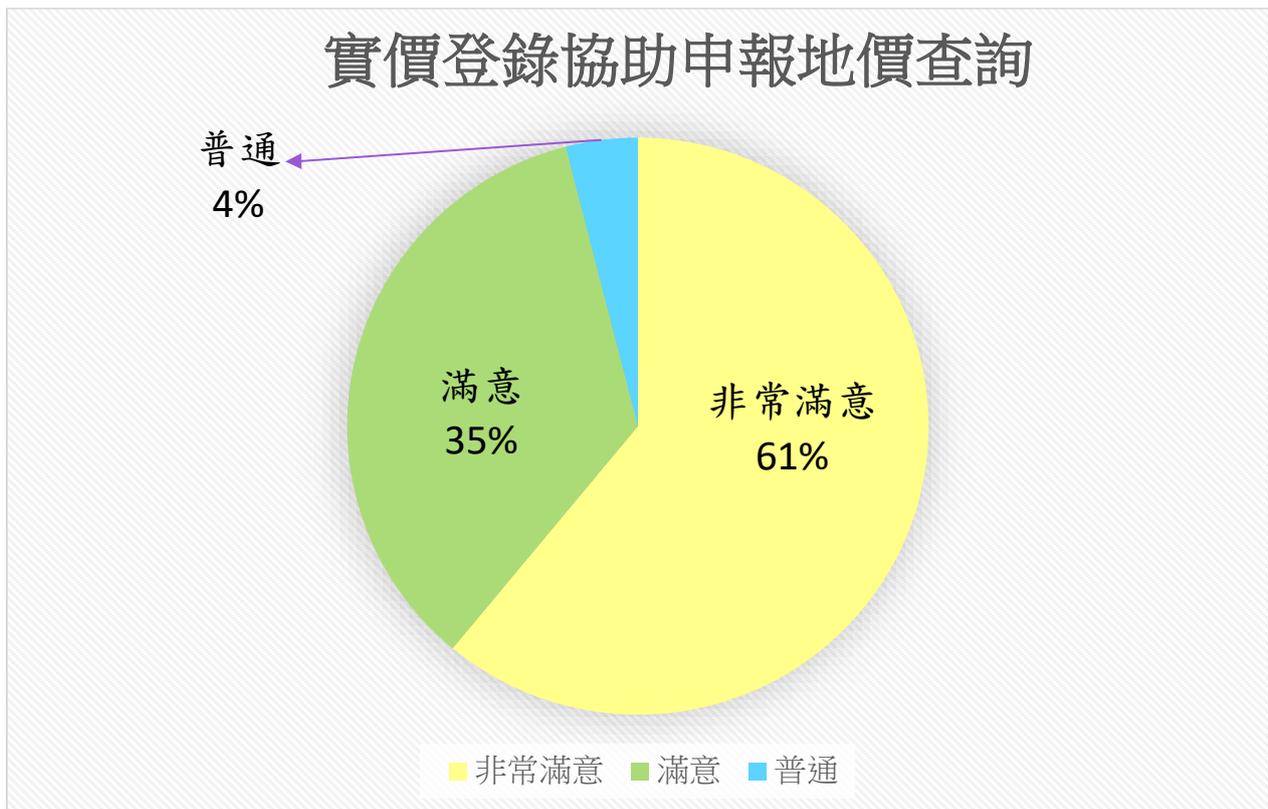
年度	情形	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總數
112 上半年	票數	59	33	5	3	0	100
	百分比	59%	33%	5%	3%	0%	100%



分析：經過問卷調查顯示，受訪者對於陽台補登主動通知服務為92%，顯示民眾對本服務明顯有感，本所將持續深化此服務。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) 您對實價登錄協助申報及地價查詢服務如:(公告現值)等?(滿意度96%，普通4%)

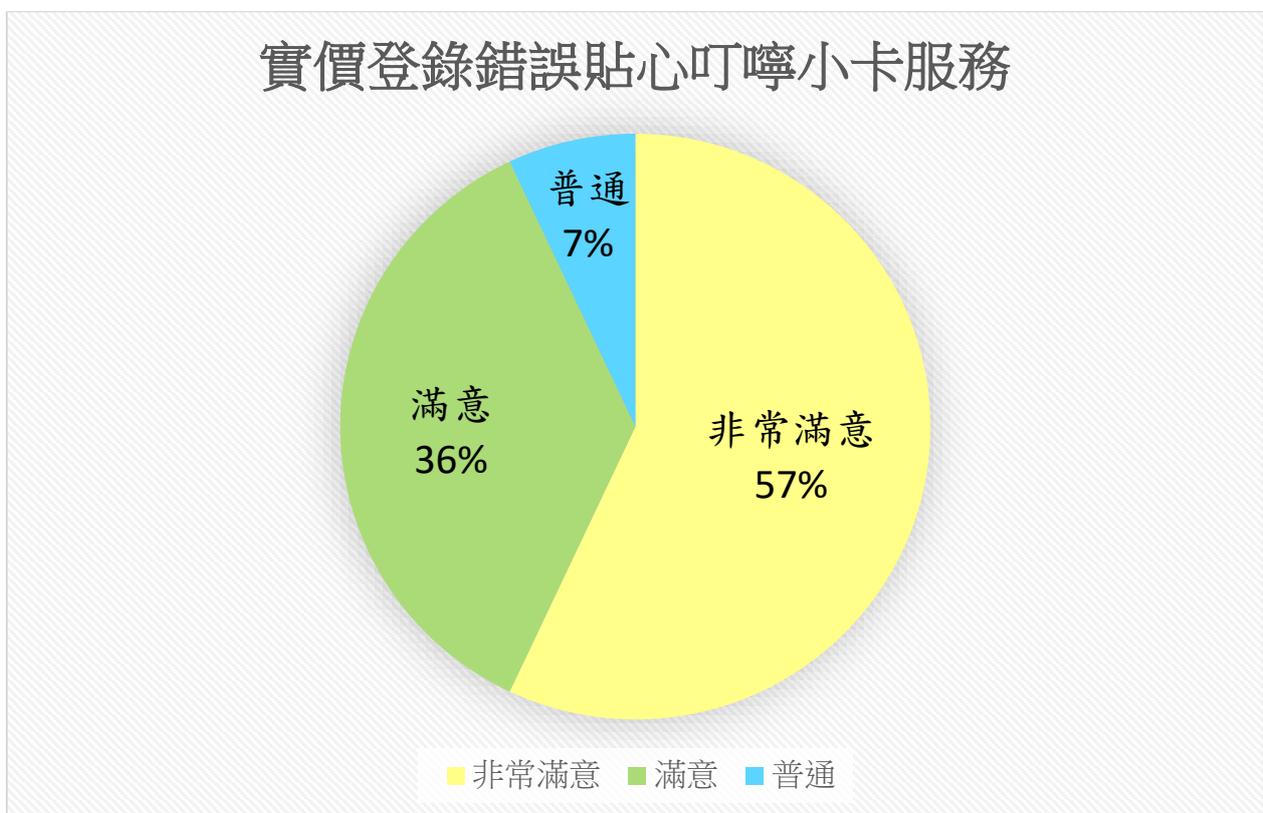
年度	情形	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總數
112 上半 年	票數	61	35	4	0	0	100
	百分比	61%	35%	4%	0%	0%	100%



分析：經過問卷調查顯示，受訪者對於實價登錄協助申報及地價查詢服務之滿意度為96%，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。

(十一) 您對買賣實價登錄，本所提供常見錯誤貼心叮嚀小卡服務？(滿意度93%，普通7%)

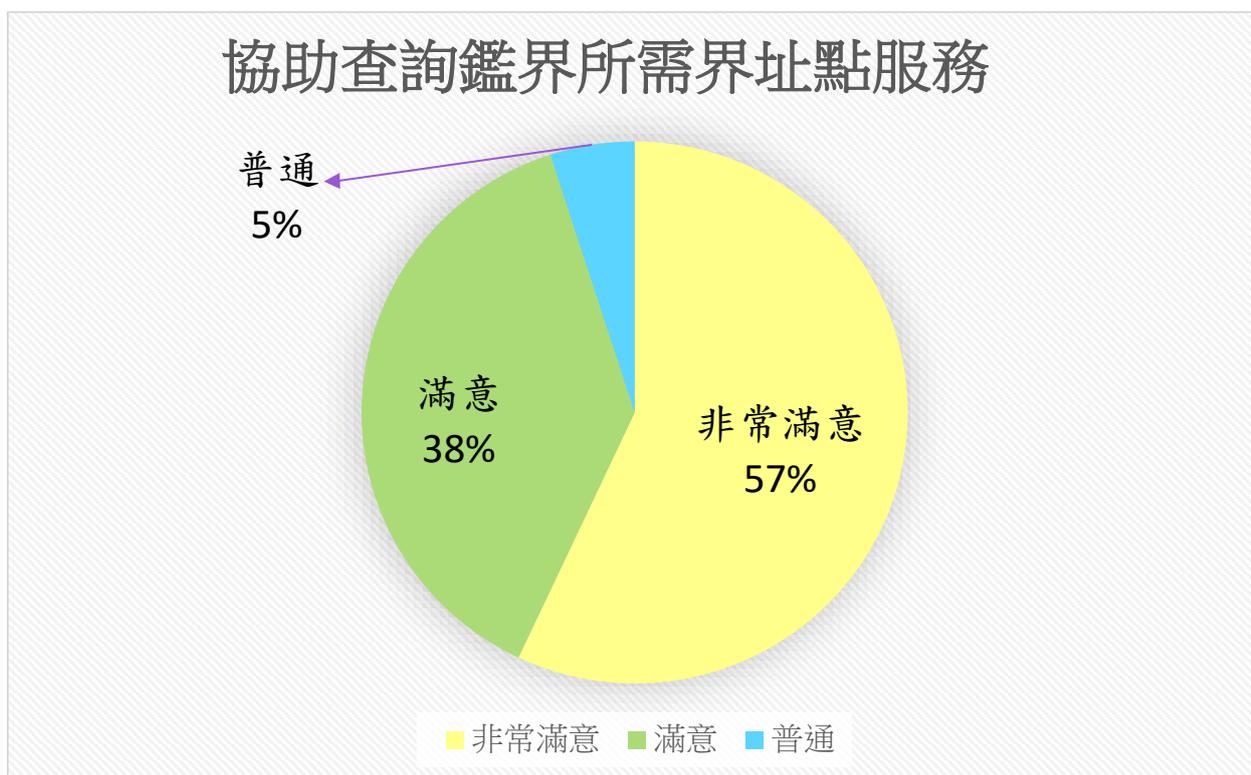
年度	情形	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總數
112 上半年	票數	57	36	7	0	0	100
	百分比	57%	36%	7%	0%	0%	100%



分析：受訪者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為93%，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。

(十二) 您對本所協助查詢鑑界所需界址點服務? (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
112 上半年	票數	57	38	5	0	0	100
	百分比	57%	38%	5%	0%	0%	100%



分析：受訪者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為95%，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。

拾、111年及112年上半年滿意度比較：

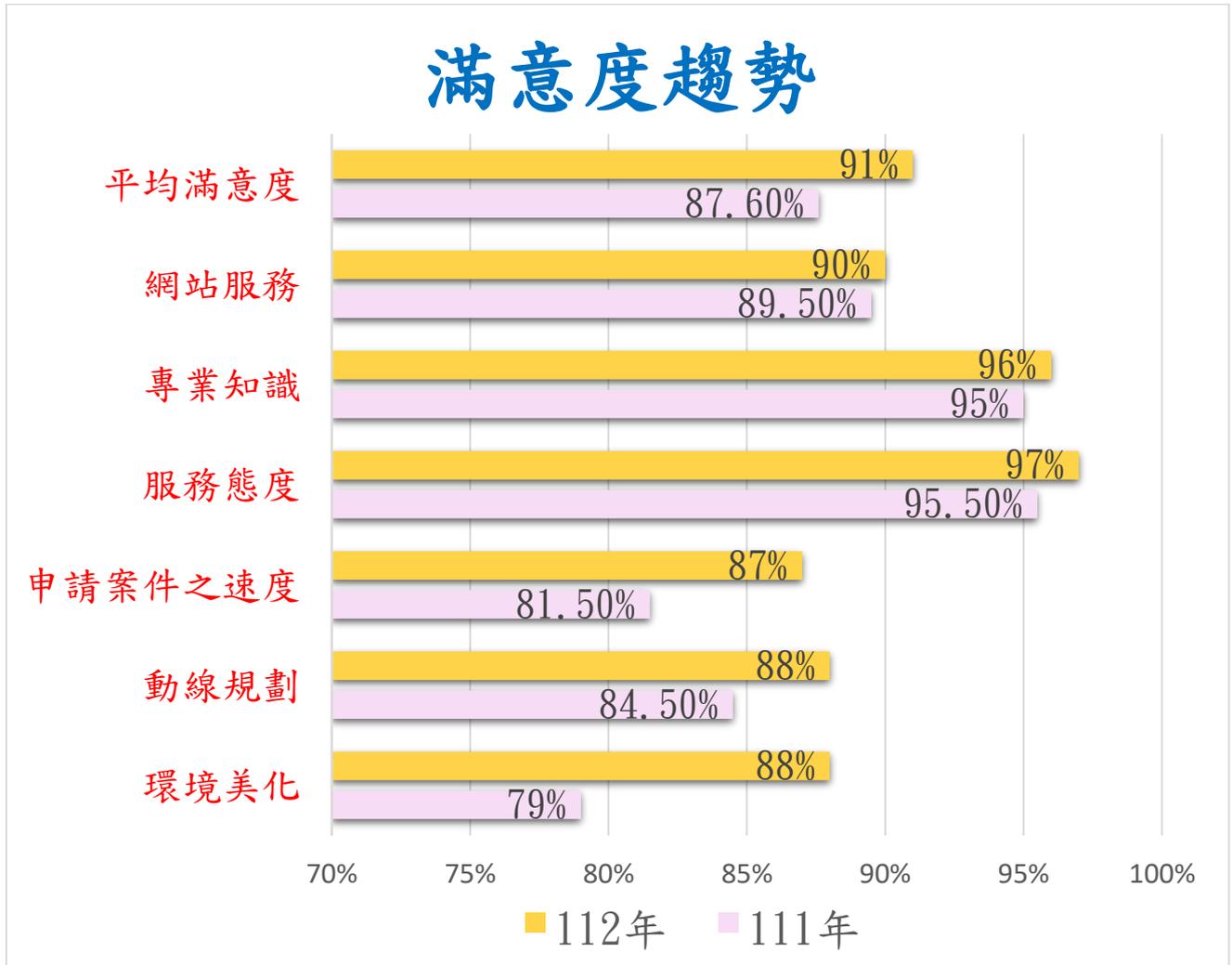
一、機關服務項目

	項目	111年 滿意度	112上半年 滿意度	成長率 計算	成長 率
辦公 環境	環境綠美化 環境舒適整 潔服務設施 完善	79%	88%	$(88\%-79\%)/79\%=11.4\%$	上升 11.4%
	動線規劃流 暢各項標示 清楚	84.5%	88%	$(88\%-84.5\%)/84.5\%=4.14\%$	上升 4.14%
服務 品質	申請案件 之速度	81.5%	87%	$(87\%-81.5\%)/81.5\%=6.75\%$	上升 6.75%
	服務人員主 動回應熱心 服務態度	95.5%	97%	$(97\%-95.5\%)/95.5\%=1.57\%$	上升 1.57%
	承辦人員解 答清楚專業 知識	95%	96%	$(96\%-95\%)/95\%=1.05\%$	上升 1.05%
線上 服務	網站服務 內容	89.5%	90%	$(90\%-89.5\%)/89.5\%=0.56\%$	上升 0.56%
平均滿意度		87.6%	91%	$(91\%-87.6\%)/87.6\%=3.88\%$	上升 3.88%

二、便民服務項目

	111年 滿意度	112上 半年 滿意度	成長率 計算	成長 率
您對跨縣市代收地政 類申請案件？	93%	93%	$(93\%-93\%)/93\%=0\%$	持平
您對創新服務「隨案 申請謄本免填申請書 表」？	95%	95%	$(95\%-95\%)/95\%=0\%$	持平
您對創新服務「住址 隱匿歸戶申請」？	93.5%	98%	$(98\%-93.5\%)/93.5\%=4.81\%$	上升 4.81%
您對本所櫃檯多元管 道繳納地政規費，如： 信用卡、悠遊卡等？	96%	100%	$(100\%-96\%)/96\%=4.16\%$	上升 4.16%
您對地籍異動即時通 服務？	90%	97%	$(97\%-90\%)/90\%=7.78\%$	上升 7.78%
您對預約領件及收件 服務？	92%	93%	$(93\%-92\%)/92\%=1.09\%$	上升 1.09%
您對午休不打烊服 務？	97%	97%	$(97\%-97\%)/97\%=0\%$	持平
您對界標宅配服務？	92%	92%	$(92\%-92\%)/92\%=0\%$	持平
您對陽台補登主動通 知服務是否滿意？	94%	92%	$(92\%-94\%)/94\%=-2.13\%$	下降 2.13%
您對實價登錄協助申 報及地價查詢服務如： 公告現值等？	98%	96%	$(96\%-98\%)/98\%=-2.04\%$	下降 2.04%
您對買賣實價登錄， 本所提供常見錯誤貼 心叮嚀小卡服務？	NA	93%	本次新增	本次 新增
您對本所協助查詢鑑 界所需界址點服務？	NA	95%	本次新增	本次 新增
平均滿意度	94.35%	95.08%	$(95.08\%-94.35\%)/94.35\%=0.77\%$	上升 0.77%

三、機關服務項目滿意度趨勢圖

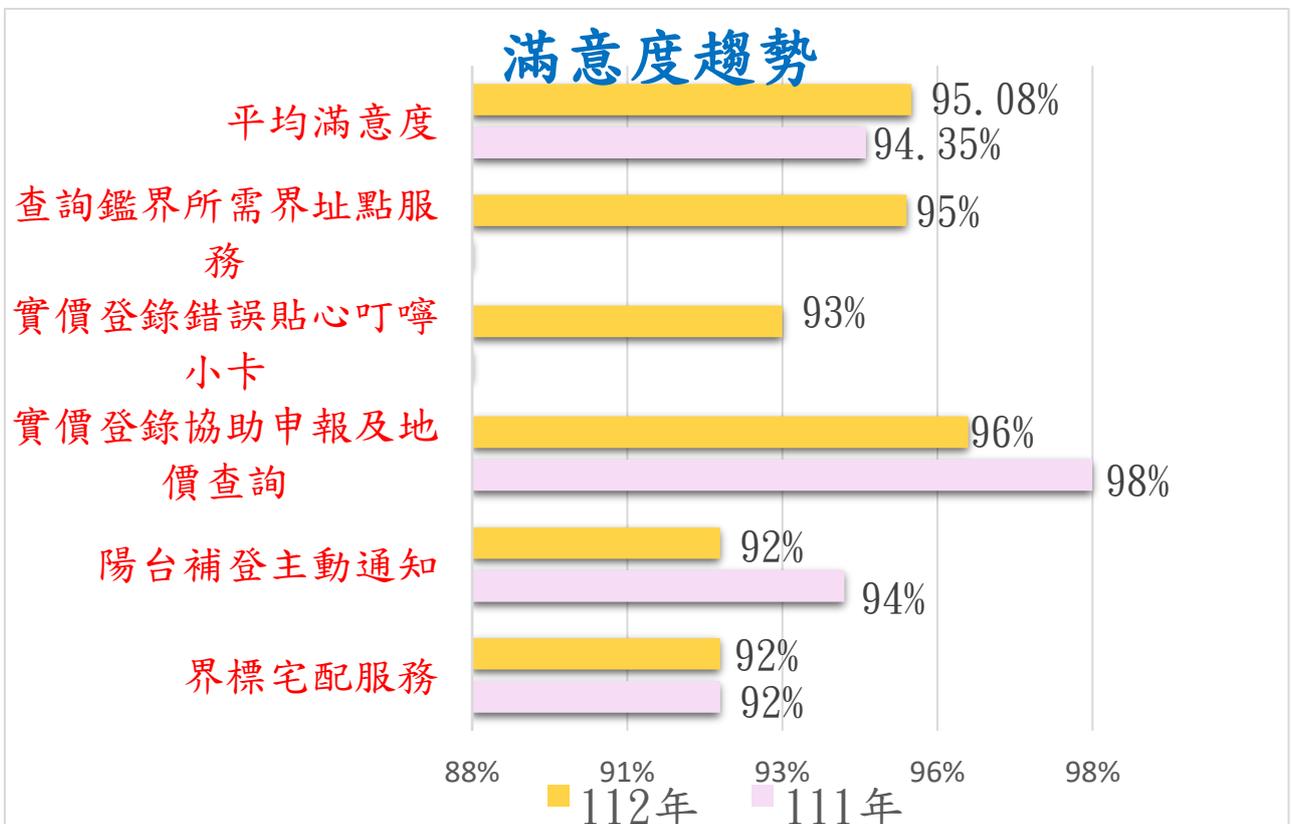
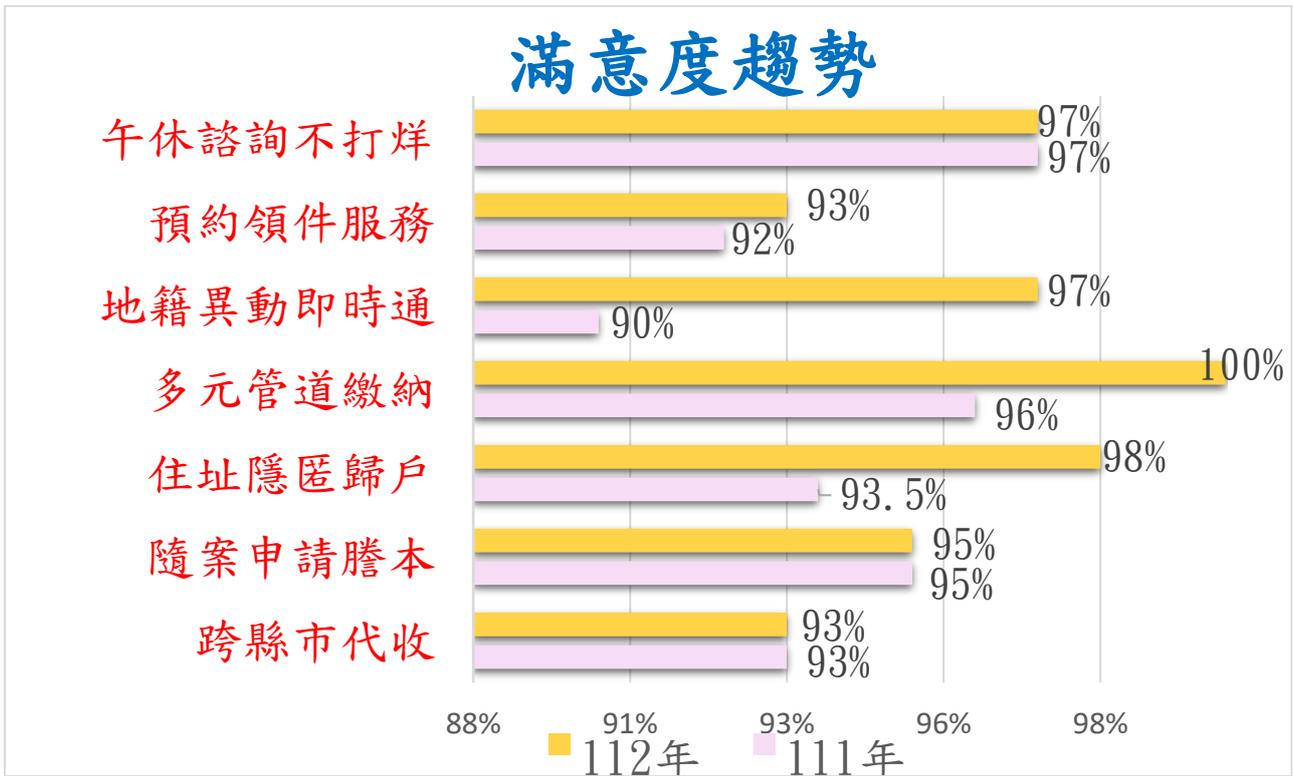


補充說明：比較去年(111)與本年(112)年度平均滿意度成長率為3.88%，其中所有機關服務項目均有明顯上升的趨勢。雖受訪者未具體說明理由，本所仍就現況進行檢討分析原因如下：

(一)環境部分已規劃爭取112年預算，改善空調、天花板、牆壁及儲藏空間等；動線規劃部分則將4樓測量收件櫃台、3樓左側登記收件櫃台及3樓右側謄本櫃台集中於一處辦理，使民眾洽公動線更加便捷。

(二)員工專業知識與服務態度部分，本所將不定期舉辦內部員工教育訓練，提升本所員工作業流程技能以及服務禮儀。

四、便民服務項目滿意度趨勢圖



補充說明：本次問卷調查各項便民服務滿意度整體資料分析，整體滿意度為95.08%，其中以「多元管道繳納地政規費」最高(100%)，其他依序為：「住戶隱匿歸戶申請」比率(98%)，「午休不打烊、地籍異動即時通」比率(97%)，「實價登錄協助申報及地價查詢」比率(96%)，「隨案申請謄本免填申請書表、鑑界所需界址點」比率(95%)，「跨縣市代收地政類申請案件、預約領件及收件服務、買賣實價登錄，本所提供常見錯誤貼心叮嚀小卡服務」比率(93%)，「界標宅配服務、陽台補登主動通知服務」比率(92%)；由上得知，「陽台補登主動通知服務、實價登錄協助申報及地價查詢服務」與去年相比成長率分別下降2.04%及2.13%，由於受訪者因未填事由或留下聯絡方式，故本所未能獲知原因。僅得逕行分析該創新項目無不滿意之受訪者，惟已實施多年，導致民眾習慣並認為已屬基礎服務之一感受較普通，本所後續將透過相關參訪或內部會議討論激盪，增進服務效能或創意發想，來精進相關服務，期許能改善本項問題。

拾壹、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93%，相較去年滿意度90%，成長率正成長3.33%，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。相信在同儕群策群力下，業務之推行將更貼近服務對象之需求。