



111年度基隆市整體地政業務 滿意度調查成果報告

基隆市政府地政處

中華民國112年6月

目錄

壹、目的.....	1
貳、主辦及調查機關.....	1
參、調查方式.....	1
一、調查對象.....	1
二、有效樣本數.....	1
三、調查期間.....	1
四、調查方法.....	1
五、問卷回收與檢核.....	2
肆、調查結果統計與分析.....	2
一、受訪者基本資料統計.....	2
(一) 性別.....	2
(二) 年齡.....	2
(三) 教育程度.....	3
(四) 職業類別.....	4
二、地政專業從業人員對本處的基本服務滿意度分析.....	4
(一) 地政專業從業人員對「洽公環境」滿意程度.....	4
(二) 地政專業從業人員對「服務態度」滿意程度.....	5
(三) 地政專業從業人員對「專業能力」滿意程度.....	5
(四) 地政專業從業人員對「辦事效率」滿意程度.....	5
三、地政專業從業人員對各項服務措施了解程度及滿意度分析.....	12
(一) 受訪者對「地政士開業及變更登記申辦服務」的滿意程度.....	15
(二) 受訪者對地政處網站「地政士專區」的滿意程度.....	16
(三) 受訪者對地政處網站「不動產交易安全專區」的滿意程度.....	16
(四) 受訪者對地政處網站「地價相關統計」的滿意程度.....	17
(五) 受訪者對地政處網站「地籍圖重測專區」的滿意程度.....	18
(六) 受訪者對地政處舉辦之「法令宣導暨專業訓練講習」的滿意程度.....	19

四、業務資訊管道.....	21
五、地政專業從業人士對於本局之寶貴意見或鼓勵.....	22
伍、結論與建議.....	22

圖目錄

圖 1 受訪者性別分析.....	2
圖 2 受訪者年齡分析.....	3
圖 3 受訪者教育程度分析.....	3
圖 4 受訪者職業類別分析.....	4
圖 5 地政專業從業人員對於「基本服務」滿意度.....	6
圖 6 近三年「基本服務」的滿意度比較.....	7
圖 7 地政專業從業人員對於「各項服務措施」的了解程度.....	14
圖 8 「基隆市全方位地理資訊系統」的滿意程度.....	15
圖 9 「地政士開業及變更登記申辦服務」的滿意程度.....	15
圖 10 地政處網站「地政士專區」滿意程度.....	16
圖 11 地政處網站「不動產交易安全專區」的滿意程度.....	17
圖 12 地政處網站「地價相關統計」的滿意程度.....	18
圖 13 地政處網站「地籍圖重測專區」的滿意程度.....	18
圖 14 地政處舉辦之「法令宣導暨專業訓練講習」的滿意程度.....	19
圖 15 地政專業從業人員對「各項服務措施」的滿意程度.....	21
圖 16 業務資訊管道統計圖.....	22

表目錄

表 1 問卷調查表回收情形一覽表.....	1
表 2 年齡統計表.....	2
表 3 教育程度統計表.....	3
表 4 職業類別統計表.....	4
表 5 地政專業從業人員對「基本服務」的滿意度統計表.....	6
表 6 近三年「基本服務」的滿意度比較.....	7
表 7 「洽公環境」滿意度與基本資料交叉分析.....	8
表 8 「服務態度」滿意度與基本資料交叉分析.....	9
表 9 「專業能力」滿意度與基本資料交叉分析.....	10
表 10 「辦事效率」滿意度與基本資料交叉分析.....	11
表 11 地政專業從業人員對「各項服務措施」的了解程度統計表.....	13
表 12 地政專業從業人員對「各項服務措施」的滿意程度統計表.....	20
表 13 業務資訊管道統計表(可複選).....	22

壹、目的

為瞭解本市地政業務之服務品質，作為加強為民服務理念與方法之參考，並根據調查資料，檢討改進為民服務工作辦理情形，期望能提供更貼切之服務予地政專業從業人員。

貳、主辦及調查機關

基隆市政府地政處。

參、調查方式

一、調查對象

地政士、經紀業、租賃住宅服務業、不動產估價師及測繪業等地政專業從業人員。

二、有效樣本數

本調查為紙本問卷，發放 60 份，回收 56 份，回收率 93.33%；無廢卷，故有效問卷 56 份，有效回收率 93.33%。

另網路問卷計回收 25 份。總計完成有效問卷樣本數為 81 份，回收情形如表 1。

表 1 問卷調查表回收情形一覽表

項目	發放份數	回收份數	回收率	分類	份數	有效回收率
紙本問卷	60	56	93.33%	有效問卷	56	93.33%
				無效問卷	0	
網路問卷		25	100%	有效問卷	25	100%
總計	60	81		無效問卷	0	

三、調查期間

民國 112 年 3 月 1 日至 3 月 17 日。

四、調查方法

調查方式以紙本問卷為主，線上問卷為輔。紙本問卷請本處業務科及地政事務所協助發放予洽公之地政專業從業人員；另於本市地政夥伴 line 群組主動宣傳線上問卷連結，請本市地政專業從業人員協助填寫線上問卷。

五、問卷回收與檢核

訪問完成之問卷回收後進行資料清理校正，確認所有資料之完整性、合理性、一致性和正確性。

肆、調查結果統計與分析

一、受訪者基本資料統計

(一) 性別

根據本次調查結果顯示，受訪者男性占 60%，女性占 40%。

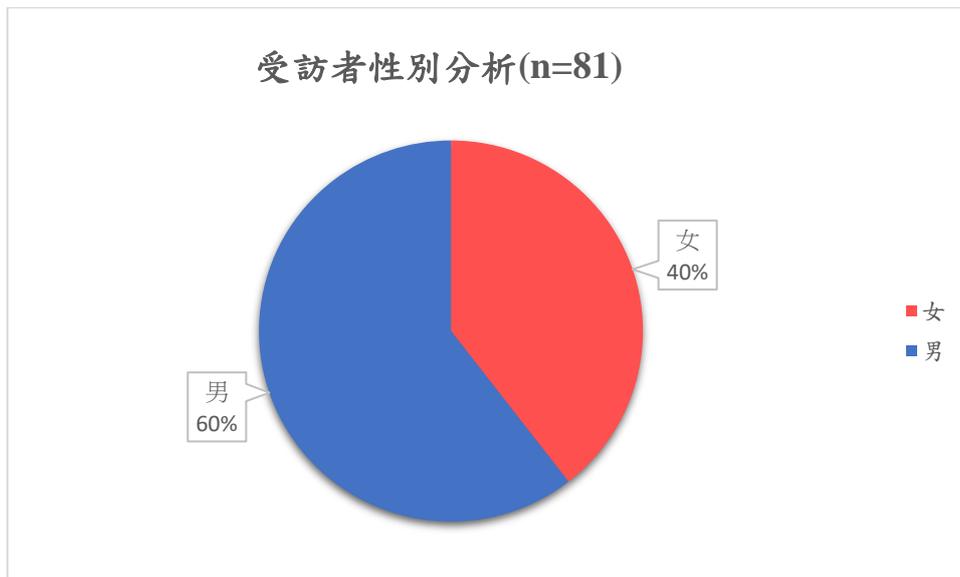


圖 1 受訪者性別分析

(二) 年齡

根據本次調查結果顯示，受訪者 20 至 29 歲共 5 人占 6.17%，30~39 歲共 18 人占 22.22%，40~49 歲共 25 人占 30.86%，50~59 歲共 22 人占 22.22%，60 歲以上共 15 人占 18.52%。

表 2 年齡統計表

年齡	19 歲以下	20-29 歲	30-39 歲	40-49 歲	50-59 歲	60 歲以上
人數	0	5	18	25	18	15
百分比	0.00%	6.17%	22.22%	30.86%	22.22%	18.52%

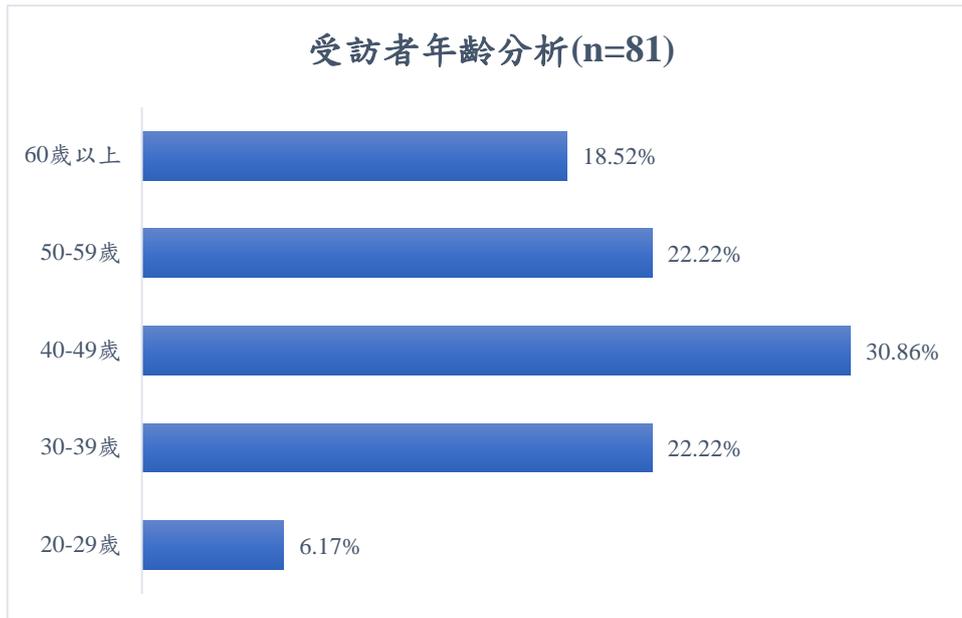


圖 2 受訪者年齡分析

(三) 教育程度

根據本次調查結果顯示，受訪者高中(職)學歷共 18 人占 22.22%，大學(專)學歷共 63 人占 77.78%，無國中小學歷及研究所以上學歷者。

表 3 教育程度統計表

教育程度	國中小	高中(職)	大學(專)	碩士以上
人數	0	18	63	0
百分比	0.00%	22.22%	77.78%	0.00%

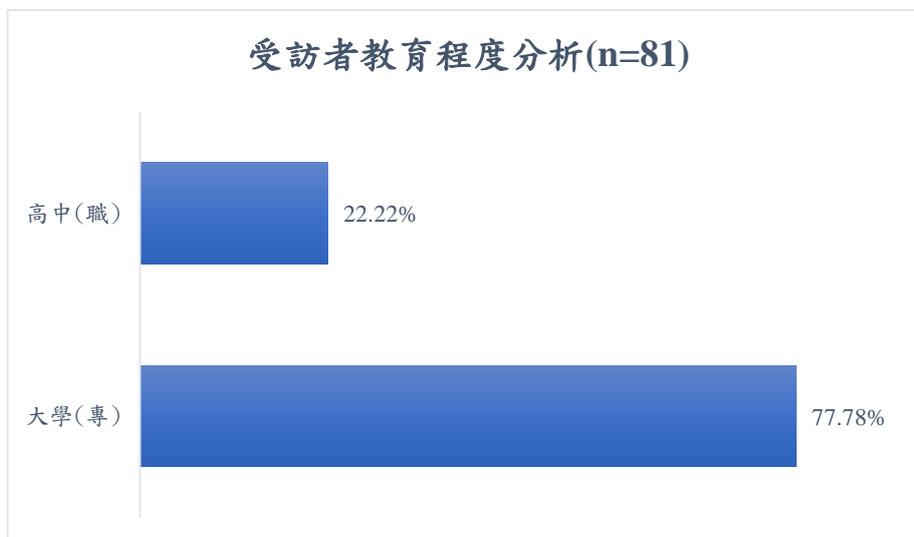


圖 3 受訪者教育程度分析

(四) 職業類別

根據本次調查結果顯示，受訪者為地政士共 67 人占 82.72%，不動產經紀業者共 13 人占 16.05%，其他共 1 人占 1.23%，無租賃住宅服務業、不動產估價師及測繪業者。

表 4 職業類別統計表

職業類別	地政士	不動產經紀業	不動產估價	租賃住宅服務業	測繪業者	其他
人數	67	13	0	0	0	1
百分比	82.72%	16.05%	0.00%	0.00%	0.00%	1.23%

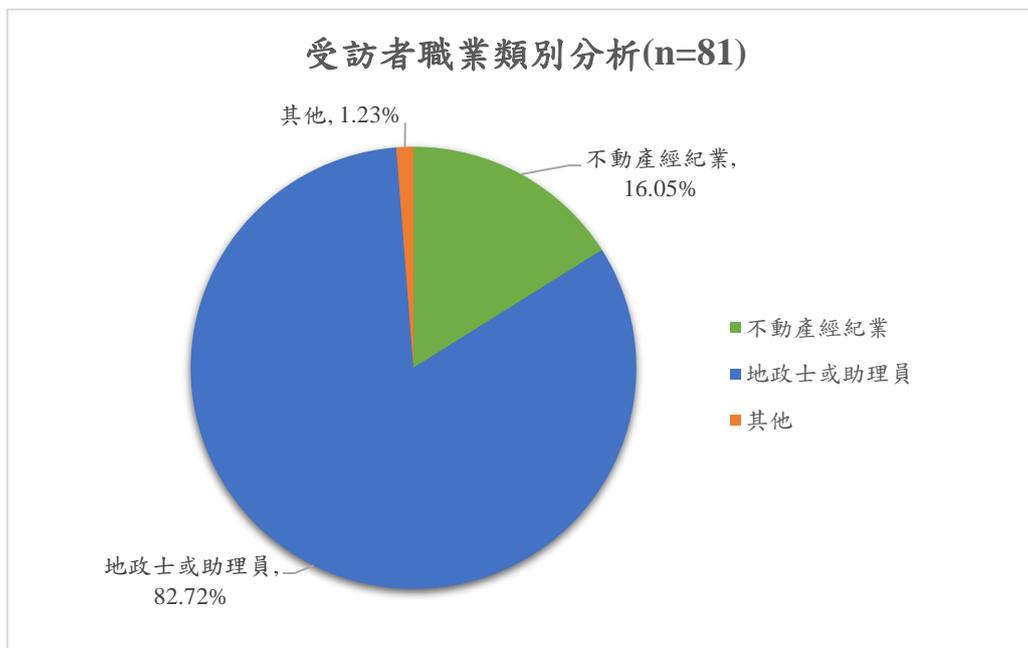


圖 4 受訪者職業類別分析

二、地政專業從業人員對本處的基本服務滿意度分析

(一) 地政專業從業人員對「洽公環境」滿意程度

關於「洽公環境」，根據表 5 及圖 5 顯示，有 83.95% 的地政專業從業人員給予正面評價，其中「非常滿意」占 49.38%，「滿意」占 34.57%。此外，有 13.58% 的人表示普通，2.47% 的人表示不滿意，無人表示非常不滿意。由此可知，大多數的地政專業從業人員，對本處的「洽公環境」感到滿意，給予正面評價。

不滿意填答數共計 2 人，其中 2 人皆反映本處洽公環境空間太小。

(二) 地政專業從業人員對「服務態度」滿意程度

關於「服務態度」，根據表 5 及圖 5 顯示，有 95.06% 的地政專業從業人員給予「服務態度」正面評價，其中「非常滿意」占 61.73%，「滿意」占 33.33%。此外，有 4.94% 的人表示普通，無人表示不滿意及非常不滿意。由此可知，絕大多數的地政專業從業人員認同本處服務人員的「服務態度」，且無人給予負面評價。

(三) 地政專業從業人員對「專業能力」滿意程度

關於「專業能力」，根據表 5 及圖 5 顯示，有 96.30% 的地政專業從業人員給予「專業能力」正面評價，其中「非常滿意」占 64.20%，「滿意」占 32.10%。此外，有 2.47% 的人表示普通，1.23% 的人表示不滿意，無人表示非常不滿意。由此可知，絕大多數的地政專業從業人員對本處服務人員的「專業能力」感到滿意，並給予正面評價。

不滿意填答數共計 1 人，其中未填寫原因。

(四) 地政專業從業人員對「辦事效率」滿意程度

關於「辦公效率」，根據表 5 及圖 5 顯示，有 90.12% 的地政專業從業人員給予「辦事效率」正面評價，其中「非常滿意」占 54.32%，「滿意」占 35.80%。此外，有 8.64% 的人表示普通，1.23% 的人表示不滿意，無人表示非常不滿意。由此可知，絕大多數的地政專業從業人員對本處「辦事效率」給予正面評價。

不滿意填答數共計 1 人，其反應辦事效率有點慢。

整體而言，除「洽公環境」獲得 83.95% 的正面評價外，地政專業從業人員對其餘「服務態度」、「專業能力」、「辦事效率」之基本服務的滿意情形相差不大，正面評價皆突破 90%，其中「服務態度」、「專業能力」2 項正面評價更高達 95%，且僅 1 人填答不滿意占 1.23%。顯示地政專業從業人員對本處的基本服務，無論是「服務態度」、「專業能力」、「辦公效率」等，都給予高度正面評價，「洽公環境」亦有 8 成人員認為表現良好。

表 5 地政專業從業人員對「基本服務」的滿意度統計表

題號	內容	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		正面評價 ¹
		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	%
1	洽公環境	40	49.38	28	34.57	11	13.58	2	2.47	0	0	83.95
2	服務態度	50	61.73	27	33.33	4	4.94	0	0	0	0	95.06
3	專業能力	52	64.20	26	32.10	2	2.47	1	1.23	0	0	96.30
4	辦事效率	44	54.32	29	35.80	7	8.64	1	1.23	0	0	90.12

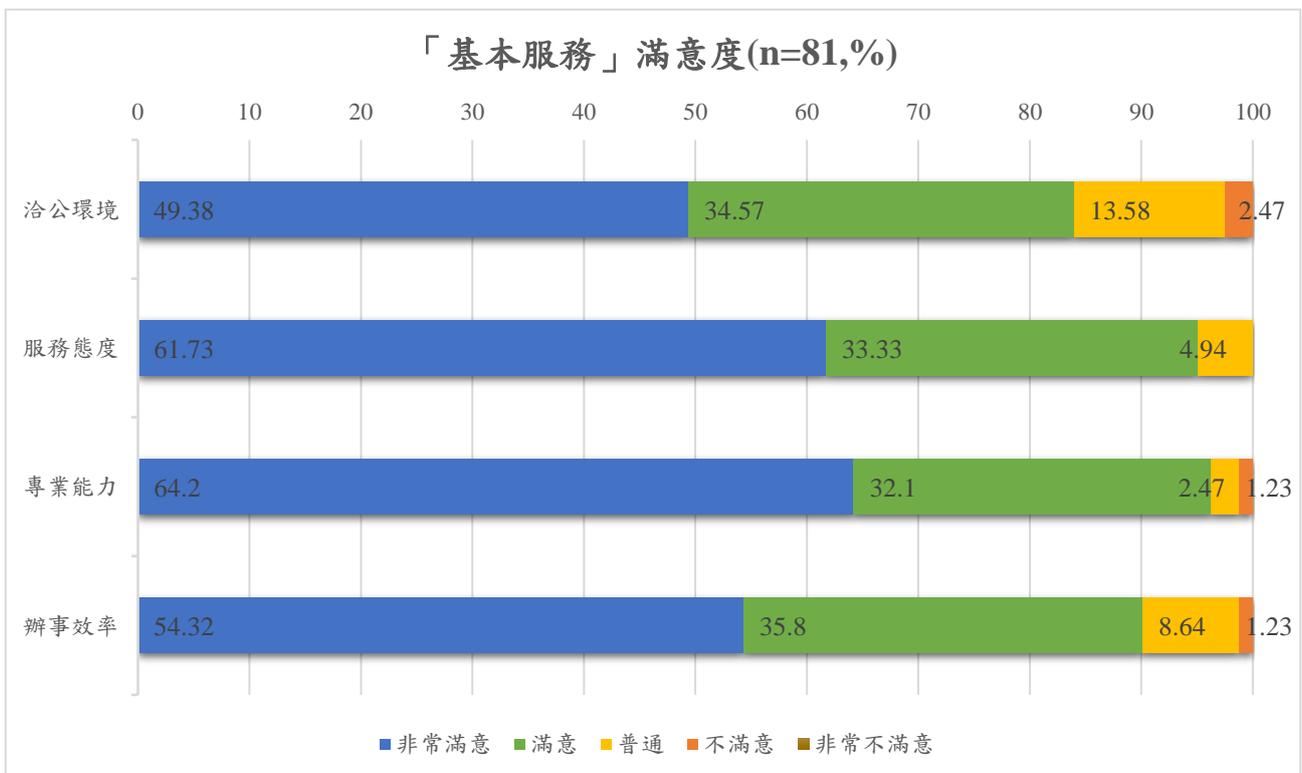


圖 5 地政專業從業人員對於「基本服務」滿意度

(五) 近三年「基本服務」滿意度比較

今年度調查結果與去年度資料相比，從表 6 與圖 6 得知，各項基本服務的正面評價（「非常滿意」與「滿意」之比例合計）都呈現下降趨勢，下降幅度介於 1.55%~9.27%之間，其中「洽公環境」下降最多、「辦事效率」其次、「專業能力」與「服務態度」再其次。可見地政專業從業

¹ 「正面評價」為「非常滿意」與「滿意」之比例合計。

人員認為今年度的基本服務比起去年是略差的。

惟地政專業從業人員雖認為今年度的基本服務比起去年是略差的，但主要係因中立的普通意見增加較多，地政專業從業人員仍未給予太多負面評價，而是認為本處尚可提供更佳的基本服務，故未來本處亦將參考問卷回饋，作為未來改進之參考依據。

表 6 近三年「基本服務」的滿意度比較

內容	109 年度 滿意度	110 年度 滿意度	本(111)年度 滿意度	成長分析
洽公環境	78.81%	93.22%	83.95%	-9.27%
服務態度	96.78%	96.61%	95.06%	-1.55%
專業能力	94.93%	98.30%	96.30%	-2.00%
辦事效率	93.09%	96.61%	90.12%	-6.49%
平均滿意度	90.90%	96.19%	91.36%	-4.83%

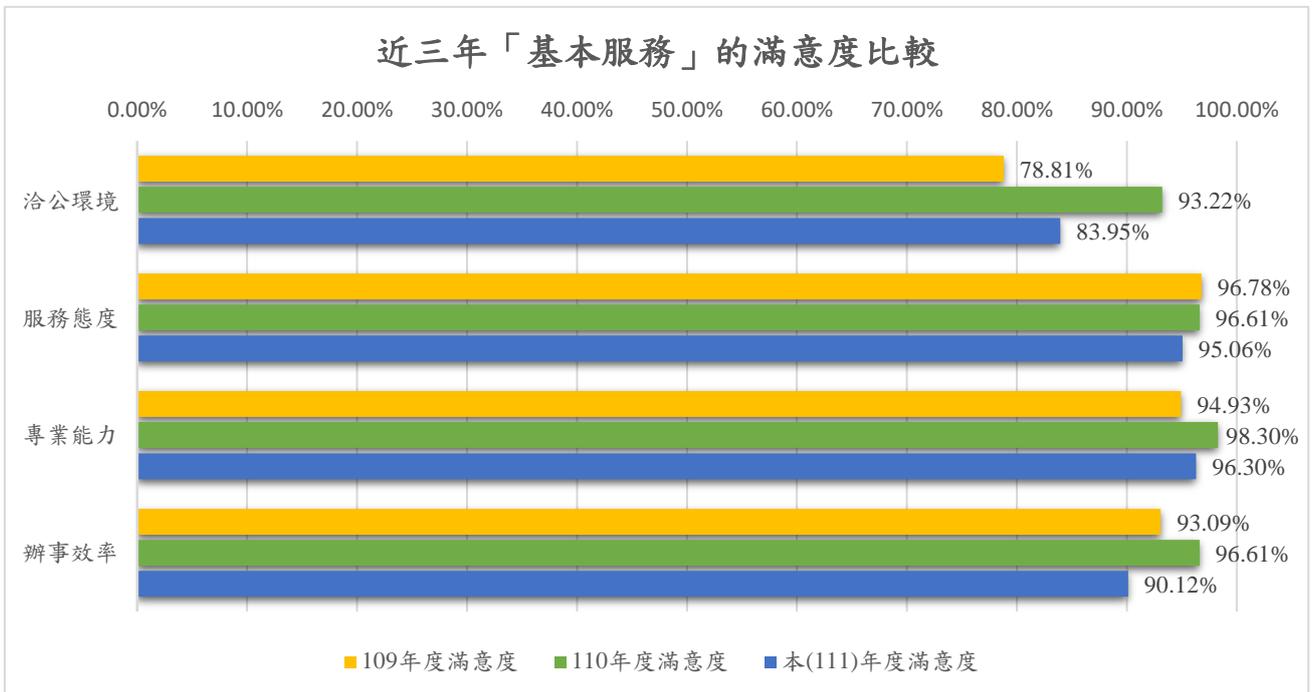


圖 6 近三年「基本服務」的滿意度比較

(六) 交叉分析

本處將「基本服務」與「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業類別」進行交叉分析並進行說

明（詳如表 7~10）。

1. 洽公環境

從表 7 看來，於性別方面，男性地政專業從業人員與女性地政專業從業人員對於洽公環境的正面評價非常接近(分別為 83.67%正面評價、84.37%正面評價)，差別在於滿意的程度，女性「非常滿意」比例略高於男性；於年齡方面，30-39 歲者對於本處洽公環境最為滿意，其次依序為 40-49 歲、50-59 歲、60 歲以上，而 20-29 歲對於本處洽公環境最不滿意；於教育程度方面，大學(專)者對於本處洽公環境滿意程度比例高於高中(職)者；於職業類別方面，經紀業者對於本處洽公環境滿意程度高於地政士及其他人員。

表 7 「洽公環境」滿意度與基本資料交叉分析

	人數	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意	
總人數	81	40		28		11		2		0	
總百分比	100%	49.38%		34.57%		13.58%		2.47%		0.00%	
性別		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
男	49	23	46.94	18	36.73	6	12.24	2	4.08	0	0.00
女	32	17	53.13	10	31.25	5	15.63	0	0.00	0	0.00
年齡		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
19 歲以下	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
20-29 歲	5	2	40.00	1	20.00	1	20.00	1	20.00	0	0.00
30-39 歲	18	12	66.67	5	27.78	1	5.56	0	0.00	0	0.00
40-49 歲	25	13	52.00	9	36.00	3	12.00	0	0.00	0	0.00
50-59 歲	18	6	33.33	9	50.00	3	16.67	0	0.00	0	0.00
60 歲以上	15	7	46.67	4	26.67	3	20.00	1	6.67	0	0.00
教育程度		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
國中小	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
高中(職)	18	9	50.00	5	27.78	4	22.22	0	0.00	0	0.00
大學(專)	63	31	49.31	23	36.51	7	11.11	2	3.17	0	0.00
碩士以上	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
職業類別		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
地政士	67	30	44.78	25	37.31	11	16.42	1	1.49	0	0.00

經紀業	13	10	76.92	3	23.08	0	0.00	0	0.00	0	0.00
其他	1	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	100.00	0	0.00

2.服務態度

從表 8 看來，於性別方面，男性地政專業從業人員與女性地政專業從業人員對於服務態度的正面評價相差不遠(分別為 95.92%正面評價、93.76%正面評價)，差別在於滿意的程度，男性「非常滿意」比例略高於女性；於年齡方面，20-29 歲及 30-39 歲者對於本處服務態度給予 100%正面評價最為滿意，其次依序為 50-59 歲、60 歲以上及 40-49 歲者；於教育程度方面，大學(專)者對於本處服務態度滿意程度比例高於高中(職)者；於職業類別方面，經紀業者及其他人員對於本處服務態度滿意程度給予 100%正面評價，高於地政士 94.03%正面評價。

表 8 「服務態度」滿意度與基本資料交叉分析

	人數	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意	
總人數	81	50		27		4		0		0	
總百分比	100%	61.73%		33.33%		4.94%		0.00%		0.00%	
性別		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
男	49	31	63.27	16	32.65	2	4.08	0	0.00	0	0.00
女	32	19	59.38	11	34.38	2	6.25	0	0.00	0	0.00
年齡		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
19 歲以下	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
20-29 歲	5	3	60.00	2	40.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
30-39 歲	18	15	83.33	3	16.67	0	0.00	0	0.00	0	0.00
40-49 歲	25	17	68.00	6	24.00	2	8.00	0	0.00	0	0.00
50-59 歲	18	9	50.00	8	44.44	1	5.56	0	0.00	0	0.00
60 歲以上	15	6	40.00	8	53.33	1	6.67	0	0.00	0	0.00
教育程度		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
國中小	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
高中(職)	18	9	50.00	8	44.44	1	5.56	0	0.00	0	0.00
大學(專)	63	41	65.08	19	30.16	3	4.76	0	0.00	0	0.00
碩士以上	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
職業類別		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%

地政士	67	40	59.70	23	34.33	4	5.97	0	0.00	0	0.00
經紀業	13	9	69.23	4	30.77	0	0.00	0	0.00	0	0.00
其他	1	1	100.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00

3.專業能力

從表 9 看來，於性別方面，男性地政專業從業人員對於本處專業能力的正面評價(95.92%)略高於女性地政專業從業人員(93.76%)；於年齡方面，20-29 歲及 30-39 歲者對於本處專業能力給予 100%正面評價最為滿意，其次依序為 40-49 歲、50-59 歲、60 歲以上者；於教育程度方面，高中(職)者對於本處專業能力滿意程度給予 100%正面評價，高於大學(專)者(95.24%)；於職業類別方面，經紀業者及其他對於本處專業能力滿意程度給予 100%正面評價，高於地政士(95.52%)。

表 9 「專業能力」滿意度與基本資料交叉分析

	人數	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意	
總人數	81	52		26		2		1		0	
總百分比	100%	64.20%		32.10%		2.47%		1.23%		0.00%	
性別		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
男	49	31	63.27	17	34.69	1	2.04	0	0.00	0	0.00
女	32	21	65.63	9	28.13	1	3.13	1	3.13	0	0.00
年齡		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
19 歲以下	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
20-29 歲	5	4	80.00	1	20.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
30-39 歲	18	15	83.33	3	16.67	0	0.00	0	0.00	0	0.00
40-49 歲	25	17	68.00	7	28.00	1	4.00	0	0.00	0	0.00
50-59 歲	18	10	55.56	7	38.89	1	5.56	0	0.00	0	0.00
60 歲以上	15	6	40.00	8	53.33	0	0.00	1	6.67	0	0.00
教育程度		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
國中小	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
高中(職)	18	10	55.56	8	44.44	0	0.00	0	0.00	0	0.00
大學(專)	63	42	66.67	18	28.57	2	3.17	1	1.59	0	0.00
碩士以上	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
職業類別		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%

地政士	67	43	64.18	21	31.34	2	2.99	1	1.49	0	0.00
經紀業	13	8	61.54	5	38.46	0	0.00	0	0.00	0	0.00
其他	1	1	100.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00

4.辦事效率

從表 10 看來，於性別方面，男性地政專業從業人員與女性地政專業從業人員對於辦事效率的正面評價非常接近(分別為 89.80%正面評價、90.62%正面評價)，差別在於滿意的程度，女性「非常滿意」比例略高於男性；於年齡方面，30-39 歲及 50-59 歲者對於本處辦事效率最為滿意，給予 94.44%正面評價，其次依序為 40-49 歲、60 歲以上，而 20-29 歲對於本處辦事效率最不滿意；於教育程度方面，高中(職)者對於本處辦事效率滿意程度給予 94.44%正面評價，高於大學(專)者(88.89%)；於職業類別方面，經紀業者對於本處辦事效率滿意程度給予 100%正面評價高於地政士及其他人員。

表 10 「辦事效率」滿意度與基本資料交叉分析

	人數	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意	
總人數	81	44		29		7		1		0	
總百分比	100%	54.32%		35.80%		8.64%		1.23%		0.00%	
性別		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
男	49	26	53.06	18	36.73	5	10.20	0	0.00	0	0.00
女	32	18	56.25	11	34.38	2	6.25	1	3.13	0	0.00
年齡		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
19 歲以下	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
20-29 歲	5	1	20.00	2	40.00	2	40.00	0	0.00	0	0.00
30-39 歲	18	13	72.22	4	22.22	1	5.56	0	0.00	0	0.00
40-49 歲	25	14	56.00	9	36.00	2	8.00	0	0.00	0	0.00
50-59 歲	18	10	55.56	7	38.89	1	5.56	0	0.00	0	0.00
60 歲以上	15	6	40.00	7	46.67	1	6.67	1	6.67	0	0.00
教育程度		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
國中小	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
高中(職)	18	10	55.56	7	38.89	1	5.56	0	0.00	0	0.00
大學(專)	63	34	53.97	22	34.92	6	9.52	1	1.59	0	0.00

碩士以上	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
職業類別		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
地政士	67	35	52.24	25	37.31	6	8.96	1	1.49	0	0.00
經紀業	13	9	69.23	4	30.77	0	0.00	0	0.00	0	0.00
其他	1	0	0.00	0	0.00	1	100.00	0	0.00	0	0.00

三、地政專業從業人員對各項服務措施了解程度及滿意度分析

由於地政專業從業人員對於各項服務措施之了解程度及使用情形不盡相同，爰本問卷先調查地政專業從業人員對於各項服務措施之瞭解程度，再針對曾經使用過各項服務措施者調查其滿意度。

以曾經使用過而言，本處舉辦之「法令宣導暨專業訓練講習」服務最多人使用過，使用率達74.07%，其次為地政處網站「地價相關統計」使用率達61.73%，再依序為「基隆市全方位地理資訊系統」、「地政士開業及變更登記申辦服務」、地政處網站「地政士專區」、地政處網站「不動產交易安全專區」及地政處網站「地籍圖重測專區」。其中除地政處網站「地籍圖重測專區」之使用率未達五成(48.15%)外，其餘均高於五成，表示地政專業從業人員對於本處提供之服務措施利用率尚佳。

而知道但未使用過之比例約介於22.23%~45.68%之間，平均約有三至四成左右地政專業從業人員知道本處提供上述服務措施，只是沒有機會利用。

至於不知道該服務者，以「基隆市全方位地理資訊系統」最多，達12.34%；其次依序為地政處網站「地價相關統計」、地政處網站「不動產交易安全專區」、地政處網站「地籍圖重測專區」、「地政士開業及變更登記申辦服務」、地政處網站「地政士專區」與地政處舉辦之「法令宣導暨專業訓練講習」。不知道這些服務者都在10%以下，代表本處宣導服務措施之成效顯著，絕大多數地政專業從業人員皆了解本處提供之服務措施。

然因地政專業從業人員非對於每一項服務措施皆有使用需求，若以知道比例（「曾經使用過」與「知道但未曾使用」之合計）分析，則地政專業從業人員對於本處舉辦之「法令宣導暨專業訓練講習」、「地政士開業及變更登記申辦服務」及地政處網站「地政士專區」的知道比例最高，皆達95%以上；其次為地政處網站「地籍圖重測專區」、地政處網站「不動產交易安全專區」及地政處網站「地價相關統計」，知道比例亦都達90%以上。其餘「基隆市全方位地理資訊系

統」的知道比例達 87.66%。故以宣傳推廣效果而言，地政專業從業人員對本處提供之各項服務措施的認知程度尚屬相當不錯。

表 11 地政專業從業人員對「各項服務措施」的了解程度統計表

題號	內容	曾經使用過		知道但未曾使用		不知道該服務措施		總計		知道比例 ²
		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	%
1	對於「基隆市全方位地理資訊系統」的了解程度？	48	59.26	23	28.40	10	12.34	81	100.00	87.66
2	對於「地政士開業及變更登記申辦服務」的了解程度？	45	55.56	32	39.51	4	4.93	81	100.00	95.07
3	對於地政處網站「地政士專區」的了解程度？	45	55.56	32	39.51	4	4.93	81	100.00	95.07
4	對於地政處網站「不動產交易安全專區」的了解程度？	43	53.09	32	39.51	6	7.40	81	100.00	92.60
5	對於地政處網站「地價相關統計」的了解程度？	50	61.73	25	30.86	6	7.41	81	100.00	92.59
6	對於地政處網站「地籍圖重測專區」的了解程度？	39	48.15	37	45.68	5	6.17	81	100.00	93.83
7	對於地政處舉辦之「法令宣導暨專業	60	74.07	18	22.23	3	3.70	81	100.00	96.30

² 「知道比例」為「曾經使用過」與「知道但未曾使用」之比例合計。

訓練講習」的 了解程度？									
-----------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--

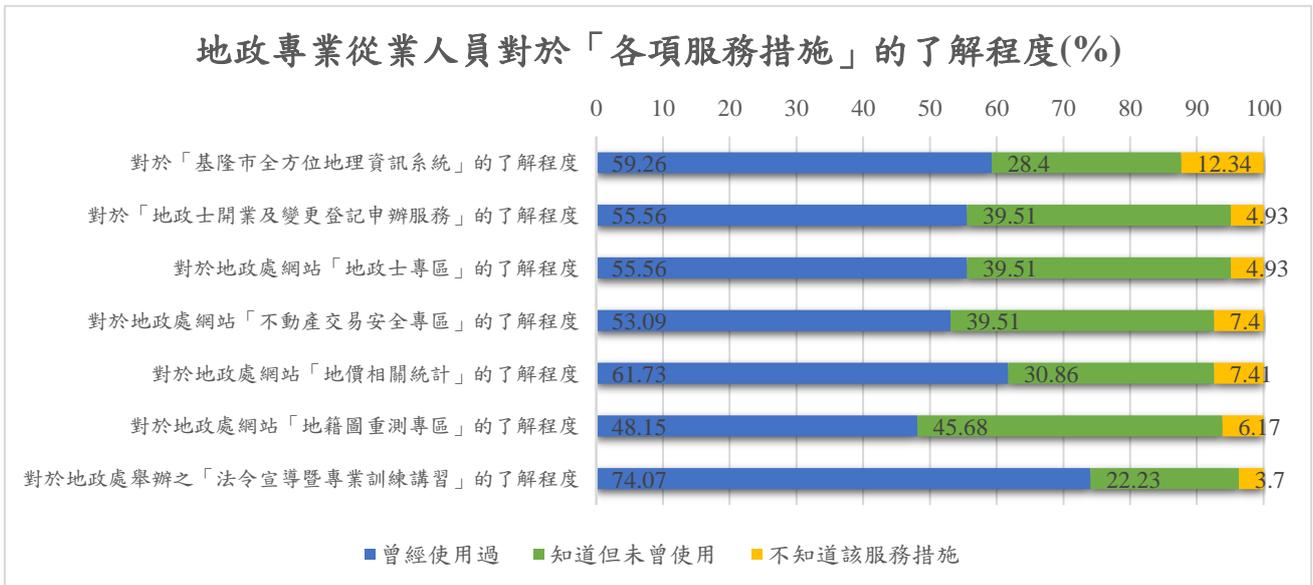


圖 7 地政專業從業人員對於「各項服務措施」的了解程度

以下針對曾經使用過該服務措施之地政專業從業人員填答結果，再行分析各服務措施滿意度情形：

(一) 受訪者對「基隆市全方位地理資訊系統」的滿意程度

關於「基隆市全方位地理資訊系統」的滿意程度，根據圖 8 顯示，有 97.92% 的地政專業從業人員給予正面評價，其中「非常滿意」占 64.58%，「滿意」占 33.33%，2.08% 的人表示不滿意。其中本服務項目非常滿意之程度為次高的，顯示地政專業從業人員使用過後，皆對本項服務措施感到滿意，應繼續維持。惟不滿意者因未填答不滿意原因，故本處未能進一步了解、改進。

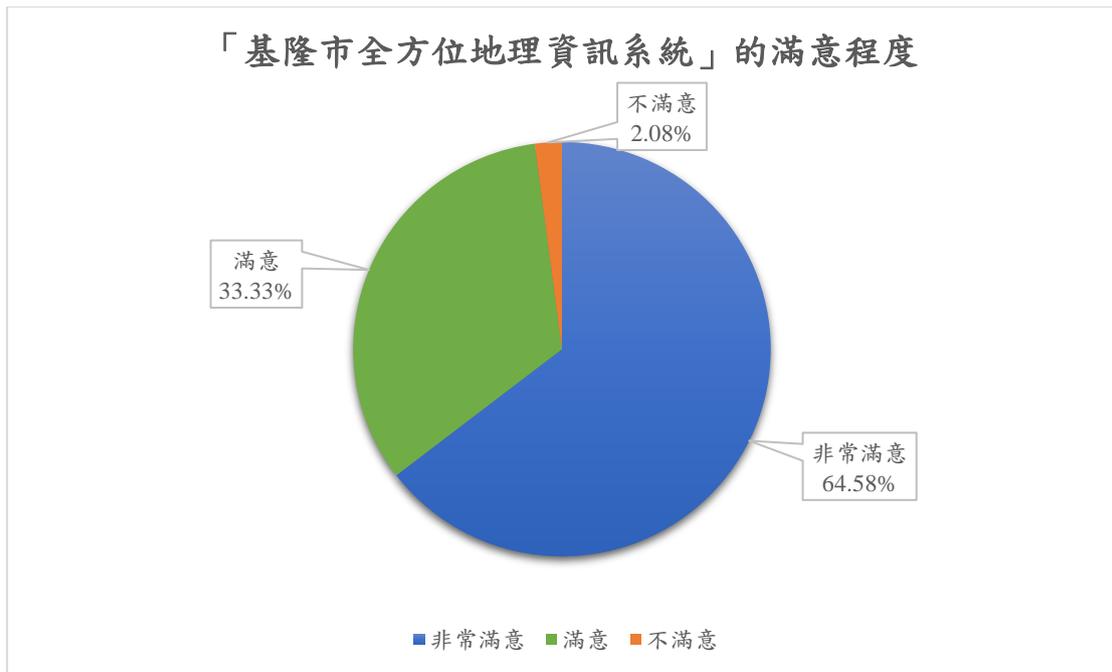


圖 8 「基隆市全方位地理資訊系統」的滿意程度

(二) 受訪者對「地政士開業及變更登記申辦服務」的滿意程度

關於「地政士開業及變更登記申辦服務」，根據圖 9 顯示，有 95.56% 的地政專業從業人員給予正面評價，其中「非常滿意」占 62.22%，「滿意」占 33.33%。此外，有 4.44% 的人表示普通。顯示地政專業從業人員使用過後，皆對本項服務措施感到滿意，且無人給予負面評價，應繼續維持。

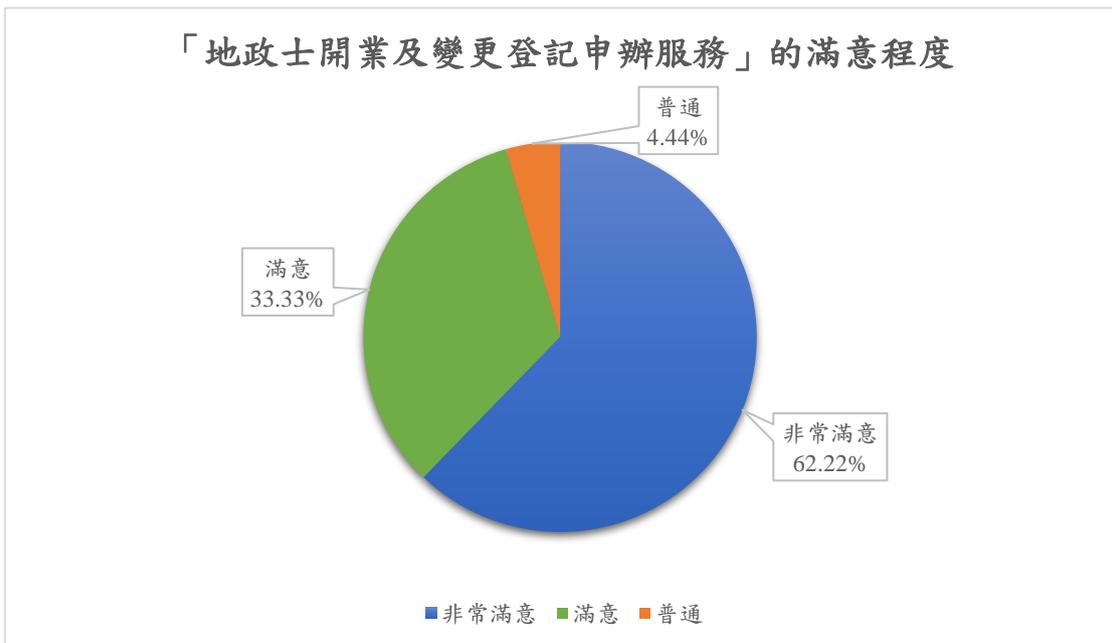


圖 9 「地政士開業及變更登記申辦服務」的滿意程度

（三）受訪者對地政處網站「地政士專區」的滿意程度

關於地政處網站「地政士專區」，根據圖 10 顯示，有 86.67% 的地政專業從業人員給予正面評價，其中「非常滿意」占 48.89%，「滿意」占 37.78%。此外有 11.11% 的人表示普通，2.22% 的人表示不滿意。本項服務的正面評價是最低的，負面評價為所有服務項目中最高的，中立的普通意見亦是次多的。因此雖然大多數地政專業從業人員使用後，有八成五的人持肯定態度，惟本處仍會積極更新網站相關內容，以提供更佳的服務品質。

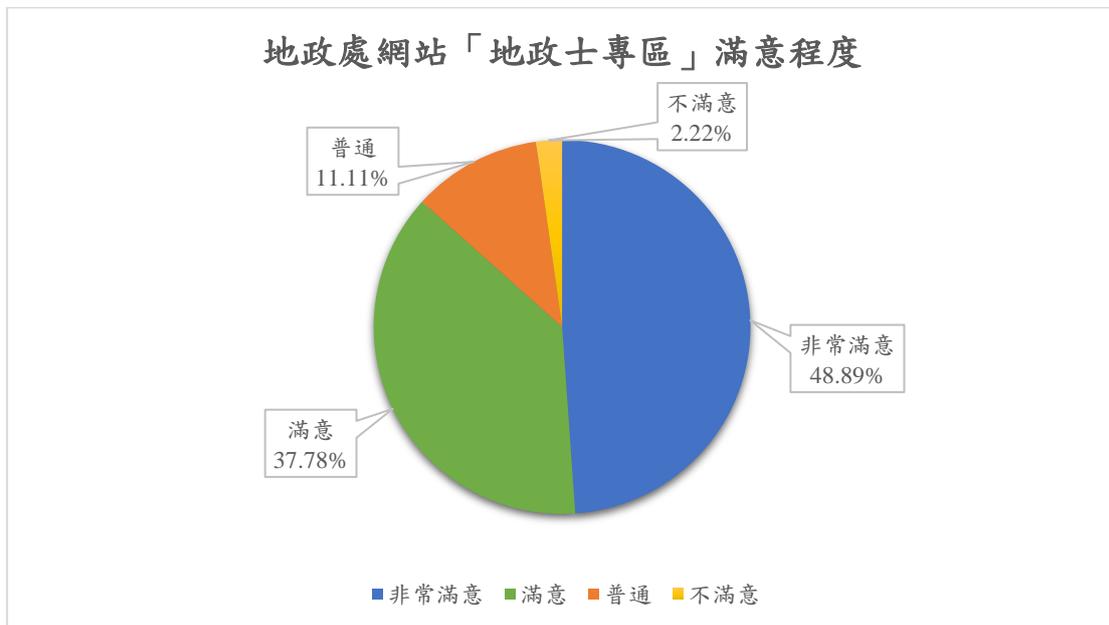


圖 10 地政處網站「地政士專區」滿意程度

（四）受訪者對地政處網站「不動產交易安全專區」的滿意程度

關於地政處網站「不動產交易安全專區」，根據圖 11 顯示，有 90.70% 的地政專業從業人員給予正面評價，其中「非常滿意」占 62.79%，「滿意」占 27.91%。此外，有 9.30% 的人表示沒普通，無人表示不滿意。顯示地政專業從業人員使用後，對本項服務的滿意度達九成，且沒有人給予負面評價，應繼續維持。

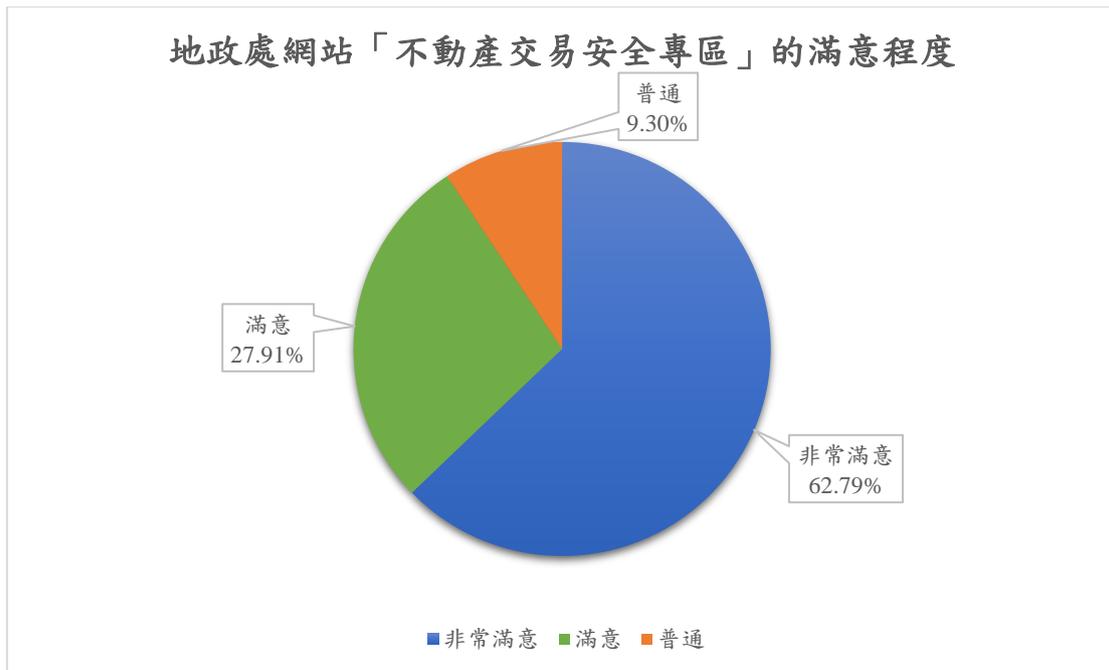


圖 11 地政處網站「不動產交易安全專區」的滿意程度

(五) 受訪者對地政處網站「地價相關統計」的滿意程度

關於地政處網站「地價相關統計」，根據圖 12 顯示，有 98.04% 的地政專業從業人員給予正面評價，其中「非常滿意」占 74.51%，「滿意」占 23.53%，1.96% 的人表示沒意見，無人表示不滿意。本項服務的正面評價是次高的，且「非常滿意」之比例為最高的，代表地政專業從業人員使用後，對本項服務給予高度肯定，且無負面評價，應繼續維持。

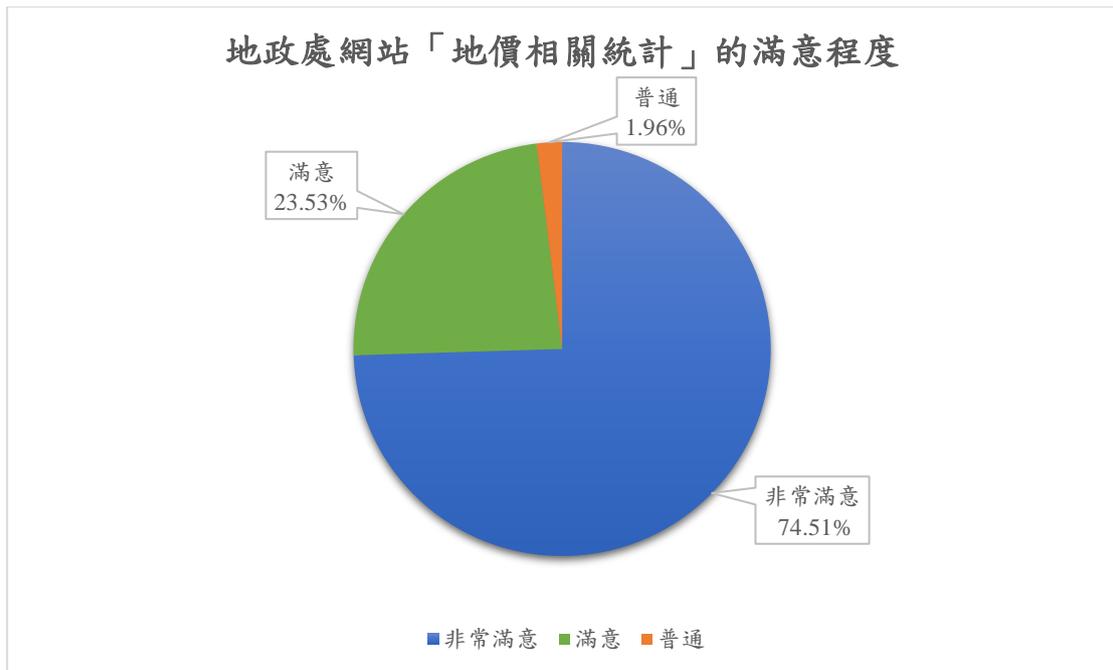


圖 12 地政處網站「地價相關統計」的滿意程度

(六) 受訪者對地政處網站「地籍圖重測專區」的滿意程度

關於地政處網站，根據圖 13 顯示，有 87.18% 的地政專業從業人員給予正面評價，其中「非常滿意」占 48.72%，「滿意」占 38.46%，有 12.82% 的人表示普通，無人表示不滿意。本項服務的正面評價是次低的，中立的普通意見是最多的。顯示地政專業從業人員使用後，對本項服務雖無不滿，但也沒有覺得驚艷，後續本處將在加強更新網站相關內容，以提供更佳的服務品質。

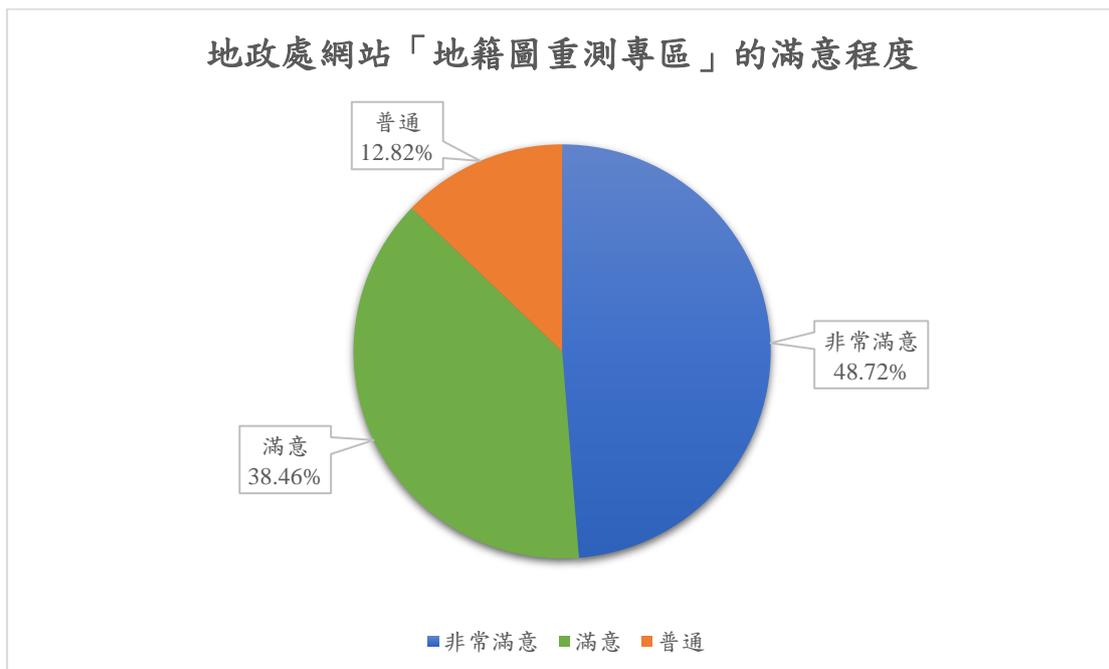


圖 13 地政處網站「地籍圖重測專區」的滿意程度

(七) 受訪者對地政處舉辦之「法令宣導暨專業訓練講習」的滿意程度

關於地政處舉辦之「法令宣導暨專業訓練講習」，根據圖 14 顯示，有 98.33% 的地政專業從業人員給予正面評價，其中「非常滿意」占 58.33%，「滿意」占 40.00%，有 1.67% 的人表示沒普通，本項服務的正面評價是最高的，且無負面評價，顯示地政專業從業人員使用後，對本項服務給予高度肯定，應持續維持。

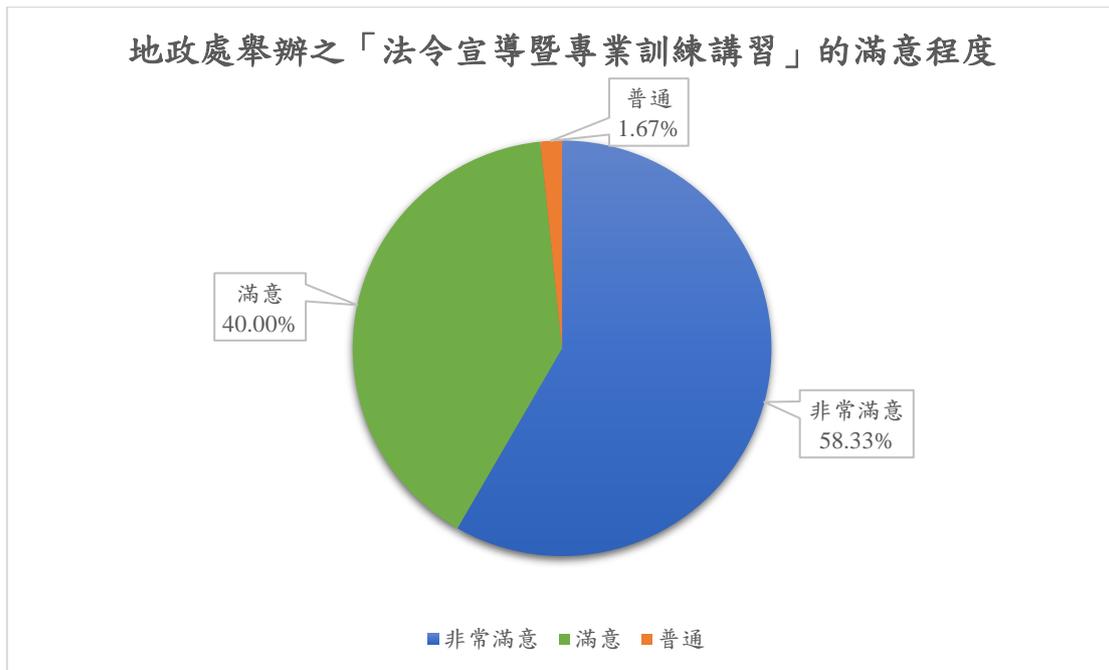


圖 14 地政處舉辦之「法令宣導暨專業訓練講習」的滿意程度

整體而言，對曾經使用過的地政專業從業人員而言，地政處舉辦之「法令宣導暨專業訓練講習」、地政處網站「地價相關統計」、「基隆市全方位地理資訊系統」、「地政士開業及變更登記申辦服務」等四項，滿意情形是最佳的，正面評價都名列前茅，皆高達 95% 左右，其中地政處網站「地價相關統計」非常滿意比例高達約 75%；「基隆市全方位地理資訊系統」、「地政士開業及變更登記申辦服務」非常滿意比例亦有 60% 以上。且這四項服務措施的使用人數也是最多的，使用率約六~七成左右，顯示這些項目服務達到最大客群，亦是最切中需求的。

至於地政處網站「地政士專區」、地政處網站「地籍圖重測專區」二項目，正面評價略低於其他服務措施，後續本處將針對該二專區加強更新網站相關內容，著手檢討改善。其餘地政處網站「不動產交易安全專區」，其正面評價達 90% 以上，表示地政專業從業人員對其感到滿意，應持續維持。

表 12 地政專業從業人員對「各項服務措施」的滿意程度統計表

題號	內容	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		正面評價
		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	%
1	對於「基隆市全方位地理資訊系統」的了解程度？	31	64.58	16	33.33	0	0.00	1	2.08	0	0.00	97.92
2	對於「地政士開業及變更登記申辦服務」的了解程度？	28	62.22	15	33.33	2	4.44	0	0.00	0	0.00	95.56
3	對於地政處網站「地政士專區」的了解程度？	22	48.89	17	37.78	5	11.11	1	2.22	0	0.00	86.67
4	對於地政處網站「不動產交易安全專區」的了解程度？	27	62.79	12	27.91	4	9.30	0	0.00	0	0.00	90.70
5	對於地政處網站「地價相關統計」的了解程度？	38	74.51	12	23.53	1	1.96	81	0.00	0	0.00	98.04
6	對於地政處網站「地籍圖重測專區」的了解程度？	19	48.72	15	38.46	5	12.82	0	0.00	0	0.00	87.18
7	對於地政處舉辦之「法令宣導暨專業訓練講習」的了解程度？	35	58.33	24	40.00	1	1.67	0	0.00	0	0.00	98.33

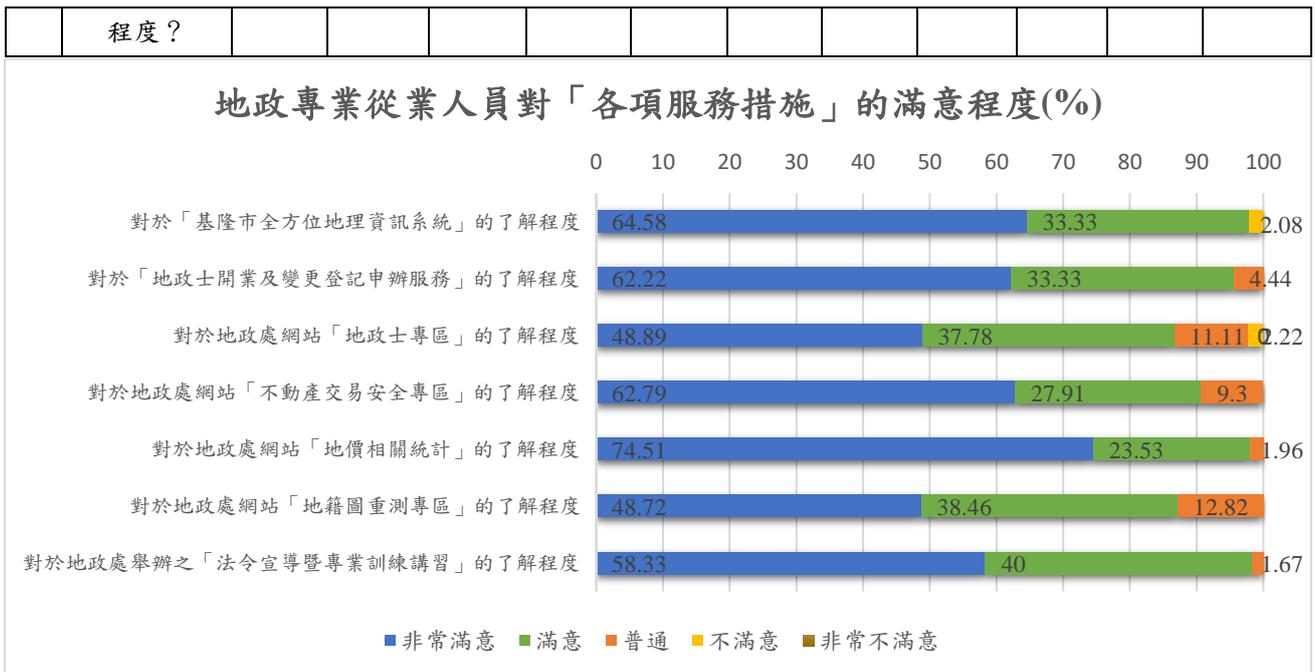


圖 15 地政專業從業人員對「各項服務措施」的滿意程度

四、業務資訊管道

據本次調查顯示，受訪者主要得知本處各項業務資訊的管道(可複選)，「地政處網站」占 62.96%，「地政處臉書」占 30.86%，「電話洽詢」占 12.35%，「洽公場所」占 12.35%，「文宣資料」占 8.64%，而「其他」管道占 6.17%。顯示網路宣傳管道，包括「地政處網站」、「地政處臉書」已躍升為地政專業從業人員得知本處業務資訊最常使用的資訊管道，二者合計使用比例高達九成以上；顯然表示網路、行動裝置的普及，使得網路資訊的滲透力更強，本處未來將善加利用網路管道，進行業務及政令宣導，同時達到節能減碳之效果；其次「電話洽詢」、「洽公場所」約各占一成，顯示仍然有約二成地政專業從業人員習慣直接至洽公場所或進線詢問業務內容；而本次問卷調查結果顯示「文宣資料」的宣傳效果較差，可能代表地政專業從業人員認為簡易的文宣資料較不易獲得完整資訊。

依據本項調查成果顯示，未來本處應以網路宣傳管道為主，一方面，加強網路的應用，提升網站資料之品質及完整性，及著重網頁的友善性；另一方面，由於地政專業從業人員前往本處洽公頻繁，本處亦將提升同仁專業素養，以提供地政專業從業人員更佳的服務品質。

表 13 業務資訊管道統計表(可複選)

業務	地政處網站	地政處臉書	洽公場所	文宣資料	電話洽詢	其他
人數	51	25	10	7	10	5
百分比	62.96%	30.86%	12.35%	8.64%	12.35%	6.17%

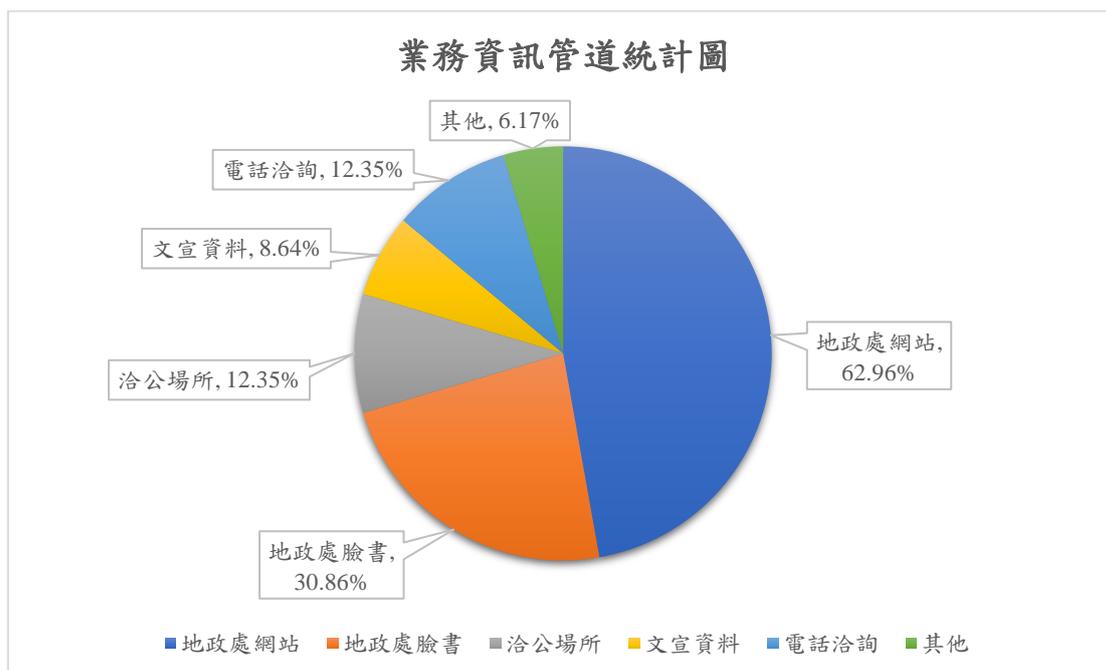


圖 16 業務資訊管道統計圖

五、地政專業從業人士對於本局之寶貴意見或鼓勵

本調查共計回收 81 問卷，本(111)年度尚無地政專業從業人員提供寶貴意見或鼓勵。

伍、結論與建議

自 111 年度起，本處暨本市地政事務所每年度辦理 2 次以上服務滿意度調查，並依調查對象不同，設計專為一般民眾或地政專業從業人員填答之問卷，瞭解民眾需求與實際服務品質之落差，俾利檢討分析，掌握施政成效。為提供更優質的為民服務工作及行政效能，本處於每年舉辦一次服務品質問卷調查，藉由問卷調查瞭解地政專業從業人員對本處提供之各項

服務的滿意度及不足之處。

有關本年度基本服務之滿意度，除洽公環境有 83.95%地政專業從業人員感到滿意外，其餘「服務態度」、「專業能力」、「辦公效率」三項目皆有九成以上受訪之專業從業人員給予高度肯定；於「各項服務措施」的滿意度，地政處舉辦之「法令宣導暨專業訓練講習」、地政處網站「地價相關統計」、「基隆市全方位地理資訊系統」、「地政士開業及變更登記申辦服務」四項服務措施，滿意情形最佳，正面評價高達 95%，受到專業從業人士的支持肯定。而地政處網站「地政士專區」、地政處網站「地籍圖重測專區」二項目，正面評價略低於其他服務措施，後續本處將針對該二專區加強更新網站相關內容，著手檢討改善。

綜合而言，本處今年在所有服務項目上，皆受到肯定，專業從業人員皆認為已達到不錯的滿意度水準，未來本處將持續精進服務流程，維持專業從業人員對本處的優良評價。

另外，本次問卷針對「各項服務措施」進行了解程度及滿意程度二部分調查。本處舉辦之「法令宣導暨專業訓練講習」有最多受訪者使用過，使用率達 74.07%，其次為地政處網站「地價相關統計」使用率達 61.73%，再依序為「基隆市全方位地理資訊系統」、「地政士開業及變更登記申辦服務」、地政處網站「地政士專區」、地政處網站「不動產交易安全專區」及地政處網站「地籍圖重測專區」。其中除地政處網站「地籍圖重測專區」之使用率未達五成(48.15%)外，其餘均高於五成，表示地政專業從業人員對於本處提供之服務措施利用率尚佳。

受訪者對於各項服務了解程度(「曾經使用過」與「知道但未曾使用」合計比例)則介於 87.66%~96.30%，顯示地政專業從業人員知道本處各項服務項目之比例很高。從地政處業務宣導的角度而言，受訪者對各項服務措施的認知極高，未來可針對認知程度較低的「基隆市全方位地理資訊系統」(87.66%)著手加強推廣，讓地政專業從業人員能多加利用，且透過本次調查得知地政專業從業人員最常使用的業務資訊管道為「地政局網站」與「地政處臉書」，未來本處亦可多善用網路宣傳管道，提供更佳之地政服務。

透過問卷滿意度調查分析，了解本處與受訪者間業務運作互動情形，針對各項不足，本處將持續改進、創新，作為未來業務管理、精進之參考，持續提供民眾更親切、專業、快速之服務

6. 地政處網站「地籍圖重測專區」	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
7. 地政處舉辦之法令宣導暨專業訓練講習	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

※上述題目如有不滿意者，請填答不滿意原因

題號： 不滿意原因：

題號： 不滿意原因：

題號： 不滿意原因：

三、綜合問答

1. 您主要是從什麼管道得知本市地政處的各项業務資訊？(可複選)

- 地政處網站 地政處臉書 文宣資料 電話洽詢 其他_____

※您對於地政處之建議（請踴躍填寫，讓我們能為您作更好的服務！）

四、基本資料

1. 性別 男 女

2. 年齡 19歲以下 20~29歲 30~39歲 40~49歲 50~59歲 60歲以上

3. 教育程度 國小 國中 高中(職) 大學(專) 碩士以上

4. 職業類別 地政士或助理員 不動產經紀業 租賃住宅服務業 不動產估價師
測繪相關從業人員 其他_____

※因調查蒐集之個人資料部份，限供本次滿意度調查分析並依個人資料保護法使用，不得挪做他用。