

113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114年2月

亞洲最有愛城市 ♥ 
IN KEELUNG

目錄

壹、依據	1
貳、目的	1
參、主辦機關	1
肆、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	1
伍、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) 居住地區	4
(五) 職業類別	4
二、地政專業從業人員對本處基本服務滿意度分析	5
(一) 地政專業從業人員對「洽公環境」滿意程度	5
(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	6
(五) 近三年「基本服務」滿意度比較	7
(六) 交叉分析	8
三、地政專業從業人員對各項便民服務措施滿意度分析	13
(一) 受訪者對「基隆市全方位地理資訊系統」滿意程度	13
(二) 受訪者對「地政士開業及變更登記申辦服務」滿意程度	14
(三) 受訪者對地政處網站「地政士專區」滿意程度	14
(四) 受訪者對地政處網站「不動產交易安全專區」滿意程度	15
(五) 受訪者對地政處網站「地價相關統計」滿意程度	16
(六) 受訪者對地政處網站「地籍圖重測專區」滿意程度	16
(七) 受訪者對地政處舉辦之「法令宣導暨專業訓練講習」滿意程度	17
(八) 受訪者對「地籍謄本自動櫃員機」滿意程度	18
(九) 受訪者對地政處網站「基隆市不動產實價登錄資訊公布專區」滿意程度	19
四、業務資訊管道	21
五、洽辦業務次數	22
六、地政專業從業人員對於本處之寶貴意見與鼓勵	23
陸、結論與建議	24

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 受訪者居住地區分析	4
圖 5 受訪者職業類別分析	5
圖 6 地政專業從業人員對「基本服務」滿意度	6
圖 7 近三年「基本服務」滿意度比較	7
圖 8 「基隆市全方位地理資訊系統」滿意程度	14
圖 9 「地政士開業及變更登記申辦服務」滿意程度	14
圖 10 地政處網站「地政士專區」滿意程度	15
圖 11 地政處網站「不動產交易安全專區」滿意程度	15
圖 12 地政處網站「地價相關統計」滿意程度	16
圖 13 地政處網站「地籍圖重測專區」滿意程度	17
圖 14 地政處舉辦之「法令宣導暨專業訓練講習」滿意程度	18
圖 15 「地籍謄本自動櫃員機」滿意程度	18
圖 16 地政處網站「基隆市不動產實價登錄資訊公布專區」滿意程度	19
圖 17 業務資訊管道統計圖	22
圖 18 洽辦業務次數統計圖	22

表目錄

表 1 性別統計表	2
表 2 年齡統計表	2
表 3 教育程度統計表	3
表 4 居住地區統計表	4
表 5 職業類別統計表	4
表 6 地政專業從業人員對「基本服務」滿意度統計表	6
表 7 近三年「基本服務」滿意度比較	7
表 8 「洽公環境」滿意度與基本資料交叉分析	8
表 9 「服務態度」滿意度與基本資料交叉分析	9
表 10 「專業能力」滿意度與基本資料交叉分析	11
表 11 「辦事效率」滿意度與基本資料交叉分析	12
表 12 地政專業從業人員對「各項服務措施」滿意程度統計表	19
表 13 業務資訊管道統計表(可複選)	21
表 14 洽辦業務次數統計表	22
表 15 地政專業從業人員對於本處之寶貴意見與鼓勵一覽表	23

壹、依據

依據「基隆市政府地政處為民服務問卷調查實施計畫」辦理。

貳、目的

為具體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，並根據問卷調查資料，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。

參、主辦機關

基隆市政府地政處。

肆、調查方式

一、調查對象

地政士或助理員、不動產經紀業及租賃住宅服務業等地政專業從業人員。

二、有效樣本數

紙本問卷發放 230 份，回收 215 份，無廢卷，有效回收率 93.48%；線上問卷計 3 人填答，故有效問卷樣本數為 218 份。

三、調查期間

自 114 年 1 月 2 日起至 114 年 1 月 17 日止，計 12 個工作天。

四、調查方法

以紙本問卷為主，線上問卷為輔。紙本問卷以郵寄及由本處業務科發放予洽公之地政專業從業人員；線上問卷連結公告於本市地政夥伴 line 群組，供本市地政專業從業人員自由上網填答。

五、問卷回收與檢核

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

伍、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，受訪者男性共 111 人占 50.92%，女性共 107 人占 49.08%，男性比女性略為多出 1.84%。

表 1 性別統計表

性別	男	女	其他	總計
人數	111	107	0	218
百分比	50.92%	49.08%	0.00%	100%

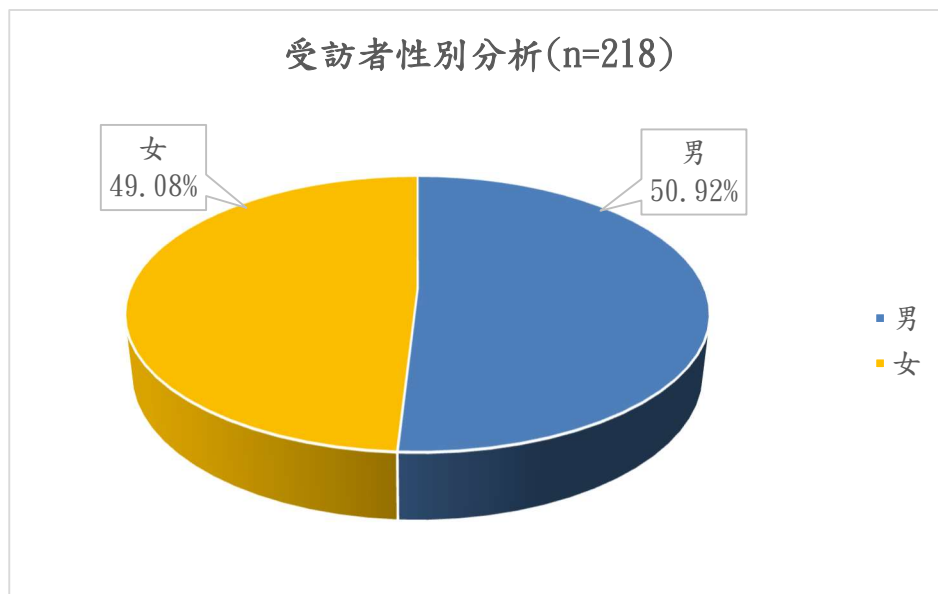


圖 1 受訪者性別分析

(二) 年齡

根據本次調查結果顯示，受訪者以 50~59 歲最多，占 25.23%，其次為 60 歲以上占 23.39%，40~49 歲占 19.72%，顯示至本處申辦案件者以中高齡人口為主(45~64歲)，約占 68.34%。

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	總計
人數	0	19	50	43	55	51	218
百分比	0.00%	8.72%	22.94%	19.72%	25.23%	23.39%	100%

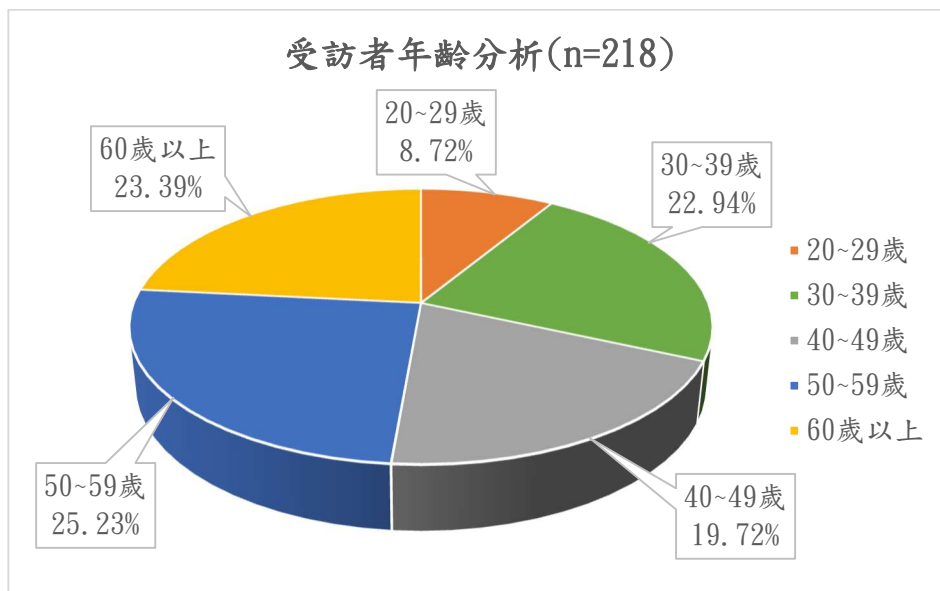


圖 2 受訪者年齡分析

(三) 教育程度

根據本次調查結果顯示，受訪者教育程度以大學（專）學歷最多，占 66.97%，其次依序為高中（職）學歷占 30.28%、碩士以上學歷占 2.75%，無國中學歷者。

表 3 教育程度統計表

教育程度	國中	高中(職)	大學(專)	碩士以上	總計
人數	0	66	146	6	218
百分比	0.00%	30.28%	66.97%	2.75%	100%

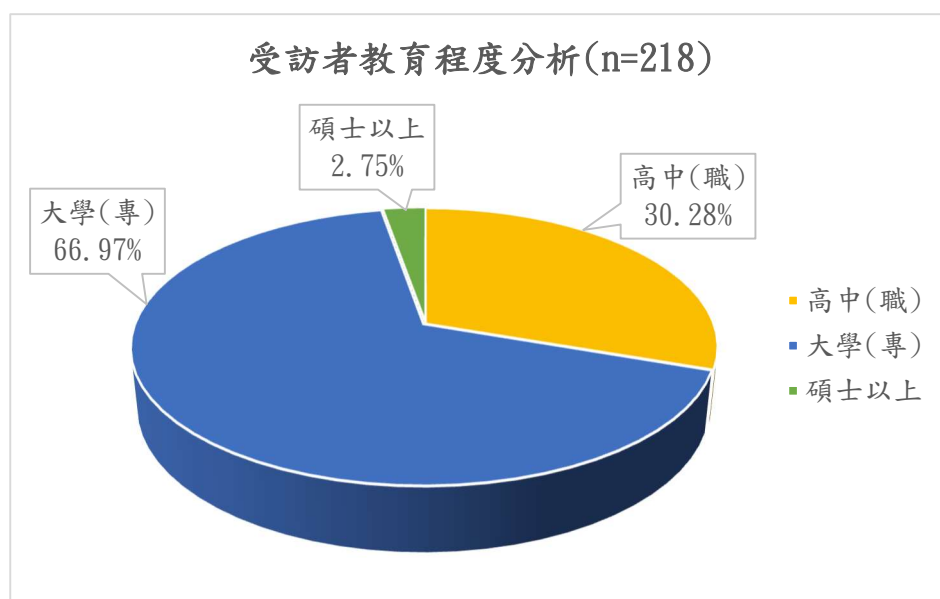


圖 3 受訪者教育程度分析

(四) 居住地區

根據本次調查結果顯示，受訪者居住地區以安樂區最多，占 21.10%，其次依序為中正區占 17.89%、仁愛區占 16.51%、信義區占 15.60%、七堵區占 13.30%、暖暖區占 8.26%、中山區占 7.34%，無其他地區者。

表 4 居住地區統計表

居住地區	中山區	安樂區	七堵區	暖暖區	仁愛區	信義區	中正區	其他	總計
人數	16	46	29	18	36	34	39	0	218
百分比	7.34%	21.10%	13.30%	8.26%	16.51%	15.60%	17.89%	0.00%	100%

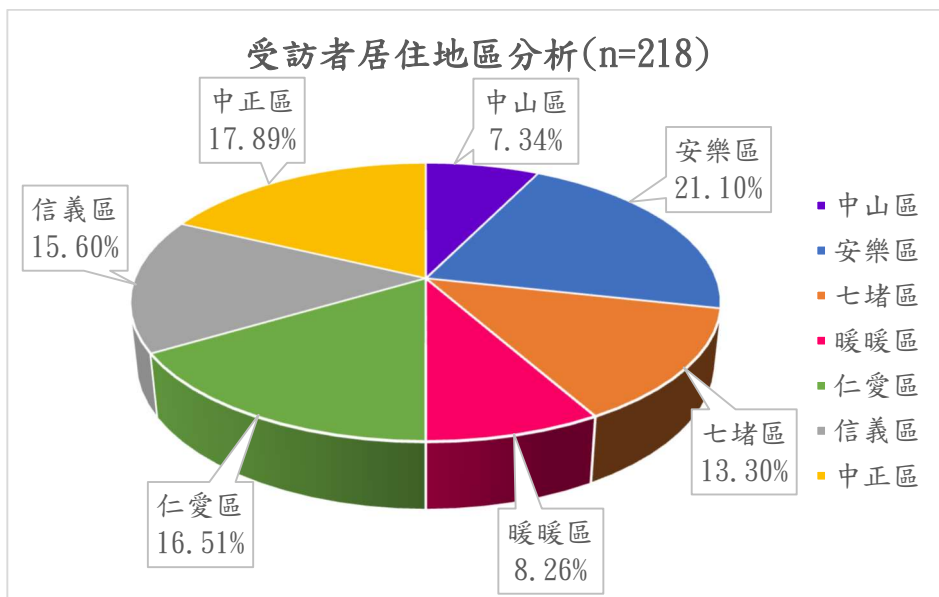


圖 4 受訪者居住地區分析

(五) 職業類別

根據本次調查結果顯示，受訪者職業類別以地政士或助理員最多，占 49.08%，其次依序為不動產經紀業占 46.33%、租賃住宅服務業占 4.59%。

表 5 職業類別統計表

職業類別	地政士或助理員	不動產經紀業	租賃住宅服務業	總計
人數	107	101	10	218
百分比	49.08%	46.33%	4.59%	100%

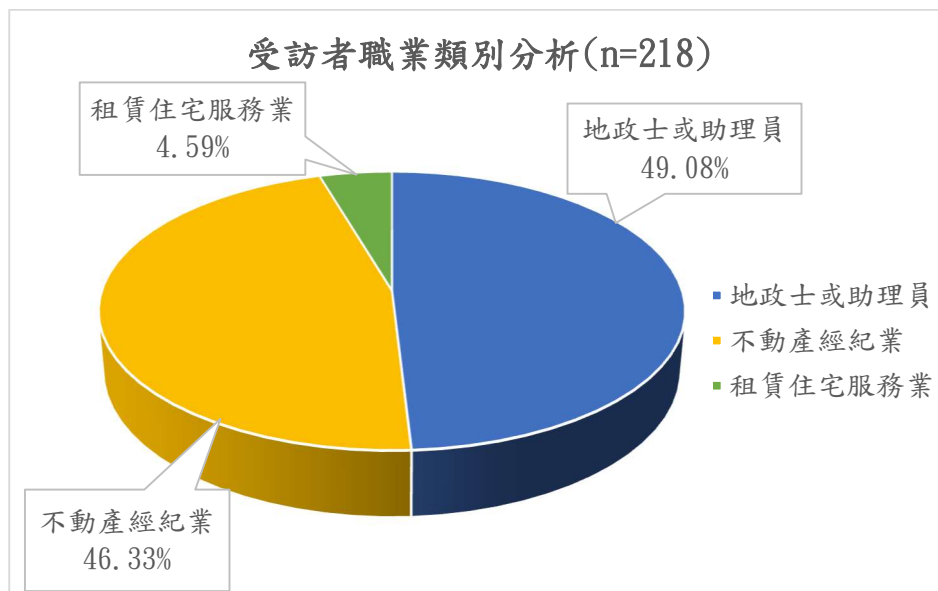


圖 5 受訪者職業類別分析

二、地政專業從業人員對本處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 6 及圖 6 顯示，有 85.78% 的地政專業從業人員給予正面評價，其中「非常滿意」占 46.33%，「滿意」占 39.45%。此外，有 14.22% 的人表示普通，無人表示不滿意及非常不滿意。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。

(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 6 及圖 6 顯示，有 95.41% 的地政專業從業人員給予高度評價，其中「非常滿意」占 49.54%，「滿意」占 45.87%。此外，有 4.59% 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 6 及圖 6 顯示，有 96.33% 的地政專業從業人員給予高度評價，其中「非常滿意」占 50.00%，「滿意」占 46.33%。此外，有 3.67% 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對本處服務人員的「專業能力」感到滿意，並給予高度正面評價。

(四) 地政專業從業人員對「辦事效率」滿意程度

關於「辦事效率」，根據表 6 及圖 6 顯示，有 90.37% 的地政專業從業人員給予正面評價，其中「非常滿意」占 47.25%，「滿意」占 43.12%。此外，有 9.63% 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對本處服務人員的「辦事效率」感到滿意，給予正面評價。

有位填答者表示「我的經紀人換證展期，地政機關辦事效率都很好」。

整體而言，除「洽公環境」獲得 85.78% 正面評價外，地政專業從業人員對本處人員「服務態度」、「專業能力」、「辦事效率」的滿意程度皆突破 90%，其中「服務態度」、「專業能力」2 項正面評價更高達 95% 以上。顯示地政專業從業人員對本處人員的「服務態度」、「專業能力」、「辦事效率」給予高度肯定。

表 6 地政專業從業人員對「基本服務」滿意度統計表

題號	項目	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	101	46.33	86	39.45	31	14.22	0	0.00	0	0.00	85.78
2	服務態度	108	49.54	100	45.87	10	4.59	0	0.00	0	0.00	95.41
3	專業能力	109	50.00	101	46.33	8	3.67	0	0.00	0	0.00	96.33
4	辦事效率	103	47.25	94	43.12	21	9.63	0	0.00	0	0.00	90.37

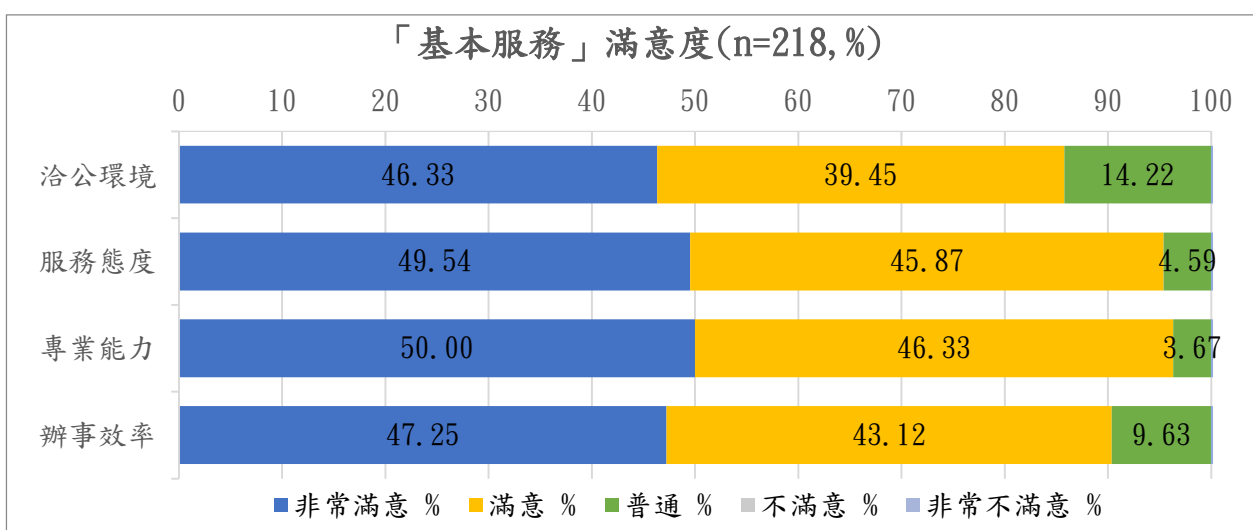


圖 6 地政專業從業人員對「基本服務」滿意度

¹ 「正面評價」為「非常滿意」與「滿意」之比例合計。

(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 7 與圖 7 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）皆呈現上升趨勢，上升幅度介於 0.25%~3.43%之間，其中「洽公環境」上升最多、「服務態度」其次、「辦事效率」與「專業能力」再其次。可見地政專業從業人員認為今年度的基本服務比起去年是略有提升的，並未給予負面評價，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 7 近三年「基本服務」滿意度比較

項目	111 年度滿意度	112年度滿意度	本(113)年度滿意度	成長分析
洽公環境	83.95%	82.35%	85.78%	+3.43%
服務態度	95.06%	94.12%	95.41%	+1.29%
專業能力	96.30%	96.08%	96.33%	+0.25%
辦事效率	90.12%	89.22%	90.37%	+1.15%
平均滿意度	91.36%	90.44%	91.97%	+1.53%

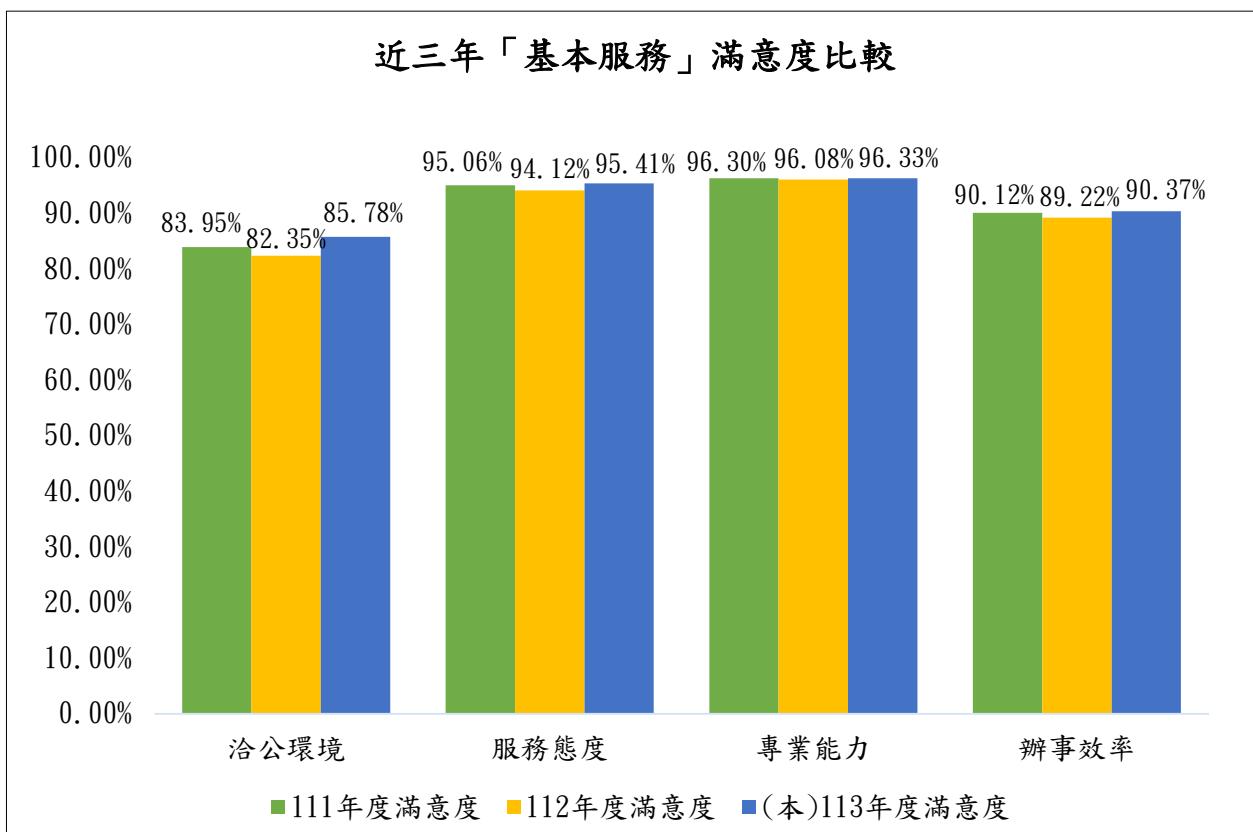


圖 7 近三年「基本服務」滿意度比較

(六) 交叉分析

本處將「基本服務」與「性別」、「年齡」、「教育程度」、「居住地區」及「職業類別」進行交叉分析並進行說明（詳如表 8~11）。

1. 洽公環境

從表 8 看來，於性別方面，男性地政專業從業人員對於本處洽公環境的正面評價(78.38%)低於女性地政專業從業人員(93.45%)，原因係男性表示「普通」比例高於女性；於年齡方面，20-29 歲者對於本處洽公環境最為滿意(89.48%)，其次依序為 40-49 歲、50-59 歲、60 歲以上者，而 30-39 歲者對於本處洽公環境最不滿意(80.00%)；於教育程度方面，碩士以上者對於本處洽公環境滿意程度給予100%正面評價，高於高中(職)者(89.39%)及大學(專)者(83.56%)；於居住地區方面，暖暖區者對於本處洽公環境最為滿意(94.45%)，其次依序為信義區、仁愛區、中山區、安樂區、七堵區者，而中正區者對於本處洽公環境最不滿意(74.36%)；於職業類別方面，地政士或助理員對於本處洽公環境滿意程度(86.92%)高於不動產經紀業(85.15%)及租賃住宅服務業(80.00%)。

表 8 「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	218	101		86		31		0		0	
總百分比	100%	46.33%		39.45%		14.22%		0.00%		0.00%	
性別		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
男	111	52	46.85	35	31.53	24	21.62	0	0.00	0	0.00
女	107	49	45.79	51	47.66	7	6.55	0	0.00	0	0.00
其他	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	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	19	12	63.16	5	26.32	2	10.52	0	0.00	0	0.00
30-39歲	50	24	48.00	16	32.00	10	20.00	0	0.00	0	0.00
40-49歲	43	21	48.84	17	39.53	5	11.63	0	0.00	0	0.00
50-59歲	55	24	43.64	24	43.64	7	12.72	0	0.00	0	0.00
60歲以上	51	20	39.22	24	47.06	7	13.72	0	0.00	0	0.00
教育程度		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
國中	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
高中(職)	66	37	56.06	22	33.33	7	10.61	0	0.00	0	0.00

大學(專)	146	61	41.78	61	41.78	24	16.44	0	0.00	0	0.00
碩士以上	6	3	50.00	3	50.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
居住地區		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
中山區	16	8	50.00	6	37.50	2	12.50	0	0.00	0	0.00
安樂區	46	18	39.13	21	45.65	7	15.22	0	0.00	0	0.00
七堵區	29	12	41.38	11	37.93	6	20.69	0	0.00	0	0.00
暖暖區	18	10	55.56	7	38.89	1	5.55	0	0.00	0	0.00
仁愛區	36	22	61.11	11	30.56	3	8.33	0	0.00	0	0.00
信義區	34	19	55.88	13	38.24	2	5.88	0	0.00	0	0.00
中正區	39	12	30.77	17	43.59	10	25.64	0	0.00	0	0.00
其他	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	107	43	40.19	50	46.73	14	13.08	0	0.00	0	0.00
經紀業	101	56	55.45	30	29.70	15	14.85	0	0.00	0	0.00
租服業	10	2	20.00	6	60.00	2	20.00	0	0.00	0	0.00

2. 服務態度

從表 9 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本處服務態度的正面評價非常接近(分別為 95.49%正面評價、95.32%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，40-49 歲者對於本處服務態度最為滿意(97.67%)，其次依序為 60 歲以上、30-39 歲、20-29 歲者，而 50-59 歲者對於本處服務態度最不滿意(92.73%)；於教育程度方面，碩士以上者對於本處服務態度滿意程度給予100%正面評價，高於高中(職)者(95.46%)及大學(專)者(95.21%)；於居住地區方面，暖暖區、仁愛區及信義區者對於本處服務態度滿意程度給予100%正面評價，其次依序為安樂區、中山區、中正區者，而七堵區者對於本處服務態度最不滿意(89.66%)；於職業類別方面，不動產經紀業對於本處服務態度滿意程度(97.03%)高於地政士或助理員(94.40%)及租賃住宅服務業(90.00%)。

表 9 「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	218	108	100	10	0	0
總百分比	100%	49.54%	45.87%	4.59%	0.00%	0.00%

<u>性別</u>		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
男	111	57	51.35	49	44.14	5	4.51	0	0.00	0	0.00
女	107	51	47.66	51	47.66	5	4.68	0	0.00	0	0.00
其他	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
<u>年齡</u>		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	19	13	68.42	5	26.32	1	5.26	0	0.00	0	0.00
30-39歲	50	28	56.00	20	40.00	2	4.00	0	0.00	0	0.00
40-49歲	43	20	46.51	22	51.16	1	2.33	0	0.00	0	0.00
50-59歲	55	24	43.64	27	49.09	4	7.27	0	0.00	0	0.00
60歲以上	51	23	45.10	26	50.98	2	3.92	0	0.00	0	0.00
<u>教育程度</u>		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
國中	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
高中(職)	66	38	57.58	25	37.88	3	4.54	0	0.00	0	0.00
大學(專)	146	67	45.89	72	49.32	7	4.79	0	0.00	0	0.00
碩士以上	6	3	50.00	3	50.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
<u>居住地區</u>		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
中山區	16	8	50.00	7	43.75	1	6.25	0	0.00	0	0.00
安樂區	46	21	45.65	23	50.00	2	4.35	0	0.00	0	0.00
七堵區	29	13	44.83	13	44.83	3	10.34	0	0.00	0	0.00
暖暖區	18	11	61.11	7	38.89	0	0.00	0	0.00	0	0.00
仁愛區	36	22	61.11	14	38.89	0	0.00	0	0.00	0	0.00
信義區	34	20	58.82	14	41.18	0	0.00	0	0.00	0	0.00
中正區	39	13	33.33	22	56.41	4	10.26	0	0.00	0	0.00
其他	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
<u>職業類別</u>		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
地政士	107	45	42.06	56	52.34	6	5.60	0	0.00	0	0.00
經紀業	101	61	60.40	37	36.63	3	2.97	0	0.00	0	0.00
租服業	10	2	20.00	7	70.00	1	10.00	0	0.00	0	0.00

3. 專業能力

從表 10 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(97.30%)略高於女性地政專業從業人員(95.33%)；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 60 歲以上、50-59 歲者，而 40-49 歲者對

於本處專業能力最不滿意(93.02%)；於教育程度方面，碩士以上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(96.58%)及高中(職)者(95.46%)；於居住地區方面，暖暖區及仁愛區者對於本處專業能力滿意程度給予100%正面評價，其次依序為安樂區、信義區、七堵區、中山區者，而中正區者對於本處專業能力最不滿意(89.74%)；於職業類別方面，租賃住宅服務業對於本處專業能力滿意程度給予100%正面評價，高於不動產經紀業(98.02%)及地政士或助理員(94.40%)。

表 10 「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	218	109		101		8		0		0	
總百分比	100%	50.00%		46.33%		3.67%		0.00%		0.00%	
性別		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
男	111	57	51.35	51	45.95	3	2.70	0	0.00	0	0.00
女	107	52	48.60	50	46.73	5	4.67	0	0.00	0	0.00
其他	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	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	19	14	73.68	5	26.32	0	0.00	0	0.00	0	0.00
30-39歲	50	27	54.00	23	46.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
40-49歲	43	23	53.49	17	39.53	3	6.98	0	0.00	0	0.00
50-59歲	55	24	43.64	28	50.91	3	5.45	0	0.00	0	0.00
60歲以上	51	21	41.18	28	54.90	2	3.92	0	0.00	0	0.00
教育程度		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
國中	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
高中(職)	66	38	57.58	25	37.88	3	4.54	0	0.00	0	0.00
大學(專)	146	68	46.58	73	50.00	5	3.42	0	0.00	0	0.00
碩士以上	6	3	50.00	3	50.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
居住地區		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
中山區	16	8	50.00	7	43.75	1	6.25	0	0.00	0	0.00
安樂區	46	21	45.65	24	52.17	1	2.18	0	0.00	0	0.00
七堵區	29	15	51.72	13	44.83	1	3.45	0	0.00	0	0.00
暖暖區	18	11	61.11	7	38.89	0	0.00	0	0.00	0	0.00
仁愛區	36	22	61.11	14	38.89	0	0.00	0	0.00	0	0.00
信義區	34	20	58.82	13	38.24	1	2.94	0	0.00	0	0.00

中正區	39	12	30.77	23	58.97	4	10.26	0	0.00	0	0.00
其他	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	107	45	42.06	56	52.34	6	5.60	0	0.00	0	0.00
經紀業	101	61	60.40	38	37.62	2	1.98	0	0.00	0	0.00
租服業	10	3	30.00	7	70.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00

4. 辦事效率

從表 11 看來，於性別方面，男性地政專業從業人員對於本處辦事效率的正面評價(86.49%)低於女性地政專業的正面評價(94.39%)，原因係男性表示「普通」比例高於女性；於年齡方面，20-29 歲者對於本處辦事效率最為滿意，給予 94.73%正面評價，其次依序為 60 歲以上、50-59 歲、40-49 歲者，而 30-39 歲者對於本處辦事效率最不滿意(84.00%)；於教育程度方面，碩士以上者對於本處辦事效率滿意程度給予 100%正面評價，高於高中(職)者(92.42%)及大學(專)者(89.04%)；於居住地區方面，信義區者對於本處辦事效率滿意程度給予 100%正面評價，其次依序為安樂區、暖暖區、仁愛區、七堵區、中山區者，而中正區者對於本處辦事效率最不滿意(76.92%)；於職業類別方面，租賃住宅服務業對於本處辦事效率滿意程度給予 100%正面評價，高於地政士或助理員(91.59%)及不動產經紀業(88.12%)。

表 11 「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	218	103		94		21		0		0	
總百分比	100%	47.25%		43.12%		9.63%		0.00%		0.00%	
性別		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
男	111	57	51.35	39	35.14	15	13.51	0	0.00	0	0.00
女	107	46	42.99	55	51.40	6	5.61	0	0.00	0	0.00
其他	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	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	19	14	73.68	4	21.05	1	5.27	0	0.00	0	0.00
30-39歲	50	25	50.00	17	34.00	8	16.00	0	0.00	0	0.00
40-49歲	43	20	46.51	19	44.19	4	9.30	0	0.00	0	0.00

50-59歲	55	21	38.18	29	52.73	5	9.09	0	0.00	0	0.00
60歲以上	51	23	45.10	25	49.02	3	5.88	0	0.00	0	0.00
教育程度		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
國中	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
高中(職)	66	35	53.03	26	39.39	5	7.58	0	0.00	0	0.00
大學(專)	146	65	44.52	65	44.52	16	10.96	0	0.00	0	0.00
碩士以上	6	3	50.00	3	50.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
居住地區		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
中山區	16	8	50.00	5	31.25	3	18.75	0	0.00	0	0.00
安樂區	46	19	41.30	25	54.35	2	4.35	0	0.00	0	0.00
七堵區	29	14	48.28	11	37.93	4	13.79	0	0.00	0	0.00
暖暖區	18	10	55.56	7	38.89	1	5.55	0	0.00	0	0.00
仁愛區	36	21	58.33	13	36.11	2	5.56	0	0.00	0	0.00
信義區	34	19	55.88	15	44.12	0	0.00	0	0.00	0	0.00
中正區	39	12	30.77	18	46.15	9	23.08	0	0.00	0	0.00
其他	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	107	41	38.32	57	53.27	9	8.41	0	0.00	0	0.00
經紀業	101	59	58.42	30	29.70	12	11.88	0	0.00	0	0.00
租服業	10	3	30.00	7	70.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00

三、地政專業從業人員對各項便民服務措施滿意度分析

(一) 受訪者對「基隆市全方位地理資訊系統」滿意程度

關於「基隆市全方位地理資訊系統」，根據表 12 及圖 8 顯示，有 93.12% 的地政專業從業人員給予正面評價，其中「非常滿意」占 42.66%，「滿意」占 50.46%。此外，「普通」占 6.88%，無人表示不滿意及非常不滿意。本服務項目滿意程度排名位居第四，顯示地政專業從業人員使用過後，滿意度達九成，且無人給予負面評價，應繼續維持。

對於「基隆市全方位地理資訊系統」滿意程度

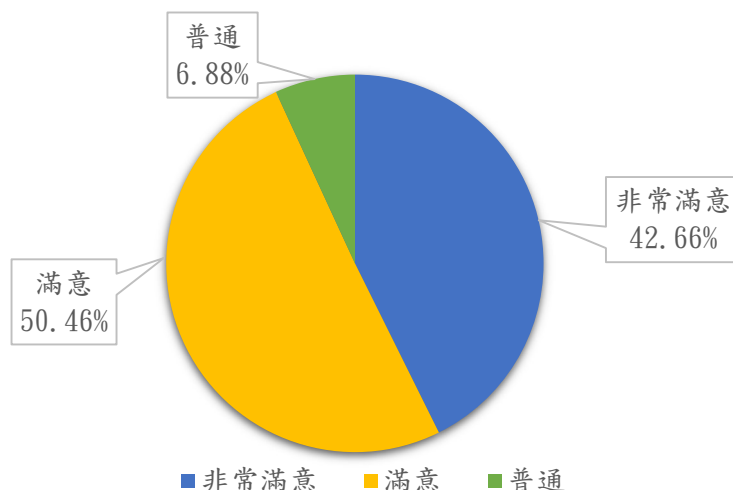


圖 8 「基隆市全方位地理資訊系統」滿意程度

(二) 受訪者對「地政士開業及變更登記申辦服務」滿意程度

關於「地政士開業及變更登記申辦服務」，根據表 12 及圖 9 顯示，有 92.20% 的地政專業從業人員給予正面評價，其中「非常滿意」占 46.33%，「滿意」占 45.87%。此外，「普通」占 6.42%，「未填寫」占 1.38%，無人表示不滿意及非常不滿意。本服務項目滿意程度排名位居第五，顯示地政專業從業人員使用過後，滿意度達九成，且無人給予負面評價，應繼續維持。

對於「地政士開業及變更登記申辦服務」滿意程度

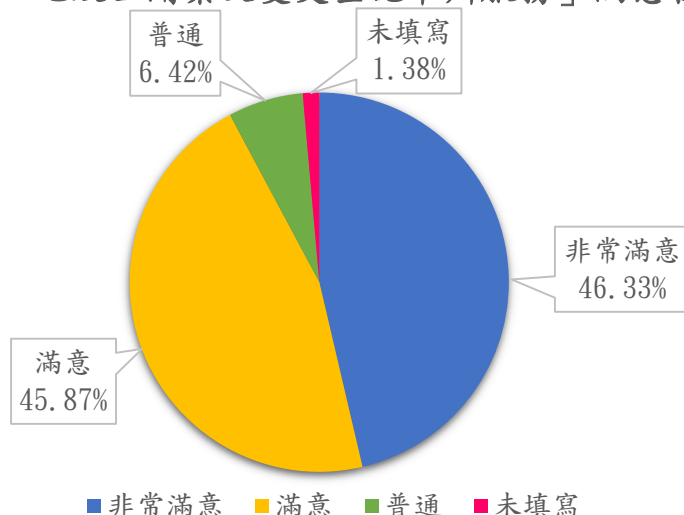


圖 9 「地政士開業及變更登記申辦服務」滿意程度

(三) 受訪者對地政處網站「地政士專區」滿意程度

關於地政處網站「地政士專區」，根據表 12 及圖 10 顯示，有 87.61% 的地政專業從業人員給

予正面評價，其中「非常滿意」占 44.03%，「滿意」占 43.58%。此外，「普通」占 11.01%，「未填寫」占 1.38%，無人表示不滿意及非常不滿意。本服務項目滿意程度排名位居第八，中立的普通意見是次多的，顯示地政專業從業人員使用後，仍有八成七的人持肯定態度，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。

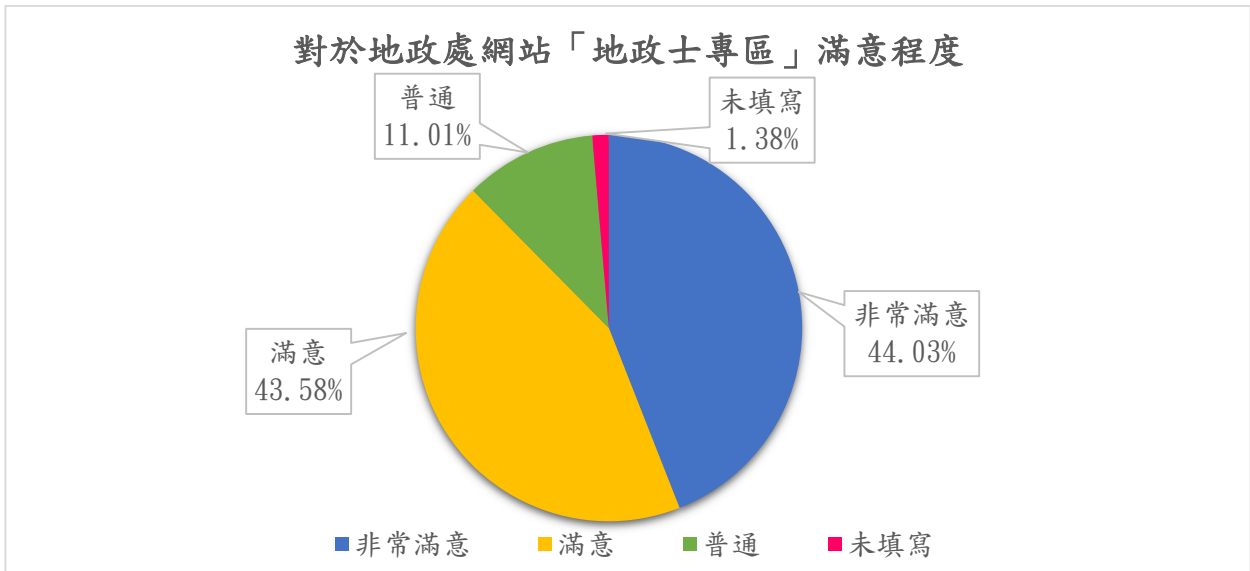


圖 10 地政處網站「地政士專區」滿意程度

(四) 受訪者對地政處網站「不動產交易安全專區」滿意程度

關於地政處網站「不動產交易安全專區」，根據表 12 及圖 11 顯示，有 90.37% 的地政專業從業人員給予正面評價，其中「非常滿意」占 45.87%，「滿意」占 44.50%。此外，「普通」占 9.63%，無人表示不滿意及非常不滿意。本服務項目滿意程度排名位居第六，顯示地政專業從業人員使用後，滿意度達九成，且無人給予負面評價，應繼續維持。

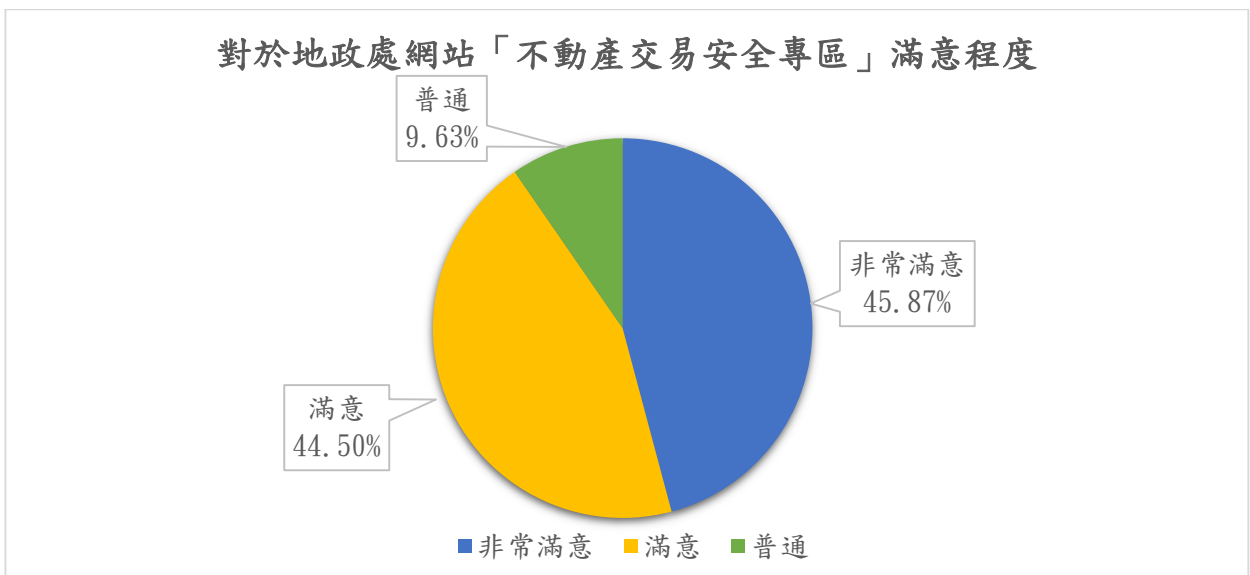


圖 11 地政處網站「不動產交易安全專區」滿意程度

(五) 受訪者對地政處網站「地價相關統計」滿意程度

關於地政處網站「地價相關統計」，根據表 12 及圖 12 顯示，有 95.87% 的地政專業從業人員給予正面評價，其中「非常滿意」占 46.33%，「滿意」占 49.54%。此外，「普通」占 4.13%，無人表示不滿意及非常不滿意。本服務項目滿意程度排名位居第一，「非常滿意」之比例為次高的，顯示地政專業從業人員使用後，對本項服務給予高度肯定，應繼續維持。

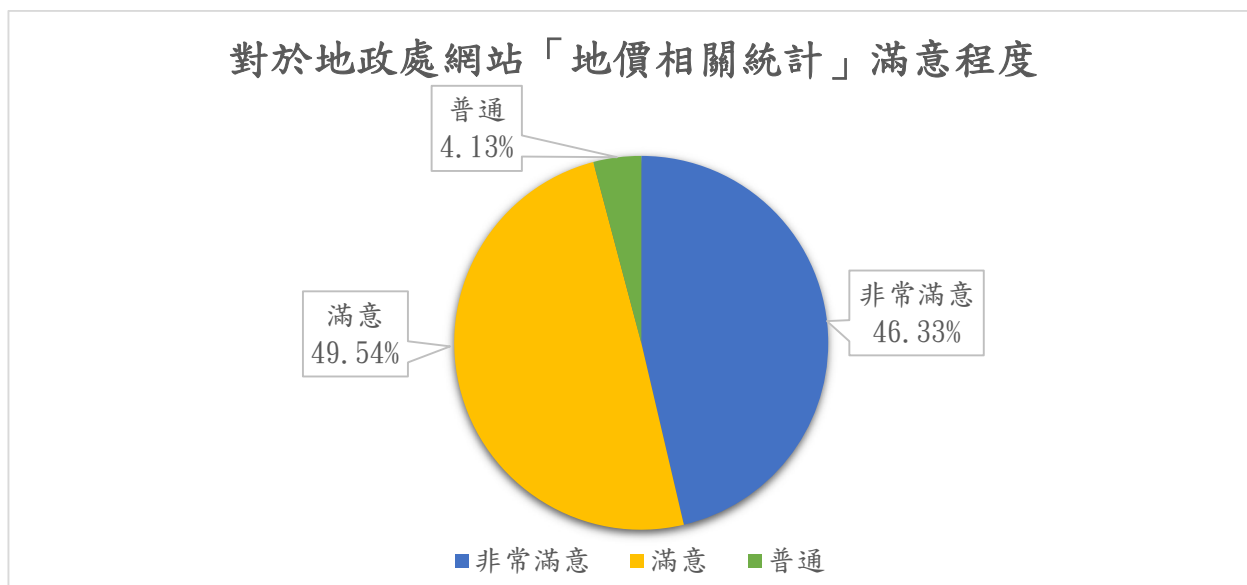


圖 12 地政處網站「地價相關統計」滿意程度

(六) 受訪者對地政處網站「地籍圖重測專區」滿意程度

關於地政處網站「地籍圖重測專區」，根據表 12 及圖 13 顯示，有 89.45% 的地政專業從業人員給予正面評價，其中「非常滿意」占 37.62%，「滿意」占 51.83%。此外，「普通」占 10.55%，無人表示不滿意及非常不滿意。本服務項目滿意程度排名位居第七，「非常滿意」之比例為最低的，「滿意」之比例為最高的，顯示地政專業從業人員使用後，對本項服務雖無不滿，但也沒有覺得特別驚艷，後續本處將再加強更新網站相關內容，以提供更佳的服務品質。

對於地政處網站「地籍圖重測專區」滿意程度

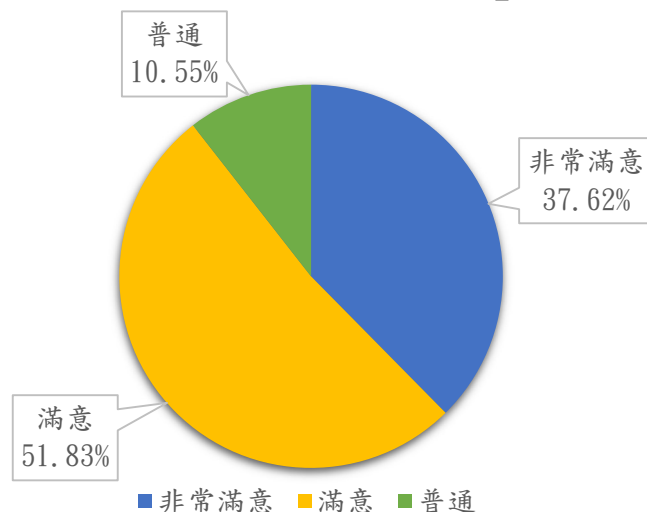


圖 13 地政處網站「地籍圖重測專區」滿意程度

(七) 受訪者對地政處舉辦之「法令宣導暨專業訓練講習」滿意程度

關於地政處舉辦之「法令宣導暨專業訓練講習」，根據表 12 及圖 14 顯示，有 94.50% 的地政專業從業人員給予正面評價，其中「非常滿意」占 48.17%，「滿意」占 46.33%。此外，「普通」占 5.04%，「不滿意」占 0.46%，無人表示非常不滿意。本服務項目滿意程度排名位居第二，「非常滿意」之比例是最高的，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。對於填答者表示「報名皆由公會壟斷造成不公」問題，往年皆由地政士公會協助彙整會員報名資訊後報送地政處，未來本處將改為地政士公會轉知會員報名資訊，由地政士自行上網報名，以減少爭議。另外，填答者建議「課程要多元實務」，本處每年舉辦之專業人員講習皆聘請具專業能力之講師講授地政相關法令規定及分享實務經驗，近年來土地登記法令與實務主題內容涵蓋外國人買賣及繼承、優先購買權、繼承登記、抵押權設定、遺囑信託登記等，講師除講解法規外亦分享許多實務上的經驗，另本處舉辦不動產從業人員法規與實務訓練課程，亦已邀請相關從業人員踴躍參與；如有相關建議課程，歡迎向本處反應。

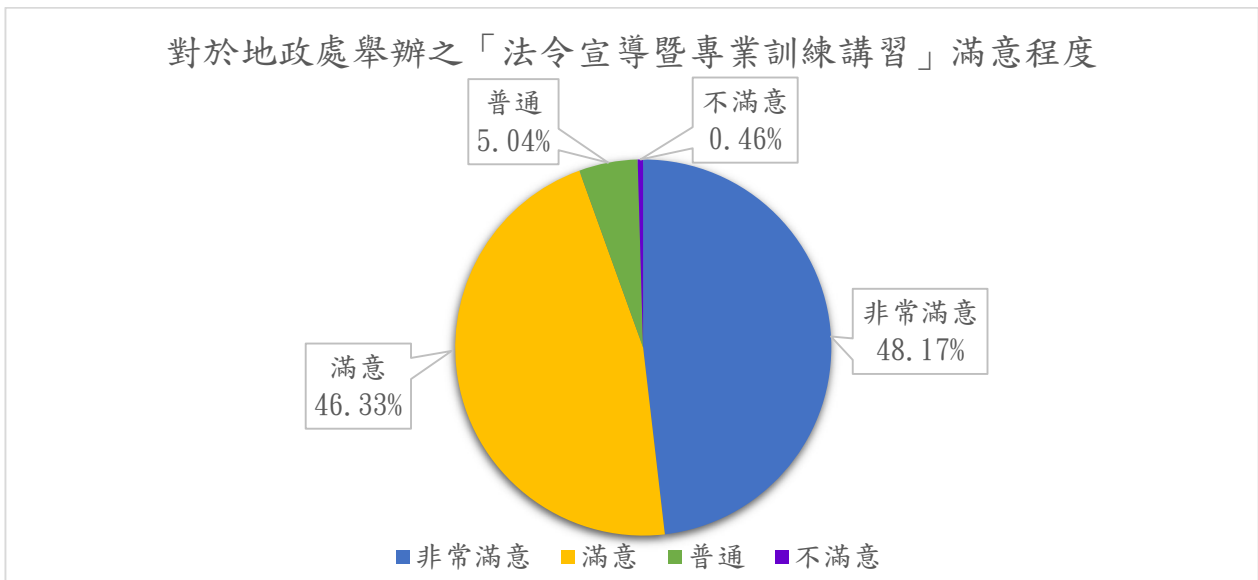


圖 14 地政處舉辦之「法令宣導暨專業訓練講習」滿意程度

(八) 受訪者對「地籍謄本自動櫃員機」滿意程度

關於「地籍謄本自動櫃員機」，根據表 12 及圖 15 顯示，有 85.78% 的地政專業從業人員給予正面評價，其中「非常滿意」占 40.37%，「滿意」占 45.41%。此外，「普通」占 13.30%，「不滿意」占 0.46%，「未填寫」占 0.46%。本服務項目滿意程度排名位居最後一名，「非常滿意」之比例是次低的，中立的普通意見是最多的。顯示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，惟本處仍會積極宣導與推廣。對於填答者表示「沒有使用過」，本處將持續於網站、臉書等多元管道加強宣導，並以使用謄本機送精美小禮物等方式，鼓勵地政從業人員廣為使用。至於填答者反應「收據無抬頭」問題，本處將與廠商再行研議與調整。

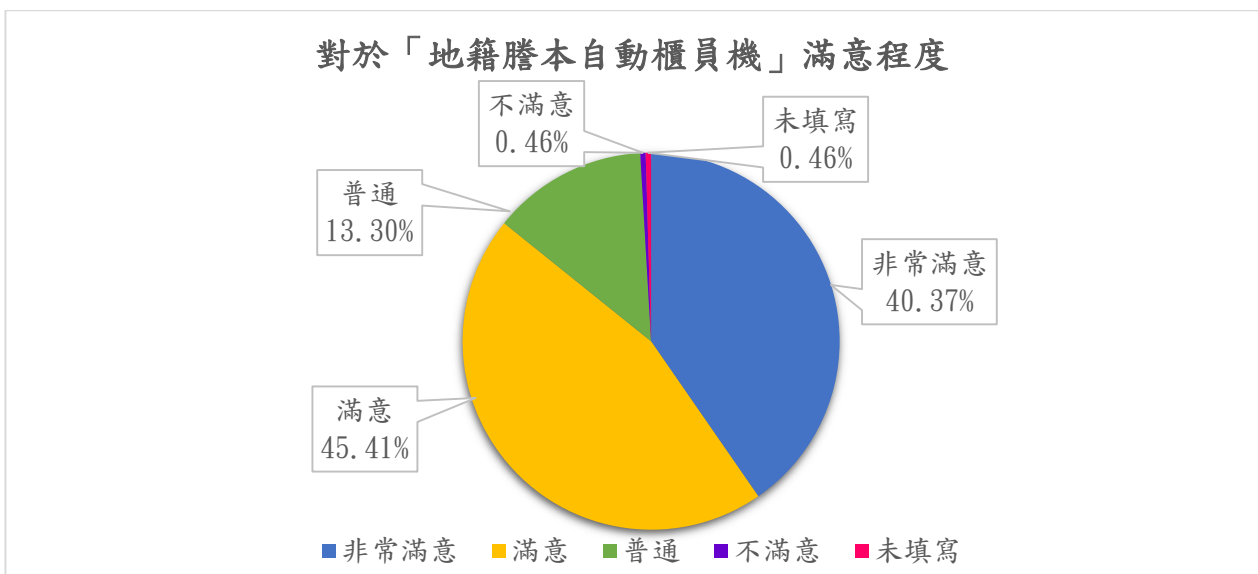


圖 15 「地籍謄本自動櫃員機」滿意程度

(九) 受訪者對地政處網站「基隆市不動產實價登錄資訊公布專區」滿意程度

關於地政處網站「基隆市不動產實價登錄資訊公布專區」，根據表 12 及圖 16 顯示，有 93.58% 的地政專業從業人員給予正面評價，其中「非常滿意」占 44.50%，「滿意」占 49.08%。此外，「普通」占 6.42%，無人表示不滿意及非常不滿意。本服務項目滿意程度排名位居第三，顯示地政專業從業人員使用後，滿意度達九成，且無人給予負面評價，應繼續維持。

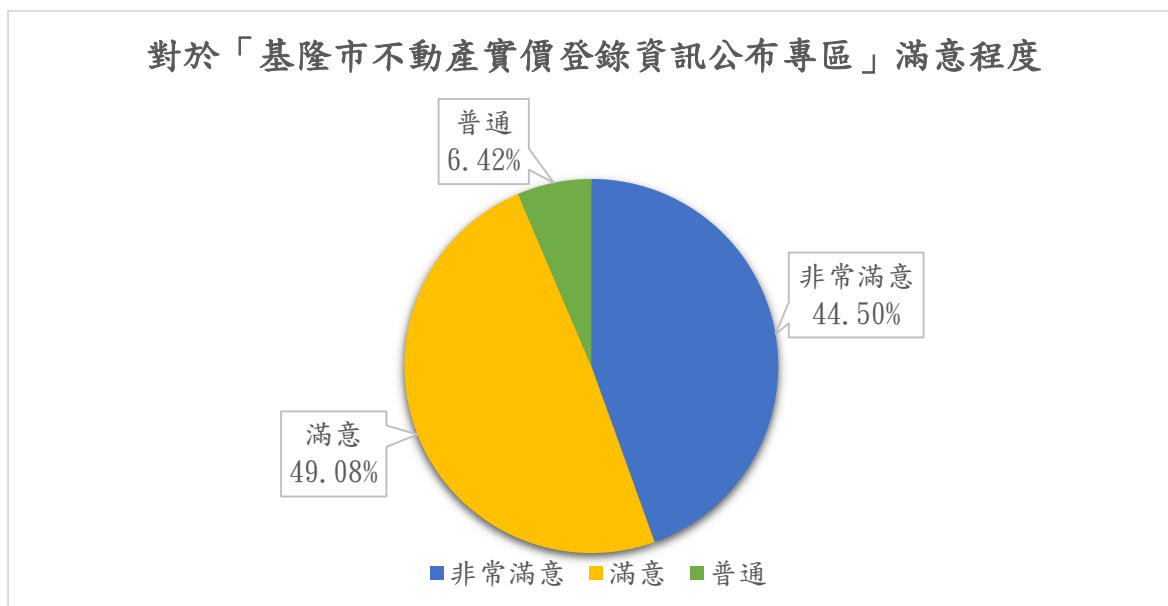


圖 16 地政處網站「基隆市不動產實價登錄資訊公布專區」滿意程度

整體而言，地政專業從業人員對地政處舉辦之「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」、「不動產交易安全專區」、「基隆市不動產實價登錄資訊公布專區」等六項，滿意情形是最佳的，正面評價皆高達 90% 以上，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「地籍圖重測專區」、「地政士專區」、「地籍謄本自動櫃員機」等三項，正面評價低於 90%，後續本處將針對該三項服務措施著手檢討改善。

表 12 地政專業從業人員對「各項服務措施」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		未填寫		正面評價
		人數	%	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」的滿意程度？	93	42.66	110	50.46	15	6.88	0	0.00	0	0.00	0	0.00	93.12
2	對於「地政士開業及變更登記申辦服務」的滿意程度？	101	46.33	100	45.87	14	6.42	0	0.00	0	0.00	3	1.38	92.20
3	對於地政處網站「地政士專區」的滿意程度？	96	44.03	95	43.58	24	11.01	0	0.00	0	0.00	3	1.38	87.61
4	對於地政處網站「不動產交易安全專區」的滿意程度？	100	45.87	97	44.50	21	9.63	0	0.00	0	0.00	0	0.00	90.37
5	對於地政處網站「地價相關統計」的滿意程度？	101	46.33	108	49.54	9	4.13	0	0.00	0	0.00	0	0.00	95.87
6	對於地政處網站「地籍圖重測專區」的滿意程度？	82	37.62	113	51.83	23	10.55	0	0.00	0	0.00	0	0.00	89.45
7	對於地政處舉辦之「法令宣導暨專業訓練講習」的滿意程度？	105	48.17	101	46.33	11	5.04	1	0.46	0	0.00	0	0.00	94.50

8	對於「地籍謄本自動櫃員機」的滿意程度？	88	40.37	99	45.41	29	13.30	1	0.46	0	0.00	1	0.46	85.78
9	對於地政處網站「基隆市不動產實價登錄資訊公布專區」的滿意程度？	97	44.50	107	49.08	14	6.42	0	0.00	0	0.00	0	0.00	93.58

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43.79%，「地政處臉書」占8.08%，「洽公場所」占28.26%，「電話洽詢」占12.73%，「文宣資料」占6.83%，「其他」管道占0.31%。顯示「地政處網站」宣傳管道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，使用比例約占四成四，因網路、行動裝置的普及，使得網路資訊的傳播更廣泛，本處未來將持續善加利用網路管道，進行業務及政令宣導，同時達到節能減碳之效果；其次「洽公場所」約占二成八、「電話洽詢」約占一成二，顯示仍然有約四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」的宣傳效果最差，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)

資訊管道	地政處網站	地政處臉書	洽公場所	電話洽詢	文宣資料	其他
人數	141	26	91	41	22	1
百分比	43.79%	8.08%	28.26%	12.73%	6.83%	0.31%

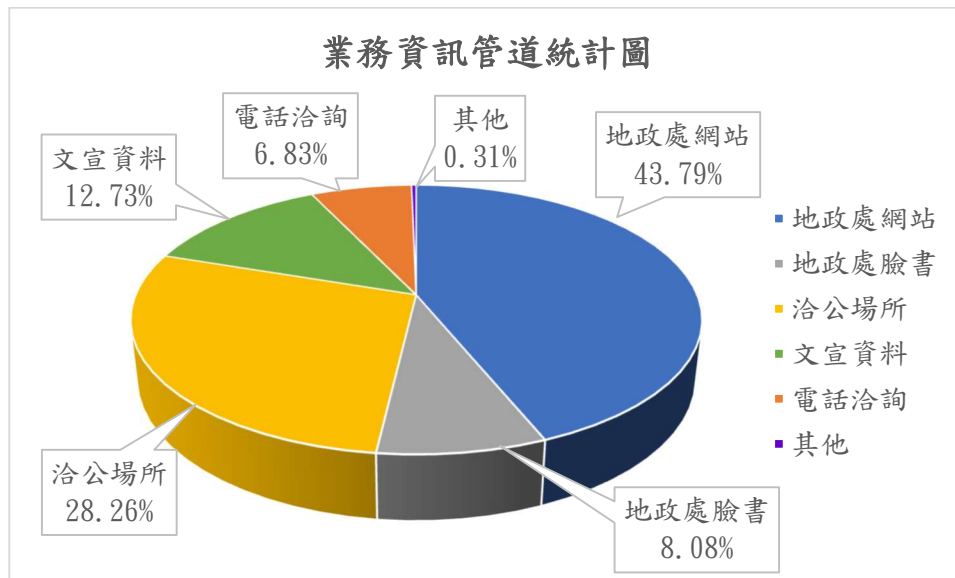


圖 17 業務資訊管道統計圖

五、洽辦業務次數

據本次調查顯示，受訪者至本處洽辦業務次數，「一次」占 39.45%，「二~五次」占 36.24%，「六次以上」占 23.85%，「沒去過」占 0.46%。顯示今年度地政專業從業人員至本處洽辦業務次數五次以內者約占七成六，然有一位填答者表示未曾去過，本處將加強宣導以線上申辦方式取代紙本申請，以節省洽辦業務往返時間。

表 14 洽辦業務次數統計表

洽辦次數	一次	二~五次	六次以上	沒去過	總計
人數	86	79	52	1	218
百分比	39.45%	36.24%	23.85%	0.46%	100%

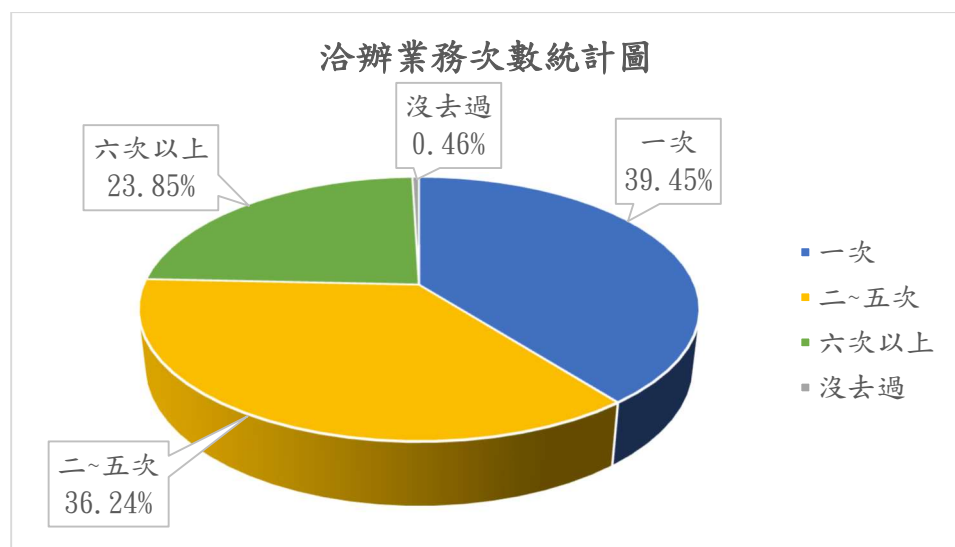


圖 18 洽辦業務次數統計圖

六、地政專業從業人員對於本處之寶貴意見與鼓勵

本調查共計回收 218 份問卷，本(113)年度地政專業從業人員提供之寶貴意見與鼓勵及具體回應，臚列如表15：

表 15 地政專業從業人員對於本處之寶貴意見與鼓勵一覽表

問卷編號	寶貴意見與鼓勵	具體回應
17	買賣送件櫃台都要等 30 分以上，甚至更久。	一、本市地政事務所收件人員受理民眾登記案件，依規辦理收件、計收規費等其他必要作業程序，尚需一定作業時間。 二、建議可加入本市地政事務所官方 LINE 帳號，即可透過 LINE 查詢現在抽號進度及等候人數，並可利用線上取號功能，節省等待時間。
	過戶案件北市 3 天可領件，基隆都要 5 天以上，是否可縮短時間？	本市地政事務所登記案件因登記原因不同其作業時間亦不相同，並依「基隆市地政事務所處理人民申請案件辦理期限表」處理登記案件，對於比照北市縮短案件審查期程 1 節將納入討論。
	志工亂引導徒增等待時間。	本市地政事務所將透過志工引導手冊，提升新進志工對該所各項業務之熟悉度。
43	服務友善！各單位服務人員都很盡心盡力！辛苦了！	感謝鼓勵與肯定。
66	辦理實價登錄請給送(收)件證明，謝謝！	一、民眾於辦理買賣案件送件時，本市地政事務所皆有提供「人民申請登記案件收據」，其中備註事項第 5 點，已有申報書序號，可供作為實價登錄送件證明。 二、民眾倘自行列印申報書副本者，可至本市地政事務所實價登錄櫃台加蓋實價登錄收件章，以茲證明。
68	市府週邊汽機車不易停車，基隆地政事務所更不易，導致洽公不便。	本府中庭有提供民眾洽公用停車位，週邊亦有基隆東岸地下停車場、信二立體停車場等可供利用；本市地政事務所所在之行政大樓因進駐公務單位較多，且鄰近長庚醫院，洽公人潮較多，建議可多運用大樓周圍停車場。
71	很滿意！	感謝鼓勵與肯定。
99	新北市申請都市土地分區 1 天，台北市申請分區半天，基隆申請分區最快 3 天，分區網路即可查詢，紙本卻要 3 天，是否可縮短時間？	此為本府都市發展處業管項目，非本處經管業務，建議可透過本府 1999 市民熱線或市政信箱等管道反應權責單位知悉。

173	消費者糾紛的案例多多宣導，謝謝！	本府地政處每季、每半年於網站「最新公告」、「不動產交易安全專區-新消息」提供內政部每季統計房地產消費糾紛原因資料及每半年彙整各縣市較具參考性之房地產消費糾紛案例集，歡迎參閱，後續將持續加強消費者糾紛案例之宣導。
190	安樂區電話客服服務真的很棒！	感謝鼓勵與肯定。
206	非常完美！	感謝鼓勵與肯定。

陸、結論與建議

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85.78%地政專業從業人員感到滿意外，其餘「服務態度」、「專業能力」、「辦事效率」三項目皆有九成以上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」、「不動產交易安全專區」、「基隆市不動產實價登錄資訊公布專區」六項服務措施，滿意情形最佳，正面評價高達90%，受到專業從業人員的支持肯定。而地政處網站「地籍圖重測專區」、「地政士專區」、「地籍謄本自動櫃員機」三項服務措施，正面評價低於90%，後續本處將針對該三項服務措施著手檢討改善。

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，經由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「地政處網站」與「洽公場所」，本處將善用網路宣傳管道與提升同仁專業素養，持續精進服務流程，維持專業從業人員對本處的優良評價。

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，針對各項不足之處，本處將持續改進、創新，作為未來業務管理、精進之參考，持續提供地政專業從業人員更親切、專業、快速之服務。

113 年度基隆市整體地政業務滿意度問卷調查

編號 -1

親愛的朋友您好：

誠摯感謝您撥冗填寫這份問卷，為了瞭解本市地政業務之服務品質，請您就洽公時的任何感受，填寫下列問題，並提供您寶貴的建議，供我們參考以利日後改進，謝謝！

一、機關環境

調查項目	滿意度					不滿意原因
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	
1. 您對於地政處「洽公環境」是否滿意？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2. 您對於地政處人員「服務態度」是否滿意？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3. 您對於地政處人員「專業能力」是否滿意？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4. 您對於地政處人員「辦事效率」是否滿意？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

二、便民服務

服務措施	滿意度					不滿意原因
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	
1. 您對於「基隆市全方位地理資訊系統」提供之功能是否滿意？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2. 您對於「地政士開業及變更登記」申辦服務是否滿意？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3. 您對於地政處網站「地政士專區」提供之資訊是否滿意？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4. 您對於地政處網站「不動產交易安全專區」提供之資訊是否滿意？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5. 您對於地政處網站「地價相關統計」提供之資訊是否滿意？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6. 您對於地政處網站「地籍圖重測專區」提供之資訊是否滿意？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7. 您對於地政處舉辦之「法令宣導暨專業訓練講習」是否滿意？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8. 您對於「地籍謄本自動櫃員機」申領服務是否滿意？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9. 您對於地政處網站「基隆市不動產實價登錄資訊公布專區」提供之資訊是否滿意？	<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。

【★背面還有，請翻面填寫】

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 洽公場所 電話洽詢 文宣資料 其他_____

2. 您過去一年至本市地政處洽辦業務的次數？(單選)

一次 二~五次 六次以上

3. 您覺得哪些方面需要加強改進或建議：(請提供您寶貴的意見，讓我們能為您提供更好的服務！)

四、基本資料

1. 性別：男 女 其他

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：國中 高中(職) 大學(專) 碩士以上

4. 居住地區：中山區 安樂區 七堵區 暖暖區 仁愛區 信義區 中正區

其他_____

5. 職業類別：地政士或助理員 不動產經紀業 租賃住宅服務業

【問卷到此結束，再次感謝您的撥冗填答】

※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。