



基隆市地政事務所
Keelung City Land Office

115年上半年 民眾滿意度分析報告



專業



便民



安心



貼心

115年6月

民眾滿意度分析報告

摘要

民眾對政府機關服務品質之滿意程度，為衡量為民服務成效的重要指標。為瞭解民眾對地政業務及各項服務措施之需求與滿意情形，特辦理本次滿意度調查，作為精進服務品質之參考依據，並透過滾動檢討，持續提升為民服務效能。

本次問卷調查之對象，係以 115 年 5 月 12 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 180 份，回收 180 份，線上問卷共統計 5 份，合計問卷總數為 185 份。

壹、問卷計畫

- 一、本所為辦理「115 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、地籍謄本櫃台及地政便民工作站於受理民眾案件時，同時請洽公民眾填答。
- 三、本次問卷調查時間自 115 年 5 月 12 日至 5 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 115 年 5 月 12 日至 5 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 180 份，線上 google 表單問卷共統計 5 份，合計本次問卷總數為 185 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為男性 82 人，占 44%；女性 103 人，占 56%。女性受訪者比例高於男性，兩者相差約 11%，顯示洽公民眾以女性為主要族群。

表 3.1.1:性別資料統計

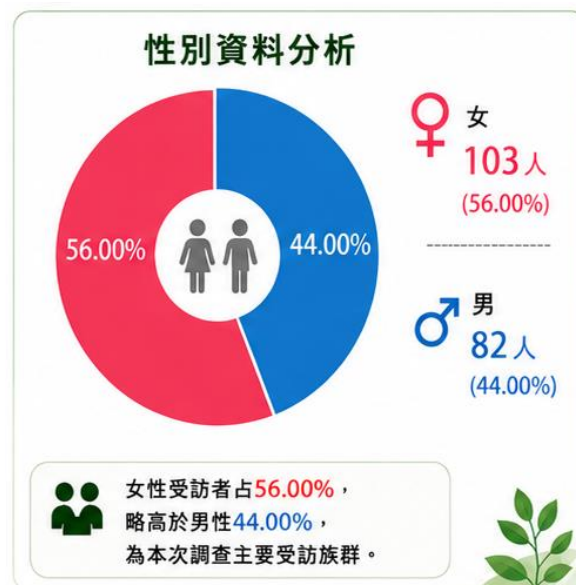
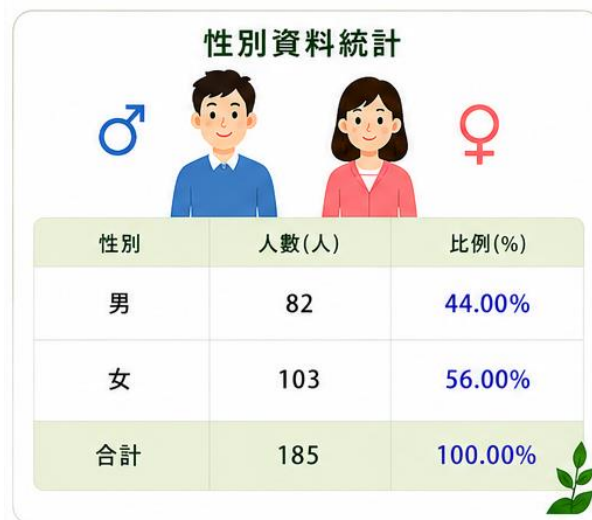


圖 3.3.1:性別資料分析

(二)年齡：受訪問卷回覆顯示，至本所洽公民眾之年齡分佈廣泛，其中以 30-50 歲為核心客群，占比為 52%。30 歲以下 16%、31-40 歲 26%、41-50 歲 26%、51-60 歲 18%、60 歲以上 14%。考量本所約七成服務對象具使用網路取得資訊之能力，本所將持續運用數位宣導管道提供相關服務資訊以提升政策宣導效益。

表 3.1.2: 年齡資料統計

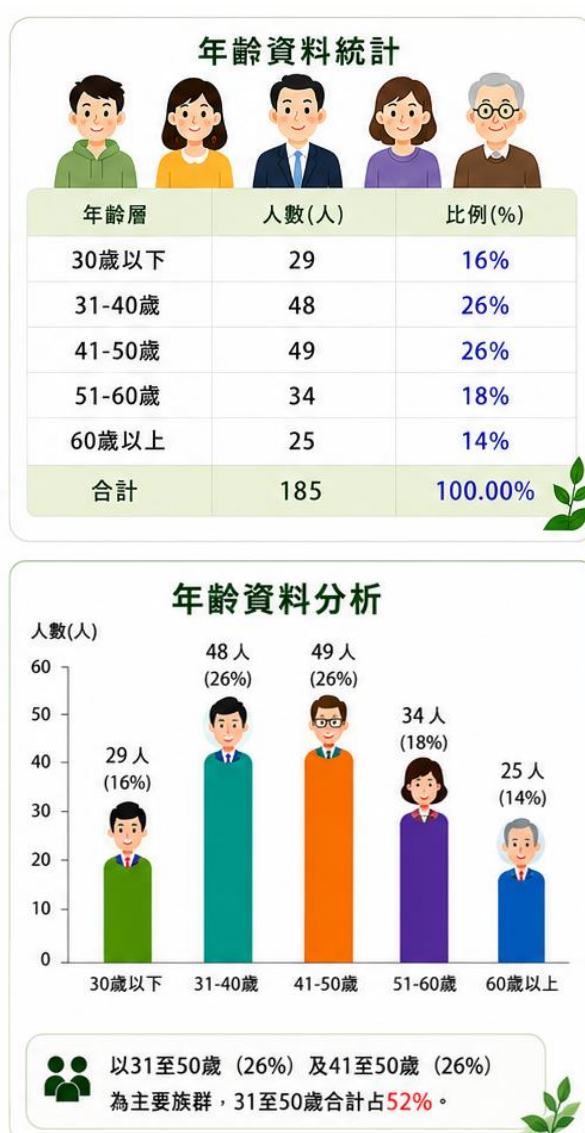


圖 3.1.2: 年齡資料分析

(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 132 人，地政士(含登記助理員)50 人，不動產經紀人 2 人，不動產估價師 0 人，其他 1 人。分析顯示本所服務對象以一般民眾與地政士(含登記助理員)為主。

表 3.1.3:身分別資料統計

身分別	人數(人)	比例(%)
一般民眾	132	71%
地政士含助理員	50	27%
不動產經紀人	2	1.5%
不動產估價師	0	0%
其他	1	0.5%
合計	185	100.00%



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以大專院校學歷者為主，共 137 人，占 74%；其次為高中職畢業者 38 人，占 20.5%；研究所以上學歷者 10 人，占 5.5%。本所將持續以淺顯易懂之方式宣導各項便民服務，並透過網站、社群媒體及臨櫃諮詢等多元管道強化政策宣導，協助民眾有效取得所需資訊，以提升洽公便利性。

表 3.1.4:教育程度資料統計

		
教育程度	人數(人)	比例(%)
高中(職)	38	20.5%
大專院校	137	74%
研究所	10	5.5%
合計	185	100.00%

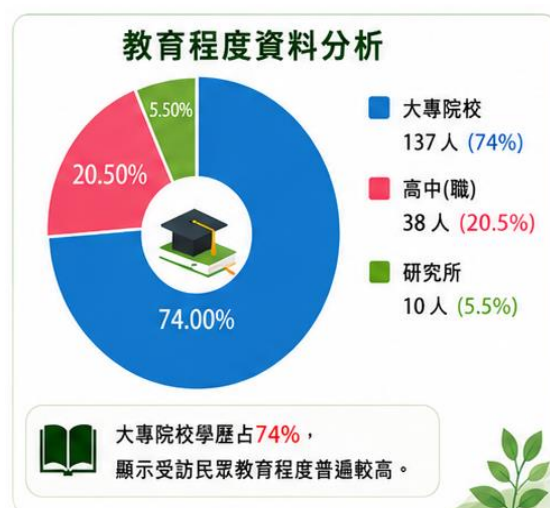


圖 3.1.4:教育程度資料分析

(五)洽辦事務：根據問卷回覆結果，受訪民眾至本所洽辦業務以登記業務為最多，共 88 人，占 48%；其次為謄本業務 59 人，占 32%；測量業務 21 人，占 11%；地價業務 17 人，占 9%。顯示登記業務及謄本業務為民眾至本所洽公之主要項目。

表 3.1.5:洽辦事務資料統計

洽辦業務	人數(人)	比例(%)
登記業務	88	48%
測量業務	21	11%
地價業務	17	9%
謄本業務	59	32%
合計	185	100.00%



圖 3.1.5:洽辦業務資料分析

(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 81 人，重複到訪者則有 104 人。據問卷回覆結果有超過五成受訪者曾再次至本所洽辦業務，反映民眾對本所服務具持續性需求，並有一定比例之回訪情形。

表 3.1.6: 本年到所次數資料統計



圖 3.1.6: 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 93%的民眾對本所動線規劃及服務設施持正面評價，顯示洽公空間配置及相關設施符合民眾需求，並有助於提升服務體驗。另有 6.5%受訪者表示普通，0.5%表示不滿意，而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



圖 3.2.1:本所動線規劃及服務設施資料分析

(二)本所「整體洽公環境」：

本項次分析結果顯示本所整體洽公環境獲多數民眾肯定，其中 90%的民眾表示非常滿意或滿意。另外有 7%民眾表示普通，3%受訪者表示不滿意或非常不滿意。不滿意意見部分為民眾反映廁所環境尚有改善空間。

表 3.2.2: 整體洽公環境資料統計



圖 3.2.2: 整體洽公環境資料分析

(三)本所「處理申請案件之速度」：

本項整體有 93.5%給予非常滿意或滿意之回覆，另有 6%表示普通、僅 0.5%表示不滿意。

表 3.2.3:處理申請案件之速度資料統計



圖 3.2.3:處理申請案件之速度資料分析

經分析勾選處理案件速度需改善項次，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。



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 96%之民眾表示非常滿意或滿意，僅 3.5%表示普通，0.5%表示不滿意，顯示本所櫃檯人員之主動回應與服務態度深獲肯定，而不滿意之回饋並未提出具體意見。

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



圖 3.2.4:櫃檯服務人員的主動回應、熱心服務態度資料分析

(五)本所「承辦人員解答清楚、專業知識」：

本項次整體滿意度達 96.5%，另有 3.5%民眾表示普通。顯示民眾對本所承辦人員能有效協助瞭解相關業務內容並提供專業協助，給予高度評價，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



圖 3.2.5: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」：

本項次有 94%受訪者對本所處理民眾意見及抱怨機制表示非常滿意或滿意，另有 6%表示普通，未有受訪者表示不滿意。顯示本所於受理民眾意見獲多數民眾肯定，處理機制有效回應民眾需求。

表 3.2.6:處理民眾意見及抱怨機制資料統計



圖 3.2.6: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 93.5%之民眾給予滿意或非常滿意之意見，6.5%表示普通，未有明顯負面評價，顯示本項服務於提升民眾洽公便利性及執行成效均獲得良好評價。

表 3.3.1:跨縣市代收代寄地政類申請案件資料統計



圖 3.3.1: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：

本項次有 97%的民眾給予滿意或非常滿意之意見，3%表示普通，整體滿意度表現良好。本項服務透過簡化申辦流程及減少書表填寫，有效降低民眾負擔，提升處理效率與洽公便利性，獲得多數民眾肯定。

表 3.3.2:隨案申請謄本免填書表資料統計



圖 3.3.2: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 96%之民眾給予滿意或非常滿意之意見，4%則表示普通。顯示本項服務透過導入多元支付方式，提升繳納規費之便利性，減少民眾攜帶現金之不便，獲得多數民眾肯定。建議持續宣導多元繳納地政規費之服務，以提升民眾使用意願。

表 3.3.3:推動以信用卡、悠遊卡繳納規費資料統計



圖 3.3.3: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，4%表示普通，且未有明顯負面回饋。顯示本項服務讓民眾能即時掌握不動產權利異動資訊，藉此保障財產權益，獲得多數受訪者認同。

表 3.3.4:推動地籍異動即時通資料統計



圖 3.3.4: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：

本項次有 89.5%之民眾給予滿意或非常滿意之意見，另有 10%受訪者表示普通，僅 0.5%表示非常不滿意，整體評價仍以正面居多。顯示本項服務透過跨機關整合，減少民眾檢附紙本稅單的程序，有效提升申辦效率與便利性。部分受訪者持普通或負面意見，建議持續宣導本項服務。

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



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

(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 88%之民眾給予滿意或非常滿意之意見，另有 12%受訪者表示普通。顯示本項服務具一定成效並獲得多數民眾認同。透過提供地價資訊及申報協助，有助於民眾瞭解市場行情、掌握不動產交易情形，並減少申辦疑慮。

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



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

(七)本所推動「買賣實價登錄常見錯誤叮嚀小卡服務」滿意度：

本項次有 88%之受訪民眾給予滿意或非常滿意之回饋，另有 12%受訪者表示普通。顯示本項服務透過彙整實價登錄常見錯誤並做成貼心叮嚀小卡，以淺顯易懂的方式提供民眾參考，有助於降低申報錯誤率、避免逾期，並提升申報作業正確性與效率。

表 3.3.7:推動買賣實價登錄常見錯誤叮嚀小卡服務資料統計



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

(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：

本項次有 87.5%之受訪民眾給予滿意或非常滿意之意見，另 12%受訪者表示普通，僅 0.5%表示不滿意。惟部分民眾反映系統較不易使用，影響服務體驗。為提升使用便利性，建議檢視查詢及操作流程，並加強操作說明與臨櫃協助。

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



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

四、防詐宣導措施

本所推動「防詐宣導措施」滿意度：

本項次有 89%之民眾給予滿意或非常滿意之意見回饋，11%表示普通。顯示透過多元宣導方式推廣不動產防詐知識，獲得多數民眾肯定，有助於強化自身財產權益保護。

表 4:推動防詐宣導措施資料統計



圖 4:推動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 82.5%之民眾給予滿意或非常滿意之回饋，17%則表示普通，0.5%表示不滿意。調查結果反映多數民眾認同地政便民工作站提供就近申辦之服務，惟相較其他便民服務，本項服務表示普通之比例較高，顯示部分民眾對工作站之可申辦項目、設置地點等尚不熟悉。將持續宣導以提高民眾對此項便民服務之運用。

表 5:推動地政便民工作站資料統計

 地政便民工作站		
滿意度	人數(人)	比例(%)
非常滿意	111	60.00%
滿意	42	22.50%
普通	31	17.00%
不滿意	1	0.50%
非常不滿意	0	0.00%
合計	185	100.00%

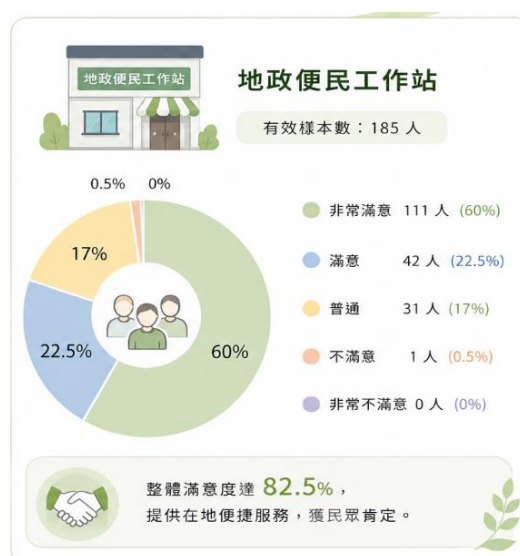


圖 5:推動地政便民工作站資料分析

六、滿意度總分析

根據本次滿意度調查回復顯示，便民服務滿意度較前次調查略有提升；惟業務滿意度微幅下降。未來將持續蒐集民眾意見與需求，以提供更優質之服務。

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	115 年 上半年	成長 分析
 (一) 動線規劃及服務設施	95.05%	92.97%	-2.08% ▼
 (二) 整體治公環境	96.15%	89.73%	-6.42% ▼
 (三) 處理申請案件之速度	90.11%	93.51%	+3.40% ▲
 (四) 櫃台服務人員的主動回應	98.90%	96.22%	-2.68% ▼
 (五) 承辦人員解答清楚、專業知識	99.45%	96.76%	-2.69% ▼
 (六) 處理民眾意見及抱怨機制	91.76%	94.05%	+2.29% ▲
 平均	95.23%	93.87%	-1.36% ▼

 本所便民服務滿意度調查內容	114 年 上半年	115 年 上半年	成長 分析
 (一) 推動跨縣市代收代寄地政類申請案件	93.41%	93.51%	+0.10% ▲
 (二) 隨案申請謄本免填申請書表	94.51%	97.30%	+2.79% ▲
 (三) 推動以信用卡、悠遊卡繳納規費	95.05%	95.68%	+0.63% ▲
 (四) 推動地籍異動即時通服務	93.41%	95.68%	+2.27% ▲
 (五) 不動產移轉一站式服務(免附稅單)	84.62%	89.19%	+4.57% ▲
 (六) 實價登錄協助申報及地價查詢服務	90.66%	88.11%	-2.55% ▼
 (七) 實價登錄常見錯誤貼心叮嚀小卡服務	92.86%	88.11%	-4.75% ▼
 (八) 查詢鑑界所需界址點及複丈規費服務	86.26%	87.57%	+1.31% ▲
 平均	91.35%	91.89%	+0.54% ▲

 整體平均滿意度	115 年上半年 92.88%
---	---------------------------

七、交叉分析不同群體之民眾滿意度

初次到所人數為 81 人(男 29 位、女 52 位)、二次以上到所人數為 104 人(男 53 位、女 51 位)。

調查結果顯示，到所二次以上洽公民眾對「整體洽公環境」之滿意度略低。將依民眾意見回饋，並視實際需求檢視相關設施及服務環境，逐步優化洽公空間，以提升洽公品質。

另外，「地政便民工作站」滿意度相對較低，後續將加強服務內容之宣導與推廣，提高民眾對該項服務之使用率，進而提升便民服務效益。

本所業務滿意度調查內容			本所便民服務滿意度調查內容		
項目	初次到所滿意程度	到所 2 次以上滿意程度	項目	初次到所滿意程度	到所 2 次以上滿意程度
 (一) 動線規劃及服務設施	92.59%	93.27%	 (一) 推動跨縣市代收代寄地政類申請案件	91.36%	95.19%
 (二) 整體洽公環境	88.89%	90.38%	 (二) 隨案申請謄本免填申請書表	95.06%	99.04%
 (三) 處理申請案件之速度	95.06%	92.31%	 (三) 推動以信用卡、悠遊卡繳納規費	93.83%	97.12%
 (四) 櫃台服務人員主動回應	97.53%	95.19%	 (四) 推動地籍異動即時通服務	95.06%	96.15%
 (五) 承辦人員解答清楚、專業知識	97.53%	96.15%	 (五) 不動產移轉一站式服務(免附稅單)	91.36%	87.50%
 (六) 處理民眾意見及抱怨機制	96.30%	92.31%	 (六) 實價登錄協助申報及地價查詢服務	90.12%	86.54%
 平均	94.65%	93.27%	 (七) 實價登錄常見錯誤貼心叮嚀小卡服務	90.12%	86.54%
			 (八) 查詢鑑界所需界址點及複丈規費服務	88.89%	86.54%
			 (九) 防詐三實宣導措施	93.83%	84.62%
			 (十) 地政便民工作站	86.42%	79.81%
			 平均	91.61%	89.91%

肆、具體意見說明

有鑑於民眾於紙本問卷及網路問卷所提出之具體建議及回應，臚列如下：

項目	民眾意見與建議	本所回應
1	親切	將持續精進，並維持良好的服務品質。
	窗口服務人員耐心解說，服務優質	
	加油！	
	處理案件速度都滿意	
	服務人員熱心，讚！	
	服務台及審查陳小姐不錯	
2	協助查詢建界所需界址點及複丈規費服務系統太差難用	將檢視查詢及操作流程，並強化操作說明與臨櫃協助。
	對一站式服務表示不知道	將加強推廣該項服務，以提高使用率。
3	收件櫃台人員不足	因未具體說明特定課室之收件需加強，本所將加強櫃台同仁教育訓練。
	建議午休時間延長至13:30，下班時間延長至17:30(與稅務同時)	將持續觀察服務情形並蒐集民眾意見。
4	3樓廁所有異味	將請清潔人員加強清潔作業，並評估加裝排風扇以改善異味，提升廁所環境品質。
	洗手間太潮濕、又太臭	
	廁所有異味	
	廁所太臭，麻煩廁所清潔	
	廁所清潔有待改善	
	廁所太臭	
	廁所有異味，令人作嘔	
	廁所乾淨一點會更好	

伍、結論

- 一、本次調查受訪者共 185 人，其中男性 82 人、女性 103 人；年齡層則以 31 至 50 歲民眾為主，占總受訪人數逾五成。考量該族群對網路及社群媒體使用率較高，建議持續透過 Facebook 及 Line 等數位管道進行政策宣導，以提升民眾對各項便民服務措施之認識。
- 二、本次調查整體平均滿意度為 92.88%，顯示多數受訪民眾對本所服務品質持正面評價。惟與 114 年上半年調查結果相比略有下降，經進一步分析，各項服務中以「整體洽公環境」、「不動產移轉一站式服務（免附稅單）」、「實價登錄協助申報及地價查詢服務」、「實價登錄常見錯誤貼心叮嚀小卡服務」及「查詢鑑界所需界址點及複丈規費服務」等項目滿意度相對較低，後續將參酌民眾意見回饋及實際需求，持續精進相關服務措施及執行情形，同時加強便民服務宣導，以提升民眾對服務內容之瞭解與使用意願，進而提高整體服務品質。
- 三、調查結果顯示民眾對案件處理速度之滿意度較前次調查有所提升，反映本所服務效率獲民眾肯定。惟改善建議中部分意見仍集中於登記案件收件等業務項目。建議持續檢視現行作業流程及措施，並適時辦理優化，以縮短民眾等候時間，進一步強化民眾滿意度。



基隆市地政事務所

Keelung City Land Office

