

# 基隆市安樂地政事務所 100 年度 整體為民服務滿意度問卷調查成果報告

**壹、依據：**本所「為民服務問卷調查實施計畫」辦理。

**貳、目的：**為了解本所進行為民服務工作及各項便民服務措施之滿意度，並期能廣納各界建言，以作為提升工作效率、改善服務品質之依據。

**參、調查時間：**100 年 8 月 1 日起至 100 年 8 月 12 日止，為期 2 週。

**肆、調查對象：**以來所洽公之民眾、地政士、不動產經紀人等作為抽樣調查對象。

**伍、調查方式：**採不記名書面問卷方式進行調查，並將問卷分別置於一課(全功能櫃台、簡易案件單一櫃台、謄本櫃台及服務台)、二課、三課收件櫃台。

**陸、有效樣本數：**發放 300 份問卷，回收之有效問卷共計 231 份，回收率為 77%，如下表。

問卷調查表回收情形一覽表

|      | 全功能<br>櫃台 | 簡易案件<br>單一櫃台 | 謄本<br>櫃台 | 服務台 | 二課<br>櫃台 | 三課<br>櫃台 | 合計  |
|------|-----------|--------------|----------|-----|----------|----------|-----|
| 發放份數 | 70        | 70           | 70       | 50  | 30       | 10       | 300 |
| 有效份數 | 51        | 54           | 60       | 40  | 18       | 8        | 231 |
| 回收率  | 72%       | 77%          | 86%      | 80% | 60%      | 80%      | 77% |

## 柒、抽樣方法及方式

### 一、抽樣方法：

考量本所人力、案件處理時效性以及有限預算經費下，本所問卷調查係採簡單隨機抽樣方式辦理。

### 二、分析方式：

(一) 首先將問卷調查所得之數據資料進行歸納整理，利用 SPSS

統計軟體，針對本次問卷進行 Cronbach  $\alpha$  內部一致性分析信度分析。接續使用 Excel 針對問卷中各題項進行分析並繪製圖表，最後獲得此次問卷調查書面報告，作為各項為民服務工作之成果檢驗與未來改進之依據。

(二) 問卷調查是指以科學的方法來蒐集相關資料，再運用統計分析的方法將收集之資料來產生決策所需的資訊。當問卷調查完成後，常會面臨問卷是否具有有效性與真實性兩項指標，而信度與效度便是用來測量這兩項指標之準備程度。

1. 效度：所謂「效度」是指使用的測量工作（問卷）能否正確衡量出研究者所欲瞭解的特質。評估效度的高低程度，一般以內容效度、準確效度及架構效度等三個項目加以評判。本所滿意度問卷調查內容，每年經本所成立之「為民服務工作小組成員」依實際執行現況及參考同質性機關之問卷內容，逐題檢視並修改，實具相當之效度。
2. 信度：所謂「信度」是指所用的測量工具所衡量出來的結果之穩定性及一致性。問卷內容的同質性及受訪時間間隔的影響是影響信度的兩個主要因素。為進一步了解本所問卷的可靠性與有效性，運用最常使用之 $\alpha$ 信度系數法（Cronbach  $\alpha$ ）以作為衡量之依據，當 $\alpha$ 值越高，則表示內部一致性越大，測驗的內容越趨於一致。然而，由於本問卷之目的，在於探討本所各方面表現在民眾心中之滿意程度。故本問卷各題目是否可以真實反應民眾滿意度至為關鍵。故以本問卷中之1~9題使用SPSS統計軟體進行信度分析，分析結果顯示，（Cronbach  $\alpha$ ）達0.912，足見本次問卷調查具有相當的可信度，調查之結果可做為本所後續改進之依據及參考。

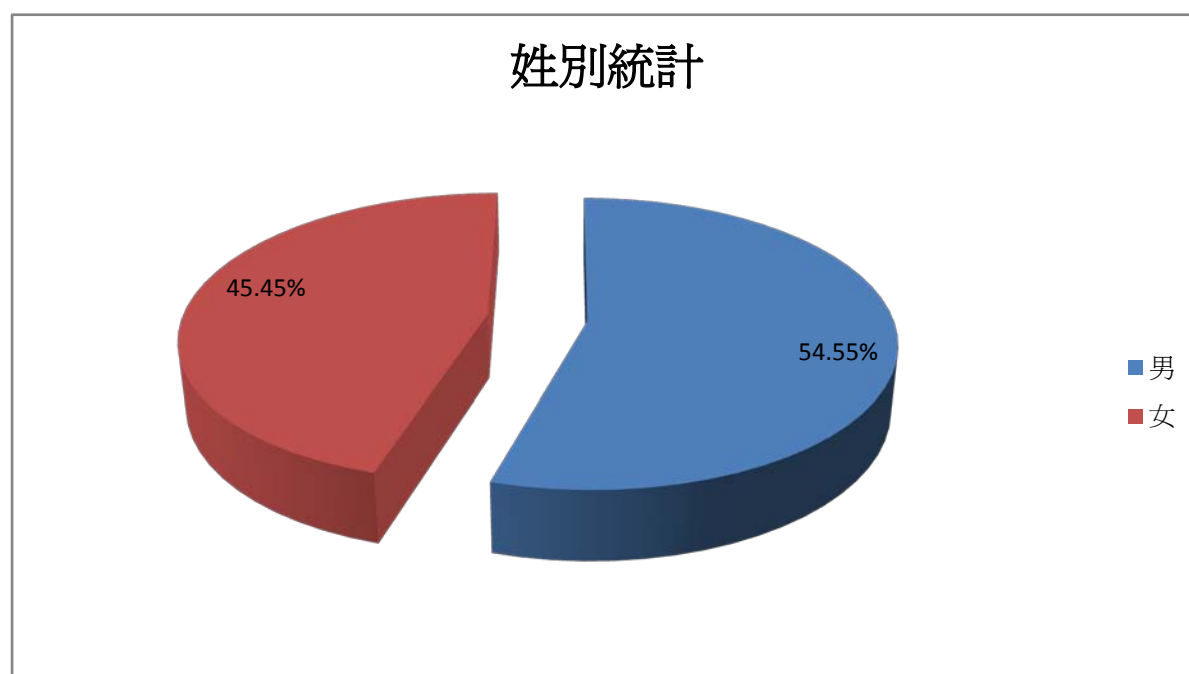
## 捌、調查結果與分析：

### 一、基本資料分析：

(一)性別：本次問卷調查對象性別如表一所示，以男性比例較高，佔 54.55%，女性則佔 45.45%，男性比女性略多 9.1%，顯示本次問卷調查對象以男性居多。

表一、性別統計表

|     | 男      | 女      | 總計   |
|-----|--------|--------|------|
| 人數  | 126    | 105    | 231  |
| 百分比 | 54.55% | 45.45% | 100% |



圖一、問卷調查對象性別分佈圖

(二)年齡：本次問卷調查對象如表二所示，以50~59歲最多，佔30.30%，

其次為40~49歲，佔25.54%；30~39歲，佔 21.65%，顯示至本所

申辦案件民眾以中年人口及青壯年居多，究其原因除本市之專業

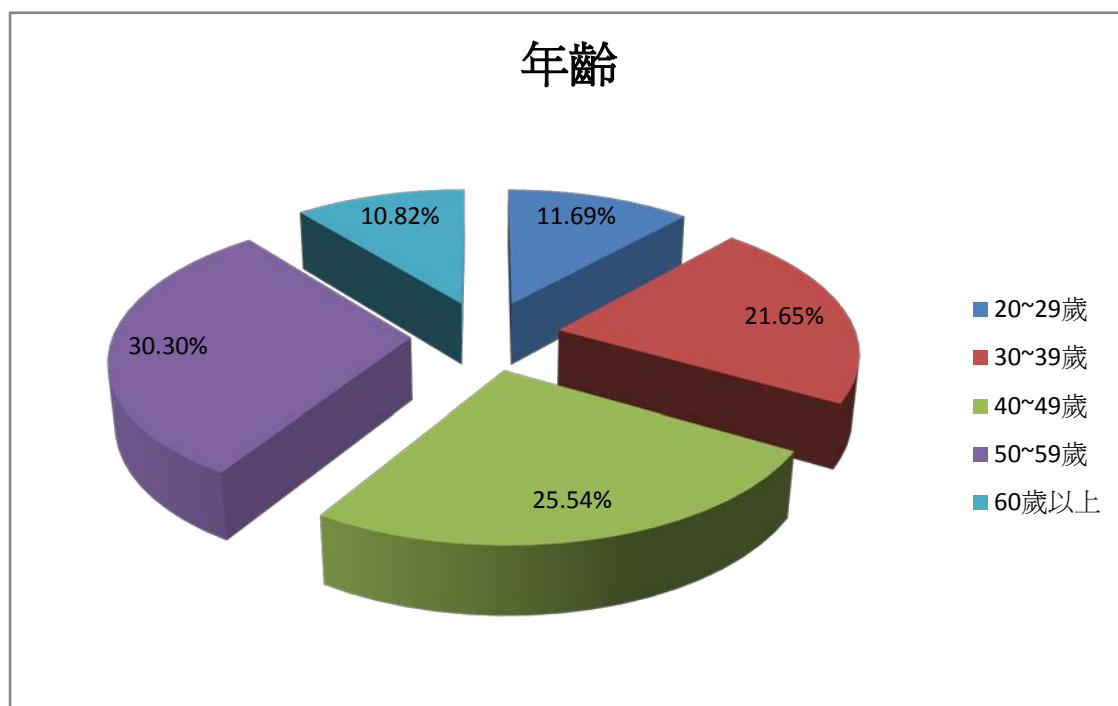
代書多為較資深者外，且不動產產權變動花費之金額較為龐大，

具備購屋、換屋或投資者之年齡層至少在 30 歲以上，故至地所

洽公之民眾亦以 30~59 歲為主，約佔 77.49%。

表二、年齡統計表

|     | 20~29 歲 | 30~39 歲 | 40~49 歲 | 50~59 歲 | 60 歲以上 | 總計   |
|-----|---------|---------|---------|---------|--------|------|
| 人數  | 27      | 50      | 59      | 70      | 25     | 231  |
| 百分比 | 11.69%  | 21.65%  | 25.54%  | 30.30%  | 10.82% | 100% |

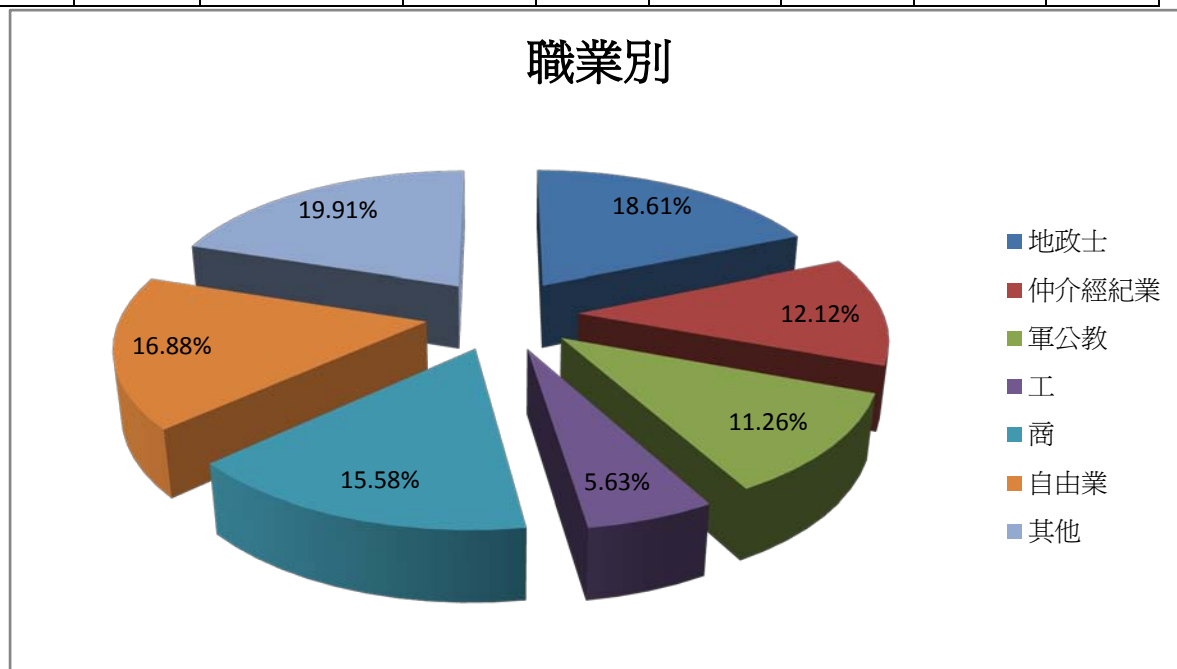


圖二、問卷調查對象年齡分佈圖

(三)職業別：本次問卷調查對象職業別如表三所示，以從事其他者偏多，佔19.91%，其次地政士18.62%、自由業 16.88%、商 15.58%，仲介經紀業 12.12%。以整體而言，不動產相關行業（地政士及仲介經紀業）比例僅占全部之三成左右，顯示近年來民眾自行辦理案件已成為趨勢。相較於從事不動產相關行業之專業人士，一般民眾對本所環境、各項業務皆不甚瞭解，而本次調查對象多樣化的背景，讓問卷調查結果更具參考性。

表三、職業別統計表

|     | 地政士    | 仲介經紀業  | 軍公教    | 工     | 商      | 自由業    | 其他     | 總計   |
|-----|--------|--------|--------|-------|--------|--------|--------|------|
| 人數  | 43     | 28     | 26     | 13    | 36     | 39     | 46     | 231  |
| 百分比 | 18.62% | 12.12% | 11.26% | 5.63% | 15.58% | 16.88% | 19.91% | 100% |



圖三、問卷調查對象職業別分佈圖

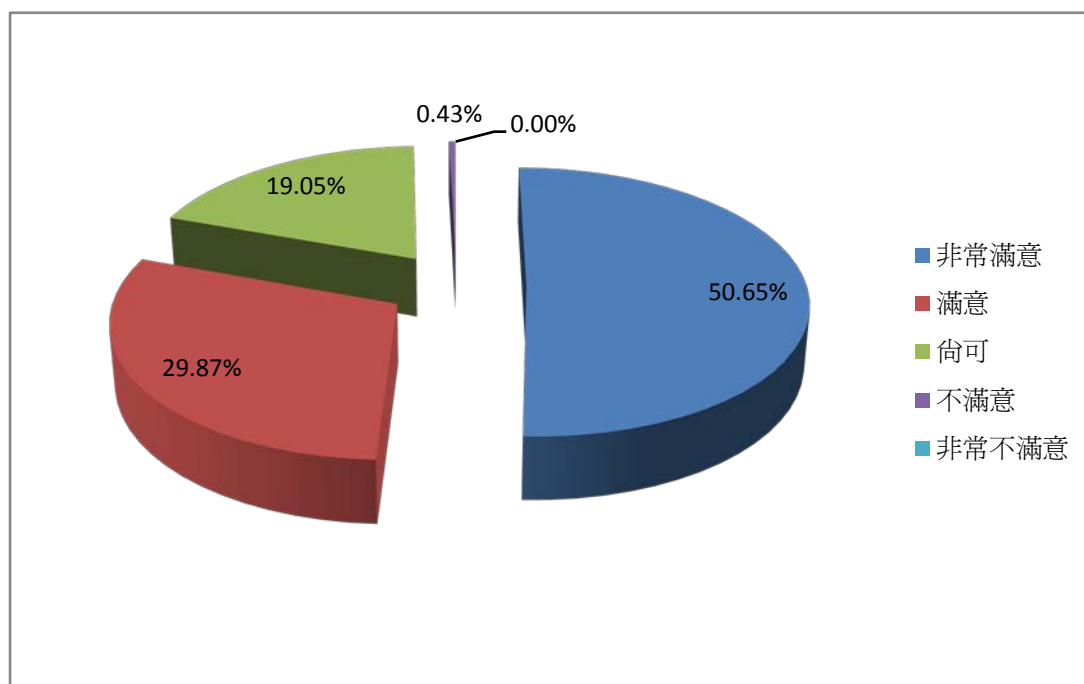
## 二、問卷內容統計與分析：

### (一)對於洽公環境是否滿意？(綠美化及舒適、明亮、整潔程度)

調查結果如表四及圖四所示，有50.65%民眾對本所洽公環境感到非常滿意，29.87%民眾感到滿意，19.05%民眾感到尚可，0.43%民眾感到不滿意；民眾對於「洽公環境」感到滿意以上者達80.52%，其結果顯示，本所在經費有限且無法進行大幅修繕之情況下，需靠同仁共同努力維護洽公環境，以提升洽公民眾之舒適感。此外，其中有 1 人感到不滿意，表示本所需要更加努力。

表四、洽公環境滿意度統計表

|     | 非常滿意   | 滿意     | 尚可     | 不滿意   | 非常不滿意 | 總計   |
|-----|--------|--------|--------|-------|-------|------|
| 人數  | 117    | 69     | 44     | 1     | 0     | 231  |
| 百分比 | 50.65% | 29.87% | 19.05% | 0.43% | 0%    | 100% |

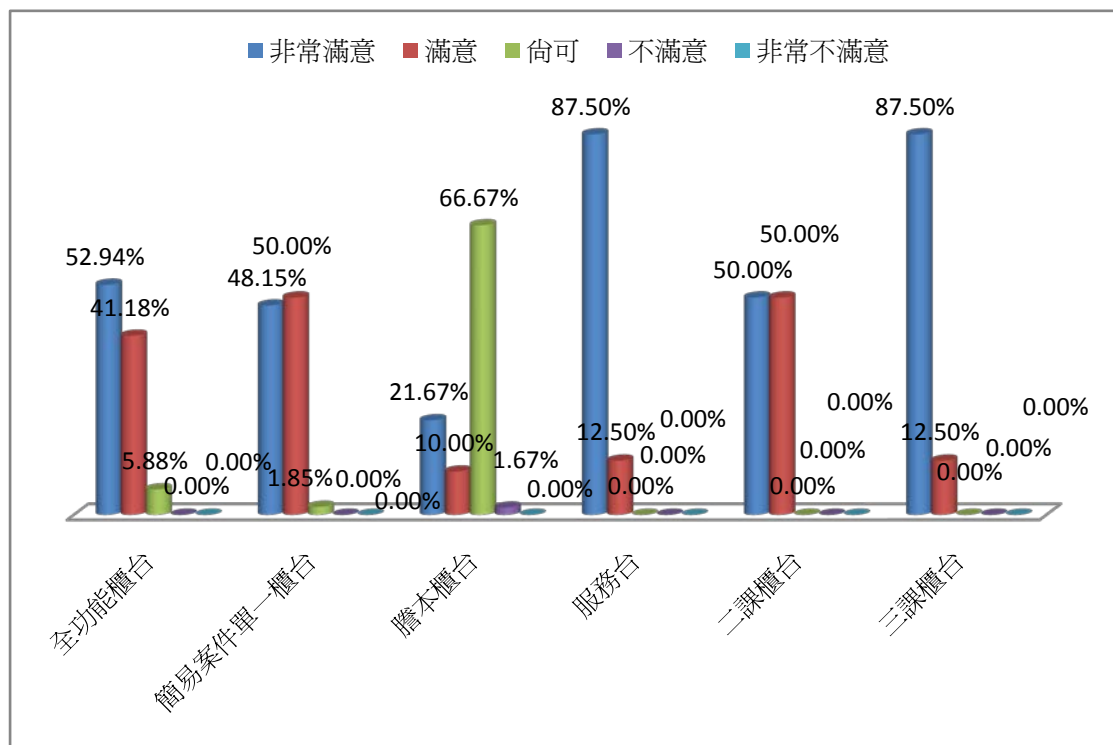


圖四、洽公環境滿意度分析圖

而各櫃台分析如表五及圖五所示，以服務台及三課櫃台最受青睞，分別為87.50%民眾感到非常滿意。

表五、各櫃台洽公環境滿意度統計表

|       |     | 全功能櫃台 | 簡易案件單一櫃台 | 謄本櫃台  | 服務台   | 二課櫃台  | 三課櫃台  |
|-------|-----|-------|----------|-------|-------|-------|-------|
| 非常滿意  | 人數  | 27    | 26       | 13    | 35    | 9     | 7     |
|       | 百分比 | 52.94 | 48.15    | 21.67 | 87.50 | 50.00 | 87.50 |
| 滿意    | 人數  | 21    | 27       | 6     | 5     | 9     | 1     |
|       | 百分比 | 41.18 | 50.00    | 10.00 | 12.50 | 50.00 | 12.50 |
| 尚可    | 人數  | 3     | 1        | 40    | 0     | 0     | 0     |
|       | 百分比 | 5.88  | 1.85     | 66.67 | 0     | 0     | 0     |
| 不滿意   | 人數  | 0     | 0        | 1     | 0     | 0     | 0     |
|       | 百分比 | 0     | 0        | 1.67  | 0     | 0     | 0     |
| 非常不滿意 | 人數  | 0     | 0        | 0     | 0     | 0     | 0     |
|       | 百分比 | 0     | 0        | 0     | 0     | 0     | 0     |



圖五、各櫃台洽公環境滿意度分析圖

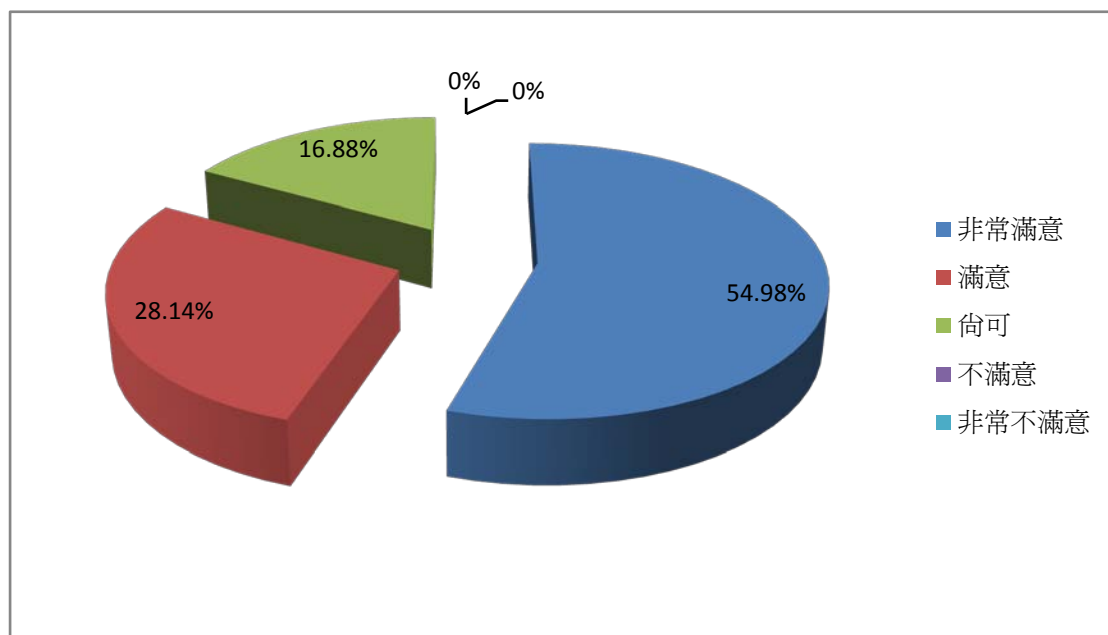


(二)對於服務項目、服務人員、方向導引及提供雙語標示感受如何？

調查結果如表六及圖六所示，有54.98%民眾感到非常滿意，28.14%感到滿意，16.88%感到尚可，且無不滿意之情形；民眾對於「服務標示」感到滿意以上者達83.12%，顯示應先進一步瞭解本所目前是否有不明之辨識標示外，亦請同仁及志工積極落實走動式服務，主動協助洽公民眾。

表六、服務標示滿意度統計表

|     | 非常滿意   | 滿意     | 尚可     | 不滿意 | 非常不滿意 | 總計   |
|-----|--------|--------|--------|-----|-------|------|
| 人數  | 127    | 65     | 39     | 0   | 0     | 231  |
| 百分比 | 54.98% | 28.14% | 16.88% | 0%  | 0%    | 100% |

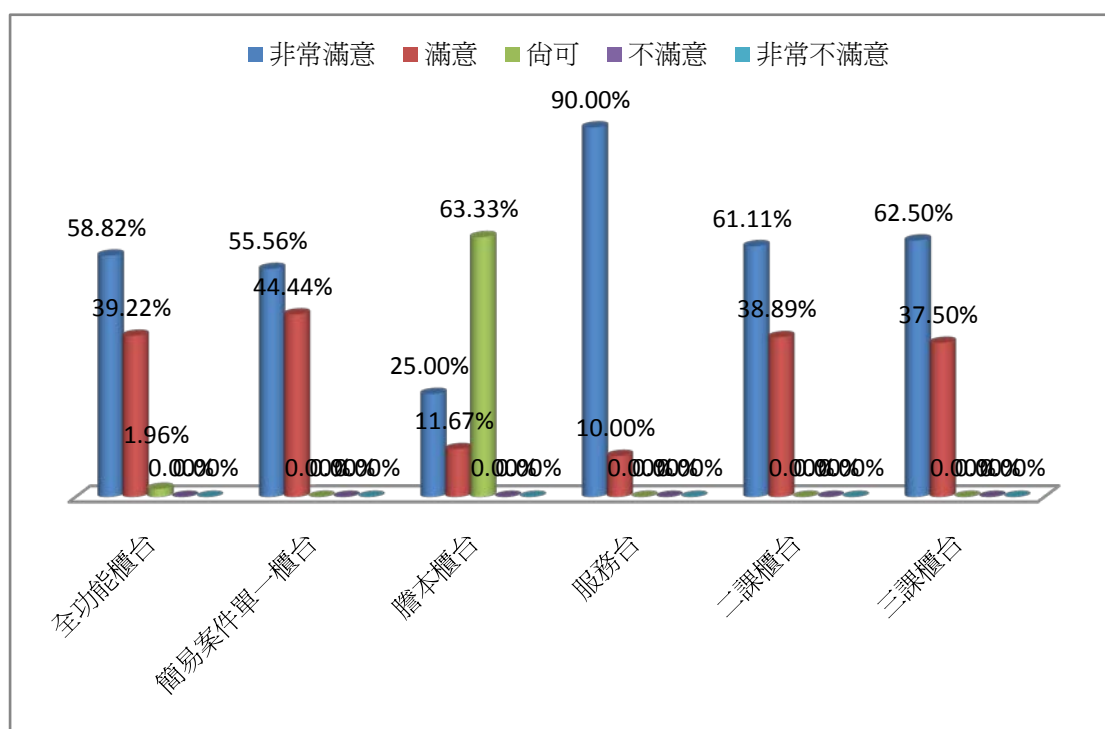


圖六、服務標示滿意度分析圖

而各櫃台分析如表七及圖七所示，以服務台滿意度最高，達 90% 之民眾感到非常滿意。

表七、各櫃台服務標示滿意度統計表

|       |     | 全功能櫃台 | 簡易案件單一櫃台 | 謄本櫃台  | 服務台   | 二課櫃台  | 三課櫃台  |
|-------|-----|-------|----------|-------|-------|-------|-------|
| 非常滿意  | 人數  | 30    | 30       | 15    | 36    | 11    | 5     |
|       | 百分比 | 58.82 | 55.56    | 25.00 | 90.00 | 61.11 | 62.50 |
| 滿意    | 人數  | 20    | 24       | 7     | 4     | 7     | 3     |
|       | 百分比 | 39.22 | 44.44    | 11.67 | 10.00 | 38.89 | 37.50 |
| 尚可    | 人數  | 1     | 0        | 38    | 0     | 0     | 0     |
|       | 百分比 | 1.96  | 0        | 63.33 | 0     | 0     | 0     |
| 不滿意   | 人數  | 0     | 0        | 0     | 0     | 0     | 0     |
|       | 百分比 | 0     | 0        | 0     | 0     | 0     | 0     |
| 非常不滿意 | 人數  | 0     | 0        | 0     | 0     | 0     | 0     |
|       | 百分比 | 0     | 0        | 0     | 0     | 0     | 0     |



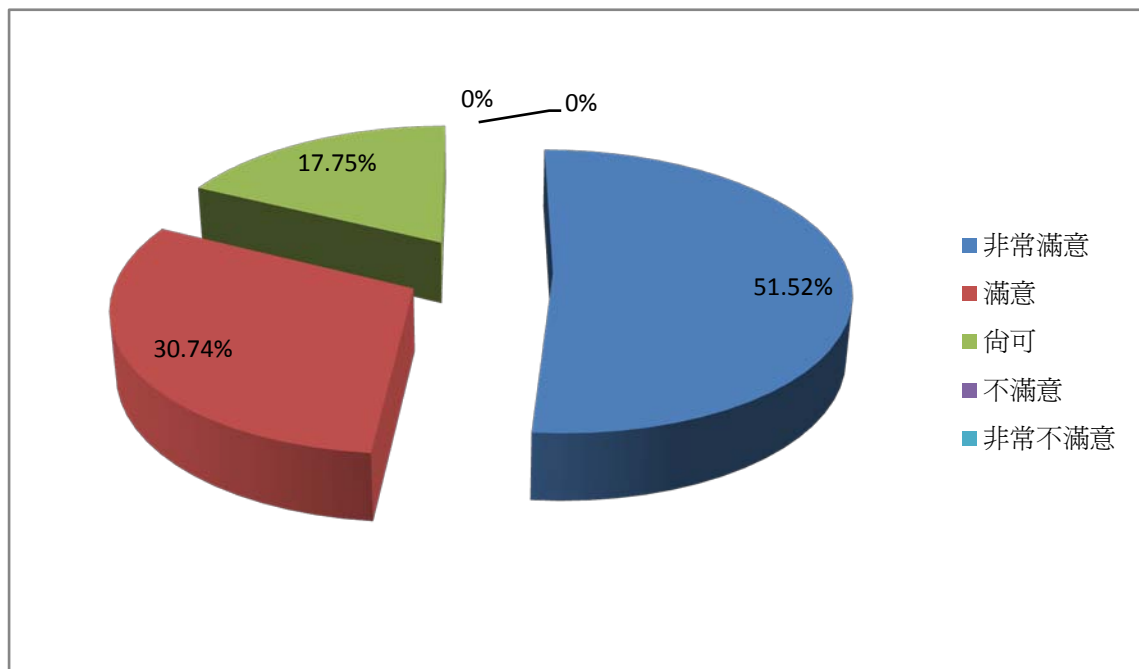
圖七、各櫃台服務標示滿意度分析圖

### (三)對於洽公動線規劃是否滿意？

調查結果如表八及圖八所示，有51.52%民眾感到非常滿意，30.74%民眾感到滿意，17.75%民眾感到尚可，且無不滿意之情形；民眾對本所「洽公動線」感到滿意以上者達82.26%，顯示本所於 98 年完成重新整併櫃台功能簡化動線後至今，應重新檢討是否有其他需要改善之地方。

表八、洽公動線滿意度統計表

|     | 非常滿意   | 滿意     | 尚可     | 不滿意 | 非常不滿意 | 總計   |
|-----|--------|--------|--------|-----|-------|------|
| 人數  | 119    | 71     | 41     | 0   | 0     | 231  |
| 百分比 | 51.52% | 30.74% | 17.75% | 0%  | 0%    | 100% |

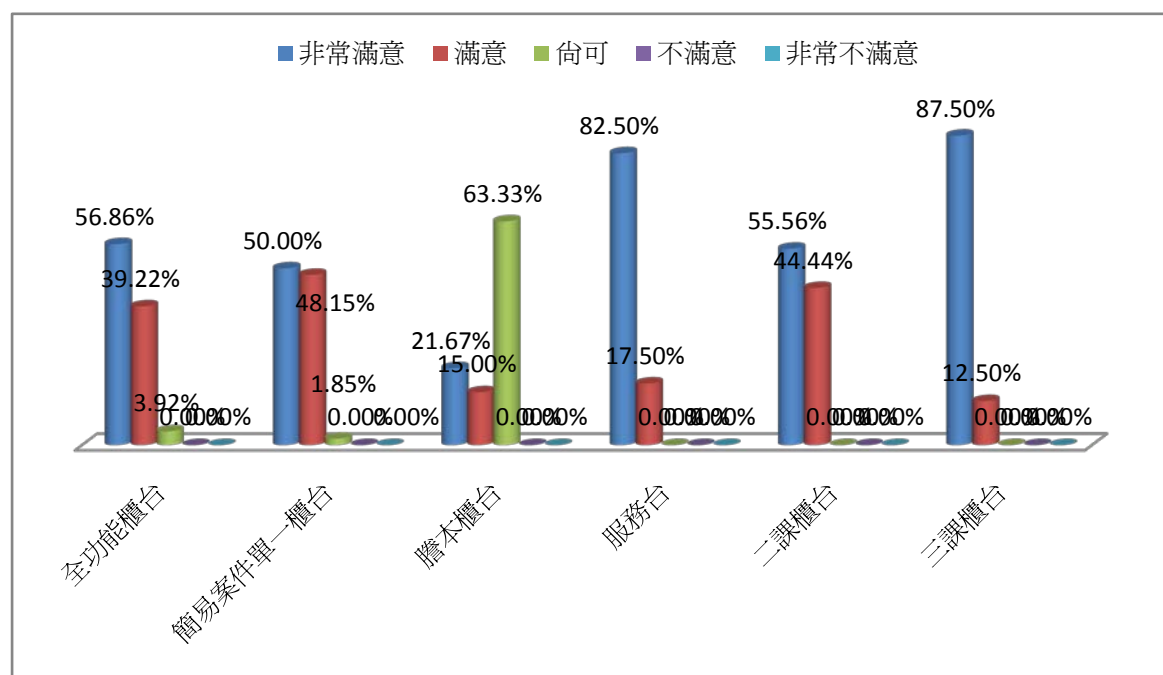


圖八、洽公動線滿意度分析圖

而各櫃台分析如表九及圖九所示，以三課櫃台及服務台滿意度最高，分別為 87.80%及 82.5%民眾感到非常滿意。

表九、各櫃台洽公動線滿意度統計表

|       |     | 全功能櫃台 | 簡易案件單一櫃台 | 謄本櫃台  | 服務台   | 二課櫃台  | 三課櫃台  |
|-------|-----|-------|----------|-------|-------|-------|-------|
| 非常滿意  | 人數  | 29    | 27       | 13    | 33    | 10    | 7     |
|       | 百分比 | 56.86 | 50.00    | 21.67 | 82.50 | 55.56 | 87.50 |
| 滿意    | 人數  | 20    | 26       | 9     | 7     | 8     | 1     |
|       | 百分比 | 39.22 | 48.15    | 15.00 | 17.50 | 44.44 | 12.50 |
| 尚可    | 人數  | 2     | 1        | 38    | 0     | 0     | 0     |
|       | 百分比 | 3.92  | 1.85     | 63.33 | 0     | 0     | 0     |
| 不滿意   | 人數  | 0     | 0        | 0     | 0     | 0     | 0     |
|       | 百分比 | 0     | 0        | 0     | 0     | 0     | 0     |
| 非常不滿意 | 人數  | 0     | 0        | 0     | 0     | 0     | 0     |
|       | 百分比 | 0     | 0        | 0     | 0     | 0     | 0     |



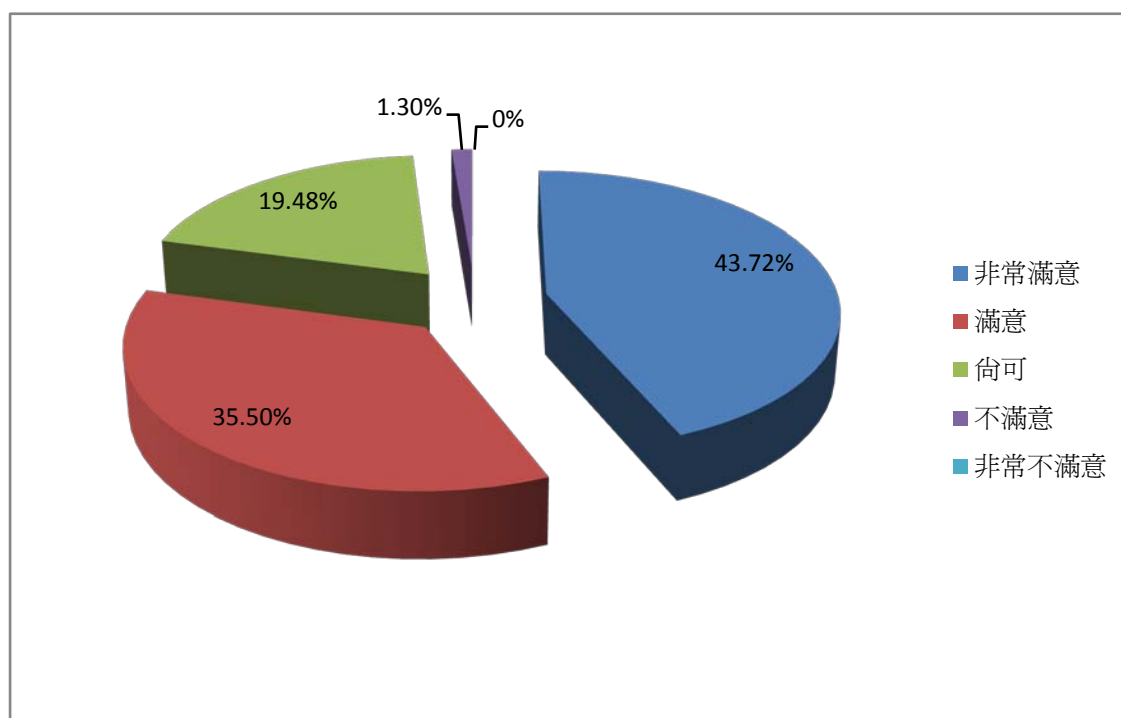
圖九、各櫃台洽公動線滿意度分析圖

(四)對於相關設施是否滿意？(如座椅、盥洗室、哺乳室、愛心鈴、申辦書表、填寫範例、服務台、書寫台、電腦(網路)、飲水機、宣導資料及文具用品等)

調查結果如表十、圖十所示，有43.72%民眾感到非常滿意，35.50%民眾感到滿意，19.48%民眾感到尚可，1.30%民眾感到不滿意；民眾對本所「相關設施」感到滿意以上者達79.22%，顯示本所於相關設施之設置及維護方面需有再加強之空間。

表十、相關設施滿意度統計表

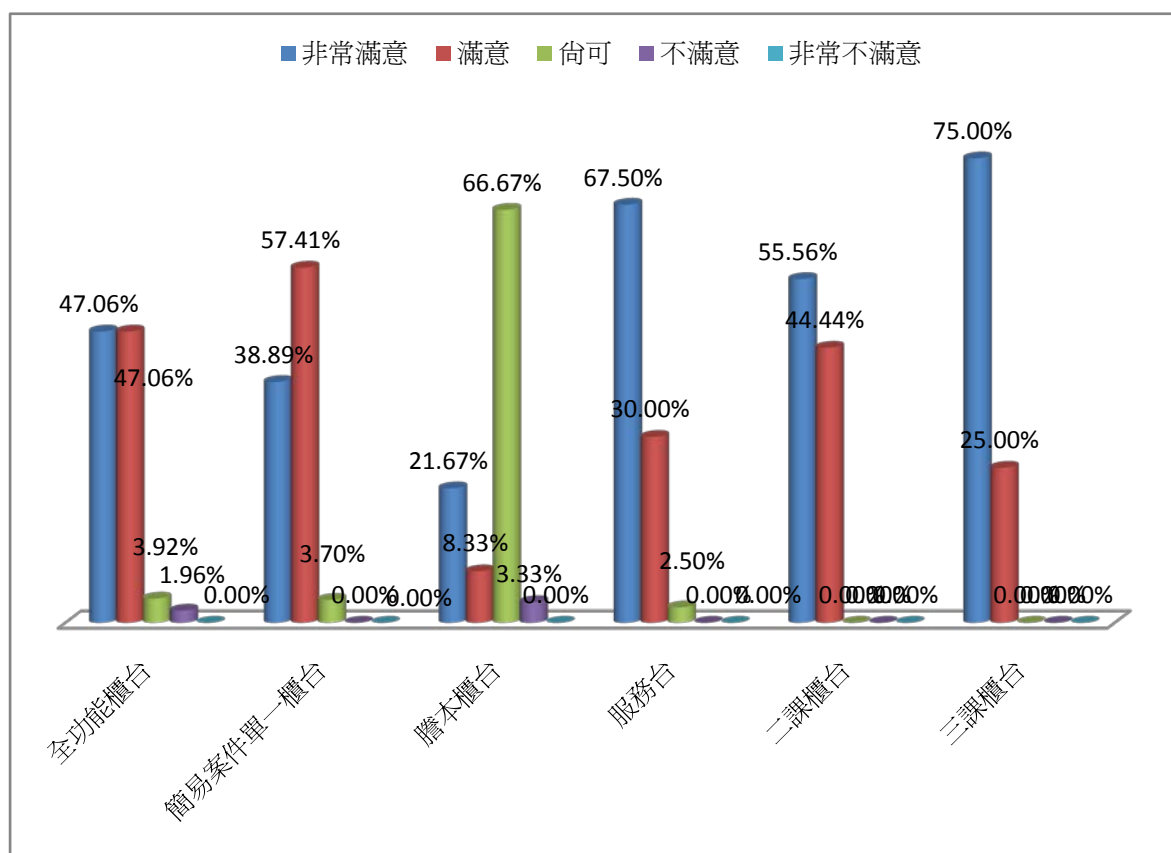
|     | 非常滿意   | 滿意     | 尚可     | 不滿意   | 非常不滿意 | 總計   |
|-----|--------|--------|--------|-------|-------|------|
| 人數  | 101    | 82     | 45     | 3     | 0     | 231  |
| 百分比 | 43.72% | 35.50% | 19.48% | 1.30% | 0%    | 100% |



圖十、相關設施滿意度分析圖

表十一、各櫃台相關設施滿意度統計表

|       |     | 全功能櫃台 | 簡易案件單一櫃台 | 謄本櫃台  | 服務台   | 二課櫃台  | 三課櫃台  |
|-------|-----|-------|----------|-------|-------|-------|-------|
| 非常滿意  | 人數  | 24    | 21       | 13    | 27    | 10    | 6     |
|       | 百分比 | 47.06 | 38.89    | 21.67 | 67.50 | 55.56 | 75.00 |
| 滿意    | 人數  | 24    | 31       | 5     | 12    | 8     | 2     |
|       | 百分比 | 47.06 | 57.41    | 8.33  | 30.00 | 44.44 | 25.00 |
| 尚可    | 人數  | 2     | 2        | 40    | 1     | 0     | 0     |
|       | 百分比 | 3.92  | 3.70     | 66.67 | 2.50  | 0     | 0     |
| 不滿意   | 人數  | 1     | 0        | 2     | 0     | 0     | 0     |
|       | 百分比 | 1.96  | 0        | 3.33  | 0     | 0     | 0     |
| 非常不滿意 | 人數  | 0     | 0        | 0     | 0     | 0     | 0     |
|       | 百分比 | 0     | 0        | 0     | 0     | 0     | 0     |



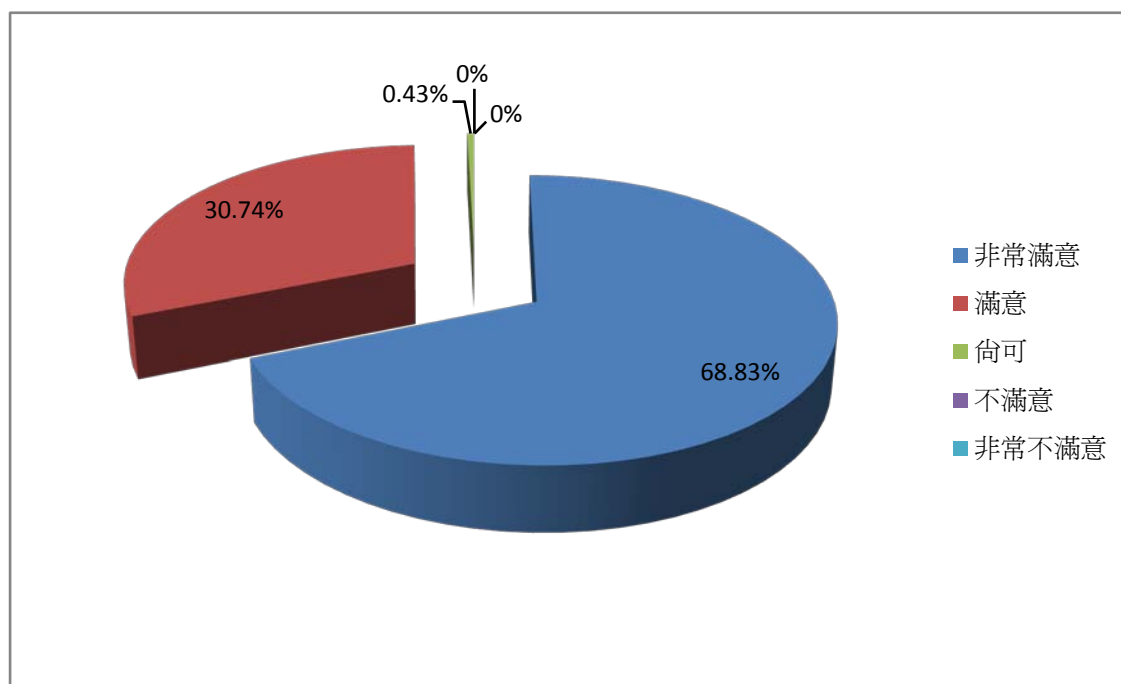
圖十一、各櫃台相關設施滿意度分析圖

#### (五)對於員工服務禮儀是否滿意？

調查結果如表十二及圖十二所示，有68.83%民眾感到非常滿意，30.74%感到滿意，0.43%感到尚可，無不滿意之情形；民眾對本所同仁之「服務禮儀」感到滿意以上者高達99.57%，且無人表示不滿意，顯示本所同仁之「服務禮儀」深獲民眾肯定，本所將持續秉持「以客為尊」之精神服務民眾。

表十二、服務禮儀滿意度統計表

|     | 非常滿意   | 滿意     | 尚可    | 不滿意 | 非常不滿意 | 總計   |
|-----|--------|--------|-------|-----|-------|------|
| 人數  | 159    | 71     | 1     | 0   | 0     | 231  |
| 百分比 | 68.83% | 30.74% | 0.43% | 0%  | 0%    | 100% |

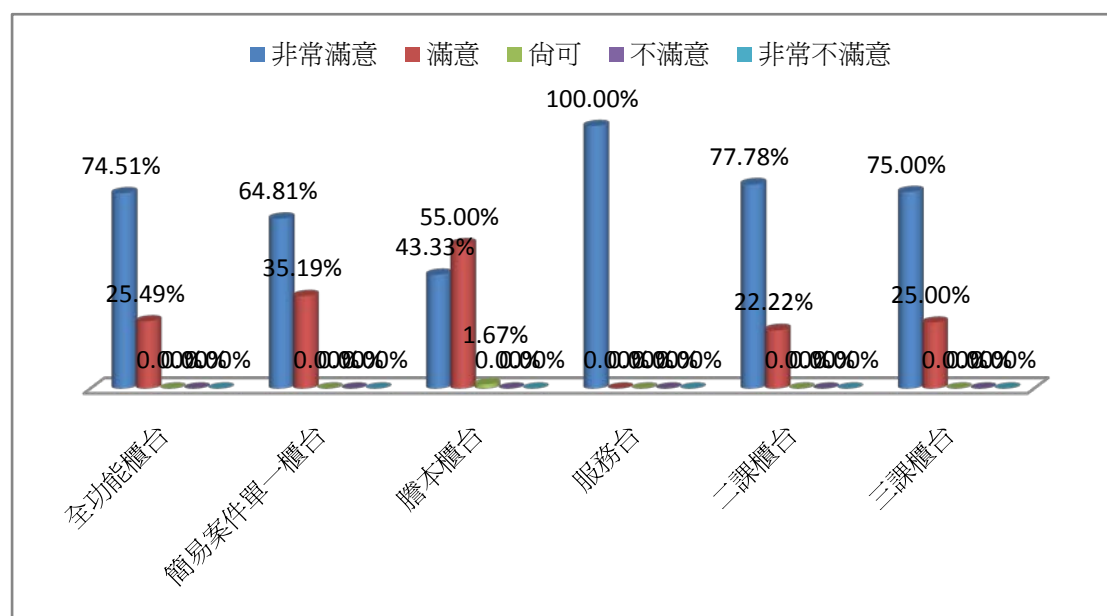


圖十二、服務禮儀滿意度分析圖

而各櫃台分析如表十三及圖十三所示，二課、三課及全功能櫃台非常滿意度皆達 70%以上，其中服務台更高達100%，惟謄本櫃台之非常滿意度僅為 43.33%，相較於其他櫃台偏低。

表十三、各櫃台服務禮儀滿意度統計表

|       |     | 全功能櫃台 | 簡易案件單一櫃台 | 謄本櫃台  | 服務台    | 二課櫃台  | 三課櫃台  |
|-------|-----|-------|----------|-------|--------|-------|-------|
| 非常滿意  | 人數  | 38    | 35       | 26    | 40     | 14    | 6     |
|       | 百分比 | 74.51 | 64.81    | 43.33 | 100.00 | 77.78 | 75.00 |
| 滿意    | 人數  | 13    | 19       | 33    | 0      | 4     | 2     |
|       | 百分比 | 25.49 | 35.19    | 55.00 | 0      | 22.22 | 25.00 |
| 尚可    | 人數  | 0     | 0        | 1     | 0      | 0     | 0     |
|       | 百分比 | 0     | 0        | 1.67  | 0      | 0     | 0     |
| 不滿意   | 人數  | 0     | 0        | 0     | 0      | 0     | 0     |
|       | 百分比 | 0     | 0        | 0     | 0      | 0     | 0     |
| 非常不滿意 | 人數  | 0     | 0        | 0     | 0      | 0     | 0     |
|       | 百分比 | 0     | 0        | 0     | 0      | 0     | 0     |



圖十三、各櫃台服務禮儀滿意度分析圖

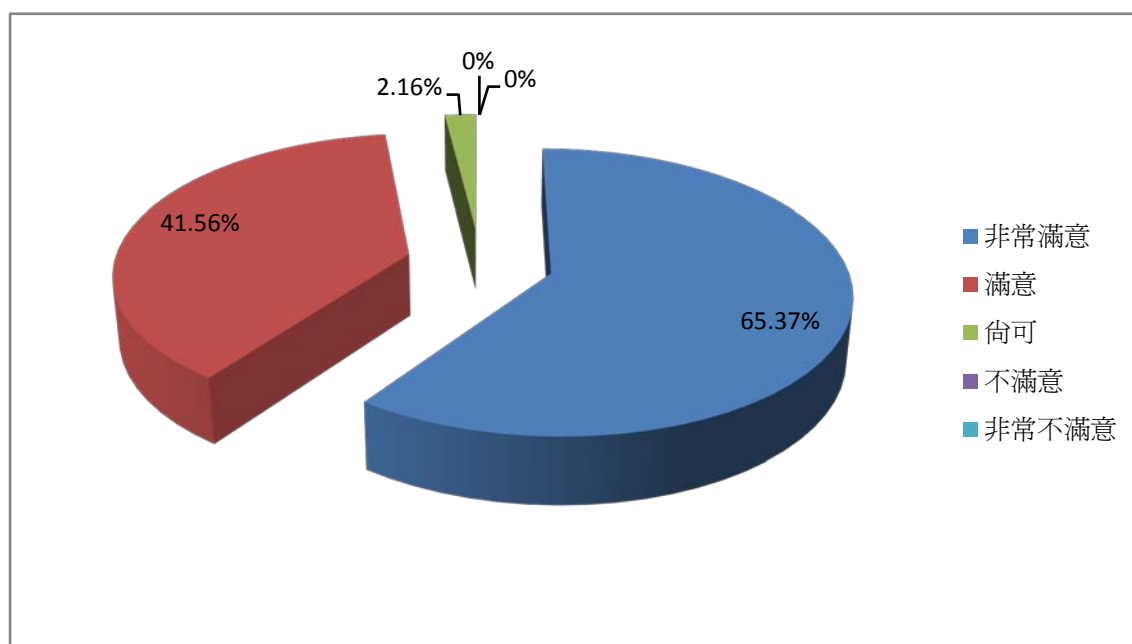


(六)承辦人員的專業知識及業務熟悉程度，感受如何？

調查結果如表十四及圖十四所示，有65.37%民眾感到非常滿意，34.20%民眾感到滿意，0.43%民眾感到尚可，無不滿意之情形；民眾對本所同仁之「專業知識」感到滿意以上者高達99.57%，顯示本所同仁之專業程度亦深獲民眾肯定，請各課持續定期辦理教育訓練，提升同仁之專業知識，以提供民眾更專業、更正確的服務。

表十四、專業知識滿意度統計表

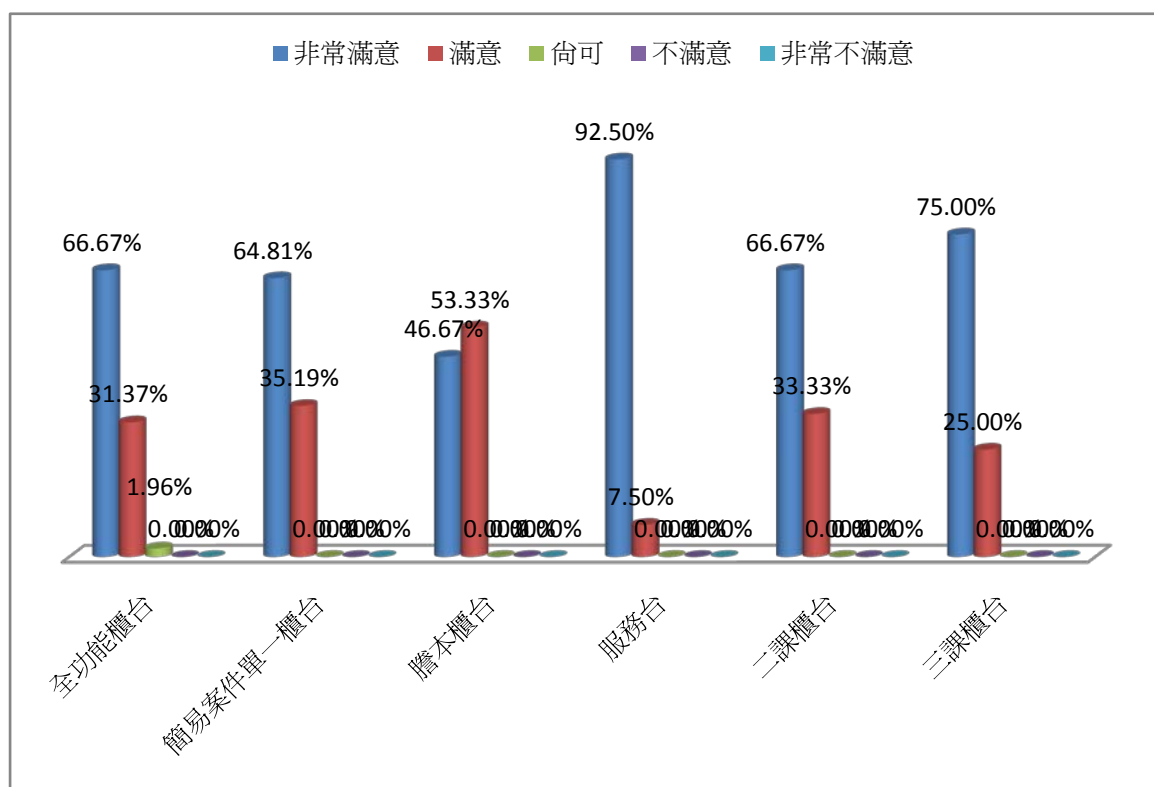
|     | 非常滿意   | 滿意     | 尚可    | 不滿意 | 非常不滿意 | 總計   |
|-----|--------|--------|-------|-----|-------|------|
| 人數  | 151    | 79     | 1     | 0   | 0     | 231  |
| 百分比 | 65.37% | 34.20% | 0.43% | 0%  | 0%    | 100% |



圖十四、專業知識滿意度分析圖

表十五、各櫃台專業知識統計表

|       |     | 全功能櫃台 | 簡易案件單一櫃台 | 謄本櫃台  | 服務台   | 二課櫃台  | 三課櫃台  |
|-------|-----|-------|----------|-------|-------|-------|-------|
| 非常滿意  | 人數  | 34    | 34       | 28    | 37    | 12    | 6     |
|       | 百分比 | 66.67 | 64.81    | 46.67 | 92.50 | 66.67 | 75.00 |
| 滿意    | 人數  | 16    | 20       | 32    | 3     | 6     | 2     |
|       | 百分比 | 31.37 | 35.19    | 53.33 | 7.50  | 33.33 | 25.00 |
| 尚可    | 人數  | 1     | 0        | 0     | 0     | 0     | 0     |
|       | 百分比 | 1.96  | 0        | 0     | 0     | 0     | 0     |
| 不滿意   | 人數  | 0     | 0        | 0     | 0     | 0     | 0     |
|       | 百分比 | 0     | 0        | 0     | 0     | 0     | 0     |
| 非常不滿意 | 人數  | 0     | 0        | 0     | 0     | 0     | 0     |
|       | 百分比 | 0     | 0        | 0     | 0     | 0     | 0     |



圖十五、各櫃台專業知識滿意度分析圖

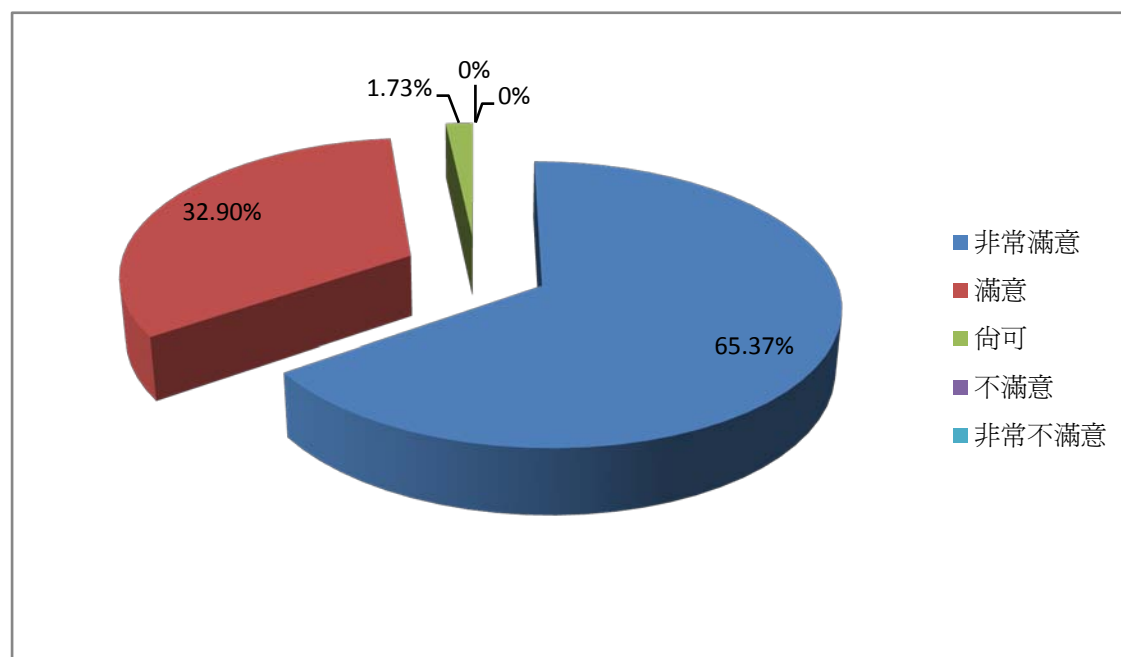
(七)各式「單一窗口」的服務措施是否滿意？(謄本櫃台、簡易案件

單一櫃台、全功能櫃台)

調查結果如表十六及圖十六所示，有65.37%民眾感到非常滿意，32.90%民眾感到滿意，1.73%民眾感到尚可，無不滿意之情形；民眾對本所各式「單一窗口」感到滿意以上者達98.27%，且無人表示不滿意，顯示本所整併後之各式單一窗口服務已獲得民眾之肯定。

表十六、單一窗口滿意度統計表

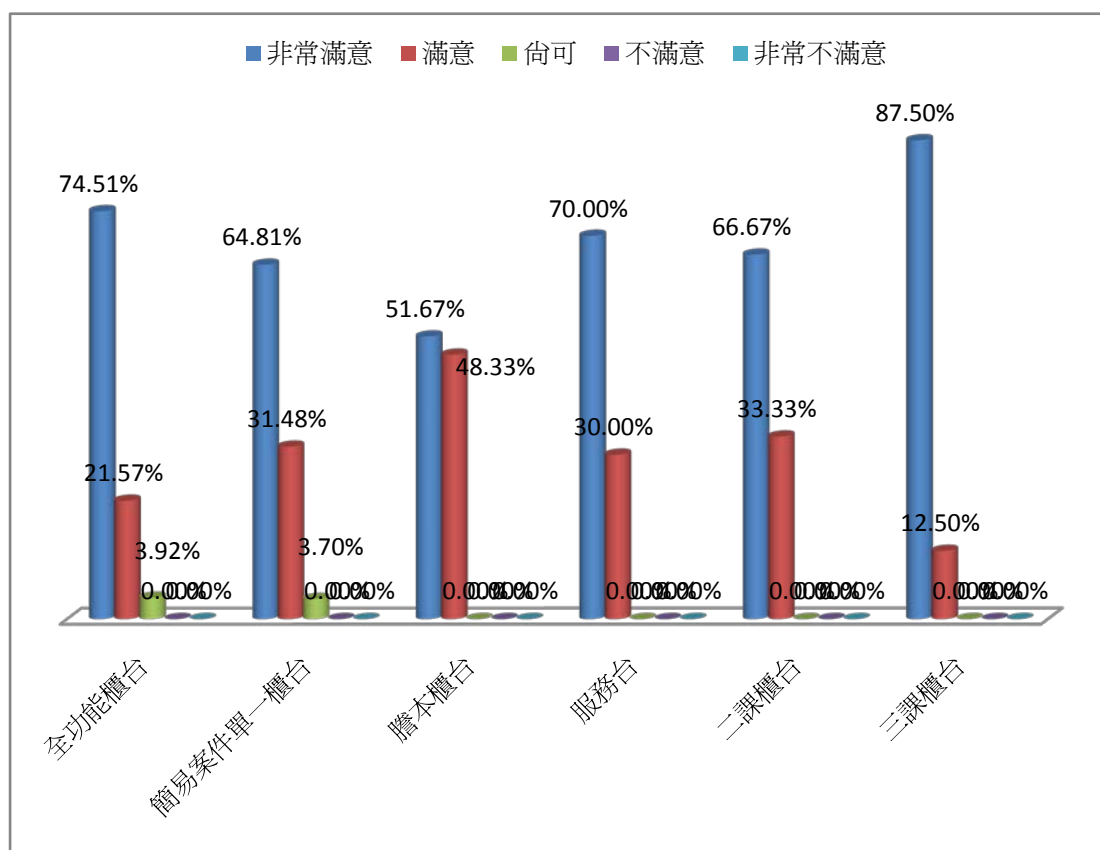
|     | 非常滿意   | 滿意     | 尚可    | 不滿意 | 非常不滿意 | 總計   |
|-----|--------|--------|-------|-----|-------|------|
| 人數  | 151    | 76     | 4     | 0   | 0     | 231  |
| 百分比 | 65.37% | 32.90% | 1.73% | 0%  | 0%    | 100% |



圖十六、單一窗口滿意度分析圖

表十七、各櫃台單一窗口滿意度統計表

|       |     | 全功能櫃台 | 簡易案件單一櫃台 | 謄本櫃台  | 服務台   | 二課櫃台  | 三課櫃台  |
|-------|-----|-------|----------|-------|-------|-------|-------|
| 非常滿意  | 人數  | 38    | 35       | 31    | 28    | 12    | 7     |
|       | 百分比 | 74.51 | 64.81    | 51.67 | 70.00 | 66.67 | 87.50 |
| 滿意    | 人數  | 11    | 17       | 29    | 12    | 6     | 1     |
|       | 百分比 | 21.57 | 31.48    | 48.33 | 30.00 | 33.33 | 12.50 |
| 尚可    | 人數  | 2     | 2        | 0     | 0     | 0     | 0     |
|       | 百分比 | 3.92  | 3.70     | 0     | 0     | 0     | 0     |
| 不滿意   | 人數  | 0     | 0        | 0     | 0     | 0     | 0     |
|       | 百分比 | 0     | 0        | 0     | 0     | 0     | 0     |
| 非常不滿意 | 人數  | 0     | 0        | 0     | 0     | 0     | 0     |
|       | 百分比 | 0     | 0        | 0     | 0     | 0     | 0     |



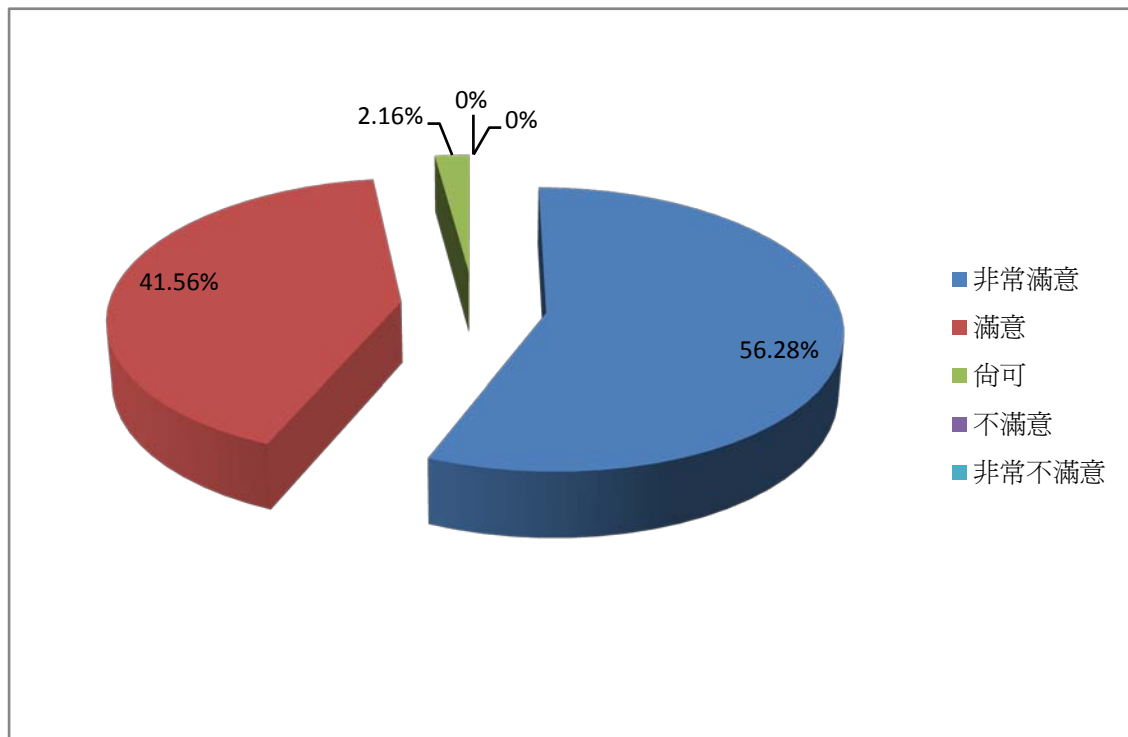
圖十七、各櫃台單一窗口滿意度分析圖

(八)自受理案件(或抽取號碼牌)起至交件所需等候時間是否滿意？

調查結果如表十八及圖十八所示，有56.28%民眾感到非常滿意，41.56%民眾感到滿意，2.16%民眾感到尚可，無不滿意之情形；民眾對「受理案件之等候時間」感到滿意以上者達 97.84%，顯示本所於案件處理時效上皆能於規定之期限內如期完成。

表十八、辦事效率滿意度統計表

|     | 非常滿意   | 滿意     | 尚可    | 不滿意 | 非常不滿意 | 總計   |
|-----|--------|--------|-------|-----|-------|------|
| 人數  | 130    | 96     | 5     | 0   | 0     | 231  |
| 百分比 | 56.28% | 41.56% | 2.16% | 0%  | 0%    | 100% |

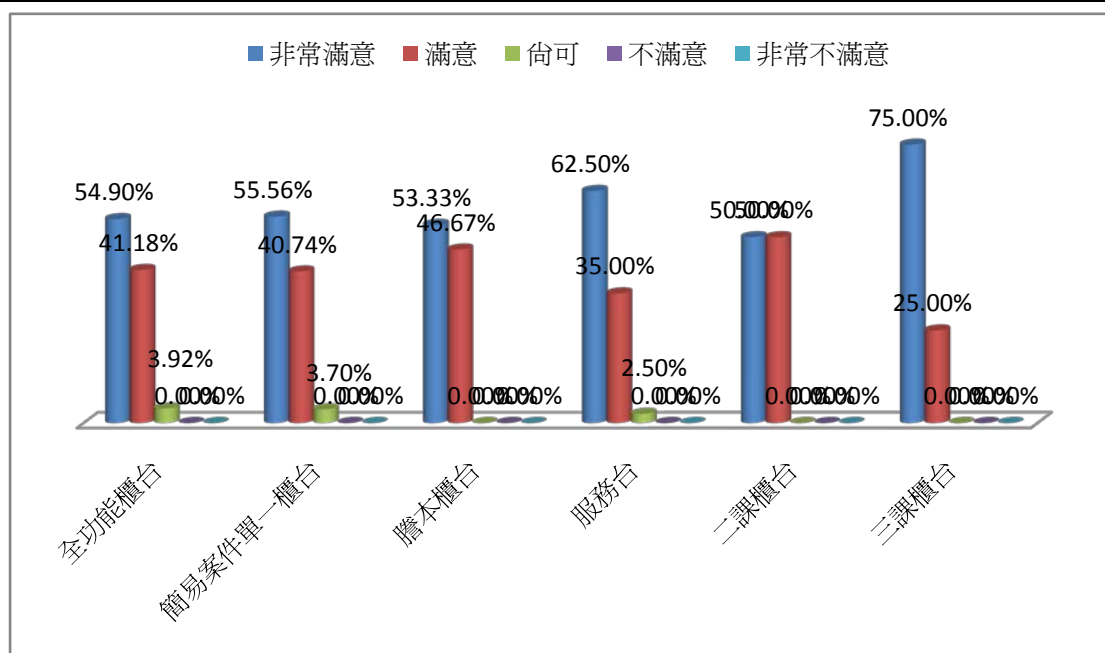


圖十八、辦事效率滿意度分析圖

而各櫃台分析如表十九及圖十九所示，以服務台滿意度最高，有62.50%民眾感到非常滿意，二課櫃台滿意度最低，僅50%民眾感到非常滿意；另各櫃台之處理時效騰本櫃台約為4 分鐘、全功能櫃台約為5.86 分鐘、簡易案件單一窗口約為10.85 分鐘。

表十九、各櫃台辦事效率滿意度統計表

|       |     | 全功能櫃台 | 簡易案件單一櫃台 | 騰本櫃台  | 服務台   | 二課櫃台  | 三課櫃台  |
|-------|-----|-------|----------|-------|-------|-------|-------|
| 非常滿意  | 人數  | 28    | 30       | 32    | 25    | 9     | 6     |
|       | 百分比 | 54.90 | 55.56    | 53.33 | 62.50 | 50.00 | 75.00 |
| 滿意    | 人數  | 21    | 22       | 28    | 14    | 9     | 2     |
|       | 百分比 | 41.18 | 40.74    | 46.67 | 35.00 | 50.00 | 25.00 |
| 尚可    | 人數  | 2     | 2        | 0     | 1     | 0     | 0     |
|       | 百分比 | 3.92  | 3.70     | 0     | 2.50  | 0     | 0     |
| 不滿意   | 人數  | 0     | 0        | 0     | 0     | 0     | 0     |
|       | 百分比 | 0     | 0        | 0     | 0     | 0     | 0     |
| 非常不滿意 | 人數  | 0     | 0        | 0     | 0     | 0     | 0     |
|       | 百分比 | 0     | 0        | 0     | 0     | 0     | 0     |



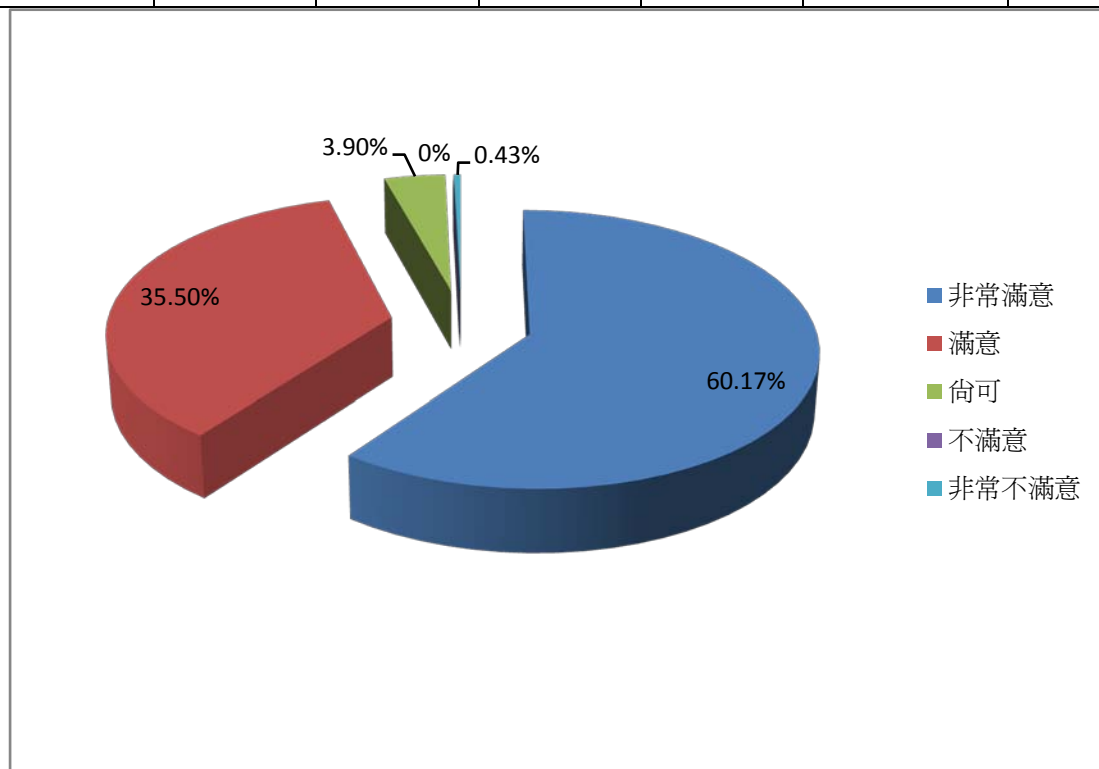
圖十九、各櫃台辦事效率滿意度分析圖

(九)請問您對於本所目前推動「申請地籍謄本免填書表」便民服務是否滿意?

調查結果如表二十及圖二十所示，有60.17%民眾感到非常滿意，35.50%民眾感到滿意，3.90%民眾感到尚可，無不滿意之情形，0.43%民眾感到非常不滿意；民眾對「申請地籍謄本免填書表」感到滿意以上者達 95.67%，顯示本所配合內政部所實施免填地籍謄本申請書表之服務已達到相當程度之成效。

表二十、申請地籍謄本免填書表滿意度統計表

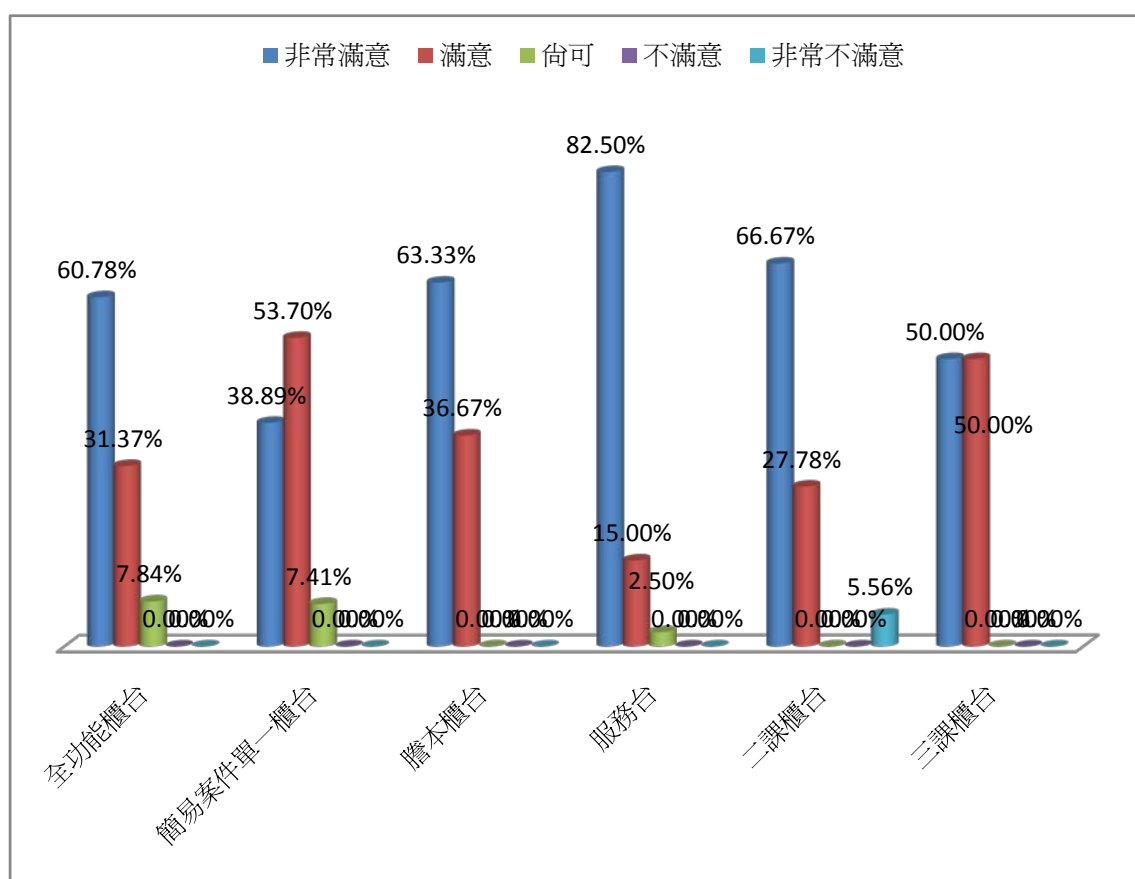
|     | 非常滿意   | 滿意     | 尚可    | 不滿意 | 非常不滿意 | 總計   |
|-----|--------|--------|-------|-----|-------|------|
| 人數  | 139    | 82     | 9     | 0   | 1     | 231  |
| 百分比 | 60.17% | 35.50% | 3.90% | 0%  | 0.43% | 100% |



圖二十、申請地籍謄本免填書表滿意度分析圖

表二十一、各櫃台申請地籍謄本免填書表滿意度統計圖

|       |     | 全功能櫃台 | 簡易案件單一櫃台 | 謄本櫃台  | 服務台   | 二課櫃台  | 三課櫃台  |
|-------|-----|-------|----------|-------|-------|-------|-------|
| 非常滿意  | 人數  | 31    | 21       | 38    | 33    | 12    | 4     |
|       | 百分比 | 60.78 | 38.89    | 63.33 | 82.50 | 66.67 | 50.00 |
| 滿意    | 人數  | 16    | 29       | 22    | 6     | 5     | 4     |
|       | 百分比 | 31.37 | 53.70    | 36.67 | 15.00 | 27.78 | 50.00 |
| 尚可    | 人數  | 4     | 4        | 0     | 1     | 0     | 0     |
|       | 百分比 | 7.84  | 7.41     | 0     | 2.50  | 0     | 0     |
| 不滿意   | 人數  | 0     | 0        | 0     | 0     | 0     | 0     |
|       | 百分比 | 0     | 0        | 0     | 0     | 0     | 0     |
| 非常不滿意 | 人數  | 0     | 0        | 0     | 0     | 1     | 0     |
|       | 百分比 | 0     | 0        | 0     | 0     | 5.56  | 0     |



圖二十一、各櫃台申請地籍謄本免填書表滿意度分析圖

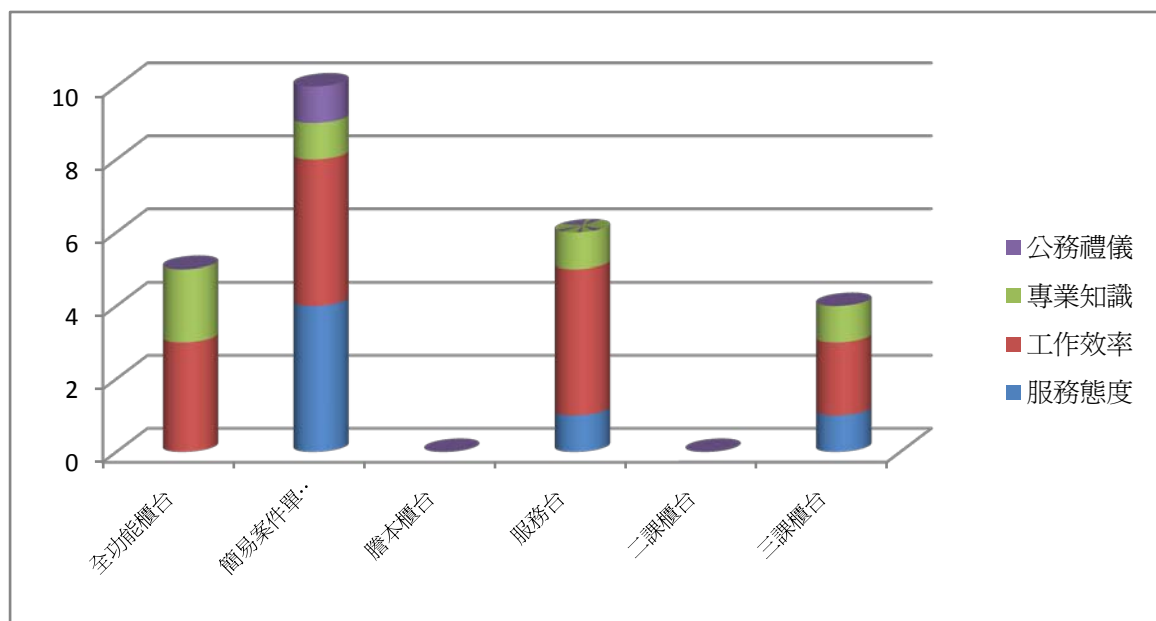


(十)請問您對目前本所人員最應加強的是？(複選題)

調查結果如表二十二及圖二十二所示，有5.63%民眾認為本所之工作效率最應加強，約為服務態度(2.60%)及專業知識(2.16%)之 2 倍，與 99 年有9.3%民眾認為本所之工作效率最應加強，約為服務態度(3.8%)及專業知識(2.3%)之 3 倍相比，可見民眾認為本所之辦事效率有大幅度之提升。

表二十二、各櫃台最應加強之項目統計表

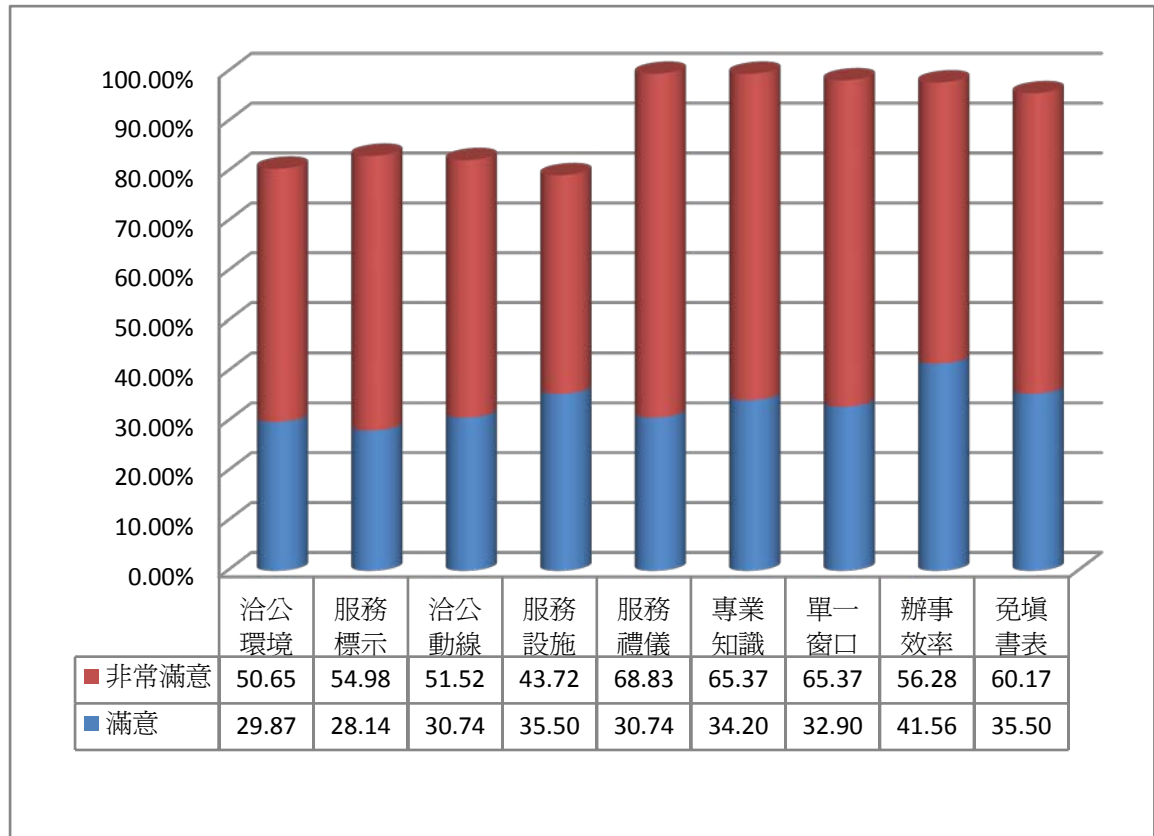
|      | 全功能櫃台 | 簡易案件單一櫃台 | 謄本櫃台 | 服務台 | 二課櫃台 | 三課櫃台 | 總計 | 百分比   |
|------|-------|----------|------|-----|------|------|----|-------|
| 服務態度 | 0     | 4        | 0    | 1   | 0    | 1    | 6  | 2.60% |
| 工作效率 | 3     | 4        | 0    | 4   | 0    | 2    | 13 | 5.63% |
| 專業知識 | 2     | 1        | 0    | 1   | 0    | 1    | 5  | 2.16% |
| 公務禮儀 | 0     | 1        | 0    | 0   | 0    | 0    | 1  | 0.43% |



圖二十二、各櫃台最應加強之項目分析圖

### 三、整體分析

#### (一)滿意度分析



圖二十三、100 年整體為民服務滿意度分析圖

1. 在本次問卷調查中，民眾對本所「服務禮儀」及「專業知識」感到滿意以上者之比例皆為99.57%，為 1-9 個滿意度調查題項中最高，其次為「單一窗口」服務措施為98.27%，顯示本所各課為提升同仁專業知識及為民服務觀念，每年所舉辦定期及不定期教育訓練之成果，已深獲民眾之肯定與嘉許。
2. 民眾對本所「服務禮儀」感到非常滿意者比例為68.83%，為 9 個

滿意度調查題項中最高，其次為「專業知識」及「單一窗口」皆為65.37%。

3. 民眾對於「服務設施」感到滿意以上者比例為79.22%，為 9 個滿意度調查題項中最低且唯一未達 80%，雖本所自 98 年已大幅完成洽公環境及硬體設施之更新，滿意度也較 97 年成長約 10 個百分比點，直至 99 年維持平穩。而 100 年調查結果除謄本櫃台為 30% 以外，其他櫃台皆介於 94%~100%之滿意度。探其主因並進一步觀察瞭解，大多至本所洽公者以居住於大台北地區之民眾為主，易拿本所資源與台北市或新北市各地政事務所相互比較，其中服務設施亦是。
4. 各櫃台調查結果，其達滿意以上且達 99%以上者，可分屬為二課、三課櫃台及服務台等三個櫃台；而謄本櫃台達滿意以上之分數最低，僅為 70.37%，其結果可分為二種情形，其中洽公環境、服務標示、洽公動線及服務設施等四項題目，達滿意以上者僅介於30%~37%之間；另服務禮儀、專業知識、單一窗口、辦事效率及免填書表等五項，達滿意以上者則高達 98%~100%。分析原因為二課、三課櫃台及服務台之業務性質相較於其他櫃台而言較為單純，較不易有爭議或糾紛發生，故滿意度高。而謄本櫃台部分，民眾僅針對洽公環境、服務標示、洽公動線及服務設施等四個項目提

出較低之滿意度外，其他例如服務禮儀或專業知識及辦事效率等，皆達既定水準之上。

5. 整體而言，100 年度為民服務滿意度問卷調查平均滿意度為90.7%，其中洽公環境、服務標示、洽公動線等問題滿意比例皆達 80% 以上；另洽公環境、服務標示、洽公動線及服務設施等問題滿意比例更高達 97% 以上，分別較 99 年成長 1.6、0.5、1.2、4.5 個百分比點。顯示本所整體服務措施已深獲得民眾肯定，請同仁持續落實為民服務精神，以提供民眾更優質之服務。

## (二)趨勢分析

統計結果如表二十四所示，97 年本所之「洽公環境」、「洽公動線」、「服務設施」、「單一窗口」及「辦事效率」滿意度皆未達九成，本所依據調查結果依序改善相關軟硬體設備，故 98 年滿意度較 97 年大幅提升，平均滿意度由91.3%上升至98.5%，增加7.2%，不滿意比例由 0.85%下降至 0.075%。

99 年相較於 98 年而言，除「服務標示」略為上升外，其他問題之滿意度皆有些微下降，其中以「辦事效率」下降比例最多，達5.3%，平均滿意度則由 98.5%下降至96.9%，不滿意比例由 0.075%上升至 0.3%，但整體滿意度仍維持在 96%以上。

而 100 年調查結果，在「服務禮儀」、「專業知識」、「單一窗口」、「辦事效率」皆較 99 年進步，其中以「辦事效率」成長幅度最多，達 4.5%；平均滿意度則由 96.9%下降至90.7%，不滿意比例由 0.3%下降至 0.2%，整體滿意度則維持在 90%以上。

表二十四、97~100 年整體為民服務滿意度比較表

| 服務項目  | 97 年  |       | 98 年  |        | 99 年  |      | 100 年 |      |
|-------|-------|-------|-------|--------|-------|------|-------|------|
|       | 滿意    | 不滿意   | 滿意    | 不滿意    | 滿意    | 不滿意  | 滿意    | 不滿意  |
| 洽公環境  | 89.9% | 0.6%  | 98.3% | 0%     | 97.4% | 0.9% | 80.5% | 0.4% |
| 服務標示  | 95.4% | 0.3%  | 99.2% | 0%     | 99.4% | 0%   | 83.1% | 0%   |
| 洽公動線  | 88.2% | 1.0%  | 97.1% | 0.6%   | 97.1% | 0.6% | 82.3% | 0%   |
| 服務設施  | 85.3% | 1.3%  | 95.4% | 0%     | 94.2% | 0.6% | 79.2% | 1.3% |
| 服務禮儀  | 97.7% | 0%    | 100%  | 0%     | 98.0% | 0%   | 99.6% | 0%   |
| 專業知識  | 97.7% | 0%    | 100%  | 0%     | 99.1% | 0%   | 99.6% | 0%   |
| 單一窗口  | 87.3% | 1.3%  | 99.4% | 0%     | 97.1% | 0%   | 98.3% | 0%   |
| 辦事效率  | 88.9% | 2.3%  | 98.6% | 0%     | 93.3% | 0.3% | 97.8% | 0%   |
| 免填書表  |       |       |       |        |       |      | 95.7% | 0.4% |
| 整體滿意度 | 91.3% | 0.85% | 98.5% | 0.075% | 96.9% | 0.3% | 90.7% | 0.2% |



圖二十四、97~100 年整體為民服務滿意度分析圖

97~100 年滿意度分析如圖二十四所示，本所之「服務禮儀」及「專業知識」滿意度自 97 年起皆在 97%以上，滿意度維持一定水平。

本所因受限於空間環境狹小、建築物老舊等不利條件，故 97 年與空間環境或設施相關之問題，滿意度皆不高，但經過本所努力改善後，洽公空間大幅變動，讓民眾有煥然一新的感覺，且硬體變更之感受度較為直接，98 年滿意度才會大幅提升，而 99 年基本上硬體設備並無任何太大變動，故滿意度持平。但 100 年「洽公環境」、「服務標示」、「洽公動線」及「服務設施」等滿意度下降幅度較大，表示民眾對本所環境及硬體設備要求越來越高。在考量經費有限之下，除請全體同仁於平日持續維護洽公環境之清潔外，例如民眾所提出冷氣不強（冷）等設施維修（修繕）部分，本所將會請廠商進行年久老舊空調之全面檢修及濾網更新等小額修繕，以提供民眾更舒適之洽公環境；另加強並落實走動式服務及志工之引導措施，或重新檢視現有服務及洽公動線標示是否有不明之情形。

## 玖、改進與建議

### 一、加強環境整潔、設施定期維護及保管。

請同仁落實維持辦公環境之整齊清潔，並加強各項設施之管理與維護，定期派專人檢視，以確實掌握其運作情形。

#### 改善情形：

1. 調整膳本櫃台前方民眾等候之座位，將本課原放置較不明顯之公務書籍擺放至供民眾查詢電腦桌子旁邊。此外，陸續將設置書櫃及其他書籍，供民眾在等待時間能翻閱閱讀。



2. 隨時檢視設備之情形，定期派專人檢視並維護，以延長設備之使用壽命。





二、落實執行走動式及志工人員之引導服務，並重新檢視服務及洽公動線標示有無不明之情形。

本所三樓樓層分為登記課及地價課兩個部門，且本棟大樓一樓二側各設有二座電梯，當民眾搭乘電梯至三樓時，易搞不清楚方向，常見民眾在電梯走廊間徘徊之情形，除加強並落實走動式及志工人員主動上前詢問及引導外，建議可重新檢視現有標示是否有不明之情形並做適當之調整及改善。

**改善情形：**

1. 依第 8 次為民服務工作小組會議決議，每週陳核上週走動式服務人員簽到簿，以確實掌握走動式服務之執行。
2. 加強電梯走廊間標示，於二側電梯旁各貼上登記課及地價課指標，提高民眾洽公方向辨識。



三、持續辦理教育訓練，提升工作效率，並定期抽查控管。

雖本次之「專業知識」及「辦事效率」滿意度調查結果很高，但因本所於今年2月21日起正式開始實施地政整合系統WEB版，

其系統操作介面與原本所使用之 NT 版完全不同，實施至今已發生許多問題，例如同仁操作不熟稔、程式設計未曾完善、操作介面繁多等，為使民眾申辦案件能順利於規定期限內完成，其中教育訓練將扮演很重要之角色。因此，除提升辦事效率同時，且確保案件正確之下，請各課仍持續辦理教育訓練，以藉由經驗交流之方式增加對業務之熟悉度，同時亦可提升專業知識與工作效率。此外，請各課每月定期落實抽查作業，以作為檢討改進之依據，並瞭解同仁實際作業情形，予以適當之協助。

### 改善情形：

#### 1. 每月持續辦理教育訓練及定期抽查作業



地政整合系統 WEB 版內部小組會議



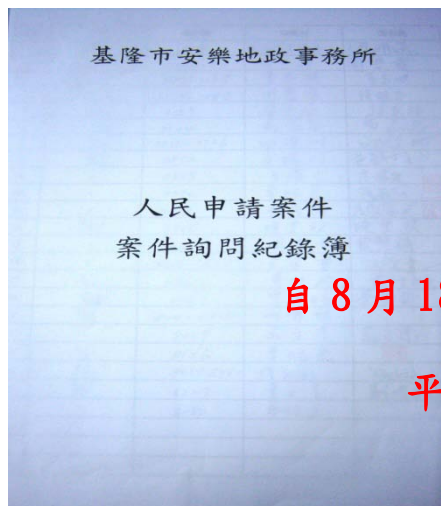
每月法令研討教育訓練

基隆市安樂地政事務所問卷調查建議改善事項列管表

| 問卷編號  | 建議改善事項                    | 承辦單位 | 因應作為   | 會議日期    | 裁(指)示事項 | 列管 |
|---|---------------------------|------|--|---------|---------|----|
| 27  | 良好，無需加強部份                 | 二課   | 請同仁持續維持。   | 100.9.7 |         | X  |
| 46  | 申請謄本等免填書表請於謄本號碼按鈴處，立說明標示。 | 一課   | 謄本號碼按鈴旁張貼說明標示。<br>                        | 100.9.7 |         | X  |
| 128   | 冷氣不強。(謄本櫃台問卷)             | 一課   | 請廠商進行全所空調全面檢視及更新維修。  | 100.9.7 |         | X  |
| <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  <p style="color: red; font-weight: bold;">空調檢視</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p style="color: red; font-weight: bold;">零件更新</p> </div> </div> |                           |      |  |         |         |    |
| 166   | 非常好                       | 各課   | 請同仁持續維持。   | 100.9.7 |         | X  |
| 196   | 希望「設定」案件能在 8 小時內完成，謝謝。    | 一課   | 1. 依基隆市各地政事務所處理人民申請案件辦理期限表編號 24、25 規定，非金融機構抵押權設定登記及金融機構抵押權設定登記辦理期限分別為 1 天 4 小時(計 12 小時)及 1 天(計 8 小時)。<br>2. 民眾提出改進建議內容，無詳細 | 100.9.7 |         | ✓  |

|  |  |  |   |  |  |
|--|--|--|---|--|--|
|  |  |  | <p>說明其所申辦案件係為非金融機構抵押權設定登記或為金融機構抵押權設定登記，故以一般所收之設定案件大多以金融機構抵押權設定居多之前提下，作為回應。</p> <p>3. 本所自 2 月 21 日起正式實施地政整合系統 WEB 版，其中以登校人員所使用之操作介面衝擊最大且最為複雜，而本所不停加強人員教育訓練、定期舉辦專案會議向廠商反應並解決系統操作問題以及隨時通報主管機關（地政處）、中央機關入口網站等方式，以避免影響人民申辦案件之權益。</p> <p>4. 今年七月中旬至八月上旬，有不少民眾及代書常反應人民申請案件，有無法依限完成之問題，本所曾於 8 月份第 3 次主管會議決議以為因應：</p> <p>(1) 請同仁盡最大努力依限完成人民申請案件，若仍有無法依限完成之情形，應隨時陳報上級機關知悉。</p> <p>(2) 遇任何問題，請同仁隨時反應，並自我檢視問題有無改進之空間。</p> <p>5. 次查案件為何常發生無法於期限內完成之主因：</p> <p>(1) 預期心理：民眾及代書為趕在農曆七月底前完成案件之申辦，故常在案件未到期限時，洽電或親自來所催趕案件。</p> <p>(2) 系統操作無法依收件順序辦理：為了處理催趕案件而導致其他申辦案件不應該逾期而發生逾期問題。</p> <p>6. 為解決上述問題，依主管指示製作「案件詢問紀錄簿」放置於發狀</p> |  |  |
|--|--|--|---|--|--|

|  |  |  |   |  |  |
|--|--|--|---|--|--|
|  |  |  | 櫃台，由發狀人員紀錄洽電時間、收件字號及洽電者等相關資料並請於領件時簽名，自實施後已大幅改善，未來仍持續追蹤列管。 |  |  |
|--|--|--|---|--|--|



| 序號 | 日期   | 收件號       | 洽電者 | 簽名處 |
|----|------|-----------|-----|-----|
| 1  | 8/18 | 2517      | 楊阿輝 | 楊阿輝 |
| 2  | "    | 2518-2519 | 周安武 | 周安武 |
| 3  | "    | 2520-2521 | 李永興 | 李永興 |
| 4  | 8/19 | 2522-2523 | 周永興 | 周永興 |
| 5  | 8/20 | 2524      | 周永興 | 周永興 |
| 6  | 8/21 | 2525      | 周永興 | 周永興 |
| 7  | 8/22 | 2526-2527 | 周永興 | 周永興 |
| 8  | 8/23 | 2528      | 周永興 | 周永興 |
| 9  | "    | 2529      | 周永興 | 周永興 |
| 10 | "    | 2530      | 周永興 | 周永興 |
| 11 | "    | 2531      | 周永興 | 周永興 |
| 12 | 8/24 | 2532      | 周永興 | 周永興 |
| 13 | "    | 2533      | 周永興 | 周永興 |
| 14 | "    | 2534      | 周永興 | 周永興 |
| 15 | 8/25 | 2535      | 周永興 | 周永興 |
| 16 | 8/26 | 2536      | 周永興 | 周永興 |
| 17 | 8/27 | 2537-2538 | 周永興 | 周永興 |
| 18 | "    | 2539      | 周永興 | 周永興 |
| 19 | 8/28 | 2540      | 周永興 | 周永興 |
| 20 | "    | 2541      | 周永興 | 周永興 |
| 21 | 8/29 | 2542      | 周永興 | 周永興 |
| 22 | "    | 2543      | 周永興 | 周永興 |
| 23 | "    | 2544      | 周永興 | 周永興 |
| 24 | "    | 2545      | 周永興 | 周永興 |
| 25 | "    | 2546      | 周永興 | 周永興 |

自 8 月 18 日起至 9 月 5 日止，共計 22 筆。

平均 1 天有 1 筆趕件詢問紀錄

|     |                                  |    |  |         |  |   |
|-----|----------------------------------|----|--|---------|--|---|
| 200 | 如能增加便民措施(如設置數個專用洽公停車場)，應較符合民眾需求。 | 各課 | 本所因礙於經費有限，暫時無法設置專用洽公停車場供民眾使用。但反觀本所位處交通便利之區域，從基隆市區至本所或從台北市、新北市通往本所之國道公車種類非常多，除本所網站提供詳盡交通資訊外，亦加強宣導洽公民眾多使用大眾交通工具來所辦理，此外，本所也會不斷提供更多貼心、用心、快速之便民服務，使民眾能在最快時間內辦竣案件，避免重覆奔波之情形。   | 100.9.7 |  | ✓ |
| 204 | 簡易案件應跨所辦理。                       | 一課 | 案件跨所辦理機制，需透由主管機關（地政處）進行統籌、規劃，並指導本所及信義地政併同辦理。綜觀中央機關推行地政整合系統 WEB 版之最主要目的，係希望全省各地所能進行跨所申辦業務，以茲便民。但在推動期間，此套系統仍存在著許多問題需待解決及處理，目前本所之主管機關亦非常積極解決系統各種產生之問題，待系統設計完善後，以期完成跨所辦理之目標。 | 100.9.7 |  | ✓ |



|     |                 |    |   |         |  |   |
|-----|-----------------|----|---|---------|--|---|
| 212 | 一般案件自送件至結果時間太久了 | 一課 | 因應作為同問卷編號 196   | 100.9.7 |  | ✓ |
| 288 | 免填申請表反而等更久      | 一課 | 已請謄本櫃台人員提高並改善工作效率，並請服務台及走動式人員隨時注意謄本櫃台於忙碌時，能主動協助民眾代填地籍謄本申請書，以增加申辦效率。 | 100.9.7 |  | ✓ |
| 292 | 冷氣不冷。(全功能櫃台問卷)  | 一課 | 已請廠商進行全所空調全面檢視及更新維修。  | 100.9.7 |  | X |