

基隆市 105 年地政業務服務品質 民意調查統計分析

主辦單位：基隆市政府
協辦單位：基隆市安樂地政事務所
 基隆市信義地政事務所
調查時間：105 年 10 月 24 日至
 105 年 10 月 31 日

基隆市 105 年度地政業務服務品質民意調查統計分析報告

壹、前言

為落實重視民意輿情，藉由問卷調查了解民眾對各項地政業務整體服務之滿意程度，作為提昇行政效率、加強民眾申辦便利性之參考依據及改善為民服務品質之重要指標。

貳、辦理期程：105 年 10 月 24 日至 105 年 10 月 31 日。

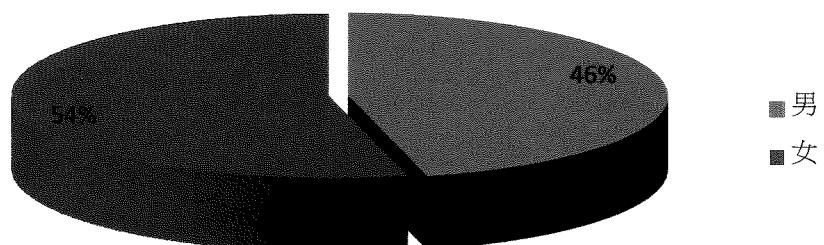
參、辦理方式：民意調查問卷置於本市安樂、信義地政事務所服務台，供洽公民眾填寫並現場回收。

肆、問卷份數：安樂地政事務所發放 100 份回收 100 份，信義地政事務所發放 100 份回收 100 份。

伍、基本資料：

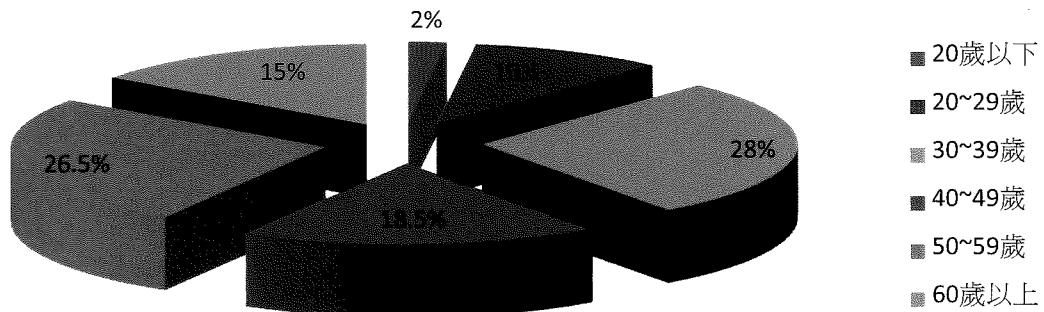
一、性別：本次問卷調查填表人數總計 200 人，有效數 200 人，男性填表人 92 人 (46%)，女性填表人 108 人 (54%)。

性 別	男	女	總計
人 數	92	108	200
百分比	46%	54%	100%



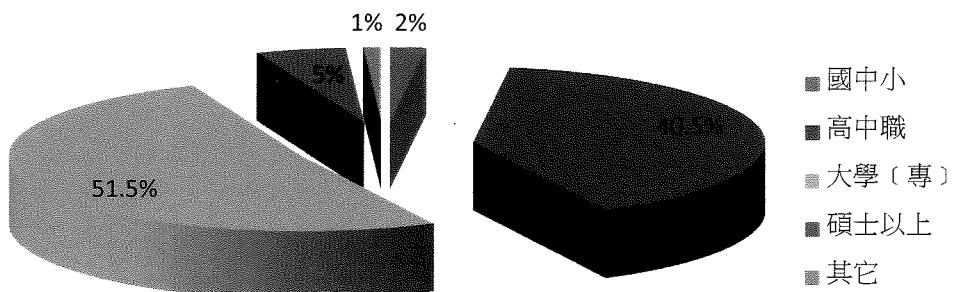
二、年齡：有效數 200 人，填表人以 30 至 39 歲人數最多佔 28.00%，40 至 49 歲佔 18.5%，50 至 59 歲佔 26.5%，60 歲以上佔 15%，20 至 29 歲佔 10%，20 歲以下佔 2%。

年 齡	20 歲 以下	20~29 歲	30~39 歲	40~49 歲	50~59 歲	60 歲以上	總計
人 數	4	20	56	37	53	30	200
百分比	2%	10%	28%	18.5%	26.5%	15%	100%



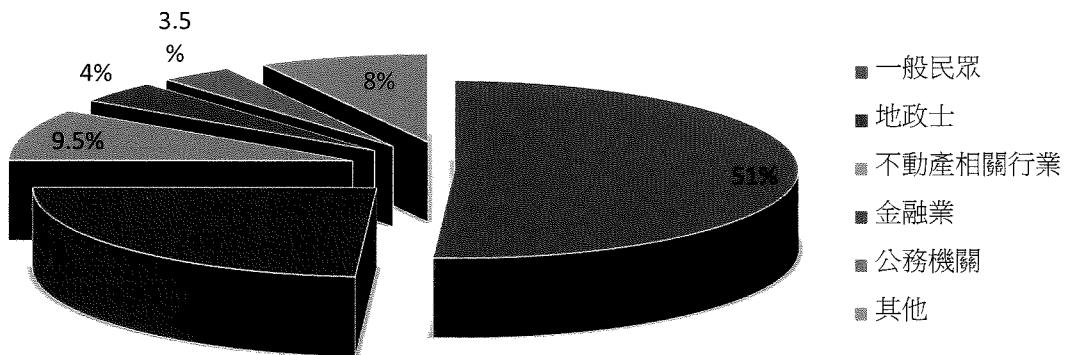
三、教育程度：有效數 200 人，填表人以高中職以上教育程度較多佔 97%【高中職佔 40.5%、大學（專）佔 51.5%、碩士以上 5%】，顯示填表人教育程度均為中上程度。

教育程度	國中小	高中職	大學（專）	碩士以上	其它	總計
人 數	4	81	103	10	2	200
百分比	2%	40.5%	51.5%	5%	1%	100%



四、職業：有效數 200 人，一般民眾佔 51%，地政士及不動產相關行業各佔 24%、9.5% 共計佔 33.5%，調查期間民眾至地所自行辦理案件是不動產服務業的 1.5 倍，係不動產服務業的警訊。

職業別	一般 民眾	地政士	不動產 相關行業	金融業	公務 機關	其他	總計
人 數	102	48	19	8	7	16	200
百分比	51%	24%	9.5%	4%	3.5%	8%	100%

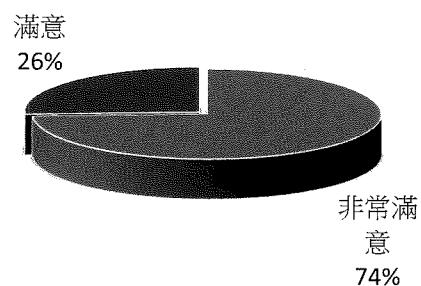


陸、問卷分析：

一、請問，您對地所洽公環境清潔、空間設計使民眾感到舒適的滿意度

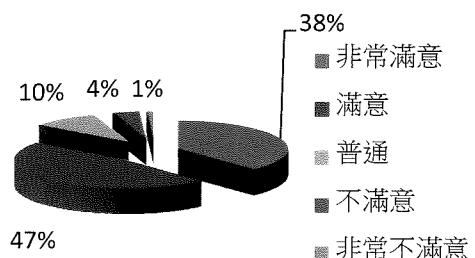
1、安樂地政事務所

滿意程度	小計	百分比
非常滿意	74	74%
滿意	26	26%
普通	0	0%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
總計	100	100%



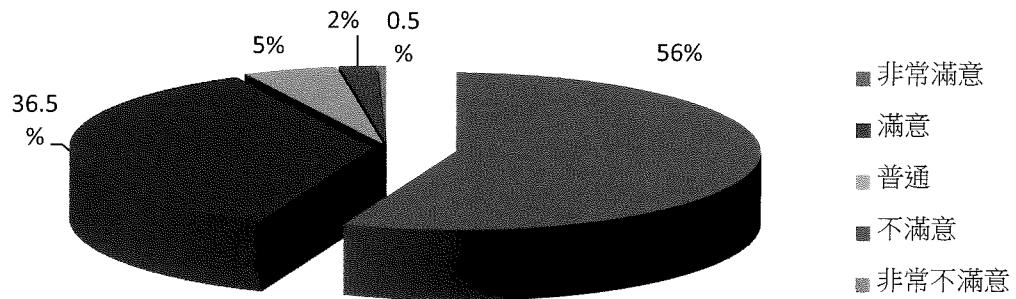
2、信義地政事務所

滿意程度	小計	百分比
非常滿意	38	38%
滿意	47	47%
普通	10	10%
不滿意	4	4%
非常不滿意	1	1%
總計	100	100%



3、本市整體滿意程度

滿意程度	安樂地政所	信義地政所	合計	百分比
非常滿意	74	38	112	56.0%
滿意	26	47	73	36.5%
普通	0	10	10	5.0%
不滿意	0	4	4	2.0%
非常不滿意	0	1	1	0.5%
總計	100	100	200	100.0%

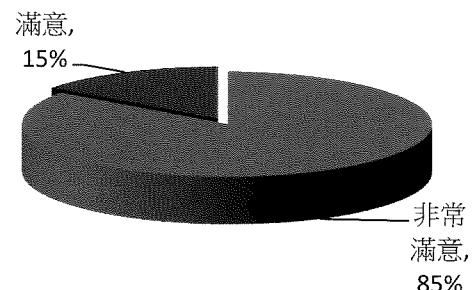


4、民眾對地政事務所之洽公環境清潔、空間設計使民眾感到舒適的滿意度，安樂地政事務所滿意程度為 100%，信義地政事務所滿意程度為 85%，本市整體滿意程度為 92.5%。

二、請問，您對地政人員服務態度及電話禮貌的滿意度

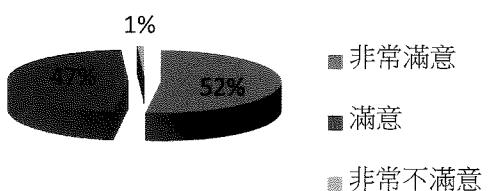
1、安樂地政事務所

滿意程度	小計	百分比
非常滿意	85	85%
滿意	15	15%
普通	0	0%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
總計	100	100%



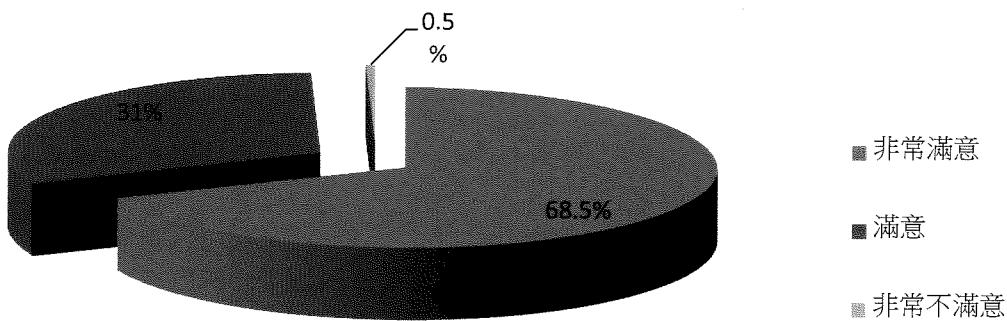
2、信義地政事務所

滿意程度	小計	百分比
非常滿意	52	52%
滿意	47	47%
普通	0	0%
不滿意	0	0%
非常不滿意	1	1%
總計	100	100%



3、本市整體滿意度

滿意程度	安樂地政所	信義地政所	合計	百分比
非常滿意	85	52	137	68.5%
滿意	15	47	62	31.0%
普通	0	0	0	0.0%
不滿意	0	0	0	0.0%
非常不滿意	0	1	1	0.5%
總計	100	100	200	100.0%

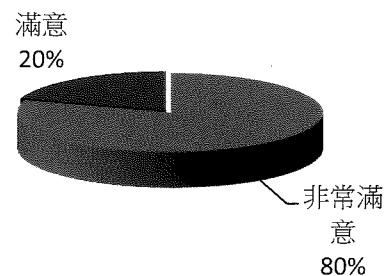


4、民眾對地政事務所之地政人員服務態度及電話禮貌的滿意度，安樂地政事務所滿意度為 100%，信義地政事務所滿意程度為 99% ，本市整體滿意程度為 99.5% 。

三、請問，您對申辦登記案件的流程及處理時間的滿意度

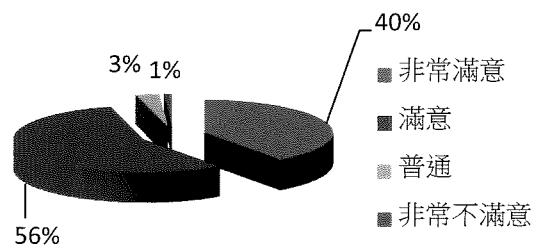
1、安樂地政事務所

滿意程度	小計	百分比
非常滿意	80	80%
滿意	20	20%
普通	0	0%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
總計	100	100%



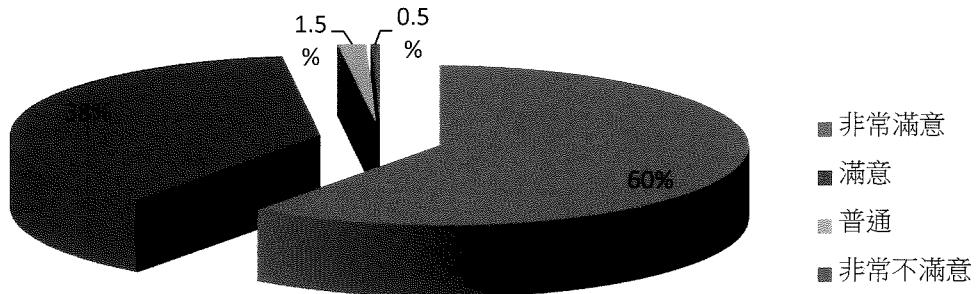
2、信義地政事務所

滿意程度	小計	百分比
非常滿意	40	40%
滿意	56	56%
普通	3	3%
不滿意	0	0%
非常不滿意	1	1%
總計	100	100%



3、本市整體滿意度

滿意程度	安樂地政所	信義地政所	合計	百分比
非常滿意	80	40	120	60.0%
滿意	20	56	76	38.0%
普通	0	3	3	1.5%
不滿意	0	0	0	0.0%
非常不滿意	0	1	1	0.5%
總計	100	100	200	100.0%

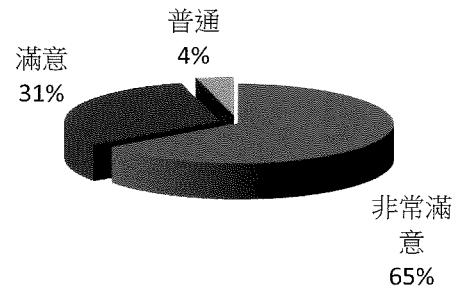


4、民眾對地政事務所申辦登記案件的流程及處理時間的滿意度，安樂地政事務所為 100%，信義地政事務所為 96%，本市整體滿意程度為 98%。

四、請問，您對申辦測量案件的流程及處理時間的滿意度

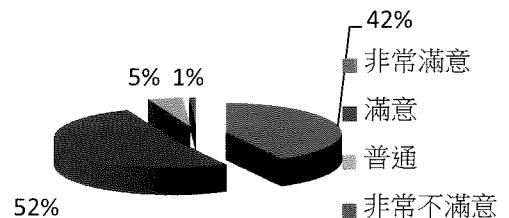
1、安樂地政事務所

滿意程度	小計	百分比
非常滿意	65	65%
滿意	31	31%
普通	4	4%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
總計	100	100%



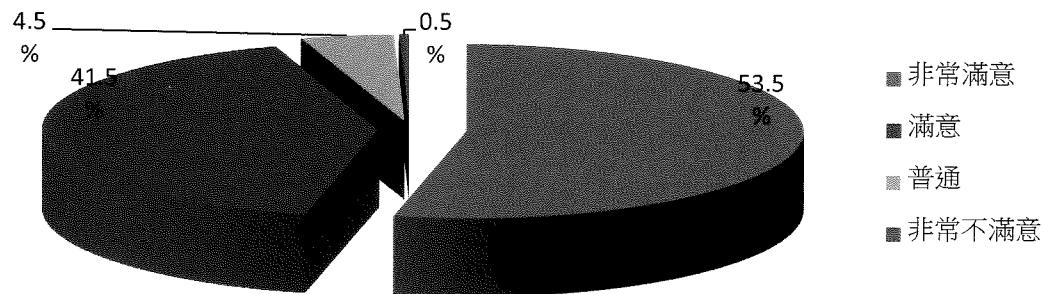
2、信義地政事務所

滿意程度	小計	百分比
非常滿意	42	42%
滿意	52	52%
普通	5	5%
不滿意	0	0%
非常不滿意	1	1%
總計	100	100%



3、本市整體滿意度

滿意程度	安樂地政所	信義地政所	合計	百分比
非常滿意	65	42	107	53.5%
滿意	31	52	83	41.5%
普通	4	5	9	4.5%
不滿意	0	0	0	0.0%
非常不滿意	0	1	1	0.5%
總計	100	100	200	100.0%

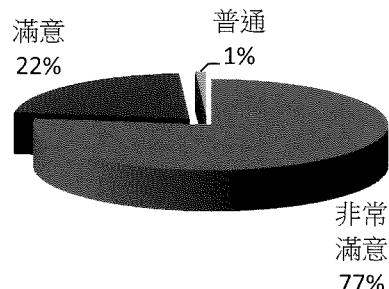


4、民眾對地政事務所申辦測量案件的流程及處理時間的滿意度，
安樂地政事務所為 96%，信義地政事務所為 94%，本市整體滿
意程度為 95%。

五、請問，您對「登記案件跨所申辦」作業的滿意度

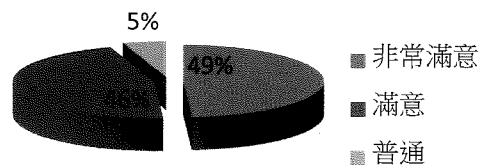
1、安樂地政事務所

滿意程度	小計	百分比
非常滿意	77	77%
滿意	22	22%
普通	1	1%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
總計	100	100%



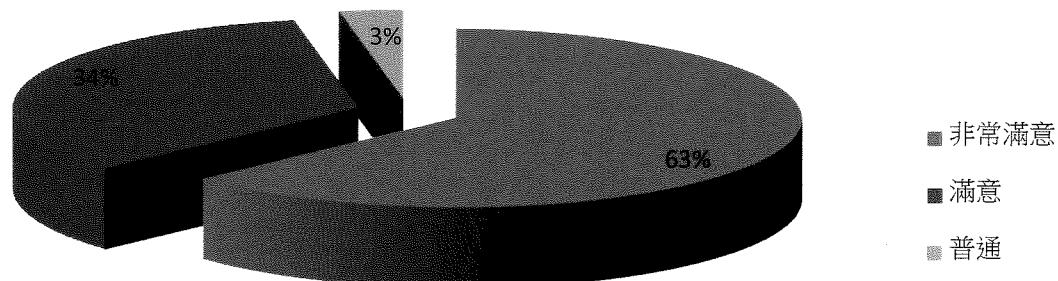
2、信義地政事務所

滿意程度	小計	百分比
非常滿意	49	49%
滿意	46	46%
普通	5	5%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
總計	100	100%



3、本市整體滿意度

滿意程度	安樂地政所	信義地政所	合計	百分比
非常滿意	77	49	126	63.0%
滿意	22	46	68	34.0%
普通	1	5	6	3.0%
不滿意	0	0	0	0.0%
非常不滿意	0	0	0	0.0%
總計	100	100	200	100.0%

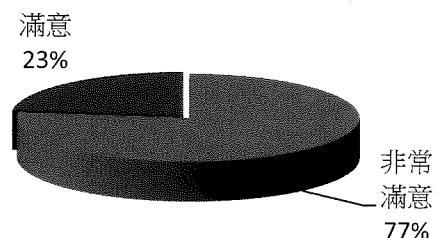


4、民眾對地政事務所「登記案件跨所申辦」作業的滿意度，安樂地政事務所為 99%，信義地政事務所為 95%，本市整體滿意程度為 97%。

六、請問，您對「遠途申請人申請登記案件先行審查服務」作業的滿意度

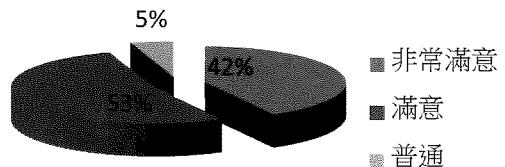
1、安樂地政事務所

滿意程度	小計	百分比
非常滿意	77	77%
滿意	23	23%
普通	0	0%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
總計	100	100%



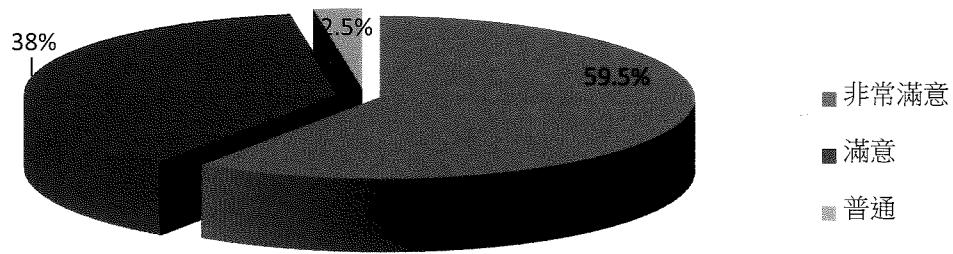
2、信義地政事務所

滿意程度	小計	百分比
非常滿意	42	42%
滿意	53	53%
普通	5	5%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
總計	100	100%



3、本市整體滿意度

滿意程度	安樂地政所	信義地政所	合計	百分比
非常滿意	77	42	119	59.5%
滿意	23	53	76	38.0%
普通	0	5	5	2.5%
不滿意	0	0	0	0.0%
非常不滿意	0	0	0	0.0%
總計	100	100	200	100.0%

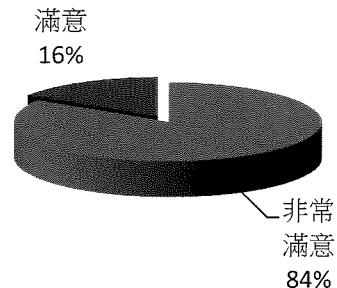


4、民眾對「遠途申請人申請登記案件先行審查服務」便民服務的滿意度，安樂地政事務所為 100%，信義地政事務所為 95%，本市整體滿意程度為 97.5%。

七、請問，您對「申請地籍謄本免填書表」便民服務的滿意度

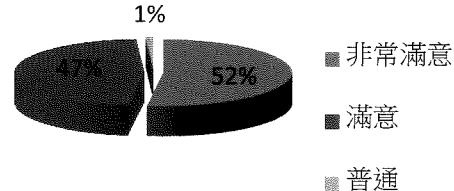
1、安樂地政事務所

滿意程度	小計	百分比
非常滿意	84	84%
滿意	16	16%
普通	0	0%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
總計	100	100%



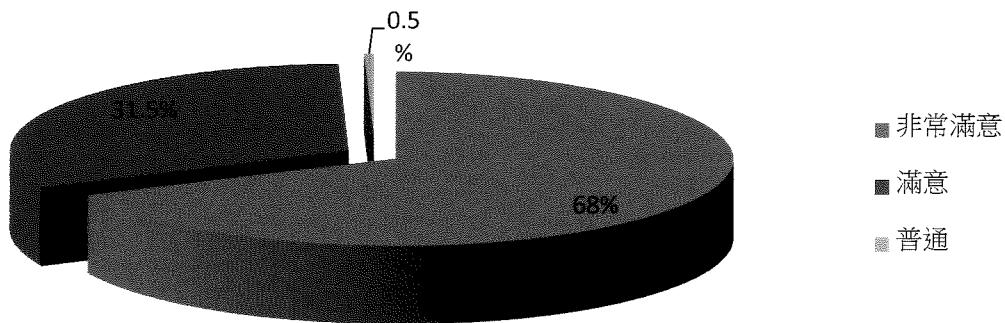
2、信義地政事務所

滿意程度	小計	百分比
非常滿意	52	52%
滿意	47	47%
普通	1	1%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
總計	100	100%



3、本市整體滿意度

滿意程度	安樂地政所	信義地政所	合計	百分比
非常滿意	84	52	136	68.0%
滿意	16	47	63	31.5%
普通	0	1	1	0.5%
不滿意	0	0	0	0.0%
非常不滿意	0	0	0	0.0%
總計	100	100	200	100.0%

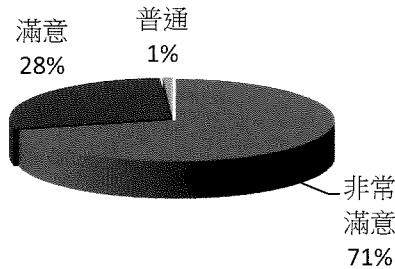


4、民眾對地政事務所「申請地籍謄本免填書表」便民服務的滿意度，安樂地政事務所為 100%，信義地政事務所為 99%，本市整體滿意程度為 99.5%。

八、請問，您對「悠遊卡繳納謄本規費及信用卡繳納登記規費」作業的滿意度

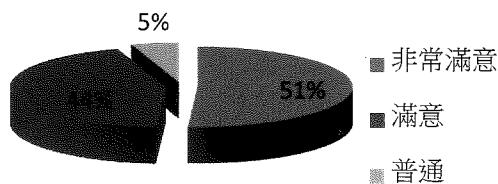
1、安樂地政事務所

滿意程度	小計	百分比
非常滿意	71	71%
滿意	28	28%
普通	1	1%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
總計	100	100%



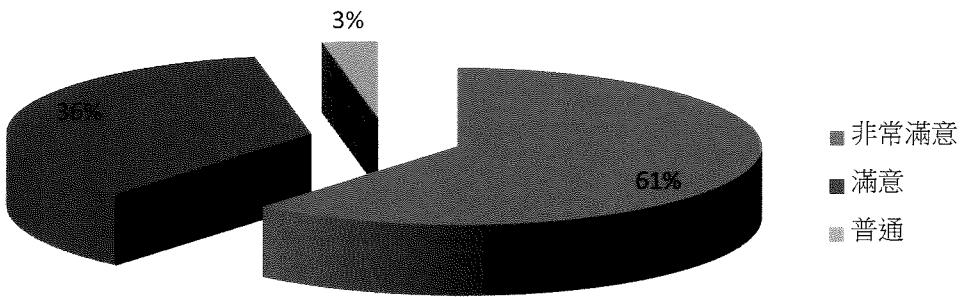
2、信義地政事務所

滿意程度	小計	百分比
非常滿意	51	51%
滿意	44	44%
普通	5	5%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
總計	100	100%



3、本市整體滿意度

滿意程度	安樂地政所	信義地政所	合計	百分比
非常滿意	71	51	122	61.0%
滿意	28	44	72	36.0%
普通	1	5	6	3.0%
不滿意	0	0	0	0.0%
非常不滿意	0	0	0	0.0%
總計	100	100	200	100.0%

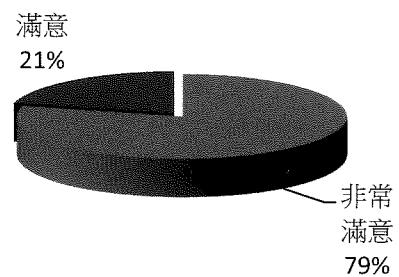


4、民眾對地政事務所對「悠遊卡繳納謄本規費及信用卡繳納登記規費」作業的滿意度，安樂地政事務所為 99%，信義地政事務所為 95%，本市整體滿意程度為 97%。

九、請問，您對「跨縣市代收、代寄申請案件」服務的滿意度

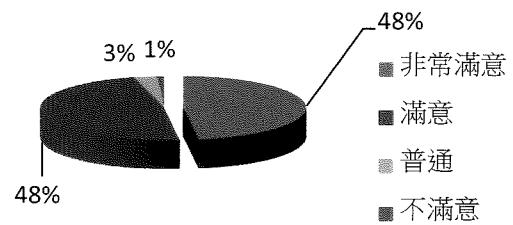
1、安樂地政事務所

滿意程度	小計	百分比
非常滿意	79	79%
滿意	21	21%
普通	0	0%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
總計	100	100%



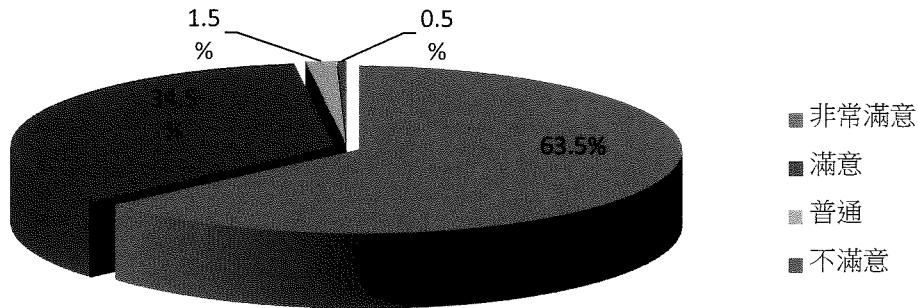
2、信義地政事務所

滿意程度	小計	百分比
非常滿意	48	48%
滿意	48	48%
普通	3	3%
不滿意	1	1%
非常不滿意	0	0%
總計	100	100%



3、本市整體滿意度

滿意程度	安樂地政所	信義地政所	合計	百分比
非常滿意	79	48	127	63.5%
滿意	21	48	69	34.5%
普通	0	3	3	1.5%
不滿意	0	1	1	0.5%
非常不滿意	0	0	0	0.0%
總計	100	100	200	100.0%

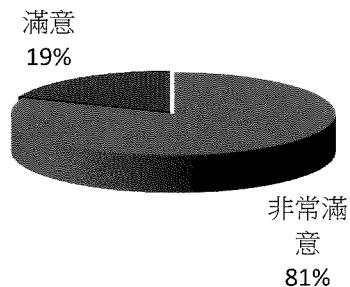


4、民眾對地政事務所之「跨縣市代收、代寄申請案件」服務的滿意度，安樂地政事務所為 100%，信義地政事務所為 96%，本市整體滿意程度為 98%。

十、請問，您對「協助辦理不動產成交案件實際資訊申報登錄」服務的滿意度

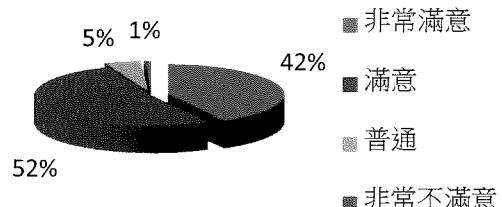
1、安樂地政事務所

滿意程度	小計	百分比
非常滿意	81	81%
滿意	19	19%
普通	0	0%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
總計	100	100%



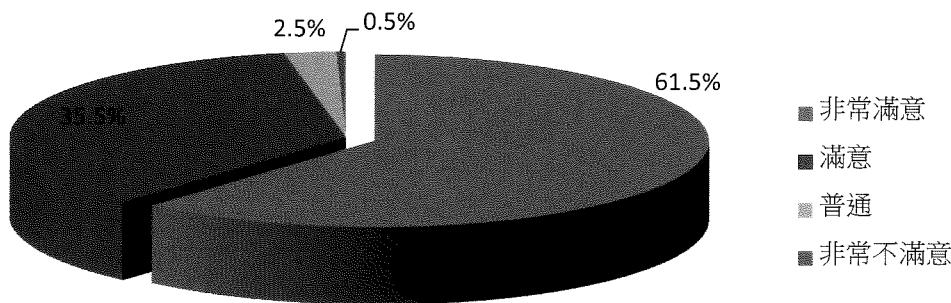
2、信義地政事務所

滿意程度	小計	百分比
非常滿意	42	42%
滿意	52	52%
普通	5	5%
不滿意	0	0%
非常不滿意	1	1%
總計	100	100%



3、本市整體滿意度

滿意程度	安樂地政所	信義地政所	合計	百分比
非常滿意	81	42	123	61.5%
滿意	19	52	71	35.5%
普通	0	5	5	2.5%
不滿意	0	0	0	0.0%
非常不滿意	0	1	1	0.5%
總計	100	100	200	100.0%

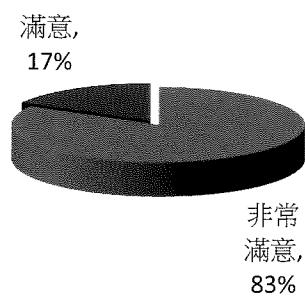


4、民眾對地政事務所之「協助辦理不動產成交案件實際資訊申報登錄」服務的滿意度，安樂地政事務所為 100%，信義地政事務所為 94%，本市整體滿意程度為 97%。

十一、請問，您對服務台提供之服務項目及案件辦理情形查詢的滿意度

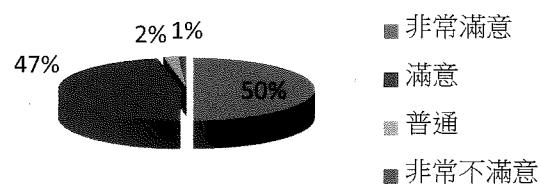
1、安樂地政事務所

滿意程度	小計	百分比
非常滿意	83	83%
滿意	17	17%
普通	0	0%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
總計	100	100%



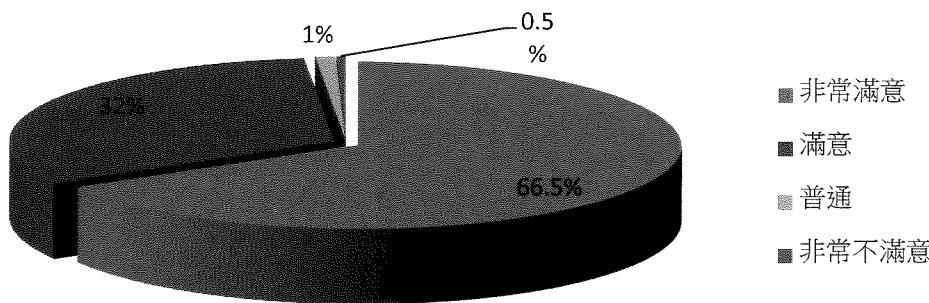
2、信義地政事務所

滿意程度	小計	百分比
非常滿意	50	50%
滿意	47	47%
普通	2	2%
不滿意	0	0%
非常不滿意	1	1%
總計	100	100%



3、本市整體滿意度

滿意程度	安樂地政所	信義地政所	合計	百分比
非常滿意	83	50	133	66.5%
滿意	17	47	64	32.0%
普通	0	2	2	1.0%
不滿意	0	0	0	0.0%
非常不滿意	0	1	1	0.5%
總計	100	100	200	100.0%



4、民眾對地政事務所服務台提供之服務項目及案件辦理情形查詢的滿意度，安樂地政事務所為 100%，信義地政事務所為 97%，本市整體滿意程度為 98.5%。

柒、問卷填表意見及處理情形

一、安樂地政事務所：

意見	處理情形
案件處理時間還有進步空間	加強教育訓練以提升同仁之專業度及工作效率，並隨時掌握同仁承辦業務情形，以做適時之調整與分配，避免案件處理延宕。
讚	感謝民眾之肯定，並請同仁持續維持。

二、信義地政事務所：

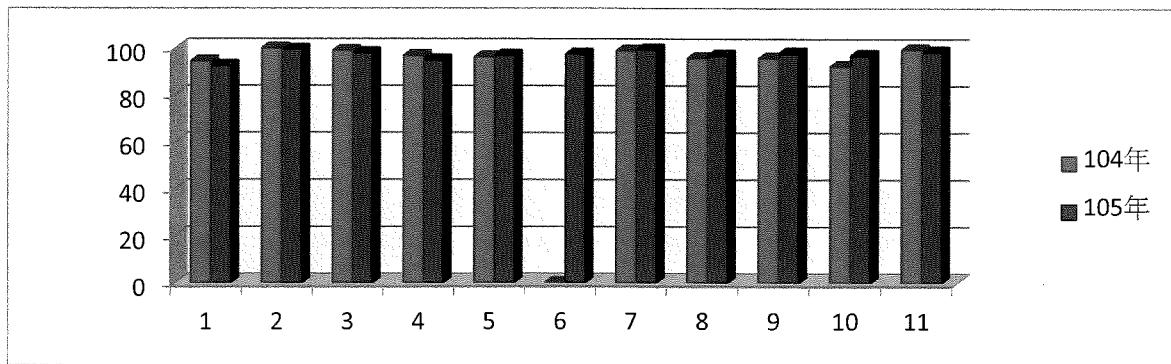
意見	處理情形
無	

捌、結語

一、基隆市地政業務服務品質民意調查問卷計發放 200 份回收 200 份，各題號之整體滿意度均於 92.5% 以上。

二、本年度與 104 年度相同問卷內容各題號之整體滿意度如下：

題號	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
104 年百分比	94.41	100	98.98	96.81	96.28	-	98.95	95.74	95.74	92.30	99.49
105 年百分比	92.5	99.5	98.0	95.0	97.0	97.5	99.5	97.0	98.0	97.0	98.5



三、由上表得知到地所申辦之民眾，對題號1-對「地所洽公環境清潔、空間設計使民眾感到舒適的滿意度」、2-對「地政人員服務態度及電話禮貌的滿意度」、3-對「申辦登記案件的流程及處理時間的滿意度」、4-對「申辦測量案件的流程及處理時間的滿意度」、11-對「服務台提供之服務項目及案件辦理情形查詢的滿意度」略有下滑外，其餘均有成長，可見民眾對地政業務之整體服務予以肯定。

四、民意調查結果對安樂、信義地所服務態度及品質予以肯定，另針對上表滿意度略有下滑及案件處理時間還有進步空間部分，將函知兩所繼續加強辦理。

基隆市政府所屬地政事務所服務品質調查問卷

壹、基本資料

- 1、性別：男 女
2、年齡：20 歲以下 20 至 29 歲 30 至 39 歲
40 至 49 歲 50 至 59 歲 60 歲以上
3、教育程度：國中小 高中（職） 大學（專）
碩士以上 其他
4、職業：一般民眾 地政士 不動產相關行業
金融業 公務機關 其他

貳、問卷內容

- 1、請問，您對地所洽公環境清潔、空間設計使民眾感到舒適的滿意度
非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意
- 2、請問，您對地政人員服務態度及電話禮貌的滿意度
非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意
- 3、請問，您對申辦登記案件的流程及處理時間的滿意度
非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意
- 4、請問，您對申辦測量案件的流程及處理時間的滿意度
非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意
- 5、請問，您對「登記案件跨所申辦」作業的滿意度
非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意
- 6、請問，您對「遠途申請人申請登記案件先行審查服務」作業的滿意度
非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意
- 7、請問，您對「申請地籍謄本免填書表」便民服務的滿意度
非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意
- 8、請問，您對「悠遊卡繳納謄本規費及信用卡繳納登記規費」作業的滿意度
非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意
- 9、請問，您對「跨縣市代收、代寄申請案件」服務的滿意度
非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意
- 10、請問，您對「協助辦理不動產成交案件實際資訊申報登錄」服務的滿意度
非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意
- 11、請問，您對服務台提供之服務項目及案件辦理情形查詢的滿意度
非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

請您提供其他寶貴的意見：_____

主辦單位：基隆市政府地政處

協辦單位：基隆市安樂地政事務所、基隆市信義地政事務所

調查時間：中華民國 105 年 10 月 24 日至 105 年 10 月 31 日