

基隆市安樂地政事務所 105 年度 整體為民服務意度問卷調查分析報告

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

105 年 9 月 5 日起至 105 年 9 月 23 日止，為期 3 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，由各櫃台人員現場發放問卷。

陸、有效樣本數

發放 200 份問卷，回收之有效問卷共計 171 份，回收率為 85.5%，如下表。

	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	合計
發放份數	40	40	40	40	30	10	200
有效份數	40	40	40	40	11	0	171
回收率	100%	100%	100%	100%	36.67%	0%	85.5%

柒、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，經分析第 1~7 題及第 9~11 題等 10 個題項進行信度分析，Cronbach α 達 0.833，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。

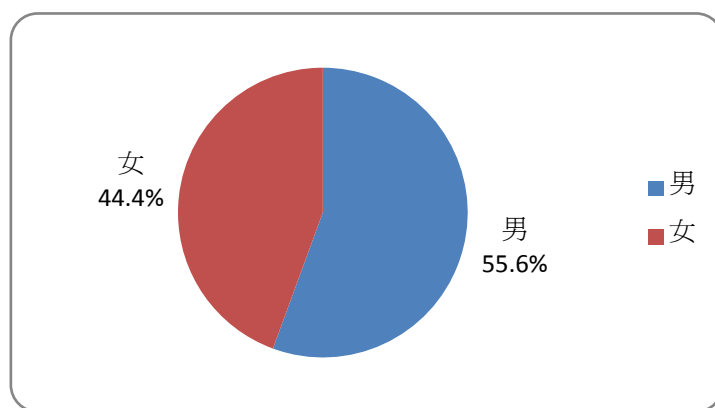
捌、調查結果與分析：

一、基本資料分析：

(一)性別分析

本次問卷調查對象性別男性占 55.6%，女性則占 44.4%，男性比女性多出 11.2%。

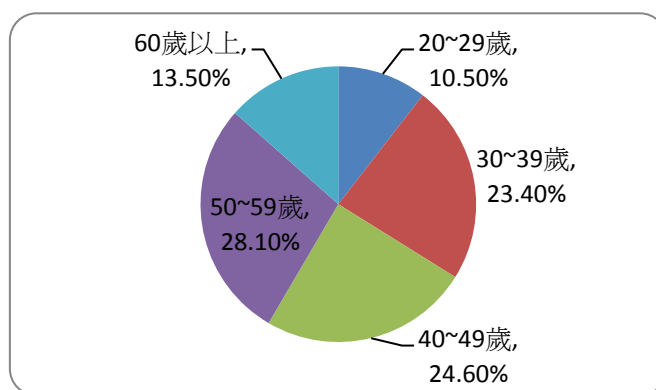
	男	女	總計
人數	95	76	171
百分比	55.6%	44.4%	100%



(二)年齡分析

本次問卷調查對象以 50~59 歲最多，占 28.1%，其次為 40~49 歲及 30~39 歲，分別占 24.6%及 23.4%，顯示至本所申辦案件民眾以中年及青壯年人口為主（30~59 歲），約占 76.1%。

	20~29 歲	30~39 歲	40~49 歲	50~59 歲	60 歲以上	總計
人數	18	40	42	48	23	171
百分比	10.5%	23.4%	24.6%	28.1%	13.5%	100%

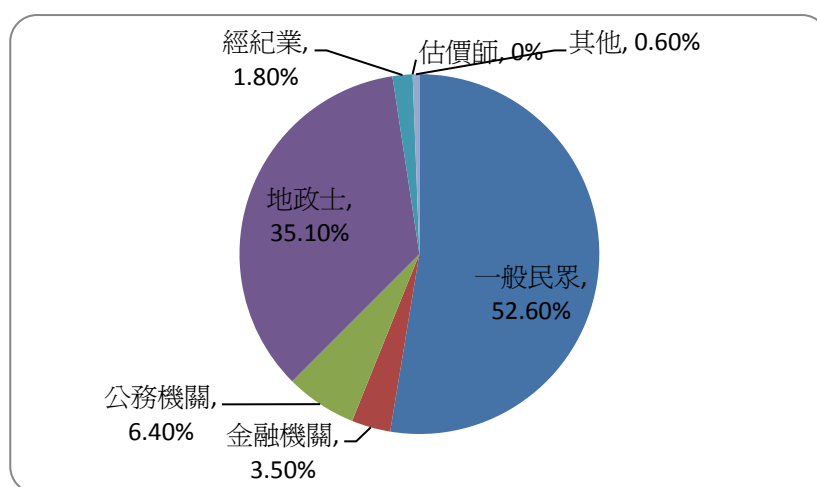


(三)職業別分析

本次問卷調查對象職業別以一般民眾偏多，占 52.6%，可見民眾自行申辦的比例已超過半數，不動產相關行業則占 37.5%(地政士 35.1%、經紀業 1.8%、其他 0.6%)、金融機構 3.5%、公務機關 6.4%。

整體而言，不動產相關行業比例約占 1/3。

	一般 民眾	金融 機構	公務 機關	不動產相關行業				總計
				地政士	經紀業	估價師	其他	
人數	90	6	11	60	3	0	1	171
百分比	52.6%	3.5%	6.4%	35.1%	1.8%	0%	0.6%	100%

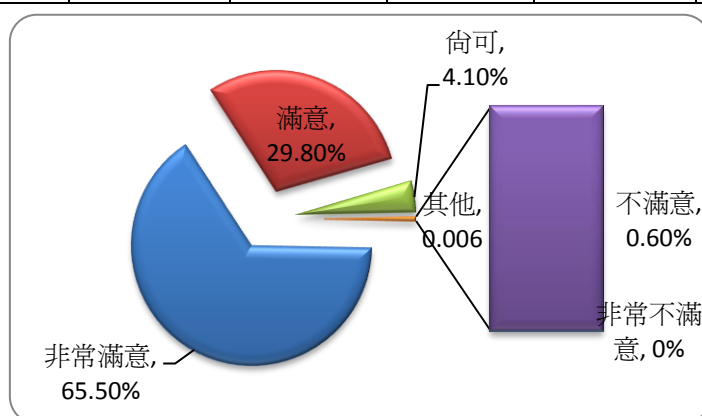


二、問卷內容統計與分析：

(一)對於本所洽公環境(綠美化及舒適、明亮、整潔程度)是否滿意？

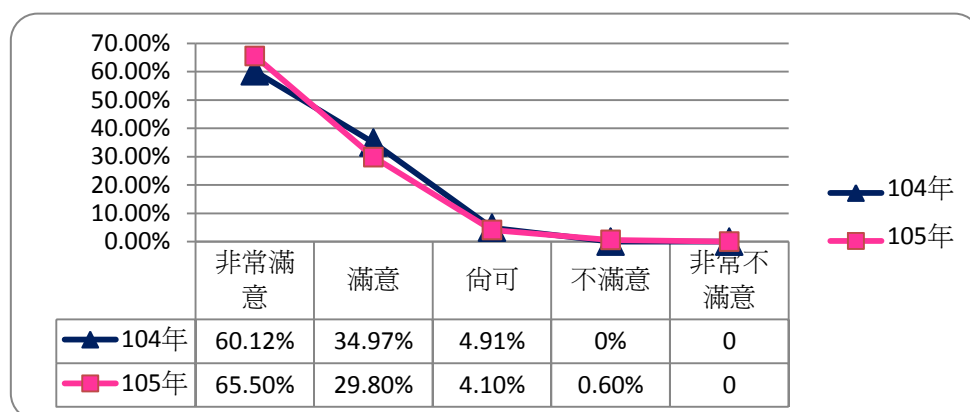
民眾對於本所洽公環境感到非常滿意占 65.5%，感到滿意占 29.8%，感到尚可者占 4.1%，感到不滿意占 0.6%，無感到非常不滿意者；民眾對於本項目感到滿意以上者達 95.3%。

	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	未填寫	總計
人數	112	51	7	1	0	0	171
百分比	65.5%	29.8%	4.1%	0.6%	0%	0%	100%



*年度比較分析

將本年度與 104 年度之調查結果相比較，民眾對本所洽公環境滿意度從 104 年的 95.09%略為上升至 105 年 95.3%，上升 0.21%，其中感到非常滿意上升 5.38%，感到滿意下降 5.17%，感到尚可下降 0.81%，感到不滿意上升 0.6%。



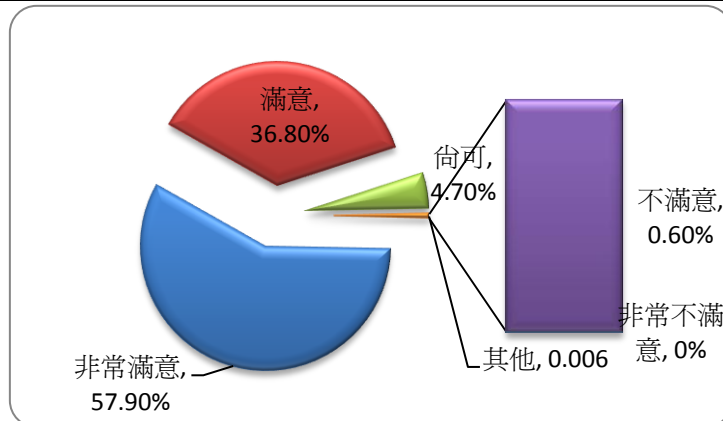
*成長率分析

民眾對本所洽公環境滿意度成長率		
年度	104 年	105 年
滿意度	95.09%	95.3%
服務滿意度成長率	0.22% 【(95.3%-95.09%)/95.09%】	

(二)對於本所洽公動線及標示是否滿意？

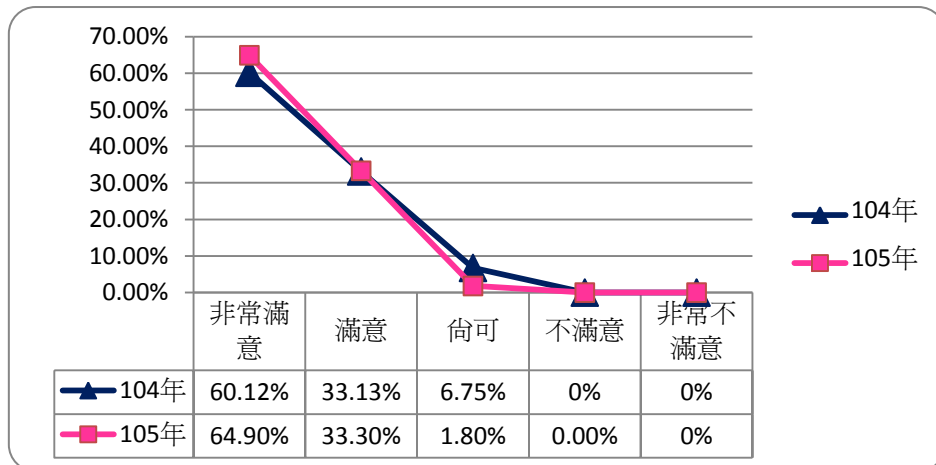
民眾對本所洽公動線及標示感到非常滿意占 64.9%，感到滿意占 33.3%，感到尚可占 1.8%，無不滿意者或非常不滿意者；民眾對於本項目感到滿意以上者達 98.2%。

	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	未填寫	總計
人數	111	57	3	0	0	0	171
百分比	64.9%	33.3%	1.8%	0%	0%	0%	100%



*年度比較分析

將本年度與 104 年度之調查結果相比較，民眾對本所洽公動線及標示滿意度從 104 年的 93.25% 上升至 105 年 98.2%，上升 4.95%，其中感到非常滿意上升 4.78%，感到滿意上升 0.17%，感到尚可下降 4.95%。



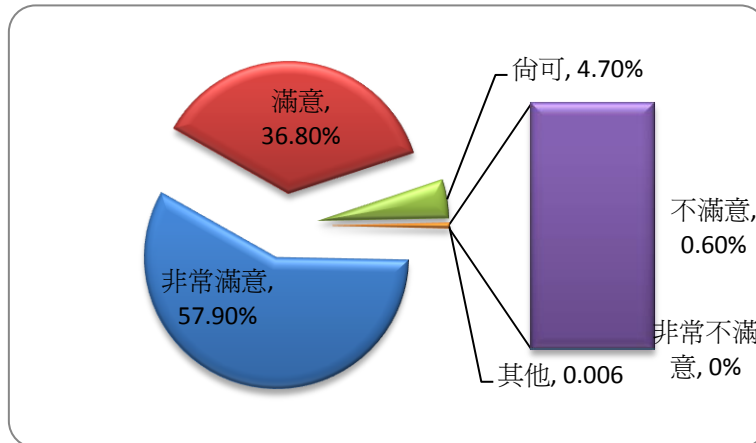
*成長率分析

民眾對本所洽公動線及標示滿意度成長率		
年度	104 年	105 年
滿意度	93.25%	98.2%
服務滿意度成長率	5.3% 【(98.2%-93.25%)/93.25%】	

(三)對於本所設施（電視、血壓器、充電器）是否滿意？

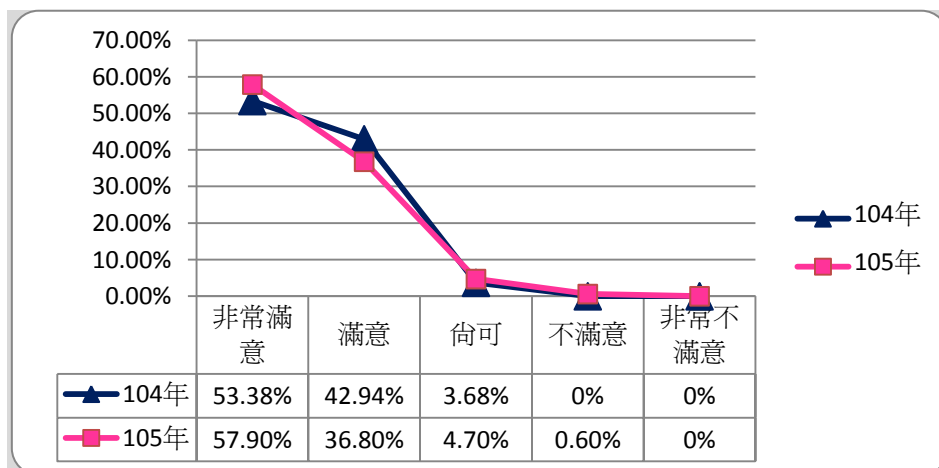
民眾對所設施感到非常滿意占 57.9%，感到滿意占 36.8%，感到尚可占 4.7%，感到不滿意占 0.6%，無非常不滿意者；民眾對於本項目感到滿意以上者達 94.7%。

	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	未填寫	總計
人數	99	63	8	1	0	0	171
百分比	57.9%	36.8%	4.7%	0.6%	0%	0%	100%



*年度比較分析

將本年度與 104 年度之調查結果相比較，民眾對本所設施滿意度從 104 年的 96.32% 下降至 105 年 94.7%，下降 1.62%，其中感到非常滿意上升 4.52%，感到滿意下降 6.14%，感到尚可上升 1.02%，感到不滿意上升 0.6%。



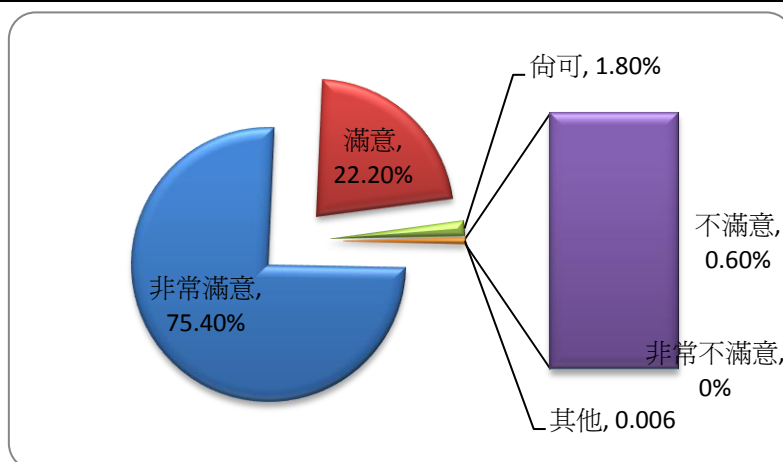
*成長率分析

民眾對本所洽設施滿意度成長率		
年度	104 年	105 年
滿意度	96.32%	94.7%
服務滿意度成長率	-1.68% 【(96.32%-94.7%)/96.32%】	

(四)對於等待洽公時間是否滿意？

民眾對各櫃台等待洽公時間感到非常滿意占 75.4%，感到滿意占 22.2%，感到尚可占 1.8%，感到不滿意占 0.6%，無感到非常不滿意者；民眾對於本項目感到滿意以上者達 97.6%。

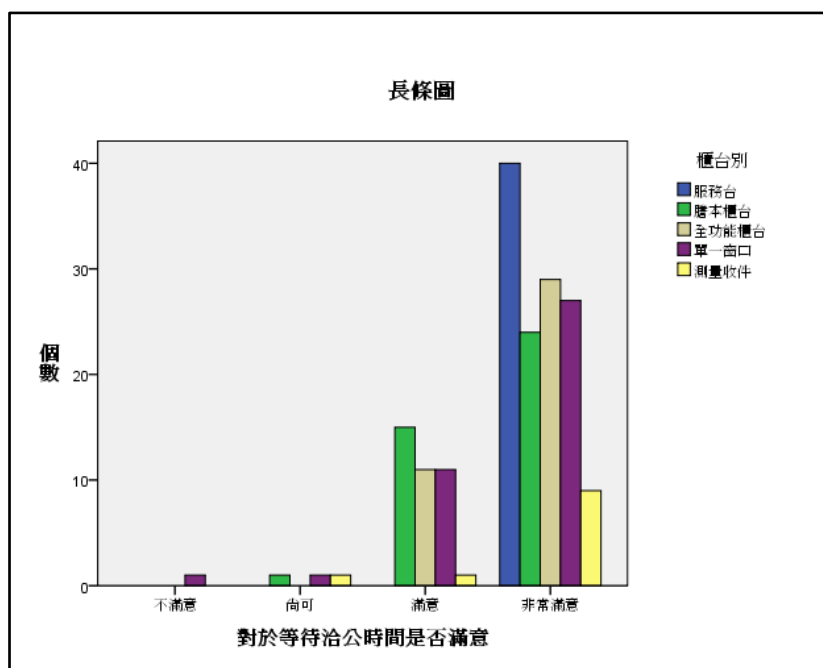
	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	未填寫	總計
人數	129	38	3	1	0	0	171
百分比	75.4%	22.2%	1.8%	0.6%	0%	0%	100%



*各櫃台分析

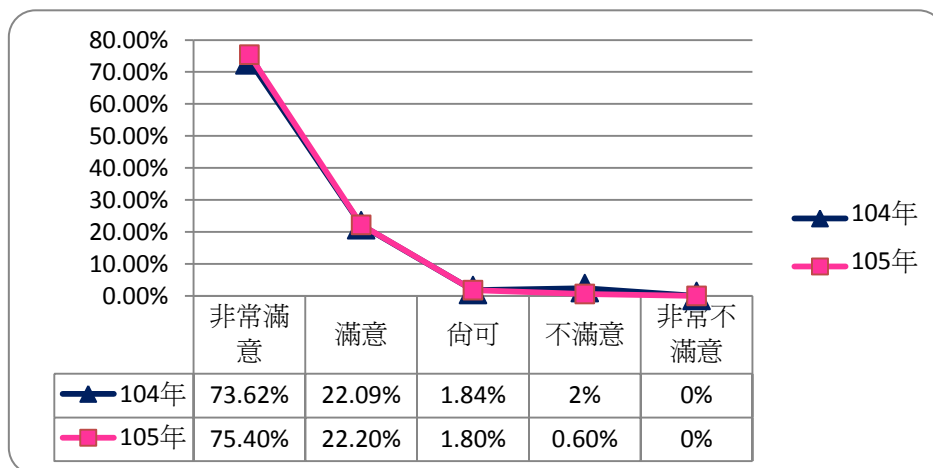
民眾對於各櫃台洽公時間滿意度以服務台最高，100%民眾感到非常滿意，其次為二課(測量收件)櫃台為 81.8%，而簡易案件單一櫃台則有 2.5%民眾表示不滿意，比例上並不高，推測可能係民眾對於簡易案件期望之處理時間與實際處理時間差距過大所致。

		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	24	40	9	0
	百分比	72.5%	67.5%	60%	100%	81.8%	0%
滿意	人數	11	11	15	0	1	0
	百分比	27.5%	27.5%	37.5%	0%	9.1%	0%
尚可	人數	0	1	1	0	1	0
	百分比	0%	2.5%	2.5%	0%	9.1%	0%
不滿意	人數	0	1	0	0	0	0
	百分比	0%	2.5%	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%



*年度比較分析

將本年度與 104 年度之調查結果相比較，民眾對本所等待洽公時間滿意度從 104 年的 95.71% 上升至 105 年的 97.6%，上升 1.89%，其中感到非常滿意上升 1.78%，感到滿意上升 0.11%，感到尚可下降 0.04%，感到不滿意下降 1.4%。



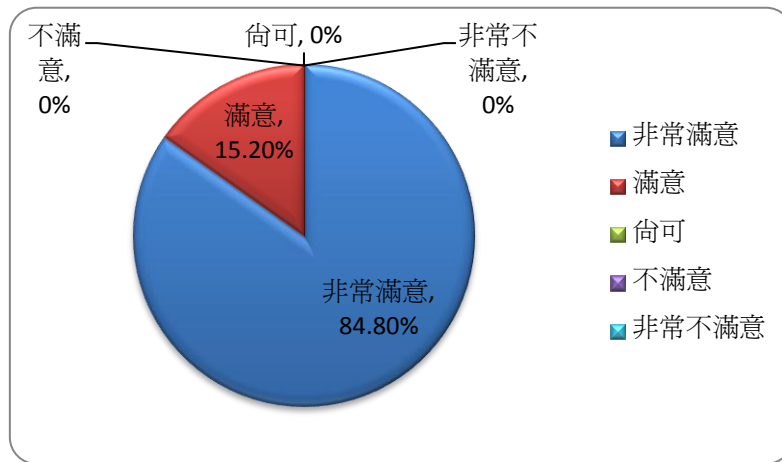
*成長率分析

民眾對本所設施滿意度成長率		
年度	104 年	105 年
滿意度	95.71%	97.6%
服務滿意度成長率	1.97% 【(97.6%-95.71%)/95.71%】	

(五)對於承辦人員服務禮儀及態度是否滿意？

民眾對承辦人員服務禮儀及態度感到非常滿意占 84.8%，感到滿意占 15.2%，民眾對於本項目感到滿意以上者達 100%。

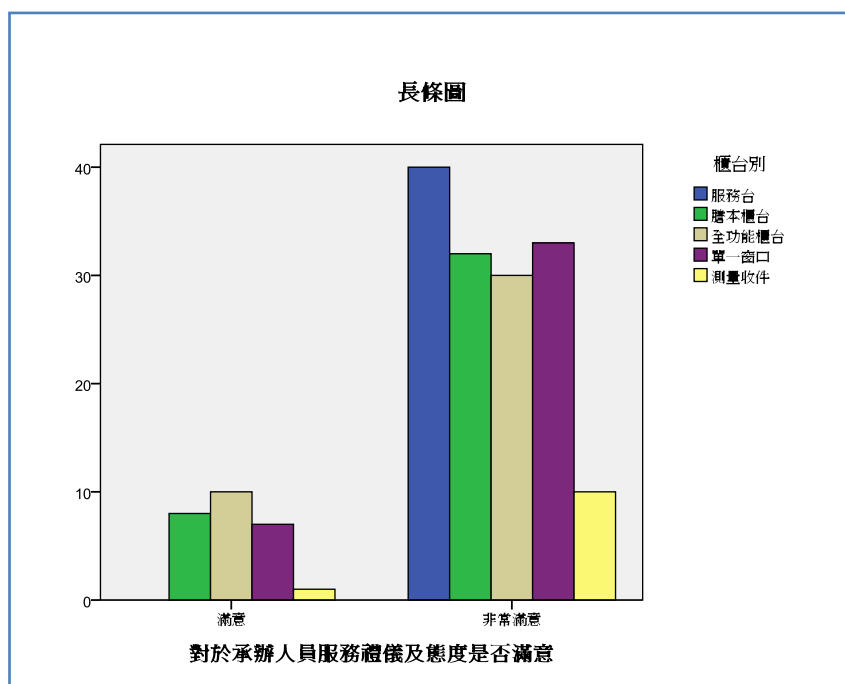
	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	未填寫	總計
人數	145	26	0	0	0	0	171
百分比	84.8%	15.2%	0%	0%	0%	0%	100%



*各櫃台分析

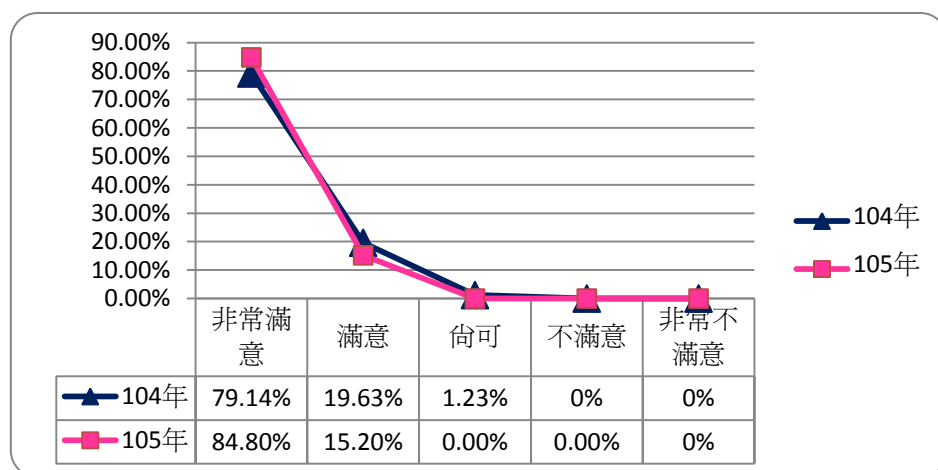
民眾對於各櫃台承辦人員服務禮儀及態度滿意度以服務台最高為 100%，其次為二課櫃台 90.9%，簡易案件單一櫃台及謄本櫃台非常滿意度也都達到 80%以上，且無人表示不滿意或認為尚可，顯見本所同仁在服務禮儀及態度上深獲民眾肯定。

		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	33	32	40	10	0
	百分比	75%	82.5%	80%	100%	90.9%	0%
滿意	人數	10	7	8	0	1	0
	百分比	25%	17.5%	20%	0%	9.1%	0%
尚可	人數	0	0	0	0	0	0
	百分比	0%	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%
未填寫	人數	0	0	0	0	0	0
	百分比	0%	0%	0%	0%	0%	0%



*年度比較分析

將本年度與 104 年度之調查結果相比較，民眾對本所承辦人員服務禮儀及態度滿意度從 104 年的 98.77% 上升到 105 年的 100%，上升 1.23%，其中感到非常滿意上升 5.66%，感到滿意下降 4.43%，感到尚可下降 1.23%。



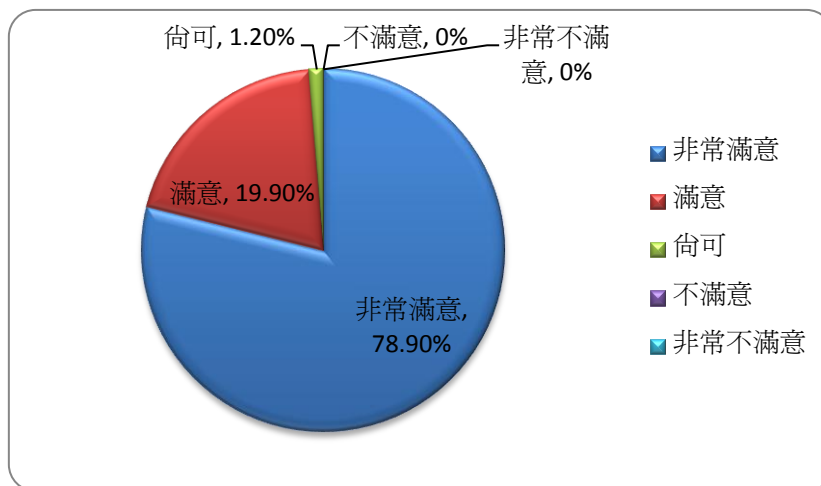
*成長率分析

民眾對本所服務禮儀及態度滿意度成長率		
年度	104 年	105 年
滿意度	98.77%	100%
服務滿意度成長率	1.24% 【(100%-98.77%)/98.77%】	

(六)對於承辦人員業務專業知識是否滿意？

民眾對承辦人員業務專業知識感到非常滿意占 78.9%，感到滿意占 19.9%，感到尚可者占 1.2%，無感到不滿意或非常不滿意者，民眾對於本項目感到滿意以上者達 98.8%。

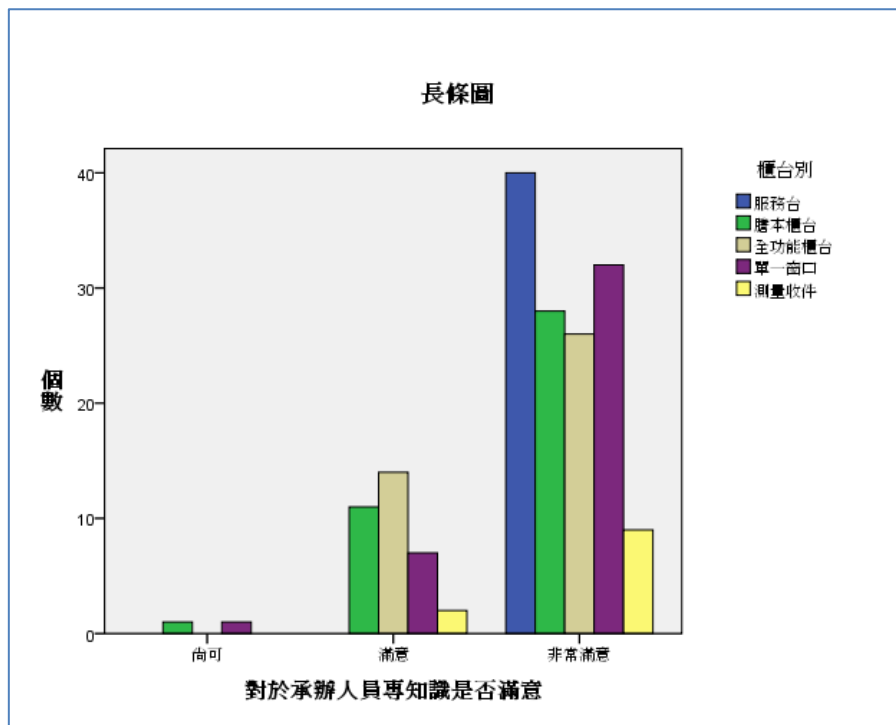
	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	未填寫	總計
人數	135	34	2	0	0	0	171
百分比	78.9%	19.9%	1.2%	0%	0%	0%	100%



*各櫃台分析

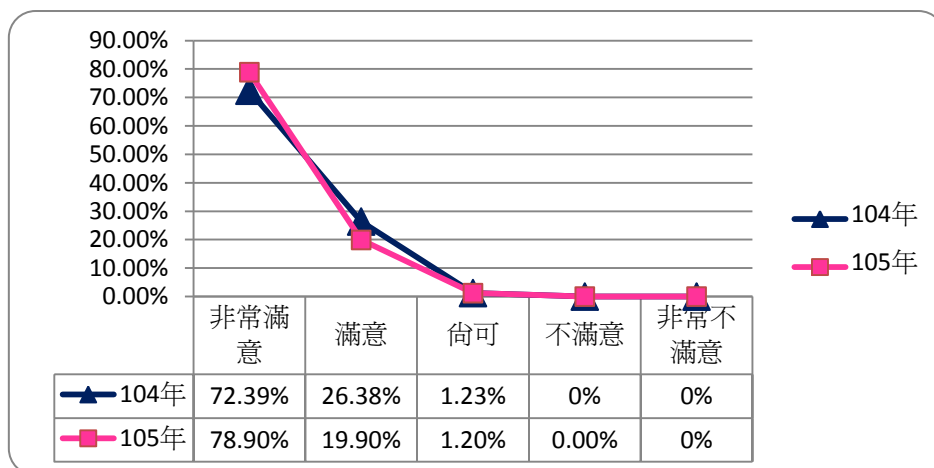
民眾對於各櫃台承辦人員專業知識滿意度以服務台最高，非常滿意度達 100%，其次為二課及簡易案件單一櫃台，分別有 81.8%及 80%民眾感到非常滿意，謄本櫃台有 70%感到非常滿意，全功能櫃台有 65%感到非常滿意，全功能櫃台及謄本櫃台相較於其他各櫃台滿意度略低，可見在專業知識方式尚有改進空間。

		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	26	32	28	40	9	0
	百分比	65%	80%	70%	100%	81.8%	0%
滿意	人數	14	7	11	0	2	0
	百分比	35%	17.5%	27.5%	0%	18.2%	0%
尚可	人數	0	1	1	0	0	0
	百分比	0.00%	2.5%	2.5%	0.00%	0.00%	0.00%
不滿意	人數	0	0	0	0	0	0
	百分比	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
非常不滿意	人數	0	0	0	0	0	0
	百分比	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%



*年度比較分析

將本年度與 104 年度之調查結果相比較，民眾對本所承辦人員專業知識滿意度從 104 年的 98.77% 上升至 105 年的 98.8%，略為上升 0.03%，其中感到非常滿意上升 6.51%，感到滿意下降 6.48%，感到尚可下降 0.03%。



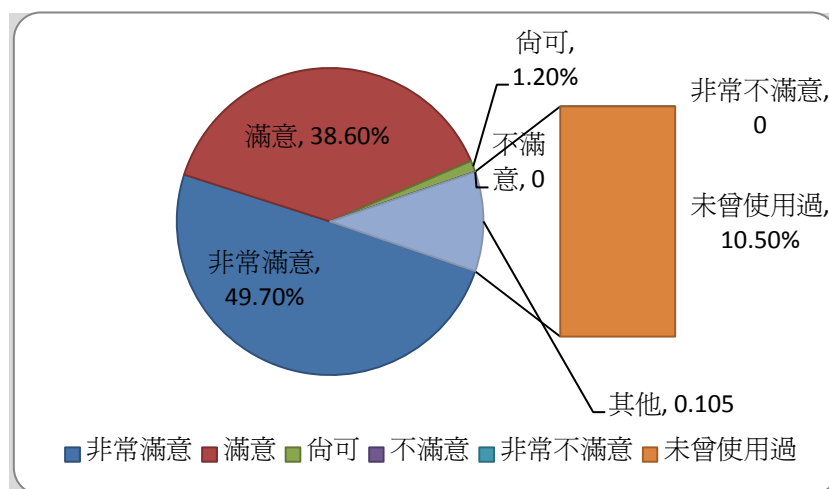
*成長率分析

民眾對本所服務禮儀及態度滿意度成長率		
年度	104 年	105 年
滿意度	98.77%	98.8%
服務滿意度成長率	0.03% 【(98.8%-98.77%)/98.77%】	

(七)對於本所提供網站線上服務是否滿意？

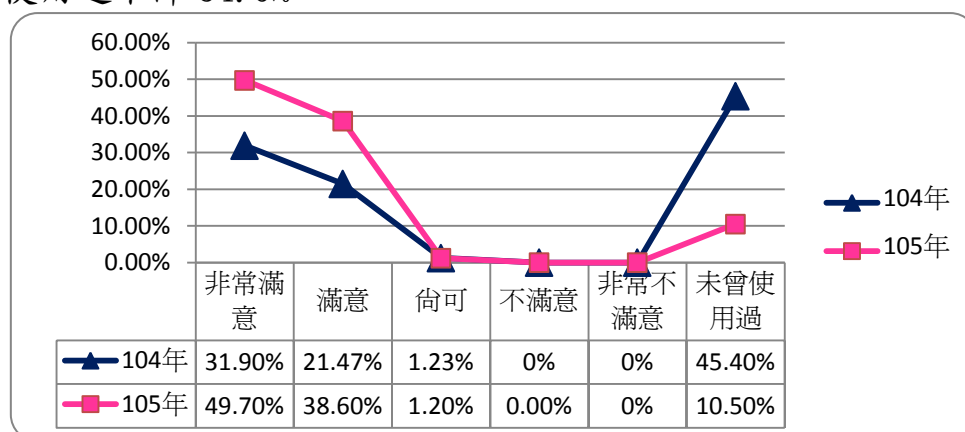
民眾對於本所提供網站線上服務感到非常滿意者占 49.7%，感到滿意者占 38.6%，感到尚可者占 1.2%，無感到不滿意或非常不滿意者，未曾使用過者占 10.5%；民眾對於本項目感到滿意以上者達 88.3%。

	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	未曾使用過	未填寫	總計
人數	85	66	2	0	0	18	0	171
百分比	49.7%	38.6%	1.2%	0%	0%	10.5%	0%	100%



*年度比較分析

將本年度與 104 年度之調查結果相比較，民眾對本所網站提供線上服務滿意度從 104 年的 53.37% 上升至 105 年的 88.3%，上升 34.93%，其中感到非常滿意 17.8%，感到滿意上升 17.13%，感到尚可下降 0.03%，未曾使用過下降 34.9%。



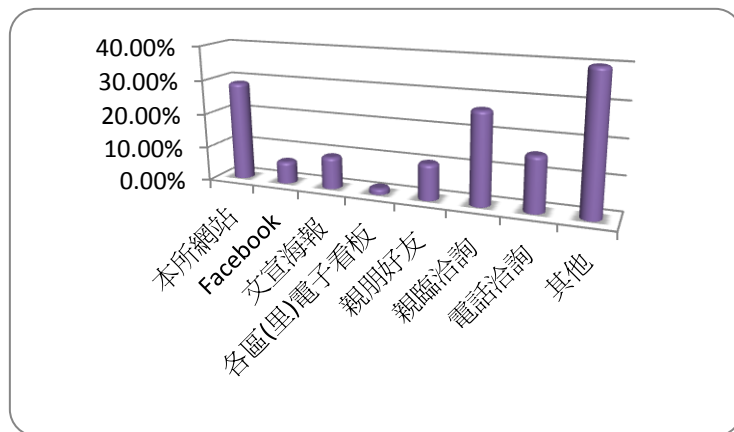
*成長率分析

民眾對本所網站線上服及滿意度成長率		
年度	104 年	105 年
滿意度	53.37%	88.3%
服務滿意度成長率	65.44% 【(88.3%-53.37%)/53.37%】	

(八)您習慣透過哪些管道，得知本所各項便民服務措施及政令宣導?(可複選)

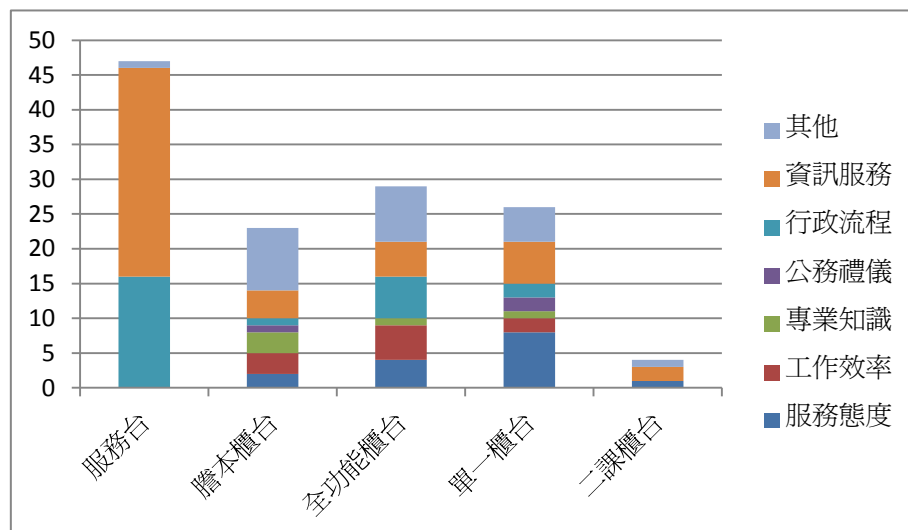
民眾以透過本所網站或親臨洽詢方式得知各項便民服務措施及政令宣導比例最高，分別有 28.9%及 26.7%，其次為電話洽詢 15.9%、親朋好友 10.5%、文宣海報 9.4%、Facebook 6.5%、各區(里)電子看板 1.8%、其他 0.4%。

	本所網站	Face-book	文宣海報	各區(里)電子看板	親朋好友	親臨洽詢	電話洽詢	其他	未填寫
人數	80	18	26	5	29	74	44	1	0
百分比	28.9%	6.5%	9.4%	1.8%	10.5%	26.7%	15.9%	0.4%	0%



(十)請問您認為目前本所最應加強的是?(可複選)

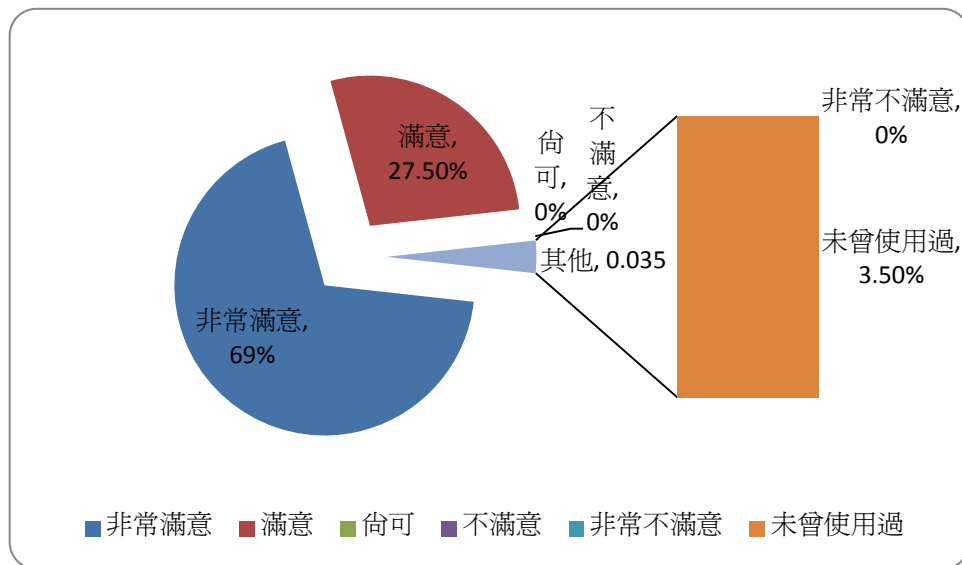
調查結果有 36.4%民眾認為本所之資訊服務最應加強改進，有 19.4%及 11.6%民眾認為須加強改善行政流程及服務態度，另有 18.6%填寫其他之民眾認為本所無其他須加強改善之處。



(九)對於本所提供跨所登記服務是否滿意？

民眾對於本所提供跨所登記服務感到非常滿意者占 69%，感到滿意者占 27.5%，無感到不滿意或非常不滿意者，另有 3.5%民眾未曾使用過本項服務；民眾對於本項目感到滿意以上者達 96.5%。

	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	未曾使用過	未填寫	總計
人數	118	47	0	0	0	6	0	171
百分比	69%	27.5%	0%	0%	0%	3.5%	0%	100%



***年度比較分析**

本題為今年之新增題目，故無年度比較分析。

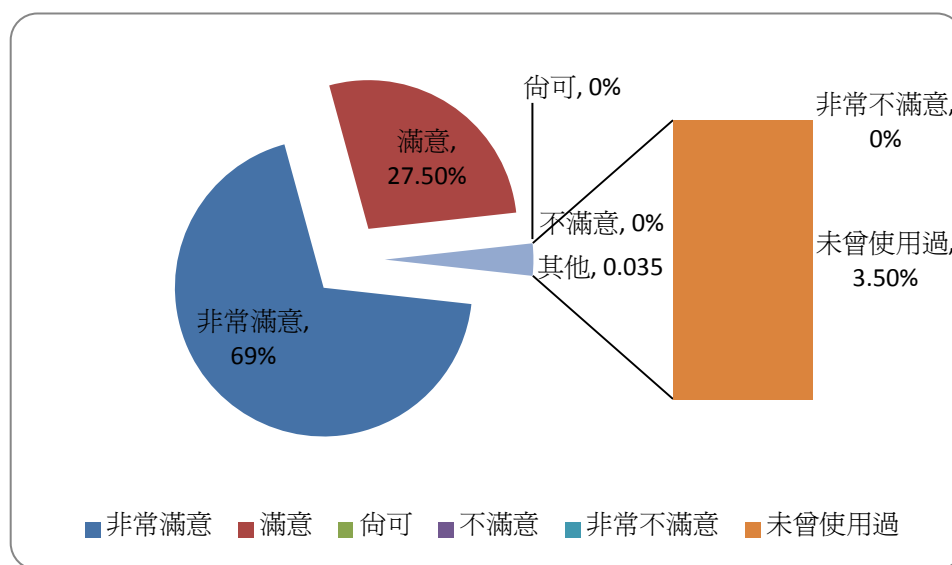
***成長率分析**

本題為今年之新增題目，故無成長率分析。

(十)對於本所提供跨縣市代收服務是否滿意？

民眾對於本所提供跨縣市代收服務感到非常滿意者占 67.8%，感到滿意者占 25.7%，感到尚可者占 0.6%，無感到不滿意或非常不滿意者，另有 5.8% 民眾未曾使用過本項服務；民眾對於本項目感到滿意以上者達 93.5%。

	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	未曾使用過	未填寫	總計
人數	116	44	1	0	0	10	0	171
百分比	67.8%	25.7%	0.6%	0%	0%	5.8%	0%	100%



***年度比較分析**

本題為今年之新增題目，故無年度比較分析。

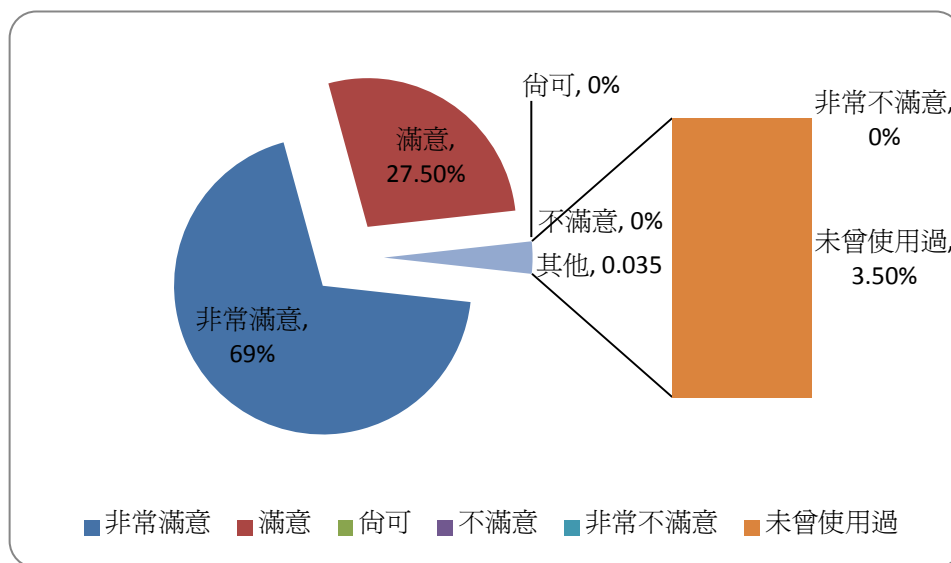
***成長率分析**

本題為今年之新增題目，故無成長率分析。

(十一)對於本所提供信用卡繳費服務是否滿意？

民眾對於本所提供信用卡繳費服務感到非常滿意者占 56.7%，感到滿意者占 28.1%，感到尚可者占 1.8%，無感到不滿意或非常不滿意，另有 13.5%民眾未曾使用過本項服務；民眾對於本項目感到滿意以上者達 83.8%。

	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	未曾使用過	未填寫	總計
人數	97	48	3	0	0	23	0	171
百分比	56.7%	28.1%	1.8%	0%	0%	13.5%	0%	100%



***年度比較分析**

本題為今年之新增題目，故無年度比較分析。

***成長率分析**

本題為今年之新增題目，故無成長率分析。

玖、民眾建議事項

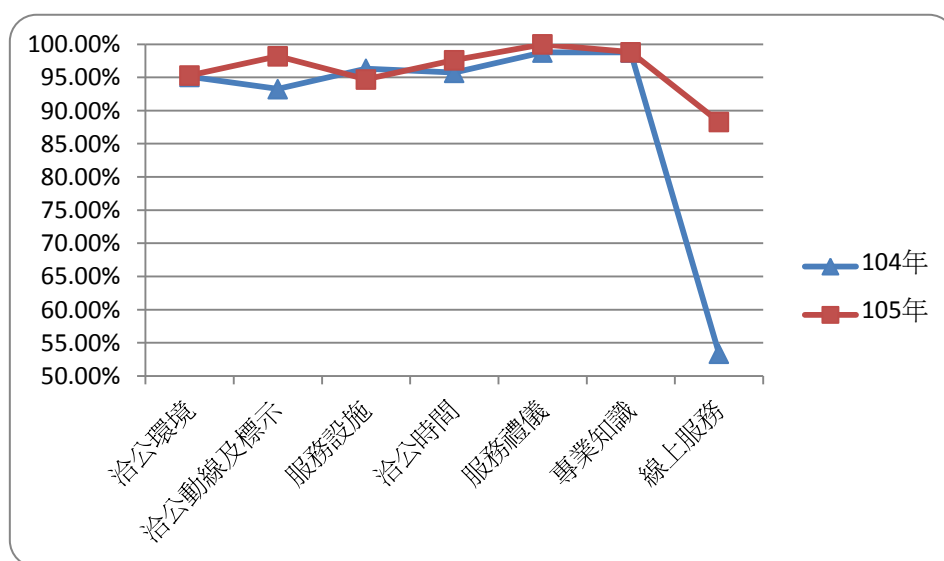
本次調查結果中，有 6 位受訪者對於本所提出相關建議，茲將受訪者的具體建議事項彙整如下：

項次	建議改善事項	承辦單位	因應作為
1	Very good !	各課	
	承辦人員皆優秀		
	都很好		
	非常滿意		
	人員親切很滿意		
2	建議不應該教導民眾，對於有關涉及雙方權利義務問題協助辦理，如將來發生爭議，由誰負責？請政府機關首長保障代書生存權。	登記課	

拾、結論及建議

一、105 年本所整體滿意度為 96.12%，較去年成長 5.94%，成長率達 6.59%。

題目	104 年 服務滿意度	105 年 服務滿意度	成長率分析
對本所洽公環境滿意度	95.09%	95.3%	0.21%
對於本所洽公動線及標示滿意度	93.25%	98.2%	4.95%
對於本所設施滿意度	96.32%	94.7%	-1.62%
對於本所等待洽公時間滿意度	95.71%	97.6%	1.89%
對於本所承辦人員服務禮儀及態度滿意度	98.77%	100%	1.23%
對於本所承辦人員專業知識滿意度	98.77%	98.8%	0.03%
對於本所網站提供線上服務滿意度	53.37%	88.3%	34.93%
平均滿意度	90.18%	96.12%	5.94%
服務滿意度成長率	6.59% 【(96.12%-90.18%)/90.18%】		



「洽公環境」滿意度為 95.3%，較去年上升 0.21%；「洽公動線及標示」滿意度為 98.2%，較去年上升 4.95%；「服務設施」滿意度 94.7%，較去年下降 1.62%；「洽公時間」滿意度 97.6%，較去年上升 1.89%；「服務禮儀及態度」滿意度 100%，較去年上升 1.23%，「專業知識」滿意度 98.8%，較去年上升 0.03%；「網站線上服務」滿意度 88.3%，較去年上升 34.93%。

本年度各項滿意度除「服務設施」較上年度下降外，其他項目滿意度皆呈現上升的趨勢，且民眾對於本所同仁及環境設備等皆給予 9 成以上的正面評價，網站線上服務滿意度雖未達 90%，但與去年相比，已大幅成長。顯見在本所持續加強各項專業教育訓練並落實推動各項便民服務措施的努力下，獲得民眾認同與肯定。

二、「洽公環境」與「洽公動線及標示」滿意度上升，「服務設施」滿意度則較去年微幅下降，可再加強維護與改善

本所礙於預算及現有空間環境限制下，在硬體設備與環境上無法大幅度更新變動，但為了能提供民眾更舒適的洽公空間，仍努力維護環境清潔，並利用有限的空間展示書畫作品，增添藝術氣息、美化環境，因此在「洽公環境」滿意度上較去年微幅上升 0.22%，而在「服務設施」方面，因本年度並無相關服務設施更新，因此滿意度略為下降 1.68%，如受限於設備無法更新，仍可從定期保養維護及適當保管，以發揮其最大功效，進而提升民眾對服務設施之滿意度。

三、「洽公時間」滿意度上升，控管業務處理情形已見成效

民眾對「等待洽公時間」滿意度從 104 年的 95.71% 上升至 105 年的 97.6%，上升 1.97%，各櫃台滿意度也都較去年成長，全功能櫃台非常滿意度從

104 年的 71.87% 上升至 105 年的 72.5%，服務台非常滿意度從 104 年的 94.74% 上升至 105 年的 100%，二課櫃台滿意度從 104 年的 73.68% 上升至 105 年的 81.8%，而謄本櫃台的不滿意度則從 104 年的 11.11% 下降至 105 年的 0%，可見在各課隨時掌握同仁承辦業務，並做適時之調整與分配下，已縮短民眾之等待洽公時間。

四、「服務禮儀」與「專業知識」滿意度穩定上升，顯見本所同仁素質深獲民眾肯定

本次服務滿意度調查結果仍以服務人員之「服務禮儀」及「專業知識」滿意度最高，分別為 100% 及 98.8%，較 104 年分別上升 1.24% 及 0.03%，本所受限於現有條件下，在硬體設備及環境上雖然無法大幅變動更新，但在人員素質及專業度上的提升卻相當努力，因此每年滿意度調查結果皆深獲民眾嘉許及肯定，為提供民眾更親切、專業之服務，請各課持續辦理各項教育訓練，增進同仁專業度，同時提升工作效率。

五、善用各項管道，宣導創新便民服務

本年度主要推動之創新便民服務「跨所登記」、「跨縣市代收」及「信用卡繳款」滿意度分別為 96.5%、93.5% 及 84.8%，其中「跨所登記」與「跨縣市代收」滿意度皆超過 90%，且未曾使用過該項服務之民眾比例皆不到 6%，而「信用卡繳費」滿意度 84.8% 則為三項中最低，且未曾使用過該項服務之民眾比例達 13.5%，顯見本項服務仍有進步空間。據調查民眾最常使用本所網站獲得地政法令及相關訊息，建議各課在推動新政策或創新便民服務時可多加利用本所網站宣導，以提高本所各項政策及服務之周知率，另民眾直接來所親臨洽詢之比例也不低，故請各課同仁應熟知本所推動之各項服務措施，以利及時回答民眾之

詢問。

六、資訊服務提升及行政流程檢討

本年度在「本所最應加強」的題項中，以「資訊服務」比例最高，有 36.4%民眾認為最應加強，其次為「行政流程」有 19.4%民眾認為最應加強，另有 18.6%民眾勾選「其他」，主要是認為本所無其他應再加強之處。近年來由於網路及行動載具之應用日益普及且生活化，資訊服務的使用率及重要性越來越高，因此各課在推動創新便民服務時，可朝此方向發展更符合使用需求之資訊服務。民眾對於本所等待洽公時間滿意度雖然較去年上升，但仍希望在「行政流程」上能更加精進，建議各課檢討現有各項業務之行政流程是否有可簡化之處，以增加行政效率。