

# 114 年度為民服務滿意度 調查分析報告



高雄市政府地政局新興地政事務所

中華民國 114 年 10 月

## 目錄

壹、前言 .....	- 1 -
貳、調查工作 .....	- 1 -
參、調查結果 .....	- 1 -
肆、總結及改進方向.....	- 7 -
伍、附錄 .....	- 8 -

## 壹、前言

為瞭解民眾對本所各項服務措施、服務態度的感受及評價，透過滿意度調查蒐集民眾對服務的建議，作為推動業務及服務改善的重要參考，以提升行政效能及服務品質。

## 貳、調查工作

### 一、調查依據

地政局 114 年 8 月 28 日高市地政秘字第 11433381400 號函辦理。

### 二、調查對象

來所洽公民眾、地政士從業人員、不動產經紀業等。

### 三、調查方法

採隨機抽樣方式，由服務人員在所內向洽公民眾或地政從業人員等發送問卷。

### 四、調查時間

自 114 年 9 月 10 日起至 114 年 9 月 22 日止。

### 五、問卷回收情形

本次調查共發出問卷 100 份，回收 100 份，回收率約 100%。

### 六、資料處理分析

彙整回收問卷，利用相關軟體統計資料，並以圖表配合文字說明，完成分析報告供各課室參考改進。

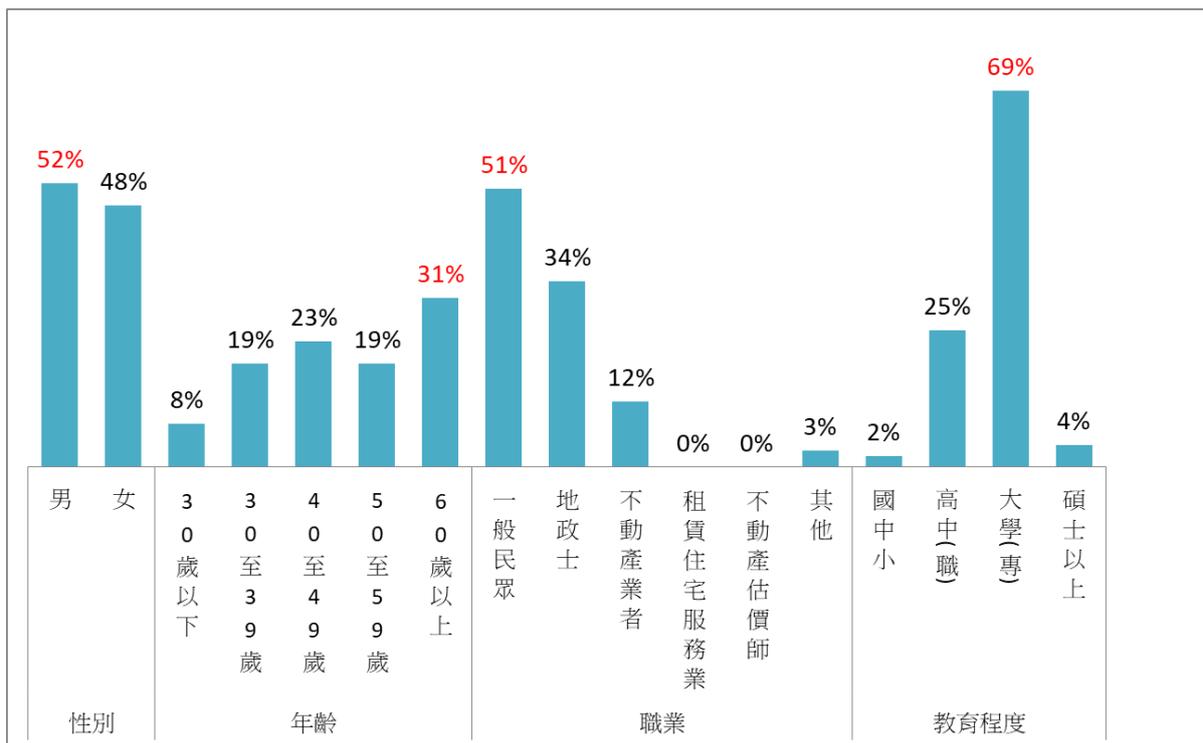
## 參、調查結果

### 一、基本資料

本次調查中，受訪者以「男性」居多占 52%；年齡分布在「60 歲以上」為多數占 31%；職業以「一般民眾」居多占 51%；教育程度以「大學(專)」者居多占 69%。

項目	區分	填答人次	百分比(%)
性別	男性	52	52%
	女性	48	48%
	中性	0	0
年齡	30 歲以下	8	8%
	30~39 歲	19	19%
	40~49 歲	23	23%

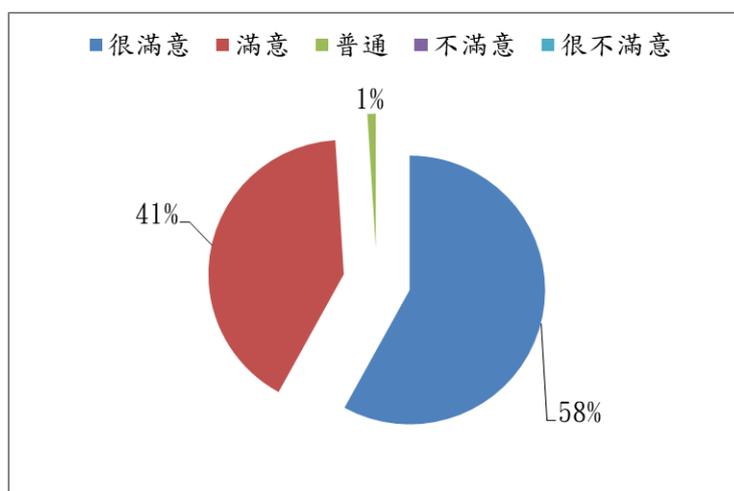
項目	區分	填答人次	百分比(%)
	50~59 歲	19	19%
	60 歲以上	31	31%
職業	一般民眾	51	51%
	地政士從業人員	34	34%
	不動產經紀業	12	12%
	租賃住宅服務業	0	0
	不動產估價師從業人員	0	0
	其他	3	3%
教育程度	國中小	2	2%
	高中(職)	25	25%
	大學(專)	69	69%
	碩士以上	4	4%



## 二、各項滿意度調查結果

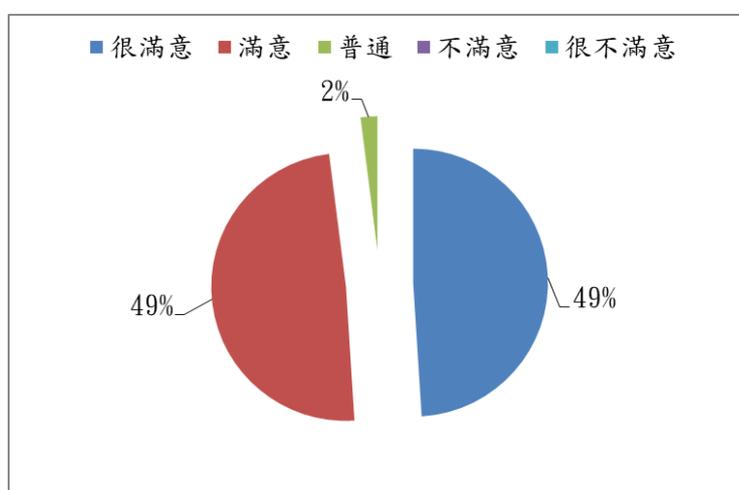
### (一) 請問您對本所「整體洽公環境」

受訪者中，約有 58%的民眾對本所整體洽公環境感到很滿意、41%感到滿意、1%感到普通，無人感到不滿意，合計滿意度 99%。



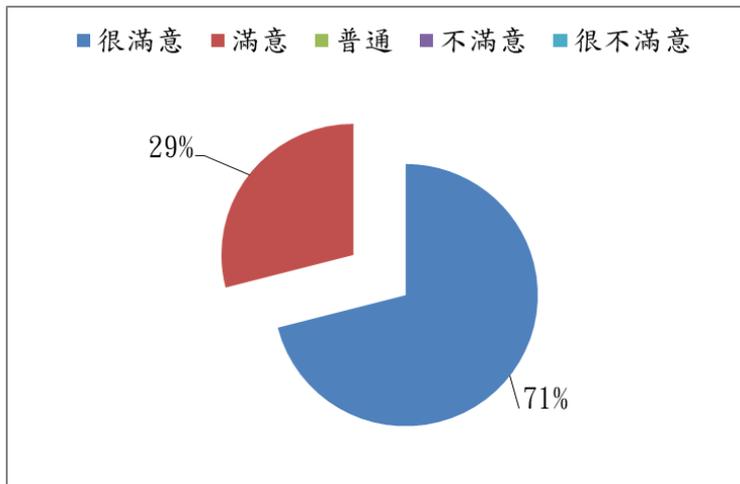
### (二) 請問您對本所「服務設施」(書表範例提供、法規資訊公開…)

受訪者中，約有 49%的民眾對本所服務設施感到很滿意、49%感到滿意，2%感到普通，無人感到不滿意，合計滿意度 98%。



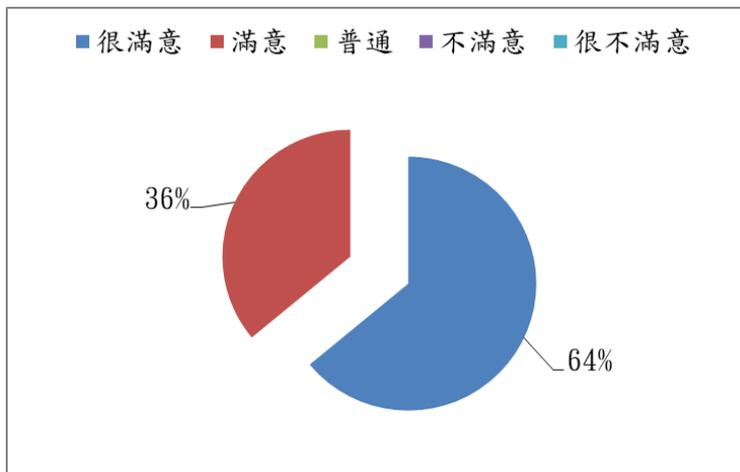
### (三) 請問您對本所「承辦人員之服務態度」

受訪者中，約有 71%的民眾對本所承辦人員之服務態度感到很滿意、29%感到滿意，無人感到不滿意，合計滿意度 100%。



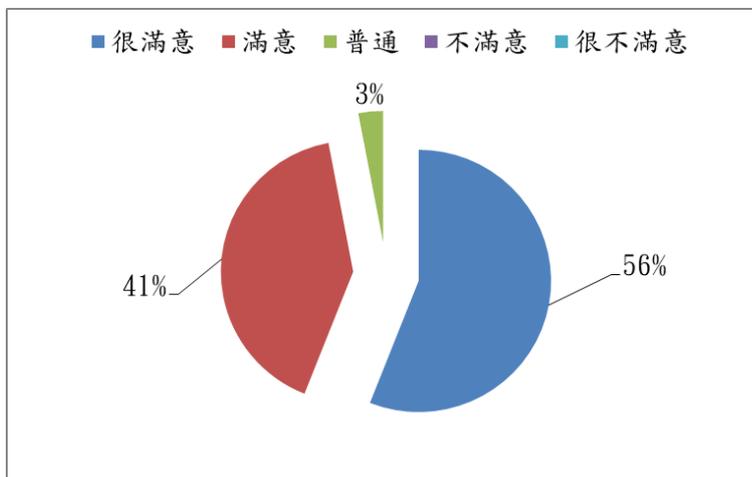
**(四) 請問您對本所「承辦人員之服務專業性」**

受訪者中，約有 64%的民眾對本所承辦人員之服務專業性感到很滿意、36%感到滿意，無人感到不滿意，合計滿意度 100%。



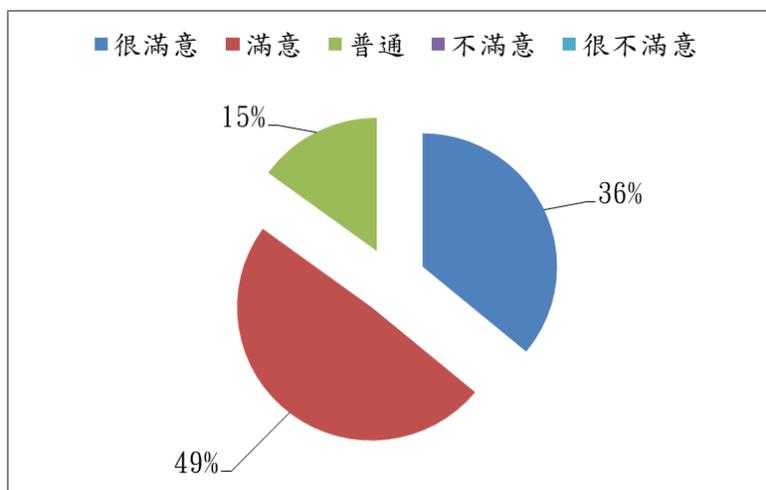
**(五) 請問您對本所「案件處理效率」**

受訪者中，約有 56%的民眾對本所案件處理效率感到很滿意、41%感到滿意、3%感到普通，無人感到不滿意，合計滿意度 97%。



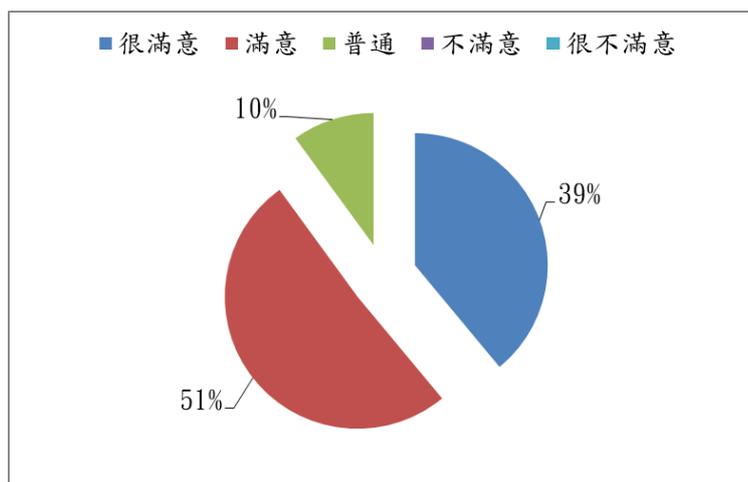
#### (六) 請問您對本局「高雄房地產億年旺網站」服務措施

受訪者中，約有 36%的民眾對本局「高雄房地產億年旺網站」服務措施感到很滿意、49%感到滿意、15%感到普通，無人感到不滿意，合計滿意度 85%。



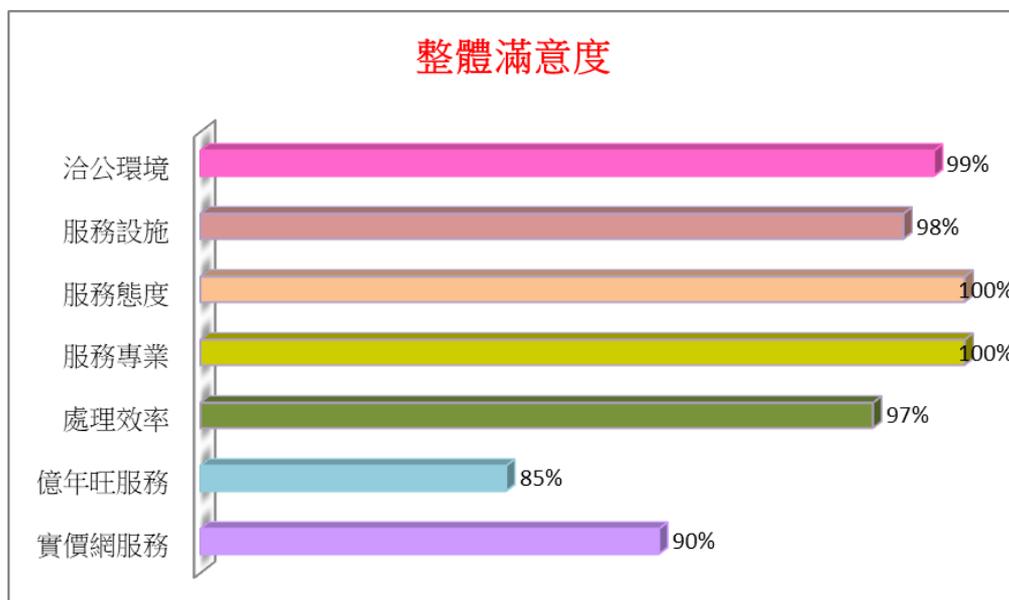
#### (七) 請問您對本局「高雄實價網」服務措施

受訪者中，約有 39%的民眾對本局「高雄實價網」服務措施感到很滿意、51%感到滿意、10%感到普通，無人感到不滿意，合計滿意度 90%。



### 三、整體滿意度

整體而言，受訪者對於本所洽公環境、服務設施、服務態度、專業度、案件處理效率等面向均表肯定，平均滿意度 96%。



### 四、民眾建議

項次	建議	改進方向
1	冷氣不夠冷。	因電價上漲、配合節能減碳政策及機關籌編經費有限，已向區公所反映視季節及氣溫狀況，適度管控空調；本所近日已新購垃圾桶完成更換，並向同仁宣導請共同維護辦公室整潔，另購置蟑螂藥滅蟑及茶水間定期消毒。
2	冷氣太早關了。	
3	冷氣時間建議延長，建議消毒（民眾大廳有孳生蟑螂），不過服務態度很滿意。	
4	請問高雄房地產億年旺網站是啥？實價網要更確實符合實況。	高雄房地產億年旺網站是一個由地政局與資訊中心合作建置與維護的在地整合型公共服務網站，提供政府、業者及民眾不動產資訊交流服務，網站包含的資訊主要為高雄市不動產基本資訊及交易參考資訊等；實價網主要為實價登錄資料，資料提供有其規定作業時程，礙難提供即時資料。
5	網站規劃詳細，可以充分知悉房產交易棟數及交易增減分析，非常專業。	感謝肯定，將持續精進為民服務。

項次	建議	改進方向
6	貴所所有同仁均認真負責，服務台服務良好。	感謝肯定，將持續精進為民服務。
7	這間服務台及窗口是我跑過最滿意的!超讚!	
8	服務台陳家騏最親切!服務最好!	
9	林素霞讚讚讚。	
10	讚!	
11	很親切。	

#### 肆、總結及改進方向

綜上，本次滿意度調查均得到正向回饋，感到「滿意」者平均 96%，感到「普通」者 4%，無人感到不滿意，代表民眾對於本所提供之服務深表肯定。惟受訪者對於「高雄房地產億年旺網站」及「高雄實價網」滿意度相較其他面向為低，並有受訪者表示不熟悉高雄房地產億年旺網站，實需加強宣導網站能見度以增加使用率。另受訪者提出冷氣不夠冷及大廳有蟑螂等問題，因電價上漲、配合節能減碳政策及機關籌編經費有限，已向區公所反映視季節及氣溫狀況，適度管控空調；本所近期已新購垃圾桶完成更換、持續用藥滅蟑及添購加蓋廚餘桶，蟑螂問題已明顯改善，並宣導同仁共同維護辦公室整潔，俾提供自身及民眾友善環境。

為瞭解民眾對於本所各項服務滿意情形，除登記案件收據設置問卷QRcode，民眾可立即透過手機掃描回傳意見外，將積極透過本所網站宣導陳情管道，傾聽民眾意見，作為行政興革參考；對於多位受訪者之嘉許與肯定，本所感激於心，除獎勵承辦人員及志工，仍會秉持親切、熱情、專業、服務之精神為民服務。

是以透過民眾參與、互動，才能獲得改善契機，朝向高滿意度目標前進。在此感謝民眾撥冗協助調查，也感謝多位民眾對本所承辦人員及志工親切服務態度及專業耐心表示讚許，本所會持續努力推動各項服務措施，期許追求服務品質之餘能獲得認可並贏得掌聲。

## 伍、附錄

### 高雄市政府地政局新興地政事務所 114 年度為民服務滿意度調查表

親愛的市民您好：

為瞭解您對本所各項服務措施及服務態度等滿意情形，特設計此問卷調查，您的寶貴意見將作為我們改善的重要參考，感謝您的支持與指教。

#### 第一部分

- 一、性別：男性 女性 其他
- 二、年齡：30 歲以下 30-39 歲 40-49 歲 50-59 歲 60 歲以上
- 三、職業：一般民眾 地政士從業人員 不動產經紀業  
租賃住宅服務業 不動產估價師從業人員 其他
- 四、教育程度：國中小 高中（職） 大學（專） 碩士以上

#### 第二部分

- 一、請問您對本所「整體洽公環境」  
很滿意 滿意 普通 不滿意 很不滿意
- 二、請問您對本所「服務設施」(書表範例提供、法規資訊公開...)  
很滿意 滿意 普通 不滿意 很不滿意
- 三、請問您對本所「承辦人員之服務態度」  
很滿意 滿意 普通 不滿意 很不滿意
- 四、請問您對本所「承辦人員之服務專業性」  
很滿意 滿意 普通 不滿意 很不滿意
- 五、請問您對本所「案件處理效率」  
很滿意 滿意 普通 不滿意 很不滿意
- 六、請問您對本局「高雄房地產億年旺網站」服務措施  
很滿意 滿意 普通 不滿意 很不滿意
- 七、請問您對本局「高雄實價網」服務措施  
很滿意 滿意 普通 不滿意 很不滿意
- 八、其他建議