

115 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 115 年 6 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

本所 115 年度為民服務滿意度調查實施計畫。

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士發送問卷。

四、調查時間

自 115 年 5 月 6 日起至 115 年 5 月 20 日止。

五、問卷回收情形

本次調查共發出問卷 100 份，回收 100 份，扣除填答缺漏之無效樣本 3 份，有效樣本共 97 份，回收率約 97%。

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。

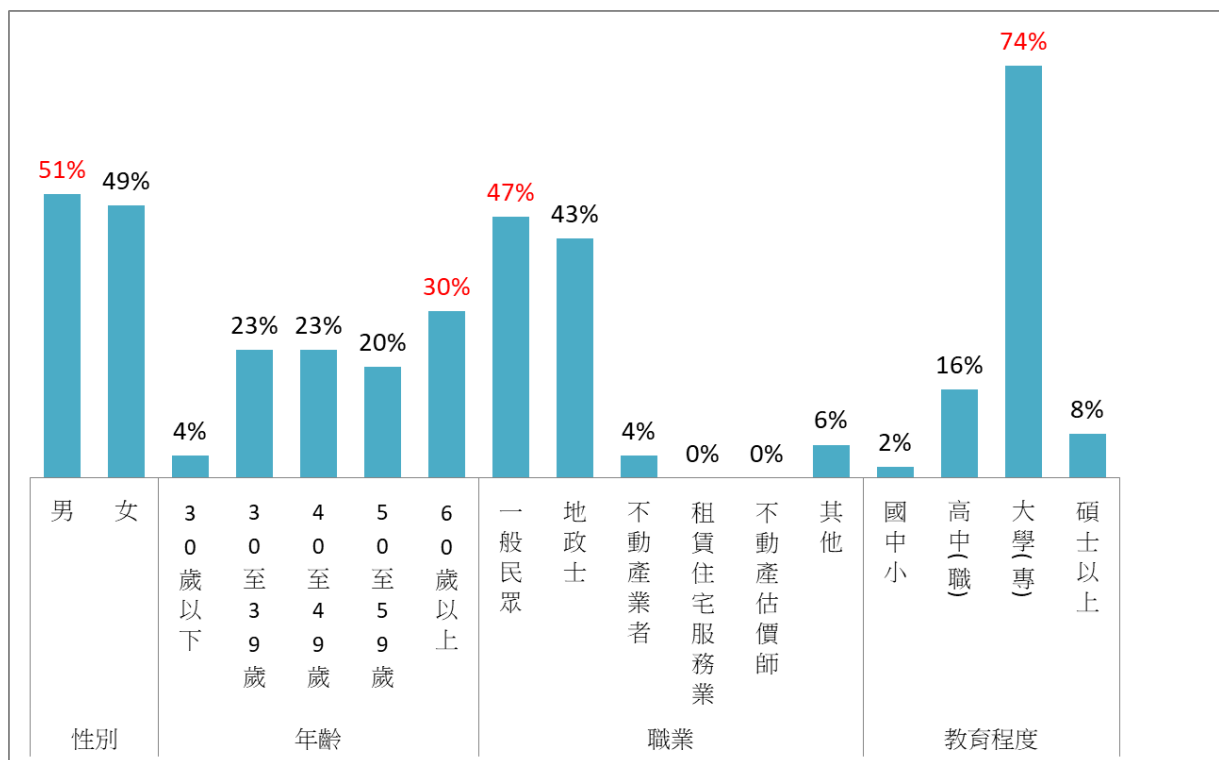
參、調查結果

一、基本資料

本次調查中，受訪者以「男性」居多占 51%；年齡分布在「60 歲以上」為多數占 30%；職業以「一般民眾」居多占 47%；教育程度以「大學(專)」者居多占 74%。

項目	區分	填答人次	百分比(%)
性別	男性	49 人	51%
	女性	48 人	49%
年齡	30 歲以下	4 人	4%
	30~39 歲	22 人	23%

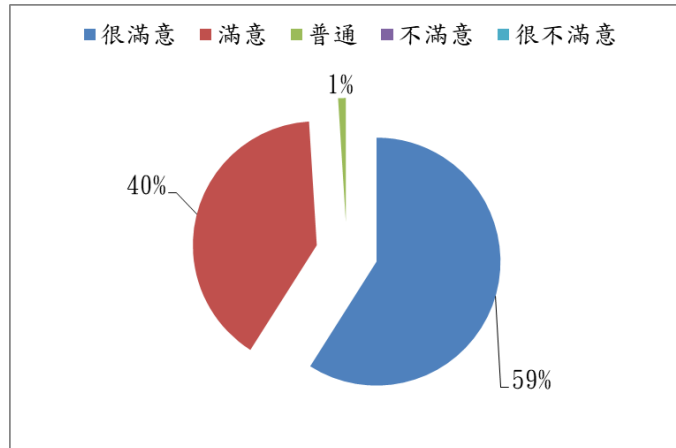
項目	區分	填答人次	百分比(%)
	40~49 歲	22 人	23%
	50~59 歲	20 人	20%
	60 歲以上	29 人	30%
職業	一般民眾	45 人	47%
	地政士從業人員	42 人	43%
	不動產經紀業	4 人	4%
	租賃住宅服務業	0 人	0
	不動產估價師從業人員	0 人	0
	其他	6 人	6%
教育程度	國中小	2 人	2%
	高中(職)	15 人	16%
	大學(專)	72 人	74%
	碩士以上	8 人	8%



二、各項滿意度調查結果

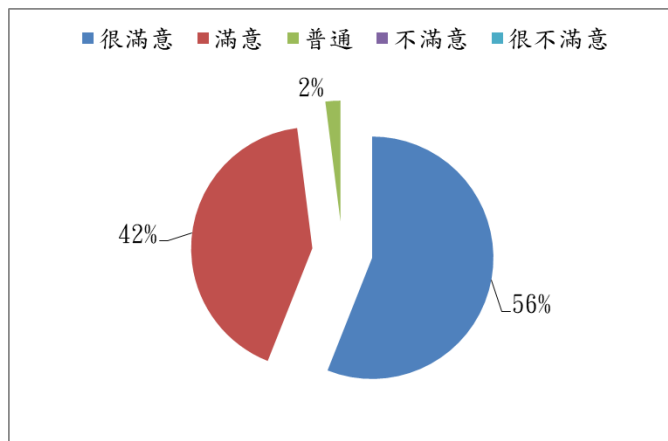
(一) 請問您對本所「整體洽公環境」感到滿意嗎？

受訪者中，約有 59% 的民眾對整體洽公環境感到很滿意、40%感到滿意、1%感覺普通，合計滿意度 99%。



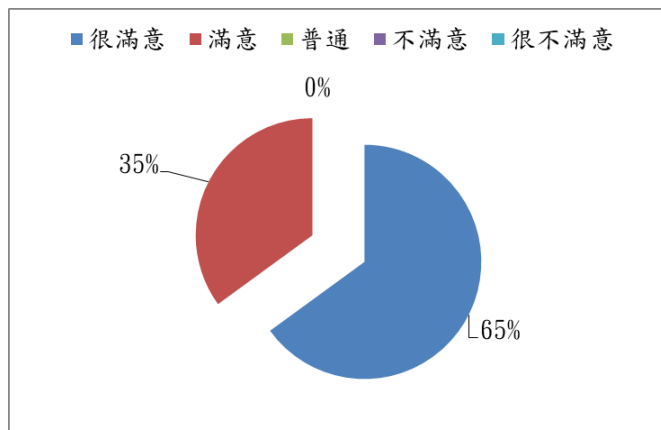
(二) 請問您對本所「服務設施」(書表範例提供、法規資訊公開…)感到滿意嗎？

受訪者中，約有 56% 的民眾對服務設施感到很滿意、42%感到滿意、2%感覺普通，合計滿意度 98%。



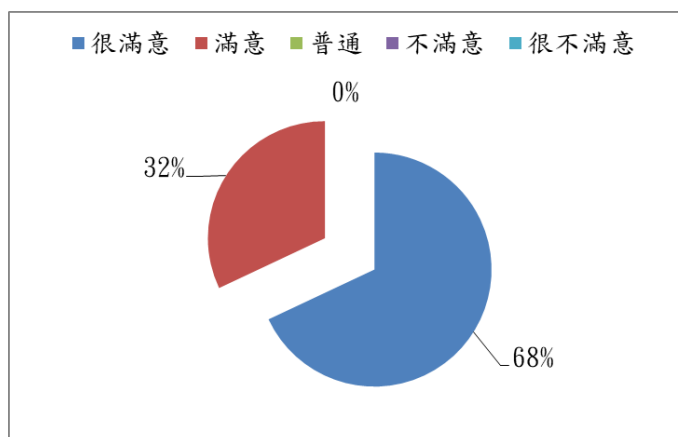
(三) 請問您對本所「承辦人員之服務態度」感到滿意嗎？

受訪者中，約有 65% 的民眾對承辦人員服務態度感到很滿意、35%感到滿意，合計滿意度 100%。



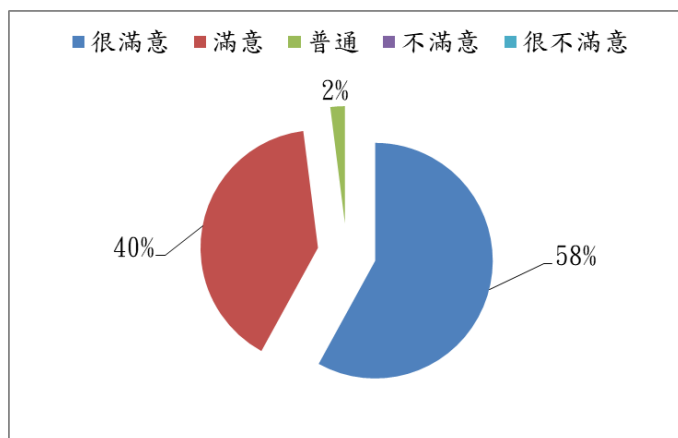
(四) 請問您對本所「承辦人員之服務專業性」感到滿意嗎？

受訪者中，約有 68% 的民眾對承辦人員之服務專業性感到很滿意、32%感到滿意，合計滿意度 100%。



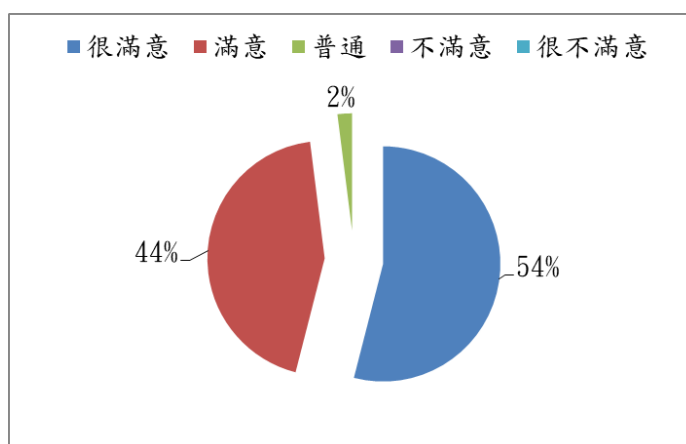
(五) 請問您對本所「案件處理效率」感到滿意嗎？

受訪者中，約有 58% 的民眾對案件處理效率感到很滿意、40%感到滿意、2%感覺普通，合計滿意度 98%。



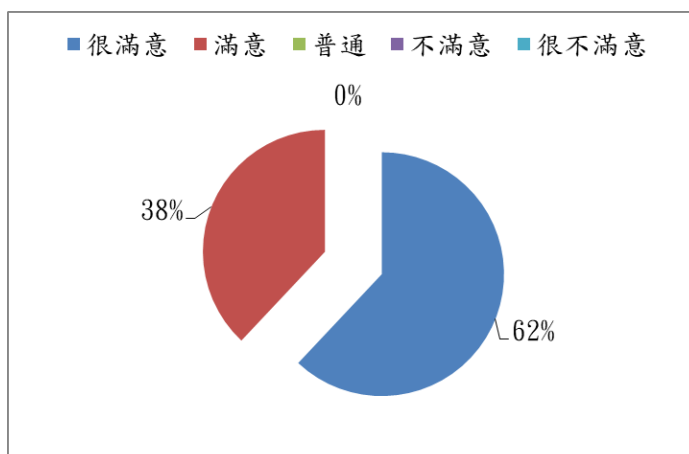
(六) 請問您對本所「處理民眾意見機制」(官網意見信箱、書面、即時服務系統等)感到滿意嗎？

受訪者中，約有 54% 的民眾對本所處理意見機制感到很滿意、44%感到滿意、2%感覺普通，合計滿意度 98%。



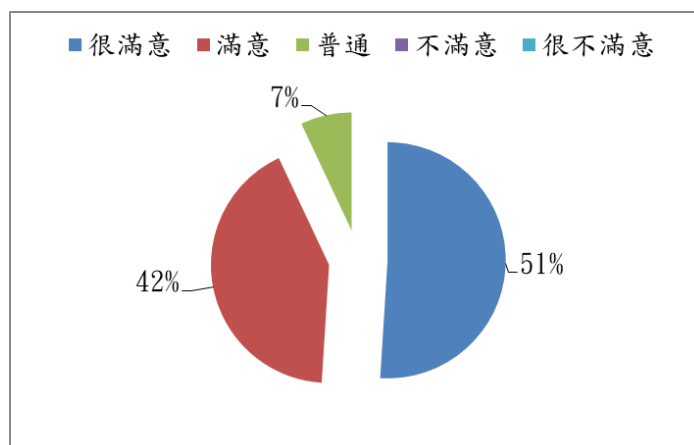
(七) 請問您對「地籍異動即時通」服務感到滿意嗎？

受訪者中，約有62%的民眾對地籍異動即時通服務感到很滿意、38%感到滿意，合計滿意度100%。



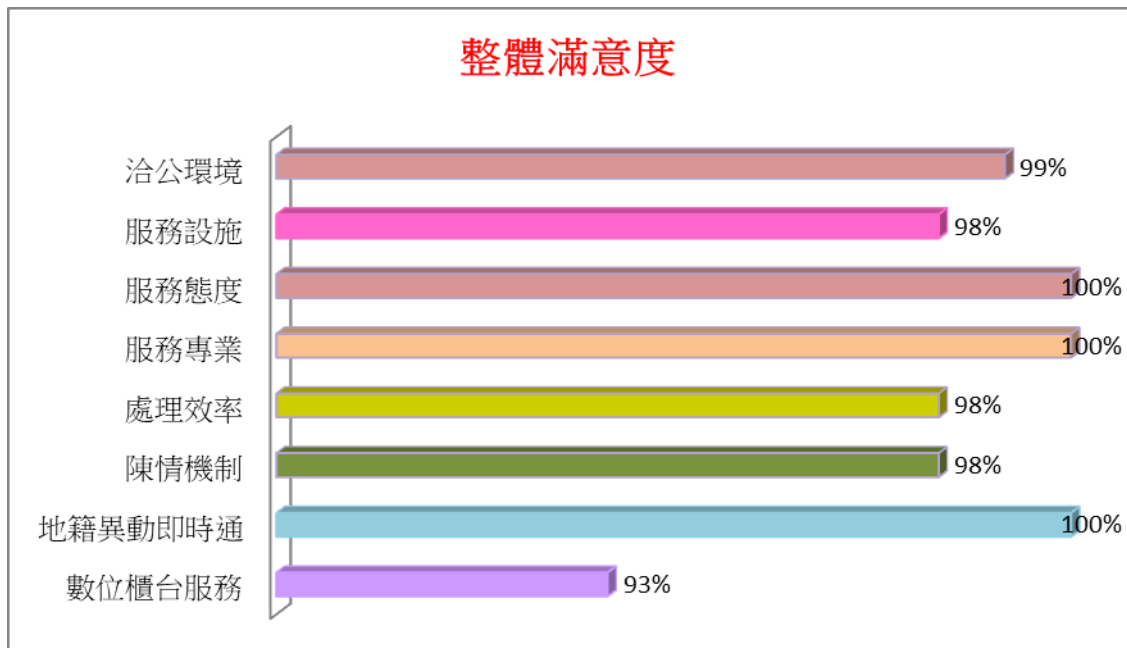
(八) 請問您對「數位櫃臺」系統功能感到滿意嗎？

受訪者中，約有51%的民眾對數位櫃臺服務感到很滿意、42%感到滿意、7%感覺普通，合計滿意度93%。



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、服務專業、處理效率、陳情機制、地籍異動即時通服務均表肯定，平均滿意度達98%。



四、民眾建議

編號	民眾建議	友善回應
1	非常滿意。	感謝肯定，將持續精進為民服務。
	有美麗的展現公務員的態度。	
	大家都很用心，主任很有愛對待所有在地政事務所人員(含志工)	
2	請增加人力。	已極力爭取遺缺外補及提報各類考試名額。
3	建議可加派輪值人員，服務人員陳小姐工作量似乎太重。	
4	冷氣未開，空氣略悶。(115.5.7 上午 9:30)	為配合節能減碳政策及因近年電價調漲機關籌編經費有限，已向區公所反映視季節及氣溫狀況，適度管控中央空調。
	冷氣建議開強一點。	
5	希望提供橡皮擦。	將適時提供文具用品，供洽公民眾使用。
	OKK-161 原子筆很好書寫。	

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 98%、感覺普通者 2%，無人感到不滿意，感謝受訪者對本所服務肯定。

數據顯示，「數位櫃臺」滿意度相較其他面向為低，為推動地政業務數位轉型，地政局近期至 115 年 9 月 30 日舉辦網路申報宣導活動，期能透過獎勵機制，鼓勵地政士多利用數位櫃臺網路申辦登記案件，達成「省時、省力、免奔波」之目標；有關民眾建議增加人力及提供橡皮擦等，本所已極力爭取遺缺外補及提報各類考試名額，希冀解決人力問題，而補充文具等事，如經費有餘裕，會儘量充足文具用品，供洽公民眾使用。

有鑑於不動產詐騙事件頻傳，「地籍異動即時通」措施自 105 年服務以來深受好評，透過本次問卷調查民眾滿意度達 98%，為擴散地籍異動即時通服務價值，本所積極透過公私協力合作，於前金運動中心、苓雅區銀髮健身俱樂部委託執行單位 YMCA 營運處所等舉辦宣導防詐活動，提醒民眾可藉由網路或臨櫃申請方式，預先登錄手機或電子郵件資料，倘有買賣、贈與、抵押權設定、書狀補給、配偶贈與等案件發生，於登記收件及登錄完成時會以手機簡訊通知登記名義人，避免偽冒事件發生，有效保障民眾財產交易安全。

是以透過民眾參與、互動，才能獲得改善契機，朝高滿意度目標前進。在此感謝民眾撥冗協助調查，也感謝民眾對本所承辦人員親切服務態度及專業耐心表示讚許，本所會持續維持服務品質及推動各項服務措施，讓洽公民眾深受感動，服務是無形的，服務民眾就是成長自己，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 115 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、請問您對本所「處理民眾意見機制」（官網意見信箱、書面、即時服務系統等）？

☐很滿意 ☐滿意 ☐普通 ☐不滿意 ☐很不滿意[未使用過，毋須作答]

七、請問您對「地籍異動即時通」服務感到滿意嗎？

☐很滿意 ☐滿意 ☐普通 ☐不滿意 ☐很不滿意[未使用過，毋須作答]

八、請問您對「數位櫃臺」系統功能感到滿意嗎？

☐很滿意 ☐滿意 ☐普通 ☐不滿意 ☐很不滿意

九、其他建議：_____