

# 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 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.....	- 8 -
伍、附錄 .....	- 9 -

## 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 114 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 114 年 5 月 6 日起至 114 年 5 月 16 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 2 份，有效樣本共 98 份，回收率約 98%。

### 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。

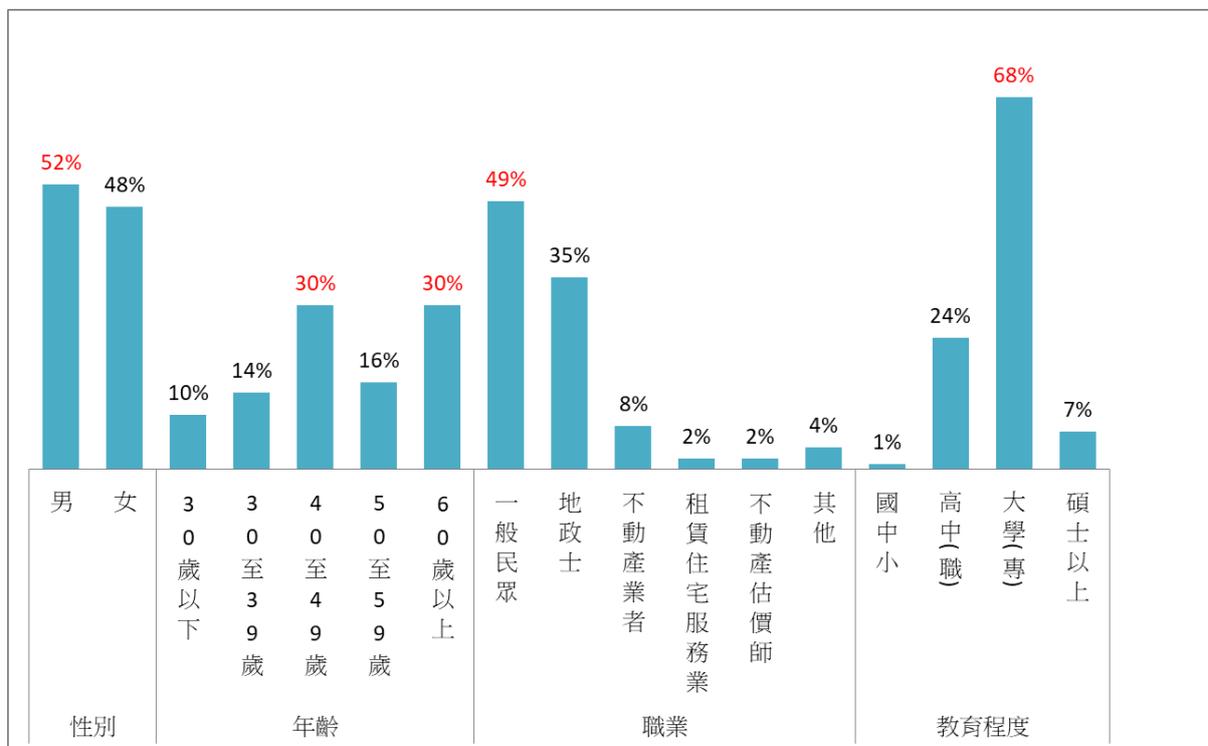
## 參、調查結果

### 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「40~49 歲」及「60 歲以上」為多數各占 30%；職業以「一般民眾」居多占 49%；教育程度以「大學(專)」者居多占 68%。

項目	區分	填答人次	百分比(%)
性別	男性	51 人	52%
	女性	47 人	48%
年齡	30 歲以下	10 人	10%
	30~39 歲	14 人	14%

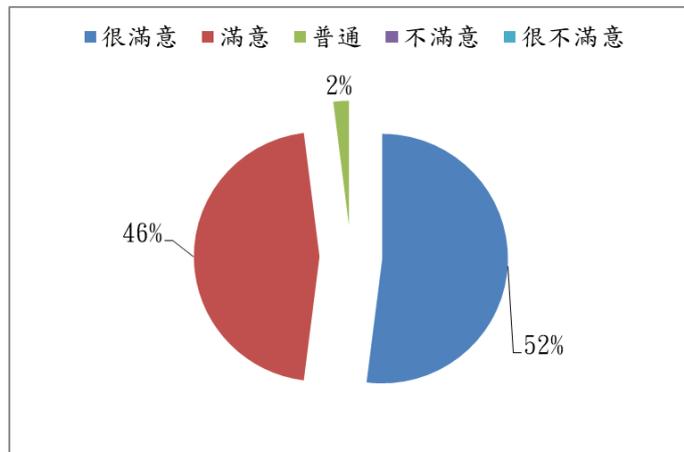
項目	區分	填答人次	百分比(%)
	40~49 歲	29 人	30%
	50~59 歲	16 人	16%
	60 歲以上	29 人	30%
職業	一般民眾	48 人	49%
	地政士從業人員	34 人	35%
	不動產經紀業	8 人	8%
	租賃住宅服務業	2 人	2%
	不動產估價師從業人員	2 人	2%
	其他	4 人	4%
教育程度	國中小	1 人	1%
	高中(職)	23 人	24%
	大學(專)	67 人	68%
	碩士以上	7 人	7%



## 二、各項滿意度調查結果

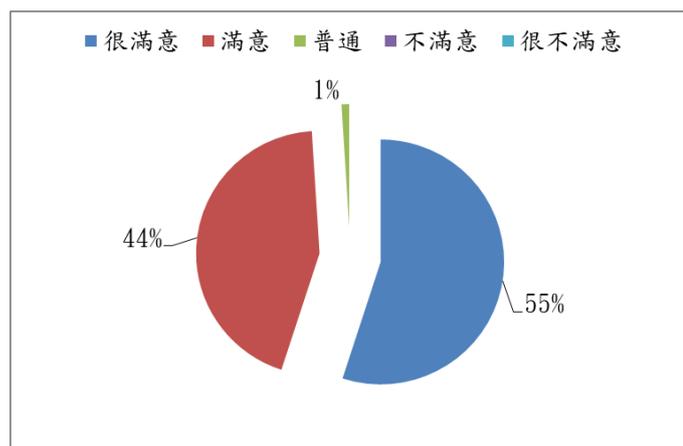
### (一) 請問您對本所「整體洽公環境」感到滿意嗎？

受訪者中，約有 52% 的民眾對整體洽公環境感到很滿意、46%感到滿意、2%感覺普通，合計滿意度 98%。



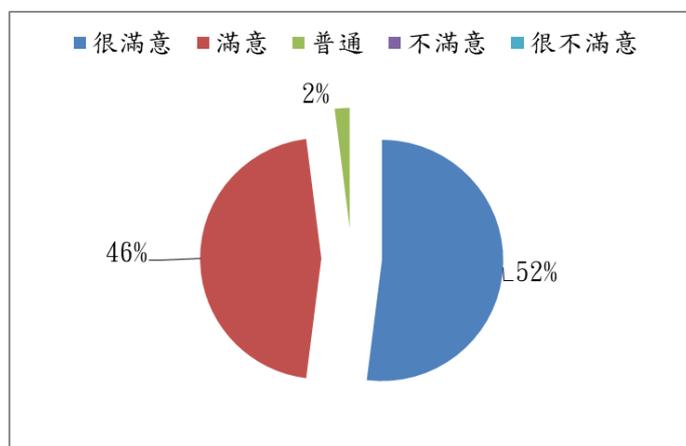
### (二) 請問您對本所「承辦人員之服務態度」感到滿意嗎？

受訪者中，約有 55% 的民眾對承辦人員之服務態度感到很滿意、44%感到滿意、1%感覺普通，合計滿意度 99%。



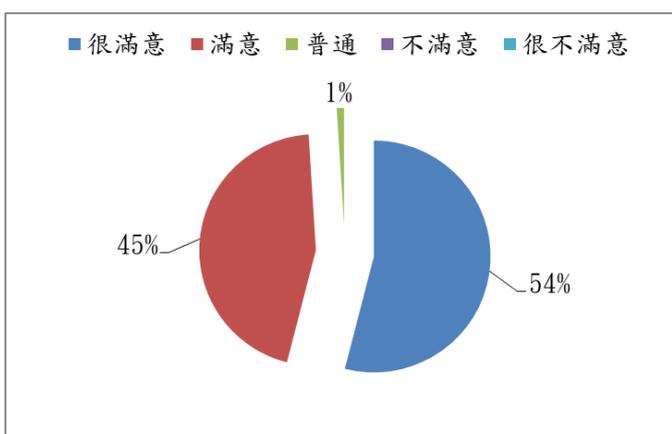
### (三) 請問您對本所「志工之服務態度」感到滿意嗎？

受訪者中，約有 52% 的民眾對志工之服務態度感到很滿意、46%感到滿意、2%感覺普通，合計滿意度 98%。



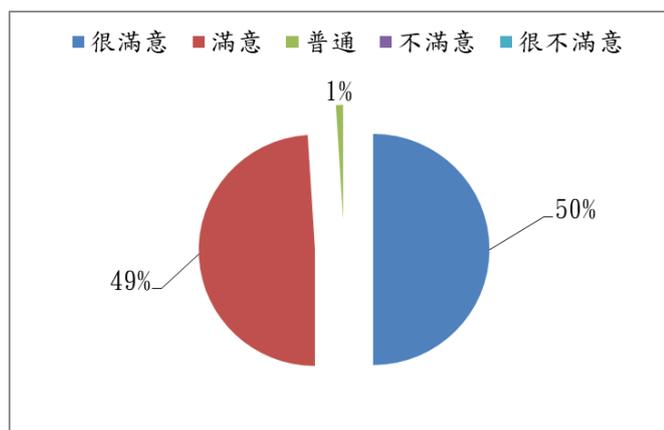
#### (四) 請問您對本所「承辦人員之服務專業性」感到滿意嗎？

受訪者中，約有 54% 的民眾對承辦人員之服務專業性感到很滿意、45% 感到滿意、1% 感覺普通，合計滿意度 99%。



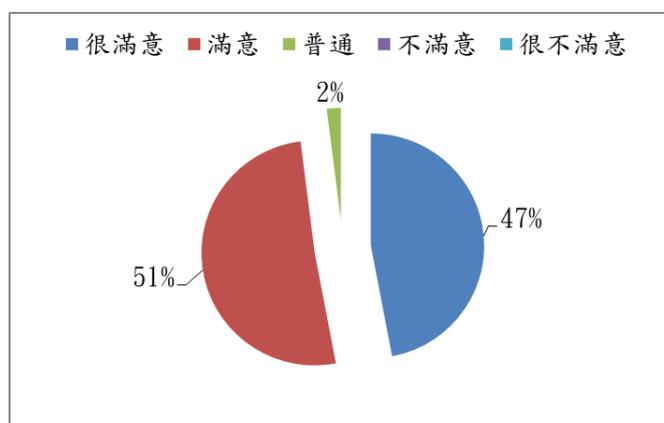
#### (五) 請問您對本所「案件處理效率」感到滿意嗎？

受訪者中，約有 50% 的民眾對案件處理效率感到很滿意、49% 感到滿意、1% 感覺普通，合計滿意度 99%。



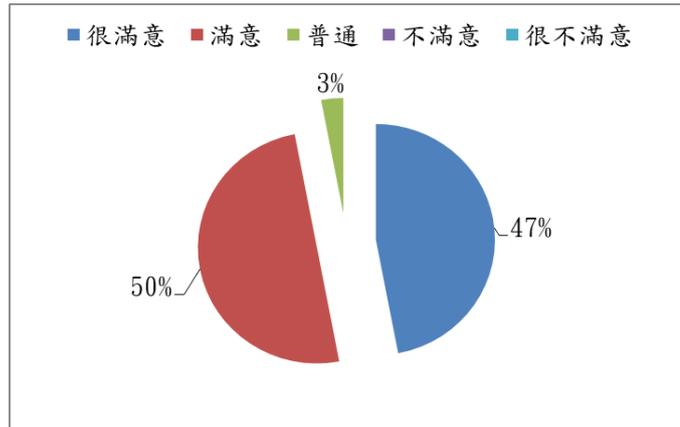
#### (六) 請問您對本所「電話服務禮儀」感到滿意嗎？

受訪者中 16 人未填答，填答者 47% 對本所電話服務禮儀感到很滿意、51% 感到滿意、2% 感覺普通，合計滿意度 98%。



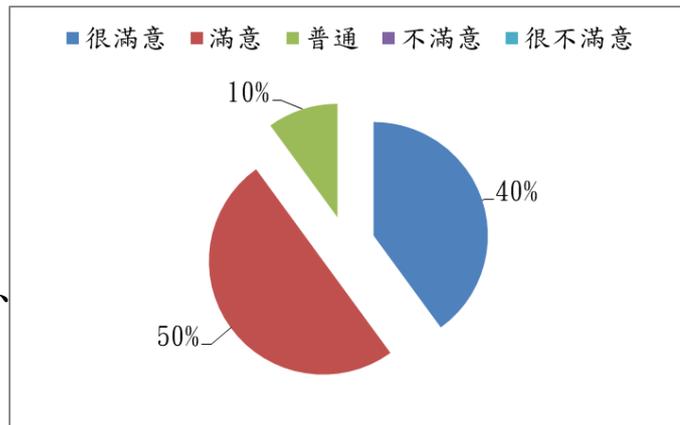
(七) 請問您對本所「處理民眾意見機制」感到滿意嗎？

受訪者中 20 人未填答，填答者 47%對處理民眾意見機制感到很滿意、50%感到滿意、3%感覺普通，合計滿意度 97%。



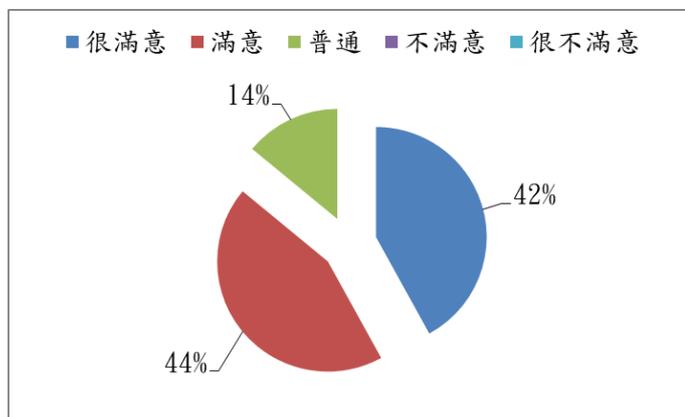
(八) 請問您對「不動產移轉一站式」服務感到滿意嗎？

受訪者中 10 人對於不動產移轉一站式服務不熟悉未填答，填答者 40%對此服務感到很滿意、50%感到滿意、10%感覺普通，合計滿意度 90%。



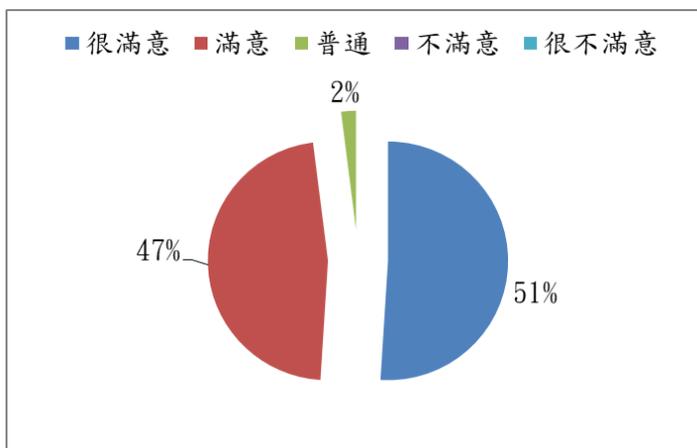
(九) 請問您對「數位櫃臺」系統功能感到滿意嗎？

受訪者中 10 人對於數位櫃臺系統功能不熟悉未填答，填答者 42%對此服務感到很滿意、44%感到滿意、14%感覺普通，合計滿意度 86%。



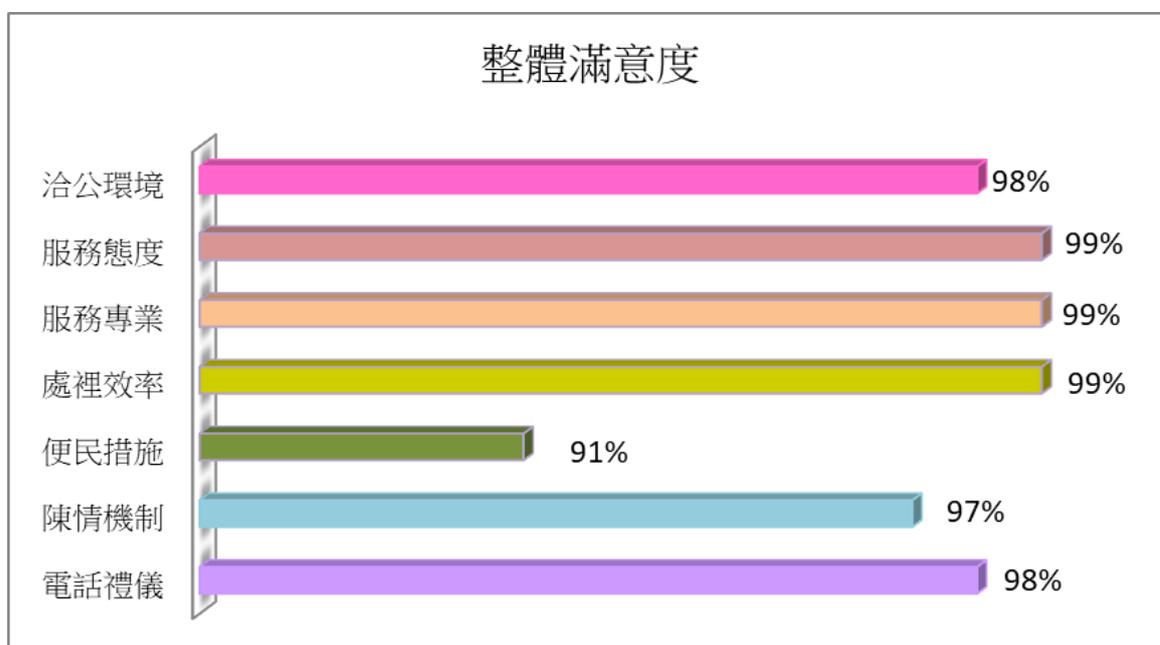
### (十) 請問您對「地籍異動即時通」服務感到滿意嗎？

受訪者中，約有 51% 的民眾對地籍異動即時通服務感到很滿意、47% 感到滿意、2% 感覺普通，合計滿意度 98%。



### 三、整體滿意度

整體而言，受訪者對於本所洽公環境、服務態度及專業、處理效率、電話禮儀等面向表示肯定，平均滿意度達 96%。



#### 四、民眾建議

編號	民眾建議	友善回應
1	<p>陳家騏 讚!讚!細心耐心有禮。</p> <p>林素霞 讚!</p> <p>鑽石般地好!</p> <p>服務櫃台的人員服務態度非常好，繼續保持加油!</p> <p>速度快，專業。</p> <p>非常熱忱親切，專業!</p> <p>承辦人員態度不只專業很親民。</p> <p>無，貴所同仁辛苦了!</p> <p>超級讚!</p>	<p>感謝肯定，將持續精進為民服務，並轉達志工團隊持續維持服務品質。</p>
2	<p>站式書寫抬可再多些，常常客滿。</p>	<p>因本所空間有限，有關意見納入本所整體場域規劃。</p>
3	<p>缺少原子筆，本影本與正本相符可以多做。</p> <p>缺筆及印泥。</p>	<p>查本所服務台已備有紅色印泥 18 個、黑色印泥 2 個、黑色及藍色書寫筆若干隻，如經費有餘裕，會儘量提供充足文具用品，供洽公民眾使用。</p> <p>另查，申請土地登記應附文件法令補充規定第 32 點規定，應附文件影本應由申請人或代理人（複代理人）簽註「本影本與正本相符如有不實申請人願負法律責任」並簽章，本所服務台已提供該簽註用語印章供洽公民眾參考使用。</p>
4	<p>希望志工有機車停車位。</p>	<p>本所停車場空間有限，機車車位供不應求，志工車位需求意見提供予管理單位區公所，納入行政中心停車場整體規劃。</p>

## 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%、感覺普通者 4%，無人感到不滿意，感謝受訪者對本所服務肯定。

數據顯示，「便民措施」滿意度相較其他面向為低，其中 10 位受訪者對於「不動產移轉一站式」及「數位櫃臺」措施未表示意見，為增進能見度尚待加強宣導，而「不動產移轉一站式服務」係屬他機關之權責，將回饋給稅捐單位加強宣導，鼓勵民眾善加利用便民措施；有關民眾建議增設站式書寫台及提供文具等，查本所空間有限，相關意見將納入本所整體場域規劃，而補充文具等事，如經費有餘裕，會儘量提供充足文具用品，供洽公民眾使用。

鑒於詐騙事件頻傳，反詐已為全民運動，「地籍異動即時通」措施自 105 年服務以來深受好評，本次問卷調查民眾滿意度達 98%，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，於受理買賣、贈與、抵押權設定、書狀補給、配偶贈與及信託登記等案件，於收件及登錄完成時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。實施多年以來申辦件數大幅成長，未來仍會持續推廣，提醒不動產所有人親臨地所或利用自然人憑證網路申請，以維護自身權益。

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及志工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 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
- 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「承辦人員之服務態度」  
很滿意 滿意 普通 不滿意 很不滿意
- 三、請問您對本所「志工之服務態度」  
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「電話服務禮儀」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]
- 七、請問您對本所「處理民眾意見機制」（本所電子信箱、書面及電話等陳情管道）  
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「不動產移轉一站式」服務感到滿意嗎？  
很滿意 滿意 普通 不滿意 很不滿意
- 九、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
- 十、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
- 十一、其他建議：\_\_\_\_\_