

新北市淡水地政事務所 103 年實價登錄櫃檯民眾滿意度調查成果報告

壹、調查目的：為瞭解民眾對本所實價登錄櫃檯服務滿意度及相關建議，作為日後實價登錄櫃檯服務改進之參考。

貳、實施內容：

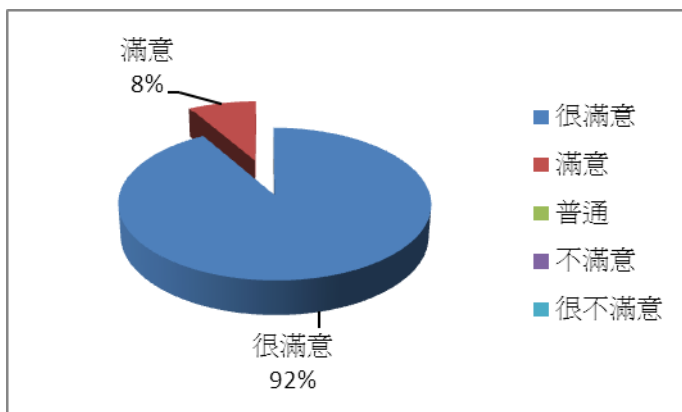
- 一、調查期間：103 年 4 月 14 日至 5 月 13 日
- 二、辦理方式：於調查期間在實價登錄櫃檯發送「實價登錄櫃檯服務民眾滿意度調查表」供民眾填寫。
- 三、問卷份數：本次總計發送問卷 96 份，回收有效問卷 96 份，回收率達 100%。

參、問卷分析：

一、您對於本所實價登錄櫃檯人員之服務態度是否滿意？

民眾對於本所實價登錄櫃檯人員之服務態度：

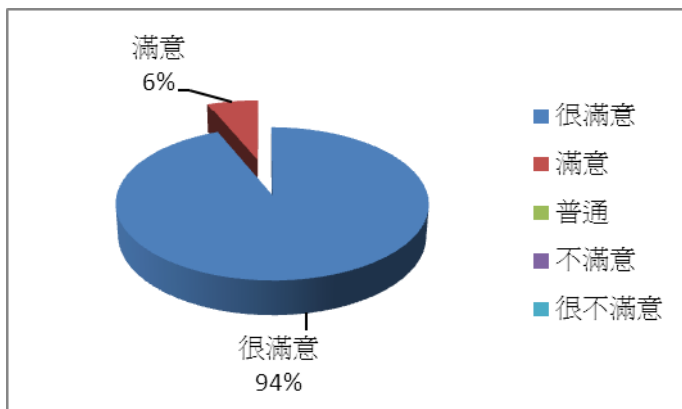
- ◎很滿意—88 人(92%) ◎滿意—8 人(8%) ◎普通—0 人(0%)
◎不滿意—0 人(0%) ◎很不滿意—0 人(0%)



二、您對於本所實價登錄櫃檯人員之專業性是否滿意？

民眾對於本所實價登錄櫃檯人員之專業性：

- ◎很滿意—90 人(94%) ◎滿意—6 人(6%) ◎普通—0 人(0%)
◎不滿意—0 人(0%) ◎很不滿意—0 人(0%)

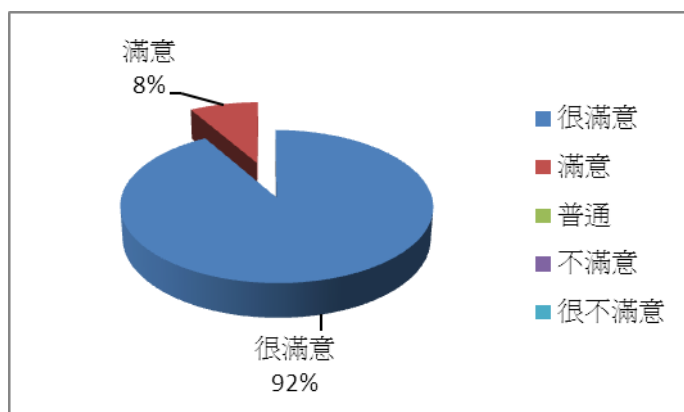


三、您對於本所實價登錄櫃檯人員之案件辦理效率是否滿意？

民眾對於本所實價登錄櫃檯人員之案件辦理效率：

◎很滿意—88人(92%) ◎滿意—8人(8%) ◎普通—0人(0%)

◎不滿意—0人(0%) ◎很不滿意—0人(0%)

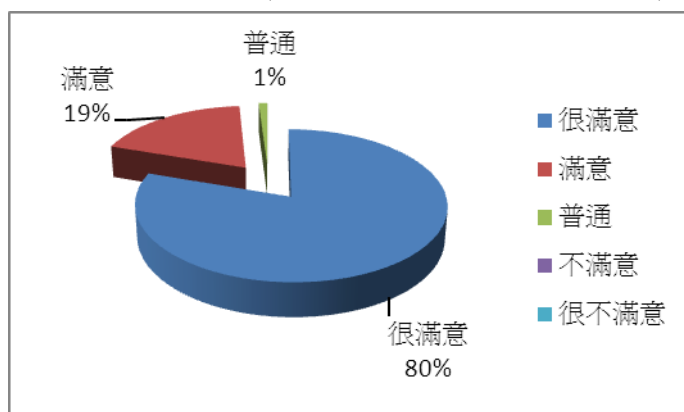


四、您對於本所實價登錄櫃檯設置位置是否滿意？

民眾對於本所實價登錄櫃檯設置位置：

◎很滿意—77人(80%) ◎滿意—18人(19%) ◎普通—1人(1%)

◎不滿意—0人(0%) ◎很不滿意—0人(0%)

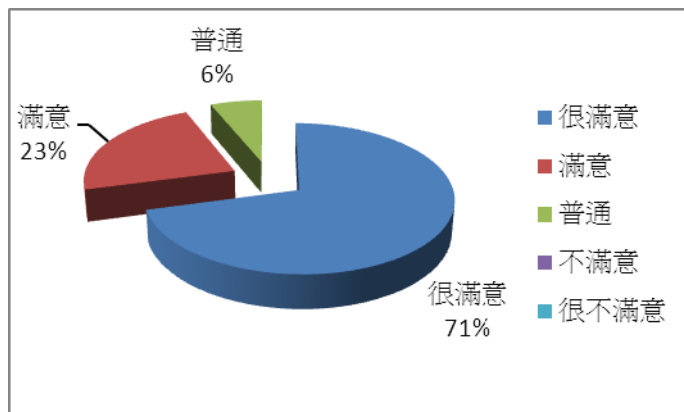


五、您對於本所實價登錄公用電腦設置位置是否滿意？

民眾對於本所實價登錄公用電腦設置位置：

◎很滿意—68人(71%) ◎滿意—22人(23%) ◎普通—6人(6%)

◎不滿意—0人(0%) ◎很不滿意—0人(0%)



六、您的其他寶貴意見：

民眾對於實價登錄櫃檯之意見如下所示：

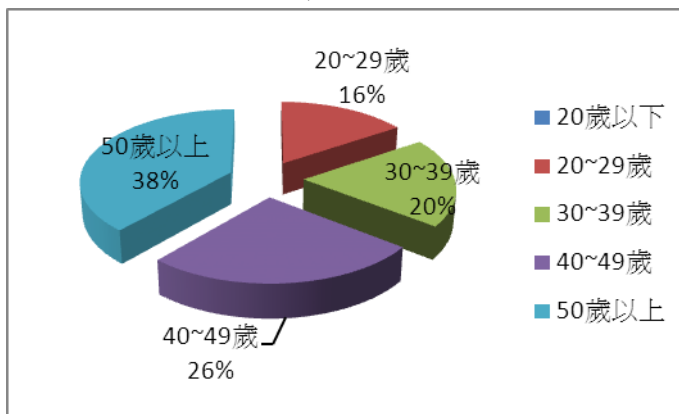
1. 案件迅速，人員態度佳(跟外面比起來)，很讚，棒。
2. 待人親切、熱心。
3. 太滿意了，完全沒意見。
4. 很少送貴地政的案件，但感覺良好。
5. 網路資訊輸入地段時不易看清，且須每筆等待存入時間，比較費時，也容易當機。
6. 公用電腦不會用，需另請櫃檯人員幫忙。
7. 如果可以表單送件至台北市內之地政事務所會更加便利。
8. 熱心指導，櫃檯寬敞化宜改善。
9. 都很滿意，沒有其他意見。

肆、參與調查民眾之基本資料：

一、年齡

參與調查民眾年齡以 50 歲以上者居多。

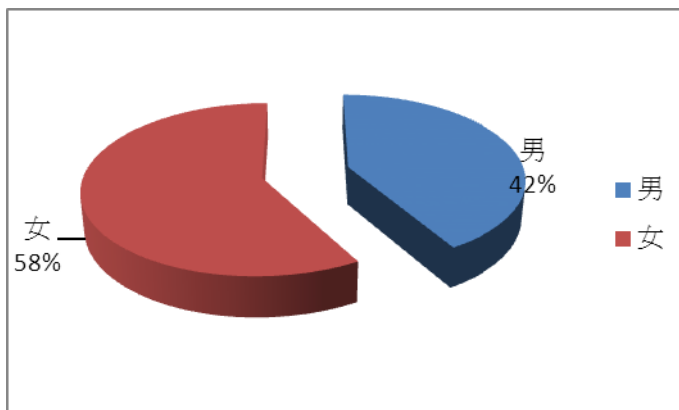
- ◎20歲以下—0人(0%) ◎20-29歲—15人(16%) ◎30-39歲—19人(20%)
◎40-49歲—25人(26%) ◎50歲以上—37人(38%)



二、性別

參與調查民眾以女性所佔比例較高。

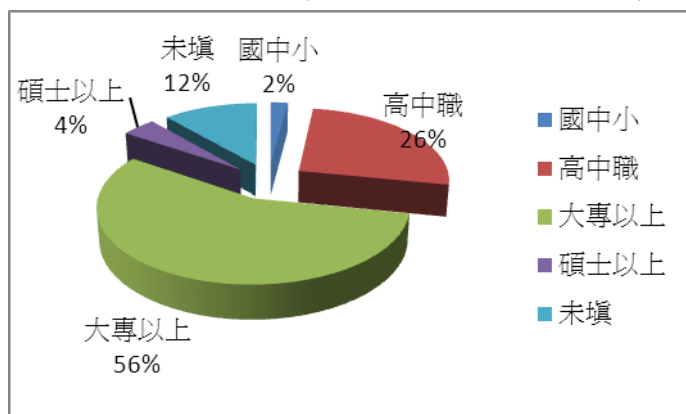
- ◎男—40人(42%) ◎女—56人(58%)



三、教育程度

參與調查民眾教育程度以大專為主。

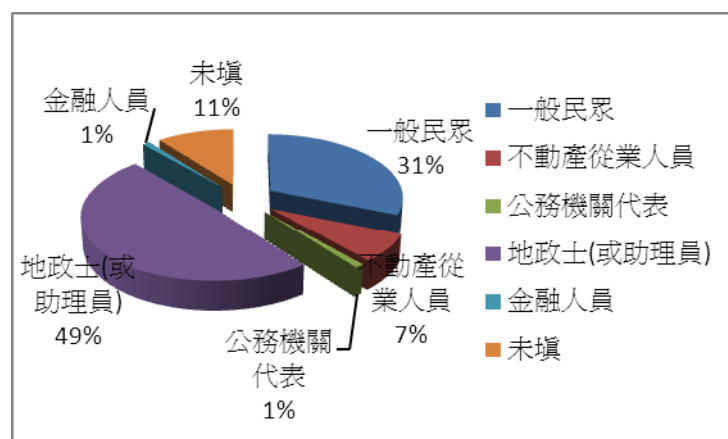
- ◎國中小—2人(2%)
- ◎高中職—25人(26%)
- ◎大專以上—54人(56%)
- ◎碩士以上—4人(4%)
- ◎未填—11人(12%)



四、職業類別

參與調查民眾職業類別以地政士(或助理員)為主。

- ◎一般民眾—30人(31%)
- ◎不動產從業人員—7人(7%)
- ◎公務機關代表—1人(1%)
- ◎地政士(或助理員)—47人(49%)
- ◎金融人員—1人(1%)
- ◎未填—10人(11%)



伍、結論

依據此次滿意度調查結果，洽公民眾對於本所實價登錄櫃檯人員之服務態度、專業性及案件辦理效率大都感到很滿意；而櫃台設置位置及公用電腦設置位置部分，民眾亦普遍覺得滿意。至於民眾意見部分，櫃檯不夠寬敞應可於新大樓搬遷後獲得改善；公用電腦不會用的問題，本所5月份已於本所網站實價登錄專區設置時申報流程「實價登錄申報攏ㄟ通」供民眾參閱；跨縣市收件及線上申報地段顯示等問題，將會反映給地政局了解，做為改善申報系統之參考。