

新北市淡水地政事務所 106 年登記類業務滿意度問卷調查成果報告

壹、調查目的：

為了解民眾對本所登記類業務服務效率暨品質之滿意程度，特設計本問卷調查表，並以主動探訪方式確實掌握民眾意見，作為改善為民服務品質之參考。

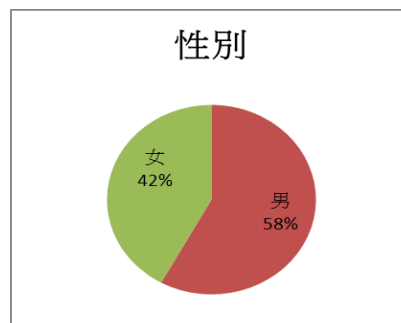
貳、實施內容：

- 一、調查期程：自 106 年 7 月 31 日至 8 月 25 日止。
- 二、調查方式：本問卷係針對上班時間到所領件者，採隨機抽樣進行調查，民眾於領件完畢後，由領件窗口承辦人員請受訪對象填寫問卷完畢，並將問卷直接投入服務檯旁設置之問卷回收箱。
- 三、問卷內容：對本所登記業務服務暨相關創新便民服務之滿意度調查。（包括申辦土地登記案件之速度、審查人員專業程度、二次補正情形、對櫃檯服務人員及審查人員之服務態度、提供書寫範例、創新服務等）
- 四、問卷份數：本次調查共計發放 100 份，問卷回收 100 份。有效樣本數 100 份，回收率 100%。

參、參與問卷民眾基本資料分析：

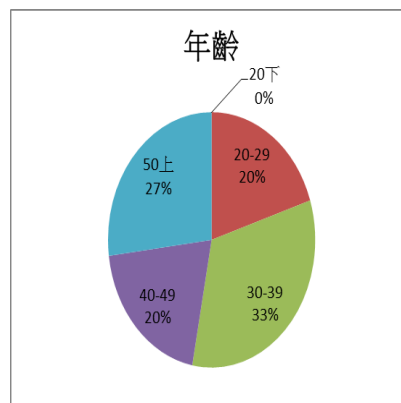
一、性別：

性別	人數	百分比
女	42	42%
男	58	58%
總計	100	100%



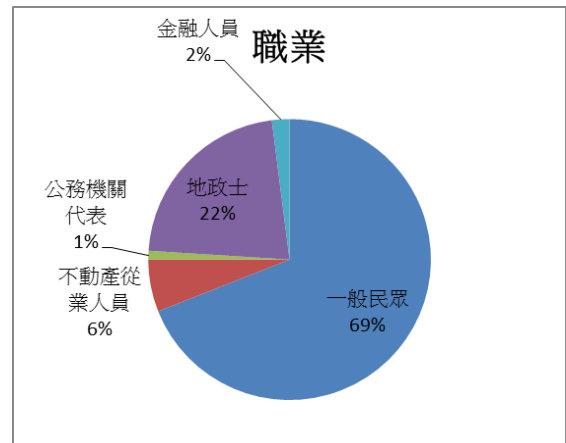
二、年齡：

年齡	人數	百分比
20 歲以下	0	0%
20~29 歲	20	20%
30~39 歲	33	33%
40~49 歲	20	20%
50 歲以上	27	27%
總計	100	100%



三、職業：

職業	人數	百分比
一般民眾	69	69%
不動產從業人員	6	6%
公務機關代表	1	1%
地政士	22	22%
金融人員	2	2%
總計	100	100%



本次參與問卷調查的對象中，男性占 58%、女性占 42%，而年齡層分布以 30~39 歲之民眾為多數，占受訪者 33%，其次為 50 歲以上占 27%。另外受訪者職業以一般民眾為最多，占受訪者 69%，地政士(或其助理員)僅占 22%，相較於 105 年度受訪者以一般民眾占 72% 之情形，雖然數據上下滑 3 個百分點，但依舊能顯示出目前民眾自辦案件的情況仍為多數，而探究其原因，除受限於大環境經濟不景氣的影響外，網路科技日益進步，民眾亦可透過網路查詢相關案件办理流程及資訊，因此自辦案件的比例逐年增加。

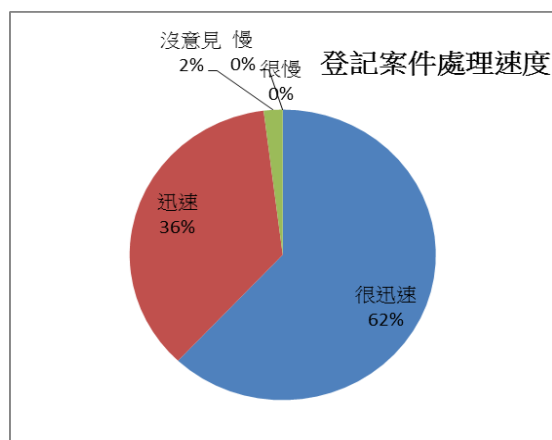
肆、問卷分析：

一、本年度各問題項目分析

(一)登記服務類：

1.您覺得本所辦理登記案件處理速度

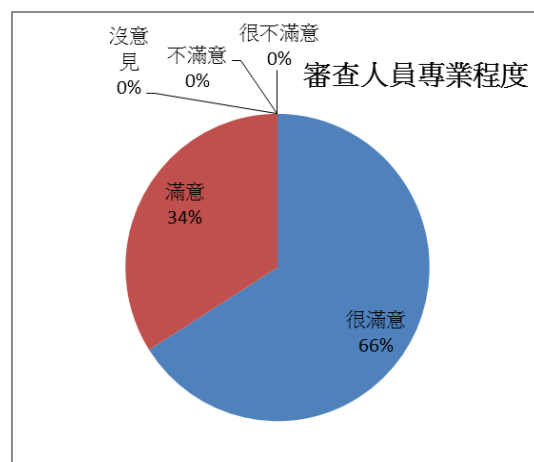
速度	人數	百分比
很迅速	62	62%
迅速	36	36%
沒意見	2	2%
慢	0	0%
很慢	0	0%
未填寫	0	0%
總計	100	100%



受訪者對本所登記案件處理速度有 62%的受訪者覺得很迅速、36%的受訪者覺得迅速，顯示本所土地登記案件處理整體流程順暢並快速，使民眾極度肯定本所處理效率。

2.您覺得本所審查人員的專業程度：

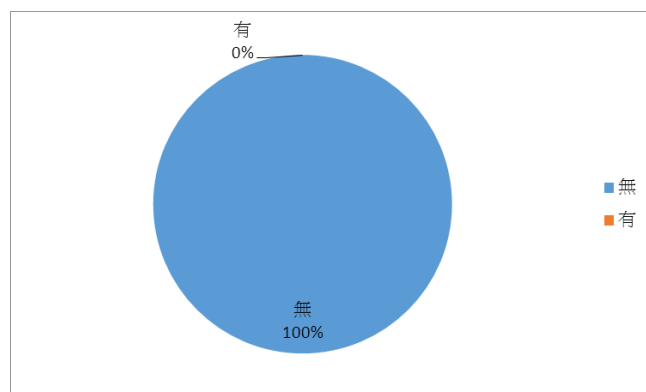
流程標示	人數	百分比
很滿意	66	66%
滿意	34	34%
沒意見	0	0%
不滿意	0	0%
很不滿意	0	0%
未填寫	0	0%
總計	100	100%



受訪者對本所審查人員的專業程度有 66%的受訪者覺得很滿意，34%的受訪者覺得滿意，顯示本所審查人員的專業程度能夠讓大部分民眾了解及接受。日後本課將持續舉辦相關專業訓練課程，提升審查人員專業知能，期使對民眾在申請土地登記案件時更有助益。

3. 您是否有二次補正之情形：

二次補正	人數	百分比
有	0	0%
無	100	100%

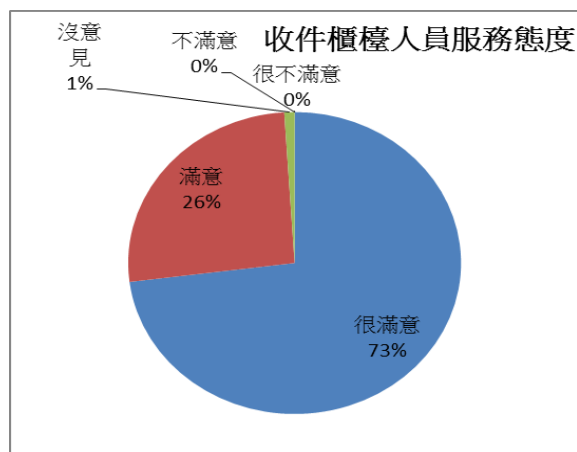


受訪者對於二次補正情形均表示未有此情形(100%)，顯示本課在針對承辦人員教育訓練上，有相當之成效。

4. 您對於本所以下服務人員服務態度：

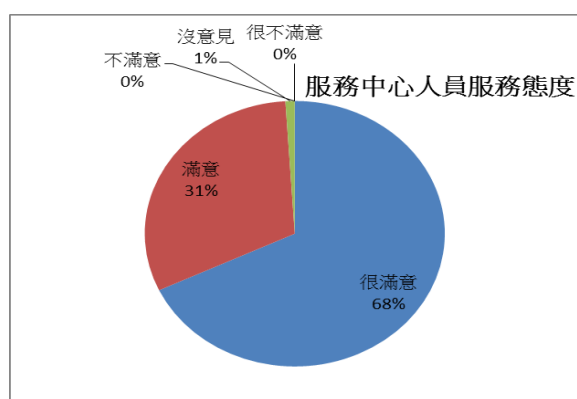
(1) 收件櫃台

服務態度	人數	百分比
很滿意	73	73%
滿意	26	26%
沒意見	1	1%
不滿意	0	0%
很不滿意	0	0%
總計	100	100%



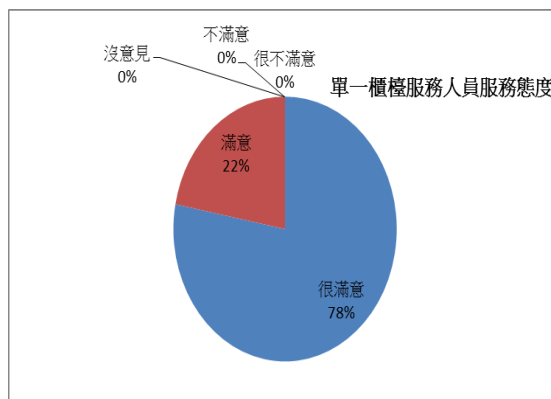
(2) 服務中心

服務態度	人數	百分比
很滿意	68	68%
滿意	31	31%
沒意見	1	1%
不滿意	0	0%
很不滿意	0	0%
總計	100	100%



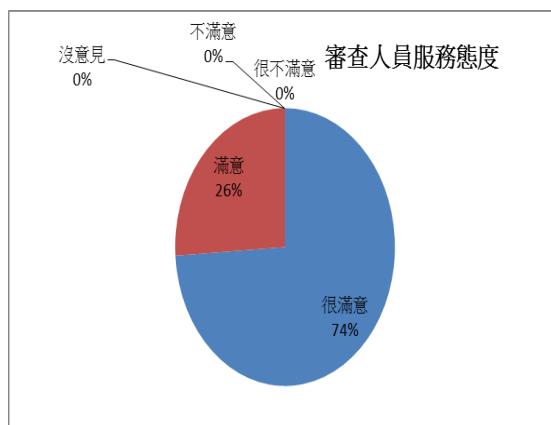
(3)簡易案件單一櫃檯

服務態度	人數	百分比
很滿意	78	78%
滿意	22	22%
沒意見	0%	0%
不滿意	0	0%
很不滿意	0	0%
總計	100	100%



(4)登記審查人員

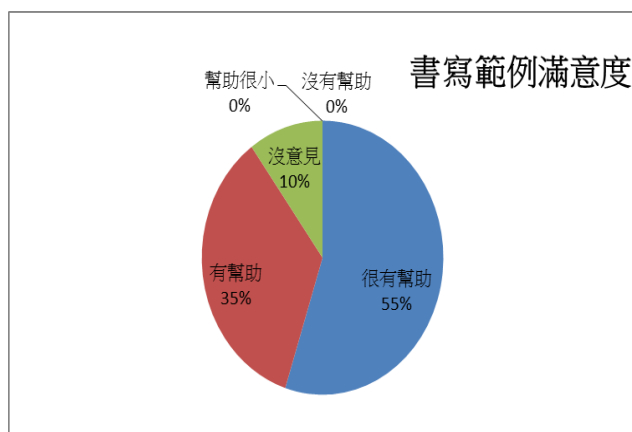
服務態度	人數	百分比
很滿意	74	74%
滿意	26	26%
沒意見	0	0%
不滿意	0	0%
很不滿意	0	0%
未填寫	0	0%
總計	100	100%



從上述數據中顯示，有 99%的受訪者對於本課收件櫃檯人員及服務中心人員服務態度感到相當滿意，僅有 1%的受訪者表示沒意見，另外，全部的受訪者對簡易案件單一櫃檯及登記審查人員服務態度均感到相當滿意。針對本所服務人員態度平均滿意度達 99.5%，顯示本所為民服務素質良好，普遍被民眾肯定。

5.您覺得本所提供之案件填寫須知及範例對您的申請案

範例幫助	人數	百分比
很有幫助	55	55%
有幫助	35	35%
沒意見	10	10%
幫助很小	0	0%
沒有幫助	0	0%
未填寫	0	0%
總計	100	100%

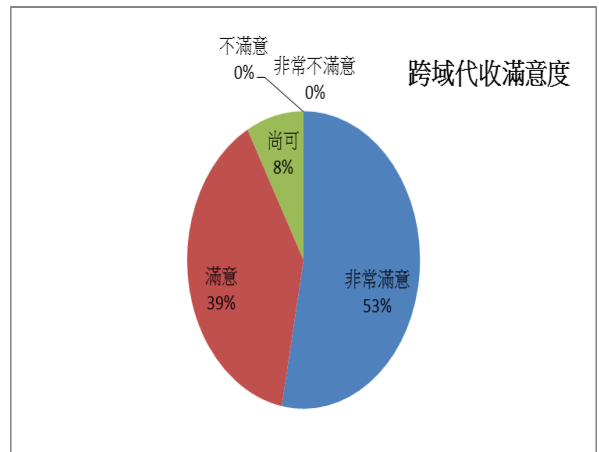


從上述數據中顯示，有 90%受訪者對於本所提供案件填寫須知及範例感到相當有幫助，而有 10%受訪者表示沒意見，推測目前民眾自行申辦案件比例逐年升高，填寫範例及填寫須知可讓民眾更容易了解各類書表填寫規定及申辦流程，顯示此一便民措施之必要性。

(二)創新服務類：

1.跨域代收登記、複丈及測量案件

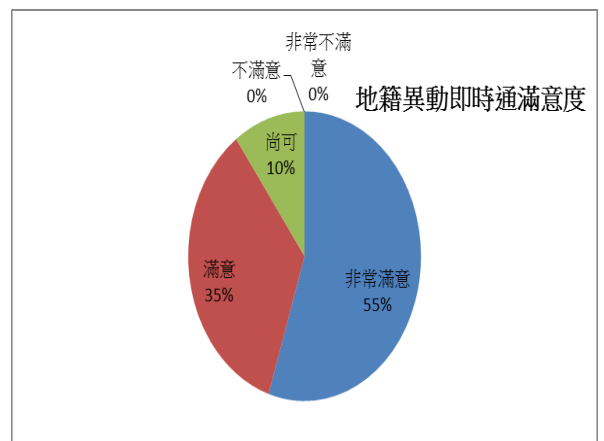
滿意度	人數	百分比
非常滿意	53	53%
滿意	39	39%
尚可	8	8%
不滿意	0	0%
很不滿意	0	0%
未填寫	0	0%
總計	100	100%



從數據中指出，有 92%受訪者對於本所提供跨域代收登記、複丈及測量案件創新措施感到相當滿意，僅 8%受訪者表示尚可，可知本項創新措施節省民眾往返兩地的時間及交通費用，就近至地政事務所申辦代收案件得到大部分民眾的肯定。

2.地籍異動即時通

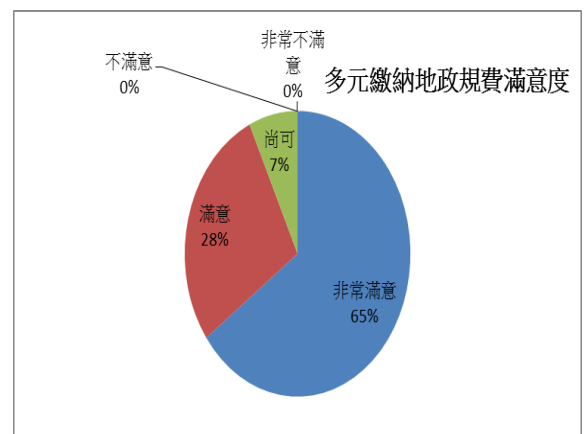
滿意度	人數	百分比
非常滿意	55	55%
滿意	35	35%
尚可	10	10%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
未填寫	0	0%
總計	100	100%



從數據中指出，有 90%受訪者對於本所提供地籍異動即時通之創新措施感到相當滿意，僅 10%受訪者表示尚可，可知本項創新措施深獲民眾的肯定。

3.多元繳納地政規費

滿意度	人數	百分比
非常滿意	65	65%
滿意	28	28%
尚可	7	7%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
未填寫	0	0%
總計	100	100%

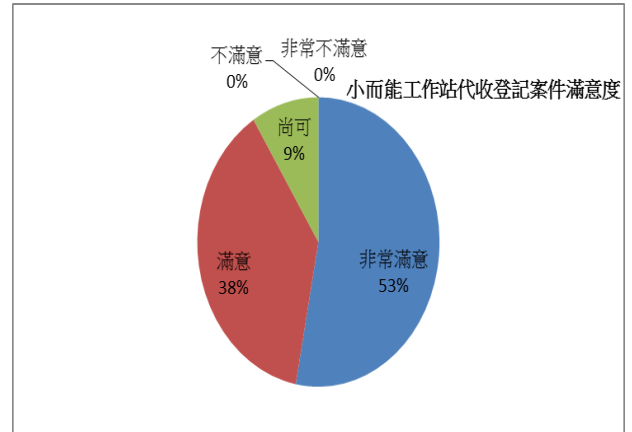


從數據中顯示，有 93%受訪者對於本所提供多元繳納地政規費創新措施感到

相當滿意，而有 7% 受訪者表示尚可。本項措施係針對民眾申辦買賣、贈與、繼承、設定等案件，可用多元繳納規費方式，包括：信用卡、悠遊卡、網路 ATM...等，無需再攜帶大筆現金臨櫃繳費之方式，得到大多數的民眾肯定與支持，顯示此一便民措施之必要性，未來亦將加強宣導本項便民措施，以提升本所便民服務品質。

4.地政小而能工作站代收登記案件

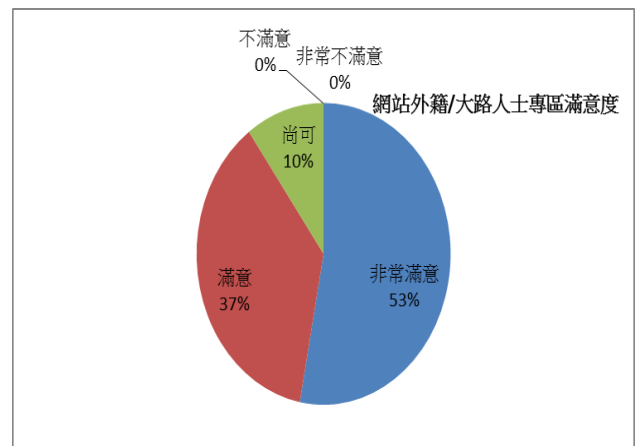
滿意度	人數	百分比
非常滿意	53	53%
滿意	38	38%
尚可	9	9%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
未填寫	0	0%
總計	100	100%



從數據中顯示，有 91% 受訪者對於本所提供地政小而能工作站代收登記案件創新措施感到相當滿意，僅 9% 受訪者表示尚可，顯示受訪者認同本項便民措施施行的必要性。

5.外籍人士及大陸人士專區

滿意度	人數	百分比
非常滿意	53	53%
滿意	37	37%
尚可	10	10%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
未填寫	0	0%
總計	100	100%



從數據中顯示，有 90% 受訪者對於本所網頁提供外籍人士及大陸人士專區之創新措施感到相當滿意，而有 10% 受訪者覺得尚可，造成滿意度比例低於前幾項調查項目的原因，推測可能係因該項創新措施係針對外籍人士及大陸人士，受訪者可能未曾使用或不熟悉專區點選位置，爾後將針對網站內容進行多元宣導。

(三) 其他意見：

1. 本次 100 份問卷調查中，有受訪者表示，是否能於本大樓地下停車場增設悠遊卡繳費功能，蓋因目前悠遊卡使用率相當普及，且使用悠遊卡繳費能節省民眾另須至繳費機臺過卡完成繳費手續的時間，因此本課針對該建議事項，亦會於適當場合反應給公所。

二、滿意度比較及趨勢分析

為了解洽公民眾真正需求及對於本所服務品質滿意程度，經由問卷調查方式，搜集相關之建言，作為改善本所服務品質以及行政革新施政方向之參考，藉由本年度平均滿意度與 105 年度資料比較，可以清楚瞭解民眾的需求及本所服務情形之相關趨勢，以作為日後改進的依據，如下表所示。

(一)登記服務類

滿意度比較及趨勢分析								
服務項目	105 年			106 年			滿意/有幫助 (含很滿意) 成長率	
	滿意/有幫助 (含很滿意)	不滿意/無幫助 (含很不滿意)	未填寫或 沒意見	滿意/有幫助 (含很滿意)	不滿意/無幫助 (含很不滿意)	未填寫或 沒意見		
◆申辦案件處理速度	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	
◆審查專業程度	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	
◆人員服務態度	收件櫃台	100%	0%	0%	99%	0%	1%	-1%
	服務中心	100%	0%	0%	99%	0%	1%	-1%
	單一窗口	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%
	審查人員	95%	0%	0%	100%	0%	0%	5%
◆提供書寫範例	100%	0%	0%	90%	0%	0%	-10%	
整體平均	99.37%	0%	0%	97.42%	0%	0%	-1.95%	

【說明】服務滿意度成長率計算式： $(\text{本年度平均服務滿意度} - \text{上年度平均服務滿意度}) / \text{上年度平均服務滿意度} \times 100\%$

在登記服務類部份，本年度與 105 年度比較結果，以審查人員服務態度滿意度成長超過 5% 為最多，另外，申辦案件處理速度、單一窗口及審查專業程度滿意度持平，而收件櫃檯、服務中心及提供書寫範例項目滿意度皆有下滑之情形，其中，收件櫃檯及服務中心皆下滑 1 個百分點，而提供書寫範例則下滑 10 個百分點為最多，探究上述項目下滑之原因，推測為服務中心及收件櫃檯為第一線服務民眾的櫃檯，而近期因自辦案件民眾較多，且民眾多半會先至服務中心詢問地政問題，亦或在收件櫃檯詢問案件相關問題，導致服務中心及收件櫃檯常有塞車的情形，造成其他民眾等候時間較長，致使滿意度下滑，然而秉持著為民服務的精神，本課服務中心及收件櫃檯人員皆以熱誠、專業的服務態度，服務前來洽公的民眾，也因此滿意度仍維持 99% 之高。

另外，探究提供書寫範例滿意度下滑之原因，推測係因目前民眾自辦案件比例較高，因此民眾針對案件不熟悉的部分，需要書寫範例作為輔助，然而，部分案件之書寫範例說明或填寫內容較難理解，致使民眾在使用上有一定的困難度，再加上如未有專人協助指導，多半仍會發生申請書或契約書填寫錯誤的情況，基此，針對書寫範例部分，本所今年已於五樓大廳電腦查詢區增設互動式書寫範例網頁，民眾可以透過該頁面得知如何填寫相關表單。

最後，在創新服務類部份，大部分受訪者均表示滿意，顯示本所所提供之服務深受民眾認同及肯定。

三、 檢討與建議

- (一)本次問卷調查受訪者以 30-39 歲及 50 歲以上居多，且以一般民眾為多數，顯示目前民眾自行至本所洽公比例仍高，而地政士及不動產從業人員次之，又從問卷調查結果中得出，書寫範例相較其他項目滿意度較低，因洽公民眾多半對地政業務不熟悉，基此，本所今年已於五樓大廳電腦查詢區增設互動式書寫範例網頁，民眾可以透過該頁面得知如何填寫相關表單，而未來本課亦會針對互動式書寫範例加強宣導。
- (二)另有關本所網站設立之外籍人士/大陸人士專區、創新措施等，建議可透過多元管道方式進行宣傳，如:臉書粉絲團、電視牆、跑馬燈等，除能加深民眾的印象外，亦能提高使用率。
- (三)最後，受訪者於問卷調查中建議，是否能於本大樓地下停車場增設悠遊卡繳費功能一事，本課將另以提案方式，於服務品質會議上討論後，行文給管轄公所。