

新北市淡水地政事務所

104 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 103 年 8 月 17 日至 9 月 11 日止。

二、調查方式：本問卷採隨機抽樣，針對上班時間到所領件進行調查，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臺旁設置之問卷回收箱。

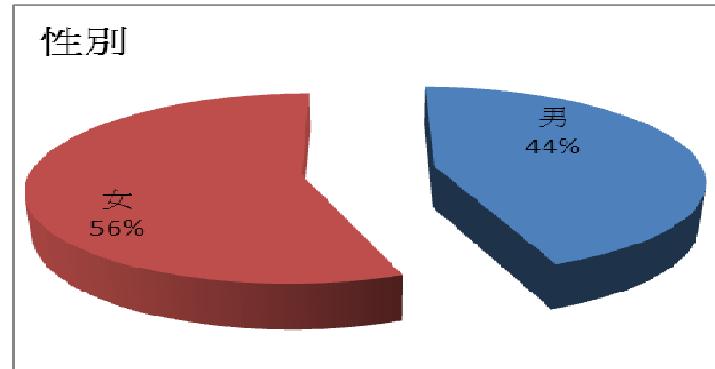
三、問卷內容：對本所登記業務服務暨相關創新便民服務之滿意度調查。（包括申辦土地登記案件之速度、審查人員專業程度、二次補正情形、對櫃檯服務人員及審查人員之服務態度、提供書寫範例、創新服務等）

四、問卷份數：本次調查共計發放 129 份，問卷回收 129 份。有效樣本數 129 份，回收率 100%。

參、參與問卷民眾基本資料分析：

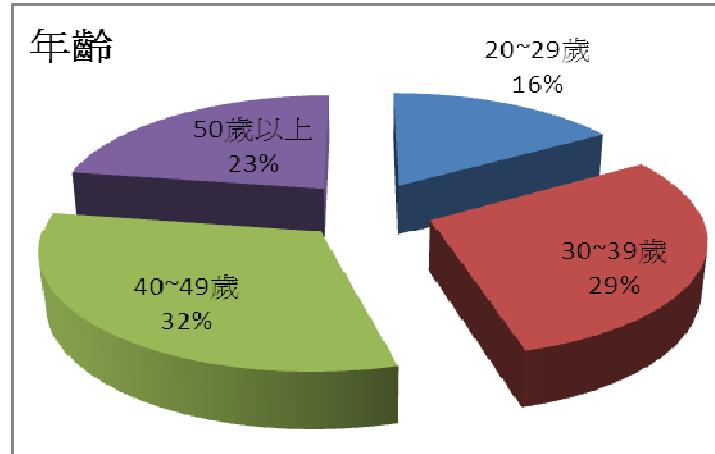
一、性別：

性別	人數	百分比
女	72	56%
男	57	44%
總計	129	100%



二、年齡：

年齡	人數	百分比
20 歲以下	0	0%
20~29 歲	21	16%
30~39 歲	38	29%
40~49 歲	41	32%
50 歲以上	29	23%
總計	129	100%



三、職業：

職業	人數	百分比
一般民眾	72	56%
不動產從業人員	7	5%
公務機關代表	0	1%
地政士	45	35%
金融人員	5	4%
總計	100	100%

此次問卷調查的對象性別女性較多，占 56%，而男性受訪者亦佔 44%；年齡層分布以 40~49 歲之民眾為多數，佔受訪者 32%，其次為 30~39 歲佔 29%。另外受訪者職業以一般民眾為最多，佔受訪者 56%，地政士(或其助理員)僅佔有 35%，相較於 103 年度受訪者以地政士居多之情形，顯示登記業務申辦流程愈趨便利簡化，大多數民眾都可自行前往辦理，不如以往需仰賴地政士辦理各項業務，且今(104)年 3 月全面擴大跨所辦理登記案件，地政士可選擇較方便之地政事務所辦理案件，突顯出在一般民眾來客數比例較以往高。

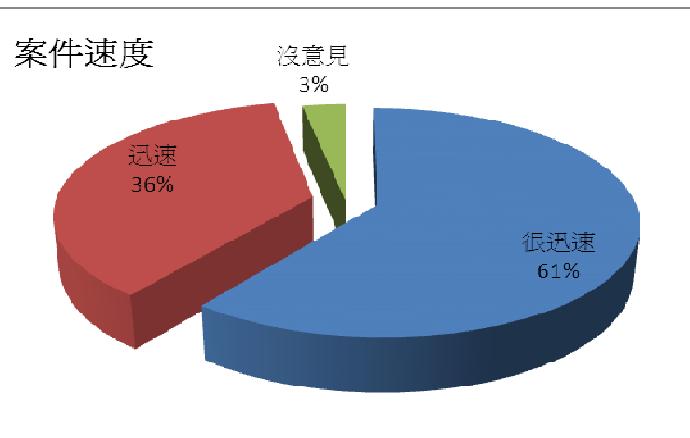
肆、問卷分析：

一、本年度各問項分析

(一)登記服務類：

1.您覺得本所辦理登記案件處理速度

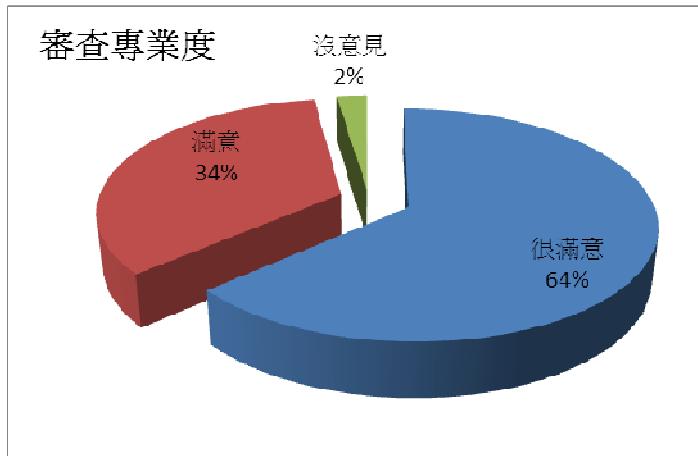
速度	人數	百分比
很迅速	78	61%
迅速	47	36%
沒意見	4	3%
慢	0	0%
很慢	0	0%
未填寫	0	0%
總計	129	100%



受訪者對本所登記案件處理速度有 97%的受訪者覺得迅速（包括 61%很迅速及 36%迅速），3%沒意見，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：

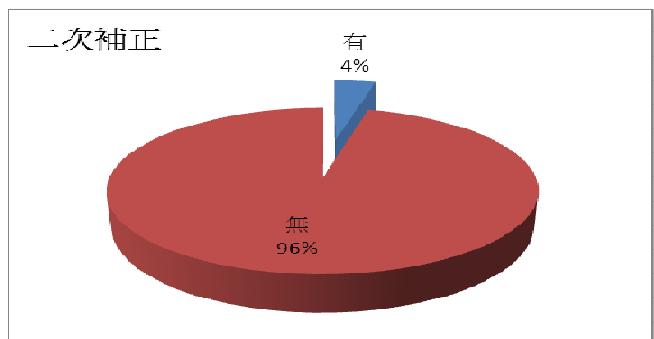
流程標示	人數	百分比
很滿意	82	64%
滿意	44	34%
沒意見	3	2%
不滿意	0	0%
很不滿意	0	0%
未填寫	0	0%
總計	129	100%



受訪者對本所審查人員的專業程度有 98%的受訪者覺得滿意(包括 64%很滿意及 34%滿意)，2%沒意見，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。日後本課將持續安排增加專業知識及提升服務品質課程，祈對民眾在申請土地登記案件時有所助益。

3. 您是否有二次補正之情形：

二次補正	人數	百分比
有	5	4%
無	124	96%



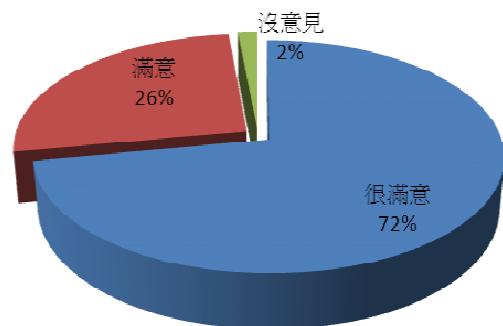
受訪者對於二次補正情形有 96%的受訪者表示未有此情形，然尚有 4%表示有二次補正情形，因問卷中未填寫初審人員姓名，5 位受訪者中僅有 2 位受訪者留下電話，經電話詢問之後，表示二次通知補正之初審為劉惠萍，2 位受訪者 1 位為地政士，另一位為其登記助理員，經查二次補正為同一案件，本課除全面性周知各審查人員，針對有需要請民眾或地政士補正事項者，應一併開立補正通知書，若得以電話補正者，也應於電話中一併告知申請人，避免有二次補正之情形，另針對新報到審查人員將加強教育訓練，以提高為民服務品質。

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	93	72%
滿意	34	26%
沒意見	2	2%
不滿意	0	0%
很不滿意	0	0%
總計	129	100%

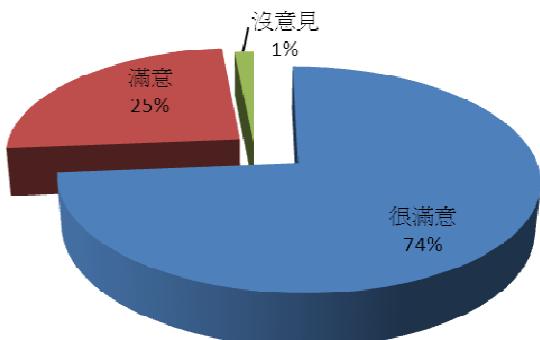
收件櫃檯服務態度



(2)服務中心

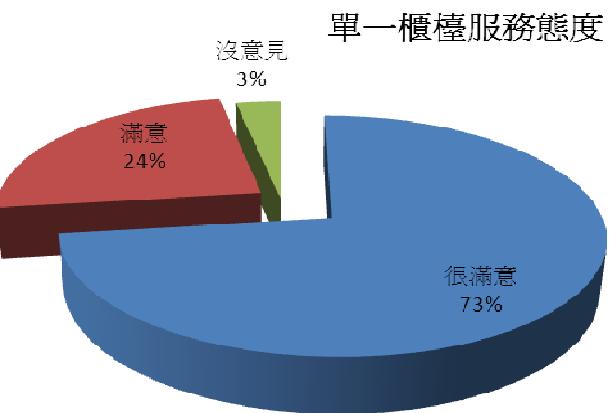
服務態度	人數	百分比
很滿意	95	74%
滿意	32	25%
沒意見	2	1%
不滿意	0	0%
很不滿意	0	0%
總計	44	100%

服務中心服務態度



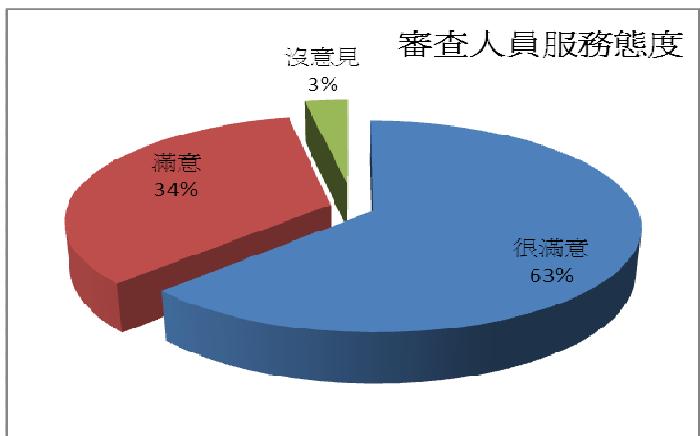
(3)簡易案件單一櫃檯

服務態度	人數	百分比
很滿意	94	73%
滿意	31	24%
沒意見	4	3%
不滿意	0	0%
很不滿意	0	0%
總計	129	100%



(4)登記審查人員

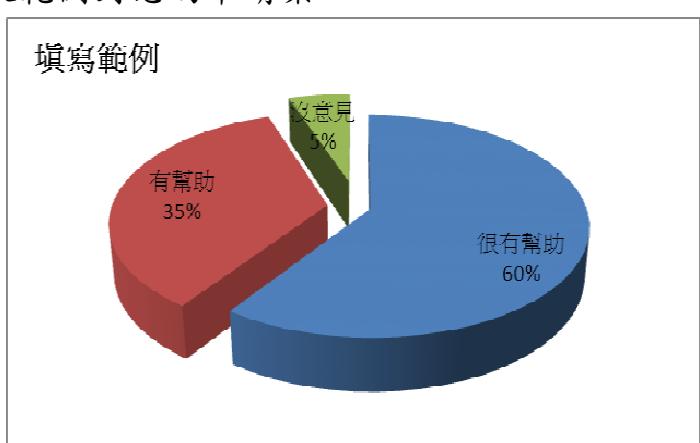
服務態度	人數	百分比
很滿意	81	63%
滿意	44	34%
沒意見	4	3%
不滿意	0	0%
很不滿意	0	0%
未填寫	0	0%
總計	129	100%



受訪者對於本所收件櫃檯人員服務態度有 98%的受訪者感到滿意(包括 72%很滿意及 26%滿意)、2%沒意見；對服務中心人員服務態度有 99%的受訪者感到滿意(包括 74%很滿意及 25%滿意)，有 1%沒意見；對簡易案件單一櫃檯人員服務態度有 97%的受訪者感到滿意(包括 73%很滿意及 24%滿意)，有 3%沒意見；對登記審查人員服務態度有 97%的受訪者感到滿意(包括 63%很滿意及 34%滿意)，有 3%的受訪者沒意見。針對本所服務人員態度平均滿意度達 97.75%，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	77	60%
有幫助	45	35%
沒意見	7	5%
幫助很小	0	0%
沒有幫助	0	0%
未填寫	0	0%
總計	129	100%



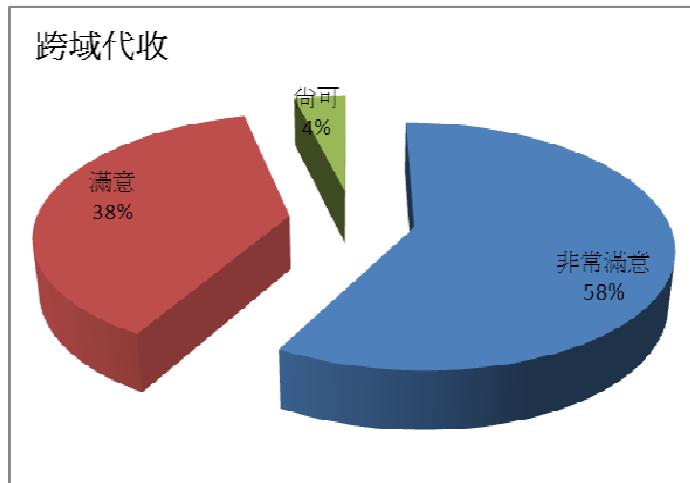
受訪者對於本所提供之案件填寫須知及範例有 95%的受訪者感到有幫助(包括

60%很有幫助及 35%有幫助)，有 5%的受訪者沒意見，推測目前民眾自行申辦案件比例逐漸升高，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	75	58%
滿意	49	38%
尚可	5	4%
不滿意	0	0%
很不滿意	0	0%
未填寫	0	0%
總計	129	100%

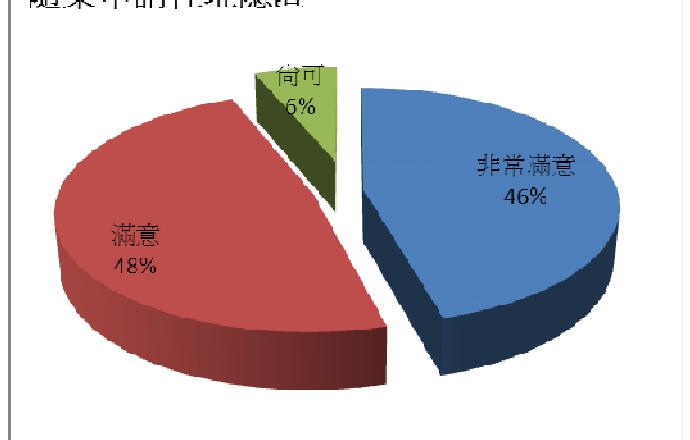


受訪者對於本所提供之跨域代收登記、複丈及測量案件創新措施有 96%的受訪者感到滿意(包括 58%非常滿意及 38%滿意)，4%的受訪者表示尚可，可知本項創新措施節省民眾往返兩地的時間及交通費用，就近至地政事務所申辦代收案件得到大部分民眾的肯定。

2.隨案申請住址隱匿

滿意度	人數	百分比
非常滿意	59	46%
滿意	62	48%
尚可	8	6%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
未填寫	0	0%
總計	129	100%

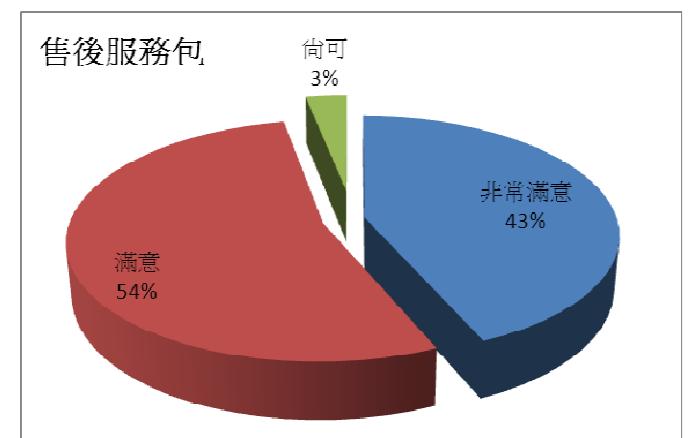
隨案申請住址隱匿



受訪者對於本所提供之隨案申請住址隱匿之創新措施有 94%的受訪者感到滿意(包括 46%非常滿意及 48%滿意)，6%表示尚可，可知本項創新措施得到大部分民眾的肯定。

3.售後服務包

滿意度	人數	百分比
非常滿意	56	43%
滿意	69	54%
尚可	4	3%
不滿意	0	0%

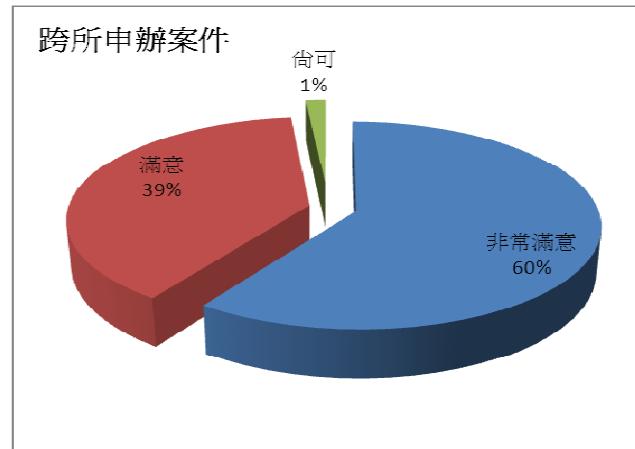


非常不滿意	0	0%
未填寫	0	0%
總計	129	100%

受訪者對於本所提供之售後服務包創新措施有 97%的受訪者感到滿意(包括 43%非常滿意及 54%滿意)，3%表示尚可。本項措施係針對民眾自行申辦買賣案件，後續應辦理的水電用戶登記、遷戶口之登記等等整理成提醒包，得到大部分民眾的肯定，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.跨所申辦登記案件

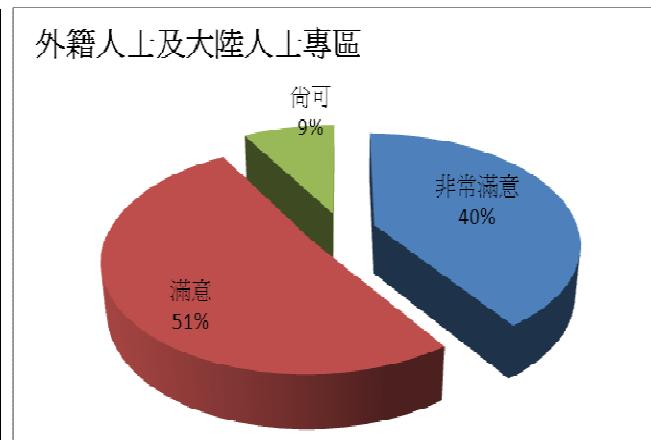
滿意度	人數	百分比
非常滿意	77	60%
滿意	50	39%
尚可	2	1%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
未填寫	0	0%
總計	129	100%



受訪者對於本所提供之跨所申辦登記案件創新措施有 99%的受訪者感到滿意(包括 60%非常滿意及 39%滿意)，1%表示尚可，高比例的滿意度可顯示自今年 5 月起大幅度開放登記案件跨所申辦獲得大部分民眾的肯定。

5.外籍人士及大陸人士專區

滿意度	人數	百分比
非常滿意	25	57%
滿意	16	36%
尚可	3	7%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
未填寫	0	0%
總計	44	100%



受訪者對於本所提供之外籍人士及大陸人士專區之創新措施有 91%的受訪者感到滿意(包括 40%非常滿意及 51%滿意)，9%表示尚可。推測此次受訪者大部分應為本國籍人，此項創新措施應係針對外籍人士及大陸人士，因此在滿意度的比例與前開便民措施相比較低。

(三) 其他意見

民眾意見	本所回應
服務佳	
收費太高了，設定費應該降，政府缺太多嗎？	按土地法第 76 條規定：「土地權利變更登記之登記費應按權利價值千分之一計收」，因抵押權設定案件本就為高權利價值之案件，核計登記費相對較高，惟法令修改須經由正當的修法過程，並非機關得擅自決定，祈民眾能諒解。

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 103 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	103 年			104 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	96%	0%	4%	97%	0%	3%	1.04%
◆審查專業程度	98%	2%	0%	98%	0%	2%	0%
◆人員服務態度	收件櫃台	97%	2%	1%	98%	0%	2% 1.03%
	服務中心	97%	3%	0%	99%	0%	1% 2.06%
	單一窗口	96%	0%	4%	97%	0%	3% 1.04%
	審查人員	97%	0%	3%	97%	0%	3% 0%
◆提供書寫範例	93%	5%	2%	95%	0%	5%	2.15%
整體平均	96%	2%	2%	97%	0%	3%	1.04%

【說明】服務滿意度成長率計算式：(本年度平均服務滿意度-上年度平均服務滿意度)/上年度平均服務滿意度×100%

在登記服務類部份，本年度與 103 年度比較結果，以提供書寫範例及服務中心人員服務態度滿意度成長最多，均成長超過 2%，雖部份項目滿意度持平，惟比較 103 年度不

滿意平均達 2%，今年度均無負面評價，顯示本所所提供之服務除深受民眾認同及肯定外，專業人士亦給予相當評價；在創新服務類部份，大部分受訪者表示滿意，顯示本所提供的服務深受民眾認同及肯定。

三、檢討與建議

這次登記服務類各項服務之滿意度皆達 95%以上，其中以服務中心人員服務態度滿意度最高，各個櫃台服務人員態度滿意度也介於 97%-98%，且整體平均達 97%以上，略比 103 年度高，顯示本所於服務態度方面有所進步也受到大部分民眾之肯定。此次問卷受訪者年齡多落於 30~49 歲之間，民眾自辦案件比例逐漸攀升，建議後續便民服務措施應考量主要客群及背景，建置簡單明瞭的文宣說明，未來本課將繼續秉持以客為尊之概念，將心比心設身處地服務，並以「真誠、效率、同理心」之精神為民服務。