

臺北縣淡水地政事務所

98 年 5 月份登記類業務滿意度問卷調查統計分析

壹、調查目的：

為了解民眾對本所**登記類業務**之滿意程度，廣納建言，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。

調查方法：

- (一) 問卷內容：本問卷係針對**登記類業務**服務效率暨品質之滿意程度。
- (二) 調查方式：本問卷採隨機抽樣法，針對上班時間到所或至小而能地政工作站洽公人士進行調查，由各收件櫃檯人員、走動式服務人員請受訪對象填寫問卷完畢後，將問卷投入意見箱或交由機動小而能同仁攜回所內交由研考彙整；期間適逢母親節，當週配合問卷調查活動舉辦填問卷送康乃馨。
- (三) 調查期程：實施期程 98 年 5 月 1 日至 6 月 1 日為止。
- (四) 回收期限：回收期限至 98 年 6 月 2 日為止。
- (五) 問卷份數：

本次調查發放 157 份問卷，回收情形如下：

總計回收有效樣本數 99 份，回收率 63.1%。

一、土地登記業務民眾滿意度分析

(一) 參與問卷民眾基本資料分析：

1. 性別：

性別	人數	百分比
女	34	34.3%
男	45	45.5%
未填寫	20	20.2%
總計	99	63.1%

2. 年齡：

年齡	人數	百分比
20歲以下	0	0%
20~29歲	14	14.1%
30~39歲	28	28.3%
40~49歲	27	27.3%
50歲以上	27	27.3%
未填寫	3	3%
總計	99	63.1%

3. 教育程度：

教育程式	人數	百分比
碩士以上	9	9.1%
大專以上	43	43.4%
高中職	35	35.4%
國中小	8	8.1%
未填寫	4	4%
總計	99	63.1%

4. 職業：

職業	人數	百分比
一般民眾	45	45.5%
不動產從業人員	7	7.1%
公務機關代表	3	3%
地政士	37	37.4%
金融人員	0	0%
未填寫	7	7.1%
總計	99	63.1%

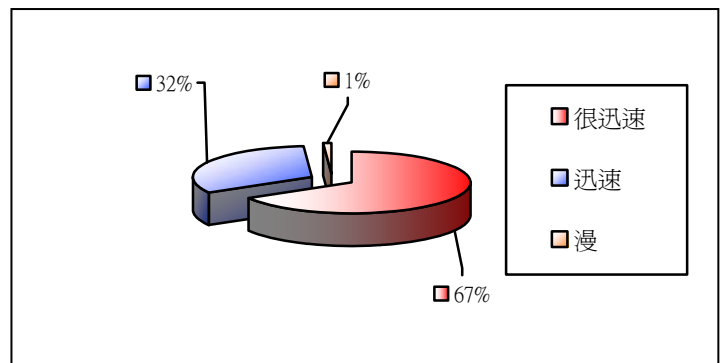
本次問卷受訪者分析：

1. 男女受訪者比例接近 1 比 1。
2. 受訪者年齡平均分布在 30~50 歲，顯示此份問卷調查結果表達目前此年齡層之需求。
3. 受訪者教育程度以大專以上程度居多，顯示此份問卷代表擁有此學歷者對本所主流看法。
4. 受訪者以一般民眾為主要表達意見者。

(二)問卷分析：

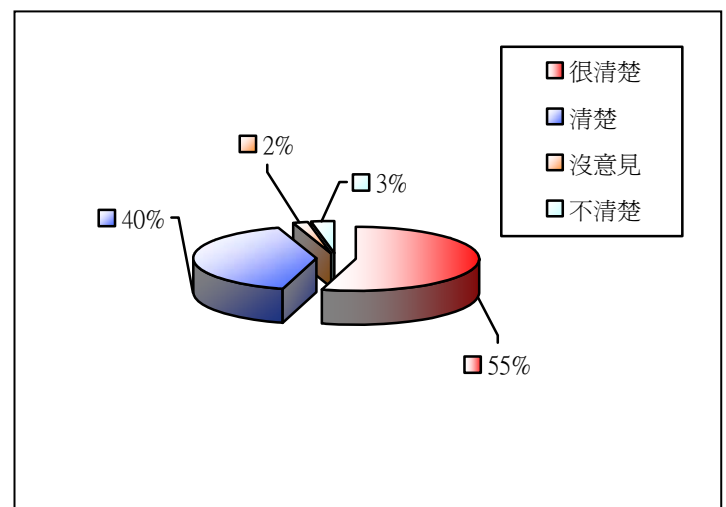
1. 您覺得本所申辦土地登記案件速度為何？

速度	人數	百分比
很迅速	66	66.7%
迅速	32	32.3%
沒意見	0	0%
慢	1	1%
很慢	0	0%
總計	99	100%



2. 您對本所處理土地登記作業流程是否清楚？

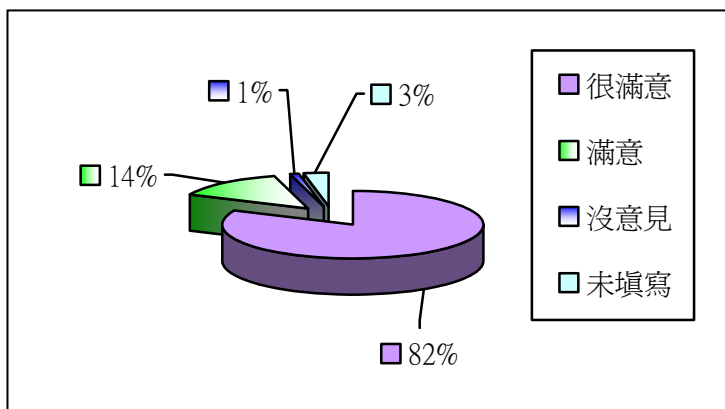
流程	人數	百分比
很清楚	54	54.5%
清楚	40	40.5%
沒意見	2	2%
不清楚	3	3%
總計	99	100.00%



3. 您對本所登記櫃檯服務人員之服務態度滿意嗎？

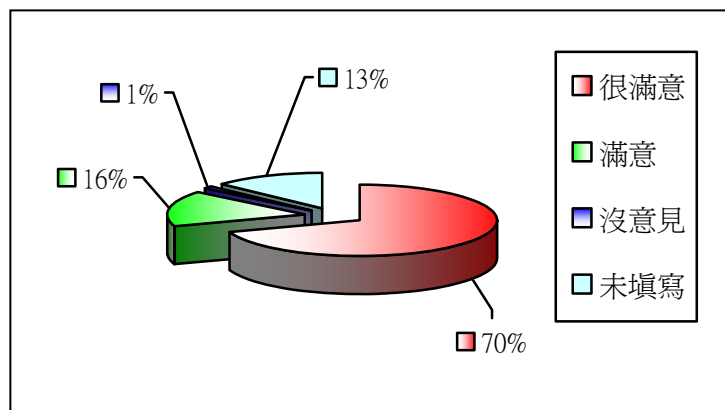
a. 發件櫃檯

滿意度	人數	百分比
很滿意	81	81.9%
滿意	14	14.1%
沒意見	1	1%
不滿意	0	0%
很不滿意	0	0%
未填寫	3	3%
總計	99	100.00%



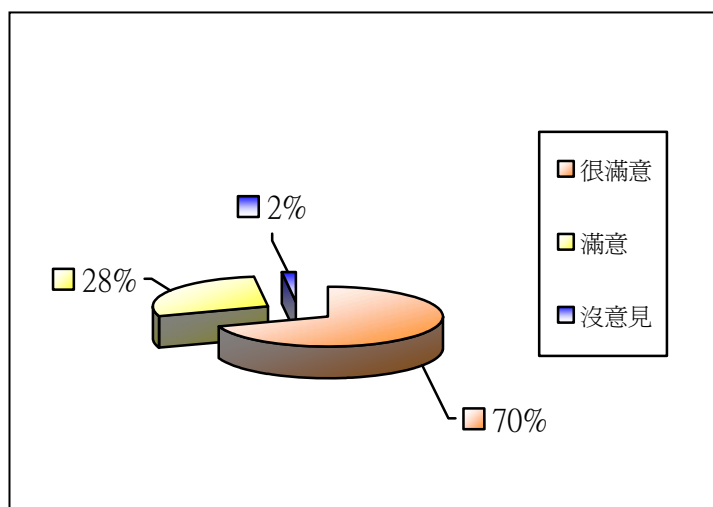
b. 簡易案件單一窗口櫃檯

滿意度	人數	百分比
很滿意	69	69.7%
滿意	16	16.2%
沒意見	1	1%
不滿意	0	0%
很不滿意	0	0%
未填寫	13	13.1%
總計	99	100.00%



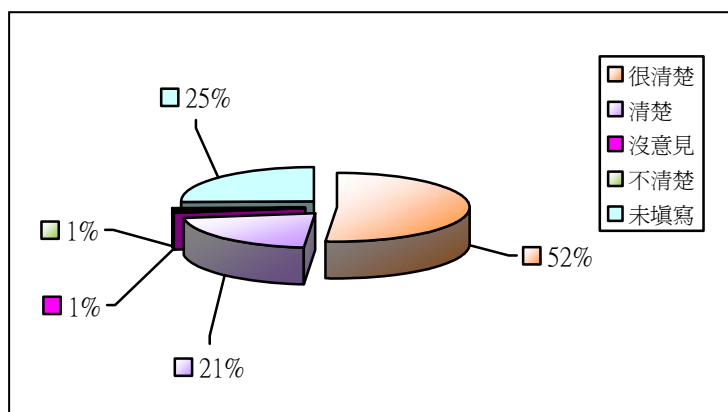
4. 您對本所審查人員之服務態度感到滿意嗎？

滿意度	人數	百分比
很滿意	69	69.7%
滿意	28	28.3%
沒意見	2	2%
不滿意	0	0%
很不滿意	0	0%
總計	99	100.00%



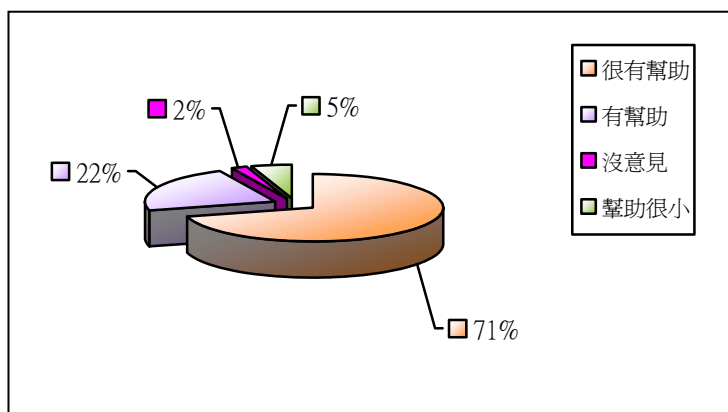
5. 您申辦登記案件遇補正情形時，補正通知單之補正用語及法令條文是否清楚明確(如沒有補正情形者，請跳至第六題)？

清楚度	人數	百分比
很清楚	51	51.5%
清楚	21	21.2%
沒意見	1	1%
不清楚	1	1%
未填寫	25	25.3%
總計	99	100%



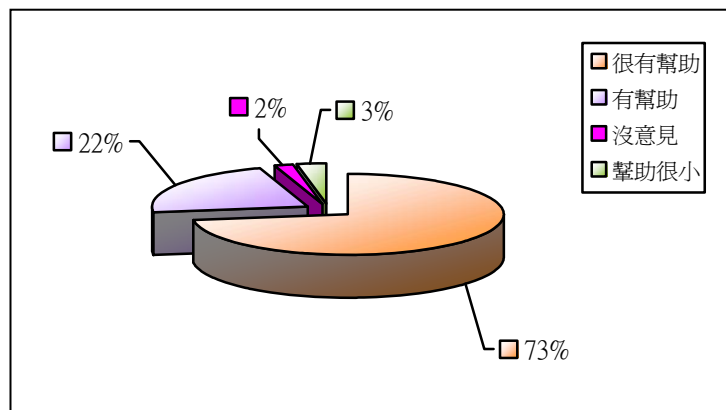
6. 您申辦登記案件如有補正事項時，且補正事項屬當日可補齊者，本所審查人員以電話通知補正代替書面通知，您覺得對案件之進行是否有所幫助？

滿意度	人數	百分比
很有幫助	70	70.7%
有幫助	22	22.2%
沒意見	2	2%
幫助很小	5	5.1%
未填寫	0	0%
總計	99	100.00%



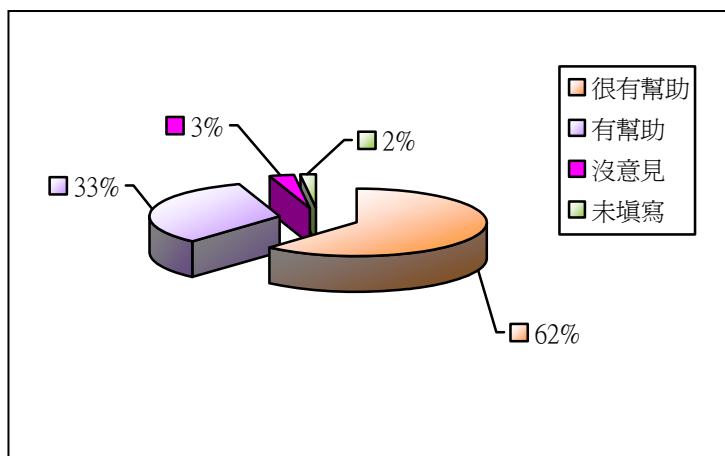
7. 您申辦登記案件如有登記申請書填寫錯誤且無損害申請人之權益者，本所審查人員先辦理相關登記後，於領件時並同辦理補正，您覺得對案件之進行是否有幫助？

滿意度	人數	百分比
很有幫助	72	72.7%
有幫助	22	22.3%
沒意見	2	2%
幫助很小	3	3%
未填寫	0	0%
總計	99	100.00%



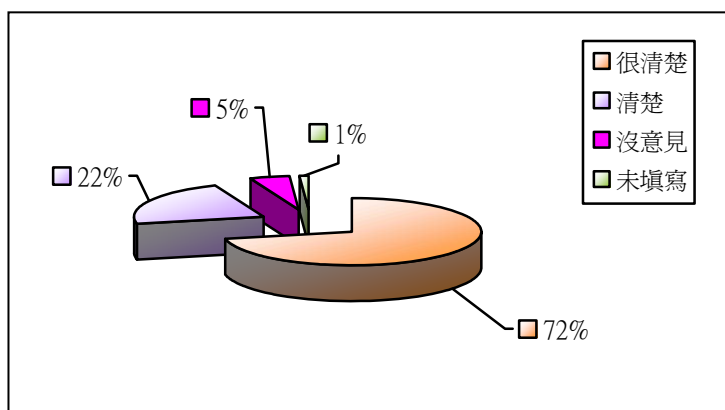
8. 您覺得本所提供之案件書表填寫範例是否對申請案件有幫助？

滿意度	人數	百分比
很有幫助	61	61.7%
有幫助	33	33.3%
沒意見	3	3%
未填寫	2	2%
總計	99	100.00%



9. 您覺得本所環境標示是否清楚？

清楚度	人數	百分比
很清楚	71	71.7%
清楚	22	22.2%
沒意見	5	5.1%
未填寫	1	1%
總計	99	100.00%



(三) 調查結果檢討：

1. 在「本所申辦土地登記案件作業速度」方面，99%受訪者表示為迅速或很迅速，較97年的96%提升3%，顯示本所登記案件處理速度合於標準，獲得民眾肯定。
2. 受訪者在對「本所處理登記作業流程」、「本所環境標示是否清楚」方面，皆有95%的民眾表示很清楚或清楚，在「本所提供之案件書表填寫範例是否對申請案件有幫助？」此項亦有95%表示確有幫助，顯示由於更新流程告示牌，以及服務中心同仁、收件櫃台同仁熱心解說指導、設置書表填寫範例等，使得「本所處理登記作業流程」此項滿意度較97年的72%大幅提升23%，大幅度改善本所在告知民眾登記處理流程方面的服務品質。
3. 經各項服務綜合比較觀之，本次問卷調查受訪者對於本所「審查人員」、「發件櫃台」很滿意者及滿意者皆有高達95%以上，而簡易案件單一窗口

櫃檯則為 86%，雖然較 97 年提昇 6%，但單一窗口人員的服務仍有加強改善空間。

4. 另本所提供：申辦登記案件如有補正事項時，且補正事項屬當日可補齊者，以及登記申請書填寫錯誤且無損害申請人之權益者，本所審查人員以電話通知補正代替書面通知，並先辦理相關登記後，於領件時並同辦理補正等二項便民措施，受到民眾超過 95% 的滿意，今後仍應繼續施行。