

新北市淡水地政事務所

100 年 5 月份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。

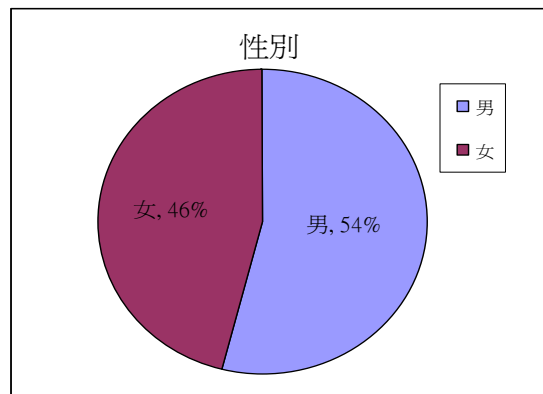
貳、實施內容：

- 一、調查期程：自 100 年 5 月 2 日至 5 月 31 日止，回收期限至 100 年 6 月 1 日止。
- 二、調查方式：本問卷採隨機抽樣，針對上班時間到所洽公人士進行調查，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之滿意度調查。（包括申辦土地登記案件之速度、處理土地登記作業流程、對櫃檯服務人員及審查人員之服務態度、提供書寫範例、環境標示、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：

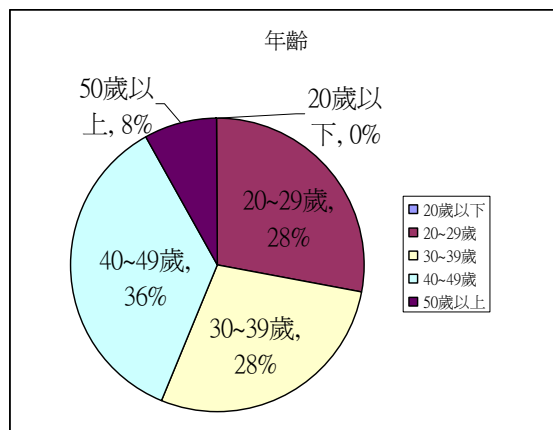
一、性別：

性別	人數	百分比
女	46	46%
男	54	54%
未填寫	0	0%
總計	100	100%



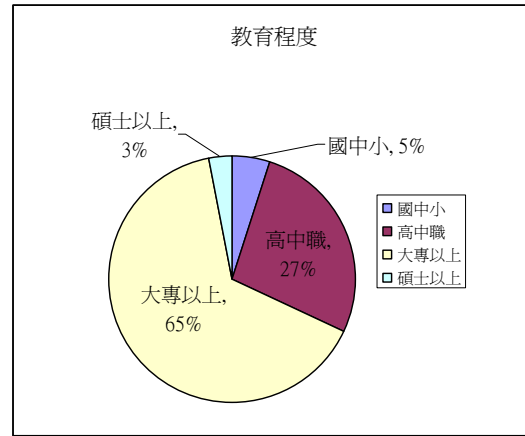
二、年齡：

年齡	人數	百分比
20 歲以下	0	0%
20~29 歲	28	28%
30~39 歲	28	28%
40~49 歲	36	36%
50 歲以上	8	8%
未填寫	0	0%
總計	100	100%



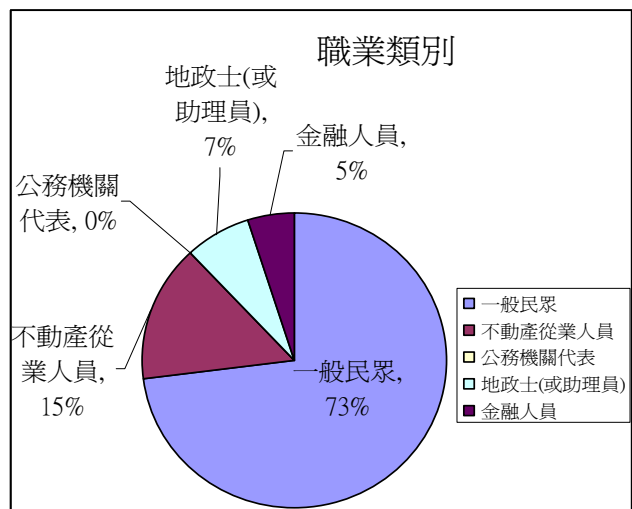
三、教育程度：

教育程度	人數	百分比
碩士以上	3	3%
大專以上	65	65%
高中職	27	27%
國中小	5	5%
未填寫	0	0%
總計	100	100%



四、職業：

職業	人數	百分比
一般民眾	73	73%
不動產從業人員	15	15%
公務機關代表	0	0%
地政士	7	7%
金融人員	5	5%
未填寫	0	0%
總計	100	100%



此次問卷調查的對象性別以男性居多，占 54%，而女性受訪者則佔 46%；年齡層分布以 40~49 歲之民眾為多數，佔受訪者 36%，其次為 20~29 歲及 30~39 歲；教育程度則以大專以上之民眾為多數，佔受訪者 65%。另外職業以一般民眾為最多，佔受訪者 73%，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，不需藉由地政士辦理各項業務。

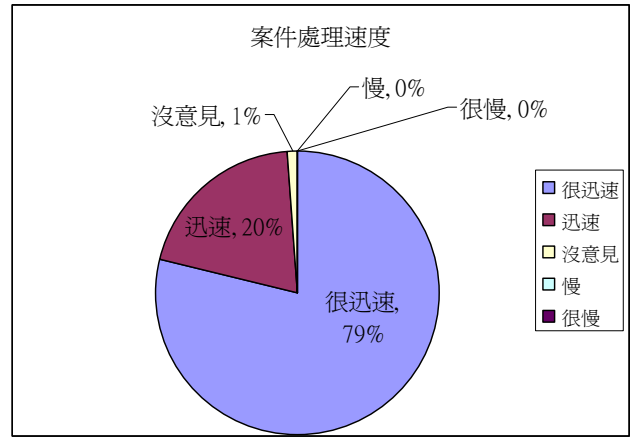
肆、問卷分析：

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

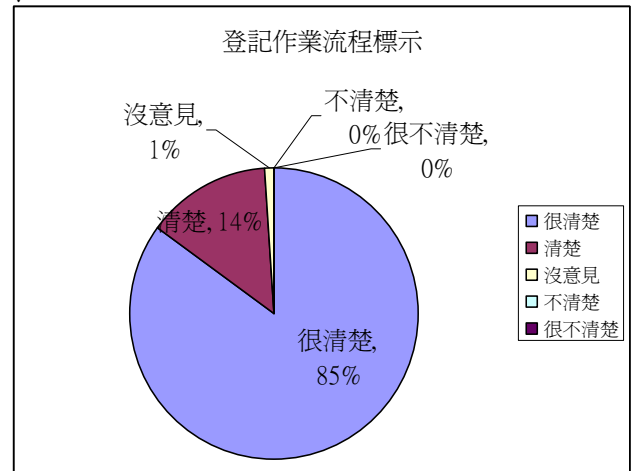
速度	人數	百分比
很迅速	79	79%
迅速	20	20%
沒意見	1	1%
慢	0	0%
很慢	0	0%
未填寫	0	0%
總計	100	100%



民眾對本所登記案件處理速度有 99%的受訪者覺得很迅速（包括 79%很迅速及 20%迅速），1%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.您覺得本所土地登記作業流程之標示

流程標示	人數	百分比
很清楚	85	85%
清楚	14	14%
沒意見	1	1%
不清楚	0	0%
很不清楚	0	0%
未填寫	0	0%
總計	100	100%

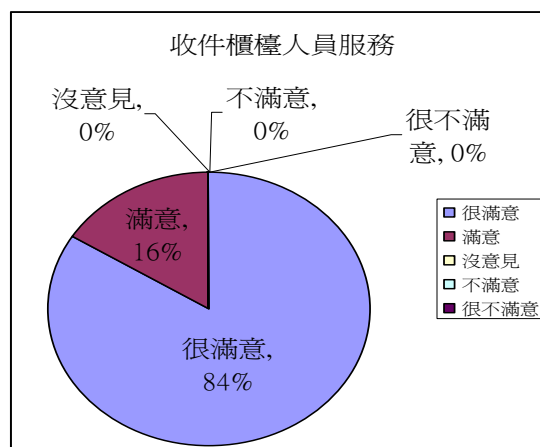


民眾對本所所標示之土地登記作業流程有 99%的受訪者覺得清楚(包括 85%很清楚及 14%清楚)，1%沒意見，顯示本所大廳所標示之土地登記相關流程及提供地政便利包等服務都能讓民眾了解及接受，對民眾在申請土地登記案件時有所助益。

3. 您對本所以下服務人員服務態度

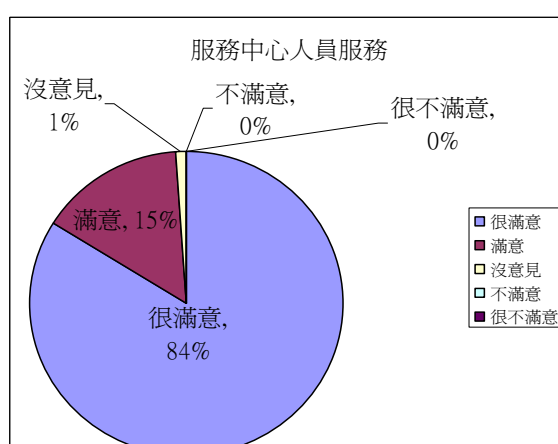
(1) 收件櫃檯

服務態度	人數	百分比
很滿意	84	84
滿意	16	16%
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%



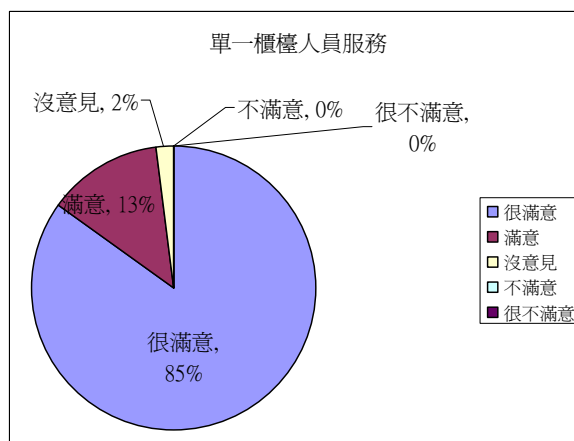
(2) 服務中心

服務態度	人數	百分比
很滿意	84	84%
滿意	15	15%
沒意見	1	1%
不滿意	0	0%
很不滿意	0	0%
未填寫	0	0%
總計	100	100%



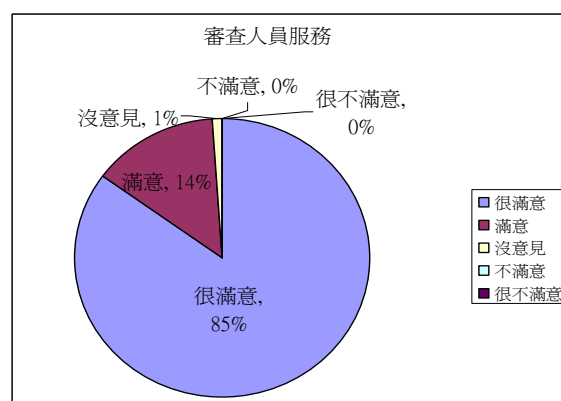
(3) 簡易案件單一櫃檯

服務態度	人數	百分比
很滿意	85	85%
滿意	13	13%
沒意見	2	2%
不滿意	0	0%
很不滿意	0	0%
未填寫	0	0%
總計	100	100%



(4) 登記審查人員

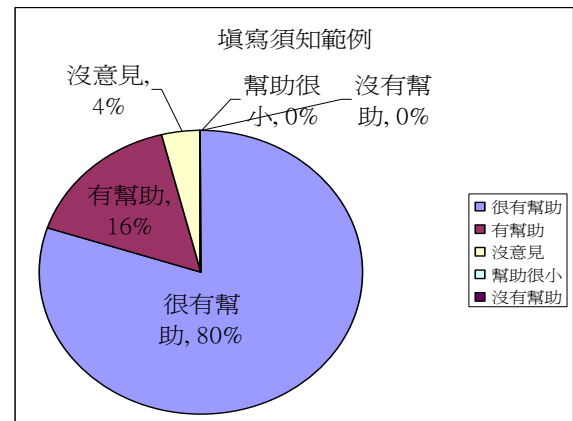
服務態度	人數	百分比
很滿意	85	85%
滿意	14	14%
沒意見	1	1%
不滿意	0	0%
很不滿意	0	0%
未填寫	0	0%
總計	100	100%



民眾對於本所收件櫃檯人員服務態度有 100%的受訪者感到滿意(包括 84%很滿意及 16%滿意)；對服務中心人員服務態度有 99%的受訪者感到滿意(包括 84%很滿意及 15%滿意)，有 1%的受訪者沒意見；對簡易案件單一櫃檯人員服務態度有 98%的受訪者感到滿意(包括 85%很滿意及 13%滿意)，有 2%的受訪者沒意見；對登記審查人員服務態度有 99%的受訪者感到滿意(包括 85%很滿意及 14%滿意)，有 1%的受訪者沒意見，以上統計顯示民眾對於登記課各服務人員的服務態度皆有高度的評價。

4.您覺得本所提供之案件填寫須知及範例對您的申請案

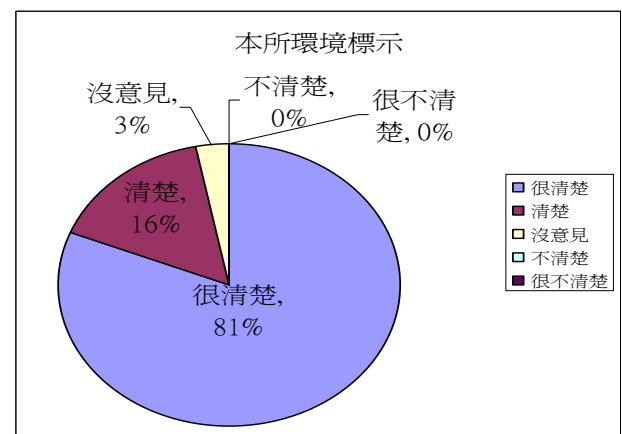
服務態度	人數	百分比
很滿意	80	80%
滿意	16	16%
沒意見	4	4%
不滿意	0	0%
很不滿意	0	0%
未填寫	0	0%
總計	100	100%



民眾對於本所提供案件填寫須知及範例有 96%的受訪者感到滿意(包括 80%很滿意及 16%滿意)，有 4%的受訪者沒意見，可知本所提供之案件書表範例有助於民眾於申請登記案件及填寫相關書表。

5.您覺得本所環境標示

服務態度	人數	百分比
很滿意	81	81%
滿意	16	16%
沒意見	3	3%
不滿意	0	0%
很不滿意	0	0%
未填寫	0	0%
總計	100	100%

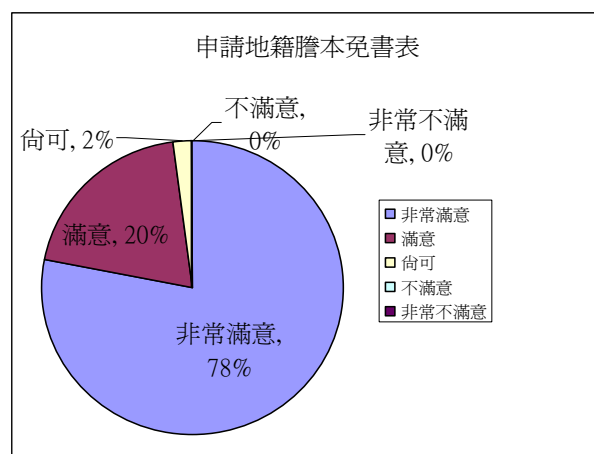


民眾對於本所環境標示有 97%的受訪者感到滿意(包括 81%很滿意及 16%滿意)，有 3%的受訪者沒意見，可知本所環境標示清楚，且搭配走動式引導人員的服務，確能使民眾明確的找到申辦窗口及案件承辦人員。

(二)創新服務類：

1.申請地籍謄本免書表

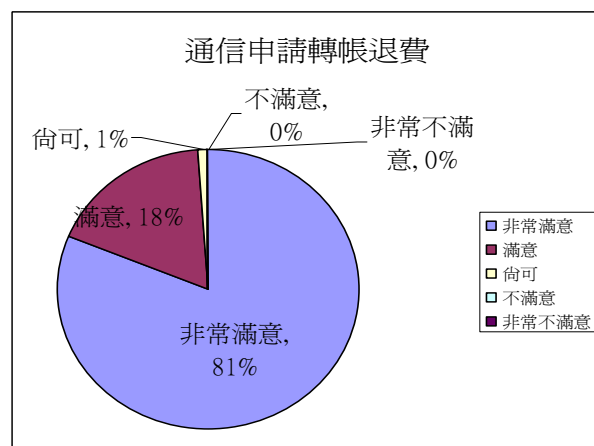
服務態度	人數	百分比
很滿意	81	81%
滿意	16	16%
沒意見	3	3%
不滿意	0	0%
很不滿意	0	0%
未填寫	0	0%
總計	100	100%



民眾對於本所提供申請地籍謄本免書表之創新措施有 97%的受訪者感到滿意(包括 81%很滿意及 16%滿意)，有 3%的受訪者沒意見，可知本項創新措施得到民眾極大的肯定。

2.通信申請地政規費轉帳退費服務

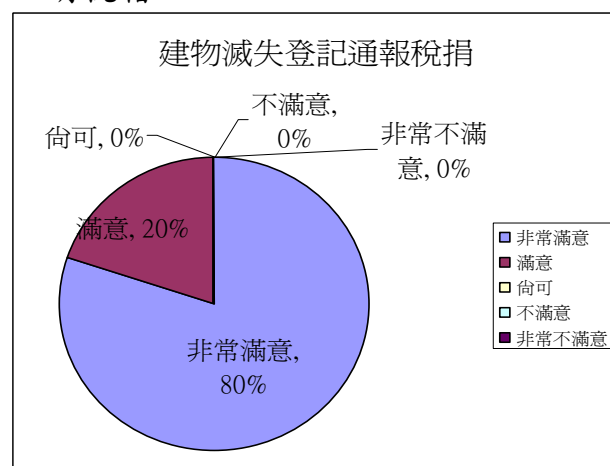
服務態度	人數	百分比
很滿意	81	81%
滿意	16	16%
沒意見	3	3%
不滿意	0	0%
很不滿意	0	0%
未填寫	0	0%
總計	100	100%



民眾對於本所提供通信申請地政規費轉帳退費之創新措施有 97%的受訪者感到滿意(包括 81%很滿意及 16%滿意)，有 3%的受訪者沒意見，可知本項創新措施民眾能感受到本所便民服務之用心。

3.建物滅失登記完畢主動通知稅捐單位註銷稅籍

服務態度	人數	百分比
很滿意	81	81%
滿意	16	16%
沒意見	3	3%
不滿意	0	0%
很不滿意	0	0%
未填寫	0	0%
總計	100	100%

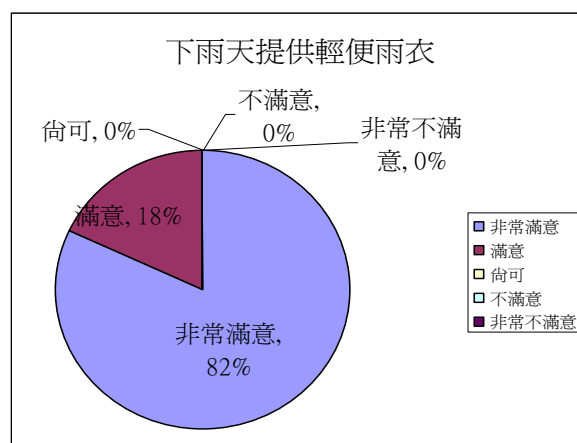


民眾對於本所提供建物滅失登記完畢主動通知稅捐單位註銷稅籍之創新措施

有 97%的受訪者感到滿意(包括 81%很滿意及 16%滿意)，有 3%的受訪者沒意見，可知本項創新措施受到民眾極大的肯定。

4.下雨天提供輕便雨衣

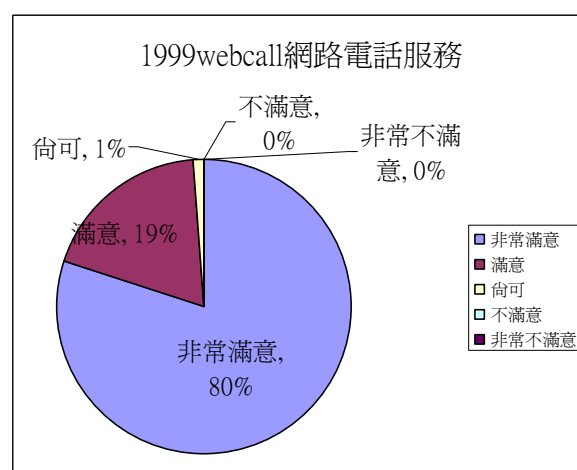
服務態度	人數	百分比
很滿意	81	81%
滿意	16	16%
沒意見	3	3%
不滿意	0	0%
很不滿意	0	0%
未填寫	0	0%
總計	100	100%



民眾對於本所提供下雨天提供輕便雨衣之創新措施有 97%的受訪者感到滿意(包括 81%很滿意及 16%滿意)，有 3%的受訪者沒意見，可知本項創新措施民眾能從中感受本所體貼民眾的心。

5.1999 wecall 網路電話服務

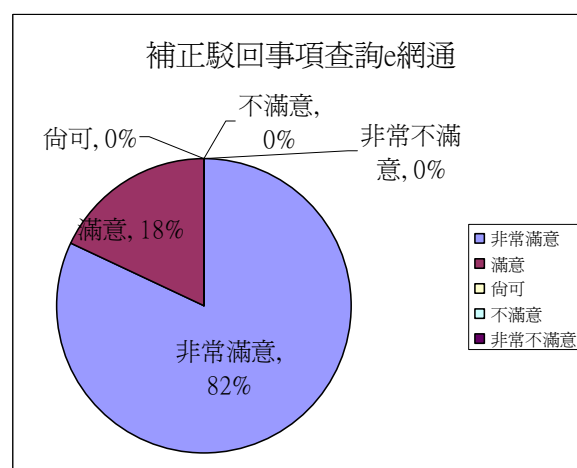
服務態度	人數	百分比
很滿意	81	81%
滿意	16	16%
沒意見	3	3%
不滿意	0	0%
很不滿意	0	0%
未填寫	0	0%
總計	100	100%



民眾對於本所提供 1999 wecall 網路電話服務之創新措施有 97%的受訪者感到滿意(包括 81%很滿意及 16%滿意)，有 3%的受訪者沒意見，可知本項創新措施的確增加民眾在使用上便利性。

6.補正駁回事項查詢 e 網通

服務態度	人數	百分比
很滿意	81	81%
滿意	16	16%
沒意見	3	3%
不滿意	0	0%
很不滿意	0	0%
未填寫	0	0%
總計	100	100%



民眾對於本所提供補正駁回事項查詢 e 網通之創新措施有 97% 的受訪者感到滿意(包括 81% 很滿意及 16% 滿意)，有 3% 的受訪者沒意見，可知得到民眾的大力支持與認同。

(三)其他寶貴意見：對於補發之文件，是否可由民眾自行負擔快遞費用寄送補發後之文件。

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，此外，藉由與 99 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	99 年			100 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	94.79%	0%	5.21%	99%	0%	1%	4.44%	
◆土地登記作業流程	77.09%	11.45%	11.46%	99%	0%	1%	28.42%	
◆人員服務態度	收件櫃檯	97.92%	0%	2.00%	100%	0%	0%	2.12%
	簡易案件 單一窗口	98.96%	0%	15.20%	98%	0%	2%	-0.97%
	登記審查	96.87%	0%	3.13%	99%	0%	1%	2.20%
◆提供書寫範例	90.62%	0%	9.38%	96%	0%	4%	5.94%	
◆環境標示	92.71%	0%	7.29%	97%	0%	3%	4.63%	
整體平均	92.71%	1.64%	7.67%	98.29%	0%	1.71%	6.02%	

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

(二) 創新服務類

滿意度比較及趨勢分析							
服務項目	99 年			100 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	
◆通信申請轉帳退費	78.91%	0%	21.09%	97%	0%	3%	22.92%
◆補正駁回事項 查詢 e 網通	85.83%	0%	14.47%	97%	0%	3%	13.01%

【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 99 年度比較結果，以土地登記作業流程滿意度成長最多，達 28.42%，另雖簡易案件單一窗口人員服務態度呈現負成長情形，其滿意度亦高達 98%。其餘服務項目之滿意度均達 95% 以上；另在創新服務類部份，本年度與 99 年度比較結果，通信申請轉帳退費服務與補正駁回事項 e 網通等創新服務措施滿意度均呈現成長情形，且均高達 97%，顯示本所近年來致力於改善為民各項服務的成果深受民眾認同與肯定。

三、檢討與建議

- (一)在創新服務項目方面，民眾對各項創新服務之滿意度均達 95% 以上，未來本所將持續朝向簡化行政作業流程，擴大為民服務領域的目標努力，且積極從事創新服務項目及加強施政宣導等工作，不斷精進本所服務品質與推辦各項優質之創新服務。
- (二)本次各問項調查，民眾對土地登記作業流程之滿意度成長最多，本所除掛置「土地複丈、建物測量作業流程圖」、「土地建物登記作業流程圖」看板供民眾參閱，於 99 年 3 月間更針對買賣、贈與、繼承、拍賣、書狀補給等民眾申辦頻率較高之案件種類，將其細項作業流程所需之申請書表、應附文件，建置「地政便利包」供民眾諮詢索取，此外，服務中心及櫃檯服務人員亦主動告知申辦民眾處理流程，均讓民眾瞭解土地登記作業流程，亦高度提升民眾滿意度。其餘各問項，民眾覺得滿意或是有幫助的比例均在 95% 以上，顯示本所提供之服務品質尚可滿足民眾的需求，本所將持續研擬規劃更貼心之創新服務措施，提供民眾更優質的服務。
- (三)另民眾之建議：「對於補發之文件，是否可由民眾自行負擔快遞費用寄送補發後之文件」，已於 6 月 20 日以電話詢問民眾意見希望本所在證件郵寄到家服務上除了使用中華郵政公司之寄送系統外，能再增設民間快遞公司寄送服務，本所已先於電話中回覆內容如下：
1. 目前本所設有以中華郵政公司雙掛號郵寄之方式，為民眾將申請登記完畢之書狀及相關文件郵寄到家之服務，請柯小姐多加利用。
 2. 至於您建議書狀補發之文件，是否可由民眾自行負擔快遞費用，以快遞方式寄送補發後之文件，因事涉寄送文件安全性事宜，將列入本所為民服務會議中討論其增設之可行性後，再向柯小姐回覆。
- 並將其建議事項於本次服務品質會議中提會討論。