

# 新北市淡水地政事務所 101年6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。

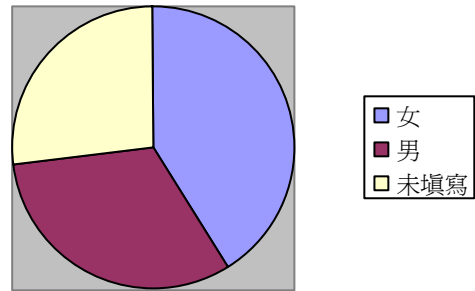
## 貳、實施內容：

- 一、調查期程：自100年6月9日至6月27日止，回收期限至100年6月29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：

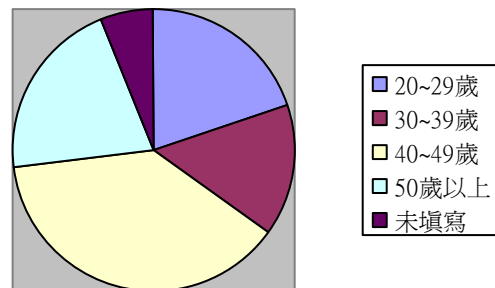
### 一、性別：

性別	人數	百分比
女	41	41%
男	32	32%
未填寫	27	27%
總計	100	100%



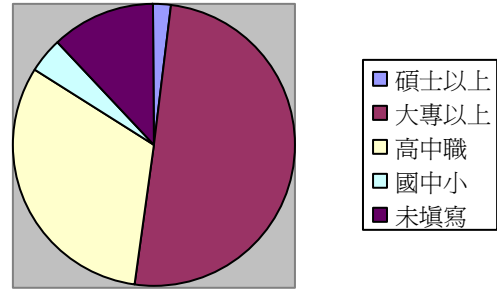
### 二、年齡：

年齡	人數	百分比
20歲以下	0	0%
20~29歲	20	20%
30~39歲	15	15%
40~49歲	38	38%
50歲以上	21	21%
未填寫	6	6%
總計	100	100%



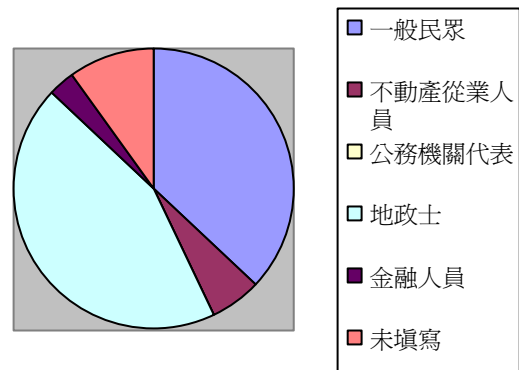
### 三、教育程度：

教育程度	人數	百分比
碩士以上	2	2%
大專以上	50	50%
高中職	32	32%
國中小	4	4%
未填寫	12	12%
總計	100	100%



### 四、職業：

職業	人數	百分比
一般民眾	37	37%
不動產從業人員	6	6%
公務機關代表	0	0%
地政士	44	44%
金融人員	3	3%
未填寫	10	10%
總計	100	100%



此次問卷調查的對象性別以女性居多，占 41%，而男性受訪者則佔 32%；年齡層分布以 40~49 歲之民眾為多數，佔受訪者 38%，其次為 50 以上歲及 20~29 歲；教育程度則以大專以上之民眾為多數，佔受訪者 50%。另外職業以地政士為最多，佔受訪者 44%，顯示登記業務仍多為委託地政士辦理。

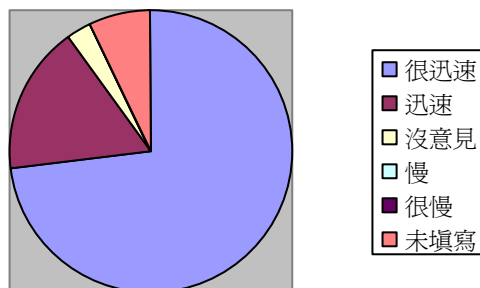
## 肆、問卷分析：

### 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

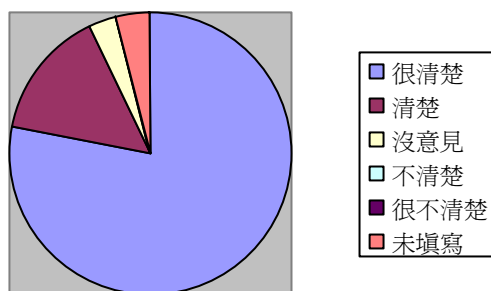
速度	人數	百分比
很迅速	79	79%
迅速	17	17%
沒意見	3	3%
慢	0	0%
很慢	0	0%
未填寫	1	1%
總計	100	100%



民眾對本所登記案件處理速度有 96%的受訪者覺得很迅速（包括 79%很迅速及 17%迅速），4%沒意見或未填寫，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	78	78%
清楚	15	15%
沒意見	3	3%
不清楚	0	0%
很不清楚	0	0%
未填寫	4	4%
總計	100	100%

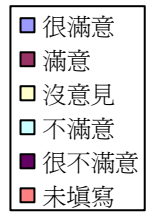
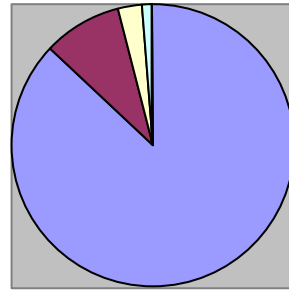


民眾對本所所標示之土地登記作業流程有 93%的受訪者覺得清楚(包括 78%很清楚及 15%清楚)，7%沒意見或未填寫，顯示本所大廳所標示之土地登記相關流程及提供地政便利包等服務都能讓民眾了解及接受，對民眾在申請土地登記案件時有所助益。

### 3. 您對本所以下服務人員服務態度

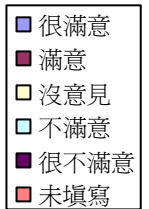
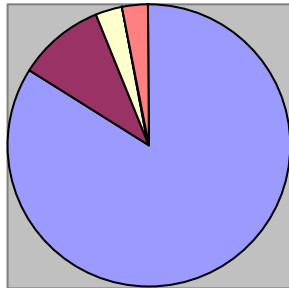
#### (1) 收件櫃檯

服務態度	人數	百分比
很滿意	87	87%
滿意	9	9%
沒意見	3	3%
不滿意	1	1%
很不滿意	0	0%
未填寫	0	0%
總計	100%	100%



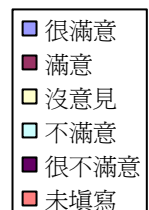
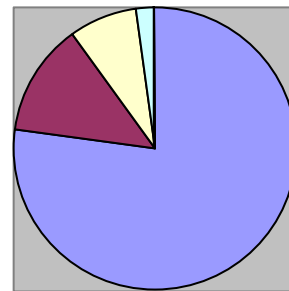
#### (2) 服務中心

服務態度	人數	百分比
很滿意	84	84%
滿意	10	10%
沒意見	3	3%
不滿意	0	0%
很不滿意	0	0%
未填寫	3	3%
總計	100	100%



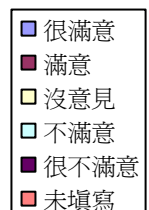
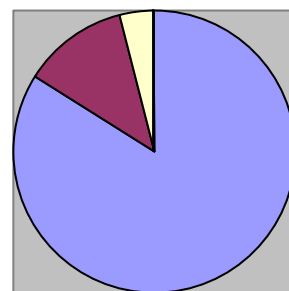
#### (3) 簡易案件單一櫃檯

服務態度	人數	百分比
很滿意	77	77%
滿意	13	13%
沒意見	8	8%
不滿意	2	2%
很不滿意	0	0%
未填寫	0	0%
總計	100	100%



#### (4) 登記審查人員

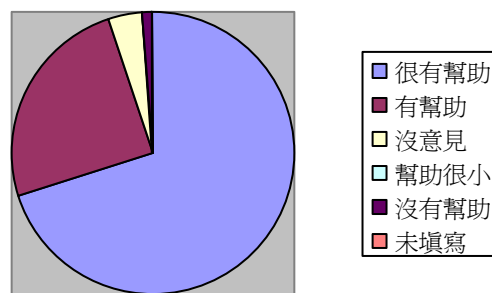
服務態度	人數	百分比
很滿意	84	84%
滿意	12	12%
沒意見	4	4%
不滿意	0	0%
很不滿意	0	0%
未填寫	0	0%
總計	100	100%



民眾對於本所收件櫃檯人員服務態度有 96%的受訪者感到滿意(包括 87%很滿意及 9%滿意)，有 3%的受訪者沒意見，1%之受訪者因為等候多時而感到不滿意，預計未來人力補足後，可解決此問題；對服務中心人員服務態度有 94%的受訪者感到滿意(包括 84%很滿意及 10%滿意)，有 6%的受訪者沒意見或其他；對簡易案件單一櫃檯人員服務態度有 90%的受訪者感到滿意(包括 77%很滿意及 13%滿意)，有 8%的受訪者沒意見，另有 2%的受訪者因為等候多時而不滿意，未來將視等候人數以初審人員機動支援以解決；對登記審查人員服務態度有 96%的受訪者感到滿意(包括 84%很滿意及 12%滿意)，有 4%的受訪者沒意見，以上統計顯示民眾對於收件櫃檯、服務中心及登記審查人員等服務人員的服務態度皆有高度的評價；然簡易案件單一櫃檯方面，因目前僅配置 1 人讓民眾等候多時而評價略微不佳，未來會以初審人員機動支援。

#### 4. 您覺得本所提供之案件填寫須知及範例對您的申請案

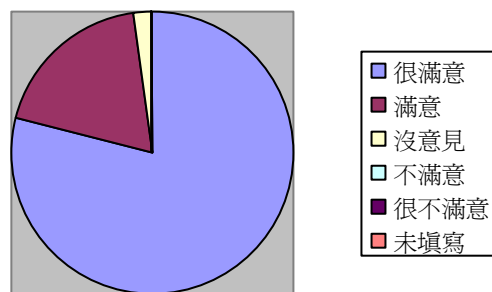
服務態度	人數	百分比
很有幫助	70	70%
有幫助	25	25%
沒意見	4	4%
幫助很小	0	0%
沒有幫助	1	1%
未填寫	0	0%
總計	100	100%



民眾對於本所提供案件填寫須知及範例有 95%的受訪者感到滿意(包括 70%很有幫助及 25%有幫助)，有 4%的受訪者沒意見，1%的受訪者因為本身為地政士，已有專業知識而認為沒有幫助，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
很清楚	79	79%
清楚	19	19%
沒意見	2	2%
不清楚	0	0%
很不清楚	0	0%
未填寫	0	0%
總計	100	100%

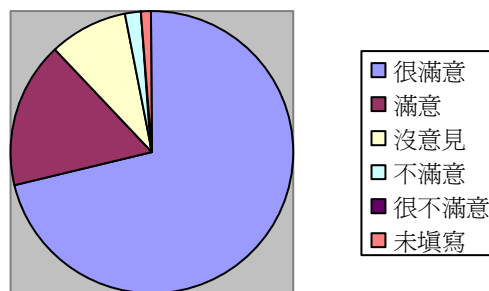


民眾對於本所環境標示有 98%的受訪者感到滿意(包括 79%很滿意及 19%滿意)，有 2%的受訪者沒意見，可知本所環境標示清楚，且搭配走動式引導人員的服務，確能使民眾明確的找到申辦窗口及案件承辦人員。

## (二)創新服務類：

### 1. 設置雙向櫃台，臨櫃申辦地籍謄本免印謄本申請書

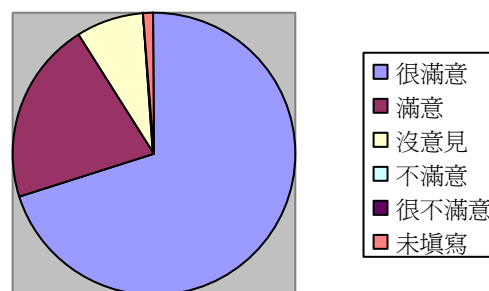
服務態度	人數	百分比
很滿意	71	71%
滿意	17	17%
尚可	9	9%
不滿意	2	2%
很不滿意	0	0%
未填寫	1	1%
總計	100	100%



民眾對於本所設置雙向櫃台，臨櫃申辦地籍謄本免印謄本申請書之創新措施有 88%的受訪者感到滿意(包括 71%很滿意及 17%滿意)，有 9%的受訪者認為尚可，2%的受訪者認為應繼續提供申請書而感到不滿意，未來將依民眾之需求繼續提供謄本申請書。

### 2. 多元語言服務

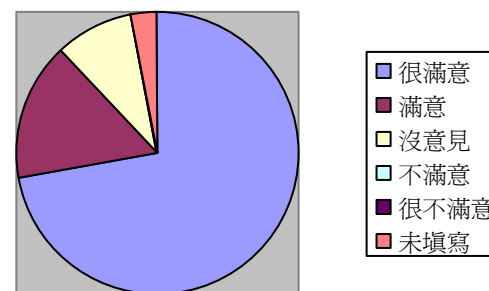
服務態度	人數	百分比
很滿意	70	70%
滿意	21	21%
尚可	8	8%
不滿意	0	0%
很不滿意	0	0%
未填寫	1	1%
總計	100	100%



民眾對於本所提供多元語言服務之創新措施有 91%的受訪者感到滿意(包括 70%很滿意及 21%滿意)，有 9%的受訪者沒意見或其他，可知本項創新措施民眾能感受到本所便民服務之用心。

### 3. 24hr 電話服務

服務態度	人數	百分比
很滿意	72	72%
滿意	16	16%
尚可	9	9%
不滿意	0	0%
很不滿意	0	0%
未填寫	3	3%
總計	100	100%

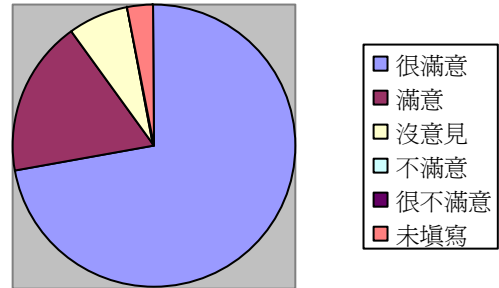




民眾對於本所提供24hr 電話服務之創新措施有 88%的受訪者感到滿意(包括 72%很滿意及 16%滿意)，有 12%的受訪者尚可，可知本項創新措施受到民眾的肯定。

#### 4. 免下車服務

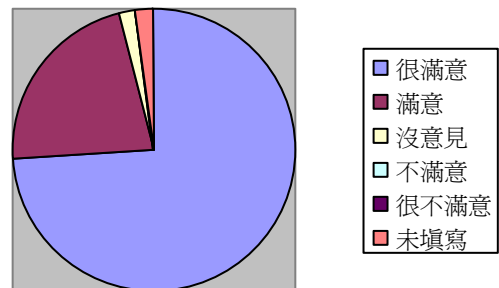
服務態度	人數	百分比
很滿意	72	72%
滿意	18	18%
尚可	7	7%
不滿意	0	0%
很不滿意	0	0%
未填寫	3	3%
總計	100	100%



民眾對於本所提供免下車服務之創新措施有 90%的受訪者感到滿意(包括 72%很滿意及 18%滿意)，有 10%的受訪者沒意見或其他，可知本項創新措施民眾能從中感受本所體貼民眾的心。

#### 5. 下雨天提供輕便雨衣

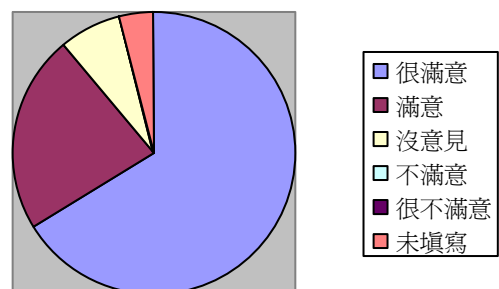
服務態度	人數	百分比
很滿意	74	74%
滿意	22	22%
尚可	2	2%
不滿意	0	0%
很不滿意	0	0%
未填寫	2	2%
總計	100	100%



民眾對於本所下雨天提供輕便雨衣之創新措施有 96%的受訪者感到滿意(包括 74%很滿意及 22%滿意)，有 4%的受訪者沒意見或其他，可知民眾能感受到本所便民服務之用心。

#### 6. 地籍清理代為標售土地資訊

服務態度	人數	百分比
很滿意	66	66%
滿意	23	23%
尚可	7	7%
不滿意	0	0%
很不滿意	0	0%
未填寫	4	4%
總計	100	100%



民眾對於本所提供地籍清理代為標售土地資訊之創新措施有 89%的受訪者感到滿意(包括 66%很滿意及 23%滿意)，有 11%的受訪者沒意見或其他，可知得到民眾的大力支持與認同。



## 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 100 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	100 年			101 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	99%	0%	1%	96%	3%	1%	-3%
◆土地登記作業流程	99%	0%	1%	93%	3%	4%	-6%
◆人員服務態度	收件櫃檯	100%	0%	96%	4%	0%	-4%
	簡易案件 單一窗口	98%	0%	90%	10%	0%	-8%
	登記審查	99%	0%	96%	4%	0%	-3%
◆提供書寫範例	96%	0%	4%	95%	5%	0%	-1%
◆環境標示	97%	0%	3%	98%	2%	0%	1%
整體平均	98.29%	0%	1.71%	95%	4%	1%	-3%

【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	100 年			101 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)	尚可/不滿意 (含很不滿意)	未填寫或 沒意見	
◆臨櫃申辦地籍謄本 免印謄本申請書	97%	0%	3%	88%	11%	1%	-9%
◆下雨天提供輕便雨衣	97%	0%	3%	96%	2%	2%	-1%

【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 100 年度比較結果，各項服務滿意度除環境標示外皆下滑，其中以簡易案件單一窗口人員服務下滑幅度最多，降低 8%，估計是因為縮減人力後，致使偶發之大量等待人數無法消化而使受訪者感到不滿意，未來將以初審人員機動支援來做改進。另在創新服務類部份，本年度與 100 年度比較結果，臨櫃申辦地籍謄本免印謄本申請書滿意度均呈現負成長情形，滿意度僅 88%，因仍有部分地政士希望提供申請書以方便申請作業，未來本所也因應地政士之需求，繼續提供謄本申請書；另外，下雨天提供輕便雨衣仍受好評。

### 三、檢討與建議

這次各項服務之滿意度除了環境標示外皆小幅度下滑，其中以簡易單一櫃檯滿意度退步最多，研判應與最近櫃台人員人力縮減有關（收件櫃檯人員由 6 名縮減為 4 名、簡易單一櫃檯人員由 2 名縮減為 1 名），致使洽公民眾等候時間過久，滿意度因而降低。為此，簡易單一櫃檯人員於等候人員過多時，應向初審人員請求支援，以消化過多之等候人數，另外收件櫃台於身障特考之新進人員加入後，應得以改善；在創新服務類部份，應傾聽地政士之意見，提供謄本申請書，以滿足地政士之需求。未來本課應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。