

淡水地政事務所

97 年 4 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，請受訪對象填寫問卷完畢，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。
- (三) 調查期程：實施期程 97 年 4 月 1 日至 4 月 30 日為止。
- (四) 回收期限：回收期限至 97 年 4 月 30 日為止。
- (五) 問卷份數：

本次調查發放 70 份問卷，回收情形如下：

公告現值作業問卷有效樣本數 56 份，回收率 80%。

總計回收有效樣本數 56 份，回收率 80%。

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	26	46.43%
男	16	28.57%
未填寫	14	25.00%
總計	56	100.00%

2. 年齡：

年齡	人數	百分比
20~29 歲	14	25.00%
20 歲以下	1	1.79%
30~39 歲	15	26.79%
40~49 歲	17	30.36%
50 歲以上	4	7.14%
未填寫	5	8.93%
總計	56	100.00%

3. 教育程度：

教育程式	人數	百分比
碩士以上	2	3.57%
大專以上	31	55.36%
高中職	18	32.14%
國中小	1	1.79%
未填寫	4	7.14%
總計	56	100.00%

4. 職業：

職業	人數	百分比
一般民眾	16	28.57%
不動產從業人員	2	3.57%
公務機關代表	3	5.36%
地政士	27	48.21%
金融人員	1	1.79%
未填寫	7	12.50%
總計	56	100.00%

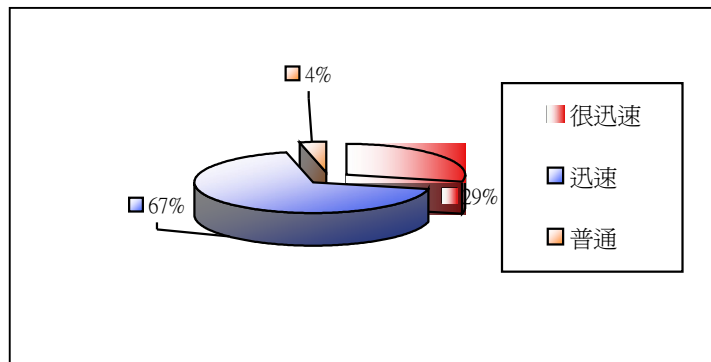
本次問卷受訪者分析：

1. 男女受訪者比例接近 1 比 2。
2. 受訪者年齡在 40~49 歲居多，顯示此份問卷調查結果可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：

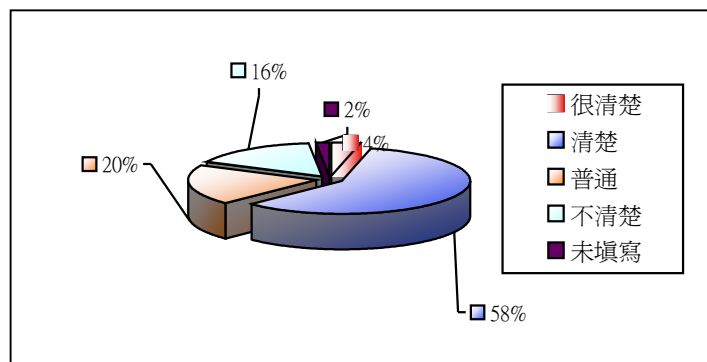
1. 您覺得本所申辦土地登記案件速度為何？

速度	人數	百分比
很迅速	16	28.57%
迅速	38	67.86%
普通	2	3.57%
慢	0	0%
很慢	0	0%
總計	56	100%



2. 您對本所處理土地登記作業流程是否清楚？

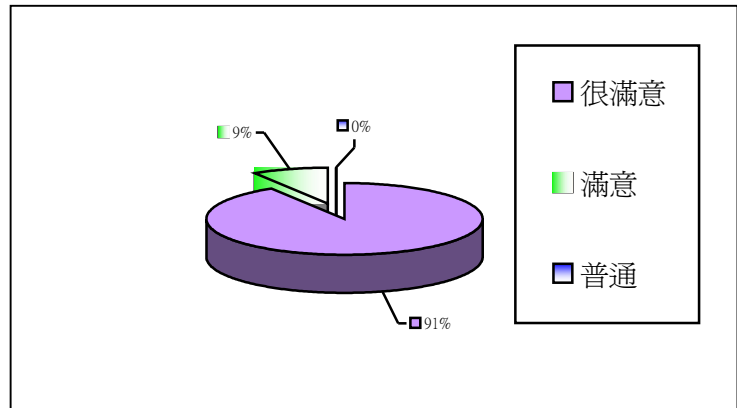
流程	人數	百分比
很清楚	2	3.57%
清楚	33	58.93%
普通	11	19.64%
不清楚	9	16.07%
未填寫	1	1.79%
總計	56	100.00%



3. 您對本所登記櫃檯服務人員之服務態度滿意嗎？

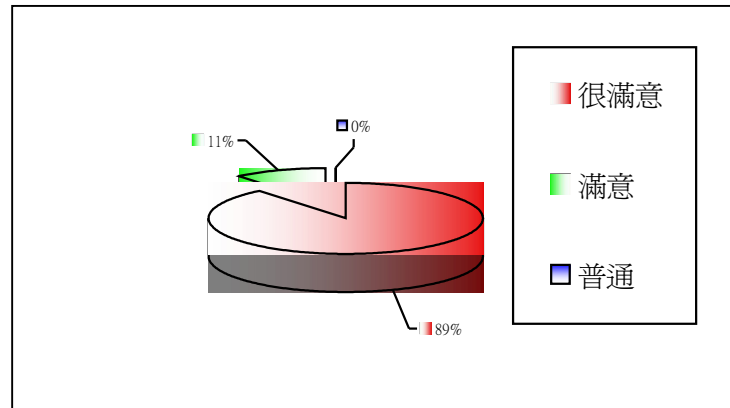
a. 收件櫃檯

滿意度	人數	百分比
很滿意	51	91.07%
滿意	5	8.93%
普通	0	0.00%
不滿意	0	0.00%
很不滿意	0	0.00%
無	0	0.00%
總計	56	100.00%



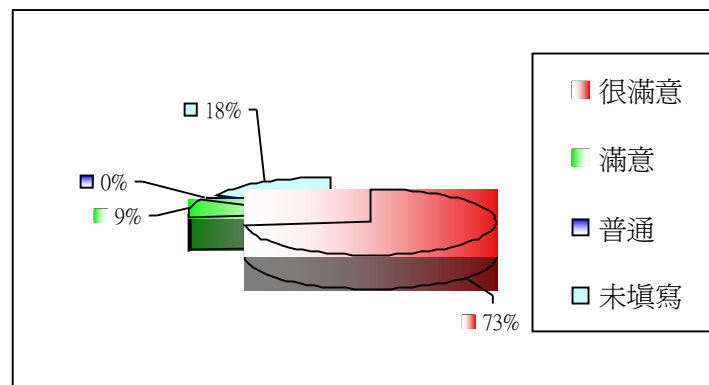
b. 發件櫃檯

滿意度	人數	百分比
很滿意	50	89.29%
滿意	6	10.71%
普通	0	0.00%
不滿意	0	0.00%
很不滿意	0	0.00%
未填寫	0	0.00%
總計	56	100.00%



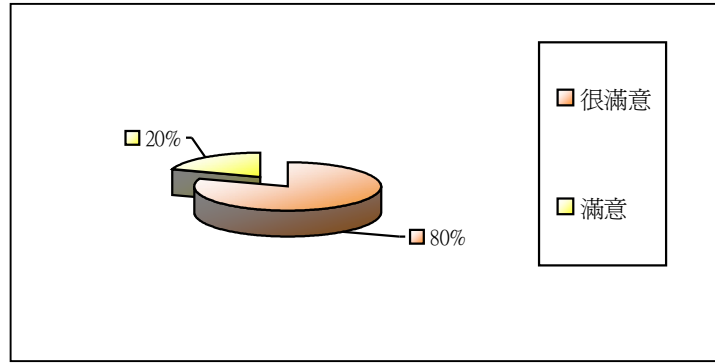
c. 簡易案件單一窗口櫃檯

滿意度	人數	百分比
很滿意	41	73.21%
滿意	5	8.93%
普通	0	0.00%
不滿意	0	0.00%
很不滿意	0	0.00%
未填寫	10	17.86%
總計	56	100.00%



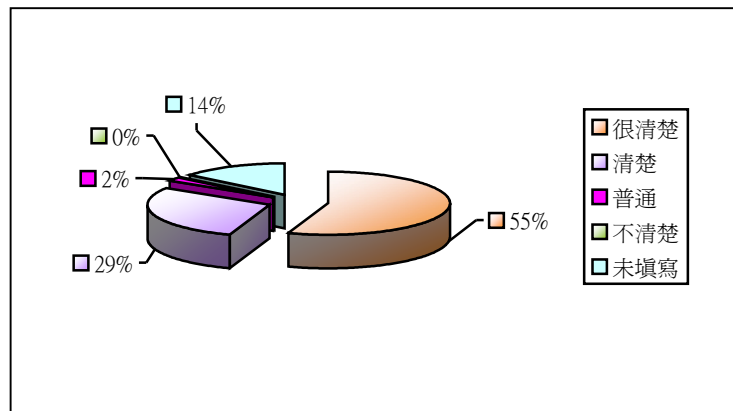
4. 您對本所審查人員之服務態度感到滿意嗎？

滿意度	人數	百分比
很滿意	45	80.36%
滿意	11	19.64%
尚可	0	0%
不滿意	0	0%
很不滿意	0	0%
總計	56	100.00%



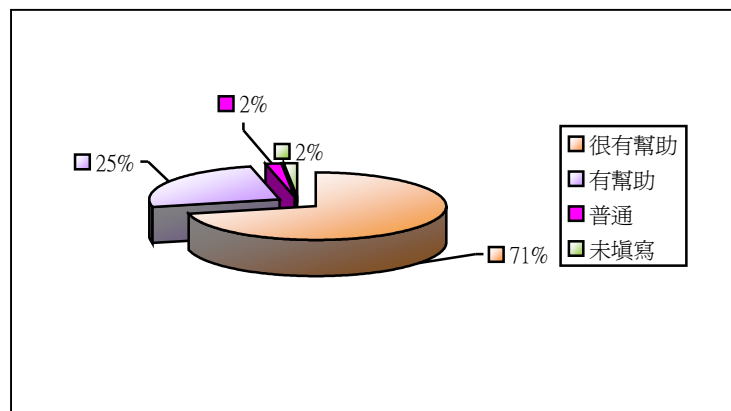
5. 您申辦登記案件遇補正情形時，補正通知單之補正用語及法令條文是否清楚明確(如沒有補正情形者，請跳至第六題)？

清楚度	人數	百分比
很清楚	31	55.36%
清楚	16	28.57%
普通	1	1.79%
不清楚	0	0%
未填寫	8	14.29%
總計	56	100.00%



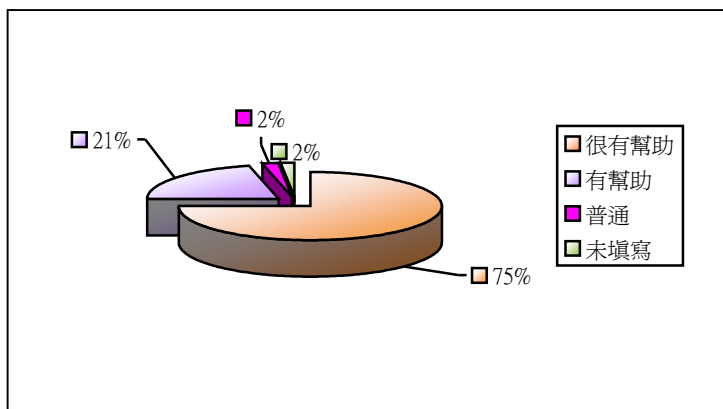
6. 您申辦登記案件如有補正事項時，且補正事項屬當日可補齊者，本所審查人員以電話通知補正代替書面通知，您覺得對案件之進行是否有所幫助？

滿意度	人數	百分比
很有幫助	40	71.43%
有幫助	14	25.00%
普通	1	1.79%
幫助很小	0	0%
沒幫助	0	0%
未填寫	1	1.79%
總計	56	100.00%



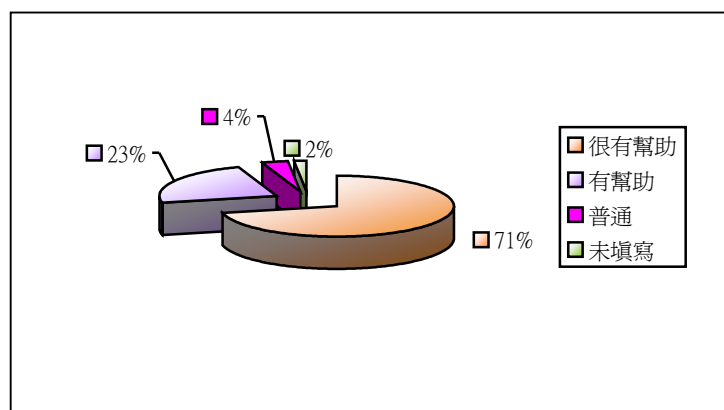
7. 您申辦登記案件如有登記申請書填寫錯誤且無損害申請人之權益者，本所審查人員先辦理相關登記後，於領件時並同辦理補正，您覺得對案件之進行是否有幫助？

滿意度	人數	百分比
很有幫助	42	75.00%
有幫助	12	21.43%
普通	1	1.79%
幫助很小	0	0%
沒幫助	0	0%
未填寫	1	1.79%
總計	56	100.00%



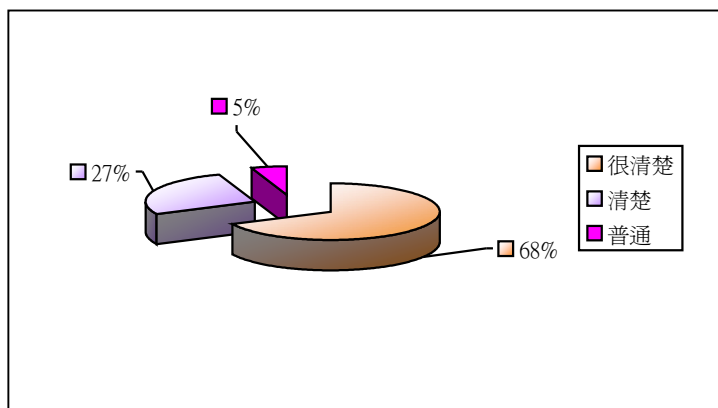
8. 您覺得本所提供之案件書表填寫範例是否對申請案件有幫助？

滿意度	人數	百分比
很有幫助	40	71.43%
有幫助	13	23.21%
普通	2	3.57%
幫助很小	0	0.00%
沒幫助	0	0.00%
未填寫	1	1.79%
總計	56	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	38	67.86%
清楚	15	26.79%
普通	3	5.36%
不清楚	0	0.00%
未填寫	0	0.00%
總計	56	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，有超過 96%受訪者表示為迅速或很迅速，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」方面，只有 72%表示很清楚或清楚，顯示本所在告知民眾登記處理流程方面，仍需要加強落實。
3. 另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」、「收件櫃台」、「發件櫃台」很滿意者及滿意者皆有高達 99%以上，而簡易案件單一窗口櫃檯則不到 80%，單一窗口審查人員的服務有待加強。
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 96%的滿意，今後仍應繼續施行。