

臺北縣淡水地政事務所

99 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 99 年 5 月 10 日至 5 月 31 日為止，回收期限至 99 年 6 月 1 日為止。
- 二、 調查方式：本問卷採隨機抽樣法，針對上班時間到所洽公人士進行調查，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，將問卷直接投入服務台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；補正情形、提供之書寫範例、環境標示等）
- 四、 問卷份數：本次調查共計發放 100 份，問卷回收箱回收 96 份。有效樣本數 96 份，回收率 96%。

參、 參與問卷民眾基本資料分析：

一、 性別：

性別	人數	百分比
女	58	60.42%
男	38	39.58%
未填寫	0	0
總計	96	100%

二、 年齡：

年齡	人數	百分比
20 歲以下	1	1.04%
20~29 歲	18	18.75%
30~39 歲	28	29.17%
40~49 歲	32	33.33%
50 歲以上	17	17.71%
未填寫	0	0%
總計	96	100%

三、教育程度：

教育程度	人數	百分比
碩士以上	12	12.5%
大專以上	59	61.46%
高中職	20	20.83%
國中小	25	5.21%
未填寫	0	0%
總計	96	100%

四、職業：

職業	人數	百分比
一般民眾	69	71.88%
不動產從業人員	2	2.08%
公務機關代表	1	1.04%
地政士	19	19.79%
金融人員	5	5.21%
未填寫	0	0%
總計	96	100%

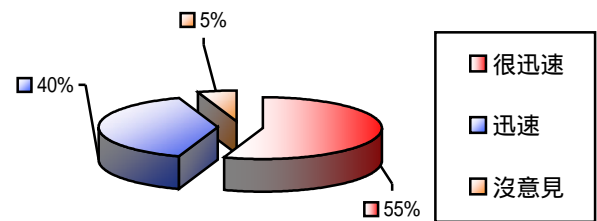
此次問卷調查的對象以女性居多，占 60.42%，而男性受訪者則佔 39.58%；年齡層分布以 40~49 歲之民眾為多數，其次為 30~39 歲；教育程度則以大專以上之民眾為多數。另外，職業以一般民眾為最多，佔受訪者 71.88%，顯示登記業務申辦流程愈趨簡化，大多數民眾都可自行前往辦理，不需藉由地政士辦理各項業務。

肆、問卷分析：

一、本年度各問項分析

(一)您覺得本所申辦土地登記案件速度如何？

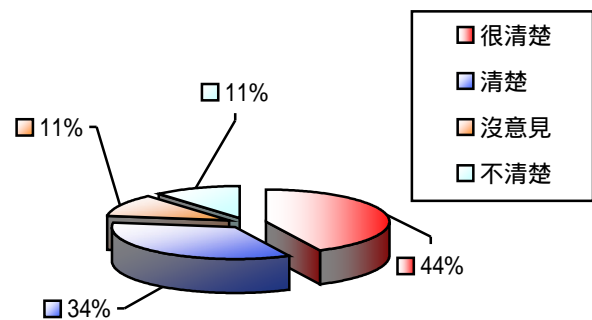
速度	人數	百分比
很迅速	53	55.21%
迅速	38	39.58%
沒意見	5	5.21%
慢	0	0%
很慢	0	0%
未填寫	0	0%
總計	96	100%



民眾對申辦土地登記案件速度有 94.79% 的受訪者覺得迅速(包括 55.21% 很迅速及 39.58% 迅速), 5.21% 沒意見, 顯示本所服務流程順暢, 能迅速完成民眾申辦案件, 使民眾極度肯定本所的處理效率。

(二)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	41	42.71%
清楚	33	34.38%
沒意見	11	11.46%
不清楚	11	11.46%
未填寫	0	0%
總計	96	100%



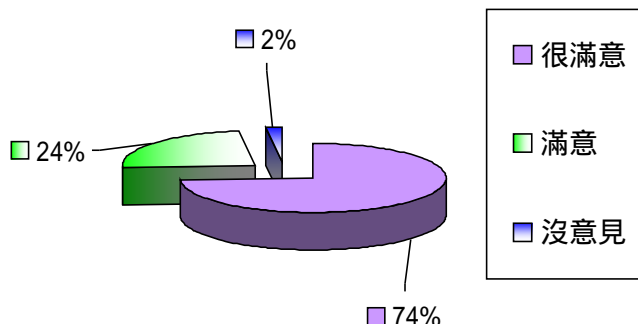
民眾對處理土地登記作業流程有 77.09% 的受訪者覺得清楚(包括 42.71% 很清楚及 34.38% 清楚), 11.46% 沒意見, 11.46% 覺得不清楚, 本所對申辦業務的民眾, 都會給予最大的協助, 首先會由服務台瞭解其需求, 並幫助填寫申請書表, 及告知其需申辦流程, 惟少數民眾尚對於本所處理土地登記作業流程感到不清楚, 未來將持續加強服務台及櫃檯服務人員主動告知申辦民眾處理流程, 並設置書表填寫範例, 使民眾均能瞭解案件的申辦程序及處理時間。

(三)本所服務人員之態度

1、您對本所登記櫃檯服務人員之服務態度滿意嗎？

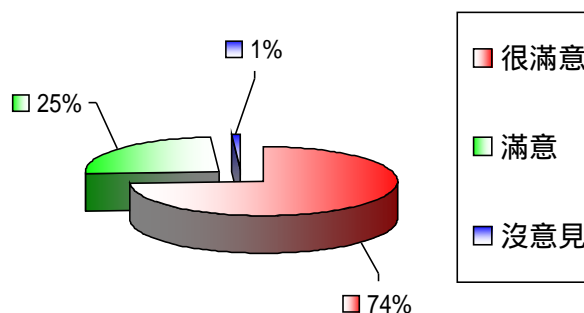
a.發件櫃檯

滿意度	人數	百分比
很滿意	71	73.96%
滿意	23	23.96%
沒意見	2	2.08%
不滿意	0	0%
很不滿意	0	0%
未填寫	0	0%
總計	96	100%



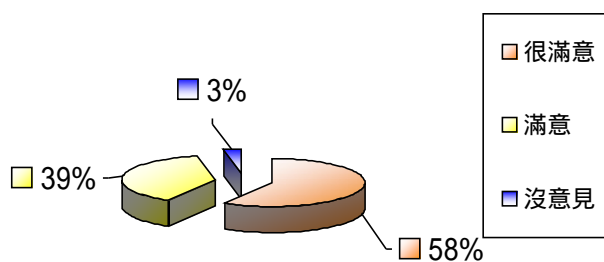
b.簡易案件單一窗口櫃檯

滿意度	人數	百分比
很滿意	71	73.96%
滿意	24	25%
沒意見	1	1.04%
不滿意	0	0%
很不滿意	0	0%
未填寫	0	0%
總計	96	100%



2、您對本所登記審查人員之服務態度感到滿意嗎？

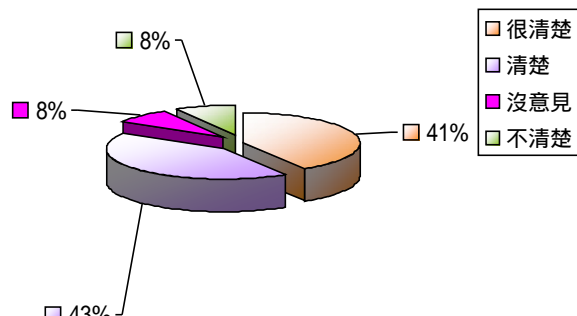
滿意度	人數	百分比
很滿意	56	58.33%
滿意	37	38.54%
沒意見	3	3.13%
不滿意	0	0%
很不滿意	0	0%
未填寫	0	0%
總計	96	100%



民眾對櫃檯人員及登記審查人員的服務態度方面，大多數的受訪者均感到滿意，其中發狀櫃檯有 97.92%的受訪者感到滿意(包括 58.33%很滿意極 38.54%滿意)，簡易案件單一窗口櫃檯有 98.96%的受訪者感到滿意，對登記審查人員之服務態度則有 96.87%的受訪者感到滿意，顯示本所定期的舉辦「縣民是頭家教育訓練」，提高了同仁的服務態度及應對技巧，降低服務上的缺失，因而服務品質深受民眾的肯定，未來將持續推辦教育訓練及實戰演練，不斷提昇為民服務品質。

(四)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	30	41.09%
清楚	31	42.47%
沒意見	6	8.22%
不清楚	6	8.22%
總計	73	100%

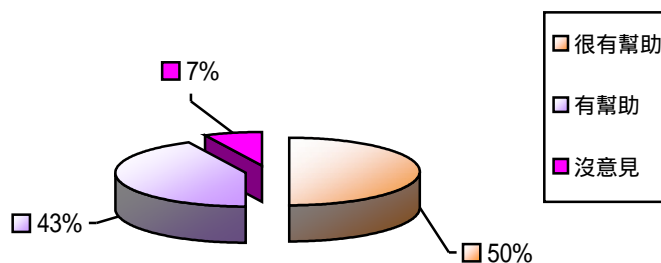


民眾對補正通知單之補正用語及法令條文是否清楚明確方面，有 83.56% 的受訪者覺得清楚，8.22% 沒意見，8.22% 覺得不清楚，顯示尚有少部分民眾對於補正用語及法令條文並不瞭解，審查人員未來將持續秉持耐心及專業的態度，針對此部份為民眾作詳盡解說，使申辦民眾瞭解法令依據及補正方式，並透過電話說明之方式使其減少因不瞭解如何補正而需來回奔波之時間。

(五)節省民眾補正時間之便民措施

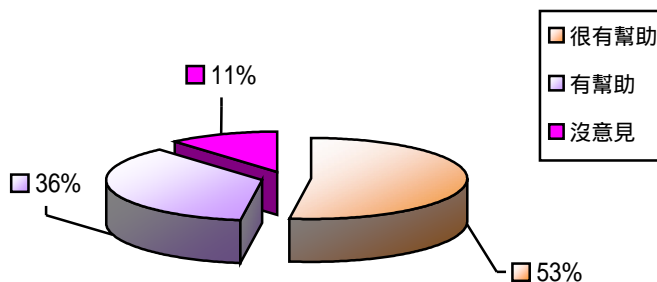
1、您申辦登記案件如有補正事項時，且補正事項屬當日可補齊者，本所審查人員以電話通知補正代替書面通知，您覺得對案件之進行是否有所幫助？

滿意度	人數	百分比
很有幫助	48	50%
有幫助	41	42.71%
沒意見	7	7.29%
幫助很小	0	0%
沒幫助	0	0%
未填寫	0	0%
總計	96	100%



2、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？

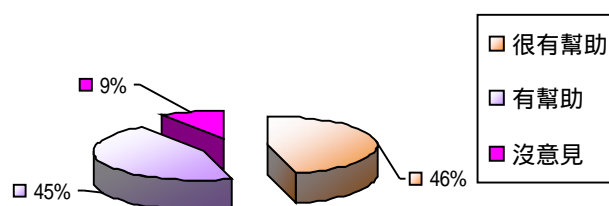
滿意度	人數	百分比
很有幫助	50	52.08%
有幫助	35	36.46%
沒意見	11	11.46%
幫助很小	0	0%
沒幫助	0	0%
未填寫	0	0%
總計	96	100%



有 92.71%的受訪者認為補正事項屬當日可補齊，審查人員以電話通知補正代替書面通知對案件之進行有幫助(包括 50%很有幫助及 42.71%有幫助)，7.29%沒意見；有 88.54%的受訪者認為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，審查人員先辦理相關登記後，於領件時並同辦理補正對案件之進行是否有幫助(包括 52.08%很有幫助及 36.46%有幫助)，11.46%沒意見，顯示此 2 項節省民眾補正時間之便民措施深受肯定。

(六)您覺得本所提供之案件書寫範例是否對申請案件有幫助？

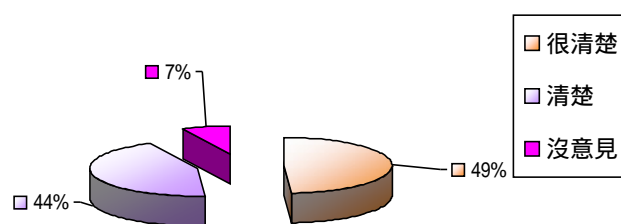
滿意度	人數	百分比
很有幫助	44	45.83%
有幫助	43	44.79%
沒意見	9	9.38%
幫助很小	0	0%
未填寫	0	0%
總計	96	100%



本次問卷調查中，有 90.62%的受訪者認為本所提供之案件書寫範例，對申請案件有幫助(包括 45.83%很有幫助及 44.79%有幫助)，9.38%沒意見，可知本所提供之案件書寫範例有助於民眾瞭解處理土地登記作業流程，不但可滿足民眾的需求，亦可減少申辦案件之處理時間。

(七)您覺得本所環境標示是否清楚？

清楚度	人數	百分比
很清楚	47	48.96%
清楚	42	43.75%
沒意見	7	7.29%
不滿意	0	0%
未填寫	0	0%
總計	96	100%



本次問卷調查中，有 92.71%的受訪者認為本所環境標示清楚 (包括 48.96%很清楚及 43.75%清楚)，7.29%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，能滿足民眾的需求，使民眾能清楚明確的找到申辦的窗口或是承辦人員。

(八)民眾讚美及建議事項：

編號	填表人姓名	讚美及建議事項	處理情形
3	顏月裡	非常滿意	本所持續提供民眾最優質的服務。
5	韋淑華	可增加提款機設備，減少提款之不便	礙於本所空間不足，尚無在本所設立提款機之考量。若需領錢，可至距離本所 300 公尺之郵局或附近便利商店自動櫃員機提領，另本所設有網路 ATM 之服務可提供民眾繳納規費，可多加利用。
11	李榮堂	很好	本所持續提供民眾最優質的服務。
17	蔡佩玲	服務人員服務很滿意	
39	敖亞玲	淡水地政效率、態度很好，如果能夠解釋清楚會更好，新的年輕人都很有效率	
46	林樹生	貴所是本人從事地政工作 20 餘年最棒的地所！	
50	陳安琪	工作人員態度親切	
57	陳竣庭	服務很親切	
64	趙婉琪	都很好	
78	翁雲琴	如果可以恢復代收稅款，以利完納稅，更臻完美	原臺北縣淡水鎮農會至本所駐點收費僅有 1 人，無法達到互相稽核效果，於 98 年 7 月 31 日金融業務檢查中被列為應行改善事項，又該會至本所駐點代收稅款係屬義務性質，若派員 2 名至本所駐點對該會而言不符成本效益，故該會於 98 年 11 月 16 日第 16 屆第 6 次理事會會議決議自 99 年 1 月 1 日撤回駐點。另本所設有網路 ATM 之服務可提供民眾繳納規費，可多加利用。

二、滿意度/幫助性比較及趨勢分析

為了瞭解洽公民眾真正需求以及對於本所服務品質滿意程度，經由問卷調查方式，蒐集相關之建言，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 98 年度資料比較，可以清楚瞭解民眾的需求及本所服務之情形相關趨勢，以作為日後改進的依據，如下表所示。

滿意度/幫助性比較								
服務項目	98 年			99 年			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		
(1)申辦案件速度	99.00%	1%	0%	94.79%	0%	5.21%	-4.25%	
(2)處理作業流程	95.00%	3%	2%	77.09%	11.45%	11.46%	-18.85%	
(3) 櫃檯人員服務態度	發件櫃台	96.00%	0%	4%	97.92%	0%	2.00%	2.00%
	簡易案件 單一窗口	85.90%	0%	13.1%	98.96%	0%	15.20%	15.20%
(4)審查人員服務態度	98.00%	0%	2.00%	96.87%	0%	3.13%	-1.15%	
(5)補正用語及法令	97.30%	1.35%	1.35%	83.56%	8.22%	8.22%	-14.12%	
(6)電話補正代替書面	92.90%	5.10%	2.00%	92.71%	0%	7.29%	-0.20%	
(7)領件補正	95.00%	3.00%	2.00%	88.54%	0%	11.46%	-6.80%	
(8)提供書寫範例	95.00%	0%	5.00%	90.62%	0%	9.38%	-4.61%	
(9)環境標示	93.90%	0%	6.1%	92.71%	0%	7.29%	-1.27%	
整體平均	94.80%	1.35%	3.76%	91.38%	1.97%	6.66%	-3.41%	

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

本年度與 98 年度比較結果，除櫃檯人員服務態度外，均呈負成長，其中又以處理作業流程、補正用語及法令等項目負成長率最為明顯，分別負成長 18.85% 及 14.12%。其次，民眾認為領件補正對於案件之進行有幫助者的比例雖為 88.54%，比 98 年度下滑 6.80%，惟其餘 11.46% 的受訪者表示無意見，因此領件補正之方式仍深受民眾認同。其餘服務項目負成長幅度較小且維持在一定水準 90% 以上，顯示民眾對於服務品質的要求呈現愈來愈高之趨勢。

三、檢討與建議

- (一)本次各問項調查，除處理土地登記作業流程、對補正通知單之補正用語及法令條文是否清楚明確方面，以及在無損害申請人之權益下，本所審查人員先辦理相關登記後，於領件時並同辦理補正之問項外，民眾覺得滿意或是有幫助的比例均在 90% 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。
- (二)與 98 年比較，負成長最多的項目為處理土地登記作業流程、對補正通知單之補正用語及法令條文是否清楚明確方面等 2 個項目，改進方式如下：
- 1、處理土地登記作業流程清楚方面，本所業於一樓大廳設置複丈及登記案件申辦流程圖看板，尚無法滿足民中之需求，因此本所改進措施如下：
 - (1)加強服務台及櫃檯服務人員主動告知申辦民眾處理流程，並藉由走動式人員的指引，引導民眾至正確的申辦窗口，節省洽公民眾寶貴的時間，若有問題時則引導至專人做詳盡解說，讓民眾的問題均能妥適的解決。
 - (2)設置書表填寫範例，使民眾均能瞭解案件的申辦程序及處理時間。
 - 2、對補正通知單之補正用語及法令條文清楚明確方面，藉由法令研商會議增強承辦人員的專業能力，並請審查人員持續秉持著耐心及專業的態度為民眾作詳盡解說，使申辦民眾瞭解法令依據及補正方式，並透過電話說明之方式，減少申辦民眾因不瞭解如何補正而需來回奔波之時間。
- (三)未來本所將加強第一線服務人員積極主動解決民眾問題的能力，並提供更貼心便民之服務設施，定期舉辦縣民是頭家教育訓練及藉由各課法令研商會議進行經驗分享與交流，加強同仁的服務禮儀及應變能力，以減少因為服務上不周全所產生不必要的衝突。