

## 新北市樹林地政事務所

### 辦理自辦繼承登記說明會滿意度調查問卷分析

#### 壹、 調查目的

依未辦繼承登記土地及建築改良物列冊管理作業要點第 7 點規定，地政機關關於公告期間應加強宣導民眾，本所首次以說明會之方式宣導民眾辦理繼承登記，為了解民眾對本所辦理自辦繼承登記說明會之滿意程度及作為未來是否續辦說明會必要性之參考，乃製定本問卷調查表，依民眾對本問卷調查之回饋內容統計分析，以為後續辦理說明改進方針。

#### 貳、 調查情形

##### 一、 問卷內容

本問卷調查內容係針對本次自辦繼承登記說明會之必要性、時間、進行方式及內容等之滿意度進行調查。

##### 二、 調查對象

103 年 5 月 1 日參加本所舉辦自辦繼承登記說明會之民眾。

##### 三、 調查方式

向參加本次說明會之民眾發放問卷辦理調查。

##### 四、 問卷份數

本次說明會共計 51 名民眾參與，問卷隨講義資料發放 51 份，回收 41 份，回收率 81%，有效問卷數 41 份(本調查定義有效問卷為受訪者填答

題數超過問卷題數 4 分之 3 者)。

#### 參、 調查結果統計分析

1. 本次問卷調查整體滿意度為 96.51%。

2. 服務滿意度超過 95%以上者有 5 項，滿意度達 100%以上者有 4 項：

(1) 您認為本次說明會是否有必要、(2) 您對本次說明會的時間是否滿意、(3) 您對本次說明會的進行方式是否滿意、(4) 本次說明會內容是否符合您的需要。

項次	問卷項目	滿意度	滿意度排名
一	您認為本次說明會是否有必要	100.00%	1
二	您對本次說明會的時間是否滿意	100.00%	1
三	您對本次說明會的進行方式是否滿意	100.00%	1
四	您對主講人授課內容及問題回應方式是否滿意	92.68%	3
五	本次說明會所發之文件資料內容是否符合需求	87.80%	4
六	本次說明會內容是否符合您的需要	100.00%	1
七	總結而言，本次說明會對您來說有無收獲	95.12%	2
整體滿意度		96.51%	

各項滿意度統計表

項次	問卷項目	滿意度				
一	您認為本次說明會是否有必要	非常必要	必要	尚可	不必要	非常不必要
	人次	30	11	0	0	0
	滿意度	73.17%	26.83%	0	0	0
二	您對本次說明會的時間是否滿意	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
	人次	19	22	0	0	0
	滿意度	46.34%	53.66%	0	0	0
三	您對本次說明會的進行方式是否滿意	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
	人次	25	16	0	0	0
	滿意度	60.98%	39.02%	0	0	0
四	您對主講人授課內容及問題回應方式是否滿意	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
	人次	27	11	3	0	0
	滿意度	65.85%	26.83%	7.32%	0	0
五	本次說明會所發之文件資料內容是否符合需求	非常符合	符合	尚可	不符合	非常不符合
	人次	18	18	5	0	0
	滿意度	43.90%	43.90%	12.20%	0	0
六	本次說明會內容是否符合您的需要	非常符合	符合	尚可	不符合	非常不符合
	人次	20	21	0	0	0
	滿意度	48.78%	51.22%	0	0	0

各項滿意度統計表						
項次	問卷項目	滿意度				
七	總結而言，本次說明會對您來說有無收獲	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
	人次	21	18	2	0	0
	滿意度	51.22%	43.90%	4.88%	0	0

#### 肆、結論與建議

本自辦繼承登記說明會即為使民眾了解辦理繼承登記之相關法令及流程，並且能自行辦理完成登記，本問卷除調查民眾對於繼承登記說明會之必要性外，亦可作為日後續辦理類此說明會之改進方向。故以此為前提之下本次針對參與民眾進行之問卷調查，獲致下列結論：

民眾對於本所舉辦本說明會之必要性、說明會進行之時間、內容及需求皆表示滿意，感到滿意程度以上者達 100%，另對於說明會之收穫程度亦占有 95.12%，表示民眾認為本說明會有繼續舉辦之必要性，日後將視民眾需求，考量持續推行辦理。

針對主講人授課內容及問題回答方式滿意程度與說明會所發文件資料內容之需求程度，感到尚可者分為 7.32%及 12.20%，依問卷調查之建議改進事項所示，民眾建議主講人多舉例子，就辦理公同共有繼承登記之流程圖尚須明確等提出意見，此將作為日後續辦理相關說明會之授課內容修改方向。

附表

民眾回饋意見	本所意見
不動產買賣應注意及交易安全之要項。	本所將研議推動辦理是類說明會。
(1)希望繼續舉辦這種說明會就可以。(2)貴所的說明會精采萬分，希望貴所能多舉辦。謝謝！	本所將考量繼續推動辦理。
(1)例子講解要多一些，不然有流程圖要更明確些(部分繼承的公同共有)。(2)希望可以舉更多例子。	本所就日後所辦理說明會之授課內容納入更多實例說明。
請貴所能為我們這些不懂辦理地政問題的人民直接申辦的繼承能順利保有它享有權利，謝謝感恩。	本所將熱切提供民眾辦理繼承登記所遇問題之相關協助。