

臺北縣三重地政事務所九十七年度 登記及測量收件單一窗口作業意見調查分析

壹、依據：九十七年度民眾意見調查分析執行計畫

貳、目的：登記及測量案件為民眾至地所申辦主要項目，
為瞭解民眾對本所櫃檯所提供各項服務之滿意程度以
提昇服務品質及效率，特設計本問卷，分析結果將作
為改善民眾申辦本項業務之參考依據。

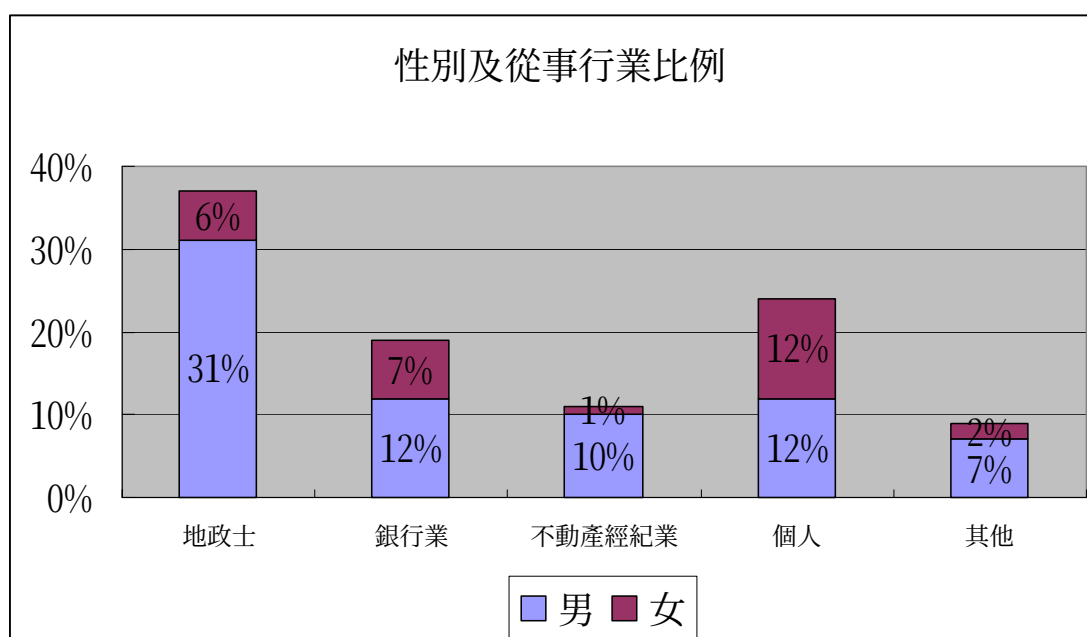
參、辦理時間：九十七年四月一日至四月三十日

肆、辦理方式：於收件業務櫃檯及服務台發送問卷供洽公
民眾填寫並於現場回收，本問卷共發放一百份，回收
之有效問卷數為一百份。

伍、問卷分析：

一、 性別及從事行業比例

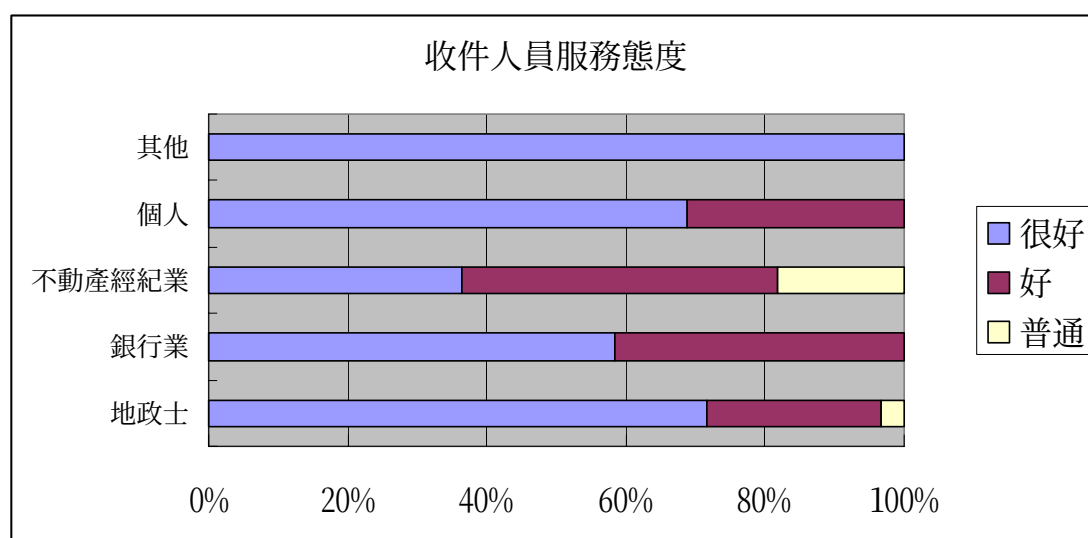
分類	地政士	銀行業	不動產經紀業	個人	其他	總計
男	31%	12%	10%	12%	7%	72%
女	6%	7%	1%	12%	2%	28%
總計	37%	19%	11%	24%	9%	100%



從問卷可知申辦登記及測量作業比例以專業地政士為主，所佔比例 37%，其次個人，一般民眾申辦比例為 24%。可見近年民眾知識水準提高自辦案件隨之提升，而男生申辦比例等同於女生；總體而言，仍以男性所佔比例為高（男性比例為 72%），應與業務性質偏外物有關。

二、 收件人員服務態度

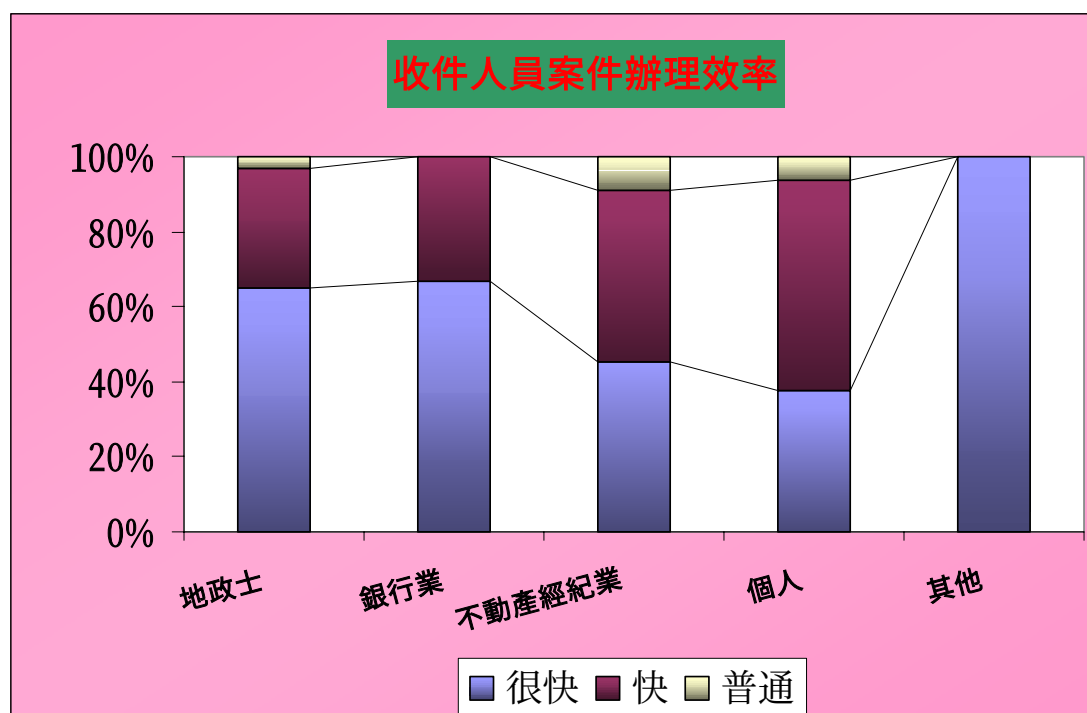
分類	地政士	銀行業	不動產經紀業	個人	其他	總計
很好	43%	7%	4%	11%	1%	66%
好	15%	5%	5%	5%	0%	30%
普通	2%	0%	2%	0%	0%	4%
總計	60%	12%	11%	16%	1%	100%



洽公民眾對於本所收件人員服務態度感覺很好及良好之滿意度與往年相較由去年之 94%進一步提升至 96%，此項結果除收件同仁本身教養外，與本所每年徹底執行的服務禮儀講座及研習亦有連帶關係，教育訓練確有潛移默化效果。

三、 收件人員案件辦理效率

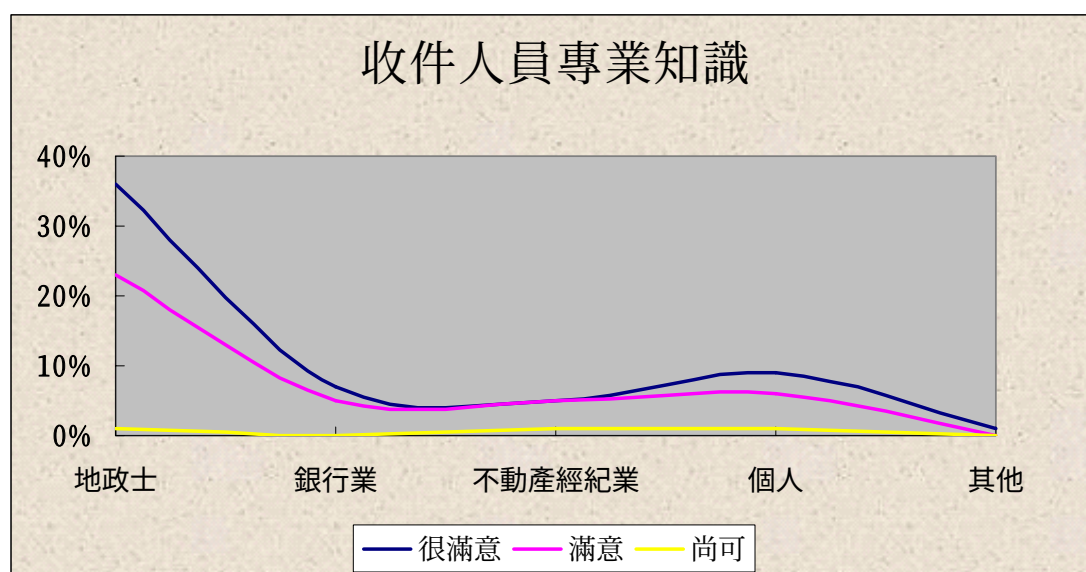
分類	地政士	銀行業	不動產經紀業	個人	其他	總計
很快	39%	8%	5%	6%	1%	59%
快	19%	4%	5%	9%	0%	37%
普通	2%	0%	1%	1%	0%	4%
總計	60%	12%	11%	16%	1%	100%



由問卷調查可知，民眾覺得本所收件人員辦理效率很快的有 59%，覺得辦理速度快者有 37%，合計高達 96%，相較去年的 93%提升 3%，執行效率歸因本所各項軟硬體設備均已規劃完善，執行品質穩定，再加上本所對於各項作業均建置有標準作業程序手冊及職務輪調之制度，有助同仁知識傳承免除業務銜接不良問題之產生。

四、 收件人員之專業知識

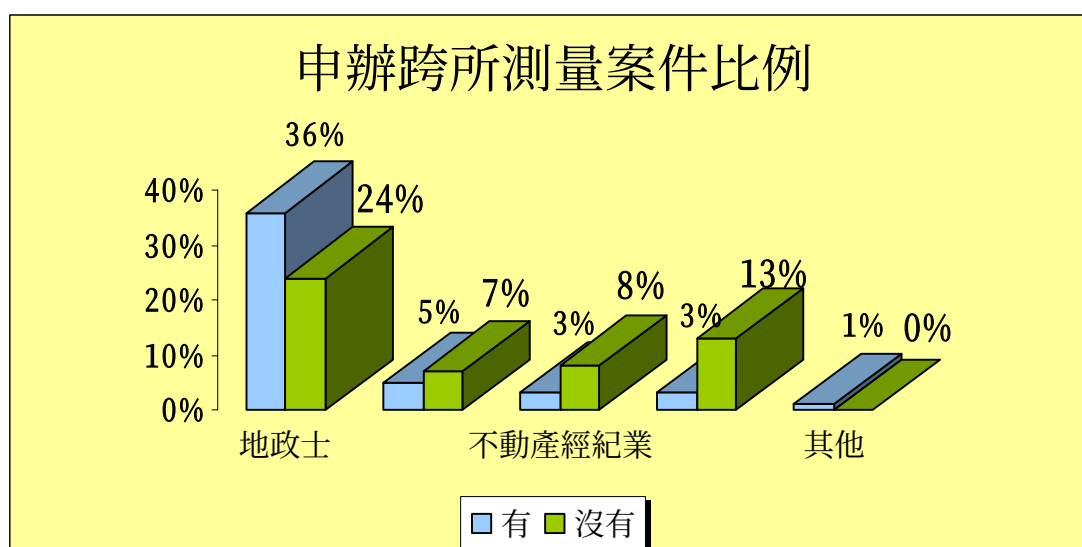
分類	地政士	銀行業	不動產經紀業	個人	其他	總計
很滿意	36%	7%	5%	9%	1%	58%
滿意	23%	5%	5%	6%	0%	39%
尚可	1%	0%	1%	1%	0%	3%
總計	60%	12%	11%	16%	1%	100%



從問卷調查得知洽公民眾對本所收件人員之專業知識合計有高達 97%感到滿意，僅有 3%民眾感覺尚可。與去年相較下降 1%，但滿意度仍高達九成以上，其中以地政士滿意比例最高，主要歸因於本所對於收件櫃檯等服務業務均十分重視，除制定一般標準作業程序手冊外，並針對民眾常見問題進行教育訓練，有效提昇收件人員應對進退之道，未來仍會不斷加強本所同仁對於地政業務之專業知識，以達民眾之期許。

五、 曾經申辦跨所測量案件比例

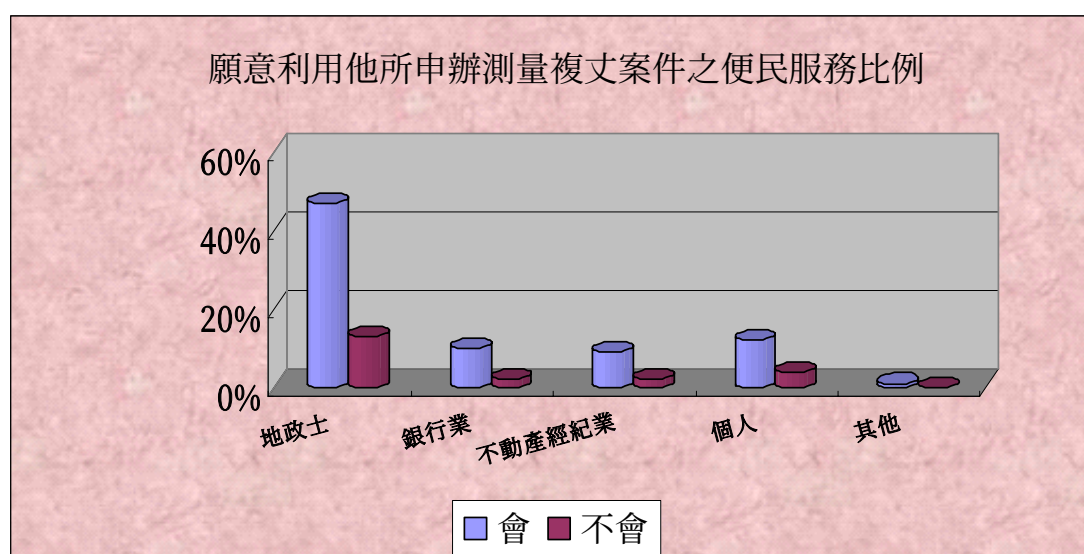
分類	地政士	銀行業	不動產經紀業	個人	其他	總計
有	36%	5%	3%	3%	1%	48%
沒有	24%	7%	8%	13%	0%	52%
總計	60%	12%	11%	16%	1%	100%



來所洽公民眾中，有 52%沒有申辦過跨所測量案件，以一般地政士最高；而申辦過跨所測量案件有 48%，與去年 34%之比例，有 14%之提升。而各項統計資料中，以地政士差異比例最大，有 12%之差距。

六、 願意利用他所申辦測量複丈案件之便民服務比例

分類	地政士	銀行業	不動產經紀業	個人	其他	總計
會	47%	10%	9%	12%	1%	79%
不會	13%	2%	2%	4%	0%	21%
總計	60%	12%	11%	16%	1%	100%



由以上數據顯示，洽公民眾若有跨所測量案件願意利用他所申辦測量複丈案件之便民服務比例，相較去年之 67%提高為 79%，其中以地政士比例最高，應以該行業具地域特性及流動性所致。另因測量案件大都以辦理建物保存登記或有糾紛土地鑑界為主，一般大眾對流程不瞭解故仍委託專業代理人辦理。未來本所將持續推廣本項業務，並製作各類文宣及網站宣導，以發揮最大之便民服務。

陸、綜合結論與建議

- 一、 公務機關強調以民為尊，以民為主，專業、效率均為機關櫃檯應對民眾首重項目，本次調查結果顯示本所收件人員服務態度、辦事效率及專業知識民眾滿意度均高達百分之九十以上，並對第八項對本所收件櫃檯之其他意見及建議中，有對本所感到非常滿意之評語。此項結果除收件同仁本身教養外，亦印證平時各職務輪替教育訓練及各項作業手冊建置完備，本所深耕服務禮儀卓有成效，各項服務品質水準有目共睹，欣喜之餘仍應持續努力。

- 二、 問卷顯示洽公民眾近五成沒有申辦過跨所測量案件，但仍有近八成民眾如有他所測量案件願意利用本項跨所服務，顯示只要是可節省民眾時間，以網路代替馬路等資訊化服務，民眾均樂於享受政策所帶來之便捷，但實施成效不佳除為測量複丈案件本身即因業務性限制跨所申辦量外，亦應加強便民政策之宣導，使民眾充分瞭解本項服務流程應可提昇執行成效，請研考利用電子看板、跑馬燈、網站服務或製作海報等管道加強宣導。