

114 年為民服務整體地政業務施政民眾滿意度調查表 數據統計及簡要分析報告

壹、科室/地所別：新北市汐止地政事務所

貳、有效樣本數：本次發出問卷為 85 份，共計回收 85 份，回收率為 100%。

參、抽樣方式：本所受分配數量為 85 份，調查工作天數為 15 個工作日，平均 1 天應發送約 6 份問卷；本所每日平均洽公民眾為 100 人次，約平均 17 位民眾發出 1 份問卷供填寫。

肆、數據統計及簡要分析

一、請問您本次來地政局/地所洽辦業務類別？

	登記業務	測量業務	地價業務	各類謄本業務	諮詢服務	其他	合計
人數	60	2	3	15	2	3	85
比重(%)	70.6%	2.4%	3.5%	17.6%	2.4%	3.5%	100.0%
其他業務為：	地籍異動即時通						
簡要分析：	問卷統計結果顯示，有 70.6% 的受訪者所洽辦之業務類別為「登記業務」；其次為「謄本業務」比重約 17.6%；接著為「地價業務」與「其他」比重皆是約 3.5%；最後為「測量業務」與「諮詢服務」比重皆是約 2.4%，顯示登記業務與謄本業務為本所業務之大宗，兩者合計之比率為 88.2%。						

二、各項服務之滿意程度：

(一)洽公環境適切性

1、洽公環境綠美化							
依職業別/分數	滿意度	5	4	3	2	1	合計
一般民眾	人數	33	7	1	0	0	41
	比重(%)	80.5%	17.1%	2.4%	0.0%	0.0%	100.0%
	合計(%)	97.6%		2.4%	0.0%		100.0%
專業人士	人數	38	5	1	0	0	44
	比重(%)	86.4%	11.3%	2.3%	0.0%	0.0%	100.0%
	合計(%)	97.7%		2.3%	0.0%		100.0%
總計	人數	71	12	2	0	0	85
	比重(%)	83.5%	14.1%	2.4%	0.0%	0.0%	100.0%
	合計(%)	97.6%		2.4%	0.0%		100.0%
	不滿意原因：	受訪者未勾選 2 分以下（不滿意）選項					
	簡要分析：	問卷統計結果顯示，一般民眾與專業人士之受訪者對於「洽公環境綠美化」滿意度 5 分(非常滿意)及 4 分(滿意)合計皆達 97%，無受訪者勾選 2 分以下(不滿意)。 本所於一樓大廳各處及廁所皆廣置綠色植栽，增添辦公場域之美感與綠意，故民眾感受普遍良好。					

2、洽公環境舒適整潔							
依職業別/分數	滿意度	5	4	3	2	1	合計
一般民眾	人數	36	5	0	0	0	41
	比重(%)	87.8%	12.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	合計(%)	100.0%		0.0%	0.0%		100.0%
專業人士	人數	39	5	0	0	0	44
	比重(%)	88.6%	11.4%	0.0%	0.0%		100.0%
	合計(%)	100.0%		0.0%	0.0%		100.0%
總計	人數	75	10	0	0	0	85
	比重(%)	88.2%	11.8%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	合計(%)	100.0%		0.0%	0.0%		100.0%
	不滿意原因：	受訪者未勾選 2 分以下（不滿意）選項					
	簡要分析：	問卷統計結果顯示，一般民眾與專業人士之受訪者對於「洽公環境舒適整潔」滿意度 5 分(非常滿意)及 4 分(滿意)合計皆為 100.0%，無受訪者勾選 2 分以下(不滿意)。本所有專人每日維護辦公廳舍及廁所之整潔，且定期進行清潔打蠟作業，隨時保持洽公環境之舒適性，故民眾感受相當良好。					

3、服務項目清楚辨識							
依職業別/分數	滿意度	5	4	3	2	1	合計
一般民眾	人數	39	2	0	0	0	41
	比重(%)	95.1%	4.9%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	合計(%)	100.0%		0.0%	0.0%		100.0%
專業人士	人數	39	5	0	0	0	44
	比重(%)	88.6%	11.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	合計(%)	100.0%		0.0%	0.0%		100.0%
總計	人數	78	7	0	0	0	85
	比重(%)	91.8%	8.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	合計(%)	100.0%		0.0%	0.0%		100.0%
	不滿意原因：	受訪者未勾選 2 分以下（不滿意）選項					
	簡要分析：	問卷統計結果顯示，一般民眾與專業人士之受訪者對於「服務項目清楚辨識」滿意度 5 分(非常滿意)及 4 分(滿意)合計皆為 100.0%，無受訪者勾選 2 分以下(不滿意)。本所於聯合服務中心及綜合收件櫃檯等辦公區域皆懸掛受理申辦項目吊牌，使洽公民眾可清楚辨識，故民眾感受相當良好。					

4、引導標示牌清楚辨識							
依職業別/分數	滿意度	5	4	3	2	1	合計
一般民眾	人數	39	2	0	0	0	41
	比重(%)	95.1%	4.9%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	合計(%)	100.0%		0.0%	0.0%		100.0%
專業人士	人數	38	6	0	0	0	44
	比重(%)	86.4%	13.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

	合計(%)	100.0%		0.0%	0.0%		100.0%
總計	人數	77	8	0	0	0	85
	比重(%)	90.6%	9.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	合計(%)	100.0%		0.0%	0.0%		100.0%

不滿意原因：受訪者未勾選 2 分以下（不滿意）選項

簡要分析：問卷統計結果顯示，一般民眾與專業人士之受訪者對於「引導標示牌清楚辨識」滿意度 5 分(非常滿意)及 4 分(滿意) 合計皆為 100.0%，無受訪者勾選 2 分以下(不滿意)。本所於一樓大廳設有樓層圖，另於地板置有指引路線貼紙，均可引導洽公民眾洽辦相關業務，故民眾感受相當良好。

5、洽公雙語環境設計清楚辨識

依職業別/分數	滿意度	5	4	3	2	1	合計
一般民眾	人數	33	6	2	0	0	41
	比重(%)	80.5%	14.6%	4.9%	0.0%	0.0%	100.0%
	合計(%)	95.1%		4.9%	0.0%		100.0%
專業人士	人數	35	7	2	0	0	44
	比重(%)	79.6%	15.9%	4.5%	0.0%	0.0%	100.0%
	合計(%)	95.5%		4.5%	0.0%		100.0%
總計	人數	68	13	4	0	0	85
	比重(%)	80.0%	15.3%	4.7%	0.0%	0.0%	100.0%
	合計(%)	95.3%		4.7%	0.0%		100.0%

不滿意原因：受訪者未勾選 2 分以下（不滿意）選項

簡要分析：問卷統計結果顯示，一般民眾與專業人士之受訪者對於「洽公雙語環境設計清楚辨識」滿意度 5 分(非常滿意)及 4 分(滿意) 合計皆達 95%，無受訪者勾選 2 分以下(不滿意)。本所受理申辦項目之指示牌、案件處理期限、各式收費表、檔案應用服務等資訊，皆以雙語呈現，方便外籍人士洽辦業務。

6、洽公現場申辦行動路線順暢

依職業別/分數	滿意度	5	4	3	2	1	合計
一般民眾	人數	38	3	0	0	0	41
	比重(%)	92.7%	7.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	合計(%)	100.0%		0.0%	0.0%		100.0%
專業人士	人數	42	2	0	0	0	44
	比重(%)	95.5%	4.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	合計(%)	100.0%		0.0%	0.0%		100.0%
總計	人數	80	5	0	0	0	85
	比重(%)	94.1%	5.9%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	合計(%)	100.0%		0.0%	0.0%		100.0%

不滿意原因：受訪者未勾選 2 分以下（不滿意）選項

	簡要分析：	問卷統計結果顯示，一般民眾與專業人士之受訪者對於「洽公現場申辦行動路線順暢」滿意度 5 分(非常滿意)及 4 分(滿意) 合計皆為 100.0%，無受訪者勾選 2 分以下(不滿意)。 本所聯合服務中心及綜合收件櫃檯皆位在一樓大門入口處，且設有走動式服務人員協助引導，故民眾感受相當良好。
--	--------------	--

(二)服務設施合宜性

1、書寫桌、等待位置方便使用							
依職業別/分數	滿意度	5	4	3	2	1	合計
一般民眾	人數	36	5	0	0	0	41
	比重(%)	87.8%	12.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	合計(%)	100.0%		0.0%	0.0%		100.0%
專業人士	人數	39	5	0	0	0	44
	比重(%)	88.6%	11.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	合計(%)	100.0%		0.0%	0.0%		100.0%
總計	人數	75	10	0	0	0	85
	比重(%)	88.2%	11.8%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	合計(%)	100.0%		0.0%	0.0%		100.0%
	不滿意原因：	受訪者未勾選 2 分以下 (不滿意) 選項					
	簡要分析：	問卷統計結果顯示，一般民眾與專業人士之受訪者對於「書寫桌、等待位置方便使用」滿意度 5 分(非常滿意)及 4 分(滿意) 合計皆為 100.0%，無受訪者勾選 2 分以下(不滿意)。 本所書寫區皆備有各式文具、老花眼鏡等用品予洽公民眾使用，亦設置民眾休息座位區，供民眾等候叫號。					
2、電話、廁所、飲水設備方便使用							
依職業別/分數	滿意度	5	4	3	2	1	合計
一般民眾	人數	35	4	2	0	0	41
	比重(%)	85.4%	9.7%	4.9%	0.0%	0.0%	100.0%
	合計(%)	95.1		4.9%	0.0%		100.0%
專業人士	人數	37	6	1	0	0	44
	比重(%)	84.1%	13.6%	2.3%	0.0%	0.0%	100.0%
	合計(%)	97.7%		2.3%	0.0%		100.0%
總計	人數	72	10	3	0	0	85
	比重(%)	84.7%	11.8%	3.5%	0.0%	0.0%	100.0%
	合計(%)	96.5%		3.5%	0.0%		100.0%
	不滿意原因：	受訪者未勾選 2 分以下 (不滿意) 選項					
	簡要分析：	問卷統計結果顯示，一般民眾與專業人士之受訪者對於「電話、廁所、飲水設備方便使用」滿意度 5 分(非常滿意)及 4 分(滿意) 合計分別為 95.1%及 97.7%，無受訪者勾選 2 分以下(不滿意)。 本所於 1 樓大廳入口左側設置公用電話、飲水機及廁所，鄰近民					

眾等候區，提供有相關需求之民眾使用，故民眾反應普遍良好。

3、無障礙設施方便使用

依職業別/分數	滿意度	5	4	3	2	1	合計
一般民眾	人數	36	4	1	0	0	41
	比重(%)	87.8%	9.8%	2.4%	0.0%	0.0%	100.0%
	合計(%)	97.6%		2.4%	0.0%		100.0%
專業人士	人數	35	8	1	0	0	44
	比重(%)	79.5%	18.2%	2.3%	0.0%	0.0%	100.0%
	合計(%)	97.7%		2.3%	0.0%		100.0%
總計	人數	71	12	2	0	0	85
	比重(%)	83.5%	14.1%	2.4%	0.0%	0.0%	100.0%
	合計(%)	97.6%		2.4%	0.0%		100.0%
	不滿意原因：	受訪者未勾選 2 分以下（不滿意）選項					
	簡要分析：	問卷統計結果顯示，一般民眾與專業人士之受訪者對於本所「無障礙設施方便使用」滿意度 5 分(非常滿意)及 4 分(滿意) 合計皆達 97%，無受訪者勾選 2 分以下(不滿意)。 本所設有無障礙坡道及舒適之性別友善暨無障礙廁所，提供各種不同需求之民眾使用，故民眾反應普遍良好。					

4、申請書表與範例符合需求

依職業別/分數	滿意度	5	4	3	2	1	合計
一般民眾	人數	36	4	1	0	0	41
	比重(%)	87.8%	9.8%	2.4%	0.0%	0.0%	100.0%
	合計(%)	97.6%		2.4%	0.0%		100.0%
專業人士	人數	40	3	1	0	0	44
	比重(%)	90.9%	6.8%	2.3%	0.0%	0.0%	100.0%
	合計(%)	97.7%		2.3%	0.0%		100.0%
總計	人數	76	7	2	0	0	85
	比重(%)	89.4%	8.2%	2.4%	0.0%	0.0%	100.0%
	合計(%)	97.6%		2.4%	0.0%		100.0%
	不滿意原因：	受訪者未勾選 2 分以下（不滿意）選項					
	簡要分析：	問卷統計結果顯示，一般民眾與專業人士之受訪者對於本所「申請書表與範例符合需求」滿意度 5 分(非常滿意)及 4 分(滿意) 合計皆達 97%，無受訪者勾選 2 分以下(不滿意)。 本所聯合服務中心置有多項申請書表及紙本範例，於民眾書寫區亦置有電腦提供電子書寫範例，民眾可依需求自由調整顯示比例，故民眾反應普遍良好。					

5、地政文宣索取及資訊公開程度（如法令、措施等宣導）

依職業別/分數	滿意度	5	4	3	2	1	合計
一般民眾	人數	37	1	3	0	0	41
	比重(%)	90.3%	2.4%	7.3%	0.0%	0.0%	100.0%
	合計(%)	92.7%		7.3%	0.0%		100.0%

專業人士	人數	39	4	1	0	0	44
	比重(%)	88.6%	9.1%	2.3%	0.0%	0.0%	100.0%
	合計(%)	97.7%		2.3%	0.0%		100.0%
總計	人數	76	5	4	0	0	85
	比重(%)	89.4%	5.9%	4.7%	0.0%	0.0%	100.0%
	合計(%)	95.3%		4.7%	0.0%		100.0%
	不滿意原因：	受訪者未勾選 2 分以下（不滿意）選項					
	簡要分析：	問卷統計結果顯示，一般民眾與專業人士之受訪者對於本所「地政文宣索取及資訊公開程度（如法令、措施等宣導）」滿意度 5 分（非常滿意）及 4 分（滿意）分別為 92.7% 及 97.7%，顯示專業人士對於地政資訊有較高關心度，無受訪者勾選 2 分以下（不滿意）。 本所於民眾書寫區旁，擺放各式地政文宣摺頁供民眾自由索取，另有多媒體導覽機輪播業務宣導海報、影片等，多元方式向民眾提供地政業務資訊，故民眾反應普遍良好。					

(三) 服務禮儀親和性：

1、服務人員主動招呼、引導							
依職業別/分數	滿意度	5	4	3	2	1	合計
一般民眾	人數	40	1	0	0	0	41
	比重(%)	97.6%	2.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	合計(%)	100.0%		0.0%	0.0%		100.0%
專業人士	人數	43	1	0	0	0	44
	比重(%)	97.7%	2.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	合計(%)	100.0%		0.0%	0.0%		100.0%
總計	人數	83	2	0	0	0	85
	比重(%)	97.6%	2.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	合計(%)	100.0%		0.0%	0.0%		100.0%
	不滿意原因：	受訪者未勾選 2 分以下（不滿意）選項					
	簡要分析：	問卷統計結果顯示，一般民眾與專業人士之受訪者對於本所「服務人員主動招呼、引導」滿意度 5 分（非常滿意）及 4 分（滿意）合計皆為 100.0%，無受訪者勾選 2 分以下（不滿意）。 本所不僅有志工，也安排同仁任值星官協助走動式服務，於值勤時皆會主動詢問民眾需洽辦的業務，引導至相關洽辦櫃檯，故民眾反應相當良好。					
2、服務人員主動協助檢查應備文件							
依職業別/分數	滿意度	5	4	3	2	1	合計
一般民眾	人數	39	2	0	0	0	41
	比重(%)	95.1%	4.9%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	合計(%)	100.0%		0.0%	0.0%		100.0%
	人數	43	1	0	0	0	44

專業人士	比重(%)	97.7%	2.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	合計(%)	100.0%		0.0%	0.0%		100.0%
總計	人數	82	3	0	0	0	85
	比重(%)	96.5%	3.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	合計(%)	100.0%		0.0%	0.0%		100.0%

不滿意原因：受訪者未勾選 2 分以下（不滿意）選項

簡要分析：問卷統計結果顯示，一般民眾與專業人士之受訪者對於本所「服務人員主動協助檢查應備文件」滿意度 5 分(非常滿意)及 4 分(滿意) 合計皆為 100.0%，無受訪者勾選 2 分以下(不滿意)。本所服務人員皆主動詢問洽公民眾，並引導至聯合服務中心先行檢核應附繳證件，加速收件办理流程，減少民眾等候時間，故民眾反應相當良好。

3、服務人員主動告知如何申辦

依職業別/分數	滿意度	5	4	3	2	1	合計
一般民眾	人數	40	1	0	0	0	41
	比重(%)	97.6%	2.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	合計(%)	100.0%		0.0%	0.0%		100.0%
專業人士	人數	42	2	0	0	0	44
	比重(%)	95.5%	4.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	合計(%)	100.0%		0.0%	0.0%		100.0%
總計	人數	82	3	0	0	0	85
	比重(%)	96.5%	3.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	合計(%)	100.0%		0.0%	0.0%		100.0%

不滿意原因：受訪者未勾選 2 分以下（不滿意）選項

簡要分析：問卷統計結果顯示，一般民眾與專業人士之受訪者對於本所「服務人員主動告知如何申辦」滿意度 5 分(非常滿意)及 4 分(滿意) 合計皆為 100.0%，無受訪者勾選 2 分以下(不滿意)。本所聯合服務中心同仁皆會主動告知民眾如何申辦及相關應備文件，並對申辦流程予以詳細解說，故民眾反應相當良好。

4、服務人員主動回應處理情形

依職業別/分數	滿意度	5	4	3	2	1	合計
一般民眾	人數	39	2	0	0	0	41
	比重(%)	95.1%	4.9%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	合計(%)	100.0%		0.0%	0.0%		100.0%
專業人士	人數	41	3	0	0	0	41
	比重(%)	93.2%	6.8%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	合計(%)	100.0%		0.0%	0.0%		100.0%
總計	人數	80	5	0	0	0	85
	比重(%)	94.1%	5.9%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	合計(%)	100.0%		0.0%	0.0%		100.0%

不滿意原因：受訪者未勾選 2 分以下（不滿意）選項

	簡要分析：	問卷統計結果顯示，一般民眾與專業人士之受訪者對於本所「服務人員主動回應處理情形」滿意度 5 分(非常滿意)及 4 分(滿意) 合計皆為 100.0%，無受訪者勾選 2 分以下(不滿意)。 本所同仁受理民眾申辦之案件後，皆會主動回應辦理情形，且現行案件辦理情形為全面主動通知，民眾可清楚了解案件辦理進度，故反應相當良好。					
5、服務人員現場主動熱心服務							
依職業別/分數	滿意度	5	4	3	2	1	合計
一般民眾	人數	40	1	0	0	0	41
	比重(%)	97.6%	2.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	合計(%)	100.0%		0.0%	0.0%		100.0%
專業人士	人數	43	1	0	0	0	44
	比重(%)	97.7%	2.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	合計(%)	100.0%		0.0%	0.0%		100.0%
總計	人數	83	2	0	0	0	85
	比重(%)	97.6%	2.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	合計(%)	100.0%		0.0%	0.0%		100.0%
	不滿意原因：	受訪者未勾選 2 分以下（不滿意）選項					
	簡要分析：	問卷統計結果顯示，一般民眾與專業人士之受訪者對於本所「服務人員現場主動熱心服務」滿意度 5 分(非常滿意)及 4 分(滿意) 合計皆為 100.0%，無受訪者勾選 2 分以下(不滿意)。 本所服務台同仁、值星官及志工皆提供積極主動之服務，綜合櫃檯同仁亦會熱情招呼民眾，並親切詢問欲辦理項目，故民眾反應相當良好。					

(四)服務專業性

1、服務人員解答清楚、具專業							
依職業別/分數	滿意度	5	4	3	2	1	合計
一般民眾	人數	40	1	0	0	0	41
	比重(%)	97.6%	2.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	合計(%)	100.0%		0.0%	0.0%		100.0%
專業人士	人數	42	2	0	0	0	44
	比重(%)	95.5%	4.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	合計(%)	100.0%		0.0%	0.0%		100.0%
總計	人數	82	3	0	0	0	85
	比重(%)	96.5%	3.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	合計(%)	100.0%		0.0%	0.0%		100.0%
	不滿意原因：	受訪者未勾選 2 分以下（不滿意）選項					
	簡要分析：	問卷統計結果顯示，一般民眾與專業人士之受訪者對於本所「服務人					

		員解答清楚、具專業」滿意度 5 分(非常滿意)及 4 分(滿意)合計皆為 100.0%，無受訪者勾選 2 分以下(不滿意)。 本所各業務課皆定期舉辦教育訓練及專業研修測試，且積極參與外部單位派訓等，提升同仁專業度，提供民眾正確資訊，故民眾反應相當良好。					
2、服務人員辦理流程具效率							
依職業別/分數	滿意度	5	4	3	2	1	合計
一般民眾	人數	40	1	0	0	0	41
	比重(%)	97.6%	2.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	合計(%)	100.0%		0.0%	0.0%		100.0%
專業人士	人數	42	2	0	0	0	100.0%
	比重(%)	95.5%	4.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	合計(%)	100.0%		0.0%	0.0%		100.0%
總計	人數	82	3	0	0	0	85
	比重(%)	96.5%	3.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	合計(%)	100.0%		0.0%	0.0%		100.0%
	不滿意原因：	受訪者未勾選 2 分以下 (不滿意) 選項					
	簡要分析：	問卷統計結果顯示，一般民眾與專業人士之受訪者對於本所「服務人員辦理流程具效率」滿意度 5 分(非常滿意)及 4 分(滿意)合計皆為 100.0%，無受訪者勾選 2 分以下(不滿意)。 本所各業務課皆依完善作業章程辦理，提供專業且有效率的服務，故民眾反應相當良好。					

(五)新北市地政機關推動便民措施，民眾感受實用的項目統計及分析：

編號	便民措施	一般民眾 (勾選數)	比重 (%)	專業人士 (勾選數)	比重 (%)	合計 (勾選數)	比重 (%)
1	地籍異動即時通	38	8.3%	39	8.0%	77	8.1%
2	指定送達處所服務	38	8.3%	38	7.8%	76	8.0%
3	登記罰鍰可於金融機構、郵局、四大超商、電匯、ATM繳納，地政規費可使用悠遊卡、信用卡、金融卡及行動支付現場繳納服務	39	8.5%	40	8.2%	79	8.4%
4	新北地政通	38	8.3%	41	8.4%	79	8.4%
5	徵收補償費多元	37	8.1%	39	8.0%	76	8.0%

	申請服務(線上申請、通信申請、到府服務、假日發價、預約午間及夜間申請、跨縣市代收)						
6	新北不動產愛連網(i-Land)查詢系統	38	8.3%	40	8.2%	78	8.3%
7	跨縣市代收案件及收辦登記服務	38	8.3%	44	9.1%	82	8.7%
8	跨所申辦服務(核發謄本、申辦測量及登記案件、申請調閱原登記案、實價登錄收件、住址隱匿服務、地籍異動即時通)	40	8.7%	44	9.1%	84	8.9%
9	跨機關服務(戶籍變更通報、繼承信託登記協助申請按自用住宅用地稅率課徵地價稅、設置稅捐服務櫃檯、地政水電瓦斯好厝邊等)	38	8.3%	41	8.4%	79	8.4%
10	案件自動通知系統-採簡訊/電子郵件方式(提供登記、複丈案件辦理情形、公告期滿、逾期未領案件等、實價登錄未申報提醒)	38	8.3%	43	8.8%	81	8.5%
11	網路線上申辦各類服務(如申辦電子產權憑證、申領謄本、住址隱匿、線上聲明、案件申辦、數位櫃檯、抵押權線上申辦等)	38	8.3%	40	8.2%	78	8.3%

	服務)						
12	地所審查地籍清理登記國有土地發還案件及地籍清理土地價金發給案件服務	38	8.3%	38	7.8%	76	8.0%
	總計	458	100.0%	487	100.0%	945	100.0%

◎整體而言，對於新北市政府地政局提供之各項便民措施，請問您是否滿意？

依職業別/分數	滿意度	5	4	3	2	1	合計
一般民眾	人數	400	39	19	0	0	458
	比重(%)	87.3%	8.5%	4.2%	0.0%	0.0%	100.0%
	合計(%)	95.8%		4.2%	0.0%		100.0%
專業人士	人數	435	49	3	0	0	487
	比重(%)	89.3%	10.1%	0.6%	0.0%	0.0%	100.0%
	合計(%)	99.4%		0.6%	0.0%		100.0%
總計	人數	835	88	22	0	0	945
	比重(%)	88.4%	9.3%	2.3%	0.0%	0.0%	100.0%
	合計(%)	97.7%		2.3%	0.0%		100.0%
	不滿意原因：	受訪者未勾選 2 分以下（不滿意）選項					
	簡要分析：	<p>一般民眾與專業人士之受訪者對於本所「各項便民措施」滿意度 5 分(非常滿意)及 4 分(滿意)分別為 95.8%及 99.4%，無受訪者勾選 2 分以下(不滿意)。</p> <p>問卷統計結果顯示，在調查 12 項之便民措施中，一般民眾與專業人士之受訪者，皆一致表示較有感或較常洽辦之便民服務項目為「跨所申辦服務」，合計比重約 8.9%；其次為「跨縣市代收案件及收辦登記服務」，合計比重約 8.7%；接著為「案件自動通知系統-採簡訊/電子郵件方式」，合計比重約 8.5%。</p> <p>雖各項便民措施之間票數差距甚小，惟仍可發現以「方便」、「省時」等之便民措施，係民眾普遍認為較有感且較常洽辦之項目。</p>					

三、就您的整體印象來說，您對於新北市整體地政業務施政品質的表現，請問您是否滿意？

依職業別/分數	滿意度	5	4	3	2	1	合計
一般民眾	人數	36	5	0	0	0	41
	比重(%)	87.8%	12.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	合計(%)	100.0%		0.0%	0.0%		100.0%
專業人士	人數	40	4	0	0	0	44
	比重(%)	90.9%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	合計(%)	100.0%		0.0%	0.0%		100.0%
	人數	76	9	0	0	0	85

	比重(%)	89.4%	10.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	合計(%)	100.0%		0.0%	0.0%		100.0%
	不滿意原因：	受訪者未勾選 2 分以下（不滿意）選項					
	簡要分析：	問卷統計結果顯示，一般民眾與專業人士之受訪者對於「新北市整體地政業務施政品質」滿意度為 5 分(非常滿意)及 4 分(滿意) 合計皆為 100.0%，無受訪者勾選 2 分以下(不滿意)。本所積極配合推辦各項多元服務及便民措施，服務同仁專業且具親和力，能主動協助民眾解決問題，致力提供民眾最滿意的服務，故民眾反應相當良好。					

四、綜合分析：

經統計「洽公環境適切性」、「服務設施合宜性」、「服務禮儀親和性」、「服務專業性」及「整體地政業務施政品質表現」等五項之滿意度人數比率（非常同意+同意部分）如下表一。

另利用李克特量表(Likert)五點計分法，將「非常滿意」、「滿意」、「普通」、「不滿意」、「很不滿意」分別以 5 分、4 分、3 分、2 分、1 分表示法，轉換成百分數之平均分，滿意度計算公式 $[(Ax100\%+Bx80\%+Cx60\%+Dx40\%+Ex20\%)/(A+B+C+D+E)] \times 100\%$ 。經以上述公式統計本次問卷洽公環境適切性、服務設施合宜性、服務禮儀親和性、服務專業性及整體地政業務施政品質表現之加權滿意度如下表二。

根據統計結果，114 年滿意度人數比率（非常同意+同意部分），相較 113 年普遍上漲，尤其是在「服務禮儀親和性」和「服務專業性」的表現上有所成長；唯獨「服務設施合宜性」略為下降。然而，加權滿意度皆呈現上升趨勢，尤其「服務專業性」有顯著成長，整體而言，依然維持高滿意度(均 96%以上)。

(表一)人數比率（非常同意+同意部分）

平均項目	依職業別	113 年	114 年	差異
洽公環境適切性	一般民眾	97.5%	98.8%	+1.3%
	專業人士	98.0%	98.9%	+0.9%
	合計	97.8%	98.8%	+1.0%
服務設施合宜性	一般民眾	98.3%	96.6%	-1.7%
	專業人士	97.3%	98.2%	+0.9%
	合計	97.6%	97.4%	-0.2%
服務禮儀親和性	一般民眾	96.3%	100.0%	+3.7%
	專業人士	100.0%	100.0%	0.0%
	合計	98.2%	100.0%	+1.8%

服務專業性	一般民眾	96.6%	100.0%	+3.4%
	專業人士	100.0%	100.0%	0.0%
	合計	98.3%	100.0%	+1.7%
整體地政業務施政品質表現	一般民眾	98.3%	100.0%	+1.7%
	專業人士	100.0%	100.0%	0.0%
	合計	99.1%	100.0%	+0.9%

(表二) 李克特量表五點計分法加權滿意度

平均項目	依職業別	113年	114年	差異
洽公環境適切性	一般民眾	94.8%	97.5%	+2.7%
	專業人士	95.5%	97.3%	+1.8%
	合計	95.1%	97.4%	+2.3%
服務設施合宜性	一般民眾	94.7%	96.9%	+2.2%
	專業人士	94.9%	96.9%	+2.0%
	合計	94.8%	96.9%	+2.1%
服務禮儀親和性	一般民眾	96.9%	99.3%	+2.4%
	專業人士	97.1%	99.3%	+2.2%
	合計	97.0%	99.3%	+2.3%
服務專業性	一般民眾	96.3%	99.5%	+3.2%
	專業人士	96.6%	99.1%	+2.5%
	合計	96.4%	99.3%	+2.9%
整體地政業務施政品質表現	一般民眾	95.6%	97.6%	+2.0%
	專業人士	96.3%	98.2%	+1.9%
	合計	95.9%	97.9%	+2.0%

五、其他建議事項：

類別	民眾反映/建議事項	處理情形
服務環境	增加停車位	汐止所目前停車空間除保留1個民眾洽公免費停車專用車位、及1個無障礙汽車免費停車位外，其餘提供本所公務車輛及同仁付費使用。此外，亦張貼鄰近本所之汐止區公所提供30分鐘免費停車，以及事務所後方設有仁愛車棧收費停車場，供有需求之民眾參酌使用。
服務環境	女廁太狹小	汐止所已於一樓大廳鄰近民眾等候區處，擺放各化妝室及哺乳室等路徑指示圖，提供清楚辨認位置所在，民眾得依自身需求選擇使用，未來除持續維護良好設施與環境外，倘有現場反應廁所狹小之民眾，將會引導至空間較大之性別友善暨無障礙廁所。
服務態度	態度親切	非常感謝民眾的鼓勵與支持，汐止所同仁將繼續秉持為民服務的初心，致力於提供更優質的服務。
服務態度	服務態度&專業非常好！棒！	

五、基本資料：

(一) 您是否第一次至本所洽辦業務：

	是	否
人數	14	71
比重(%)	16.5%	83.5%
簡要分析：	問卷統計結果顯示，本次受訪者有約8成(83.5%)並非第一次至本所洽辦業務，僅有不到2成(16.5%)者為第一次至本所洽公。	

(二)性別：

	男	女
人數	54	31
比重(%)	63.5%	36.5%
簡要分析：	問卷統計結果顯示，本次受訪者男性比重較高於女性，男性比例為 63.5%，女性比例為 36.5%。	

(三)年齡：

	20 歲以下	21-30 歲	31-40 歲	41-50 歲	51-60 歲	61 歲以上
人數	0	8	14	23	19	21
比重(%)	0.0%	9.4%	16.5%	27.1%	22.3%	24.7%
簡要分析：	問卷統計結果顯示，本次受訪者年齡 41-50 歲居多，比例達 27.1%；其次為 51-60 歲以上，比例為 22.3%。					

(四)教育程度

	國小及國小以下	國(初)中	高中(職)	大學/專科	研究所以上
人數	1	6	14	58	6
比重(%)	1.1%	7.1%	16.5%	68.2%	7.1%
簡要分析：	問卷統計結果顯示，本次受訪者教育程度多落在大學/專科程度，比重將近 7 成 (68.2%)；其次為高中(職)，比重將近 2 成 (16.5%)。				

(五)身分/職業

	土地或建物所有權人	地政士(含助理)	不動產經紀或包租代管業	不動產估價師	工商金融業	軍公教	自由業	其他
人數	8	41	3	0	8	2	17	6
比重(%)	9.4%	48.2%	3.5%	0.0%	9.4%	2.4%	20.0%	7.1%
簡要分析：	問卷統計結果顯示，本次受訪者之身分/職業多為「地政士」，比例將近 5 成 (48.2%)；其次則為「自由業」，比例為 20%，再來則為「土地或建物所有權人」與「工商金融業」，比例皆為 9.4%。							

(六)過去一年(含本次)至本所洽辦次數

	1 次	2-5 次	6-10 次	11 次以上
人數	21	20	13	31
比重(%)	24.7%	23.5%	15.3%	36.5%
簡要分析：	本次問卷統計結果顯示，有 36.5% 之受訪者過去一年(含本次)至地政局/地政機關洽辦業務的次數達 11 次以上；其次洽辦次數 1 次，比例為 24.7%，再來則是洽辦次數為 2-5 次，比例為 23.5%。			

伍、整體簡要分析：

透過本次問卷結果顯示，本所洽公環境、服務設施、服務禮儀、同仁專業度及本所推辦之各項地政便民服務措施等，各構面平均滿意度均達 97% 以上，維持高滿意度同時將持續努力提升，提供民眾更優質的洽公環境及便民服務。