

# 110 年樹林地政事務所小而能工作站滿意度問卷調查分析報告

## 壹、調查主旨

為了解本所地政小而能工作站（以下簡稱工作站）服務情形及推辦之各項服務是否符合轄區客群需求，以問卷方式調查各工作站之洽公民眾，藉此掌握民眾想法，以利本所日後提出更多改善服務品質之方案。

## 貳、調查方法

### 一、調查對象

於調查期間至本所轄區工作站辦理地政業務之民眾。

### 二、有效樣本數

本調查發放問卷數量150份，回收150份，回收率達100%，剔除填答不完整或缺失的無效問卷0份，有效問卷共計150份，有效問卷回收率為100%。

### 三、調查期間

民國110年12月6日起至110年12月10日止。

### 四、調查方法

- (一) 採用隨機抽樣方式，由各工作站櫃檯服務人員隨機發送問卷予洽公民眾自行填寫問卷，填妥後回收，確認有填寫問卷即發放民眾贈品一份。
- (二) 民眾滿意度調查第一項第(一)至(二)題、第二項第(一)題、第三項第(一)題及個人基本資料，以問卷人數轉換成百分比計算；第一項第(三)至(七)題、第二項第(二)題及第三項第(二)題採用李克特量表(Likert Scale)五點計分法，將「非常滿意」、「滿意」、「尚可」、「不滿意」、「非常不滿意」分別以5分、4分、3分、2分、1分表示法，轉換為百分數之平均分，滿意度計算方式=
$$\frac{[(A \times 100\% + B \times 80\% + C \times 60\% + D \times 40\% + E \times 20\%)]}{(A+B+C+D+E)} \times 100\%$$

### 五、問卷回收與檢核

調查完成之問卷回收後，由承辦人員親自檢核問卷內容，以確認所有資料之完整性、合理性、一致性和正確性。

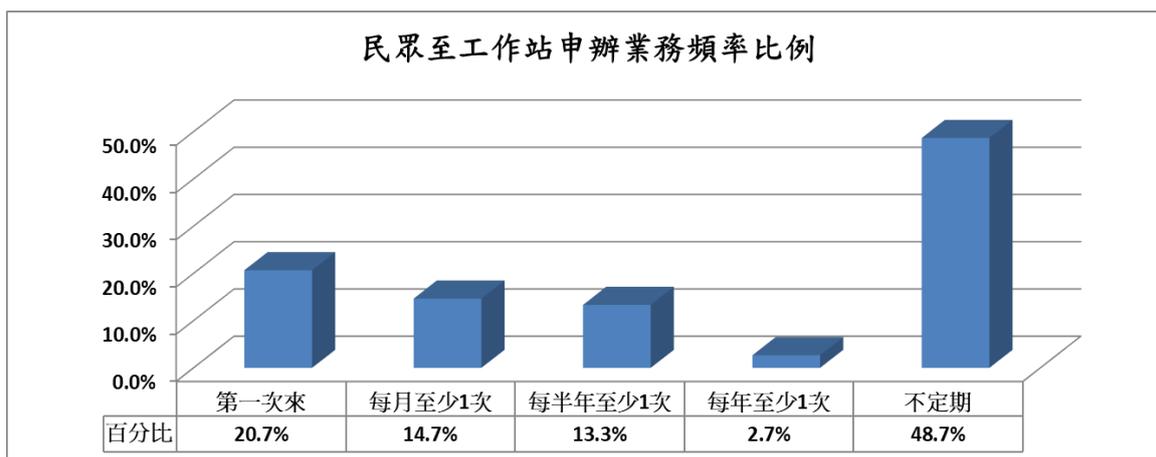
## 參、分析結果

### 一、服務滿意度調查

(一) 請問您至本工作站申辦業務的頻率為何？

調查顯示，民眾至工作站申辦業務的頻率分別為第一次來 20.7%、每月至少 1 次 14.7%、每半年至少 1 次 13.3%、每年至少 1 次 2.7%、不定期 48.7%，其中「不定期」至工作站申辦業務的民眾佔多數。

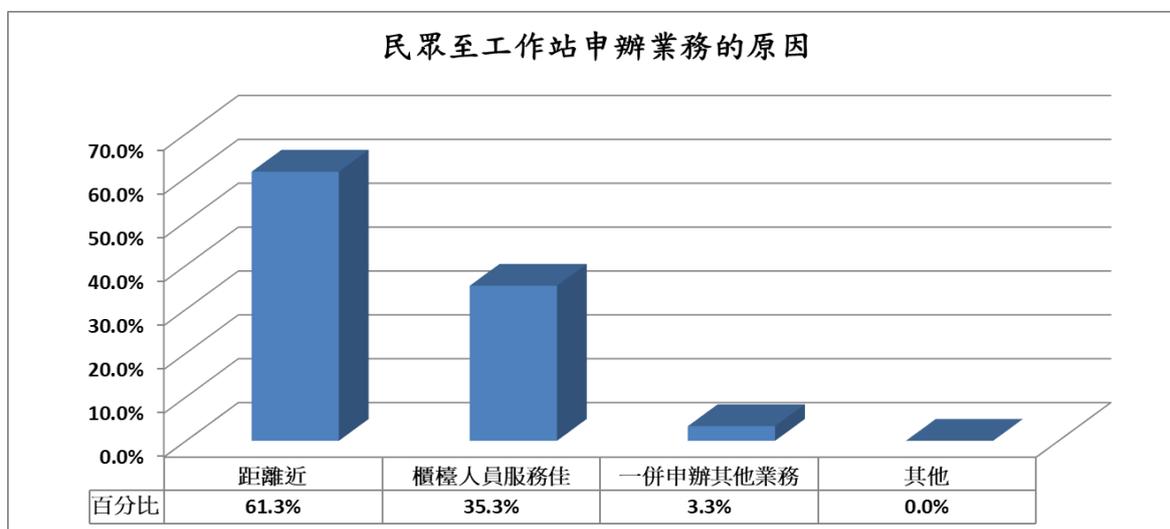
|        | 第一次來  |       | 每月至少 1 次 |       | 每半年至少 1 次 |       | 每年至少 1 次 |      | 不定期   |       | 合計   |
|--------|-------|-------|----------|-------|-----------|-------|----------|------|-------|-------|------|
| 三峽站    | 6     | 12.0% | 8        | 16.0% | 7         | 14.0% | 0        | 0.0% | 29    | 58.0% | 50   |
| 樹林站    | 14    | 28.0% | 7        | 14.0% | 9         | 18.0% | 2        | 4.0% | 18    | 36.0% | 50   |
| 鶯歌站    | 11    | 22.0% | 7        | 14.0% | 4         | 8.0%  | 2        | 4.0% | 26    | 52.0% | 50   |
| 合計     | 31    | -     | 22       | -     | 20        | -     | 4        | -    | 73    | -     | 150  |
| 百分比(%) | 20.7% | -     | 14.7%    | -     | 13.3%     | -     | 2.7%     | -    | 48.7% | -     | 100% |



(二) 請問您選擇至本工作站申辦業務的原因為何？

調查顯示，民眾至工作站申辦業務的原因分別為距離近 61.3%、櫃檯人員服務佳 35.3%、一併申辦其他業務 3.3%，其中因「距離近」至工作站申辦業務的民眾佔多數。

|        | 距離近          |       | 櫃檯人員服務佳 |       | 一併申辦其他業務 |      | 其他   |      | 合計   |
|--------|--------------|-------|---------|-------|----------|------|------|------|------|
| 三峽站    | 25           | 50.0% | 22      | 44.0% | 3        | 6.0% | 0    | 0.0% | 50   |
| 樹林站    | 35           | 70.0% | 15      | 30.0% | 0        | 0.0% | 0    | 0.0% | 50   |
| 鶯歌站    | 32           | 64.0% | 16      | 32.0% | 2        | 4.0% | 0    | 0.0% | 50   |
| 合計     | 92           | -     | 53      | -     | 5        | -    | 0    | -    | 150  |
| 百分比(%) | <b>61.3%</b> | -     | 35.3%   | -     | 3.3%     | -    | 0.0% | -    | 100% |

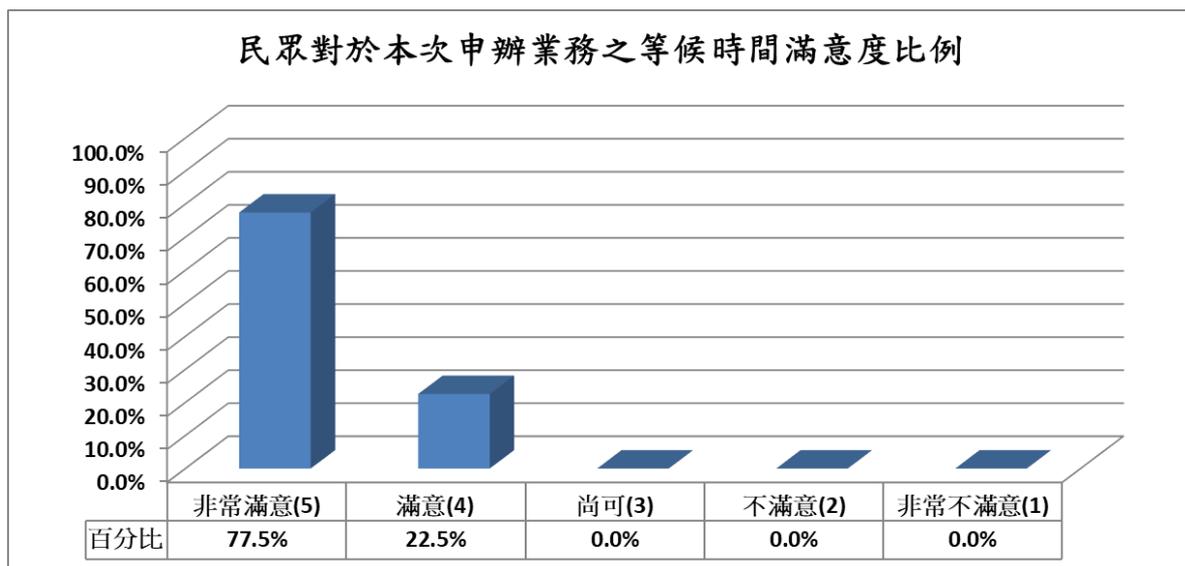


(三) 請問您對本次申辦業務之等候時間感覺如何？

調查顯示，民眾對於本次申辦業務之等候時間 77.5%表示非常滿意、22.5%表示滿意，其中民眾對於櫃檯人員作業速度「非常滿意」佔多數，且樹林站非常滿意 82.0%為最高，無不滿意或非常不滿意之情形，評價為 4.7 分，滿意度為 95.5%。

|        | 非常滿意(5)      |       | 滿意(4) |       | 尚可(3) |      | 不滿意(2) |      | 非常不滿意(1) |      | 合計   | 評價  | 滿意度   |
|--------|--------------|-------|-------|-------|-------|------|--------|------|----------|------|------|-----|-------|
| 三峽站    | 34           | 68.0% | 16    | 32.0% | 0     | 0.0% | 0      | 0.0% | 0        | 0.0% | 50   | -   | -     |
| 樹林站    | 41           | 82.0% | 9     | 18.0% | 0     | 0.0% | 0      | 0.0% | 0        | 0.0% | 50   | -   | -     |
| 鶯歌站    | 35           | 70.0% | 15    | 30.0% | 0     | 0.0% | 0      | 0.0% | 0        | 0.0% | 50   | -   | -     |
| 合計     | 110          | -     | 40    | -     | 0     | -    | 0      | -    | 0        | -    | 150  | -   | -     |
| 百分比(%) | <b>77.5%</b> | -     | 22.5% | -     | 0.0%  | -    | 0.0%   | -    | 0.0%     | -    | 100% | -   | -     |
| 分級程度   | 550          | -     | 160   | -     | 0     | -    | 0      | -    | 0        | -    | 710  | 4.7 | 95.5% |

備註：滿意度計算方式=【(550×100%+160×80%+0×60%+0×40%+0×20%) / (550+160+0+0+0)】×100%=95.5%

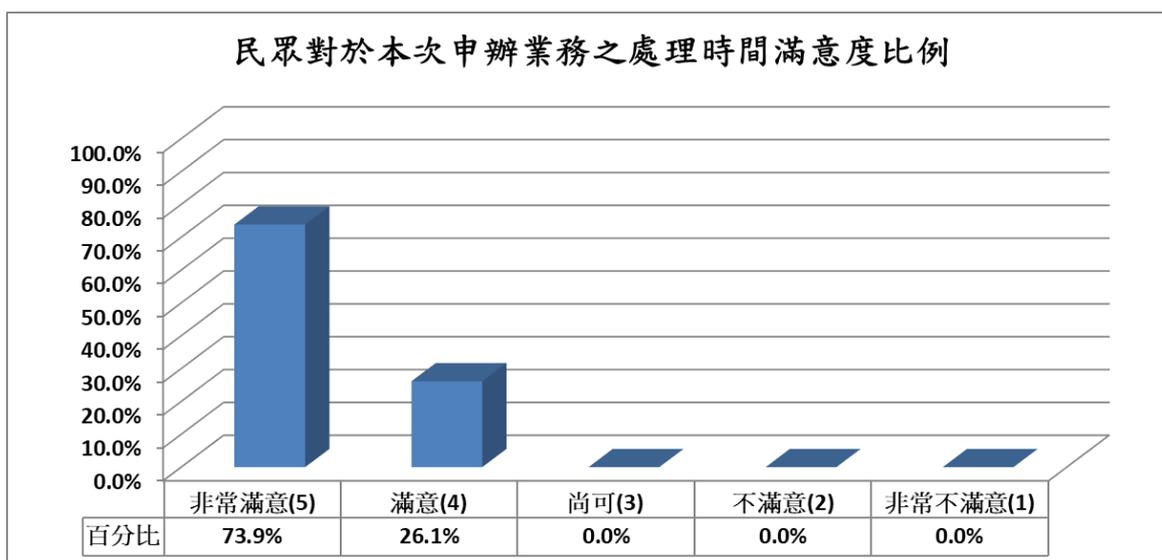


(四) 請問您對本次申辦業務之處理時間感覺如何？

調查顯示，民眾對於本次申辦業務之處理時間 73.9%表示非常滿意、26.1%表示滿意，其中民眾對於本次申辦業務之處理時間「非常滿意」佔多數，且樹林站非常滿意 82.0%為最高，無不滿意或非常不滿意之情形，評價為 4.7 分，滿意度為 94.8%。

|        | 非常滿意(5)      |       | 滿意(4) |       | 尚可(3) |      | 不滿意(2) |      | 非常不滿意(1) |      | 合計   | 評價  | 滿意度   |
|--------|--------------|-------|-------|-------|-------|------|--------|------|----------|------|------|-----|-------|
| 三峽站    | 30           | 60.0% | 20    | 40.0% | 0     | 0.0% | 0      | 0.0% | 0        | 0.0% | 50   | -   | -     |
| 樹林站    | 41           | 82.0% | 9     | 18.0% | 0     | 0.0% | 0      | 0.0% | 0        | 0.0% | 50   | -   | -     |
| 鶯歌站    | 33           | 66.0% | 17    | 34.0% | 0     | 0.0% | 0      | 0.0% | 0        | 0.0% | 50   | -   | -     |
| 合計     | 104          | -     | 46    | -     | 0     | -    | 0      | -    | 0        | -    | 150  | -   | -     |
| 百分比(%) | <b>73.9%</b> | -     | 26.1% | -     | 0.0%  | -    | 0.0%   | -    | 0.0%     | -    | 100% | -   | -     |
| 分級程度   | 520          | -     | 184   | -     | 0     | -    | 0      | -    | 0        | -    | 704  | 4.7 | 94.8% |

備註：滿意度計算方式=【(520×100%+184×80%+0×60%+0×40%+0×20%) / (520+184+0+0+0)】×100%=94.8%

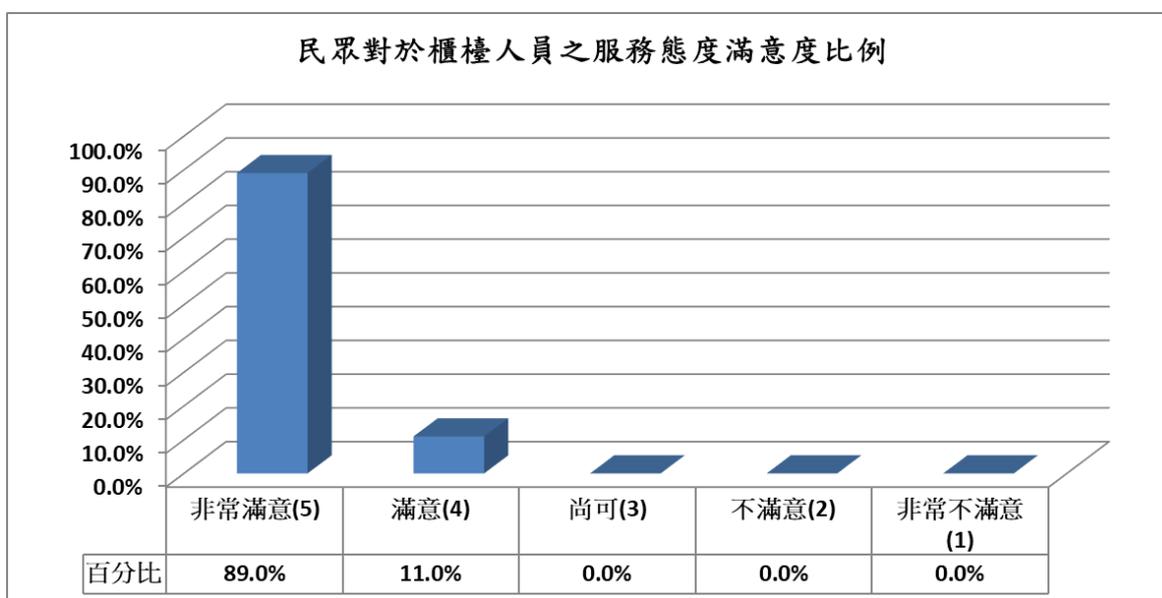


(五) 請問您對櫃檯人員之服務態度感覺如何？

調查顯示，民眾對於櫃檯人員服務態度 89.0%表示非常滿意、11.0%表示滿意，其中民眾對於櫃檯人員服務態度「非常滿意」佔多數，且樹林站、鶯歌站非常滿意 90.0%為最高，無不滿意或非常不滿意之情形，評價為 4.9 分，滿意度為 97.8%。

|        | 非常滿意(5)      |       | 滿意(4) |       | 尚可(3) |      | 不滿意(2) |      | 非常不滿意(1) |      | 合計   | 評價  | 滿意度   |
|--------|--------------|-------|-------|-------|-------|------|--------|------|----------|------|------|-----|-------|
| 三峽站    | 40           | 80.0% | 10    | 20.0% | 0     | 0.0% | 0      | 0.0% | 0        | 0.0% | 50   | -   | -     |
| 樹林站    | 45           | 90.0% | 5     | 10.0% | 0     | 0.0% | 0      | 0.0% | 0        | 0.0% | 50   | -   | -     |
| 鶯歌站    | 45           | 90.0% | 5     | 10.0% | 0     | 0.0% | 0      | 0.0% | 0        | 0.0% | 50   | -   | -     |
| 合計     | 130          | -     | 20    | -     | 0     | -    | 0      | -    | 0        | -    | 150  | -   | -     |
| 百分比(%) | <b>89.0%</b> | -     | 11.0% | -     | 0.0%  | -    | 0.0%   | -    | 0.0%     | -    | 100% | -   | -     |
| 分級程度   | 650          | -     | 80    | -     | 0     | -    | 0      | -    | 0        | -    | 730  | 4.9 | 97.8% |

備註：滿意度計算方式=  $\left[ \frac{(650 \times 100\% + 80 \times 80\% + 0 \times 60\% + 0 \times 40\% + 0 \times 20\%)}{(650 + 80 + 0 + 0 + 0)} \right] \times 100\% = 94.8\%$

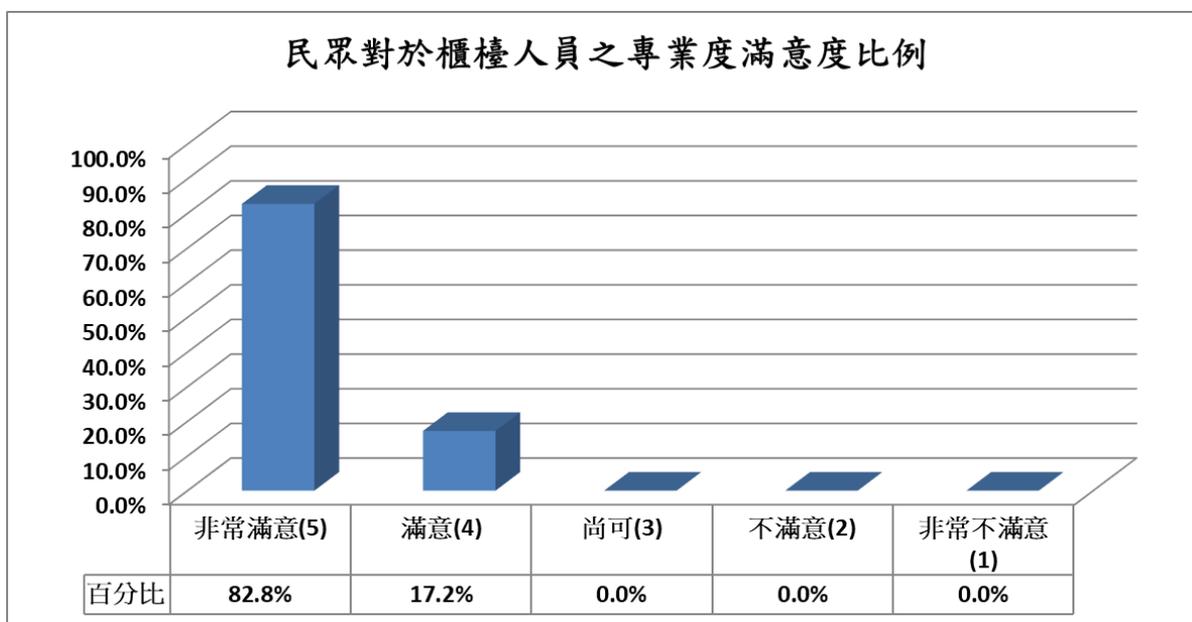


(六) 請問您對櫃檯人員之專業度感覺如何？

調查顯示，民眾對於櫃檯人員之專業度 82.8%表示非常滿意、17.2%表示滿意，其中民眾對於櫃檯人員申辦案件說明「非常滿意」佔多數，且樹林站非常滿意 90.0%為最高，無不滿意或非常不滿意之情形，評價為 4.8 分，滿意度為 96.6%。

|        | 非常滿意(5)      |       | 滿意(4) |       | 尚可(3) |      | 不滿意(2) |      | 非常不滿意(1) |      | 合計   | 評價  | 滿意度   |
|--------|--------------|-------|-------|-------|-------|------|--------|------|----------|------|------|-----|-------|
| 三峽站    | 38           | 76.0% | 12    | 24.0% | 0     | 0.0% | 0      | 0.0% | 0        | 0.0% | 50   | -   | -     |
| 樹林站    | 45           | 90.0% | 5     | 10.0% | 0     | 0.0% | 0      | 0.0% | 0        | 0.0% | 50   | -   | -     |
| 鶯歌站    | 36           | 72.0% | 14    | 28.0% | 0     | 0.0% | 0      | 0.0% | 0        | 0.0% | 50   | -   | -     |
| 合計     | 119          | -     | 31    | -     | 0     | -    | 0      | -    | 0        | -    | 150  | -   | -     |
| 百分比(%) | <b>82.8%</b> | -     | 17.2% | -     | 0.0%  | -    | 0.0%   | -    | 0.0%     | -    | 100% | -   | -     |
| 分級程度   | 595          | -     | 124   | -     | 0     | -    | 0      | -    | 0        | -    | 719  | 4.8 | 96.6% |

備註：滿意度計算方式=  $\left[ \frac{(595 \times 100\% + 124 \times 80\% + 0 \times 60\% + 0 \times 40\% + 0 \times 20\%)}{(595 + 124 + 0 + 0 + 0)} \right] \times 100\% = 94.8\%$

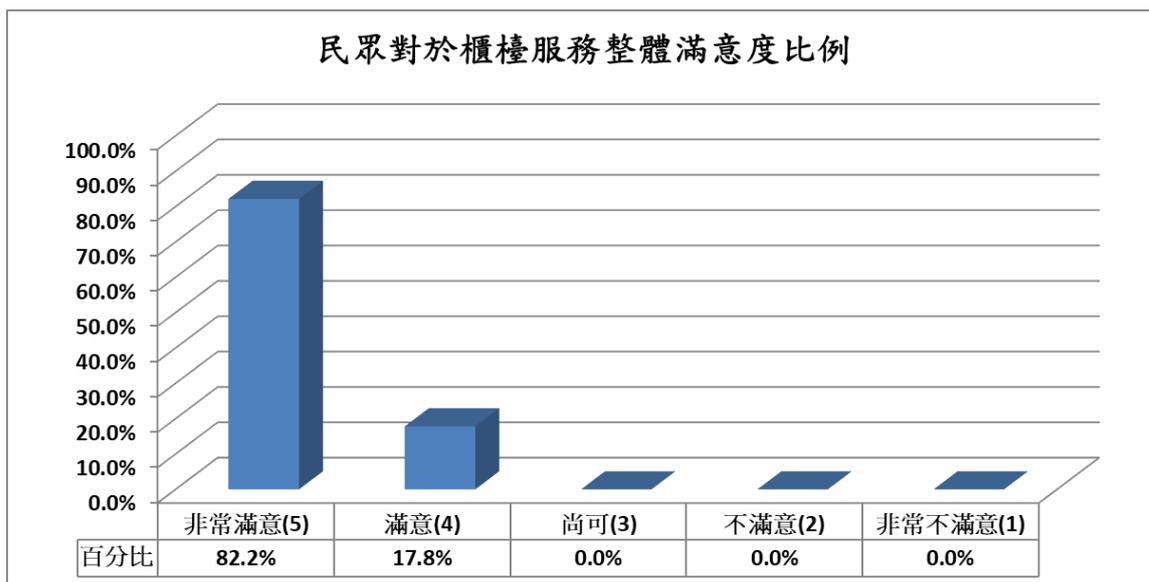


(七) 請問您對櫃檯服務整體滿意度感覺如何？

調查顯示，民眾對於櫃檯服務整體滿意度 82.2%表示非常滿意、17.8%表示滿意，其中民眾對於櫃檯服務整體滿意度「非常滿意」佔多數，且樹林站非常滿意 90.0%為最高，無不滿意或非常不滿意之情形，評價為 4.8 分，滿意度為 96.4%。

|        | 非常滿意(5)      |       | 滿意(4) |       | 尚可(3) |      | 不滿意(2) |      | 非常不滿意(1) |      | 合計   | 評價  | 滿意度   |
|--------|--------------|-------|-------|-------|-------|------|--------|------|----------|------|------|-----|-------|
| 三峽站    | 33           | 66.0% | 17    | 34.0% | 0     | 0.0% | 0      | 0.0% | 0        | 0.0% | 50   | -   | -     |
| 樹林站    | 45           | 90.0% | 5     | 10.0% | 0     | 0.0% | 0      | 0.0% | 0        | 0.0% | 50   | -   | -     |
| 鶯歌站    | 40           | 80.0% | 10    | 20.0% | 0     | 0.0% | 0      | 0.0% | 0        | 0.0% | 50   | -   | -     |
| 合計     | 118          | -     | 32    | -     | 0     | -    | 0      | -    | 0        | -    | 150  | -   | -     |
| 百分比(%) | <b>82.2%</b> | -     | 17.8% | -     | 0.0%  | -    | 0.0%   | -    | 0.0%     | -    | 100% | -   | -     |
| 分級程度   | 590          | -     | 128   | -     | 0     | -    | 0      | -    | 0        | -    | 718  | 4.8 | 96.4% |

備註：滿意度計算方式=  $\left[ \frac{(590 \times 100\% + 128 \times 80\% + 0 \times 60\% + 0 \times 40\% + 0 \times 20\%)}{(590 + 128 + 0 + 0 + 0)} \right] \times 100\% = 94.8\%$



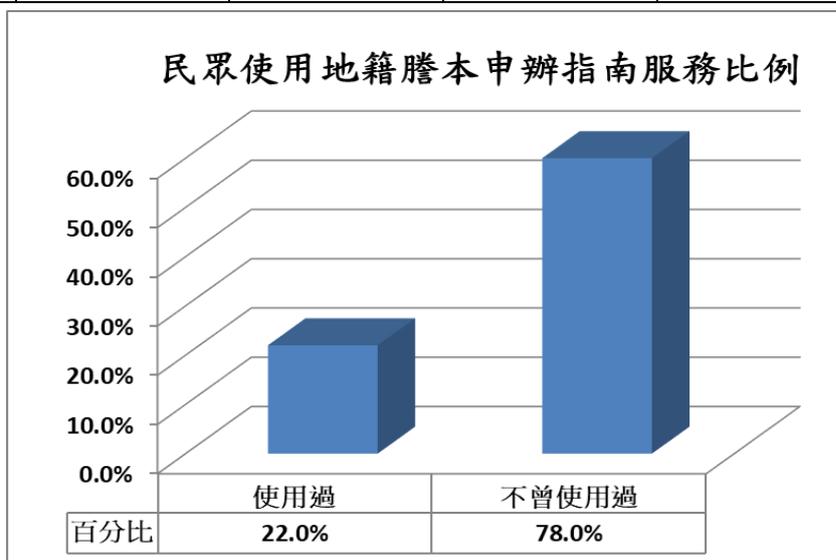
## 二、本所官網\線上服務\申辦指南\地籍謄本申辦指南服務滿意度調查

透過點選您想申請之謄本種類，「地籍謄本申辦指南」協助您快速找到最適合之申請謄本方式及應備文件。

### (一) 請問您是否使用過？

調查顯示，有 78.0% 的民眾表示不曾使用過、有 22.0% 的民眾表示使用過地籍謄本申辦指南服務，其中「不曾使用過」的民眾占多數。

|         | 使用過   |       | 不曾使用過 |       | 合計   |
|---------|-------|-------|-------|-------|------|
| 三峡站     | 7     | 14.0% | 43    | 86.0% | 50   |
| 樹林站     | 13    | 26.0% | 37    | 74.0% | 50   |
| 鶯歌站     | 13    | 26.0% | 37    | 74.0% | 50   |
| 合計      | 33    | -     | 117   | -     | 150  |
| 百分比 (%) | 22.0% | -     | 78.0% | -     | 100% |

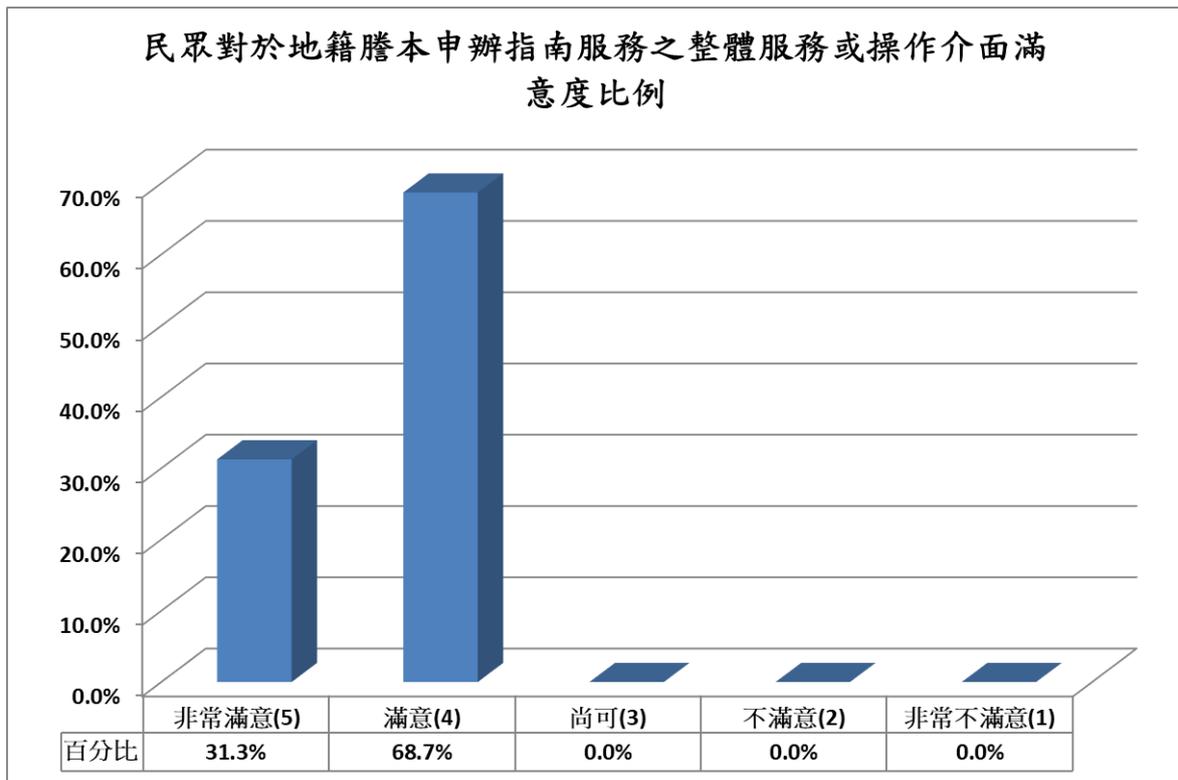


(二) 請問您對整體服務或操作介面是否滿意？

經工作站同仁向不曾使用過之民眾說明後，民眾對於地籍謄本申辦指南服務之整體服務或操作介面有 31.3%表示非常滿意、68.7%表示滿意，其中民眾對於地籍謄本申辦指南服務之整體服務或操作介面「滿意」占多數，無不滿意或非常不滿意之情形，評價為 4.3 分，滿意度為 86.3%。

|        | 非常滿意(5) |     | 滿意(4) |       | 尚可(3) |      | 不滿意(2) |      | 非常不滿意(1) |      | 合計   | 評價  | 滿意度   |
|--------|---------|-----|-------|-------|-------|------|--------|------|----------|------|------|-----|-------|
| 三峽站    | 12      | 24% | 38    | 76.0% | 0     | 0.0% | 0      | 0.0% | 0        | 0.0% | 50   | -   | -     |
| 樹林站    | 16      | 32% | 34    | 68.0% | 0     | 0.0% | 0      | 0.0% | 0        | 0.0% | 50   | -   | -     |
| 鶯歌站    | 12      | 24% | 38    | 76.0% | 0     | 0.0% | 0      | 0.0% | 0        | 0.0% | 50   | -   | -     |
| 合計     | 40      | -   | 110   | -     | 0     | -    | 0      | -    | 0        | -    | 150  | -   | -     |
| 百分比(%) | 31.3%   | -   | 68.7% | -     | 0.0%  | -    | 0.0%   | -    | 0.0%     | -    | 100% | -   | -     |
| 分級程度   | 200     | -   | 440   | -     | 0     | -    | 0      | -    | 0        | -    | 640  | 4.3 | 86.3% |

備註：滿意度計算方式=【(200×100%+440×80%+0×60%+0×40%+0×20%) / (200+440+0+0+0)】×100%=94.8%



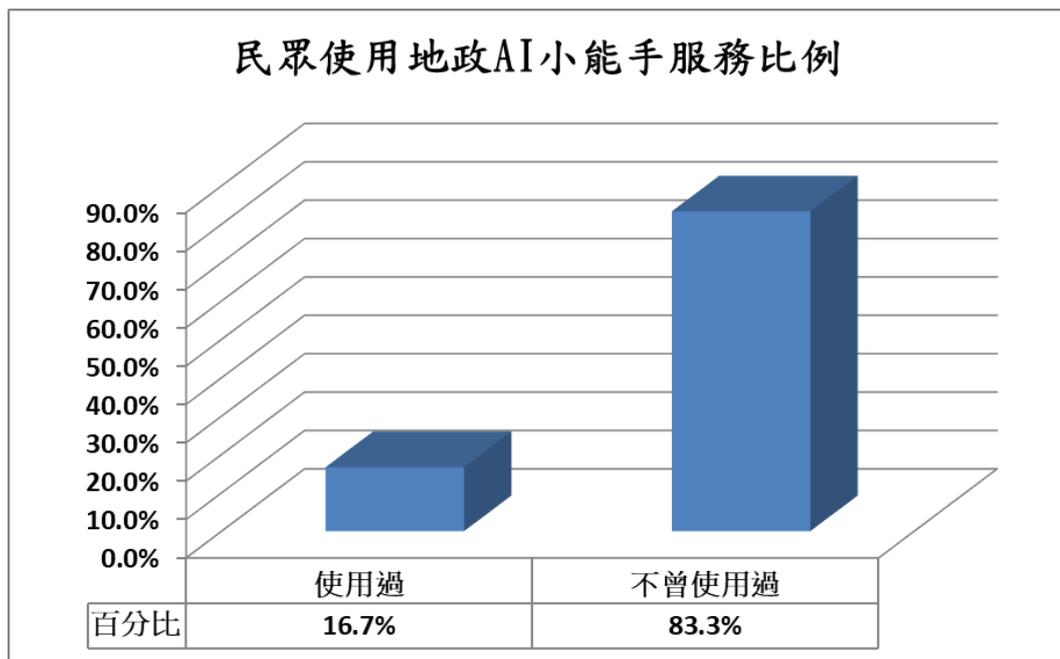
三、「地政 AI 小能手」LINE@關鍵字自動回覆服務滿意度調查

「地政 AI 小能手」全天候 24 小時線上客服，只要掃描 QR CODE 或輸入 ID：@225ttufa，加入本所 LINE@官方帳號，輸入欲洽詢服務之關鍵字，地政 AI 小能手可即時解決民眾申辦地政業務相關疑問。

(一) 請問您是否使用過？

調查顯示，有 83.3%的民眾表示不曾使用過、有 16.7%的民眾表示使用過地政 AI 小能手服務，其中「不曾使用過」的民眾占多數。

|        | 使用過   |       | 不曾使用過        |       | 合計   |
|--------|-------|-------|--------------|-------|------|
| 三峽站    | 5     | 10.0% | 45           | 90.0% | 50   |
| 樹林站    | 7     | 14.0% | 43           | 86.0% | 50   |
| 鶯歌站    | 13    | 26.0% | 37           | 74.0% | 50   |
| 合計     | 25    | -     | 125          | -     | 150  |
| 百分比(%) | 16.7% | -     | <b>83.3%</b> | -     | 100% |

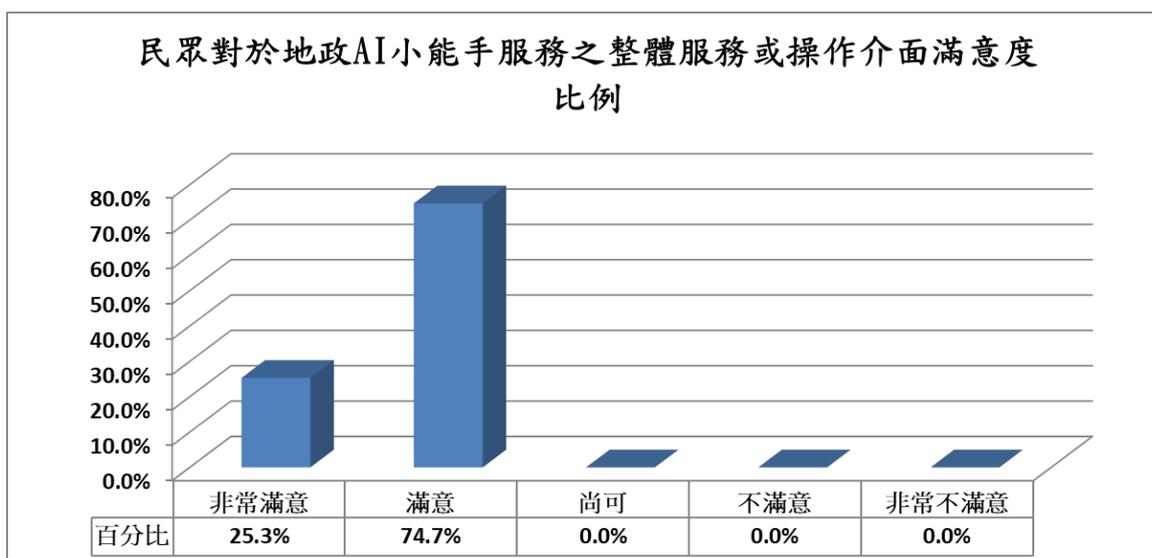


(二) 請問您對整體服務或操作介面是否滿意？

經工作站同仁向不曾使用過之民眾說明後，民眾對於地政 AI 小能手服務之整體服務或操作介面有 25.3%表示非常滿意、74.7%表示滿意，其中民眾對於地政 AI 小能服務之整體服務或操作介面「滿意」占多數，無不滿意或非常不滿意之情形，評價為 4.2 分，滿意度為 85.1%。

|        | 非常滿意(5) |       | 滿意(4)        |       | 尚可(3) |      | 不滿意(2) |      | 非常不滿意(1) |      | 合計   | 評價  | 滿意度   |
|--------|---------|-------|--------------|-------|-------|------|--------|------|----------|------|------|-----|-------|
| 三峽站    | 8       | 16.0% | 42           | 84.0% | 0     | 0.0% | 0      | 0.0% | 0        | 0.0% | 50   | -   | -     |
| 樹林站    | 13      | 26.0% | 37           | 74.0% | 0     | 0.0% | 0      | 0.0% | 0        | 0.0% | 50   | -   | -     |
| 鶯歌站    | 11      | 22.0% | 39           | 78.0% | 0     | 0.0% | 0      | 0.0% | 0        | 0.0% | 50   | -   | -     |
| 合計     | 32      | -     | 118          | -     | 0     | -    | 0      | -    | 0        | -    | 150  | -   | -     |
| 百分比(%) | 25.3%   | -     | <b>74.7%</b> | -     | 0.0%  | -    | 0.0%   | -    | 0.0%     | -    | 100% | -   | -     |
| 分級程度   | 160     | -     | 472          | -     | 0     | -    | 0      | -    | 0        | -    | 632  | 4.2 | 85.1% |

備註：滿意度計算方式=【(160×100%+472×80%+0×60%+0×40%+0×20%) / (160+472+0+0+0)】×100%=85.1%



#### 四、為讓我們的服務更精進，歡迎提供您的寶貴意見：

| 地點  | 寶貴意見                | 處理情形  |
|-----|---------------------|---|
| 鶯歌站 | 還是希望可申請大圖(A3)，謝謝!   | 小而能工作站同仁於回收問卷當下已立即向民眾說明，自 111 年 1 月 3 日起新北市核發地籍圖及建物測量成果圖謄本用紙改為 A4 空白紙列印，民眾表示了解。 |
| 鶯歌站 | 服務親切，取件快速方便。        | 小而能工作站同仁於回收問卷當下已感謝民眾填寫寶貴意見及給予本所之鼓勵。   |
| 鶯歌站 | 在鶯歌區域，有此便利服務，覺得很感謝! | 小而能工作站同仁於回收問卷當下已感謝民眾填寫寶貴意見及給予本所之鼓勵。   |
| 三峽站 | 服務超溫馨。              | 小而能工作站同仁於回收問卷當下已感謝民眾填寫寶貴意見及給予本所之鼓勵。   |

#### 五、問卷填寫人基本資料

##### (一) 性別

本次調查結果顯示，男性共 66 位，占 44%，女性共 84 位，占 56%，其中以女性的民眾較多。

|         | 男   | 女   | 合計   |
|---------|-----|-----|------|
| 人數      | 66  | 84  | 150  |
| 百分比 (%) | 44% | 56% | 100% |

##### (二) 年齡

本次調查結果顯示，年齡 20 歲以下共 1 位，占 0.6%，20 至 29 歲共 12 位，占 8.0%，30 至 39 歲共 22 位，占 14.7%，40 至 49 歲共 30 位，占 20.0%，50 歲以上共 85 位，占 56.7%，其中以 50 歲以上的民眾較多。

|         | 20 歲以下 | 20 至 29 歲 | 30 至 39 歲 | 40 至 49 歲 | 50 歲以上 | 合計   |
|---------|--------|-----------|-----------|-----------|--------|------|
| 人數      | 1      | 12        | 22        | 30        | 85     | 150  |
| 百分比 (%) | 0.6%   | 8.0%      | 14.7%     | 20.0%     | 56.7%  | 100% |

### (三) 教育程度

本次調查結果顯示，教育程度為國中小共 16 位，占 10.7%，高中職為 50 位，占 33.3%，大學（專）共 76 位，占 50.7%，碩士以上共 8 位，占 5.3%，其中以大學（專）的民眾較多。

|        | 國中小   | 高中職   | 大學（專）        | 碩士以上 | 合計   |
|--------|-------|-------|--------------|------|------|
| 人數     | 16    | 50    | 76           | 8    | 150  |
| 百分比（%） | 10.7% | 33.3% | <b>50.7%</b> | 5.3% | 100% |

### (四) 職業

本次調查結果顯示，職業為一般民眾共 108 位，占 72.0%，地政士共 14 位，占 9.3%，公務機關共 2 位，占 1.3%，不動產從業人員共 13 位，占 8.7%，金融人員共 4 位，占 2.7%，其他共 9 位，占 6.0%，其中以一般民眾較多。

|        | 一般民眾         | 地政士  | 公務機關 | 不動產從業人員 | 金融人員 | 其他   | 合計   |
|--------|--------------|------|------|---------|------|------|------|
| 人數     | 108          | 14   | 2    | 13      | 4    | 9    | 150  |
| 百分比（%） | <b>72.0%</b> | 9.3% | 1.3% | 8.7%    | 2.7% | 6.0% | 100% |

### (五) 基本資料總表

本次調查結果顯示，受調查者集中為女性、年齡落在 50 歲以上、學歷為大學（專）程度之一般民眾，顯見本所各地政小而能工作站積極服務轄區一般當地民眾，凸顯本所在地化服務之精神，未來推廣新政策及新措施時，亦可將人數較多之客群納入未來宣傳方向參考。

| 基本資料 | 資料類別          | 人數  | 百分比（%）       |
|------|---------------|-----|--------------|
| 性別   | 男             | 66  | 44%          |
|      | 女             | 84  | <b>56%</b>   |
| 年齡   | 20 歲以下        | 1   | 0.7%         |
|      | 20 至 29 歲     | 12  | 8.0%         |
|      | 30 至 39 歲     | 22  | 14.7%        |
|      | 40 至 49 歲     | 30  | 20.0%        |
|      | <b>50 歲以上</b> | 85  | <b>56.7%</b> |
| 教育程度 | 國中小           | 16  | 10.7%        |
|      | 高中職           | 50  | 33.3%        |
|      | <b>大學（專）</b>  | 76  | <b>50.7%</b> |
|      | 碩士以上          | 8   | 5.3%         |
| 職業   | <b>一般民眾</b>   | 108 | <b>72.0%</b> |
|      | 地政士           | 14  | 9.3%         |
|      | 公務機關          | 2   | 1.3%         |
|      | 不動產從業人員       | 13  | 8.7%         |
|      | 金融人員          | 4   | 2.7%         |
|      | 其他            | 9   | 0.6%         |

## 肆、結論

- 一、本次調整結果顯示，多數民眾不定期因距離近選擇至各工作站申辦業務，且對於申辦業務之等候時間、處理時間及櫃檯人員服務態度、專業度、櫃檯服務整體滿意度皆以非常滿意佔多數，櫃檯服務整體滿意度為 96.4%，顯見工作站之服務獲得民眾肯定及認同。
- 二、經調查「地籍謄本申辦指南」服務有 78.0%的民眾表示「不曾使用過」，該服務宣傳管道為本所網站\線上服務\申辦指南，另經工作站同仁向民眾說明後，對整體服務或操作介面表示「滿意」者佔多數。職課將納入未來業務宣導方向及網站有獎徵答活動之主題參考。
- 三、經調查「地政 AI 小能手」服務有 83.3%的民眾表示「不曾使用過」，該服務宣傳管道為發佈新聞稿、新北地政局臉書、本所櫃檯雙向螢幕海報播放、本所網站>民意交流>線上客服，另經工作站同仁向民眾介紹說明後，對整體系統功能或操作介面表示「滿意」者佔多數。職課將於辦理各項實體活動時一併宣導該服務，並積極推廣民眾加入好友。
- 四、綜上，本所轄區工作站同仁努力成果反映於本次調查結果，雖整體結果已達滿意程度，但仍應秉持精益求精之精神，針對各項不足之處持續改進及創新，持續以最真誠的態度為民服務，以落實親民服務宗旨，提升為民服務品質。