

新北市政府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：

本次發出問卷數為 100 份，共計回收 100 份，回收率為 100%，將 3 分之 1 未勾選及基本資料未填寫完整之無效問卷予以排除後，有效問卷份數為 100 份。

參、及抽樣方式：

汐止地所依分配數量 100 份，與調查工作天數 15 天，換算平均 1 天之應發送 7 份(6.33 份)；汐止地所平均 1 天之民眾數約為 90 人，約平均 13 位(12.8 位)民眾發送 1 份問卷供填寫。

肆、數據統計及簡要分析

一、請問您本次來汐止地政事務所洽辦業務類別？

	登記業務	測量業務	地價業務	謄本業務	諮詢服務	其他	合計
人數	43	16	13	50	2	0	124
比重(%)	34.68%	12.90%	10.48%	40.32%	1.61%	0%	100%
其他業務為：	0%						
簡要分析：	問卷統計結果顯示，34.68%受訪者洽辦「登記業務」，12.90%受訪者洽辦「測量業務」，10.48%受訪者洽辦「地價業務」，40.32%受訪者洽辦「謄本業務」，1.61%受訪者至本所辦理「諮詢服務」。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 75%。						

二、各項服務之滿意程度：

(一)洽公環境適切性(平均滿意度為 97.5%)

1、洽公環境綠美化						
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計
人數	64	35	1	0	0	100
比重(%)	64%	35%	1%	0%	0%	100%
合計(%)	99%		1%	0%		100%
不滿意原因：	民眾未勾選不滿意選項					
簡要分析：	問卷統計結果顯示，受訪者對於「洽公環境綠美化」感到非常滿意及滿意為99%，無受訪者表示不滿意。 本所著重辦公廳舍綠美化，在書寫區及休息區皆放置盆栽，讓民眾可以直接近距離觀賞綠色植物，故民眾感受良好。					
2、洽公環境舒適整潔						
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計
人數	65	35	0	0	0	100
比重(%)	65%	35%	0%	0%	0%	100%
合計(%)	100%		0%	0%		100%

不滿意原因：	民眾未勾選不滿意選項					
簡要分析：	問卷統計結果顯示，受訪者對於「洽公環境舒適整潔」感到非常滿意及滿意為100%，無受訪者表示普通或不滿意。 本所有專人每日維護辦公廳舍之整潔，並定期進行清潔打蠟，隨時保持洽公環境舒適性，民眾感受良好。					
3、服務項目清楚辨識						
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計
人數	61	37	2	0	0	100
比重(%)	61%	37%	2%	0%	0%	100%
合計(%)	98%		2%	0%		100%
不滿意原因：	民眾未勾選不滿意選項					
簡要分析：	問卷統計結果顯示，受訪者對於「服務項目清楚辨識」感到非常滿意及滿意為98%，無受訪者表示不滿意。					
4、引導標示牌清楚辨識						
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計
人數	63	35	2	0	0	100
比重(%)	63%	35%	2%	0%	0%	100%
合計(%)	98%		2%	0%		100%
不滿意原因：	民眾未勾選不滿意選項					
簡要分析：	問卷統計結果顯示，受訪者對於「引導標示牌清楚辨識」感到非常滿意及滿意為98%，無受訪者表示不滿意。					
5、洽公雙語環境設計辨識						
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計
人數	58	36	6	0	0	100
比重(%)	58%	36%	6%	0%	0%	100%
合計(%)	94%		6%	0%		100%
不滿意原因：	民眾未勾選不滿意選項					
簡要分析：	問卷統計結果顯示，94%受訪者對於本所「洽公雙語環境設計辨識」感到滿意，，無受訪者表示不滿意。					
6、洽公現場申辦行動路線順暢						
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計
人數	61	35	4	0	0	100
比重(%)	61%	35%	4%	0%	0%	100%
合計(%)	96%		4%	0%		100%
不滿意原因：	民眾未勾選不滿意選項					
簡要分析：	問卷統計結果顯示，受訪者對於「洽公現場申辦行動路線順暢」感到非常滿意及滿意為96%，無受訪者表示不滿意。 本所除了將櫃檯配置符合民眾洽辦需求外，另透過設置值星官以走動式服務引導民眾使申辦行動路線順暢，故民眾感受良好。					

(二)服務設施合宜性(平均滿意度為 99.2%)

1、書寫桌、等待位置方便使用

	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計
人數	58	42	0	0	0	100
比重(%)	58%	42%	0%	0%	0%	100%
合計(%)	100%		0%	0%		100%
不滿意原因：	民眾未勾選不滿意選項					
簡要分析：	問卷統計結果顯示，受訪者對於「書寫桌、等待位置方便使用」感到非常滿意及滿意為 100%，無受訪者表示普通或不滿意。 書寫區皆設置各式文具供民眾使用，值星官並隨時檢視各項設施是否需要補充，以利民眾使用；另休息區擺放書報供民眾閱覽並設置 iTaiwan wifi(附操作流程說明)讓民眾可以在休息區使用無線網路，故滿意度極佳。					
2、電話、廁所、飲水設備方便使用						
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計
人數	69	30	1	0	0	100
比重(%)	69%	30%	1%	0%	0%	100%
合計(%)	99%		1%	0%		100%
不滿意原因：	民眾未勾選不滿意選項					
簡要分析：	問卷統計結果顯示，99%受訪者對於本所「電話、廁所、飲水設備方便使用」感到滿意，無受訪者表示不滿意。 於本所入口左側即設置(公用)電話、飲水機方便民眾使用。					
3、無障礙設施方便使用						
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計
人數	64	35	1	0	0	100
比重(%)	64%	35%	1%	0%	0%	100%
合計(%)	99%		1%	0%		100%
不滿意原因：	民眾未勾選不滿意選項					
簡要分析：	問卷統計結果顯示，99%受訪者對於本所「無障礙設施方便使用」感到滿意，無受訪者表示不滿意。 為方便行動不便人士至本所洽公，本所於 103 年間陸續施作無障礙坡道及無障礙廁所，惟無障礙廁所設置於本所後方較不易到達，推測由於此緣故，故 1 位民眾表示普通。					
4、申請書表與範例符合需求						
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計
人數	61	37	2	0	0	100
比重(%)	61%	37%	2%	0%	0%	100%
合計(%)	98%		2%	0%		100%
不滿意原因：	民眾未勾選不滿意選項					
簡要分析：	問卷統計結果顯示，98%受訪者對於本所「申請書表與範例符合需求」感到滿意，無受訪者表示不滿意。 本所設置申請書表與範例專櫃，105 年亦設置智慧型書寫範例觸控式螢幕供民眾參考使用，民眾可輕易獲得相關資訊，聯合服務中心人員亦會就民眾問題完竣完善諮詢服務，故滿意度極佳。					

5、地政文宣索取及資訊公開程度（如法令、措施等宣導）						
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計
人數	58	38	4	0	0	100
比重(%)	58%	38%	4%	0%	0%	100%
合計(%)	96%		4%	0%		100%
不滿意原因：	民眾未勾選不滿意選項					
簡要分析：	問卷統計結果顯示，96%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）」感到滿意，無受訪者表示不滿意。 本所於聯合服務中心皆擺放各式地政文宣摺頁供民眾索取，另於休息區擺設業務文宣及入口導覽機輪播業務宣傳海報，以多元管道向民眾揭露資訊，民眾觀感極佳。					

（三）服務禮儀親和性：（平均滿意度為 100%）

1、服務人員主動招呼、引導						
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計
人數	60	40	0	0	0	100
比重(%)	60%	40%	0%	0%	0%	100%
合計(%)	100%		0%	0%		100%
不滿意原因：	民眾未勾選不滿意選項					
簡要分析：	問卷統計結果顯示，100%受訪者對於本所「服務人員主動招呼、引導」感到滿意，無受訪者表示不滿意。 本所設置有值星官及志工值勤時皆會主動上前詢問民眾需洽辦的業務，協助抽取號碼牌並引導至相關洽辦櫃檯，本所針對親民服務皆會定期舉辦教育訓練，要求同仁應主動服務民眾，故滿意度極佳。					
2、服務人員主動協助檢查應備文件						
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計
人數	60	40	0	0	0	100
比重(%)	60%	40%	0%	0%	0%	100%
合計(%)	100%		0%	0%		100%
不滿意原因：	民眾未勾選不滿意選項					
簡要分析：	問卷統計結果顯示，100%受訪者對於本所「服務人員主動協助檢查應備文件」感到滿意，無受訪者表示不滿意。 本所親民服務教育訓練，要求服務人員對於民眾洽詢，應主動檢視並整理檢附文件，及貼心提醒應注意事項，民眾感受極佳，可見教育訓練頗具成效。					
3、服務人員主動告知如何申辦						
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計
人數	58	42	0	0	0	100
比重(%)	58%	42%	0%	0%	0%	100%
合計(%)	100%		0%	0%		100%
不滿意原因：	民眾未勾選不滿意選項					
簡要分析：	問卷統計結果顯示，100%受訪者對於本所「服務人員主動告知如何申辦」感到滿意，無受訪者表示不滿意。					

	本所親民服務教育訓練，要求服務人員皆能主動告知民眾如何申辦、應附文件為何，並對办理流程清楚解說，民眾感受極佳，可見教育訓練頗具成效。					
4、服務人員主動回應處理情形						
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計
人數	58	42	0	0	0	100
比重(%)	58%	42%	0%	0%	0%	100%
合計(%)	100%		0%	0%		100%
不滿意原因：	民眾未勾選不滿意選項					
簡要分析：	問卷統計結果顯示，100%受訪者對於本所「服務人員主動回應處理情形」感到滿意，無受訪者表示不滿意。 對於民眾申辦之案件，本所皆要求服務人員應主動告知辦理情形，讓民眾可以清楚了解案件辦理的進度為何，將資訊公開透明，故民眾滿意度極佳。					
5、服務人員現場主動熱心服務						
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計
人數	59	41	0	0	0	100
比重(%)	59%	41%	0%	0%	0%	100%
合計(%)	100%		0%	0%		100%
不滿意原因：	民眾未勾選不滿意選項					
簡要分析：	問卷統計結果顯示，100%受訪者對於本所「服務人員現場主動熱心服務」感到滿意，無受訪者表示不滿意。 本所親民服務教育訓練，要求服務人員應主動協助民眾解決問題，並貼心告知應注意事項等等，站在民眾的角度為其設想，故民眾感受極佳，可見教育訓練頗具成效。					

(四)服務專業性：(平均滿意度為 99%)

服務人員解答清楚、具專業						
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計
人數	49	50	1	0	0	100
比重(%)	49%	50%	1%	0%	0%	100%
合計(%)	99%		1%	0%		100%
不滿意原因：	民眾未勾選不滿意選項					
簡要分析：	問卷統計結果顯示，99%受訪者對於本所「服務人員解答清楚、具專業」感到滿意，無受訪者表示不滿意。 本所皆定期舉辦專業研修測試、回應品質及正確率測試，以提升同仁專業度以及正確地回應民眾，民眾感受度極佳，相關測試頗具成效。					

(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：(依比重排序)

排序	便民措施	勾選人數	比重(%)
----	------	------	-------

1	跨縣市代收案件服務	81	9.65%
2	地政規費及登記罰鍰可於金融機構、郵局、四大超商繳納，或使用悠遊卡、信用卡及金融卡現場繳納服務	80	9.54%
3	跨所申辦服務	80	9.54%
4	案件辦理情形簡訊電子郵件系統	67	7.99%
5	登記案件隨案謄本免填附申請書	65	7.75%
6	受理遠途申請人申請登記案件先進行審查服務	62	7.39%
7	跨機關服務	57	6.79%
8	地政專車行動服務	55	6.56%
9	案件收據提供 Qrcode 查詢辦理情形	54	6.44%
10	網路線上申辦各類服務	53	6.32%
11	申辦案件免附戶籍謄本、地籍謄本及工商登記事項等，透過系統代為查詢或列印服務	49	5.84%
12	LINE 及 Skype 線上客服	47	5.60%
13	通信及線上申辦土地鑑界	46	5.48%
14	超商申領地政電子謄本服務	43	5.13%
	合計	839	100%

◎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？

	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計
人數	444	344	51	0	0	100
比重(%)	52.92%	41.00%	6.08%	0%	0%	100%
合計(%)	93.92%		6.08%	0%		100%
不滿意原因：	民眾未勾選不滿意選項					
簡要分析：	問卷統計結果顯示，讓最多民眾有感的便民服務項目為「跨縣市代收案件服務」、「政規費及登記罰鍰可於金融機構、郵局、四大超商繳納，或使用悠遊卡、信用卡及金融卡現場繳納服務」、「跨所申辦服務」等3項，比重均超過9.5%；由此可見「便利性」係為提升本所民眾有感度之重要思考方向。如何使民眾免於奔波之苦，節省大量的時間與金錢，為後續推行便民措施之重要指標。					

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？(平均滿意度為 100%)

	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計
人數	55	45	0	0	0	100
比重(%)	55%	45%	0%	0%	0%	100%
合計(%)	100%		0%	0%		100%
滿意原因：	民眾未陳述					
不滿意原因：	民眾未勾選不滿意選項					
簡要分析：	問卷統計結果顯示，100%受訪者對於「新北市整體地政業務施政品質」感到滿意，無受訪者表示不滿意。					

	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計
人數	55	45	0	0	0	100
比重(%)	55%	45%	0%	0%	0%	100%
合計(%)	100%		0%	0%		100%
	為達用心服務目標，本市積極配合提供民眾多元服務及便民措施，如跨所辦理、信用卡繳納地政規費、案件辦理情形主動通知等，因本所服務人員素質極佳，能主動、熱心地並具專業度協助民眾解決問題，各項努力均能深得民心，滿意度極佳。					

四、其他建議事項：

項次	類別	民眾反映/建議事項	處理情形
無	無	無	無

(一)民眾建議事項類別分析…

※說明：類別項目包括「登記業務」、「測量業務」、「地價業務」、「資訊業務」、「地籍業務」…等(業務名稱可自行新增)及「服務態度」、「服務環境」、「其他」。

(二)民眾建議事項後續處理情形…

五、基本資料：

(一)您是否第一次至地政局/本所洽辦業務：

	是	否
人數	21	79
比重(%)	21%	79%
簡要分析：	問卷統計結果顯示，21%受訪者為第一次至本所申辦業務；而79%已至本所洽辦業務超過1次以上。	

(二)性別：

	男	女
人數	51	49
比重(%)	51%	49%
簡要分析：	問卷統計結果顯示，51%受訪者為男性，49%受訪者為女性。	

(三)年齡：

	20歲以下	21-30歲	31-40歲	41-50歲	51-60歲	60歲以上
人數	1	13	25	25	29	7
比重(%)	1%	13%	25%	25%	29%	7%
簡要分析：	問卷統計結果顯示，受訪者年齡多介於51-60歲區間，其次為31-50歲。					

(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	3	0	33	61	3
比重(%)	3%	0%	33%	61%	3%
簡要分析：	問卷統計結果顯示，受訪者教育程度多為大學/專科程度。				

(五)身分/職業

	土地所有人	地政士 (含助理)	不動產 經紀及 估價業	工商金 融業	軍公教	自由業	其他
人數	12	40	12	6	4	20	6
比重(%)	12%	40%	12%	6%	4%	20%	6%
簡要分析：	問卷統計結果顯示，身分/職業與地政業務相關性高之受訪者佔 52%。						

(六) 過去一年(含本次)至地政局/地政機關洽辦次數

	1 次	2-5 次	6-10 次	11 次以上
人數	18	20	19	43
比重(%)	18%	20%	19%	43%
簡要分析：	問卷統計結果顯示，民眾至地政機關洽辦業務次數以每年 11 次以上占多數。			

伍、整體簡要分析：

受訪者對於本所提供之各項服務皆抱持正面且高度肯定之態度，無論是洽公環境、服務設施、服務禮儀及專業性，以及本市所推出各項便民措施，均獲得極佳的評價，然在雙語環境設計及服務設施仍有改善空間，本所將持續努力，提供民眾更好的服務以提升滿意度。