

## 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、科室別：新北市汐止地政事務所

貳、有效樣本數及抽樣方式：110份；簡單隨機抽樣

參、數據統計及簡要分析：

一、請問您本次來所洽辦業務類別？

	登記業務	測量業務	地價業務	謄本業務	其他	合計
人數	46	7	1	56	0	110
百分比(%)	41.82%	6.36%	0.91%	50.91%	0.00%	100%
合計(%)	41.82%	6.36%	0.91%	50.91%	0.00%	100%
其他業務為						
<b>簡要分析</b>	問卷統計結果顯示，41.82%受訪者洽辦「登記業務」，6.36%受訪者洽辦「測量業務」，0.91%受訪者洽辦「地價業務」，50.91%受訪者洽辦「謄本業務」。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92.73%，超過九成。					

二、各項服務之滿意程度：

(一)洽公環境適切性

		非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計
1、洽公環境綠美化	人數	77	28	5	0	0	110
	百分比(%)	70.00%	25.45%	4.55%	0%	0%	100%
	合計(%)	95.45%		4.55%	0%		100%
2、洽公環境舒適整潔	人數	73	33	3	1	0	110
	百分比(%)	66.36%	30.00%	2.73%	0.91%	0%	100%
	合計(%)	96.36%		2.73%	0.91%		100%
3、服務項目清楚辨識	人數	73	34	3	0	0	110
	百分比(%)	66.36%	30.91%	2.73%	0%	0%	100%
	合計(%)	97.27%		2.73%	0%		100%
4、引導標示牌清楚辨識	人數	72	35	3	0	0	110
	百分比(%)	65.45%	31.82%	2.73%	0%	0%	100%
	合計(%)	97.27%		2.73%	0%		100%
5、洽公雙語環境設計辨識	人數	66	38	5	0	0	109
	百分比(%)	60.55%	34.86%	4.59%	0%	0%	100%
	合計(%)	95.41%		4.59%	0%		100%
6、洽公現場申辦行動路線順暢	人數	70	37	3	0	0	110
	百分比(%)	63.64%	33.63%	2.73%	0%	0%	100%
	合計(%)	97.27%		2.73%	0%		100%
<b>百分比總計(%)</b>		96.51%		3.34%	0.15%	0%	100%
不滿意原因：	1. (A099)28度以上才開冷氣，太熱了！						
<b>簡要分析：</b>	問卷統計結果顯示，96.51%受訪者對於本所洽公環境感到滿意，3.34%受訪者						

	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計
表示普通，0.15%受訪者表示不滿意。針對洽公環境部分，本所定期進行清潔打蠟以維持整潔，並著重辦公廳舍綠美化，本所於去(103)年度重新製作櫃檯指示牌及檢視雙語指示標語，並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，因此洽公民眾滿意度極佳。 針對民眾對於洽公環境溫度不滿意一案，本所在未達開冷氣的標準前，將開啟辦公大廳所有窗戶，並開啟循環扇增加空氣流通以使洽公環境溫度舒適。						

## ※以受訪者身分/職業別對於各項服務之滿意程度交叉分析

### 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	百分比(%)
土地所有人	13	1	1	0	0	15	93.33%
地政士(含助理)	26	6	2	0	0	34	94.12%
不動產經紀及估價業	10	4	0	0	0	14	100.00%
工商金融業	6	3	0	0	0	9	100.00%
軍公教	1	2	0	0	0	3	100.00%
自由業	14	5	1	0	0	20	95.00%
其他	4	7	1	0	0	12	91.67%
合計	74	28	5	0	0	107	95.33%

### 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	百分比(%)
土地所有人	12	2	1	0	0	15	93.33%
地政士(含助理)	24	9	1	0	0	34	97.06%
不動產經紀及估價業	10	4	0	0	0	14	100.00%
工商金融業	5	3	0	1	0	9	88.89%
軍公教	1	2	0	0	0	3	100.00%
自由業	15	5	0	0	0	20	100.00%
其他	4	7	1	0	0	12	91.67%
合計	71	32	3	1	0	107	96.26%

### 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	百分比(%)
土地所有人	12	3	0	0	0	15	100.00%
地政士(含助理)	23	10	1	0	0	34	97.06%
不動產經紀及估價業	11	3	0	0	0	14	100.00%
工商金融業	6	3	0	0	0	9	100.00%
軍公教	1	2	0	0	0	3	100.00%
自由業	14	5	1	0	0	20	95.00%
其他	5	6	1	0	0	12	91.67%
合計	72	32	3	0	0	107	97.20%

### 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	百分比(%)
土地所有人	13	2	0	0	0	15	100.00%
地政士(含助理)	21	11	2	0	0	34	94.12%
不動產經紀及估價業	11	3	0	0	0	14	100.00%
工商金融業	6	3	0	0	0	9	100.00%
軍公教	1	2	0	0	0	3	100.00%
自由業	14	6	0	0	0	20	100.00%
其他	5	6	1	0	0	12	91.67%
合計	71	33	3	0	0	107	97.20%

#### 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	百分比(%)
土地所有人	13	1	1	0	0	15	93.33%
地政士(含助理)	23	9	2	0	0	34	94.12%
不動產經紀及估價業	10	4	0	0	0	14	100.00%
工商金融業	4	4	0	0	0	8	100.00%
軍公教	1	2	0	0	0	3	100.00%
自由業	11	8	1	0	0	20	95.00%
其他	3	8	1	0	0	12	91.67%
合計	65	36	5	0	0	106	93.33%

#### 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	百分比(%)
土地所有人	13	1	1	0	0	15	93.33%
地政士(含助理)	22	11	1	0	0	34	97.06%
不動產經紀及估價業	11	3	0	0	0	14	100.00%
工商金融業	6	3	0	0	0	9	100.00%
軍公教	1	2	0	0	0	3	100.00%
自由業	13	7	0	0	0	20	100.00%
其他	3	8	1	0	0	12	91.67%
合計	69	35	3	0	0	107	97.20%

#### ● 各項服務之交叉分析：

一、不滿意原因：(A099)28度以上才開冷氣，太熱了！

#### 二、簡要交叉分析：

洽公環境綠美化：身分/職業別為「不動產經紀及估價業」、「工商金融業」、「軍公教」之洽公民眾，對於此項皆感到滿意。

洽公環境舒適整潔：身分/職業別為「不動產經紀及估價業」、「軍公教」、「自由業」之洽公民眾，對於此項皆感到滿意。

服務項目清楚辨識：身分/職業別為「土地所有人」、「不動產經紀及估價業」、「工商金融業」、「軍公教」之洽公民眾，對於此項皆感到滿意。

引導指示牌清楚標示：身分/職業別為「土地所有人」、「不動產經紀及估價業」、「工商金融業」、「軍公教」、「自由業」之洽公民眾，對於此項皆感到滿意。

洽公雙語環境設計辨識：身分/職業別為「不動產經紀及估價業」、「工商金融業」、「軍公教」之洽公民眾，對於此項皆感到滿意。

洽公現場申辦行動路線順暢：身分/職業別為「不動產經紀及估價業」、「工商金融業」、「軍公教」、「自由業」之洽公民眾，對於此項皆感到滿意。

由此可知針對「洽公環境適切性」而言，以「不動產經紀及估價業」及「軍公教」從業人員之滿意度最高，而其職業屬於「其他」之滿意度最低。

## (二)服務設施合宜性

		非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計
1、書寫桌、等待位置 方便使用	人數	73	35	2	0	0	110
	百分比(%)	66.36%	31.82%	1.82%	0%	0%	100%
	合計(%)	98.18%		1.82%	0%		100%
2、電話、廁所、飲水 設備方便使用	人數	71	35	3	0	0	109
	百分比(%)	65.14%	32.11%	2.75%	0%	0%	100%
	合計(%)	97.25%		2.75%	0%		100%
3、無障礙設施方便使 用	人數	71	31	5	0	0	107
	百分比(%)	66.36%	28.97%	4.67%	0%	0%	100%
	合計(%)	95.33%		4.67%	0%		100%
4、申請書表與範例符 合需求	人數	71	32	6	0	0	109
	百分比(%)	65.14%	29.36%	5.50%	0%	0%	100%
	合計(%)	94.50%		5.50%	0%		100%
5、地政文宣索取及資 訊公開程度(如法 令、措施等宣導)	人數	68	36	4	0	0	108
	百分比(%)	62.96%	33.33%	3.70%	0%	0%	100%
	合計(%)	96.29%		3.70%	0%		100%
百分比總計(%)		96.31%		3.69%	0%	0%	100%
不滿意原因：	無						
簡要分析：	問卷統計結果顯示，96.31%受訪者對於本所服務設施合宜性感到滿意，3.69%受訪者表示普通，無受訪者表示不滿意。 本所各項設施皆已設置完成，並設置值星官隨時注意書寫桌是否需補充文具等；申請書表與範例皆供民眾閱覽及索取，並於服務臺擺放宣傳文宣供民眾了解各項法令措施，民眾滿意度極佳。						

### ※以受訪者身分/職業別對於服務設施合宜性之滿意程度交叉分析

#### 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	百分比(%)
土地所有人	12	2	1	0	0	15	93.33%
地政士(含助理)	23	11	0	0	0	34	100.00%
不動產經紀及估價業	12	2	0	0	0	14	100.00%
工商金融業	6	3	0	0	0	9	100.00%
軍公教	1	2	0	0	0	3	100.00%
自由業	13	7	0	0	0	20	100.00%
其他	4	7	1	0	0	12	91.67%
合計	71	34	2	0	0	107	98.13%

#### 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	百分比(%)
土地所有人	13	2	0	0	0	15	100.00%
地政士(含助理)	23	10	1	0	0	34	97.06%
不動產經紀及估價業	9	5	0	0	0	14	100.00%
工商金融業	6	3	0	0	0	9	100.00%
軍公教	0	2	0	0	0	2	100.00%
自由業	15	4	1	0	0	20	95.00%
其他	4	7	1	0	0	12	91.67%
合計	70	33	3	0	0	106	97.17%

#### 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	百分比(%)
土地所有人	12	2	1	0	0	15	93.33%
地政士(含助理)	24	9	1	0	0	34	97.06%
不動產經紀及估價業	11	3	0	0	0	14	100.00%
工商金融業	4	3	0	0	0	7	100.00%
軍公教	1	1	0	0	0	2	100.00%
自由業	13	6	1	0	0	20	95.00%
其他	4	6	2	0	0	12	83.33%
合計	69	30	5	0	0	104	95.19%

#### 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	百分比(%)
土地所有人	13	1	1	0	0	15	93.33%
地政士(含助理)	22	11	1	0	0	34	97.06%
不動產經紀及估價業	10	3	0	0	0	13	100.00%
工商金融業	5	4	0	0	0	9	100.00%
軍公教	1	2	0	0	0	3	100.00%
自由業	14	4	2	0	0	20	90.00%
其他	4	6	2	0	0	12	83.33%
合計	69	31	6	0	0	106	94.34%

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	百分比(%)
土地所有人	12	3	0	0	0	15	100.00%
地政士(含助理)	22	11	1	0	0	34	97.06%
不動產經紀及估價業	9	4	0	0	0	13	100.00%
工商金融業	5	4	0	0	0	9	100.00%
軍公教	1	1	0	0	0	2	100.00%
自由業	14	5	1	0	0	20	95.00%
其他	4	6	2	0	0	12	83.33%
合計	67	34	4	0	0	105	96.19%

● 服務設施合宜性之交叉分析：

一、不滿意原因：無

二、簡要交叉分析：

書寫桌、等待位置方便使用：除身分/職業別為「土地所有人」、「其他」外，其餘對於此項皆感到滿意。

電話、廁所、飲水設備方便使用：身分/職業別為「土地所有人」、「不動產經紀及估價業」、「工商金融業」、「軍公教」，對於此項皆感到滿意。

無障礙設施方便使用：身分/職業別為「不動產經紀及估價業」、「工商金融業」、「軍公教」，對於此項皆感到滿意。

申請書表與範例符合需求：身分/職業別為「不動產經紀及估價業」、「工商金融業」、「軍公教」，對於此項皆感到滿意。

地政文宣索取及資訊公開程度（如法令、措施等宣導）：身分/職業別為「土地所有人」、「不動產經紀及估價業」、「工商金融業」、「軍公教」，對於此項皆感到滿意。

由此可知針對「服務設施合宜性」而言，以「不動產經紀及估價業」、「工商金融業」及「軍公教」從業人員之滿意度最高，而其職業屬於「其他」及「地政士(含助理)」之滿意度最低，經分析地政士(含助理)較常到訪地所，對於使用地所提供之各項設備之需求亦較高，本所將透過地政士座談會等機會深入了解地政士之需求以滿足其對地所服務設施之期待。

(三) 服務禮儀親和性：

		非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計
1、服務人員主動招呼、引導	人數	86	21	3	0	0	110
	百分比(%)	78.18%	19.09%	2.73%	0%	0%	100%
	合計(%)	97.27%		2.73%	0%		100%
2、服務人員主動協助檢查應備文件	人數	83	24	3	0	0	110
	百分比(%)	75.45%	21.82%	2.73%	0%	0%	100%
	合計(%)	97.27%		2.73%	0%		100%

		非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計
3、服務人員主動告知如何申辦	人數	78	30	2	0	0	110
	百分比(%)	70.91%	27.27%	1.82%	0%	0%	100%
	合計(%)	98.18%		1.82%	0%		100%
4、服務人員主動回應處理情形	人數	86	21	3	0	0	110
	百分比(%)	78.18%	19.09%	2.73%	0%	0%	100%
	合計(%)	97.27%		2.73%	0%		100%
5、服務人員現場主動熱心服務	人數	85	23	2	0	0	110
	百分比(%)	77.27%	20.91%	1.82%	0%	0%	100%
	合計(%)	98.18%		1.82%	0%		100%
百分比總計(%)		97.63%		2.37%	0%	0%	100%
不滿意原因：	無						
簡要分析：	問卷統計結果顯示，97.63%受訪者對於本所服務禮儀親和性感到滿意，2.37%受訪者表示普通，無受訪者表示不滿意。 本所定期皆會對同仁進行「親民服務」教育訓練，並由同仁擔任值星官，主動招呼引導，並協助洽公民眾辦理各項業務。服務臺人員對於民眾洽詢，皆主動告知辦理程序，並協助檢視整理檢附文件，及貼心提醒應注意事項，民眾滿意度極佳，教育訓練頗具成效。						

### ※以受訪者身分/職業別對於服務禮儀親和性之滿意程度交叉分析

#### 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	百分比(%)
土地所有人	13	0	2	0	0	15	86.67%
地政士(含助理)	26	8	0	0	0	34	100.00%
不動產經紀及估價業	14	0	0	0	0	14	100.00%
工商金融業	9	0	0	0	0	9	100.00%
軍公教	0	3	0	0	0	3	100.00%
自由業	15	5	0	0	0	20	100.00%
其他	7	4	1	0	0	12	91.67%
合計	84	20	3	0	0	107	97.20%

#### 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	百分比(%)
土地所有人	11	3	1	0	0	15	93.33%
地政士(含助理)	27	7	0	0	0	34	100.00%
不動產經紀及估價業	13	1	0	0	0	14	100.00%
工商金融業	8	1	0	0	0	9	100.00%
軍公教	0	3	0	0	0	3	100.00%
自由業	15	4	1	0	0	20	95.00%
其他	7	4	1	0	0	12	91.67%
合計	81	23	3	0	0	107	97.20%

### 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	百分比(%)
土地所有人	12	2	1	0	0	15	93.33%
地政士(含助理)	23	11	0	0	0	34	100.00%
不動產經紀及估價業	13	1	0	0	0	14	100.00%
工商金融業	8	1	0	0	0	9	100.00%
軍公教	0	3	0	0	0	3	100.00%
自由業	14	6	0	0	0	20	100.00%
其他	6	5	1	0	0	12	91.67%
合計	76	29	2	0	0	107	98.13%

### 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	百分比(%)
土地所有人	13	1	1	0	0	15	93.33%
地政士(含助理)	26	7	1	0	0	34	97.06%
不動產經紀及估價業	13	1	0	0	0	14	100.00%
工商金融業	8	1	0	0	0	9	100.00%
軍公教	1	2	0	0	0	3	100.00%
自由業	15	4	1	0	0	20	95.00%
其他	8	4	0	0	0	12	100.00%
合計	80	20	3	0	0	107	97.09%

### 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	百分比(%)
土地所有人	13	1	1	0	0	15	93.33%
地政士(含助理)	25	9	0	0	0	34	100.00%
不動產經紀及估價業	13	1	0	0	0	14	100.00%
工商金融業	8	1	0	0	0	9	100.00%
軍公教	1	2	0	0	0	3	100.00%
自由業	15	5	0	0	0	20	100.00%
其他	8	3	1	0	0	12	91.67%
合計	83	22	2	0	0	107	98.13%

#### ● 服務禮儀親和性之交叉分析：

一、不滿意原因：無

二、簡要交叉分析：

服務人員主動招呼、引導：除身分/職業別為「土地所有人」、「其他」外，其餘對於此項皆感到滿意。

服務人員主動協助檢查應備文件：身分/職業別為「地政士(含助理)」、「不動產經紀及估價業」、「工商金融業」、「軍公教」，對於此項皆感到滿意。

服務人員主動告知如何申辦：除身分/職業別為「土地所有人」、「其他」外，其餘對於此項皆感到滿意。

服務人員主動回應處理情形：身分/職業別為「不動產經紀及估價業」、「工商金融業」、「軍公教」、「其他」，對於此項皆感到滿意。

服務人員現場主動熱心服務：除身分/職業別為「土地所有人」、「其他」外，其餘對於此項皆感到滿意。

由此可知針對「服務禮儀親和性」而言，以「不動產經紀及估價業」、「工商金融業」及「軍公教」從業人員之滿意度最高，而其職業屬於「其他」及「土地所有權人」之滿意度最低。經分析，土地所有權人及其他從業人員對於地政專業及案件办理流程可能較為陌生，故本所將加強服務人員主動招呼並詳加解決民眾問題與提供 1 次告知服務以提高其服務滿意度。

#### (四)服務專業性：

		非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計
服務人員解答清楚、具專業	人數	83	16	2	0	0	101
	百分比(%)	82.18%	15.84%	1.98%	0%	0%	100%
	合計(%)	98.02%		1.98%	0%		100%
不滿意原因：	無						
簡要分析：	問卷統計結果顯示，98.02%受訪者對於本所服務專業度感到滿意，1.98%受訪者表示普通，無受訪者表示不滿意。 本所同仁每年度皆進行 2 次專業研修測試，以提升服務專業度；對於各項新修訂法令及措施亦會周知同仁，並透過辦理講座等方式，隨時更新最新法令，民眾滿意度極佳。						

#### ※以受訪者身分/職業別對於服務專業性之滿意程度交叉分析

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	百分比(%)
土地所有人	8	1	1	0	0	10	90.00%
地政士(含助理)	30	4	0	0	0	34	100.00%
不動產經紀及估價業	11	1	0	0	0	12	100.00%
工商金融業	8	1	0	0	0	9	100.00%
軍公教	1	2	0	0	0	3	100.00%
自由業	13	4	1	0	0	18	94.44%
其他	9	3	0	0	0	12	100.00%
合計	80	16	2	0	0	98	97.96%

#### ●服務專業性之交叉分析：

一、不滿意原因：無

二、簡要交叉分析：

服務人員解答清楚、具專業：除身分/職業別為「土地所有人」、「自由

業」外，其餘對於此項皆感到滿意。經分析「土地所有人」等受訪者對於地政專業問題可能較為陌生，故本所將加強服務人員針對是類洽公民眾應避免以專業術語提供解說，使是類洽公民眾之問題得以充分獲得說明或解決。

#### (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

選項內容	人數	百分比(%)
本市與金門縣、連江縣、澎湖縣、台東縣、花蓮縣及台北市、基隆市、桃園市、宜蘭縣等，跨域代收案件服務	72	9.72%
地政規費及登記罰鍰可於臺灣銀行、郵局、四大超商繳納或使用悠遊卡現場繳納服務	77	10.39%
受理遠途申請人申請登記案件先進行審查服務	68	9.18%
跨機關服務(跨機關戶籍變更通報、繼承信託登記協助申請按自用住宅用地稅率課徵地價稅、設置稅捐服務櫃檯等)	45	6.07%
案件辦理情形簡訊電子郵件回覆系統(提供案件、測量辦理情形通知及實價登錄未申報通知提醒)	76	10.26%
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	73	9.85%
跨所服務(核發謄本、申辦測量及登記案件、實價登錄收件服務)	84	11.34%
智慧型手機—LINE 線上客服	64	8.64%
案件收據提供 Qrcode 查詢辦理情形	71	9.58%
登記案件隨案謄本免填附申請書	84	11.34%
其他	27	3.64%

問卷統計結果顯示，本所提供之便民措施以「跨所服務(核發謄本、申辦測量及登記案件、實價登錄收件服務)」及「登記案件隨案謄本免填附申請書」讓最多民眾感到實用。藉由機關間之合作，使民眾免於奔波之苦，節省大量的時間與金錢，故民眾感受最為深刻；隨案謄本免填附申請書，省去民眾填寫表格之困擾，且登記案件辦理完畢後即可領取謄本，免再抽取號碼重新等待，頗受民眾好評。

有民眾針對「跨機關服務(跨機關戶籍變更通報、繼承信託登記協助申請按自用住宅用地稅率課徵地價稅、設置稅捐服務櫃檯等)」表示不滿意，原因為「稅捐服務台有午休，可否安排輪調人員，否則無法即時送件」，稅捐服務臺為稅捐稽徵處所管轄，本所將傳達民眾意見並與稅捐稽徵處協調，是否能夠增設中午值班人員以提供民眾便利服務。

#### (六)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？

	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計
人數	74	33	1	0	0	108
百分比(%)	68.52%	30.56%	0.93%	0%	0%	100%
合計(%)	99.08%		0.93%	0%		100%
滿意的原因：	1. (A009)熱心、態度好、速度快。 2. (A051)不斷求取進步。 3. (A063)明亮、乾淨、親民。					

	4. (A066)解決許多不便之處，能以民眾需求為考量，讚！ 5. (A068)各項業務都很便利。 6. (A073)服務好，人員態度親切且專業。 7. (A082)服務態(度)好。 8. (A085)服務品質非常好，服務人員皆態度好。
不滿意原因：	無
簡要分析：	問卷統計結果顯示，99.08%受訪者對於本市整體地政業務施政品質感到滿意，0.93%受訪者表示普通，無受訪者表示不滿意。 為達用心服務目標，本市積極地提供民眾多元服務措施、申辦管道及各式客製化服務，諸如跨所申辦登記及測量案件、全面跨縣市代收服務、地政VIP案件查詢APP、小而能地政工作站等，各項努力皆深植民心，滿意度極佳。

### ※以受訪者身分/職業別對於整體地政業務施政品質的表現滿意程度交叉分析

	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計	百分比(%)
土地所有人	8	1	1	0	0	10	90.00%
地政士(含助理)	30	4	0	0	0	34	100.00%
不動產經紀及估價業	11	1	0	0	0	12	100.00%
工商金融業	8	1	0	0	0	9	100.00%
軍公教	1	2	0	0	0	3	100.00%
自由業	13	4	1	0	0	18	94.44%
其他	9	3	0	0	0	12	100.00%
合計	80	16	2	0	0	98	97.96%

#### ● 整體地政業務施政品質的表現之交叉分析：

一、不滿意原因：無

二、簡要交叉分析：

整體地政業務施政品質：除身分/職業別為「土地所有人」、「自由業」外，其餘對於此項皆感到滿意。

綜合分析土地所有權人等洽公民眾可能因屬初次到訪或對於地政業務並不熟悉，因此本所將加強訓練服務人員能主動招呼、引導並避免以專業術語提供服務，藉以提升是類洽公民眾之滿意度。

#### 三、其他建議事項：

項次	類別	民眾反映/建議事項	處理情形
1	服務環境	冷氣冷度請加強	
2			

#### 簡要分析：

(一)民眾建議事項類別分析

本次問卷調查共有1位民眾提出建議事項，係屬服務環境。

(二)民眾建議事項後續處理情形

有關民眾建議「冷氣冷度請加強」一案，本所在未達開冷氣的標準前，將開啟辦公大廳所有窗戶，並已增設循環扇增加空氣流通以使洽公環境溫度舒適。

#### 四、基本資料：

##### (一)您是否第一次至本所申辦業務：

	是	否
人數	27	59
百分比(%)	31.40%	68.60%
簡要分析：	問卷統計結果顯示，31.40%受訪者為第一次至本所申辦業務，而受訪者中超過半數皆為非第一次到所申辦業務。	

##### (二)性別：

	男	女
人數	49	56
百分比(%)	46.67%	53.33%
簡要分析：	問卷統計結果顯示，46.67%受訪者為男性，53.33%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	9	19	45	23	12
百分比(%)	0.92%	8.26%	17.43%	41.28%	21.10%	11.01%
簡要分析：	問卷統計結果顯示，受訪者年齡多介於41-50歲區間，21-30歲及60歲以上受訪者較少，20歲以下受訪者僅1位。					

##### (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	7	39	53	5
百分比(%)	2.80%	6.54%	36.45%	49.53%	4.67%
簡要分析：	問卷統計結果顯示，受訪者教育程度多為大專程度。				

##### (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	15	34	14	9	3	20	12
百分比(%)	14.02%	31.78%	13.08%	8.41%	2.80%	18.69%	11.21%
簡要分析：	問卷統計結果顯示，職業與地政業務相關性高之受訪者佔58.88%，其他行業受訪者佔41.12%。						

##### (六)過去一年(含本次)至地政機關洽辦次數

	1次	2-5次	6-10次	11次以上
人數	23	34	13	36
百分比(%)	21.70%	32.08%	12.26%	33.96%
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。			

#### 肆、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，其中受訪民眾對於本所之「服務專業性」之滿意度最高，而對於「服務設施合宜性」之滿意度相對較低，為提供符合民眾期待之各項服務設施，本所今年已完成了無障礙坡道、無障礙自動門以及無障礙廁所設施等工程，希冀能透過持續努力以提升民眾滿意度。