

# 新北市政府地政局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、機關/單位別：汐止地政事務所

貳、有效樣本數：100 份

參、數據統計及簡要分析：

一、過去一年裡，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，請問您滿不滿意？

	非常滿意	滿意	不太滿意	非常不滿意	無意見	合計
人數	65	33	0	0	2	100
百分比(%)	65	33	0	0	2	100
合計(%)	98		0		2	100

不滿意原因：無

簡要分析：問卷統計結果顯示，65%受訪者對於本市整體地政業務施政品質表示非常滿意，33%受訪者表示滿意，無受訪者表示不滿意，2%受訪者表示無意見。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、跨所案件語音查詢服務、地籍異動產權即時通、小而能地政工作站等，各項努力皆深植民心，滿意度極佳。

二、在過去一年裡，請問您親自接受或申請過新北市那些地政業務服務？

選項內容	人數	百分比(%)
登記業務	45	35.71
測量業務	15	11.90
地價業務	1	0.79
謄本業務	51	40.48
其他業務	14	11.11

簡要分析：問卷統計結果顯示，本所地政業務服務以謄本業務為大宗申辦業務，主要係因謄本記載詳盡之土地或建物資料，民眾、地政士甚或是銀行等，於進行所有權移轉、抵押權設定或其他各項業務前，為瞭解相關地籍資料皆會先申領謄本，故申請謄本業務之受訪者比例最高；其

次，登記業務因涉及所有權移轉、抵押權設定、塗銷及其他與民眾權利相關之各項業務，故亦為民眾申辦之大宗地政業務；再者為測量業務，與民眾財產權益息息相關，如地籍圖重測、鑑界、指界、土地分割、建物第一次測量等，亦屬主要申辦業務；另為申辦其他業務，如查詢或詢問相關疑義等；最後，申辦地價業務之受訪者比例較低，主因為民眾除申請歷年公告地價資料、詢問相關地價疑義或土地增值稅試算等項目外，多隨同登記案件處理，故申辦地價業務之比例較低。

### 三、服務滿意程度：

#### 3-1 請問您對「登記業務」的服務滿不滿意？

	非常滿意	滿意	不太滿意	非常不滿意	無意見	合計
人數	37	8	0	0	0	45
百分比(%)	82.22	11.78	0	0	0	100
合計(%)	100		0		0	100

不滿意原因：無

簡要分析：問卷統計結果顯示，82.22%受訪者對於「登記業務」的服務非常滿意，11.78%受訪者表示滿意，無受訪者表示不滿意。

#### 3-2 請問您對「測量業務」的服務滿不滿意？

	非常滿意	滿意	不太滿意	非常不滿意	無意見	合計
人數	9	6	0	0	0	15
百分比(%)	60	40	0	0	0	100
合計(%)	100		0		0	100

不滿意原因：無

簡要分析：問卷統計結果顯示，60%受訪者對於「測量業務」的服務非常滿意，40%受訪者表示滿意，無受訪者表示不滿意。

3-3 請問您對「地價業務」的服務滿不滿意?

	非常滿意	滿意	不太滿意	非常不滿意	無意見	合計
人數	0	1	0	0	0	1
百分比(%)	0	100	0	0	0	100
合計(%)	100		0		0	100

不滿意原因：無

簡要分析：問卷統計結果顯示，100%受訪者對於「地價業務」的服務表示滿意，無受訪者表示不滿意。

3-4 請問您對「謄本業務」的服務滿不滿意?

	非常滿意	滿意	不太滿意	非常不滿意	無意見	合計
人數	44	7	0	0	0	51
百分比(%)	86.27	13.73	0	0	0	100
合計(%)	100		0		0	100

不滿意原因：無

簡要分析：問卷統計結果顯示，86.27%受訪者對於「謄本業務」的服務非常滿意，13.73%受訪者表示滿意，無受訪者表示不滿意。

3-5 請問您對「其他業務」的服務滿不滿意?

	非常滿意	滿意	不太滿意	非常不滿意	無意見	合計
人數	10	4	0	0	0	14
百分比(%)	71.43	28.57	0	0	0	100
合計(%)	100		0		0	100

不滿意原因：無

簡要分析：問卷統計結果顯示，71.43%受訪者對於「其他業務」的服務非常滿意，28.57%受訪者表示滿意，無受訪者表示不滿意。

四、對於承辦服務人員的專業知識，請問您滿不滿意？

	非常滿意	滿意	不太滿意	非常不滿意	無意見	合計
人數	78	22	0	0	0	100
百分比(%)	78	22	0	0	0	100
合計(%)	100		0		0	100

不滿意原因：無

簡要分析：問卷統計結果顯示，78%受訪者對於承辦服務人員的專業知識非常滿意，22%受訪者表示滿意，無受訪者表示不滿意。由於本所相當重視提升服務人員的專業知識，平時除採定期專業研修測試、召開課內法令研商會議及訂閱專業書籍外，亦落實知識回饋機制，皆有效提升服務人員專業素養。

五、對於承辦服務人員的服務態度，請問您滿不滿意？

	非常滿意	滿意	不太滿意	非常不滿意	無意見	合計
人數	85	15	0	0	0	100
百分比(%)	85	15	0	0	0	100
合計(%)	100		0		0	100

不滿意原因：無

簡要分析：問卷統計結果顯示，85%受訪者對於承辦服務人員的服務態度非常滿意，15%受訪者表示滿意，無受訪者表示不滿意。針對服務人員服務態度，本所除定期舉辦教育訓練及實地演練，同時於各式場合加強宣導服務人員現場及電話應對之服務禮貌，落實市民是頭家政策。

六、對於承辦機關所提供之服務效率，請問您滿不滿意？

	非常滿意	滿意	不太滿意	非常不滿意	無意見	合計
人數	84	16	0	0	0	100
百分比(%)	84	16	0	0	0	100
合計(%)	100		0		0	100

不滿意原因：無

簡要分析：問卷統計結果顯示，84%受訪者對於本所之服務效率非常滿意，16%

受訪者表示滿意，無受訪者表示不滿意。為提升本所服務效率，各項便民措施不斷推陳出新，諸如簡化民眾申辦建物滅失勘查及註銷房屋稅籍程序、網路預約申領英文不動產證書服務、無礙登記正確性之補正事項以領件補正或審查人員以紅筆訂正錯誤方式取代補正單、利用跨機關傳真延伸服務、當場核發土地鑑界複丈成果圖等，皆可有效提升案件服務效率，減少民眾現場等候時間。

七、整體而言，對於您所接受新北市地政機關的洽公環境，請問您滿不滿意？

	非常滿意	滿意	不太滿意	非常不滿意	無意見	合計
人數	76	24	0	0	0	100
百分比(%)	76	24	0	0	0	100
合計(%)	100		0		0	100

不滿意原因：無

簡要分析：問卷統計結果顯示，76%受訪者對於地政機關的洽公環境非常滿意，24%受訪者表示滿意，無受訪者表示不滿意。針對洽公環境部分，除提供洽公人士一般及核心設施外，同時著重辦公廳舍之環境清潔維護及綠美化，並提供各式藝文創作展覽、應景裝飾及舉辦各項節慶活動，給予洽公人士舒適之視覺享受。

八、整體而言，對於您所接受新北市地政機關的申辦作業流程便捷度，請問您滿不滿意？

	非常滿意	滿意	不太滿意	非常不滿意	無意見	合計
人數	73	27	0	0	0	100
百分比(%)	73	27	0	0	0	100
合計(%)	100		0		0	100

不滿意原因：無

簡要分析：問卷統計結果顯示，73%受訪者對於本所申辦作業流程便捷度非常滿意，27%受訪者表示滿意，無受訪者表示不滿意。由於本所各項業務皆提供單一窗口服務，同時輔以各項申辦案件流程簡化措施，故受訪者皆給予好評。

九、整體而言，對於新北市地政機關的資訊公開程度(如法令規章宣導…等)，  
請問您滿不滿意？

	非常滿意	滿意	不太滿意	非常不滿意	無意見	合計
人數	66	27	1	0	6	100
百分比(%)	66	27	1	0	6	100
合計(%)	93		1			

不滿意原因：無填寫不滿意原因

簡要分析：問卷統計結果顯示，66%受訪者對於本所資訊公開程度非常滿意，27%受訪者表示滿意，1%受訪者表示不滿意，6%受訪者表示無意見。在資訊公開之部份，本所皆不定期將各項訊息適時公布於公布欄、公告看板、數位相框及本所全球資訊網，同時利用發布新聞稿、舉辦主題活動、發放文宣品等各種管道加強宣導各項施政及便民服務，提升本所資訊週知度，故相較去年同問項滿意度調查結果，整體滿意度由 81% 提升至 93%，無意見比例亦下降 12%，受訪者多給予好評。惟本次問卷調查有 1 位受訪者表示不滿意，參照受訪者基本資料，其年齡較長且非屬地政相關行業人員，較無從獲知相關地政訊息，或為影響滿意度原因。

十、其他建議事項：

項次	民眾建議事項	辦理情形
1	感謝戴莉莉與劉建華小姐，本人久居國外，今回國申請謄本業務，備感驚訝與興奮，國內行政業務堪做他國之楷模，實感欣慰，勉之。	1. 已當面向民眾致意 2. 業由業務課長口頭表揚

簡要分析：

- (一) 民眾建議事項類別分析：經查本案係屬服務態度類，本所將據以勉勵同仁，以提供市民更優質的地政服務。
- (二) 針對民眾較常建議事項改善情形：無

## 十一、基本資料：

### (一)性別：

	男	女
人數	57	43
百分比(%)	57	43

### 簡要分析：

問卷統計結果顯示，57%受訪者為男性，43%受訪者為女性。

### (二)年齡：

	20歲以下	21-30歲	31-40歲	41-50歲	51-60歲	60歲以上
人數	2	16	32	27	11	12
百分比	2	16	32	27	11	12

### 簡要分析：

問卷統計結果顯示，受訪者年齡多介於31-50歲區間，20歲以下受訪者較少。

### (三)教育程度

	國小及國小以下	國(初)中	高中	大專	研究所以上
人數	4	15	22	53	6
百分比	4	15	22	53	6

### 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，教育程度為國小以下及研究所以上之受訪者較少。

### (四)職業

	地政士	不動產經紀業	不動產估價業	其他
人數	17	12	4	67
百分比(%)	17	12	4	67

### 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33%，其他行業受

訪者佔 67%。

#### **肆、整體簡要分析：**

綜論之，受訪者對於本所提供之各項服務皆抱持正面肯定之態度，無論是承辦人員之專業知識、服務態度、服務效率、服務便捷性與洽公環境等，評價極佳，惟部份受訪者對於資訊公開程度有感欠缺，未來將更致力於各項資訊公開，期望受訪者正面之回應。