

# 新北市瑞芳地政事務所 111 年第 1 季 小而能地政工作站為民服務問卷調查分析報告

## 壹、前言：

本所自民國 88 年 9 月 6 日起於平溪、雙溪、貢寮區公所成立「小而能地政工作站」，平溪、雙溪公所小而能地政工作站由區公所人員協助兼辦，另貢寮區公所由本所派任人員服務。希冀透過跨機關合作延伸本所服務據點，並為了解各層面民眾之滿意程度，特設計本問卷調查表，以主動探訪方式確實瞭解民眾意見，俾作為本所改進為民服務品質之參考。

## 貳、調查方法：

### 一、問卷內容：

本問卷包括對本所小而能地政工作站提供的服務措施及項目、承辦人的服務態度、服務效率、服務需求及告知地政業務相關訊息之滿意度調查。

### 二、調查方式：

利用民眾於本所轄區雙溪、平溪、貢寮區公所「小而能地政工作站」之地籍謄本申請書上所載之聯絡資料，以專人電話訪談方式進行問卷調查。

### 三、取樣內容：

1、期間：自民國 111 年 1 月 1 日起至 111 年 3 月 31 日止。

2、採樣方式：本次調查母體清冊及調查過程相關文件詳如附件，雙溪小而能工作站總數量為 337 件，平溪小而能工作站總數量為 84 件，貢寮小而能工作站總數量為 161 件，由系統產製「小而能地政工作站核發地籍謄本統計表」中之雙溪、平溪及貢寮小而能地政工作站每月各抽查 3 件。

3、問卷數：27 份。

## 參、調查結果統計與分析：

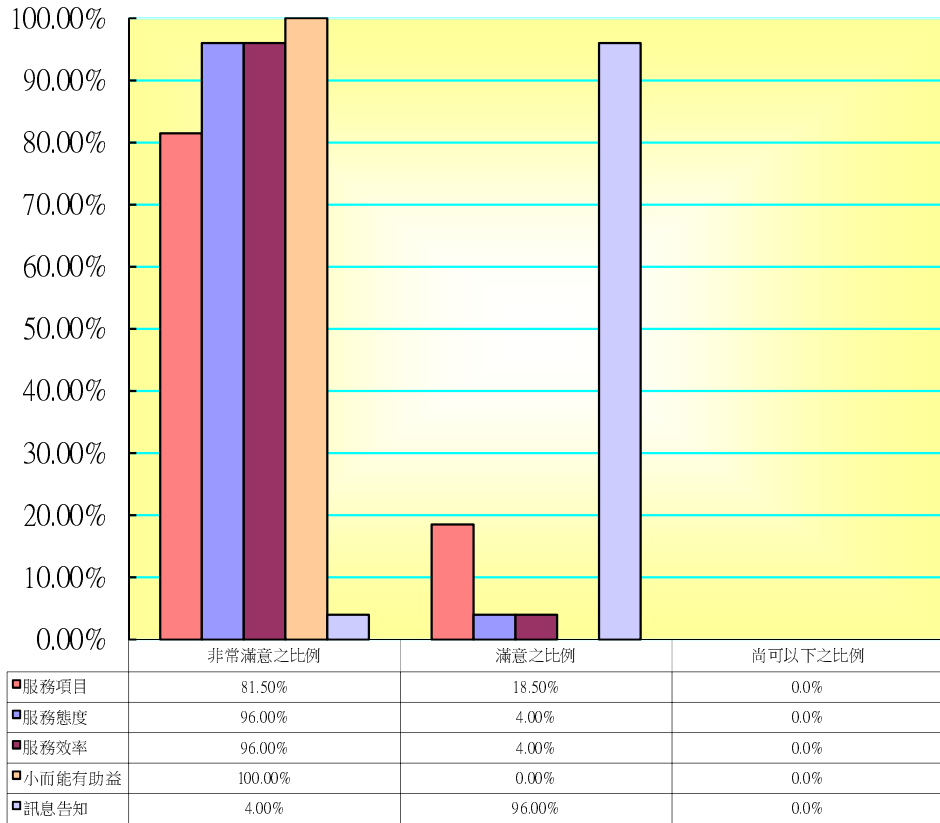
一、基本資料：

性別	女：16人（59%）		男：11人（41%）	
年齡	25歲以下：0人 0%	25~40歲：2人 7%	40~60歲：13人 48%	60歲以上：12人 45%

二、服務項目滿意度調查：

調查項目	選 項	人 數	百分比(%)
1. 洽辦事項	申請轄區地籍謄本	24	89%
	申請跨所地籍謄本	3	11%
	地政業務諮詢	0	0
	其他	0	0
2. 對本所小而能地政工作站提供服務措施及項目之滿意度	非常滿意	22	81.5%
	滿意	5	18.5%
	尚可	0	0
	不滿意	0	0
3. 對承辦人員的服務態度滿意度	非常滿意	26	96%
	滿意	1	4%
	尚可	0	0
	不滿意	0	0
4. 對承辦人員的服務效率滿意度	非常滿意	26	96%
	滿意	1	4%
	尚可	0	0
	不滿意	0	0
5. 對本所於轄區公所設置小而能地政工作站之使用需求度	非常滿意	27	100%
	有助益	0	0
	尚可	0	0
	沒助益	0	0
6. 對本所告知地政業務相關訊息之滿意度	非常滿意	1	4%
	滿意	26	96%
	尚可	0	0

	不滿意	0	0
7. 其他建議	無		



肆、各區服務項目滿意度調查：

一、雙溪區 9 張問卷

調查項目	選 項	人 數	百分比(%)
1. 洽辦事項	申請轄區地籍謄本	9	100%
	申請跨所地籍謄本	0	0
	地政業務諮詢	0	0
	其他	0	0
2. 對本所小而能地政工作站提供服務措施及項目之	非 常 滿 意	9	100%
	滿 意	0	0
	尚 可	0	0

滿意度	不滿意	0	0
3. 對承辦人員的服務態度滿意度	非常滿意	9	100%
	滿意	0	0
	尚可	0	0
	不滿意	0	0
4. 對承辦人員的服務效率滿意度	非常滿意	9	100%
	滿意	0	0
	尚可	0	0
	不滿意	0	0
5. 對本所於轄區公所設置小而能地政工作站之使用需求度	非常滿意	8	89%
	有助益	1	11%
	尚可	0	0
	沒助益	0	0
6. 對本所告知地政業務相關訊息之滿意度	非常滿意	2	22%
	滿意	7	78%
	尚可	0	0
	不滿意	0	0
7. 其他建議	無		

## 二、平溪區問卷 9 張

調查項目	選項	人數	百分比(%)
1. 洽辦事項	申請轄區地籍謄本	7	78%
	申請跨所地籍謄本	2	22%
	地政業務諮詢	0	0
	其他	0	0
2. 對本所小而能地政工作站提供服務措施及項目之滿意度	非常滿意	6	67%
	滿意	3	33%
	尚可	0	0
	不滿意	0	0

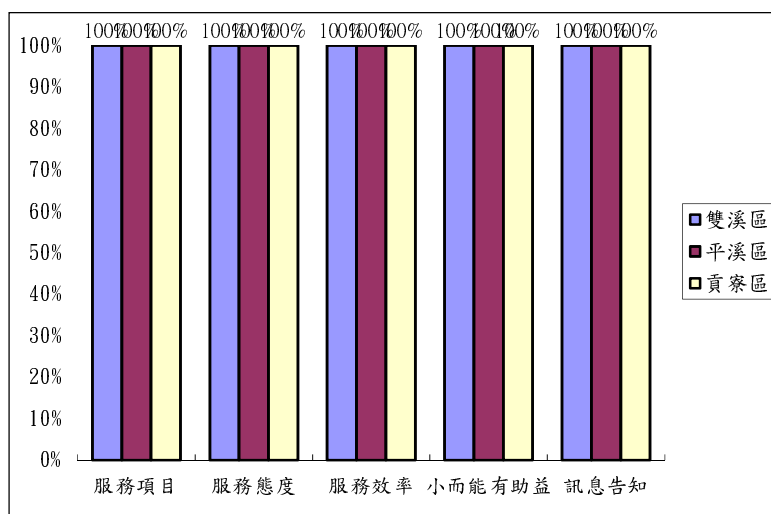
3. 對承辦人員的服務 <b>態度</b> 滿意度	非 常 滿 意	8	89%
	滿 意	1	11%
	尚 可	0	0
	不 滿 意	0	0
4. 對承辦人員的服務 <b>效率</b> 滿意度	非 常 滿 意	9	100%
	滿 意	0	0
	尚 可	0	0
	不 滿 意	0	0
5. 對本所於轄區公所設置小而能地政工作站之使用需求度	非 常 滿 意	9	100%
	有 助 益	0	0
	尚 可	0	0
	沒 助 益	0	0
6. 對本所告知地政業務相關訊息之滿意度	非 常 滿 意	0	0%
	滿 意	9	100%
	尚 可	0	0
	不 滿 意	0	0
7. 其他建議	無		

### 三、 貢寮區問卷 9 張

調查項目	選 項	人 數	百 分 比(%)
1. 洽辦事項	申 請 轄 區 地 籍 謄 本	9	100%
	申 請 跨 所 地 籍 謄 本	0	0
	地 政 業 務 諮 詢	0	0
	其 他	0	0
2. 對本所小而能地政工作站提供服務措施及項目之滿意度	非 常 滿 意	9	100%
	滿 意	0	0
	尚 可	0	0
	不 滿 意	0	0
3. 對承辦人員的服務	非 常 滿 意	9	100%

務態度滿意度	滿	意	0	0		
	尚	可	0	0		
	不	滿	意	0	0	
4. 對承辦人員的服務效率滿意度	非	常	滿	意	9	100%
	滿			意	0	0
	尚			可	0	0
	不	滿		意	0	0
5. 對本所於轄區公所設置小而能地政工作站之使用需求度	非	常	滿	意	9	100%
	有	助		益	0	0
	尚			可	0	0
	沒	助		益	0	0
6. 對本所告知地政業務相關訊息之滿意度	非	常	滿	意	0	0
	滿			意	9	100%
	尚			可	0	0
	不	滿		意	0	0
7. 其他建議	無					

伍、 各區小而能工作站滿意度差異情形：



依問卷調查結果顯示，平溪、雙溪、貢寮區公所「小而能地政工作站」之各項問題滿意比例均一致，並無差異性。

陸、查結果總檢討：

本次問卷調查結果，以本次問卷調查結果來看，民眾對於平溪、雙溪、貢寮區公所「小而能地政工作站」之「對本所小而能地政工作站提供服務措施及項目之滿意度」、「對承辦人員的服務態度滿意度」、「對承辦人員的服務效率滿意度」、「對本所於轄區公所設置小而能地政工作站之使用需求度」及「對本所告知地政業務相關訊息之滿意度」均表示滿意。另本次無民眾建議事項。