

新北市瑞芳地政事務所 111 年第 4 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，並導入李克特式計量分析表，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 10 月 1 日起至 111 年 12 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 159 件，平溪小而能工作站總數量為 96 件，貢寮小而能工作站總數量為 128 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：1 人 4%	25~40 歲：7 人 26%	40~60 歲：13 人 48%	60 歲以上：6 人 22%

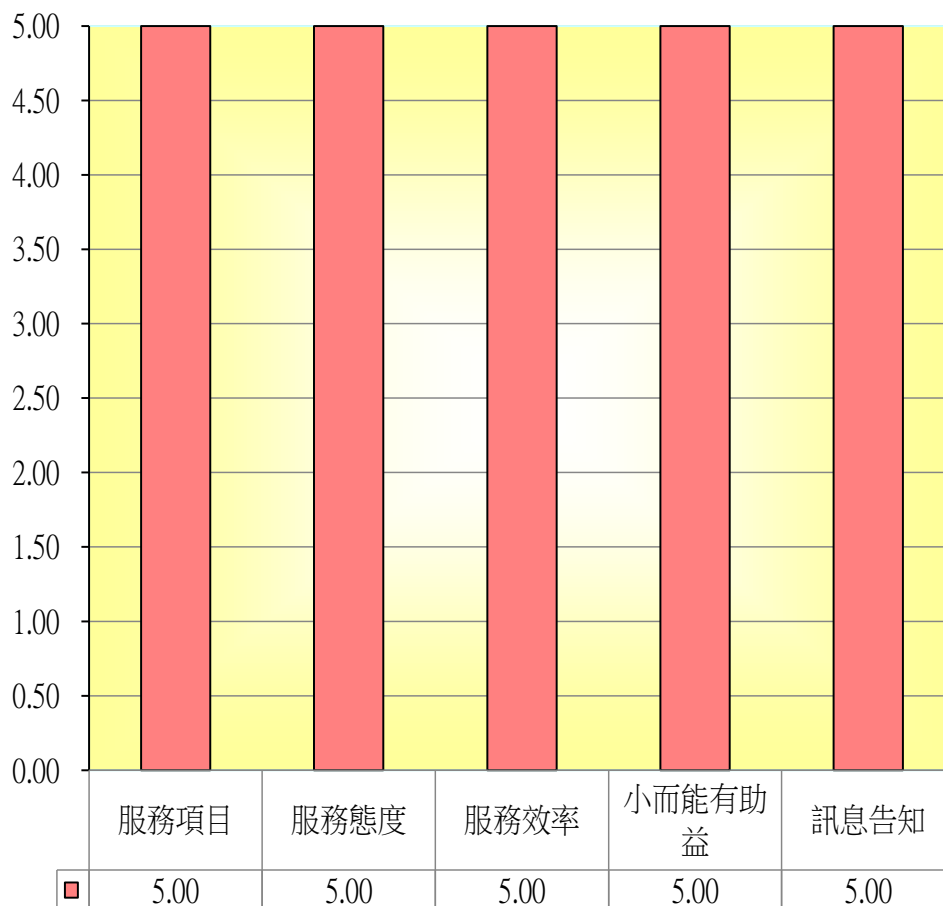
二、服務項目滿意度調查：

為使調查結果更貼近真實情況，導入李克特式量表，以 1-5 分作為計分基準，藉此讓滿意度之變動有更顯著之比較，以作為日後精進之參考。

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(5)	27	100%
	滿意(4)	0	0
	尚 可(3)	0	0
	不滿意(2)	0	0
	非常不滿意(1)	0	0
以李克特式量表計分本項平均分數		5.00	
3. 對承辦人員的服務態度滿意度	非常滿意(5)	27	100%
	滿意(4)	0	0
	尚 可(3)	0	0
	不滿意(2)	0	0
	非常不滿意(1)	0	0
以李克特式量表計分本項平均分數		5.00	
4. 對承辦人員的服務效率滿意度	非常滿意(5)	27	100%
	滿意(4)	0	0

	尚 可(3)	0	0
	不滿意(2)	0	0
	非常不滿意(1)	0	0
以李克特式量表計分本項平均分數		5.00	
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(5)	27	100%
	有助益(4)	0	0
	尚 可(3)	0	0
	沒助益(2)	0	0
	非常沒助益(1)	0	0
以李克特式量表計分本項平均分數		5.00	
6. 對本所告知地政業務相關訊息之滿意度	非常滿意(5)	27	100%
	滿意(4)	0	0
	尚 可(3)	0	0
	不滿意(2)	0	0
	非常不滿意(1)	0	0
以李克特式量表計分本項平均分數		5.00	
7. 其他建議	無		

表1 李克特式量表計分表-小而能總計



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滿意度	非常滿意(5)	9	100%
	滿意(4)	0	0
	尚 可(3)	0	0
	不滿意(2)	0	0
	非常不滿意(1)	0	0
以李克特式量表計分本項平均分數		5.00	
3. 對承辦人員的服務態度滿意度	非常滿意(5)	9	100%
	滿意(4)	0	0
	尚 可(3)	0	0
	不滿意(2)	0	0
	非常不滿意(1)	0	0
以李克特式量表計分本項平均分數		5.00	
4. 對承辦人員的服務效率滿意度	非常滿意(5)	9	100%
	滿意(4)	0	0
	尚 可(3)	0	0
	不滿意(2)	0	0
	非常不滿意(1)	0	0
以李克特式量表計分本項平均分數		5.00	
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(5)	9	100%
	有助益(4)	0	0
	尚 可(3)	0	0
	沒助益(2)	0	0

	非常沒助益(1)	0	0
以李克特式量表計分本項平均分數		5.00	
6. 對本所告知地政業務相關訊息之滿意度	非常滿意(5)	9	100%
	滿意(4)	0	0
	尚 可(3)	0	0
	不滿意(2)	0	0
	非常不滿意(1)	0	0
以李克特式量表計分本項平均分數		5.00	
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(5)	9	100%
	滿意(4)	0	0
	尚 可(3)	0	0
	不滿意(2)	0	0
	非常不滿意(1)	0	0
以李克特式量表計分本項平均分數		5.00	
3. 對承辦人員的服務態度滿意度	非常滿意(5)	9	100%
	滿意(4)	0	0
	尚 可(3)	0	0
	不滿意(2)	0	0
	非常不滿意(1)	0	0
以李克特式量表計分本項平均分數		5.00	
4. 對承辦人員的服務	非常滿意(5)	9	100%

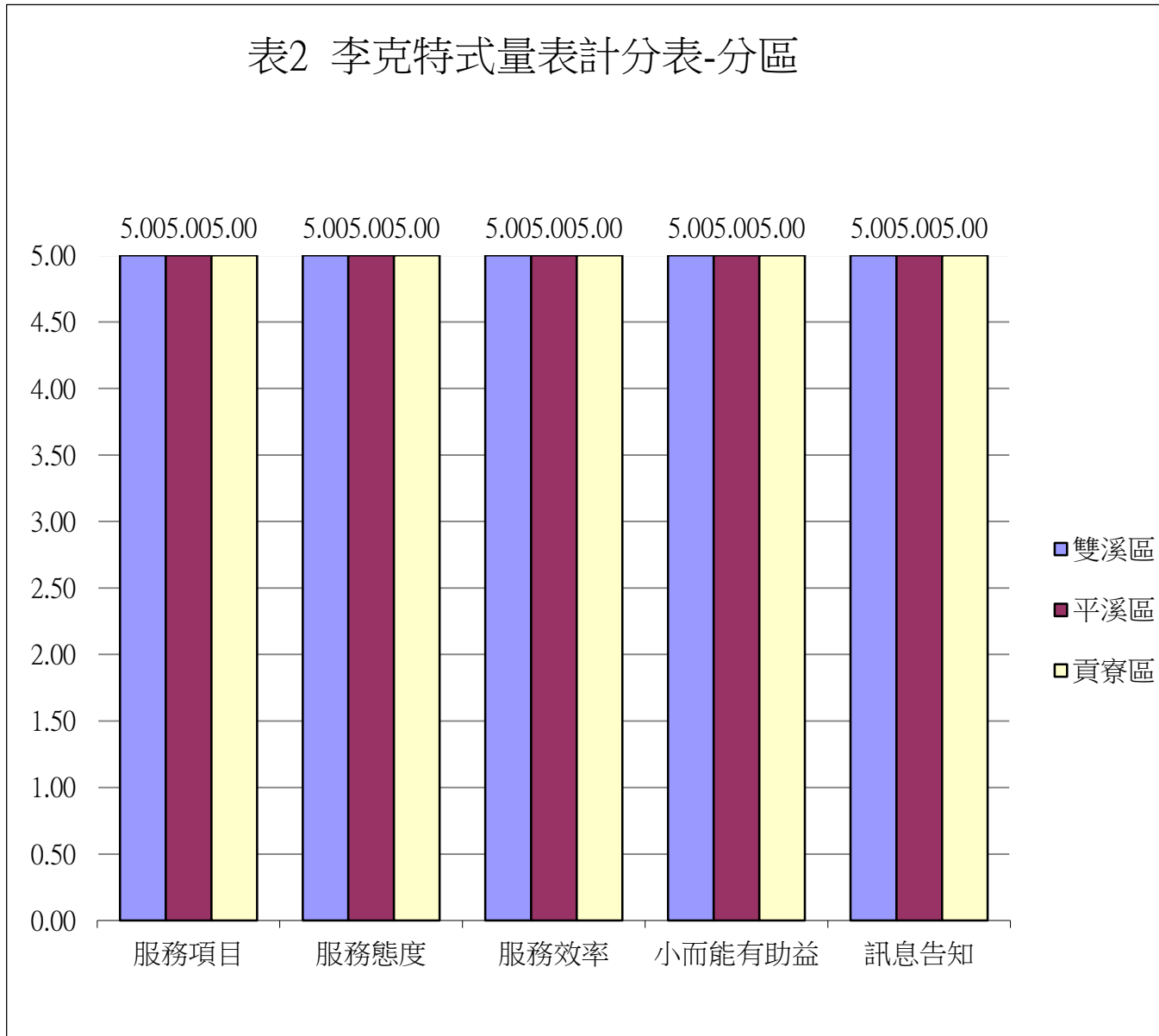
務效率滿意度	滿意(4)	0	0
	尚 可(3)	0	0
	不滿意(2)	0	0
	非常不滿意(1)	0	0
以李克特式量表計分本項平均分數		5.00	
5. 對本所於轄區公所設置小而能地政工作站之使用需求 度	非常滿意(5)	9	100%
	有助益(4)	0	0
	尚 可(3)	0	0
	沒助益(2)	0	0
	非常沒助益(1)	0	0
以李克特式量表計分本項平均分數		5.00	
6. 對本所告知地政業務相關訊息之滿意 度	非常滿意(5)	9	100%
	滿意(4)	0	0
	尚 可(3)	0	0
	不滿意(2)	0	0
	非常不滿意(1)	0	0
以李克特式量表計分本項平均分數		5.00	
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	8	89%
	申請跨所地籍謄本	1	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(5)	9	100%
	滿意(4)	0	0
	尚 可(3)	0	0
	不滿意(2)	0	0

	非常不滿意(1)	0	0
以李克特式量表計分本項平均分數		4.95	
3. 對承辦人員的服務態度滿意度	非常滿意(5)	9	100%
	滿意(4)	0	0
	尚 可(3)	0	0
	不滿意(2)	0	0
	非常不滿意(1)	0	0
以李克特式量表計分本項平均分數		5.00	
4. 對承辦人員的服務效率滿意度	非常滿意(5)	9	100%
	滿意(4)	0	0
	尚 可(3)	0	0
	不滿意(2)	0	0
	非常不滿意(1)	0	0
以李克特式量表計分本項平均分數		5.00	
5. 對本所於轄區公所設置小而能地政工作站之使用需求程度	非常滿意(5)	9	100%
	有助益(4)	0	0
	尚 可(3)	0	0
	沒助益(2)	0	0
	非常沒助益(1)	0	0
以李克特式量表計分本項平均分數		5.00	
6. 對本所告知地政業務相關訊息之滿意度	非常滿意(5)	9	100%
	滿意(4)	0	0
	尚 可(3)	0	0
	不滿意(2)	0	0
	非常不滿意(1)	0	0
以李克特式量表計分本項平均分數		5.00	
7. 其他建議	無		

表2 李克特式量表計分表-分區



伍、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」均表示非常滿意。另本次無民眾建議事項。