

新北市瑞芳地政事務所 110 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，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 110 年 10 月 1 日起至 110 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 234 件，平溪小而能工作站總數量為 102 件，貢寮小而能工作站總數量為 99 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：

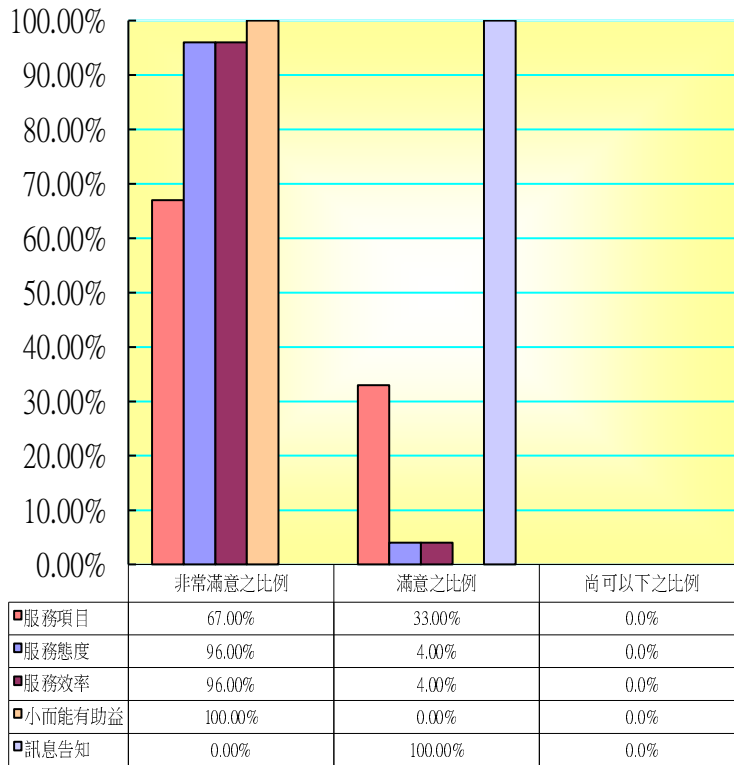
一、基本資料：

性別	女：9人(33%)		男：18人(67%)	
年齡	25歲以下：0人 0%	25~40歲：0人 0%	40~60歲：12人 44%	60歲以上：15人 56%

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	26	96%
	申請跨所地籍謄本	1	4%
	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	18	67%
	滿意	9	33%
	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	非常滿意	0	0%
	滿意	27	100%

滿意度	尚	可	0	0
	不	滿	意	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	非 常 滿 意	6	67%

政工作站提供服務措施及項目之滿意度	滿	意	3	33%		
	尚	可	0	0		
	不	滿	意	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	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					

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	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	非	常	滿	意	8	89%
	滿			意	1	11%

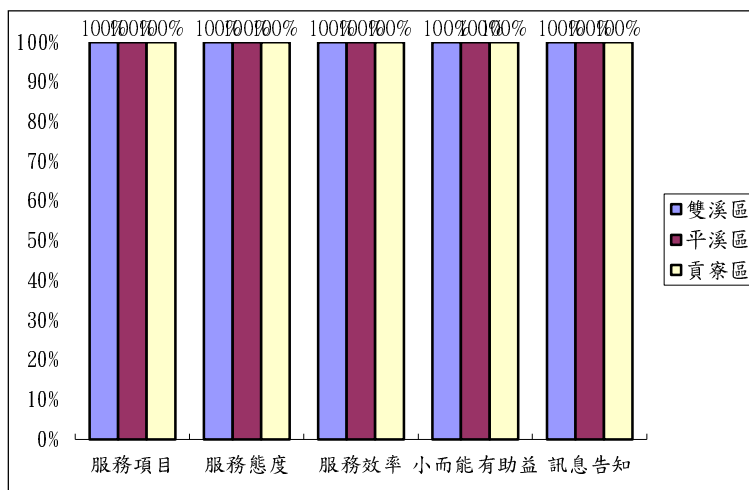
務措施及項目之滿意度	尚	可	0	0		
	不	滿	意	0		
3. 對承辦人員的服務態度滿意度	非	常	滿	意	8	89%
	滿			意	1	11%
	尚			可	0	0
	不	滿		意	0	0
4. 對承辦人員的服務效率滿意度	非	常	滿	意	8	89%
	滿			意	1	11%
	尚			可	0	0
	不	滿		意	0	0
5. 對本所於轄區公所設置小而能地政工作站之使用需求度	非	常	滿	意	9	100%
	有		助	益	0	0
	尚			可	0	0
	沒		助	益	0	0
6. 對本所告知地政業務相關訊息之滿意度	非	常	滿	意	0	0%
	滿			意	9	100%
	尚			可	0	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	非	常	滿	意	4	44%
	滿			意	5	56%
	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	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。