

新北市淡水地政事務所 107 年度 『測量服務情形調查表』成果報告

壹、調查目的：為瞭解民眾對本所測量課為民服務之滿意程度，廣納建言特設計本問卷調查，並以主動探訪方式確實掌握民眾意見。

貳、實施內容：

一、調查日期：107 年 06 月 01 日至 107 年 06 月 30 日

二、調查方式：本問卷採隨機抽樣法，針對測量外業作業之洽公人士進行調查，請受訪對象填寫問卷完畢，將問卷交由測量人員。

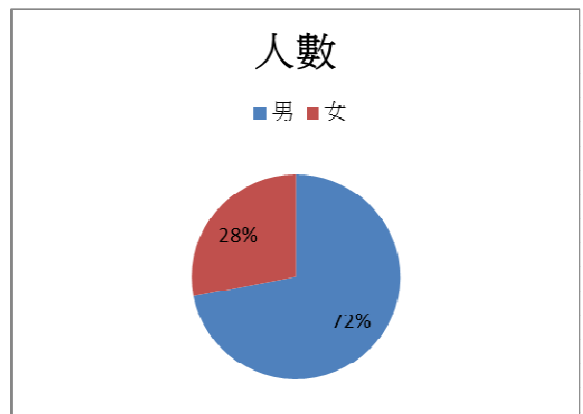
三、問卷份數：本次調查發放 100 份問卷，總計回收有效樣本 100 份，回收率達 100%。

參、調查結果統計分析：

(一)、參與問卷民眾基本資料分析：

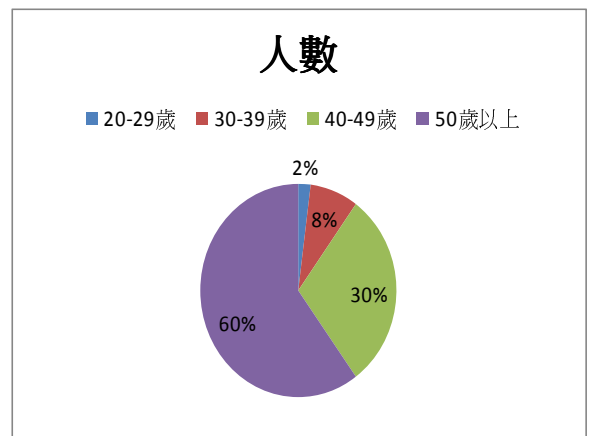
1. 性別：

性別	人數	百分比
男	72	72%
女	28	28%
總計	100	100%



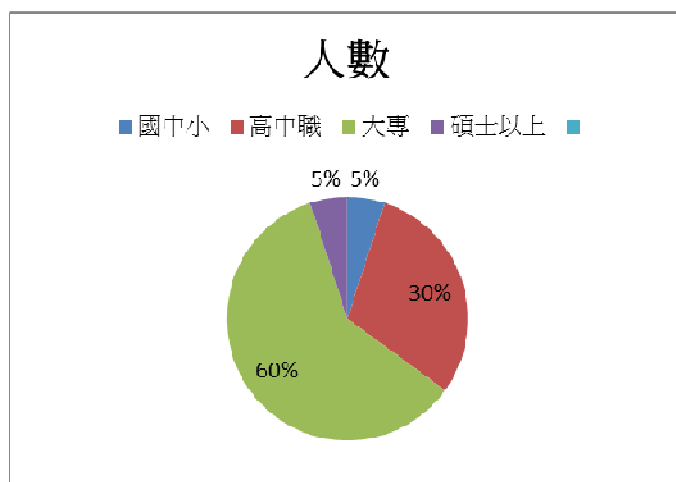
2. 年齡：

年齡	人數	百分比
20-29 歲	2	2%
30-39 歲	8	8%
40-49 歲	30	30%
50 歲以上	60	60%
總計	100	100%



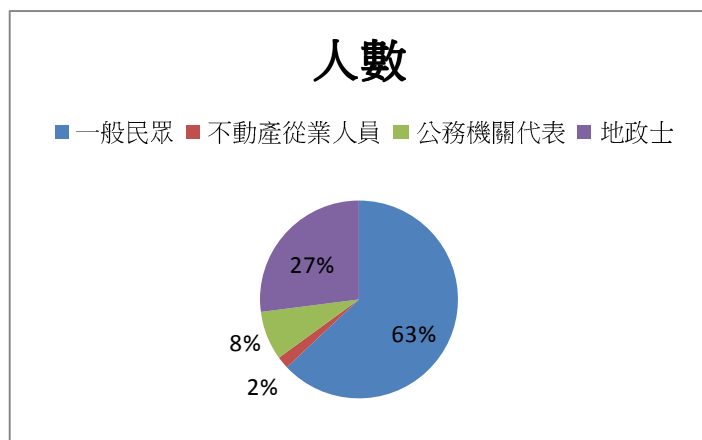
3. 教育程度：

教育程度	人數	百分比
國中小	5	5%
高中職	30	30%
大專	60	60%
碩士以上	5	5%
總計	100	100%



4. 職業

職業	人數	百分比
一般民眾	63	63%
不動產從業人員	2	2%
公務機關代表	8	8%
地政士	27	27%
總計	100	100%

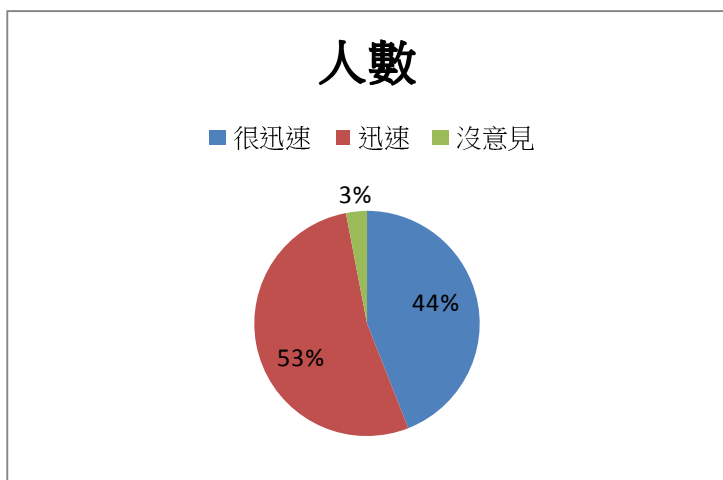


肆、測量外業服務類

1. 您覺得本所處理測量案件之效率如何？

參與調查民眾大多數覺得本所處理測量案件之效率感到迅速達 97%

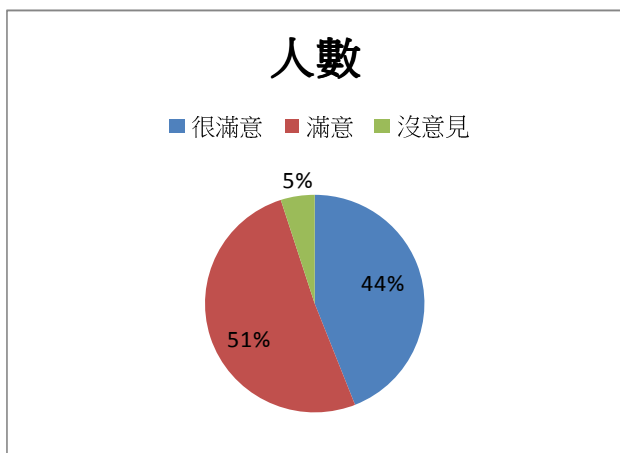
◎很迅速-44 人 ◎迅速-53 人 ◎沒意見-3 人



2. 您對本所測量外業人員之服務態度是否滿意？

參與調查民眾大多數覺得本所測量外業人員服務態度感到滿意達 95%

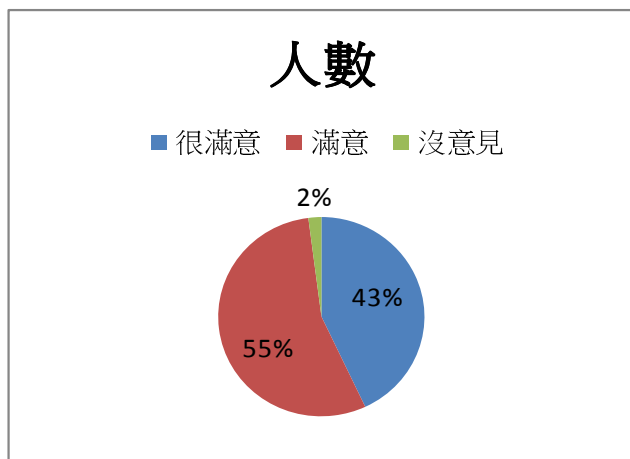
◎很滿意-44 人 ◎滿意-51 人 ◎沒意見-5 人



3. 您對本所測量案件之排定複丈期程是否滿意？

參與調查民眾大多數覺得本所測量案件排定複丈期程感到滿意達 98%

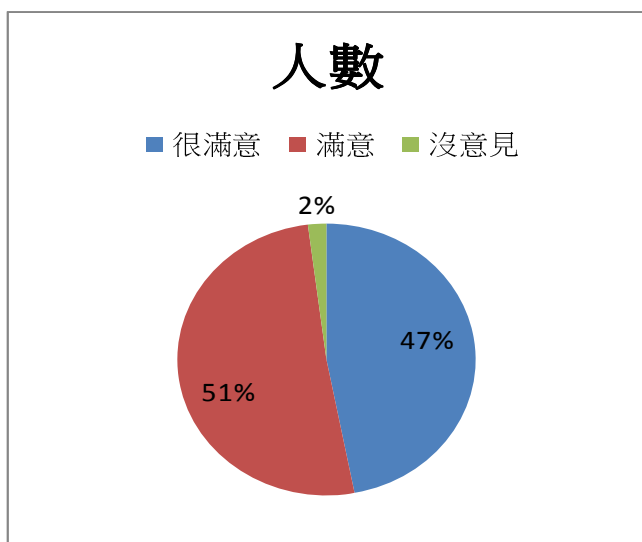
◎很滿意-43 人 ◎滿意-55 人 ◎沒意見-2 人



4. 您對測量人員按時到場施測是否滿意？

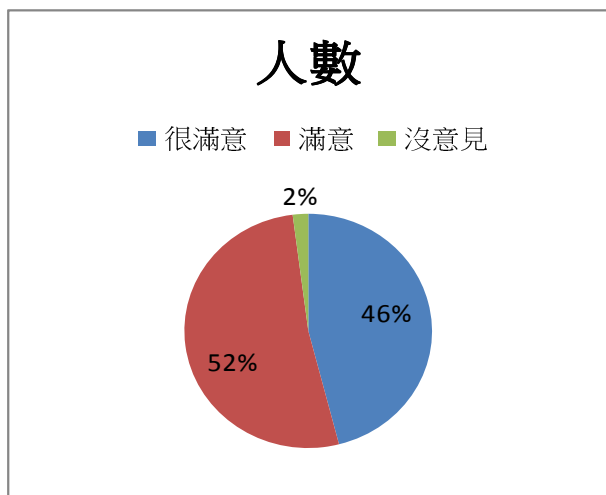
參與調查民眾大多數覺得測量人員按時到場施測感到滿意達 98%

◎很滿意-47 人 ◎滿意-51 人 ◎沒意見-2 人



5. 您對於測量結果有疑義時，測量外業人員解釋之專業度是否滿意？
參與調查民眾大多數覺得測量結果有疑義時，測量外業人員解釋之專業度感到滿意達 98%

◎ 很滿意-46 人 ◎ 滿意-52 人 ◎ 沒意見-2 人

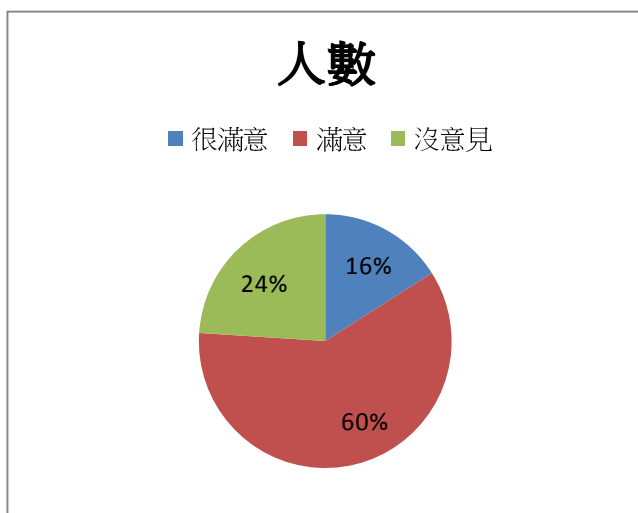


伍、測量創新服務類

1. 你對於本所目前推動『**土地一指通**』之服務是否滿意？

參與調查民眾大多數覺得本所目前推動『**土地一指通**』之服務感到滿意達 76%

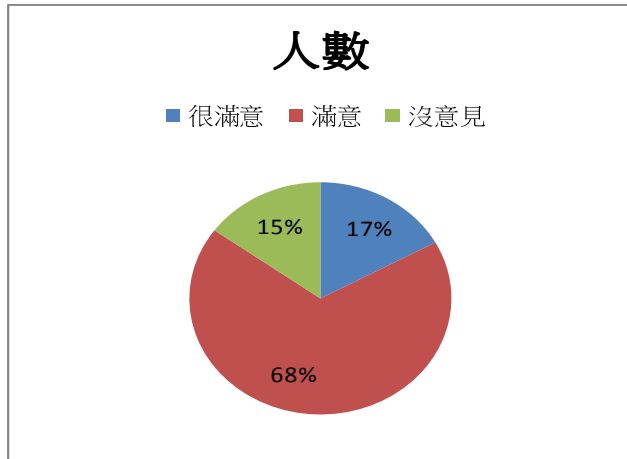
◎ 很滿意-16 人 ◎ 滿意-60 人 ◎ 沒意見-24 人



2. 你對於本所目前推動『測量外業急救包』之服務是否滿意？

參與調查民眾大多數覺得本所目前推動『測量外業急救包』服務感到滿意達 85%

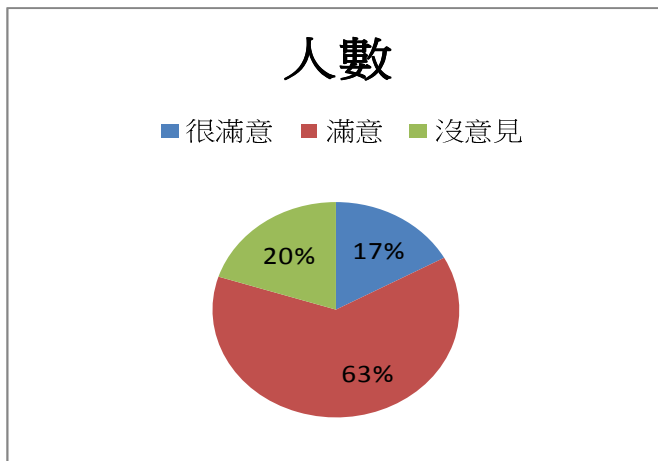
◎很滿意-17 人◎滿意-68 人◎沒意見-15 人



3. 你對於本所目前推動『地籍圖重測專區』之服務是否滿意？

參與調查民眾大多數覺得本所目前推動『地籍圖重測專區』服務感到滿意達 80%

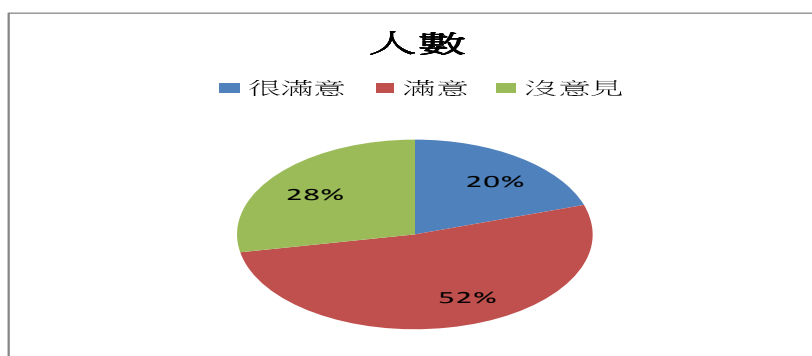
◎很滿意-17 人◎滿意-63 人◎沒意見 20 人



4. 你對於本所目前推動『測量儀器校正專區』是否滿意？

參與調查民眾大多數覺得本所目前推動『測量儀器校正專區』服務感到滿意達 72%

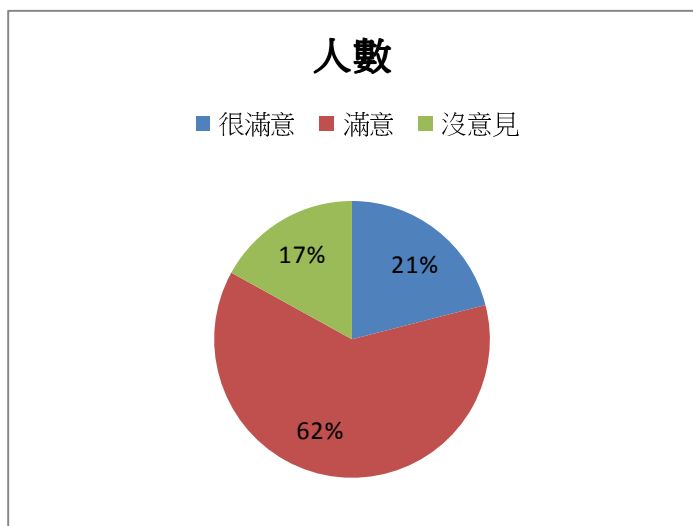
◎很滿意-20 人◎滿意-52 人◎沒意見-28 人



5. 你對於本所目前推動『跨縣市代收案件簡訊通知』是否滿意？

參與調查民眾大多數覺得本所目前推動『跨縣市代收案件簡訊通知』服務感到滿意達 83%

◎ 很滿意-21 人 ◎ 滿意-62 人 ◎ 沒意見-17 人



陸、各年度項目服務滿意度趨勢分析：

一、測量外業服務滿意度成長率

整體服務滿意度比較							
服務項目	106 年			107 年			成長率
	滿意 (含很滿意)	不滿意度 (含很不滿意)	未填寫或 沒意見	滿意 (含很滿意)	不滿意度 (含很不滿意)	未填寫或 沒意見	
(1)處理測量案件之效率	94%	0%	6%	97%	0%	3%	3%
(2)測量外業人員服務之態度	95%	0%	5%	95%	0%	5%	0%
(3)測量案件之排定複丈期程	94%	0%	6%	98%	0%	2%	4%
(4)測量人員按時到場施測	98%	0%	2%	98%	0%	2%	0%
(5)測量人員解釋之專業度	99%	0%	1%	98%	0%	2%	-1%
整體滿意度	96%	0.00%	4%	97.2%	0.00%	2.8%	1.2%

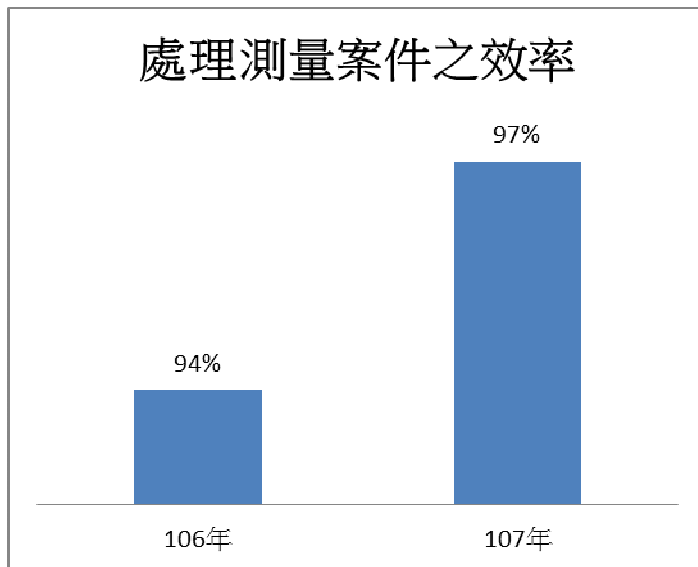
【說明】服務滿意度成長率計算式： $(\text{本年度平均服務滿意度} - \text{上年度平均服務滿意度}) \times 100\%$

本（107）年度與上年度比較，各服務項目滿意度呈現微幅成長，以處理測量案件之效率及排定複丈期成較為成長，成長率 3% 以上，惟測量人員解釋之專業度衰退 1%，但綜觀整體滿意度仍達有 97.2% 之高，另總成長率較去年微幅成長 1.2%。

二、趨勢分析：

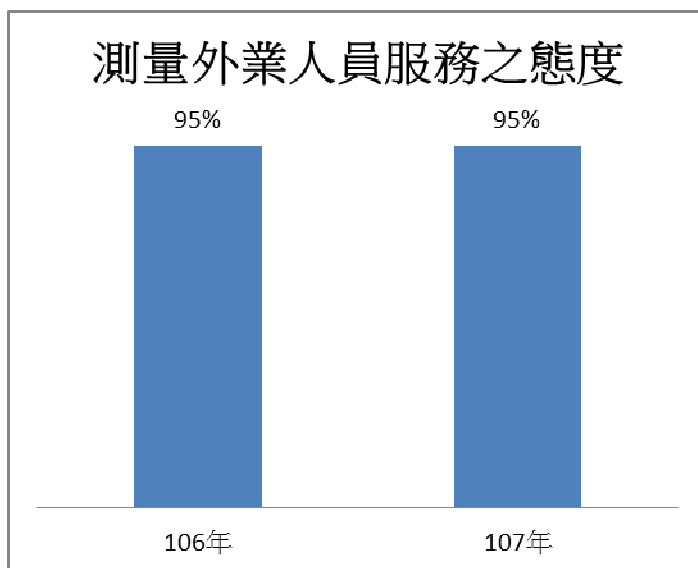
106、107 年度各項服務滿意度趨勢分析如下：

1. 處理測量案件之效率：



本次調查就本所處理測量案件之效率項目進行統計，106 年度民眾對本所處理測量案件之效率滿意度為 94%，107 年度滿意度為 97%，成長率為 3%，整體呈現微幅成長趨勢，顯示本所處理測量案件之效率受大部分民眾青睞及肯定。將持續控管案件進度及辦理專業教育訓練，以大幅提升承辦人員處理案件之流暢性及效率。

2. 測量外業人員服務之態度：

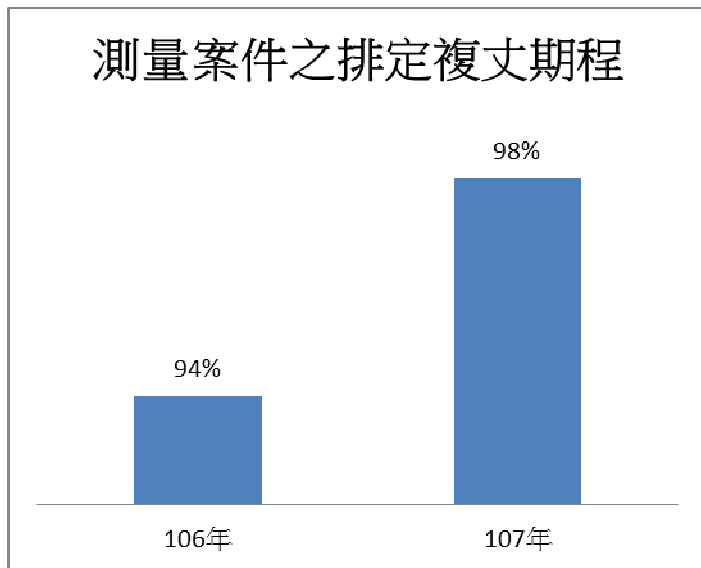


本次調查就測量外業人員服務之態度項目進行統計，106 年度民眾對本所測量人員於外業時服務態度滿意度為 95%，107 年度滿意度為 95%，整體呈現持平狀態，顯

示本所測量外業人員服務態度仍受大多數民眾的肯定與青睞。

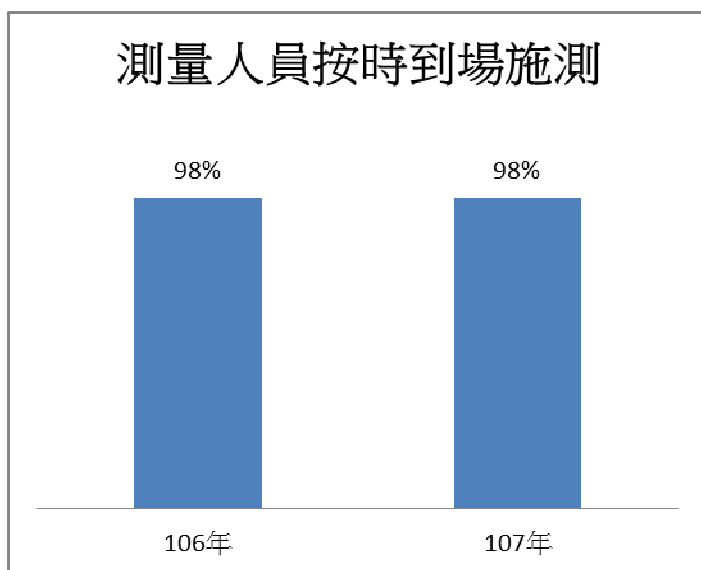
本所將持續定期舉辦為民服務教育訓練及聘請專業講師辦理服務禮儀專題講座，並透過本所六心級優良服務人員經驗分享，加強同仁們的服務禮儀及應變能力，期許讓民眾能享受到更優質的服務。

3. 測量案件之排定複丈期程：



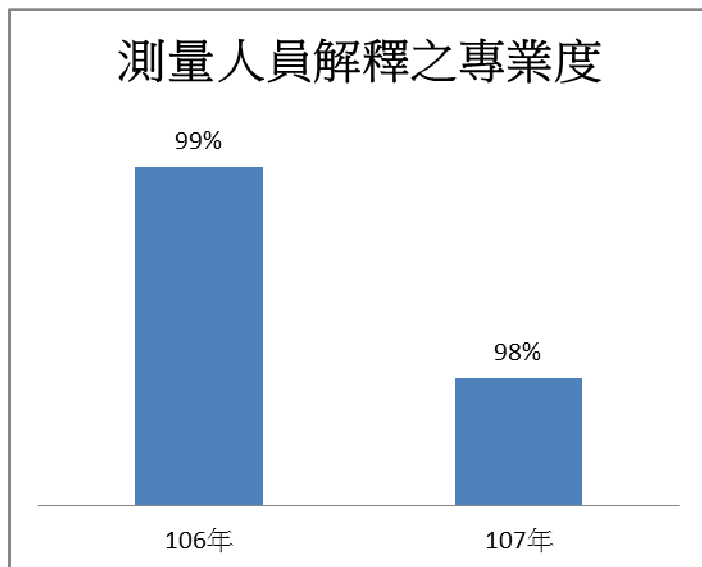
本次調查就測量案件之排定複丈期程項目進行統計，106 年度民眾對本所測量案件排定期程滿意度為 94%，107 年度滿意度為 98%，成長率 4%，將持續每周定期檢視測量案件排件期程表並針對案件數量多寡進行案件調整，並針對較複雜及地形過大之案件由檢查員陪同協助，以大幅縮短測量外業時間並加上定期舉辦專業教育訓練大幅提升測量員處理案件效率，以期待在測量案件排定上較能縮短期程。

4. 測量人員按時到場施測：



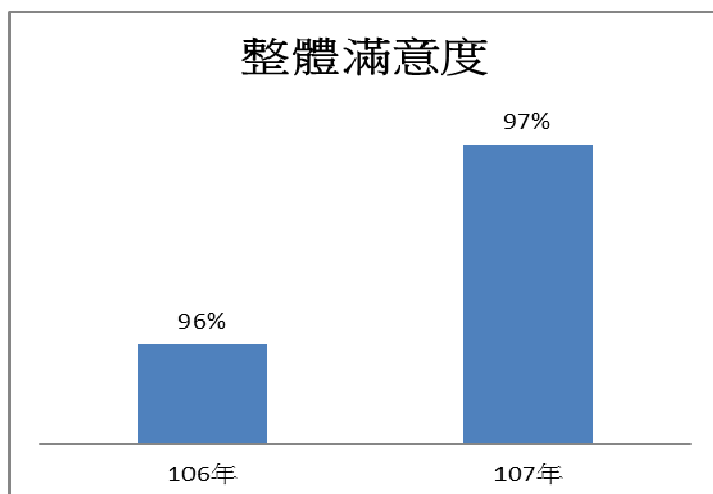
本次調查就測量人員按時到場施測項目進行統計，106 年度民眾對本所測量人員案時到場施測滿意度為 98%，107 年度滿意度為 98%，整體呈現持平狀態，根據資料顯示本所測量人員於測量案件排定時間內準時到達現場並進行施測，仍受大多數民眾肯定與青睞。

5. 測量人員解釋之專業度：



本次調查就測量人員解釋之專業度項目進行統計，106 年度民眾對於本所測量人員解釋之專業度滿意度為 99%，107 年度滿意度為 98%，微衰退 1%，本所因承辦人員青黃不接，將持續定期舉辦教育訓練及聘請專業講師辦理測量相關專題講座成效卓越，讓本所測量人員均能以專業的角度來讓民眾給予肯定與青睞。

三、整體滿意度：



106 年度民眾對本所整體服務滿意度為 96%，107 年滿意度為 97.2%，整體呈現微幅成長，依資料顯示大部分民眾對整體滿意度仍有高達 97.2%。本所測量人員將持續積極努力提升測量外業服務品質，使申辦民眾能深刻的感受到本所測量人員的熱忱及用心，此次調查民眾給予我們的肯定及青睞，將於課務會議中口頭嘉許

同仁們的辛勞與努力，期望本所同仁們齊心努力繼續保持佳績。

柒、調查結果分析：

1. 本次調查男受訪者比例為 72%、女受訪者比例為 28%。
2. 受訪者年齡主要分布在 50 歲以上，顯示此份問卷調查結果可表達目前此年齡層之需求。
3. 受訪者教育程度以高中職及大專程度居多，顯示此問卷代表擁有此學歷者對本所主流看法。
4. 受訪者以民眾為主要表達意見者。
5. 本所測量外業服務項目中根據綜上分析可得知在測量外業服務中讓受訪者民眾滿意程度高達 97.2%，顯示本所測量人員於外業時受民眾親暱及肯定。

另本所測量創新服務項目中以『**跨縣市代收案件簡訊通知**』、『**地籍圖重測專區**』、及『**測量外業急救包**』之服務滿意程度均高達 80% 以上，其次為『**土地一指通**』及『**測量儀器校正專區**』服務滿意程度為 72% 左右，由以上分析可得知本所測量創新服務項目中均讓受訪者滿意，惟『**土地一指通**』及『**測量儀器校正專區**』因推辦不久，部分民眾尚未瞭解服務內容，故表示沒意見，將透過活動、本所粉絲團加強宣導及發布相關新聞稿，讓民眾廣為週知。本課也將繼續提升專業素養及熱忱的態度來提高本所為民服務之形象。