

# 臺北縣新店地政事務所測量人員服務滿意度問卷調查報告

2009/7/31

測量課

## 一、調查目的：

為提昇本所測量精度與為民服務品質及測量的時效，透過問卷調查欲瞭解：

- (一) 民眾對於測量人員的服務態度及專業知識是否滿意。
- (二) 對於本所處理測量作業案件效率是否滿意。
- (三) 對於土地界樁宅配服務是否滿意。

## 二、調查對象：

申請複丈案件之民眾。

## 三、調查時間：

民國98年5月1日至6月30日，為期2個月。

## 四、調查方法：

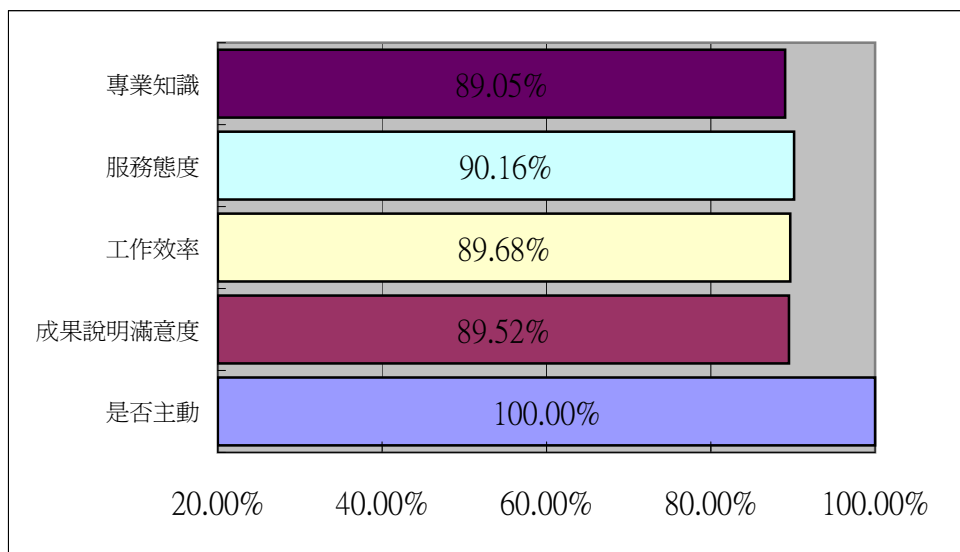
由本所測量員外業時分發問卷調查表，並當場填寫及回收。

## 五、調查結果：

本次調查共計發出問卷200份，回收126份，回收率為63%

回收問卷中，有效問卷126份。

各項滿意度調查結果



是否主動	100.00%
成果說明滿意度	89.52%
工作效率	89.68%
服務態度	90.16%
專業知識	89.05%
<b>平均滿意度</b>	<b>91.7%</b>

## 六、結果分析：

1. 本次問卷調查中，在性別上以男性最多佔95人、女生31人，年齡大致分布在30~49歲間；在教育程度上以高中(職)及大學(專)佔多數；而職業上以一般民眾為多。
2. 關於測量人員是否準時到現場方面，100%受訪者表示「是」，表本所測量人員都依規定時間至現場測量。本課於課務會議上會宣導同仁如遇下雨天或時間延遲必須先支會申請人，避免申請人至現場等候太久。
3. 關於本所測量人員測量成果及說明方面，99.00%的受訪者表示「非常滿意」及「滿意」，表示民眾對測量案件的成果及測量人員的說明表示滿意。
4. 關於測量人員之工作效率方面，100%的受訪者表示「非常滿意」及「滿意」，表示民眾對測量人員工作效率表示滿意。
5. 關於測量人員之服務態度方面，100%的受訪者表示「非常滿意」及「滿意」，表示民眾對測量人員服務態度表示滿意。
6. 關於本所測量人員之專業知識方面，99.00%的受訪者表示「非常滿意」及「滿意」，表示民眾對測量人員的專業知識表示滿意。
7. 關於民眾是否了解本所界樁宅配服務方面，93.00%的受訪者表示知道此項服務，有36%的受訪者知道該項服務但未曾利用過，表示大多民眾都知道該項服務。
8. 普遍而言，本次問卷調查受訪者對於本所測量人員之服務平均滿意度高達91.7%。

## 七、隨附資料：

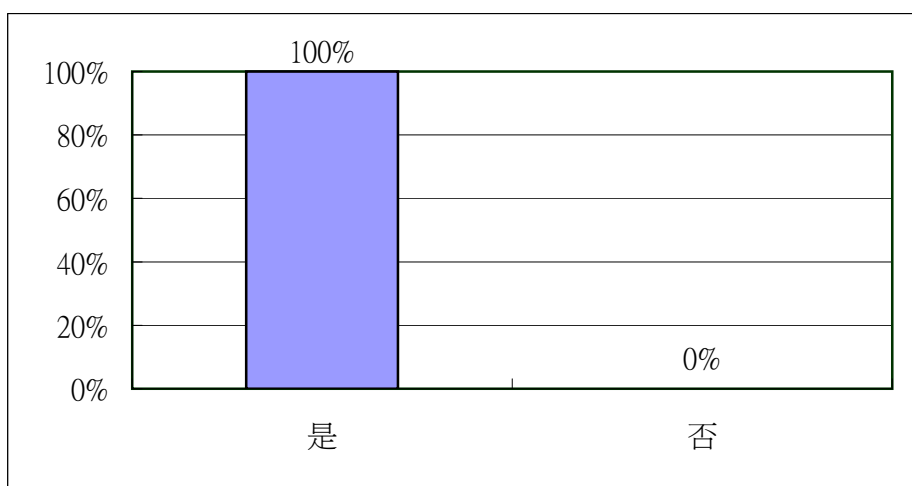
調查表(調查結果統計表)

# 臺北縣新店地政事務所測量人員服務滿意度問卷調查表

## 問卷調查結果統計

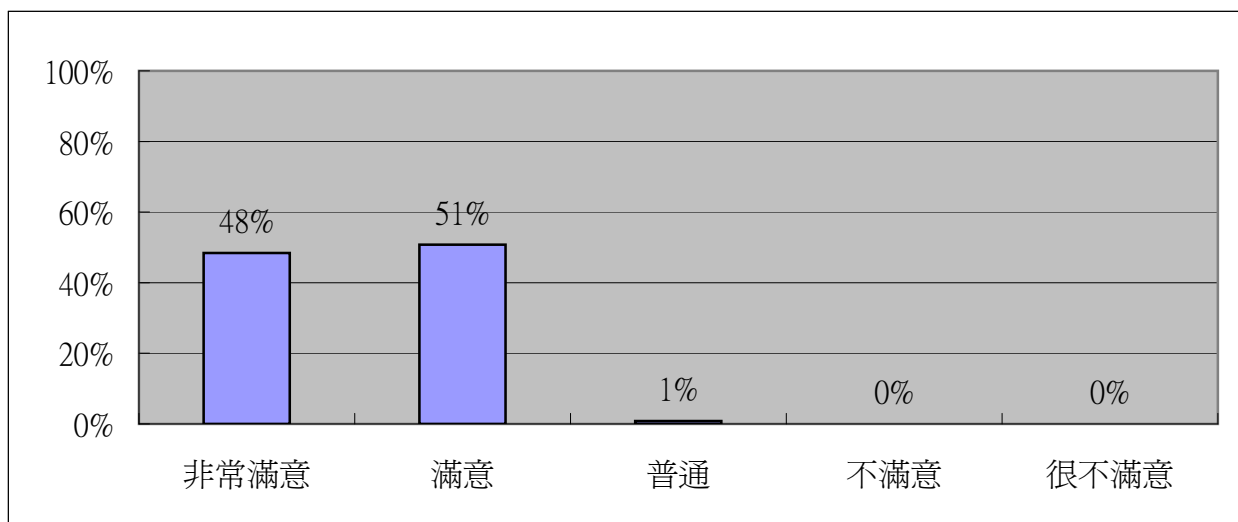
### 一、請問您本所測量人員是否準時至現場測量？

是	否
126	0
100%	0%



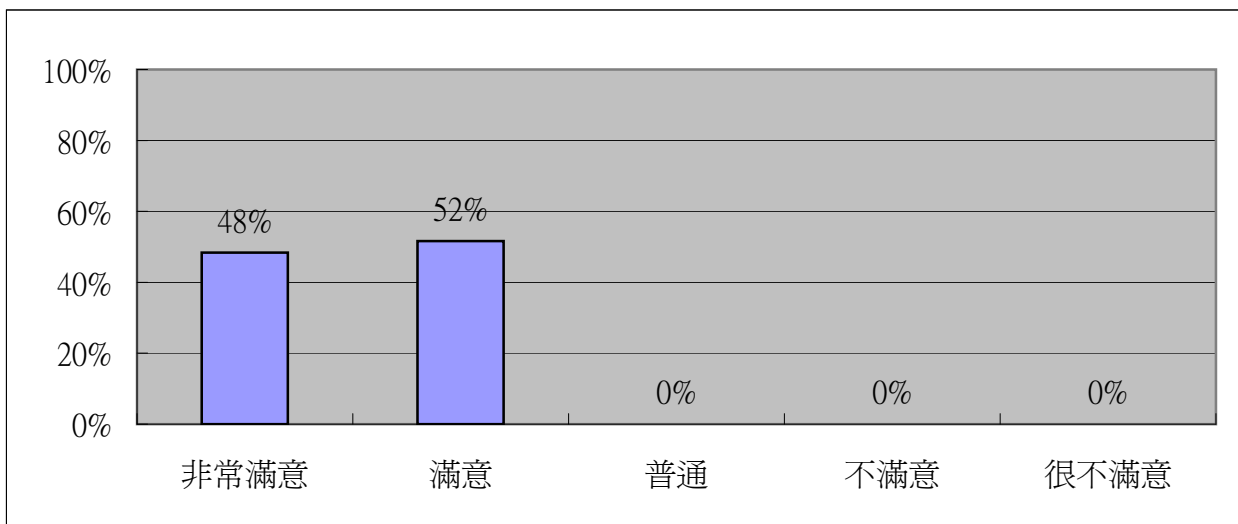
### 二、請問您對於本所測量人員測量成果及說明是否滿意？

非常滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	平均滿意度
61	64	1	0	0	89.52%
48%	51%	1%	0%	0%	



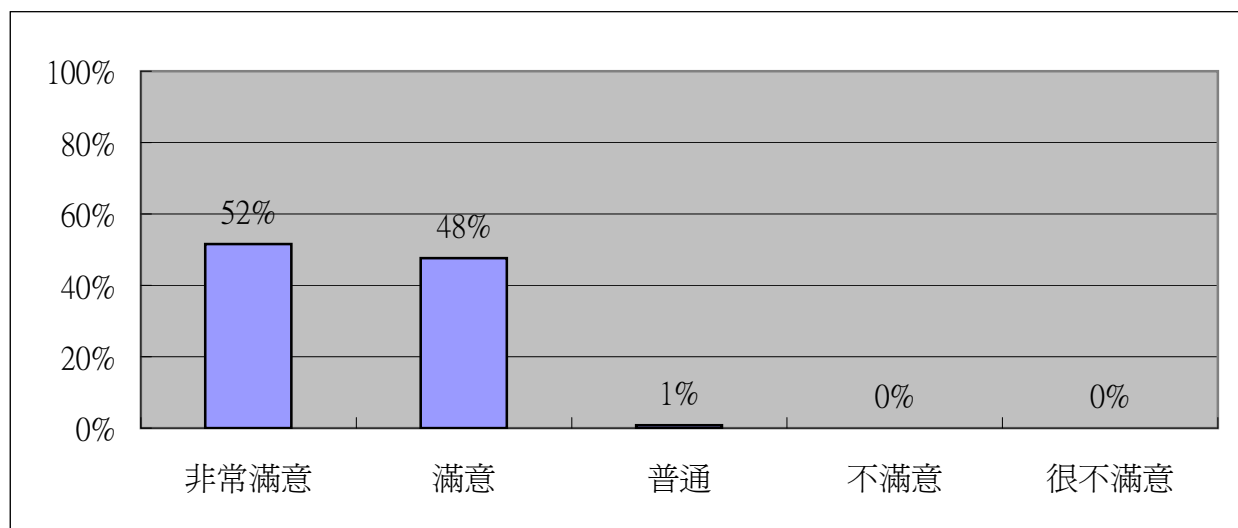
### 三、請問您對本所測量人員之工作效率是否滿意？

非常滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	平均滿意度
61	65	0	0	0	89.68%
48%	52%	0%	0%	0%	



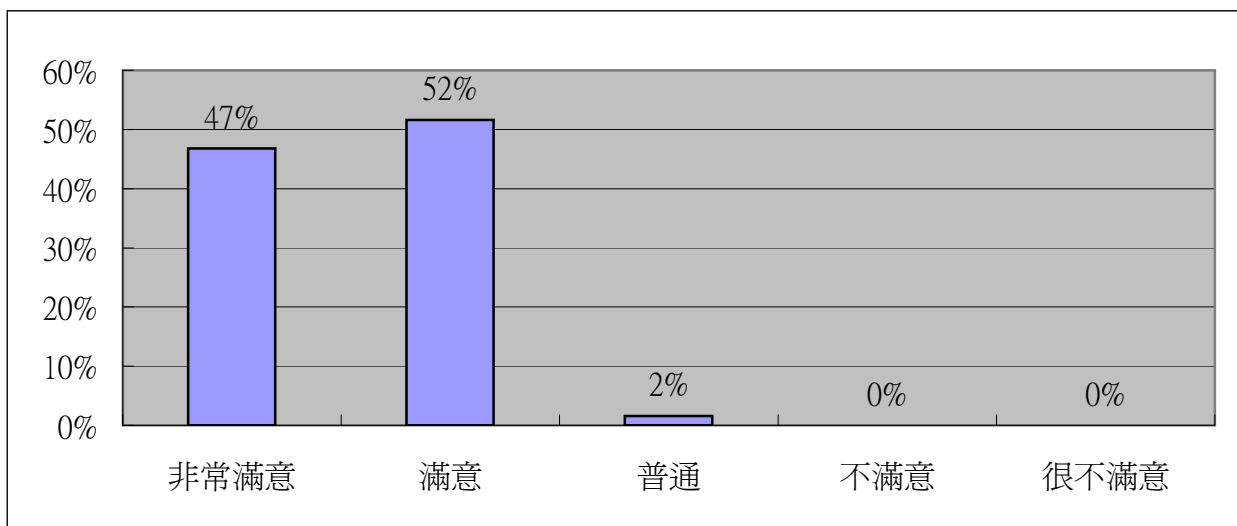
### 四、請問您對於本所測量人員服務態度滿意嗎？

非常滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	平均滿意度
65	60	1	0	0	90.16%
52%	48%	1%	0%	0%	



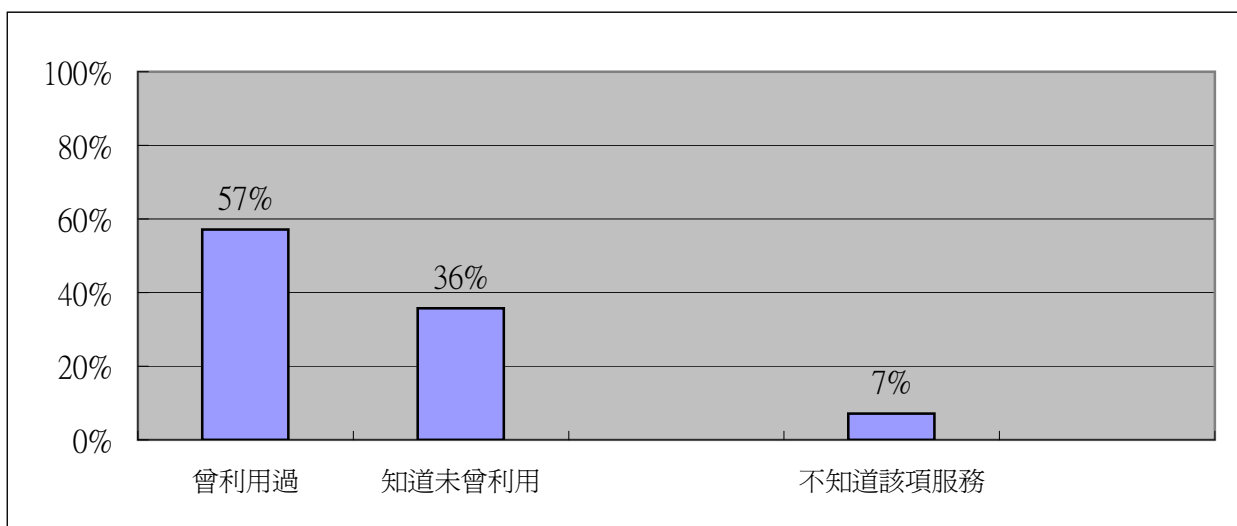
五、請問您對本所測量人員的專業知識是否滿意？

非常滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	平均滿意度
59	65	2	0	0	89.05%
47%	52%	2%	0%	0%	



六、請問您知道本所有辦理界樁宅配服務嗎？

曾利用過	知道未曾利用	不知道該項服務
72	45	9
57%	36%	7%



## 七、您對本所測量人員或其工作情形，有否建議事項？

無

### 個人基本資料

性別				
男	女	空白		
95	31	0		
年齡				
20-29歲	30-39歲	40-49歲	50歲以上	
9	41	42	34	
教育程度				
國中小	高中職	大學(專)	碩士以上	
16	46	61	3	
職業類別				
一般民眾	地政士	公務機關代表	不動產從業人員	銀行從事人員
78	26	19	3	0

