

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

2010/8/11

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99年7月1日至7月30日，為期1個月。

四、調查方法：

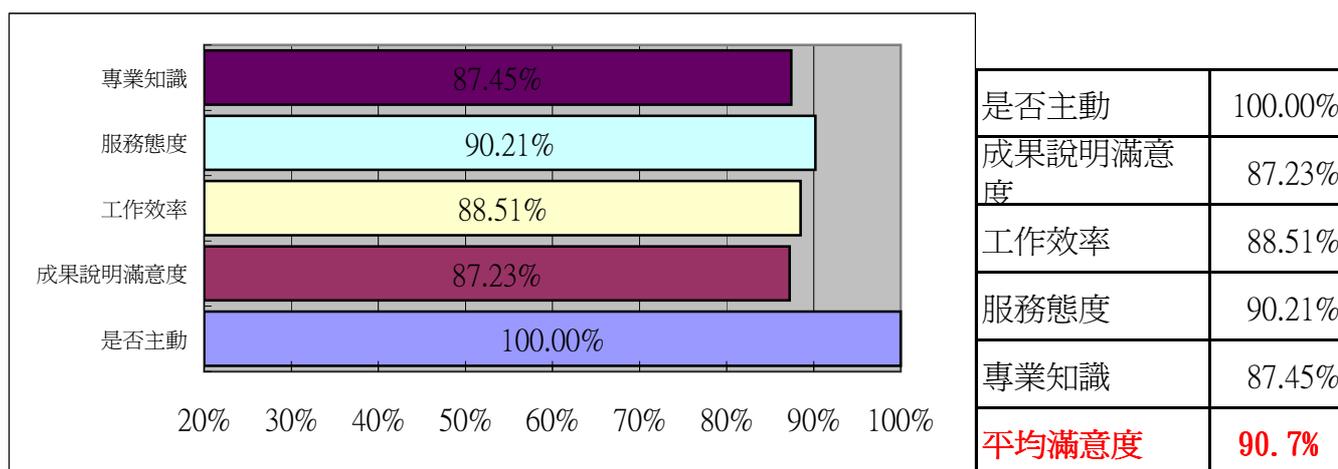
由本所測量員外業時分發問卷調查表，並當場填寫及回收。

五、調查結果：

本次調查共計發出問卷150份，回收94份，回收率為63%

回收問卷中，有效問卷94份。

各項滿意度調查結果



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。

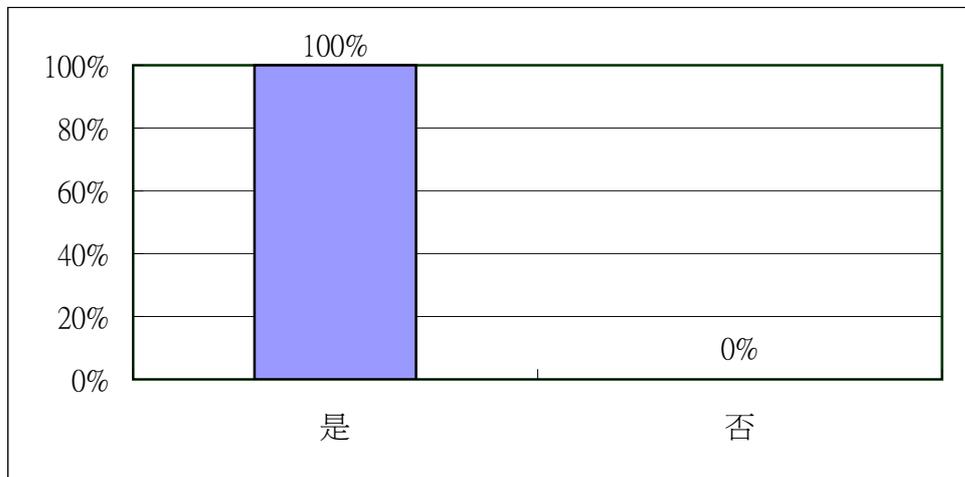
七、隨附資料：

調查表(調查結果統計表)

一、請問您本所測量人員是否準時至現場測量？

1. 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。

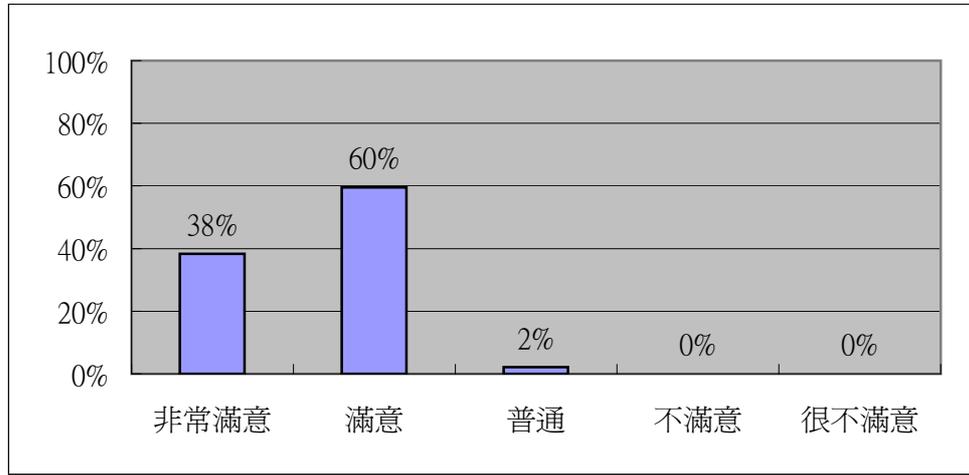
是	否
94	0
100%	0%



二、請問您對於本所測量人員測量成果及說明是否滿意？

2. 關於本所測量人員測量成果及說明方面，98.00%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。

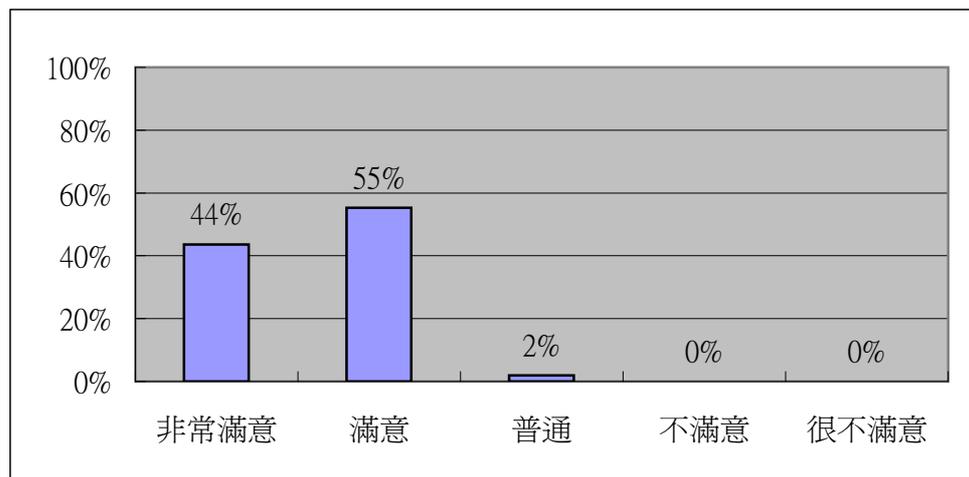
非常滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	平均滿意度
36	56	2	0	0	87.23%
38%	60%	2%	0%	0%	



三、請問您對本所測量人員之工作效率是否滿意？

3. 關於測量人員之工作效率方面，99%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。

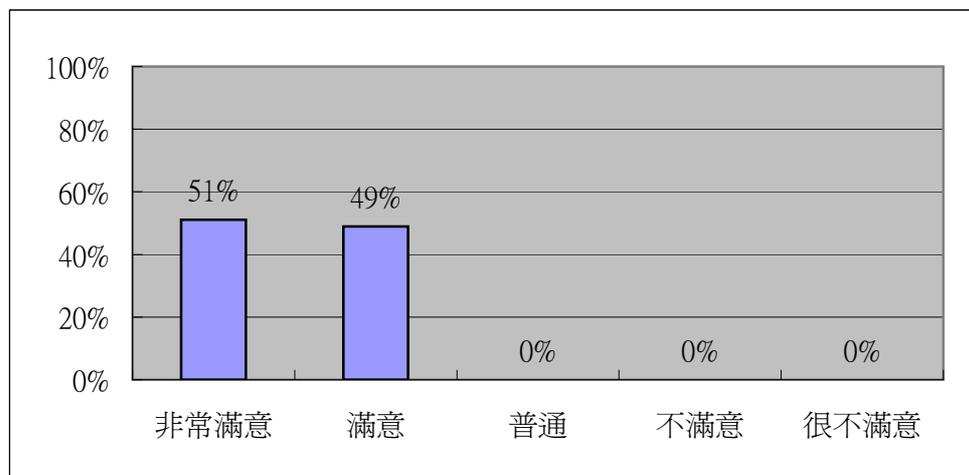
非常滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	平均滿意度
41	52	1	0	0	88.51%
44%	55%	2%	0%	0%	



四、請問您對於本所測量人員服務態度滿意嗎？

4. 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。

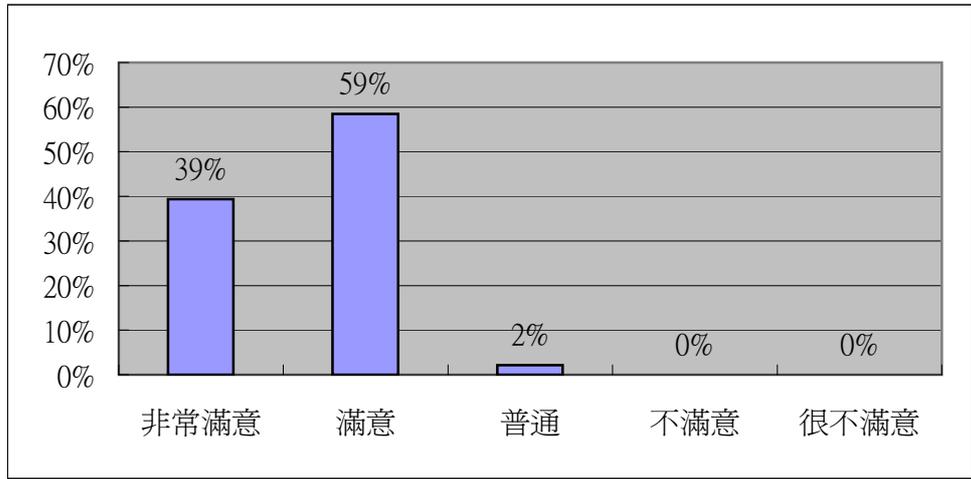
非常滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	平均滿意度
48	46	0	0	0	90.21%
51%	49%	0%	0%	0%	



五、請問您對本所測量人員的專業知識是否滿意？

5. 關於本所測量人員之專業知識方面，98.00%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，本課為增進測量人員對專業之瞭解及測量內外業技術傳承，以強化自信心及提昇測量作業品質，利用課務會議時間，由測量同仁輪流進行專題簡報。

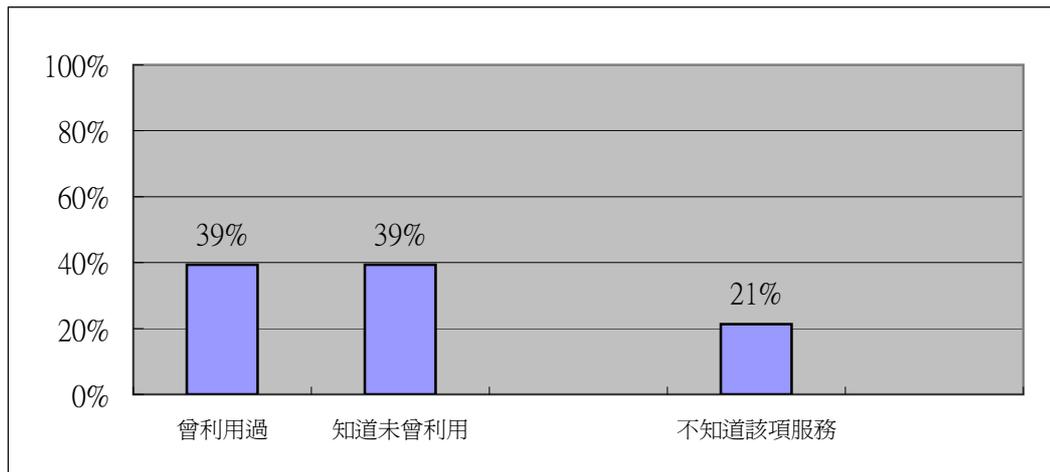
非常滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	平均滿意度
37	55	2	0	0	87.45%
39%	59%	2%	0%	0%	



六、請問您知道本所有辦理界樁宅配服務嗎？

6. 關於民眾是否了解本所界樁宅配服務方面，78%的受訪者表示知道此項服務，有39%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。本所為推廣土地界標埋設之觀念，以減少日後土地界址之爭議，積極推廣界標宅配服務措施，並於一樓收件處透過液晶螢幕播放有關界標宅配宣導，讓民眾了解本所有此項服務措施。

曾利用過	知道未曾利用	不知道該項服務
37	37	20
39%	39%	21%

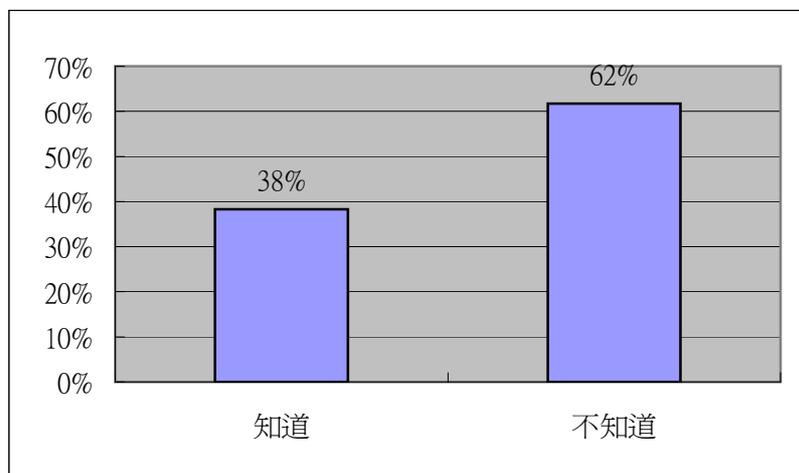


政令宣導：請問您知道本所99年度辦理安坑地區委外地籍圖重測作業嗎？

由以下圖表可知，僅有38%的民眾知道本所99年度在辦理安坑地區委外地籍圖重測作業，卻有62%的民眾不知道本所今年度在辦理安坑地區重測作業，因此如何提高民眾了解本所進行的作業項目是本所日後努力的重點。

本課在99年度1月份有針對安坑地籍圖重測發布一則新聞稿〈新店安坑地籍圖重測 提昇測繪精度保障產權〉讓民眾了解有關重測之意義。

知道	不知道
36	58
38%	62%



個人資料

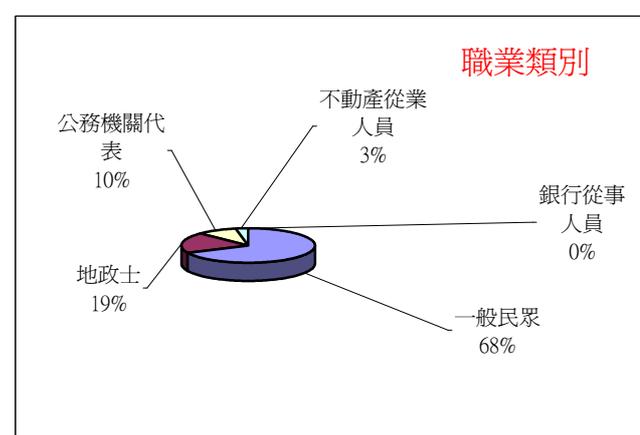
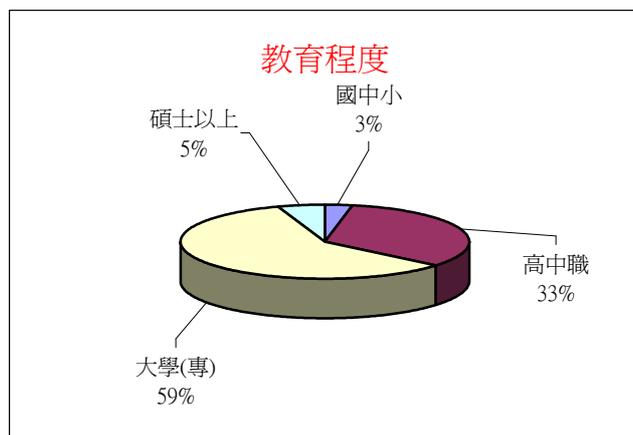
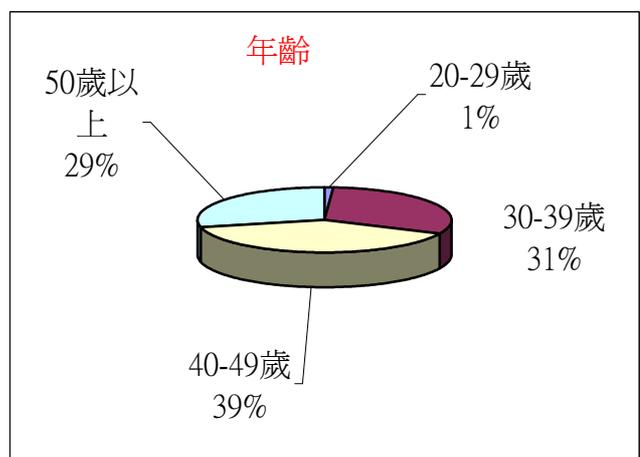
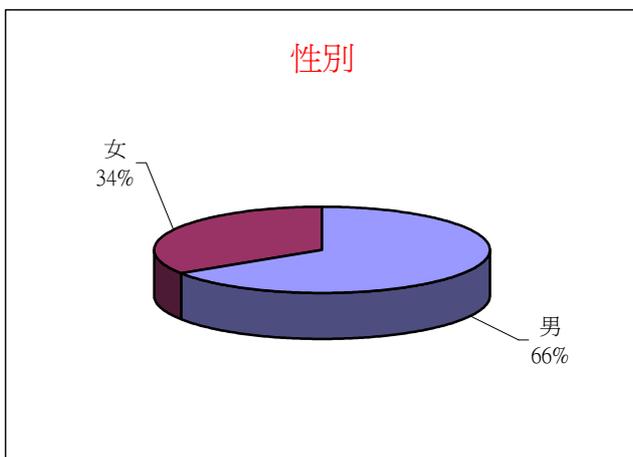
本次問卷調查中，在性別上以男性最多佔62人、女生32人，年齡大致分布在40-49歲間；在教育程度上以高中(職)及大學(專)佔多數；而職業上以一般民眾為多。

性別	
男	女
62	32

年齡			
20-29歲	30-39歲	40-49歲	50歲以上
1	29	37	27

教育程度			
國中小	高中職	大學(專)	碩士以上
3	31	55	5

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
64	18	9	3	0



民眾建議

本問卷開放式問答中，部分受訪者對於本所測量人員服務滿意度提出之建議，整理如下：

編號	改進意見與建議	電話
4	測量人員非常辛苦，請給予實質的補助	29121343
10	天氣非常炎熱，小心中暑	915877871
49	女性承辦員滿溫柔的	27337200
76	辛苦了	28850022
77	感恩	66289779

結論

本次問卷調查中，民眾對於本所測量人員服務之滿意度大致高達9成。

綜合以上的分析受訪者對本所之服務多持滿意的評價，因此測量人員在各方面皆能符合民眾之要求。對測量課言而仍有需要在改進、進步的空間，所以本所將會不斷的加強與訓練測量的專業領域及測量人員服務態度，以求盡善盡美。

針對案件方面進行每週稽催逐案控管，以避免案件積壓情形；測量課在98年開始落實案件逐案自我檢查表，主動發現案件缺失以降低錯誤率。

主管每月至少一次外業督導深入基層，了解測量人員與民眾之間應對能力及案件處理情形。

為提昇測量專業素養，積極辦理內外部教育訓練。內部教育訓練由測量人員於每單月課務會議上與同仁進行簡報；外部教育聘請外部講師針對測量專業知識與同仁分享，以增進同仁測量專業知識。

便民服務方面透過所內液晶螢幕及外網顯示測量案件排定情形，以達資訊公開化，並於外網設置地籍圖重測專區，供民眾便利查詢。

今年度（99）測量課也製作了測量業務折頁文宣，以增加民眾對測量業務的了解。

本課將持續不斷的業務改革，落實企業化政府，達到完美服務品質的目標，繼續朝著效率、服務百分百邁進，並全力落實以為服務宗旨之目標。