

新北市瑞芳地政事務所 112年7月份第1次電話滿意度及 線上滿意度問卷調查分析報告

壹、前言：

為探求民眾對於本所登記、測量人員服務態度、專業度及本所洽公環境、案件結案訊息告知措施之滿意程度，並於民眾表達不滿意見時能建立積極回應之機制，以確保能正確了解民眾對本所服務之滿意程度，作為本所改進為民服務工作品質之參考。

貳、調查方法及結果：

一、調查方式：

- (一) 電話滿意度：本所每位初審及測量人員所辦理之案件各抽查3件，並以專人以電話進行訪查。
- (二) 線上滿意度問卷：於案件收據設置滿意度問卷調查，民眾以手機掃描滿意度QR CODE即可線上填寫問卷。

二、調查期間與數量：

- (一) 電話滿意度：自112年7月1日至112年7月15日止，計有4位審查及2位測量員受理案件納入調查母體，總數量97件(登記課81件、測量課16件)；本次6位人員，惟劉長興、測量員陳維良不足數，調查件數登記課共11件，測量課共4件，總計15件。
- (二) 線上滿意度問卷：自112年7月1日至112年7月15日止，線上滿意度調查0件。

三、調查結果：

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。

(一)登記案件電話及線上滿意度

調查項目	選 項	人 數	百分比(%)
請問您對本所審查人員之「服務態度」滿意程度	非常滿意(5)	11	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	
請問您對本所審查人員之「專業性」滿意程度	非常滿意(5)	11	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	
請問您對本所「洽公環境」滿意程度	非常滿意(5)	11	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	
請問您對本所「案件結案後訊息告知方式」滿意程度	非常滿意(5)	11	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	
其他建議事項或不滿意情形	無。		

(二)測量案件電話及線上滿意度

調查項目	選 項	人 數	百分比(%)
------	-----	-----	--------

您本次申請之案件類型為下列何者？	鑑界	3	75%
	土地分割	1	25%
	建物第一次測量	0	0%
	陽臺補登	0	0%
	其他	0	0%
您對於測量案件之排定複丈期程是否滿意？	非常滿意(5)	4	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	
您對於測量人員依時間到場施測是否滿意？	非常滿意(5)	4	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	
您對於測量人員之辦理案件效率是否滿意？	非常滿意(5)	4	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	
您對於測量人員之服務態度是否滿意？	非常滿意(5)	4	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	
您對於測量人員之專業度是否滿意？	非常滿意(5)	4	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	
您的建議或需改進事項(如需本所回復，請您提供姓名及聯絡方式，若無提供，所提之意見將留供參考，惟不予回復)			
您對於可於申辦鑑界案件時加購測量成果圖份數是否滿意?	非常滿意(5)	4	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	
您對於複丈前3日簡訊提醒測量時間是否滿意?	非常滿意(5)	4	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	
性別	男	3	75%
	女	1	25%
	其他	0	0%
年齡	30歲以下	0	0%
	30~39歲	1	25%
	40~49歲	0	0%
	50~59歲	2	50%
	60歲以上	1	25%
教育程度	國小及國小以下	0	0%
	國(初)中	0	0%
	高中(職)	3	75%
	大學/專科	1	25%
	研究所以上	0	0%
身分/職業	一般民眾	3	75%
	地政士	1	25%

	不動產相關從業人員 (不含地政士)	0	0%
	公務機關代表	0	0%
	其他	0	0%

四、調查結果分析：

本次電話滿意度問卷調查結果顯示：民眾對於本所審查人員之「服務態度」、「專業性」、「洽公環境及案件結案後訊息告知方式」、測量員之「測量案件排定期程」、「依時間到場施測」、「辦理案件效率」、「服務態度」、「專業度」、「可於申辦鑑界案件時加購測量成果圖份數」、「複丈前 3 日簡訊提醒測量時間」均表示非常滿意。

新北市瑞芳地政事務所 112年7月份第2次電話滿意度及 線上滿意度問卷調查分析報告

壹、前言：

為探求民眾對於本所登記、測量人員服務態度、專業度及本所洽公環境、案件結案訊息告知措施之滿意程度，並於民眾表達不滿意見時能建立積極回應之機制，以確保能正確了解民眾對本所服務之滿意程度，作為本所改進為民服務工作品質之參考。

貳、調查方法及結果：

一、調查方式：

- (一) 電話滿意度：本所每位初審及測量人員所辦理之案件各抽查3件，並以專人以電話進行訪查。
- (二) 線上滿意度問卷：於案件收據設置滿意度問卷調查，民眾以手機掃描滿意度QR CODE即可線上填寫問卷。

二、調查期間與數量：

- (一) 電話滿意度：自112年7月16日至112年7月31日止，計有5位審查及2位測量員受理案件納入調查母體，總數量90件(登記課71件、測量課19件)；本次7位人員，惟游婷卉不足數，調查件數登記課共13件，測量課共6件，總計19件。
- (二) 線上滿意度問卷：自112年7月16日至112年7月31日止，線上滿意度調查0件。

三、調查結果：

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。

(一)登記案件電話及線上滿意度

調查項目	選 項	人 數	百 分 比(%)
請問您對本所審查人員之「服務態度」滿意程度	非常滿意(5)	13	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	
請問您對本所審查人員之「專業性」滿意程度	非常滿意(5)	13	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	
請問您對本所「洽公環境」滿意程度	非常滿意(5)	13	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	
請問您對本所「案件結案後訊息告知方式」滿意程度	非常滿意(5)	13	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	
其他建議事項或不滿意情形	民眾(112年瑞登字第16050號)表示送件時有明確先告知收件櫃檯要郵寄，但卻要她再跑一趟來領件，造成她的困擾。		

(二)測量案件電話及線上滿意度

調查項目	選 項	人 數	百 分 比(%)
您本次申請之案件類型為下列何者？	鑑界	4	67%
	土地分割	0	0%
	建物第一次測量	2	33%
	陽臺補登	0	0%
	其他	0	0%
您對於測量案件之排定複丈期程是否滿意？	非常滿意(5)	5	83%
	滿 意(4)	1	17%
	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		4.83	
您對於測量人員依時間到場施測是否滿意？	非常滿意(5)	6	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	
您對於測量人員之辦理案件效率是否滿意？	非常滿意(5)	6	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	
您對於測量人員之服務態度是否滿意？	非常滿意(5)	6	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	
您對於測量人員之專業度是否滿意?	非常滿意(5)	6	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	
您的建議或需改進事項(如需本所回復，請您提供姓名及聯絡方式，若無提供，所提之意見將留供參考，惟不予回復)			
您對於可於申辦鑑界案件時加購測量成果圖份數是否滿意?	非常滿意(5)	6	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	
您對於複丈前3日簡訊提醒測量時間是否滿意?	非常滿意(5)	6	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	
性別	男	1	17%
	女	5	83%
	其他	0	0%
年齡	30歲以下	0	0%
	30~39歲	0	0%
	40~49歲	0	0%
	50~59歲	6	100%

	60 歲以上	0	0%
教育程度	國小及國小以下	0	0%
	國(初)中	0	0%
	高中(職)	6	100%
	大學/專科	0	0%
	研究所以上	0	0%
身分/職業	一般民眾	6	100%
	地政士	0	0%
	不動產相關從業人員(不含地政士)	0	0%
	公務機關代表	0	0%
	其他	0	0%

四、調查結果分析：

本次電話滿意度問卷調查結果顯示：民眾對於本所審查人員之「服務態度」、「專業性」、「洽公環境及案件結案後訊息告知方式」、測量員之「測量案件排定期程」、「依時間到場施測」、「辦理案件效率」、「服務態度」、「專業度」、「可於申辦鑑界案件時加購測量成果圖份數」、「複丈前 3 日簡訊提醒測量時間」均表示非常滿意或滿意。惟登記案件有一民眾(112 年瑞登字第 16050 號)表示送件時有明確先告知收件櫃檯要郵寄，但卻要她再跑一趟來領件，造成她的困擾，經洽登記課瞭解案件情形，登記課回復：「查 112 年瑞登字第 16050 號申請人申請時有申請郵寄但未付足額郵資，後經服務中心連繫後改以親領方式辦理。」，為提供民眾更好的服務，本案例將納入為民服務演練教育訓練之教材。

新北市瑞芳地政事務所 112年8月份第1次電話滿意度及 線上滿意度問卷調查分析報告

壹、前言：

為探求民眾對於本所登記、測量人員服務態度、專業度及本所洽公環境、案件結案訊息告知措施之滿意程度，並於民眾表達不滿意見時能建立積極回應之機制，以確保能正確了解民眾對本所服務之滿意程度，作為本所改進為民服務工作品質之參考。

貳、調查方法及結果：

一、調查方式：

(一) 電話滿意度：本所每位初審及測量人員所辦理之案件各抽查3件，並以專人以電話進行訪查。

(二) 線上滿意度問卷：於案件收據設置滿意度問卷調查，民眾以手機掃描滿意度QR CODE即可線上填寫問卷。

二、調查期間與數量：

(一) 電話滿意度：自112年8月1日至112年8月15日止，計有5位審查及2位測量員受理案件納入調查母體，總數量99件(登記課84件、測量課15件)；本次7位人員，調查件數登記課共15件，測量課共6件，總計21件。

(二) 線上滿意度問卷：自112年8月1日至112年8月15日止，線上滿意度調查0件。

三、調查結果：

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。

(一)登記案件電話及線上滿意度

調查項目	選 項	人 數	百 分 比(%)
請問您對本所審查人員之「服務態度」滿意程度	非常滿意(5)	15	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	
請問您對本所審查人員之「專業性」滿意程度	非常滿意(5)	15	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	
請問您對本所「洽公環境」滿意程度	非常滿意(5)	15	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	
請問您對本所「案件結案後訊息告知方式」滿意程度	非常滿意(5)	15	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	
其他建議事項或不滿意情形	無。		

(二)測量案件電話及線上滿意度

調查項目	選 項	人 數	百 分 比(%)
您本次申請之案件類型為下列何者？	鑑界	5	83%
	土地分割	1	17%
	建物第一次測量	0	0%
	陽臺補登	0	0%
	其他	0	0%
您對於測量案件之排定複丈期程是否滿意？	非常滿意(5)	6	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	
您對於測量人員依時間到場施測是否滿意？	非常滿意(5)	6	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	
您對於測量人員之辦理案件效率是否滿意？	非常滿意(5)	6	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	
您對於測量人員之服務態度是否滿意？	非常滿意(5)	6	100%
	滿 意(4)	0	0%
	尚 可(3)	0	0%
	不滿意 (2)	0	0%

調查項目	選 項	人 數	百 分 比(%)
	非常不滿意(1)	0	0%
以李克特式量表計分本項平均分數		5	
您對於測量人員之專業度是否滿意?	非常滿意(5)	6	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	
您的建議或需改進事項(如需本所回復,請您提供姓名及聯絡方式,若無提供,所提之意見將留供參考,惟不予回復)			
您對於可於申辦鑑界案件時加購測量成果圖份數是否滿意?	非常滿意(5)	6	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	
您對於複丈前3日簡訊提醒測量時間是否滿意?	非常滿意(5)	6	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	
性別	男	5	83%
	女	1	17%
	其他	0	0%
年齡	30歲以下	0	0%
	30~39歲	0	0%
	40~49歲	1	17%

調查項目	選 項	人 數	百 分 比(%)
	50~59 歲	2	33%
	60 歲以上	3	50%
教育程度	國小及國小以下	0	0%
	國(初)中	0	0%
	高中(職)	4	67%
	大學/專科	2	33%
	研究所以上	0	0%
身分/職業	一般民眾	4	67%
	地政士	2	33%
	不動產相關從業人員(不含地政士)	0	0%
	公務機關代表	0	0%
	其他	0	0%

四、調查結果分析：

本次電話滿意度問卷調查結果顯示：民眾對於本所審查人員之「服務態度」、「專業性」、「洽公環境及案件結案後訊息告知方式」及測量員之「測量案件排定期程」、「依時間到場施測」、「辦理案件效率」、「服務態度」、「專業度」、「可於申辦鑑界案件時加購測量成果圖份數」、「複丈前 3 日簡訊提醒測量時間」均表示非常滿意。

新北市瑞芳地政事務所 112年8月份第2次電話滿意度及 線上滿意度問卷調查分析報告

壹、前言：

為探求民眾對於本所登記、測量人員服務態度、專業度及本所洽公環境、案件結案訊息告知措施之滿意程度，並於民眾表達不滿意見時能建立積極回應之機制，以確保能正確了解民眾對本所服務之滿意程度，作為本所改進為民服務工作品質之參考。

貳、調查方法及結果：

一、調查方式：

- (一) 電話滿意度：本所每位初審及測量人員所辦理之案件各抽查3件，並以專人以電話進行訪查。
- (二) 線上滿意度問卷：於案件收據設置滿意度問卷調查，民眾以手機掃描滿意度QR CODE即可線上填寫問卷。

二、調查期間與數量：

- (一) 電話滿意度：自112年8月16日至112年8月31日止，計有4位審查及2位測量員受理案件納入調查母體，總數量99件(登記課82件、測量課17件)；本次6位人員，調查件數登記課共12件，測量課共6件，總計18件。
- (二) 線上滿意度問卷：自112年8月16日至112年8月31日止，線上滿意度調查0件。

三、調查結果：

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。

(一)登記案件電話及線上滿意度

調查項目	選 項	人 數	百分比(%)
請問您對本所審查人員之「服務態度」滿意程度	非常滿意(5)	12	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	
請問您對本所審查人員之「專業性」滿意程度	非常滿意(5)	12	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	
請問您對本所「洽公環境」滿意程度	非常滿意(5)	12	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	
請問您對本所「案件結案後訊息告知方式」滿意程度	非常滿意(5)	12	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	
其他建議事項或不滿意情形	無。		

(二)測量案件電話及線上滿意度

調查項目	選 項	人 數	百分比(%)
您本次申請之案件類型為下列何者?	鑑界	2	33%
	土地分割	3	50%
	建物第一次測量	1	17%
	陽臺補登	0	0%
	其他	0	0%
您對於測量案件之排定複丈期程是否滿意?	非常滿意(5)	6	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	
您對於測量人員依時間到場施測是否滿意?	非常滿意(5)	6	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	
您對於測量人員之辦理案件效率是否滿意?	非常滿意(5)	6	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	
您對於測量人員之服務態度是否滿意?	非常滿意(5)	6	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	

您對於測量人員之專業度是否滿意?	非常滿意(5)	6	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	
您的建議或需改進事項(如需本所回復，請您提供姓名及聯絡方式，若無提供，所提之意見將留供參考，惟不予回復)			
您對於可於申辦鑑界案件時加購測量成果圖份數是否滿意?	非常滿意(5)	6	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	
您對於複丈前3日簡訊提醒測量時間是否滿意?	非常滿意(5)	6	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	
性別	男	1	17%
	女	5	83%
	其他	0	0%
年齡	30歲以下	0	0%
	30~39歲	0	0%
	40~49歲	3	50%
	50~59歲	2	33%
	60歲以上	1	17%
教育程度	國小及國小以下	0	0%
	國(初)中	0	0%
	高中(職)	3	50%
	大學/專科	3	50%
	研究所以上	0	0%

身分/職業	一般民眾	5	83%
	地政士	1	17%
	不動產相關從業人員 (不含地政士)	0	0%
	公務機關代表	0	0%
	其他	0	0%

四、調查結果分析：

本次電話滿意度問卷調查結果顯示：民眾對於本所審查人員之「服務態度」、「專業性」、「洽公環境及案件結案後訊息告知方式」、測量員之「測量案件排定期程」、「依時間到場施測」、「辦理案件效率」、「服務態度」、「專業度」、「可於申辦鑑界案件時加購測量成果圖份數」、「複丈前3日簡訊提醒測量時間」均表示非常滿意。

新北市瑞芳地政事務所 112年9月份第1次電話滿意度及 線上滿意度問卷調查分析報告

壹、前言：

為探求民眾對於本所登記、測量人員服務態度、專業度及本所洽公環境、案件結案訊息告知措施之滿意程度，並於民眾表達不滿意見時能建立積極回應之機制，以確保能正確了解民眾對本所服務之滿意程度，作為本所改進為民服務工作品質之參考。

貳、調查方法及結果：

一、調查方式：

- (一) 電話滿意度：本所每位初審及測量人員所辦理之案件各抽查3件，並以專人以電話進行訪查。
- (二) 線上滿意度問卷：於案件收據設置滿意度問卷調查，民眾以手機掃描滿意度QR CODE即可線上填寫問卷。

二、調查期間與數量：

- (一) 電話滿意度：自112年9月1日至112年9月15日止，計有5位審查及2位測量員受理案件納入調查母體，總數量100件(登記課83件、測量課17件)本次7位人員；惟吳佩玲不足數，調查件數登記課共13件，測量課共6件，總計19件。
- (二) 線上滿意度問卷：自112年9月1日至112年9月15日止，線上滿意度調查0件。

三、調查結果：

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。

(一)登記案件電話及線上滿意度

調查項目	選 項	人 數	百分比(%)
請問您對本所審查人員之「服務態度」滿意程度	非常滿意(5)	13	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	
請問您對本所審查人員之「專業性」滿意程度	非常滿意(5)	13	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	
請問您對本所「洽公環境」滿意程度	非常滿意(5)	13	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	
請問您對本所「案件結案後訊息告知方式」滿意程度	非常滿意(5)	13	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	
其他建議事項或不滿意情形	無。		

(二)測量案件電話及線上滿意度

調查項目	選 項	人 數	百分比(%)
------	-----	-----	--------

您本次申請之案件類型為下列何者？	鑑界	2	33%
	土地分割	3	50%
	建物第一次測量	0	0%
	陽臺補登	0	0%
	其他	1	17%
您對於測量案件之排定複丈期程是否滿意？	非常滿意(5)	6	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	
您對於測量人員依時間到場施測是否滿意？	非常滿意(5)	6	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	
您對於測量人員之辦理案件效率是否滿意？	非常滿意(5)	6	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	
您對於測量人員之服務態度是否滿意？	非常滿意(5)	6	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	
您對於測量人員之專業度是否滿意？	非常滿意(5)	6	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	
您的建議或需改進事項(如需本所回復，請您提供姓名及聯絡方式，若無提供，所提之意見將留供參考，惟不予回復)			
您對於可於申辦鑑界案件時加購測量成果圖份數是否滿意?	非常滿意(5)	6	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	
您對於複丈前3日簡訊提醒測量時間是否滿意?	非常滿意(5)	6	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	
性別	男	3	50%
	女	3	50%
	其他	0	0%
年齡	30歲以下	0	0%
	30~39歲	1	17%
	40~49歲	2	33%
	50~59歲	2	33%
	60歲以上	1	17%
教育程度	國小及國小以下	0	0%
	國(初)中	0	0%
	高中(職)	3	50%
	大學/專科	3	50%
	研究所以上	0	0%
身分/職業	一般民眾	6	100%
	地政士	0	0%

	不動產相關從業人員 (不含地政士)	0	0%
	公務機關代表	0	0%
	其他	0	0%

四、調查結果分析：

本次電話滿意度問卷調查結果顯示：民眾對於本所審查人員之「服務態度」、「專業性」、「洽公環境及案件結案後訊息告知方式」、測量員之「測量案件排定期程」、「依時間到場施測」、「辦理案件效率」、「服務態度」、「專業度」、「可於申辦鑑界案件時加購測量成果圖份數」、「複丈前3日簡訊提醒測量時間」均表示非常滿意。

新北市瑞芳地政事務所 112年9月份第2次電話滿意度及 線上滿意度問卷調查分析報告

壹、前言：

為探求民眾對於本所登記、測量人員服務態度、專業度及本所洽公環境、案件結案訊息告知措施之滿意程度，並於民眾表達不滿意見時能建立積極回應之機制，以確保能正確了解民眾對本所服務之滿意程度，作為本所改進為民服務工作品質之參考。

貳、調查方法及結果：

一、調查方式：

- (一) 電話滿意度：本所每位初審及測量人員所辦理之案件各抽查3件，並以專人以電話進行訪查。
- (二) 線上滿意度問卷：於案件收據設置滿意度問卷調查，民眾以手機掃描滿意度QR CODE即可線上填寫問卷。

二、調查期間與數量：

- (一) 電話滿意度：自112年9月15日至112年9月28日止，計有6位審查及1位測量員受理案件納入調查母體，總數量67件(登記課62件、測量課5件)本次7位人員，調查件數登記課共18件，測量課共3件，總計21件。
- (二) 線上滿意度問卷：自112年9月15日至112年9月28日止，線上滿意度調查0件。

三、調查結果：

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。

(一)登記案件電話及線上滿意度

調查項目	選 項	人 數	百分比(%)
請問您對本所審查人員之「服務態度」滿意程度	非常滿意(5)	18	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	
請問您對本所審查人員之「專業性」滿意程度	非常滿意(5)	18	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	
請問您對本所「洽公環境」滿意程度	非常滿意(5)	18	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	
請問您對本所「案件結案後訊息告知方式」滿意程度	非常滿意(5)	18	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	
其他建議事項或不滿意情形	無。		

(二)測量案件電話及線上滿意度

調查項目	選 項	人 數	百分比(%)
------	-----	-----	--------

您本次申請之案件類型為下列何者？	鑑界	1	33.33%
	土地分割	1	33.33%
	建物第一次測量	0	0%
	陽臺補登	0	0%
	其他	1	33.33%
您對於測量案件之排定複丈期程是否滿意？	非常滿意(5)	3	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	
您對於測量人員依時間到場施測是否滿意？	非常滿意(5)	3	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	
您對於測量人員之辦理案件效率是否滿意？	非常滿意(5)	3	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	
您對於測量人員之服務態度是否滿意？	非常滿意(5)	3	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	
您對於測量人員之專業度是否滿意？	非常滿意(5)	3	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	
您的建議或需改進事項(如需本所回復，請您提供姓名及聯絡方式，若無提供，所提之意見將留供參考，惟不予回復)			
您對於可於申辦鑑界案件時加購測量成果圖份數是否滿意?	非常滿意(5)	3	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	
您對於複丈前3日簡訊提醒測量時間是否滿意?	非常滿意(5)	3	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	
性別	男	1	33%
	女	2	67%
	其他	0	0%
年齡	30歲以下	0	0%
	30~39歲	1	33.33%
	40~49歲	1	33.33%
	50~59歲	0	0%
	60歲以上	1	33.33%
教育程度	國小及國小以下	0	0%
	國(初)中	0	0%
	高中(職)	1	33%
	大學/專科	2	67%
	研究所以上	0	0%
身分/職業	一般民眾	3	100%
	地政士	0	0%

	不動產相關從業人員 (不含地政士)	0	0%
	公務機關代表	0	0%
	其他	0	0%

四、調查結果分析：

本次電話滿意度問卷調查結果顯示：民眾對於本所審查人員之「服務態度」、「專業性」、「洽公環境及案件結案後訊息告知方式」、測量員之「測量案件排定期程」、「依時間到場施測」、「辦理案件效率」、「服務態度」、「專業度」、「可於申辦鑑界案件時加購測量成果圖份數」、「複丈前 3 日簡訊提醒測量時間」均表示非常滿意。

新北市瑞芳地政事務所 112年10月份第1次電話滿意度及 線上滿意度問卷調查分析報告

壹、前言：

為探求民眾對於本所登記、測量人員服務態度、專業度及本所洽公環境、案件結案訊息告知措施之滿意程度，並於民眾表達不滿意見時能建立積極回應之機制，以確保能正確了解民眾對本所服務之滿意程度，作為本所改進為民服務工作品質之參考。

貳、調查方法及結果：

一、調查方式：

- (一) 電話滿意度：本所每位初審及測量人員所辦理之案件各抽查3件，並以專人以電話進行訪查。
- (二) 線上滿意度問卷：於案件收據設置滿意度問卷調查，民眾以手機掃描滿意度QR CODE即可線上填寫問卷。

二、調查期間與數量：

- (一) 電話滿意度：自112年10月1日至112年10月15日止，計有5位審查及2位測量員受理案件納入調查母體，總數量70件(登記課54件、測量課16件)本次7位人員，惟登記課游婷卉不足數調查件數登記課共14件，測量課共6件，總計20件。
- (二) 線上滿意度問卷：自112年10月1日至112年10月15日止，線上滿意度調查0件。

三、調查結果：

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。

(一)登記案件電話及線上滿意度

調查項目	選 項	人 數	百分比(%)
請問您對本所審查人員之「服務態度」滿意程度	非常滿意(5)	14	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	
請問您對本所審查人員之「專業性」滿意程度	非常滿意(5)	14	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	
請問您對本所「洽公環境」滿意程度	非常滿意(5)	14	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	
請問您對本所「案件結案後訊息告知方式」滿意程度	非常滿意(5)	14	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	
其他建議事項或不滿意情形	112年瑞登字第21870號民眾讚許審查陳品學有禮貌、講解清楚。		

(二)測量案件電話及線上滿意度

調查項目	選 項	人 數	百分比(%)
------	-----	-----	--------

您本次申請之案件類型為下列何者？	鑑界	2	33%
	土地分割	0	0%
	建物第一次測量	3	50%
	陽臺補登	0	0%
	其他	1	17%
您對於測量案件之排定複丈期程是否滿意？	非常滿意(5)	6	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	
您對於測量人員依時間到場施測是否滿意？	非常滿意(5)	6	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	
您對於測量人員之辦理案件效率是否滿意？	非常滿意(5)	6	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	
您對於測量人員之服務態度是否滿意？	非常滿意(5)	6	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	
您對於測量人員之專業度是否滿意？	非常滿意(5)	6	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	
您的建議或需改進事項(如需本所回復，請您提供姓名及聯絡方式，若無提供，所提之意見將留供參考，惟不予回復)			
您對於可於申辦鑑界案件時加購測量成果圖份數是否滿意?	非常滿意(5)	6	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	
您對於複丈前3日簡訊提醒測量時間是否滿意?	非常滿意(5)	6	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	
性別	男	2	33%
	女	4	67%
	其他	0	0%
年齡	30歲以下	0	0%
	30~39歲	2	33%
	40~49歲	3	50%
	50~59歲	1	17%
	60歲以上	0	0%
教育程度	國小及國小以下	0	0%
	國(初)中	0	0%
	高中(職)	1	17%
	大學/專科	5	83%
	研究所以上	0	0%
身分/職業	一般民眾	6	100%
	地政士	0	0%

	不動產相關從業人員 (不含地政士)	0	0%
	公務機關代表	0	0%
	其他	0	0%

四、調查結果分析：

本次電話滿意度問卷調查結果顯示：民眾對於本所審查人員之「服務態度」、「專業性」、「洽公環境及案件結案後訊息告知方式」、測量員之「測量案件排定期程」、「依時間到場施測」、「辦理案件效率」、「服務態度」、「專業度」、「可於申辦鑑界案件時加購測量成果圖份數」、「複丈前3日簡訊提醒測量時間」均表示非常滿意。

新北市瑞芳地政事務所 112年10月份第2次電話滿意度及 線上滿意度問卷調查分析報告

壹、前言：

為探求民眾對於本所登記、測量人員服務態度、專業度及本所洽公環境、案件結案訊息告知措施之滿意程度，並於民眾表達不滿意見時能建立積極回應之機制，以確保能正確了解民眾對本所服務之滿意程度，作為本所改進為民服務工作品質之參考。

貳、調查方法及結果：

一、調查方式：

- (一) 電話滿意度：本所每位初審及測量人員所辦理之案件各抽查3件，並以專人以電話進行訪查。
- (二) 線上滿意度問卷：於案件收據設置滿意度問卷調查，民眾以手機掃描滿意度QR CODE即可線上填寫問卷。

二、調查期間與數量：

- (一) 電話滿意度：自112年10月16日至112年10月31日止，計有5位審查及2位測量員受理案件納入調查母體，總數量101件(登記課82件、測量課19件)本次7位人員，調查件數登記課共15件，測量課共6件，總計21件。
- (二) 線上滿意度問卷：自112年10月16日至112年10月31日止，線上滿意度調查0件。

三、調查結果：

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。

(一)登記案件電話及線上滿意度

調查項目	選 項	人 數	百分比(%)
請問您對本所審查人員之「服務態度」滿意程度	非常滿意(5)	15	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	
請問您對本所審查人員之「專業性」滿意程度	非常滿意(5)	15	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	
請問您對本所「洽公環境」滿意程度	非常滿意(5)	15	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	
請問您對本所「案件結案後訊息告知方式」滿意程度	非常滿意(5)	15	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	
其他建議事項或不滿意情形	無。		

(二)測量案件電話及線上滿意度

調查項目	選 項	人 數	百分比(%)
------	-----	-----	--------

您本次申請之案件類型為下列何者？	鑑界	4	80%
	土地分割	0	0%
	建物第一次測量	1	20%
	陽臺補登	0	0%
	其他	1	20%
您對於測量案件之排定複丈期程是否滿意？	非常滿意(5)	6	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	
您對於測量人員依時間到場施測是否滿意？	非常滿意(5)	6	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	
您對於測量人員之辦理案件效率是否滿意？	非常滿意(5)	6	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	
您對於測量人員之服務態度是否滿意？	非常滿意(5)	6	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	
您對於測量人員之專業度是否滿意？	非常滿意(5)	6	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	
您的建議或需改進事項(如需本所回復，請您提供姓名及聯絡方式，若無提供，所提之意見將留供參考，惟不予回復)			
您對於可於申辦鑑界案件時加購測量成果圖份數是否滿意?	非常滿意(5)	6	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	
您對於複丈前3日簡訊提醒測量時間是否滿意?	非常滿意(5)	6	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	
性別	男	5	83%
	女	1	17%
	其他	0	0%
年齡	30歲以下	0	0%
	30~39歲	1	17%
	40~49歲	2	33%
	50~59歲	3	50%
	60歲以上	0	0%
教育程度	國小及國小以下	0	0%
	國(初)中	0	0%
	高中(職)	2	33%
	大學/專科	4	67%
	研究所以上	0	0%
身分/職業	一般民眾	5	83%
	地政士	1	17%

	不動產相關從業人員 (不含地政士)	0	0%
	公務機關代表	0	0%
	其他	0	0%

四、調查結果分析：

本次電話滿意度問卷調查結果顯示：民眾對於本所審查人員之「服務態度」、「專業性」、「洽公環境及案件結案後訊息告知方式」、測量員之「測量案件排定期程」、「依時間到場施測」、「辦理案件效率」、「服務態度」、「專業度」、「可於申辦鑑界案件時加購測量成果圖份數」、「複丈前 3 日簡訊提醒測量時間」均表示非常滿意。

新北市瑞芳地政事務所 112年11月份第1次電話滿意度及 線上滿意度問卷調查分析報告

壹、前言：

為探求民眾對於本所登記、測量人員服務態度、專業度及本所洽公環境、案件結案訊息告知措施之滿意程度，並於民眾表達不滿意見時能建立積極回應之機制，以確保能正確了解民眾對本所服務之滿意程度，作為本所改進為民服務工作品質之參考。

貳、調查方法及結果：

一、調查方式：

- (一) 電話滿意度：本所每位初審及測量人員所辦理之案件各抽查3件，並以專人以電話進行訪查。
- (二) 線上滿意度問卷：於案件收據設置滿意度問卷調查，民眾以手機掃描滿意度QR CODE即可線上填寫問卷。

二、調查期間與數量：

- (一) 電話滿意度：自112年11月1日至112年11月15日止，計有4位審查及2位測量員受理案件納入調查母體，總數量90件(登記課68件、測量課22件)本次6位人員，調查件數登記課共12件，測量課共6件，總計18件。
- (二) 線上滿意度問卷：自112年11月1日至112年11月15日止，線上滿意度調查0件。

三、調查結果：

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。

(一)登記案件電話及線上滿意度

調查項目	選 項	人 數	百分比(%)
請問您對本所審查人員之「服務態度」滿意程度	非常滿意(5)	12	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	
請問您對本所審查人員之「專業性」滿意程度	非常滿意(5)	12	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	
請問您對本所「洽公環境」滿意程度	非常滿意(5)	12	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	
請問您對本所「案件結案後訊息告知方式」滿意程度	非常滿意(5)	12	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	
其他建議事項或不滿意情形	無。		

(二)測量案件電話及線上滿意度

調查項目	選 項	人 數	百分比(%)
------	-----	-----	--------

您本次申請之案件類型為下列何者？	鑑界	2	33%
	土地分割	2	33%
	建物第一次測量	1	17%
	陽臺補登	0	0%
	其他	1	17%
您對於測量案件之排定複丈期程是否滿意？	非常滿意(5)	6	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	
您對於測量人員依時間到場施測是否滿意？	非常滿意(5)	6	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	
您對於測量人員之辦理案件效率是否滿意？	非常滿意(5)	6	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	
您對於測量人員之服務態度是否滿意？	非常滿意(5)	6	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	
您對於測量人員之專業度是否滿意？	非常滿意(5)	6	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	
您的建議或需改進事項(如需本所回復，請您提供姓名及聯絡方式，若無提供，所提之意見將留供參考，惟不予回復)			
您對於可於申辦鑑界案件時加購測量成果圖份數是否滿意?	非常滿意(5)	6	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	
您對於複丈前3日簡訊提醒測量時間是否滿意?	非常滿意(5)	6	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	
性別	男	4	67%
	女	2	33%
	其他	0	0%
年齡	30歲以下	0	0%
	30~39歲	0	0%
	40~49歲	2	33%
	50~59歲	2	33%
	60歲以上	2	33%
教育程度	國小及國小以下	0	0%
	國(初)中	0	0%
	高中(職)	5	83%
	大學/專科	1	17%
	研究所以上	0	0%
身分/職業	一般民眾	4	67%
	地政士	2	33%

	不動產相關從業人員 (不含地政士)	0	0%
	公務機關代表	0	0%
	其他	0	0%

四、調查結果分析：

本次電話滿意度問卷調查結果顯示：民眾對於本所審查人員之「服務態度」、「專業性」、「洽公環境及案件結案後訊息告知方式」、測量員之「測量案件排定期程」、「依時間到場施測」、「辦理案件效率」、「服務態度」、「專業度」、「可於申辦鑑界案件時加購測量成果圖份數」、「複丈前3日簡訊提醒測量時間」均表示非常滿意。