

# 新北市瑞芳地政事務所 111 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 111 年 7 月 1 日至 111 年 7 月 15 日止，計有 5 位審查及 3 位測量員受理案件納入調查母體，總數量 97 件(登記課 54 件、測量課 23 件)；本次 8 位人員，惟測量員李函臻、石建雄不足數，共調查件數 20 件。
- (二) 線上滿意度問卷：自 111 年 7 月 1 日至 111 年 7 月 15 日止，共 0 件線上滿意度調查。

### 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) 電話滿意度

調查項目	選 項	人 數	百 分 比(%)
請問您對本所審查人員/測量員之「服	非 常 滿 意 ( 5 )	19	95%
	滿 意 ( 4 )	0	0

務態度」滿意程度	尚 可 (3)	0	0
	不 滿 意 (2)	1	5%
	非常不滿意(1)	0	0
以李克特式量表計分本項平均分數		4.85	
請問您對本所審查人員/測量員之「專業性」滿意程度	非 常 滿 意 (5)	19	95%
	滿 意 (4)	0	0
	尚 可 (3)	0	0
	不 滿 意 (2)	1	5%
	非常不滿意(1)	0	0
以李克特式量表計分本項平均分數		4.85	
請問您對本所「洽公環境」滿意程度	非 常 滿 意 (5)	20	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)	20	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	<p>111 年瑞登字第 13390 號贈與案 補正櫃檯陳小姐通知補正，民眾詢問補正事項答不出來，回覆說她不清楚，這可能要問審查，民眾覺得這樣補正櫃檯就多此一舉，可直接請審查補正還比較直接。</p> <p>111 年瑞士測 446 號鑑界</p>		

	民眾說楊先生鑑界跑了兩次，還對有點爭議的地方幫了她們很多，很貼心的一個公務人員，對他印象很深刻，很稱讚他的工作態度。
--	--

(二)線上滿意度問卷調查

調查項目	選 項	人 數	百 分 比(%)
請問您本次來所洽辦業務	登 記 業 務	0	0
	測 量 業 務	0	0
請問您對本所審查人員/測量員之「服務態度」滿意程度	非 常 滿 意 ( 5 )	0	0
	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		0	
請問您對本所審查人員/測量員之「專業性」滿意程度	非 常 滿 意 ( 5 )	0	0
	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		0	
請問您對本所「洽公環境」滿意程度	非 常 滿 意 ( 5 )	0	0
	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		0	
請問您對本所「案	非 常 滿 意 ( 5 )	0	0

件結案後訊息告知 方式」滿意程度	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		0	
其他建議事項或不 滿意情形	無。		

#### 四、調查結果分析：

(一)、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/測量員之「服務態度」、「專業性」、「洽公環境及案件結案後訊息告知方式」均表示非常滿意。惟民眾吳先生有反應補正櫃檯陳小姐通知補正，他詢問陳小姐補正事項但陳小姐答不出來，回覆說她不清楚，可能要問審查，民眾覺得這樣補正櫃檯就多此一舉，可直接由審查補正還比較直接。因為這樣溝通不良問題害他跑了3次地政。

(二)、本次無線上滿意度問卷調查。

# 新北市瑞芳地政事務所 111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111年7月16日至111年7月31日止，計有5位審查及3位測量員受理案件納入調查母體，總數量68件(登記課56件、測量課12件)；本次8位人員，惟測量員陳維良、石建雄及審查沈培聖不足數，共調查件數19件。
- (二) 線上滿意度問卷：自111年7月16日至111年7月31日止，共3件線上滿意度調查。

### 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) 電話滿意度

調查項目	選 項	人 數	百 分 比(%)
請問您對本所審查人員/測量員之「服	非 常 滿 意 ( 5 )	19	100%
	滿 意 ( 4 )	0	0

務態度」滿意程度	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/測量員之「專業性」滿意程度	非 常 滿 意 (5)	19	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)	19	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)	19	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)線上滿意度問卷調查

調查項目	選 項	人 數	百 分 比(%)
請問您本次來所洽辦業務	登 記 業 務	3	100%
	測 量 業 務	0	0
請問您對本所審查人員/測量員之「服務態度」滿意程度	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	
請問您對本所審查人員/測量員之「專業性」滿意程度	非 常 滿 意 ( 5 )	2	98%
	滿 意 ( 4 )	1	2%
	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		4.85	
請問您對本所「洽公環境」滿意程度	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	
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 )	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	

其他建議事項或不滿意情形	無。
--------------	----

#### 四、調查結果分析：

(一)、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/測量員之「服務態度」、「專業性」、「洽公環境」及「案件結案後訊息告知方式」均表示非常滿意。

(二)、本次線上滿意度問卷調查結果顯示：民眾對於本所審查人員/測量員之「專業性」表示滿意，「服務態度」、「洽公環境」及「案件結案後訊息告知方式」均表示非常滿意。



# 新北市瑞芳地政事務所 111 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 111 年 8 月 1 日至 111 年 8 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 80 件(登記課 61 件、測量課 19 件)；本次 6 位人員，共調查件數 18 件。
- (二) 線上滿意度問卷：自 111 年 8 月 1 日至 111 年 8 月 15 日止，共 0 件線上滿意度調查。

### 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) 電話滿意度

調查項目	選 項	人 數	百 分 比(%)
請問您對本所審查人員/測量員之「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	
請問您對本所審查人員/測量員之「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	
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	
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	
其他建議事項或不滿意情形	無。		

(二)線上滿意度問卷調查

調查項目	選項	人數	百分比(%)
------	----	----	--------

請問您本次來所洽辦業務	登記業務	0	0
	測量業務	0	0
請問您對本所審查人員/測量員之「服務態度」滿意程度	非常滿意(5)	0	0
	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		0	
請問您對本所審查人員/測量員之「專業性」滿意程度	非常滿意(5)	0	0
	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		0	
請問您對本所「洽公環境」滿意程度	非常滿意(5)	0	0
	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		0	
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)	0	0
	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		0	

其他建議事項或不滿意情形	無。
--------------	----

#### 四、調查結果分析：

(一)、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/測量員之「服務態度」、「專業性」、「洽公環境及案件結案後訊息告知方式」均表示非常滿意。

(二)、本次無線上滿意度問卷調查。

# 新北市瑞芳地政事務所 111 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 111 年 8 月 16 日至 111 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 94 件(登記課 80 件、測量課 14 件)；本次 6 位人員，惟測量員陳維良不足數，共調查件數 17 件。
- (二) 線上滿意度問卷：自 111 年 8 月 16 日至 111 年 8 月 31 日止，共 0 件線上滿意度調查。

### 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) 電話滿意度

調查項目	選 項	人 數	百 分 比(%)
請問您對本所審查人員/測量員之「服	非 常 滿 意 ( 5 )	17	100%
	滿 意 ( 4 )	0	0

務態度」滿意程度	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/測量員之「專業性」滿意程度	非 常 滿 意 ( 5 )	17	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 )	17	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 )	17	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	<p>111 年瑞登字第 18100 號分割繼承案 民眾反應結案許久未收到簡訊，還是她自己打來詢問才知道結案，造成她的困擾。</p> <p>111 年瑞登第 19770 號繼承案 民眾反應審查游婷卉小姐說話太急，讓她聽不清楚，也容易誤解意思!</p>		

(二)線上滿意度問卷調查

調查項目	選 項	人 數	百 分 比(%)
請問您本次來所洽辦業務	登 記 業 務	0	0
	測 量 業 務	0	0
請問您對本所審查人員/測量員之「服務態度」滿意程度	非 常 滿 意 ( 5 )	0	0
	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		0	
請問您對本所審查人員/測量員之「專業性」滿意程度	非 常 滿 意 ( 5 )	0	0
	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		0	
請問您對本所「洽公環境」滿意程度	非 常 滿 意 ( 5 )	0	0
	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		0	
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 )	0	0
	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	0
其他建議事項或不滿意情形	無。

#### 四、調查結果分析：

(一)、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/測量員之「服務態度」、「專業性」、「洽公環境及案件結案後訊息告知方式」均表示非常滿意；惟民眾反應結案後未收到簡訊(111年瑞登18100號)一事，係因收件人員張淑真未登打民眾手機號碼所致，及民眾覺得審查人員游婷卉(111年瑞登19770號)說話太急聽不清楚、容易誤解一事，登記課將於9月份課務會議加強宣導。

(二)、本次無線上滿意度問卷調查。



# 新北市瑞芳地政事務所 111 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 111 年 9 月 1 日至 111 年 9 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 89 件(登記課 76 件、測量課 13 件)；本次 0 位人員，共調查件數 18 件。
- (二) 線上滿意度問卷：自 111 年 9 月 1 日至 111 年 9 月 15 日止，共 0 件線上滿意度調查。

### 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) 電話滿意度

調查項目	選 項	人 數	百 分 比(%)
請問您對本所審查人員/測量員之「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	
請問您對本所審查人員/測量員之「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	
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	
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	
其他建議事項或不滿意情形	無。		

(二)線上滿意度問卷調查

調查項目	選項	人數	百分比(%)
------	----	----	--------

請問您本次來所洽辦業務	登記業務	0	0
	測量業務	0	0
請問您對本所審查人員/測量員之「服務態度」滿意程度	非常滿意(5)	0	0
	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		0	
請問您對本所審查人員/測量員之「專業性」滿意程度	非常滿意(5)	0	0
	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		0	
請問您對本所「洽公環境」滿意程度	非常滿意(5)	0	0
	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		0	
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)	0	0
	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		0	

其他建議事項或不滿意情形	無。
--------------	----

#### 四、調查結果分析：

(一)、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/測量員之「服務態度」、「專業性」、「洽公環境及案件結案後訊息告知方式」均表示非常滿意。

(二)、本次無線上滿意度問卷調查。

# 新北市瑞芳地政事務所 111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111年9月16日至111年9月30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66件(登記課51件、測量課15件)；本次6位人員，共調查件數18件。
- (二) 線上滿意度問卷：自111年9月16日至111年9月30日止，共0件線上滿意度調查。

### 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) 電話滿意度

調查項目	選 項	人 數	百分比(%)
請問您對本所審查人員/測量員之「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	
請問您對本所審查人員/測量員之「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	
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	
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	
其他建議事項或不滿意情形	無。		

(二)線上滿意度問卷調查

調查項目	選項	人數	百分比(%)
------	----	----	--------

請問您本次來所洽辦業務	登記業務	0	0
	測量業務	0	0
請問您對本所審查人員/測量員之「服務態度」滿意程度	非常滿意(5)	0	0
	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		0	
請問您對本所審查人員/測量員之「專業性」滿意程度	非常滿意(5)	0	0
	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		0	
請問您對本所「洽公環境」滿意程度	非常滿意(5)	0	0
	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		0	
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)	0	0
	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		0	

其他建議事項或不滿意情形	無。
--------------	----

#### 四、調查結果分析：

(一)、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/測量員之「服務態度」、「專業性」、「洽公環境及案件結案後訊息告知方式」均表示非常滿意。

(二)、本次無線上滿意度問卷調查。



# 新北市瑞芳地政事務所

## 111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111年10月01日至111年10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52件(登記課38件、測量課14件)；本次6位人員，惟測量員陳維良不足數，共調查件數17件。
- (二) 線上滿意度問卷：自111年10月01日至111年10月15日止，共0件線上滿意度調查。

#### 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)電話滿意度

調查項目	選 項	人 數	百 分 比(%)
請問您對本所審查人員/測量員之「服	非 常 滿 意 ( 5 )	17	100%
	滿 意 ( 4 )	0	0

務態度」滿意程度	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/測量員之「專業性」滿意程度	非 常 滿 意 (5)	17	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)	17	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)	17	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	有關民眾反映審查同仁於人臉辨識區核對身分之民眾較多時，不方便其他民眾過去倒開水之問題，建議審查同仁或走動式服務輪值同仁視現場情況協助引導保持飲水機動線空間。		

(二)線上滿意度問卷調查

調查項目	選 項	人 數	百 分 比(%)
請問您本次來所洽辦業務	登 記 業 務	0	0
	測 量 業 務	0	0
請問您對本所審查人員/測量員之「服務態度」滿意程度	非 常 滿 意 ( 5 )	0	0
	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			0
請問您對本所審查人員/測量員之「專業性」滿意程度	非 常 滿 意 ( 5 )	0	0
	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			0
請問您對本所「洽公環境」滿意程度	非 常 滿 意 ( 5 )	0	0
	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			0
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 )	0	0
	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	0
其他建議事項或不滿意情形	無。

#### 四、調查結果分析：

(一)、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/測量員之「服務態度」、「專業性」、「洽公環境及案件結案後訊息告知方式」均表示非常滿意；惟民眾建議初審核對身分之民眾較多時，可能不方便其他民眾過去倒開水。建議該位初審同仁或走動式輪值同仁視現場情況協助引導保持飲水機動線空間。

(二)、本次無線上滿意度問卷調查。

# 新北市瑞芳地政事務所 111 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 111 年 10 月 16 日至 111 年 10 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 56 件(登記課 48 件、測量課 8 件)；本次 6 位人員，惟測量員陳維良不足數，共調查件數 16 件。
- (二) 線上滿意度問卷：自 111 年 10 月 16 日至 111 年 10 月 31 日止，共 0 件線上滿意度調查。

### 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) 電話滿意度

調查項目	選 項	人 數	百 分 比(%)
請問您對本所審查人員/測量員之「服	非 常 滿 意 ( 5 )	16	100%
	滿 意 ( 4 )	0	0

務態度」滿意程度	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/測量員之「專業性」滿意程度	非 常 滿 意 (5)	16	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)	16	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)	16	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)線上滿意度問卷調查

調查項目	選 項	人 數	百 分 比(%)
請問您本次來所洽辦業務	登 記 業 務	0	0
	測 量 業 務	0	0
請問您對本所審查人員/測量員之「服務態度」滿意程度	非 常 滿 意 ( 5 )	0	0
	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		0	
請問您對本所審查人員/測量員之「專業性」滿意程度	非 常 滿 意 ( 5 )	0	0
	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		0	
請問您對本所「洽公環境」滿意程度	非 常 滿 意 ( 5 )	0	0
	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		0	
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 )	0	0
	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		0	

其他建議事項或不滿意情形	無。
--------------	----

#### 四、調查結果分析：

(一)、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/測量員之「服務態度」、「專業性」、「洽公環境及案件結案後訊息告知方式」均表示非常滿意。

(二)、本次無線上滿意度問卷調查。



# 新北市瑞芳地政事務所 111 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 111 年 11 月 01 日至 111 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 69 件(登記課 58 件、測量課 11 件)；本次 6 位人員，惟測量員陳維良不足數，共調查件數 16 件。
- (二) 線上滿意度問卷：自 111 年 11 月 01 日至 111 年 11 月 15 日止，共 0 件線上滿意度調查。

### 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) 電話滿意度

調查項目	選 項	人 數	百 分 比(%)
請問您對本所審查人員/測量員之「服	非 常 滿 意 ( 5 )	16	100%
	滿 意 ( 4 )	0	0

務態度」滿意程度	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/測量員之「專業性」滿意程度	非 常 滿 意 (5)	16	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)	16	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)	16	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)線上滿意度問卷調查

調查項目	選 項	人 數	百 分 比(%)
請問您本次來所洽辦業務	登 記 業 務	0	0
	測 量 業 務	0	0
請問您對本所審查人員/測量員之「服務態度」滿意程度	非 常 滿 意 ( 5 )	0	0
	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		0	
請問您對本所審查人員/測量員之「專業性」滿意程度	非 常 滿 意 ( 5 )	0	0
	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		0	
請問您對本所「洽公環境」滿意程度	非 常 滿 意 ( 5 )	0	0
	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		0	
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 )	0	0
	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		0	

其他建議事項或不滿意情形	無。
--------------	----

#### 四、調查結果分析：

(一)、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/測量員之「服務態度」、「專業性」、「洽公環境及案件結案後訊息告知方式」均表示非常滿意。

(二)、本次無線上滿意度問卷調查。

# 新北市瑞芳地政事務所 111 年 11 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 111 年 11 月 16 日至 111 年 11 月 30 日止，計有 0 位審查及 0 位測量員受理案件納入調查母體，總數量 79 件(登記課 59 件測量課 20 件)；本次 6 位人員，共調查件數 18 件。
- (二) 線上滿意度問卷：自 111 年 11 月 16 日至 111 年 11 月 30 日止，共 0 件線上滿意度調查。

### 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) 電話滿意度

調查項目	選 項	人 數	百分比(%)
請問您對本所審查人員/測量員之「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	
請問您對本所審查人員/測量員之「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	
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	
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	
其他建議事項或不滿意情形	無。		

(二)線上滿意度問卷調查

調查項目	選項	人數	百分比(%)
------	----	----	--------

請問您本次來所洽辦業務	登記業務	0	0
	測量業務	0	0
請問您對本所審查人員/測量員之「服務態度」滿意程度	非常滿意(5)	0	0
	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		0	
請問您對本所審查人員/測量員之「專業性」滿意程度	非常滿意(5)	0	0
	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		0	
請問您對本所「洽公環境」滿意程度	非常滿意(5)	0	0
	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		0	
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)	0	0
	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		0	

其他建議事項或不滿意情形	無。
--------------	----

#### 四、調查結果分析：

(一)、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/測量員之「服務態度」、「專業性」、「洽公環境及案件結案後訊息告知方式」均表示非常滿意。

(二)、本次無線上滿意度問卷調查。



# 新北市瑞芳地政事務所 111年12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111年12月01日至111年12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71件(登記課67件、測量課4件)；本次6位人員，惟測量員陳維良、李盛偉不足數，共調查件數16件。
- (二) 線上滿意度問卷：自111年12月01日至111年12月15日止，共0件線上滿意度調查。

### 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) 電話滿意度

調查項目	選項	人數	百分比(%)
請問您對本所審查人員/測量員之「服	非常滿意(5)	16	100%
	滿意(4)	0	0

務態度」滿意程度	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/測量員之「專業性」滿意程度	非 常 滿 意 (5)	16	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)	16	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)	16	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)線上滿意度問卷調查

調查項目	選 項	人 數	百 分 比(%)
請問您本次來所洽辦業務	登 記 業 務	0	0
	測 量 業 務	0	0
請問您對本所審查人員/測量員之「服務態度」滿意程度	非 常 滿 意 ( 5 )	0	0
	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		0	
請問您對本所審查人員/測量員之「專業性」滿意程度	非 常 滿 意 ( 5 )	0	0
	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		0	
請問您對本所「洽公環境」滿意程度	非 常 滿 意 ( 5 )	0	0
	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		0	
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 )	0	0
	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		0	

其他建議事項或不滿意情形	無。
--------------	----

#### 四、調查結果分析：

(一)、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/測量員之「服務態度」、「專業性」、「洽公環境及案件結案後訊息告知方式」均表示非常滿意。

(二)、本次無線上滿意度問卷調查。

# 新北市瑞芳地政事務所 111年12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111年12月16日至111年12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73件(登記課64件、測量課9件)；本次6位人員，共調查件數18件。
- (二) 線上滿意度問卷：自111年12月16日至111年12月31日止，共0件線上滿意度調查。

### 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) 電話滿意度

調查項目	選 項	人 數	百 分 比(%)
請問您對本所審查人員/測量員之「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	
請問您對本所審查人員/測量員之「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	
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	
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	
其他建議事項或不滿意情形	無。		

(二)線上滿意度問卷調查

調查項目	選項	人數	百分比(%)
------	----	----	--------

請問您本次來所洽辦業務	登記業務	0	0
	測量業務	0	0
請問您對本所審查人員/測量員之「服務態度」滿意程度	非常滿意(5)	0	0
	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		0	
請問您對本所審查人員/測量員之「專業性」滿意程度	非常滿意(5)	0	0
	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		0	
請問您對本所「洽公環境」滿意程度	非常滿意(5)	0	0
	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		0	
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)	0	0
	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		0	

其他建議事項或不滿意情形	無。
--------------	----

#### 四、調查結果分析：

(一)、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/測量員之「服務態度」、「專業性」、「洽公環境及案件結案後訊息告知方式」均表示非常滿意。

(二)、本次無線上滿意度問卷調查。