

新北市瑞芳地政事務所 112 年 1 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 1 月 01 日至 112 年 1 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 77 件(登記課 63 件、測量課 14 件)；本次 7 位人員，共調查件數 21 件。
- (二) 線上滿意度問卷：自 112 年 1 月 01 日至 112 年 1 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) | 21 | 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) | 21 | 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) | 21 | 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) | 21 | 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 112 年 1 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 1 月 16 日至 112 年 1 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 28 件(登記課 26 件、測量課 2 件)；本次 7 位人員，惟測量員陳維良、李盛偉及初審李函臻不足數，共調查件數 14 件。
- (二) 線上滿意度問卷：自 112 年 1 月 16 日至 112 年 1 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) | 14 | 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) | 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 | 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 112年2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2月1日至112年2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59件(登記課45件、測量課14件)；本次7位人員，共調查件數21件。
- (二) 線上滿意度問卷：自112年2月1日至112年2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) | 21 | 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) | 20 | 95% |
| | 滿意 (4) | 1 | 5% |
| | 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 | | 4.95 | |
| 請問您對本所「洽公環境」滿意程度 | 非常滿意 (5) | 21 | 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) | 21 | 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 | | | |

| | |
|--------------|----|
| 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」、「洽公環境及案件結案後訊息告知方式」均表示非常滿意，惟「專業性」表示滿意及非常滿意。

(二)、本次無線上滿意度問卷調查。

新北市瑞芳地政事務所 112年2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 2 月 16 日至 112 年 2 月 28 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 57 件(登記課 50 件、測量課 7 件)；本次 7 位人員，共調查件數 21 件。
- (二) 線上滿意度問卷：自 112 年 2 月 16 日至 112 年 2 月 28 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) | 21 | 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) | 21 | 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) | 21 | 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) | 21 | 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 | | | |

| | |
|--------------|----|
| 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 112 年 3 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 3 月 1 日至 112 年 3 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 93 件(登記課 68 件、測量課 25 件)；本次 8 位人員，惟測量員石建雄不足數，共調查件數 22 件。
- (二) 線上滿意度問卷：自 112 年 3 月 1 日至 112 年 3 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)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 | 4 | 57% |
| | 土地分割 | 2 | 29% |
| | 建物第一次測量 | 0 | 0% |
| | 陽臺補登 | 0 | 0% |
| | 其他 | 1 | 14% |
| 您對於測量案件之排定複丈期程是否滿意？ | 非常滿意(5) | 7 | 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) | 7 | 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) | 7 | 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) | 7 | 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) | 7 | 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) | | 排定複丈時間太長 | |
| 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) | 7 | 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) | 7 | 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 | 43% |
| | 女 | 4 | 57% |
| | 其他 | 0 | 0% |
| 年齡 | 30歲以下 | 0 | 0% |
| | 30~39歲 | 1 | 14% |
| | 40~49歲 | 3 | 43% |
| | 50~59歲 | 3 | 43% |

| | | | |
|-------|------------------|---|-----|
| | 60 歲以上 | 0 | 0% |
| 教育程度 | 國小及國小以下 | 0 | 0% |
| | 國(初)中 | 1 | 14% |
| | 高中(職) | 4 | 57% |
| | 大學/專科 | 2 | 29% |
| | 研究所以上 | 0 | 0% |
| 身分/職業 | 一般民眾 | 6 | 86% |
| | 地政士 | 1 | 14% |
| | 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：

(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」、「測量人員依時間到場施測是否滿意?」、「測量人員之辦理案件效率是否滿意?」、「複丈前 3 日簡訊提醒測量時間是否滿意?」均表示非常滿意。惟「測量案件之排定複丈期程是否滿意?」有一民眾(112 年瑞士測 70 號)表示時間太長，查本案排定時間合於規定 15 日內，4 月 16 日已由承辦人員向案件代理人致電回復，民眾已無表示不滿意。

(二)、本次無線上滿意度問卷調查。

新北市瑞芳地政事務所

112 年 3 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 3 月 16 日至 112 年 3 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 74 量件(登記課 65 件、測量課 9 件)；本次 7 位人員，共調查件數 21 件。
- (二) 線上滿意度問卷：自 112 年 3 月 16 日至 112 年 3 月 31 日止，共 4 件線上滿意度調查，均為所內同仁測試，爰不計入調查。

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)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 | 0 | 0% |
| | 土地分割 | 3 | 50% |
| | 建物第一次測量 | 1 | 17% |
| | 陽臺補登 | 0 | 0% |
| | 其他 | 2 | 33% |
| 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) | | 無。 | |
| 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 | 0 | 0% |
| | 40~49歲 | 1 | 17% |
| | 50~59歲 | 5 | 83% |

| | | | |
|-------|------------------|---|-----|
| | 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) | 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 | 1 | 17% |
| | 不動產相關從業人員(不含地政士) | 0 | 17% |
| | 公務機關代表 | 0 | 0% |
| | 其他 | 0 | 0% |

四、調查結果分析：

本次電話及線上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」均表示非常滿意。；對於測量員「排定複丈期程」、「辦理案件效率」、「服務態度」、「專業度」及測量便民措施均表示非常滿意。

新北市瑞芳地政事務所

112 年 4 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 4 月 1 日至 112 年 4 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 65 件(登記課 52 件、測量課 13 件)；本次 7 位人員，惟測量員陳維良不足數，**調查件數登記課共 15 件，測量課共 4 件，總計 19 件。**
- (二) 線上滿意度問卷：自 112 年 4 月 1 日至 112 年 4 月 15 日止，**線上滿意度調查登記課共 1 件，測量課共 0 件，總計 1 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 | 94% |
| | 滿 意(4) | 0 | 0% |
| | 尚 可(3) | 0 | 0% |
| | 不滿意 (2) | 0 | 0% |
| | 非常不滿意(1) | 1 | 6% |
| 以李克特式量表計分本項平均分數 | | 4.75 | |
| 請問您對本所審查人員之「專業性」滿意程度 | 非常滿意(5) | 15 | 94% |
| | 滿 意(4) | 0 | 0% |
| | 尚 可(3) | 0 | 0% |
| | 不滿意 (2) | 0 | 0% |
| | 非常不滿意(1) | 1 | 6% |
| 以李克特式量表計分本項平均分數 | | 4.75 | |
| 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 | | 5.00 | |
| 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) | 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 | | 5.00 | |
| 其他建議事項或不滿意情形 | <p>有一民眾(112年瑞登字第 號)表示送件時有先告知要郵寄，也附了郵資。但卻打電話要她來領件，核對身份時間的方式讓她很不滿意，前後她來了2、3次，覺得效率很差，她趕時間可以事先請她附印鑑證明。希望貴所能改進。</p> | | |

(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 | 0 | 0% |
| | 土地分割 | 1 | 50% |
| | 建物第一次測量 | 1 | 50% |
| | 陽臺補登 | 0 | 0% |
| | 其他 | 2 | 50% |
| 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 | 0 | 0% |
| | 40~49歲 | 2 | 50% |
| | 50~59歲 | 2 | 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 | 50% |
| | 大學/專科 | 2 | 50% |
| | 研究所以上 | 0 | 0% |
| 身分/職業 | 一般民眾 | 2 | 50% |
| | 地政士 | 1 | 25% |
| | 不動產相關從業人員(不含地政士) | 0 | 25% |
| | 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/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」、「測量人員依時間到場施測是否滿意?」、「測量人員之辦理案件效率是否滿意?」、「複丈前 3 日簡訊提醒測量時間是否滿意?」均表示非常滿意。惟審查人員「服務態度」、「專業性」有一民眾(112 年瑞登字第 號)表示送件時有先告知要郵寄，也附了郵資。但卻打電話要她來領件，核對身份時間的方式讓她很不滿意，前後她來了 2、3 次，覺得效率很差，她趕時間可以事先請她附印鑑證明。希望貴所能改進。5 月 17 日已由業務課長向案件權利人致電回復，民眾已無表示不滿意。

新北市瑞芳地政事務所

112 年 5 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 4 月 16 日至 112 年 4 月 30 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 77 件(登記課 61 件、測量課 16 件)；本次 8 位人員，惟測量員李盛偉不足數，調查件數登記課共 15 件，測量課共 8 件，總計 23 件。
- (二) 線上滿意度問卷：自 112 年 4 月 16 日至 112 年 4 月 30 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 | 62.5% |
| | 土地分割 | 0 | 0% |
| | 建物第一次測量 | 3 | 37.5% |
| | 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) | 8 | 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) | 8 | 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) | 8 | 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) | 8 | 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) | 8 | 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) | 8 | 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) | 8 | 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 | 8 | 100% |
| | 女 | 0 | 0% |
| | 其他 | 0 | 0% |
| 年齡 | 30歲以下 | 0 | 0% |
| | 30~39歲 | 1 | 12.5% |
| | 40~49歲 | 4 | 50% |
| | 50~59歲 | 3 | 37.5% |
| | 60歲以上 | 0 | 0% |
| 教育程度 | 國小及國小以下 | 0 | 0% |
| | 國(初)中 | 1 | 12.5% |

| | | | |
|-------|------------------|---|-------|
| | 高中(職) | 5 | 62.5% |
| | 大學/專科 | 2 | 25% |
| | 研究所以上 | 0 | 0% |
| 身分/職業 | 一般民眾 | 7 | 87.5% |
| | 地政士 | 1 | 12.5% |
| | 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 5 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 5 月 1 日至 112 年 5 月 15 日止，計有 6 位審查及 3 位測量員受理案件納入調查母體，總數量 226 件(登記課 202 件、測量課 24 件)；本次 9 位人員，惟測量員李盛偉、測量員石建雄、陳惠玫不足數，調查件數登記課共 16 件，測量課共 8 件，總計 24 件。
- (二) 線上滿意度問卷：自 112 年 5 月 1 日至 112 年 5 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) | 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 | | 5.00 | |
| 請問您對本所審查人員之「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 | | 5.00 | |
| 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 | | 5.00 | |
| 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) | 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 | | 5.00 | |
| 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 | 37.5% |
| | 土地分割 | 0 | 0% |
| | 建物第一次測量 | 3 | 37.5% |
| | 陽臺補登 | 0 | 0% |
| | 其他 | 2 | 25% |
| 您對於測量案件之排定複丈期程是否滿意？ | 非常滿意(5) | 8 | 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) | 8 | 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) | 8 | 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) | 8 | 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) | 8 | 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) | 8 | 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) | 8 | 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 | 4 | 50% |
| | 女 | 4 | 50% |
| | 其他 | 0 | 0% |
| 年齡 | 30歲以下 | 0 | 0% |
| | 30~39歲 | 1 | 12.5% |
| | 40~49歲 | 3 | 37.5% |
| | 50~59歲 | 4 | 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) | 5 | 62.5% |
| | 大學/專科 | 3 | 37.5% |
| | 研究所以上 | 0 | 0% |
| 身分/職業 | 一般民眾 | 7 | 87.5% |
| | 地政士 | 1 | 12.5% |
| | 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 5 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 5 月 16 日至 112 年 5 月 30 日止，計有 8 位審查及 2 位測量員受理案件納入調查母體，總數量 271 件(登記課 234 件、測量課 37 件)；本次 10 位人員，惟曾詩涵不足數，調查件數登記課共 22 件，測量課共 6 件，總計 28 件。
- (二) 線上滿意度問卷：自 112 年 5 月 16 日至 112 年 5 月 30 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) | 22 | 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) | 22 | 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) | 22 | 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) | 22 | 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 | 4 | 66% |
| | 土地分割 | 1 | 17% |
| | 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 | 0 | 0% |
| | 40~49 歲 | 1 | 17% |
| | 50~59 歲 | 5 | 83% |
| | 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 | 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6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 6 月 1 日至 112 年 6 月 15 日止，計有 8 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 79 件、測量課 10 件)；本次 10 位人員，惟游婷卉不足數，調查件數登記課共 23 件，測量課共 6 件，總計 29 件。
- (二) 線上滿意度問卷：自 112 年 6 月 1 日至 112 年 6 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) | 23 | 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) | 23 | 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) | 23 | 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) | 23 | 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 | 17% |
| | 土地分割 | 3 | 50% |
| | 建物第一次測量 | 0 | 0% |
| | 陽臺補登 | 0 | 0% |
| | 其他 | 2 | 33% |
| 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 | 0 | 0% |
| | 40~49 歲 | 0 | 0% |
| | 50~59 歲 | 2 | 33% |
| | 60 歲以上 | 4 | 67% |
| 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 | 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。

新北市瑞芳地政事務所

112 年 6 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 6 月 16 日至 112 年 6 月 30 日止，計有 6 位審查及 2 位測量員受理案件納入調查母體，總數量 96 件(登記課 81 件、測量課 15 件)；本次 8 位人員，惟張庭嘉、陳品學不足數，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 6 月 16 日至 112 年 6 月 30 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 | 112 年瑞登字第 號，民眾稱讚審查人員函臻講話慎重，讓她覺得這件事是很重要。 | | |

(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 | 17% |
| | 土地分割 | 5 | 83% |
| | 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 | | 5.00 | |
| 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 | 2 | 33% |
| | 女 | 4 | 67% |
| | 其他 | 0 | 0% |
| 年齡 | 30歲以下 | 0 | 0% |
| | 30~39歲 | 0 | 0% |
| | 40~49歲 | 1 | 17% |
| | 50~59歲 | 3 | 50% |
| | 60歲以上 | 2 | 33% |
| 教育程度 | 國小及國小以下 | 0 | 0% |
| | 國(初)中 | 1 | 17% |
| | 高中(職) | 4 | 66% |
| | 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。本次民眾建議事項1件，為民眾對同仁之嘉許。