

**97年度臺北縣三重地政事務所
測量業務滿意度問卷調查
結果分析報告**



97 年度臺北縣三重地政事務所

測量業務滿意度問卷調查統計分析報告

壹、依據：

臺北縣三重地政事務所 97 年度民眾意見調查分析執行計畫。

貳、目的：

為瞭解民眾對測量業務宣導成效及測量人員服務態度、工作效率及測量成果品質等各項滿意程度，透過問卷方式，藉以分析改進並作為測量人員提升服務品質之指標。

參、辦理期間：97 年 7 月 1 日至 7 月 31 日止。

肆、辦理方式：

由本所服務大廳服務台、收(發)件人員於申請人來所洽辦測量業務時協助發放問卷調查及各組測量人員於外業時執行測量業務完成時，請申請人填寫本問卷調查並立即回收。總計發放 100 份問卷，回收 100 份問卷，回收率達 100%。

伍、問卷分析：

一、申請人辦理測量案件收件類別分析如下：

辦理測量案件收件類別	土地	建物	兩者都有
人次	57	11	24
百分比	62%	12%	26%

備註：有效問卷調查為 92 份；無效問卷調查為 8 份(重覆填寫者不計入)

二、調查項目：

1.制式界標埋設之宣導確保 所有權人權益	滿意	無意見	不滿意	待改進原因
人次	84	7	1	釘鋼在水泥地釘不下。 (編號：036 調查項目 1)
百分比	91%	8%	1%	

項目 1.待改進原因分析：本所出售之各式界標為標準制式界標，申請人所提出之鋼釘在水泥地釘不下之情形，係因申請人力氣較小無法直接釘下去，建議由本所測量人員協助理設制式界標以解決申請人之困惑。

2.免費提供內政部版新式二 合一申請書之便利性	滿意	無意見	不滿意	待改進原因
人次	82	10	0	無
百分比	89%	11%	0%	

3.測量案件從收件至領件實 際辦理天數	滿意	無意見	不滿意	待改進原因
人次	85	6	1	測量人員編制不足、工作量大，所以時間較久。 (編號：080)
百分比	92%	7%	1%	

項目 3.待改進原因分析：本所因依據臺北縣各地政事務所人力支援暨組織編制調整說明辦理目前需支援淡水地政一組測量組人力，測量人員編制無法再增加，現本所測量案件之處理時限仍會依照規定於期限內要求各承辦人員儘速辦理完成。

4.測量業務整體服務	滿意	無意見	不滿意	待改進原因
人次	87	5	0	無
百分比	95%	5%	0%	

5. 本所整體服務	滿意	無意見	不滿意	待改進原因
人次	92	0	0	無
百分比	100%	0%	0%	

6. 臺北縣政府整體施政表現	滿意	無意見	不滿意	待改進原因
人次	73	17	2	門牌整編不夠透明(編號：080)
百分比	79%	19%	2%	

項目 6. 待改進原因分析：門牌整編業務之權責單位為戶政事務所，將此議題轉交於臺北縣政府做後續之處理及改善，以符合提案人之期待。

三、建議事項：日益精進(編號：071)本所測量課秉持秉持「創新、進取、專業」之組織目標，不斷追求創新提供民眾更優質完善的服務，平日透過各項測量專業教育訓練及研修測驗提升測量技術，讓測量服務品質再升級，以符合民眾之期待。

四、基本資料：

性別	男	女
人次	63	29
百分比	68%	32%

年齡	20-29 歲	30-39 歲	40-49 歲	50 歲以上
人次	10	21	35	26
百分比	11%	23%	38%	28%

申請資格	所有權人	非專業代理人	專業代理人
人次	16	27	49
百分比	18%	29%	53%

陸、結果分析：

本次問卷調查結果與 96 年度問卷調查項目題型相同之滿意度比較結果如下：

3. 測量案件從收件至領件實際辦理天數	滿意
96 年度	92%
97 年度	92%
97 年度較 96 年度+ , -%	0%

4. 測量業務整體服務	滿意
96 年度	94%
97 年度	95%
97 年度較 96 年度+ , -%	+1%

針對問卷調查第 3 項目測量案件從收件至領件實際辦理天數：97 年度滿意度較 96 年滿意度結果一致，滿意度無法提升係因本年度支援淡水地政 1 組測量人力且案件量增加，案件辦理時限無法縮短。

調查第 4 項目測量業務整體服務：97 年度滿意度較 96 年滿意度上升 1%，感謝測量人員秉持高度之服務理念繼續為民服務，其測量之專業讓申請人倍感肯定。

另，本年度新議題第 1 項目制式界標埋設之宣導確保所有權人權益之滿意度為 91%；第 2 項目免費提供內政部版新式二合一申請書之便利性之滿意度為 89%；第 5 項目本所整體服務之滿意度為 100%；第 6 項目臺北縣政府整體施政表現之滿意度為 79%，對於上述滿意度感謝填寫人給予本所整體服務滿意度百分百高度的肯定，而對臺北縣政府整體施政表現滿意度仍有進步成長之空間，期盼縣府各局室能發揮團隊精神繼續努力，研提各項簡政便民創新施政措施再創佳績，讓民眾對本府整體施政之滿意度能夠再加分。

最後，再次感謝同仁平日一步一腳印用心辦理各項地政業務及配合實施縣民是頭家第一線為民服務計畫繼續共同打拚創造好成績。