

新北市新店地政事務所

110 年度 測量人員服務滿意度問卷調查成果報告

一、調查目的：

此次測量外業問卷調查係為瞭解民眾洽公的滿意度，問卷內容包含對測量人員之服務態度、專業知識等項目，並希望藉由問卷調查獲得申請人之寶貴意見，做為該所施政改進的參考，進而提供更優質的測量服務。

二、調查對象：

申請土地複丈或建物測量案件之申請人或代理人。

三、調查時間：

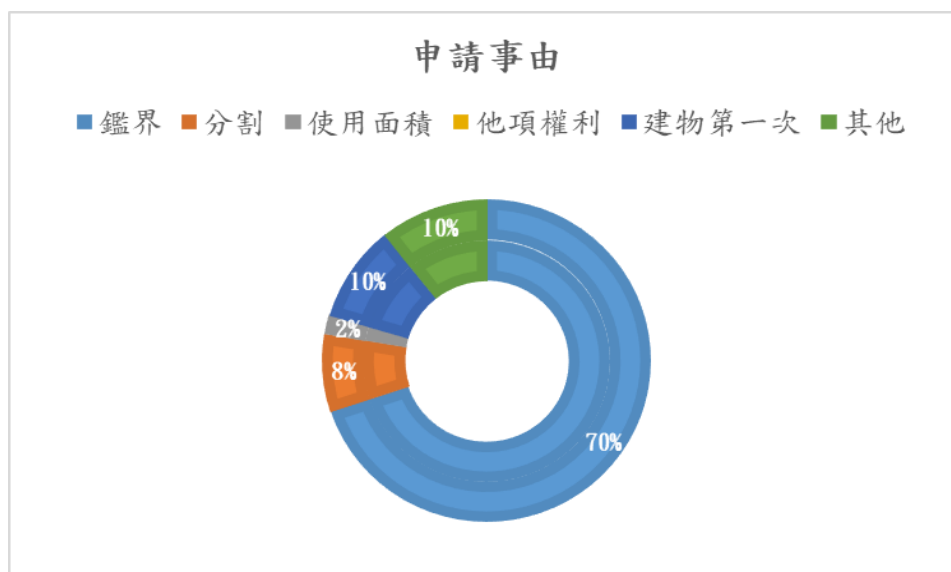
民國 110 年 10 月 25 日至 11 月 22 日，為期 1 個月。

四、調查方法：

- 由測量人員利用實地測量作業時，對會同之申請人或代理人以發放電子問卷方式進行測量外業服務滿意度調查。
- 調查題目均為單選題，依「非常滿意」、「滿意」、「普通」、「不滿意」及「很不滿意」分別給予 5、4、3、2、1 計分，單一調查項目平均滿意度為各選項分數加總除以回收問卷總數，平均滿意度 ≥ 4 ，表示達「滿意」以上；平均滿意度 < 3 ，表示「不滿意」或「很不滿意」。

五、調查結果：

- 本次調查共計回收 6 組外業複丈組及指界組有效問卷共 103 份。
- 本次調查申請事由以土地鑑界案居多，佔總調查 70%，次之為建物第一次測量，佔總調查 10%，另外其他部分包含指界、滅失及基地號勘測等申請事由。



申請事由	鑑界	分割	使用面積	他項權利	建物第一次	其他	合計
數量(件)	72	8	2	0	10	10	103
百分比	70%	8%	2%	0%	10%	10%	100%

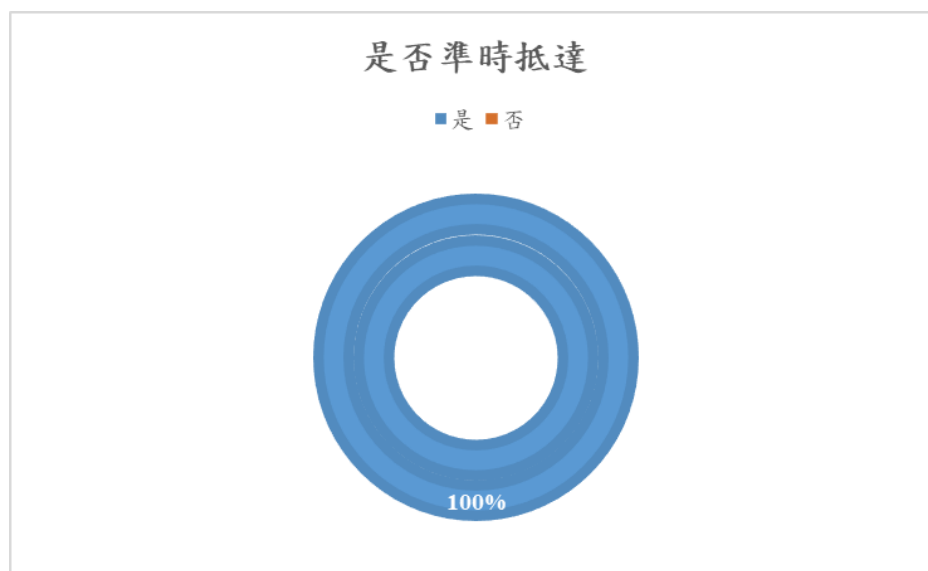
六、結果分析：

(一) 服務滿意度調查

1. 請問您本所測量人員是否準時至現場測量？

關於測量人員是否準時到現場測量方面，100%受訪者表示「是」，說明本所測量人員都依排定時間至現場測量，另本課亦於每月課務會議

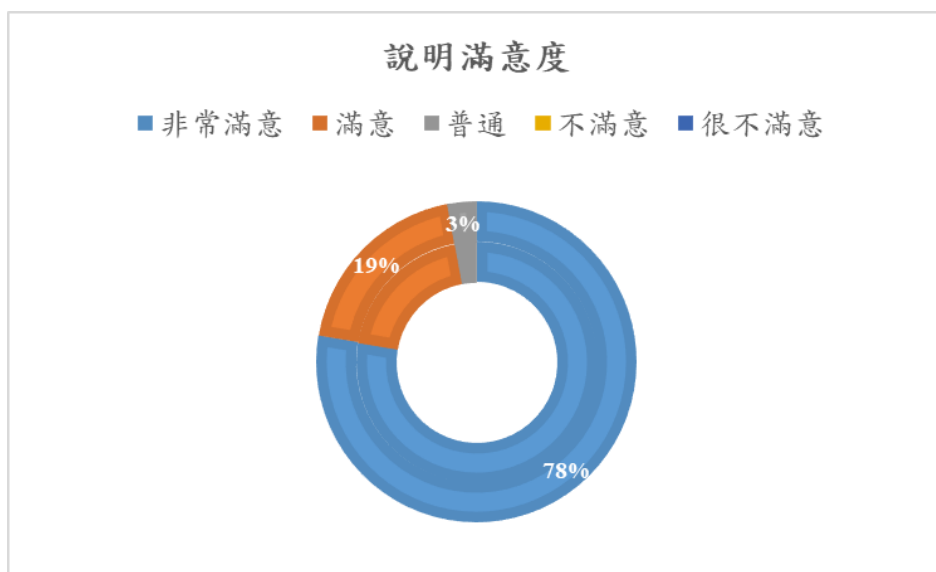
上宣導同仁，如遇塞車或特殊原因致時間可能延遲時，需提早知會申請人，避免申請人在現場久候。



是否準時	是	否	合計
數量(份)	103	0	103
百分比	100%	0%	100%

2. 請問您對於本所測量人員測量成果及說明是否滿意？

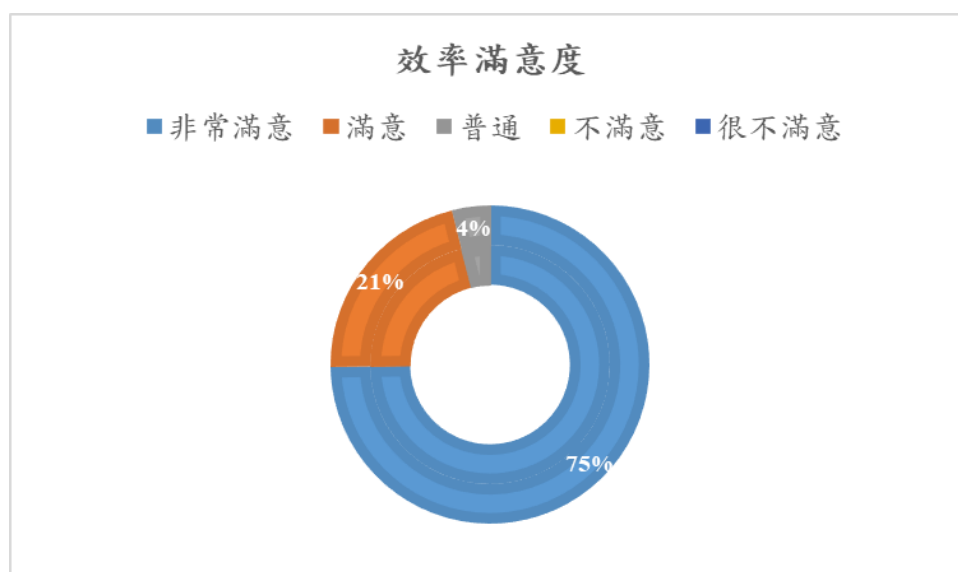
- 關於本所測量人員測量成果及說明方面，97%的受訪者表示「非常滿意」及「滿意」，平均滿意度為 4.75，說明大多數民眾對測量案件的成果及測量人員的說明表示滿意。
- 與 109 年度(97%)相比，該項調查結果持續維持高滿意度的表現。



說明滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	合計
數量(份)	80	20	3	0	0	103
百分比	78%	19%	3%	0%	0%	100%

3. 請問您對本所測量人員之工作效率是否滿意？

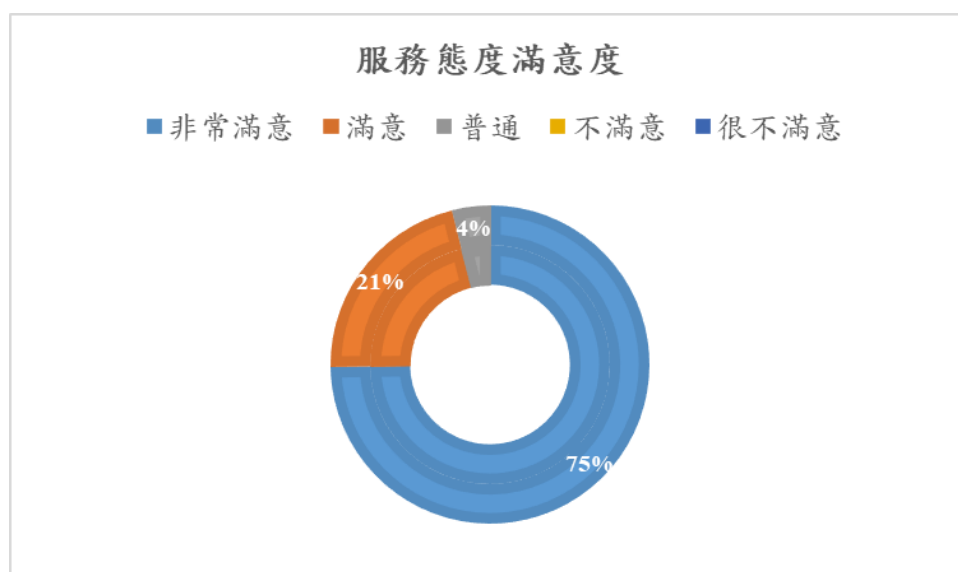
- 關於測量人員之工作效率方面，96%的受訪者表示「非常滿意」及「滿意」，平均滿意度為 4.71，說明大多數民眾對測量人員工作效率表示滿意。
- 與 109 年度(100%)相比，本次調查結果下降 4%，原因在於實施調查期間(月份)因雨延期案件較多，後續本課擬將不同時空環境納入問卷分析，以符實際。



效率滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	合計
數量(份)	77	22	4	0	0	103
百分比	75%	21%	4%	0%	0%	100%

4. 請問您對於本所測量人員服務態度滿意嗎？

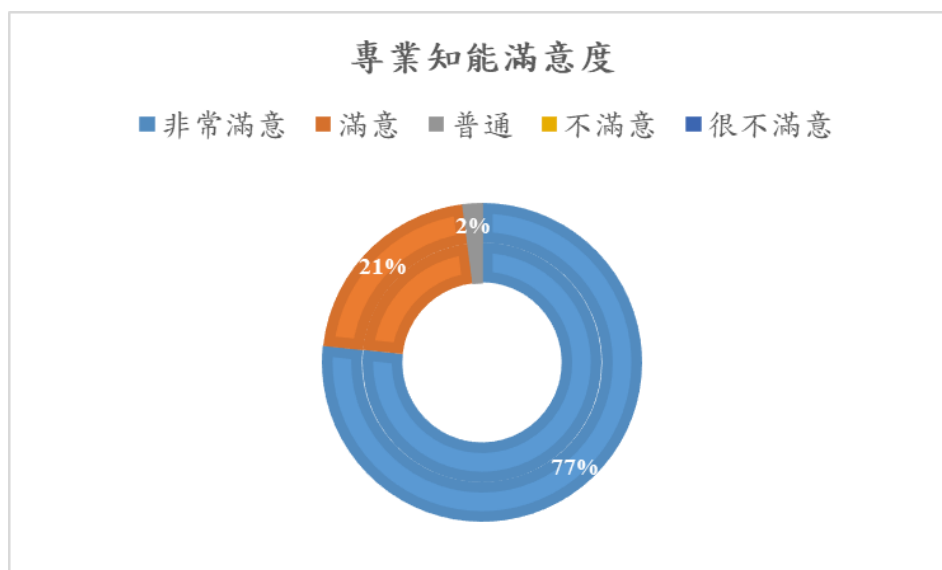
- 關於測量人員之服務態度方面，96%的受訪者表示「非常滿意」及「滿意」，平均滿意度為 4.71，說明民眾對測量人員服務態度表示滿意。
- 與 109 年度(100%)相比，本次調查結果下降 4%，原因與第 3 項調查項目(請問您對本所測量人員之工作效率是否滿意？)結果相同，受訪者中認為效率滿意度「普通」者其服務態度亦填答「普通」。



服務態度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	合計
數量(份)	77	22	4	0	0	103
百分比	75%	21%	4%	0%	0%	100%

5. 請問您對本所測量人員的專業知識是否滿意？

關於本所測量人員之專業知識方面，96%的受訪者表示「非常滿意」及「滿意」，平均滿意度為 4.75，說明大多數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，由測量同仁輪流於課務會議時間進行專題簡報，另不定期外聘講師講授，以提昇測量專業知識。



專業知識	非常滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	合計
數量(份)	79	22	2	0	0	103
百分比	77%	21%	2%	0%	0%	100%

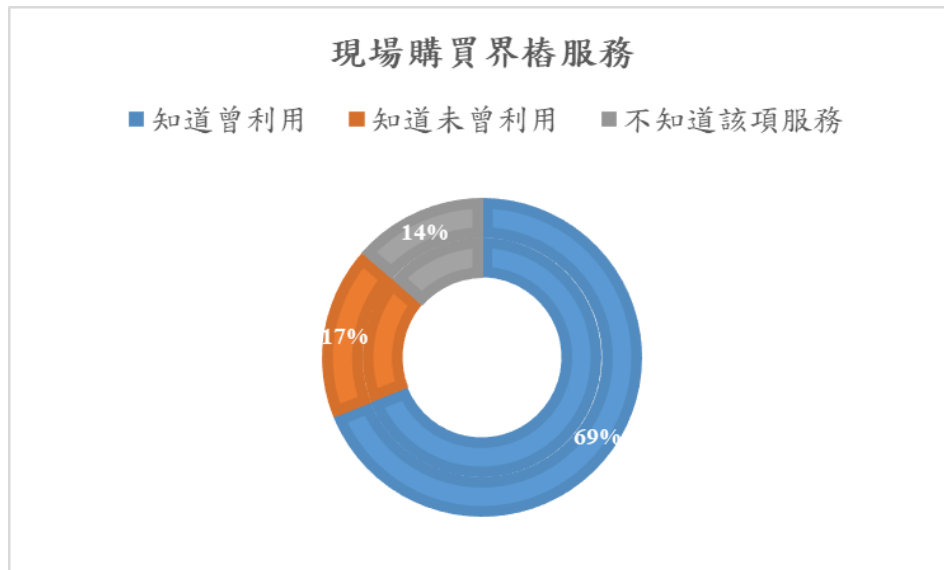
6. 您對於本所測量人員或工作情形，其他建議事項？

無

(二) 創新服務宣導

1. 請問您知道土地界樁若購買數量不足時，可以現場再向測量人員增購嗎？

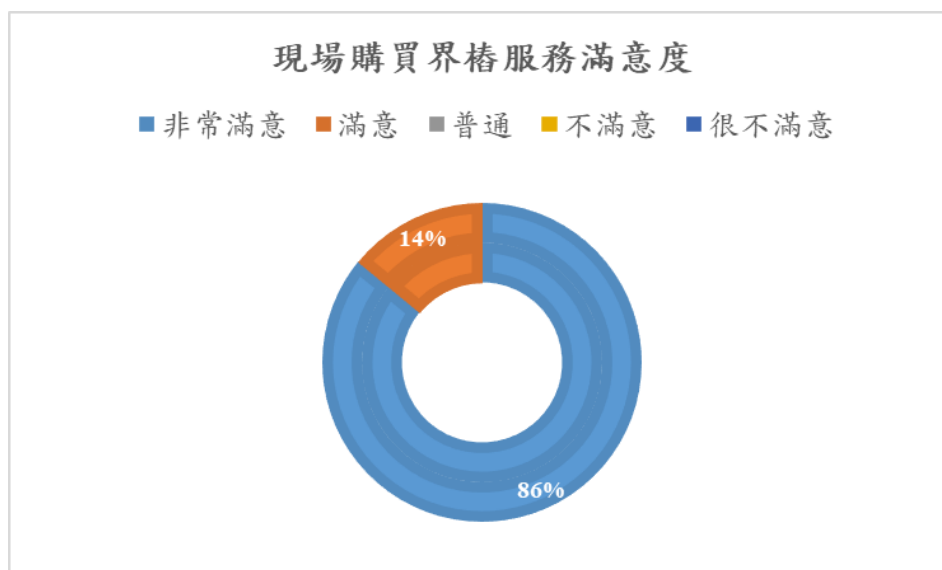
- 由以下圖表可知，僅有 14%的民眾不知道本所有界樁現場購買服務，因此本所日後仍將持續對本服務加強宣導，使服務效益擴大。
- 與 109 年度(11%)相比，不知道該項服務之受訪者比例提升 3%，原因在於本次調查對象以 50-59 歲區間內的中老年人居多，而本課多採數位管道方式進行宣傳，觸及率恐較低。



現場購買界標	知道曾利用	知道未曾利用	不知道該項服務	合計
數量(份)	71	18	14	103
百分比	69%	17%	14%	100%

2. 承上，若您知道且曾利用過土地界標現場增購服務，請問對該服務滿意嗎？(若沒使用過免填)

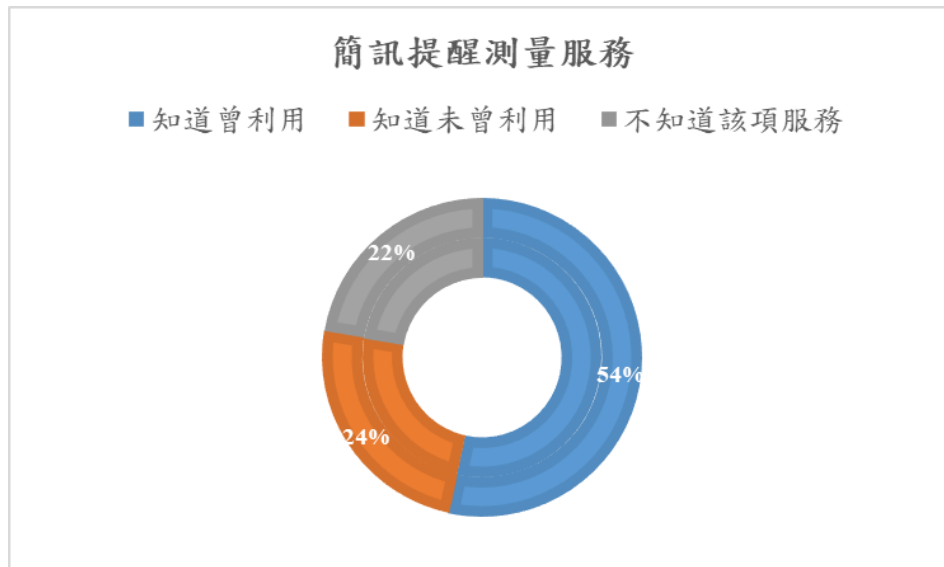
由以下圖表可知，知道且曾利用過土地界標現場增購服務者，對本所界標現場增購服務滿意度為 4.86，調查結果「非常滿意」及「滿意」者高達 100%，且與 109 年度(96%)相比，該項服務滿意度提升 4%，可見此服務能給予民眾助益，評價相對高，故此服務應持續推廣辦理。



現場購買滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	合計
數量(份)	61	10	0	0	0	71
百分比	86%	14%	0%	0%	0%	100%

3. 請問您知道本所有提供鑑界前 3 日以「簡訊提醒測量時間」的服務嗎？

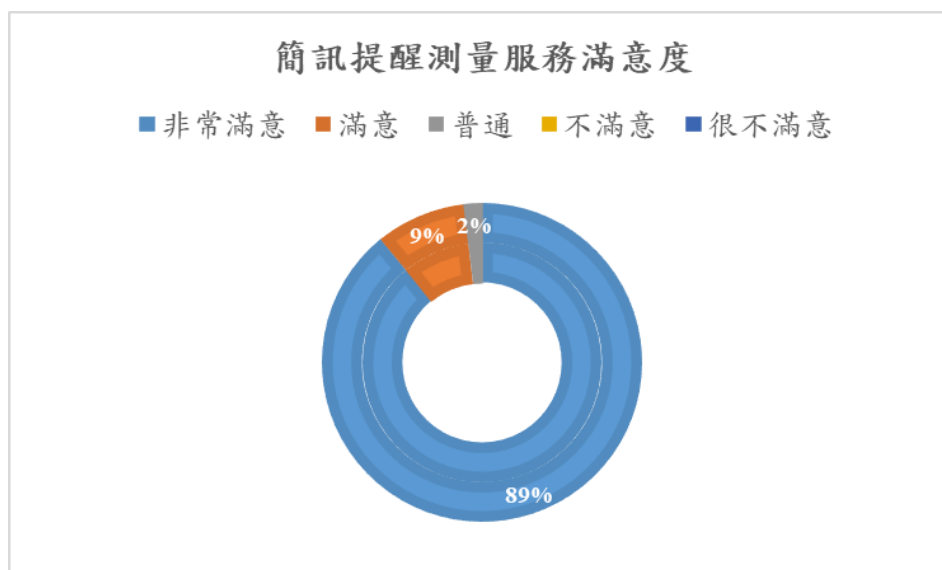
- 由以下圖表可知，有 22%的民眾不知道本所有簡訊提醒測量時間的服務，因此本所日後仍將持續對本服務加強宣導，避免發生申請人因疏忽忘記複丈日期發生未到場情形。
- 與 109 年度(22%)相比，不知道該項服務之受訪者比例維持，後續本課將針對該項目研擬相關策略，強化推廣成效。



簡訊提醒測量時間	知道曾利用	知道未曾利用	不知道該項服務	合計
數量(份)	55	25	23	103
百分比	53%	24%	22%	100%

4. 承上，若您知道且曾利用過「簡訊提醒測量時間」的服務，請問對該服務滿意嗎？(若沒使用過免填)

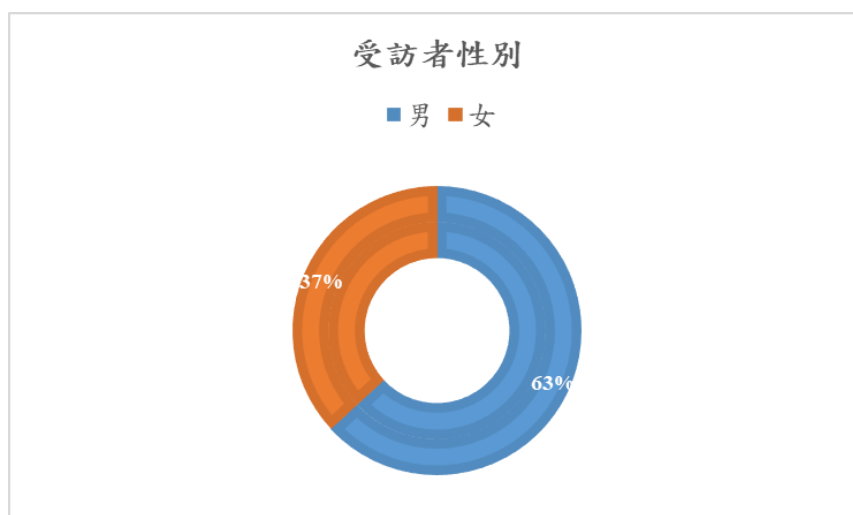
由以下圖表可知，知道且曾利用過簡訊提醒測量時間服務者，對本所簡訊提醒測量時間平均滿意度為 4.87，調查結果「非常滿意」及「滿意」者達 98%，且與 109 年度(97%)相比，該項服務滿意度提升 1%，說明大多數使用果此服務者都滿意此服務。



簡訊提醒滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	合計
數量(份)	49	5	1	0	0	55
百分比	89%	9%	2%	0%	0%	100%

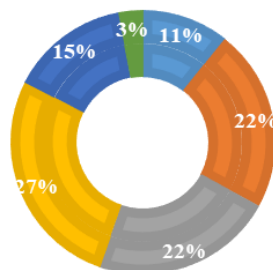
(三) 受訪者基本資料

本次問卷調查中，在性別上以男性佔 63%(65 人)、女性佔 37%(38 人)，年齡以 50-59 歲居多；在教育程度上以大學(專)佔多數；而職業上以土地所有權人為多，次之者則為不動產相關(地政士、經紀人、仲介業等)。



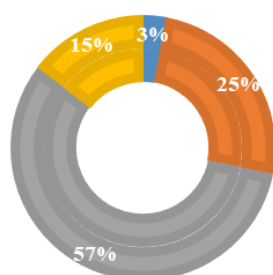
受訪者年齡

■ 20-29歲 ■ 30-39歲 ■ 40-49歲 ■ 50-59歲 ■ 60-69歲 ■ 70歲以上



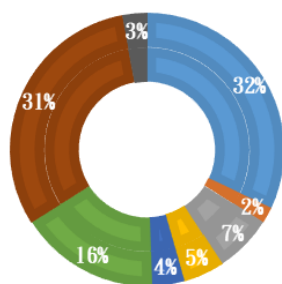
受訪者教育程度

■ 國中小 ■ 高中(職) ■ 大學 ■ 碩士 ■ 博士(專)



受訪者職業類別

■ 土地所有權人 ■ 農林漁牧 ■ 工商業 ■ 服務業 ■ 自由業 ■ 軍公教 ■ 醫護 ■ 不動產 ■ 其他相關



七、結論：

- 本次問卷調查中所有案件均準時到場，可見本所測量服務時效性佳，民眾對本所測量人員各面向平均滿意度為 4.73，達「滿意」

以上，可見大多數民眾對本所服務品質及測量的效率，均有正面評價，唯有極少數民眾對於本所測量人員之說明、效率、服務態度、專業知識表示「普通」，說明測量業務尚有可以改進的空間，因此本課將會持續加強測量專業領域訓練，期達滿意度達百分百。

- 在創新服務宣導方面，本所可現場購買界標的服務措施推廣度為86%，相較於109年度下降4%；簡訊提醒測量時間服務推廣度為77%，相較於109年度維持水平，可見本所應持續強化創新服務宣導作業，另外知道且曾利用過以上服務之民眾平均滿意度為4.87，達「滿意」以上，相比於109年度有所提升頗受好評。
- 本次調查結果以50-59歲區間內的中老年人申請鑑界案件居多，本課將針對該客群研擬未來宣傳的策略，運用說故事方式傳遞有效及友善的服務內容。