

花蓮地政事務所 109 年度上半年測量案件 作業〈滿意度〉問卷調查統計成果

問卷調查期間：自 109 年 5 月 18 日至 109 年 6 月 20 日止

問卷調查方式：採電話方式

問卷調查數量：測量案件 50 件

問卷調查辦理單位：地用課

辦理人員：研考及協辦人員共 2 員



花蓮地政事務所 109 年度上半年測量案件作業
〈滿意度〉問卷調查分析統計成果

目 錄	
壹、依據	1
貳、調查目的	1
參、調查執行	1
肆、受訪者基本資料分析	1~2
伍、滿意度調查統計分析	2~4
陸、建議或希望改進事項	4
柒、滿意度綜合分析表	5
捌、為民服務交叉分析表	6~8
玖、結論	9

花蓮地政事務所 109 年度上半年測量案件作業 〈滿意度〉問卷調查分析統計成果

壹、依據：

- (一) 行政院所屬各機關民意調查作業要點。
- (二) 花蓮地政事務所 109 年度提升服務品質執行計畫。

貳、調查目的：

藉由民眾滿意度之調查，瞭解民眾需求與實際服務品質之落差，以作為提升服務品質之依據並提供機關內部管理之參考。

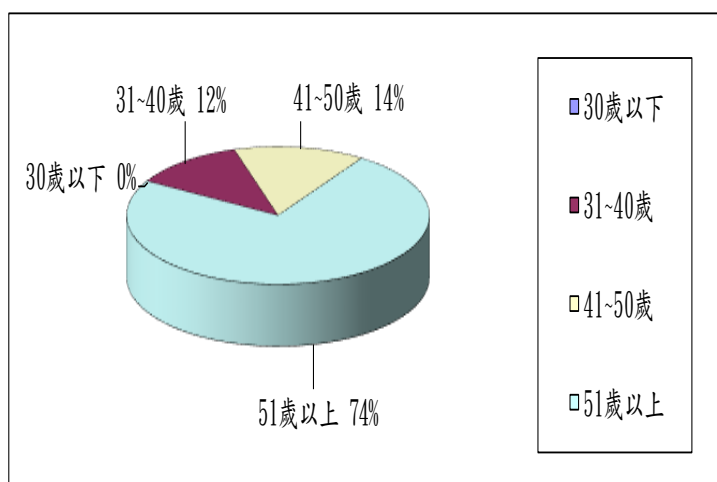
參、調查執行：

- (一) 調查實施時間：自 109 年 5 月 18 日至 109 年 6 月 20 日止。
- (二) 調查對象：向本所申辦土地鑑界及分割案件者。
- (三) 調查方式：採電話訪問調查。
- (四) 抽樣方法：隨機抽樣。
- (五) 樣本數：抽訪 50 份，有效數 50 份。

肆、受訪者基本資料分析：

- 1. 年齡分布：其中 51 歲以上合計占 74% 為最高。

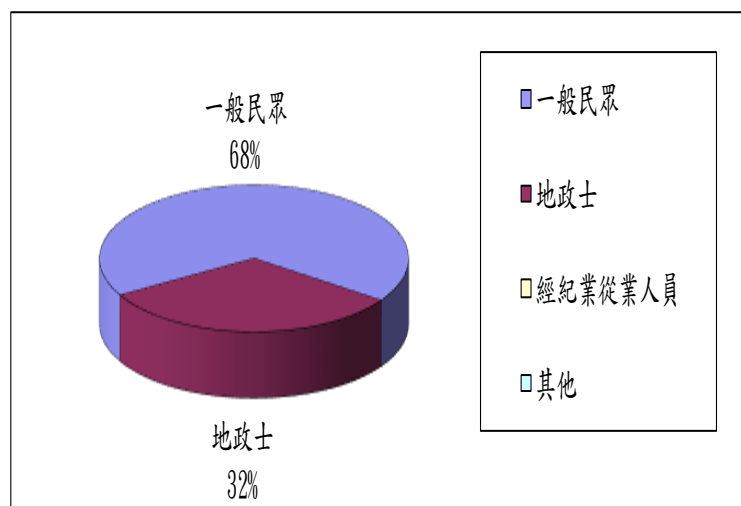
年齡	人數	百分比
30 歲以下	0	0%
31~40 歲	6	12%
41~50 歲	7	14%
51 歲以上	37	74%
合計	50	100%



由上圖得知，受調查者中年齡分布比例 31~40 歲占 12%，41~50 歲占 14%，51 歲以上占 74%，各年齡層分佈比例以 51 歲以上的年齡層最多。

2. 身分別分布：以一般民眾占 68%為最高。

身份別	人數	百分比
一般民眾	34	68%
地政士	16	32%
經紀業從業人員	0	0%
其他	0	0%
合計	50	100%

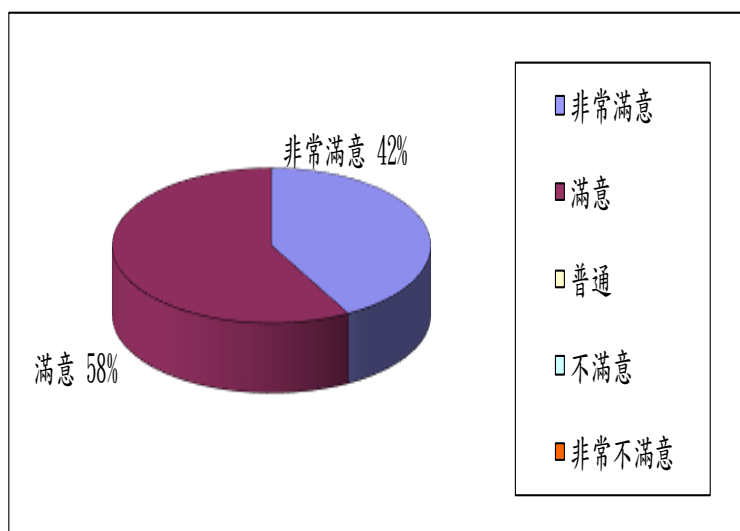


由上圖得知，身分別主要以一般民眾為大宗占 68%；地政士占 32%。

伍、滿意度調查統計分析：

一、請問您對測量人員是否準時到達進行施測還滿意嗎？

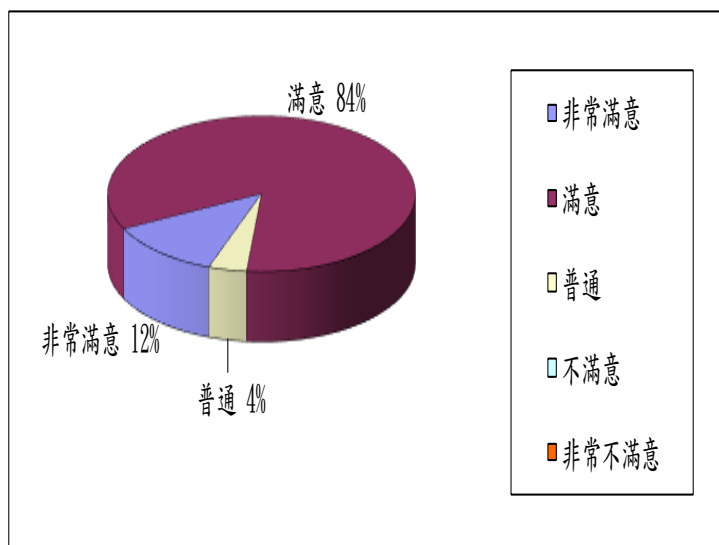
滿意度	人數	百分比
非常滿意	21	42%
滿意	29	58%
普通	0	0%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
合計	50	100%



由上圖得知，民眾對於本所測量人員是否準時到達進行施測滿意的有 58%，非常滿意的有 42%，整體滿意度為 100%，顯示出反應相當良好。

二、請問您對此次測量的結果還滿意嗎？

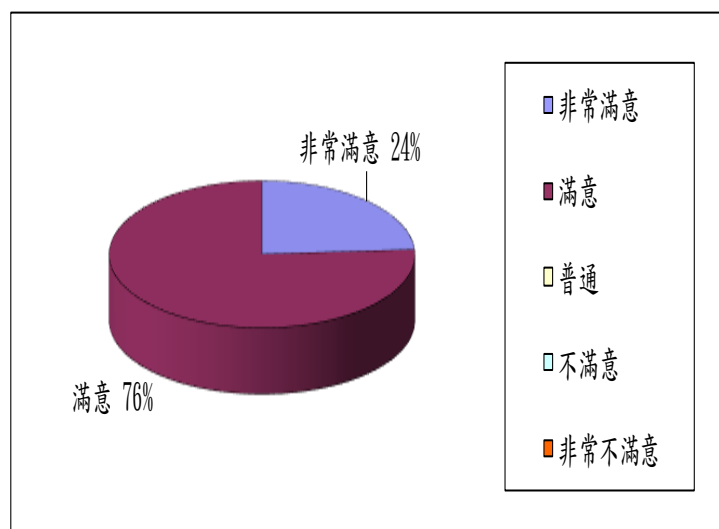
滿意度	人數	百分比
非常滿意	6	12%
滿意	42	84%
普通	2	4%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
合計	50	100%



由上圖得知，民眾對於對此次測量的結果非常滿意的有 12%，滿意的有 84%，普通的有 4%，整體滿意度為 96%。顯示本所測量人員的專業知識及技能深獲民眾肯定。

三、請問您覺得本所測量外業人員的服務態度如何？

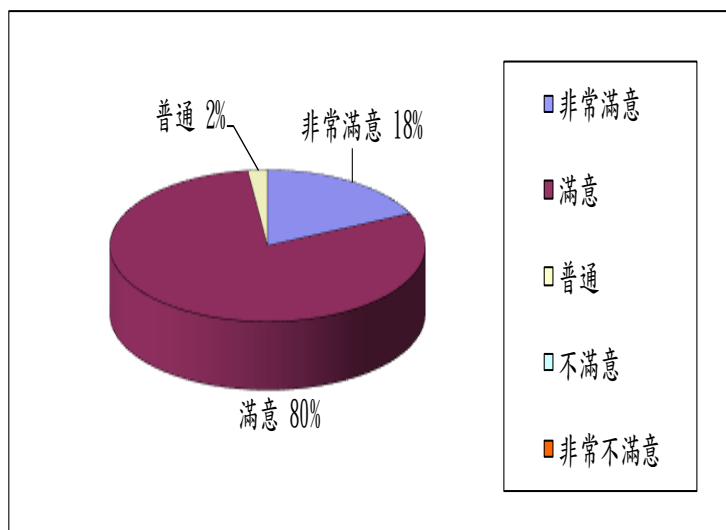
滿意度	人數	百分比
非常滿意	12	24%
滿意	38	76%
普通	0	0%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
合計	50	100%



由上圖得知，關於測量外業人員之服務態度民眾認為非常滿意的有 24%，滿意的有 76%，整體滿意度為 100%。顯見測量外業人員服務態度多數民眾均給予肯定，請繼續保持，期以提供更優質之服務品質。

四、請問您對本所測量人員之工作態度及專業程度覺得滿意嗎？

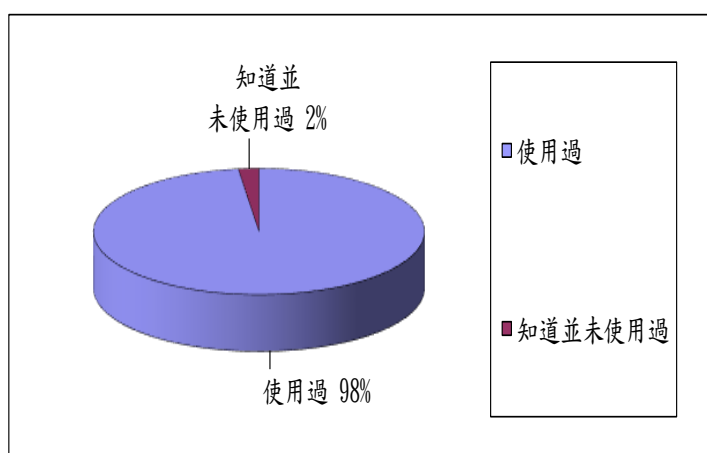
滿意度	人數	百分比
非常滿意	9	18%
滿意	40	80%
普通	1	2%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
合計	50	100%



由上圖得知，關於測量外業人員之工作態度及專業程度民眾認為非常滿意的有 18%，滿意的有 80%，普通的有 2%，整體滿意度為 98%。顯見測量外業人員之工作態度及專業程度頗受民眾肯定，請測量同仁持續精進自身專業知識，期以提供更優質的服務品質。

五、請問您是否使用過本所「代運民眾申請土地複丈用界標」之服務？

是否使用過	人數	百分比
使用過	49	98%
知道並未使用過	1	2%
不知道	0	0%
合計	50	100%

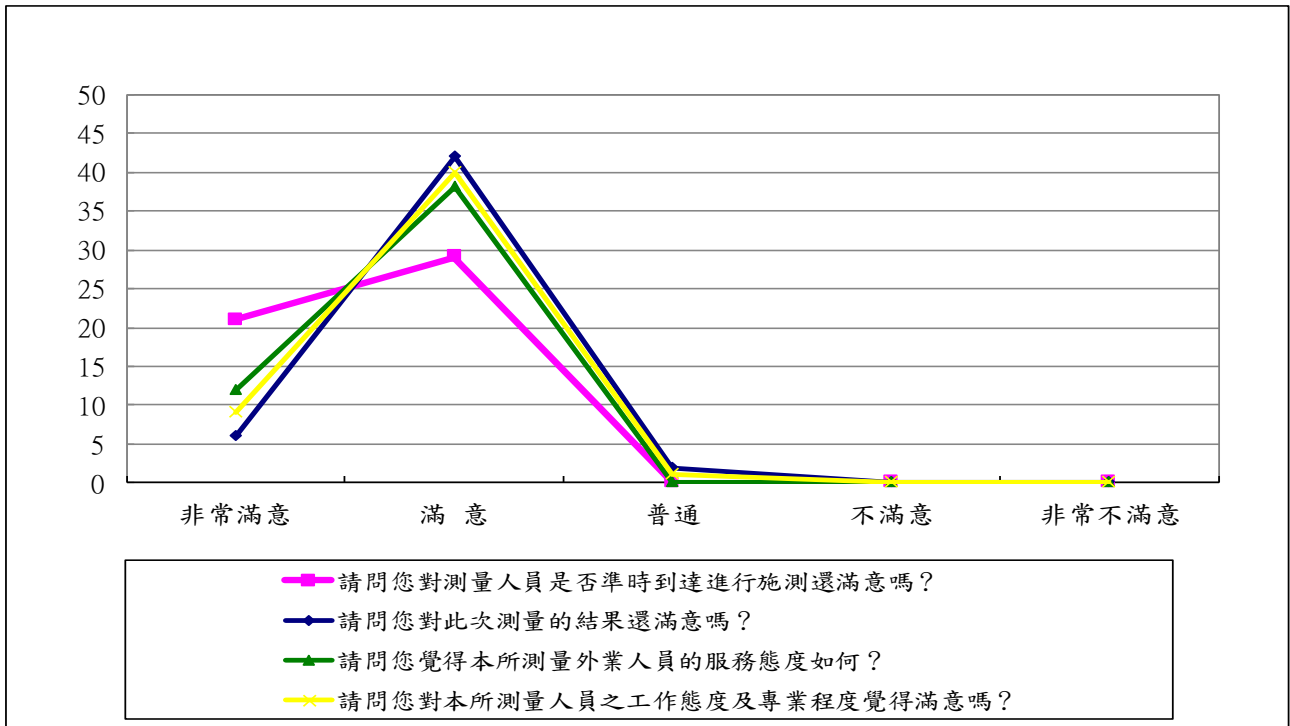


由上圖得知，使用過本所「代運民眾申請土地複丈用界標」之服務民眾有 98%，2%知道並未使用過，知道本所有此項服務之民眾達 100%。本所將於適當場所持續宣導本服務項目。

陸、建議或希望改進事項：無

柒、滿意度綜合分析表：

項目	請問您對測量人員是否準時到達進行施測還滿意嗎？	請問您對此次測量的結果還滿意嗎？	請問您覺得本所測量外業人員的服務態度如何？	請問您對本所測量人員之工作態度及專業程度覺得滿意嗎？
非常滿意	21	6	12	9
滿意	29	42	38	40
普通	0	2	0	1
不滿意	0	0	0	0
非常不滿意	0	0	0	0
綜合滿意程度	98.5%			



由上圖得知，綜合滿意程度以“非常滿意”及“滿意”為大多數占 98.5%，本次綜合滿意度比 108 年下半年(96.5%)提升 2%，顯見本所測量人員服務態度及專業程度深獲民眾肯定，期望測量人員能持續加強自身專業能力並強化與民溝通技巧，以提供更佳的服務品質。

捌、為民服務交叉分析表：

申請人身分	一般民眾	地政士	經紀業從業人員	其他	合計
人數	34	16	0	0	50
一、請問您對測量人員是否準時到達進行施測還滿意嗎？					
非常滿意	13	8	0	0	21
	26%	16%	0%	0%	42%
滿意	21	8	0	0	29
	42%	16%	0%	0%	58%
普通	0	0	0	0	0
	0%	0%	0%	0%	0%
不滿意	0	0	0	0	0
	0%	0%	0%	0%	0%
非常不滿意	0	0	0	0	0
	0%	0%	0%	0%	0%
二、請問您對此次測量的結果還滿意嗎？					
非常滿意	3	3	0	0	6
	6%	6%	0%	0%	12%
滿意	29	13	0	0	42
	58%	26%	0%	0%	84%

普通	2	0	0	0	2
	4%	0%	0%	0%	4%
不滿意	0	0	0	0	0
	0%	0%	0%	0%	0%
非常不滿意	0	0	0	0	0
	0%	0%	0%	0%	0%

三、請問您覺得本所測量外業人員的服務態度如何？

非常滿意	6	6	0	0	12
	12%	12%	0%	0%	24%
滿意	28	10	0	0	38
	56%	20%	0%	0%	76%
普通	0	0	0	0	0
	0%	0%	0%	0%	0%
不滿意	0	0	0	0	0
	0%	0%	0%	0%	0%
非常不滿意	0	0	0	0	0
	0%	0%	0%	0%	0%

四、請問您對本所測量人員之工作態度及專業程度覺得滿意嗎？

非常滿意	4	5	0	0	9
------	---	---	---	---	---

	8%	10%	0%	0%	18%
滿意	29	11	0	0	40
	58%	22%	0%	0%	80%
普通	1	0	0	0	1
	2%	0%	0%	0%	2%
不滿意	0	0	0	0	0
	0%	0%	0%	0%	0%
非常不滿意	0	0	0	0	0
	0%	0%	0%	0%	0%
五、請問您是否使用過本所「代運民眾申請土地複丈用界標」之服務？					
使用過	31	16	0	0	47
	62%	32%	0%	0%	94%
知道並未使用過	2	0	0	0	2
	4%	0%	0%	0%	4%
不知道	1	0	0	0	1
	2%	0%	0%	0%	2%

玖、結論：

因測量法令龐雜，作業流程繁複，常造成民眾對本所測量案件認知之落差，為了解民眾對本所測量案件的需求與期待，藉由民眾滿意度之調查，廣泛蒐集及彙集民眾之意見與建議，提供改進作業之參考。

本次各項調查結果綜合滿意程度以“非常滿意”及“滿意”為大多數占 98.5%，顯示獲得受訪民眾之肯定與良好評價。測量外業人員不管對測量法令、作業流程都有相當的瞭解，在工作態度上亦具友善性，深獲民眾的肯定，惟測量外業人員仍應精益求精持續加強自身專業知識及抱持著為民服務的心繼續努力改進。

為強化測量人員專業素養，本所持續辦理內部教育訓練，利用每季課務會議暨法令研討進行專題簡報，以提升測量人員專業知識；另本所所有提供測量成果到府用印、簡化界樁退費程序，且新增測量現場購置界標等便民服務措施，減少民眾來回奔波機關之不便，提升本所為民服務效能。

本所將持續加強測量方法研究創新，簡化作業流程；積極宣導使用「代運民眾申請土地複丈用界標」服務，提升本所為民服務品質。