

花蓮地政事務所 104 年度下半年測量案件 作業〈滿意度〉問卷調查統計成果

問卷調查期間：自 104 年 10 月 26 日至 104 年 11 月 30 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 104 年度下半年測量案件作業
〈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	3~6
陸、建議或希望改進事項	7
柒、滿意度綜合分析表	8~9
捌、為民服務交叉分析表	9~11
玖、結論	12

花蓮地政事務所 104 年度下半年測量案件作業 〈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 104 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。

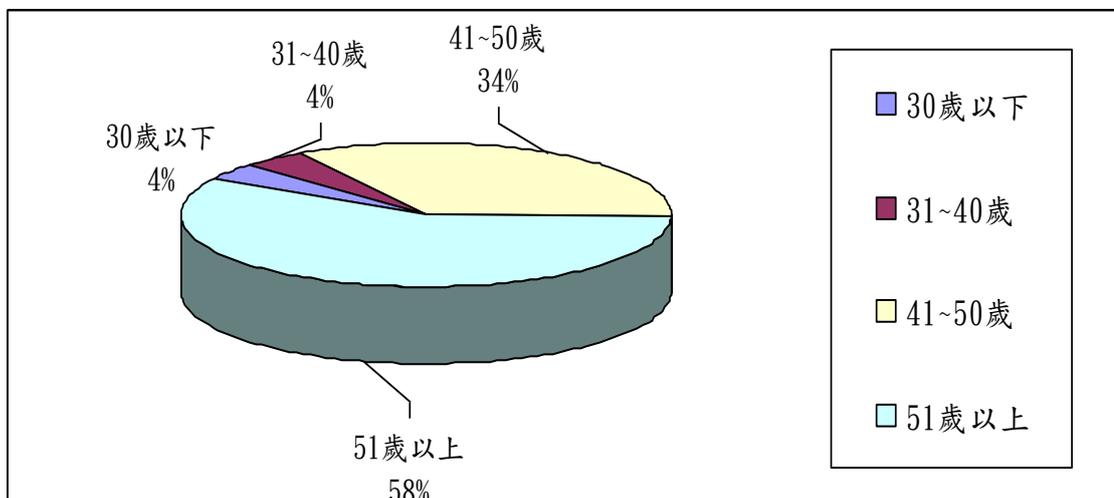
參、調查執行：

- (一) 調查實施時間：自 104 年 10 月 26 日至 104 年 11 月 30 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 58% 為最高。

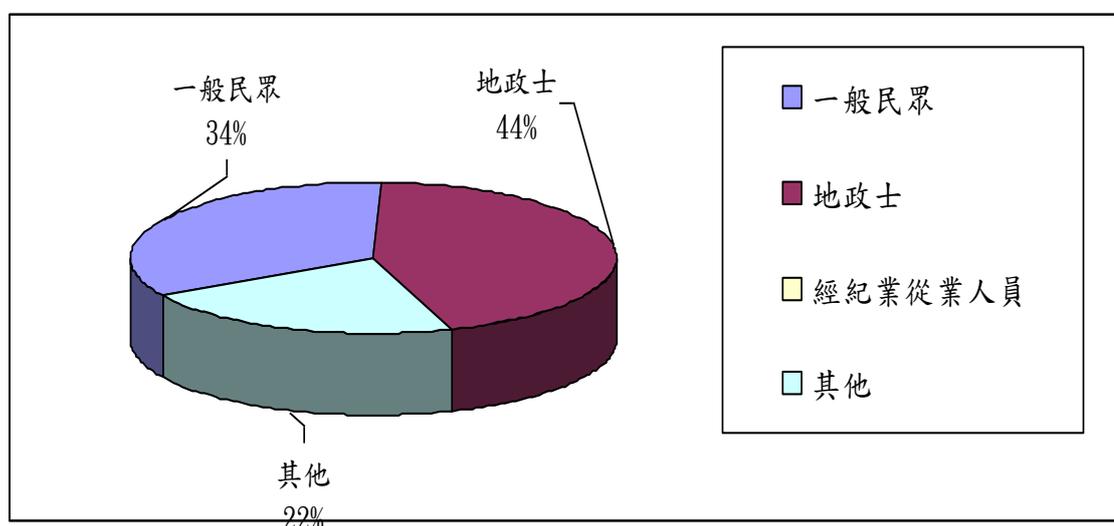
年齡	30 歲以下	31~40 歲	41~50 歲	51 歲以上	合計
人數	2	2	17	29	50
百分比	4%	4%	34%	58%	100%



由上圖得知，受調查者中年齡分布比例，30歲以下占4%，31~40歲占4%，41~50歲占34%，51歲以上占58%，各年齡層分佈比例以50歲以上的年齡層最多。

2. 身分別分布：以地政士占44%為最高。

身分別	一般民眾	地政士	經紀業從業人員	其他	合計
人數	17	22	0	11	50
百分比	34%	44%	0%	22%	100%

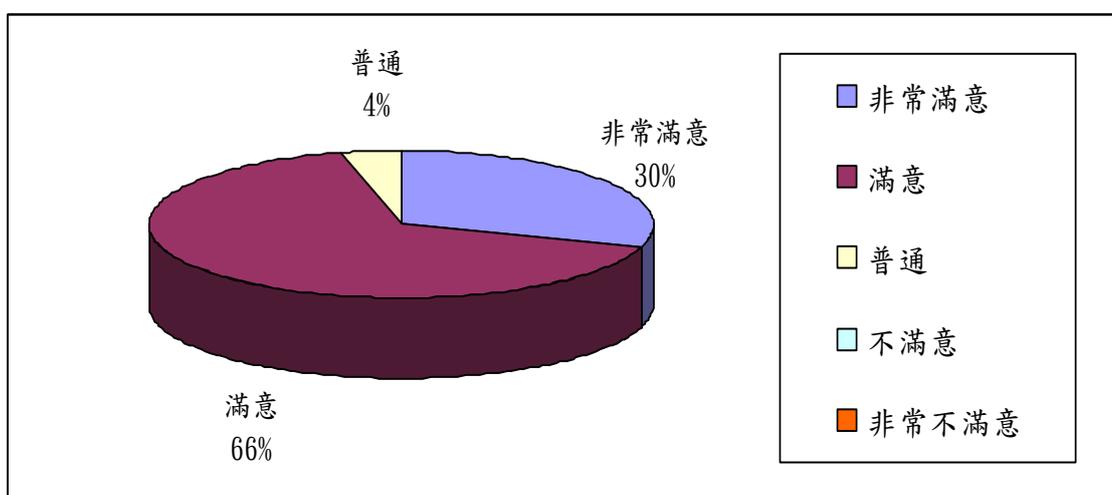


由上圖得知，身分別主要以地政士為大宗佔44%；一般民眾佔34%、其他佔22%。

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？

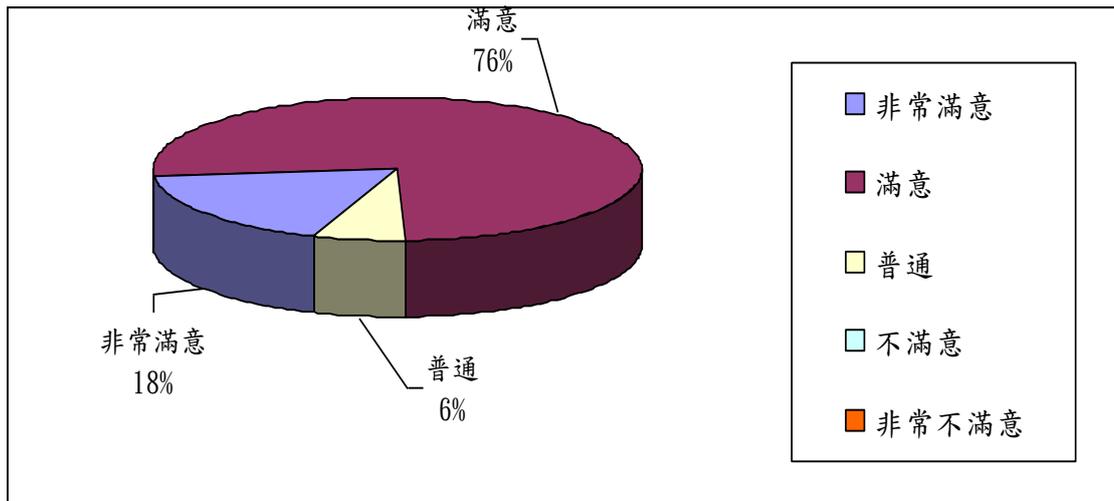
滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計
人數	15	33	2	0	0	50
百分比	30%	66%	4%	0%	0%	100%



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非常滿意的有 30%，滿意的有 66%，普通的有 4%，整體滿意度高達 96%，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？

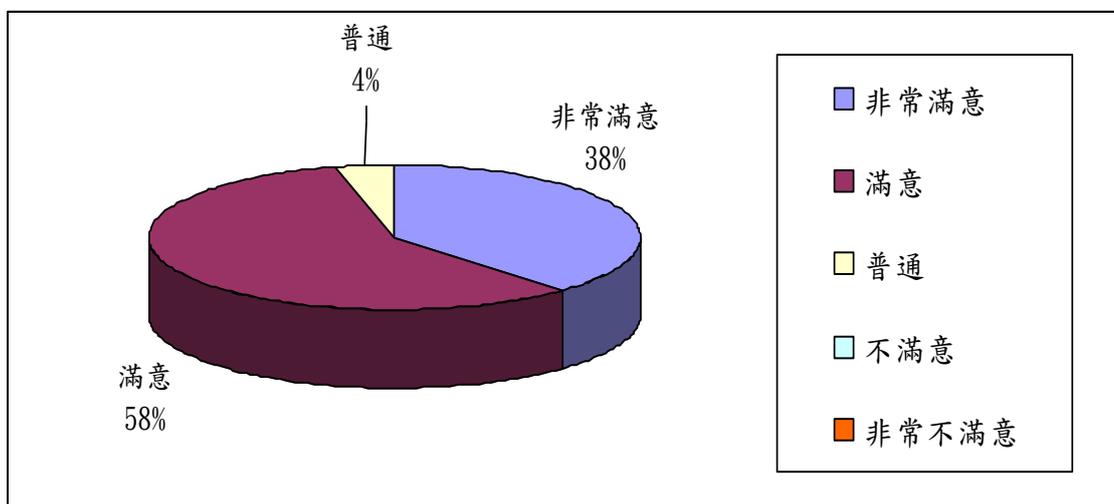
滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計
人數	9	38	3	0	0	50
百分比	18%	76%	6%	0%	0%	100%



由上圖得知，民眾對於對此次測量的結果非常滿意 18%，滿意 76%，普通的有 6%，整體滿意度為 94%。顯示民眾對本所測量人員的專業知識及技能是肯定的，惟測量人員需持續加強自身專業知識，以提供更優質服務品質。

三、請問您覺得本所測量外業人員的服務態度如何？

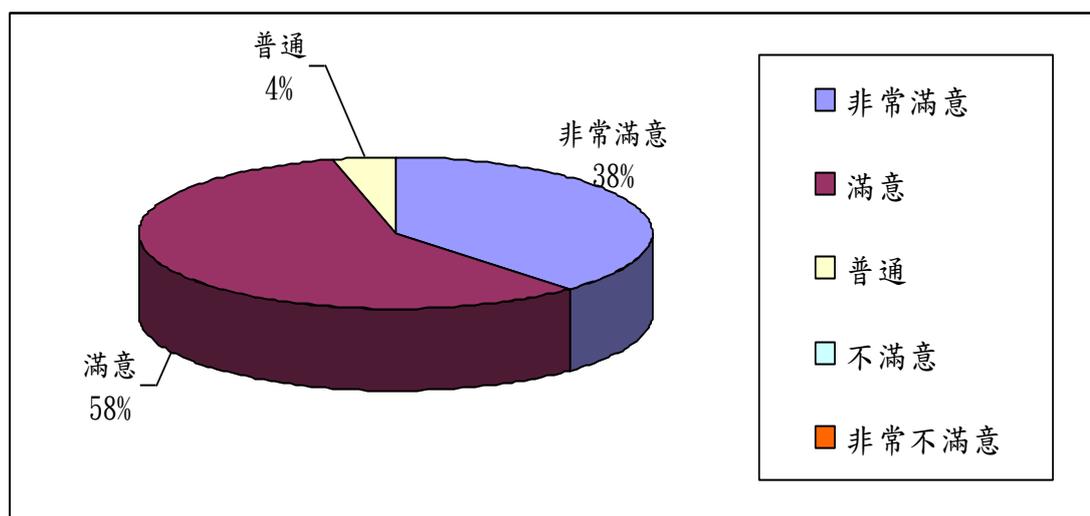
滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計
人數	19	29	2	0	0	50
百分比	38%	58%	4%	0%	0%	100%



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 38%，滿意的有 58%，普通的有 4%，整體滿意度為 96%。有關測量外業人員之服務態度民眾反應亦屬不錯。

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？

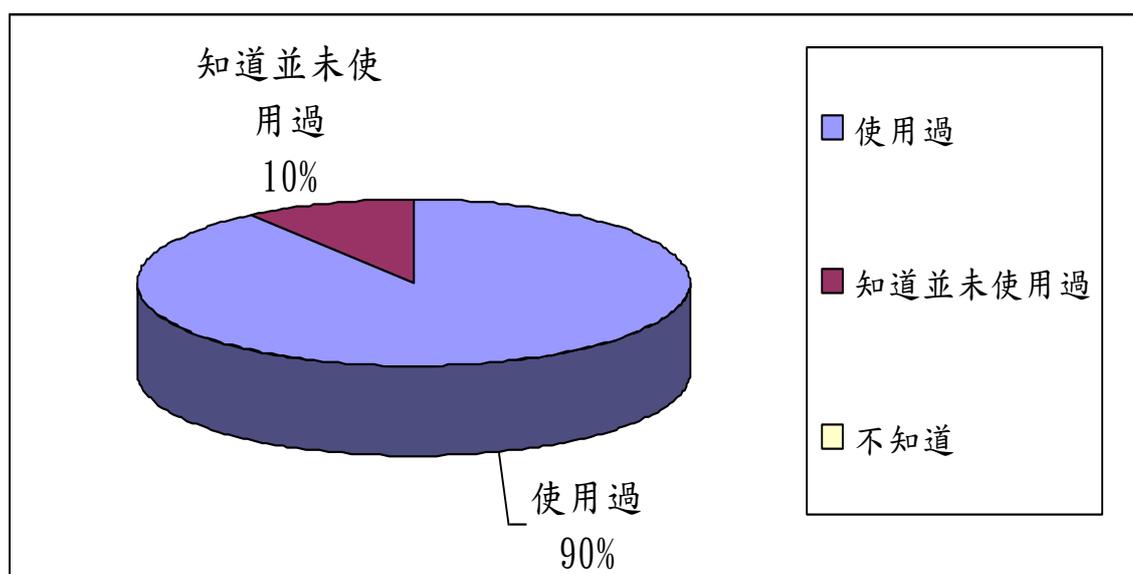
滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計
人數	19	29	2	0	0	50
百分比	38%	58%	4%	0%	0%	100%



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 38%，滿意的有 58%，普通的有 4%，整體滿意度為 96%。顯見測量外業人員之工作態度及專業程度頗受民眾肯定。

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	使用過	知道並未使用過	不知道	合計
人數	45	5	0	50
百分比	90%	10%	0%	100%



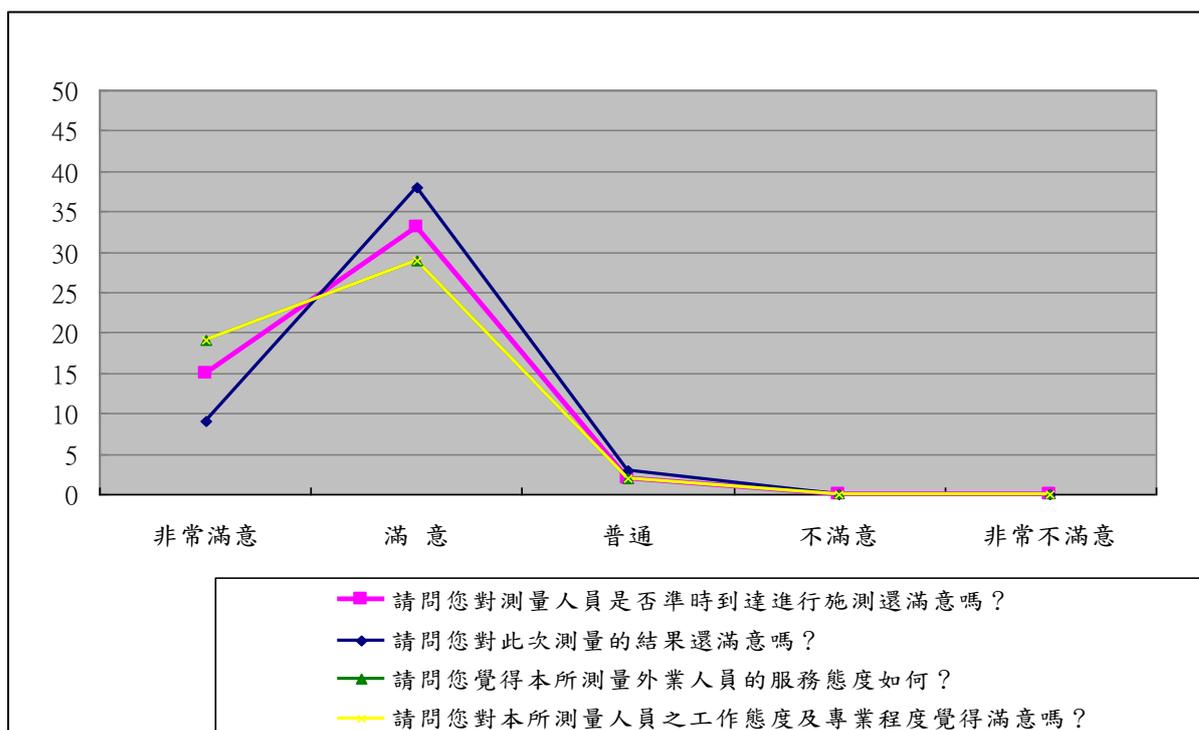
由上圖得知，使用過本所「代運民眾申請土地複丈用界標」之服務民眾有 90%，10%知道並未使用過，知道本所有此項服務之民眾達 100%。本所將於適當場所持續宣導本服務項目。

陸、建議或希望改進事項：

項目	建議及改進事項	檢討及處理情形
1	農地解除套繪公文進度是否可改善。	本課已每週匯整業發文函詢建管單位，於作業時程上並無延誤，建請轉洽花蓮縣政府建設處建管科。
2	親切，非常好！	謝謝！
3	複丈排定時間太長。	業補進測量人力，期能縮短排程時間。
4	是否可協助釘樁！	若申請人為老弱婦孺，且測釘之位置非位於難以釘定（如水、水泥、地面等）之處，本課人員可提供協助。
5	測量成果有誤差值（10471-3758 海濱段）（另申請案件東昌及明義7街皆有疑問）。	<p>查海濱段 275 地號 3 次測量記錄分別為張上桓、黃文正最後一次是林睿哲，而後 2 次測量至少有 2 處界址是「原有鋼釘」1 處是維持「原有塑膠樁」，並無申請人所 3 次測量位置皆不同之情形，惟界址點正確位置放回，當下因申請人有意見，有在現場實量原有塑膠樁至新釘塑膠樁距離，皆與宗地資料座標反算距離相符，故予以結案，職不清楚申請人質疑的問題，因現場 3 支原有樁皆未移動，且也有實量新舊樁距離檢查（如附件）。</p> <p>查本案應無違誤，申請人若有疑問請至本所面談解決疑慮。</p>

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	15	9	19	19
滿意	33	38	29	29
普通	2	3	2	2
不滿意	0	0	0	0
非常不滿意	0	0	0	0
綜合滿意程度	95.50%			



由上圖得知，綜合滿意程度以“非常滿意”及“滿意”為大多數占 95.5%，本次綜合滿意度較上次下降 3.5%，顯見本所測量外業人員之服務態度及專業程度雖深獲民眾肯定，仍應持續努力。

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	17	22	0	11	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	5	7	0	3	15
	10%	14%	0%	6%	30%
滿意	11	14	0	8	33
	22%	28%	0%	16%	66%
普通	1	1	0	0	2
	2%	2%	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%
二、請問您對此次測量的結果還滿意嗎？					
非常滿意	5	8	0	3	16

	10%	16%	0%	6%	32%
滿意	10	13	0	8	31
	20%	26%	0%	16%	62%
普通	2	1	0	0	3
	4%	2%	0%	0%	6%
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	10	0	3	19
	12%	20%	0%	6%	38%
滿意	10	11	0	8	29
	20%	22%	0%	16%	58%
普通	1	1	0	0	2
	2%	2%	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%
--	----	----	----	----	----

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	6	10	0	3	19
	12%	20%	0%	6%	38%
滿意	10	11	0	8	29
	20%	22%	0%	16%	58%
普通	1	1	0	0	2
	2%	2%	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%

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	14	22	0	9	45
	28%	44%	0%	18%	90%
知道並未使用過	3	0	0	2	5
	6%	0%	0%	4%	10%
不知道	0	0	0	0	0
	0%	0%	0%	0%	0%

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 95.5%，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，惟相較去年綜合滿意度下降 3.5%，為此，測量外業人員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，期使提昇民眾對本所滿意度。

有關本次民眾反映是否可協助訂樁一事，本所是為民服務機關，若申請人為老弱婦孺，且測釘之位置非位於難以釘定（如水、水泥、地面等）之處，本所很樂意提供協助。希望藉由問卷調查能加強與民眾間之互動，落實服務品質之研發，樹立更優質的服務形象。

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。

◎ 民眾建議事項處理情形：

項目	建議及改進事項	處理情形
1	農地解除套繪公文進度是否可改善。	本所(測量課)已每週匯整業發文函詢建管單位，於作業時程上並無延誤，建議轉洽花蓮縣政府建設處建管科。
2	複丈排定時間太長。	業補進測量人力，期能縮短排程時間。
3	是否可協助釘樁！	若申請人為老弱婦孺，且測釘之位置非位於難以釘定（如水、水泥、地面等）之處，本所人員可提供協助；遇難以釘定之處，改以「點之記」。
4	測量成果有誤差值（10471-3758 海濱段）（另申請案件東昌及明義 7 街皆有疑問）。	查本案應無違誤，申請人若有疑問請至本所面談解決疑慮。