

花蓮地政事務所 110 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 110年 11月1日至 110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 110 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	2~4
陸、建議或希望改進事項	4
柒、滿意度綜合分析表	5
捌、結論	6

花蓮地政事務所 110 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 110 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。

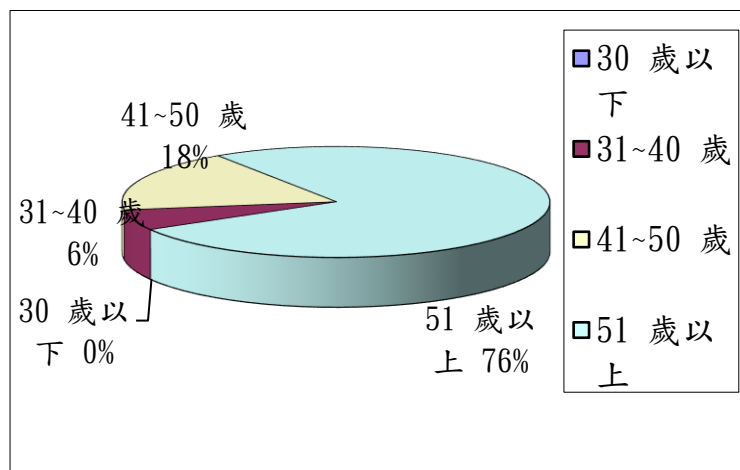
參、調查執行：

- (一) 調查實施時間：自 110 年11 月1日至 110 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 76%為最高。

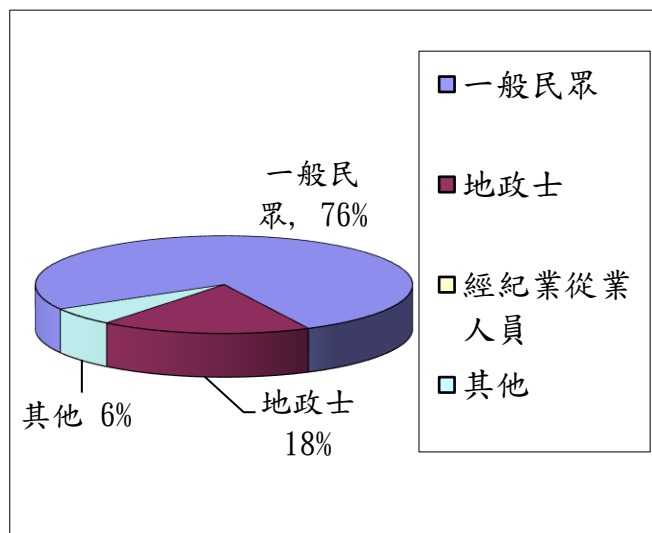
年齡	人數	百分比
30 歲以下	0	0%
31~40 歲	3	6%
41~50 歲	9	18%
51 歲以上	38	76%
合計	50	100%



由上圖得知，受調查者中年齡分布比例，31~40 歲占 6%，41~50 歲占 18%，51 歲以上占 76%，各年齡層分佈比例以 51 歲以上的年齡層最多。

2. 身份別分布：以一般民眾占 72%為最高。

身份別	人數	百分比
一般民眾	38	76%
地政士	9	18%
經紀業 從業人員	0	0%
其他	3	6%
合計	50	100%

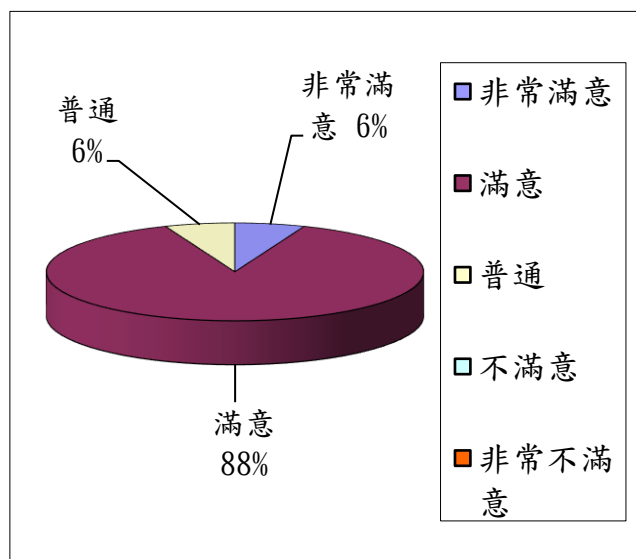


由上圖得知，身份別主要以一般民眾為大宗占 76%，地政士占 18%，其他占 6%。

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？

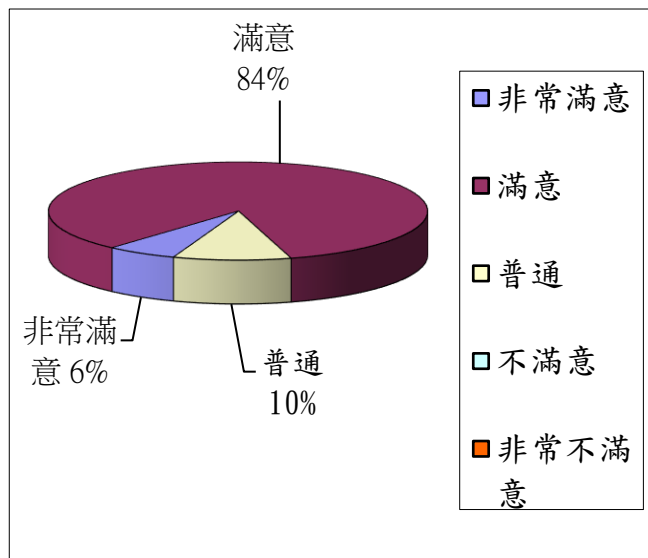
滿意度	人數	百分比
非常滿意	3	6%
滿意	44	88%
普通	3	6%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
合計	50	100%



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非常滿意的有 6%，滿意的有 88%，整體滿意度為 94%，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？

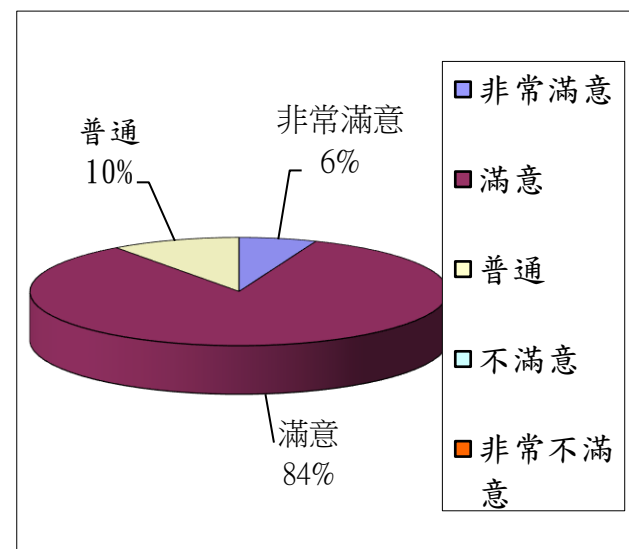
滿意度	人數	百分比
非常滿意	3	6%
滿意	42	84%
普通	5	10%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
合計	50	100%



由上圖得知，民眾對於對此次測量的結果非常滿意的有 6%，滿意的有 84%，整體滿意度為90%。顯示本所測量人員的專業知識及技能深獲民眾肯定，惟部分民眾認為應施測的點與測量員專業判斷有出入，對於施測結果不符民眾的需求。

三、請問您覺得本所測量外業人員的服務態度如何？

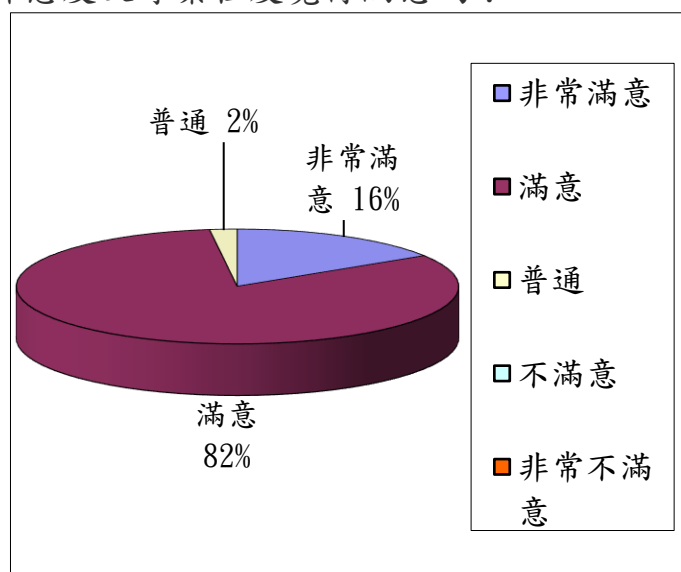
滿意度	人數	百分比
非常滿意	3	6%
滿意	42	84%
普通	5	10%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
合計	50	100%



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6%，滿意的有 84%，普通的有10%，整體滿意度為 90%。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？

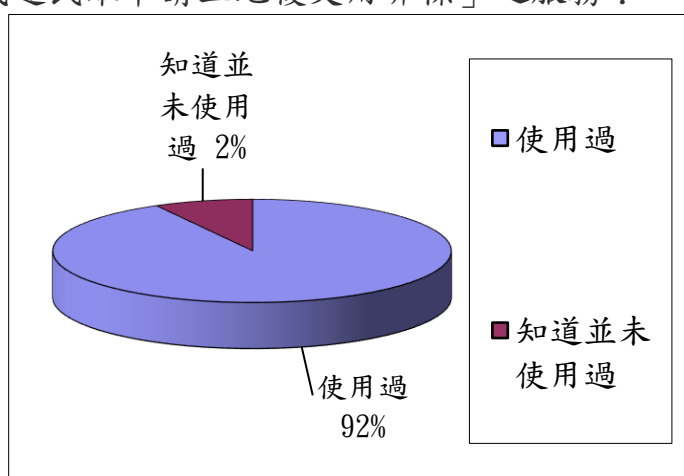
滿意度	人數	百分比
非常滿意	3	6%
滿意	41	82%
普通	6	12%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
合計	50	100%



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 6%，滿意的有 82%，普通的有 12%，整體滿意度為 88%。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	46	92%
知道並未使用過	4	8%
不知道	0	0%
合計	50	100%



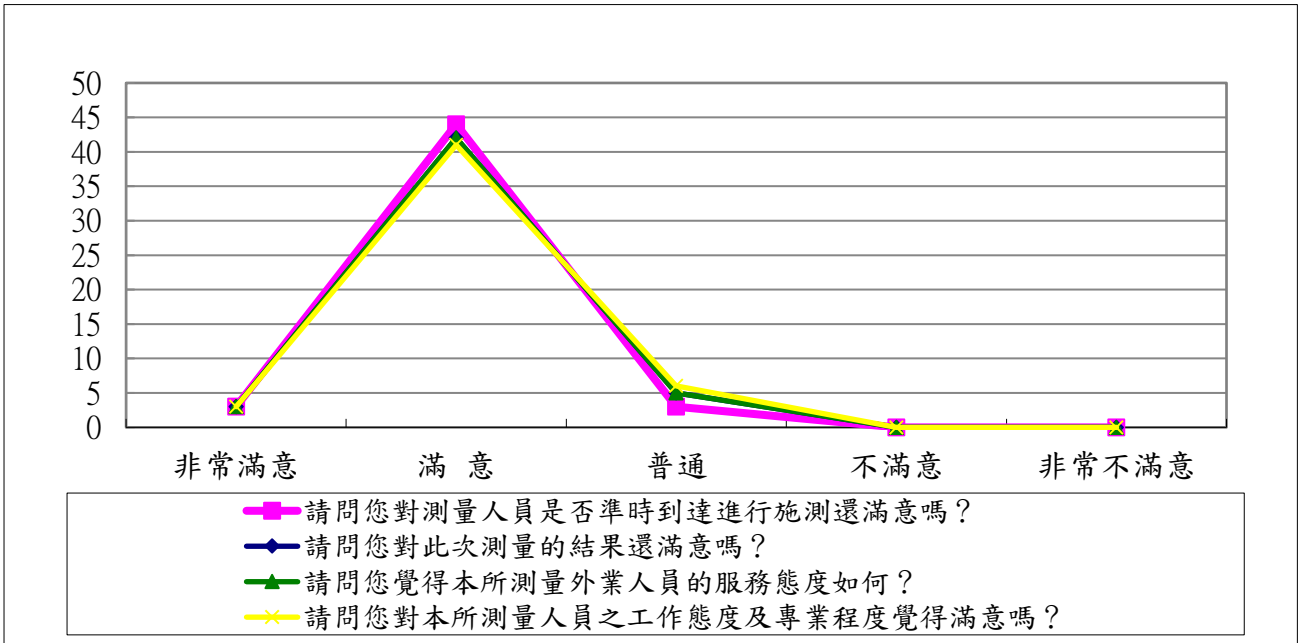
由上圖得知，使用過本所「代運民眾申請土地複丈用界標」之服務民眾有 92%，知道並未使用過 8%，知道本所有此項服務之民眾達 92%。本所將於適當場所持續宣導本服務項目。

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	3	3	3	3
滿意	44	42	42	41
普通	3	5	5	6
不滿意	0	0	0	0
非常不滿意	0	0	0	0
綜合滿意程度	90.5%			

由上圖得知，綜合滿意程度以“非常滿意”及“滿意”為大多數占 99%，本次綜合滿意度比 109 年上半年(99%)降低 8.5%，較上半年而言有所退步，但本所測量人員服務態度及專業程度滿意度高於90%，顯示仍深獲民眾肯定，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、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 90.5%，雖較上半年度滿意度(99%)降低 8.5%，然仍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，期望往後測量外業人員不只能持續精進自身專業知識，在外業時多注意言行、態度和緩，維護機關形象外，更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、簡化界樁退費程序及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。