

臺北市大安地政事務所

99 年測量業務服務滿意度調查報告

- 一、調查名稱：測量業務服務滿意度調查問答。
- 二、調查目的：為明瞭本所受理民眾申請測量案件對測量業務服務之滿意度，爰設計測量業務服務滿意度調查問答（如附件一），請至本所申請測量案件之地政士及民眾自行填寫，並郵寄問答至本市地政士工會與本市地政士志願服務協會，請曾經至本所洽辦測量案件之地政士協助填寫，以做為本所提高服務效能及改進的參考。
- 三、調查依據：依本所 99 年提升服務品質執行計畫及「地政服務滿意度統計表分析實施計畫」辦理。
- 四、調查期間：自 98 年 4 月 1 日至 4 月 30 日止。
- 五、調查內容：
 - （一）、洽辦測量業務的項目。
 - （二）、是否知道本所提供部分測量案件網路申辦的服務。
 - （三）、是否知道本所提供本市跨所測量案件收件的服務。
 - （四）、是否知道本所已提供土地界標代送到現場的服務。
 - （五）、是否滿意本所案件處理的速度。
 - （六）、是否滿意本所測量人員的服務。
 - （七）、開放建言，受訪者能有自由陳述意見之機會。

採不具名方式填答。

六、調查對象：

- (一)、至本所申請各類測量案件之民眾為對象。
- (二)、曾經至本所洽辦測量案件之地政士。

七、調查方法：

- (一)、由本所服務櫃檯及收件櫃檯之服務人員於調查期間隨機對來所洽公之民眾及地政士發給問答卷，請其親自填寫並當場繳回。
- (二)、請本市地政士公會及本市地政士志願服務協會轉請該會會員填寫後寄回本所。

八、資料處理：

- (一)、本次調查共發出問卷 140 份，回收 124份，回收率 88.57%。
- (二)、將回收之問答卷由本所第二課以人工整理、歸類與統計，並進行分析，就反映事項予以研究後會相關業務課室改進。

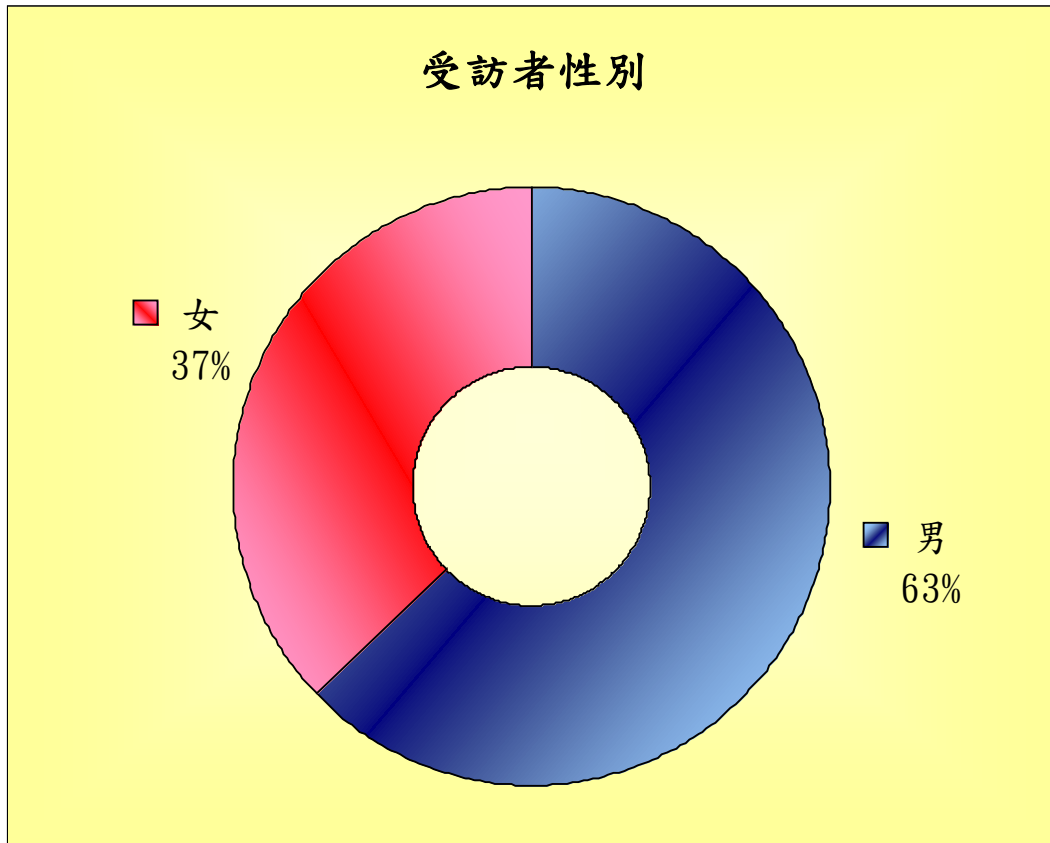
九、問答格式：如附件1。

十、統計分析：

- (一) 受訪者基本資料：

1.性別

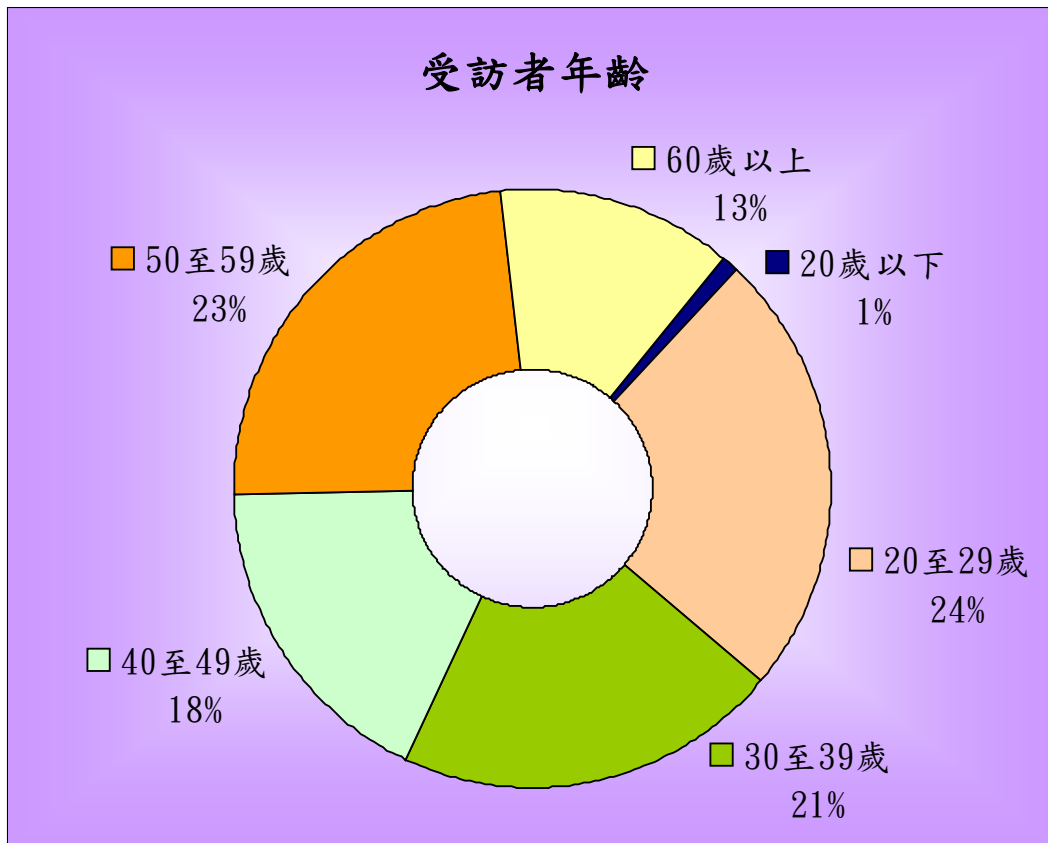
姓 別	男	女	合 計
人 數	78	46	124



本次調查性別方面男性較女性所佔百分率為高，與 98 年調查時不同，顯示今年女性較常（願意）填寫問答。

2. 年齡

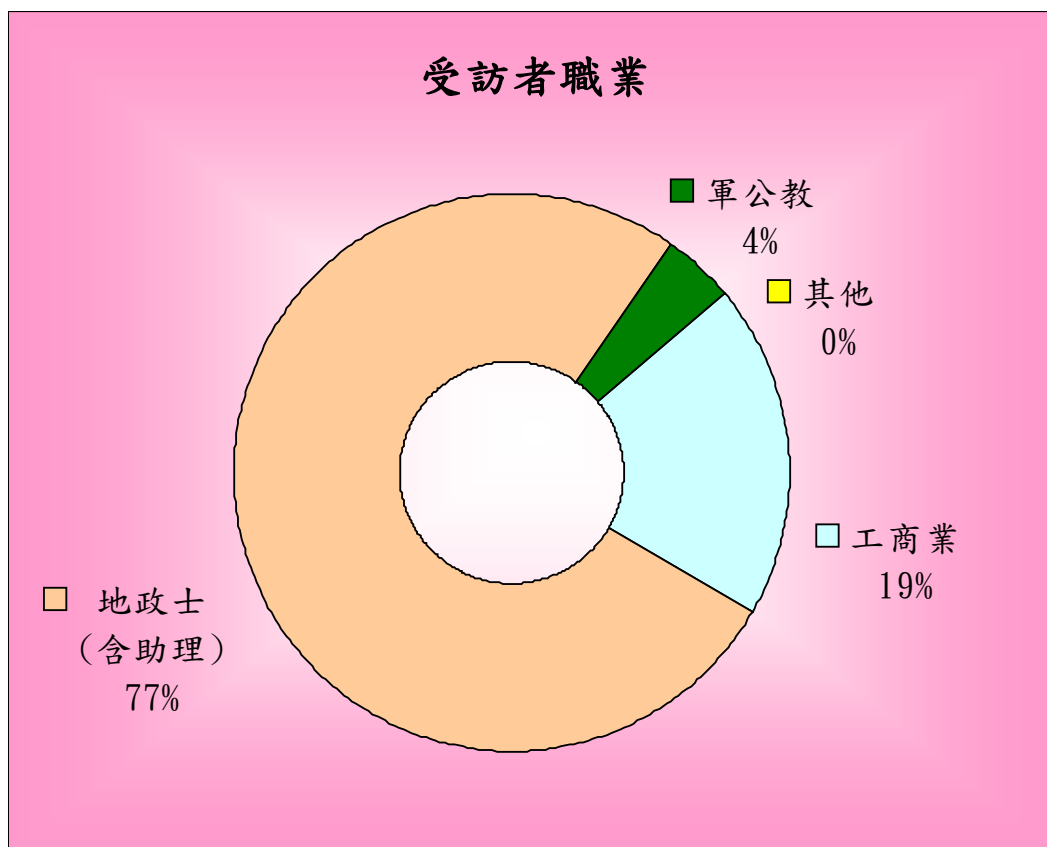
年 齡	20 歲 以下	20~ 29 歲	30~ 39 歲	40~ 49 歲	50~ 59 歲	60 歲 以上	合 計
人 數	1	30	26	22	29	16	124



今年調查在年齡方面增列 20 歲以下及 60 歲以上之調查項目，比較 98 年填答之年齡 20 至 29 歲、30 至 39 歲及 50 至 59 歲有明顯增加，40 至 49 歲則略為減少。增加之原因有部分為調查之回收卷增加所致。

3.職業

職業	工商業	地政士 (含助理)	軍公教	其他	合計
人數	24	95	5	0	124



本次調查地政士(含助理)填寫問答所佔百分率較工商業、軍公教、及其它業別為高，與 98 年調查時相同，其原因有：

- 1.地政士(含助理)之執業為與本所業務息息相關，比一般行業別民眾較多人次至本所洽辦測量案件之機會。
- 2.地政士(含助理)比一般行業別民眾較願意填寫問答。
- 3.本次調查曾函詢本市地政士公會及本市地政士志願服務協會協助填寫問答，故地政士(含助理)填寫問答所佔百分率較工商業、軍公教、及其它業別為高。

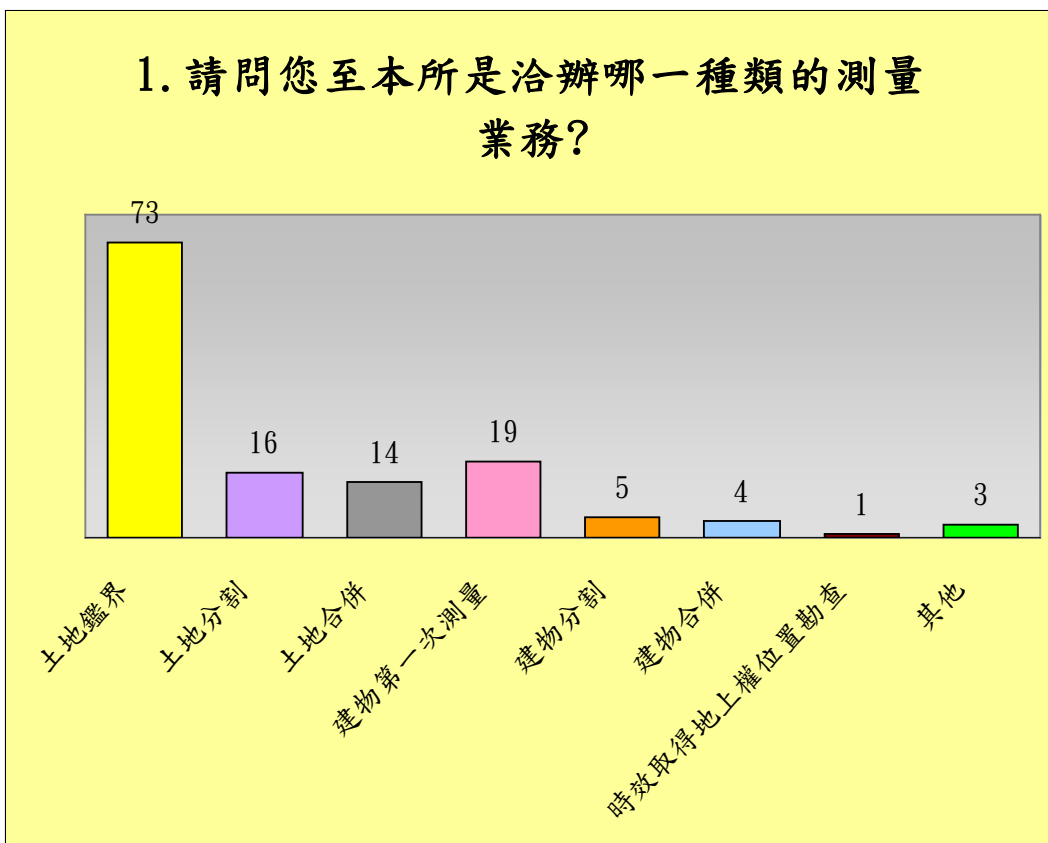
(二) 申辦案件類別

1. 請問您至本所是洽辦哪一種的測量業務？

案件類別	土地鑑界	土地分割	土地合併	建物第一次測量
件數	73	16	14	19

案件類別	建物分割	建物合併	時效取得地上權勘測	其他
件數	5	4	1	3

1. 請問您至本所是洽辦哪一種類的測量業務？

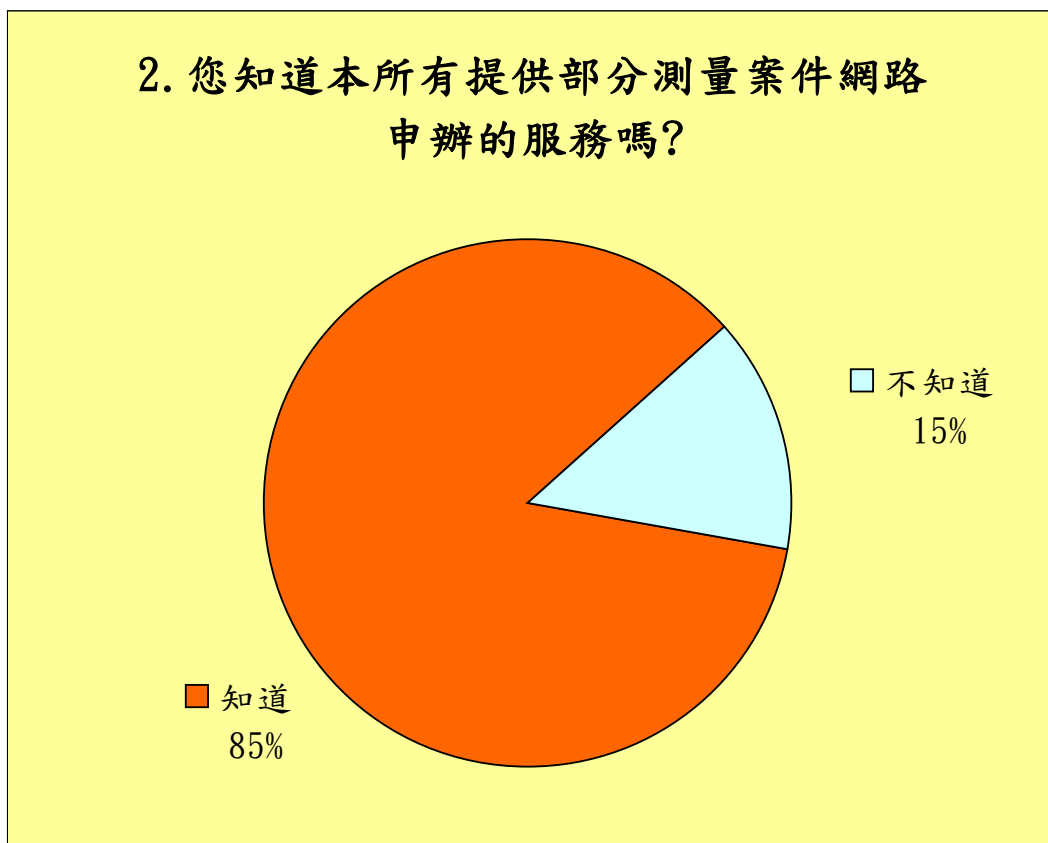


本次調查洽辦測量業務類別以申辦土地鑑界的案件最多，其次為建物第一次測量與 98 年相同，其餘案件均較 98 年

略有增加，增加之原因為調查之回收卷增加所致。

2. 您知道本所有提供部分測量案件網路申辦的服務嗎?

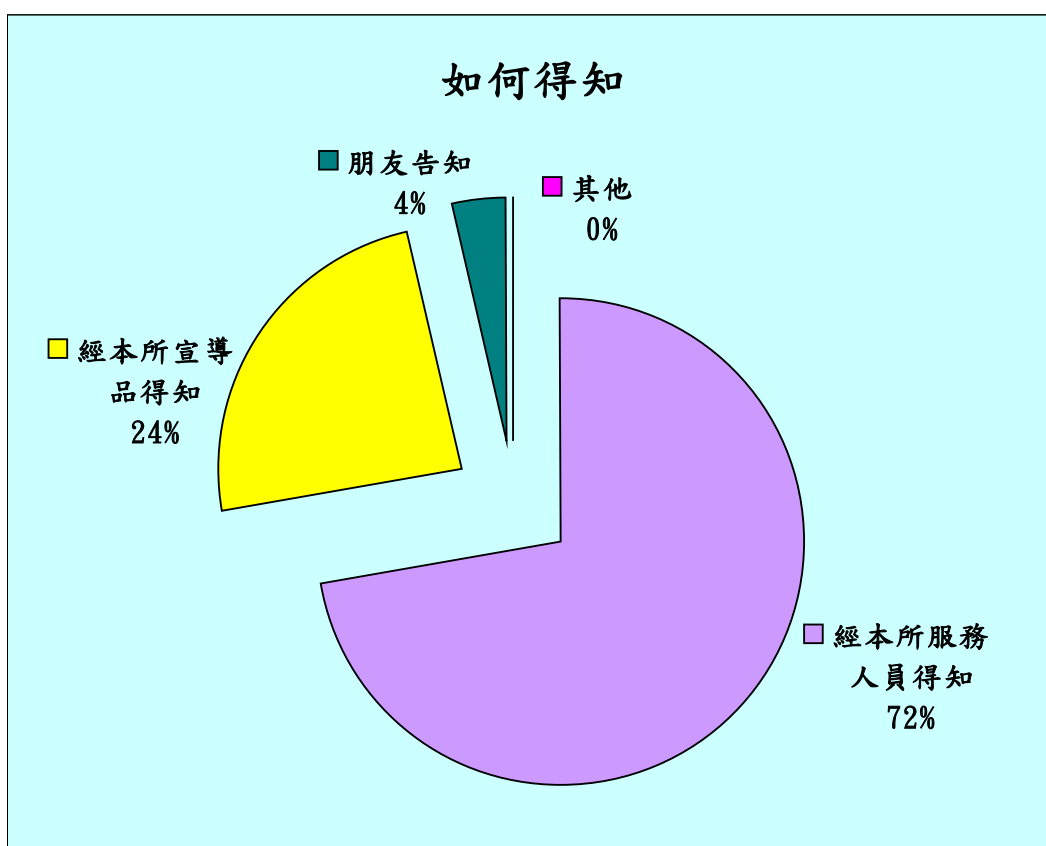
提供部分測量案件 網路申辦服務	知道	不知道	合計
人 數	106	18	124



本項調查為本次新增之調查項目，填答「知道」之百分率為 85%，填答「不知道」之百分率為 15%，顯見多數地政士與民眾知悉本所有提供部分測量案件網路申辦的服務。惟尚有 15% 之地政士與民眾不知該服務，將利用各類宣導

機制加強宣導。

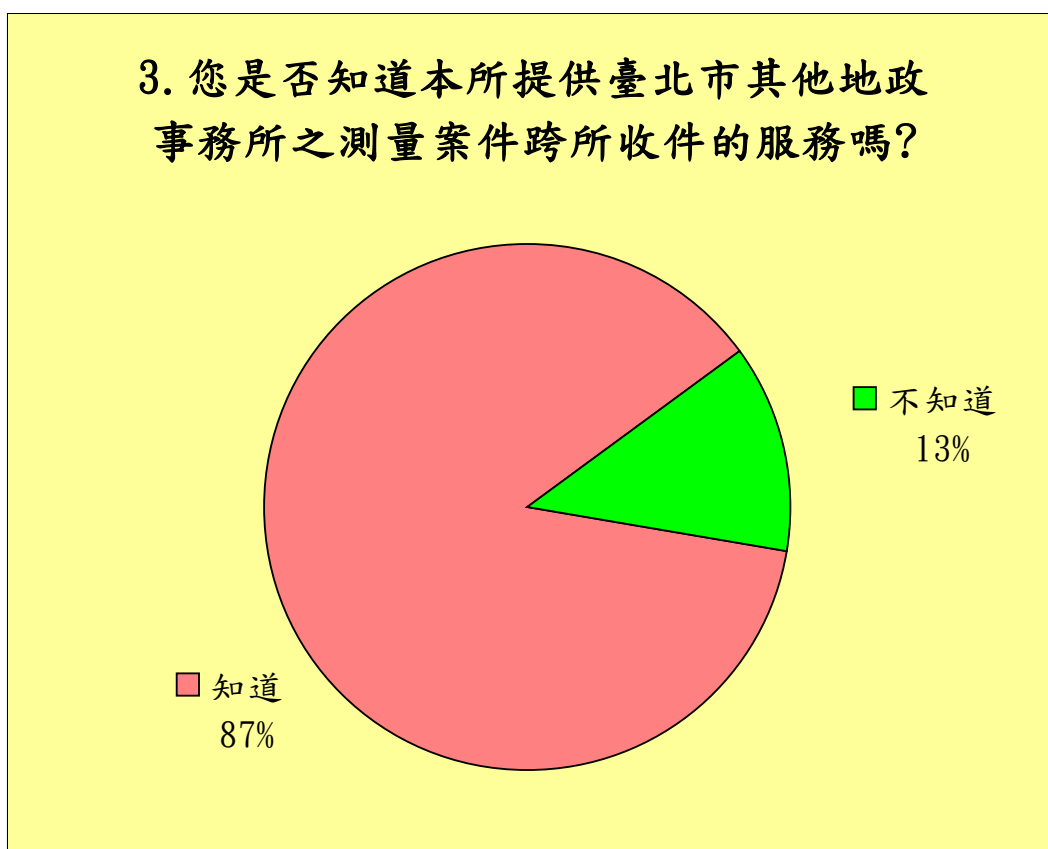
知道網路申辦服務的管道	經本所服務人員得知	經本所宣導品得知	朋友告知	其他
人數	39	13	2	0



知悉本所有提供部分測量案件網路申辦的服務，多數係「經本所服務人員得知」百分率佔 72%，「經本所宣導品得知」百分率佔 24%，「朋友告知」百分率佔 4%，顯見本所同仁均積極宣導告知地政士與民眾本所有提供部分測量案件網路申辦的服務。

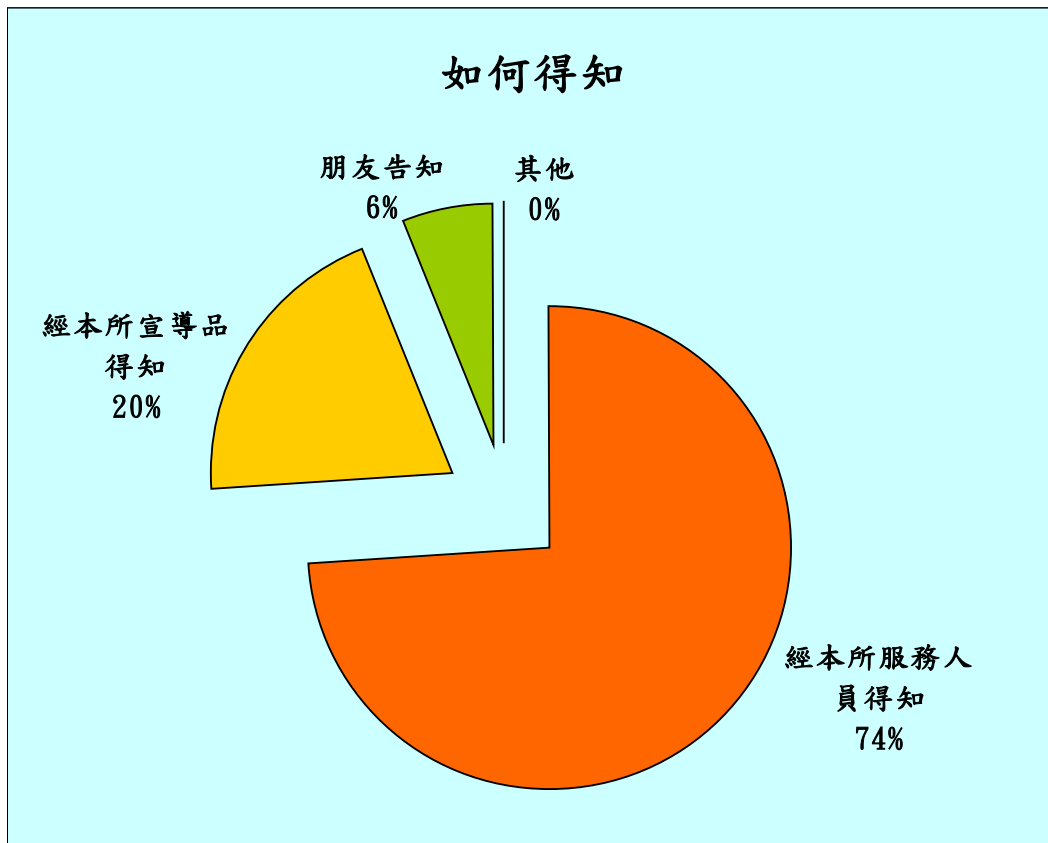
3. 您是否知道本所提供臺北市其他地政事務所之測量案件跨所收件的服務?

提供測量案件跨所 收件服務	知道	不知道	合計
人 數	108	16	124



本項調查亦為本次新增之調查項目，填答「知道」之百分率為 87%，填答「不知道」之百分率為 13%，顯見多數地政士與民眾知悉本所提供臺北市其他地政事務所之測量案件跨所收件的服務，惟尚有 13% 之地政士與民眾不知該服務，將利用各類宣導機制加強宣導。

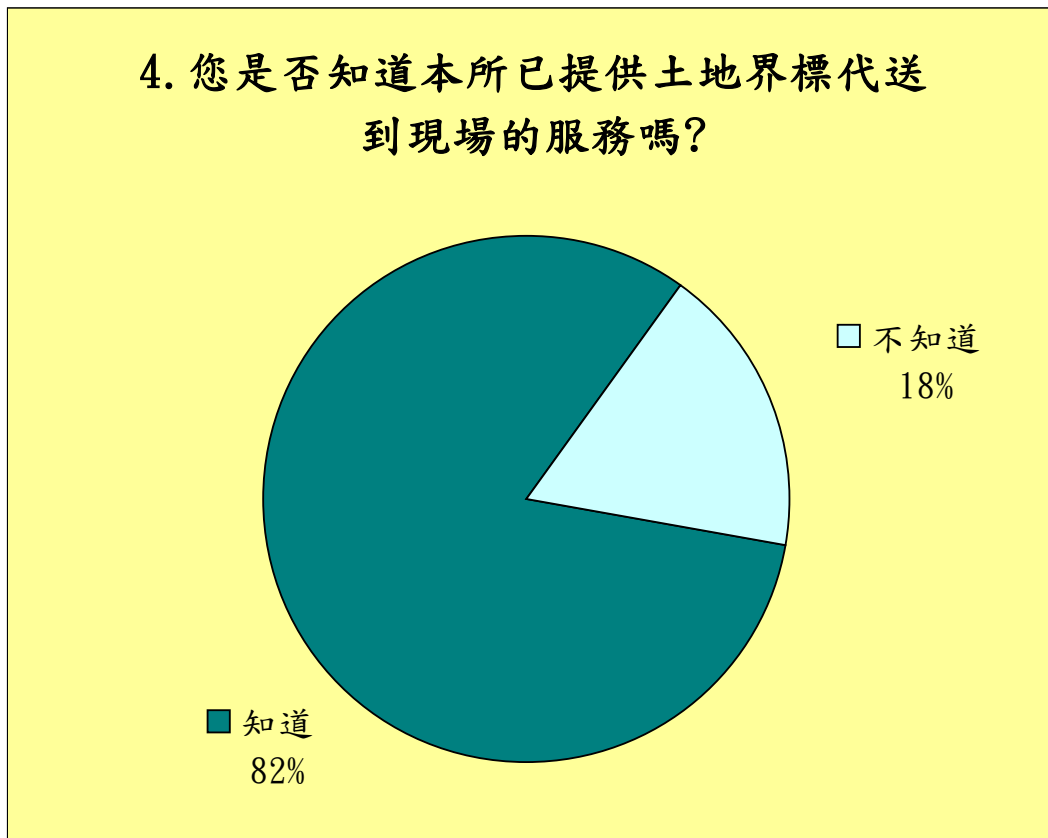
知道測量案件 跨所收件管道	經本所服務 人員得知	經本所宣 導品得知	朋友告知	其 他
人 數	37	10	3	0



知悉本所有提供部分測量案件網路申辦的服務，多數係「經本所服務人員得知」百分率佔 74%，「經本所宣導品得知」百分率佔 20%，「朋友告知」百分率佔 6%，顯見本所同仁均積極宣導告知地政士與民眾本所提供臺北市其他地政事務所之測量案件跨所收件的服務。

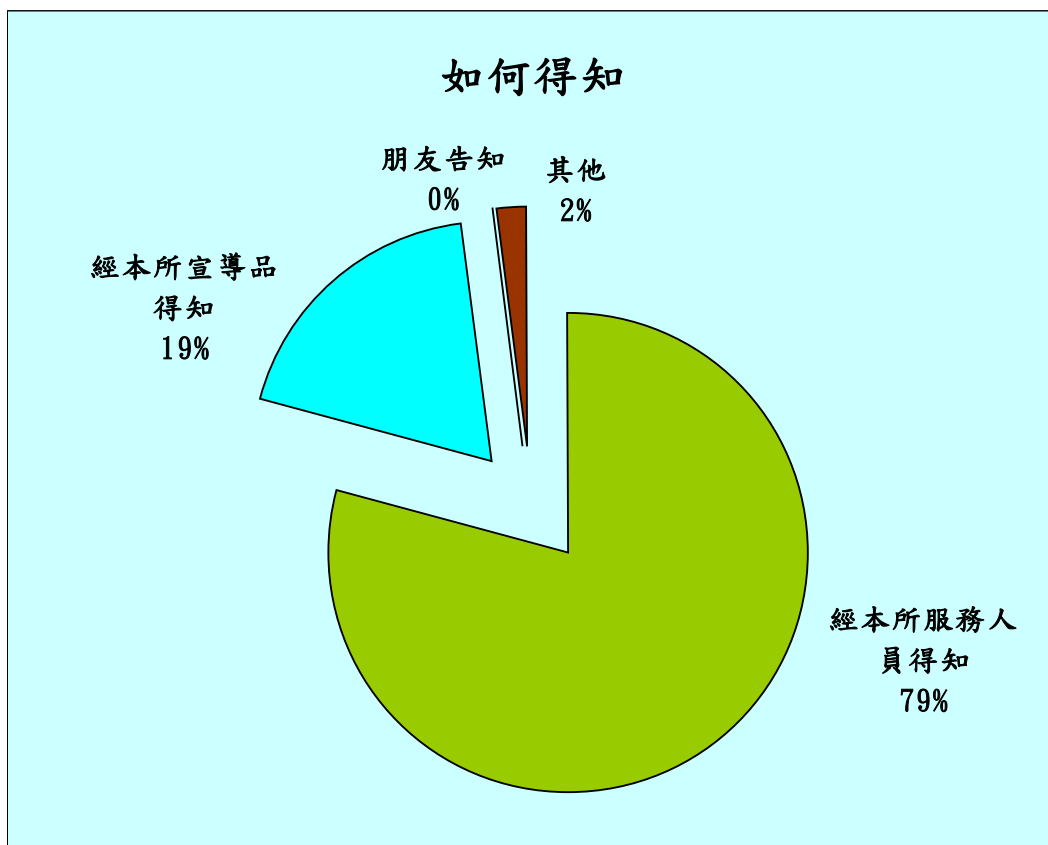
4. 您是否知道本所已提供土地界標代送到現場的服務嗎？

提供土地界標代送到現場的服務	知道	不知道	合計
人數	102	22	124



本項調查填答「知道」之百分率為 82%，填答「不知道」之百分率為 13%，顯見多數地政士與民眾知悉本所已提供土地界標代送到現場的服務，惟尚有 18% 之地政士與民眾不知該服務，較 98 年將填答「知道」之百分率為 94%，填答「不知道」之百分率為 6% 略有減少，將利用各類宣導機制加強宣導，促使民眾多加利用。

知道土地界標 代送服務管道	經本所服務 人員得知	經本所宣 導品得知	朋友告知	其 他
人 數	38	9	0	1

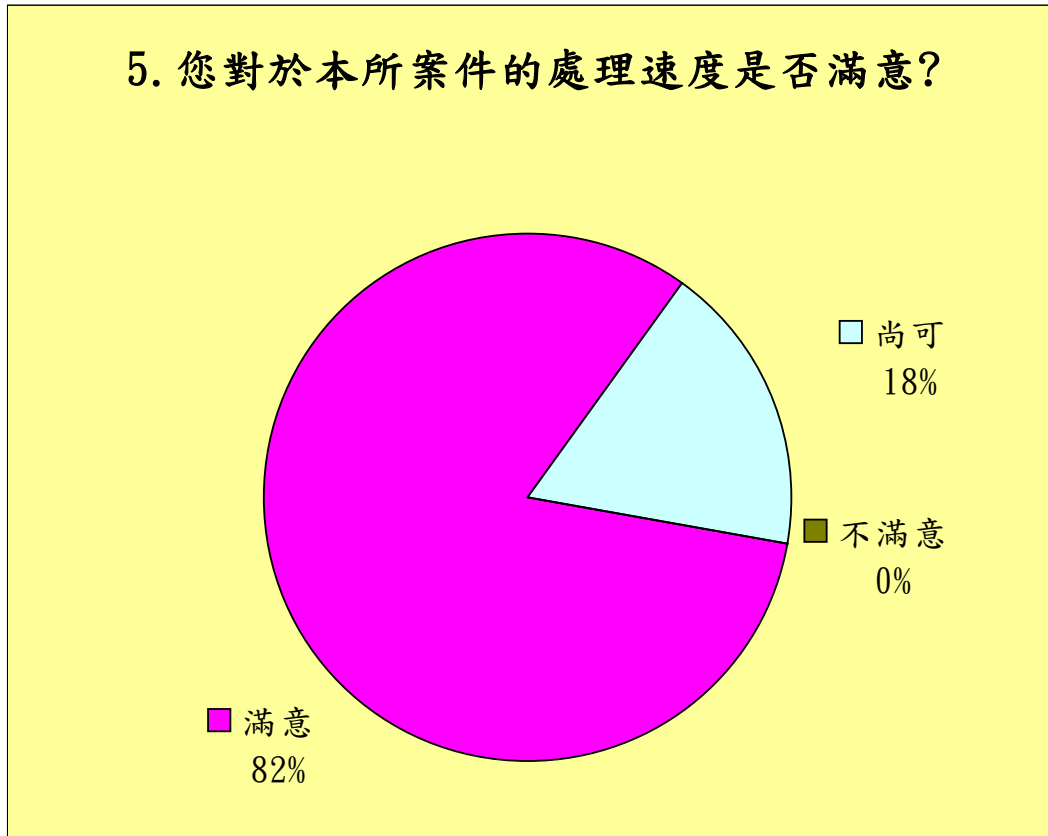


知悉本所已提供土地界標代送到現場的服務，多數係「經本所服務人員得知」百分率佔 79%，「經本所宣導品得知」百分率佔 19%，「其他」百分率佔 2%，顯見本所同仁均積極宣導告知地政士與民眾本所已提供土地界標代送到現場的服務。

5. 您對於本所案件的處理速度是否滿意？

對於本所案件 的處理速度	滿意	尚可	不滿意	合計
人數	102	22	0	124

5. 您對於本所案件的處理速度是否滿意?



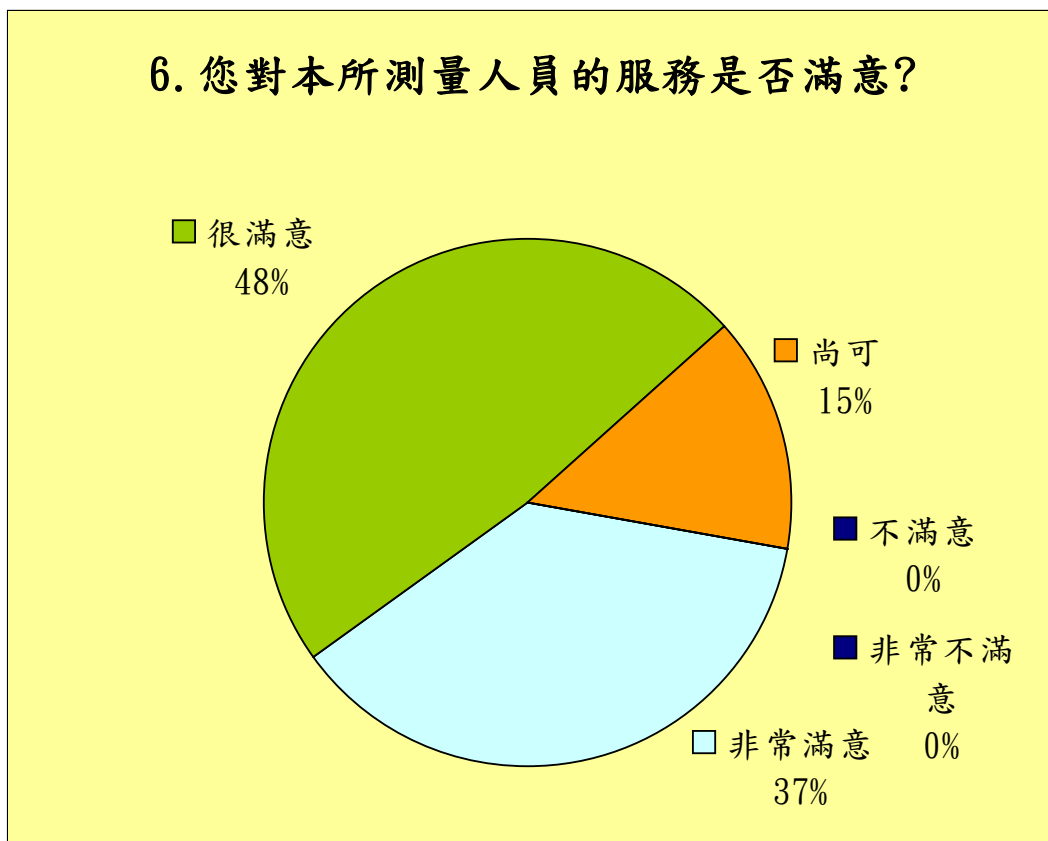
調查結果填答對於本所案件的處理速度「滿意」之百分率為 82%，填答「尚可」之百分率為 18%，未有不滿意之情形，惟較 98 年調查填答「滿意」之百分率為 99%，有明顯減少。其原因有：

1. 問卷設計填答方式不同（98 年填答方式分為「滿意」與「不滿意」兩項）。
2. 問卷回收數增加，使百分率之計算減少。

將提醒同仁提升辦理案件時速，以符合民眾期待。

6. 您對本所測量人員的服務是否滿意?

本所測量人員的服務	非常滿意	很滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	合計
人數	46	60	18	0	0	124



調查結果填答對於本所測量人員的服務「很滿意」與「非常滿意」之百分率合計為 85%，填答「尚可」之百分率為 15%，未有不滿意與非常不滿意之情形，

7. 其他意見?

(1) 測量排勘時間是否因人員不足，往往需排較久的

時間才能會勘。

(2)貴所人員很用心，值得嘉許。

(3)冷氣都不開，熱死了。

針對問卷中民眾所提意見以另行簽辦及請相關課室彙辦，如附件 2 及附件 3。

(三) 測量業務服務整體滿意度

本次調查關於是否知道本所各類服務項目者，均達 82% 以上，對於本所服務之滿意度亦達 82% 以上，故本（99 年）之測量業務服務整體滿意度達到 82% 以上。

十一、結論

本年度針對本所測量業務服務滿意度問答調查結果，顯示地政士（含助理）及民眾對於本所測量業務之服務達到八成以上之肯定，茲就本次調查結果研擬改善措施如下：

- (一) 本次調查顯示本所受理地政士及民眾申辦測量案件之類別均為廣汎與多樣性，故測量人員應加強專業能力及嫻熟相關測量法令，提供民眾優質的服務，期以提升民眾對測量業務之滿意度。
- (二) 對於測量案件之「網路申辦」、「跨所收件」及「土地界標代送到現場」等服務，尚有部分民眾未能知悉，應積極運用各類宣傳（導）管道與機制告知民眾多加利用以增進本所為民服務之效能。

- (三) 案件處理速度調查結果，有 22 位不滿意，將即刻建立測量案件外業互相支援的機制，無論是補設圖根或現場檢測，由測量員提出後由課室主管協調人力支援，藉以縮短案件處理時間，以符合民眾對本所較高的期望。
- (四) 測量人員服務之滿意度本次調查達到 85%且未有不滿意之情形，可見本所測量人員之服務態度及服務精神極佳，惟仍應提醒測量人員隨時積極服務，以使民眾能認同本所之以服務為宗旨之目標。