

新北市政府 113 年度自行研究報告

測量案件與人力分配之探討- 以汐止地政事務所為例

研究機關：新北市汐止地政事務所

研究人員：劉建麟

研究期程：113.01-113.10

新北市政府 113 年度自行研究成果摘要表	
計畫名稱	測量案件與人力分配之探討-以汐止地政事務所為例
期程	113.01-113.10
經費	無
緣起與目的	近年來由於依據考選部 109 年至 113 年考試統計資料，從 109 年起高考全國報考測量製圖類科人數逐年遞減，錄取率卻逐年遞增(表 1)，意味著於各機關內新進公務人員比例亦隨之升高，每 1 名新進公務人員皆須進行 1 個月基礎訓練以及 4 個月實務訓練，惟測量業務對於外業能力、內業文書整理以及與民眾第一線應對技巧皆有一定要求，汐止地政事務所由於測量人員因調任、離職等原因，為避免影響測量業務中斷，新進測量人員必須於短時間銜接業務，如何調整業務便成為必要研究的課題。
方法與過程	本報告資料來源係以內政部「土地登記複丈地價地用電腦作業系統 WEB 版」系統中案件管理系統產製 109 年 1 月 1 日起至 112 年 12 月 31 日止之測量案件收件量作為分析來源基礎，以及自 111 年 11 月至今將近 2 年期間，分為指標分析及數據管理等 2 個區段進行測量案件與人力分配之探討。
研究發現及建議	一、每一組複丈組(一測量員及二測量助理)處理案件之最大數量應在 15 至 20 件，倘連續 3 周之周收件達 20 件以上，必須啟動支援機制。 二、測量案件延期數量將影響各複丈組處理案件效率，應及時介入調整。 三、透過預計消化天數提前請各複丈組檢視案件，除應提升複丈案件辦結效率外，亦須及時調整原有案件排件情形。

目錄

第一章緒論	4
第一節研究背景	4
第二節研究目的	4
第二章文獻探討	5
第一節人力資本	5
第二節地方政府公務人力資源困境.....	5
第三節世代差異人力資源應用.....	6
第四節策略性人力資源應用.....	7
第三章研究方法	10
第一節資料來源	10
第二節資料分析	11
第四章結論與建議	25
第五章參考文獻	26

第一章緒論

第一節研究背景

在 2020 年底隨著新冠肺炎疫情在全球擴散，台灣及時將疫情阻絕在國門之外，新北市地政局為預防地政業務受疫情影響而停擺，旋即研擬因應嚴重傳染性疾病登記及測量案件處理機制，並將各單位人力加以分組，建立詳盡的職務代理及異地辦公原則，後於 2021 年新冠肺炎疫情全面爆發，各地政事務所於測量業務方面受到確診隔離及居家辦公影響，受理民眾申請之土地複丈及建物測量案件也因此進入收件暫不排定測量日期狀態，並在疫情趨緩後，各地政事務所除消化原本暫緩辦理案件外，同時亦受理民眾申請案件，這才發現在如此縝密支援機制的背後，測量人力資源與測量案件分配的平衡管理，才是真正支撐各地政事務所測量案件處理速度的關鍵。

第二節研究目的

鑒於目前社會發展趨勢，許多公共建設、開發工程、建築、地理資訊系統等領域，皆需要測量工作做為基礎，才能按部就班完成城市演化及產業升級，其中地政事務所受理之測量案件量體就反映了該區域開發進度及發展趨勢，因此對於案件量體的準確預估及分析，對於基礎建設工程進度至關重要，本研究範圍為本所轄內 109 年至 112 年測量案件量體統計，分析案件量背後之趨勢，甚或是影響這些變化的趨勢，提供不同特性之測區業務有效分配方案，進而減輕目前地政事務所測量人員負擔，本研究計畫將以現行汐止地政事務所測量業務中排件及人力分配背景下探討測量案件與人力分配的可能方案。

第二章文獻探討

第一節人力資本

根據行政院研究發展考核委員會 98 年 7 月編印之「我國公務人力資源改革方向之研究」中指出：「當代政府的公務人員，必須學會如何學習的技能，才能適應新時代環境的挑戰；而對於進用及管理公務人力的執政者，也必須認知唯有視公務人員為政府機關之人力資本(human capital)，在因應環境持續變遷的同時投入適宜的資源和推動必要的改革方案，才能有效提升公務人員之能力與士氣，進而提高國家在全球化時代的競爭優勢。」，因此對於如何管理各地政事務所測量業務，亦應循上述內容將各組測量人力視為機關內之人力資本，並提供學會如何學習的教育訓練，方可順利銜接業務，避免為民服務業務中斷。

第二節地方政府公務人力資源困境

近年來由於依據考選部 109 年至 113 年考試統計資料，從 109 年起高考全國報考測量製圖類科人數逐年遞減，錄取率卻逐年遞增(表 1)，意味著於各機關內新進公務人員比例亦隨之升高，每 1 名新進公務人員皆須進行 1 個月基礎訓練以及 4 個月實務訓練，惟測量業務對於外業能力、內業文書整理以及與民眾第一線應對技巧皆有一定要求，汐止地政事務所由於測量人員因調任、離職等原因，為避免影響測量業務中斷，新進測量人員必須於短時間銜接業務，如何調整業務便成為必要研究的課題。

表 1.109 年至 113 年高等考試暨普通考試報考人數暨錄取或及格率統計表

年度	考試項目	考試類別	報考人數	到考人數	需用人數	錄取標準	錄取或及格人數	到考率(%)	錄取或及格率(%)
109	高級三級考試	測量製圖類科	390	290	63	56.07	72	74.36	24.83
	普通考試	測量製圖類科	302	218	42	50.17	59	72.19	27.06
110	高級三級考試	測量製圖類科	342	196	50	50.00	22	57.31	11.22
	普通考試	測量製圖類科	301	174	50	50.00	50	57.81	28.74
111	高級三級考試	測量製圖類科	337	247	44	55.80	61	73.29	24.70
	普通考試	測量製圖類科	245	173	12	51.17	34	70.61	19.65
112	高級三級考試	測量製圖類科	285	211	56	52.58	71	74.04	33.65
	普通考試	測量製圖類科	224	154	46	50.00	41	68.75	26.62
113	高級三級考試	測量製圖類科	257	194	85	52.43	100	75.49	51.55
	普通考試	測量製圖類科	183	129	60	50.00	62	70.49	48.06

資料來源：考選部網站

以汐止地政事務所測量課為例，預算員額為 8 名技士(委任 5 職等及薦任 6 至 7 職等)、2 名技佐(委任 4 至 5 職等及薦任 6 職等)，共計 10 名測量人員，2 名技佐於 109 年至 113 年期間，僅報到 1 名技佐，112 年 2 月到職後，因職等較低，於 113 年 5 月離職準備高等三級考試，另 1 名技佐缺額 4 年間從未補實；而 8 名技士中 109 年起，陸續因退休、調任返鄉服務、調陞課長職務及因生涯規畫轉換職系共計 8 名，雖透過高等考試三級考試及外補徵才 5 名，未來 2 年內仍尚有 2 名技士滿足退休條件辦理退休，爰汐止地政事務所測量人力自 109 年開始出現人力缺口，至 113 年底人力缺額來到 4 名，等待考試補實，如此頻繁人力更換，業務銜接成為汐止地政事務所最大困境。

第三節世代差異人力資源運用

考試院於 106 年委託中華國家競爭力研究學會發表「公部門面對世代差異之人力資源運用策略」中指出，不同世代公務人員對於「以公務人員作為職涯規劃」，以及「進入公部門之後的職涯轉換」等兩項議題，有著較大差異看法。首先較年長的公務人員，以公務人員作為職涯規劃的看法，主要是工作穩定度以及相對優於民間的

福利與退休制度，且具有一定程度的公共服務動機，再加上過去整理的人事制度，即是採取公私部門不易流動的設計精神，因此進入政府工作者，甚少會在退休之前即轉換到私部門工作。但越年輕的公務人員，更重視經濟報酬及總體工作的 cp 值，再加以 隨年金改革開放公私部門的人才交流管道，工作年資可以接續，許多年輕公務人員於受訪時坦言，公私部門轉換已是可接受之階段性職業選擇。因此不管是打造與民間優質企業競爭人才公務職場的外在條件，抑或是公部門內整體人事制度改革，已是我們必須面對之重要課題。

第四節 策略性人力資源概念應用

依據呂育誠教授於「策略性人力資源管理意涵及在我國推動的展望」中提出公部門採行策略性人力資源管理，並非是近年才出現的主張，早在 1960 年代末期學者於探討後工業社會(post-industrial societies)中便已提出人力資源管理定位與角色中的策略性觀點，而對於公部門而言，策略性人力資源管理除了也要關顧組織與人員雙重需求外，亦要從宏觀角度考慮社會整體資源限制以及公部門組織所能產生的生產力或貢獻。

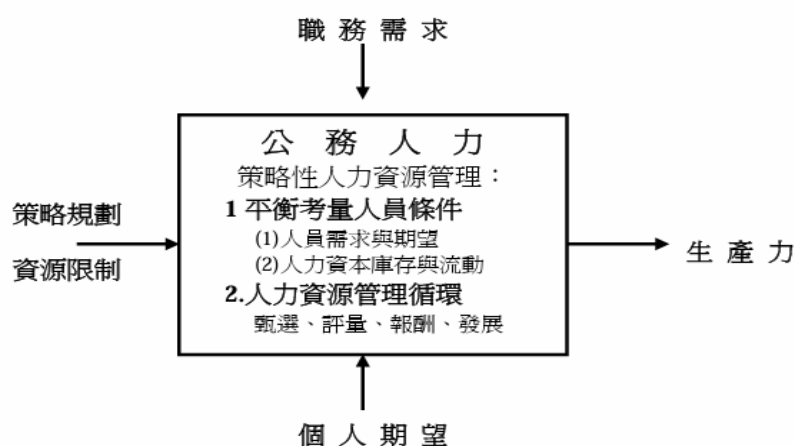


圖 1、公部門的策略性人力資源管理

(資料來源：呂育誠、McGregor, 1988：945)

呂教授提出由圖 1 可知，公部門進行策略性人力資源管理，除了原有人事行政或人事管理業務外，更應該考慮內在因素，且也要納入外在策略規劃與資源限制等因素影響，進而能有效提升生產力。另外進行策略性人力資源規劃對公部門組織的重要性有 6 點：(Pynes, 2004：26)

- 一、可使組織更精確地配置人力，同時也更有效率地達成組織策略性目標。
- 二、能促使組織進行人員再調動(replacement)，並填補既有職缺。此工作對於人員流動率高，或是機關報酬水準受限的情形特別重要。
- 三、可提供對組織人事預算更正確的作業基礎。
- 四、使人員甄補更有效能與效率。
- 五、使組織規劃人員訓練與發展工作時更能有效聚焦。
- 六、協助維持或改善組織人力多樣化的需求。

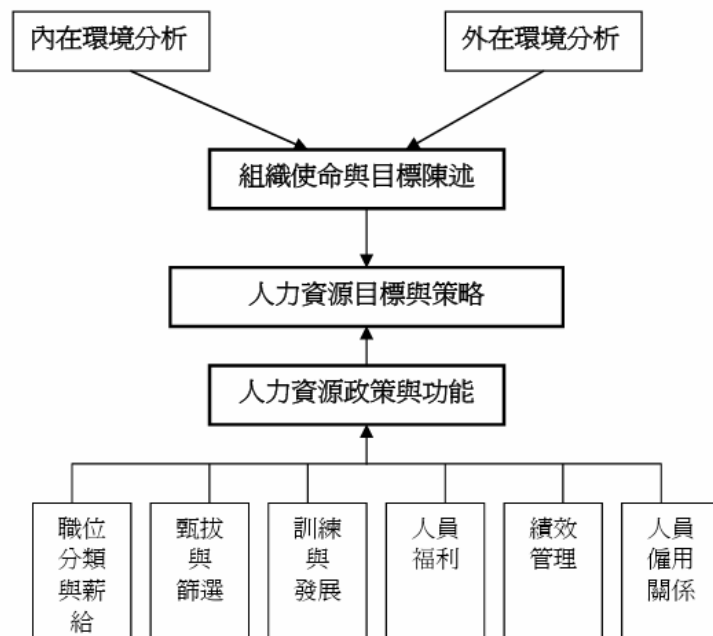


圖 2、策略性人力資源概念(資料來源：呂育誠、Tompkins, 2002：97)

Tompkins 認為策略性人力資源管理，乃是將程序與結構組織綜合考量的結果，除需要組織不同程序間的相互配合，亦要整合不同類別或性質的工作內容，呂育誠教授認為圖 2 內容可分為程序面及結構面來說明，簡而言之，機關在程序面上除要根據內外環境分析訂出目標，也要從各項人事管理工作歸納出政策與功能，另外在結構面則是要組織政策與功能的支持，就是原有各項人事管理工作中薪給、福利及績效管理等整合運作。

以汐止地政事務所測量業務為例，在策略性人力資源管理方面，機關內部能提供的結構面考量，是「訓練發展」及「績效管理」，亦是要針對機關內部測量業務提供適當訓練發展機會，並有效管理績效，另外機關亦首重精確配置測量人力，以有效率達成策略性目標，也就是穩定民眾申請案件排件天數，以及在有限的複丈組數維持一致的案件辦理效率。另外測量課內人員必須再調動，除積極外補優秀適用人才外，更應建立新進人員完整教育訓練，以期能填補既有職務缺額。

第三章研究方法

第一節 資料來源

一、資料來源及案件類型

(一) 資料來源

本報告資料來源係以內政部「土地登記複丈地價地用電腦作業系統 WEB 版」系統中案件管理系統產製 109 年 1 月 1 日起至 112 年 12 月 31 日止之測量案件收件量作為分析來源基礎，再以本所轄內汐止、萬里及金山區各年度各地段案件量體前 5 名為統計標的。

(二) 案件類型

1. 土地複丈案件

分為以下鑑界、土地分割及土地合併(簡稱分割合併)，法院囑託土地測量及機關函辦使用面積測量(簡稱法院機關)，位置勘查、他項權利勘測、未登記土地等其他案件(簡稱其他)。

2. 建物測量案件

分為建物第一次測量(簡稱第一次測量)、法院囑託建物測量(簡稱法院)、建物分割、建物合併、門牌號勘查、建物滅失等其他案件(簡稱其他)。

(三) 人力資料

以汐止地政事務所自 111 年 11 月起至 113 年 10 月底，共計 23 個月之測量案件收件案件、各複丈組辦理情形做為人力統計資料來源。

第二節 資料分析

一、109 年至 112 年測量案件統計分析

(一)土地複丈案件：

1.汐止區 109 年至 112 年案件量體變化：

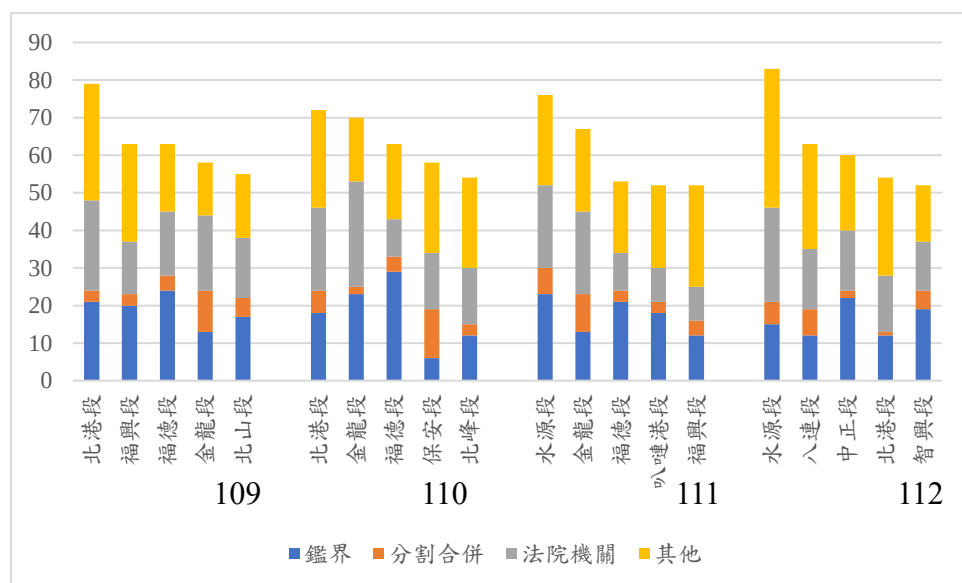


圖 3、汐止區 109 年至 112 年土地複丈案件量體及類型統計圖

- (1) 鑑界：鑑界案件多為民眾為釐清土地界址位置或欲了解買賣土地標的範圍時申請之案件，該案件 109 至 112 年數量最多之地段依序為福德段 24 件、福德段 29 件、水源段 23 件及中正段 22 件。
- (2) 分割合併：民眾為有效利用土地或涉及所有權、使用權之分配時，需申請土地分割或合併案件，該案件 109 至 112 年數量最多之地段依序為金龍段 11 件、保安段 13 件、金龍段 10 件及八連段 7 件。
- (3) 法院機關：法院為辦理訴訟案件或行政機關為執行其業務需測繪土地或地上物，該類案件 109 至 112 年數量最多之地段依序為北港段 24 件、金龍段 28 件、水源及金龍段 22 件、水源段 25 件。
- (4) 其他：包括位置勘查、他項權利勘測、未登記土地等其他類型之案件，此類案件數量較少，統合為 1 項進行分析討論，該類案件 109

年至 112 年數量最多之地段依序為北港段 31 件、北港段 26 件、福興段 27 及水源段 37 件。

- (5) 小結：汐止區土地複丈案件 109 至 112 年變化量不大，顯示汐止區民眾申請各地段之複丈案件呈現較為穩定狀態，少見異常值。

2. 萬里區 109 年至 112 年案件量體變化：

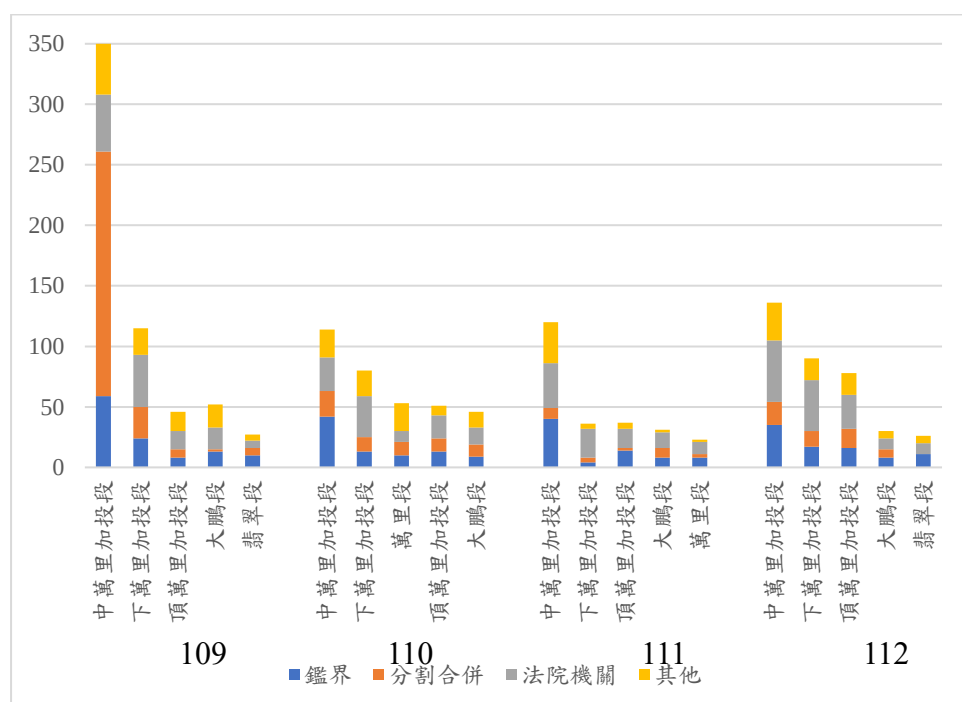


圖 4、萬里區 109 年至 112 年土地複丈案件量體及類型統計圖

- (1) 鑑界： 109 至 112 年數量最多之地段皆為中萬里加投段，數量依序為 59 件、42 件、40 件及 35 件。
- (2) 分割合併： 109 至 112 年數量最多之地段皆為中萬里加投段，數量依序為 202 件、21 件、9 件及 19 件。
- (3) 法院機關： 109 至 112 年數量最多之地段依序為中萬里加投段 47 件、下萬里加投段 34 件、中萬里加投段 37 件、中萬里加投段 51 件。
- (4) 其他： 109 年至 112 年數量最多之地段皆為中萬里加投段，數量依序為 42 件、23 件、34 件及 31 件。

(5)小結：萬里區 109 年中萬里加投段出現分割合併案件達 202 件，經調閱當年度資料顯示，該案件量體為民眾為開發需求申請之案件，屬異常值，屏除該次數數據，中萬里加投案件仍為萬里區土地複丈案件量體最多之地段，其次為下萬里加投段。

3.金山區 109 年至 112 年案件量體變化：

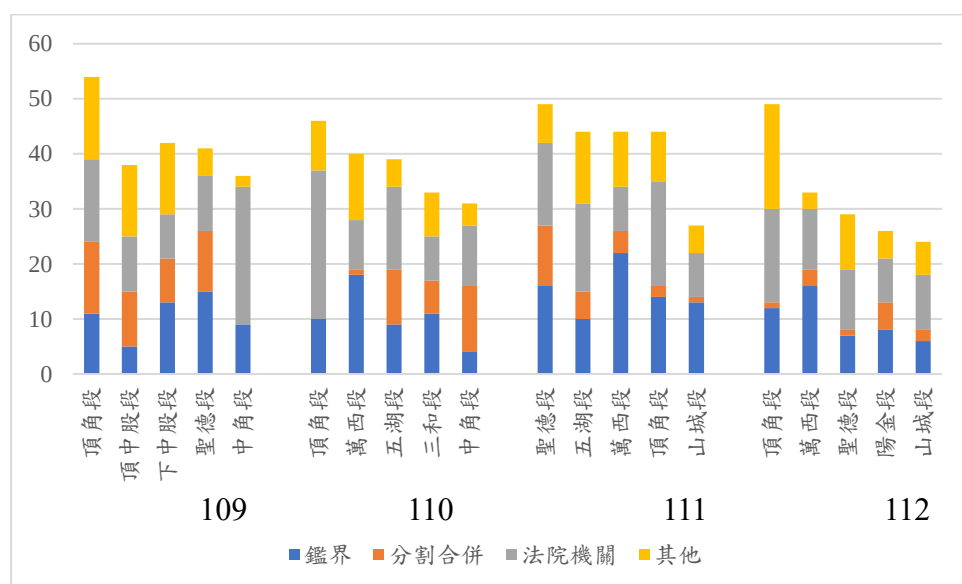


圖 5、金山區 109 年至 112 年土地複丈案件量體及類型統計圖

- (1)鑑界： 109 至 112 年數量最多之地段為聖德段 15 件、萬西段 18 件、萬西段 22 件、萬西段 16 件。
- (2)分割合併： 109 至 112 年數量最多之地段為頂角段 13 件、五湖段 10 件、聖德段 11 件、陽金段 5 件。
- (3)法院機關： 109 至 112 年數量最多之地段依序為中角段 25 件、頂角段 27 件、頂角段 19 件、頂角段 17 件。
- (4)其他： 109 年至 112 年數量最多之地段為頂角段 15 件、萬西段 12 件、五湖段 13 件及頂角段 19 件。
- (5)小結： 109 年金山區已完成全區 7 成之地籍整理，各地段之土地複丈案件呈現穩定狀態，其中頂角段尚未辦理地籍圖重測，惟其複丈案件數量仍與其他數值區地段持平，顯示該區民眾對於土地複

丈案件申辦有較高需求，未來可依複丈案件數量列入該區辦理地籍圖重測期程之參考。

(二)建物測量案件

1.汐止區 109 年至 112 年案件量體變化：

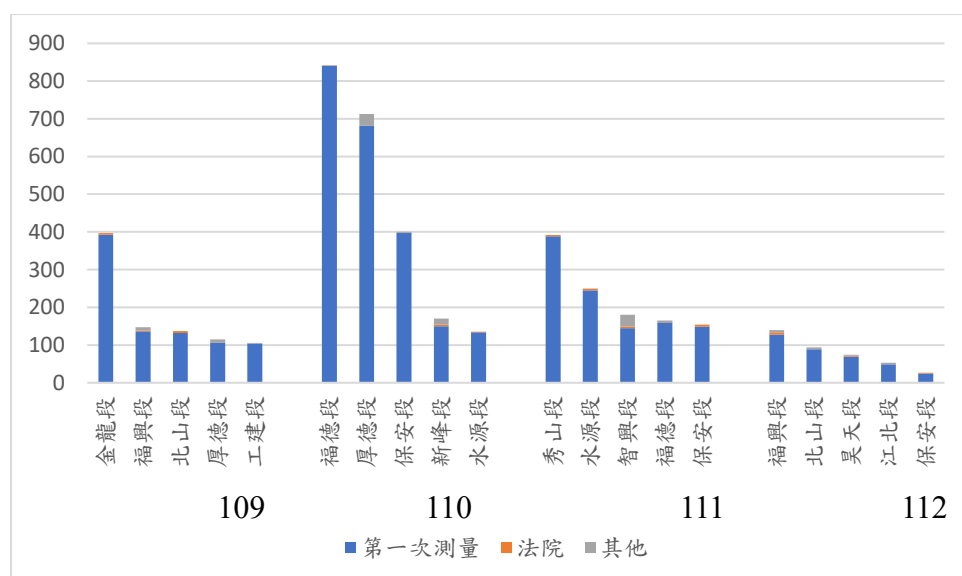


圖 6、汐止區 109 年至 112 年建物測量案件量體及類型統計圖

- (1)建物第一次測量：建物第一次登記前應辦理建物第一次測量，此類案件主要受理民眾申請建物登記前之建物位置及平面圖之測繪，該案件 109 至 112 年數量最多之地段依序為金龍段 393 件、福德段 841 件、秀山段 388 件、福興段 128 件。
- (2)法院：主要受理法院囑託未登記建物查封登記案件，該案件 109 至 112 年數量最多之地段依序為北山段 5 件、新峰段 4 件、保安段 5 件、福興段 6 件。
- (3)其他：建物登記後之合併、分割、滅失、基地號及門牌勘查等案件統合為 1 項作為分析項目，該案件 109 至 112 年數量最多之地段依序為厚德段 9 件、厚德段 32 件、智興段 31 件、福興段 6 件。
- (4)小結：汐止區建物測量案件主要以建物第一次測量為主，其餘案件

皆屬少量，而其案件數量與基地座落與土地開發息息相關，依圖四之趨勢可見，110 年福德段建物第一次測量案件 841 件為最多，至 112 年呈現下滑趨勢，推測可能與不動產景氣下修有關；另汐止區除建物第一次測量案件外，其餘案件皆屬少量。

2. 萬里區 109 年至 112 年案件量體變化：

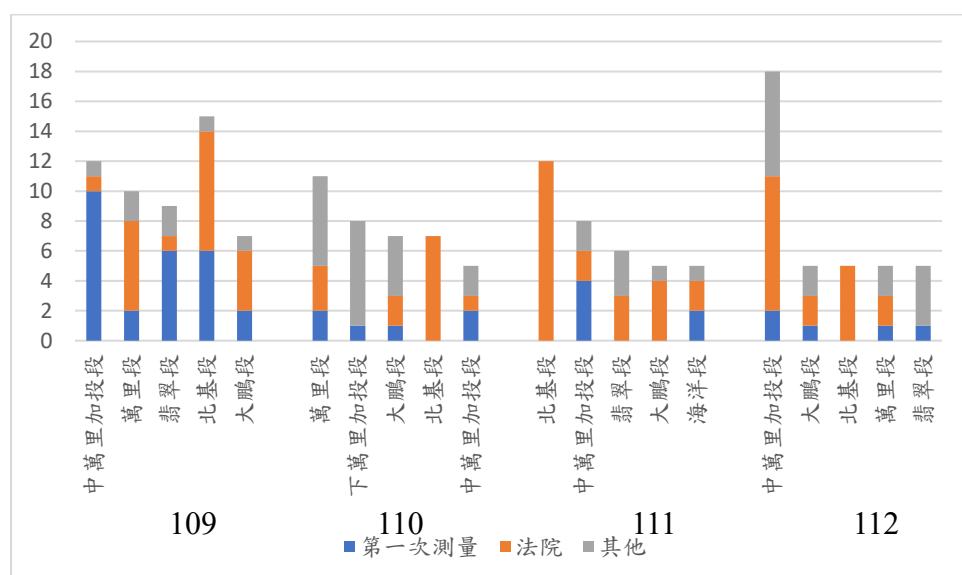


圖 7、萬里區 109 年至 112 年建物測量案件量體及類型統計圖

- (1) 建物第一次測量：109 至 112 年數量最多之地段依序為中萬里加投段 10 件、中萬里加投及萬里段 2 件、中萬里加投段 4 件、中萬里加投段 2 件。
- (2) 法院：109 至 112 年數量最多之地段依序為北基段 8 件、北基段 7 件、北基段 12 件、中萬里加投段 9 件。
- (3) 其他：109 至 112 年數量最多之地段依序為萬里及翡翠段 2 件、下萬里加投段 7 件、翡翠段 3 件、中萬里加投段 7 件。
- (4) 由圖 7 可知，萬里區建物測量案件相對土地複丈案件為少數，且並無出現大批建物第一次測量案件，顯示萬里區新建建物仍以獨棟為主，少有社區開發大型建案。

3. 金山區 109 年至 112 年案件量體變化：

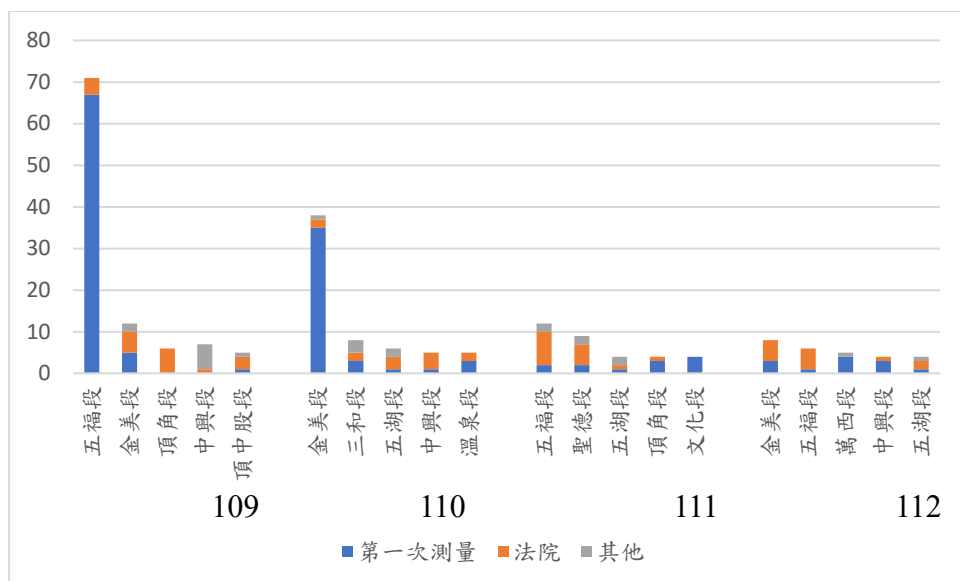


圖 8、金山區 109 年至 112 年建物測量案件量體及類型統計圖

- (1)建物第一次測量：109 至 112 年數量最多之地段依序為五福段 67 件、金美段 67 件、頂角段 3 件、萬西段 4 件。
- (2)法院：109 至 112 年數量最多之地段依序為頂角段 6 件、中興段 4 件、五福段 8 件、金美及五福段 5 件。
- (3)其他：109 至 112 年數量最多之地段依序為中興段 6 件、三和段 3 件、五福聖德五湖段各 2 件、萬西五湖段 1 件。
- (4)小結：由圖 8 可知，金山區於 109 年及 110 年有較為大批建物第一次測量案件，111 至 112 年則以獨棟建物第一次登記為主，另其他案件數量呈現穩定狀態，並無異常值。

(三)109 年至 112 年測量案件趨勢分析

觀察測量案件量體變化，可發現以下結論：

1.都會區與鄉村區案件差異：

測量案件有著非常大的區別，都會區主要以都市計畫區內之地段，主要集中在汐止區，鄉村區則為非都市計畫地區之地段，集中於萬里、金山區，都會區地段以建物測量案件為最多，鄉村區地段則以土地複丈案件為最多。

2. 時序上案件量體差異：

本所轄內測區中，扣除異常值後，汐止、萬里及金山區之土地複丈案件呈現持平狀態，建物測量案件則以 110 年為最高，再逐年遞減，推測與不動產景氣有關。

本報告分析 109 至 112 年共 4 年測量案件量體，已得知本所轄內各地段案件前 5 名順序雖有變動，惟土地複丈案件量體變化不大，未來利用轄區案件分配案件，需考慮都會區及鄉村區交通便利性，另倘以前 1 年之各地段測量案件為依據，則需扣除異常值後再行分配各複丈組測區較為妥適。

二、測量人力分析

由本研究之目的及動機可知，筆者以汐止地政事務所測量案件及人力分析之初衷係為有效控管各複丈測量組案件辦理情形，惟於統計初期並未建立足以控管測量案件之各項指標，爰自 111 年 11 月至今將近 2 年期間，筆者將統計區間分為 111 年 11 月至 112 年 10 月之指標分析及 112 年 11 月至 113 年 9 月之數據管理等 2 個區段，以下就 2 個區間分別分析之。

(一) 111 年 11 月至 112 年 10 月指標分析區間統計分析

1. 研究資料區間及背景

本次研究指標分析區間內，共計統計 36 筆統計資料，其中包括每周辦竣案件數、案件健康度及預計處理天數等 3 項指標，本項數據於統計初期係以月為單位，後因控管案件需求，改為每 2 周統計 1 次，後於 112 年 3 月 29 日之後維持每周統計 1 次，圖 9 為 111 年 11 月 1 日至 112 年 2 月 2 日之測量案件處理情形統計表，其資料係由內政部「土地登記複丈地價地用電腦作業系統 WEB 版」系統中案件管理系統產製區間內測量案件辦理情形，並

加以分類，惟建物第一次測量案件受景氣影響，且案件大量，加入統計恐影響準確率，爰本統計區間資料係扣除建物第一次測量案件後再行計算分析。

於統計初期，因汐止地政事務所適逢測量員因生涯規劃等原因陸續離職，新進同仁仍需經過公務人員基礎訓練及實務訓練等程序，方得正式接組辦公，且於 112 年 5 月及 9 月又因調陞他所課長及返鄉因素，再次出現人力缺口，筆者觀察數據後緊急將原本以轄區制分配案件調整為輪件制，避免因民眾申請複丈案件過於集中地段，造成單一複丈組辦理案件壓力，後於 112 年 11 月再次調整為轄區制。

汐止地政事務所測量案件處理情形統計表(111.11.1-112.2.2)											
	案件 總數量	外業 數量	延期 數量	補正 數量	已辦竣 數量	撤回 數量	駁回 數量	案件處理指標 (Done Index)	案件健康度 (Case Health)	預估消化天數 (Clear Time)	備註
第一組	85	16	10	0	57	2	0	69%	62%	13.2	消化天數已控制15天內
第二組	74	6	4	0	57	6	1	86%	60%	4.7	
第三組	54	14	5	0	28	6	1	65%	74%	16.3	2/1開始帶組，初期由課長及檢查協同辦理案件。

圖 9、指標分析區間統計表示意圖

2.111 年 11 月至 112 年 10 月每周辦竣數統計

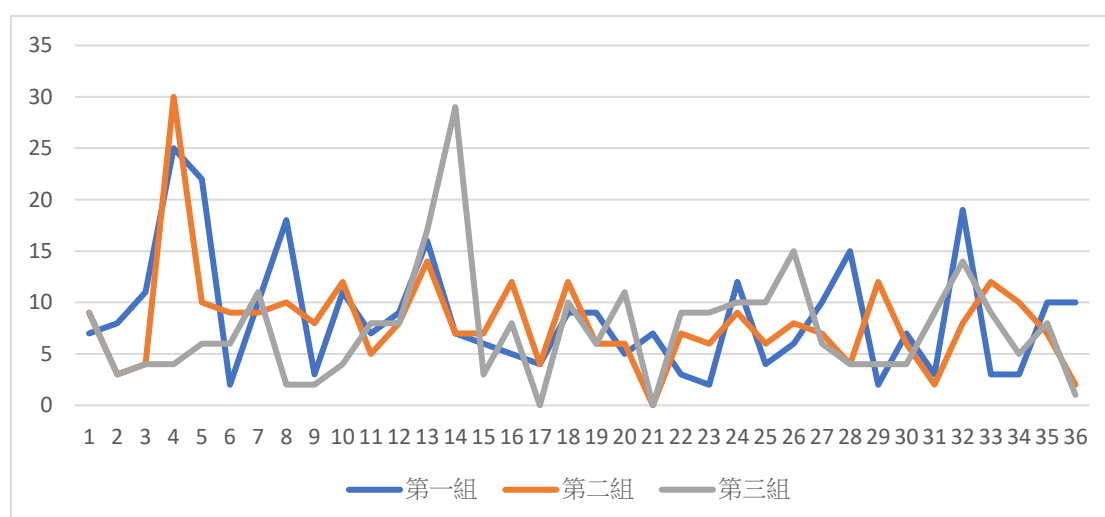


圖 10、111 年 11 月至 112 年 10 月每周收件數趨勢圖

由圖 10 可知，各組於 13 筆之前，因統計區間較長，爰辦竣案件

數普遍較高，於 14 筆之後，則穩定維持結案數於 5 至 10 件，依照圖 9 統計結果顯示，每組承辦人員結案數，應穩定於 5 至 10 件，且結案數大多於 15 件內。

3.111 年 11 月至 112 年 10 月案件健康度統計

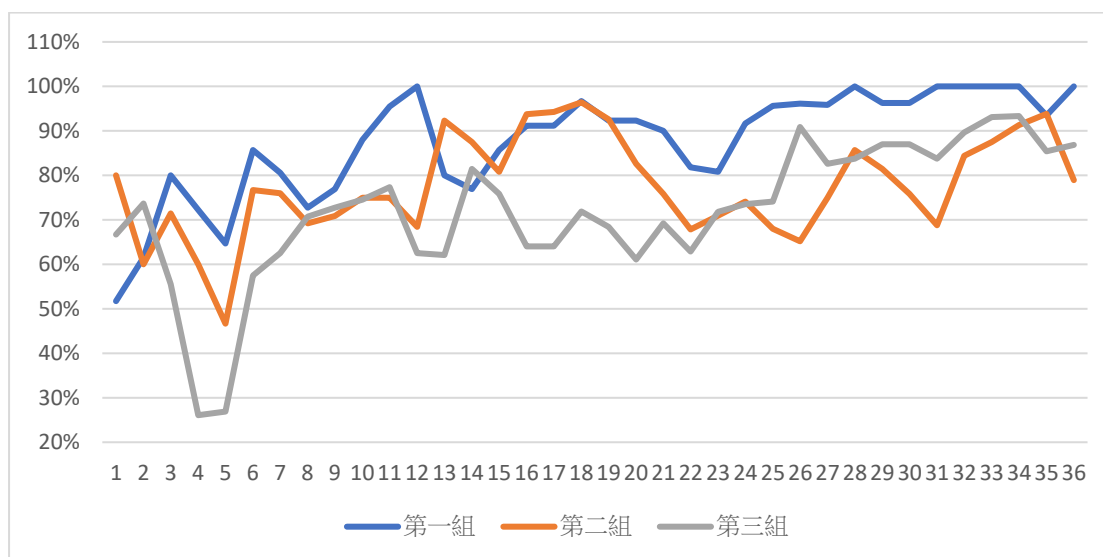


圖 11、111 年 11 月至 112 年 10 月每周案件健康度趨勢圖

筆者為有效控管測量案件數量過高，影響後續每周排件情形，爰以每周延期案件除未辦結案件數作為案件之健康度參考，其公式如下：

$$\text{公式 1：案件健康度} = \left[1 - \left(\frac{\text{每周延期測量案件數}}{\text{未辦結案件數}} \right) \right] \times 100\%$$

依照公式內容，案件健康度之數字越低，則代表測量案件延期數量占未辦結案件數的比例越高，意味承辦人員處理測量案件之速度將受限延期案件處理情形，作為管理階段將密切注意案件健康度數字較低的階段，需對於承辦人員之案件加以注意。

4.111 年 11 月至 112 年 10 月預計消化天數統計

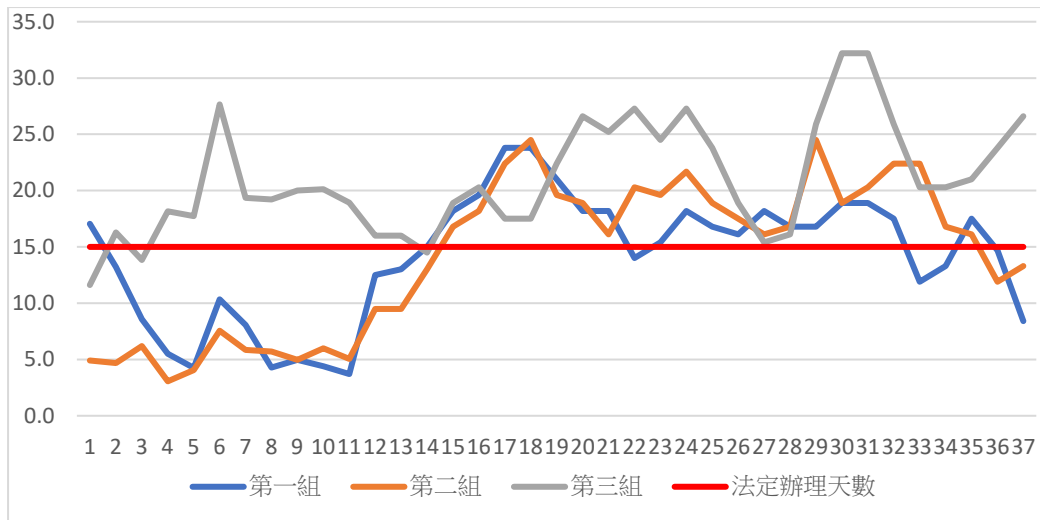


圖 12、111 年 11 月至 112 年 10 月每周預計消化天數趨勢圖

依據地籍測量實施規則第 216 條規定：「受理土地複丈案件，扣除補正期間，應於收件之日起十五日內辦竣，其情形特殊經登記機關首長核定延長者，依其核定。……」，爰筆者利用每周未辦結案件數量，簡易推算預估消化天數，其公式如下：

$$\text{公式 2：預計消化天數} = \frac{\text{未辦結案件數}}{\text{每日 2 件} \times 5 \text{ 工作天}} \times 7 \text{ 日曆天}$$

由圖 11 顯示，第 14 筆統計數據後，每組承辦人員預計消化天數皆高於 15 日，對照實際排件天數，亦出現相關情形，由此可知，利用公式 2 可提前針對超過天數之複丈組加以調整，預防案件排件天數逾 15 日情形發生。

(二)112 年 11 月至 113 年 9 月統計分析

1. 統計分析區間及背景

經過指標分析區間後，汐止地政事務所於 112 年 11 月 1 日因測量人力分配調整，由原輪件制改為轄區分配制，透過 109 年至 112 年測量案件統計分析結果，將轄內地段分為 4 組，指標分析區間使用之案件辦理情形統計表亦隨之改版進入數據管理區間，圖 13 即為改版後之測量案件辦理情形統計表，有別於指標分析區

間內為避免造成統計偏差，將建物第一次測量大量案件扣除統計，數據管理區間將測量案件分為土地複丈及建物測量案件等 2 類，倘出現大量建物第一次測量案件影響統計時，得加以調整因應。

汐止地政事務所測量案件處理情形統計表															
總案件數	案件類型	案件數量	外業數量	延期數量	補正數量	已辦竣數量	撤回數量	駁回數量	單周收件數	單周延期數	單周結案數	處理指標 (Done Index)	預估消化 天數 (Clear Time)	備註	
統計區間：112.11.1~113.1.2															■0~40% ■40~60% ■60~80% ■80~100%
第一組	47	土地	41	31	5	0	3	1	1	5	2	1	12%	28.7	結案速度較慢， 檢查員已協助。
		建物	6	5	0	0	1	0	0	3	0	0	17%		
第二組	176	土地	43	12	3	0	25	3	0	3	-1	5	65%	13.3	
		建物	133	4	0	0	129	0	0	1	-2	3	97%		
第三組	50	土地	43	3	2	0	36	2	0	1	0	2	88%	6.3	
		建物	7	4	0	0	3	0	0	2	0	1	43%		
第四組	11	土地	11	6	0	0	5	0	0	1	0	3	45%	4.2	
		建物	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-		

圖 13、數據管理區間測量案件辦理情形統計表示意圖

由圖 13 可知，數據管理區間主要指標延續指標分析區間，單周結案數、預估消化天數，取消案件健康度，改以與前一周延期案件數比較之單周延期數、單周收件數。數據管理區間已將土地複丈及建物測量案件分開計算，惟建物測量案件容易受建物第一次測量案件影響，偏離統計本意，爰與指標分析區間比較時，以土地複丈業務數據作為本研究統計分析。

2. 數據管理實務分析

汐止地政事務所測量案件處理情形統計表															
	總案件數	案件類型	案件數量	外業數量	延期數量	補正數量	已辦竣數量	撤回數量	駁回數量	單周收件數	單周延期數	單周結案數	處理指標 (Done Index)	預估消化天數 (Clear Time)	備註
統計區間：112.11.1~113.4.8															0~40%40~60%60~80%80~100%
第一組	109	土地建物	9415	213	43	03	627	62	10	20	40	00	73%60%	21.7	目前排件雖尚未逾15日，已請檢查介入案件整理。
第二組	311	土地建物	99212	22	32	00	86206	72	10	20	00	271	95%98%	6.3	
第三組	476	土地建物	105371	84	00	00	89367	40	00	42	21	51	89%99%	11.2	
第四組	624	土地建物	72552	111	10	00	49322	11229	00	40	00	71	83%100%	9.1	
統計區間：112.11.1~113.4.15															0~40%40~60%60~80%80~100%
第一組	110	土地建物	9515	143	52	00	698	62	10	10	1-1	71	80%67%	16.8	排件天數已下降
第二組	315	土地建物	103212	41	22	00	89207	72	10	40	-10	31	94%99%	6.3	
第三組	489	土地建物	117372	215	30	00	89367	40	00	121	-10	00	79%99%	20.3	因休假，排件天數有上升，應於4/15上班後有改善。
第四組	636	土地建物	83553	132	30	00	54322	13229	00	11	20	70	81%100%	12.6	單周收件數較高，持續觀察。
統計區間：112.11.1~113.4.22															0~40%40~60%60~80%80~100%
第一組	116	土地建物	10115	150	62	00	7311	62	10	60	10	43	79%87%	16.1	排件天數略下降
第二組	317	土地建物	105212	50	33	00	89207	72	10	20	10	00	92%99%	7.7	
第三組	494	土地建物	122372	214	30	10	94367	40	00	50	00	50	80%99%	20.3	本周收件與結案持平，持續觀察。
第四組	637	土地建物	84553	110	01	00	60323	13229	00	10	-31	61	87%100%	8.4	排件天數已改善
統計區間：112.11.1~113.4.29															0~40%40~60%60~80%80~100%
第一組	237	土地建物	109128	16113	52	00	8111	62	10	8113	-10	80	81%10%	16.1	扣除建物第一次113件，排件天數持平
第二組	320	土地建物	107213	41	32	00	91208	82	10	20	0-1	31	93%99%	7.0	
第三組	500	土地建物	128372	173	31	01	103367	50	00	60	01	10	84%99%	17.5	排件天數已下降
第四組	643	土地建物	89554	91	31	00	63323	14229	00	51	30	40	87%100%	9.8	

圖 14、113 年 4 月 8 日至 4 月 29 日案件辦理情形統計表

筆者利用前述指標分析區間建立之基本指標，於 112 年 11 月後開始應用於汐止地政事務所測量案件管理，圖 14 為 113 年 4 月 8 日至 4 月 29 日之測量案件辦理情形統計表，除第二組測量案件辦理及單周收件數皆正常外，第一、三及四組皆有出現預估消化天數增加情形，以下分別就第一、三及四組測量案件數據分析。

(1)第一組數據管理分析情形

本組承辦人員為 112 年高等考試三級考試分發至汐止地政事務所服務，該承辦人員於 113 年 2 月實務訓練期滿，其辦理案件經驗尚淺，面對突發狀況應變能力較弱，爰甫接組當時，便以數據管理方式控管，本組於 113 年 4 月 8 日統計數字顯示，預估消化天數已大於 15 日，雖實際排件情形尚未逾 15 日，但仍請檢查

員介入了解，並提供適當協助，經查第一組承辦人員為新進人員，第一組於下一周(4月15日)結案數提升，預估消化天數與實際排件天數皆已下降，並預估消化天數於檢查員介入後持續下降至4月29日。

(2)第三組數據管理分析情形

第三組承辦人員辦理土地複丈及建物測量案件時間已1年，辦理案件經驗已臻熟練，足以應付突發狀況，惟本組於4月15日統計時發現，預估消化天數已達20日，觀察案件辦理情形統計數據發現，本組單周收件數達13件，惟承辦人員休假1周，爰結案數為0，其未辦竣案件堆積壓縮導致預估消化天數上升，而該承辦人員於4月15日開始上班，以該組消化案件能力，倘單周收件數未再上升，應可獨自處理並消化案件，該組於4月22日單周結案5件，惟與單周收件5件持平，爰4月22日統計之預估消化天數與上周持平，至4月29日該組單周結案數為10件，大於單周收件數6件，已可有效降低排件天數上升的風險，爰本組以數據管理方式，僅需觀察回復工作後之2周案件收件及辦理情形，即可推斷應持續觀察，無須檢查員介入協助。

(3)第四組數據管理分析情形

由圖14可知，第四組於4月8日預估消化天數為9.1日，至4月15日時預估消化天數已達12.6日，上升幅度達38%，此時該組承辦並無休假，且正常辦理案件，4月15日預估消化天數上升情形，應屬突發性單周收件數較高影響，須持續觀察下2周仍有單周收件數較高情形，倘下2周單周收件數未再上升，則靠該組正常辦理案件效率應可消化，倘下2周仍出現單周收件數達10件以上，則應予以啟動支援機制。

(4)啟動支援機制與輪件制時機

汐止地政事務所於 112 年已建立各組間之支援機制，複丈組倘出現單周收件數達 15 件且連續 3 周實際排件天數大於 15 日，將啟動各組間之支援機制，由案件數較少之組別支援數值區土地鑑界案件之外業，內業部分仍維持由原複丈組結案，倘情形尚未改善，則啟動第二階段支援機制，將測量案件直接改配至各組，協助支援，而當第二階段支援機制已啟動，卻仍未改善實際排件天數大於 15 日情形，則由測量課課長及檢查員討論由轄區配件制改為輪件制，再透過檢查員介入協助機制，協助承辦人員辦理測量案件結案。

第四章結論與建議

筆者於此指標分析區間內，除定期收集案件辦理資料及數據外，更於數據管理期間針對數據不斷滾動式檢討各複丈組間案件排件方式，筆者亦利用統計區間內之數據分析了解以下幾點：

四、依據每周辦竣案件統計數據，每一組複丈組(一測量員及二測量助理)處理案件之最大數量應在 15 至 20 件，倘以轄區制分配案件時，一組複丈組連續 3 周之周收件達 20 件以上，必須啟動支援機制。

五、測量案件延期數量將影響各複丈組處理案件效率，應及時介入調整。

六、透過預計消化天數提前請各複丈組檢視案件，除應提升複丈案件辦結效率外，亦須及時調整原有案件排件情形，例如辦理外業時，可同時辦理鄰近區域之建物勘查簡易案件，或是提前接收辦理圖解地籍圖區測量案件之衛星即時定位資料，以便加速後續案件辦理效率。

第五章參考文獻

中文資料

許峻嘉，2017。公部門人力資源管理實務之研究-地方薦任公務人員的初探性調查。東吳政治學報/2017/第 35 卷第 2 期/。

呂育誠，2015。策略性人力資源管理意涵及在我國推動的展望。世新大學

中華國家競爭力研究學會，2017。公部門面對世代差異之人力資源運用策略。考試院委託研究。

外文資料

McGregor, E. B.(1988), “The Public Sector Human Resource Puzzle: Strategic Management of a Strategic Resource”, Public Administration Review, Vol.48., No.6., pp. 941- 950.

Tompkins, J.(2002), “Strategic Human Resources Management in Government: Unresolved Issues”, Public Personnel Management, Vol.31., No.1., pp.95- 110