

臺北縣淡水地政事務所 98 年度測量外業作業滿意度問卷調查統計分析

壹、調查目的：

為了解民眾對本所**測量外業作業**之滿意程度，廣納建言，特設計本問卷調查表，並以主動探訪方式確實掌握民眾意見。

調查方法：

- (一) 問卷內容：本問卷係針對**測量外業作業**服務效率暨品質之滿意程度。
- (二) 調查方式：本問卷採隨機抽樣法，針對上班時間到所或至小而能地政工作站洽公人士進行調查，請受訪對象填寫問卷完畢，將問卷投入意見箱或交由機動小而能同仁攜回所內交由研考彙整。
- (三) 調查期程：實施期程 98 年 7 月 1 日至 7 月 31 日為止。
- (四) 回收期限：回收期限至 98 年 8 月 3 日為止。
- (五) 問卷份數：

本次調查發放 100 份問卷，回收情形如下：

總計回收有效樣本數 77 份，回收率 77%。

貳、調查結果統計分析：

(一) 參與問卷民眾基本資料分析：

1. 性別：

性別	人數	百分比
女	14	18.2%
男	34	44.2%
未填寫	29	37.6%
總計	77	100.00%

2. 年齡：

年齡	人數	百分比
20 歲以下	0	0.0%
20-29 歲	27	35.1%
30-39 歲	23	29.9%
40-49 歲	20	26.0%
50 歲以上	4	5.1%
未填寫	3	3.9%
總計	77	100.00%

3. 教育程度：

教育程式	人數	百分比
國中小	2	2.6%
高中職	12	15.6%
大專	48	62.3%
碩士以上	5	6.4%
未填寫	7	9.1%
總計	52	100.00%

4. 職業：

職業	人數	百分比
一般民眾	43	55.8%
不動產從業人員	7	9.1%
公務機關代表	3	3.9%
地政士	12	15.6%
金融人員	6	7.8%
未填寫	6	7.8%
總計	77	100.00%

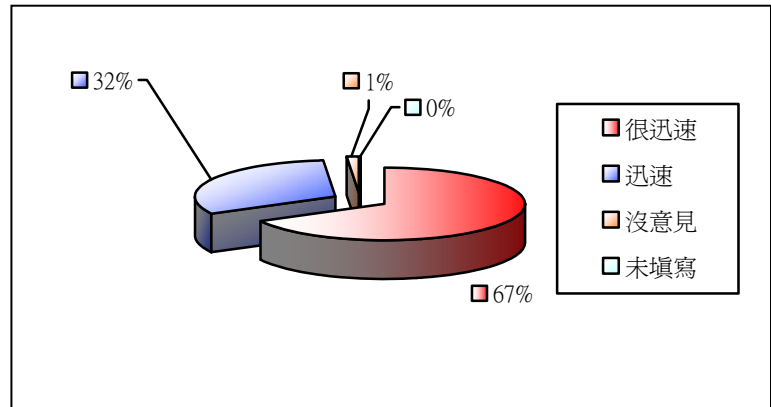
本次問卷受訪者分析：

1. 本次調查男女受訪者比例為 3:2，但未表明性別者另 37.6%。
2. 受訪者年齡平均分布在 20~49 歲，顯示此份問卷調查結果可表達目前此年齡層之需求。
3. 受訪者教育程度以大專程度居多，顯示此份問卷代表擁有此學歷者對本所主流看法。
4. 受訪者以一般民眾為主要表達意見者。

(二)問卷分析：

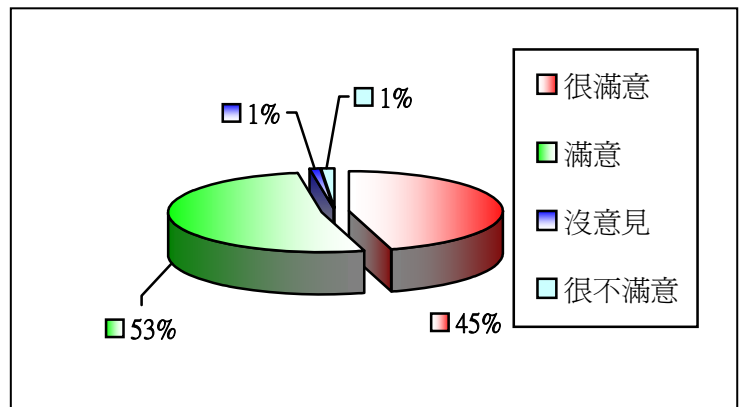
1. 您覺得本所處理測量案件之效率如何？

速度	小計	百分比
很迅速	51	67%
迅速	24	32%
沒意見	1	1%
緩慢	0	0%
很緩慢	0	0%
未填寫	0	0%
總計	77	100.00%



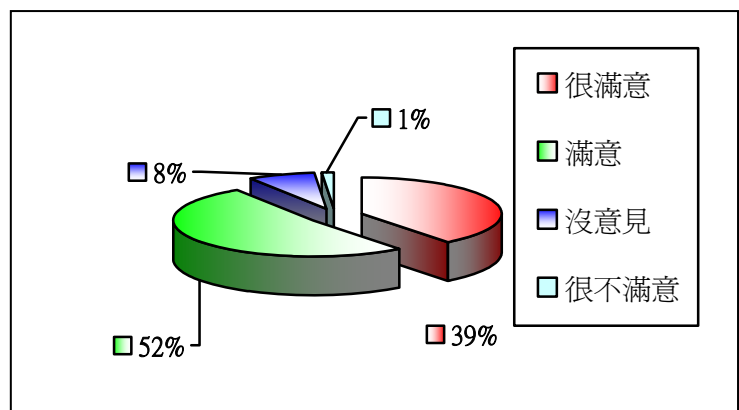
2. 您對本所測量外業人員之服務態度是否滿意？

流程	人數	百分比
很滿意	35	45%
滿意	40	53%
沒意見	1	1%
不滿意	0	0%
很不滿意	1	1%
總計	77	100.00%



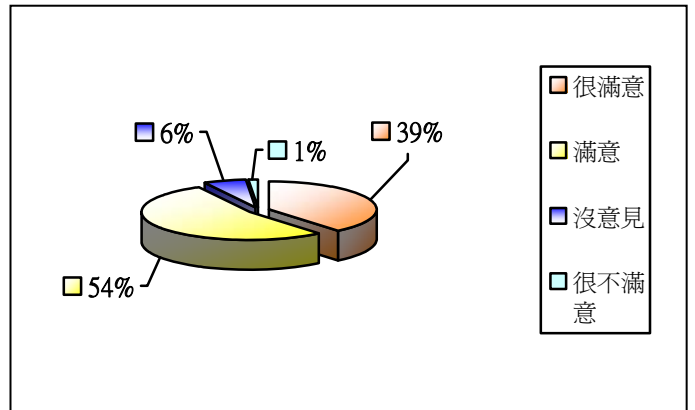
3. 您對本所實施土地鑑界當場核發成果圖，覺得滿意嗎？

滿意度	人數	百分比
很滿意	30	39%
滿意	39	52%
沒意見	7	8%
不滿意	0	0%
很不滿意	1	1%
總計	77	100.00%



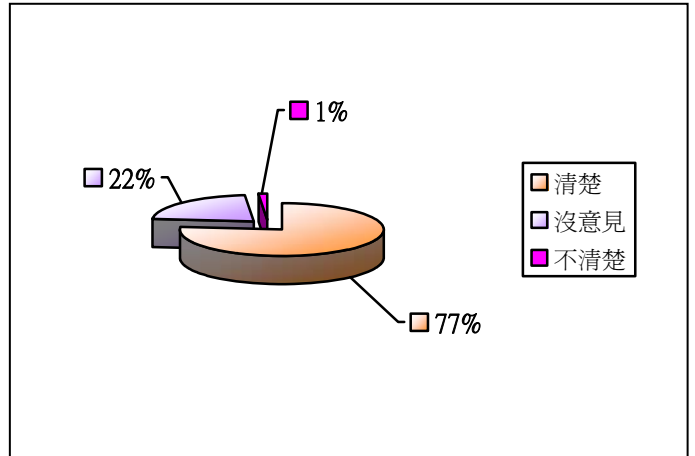
4. 您對本所測量外業人員協助理設界樁，覺得滿意嗎？

滿意度	人數	百分比
很滿意	30	39%
滿意	41	54%
沒意見	5	6%
不滿意	0	0%
很不滿意	1	1%
總計	77	100.00%



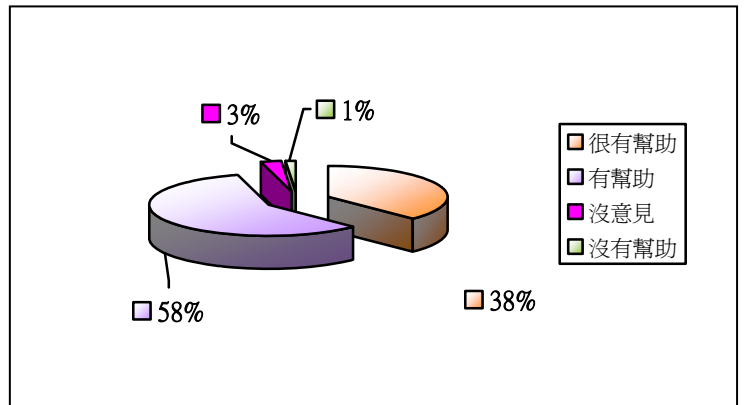
5. 您對測量結果有疑義時，測量外業人員之解釋是否清楚？

清楚度	人數	百分比
清楚	59	77%
沒意見	17	22%
不清楚	1	1%
總計	77	100.00%



6. 您對於本所提供之測量案件作業流程表，是否對申請案件時有幫助？

滿意度	人數	百分比
很有幫助	27	38%
有幫助	42	58%
沒意見	6	3%
幫助很小	0	0.00%
沒有幫助	1	1%
總計	77	100.00%



(三)調查結果檢討：

1. 本次問卷調查結果，受訪者對本所處理測量案件有 99%覺得(很)迅速，顯示民眾對本所測量案件之效率給予肯定。
2. 本所測量外業人員之服務態度 98%民眾普遍覺得很滿意或滿意，表示測量同仁在外服務態度良好，獲民眾肯定。
3. 本所測量外業人員除進行測量外，土地鑑界當場核發成果圖作業，滿意度 97%；另協助當事人埋設界樁服務也有 93%之滿意度，顯示本所測量課提供該二項服務受到民眾肯定。
4. 另外受訪者 77%覺得對於測量結果有疑義時，測量外業人員解釋度是「清楚」，另有 22%覺得是「沒意見」，此結果相較於本所測量外業其他各項目調查結果，滿意度是略低的，建議本所測量外業人員能對此加以努力，當民眾對測量結果提出疑義或對於測量程序等不明時，能主動、仔細地對當事人說明。
5. 本所製作之測量案件作業流程表，經調查有 96%受訪者表示對其申辦案件時有幫助，建議測量人員於施測時仍應攜帶發送，以利進行說明及進行溝通。