

新北市淡水地政事務所 101 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。

貳、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，針對測量外業作業之洽公人士進行調查，請受訪對象填寫問卷完畢，將問卷交由測量人員攜回所內交由測量課彙整。

(三)調查期程：實施期程 101 年 05 月 25 日至 101 年 06 月 14 日為止。

(四)回收期限：回收期限至 100 年 06 月 15 日為止。

(五)問卷份數：本次調查發放 100 份問卷，總計回收有效樣本數 95 份，回收率 95%。

參、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
男	69	73%
女	26	27%
總計	95	100%

2.年齡：

年齡	人數	百分比
20 歲以下	0	0%
20-29 歲	17	18%
30-39 歲	24	25%
40-49 歲	34	36%
50 歲以上	20	21%
總計	95	100%

3.教育程度：

教育程式	人數	百分比
國中小	13	14%
高中職	36	38%
大專	43	45%
碩士以上	3	3%
總計	95	100%

4.職業：

職業	人數	百分比
一般民眾	77	81%
不動產從業人員	3	3%
公務機關代表	3	3%
地政士	10	11%
金融人員	2	2%
總計	95	100%

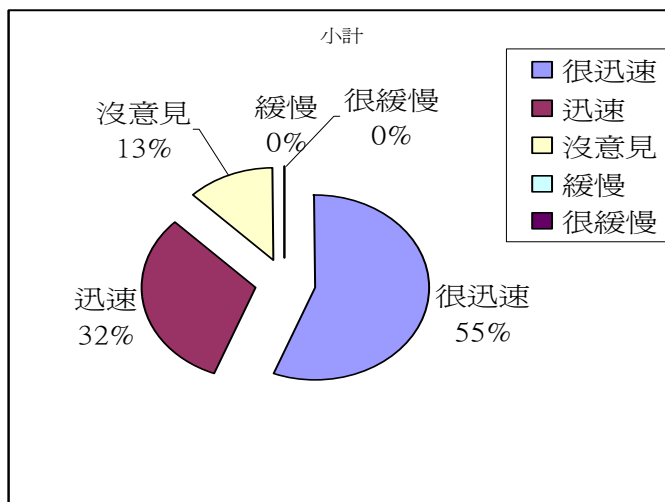
本次問卷受訪者分析：

- 1.本次調查男受訪者比例為 73%、女受訪者比例為 27%。
- 2.受訪者年齡主要分布在 40 歲以上，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：

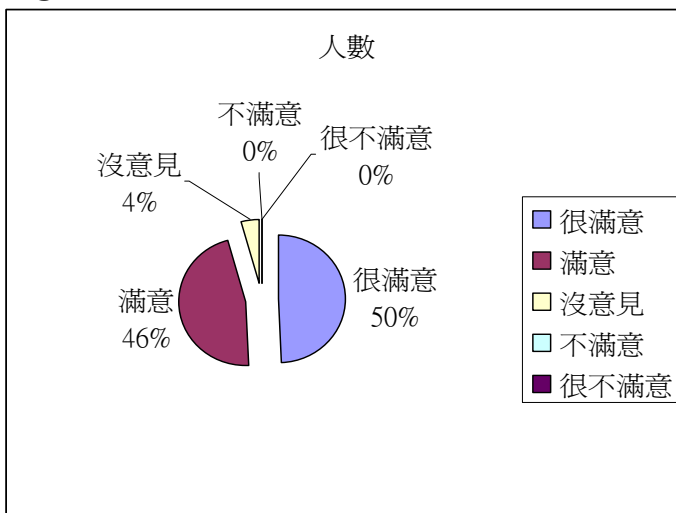
1.您覺得本所處理測量案件之效率如何？

速度	小計	百分比
很迅速	53	56%
迅速	30	31%
沒意見	12	13%
緩慢	0	0%
很緩慢	0	0%
總計	95	100%



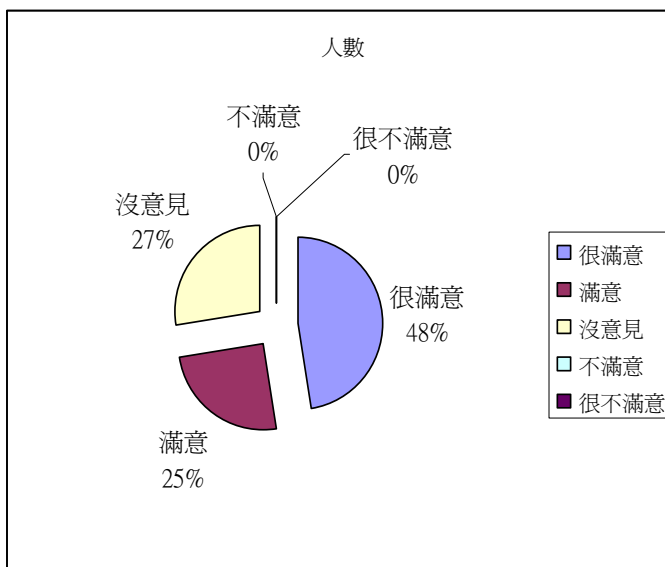
2.您對本所測量外業人員之服務態度是否滿意？

流程	人數	百分比
很滿意	47	50%
滿意	44	46%
沒意見	4	4%
不滿意	0	0%
很不滿意	0	0%
總計	95	100%



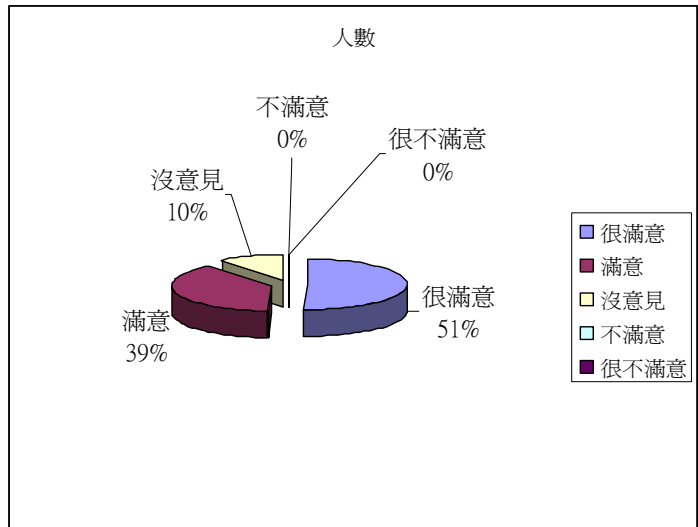
3.您對本所實施土地鑑界時提供愛心洋傘覺得滿意嗎？

滿意度	人數	百分比
很滿意	45	48%
滿意	24	25%
沒意見	26	27%
不滿意	0	0%
很不滿意	0	0%
總計	95	100%



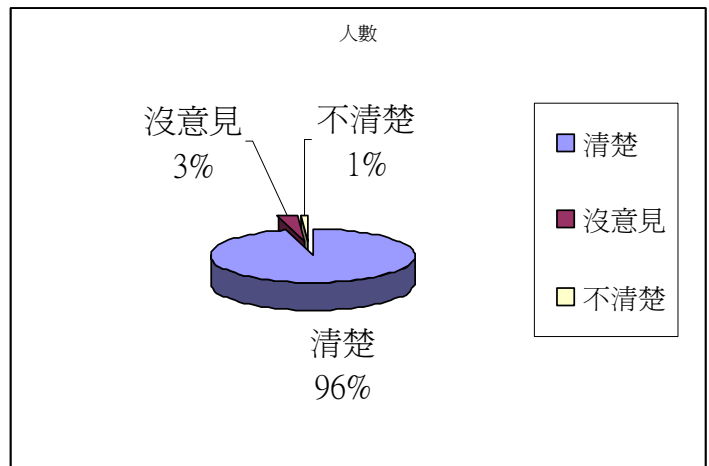
4. 您對本所測量外業人員協助理設界樁，覺得滿意嗎？

滿意度	人數	百分比
很滿意	48	51%
滿意	37	39%
沒意見	10	10%
不滿意	0	0%
很不滿意	0	0%
總計	95	100%



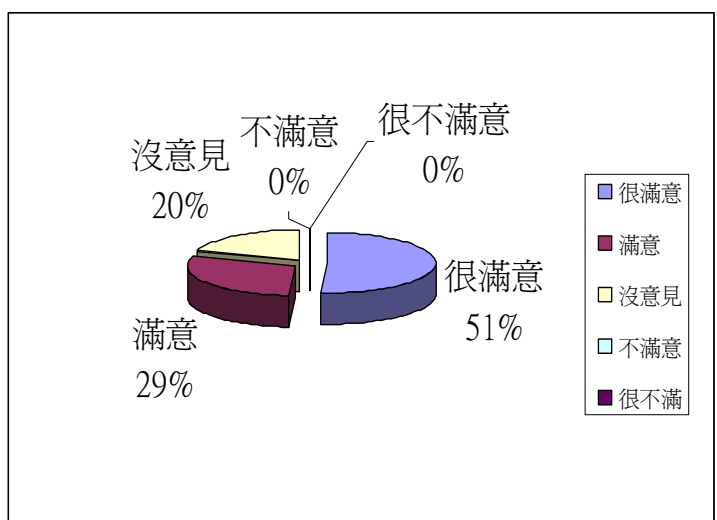
5. 您對測量結果有疑義時，測量外業人員之解釋是否清楚？

清楚度	人數	百分比
清楚	91	96%
沒意見	3	3%
不清楚	1	1%
總計	95	100%



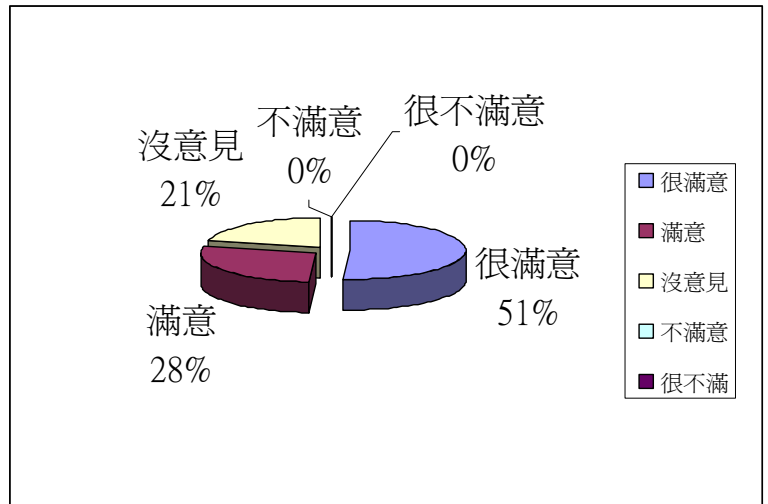
6. 您對於本所提供之界樁宅配服務，覺得滿意嗎？

滿意度	人數	百分比
很滿意	48	51%
滿意	28	29%
沒意見	19	20%
不滿意	0	0%
很不滿意	0	0%
總計	95	100%



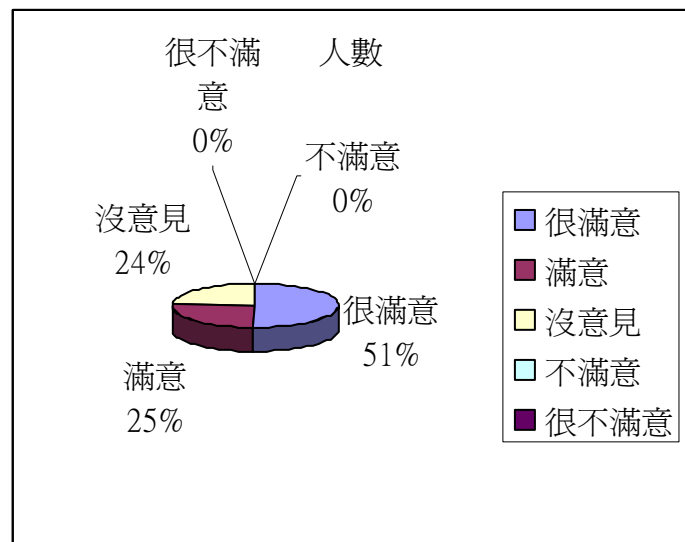
7.您對簡化土地標示變更登記案件之處理速度滿意嗎？

滿意度	人數	百分比
很滿意	48	51%
滿意	27	28%
沒意見	20	21%
不滿意	0	0%
很不滿意	0	0%
總計	95	100%



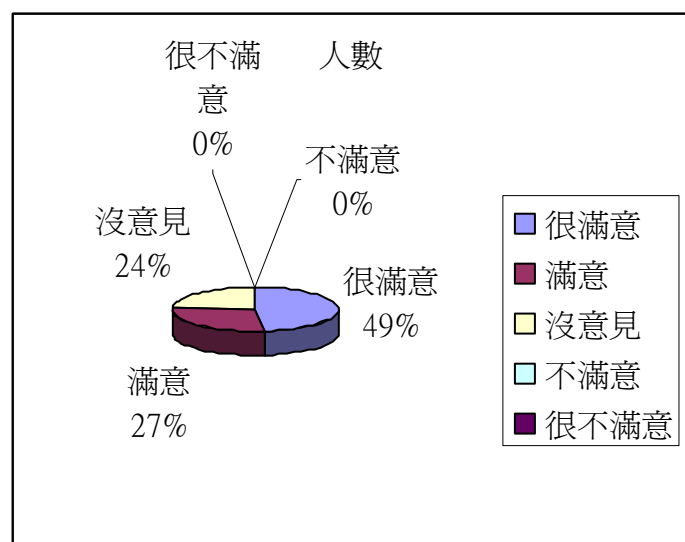
8.您對土地分割合併案件隨案申請地籍謄本服務滿意嗎？

滿意度	人數	百分比
很滿意	48	51%
滿意	24	25%
沒意見	23	24%
不滿意	0	0%
很不滿意	0	0%
總計	95	100%



9.您對於本所將測量案件排定日程表公佈於網站供民眾查詢之服務滿意嗎？

滿意度	人數	百分比
很滿意	46	49%
滿意	26	27%
沒意見	23	24%
不滿意	0	0%
很不滿意	0	0%
總計	95	100%



(三)滿意度比較及成長率

滿意度/幫助性比較							
服務項目	100年			101年			成長率
	滿意/有幫助 (含很滿意)	不滿意/無幫助 (含很不滿意)	未填寫或 沒意見	滿意/有幫助 (含很滿意)	不滿意/無幫助 (含很不滿意)	未填寫或 沒意見	
(1)處理案件速度	96%	0%	4%	87%	0%	13%	-9%
(2)服務態度	100%	0%	0%	96%	0%	4%	-4%
(3)提供愛心洋傘服務				73%	0%	27%	
(4)協助理設界樁	99%	0%	1%	90%	0%	10%	-10%
(5)疑義解釋是否清楚	99%	0%	1%	96%	0%	4%	-3%
整體平均	98.5%	0%	1.5%	88.4%	0%	11.6%	-10.1%

【說明】服務滿意度成長率計算式： $(\text{本年度平均服務滿意度} - \text{上年度平均服務滿意度}) / \text{上年度平均服務滿意度} * 100\%$

(四)調查結果檢討：

關於 101 年度本所創新共有 1 項，為第 3 項『提供愛心洋傘服務』滿意度為 73%、而延續性創新服務共有四項，分別為第 6 項『界樁宅配服務』滿意度為 80%、第 7 項『簡化土地標示變更登記案件』滿意度為 79%、第 8 項『土地分割合併案件隨案申請地籍謄本』滿意度為 76%、第 9 項『測量案件排定日程表公佈於網站供民眾查詢』滿意度為 76%。這 5 項創新滿意度為 76.8% 以上。

再者由上述數據可得知(1)至(5)項 101 年度綜合表現較 100 年度小幅衰退 10.1%，其中以第 4 項『協助理設界樁』衰退 10% 最多、其次為第 1 項應對民眾之『處理案件速度』衰退 9%。可得知 101 年度本所因新進承辦人員緣故在為民服務這方面品質需要再加強宣導，將於 6 月份課務會議提出檢討並加強訓練測量員為民服務品質素養，以持續努力以讓民眾有更好的印象。