

淡水地政事務所

97年2~3月份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97年2月1日至3月31日為止。
- (四) 回收期限：回收期限至97年3月31日為止。
- (五) 問卷份數：

本次調查發放70份問卷，回收情形如下：

公告現值作業問卷有效樣本數52份，回收率75.7%。

總計回收有效樣本數52份，回收率74.3%。

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	15	28.85%
男	24	46.15%
未填寫	13	25.00%
總計	52	100.00%

2. 年齡：

年齡	人數	百分比
20歲以下	1	1.92%
20-29歲	3	5.77%
30-39歲	16	30.77%
40-49歲	13	25.00%
50歲以上	8	15.38%
未填寫	11	21.15%
總計	52	100.00%

3. 教育程度：

教育程式	人數	百分比
國中小	3	5.77%
高中職	13	25.00%
大專	31	59.62%
碩士以上	0	0.00%
未填寫	5	9.62%
總計	52	100.00%

4. 職業：

職業	人數	百分比
一般民眾	17	32.69%
不動產從業人員	6	11.54%
公務機關代表	8	15.38%
地政士	14	26.92%
金融人員	0	0.00%
未填寫	7	13.46%
總計	52	100.00%

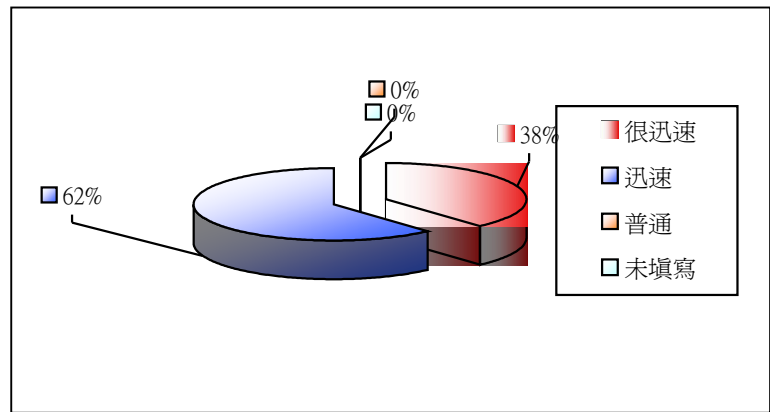
本次問卷受訪者分析：

1. 本次調查男女受訪者比例為 3:2，但未表明性別者另 24.5%。
2. 受訪者年齡在 30~39 歲居多，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：

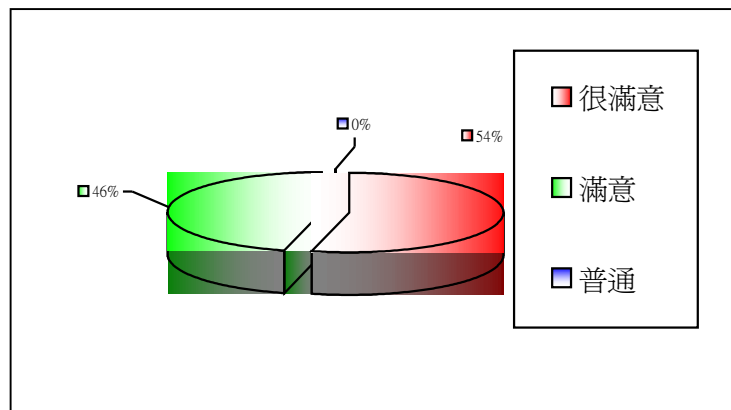
1. 您覺得本所處理測量案件之效率如何？

速度	小計	百分比
很迅速	20	38.46%
迅速	32	61.54%
普通	0	0%
緩慢	0	0%
很緩慢	0	0%
未填寫	0	0%
總計	52	100.00%



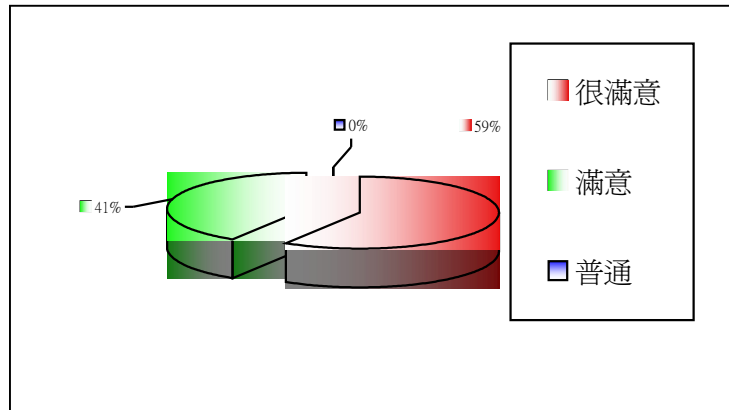
2. 您對本所測量外業人員之服務態度是否滿意？

流程	人數	百分比
很滿意	28	53.85%
滿意	24	46.15%
普通	0	0%
不滿意	0	0%
很不滿意	0	0%
總計	52	100.00%



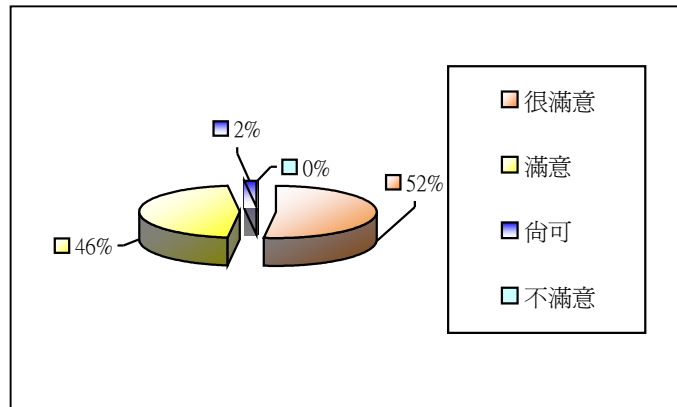
3. 您對本所實施土地鑑界當場核發成果圖，覺得滿意嗎？

滿意度	人數	百分比
很滿意	30	57.69%
滿意	22	42.31%
尚可	0	0%
不滿意	0	0%
很不滿意	0	0%
總計	52	100.00%



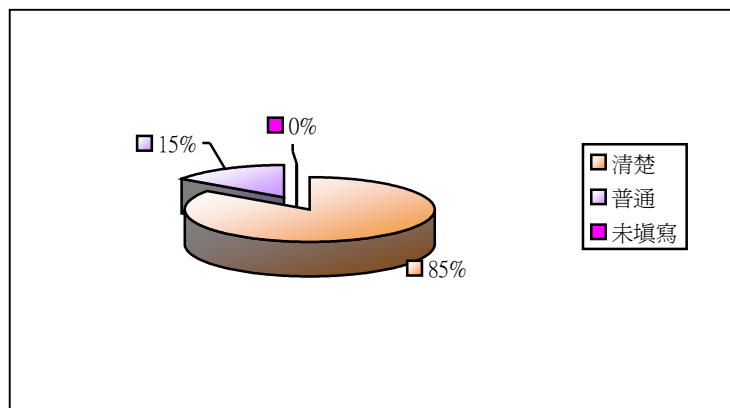
4. 您對本所測量外業人員協助理設界樁，覺得滿意嗎？

滿意度	人數	百分比
很滿意	27	52.9%
滿意	24	47.1%
尚可	1	1.92%
不滿意	0	0%
很不滿意	0	0%
總計	52	100.00%



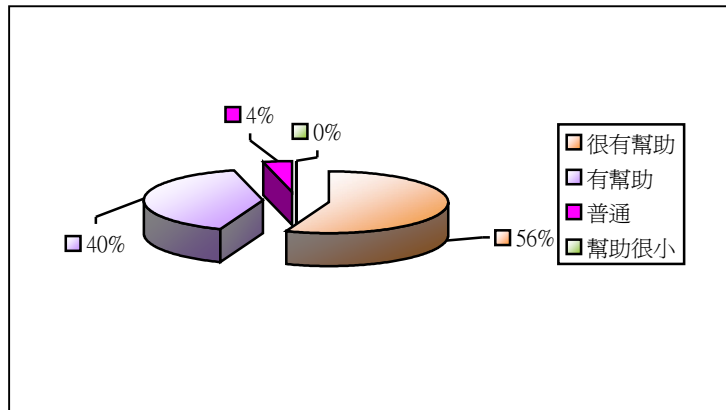
5. 您對測量結果有疑義時，測量外業人員之解釋是否清楚？

清楚度	人數	百分比
清楚	44	84.62%
普通	8	15.38%
不清楚	0	0%
未填寫	0	0%
總計	52	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	29	55.77%
有幫助	21	40.38%
普通	2	3.85%
幫助很小	0	0.00%
總計	51	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 100%覺得(很)迅速，問卷調查分析，本所測量案件之效率極高。
2. 另就測量外業人員之服務態度普遍覺得很滿意或滿意，表示測量服務態度良好，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受到民眾肯定，滿意度 100%；另協助當事人埋設界樁服務也有 98.08%之滿意度。
4. 另外受訪者 84.62%覺得對於測量結果有疑義時，測量外業人員解釋度是「清楚」得，另有 15.38%覺得是「普通」，此結果相較於本所測量外業各項目調查成果均有約七至八成左右之滿意度是略低的，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，能主動和婉地對當事人說明。