

內政部國土測繪中心臺灣通用電子地圖

106 年度服務滿意度調查分析報告

調查報告機關：內政部國土測繪中心

受委託單位：逢甲大學

# 目 錄

目 錄.....	I
圖 目 錄.....	II
表 目 錄.....	IV
壹、前言.....	1
貳、問卷調查目的與過程.....	2
一、問卷調查目的.....	2
二、問卷調查背景.....	2
三、問卷調查內容主題.....	2
四、問卷調查過程與方法.....	3
參、調查分析.....	6
第 1 次問卷調查結果.....	7
一、基本資料分析.....	8
二、主題分析.....	11
三、受訪者建議.....	28
四、結論.....	31
五、建議.....	32
第 2 次問卷調查結果.....	33
一、基本資料分析.....	34
二、主題分析.....	37
三、受訪者建議.....	54
四、結論.....	56
五、建議.....	57
肆、附錄.....	58

# 圖 目 錄

圖 3-1-1 受訪者身分圓餅圖 .....	8
圖 3-1-2 受訪者得知管道直條圖(複選) .....	9
圖 3-1-3 受訪使用用途直條圖(複選) .....	10
圖 3-1-4 對於臺灣通用電子地圖圖資豐富度之滿意度圓餅圖 .....	11
圖 3-1-5 對於臺灣通用電子地圖圖資正確性之滿意度圓餅圖 .....	12
圖 3-1-6 對於臺灣通用電子地圖圖資更新頻率之滿意度圓餅圖 .....	13
圖 3-1-7 受訪者是否使用過臺灣通用電子地圖圖資疑義回報圓餅圖 .....	14
圖 3-1-8 對於臺灣通用電子地圖圖資疑義回報處理結果之滿意度圓餅圖 .....	15
圖 3-1-9 臺灣通用電子地圖內容能符合您的需求之同意度圓餅圖 .....	16
圖 3-1-10 臺灣通用電子地圖有持續改進地圖內容提升時效性與正確性之同意度圓餅圖 ...	17
圖 3-1-11 臺灣通用電子地圖更新效率較其他地圖為佳之同意度圓餅圖 .....	18
圖 3-1-12 是否透過測繪中心國土測繪圖資 e 商城網站線上、傳真、郵寄或臨櫃等方式申 請過臺灣通用電子地圖實體圖資圓餅圖 .....	19
圖 3-1-13 對於申請臺灣通用電子地圖作業時程及效率之滿意度圓餅圖 .....	20
圖 3-1-14 對於臺灣通用電子地圖實體圖資申購客戶服務或溝通管道之滿意度圓餅圖 .....	21
圖 3-1-15 是否曾使用過測繪中心國土測繪圖資服務雲網站瀏覽臺灣通用電子地圖圓餅圖	22
圖 3-1-16 對服務雲網站之臺灣通用電子地圖瀏覽速度之滿意度圓餅圖 .....	23
圖 3-1-17 對服務雲網站臺灣通用電子的地圖瀏覽操作便利性之滿意度圓餅圖 .....	24
圖 3-1-18 是否曾使用過服務雲網站之臺灣通用電子地圖圖資介接服務圓餅圖 .....	25
圖 3-1-19 對於服務雲網站之臺灣通用電子地圖圖資介接穩定度之滿意度圓餅圖 .....	26
圖 3-1-20 對服務雲網站之臺灣通用電子地圖圖資介接效能之滿意度圓餅圖 .....	27
圖 3-2-1 受訪者身分圓餅圖 .....	34
圖 3-2-2 受訪者得知管道直條圖(複選) .....	35
圖 3-2-3 受訪使用用途直條圖(複選) .....	36
圖 3-2-4 對於臺灣通用電子地圖圖資豐富度之滿意度圓餅圖 .....	37
圖 3-2-5 對於臺灣通用電子地圖圖資正確性之滿意度圓餅圖 .....	38
圖 3-2-6 對於臺灣通用電子地圖圖資更新頻率之滿意度圓餅圖 .....	39
圖 3-2-7 受訪者是否使用過臺灣通用電子地圖圖資疑義回報圓餅圖 .....	40
圖 3-2-8 對於臺灣通用電子地圖圖資疑義回報處理結果之滿意度圓餅圖 .....	41
圖 3-2-9 臺灣通用電子地圖內容能符合您的需求之同意度圓餅圖 .....	42
圖 3-2-10 臺灣通用電子地圖有持續改進地圖內容提升時效性與正確性之同意度圓餅圖 ...	43
圖 3-2-11 臺灣通用電子地圖更新效率較其他地圖為佳之同意度圓餅圖 .....	44
圖 3-2-12 是否透過測繪中心國土測繪圖資 e 商城網站線上、傳真、郵寄或臨櫃等方式申 請過臺灣通用電子地圖實體圖資圓餅圖 .....	45
圖 3-2-13 對於申請臺灣通用電子地圖作業時程及效率之滿意度圓餅圖 .....	46
圖 3-2-14 對於臺灣通用電子地圖實體圖資申購客戶服務或溝通管道之滿意度圓餅圖 .....	47
圖 3-2-15 是否曾使用過測繪中心國土測繪圖資服務雲網站瀏覽臺灣通用電子地圖圓餅圖	48

圖 3-2-16 對服務雲網站之臺灣通用電子地圖瀏覽速度之滿意度圓餅圖 .....49

圖 3-2-17 對服務雲網站臺灣通用電子的地圖瀏覽操作便利性之滿意度圓餅圖 .....50

圖 3-2-18 是否曾使用過服務雲網站之臺灣通用電子地圖圖資介接服務圓餅圖 .....51

圖 3-2-19 對於服務雲網站之臺灣通用電子地圖圖資介接穩定度之滿意度圓餅圖 .....52

圖 3-2-20 對服務雲網站之臺灣通用電子地圖圖資介接效能之滿意度圓餅圖 .....53

# 表 目 錄

表 2-1	四大構面的 CRONBACH ALPHA 值彙整表 .....	4
表 3-1-1	受訪者身分分析表 .....	8
表 3-1-2	受訪者得知管道分析表(複選) .....	9
表 3-1-3	受訪者使用用途分析表(複選) .....	10
表 3-1-4	對於臺灣通用電子地圖圖資豐富度之滿意度次數分析表 .....	11
表 3-1-5	對於臺灣通用電子地圖圖資正確性之滿意度次數分析表 .....	12
表 3-1-6	對於臺灣通用電子地圖圖資更新頻率之滿意度次數分析表 .....	13
表 3-1-7	受訪者是否使用過臺灣通用電子地圖圖資疑義回報之次數分析表 .....	14
表 3-1-8	對於臺灣通用電子地圖圖資疑義回報處理結果之滿意度次數分析表 .....	15
表 3-1-9	臺灣通用電子地圖內容能符合您的需求之同意度次數分析表 .....	16
表 3-1-10	臺灣通用電子地圖有持續改進地圖內容提升時效性與正確性之同意度次數分析表 .....	17
表 3-1-11	臺灣通用電子地圖更新效率較其他地圖為佳之同意度次數分析表 .....	18
表 3-1-12	是否透過本中心國土測繪圖資 e 商城網站線上、傳真、郵寄或臨櫃等方式申請過臺灣通用電子地圖實體圖資之次數分析表 .....	19
表 3-1-13	對於申請臺灣通用電子地圖作業時程及效率之滿意度次數分析表 .....	20
表 3-1-14	對於臺灣通用電子地圖實體圖資申購客戶服務或溝通管道之滿意度次數分析表 .....	21
表 3-1-15	是否曾使用過本中心國土測繪圖資服務雲網站瀏覽臺灣通用電子地圖之次數分析表 .....	22
表 3-1-16	對瀏覽速度之滿意度次數分析表 .....	23
表 3-1-17	對瀏覽操作便利性之滿意度次數分析表 .....	24
表 3-1-18	是否曾使用過服務雲網站之臺灣通用電子地圖圖資介接服務之次數分析表 .....	25
表 3-1-19	對於服務雲網站之臺灣通用電子地圖圖資介接穩定度之滿意度次數分析表 .....	26
表 3-1-20	對服務雲網站之臺灣通用電子地圖圖資介接效能之滿意度次數分析表 .....	27
表 3-1-21	受訪者的建議 .....	28
表 3-1-22	使用者分享小故事 .....	29
表 3-2-1	受訪者身分分析表 .....	34
表 3-2-2	受訪者得知管道分析表(複選) .....	35
表 3-2-3	受訪者使用用途分析表(複選) .....	36
表 3-2-4	對於臺灣通用電子地圖圖資豐富度之滿意度次數分析表 .....	37
表 3-2-5	對於臺灣通用電子地圖圖資正確性之滿意度次數分析表 .....	38
表 3-2-6	對於臺灣通用電子地圖圖資更新頻率之滿意度次數分析表 .....	39
表 3-2-7	受訪者是否使用過臺灣通用電子地圖圖資疑義回報之次數分析表 .....	40
表 3-2-8	對於臺灣通用電子地圖圖資疑義回報處理結果之滿意度次數分析表 .....	41
表 3-2-9	臺灣通用電子地圖內容能符合您的需求之同意度次數分析表 .....	42
表 3-2-10	臺灣通用電子地圖有持續改進地圖內容提升時效性與正確性之同意度次數分析表 .....	43
表 3-2-11	臺灣通用電子地圖更新效率較其他地圖為佳之同意度次數分析表 .....	44

表 3-2-12 是否透過本中心國土測繪圖資 e 商城網站線上、傳真、郵寄或臨櫃等方式申請 過臺灣通用電子地圖實體圖資之次數分析表.....	45
表 3-2-13 對於申請臺灣通用電子地圖作業時程及效率之滿意度次數分析表 .....	46
表 3-2-14 對於臺灣通用電子地圖實體圖資申購客戶服務或溝通管道之滿意度次數分析表	47
表 3-2-15 是否曾使用過本中心國土測繪圖資服務雲網站瀏覽臺灣通用電子地圖之次數分 析表 .....	48
表 3-2-16 對瀏覽速度之滿意度次數分析表 .....	49
表 3-2-17 對瀏覽操作便利性之滿意度次數分析表 .....	50
表 3-2-18 是否曾使用過服務雲網站之臺灣通用電子地圖圖資介接服務之次數分析表 .....	51
表 3-2-19 對於服務雲網站之臺灣通用電子地圖圖資介接穩定度之滿意度次數分析表 .....	52
表 3-2-20 對服務雲網站之臺灣通用電子地圖圖資介接效能之滿意度次數分析表 .....	53
表 3-2-21 受訪者的建議 .....	54
表 3-2-22 使用者分享小故事 .....	55

## 壹、前言

內政部國土測繪中心（以下簡稱測繪中心）為瞭解使用者對於臺灣通用電子地圖的服務滿意度，特別舉辦了臺灣通用電子地圖「106 年度服務滿意度問卷調查」，此次調查與分析針對臺灣通用電子地圖的使用成效與服務、臺灣通用電子地圖實體圖資供應及臺灣通用電子地圖網站服務三方面的滿意度，並藉此蒐集使用者的建議事項，予以探討並提出確實有效的改進方法，以利日後制定出具體可行的策略，俾提昇測繪中心各項軟、硬體設備與資源，冀使每位使用者都享有一個臻於完美的服務品質。

本次調查的問卷資料，為紙本問卷，總共回收 371 份，其中有效樣本為 371 份，有效樣本回收率為 100%。將對使用者之看法、意見和建議，彙整與數據資料分析後，移請相關業務單位處理，以重視使用者的心聲，並有效提昇服務品質。

本次調查工作，是由測繪中心主辦，並由逢甲大學品保中心協助問卷的處理與資料分析，並撰寫「106 年度服務滿意度調查分析報告」。

## 貳、問卷調查目的與過程

### 一、問卷調查目的

- (一) 為瞭解使用臺灣通用電子地圖後，對於使用成效、實體圖資供應及網站服務等方面，其滿意的程度，以作為日後測繪中心改進、提昇服務的品質之參考。
- (二) 藉由本次問卷調查，找出臺灣通用電子地圖流通共享不佳的地方，並參考每位使用者的建議、想法和需求，進而尋找出合適有效的改進方法，使得測繪中心相關措施得以改善，以營造更優質的服務品質。

### 二、問卷調查背景

測繪中心為了各項服務措施之精進與提升，特別舉辦了「106 年度服務滿意度問卷調查」，期望透過此次的問卷調查，以瞭解使用者對於使用成效、實體圖資供應及網站服務這些項目，其滿意程度、需求及建議，俾作為日後改進服務品質的參考。

### 三、問卷調查內容主題

- (一) 基本資料
  1. 受訪者之身分、從何種管道得知臺灣通用電子地圖及其使用用途
- (二) 對「使用成效」的看法
  1. 「對於臺灣通用電子地圖圖資豐富度」滿意度分析(Q4)
  2. 「對於臺灣通用電子地圖圖資正確性」滿意度分析(Q5)
  3. 「對於臺灣通用電子地圖圖資更新頻率」滿意度分析(Q6)
  4. 「對於臺灣通用電子地圖圖資疑義回報處理結果」滿意度分析(Q8)
  5. 「臺灣通用電子地圖內容能符合您的需求」認同度分析(Q9)
  6. 「有持續改進地圖內容提升時效性與正確性」認同度分析(Q10)
  7. 「更新效率較其他地圖為佳」認同度分析(Q11)
- (三) 對「實體圖資供應」的看法
  1. 「對於申請臺灣通用電子地圖作業時程及效率」滿意度分析(Q13)
  2. 「對於臺灣通用電子地圖實體圖資申購客戶服務或溝通管道」滿意度分析(Q14)
- (四) 對「網站服務」的看法
  1. 「對服務雲網站臺灣通用電子地圖瀏覽速度」滿意度分析(Q16)
  2. 「對服務雲網站臺灣通用電子地圖瀏覽操作便利性」滿意度分析(Q17)
- (五) 對「圖資介接」的看法
  1. 「對服務雲網站臺灣通用電子地圖圖資介接穩定度」滿意度分析(Q19)
  2. 「對服務雲網站臺灣通用電子地圖圖資介接效能」滿意度分析(Q20)

## 四、問卷調查過程與方法

### (一) 調查身分：

受訪者之身分分為個人、各級政府機關、公營事業機構、各級學校、測繪業、工程技術顧問公司、資訊服務公司、出版業、法人團體及其他。

### (二) 調查得知管道：

受訪者之得知管道有網路搜尋、社群網站、工作接觸(公文、會議、教學、研討會等)、他人介紹及其他。

### (三) 調查項目：

調查使用者對臺灣通用電子地圖的使用成效、實體圖資供應及網站服務等構面的滿意程度、需求與建議。

### (四) 問卷設計：

本問卷採用了封閉式和開放式的問卷設計，問卷編製是以測繪中心設計的題目為腳本，再加上專家、學者，針對各項問卷題目，考量正確性、適合性、可用性、淺顯易懂等原則加以修改，因此有相當高的內容效度。

在建構效度方面，採用主成分因素分析法來萃取問項中的主要因素，並以最大變異數(Varimax)之轉軸後，萃取標準特徵值大於 1 的因素構面；各變項之因素負荷量絕對值大於 0.5；各變數所屬因素與其他因素負荷量之差距大於 0.3；並且能解釋 50% 以上的變異量。第 1 次問卷發放的四個構面的累積解釋總變異量為 85.43%，第 2 次問卷發放的四個構面的累積解釋總變異量為 93.81%，可見其建構效度不錯。

### (五) 調查時間：

第一次的問卷調查時間為 2017 年 4 月。

第二次的問卷調查時間為 2017 年 7 月。

### (六) 調查方式：

採公文發送及網路問卷方式為主，進行滿意度的調查。第 1 次問卷共發放 250 份，針對測繪中心臺灣通用電子地圖，進行全面普查，成功收回問卷 205 份，回收率為 82%。第 2 次問卷共發放 200 份，針對測繪中心臺灣通用電子地圖，進行全面普查，成功收回問卷 166 份，回收率為 83%。

### (七) 問卷回收情形：

實際收回 371 份問卷資料，有效問卷的樣本數為 371 份，其有效問卷的樣本回收率為 100%。

### (八) 資料處理與分析方法：

由逢甲大學品保中心將有效問卷做編號，將封閉式題目，依據其回答之資料登錄於資料庫中。在資料處理時，先將資料庫中的調查資料，轉成 SPSS 資料，方便 SPSS 統計程式處理。採用敘述統計及文字資料整理分析法，撰寫 SPSS 統計程式來做資料分析。

另外，就開放式題目之民眾意見，依意見訴求程度個別整理，作為意見分析之依據，並針對問卷題目進行內部一致性信度分析，其第 1 次問卷發放整體 Cronbach  $\alpha$  (信度) 為 0.808，可信程度為十分可信，第 2 次問卷發放整體 Cronbach  $\alpha$  (信度) 為 0.970，可信程度為十分可信。另外，四大構面的  $\alpha$  值彙整表，如表 2-1 所示。

表 2-1 四大構面的 CRONBACH ALPHA 值彙整表

		第一次	第二次
序號	構面	$\alpha$ 值	$\alpha$ 值
1	電子地圖使用滿意度	0.893	0.898
2	實體圖資供應滿意度	0.991	0.653*
3	網站瀏覽滿意度	0.975	0.935
4	圖資介接滿意度	0.987	0.981

註\*：在實體圖資供應滿意度構面，樣本數只有 17 份，可用樣本太少，影響到  $\alpha$  值得大小，使此構面的  $\alpha$  值較低。

(九) 調查時程

第 1 次問卷調查自 2017 年 2 月中開始籌辦規劃，至 4 月中旬完成分析報告，第 2 次問卷調查自 2017 年 5 月中開始籌辦規劃，至 8 月中旬完成分析報告。計畫施行進度的工作項目與時程如下：

項目	時間		由內政部國土測繪中心提出	將調查問卷加以建檔及審查	問卷發放	問卷回收	將問卷送至逢甲大學	逢甲大學進行回收問卷之統計、分析	問卷調查分析報告陳核	
	2 月	3 月								
第 1 次問卷發放	2 月									
	3 月									
	4 月									
	5 月									
	6 月									
	7 月									
	8 月									
	9 月									
	第 2 次問卷發放	2 月								
		3 月								
		4 月								
		5 月								
6 月										
7 月										
8 月										
9 月										

## 參、調查分析

本問卷調查主要是想瞭解臺灣通用電子地圖之服務滿意度。問卷內容包含主題項目(四個構面)及基本資料，基本資料為身分、得知管道與使用用途，四個主題構面分為「使用成效」、「實體圖資供應」和「網站服務」及「圖資介接」，針對這四個構面蒐集其滿意程度。

此次所做的服務滿意度問卷調查，可使測繪中心在服務上，做一個全面性的審核，有系統、有重點的明確瞭解使用者對於這四個構面的滿意程度和意見，進而搭建一個使用者與測繪中心之間的溝通平臺，讓更多真實的訊息鋪設一個反饋的途徑，且縮短使用者與測繪中心之間的距離，如此就能夠創造更好的服務，也可以藉由此次的問卷調查，診斷與發掘測繪中心服務上的問題，進而掌握解決和改善問題的癥結，如此可保證測繪中心會有較好的服務品質和較佳的經濟效益。

本分析除了提供各題選項的比例分析外，還包括扣除回答普通或未填的人數後其滿意度的情況。如想瞭解此次問卷調查的詳細結果，可參考以下問卷各題目之資料分析。

# 第 1 次問卷調查結果

# 一、基本資料分析

## (一) 受訪者基本資料次數分配情形

表 3-1-1 和圖 3-1-1 顯示，受訪者以各級政府機關最多，約有七成六(76.10%)，其次依序為個人有 10.73%，公營事業機構有 4.39%，其他有 3.41%，測繪業、工程技術顧問公司及法人團體皆有 1.46%，資訊服務公司有 0.98%。

表 3-1-1 受訪者身分分析表

	個人	各級政府機關	公營事業機構	各級學校	測繪業	工程技術顧問公司
個數	22	156	9	0	3	3
百分比	10.73%	76.10%	4.39%	0.00%	1.46%	1.46%
	資訊服務公司	出版業	法人團體	其他	未填	總和
個數	2	0	3	7	0	205
百分比	0.98%	0.00%	1.46%	3.41%	0.00%	100.00%

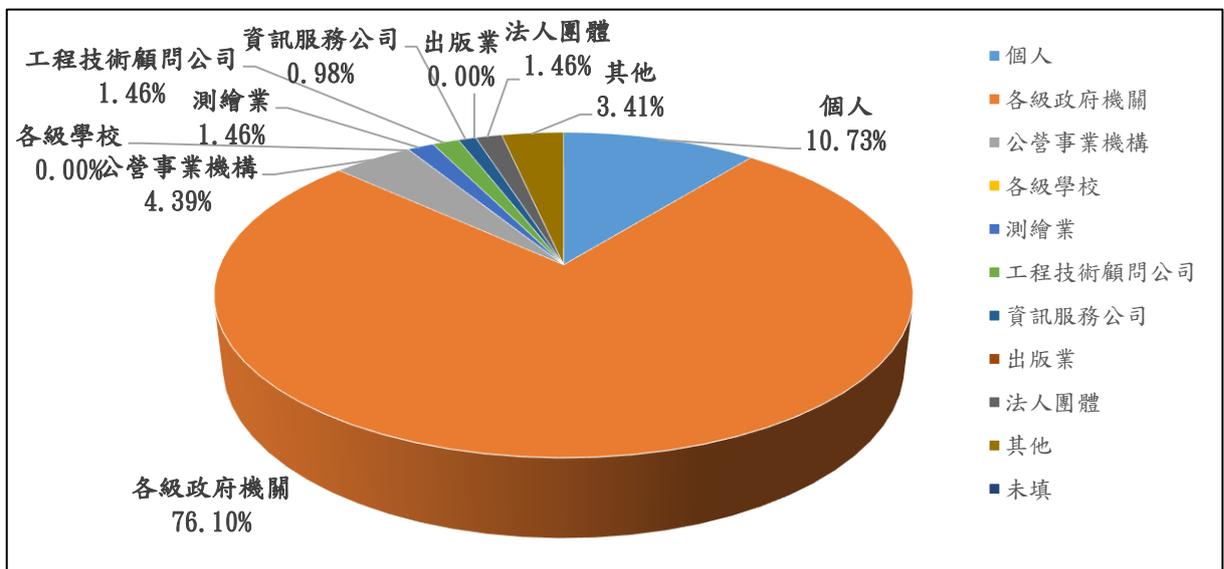


圖 3-1-1 受訪者身分圓餅圖

## (二)受訪者得知管道分佈情形

表 3-1-2 和圖 3-1-2 顯示，受訪者得知管道以工作接觸(公文、會議、教學、研討會等)最多，約為六成八(67.83%)，其次依序為網路搜尋 16.28%、他人介紹 0.47%、社群網站 4.65%、與其他 0.78%。

表 3-1-2 受訪者得知管道分析表(複選)

	網路搜尋	社群網站	工作接觸(公文、會議、教學、研討會等)	他人介紹	其他	總和
個數	42	12	175	27	2	258
百分比	20.49%	5.85%	85.37%	13.17%	0.98%	125.85%

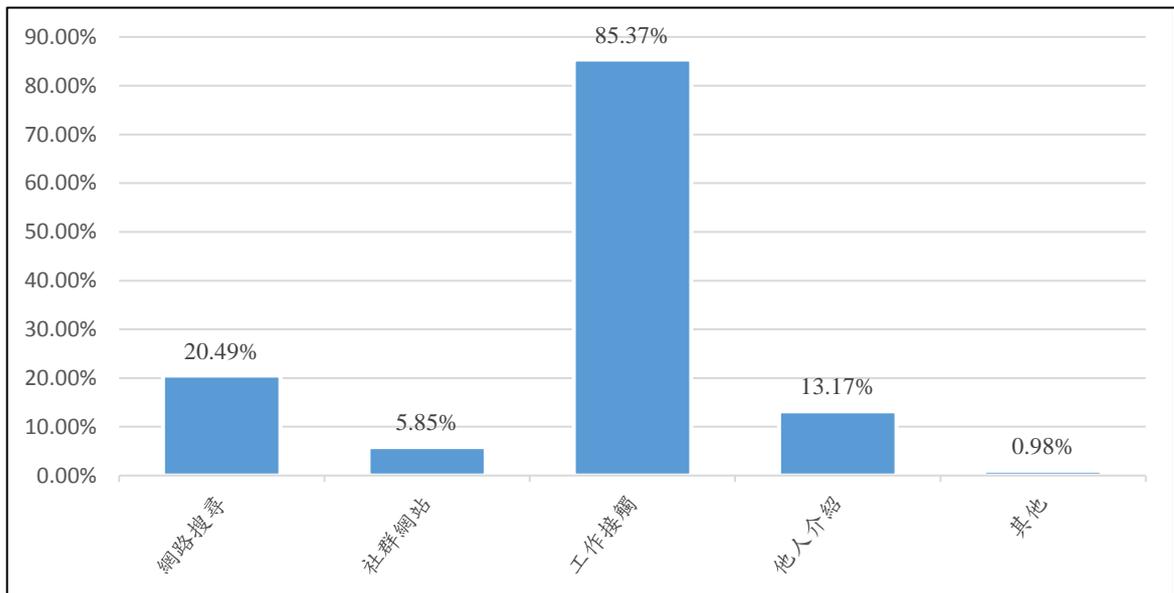


圖 3-1-2 受訪者得知管道直條圖(複選)

### (三)受訪者使用用途分佈情形

表 3-1-3 和圖 3-1-3 顯示，受訪者使用用途以學術用途最多，約四成(40.49%)，其次依序為公務使用 33.74%、瀏覽查詢 16.97%、專案規劃 8.38%，而以其他為最少 0.41%。

表 3-1-3 受訪者使用用途分析表(複選)

	專案規劃	學術用途	公務使用	瀏覽查詢	其他	總和
個數	41	198	165	83	2	489
百分比	20.00%	96.59%	80.49%	40.49%	0.98%	238.54%

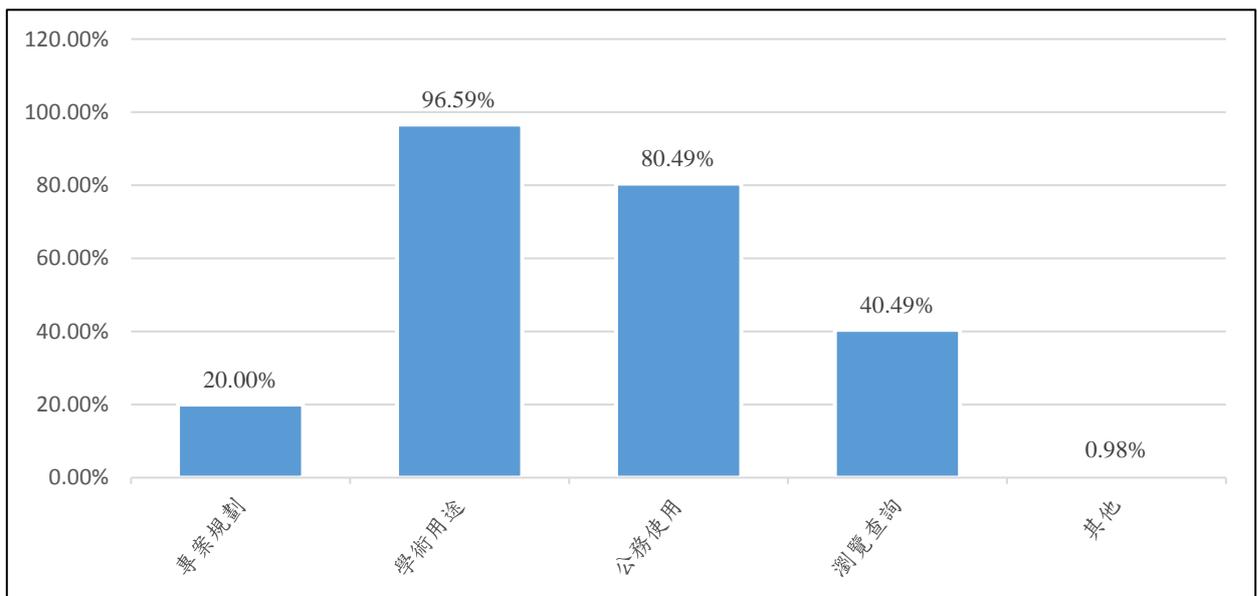


圖 3-1-3 受訪使用用途直條圖(複選)

## 二、 主題分析

### (一) 對於臺灣通用電子地圖圖資豐富度之滿意度次數分配情形

表 3-1-4 和圖 3-1-4 顯示臺灣通用電子地圖圖資豐富度之滿意度的次數分析表，認為非常滿意、滿意的受訪者約八成九(88.78%)，扣除未填及普通的人數後，認為非常滿意、滿意的受訪者約九成九(99.45%)。

表 3-1-4 對於臺灣通用電子地圖圖資豐富度之滿意度次數分析表

滿意度	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	普通	未填	總和
個數	76	106	0	1	22	0	205
百分比	37.07%	51.71%	0.00%	0.49%	10.73%	0.00%	100.00%
*百分比	41.53%	57.92%	0.00%	0.55%			100.00%

註：\*此列為扣除未填及普通之人數後的百分比

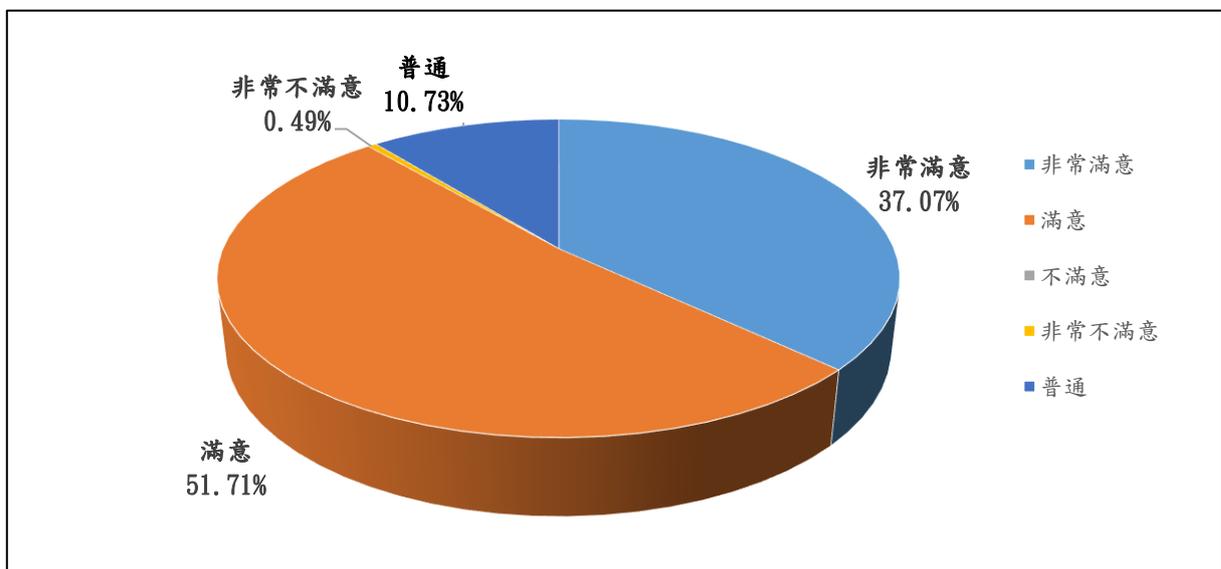


圖 3-1-4 對於臺灣通用電子地圖圖資豐富度之滿意度圓餅圖

(二) 對於臺灣通用電子地圖圖資正確性之滿意度次數分配情形

表 3-1-5 和圖 3-1-5 顯示臺灣通用電子地圖圖資正確性之滿意度次數分析表，認為非常滿意、滿意的受訪者約八成八(87.81%)，扣除未填及普通的人數後，認為非常滿意、滿意的受訪者約九成九(99.45%)。

表 3-1-5 對於臺灣通用電子地圖圖資正確性之滿意度次數分析表

滿意度	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	普通	未填	總和
個數	60	120	0	1	24	0	205
百分比	29.27%	58.54%	0.00%	0.49%	11.71%	0.00%	100.00%
*百分比	33.15%	66.30%	0.00%	0.55%			100.00%

註：\*此列為扣除未填及普通之人數後的百分比

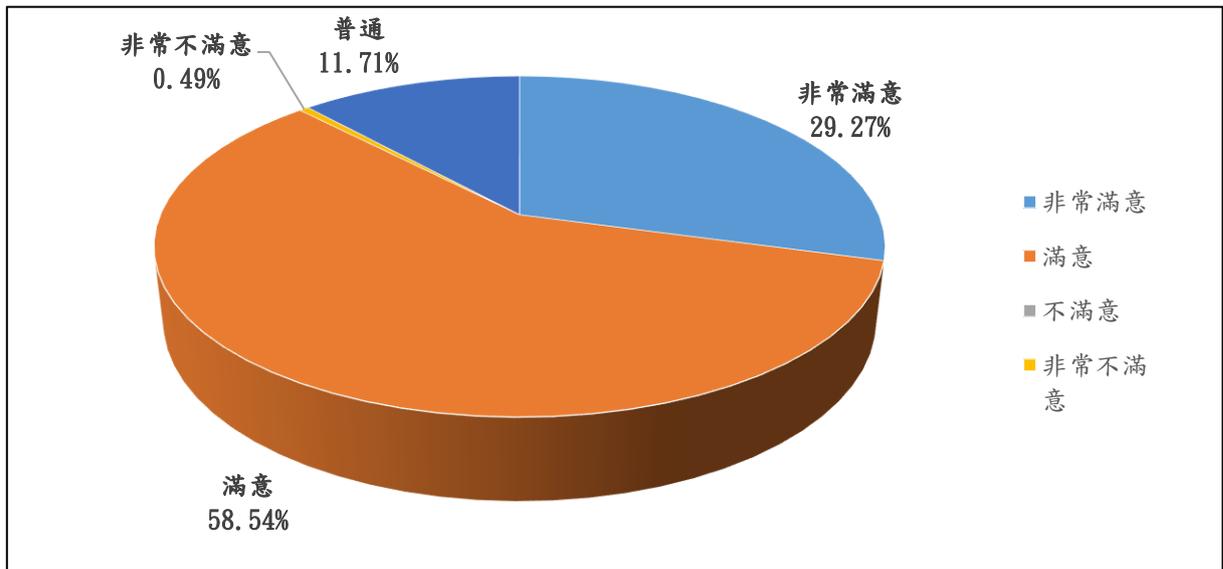


圖 3-1-5 對於臺灣通用電子地圖圖資正確性之滿意度圓餅圖

(三) 對於臺灣通用電子地圖圖資更新頻率的滿意度次數分配情形

表 3-1-6 和圖 3-1-6 顯示臺灣通用電子地圖圖資更新頻率之滿意度次數分析表，認為非常滿意、滿意的受訪者約七成九(78.54%)，扣除未填及普通的人數後，認為非常滿意、滿意的受訪者約九成九(98.77%)。

表 3-1-6 對於臺灣通用電子地圖圖資更新頻率之滿意度次數分析表

滿意度	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	普通	未填	總和
個數	61	100	1	1	42	0	205
百分比	29.76%	48.78%	0.49%	0.49%	20.49%	0.00%	100.00%
*百分比	37.42%	61.35%	0.61%	0.61%			100.00%

註：\*此列為扣除未填及普通之人數後的百分比

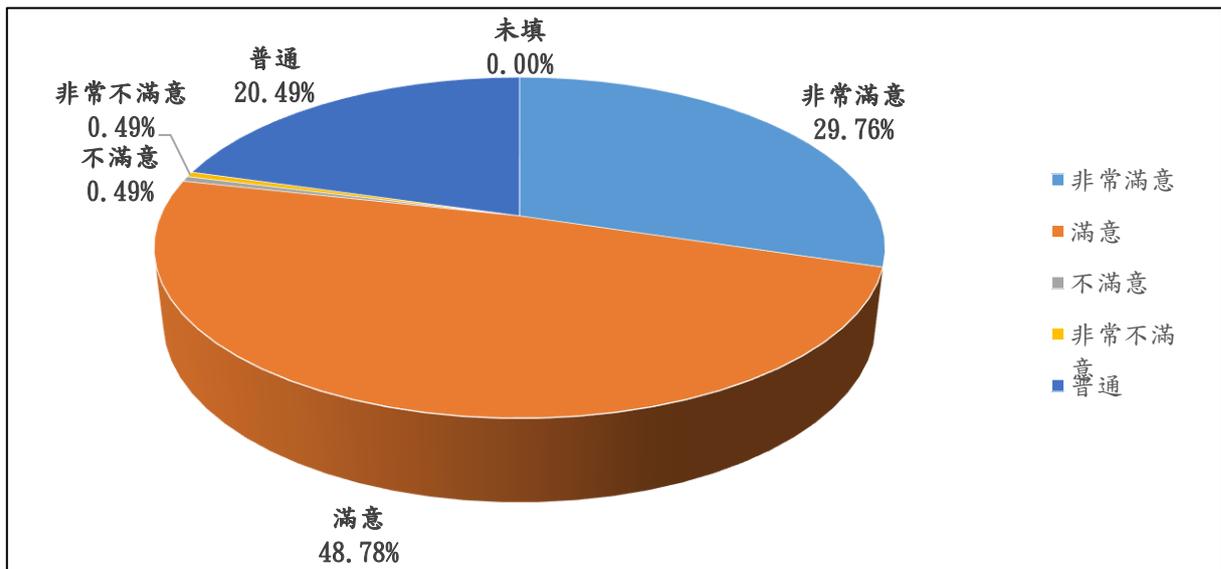


圖 3-1-6 對於臺灣通用電子地圖圖資更新頻率之滿意度圓餅圖

**(四) 受訪者是否使用過臺灣通用電子地圖圖資疑義回報(以 email、電話、國土測繪圖資 e 商城網站回報、臺灣通用電子地圖網站回報等)之次數分配情形**

表 3-1-7 和圖 3-1-7 顯示受訪者是否使用過臺灣通用電子地圖圖資疑義回報(以 email、電話、國土測繪圖資 e 商城網站回報、臺灣通用電子地圖網站回報等)之次數分析表，選擇是的受訪者約一成四(14.15%)，選擇否的受訪者約八成六(85.85%)。

表 3-1-7 受訪者是否使用過臺灣通用電子地圖圖資疑義回報之次數分析表

	是	否	未填	總和
個數	29	176	0	205
百分比	14.15%	85.85%	0.00%	100.00%

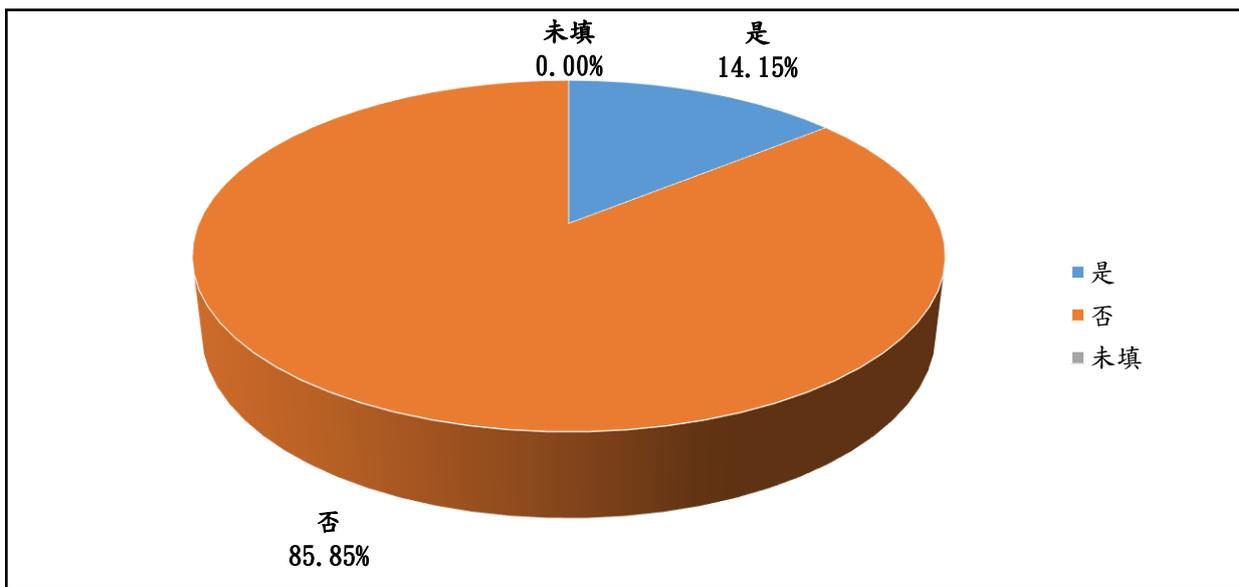


圖 3-1-7 受訪者是否使用過臺灣通用電子地圖圖資疑義回報圓餅圖

**(五) 對於臺灣通用電子地圖圖資疑義回報處理結果之滿意度次數分配情形**

表 3-1-8 和圖 3-1-8 顯示受訪者對於臺灣通用電子地圖圖資疑義回報處理結果之滿意度次數分析表，認為非常滿意、滿意的受訪者約七成六(75.86%)，扣除未填及普通的人數後，認為非常滿意、滿意的受訪者達到百分百(100.00%)。

表 3-1-8 對於臺灣通用電子地圖圖資疑義回報處理結果之滿意度次數分析表

滿意度	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	普通	未填	總和
個數	10	12	0	0	7	0	29
百分比	34.48%	41.38%	0.00%	0.00%	24.14%	0.00%	100.00%
*百分比	45.45%	54.55%	0.00%	0.00%			100.00%

註：\*此列是扣除未填及普通之人數後的百分比

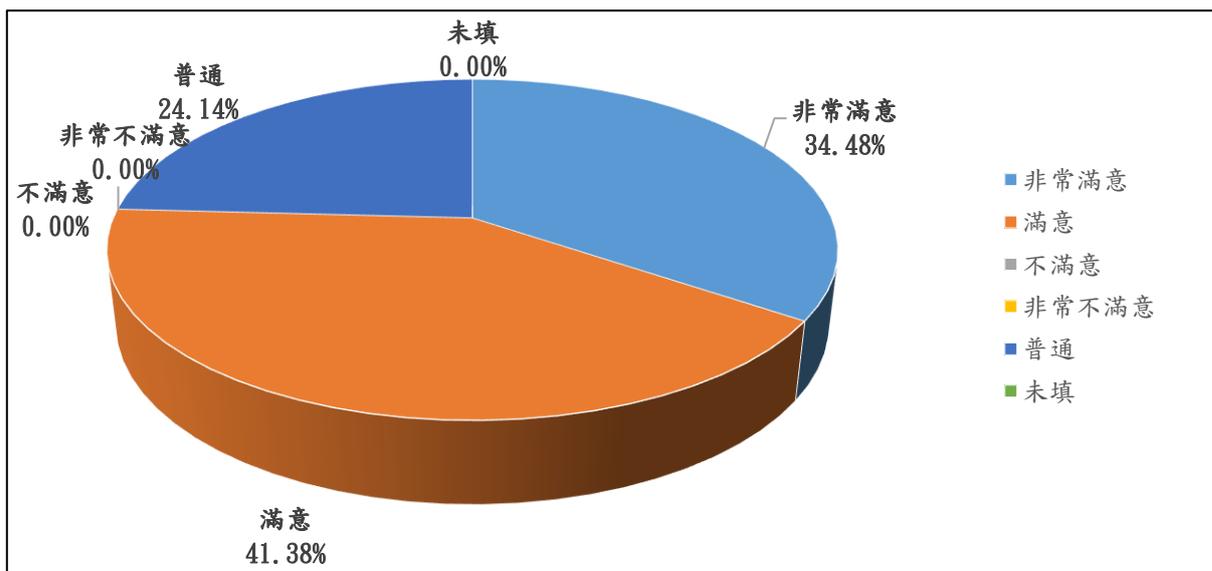


圖 3-1-8 對於臺灣通用電子地圖圖資疑義回報處理結果之滿意度圓餅圖

**(六) 對於臺灣通用電子地圖內容能符合個人需求之同意度次數分配情形**

表 3-1-9 和圖 3-1-9 顯示受訪者對於臺灣通用電子地圖內容能符合個人需求之同意度次數分析表，認為非常認同、認同的受訪者約八成九(89.27%)，扣除未填及普通的人數後，認為非常認同、認同的受訪者約達百分百(100%)。

表 3-1-9 臺灣通用電子地圖內容能符合您的需求之同意度次數分析表

認同度	非常認同	認同	不認同	非常不認同	普通	未填	總和
個數	60	123	0	0	22	0	205
百分比	29.27%	60.00%	0.00%	0.00%	10.73%	0.00%	100.00%
*百分比	32.79%	67.21%	0.00%	0.00%			100.00%

註：\*此列是扣除未填及普通之人數後的百分比

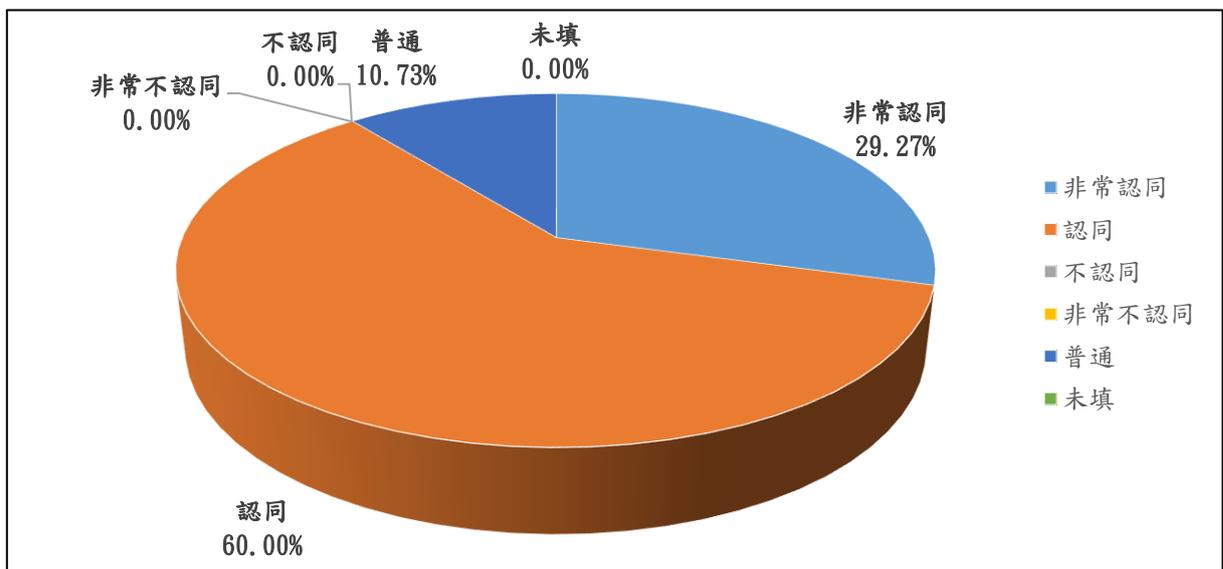


圖 3-1-9 臺灣通用電子地圖內容能符合您的需求之同意度圓餅圖

**(七) 對於臺灣通用電子地圖有持續改進地圖內容提升時效性與正確性之同意度次數分配情形**

表 3-1-10 和圖 3-1-10 顯示受訪者對於臺灣通用電子地圖有持續改進地圖內容提升時效性與正確性之同意度次數分析表，認為非常認同、認同的受訪者約八成九(88.78%)，扣除未填及普通的人數後，認為非常認同、認同的受訪者約達百分百(100%)。

表 3-1-10 臺灣通用電子地圖有持續改進地圖內容提升時效性與正確性之同意度次數分析表

認同度	非常認同	認同	不認同	非常不認同	普通	未填	總和
個數	61	121	0	0	23	0	205
百分比	29.76%	59.02%	0.00%	0.00%	11.22%	0.00%	100.00%
*百分比	33.52%	66.48%	0.00%	0.00%			100.00%

註：\*此列是扣除未填及普通之人數後的百分比

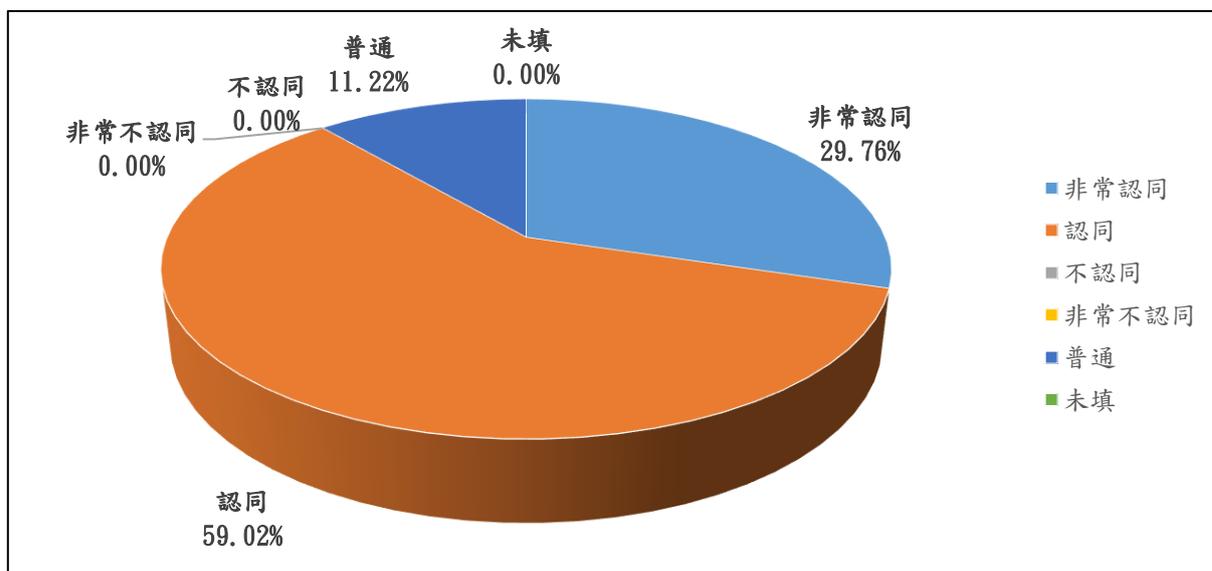


圖 3-1-10 臺灣通用電子地圖有持續改進地圖內容提升時效性與正確性之同意度圓餅圖

(八) 對於臺灣通用電子地圖更新效率較其他地圖為佳之同意度次數分配情形

表 3-1-11 和圖 3-1-11 顯示受訪者對於臺灣通用電子地圖更新效率較其他地圖為佳之同意度次數分析表，認為非常認同、認同的受訪者約六成九(69.27%)，扣除未填及普通的人數後，認為非常認同、認同的受訪者約九成七(96.60%)。

表 3-1-11 臺灣通用電子地圖更新效率較其他地圖為佳之同意度次數分析表

認同度	非常認同	認同	不認同	非常不認同	普通	未填	總和
個數	40	102	4	1	58	0	205
百分比	19.51%	49.76%	1.95%	0.49%	28.29%	0.00%	100.00%
*百分比	27.21%	69.39%	2.72%	0.68%			100.00%

註：\*此列是扣除未填及普通之人數後的百分比

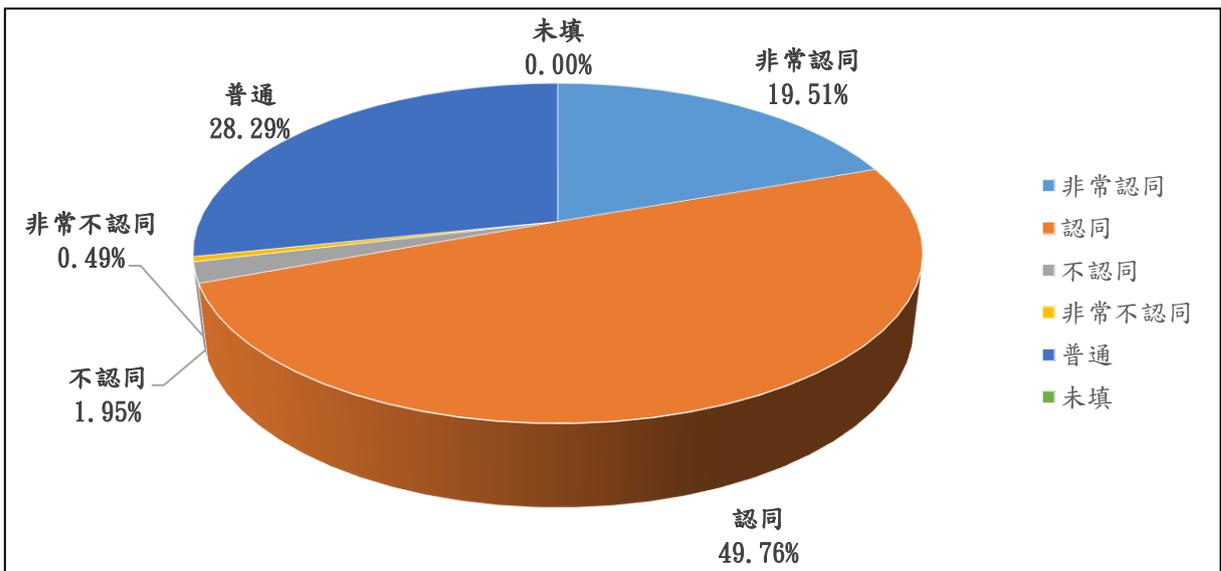


圖 3-1-11 臺灣通用電子地圖更新效率較其他地圖為佳之同意度圓餅圖

**(九) 是否透過測繪中心國土測繪圖資 e 商城網站線上、傳真、郵寄或臨櫃等方式申請過臺灣通用電子地圖實體圖資之次數分配情形**

表 3-1-12 和圖 3-1-12 顯示受訪者是否透過測繪中心國土測繪圖資 e 商城網站線上、傳真、郵寄或臨櫃等方式申請過臺灣通用電子地圖實體圖資之次數分析表，選擇是的受訪者約一成四(14.15%)，選擇否的受訪者約八成六(85.85%)。

表 3-1-12 是否透過測繪中心國土測繪圖資 e 商城網站線上、傳真、郵寄或臨櫃等方式申請過臺灣通用電子地圖實體圖資之次數分析表

	是	否	未填	總和
個數	29	176	0	205
百分比	14.15%	85.85%	0.00%	100.00%
*百分比	14.15%	85.85%		100.00%

註：\*此列是扣除未填後的百分比

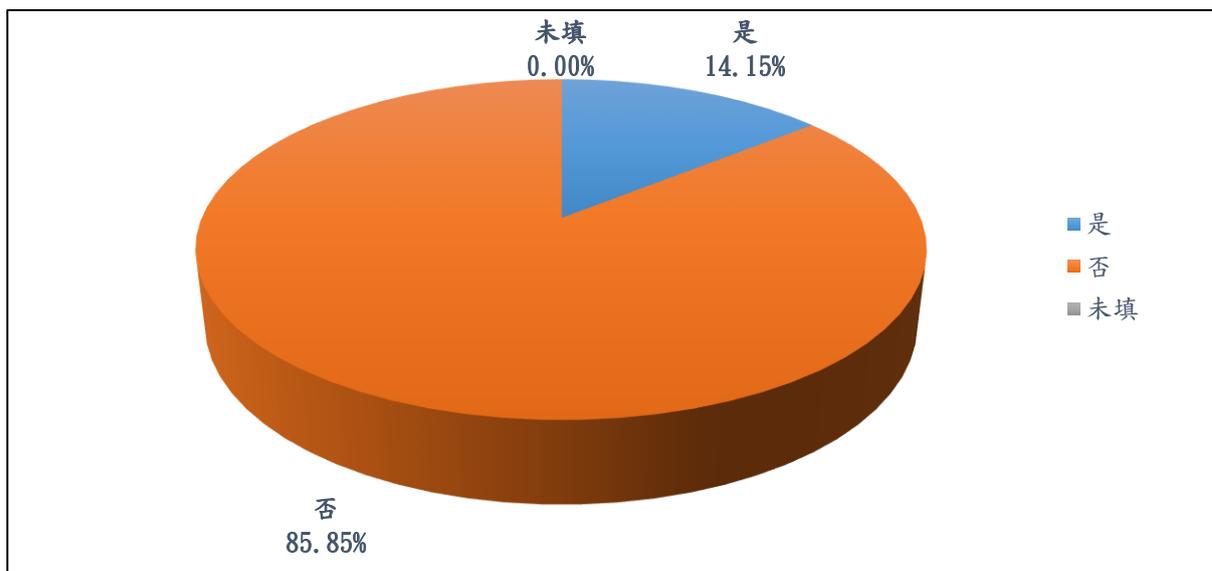


圖 3-1-12 是否透過測繪中心國土測繪圖資 e 商城網站線上、傳真、郵寄或臨櫃等方式申請過臺灣通用電子地圖實體圖資圓餅圖

(十) 對於申請臺灣通用電子地圖作業時程及效率之滿意度次數分配情形

表 3-1-13 和圖 3-1-13 顯示受訪者對於申請臺灣通用電子地圖作業時程及效率之滿意度次數分析表，認為非常滿意、滿意的受訪者約七成九(79.31%)，扣除未填及普通的人數後，認為非常滿意、滿意的受訪者約九成六(95.84%)。

表 3-1-13 對於申請臺灣通用電子地圖作業時程及效率之滿意度次數分析表

滿意度	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	普通	未填	總和
個數	10	13	1	0	5	0	29
百分比	34.48%	44.83%	3.45%	0.00%	17.24%	0.00%	100.00%
*百分比	41.67%	54.17%	4.17%	0.00%			100.00%

註：\*此列是扣除未填及普通之人數後的百分比

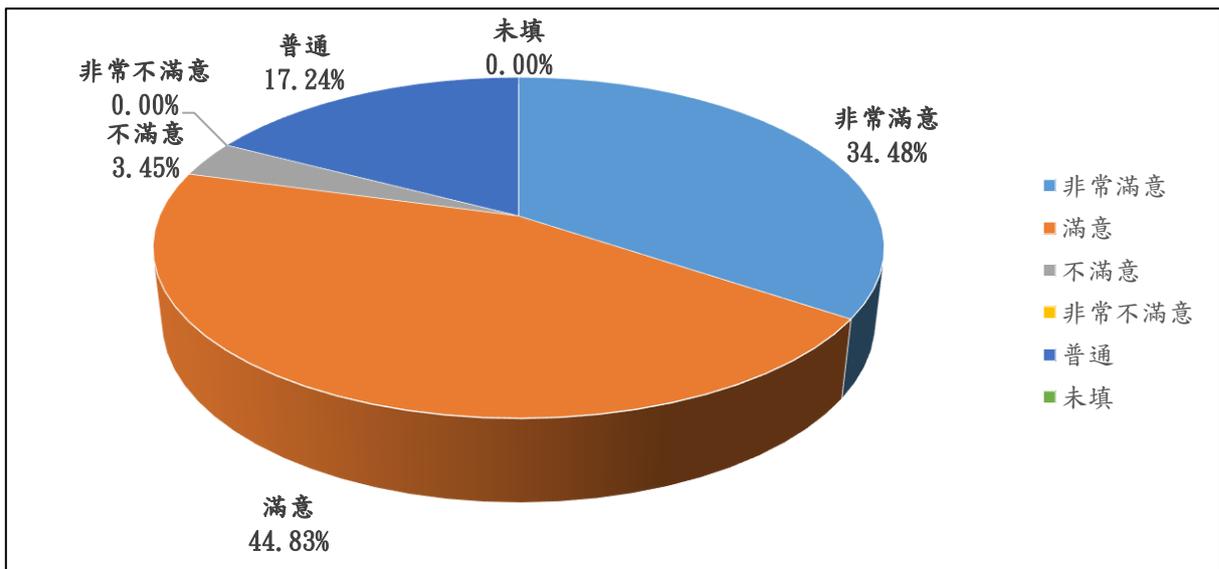


圖 3-1-13 對於申請臺灣通用電子地圖作業時程及效率之滿意度圓餅圖

**(十一) 對於臺灣通用電子地圖實體圖資申購客戶服務或溝通管道之滿意度次數分配情形**

表 3-1-14 和圖 3-1-14 顯示受訪者對於臺灣通用電子地圖實體圖資申購客戶服務或溝通管道之滿意度次數分析表，認為非常滿意、滿意的受訪者約七成二(72.41%)，扣除未填及普通的人數後，認為非常滿意、滿意的受訪者約達百分百(100%)。

表 3-1-14 對於臺灣通用電子地圖實體圖資申購客戶服務或溝通管道之滿意度次數分析表

滿意度	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	普通	未填	總和
個數	9	12	0	0	8	0	29
百分比	31.03%	41.38%	0.00%	0.00%	27.59%	0.00%	100.00%
*百分比	42.86%	57.14%	0.00%	0.00%			100.00%

註：\*此列是扣除未填及普通之人數後的百分比

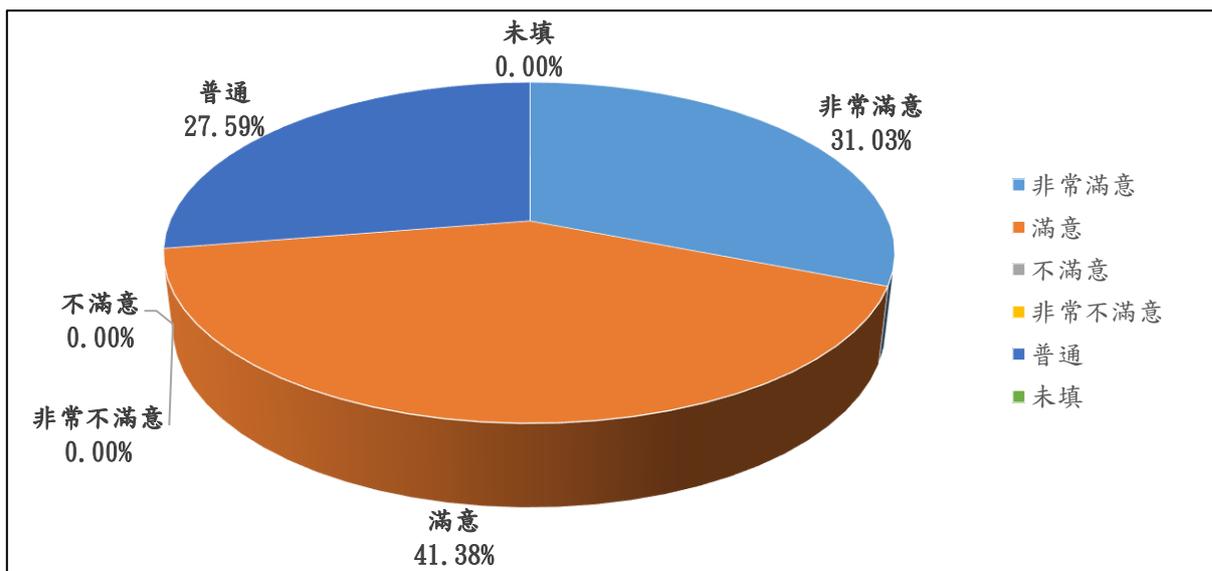


圖 3-1-14 對於臺灣通用電子地圖實體圖資申購客戶服務或溝通管道之滿意度圓餅圖

**(十二) 是否曾使用過測繪中心國土測繪圖資服務雲網站  
(<http://maps.nlsc.gov.tw/>)(以下簡稱服務雲網站)瀏覽臺灣通用電子地圖之次數分配情形**

表 3-1-15 和圖 3-1-15 顯示受訪者是否曾使用過測繪中心國土測繪圖資服務雲網站 (<http://maps.nlsc.gov.tw/>)(以下簡稱服務雲網站)瀏覽臺灣通用電子地圖之次數分析表，選擇是的受訪者約六成(60.49%)，扣除未填，選擇否的受訪者約三成九(39.22%)。

表 3-1-15 是否曾使用過測繪中心國土測繪圖資服務雲網站瀏覽臺灣通用電子地圖之次數分析表

	是	否	未填	總和
個數	124	80	1	205
百分比	60.49%	39.02%	0.49%	100.00%
*百分比	60.78%	39.22%		100.00%

註：\*此列是扣除未填後的百分比

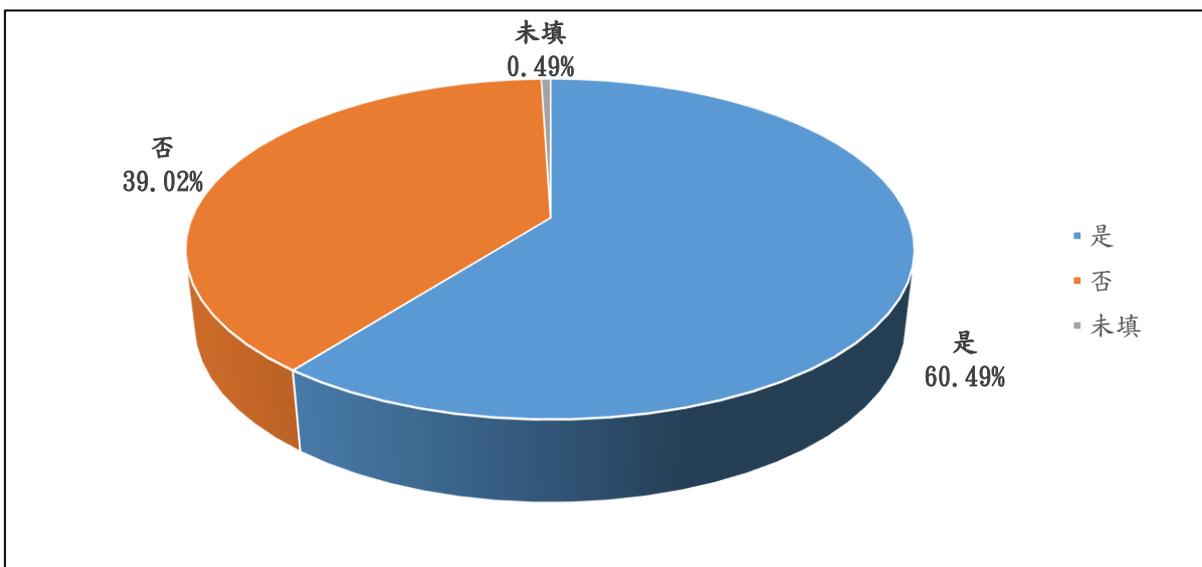


圖 3-1-15 是否曾使用過測繪中心國土測繪圖資服務雲網站瀏覽臺灣通用電子地圖圓餅圖

(十三) 對服務雲網站之臺灣通用電子地圖瀏覽速度的滿意度次數分配情形

表 3-1-16 和圖 3-1-16 顯示受訪者對服務雲網站之臺灣通用電子地圖瀏覽速度之滿意度次數分析表，認為非常滿意、滿意的受訪者約八成八(87.90%)，扣除未填及普通的人數後，認為非常滿意、滿意的受訪者約九成九(99.09%)。

表 3-1-16 對瀏覽速度之滿意度次數分析表

滿意度	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	普通	未填	總和
個數	34	75	1	0	14	0	124
百分比	27.42%	60.48%	0.81%	0.00%	11.29%	0.00%	100.00%
*百分比	30.91%	68.18%	0.91%	0.00%			100.00%

註：\*此列是扣除未填及普通之人數後的百分比

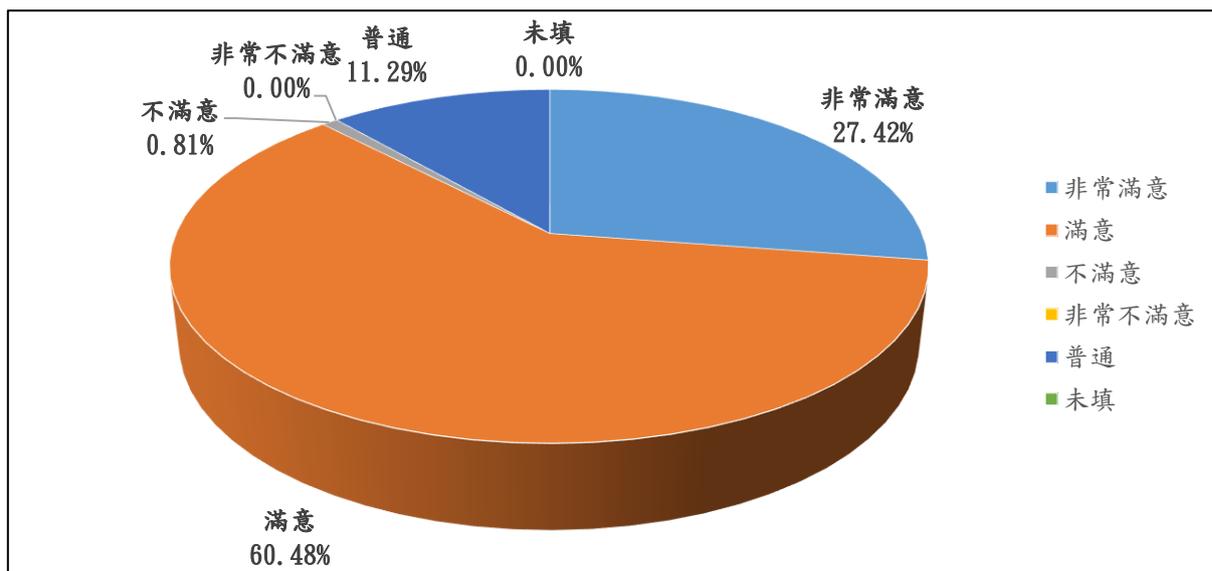


圖 3-1-16 對服務雲網站之臺灣通用電子地圖瀏覽速度之滿意度圓餅圖

(十四) 對服務雲網站臺灣通用電子的地圖瀏覽操作便利性的滿意度次數分配情形

表 3-1-17 和圖 3-1-17 顯示受訪者對服務雲網站臺灣通用電子的地圖瀏覽操作便利性之滿意度次數分析表，認為非常滿意、滿意的受訪者約八成九(88.71%)，扣除未填及普通的人數後，認為非常滿意、滿意的受訪者約九成九(99.10%)。

表 3-1-17 對瀏覽操作便利性之滿意度次數分析表

滿意度	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	普通	未填	總和
個數	34	76	1	0	13	0	124
百分比	27.42%	61.29%	0.81%	0.00%	10.48%	0.00%	100.00%
*百分比	30.63%	68.47%	0.90%	0.00%			100.00%

註：\*此列是扣除未填及普通之人數後的百分比

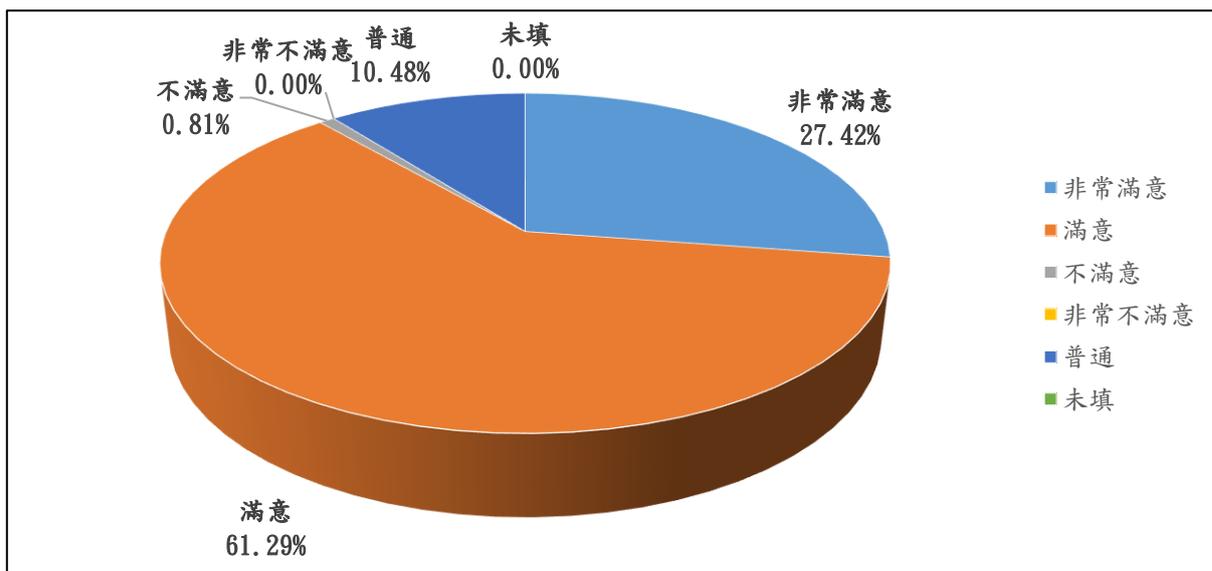


圖 3-1-17 對服務雲網站臺灣通用電子的地圖瀏覽操作便利性之滿意度圓餅圖

**(十五) 是否曾使用過服務雲網站之臺灣通用電子地圖圖資介接服務之次數分配情形**

表 3-1-18 和圖 3-1-18 顯示受訪者對是否曾使用過服務雲網站之臺灣通用電子地圖圖資介接服務之次數分析表，選擇是的受訪者約四成三(42.93%)，選擇否的受訪者約五成七(57.07%)。

表 3-1-18 是否曾使用過服務雲網站之臺灣通用電子地圖圖資介接服務之次數分析表

	是	否	未填	總和
個數	88	117	0	205
百分比	42.93%	57.07%	0.00%	100.00%
*百分比	42.93%	57.07%		100.00%

註：\*此列是扣除未填後的百分比

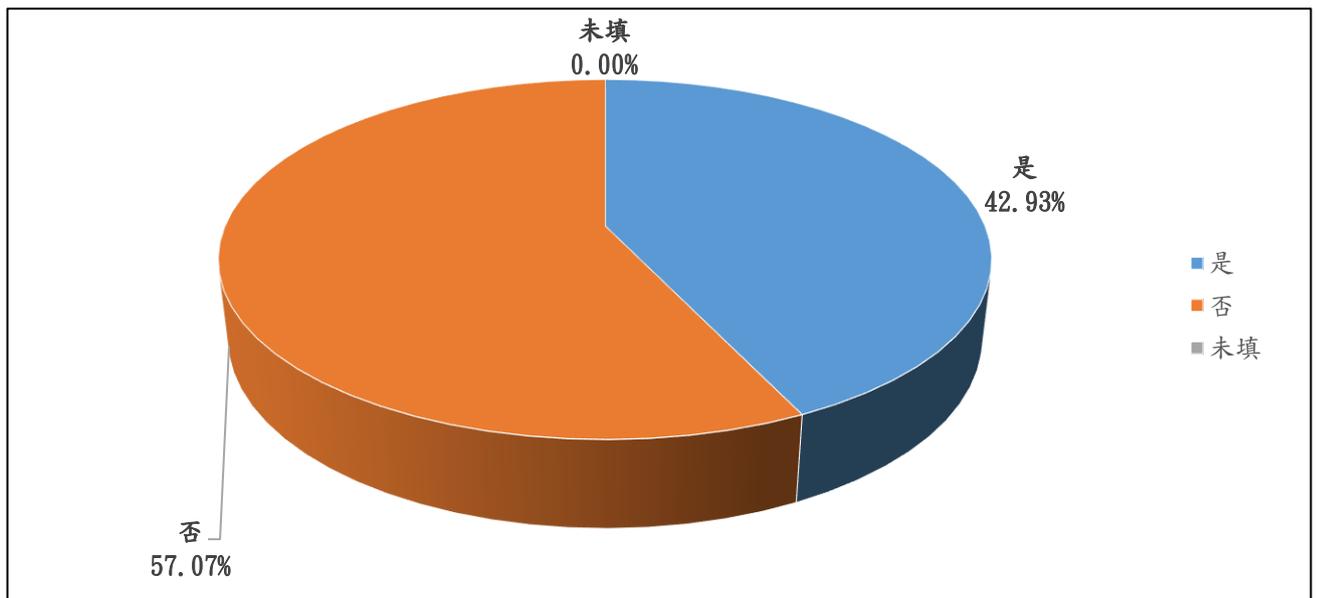


圖 3-1-18 是否曾使用過服務雲網站之臺灣通用電子地圖圖資介接服務圓餅圖

**(十六) 對於服務雲網站之臺灣通用電子地圖圖資介接穩定度之滿意度次數分配情形**

表 3-1-19 和圖 3-1-19 顯示受訪者對於服務雲網站之臺灣通用電子地圖圖資介接穩定度之滿意度次數分析表，認為非常滿意、滿意的受訪者約九成(89.77%)，扣除未填及普通的人數後，認為非常滿意、滿意的受訪者約達百分百(100%)。

表 3-1-19 對於服務雲網站之臺灣通用電子地圖圖資介接穩定度之滿意度次數分析表

滿意度	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	普通	未填	總和
個數	27	52	0	0	9	0	88
百分比	30.68%	59.09%	0.00%	0.00%	10.23%	0.00%	100.00%
*百分比	34.18%	65.82%	0.00%	0.00%			100.00%

註：\*此列是扣除未填及普通之人數後的百分比

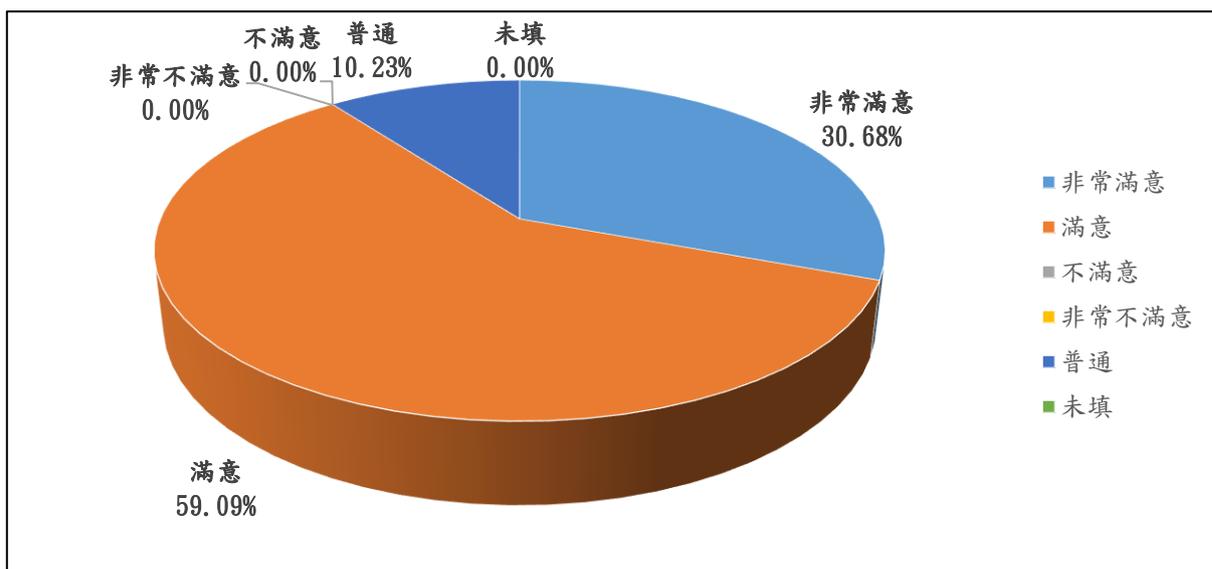


圖 3-1-19 對於服務雲網站之臺灣通用電子地圖圖資介接穩定度之滿意度圓餅圖

(十七) 對服務雲網站之臺灣通用電子地圖圖資介接效能之滿意度次數分配情形

表 3-1-20 和圖 3-1-20 顯示受訪者對服務雲網站之臺灣通用電子地圖圖資介接效能之滿意度次數分析表，認為非常滿意、滿意的受訪者約九成(89.77%)，扣除未作答及普通的人數後，認為非常滿意、滿意的受訪者約達百分百(100%)。

表 3-1-20 對服務雲網站之臺灣通用電子地圖圖資介接效能之滿意度次數分析表

滿意度	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	普通	未填	總和
個數	29	50	0	0	9	0	88
百分比	32.95%	56.82%	0.00%	0.00%	10.23%	0.00%	100.00%
*百分比	36.71%	63.29%	0.00%	0.00%			100.00%

註：\*此列是扣除未填及普通之人數後的百分比

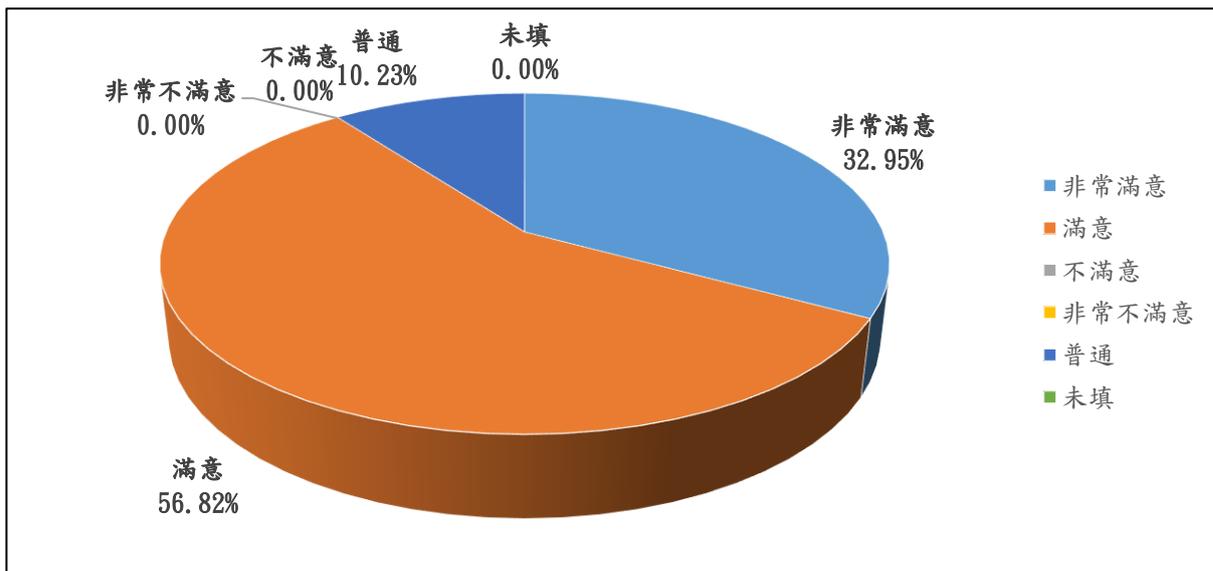


圖 3-1-20 對服務雲網站之臺灣通用電子地圖圖資介接效能之滿意度圓餅圖

### 三、受訪者建議

雖然使用者對於測繪中心的滿意度相當高，但仍有一些須加強改進的地方。茲彙總受訪者的建議(問卷題目 21)整理如下，見表 3-1-21。

表 3-1-21 受訪者的建議

圖層讀取速度有點慢。
很滿意!
網站強烈建議使用 Chrome 或 Firefox 但卻出現下列訊息： 您所使用的 Chrome 瀏覽器版本為：56.0.2924.87 現已不支援 NPAPI 的啟用 (包含 Java,Silverlight,Google Earth Plugin...等)請改用其他瀏覽器觀看本系統。 另外，對於使用者位置資料接收也有問題，造成無法讓使用者以目前所在位置自動定位。
街廓寬度與實際有約 2M 的誤差。 每次更新版本提供未說明是 TWD97 或 TWD97 2010，以致版本不一致，平均約 0.3M 的誤差，造成使用上的困擾。
滿意。但若在未違反相關法令之前提下，能提供更多年份(20 年以上)解析度佳一點的航照圖或可針對國有土地的地籍以特別的顏色區分套繪，可使我們工作使用更加方便。
售圖費用太昂貴，不符合圖資共享流通之目的。
門牌準確度須提升。
希望能增加公有土地之所有及管理者資訊。
希望能與 Google Chrome 相容，最近好像與 Firefox 不太相容，曾安裝過 Silverlight，網頁原可正常使用，但最近不太正常。(Windows 7 32bit)，希望門牌與巷道資訊能更新，謝謝您。
若有提供路徑規劃並導航將更完美。
可否提供離線的 app，工作會更有效率。
通用正射衛星圖未換最新(2017)。
1. 建議能提升申請台灣通用電子地圖作業時程及效率。 2. 建議政府機關能免費使用。

使用者分享臺灣通用電子地圖對於工作上的助益或小故事(問卷題目 22)整理如下，見表 3-1-22。

表 3-1-22 使用者分享小故事

<p>新竹縣政府地政處測量科於公務使用上常常會使用圖資服務雲，包含透過航照及地籍圖套疊等判釋，對公務非常有幫助，感謝中心開發及維護!</p>
<p>協助外業人員去清查時可以快速的知道確切的位置。(中興測量)</p>
<p>感謝臺灣通用電子地圖開發，讓用地管理之圖資建置、編輯及整合所需的時間與人力成本降低，大大助益工作，非常感謝!</p>
<p>本地圖服務確實提升本所系統的圖資豐富度，並增加多元的查詢機制及地圖解讀視角，對貴中心所提供之服務，本所敬表謝忱。</p>
<p>有 TWD97 座標，在業務上有小幫助。許如萍 07-741-6101#171 高雄市鳳山區國泰路一段 99 號</p>
<p>常用電子地圖告訴朋友碰面的地點，藉由地圖就很容易找到位置，讓約會更為便利。</p>
<p>本公司應用該圖資確實可比桃園市政府較快圖資更新提供，配合能源局油氣管線管線系統建置自主管線系統確實有很大助益。</p>
<p>本人辦理轄內道路管理業務，常有民眾針對其土地為道路使用來洽本府陳情，故需常使用貴單位系統，搭配地籍圖套繪，可方便確認陳情位置，十分方便。 04-7532139 蔡先生</p>
<p>本單位管線圖資原本使用 Visio 繪製，102 年起改以 GIS 繪製，並使用貴中心圖層作為底圖，讓管線圖資更趨實際且精密。(警察通訊所新竹分所 吳文溢，地址:新竹市經國路一段 752 號)</p>
<p>臺灣通用電子地圖是我國目前最重要的基礎圖資之一，貴中心也一直持續更新並提升完整性、豐富性及正確性。我們承接內政部計畫而辦理地形圖之標準及地圖圖徵資料庫發展，非常仰賴臺灣通用電子地圖，以其作為地形圖徵資料之來源，使得地形圖徵資料庫可具有不同時期、不同種類且可持續更新之地形圖徵，在資料鏈結及大數據之時代，具有時間及空間參考之臺灣通用電子地圖可謂具有舉足輕重之角色。(財團法人成大研究發展基金會，聯絡人楊錦松，06-2370876#分機 851)</p>
<p>介接穩定，協助公務系統正常運作。</p>
<p>通用電子系統圖臺提供完整的基本底圖、圖面操作工具及多樣式的圖例說明，有助於業務上處理圖資作業之便利性。(聯絡電話：037-996100 401#)</p>

對於所查詢土地及週邊景物能清楚看出，方便會勘。

謝謝。

本單位建立的實價登錄查詢系統因 GOOGLE 圖資需要收取費用，所以改採通用電子地圖，使提供民眾查詢服務不間斷，對於實價登錄查詢使用者而言，也可因圖資的豐富性增加實價登錄資料之豐富性，對於民眾滿意度也因此增加，兩者相得益彰。

1. 地號可透過點選得知。
2. 搜尋村鄰里之地址功能強悍。

對於測量尋找土地位置及辦理法院指界案非常便利。

藉由台灣通用電子地圖提供系統/網站使用者自行於地圖上套疊或顯示欲查詢的環境資訊，提升系統操作便利性及資訊視覺友善度呈現。

## 四、結論(第 1 次調查)

由 2017 年 4 月第 1 次問卷調查中，所得之結論，在主題分析面的結果彙整如下：

1. 「使用成效」構面的滿意度方面：

在使用成效上，臺灣通用電子地圖圖資豐富度之滿意度為 99.45%(非常滿意 41.53%、滿意 57.92%)；圖資正確性之滿意度為 99.45%(非常滿意 33.15%、滿意 66.30%)；圖資更新頻率之滿意度為 98.77%(非常滿意 37.42%、滿意 61.35%)；圖資疑義回報處理結果之滿意度為 100%(非常滿意 45.45%、滿意 54.55%)；符合使用者需求之同意度為 100%(非常認同 32.79%、認同 67.21%)；有持續改進地圖內容提升時效性與正確性之同意度為 100%(非常認同 33.52%、認同 66.48%)；更新效率較其他地圖為佳之同意度為 96.60%(非常認同 27.21%、認同 69.39%)。

2. 「實體圖資供應」構面的滿意度方面：

對於申請臺灣通用電子地圖作業時程及效率之滿意度為 95.84%(非常滿意 41.67%、滿意 54.17%)；實體圖資申購客戶服務或溝通管道之滿意度為 100%(非常滿意 42.86%、滿意 57.14%)。

3. 「網站服務」構面的滿意度方面：

對服務雲網站之臺灣通電子地圖瀏覽速度之滿意度為 99.09%(非常滿意 30.91%、滿意 68.18%)；對服務雲網站臺灣通用電子的地圖瀏覽操作便利性之滿意度為 99.10%(非常滿意 30.63%、滿意 68.47%)。

4. 「圖資介接」構面的滿意度方面：

對服務雲網站之臺灣通用電子地圖圖資介接穩定度之滿意為 100%(非常滿意 34.18%、滿意 65.82%)；對服務雲網站之臺灣通用電子地圖圖資介接效能之滿意度 100%(非常滿意 36.71%、滿意 63.29%)。

## 五、建議(第 1 次調查)

就整體而言，受訪者對於各題的滿意度成績皆高達九成五以上，滿意度成績皆頗高，而對於申請臺灣通用電子地圖作業時程及效率之滿意度，其滿意度成績則是較於偏低。若能更進一步改善其短處，相信在電子地圖使用、實體圖資、網站瀏覽、圖資介接構面的滿意度成績，必能更臻於完美。以下針對受訪者建議整理如下：

### (一) 提升電子地圖圖資功能

增加圖資的功能，使使用者能獲得更多的服務，並且對於現有的功能進行提升，例如：圖層的讀取速度、圖層讀取的清晰度，讓使用者能獲得更完善的資訊服務。

### (二) 增加實體圖資使用的宣導

經過調查發現，透過測繪中心國土測繪圖資 e 商城網站線上、傳真、郵寄或臨櫃等方式申請過臺灣通用電子地圖實體圖資的使用者為少數，可以推廣此服務，讓使用者知道，增加此服務的使用，並提升對客戶服務的時程與效率。

### (三) 提高社群網站更新速度

臉書的粉絲專頁部分，除了即時通知系統更新資訊外，平常也可以多發表宣傳貼文，增加曝光率及點擊率，讓既有使用者持續使用及關注外，更能觸及新用戶。

### (四) 放置宣導文宣於公共場合

將臺灣通用電子地圖之簡易功能、資源及使用方法製成簡易文宣。除了透過網路外，可以將實體文宣放置在一般民眾會接觸到的政府公共場合，或是較多工程顧問公司、企業及法人較常來往的場合，以期增加使用率。

又從表 3-1-1 可以見得，問卷樣本多來自於政府機關及公營事業，佔了約七成六；且從表 3-1-2 可以看出得知管道主要是因教學、研討會等工作接觸，比例達到六成七。若能提升其他得知管道所佔比例，相信更可以提高臺灣通用電子地圖使用率。

# 第 2 次問卷調查結果

# 一、基本資料分析

## (一) 受訪者基本資料次數分配情形

表 3-2-1 和圖 3-2-1 顯示，受訪者以各級政府機關最多，約有七成五(74.70%)，其次依序為個人有 10.24%，法人團體有 4.82%，公營事業機構有 4.22%，其他有 2.41%，各級學校、工程技術顧問公司及資訊服務公司皆有 1.20%。

表 3-2-1 受訪者身分分析表

	個人	各級政府機關	公營事業機構	各級學校	測繪業	工程技術顧問公司
個數	17	124	7	2	0	2
百分比	10.24%	74.70%	4.22%	1.20%	0.00%	1.20%
	資訊服務公司	出版業	法人團體	其他	未填	總和
個數	2	0	8	4	0	166
百分比	1.20%	0.00%	4.82%	2.41%	0.00%	100.00%

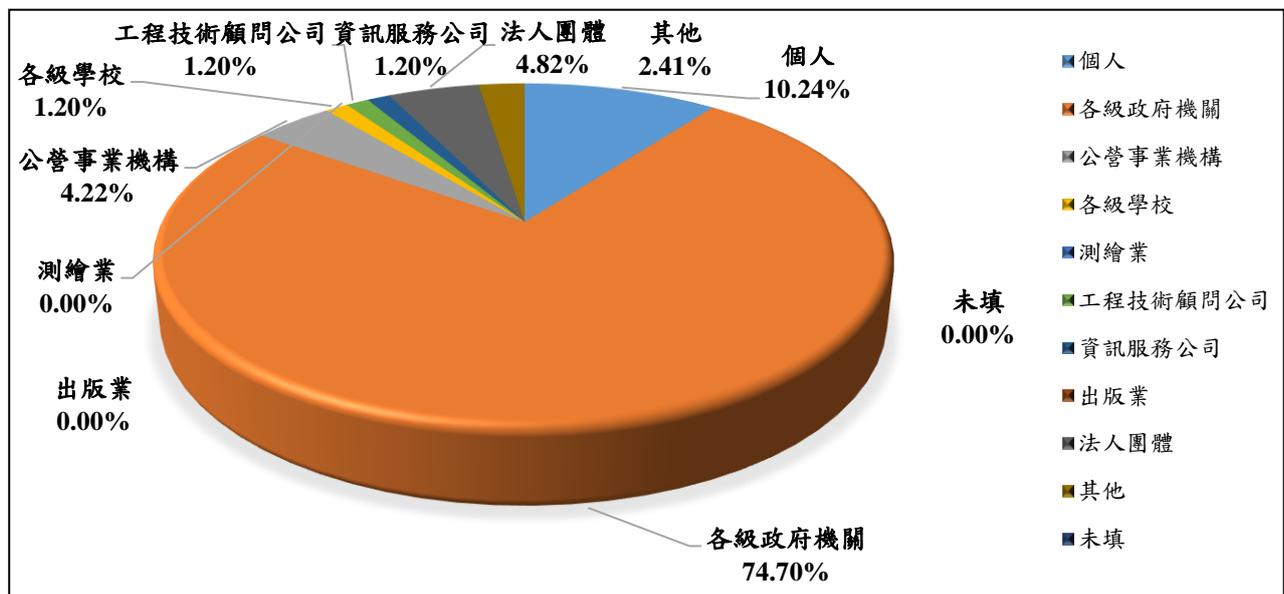


圖 3-2-1 受訪者身分圓餅圖

## (二) 受訪者得知管道分佈情形

表 3-2-2 和圖 3-2-2 顯示，受訪者得知管道以工作接觸(公文、會議、教學、研討會等)最多，約為七成二(72.36%)，其次依序為網路搜尋 16.08%、他人介紹 7.04%、社群網站 3.02%、與其他 1.51%。

表 3-2-2 受訪者得知管道分析表(複選)

	網路搜尋	社群網站	工作接觸(公文、會議、教學、研討會等)	他人介紹	其他	總和
個數	32	6	144	14	3	199
百分比	19.28%	3.61%	86.75%	8.43%	1.81%	119.88%

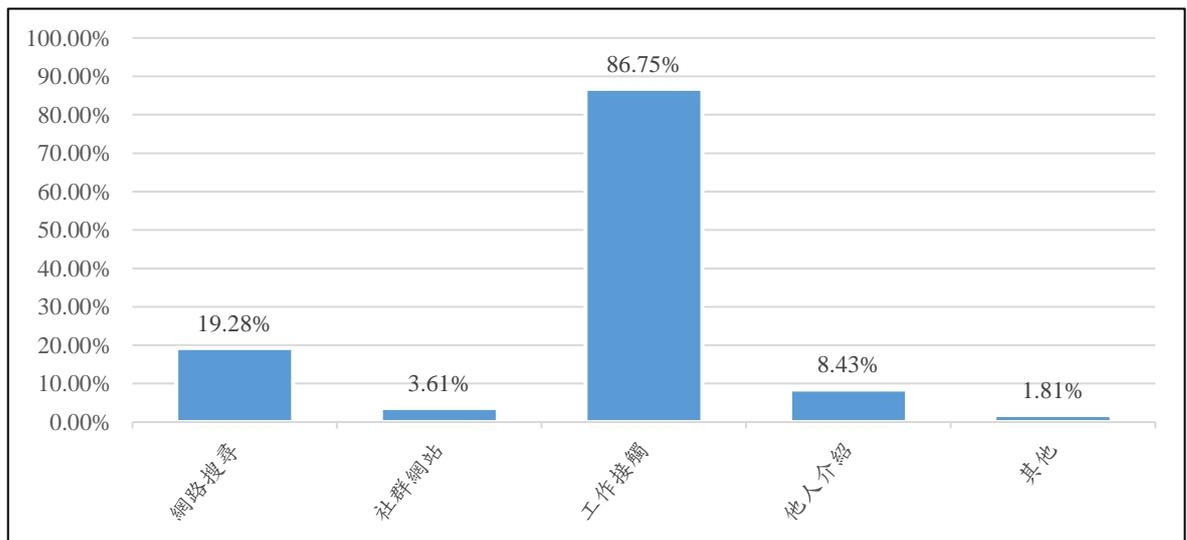


圖 3-2-2 受訪者得知管道直條圖(複選)

### (三) 受訪者使用用途分佈情形

表 3-2-3 和圖 3-2-3 顯示，受訪者使用用途以公務使用最多，約五成九(58.93%)，其次依序為瀏覽查詢 27.23%、專案規劃 10.71%、學術用途 1.79%，而以其他為最少 1.34%。

表 3-2-3 受訪者使用用途分析表(複選)

	專案規劃	學術用途	公務使用	瀏覽查詢	其他	總和
個數	24	4	132	61	3	224
百分比	14.46%	2.41%	79.52%	36.75%	1.81%	134.94%

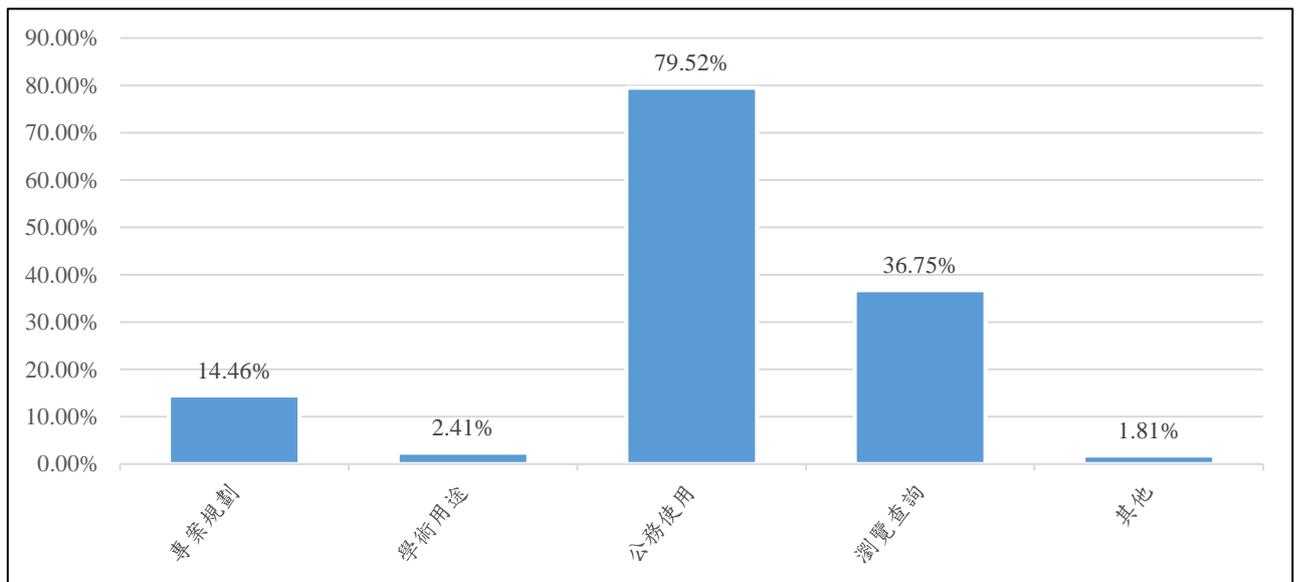


圖 3-2-3 受訪使用用途直條圖(複選)

## 二、 主題分析

### (一) 對於臺灣通用電子地圖圖資豐富度之滿意度次數分配情形

表 3-2-4 和圖 3-2-4 顯示臺灣通用電子地圖圖資豐富度之滿意度的次數分析表，認為非常滿意、滿意的受訪者約八成四(83.74%)，扣除未填及普通的人數後，認為非常滿意、滿意的受訪者約九成八(97.88%)。

表 3-2-4 對於臺灣通用電子地圖圖資豐富度之滿意度次數分析表

滿意度	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	普通	未填	總和
個數	48	91	2	1	24	0	166
百分比	28.92%	54.82%	1.20%	0.60%	14.46%	0.00%	100.00%
*百分比	33.80%	64.08%	1.41%	0.70%			100.00%

註：\*此列為扣除未填及普通之人數後的百分比

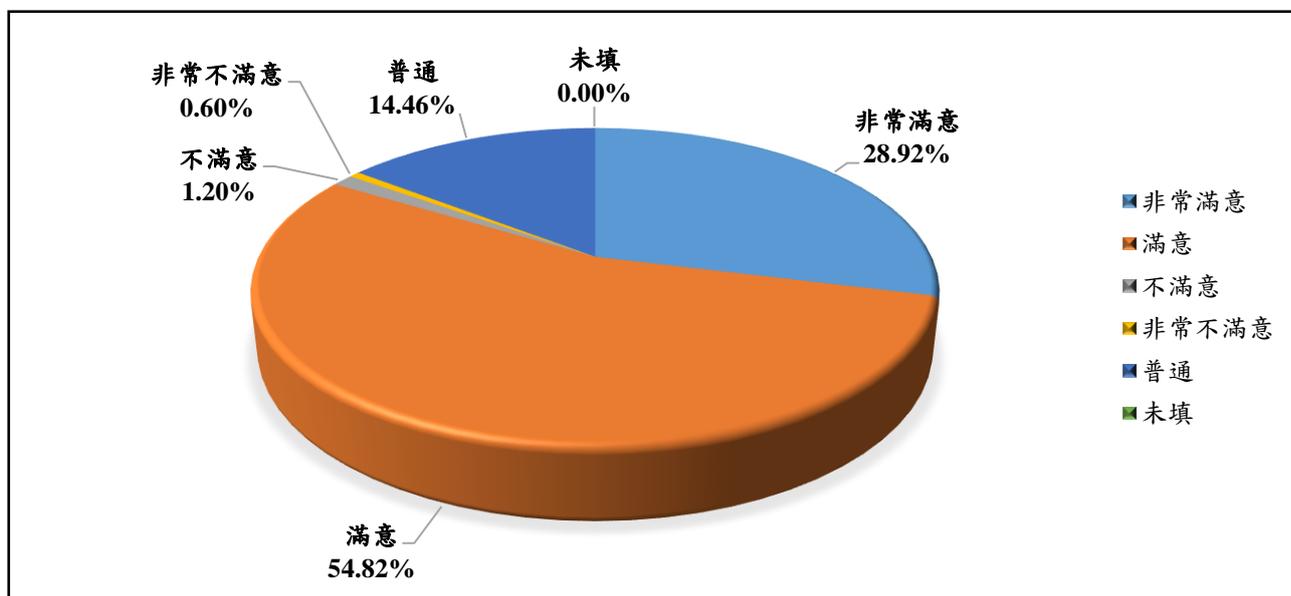


圖 3-2-4 對於臺灣通用電子地圖圖資豐富度之滿意度圓餅圖

(二) 對於臺灣通用電子地圖圖資正確性之滿意度次數分配情形

表 3-2-5 和圖 3-2-5 顯示臺灣通用電子地圖圖資正確性之滿意度次數分析表，認為非常滿意、滿意的受訪者約八成四(84.34%)，扣除未填及普通的人數後，認為非常滿意、滿意的受訪者約九成八(97.90%)。

表 3-2-5 對於臺灣通用電子地圖圖資正確性之滿意度次數分析表

滿意度	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	普通	未填	總和
個數	36	104	0	3	23	0	166
百分比	21.69%	62.65%	0.00%	1.81%	13.86%	0.00%	100.00%
*百分比	25.17%	72.73%	0.00%	2.10%			100.00%

註：\*此列為扣除未填及普通之人數後的百分比

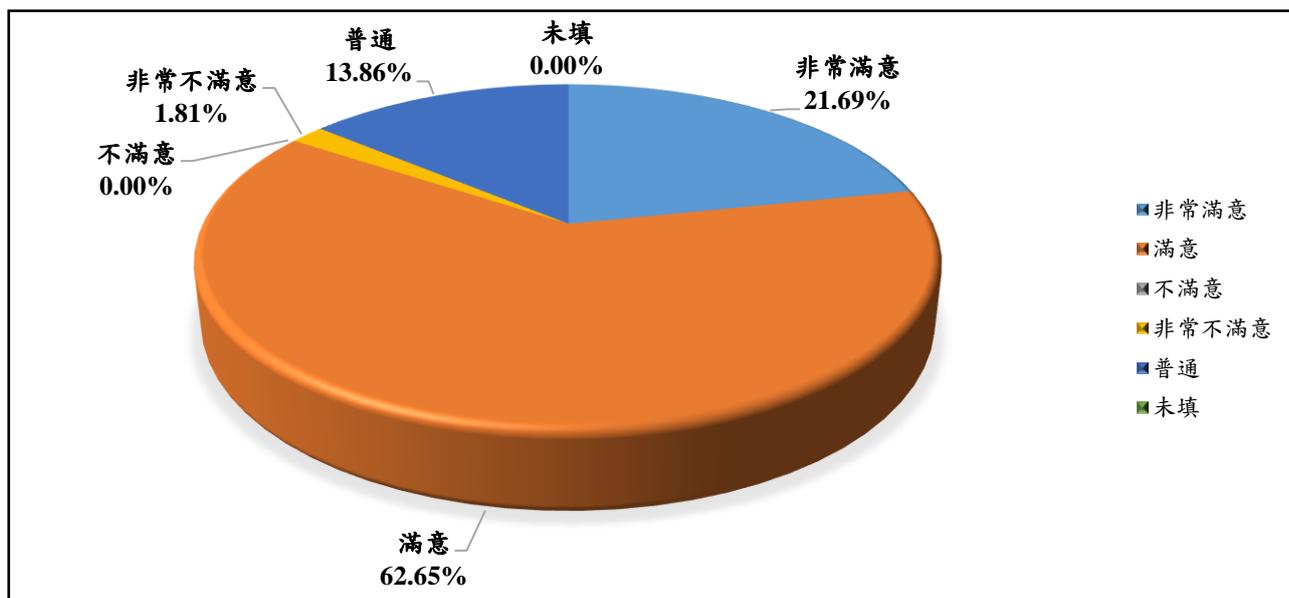


圖 3-2-5 對於臺灣通用電子地圖圖資正確性之滿意度圓餅圖

(三) 對於臺灣通用電子地圖圖資更新頻率的滿意度次數分配情形

表 3-2-6 和圖 3-2-6 顯示臺灣通用電子地圖圖資更新頻率之滿意度次數分析表，認為非常滿意、滿意的受訪者約八成(80.72%)，扣除未填及普通的人數後，認為非常滿意、滿意的受訪者約九成九(98.53%)。

表 3-2-6 對於臺灣通用電子地圖圖資更新頻率之滿意度次數分析表

滿意度	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	普通	未填	總和
個數	34	100	1	1	30	0	166
百分比	20.48%	60.24%	0.60%	0.60%	18.07%	0.00%	100.00%
*百分比	25.00%	73.53%	0.74%	0.74%			100.00%

註：\*此列為扣除未填及普通之人數後的百分比

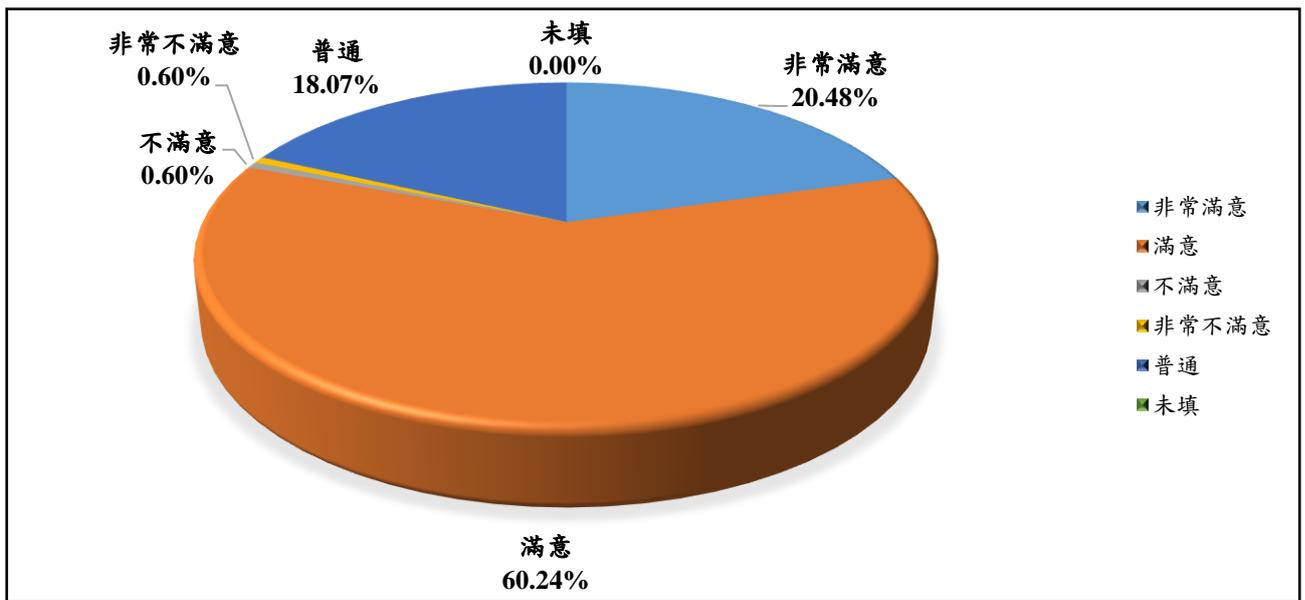


圖 3-2-6 對於臺灣通用電子地圖圖資更新頻率之滿意度圓餅圖

**(四) 受訪者是否使用過臺灣通用電子地圖圖資疑義回報(以 email、電話、國土測繪圖資 e 商城網站回報、臺灣通用電子地圖網站回報等)之次數分配情形**

表 3-2-7 和圖 3-2-7 顯示受訪者是否使用過臺灣通用電子地圖圖資疑義回報(以 email、電話、國土測繪圖資 e 商城網站回報、臺灣通用電子地圖網站回報等)之次數分析表，選擇是的受訪者約一成三(13.25%)，選擇否的受訪者約八成七(86.75%)。

表 3-2-7 受訪者是否使用過臺灣通用電子地圖圖資疑義回報之次數分析表

	是	否	未填	總和
個數	22	144	0	166
百分比	13.25%	86.75%	0.00%	100.00%

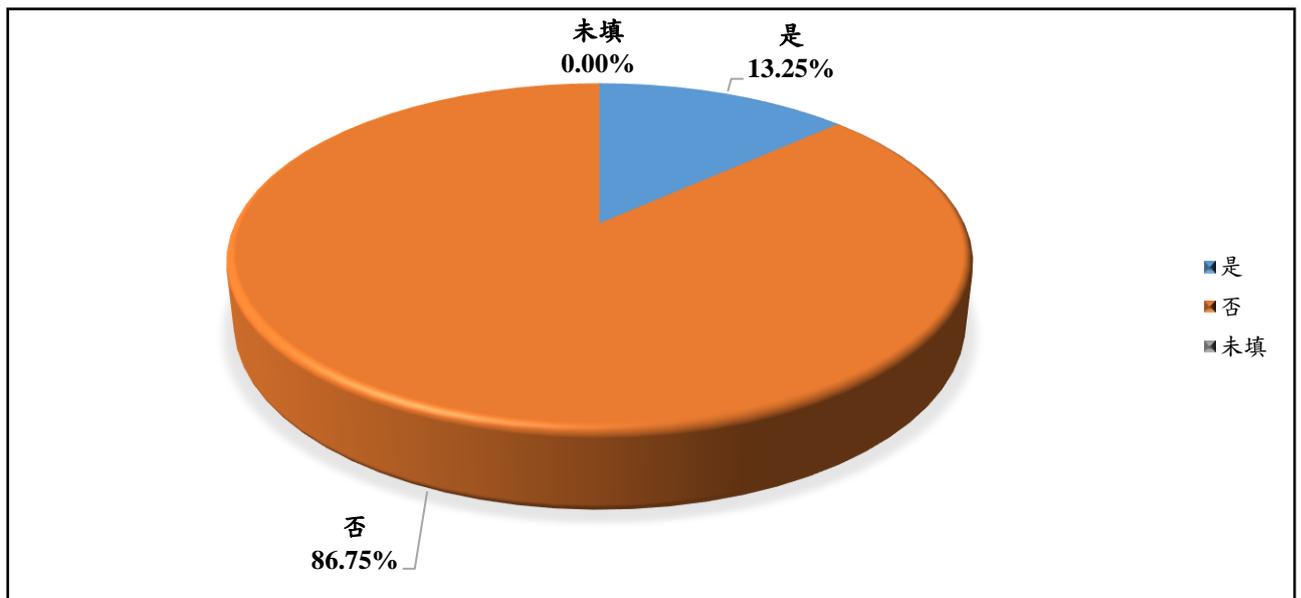


圖 3-2-7 受訪者是否使用過臺灣通用電子地圖圖資疑義回報圓餅圖

**(五) 對於臺灣通用電子地圖圖資疑義回報處理結果之滿意度次數分配情形**

表 3-2-8 和圖 3-2-8 顯示受訪者對於臺灣通用電子地圖圖資疑義回報處理結果之滿意度次數分析表，認為非常滿意、滿意的受訪者約八成二(81.81%)，扣除未填及普通的人數後，認為非常滿意、滿意的受訪者達到九成(90.00%)。

表 3-2-8 對於臺灣通用電子地圖圖資疑義回報處理結果之滿意度次數分析表

滿意度	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	普通	未填	總和
個數	10	8	2	0	2	0	22
百分比	45.45%	36.36%	9.09%	0.00%	9.09%	0.00%	100.00%
*百分比	50.00%	40.00%	10.00%	0.00%			100.00%

註：\*此列是扣除未填及普通之人數後的百分比

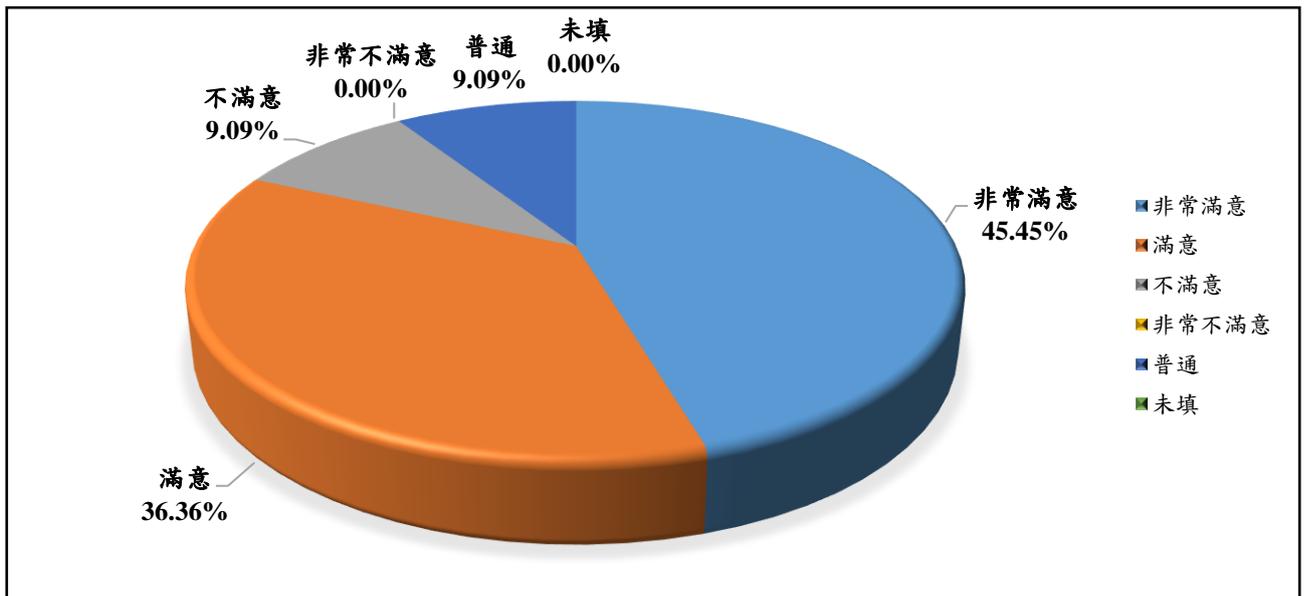


圖 3-2-8 對於臺灣通用電子地圖圖資疑義回報處理結果之滿意度圓餅圖

(六) 對於臺灣通用電子地圖內容能符合個人需求之同意度次數分配情形

表 3-2-9 和圖 3-2-9 顯示受訪者對於臺灣通用電子地圖內容能符合個人需求之同意度次數分析表，認為非常認同、認同的受訪者約七成九(78.91%)，扣除未填及普通的人數後，認為非常認同、認同的受訪者約達九成八(98.49%)。

表 3-2-9 臺灣通用電子地圖內容能符合您的需求之同意度次數分析表

認同度	非常認同	認同	不認同	非常不認同	普通	未填	總和
個數	38	93	1	1	33	0	166
百分比	22.89%	56.02%	0.60%	0.60%	19.88%	0.00%	100.00%
*百分比	28.57%	69.92%	0.75%	0.75%			100.00%

註：\*此列是扣除未填及普通之人數後的百分比

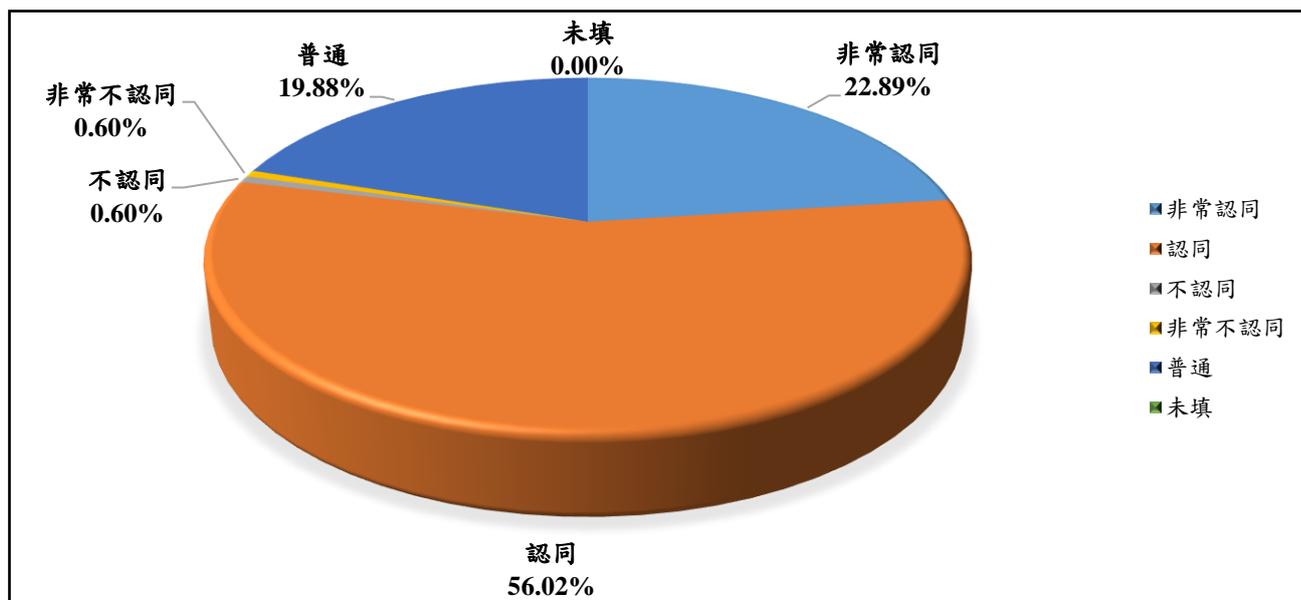


圖 3-2-9 臺灣通用電子地圖內容能符合您的需求之同意度圓餅圖

**(七) 對於臺灣通用電子地圖有持續改進地圖內容提升時效性與正確性之同意度次數分配情形**

表 3-2-10 和圖 3-2-10 顯示受訪者對於臺灣通用電子地圖有持續改進地圖內容提升時效性與正確性之同意度次數分析表，認為非常認同、認同的受訪者約八成四(83.73%)，扣除未填及普通的人數後，認為非常認同、認同的受訪者約達九成九(99.29%)。

表 3-2-10 臺灣通用電子地圖有持續改進地圖內容提升時效性與正確性之同意度次數分析表

認同度	非常認同	認同	不認同	非常不認同	普通	未填	總和
個數	34	105	0	1	26	0	166
百分比	20.48%	63.25%	0.00%	0.60%	15.66%	0.00%	100.00%
*百分比	24.29%	75.00%	0.00%	0.71%			100.00%

註：\*此列是扣除未填及普通之人數後的百分比

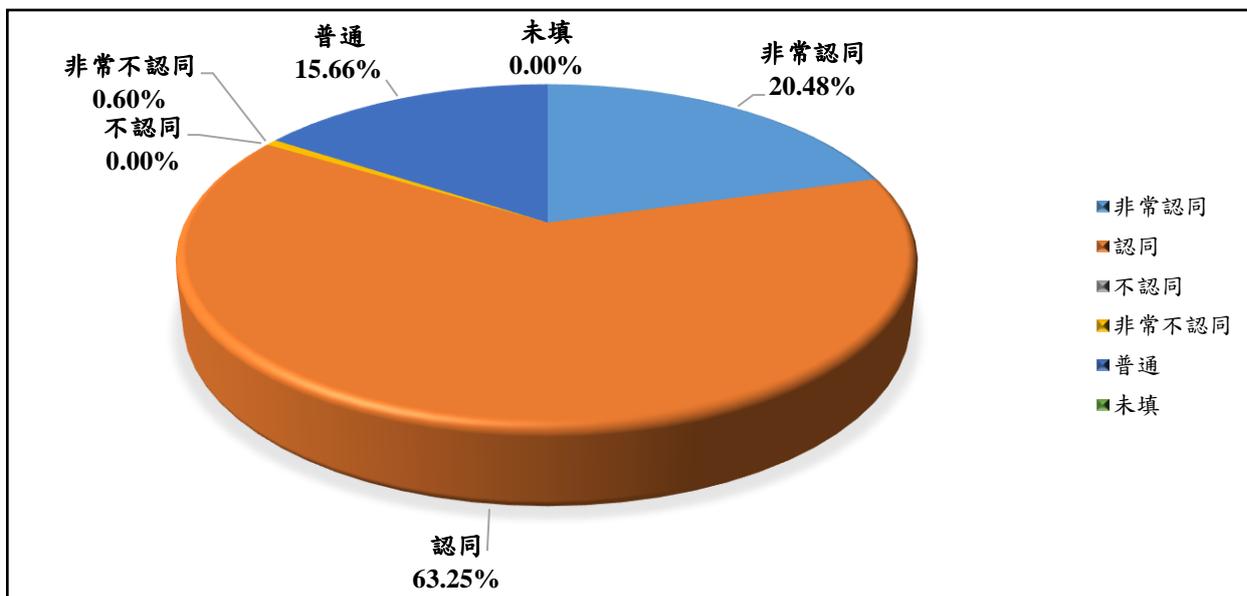


圖 3-2-10 臺灣通用電子地圖有持續改進地圖內容提升時效性與正確性之同意度圓餅圖

(八) 對於臺灣通用電子地圖更新效率較其他地圖為佳之同意度次數分配情形

表 3-2-11 和圖 3-2-11 顯示受訪者對於臺灣通用電子地圖更新效率較其他地圖為佳之同意度次數分析表，認為非常認同、認同的受訪者約六成七(66.86%)，扣除未填及普通的人數後，認為非常認同、認同的受訪者約九成五(94.87%)。

表 3-2-11 臺灣通用電子地圖更新效率較其他地圖為佳之同意度次數分析表

認同度	非常認同	認同	不認同	非常不認同	普通	未填	總和
個數	26	85	5	1	49	0	166
百分比	15.66%	51.20%	3.01%	0.60%	29.52%	0.00%	100.00%
*百分比	22.22%	72.65%	4.27%	0.85%			100.00%

註：\*此列是扣除未填及普通之人數後的百分比

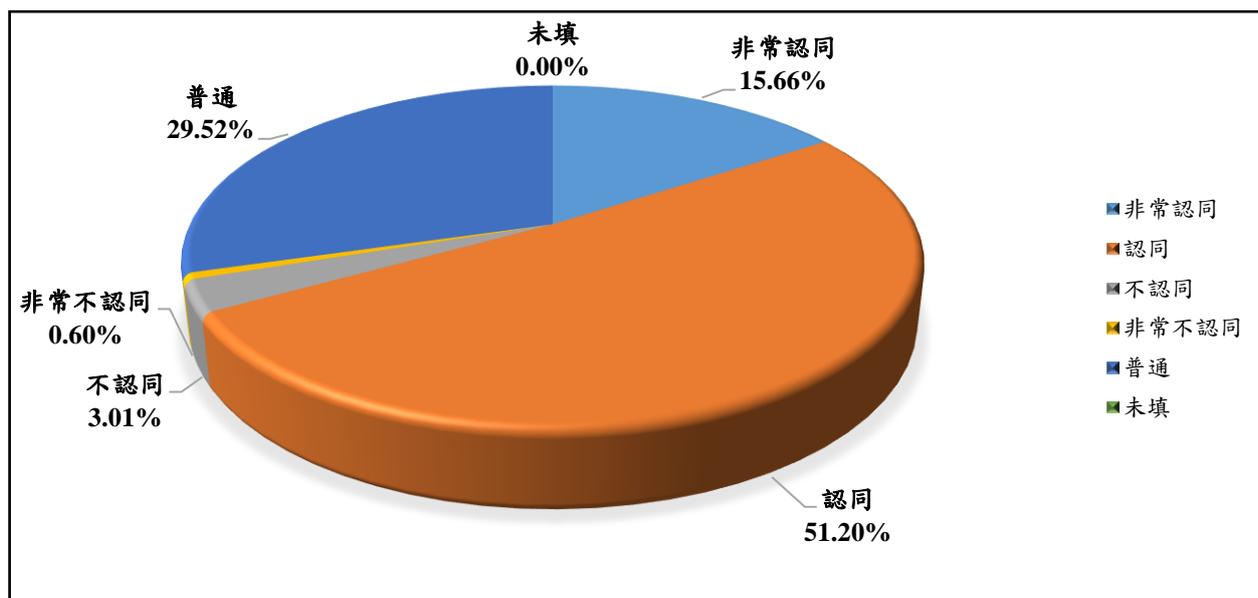


圖 3-2-11 臺灣通用電子地圖更新效率較其他地圖為佳之同意度圓餅圖

**(九) 是否透過測繪中心國土測繪圖資 e 商城網站線上、傳真、郵寄或臨櫃等方式申請過臺灣通用電子地圖實體圖資之次數分配情形**

表 3-2-12 和圖 3-2-12 顯示受訪者是否透過測繪中心國土測繪圖資 e 商城網站線上、傳真、郵寄或臨櫃等方式申請過臺灣通用電子地圖實體圖資之次數分析表，選擇是的受訪者約一成(10.30%)，選擇否的受訪者約九成(89.70%)。

表 3-2-12 是否透過測繪中心國土測繪圖資 e 商城網站線上、傳真、郵寄或臨櫃等方式申請過臺灣通用電子地圖實體圖資之次數分析表

	是	否	未填	總和
個數	17	148	1	166
百分比	10.24%	89.16%	0.60%	100.00%
*百分比	10.30%	89.70%		100.00%

註：\*此列是扣除未填後的百分比

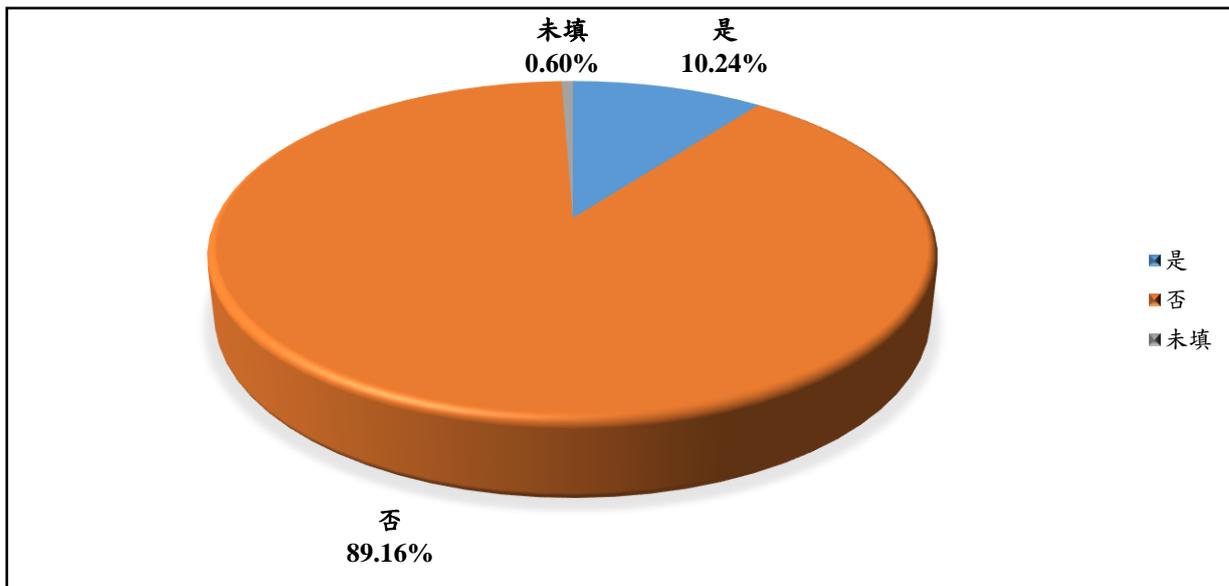


圖 3-2-12 是否透過測繪中心國土測繪圖資 e 商城網站線上、傳真、郵寄或臨櫃等方式申請過臺灣通用電子地圖實體圖資圓餅圖

(十) 於申請臺灣通用電子地圖作業時程及效率之滿意度次數分配情形

表 3-2-13 和圖 3-2-13 顯示受訪者對於申請臺灣通用電子地圖作業時程及效率之滿意度次數分析表，認為非常滿意、滿意的受訪者約八成八(88.24%)，扣除未填及普通的人數後，認為非常滿意、滿意的受訪者百分百(100%)。

表 3-2-13 對於申請臺灣通用電子地圖作業時程及效率之滿意度次數分析表

滿意度	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	普通	未填	總和
個數	4	11	0	0	2	0	17
百分比	23.53%	64.71%	0.00%	0.00%	11.76%	0.00%	100.00%
*百分比	26.67%	73.33%	0.00%	0.00%			100.00%

註：\*此列是扣除未填及普通之人數後的百分比

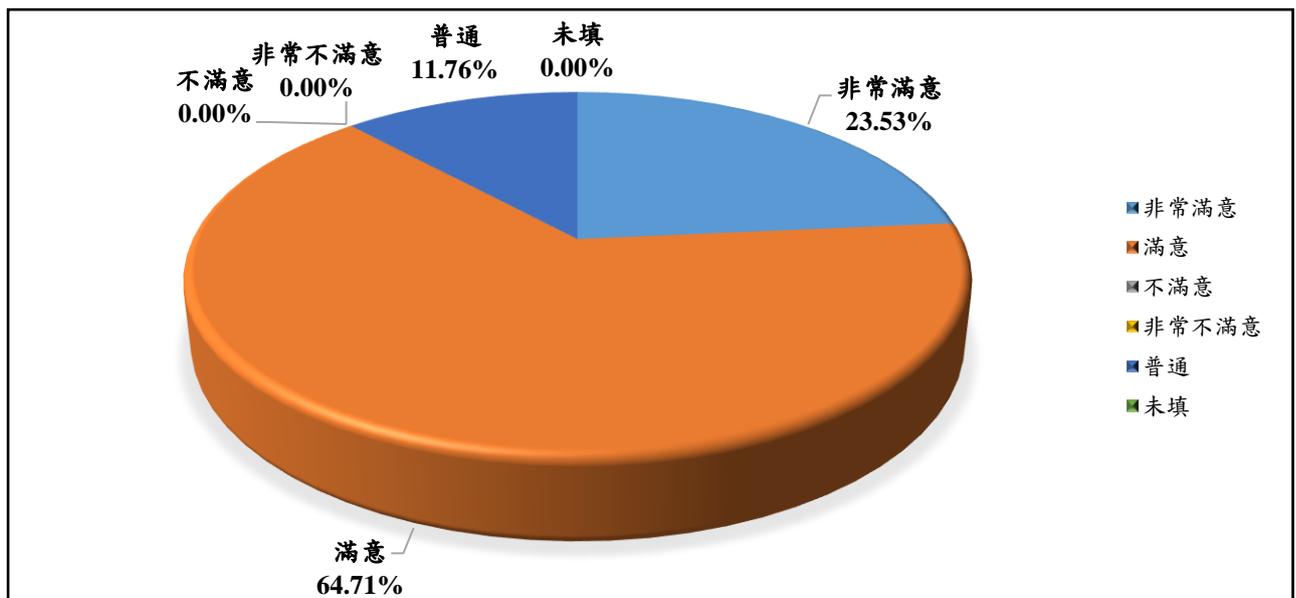


圖 3-2-13 對於申請臺灣通用電子地圖作業時程及效率之滿意度圓餅圖

**(十一) 對於臺灣通用電子地圖實體圖資申購客戶服務或溝通管道之滿意度次數分配情形**

表 3-2-14 和圖 3-2-14 顯示受訪者對於臺灣通用電子地圖實體圖資申購客戶服務或溝通管道之滿意度次數分析表，認為非常滿意、滿意的受訪者約七成六(76.47%)，扣除未填及普通的人數後，認為非常滿意、滿意的受訪者約達百分百(100%)。

表 3-2-14 對於臺灣通用電子地圖實體圖資申購客戶服務或溝通管道之滿意度次數分析表

滿意度	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	普通	未填	總和
個數	6	7	0	0	4	0	17
百分比	35.29%	41.18%	0.00%	0.00%	23.53%	0.00%	100.00%
*百分比	46.15%	53.85%	0.00%	0.00%			100.00%

註：\*此列是扣除未填及普通之人數後的百分比

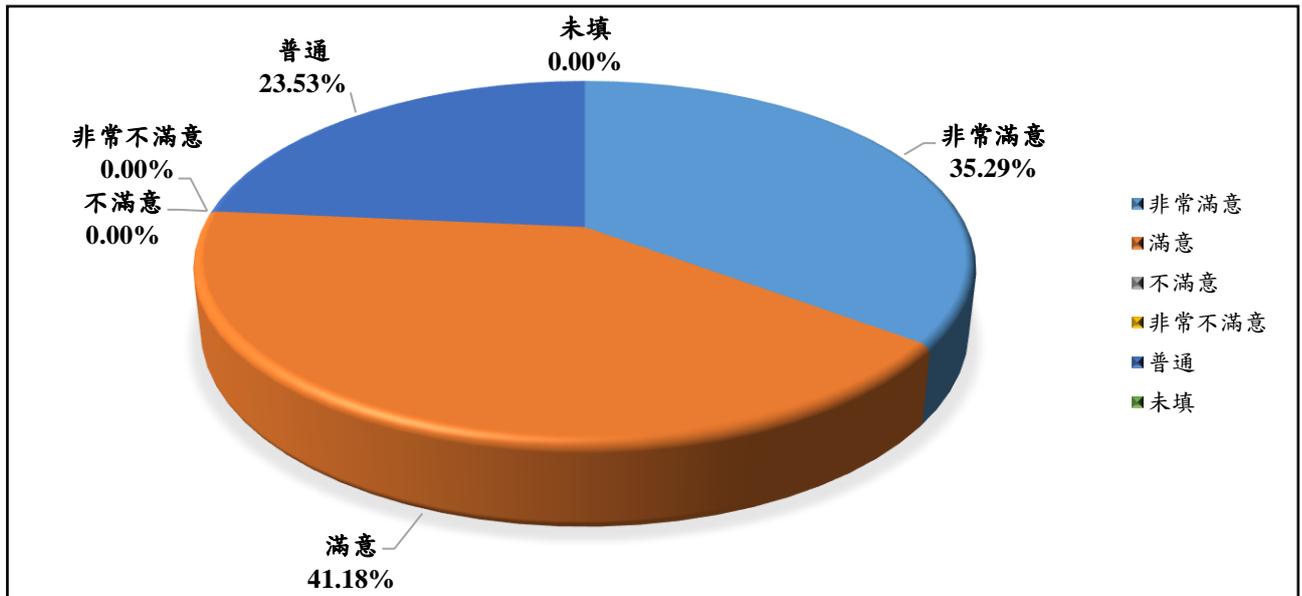


圖 3-2-14 對於臺灣通用電子地圖實體圖資申購客戶服務或溝通管道之滿意度圓餅圖

**(十二)曾使用過測繪中心國土測繪圖資服務雲網站  
(<http://maps.nlsc.gov.tw/>) 瀏覽臺灣通用電子地圖之次數分配情形**

表 3-2-15 和圖 3-15 顯示受訪者是否曾使用過中心國土測繪圖資服務雲網站 (<http://maps.nlsc.gov.tw/>) (以下簡稱服務雲網站) 瀏覽臺灣通用電子地圖之次數分析表，選擇是的受訪者約五成五(54.82%)，選擇否的受訪者約四成五(45.18%)。

表 3-2-15 是否曾使用過測繪中心國土測繪圖資服務雲網站瀏覽臺灣通用電子地圖之次數分析

表

	是	否	未填	總和
個數	91	75	0	166
百分比	54.82%	45.18%	0.00%	100.00%
*百分比	54.82%	45.18%		100.00%

註：\*此列是扣除未填後的百分比

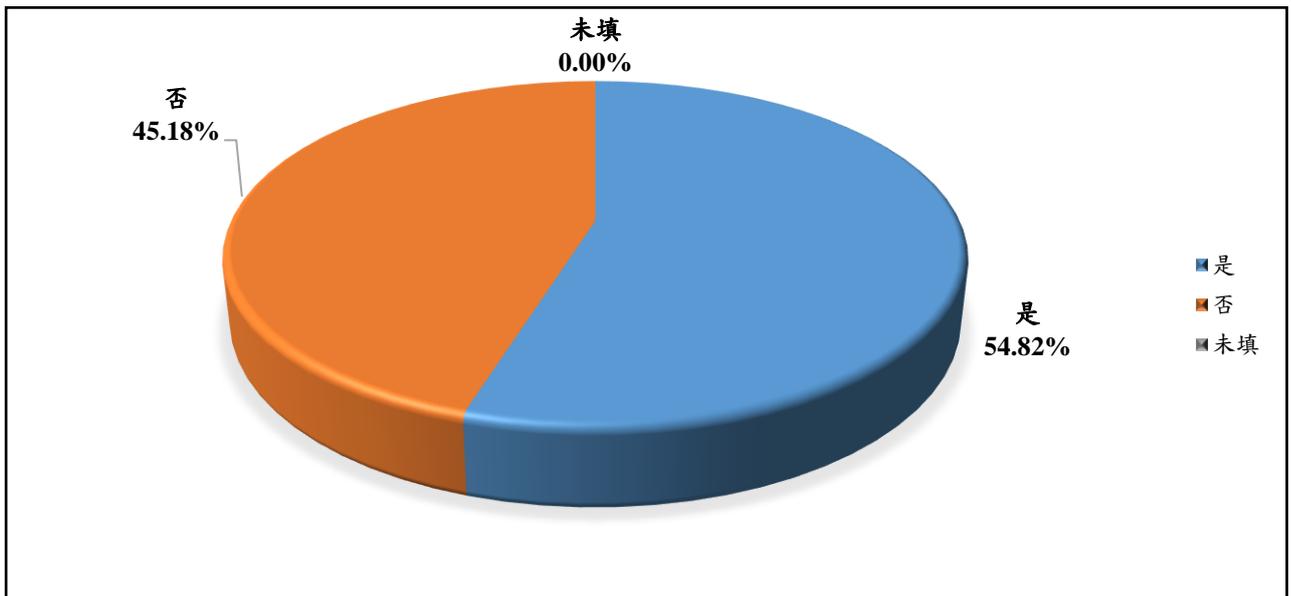


圖 3-2-15 是否曾使用過測繪中心國土測繪圖資服務雲網站瀏覽臺灣通用電子地圖圓餅圖

(十三) 對服務雲網站之臺灣通用電子地圖瀏覽速度的滿意度次數分配情形

表 3-2-16 和圖 3-2-16 顯示受訪者對服務雲網站之臺灣通用電子地圖瀏覽速度之滿意度次數分析表，認為非常滿意、滿意的受訪者約八成八(87.91%)，扣除未填及普通的人數後，認為非常滿意、滿意的受訪者約九成九(98.77%)。

表 3-2-16 對瀏覽速度之滿意度次數分析表

滿意度	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	普通	未填	總和
個數	23	57	1	0	10	0	91
百分比	25.27%	62.64%	1.10%	0.00%	10.99%	0.00%	100.00%
*百分比	28.40%	70.37%	1.23%	0.00%			100.00%

註：\*此列是扣除未填及普通之人數後的百分比

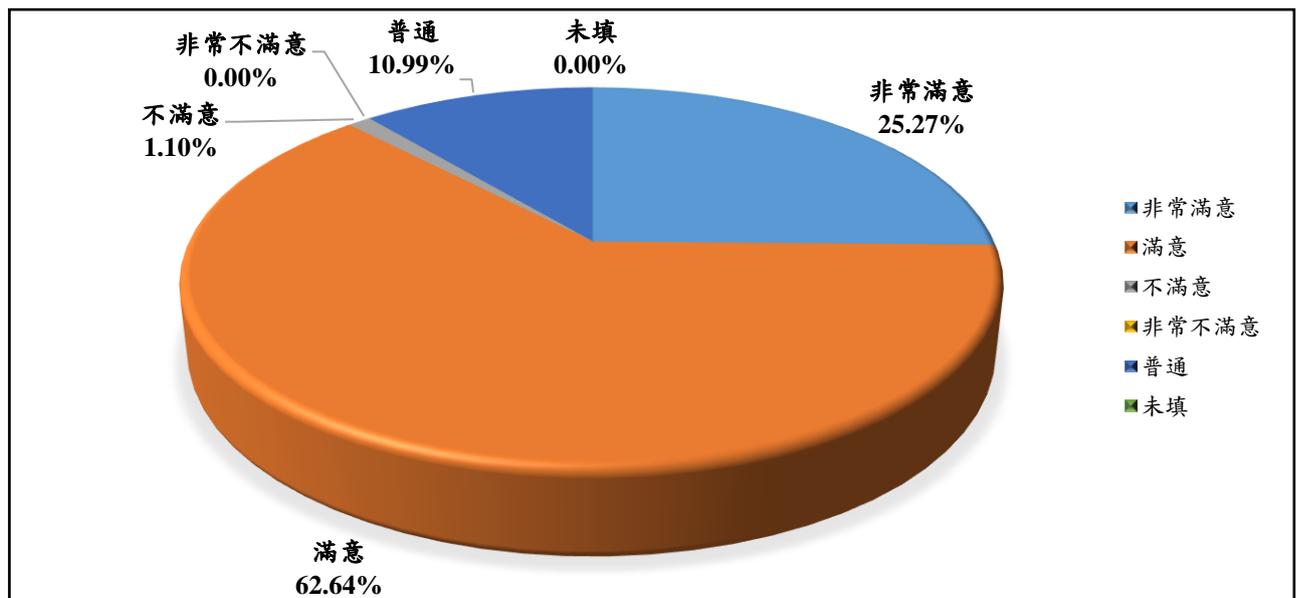


圖 3-2-16 對服務雲網站之臺灣通用電子地圖瀏覽速度之滿意度圓餅圖

(十四) 服務雲網站臺灣通用電子的地圖瀏覽操作便利性的滿意度次數分配情形

表 3-2-17 和圖 3-2-17 顯示受訪者對服務雲網站臺灣通用電子的地圖瀏覽操作便利性之滿意度次數分析表，認為非常滿意、滿意的受訪者約八成四(83.51%)，扣除未填及普通的人數後，認為非常滿意、滿意的受訪者約九成七(97.44%)。

表 3-2-17 對瀏覽操作便利性之滿意度次數分析表

滿意度	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	普通	未填	總和
個數	24	52	2	0	13	0	91
百分比	26.37%	57.14%	2.20%	0.00%	14.29%	0.00%	100.00%
*百分比	30.77%	66.67%	2.56%	0.00%			100.00%

註：\*此列是扣除未填及普通之人數後的百分比

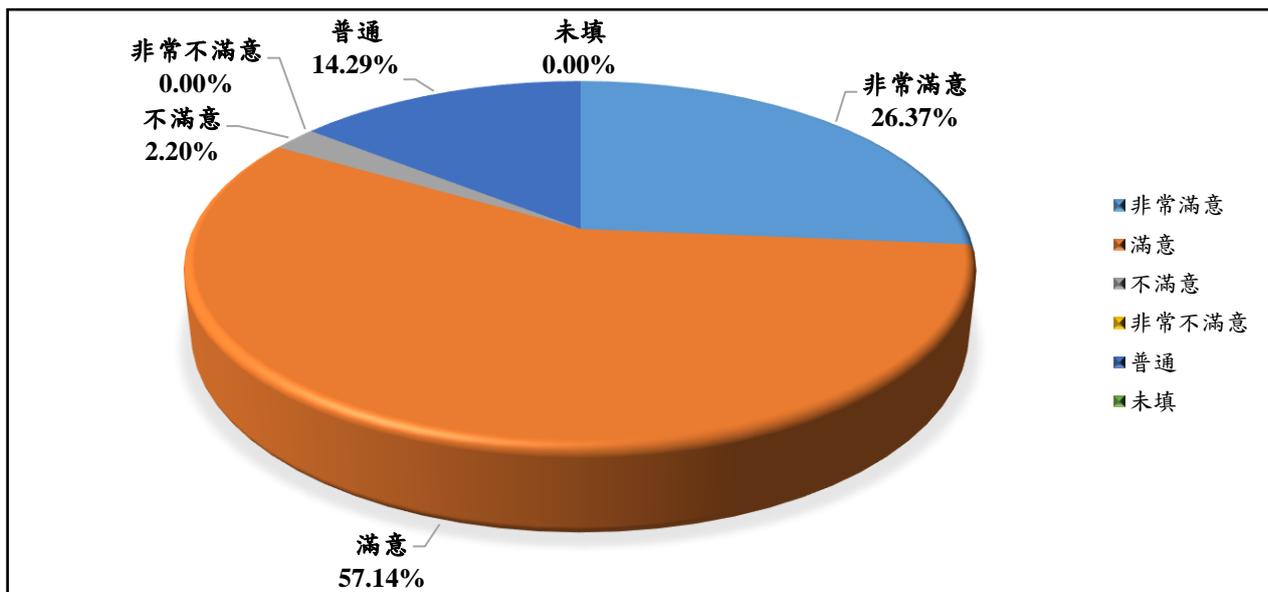


圖 3-2-17 對服務雲網站臺灣通用電子的地圖瀏覽操作便利性之滿意度圓餅圖

**(十五) 是否曾使用過服務雲網站之臺灣通用電子地圖圖資介接服務之次數分配情形**

表 3-2-18 和圖 3-2-18 顯示受訪者對是否曾使用過服務雲網站之臺灣通用電子地圖圖資介接服務之次數分析表，選擇是的受訪者約三成五(34.55%)，扣除未填，選擇否的受訪者約六成五(65.45%)。

表 3-2-18 是否曾使用過服務雲網站之臺灣通用電子地圖圖資介接服務之次數分析表

	是	否	未填	總和
個數	57	108	1	166
百分比	34.34%	65.06%	0.60%	100.00%
*百分比	34.55%	65.45%		100.00%

註：\*此列是扣除未填後的百分比

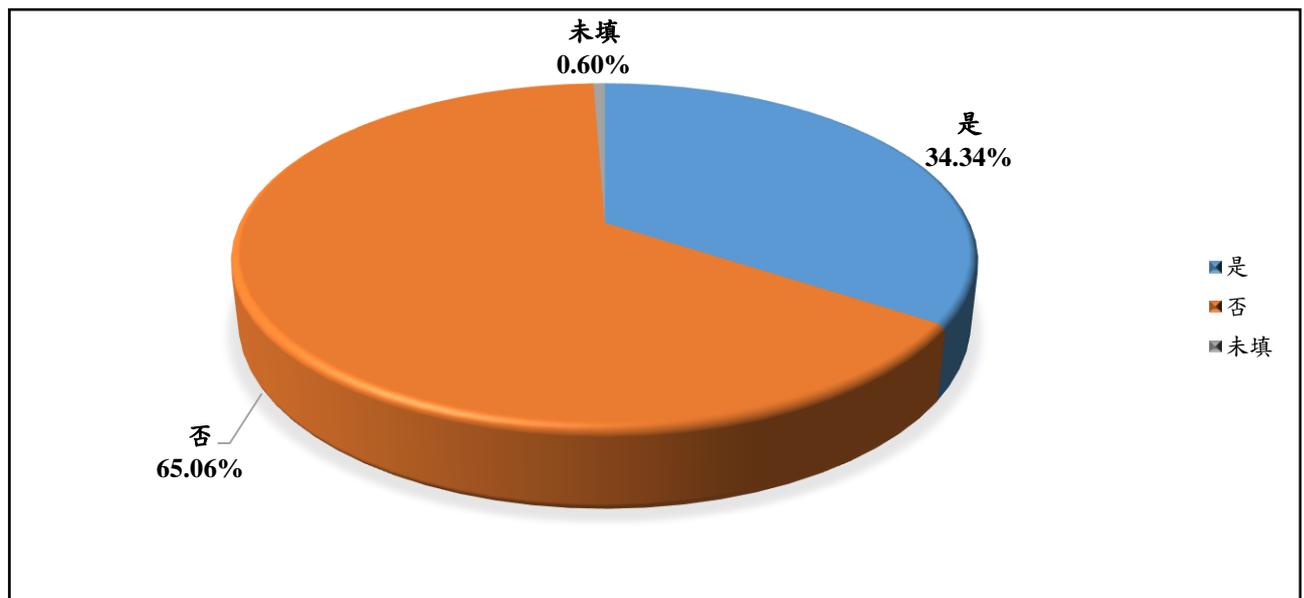


圖 3-2-18 是否曾使用過服務雲網站之臺灣通用電子地圖圖資介接服務圓餅圖

**(十六)對於服務雲網站之臺灣通用電子地圖圖資介接穩定度之滿意度次數分配情形**

表 3-2-19 和圖 3-2-19 顯示受訪者對於服務雲網站之臺灣通用電子地圖圖資介接穩定度之滿意度次數分析表，認為非常滿意、滿意的受訪者約八成六(85.96%)，扣除未填及普通的人數後，認為非常滿意、滿意的受訪者約達九成八(98.00%)。

表 3-2-19 對於服務雲網站之臺灣通用電子地圖圖資介接穩定度之滿意度次數分析表

滿意度	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	普通	未填	總和
個數	17	32	1	0	7	0	57
百分比	29.82%	56.14%	1.75%	0.00%	12.28%	0.00%	100.00%
*百分比	34.00%	64.00%	2.00%	0.00%			100.00%

註：\*此列是扣除未填及普通之人數後的百分比

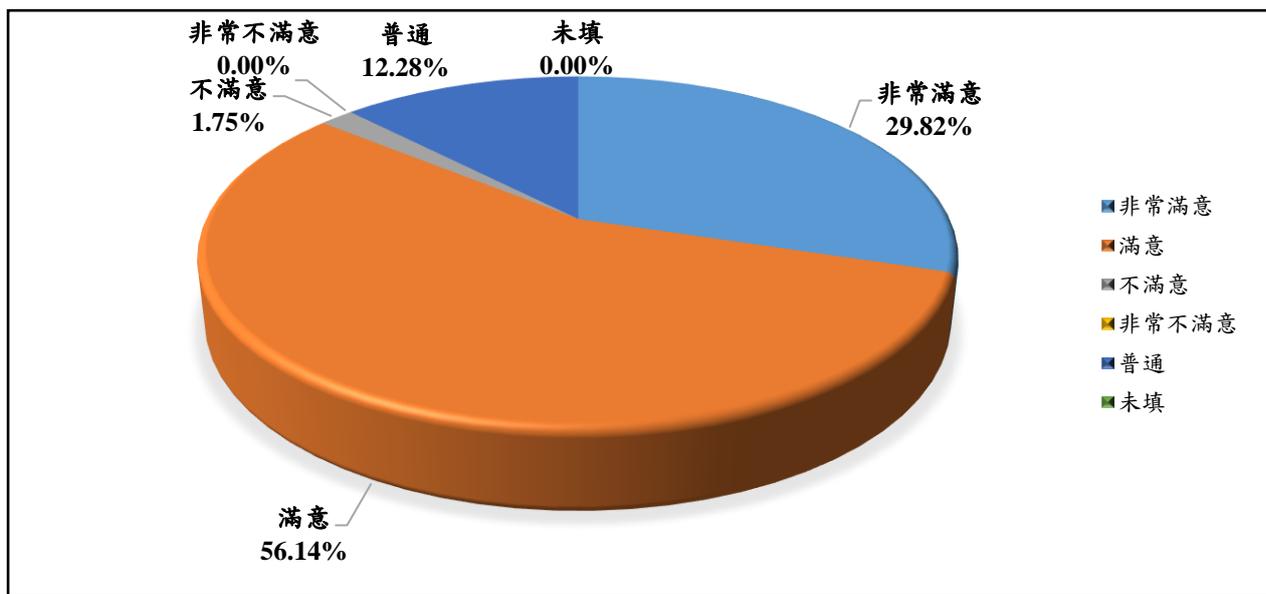


圖 3-2-19 對於服務雲網站之臺灣通用電子地圖圖資介接穩定度之滿意度圓餅圖

(十七)對服務雲網站之臺灣通用電子地圖圖資介接效能之滿意度次數分配情形

表 3-2-20 和圖 3-2-20 顯示受訪者對服務雲網站之臺灣通用電子地圖圖資介接效能之滿意度次數分析表，認為非常滿意、滿意的受訪者約八成六(85.96%)，扣除未作答及普通的人數後，認為非常滿意、滿意的受訪者達百分百(98.00%)。

表 3-2-20 對服務雲網站之臺灣通用電子地圖圖資介接效能之滿意度次數分析表

滿意度	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	普通	未填	總和
個數	17	32	1	0	7	0	57
百分比	29.82%	56.14%	1.75%	0.00%	12.28%	0.00%	100.00%
*百分比	34.00%	64.00%	2.00%	0.00%			100.00%

註：\*此列是扣除未填及普通之人數後的百分比

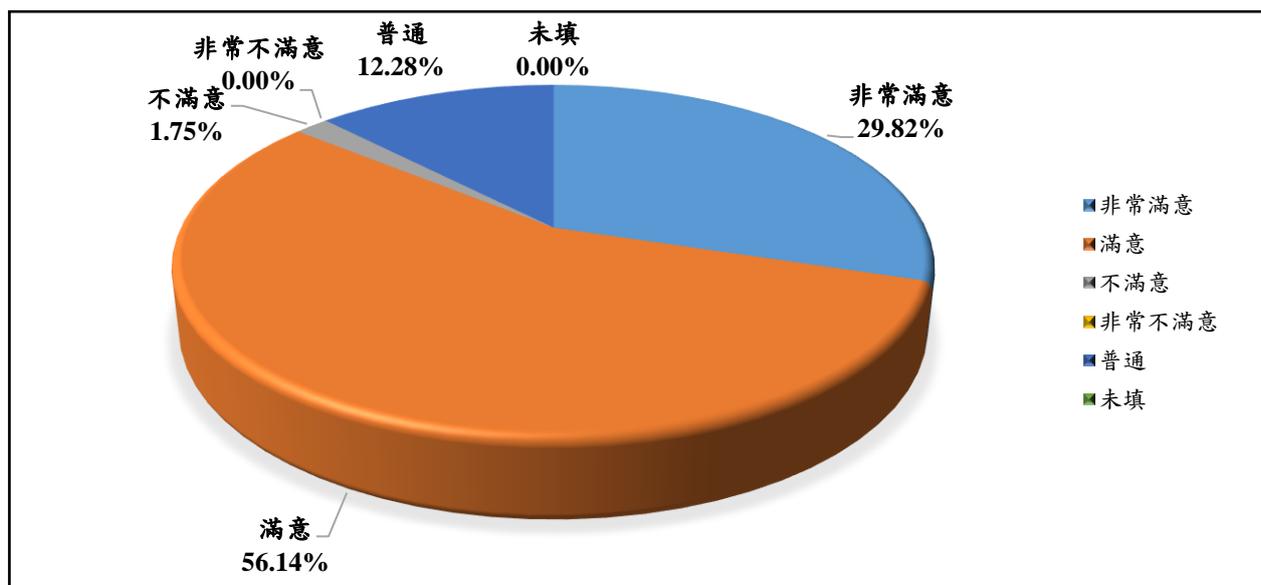


圖 3-2-20 對服務雲網站之臺灣通用電子地圖圖資介接效能之滿意度圓餅圖

### 三、受訪者建議

雖然使用者對於測繪中心的滿意度相當高，但仍有一些須加強改進的地方。茲彙總受訪者的建議(問卷題目 21)，整理如下，見表 3-2-21。

表 3-2-21 受訪者的建議

民生應用資料不足。
本處為提供民眾於平時或颱風期間查詢施工或停復水資訊，利用臺灣通用電子地圖作為施工及停復水資訊圖形化 GIS 系統底圖，另介接 TGOS 地址定位功能。因 105 年 9 月梅姬颱風期間，發生網頁圖磚無法連結情形(出現紅色圖磚)，造成民眾無法查詢停復水狀況，建議貴中心未來在颱風期間加大電子地圖網路服務流量。
台中市大甲區地圖位移過大，正確性不佳。
若能提供手機(平板)定位功能更加強大。
為什麼不能像 google map 那樣方便查詢，進入貴單位網址要找到地點，找半天也找不到，真的不知道要從哪個地方去找？
地圖更新速度請加快，至少每年年初能更新圖資至前一年度底資料。
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 更新速度不夠快，都市計畫通盤檢討或個案變更發布實施後，三個月應更新完成。</li> <li>2. 專業版地籍圖資除地號外，應可顯示面積及公私權屬比例。</li> </ol>

使用者分享臺灣通用電子地圖對於工作上的助益或小故事(問卷題目 22)，整理如下，見表 3-2-22。

表 3-2-22 使用者分享小故事

我曾短期代理土地管理業務，透過臺灣通用電子地圖查詢土地位置，周遭道路，正確度滿分，很感謝！
通用電子系統圖臺提供完整的基本底圖、圖面操作工具及多樣式的圖例說明，有助於業務上處理圖資作業之便利性。(聯絡電話：037-996100 401#)
圖籍公開對於處理決策有很大幫助，如路線規劃，救災回報等等決策更精準。謝謝你們。
吳國安 830 高雄市鳳山區瑞智街 138 巷 9 號 wu7032393@yahoo.com.tw 可以查詢變異點套圖，立即知道正確地點及位置。
本公司使用通用版電子地圖當作 GIS 底圖，準確度與更新皆在可接受範圍。
使用臺灣通用電子地圖協助現場會勘及標的核對對業務有事半功倍的效果。例如台 8 線土地在群山中使用衛星定位都稍有偏差，惟佐以地圖現場照片核對立即完成，非常方便。
可以更迅速得知更完備之地圖資訊，方便確認相關地目資訊，以後續進行空地空屋違反登革熱相關規定或確認非法棄置場址之圖資與地目相關資訊以進行裁罰，能更有效便捷進行後續裁處(李昭賢，臺南市環保局，臺南市新營區長榮路二段 78 號)。
找客戶所在地，準確許多。
比對都市計畫圖新闢道路及搜尋民眾通報位置時可以迅速找到，右鍵還能直接開啟 google 街景使用相當方便，工作效率提升很多，建議可以圖層多加上一些地標資料(商家等等)。craig.hsieh@msa.hinet.net
因任職於台中市大甲區農會放款部門，對於不動產估價報告地圖可直接使用，省去人工繪製的時間，方便又省時，感謝貴單位的努力。
讓我對於想查詢之圖資更快速取得，且不用擔心其正確性。
結合 web 版地政系統通知申請人以圖表示，優於文字敘述，倘能附加導航功能更棒。桃園地政事務所。
提供一般民眾識圖及帶位需求。
要爬山，到貴單位找地圖查詢，卻也找不到在哪裡。Eton@nhri.org.tw
路段及門牌位置相當清楚。
面對民眾質疑土地位置定位不明時，可利用電子地圖展示相關位置及週邊環境，提高說服力及可信度。
本科暑期工讀生從事本市閒置計畫道路用地清查占用列管，使用臺灣通用電子地圖對工作上有所助益。

## 四、結論(第 2 次調查)

由 2017 年 7 月第 2 次問卷調查中，所得之結論，在主題分析面的結果彙整如下：

1. 「使用成效」構面的滿意度方面：

在使用成效上，臺灣通用電子地圖圖資豐富度之滿意度為 97.88%(非常滿意 33.80%、滿意 64.08%)；圖資正確性之滿意度為 97.90%(非常滿意 25.17%、滿意 72.73%)；圖資更新頻率之滿意度為 98.53%(非常滿意 25.00%、滿意 73.53%)；圖資疑義回報處理結果之滿意度為 90.00%(非常滿意 50.00%、滿意 40.00%)；符合使用者需求之同意度為 98.49%(非常認同 28.57%、認同 69.92%)；有持續改進地圖內容提升時效性與正確性之同意度為 99.29%(非常認同 24.29%、認同 75.00%)；更新效率較其他地圖為佳之同意度為 94.87%(非常認同 22.22%、認同 72.65%)。

2. 「實體圖資供應」構面的滿意度方面：

對於申請臺灣通用電子地圖作業時程及效率之滿意度為 100%(非常滿意 26.67%、滿意 73.33%)；實體圖資申購客戶服務或溝通管道之滿意度為 100%(非常滿意 46.15%、滿意 53.85%)。

3. 「網站服務」構面的滿意度方面：

對服務雲網站之臺灣通電子地圖瀏覽速度之滿意度為 98.77%(非常滿意 28.40%、滿意 70.37%)；對服務雲網站臺灣通用電子的地圖瀏覽操作便利性之滿意度為 97.44%(非常滿意 30.77%、滿意 66.67%)。

4. 「圖資介接」構面的滿意度方面：

對服務雲網站之臺灣通用電子地圖圖資介接穩定度之滿意為 98.00%(非常滿意 34.00%、滿意 64.00%)；對服務雲網站之臺灣通用電子地圖圖資介接效能之滿意度 98.00%(非常滿意 34.00%、滿意 64.00%)。

## 五、建議(第 2 次調查)

就整體而言，受訪者對於各題的滿意度成績皆高達在九成五以上，滿意度成績皆頗高，而對於臺灣通用電子地圖圖資疑義回報處理結果的滿意程度，其滿意度成績則是較於偏低。若能更進一步改善其短處，相信在電子地圖使用、實體圖資、網站瀏覽、圖資介接構面的滿意度成績，必能更臻於完美。以下針對受訪者建議整理如下：

### (一) 操作介面宜升級成更容易上手

此地圖之使用者以政府機關之公務員為多數，但亦有個人及其他單位會因職務上的需要做使用，故操作介面上之設計應更加親民，且建議可於官方網站上放置圖文版下載及使用教學。

### (二) 設計 APP 版本提升使用率

目前臺灣通用電子地圖在使用上仍侷限於電腦，因此操作時易受限於時間與地點，建議可設計 APP 版本，利用人手一台的智慧型手機解決受限之問題，且可透過 APP 之熱門下載排行達到宣傳之效果，藉以提升使用率。

### (三) 於容易斷訊期間密切注意訊號

臺灣因地形關係，夏秋之際易受颱風影響，許多民眾會在該期間利用此地圖查詢施工及停復水資訊，因此在颱風時期須多加注意訊號問題，建議系統維護工程師應適時調整網路服務流量。

### (四) 提升圖資的更新速度

增加地圖更新的頻率，在都市計畫通盤檢討或個案變更發布實施後，更新地圖圖資，以便民眾進行查詢，獲得更新的資訊。

又從表 3-2-1 可以見得，問卷樣本多來自於政府機關及公營事業，佔了約七成五，且從表 3-2-2 可以看出得知管道主要是因教學、研討會等工作接觸，比例達到七成二。若能提升其他得知管道所佔比例，相信更可以提高臺灣通用電子地圖使用率。

## 肆、附錄

內政部國土測繪中心臺灣通用電子地圖  
106 年度服務滿意度調查(第 1 次問卷)

您好，本中心為了解使用者對「臺灣通用電子地圖」之使用狀況及滿意程度，以提升服務品質，敬請撥冗填寫以下問卷，您所填答之資料將作為日後本中心改進之寶貴參考，不會作為它用，感謝您的配合與指導。

內政部國土測繪中心 敬上

## 一、基本資料

1. 請問您屬於下列何種身分？

- 個人                      各級政府機關                      公營事業機構  
各級學校                      測繪業                      工程技術顧問公司  
資訊服務公司                      出版業                      法人團體  
其他

2. 請問您或貴單位是從何種管道得知「臺灣通用電子地圖」？（可複選）

- 網路搜尋                      社群網站                      工作接觸（公文、會議、教學、研討會等）  
他人介紹                      其他(簡述)\_\_\_\_\_

3. 請問您或貴單位使用「臺灣通用電子地圖」的用途為何？（可複選）

- 專案規劃                      學術用途                      公務使用  
瀏覽查詢                      其他(簡述)\_\_\_\_\_

## 二、臺灣通用電子地圖使用滿意度調查

4. 您或貴單位對於臺灣通用電子地圖圖資豐富度的滿意程度

- 非常滿意    滿意    普通    不滿意    非常不滿意

5. 您或貴單位對於臺灣通用電子地圖圖資正確性的滿意程度

- 非常滿意    滿意    普通    不滿意    非常不滿意

6. 您或貴單位對於臺灣通用電子地圖圖資更新頻率的滿意程度

- 非常滿意    滿意    普通    不滿意    非常不滿意

7. 您或貴單位是否使用過臺灣通用電子地圖圖資疑義回報(以 email、電話、國土測繪圖資 e 商城網站回報、臺灣通用電子地圖網站回報等)？

- 是                      否（若填否，請跳至第 9 題繼續作答）

8. 您或貴單位對於臺灣通用電子地圖圖資疑義回報處理結果的滿意程度
- 非常滿意    滿意    普通    不滿意    非常不滿意
9. 臺灣通用電子地圖內容能符合您的需求
- 非常認同    認同    普通    不認同    非常不認同
10. 臺灣通用電子地圖有持續改進地圖內容提升時效性與正確性
- 非常認同    認同    普通    不認同    非常不認同
11. 臺灣通用電子地圖更新效率較其他地圖（如 Google Map）為佳
- 非常認同    認同    普通    不認同    非常不認同

### 三、臺灣通用電子地圖實體圖資供應滿意度調查

12. 您或貴單位是否透過本中心國土測繪圖資 e 商城網站（<http://whgis.nlsc.gov.tw/>）線上、傳真、郵寄或臨櫃等方式申請過臺灣通用電子地圖實體圖資？
- 是                      否（若填否，請跳至第 15 題繼續作答）

13. 您或貴單位對於申請臺灣通用電子地圖作業時程及效率的滿意程度
- 非常滿意    滿意    普通    不滿意    非常不滿意
14. 您或貴單位對於臺灣通用電子地圖實體圖資申購客戶服務或溝通管道的滿意程度
- 非常滿意    滿意    普通    不滿意    非常不滿意

### 四、臺灣通用電子地圖網站服務滿意度調查

15. 您或貴單位是否曾使用過本中心國土測繪圖資服務雲網站（<http://maps.nlsc.gov.tw/>）（以下簡稱服務雲網站）瀏覽臺灣通用電子地圖？
- 是                      否（若填否，請跳至第 18 題繼續作答）
16. 您或貴單位對服務雲網站之臺灣通用電子地圖瀏覽速度的滿意程度
- 非常滿意    滿意    普通    不滿意    非常不滿意
17. 您或貴單位對服務雲網站臺灣通用電子地圖瀏覽操作便利性的滿意程度
- 非常滿意    滿意    普通    不滿意    非常不滿意
18. 您或貴單位是否曾使用過服務雲網站之臺灣通用電子地圖圖資介接服務？
- 是                      否（若填否，請跳至第 21 題繼續作答）
19. 您或貴單位對服務雲網站之臺灣通用電子地圖圖資介接穩定度的滿意程度
- 非常滿意    滿意    普通    不滿意    非常不滿意
20. 您或貴單位對服務雲網站之臺灣通用電子地圖圖資介接效能的滿意程度
- 非常滿意    滿意    普通    不滿意    非常不滿意

21. 以上各項如有圈選不滿意/不認同或非常不滿意/非常不認同者，還請敘述原因，並請不吝提供建議

---

---

22. 請您或貴單位分享使用臺灣通用電子地圖對於您工作上的助益或小故事 (請提供聯絡方式，將擇優贈送本中心宣導品)

---

---

---

問卷結束，謝謝您的填答!

## 內政部國土測繪中心臺灣通用電子地圖 106 年度服務滿意度調查(第 2 次問卷)

您好，本中心為了解使用者對「臺灣通用電子地圖」之使用狀況及滿意程度，以提升服務品質，敬請撥冗填寫以下問卷，所填答之資料將作為日後本中心改進之參考，不會挪作它用，感謝您的配合與指導。

內政部國土測繪中心 敬上

### 一、基本資料

1. 請問您屬於下列何種身分？

- |                                 |                                 |                                   |
|---------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 個人     | <input type="checkbox"/> 各級政府機關 | <input type="checkbox"/> 公營事業機構   |
| <input type="checkbox"/> 各級學校   | <input type="checkbox"/> 測繪業    | <input type="checkbox"/> 工程技術顧問公司 |
| <input type="checkbox"/> 資訊服務公司 | <input type="checkbox"/> 出版業    | <input type="checkbox"/> 法人團體     |
| <input type="checkbox"/> 其他     |                                 |                                   |

2. 請問您或貴單位是從何種管道得知「臺灣通用電子地圖」？（可複選）

- |                               |                                      |  |
|-------------------------------|--------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 網路搜尋 | <input type="checkbox"/> 社群網站        | <input type="checkbox"/> 工作接觸（公文、會議、教學、研討會等） |
| <input type="checkbox"/> 他人介紹 | <input type="checkbox"/> 其他(簡述)_____ |  |

3. 請問您或貴單位使用「臺灣通用電子地圖」的用途為何？（可複選）

- |                               |                                      |                               |
|-------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 專案規劃 | <input type="checkbox"/> 學術用途        | <input type="checkbox"/> 公務使用 |
| <input type="checkbox"/> 瀏覽查詢 | <input type="checkbox"/> 其他（簡述）_____ |                               |

### 三、臺灣通用電子地圖使用滿意度調查

4. 您或貴單位對於臺灣通用電子地圖圖資豐富度的滿意程度

- 非常滿意    滿意    普通    不滿意    非常不滿意

5. 您或貴單位對於臺灣通用電子地圖圖資正確性的滿意程度

- 非常滿意    滿意    普通    不滿意    非常不滿意

6. 臺灣通用電子地圖透過收集重大道路、地標或使用者回報之圖資異動訊息，辦理局部區域動態更新，提升更新效率，您或貴單位對於臺灣通用電子地圖圖資更新頻率的滿意程度

- 非常滿意    滿意    普通    不滿意    非常不滿意

（請翻下頁繼續作答）

7. 您或貴單位是否使用過臺灣通用電子地圖圖資疑義回報(以 email、電話、國土測繪圖資服務雲網站回報、國土測繪圖資 e 商城網站回報、臺灣通用電子地圖網站回報等)?

是 否 (若填否, 請跳至第 9 題繼續作答)

8. 使用者回報圖資異動訊息皆已依序建檔並列管處理進度, 您或貴單位對於臺灣通用電子地圖圖資疑義回報處理結果的滿意程度

非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

9. 臺灣通用電子地圖內容能符合您的需求

非常認同 認同 普通 不認同 非常不認同

10. 臺灣通用電子地圖有持續改進地圖內容提升時效性與正確性

非常認同 認同 普通 不認同 非常不認同

11. 臺灣通用電子地圖更新效率較其他地圖 (如 Google Map) 為佳

非常認同 認同 普通 不認同 非常不認同

### 三、臺灣通用電子地圖實體圖資供應滿意度調查

12. 您或貴單位是否透過本中心國土測繪圖資 e 商城網站 (<http://whgis.nlsc.gov.tw/>) 線上、傳真、郵寄或臨櫃等方式申請過臺灣通用電子地圖實體圖資?

是 否 (若填否, 請跳至第 15 題繼續作答)

13. 您或貴單位對於申請臺灣通用電子地圖作業時程及效率的滿意程度

非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

14. 本中心將主動通知客戶(曾經申購者)圖資更新訊息, 並提供 1 年內重大道路、地標局部更新免費圖資保固, 您或貴單位對於臺灣通用電子地圖實體圖資申購客戶服務或溝通管道的滿意程度

非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

### 四、臺灣通用電子地圖網站服務滿意度調查

15. 您或貴單位是否曾使用過本中心國土測繪圖資服務雲網站 (<http://maps.nlsc.gov.tw/>) (以下簡稱服務雲網站) 瀏覽臺灣通用電子地圖?

是 否 (若填否, 請跳至第 18 題繼續作答)

16. 您或貴單位對服務雲網站之臺灣通用電子地圖瀏覽速度的滿意程度

非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

(請翻下頁繼續作答)

17. 您或貴單位對服務雲網站臺灣通用電子地圖瀏覽操作便利性的滿意程度

非常滿意    滿意    普通    不滿意    非常不滿意

18. 您或貴單位是否曾使用過服務雲網站之臺灣通用電子地圖圖資介接服務？

是    否（若填否，請跳至第 21 題繼續作答）

19. 您或貴單位對服務雲網站之臺灣通用電子地圖圖資介接穩定度的滿意程度

非常滿意    滿意    普通    不滿意    非常不滿意

20. 您或貴單位對服務雲網站之臺灣通用電子地圖圖資介接效能的滿意程度

非常滿意    滿意    普通    不滿意    非常不滿意

21. 以上各項如有圈選不滿意/不認同或非常不滿意/非常不認同者，還請敘述原因，並請不吝提供建議

---

22. 請您或貴單位分享使用臺灣通用電子地圖對於您工作上的助益或小故事（請提供聯絡方式，將擇優贈送本中心宣導品）

---

---

問卷結束，謝謝您的填答！