

臺中市東勢地政事務所

104年上半年度

為民服務
問卷調查
分析報告

目錄

一、 調查名稱	02
二、 調查目的	02
三、 調查概述	02
(一)調查期間	02
(二)調查內容	02
(三)調查對象	02
(四)調查方式	02
(五)資料處理	02
四、 調查結果之分析與檢討	03
(一)信度分析	03
(二)效度分析	03
(三)受訪者基本資料	03
(四)滿意度分析	07
五、 調查結果之比較分析	19
六、 民眾建議事項	21

一、 調查名稱

臺中市東勢地政事務所為民服務問卷調查。

二、 調查目的

為了解來所洽公民眾及地政士對於本所綜合表現之滿意度，特別設計紙本問卷以提供洽公民眾及地政士現場填寫，並將調查結果作為未來改進之依據。

三、 調查概述

(一) 調查期間：104 年 4 月 27 日至 104 年 5 月 8 日。

(二) 調查內容

針對本所各項環境標示、環境整潔、配戴識別證、單一窗口服務、本所提供資訊信賴度、整體服務品質一致度、臨櫃業務辦理速度、人員服務態度、人員知識專業度、個人權益告知程度、服務禮儀、服務主動程度等項目做滿意度調查，讓受訪者以不具名方式用紙本問卷作答。

(三) 調查對象：調查期間至本所洽公之民眾、地政士、地政從業人員與公務員等。

(四) 調查方式

採全面普查，由第一線服務人員或志工提供紙本問卷調查表供洽公之民眾、地政士、地政從業人員與公務員填寫。

(五) 資料處理

本調查表共發出 300 份，回收 282 份，回收率 94.33%，本次調查信心水準誤差為 $\pm 6\%$ 。回收問卷中計有 29 份為拒絕填寫，拒填主要原因為沒時間或不識字，故有效問卷計 253 份。

四、調查結果之分析與檢討

(一) 信度分析

整體的信度為 0.994，大於 0.7 代表此量表構面知問卷具有良好的信度。

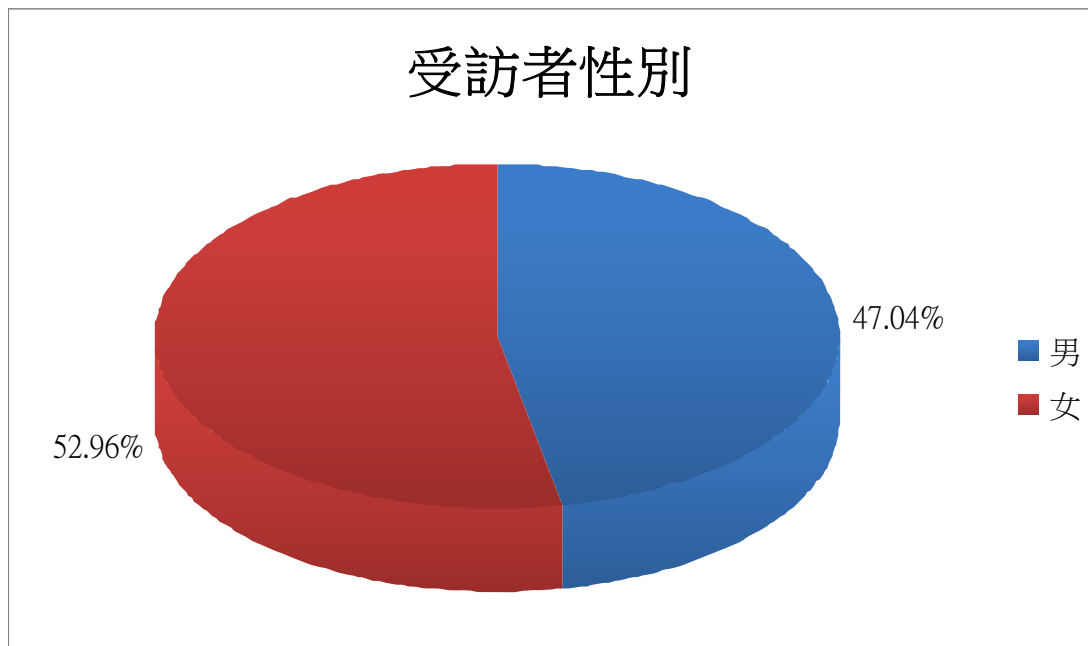
(二) 效度分析

本問卷採 Pearson 相關，Pearson 相關係數皆大於 0.9，表示本問卷的效度相當高。

(三) 受訪者基本資料

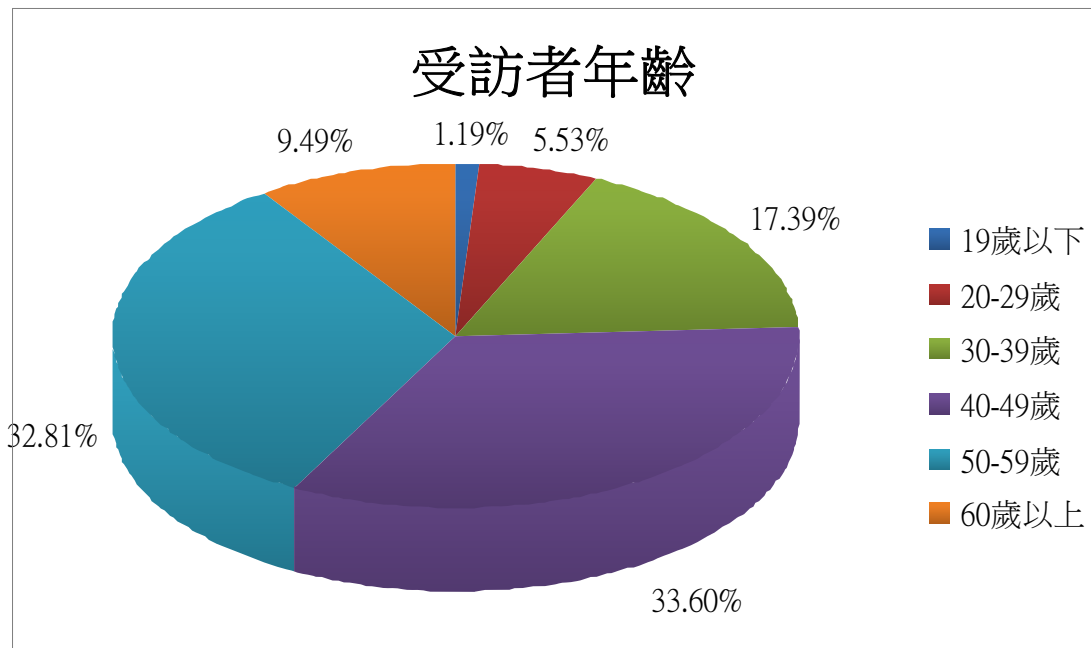
1. 性別

性別	人數	比例
男	119	47.04%
女	134	52.96%



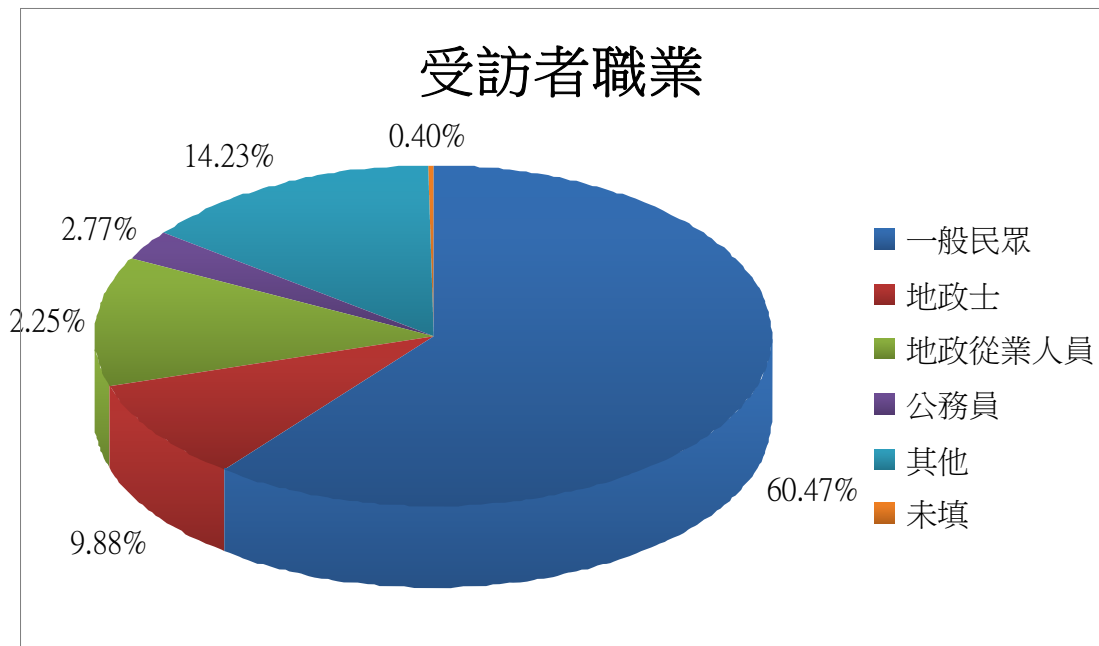
2. 年齡

年齡	人數	比例
19 歲以下	3	1.19%
20-29 歲	14	5.53%
30-39 歲	44	17.39%
40-49 歲	85	33.60%
50-59 歲	83	32.81%
60 歲以上	24	9.49%



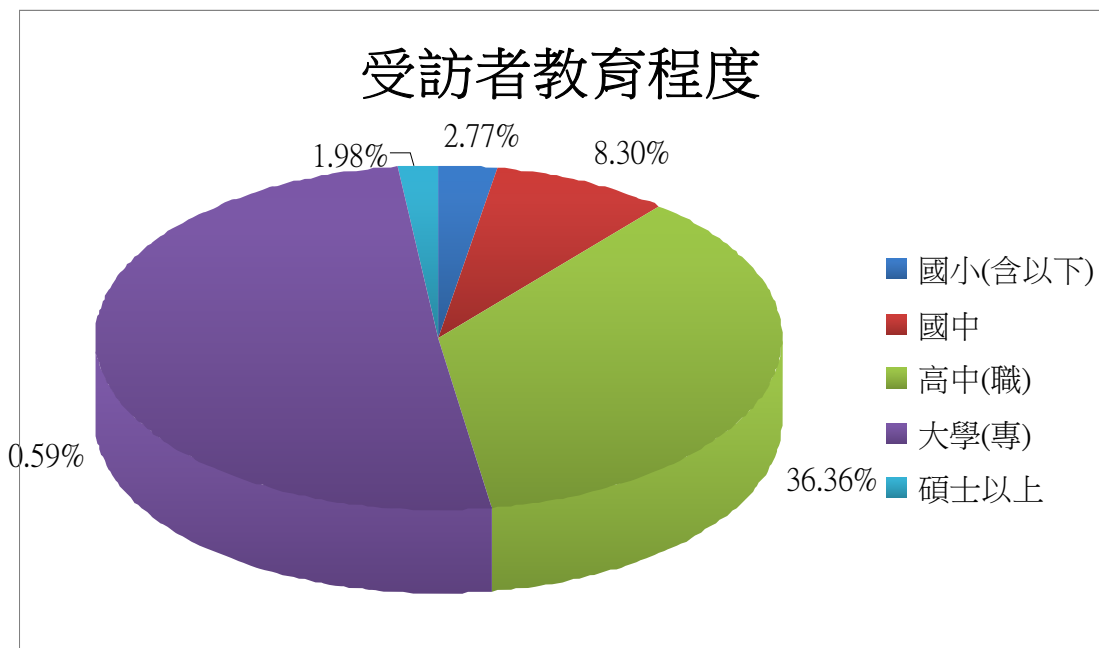
3. 職業

職業	人數	比例
一般民眾	153	60.47%
地政士	25	9.88%
地政從業人員	31	12.25%
公務員	7	2.77%
其他	36	14.23%
未填	1	0.40%



4. 教育程度

教育程度	人數	比例
國小(含以下)	7	2.77%
國中	21	8.30%
高中(職)	92	36.36%
大學(專)	128	50.59%
碩士以上	5	1.98%

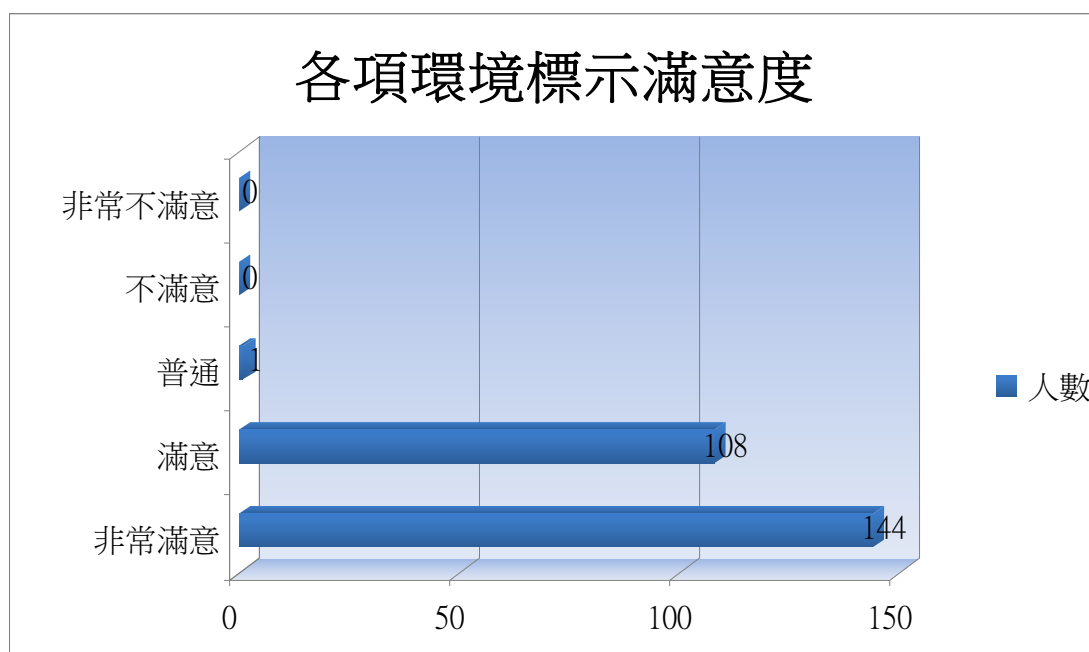


(四) 滿意度分析

1. 您對本所各項標示設置的滿意度

對本所各項標示的滿意度中非常滿意達 56.92%；滿意達 42.69%；普通佔 0.40%，可見大部分民眾本所標示設置清晰，能夠清楚指引。

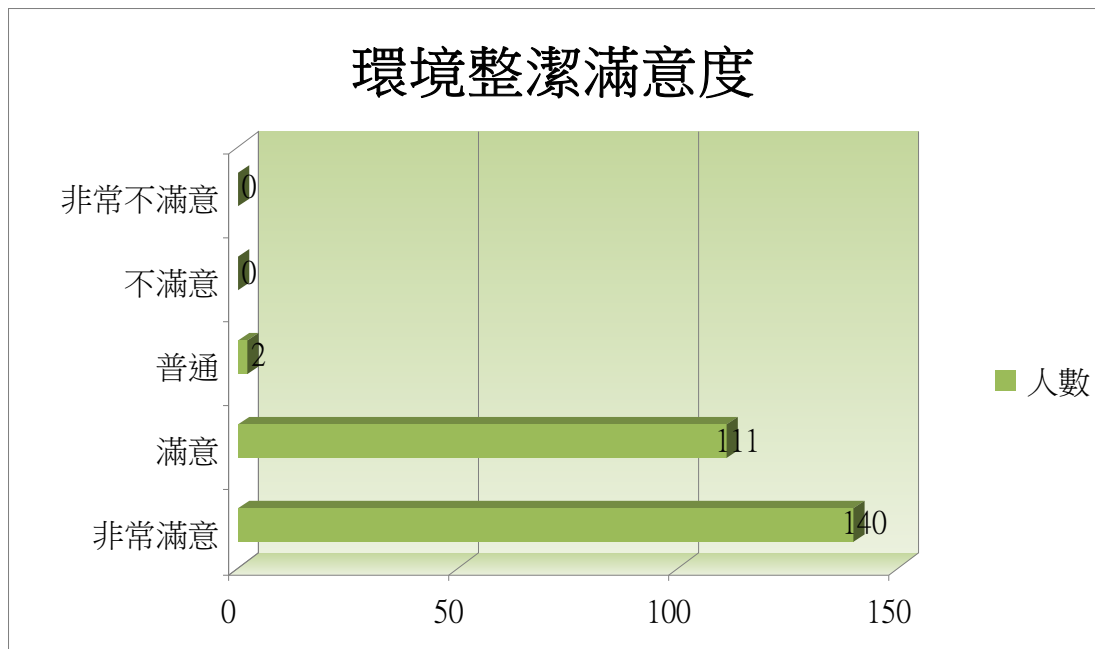
選項	人數	比例
非常滿意	144	56.92%
滿意	108	42.69%
普通	1	0.40%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%



2. 您對本所環境整潔的滿意度

對本所環境整潔的滿意度中非常滿意達 55.34%、滿意達 43.87%；普通佔 0.79%，可見大多民眾對本所環境整潔滿意度達心目水準以上。

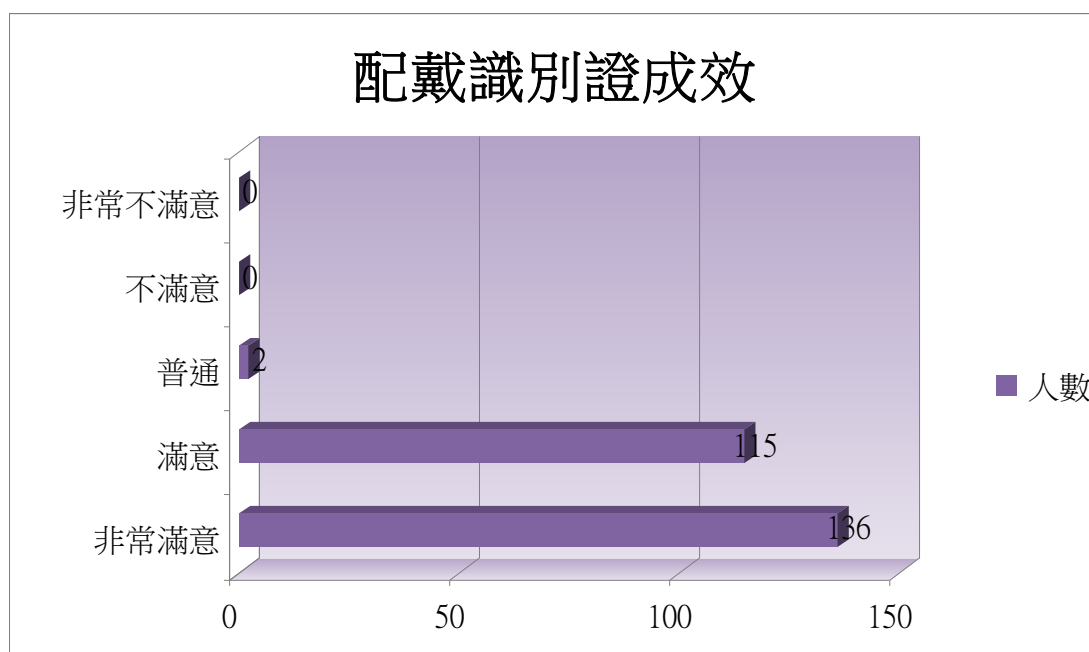
選項	人數	比例
非常滿意	140	55.34%
滿意	111	43.87%
普通	2	0.79%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%



3. 您對本所施行配戴識別證的成效

對本所施行配戴識別證的成效中非常滿意達 53.75%；滿意達 45.45%；普通佔 0.79%，可見大多民眾認為本所施行配戴識別證頗有成效。

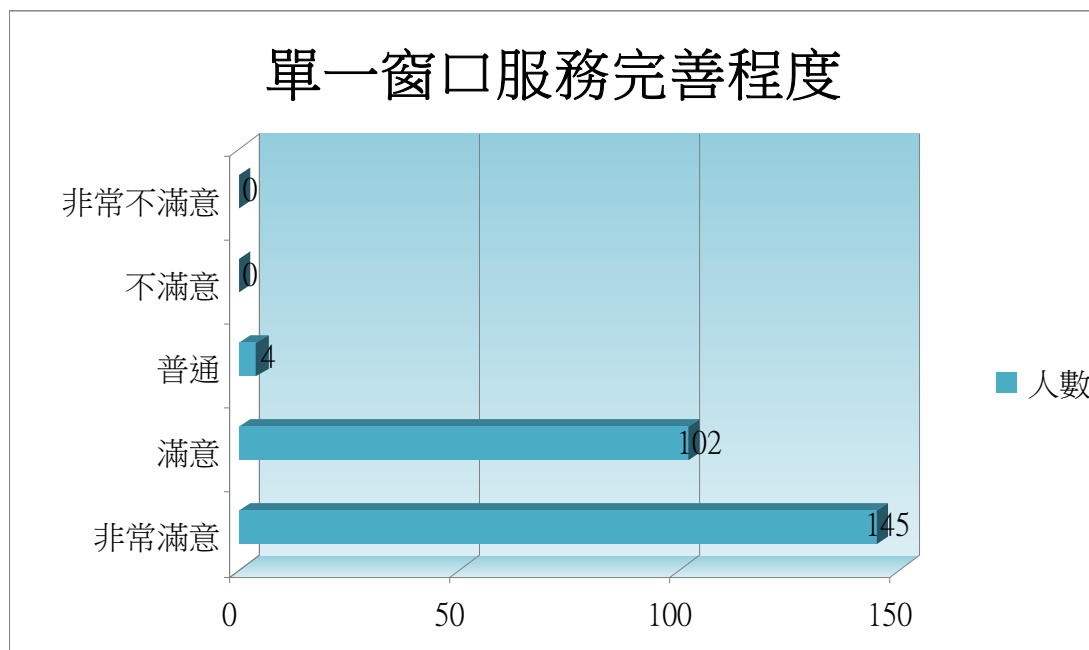
選項	人數	比例
非常滿意	136	53.75%
滿意	115	45.45%
普通	2	0.79%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%



4. 您對本所單一窗口服務的完善程度

此項調查有 2 位未填答，扣除未填答人數後，非常滿意達 57.77%；滿意達 40.64%；普通佔 1.59%，顯見民眾認為本所單一窗口服務頗為完善，但還有再進一步之空間。

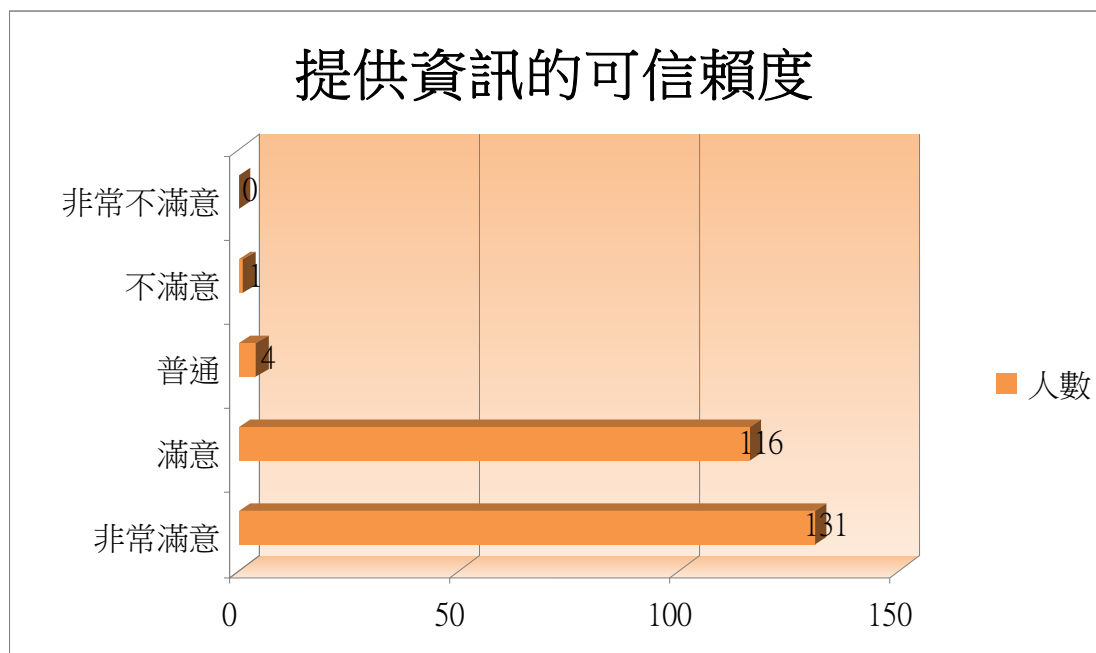
選項	人數	比例
非常滿意	145	57.31%
滿意	102	40.32%
普通	4	1.58%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%
未填	2	0.79%



5. 您對本所整體提供資訊的可信賴程度

此項調查有 1 位未填答，扣除未填答人數後，非常滿意達 51.98%；滿意達 46.03%；普通佔 1.59%；不滿意佔 0.40%，可見大多民眾認為本所提供的資訊與真實情況是相符、可信賴的。

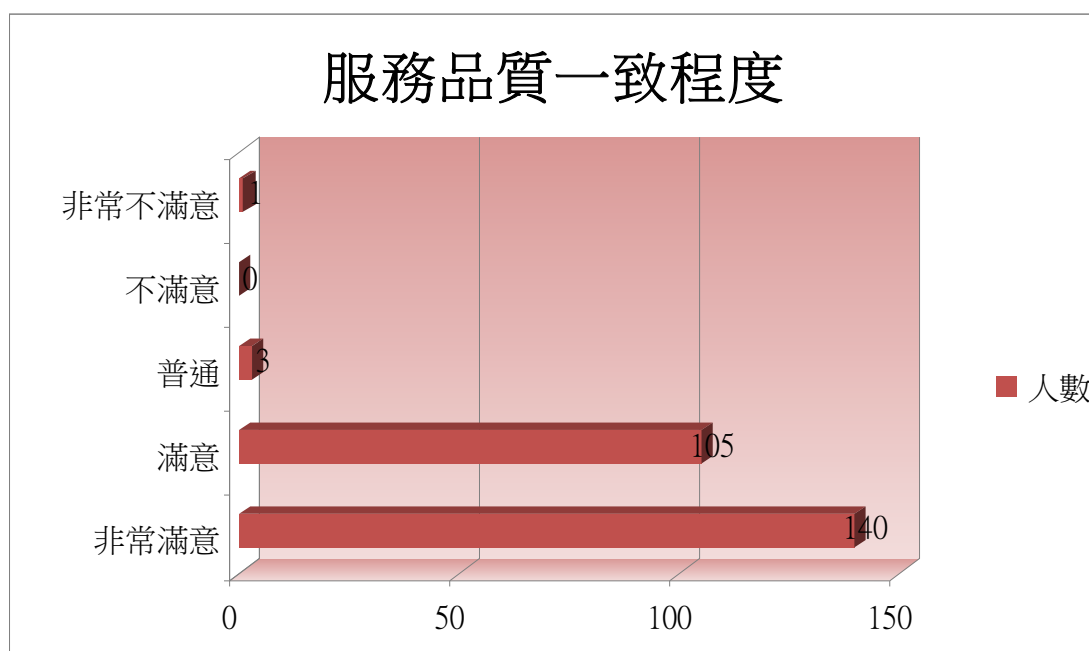
選項	人數	比例
非常滿意	131	51.78%
滿意	116	45.85%
普通	4	1.58%
不滿意	1	0.40%
非常不滿意	0	0.00%
未填	1	0.40%



6. 您對本所整體服務品質的一致程度

此項調查有 4 位未填答，扣除未填答人數後，非常滿意達 56.22%；滿意達 42.17%；普通佔 1.20%；非常不滿意佔 0.41%，大部分民眾認為本所的服務品質具有一致性。

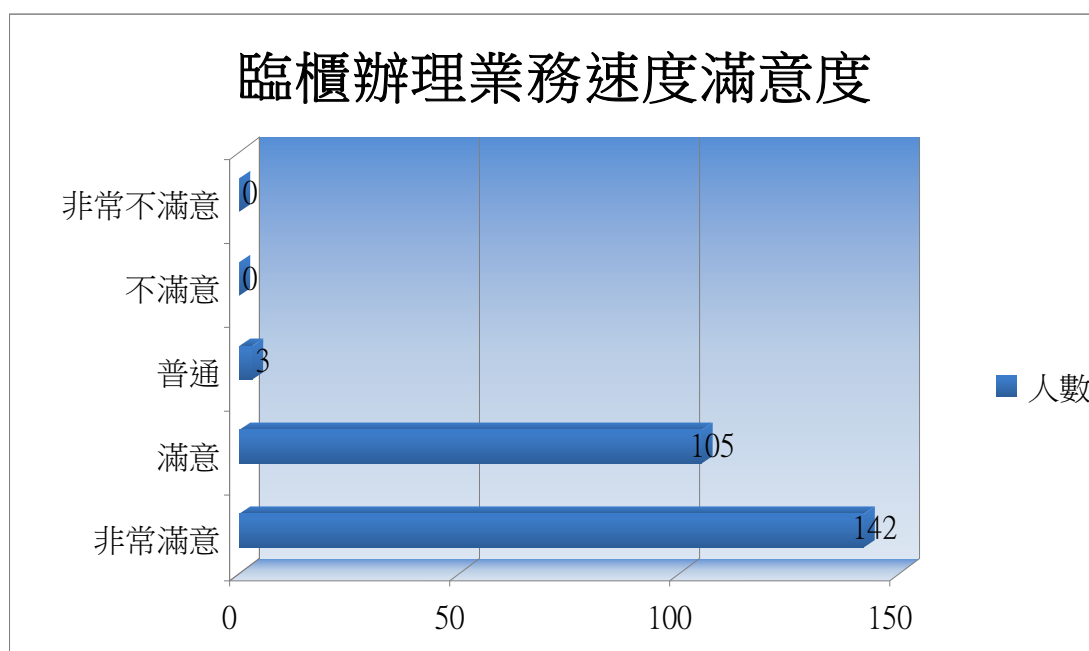
選項	人數	比例
非常滿意	140	55.34%
滿意	105	41.50%
普通	3	1.19%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	1	0.40%
未填	4	1.58%



7. 您對本所臨櫃業務辦理速度的滿意度

此項調查有 3 位未填答，扣除未填答人數後，非常滿意達 56.8%；滿意達 42.0%；普通佔 1.2%，可見民眾皆認為本所的臨櫃業務辦理速度有達到心目中標準。

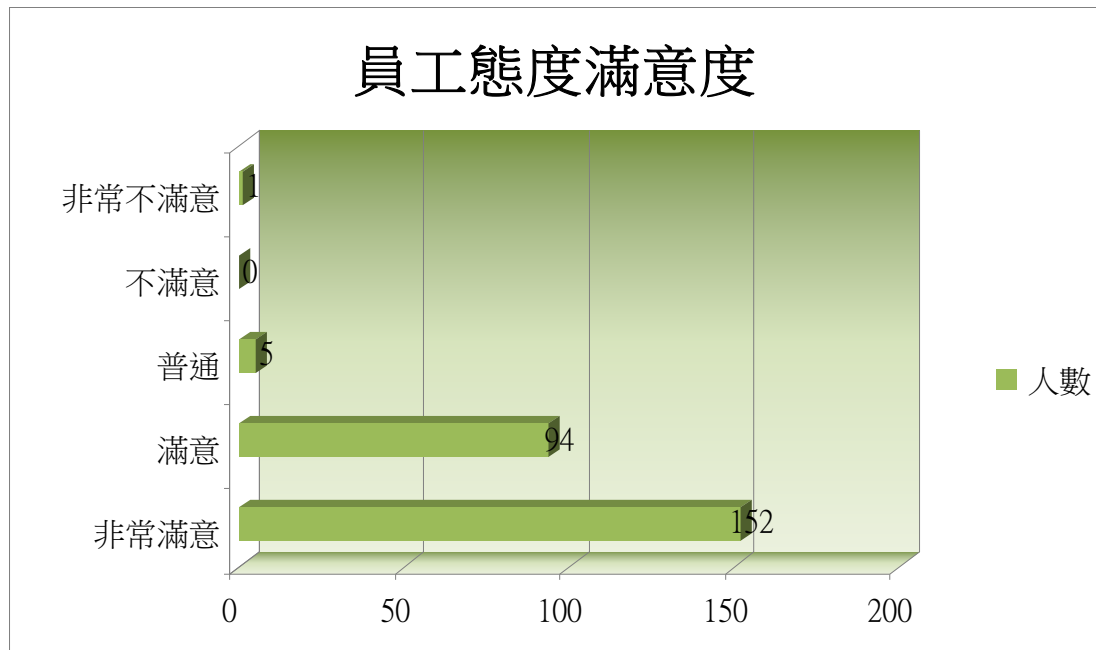
選項	人數	比例
非常滿意	142	56.13%
滿意	105	41.50%
普通	3	1.19%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%
未填	3	1.19%



8. 您對本所員工協助辦理業務或解答之態度的滿意度

此項調查有 1 位未填答，扣除未填答人數後，非常滿意達 60.32%；滿意達 37.30%；普通佔 1.98%；非常不滿意佔 0.40%，大多民眾對本所員工服務態度抱持肯定。

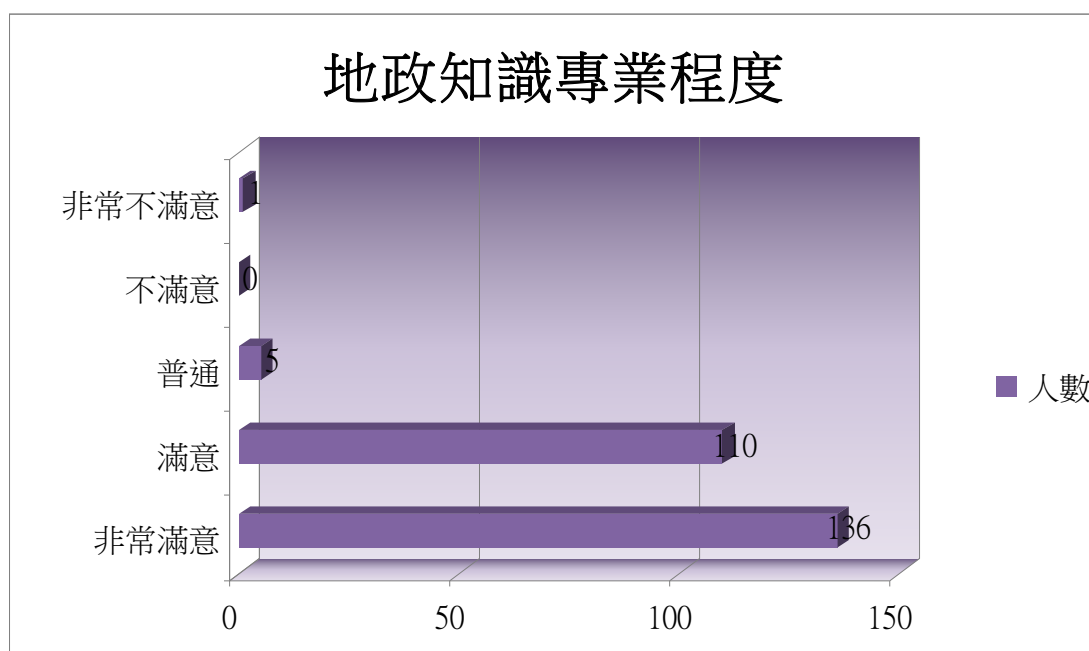
選項	人數	比例(問卷總數)
非常滿意	152	60.08%
滿意	94	37.15%
普通	5	1.98%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	1	0.40%
未填	1	0.40%



9. 您對本所員工地政知識的專業度

此項調查有 1 位未填答，扣除未填答人數後，非常滿意達 53.97%；滿意達 43.65%；普通佔 1.98%；非常不滿意佔 0.40%，大多民眾認為本所員工地政知識足夠專業。

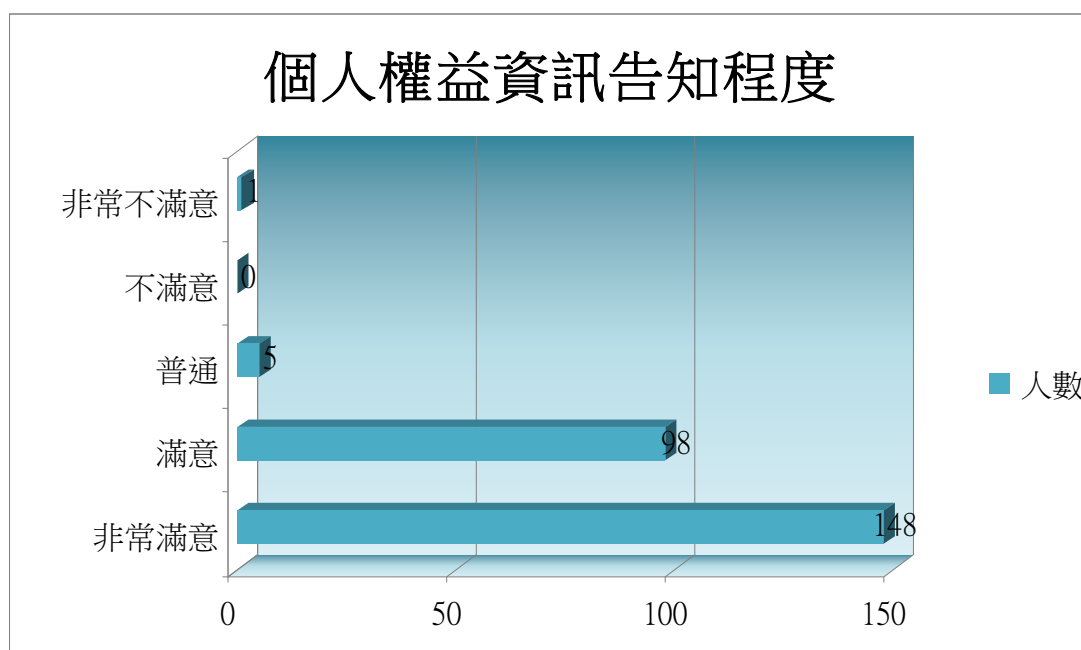
選項	人數	比例(問卷總數)
非常滿意	136	53.75%
滿意	110	43.48%
普通	5	1.98%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	1	0.40%
未填	1	0.40%



10.您對本所有關個人權益資訊的告知程度

此項調查有 1 位未填答，扣除未填答人數後，非常滿意達 58.73%；滿意達 38.89%；普通佔 1.98%；非常不滿意佔 0.40%，大多民眾認為本所有確實告知個人權益資訊。

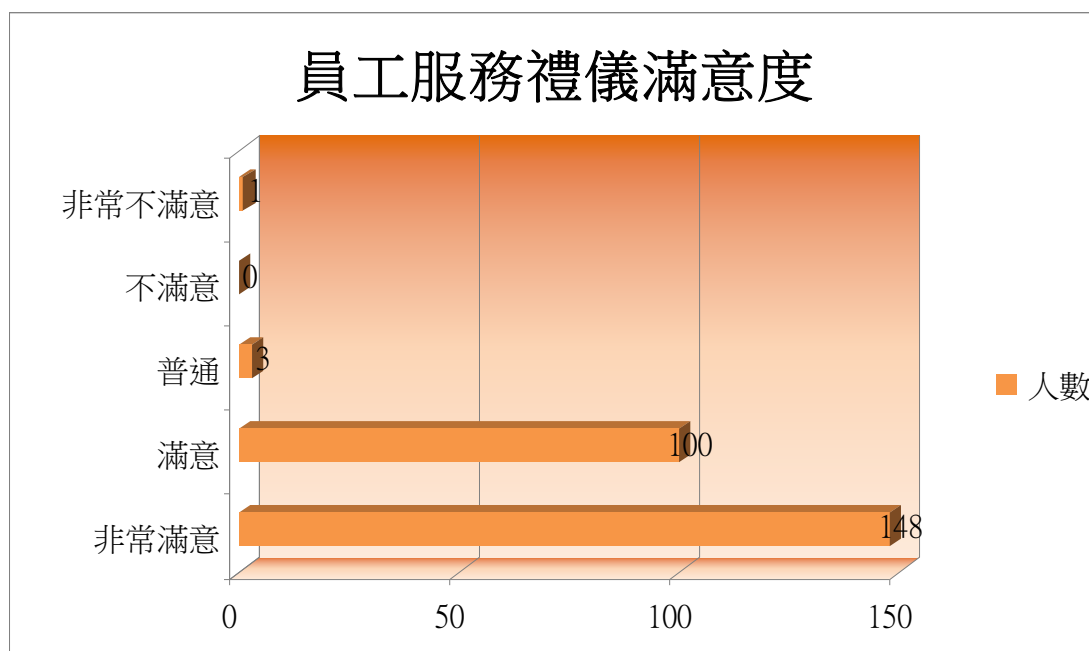
選項	人數	比例(問卷總數)
非常滿意	148	58.50%
滿意	98	38.74%
普通	5	1.98%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	1	0.40%
未填	1	0.40%



11.您對本所員工服務禮儀的滿意度

此項調查有 1 位未填答，扣除未填答人數後，非常滿意達 58.73%；滿意達 39.68%；普通佔 1.19%；非常不滿意佔 0.40%，大部分民眾認為本所員工服務禮儀良好。

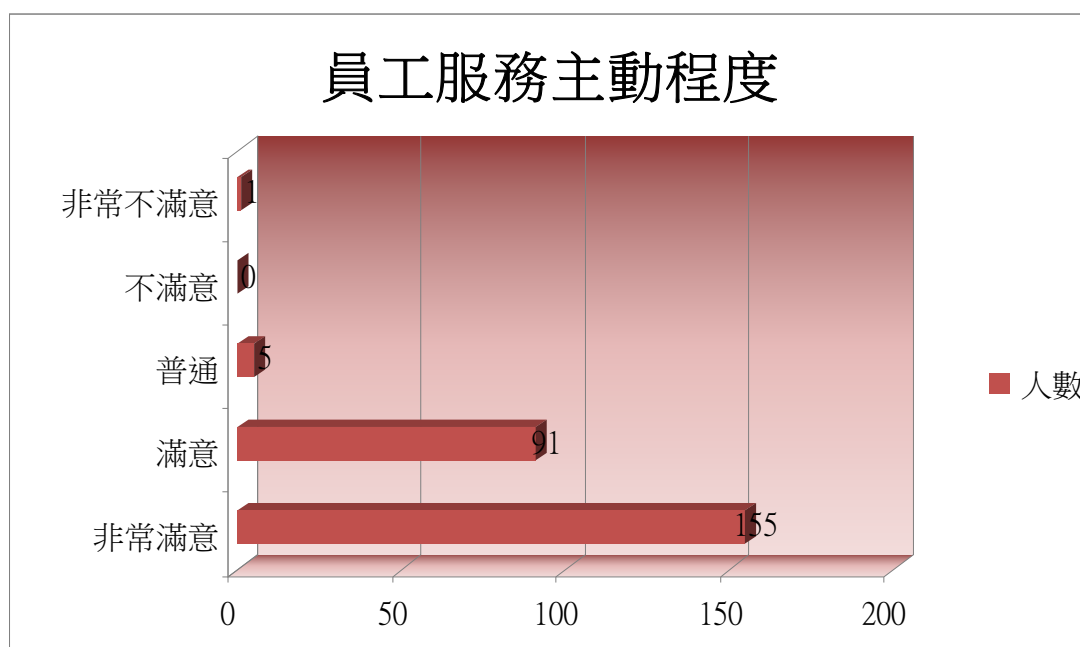
選項	人數	比例(問卷總數)
非常滿意	148	58.50%
滿意	100	39.53%
普通	3	1.19%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	1	0.40%
未填	1	0.40%



12.您對本所員工服務的主動程度

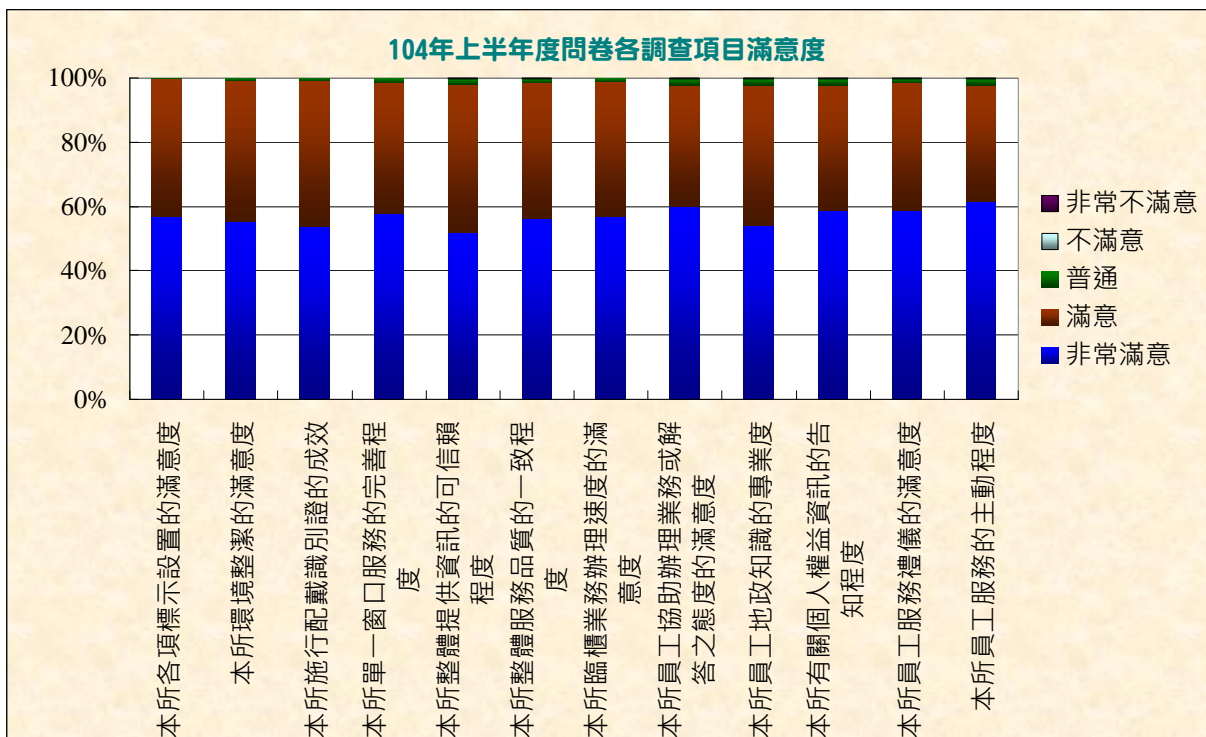
項調查有 1 位未填答，扣除未填答人數後，非常滿意達 61.50%；滿意達 36.11%；普通佔 1.98%；非常不滿意佔 0.41%，大部分民眾認為本所員工有主動服務。

選項	人數	比例(問卷總數)
非常滿意	155	61.26%
滿意	91	35.97%
普通	5	1.98%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	1	0.40%
未填	1	0.40%



五、 調查結果之分析

項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未填寫	合計
本所各項標示設置的滿意度	144	108	1	0	0	0	253
本所環境整潔的滿意度	140	111	2	0	0	0	253
本所施行配戴識別證的成效	136	115	2	0	0	0	253
本所單一窗口服務的完善程度	145	102	4	0	0	2	253
本所整體提供資訊的可信賴程度	131	116	4	1	0	1	253
本所整體服務品質的一致程度	140	105	3	0	1	4	253
本所臨櫃業務辦理速度的滿意度	142	105	3	0	0	3	253
本所員工協助辦理業務或解答之態度的滿意度	152	94	5	0	1	1	253
本所員工地政知識的專業度	136	110	5	0	1	1	253
本所有關個人權益資訊的告知程度	148	98	5	0	1	1	253
本所員工服務禮儀的滿意度	148	100	3	0	1	1	253
本所員工服務的主動程度	155	91	5	0	1	1	253



- 1.本次問卷調查因調查項目全面修改，無法與前幾次問卷調查相互比較，故本次不分析近3年歷次問卷調查結果。
- 2.本次調查滿意度定義為達到受訪者認知標準以上之回答比率，即普通、滿意及非常滿意之總和來計算滿意度，本次調查整體滿意度為99.77%。
- 3.本次有被認為不滿意之項目為本所整體提供資訊的可信賴程度、本所整體服務品質的一致程度、本所員工協助辦理業務或解答之態度的滿意度、本所員工地政知識的專業度、本所有關個人權益資訊的告知程度、本所員工服務禮儀的滿意度、本所員工服務的主動程度等7項，該項目勾選不滿意或非常不滿意之人次皆僅1人，應屬單一個案感受，非大眾認為本所的這些項目服務不佳。

六、 民眾建議事項

(一)查個人資料名字很麻煩，浪費太多時間、人力以及各種資源，希望再修法回復以往透明化。

回覆：

基於土地登記為不動產物權之公示方法，公示土地登記資料為維護不動產交易安全之必要措施。惟為保護個人資料，目前各項資料之提供皆依據個人資料保護法之相關規定辦理，如造成不便敬請見諒。

(二)動作可以快一點，民眾寫的资料可以看仔細再提出疑問。

回覆：

對於民眾諮詢或申辦事項，本所將再加強人員教育訓練，以提升服務效率。

(三)提出 3 項反應如下：

1. 測量員準確度不夠，排日程太久（太慢）。
2. 辦理登記作業速度太慢。
3. 案件處理速度拖太久。

回覆：

1. 有關本所測量員準確度不夠乙節，本所將再加強測量人員專業教育訓練，以提升測量素質，另查本所轄區多為山區且面積廣大，於辦理複丈時常發現民眾其所有土地使用現況與地籍圖不符之情事，以致對測量精準度存疑，對此將請測量員詳加解釋以解民惑。惟如對鑑界成果有異議時，可依地籍測量實施規則第 221 條規定申請再鑑界，以確保自身產權；有關排件日程太久（太慢）部分，因本所目前測量人力嚴重不足，加之案件量多，致排件時間過長，現已由臺中市政府地政局及臺中市豐原地政事務所各派 1 組人員支援外，自 6/3 日數值區亦委外複丈並積極召募測量人才，俟新進人員到所並加以訓練後，期能有效縮短排件天數。
2. 因問卷調查期間適逢新報到初審人員受訓期間，以致影響案件辦理速度；惟查該期間本所簡易登記單一窗口案件仍於 25 分鐘內辦理完畢；其他案件亦皆依人民申請案件處

理期程辦理。

(四) 電梯應儘速修理，很不方便。

回覆：

本所電梯因主機故障停止運作，已於104年5月21日決標，履約期限於決標之次日起50日內完成。

為免造成民眾上下樓層奔波，特將總收文、地籍圖閱覽移至一樓辦理，民眾如尚須至各樓層，可由服務台洽各課派專人至一樓服務。停用期間造成不便之處，本所深表歉意。

(五) 5/4日送土地買賣案件，由指導人員引導程序，非常清楚、親切（服務台小姐：余小姐）。

回覆：

感謝您的讚揚及支持，本所將持續提供更加親切、便民之服務。

製表人：

管理師 陳慧珊

業務主管：

資訊課長 陳雪美

秘書：

臺中市東勢地政事務所秘書 陳瑞美

機關首長：

臺中市東勢地政事務所主任 吳古森