

臺中市東勢地政事務所

104年下半年度

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 9 月 7 日至 104 年 9 月 18 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、全功能櫃檯服務、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人士等。

(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人士填寫。

(五) 資料處理

本調查表共發出 300 份，回收 288 份，回收率 96%，本次調查信心水準誤差為±6%。回收問卷中計有 3 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 285 份。

四、調查結果之分析與檢討

(一) 信度分析

整體的信度為 0.986，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

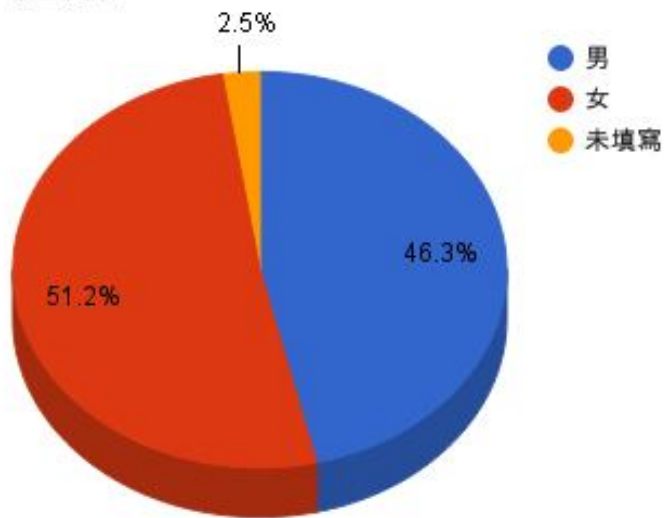
本問卷採 Pearson 相關，Pearson 相關係數皆大於 0.8，表示本問卷的效度相當高。

(三) 受訪者基本資料

1. 性別

性別	人數	比例
男	132	46.32%
女	146	51.23%
未填寫	7	2.46%

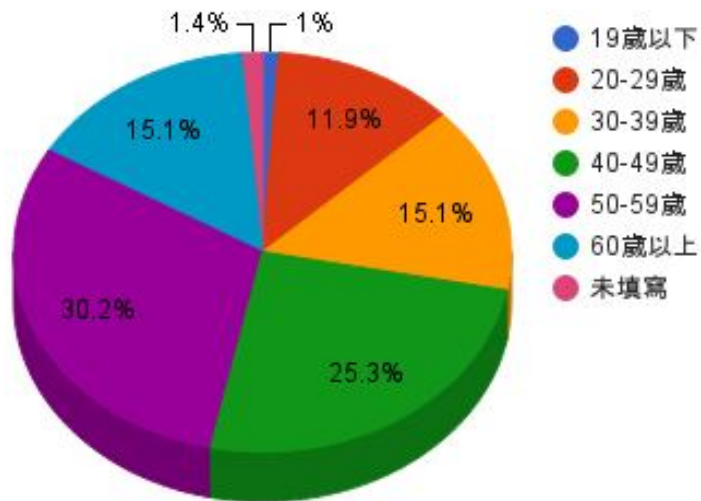
性別



2. 年齡

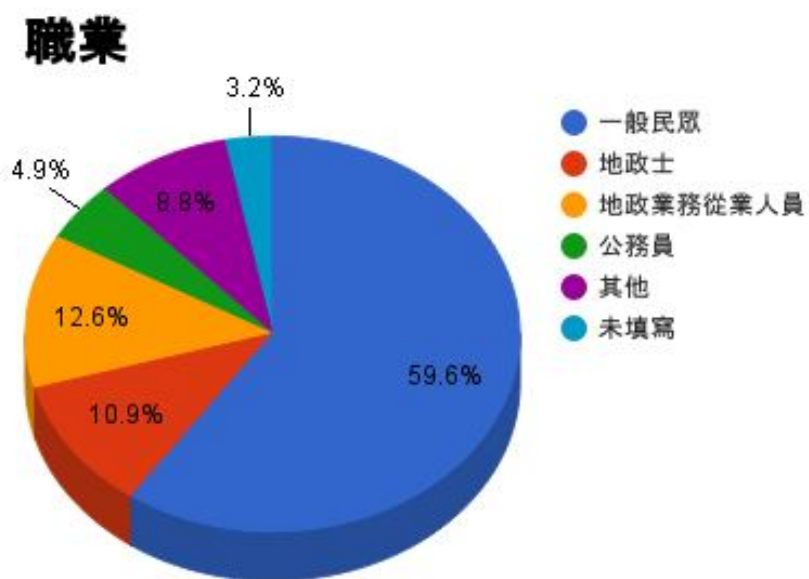
年齡	人數	比例
19 歲以下	3	1.05%
20-29 歲	34	11.93%
30-39 歲	43	15.09%
40-49 歲	72	25.26%
50-59 歲	86	30.18%
60 歲以上	43	15.09%
未填寫	4	1.4%

年齡



3. 職業

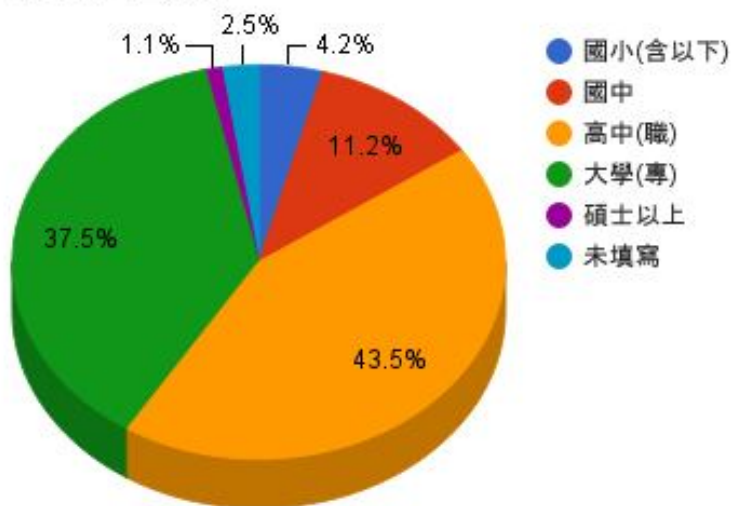
職業	人數	比例
一般民眾	170	59.65%
地政士	31	10.88%
地政從業人員	36	12.63%
公務員	14	4.91%
其他	25	8.77%
未填寫	9	3.16%



4. 教育程度

教育程度	人數	比例
國小(含以下)	12	4.21%
國中	32	11.23%
高中(職)	124	43.51%
大學(專)	107	37.54%
碩士以上	3	1.05%
未填寫	7	2.46%

教育程度

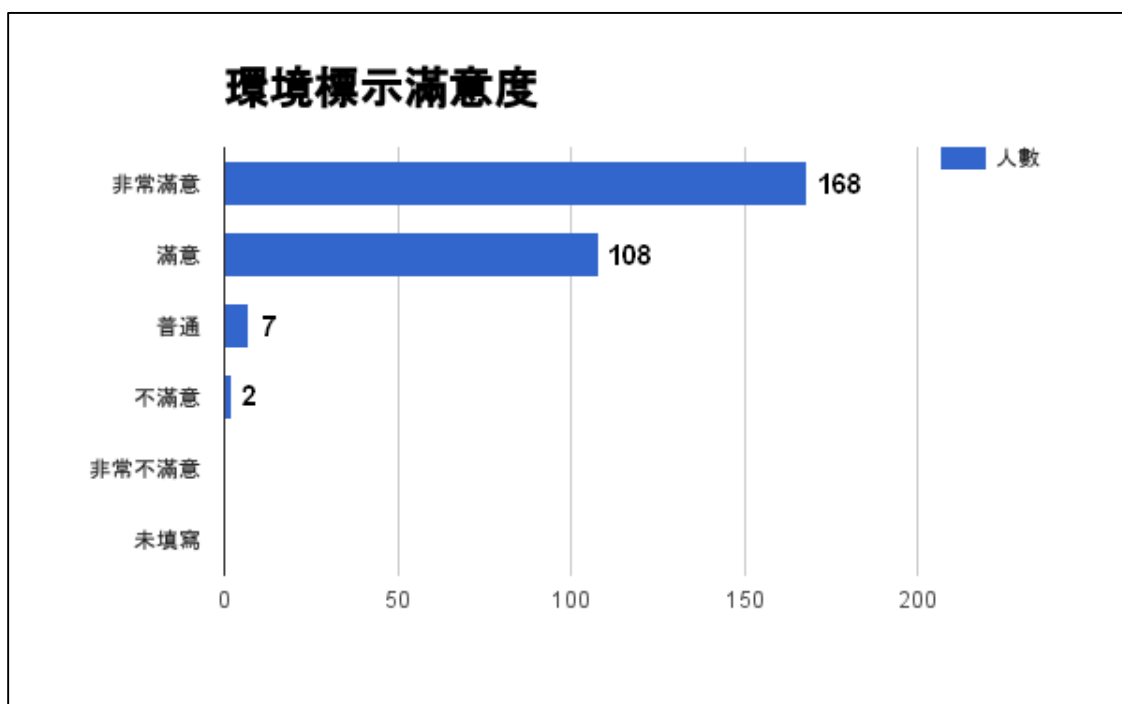


(四) 滿意度分析

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 58.95%；滿意達 37.89%；普通佔 2.46%；不滿意佔 0.7%，可見大部分民眾本所標示設置清晰，能夠清楚指引；而有少部分民眾認為應還能更完善。

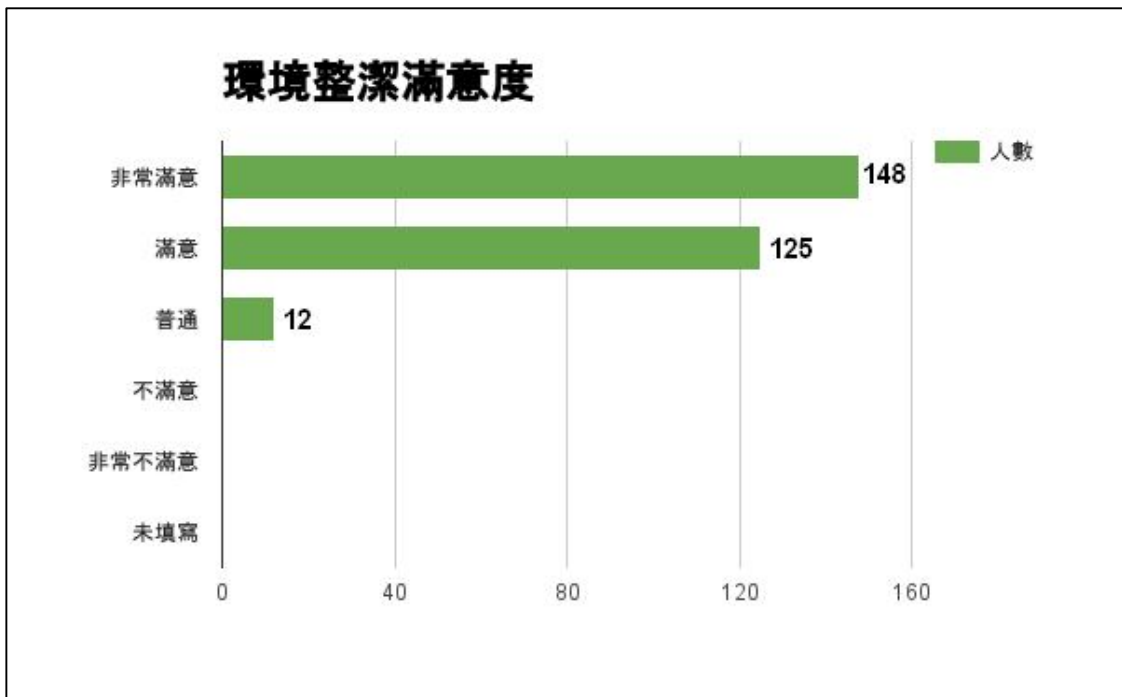
選項	人數	比例
非常滿意	168	58.95%
滿意	108	37.89%
普通	7	2.46%
不滿意	2	0.7%
非常不滿意	0	0%
未填寫	0	0%



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 51.93%、滿意達 43.86%；普通佔 4.21%，可見大多民眾對本所環境整潔滿意度達心目水準以上。

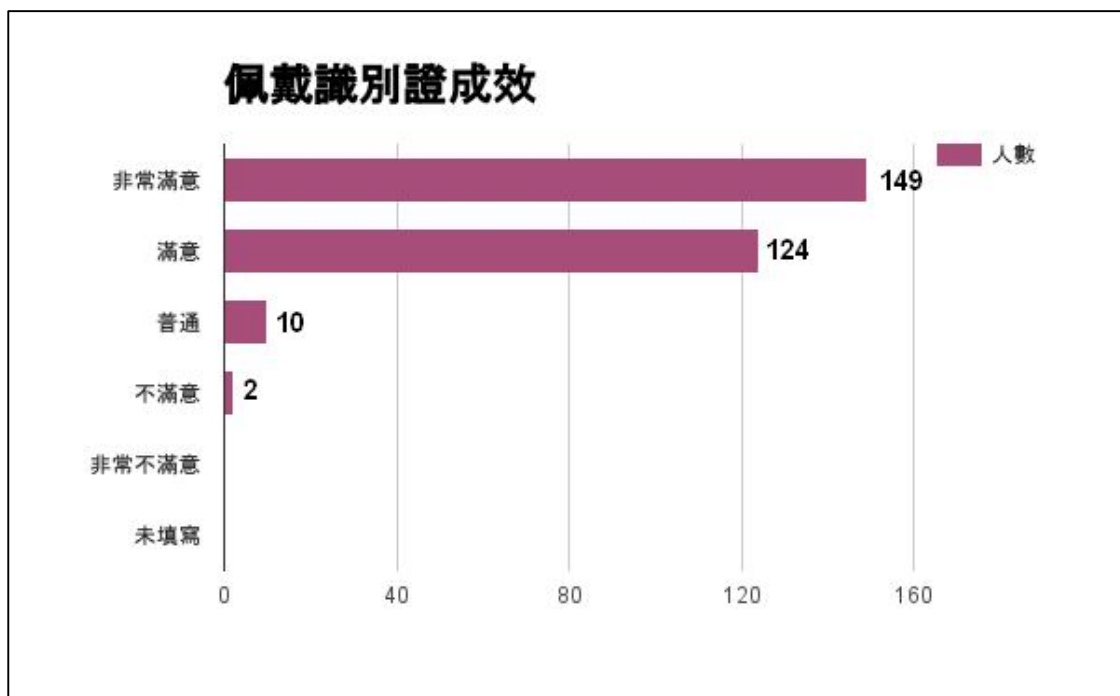
選項	人數	比例
非常滿意	148	51.93%
滿意	125	43.86%
普通	12	4.21%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
未填寫	0	0%



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 52.28%；滿意達 43.51%；普通佔 3.51%；不滿意佔 0.7%，可見大多民眾認為本所施行配戴識別證頗有成效；而有少部分民眾認為應還能做的更好。

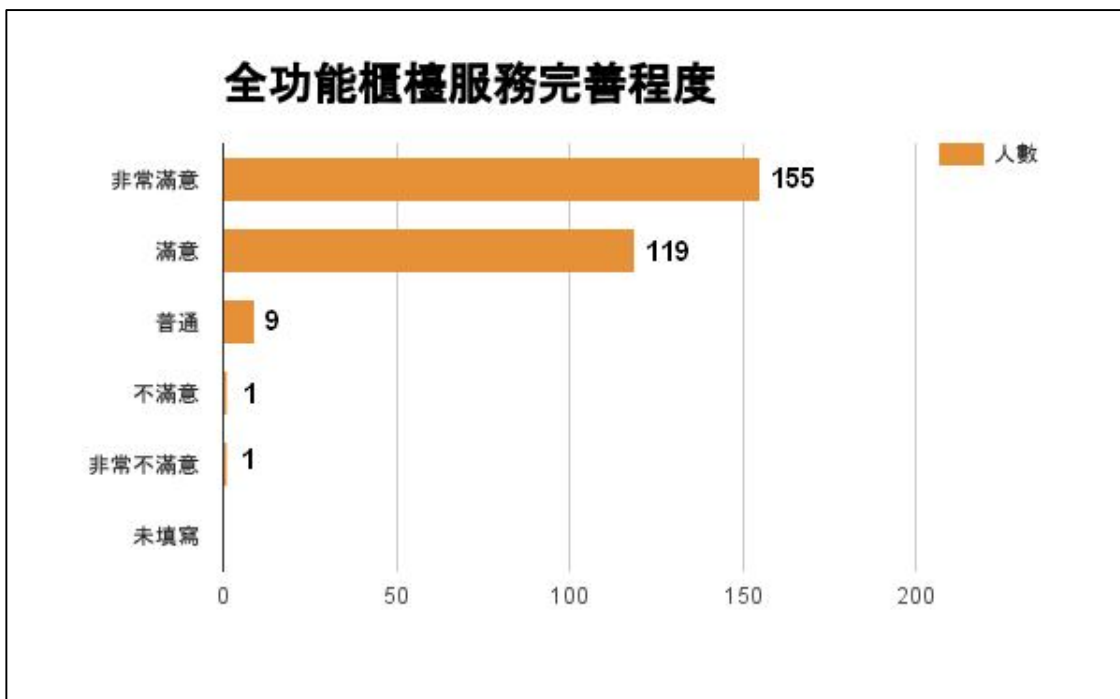
選項	人數	比例
非常滿意	149	52.28%
滿意	124	43.51%
普通	10	3.51%
不滿意	2	0.70%
非常不滿意	0	0%
未填寫	0	0%



4. 您對本所全功能櫃檯服務的完善程度

對本所全功能櫃檯服務的完善程度中非常滿意達 54.39%；滿意達 41.75%；普通佔 3.16%；不滿意佔 0.35%；非常不滿意佔 0.35，顯見民眾認為本所全功能櫃檯服務頗為完善，但還有再進一步之空間。

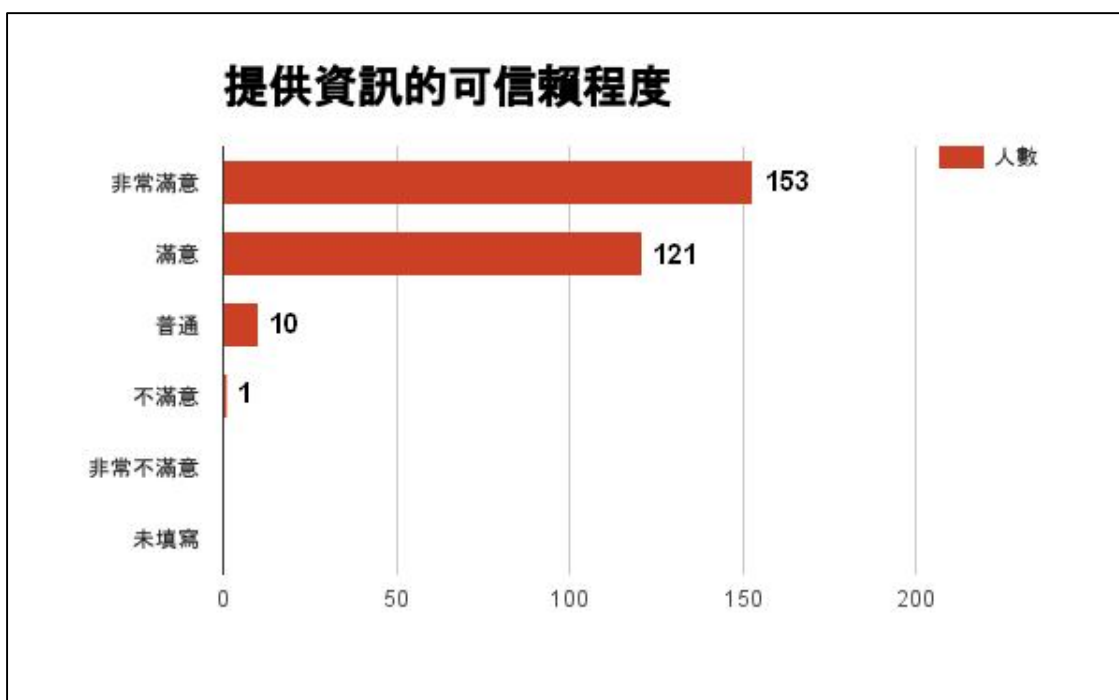
選項	人數	比例
非常滿意	155	54.39%
滿意	119	41.75%
普通	9	3.16%
不滿意	1	0.35%
非常不滿意	1	0.35%
未填寫	0	0%



5. 您對本所整體提供資訊的可信賴程度

對本所整體提供資訊的可信賴程度中非常滿意達 53.68%；滿意達 42.46%；普通佔 3.51%；不滿意佔 0.35%，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；而有少部分民眾認為還有進步的空間。

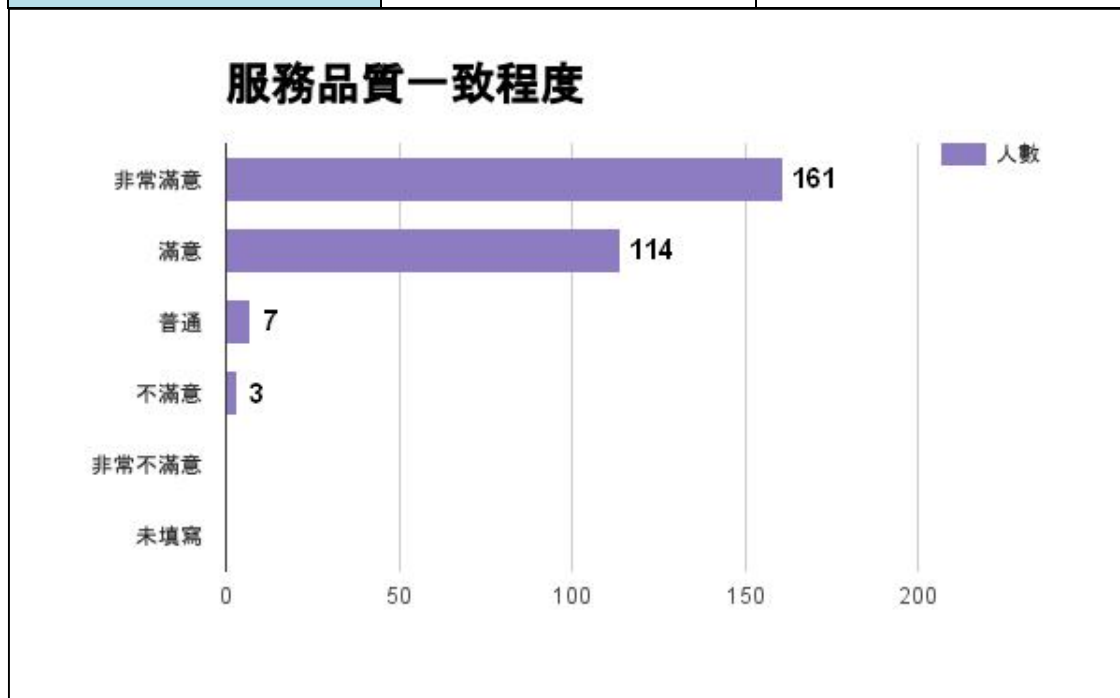
選項	人數	比例
非常滿意	153	53.68%
滿意	121	42.46%
普通	10	3.51%
不滿意	1	0.35%
非常不滿意	0	0.00%
未填寫	0	0.00%



6. 您對本所整體服務品質的一致程度

對本所整體服務品質的一致程度中非常滿意達 56.49%；滿意達 40%；普通佔 2.46%；不滿意佔 1.05%，大部分民眾認為本所的服務品質具有一致性；而有少部分民眾認為還能有突破的空間。

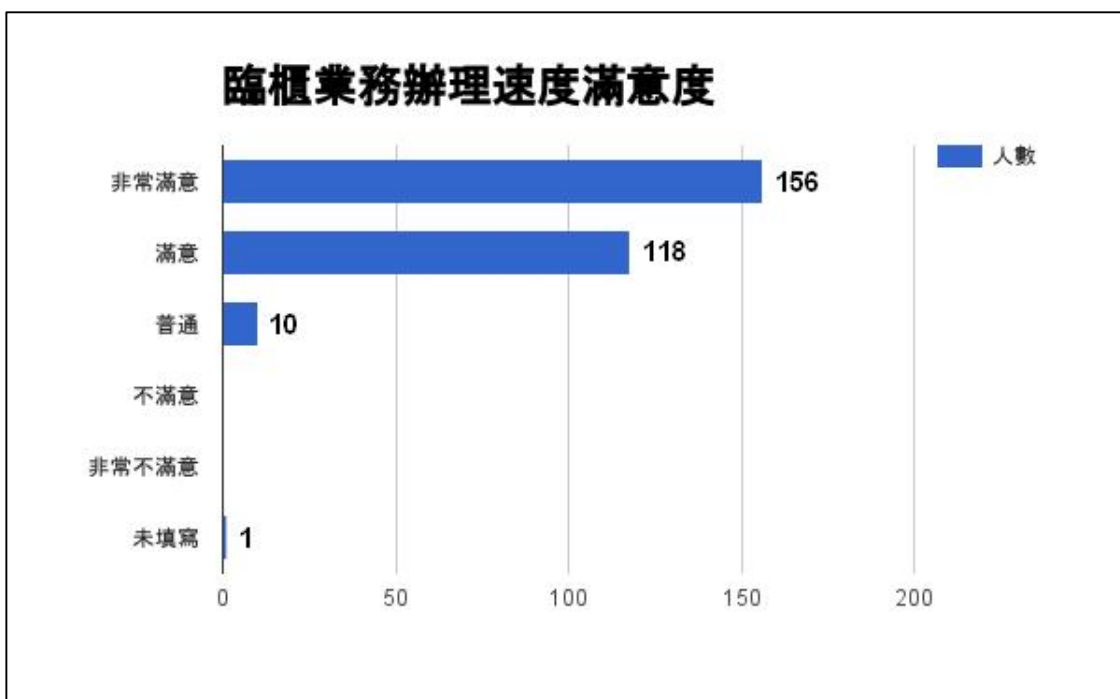
選項	人數	比例
非常滿意	161	56.49%
滿意	114	40.00%
普通	7	2.46%
不滿意	3	1.05%
非常不滿意	0	0.00%
未填寫	0	0.00%



7. 您對本所臨櫃業務辦理速度的滿意度

此項調查有 1 位未填答，扣除未填答人數後，非常滿意達 54.93%；滿意達 41.55%；普通佔 3.52%，可見民眾皆認為本所的臨櫃業務辦理速度有達到標準以上。

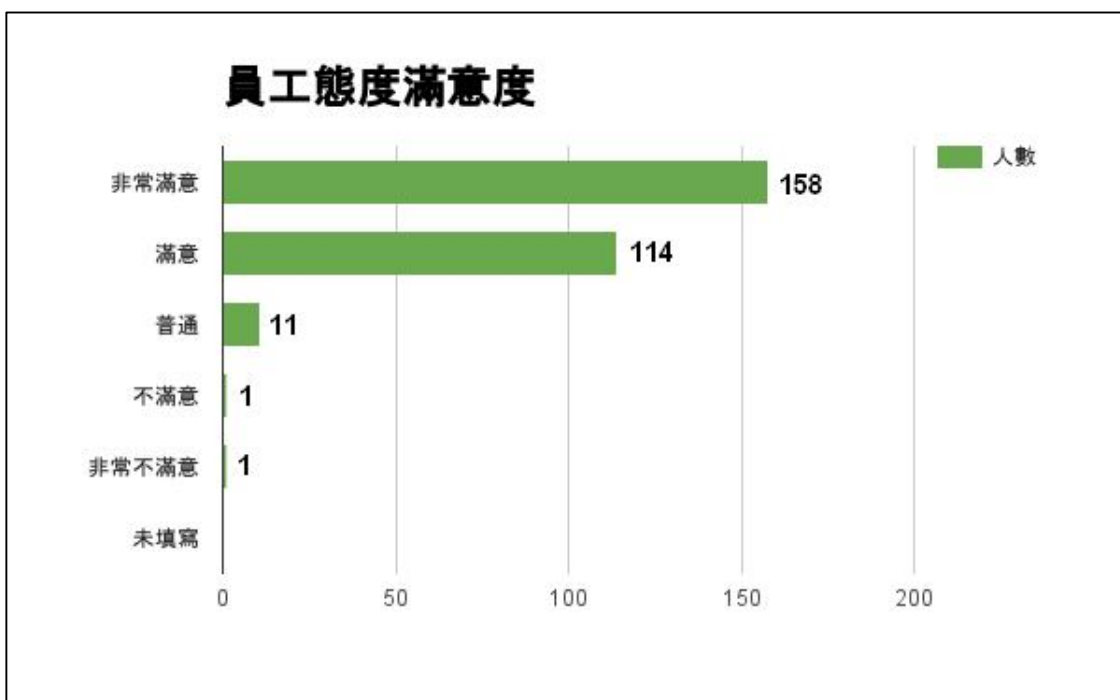
選項	人數	比例
非常滿意	156	54.74%
滿意	118	41.40%
普通	10	3.51%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%
未填寫	1	0.35%



8. 您對本所員工協助辦理業務或解答之態度的滿意度

對本所員工協助辦理業務或解答之態度的滿意度中非常滿意達 55.44%；滿意達 40%；普通佔 3.86%；不滿意佔 0.35%；非常不滿意佔 0.35%，大多民眾對本所員工服務態度抱持肯定；而有少部分民眾認為服務態度應還能更優質。

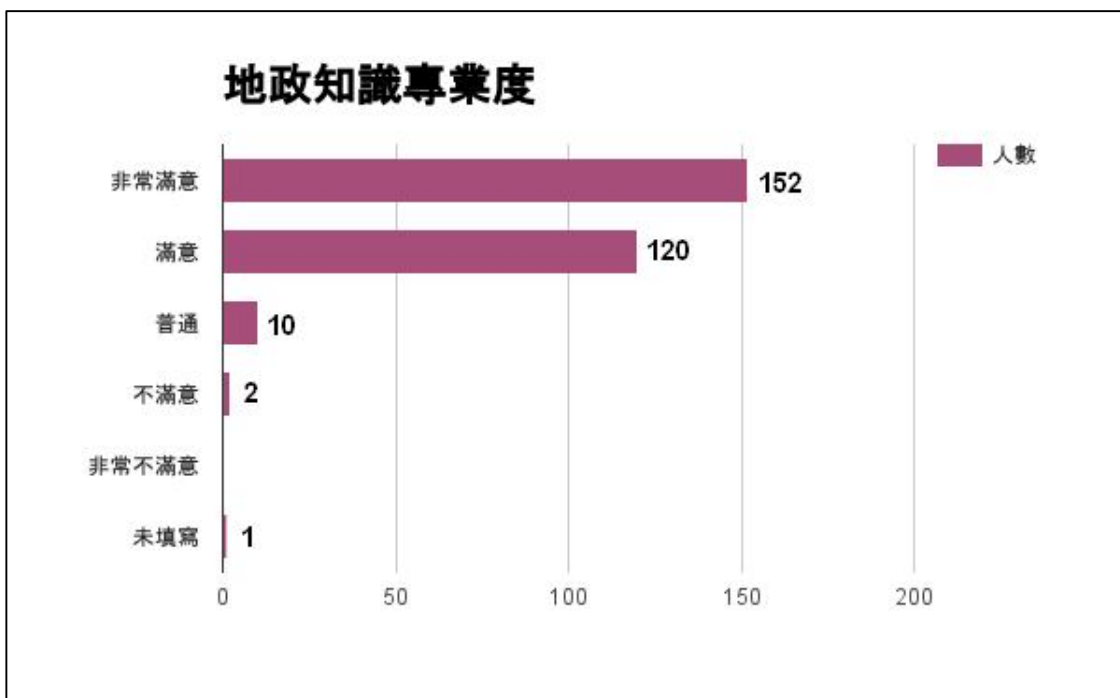
選項	人數	比例(問卷總數)
非常滿意	158	55.44%
滿意	114	40.00%
普通	11	3.86%
不滿意	1	0.35%
非常不滿意	1	0.35%
未填寫	0	0.00%



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 53.33%；滿意達 42.11%；普通佔 3.51%；不滿意佔 0.7%，大多民眾認為本所員工地政知識足夠專業，而少部分民眾認為專業度還能再更精進。

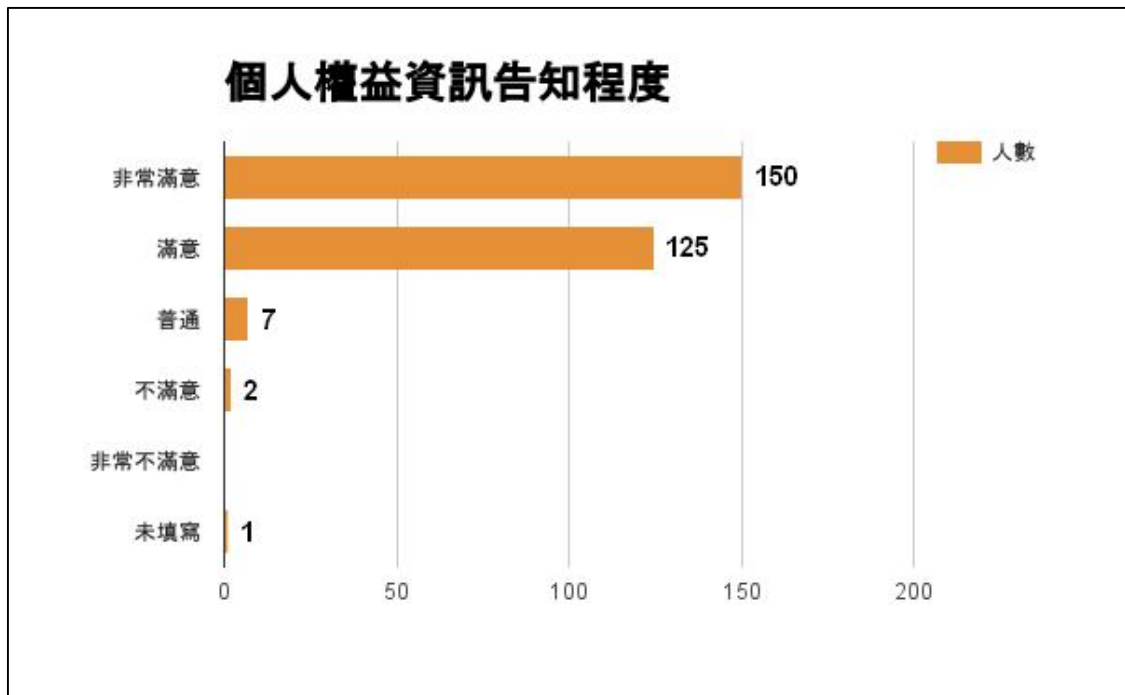
選項	人數	比例(問卷總數)
非常滿意	152	53.33%
滿意	120	42.11%
普通	10	3.51%
不滿意	2	0.70%
非常不滿意	0	0.00%
未填寫	1	0.35%



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 52.82%；滿意達 44.01%；普通佔 2.46%；不滿意佔 0.7%，大多民眾認為本所有確實告知個人權益資訊，而少部分民眾認為此項服務應還能做的更好。

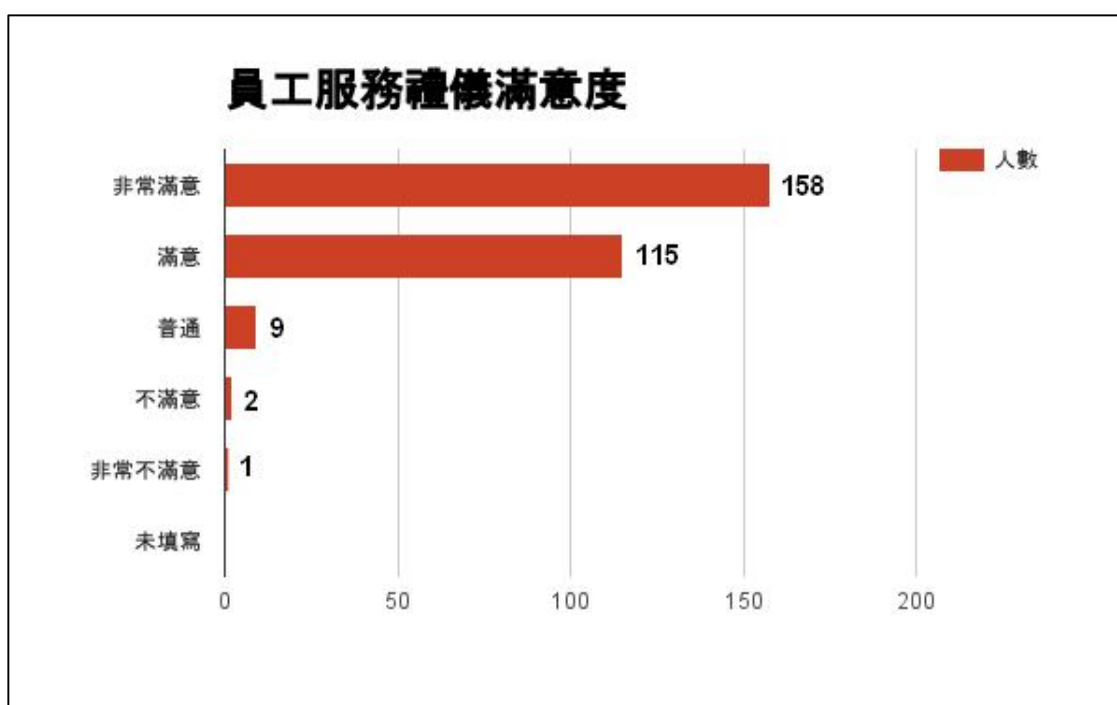
選項	人數	比例(問卷總數)
非常滿意	150	52.63%
滿意	125	43.86%
普通	7	2.46%
不滿意	2	0.70%
非常不滿意	0	0.00%
未填寫	1	0.35%



11.您對本所員工服務禮儀的滿意度

對本所員工服務禮儀的滿意度中非常滿意達 55.44%；滿意達 40.35%；普通佔 3.16%；不滿意佔 0.7%；非常不滿意佔 0.35%，大部分民眾認為本所員工服務禮儀良好，而少部分民眾認為本所員工服務禮儀應還能更上一層樓。

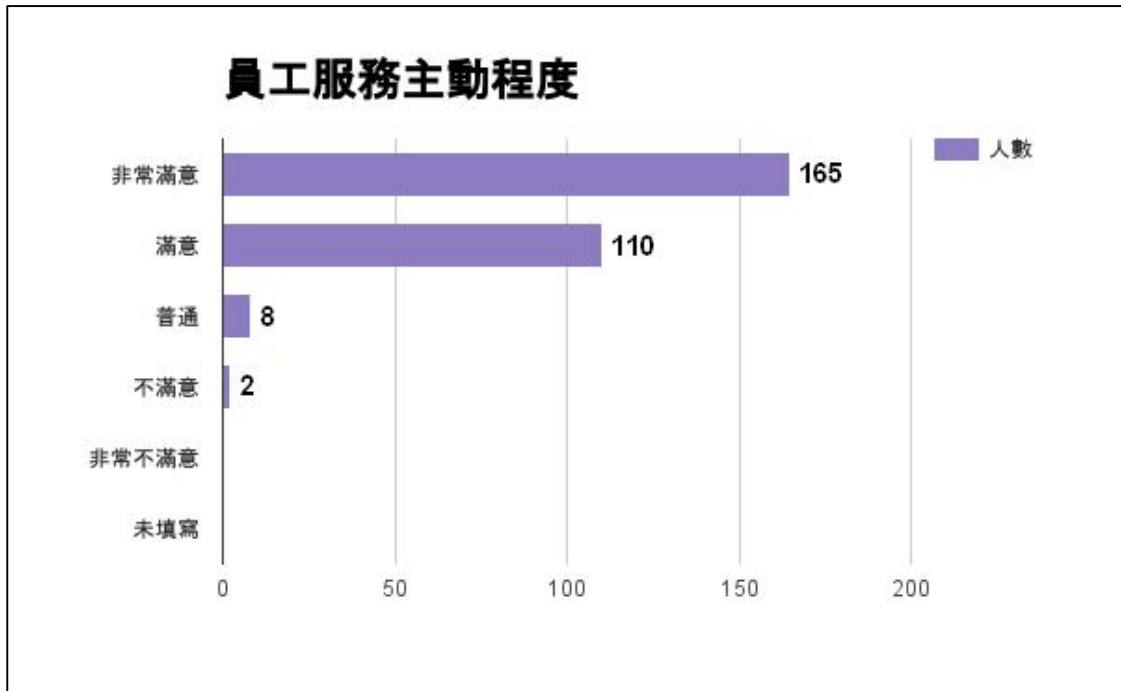
選項	人數	比例(問卷總數)
非常滿意	158	55.44%
滿意	115	40.35%
普通	9	3.16%
不滿意	2	0.70%
非常不滿意	1	0.35%
未填寫	0	0.00%



12.您對本所員工服務的主動程度

對本所員工服務的主動程度中非常滿意達 57.89%；滿意達 38.6%；普通佔 2.81%；不滿意佔 0.7%，大部分民眾認為本所員工有主動服務，而少部分民眾認為應還能更加主動。

選項	人數	比例(問卷總數)
非常滿意	165	57.89%
滿意	110	38.60%
普通	8	2.81%
不滿意	2	0.70%
非常不滿意	0	0.00%
未填寫	0	0.00%

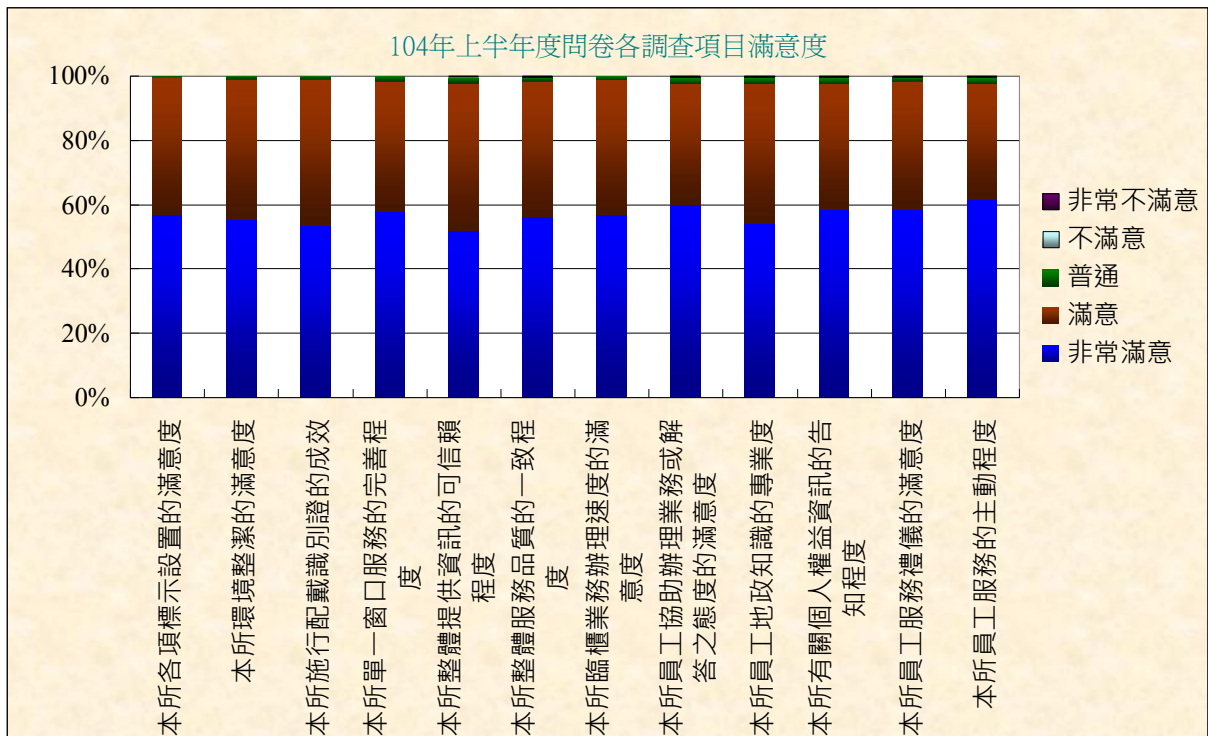


五、 調查結果之分析

(一) 前次調查結果

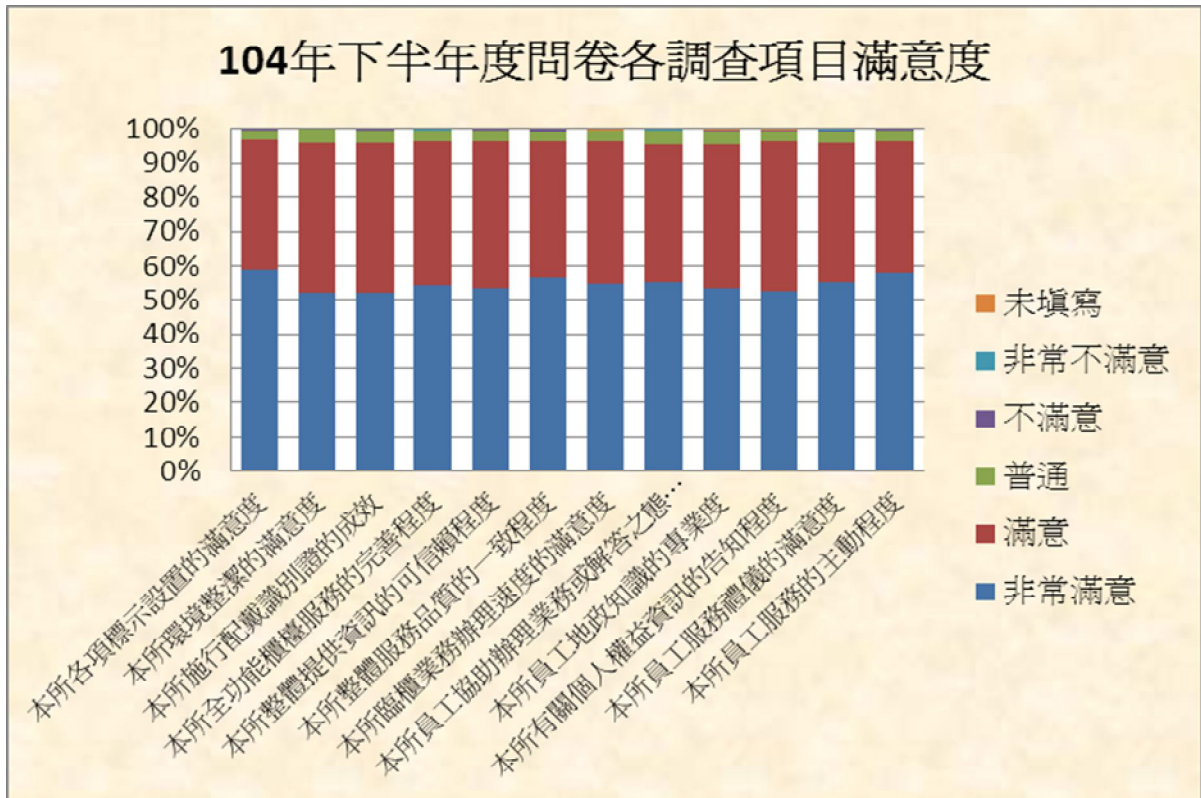
104 年上半年調查結果

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
本所全功能櫃檯服務的完善程度	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

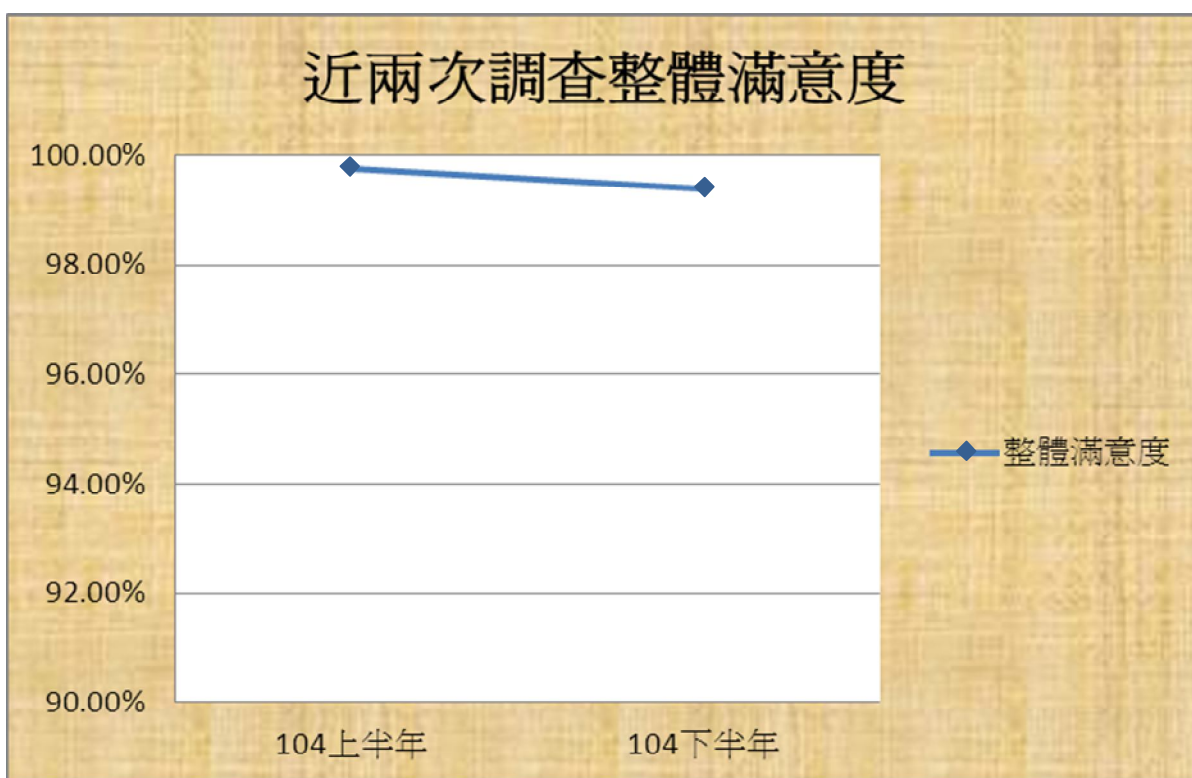
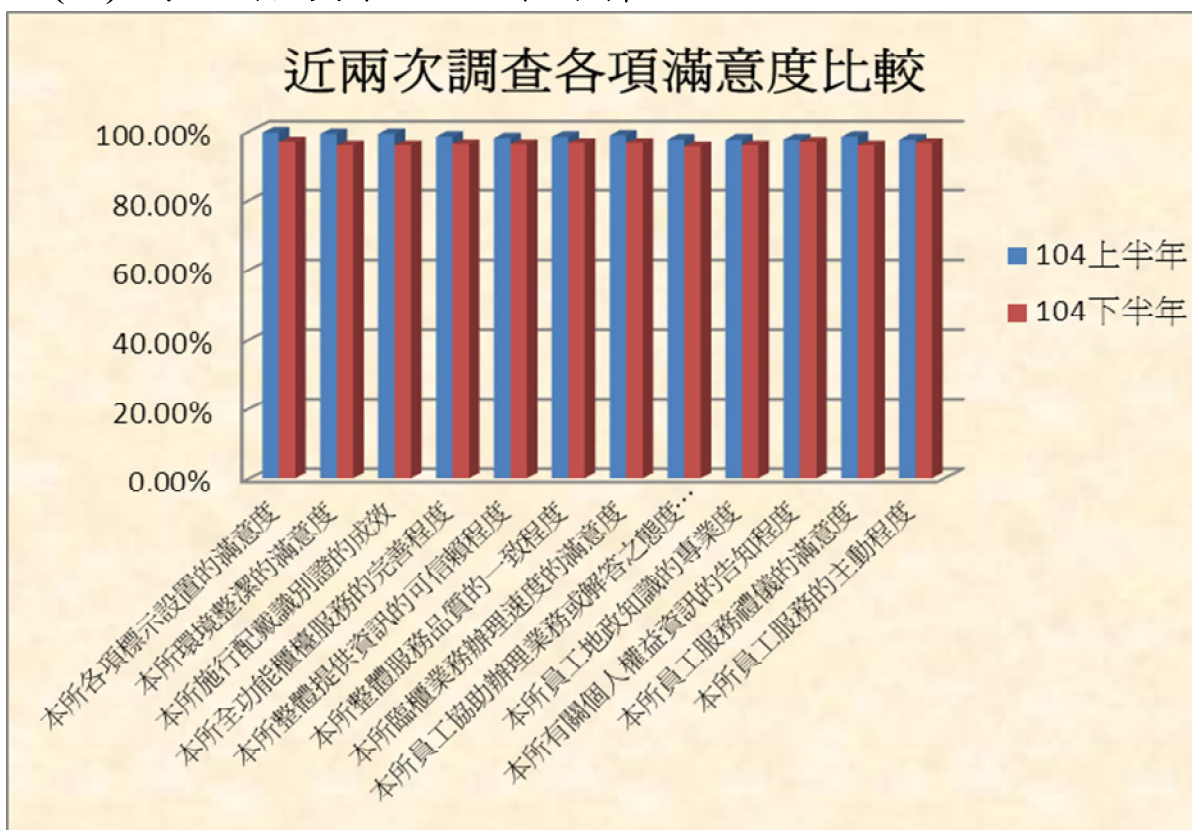


(二) 本次調查結果

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	168	108	7	2	0	0	285
本所環境整潔的滿意度	148	125	12	0	0	0	285
本所施行配戴識別證的成效	149	124	10	2	0	0	285
本所全功能櫃檯服務的完善程度	155	119	9	1	1	0	285
本所整體提供資訊的可信賴程度	153	121	10	1	0	0	285
本所整體服務品質的一致程度	161	114	7	3	0	0	285
本所臨櫃業務辦理速度的滿意度	156	118	10	0	0	1	285
本所員工協助辦理業務或解答之態度的滿意度	158	114	11	1	1	0	285
本所員工地政知識的專業度	152	120	10	2	0	1	285
本所有關個人權益資訊的告知程度	150	125	7	2	0	1	285
本所員工服務禮儀的滿意度	158	115	9	2	1	0	285
本所員工服務的主動程度	165	110	8	2	0	0	285



(三) 前次調查與本次之比較分析



- 1.本圖表滿意度是以各項目勾選非常滿意+滿意之百分比總和作為計算方式。
- 2.104年下半年度因部分項目有未填寫(可能為未使用該項服務)之情形，故於「近兩次調查各項滿意度比較」圖表中會有部分項目滿意度較低之呈現。
- 3.因104年下半年度單一窗口業務納入全功能櫃檯服務中辦理，因此本次綜合評比項目兩項資料共同併行比較。
- 4.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99.39%。
- 5.與前次調查整體滿意度比較：
為與104年上半年度整體滿意度比較，調查結果本次整體滿意度為99.39%，與104年上半年度的99.77%比較略退0.38%。
- 6.本次有被認為不滿意之項目為：本所各項標示設置的滿意度、本所施行配戴識別證的成效、本所全功能櫃檯服務的完善程度、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10項，較前次調查滿意度略為退步，表示本所服務除應維持各項目之作為外更應再強化服務質量，以符合民眾更高規格之要求。

六、民眾建議事項

(一)測量課案件太久了。

回覆：

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、臺中市中山地政事務及臺中市大里地政事務所各派1組人員支援外，自6/3日數值區亦委外複丈並積極招募測量人才，現高考分發時間將屆，俟新進人員到所並加以訓練後，期能舒緩人力並有效縮短排件天數。

(二)無可挑剔。

回覆：

感謝您的讚揚及支持，如對本所有其他建言，亦請不吝提出，使本所提供更加貼心的服務。

(三)公務員之服務態度之好，超乎想像，太不可思議了，請繼續加油！

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：

約質黃右昕

業務主管：

業務陳雪美

秘書：

臺中市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吉林