

臺中市東勢地政事務所

105年下半年度

為民服務
問卷調查
分析報告

檔 號：105/18410101

保存年限：05年

日期：105年10月17日

簽 於 資訊課

主旨：檢陳本所「105年下半年度為民服務問卷調查分析報告」1份，陳請核閱。

說明：依據本所民意調查實施計畫辦理。

擬辦：奉核後本分析報告傳閱各課並掃描檔作為綜合整體表現資料，文存查。

敬陳

主任

裝

第一層決行

承辦單位

決行

 1018
15:10

 1018
15:25

訂

 1018
15:20

如抄

報 1018
16:00

線



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	23

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：105 年 9 月 13 日至 105 年 10 月 13 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人士。

(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 400 份，回收 389 份，回收率 97%，本次調查信心水準誤差為 $\pm 5.07\%$ 。有效問卷計 389 份。

四、調查結果之分析與檢討

(一) 信度分析

整體的信度為 0.952，大於 0.7 代表此量表構面之問卷具有極高的信度。

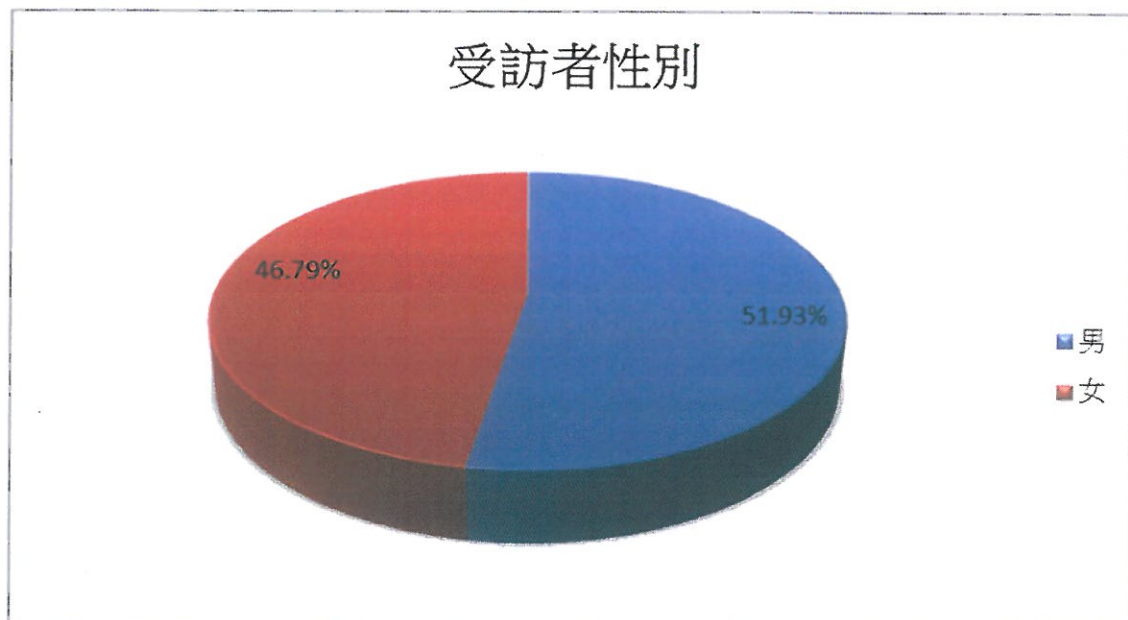
(二) 效度分析

本問卷採 Pearson 相關係數分析，題目與所屬向度總分之 Pearson 相關係數值介於 0.472 至 0.812 (p 值 < 0.01)，表示本問卷內容效度大致良好。

(三) 受訪者基本資料

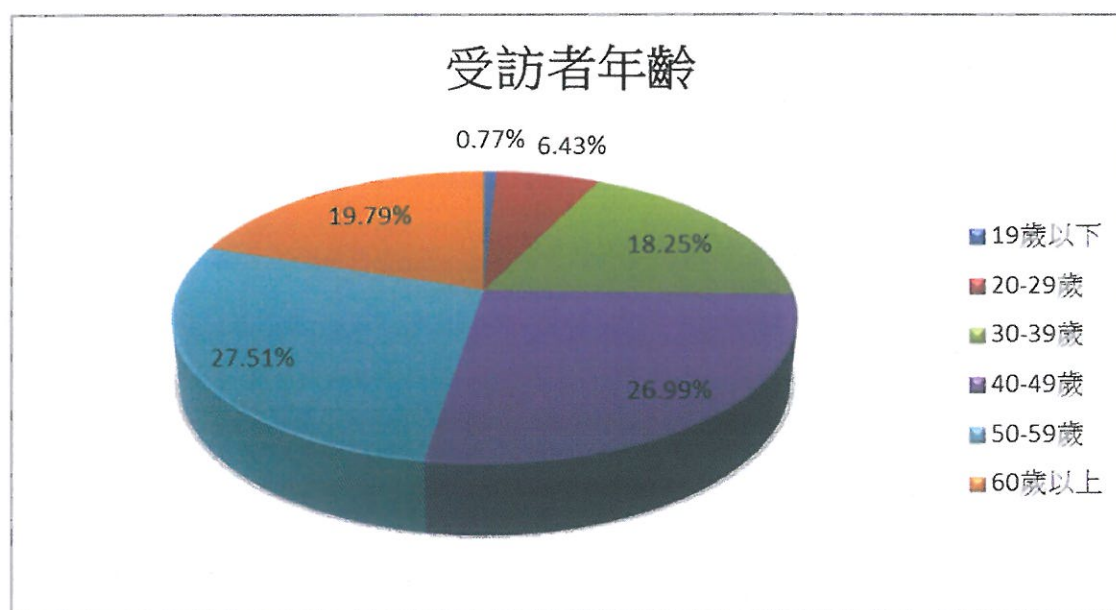
1. 性別

性別	人數	比例
男	202	51.93%
女	182	46.79%
未填寫	5	1.29%



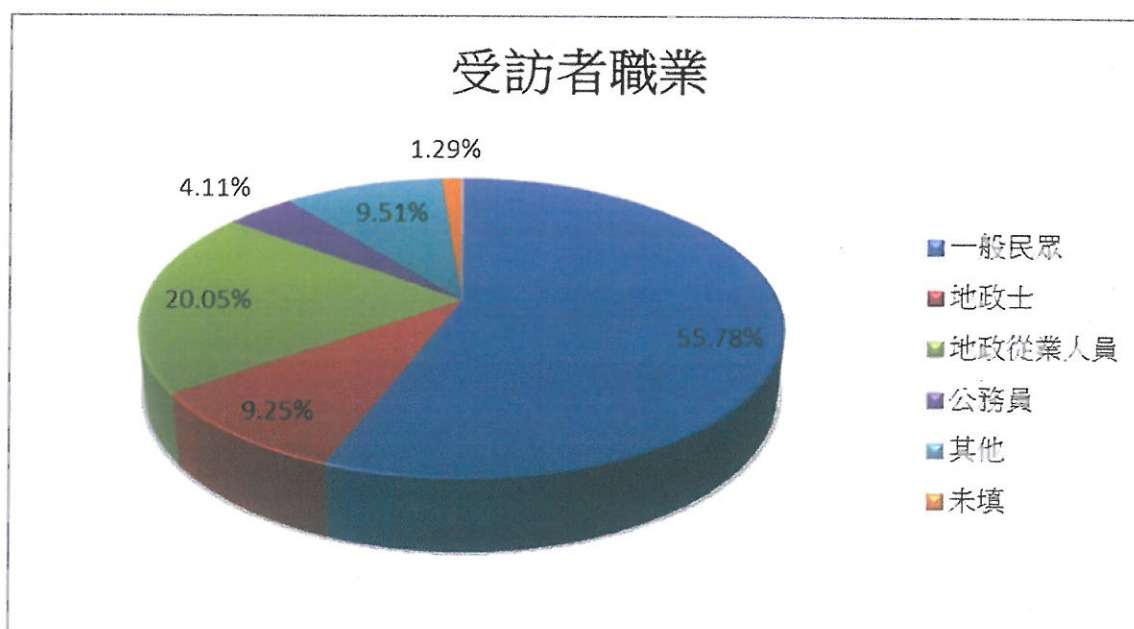
2. 年齡

年齡	人數	比例
19歲以下	3	0.77%
20-29歲	25	6.43%
30-39歲	71	18.25%
40-49歲	105	26.99%
50-59歲	107	27.51%
60歲以上	77	19.79%
未填寫	1	0.26%



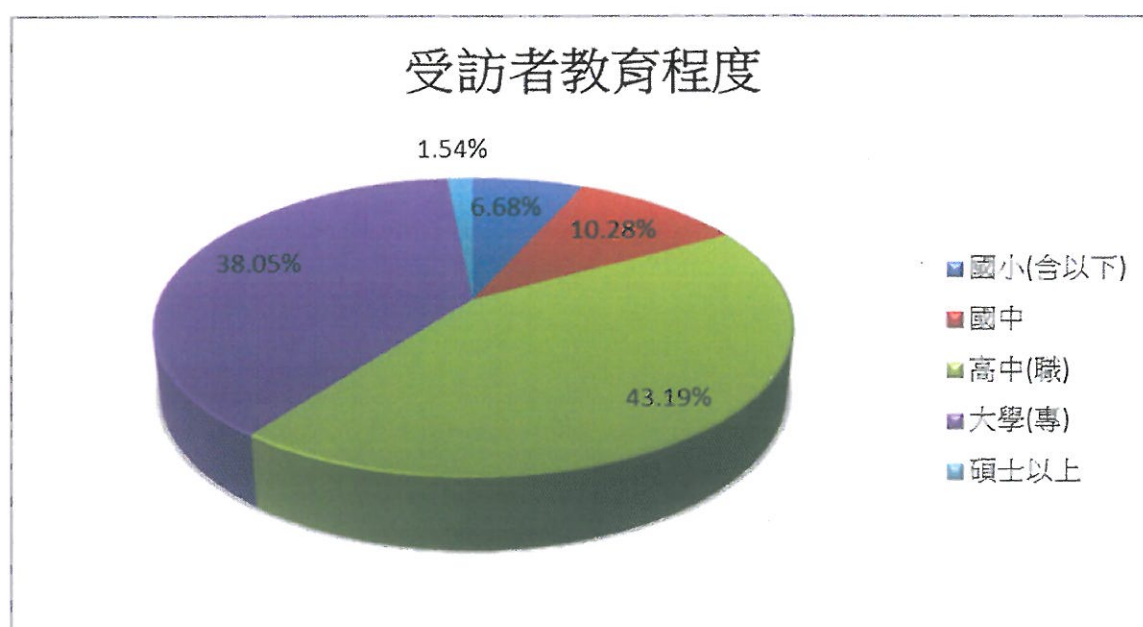
3. 職業

職業	人數	比例
一般民眾	217	55.78%
地政士	36	9.25%
地政從業人員	78	20.05%
公務員	16	4.11%
其他	37	9.51%
未填寫	5	1.29%



4. 教育程度

教育程度	人數	比例
國小(含以下)	26	6.68%
國中	40	10.28%
高中(職)	168	43.19%
大學(專)	148	38.05%
碩士以上	6	1.54%
未填寫	1	0.26%

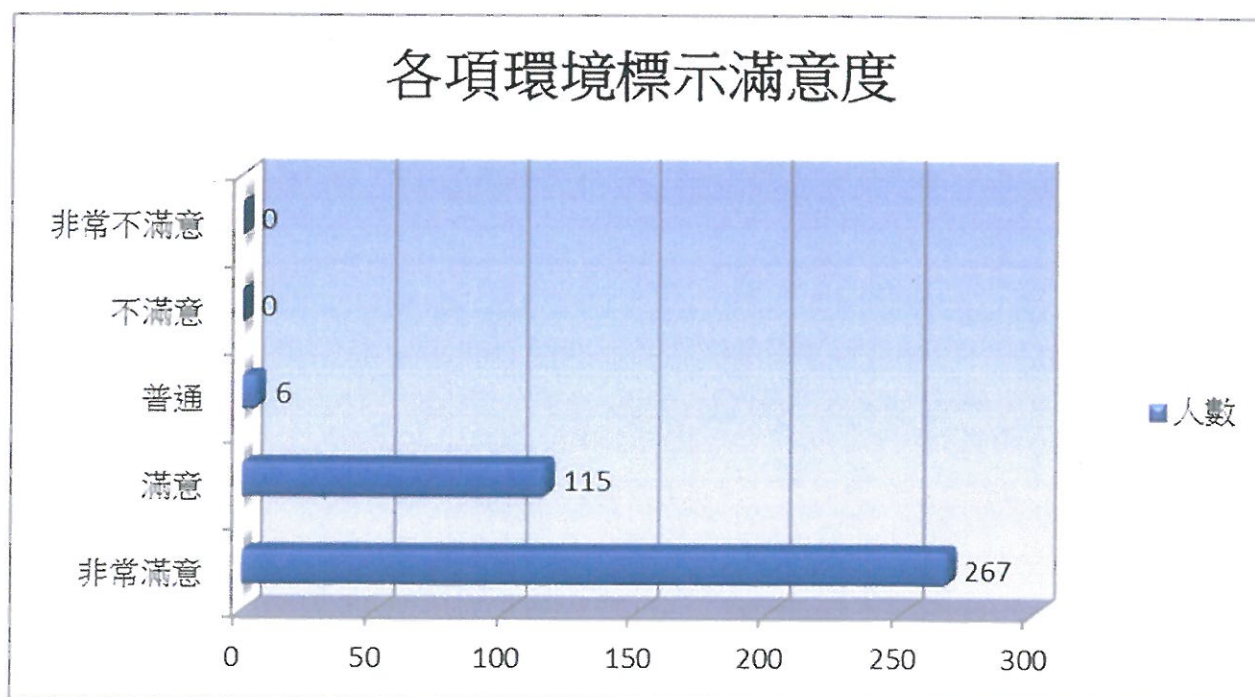


(四) 滿意度分析

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 68.64%；滿意達 29.56%；普通占 1.54%，可見民眾認為本所標示設置清晰，能夠清楚指引。

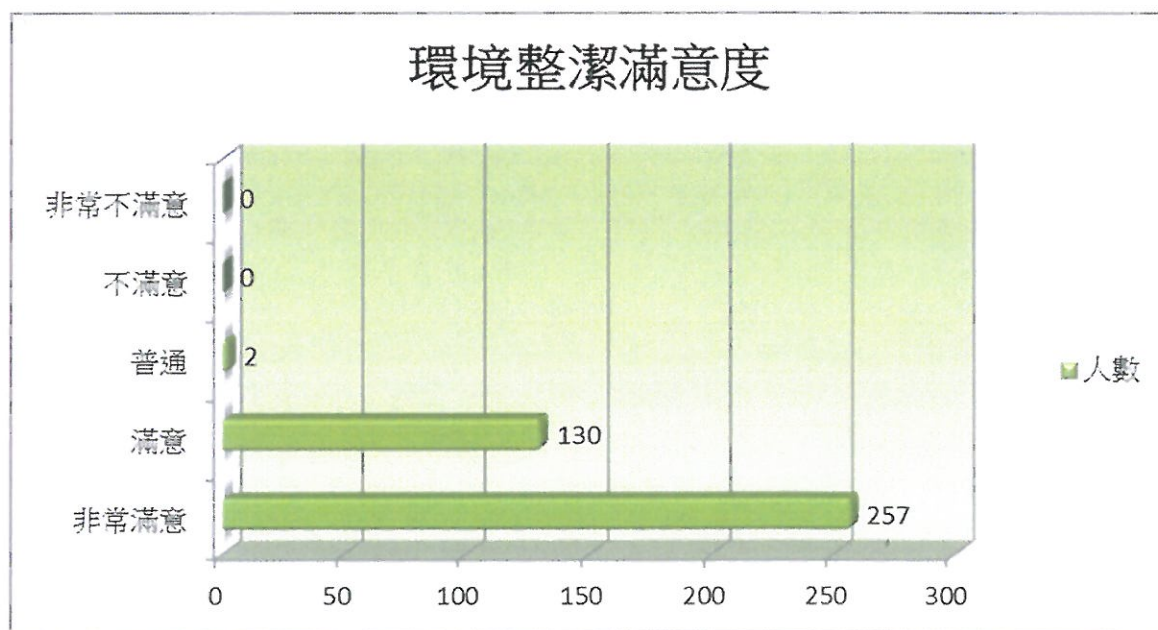
選項	人數	比例
非常滿意	267	68.64%
滿意	115	29.56%
普通	6	1.54%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%
未填寫	1	0.26%



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 66.07%、滿意達 33.42%；普通占 0.51%，可見民眾對本所環境整潔滿意度均達心目水準以上。

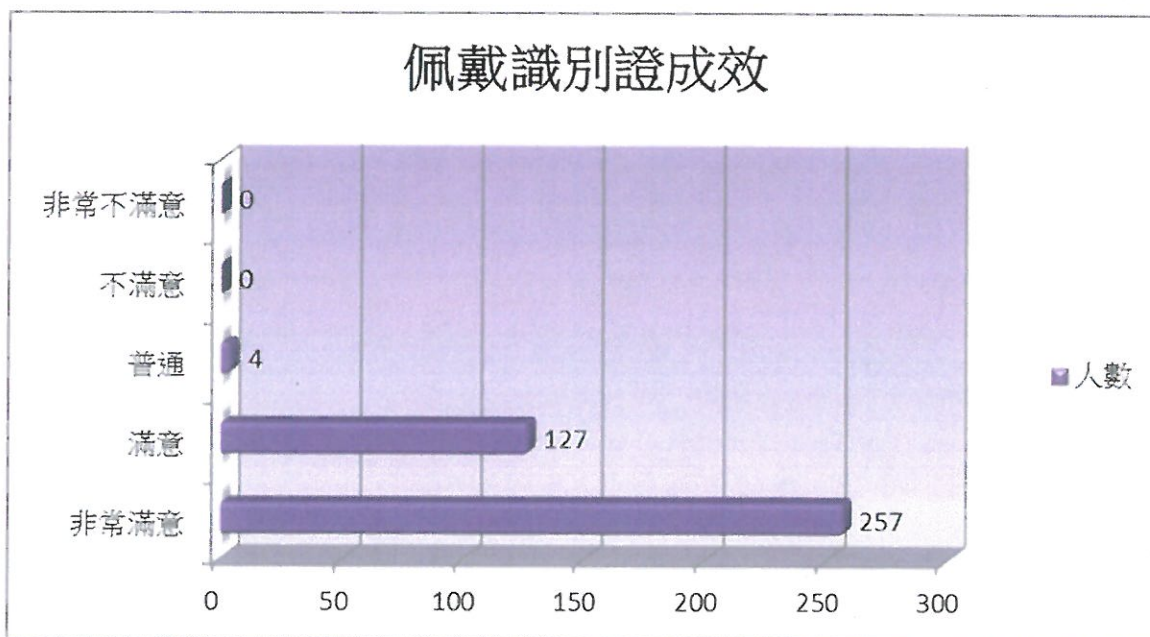
選項	人數	比例
非常滿意	257	66.07%
滿意	130	33.42%
普通	2	0.51%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%
未填寫	0	0.00%



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 66.07%；滿意達 32.65%；普通佔 1.03%，可見民眾均認為本所施行配戴識別證頗有成效。

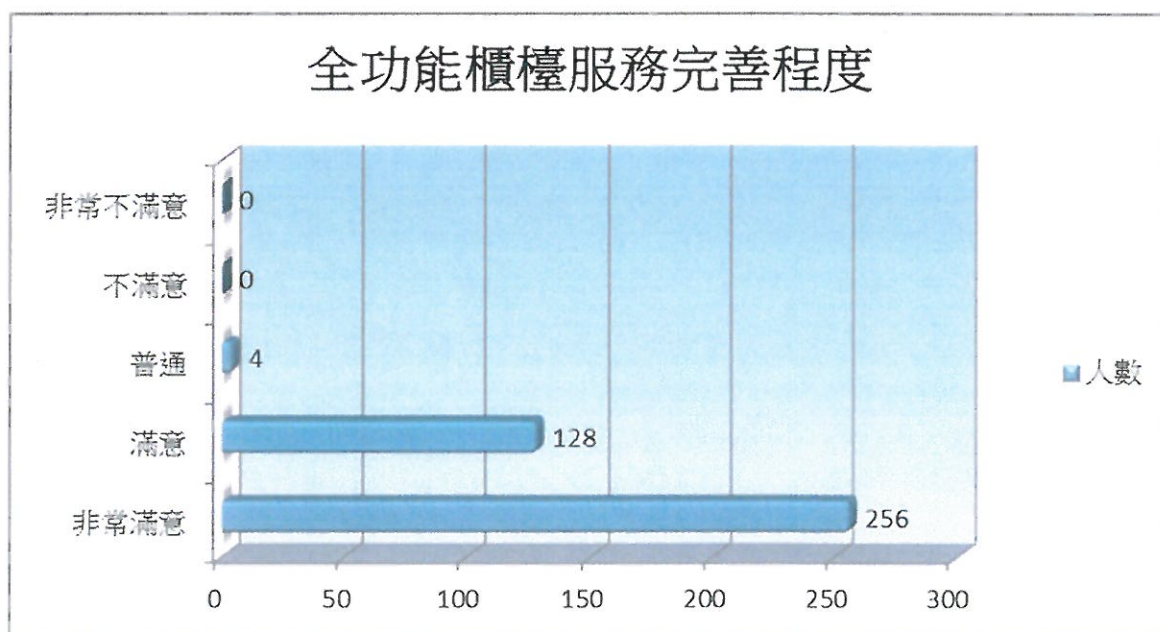
選項	人數	比例
非常滿意	257	66.07%
滿意	127	32.65%
普通	4	1.03%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%
未填寫	1	0.26%



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 65.81%；滿意達 32.90%；普通佔 1.03%，顯見民眾認為本所全功能櫃檯服務頗為完善。

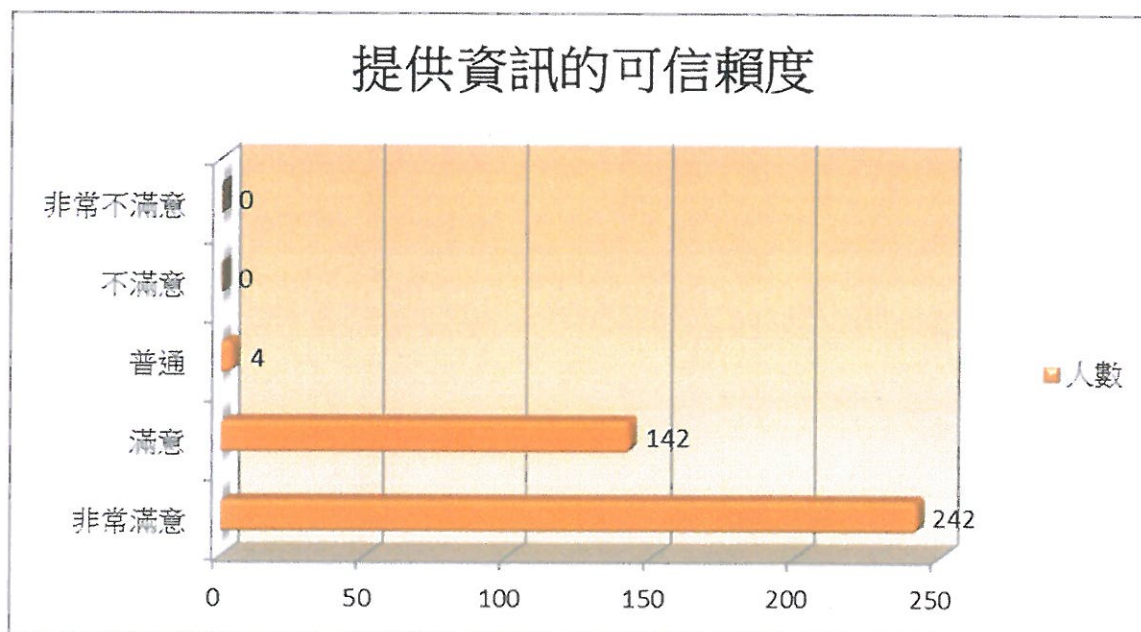
選項	人數	比例
非常滿意	256	65.81%
滿意	128	32.90%
普通	4	1.03%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%
未填寫	1	0.26%



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62.21%；滿意達36.50%；普通佔1.03%，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。

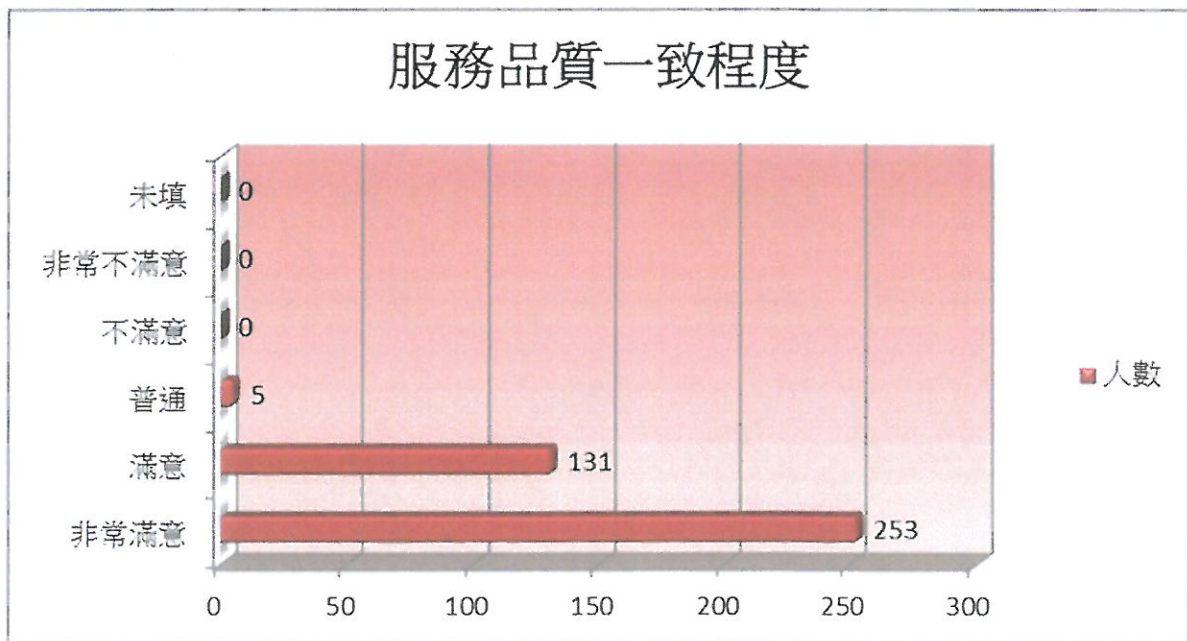
選項	人數	比例
非常滿意	242	62.21%
滿意	142	36.50%
普通	4	1.03%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%
未填寫	1	0.26%



6. 您對本所整體服務品質的一致程度

此項調查有 1 位未填答，扣除未填答人數後，對本所整體服務品質的一致程度中非常滿意達 65.04%；滿意達 33.68%；普通佔 1.29%，大部分民眾認為本所的服務品質具有一致性。

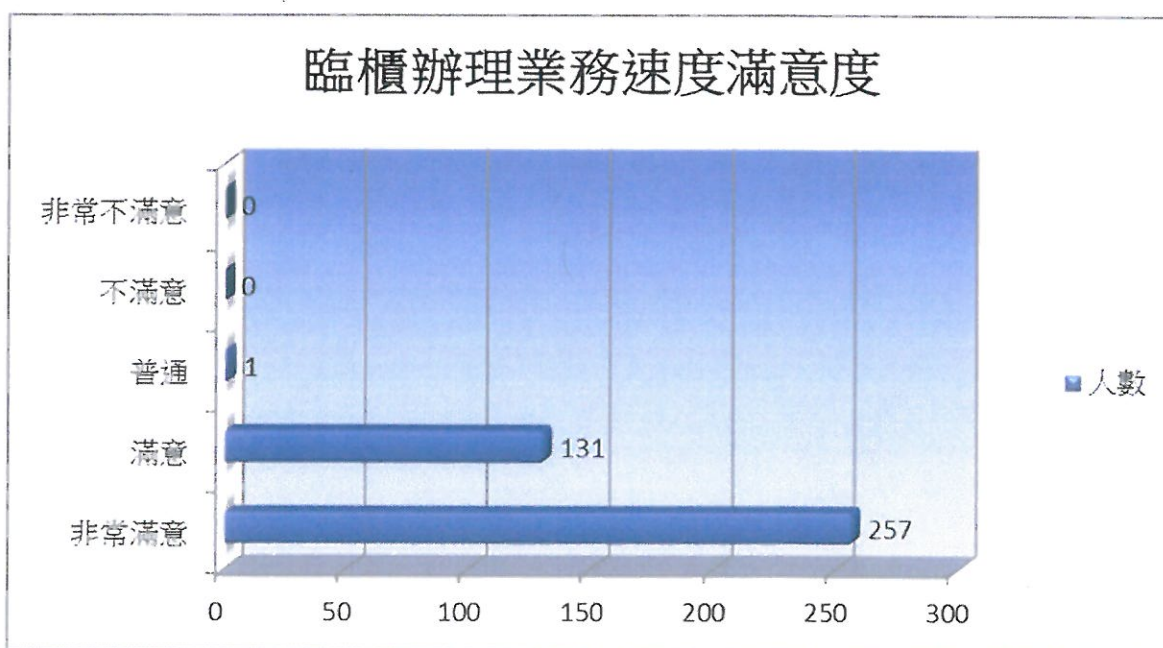
選項	人數	比例
非常滿意	253	65.04%
滿意	131	33.68%
普通	5	1.29%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%
未填寫	0	0.00%



7. 您對本所臨櫃業務辦理速度的滿意度

民眾對本所臨櫃業務辦理速度的滿意度非常滿意達 66.07%；滿意達 33.68%；普通佔 0.26%，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。

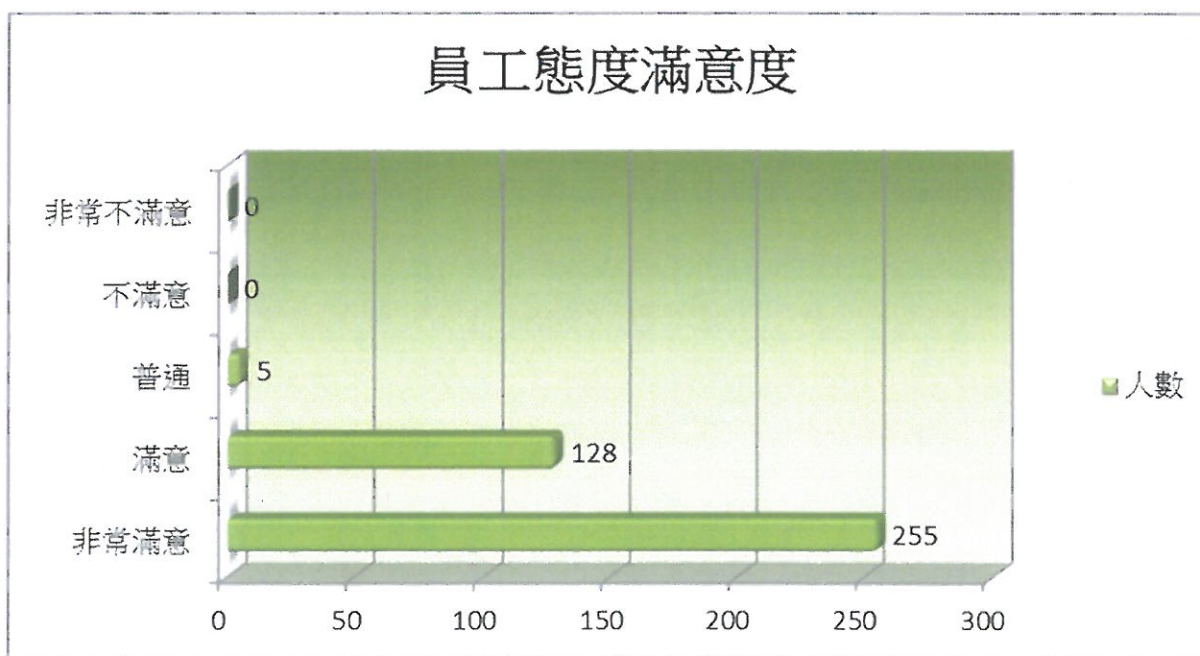
選項	人數	比例
非常滿意	257	66.07%
滿意	131	33.68%
普通	1	0.26%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%
未填寫	0	0.00%



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 65.55%；滿意達 32.90%；普通佔 1.29%，大多民眾對本所員工服務態度抱持肯定。

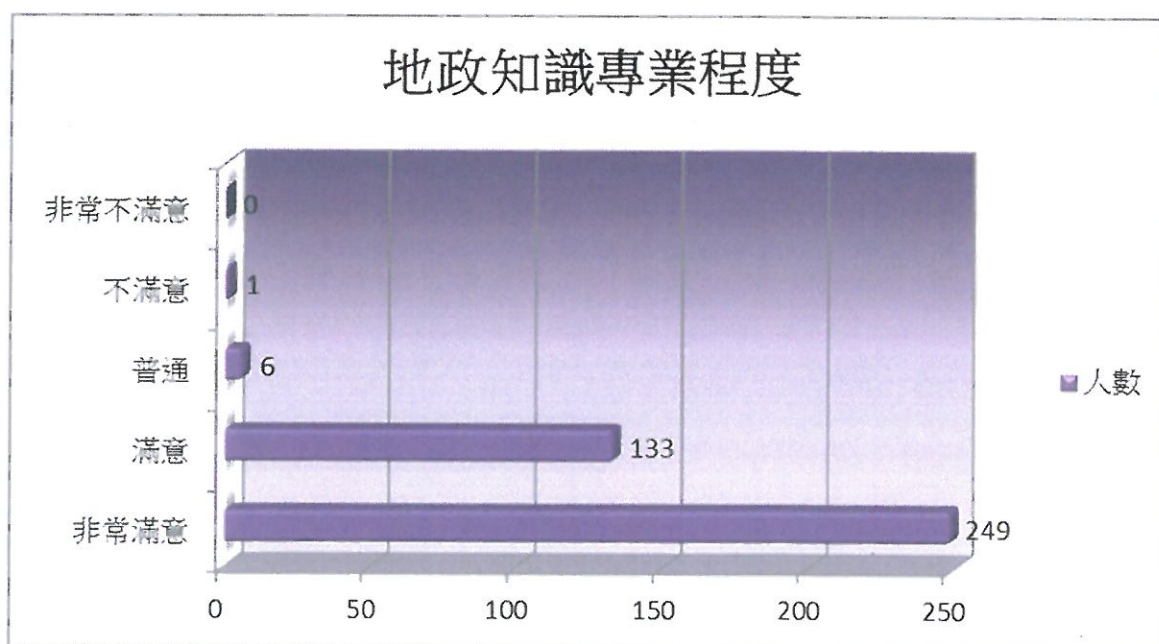
選項	人數	比例(問卷總數)
非常滿意	255	65.55%
滿意	128	32.90%
普通	5	1.29%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%
未填寫	1	0.26%



9. 您對本所員工地政知識的專業度

非常滿意達 64.01%；滿意達 34.19%；普通佔 1.54%，
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	249	64.01%
滿意	133	34.19%
普通	6	1.54%
不滿意	1	0.26%
非常不滿意	0	0.00%
未填寫	0	0.00%

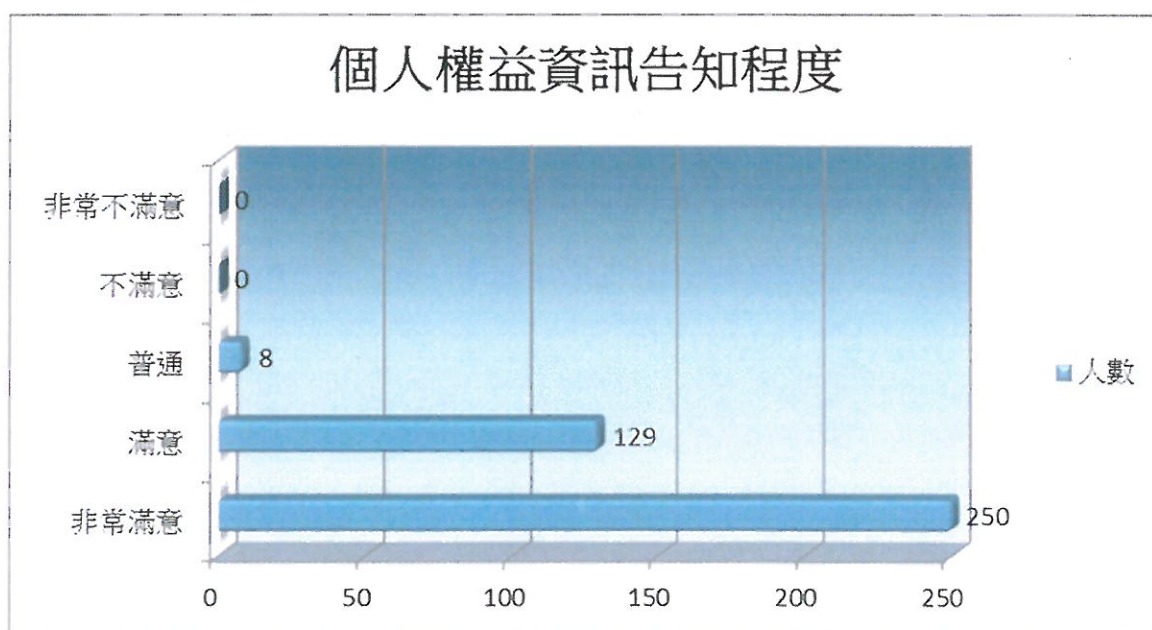


10.您對本所有關個人權益資訊的告知程度

非常滿意達 64.27%；滿意達 33.16%；普通佔 2.06%，

民眾多認為本所有確實告知個人權益資訊。

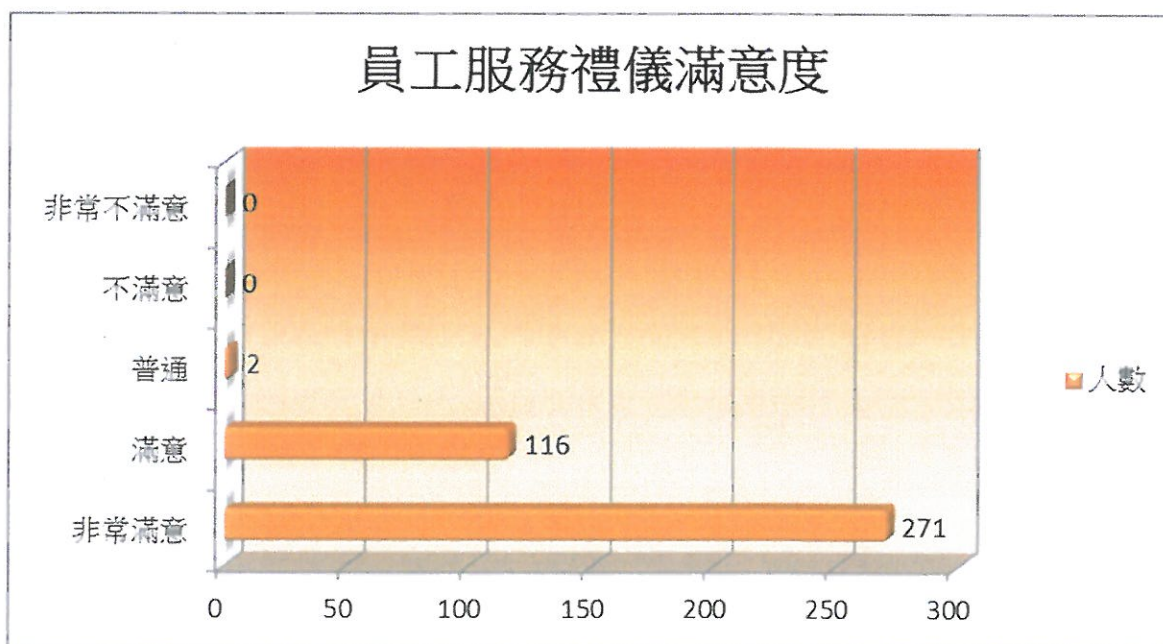
選項	人數	比例(問卷總數)
非常滿意	250	64.27%
滿意	129	33.16%
普通	8	2.06%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%
未填寫	2	0.51%



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 69.67%；滿意達 29.82%；普通佔 0.51%，大部分民眾認為本所員工服務禮儀優良。

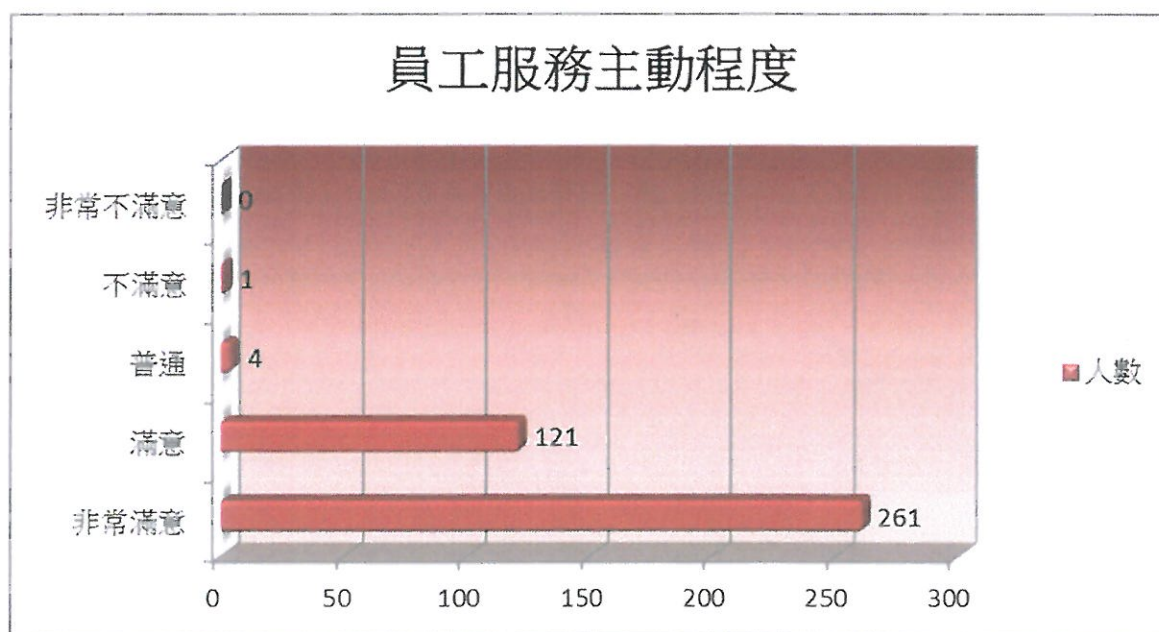
選項	人數	比例(問卷總數)
非常滿意	271	69.67%
滿意	116	29.82%
普通	2	0.51%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%
未填寫	0	0.00%



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 67.10%；滿意達 31.11%；不滿意佔 1.03%，大部分民眾認為本所員工有主動服務，而極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	261	67.10%
滿意	121	31.11%
普通	4	1.03%
不滿意	1	0.26%
非常不滿意	0	0.00%
未填寫	2	0.51%

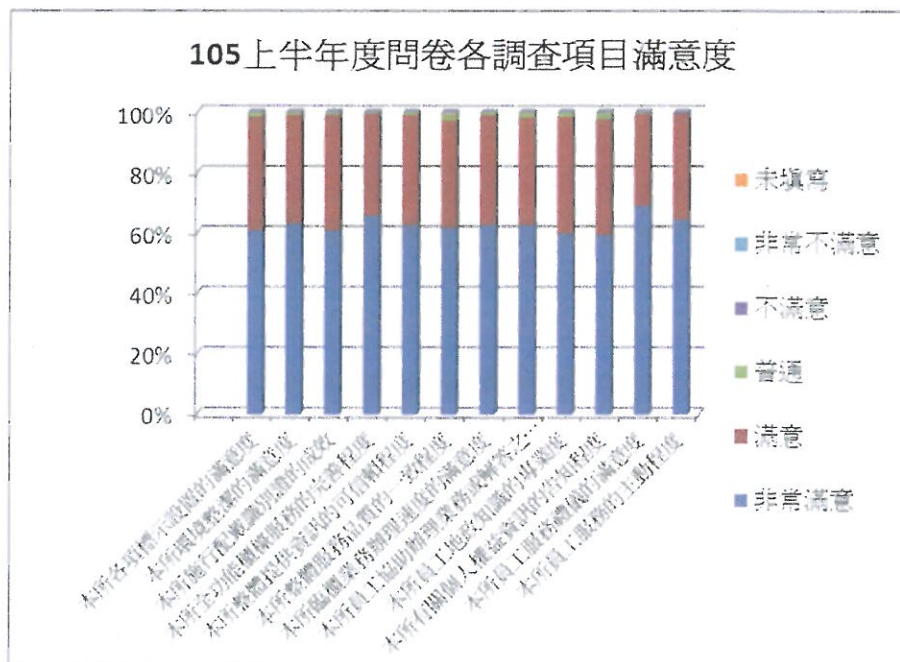


五、 調查結果之分析

(一) 前次調查結果

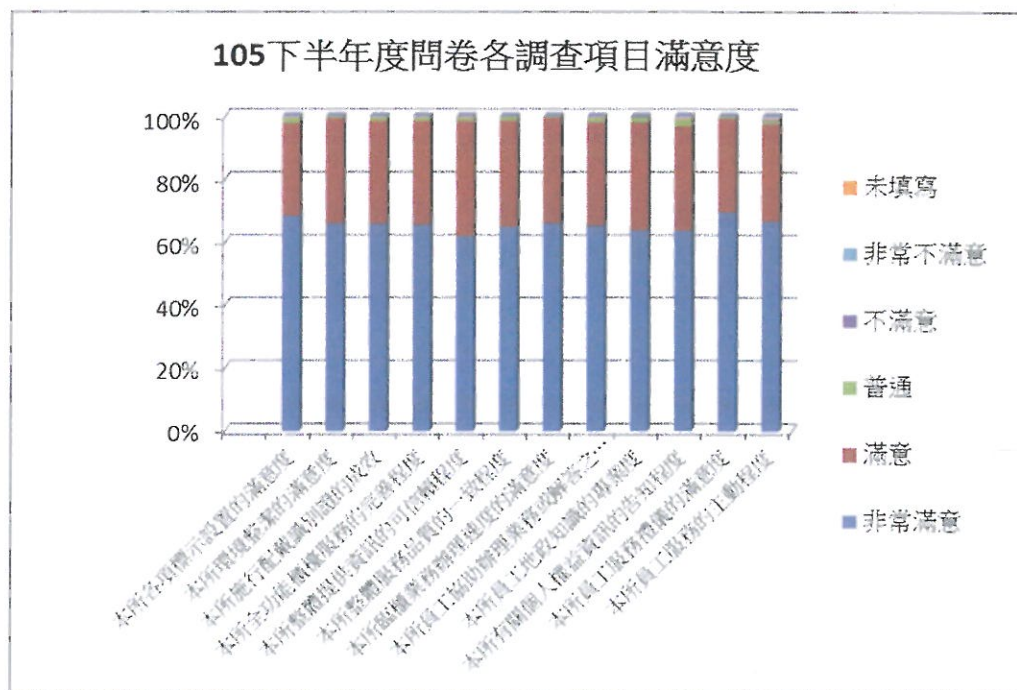
105 年上半年調查結果

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	132	82	3	0	0	0	217
本所環境整潔的滿意度	137	78	2	0	0	0	217
本所施行配戴識別證的成效	132	83	2	0	0	0	217
本所全功能櫃檯服務的完善程度	143	73	1	0	0	0	217
本所整體提供資訊的可信賴程度	136	79	2	0	0	0	217
本所整體服務品質的一致程度	135	77	4	0	0	1	217
本所臨櫃業務辦理速度的滿意度	136	79	2	0	0	0	217
本所員工協助辦理業務或解答之態度的滿意度	136	77	4	0	0	0	217
本所員工地政知識的專業度	130	84	3	0	0	0	217
本所有關個人權益資訊的告知程度	129	83	5	0	0	0	217
本所員工服務禮儀的滿意度	150	66	1	0	0	0	217
本所員工服務的主動程度	140	76	0	1	0	0	217

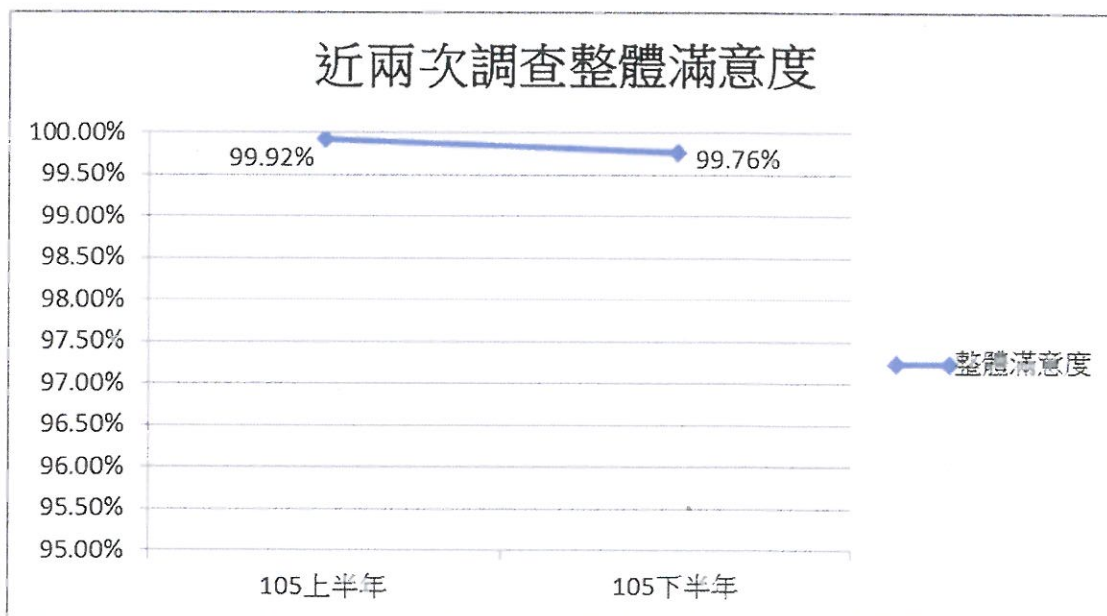
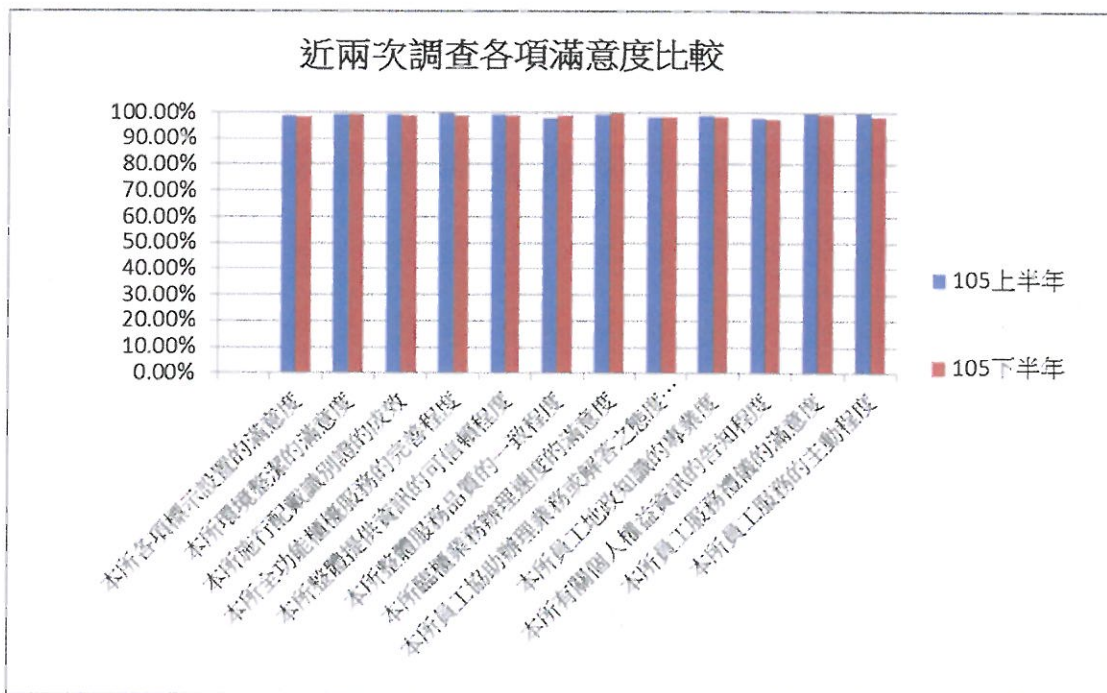


(二) 本次調查結果 105 年下半年調查結果

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	267	115	6	0	0	1	389
本所環境整潔的滿意度	257	130	2	0	0	0	389
本所施行配戴識別證的成效	257	127	4	0	0	1	389
本所全功能櫃檯服務的完善程度	256	128	4	0	0	1	389
本所整體提供資訊的可信賴程度	242	142	4	0	0	1	389
本所整體服務品質的一致程度	253	131	5	0	0	0	389
本所臨櫃業務辦理速度的滿意度	257	131	1	0	0	0	389
本所員工協助辦理業務或解答之態度的滿意度	255	128	5	0	0	1	389
本所員工地政知識的專業度	249	133	6	1	0	0	389
本所有關個人權益資訊的告知程度	250	129	8	0	0	2	389
本所員工服務禮儀的滿意度	271	116	2	0	0	0	389
本所員工服務的主動程度	261	121	4	1	0	2	389



(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。
- 2.105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.本次調查整體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99.76%。
- 4.與前次調查整體滿意度比較：
為與105年上半年度整體滿意度比較，調查結果本次整體滿意度為99.76%，與105年上半年度的99.92%略退0.16%。
- 5.本次有被認為不滿意之項目為：本所員工服務的主動程度及本所員工地政知識的專業度，各僅有1位民眾回答不滿意，應屬個案。就整體而言，本所服務仍維持在水準以上。

六、 民眾建議事項

(一) 不滿意項目改進

1. 本所員工服務的主動程度

本所將於服務禮儀教育訓練中加強同仁主動服務的習慣及觀念。

2. 本所員工地政知識的專業度

本所將積極推派員工參與業務相關課程並舉辦各類課程與研討會以提升員工之專業知識。

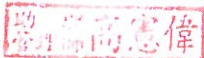
(二) 民眾反映

不需對客戶(來所辦事之民眾)刻意要求。如：坐或站，給人方便就好。做主管不要太要求員工如何如何，一切民眾高興就好。

本所 回覆

有關臺中市政府對各地政事務所服務調查評核表之進階服務禮儀項目中，明訂「服務人員能主動請民眾就坐」，惟為維洽公民眾服務禮儀，服務人員仍應基於禮貌請民眾就坐，如民眾不坐時，服務人員並不會刻意要求。

製表人



業務主管



秘書



機關首長



