

臺中市東勢地政事務所

106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)受訪者基本資料	03
(二)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各項表現之滿意度，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：106 年 8 月 28 日至 106 年 9 月 25 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線上問卷作答。

(三) 調查對象：調查期間至本所洽公之民眾及地政士。

(四) 調查方式

採隨機抽樣，由第一線服務人員或志工提供線上問卷調查表網址 QRcode 供洽公民眾以智慧型裝置掃描填寫。

(五) 資料處理

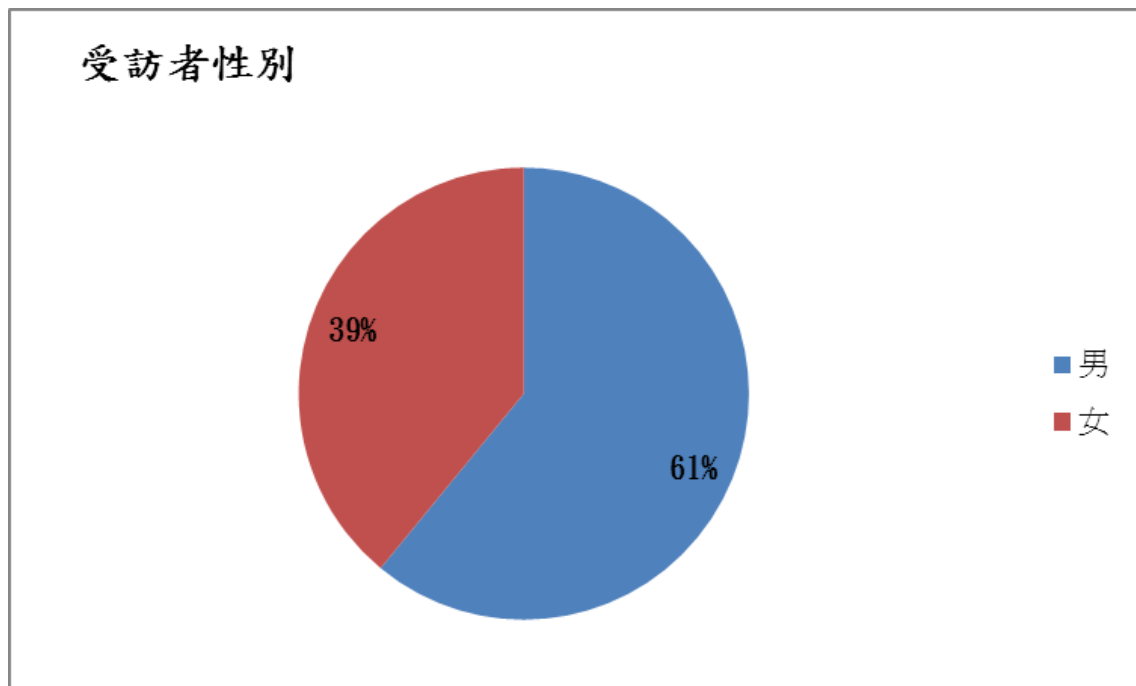
本線上問卷調查表共計回收 310 份。

#### 四、調查結果之分析與檢討

##### 受訪者基本資料

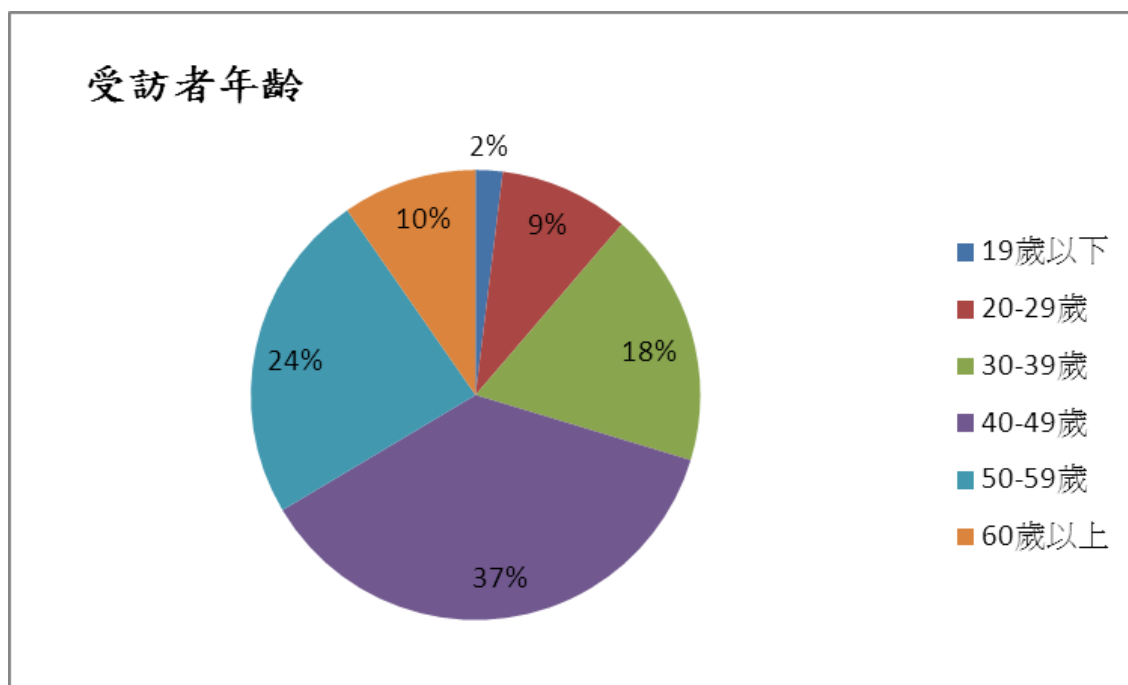
##### 1. 性別

性別	人數	比例
男	189	61%
女	121	39%



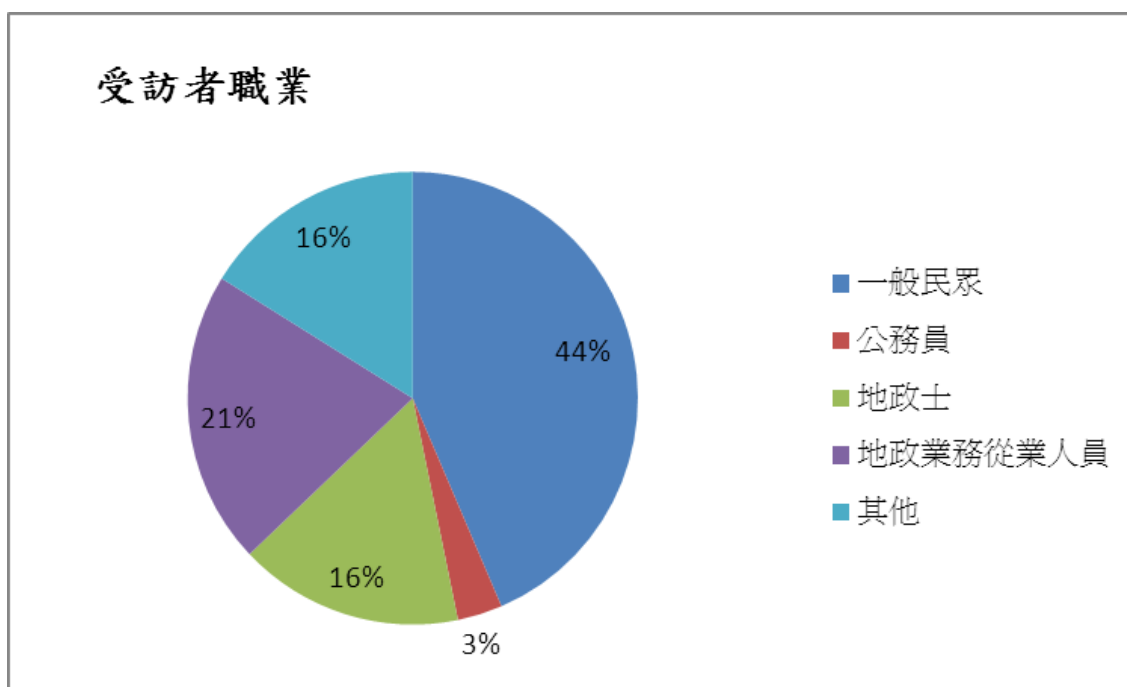
## 2. 年齡

年齡	人數	比例
19 歲以下	6	2%
20-29 歲	29	9%
30-39 歲	57	18%
40-49 歲	114	37%
50-59 歲	74	24%
60 歲以上	30	10%



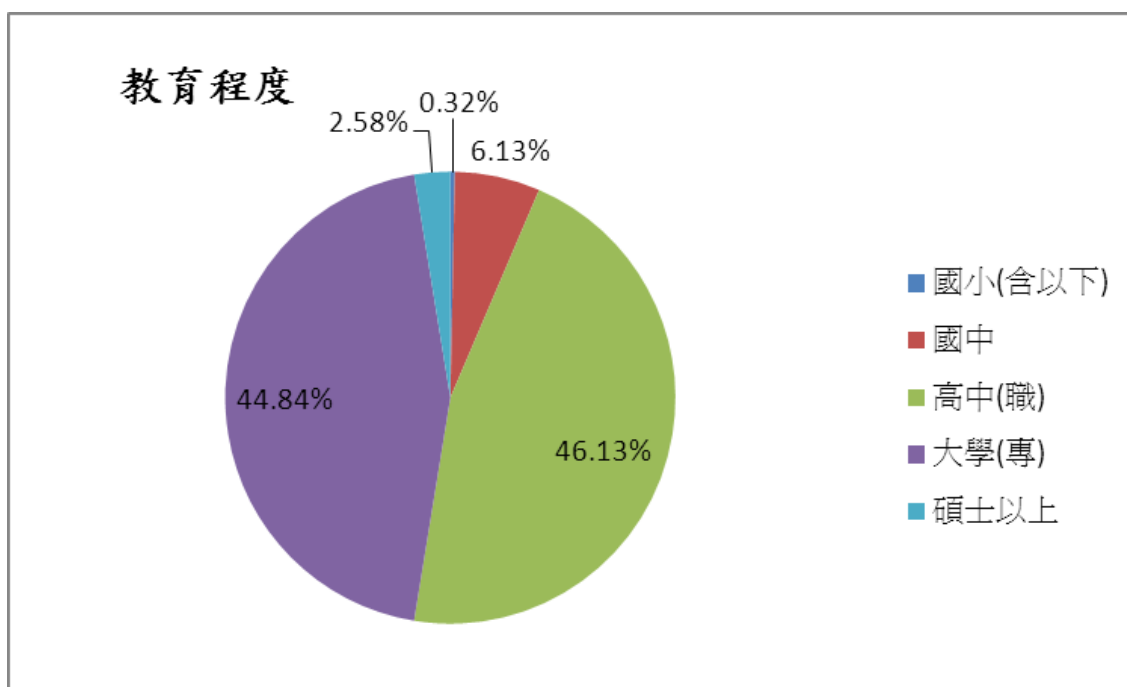
### 3. 職業

職業	人數	比例
一般民眾	135	44%
公務員	10	3%
地政士	50	16%
地政業務從業人員	65	21%
其他	50	16%



#### 4. 教育程度

教育程度	人數	比例
國小(含以下)	1	0.32%
國中	19	6.13%
高中(職)	143	46.13%
大學(專)	139	44.84%
碩士以上	8	2.58%

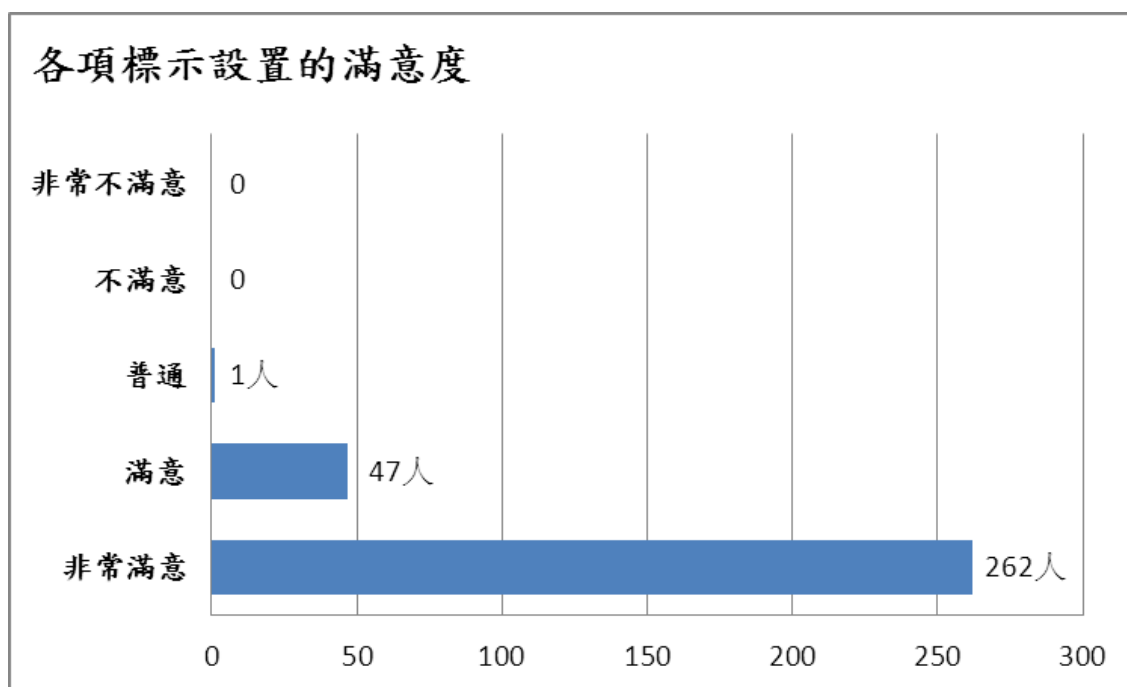


## (一) 滿意度分析

### 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 84.52%；滿意達 15.16%；普通占 0.32%，可見民眾認為本所標示設置清晰，能夠清楚指引。

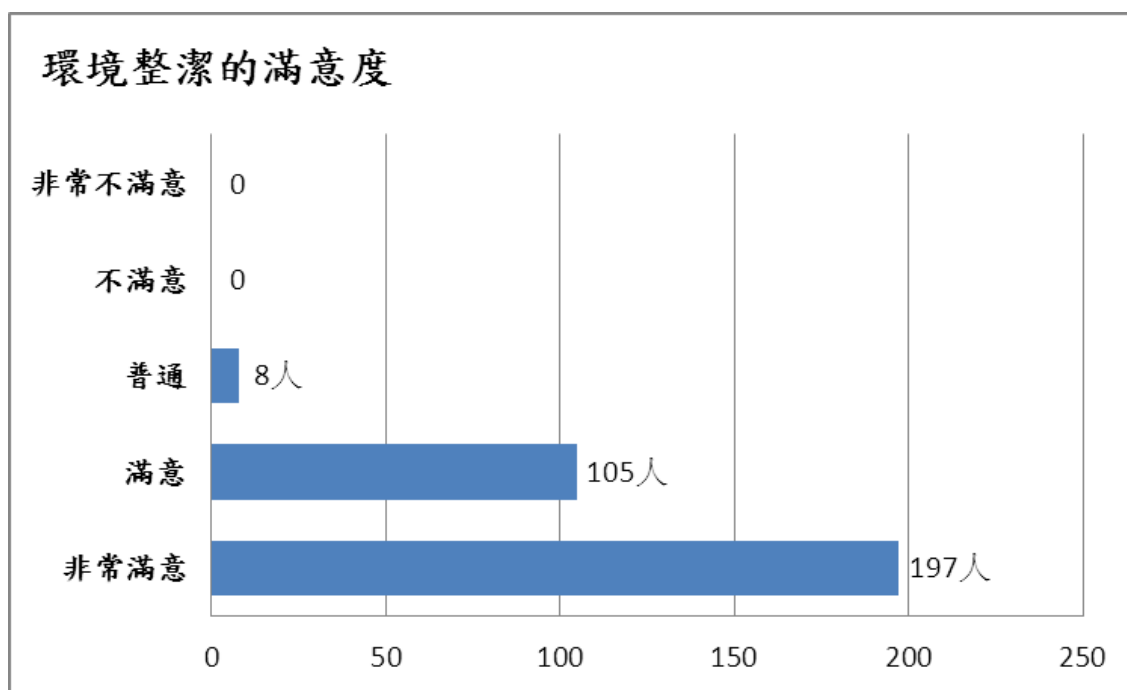
選項	人數	比例
非常滿意	262	84.52%
滿意	47	15.16%
普通	1	0.32%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%



## 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63.55%、滿意達33.87%；普通占2.58%，可見民眾對本所環境整潔滿意度均達心目水準以上。

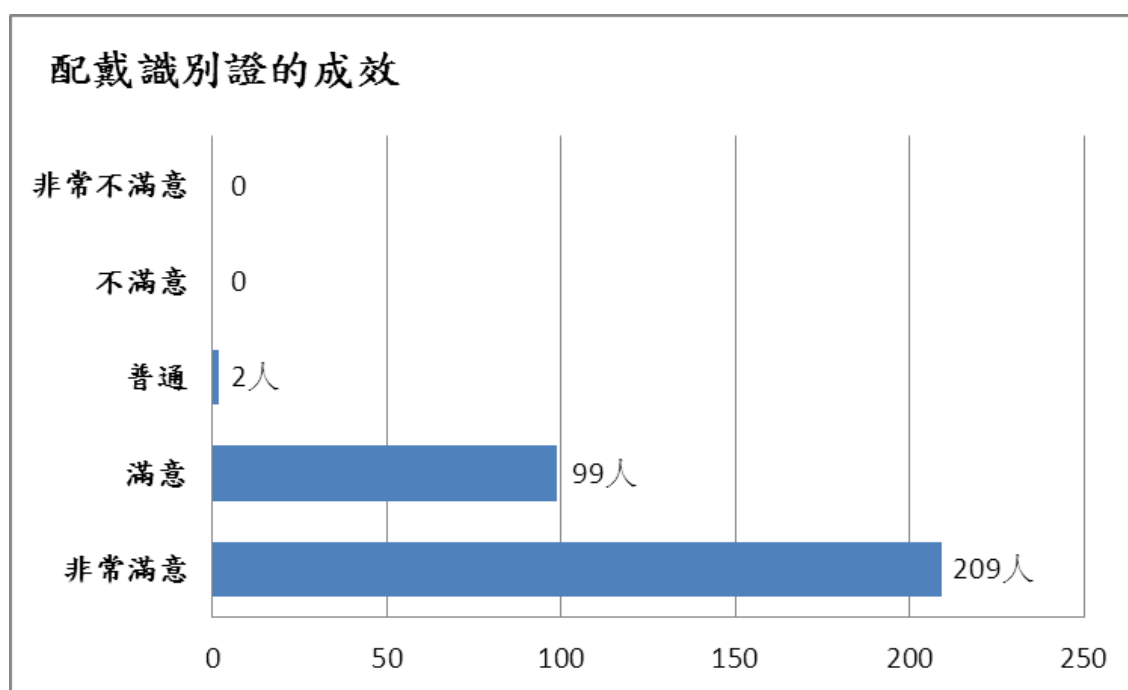
選項	人數	比例
非常滿意	197	63.55%
滿意	105	33.87%
普通	8	2.58%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%



### 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 67.42%；滿意達 31.94%；普通佔 0.65%，可見民眾均認為本所施行配戴識別證頗有成效。

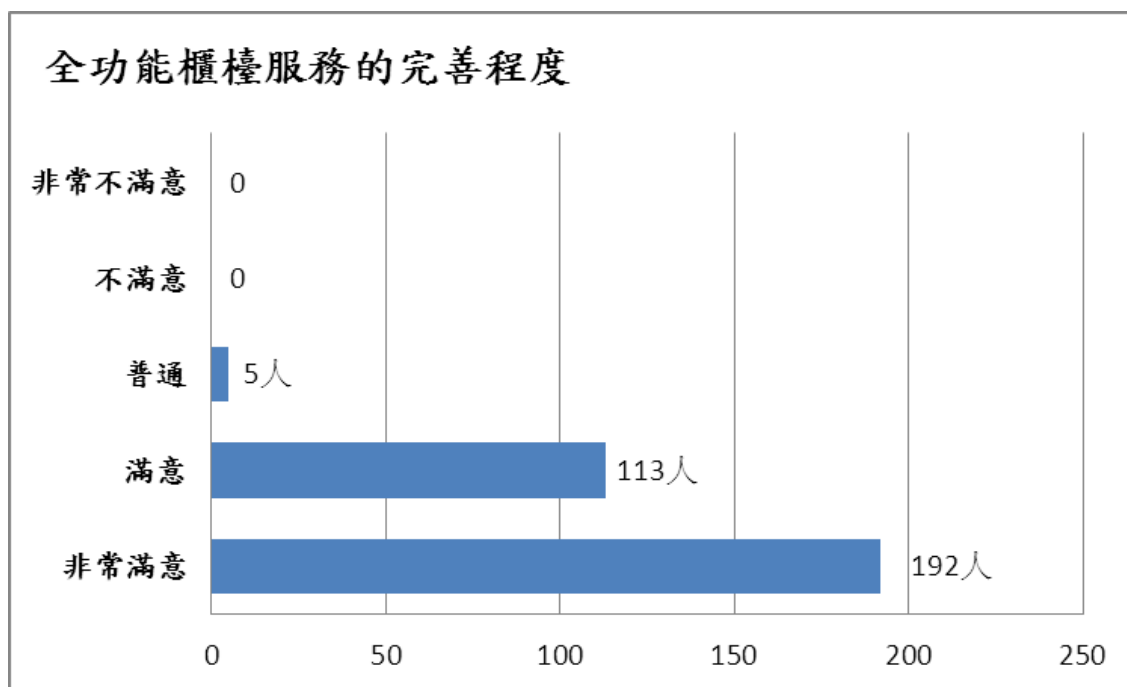
選項	人數	比例
非常滿意	209	67.42%
滿意	99	31.94%
普通	2	0.65%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%



#### 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 61%；滿意達 36.45%；普通佔 1.61%，顯見民眾認為本所全功能櫃檯服務頗為完善。

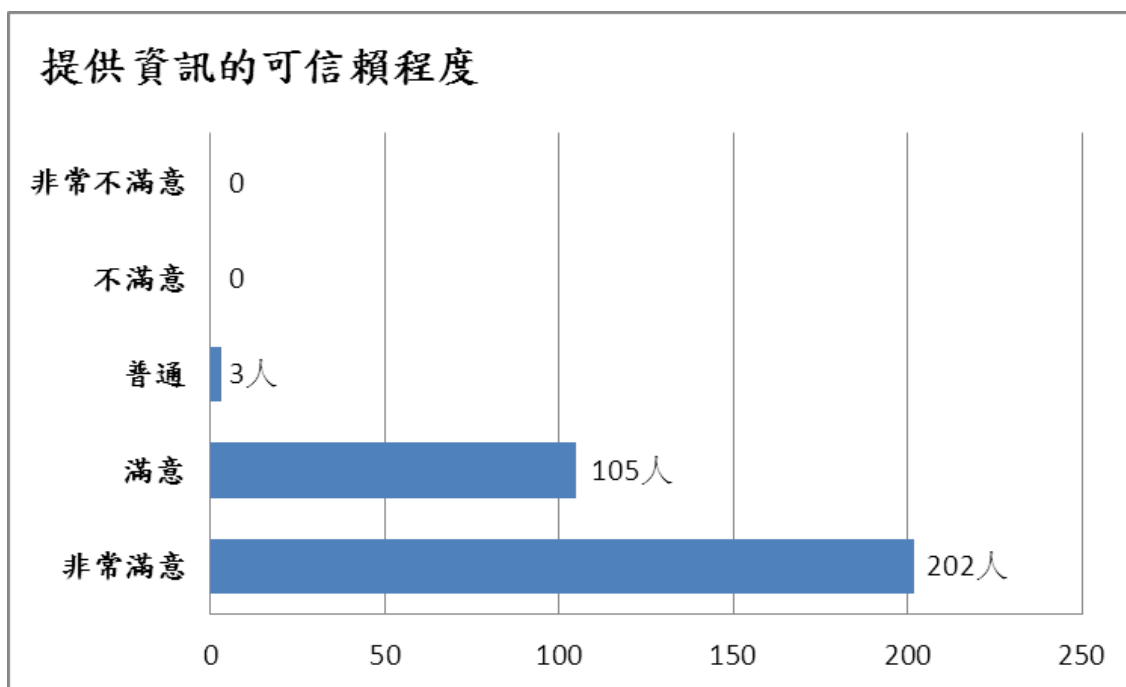
選項	人數	比例
非常滿意	192	61.94%
滿意	113	36.45%
普通	5	1.61%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%



## 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 65.16%；滿意達 33.87%；普通佔 0.97%，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。

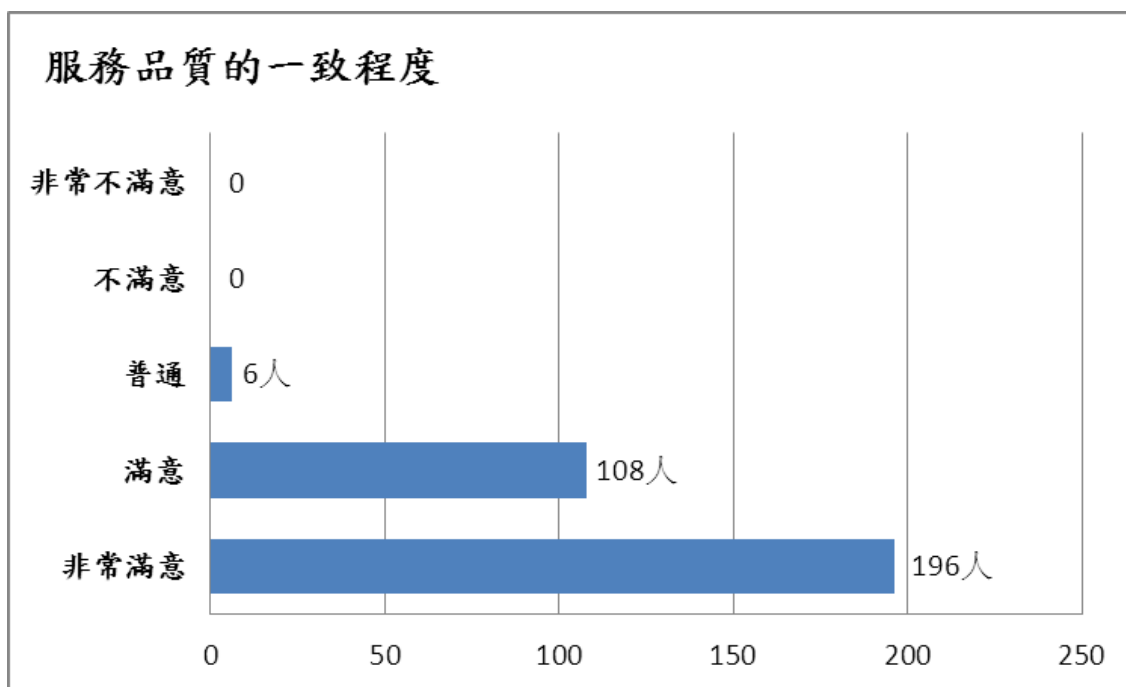
選項	人數	比例
非常滿意	202	65.16%
滿意	105	33.87%
普通	3	0.97%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%



## 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 63.23%；滿意達 34.84%；普通佔 1.94%，大部分民眾認為本所的服務品質具有一致性。

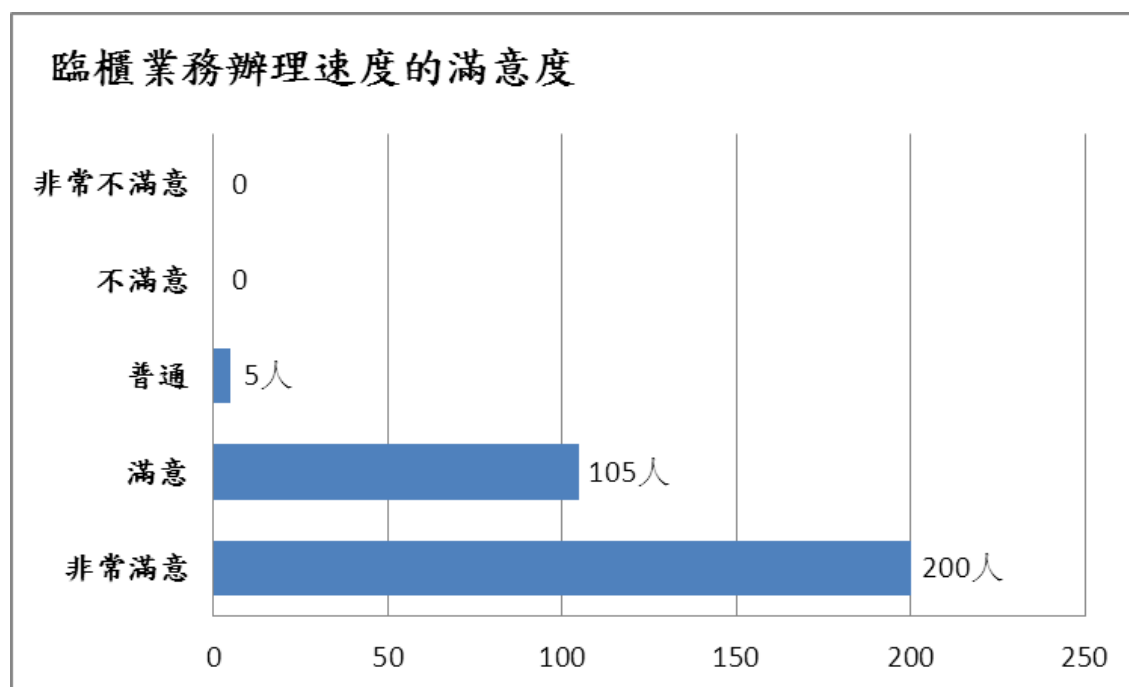
選項	人數	比例
非常滿意	196	63.23%
滿意	108	34.84%
普通	6	1.94%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%



## 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中非常滿意達 64.52%；滿意達 33.87%；普通佔 1.61%，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。

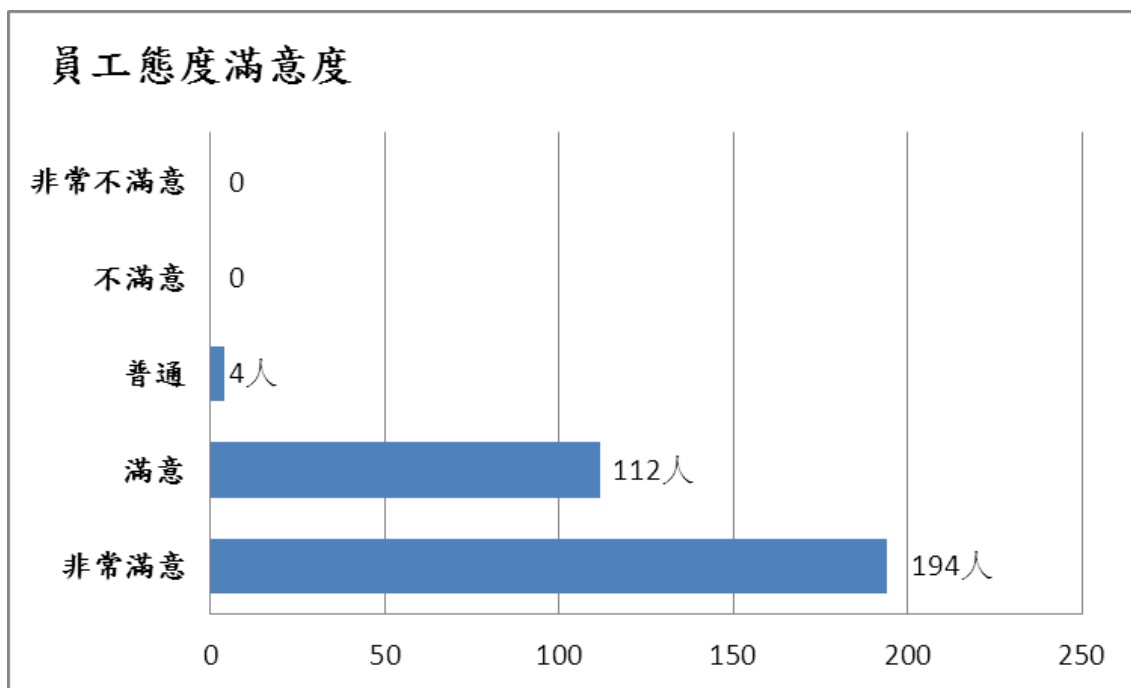
選項	人數	比例
非常滿意	200	64.52%
滿意	105	33.87%
普通	5	1.61%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%



## 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 62.58%；滿意達 36.13%；普通佔 1.29%，大多民眾對本所員工服務態度抱持肯定。

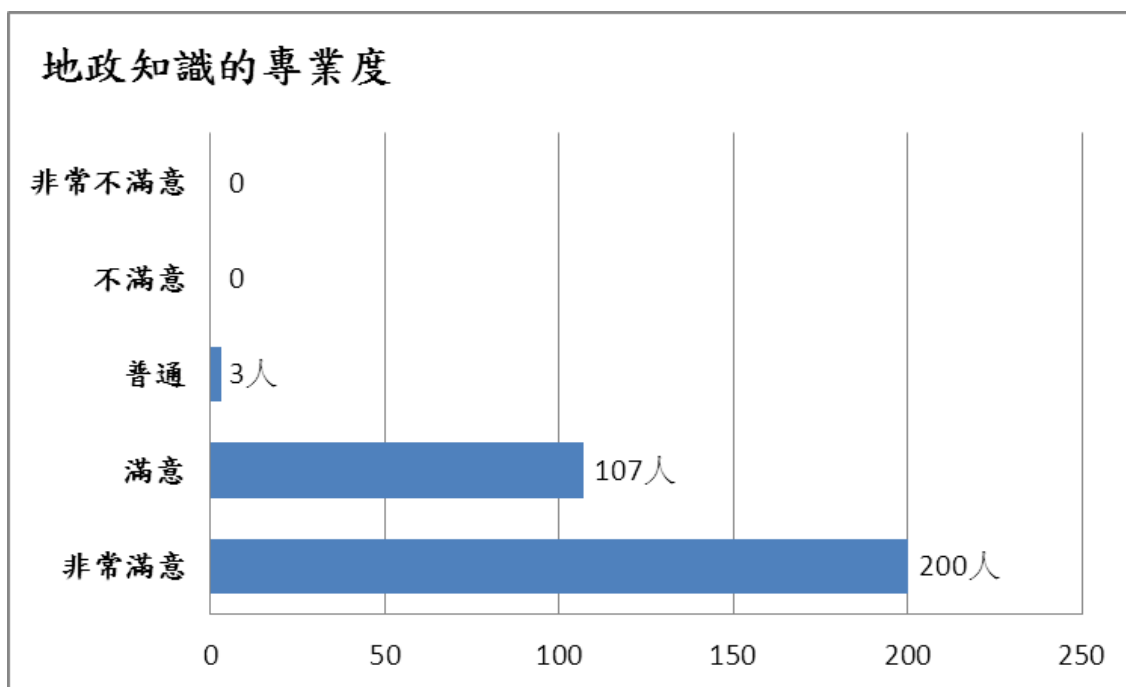
選項	人數	比例(問卷總數)
非常滿意	194	62.58%
滿意	112	36.13%
普通	4	1.29%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%



## 9. 您對本所員工地政知識的專業度

對本所員工地政知識的專業度中非常滿意達 64.52%；滿意達 34.52%；普通佔 0.97%，大多民眾認為本所員工地政知識足夠專業。

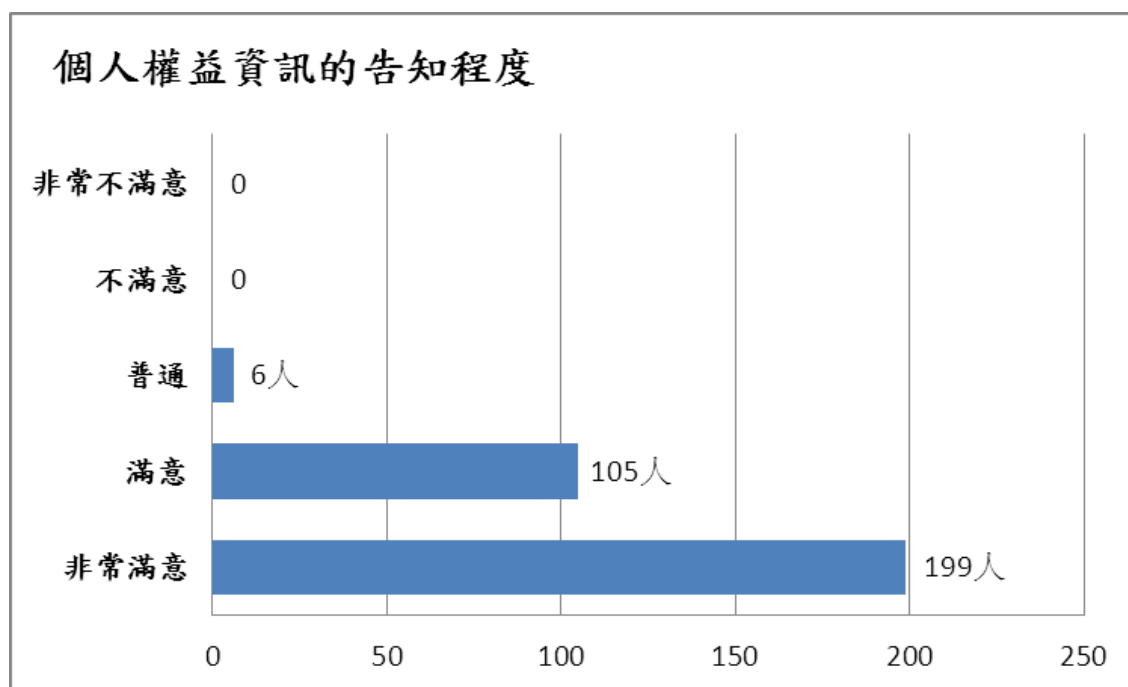
選項	人數	比例(問卷總數)
非常滿意	200	64.52%
滿意	107	34.52%
普通	3	0.97%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%



## 10. 您對本所有關個人權益資訊的告知程度

對本所有關個人權益資訊的告知程度中非常滿意達 64.19%；滿意達 33.87%；普通佔 1.94%，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。

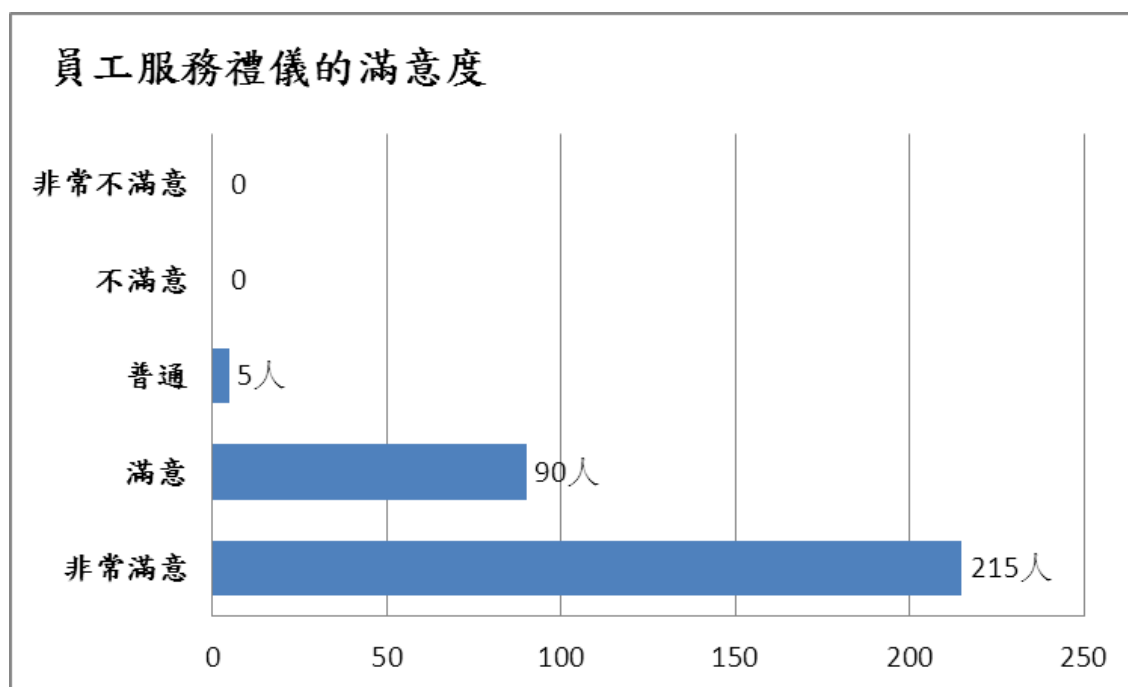
選項	人數	比例(問卷總數)
非常滿意	199	64.19%
滿意	105	33.87%
普通	6	1.94%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%



## 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 69.35%；滿意達 29.03%；普通佔 1.61%，大部分民眾認為本所員工服務禮儀良好。

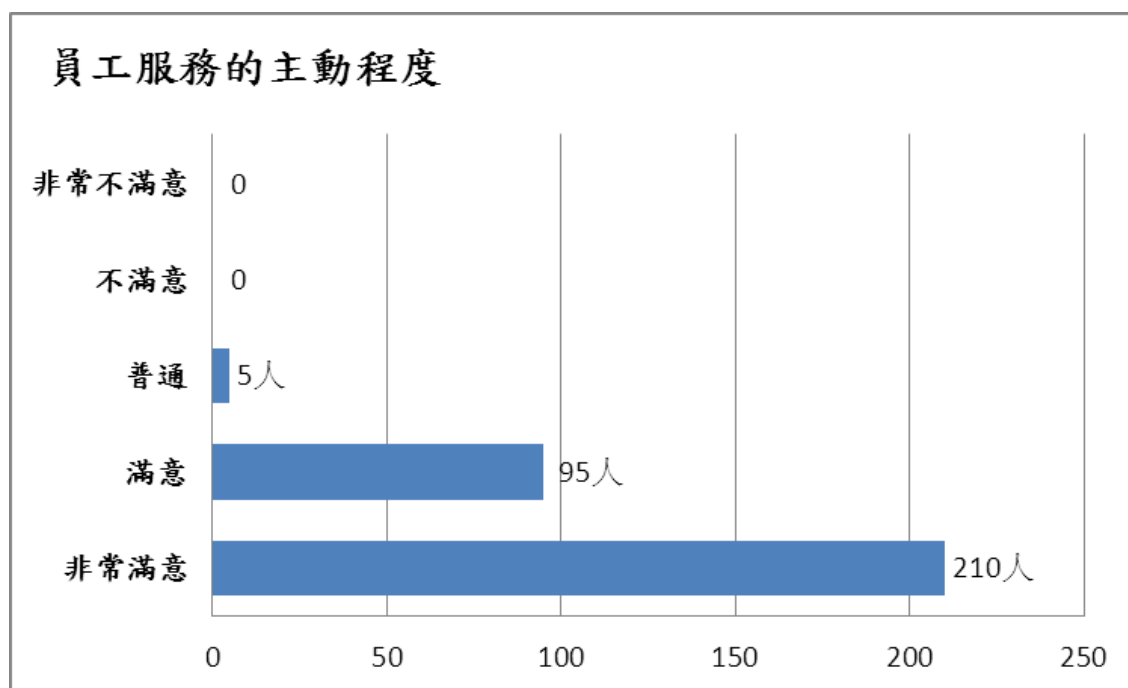
選項	人數	比例(問卷總數)
非常滿意	215	69.35%
滿意	90	29.03%
普通	5	1.61%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%



## 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 67.74%；滿意達 30.65%；普通佔 1.61%，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	210	67.74%
滿意	95	30.65%
普通	5	1.61%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%

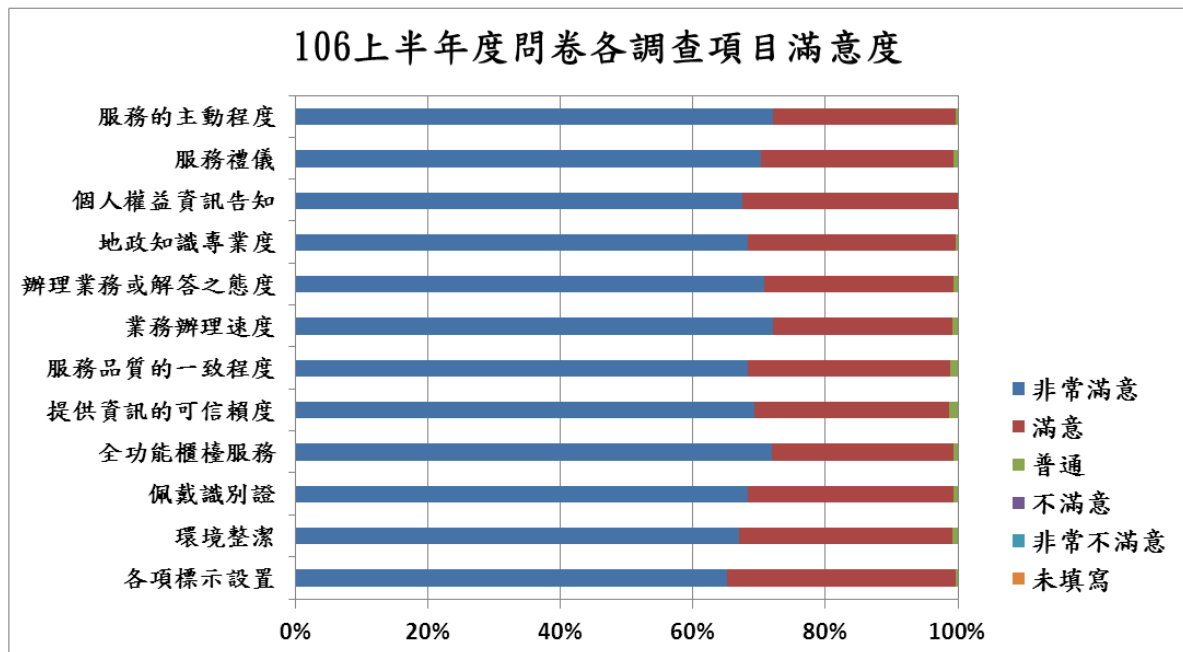


## 五、 調查結果之分析

### (一) 前次調查結果

#### 106 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	251	133	1	0	0	0	385
本所環境整潔的滿意度	258	124	3	0	0	0	385
本所施行配戴識別證的成效	263	120	2	0	0	0	385
本所全功能櫃檯服務的完善程度	277	106	2	0	0	0	385
本所整體提供資訊的可信賴程度	267	113	5	0	0	0	385
本所整體服務品質的一致程度	263	118	4	0	0	0	385
本所臨櫃業務辦理速度的滿意度	278	104	3	0	0	0	385
本所員工協助辦理業務或解答之態度的滿意度	273	110	2	0	0	0	385
本所員工地政知識的專業度	263	121	1	0	0	0	385
本所有關個人權益資訊的告知程度	260	125	0	0	0	0	385
本所員工服務禮儀的滿意度	271	112	2	0	0	0	385
本所員工服務的主動程度	278	106	1	0	0	0	385

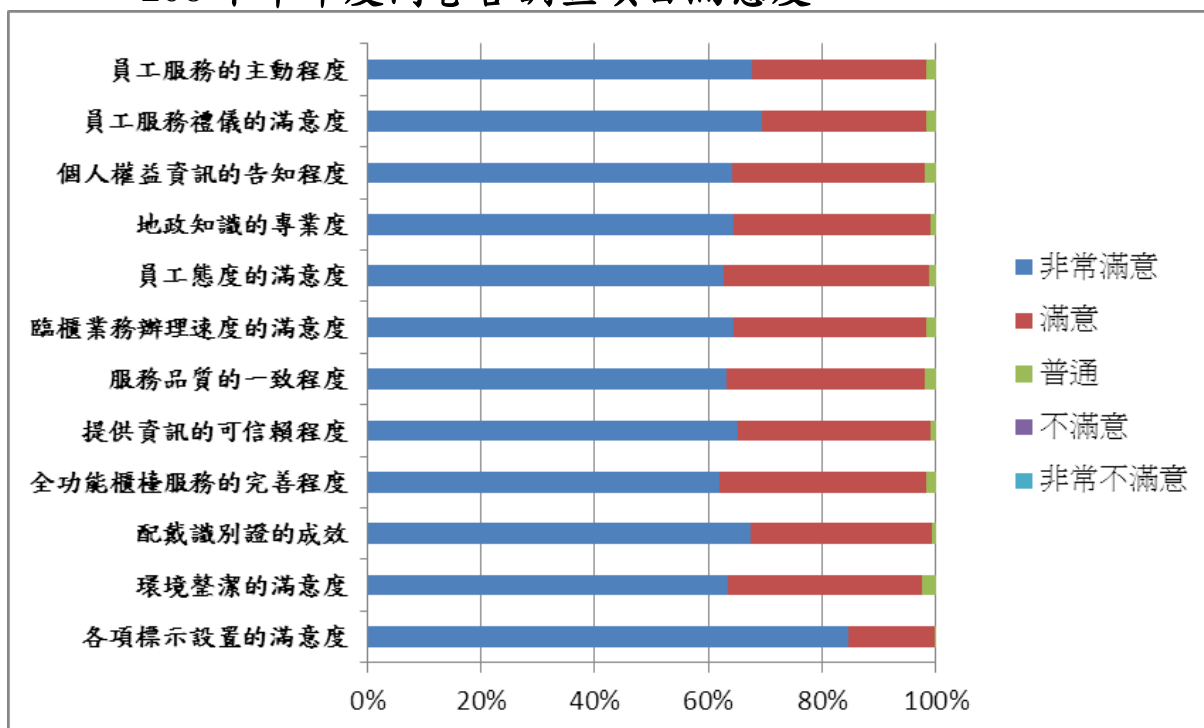


## (二) 本次調查結果

### 106 年下半年調查結果

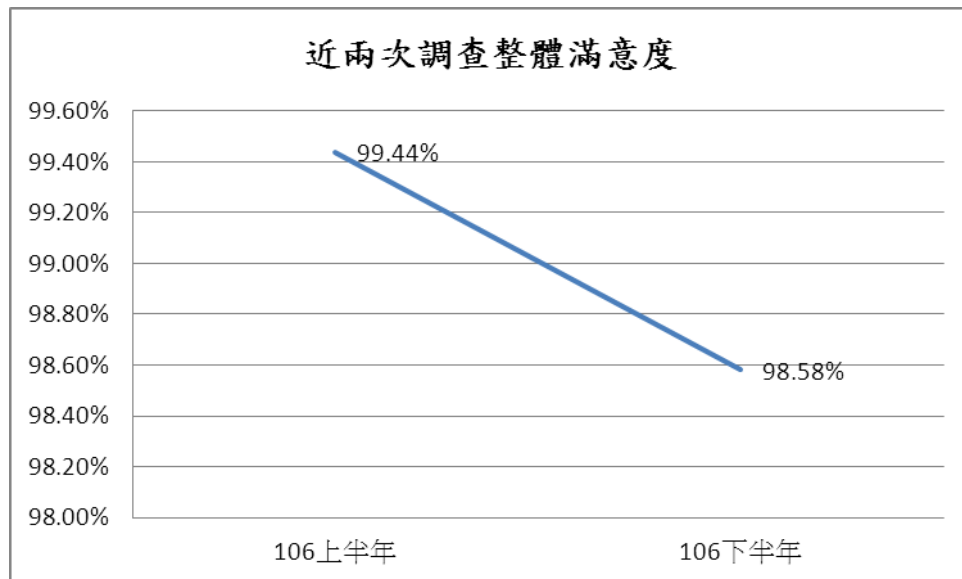
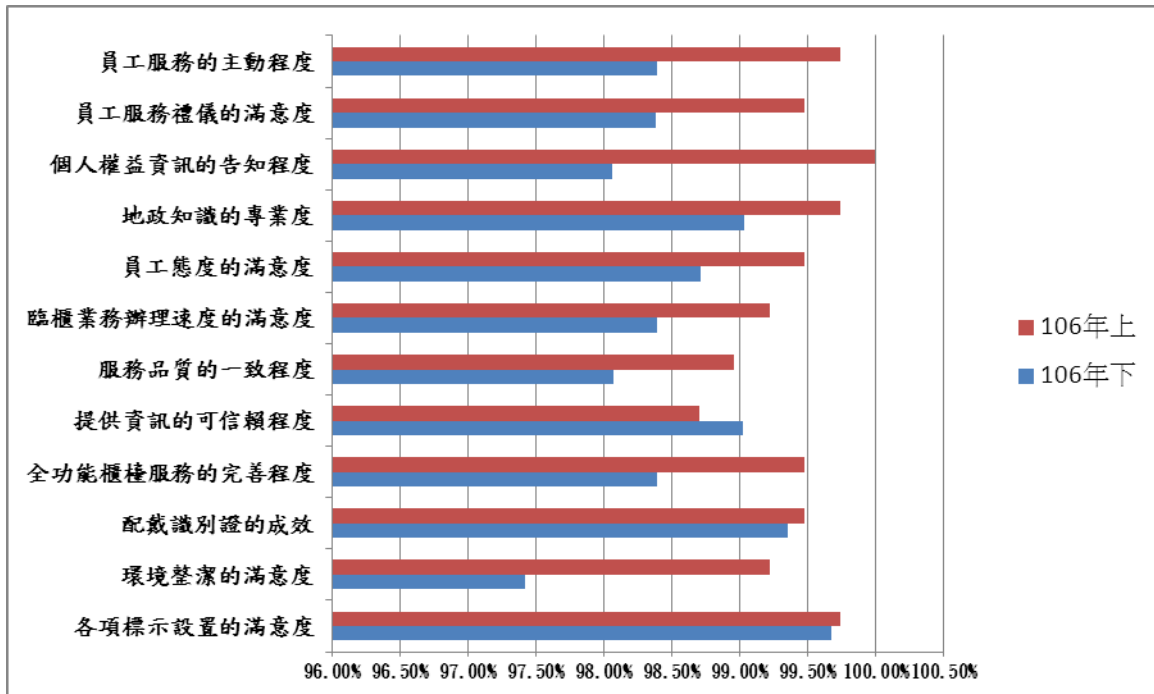
項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未填寫	合計
本所各項標示設置的滿意度	262	47	1	0	0	0	310
本所環境整潔的滿意度	197	105	8	0	0	0	310
本所施行配戴識別證的成效	209	99	2	0	0	0	310
本所全功能櫃檯服務的完善程度	192	113	5	0	0	0	310
本所整體提供資訊的可信賴程度	202	105	3	0	0	0	310
本所整體服務品質的一致程度	196	108	6	0	0	0	310
本所臨櫃業務辦理速度的滿意度	200	105	5	0	0	0	310
本所員工協助辦理業務或解答之態度的滿意度	194	112	4	0	0	0	310
本所員工地政知識的專業度	200	107	3	0	0	0	310
本所有關個人權益資訊的告知程度	199	105	6	0	0	0	310
本所員工服務禮儀的滿意度	215	90	5	0	0	0	310
本所員工服務的主動程度	210	95	5	0	0	0	310

### 106 下半年度問卷各調查項目滿意度



### (三) 前次調查與本次之比較分析

#### 近兩次調查各項滿意度比較



- 1.本問卷調查圖表滿意度，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.「近兩次調查各項滿意度比較」圖表中，106 年下半年度各項滿意度與 106 年上半年度滿意度差距僅 0.86%，代表本所滿意度是持續保持在一定水準。
- 3.本次調查滿意度定義為超越受訪者認知標準以上之回答比率，即以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 98.58%，另有 4 位民眾在問卷建議欄位中大力讚賞本所服務同仁非常親切且具服務熱誠。
- 4.與前次調查整體滿意度比較：  
為與 106 年上半年度整體滿意度比較，調查結果本次整體滿意度為 98.58%，與 106 年下半年的 99.44% 相比降幅較為明顯。
- 5.未來改進項目及建議：  
本次調查結果中，滿意度降幅最大的 2 項目為「環境整潔」及「有關個人權益資訊的告知程度」，相關原因分析及改進建議如下：
  - (1)「環境整潔」：因本所於 106 年下半年度仍有多項辦公廳舍調整工程及草木修剪工程進行，雖施工區域並非民眾洽公區域，惟施工人員進出時，鞋底有粉塵或泥土等髒汙沾染至洽公區地面，至民眾有不整潔之感。  
建議本所各同仁於平時走動即隨時注意洽公區域整潔，如發現髒汙則立即通知管轄課立即處理。
  - (2)「有關個人權益資訊的告知程度」：因本所目前服務內容主要以申辦流程及申請書填寫說明為主，致個人權益告知部分較為不一致。  
建議各課重新檢視業務一次告知單內容，並該項業務涉及民眾權益部分納入告知單中，以讓同仁於解說時都能提及該資訊，以提升本項滿意度。
- 6.本次服務滿意度問卷調查本所無民眾不滿意之項目。

## 六、 民眾回饋意見

	性別	職業	建議
1	男	一般民眾	4 號櫃臺賴小姐服務很親切
2	男	一般民眾	小天使非常有禮貌
3	男	一般民眾	非常用心的解答我所問的問題
4	女	一般民眾	櫃檯服務真的很完善

本所回覆:謝謝各位的鼓勵,我們會繼續保持,並時常勉勵自己精益求精,以最充足的專業知識和最好的服務態度服務民眾,使本所的服務品質更為提升。

製表人:  業務主管:  課長請假(公差) 秘書:  機關首長: 