

臺中市東勢地政事務所

107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)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	21
六、 民眾回饋意見	24

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、地政士及不動產經紀業者對於本所各項表現之滿意度，特別設計線上問卷以提供洽公民眾、地政士及不動產經紀業者填寫，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：107 年 3 月 27 日至 107 年 4 月 26 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、服務主動程度及測量業務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、地政士及不動產經紀業者。

(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

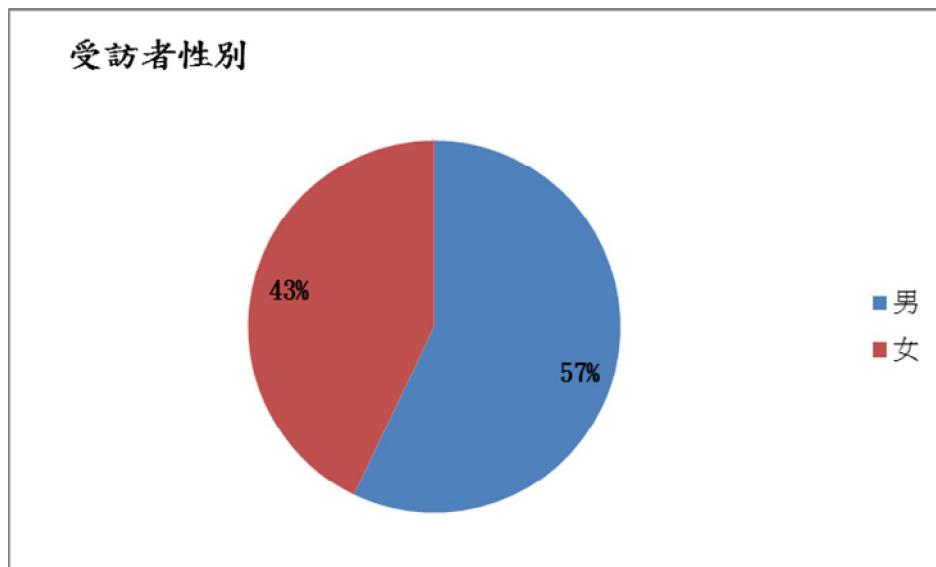
本線上問卷調查表共計回收 352 份。

四、調查結果之分析與檢討

受訪者基本資料

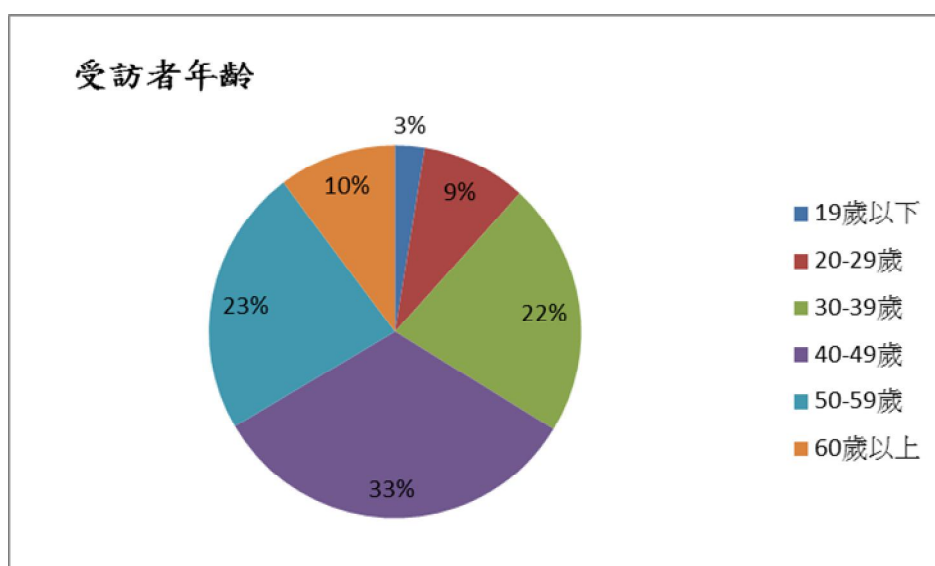
1. 性別

性別	人數	比例
男	201	57%
女	151	43%



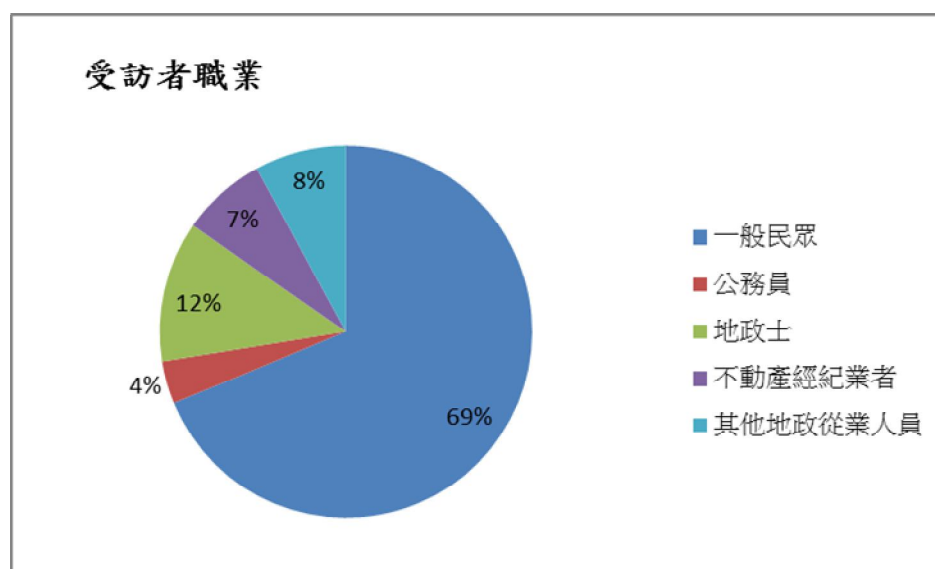
2. 年齡

年齡	人數	比例
19歲以下	9	3%
20-29歲	32	9%
30-39歲	78	22%
40-49歲	115	33%
50-59歲	82	23%
60歲以上	36	10%



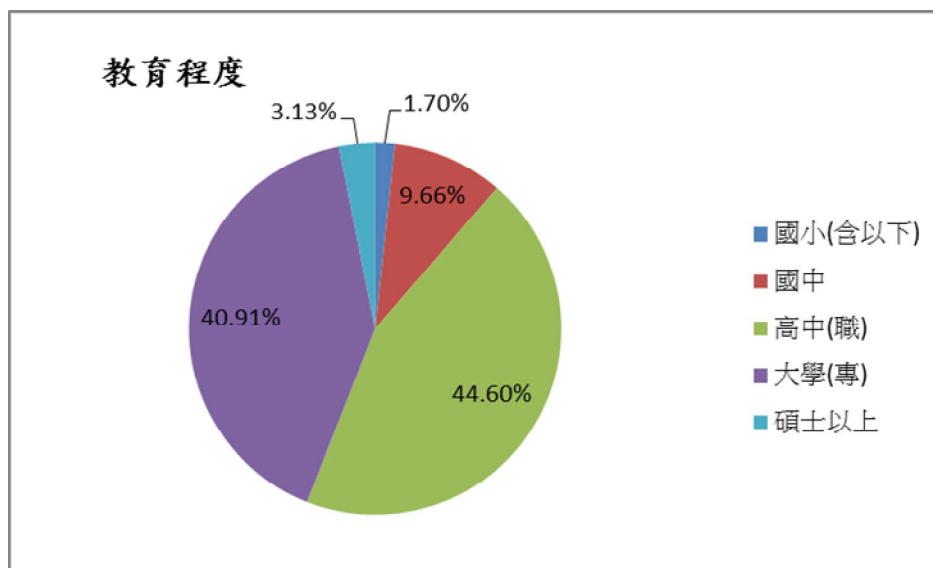
3. 職業

職業	人數	比例
一般民眾	242	69%
公務員	13	4%
地政士	43	12%
不動產經紀業者	26	7%
其他地政業務從業人員	28	8%



4. 教育程度

教育程度	人數	比例
國小(含以下)	6	1.70%
國中	34	9.66%
高中(職)	157	44.60%
大學(專)	144	40.91%
碩士以上	11	3.13%

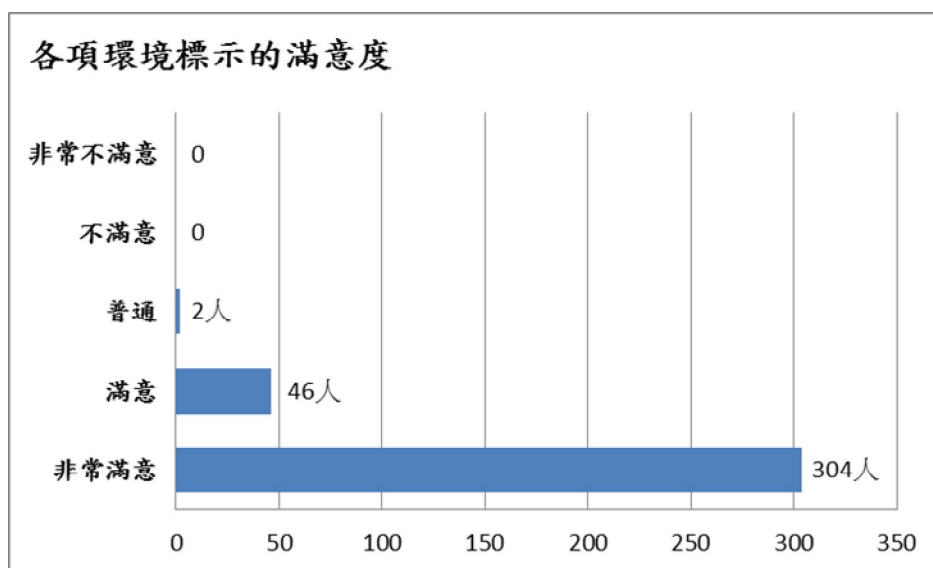


(一) 滿意度分析

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 86.36%；滿意達 13.07%；普通占 0.57%，可見民眾認為本所標示設置清晰，能夠清楚指引。

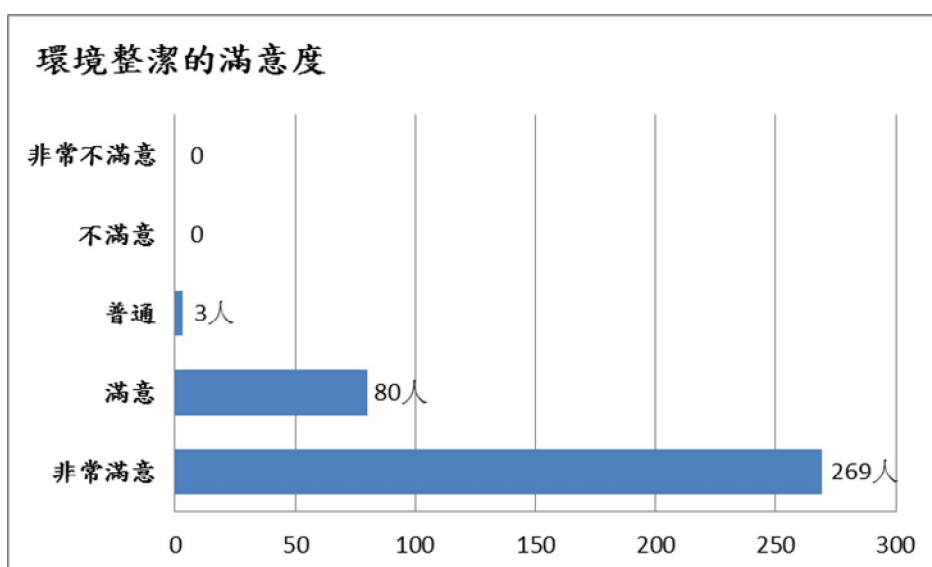
選項	人數	比例
非常滿意	304	86.36%
滿意	46	13.07%
普通	2	0.57%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%



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76.42%、滿意達22.73%；普通占0.85%，可見民眾對本所環境整潔滿意度均達信心水準以上。

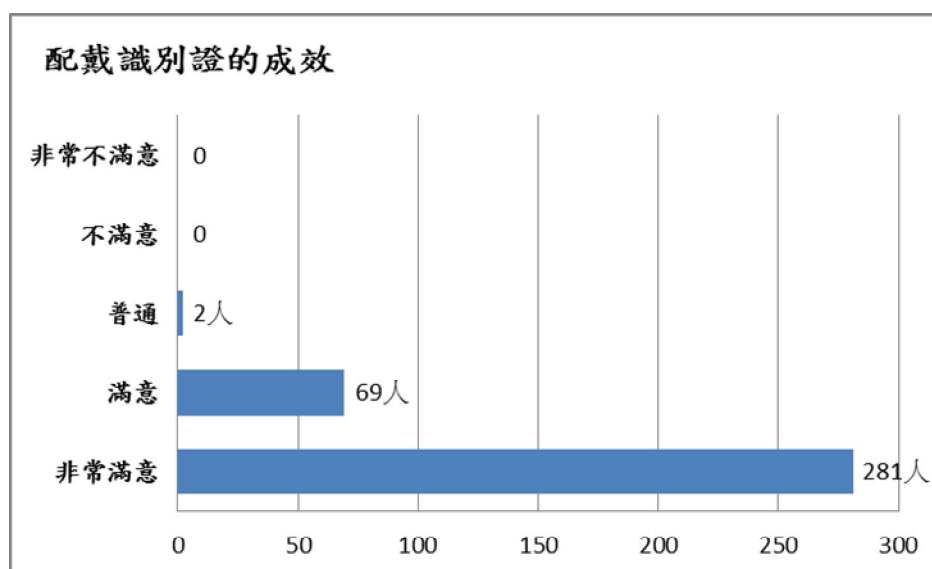
選項	人數	比例
非常滿意	269	76.42%
滿意	80	22.73%
普通	3	0.85%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%



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 79.83%；滿意達 19.60%；普通佔 0.57%，可見民眾均認為本所施行配戴識別證頗有成效。

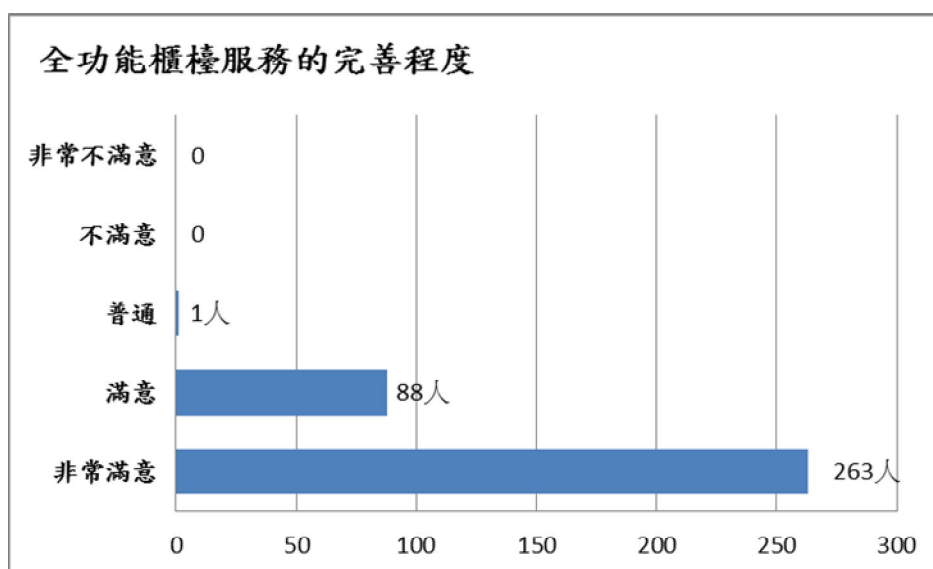
選項	人數	比例
非常滿意	281	79.83%
滿意	69	19.60%
普通	2	0.57%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%



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 74.72%；滿意達 25.00%；普通佔 0.28%，顯見民眾認為本所全功能櫃檯服務頗為完善。

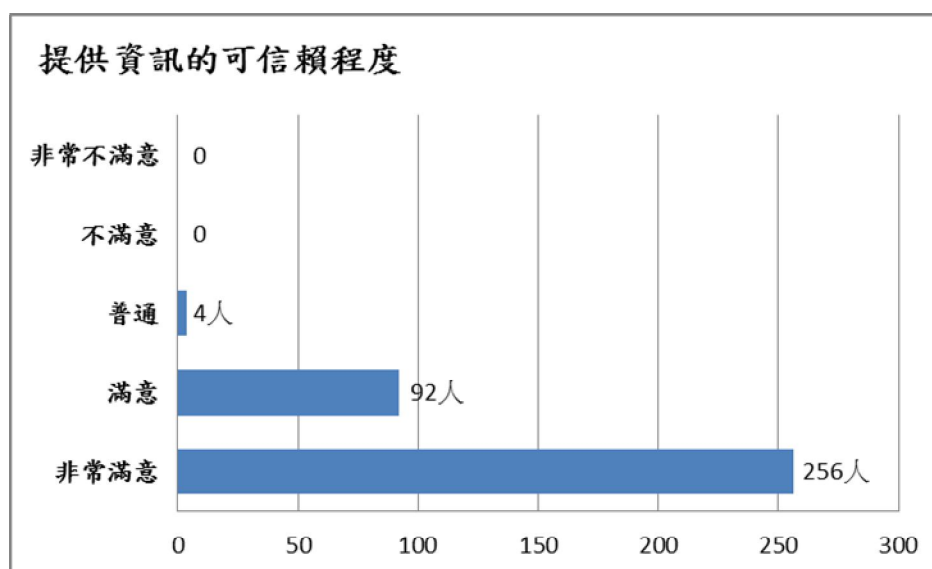
選項	人數	比例
非常滿意	263	74.72%
滿意	88	25.00%
普通	1	0.28%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%



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 72.73%；滿意達 26.14%；普通佔 1.14%，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。

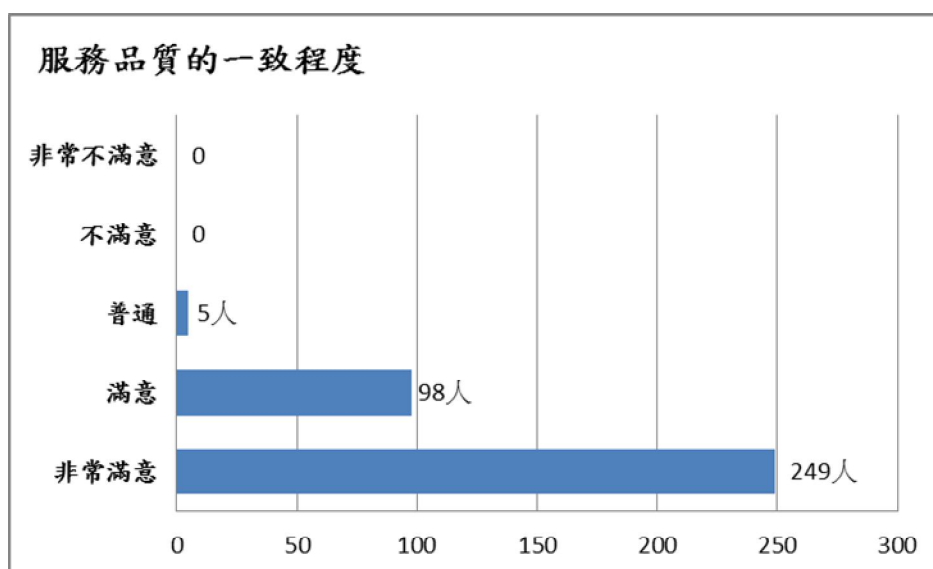
選項	人數	比例
非常滿意	256	72.73%
滿意	92	26.14%
普通	4	1.14%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%



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 70.74%；滿意達 27.84%；普通佔 1.42%，大部分民眾認為本所的服務品質具有一致性。

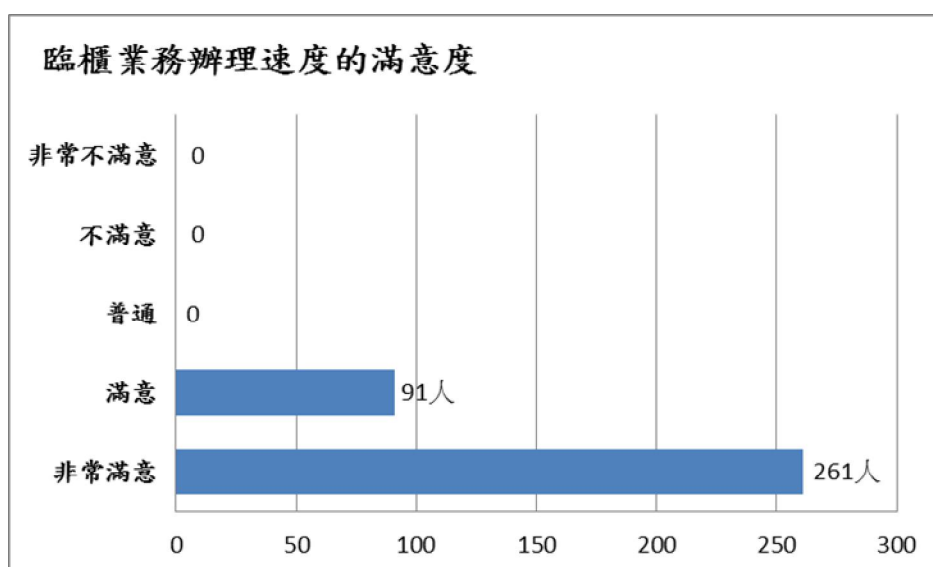
選項	人數	比例
非常滿意	249	70.74%
滿意	98	27.84%
普通	5	1.42%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%



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 74.15%；滿意達 25.85%，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。

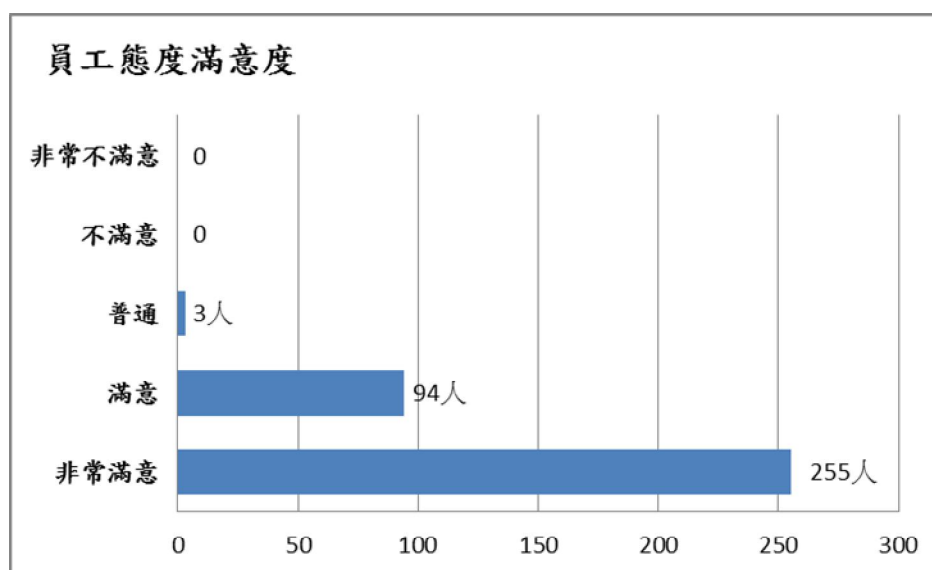
選項	人數	比例
非常滿意	261	74.15%
滿意	91	25.85%
普通	0	0.00%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%



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 72.44%；滿意達 26.70%；普通佔 0.85%，大多民眾對本所員工服務態度抱持肯定。

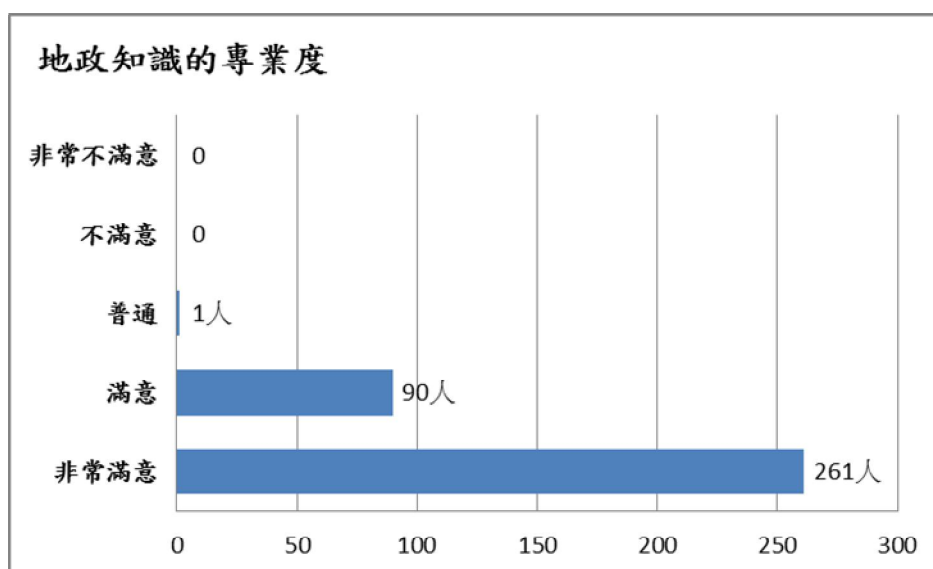
選項	人數	比例
非常滿意	255	72.44%
滿意	94	26.70%
普通	3	0.85%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%



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 74.15%；滿意達 25.57%；普通佔 0.28%，大多民眾認為本所員工地政知識足夠專業。

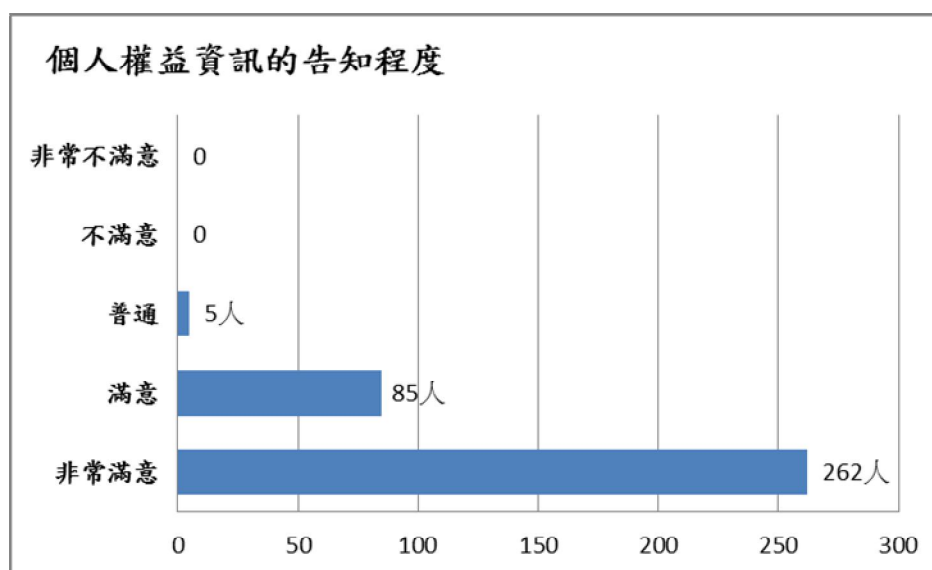
選項	人數	比例
非常滿意	261	74.15%
滿意	90	25.57%
普通	1	0.28%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%



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 74.43%；滿意達 24.15%；普通佔 1.42%，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。

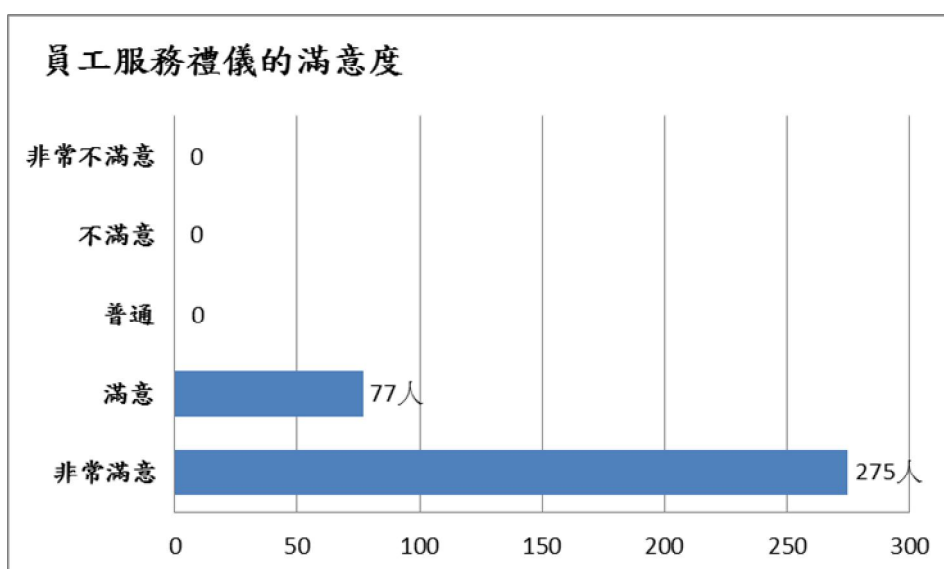
選項	人數	比例
非常滿意	262	74.43%
滿意	85	24.15%
普通	5	1.42%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%



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78.13%；滿意達21.87%，大部分民眾認為本所員工服務禮儀良好。

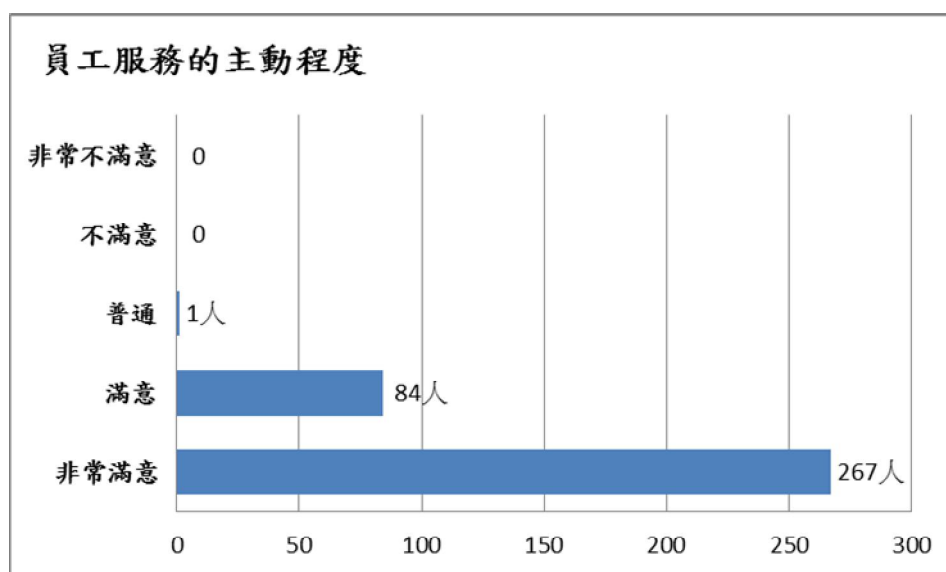
選項	人數	比例
非常滿意	275	78.13%
滿意	77	21.87%
普通	0	0.00%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%



12. 您對本所員工服務的主動程度

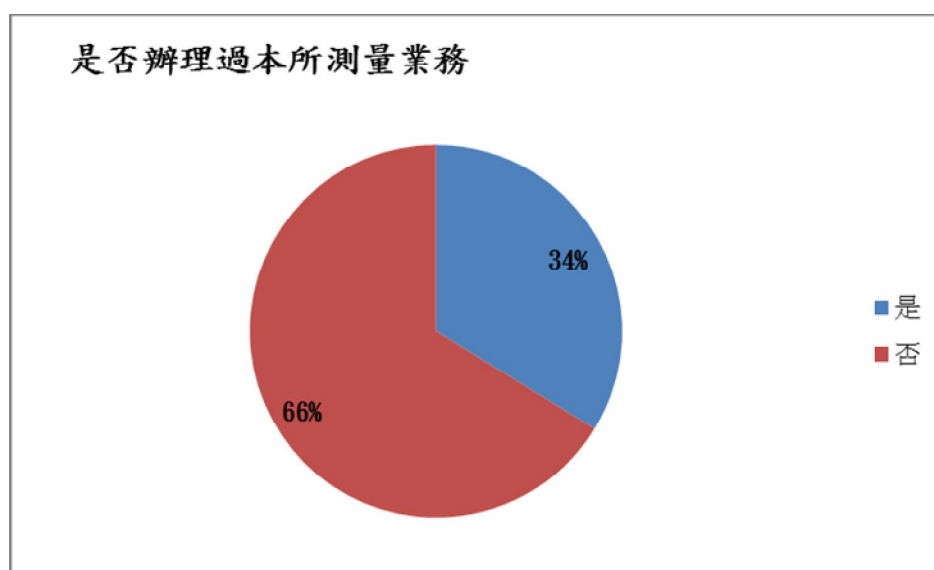
對本所員工服務的主動程度中非常滿意達 75.85%；滿意達 23.86%；普通佔 0.28%，大部分民眾認為本所員工有主動服務，而少部分民眾認為應還能更加主動。

選項	人數	比例
非常滿意	267	75.85%
滿意	84	23.86%
普通	1	0.28%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%



13. 您是否辦理過本所的測量相關業務

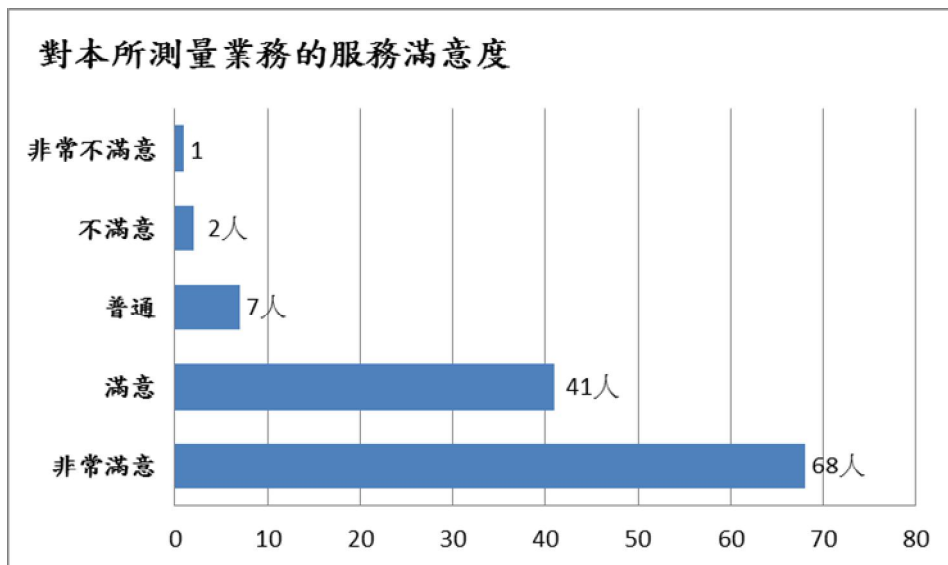
選項	人數	比例
是	119	33.81%
否	233	66.19%



14. 您對本所測量業務的服務滿意度

對本所測量業務服務滿意度中非常滿意達 57.14%；滿意達 34.45%；普通佔 5.88%；不滿意佔 1.68%；非常不滿意佔 0.84%，大部分民眾滿意本所的測量業務服務，而少部分民眾認為應還能提供更佳的測量業務服務。

選項	人數	比例
非常滿意	68	57.14%
滿意	41	34.45%
普通	7	5.88%
不滿意	2	1.68%
非常不滿意	1	0.84%



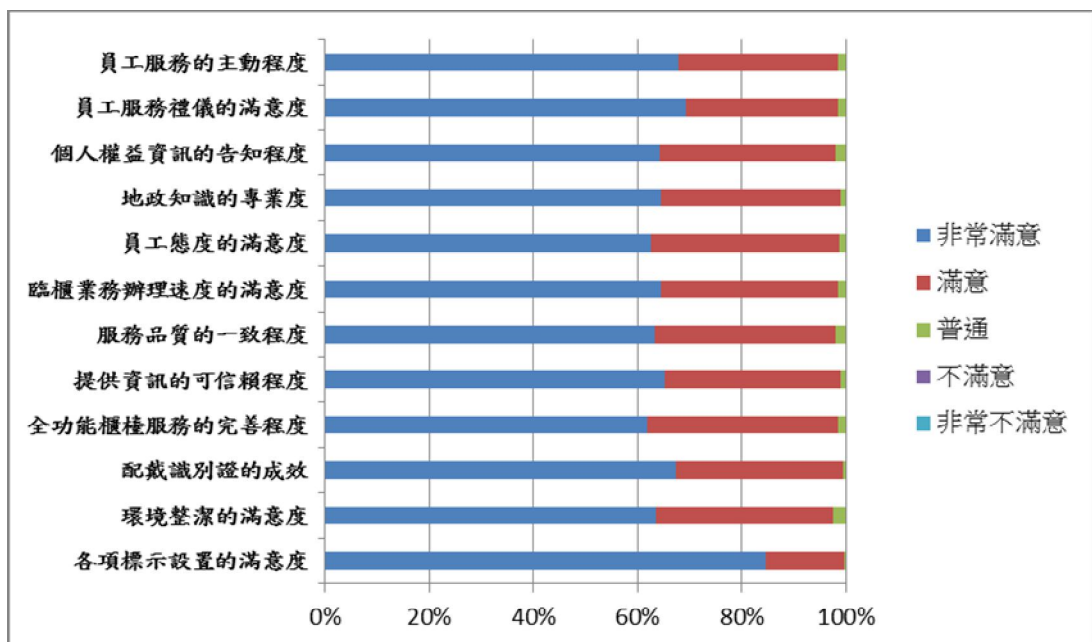
五、 調查結果之分析

(一) 前次調查結果

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

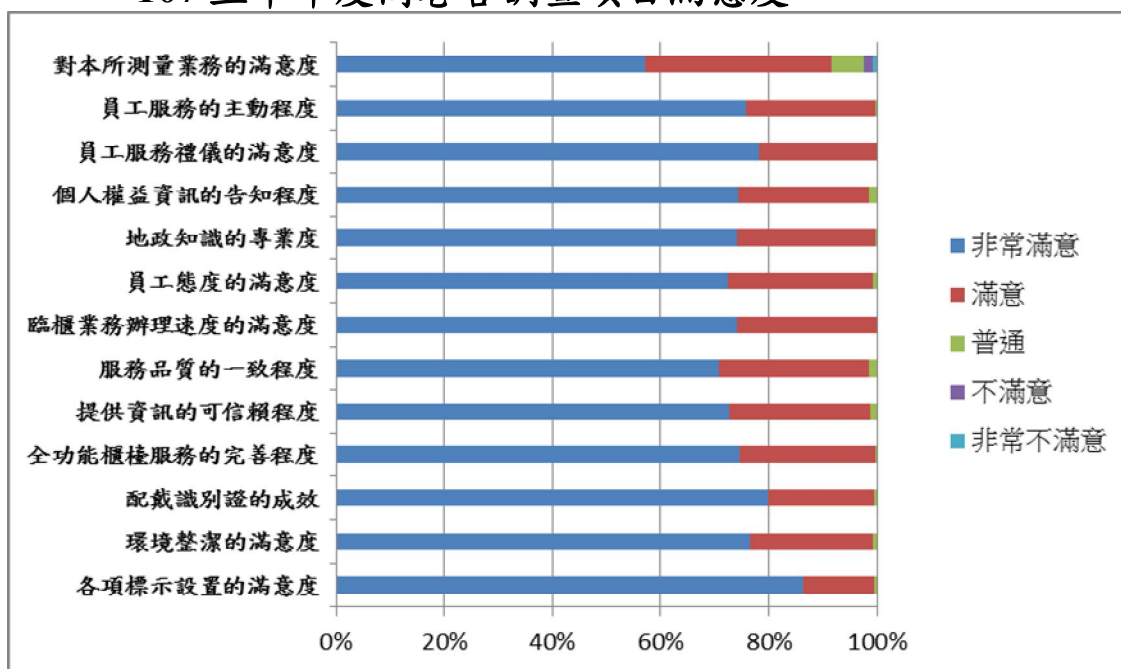


(二) 本次調查結果

107 年上半年調查結果

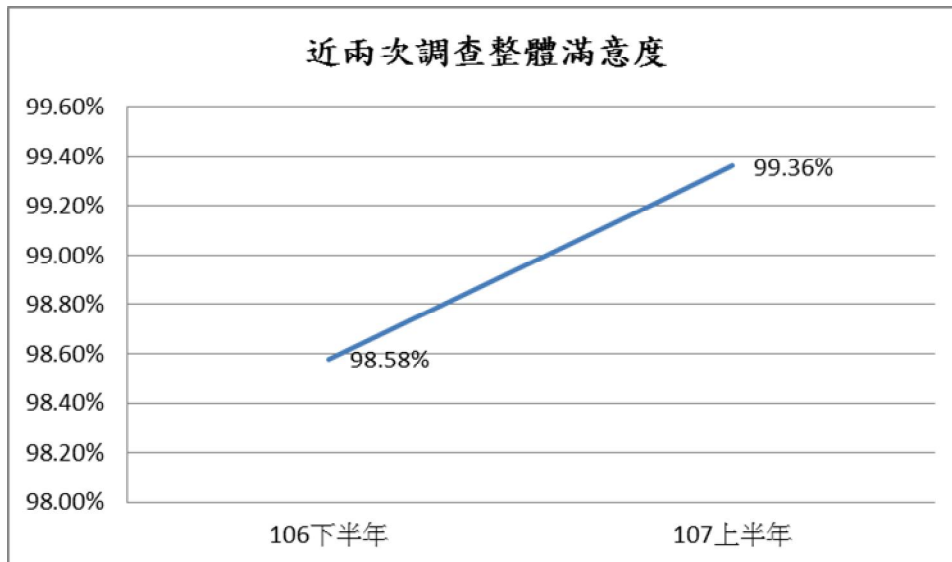
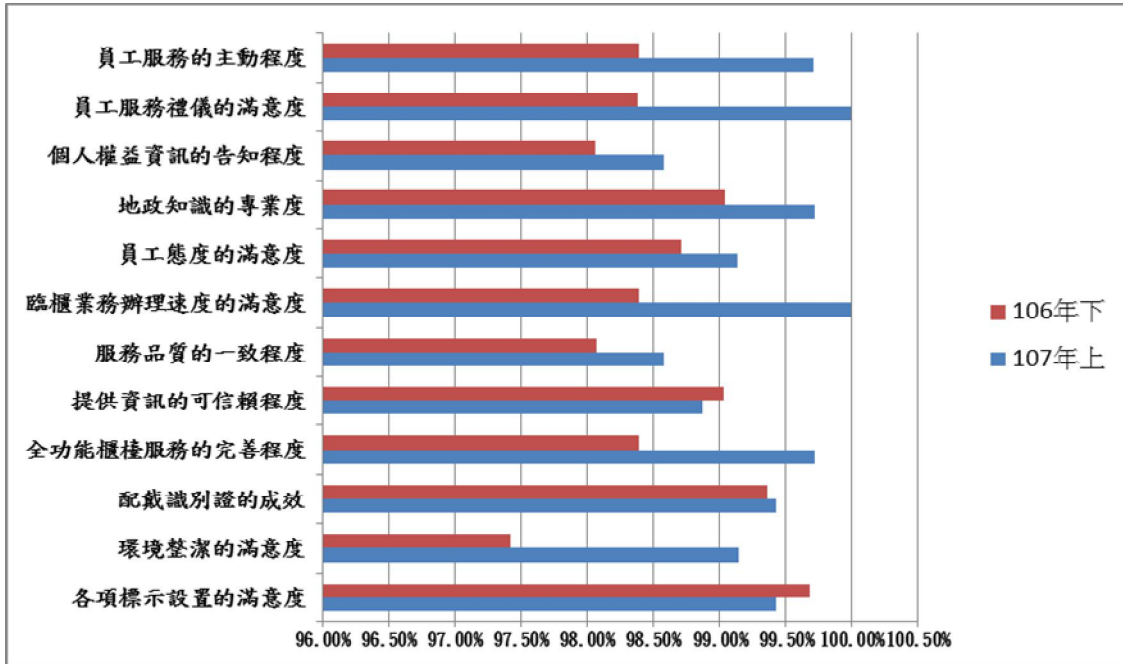
項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未填寫	合計
本所各項標示設置的滿意度	304	46	2	0	0	0	352
本所環境整潔的滿意度	269	80	3	0	0	0	352
本所施行配戴識別證的成效	281	69	2	0	0	0	352
本所全功能櫃檯服務的完善程度	263	88	1	0	0	0	352
本所整體提供資訊的可信賴程度	256	92	4	0	0	0	352
本所整體服務品質的一致程度	249	98	5	0	0	0	352
本所臨櫃業務辦理速度的滿意度	261	91	0	0	0	0	352
本所員工協助辦理業務或解答之態度的滿意度	255	94	3	0	0	0	352
本所員工地政知識的專業度	261	90	1	0	0	0	352
本所有關個人權益資訊的告知程度	262	85	5	0	0	0	352
本所員工服務禮儀的滿意度	275	77	0	0	0	0	352
本所員工服務的主動程度	267	84	1	0	0	0	352
對本所測量業務的滿意度	68	41	7	2	1	233	352

107 上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(因測量業務滿意度為本次新增,故不列入與上次比較)



- 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，107 年上半年度各項滿意度大部份都高於 106 年下半年度滿意度，代表本所滿意度是一直有在進步。
- 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 99.36%。
- 4.與前次調查整體滿意度比較：
為與 106 年下半年度整體滿意度比較，調查結果本次整體滿意度為 99.36%，與 106 年下半年度的 98.58% 比較進步 0.78%。
- 5.本次服務滿意度問卷調查，新增測量業務服務滿意度調查項目，其中大部分民眾(非常滿意+滿意 91.59%)滿意本所的測量業務服務，而極少部分民眾(不滿意+非常不滿意 3.52%)認為應還能提供更佳的測量業務服務。
- 6.關於測量業務滿意度的提升，建議對於民眾在測量現場的各項問題詢問時，能以更多的耐心，詳細回答民眾問題，而常見之鑑界樁位位置與民眾認知期待不相符時，應能詳加說明緣由，並告知其後續處理方式，讓民眾多所了解，以提升本項滿意度。

六、民眾回饋意見

本次無民眾回饋意見。

製表人： 業務主管： 秘書： 機關首長：