

臺中市東勢地政事務所

108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：108年4月30日至108年5月30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

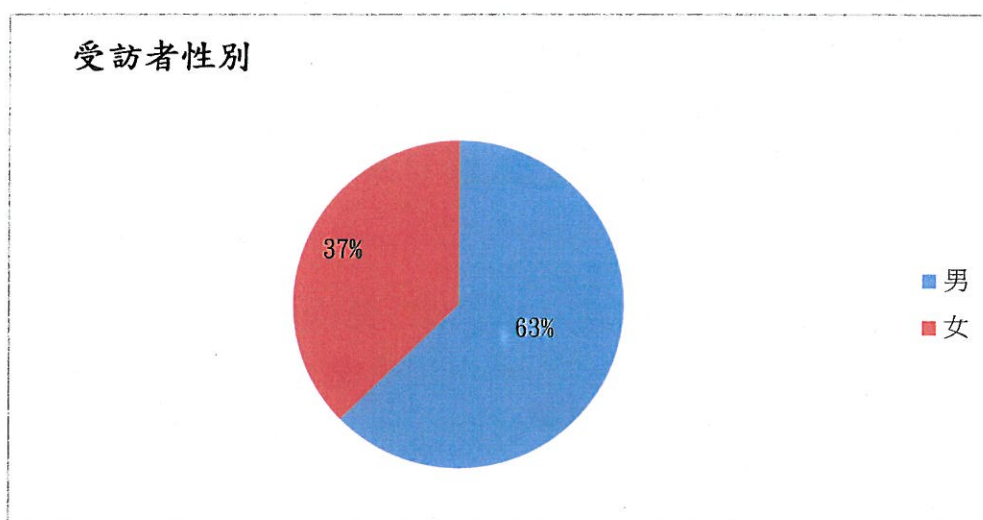
本線上問卷調查表共計回收 394 份。

四、調查結果之分析與檢討

受訪者基本資料

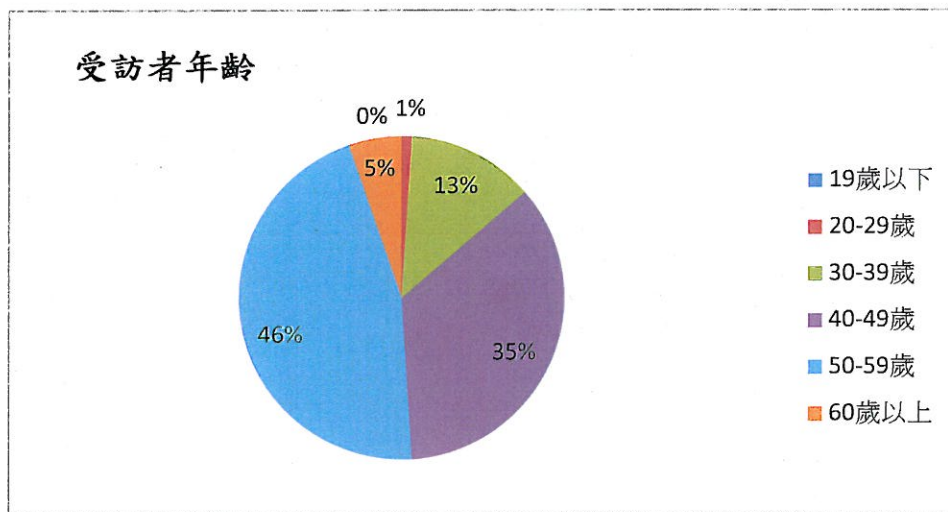
1. 性別

性別	人數	比例
男	247	62.7%
女	147	37.7%



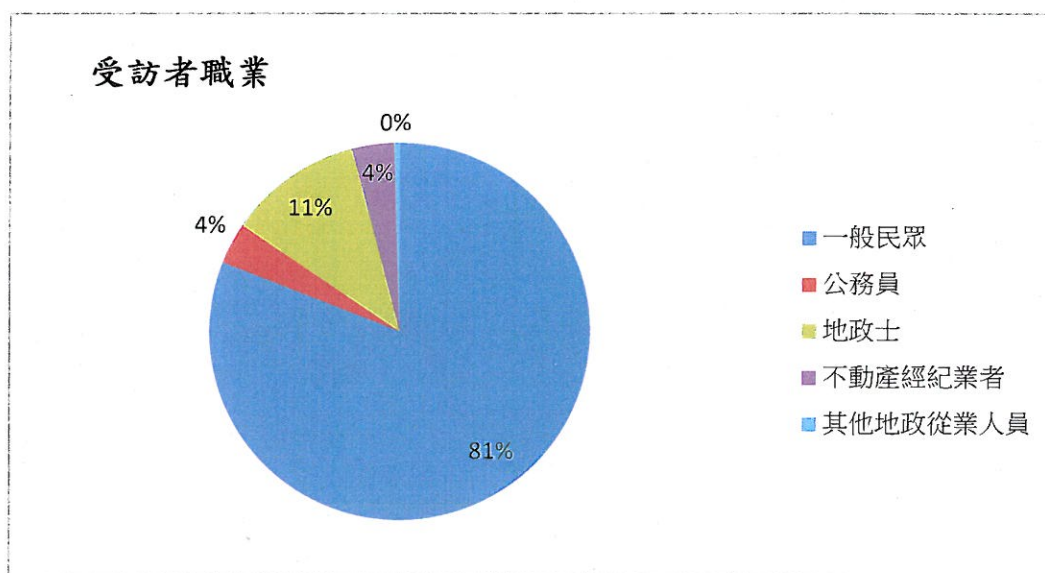
2. 年齡

年齡	人數	比例
19歲以下	0	0%
20-29歲	4	1%
30-39歲	50	13%
40-49歲	139	35%
50-59歲	180	46%
60歲以上	21	5%



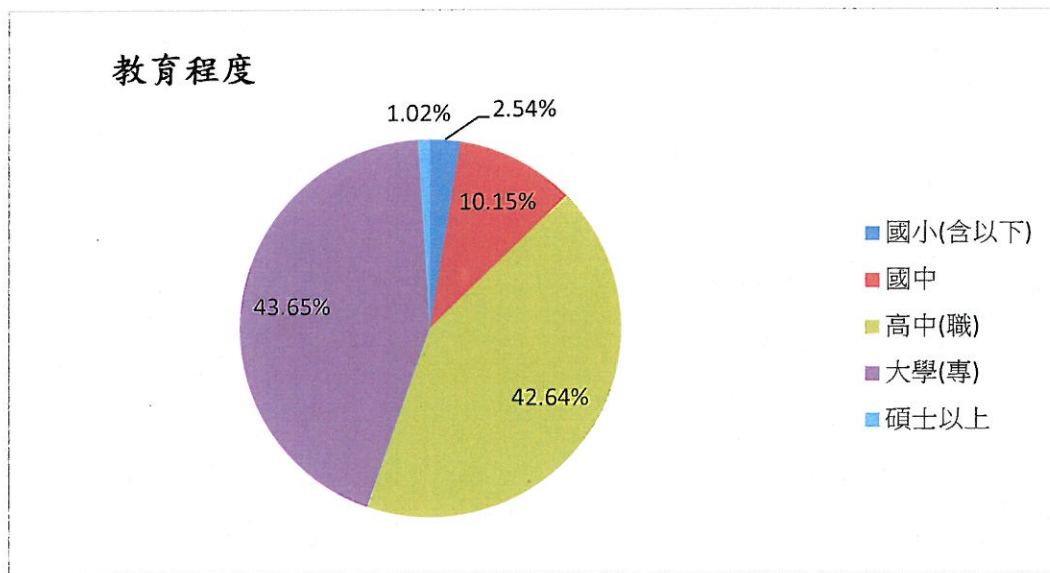
3. 職業

職業	人數	比例
一般民眾	319	81%
公務員	14	4%
地政士	45	11%
不動產經紀業者	14	4%
其他地政業務從業人員	2	0%



4. 教育程度

教育程度	人數	比例
國小(含以下)	10	2.54%
國中	40	10.15%
高中(職)	168	42.64%
大學(專)	172	43.65%
碩士以上	4	1.02%

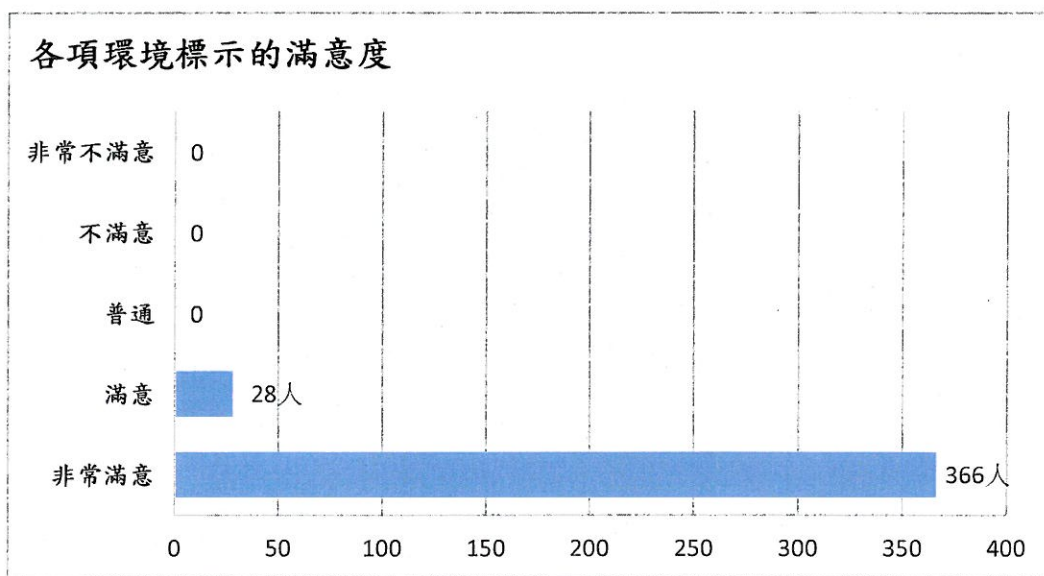


(一) 滿意度分析

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 92.89%；滿意達 7.11%，可見民眾認為本所標示設置清晰，能夠清楚指引。

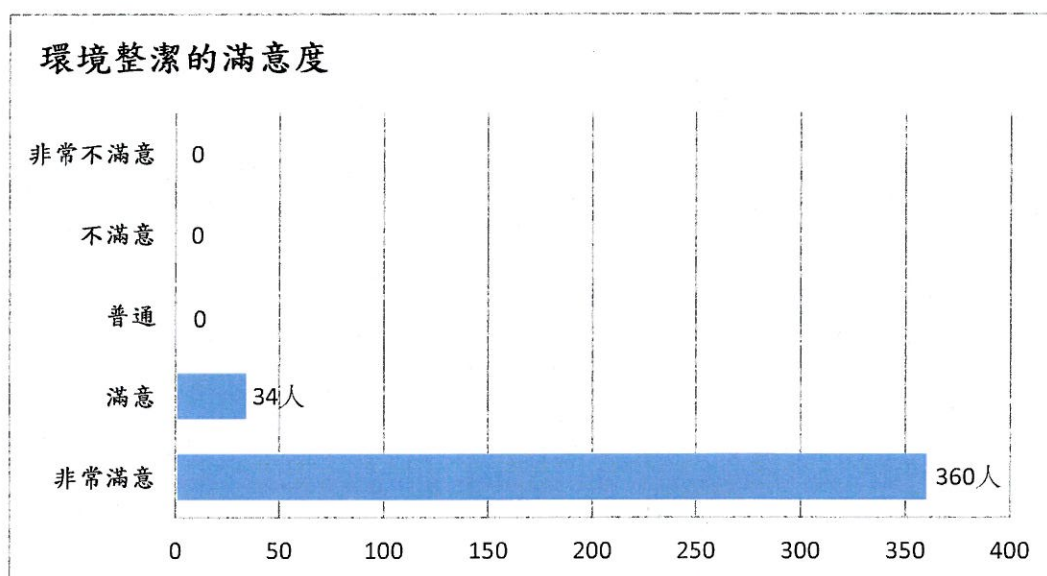
選項	人數	比例
非常滿意	366	92.89%
滿意	28	7.11%
普通	0	0.00%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%



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 91.37%、滿意達 8.63%，可見民眾對本所環境整潔滿意度均達信心水準以上。

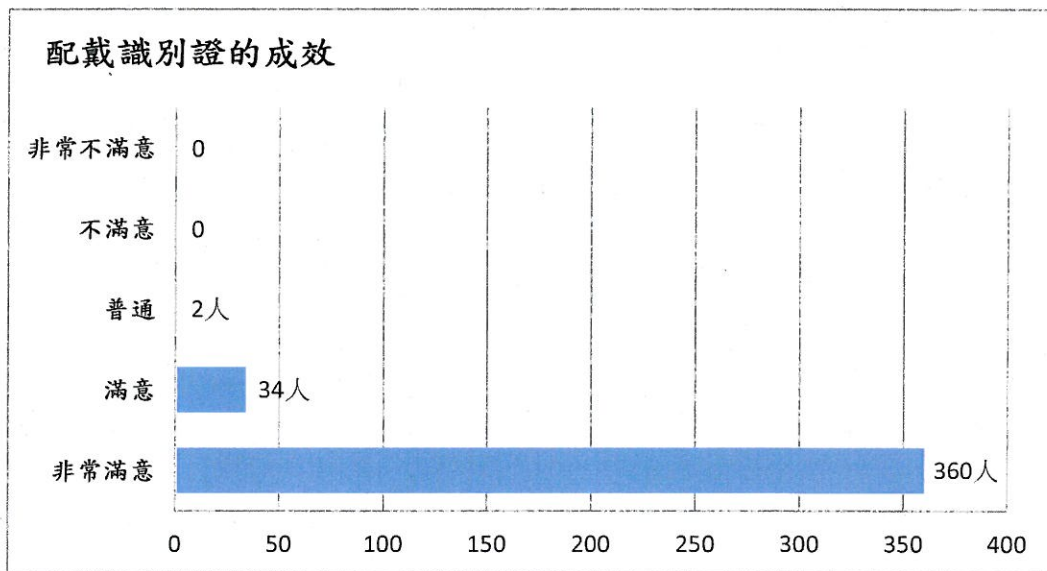
選項	人數	比例
非常滿意	360	91.37%
滿意	34	8.63%
普通	0	0.00%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%



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 91.37%；滿意達 8.63%，可見民眾均認為本所施行配戴識別證成效卓越。

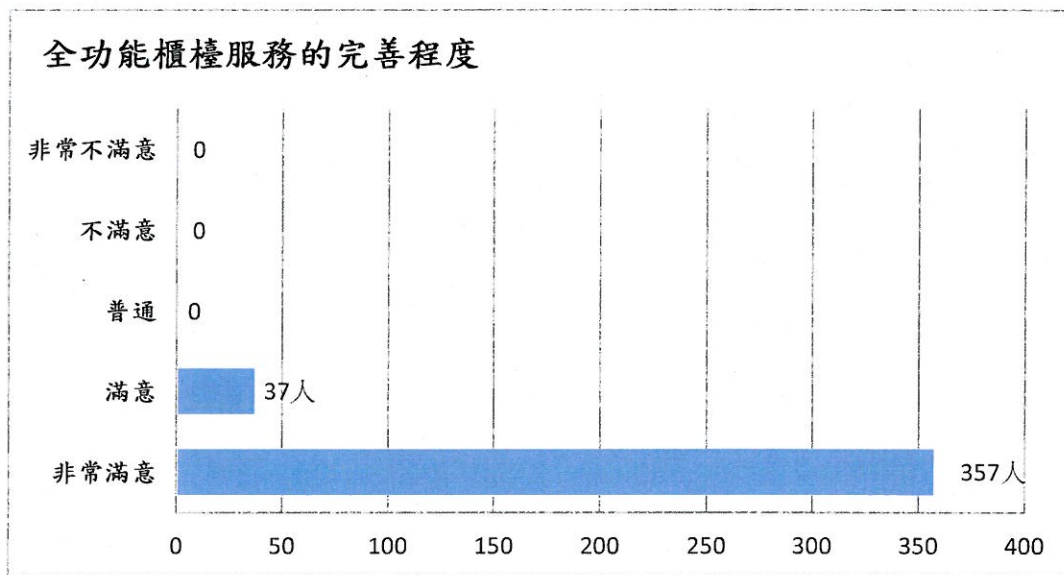
選項	人數	比例
非常滿意	360	91.37%
滿意	34	8.63%
普通	0	0.00%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%



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 90.61%；滿意達 9.39%，顯見民眾認為本所全功能櫃檯服務頗為完善。

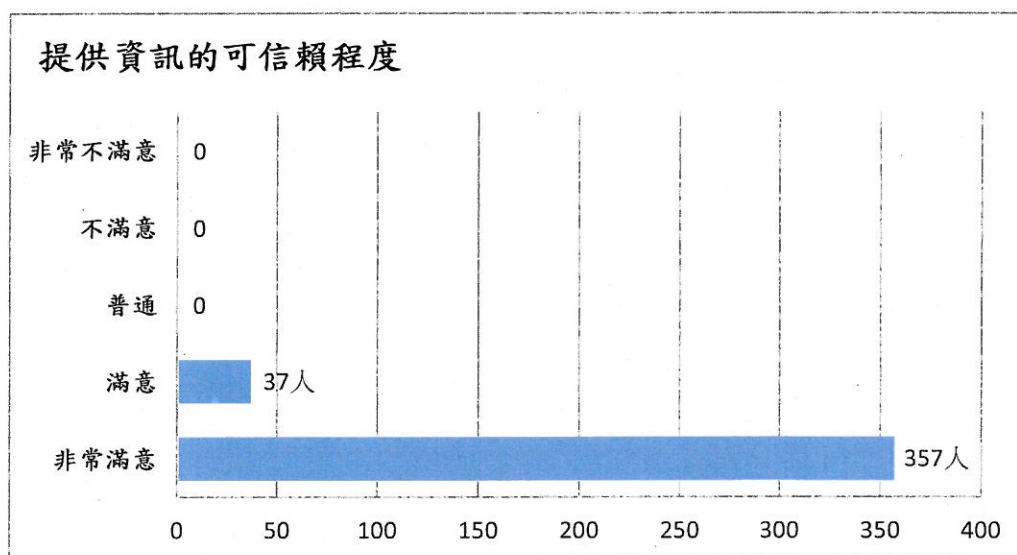
選項	人數	比例
非常滿意	357	90.61%
滿意	37	9.39%
普通	0	0.00%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%



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 90.61%；滿意達 9.39%，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。

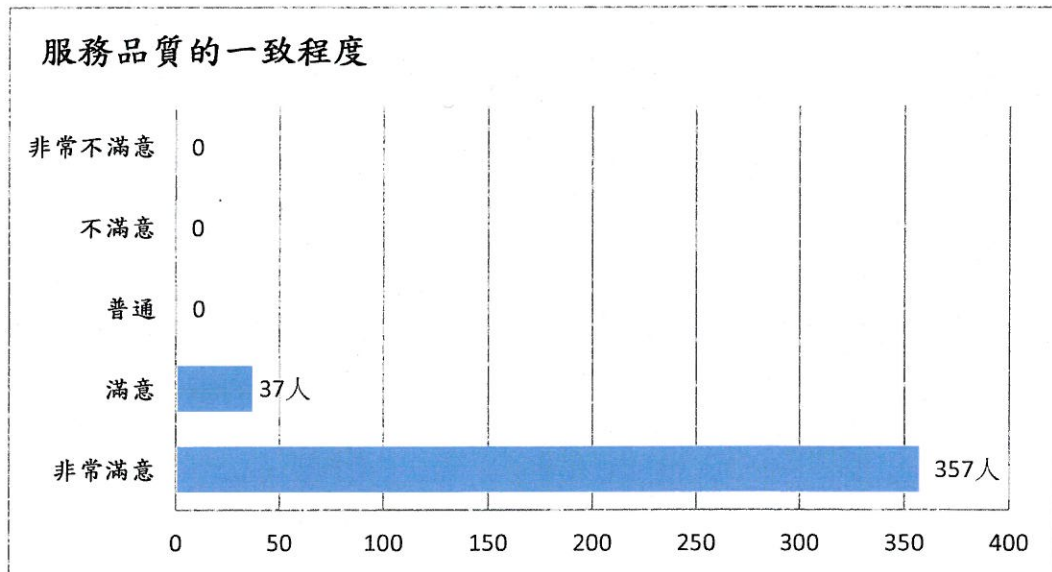
選項	人數	比例
非常滿意	357	90.61%
滿意	37	9.39%
普通	0	0.00%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%



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 90.61%；滿意達 9.39%，大部分民眾認為本所的服務品質具有一致性。

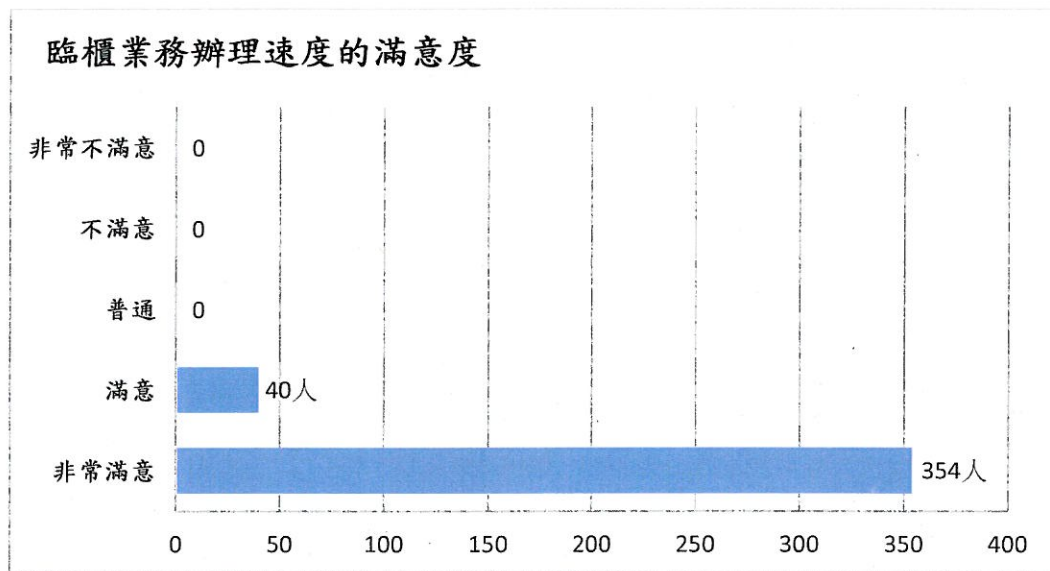
選項	人數	比例
非常滿意	357	90.61%
滿意	37	9.39%
普通	0	0.00%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%



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 89.85%；滿意達 10.15%，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。

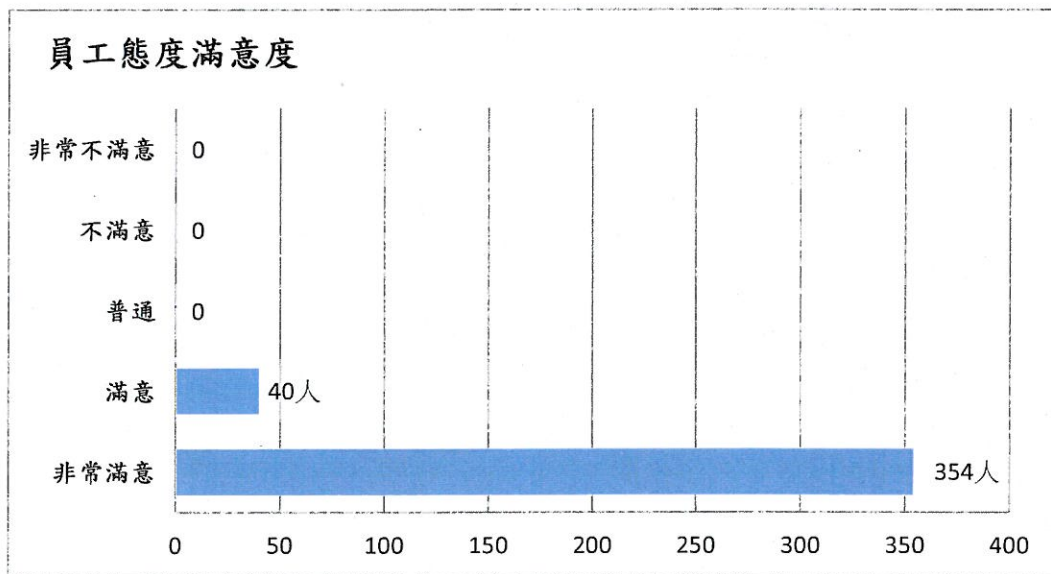
選項	人數	比例
非常滿意	354	89.85%
滿意	40	10.15%
普通	0	0.00%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%



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 89.85%；滿意達 10.15%，大多民眾對本所員工服務態度抱持肯定。

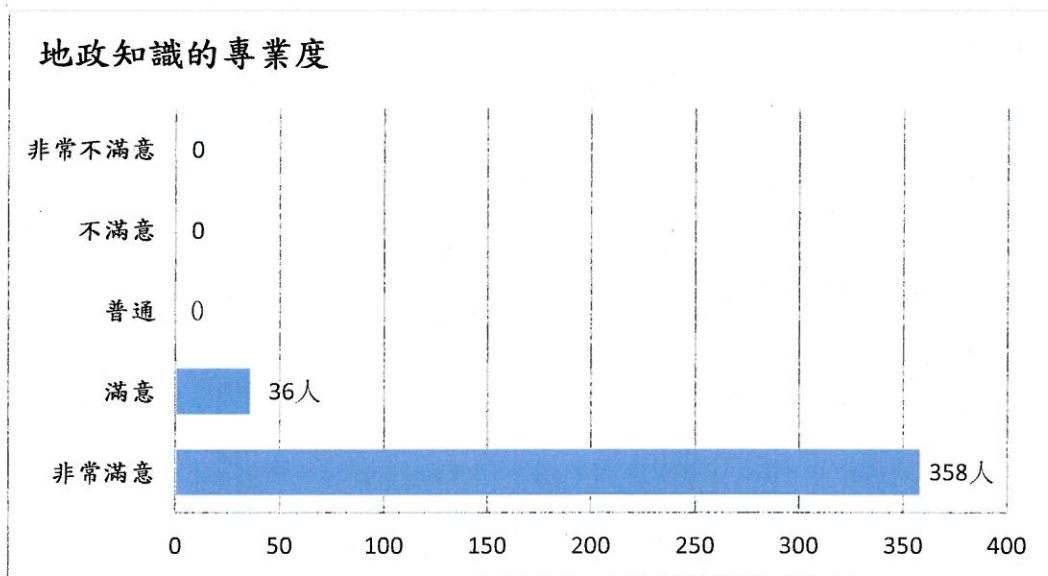
選項	人數	比例
非常滿意	354	89.85%
滿意	40	10.15%
普通	0	0.00%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%



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 90.86%；滿意達 9.14%，民眾皆認為本所員工地政知識足夠專業。

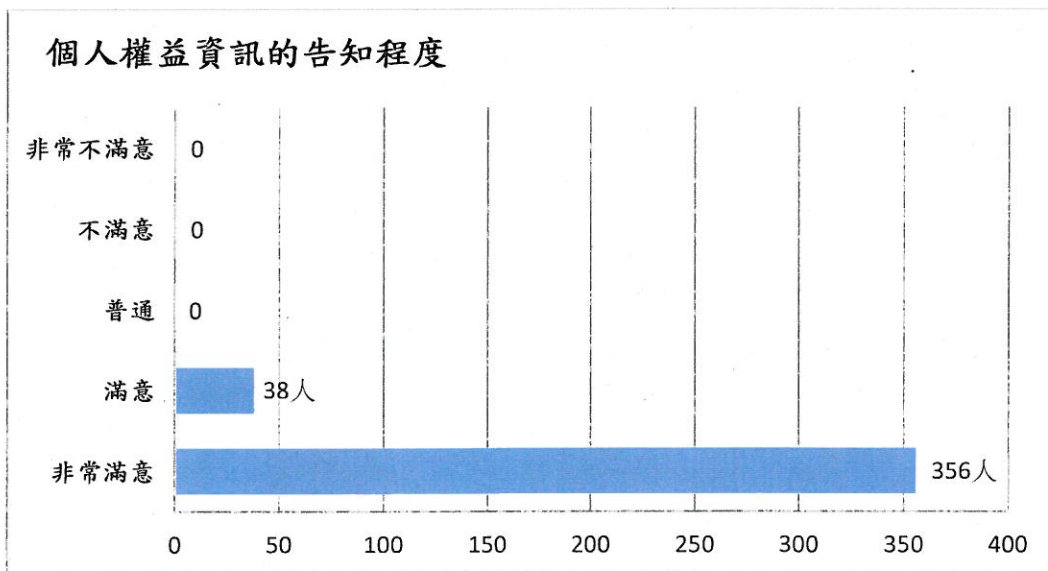
選項	人數	比例
非常滿意	358	90.86%
滿意	36	9.14%
普通	0	0.00%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%



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 90.36%；滿意達 9.61%，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。

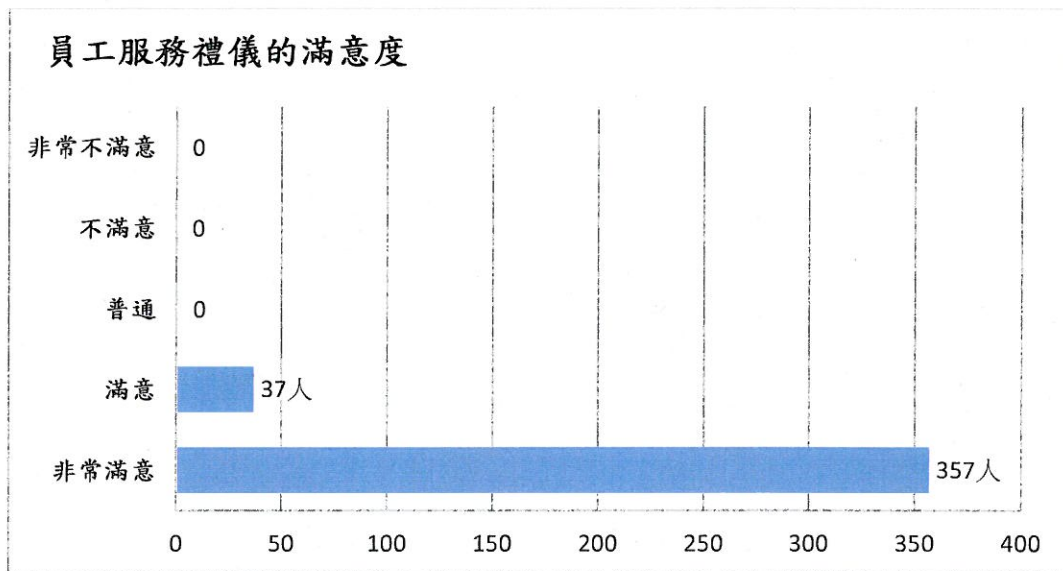
選項	人數	比例
非常滿意	356	90.36%
滿意	38	39.78%
普通	0	0.00%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%



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 90.61%；滿意達 9.39%，大部分民眾認為本所員工服務禮儀良好。

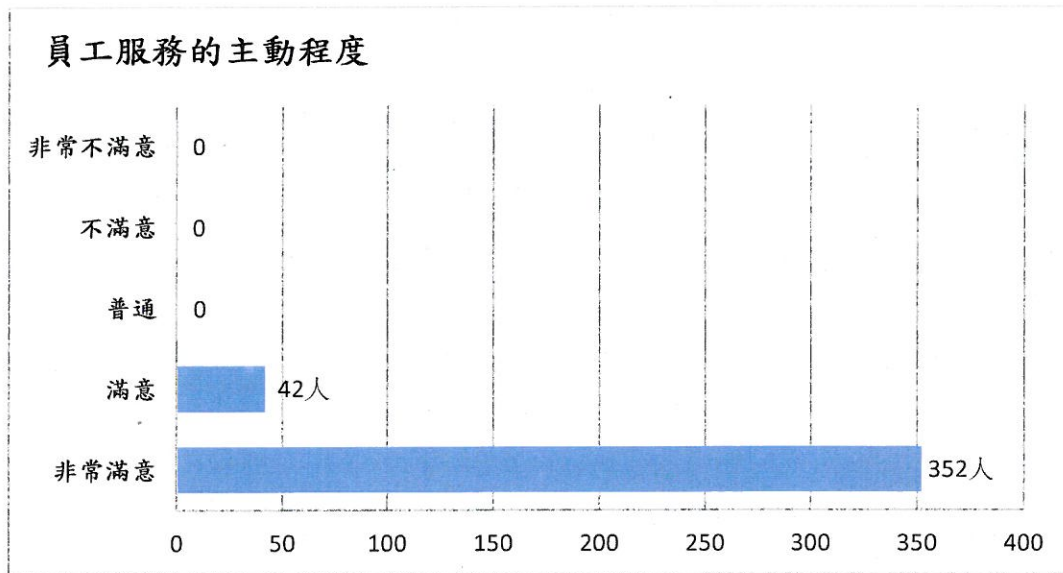
選項	人數	比例
非常滿意	357	90.61%
滿意	37	9.39%
普通	0	0.00%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%



12. 您對本所員工服務的主動程度

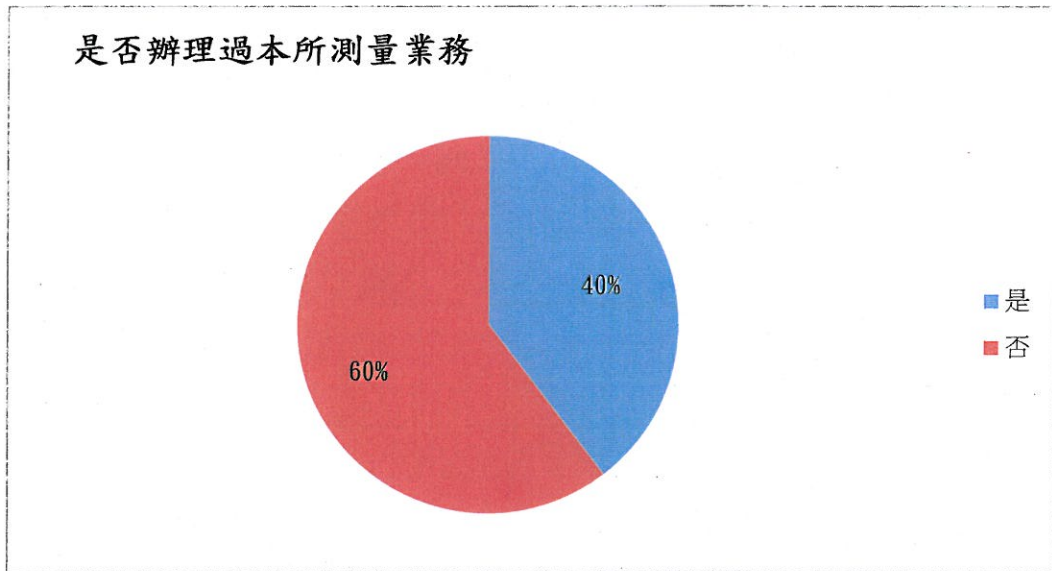
對本所員工服務的主動程度中非常滿意達 89.34%；滿意達 10.66%，大部分民眾認為本所員工有主動服務，而少部分民眾認為應還能更加主動。

選項	人數	比例
非常滿意	352	89.34%
滿意	42	10.66%
普通	0	0.00%
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

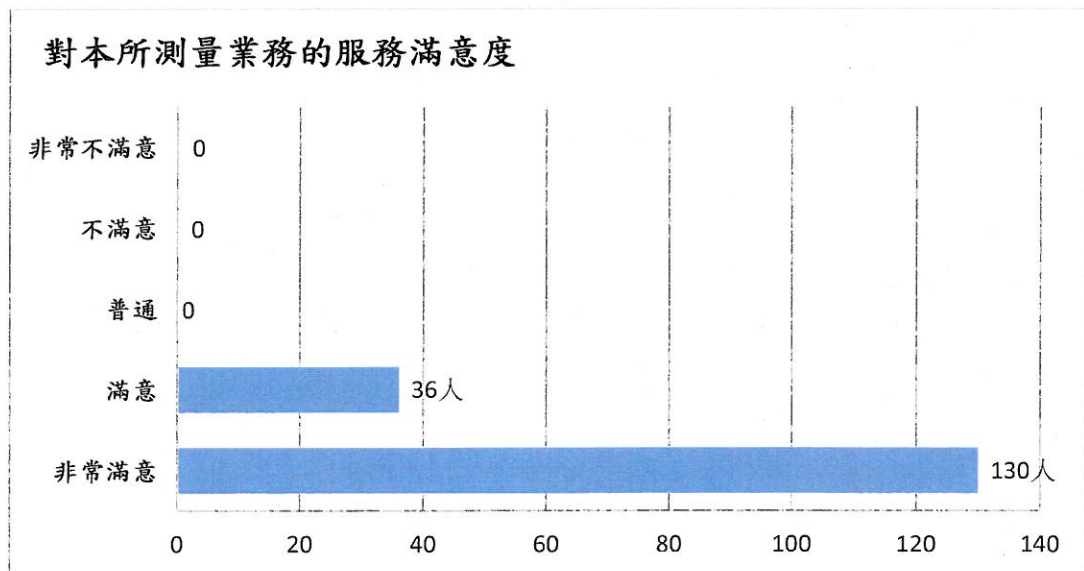
選項	人數	比例
是	156	39.59%
否	238	60.41%



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 78.31%；滿意達 21.69%，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	130	78.31%
滿意	36	21.69%
普通	0	0.00%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%

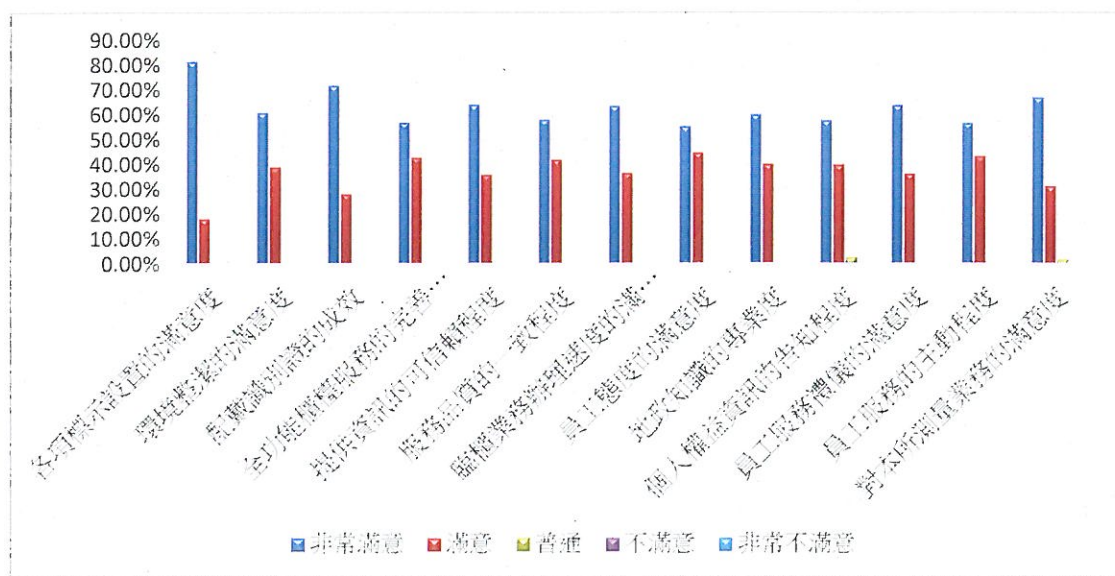


五、 調查結果之分析

(一) 前次調查結果 107 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	295	66	1	0	0	0	362
本所環境整潔的滿意度	221	141	0	0	0	0	362
本所施行配戴識別證的成效	260	102	0	0	0	0	362
本所全功能櫃檯服務的完善程度	206	155	1	0	0	0	362
本所整體提供資訊的可信賴程度	232	130	0	0	0	0	362
本所整體服務品質的一致程度	210	152	0	0	0	0	362
本所臨櫃業務辦理速度的滿意度	230	132	0	0	0	0	362
本所員工協助辦理業務或解答之態度的滿意度	200	162	0	0	0	0	362
本所員工地政知識的專業度	217	145	0	0	0	0	362
本所有關個人權益資訊的告知程度	209	144	9	0	0	0	362
本所員工服務禮儀的滿意度	231	131	0	0	0	0	362
本所員工服務的主動程度	205	157	0	0	0	0	362
對本所測量業務的滿意度	77	36	2	0	0	25	362

107 下半年度問卷各調查項目滿意度

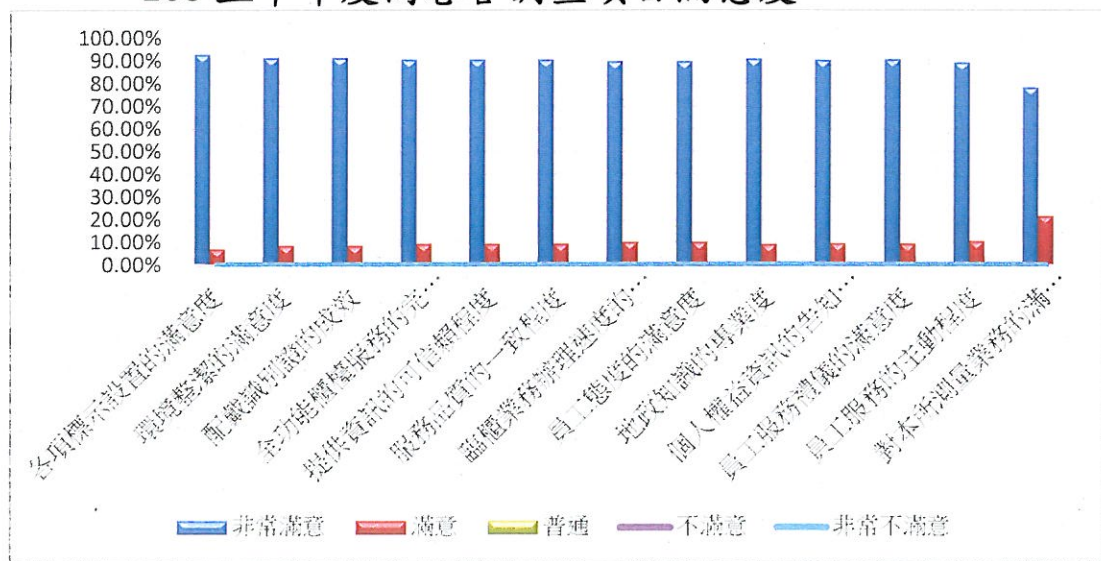


(二) 本次調查結果

108 年上半年調查結果

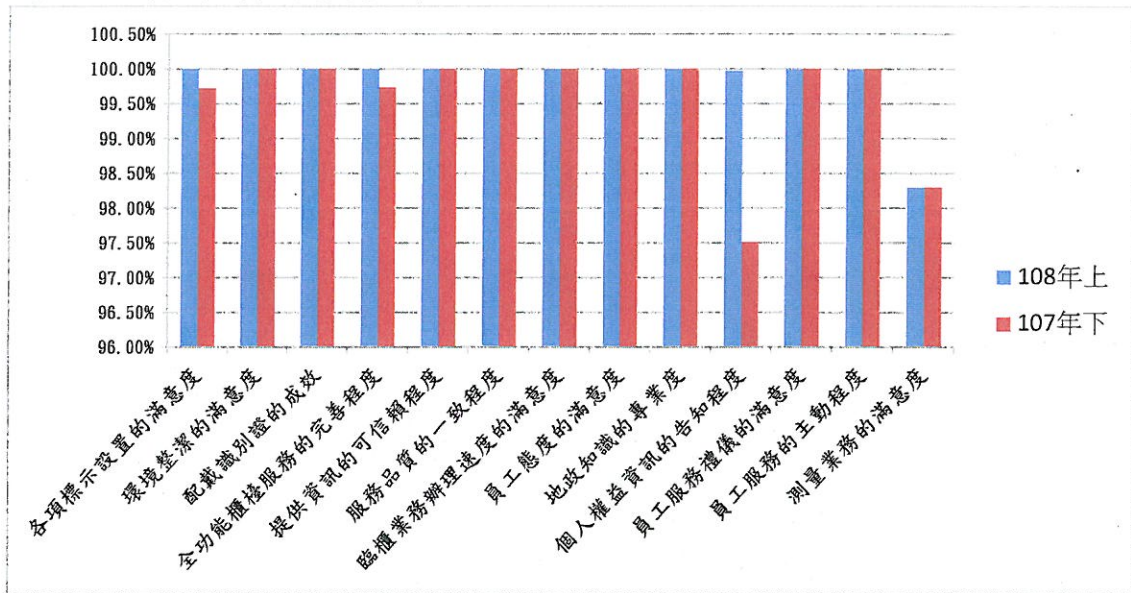
項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未填寫	合計
本所各項標示設置的滿意度	366	28	0	0	0	0	394
本所環境整潔的滿意度	360	34	0	0	0	0	394
本所施行配戴識別證的成效	360	34	0	0	0	0	394
本所全功能櫃檯服務的完善程度	357	37	0	0	0	0	394
本所整體提供資訊的可信賴程度	357	37	0	0	0	0	394
本所整體服務品質的一致程度	357	37	0	0	0	0	394
本所臨櫃業務辦理速度的滿意度	354	40	0	0	0	0	394
本所員工協助辦理業務或解答之態度的滿意度	354	40	0	0	0	0	394
本所員工地政知識的專業度	358	36	0	0	0	0	394
本所有關個人權益資訊的告知程度	356	38	0	0	0	0	394
本所員工服務禮儀的滿意度	357	37	0	0	0	0	394
本所員工服務的主動程度	352	42	0	0	0	0	394
對本所測量業務的滿意度	130	36	0	0	0	228	394

108 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



- 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，108 年上半年度各項滿意度大部份都高於 107 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 99.87%。
- 4.與前次調查整體滿意度比較：
為與 107 年下半年度整體滿意度比較，調查結果本次整體滿意度為 99.87%，與 107 年下半年度的 99.64% 比較進步 0.23%。
- 5.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

本次問卷調查無民眾回饋意見與建議事項。

製表人：

約僱人員 林士軒

業務主管：

第三課長 郭韶光

秘書：

秘書請假(公差)
資訊課長 陳雪美

機關首長：

台北市警察局
警務所主任 陳應欽

