



臺中市東勢地政事務所
DONGSHIH LANE OFFICE, TAICHUNG CITY

109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 | 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：109年8月28日至109年9月27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408份，有效問卷408份。

四、調查結果之分析與檢討

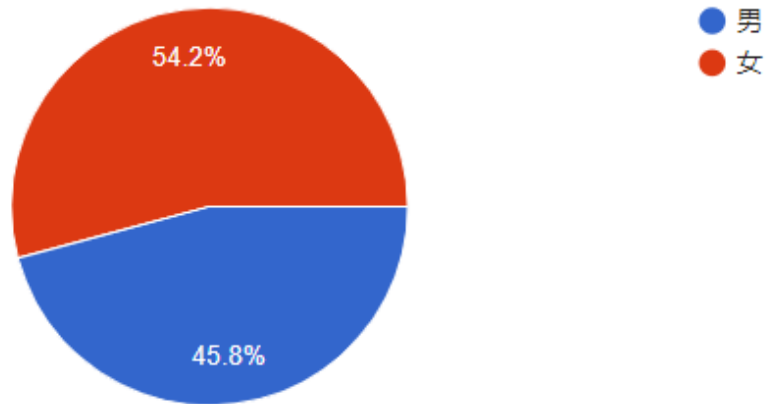
受訪者基本資料

1. 性別

| 性別 | 人數 | 比例 |
|----|-----|-------|
| 男 | 187 | 45.8% |
| 女 | 221 | 54.2% |

性別

408 則回應

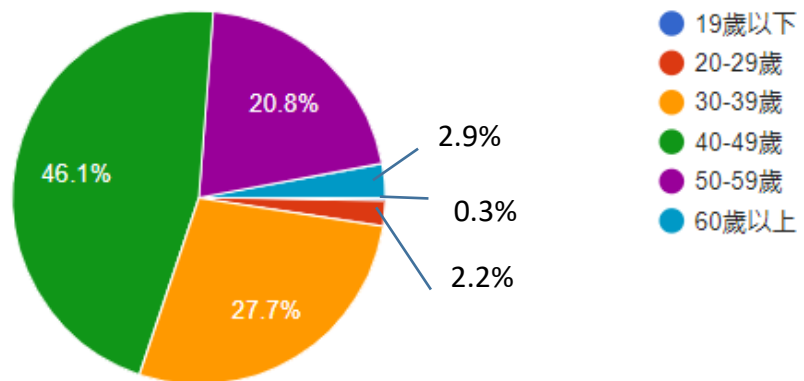


2. 年齡

| 年齡 | 人數 | 比例 |
|--------|-----|-------|
| 19歲以下 | 1 | 0.3% |
| 20-29歲 | 9 | 2.2% |
| 30-39歲 | 113 | 27.7% |
| 40-49歲 | 188 | 46.1% |
| 50-59歲 | 85 | 20.8% |
| 60歲以上 | 12 | 2.9% |

年齡

408 則回應

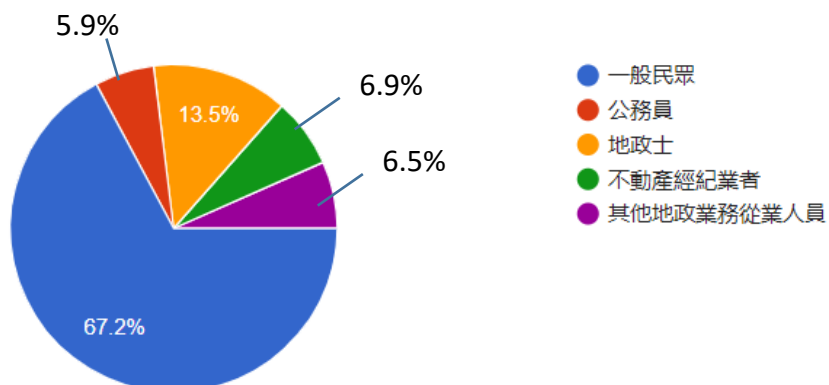


3. 職業

| 職業 | 人數 | 比例 |
|------------|-----|-------|
| 一般民眾 | 274 | 67.2% |
| 公務員 | 24 | 5.9% |
| 地政士 | 55 | 13.5% |
| 不動產經紀業者 | 28 | 6.9% |
| 其他地政業務從業人員 | 27 | 6.5% |

職業

408 則回應

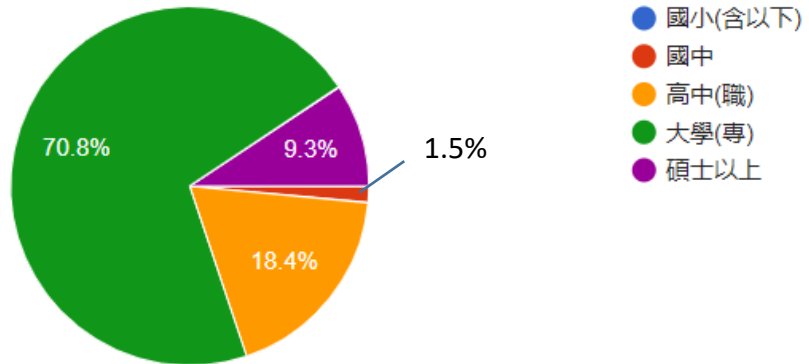


4. 教育程度

| 教育程度 | 人數 | 比例 |
|---------|-----|-------|
| 國小(含以下) | 0 | 0.0% |
| 國中 | 6 | 1.5% |
| 高中(職) | 75 | 18.4% |
| 大學(專) | 289 | 70.8% |
| 碩士以上 | 38 | 9.3% |

教育程度

408 則回應

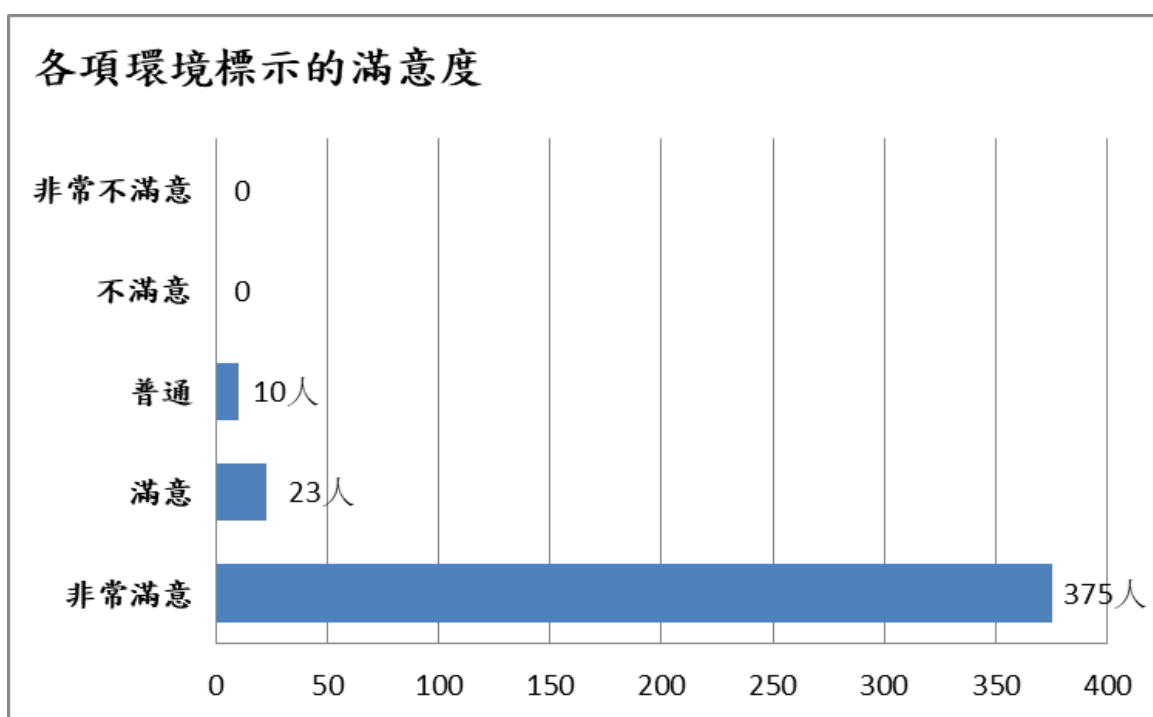


(一) 滿意度分析

1. 您對本所各項環境標示的滿意度

對本所各項標示的滿意度中非常滿意達91.9%，滿意達5.6%，可見本所標示設置清晰，能夠清楚指引。

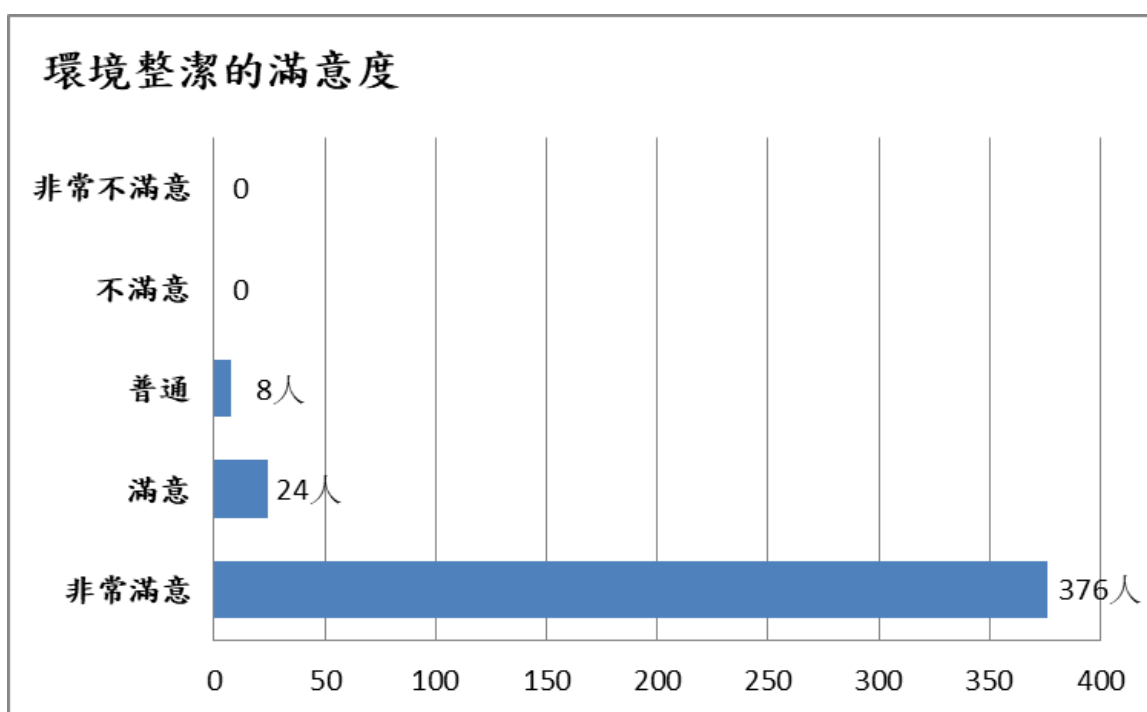
| 選項 | 人數 | 比例 |
|-------|-----|-------|
| 非常滿意 | 375 | 91.9% |
| 滿意 | 23 | 5.6% |
| 普通 | 10 | 2.5% |
| 不滿意 | 0 | 0.0% |
| 非常不滿意 | 0 | 0.0% |



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92.1%、滿意達5.9%，可見民眾對本所環境整潔滿意度均達信心水準以上。

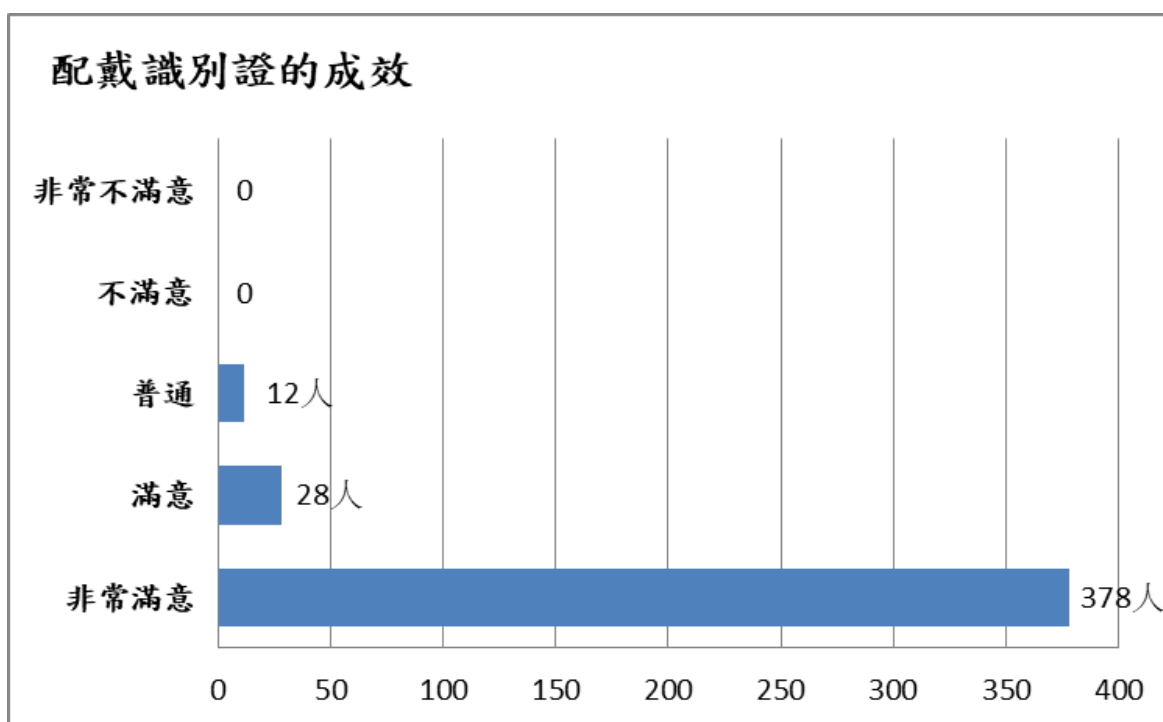
| 選項 | 人數 | 比例 |
|-------|-----|-------|
| 非常滿意 | 376 | 92.1% |
| 滿意 | 24 | 5.9% |
| 普通 | 8 | 2.0% |
| 不滿意 | 0 | 0.0% |
| 非常不滿意 | 0 | 0.0% |



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90.0%，滿意達6.1%，可見多數民眾認為本所施行配戴識別證成效卓越。

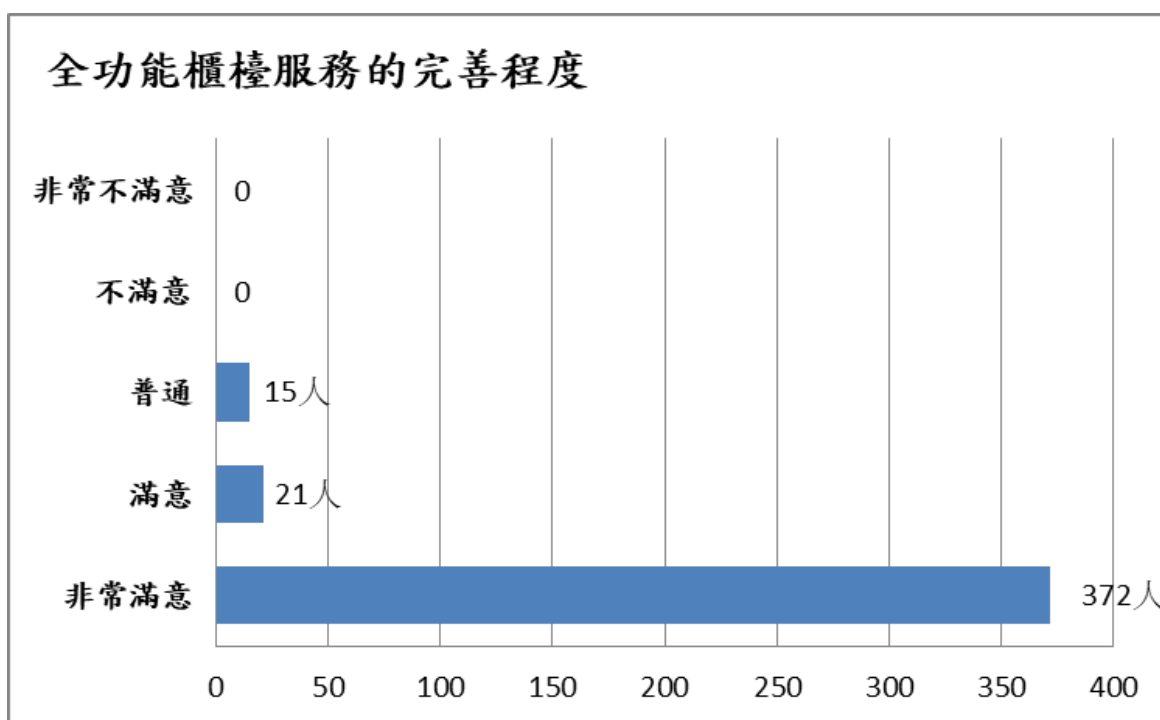
| 選項 | 人數 | 比例 |
|-------|-----|-------|
| 非常滿意 | 378 | 90.0% |
| 滿意 | 28 | 6.1% |
| 普通 | 12 | 3.9% |
| 不滿意 | 0 | 0.0% |
| 非常不滿意 | 0 | 0.0% |



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91.2%，滿意達5.1%，顯見民眾認為本所全功能櫃檯服務頗為完善。

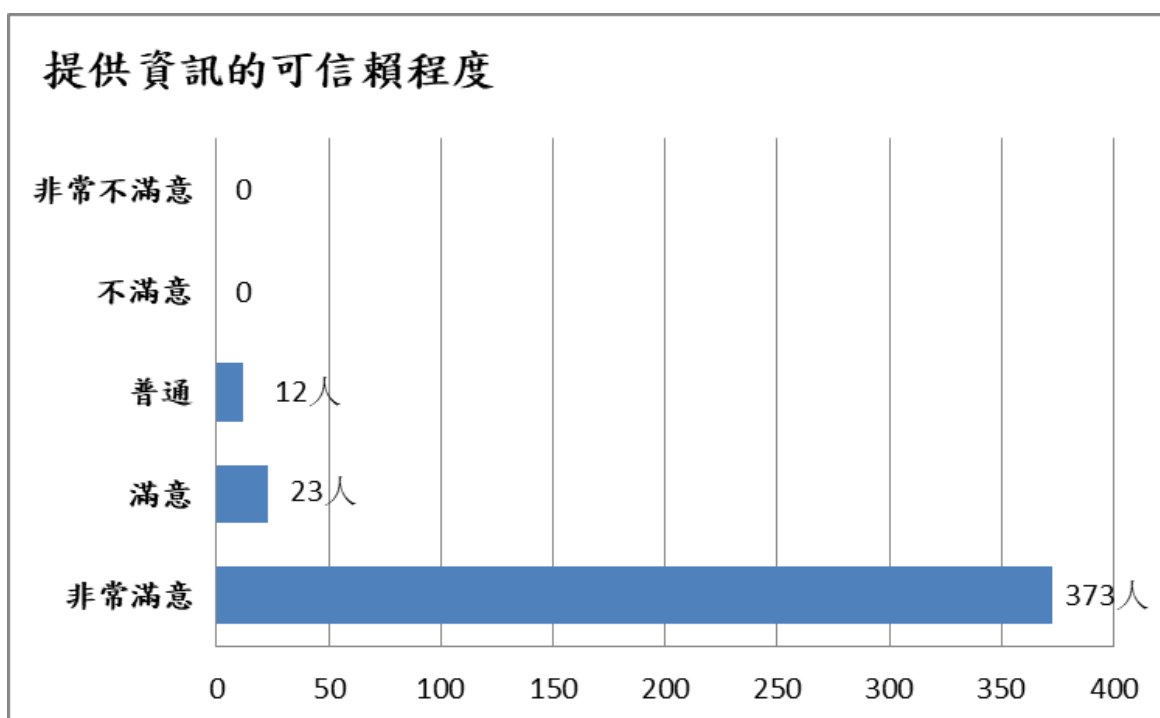
| 選項 | 人數 | 比例 |
|-------|-----|-------|
| 非常滿意 | 372 | 91.2% |
| 滿意 | 21 | 5.1% |
| 普通 | 15 | 3.7% |
| 不滿意 | 0 | 0.00% |
| 非常不滿意 | 0 | 0.00% |



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91.4%，滿意達5.6%，可見大多數民眾認為本所提供的資訊與真實情況是相符、可信賴的。

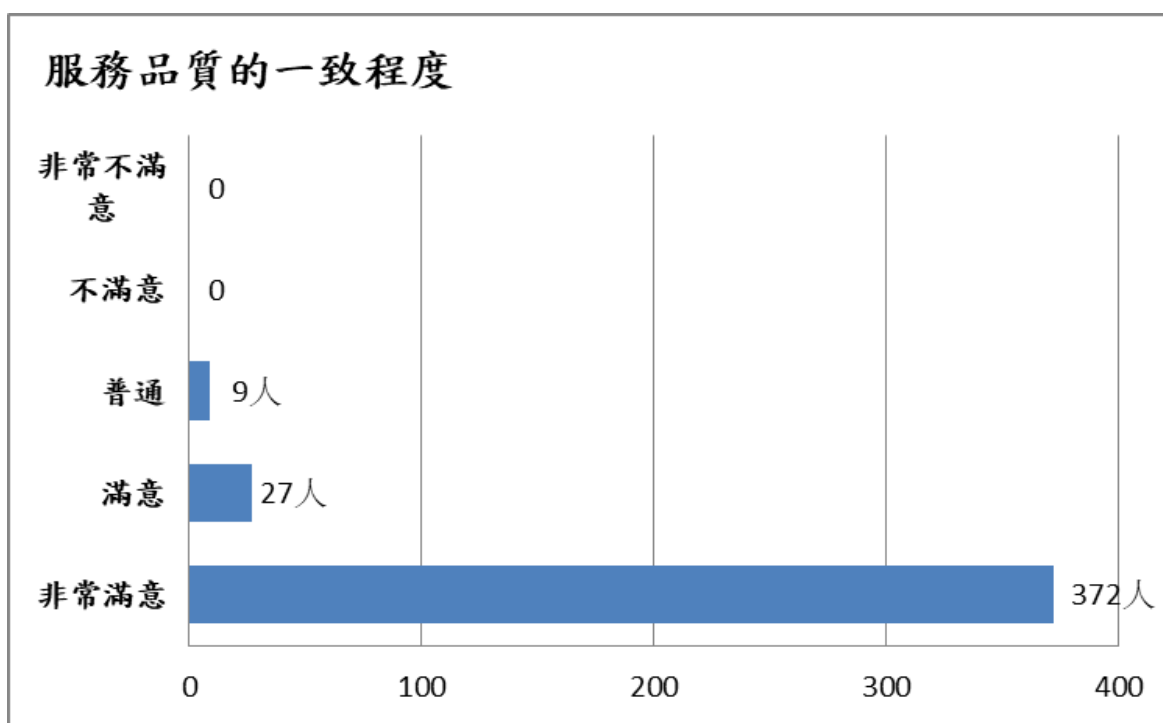
| 選項 | 人數 | 比例 |
|-------|-----|-------|
| 非常滿意 | 373 | 91.4% |
| 滿意 | 23 | 5.6% |
| 普通 | 12 | 3.0% |
| 不滿意 | 0 | 0.0% |
| 非常不滿意 | 0 | 0.0% |



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91.2%，滿意達6.6%，絕大多數民眾認為本所的服務品質具有一致性。

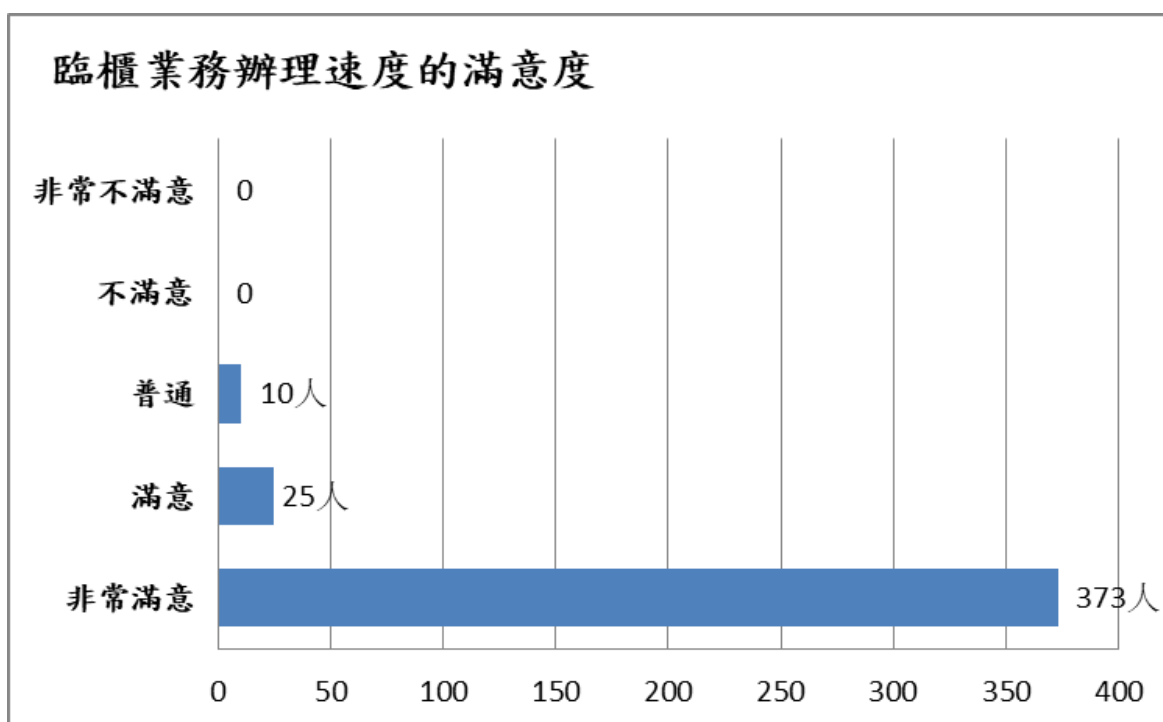
| 選項 | 人數 | 比例 |
|-------|-----|-------|
| 非常滿意 | 372 | 91.2% |
| 滿意 | 27 | 6.6% |
| 普通 | 9 | 2.2% |
| 不滿意 | 0 | 0.0% |
| 非常不滿意 | 0 | 0.0% |



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91.4%，滿意達6.1%，可見民眾普遍認為本所的臨櫃業務辦理速度有達到標準以上。

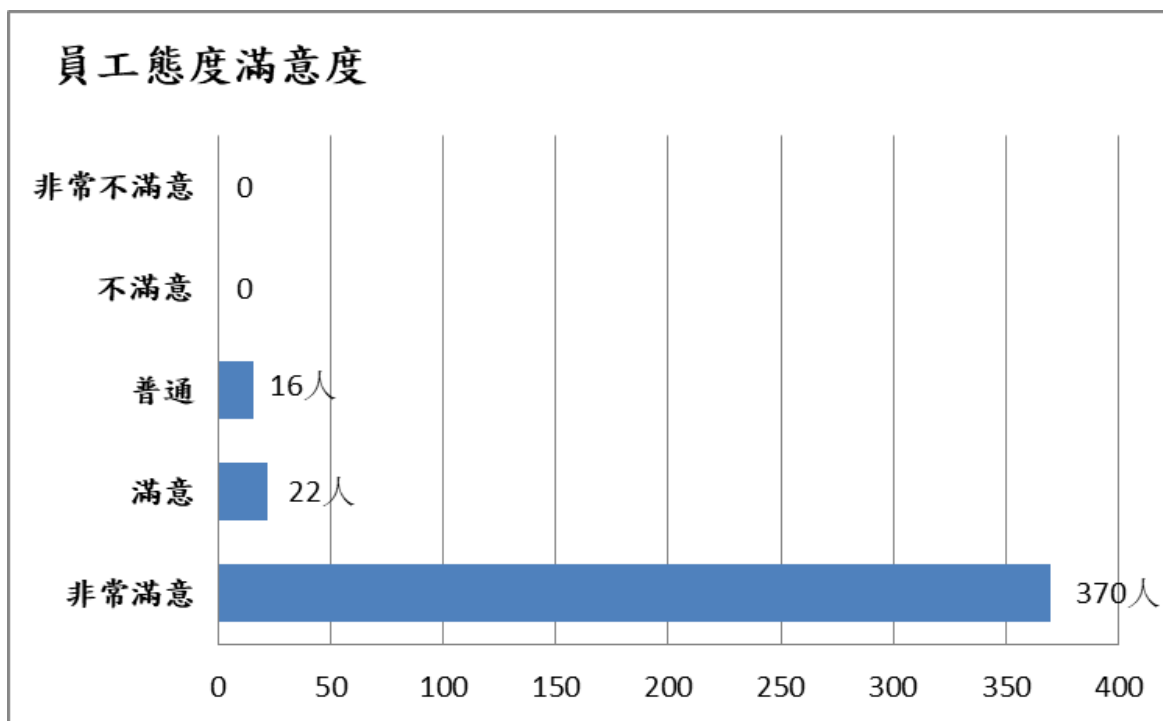
| 選項 | 人數 | 比例 |
|-------|-----|-------|
| 非常滿意 | 373 | 91.4% |
| 滿意 | 25 | 6.1% |
| 普通 | 10 | 2.5% |
| 不滿意 | 0 | 0.0% |
| 非常不滿意 | 0 | 0.0% |



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90.7%，滿意達5.4%，大多數民眾對本所員工服務態度抱持肯定。

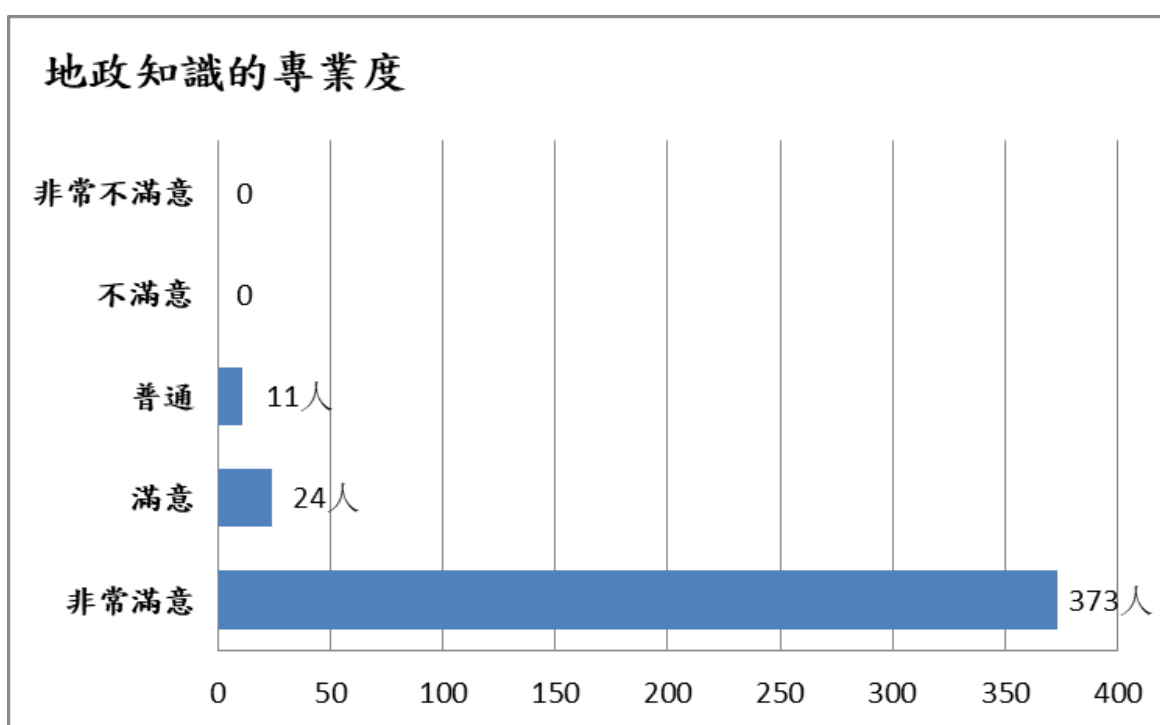
| 選項 | 人數 | 比例 |
|-------|-----|-------|
| 非常滿意 | 370 | 90.7% |
| 滿意 | 22 | 5.4% |
| 普通 | 16 | 3.9% |
| 不滿意 | 0 | 0.0% |
| 非常不滿意 | 0 | 0.0% |



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91.4%，滿意達5.9%，多數民眾認為本所員工地政知識足夠專業。

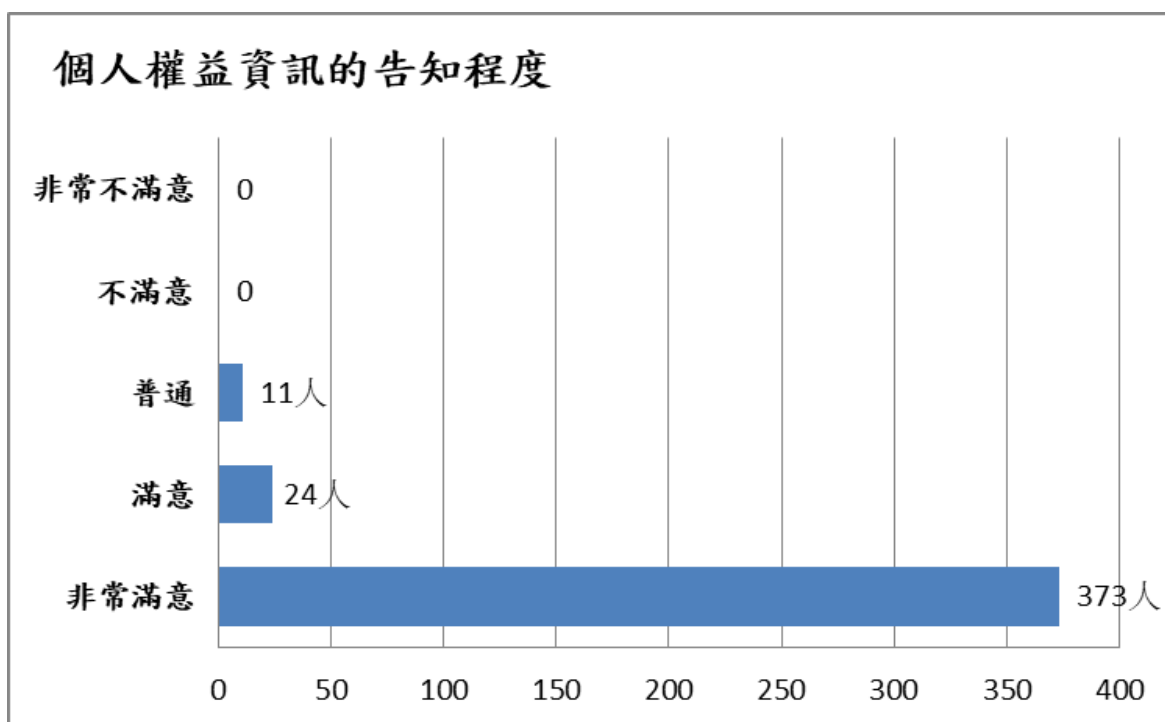
| 選項 | 人數 | 比例 |
|-------|-----|-------|
| 非常滿意 | 373 | 91.4% |
| 滿意 | 24 | 5.9% |
| 普通 | 11 | 2.7% |
| 不滿意 | 0 | 0.0% |
| 非常不滿意 | 0 | 0.0% |



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91.4%，滿意達5.9%，大部分民眾認為本所有確實告知個人權益資訊。

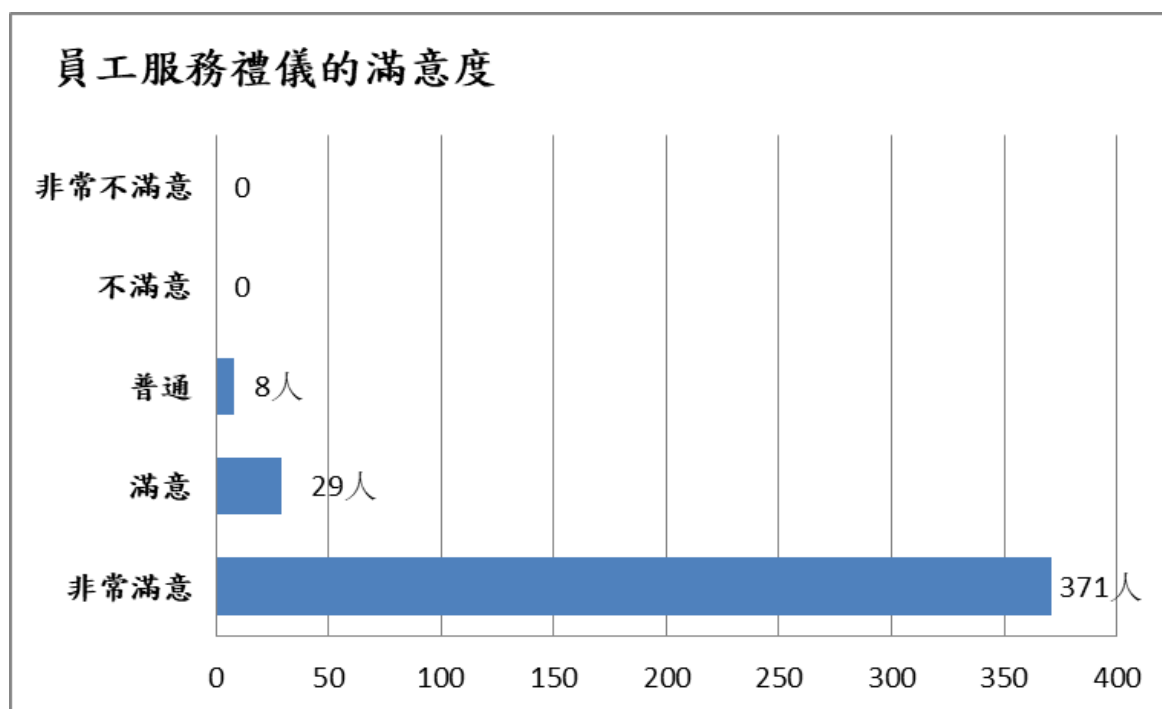
| 選項 | 人數 | 比例 |
|-------|-----|-------|
| 非常滿意 | 373 | 91.4% |
| 滿意 | 24 | 5.9% |
| 普通 | 11 | 2.7% |
| 不滿意 | 0 | 0.0% |
| 非常不滿意 | 0 | 0.0% |



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90.9%，滿意達7.1%，大部分民眾認為本所員工服務禮儀良好。

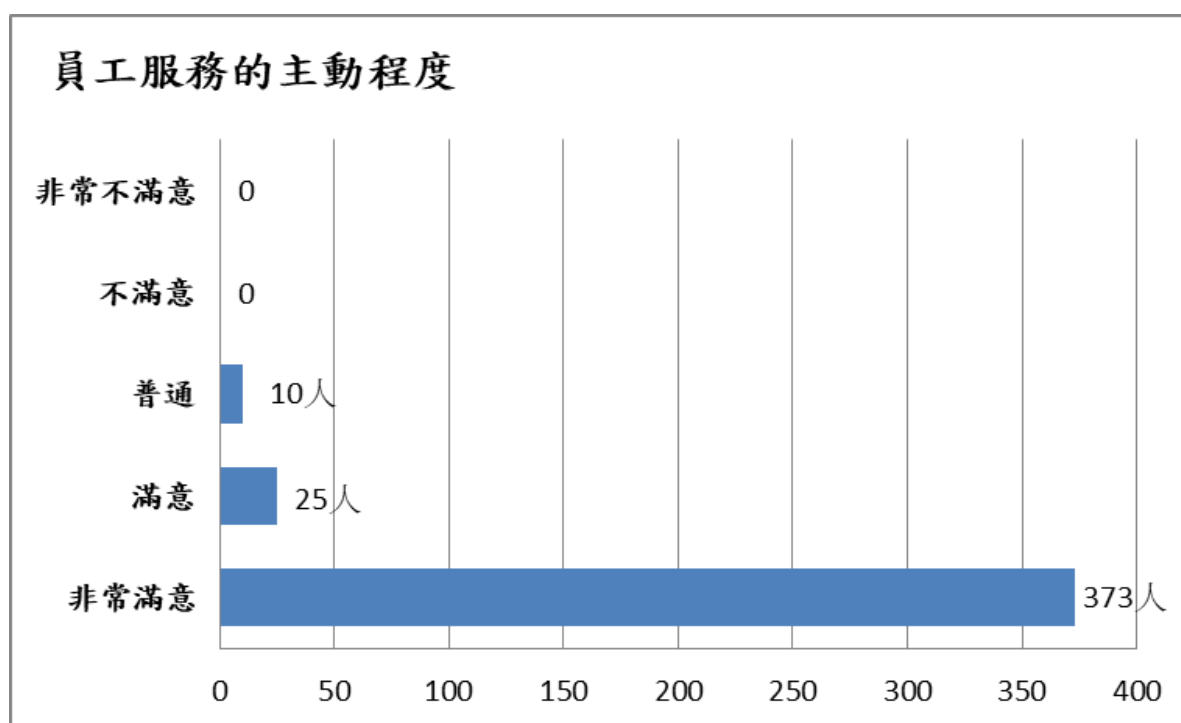
| 選項 | 人數 | 比例 |
|-------|-----|-------|
| 非常滿意 | 371 | 90.9% |
| 滿意 | 29 | 7.1% |
| 普通 | 8 | 2.0% |
| 不滿意 | 0 | 0.0% |
| 非常不滿意 | 0 | 0.0% |



12. 您對本所員工服務主動程度的滿意度

對本所員工服務的主動程度中非常滿意達91.4%，滿意達6.1%，大多數民眾認為本所員工有主動服務。

| 選項 | 人數 | 比例 |
|-------|-----|-------|
| 非常滿意 | 373 | 91.4% |
| 滿意 | 25 | 6.1% |
| 普通 | 10 | 2.5% |
| 不滿意 | 0 | 0.0% |
| 非常不滿意 | 0 | 0.0% |

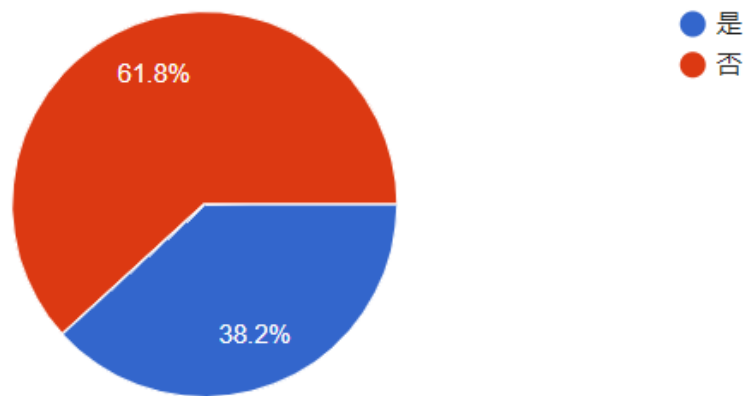


13. 您是否辦理過本所的測量相關業務

| 選項 | 人數 | 比例 |
|----|-----|-------|
| 是 | 156 | 38.2% |
| 否 | 252 | 61.8% |

13.您是否辦理過本所的測量相關業務，如回答是請續答下一題(第14題)

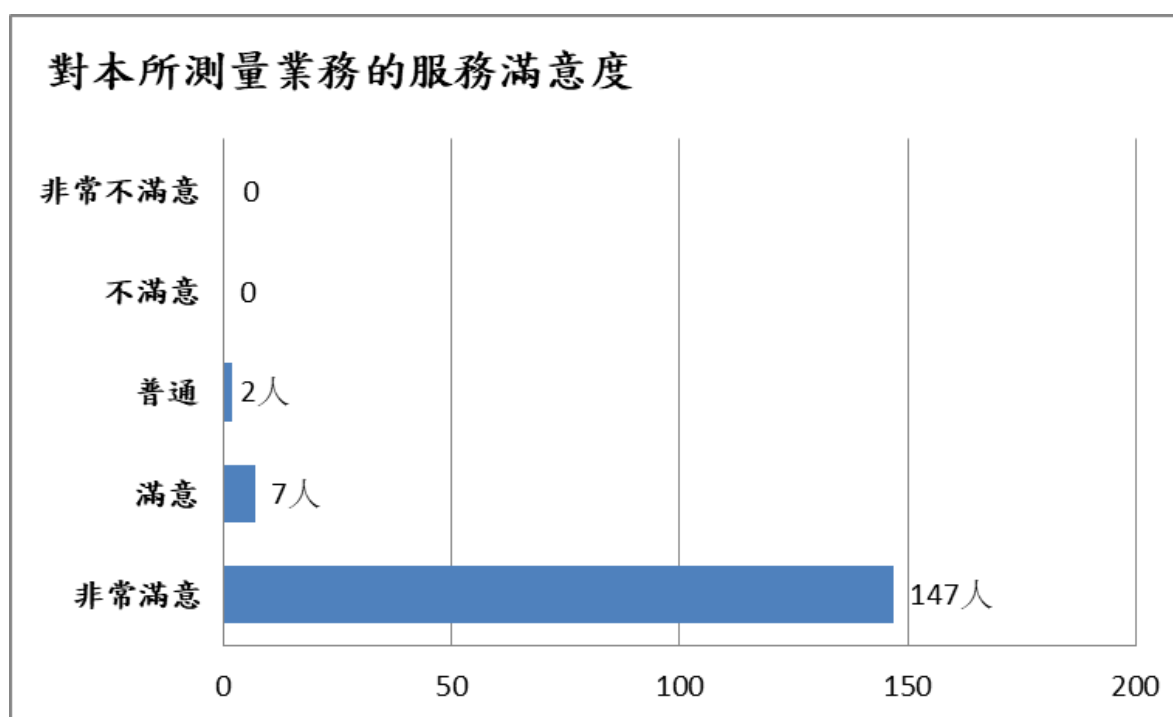
408 則回應



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94.2%，滿意達4.5%；大部分民眾滿意本所的測量業務服務。

| 選項 | 人數 | 比例 |
|-------|-----|-------|
| 非常滿意 | 147 | 94.2% |
| 滿意 | 7 | 4.5% |
| 普通 | 2 | 1.3% |
| 不滿意 | 0 | 0.0% |
| 非常不滿意 | 0 | 0.0% |



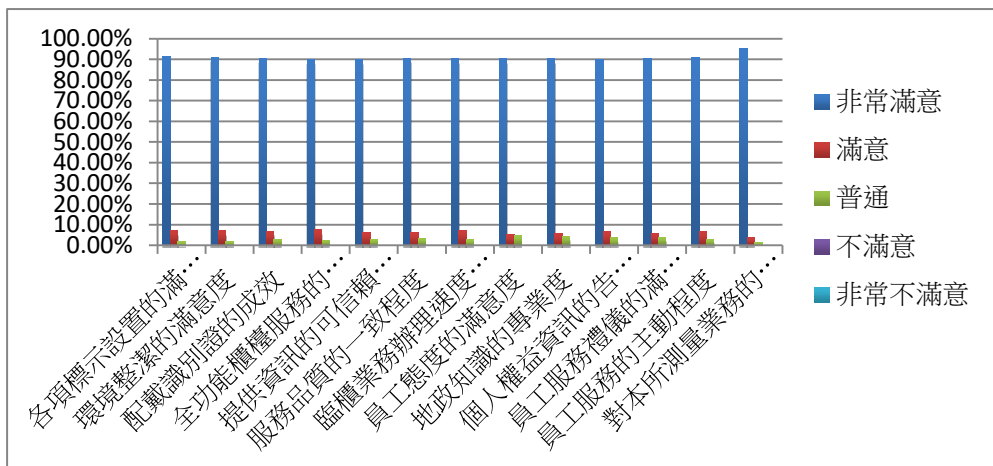
五、 調查結果之分析

(一) 前次調查結果

109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 | 381 | 30 | 7 | 0 | 0 | 0 | 418 |
| 本所環境整潔的滿意度 | 380 | 30 | 8 | 0 | 0 | 0 | 418 |
| 本所施行配戴識別證的成效 | 378 | 28 | 12 | 0 | 0 | 0 | 418 |
| 本所全功能櫃檯服務的完善程度 | 376 | 32 | 10 | 0 | 0 | 0 | 418 |
| 本所整體提供資訊的可信賴程度 | 375 | 26 | 17 | 0 | 0 | 0 | 418 |
| 本所整體服務品質的一致程度 | 378 | 26 | 14 | 0 | 0 | 0 | 418 |
| 本所臨櫃業務辦理速度的滿意度 | 377 | 30 | 11 | 0 | 0 | 0 | 418 |
| 本所員工協助辦理業務或解答之態度的滿意度 | 377 | 22 | 19 | 0 | 0 | 0 | 418 |
| 本所員工地政知識的專業度 | 377 | 23 | 18 | 0 | 0 | 0 | 418 |
| 本所有關個人權益資訊的告知程度 | 376 | 27 | 15 | 0 | 0 | 0 | 418 |
| 本所員工服務禮儀的滿意度 | 378 | 24 | 16 | 0 | 0 | 0 | 418 |
| 本所員工服務的主動程度 | 379 | 27 | 12 | 0 | 0 | 0 | 418 |
| 對本所測量業務的滿意度 | 215 | 8 | 3 | 0 | 0 | 192 | 418 |

109上半年度問卷各調查項目滿意度

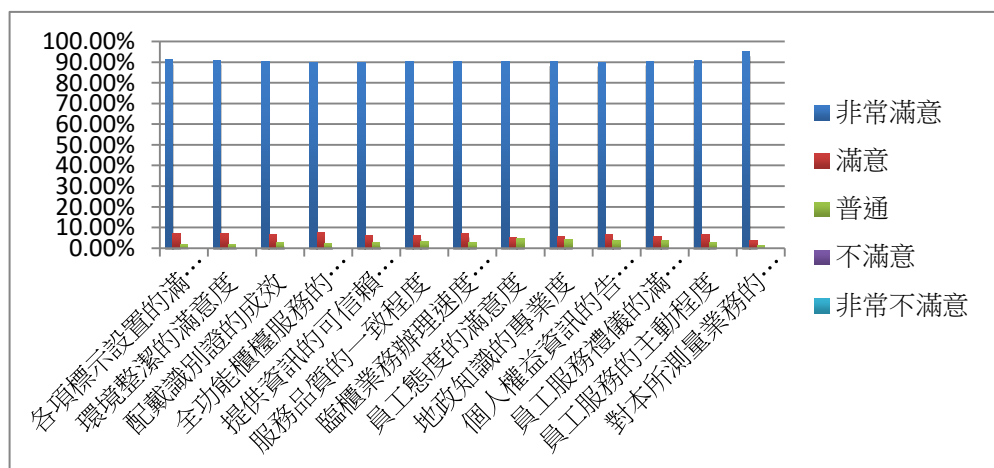


(二) 本次調查結果

109年下半年調查結果

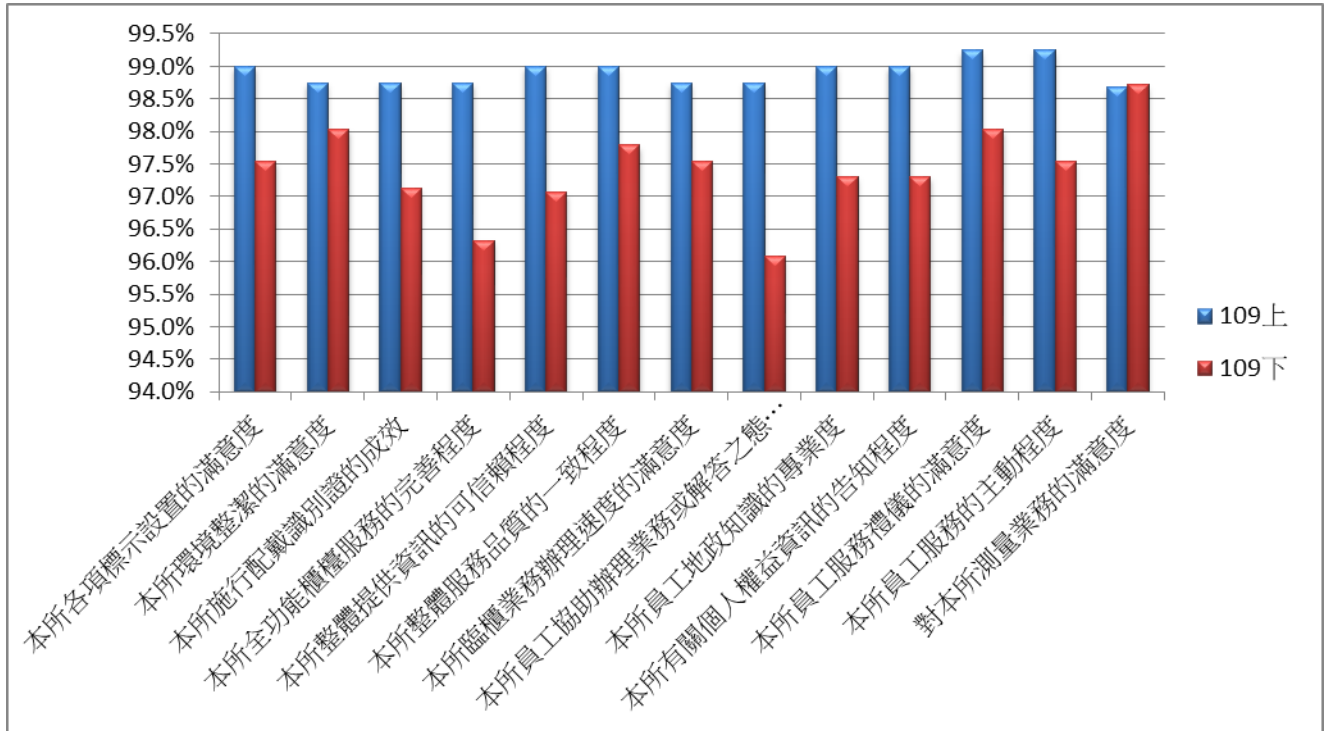
| 項目 | 非常滿意 | 滿意 | 普通 | 不滿意 | 非常不滿意 | 未填寫 | 合計 |
|----------------------|------|----|----|-----|-------|-----|-----|
| 本所各項標示設置的滿意度 | 375 | 23 | 10 | 0 | 0 | 0 | 408 |
| 本所環境整潔的滿意度 | 376 | 24 | 8 | 0 | 0 | 0 | 408 |
| 本所施行配戴識別證的成效 | 378 | 28 | 12 | 0 | 0 | 0 | 418 |
| 本所全功能櫃檯服務的完善程度 | 372 | 21 | 15 | 0 | 0 | 0 | 408 |
| 本所整體提供資訊的可信賴程度 | 373 | 23 | 12 | 0 | 0 | 0 | 408 |
| 本所整體服務品質的一致程度 | 372 | 27 | 9 | 0 | 0 | 0 | 408 |
| 本所臨櫃業務辦理速度的滿意度 | 373 | 25 | 10 | 0 | 0 | 0 | 408 |
| 本所員工協助辦理業務或解答之態度的滿意度 | 370 | 22 | 16 | 0 | 0 | 0 | 408 |
| 本所員工地政知識的專業度 | 373 | 24 | 11 | 0 | 0 | 0 | 408 |
| 本所有關個人權益資訊的告知程度 | 373 | 24 | 11 | 0 | 0 | 0 | 408 |
| 本所員工服務禮儀的滿意度 | 371 | 29 | 8 | 0 | 0 | 0 | 408 |
| 本所員工服務的主動程度 | 373 | 25 | 10 | 0 | 0 | 0 | 408 |
| 對本所測量業務的滿意度 | 147 | 7 | 2 | 0 | 0 | 252 | 408 |

109年下半年度問卷各調查項目滿意度

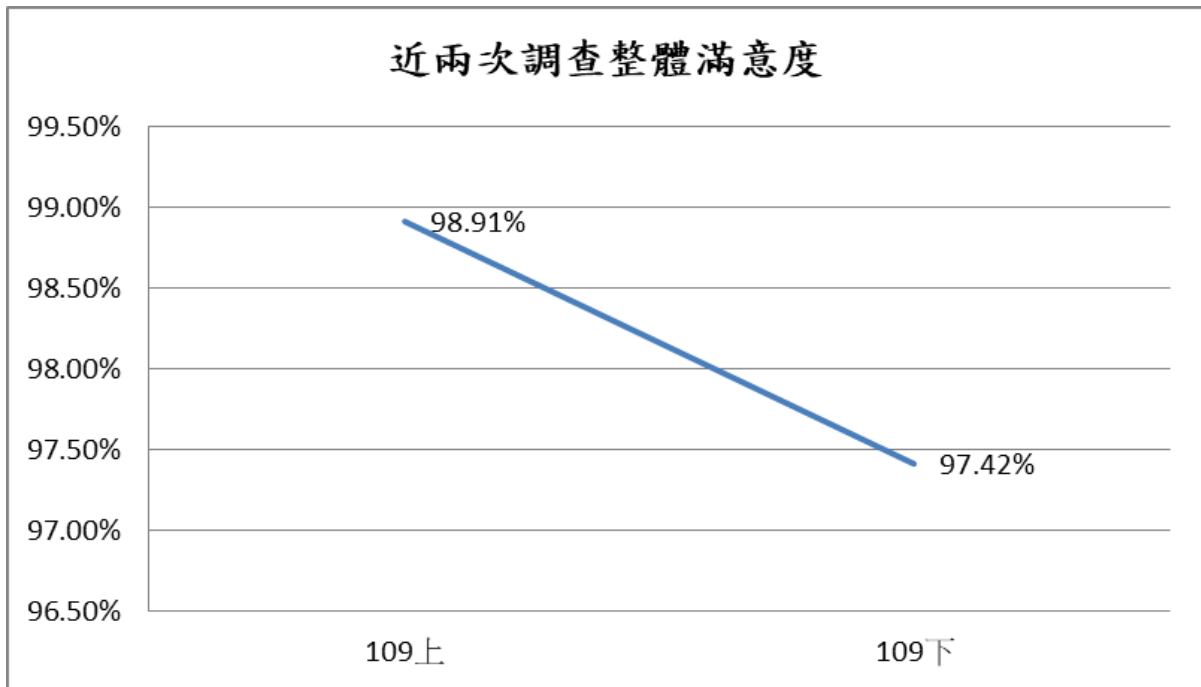


(三) 前次調查與本次之比較分析

近兩次調查各項滿意



近兩次調查整體滿意



- 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，109年下半年度整體滿意度略低於109年上半年度滿意度。
- 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97.42%。
- 4.與前次調查整體滿意度比較：
與109年上半年度整體滿意度比較，本次調查結果整體滿意度為97.42%，相較109年上半年度的98.91%退步1.49%。
- 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

本次問卷調查民眾回饋意見與建議事項:

1. 專業，服務品質佳。

製表人：

課員王亭

業務主管：

課長請假(公差)

課員黃智洲

秘書：

秘書請假(公差)

第一課長林演宸

機關首長：

局長林應欽