



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

109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：109年2月27日至109年3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

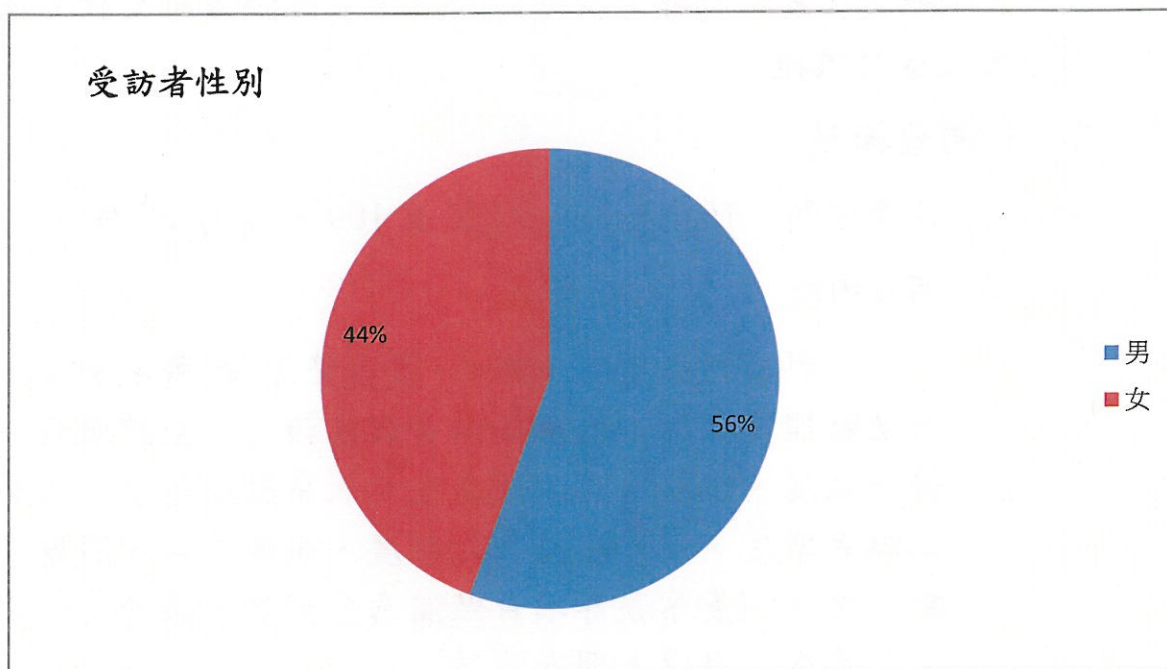
本線上問卷調查表共計回收447份，有效問卷418份。

四、調查結果之分析與檢討

受訪者基本資料

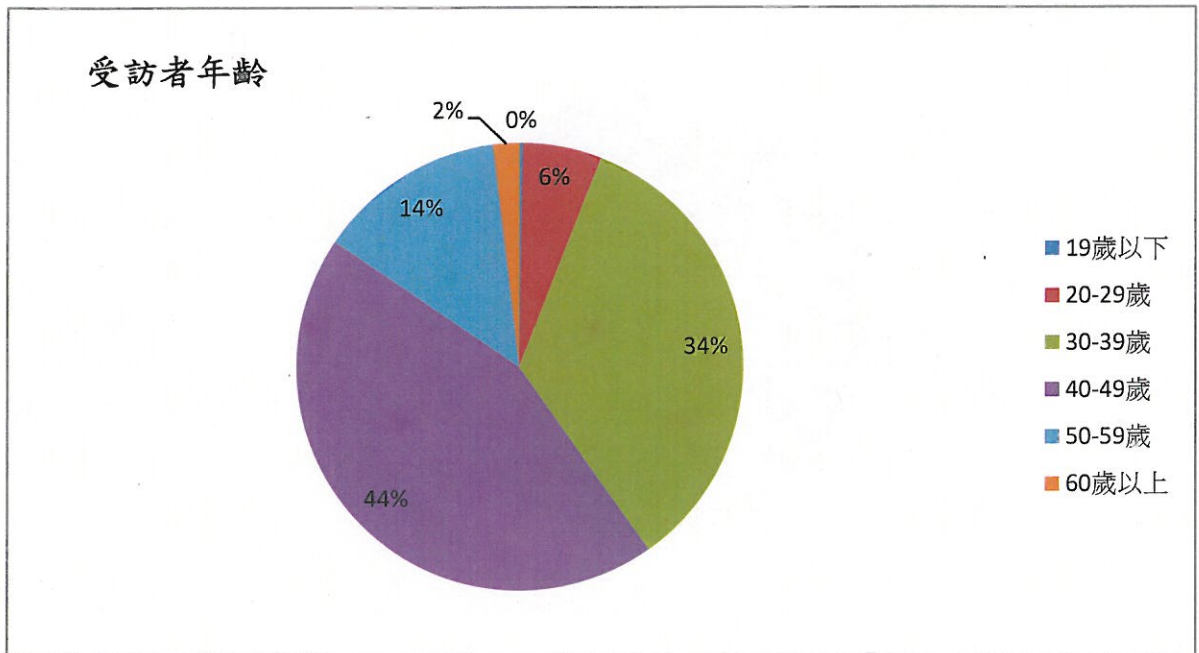
1. 性別

性別	人數	比例
男	233	55.74%
女	185	44.26%



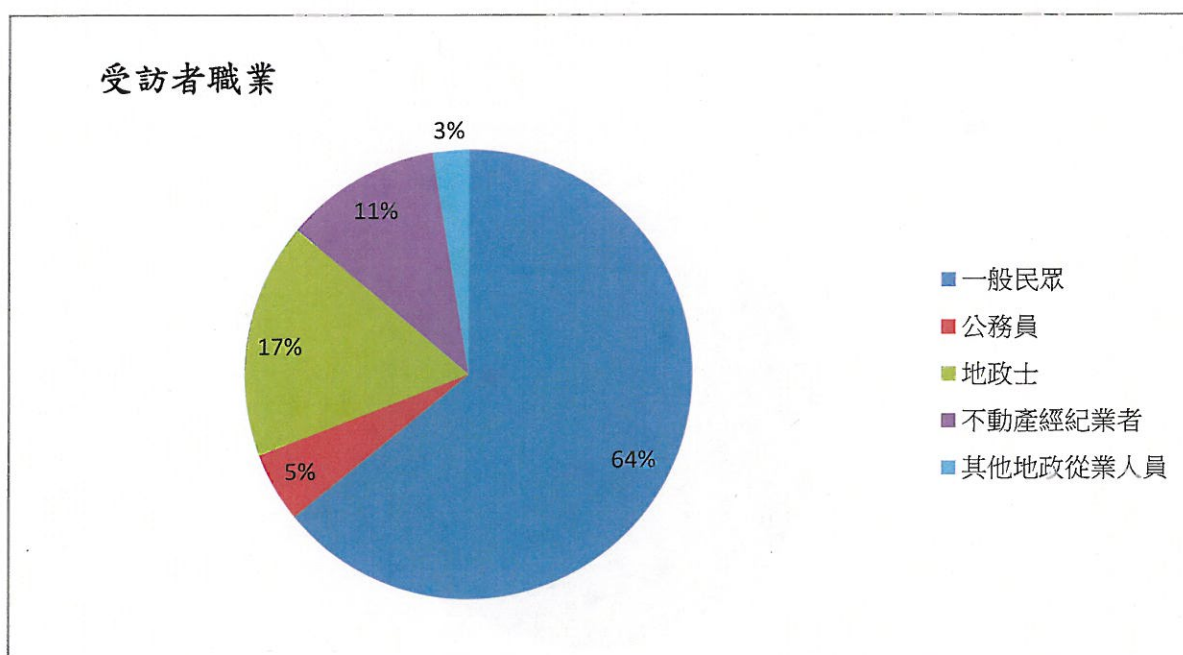
2. 年齡

年齡	人數	比例
19歲以下	1	0%
20-29歲	24	6%
30-39歲	143	34%
40-49歲	185	44%
50-59歲	57	14%
60歲以上	8	2%



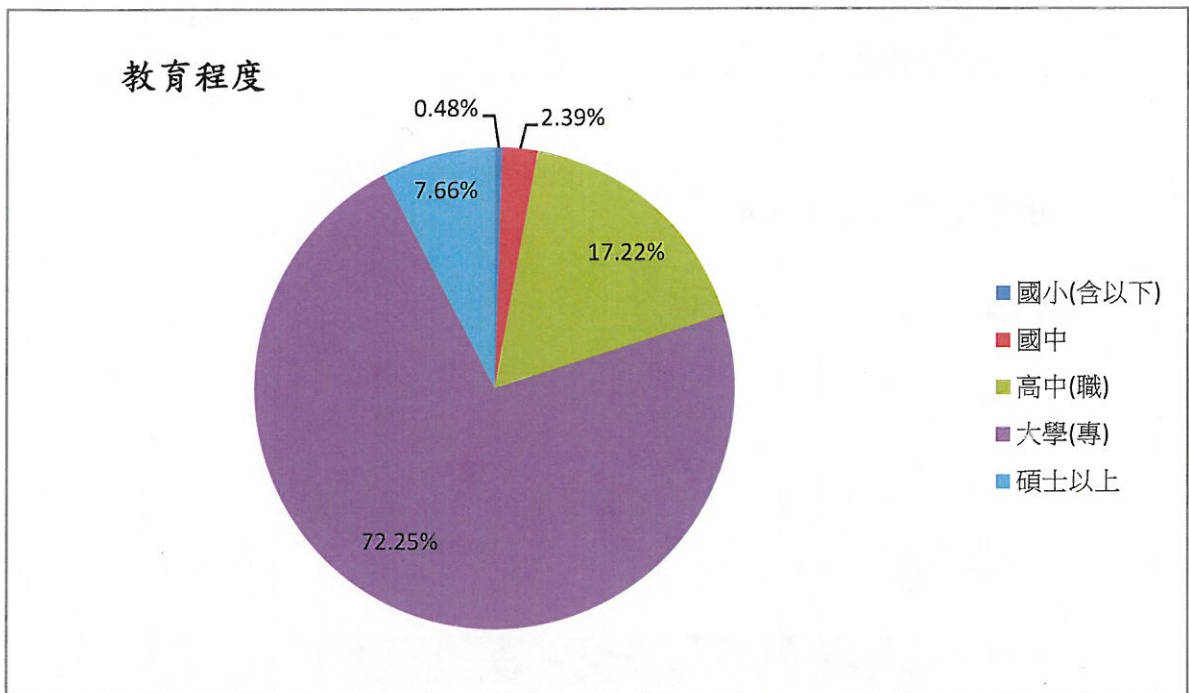
3. 職業

職業	人數	比例
一般民眾	268	64%
公務員	21	5%
地政士	71	17%
不動產經紀業者	47	11%
其他地政業務從業人員	11	3%



4. 教育程度

教育程度	人數	比例
國小(含以下)	2	0.48%
國中	10	2.39%
高中(職)	72	17.22%
大學(專)	302	72.25%
碩士以上	32	7.66%

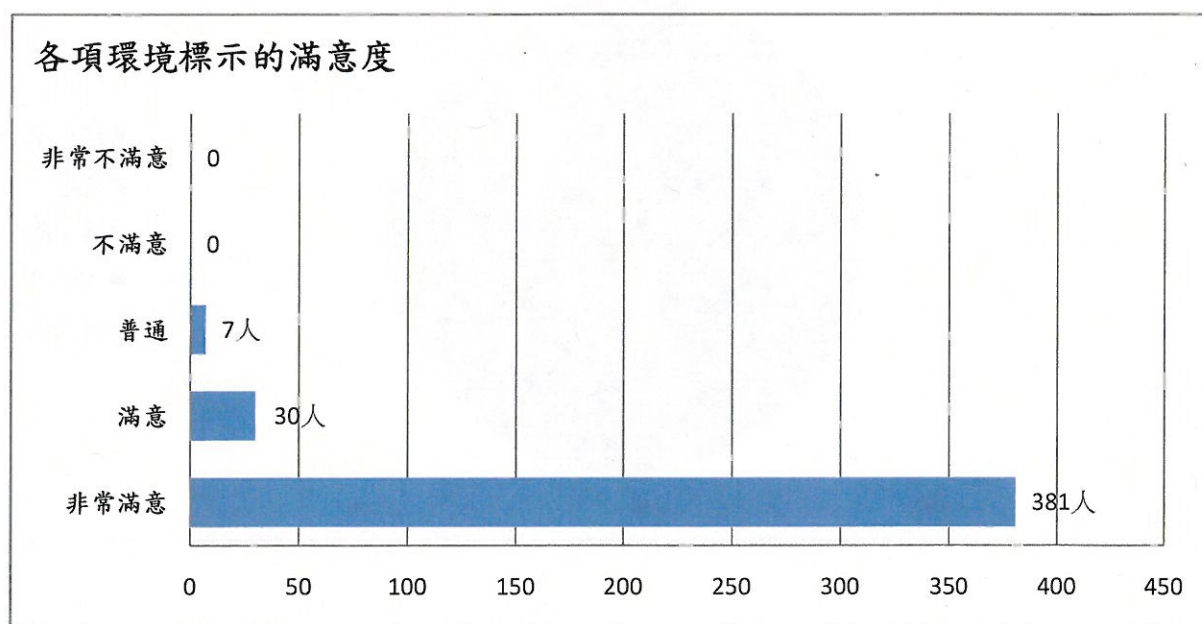


(一) 滿意度分析

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 91.15%，滿意達 7.18%，可見本所標示設置清晰，能夠清楚指引。

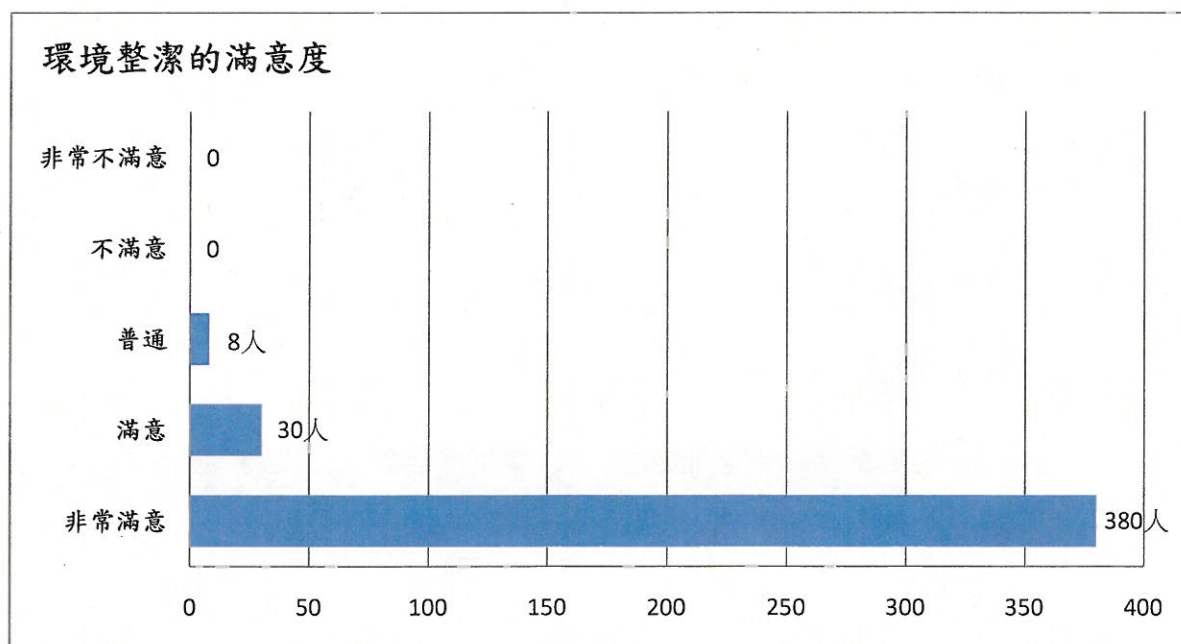
選項	人數	比例
非常滿意	381	91.15%
滿意	30	7.18%
普通	7	1.67%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%



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 90.91%、滿意達 7.18%，可見民眾對本所環境整潔滿意度均達信心水準以上。

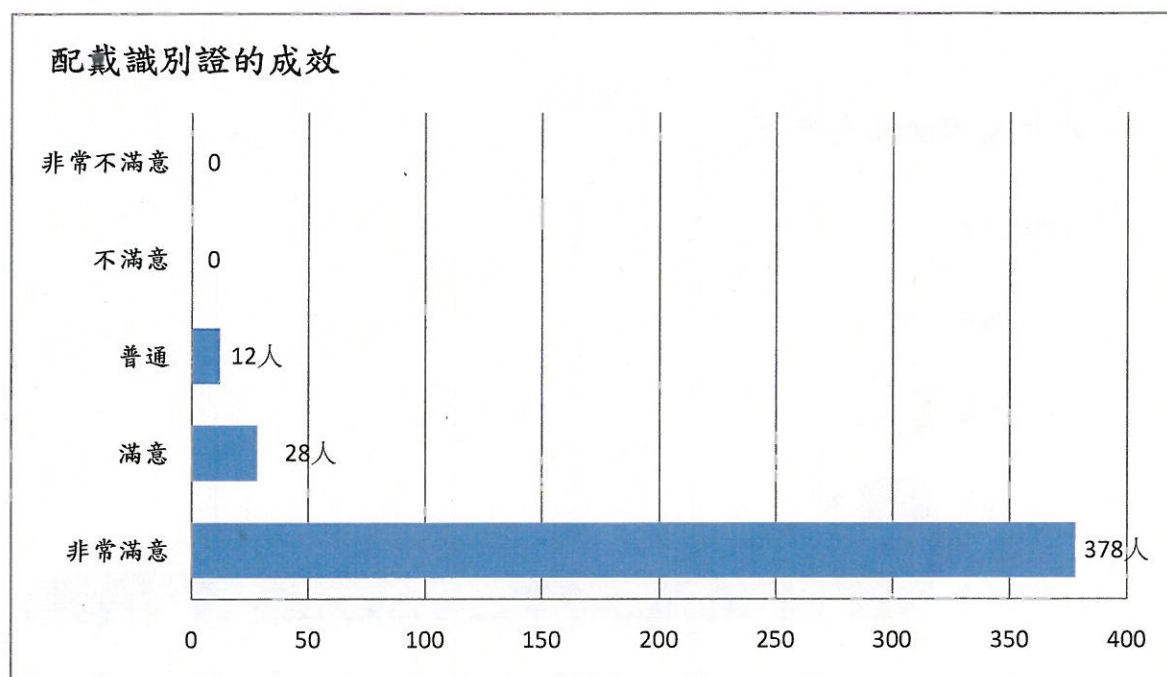
選項	人數	比例
非常滿意	380	90.91%
滿意	30	7.18%
普通	8	1.91%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%



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90.43%，滿意達6.7%，可見多數民眾認為本所施行配戴識別證成效卓越。

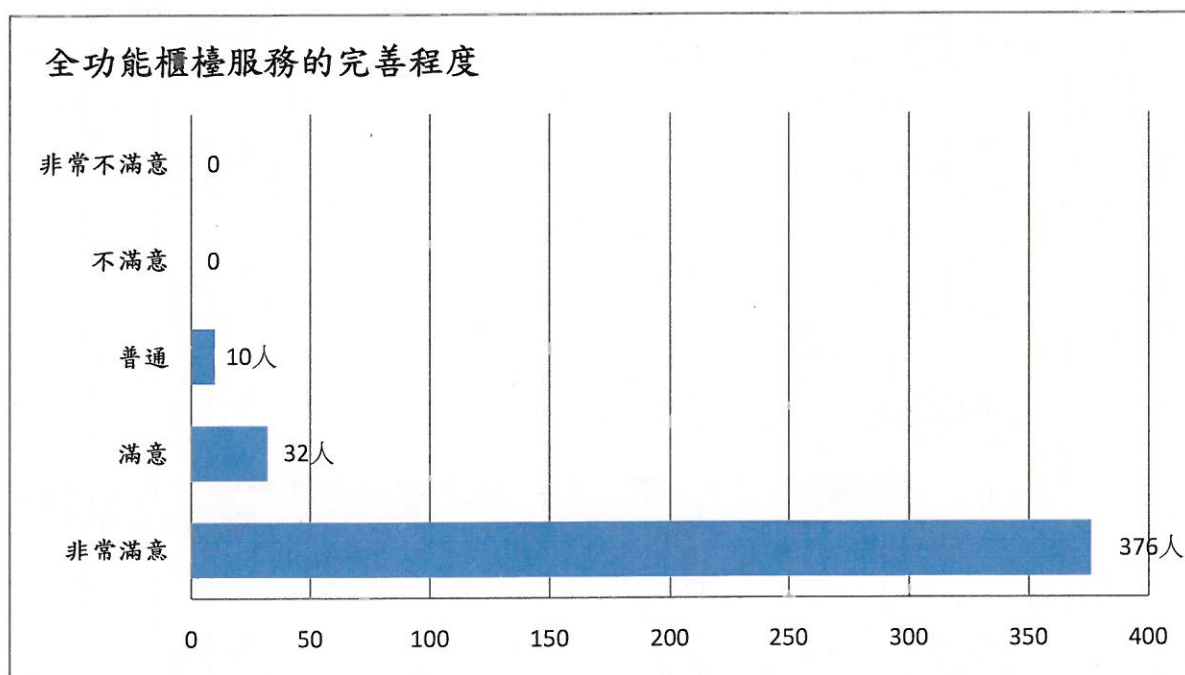
選項	人數	比例
非常滿意	378	90.43%
滿意	28	6.70%
普通	12	2.87%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%



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 89.95%，滿意達 7.66%，顯見民眾認為本所全功能櫃檯服務頗為完善。

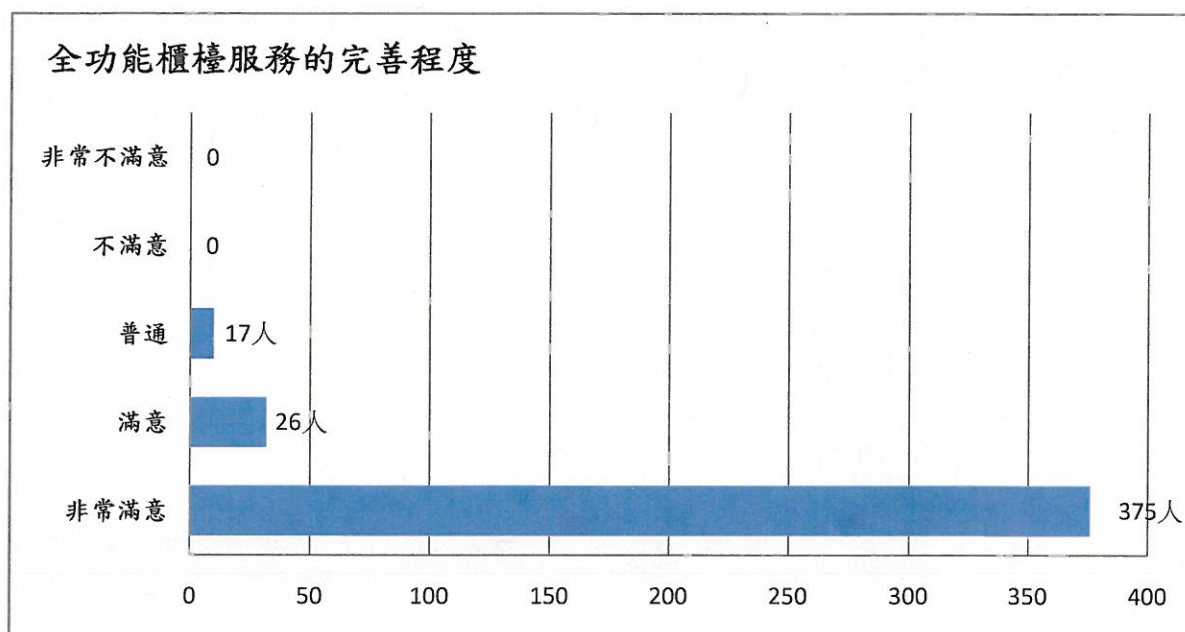
選項	人數	比例
非常滿意	376	89.95%
滿意	32	7.66%
普通	10	2.39%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%



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 89.71%，滿意達 6.22%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。

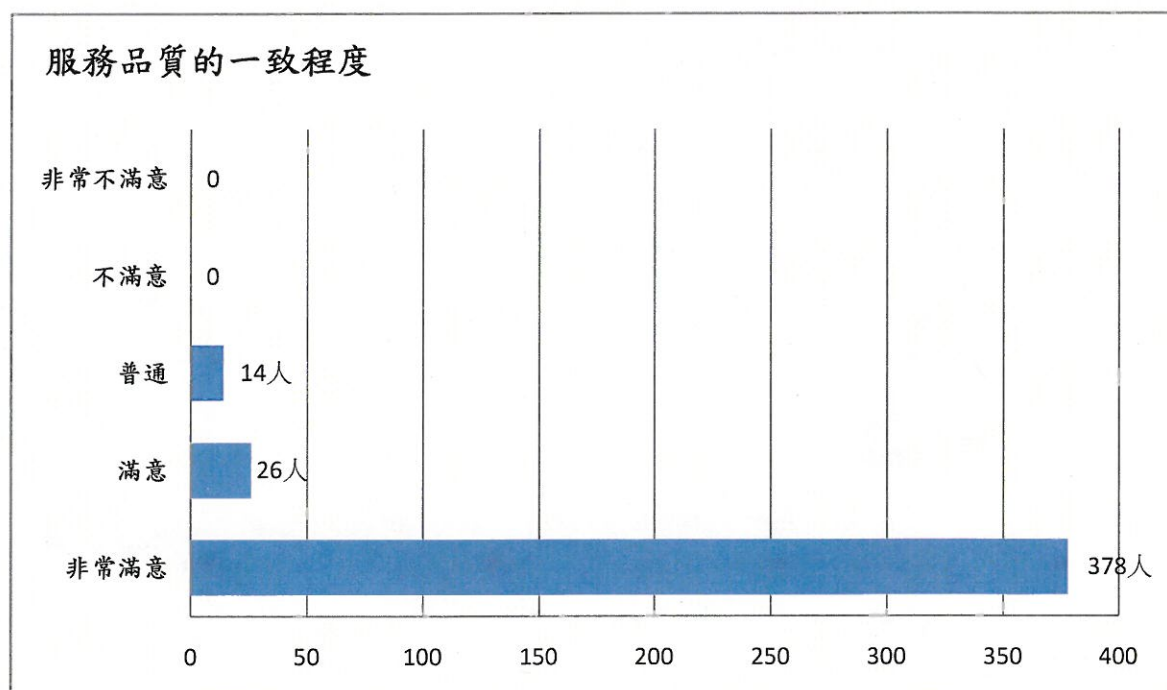
選項	人數	比例
非常滿意	375	89.71%
滿意	26	6.22%
普通	17	4.07%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%



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 90.43%，滿意達 6.22%，民眾認為本所的服務品質具有一致性。

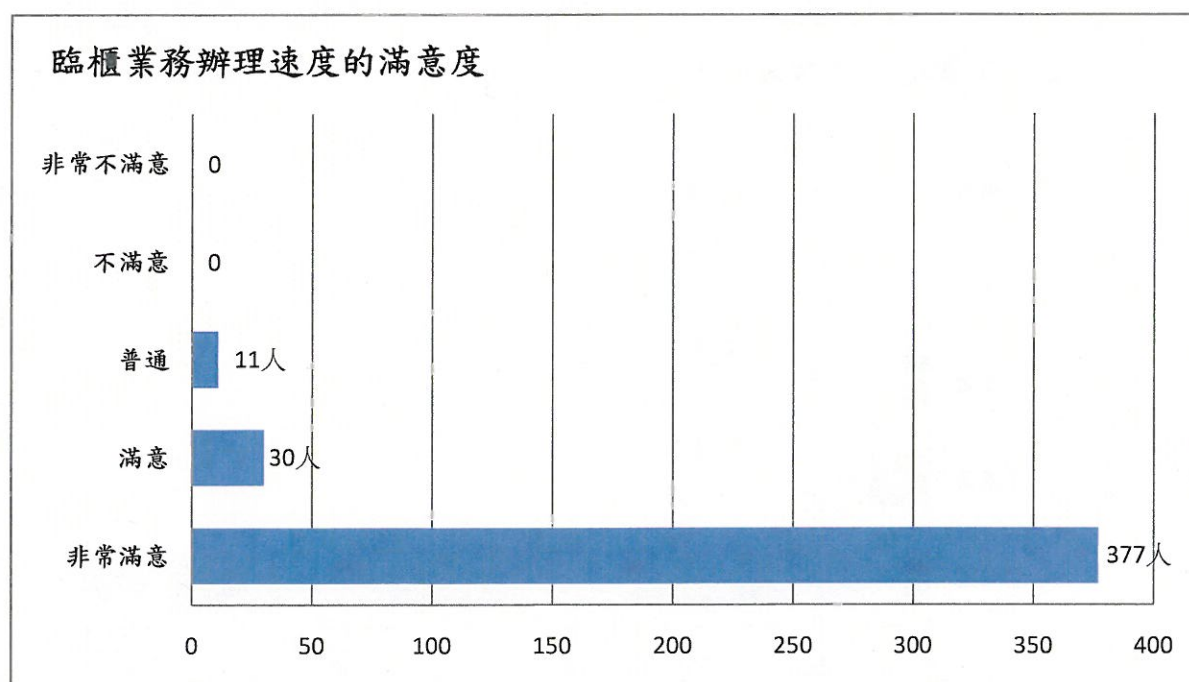
選項	人數	比例
非常滿意	378	90.43%
滿意	26	6.22%
普通	14	3.35%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%



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 90.19%，滿意達 7.18%，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。

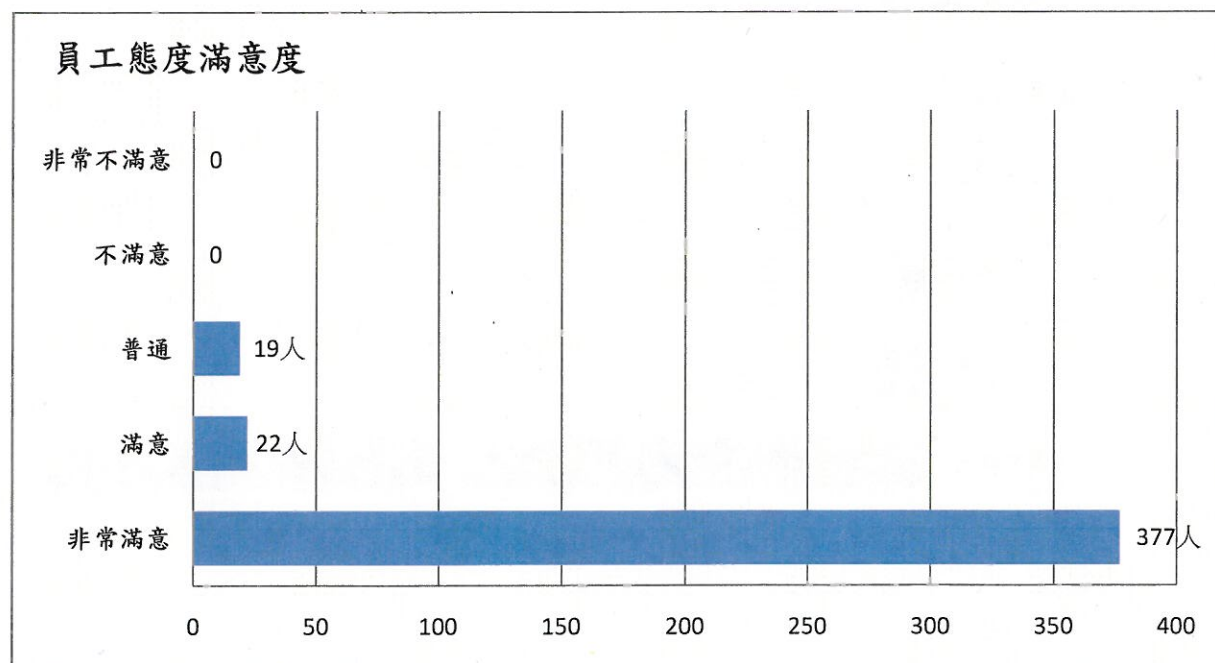
選項	人數	比例
非常滿意	377	90.19%
滿意	30	7.18%
普通	11	2.63%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%



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 90.19%，滿意達 5.26%，大多民眾對本所員工服務態度抱持肯定。

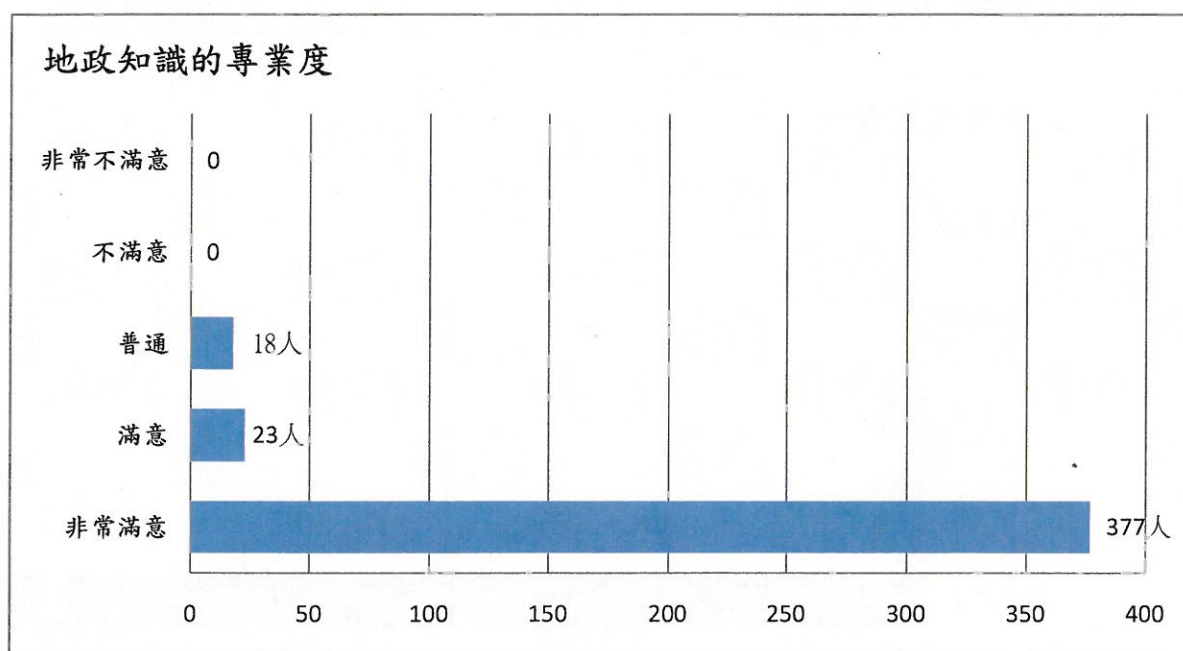
選項	人數	比例
非常滿意	377	90.19%
滿意	22	5.26%
普通	19	4.55%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%



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 90.19%，滿意達 5.50%，民眾皆認為本所員工地政知識足夠專業。

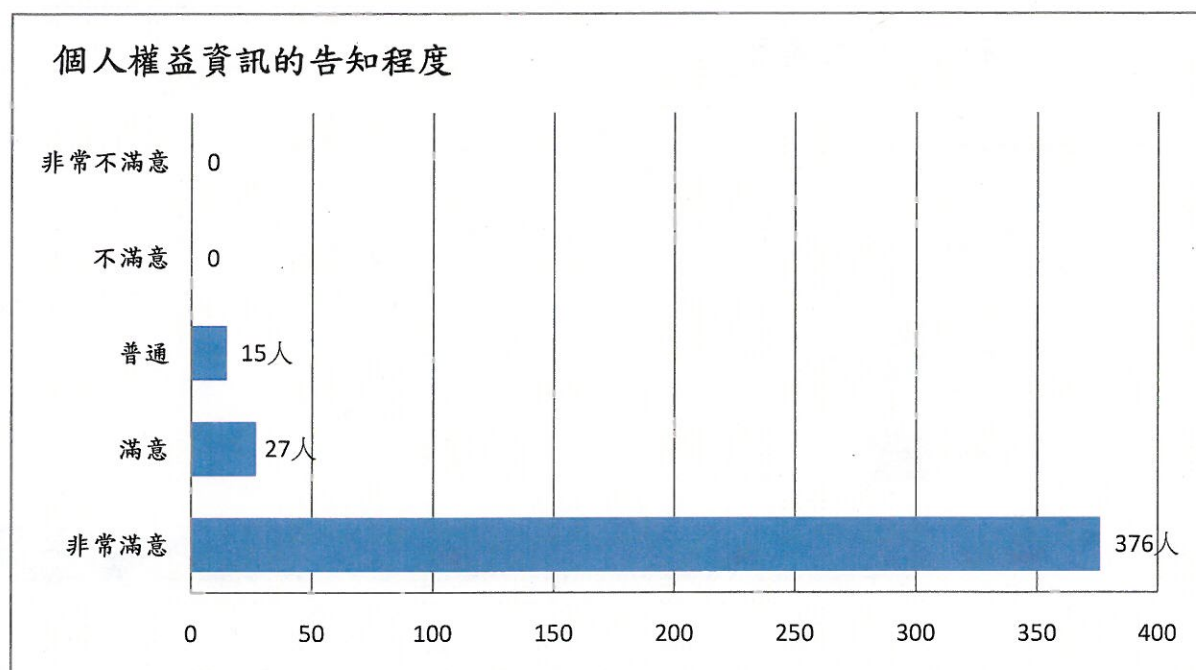
選項	人數	比例
非常滿意	377	90.19%
滿意	23	5.50%
普通	18	4.31%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%



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 89.95%，滿意達 6.466%，大多民眾認為本所有確實告知個人權益資訊。

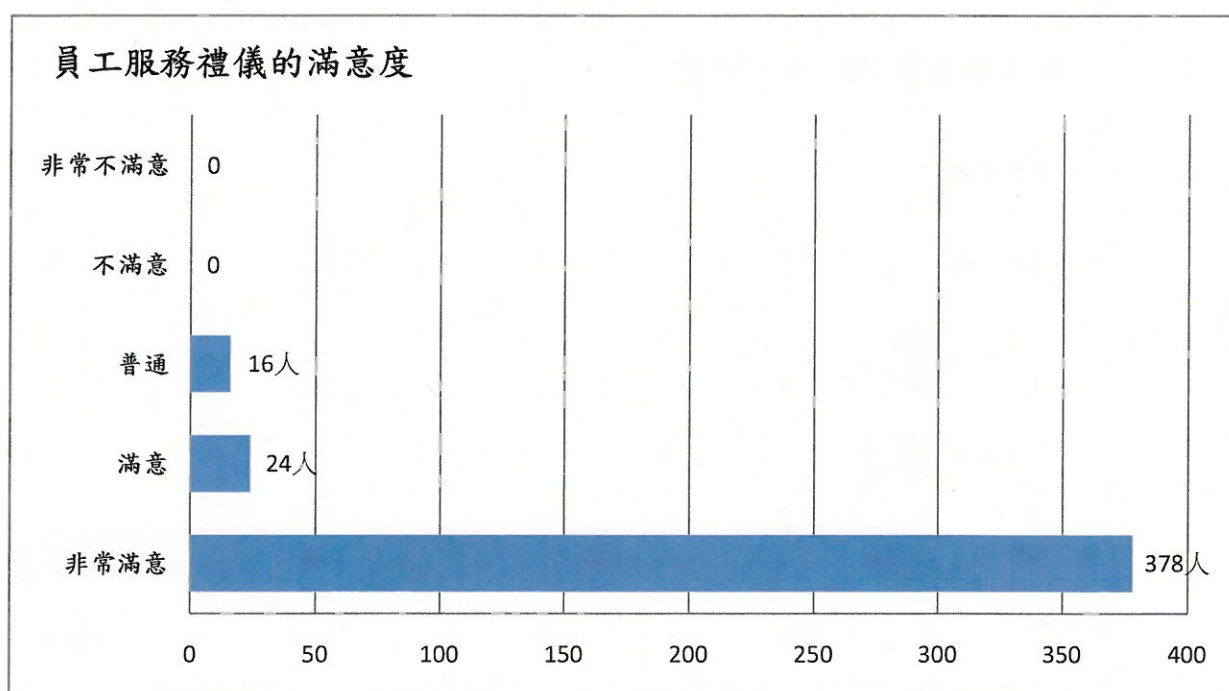
選項	人數	比例
非常滿意	376	89.95%
滿意	27	6.46%
普通	15	3.59%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%



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 90.43%，滿意達 5.74%，大部分民眾認為本所員工服務禮儀良好。

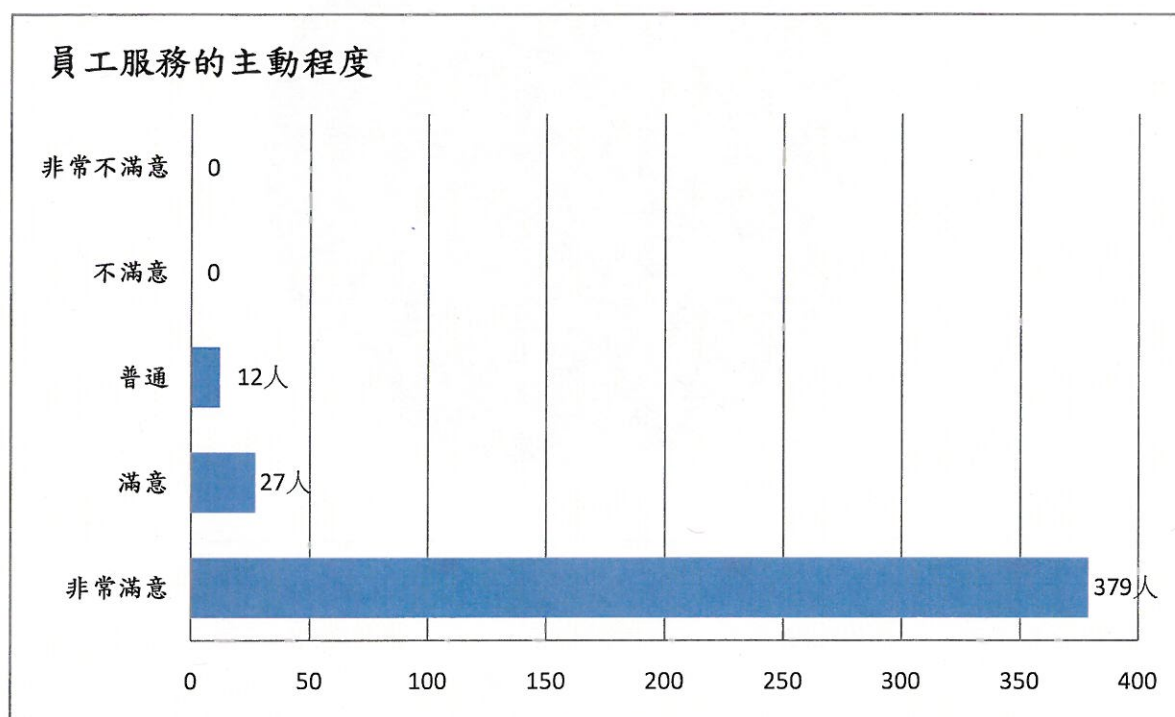
選項	人數	比例
非常滿意	378	90.43%
滿意	24	5.74%
普通	16	3.83%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%



12. 您對本所員工服務的主動程度

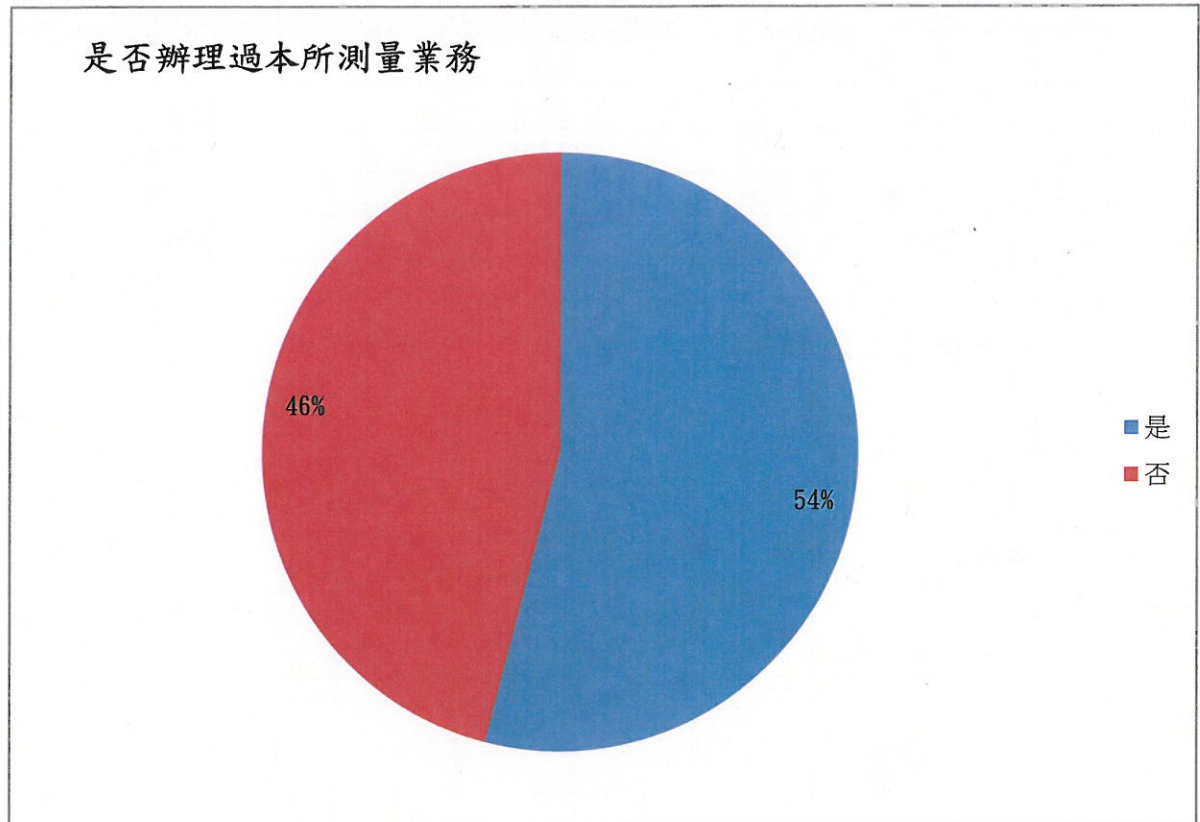
對本所員工服務的主動程度中非常滿意達 90.67%，滿意達 6.46% 民眾認為本所員工有主動服務。

選項	人數	比例
非常滿意	379	90.67%
滿意	27	6.46%
普通	12	2.87%
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

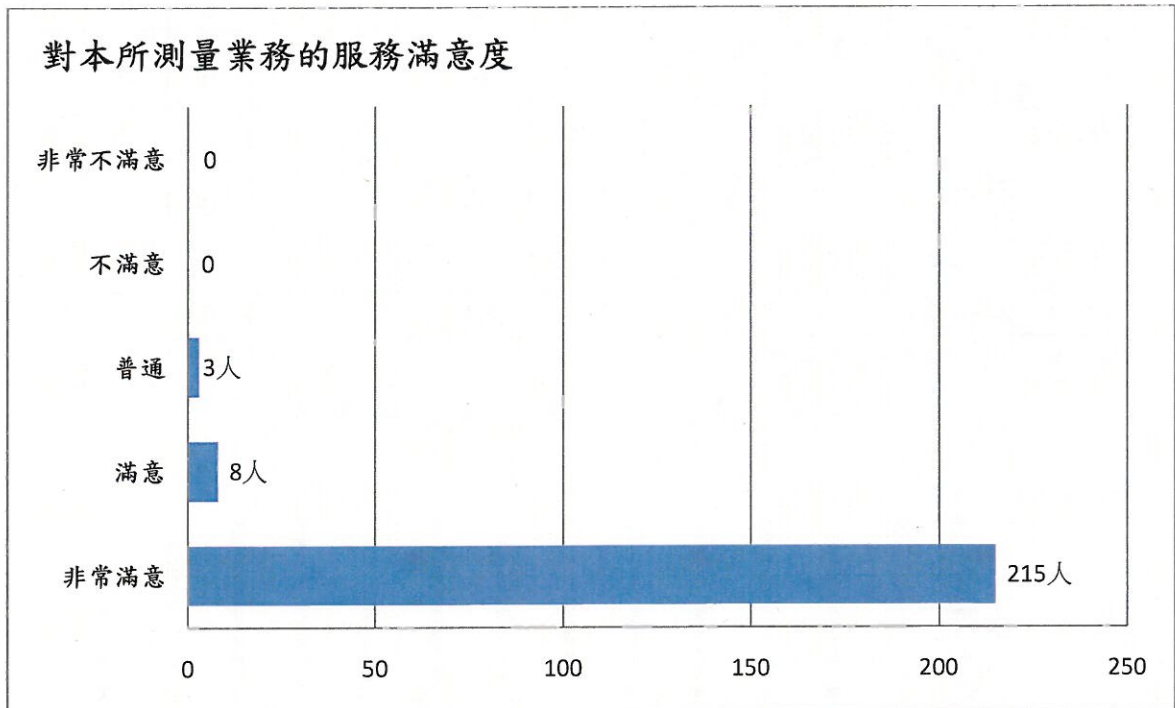
選項	人數	比例
是	226	54.07%
否	192	45.93%



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 95.13%，滿意達 3.54%；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	215	95.13 %
滿意	8	3.54%
普通	3	1.33%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%



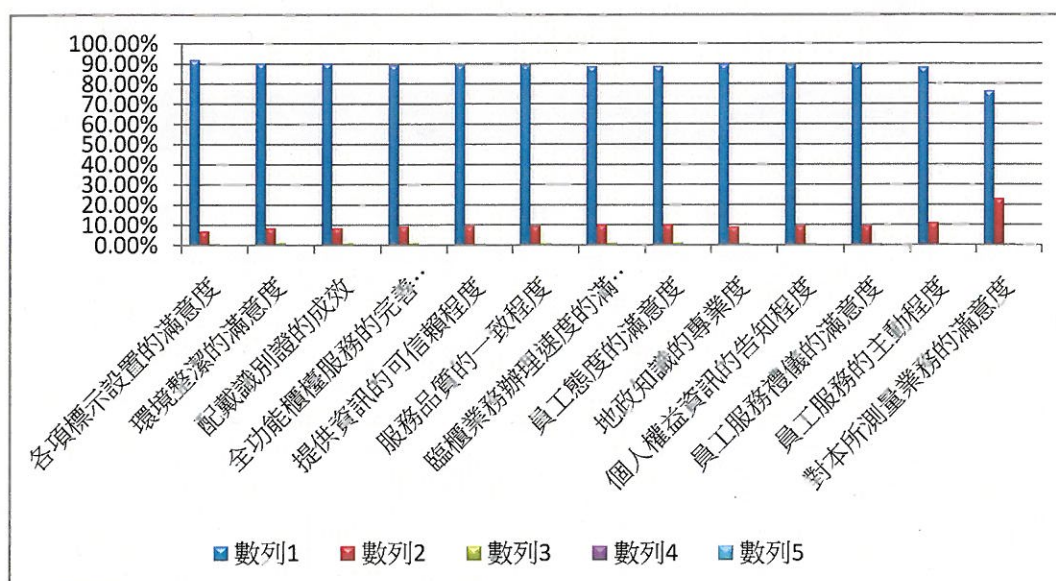
五、 調查結果之分析

(一) 前次調查結果

108 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
本所各項環境標示的滿意度	367	28	4	0	0	0	399
本所環境整潔的滿意度	360	34	5	0	0	0	399
本所施行配戴識別證的成效	360	34	5	0	0	0	399
本所全功能櫃檯服務的完善程度	357	37	5	0	0	0	399
本所整體提供資訊的可信賴程度	357	38	4	0	0	0	399
本所整體服務品質的一致程度	357	38	4	0	0	0	399
本所臨櫃業務辦理速度的滿意度	354	40	4	0	0	0	399
本所員工協助辦理業務或解答之 態度的滿意度	354	40	5	0	0	0	399
本所員工地政知識的專業度	359	36	4	0	0	0	399
本所有關個人權益資訊的告知程 度	357	38	4	0	0	0	399
本所員工服務禮儀的滿意度	358	38	3	0	0	0	399
本所員工服務的主動程度	352	44	3	0	0	0	399
對本所測量業務的滿意度	130	39	1	0	0	229	399

108 下半年度問卷各調查項目滿意度

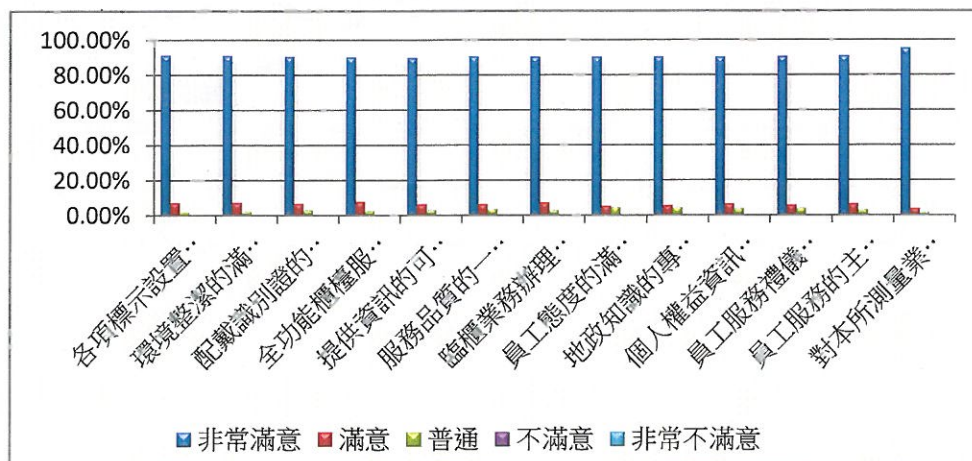


(二) 本次調查結果

109 年上半年調查結果

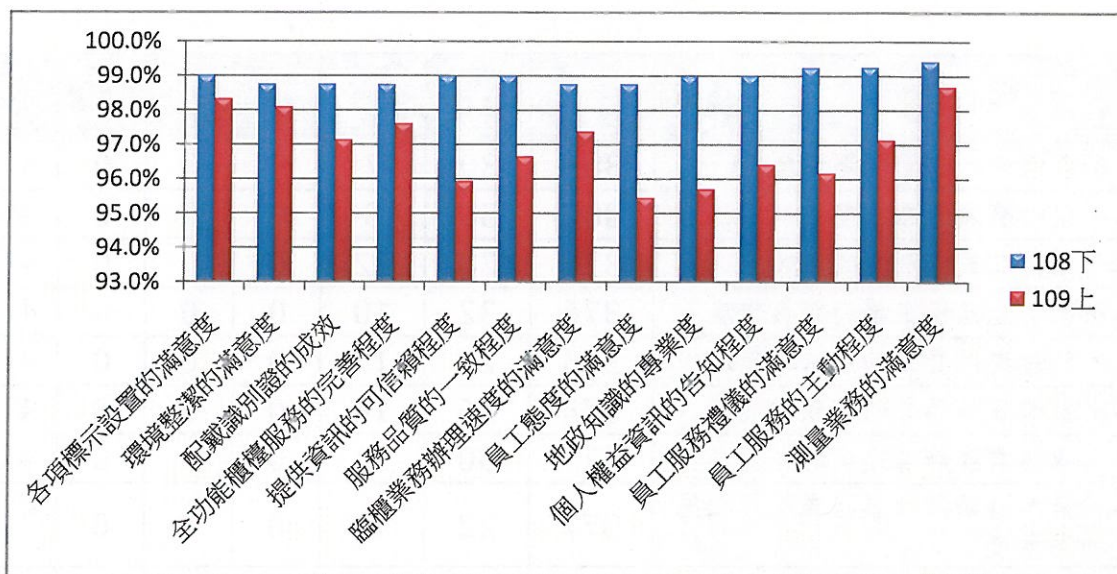
項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未填寫	合計
本所各項標示設置的滿意度	381	30	7	0	0	0	418
本所環境整潔的滿意度	380	30	8	0	0	0	418
本所施行配戴識別證的成效	378	28	12	0	0	0	418
本所全功能櫃檯服務的完善程度	376	32	10	0	0	0	418
本所整體提供資訊的可信賴程度	375	26	17	0	0	0	418
本所整體服務品質的一致程度	378	26	14	0	0	0	418
本所臨櫃業務辦理速度的滿意度	377	30	11	0	0	0	418
本所員工協助辦理業務或解答之態度的滿意度	377	22	19	0	0	0	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

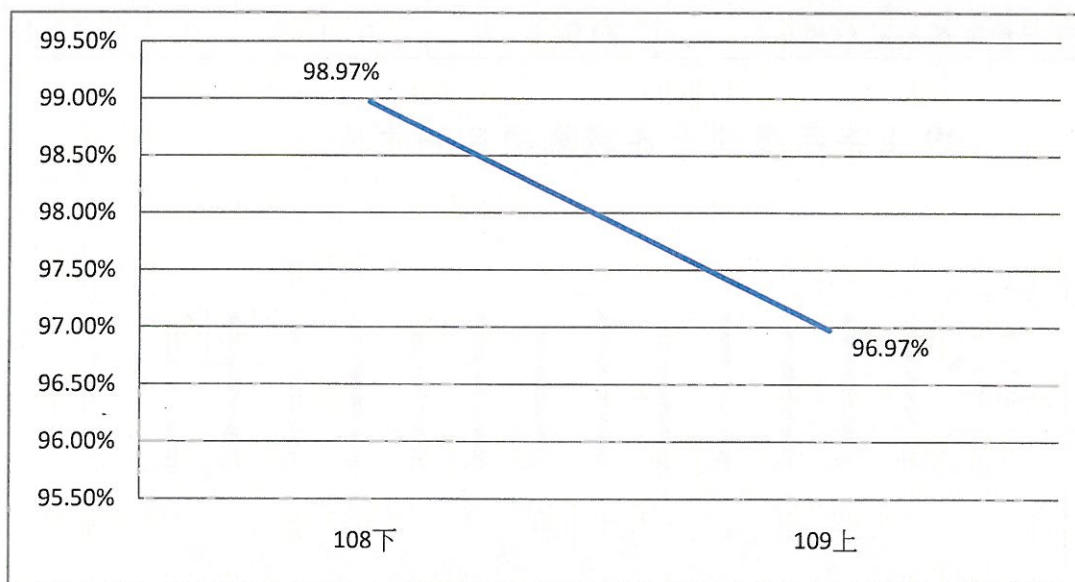


(三) 前次調查與本次之比較分析

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 年上半年度各項滿意度略低於 108 年下半年度滿意度。
- 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 96.97%。
- 4.與前次調查整體滿意度比較：
為與 108 年下半年度整體滿意度比較，調查結果本次整體滿意度為 96.97%與 108 年上半年的 98.97%比較退步 2.00%。
- 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. 避免用公用筆登記，會交叉感染。
2. 服務很好，專業。
3. 建議酒精消毒採自動式。

七、 改進事項

本所改進項目如下：

1. 採用「實名制訪客登記程式」，以掃描身分證方式進行登記，避免接觸感染。
2. 增設自動式酒精消毒設備。

製表人：



業務主管：



秘書：



機關首長：



