



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

110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：110年2月18日至110年3月18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460份，有效問卷460份。

四、調查結果之分析與檢討

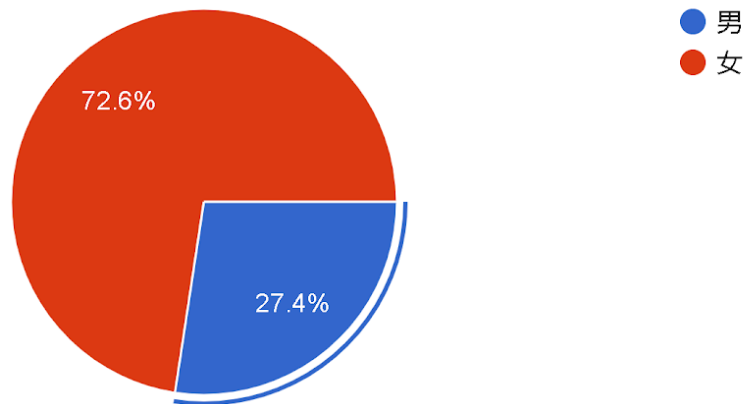
受訪者基本資料

1. 性別

性別	人數	比例
男	126	72.6%
女	334	27.4%

性別

460 則回應

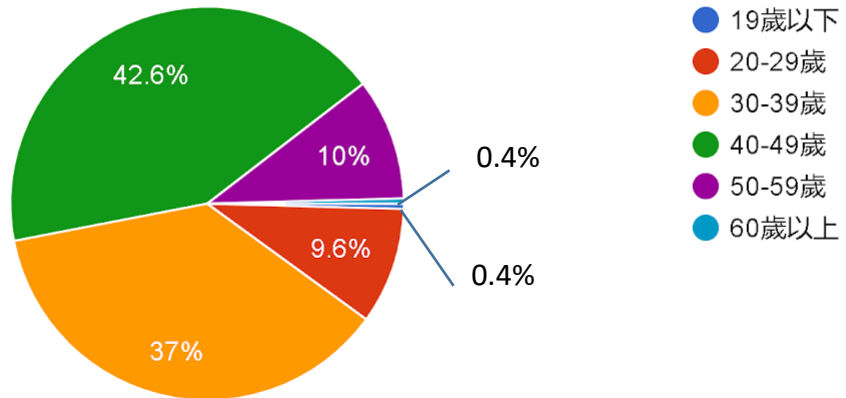


2. 年齡

年齡	人數	比例
19歲以下	2	0.4%
20-29歲	44	9.6%
30-39歲	170	37%
40-49歲	196	42.6%
50-59歲	46	10%
60歲以上	2	0.4%

年齡

460 則回應

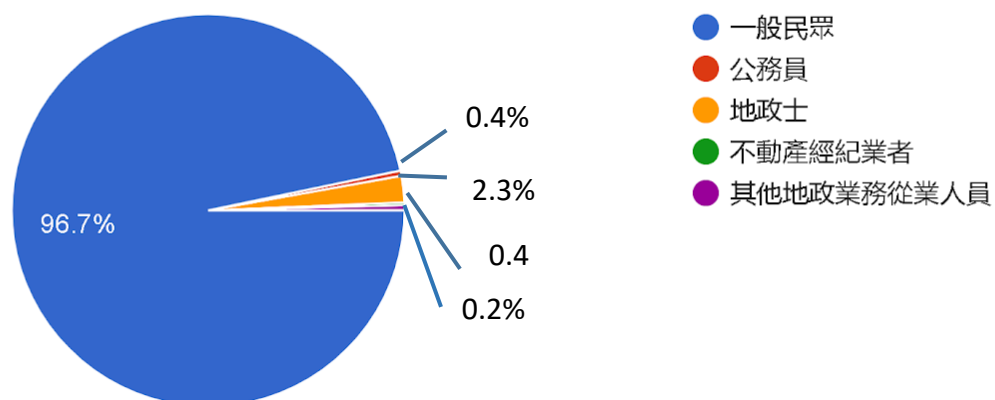


3. 職業

職業	人數	比例
一般民眾	445	96.7%
公務員	2	0.4%
地政士	10	2.3%
不動產經紀業者	2	0.4%
其他地政業務從業人員	1	0.2%

職業

460 則回應

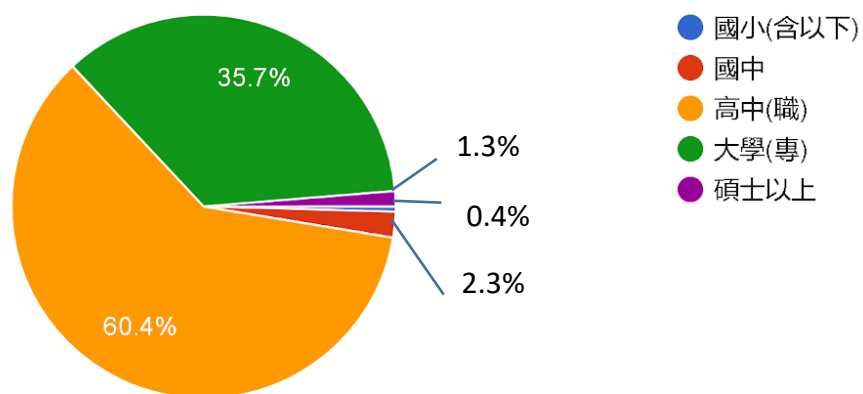


4. 教育程度

教育程度	人數	比例
國小(含以下)	2	0.4%
國中	10	2.3%
高中(職)	278	60.4%
大學(專)	164	35.6%
碩士以上	6	1.3%

教育程度

460 則回應

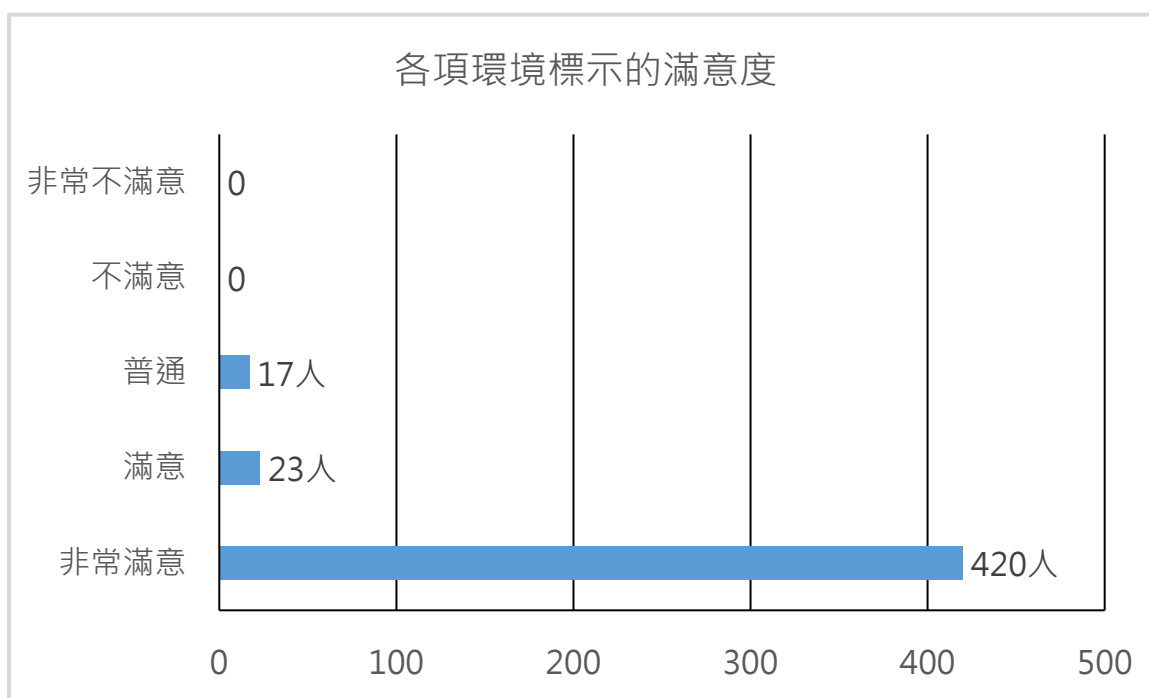


(一) 滿意度分析

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91.3%，滿意達5.0%，可見本所標示設置清晰，能夠清楚指引。

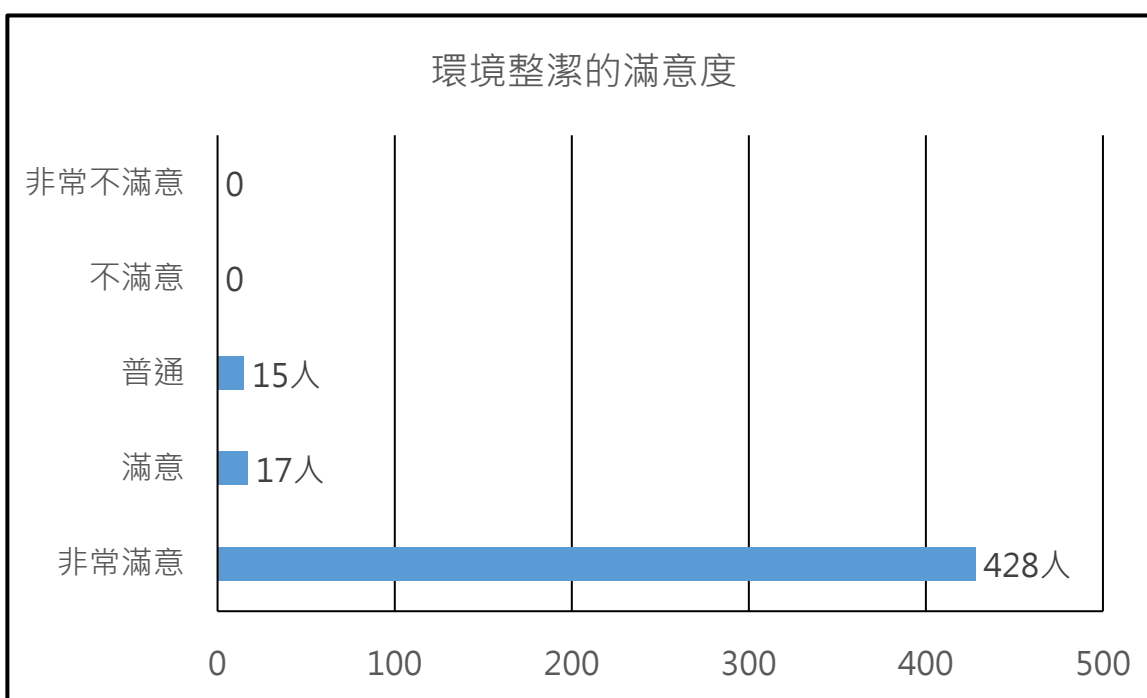
選項	人數	比例
非常滿意	420	91.3%
滿意	23	5.0%
普通	17	3.7%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%



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93.0%、滿意達3.7%，可見民眾對本所環境整潔滿意度均達信心水準以上。

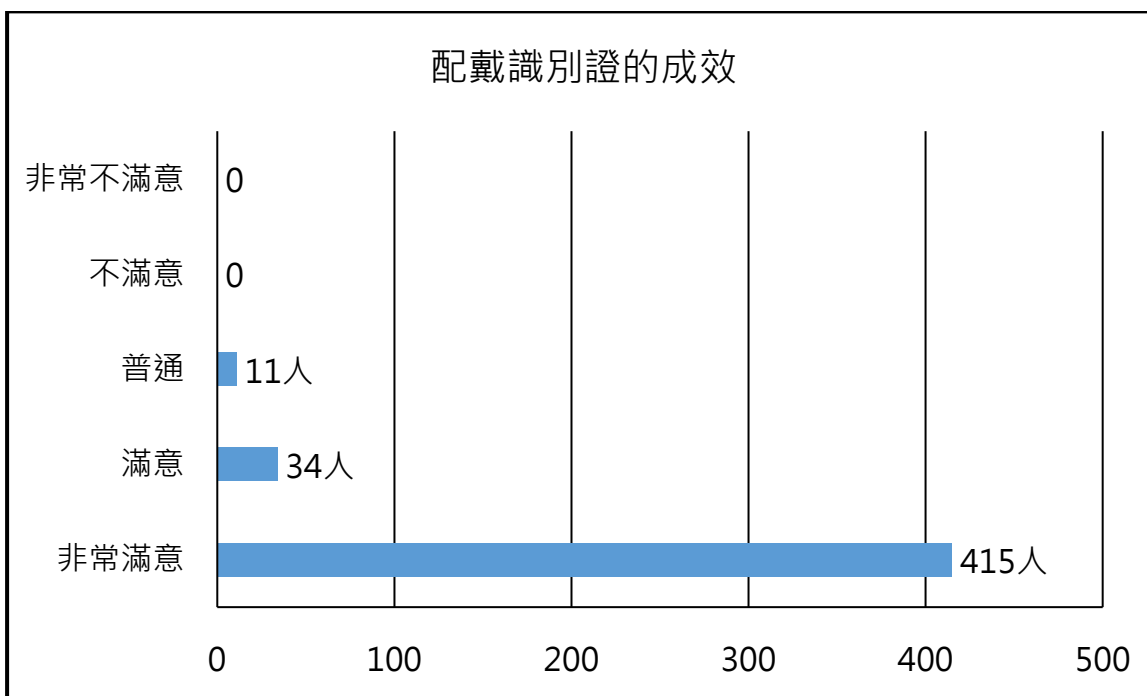
選項	人數	比例
非常滿意	428	93.0%
滿意	17	3.7%
普通	15	3.3%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%



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90.2%，滿意達7.4%，可見多數民眾認為本所施行配戴識別證成效卓越。

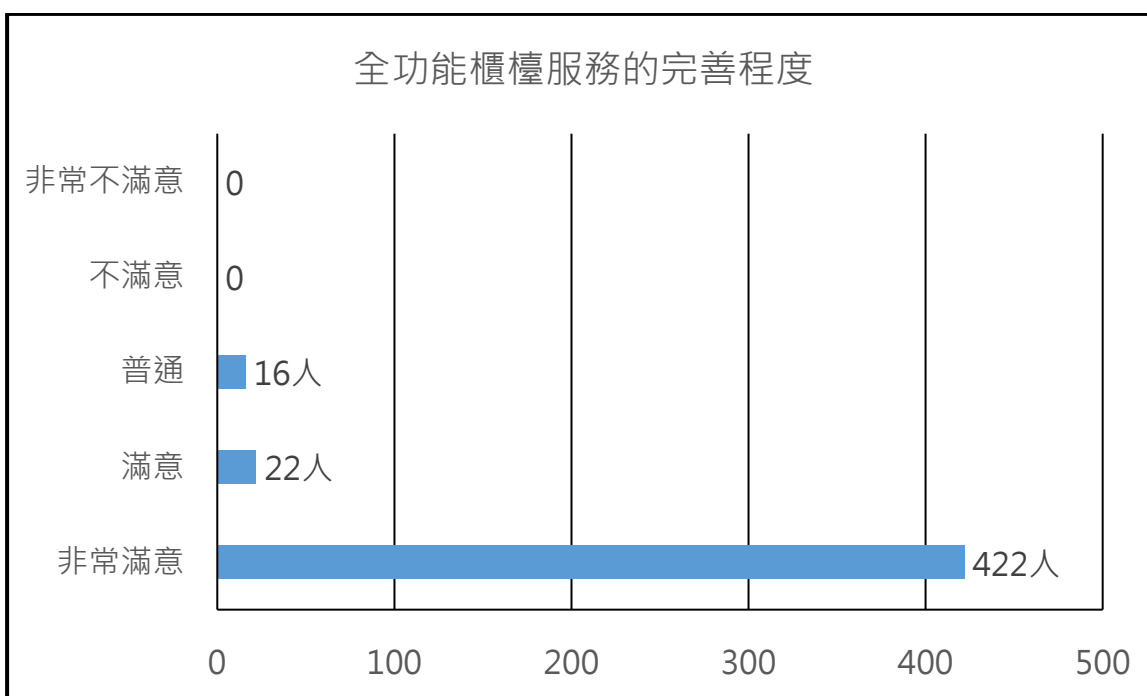
選項	人數	比例
非常滿意	415	90.2%
滿意	34	7.4%
普通	11	2.4%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%



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91.7%，滿意達4.8%，顯見民眾認為本所全功能櫃檯服務頗為完善。

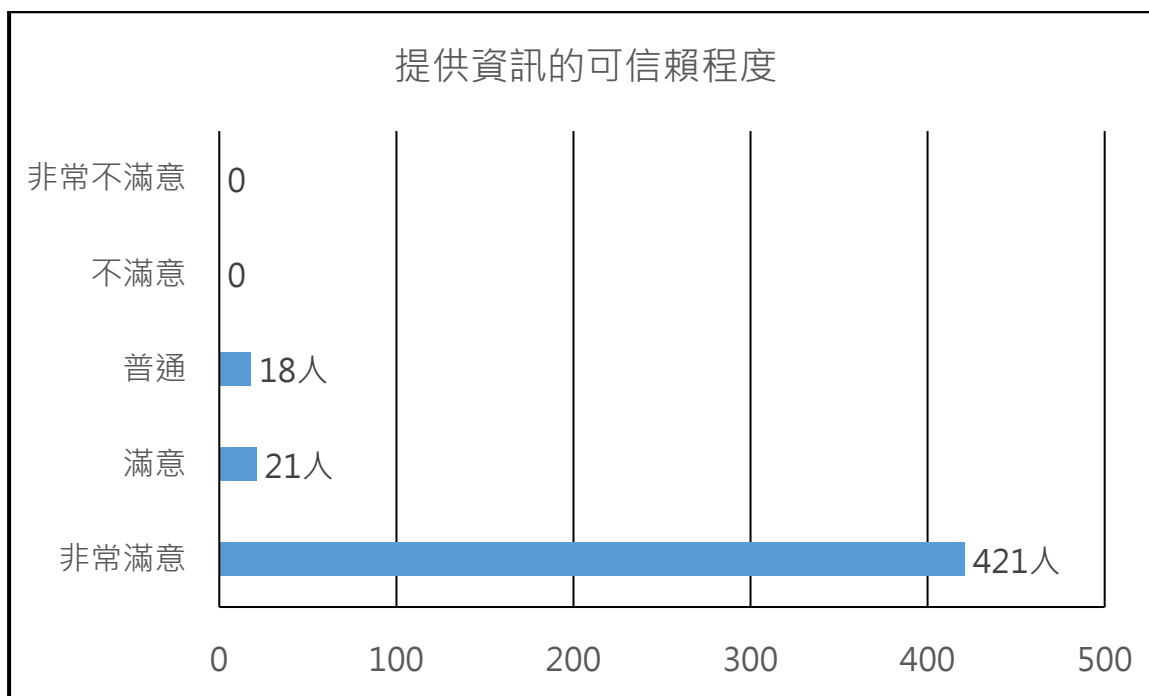
選項	人數	比例
非常滿意	422	91.7%
滿意	22	4.8%
普通	16	3.5%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%



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91.5%，滿意達4.6%，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。

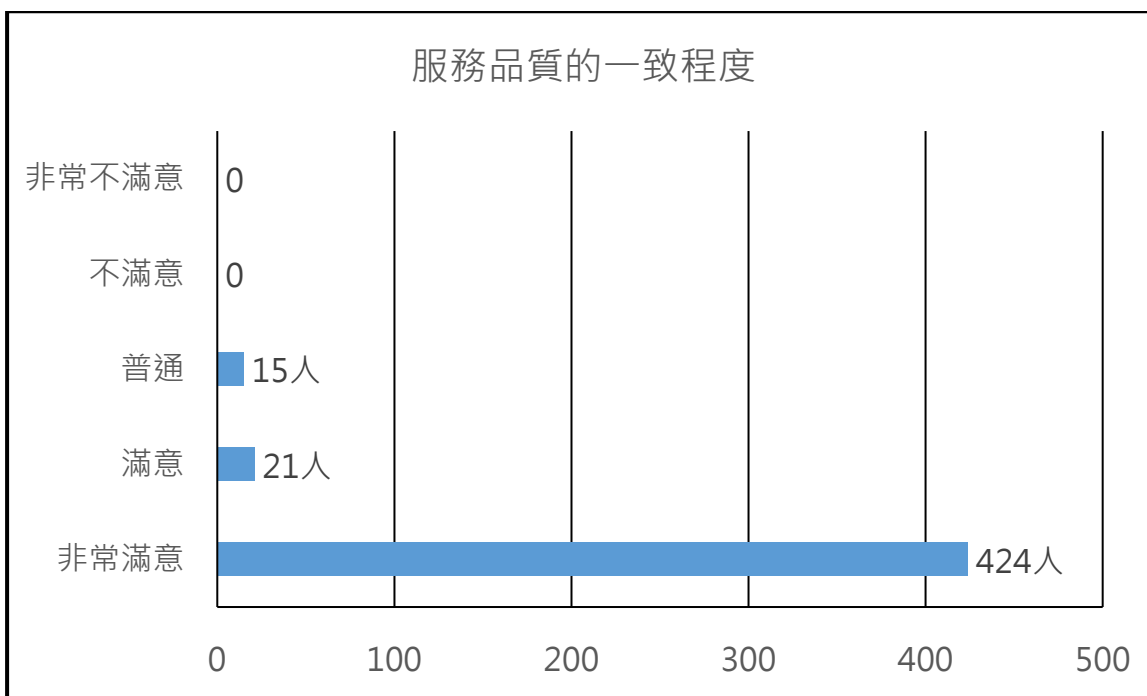
選項	人數	比例
非常滿意	421	91.5%
滿意	21	4.6%
普通	18	3.9%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%



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。

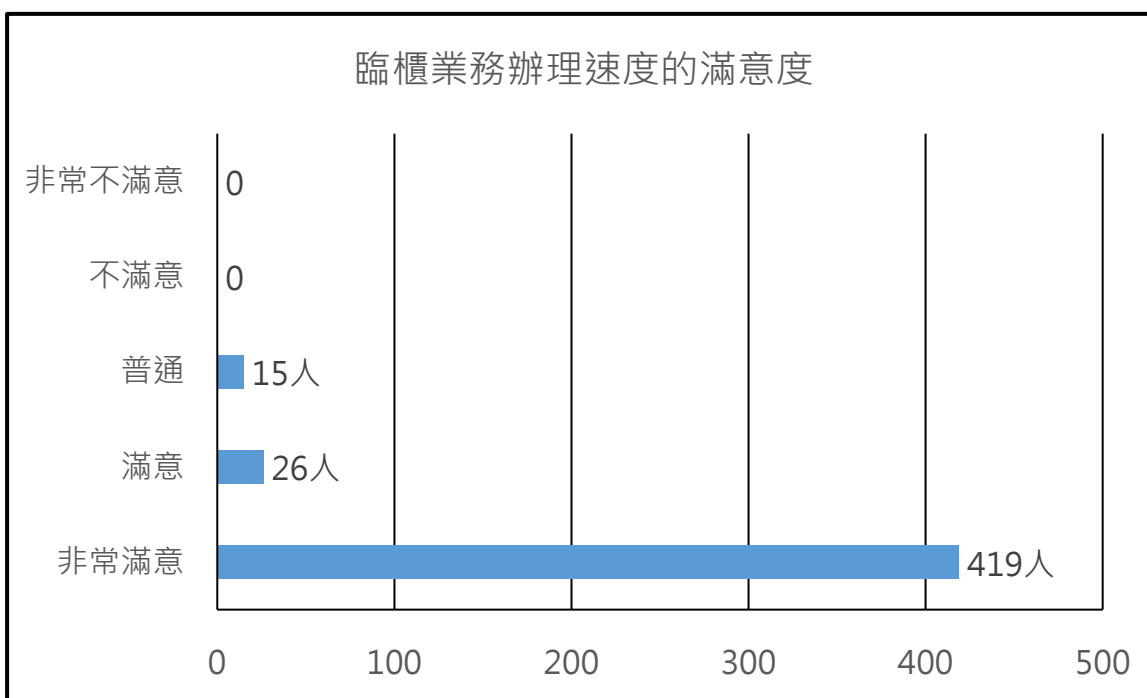
選項	人數	比例
非常滿意	424	91.2%
滿意	21	6.6%
普通	15	2.2%
不滿意	0	0.0%
非常不滿意	0	0.0%



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91.1%，滿意達5.7%，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。

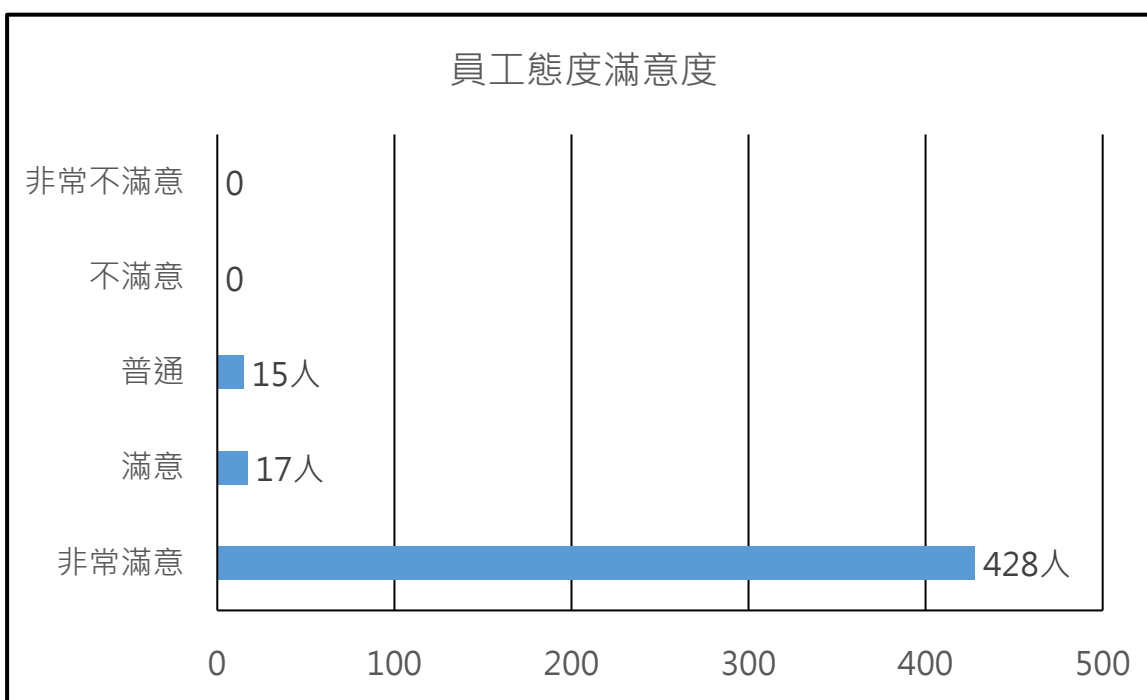
選項	人數	比例
非常滿意	419	91.1%
滿意	26	5.7%
普通	15	3.3%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%



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93.0%，滿意達3.7%，大多數民眾對本所員工服務態度抱持肯定。

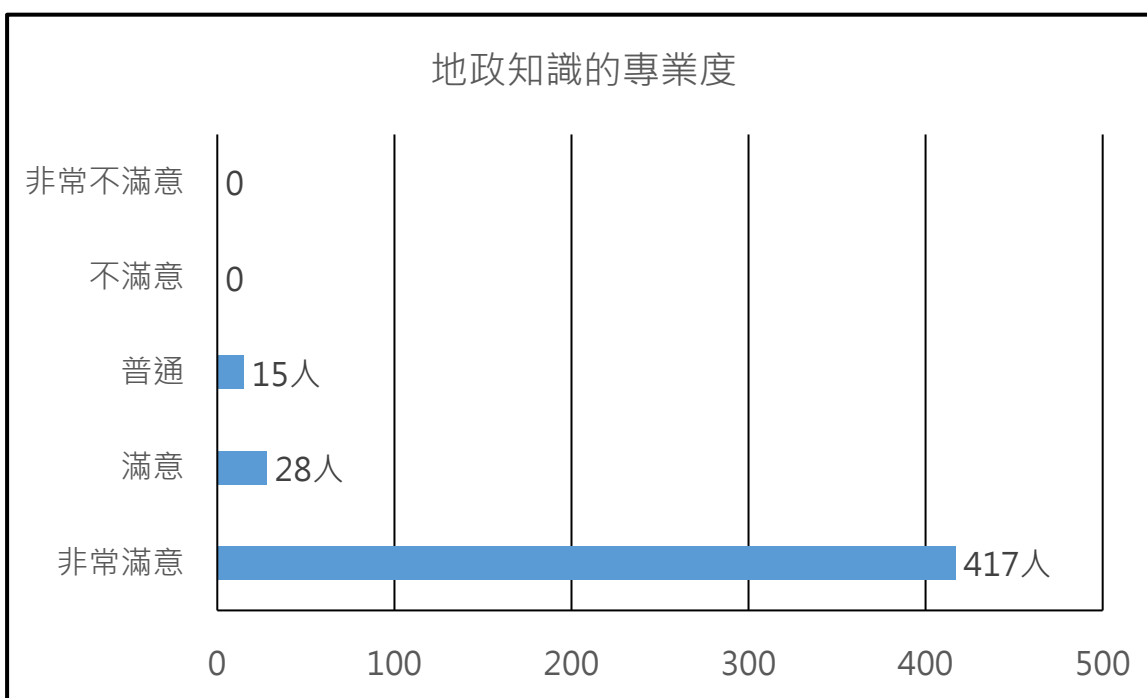
選項	人數	比例
非常滿意	428	93.0%
滿意	17	3.7%
普通	15	3.3%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%



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90.7%，滿意達6.1%，多數民眾認為本所員工地政知識足夠專業。

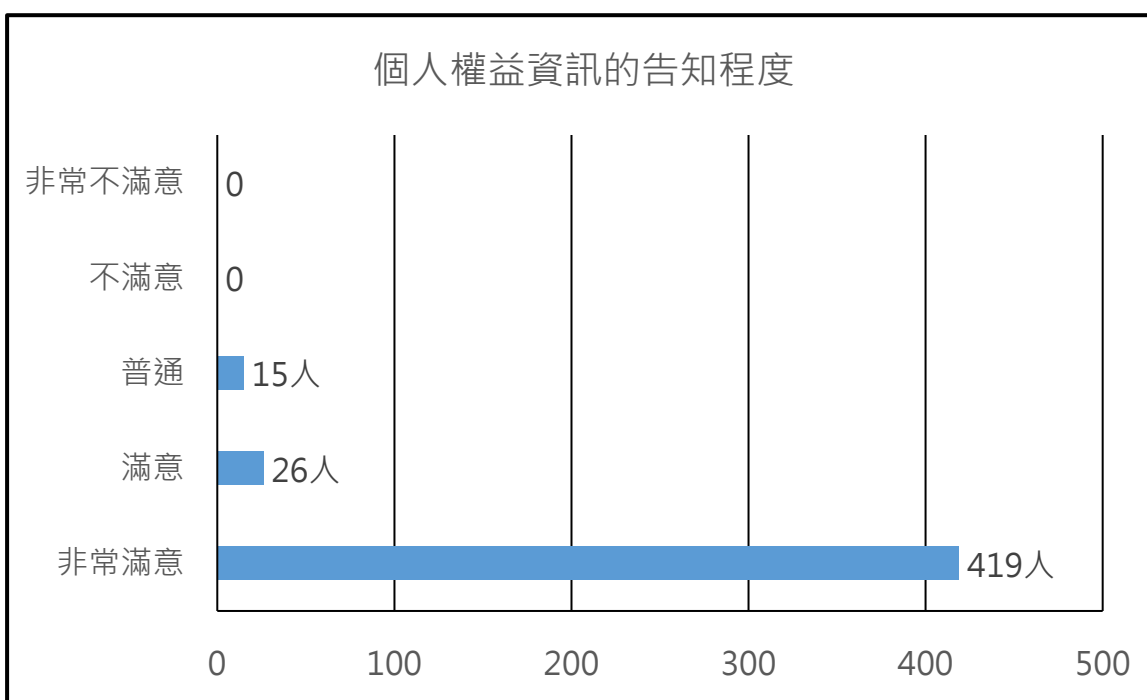
選項	人數	比例
非常滿意	417	90.7%
滿意	28	6.1%
普通	15	3.3%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%



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91.1%，滿意達5.7%，大部分民眾認為本所有確實告知個人權益資訊。

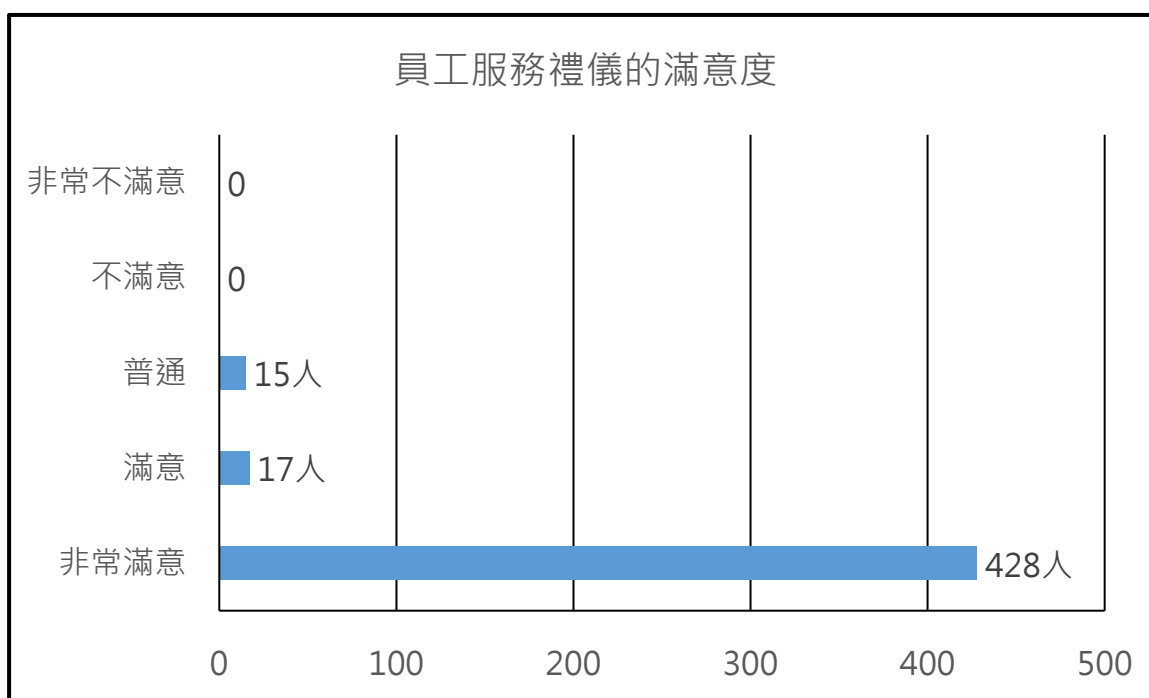
選項	人數	比例
非常滿意	419	91.1%
滿意	26	5.7%
普通	15	3.3%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%



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93.0%，滿意達3.7%，大部分民眾認為本所員工服務禮儀良好。

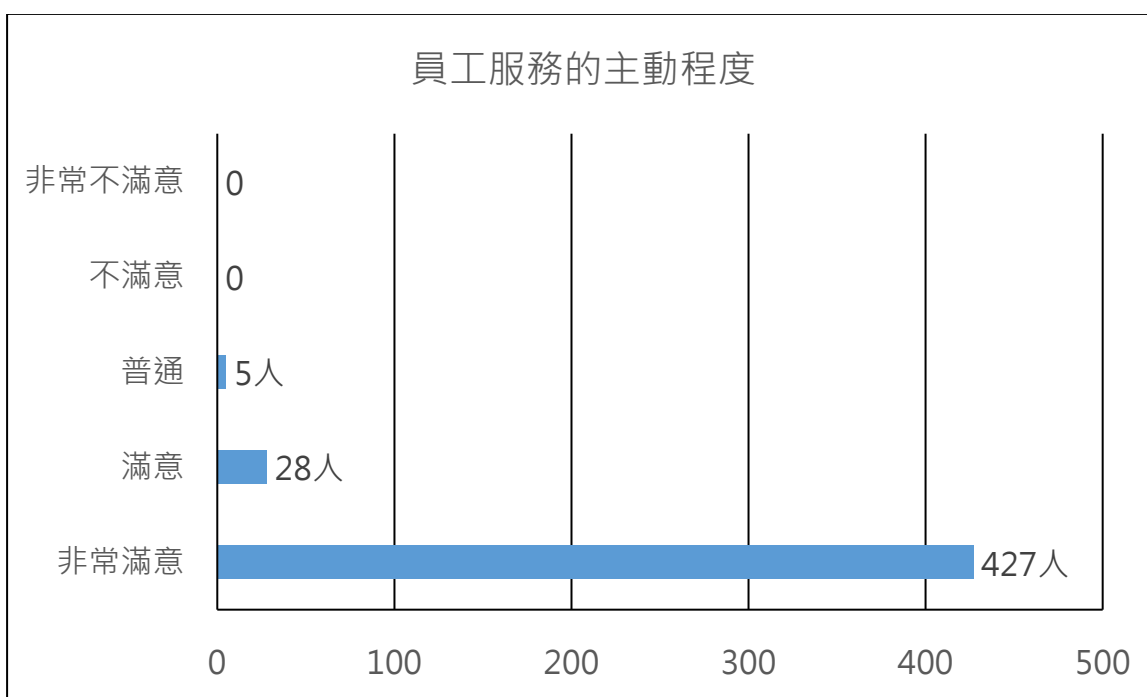
選項	人數	比例
非常滿意	428	93.0%
滿意	17	3.7%
普通	15	3.3%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%



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92.8%，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	427	92.8%
滿意	28	6.1%
普通	5	1.1%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%

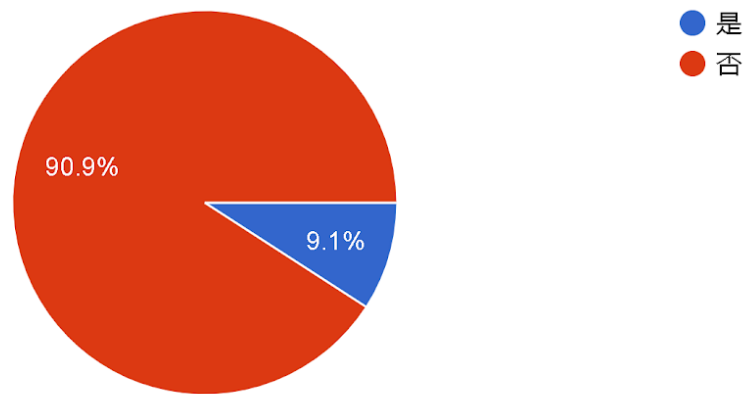


13. 您是否辦理過本所的測量相關業務

選項	人數	比例
是	42	9.1%
否	418	90.9%

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)

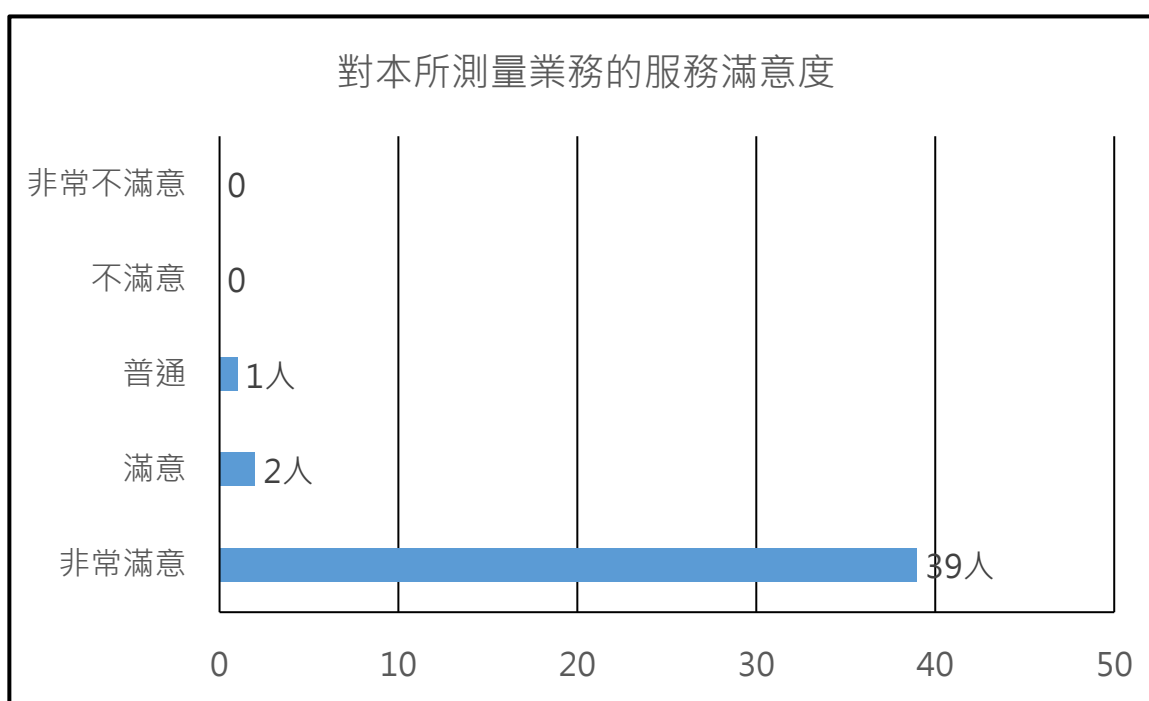
460 則回應



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92.9%，滿意達4.8%；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	39	92.9%
滿意	2	4.8%
普通	1	2.4%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%



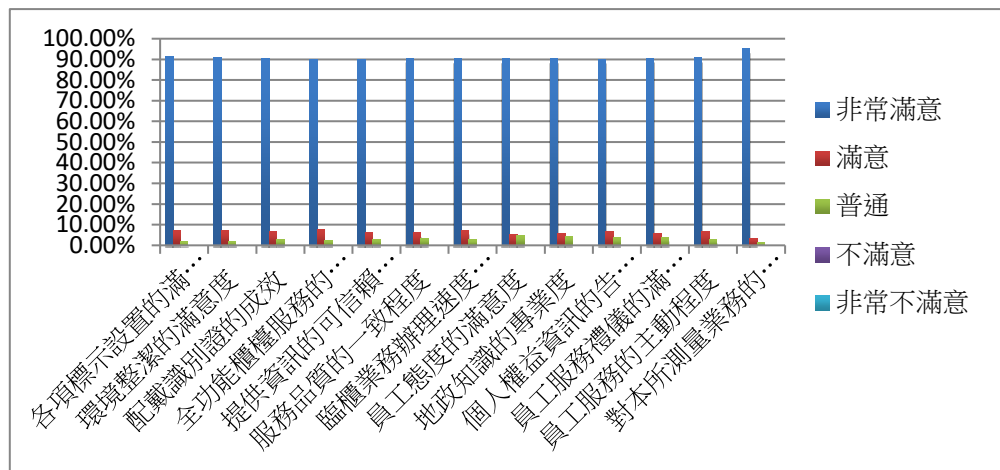
五、調查結果之分析

(一) 前次調查結果

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	376	26	6	0	0	0	408
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下半年度問卷各調查項目滿意度

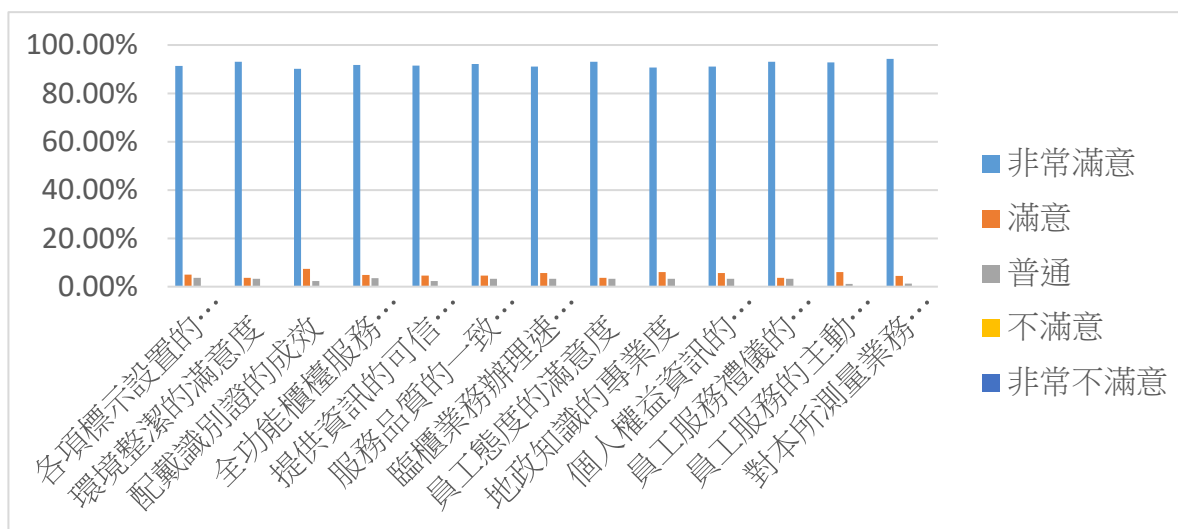


(二) 本次調查結果

110年上半年調查結果

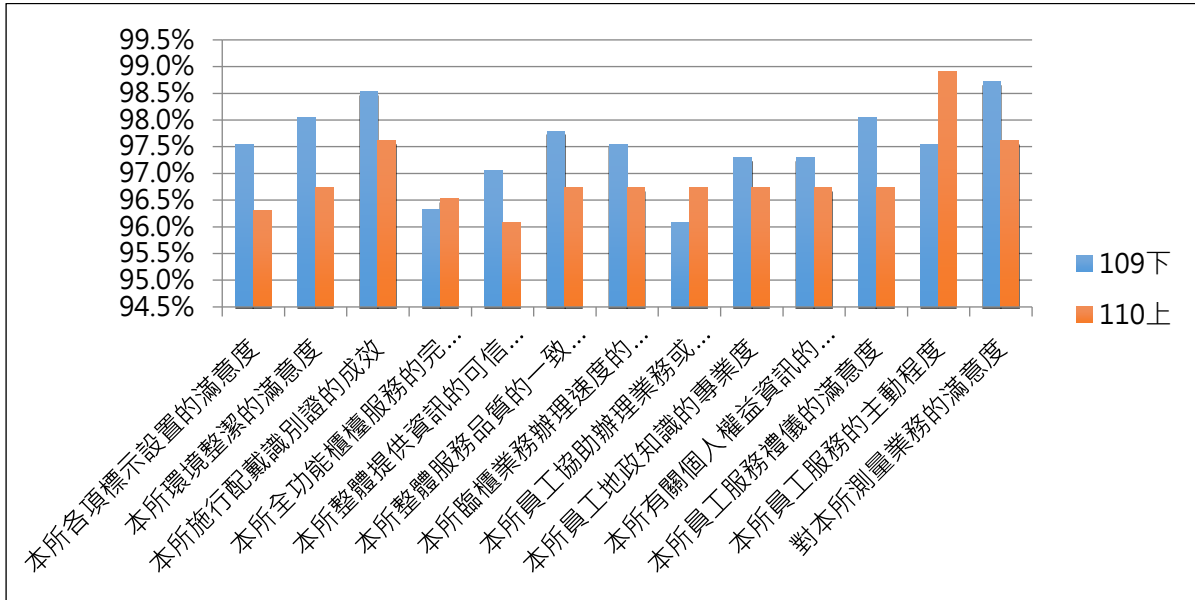
項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未填寫	合計
本所各項標示設置的滿意度	420	23	17	0	0	0	460
本所環境整潔的滿意度	428	17	15	0	0	0	460
本所施行配戴識別證的成效	415	34	11	0	0	0	460
本所全功能櫃檯服務的完善程度	422	22	16	0	0	0	460
本所整體提供資訊的可信賴程度	421	21	18	0	0	0	460
本所整體服務品質的一致程度	424	21	15	0	0	0	460
本所臨櫃業務辦理速度的滿意度	419	26	15	0	0	0	460
本所員工協助辦理業務或解答之態度的滿意度	428	17	15	0	0	0	460
本所員工地政知識的專業度	417	28	15	0	0	0	460
本所有關個人權益資訊的告知程度	419	26	15	0	0	0	460
本所員工服務禮儀的滿意度	428	17	15	0	0	0	460
本所員工服務的主動程度	427	28	5	0	0	0	460
對本所測量業務的滿意度	39	2	1	0	0	418	460

110年上半年度問卷各調查項目滿意度

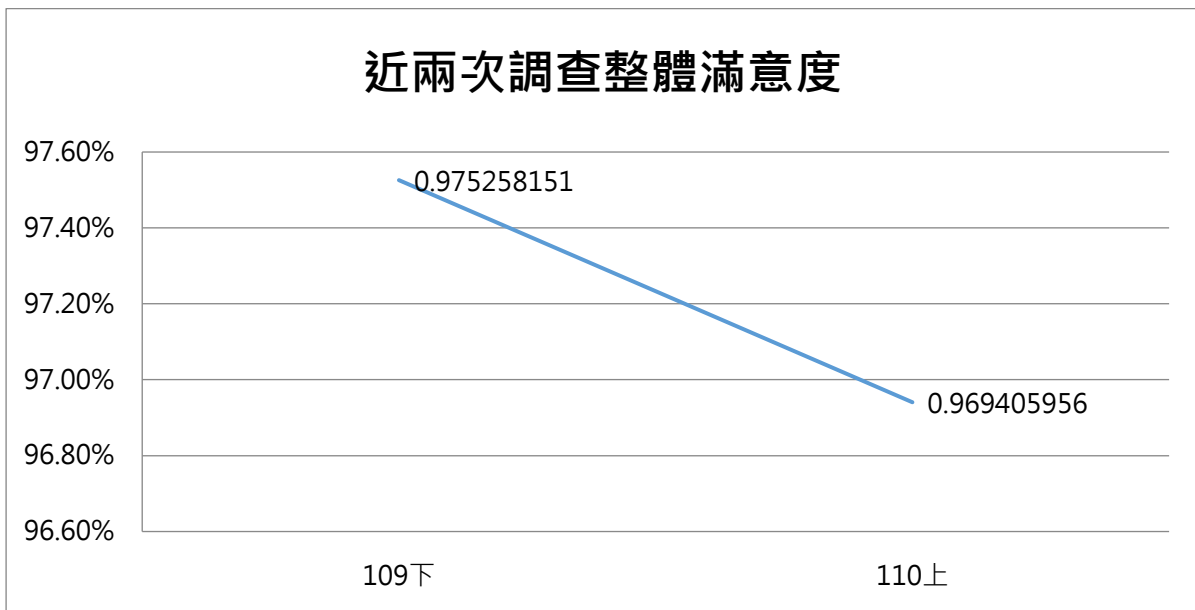


(三) 前次調查與本次之比較分析

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，110年上半年度整體滿意度略低於109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96.94%。
- 4.與前次調查整體滿意度比較：
與109年下半年度整體滿意度比較，本次調查結果整體滿意度為96.94%，相較109年下半年度的97.53%下降0.59%。其中，下降幅度較大者為有關個人權益資訊的告知程度、本所施行配戴識別證的成效，分別由97.3%下降至96.74%、98.53%下降至97.61%，下降幅度分別為0.56%、0.92%。
- 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。
- 2.林俞沛承辦人員服務態度很積極，也主動給予我很多協助。其他資訊課人員也提供我許多資訊，謝謝。志工人員也十分友善。
- 3.四號櫃檯小姐服務用心，值得嘉許。

主辦人：

課長：

秘書：

機關首長：

課長王亭蘊

課長郭韶光

秘書陳瑞美

機關首長陳應欽