



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

111年上半年度

為民服務問卷 調查分析報告

目錄

壹、 調查名稱	02
貳、 調查目的	02
參、 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
肆、 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	08
伍、 結論與建議	31

壹、調查名稱

臺中市東勢地政事務所為民服務問卷調查。

貳、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。

參、調查概述

一、調查期間：111年2月16日至111年3月16日，計20個工作天。

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，並區分一般民眾等及地政士兩類。

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303份，有效問卷303份。

肆、調查結果之分析與檢討

本次問卷採用李克特量表(Likert Scale)五點計分法，將「非常滿意」、「滿意」、「普通」、「不滿意」、「非常不滿意」分別以5分、4分、3分、2分、1分表示法，轉換成百分數之平均分，滿意度計算公式為【 $(A \times 100\% + B \times 80\% + C \times 60\% + D \times 40\% + E \times 20\%) / (A + B + C + D + E)$ 】 $\times 100\%$ ，其中A為「非常滿意」之人數；B為「滿意」之人數；C為「普通」之人數；D為「不滿意」之人數；E為「非常不滿意」之人數。因本次採用五點計分法計算以轉換成百分數之平均分計算，滿意度會較為偏低，但較能呈現當前調查之實際情況。

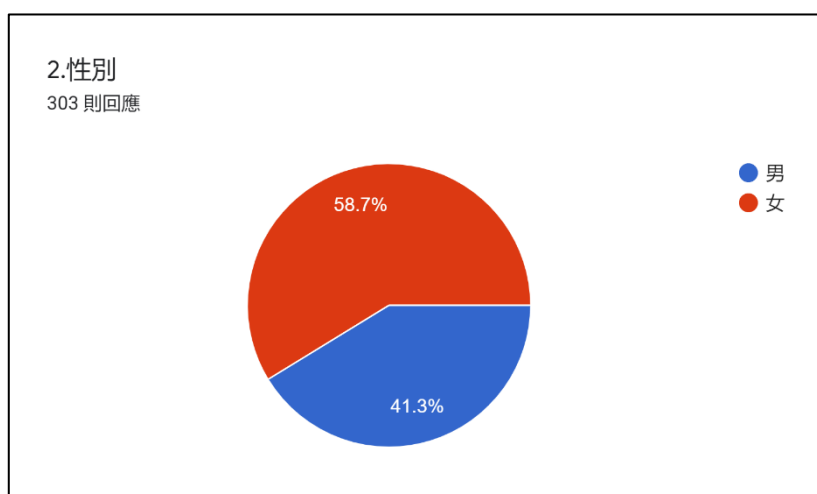
一、受訪者基本資料

(一)一般民眾等

1、性別分析

調查顯示，本次受訪者一般民眾男性比例占41.3%，女性比例占58.7%。

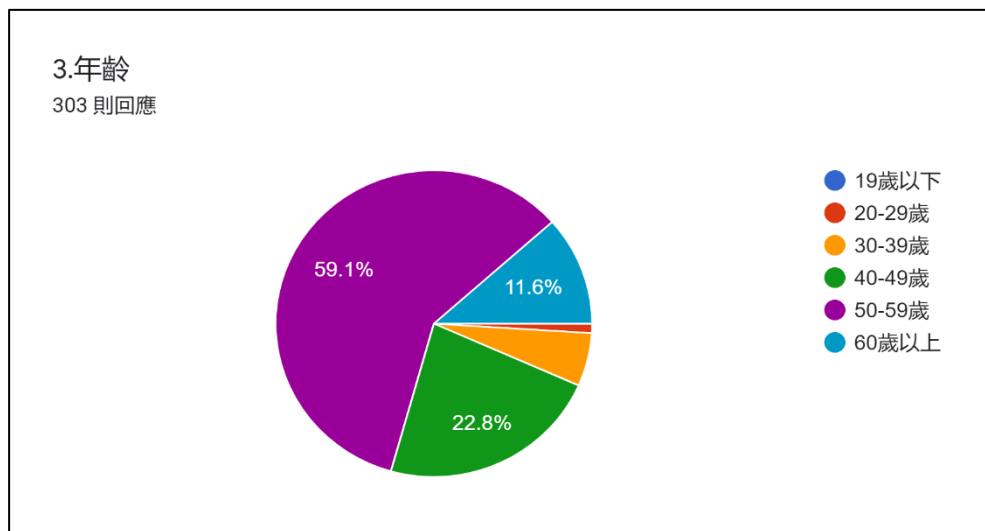
性別	男	女	總計
人數	125	178	303
百分比	41.3%	58.7%	100%



2、年齡分析

調查顯示，本次受訪者以50歲至59歲以上的比例最多，占59.1%。

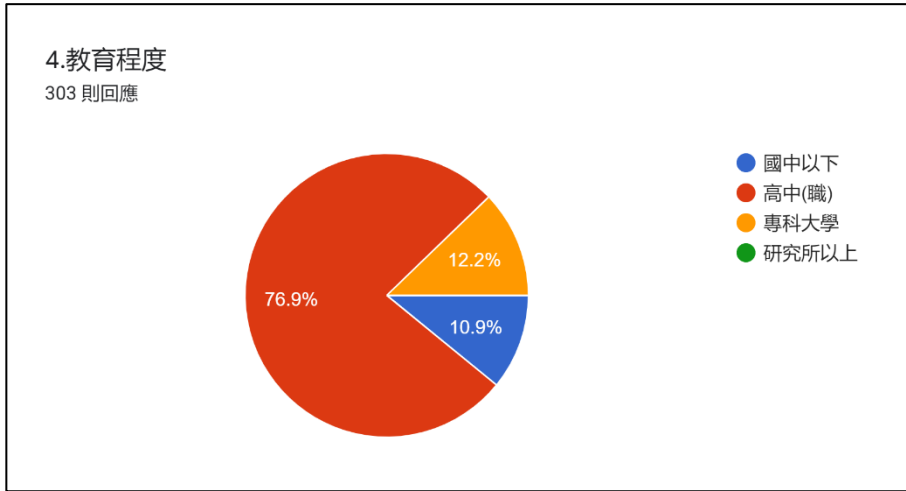
年齡	19歲以下	20~29歲	30~39歲	40~49歲	50~59歲	60歲以上	總計
人數	0	3	17	69	179	35	303
百分比	0%	0.9%	5.6%	22.8%	59.1%	11.6%	100%



3、教育程度分析

調查顯示，本次受訪者教育程度以高中(職)比例最多，占76.9%。

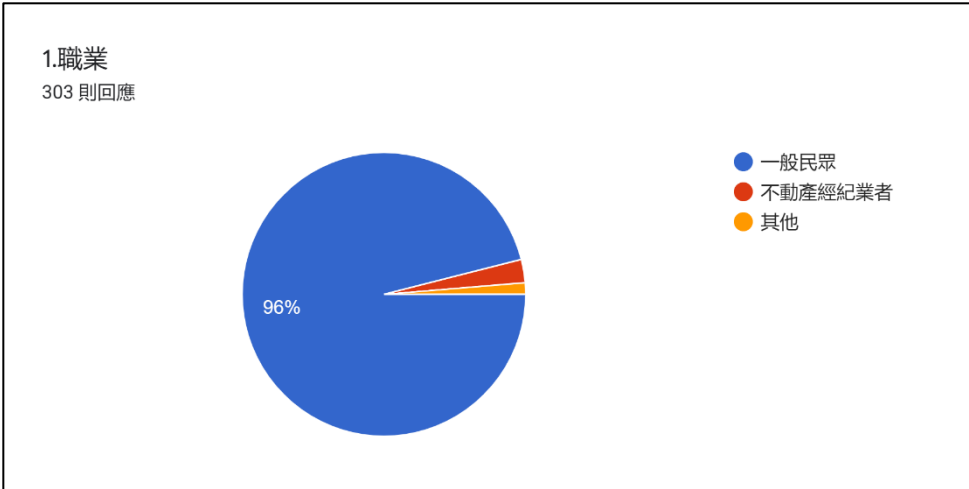
學歷	國中以下	高中(職)	專科大學	研究所以上	總計
人數	33	233	37	0	303
百分比	10.9%	76.9%	12.2%	0%	100%



4、職業類別分析

調查顯示，本次受訪者以一般民眾比例最多，占96%。

職業	一般民眾	不動產經紀業者	其他	總計
人數	291	8	4	303
百分比	96%	2.6%	1.4%	100%

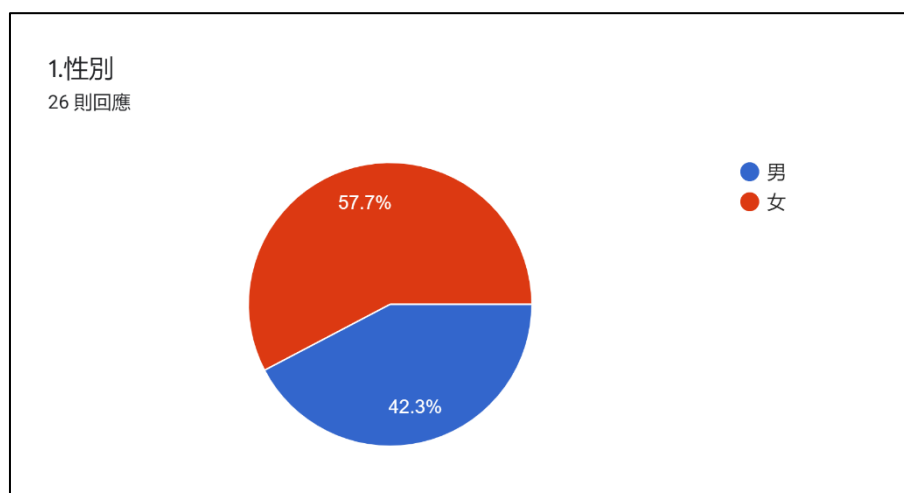


(二)地政士

1、性別分析

調查顯示，本次地政士男性的比例占42.3%，女性的比例占57.7%。

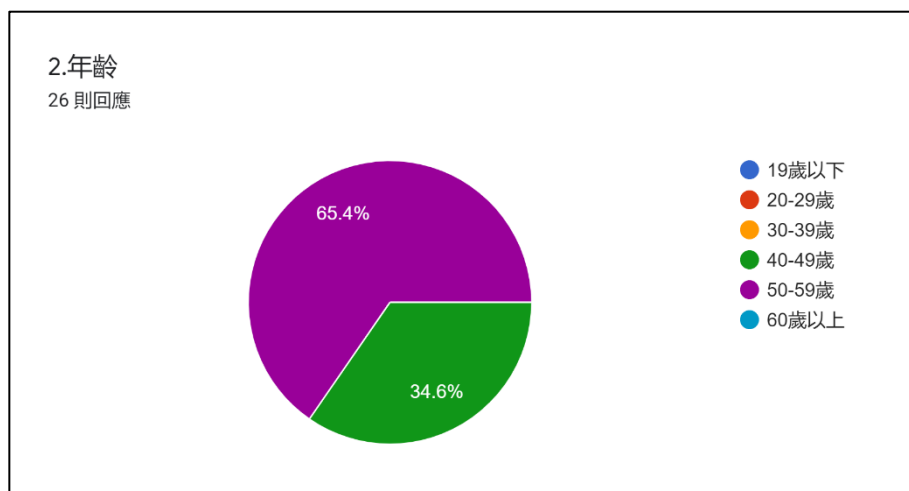
性別	男	女	總計
人數	11	15	26
百分比	42.3%	57.7%	100%



2、年齡分析

調查顯示，地政士以50至59歲的比例最多，占65.4%。

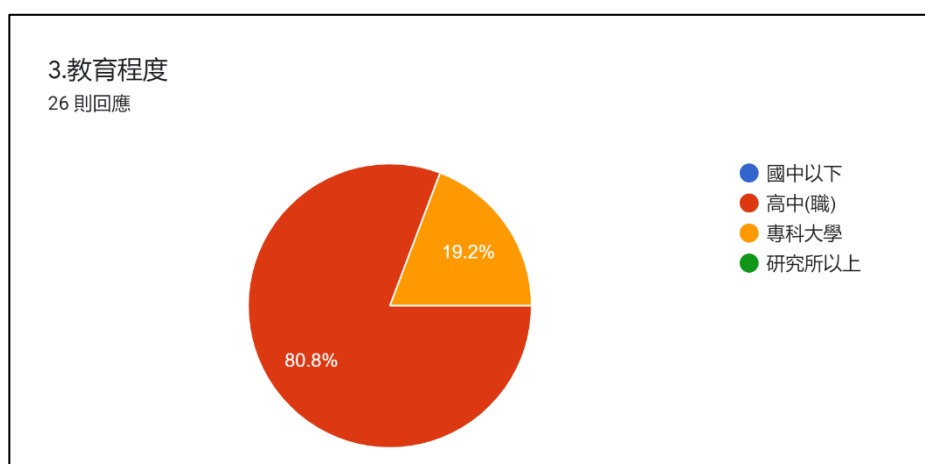
年齡	39歲以下	40~49歲	50~59歲	60歲以上	總計
人數	0	9	17	0	26
百分比	0%	34.6%	65.4%	0%	100%



3、教育程度分析

調查顯示，地政士教育程度以高中(職)比例最多，占80.8%。

學歷	國中以下	高中(職)	專科大學	研究所以上	總計
人數	0	21	5	0	26
百分比	0%	80.8%	19.2%	0%	100%



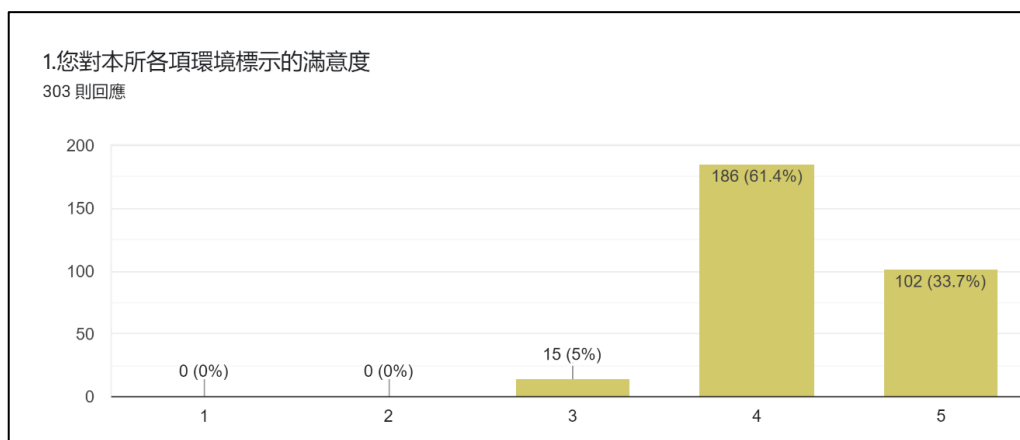
二、滿意度分析

(一)洽公環境適切性--對本所各項環境標示的滿意度

1、一般民眾

調查顯示，受訪者對本所各項環境標示之滿意度中滿意度85.7%。

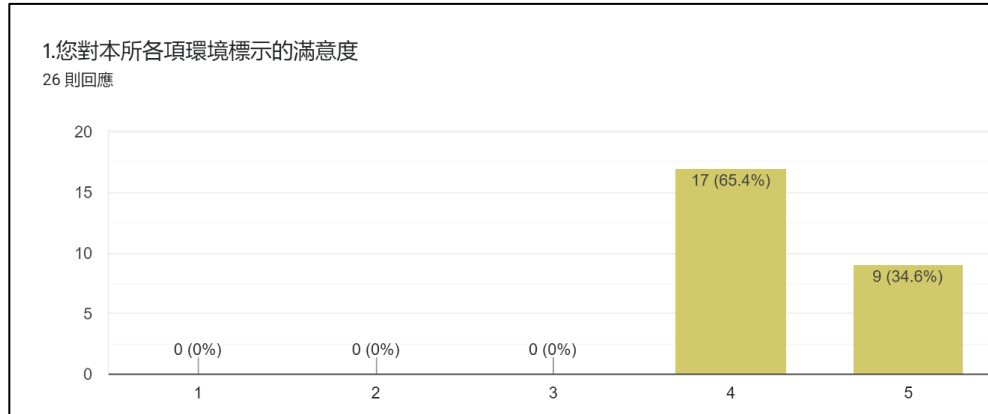
滿意程度	非常滿意 (5分)	滿意(4分)	普通(3分)	不滿意 (2分)	非常不滿意 (1分)	總計	滿意度
人數	102	186	15	0	0	303	85.7%
百分比	33.7%	61.4%	5%	0%	0%	100%	



2、地政士

調查顯示，受訪者對本所各項環境標示之滿意度中滿意度86.9%。

滿意程度	非常滿意 (5分)	滿意(4分)	普通(3分)	不滿意 (2分)	非常不滿意 (1分)	總計	滿意度
人數	9	17	0	0	0	26	86.9%
百分比	34.6%	65.4%	0%	0%	0%	100%	

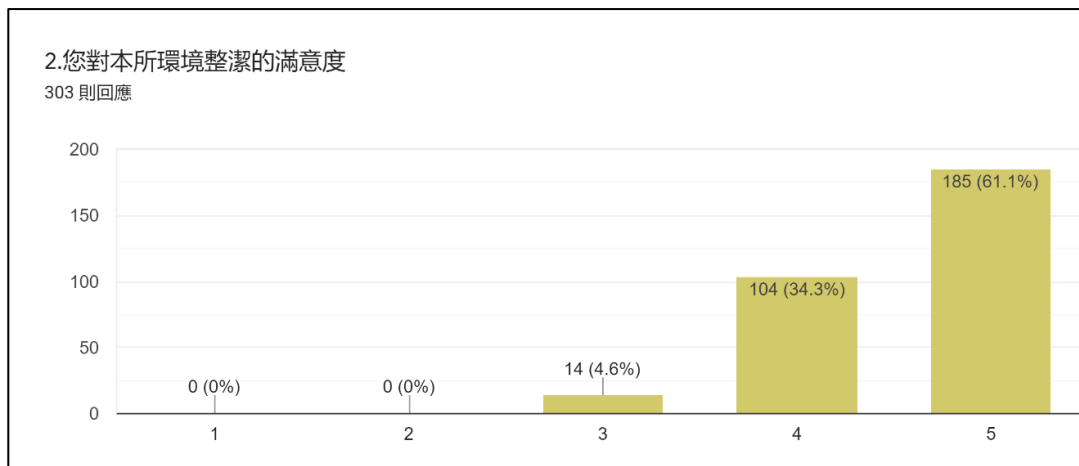


(二)洽公環境適切性--您對本所環境整潔的滿意度

1、一般民眾

調查顯示，受訪者對本所環境整潔之滿意度為91.3%。

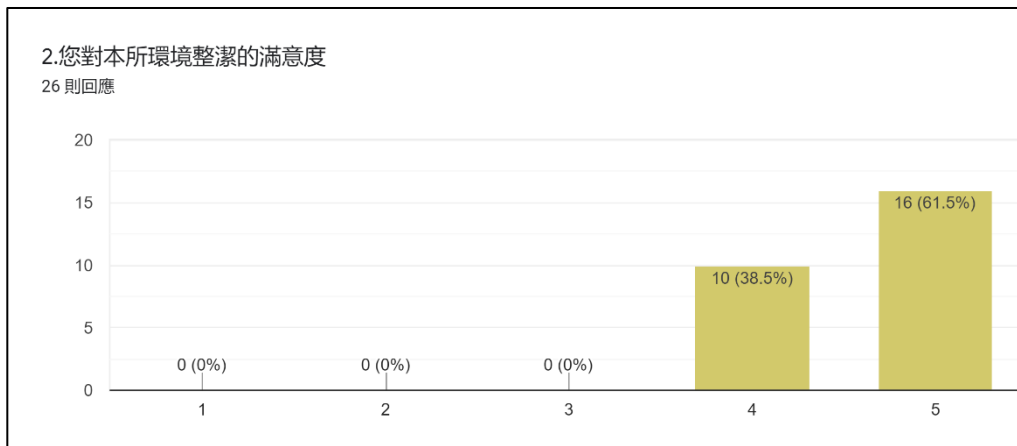
滿意程度	非常滿意 (5分)	滿意(4分)	普通(3分)	不滿意 (2分)	非常不滿意 (1分)	總計	滿意度
人數	185	104	41	0	0	303	91.3%
百分比	61.1%	34.3%	4.6%	0%	0%	100%	



2、地政士

調查顯示，地政士對本所環境整潔之滿意度為
91.3%

滿意程度	非常滿意 (5分)	滿意(4分)	普通(3分)	不滿意 (2分)	非常不滿意 (1分)	總計	滿意度
人數	16	10	0	0	0	26	92.3%
百分比	61.5%	38.5%	0%	0%	0%	100%	

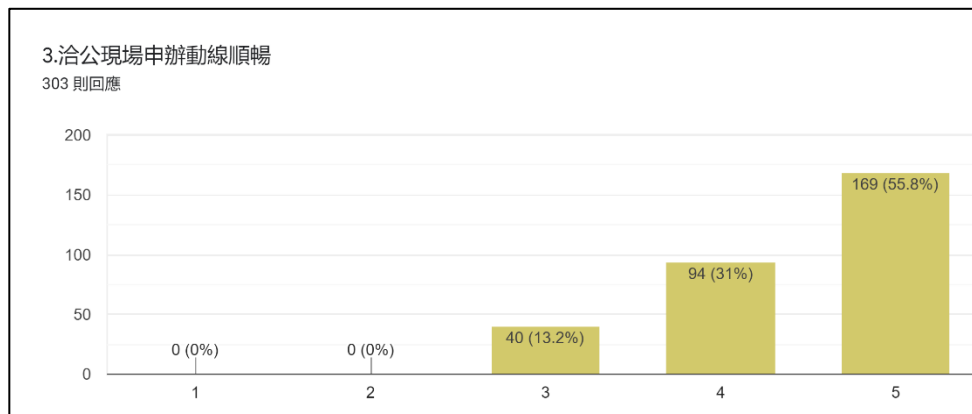


(三) 洽公環境適切性--洽公現場申辦動線順暢

1、一般民眾

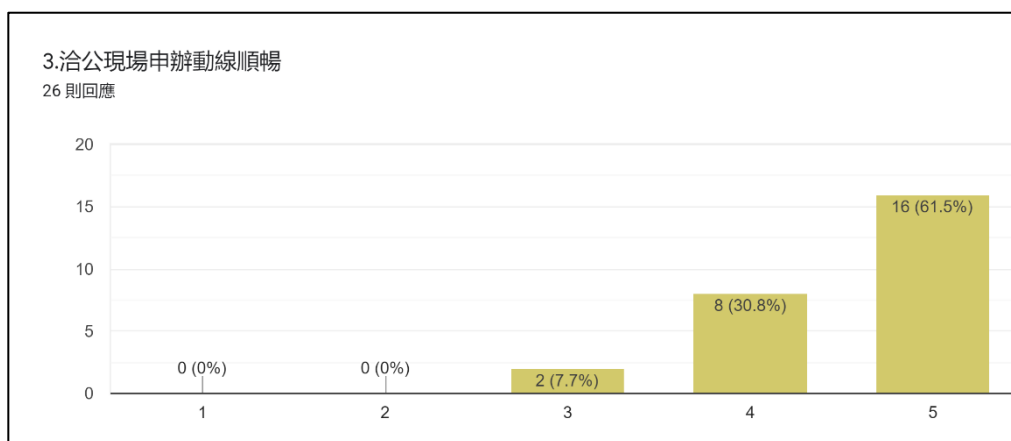
調查顯示，受訪者對本所施行配戴識別證的
成效中非。

滿意程度	非常滿意 (5分)	滿意(4分)	普通(3分)	不滿意 (2分)	非常不滿意 (1分)	總計	滿意度
人數	169	94	40	0	0	303	88.5%
百分比	55.8%	31%	13.2%	0%	0%	100%	



2、地政士 調查顯示

滿意程度	非常滿意 (5分)	滿意(4分)	普通(3分)	不滿意 (2分)	非常不滿意 (1分)	總計	滿意度
人數	16	8	2	0	0	26	90.8%
百分比	61.5%	30.8%	7.7%	0%	0%	100%	

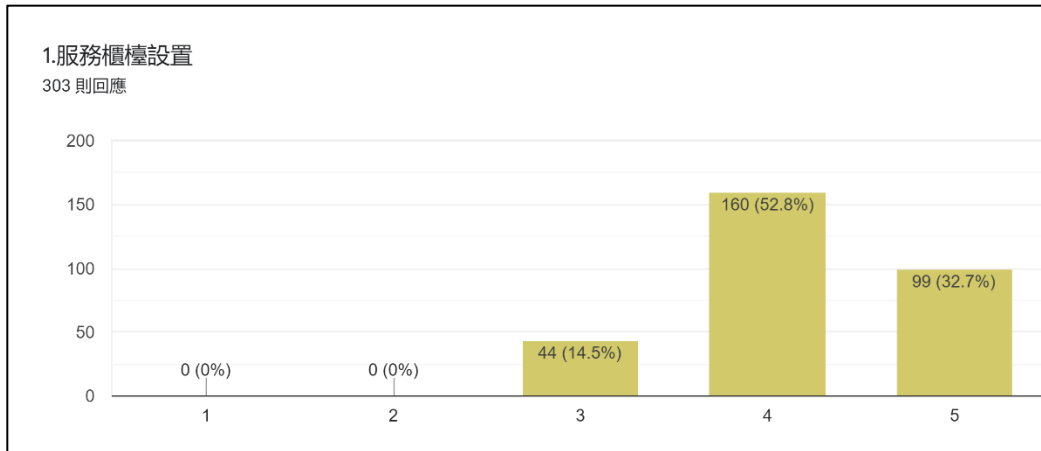


(四) 服務設施合宜性--服務櫃檯設置

1、一般民眾等

調查顯示，受訪者對本所服務櫃檯設置滿意度為79.3%。

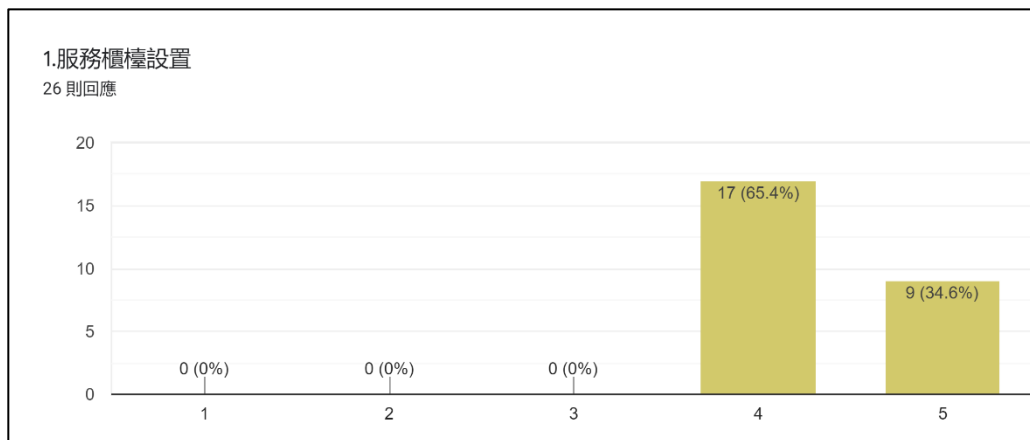
滿意程度	非常滿意 (5分)	滿意(4分)	普通(3分)	不滿意 (2分)	非常不滿意 (1分)	總計	滿意度
人數	99	160	44	0	0	303	79.3%
百分比	32.7%	52.8%	14.5%	0%	0%	100%	



2、地政士

調查顯示，受訪者對本所服務櫃檯設置滿意度為86.9%。

滿意程度	非常滿意 (5分)	滿意(4分)	普通(3分)	不滿意 (2分)	非常不滿意 (1分)	總計	滿意度
人數	9	17	0	0	0	26	86.9%
百分比	34.6%	65.4%	0%	0%	0%	100%	

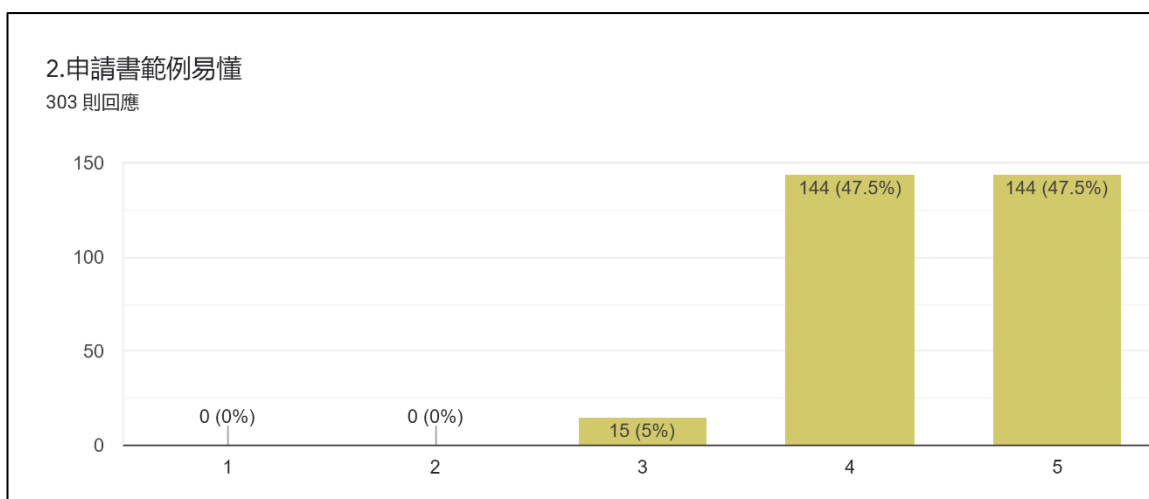


(五)服務設施合宜性--申請書範例易懂

1、一般民眾等

調查顯示，受訪者對本所申請書範例易懂滿意度為88.5%。

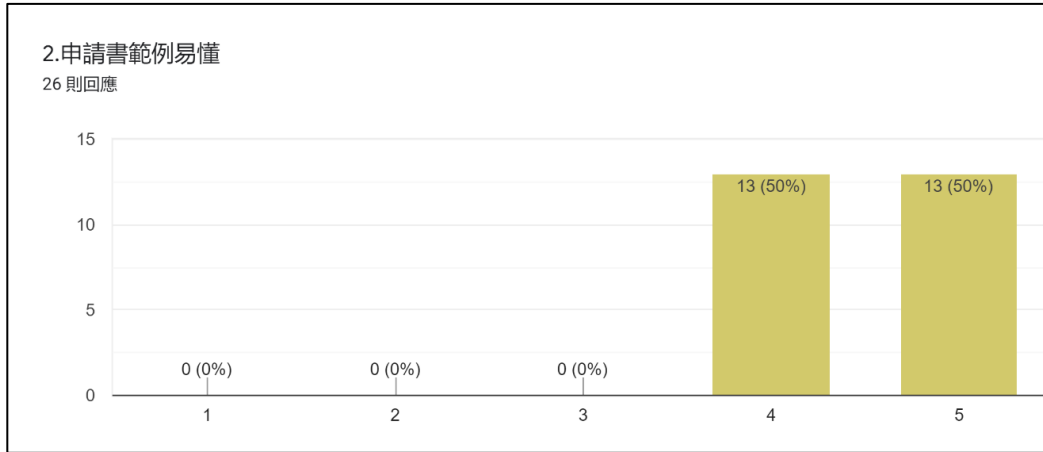
滿意程度	非常滿意 (5分)	滿意(4分)	普通(3分)	不滿意 (2分)	非常不滿意 (1分)	總計	滿意度
人數	144	144	15	0	0	303	88.5%
百分比	47.5%	47.5%	5%	0%	0%	100%	



2、地政士

調查顯示，受訪者對本所申請書範例易懂滿意度為90%。

滿意程度	非常滿意 (5分)	滿意(4分)	普通(3分)	不滿意 (2分)	非常不滿意 (1分)	總計	滿意度
人數	13	13	0	0	0	26	90%
百分比	50%	50%	0%	0%	0%	100%	

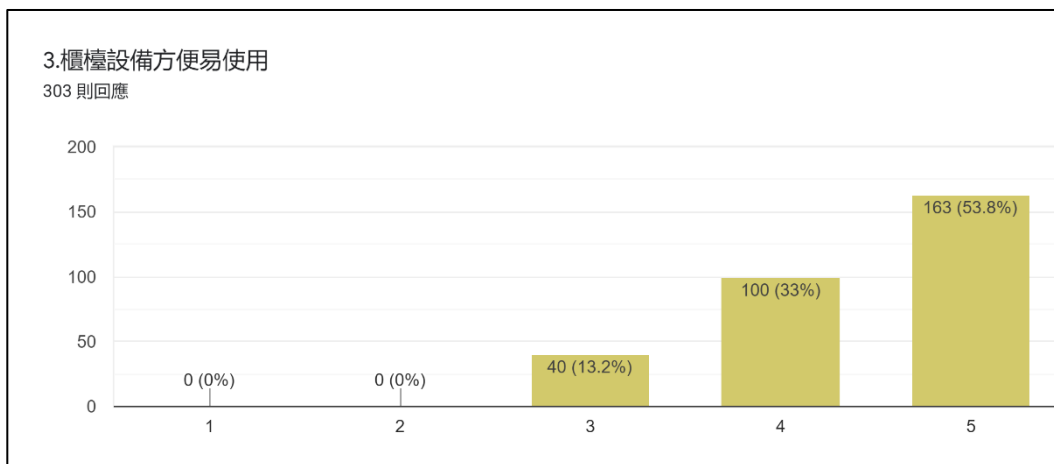


(六)服務設施合宜性--櫃檯設備方便易使用

1、一般民眾等

調查顯示，受訪者對本所櫃檯設備方便易使用滿意度為88.1%。

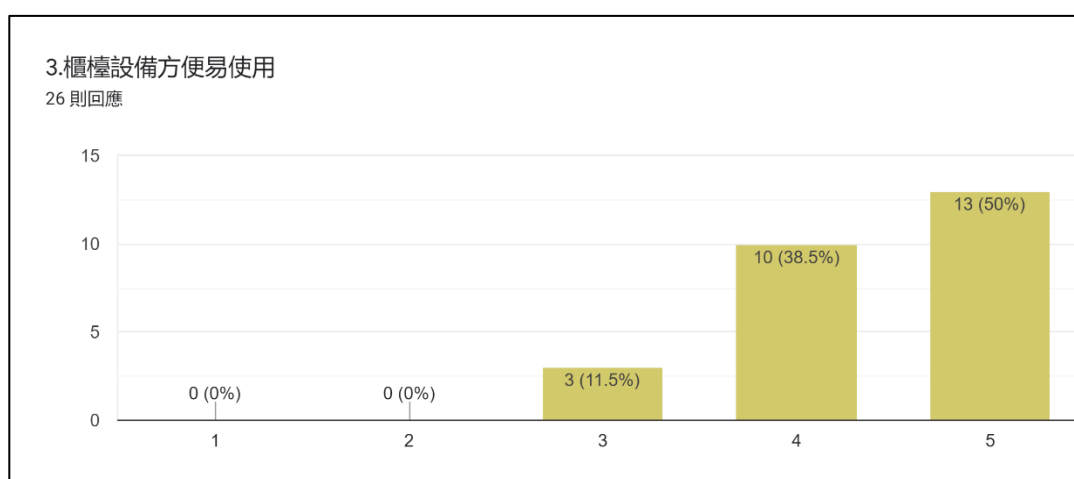
滿意程度	非常滿意 (5分)	滿意(4分)	普通(3分)	不滿意 (2分)	非常不滿意 (1分)	總計	滿意度
人數	163	100	40	0	0	303	88.1%
百分比	53.8%	33%	13.2%	0%	0%	100%	



2、地政士

調查顯示，受訪者對本所櫃檯設備方便易使用滿意度為87.7%

滿意程度	非常滿意 (5分)	滿意(4分)	普通(3分)	不滿意 (2分)	非常不滿意 (1分)	總計	滿意度
人數	13	10	3	0	0	26	87.7%
百分比	50%	38.5%	11.5%	0%	0%	100%	

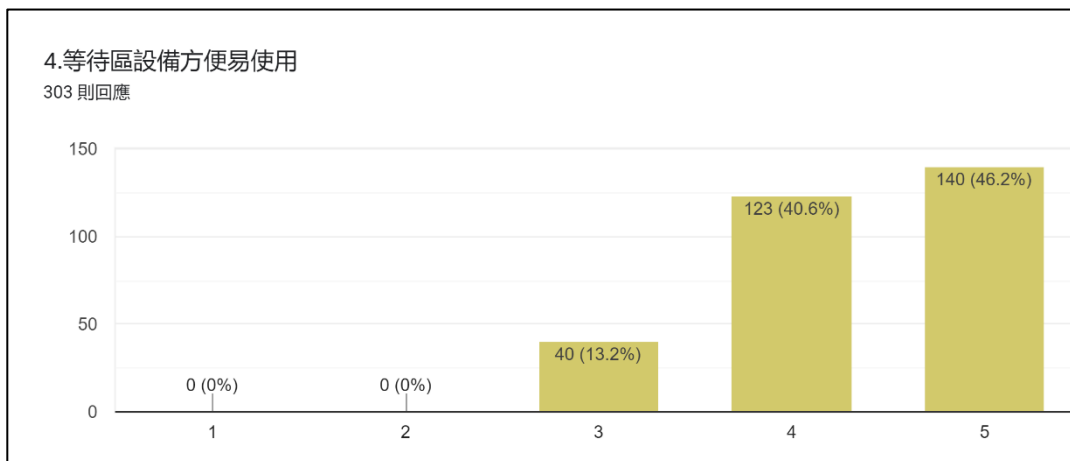


(七)服務設施合宜性--等待區設備方便易使用

1、一般民眾等

調查顯示，受訪者對本所等待區設備方便易使用之滿意度為86.6%。

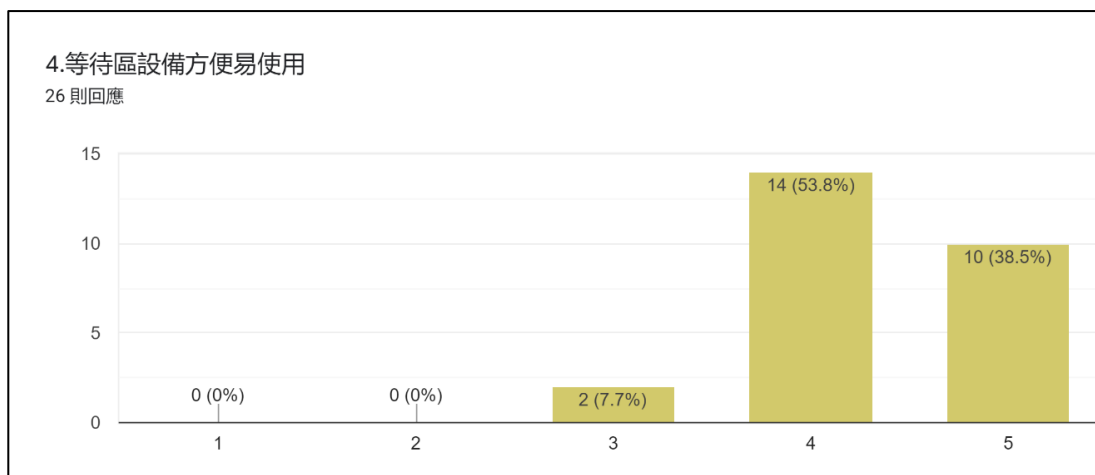
滿意程度	非常滿意 (5分)	滿意(4分)	普通(3分)	不滿意 (2分)	非常不滿意 (1分)	總計	滿意度
人數	140	123	40	0	0	303	86.6%
百分比	46.2%	40.6%	13.2%	0%	0%	100%	



2、地政士

調查顯示，受訪者對本所等待區設備方便易使用之滿意度為86.2%

滿意程度	非常滿意 (5分)	滿意(4分)	普通(3分)	不滿意 (2分)	非常不滿意 (1分)	總計	滿意度
人數	10	14	2	0	0	26	86.2%
百分比	38.5%	53.8%	7.7%	0%	0%	100%	

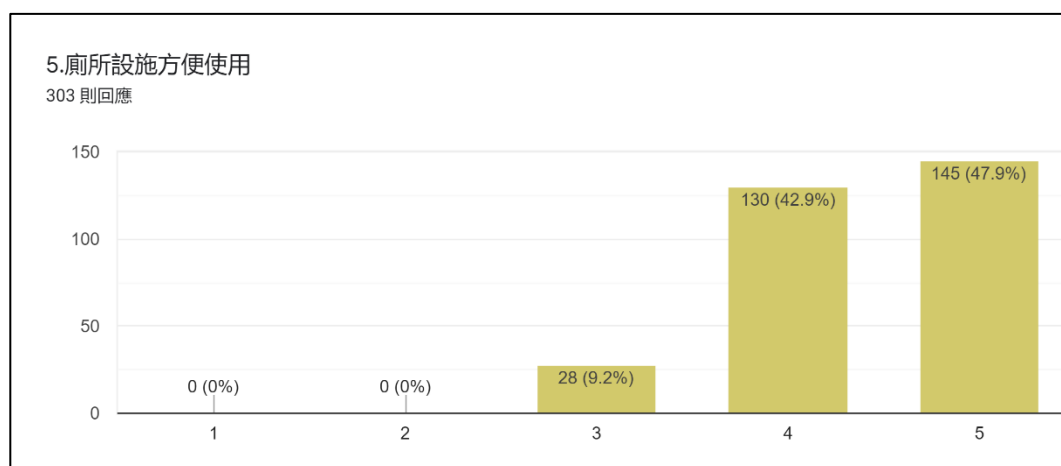


(八)服務設施合宜性--廁所設施方便使用

1、一般民眾

調查顯示，受訪者對本所廁所設施方便使用滿意度為87.7%。

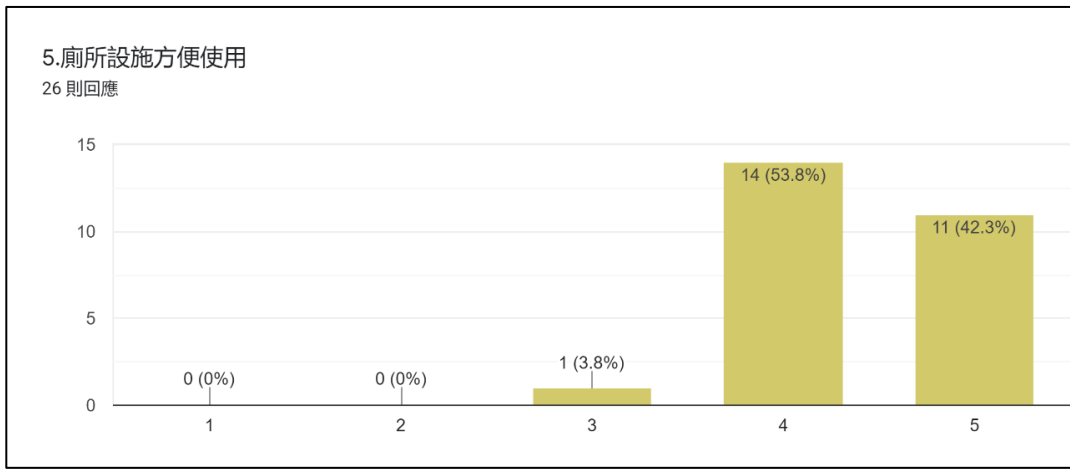
滿意程度	非常滿意 (5分)	滿意(4分)	普通(3分)	不滿意 (2分)	非常不滿意 (1分)	總計	滿意度
人數	145	130	28	0	0	303	87.7%
百分比	47.9%	42.9%	9.2%	0%	0%	100%	



2、地政士

調查顯示，受訪者對本所廁所設施方便使用滿意度為87.7%。

滿意程度	非常滿意 (5分)	滿意(4分)	普通(3分)	不滿意 (2分)	非常不滿意 (1分)	總計	滿意度
人數	11	14	1	0	0	26	87.7%
百分比	42.3%	53.8%	3.9%	0%	0%	100%	

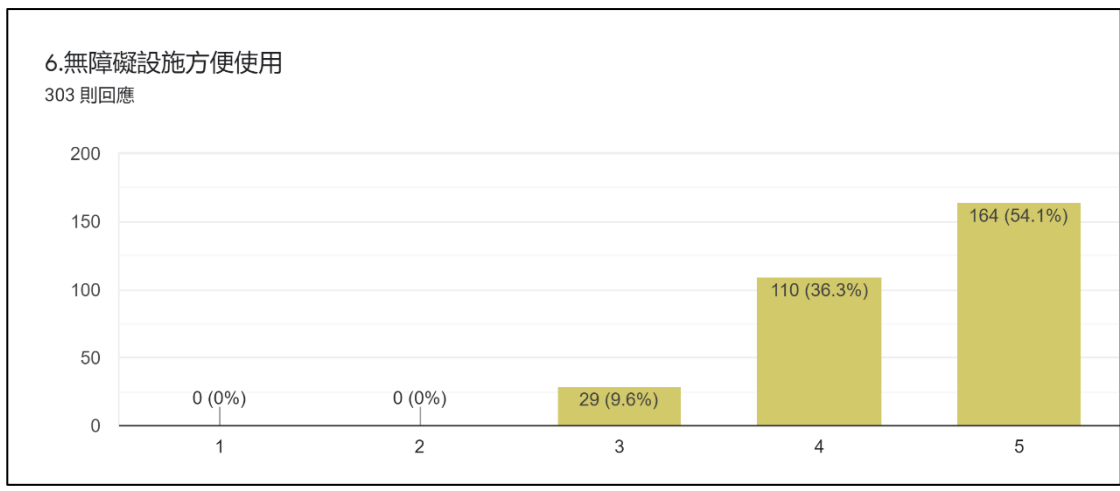


(九)服務設施合宜性--無障礙設施方便使用

1、一般民眾等

調查顯示，受訪者對無障礙設施方便使用滿意度為88.9%。

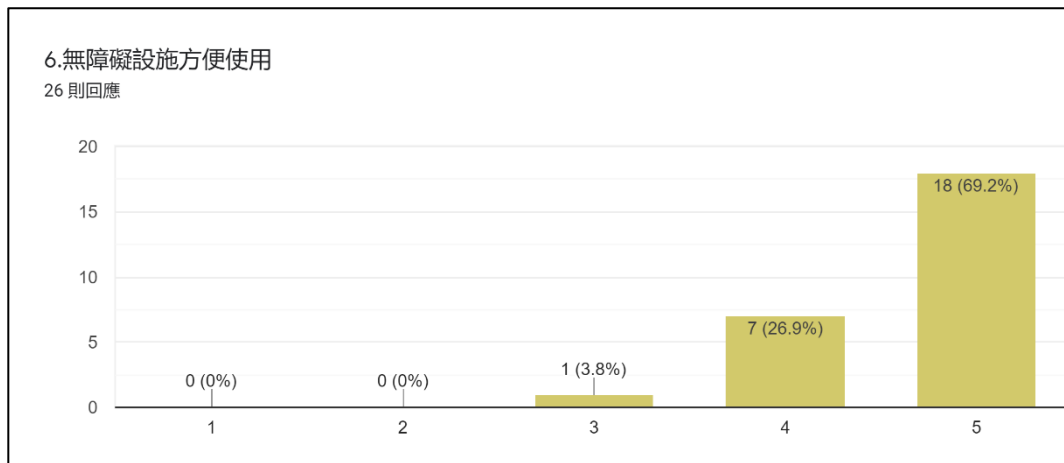
滿意程度	非常滿意 (5分)	滿意(4分)	普通(3分)	不滿意 (2分)	非常不滿意 (1分)	總計	滿意度
人數	164	110	29	0	0	303	88.9%
百分比	54.1%	36.3%	9.6%	0%	0%	100%	



2、地政士

調查顯示，受訪者對無障礙設施方便使用滿意度為93.1%。

滿意程度	非常滿意 (5分)	滿意(4分)	普通(3分)	不滿意 (2分)	非常不滿意 (1分)	總計	滿意度
人數	18	7	1	0	0	26	93.1%
百分比	69.2%	26.9%	3.9%	0%	0%	100%	

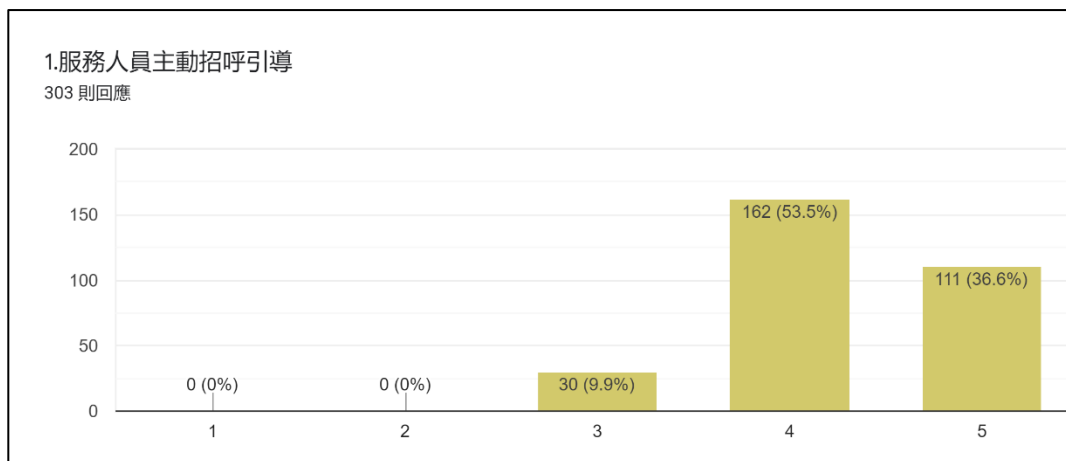


(十) 服務行為友善性--服務人員主動招呼引導

1、一般民眾等

調查顯示，受訪者對本所服務人員主動招呼引導滿意度為85.3%。

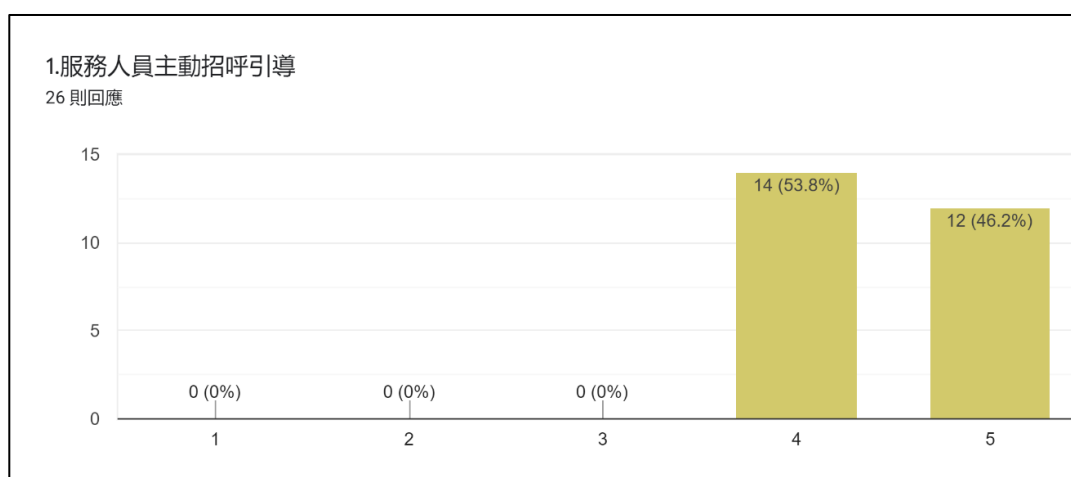
滿意程度	非常滿意 (5分)	滿意(4分)	普通(3分)	不滿意 (2分)	非常不滿意 (1分)	總計	滿意度
人數	111	162	30	0	0	303	85.3%
百分比	36.6%	53.5%	9.9%	0%	0%	100%	



2、地政士

調查顯示，受訪者對本所服務人員主動招呼引導滿意度為89.2%。

滿意程度	非常滿意 (5分)	滿意(4分)	普通(3分)	不滿意 (2分)	非常不滿意 (1分)	總計	滿意度
人數	12	14	0	0	0	26	89.2%
百分比	46.2%	53.8%	0%	0%	0%	100%	

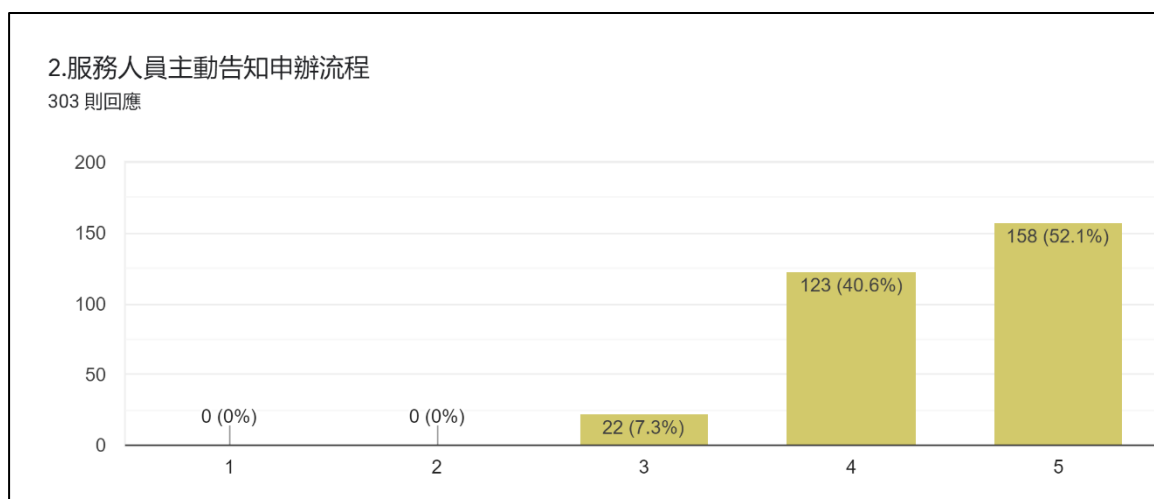


(十一) 服務行為友善性--服務人員主動告知申辦流程

1、一般民眾等

調查顯示，受訪者對本所服務人員主動告知申辦流程滿意度為89.0%。

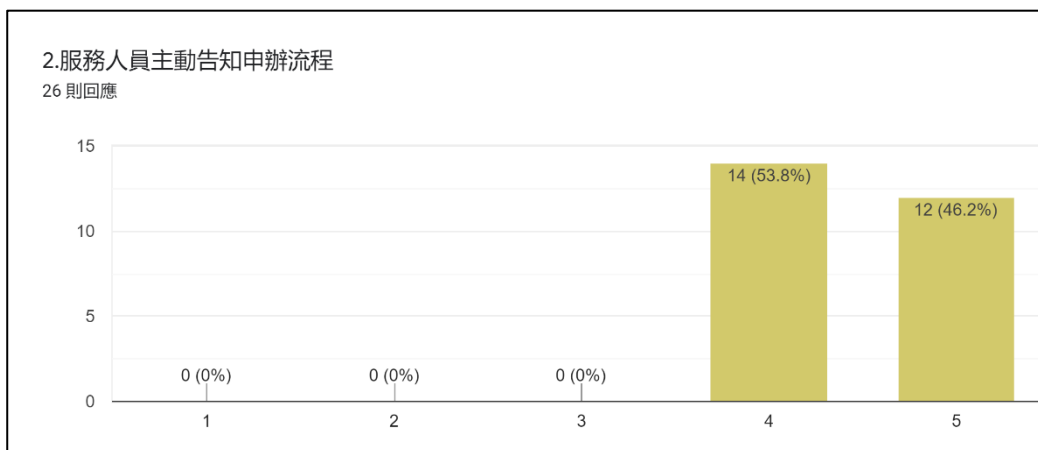
滿意程度	非常滿意 (5分)	滿意(4分)	普通(3分)	不滿意 (2分)	非常不滿意 (1分)	總計	滿意度
人數	158	123	22	0	0	303	89.0%
百分比	52.1%	40.6%	7.3%	0%	0%	100%	



2、地政士

調查顯示，受訪者對本所服務人員主動告知申辦流程滿意度為89.2%。

滿意程度	非常滿意 (5分)	滿意(4分)	普通(3分)	不滿意 (2分)	非常不滿意 (1分)	總計	滿意度
人數	12	14	0	0	0	26	89.2%
百分比	46.2%	53.6%	0%	0%	0%	100%	

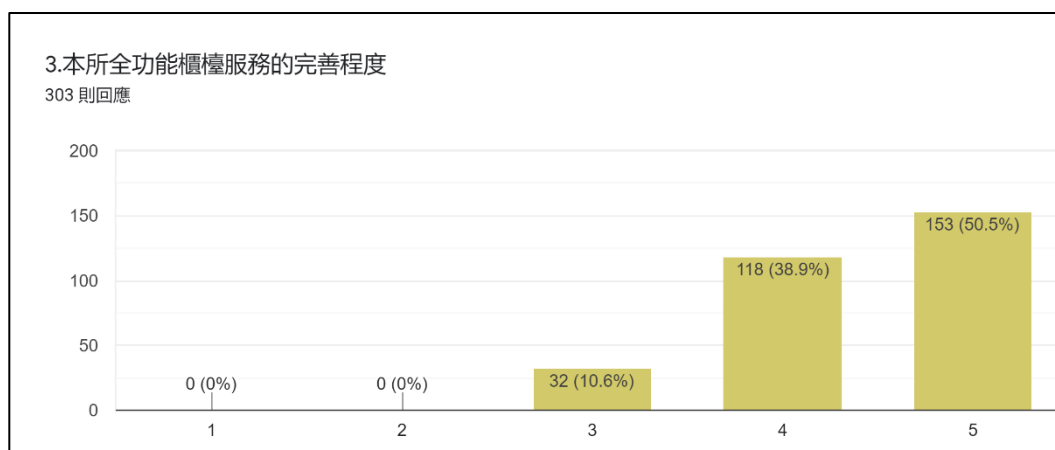


(十二)服務行為友善性--本所全功能櫃檯服務的完善程度

1、一般民眾等

調查顯示，受訪者對本所本所全功能櫃檯服務的完善程度滿意度為88.0%。

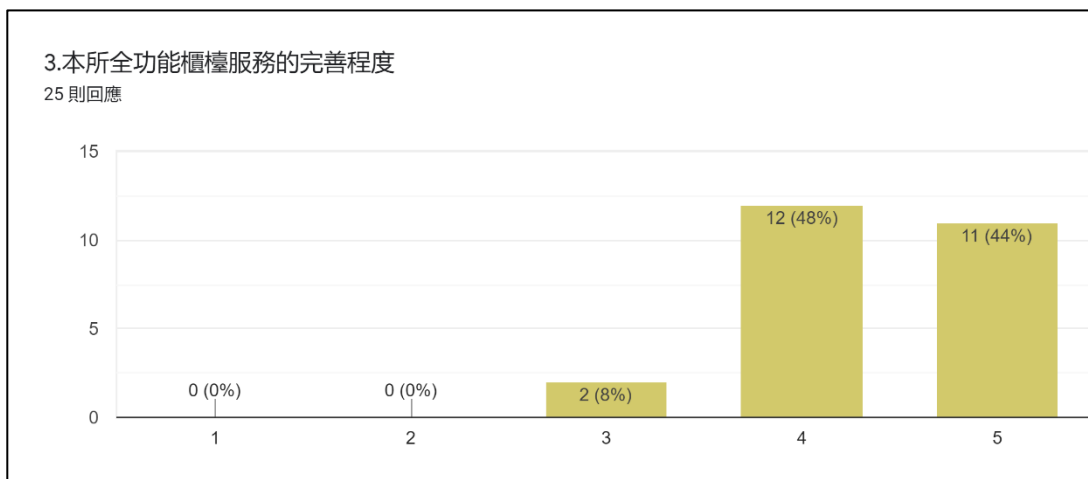
滿意程度	非常滿意 (5分)	滿意(4分)	普通(3分)	不滿意 (2分)	非常不滿意 (1分)	總計	滿意度
人數	153	118	32	0	0	303	88.0%
百分比	50.5%	38.9%	10.6%	0%	0%	100%	



2、地政士

調查顯示，受訪者對本所本所全功能櫃檯服務的完善程度滿意度為88.0%。

滿意程度	非常滿意 (5分)	滿意(4分)	普通(3分)	不滿意 (2分)	非常不滿意 (1分)	總計	滿意度
人數	11	12	2	0	0	26	83.8%
百分比	44%	48%	6%	0%	0%	100%	

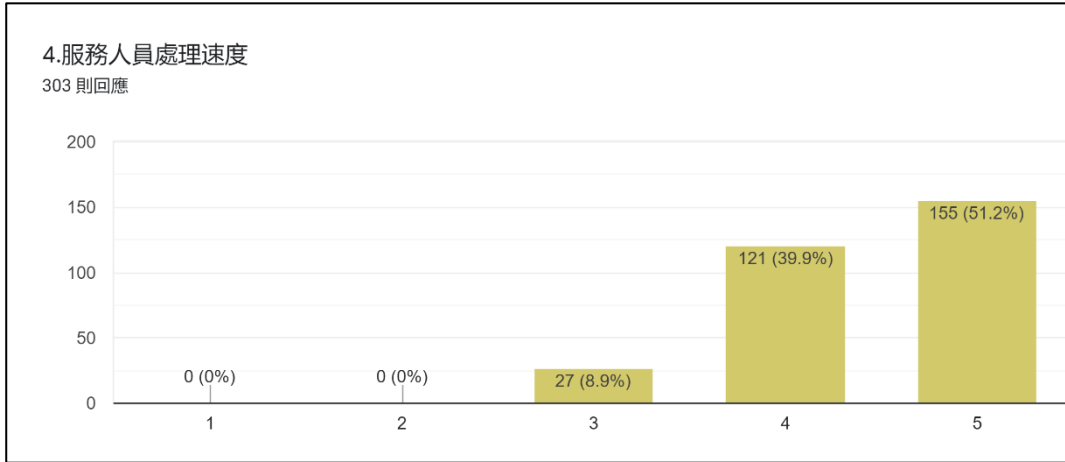


(十三)服務行為友善性--服務人員處理速度

1、一般民眾等

對本所員工服務的主動程度中非常滿意達96.27%，滿意達2.49%，大多數民眾認為本所員工有主動服務。

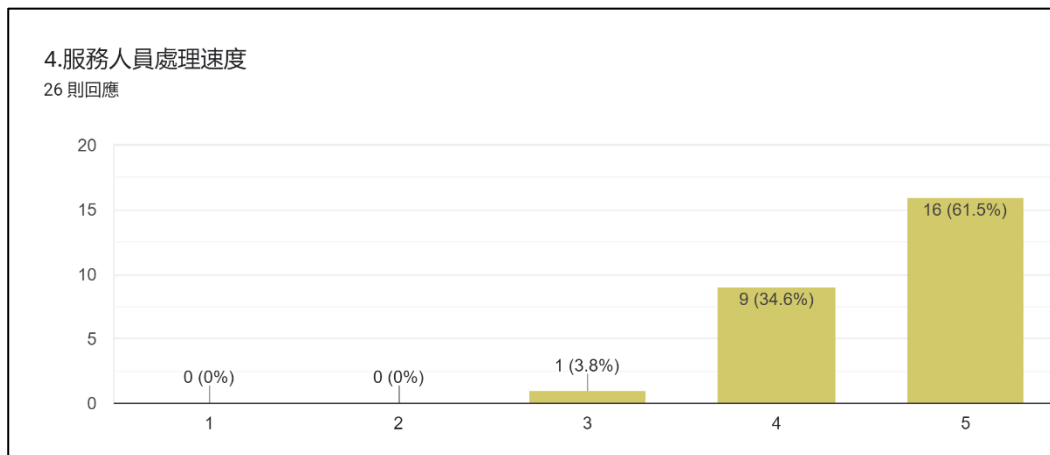
滿意程度	非常滿意 (5分)	滿意(4分)	普通(3分)	不滿意 (2分)	非常不滿意 (1分)	總計	滿意度
人數	155	121	27	0	0	303	88.4%
百分比	51.2%	39.9%	8.9%	0%	0%	100%	



2、地政士

調查顯示，受訪者對本所服務人員處理速度滿意度為91.5%。

滿意程度	非常滿意 (5分)	滿意(4分)	普通(3分)	不滿意 (2分)	非常不滿意 (1分)	總計	滿意度
人數	16	9	1	0	0	26	91.5%
百分比	61.5%	34.6%	3.8%	0%	0%	100%	

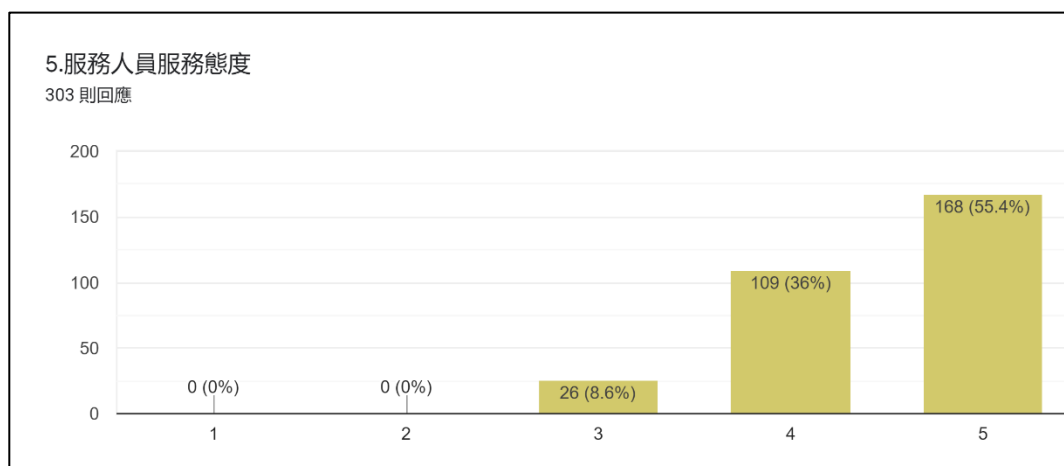


(十四)服務行為友善性--服務人員服務態度

1、一般民眾等

調查顯示，受訪者對本所服務人員服務態度滿意度為89.4%。

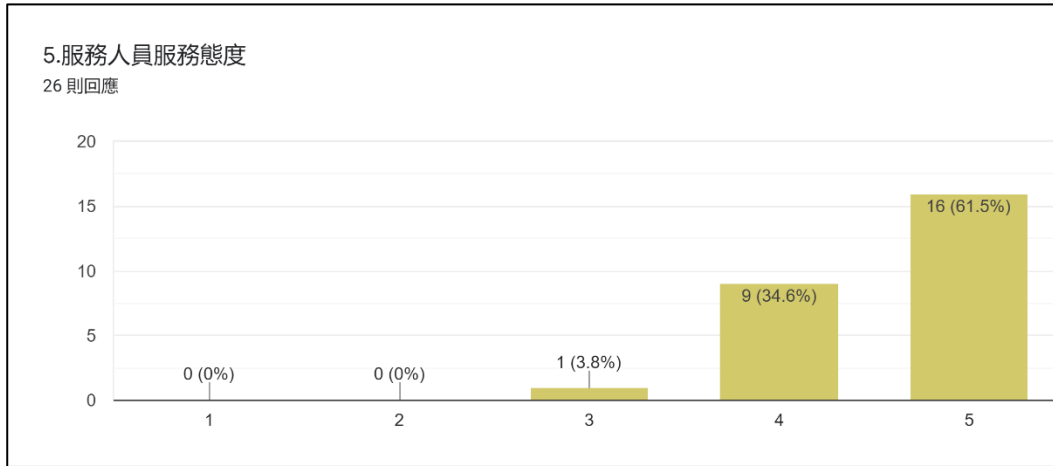
滿意程度	非常滿意 (5分)	滿意(4分)	普通(3分)	不滿意 (2分)	非常不滿意 (1分)	總計	滿意度
人數	168	109	26	0	0	303	89.4%
百分比	55.4%	36%	8.6%	0%	0%	100%	



2、地政士

調查顯示，受訪者對本所服務人員服務態度滿意度為91.5%。

滿意程度	非常滿意 (5分)	滿意(4分)	普通(3分)	不滿意 (2分)	非常不滿意 (1分)	總計	滿意度
人數	16	9	1	0	0	26	91.5%
百分比	61.5%	34.6%	3.8%	0%	0%	100%	

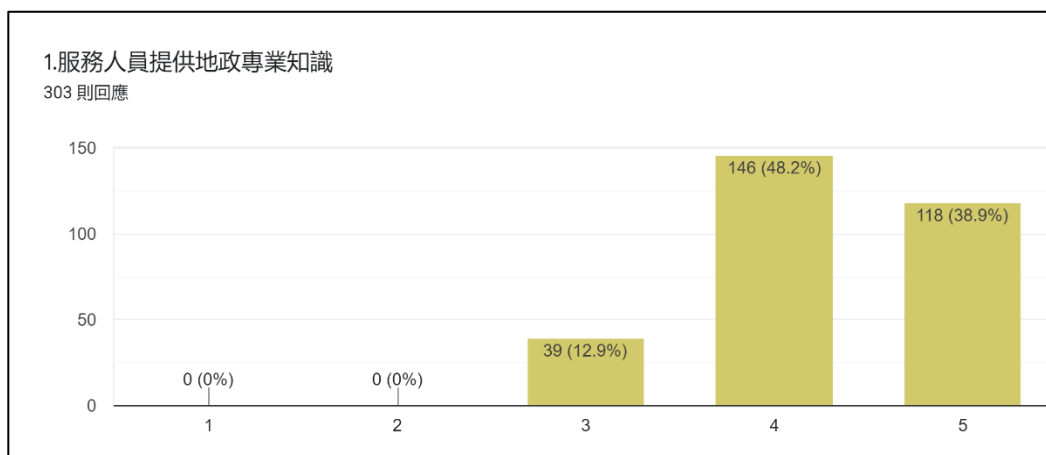


(十五)服務行為專業性--服務人員提供地政專業知識

1、一般民眾等

調查顯示，受訪者對本所服務人員提供地政專業知識滿意度為85.2%。

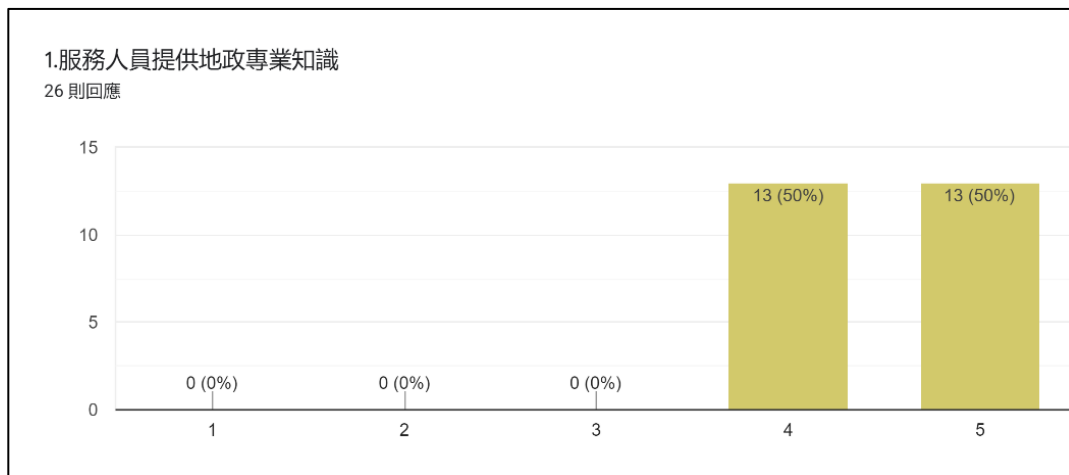
滿意程度	非常滿意 (5分)	滿意(4分)	普通(3分)	不滿意 (2分)	非常不滿意 (1分)	總計	滿意度
人數	118	146	39	0	0	303	85.2%
百分比	38.9%	48.2%	12.9%	0%	0%	100%	



2、地政士

調查顯示，受訪者對本所服務人員提供地政專業知識滿意度為90.0%。

滿意程度	非常滿意 (5分)	滿意(4分)	普通(3分)	不滿意 (2分)	非常不滿意 (1分)	總計	滿意度
人數	13	13	0	0	0	26	90.0%
百分比	50%	50%	0%	0%	0%	100%	

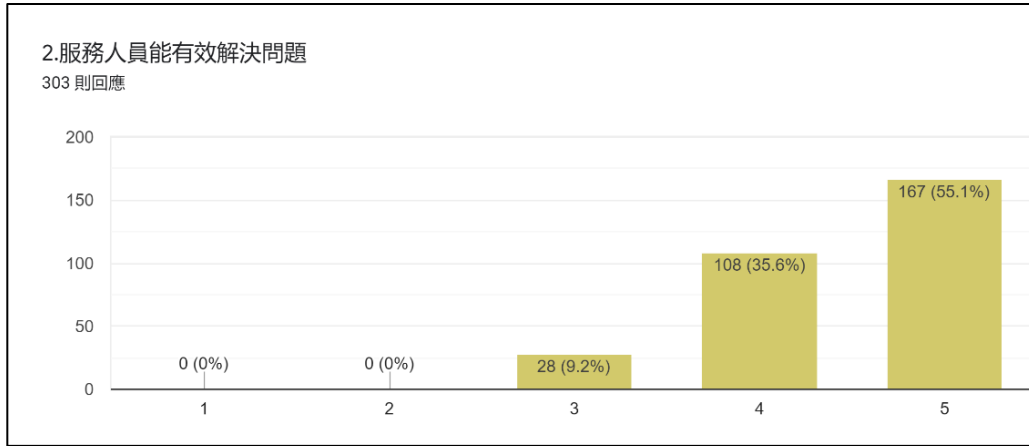


(十六)服務行為專業性--服務人員能有效解決問題

1、一般民眾等

調查顯示，受訪者對本所服務人員能有效解決問題滿意為89.2%。

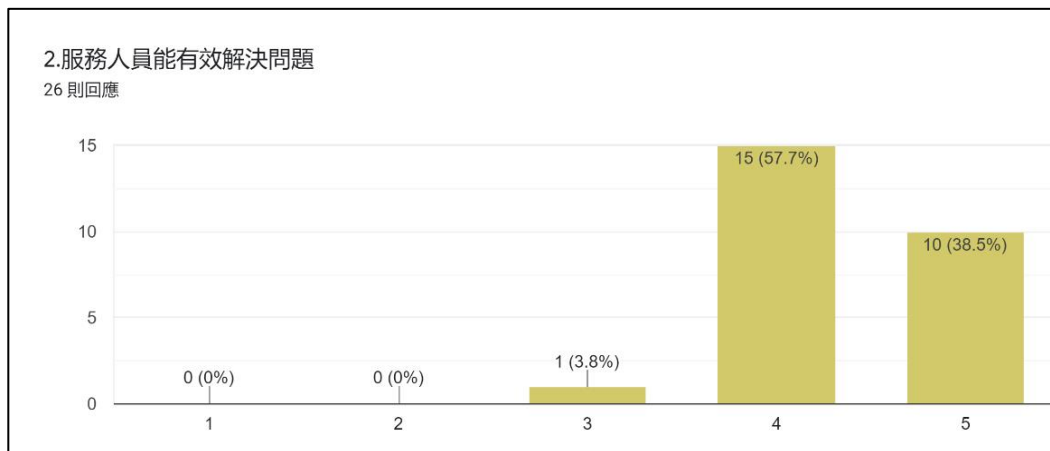
滿意程度	非常滿意 (5分)	滿意(4分)	普通(3分)	不滿意 (2分)	非常不滿意 (1分)	總計	滿意度
人數	167	108	28	0	0	303	89.2%
百分比	55.1%	35.6%	9.2%	0%	0%	100%	



2、地政士

調查顯示，受訪者對本所服務人員能有效解決問題滿意為86.9%。

滿意程度	非常滿意 (5分)	滿意(4分)	普通(3分)	不滿意 (2分)	非常不滿意 (1分)	總計	滿意度
人數	10	15	1	0	0	26	86.9%
百分比	38.5%	57.7%	3.8%	0%	0%	100%	

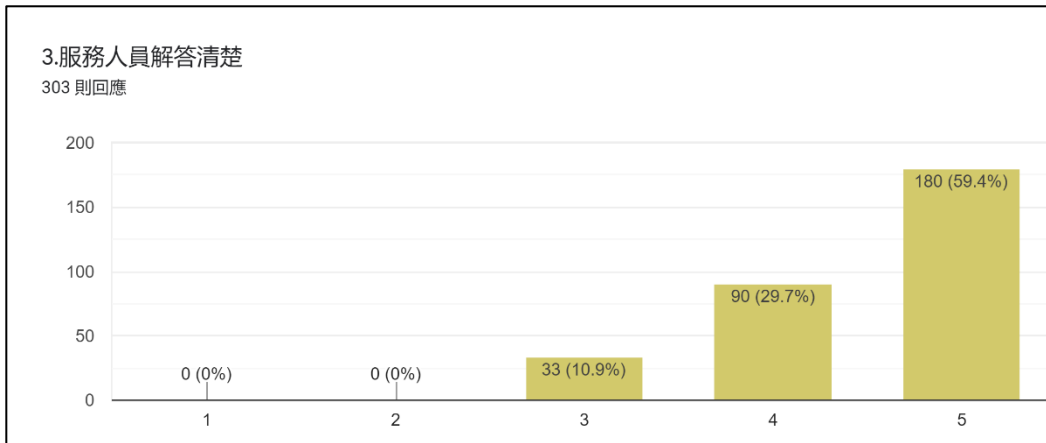


(十七)服務行為專業性--服務人員解答清楚

1、一般民眾等

調查顯示，受訪者對服務人員解答清楚滿意度為89.7%。

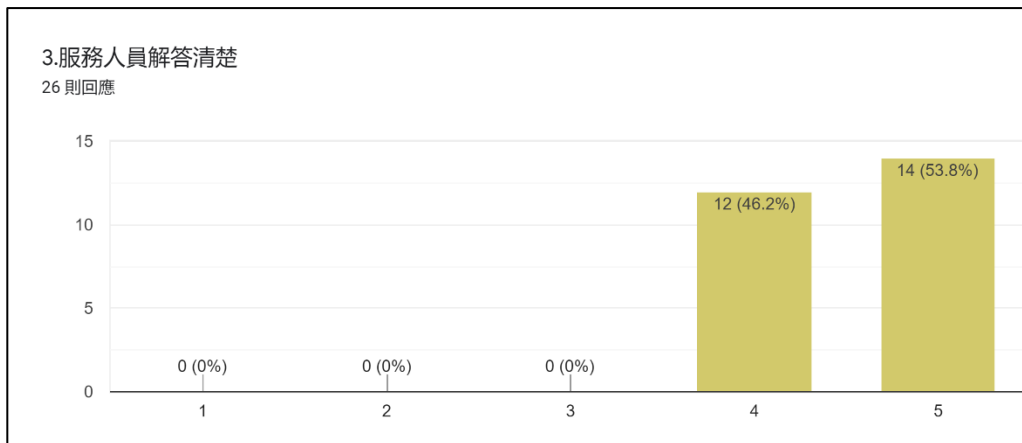
滿意程度	非常滿意 (5分)	滿意(4分)	普通(3分)	不滿意 (2分)	非常不滿意 (1分)	總計	滿意度
人數	180	90	33	0	0	303	89.7%
百分比	59.4%	29.7%	10.9%	0%	0%	100%	



2、地政士

調查顯示，受訪者對服務人員解答清楚滿意度為90.8%。

滿意程度	非常滿意 (5分)	滿意(4分)	普通(3分)	不滿意 (2分)	非常不滿意 (1分)	總計	滿意度
人數	14	12	0	0	0	26	90.8%
百分比	53.8%	46.2%	0%	0%	0%	100%	



(十八)民眾反映意見處理情形

本次回收問卷之民眾建議及意見回應詳如下表：

編號	民眾意見	意見回應
1	服務台工作人員認真誠懇，具有服務熱誠。	感謝民眾鼓勵、讚美與支持，因為您的留言是我們最大動力，本所將秉持為民服務的精神理念，持續為提供更優質的服務、舒適的環境持續努力。
2	很棒。	
3	親切、服務快速。	
4	便民。	

伍、 結論與建議

一、 本次調查平均整體滿意度：

(一)一般民眾等平均整體滿意度為87.8%，表示有八成七以上一般民眾等對本所提供之服務表達高度之肯定。

(二)地政士平均整體滿意度為89.2%，表示有近乎九成以上地政士對本所提供之服務表達高度之肯定。

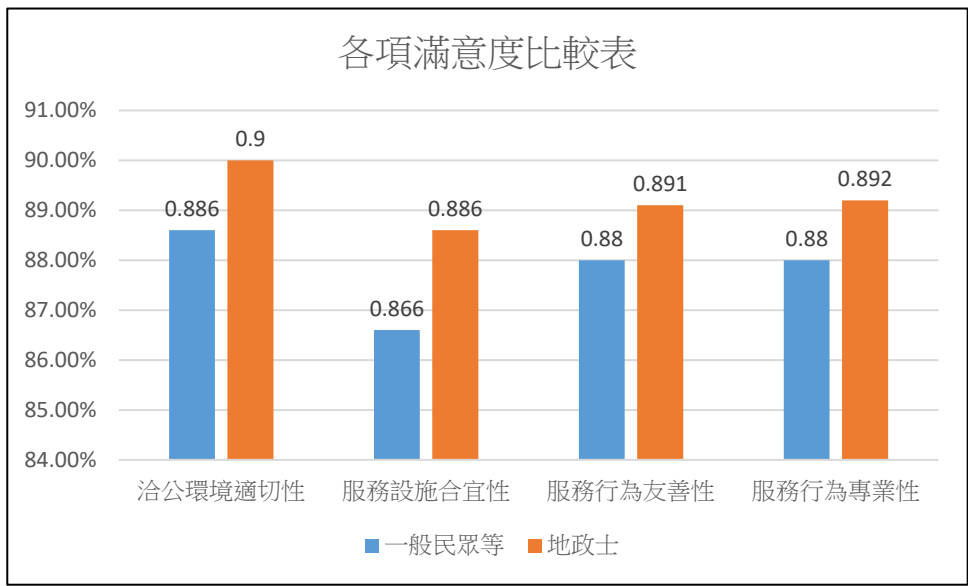
民眾的支持是本所努力向上提升之動力，未來亦將以穩健的腳步，持續革新、改進，期能創造更優質的便民服務。

二、 其中單項服務滿意度分別為：

(一)一般民眾等：對洽公環境適切性滿意度為88.6%，服務設施合宜性滿意度為86.6%，服務行為友善性滿意度為88.0%，服務行為專業性滿意度為88.0%。

(二)地政士：對洽公環境適切性滿意度為90.0%，對服務設施合宜性滿意度為88.6%，對服務行為友善性滿意度為89.1%，對服務行為專業性滿意度為89.2%。

皆無人表示不滿意，本所將持續精進服務品質。



製表人：

業務主管：

秘書：

機關首長：