



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

111年下半年度

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、 調查分析之結果	31
一、 前次調查結果	31
二、 本次調查結果	33
三、 前次調查與本次之比較分析	35
四、 近兩次調查整體滿意度比較	36

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7月25日至111年8月25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413份，有效問卷413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。

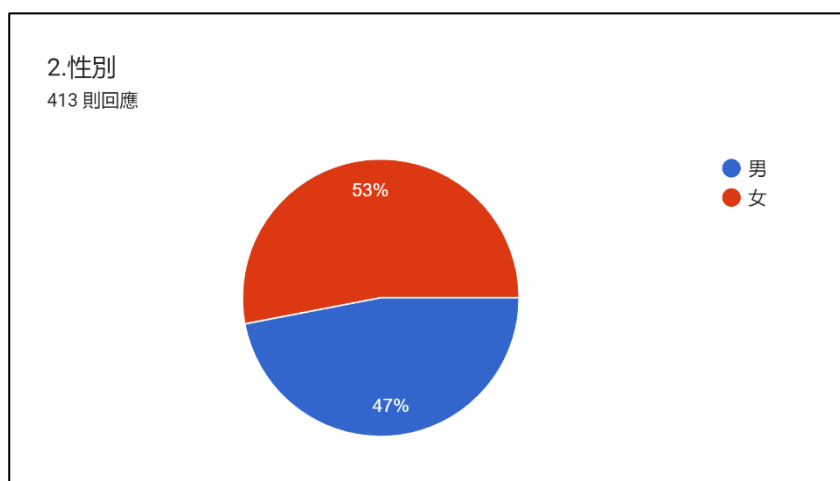
一、受訪者基本資料

(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47%，女性比例占53%。

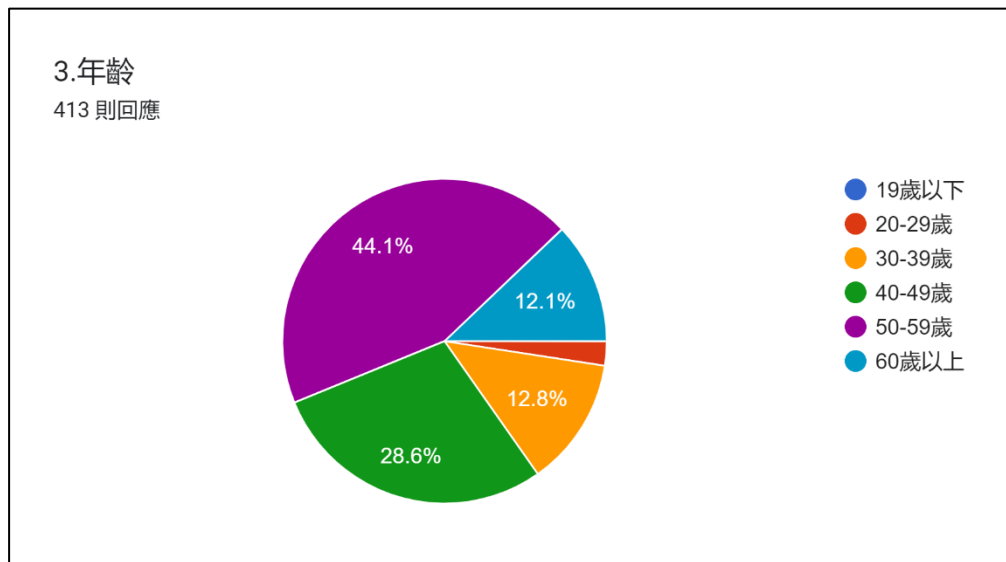
性別	男	女	總計
人數	194	219	413
百分比	47%	53%	100%



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44.1%。

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	10	53	118	182	50	413
百分比	0%	2.4%	12.8%	28.6%	44.1%	12.1%	100%



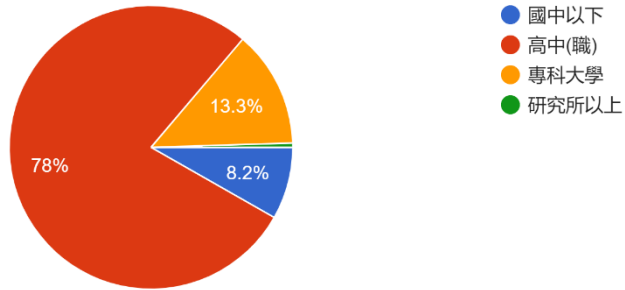
3、教育程度分析

調查顯示，本次受訪者教育程度以高中(職)比例最多，占78.0%。

學歷	國中以下	高中(職)	專科大學	研究所以上	總計
人數	34	322	55	2	413
百分比	8.2%	78.0%	13.3%	0.5%	100%

4.教育程度

413 則回應



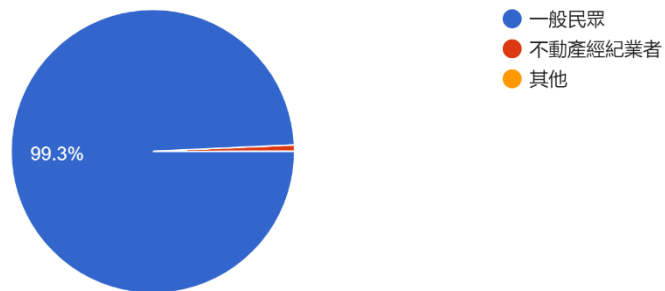
4、職業類別分析

調查顯示，本次受訪者以一般民眾比例最多，占99.3%。

職業	一般民眾	不動產經紀業者	其他	總計
人數	410	3	0	413
百分比	99.3%	0.7%	0%	100%

1.職業

413 則回應

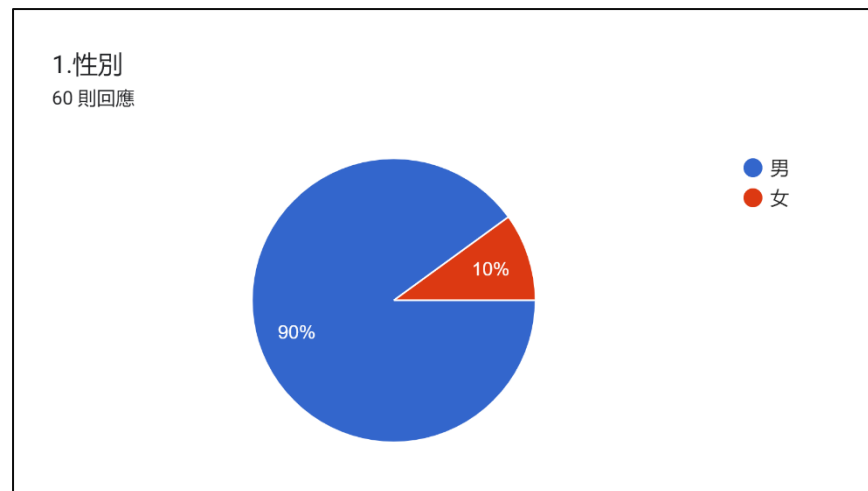


(二)地政士

1、性別分析

調查顯示，本次地政士男性的比例占90.0%，女性的比例占10.0%。

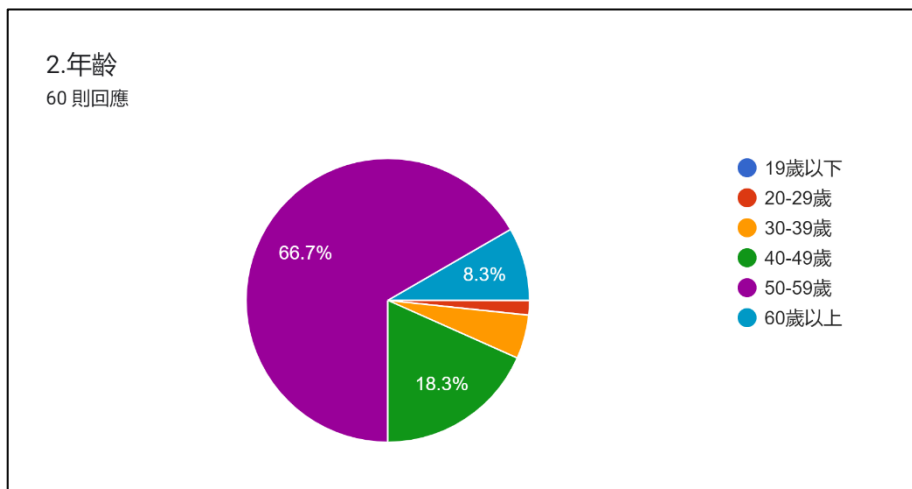
性別	男	女	總計
人數	54	6	60
百分比	90.0%	10.0%	100%



2、年齡分析

調查顯示，地政士以50至59歲的比例最多，占66.7%。

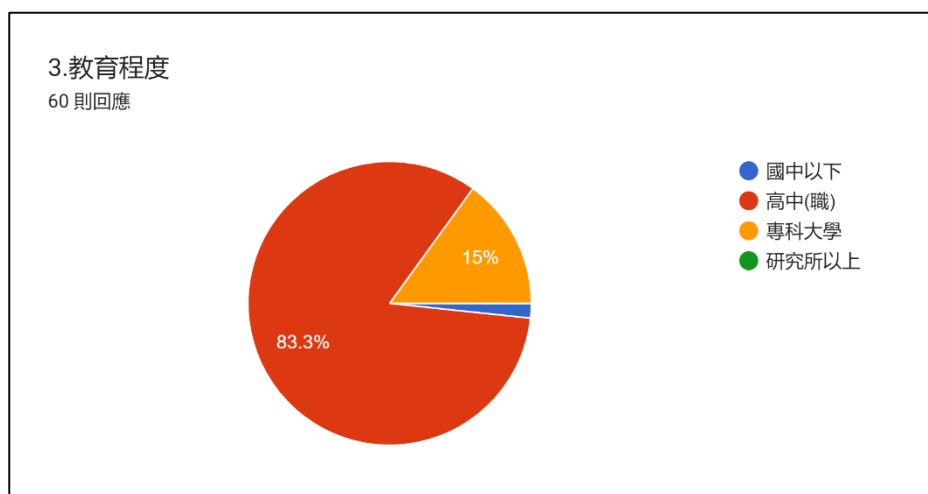
年齡	39歲以下	40~49歲	50~59歲	60歲以上	總計
人數	4	11	40	5	60
百分比	6.7%	18.3%	66.7%	8.3%	100%



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83.3%。

學歷	國中以下	高中(職)	專科大學	研究所以上	總計
人數	1	50	9	0	60
百分比	1.7%	83.3%	15.2%	0%	100%



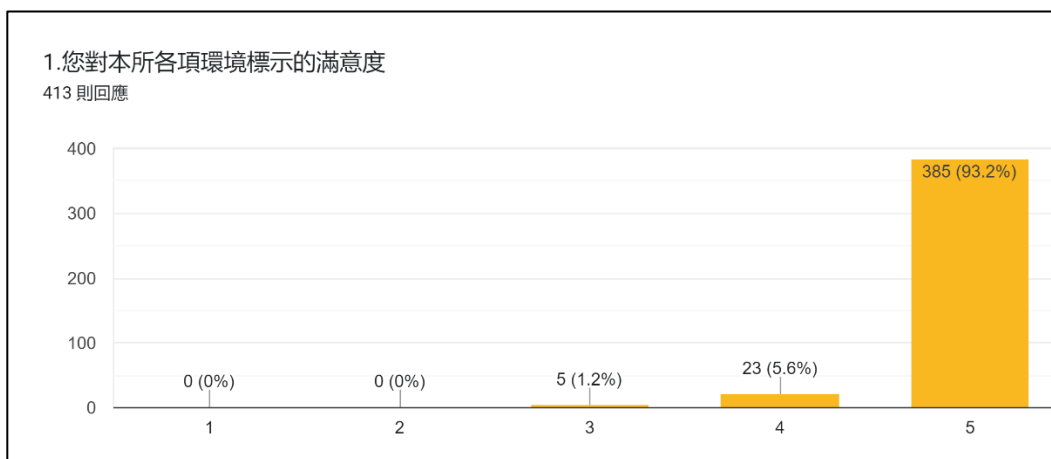
二、滿意度分析

(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98.4%。

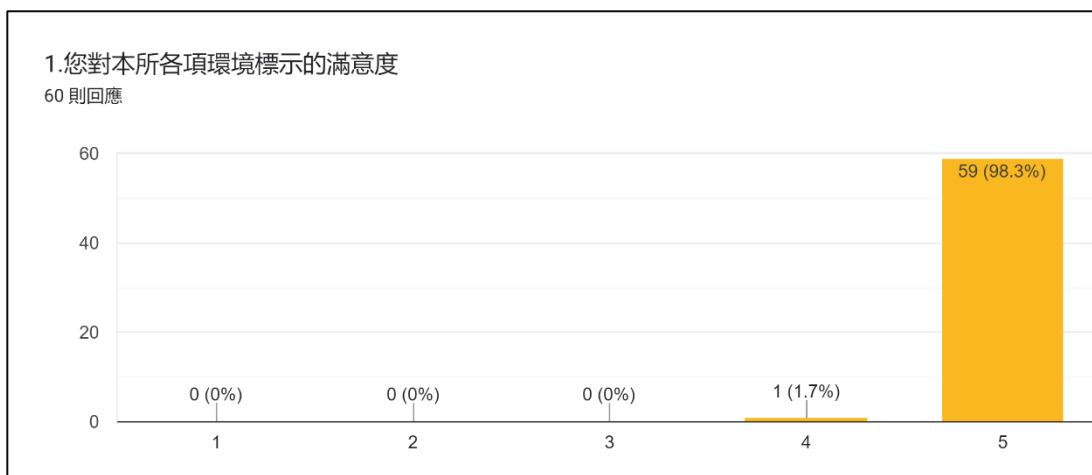
滿意程度	非常滿意 (5分)	滿意(4分)	普通(3分)	不滿意 (2分)	非常不滿意 (1分)	總計	滿意度
人數	385	23	5	0	0	413	98.4%
百分比	93.2%	5.6%	1.2%	0%	0%	100%	



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99.6%。

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	59	1	0	0	0	60	99.6%
百分比	98.3%	1.7%	0%	0%	0%	100%	

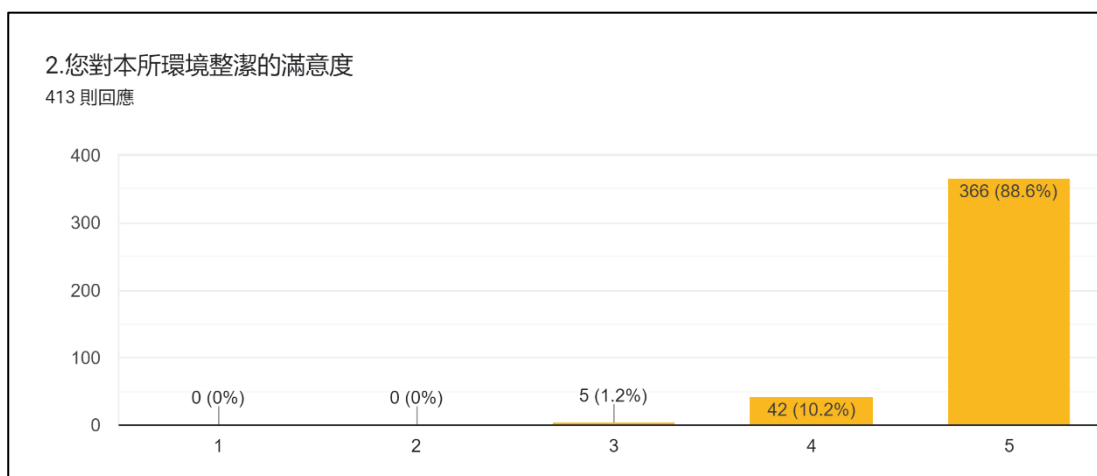


(二) 洽公環境適切性--您對本所環境整潔的滿意度

1、一般民眾

調查顯示，受訪者對本所環境整潔之滿意度為97.4%。

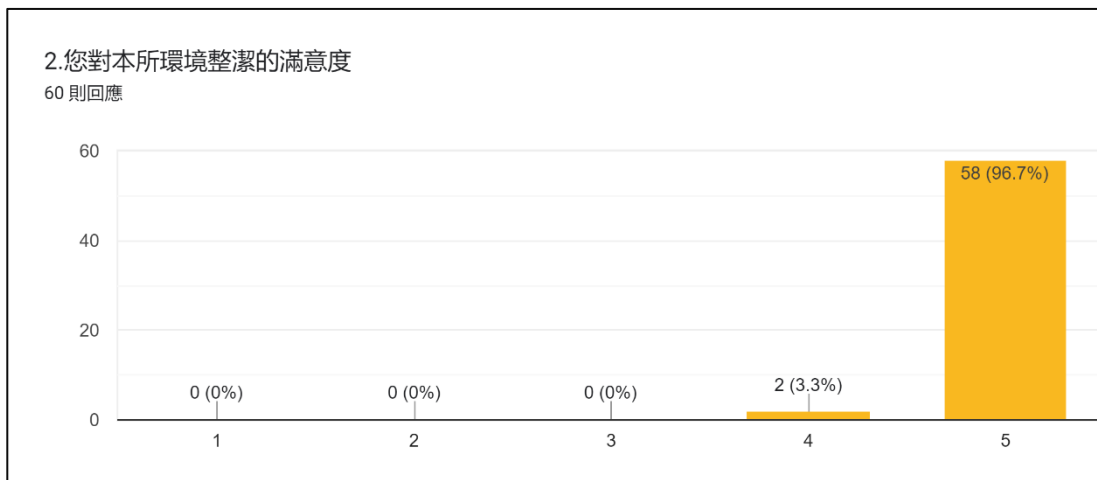
滿意程度	非常滿意 (5分)	滿意(4分)	普通(3分)	不滿意 (2分)	非常不滿意 (1分)	總計	滿意度
人數	366	42	5	0	0	413	97.4%
百分比	88.6%	10.2%	1.2%	0%	0%	100%	



2、地政士

調查顯示，地政士對本所環境整潔之滿意度為99.3%

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	58	2	0	0	0	60	99.3%
百分比	61.5%	38.5%	0%	0%	0%	100%	

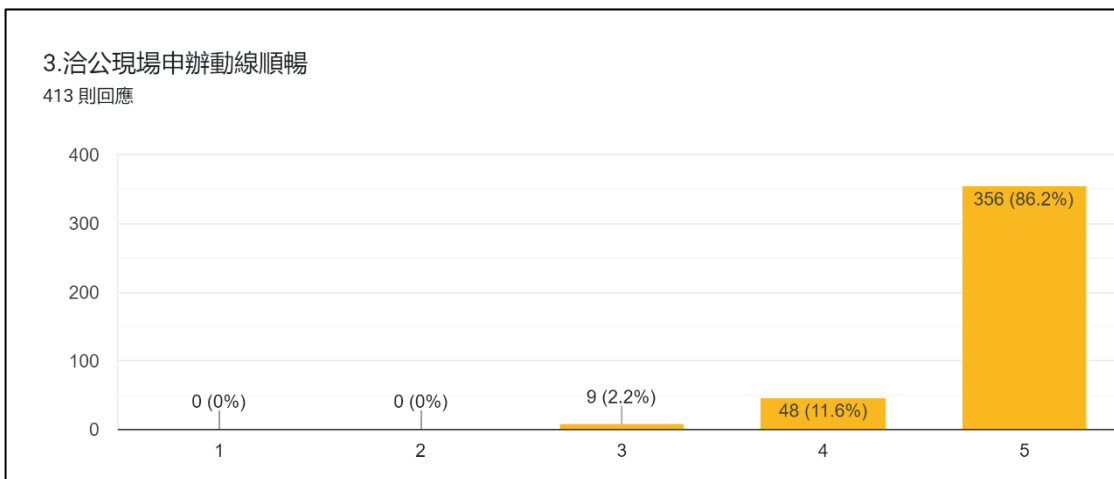


(三) 洽公環境適切性--洽公現場申辦動線順暢

1、一般民眾

調查顯示，受訪者對本所洽公現場申辦動線順暢之滿意度為96.8%。

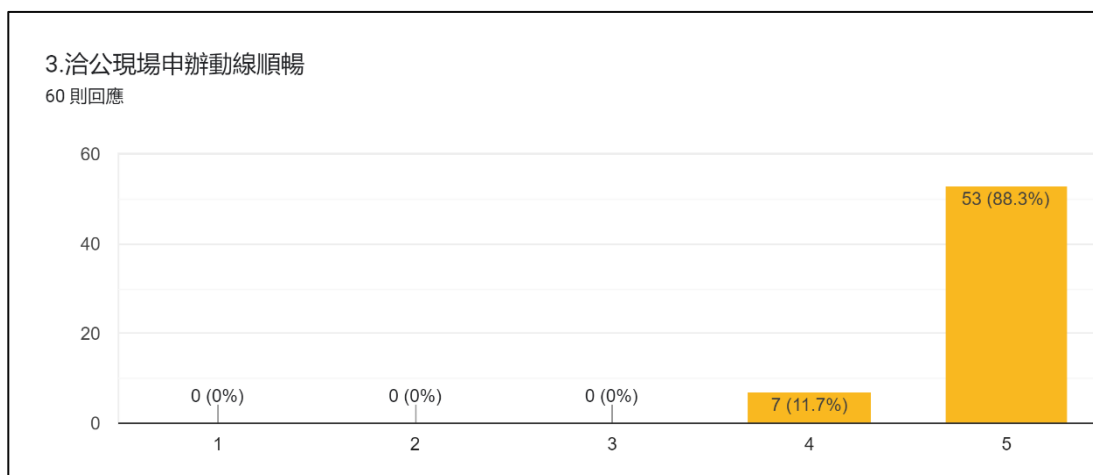
滿意程度	非常滿意 (5分)	滿意(4分)	普通(3分)	不滿意 (2分)	非常不滿意 (1分)	總計	滿意度
人數	356	48	9	0	0	413	96.8%
百分比	86.2%	11.6%	2.2%	0%	0%	100%	



2、地政士

調查顯示，地政士對本所洽公現場申辦動線順暢之滿意度為97.6%。

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	53	7	0	0	0	60	97.6%
百分比	88.3%	11.7%	0%	0%	0%	100%	



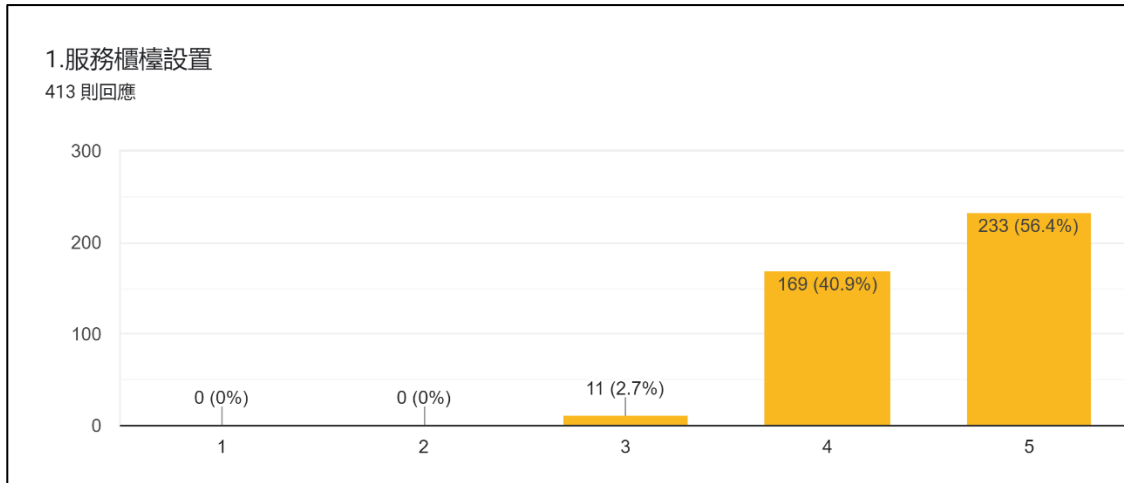
(四) 服務設施合宜性--服務櫃檯設置

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%。

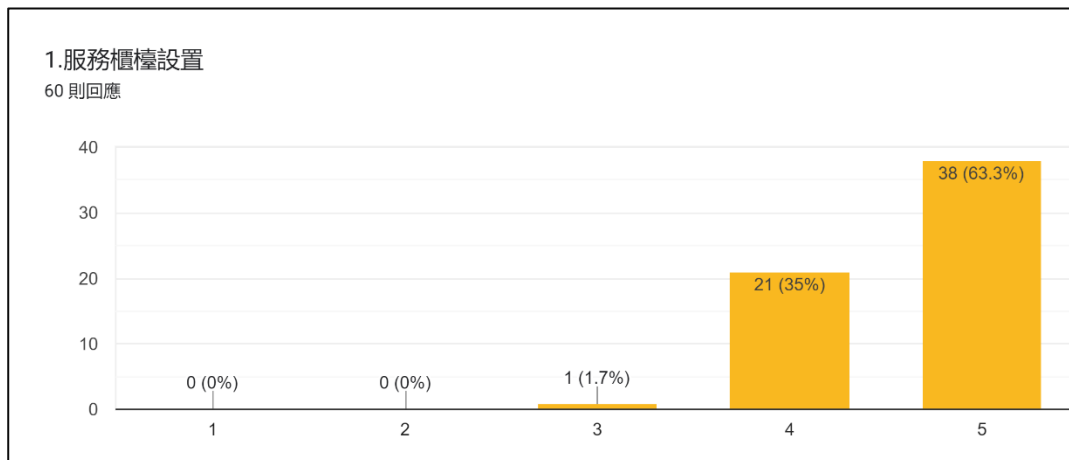
滿意程度	非常滿意 (5分)	滿意(4分)	普通(3分)	不滿意 (2分)	非常不滿意 (1分)	總計	滿意度
人數	233	169	11	0	0	413	90.8%
百分比	56.4%	40.9%	2.7%	0%	0%	100%	



2、地政士

調查顯示，受訪者對本所服務櫃檯設置滿意度為92.3%。

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	38	21	1	0	0	60	92.3%
百分比	63.3%	35%	1.7%	0%	0%	100%	

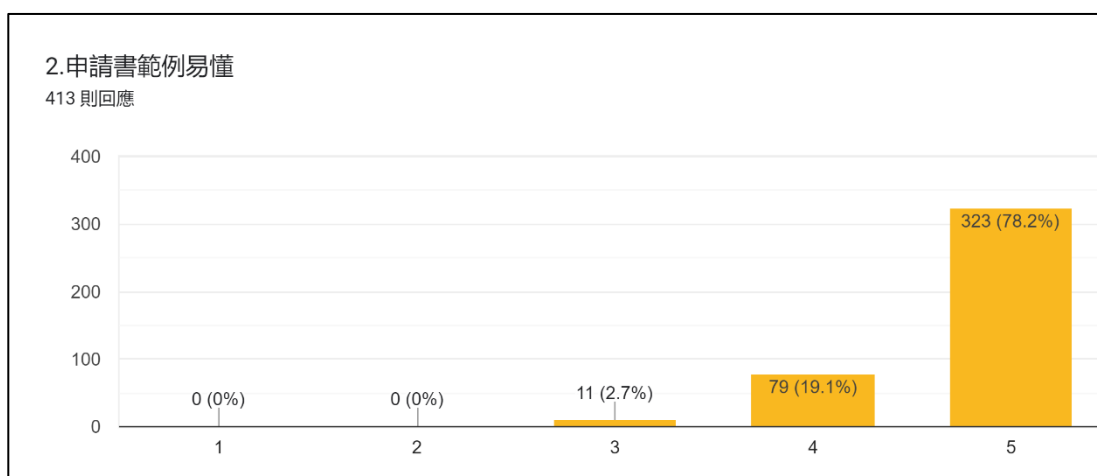


(五)服務設施合宜性--申請書範例易懂

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95.1%。

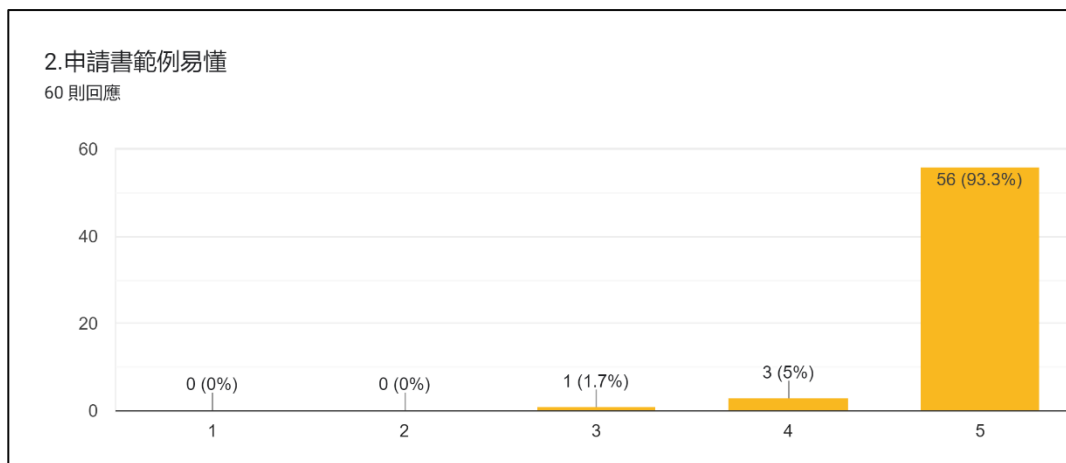
滿意程度	非常滿意 (5分)	滿意(4分)	普通(3分)	不滿意 (2分)	非常不滿意 (1分)	總計	滿意度
人數	323	79	11	0	0	413	95.1%
百分比	78.2%	19.1%	2.7%	0%	0%	100%	



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	56	3	1	0	0	60	90%
百分比	93.3%	5%	1.7%	0%	0%	100%	

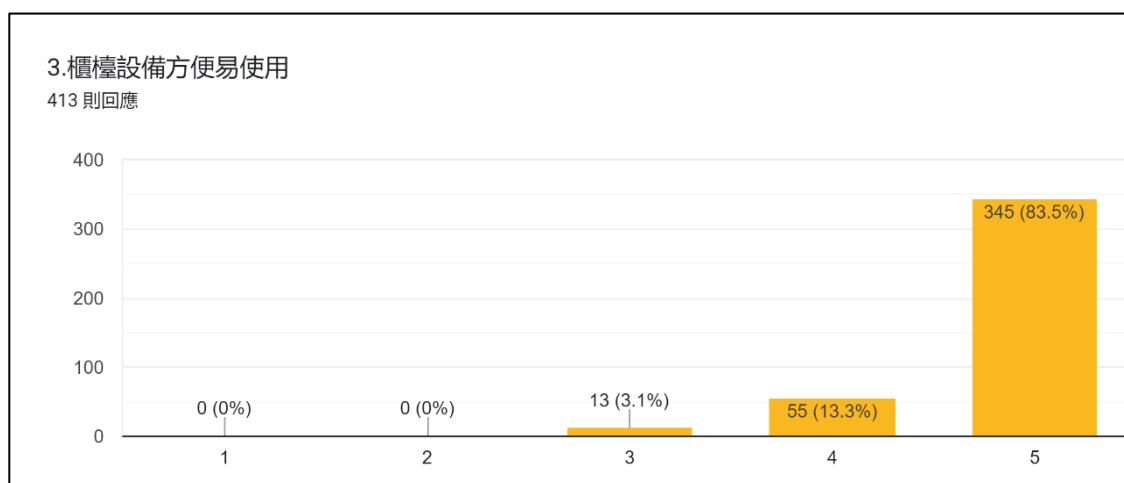


(六)服務設施合宜性--櫃檯設備方便易使用

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96.1%。

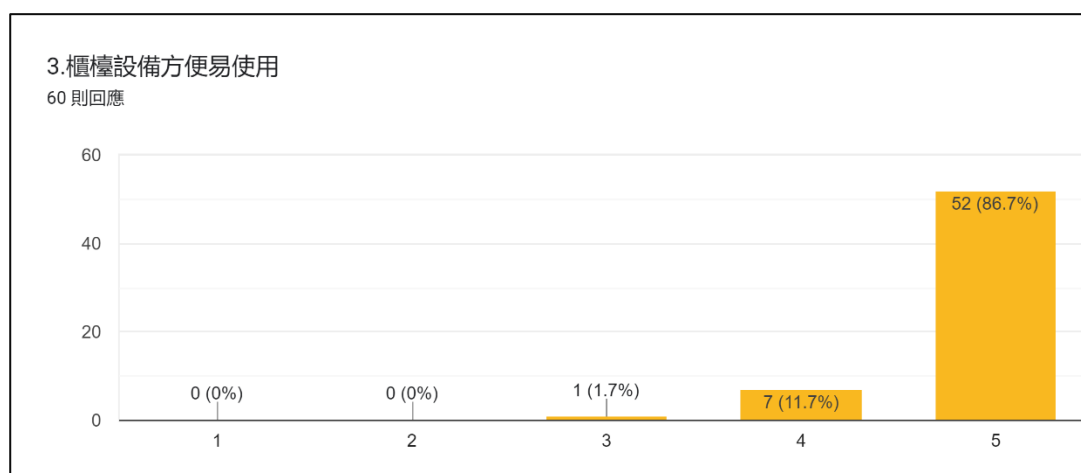
滿意程度	非常滿意 (5分)	滿意(4分)	普通(3分)	不滿意 (2分)	非常不滿意 (1分)	總計	滿意度
人數	345	55	13	0	0	413	96.1%
百分比	83.5%	13.3%	3.1%	0%	0%	100%	



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97.0%

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	52	7	1	0	0	60	97.0%
百分比	86.7%	11.7%	1.7%	0%	0%	100%	

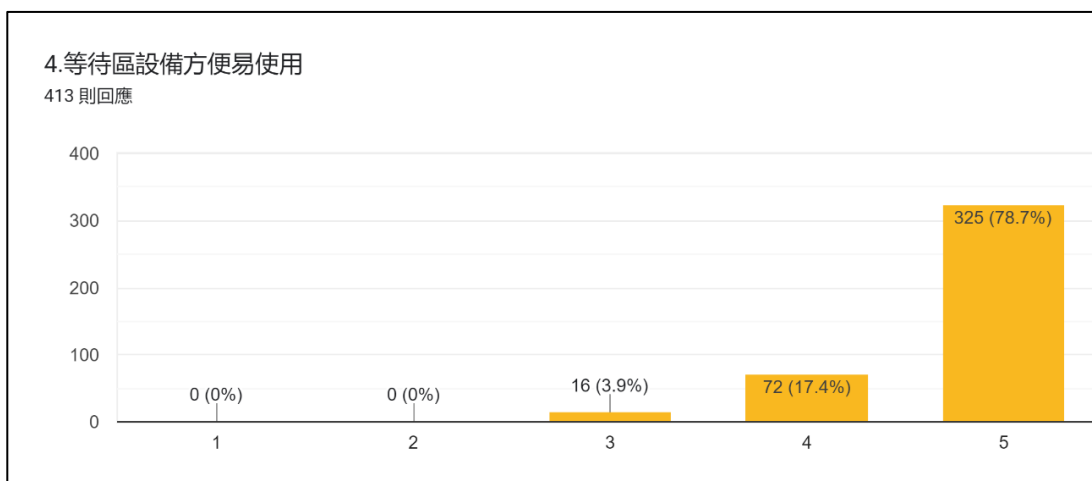


(七)服務設施合宜性--等待區設備方便易使用

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94.9%。

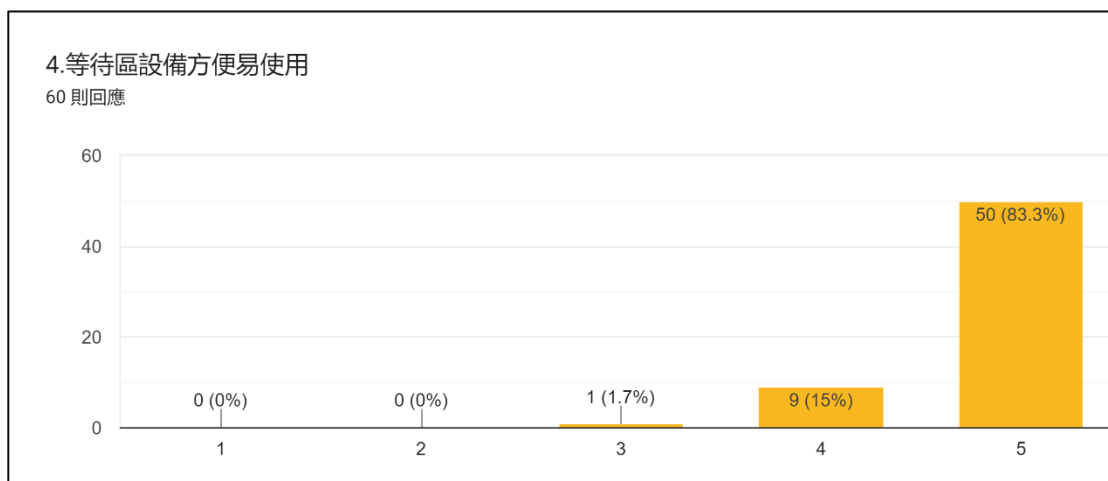
滿意程度	非常滿意 (5分)	滿意(4分)	普通(3分)	不滿意 (2分)	非常不滿意 (1分)	總計	滿意度
人數	325	72	16	0	0	413	94.9%
百分比	78.7%	17.4%	3.9%	0%	0%	100%	



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	50	9	1	0	0	60	86.2%
百分比	83.3%	15%	1.7%	0%	0%	100%	

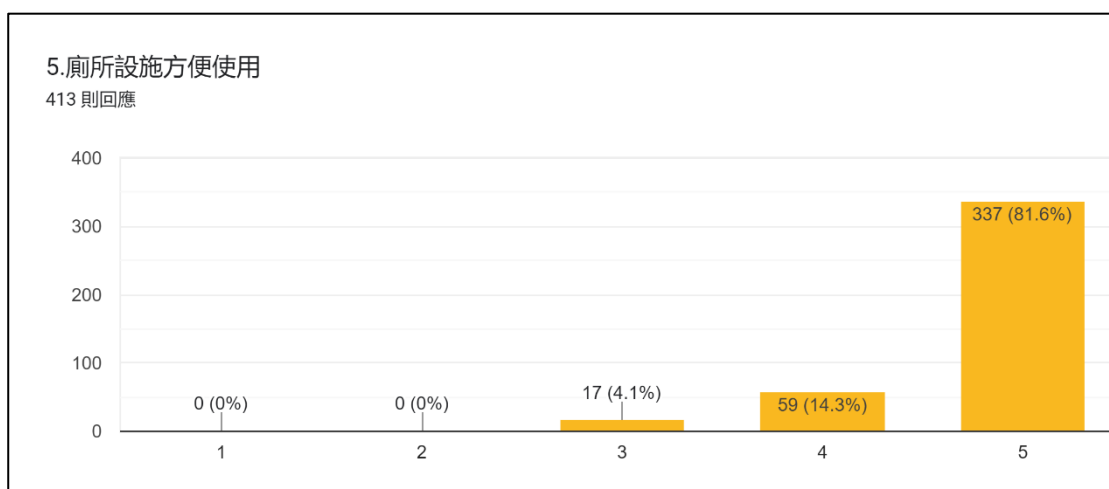


(八)服務設施合宜性--廁所設施方便使用

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95.4%。

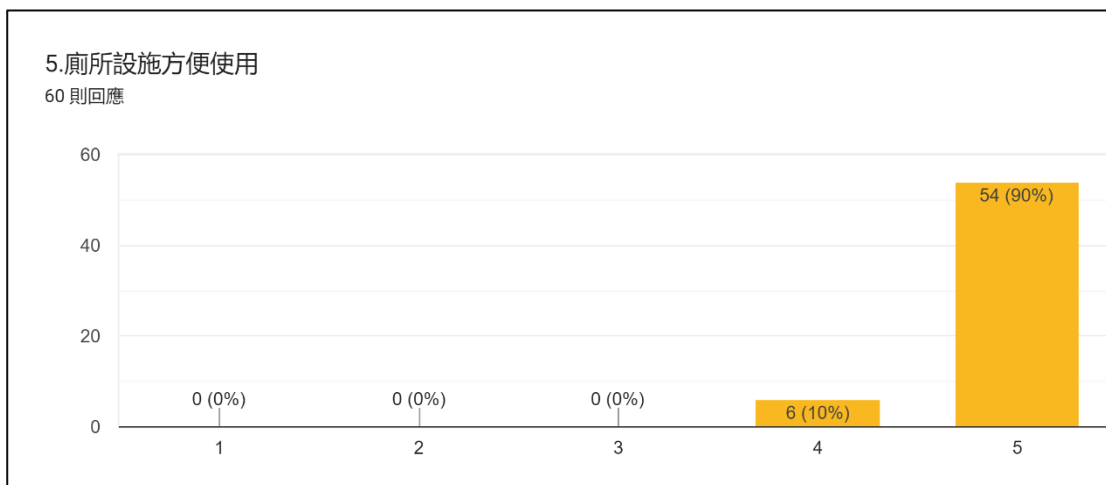
滿意程度	非常滿意 (5分)	滿意(4分)	普通(3分)	不滿意 (2分)	非常不滿意 (1分)	總計	滿意度
人數	337	59	17	0	0	413	95.4%
百分比	81.6%	14.3%	4.1%	0%	0%	100%	



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98.0%。

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	54	6	0	0	0	60	98.0%
百分比	90%	10%	0%	0%	0%	100%	

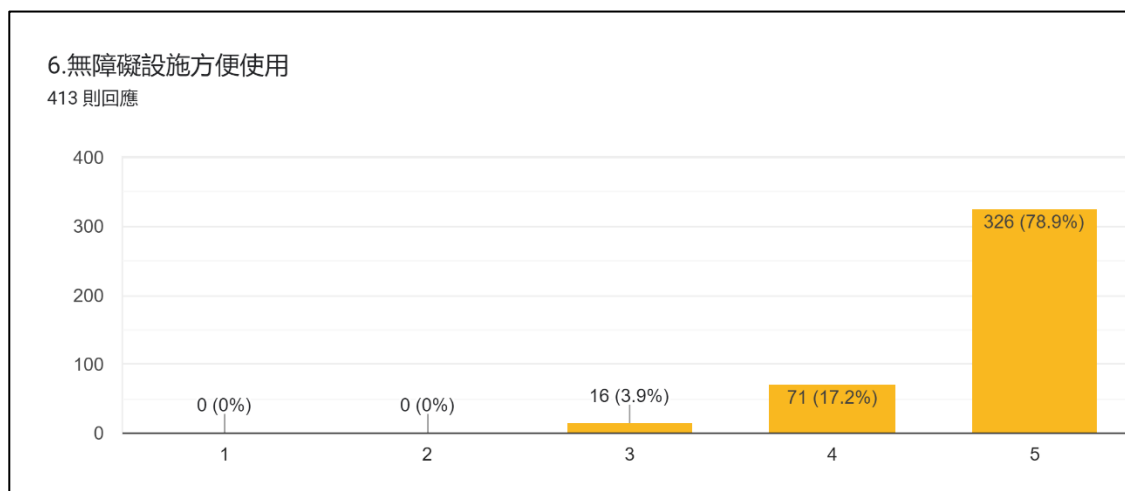


(九)服務設施合宜性--無障礙設施方便使用

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95.0%。

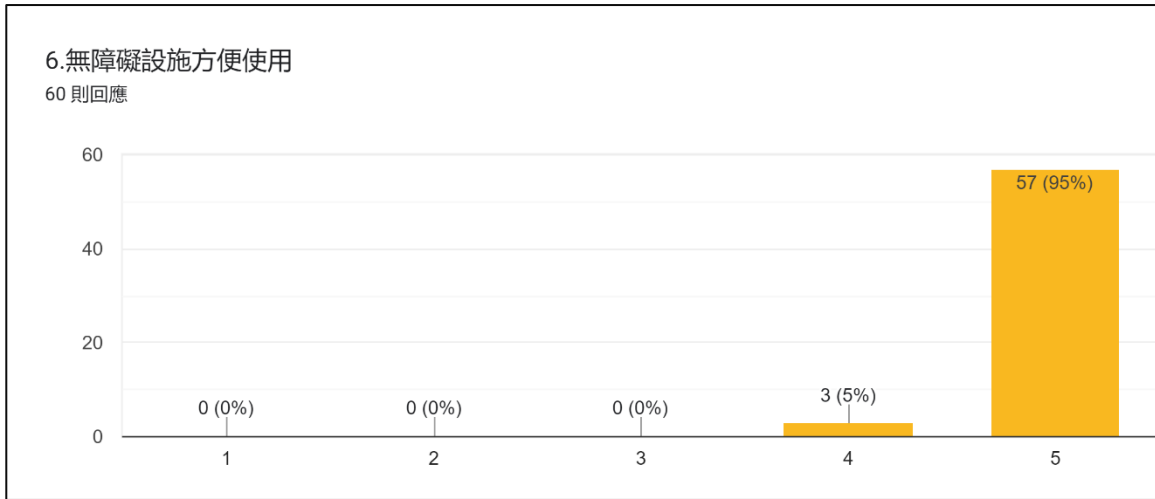
滿意程度	非常滿意 (5分)	滿意(4分)	普通(3分)	不滿意 (2分)	非常不滿意 (1分)	總計	滿意度
人數	326	71	16	0	0	413	95.0%
百分比	78.9%	17.2%	3.9%	0%	0%	100%	



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	57	3	0	0	0	60	93.1%
百分比	95%	5%	0%	0%	0%	100%	

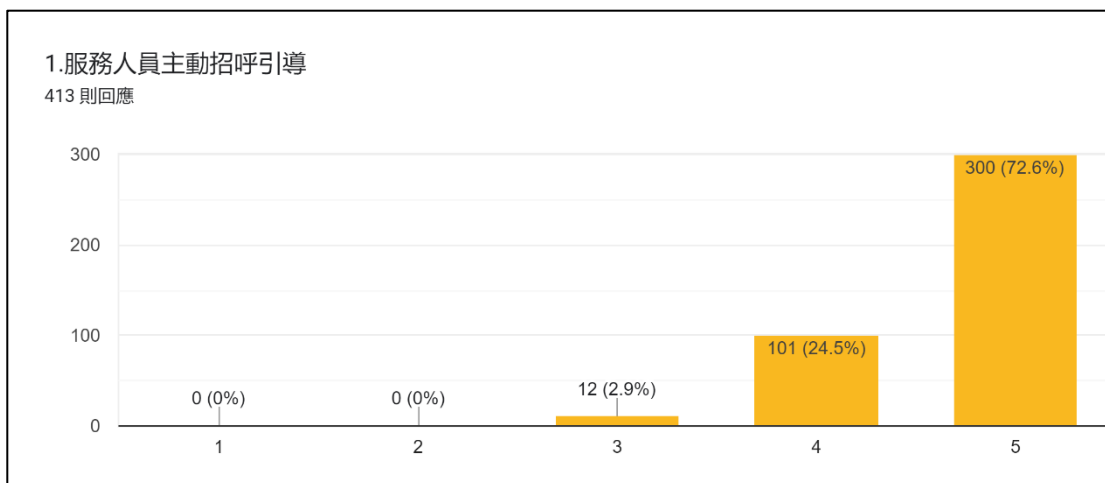


(十) 服務行為友善性--服務人員主動招呼引導

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93.9%。

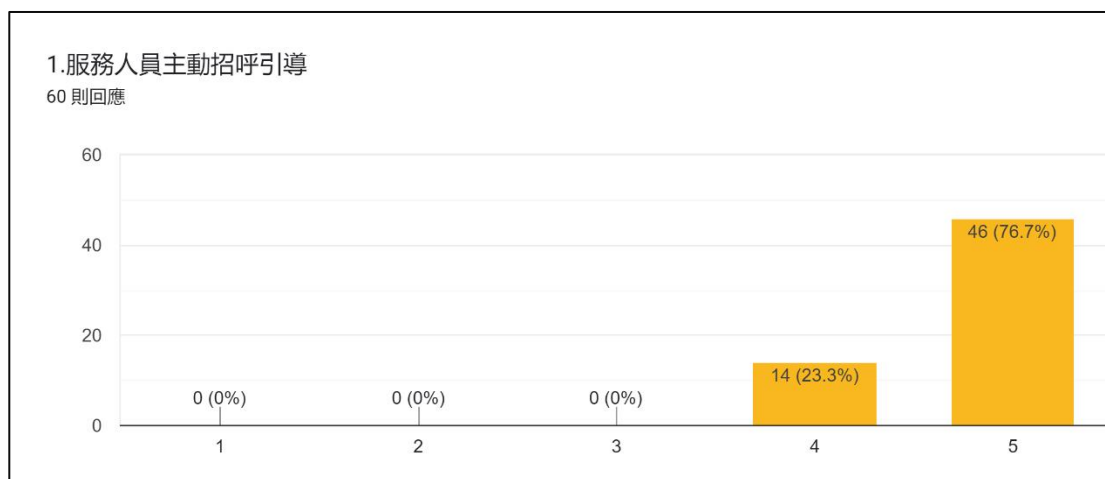
滿意程度	非常滿意 (5分)	滿意(4分)	普通(3分)	不滿意 (2分)	非常不滿意 (1分)	總計	滿意度
人數	300	101	12	0	0	413	93.9%
百分比	72.6%	24.5%	2.9%	0%	0%	100%	



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95.3%。

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	46	14	0	0	0	60	95.3%
百分比	76.7%	23.3%	0%	0%	0%	100%	

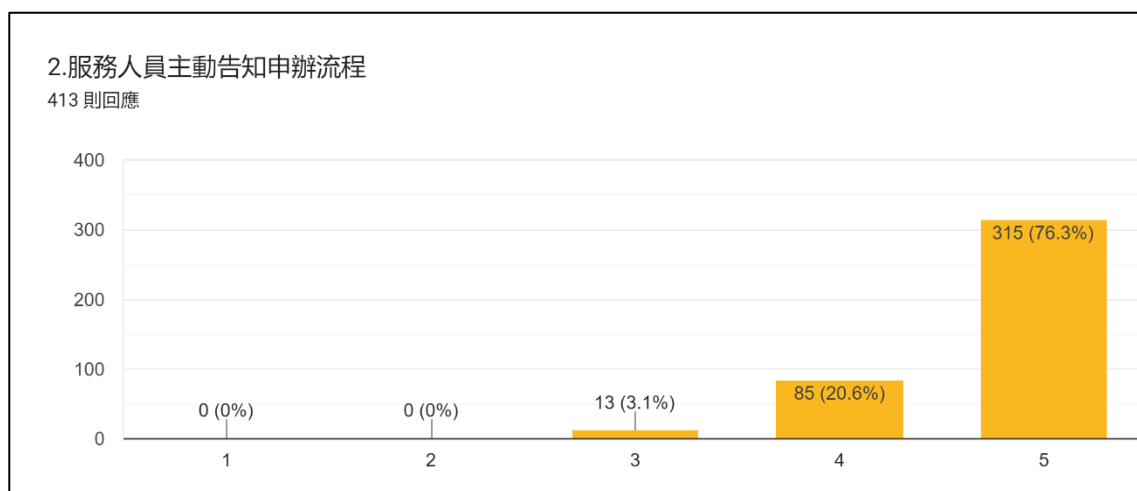


(十一) 服務行為友善性--服務人員主動告知申辦流程

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95.9%。

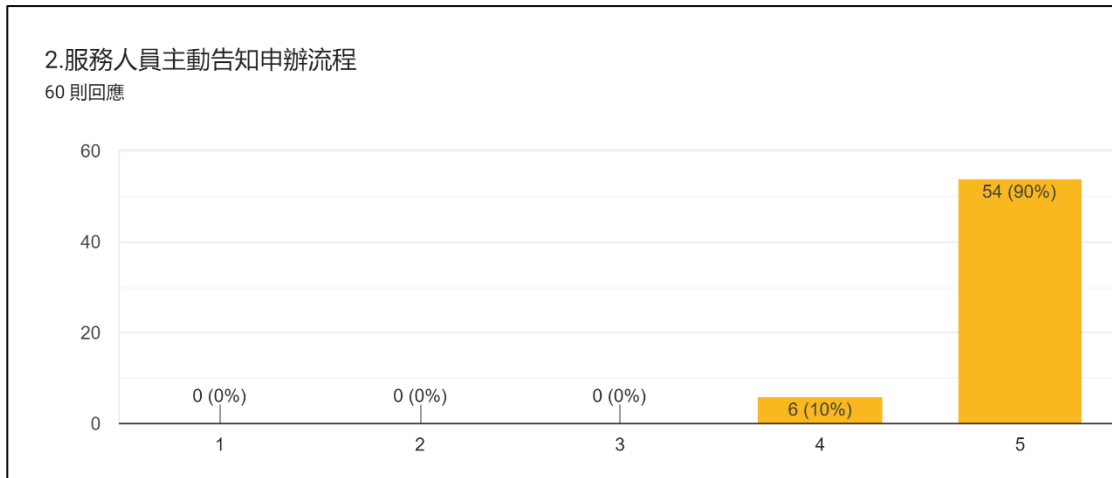
滿意程度	非常滿意 (5分)	滿意(4分)	普通(3分)	不滿意 (2分)	非常不滿意 (1分)	總計	滿意度
人數	315	85	22	0	0	413	95.9%
百分比	76.3%	20.6%	3.1%	0%	0%	100%	



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98.0%。

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	54	6	0	0	0	60	98.0%
百分比	90%	10%	0%	0%	0%	100%	

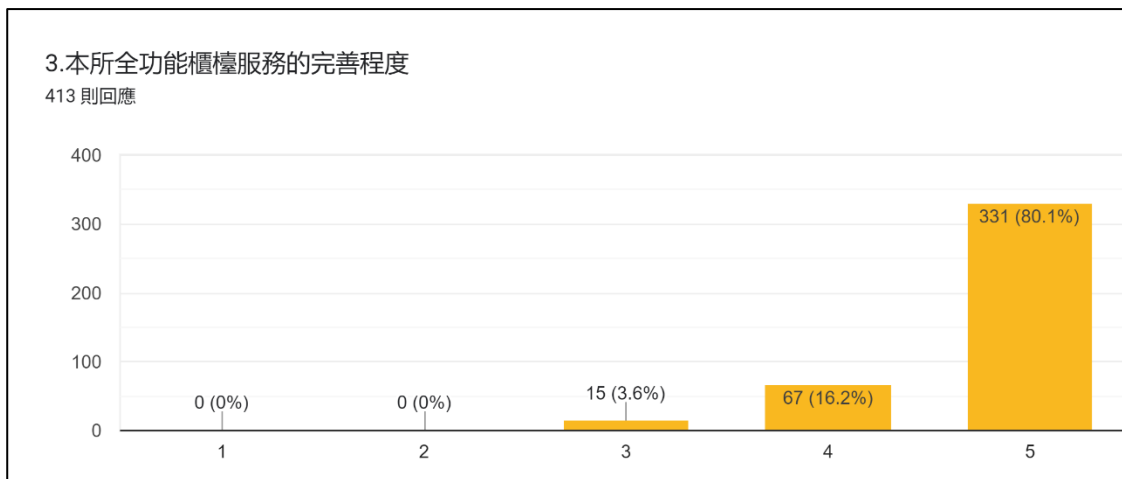


(十二)服務行為友善性--本所全功能櫃檯服務的完善程度

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95.3%。

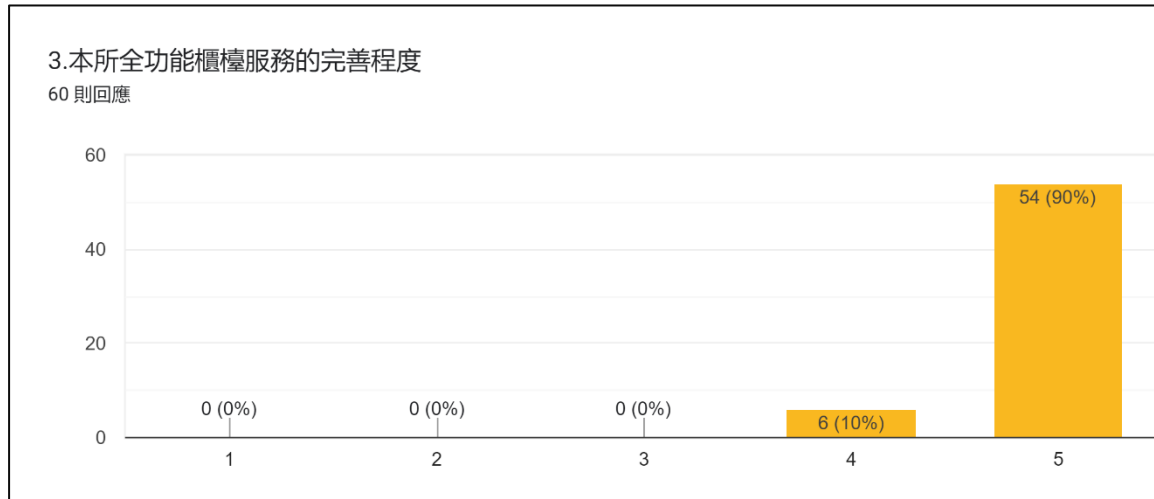
滿意程度	非常滿意 (5分)	滿意(4分)	普通(3分)	不滿意 (2分)	非常不滿意 (1分)	總計	滿意度
人數	331	67	15	0	0	413	95.3%
百分比	80.1%	16.2%	3.6%	0%	0%	100%	



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98.0%。

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	54	6	0	0	0	60	98.0%
百分比	90%	10%	0%	0%	0%	100%	

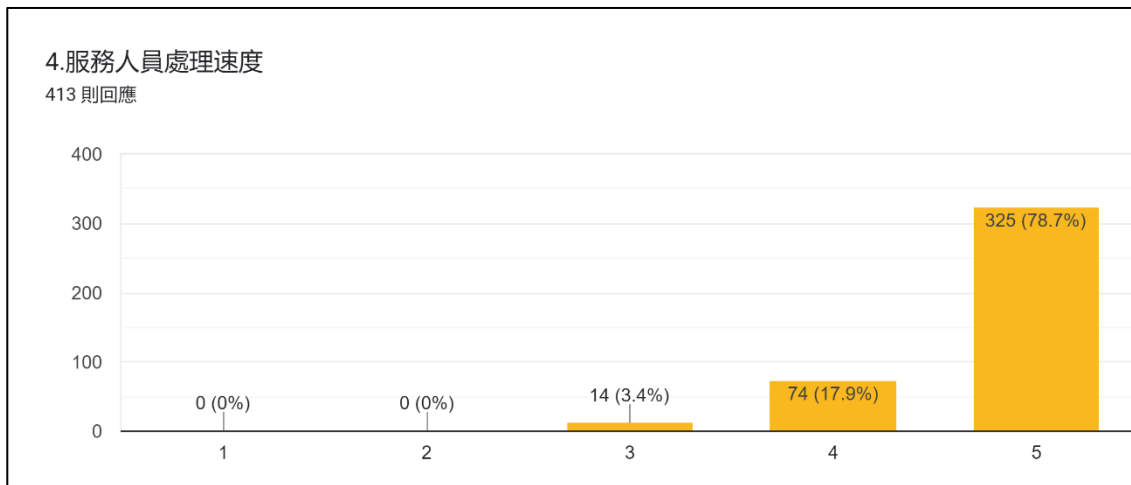


(十三)服務行為友善性--服務人員處理速度

1、一般民眾等

調查顯示，對本所服務人員服務態度滿意度為95.1%。

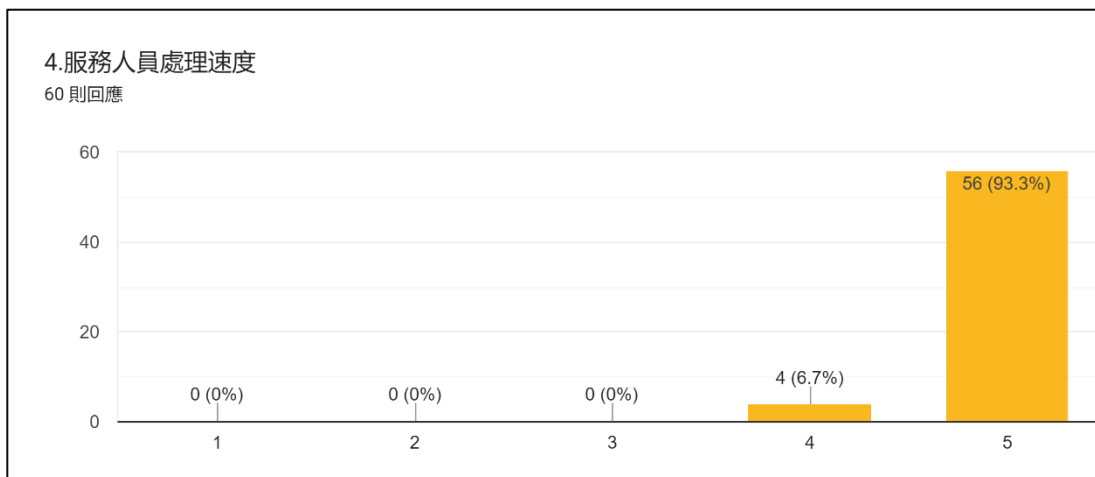
滿意程度	非常滿意 (5分)	滿意(4分)	普通(3分)	不滿意 (2分)	非常不滿意 (1分)	總計	滿意度
人數	325	74	14	0	0	413	95.1%
百分比	78.7%	17.9%	3.4%	0%	0%	100%	



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98.0%。

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	56	4	0	0	0	60	98.0%
百分比	93.3%	6.7%	0%	0%	0%	100%	

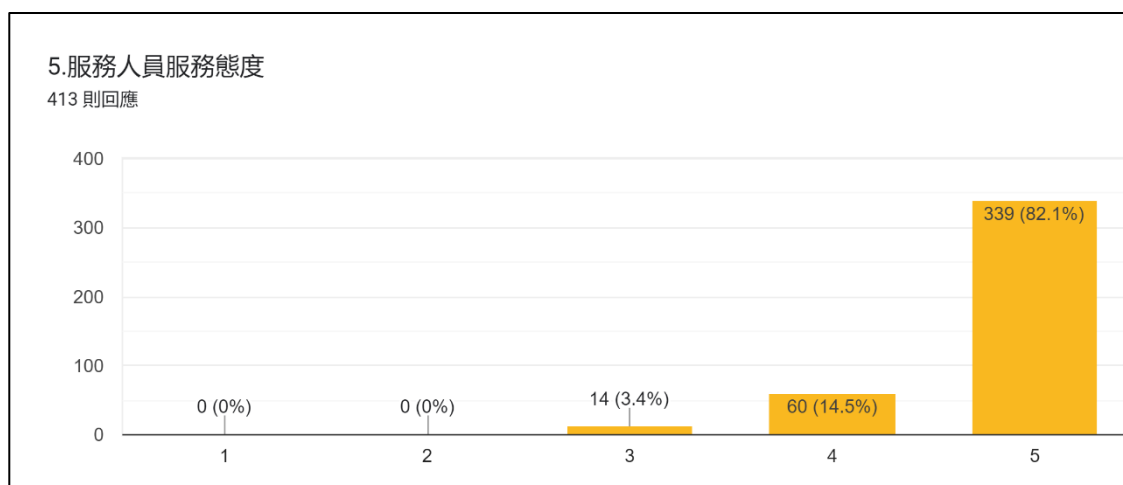


(十四)服務行為友善性--服務人員服務態度

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95.7%。

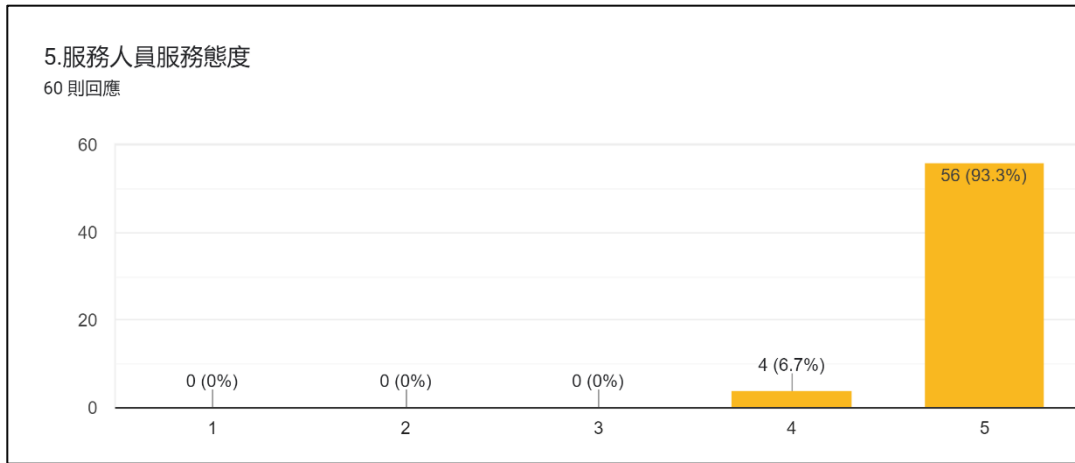
滿意程度	非常滿意 (5分)	滿意(4分)	普通(3分)	不滿意 (2分)	非常不滿意 (1分)	總計	滿意度
人數	339	60	14	0	0	413	95.7%
百分比	82.1%	14.5%	3.4%	0%	0%	100%	



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98.0%。

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	56	4	0	0	0	60	98.0%
百分比	93.3%	6.7%	0%	0%	0%	100%	

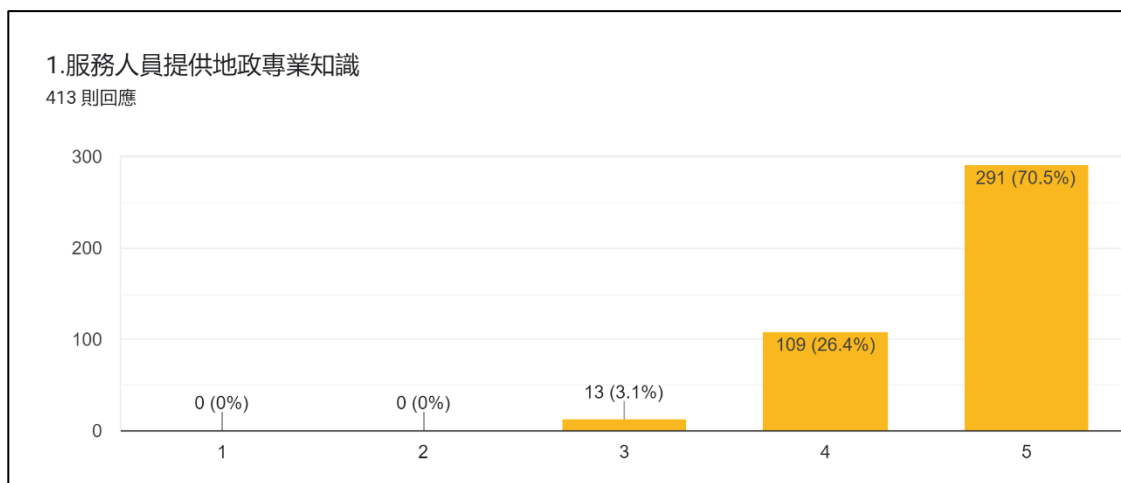


(十五)服務行為專業性--服務人員提供地政專業知識

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93.4%。

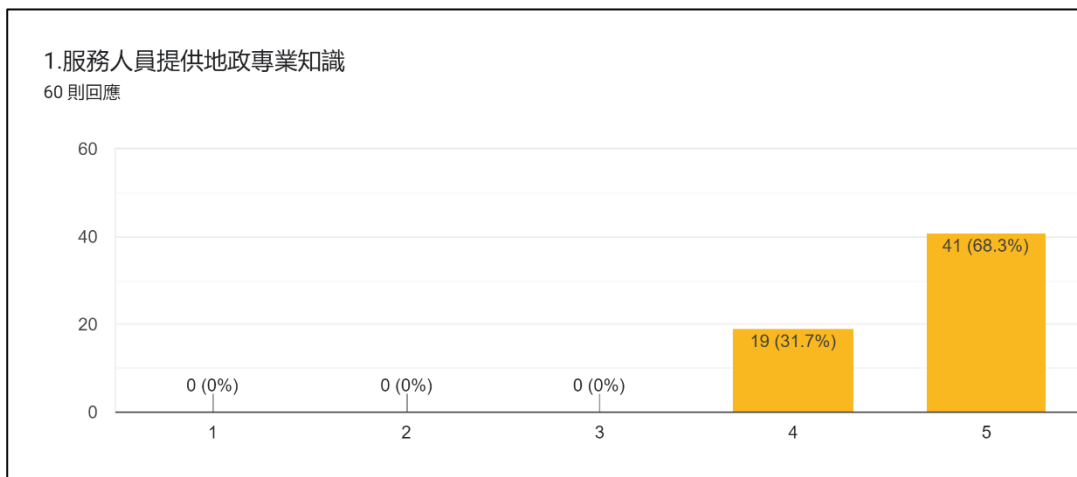
滿意程度	非常滿意 (5分)	滿意(4分)	普通(3分)	不滿意 (2分)	非常不滿意 (1分)	總計	滿意度
人數	291	109	13	0	0	413	93.4%
百分比	70.5%	26.4%	3.1%	0%	0%	100%	



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93.6%。

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	41	19	0	0	0	60	93.6%
百分比	68.3%	31.7%	0%	0%	0%	100%	

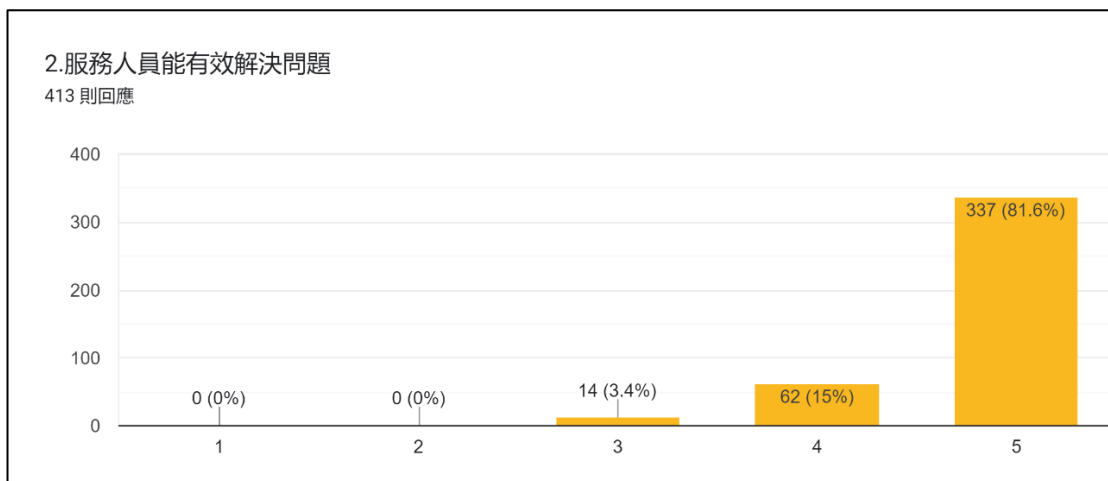


(十六)服務行為專業性--服務人員能有效解決問題

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95.6%。

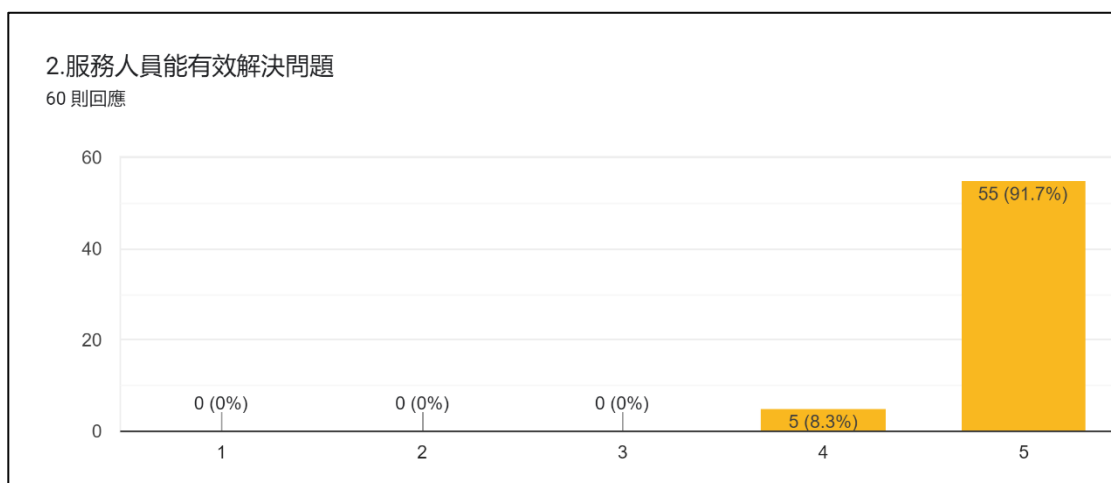
滿意程度	非常滿意 (5分)	滿意(4分)	普通(3分)	不滿意 (2分)	非常不滿意 (1分)	總計	滿意度
人數	337	62	14	0	0	413	95.6%
百分比	81.6%	15%	3.4%	0%	0%	100%	



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98.3%。

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	55	5	0	0	0	60	98.3%
百分比	91.7%	8.3%	0%	0%	0%	100%	

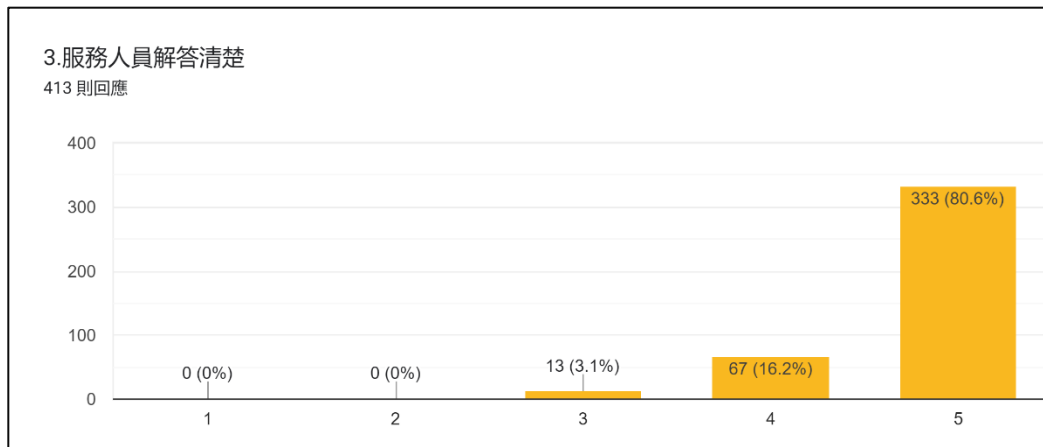


(十七)服務行為專業性--服務人員解答清楚

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95.5%。

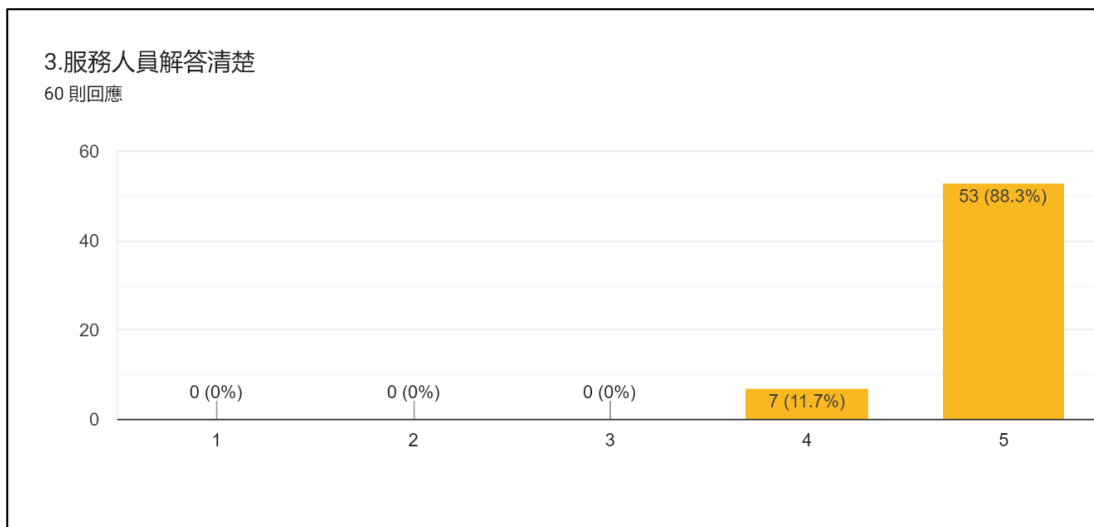
滿意程度	非常滿意 (5分)	滿意(4分)	普通(3分)	不滿意 (2分)	非常不滿意 (1分)	總計	滿意度
人數	333	67	13	0	0	413	95.5%
百分比	80.6%	16.2%	3.1%	0%	0%	100%	



2、地政士

調查顯示，受訪者對服務人員解答清楚滿意度為96.3%。

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	53	7	0	0	0	60	97.6%
百分比	88.3%	11.7%	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、調查分析之結果

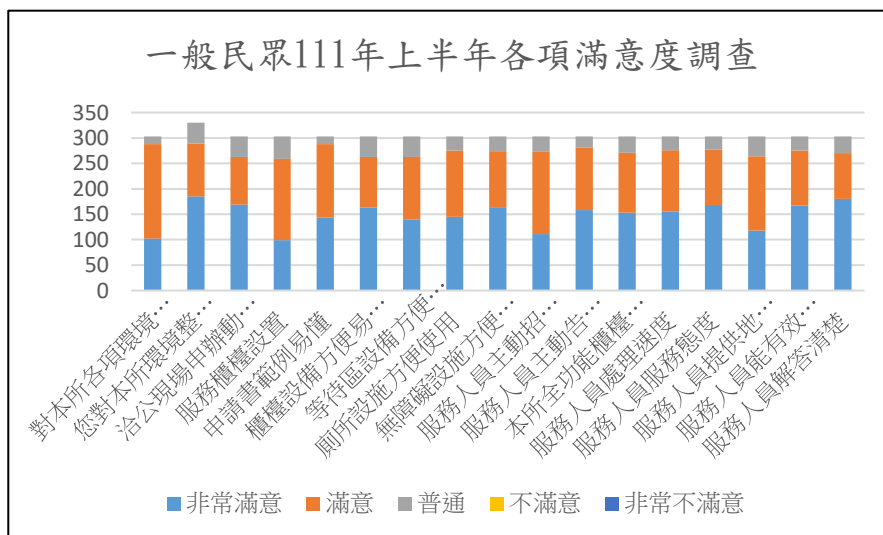
一、前次調查結果

(一)一般民眾

111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	合計
對本所各項環境標示的滿意度	102	186	15	0	0	303
您對本所環境整潔的滿意度	185	104	41	0	0	303
洽公現場申辦動線順暢	169	94	40	0	0	303
服務櫃檯設置	99	160	44	0	0	303
請書範例易懂	144	144	15	0	0	303
櫃檯設備方便易使用	163	100	40	0	0	303
等待區設備方便易使用	140	123	40	0	0	303
廁所設施方便使用	145	130	28	0	0	303
無障礙設施方便使用	164	110	29	0	0	303
服務人員主動招呼引導	111	162	30	0	0	303
服務人員主動告知申辦流程	158	123	22	0	0	303
本所全功能櫃檯服務的完善程度	153	118	32	0	0	303
服務人員處理速度	155	121	27	0	0	303
服務人員服務態度	168	109	26	0	0	303
服務人員提供地政專業知識	118	146	39	0	0	303
服務人員能有效解決問題	167	108	28	0	0	303
服務人員解答清楚	180	90	33	0	0	303

111年上半年度問卷各調查項目滿意度

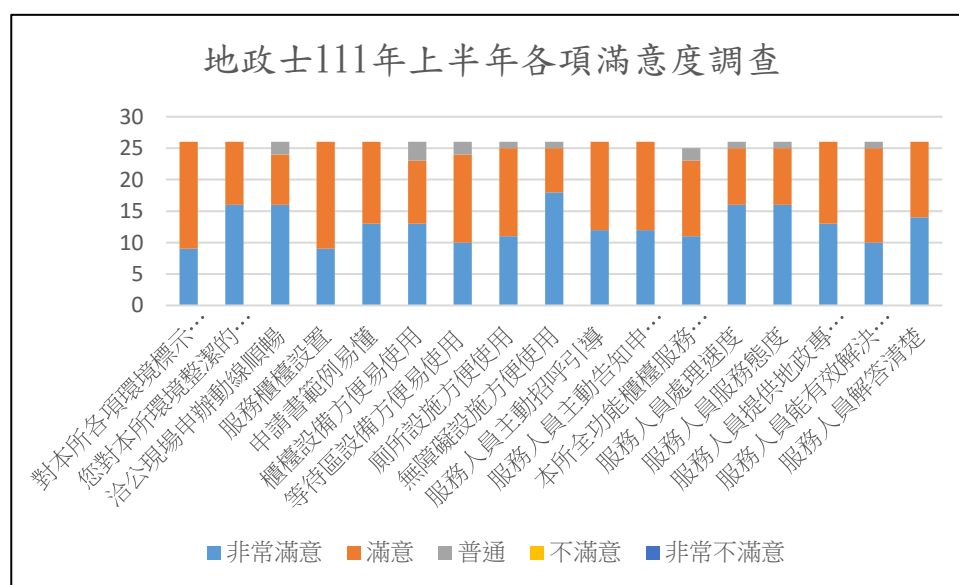


(二)地政士

111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	合計
對本所各項環境標示的滿意度	9	17	0	0	0	26
您對本所環境整潔的滿意度	16	10	0	0	0	26
洽公現場申辦動線順暢	16	8	2	0	0	26
服務櫃檯設置	9	17	0	0	0	26
請書範例易懂	13	13	0	0	0	26
櫃檯設備方便易使用	13	10	3	0	0	26
等待區設備方便易使用	10	14	2	0	0	26
廁所設施方便使用	11	14	1	0	0	26
無障礙設施方便使用	18	7	1	0	0	26
服務人員主動招呼引導	12	14	0	0	0	26
服務人員主動告知申辦流程	12	14	0	0	0	26
本所全功能櫃檯服務的完善程度	11	12	2	0	0	26
服務人員處理速度	16	9	1	0	0	26
服務人員服務態度	16	9	1	0	0	26
服務人員提供地政專業知識	13	13	0	0	0	26
服務人員能有效解決問題	10	15	1	0	0	26
服務人員解答清楚	14	12	0	0	0	26

111年上半年度問卷各調查項目滿意度



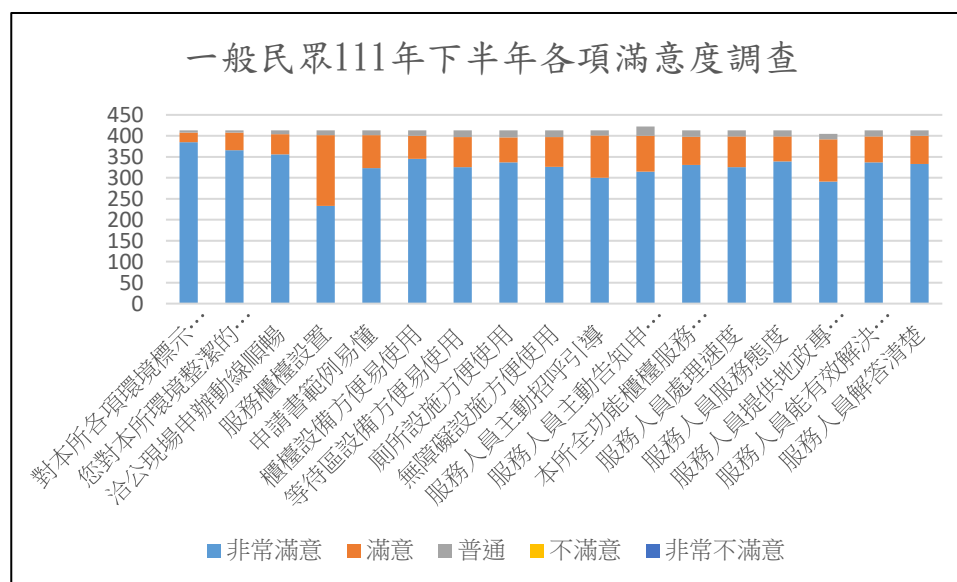
二、本次調查結果

(一)一般民眾

111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	合計
對本所各項環境標示的滿意度	385	23	5	0	0	413
您對本所環境整潔的滿意度	366	42	5	0	0	413
洽公現場申辦動線順暢	356	48	9	0	0	413
服務櫃檯設置	233	169	11	0	0	413
請書範例易懂	323	79	11	0	0	413
櫃檯設備方便易使用	345	55	13	0	0	413
等待區設備方便易使用	325	72	16	0	0	413
廁所設施方便使用	337	59	17	0	0	413
無障礙設施方便使用	326	71	16	0	0	413
服務人員主動招呼引導	300	101	12	0	0	413
服務人員主動告知申辦流程	315	85	22	0	0	413
本所全功能櫃檯服務的完善程度	331	67	15	0	0	413
服務人員處理速度	325	74	14	0	0	413
服務人員服務態度	339	60	14	0	0	413
服務人員提供地政專業知識	291	101	13	0	0	413
服務人員能有效解決問題	337	62	14	0	0	413
服務人員解答清楚	333	67	13	0	0	413

111年下半年度問卷各調查項目滿意度

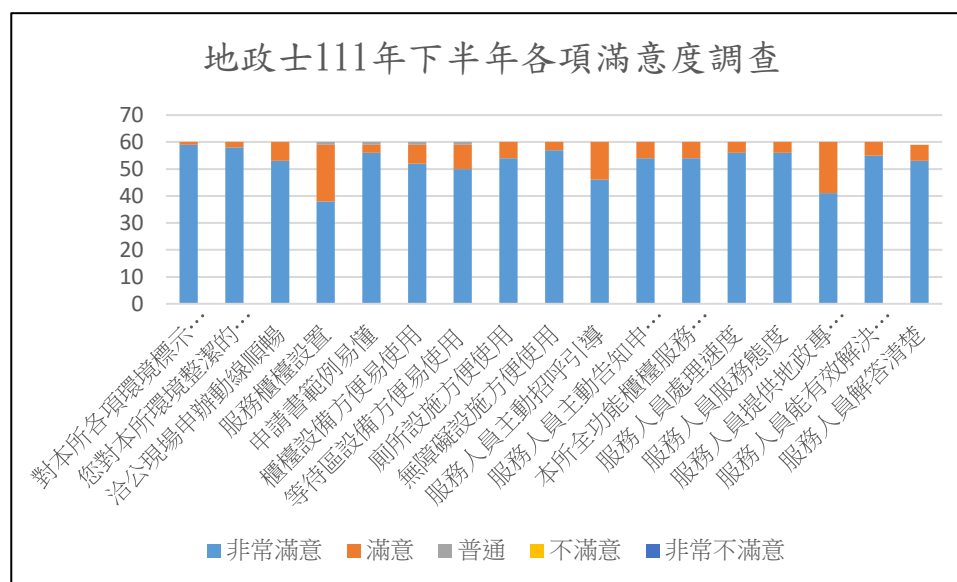


(二)地政士

111年下半年調查結果

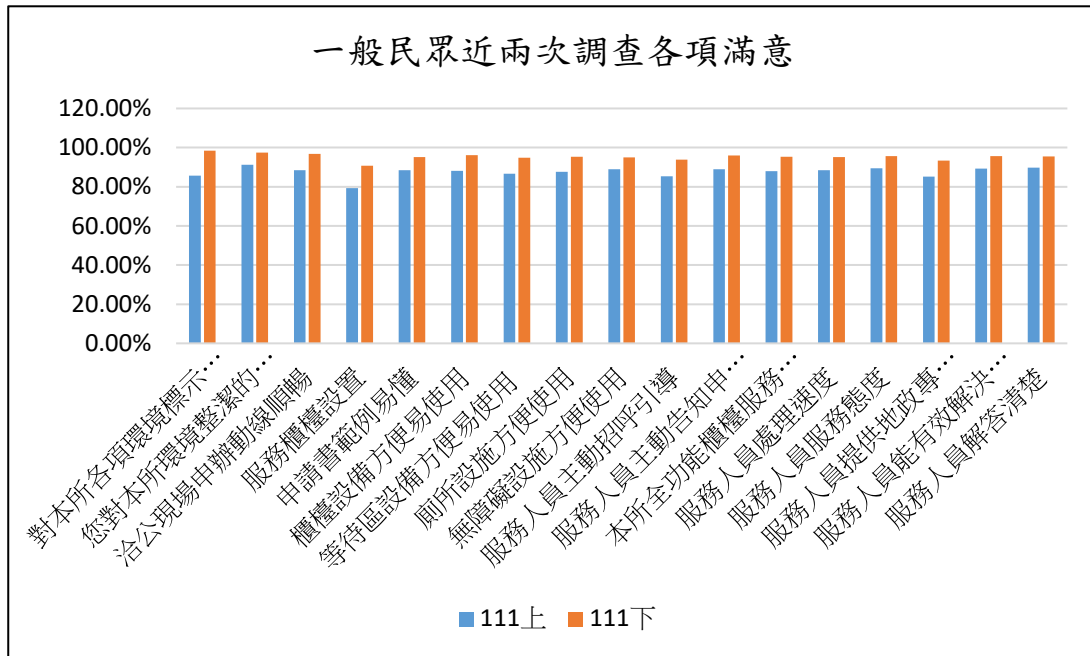
項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計
對本所各項環境標示的滿意度	59	1	0	0	0	60
您對本所環境整潔的滿意度	58	2	0	0	0	60
洽公現場申辦動線順暢	53	7	0	0	0	60
服務櫃檯設置	38	21	1	0	0	60
請書範例易懂	56	33	1	0	0	60
櫃檯設備方便易使用	52	7	1	0	0	60
等待區設備方便易使用	50	9	1	0	0	60
廁所設施方便使用	54	6	0	0	0	60
無障礙設施方便使用	57	3	0	0	0	60
服務人員主動招呼引導	46	14	0	0	0	60
服務人員主動告知申辦流程	54	6	0	0	0	60
本所全功能櫃檯服務的完善程度	54	6	0	0	0	60
服務人員處理速度	56	4	0	0	0	60
服務人員服務態度	56	4	0	0	0	60
服務人員提供地政專業知識	41	19	0	0	0	60
服務人員能有效解決問題	55	5	0	0	0	60
服務人員解答清楚	53	6	0	0	0	60

111年下半年度問卷各調查項目滿意度

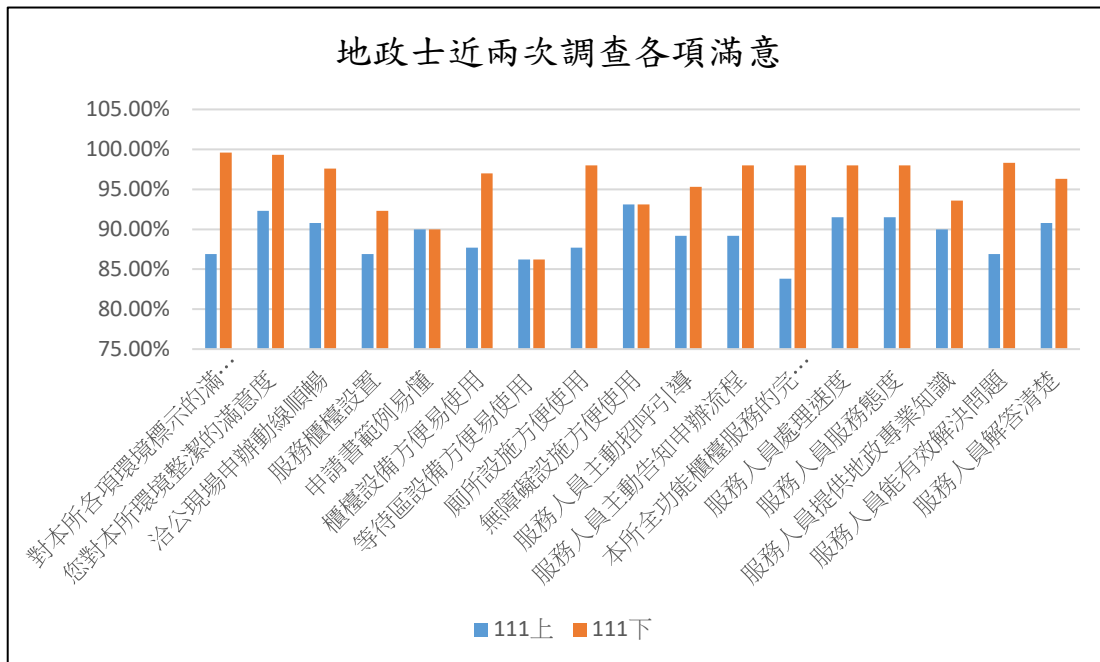


三、前次調查與本次之比較分析

(一)一般民眾

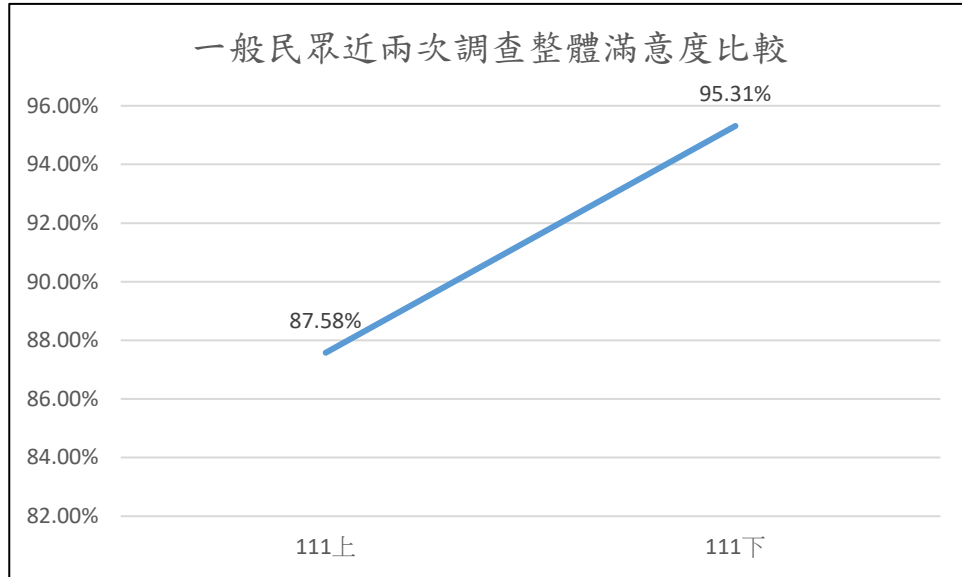


(二)地政士

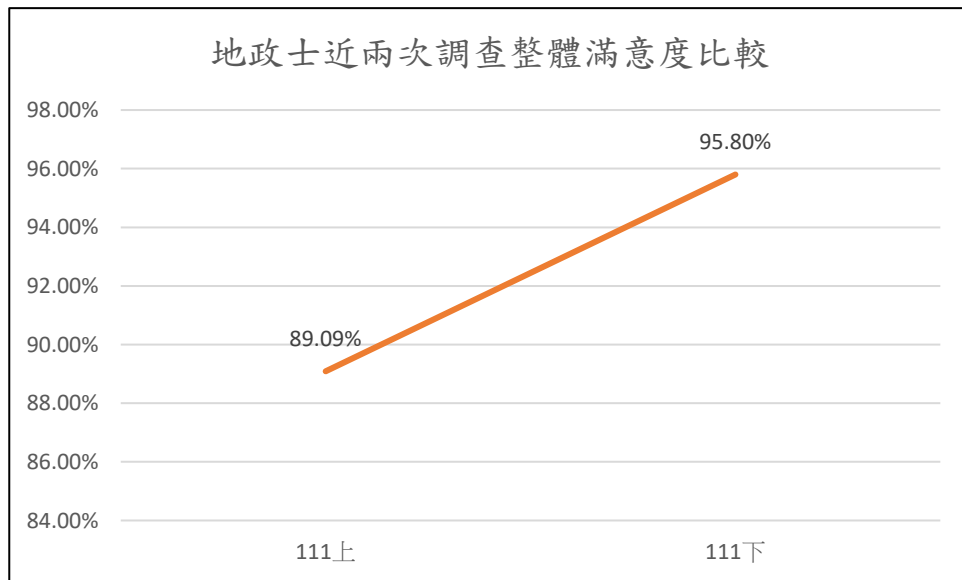


四、近兩次調查整體滿意度比較

(一)一般民眾



(二)地政士



(三)比較分析

1. 本次調查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。
2. 「近兩次調查各項滿意度比較」圖表中，一般民眾111年下半年度各項滿意度皆高於111年上半年度滿意度；另地政士111年下半年度各項滿意度除申請書範例易懂、等待區設備方便易使用與111年上半年度滿意度持平外，其他滿意度皆高於111年上半年度滿意度，代表本所滿意度是一直有在進步。
3. 本次調查整體滿意度，一般民眾為**95.31%**；地政士為**95.8%**。
4. 與前次調查整體滿意度比較：
與111年下半年度整體滿意度比較，本次一般民眾調查結果整體滿意度為95.31%，相較111年上半年度的87.58%上升**7.73%**；地政士調查結果整體滿意度為95.80%，相較111年上半年度的89.09%上升**6.71%**。
5. 本次服務滿意度問卷調查本所無民眾不滿意之項目。

製表人：

業務主管：

秘書：

機關首長：