



112年
下半年度

為民服務
問卷調查分析報告

目錄

壹、調查名稱.....	1
貳、調查目的.....	1
參、調查概述.....	1
一、調查期間.....	1
二、調查內容.....	1
三、調查對象.....	1
四、調查方式.....	1
五、資料處理.....	1
肆、調查結果之分析與檢討.....	2
一、受訪者基本資料.....	2
二、滿意度分析.....	5
伍、調查分析之結果.....	14
一、前次調查結果.....	14
二、本次調查結果.....	15
三、近兩次調查各項滿意度比較.....	16
四、近兩次調查整體滿意度比較.....	16

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、不動產經紀業者及不動產估價師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、不動產經紀業者及不動產估價師填寫，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

112年8月1日至112年8月31日，計23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、不動產經紀業者、不動產估價師。

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452份，有效問卷452份。

肆、調查結果之分析與檢討

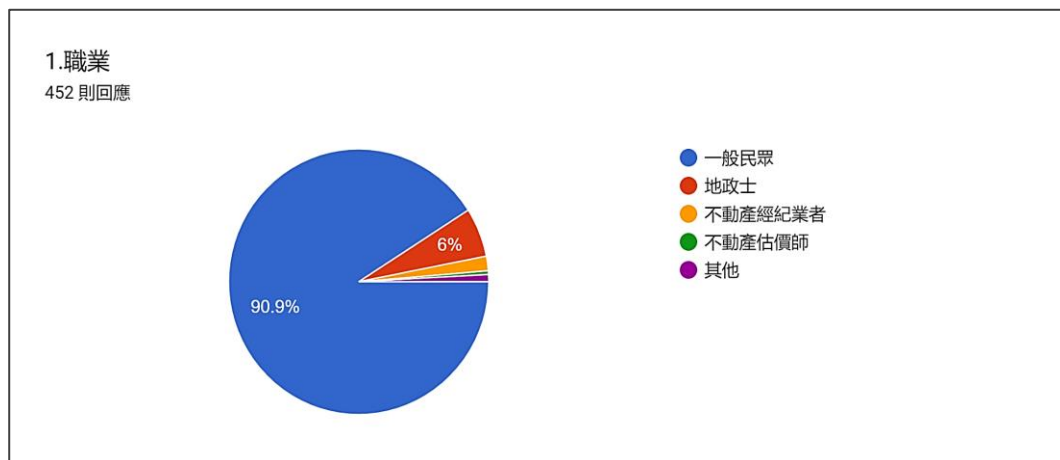
本次問卷採用李克特量表(Likert Scale)五點計分法，將「非常滿意」、「滿意」、「普通」、「不滿意」、「非常不滿意」分別以 5 分、4 分、3 分、2 分、1 分表示法，轉換成百分數之平均分，滿意度計算公式為【(A×100%+B×80%+C×60%+D×40%+E×20%) / (A+B+C+D+E)】×100%，其中 A 為「非常滿意」之人數；B 為「滿意」之人數；C 為「普通」之人數；D 為「不滿意」之人數；E 為「非常不滿意」之人數。

一、受訪者基本資料

(一) 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90.9%。

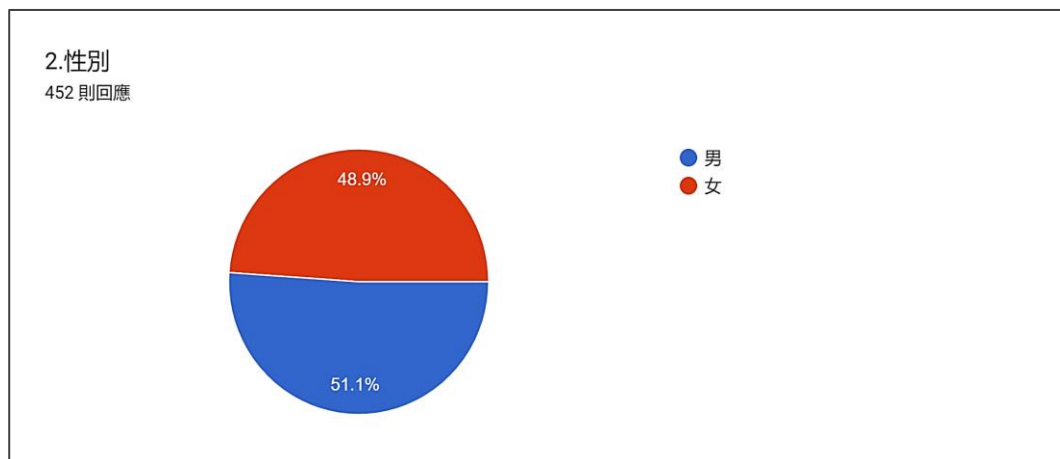
職業	一般民眾	地政士	不動產經紀業者	不動產估價師	其他	總計
人數	411	27	8	2	4	452
百分比	90.9%	6%	1.8%	0.4%	0.9%	100%



(二) 性別分析

調查顯示，本次受訪者男性比例占51.1%，女性比例占48.9%。

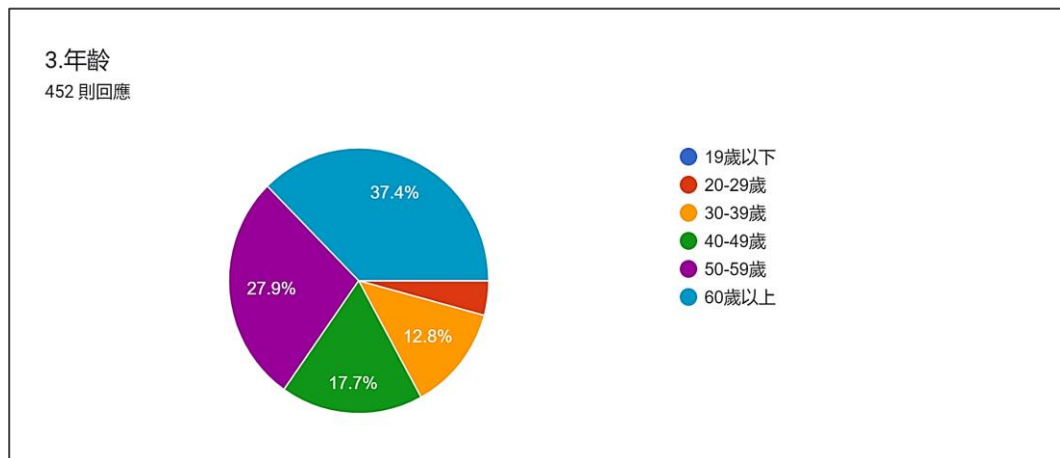
性別	男	女	總計
人數	231	221	452
百分比	51.1%	48.9%	100%



(三) 年齡分析

調查顯示，本次受訪者以60歲至69歲以上比例最多，占37.4%。

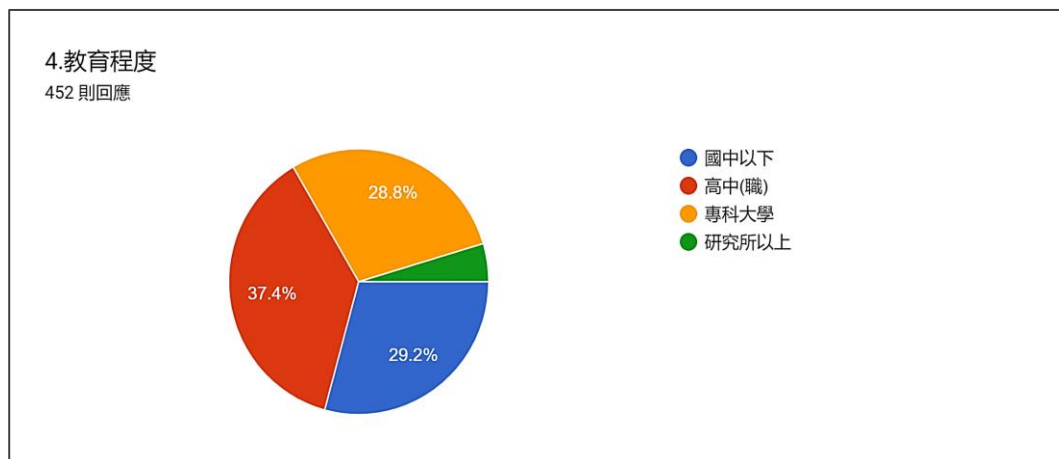
年齡	19歲以下	20-29歲	30-39歲	40-49歲	50-59歲	60-69歲	總計
人數	0	19	58	80	126	169	452
百分比	0%	4.2%	12.8%	17.7%	27.9%	37.4%	100%



(四) 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37.4%。

教育程度	國中以下	高中(職)	專科學大	研究所以上	總計
人數	132	169	130	21	452
百分比	29.2%	37.4%	28.8%	4.6%	100%

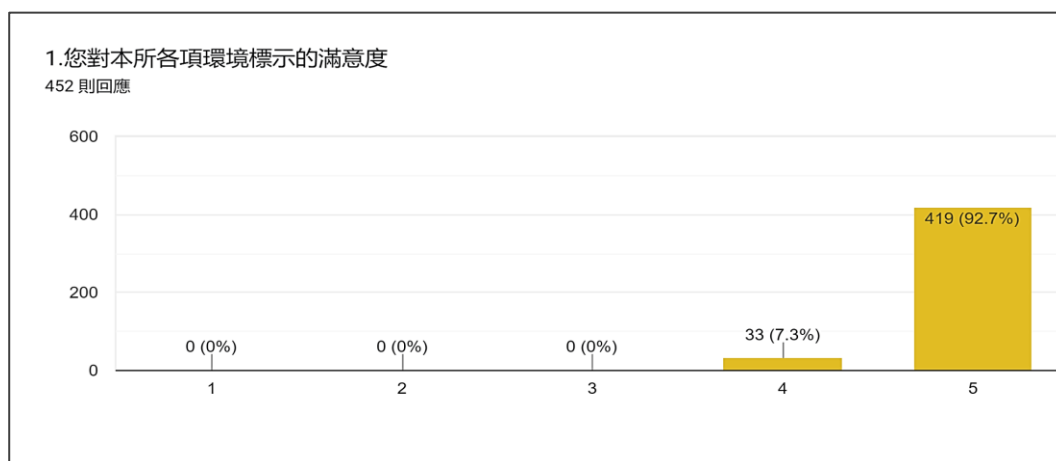


二、滿意度分析

(一) 洽公環境適切性—對本所各項環境標示的滿意度

調查顯示，受訪者對本所各項環境標示之滿意度中滿意度98.5%。

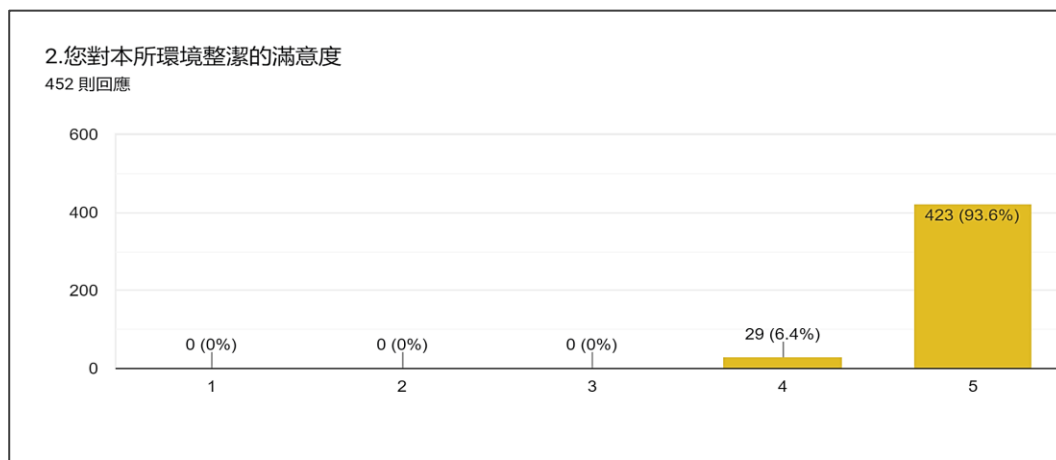
滿意度	5分	4分	3分	2分	1分	總計	滿意度
人數	419	33	0	0	0	452	98.5%
百分比	92.7%	7.3%	0%	0%	0%	100%	



(二) 洽公環境適切性—您對本所環境整潔的滿意度

調查顯示，受訪者對本所環境整潔之滿意度為98.7%。

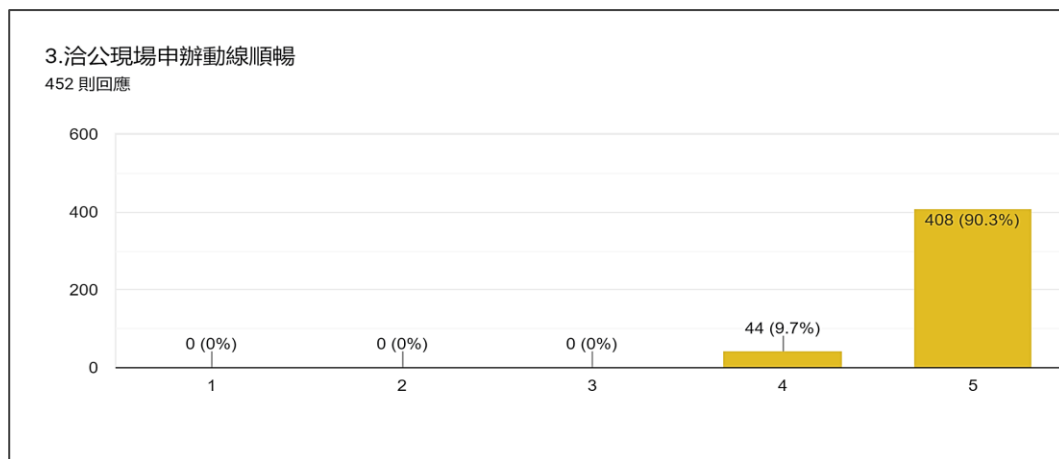
滿意度	5分	4分	3分	2分	1分	總計	滿意度
人數	423	29	0	0	0	452	98.7%
百分比	93.6%	6.4%	0%	0%	0%	100%	



(三) 洽公環境適切性—洽公現場申辦動線順暢

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98.1%。

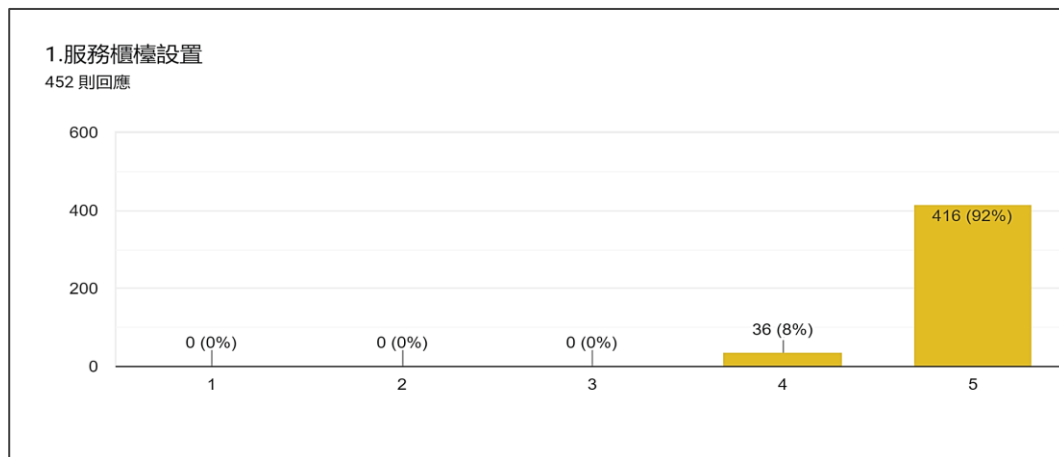
滿意度	5分	4分	3分	2分	1分	總計	滿意度
人數	408	44	0	0	0	452	98.1%
百分比	90.3%	9.7%	0%	0%	0%	100%	



(四) 服務設施合宜性--服務櫃檯設置

調查顯示，受訪者對本所服務櫃檯設置滿意度為98.4%。

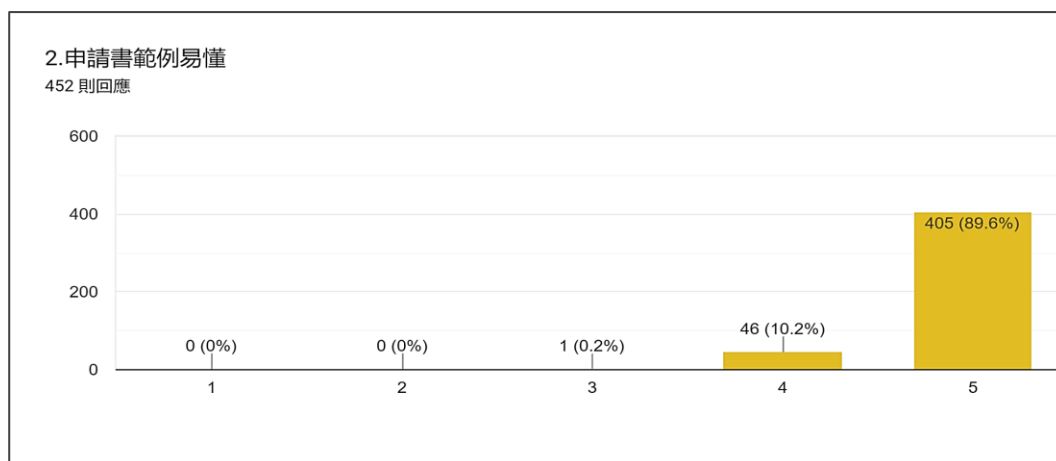
滿意度	5分	4分	3分	2分	1分	總計	滿意度
人數	416	36	0	0	0	452	98.4%
百分比	92%	8%	0%	0%	0%	100%	



(五) 服務設施合宜性—申請書範例易懂

調查顯示，受訪者對本所申請書範例易懂滿意度為97.9%。

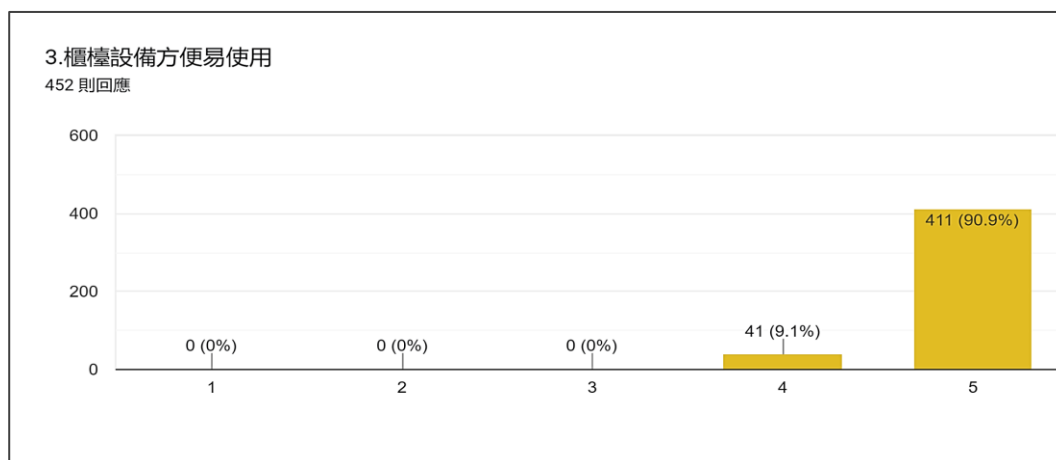
滿意度	5分	4分	3分	2分	1分	總計	滿意度
人數	405	46	1	0	0	452	97.9%
百分比	89.6%	10.2%	0.2%	0%	0%	100%	



(六) 服務設施合宜性—櫃檯設備方便易使用

調查顯示，受訪者對本所櫃檯設備方便易使用滿意度為98.2%。

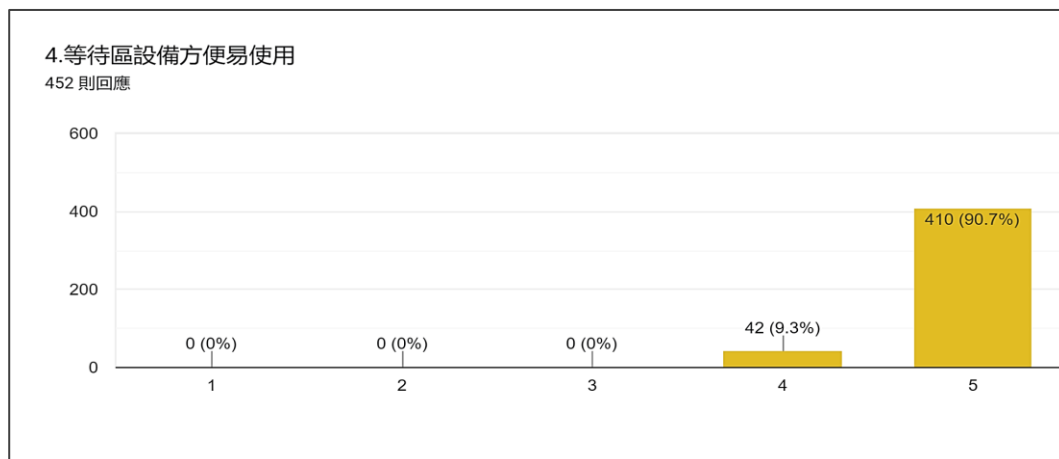
滿意度	5分	4分	3分	2分	1分	總計	滿意度
人數	411	41	0	0	0	452	98.2%
百分比	90.9%	9.1%	0%	0%	0%	100%	



(七) 服務設施合宜性—等待區設備方便易使用

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98.1%。

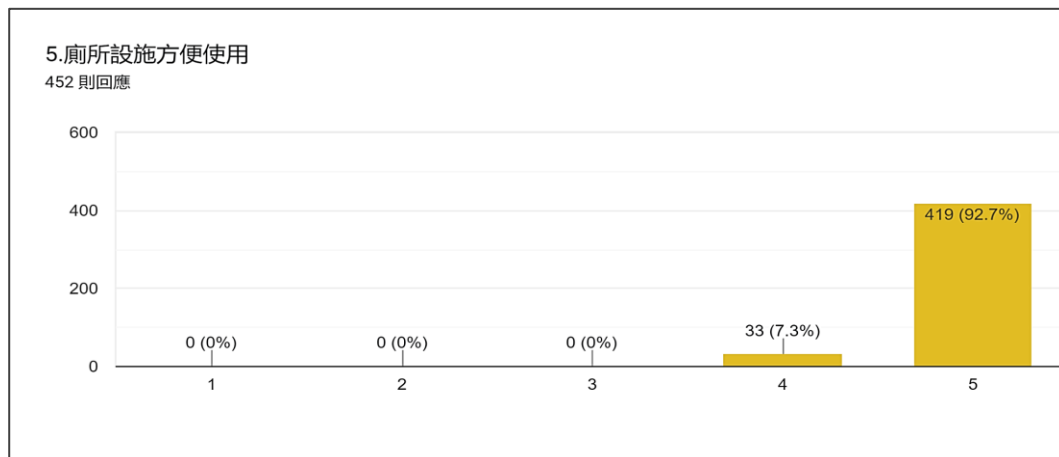
滿意度	5分	4分	3分	2分	1分	總計	滿意度
人數	410	42	0	0	0	452	98.1%
百分比	90.7%	9.3%	0.2%	0%	0%	100%	



(八) 服務設施合宜性—廁所設施方便使用

調查顯示，受訪者對本所廁所設施方便使用滿意度為98.5%。

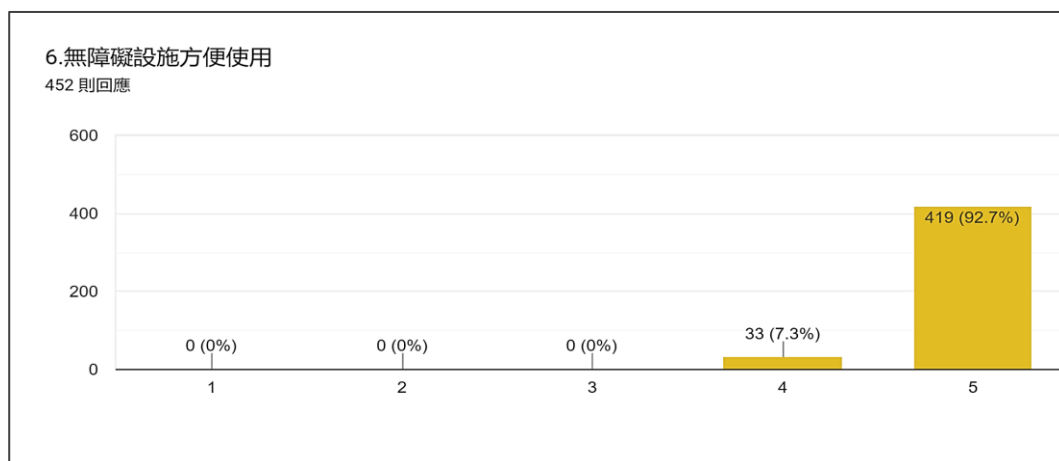
滿意度	5分	4分	3分	2分	1分	總計	滿意度
人數	419	33	0	0	0	452	98.5%
百分比	92.7%	7.3%	0%	0%	0%	100%	



(九) 服務設施合宜性—無障礙設施方便使用

調查顯示，受訪者對本所無障礙設施方便使用滿意度為98.5%。

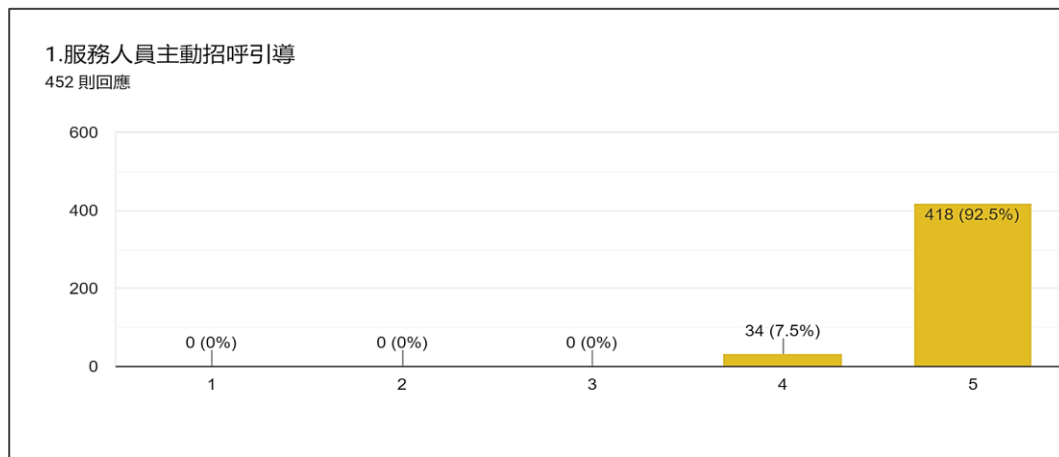
滿意度	5分	4分	3分	2分	1分	總計	滿意度
人數	419	33	0	0	0	452	98.5%
百分比	92.7%	7.3%	0%	0%	0%	100%	



(十) 服務行為友善性—服務人員主動招呼引導

調查顯示，受訪者對本所服務人員主動招呼引導滿意度為98.5%。

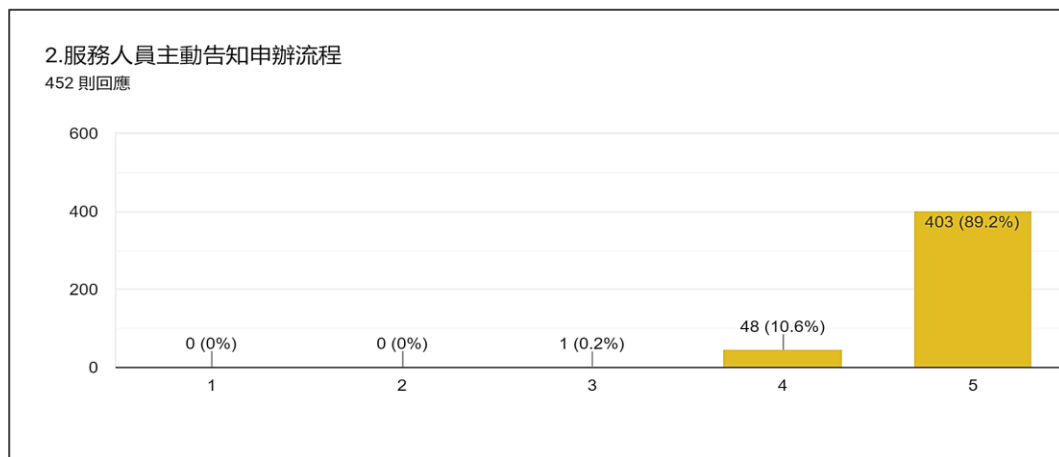
滿意度	5分	4分	3分	2分	1分	總計	滿意度
人數	418	34	0	0	0	452	98.5%
百分比	92.5%	7.5%	0%	0%	0%	100%	



(十一) 服務行為友善性—服務人員主動告知申辦流程

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97.8%。

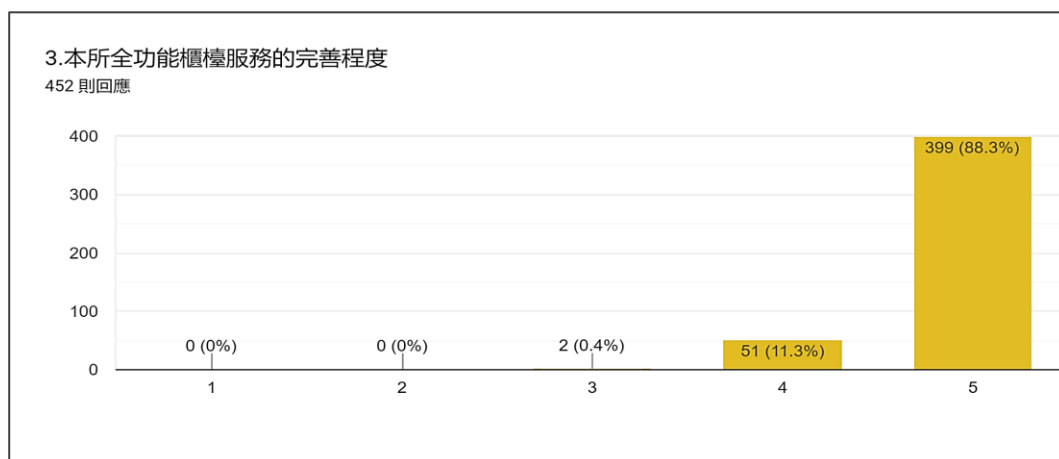
滿意度	5分	4分	3分	2分	1分	總計	滿意度
人數	403	48	1	0	0	452	97.8%
百分比	89.2%	10.6%	0.2%	0%	0%	100%	



(十二) 服務行為友善性—本所全功能櫃檯服務的完善程度

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97.6%。

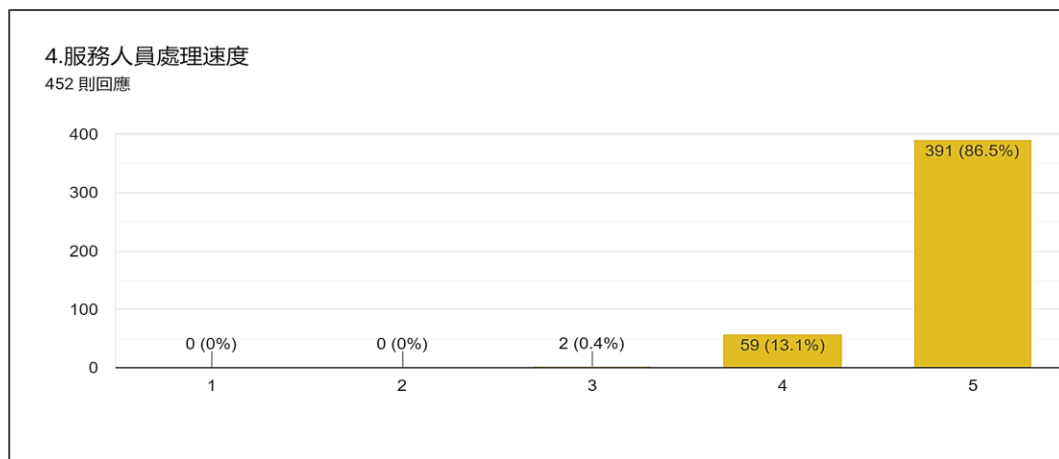
滿意度	5分	4分	3分	2分	1分	總計	滿意度
人數	399	51	2	0	0	452	97.6%
百分比	88.3%	11.3%	0.4%	0%	0%	100%	



(十三) 服務行為友善性—服務人員處理速度

調查顯示，受訪者對本所服務人員處理速度滿意度為97.2%。

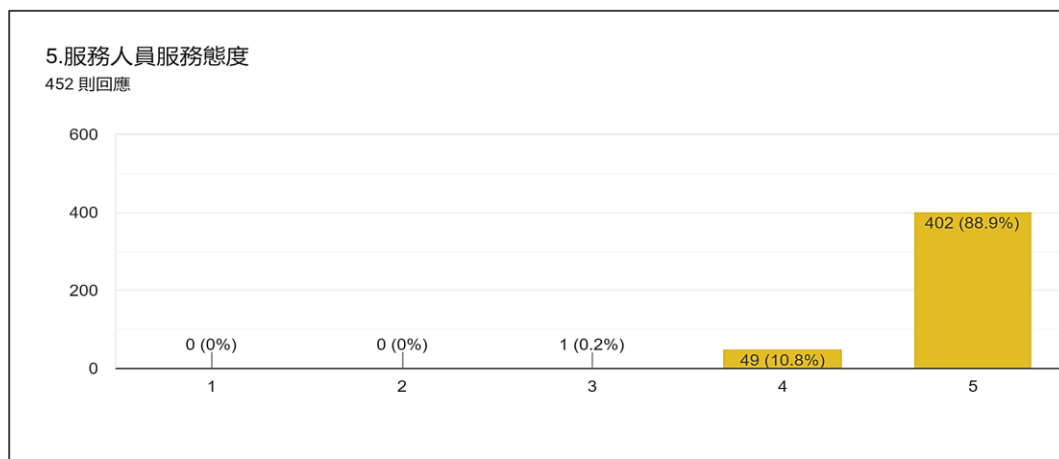
滿意度	5分	4分	3分	2分	1分	總計	滿意度
人數	391	59	2	0	0	452	97.2%
百分比	86.5%	13.1%	0.4%	0%	0%	100%	



(十四) 服務行為友善性—服務人員服務態度

調查顯示，受訪者對本所服務人員服務態度滿意度為97.7%。

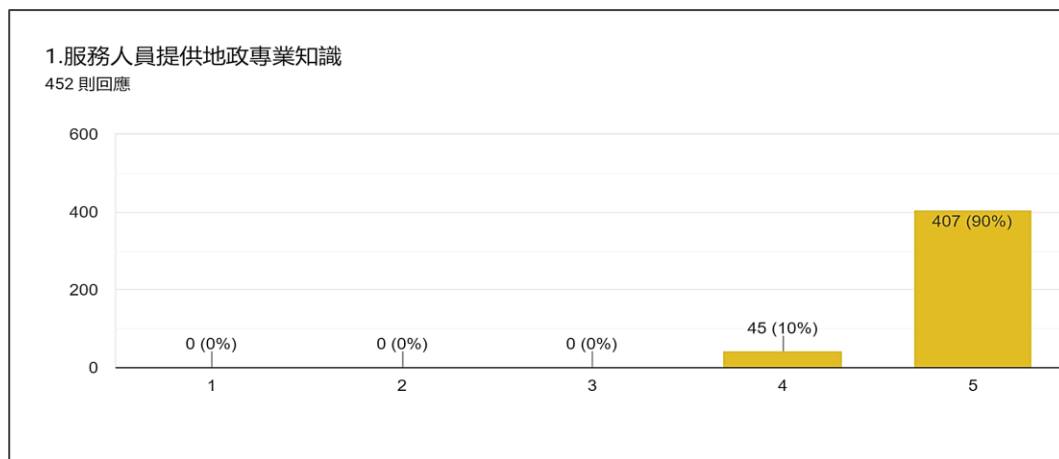
滿意度	5分	4分	3分	2分	1分	總計	滿意度
人數	402	49	1	0	0	452	97.7%
百分比	88.9%	10.9%	0.2%	0%	0%	100%	



(十五) 服務行為專業性—服務人員提供地政專業知識

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98%。

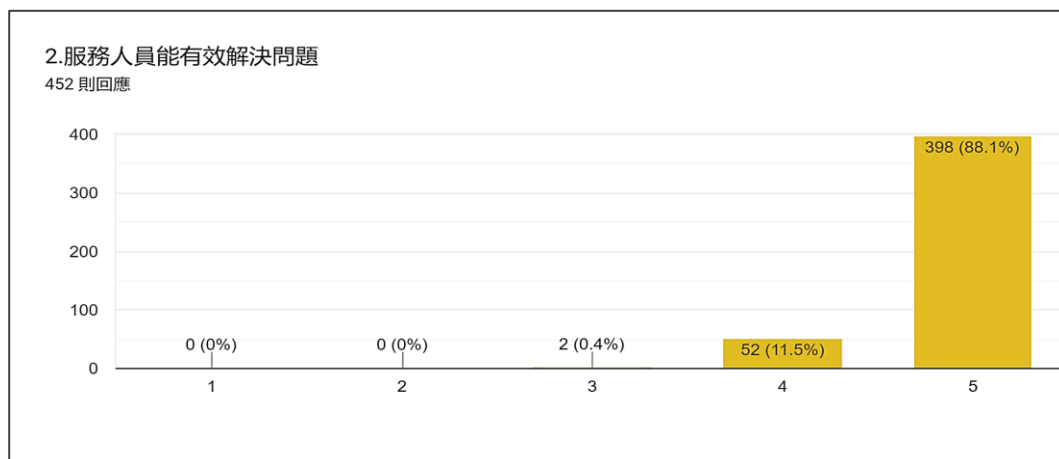
滿意度	5分	4分	3分	2分	1分	總計	滿意度
人數	407	45	0	0	0	452	98%
百分比	90%	10%	0%	0%	0%	100%	



(十六) 服務行為專業性—服務人員能有效解決問題

調查顯示，受訪者對本所服務人員能有效解決問題滿意為97.5%。

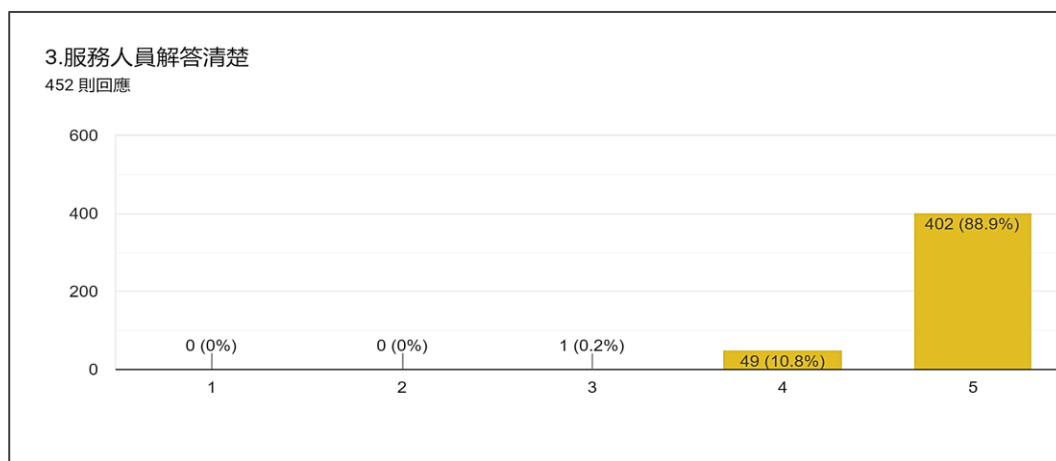
滿意度	5分	4分	3分	2分	1分	總計	滿意度
人數	398	52	2	0	0	452	97.5%
百分比	88.1%	11.5%	0.4%	0%	0%	100%	



(十七) 服務行為專業性—服務人員解答清楚

調查顯示，受訪者對服務人員解答清楚滿意度為97.7%。

滿意度	5分	4分	3分	2分	1分	總計	滿意度
人數	402	49	1	0	0	452	97.7%
百分比	88.9%	10.9%	0.2%	0%	0%	100%	



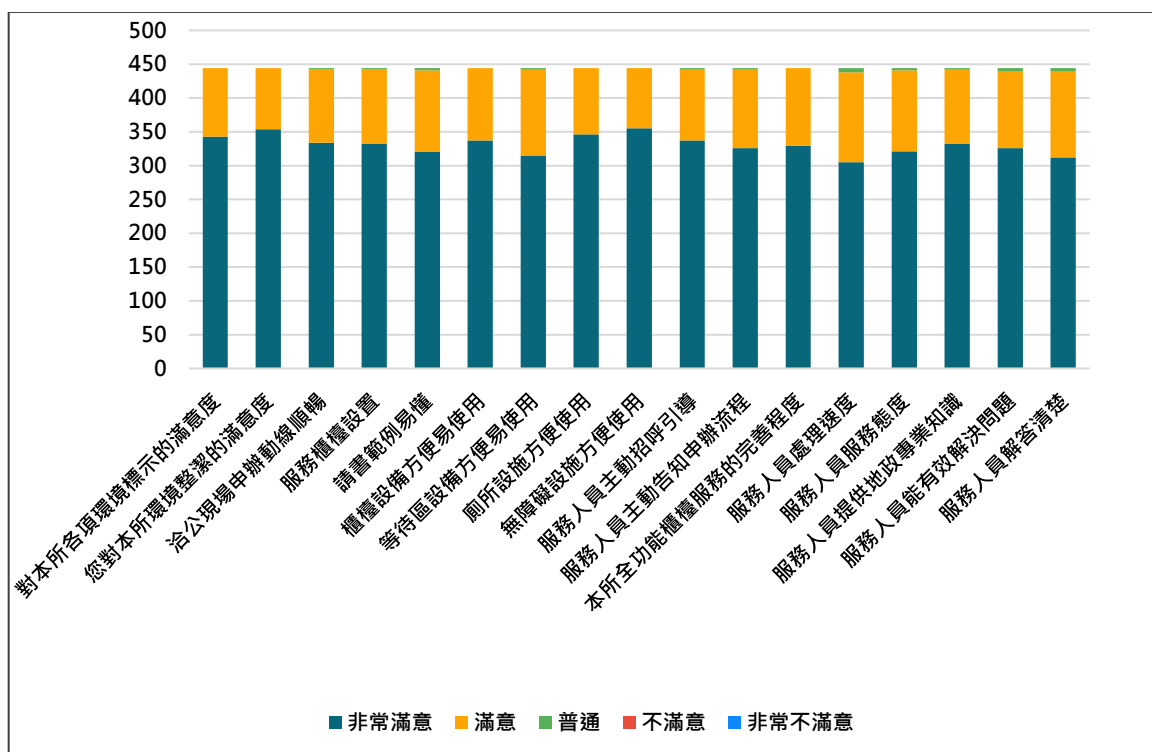
(十八) 民眾及地政士反映意見處理情形

編號	民眾及地政士意見	本所意見回應
1	感謝徐貞君辦事員親切服務	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。

伍、調查分析之結果

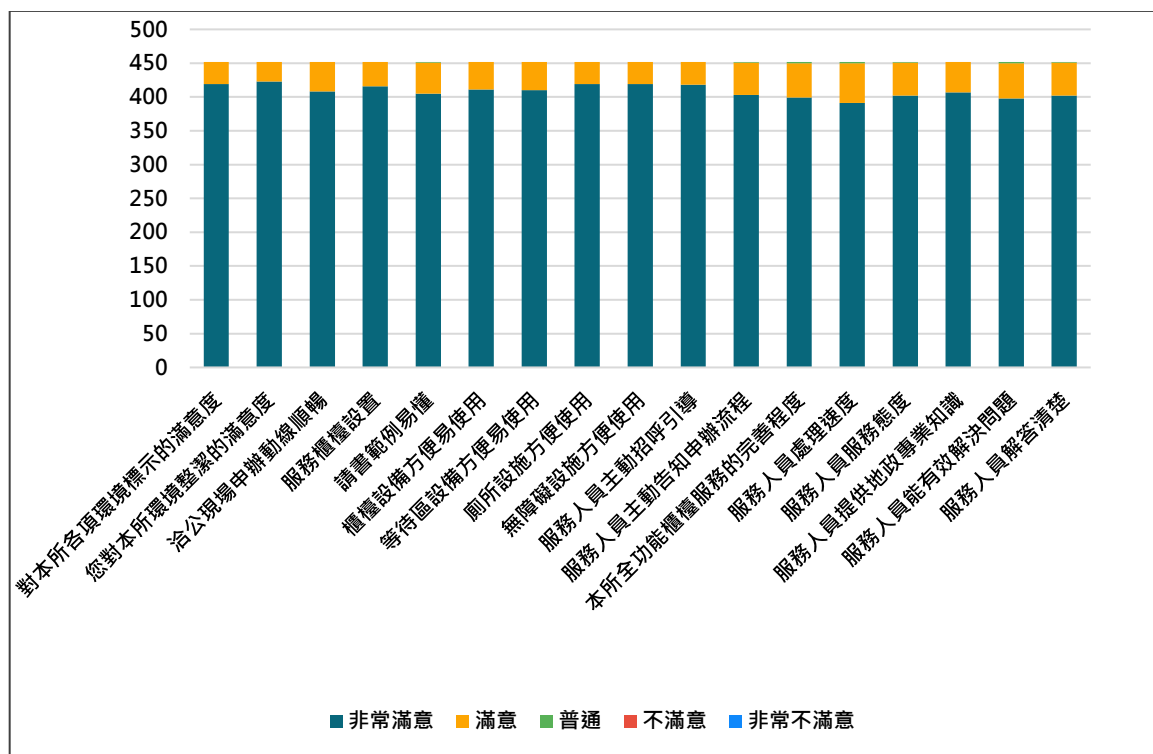
一、前次調查結果

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	343	101	0	0	0	444
您對本所環境整潔的滿意度	354	90	0	0	0	444
洽公現場申辦動線順暢	334	109	1	0	0	444
服務櫃檯設置	332	111	1	0	0	444
請書範例易懂	320	121	3	0	0	444
櫃檯設備方便易使用	337	107	0	0	0	444
等待區設備方便易使用	315	127	2	0	0	444
廁所設施方便使用	346	98	0	0	0	444
無障礙設施方便使用	355	89	0	0	0	444
服務人員主動招呼引導	337	105	2	0	0	444
服務人員主動告知申辦流程	326	116	2	0	0	444
本所全功能櫃檯服務的完善程度	329	115	0	0	0	444
服務人員處理速度	305	133	6	0	0	444
服務人員服務態度	321	120	3	0	0	444
服務人員提供地政專業知識	332	110	2	0	0	444
服務人員能有效解決問題	326	114	4	0	0	444
服務人員解答清楚	312	127	5	0	0	444

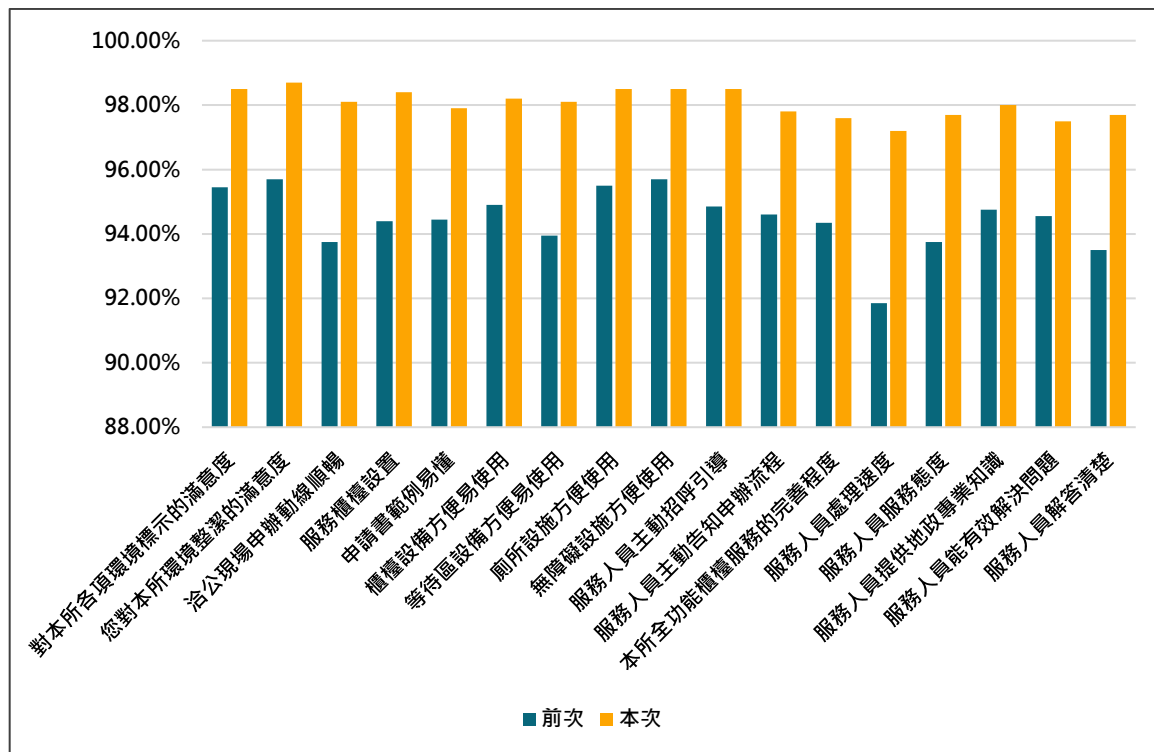


二、本次調查結果

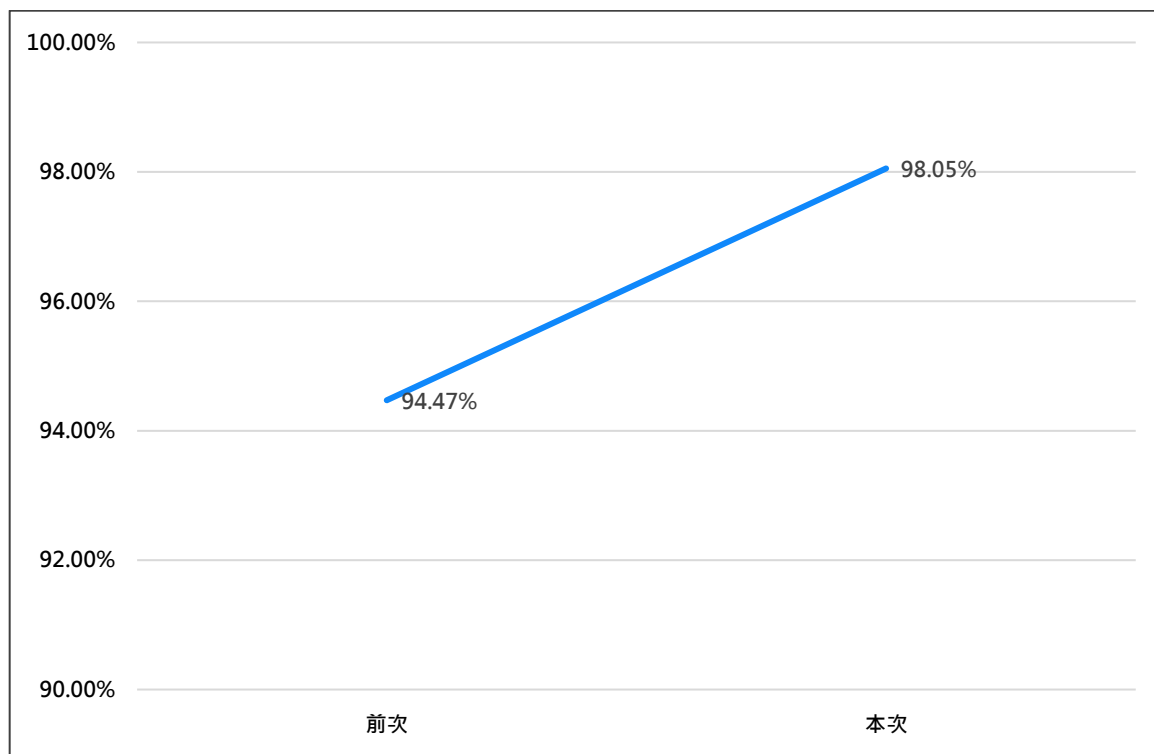
項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計
對本所各項環境標示的滿意度	419	33	0	0	0	452
您對本所環境整潔的滿意度	423	29	0	0	0	452
洽公現場申辦動線順暢	408	44	0	0	0	452
服務櫃檯設置	416	36	0	0	0	452
請書範例易懂	405	46	1	0	0	452
櫃檯設備方便易使用	411	41	0	0	0	452
等待區設備方便易使用	410	42	0	0	0	452
廁所設施方便使用	419	33	0	0	0	452
無障礙設施方便使用	419	33	0	0	0	452
服務人員主動招呼引導	418	34	0	0	0	452
服務人員主動告知申辦流程	403	48	1	0	0	452
本所全功能櫃檯服務的完善程度	399	51	2	0	0	452
服務人員處理速度	391	59	2	0	0	452
服務人員服務態度	402	49	1	0	0	452
服務人員提供地政專業知識	407	45	0	0	0	452
服務人員能有效解決問題	398	52	2	0	0	452
服務人員解答清楚	402	49	1	0	0	452



三、近兩次調查各項滿意度比較



四、近兩次調查整體滿意度比較



(一) 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，滿意度計算公式如下【 $(A \times 100\% + B \times 80\% + C \times 60\% + D \times 40\% + E \times 20\%) / (A + B + C + D + E)$ 】 $\times 100\%$ ，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，本次(112年下半年)各項滿意度皆較前次(112年上半年度)上升。
- 3、本次(112年下半年)調查整體滿意度為**98.05%**，較前次(112年上半年度)整體滿意度94.47%，**上升3.58%**。
- 4、本次服務滿意度問卷調查本所**無**民眾不滿意之項目。