

# 113年上半年度 為民服務問卷調查分析報告



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

# 目錄

一、調查名稱 .....	1
二、調查目的 .....	1
三、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
四、調查結果之分析與檢討 .....	1
(一)受訪者基本資料 .....	2
(二)滿意度分析 .....	4
(三)其他建議 .....	12
五、調查分析之結果 .....	13
(一)前次調查結果 .....	13
(二)本次調查結果 .....	14
(三)近兩次調查各項滿意度比較 .....	15
(四)近兩次調查整體滿意度比較 .....	15
(五)比較分析 .....	16

## 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、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。

## 三、調查概述

### (一) 調查期間

113 年 3 月 1 日至 113 年 3 月 31 日，計 21 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 407 份，有效問卷 407 份。

## 四、調查結果之分析與檢討

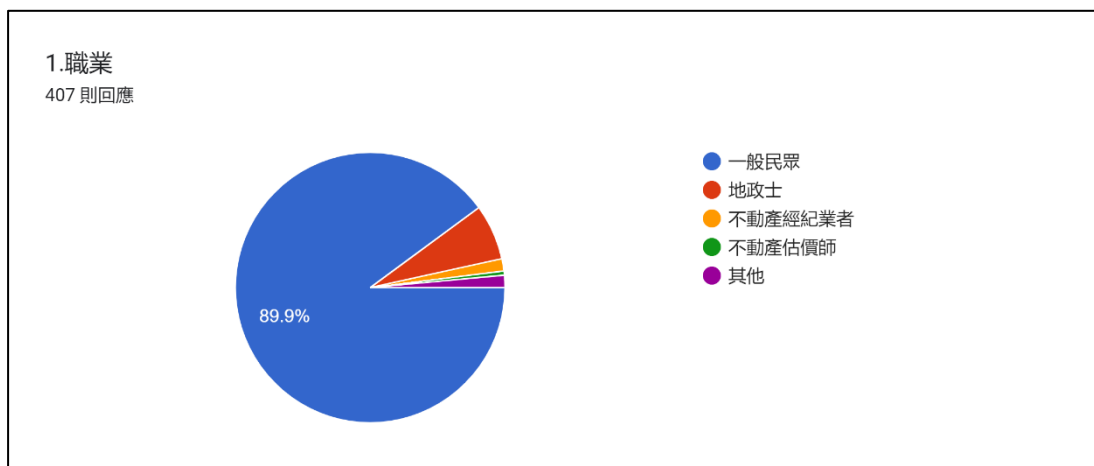
本次問卷採用李克特量表(Likert Scale)五點計分法，將「非常滿意」、「滿意」、「普通」、「不滿意」、「非常不滿意」分別以 5 分、4 分、3 分、2 分、1 分表示法，轉換成百分數之平均分，滿意度計算公式為【 $(A \times 100\% + B \times 80\% + C \times 60\% + D \times 40\% + E \times 20\%) / (A + B + C + D + E)$ 】 $\times 100\%$ ，其中 A 為「非常滿意」之人數；B 為「滿意」之人數；C 為「普通」之人數；D 為「不滿意」之人數；E 為「非常不滿意」之人數。

## (一) 受訪者基本資料

### 1. 職業類別分析

本次受訪者以一般民眾比例最多，占89.9%。

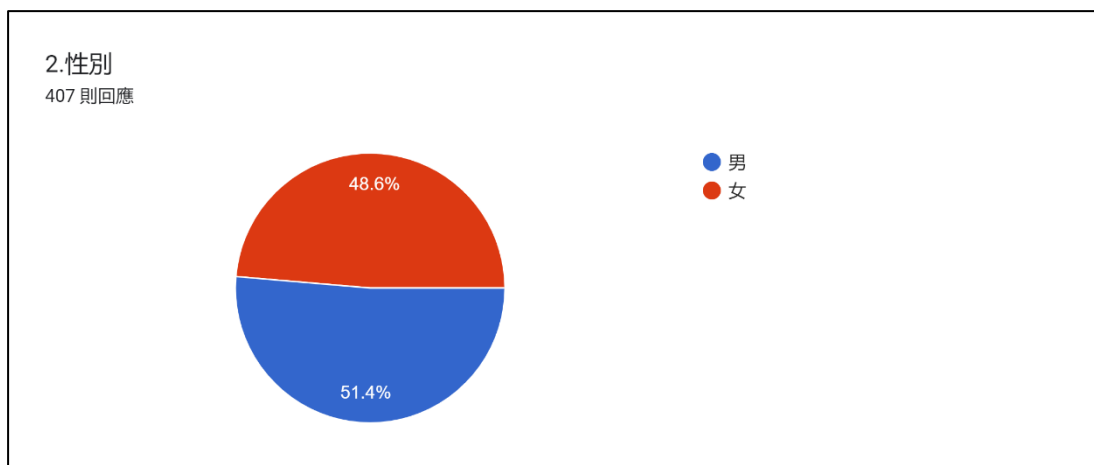
職業	一般民眾	地政士	不動產經紀業者	不動產估價師	其他	總計
人數	366	27	6	2	6	407
百分比	89.9%	6.6%	1.5%	0.5%	1.5%	100%



### 2. 性別分析

本次受訪者男性比例占51.4%，女性比例占48.6%。

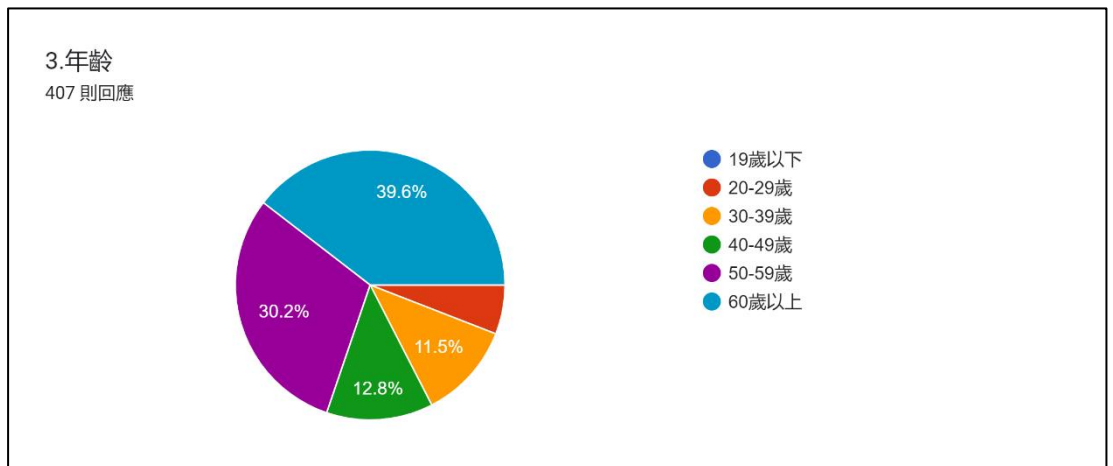
性別	男	女	總計
人數	209	198	407
百分比	51.4%	48.6%	100%



### 3. 年齡分析

本次受訪者以60歲以上比例最多，占39.6%。

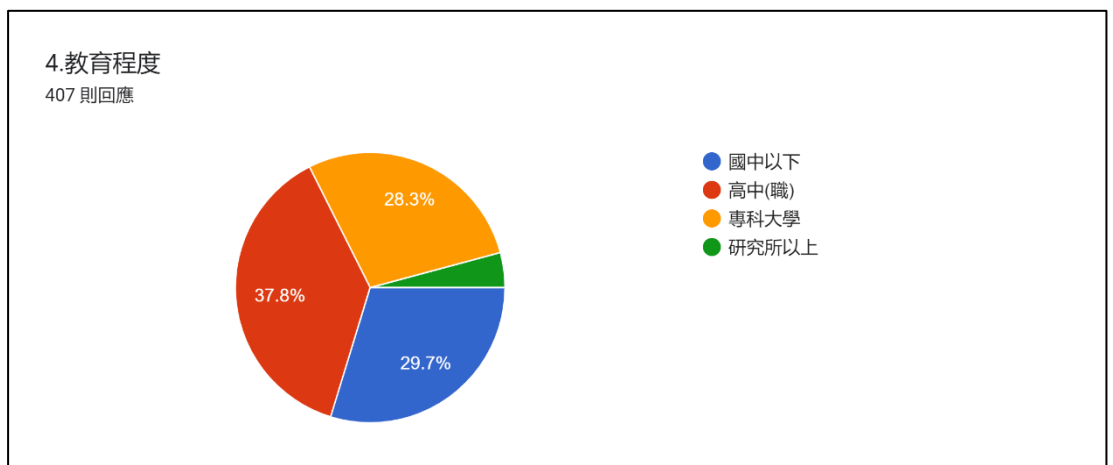
年齡	19歲以下	20-29歲	30-39歲	40-49歲	50-59歲	60歲以上	總計
人數	0	24	47	52	123	161	407
百分比	0%	5.9%	11.5%	12.8%	30.2%	39.6%	100%



### 4. 教育程度分析

本次受訪者教育程度以高中(職)比例最多，占37.8%。

教育程度	國中以下	高中(職)	專科大學	研究所以上	總計
人數	121	154	115	17	407
百分比	29.7%	37.8%	28.3%	4.2%	100%

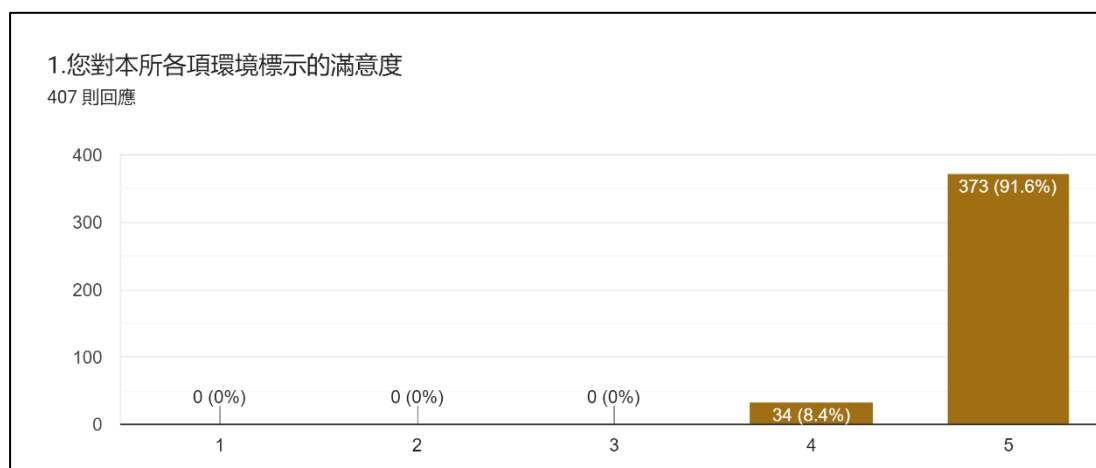


## (二) 滿意度分析

### 1. 洽公環境適切性—對本所各項環境標示的滿意度

受訪者對本所各項環境標示之滿意度中滿意度98.3%。

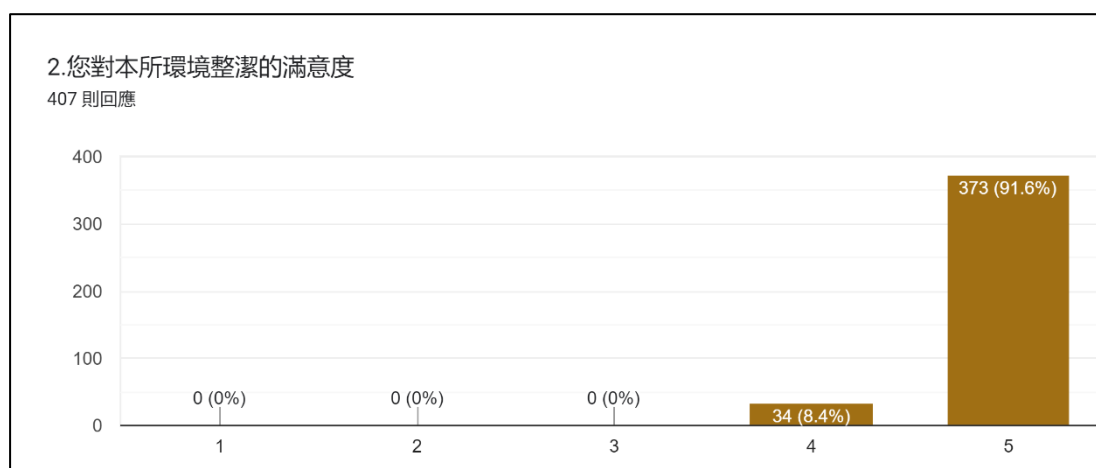
滿意度	5分	4分	3分	2分	1分	總計	滿意度
人數	373	34	0	0	0	407	98.3%
百分比	91.6%	8.4%	0%	0%	0%	100%	



### 2. 洽公環境適切性—您對本所環境整潔的滿意度

受訪者對本所環境整潔之滿意度為98.3%。

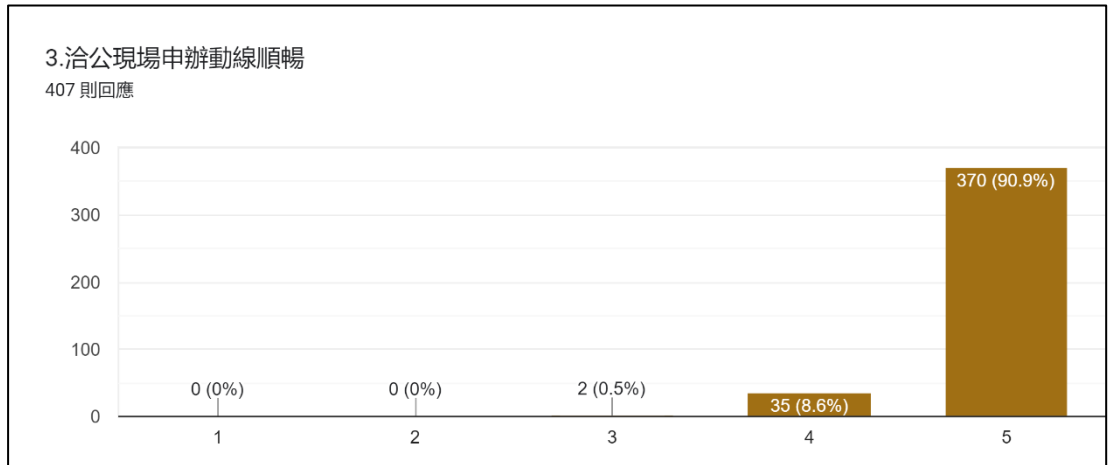
滿意度	5分	4分	3分	2分	1分	總計	滿意度
人數	373	34	0	0	0	407	98.3%
百分比	91.6%	8.4%	0%	0%	0%	100%	



### 3. 洽公環境適切性—洽公現場申辦動線順暢

受訪者對本所洽公現場申辦動線順暢之滿意度為98.1%。

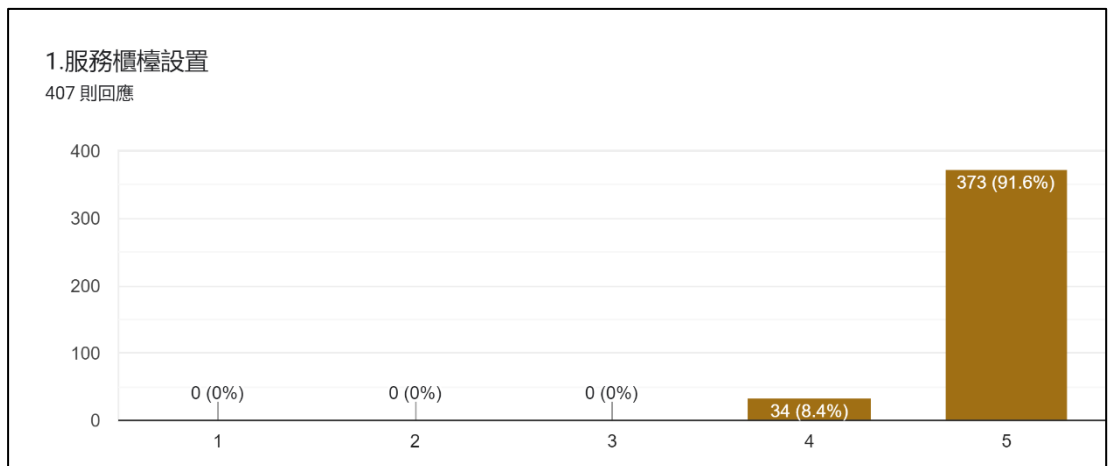
滿意度	5分	4分	3分	2分	1分	總計	滿意度
人數	370	35	2	0	0	407	98.1%
百分比	90.9%	8.6%	0.5%	0%	0%	100%	



### 4. 服務設施合宜性—服務櫃檯設置

受訪者對本所服務櫃檯設置滿意度為98.3%。

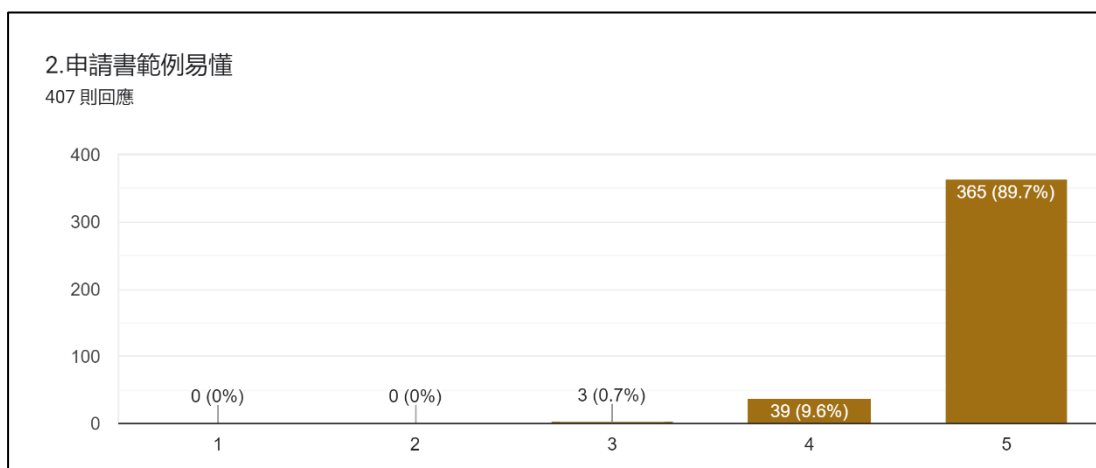
滿意度	5分	4分	3分	2分	1分	總計	滿意度
人數	373	34	0	0	0	407	98.3%
百分比	91.6%	8.4%	0%	0%	0%	100%	



## 5. 服務設施合宜性—申請書範例易懂

受訪者對本所申請書範例易懂滿意度為97.8%。

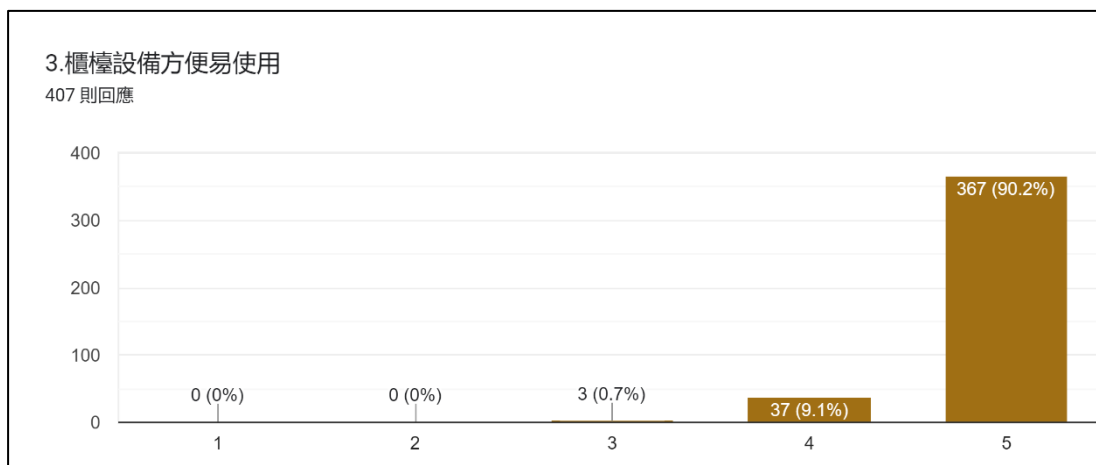
滿意度	5分	4分	3分	2分	1分	總計	滿意度
人數	365	39	3	0	0	407	97.8%
百分比	89.7%	9.6%	0.7%	0%	0%	100%	



## 6. 服務設施合宜性—櫃檯設備方便易使用

受訪者對本所櫃檯設備方便易使用滿意度為97.9%。

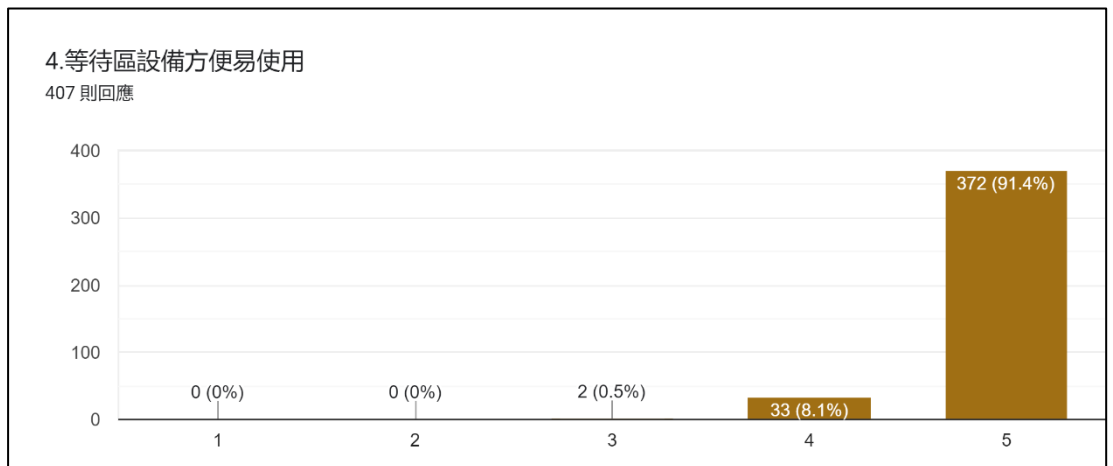
滿意度	5分	4分	3分	2分	1分	總計	滿意度
人數	367	37	3	0	0	407	97.9%
百分比	90.2%	9.1%	0.7%	0%	0%	100%	



## 7. 服務設施合宜性—等待區設備方便易使用

受訪者對本所等待區設備方便易使用之滿意度為98.2%。

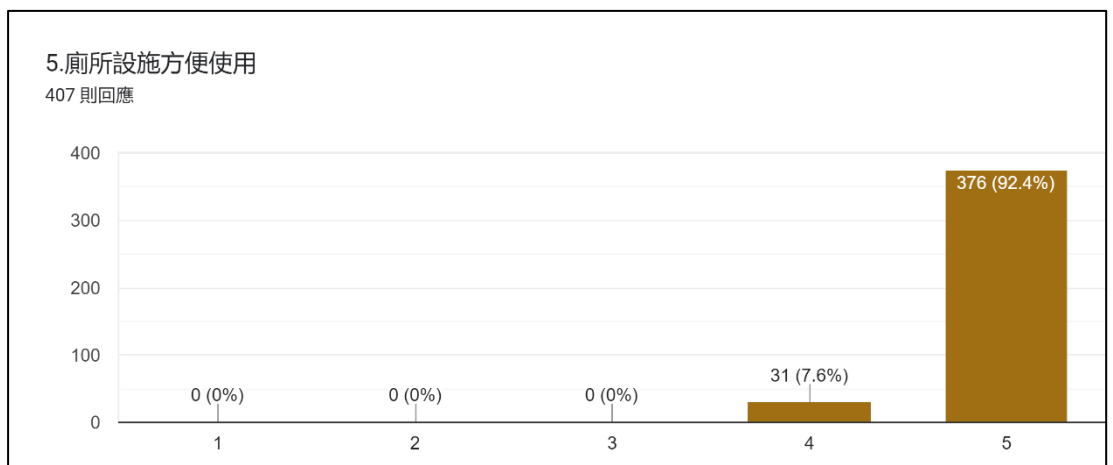
滿意度	5分	4分	3分	2分	1分	總計	滿意度
人數	372	33	2	0	0	407	98.2%
百分比	91.4%	8.1%	0.5%	0%	0%	100%	



## 8. 服務設施合宜性—廁所設施方便使用

受訪者對本所廁所設施方便使用滿意度為98.5%。

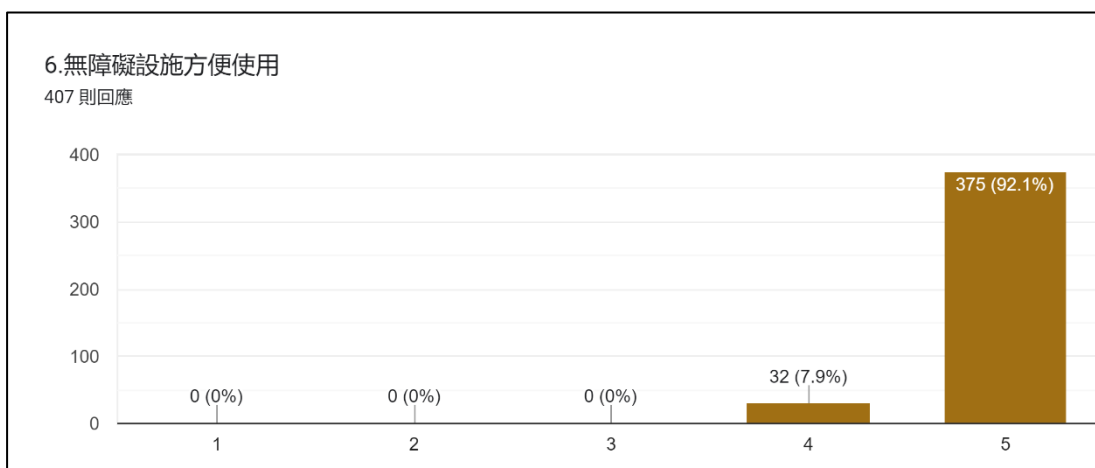
滿意度	5分	4分	3分	2分	1分	總計	滿意度
人數	376	31	0	0	0	407	98.5%
百分比	92.4%	7.6%	0%	0%	0%	100%	



## 9. 服務設施合宜性—無障礙設施方便使用

受訪者對本所無障礙設施方便使用滿意度為98.4%。

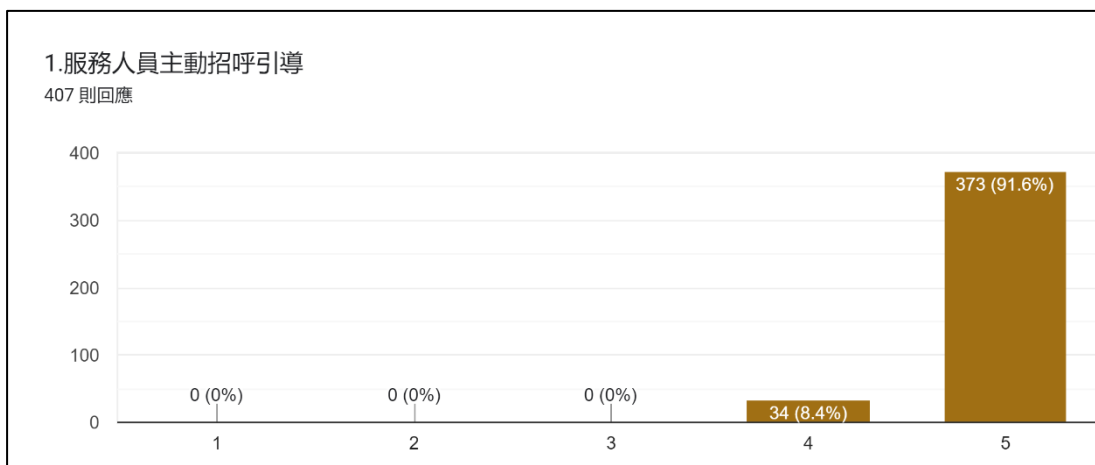
滿意度	5分	4分	3分	2分	1分	總計	滿意度
人數	375	32	0	0	0	407	98.4%
百分比	92.1%	7.9%	0%	0%	0%	100%	



## 10. 服務行為友善性—服務人員主動招呼引導

受訪者對本所服務人員主動招呼引導滿意度為98.3%。

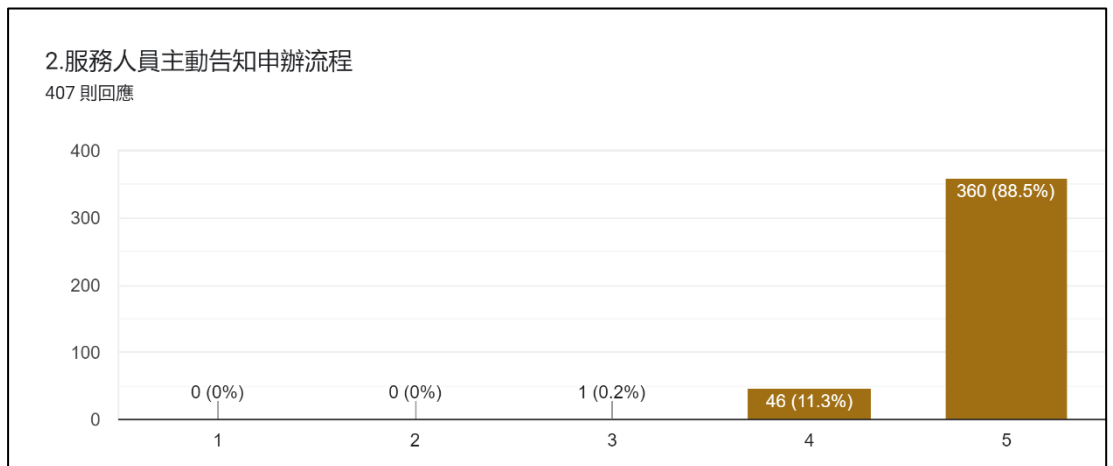
滿意度	5分	4分	3分	2分	1分	總計	滿意度
人數	373	34	0	0	0	407	98.3%
百分比	91.6%	8.4%	0%	0%	0%	100%	



## 11. 服務行為友善性—服務人員主動告知申辦流程

受訪者對本所服務人員主動告知申辦流程滿意度為97.6%。

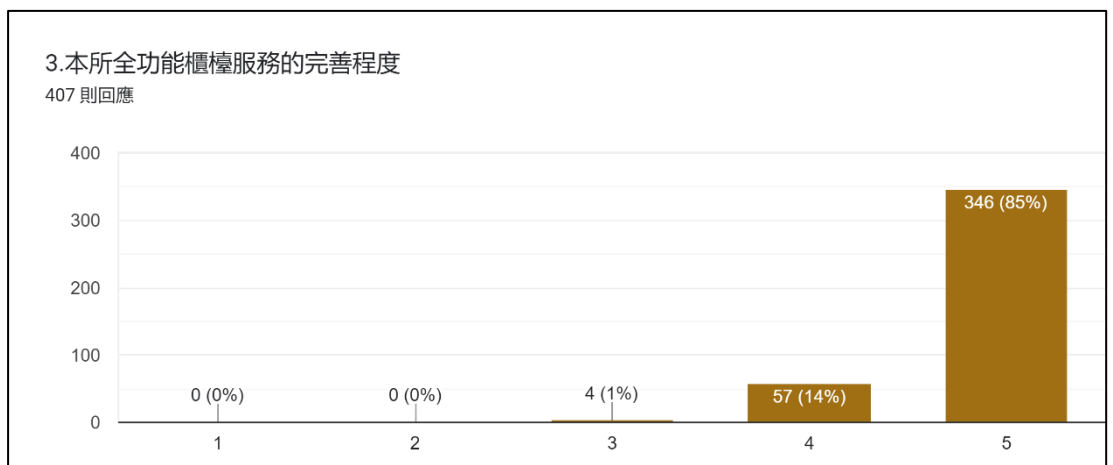
滿意度	5分	4分	3分	2分	1分	總計	滿意度
人數	360	46	1	0	0	407	97.6%
百分比	88.5%	11.3%	0.2%	0%	0%	100%	



## 12. 服務行為友善性—本所全功能櫃檯服務的完善程度

受訪者對本所本所全功能櫃檯服務的完善程度滿意度為96.8%。

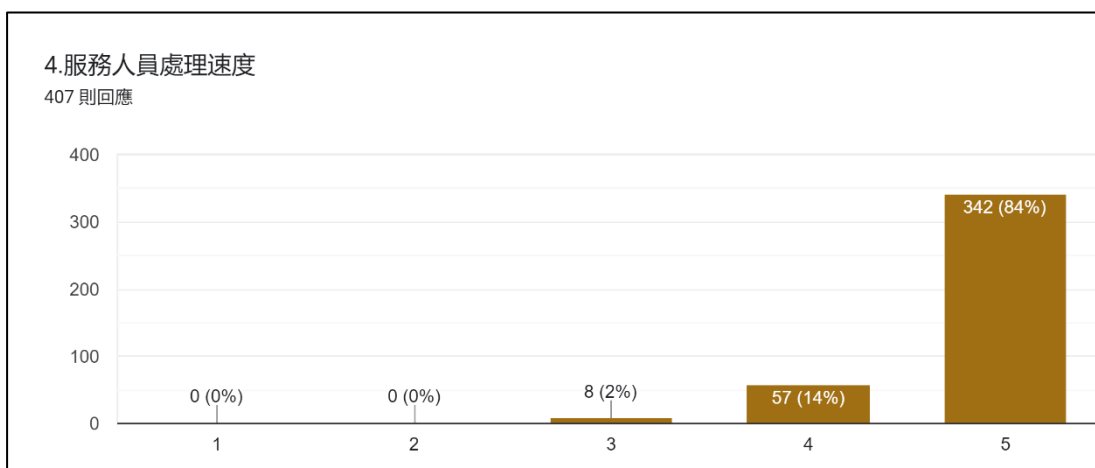
滿意度	5分	4分	3分	2分	1分	總計	滿意度
人數	346	57	4	0	0	407	96.8%
百分比	85%	14%	1%	0%	0%	100%	



### 13. 服務行為友善性—服務人員處理速度

受訪者對本所服務人員處理速度滿意度為96.4%。

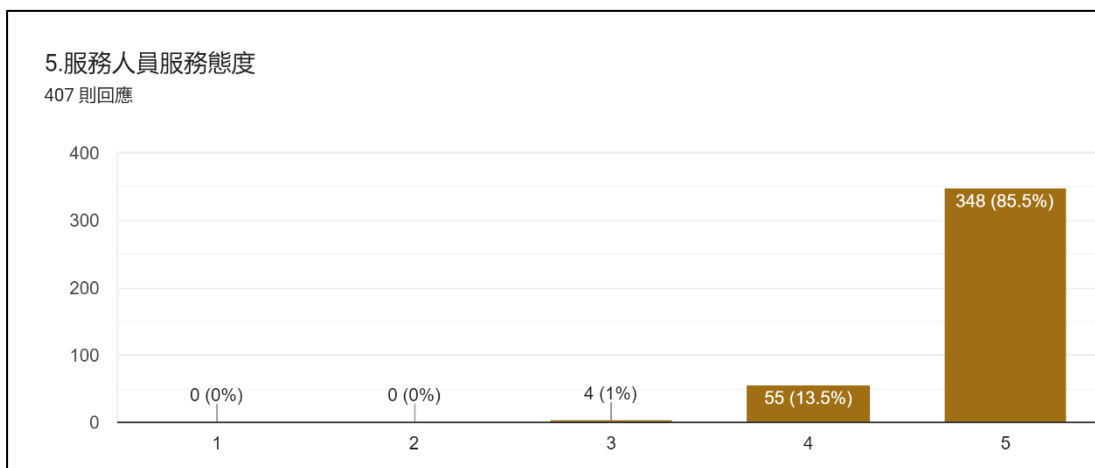
滿意度	5分	4分	3分	2分	1分	總計	滿意度
人數	342	57	8	0	0	407	96.4%
百分比	84%	14%	2%	0%	0%	100%	



### 14. 服務行為友善性—服務人員服務態度

受訪者對本所服務人員服務態度滿意度為96.9%。

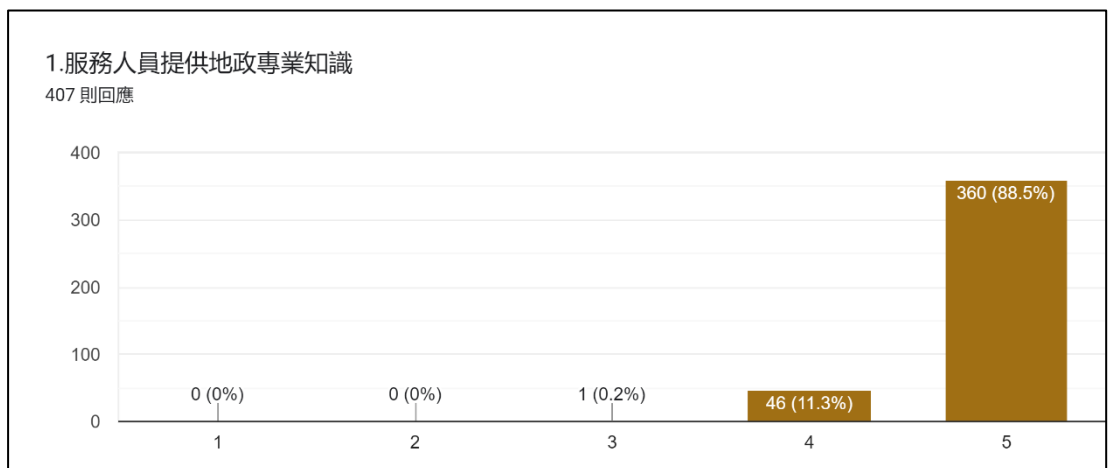
滿意度	5分	4分	3分	2分	1分	總計	滿意度
人數	348	55	4	0	0	407	96.9%
百分比	85.5%	13.5%	1%	0%	0%	100%	



### 15. 服務行為專業性—服務人員提供地政專業知識

受訪者對本所服務人員提供地政專業知識滿意度為97.6%。

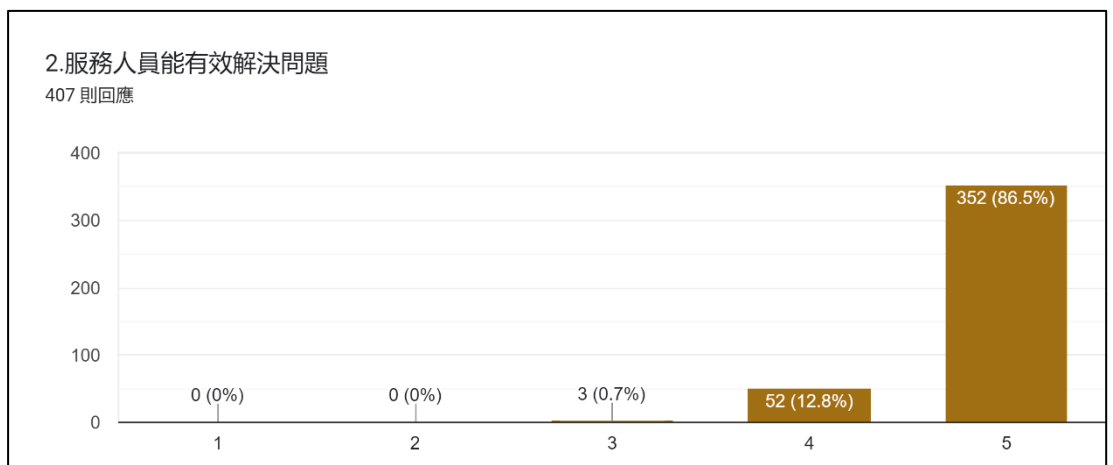
滿意度	5分	4分	3分	2分	1分	總計	滿意度
人數	360	46	1	0	0	407	97.6%
百分比	88.5%	11.3%	0.2%	0%	0%	100%	



### 16. 服務行為專業性—服務人員能有效解決問題

受訪者對本所服務人員能有效解決問題滿意為97.1%。

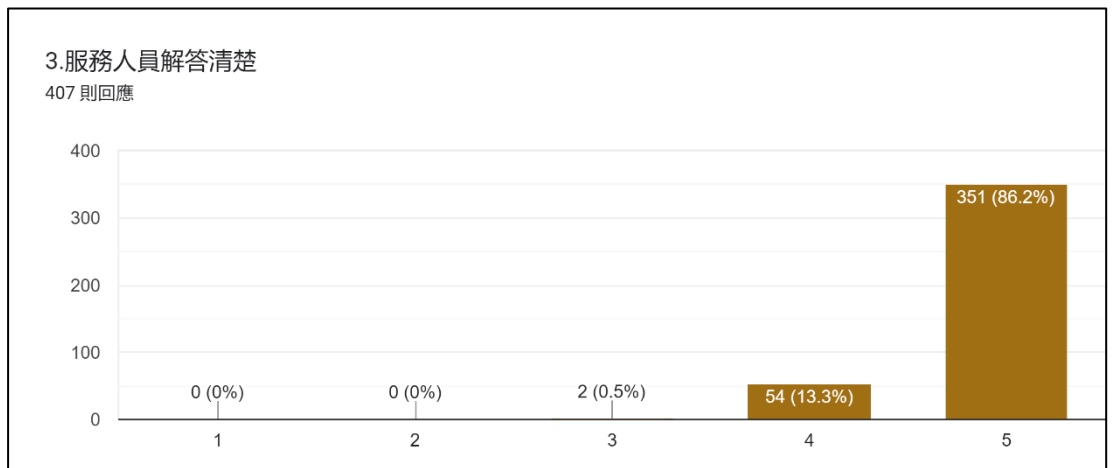
滿意度	5分	4分	3分	2分	1分	總計	滿意度
人數	352	52	3	0	0	407	97.1%
百分比	86.5%	12.8%	0.7%	0%	0%	100%	



### 17. 服務行為專業性—服務人員解答清楚

受訪者對服務人員解答清楚滿意度為97.1%。

滿意度	5分	4分	3分	2分	1分	總計	滿意度
人數	351	54	2	0	0	407	97.1%
百分比	86.2%	13.3%	0.5%	0%	0%	100%	

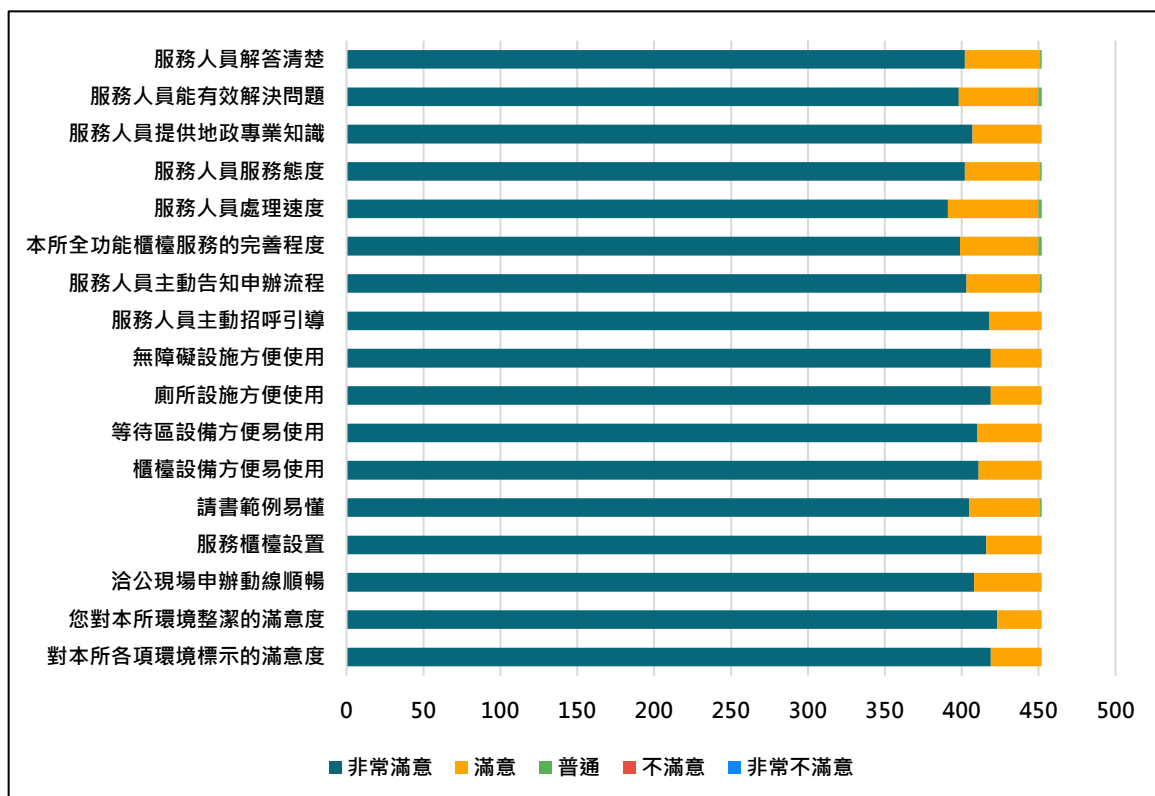


(三) 其他建議：無

## 五、調查分析之結果

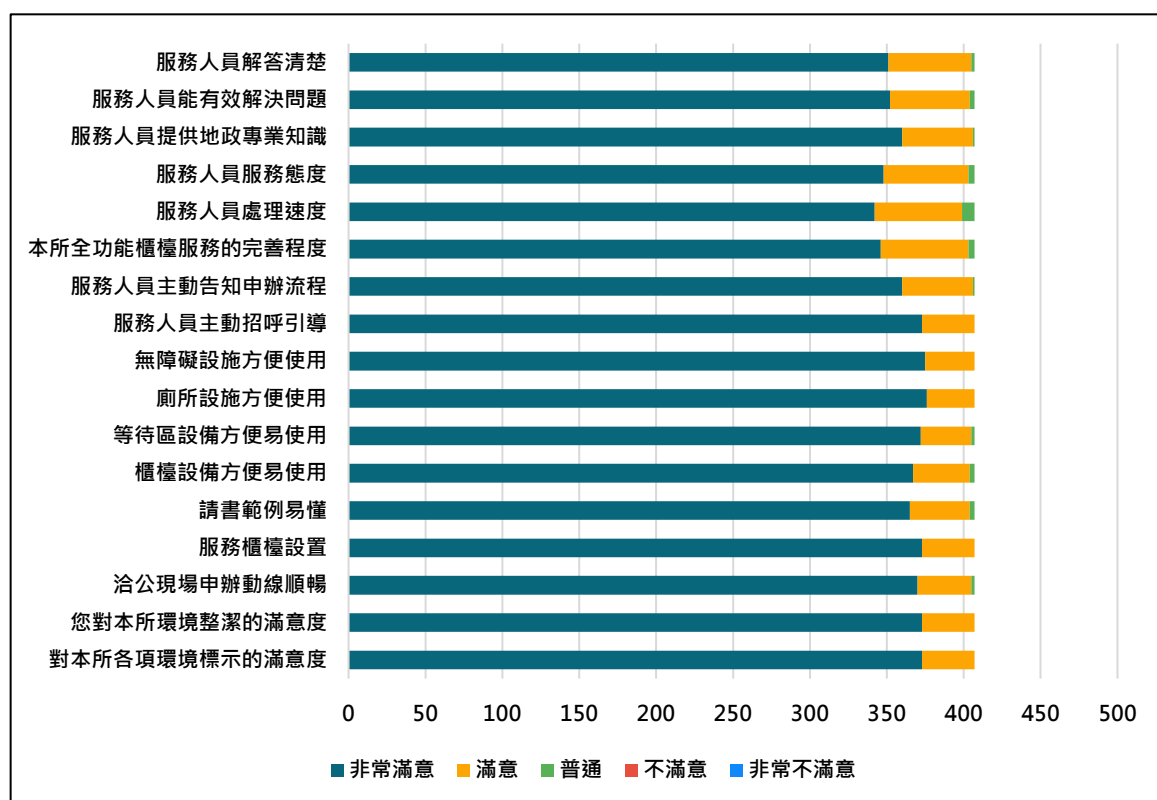
### (一) 前次調查結果

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	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

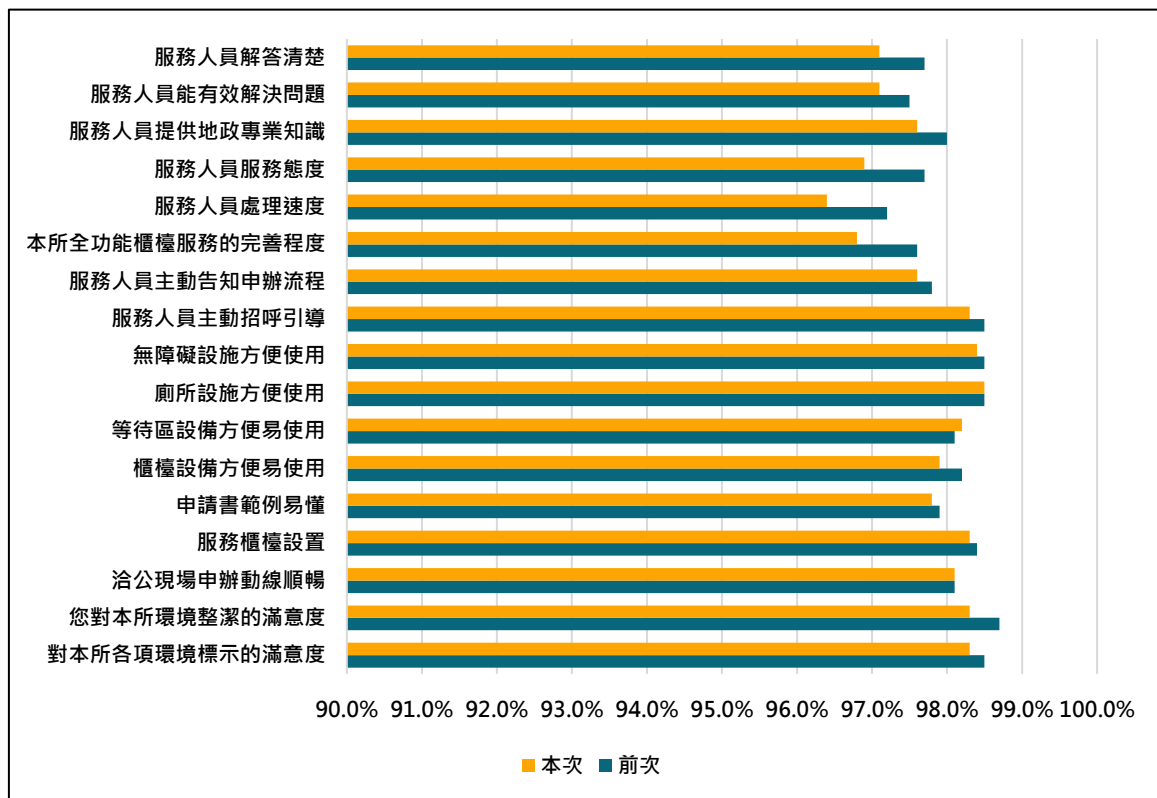


## (二) 本次調查結果

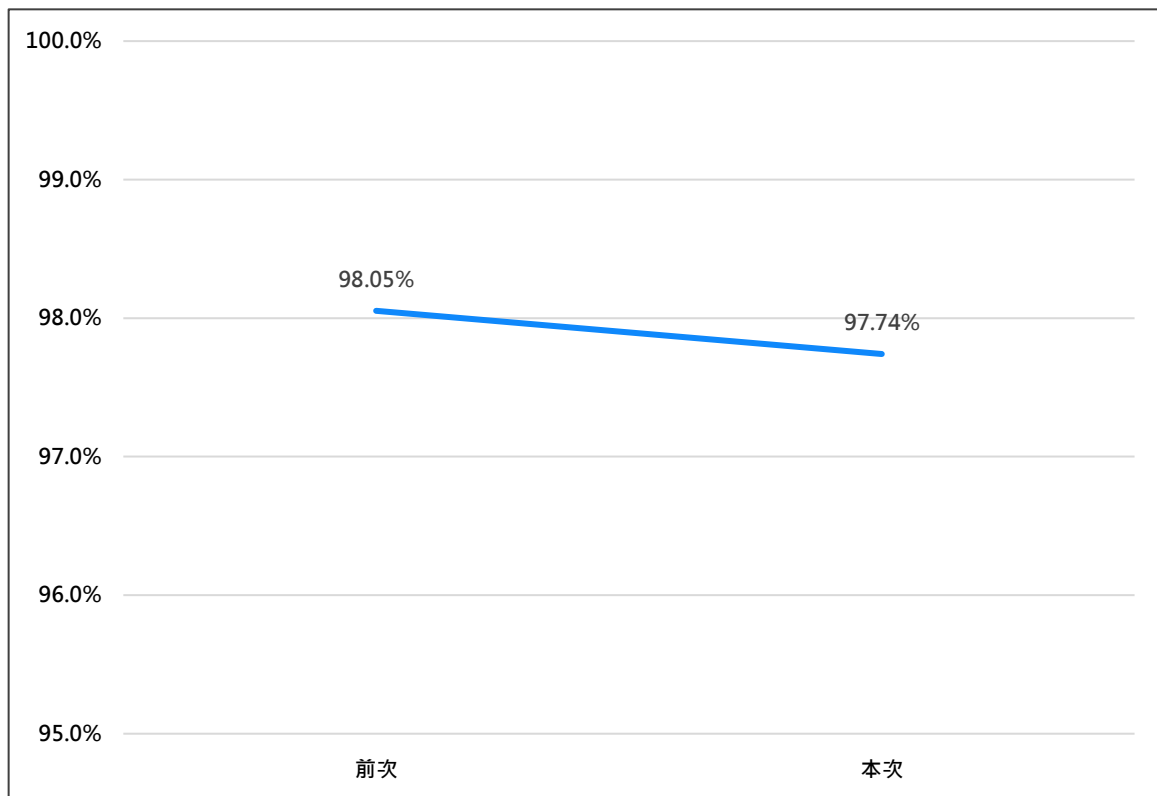
項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計
對本所各項環境標示的滿意度	373	34	0	0	0	407
您對本所環境整潔的滿意度	373	34	0	0	0	407
洽公現場申辦動線順暢	370	35	2	0	0	407
服務櫃檯設置	373	34	0	0	0	407
請書範例易懂	365	39	3	0	0	407
櫃檯設備方便易使用	367	37	3	0	0	407
等待區設備方便易使用	372	33	2	0	0	407
廁所設施方便使用	376	31	0	0	0	407
無障礙設施方便使用	375	32	0	0	0	407
服務人員主動招呼引導	373	34	0	0	0	407
服務人員主動告知申辦流程	360	46	1	0	0	407
本所全功能櫃檯服務的完善程度	346	57	4	0	0	407
服務人員處理速度	342	57	8	0	0	407
服務人員服務態度	348	55	4	0	0	407
服務人員提供地政專業知識	360	46	1	0	0	407
服務人員能有效解決問題	352	52	3	0	0	407
服務人員解答清楚	351	54	2	0	0	407



### (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



## (五) 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(113年上半年)調查整體滿意度為97.74%，較前次(112年下半年度)整體滿意度98.05%，微降0.31%。
4. 本次服務滿意度問卷調查本所無民眾不滿意之項目。