

113年下半年度 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	6
五、調查分析之結果	7
(一)本次調查結果	7
(二)近兩次調查整體滿意度比較	8
(三)比較分析	8

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 9 月 1 日至 113 年 9 月 30 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 452 份，有效問卷 452 份。

四、調查結果之分析與檢討

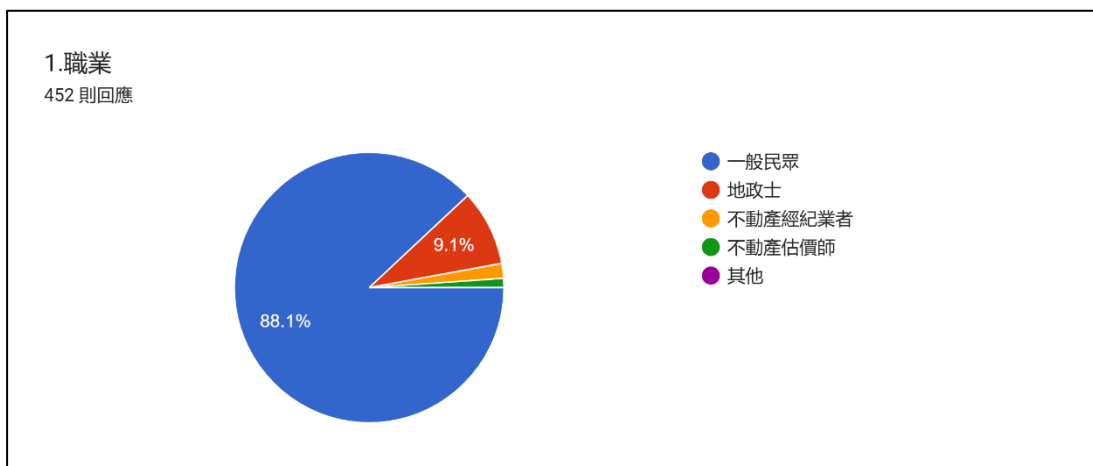
本次問卷採用李克特量表(Likert Scale)五點計分法，將「非常滿意」、「滿意」、「普通」、「不滿意」、「非常不滿意」分別以 5 分、4 分、3 分、2 分、1 分表示法，轉換成百分數之平均分，滿意度計算公式為【 $(A \times 100\% + B \times 80\% + C \times 60\% + D \times 40\% + E \times 20\%) / (A + B + C + D + E)$ 】 $\times 100\%$ ，其中 A 為「非常滿意」之人數；B 為「滿意」之人數；C 為「普通」之人數；D 為「不滿意」之人數；E 為「非常不滿意」之人數。

(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88.1%。

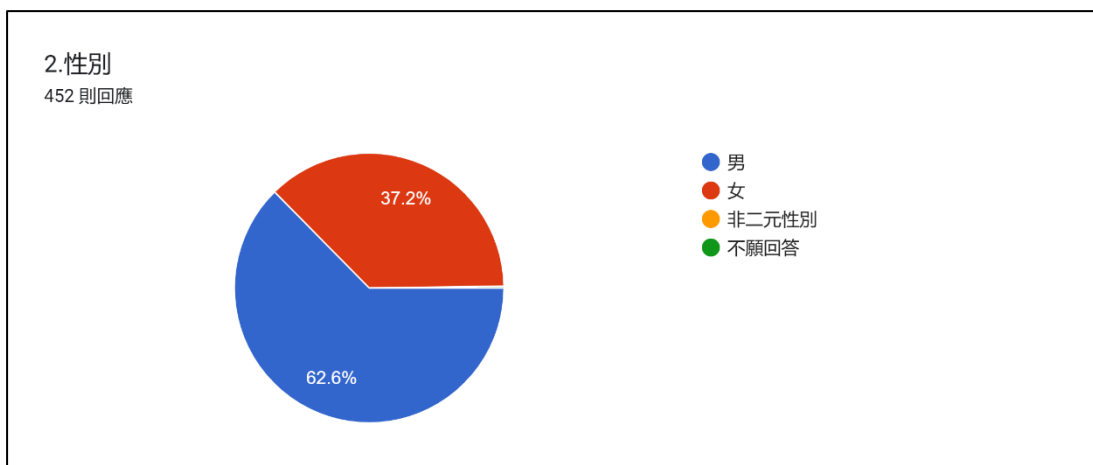
職業	一般民眾	地政士	不動產經紀業者	不動產估價師	其他	總計
人數	398	41	8	5	0	452
百分比	88.1%	9.1%	1.8%	1.0%	0%	100%



2. 性別分析

本次受訪者男性比例占62.6%，女性比例占37.4%。

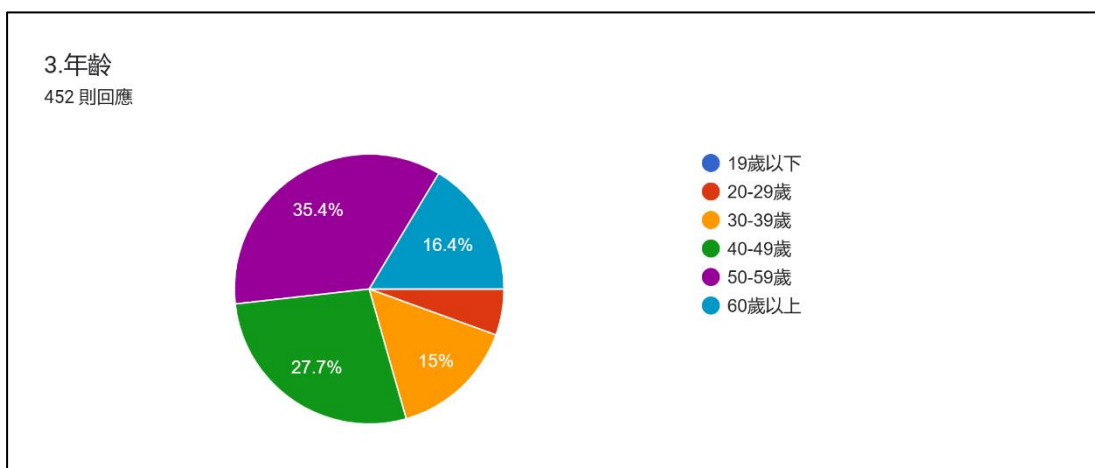
性別	男	女	總計
人數	283	169	452
百分比	62.6%	37.4%	100%



3. 年齡分析

本次受訪者以50-59歲比例最多，占35.4%。

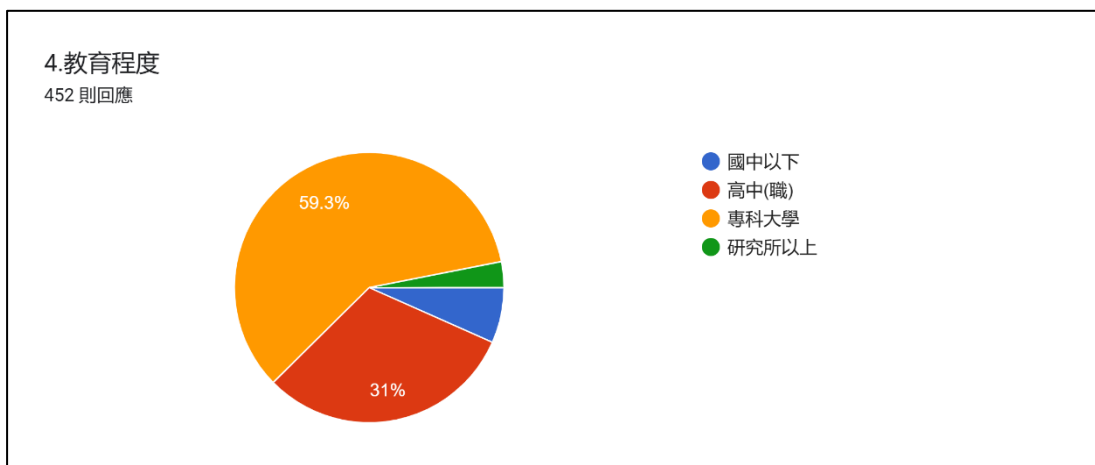
年齡	19歲以下	20-29歲	30-39歲	40-49歲	50-59歲	60歲以上	總計
人數	0	25	68	125	160	74	452
百分比	0%	5.5%	15.0%	27.7%	35.4%	16.4%	100%



4. 教育程度分析

本次受訪者教育程度以專科大學比例最多，占59.3%。

教育程度	國中以下	高中(職)	專科大學	研究所以上	總計
人數	30	140	268	14	452
百分比	6.6%	31.0%	59.3%	3.1%	100%

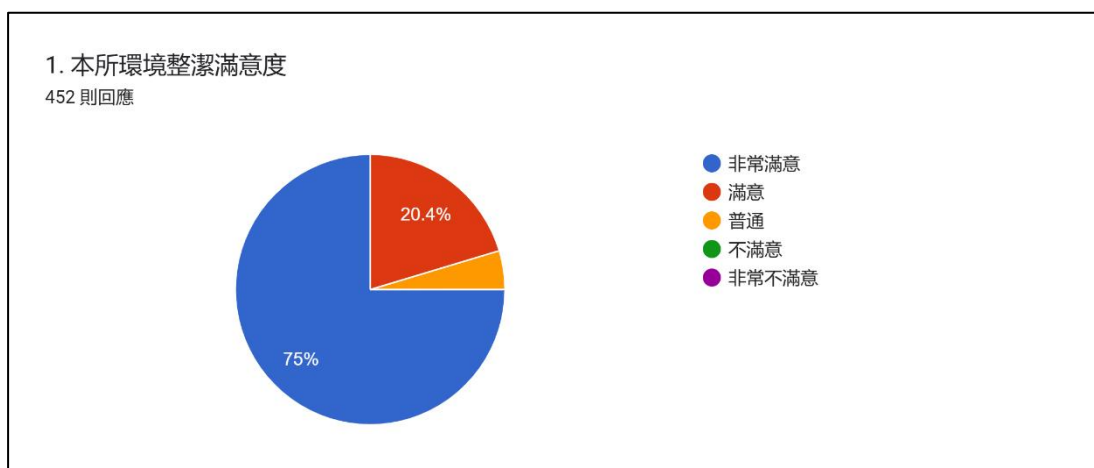


(二) 滿意度分析

1. 本所環境整潔滿意度

受訪者對本所環境整潔滿意度中滿意度94.1%。

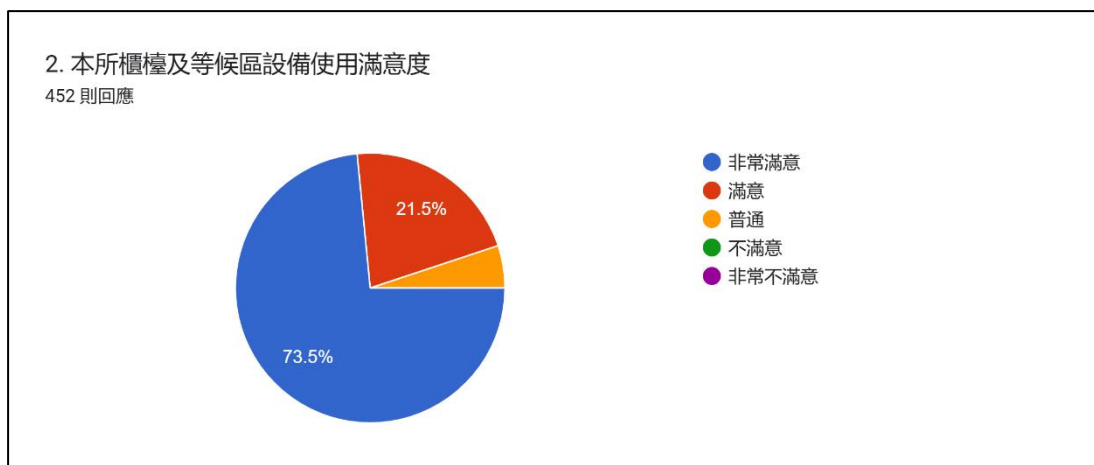
滿意度	5分	4分	3分	2分	1分	總計	滿意度
人數	339	92	21	0	0	452	94.1%
百分比	75.0%	20.3%	4.7%	0%	0%	100%	



2. 本所櫃檯及等候區設備使用滿意度

受訪者對本所櫃檯及等候區設備使用滿意度為93.7%。

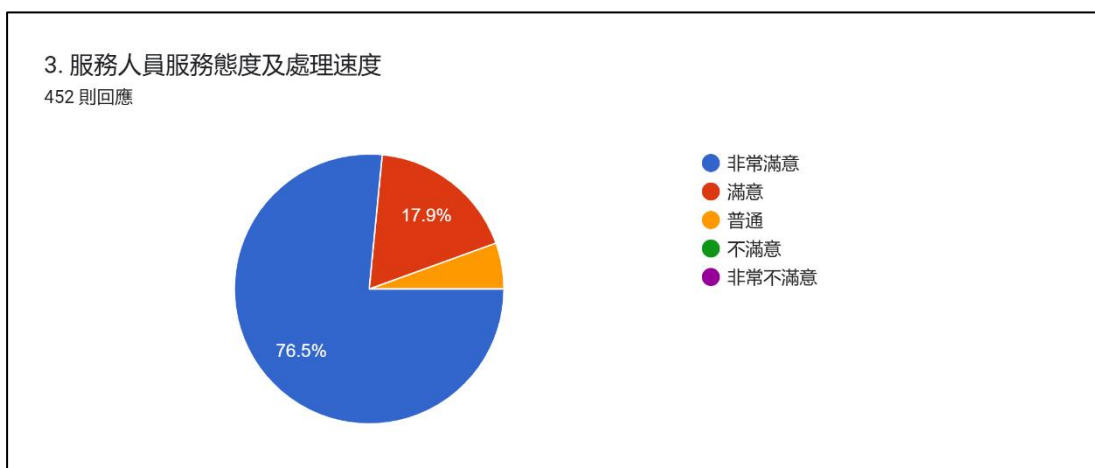
滿意度	5分	4分	3分	2分	1分	總計	滿意度
人數	332	97	23	0	0	452	93.7%
百分比	73.5%	21.5%	5.0%	0%	0%	100%	



3. 服務人員服務態度及處理速度滿意度

受訪者對本所服務人員服務態度及處理速度之滿意度為94.2%。

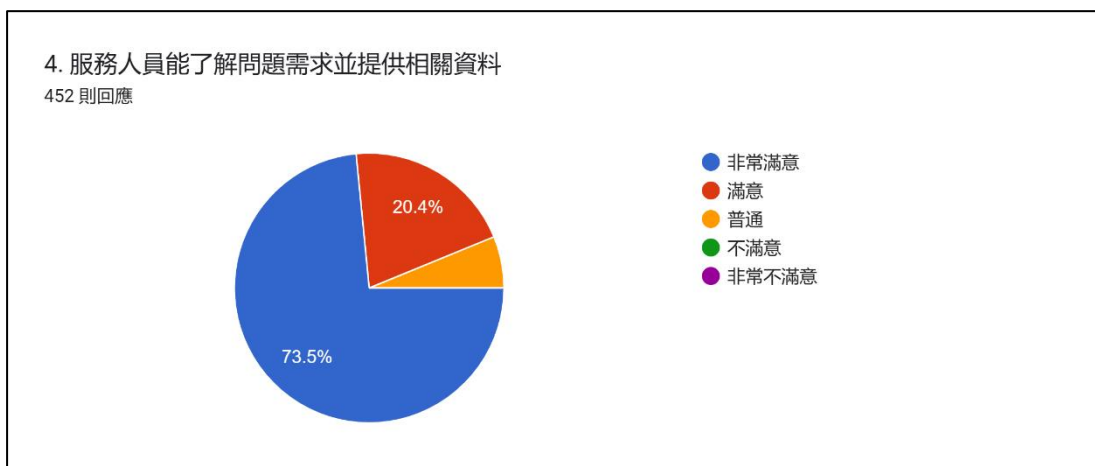
滿意度	5分	4分	3分	2分	1分	總計	滿意度
人數	346	81	25	0	0	452	94.2%
百分比	76.5%	18.0%	5.5%	0%	0%	100%	



4. 服務人員能了解問題需求並提供相關資料

受訪者對本所服務人員能了解問題需求並提供相關資料滿意度為93.5%。

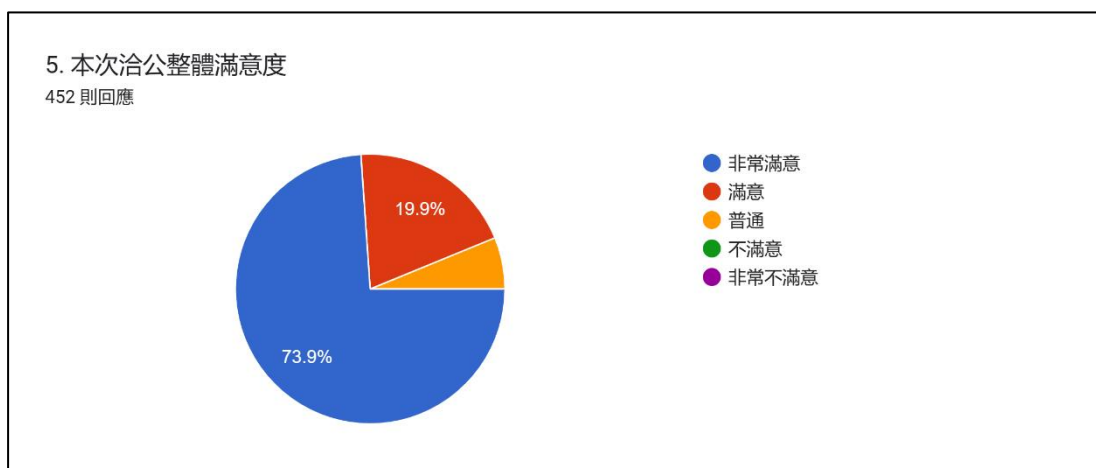
滿意度	5分	4分	3分	2分	1分	總計	滿意度
人數	332	92	28	0	0	452	93.5%
百分比	73.5%	20.4%	6.1%	0%	0%	100%	



5. 本次洽公整體滿意度

受訪者對本次洽公整體滿意度為93.5%。

滿意度	5分	4分	3分	2分	1分	總計	滿意度
人數	334	90	28	0	0	452	93.5%
百分比	73.9%	19.9%	6.2%	0%	0%	100%	



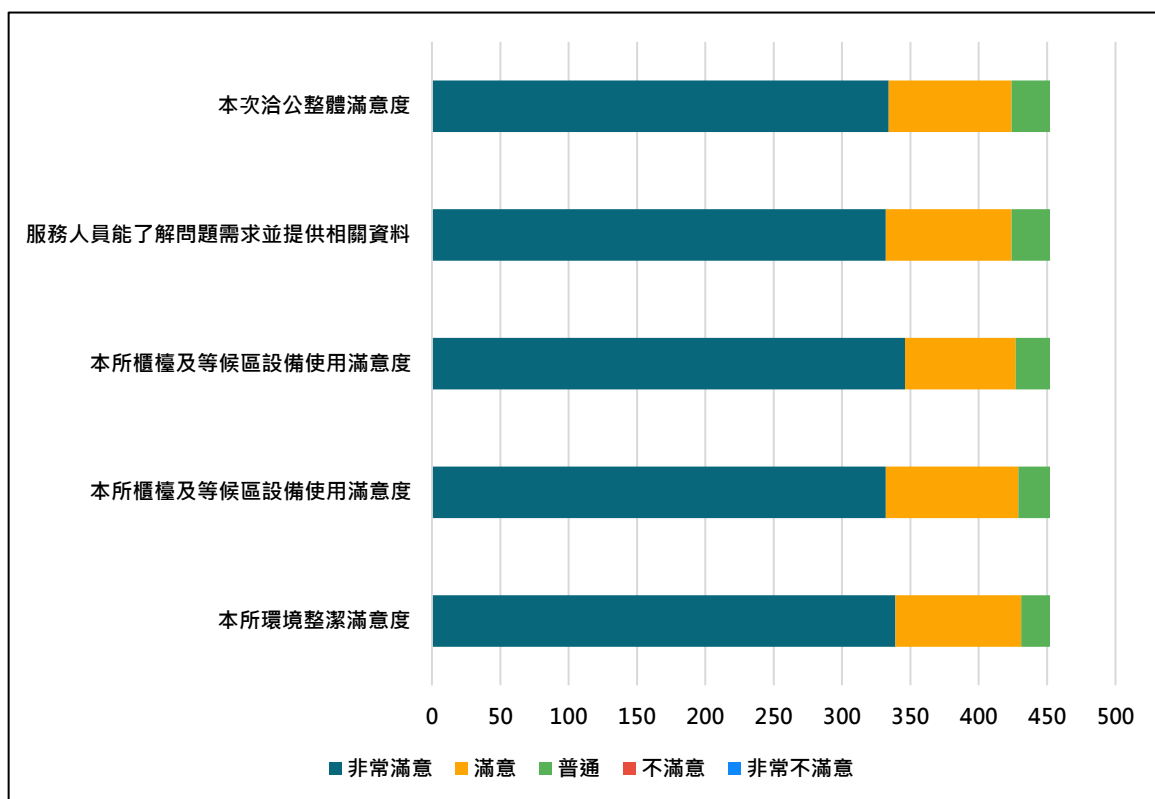
(三) 其他建議：

編號	民眾及地政士意見	本所意見回應
1	工作人員都很親切	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	洽公環境舒適人員親切	
3	洽公環境舒適寬敞	
4	洽公環境良好	
5	環境舒適人員親切	
6	謝謝	

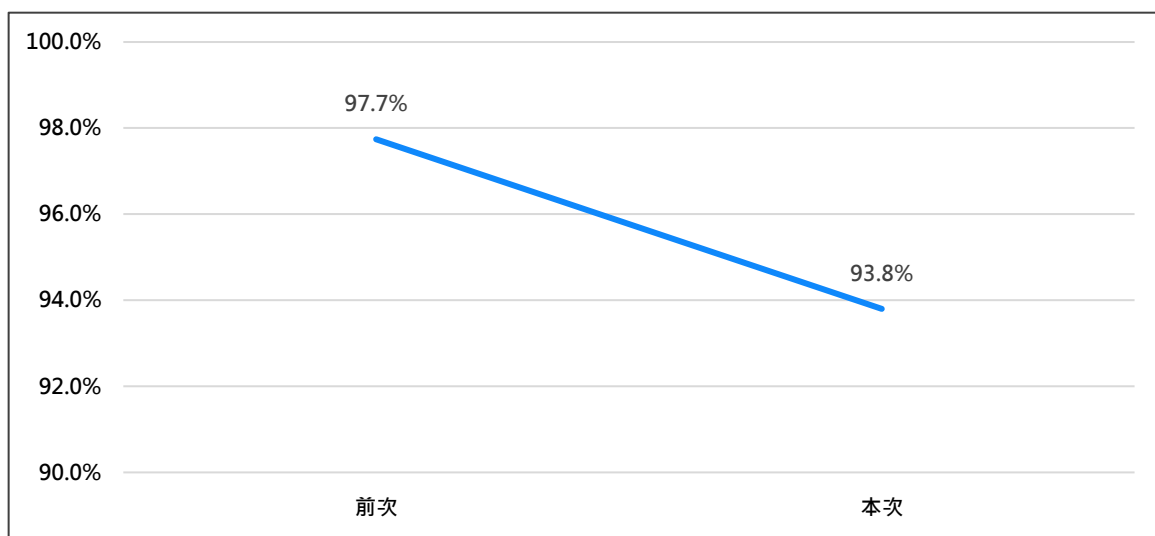
五、調查分析之結果

(一) 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
本所環境整潔滿意度	339	92	21	0	0	452
本所櫃檯及等候區設備使用滿意度	332	97	23	0	0	452
本所櫃檯及等候區設備使用滿意度	346	81	25	0	0	452
服務人員能了解問題需求並提供相關資料	332	92	28	0	0	452
本次洽公整體滿意度	334	90	28	0	0	452



(二) 近兩次調查整體滿意度比較



(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. 本次(113年下半年)調查整體滿意度為93.8%，較前次(113年上半年)整體滿意度97.7%，降3.9%。
3. 本次服務滿意度問卷調查本所無民眾不滿意之項目。