

# 115年上半年度 為民服務問卷 調查分析報告

# 目錄

一、 調查名稱 .....	2
二、 調查目的 .....	2
三、 調查概述 .....	2
(一) 調查期間 .....	2
(二) 調查內容 .....	2
(三) 調查對象 .....	2
(四) 調查方式 .....	2
(五) 資料處理 .....	2
四、 調查結果之分析與檢討 .....	2
(一) 受訪者基本資料 .....	3
(二) 滿意度分析 .....	5
(三) 其他建議 .....	7
五、 調查分析之結果 .....	8
(一) 前次調查結果 .....	8
(二) 本次調查結果 .....	9
(三) 近兩次調查各項滿意度比較 .....	10
(四) 近兩次調查整體滿意度比較 .....	10
(五) 比較分析 .....	10

## 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

115 年 3 月 25 日至 115 年 4 月 24 日，計 21 個工作天。

### (二) 調查內容

針對本所環境整潔、櫃檯及等候區設備使用、服務人員服務態度及處理速度、服務人員能了解問題需求並提供相關資料及洽公整體滿意度等項目做調查，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 417 份，有效問卷 417 份。

## 四、調查結果之分析與檢討

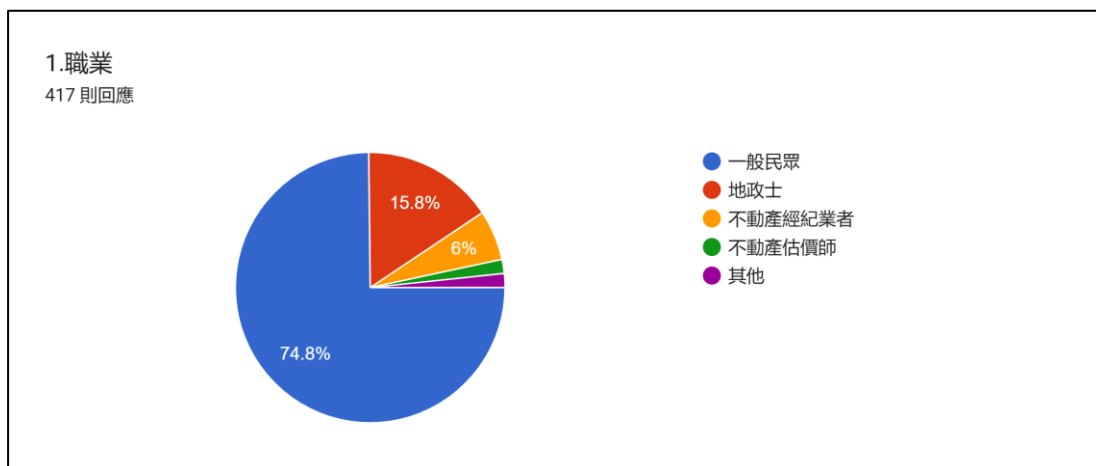
本次問卷採用李克特量表(Likert Scale)五點計分法，將「非常滿意」、「滿意」、「普通」、「不滿意」、「非常不滿意」分別以 5 分、4 分、3 分、2 分、1 分表示法，轉換成百分數之平均分，滿意度計算公式為【 $(A \times 100\% + B \times 80\% + C \times 60\% + D \times 40\% + E \times 20\%) / (A + B + C + D + E)$ 】 $\times 100\%$ ，其中 A 為「非常滿意」之人數；B 為「滿意」之人數；C 為「普通」之人數；D 為「不滿意」之人數；E 為「非常不滿意」之人數。

## (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74.8%。

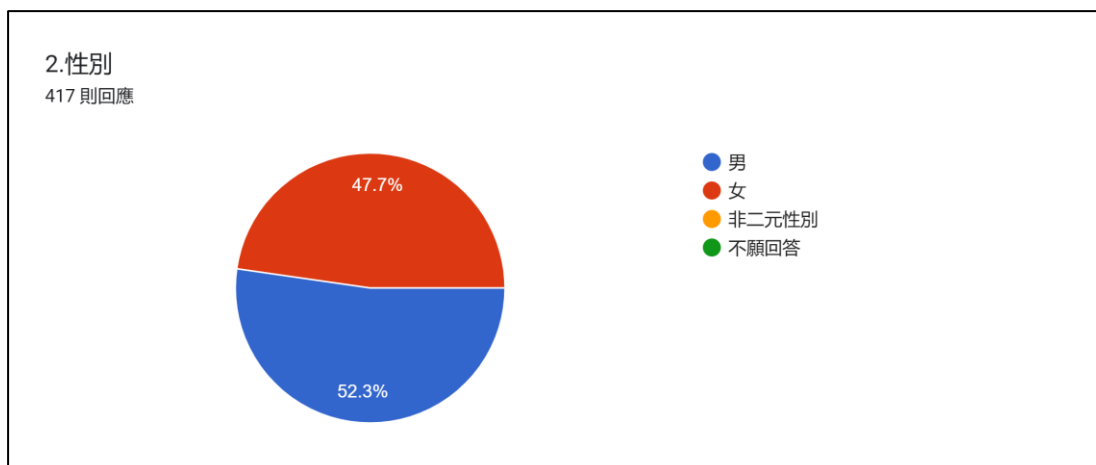
職業	一般民眾	地政士	不動產經紀業者	不動產估價師	其他	總計
人數	312	66	25	7	7	417
百分比	74.8%	15.8%	6%	1.7%	1.7%	100%



### 2. 性別分析

本次受訪者男性比例占52.3%，女性比例占47.7%。

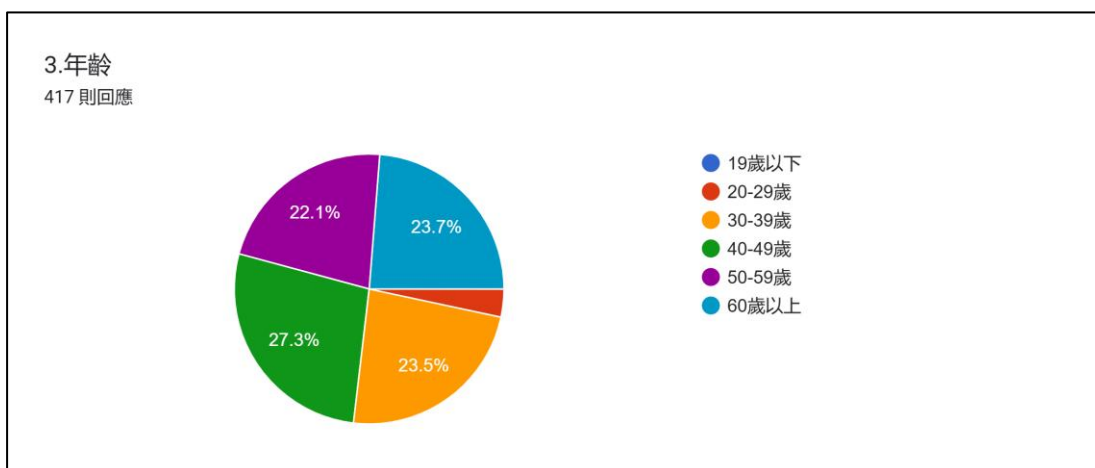
性別	男	女	總計
人數	218	199	417
百分比	52.3%	47.7%	100%



### 3. 年齡分析

本次受訪者以40-49歲以上比例最多，占27.3%。

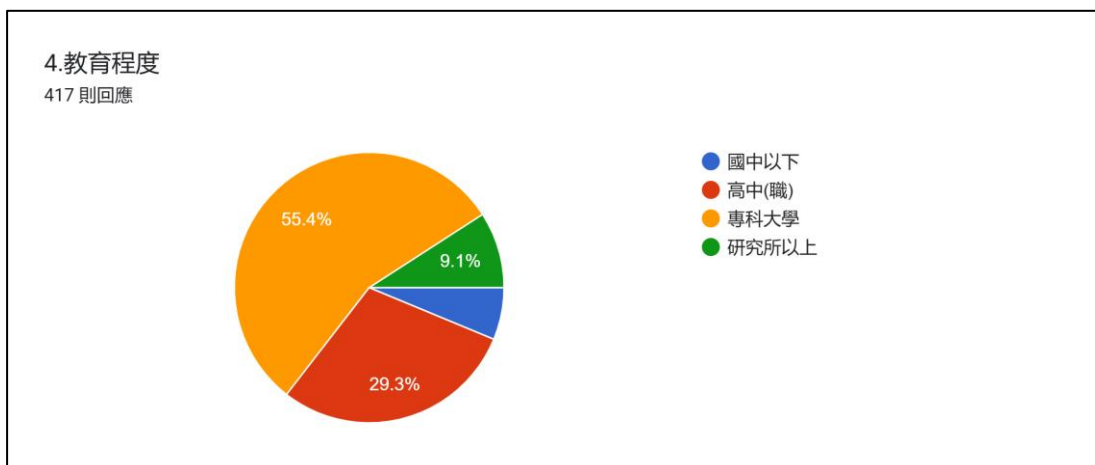
年齡	19歲以下	20-29歲	30-39歲	40-49歲	50-59歲	60歲以上	總計
人數	0	14	98	114	92	99	417
百分比	0%	3.4%	23.5%	27.3%	22.1%	23.7%	100%



### 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55.4%。

教育程度	國中以下	高中(職)	專科大學	研究所以上	總計
人數	26	122	231	38	417
百分比	6.2%	29.3%	55.4%	9.1%	100%

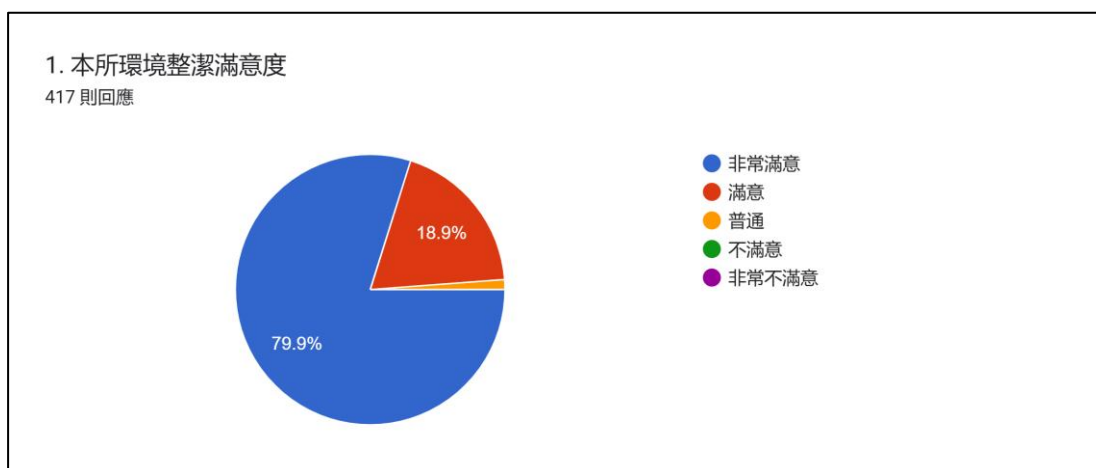


## (二) 滿意度分析

### 1. 本所環境整潔滿意度

受訪者對本所環境整潔滿意度為96.9%。

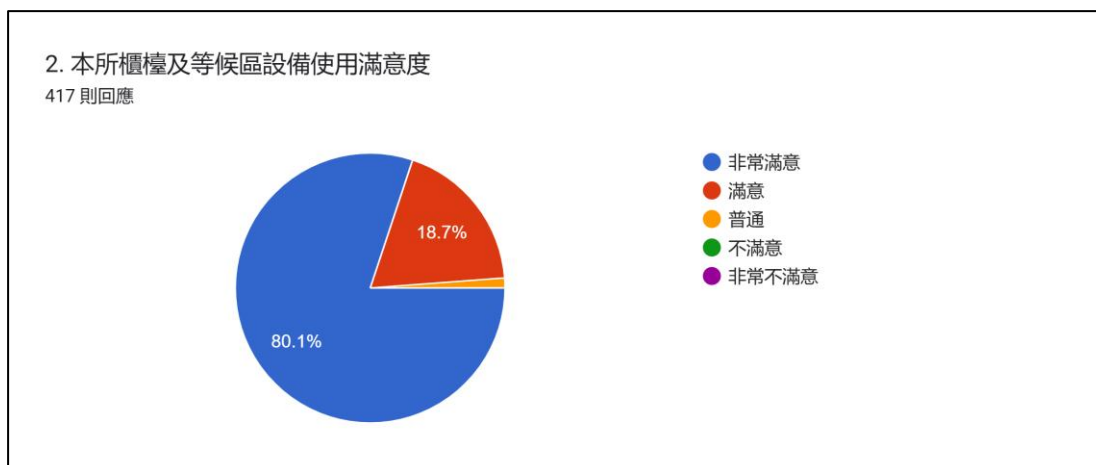
滿意度	5分	4分	3分	2分	1分	總計	滿意度
人數	333	79	5	0	0	417	96.9%
百分比	79.9%	18.9%	1.2%	0%	0%	100%	



### 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96.9%。

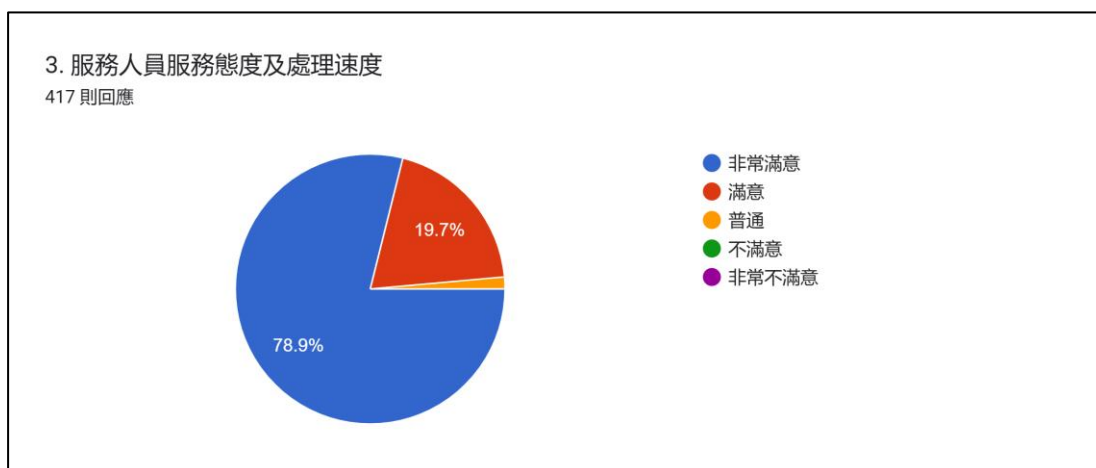
滿意度	5分	4分	3分	2分	1分	總計	滿意度
人數	334	78	5	0	0	417	96.9%
百分比	80.1%	18.7%	1.2%	0%	0%	100%	



### 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96.7%。

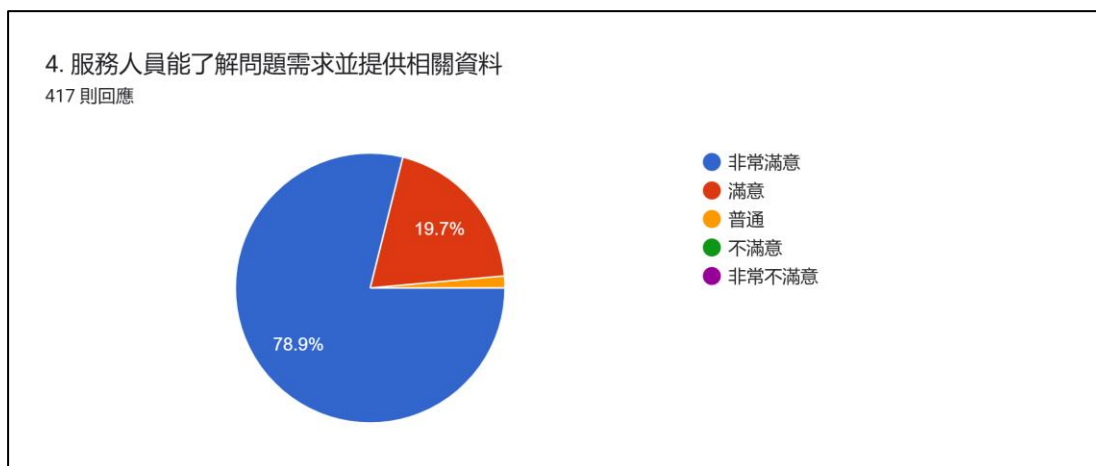
滿意度	5分	4分	3分	2分	1分	總計	滿意度
人數	329	82	6	0	0	417	96.7%
百分比	78.9%	19.7%	1.4%	0%	0%	100%	



### 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96.7%。

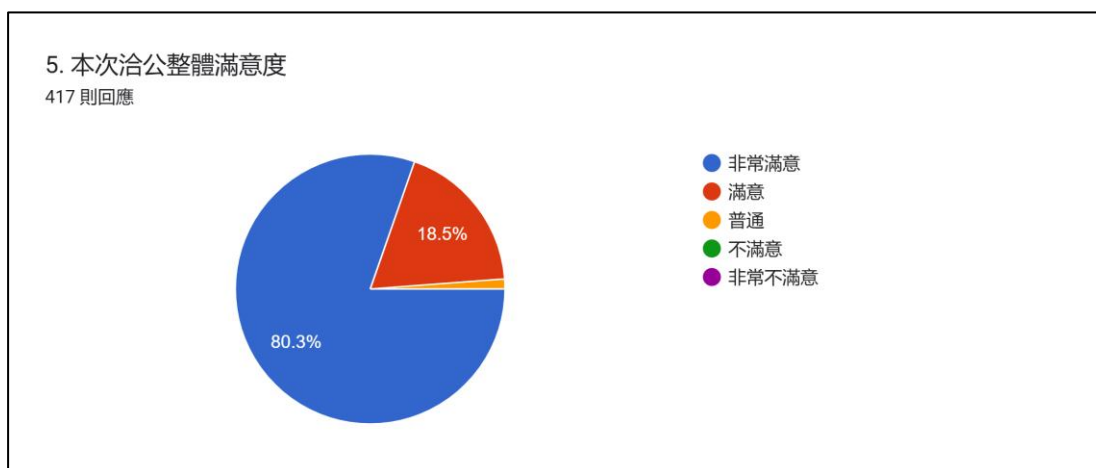
滿意度	5分	4分	3分	2分	1分	總計	滿意度
人數	329	82	6	0	0	417	96.7%
百分比	78.9%	19.7%	1.4%	0%	0%	100%	



## 5. 本次洽公整體滿意度

受訪者對本次洽公整體滿意度為97.0%。

滿意度	5分	4分	3分	2分	1分	總計	滿意度
人數	335	77	5	0	0	417	97.0%
百分比	80.3%	18.5%	1.2%	0%	0%	100%	

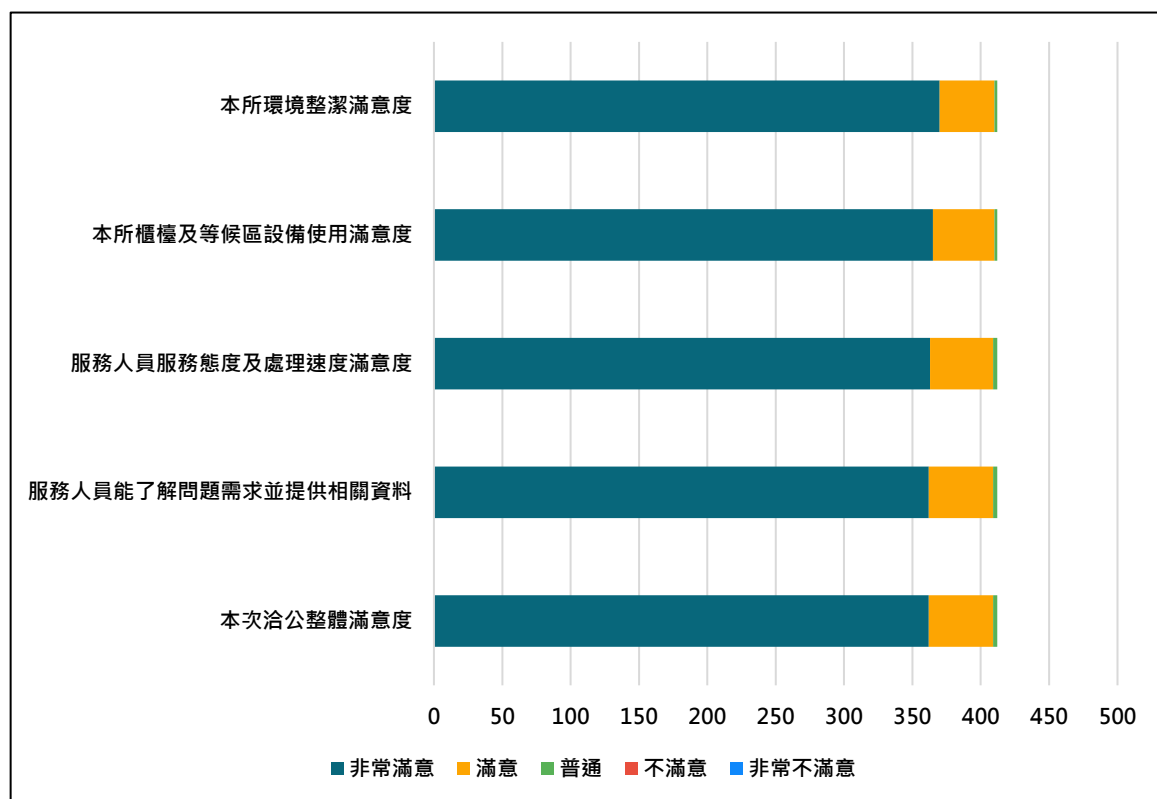


(三) 其他建議：無

## 五、調查分析之結果

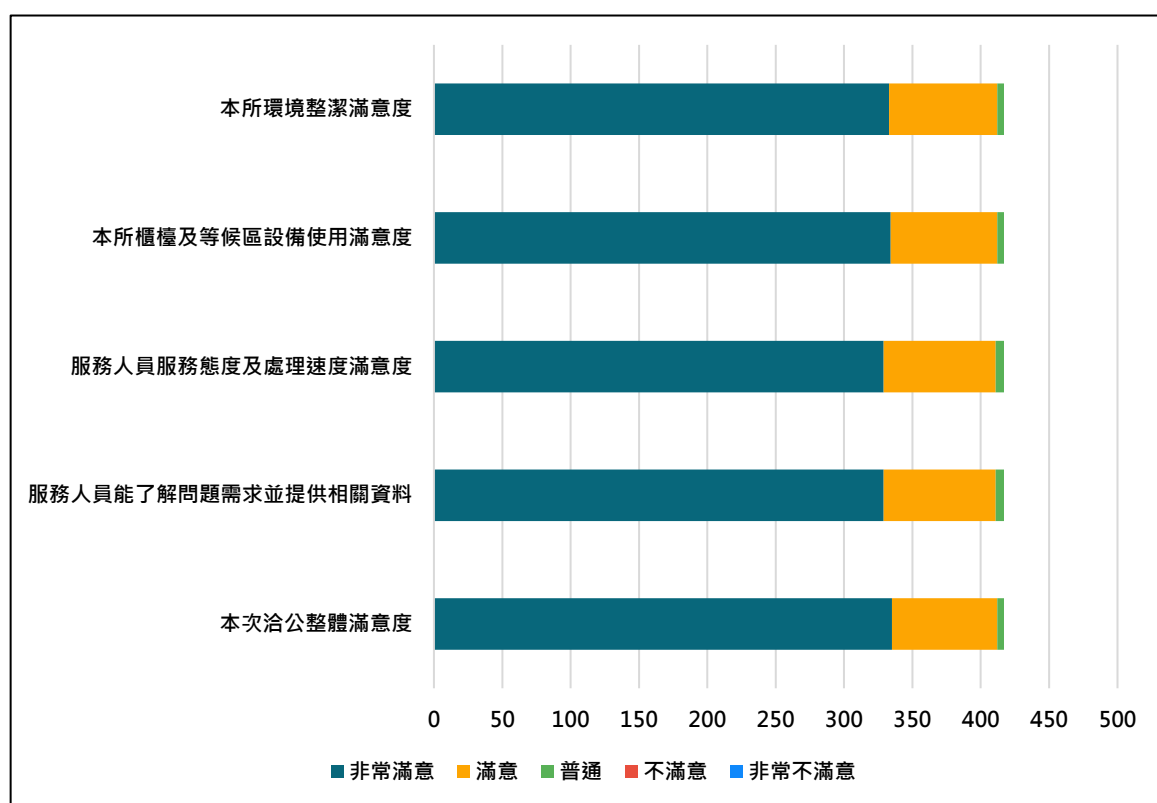
### (一) 前次調查結果

項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計
本所環境整潔滿意度	370	40	2	0	0	412
本所櫃檯及等候區設備使用滿意度	365	45	2	0	0	412
服務人員服務態度及處理速度滿意度	363	46	3	0	0	412
服務人員能了解問題需求並提供相關資料	362	47	3	0	0	412
本次洽公整體滿意度	362	47	3	0	0	412

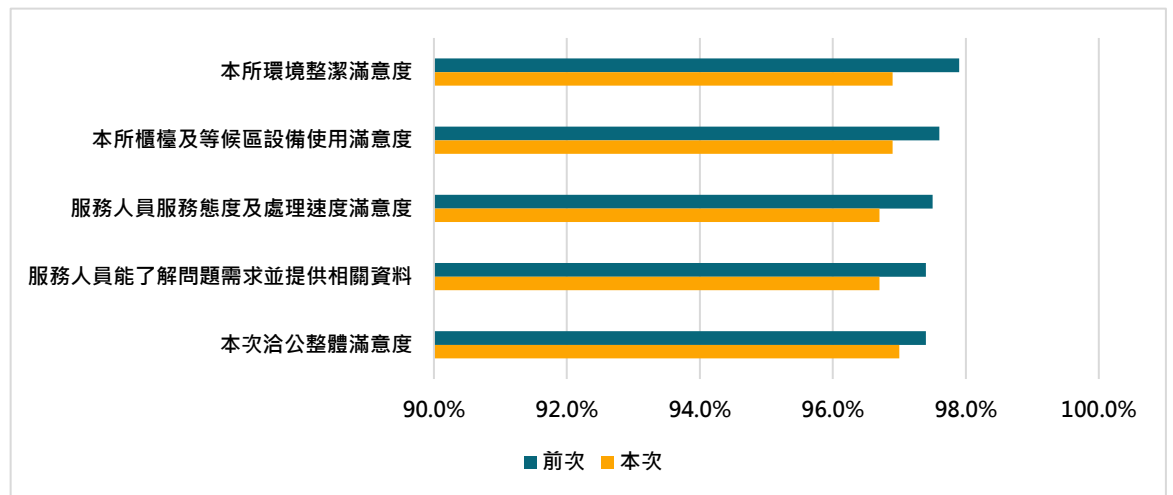


## (二) 本次調查結果

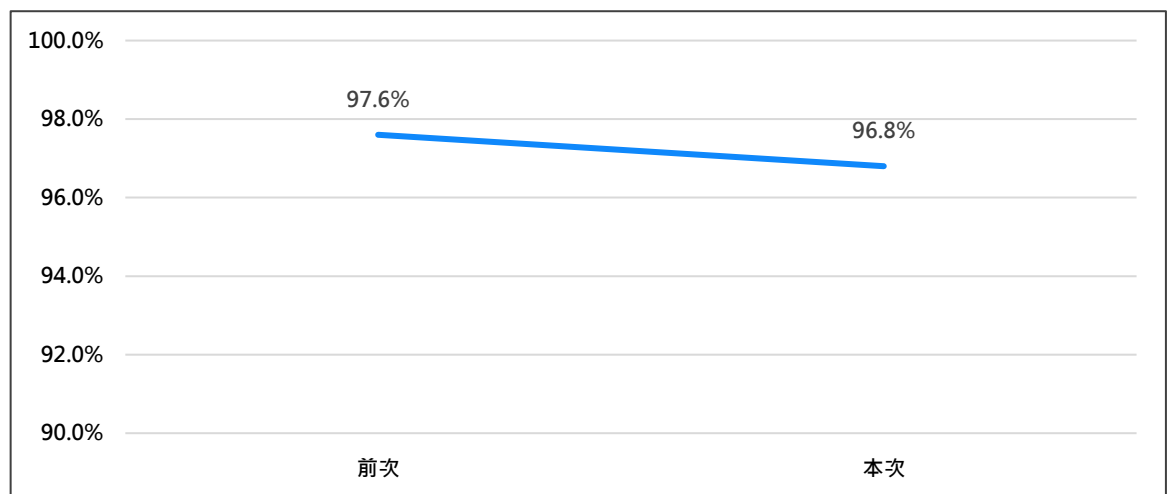
項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計
本所環境整潔滿意度	333	79	5	0	0	417
本所櫃檯及等候區設備使用滿意度	334	78	5	0	0	417
服務人員服務態度及處理速度滿意度	329	82	6	0	0	417
服務人員能了解問題需求並提供相關資料	329	82	6	0	0	417
本次洽公整體滿意度	335	77	5	0	0	417



### (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×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。
2. 本次(115年上半年)調查整體滿意度為96.8%，較前次(114年下半年)整體滿意度97.6%，減少0.8%。
3. 本次服務滿意度問卷調查本所無民眾不滿意之項目。