



桃園市大溪地政事務所

105 年度第 3 季服務品質意見調查統計分析報告

壹、 目的

為提升服務品質及效率，掌握民意實際需求，以問卷調查之方式，彙整調查結果並分析，期能檢討本所硬體環境設置、服務品質，並反映機關內部不合時宜之作法，據以研擬改進缺失，俾利推動優質為民服務工作之參考。

貳、 方式

1. 問卷調查表採被動放置櫃檯前供民眾自由填寫方式及由服務台主動發放雙軌並行方式進行問卷調查。
2. 本季意見調查表共計回收有效問卷 340 張。

參、 基本資料（樣本分配）：

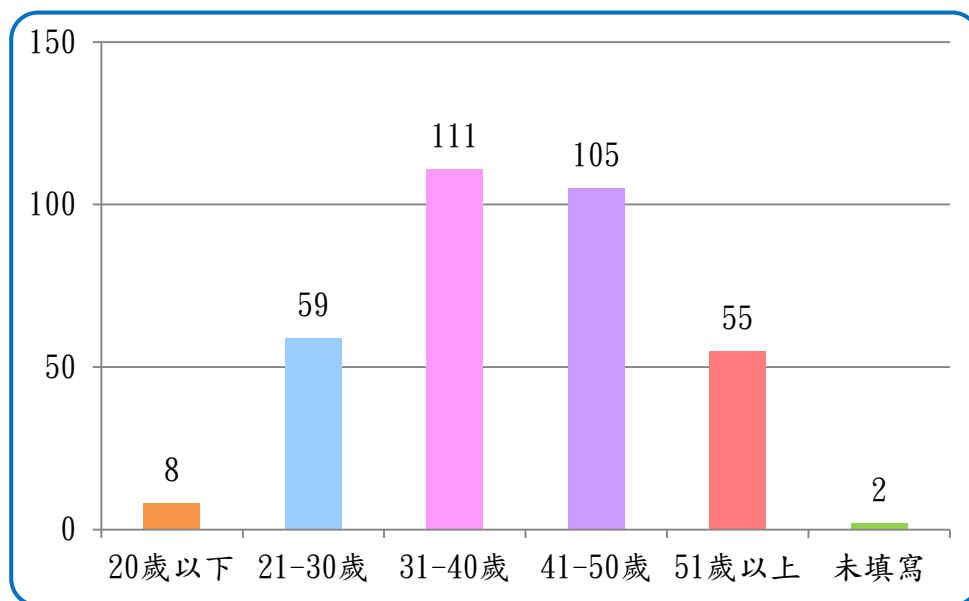
一、 性別統計：

本次問卷受訪者總計 340 位，男性受訪者為 168 人；女性受訪者為 171 人；未填寫者為 1 人。

性 別	男	女	未填寫	總 計
人 數	168	171	1	340

二、年齡統計：

年 齡	20歲以下	21~30歲	31~40歲	41~50歲	51歲以上	未填寫	總 計
人 數	8	59	111	105	55	2	340
百分比	2%	17%	33%	31%	16%	1%	100%

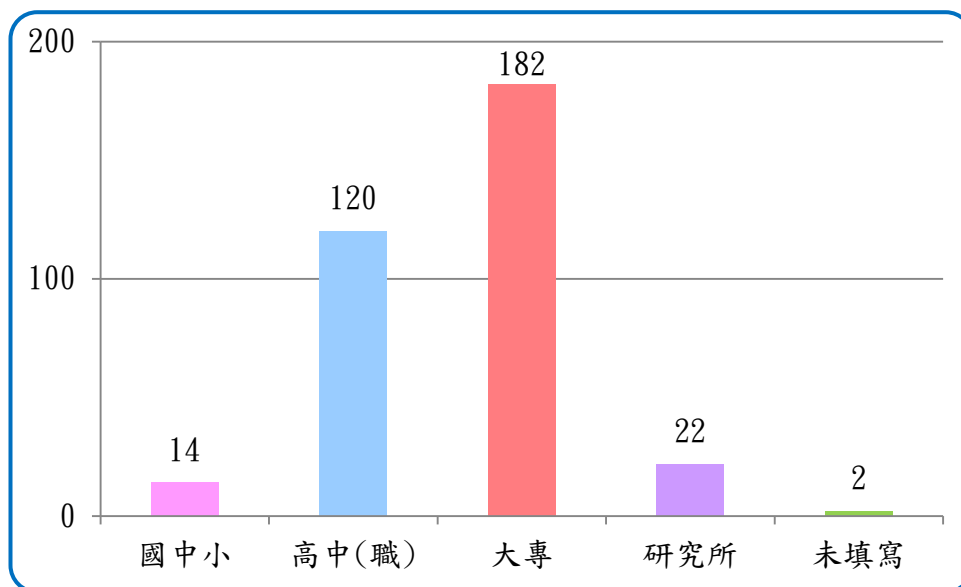


三、教育程度統計：

受訪者教育程度以大專比例最高53%，其次高中(職)為35%，

兩者合計為88%。

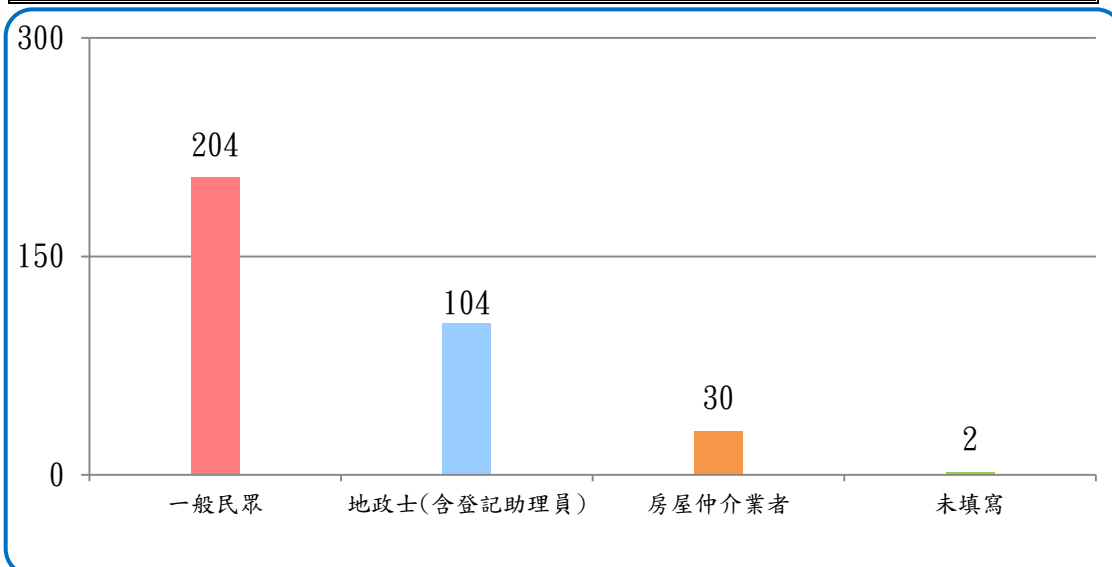
教育程度	國中小	高中(職)	大 專	研究所	未填寫	總 計
人 數	14	120	182	22	2	340
百 分 比	4%	35%	53%	7%	1%	100%



四、身份別統計：

受訪者身份別以一般民眾為 204 人佔 60%、地政士為 104 人佔 30%、房屋仲介業者為 30 人佔 9%，受訪者身份別以一般民眾為主。

身份別	一般民眾	地政士 (含登記助理員)	房屋仲介業者	未填寫	總計
人數	204	104	30	2	340
百分比	60%	30%	9%	1%	100%



肆、問卷分析(各項服務滿意度分析)

一、依申辦業務填寫問卷人數(可複選)

受訪者中有 9 人洽辦業務為 2 項以上。以申辦業務種類統計，以申請登記業務者最多(32%)，次為各類謄本(佔 31%)。

申辦業務	各類謄本	登記業務	測量業務	地政業務 諮詢	其他	總計
筆數	109	112	82	43	3	349
百分比	31%	32%	24%	12%	1%	100%

二、受訪者對服務態度(含電話接聽禮儀)滿意程度

服務態度	很滿意	滿意	普通	總計
人數	116	198	26	340
百分比	34%	58%	8%	100%

三、辦事效率

辦事效率	很滿意	滿意	普通	總計
人數	114	196	30	340
百分比	33%	58%	9%	100%

四、手續與流程

就本所洽辦業務之手續及流程滿意度而言，受訪者感到很滿意者（很滿意及滿意）達 90%；普通者有 10%。

手續與流程	很滿意	滿意	普通	總計
人數	120	188	32	340
百分比	35%	55%	10%	100%

五、專業素養

受訪者對於本所服務人員之專業素養有 90% 的洽受訪者感到滿意（很滿意及滿意）；感到普通者有 10%。

專業素養	很滿意	滿意	普通	總計
人數	123	184	33	340
百分比	36%	54%	10%	100%

六、專業志工服務態度

受訪者對於本所專業志工的服務態度感到滿意者（很滿意及滿意）達到 87%；普通者佔 12%。

專業志工 服務態度	很滿意	滿意	普通	未接觸	總計
人數	116	179	42	3	340

百分比	34%	53%	12%	1%	100%
-----	-----	-----	-----	----	------

七、各項標示指引

受訪者對於本所各項標示指引有 86%感到滿意(很滿意及滿意)；

普通者佔 13%。

各項標示指引	很滿意	滿意	普通	未填寫	總計
人數	107	186	45	2	340
百分比	31%	55%	13%	1%	100%

八、服務設施

(一) 自助影印機滿意度分析：

服務設施 (自助影印機)	很滿意	滿意	普通	不滿意	未使用	總計
人數	136	154	26	1	23	340
百分比	40%	45.3%	7.6%	0.3%	6.8%	100%

(二) 書表填寫範例滿意度分析：

服務設施 (書表填寫範例)	很滿意	滿意	普通	不滿意	未使用	總計
人數	108	154	30	1	47	340
百分比	31.8%	45.3%	8.8%	0.3%	13.8%	100%

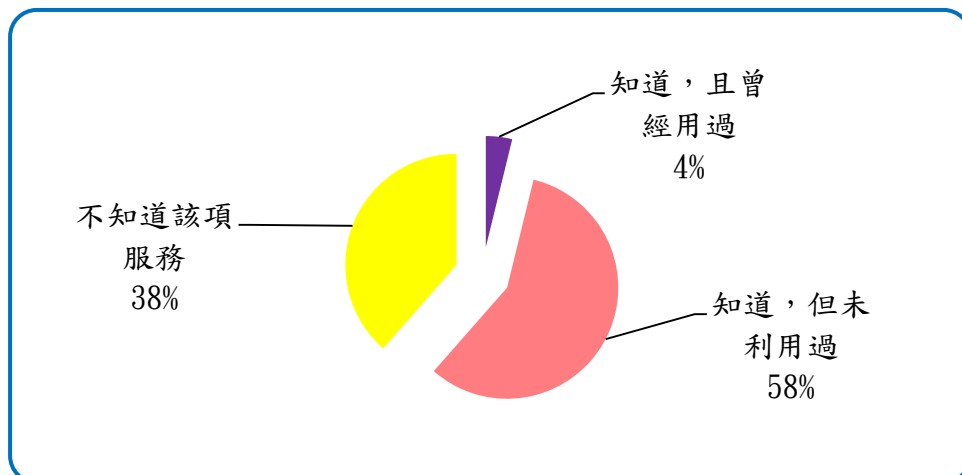
(三) 書報雜誌滿意度分析：

服務設施 (書報雜誌)	很滿意	滿意	普通	不滿意	未使用	總計
人 數	90	142	42	1	65	340
百 分 比	26.5%	41.8%	12.3%	0.3%	19.1%	100%

九、免下車服務

受訪者對於本所免下車服務以【知道，且曾經用過】佔 4%，【知道，但未利用過】佔 58%，【不知道該項服務者】佔 38%，而本季免下車領取案件及謄本服務共計 14 件。本所因停車位不足，為改善民眾停車問題，提高民眾服務滿意度將繼續推廣民眾多加利用免下車服務措施。

免下車服務	知道，且 曾經用過	知道，但 未利用過	不知道 該項服務	總計
人 數	13	196	131	340
百 分 比	4%	58%	38%	100%



十、地政 e 櫃檯

本所地政 e 櫃檯以【知道，但未利用過】者較多，達 51%，【不知道該項服務】有 43%，【曾經用過】佔 6%，本所將繼續宣導此服務措施。

地政 e 櫃檯	曾經用過	知道， 但未利用過	不知道 該項服務	總計
人 數	21	172	147	340
百 分 比	6%	51%	43%	100%

伍、 結 論

本季有復興區民眾反應考量路途遙遠，希冀本所辦理時間能盡量縮短，針對此缺失本所將盡可能達到民眾之需求，擬鼓勵復興區民眾多多利用本所復興區工作站站急便服務。