



# 桃園市大溪地政事務所

## 105 年度第 4 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 348 張。

### 參、 基本資料（樣本分配）：

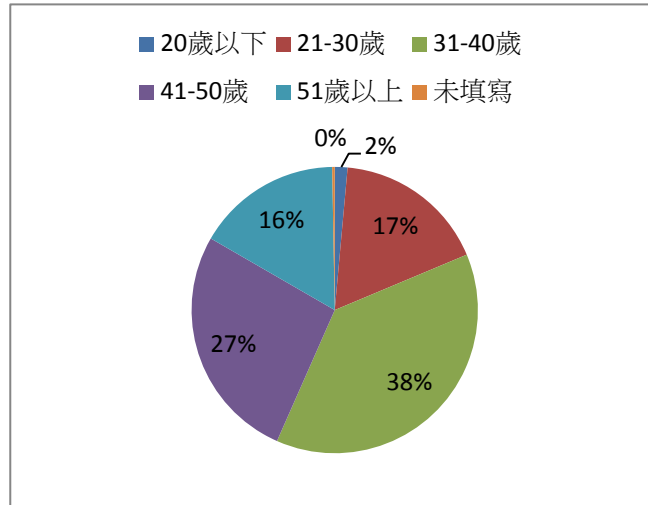
#### 一、 性別統計：

性 別	男	女	未填寫	總 計
人 數	182	154	12	348

#### 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	5	60	132	93	57	1	348

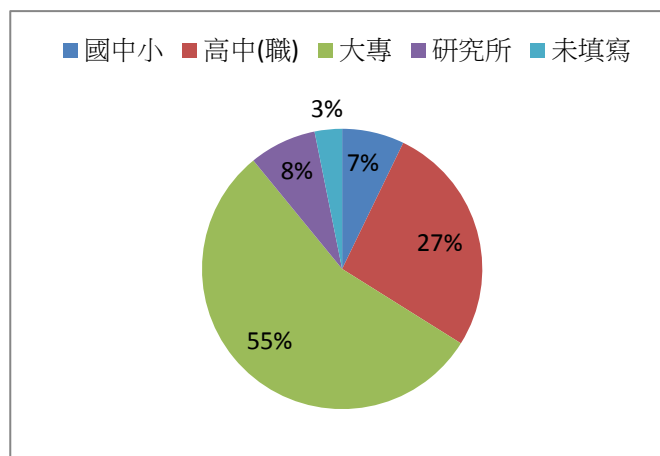
百分比	2%	17%	38%	27%	16%	0%	100%
-----	----	-----	-----	-----	-----	----	------



### 三、教育程度統計：

受訪者教育程度以大專比例最高 55%，其次高中（職）為 27%。

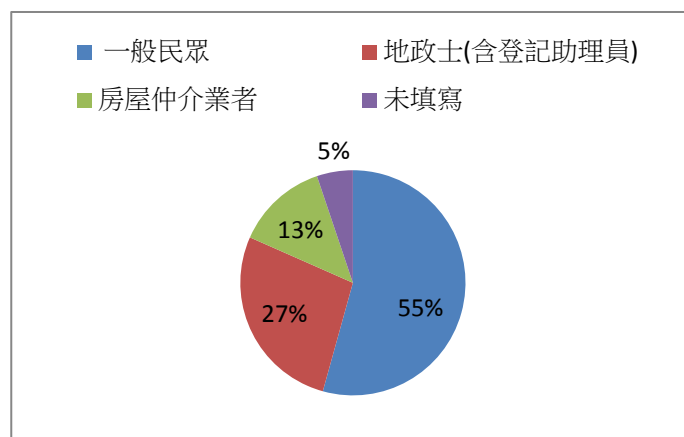
教育程度	國中小	高中(職)	大專	研究所	未填寫	總計
人數	25	93	192	27	11	348
百分比	7%	27%	55%	8%	3%	100%



#### 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	189	95	46	18	348
百分比	55%	27%	13%	5%	100%



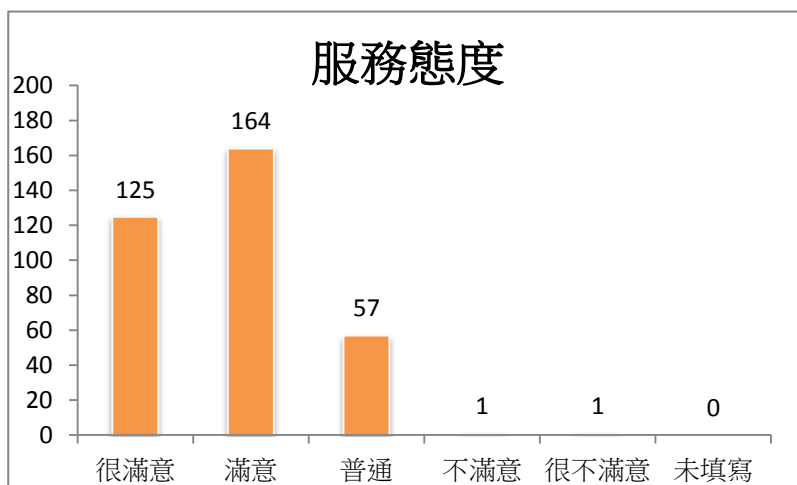
#### 肆、問卷分析(各項服務滿意度分析)

##### 一、依申辦業務填寫問卷人數

申辦業務	各類謄本	登記業務	測量業務	地政業務 諮詢	其他
筆數	128	106	74	47	2
百分比	36%	30%	21%	13%	0%

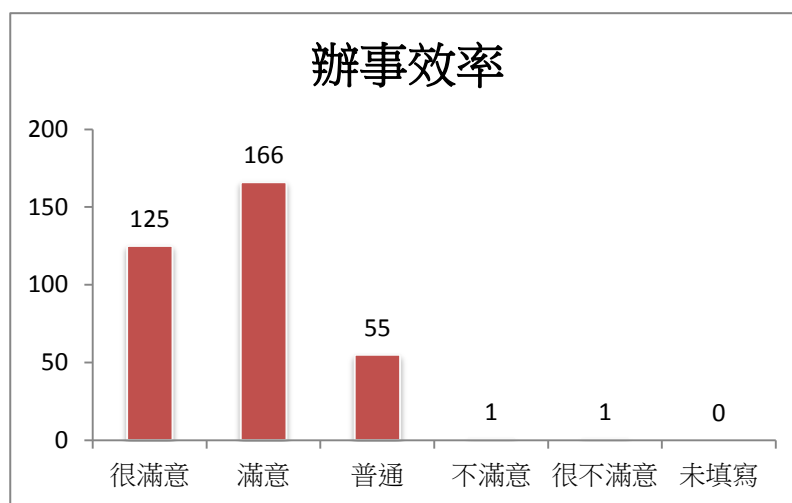
## 二、受訪者對服務態度（含電話接聽禮儀）滿意程度

服務態度	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意
人數	125	164	57	1	1



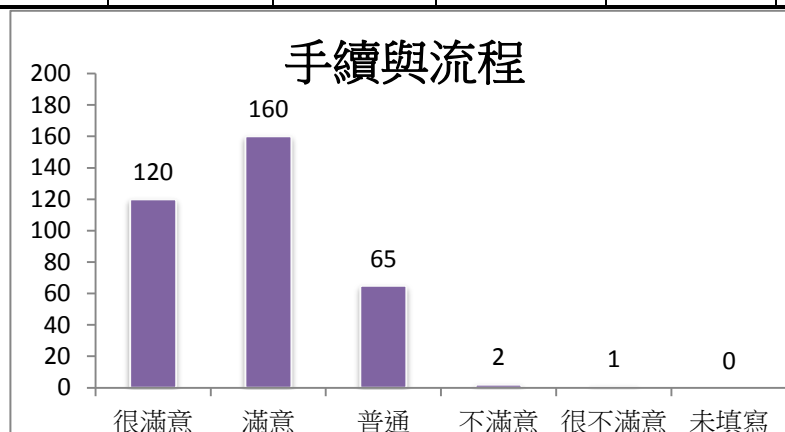
## 三、辦事效率

辦事效率	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意
人數	125	166	55	1	1



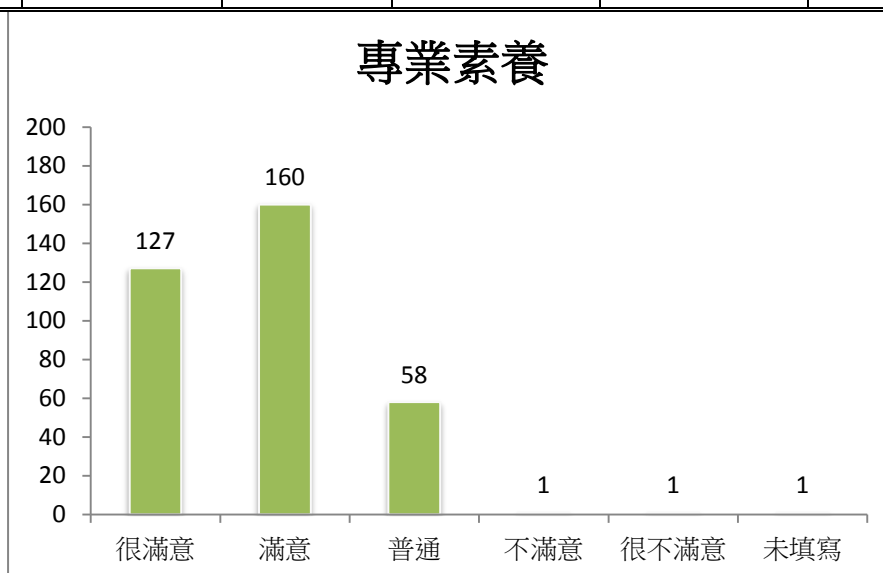
#### 四、手續與流程

手續與流程	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意
人 數	120	160	65	2	1



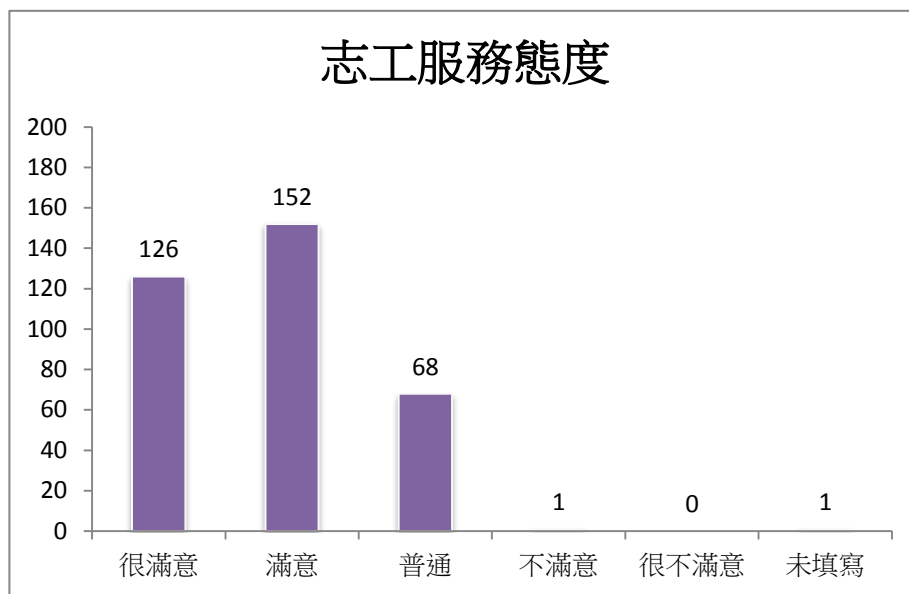
#### 五、專業素養

專業素養	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意
人 數	127	160	58	1	1



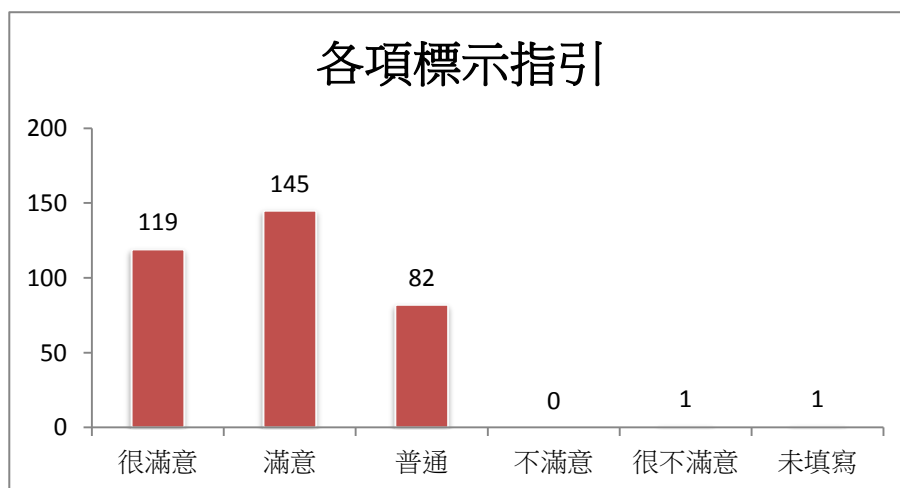
## 六、專業志工服務態度

專業志工 服務態度	很滿意	滿意	普通	不滿意
人 數	126	152	68	1



## 七、各項標示指引

各項標示指引	很滿意	滿意	普通	很不滿意
人 數	119	145	82	1



## 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
人 數	141	107	68	3	29
百 分 比	40%	31%	20%	1%	8%

### (二) 書表填寫範例滿意度分析：

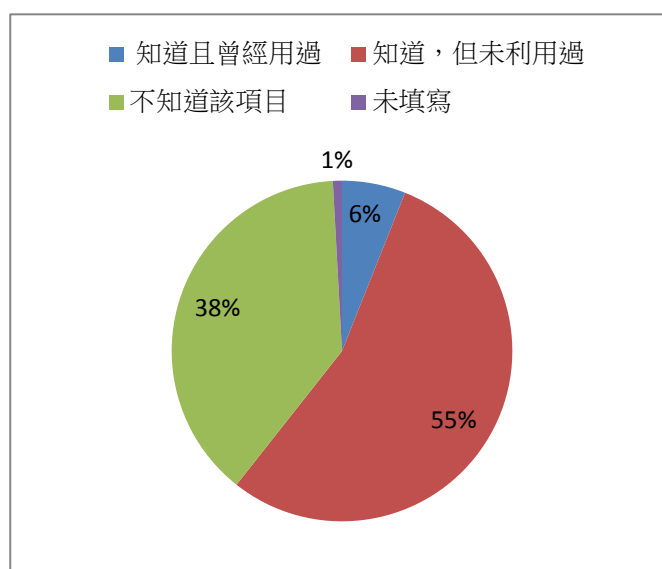
服務設施 (書表填寫範例)	很滿意	滿意	普通	未使用
人 數	114	127	65	42
百 分 比	33%	36%	19%	12%

### (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
人 數	105	98	81	2	62
百 分 比	30%	28%	23%	1%	18%

## 九、免下車服務

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	未填寫
人 數	21	190	134	3
百 分 比	6%	55%	38%	1%



#### 十、地政 e 櫃檯

地政 e 櫃檯	曾經用過	知道， 但未利用過	不知道 該項服務	未填寫
人 數	22	185	136	5
百 分 比	6%	53%	39%	2%

#### 伍、其他寶貴意見

1. 停車位不好找，是否可以有 1-2 格的洽公車位。
2. 影印身分證時是否可以同時印在 1 張紙上，比較環保，不要分 2 張影印。
3. 希望人員的態度能有所進步，我來辦理物件，身為工作人員態度是否能好一點，就是不明白才會來這。
4. 1 號櫃台邱玉霞，簡易案件及簡易櫃台旁的一位全功能櫃台小姐，親切、服務好、效率高，感謝。



5. 9 號櫃台服務人員親切、誠懇、說明清晰、查核快速，2 號櫃台 3 人效率倍增，省時且省力。

協助影印部分將告知同仁及志工盡量省紙，將正反面影印同一張紙上，宣導櫃台服務人員服務禮儀；停車位問題擬多多宣導免下車服務。