

桃園市大溪地政事務所

107 年度下半年服務品質意見調查表統計分析報告

一、 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。

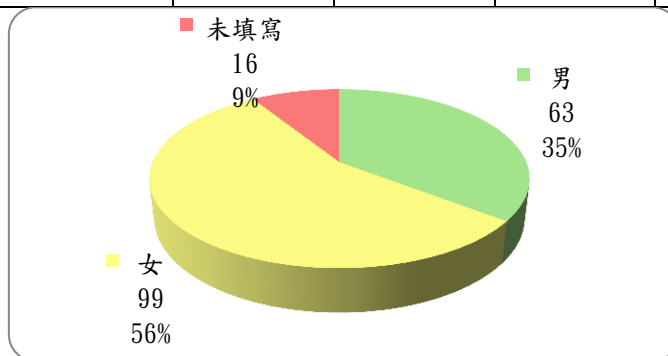
二、 方式

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. 本次意見調查表共發放 178 張，回收有效問卷計 178 張。

三、 基本資料

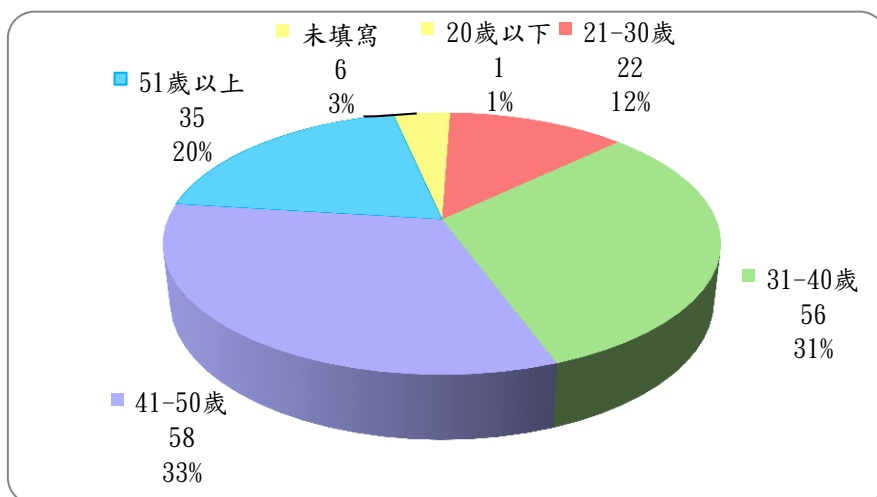
1. 性別

性別	男	女	未填寫	總計
人數	63	99	16	178



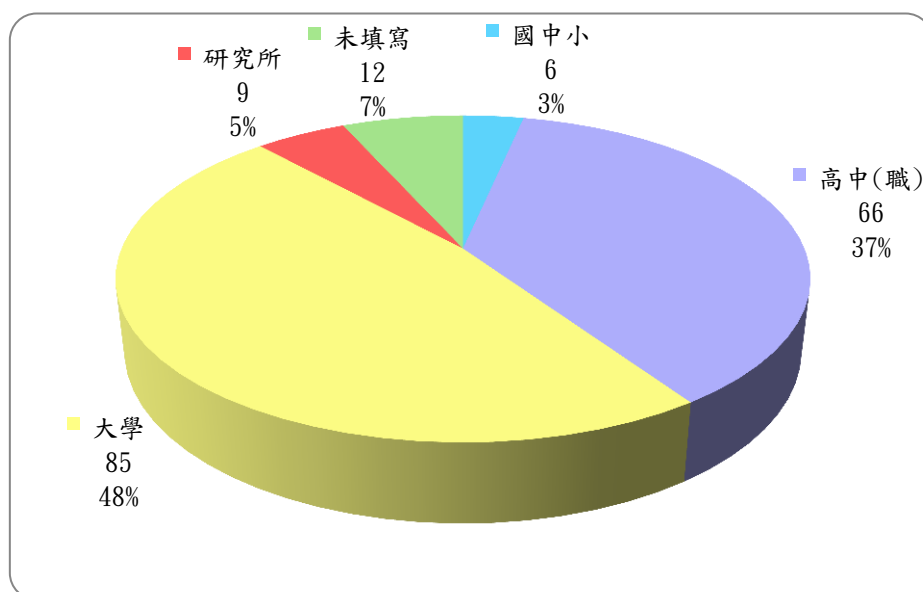
2. 年齡

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	1	22	56	58	35	6	178



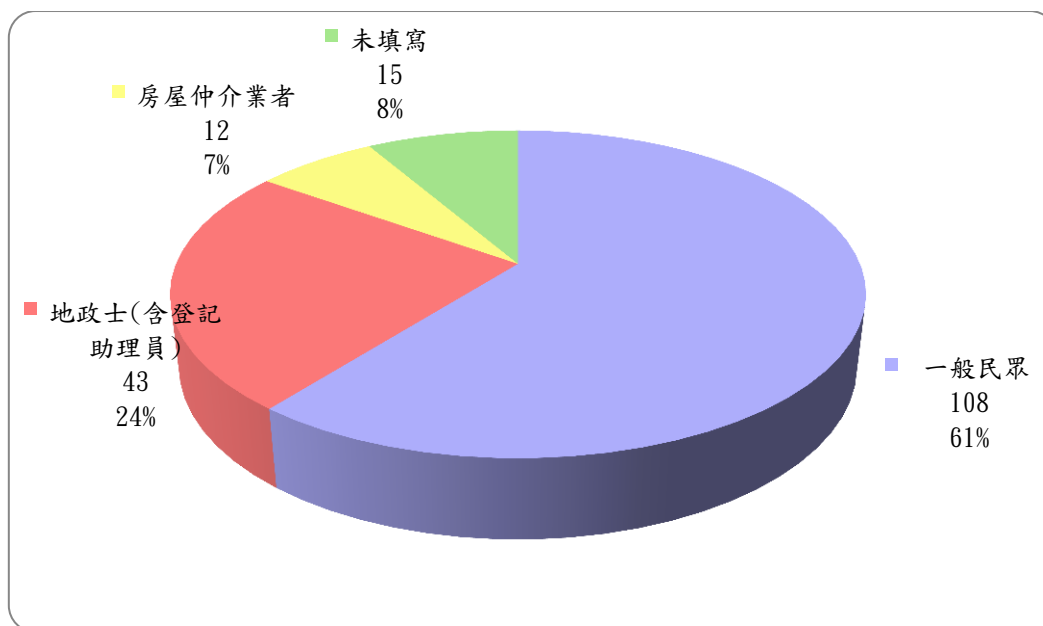
3. 教育程度

教育程度	國中小	高中(職)	大專	研究所	未填寫	總計
人數	6	66	85	9	12	178



4. 身分

身分	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	108	43	12	15	178

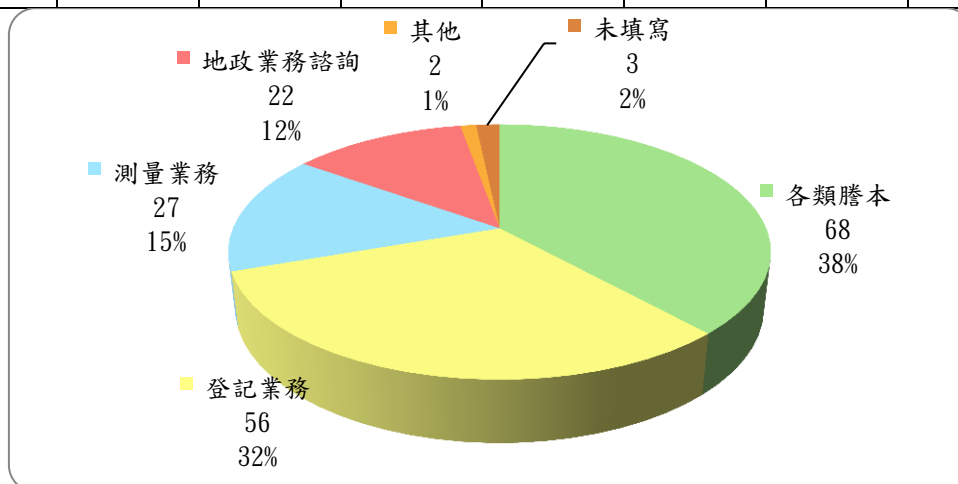


基本資料顯示，本次受訪者男生 63 人(35%)；女生 99 人(56%)，其中有 16 人(9%)未勾選。年齡層方面，以 31~50 歲居多，計 114 人(64%)。教育程度多數為大專 85 人(48%)、其次為高中(職)66 人(37%)。身分別則以一般民眾居多 108 人(61%)，其次為地政士(含登記助理員)43 人(24%)。

四、問卷分析

1. 申辦業務

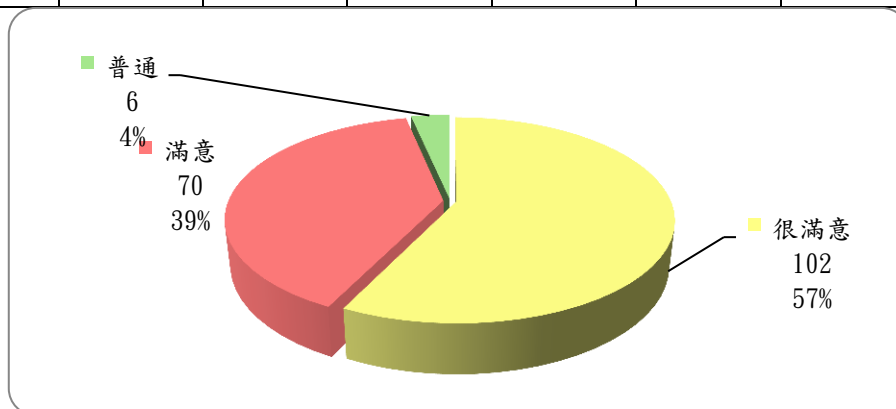
申辦業務	各類謄本	登記業務	測量業務	地政業務諮詢	其他	未填寫	總計
人數	68	56	27	22	2	3	178
百分比	38%	32%	15%	12%	1%	2%	100%



受訪者申辦業務類別，以洽辦各類謄本居多 68 人(38%)，次為登記業務 56 人(32%)。

2. 現場服務態度

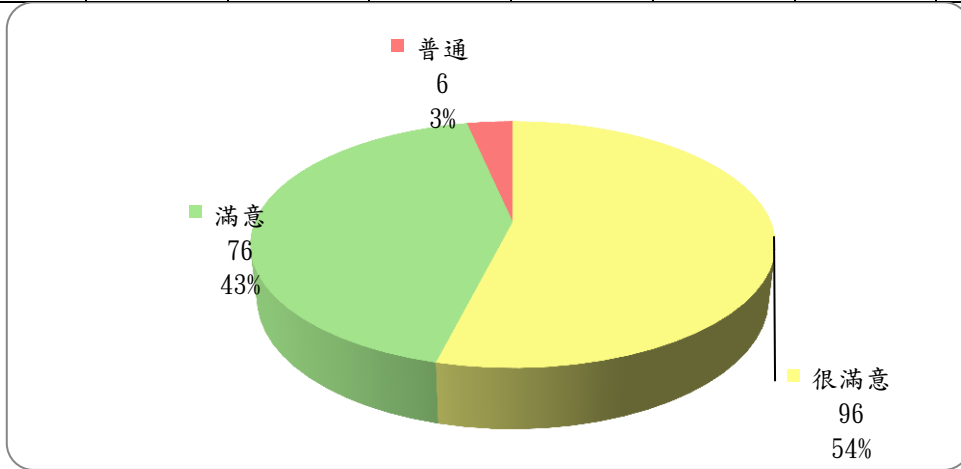
服務態度	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	未填寫	總計
人數	102	70	6	0	0	0	178
百分比	57%	39%	4%	0%	0%	0%	100%



受訪者對於本所服務人員之現場服務態度，感到很滿意 102 人(57%)；感到滿意 70 人(39%)，滿意度達 96%，有 6 人勾選普通，顯示本所業務承辦人員之現場服務態度尚佳。。

3. 辦事效率

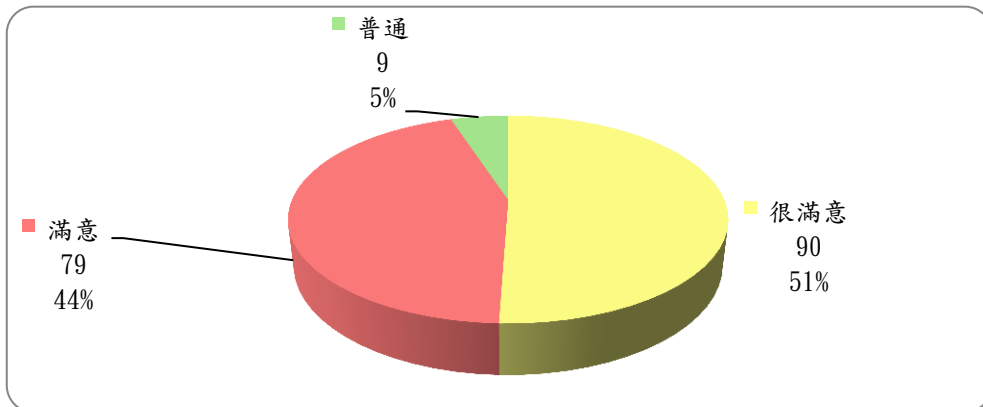
辦事效率	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	未填寫	總計
人數	96	76	6	0	0	0	178
百分比	54%	43%	3%	0%	0%	0%	100%



受訪者對於本所各項業務承辦效率，感到很滿意 96 人(54%)；滿意 76 人(43%)，民眾對本所承辦員之辦事效率尚符合期待。

4. 手續與流程

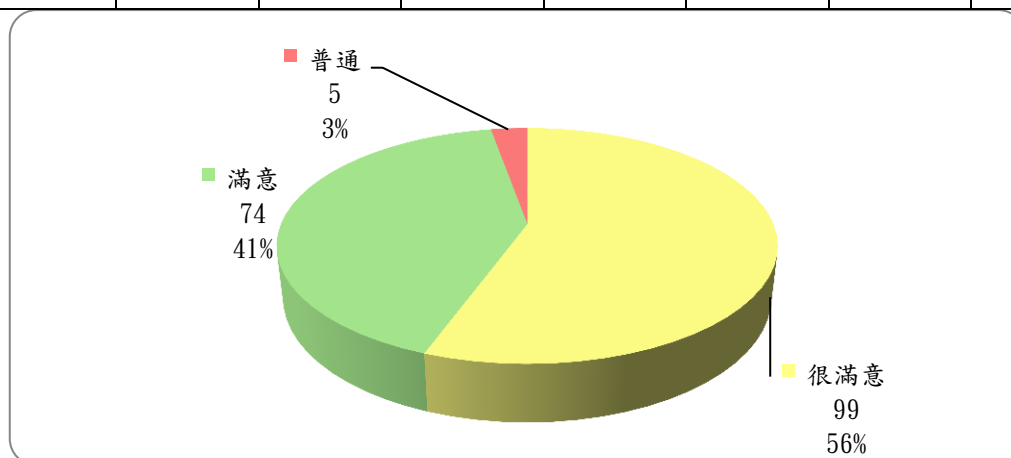
手續與流程	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	未填寫	總計
人數	90	79	9	0	0	0	178
百分比	51%	44%	5%	0%	0%	0%	100%



手續與流程方面，感到很滿意 90 人(51%)；滿意 79 人(44%)，民眾在申辦案件時，對於所需的手續與流程都能夠清楚明瞭。

5. 專業素養

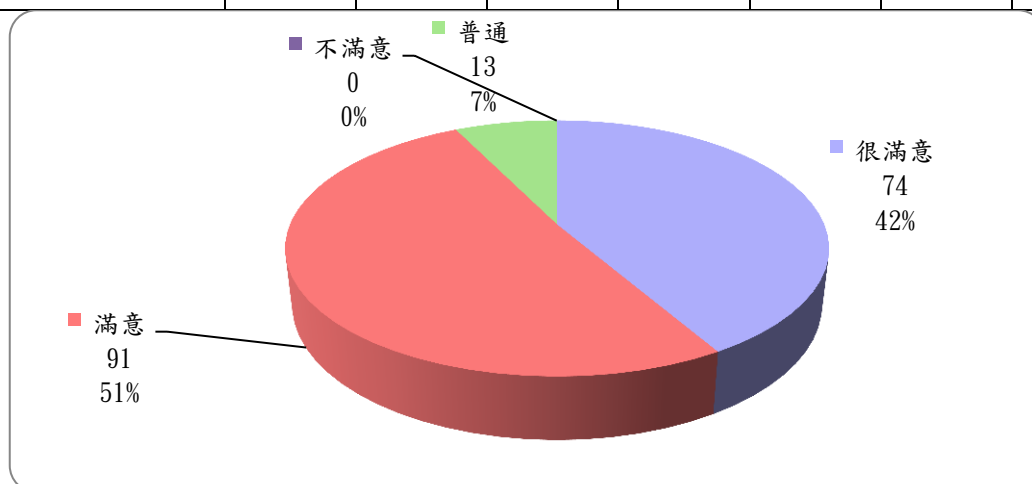
專業素養	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	未填寫	總計
人數	99	74	5	0	0	0	178
百分比	56%	41%	3%	0%	0%	0%	100%



在專業素養方面，感到很滿意 99 人(56%)；滿意 74 人(41%)，民眾對於本所承辦員之專業素養皆可認同。

6. 志工的服務態度

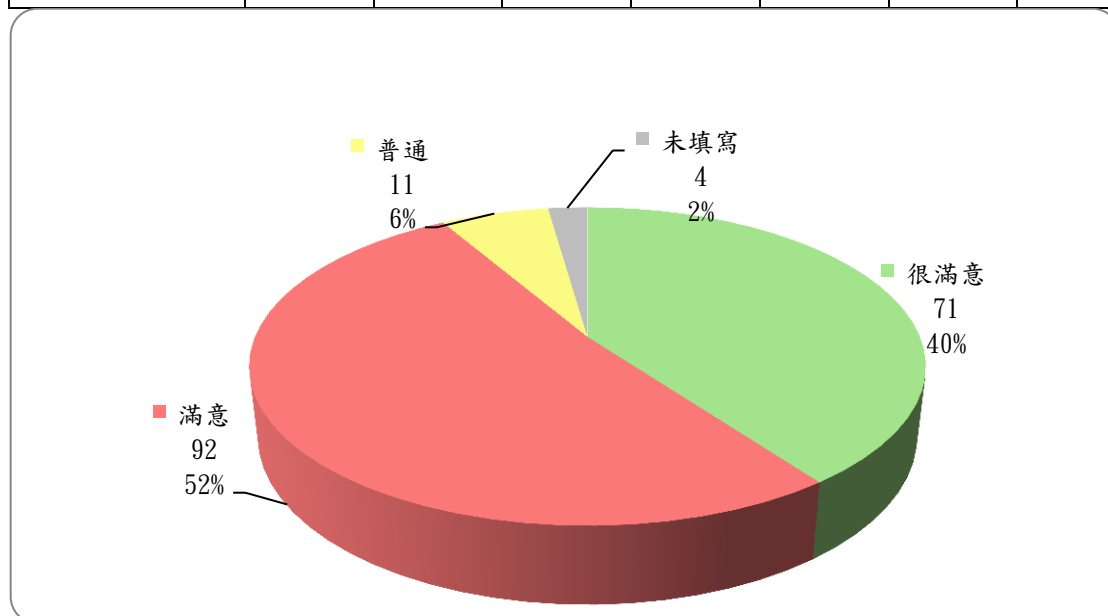
志工的服務態度	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	未接觸	總計
人數	74	91	13	0	0	0	178
百分比	42%	51%	7%	0%	0%	0%	100%



受訪者對本所志工服務態度方面，感到很滿意 74 人(42%)；滿意 91 人(51%)，其中 13 人(7%)為普通。

7. 各項標示指引

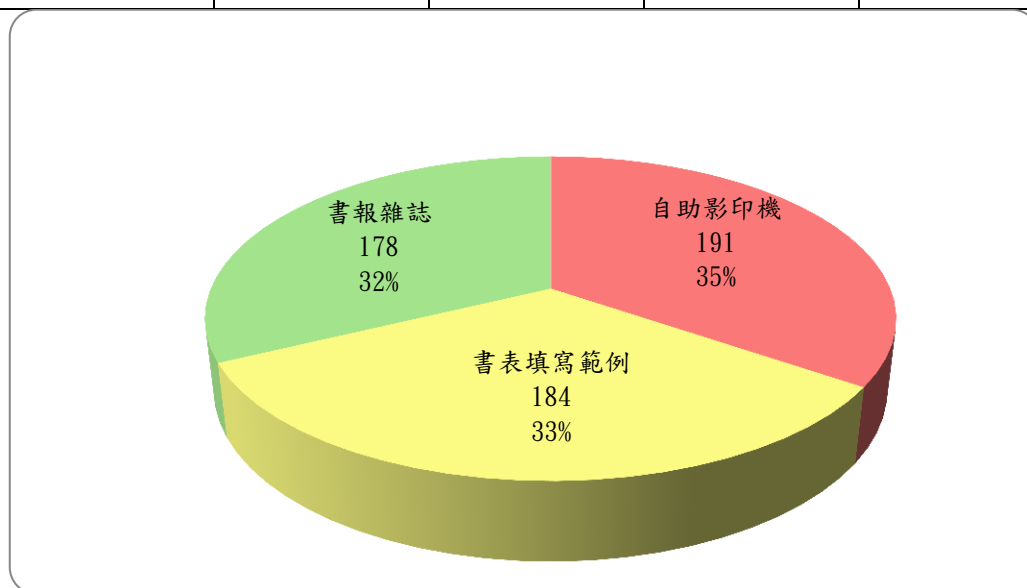
各項標示指引	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	未填寫	總計
人數	71	92	11	0	0	4	178
百分比	40%	52%	6%	0%	0%	2%	100%



在各項標示指引方面，受訪者感到很滿意 71 人(40%)；滿意 92 人(52%)，仍有 11 人(6%)感到普通，受訪者對標示指引相當滿意。

8. 服務設施使用情形

服務設施	自助影印機	書表填寫範例	書報雜誌	合計
人數	191	184	178	553
百分比	35%	33%	33%	100%



A. 自助影印機滿意度分析

服務設施 (自助式影印機)	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	未使用	總計
人數	109	59	6	0	0	4	178
百分比	63%	34%	3%	0%	0%	0%	100%

B. 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	很不滿意	未使用	總計
人數	75	87	7	0	0	9	178
百分比	44%	52%	4%	0%	0%	0%	100%

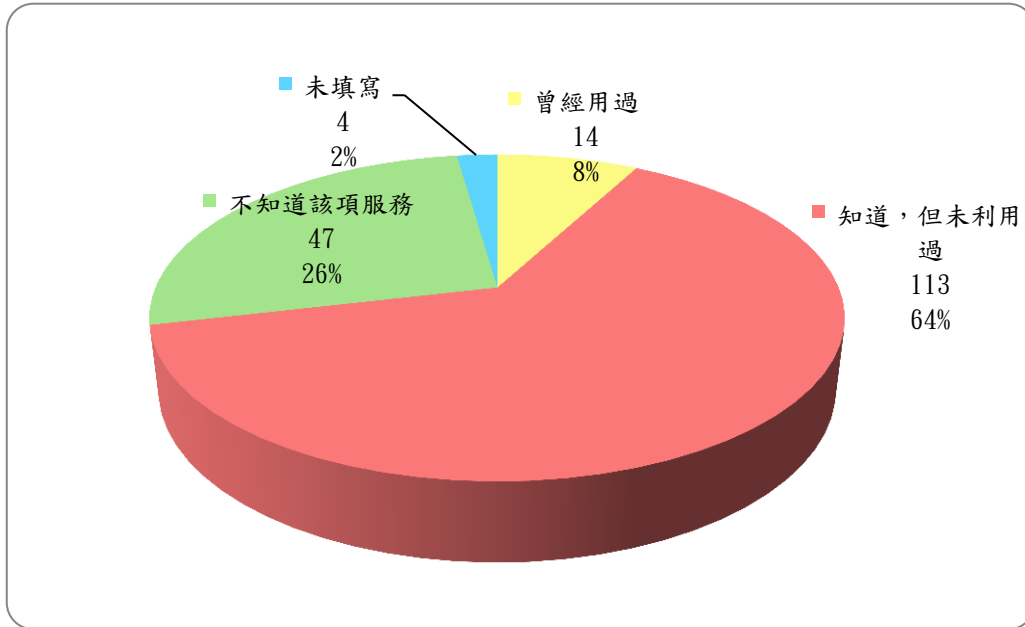
C. 書報雜誌滿意度分析

服務設施 (書報雜誌)	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	未使用	總計
人數	66	86	13	0	0	66	178
百分比	40%	52%	8%	0%	0%	0%	10%

本所服務設施設有自助影印機、提供書表填寫範例以及書報雜誌，其中以自助影印機使用率為最高，達 191 人次(35%)，次為書表填寫範例 184 人次(33%)。

9. 站急便資訊

站急便	曾經用過	知道，但未利用過	不知道該項服務	未填寫	總計
人數	14	113	47	4	178
百分比	8%	64%	26%	2%	100%



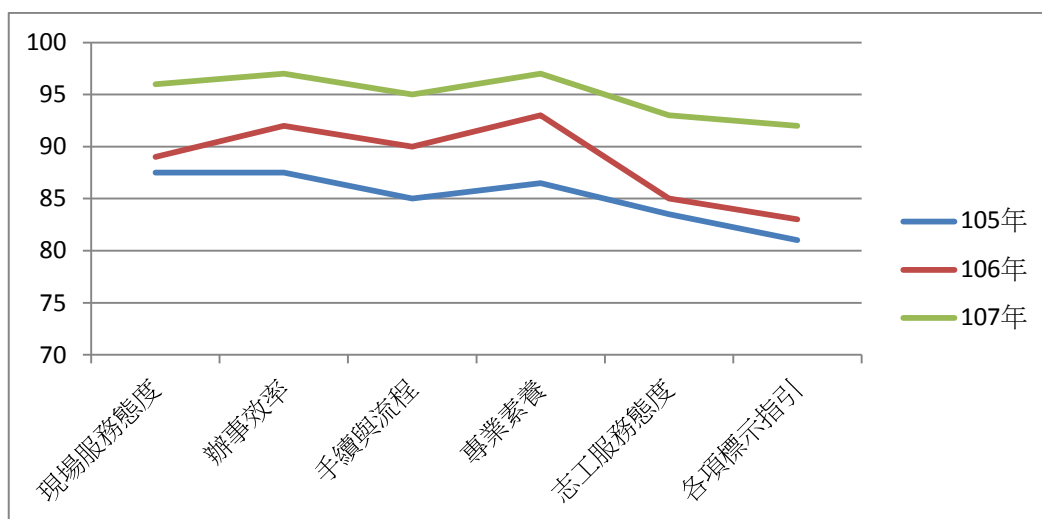
站急便服務系提供復興區當地民眾直接在復興區公所辦理送件、領件服務。知道此資訊者，但未利用過 113 人(64%)，僅 14 人(8%)民眾使用過，47 人(26%)不知道該項服務，本所將於往後辦理各項業務宣導活動中，積極宣導。

五、 整體滿意度分析

(一) 近三年下半年度整體滿意度分析

單位:%

	現場服務態度	辦事效率	手續與流程	專業素養	志工服務態度	各項標示指引	整體
105年	87.5	87.5	85	86.5	83.5	81	85.5
106年	89	92	90	93	85	83	88.7
107年	96	97	95	97	93	92	95



(二) 原因分析

1. 本次下半年度整體滿意度為 95%，較去年上升 6.3%，各項滿意度較前兩年高，各項標示指引滿意度上升至 92%，志工與走動式服務人員之指引甚有成效。
2. 有民眾反應，前來本所進行重測換狀，但實際受理登記作業的只有 8 號窗口，忙得不可開交，其他窗口似乎沒有申辦民眾；以及本所電子公告欄公告之內容，部分內容字體模糊，解析度不佳，影響公告之效果，根據問題已向負責之課室反應。