

桃園市大溪地政事務所

109 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。

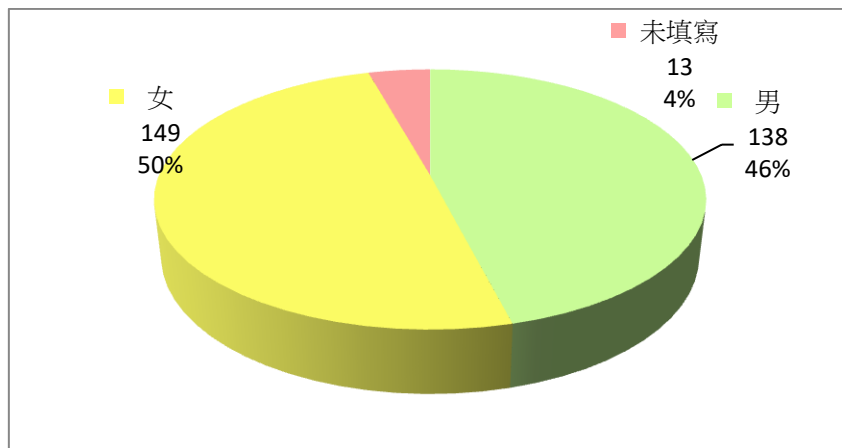
二、 方式

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 300 張，回收有效問卷計 300 張。

三、 基本資料

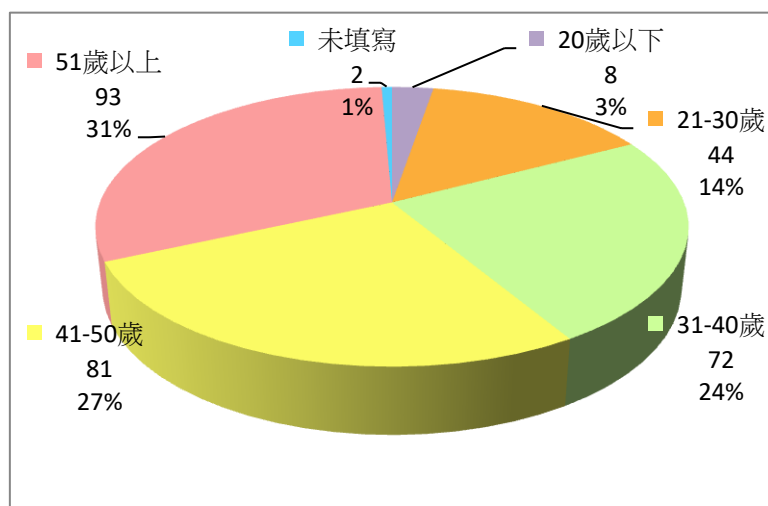
1. 性別

性別	男	女	未填寫	總計
人數	138	149	13	300



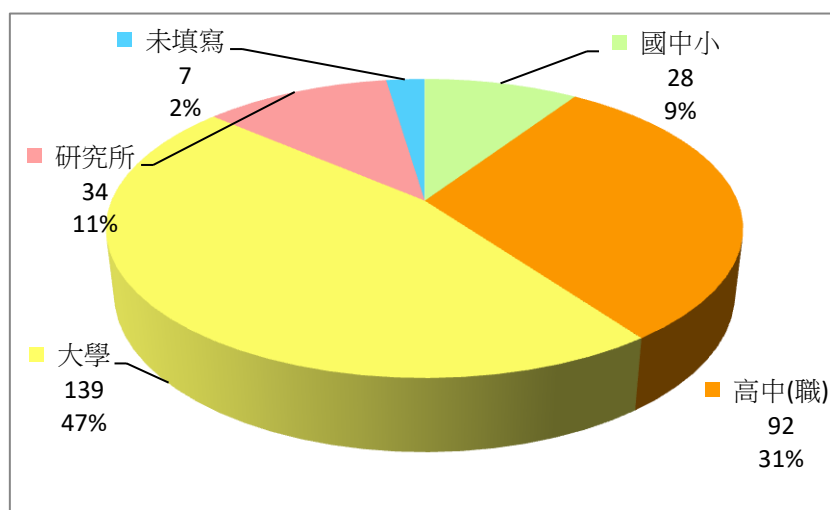
2. 年齡

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	8	44	72	81	93	2	300



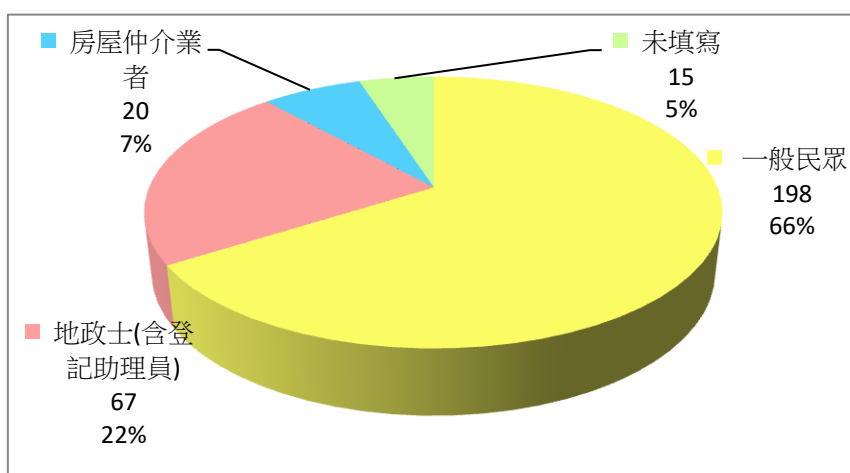
3. 教育程度

教育程度	國中小	高中(職)	大學	研究所	未填寫	總計
人數	28	92	139	34	7	300



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	198	67	20	15	300

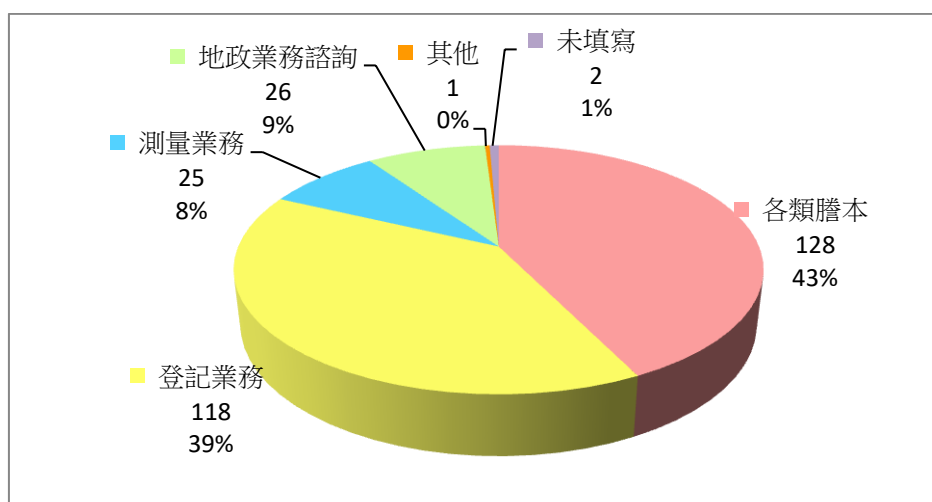


基本資料顯示，本次受訪者男生 138 人(46%)；女生 149 人(50%)，其中有 13 人(4%)未勾選。年齡層方面，以 50 歲以上居多，計 93 人(31%)。教育程度多數為大專 139 人(47%)、其次為高中(職)92 人(31%)。身分別則以一般民眾居多 198 人(66%)，其次為地政士(含登記助理員)67 人(22%)。

四、問卷分析

1. 申辦業務

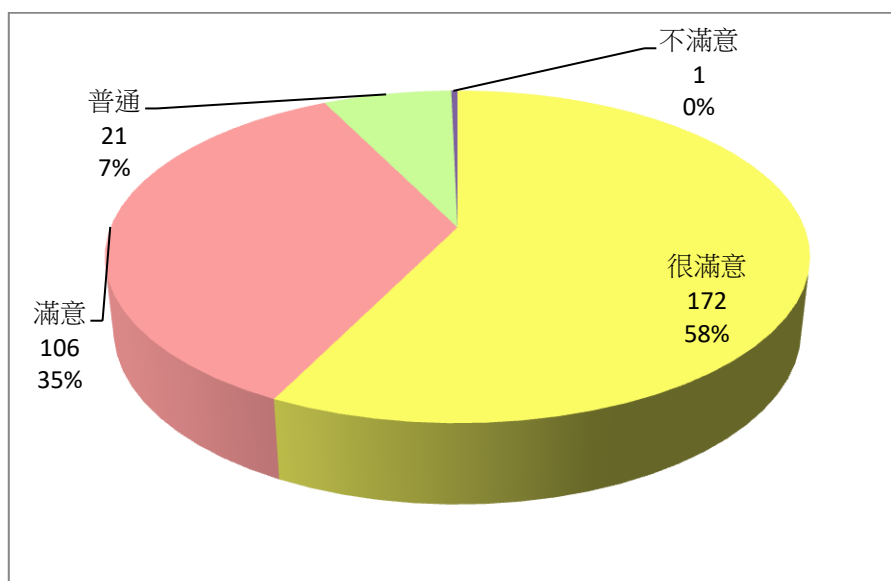
申辦業務	各類謄本	登記業務	測量業務	地政業務諮詢	其他	未填寫	總計
人數	128	118	25	26	1	2	300
百分比	43%	39%	8%	9%	0%	1%	100%



受訪者申辦業務類別，以洽辦各類謄本居多 128 人(43%)，次為登記業務 118(39%)

2. 現場服務態度

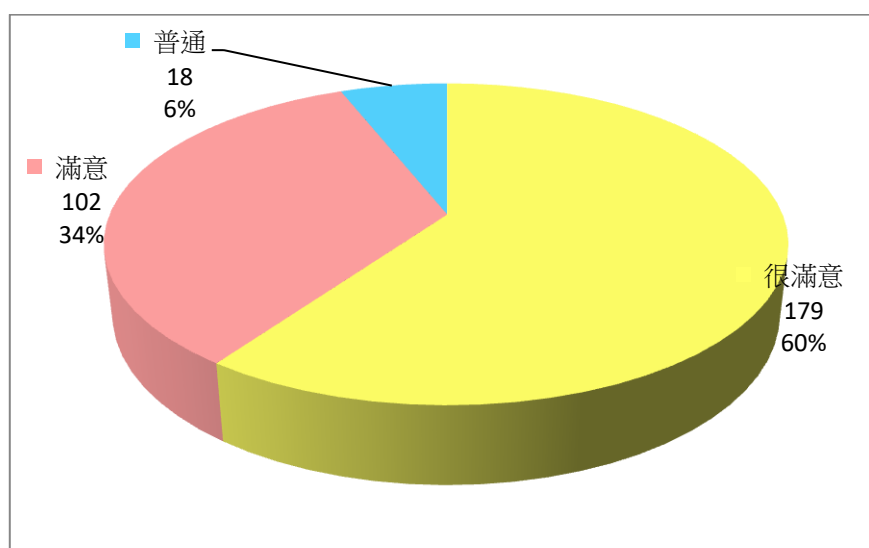
服務態度	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	未填寫	總計
人數	172	106	21	1	0	0	300
百分比	58%	35%	7%	0%	0%	0%	100%



受訪者對於本所服務人員之現場服務態度，感到很滿意 172(58%)；感到滿意 106 人(35%)，有 21 人(7%)勾選普通，有 1 人感到不滿意(0%)但未填寫實際意見與留下聯絡方式，故無法理解實際原因。

3. 辦事效率

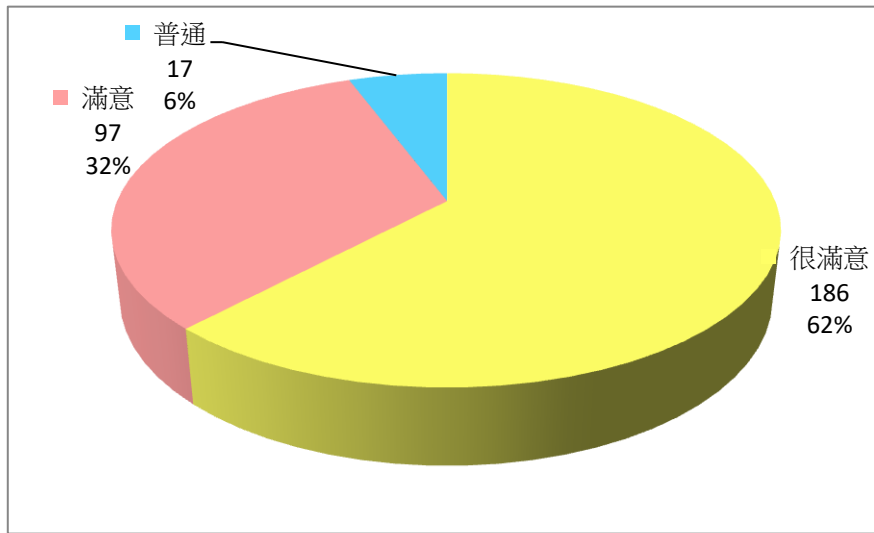
辦事效率	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	未填寫	總計
人數	179	102	18	0	0	0	300
百分比	60%	34%	6%	0%	0%	0%	100%



受訪者對於本所各項業務承辦效率，感到很滿意 179 人(60%)；滿意 102 人(34%)；感到普通 18 人(6%)，民眾對本所承辦人員之辦事效率相當滿意

4. 手續與流程

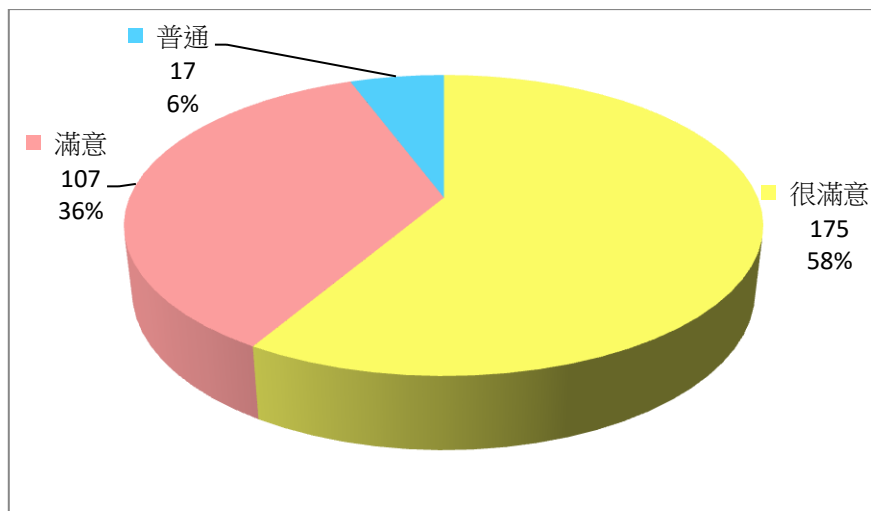
手續與流程	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	未填寫	總計
人數	186	97	17	0	0	0	300
百分比	62%	32%	6%	0%	0%	1%	100%



手續與流程方面，感到很滿意 186 人(62%)；滿意 97 人(32%)，17 人(6%)感到普通，但並未敘明理由。

5. 專業素養

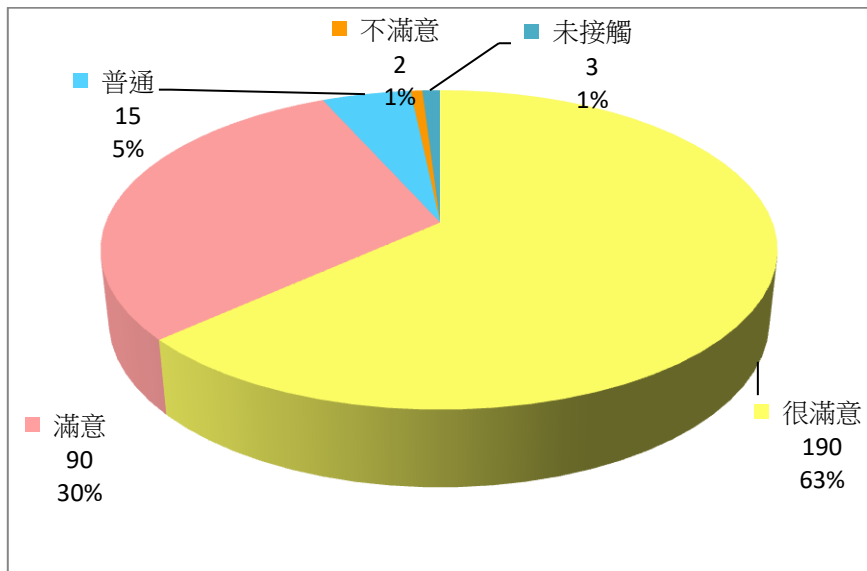
專業素養	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	未填寫	總計
人數	175	107	17	0	0	0	300
百分比	58%	36%	6%	0%	0%	0%	100%



在專業素養方面，感到很滿意 175 人(58%)；滿意 107 人(36%)；普通 17 人(6%)；民眾本所承辦員之專業素養皆表示滿意。

6. 志工的服務態度

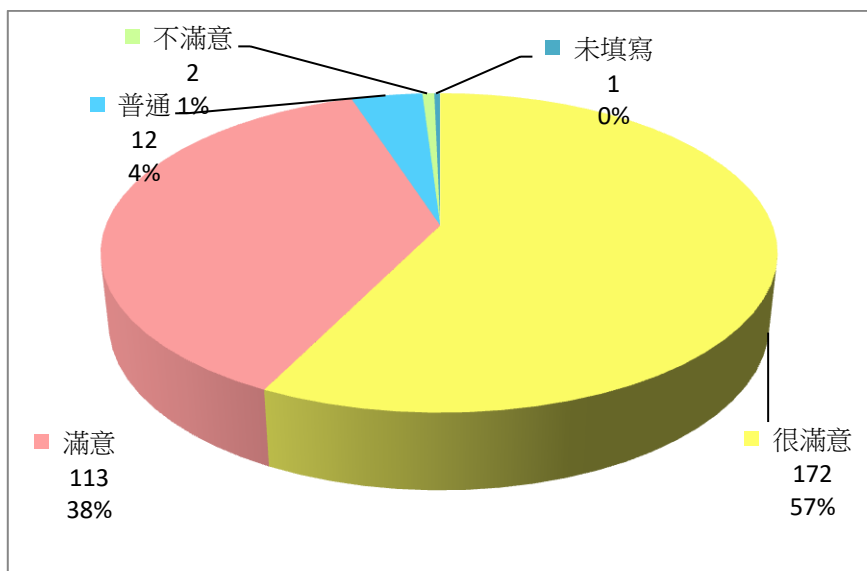
志工的服務態度	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	未接觸	總計
人數	190	90	15	2	0	3	300
百分比	63%	30%	5%	1%	0%	2%	100%



受訪者對本所志工服務態度方面，感到很滿意 190 人(63%)；滿意 90 人(30%)，其中 15 人(5%)為感受普通，2 人(1%)感到不滿意，但並未敘明理由。

7. 各項標示指引

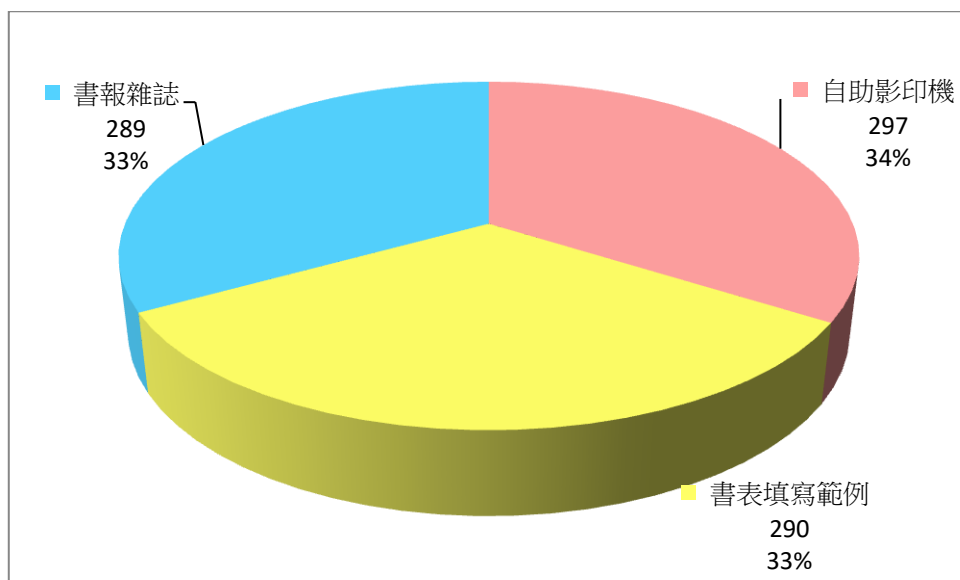
各項標示指引	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	未填寫	總計
人數	172	113	12	2	0	1	300
百分比	57%	38%	4%	1%	0%	1%	100%



在各項標示指引方面，受訪者感到很滿意 172 人(57%)；滿意 113 人(38%)，有 12 人感到普通(4%)，有 2 人感到不滿意(2%)，本所尚有待改進的空間。

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	297	290	289	876
百分比	34%	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	未填寫	總計
人數	204	82	11	0	0	3	300
百分比	69%	27%	0%	0%	0%	4%	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	未填寫	總計
人數	168	109	13	0	0	10	300
百分比	59%	31%	0%	0%	0%	10%	100%

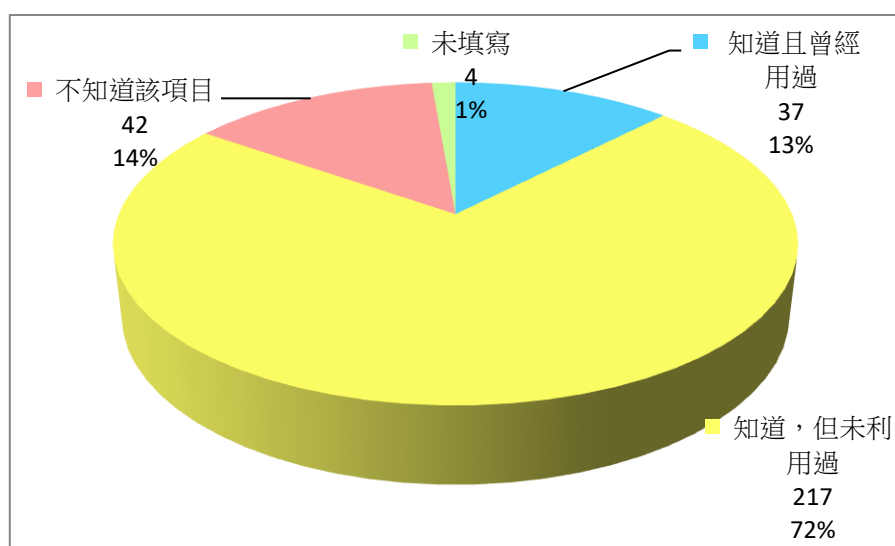
C. 書報雜誌滿意度分析

服務設施 (書報雜誌)	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	未填寫	總計
人數	198	80	9	2	0	11	300
百分比	54%	34%	0%	0%	0%	12%	100%

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 297 人次(34%)，次為書表填寫範例 290 人次(33%)。

9. 免下車服務措施

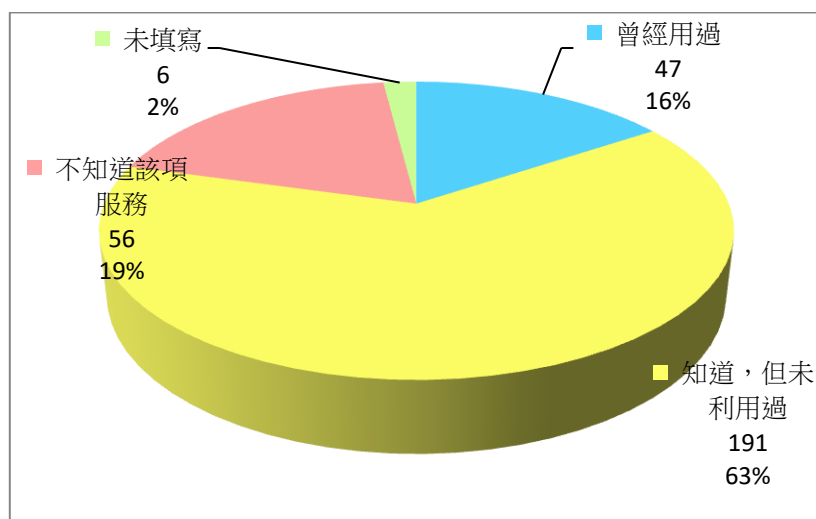
免下車服務	知道且曾經用過	知道，但未利用過	不知道該項目	未填寫	總計
人數	37	217	42	4	300
百分比	12%	72%	16%	0%	100%



免下車服務系為因應本所停車空間不足，為方便民眾直接在本所門口辦理送件、領件服務。知道此服務，但未利用過 217 人(72%)，僅 37 人(12%)民眾使用過，42 人(16%)不知道該項服務，且使用者多為地政士。

10. 本所地政 e 櫃檯(Facebook)服務

E 櫃檯	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	47	191	56	6	300



「您知道本所提供地政 e 櫃檯 (Facebook) 嗎?」，有 47 人(16%)曾經用過；191 人(63%)知道，但未利用過，仍有 56 人(19%)，不知道此服務，日後將藉由宣導活動持續進行推廣。

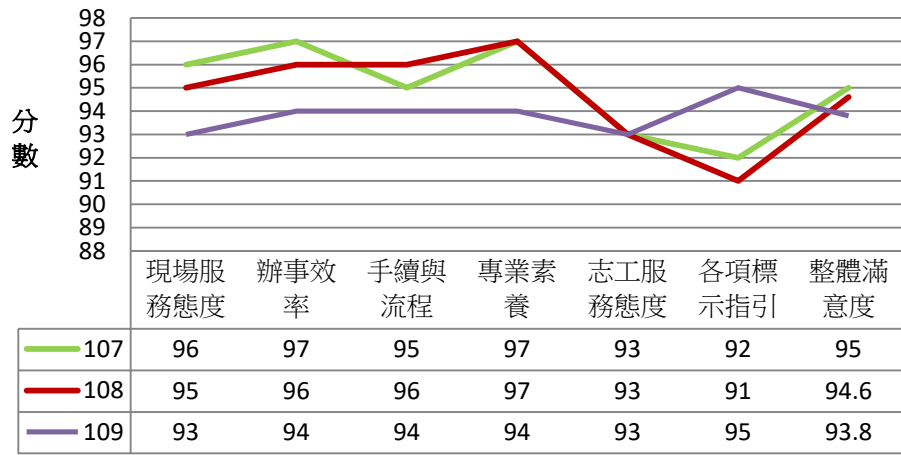
五、 整體滿意度分析

(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
107	96	97	95	97	93	92	95
108	95	96	96	97	93	91	94.6
109	93	94	94	94	93	95	93.8

外部顧客滿意度3年度下半年分析比較圖



(二) 原因分析

1. 本次下半年度整體滿意度為 93.8%，較去年下降 0.8%，有部分滿意度下降，會加強本所為民服務成效，尚有待改進的空間。