

## 111 年度上半年(1~4 月)為民服務滿意度

### 問卷統計分析報告

#### 壹、目的

為具體掌握民眾真實需求，增進與民互動，特藉由問卷調查方式，彙整調查結果並予以妥善分析，續研擬相關改善與精進作為，俾利有效提升本所為民服務品質。

#### 貳、調查方式

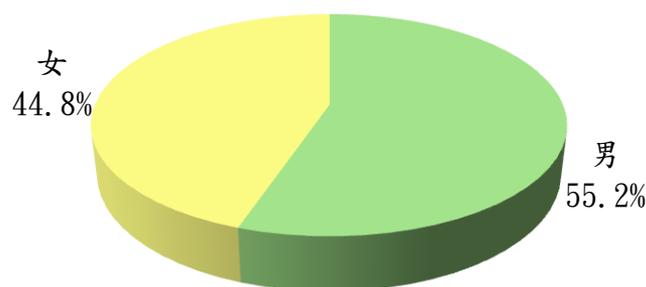
- 一、本次問卷調查期間為 111 年 1 月至 4 月，採民眾自行取閱填寫及櫃台人員主動發送雙軌進行。
- 二、期間計回收有效問卷 192 份。

#### 參、問卷分析

##### 一、基本資料

##### (一)性別

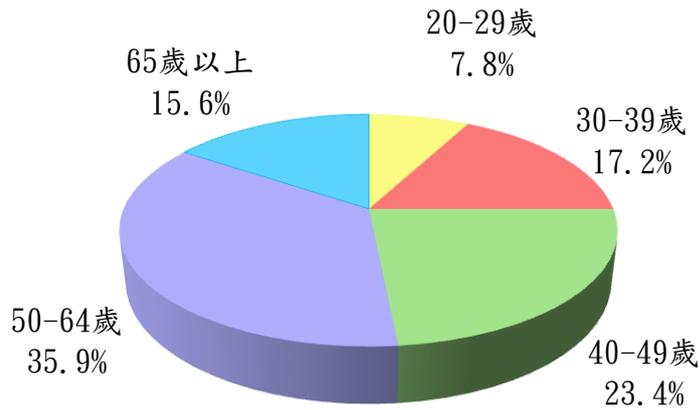
男	女	其他	總數
106	86	0	192



受訪民眾男性佔 55.2%(106 人)，女性佔 44.8%(86 人)。

##### (二)年齡

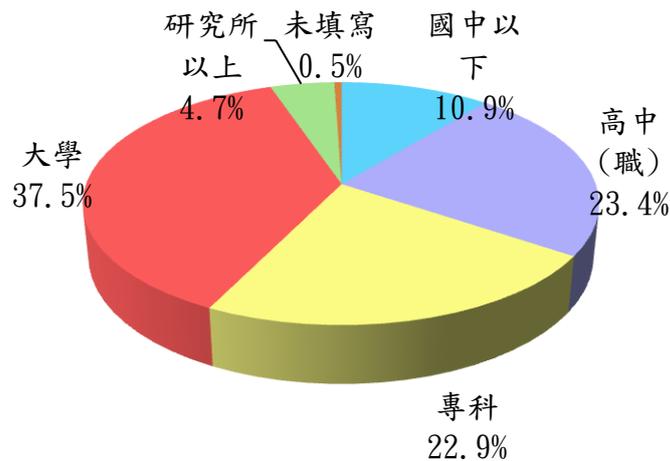
20-29 歲	30-39 歲	40-49 歲	50-64 歲	65 歲以上	總數
15	33	45	69	30	192



受訪民眾年齡 50~64 歲者佔 35.9%(69 人)比例最高，其次依序為 40~49 歲者佔 23.4%(45 人)，30~39 歲者佔 17.2%(33 人)，65 歲以上者佔 15.6%(30 人)，20~29 歲者佔 7.8%(15 人)。

### (三)教育程度

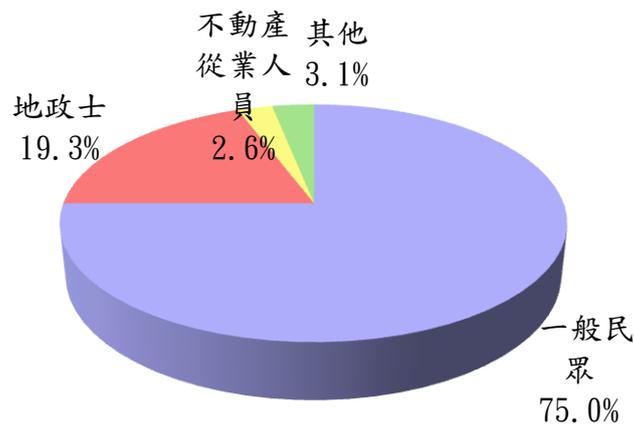
國中以下	高中職	專科	大學	研究所	未填寫	總數
21	45	44	72	9	1	192



受訪民眾教育程度以大學佔37.5%(72人)比例最高，其次依序為高中職佔23.4%(45人)，專科佔22.9%(44人)，國中以下佔10.9%(21人)，研究所佔4.7%(9人)；另1人未填寫。

### (四)身份

一般民眾	地政士	不動產從業人員	其他	總數
144	37	5	6	192

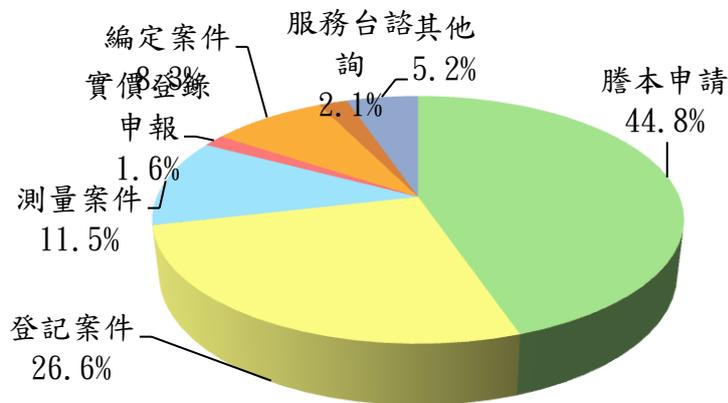


受訪民眾身份以一般民眾佔 75%(144 人)比例最高，其次為地政士佔 19.3%(37 人)，其他身份佔 3.1%(6 人)，不動產從業人員佔 2.6%(5 人)。

## 二、問卷題項

### 1. 請問您洽辦業務類別？(可複選)

騰本申請	登記案件	測量案件	實價登錄申報案件	編定案件	服務檯諮詢	其他	總數
86	51	22	3	16	4	10	192

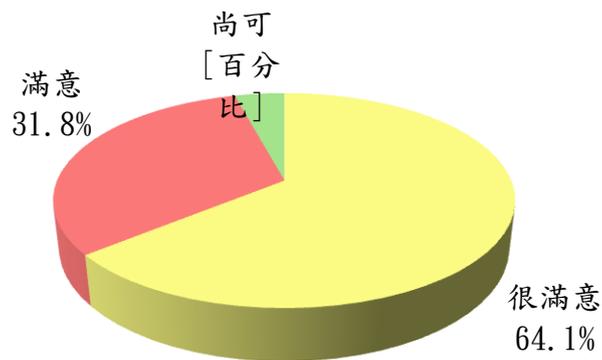


受訪民眾來所洽辦業務類別以騰本申請佔 44.8%(86 人)最多，其次依序為登記案件佔 26.6%(51 人)，測量案件佔 11.5%(22 人)，編定案件佔 8.3%(16 人)，其他案件佔 5.2%(10 人)，服務檯諮詢佔 2.1%(4 人)，實價登錄申報案件佔 1.6%(3 人)。

### 2. 整體洽公環境

#### 2-1 請問您對洽公環境舒適整潔滿意嗎？

很滿意	滿意	尚可	不滿意	很不滿意	總數
123	61	8	0	0	192



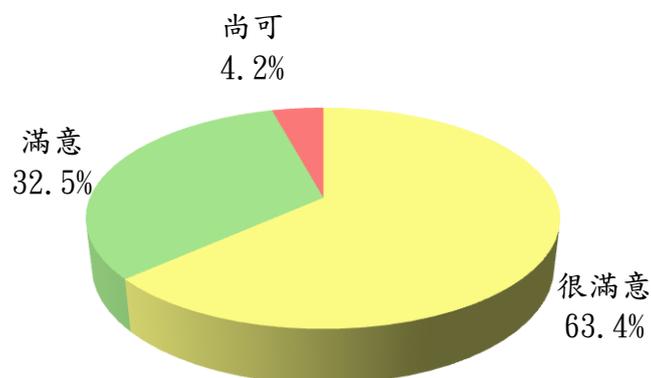
受訪民眾對洽公環境舒適整潔表示很滿意者佔 64.1%(123 人)，滿意者佔 31.8%(61 人)，合計滿意度為 95.9%。

表示尚可者佔 4.2%(8 人)，無不滿意者。

### 2-2 請問您對洽公現場申辦動線順暢度滿意嗎?

很滿意	滿意	尚可	不滿意	很不滿意	總數
121	62	8	0	0	191

(註)本次有效問卷 192 份，其中 1 份未填寫本題(回復率 99.5%)，故本題滿意度計算母數以 191 份計。



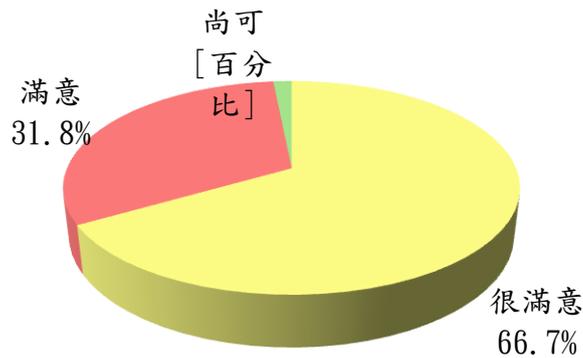
受訪民眾對洽公現場申辦動線表示很滿意者佔 63.4%(121 人)，滿意者佔 32.5%(62 人)，合計滿意度為 95.9%。

表示尚可者佔 4.2%(8 人)，無不滿意者。

## 3. 洽辦案件效率

### 3-1 請問您對洽辦業務的服務流程滿意嗎?

很滿意	滿意	尚可	不滿意	很不滿意	總數
128	61	3	0	0	192



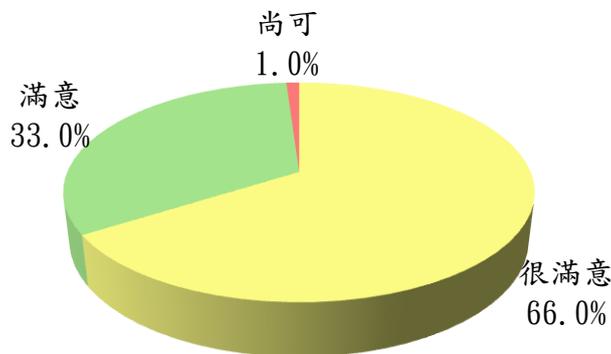
受訪民眾對洽辦業務的服務流程表示很滿意者佔 66.7%(128 人)，滿意者佔 31.8%(61 人)，合計滿意度為 98.5%。

表示尚可者佔 1.6%(3 人)，無不滿意者。

### 3-2 請問您對洽辦業務的處理效率滿意嗎?

很滿意	滿意	尚可	不滿意	很不滿意	總數
126	63	2	0	0	191

(註)本次有效問卷 192 份，其中 1 份未填寫本題(回復率 99.5%)，故本題滿意度計算母數以 191 份計。



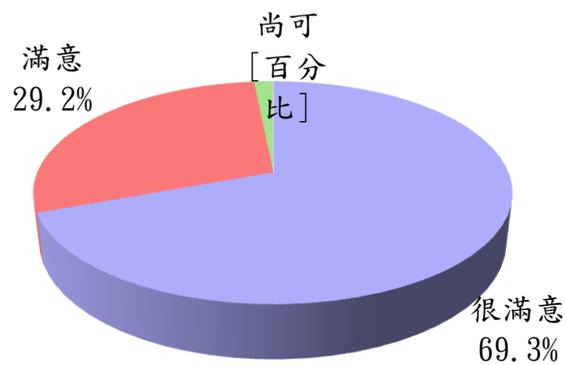
受訪民眾對洽辦業務的處理效率表示很滿意者佔 66%(126 人)，滿意者佔 33%(63 人)，合計滿意度為 99%。

表示尚可者佔 1%(2 人)，無不滿意者。

## 4. 洽辦服務人員專業性

### 4-1 請問您對服務檯人員的專業知識滿意嗎?

很滿意	滿意	尚可	不滿意	很不滿意	總數
133	56	3	0	0	192

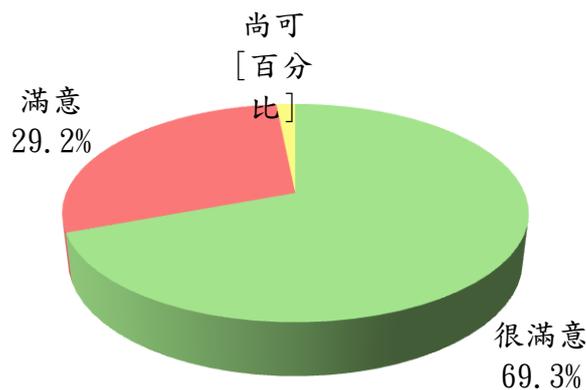


受訪民眾對服務檯人員的專業知識表示很滿意者佔 69.3%(133 人)，滿意者佔 29.2%(56 人)，合計滿意度為 98.5%。

表示尚可者佔 1.6%(3 人)，無不滿意者。

#### 4-2 請問您對案件承辦人的專業知識滿意嗎？

很滿意	滿意	尚可	不滿意	很不滿意	總數
133	56	3	0	0	192



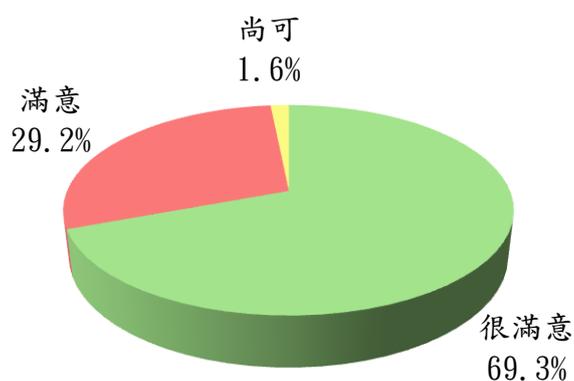
受訪民眾對案件承辦人的專業知識表示很滿意者佔 69.3%(133 人)，滿意者佔 29.2%(56 人)，合計滿意度為 98.5%。

表示尚可者佔 1.6%(3 人)，無不滿意者。

### 5. 服務人員友善性

#### 5-1 請問您對服務檯人員的服務態度滿意嗎？

很滿意	滿意	尚可	不滿意	很不滿意	總數
133	56	3	0	0	192



受訪民眾對服務檯服務人員的服務態度表示很滿意者佔 69.3%(133 人)，滿意者佔 29.2%(56 人)，合計滿意度為 98.5%。

表示普通者佔 1.6%(3 人)，無不滿意者。

### 5-2 請問您對案件承辦人的服務態度滿意嗎？

很滿意	滿意	尚可	不滿意	很不滿意	總數
127	61	4	0	0	192



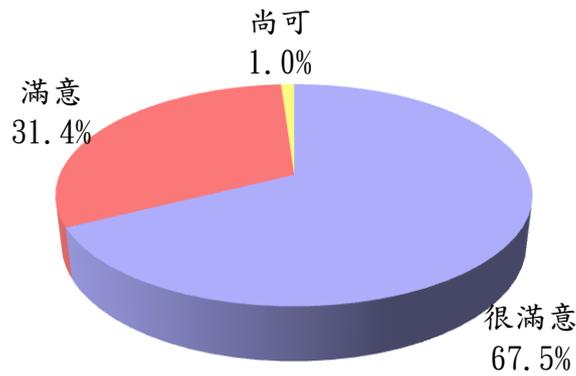
受訪民眾對案件承辦人的服務態度表示很滿意者佔 66.1%(127 人)，滿意者佔 31.8%(61 人)，合計滿意度為 97.9%。

表示普通者佔 2.1%(4 人)，無不滿意者。

### 5-3 請問您對志工人員的服務態度滿意嗎？

很滿意	滿意	尚可	不滿意	很不滿意	總數
129	60	2	0	0	191

(註)本次有效問卷 192 份，其中 1 份未填寫本題(回復率 99.5%)，故本題滿意度計算母數以 191 份計。



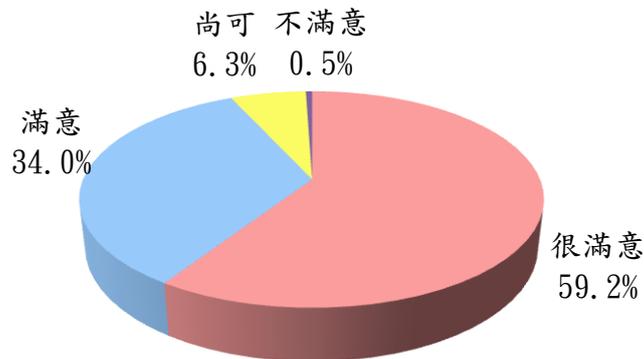
受訪民眾對志工人員的服務態度表示很滿意者佔 67.5%(129 人)，滿意者佔 31.4%(60 人)，合計滿意度為 98.9%。  
表示尚可者佔 1%(2 人)，無不滿意者。

## 6. 服務設施合宜性

6-1 請問您對公用硬體設備(如電腦設備、無障礙設施、投幣式影印機等)滿意嗎?

很滿意	滿意	尚可	不滿意	很不滿意	總數
113	65	12	1	0	191

(註)本次有效問卷 192 份，其中 1 份未填寫本題(回復率 99.5%)，故本題滿意度計算母數以 191 份計。



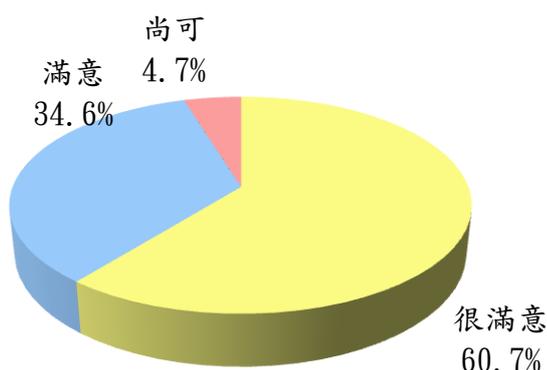
受訪民眾對公用硬體設備表示很滿意者佔 59.2%(113 人)，滿意者佔 34%(65 人)，合計滿意度為 93.2%。

表示尚可者佔 6.3%(12 人)，不滿意者佔 0.5%(1 人)。因表示不滿意者未留下意見及聯繫方式，故本所無法進一步獲知原因。

6-2 請問您對申請書表、各類填寫範例滿意嗎?

很滿意	滿意	尚可	不滿意	很不滿意	總數
116	66	9	0	0	191

(註)本次有效問卷 192 份，其中 1 份未填復本題(填復率 99.5%)，故本題滿意度計算母數以 191 份計。



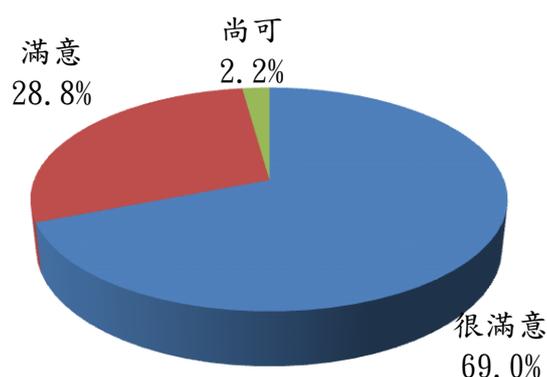
受訪民眾對申請書表、各類填寫範例表示很滿意者佔 60.7%(116 人)，滿意者佔 34.6%(66 人)，合計滿意度為 95.3%。  
表示尚可者佔 4.7%(9 人)，無不滿意者。

## 7. 各項便民服務措施

### 7-1 請問您對專業諮詢服務檯滿意嗎？

很滿意	滿意	尚可	不滿意	很不滿意	總數
127	53	4	0	0	184

(註)本次有效問卷 192 份，其中 1 份未填寫本題(回復率 99.5%)，另有 7 份勾選未使用本項服務，故本題滿意度計算母數以 184 份計。

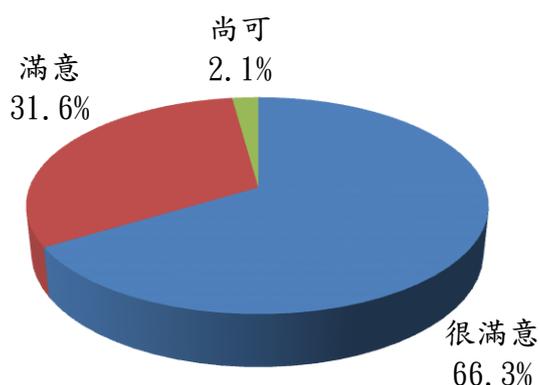


受訪民眾對專業諮詢服務檯表示很滿意者佔 66.5%(127 人)，滿意者佔 28.8%(53 人)，合計滿意度為 97.8%。  
表示尚可者佔 2.2%(4 人)，無不滿意者。

### 7-2 請問您對全功能服務檯滿意嗎？

很滿意	滿意	尚可	不滿意	很不滿意	總數
124	59	4	0	0	187

(註)本次有效問卷 192 份，其中 1 份未填寫本題(回復率 99.5%)，另有 4 份勾選未使用本項服務，故本題滿意度計算母數以 187 份計。



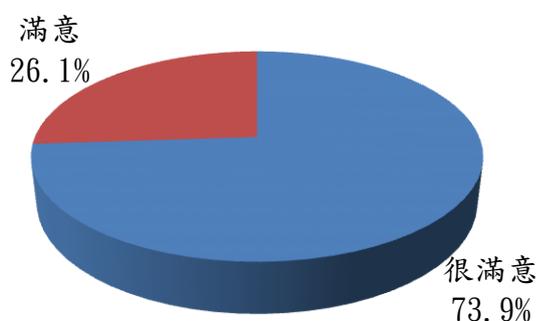
受訪民眾對專業諮詢服務檯表示很滿意者佔 66.3%(124 人)，滿意者佔 31.6% (59 人)，合計滿意度為 97.9%。

表示尚可者佔 2.1%(4 人)，無不滿意者。

### 7-3 請問您對地方稅務局駐點服務滿意嗎?

很滿意	滿意	尚可	不滿意	很不滿意	總數
122	43	0	0	0	165

(註)本次有效問卷 192 份，其中 1 份未填寫本題(回復率 99.5%)，另有 26 份勾選未使用本項服務，故本題滿意度計算母數以 165 份計。



受訪民眾對地方稅務局駐點服務表示很滿意者佔 73.9%(122 人)，滿意者佔 26.1%(43 人)，合計滿意度為 100%。

無不滿意者。

## 肆、滿意度分析比較

### 一、本次各項暨整體平均滿意度

單位：%

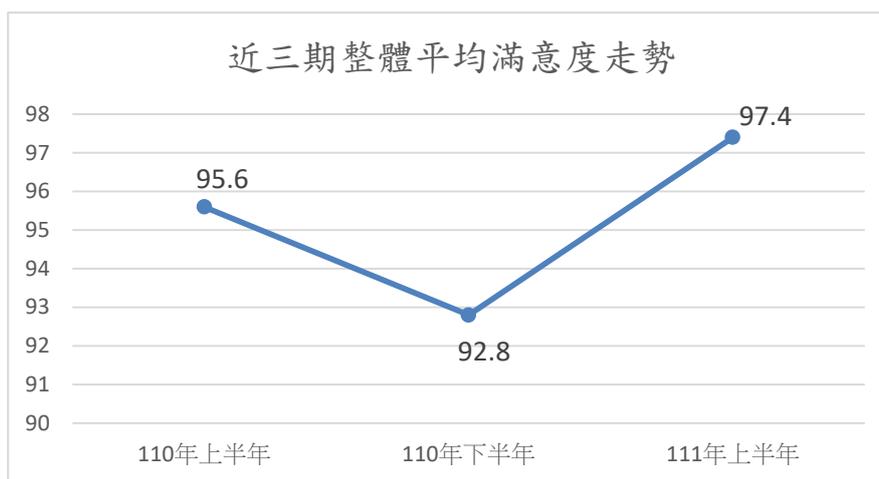
整體洽公環境	洽辦案件效率	服務人員專業性	服務人員友善性	服務設施合宜性	各項便民服務措施	整體平均滿意度

111年 上半年	95.9	98.8	98.5	98.4	94.3	98.6	97.4
-------------	------	------	------	------	------	------	------

## 二、近三期滿意度比較

單位：%

	110年 上半年	110年 下半年	111年 上半年
整體平均滿意度	95.6	92.8	97.4



## 伍、總結

本次問卷採用地政局秘書室統一制定版本，與本所之前使用問卷不同，因兩份問卷題項有異，較難各題一一比對分析；惟就整體平均滿意度而言，本期調查結果較前兩期得分為佳。

本次問卷所列六大項目，「服務設施合宜性」滿意度較其他項目為低，包含1民眾於「公用硬體設備滿意度」該題填復不滿意。分析其原因多為本所建物年代久遠、空間緊迫，加上部份設備功能外觀較為老舊所致。

論改善方法，本所涉民眾使用之設備將在符合使用年限下逐步汰舊更新，未來本所亦將遷入新建之大溪行政園區，相信在持續努力下，必能有效提升民眾對本所服務設施滿意度。