



桃園市大溪地政事務所

111 年度下半年(5~12 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

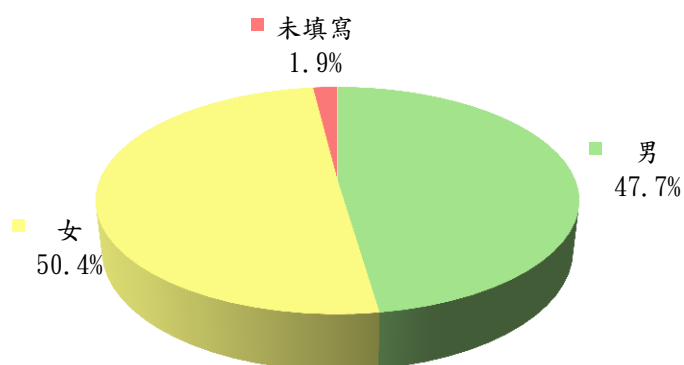
- 一、本次問卷調查期間為 111 年 5 月至 12 月，採民眾自行取閱填寫及櫃台人員主動發送雙軌進行。
- 二、期間計回收有效問卷 411 份。

參、問卷分析

一、基本資料

(一)性別

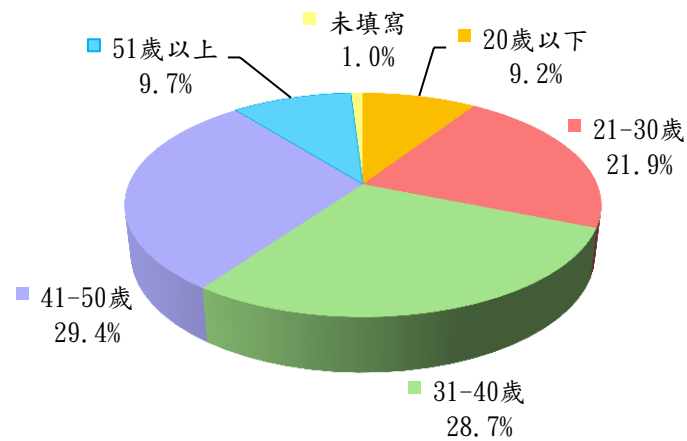
男	女	未填寫	總計
196	207	8	411



受訪民眾女性佔 50.4%(207 人)，男性佔 47.7%(196 人)，未填寫佔 1.9%(8 人)。

(二)年齡

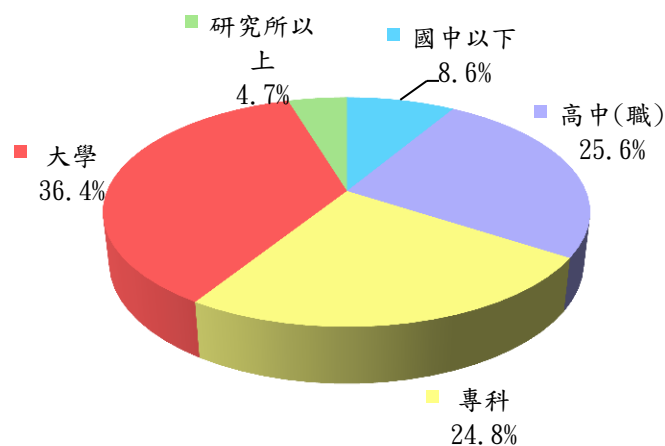
20歲以下	21-30歲	31-40歲	41-50歲	51歲以上	未填寫	總計
38	90	118	121	40	4	411



受訪民眾年齡 41~50 歲者佔 29.4%(121 人)比例最高，其次依序為 31~40 歲者佔 28.7%(118 人)，21-30 歲者佔 21.9%(90 人)，51 歲以上者佔 9.7%(40 人)，20 歲以下者佔 9.2%(38 人)，未填寫者佔 1%(4 人)。

(三)教育程度

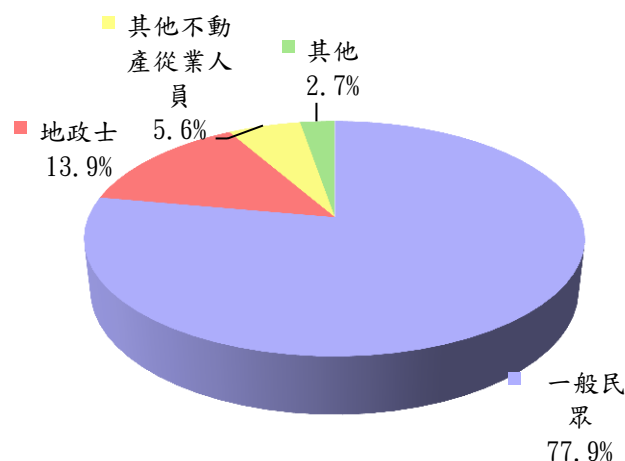
國中以下	高中(職)	專科	大學	研究所以上	總計
35	104	101	148	19	411



受訪民眾教育程度以大學佔36.4%(148人)比例最高，其次依序為高中職佔25.6%(104人)，專科佔24.8%(101人)，國中以下佔8.6%(35人)，研究所佔4.7%(19人)。

(四)身份

一般民眾	地政士	其他不動產 從業人員	其他	總計
320	57	23	11	411

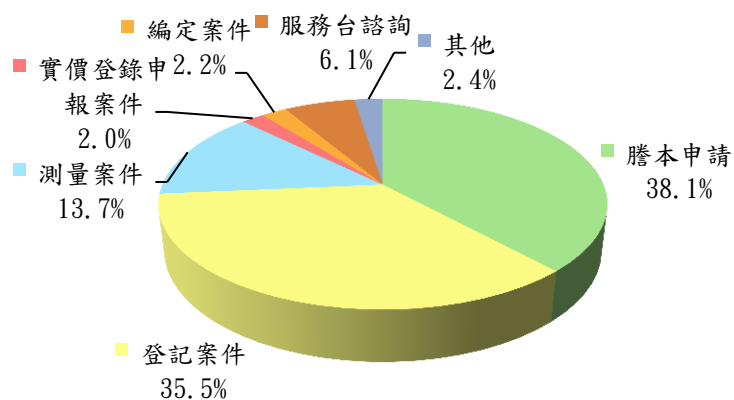


受訪民眾身份以一般民眾佔 77.9%(320 人)比例最高，其次為地政士佔 13.9%(57 人)，不動產從業人員佔 5.6%(23 人)，其他身份佔 2.7%(11 人)。

二、問卷題項

1. 請問您洽辦業務類別？(可複選)

謄本申請	登記案件	測量案件	實價登錄申報案件	編定案件	服務台諮詢	其他	總計
156	145	56	8	9	25	10	411



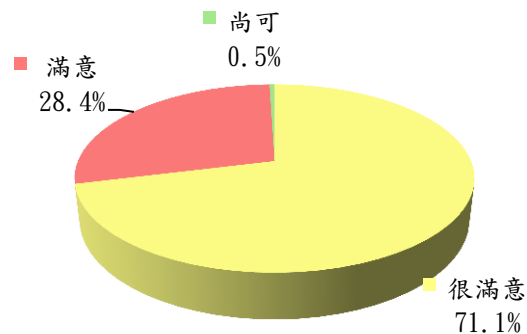
受訪民眾來所洽辦業務類別以謄本申請佔 38.1%(156 人)最多，其次依序為登記案件佔 35.5%(145 人)，測量案件佔 13.7%(56 人)，服務台諮詢佔 6.1%(25 人)，其他案件佔 2.4%(10 人)，編定案件佔 2.2%(9 人)，實價登錄申報案件佔 2%(8 人)。

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	總計
291	116	2	0	0	409

(註)本次有效問卷 411 份，其中 2 份未填寫本題(回復率 99%)，故本題滿意度計算母數以 409 份計。



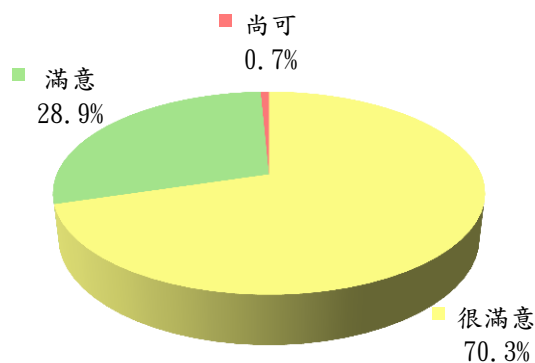
受訪民眾對洽公環境舒適整潔表示很滿意者佔 71.1%(291 人)，滿意者佔 28.4%(116 人)，合計滿意度為 99%。

表示尚可者佔 0.5%(2 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	總計
287	118	3	0	0	408

(註)本次有效問卷 411 份，其中 3 份未填寫本題(回復率 99.3%)，故本題滿意度計算母數以 408 份計。



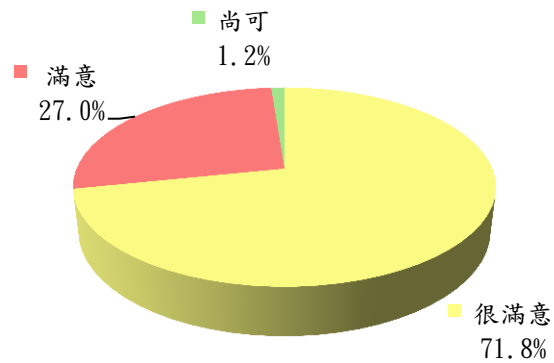
受訪民眾對洽公現場申辦動線表示很滿意者佔 70.3%(287 人)，滿意者佔 28.9%(118 人)，合計滿意度為 99.2%。

表示尚可者佔 0.7%(3 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
295	111	5	0	0	411

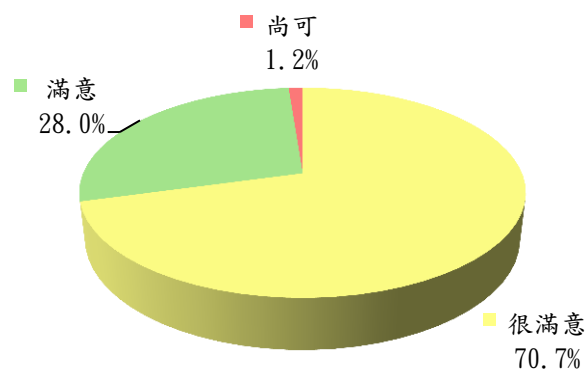


受訪民眾對洽辦業務的服務流程表示很滿意者佔 71.8%(295 人)，滿意者佔 27%(111 人)，合計滿意度為 98.8%。

表示尚可者佔 1.2%(5 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
290	115	5	0	0	411



受訪民眾對洽辦業務的處理效率表示很滿意者佔 70.7%(290 人)，滿意者佔 28%(115 人)，合計滿意度為 98.7%。

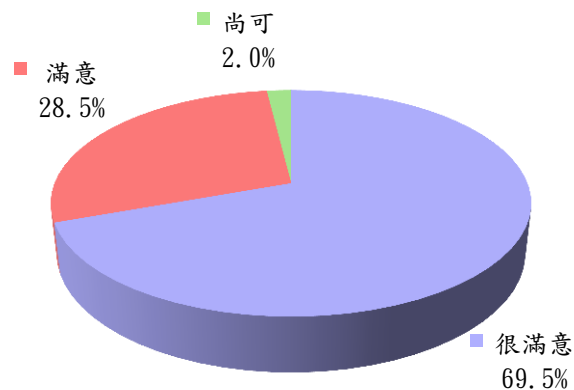
表示尚可者佔 1.2%(5 人)，無不滿意者。

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	總計
285	117	8	0	0	410

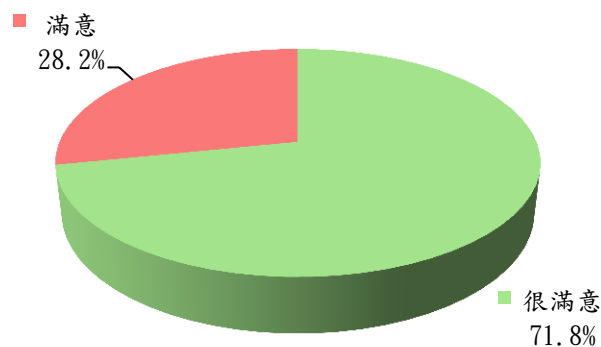
(註)本次有效問卷 411 份，其中 1 份未填寫本題(回復率 99.8%)，故本題滿意度計算母數以 410 份計。



受訪民眾對服務檯人員的專業知識表示很滿意者佔 69.5%(285 人)，滿意者佔 28.5%(117 人)，合計滿意度為 98%。
表示尚可者佔 2%(8 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
295	116	0	0	0	411



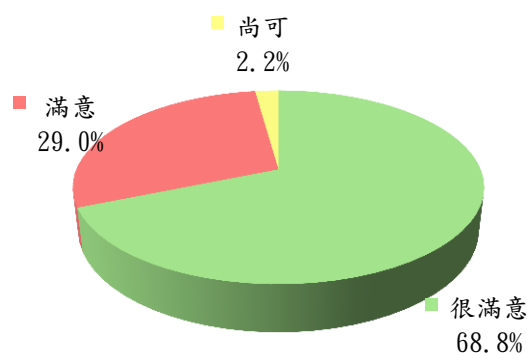
受訪民眾對案件承辦人的專業知識表示很滿意者佔 71.8%(295 人)，滿意者佔 28.2%(116 人)，合計滿意度為 100%。

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	總計
282	119	9	0	0	410

(註)本次有效問卷 411 份，其中 1 份未填寫本題(回復率 99.8%)，故本題滿意度計算母數以 410 份計。

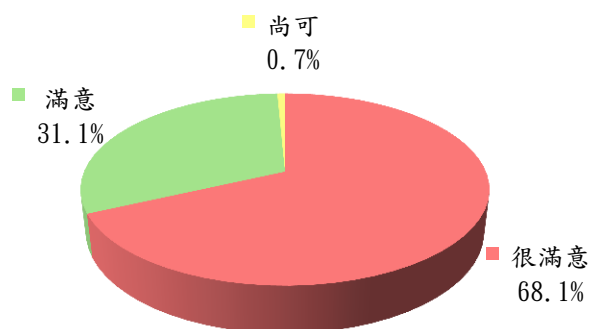


受訪民眾對服務檯服務人員的服務態度表示很滿意者佔 68.8%(282 人)，滿意者佔 29%(119 人)，合計滿意度為 97.8%。
表示普通者佔 2.2%(9 人)，無不滿意者。

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	總計
282	119	9	0	0	410

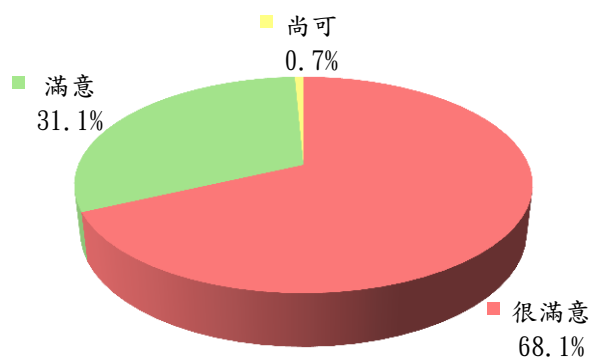
(註)本次有效問卷 411 份，其中 1 份未填寫本題(回復率 99.8%)，故本題滿意度計算母數以 410 份計。



受訪民眾對案件承辦人的服務態度表示很滿意者佔 68.1%(282 人)，滿意者佔 31.1%(119 人)，合計滿意度為 99.2%。
表示尚可者佔 0.7%(9 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
280	128	3	0	0	411

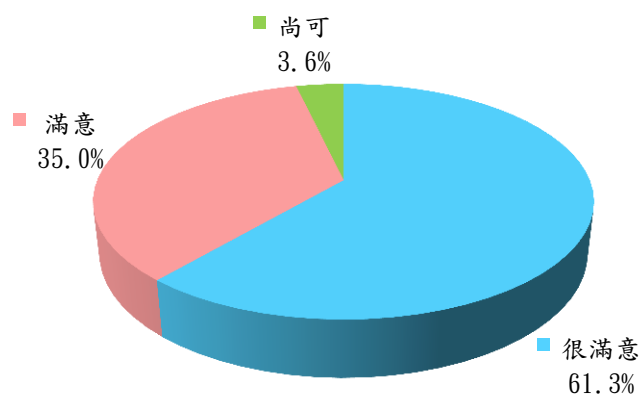


受訪民眾對志工人員的服務態度表示很滿意者佔 68.1%(280 人)，滿意者佔 31.1%(128 人)，合計滿意度為 99.2%。
表示尚可者佔 0.7%(3 人)，無不滿意者。

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	總計
252	144	15	0	0	411

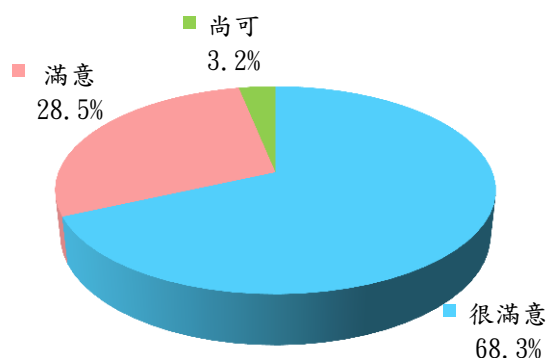


受訪民眾對公用硬體設備表示很滿意者佔 61.3%(252 人)，滿意者佔 35%(144 人)，合計滿意度為 96.3%。
表示尚可者佔 3.6%(15 人)，無不滿意者。

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	總計
280	117	13	0	0	410

(註)本次有效問卷 411 份，其中 1 份未填寫本題(回復率 99.8%)，故本題滿意度計算母數以 410 份計。



受訪民眾對申請書表、各類填寫範例表示很滿意者佔 68.3%(280 人)，滿意者佔 28.5%(117 人)，合計滿意度為 96.8%。

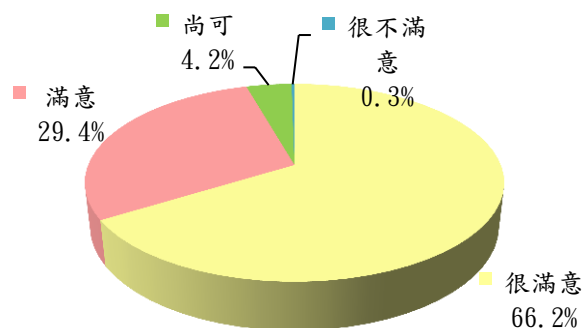
表示尚可者佔 3.6%(15 人)，無不滿意者。

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
255	113	16	0	1	385

(註)本次有效問卷 411 份，其中 26 份未接觸專業諮詢服務檯(回復率 99.5%)，故本題滿意度計算母數以 385 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%。

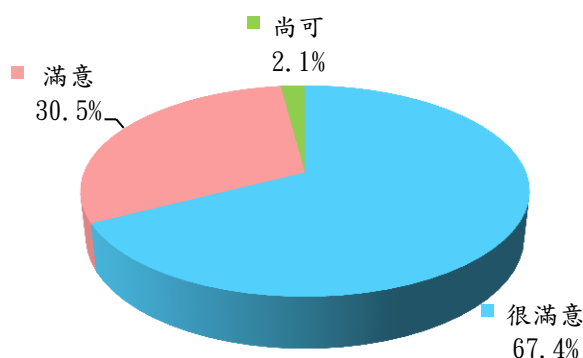
表示尚可者佔 2.2%(4 人)，不滿意者佔 0.3%(1 人)。因表示不滿意者未留下意見及聯繫方式，故本所無法進一步獲知原因。

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
261	118	8	0	0	387

(註)本次有效問卷 411 份，其中 24 份未填寫本題(回復率 94%)，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 67.4%(261 人)，滿意者佔 30.5%(118 人)，合計滿意度為 97.9%。

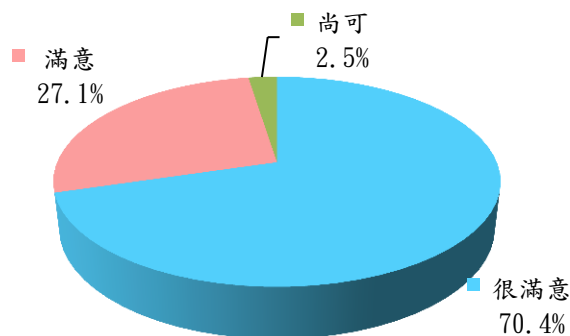
表示尚可者佔 2.1%(8 人)，無不滿意者。

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
261	118	8	0	0	365

(註)本次有效問卷 411 份，其中 46 份未填寫本題(回復率 88.8%)，故本題滿意度計

算母數以 365 份計。



受訪民眾對地方稅務局駐點服務表示很滿意者佔 70.4%(261 人)，滿意者佔 27.1%(118 人)，合計滿意度為 97.5%。

表示尚可者佔 2.5%(8 人)，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

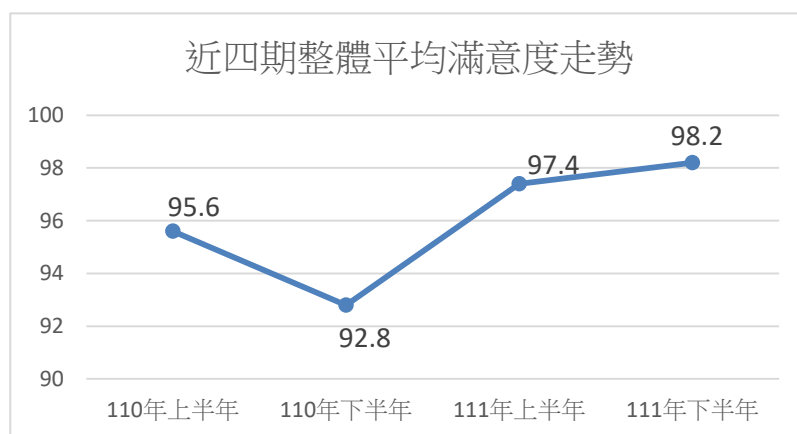
單位：%

	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	99.1	98.7	99	98.7	96.5	97.7	98.2

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	111 年下半年
整體平均滿意度	95.6	92.8	97.4	98.2



伍、總結

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，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。