

桃園市大溪地政事務所

106 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。

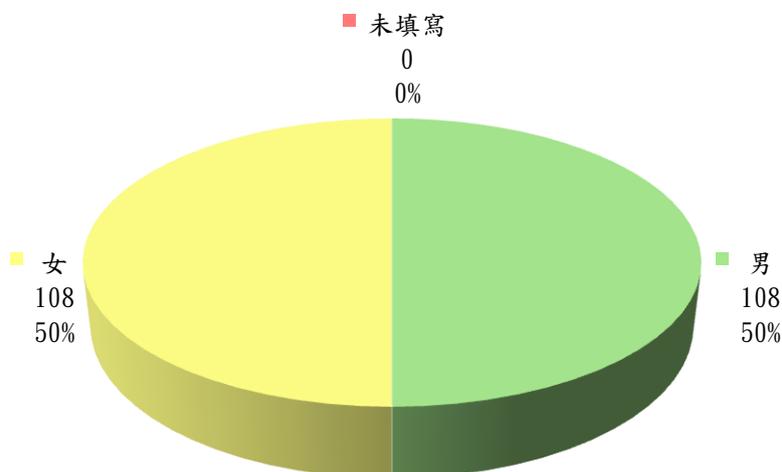
二、 方式

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 220 張，回收問卷計 216 張。

三、 基本資料

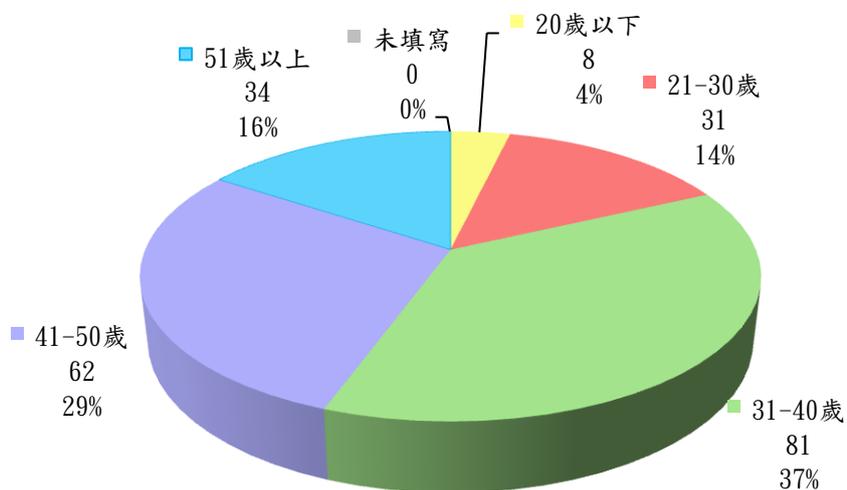
1. 性別

| 性別 | 男 | 女 | 未填寫 | 總計 |
|----|-----|-----|-----|-----|
| 人數 | 108 | 108 | 0 | 216 |



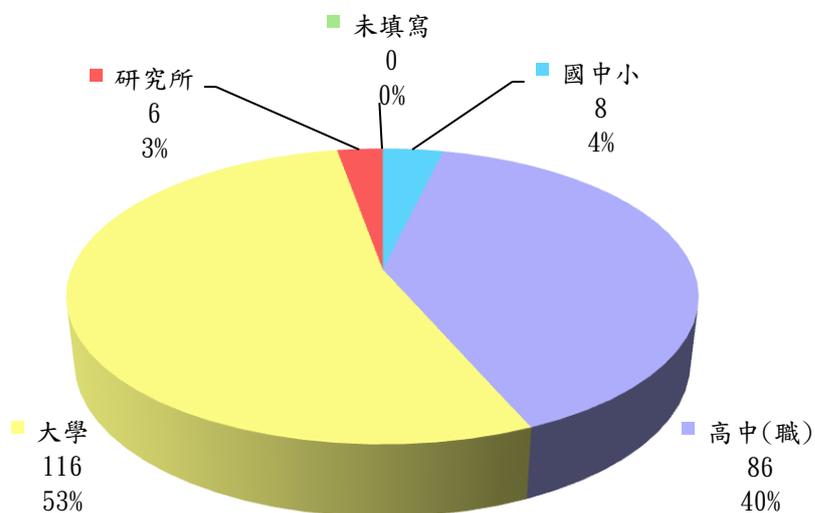
2. 年齡

| 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 | 31 | 81 | 62 | 34 | 0 | 216 |



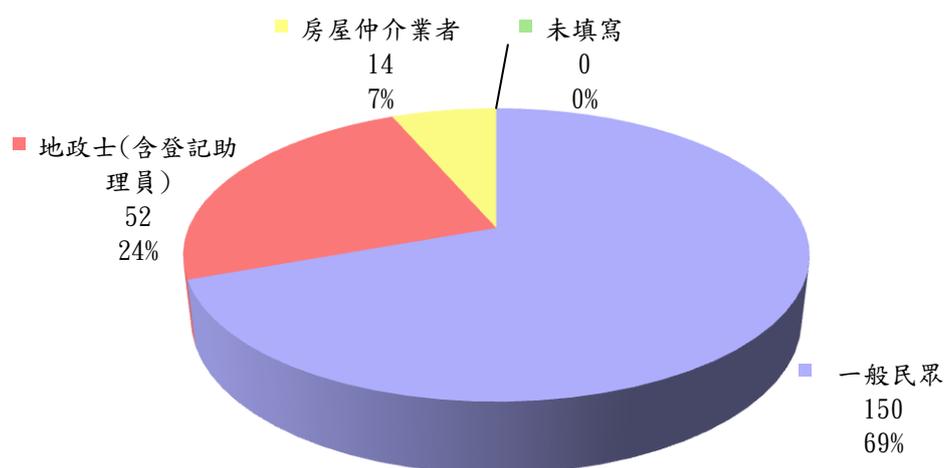
3. 教育程度

| 教育程度 | 國中小 | 高中(職) | 大學 | 研究所 | 未填寫 | 總計 |
|------|-----|-------|-----|-----|-----|-----|
| 人數 | 8 | 86 | 116 | 6 | 0 | 216 |



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 | 150 | 52 | 14 | 0 | 216 |

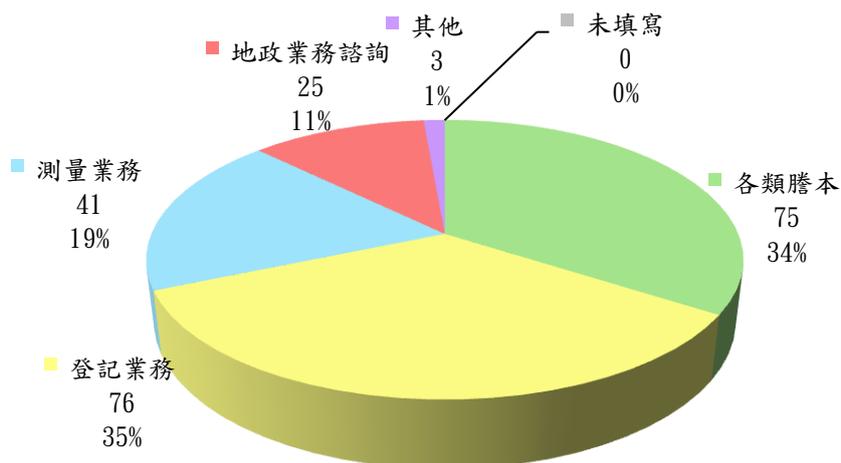


基本資料顯示，本次受訪者男生 108 人(50%)；女生 108 人(50%)。年齡層方面，以 31~50 歲居多，計 143 人(66%)。教育程度多為大學 116 人(53%)、其次為高中(職)86 人(40%)。身分別則以一般民眾居多 150 人(69%)，其次為地政士(含登記助理員)52 人(24%)。

四、問卷分析

1. 申辦業務

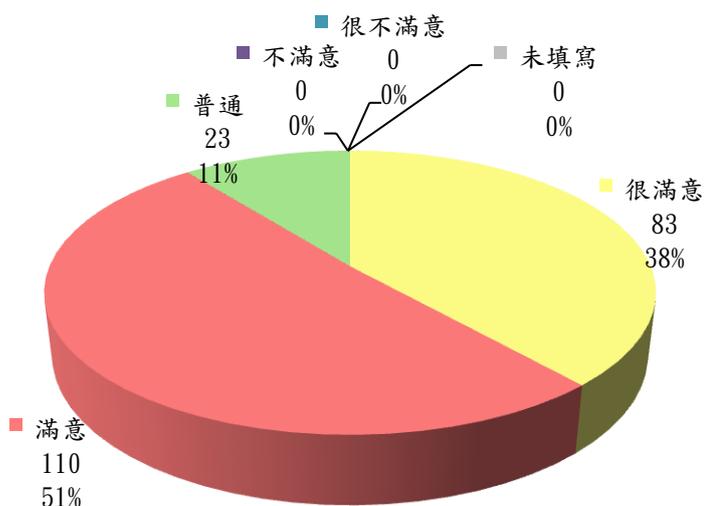
| 申辦業務 | 各類謄本 | 登記業務 | 測量業務 | 地政業務諮詢 | 其他 | 未填寫 | 總計 |
|------|------|------|------|--------|----|-----|-----|
| 人數 | 75 | 76 | 41 | 25 | 3 | 0 | 220 |



受訪者申辦業務類別，以洽辦各類謄本 75 人(34%)以及登記業務 76 人(35%)為多數，次為測量業務 41 人(19%)。

2. 現場服務態度

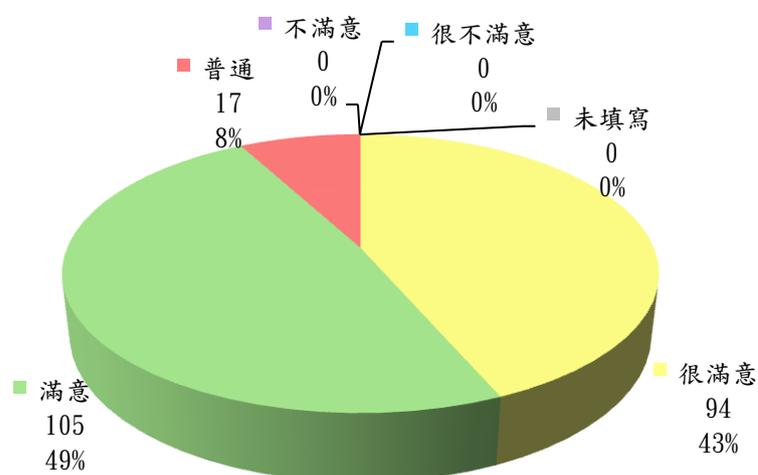
| 服務態度 | 很滿意 | 滿意 | 普通 | 不滿意 | 很不滿意 | 未填寫 | 總計 |
|------|-----|-----|----|-----|------|-----|-----|
| 人數 | 83 | 110 | 23 | 0 | 0 | 0 | 216 |



受訪者對於本所服務人員之現場服務態度，感到很滿意 83 人(38%)；感到滿意 110 人(51%)，滿意度為 89%。

3. 辦事效率

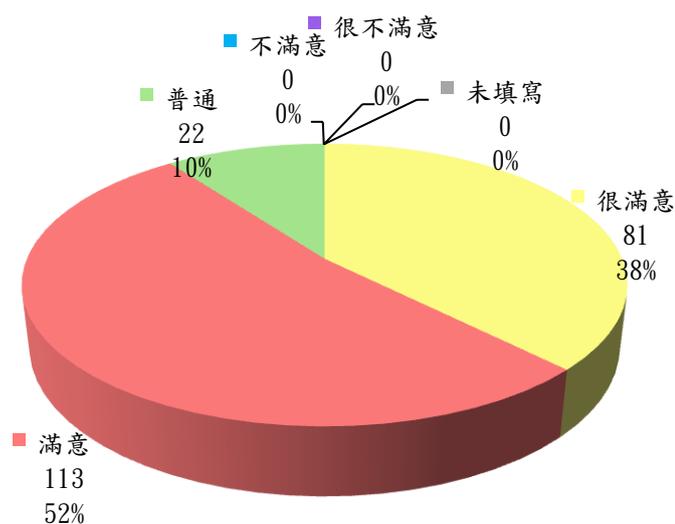
| 辦事效率 | 很滿意 | 滿意 | 普通 | 不滿意 | 很不滿意 | 未填寫 | 總計 |
|------|-----|-----|----|-----|------|-----|-----|
| 人數 | 94 | 105 | 17 | 0 | 0 | 0 | 216 |



受訪者對於本所各項業務承辦效率，感到很滿意 94 人(43%)；滿意 105 人(49%)，民眾對本所承辦員之辦事效率滿意度達 92%。

4. 手續與流程

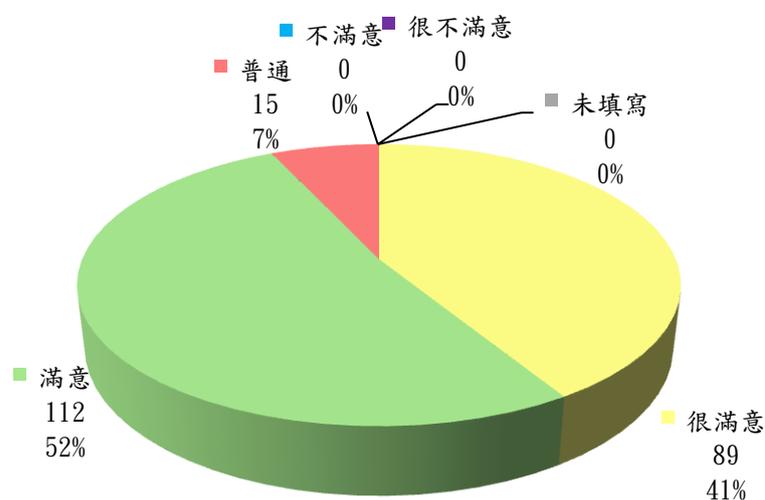
| 手續與流程 | 很滿意 | 滿意 | 普通 | 不滿意 | 很不滿意 | 未填寫 | 總計 |
|-------|-----|-----|----|-----|------|-----|-----|
| 人數 | 81 | 113 | 22 | 0 | 0 | 0 | 216 |



受訪者對於洽辦案件之手續與流程方面，感到很滿意 81 人(38%)；滿意 113 人(52%)，滿意度為 90%。

5. 專業素養

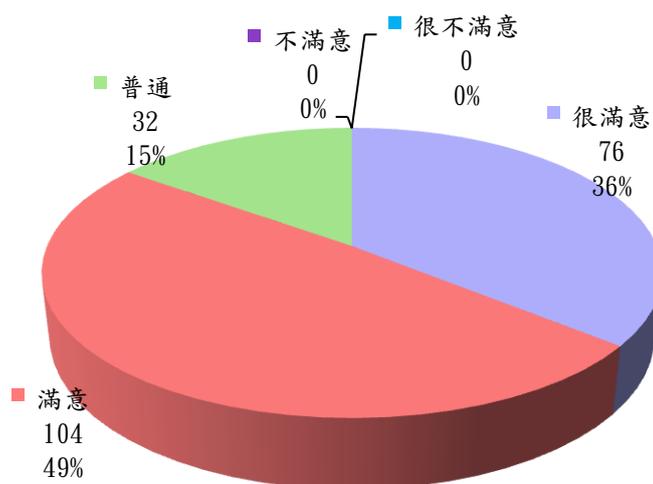
| 專業素養 | 很滿意 | 滿意 | 普通 | 不滿意 | 很不滿意 | 未填寫 | 總計 |
|------|-----|-----|----|-----|------|-----|-----|
| 人數 | 89 | 112 | 15 | 0 | 0 | 0 | 216 |



專業素養方面，感到很滿意 89 人(41%)；滿意 112 人(52%)，民眾對於本所承辦員之專業素養滿意度為 93%。

6. 志工的服務態度

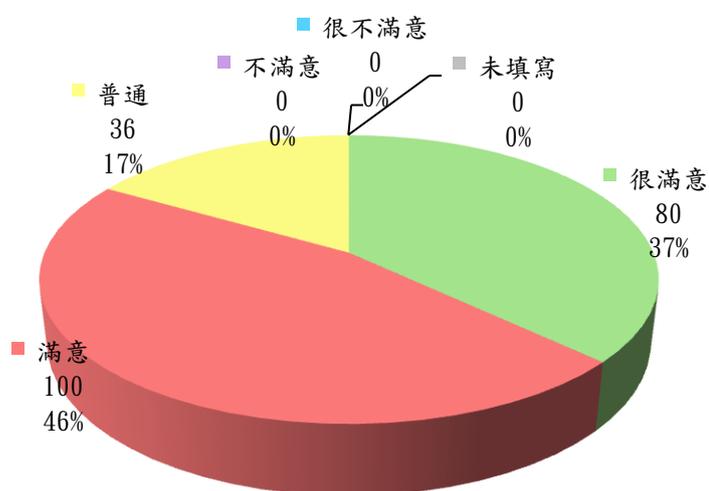
| 志工的服務態度 | 很滿意 | 滿意 | 普通 | 不滿意 | 很不滿意 | 未接觸 | 總計 |
|---------|-----|-----|----|-----|------|-----|-----|
| 人數 | 76 | 104 | 32 | 0 | 0 | 4 | 216 |



受訪者對於本所志工服務態度方面，感到很滿意 76 人(36%)；滿意 104 人(49%)，32 人(15%)感到普通，滿意度為 85%。

7. 各項標示指引

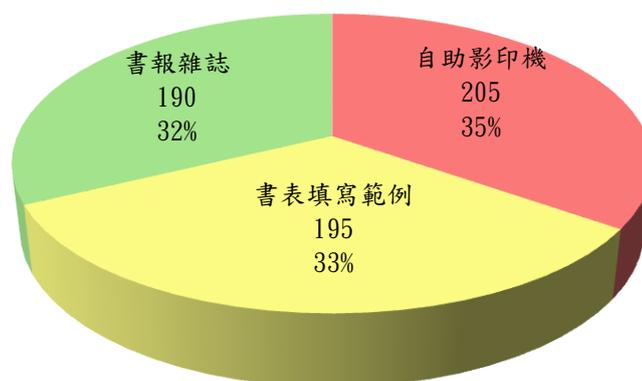
| 各項標示指引 | 很滿意 | 滿意 | 普通 | 不滿意 | 很不滿意 | 未填寫 | 總計 |
|--------|-----|-----|----|-----|------|-----|-----|
| 人數 | 80 | 100 | 36 | 0 | 0 | 0 | 216 |



各項標示指引方面，受訪者感到很滿意 80 人(37%)；滿意 100 人(46%)，36 人(17%)感到普通，滿意度為 83%。

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 | 205 | 195 | 190 | 590 |
| 百分比 | 35% | 33% | 32% | 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 | 總計 |
|------------------|-----|-----|----|-----|------|------|
| 人數 | 89 | 97 | 19 | 0 | 0 | 205 |
| 百分比 | 44% | 47% | 9% | 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 | 總計 |
|------------------|-----|-----|-----|-----|------|------|
| 人數 | 76 | 98 | 21 | 0 | 0 | 195 |
| 百分比 | 39% | 50% | 11% | 0% | 0% | 100% |

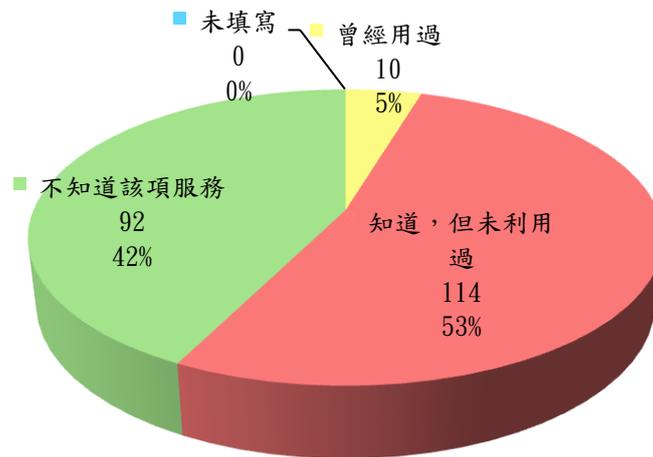
C. 書報雜誌滿意度分析

| 服務設施 (書報雜誌) | 很滿意 | 滿意 | 普通 | 不滿意 | 很不滿意 | 總計 |
|----------------|-----|-----|-----|-----|------|------|
| 人數 | 59 | 107 | 24 | 0 | 0 | 190 |
| 百分比 | 31% | 56% | 13% | 0% | 0% | 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，受訪者來所洽辦業務時，皆能善用本所各項設施資源。經統計顯示，服務設施使用平均人次為 197 人；平均滿意度則為 89%。

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 | 10 | 114 | 92 | 0 | 216 |



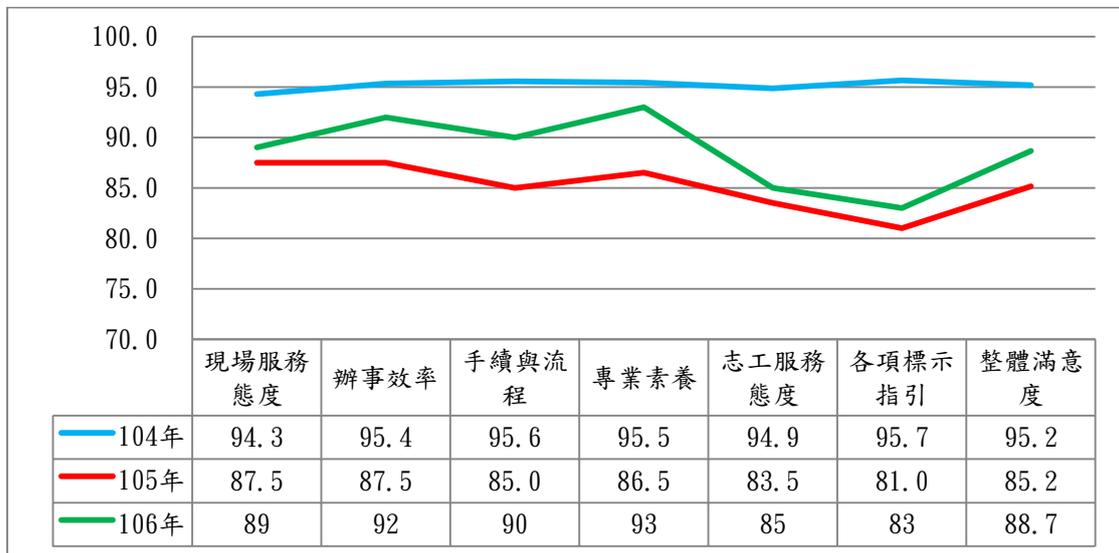
站急便服務系提供復興區當地民眾直接在復興區公所辦理送件、領件服務。知道此資訊者，但未利用過 114 人(53%)，僅少數 10 人(5%) 使用過該項便民措施，另有 92 人(42%)不知道該項服務，本所將於往後辦理各項業務宣導活動中，積極宣導。

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 |
|------|--------|------|-------|------|--------|--------|------|
| 104年 | 94.3 | 95.4 | 95.6 | 95.5 | 94.9 | 95.7 | 95.2 |
| 105年 | 87.5 | 87.5 | 85.0 | 86.5 | 83.5 | 81.0 | 85.2 |
| 106年 | 89 | 92 | 90 | 93 | 85 | 83 | 88.7 |



(二) 原因分析

1.