



桃園市大溪地政事務所

110 年度下半年(7~12 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

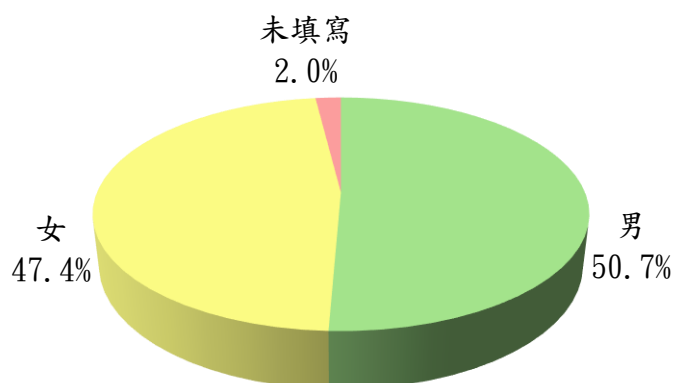
- 一、本次問卷調查期間為 110 年 7 月至 12 月，採民眾自行取閱填寫及櫃台人員主動發送雙軌進行。
- 二、期間計回收有效問卷 304 份。

參、問卷分析

一、基本資料

(一)性別

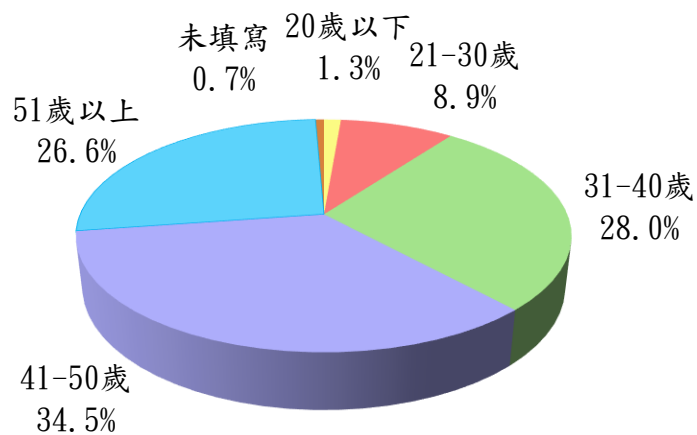
男	女	未填寫	總數
154	144	6	304



受訪民眾男性佔 50.7%(154 人)居多，女性佔 47.4%(144 人)；另 6 人未填寫。

(二)年齡

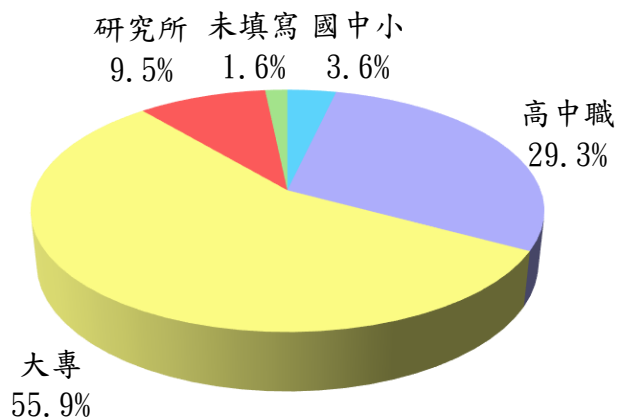
20 歲以下	21-30 歲	31-40 歲	41-50 歲	51 歲以上	未填寫	總數
4	27	85	105	81	2	304



受訪民眾年齡 41~50 歲者佔 34.5%(105 人)比例最高，其次依序為 31~40 歲者佔 28.0%(85 人)，51 歲以上者佔 26.6%(81 人)，21~30 歲者佔 8.9%(27 人)，20 歲以下者佔 1.3%(4 人)；另 2 人未填寫。

(三)教育程度

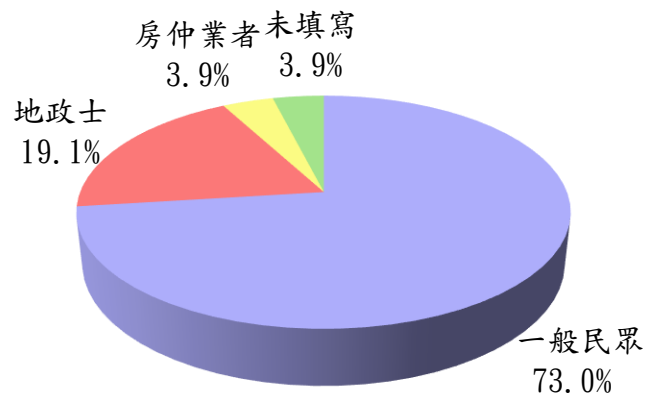
國中小	高中職	大專	研究所	未填寫	總數
11	89	170	29	5	304



受訪民眾教育程度以大專佔55.9%(170人)比例最高，其次依序為高中職佔29.3%(89人)，研究所佔9.5%(29人)，國中小佔3.6%(11人)；另5人未填寫。

(四)身份

一般民眾	地政士	房仲業者	未填寫	總數
222	58	12	12	304

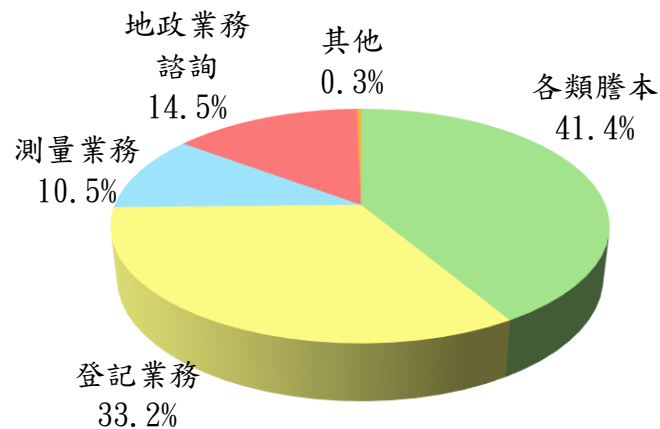


受訪民眾身份以一般民眾佔 73%(222 人)比例最高，其次為地政士佔 19.1%(58 人)，房仲業者佔 3.9%(12 人)；另 12 人未填寫。

二、問卷題目

(一)您本次至本所櫃檯申辦的業務是？

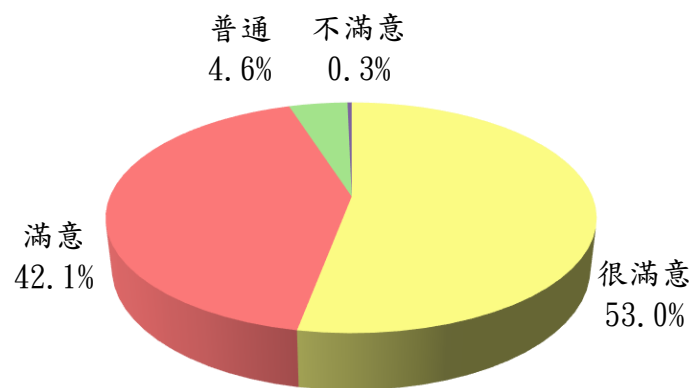
各類謄本	登記業務	測量業務	地政業務 諮詢	其他	總計
126	101	32	44	1	304



受訪民眾來所申辦業務類型以各類謄本佔 41.4%(126 人)最多，其次依序為登記業務佔 33.2%(101 人)，地政業務諮詢佔 14.5%(44 人)，測量業務佔 10.5%(32 人)，其他 0.3%(1 人)。

(二)您對本次承辦人員的服務態度是否滿意？

很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	總數
161	128	14	1	0	304

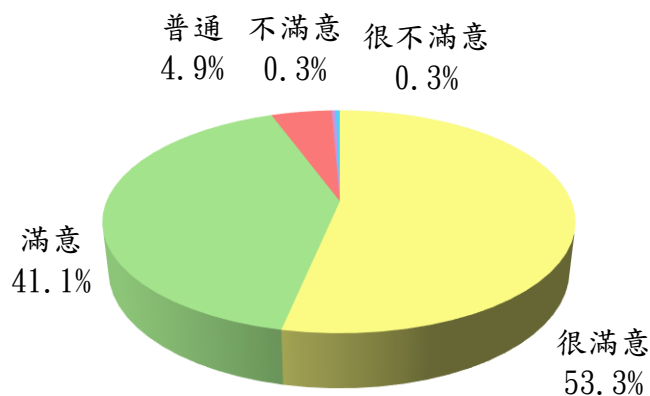


受訪民眾對承辦人員的服務態度表示很滿意者佔 53%(161 人)，滿意者佔 42.1%(128 人)，**合計本項滿意度達 95.1%**。

表示普通者佔 4.6%(14 人)，不滿意者佔 0.3%(1 人)。不滿意者因未填事由或留下聯絡方式，故本所未能獲知原因。

(三)您對本次承辦人員的辦事效率是否滿意？

很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	總數
162	125	15	1	1	304

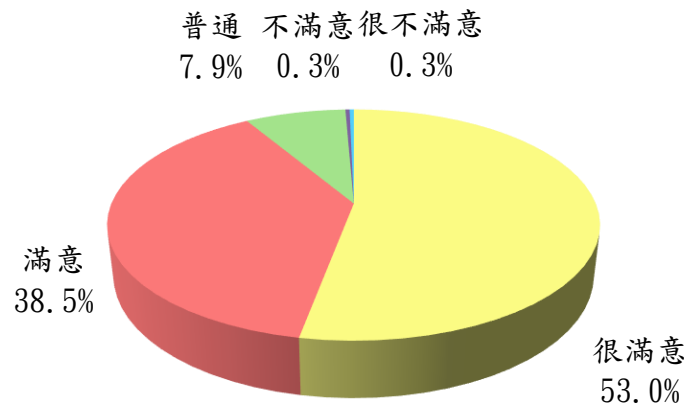


受訪民眾對承辦人員的辦事效率表示很滿意者佔 53.3%(162 人)，滿意者佔 41.1%(125 人)，**合計本項滿意度達 94.4%**。

表示普通者佔 4.9%(14 人)，不滿意者佔 0.3%(1 人)，很不滿意者佔 0.3%(1 人)。不滿意者因未填事由或留下聯絡方式，故本所未能獲知原因。

(四)您對本次洽辦業務之手續與流程是否滿意？

很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	總數
161	117	24	1	1	304

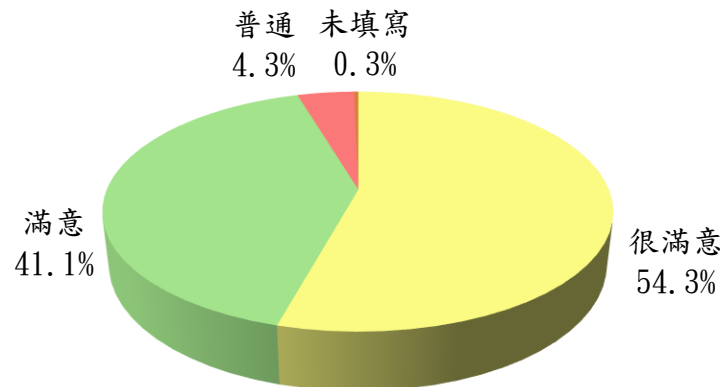


受訪民眾對洽辦業務的辦事效率表示很滿意者佔 53%(161 人)，滿意者佔 38.5%(117 人)，**合計本項滿意度達 91.5%**。

表示普通者佔 7.9%(24 人)，不滿意者佔 0.3%(1 人)，很不滿意者佔 0.3%(1 人)。不滿意者因未填事由或留下聯絡方式，故本所未能獲知原因。

(五)您對本次承辦人員的專業素養是否滿意？

很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	未填寫	總數
165	125	13	0	0	1	304

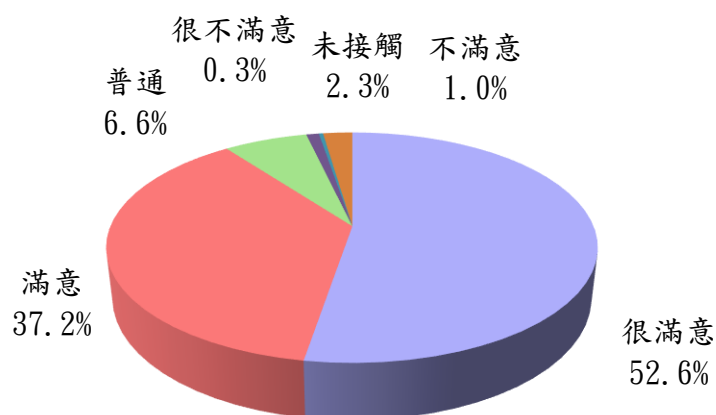


受訪民眾對承辦人員的專業素養表示很滿意者佔 54.3%(165 人)，滿意者佔 41.1%(125 人)，**合計本項滿意度達 95.4%**。

表示普通者佔 4.3%(13 人)，無不滿意者；另 1 人未填寫。

(六)您對本所地政專業志工的服務態度是否滿意？

很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	未接觸	總數
160	113	20	3	1	7	304

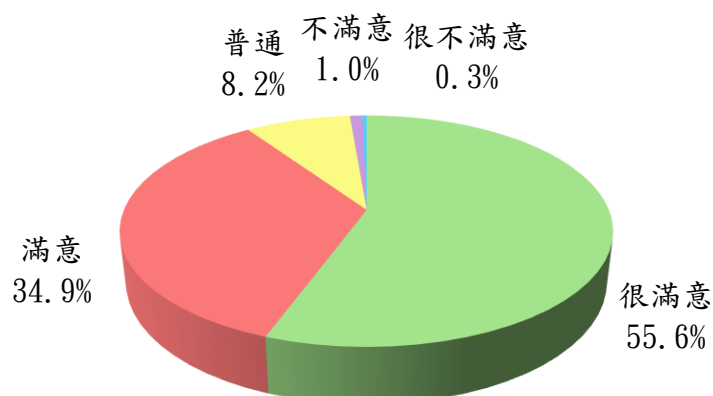


受訪民眾對志工的服務態度表示很滿意者佔 52.6%(160 人)，滿意者佔 37.2%(113 人)，**合計本項滿意度達 89.8%**。

表示普通者佔 6.6%(20 人)，不滿意者佔 1%(3 人)，很不滿意者佔 0.3%(1 人)；另 7 人未接觸。不滿意者因未填事由或留下聯絡方式，故本所未能獲知原因。

(七)您對本所各項標示指引是否滿意？

很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	總數
169	106	25	3	1	304



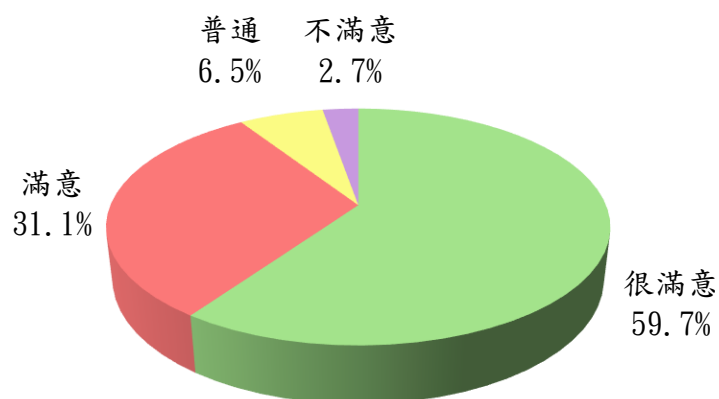
受訪民眾對本所各項標示指引表示很滿意者佔 55.6%(169 人)，滿意者佔 34.9%(106 人)，**合計本項滿意度達 90.5%**。

表示普通者佔 8.2%(25 人)，不滿意者佔 1%(3 人)，很不滿意者佔 0.3%(1 人)。不滿意者因未填事由或留下聯絡方式，故本所未能獲知原因。

(八)您對於本所各項便民服務設施是否滿意？（請勾選使用過之項目）

1. 自助影印機

很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	未使用	總數
175	91	19	8	0	11	304

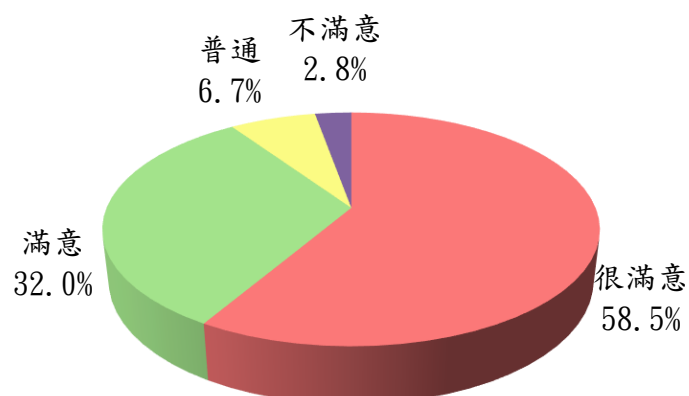


使用過本所自助影印的受訪民眾表示很滿意者佔 59.7%(175 人)，滿意者佔 31.1%(91 人)，**合計本項滿意度達 90.8%**。

表示普通者佔 6.5%(19 人)，不滿意者佔 2.7%(8 人)。不滿意者因未填事由或留下聯絡方式，故本所未能獲知原因。

2. 書表填寫範例

很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	未使用	總數
166	91	19	8	0	20	304

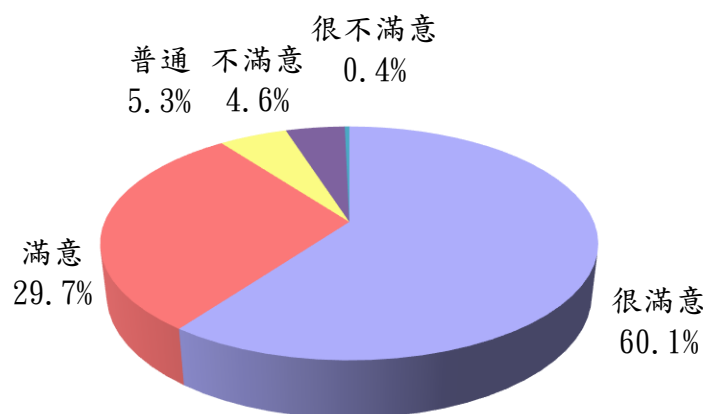


使用過本所書表填寫範例的受訪民眾表示很滿意者佔 58.5%(166 人)，滿意者佔 32%(91 人)，**合計本項滿意度達 90.5%**。

表示普通者佔 6.7%(19 人)，不滿意者佔 2.8%(8 人)。不滿意者因未填事由或留下聯絡方式，故本所未能獲知原因。

3. 書報雜誌

很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	未使用	總數
170	84	15	13	1	21	304

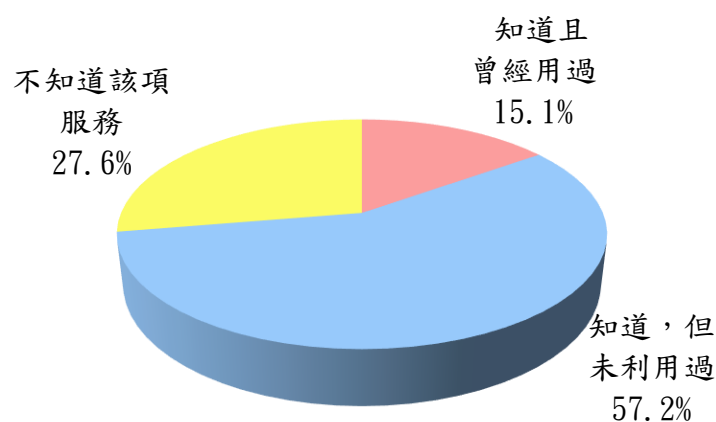


使用過本所書報雜誌的受訪民眾表示很滿意者佔 60.1%(170 人)，滿意者佔 29.7%(84 人)，**合計本項滿意度達 89.8%**。

表示普通者佔 5.3%(15 人)，不滿意者佔 4.6%(13 人)，很不滿意者佔 0.4%(1 人)。不滿意者因未填事由或留下聯絡方式，故本所未能獲知原因。

(九)您知道本所提供免下車服務嗎？

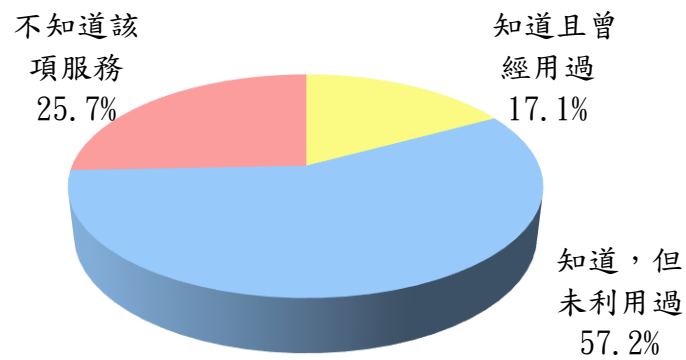
知道且曾經用過	知道，但未利用過	不知道本項服務	總數
46	174	84	304



受訪民眾表示「知道本服務但未利用過者」佔 57.2%(174 人)比例最高，「知道且曾經用過者」佔 15.1%(46 人)，另「不知道本項服務者」佔 27.8%(84 人)。結果顯示仍有近 3 成民眾不知道本所提供免下車服務，需持續加強宣導。

(十)您知道本所提供地政 e 櫃檯服務嗎？

知道且曾經用過	知道，但未利用過	不知道本項服務	總數
52	174	78	304



受訪民眾表示「知道本服務但未利用過者」佔 57.2%(174 人)比例最高，「知道且曾經用過者」佔 17.1%(52 人)，另「不知道本項服務者」佔 25.7%(78 人)。結果顯示仍有約 4 分之 1 民眾不知道地政 e 櫃台相關服務，需持續加強宣導。

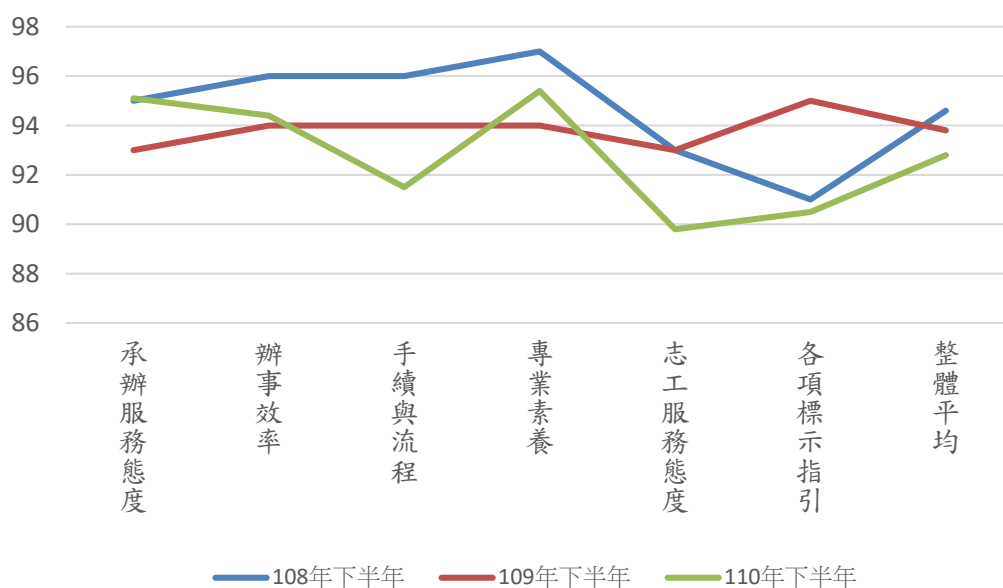
肆、近三年同期比較

一、各指標項目滿意度、整體平均與走勢

單位：%

	承辦服務態度	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	整體平均
108 年下半年	95	96	96	97	93	91	94.6
109 年下半年	93	94	94	94	93	95	93.8
110 年下半年	95.1	94.4	91.5	95.4	89.8	90.5	92.8

(註)110 年下半年之統計值採小數點後第二位四捨五入



二、總結與說明

本期整體滿意度較前兩年同期略微下滑，其中「手續與流程」及「志

工服務態度」兩項降幅較為顯著，將以此作為本所持續關注與改進之重點項目，力求不斷提升本所為民服務品質。