



桃園市大溪地政事務所

105 年度第 1 季服務品質意見調查統計分析報告

壹、 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。

貳、 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. 本季意見調查表共計回收有效問卷 356 張。

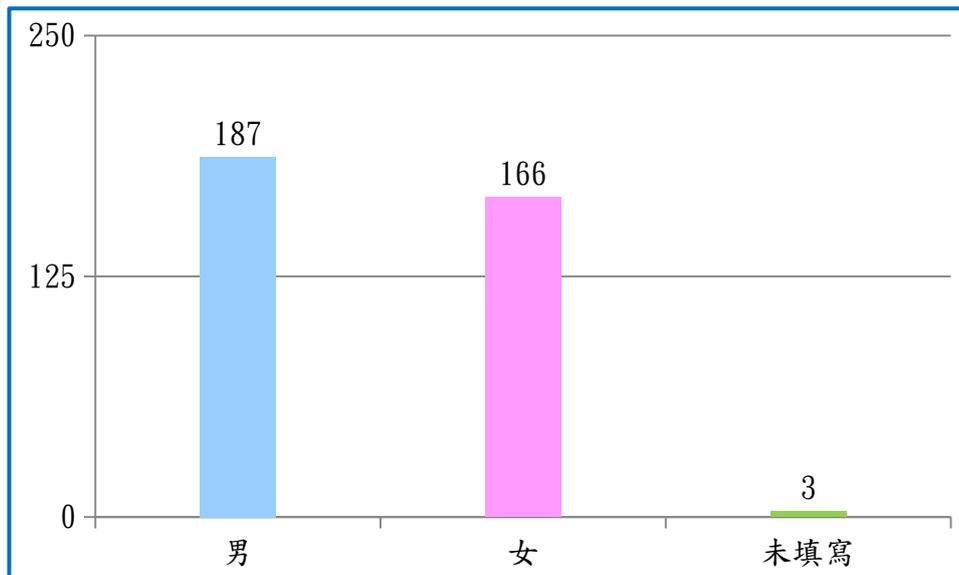
參、 基本資料（樣本分配）：

一、 性別統計：

本次問卷受訪者總計 356 位，男性受訪者為 187 人；女性受訪者為 166 人；未填寫者為 3 人。

性 別	男	女	未填寫	總 計
人 數	187	166	3	356
百分比	52%	47%	1%	100%

性 別

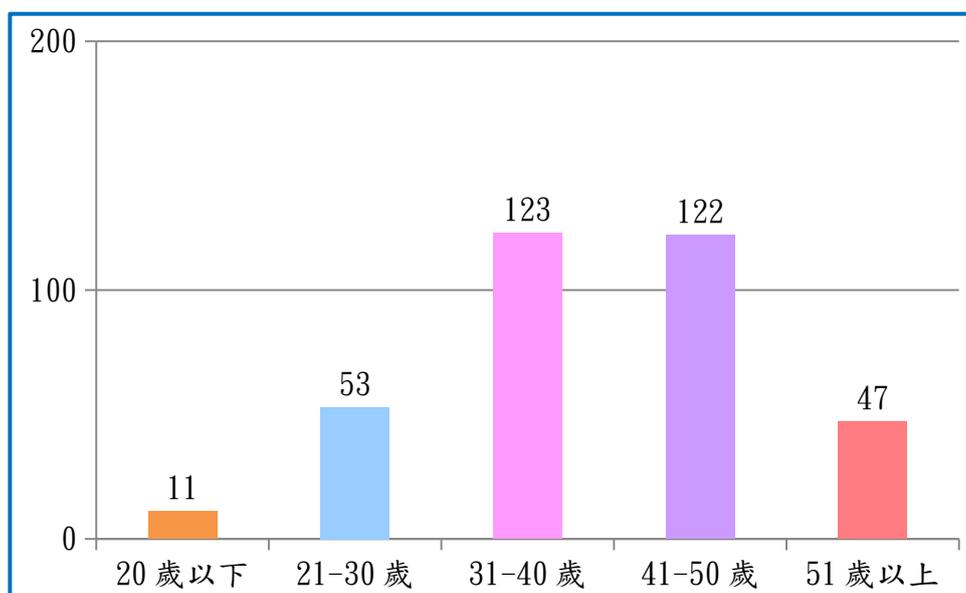


二、年齡統計：

受訪者以 31~40 歲人數最多佔 35%；其次 41~50 歲佔 34%；21~30 歲佔 15%；51 歲以上佔 13%；20 歲以下佔 3%。

年 齡	20 歲以下	21~30 歲	31~40 歲	41~50 歲	51 歲以上	總 計
人 數	11	53	123	122	47	356
百分比	3%	15%	35%	34%	13%	100%

年 齡



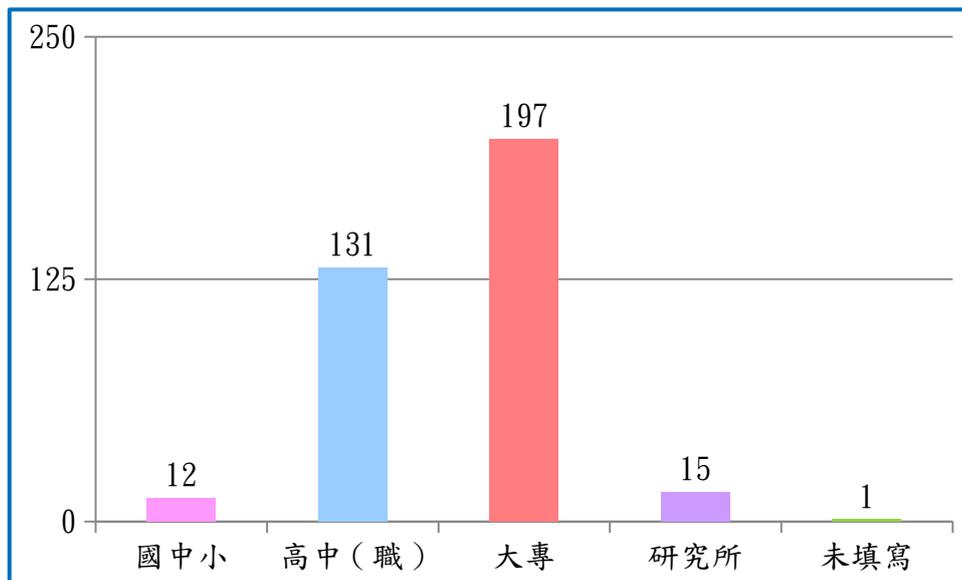
三、教育程度統計：

受訪者教育程度以大專比例最高 55.3%，其次高中（職）為 36.8%，兩者合計為 92.1%。

教育程度	國中小	高中(職)	大 專	研究所	未填寫	總 計
人 數	12	131	197	15	1	356

百分比	3.4%	36.8%	55.3%	4.3%	0.2%	100%
-----	------	-------	-------	------	------	------

教育程度



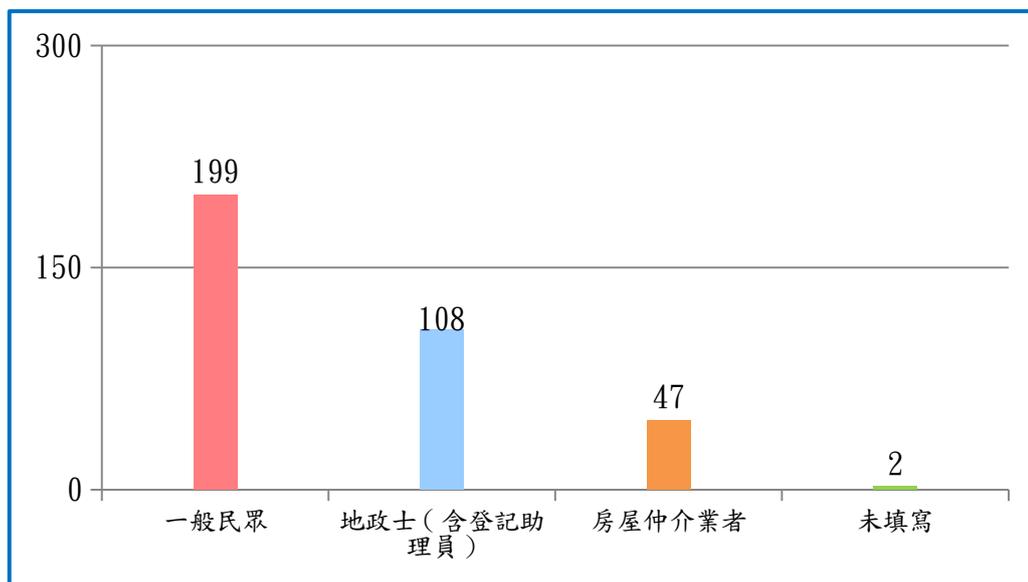
四、身份別統計：

受訪者身份別以一般民眾為 199 人佔 55.9%、地政士為 108 人佔 30.3%、房屋仲介業者為 47 人佔 13.2%，受訪者身份別以一般民眾為主。

身份別	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	199	108	47	2	356
百分比	55.9%	30.3%	13.2%	0.6%	100%

身 份 別



肆、 問卷分析(各項服務滿意度分析)

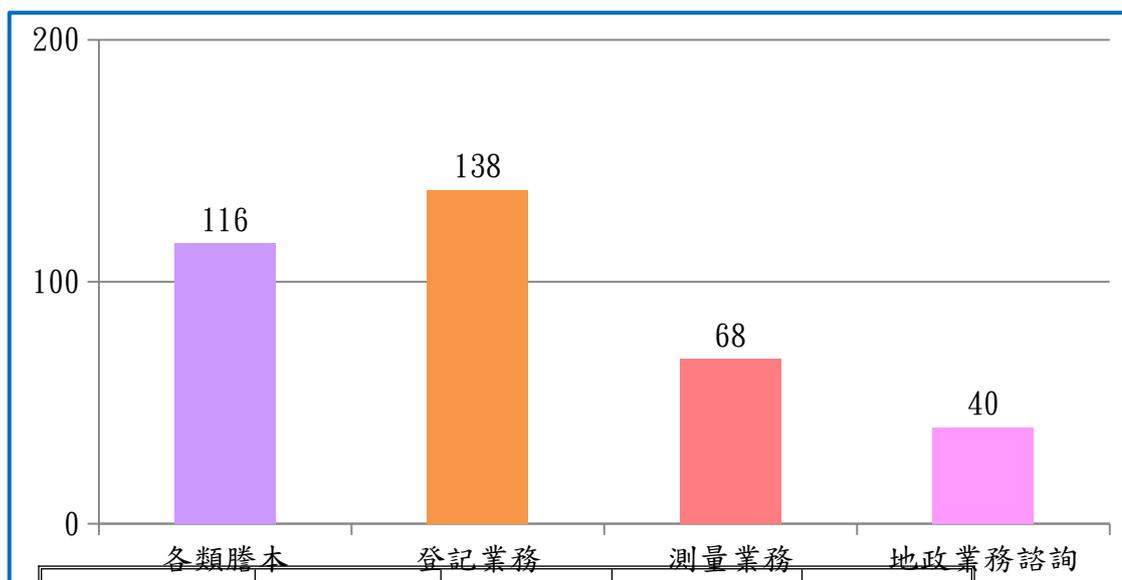
一、 依申辦業務填寫問卷人數 (可複選)

受訪者中有 5 人洽辦業務為 2 項以上。以申辦業務種類統計，以申請登記業務者最多 (38%)，次為各類謄本(佔 32%)，本所將持續研議整併多樣業務之全功能聯合服務措施，達到一次送件多項服務，以符民眾需求，便利民眾洽辦地政業務。

申辦業務	各類謄本	登記業務	測量業務	地政業務諮詢	總計
筆數	116	138	68	40	362

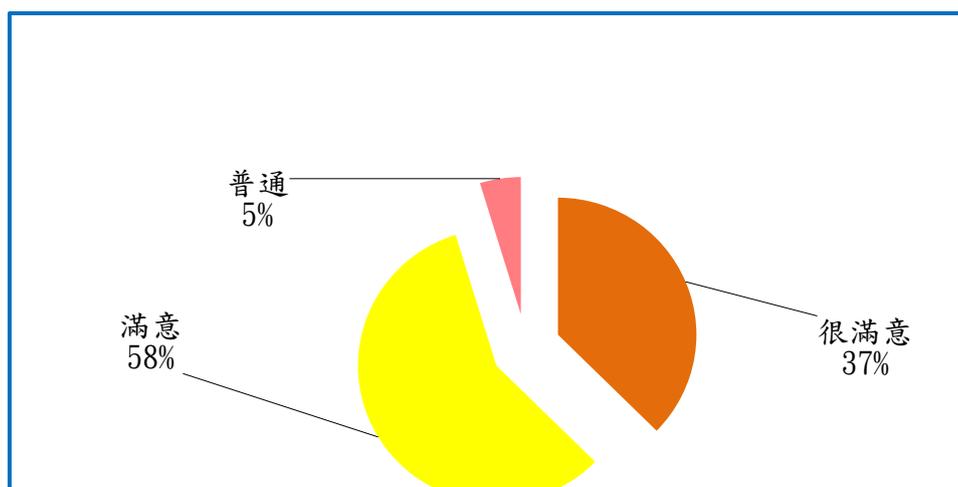
百分比	32%	38%	19%	11%	100%
-----	-----	-----	-----	-----	------

申辦業務



服務態度	很滿意	滿意	普通	總計
人 數	133	206	17	356
百分比	37%	58%	5%	100%

服務態度

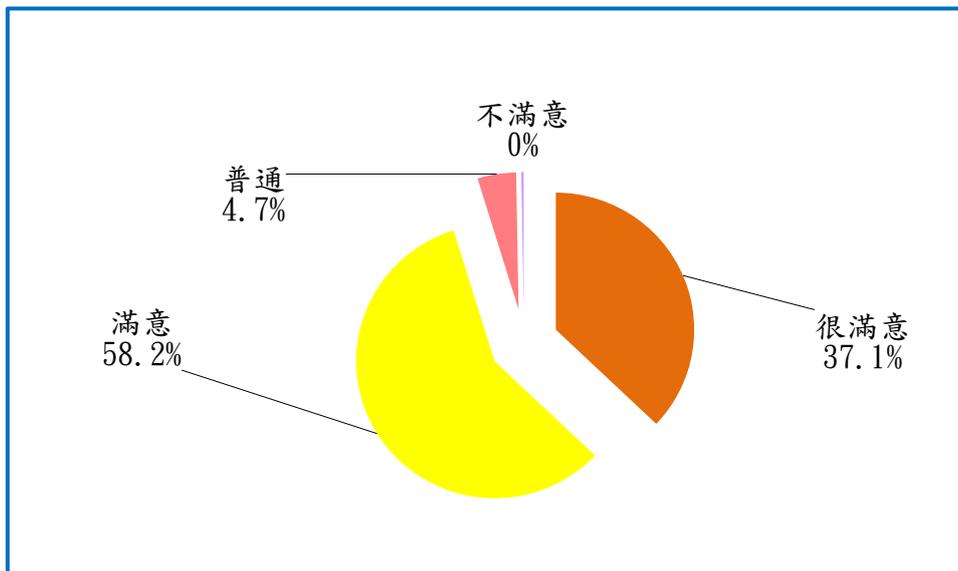


三、辦事效率

受訪者對於本所辦事效率有 95.3%感到（很）滿意；普通者佔 4.7%；不滿意者佔 0

辦事效率	很滿意	滿意	普通	不滿意	總計
人 數	132	207	17	0	356
百分比	37.1%	58.2%	4.7%	0	100%

辦事效率

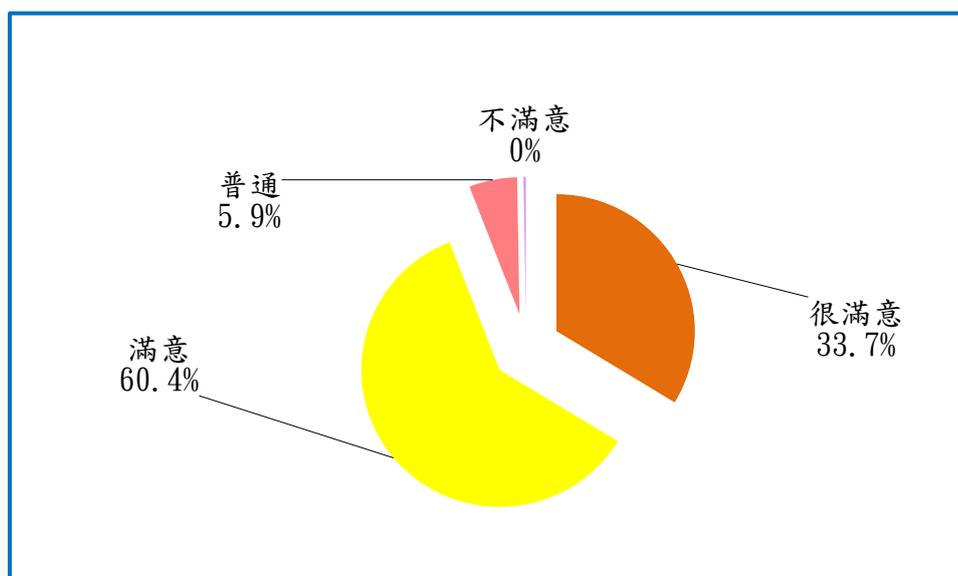


四、手續與流程

就本所洽辦業務之手續及流程滿意度而言，受訪者感到很滿意者（很滿意及滿意）達94.1%；普通者有5.9%；不滿意者有0%。

手續與流程	很滿意	滿意	普通	不滿意	總計
人數	120	215	21	0	356
百分比	33.7%	60.4%	5.9%	0%	100%

手續與流程

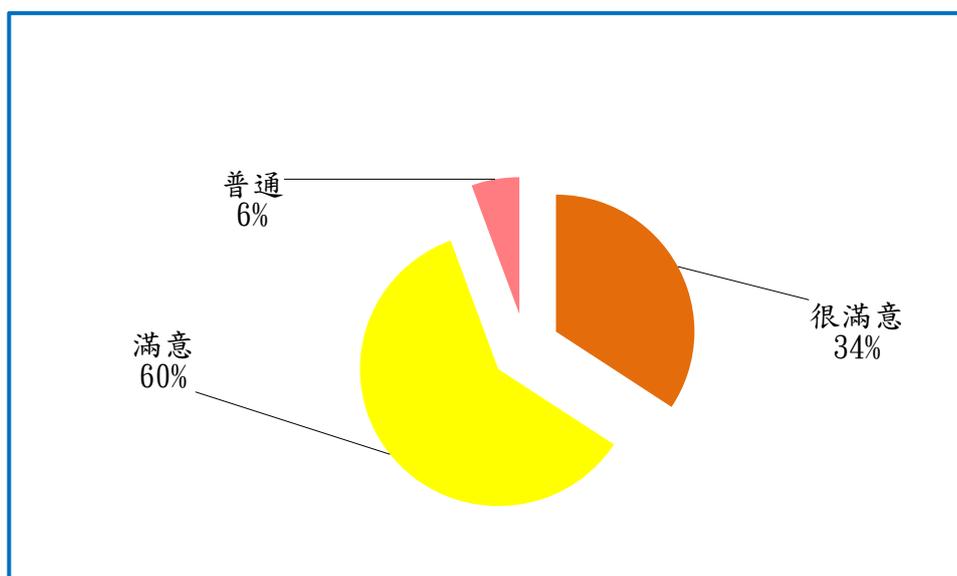


五、專業素養

受訪者對於本所服務人員之專業素養有 94% 的洽受訪者感到滿意（很滿意及滿意）；感到普通者有 6%。

專業素養	很滿意	滿意	普通	總計
人數	122	214	20	356
百分比	34%	60%	6%	100%

專業素養

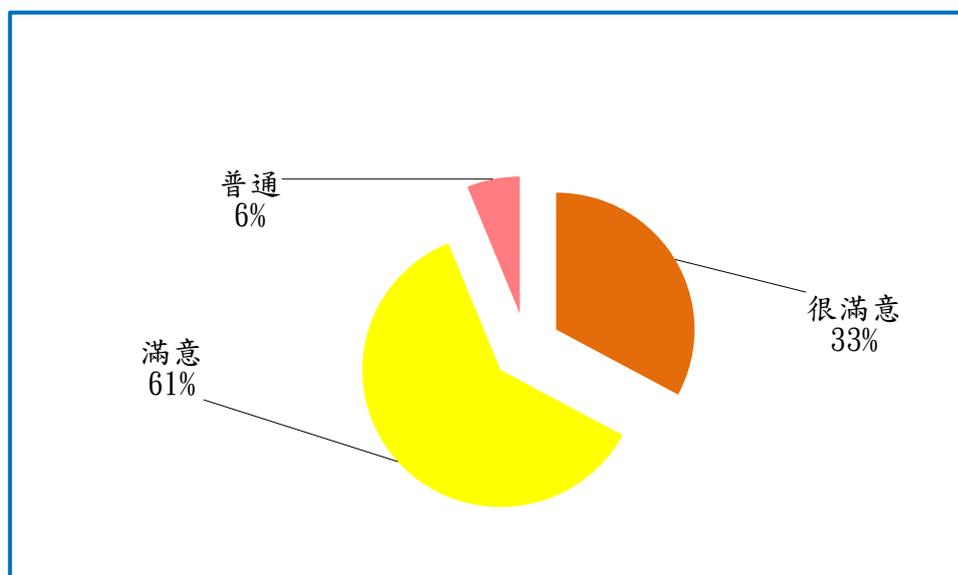


六、專業志工服務態度

受訪者對於本所專業志工的服務態度感到滿意者（很滿意及滿意）達到 94%；普通者佔 6%。

專業志工服務態度	很滿意	滿意	普通	總計
人 數	117	217	22	356
百分比	33%	61%	6%	100%

專業志工服務態度

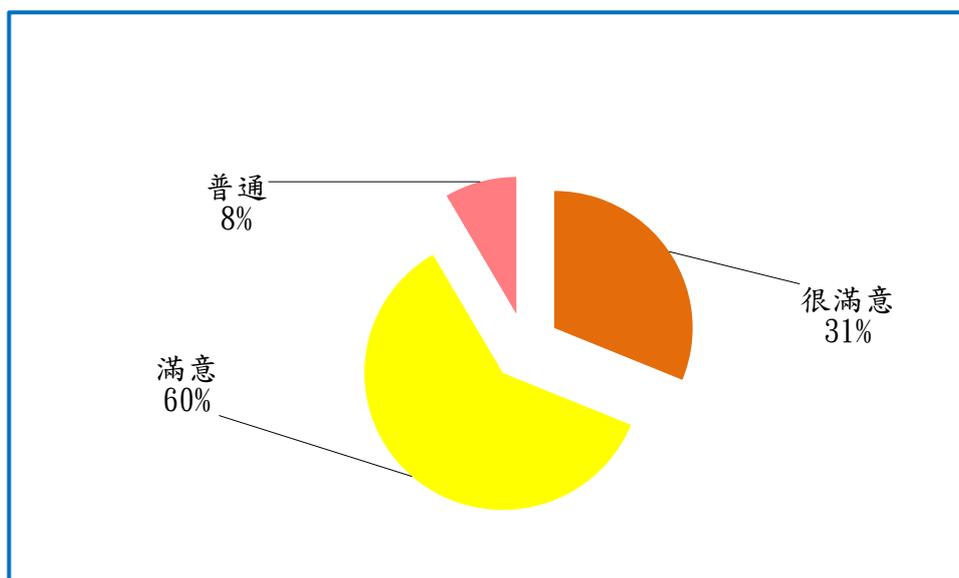


七、各項標示指引

受訪者對於本所各項標示指引有 91%感到滿意(很滿意及滿意)；普通者佔 9%，本所除了著重於行政效率、服務品質及專業素養上的提升外，亦從民眾立場進行改善，定期檢視環境及各項標示。

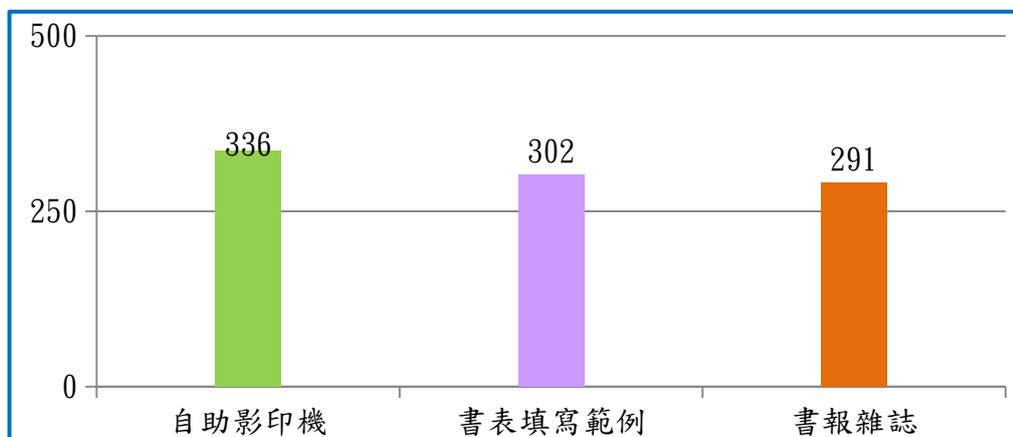
各項標示指引	很滿意	滿意	普通	總計
人 數	111	215	30	356
百分比	31%	60%	9%	100%

各項標示指引



八、服務設施

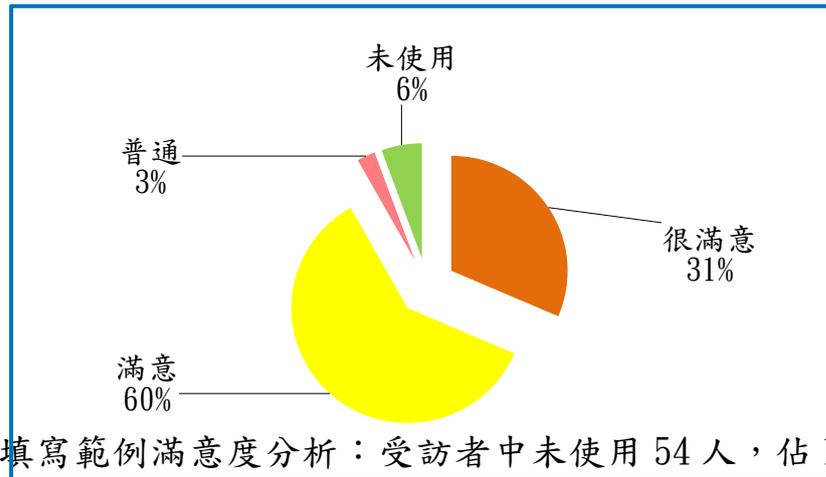
本季服務品質意見調查表【服務設施】項目中，以受訪者使用自助影印機使用率較高。



(一) 自助影印機滿意度分析：受訪者中未使用 20 人，佔 6%，已使用過 336 人，佔 94%。

服務設施 (自助影印機)	很滿意	滿意	普通	未使用	總計
人數	112	215	9	20	356
百分比	31%	60%	3%	6%	100%

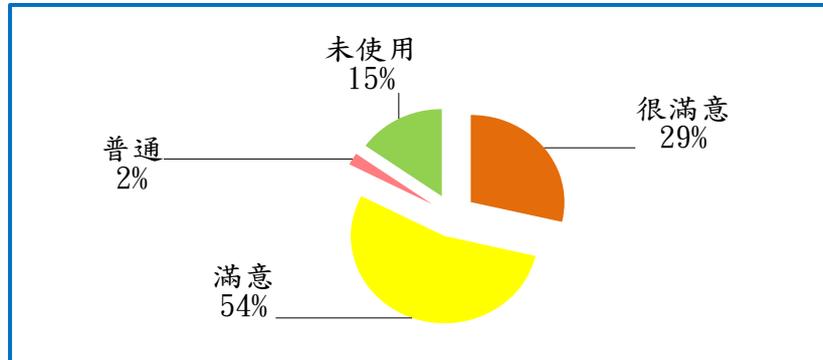
服務設施—自助影印機



(二) 書表填寫範例滿意度分析：受訪者中未使用 54 人，佔 15%，已使用過 302 人，佔 85%。

服務設施 (書表填寫範例)	很滿意	滿意	普通	未使用	總計
人 數	102	192	8	54	356
百分比	29%	54%	2%	15%	100%

服務設施—書表填寫範例

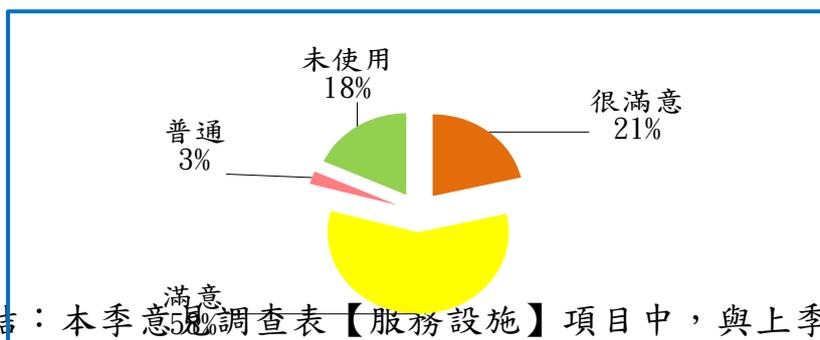


(三) 書報雜誌滿意度分析：受訪者中未使用 65 人，佔 18%，已使用過 291 人，佔 82%。

服務設施 (書報雜誌)	很滿意	滿意	普通	未使用	總計
人 數	76	206	9	65	356

百分比	21%	58%	3%	18%	100%
-----	-----	-----	----	-----	------

服務設施—書報雜誌



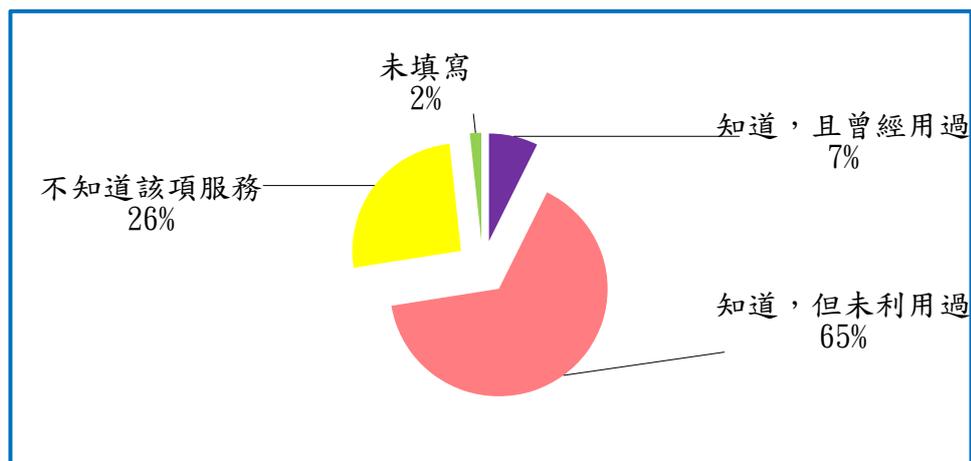
小結：本季民意調查表【服務設施】項目中，與上季相比其滿意度百分比(滿意及很滿意)略顯下降，本所將持續再安排走動式服務人員加強協助影印服務並維持自助影印機正常使用之狀態，另外請服務台人員及專業志工人員加強各項申辦業務說明，以提供民眾更多的即時閱覽資訊，進而提升為民服務的品質。

九、免下車服務

受訪者對於本所免下車服務以【知道，且曾經用過】佔7%，【知道，但未利用過】佔65%，【不知道該項服務者】佔26%，【未填寫】佔2%，而本季免下車領取案件及謄本服務共計14件。本所因停車位不足，為改善民眾停車問題，提高民眾服務滿意度將繼續推廣民眾多加利用免下車服務措施。

免下車服務	知道，且曾經用過	知道，但未利用過	不知道該項服務	未填寫	總計
人數	26	232	92	6	356
百分比	7%	65%	26%	2%	100%

免下車服務

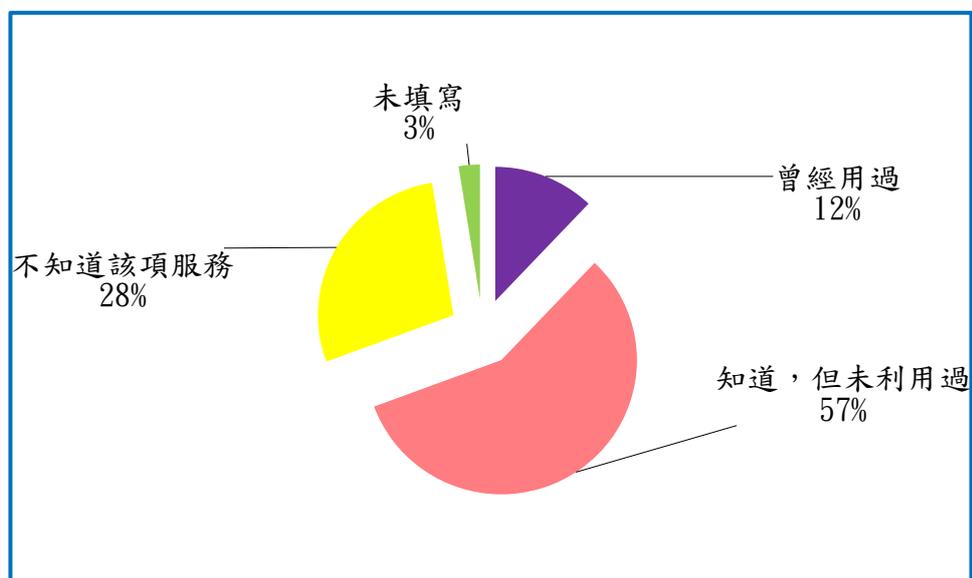


十、地政 e 櫃檯

本所地政 e 櫃檯以【知道，但未利用過】者較多，達 57%，【不知道該項服務】有 28%，【曾經用過】佔 12%，【未填寫】佔 3%，本所將繼續宣導此服務措施。

地政 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	43	204	100	9	356
百 分 比	12%	57%	28%	3%	100%

地政 e 櫃檯

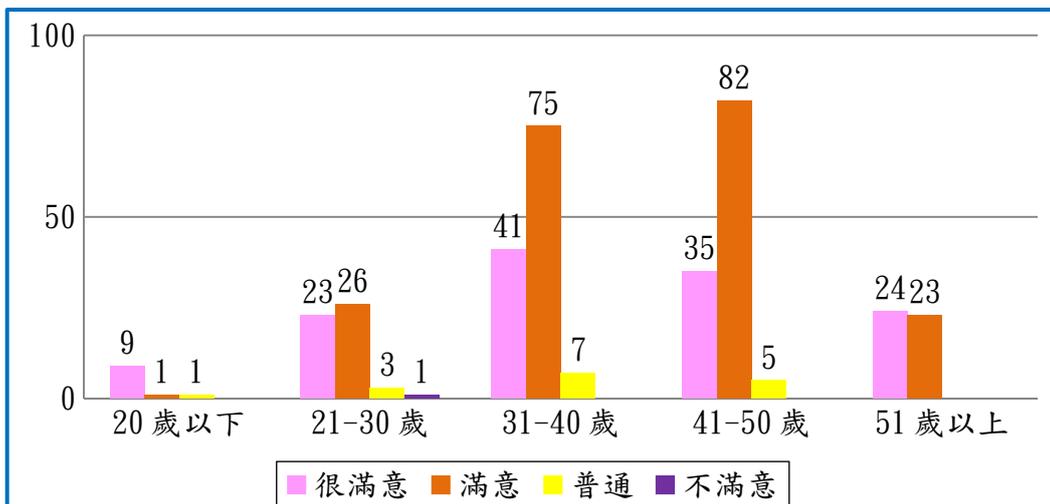


伍、交叉分析

一、【年齡】與【辦事效率】交叉分析列表

此次滿意度調查對於辦事效率滿意度達 100%，經交叉分析結果：在各年齡層級滿意程度有達到 91%~100%之間，穩定維持一定之水準，本所應不能以此滿足，仍將持續要求同仁服務態度積極檢討業務流程並加以改善，以提升本所的行政效率。

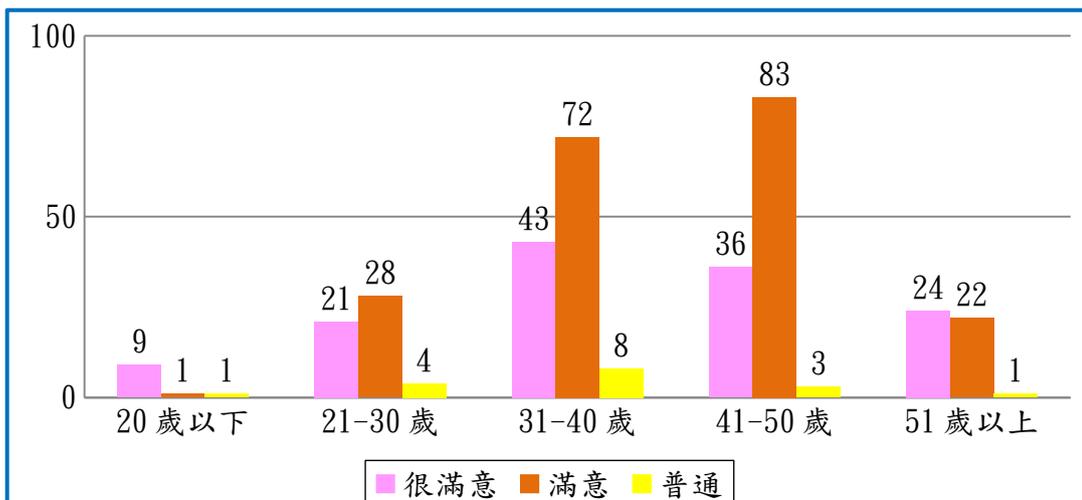
辦事效率 年齡	很滿意	滿意	普通	不滿意	滿意程度 (很滿意與滿意)
20歲以下	82%	9%	9%	0%	91%
21-30歲	43%	49%	6%	2%	92%
31-40歲	33%	61%	6%	0%	94%
41-50歲	29%	67%	4%	0%	96%
51歲以上	51%	49%	0%	0%	100%



二、【年齡】與【服務態度】交叉分析列表

由交叉分析結果：在各年齡層級滿意程度有達到 91%~98%之間，本所將持續要求同仁服務態度，辦理人員教育訓練以提昇禮貌素養，除可提供民眾更好的服務品質外，亦提高機關形象。

服務態度 年齡	很滿意	滿意	普通	滿意程度 (很滿意與滿意)
20歲以下	82%	9%	9%	91%
21-30歲	40%	53%	7%	93%
31-40歲	35%	59%	6%	94%
41-50歲	30%	68%	2%	98%
51歲以上	51%	47%	2%	98%



陸、 結論

本季(105年第1季)服務品質意見調查多項調查指標項目中，本次以二、受訪者對服務態度滿意程度，三、辦事效率，四、手續與流程，五、專業素養及六、志工服務態度等五項指標之很滿意及滿意平均數，作為本所服務品質綜合表現平均數指標，以觀察上開五項服務品質綜合表現程度。

綜觀本次服務品質綜合表現程度，所展現出是優質的服務品質及整體地穩定程度，其具體表現方式就是無論下降或上升百分比幅度，

均以微幅程度呈現，在此應感謝同仁長期的努力，使得本所服務態度滿意程度獲得民眾一定程度的認同。以下即今年第1季分別與去年(104年)第1季、104年第4季之比較：

(一) 與去年(104年)第1季同期服務品質綜合表現比較：

去年(104年)第1季同期服務品質綜合表現平均為93.06%，而今年第1季平均為94.48%，今年第1季比較去年(104年)第1季同期服務品質綜合表現微幅上升1.3%。

(二) 與上季(104年第4季)服務品質綜合表現比較：

上季(104年第4季)服務品質綜合表現平均為96.2%，而今年第1季平均為94.48%，今年第1季比較上季(104年第4季)服務品質綜合表現微幅下降1.8%。

