

112 年度上半年(1~6 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

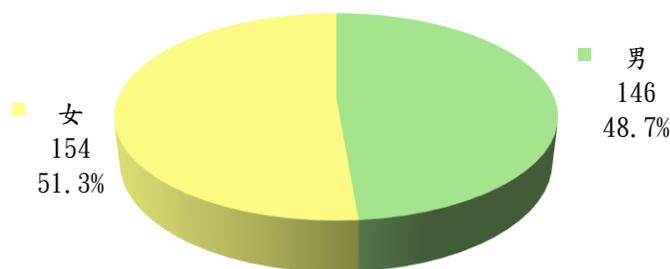
- 一、本次問卷調查期間為 112 年 1 月至 6 月，採民眾自行取閱填寫及櫃台人員主動發送雙軌進行。
- 二、期間計回收有效問卷 300 份。

參、問卷分析

一、基本資料

(一)性別

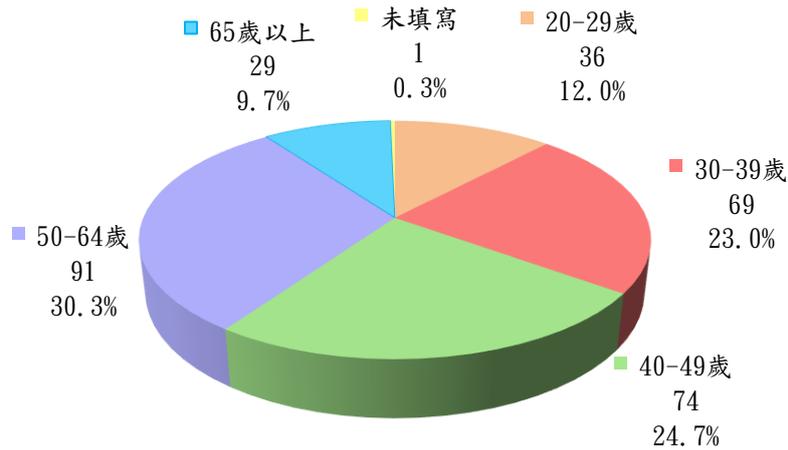
男	女	總計
146	154	300



受訪民眾女性佔 51.3%(154 人)，男性佔 48.7%(146 人)。

(二)年齡

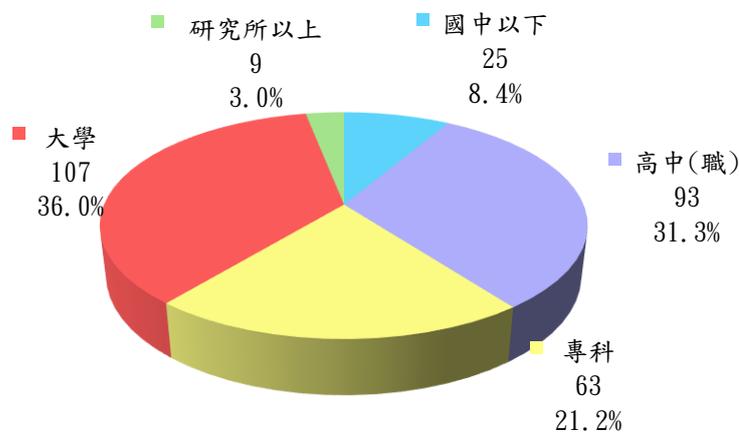
20-29 歲	30-39 歲	40-49 歲	50-64 歲	65 歲以上	未填寫	總計
36	69	74	91	29	1	300



受訪民眾年齡 50~64 歲者佔 30.3%(91 人)比例最高，其次依序為 40~49 歲者佔 24.7%(74 人)，30~39 歲者佔 23.0%(69 人)，65 歲以上者佔 9.7%(29 人)，20~29 歲者佔 12.0%(36 人)；另 0.3%(1 人)未填寫。

(三)教育程度

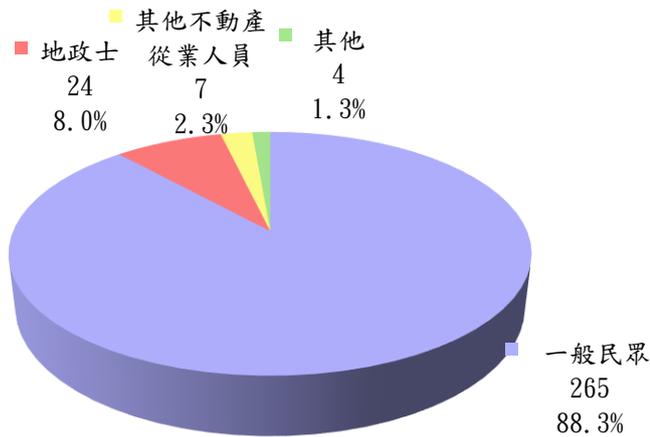
國中以下	高中(職)	專科	大學	研究所以上	總計
25	93	63	107	9	300



受訪民眾教育程度以大學佔36%(107人)比例最高，其次依序為高中職佔31.3%(93人)，專科佔21.2%(63人)，國中以下佔8.4%(25人)，研究所以上佔3.0%(9人)。

(四)身份

一般民眾	地政士	其他不動產 從業人員	其他	總計
265	24	7	4	300

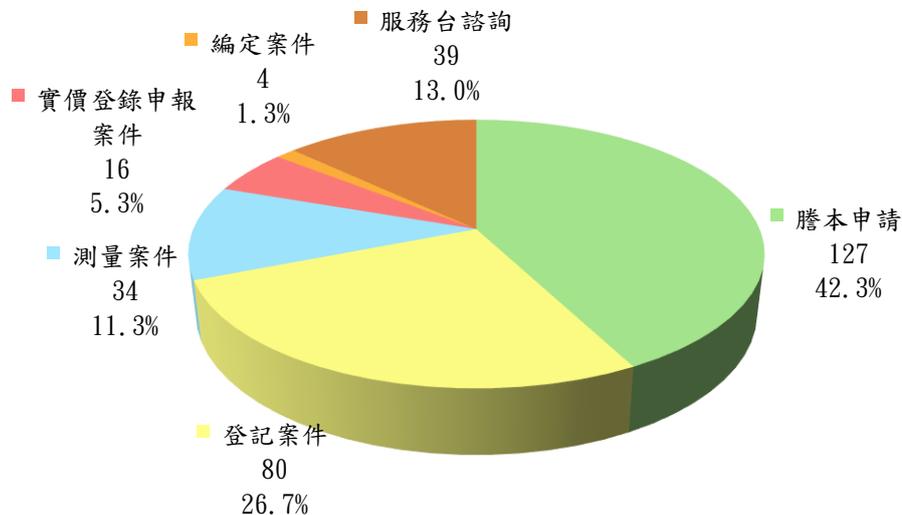


受訪民眾身份以一般民眾佔 88.3%(265 人)比例最高，其次為地政士佔 8.0% (24 人)，其他身份 1.3%(4 人)，不動產從業人員佔 2.3%(7 人)。

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
127	80	34	16	4	39	0	300

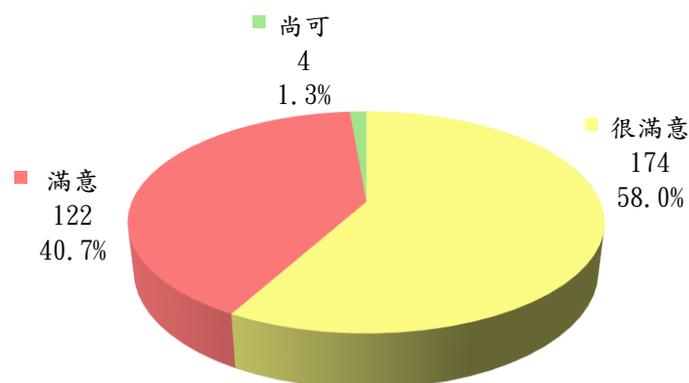


受訪民眾來所洽辦業務類別以謄本申請佔 42.3%(127 人)最多，其次依序為登記案件佔 26.7%(80 人)，服務台諮詢佔 13.0%(39 人)，測量案件佔 11.3%(34 人)，實價登錄申報案件佔 5.3%(16 人) 編定案件佔 1.3%(4 人)。

2. 整體洽公環境

2-1 請問您對洽公環境舒適整潔滿意嗎？

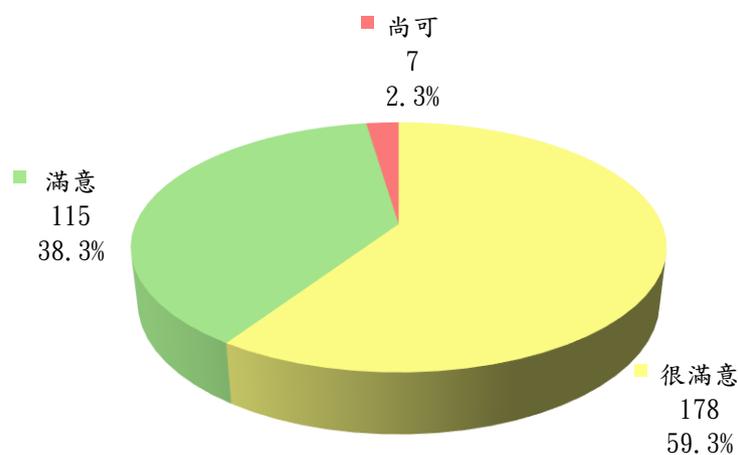
很滿意	滿意	尚可	不滿意	很不滿意	總計
174	122	4	0	0	300



受訪民眾對洽公環境舒適整潔表示很滿意者佔 58.0%(174 人)，滿意者佔 40.7%(122 人)，滿意度為 91.3%。表示尚可者佔 1.3%(4 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
178	115	7	0	0	300



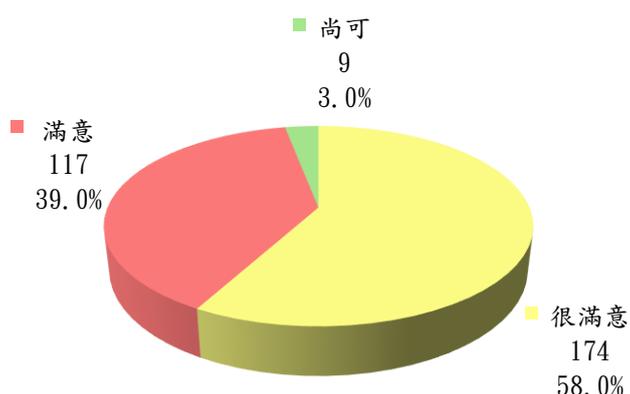
受訪民眾對洽公現場申辦動線表示很滿意者佔 59.3%(178 人)，滿意者佔 38.3%(115 人)，滿意度為 91.4%。表示尚可者佔 2.3%(7 人)，無不滿意者。

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
-----	----	----	-----	------	----

174	117	9	0	0	300
-----	-----	---	---	---	-----

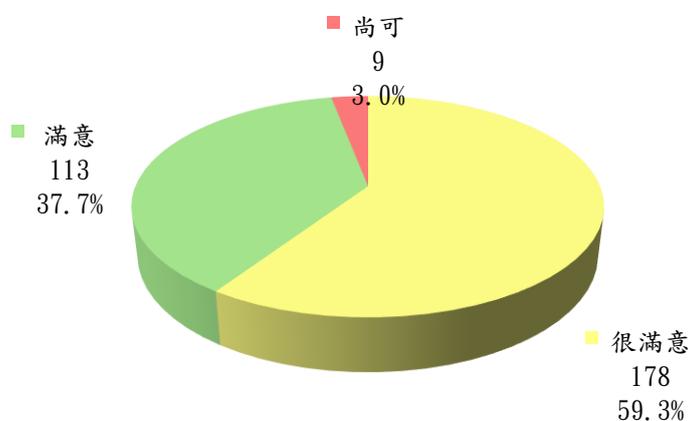


受訪民眾對洽辦業務的服務流程表示很滿意者佔 58.0%(174 人)，滿意者佔 39.08%(117 人)，滿意度為 91.08%。

表示尚可者佔 3.0%(9 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
178	113	9	0	0	300



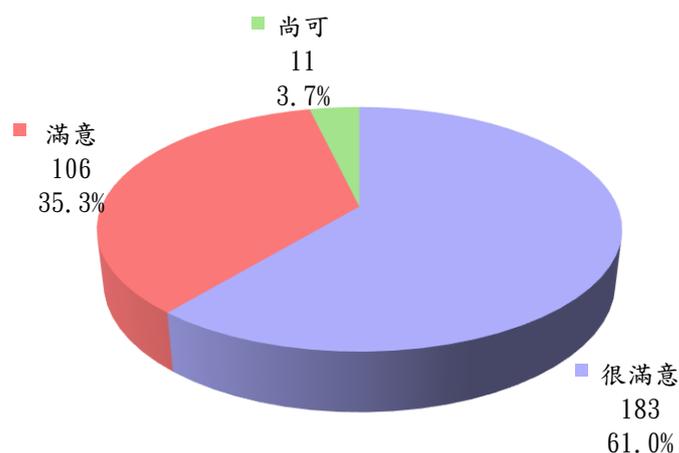
受訪民眾對洽辦業務的處理效率表示很滿意者佔 59.3%(178 人)，滿意者佔 37.7%(113 人)，表示尚可者佔 3%(9 人)，無不滿意者。

依李克特氏五點計分法計算本項滿意度為 91.3%。

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？

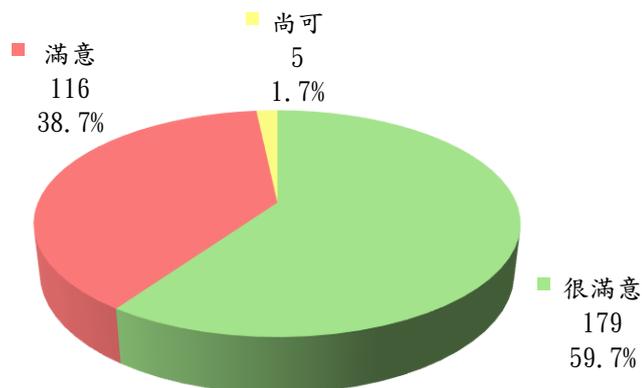
很滿意	滿意	尚可	不滿意	很不滿意	總數
183	106	11	0	0	300



受訪民眾對服務檯人員的專業知識表示很滿意者佔 61.0%(183 人)，滿意者佔 35.3%(106 人)，合計滿意度為 91.4%。
表示尚可者佔 3.7%(11 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
179	116	5	0	0	300

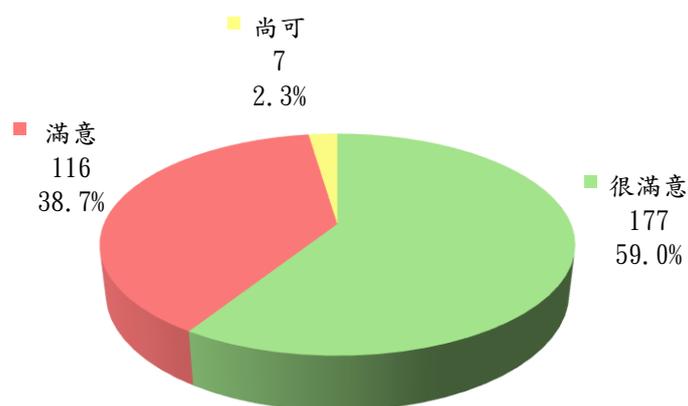


受訪民眾對案件承辦人的專業知識表示很滿意者佔 59.7%(179 人)，滿意者佔 38.7%(116 人)，合計滿意度為 91.6%。
表示尚可者佔 1.7%(5 人)，無不滿意者。

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?

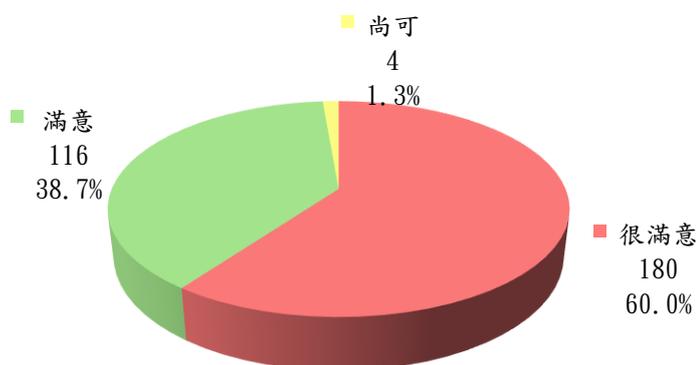
很滿意	滿意	尚可	不滿意	很不滿意	總數
177	116	7	0	0	300



受訪民眾對服務檯服務人員的服務態度表示很滿意者佔 59.0%(177 人)，滿意者佔 38.7%(116 人)，合計滿意度為 91.3%。
表示普通者佔 2.3%(7 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
180	116	4	0	0	300

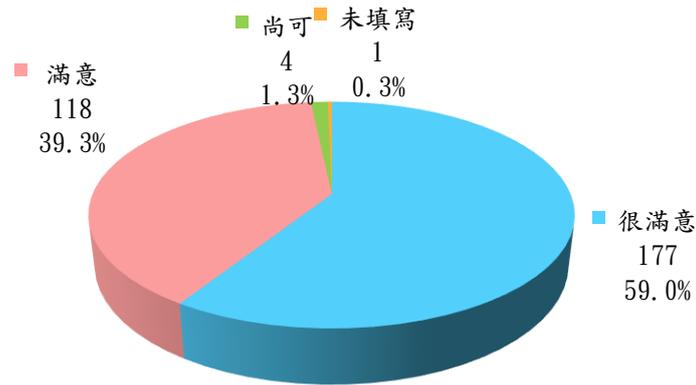


受訪民眾對案件承辦人的服務態度表示很滿意者佔 60.0%(180 人)，滿意者佔 38.7%(116 人)，合計滿意度為 91.7%。
表示尚可者佔 1.3%(4 人)，無不滿意者。

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	未填寫	總計
177	118	4	0	0	1	300

(註)本次有效問卷 300 份，其中 1 份未填寫本題(回復率 99.6%)，故本題滿意度計算母數以 299 份計。

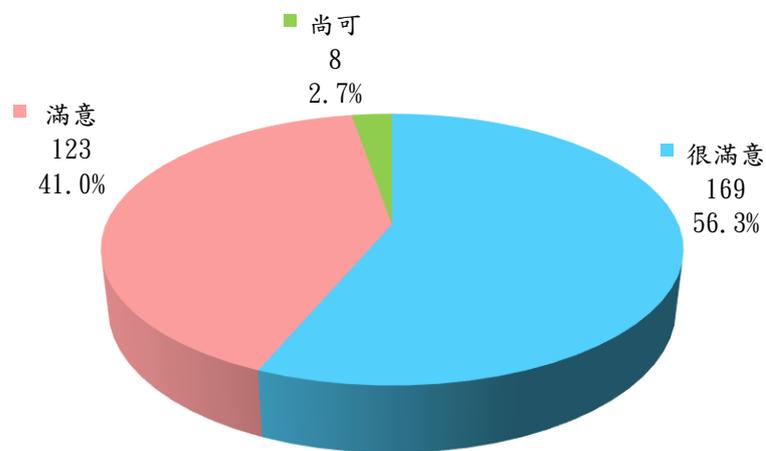


受訪民眾對志工人員的服務態度表示很滿意者佔 59.0%(177 人)，滿意者佔 39.3%(118 人)，合計滿意度為 91.3%。
表示尚可者佔 1.3%(4 人)，無不滿意者。

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
169	123	8	0	0	300

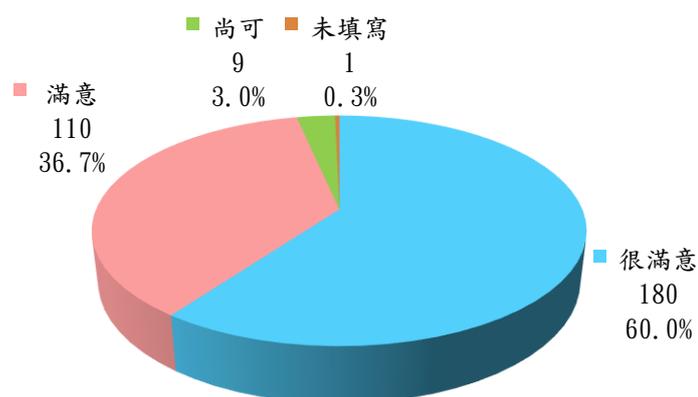


受訪民眾對公用硬體設備表示很滿意者佔 56.3%(169 人)，滿意者佔 41.0% (123 人)，合計滿意度為 90.7%。
表示尚可者佔 2.7%(8 人)，無不滿意者。

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	未填寫	總計
180	110	9	0	0	1	300

(註)本次有效問卷 300 份，其中 1 份未填復本題(填復率 99.6%)，故本題滿意度計算母數以 299 份計。



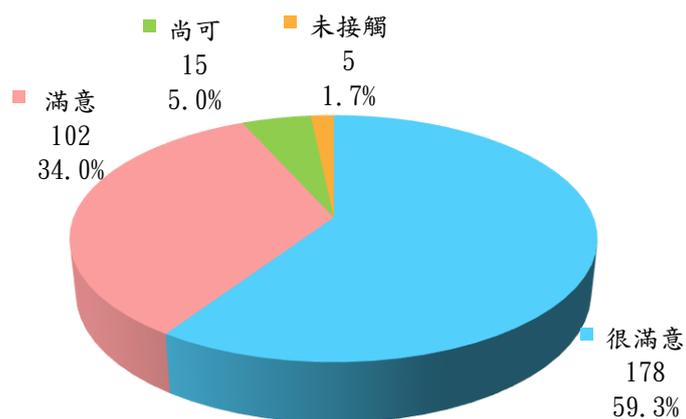
受訪民眾對申請書表、各類填寫範例表示很滿意者佔 60.0%(180 人)，滿意者佔 36.7%(110 人)，合計滿意度為 91.4%。
表示尚可者佔 3.0%(9 人)，無不滿意者。

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	未接觸	總數
178	102	15	0	0	5	300

(註)本次有效問卷 300 份，其中 5 份未接觸本題(回復率 98.3%)，故本題滿意度計算母數以 295 份計。

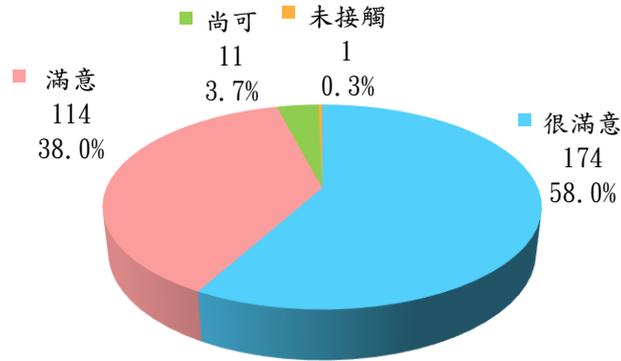


受訪民眾對專業諮詢服務檯表示很滿意者佔 59.3%(178 人)，滿意者佔 34.0%(102 人)，合計滿意度為 91.0%。
表示尚可者佔 5.0%(15 人)，無不滿意者。

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	未接觸	總數
174	114	11	0	0	1	300

(註)本次有效問卷 300 份，其中 1 份未接觸本題(回復率 99.6%)，故本題滿意度計算母數以 299 份計。



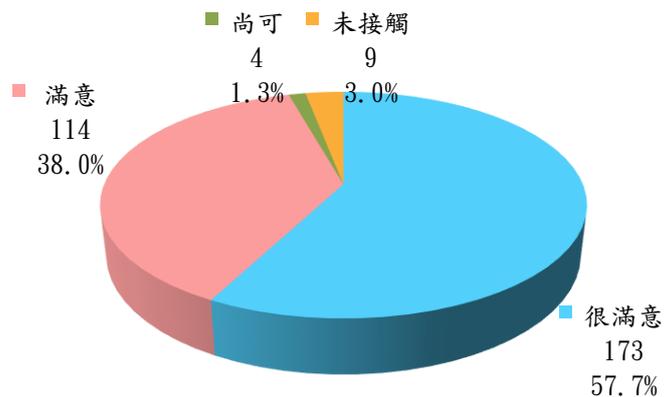
受訪民眾對專業諮詢服務檯表示很滿意者佔 58.0%(174 人)，滿意者佔 38.0%(114 人)合計滿意度為 90.9%。

表示尚可者佔 3.7%(11 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	未接觸	總數
173	114	4	0	0	9	300

(註)本次有效問卷 300 份，其中 9 份未接觸本題(回復率 97%)，故本題滿意度計算母數以 291 計。



受訪民眾對地方稅務局駐點服務表示很滿意者佔 57.7%(173 人)，滿意者佔 38.0%(114 人)，合計滿意度為 91.6%。

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：%

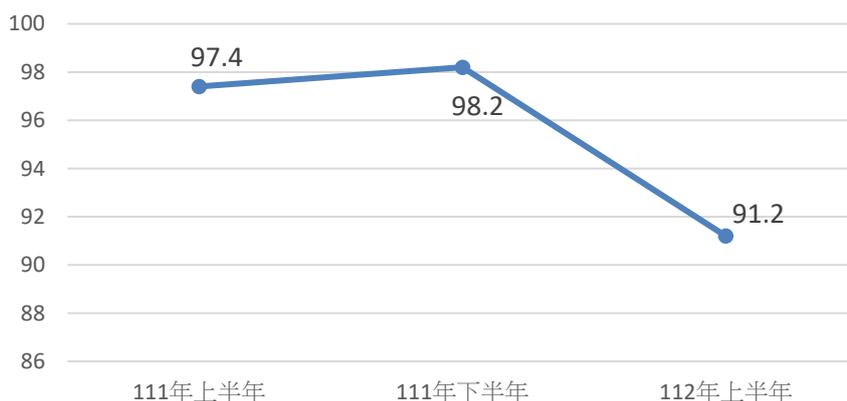
	整體洽公環境	洽辦案件效率	服務人員專業性	服務人員友善性	服務設施合宜性	各項便民服務措施	整體平均滿意度
112年 上半年	91.3	91.1	91.5	91.3	91.0	91.1	91.2

二、近三期滿意度比較

單位：%

	111年 上半年	111年 下半年	112年 上半年
整體平均滿意度	95.6	92.8	91.2

近三期整體平均滿意度走勢



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，包含1民眾於「公用硬體設備滿意度」該題滿意度較低。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。