



# 桃園市大溪地政事務所

## 112 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

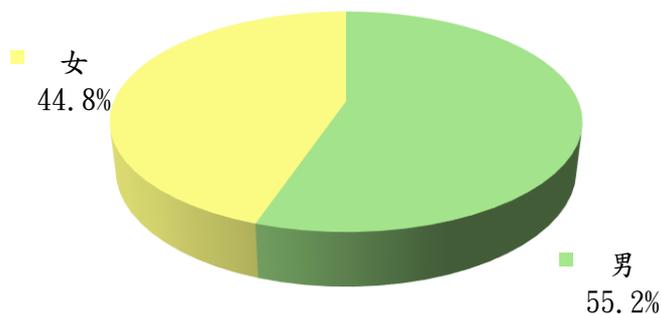
- 一、本次問卷調查期間為 112 年 7 月至 12 月，採民眾自行取閱填寫及櫃台人員主動發送雙軌進行。
- 二、期間計回收有效問卷 300 份。

#### 參、問卷分析

##### 一、基本資料

##### (一)性別

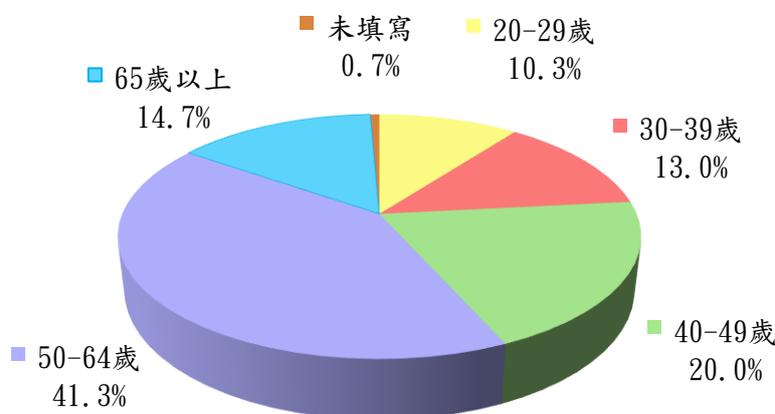
男	女	總計
106	86	300



受訪民眾男性佔 55.2%(106 人)，女性佔 44.8%(86 人)。

## (二)年齡

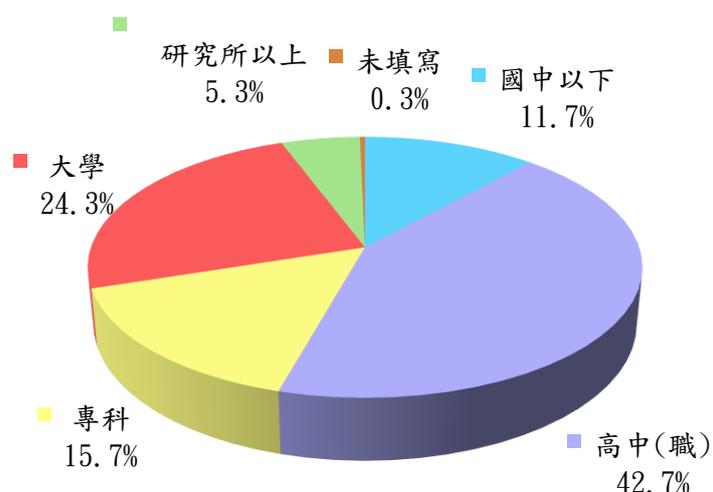
20-29歲	30-39歲	40-49歲	50-64歲	65歲以上	未填寫	總計
31	39	60	124	44	2	300



受訪民眾年齡 50~64 歲者佔 41.3%(124 人)比例最高，其次依序為 40~49 歲者佔 20%(60 人)，65 歲以上者佔 14.7%(44 人)，30-39 歲者佔 13%(39 人)，20~29 歲者佔 10.3%(31 人)；另 0.7%(2 人)未填寫。

## (三)教育程度

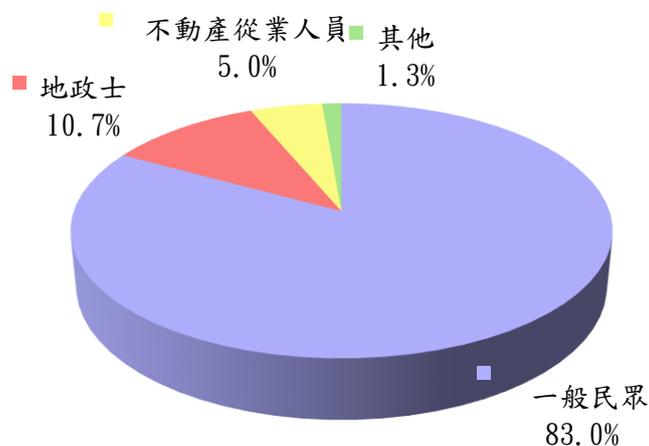
國中以下	高中(職)	專科	大學	研究所以上	未填寫	總計
35	128	47	73	16	1	300



受訪民眾教育程度以高中(職)佔42.7%(128人)比例最高，其次依序為大學佔24.3%(73人)，專科佔15.7%(47人)，國中以下佔11.7%(35人)，研究所以上佔5.3%(16人)；另0.3%(1人)未填寫。

#### (四)身份

一般民眾	地政士	不動產從業人員	其他	總計
249	32	15	4	300

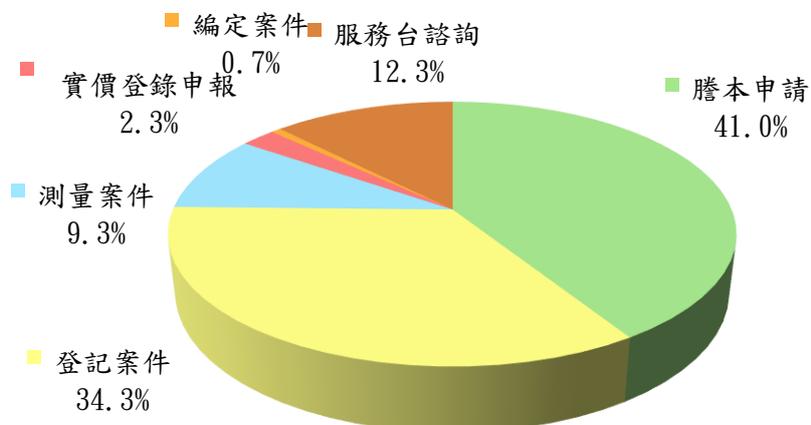


受訪民眾身份以一般民眾佔 83%(249 人)比例最高，其次為地政士佔 10.7%(32 人)，不動產從業人員佔 5%(15 人)，其他身份 1.3%(4 人)。

#### 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	編定案件	服務台諮詢	總計
123	103	28	7	2	37	300



受訪民眾來所洽辦業務類別以謄本申請佔 41%(123 人)最多，其次依序為登記案件佔 34.3%(103 人)，服務檯諮詢佔 12.3%(37 人)，

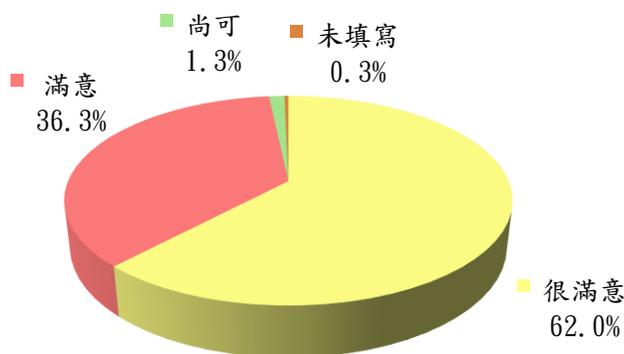
測量案件佔 9.3%(28 人)，實價登錄申報案件佔 2.3%(7 人) 編定案件佔 0.7%(2 人)。

## 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	未填寫	總計
186	109	4	0	0	1	300

- (註)1. 百分比取小數點後 1 位，以 4 捨 5 入計算，以下同。  
2. 本次有效問卷 300 份，其中 1 份未填寫本題(回復率 99.7%)，故本題滿意度計算母數以 299 份計。

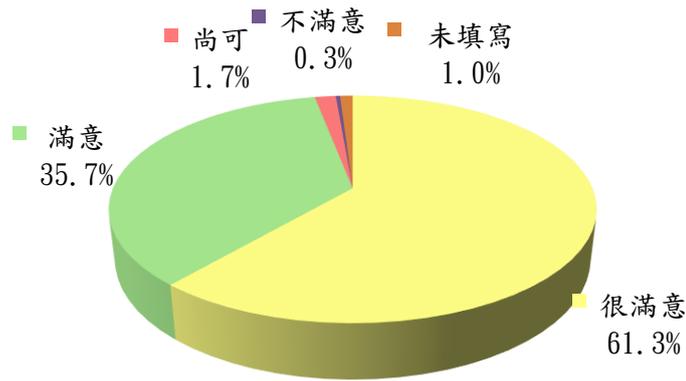


受訪民眾對洽公環境舒適整潔表示很滿意者佔 62%(186 人)，滿意者佔 36.3%(109 人)，表示尚可者佔 1.3%(4 人)，無不滿意者。依李克特氏五點計分法計算本項滿意度為 92.2%。

### 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	未填寫	總計
184	107	5	1	0	3	300

- (註)本次有效問卷 300 份，其中 3 份未填寫本題(回復率 99%)，故本題滿意度計算母數以 297 份計。



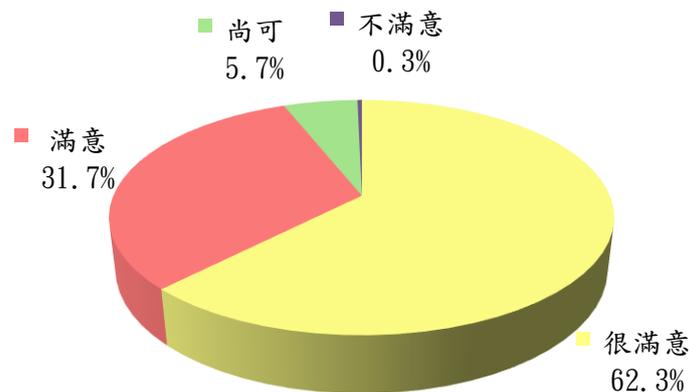
受訪民眾對洽公現場申辦動線表示很滿意者佔 61.3%(184 人)，滿意者佔 35.7%(107 人)，表示尚可者佔 1.7%(5 人)，不滿意者 0.3%(1 人)。

依李克特氏五點計分法計算滿意度為 91.9%。

### 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
187	95	17	1	0	300



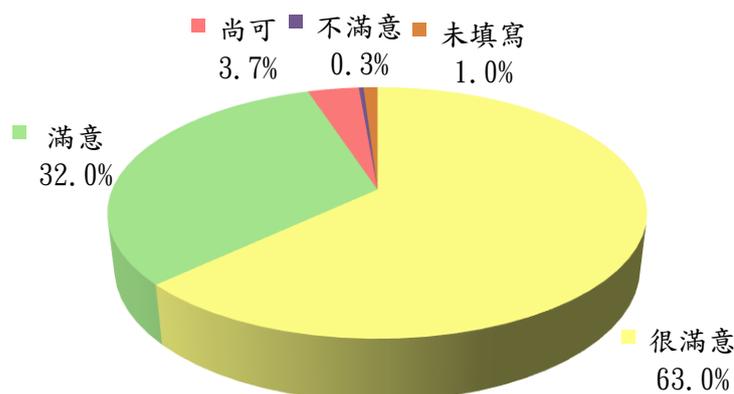
受訪民眾對洽辦業務的服務流程表示很滿意者佔 62.3%(187 人)，滿意者佔 31.7%(95 人)，表示尚可者佔 5.7%(17 人)，不滿意者 0.3%(1 人)。

依李克特氏五點計分法計算滿意度為 91.2%。

### 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	未填寫	總數
189	96	11	1	0	3	300

(註)本次有效問卷 300 份，其中 3 份未填寫本題(回復率 99%)，故本題滿意度計算母數以 297 份計。



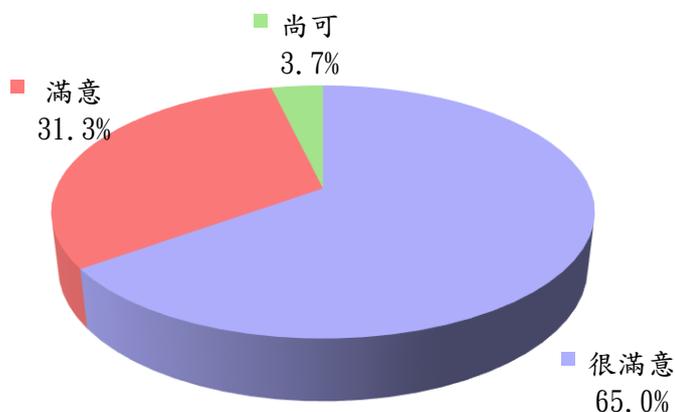
受訪民眾對洽辦業務的處理效率表示很滿意者佔 63%(126 人)，滿意者佔 32%(96 人)，表示尚可者佔 3.7%(11 人)，不滿意者 0.3%(1 人)。

依李克特氏五點計分法計算滿意度為 91.9%。

## 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
195	94	11	0	0	300



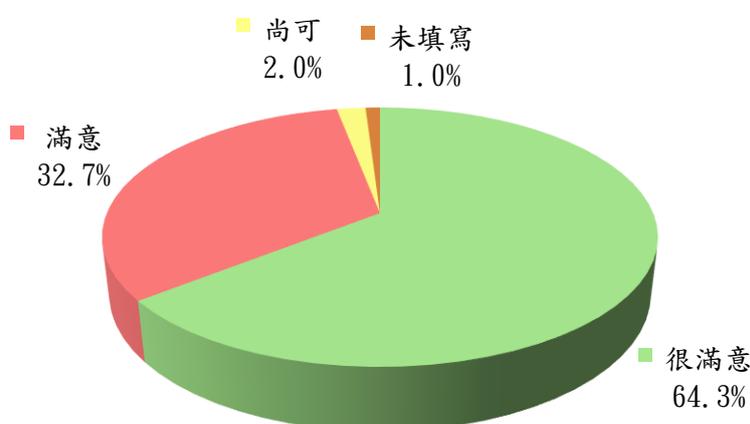
受訪民眾對服務檯人員的專業知識表示很滿意者佔 65%(195 人)，滿意者佔 31.3%(94 人)，表示尚可者佔 3.7%(11 人)，無不滿意者。

依李克特氏五點計分法計算滿意度為 92.3%。

#### 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	未填寫	總數
193	98	6	0	0	3	300

(註)本次有效問卷 300 份，其中 3 份未填寫本題(回復率 99%)，故本題滿意度計算母數以 297 份計。



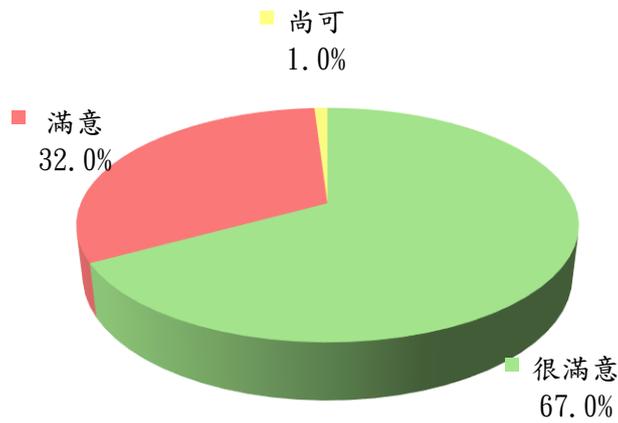
受訪民眾對案件承辦人的專業知識表示很滿意者佔 64.3%(193 人)，滿意者佔 32.7%(98 人)，表示尚可者佔 1%(6 人)，無不滿意者。

依李克特氏五點計分法計算滿意度為 92.6%。

## 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
201	96	3	0	0	300



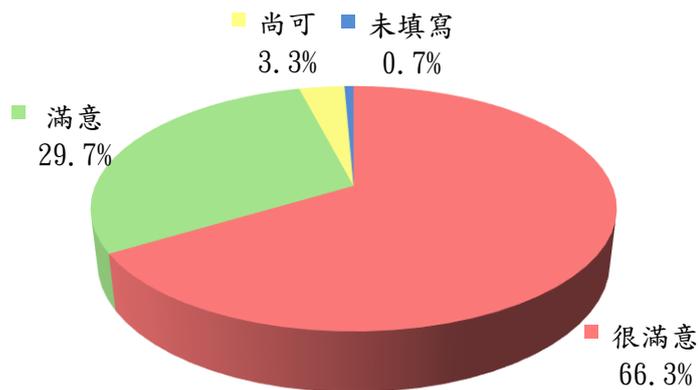
受訪民眾對服務檯服務人員的服務態度表示很滿意者佔 67%(201 人)，滿意者佔 32%(96 人)，表示尚可者佔 1%(3 人)，無不滿意者。

依李克特氏五點計分法計算滿意度為 93.2%。

#### 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	未填寫	總數
199	89	10	0	0	2	300

(註)本次有效問卷 300 份，其中 2 份未填寫本題(回復率 99.3%)，故本題滿意度計算母數以 298 份計。



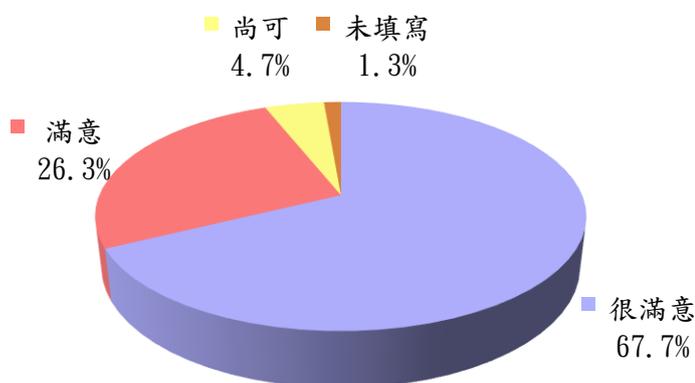
受訪民眾對案件承辦人的服務態度表示很滿意者佔 66.3%(199 人)，滿意者佔 29.7%(89 人)，表示尚可者佔 3.3%(10 人)，無不滿意者。

依李克特氏五點計分法計算滿意度為 92.7%。

### 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
203	79	14	0	0	4	300

(註)本次有效問卷 300 份，其中 4 份未填寫本題(回復率 98.6%)，故本題滿意度計算母數以 296 份計。



受訪民眾對志工人員的服務態度表示很滿意者佔 67.7%(203 人)，滿意者佔 26.3%(79 人)，表示尚可者佔 4.7%(14 人)，無不滿意者。

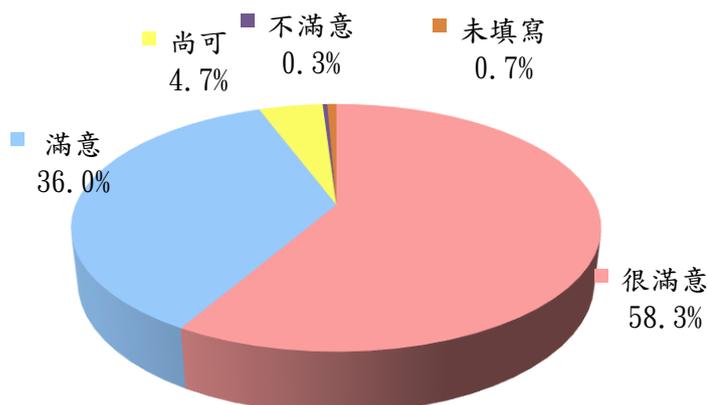
依李克特氏五點計分法計算滿意度為 92.8%。

## 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	未填寫	總數
175	108	14	1	0	2	300

(註)本次有效問卷 300 份，其中 2 份未填寫本題(回復率 99.3%)，故本題滿意度計算母數以 298 份計。



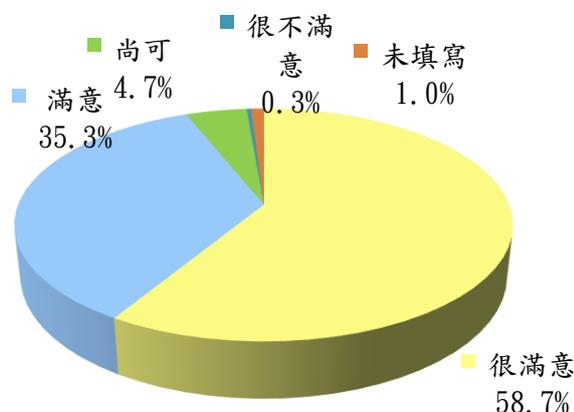
受訪民眾對公用硬體設備表示很滿意者佔 58.3%(175 人)，滿意者佔 36%(108 人)，表示尚可者佔 4.7%(14 人)，不滿意者 0.3%(1 人)

依李克特氏五點計分法計算滿意度為 90.7%。

## 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
176	106	14	0	1	3	300

(註)本次有效問卷 300 份，其中 3 份未填寫本題(回復率 99%)，故本題滿意度計算母數以 297 份計。



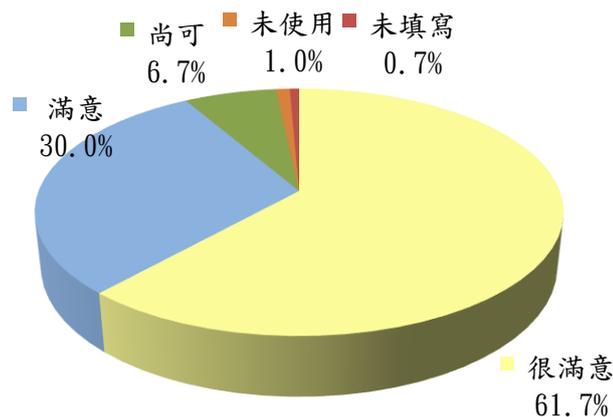
受訪民眾對申請書表、各類填寫範例表示很滿意者佔 58.7%(176 人)，滿意者佔 35.3%(106 人)，表示尚可者佔 4.7%(14 人)，很不滿意者 0.3%(1 人)。依李克特氏五點計分法計算滿意度為 90.7%。

## 7. 各項便民服務措施

### 7-1 請問您對專業諮詢服務臺滿意嗎？

很滿意	滿意	尚可	不滿意	很不滿意	未使用	未填寫	總數
185	90	20	0	0	3	2	300

(註)本次有效問卷 300 份，其中 3 位未使用及 2 份未填寫本題(回復率 98.3%)，故本題滿意度計算母數以 295 份計。

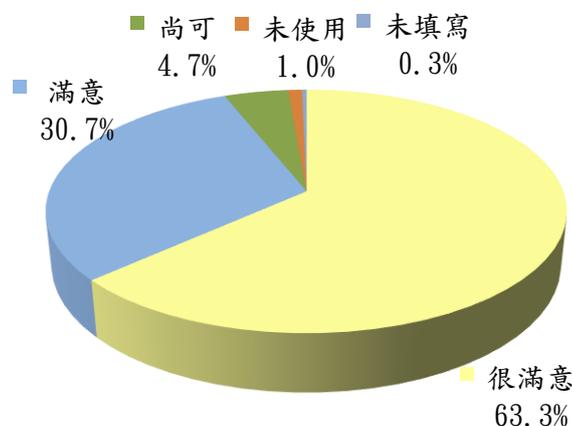


受訪民眾對專業諮詢服務檯表示很滿意者佔 61.7%(185 人)，滿意者佔 30%(90 人)，表示尚可者佔 6.7%(20 人)，無不滿意者。依李克特氏五點計分法計算滿意度為 91.2%。

#### 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	未使用	未填寫	總數
190	92	14	0	0	3	1	300

(註)本次有效問卷 300 份，其中 3 位未使用及 1 份未填寫本題(回復率 98.6%)，故本題滿意度計算母數以 296 份計。

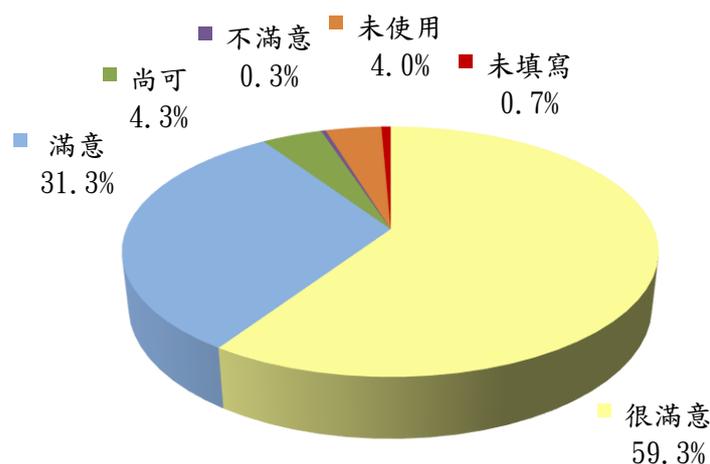


受訪民眾對全功能服務檯表示很滿意者佔 63.3%(190 人)，滿意者佔 30.7%(92 人)，表示尚可者佔 4.7%(14 人)，無不滿意者。依李克特氏五點計分法計算滿意度為 91.9%。

#### 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	未使用	未填寫	總數
178	94	13	1	0	12	2	300

(註)本次有效問卷 300 份，其中 12 位未使用及 2 份未填寫本題(回復率 95.3%)，故本題滿意度計算母數以 286 份計。



受訪民眾對地方稅務局駐點服務表示很滿意者佔 59.7%(178 人)，滿意者佔 31.3%(94 人)，表示尚可者佔 4.3%(13 人)，不滿意者 0.3%(1 人)。

依李克特氏五點計分法計算滿意度為 91.4%。

#### 肆、滿意度分析比較

##### 一、本次各項暨整體平均滿意度與上半年比較

單位：%

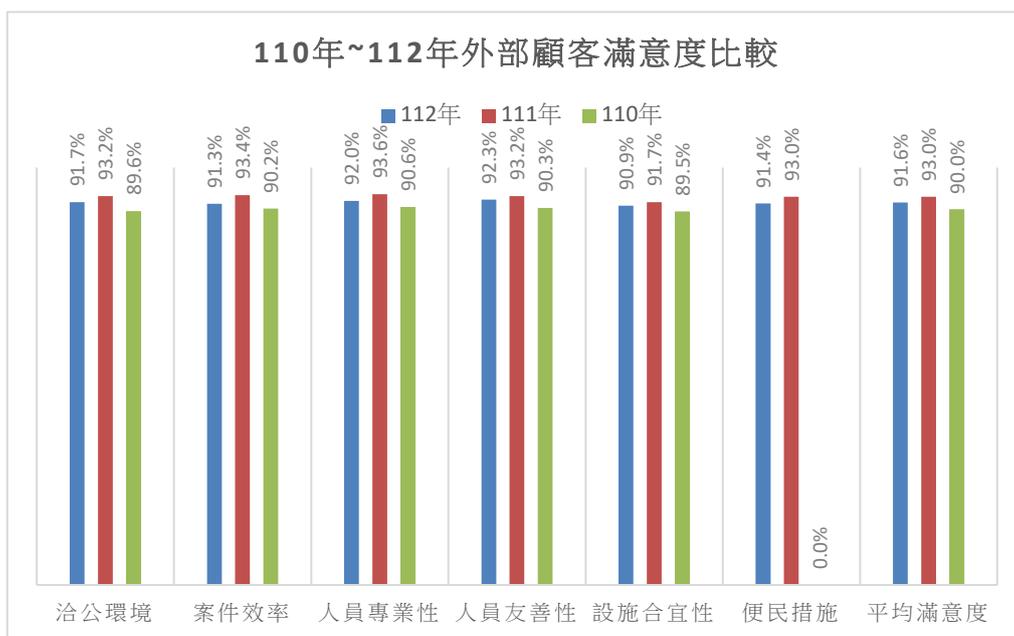
	整體洽公環境	洽辦案件效率	服務人員專業性	服務人員友善性	服務設施合宜性	各項便民服務措施	整體平均滿意度
112 年下半年	92.1	91.5	92.4	92.9	90.7	91.5	91.8
112 年上半年	91.3	91.1	91.5	91.6	91.1	91.2	91.3

##### 二、近三年平均滿意度比較

單位：%

年度	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	91.7	91.3	92.0	92.3	90.9	91.4	91.6
111 年	93.2	93.4	93.6	93.2	91.7	93.0	93.0
110 年	89.6	90.2	90.6	90.3	89.5	-	90.0

(註：111 年問卷項目新增各項便民服務措施)



## 伍、意見反應與後續處理

類型	日期	意見管道	民眾改善意見	本所回應及改善情形
洽公環境	112.07.11	紙本問卷	1. 投幣式影印機可改用悠遊卡感應式機型	1. 已洽廠商研議投幣兼採悠遊卡感應式機型。
	112.08.02	紙本問卷	2. 號碼機可移靠門口	2. 全功能櫃台號碼機已依建議移至門口，方便民眾取用。
	112.08.09	紙本問卷	3. 影印資料不該收費	3. 1樓公用影印機係由廠商設置，基於使用者付費原則酌收費用。
	112.08.29	紙本問卷	4. 停車不便，停車位不足	4. 本所停車位有限，已提供下車及預約停車服務，請多加利用。
	112.12.21	線上問卷	5. 友善停車位未給真正需要的人停車，卻被其他人士占用停車	5. 本所將張貼告示並加裝監視器，避免友善車位遭占用，以利需要者使用。
洽辦效率	112.08.25	紙本問卷	1. 办理流程複雜，應減少紙本作業	1. 本所將持續檢討各項申辦作業，朝簡化流程及紙張的目標精進，並持續推動線上申辦。
	112.08.21	線上問卷	2. 申請謄本時間超久，效率奇差無比	2. 受櫃檯人力不足影響，已補足人力，提升處理效率。
服務	112.08.25	線上問卷	服務人員專業程度需加強。	本所積極辦理業務教育訓練，亦參與他機關課程，並定期舉辦座談會、法令測試、業務分

友善				享等，以持續加強同仁及新進同仁專業知識。
----	--	--	--	----------------------

序	日期	意見管道	民眾意見	本所回應
1	112.03.24	紙本問卷	貴單位志工及工作人員態度親切有禮，服務快又棒值得讚許。	感謝民眾對本所同仁及志工服務態度的肯定，表現優良同仁及志工將予以公開表揚，有讚許的聲音讓本所精進優質服務品質更具信心。
2	112.05.01	紙本問卷	櫃台人員邱郁倫服務態度很專業、熱心。	
3	112.07.12	線上問卷	一般民眾不熟悉相關流程與表單，現場服務人員很熱心與細心，協助解決問題。	
4	112.08.02	線上問卷	服務的志工阿姨及先生很可愛	
5	112.08.31	紙本問卷	作業流程十分流暢，特別是預填的表格十分便民。	
6	112.12.15	線上問卷	1號張美恩小姐服務很棒。	

## 陸、總結

112年下半年度民眾意見調查結果，整體滿意度較上半年度略為提升，所列六大項目除「服務設施合宜性」下降外，餘皆有提升，可能與本所設施較為老舊有關。

就近3年平均滿意度比較，112年平均滿意度為91.6%，較111年(93.0%)下降1.4%，惟較110年(90.0%)高1.6%，本所將持續檢討問卷六大構面，加強改善各項措施，汰換舊有設施，以不斷提升本所為民服務品質。