

The background of the entire page is a teal color with a faint, stylized illustration of two hands shaking, symbolizing agreement or partnership. The text is centered and rendered in a blue, bold font with a white outline.

臺北市大安地政事務所 104年度客服滿意度調查分析

調查日期：104年3月12日起至104年4月10日

臺北市大安地政事務所 104 年度客服滿意度調查分析報告

目 錄

壹、調查名稱.....	1
貳、調查目的.....	1
參、調查概述.....	1
一、調查期間.....	1
二、調查內容.....	1
三、調查對象.....	1
四、調查方式.....	1
五、資料處理.....	2
肆、調查結果之分析與檢討：.....	3
一、調查表各項客服滿意度分析.....	3
二、受訪者基本資料.....	12
三、交叉分析地政士對本所客服滿意度.....	15
四、整體滿意度分析.....	24
五、不滿意事項之改進措施.....	25
伍、對策與結論.....	26

壹、調查名稱：

臺北市大安地政事務所客服滿意度調查

貳、調查目的：

為了解洽公民眾，對本所提供之各項軟、硬體設施是否滿意，特作此調查，藉以了解本所一年來所做之努力是否達到民眾之要求，並據此做為日後為民服務品質改善之依據。

參、調查概述：

一、調查期間：

自民國 104 年 3 月 12 日至 104 年 4 月 10 日止。

二、調查內容：

對本所提供之環境；環境標示(含雙語)及方向引導(如機關指示牌、設施標示、各樓層設置平面圖及標示課室別等)；申辦動線及空間規劃(如服務櫃臺動線流暢度、洽公空間適宜度)；退還地政規費服務；服務設施合宜度(如各項設備維護、提供申請表、無障礙廁所等)；1 樓性別友善廁所；停車場設施(如自動繳費機、服務人員態度)；引導人員服務；志〈義〉工參與為民服務；等軟硬體服務進行調查，以不具名方式由來所洽公民眾填寫。

三、調查對象：

調查期間至本所洽公及洽詢地政業務之民眾與地政士。

四、調查方式：

由服務臺及巡迴服務人員對來所洽公及洽詢地政業務之民眾發出調查表，填畢後當場收回。

五、資料處理：

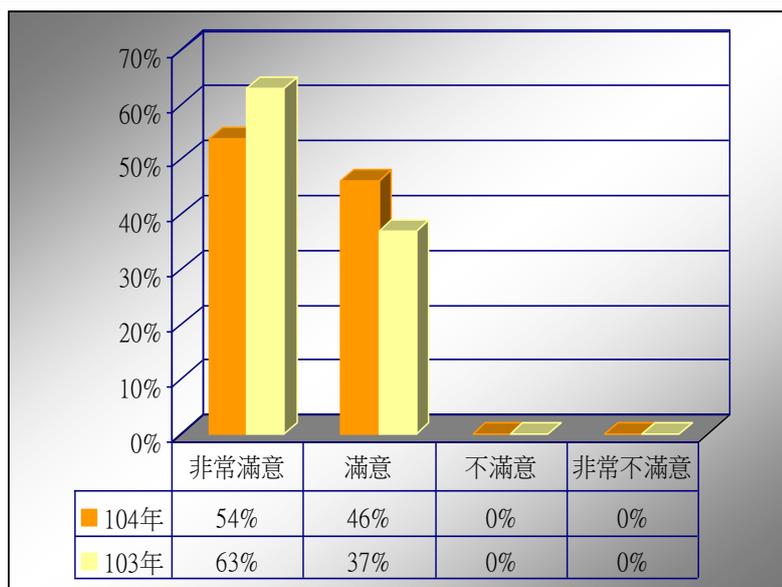
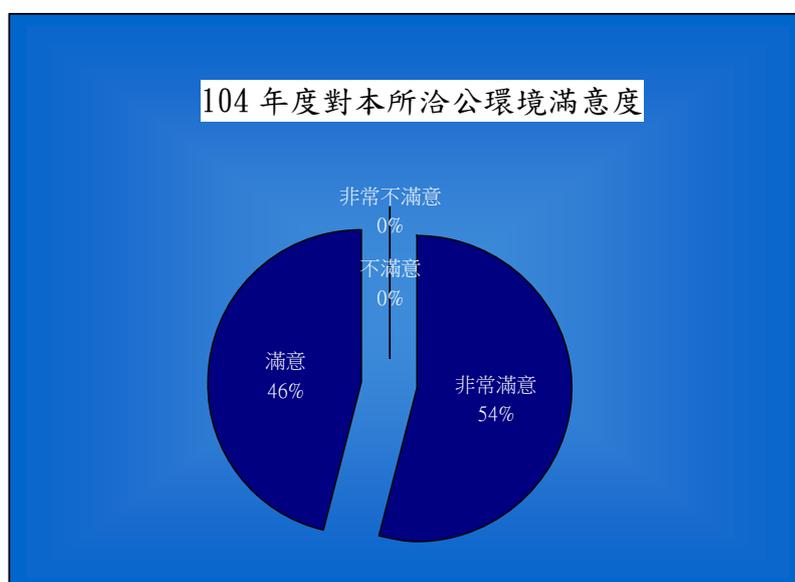
本調查表共發出 100 份，回收 91 份，回收率 91%。收回之調查表由專人統計分析處理。

肆、調查結果之分析與檢討：

一、調查表各項客服滿意度分析

1. 您對本所洽公環境是否感到滿意？

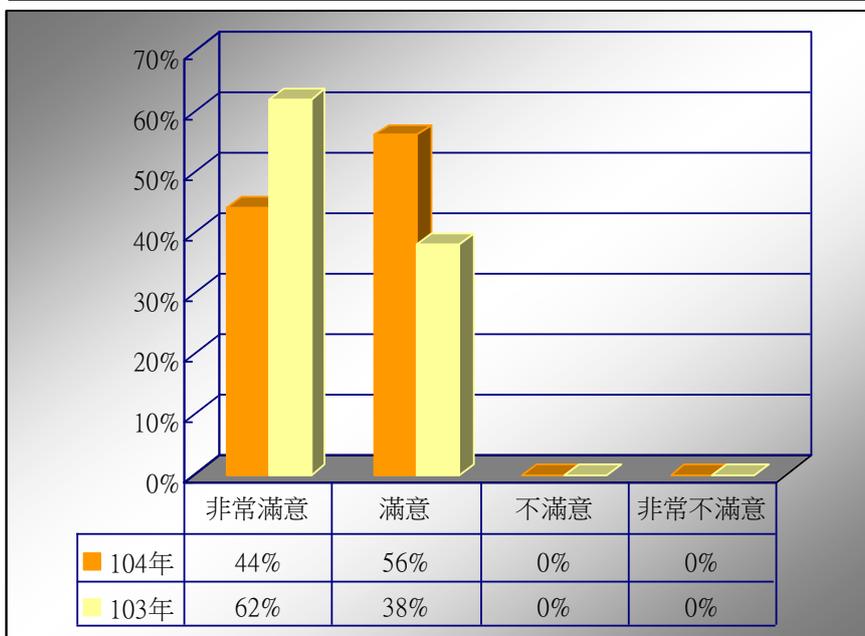
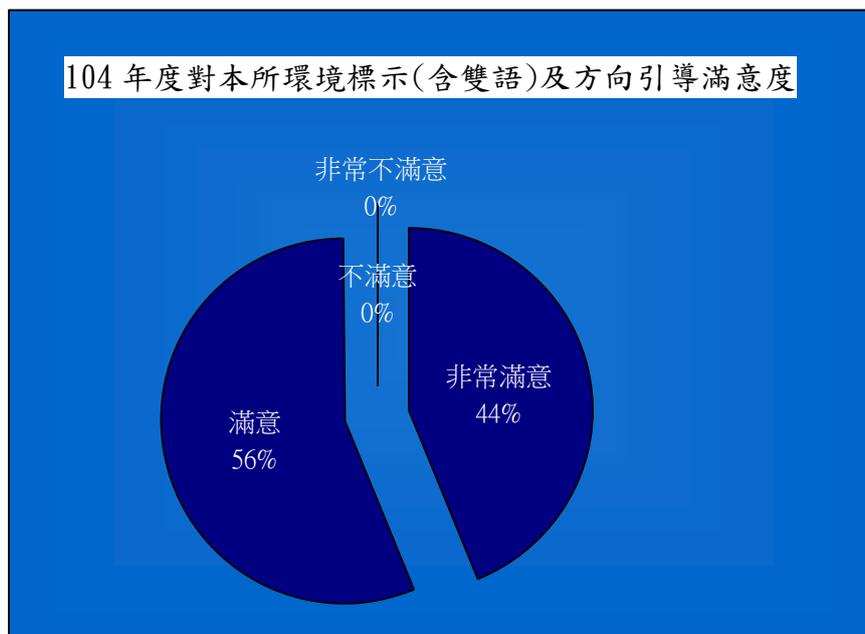
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
104年	票數	49	42	0	0
104年	百分比	54%	46%	0%	0%
103年	百分比	63%	37%	0%	0%



受訪者對本所環境美(綠)化的滿意度，非常滿意 54%，滿意 46%，整體滿意情形為 100%。

2. 您對本所環境標示(含雙語)及方向引導(如機關指示牌、設施標示、各樓層設置平面圖及標示課室別等)是否感到滿意?

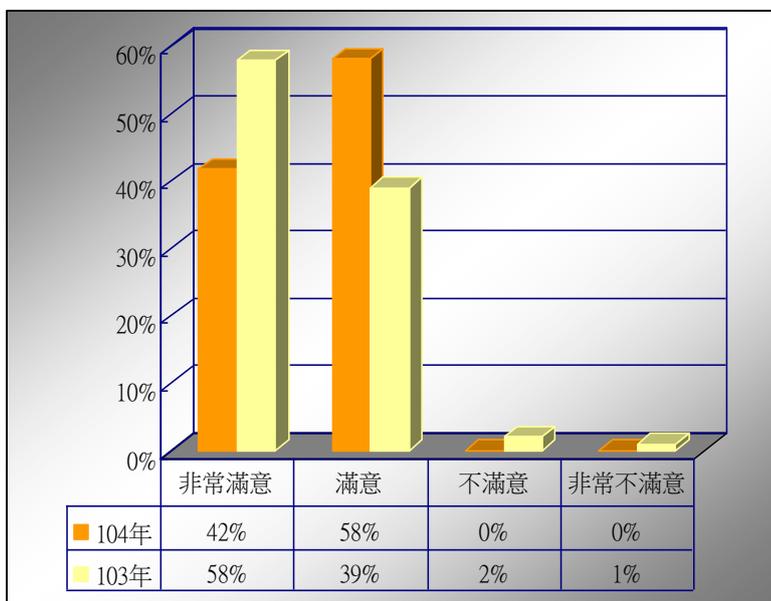
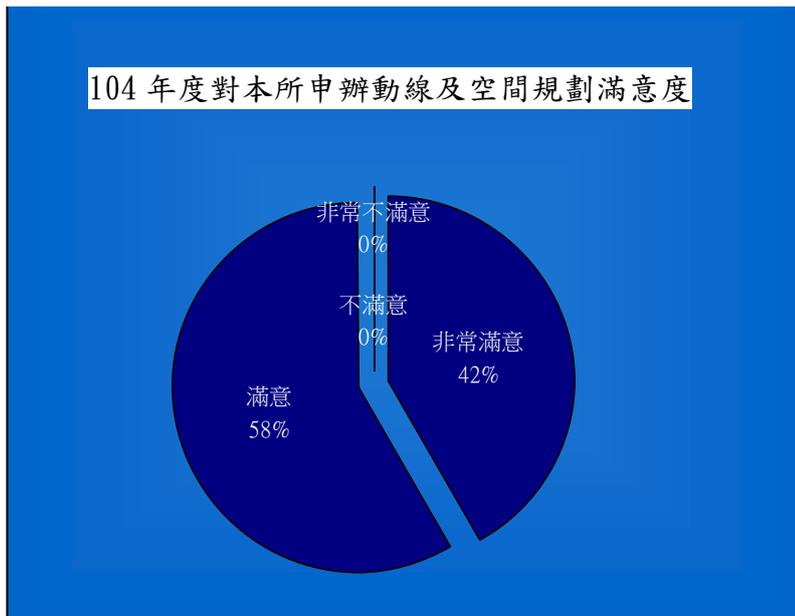
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
104年	票數	40	51	0	0
104年	百分比	44%	56%	0%	0%
103年	百分比	62%	38%	0%	0%



受訪者對本所環境標示(含雙語)及方向引導(如機關指示牌等)滿意度，非常滿意 44%，滿意 56%，整體滿意情形為 100%。

3. 您對本所申辦動線及空間規劃(如服務櫃檯動線流暢度、洽公空間適宜度)是否感到滿意?

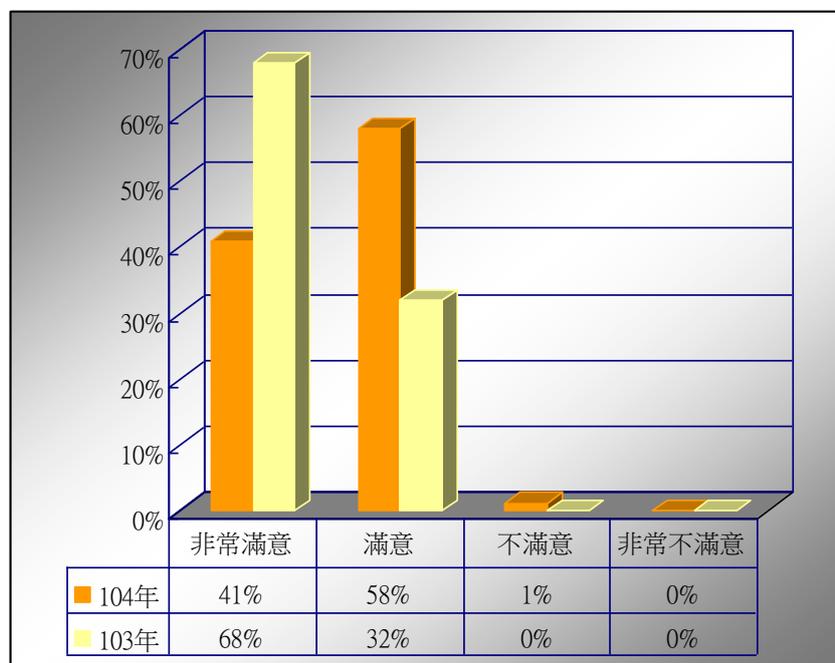
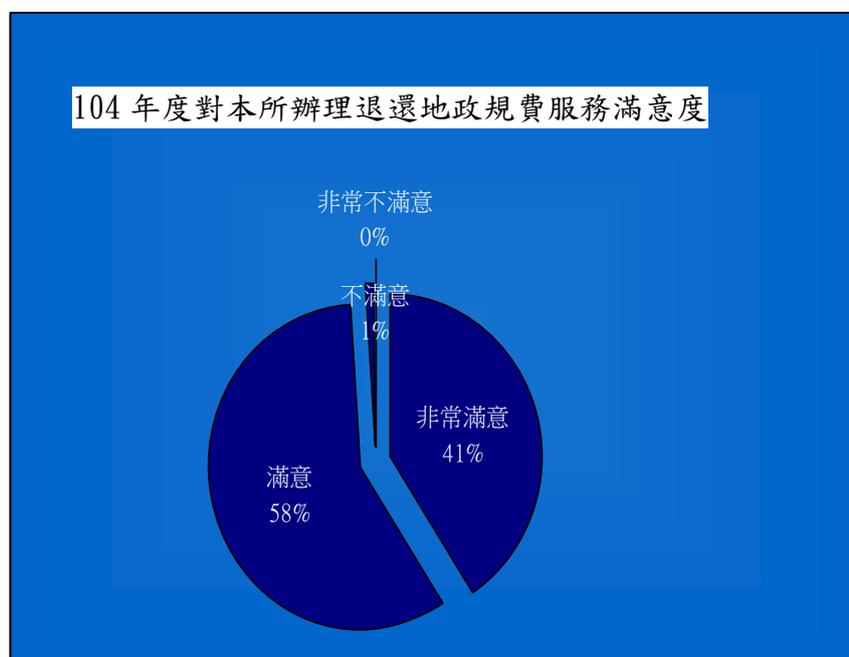
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
104年	票數	38	53	0	0
104年	百分比	42%	58%	0%	0%
103年	百分比	58%	39%	2%	1%



對本所申辦動線及空間規劃(如服務櫃檯動線流暢度等)滿意度，非常滿意(42%)，滿意(58%)。整體滿意情形為100%，較103年上升3%。

4. 您對本所辦理退還地政規費服務品質滿意嗎？

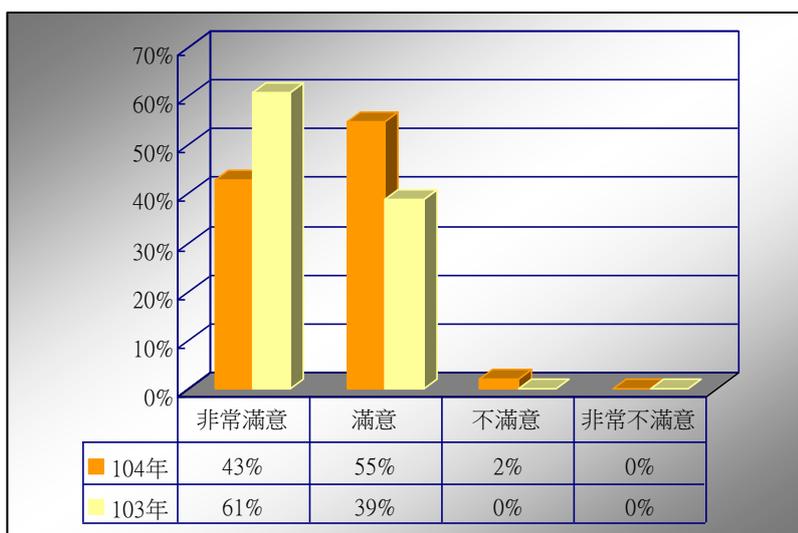
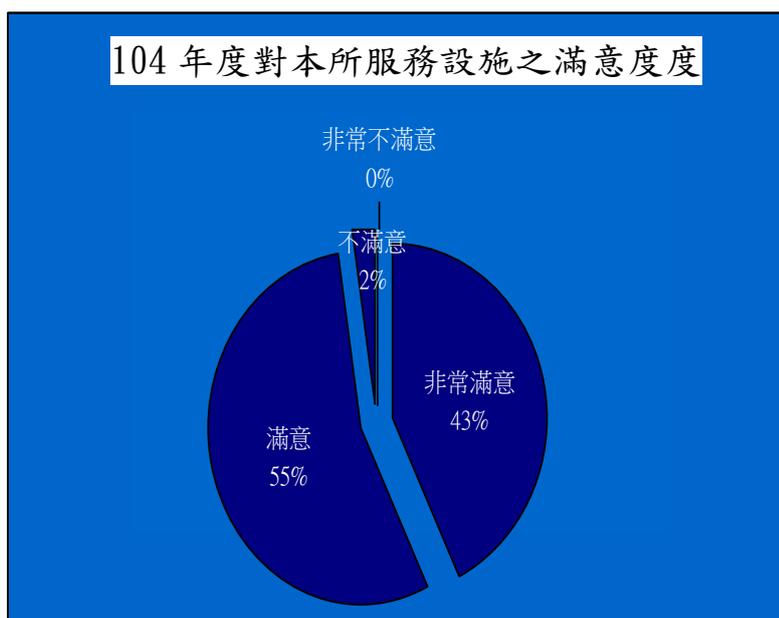
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
104年	票數	36	51	1	0
104年	百分比	41%	58%	1%	0%
103年	百分比	68%	32%	0%	0%



受訪者對辦理退還地政規費服務品質的滿意度，非常滿意 41%，滿意之 58%，整體滿意情形為 99%。整體滿意度較 103 年下降 1%。

5. 您對本所服務設施合宜度(各項設備維護、提供申請表及各項文具、無障礙廁所等)是否感到滿意?

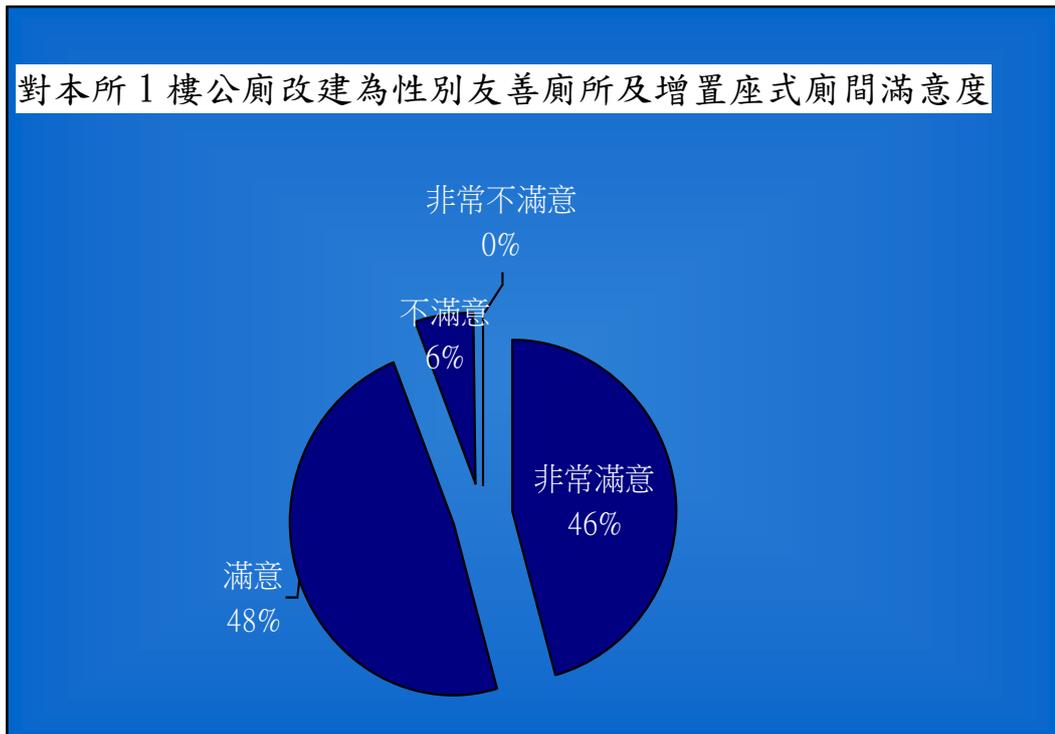
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
104年	票數	39	50	2	0
104年	百分比	43%	55%	2%	0%
103年	百分比	61%	39%	0%	0%



受訪者對本所服務設施合宜度滿意度非常滿意 43%，滿意 55%。整體滿意情形為 98%，較 103 年下降 2%。2 位民眾覺得本所太熱。

6. 您對本所 1 樓公廁改建為性別友善廁所及增置座式廁間是否感到滿意?

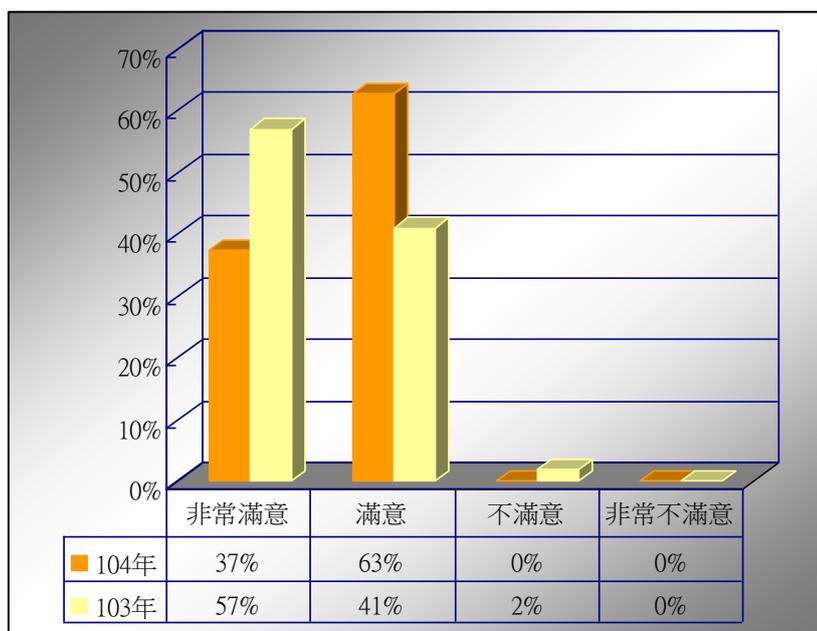
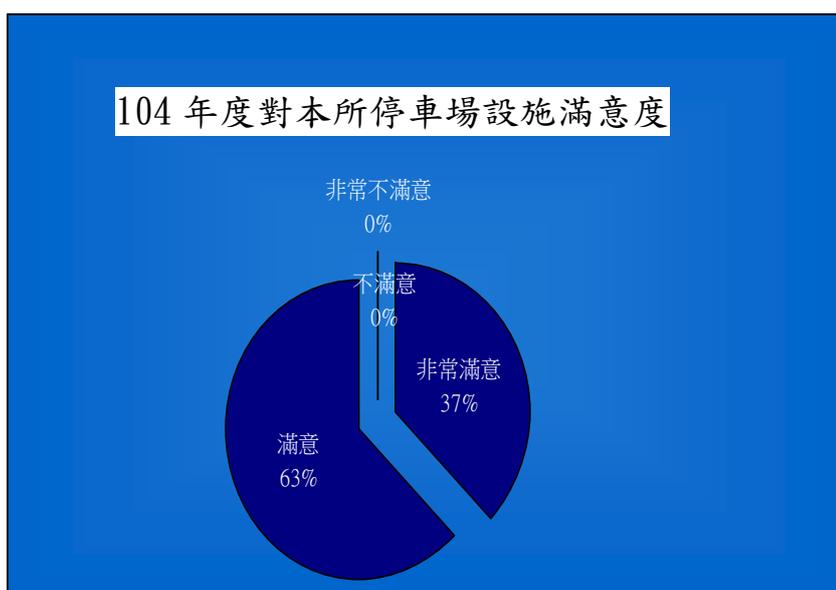
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
104 年	票數	42	44	5	0
104 年	百分比	46%	48%	6%	0%



受訪者對本所性別友善廁所及增置座式廁間得的滿意度，非常滿意 46%，滿意次之 48%。整體滿意情形為 94%。5 位受訪者則感到不滿意。

7.您對本所停車場設施(如自動繳費機、服務人員態度) 是否感到滿意嗎?

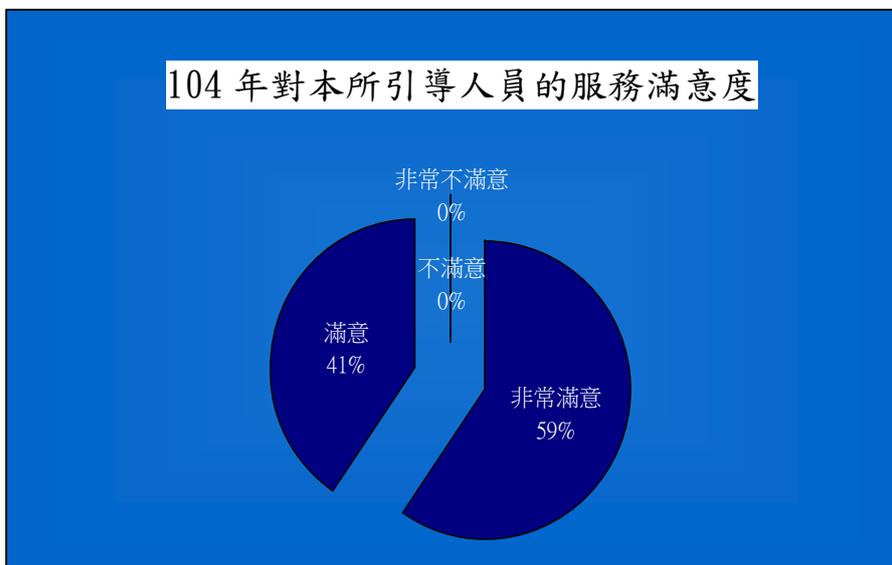
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
104年	票數	34	57	0	0
104年	百分比	37%	63%	0%	0%
103年	百分比	57%	41%	2%	0.0%



受訪者對本所停車場設施(如自動繳費機、服務人員態度) 滿意度，非常滿意 37%，滿意 63%，整體滿意情形為 100%。較 103 年度提升 2%。

8. 您對本所引導人員的服務是否感到滿意嗎？

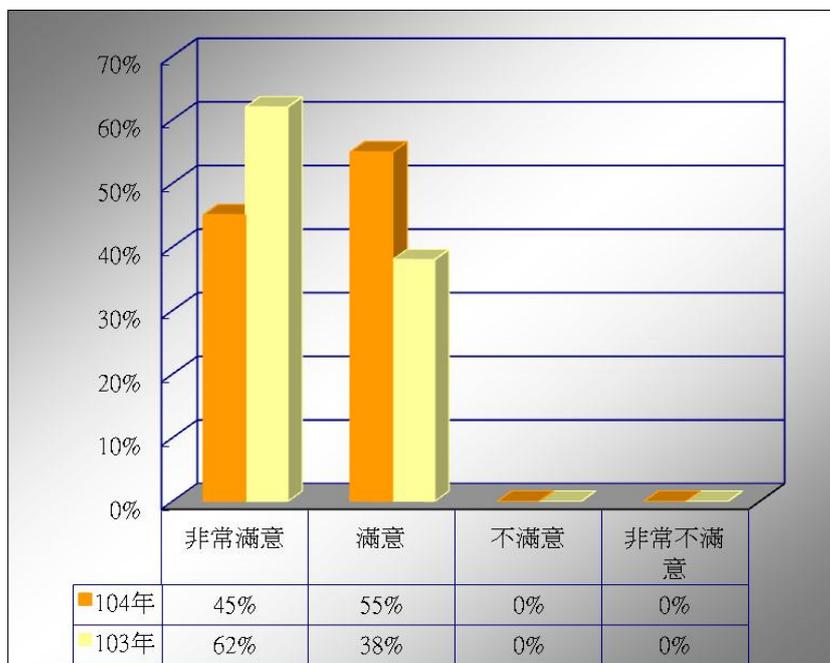
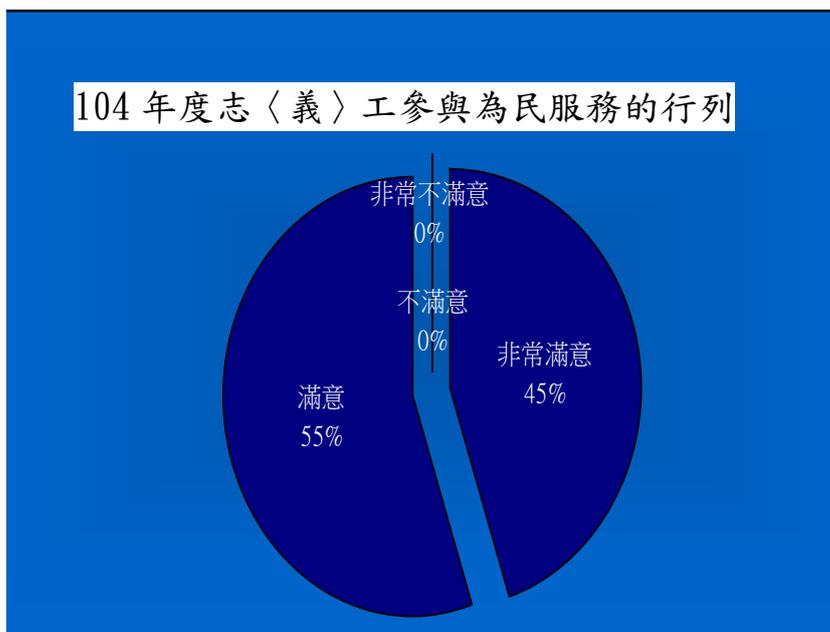
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
104年	票數	54	37	0	0
104年	百分比	59%	41%	0%	0%



受訪者對本所引導人員的服務滿意度，非常滿意 59%，滿意 41% 整體滿意情形為 100%。

9. 您對本所志〈義〉工參與為民服務的行列滿意度？

		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
104年	票數	41	59	0	0
104年	百分比	45%	55%	0%	0%
103年	百分比	62%	38%	0%	0%



受訪者對本所志〈義〉工參與為民服務的行列滿意度，非常滿意 45%，滿意 55%，整體滿意情形為 100%。

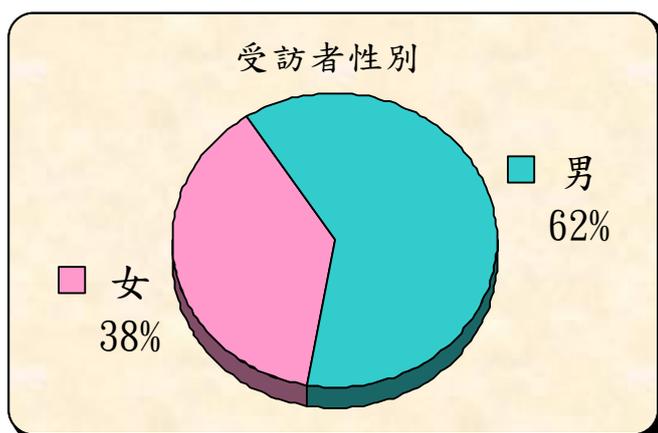
10. 您對本所的建議?

本題受訪者均無建言。

二、受訪者基本資料

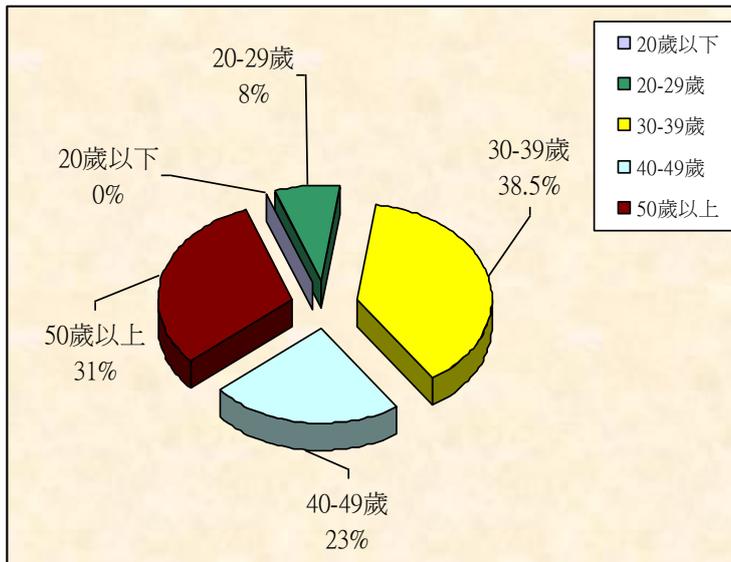
1. 性別

	女	男
個數	35	56
百分比	38%	62%



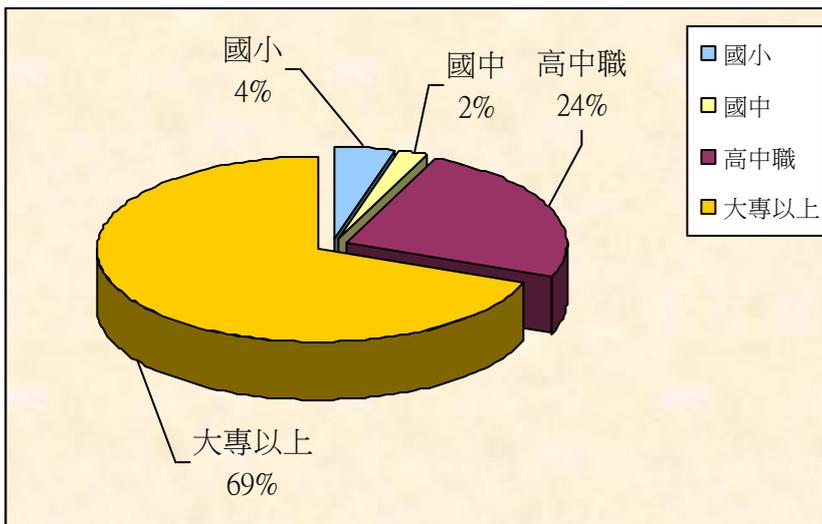
2. 年齡

	20歲以下	20-29歲	30-39歲	40-49歲	50歲以上
個數	0	7	35	21	28
百分比	0%	8%	38.5%	23%	31%



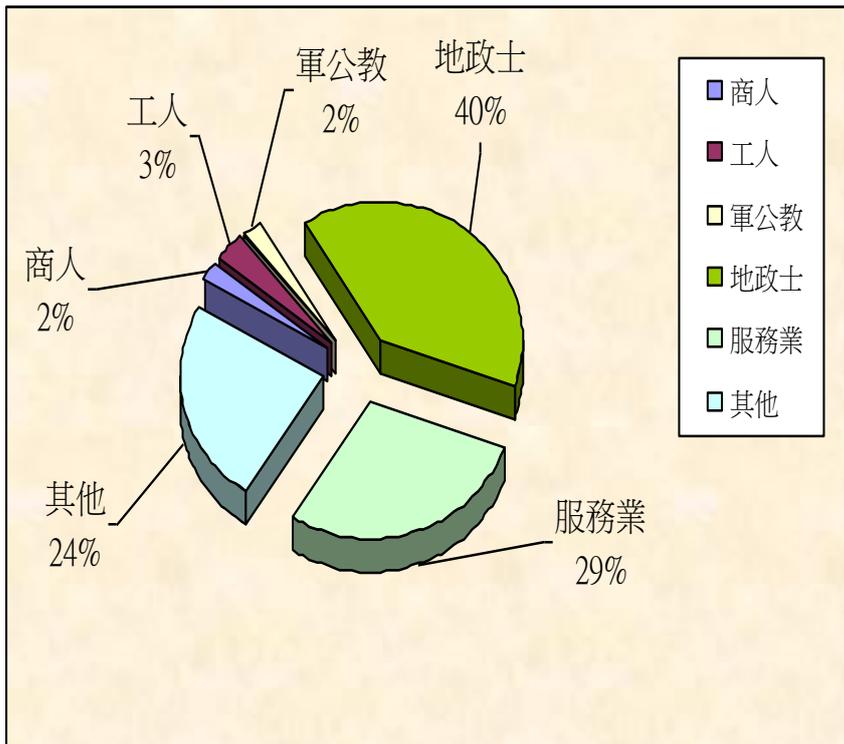
3.教育程度

	國小	國中	高中職	大專以上
個數	4	2	22	63
百分比	4%	2%	24%	69%



4. 職業

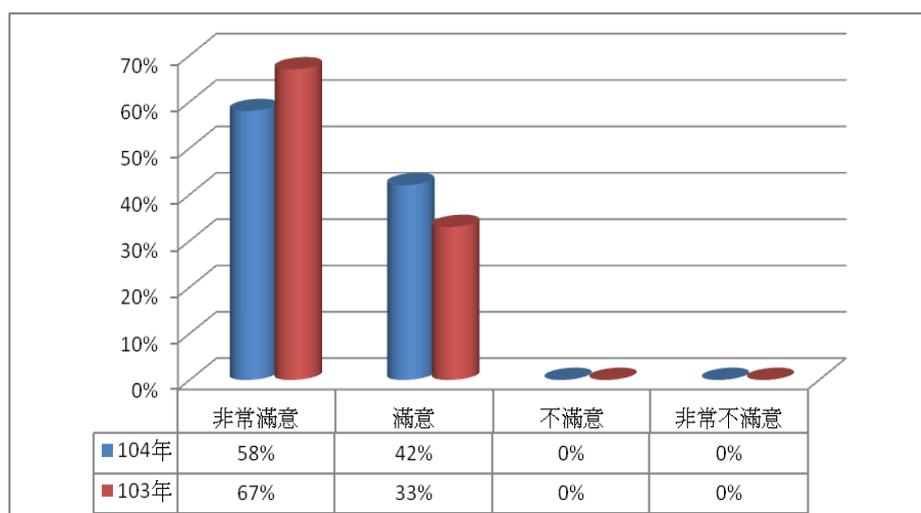
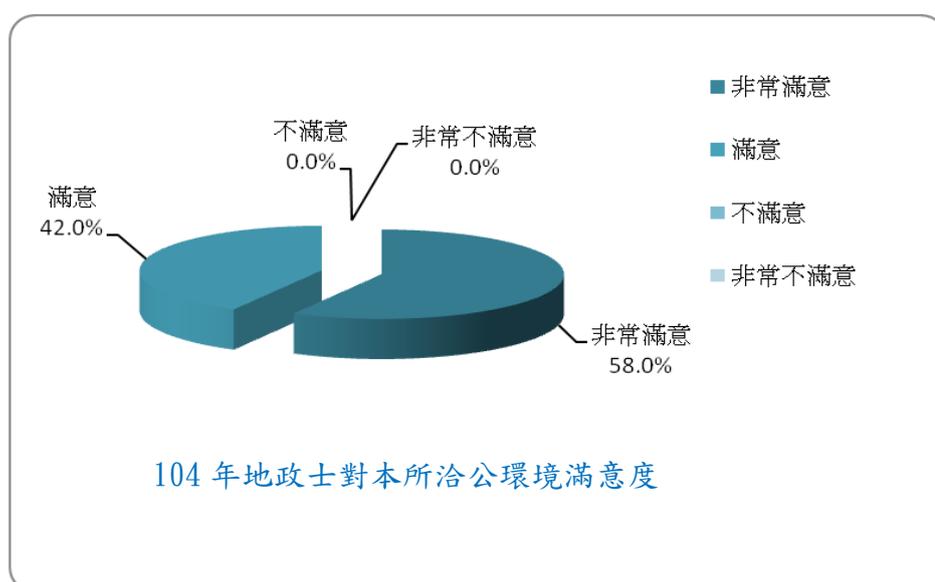
	商人	工人	軍公教	地政士	服務業	其他
個數	2	3	2	36	26	22
百分比	2%	3%	2%	40%	29%	24%



三、交叉分析地政士對本所客服滿意度

1. 您對本所洽公環境是否感到滿意？

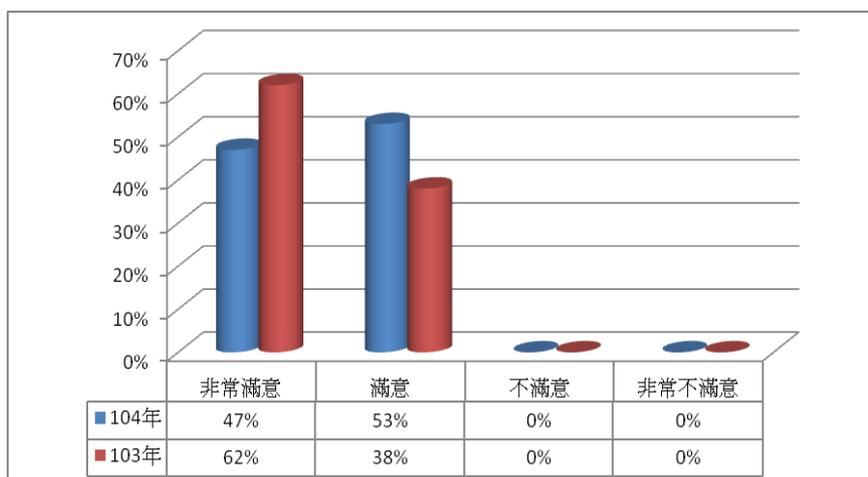
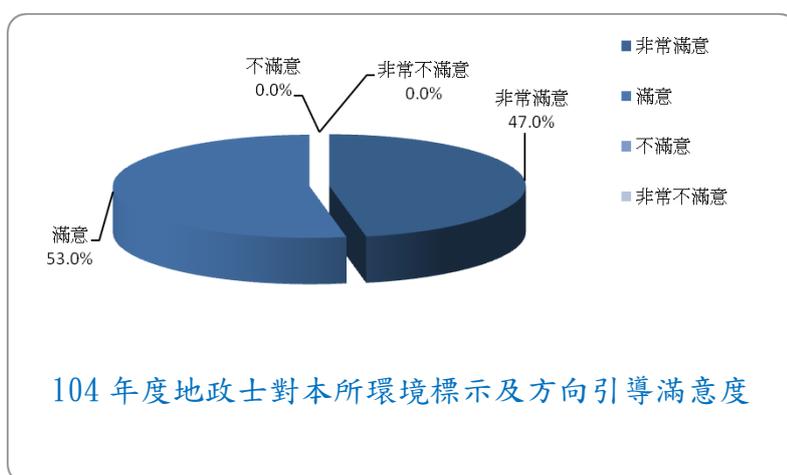
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
104年	票數	21	15	0	0
104年	百分比	58%	42%	0%	0%
103年	百分比	67%	33%	0%	0%



受訪地政士對本所洽公環境的滿意度，非常滿意 58%，滿意 42%，整體滿意情形為 100%。

2. 您對本所環境標示(含雙語)及方向引導(如機關指示牌、設施標示、各樓層設置平面圖及標示課室別等)是否感到滿意?

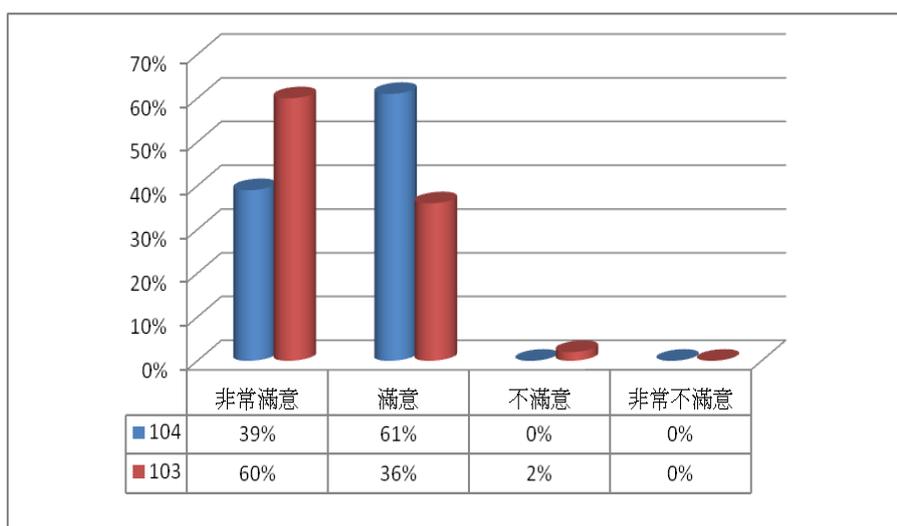
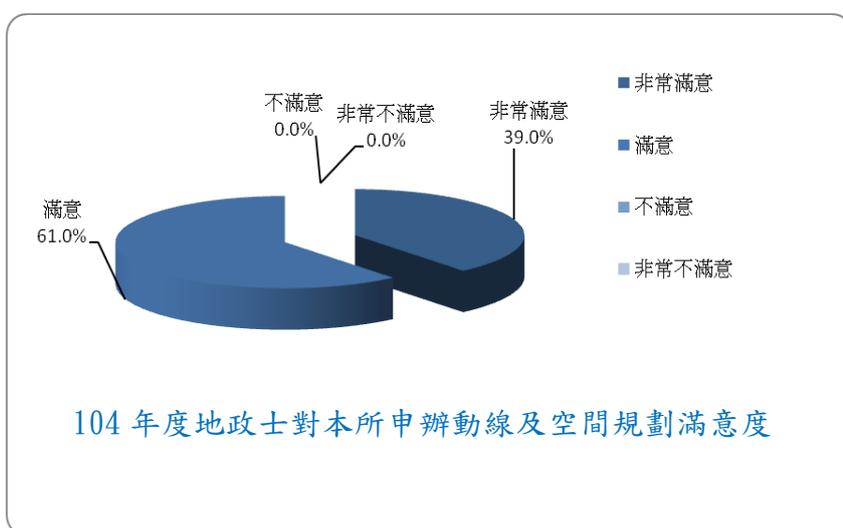
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
104年	票數	17	19	0	0
104年	百分比	47%	53%	0%	0%
103年	百分比	62%	38%	0%	0%



受訪地政士對本所環境標示(含雙語)及方向引導(如機關指示牌等) 非常滿意度 47%，滿意 53%，整體滿意情形為 100%。

3. 您對本所申辦動線及空間規劃(如服務櫃檯動線流暢度、洽公空間適宜度)是否感到滿意?

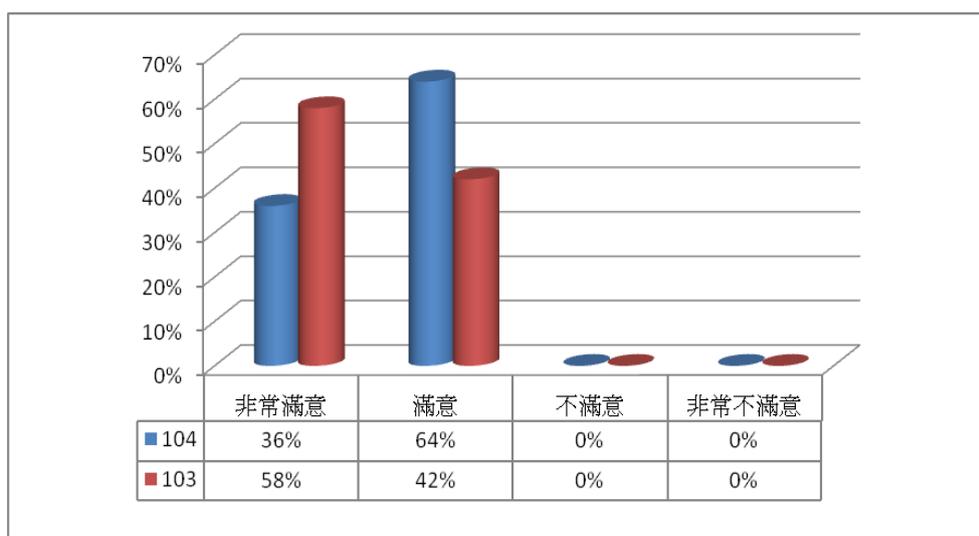
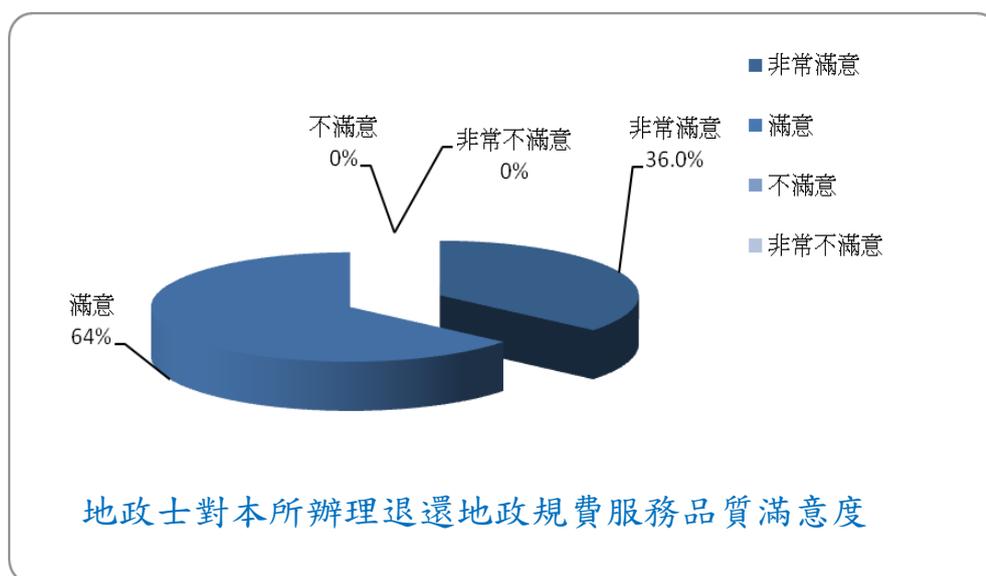
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
104年	票數	14	22	0	0
104年	百分比	39%	61%	0%	0%
103年	百分比	60%	36%	2%	0%



受訪地政士對本所申辦動線及空間規劃(如服務櫃檯動線流暢度等)滿意度，非常滿意 39%，滿意 61%，整體滿意情形為 100%。較 103 年上升 2%。

4. 您對本所辦理退還地政規費服務品質是否感到滿意?

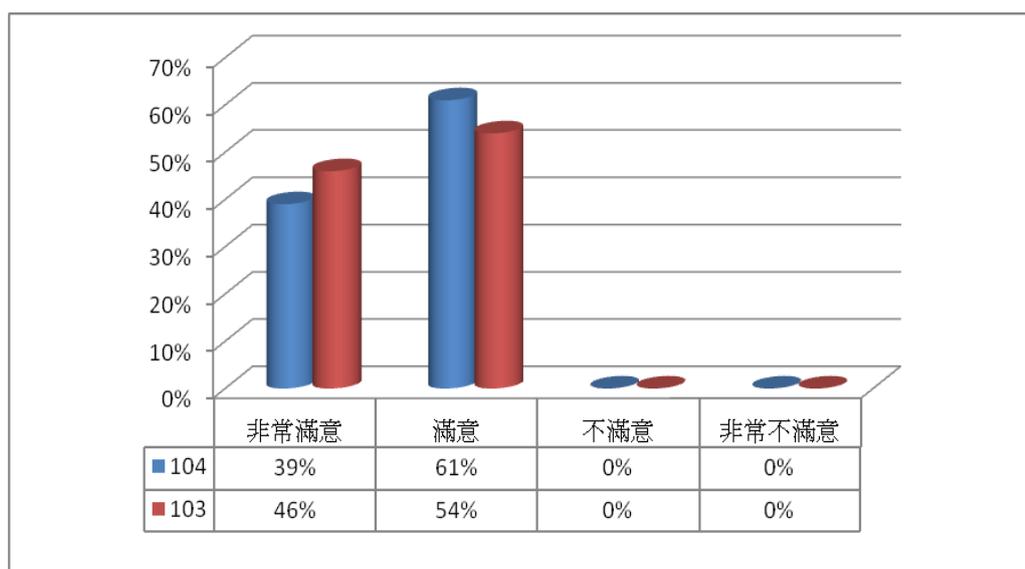
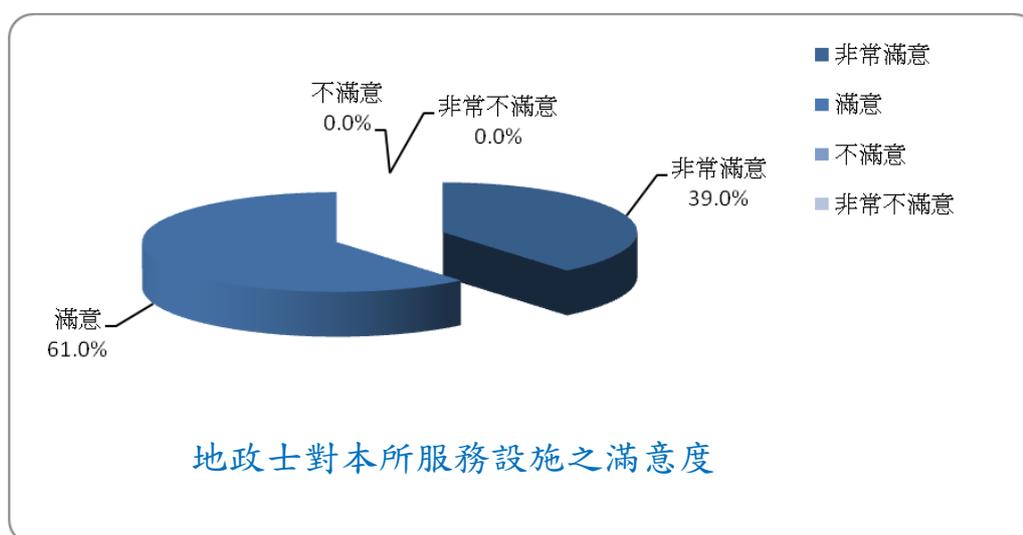
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
104年	票數	13	23	0	0
104年	百分比	36%	64%	0%	0%
103年	百分比	58%	42%	0%	0%



受訪地政士對本所辦理退還地政規費服務品質滿意度，非常滿意 36%，滿意 64%，整體滿意情形為 100%。

5. 您對本所服務設施合宜度(各項設備維護、提供申請表及各項文具、無障礙廁所等)是否感到滿意?

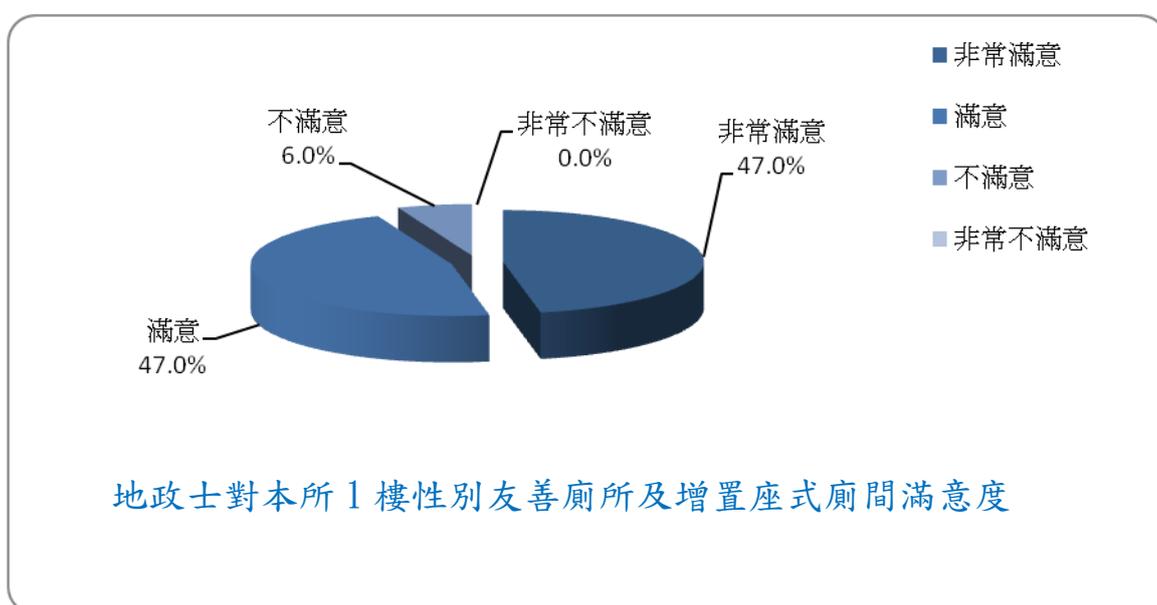
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
104年	票數	14	22	0	0
104年	百分比	39%	61%	0%	0%
103年	百分比	46%	54%	0%	0%



受訪地政士對本所服務設施合宜度(如各項設備維護、提供申請表及文具等)滿意度，非常滿意 39%，滿意 61%，整體滿意情形為 100%。

6 您對本所 1 樓公廁改建為性別友善廁所及增置座式廁間是否感到滿意？

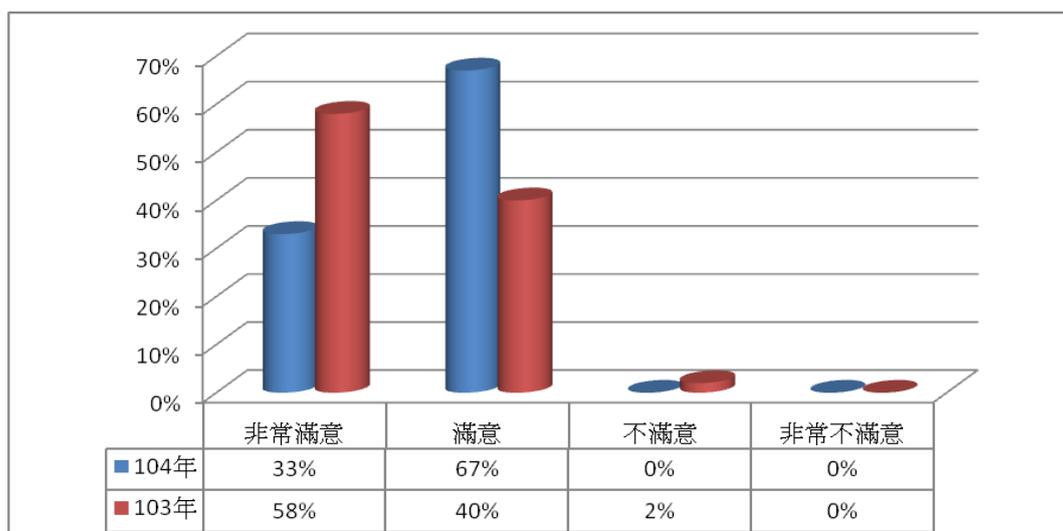
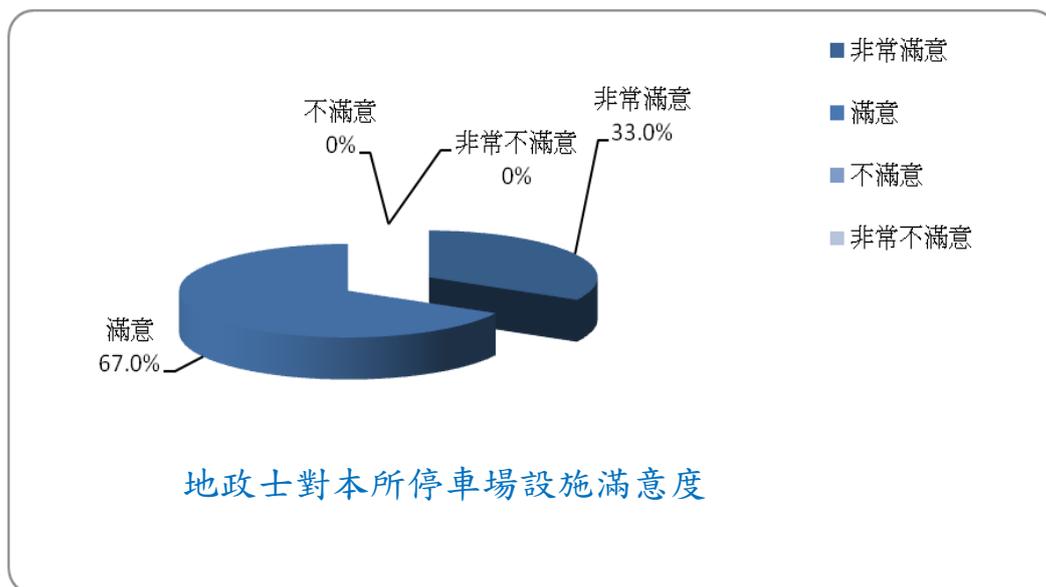
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
104 年	票數	17	17	2	0
104 年	百分比	47%	47%	6%	0%



受訪地政士對本所 1 樓公廁改建為性別友善廁所及增置座式廁間滿意度，非常滿意與滿意均為 47%，整體滿意情形為 94%，不滿意占 6%。

7. 您對本所停車場設施(如自動繳費機、服務人員態度) 是否感到滿意嗎?

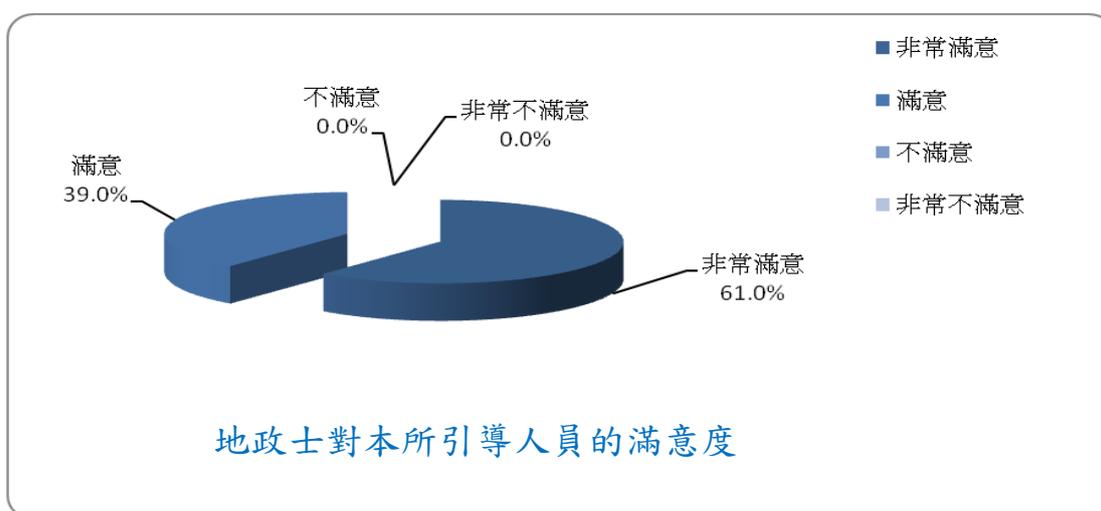
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
104年	票數	12	24	0	0
104年	百分比	33%	67%	0%	0%
103年	百分比	58%	40%	2%	0%



受訪地政士對本所提供停車場設施(如自動繳費機、服務人員態度) 滿意度，非常滿意 33%，滿意 67%。整體滿意情形為 100%，較 103 年度上升 2%。

8. 您對本所引導人員的服務是否感到滿意？

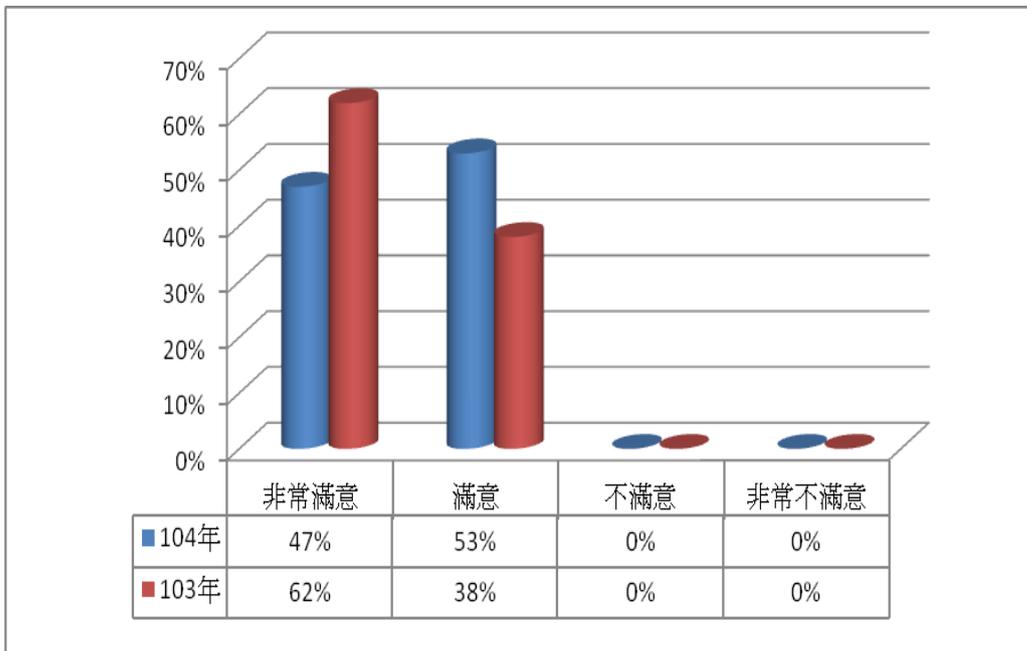
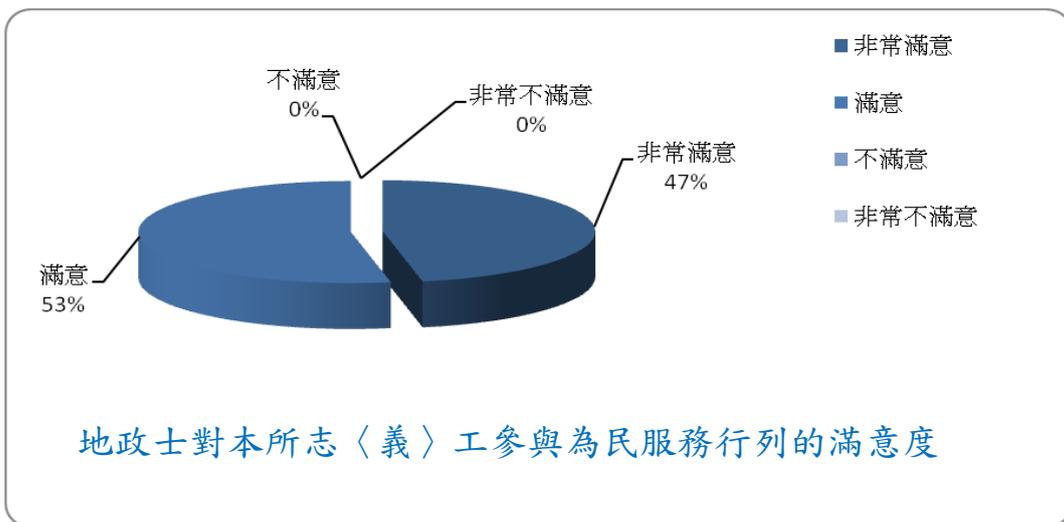
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
104年	票數	22	14	0	0
104年	百分比	61%	39%	0%	0%



受訪地政士對本所引導人員的服務滿意度，非常滿意 64%，滿意 36%，整體滿意情形為 100%。

9. 您對本所志〈義〉工參與為民服務的行列是否感到滿意？

年度		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
104年	票數	17	19	0	0
104年	百分比	47%	53%	0%	0%
103年	百分比	62%	38%	0%	0%



受訪地政士對本所志〈義〉工參與為民服務的行列滿意度，非常滿意47%，滿意次之53%，整體滿意情形為100%。

四、整體滿意度分析

本次便民服務問卷調查，以洽公環境、對申辦動線及空間規劃及停車場設施等 3 項服務措施，調查結果滿意度較 103 年度提升。就整體而言，本年度整體滿意度為 99%和去年相當，其中對申辦動線及空間規劃較 103 年 97%上升 3%，顯示本所去年所為之改善措施獲得民眾肯定，惟本次調查結果，民眾對本所服務設施合宜度及性別友善廁所較不滿意。

題號	項 目	滿 意 度		成 長 率
		103 年度	104 年度	
1	對本所洽公環境的滿意度	98%	100%	↑ 2%
2	對本所環境標示(含雙語)及方向引導(如機關指示牌等)滿意度	100%	100%	—
3	對申辦動線及空間規劃(如服務櫃檯動線流暢度等)滿意度	97%	100%	↑ 3%
4	對本所辦理退還地政規費服務滿意度	100%	99%	↓ 1%
5	您對本所服務設施合宜度(如各項設備維護、提供申請表及文具等)滿意度	100%	98%	↓ 2%

題號	項 目	滿意度		成長率
		103 年度	104 年度	
6	您對本所 1 樓公廁改建為性別友善廁所及增置座式廁間是否感到滿意? (本年度新增)	--	94%	
7	對本所停車場設施(如自動繳費機、服務人員態度) 滿意度	98%	100%	↑ 2%
8	對引導人員服務的滿意度 (本年度新增)	100%	100%	—
9	對本所志〈義〉工參與為民服務的行列滿意度	100%	100%	—
10	對本所的建議	-	-	-
整 體 滿 意 度		99%	99%	持平

五、不滿意事項及其他建議事項之改進措施

本次辦理客服滿意度調查，經回收問卷彙整，不滿意項目以對本所性別友善廁所 5%、及本所服務設施合宜度 2% 為高。茲就不滿意部分說明如下：

客服滿意度調查表受訪者不滿意事項說明

問卷項目	不滿意 票數	百分比 (%)	不滿意原因	說明
性別友善廁所	5	6%	不習慣 太奇怪	臺灣已是多元社會，性別友善廁所主要考量跨性別者，以及協助老人、小孩、行動不便者如廁時不一定是相同性別，與改善女廁不敷使用等因素，實現如廁環境更平等、更無壓力的理想。
對本所服務設施合宜度	2	3%	太悶熱	為配合節能減碳措施，本所溫度未達 26°C 及未開冷氣，已開窗並配合電扇來降低溫度，減少不舒適感。 。

伍、對策與結論

打造舒適、合宜兼具美觀的辦公、洽公環境，是本所持續努力之目標。

透過此次客服滿意度調查結果顯示，民眾對本所環境及服務品質均有很高的評價，本所將繼續保持。另對本所不滿之處，本所積極謀求改善之道，儘可能滿足民眾的需求，以提供更優質的服務。