

臺北市大安地政事務所

107 年度外部顧客滿意度調查報告



主辦單位：研考室
107 年 6 月

調查期間：107 年 4 月 2 日至 107 年 4 月 30 日止

臺北市大安地政事務所 107 年度外部顧客滿意度調查報告

目 錄

壹、調查目的.....	2
貳、問題背景與現況.....	2
參、調查過程與方法.....	2
肆、樣本特性.....	3
伍、主要發現.....	7
陸、結論與建議.....	17
柒、附件一臺北市大安地政事務所外部顧客滿意度調查問卷.....	19

壹、調查目的

為了解民眾對本所各項業務滿意程度、不滿意原因或建議事項，發放「臺北市大安地政事務所外部顧客滿意度調查問卷」，藉此調查掌握民意之趨向，作為本所管理改進之參考，進而提升本所為民服務形象及服務品質。

貳、問題背景與現況

本所為第一線服務機關，平日致力於受理民眾申辦案件，追求正確與效率，鮮少主動詢問民眾關於本所之意見與想法。為提升本所服務品質，民眾的心聲應被重視，期能提出符合民眾需求的服務。

參、調查過程與方法

一、調查對象：本所洽公民眾。

二、調查方式：本次調查採抽樣方式，每 15 分鐘發放 1 份，若應發放時間點無洽公民眾，下一位洽公民眾則為中選樣本。問卷採自由填寫且不具名方式作答，並開放建言使受訪者有自由陳述意見之機會。

三、調查期間：自民國 107 年 4 月 2 日至 107 年 4 月 30 日止。

四、問卷回收率：本次共發放紙本問卷 500 份，回收 467 份，回收率 93.4%。剔除無效樣本 4 份後，有效問卷回收率為 92.6%。

五、誤差：本次共發放紙本問卷 500 份，抽樣誤差為 4.5%。

六、無效值：本次問卷納入無效值類型為漏填及誤填。

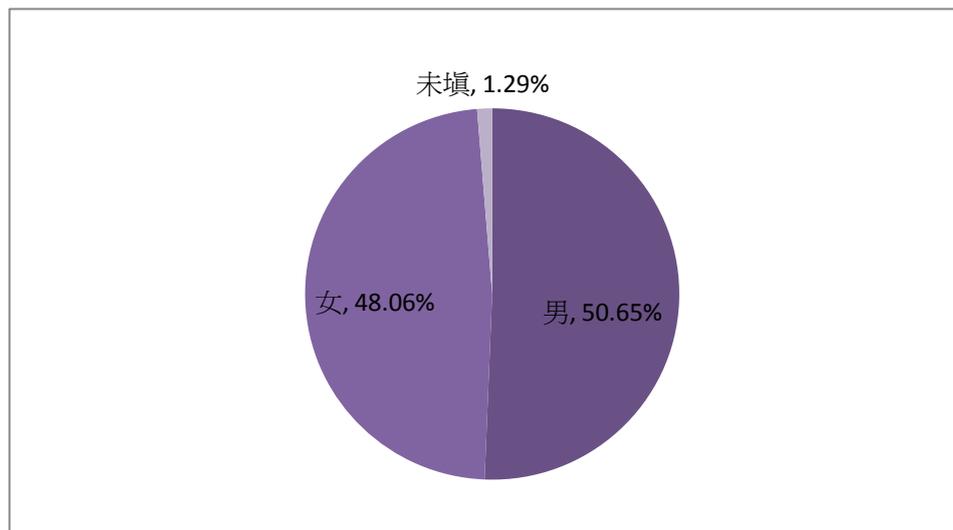
肆、樣本特性

一、受訪者基本資料分析

(一)性別

本次問卷受訪者中，男性占 50.65%，女性占 48.06%，未填者占 1.29%。

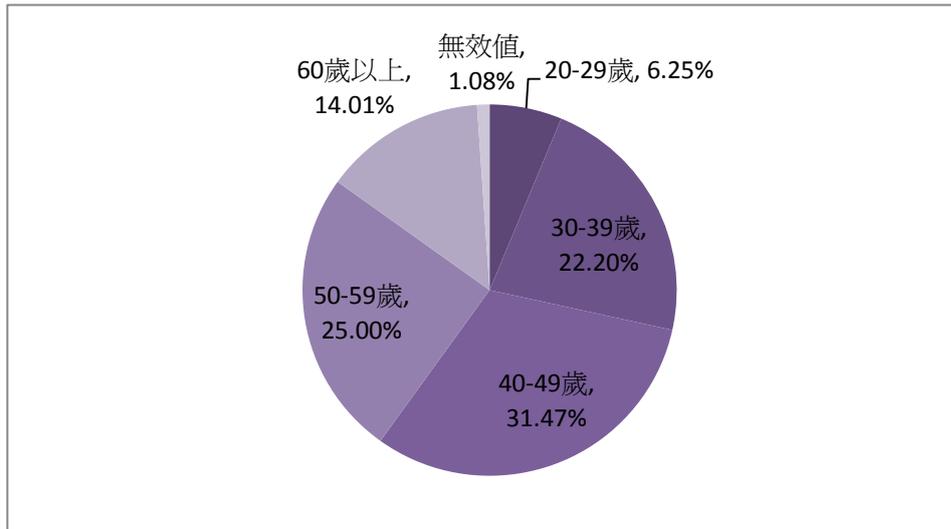
項目	男	女	未填	總和
人數	235	223	6	464
百分比	50.65%	48.06%	1.29%	100%



(二)年齡

受訪者之年齡層劃分從 19 歲以下至 60 歲以上，共計 6 組，每組間距 10 歲。其中，40 至 49 歲的洽公人數最多(31.47%)，19 歲以下的洽公人數最少(0%)。

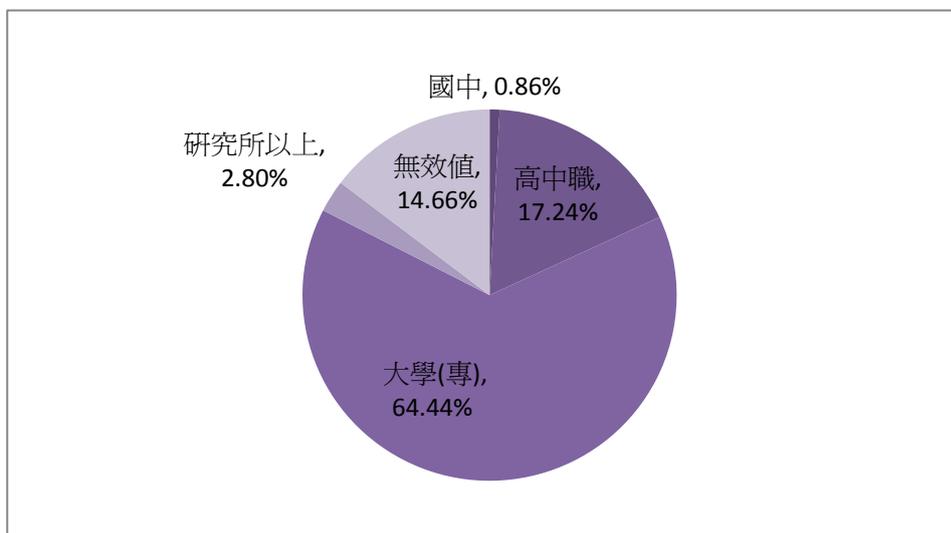
項目	19 歲以下	20-29 歲	30-39 歲	40-49 歲	50-59 歲	60 歲以上	無效值	總和
人數	0	29	103	146	116	65	5	464
百分比	0%	6.25%	22.2%	31.47%	25%	14.01%	1.08%	100%



(三)教育程度

受訪者教育程度從國小至研究所以上分為 5 組，其中，以大學(專)所占人數最多(64.44%)，其次為高中職(17.24%)，小學以下所占人數最少(0%)。

項目	小學以下	國中	高中職	大學(專)	研究所以上	無效值	總和
人數	0	4	80	299	13	68	464
百分比	0%	0.86%	17.24%	64.44%	2.8%	14.66%	100%

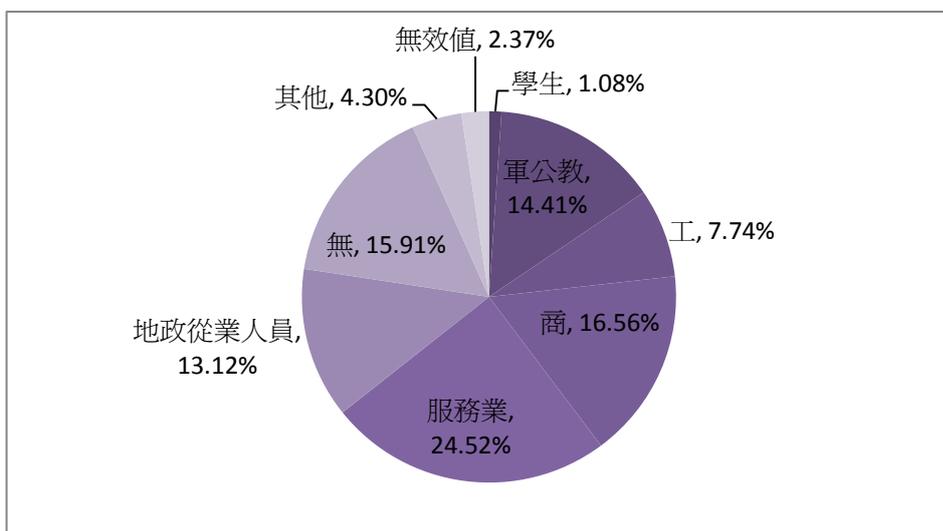


(四)職業類別

受訪者職業類別分為學生、軍公教、工、商、服務業、地政從業人員(地政士、經紀人)、無、其他等 8 類，其中，以服務業占最多數(24.52%)，地政從業人員占比為 13.12%，學生

占最少數(1.08%)。

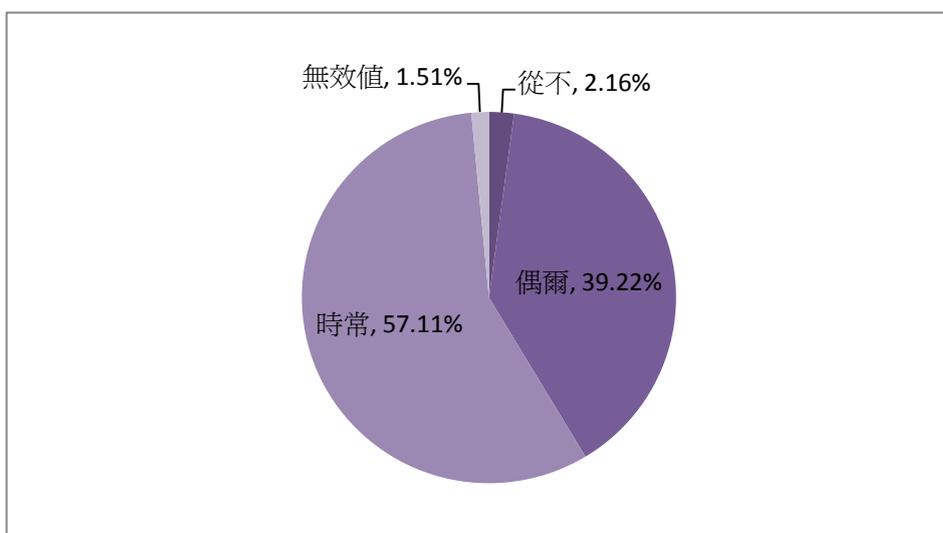
項目	學生	軍公教	工	商	服務業	地政從業人員	無	其他	無效值	總和
人數	5	67	36	77	114	61	74	20	11	465
百分比	1.08%	14.41%	7.74%	16.56%	24.52%	13.12%	15.91%	4.3%	2.36%	100%



(五) 上網頻率

受訪者上網頻率分為從不、偶爾、時常等3類，其中，以「時常」占最多數(57.11%)。

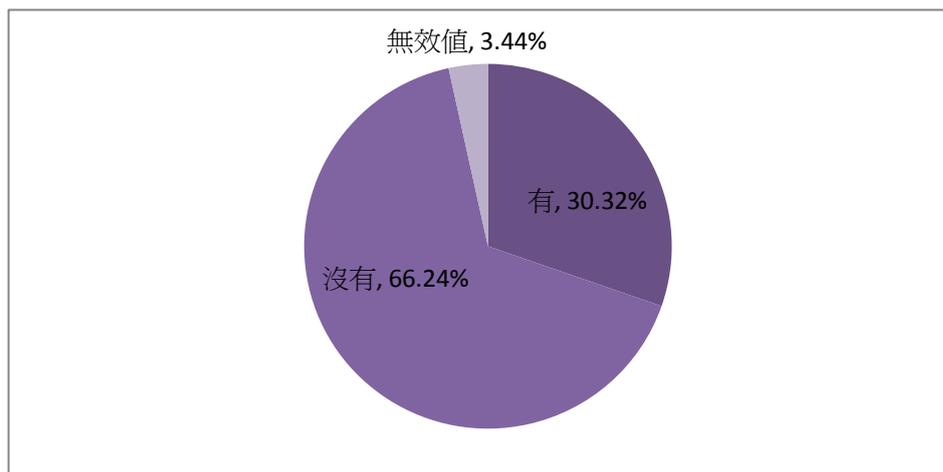
項目	從不	偶爾	時常	無效值	總和
人數	10	182	265	7	464
百分比	2.16%	39.22%	57.11%	1.51%	100%



(六) 網路查詢資訊習慣

受訪者表示至本所洽公前沒有上網查詢相關資訊的習慣者較多 (66.24%)。

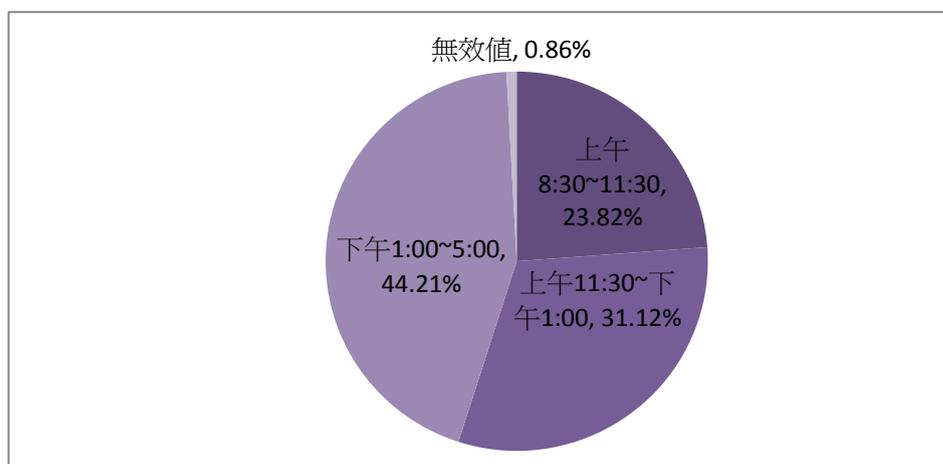
項目	有	沒有	無效值	總和
人數	141	308	16	465
百分比	30.32%	66.24%	3.44%	100%



(七) 洽公時段

受訪者洽公頻率分為上午 8:30~11:30、上午 11:30~下午 1:00、下午 1:00~5:00 等 3 類，其中，以下午 1:00~5:00 洽公者最多(44.2%)、上午 11:30~下午 1:00 次之 (31.12%)。

項目	上午 8:30~11:30	上午 11:30~下午 1:00	下午 1:00~5:00	無效值	總和
人數	111	145	206	4	466
百分比	23.82%	31.12%	44.2%	0.86%	100%



伍、主要發現

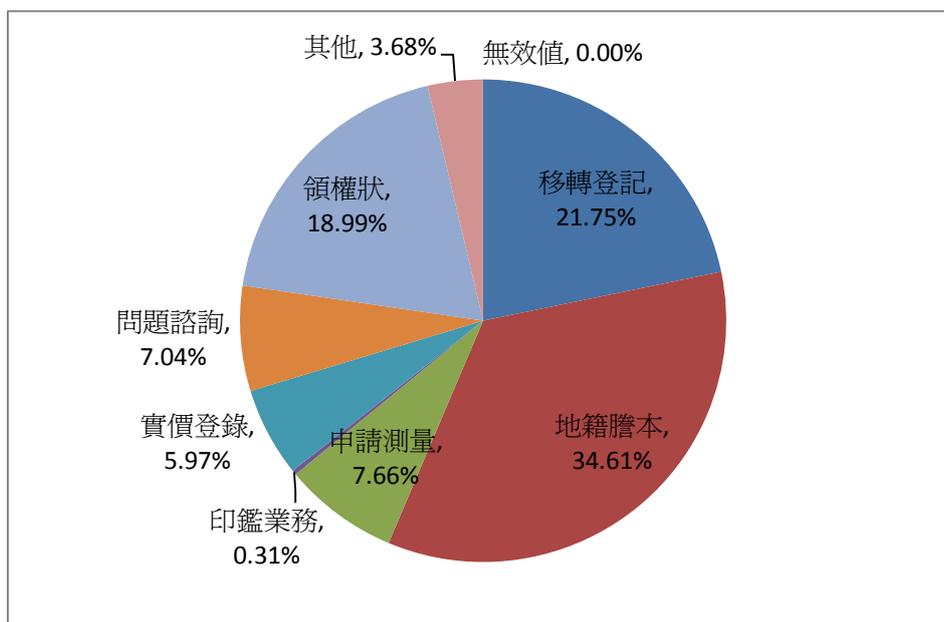
以下針對本次問卷「洽公目的」、「引導等候服務」、「櫃檯服務」、「服務環境」、「服務效率與效能」及「整體滿意度」6大部分（共 17 題）各項次結果分析：

一、洽公目的

(一)服務需求類型

受訪者洽公之服務需求類型分為移轉登記(如買賣、贈與、繼承等其他登記)、地籍謄本、申請測量、印鑑業務、實價登錄、問題諮詢、領權狀、其他等 8 類，此題為複選題，其中，以申辦地籍謄本占最大服務需求(34.61%)，其次為申辦移轉登記(21.75%)。

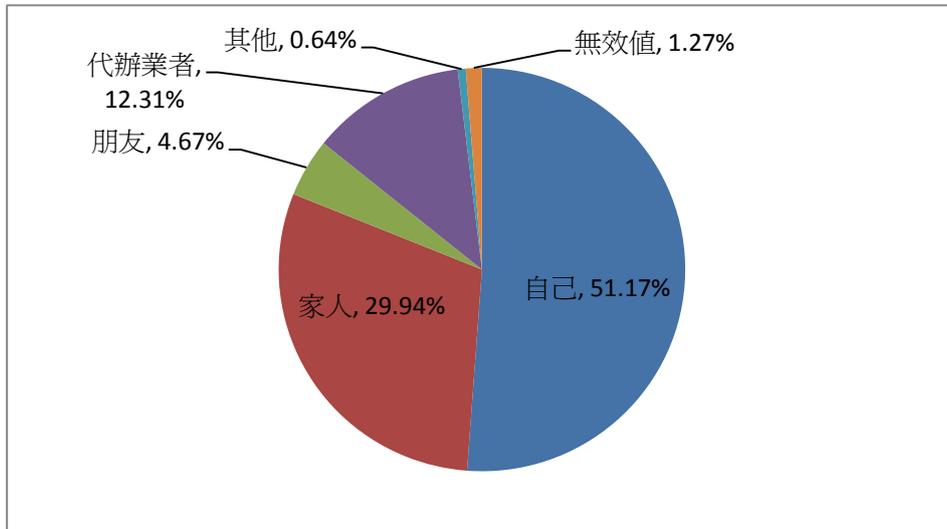
項目	移轉登記	地籍謄本	申請測量	印鑑業務	實價登錄	問題諮詢	領權狀	其他	無效值	總和
需求數	142	226	50	2	39	46	124	24	0	653
百分比	21.75%	34.61%	7.66%	0.31%	5.97%	7.04%	18.99%	3.68%	0%	100%



(二)服務需求對象

受訪者洽公之服務對象分為自己、家人、朋友、代辦業者、其他等 5 類，此題受訪者部分為複選，其中，以自己為服務需求對象占最多(51.17%)，其次為家人(29.94%)。

項目	自己	家人	朋友	代辦業者	其他	無效值	總和
需求對象數	241	141	22	58	3	6	471
百分比	51.17%	29.94%	4.67%	12.31%	0.64%	1.27%	100%

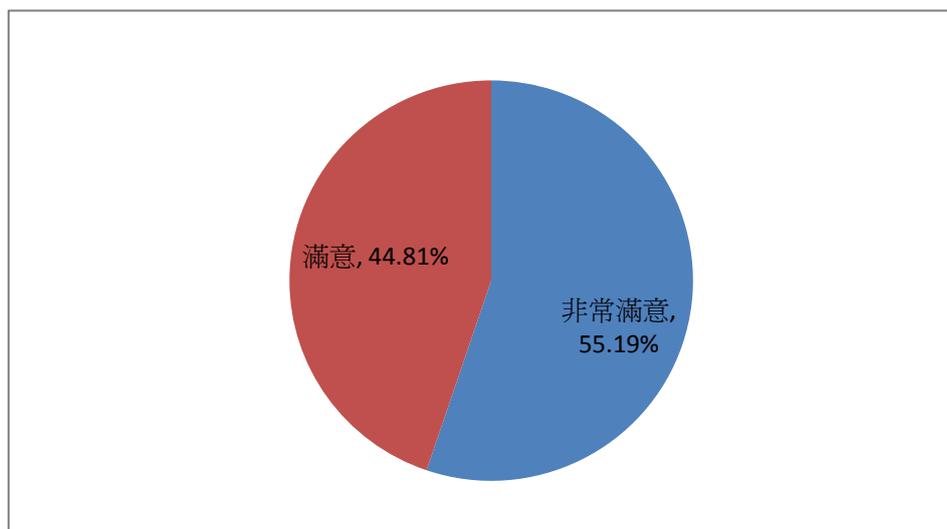


二、 引導等候服務

(一) 引導人員服務滿意度

調查結果顯示，55.19%的受訪者對本所引導人員的服務感到非常滿意，44.81%的受訪者感到滿意。

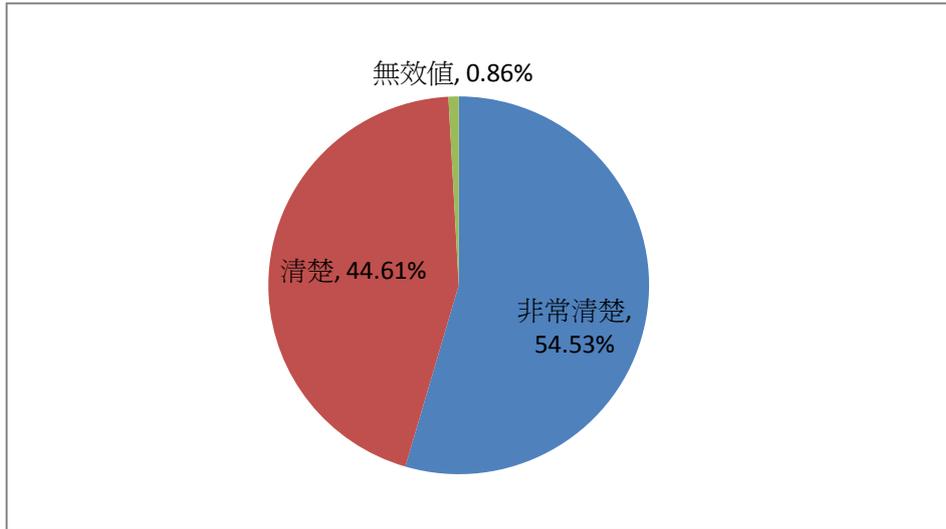
項目	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	無效值	總和
人數	255	207	0	0	0	462
百分比	55.19%	44.81%	0%	0%	0%	100%



(二)本所入口標示引導方向

調查結果顯示，54.96%的受訪者對本所入口標示引導方向感到非常清楚，44.61%的受訪者感到清楚。

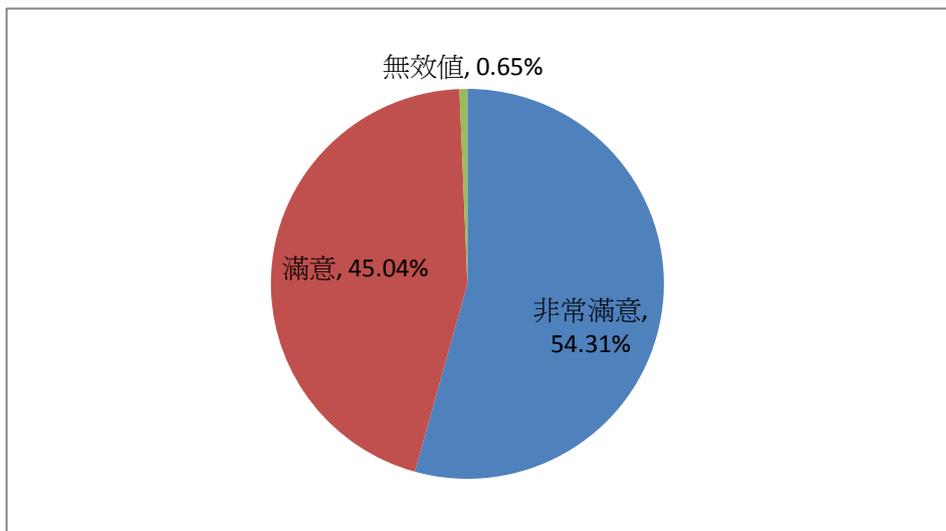
項目	非常清楚	清楚	不清楚	非常不清楚	無效值	總和
人數	255	207	0	0	2	464
百分比	54.96%	44.61%	0%	0%	0%	100%



(三)本所入口標示服務內容

調查結果顯示，54.31%受訪者對本所入口標示服務內容感到非常清楚，45.04%受訪者感到清楚。

項目	非常清楚	清楚	不清楚	非常不清楚	無效值	總和
人數	252	209	0	0	3	464
百分比	54.31%	45.04%	0%	0%	0.65%	100%

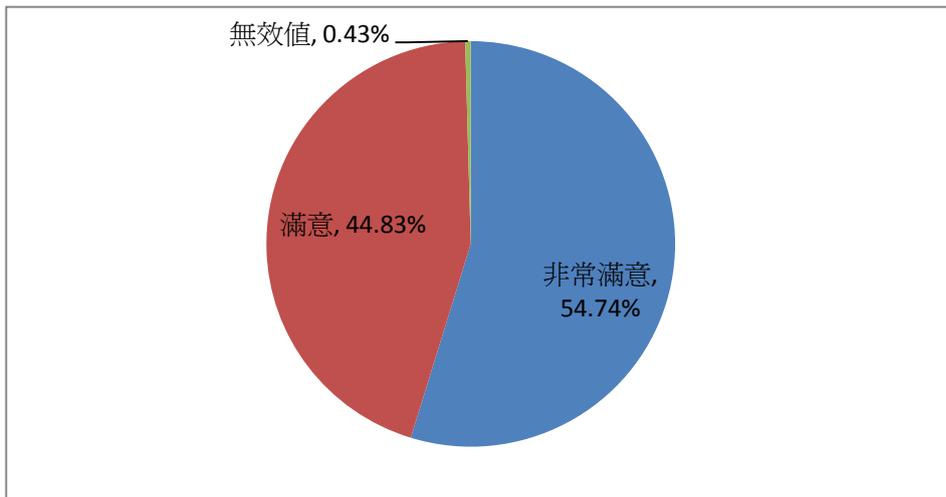


三、櫃檯服務

(一)櫃檯人員專業能力滿意度

調查結果顯示，54.74%的受訪者對本所櫃檯人員專業能力感到非常滿意，44.83%的受訪者感到滿意。

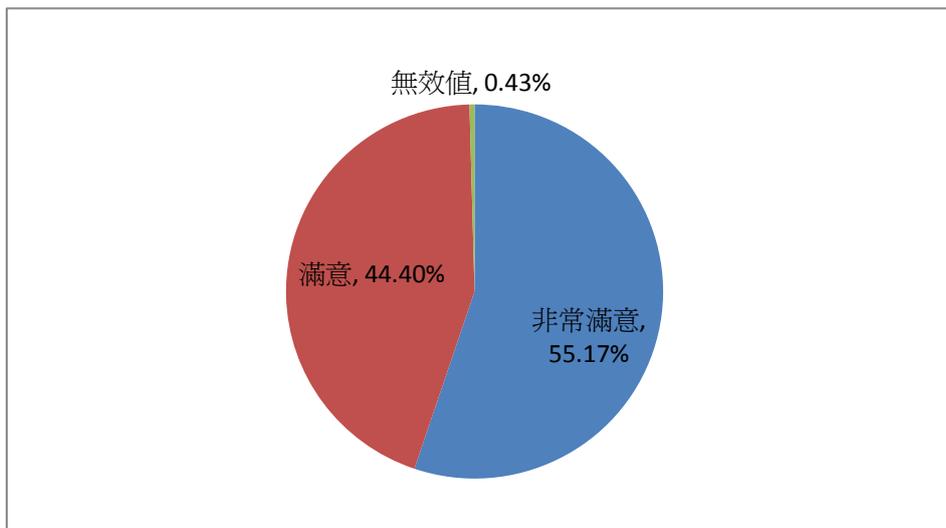
項目	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	無效值	總和
人數	254	208	0	0	2	464
百分比	54.74%	44.83%	0%	0%	0.43%	100%



(二)櫃檯人員服務態度滿意度

調查結果顯示，55.17%的受訪者對本所櫃檯人員服務態度感到非常滿意，44.4%的受訪者感到滿意。

項目	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	無效值	總和
人數	256	206	0	0	2	464
百分比	55.17%	44.4%	0%	0%	0.43%	100%

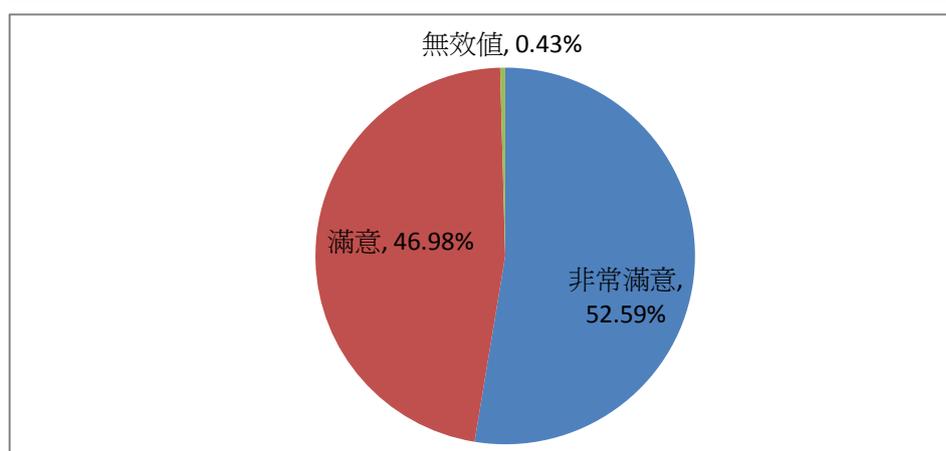


四、服務環境

(一)本所等候區規劃滿意度

調查結果顯示，52.59%的受訪者對本所等候區的規劃感到非常滿意，46.98%的受訪者感到滿意。

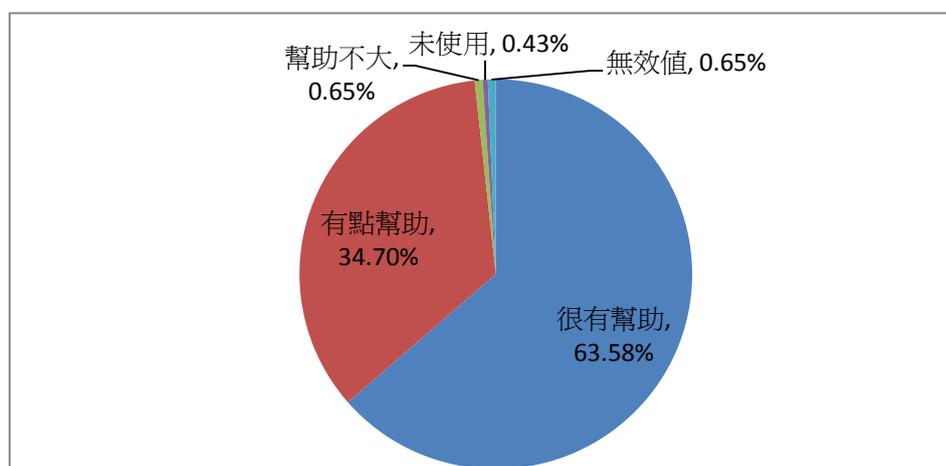
項目	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	無效值	總和
人數	244	218	0	0	2	464
百分比	52.59%	46.98%	0%	0%	0.43%	100%



(二)本所設施和設備效用

調查結果顯示，63.58%的受訪者對本所設施和設備的使用感到很有幫助，34.7%的受訪者感到有點幫助，0.65%的受訪者感到幫助不大，0.43%的受訪者則是未使用。

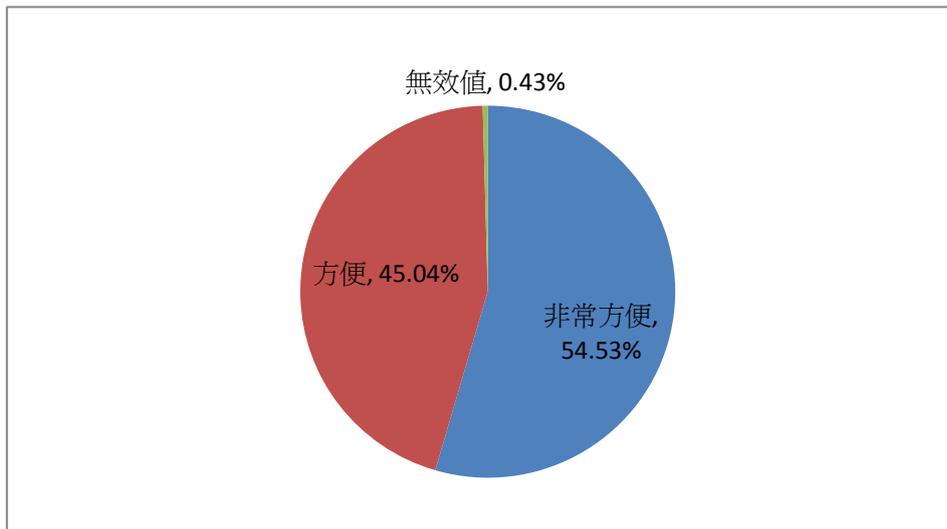
項目	很有幫助	有點幫助	幫助不大	完全沒有幫助	未使用	無效值	總和
人數	295	161	3	0	2	3	464
百分比	63.58%	34.7%	0.65%	0%	0.43%	0.64%	100%



(三)本所動線規劃便利性

調查結果顯示，54.53%的受訪者對本所動線規劃感到非常方便，45.04%的受訪者感到方便。

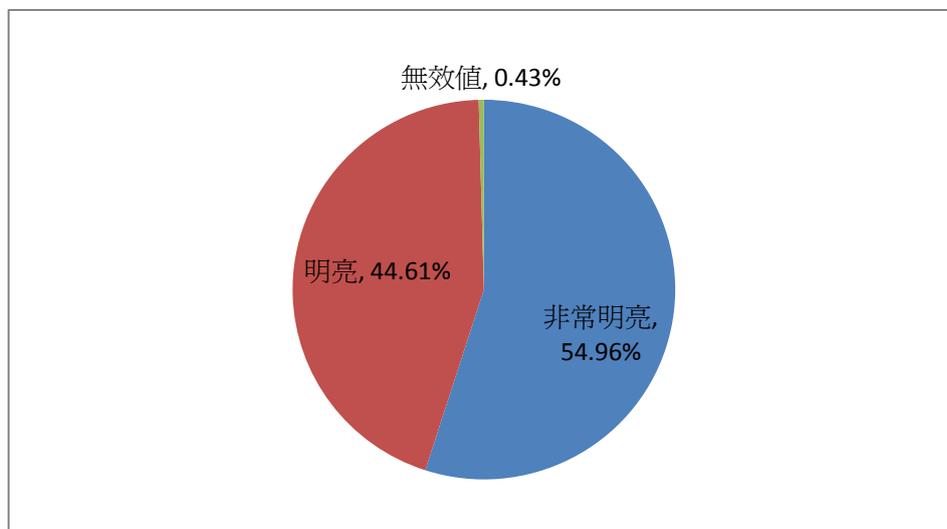
項目	非常方便	方便	不方便	非常不方便	無效值	總和
人數	253	209	0	0	2	464
百分比	54.53%	45.04%	0%	0%	0.43%	100%



(四)本所空間明亮度

調查結果顯示，54.96%的受訪者對本所空間感到非常明亮，44.61%的受訪者感到明亮。

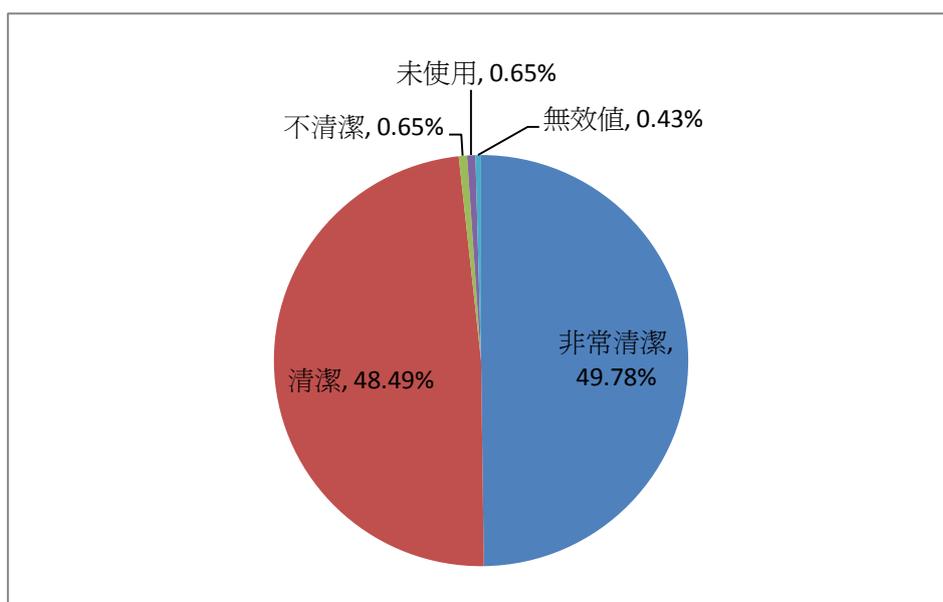
項目	非常明亮	明亮	不明亮	非常不明亮	無效值	總和
人數	255	207	0	0	2	464
百分比	54.96%	44.61%	0%	0%	0.43%	100%



(五)本所廁所清潔度

調查結果顯示，49.78%的受訪者對本所廁所感到非常清潔，48.49%的受訪者感到清潔，0.65%的受訪者感到不清潔，0.65%的受訪者未使用。

項目	非常清潔	清潔	不清潔	非常不清潔	未使用	無效值	總和
人數	231	225	3	0	3	2	464
百分比	49.78%	48.49%	0.65%	0%	0.65%	0.43%	100%

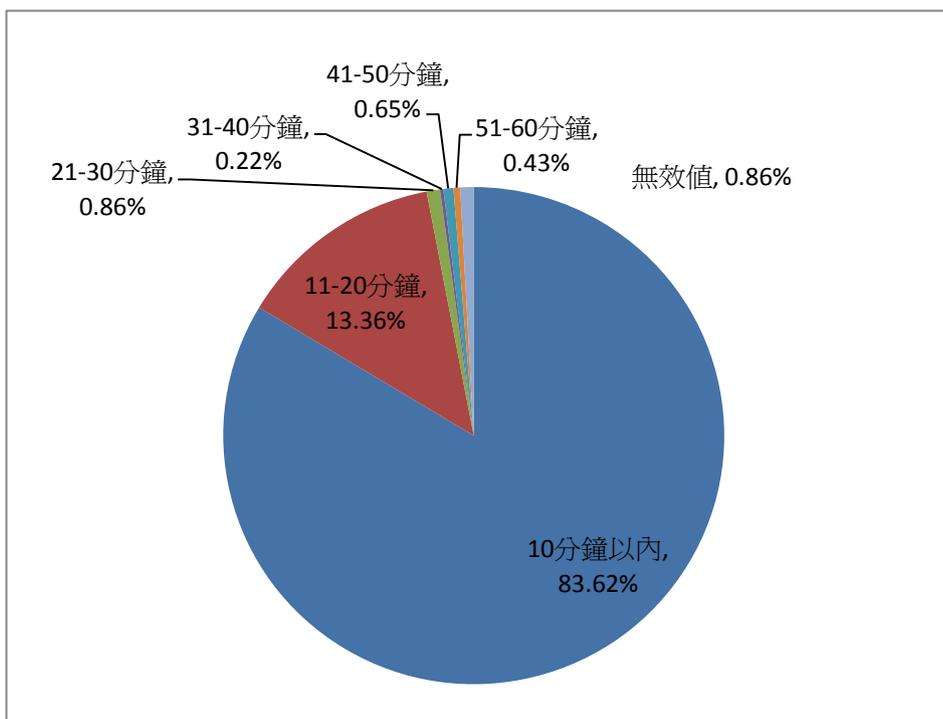


五、服務效率與效能

(一)等候接受服務的時程

調查結果顯示，83.62%的受訪者等候接受服務的時間為 10 分鐘以內，13.36%的受訪者等候接受服務的時間為 11-20 分鐘，0.86%的受訪者等候接受服務的時間為 21-30 分鐘，0.22%的受訪者等候接受服務的時間為 31-40 分鐘，0.65%的受訪者等候接受服務的時間為 41-50 分鐘，0.43%的受訪者等候接受服務的時間為 51-60 分鐘。

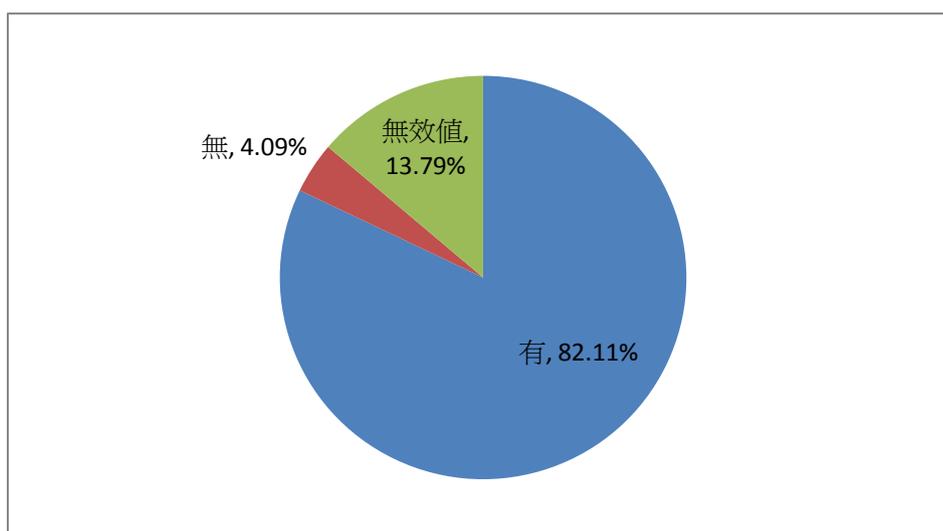
項目	10 分鐘以內	11-20 分鐘	21-30 分鐘	31-40 分鐘	41-50 分鐘	51-60 分鐘	1 個小時以上	無效值	總和
人數	388	62	4	1	3	2	0	4	464
百分比	83.62%	13.36%	0.86%	0.22%	0.65%	0.43%	0%	0.86%	100%



(二)服務完成率

調查結果顯示，82.11%的受訪者至本所洽公事項已完成，4.09%的受訪者未完成。

項目	有	沒有	無效值	總和
人數	381	19	64	464
百分比	82.11%	4.09%	13.79%	100%

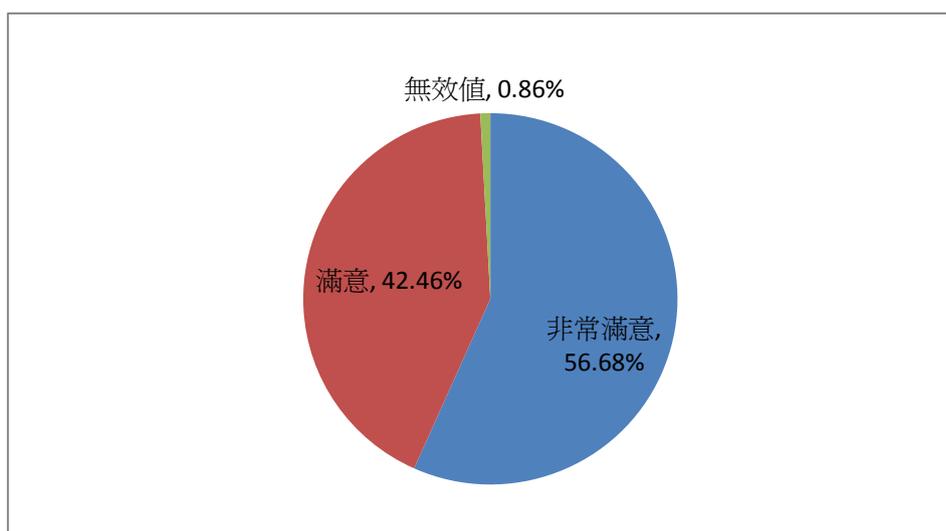


六、整體滿意度

(一)本所整體滿意度

調查結果顯示，56.68%的受訪者對本所等整體滿意度感到非常滿意，42.46%的受訪者感到滿意。

項目	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	無效值	總和
人數	263	197	0	0	4	464
百分比	56.68%	42.46%	0%	0%	0.86%	100%



(二)本所整體滿意度開放式題型

1.107 年大安地政事務所外部顧客滿意度調查民眾滿意項目一覽表

受測編號	滿意項目
23	承辦人蘇倍以先生服務熱心，富專業能力
111	工作態度佳
124	服務親切
125	親切
157	專業熱誠
340	服務人員專業又親切

2. 107 年大安地政事務所外部顧客滿意度調查民眾不滿意事項檢討表

受測編號	不滿意事項	改善情形
153	登太慢，結案太慢。	本所將加強登簿人員教育訓練，並將持續檢討內部流程簡化及尖峰時段人力配置，以縮短處理時間。

陸、結論與建議

本次調查共分為「洽公目的」(3題)、「引導等候服務」(3題)、「櫃檯服務」(2題)、「服務環境」(5題)、「服務效率與效能」(2題)及「整體滿意度」(2題) 6大部分，共17題。

調查結果顯示，整體滿意度（含非常滿意及滿意）達99.14%；又「引導人員服務」、「本所入口標示引導方向」、「本所入口標示服務內容」、「櫃檯人員專業能力」、「櫃檯人員服務態度」、「本所等候區規劃」、「本所動線規劃便利性」及「本所空間明亮度」滿意度均達99%以上；「本所設施與設備效用」及「本所廁所清潔度」滿意度均達98%以上，顯見本所地政業務服務品質普獲肯定。

在引導等候服務分項中，調查結果顯示本所引導人員服務獲得民眾滿意，且本所入口標示之引導方向及服務內容能使大多數民眾清楚瞭解；相較106年調查結果，本所引導人員服務滿意度相同，惟非常滿意之比例下降，尚有進步空間。

在櫃檯服務分項中，調查結果顯示本所櫃檯人員無論在專業領域或服務態度上皆獲得大多民眾滿意（如：工作態度佳、專業熱誠、服務人員專業又親切……等）；相較106年調查結果，本所櫃檯專業能力滿意度下降0.43%；另服務態度滿意度持平，惟非常滿意之比例下降，尚有進步空間。

在服務環境分項中，調查結果顯示民眾對本所等候區規劃、動線規劃便利性、空間明亮度、廁所清潔度大多滿意，在設施和設備效用

的助益率達98%以上，相較106年調查結果提升2.41%，顯示本所提供之設施與設備實用得宜。

在服務效率與效能分項中，調查結果顯示83.62%的民眾等候被服務的時間為10分鐘以內，相較106年調查結果提升3.62%；13.36%的民眾等候被服務的時間為11-20分鐘，相較106年調查結果提升0.1%；民眾等候被服務的時間21-30分鐘及30-40分鐘之百分比分別為0.86%及0.22%，相較106年調查結果減少4.36%及0.21%；惟民眾等候被服務的時間超過40分鐘之比例相較106年調查結果增加0.65%，建議各業務課確實執行支援制度，減少民眾等候被服務的時間。

開放式題型中，有5位受訪者表示對本所服務親切、專業熱誠等相關滿意的感受，表示本所同仁對民眾服務相當友善，在本所民眾自辦案件比例高達51.17%的情形下（相較106年調查結果減少3.32%），建議本所同仁繼續保持親切及專業服務自辦案件民眾。此外，有1位受訪者表示對本所案件辦理速度之不滿意事項提出建議，本報告已彙整有關權責課室提出之改善情形。

綜上，本所本年度外部顧客整體滿意度較106年調查結果進步0.01%，惟針對引導人員服務、櫃檯專業能力及服務態度之非常滿意程度，及民眾等候被服務的時間方面，仍有努力空間。

柒、附件一 臺北市大安地政事務所外部顧客滿意度調查問卷

臺北市大安地政事務所外部顧客滿意度調查問卷

親愛的市民朋友您好：

為了解您對本所服務品質的感受，協助提升本所服務效能，懇請您撥一些時間幫我們填答這份問卷，感謝您的協助。

大安地政 敬啟

壹、洽公目的

一、請問您這一次來本所辦什麼事情？（可複選）

(1) 移轉登記(如買賣、贈與、繼承等其他登記)

(2) 地籍謄本 (3) 申請測量 (4) 印鑑業務 (5) 實價登錄

(6) 問問題（諮詢） (7) 領權狀 (8) 其他（請填寫辦什麼事情）_____

二、請問您最近半年內到本所辦事情大概有幾次？_____次（請填數字）

三、請問您這一次來本所是幫自己還是幫別人辦事情？

(1) 幫自己 (2) 幫家人 (3) 幫朋友 (4) 我是代辦業者

(5) 其他_____

貳、引導等候服務

一、請問您對引導人員的服務滿不滿意？

(1) 非常滿意 (2) 滿意 (3) 不滿意 (4) 非常不滿意

二、請問您覺得本所入口的地方所標示的引導方向清不清楚？

(1) 非常清楚 (2) 清楚 (3) 不清楚 (4) 非常不清楚

三、請問您覺得本所入口的地方所標示的服務內容清不清楚？

(1) 非常清楚 (2) 清楚 (3) 不清楚 (4) 非常不清楚

參、櫃檯服務

一、請問您對櫃檯人員的專業能力滿不滿意？

(1) 非常滿意 (2) 滿意 (3) 不滿意 (4) 非常不滿意

二、請問您對櫃檯人員的服務態度滿不滿意？

(1) 非常滿意 (2) 滿意 (3) 不滿意 (4) 非常不滿意

肆、服務環境

一、請問您對輪到您辦事情之前等候區的規劃滿不滿意？

(1) 非常滿意 (2) 滿意 (3) 不滿意 (4) 非常不滿意

二、請問您覺得本所所提供的一些設施和設備(如抽號碼機、公用電腦、老花眼鏡、無障礙設施等)對您要辦的事情有沒有幫助?

- (1) 很有幫助 (2) 有點幫助 (3) 幫助不大 (4) 完全沒有幫助
 (5) 未使用

三、請問您覺得本所辦事情走動的路線方不方便?

- (1) 非常方便 (2) 方便 (3) 不方便 (4) 非常不方便

四、請問您覺得本所的光線明不明亮?

- (1) 非常明亮 (2) 明亮 (3) 不明亮 (4) 非常不明亮

五、請問您覺得本所的廁所清不清潔?

- (1) 非常清潔 (2) 清潔 (3) 不清潔 (4) 非常不清潔
 (5) 未使用

伍、服務效率與效能

一、請問在輪到您接受服務之前的等候時間，大約花費多久?

- (1) 10 分鐘以內 (2) 11-20 分鐘 (3) 21-30 分鐘 (4) 31-40 分鐘
 (5) 41-50 分鐘 (6) 51-60 分鐘 (7) 1 個小時以上

二、請問您這一次到本所預計要辦理的事情有沒有順利辦完?

- (1) 有 (2) 沒有 (請告訴我們沒有順利辦完的原因) _____

陸、整體滿意

一、整體來說，請問您對本所今天提供的服務滿不滿意?

- (1) 非常滿意 (2) 滿意 (3) 不滿意 (4) 非常不滿意

二、除了上面這些問題，請問您還有沒有其他感覺最滿意或最不滿意的地方?

- (1) 最滿意的是 _____
 (2) 最不滿意的是 _____
 (3) 都沒有

柒、您的基本資料:

一、性別： (1) 男 (2) 女

二、年齡： (1) 未滿 20 歲 (2) 20~29 歲 (3) 30~39 歲
 (4) 40~49 歲 (5) 50~59 歲 (6) 60 歲以上

三、教育程度： (1) 小學或以下 (2) 國(初)中 (3) 高中(職)
 (4) 專科或大學 (5) 研究所以上

四、職業： (1)學生 (2)軍 (3)公 (4)教 (5)工 (6)商
 (7)服務業 (8)地政士 (9)經紀人 (10)無
 (11)其他_____

五、請問您會不會常常使用電腦或手機上網？

(1)從不 (2)偶爾 (3)時常

六、請問您今天來本所辦事情之前，有沒有先上網去查詢相關資訊？

(1)有 (2)沒有

七、請問您今天是在第_____號櫃檯辦事情

八、請問您今天來本所辦事情的時段是在？

(1)上午 8:30~上午 11:30 (2) 上午 11:30~下午 1:00

(3)下午 1:00~5:00