

臺北市大安地政事務所 100 年度全功能櫃檯服務滿意度問答報告

壹、問卷調查與分析

為持續了解民眾對於全功能櫃檯服務之滿意度，本所於 100 年 5 月 1 日起至 100 年 5 月 31 日止，以一般民眾及地政士為對象，就到所申辦登記案件之原因、全功能櫃檯之收件速度、簡易登記案件處理時間、服務態度、加多媒體取號機操作、標示牌指引、全功能櫃檯數量、全功能櫃檯服務整體滿意度等項目，實施全功能櫃檯服務滿意度調查，計準備 100 份問卷，實際回收 100 份，以下就回收問卷各項問題進行分析。

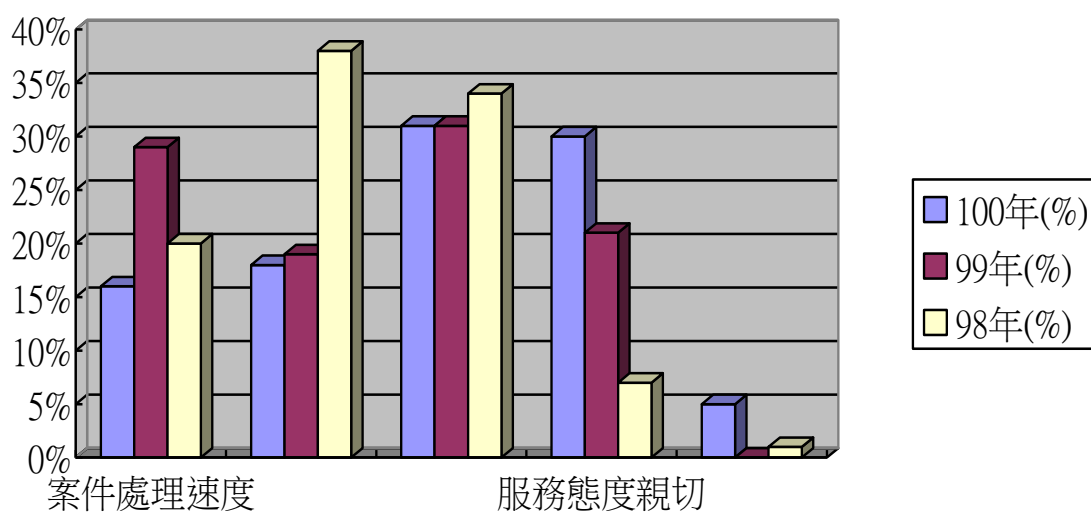
一、一般民眾意見分析

(一)請問您選擇至本所申辦登記案件之原因為何？

A:此項調查顯示，至本所送件原因，仍以「與公司(住家)距離較近」及「服務態度親切」等 2 項所佔比例最高。

	案件處理速度	停車方便	與公司(住家)距離較近	服務態度親切	其他
本次	14	16	27	26	4
百分比	16%	18%	31%	30%	5%

	案件處理速度	停車方便	與公司(住家)距離較近	服務態度親切	其他
100年(%)	16%	18%	31%	30%	5%
99年(%)	29%	19%	31%	21%	0%
98年(%)	20%	38%	34%	7%	1%

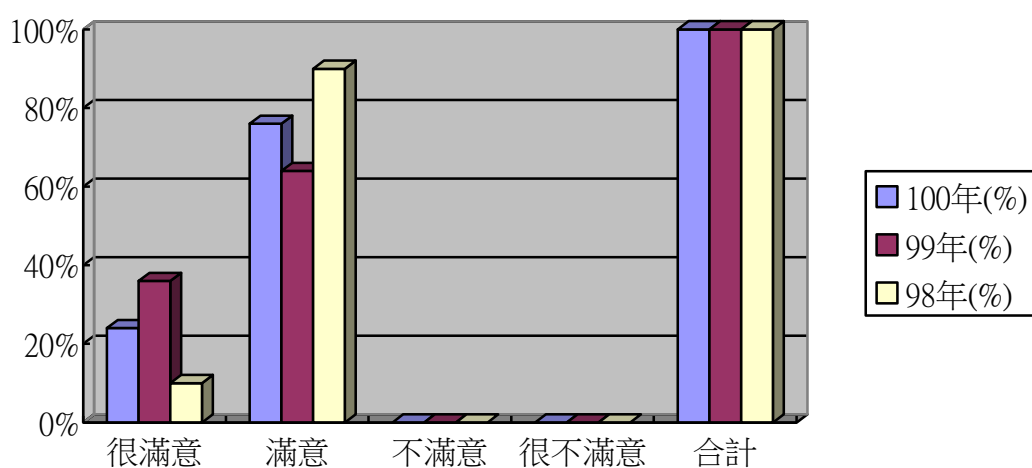


(二)請問您對本所全功能櫃檯收件速度滿意度如何？

A:此項調查顯示，一般民眾對全功能櫃檯收件速度均表示滿意。

	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	合計
人數	13	42	0	0	55
百分比	24%	76%	0%	0%	100%

	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	合計
100年(%)	24%	76%	0%	0%	100%
99年(%)	36%	64%	0%	0%	100%
98年(%)	10%	90%	0%	0%	100%

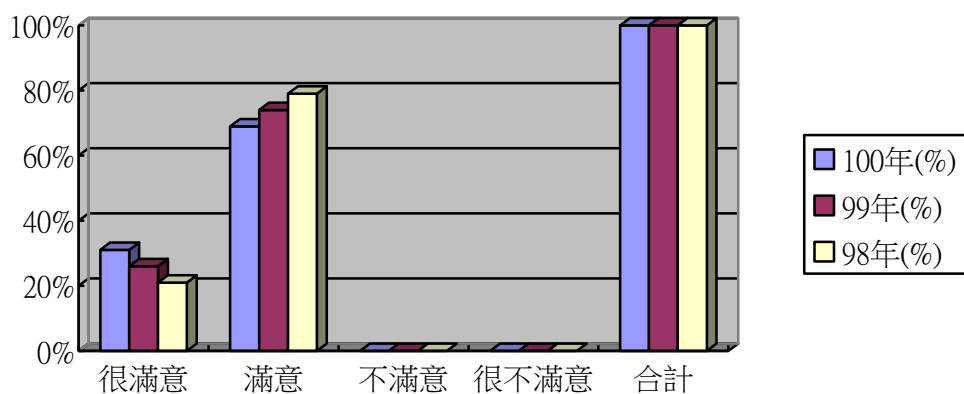


(三) 請問您對本所全功能櫃檯簡易登記案件處理時間滿意如何？

A:此項調查顯示，一般民眾對全功能櫃檯簡易登記案件處理時間均表示滿意。

	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	合計
人數	17	38	0	0	55
百分比	31%	69%	0%	0%	100%

	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	合計
100年(%)	31%	69%	0%	0%	100%
99年(%)	26%	74%	0%	0%	100%
98年(%)	21%	79%	0%	0%	100%

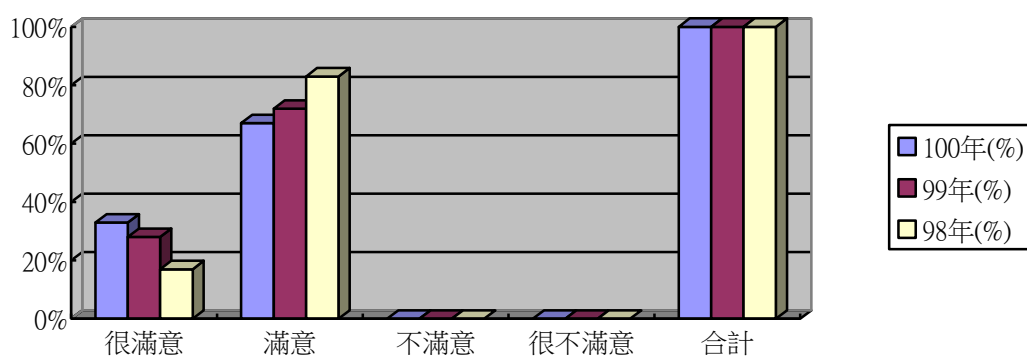


(四)請問您對本所全功能櫃檯服務態度滿意度如何？

A:此項調查顯示，一般民眾對全功能櫃檯服務態度均表示滿意。

	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	合計
人數	18	37	0	0	55
百分比	33%	67%	0%	0%	100%

	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	合計
100年(%)	33%	67%	0%	0%	100%
99年(%)	28%	72%	0%	0%	100%
98年(%)	17%	83%	0%	0%	100%

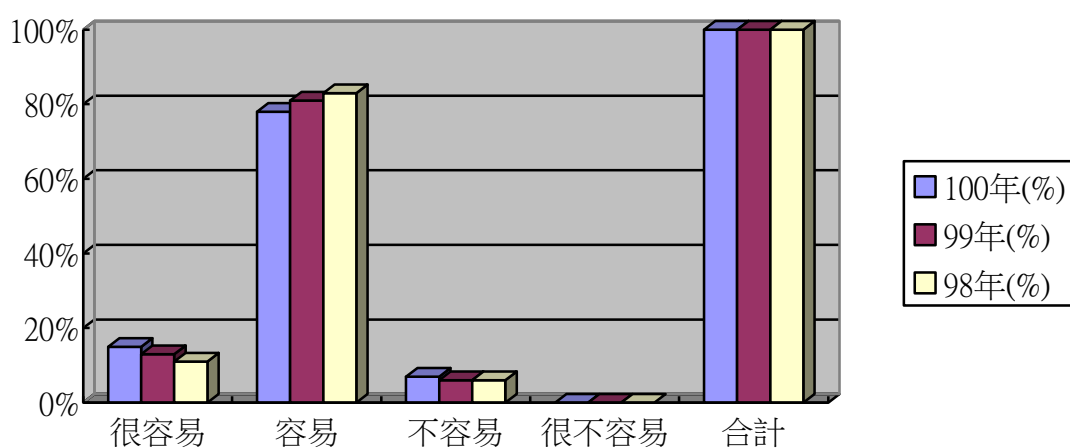


(五)請問您覺得本所多媒體取號機是否容易操作？

A:此項調查顯示，有超過9成一般民眾認為多媒體取號機操作容易，滿意度仍維持93%水準，與前期比較略降。

	很容易	容易	不容易	很不容易	合計
人數	8	43	4	0	55
百分比	15%	78%	7%	0%	100%

	很容易	容易	不容易	很不容易	合計
100年(%)	15%	78%	7%	0%	100%
99年(%)	13%	81%	6%	0%	100%
98年(%)	11%	83%	6%	0%	100%

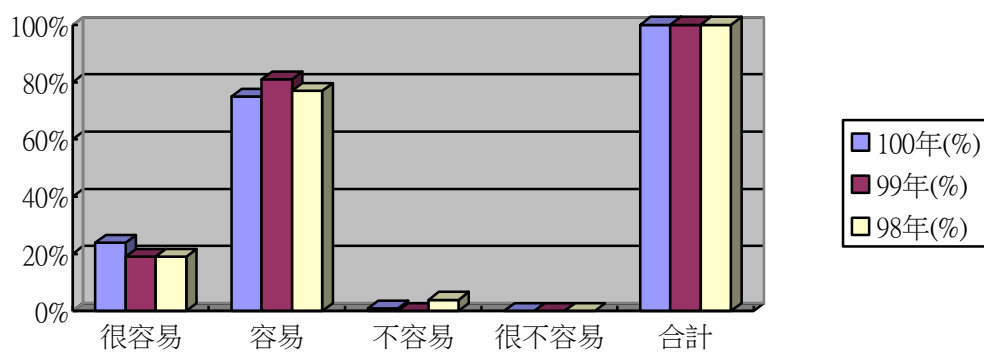


(六)請問您是否能依標示牌指引找到洽辦之櫃檯？

A:此項調查顯示，一般民眾認為依標示牌指引容易找到洽辦之櫃檯，滿意度達 99%，與去年比較略降。

	很容易	容易	不容易	很不容易	合計
人數	13	41	1	0	55
百分比	24%	75%	1%	0%	100%

	很容易	容易	不容易	很不容易	合計
100年(%)	24%	75%	1%	0%	100%
99年(%)	19%	81%	0%	0%	100%
98年(%)	19%	77%	4%	0%	100%

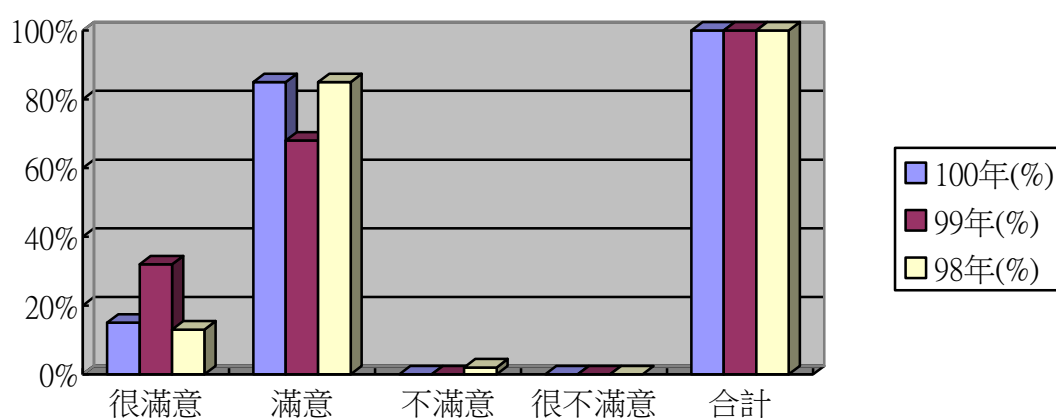


(七) 請問您對本所設置之全功能櫃檯數量是否滿意？

A:此項調查顯示，一般民眾對全功能櫃檯數量均表示滿意。

	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	合計
人數	8	47	0	0	55
百分比	15%	85%	0%	0%	100%

	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	合計
100年(%)	15%	85%	0%	0%	100%
99年(%)	32%	68%	0%	0%	100%
98年(%)	13%	85%	2%	0%	100%

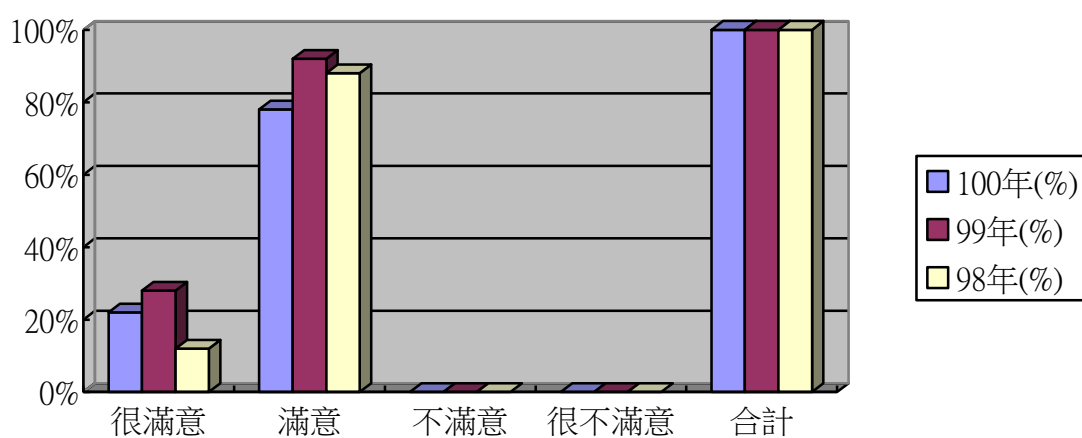


(八) 請問您對本所全功能櫃檯服務整體滿意度如何？

A: 此項調查顯示，一般民眾均對全功能櫃檯服務整體均表示滿意。

	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	合計
人數	12	43	0	0	55
百分比	22%	78%	0%	0%	100%

	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	合計
100年(%)	22%	78%	0%	0%	100%
99年(%)	28%	92%	0%	0%	100%
98年(%)	12%	88%	0%	0%	100%



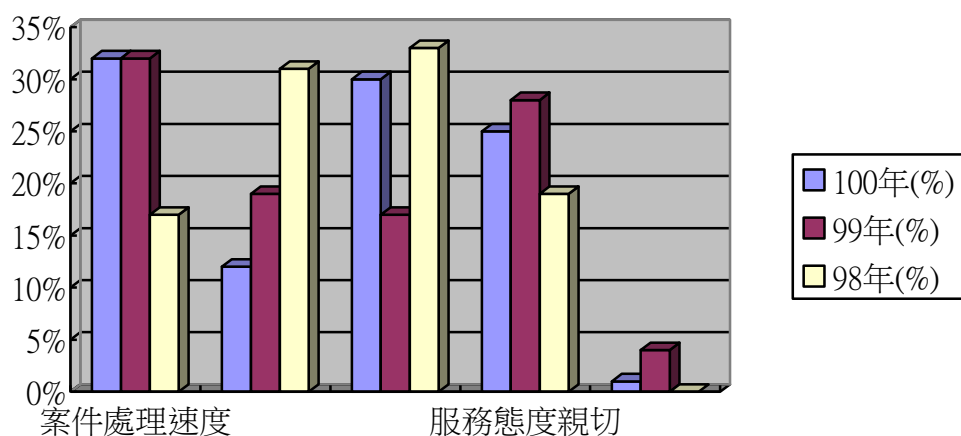
二、地政士意見分析

(一)請問您選擇至本所申辦登記案件之原因為何？

A:此項調查顯示，地政士至本所送件之主因，主要為「案件處理速度」、「與公司(住家)距離較近」等2項。

	案件處理速度	停車方便	與公司(住家)距離較近	服務態度親切	其他
人數	24	9	23	19	1
百分比	32%	12%	30%	25%	1%

	案件處理速度	停車方便	與公司(住家)距離較近	服務態度親切	其他
100年(%)	32%	12%	30%	25%	1%
99年(%)	32%	19%	17%	28%	4%
98年(%)	17%	31%	33%	19%	0%

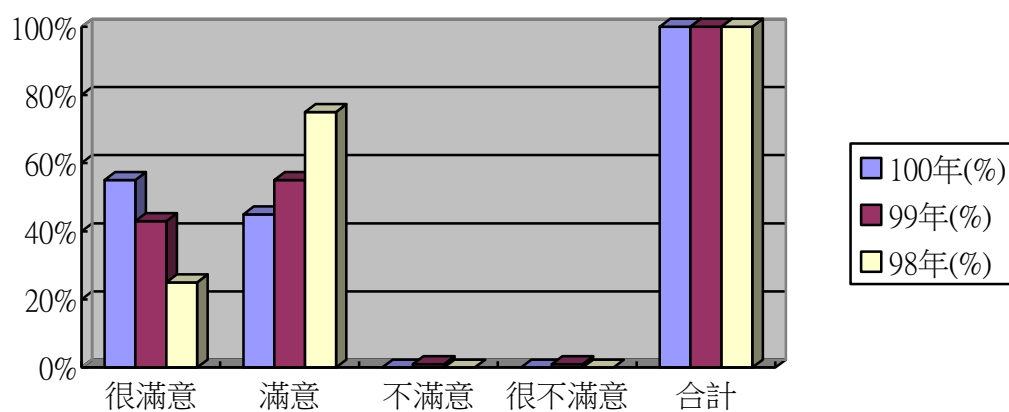


(二)請問您對本所全功能櫃檯收件速度滿意度如何？

A:此項調查顯示，地政士對全功能櫃檯收件速度均表示滿意。

	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	合計
人數	25	20	0	0	45
百分比	55%	45%	0%	0%	100%

	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	合計
100年(%)	55%	45%	0%	0%	100%
99年(%)	43%	55%	1%	1%	100%
98年(%)	25%	75%	0%	0%	100%



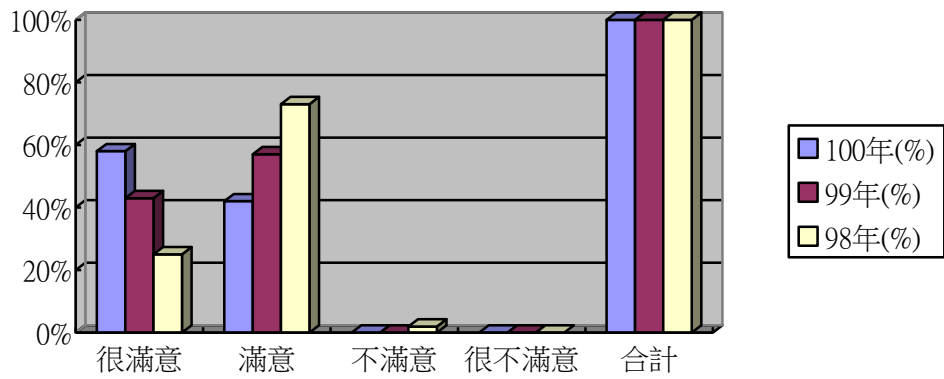
(三)請問您對本所全功能櫃檯簡易登記案件處理時間滿意度

如何？

A:此項調查顯示，地政士對全功能櫃檯簡易案件處理時間均表示滿意。

	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	合計
人數	26	19	0	0	45
百分比	58%	42%	0%	0%	100%

	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	合計
100年(%)	58%	42%	0%	0%	100%
99年(%)	43%	57%	0%	0%	100%
98年(%)	25%	73%	2%	0%	100%

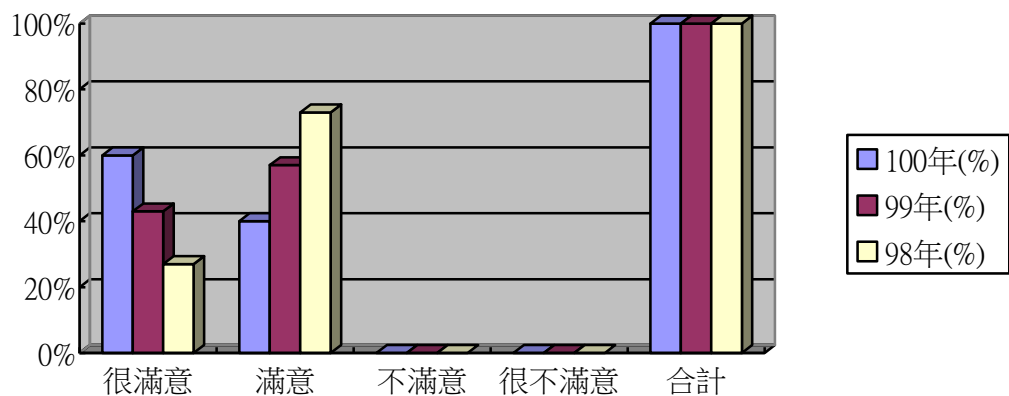


(四)請問您對本所全功能櫃檯服務態度滿意度如何？

A:此項調查顯示，地政士對全功能櫃檯服務態度均表示滿意。

	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	合計
人數	27	18	0	0	45
百分比	60%	40%	0%	0%	100%

	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	合計
100年(%)	60%	40%	0%	0%	100%
99年(%)	43%	57%	0%	0%	100%
98年(%)	27%	73%	0%	0%	100%

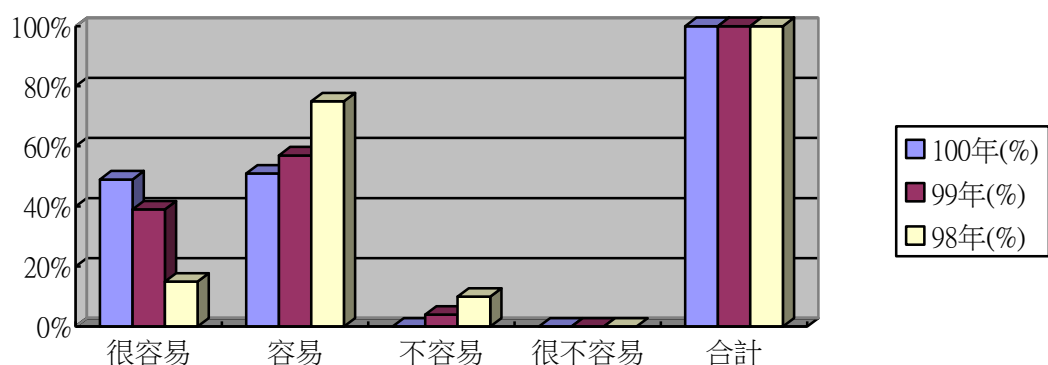


(五) 請問您覺得本所多媒體取號機是否容易操作？

A: 此項調查顯示，地政士對多媒體取號機操作均表示滿意。

	很容易	容易	不容易	很不容易	合計
人數	22	23	0	0	45
百分比	49%	51%	0%	0%	100%

	很容易	容易	不容易	很不容易	合計
100年(%)	49%	51%	0%	0%	100%
99年(%)	39%	57%	4%	0%	100%
98年(%)	15%	75%	10%	0%	100%

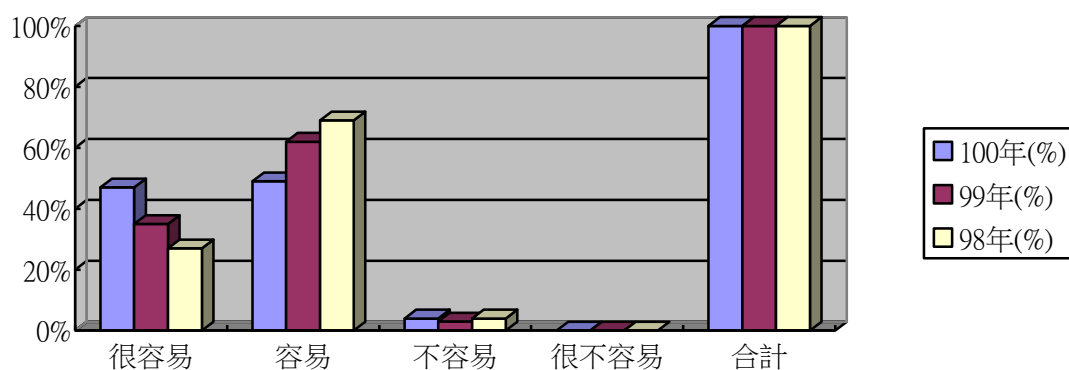


(六)請問您是否能依標示牌指引找到洽辦之櫃檯？

此項調查，有超過9成5地政士認為容易依標示牌指引找到洽辦之櫃檯，滿意度達96%，與去年比較略降。

	很容易	容易	不容易	很不容易	合計
人數	21	22	2	0	45
百分比	47%	49%	4%	0%	100%

	很容易	容易	不容易	很不容易	合計
100年(%)	47%	49%	4%	0%	100%
99年(%)	35%	62%	3%	0%	100%
98年(%)	27%	69%	4%	0%	100%

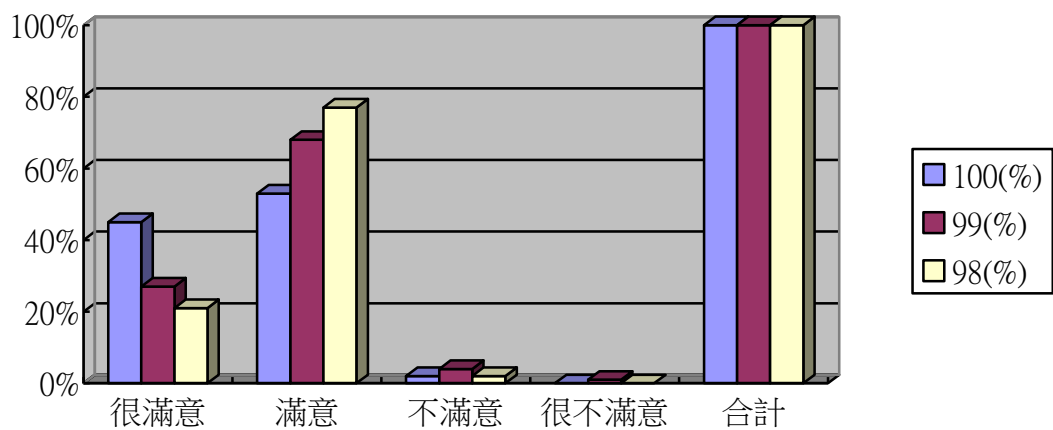


(七) 請問您對本所設置之全功能櫃檯數量是否滿意？

A: 此項調查顯示，有 9 成 8 地政士對全功能櫃檯數量表示滿意，較前期略升。

	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	合計
人數	20	24	1	0	45
百分比	45%	53%	2%	0%	100%

	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	合計
100(%)	45%	53%	2%	0%	100%
99(%)	27%	68%	4%	1%	100%
98(%)	21%	77%	2%	0%	100%

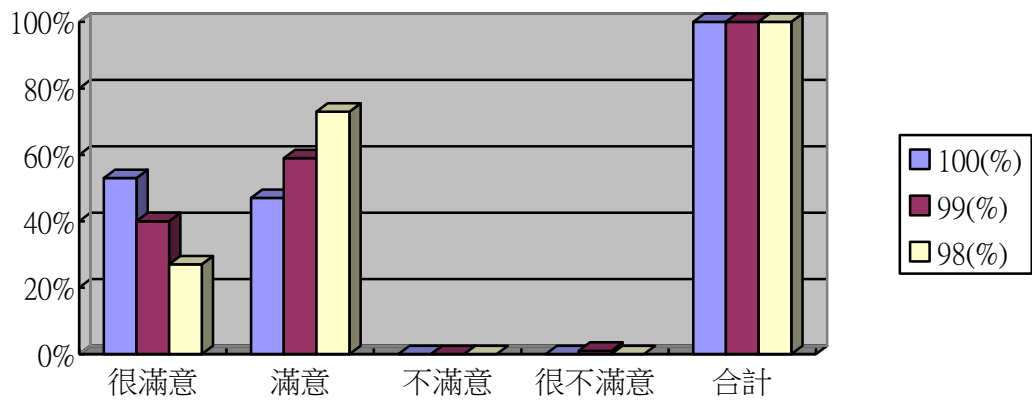


(八) 請問您對本所全功能櫃檯服務整體滿意度如何

A: 此項調查顯示，地政士對全功能櫃檯服務整體表現均表示滿意。

	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	合計
人數	24	21	0	0	45
百分比	53%	47%	0%	0%	100%

	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	合計
100(%)	53%	47%	0%	0%	100%
99(%)	40%	59%	0%	1%	100%
98(%)	27%	73%	0%	0%	100%



貳、檢討與建議：

一、與前 2 次(98 年、99 年)調查整體(一般民眾及地政士)

比較：

項 目	100 年	99 年	98 年
您對本所全功能櫃檯收件速度滿意度如何	100%	99%	100%
您對本所全功能櫃檯簡易案件處理時間滿意度	100%	100%	99%
您對本所全功能櫃檯服務態度的滿意度如何	100%	100%	100%
您覺得本所多媒體取號機是否容易操作	96%	95%	92%
您是否能依標示牌指引找到洽辦之櫃檯	97%	98%	96%
您對本所設置之全功能櫃檯數量是否滿意	99%	97%	98%
您對本所全功能櫃檯服務整體滿意度	100%	99%	100%

由上開調查結果顯示，與前 2 次調查整體比較，全功能櫃檯之收件速度、簡易案件處理時間、服務態度等 3 項，仍維持高滿意度。另多媒體取號機是否容易操作、是否容易依標示指引找到洽辦櫃檯、全功能櫃檯數量是否滿意、亦有 9 成 5 以上滿意度，而全功能櫃檯服務整體表現滿意度高，顯示一般民眾及地

政士對本所全功能櫃檯服務抱持肯定態度。

二、民眾(地政士)建議事項：

項 目	原 因 分 析	建 議
一、增加審查人數或全功能櫃檯數量。	簡易案件處理時間及收件速度滿意度均達100%，研判係因等候處理時間較長。	維持現狀。
二、所有全功能櫃檯均能辦理簡易登記案件及一般案件收件業務。	研判民眾同時有簡易登記案件及一般案件需要辦理。	未避免同一時間所有櫃檯均處理簡易登記案件，造成一般案件送件等候時間過久，建議維持現狀。
三、民眾於服務台及全功能櫃檯重覆出示證件。	研判服務台為幫民眾影印證件、查詢資料或代填表單時，請其出、示證件。	除非必要(幫忙影印、核對身分)，盡量以口頭詢問個人資料。
四、不清楚取號機選項及反應欠靈敏。	地政士對取號機操作滿意度達100%，顯示地政士熟悉螢幕選項，而一般民眾較不熟悉。	請服務台人員協助取號。

本次調查顯示，民眾對本所設置之全功能櫃檯數量滿意度較去年及前年高，惟實際櫃檯服務人員未增加，研判係櫃檯配置方式及服務人員整體表現符合民眾需求，關於民眾建議增加審查人數一節，建議維持現狀，爾後若審查人員充足，再考慮增加支援人力。另取號機之「簡易登記案件」及「一般案件」包含那些項目，地政士固然了解(取號機操作地政士

滿意度達 100%)，但一般民眾不了解，建議請服務台人員協助操作。有關「是否能依標示牌指引找到洽辦之櫃檯」一項，有少數民眾(地政士)表示不容易，但未表明那一種櫃檯(全功能或一般案件審查)，爾後由承辦人於問卷上增加櫃檯選項，俾了解該問題所在，目前建議由服務人員協助引導。