

臺北市大安地政事務所
101 年度客服滿意度調查分析報告

調查日期：101 年 4 月 20 日起至 101 年 5 月 10 日

臺北市大安地政事務所 101 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	
二、調查內容	
三、調查對象	
四、調查方式	
五、資料處理	
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.....	13
三、交叉分析地政士對本所客服滿意度.....	16
四、整體滿意度分析.....	26
五、不滿意事項之改進措施.....	28
伍、對策與結論.....	29

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：

為了解民眾來所洽公時，對本所提供之各項軟、硬體服務品質滿意的程度，設計調查表(附件1)，藉此調查本所提供之各項軟、硬體服務成效，以作為未來為民服務品質改進之依據。

參、調查概述：

一、調查期間：

自民國101年4月20日至101年5月10日止。

二、調查內容：

對本所提供之多媒體播放系統及公布欄提供之訊息；服務櫃檯採叫號(抽取號碼牌)方式；各項便民設施(如雨傘架、雨衣帽勾架、服務鈴、腳踏車停放架、愛心水杯、哺(集)乳室等)；服務臺與各樓層出入口設置手部消毒機及廁所裝設置物平臺、置物架、垃圾筒；志(義)工參與為民服務；查詢當年期公告土地現值；提供網路預約申請退還地政規費；停車場增設自動繳費機及收費人員服務；投幣式影印機等軟、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：

由服務台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：

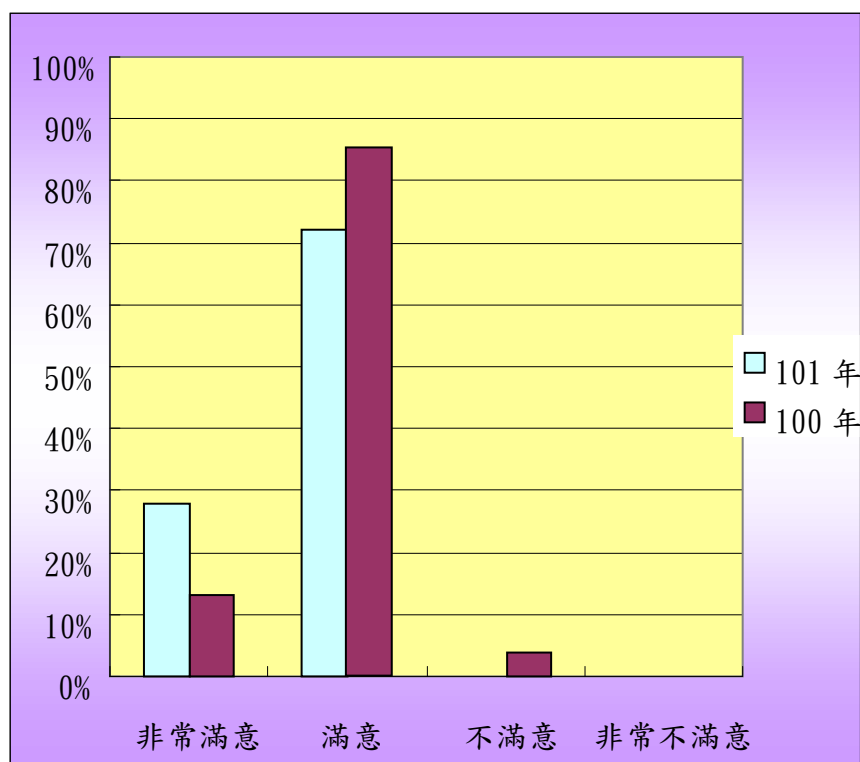
本調查表共發出 100 份，回收 100 份，回收率 100%。收回之調查表由專人統計分析處理。

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. 您對本所多媒體播放系統、公布欄提供的訊息是否滿意？

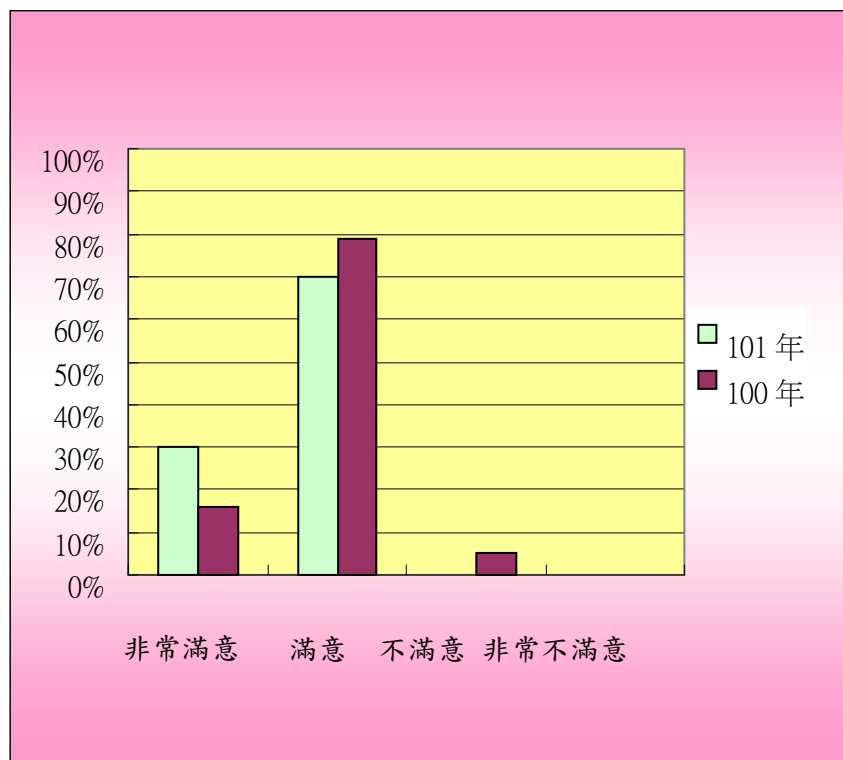
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
101 年	票數	28	72	0	0
101 年	百分比	28.0%	72.0%	0.0%	0.0%
100 年	百分比	13.0%	83.0%	4.0%	0.0%



受訪者對本所多媒體播放系統、公布欄提供的訊息滿意居多 (72%)，非常滿意次之 (28%)，整體滿意情形為 100%，滿意度較 100 年提升。

2. 您對本所服務櫃臺採叫號〈抽取號碼牌〉方式辦理是否感到滿意?

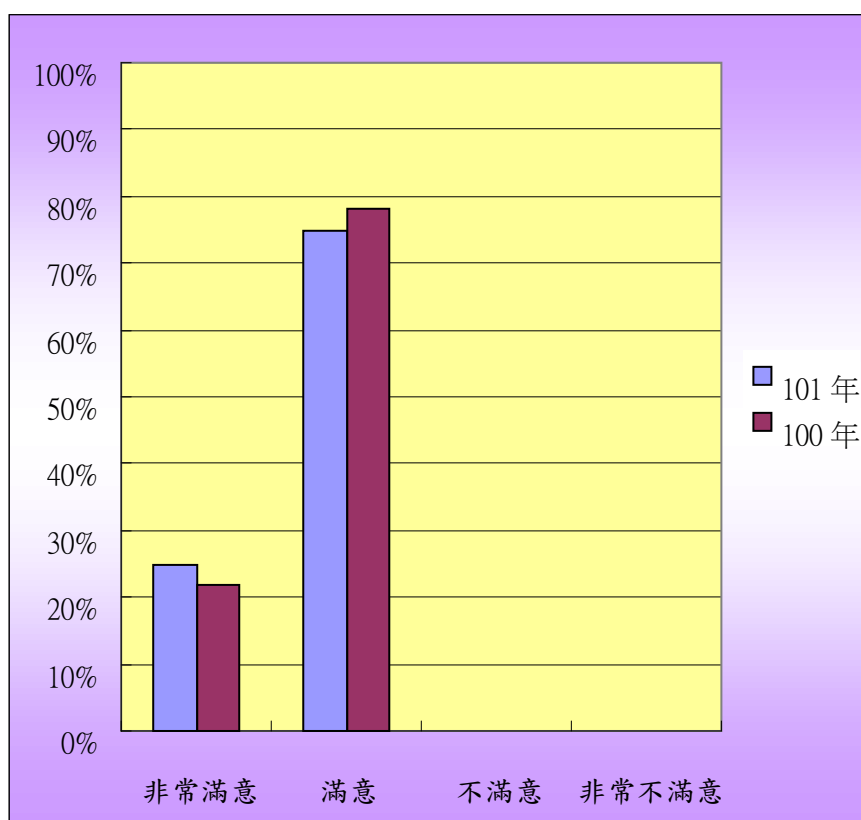
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
101 年	票數	30	70	0	0
101 年	百分比	30.0%	70.0%	0.0%	0.0%
100 年	百分比	16.0%	79.0%	5.0%	0.0%



受訪者對本所服務櫃臺採叫號〈抽取號碼牌〉方式辦理滿意度滿意居多(70%)，非常滿意次之(30%)，整體滿意情形為100%，滿意度較100年提升。

3. 您對本所內所提供之各項便民設施〈如雨傘架、雨衣帽勾架、服務鈴、腳踏車停放架、愛心水杯、哺（集）乳室…等〉是否感到滿意？

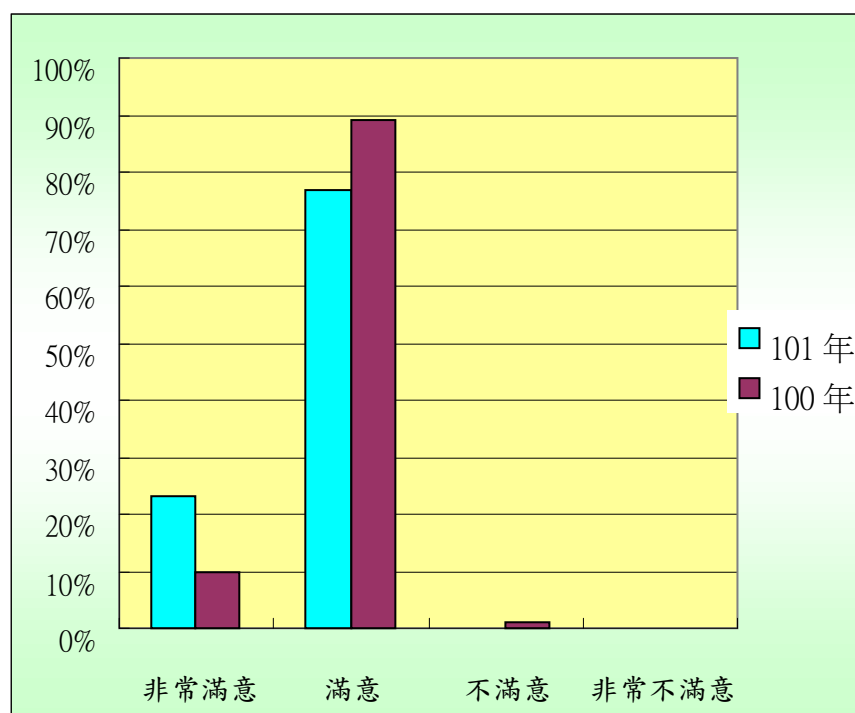
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
101 年	票數	25	75	0	0
101 年	百分比	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%
100 年	百分比	22.0%	78.0%	0.0%	0.0%



受訪者對本所內所提供之各項便民設施〈如雨傘架、雨衣帽勾架、服務鈴、腳踏車停放架、愛心水杯、哺（集）乳室…等〉滿意度，滿意居多（75%），非常滿意次之（25%），整體滿意情形為 100%。

4. 您對本所服務臺與各樓層出入口設置手部消毒機，廁所裝設置物平臺、置物架、垃圾筒是否感到滿意？

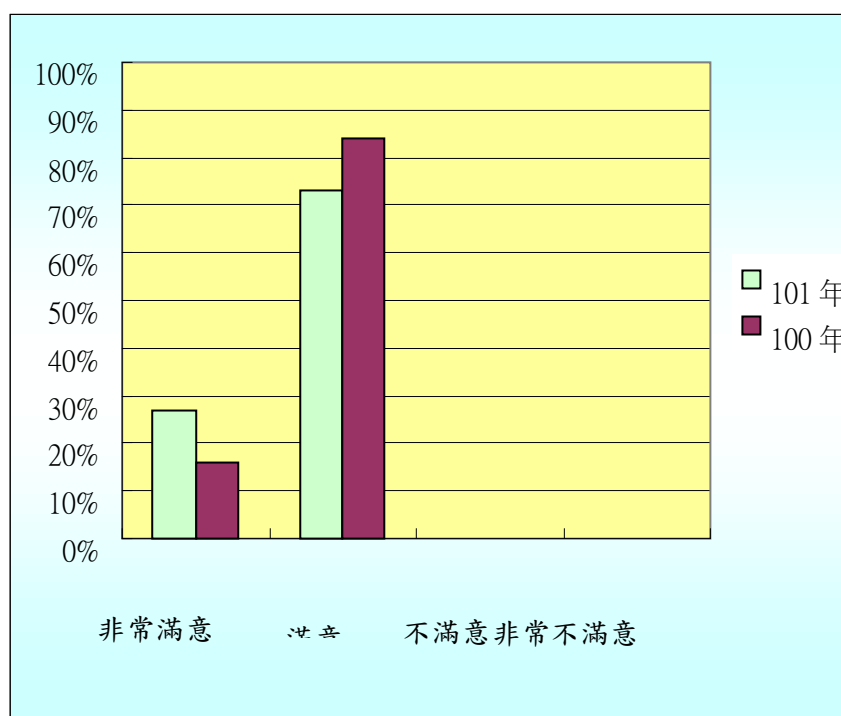
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
101 年	票數	23	77	0	0
101 年	百分比	23.0%	77.0%	0.0%	0.0%
100 年	百分比	10.0%	89.0%	1.0%	0.0%



受訪者對本所服務臺與各樓層出入口設置手部消毒機，廁所裝設置物平臺、置物架、垃圾筒滿意度，滿意居多（77%），非常滿意次之（23%），整體滿意情形為 100%，滿意度較 100 年提升。

5. 您對本所志(義)工參與為民服務的行列是否感到滿意?

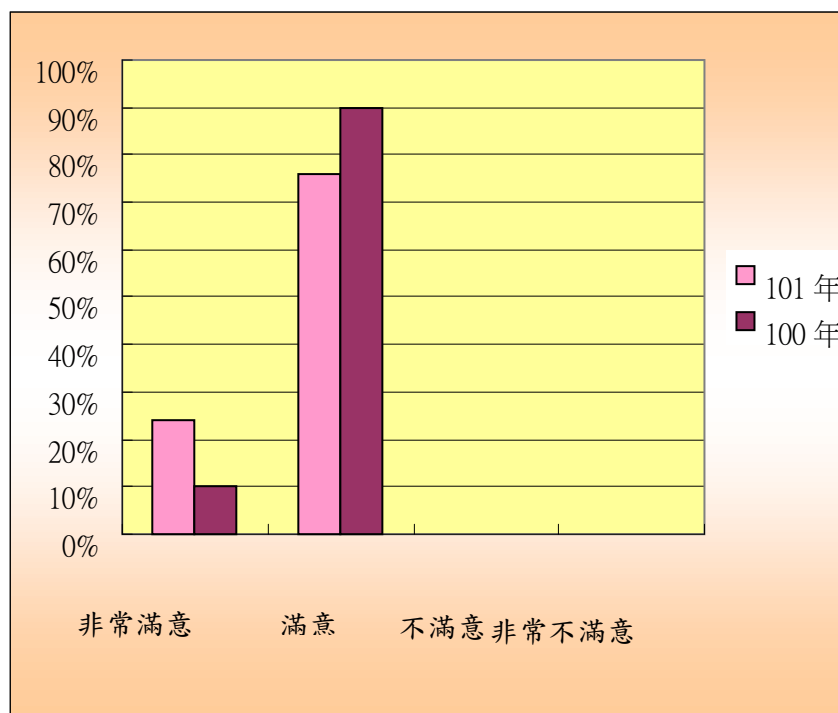
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
101 年	票數	27	73	0	0
101 年	百分比	27.0%	73.0%	0.0%	0.0%
100 年	百分比	16.0%	84.0%	0.0%	0.0%



受訪者對本所志(義)工參與為民服務的行列滿意度，滿意居多（73%），非常滿意次之（27%），整體滿意情形為 100%。

6. 您對本所電話及現場查詢當年期土地公告現值服務滿意嗎？

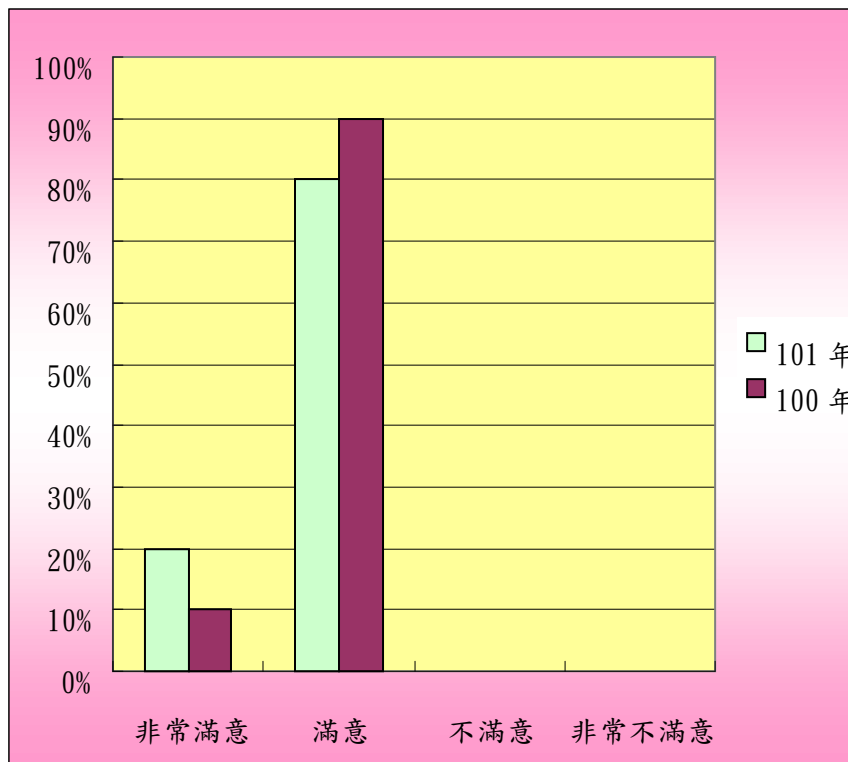
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
101 年	票數	24	76	0	0
101 年	百分比	24.0%	76.0%	0.0%	0.0%
100 年	百分比	10.0%	90.0%	0.0%	0.0%



受訪者對本所電話及現場查詢當年期土地公告現值服務滿意度，滿意居多（76%），非常滿意次之（24%），整體滿意情形為100%。

7. 您對本所提供受理網路預約申請退還地政規費服務滿意嗎？

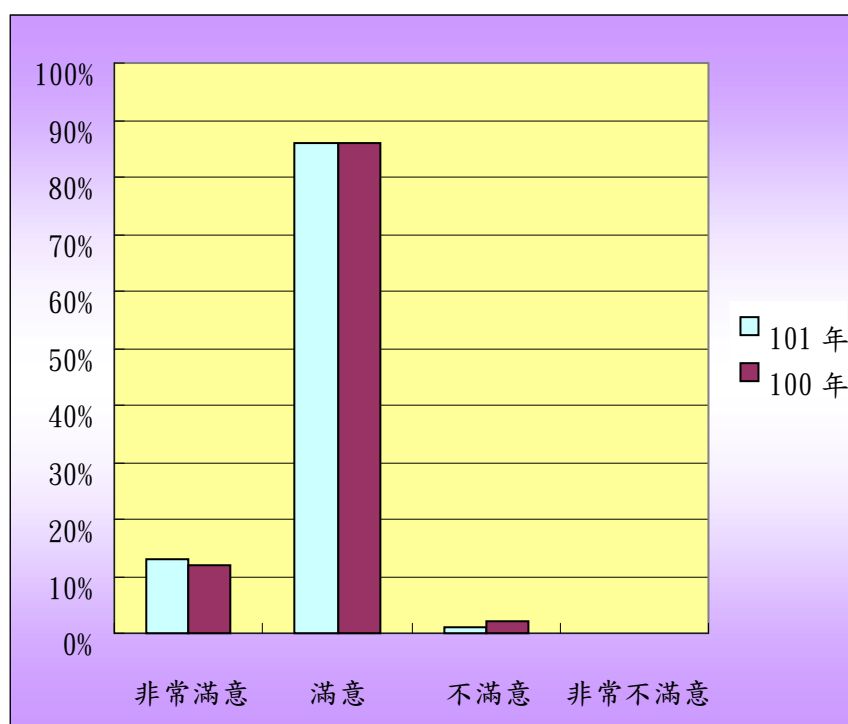
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
101 年	票數	20	80	0	0
101 年	百分比	20.0%	80.0%	0.0%	0.0%
100 年	百分比	10.0%	90.0%	0.0%	0.0%



受訪者對本所提供受理網路預約申請退還地政規費服務滿意度，滿意居多（80%），非常滿意次之（20%），整體滿意情形為100%。

8. 您對本所停車場增設自動繳費機滿意嗎？

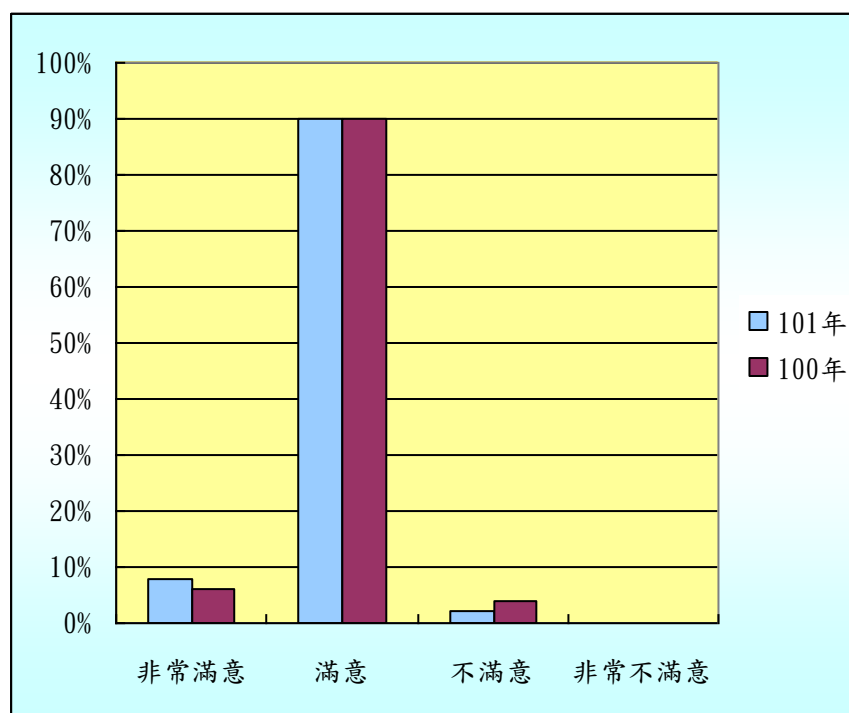
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
101 年	票數	13	86	1	0
101 年	百分比	13.0%	86.0%	1.0%	0.0%
100 年	百分比	12.0%	86.0%	2.0%	0.0%



受訪者對本所停車場增設自動繳費機之滿意度，滿意居多（86%），非常滿意次之（13%），整體滿意情形為 99%，不滿意為（1%），1 位受訪者未敘明原因。

9. 您對本所停車場收費服務人員滿意嗎？

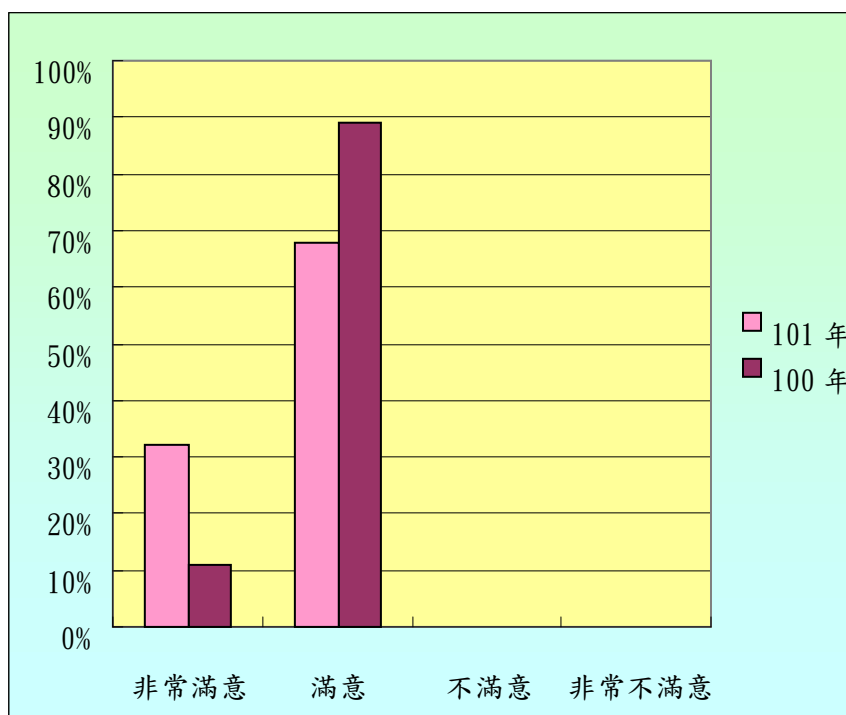
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
101年	票數	8	90	2	0
101年	百分比	8.0%	90.0%	2.0%	0.0%
100年	百分比	6.0%	90.0%	4.0%	0.0%



受訪者對本所停車場收費服務人員之滿意度，滿意（90%），非常滿意次之（8%），整體滿意情形為 98%，不滿意為（2%），2位受訪者未敘明原因。

10. 您對本所設置投幣式影印機滿意？

		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
101 年	票數	32	68	0	0
101 年	百分比	32.0%	68.0%	0.0%	0.0%
100 年	百分比	11.0%	89.0%	0.0%	0.0%

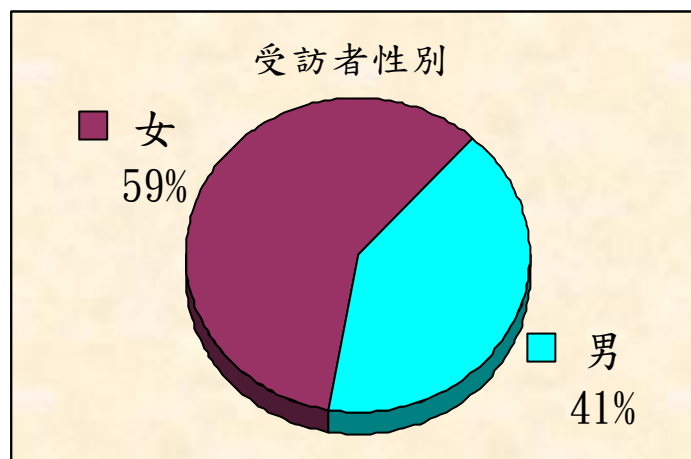


受訪者對本所設置投幣式影印機之滿意度，滿意居多（68%），非常滿意次之（32%），整體滿意情形為 100%。

二、受訪者基本資料

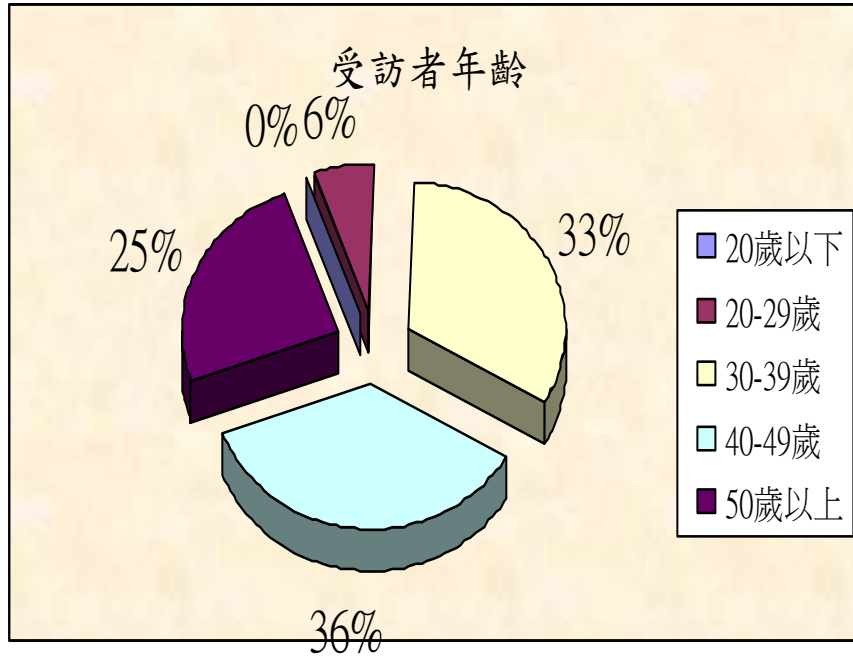
1. 性別

	女	男
個數	59	41
百分比	59%	41%



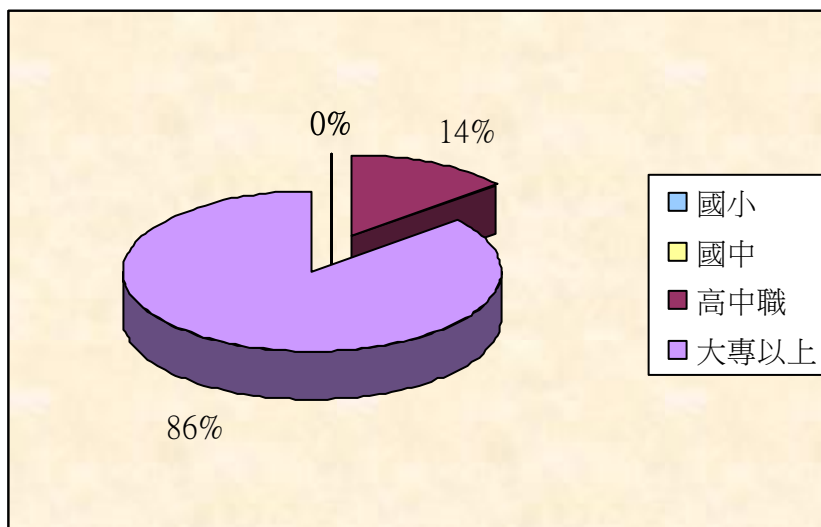
2. 年齡

	20歲以下	20-29歲	30-39歲	40-49歲	50歲以上
個數	0	6	33	36	25
百分比	0%	6%	33%	36%	25%



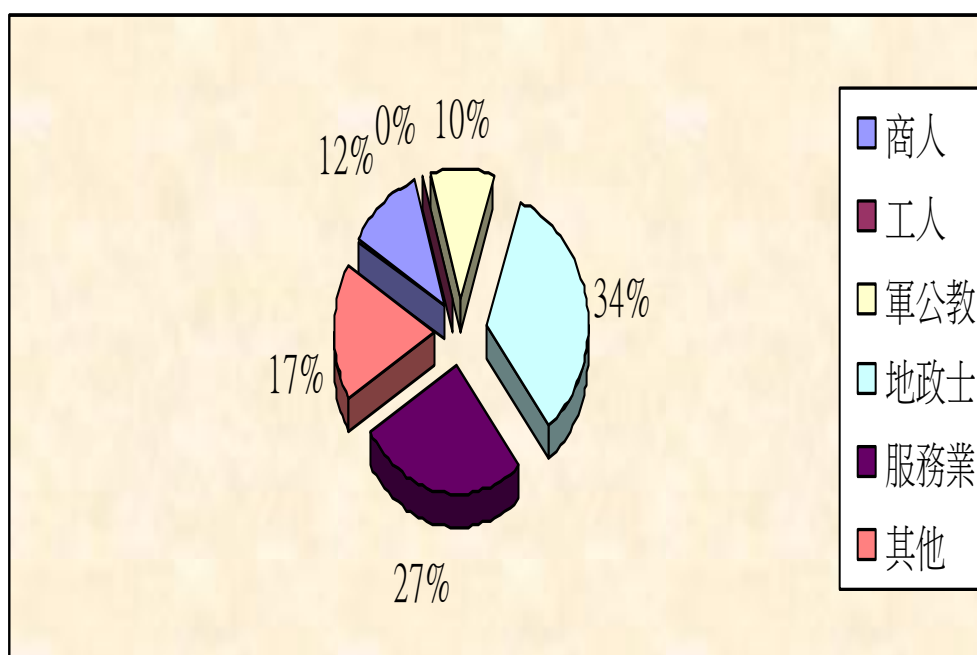
3. 教育程度

	國小	國中	高中職	大專以上
個數	0	0	14	86
百分比	0%	0%	14%	86%



4. 職業

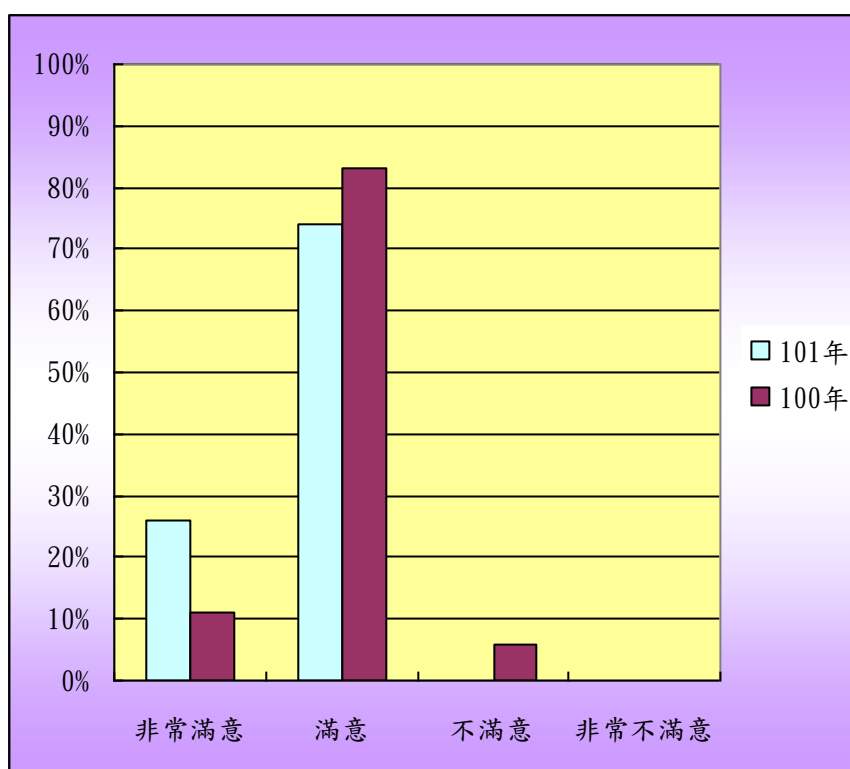
	商人	工人	軍公教	地政士	服務業	其他
個數	12	0	10	34	27	17
百分比	12%	0%	10%	34%	27%	17%



三、交叉分析地政士對本所客服滿意度

1. 您對本所多媒體播放系統、公布欄提供的訊息是否滿意?

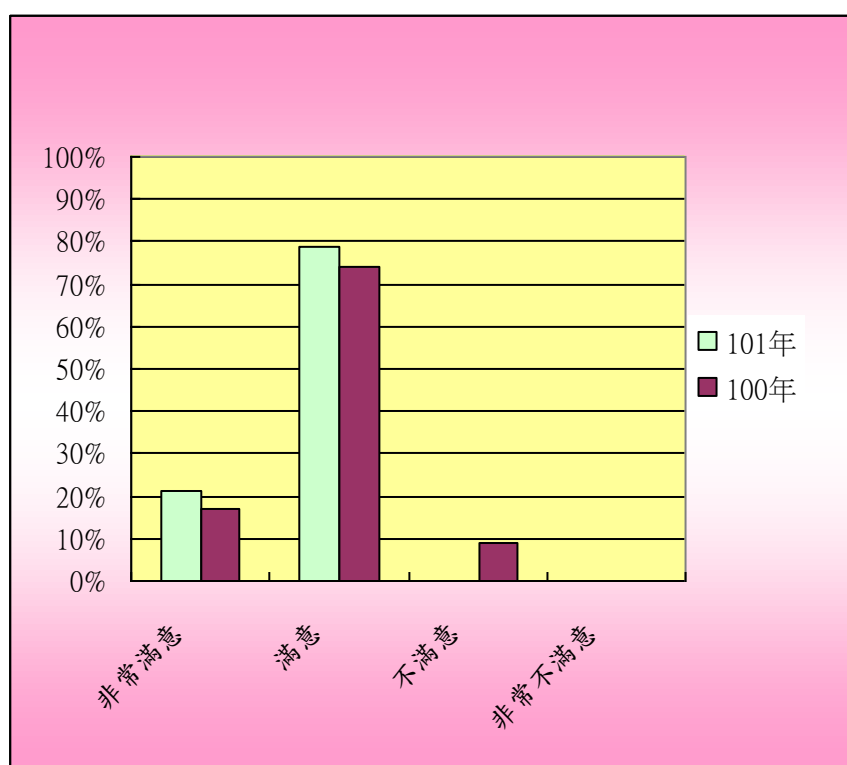
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
101年	票數	9	25	0	0
101年	百分比	26%	74%	0%	0%
100年	百分比	11%	83%	6%	0%



受訪地政士對本所多媒體播放系統、公布欄提供的訊息滿意居多（74%），非常滿意次之（26%），整體滿意情形為 100%。

2. 您對本所服務櫃臺採叫號〈抽取號碼牌〉方式辦理是否感到滿意？

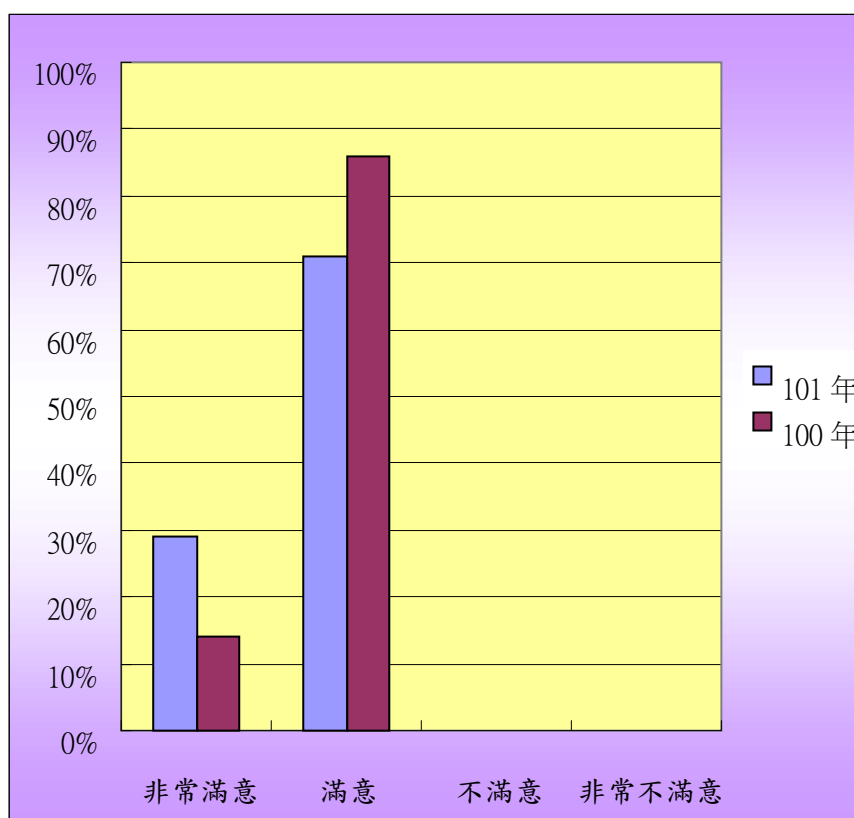
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
101年	票數	7	27	0	0
101年	百分比	21%	79%	0%	0%
100年	百分比	17%	74%	9%	0%



受訪地政士對本所服務櫃臺採叫號〈抽取號碼牌〉方式辦理滿意度滿意居多（79%），非常滿意次之（21%），整體滿意情形為100%。

3. 您對本所內所提供之各項便民設施〈如雨傘架、雨衣帽勾架、服務鈴、腳踏車停放架、愛心水杯、哺（集）乳室…等〉是否感到滿意？

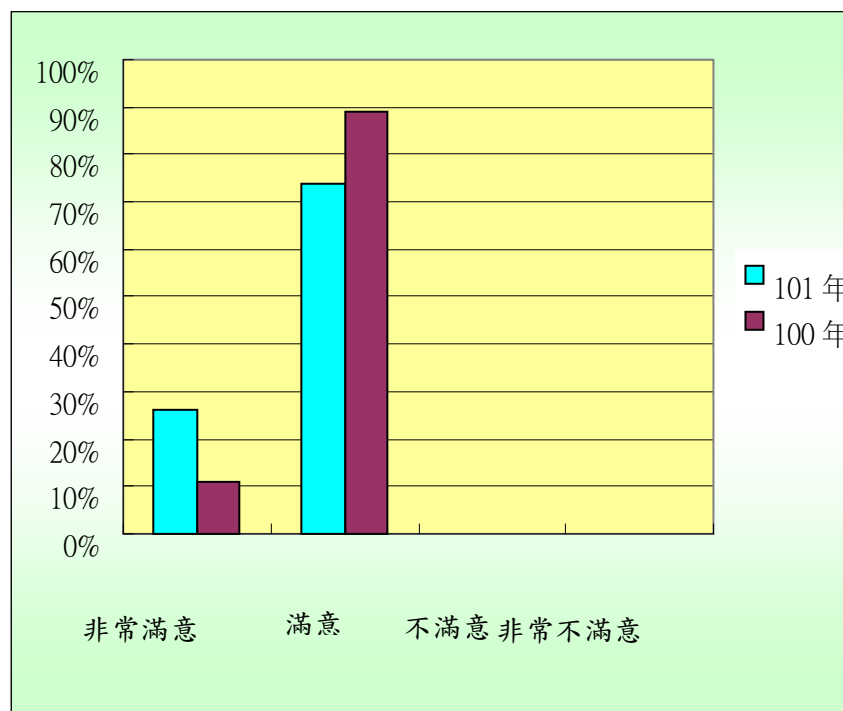
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
101 年	票數	10	24	0	0
101 年	百分比	29%	71%	0%	0%
100 年	百分比	14%	86%	0%	0%



受訪地政士對本所內所提供之各項便民設施〈如雨傘架、雨衣帽勾架、服務鈴、腳踏車停放架、愛心水杯、哺（集）乳室…等〉滿意度，滿意居多（71%），非常滿意次之（29%），整體滿意情形為100%。

4. 您對本所服務臺與各樓層出入口設置手部消毒機，廁所裝設置物平臺、置物架、垃圾筒是否感到滿意？

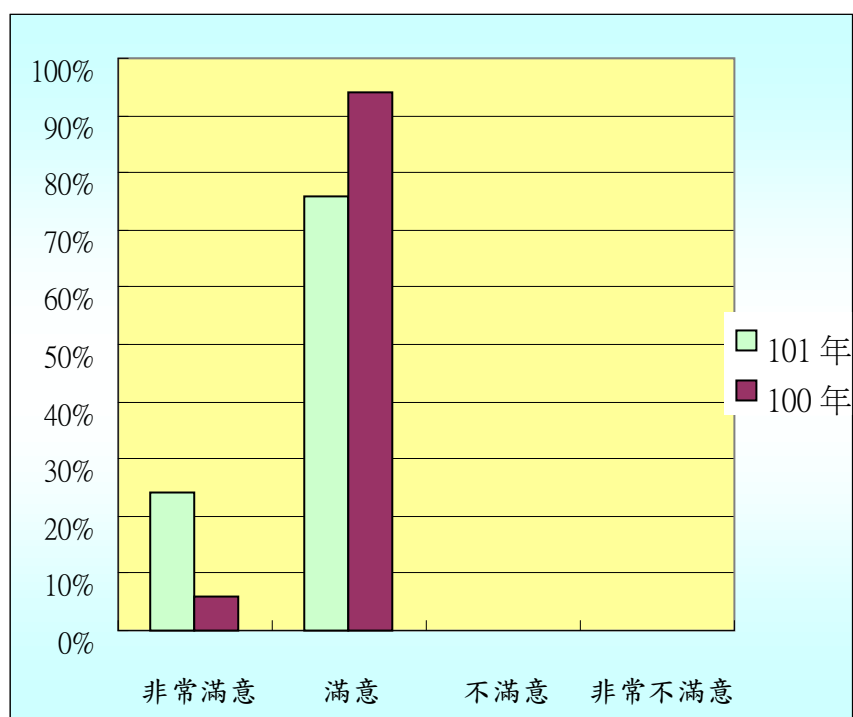
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
101 年	票數	9	25	0	0
101 年	百分比	26%	74%	0%	0%
100 年	百分比	11%	89%	0%	0%



受訪地政士對本所服務臺與各樓層出入口設置手部消毒機，廁所裝設置物平臺、置物架、垃圾筒滿意度，滿意居多（74%），非常滿意次之（26%），整體滿意情形為 100%。

5. 您對本所志(義)工參與為民服務的行列是否感到滿意?

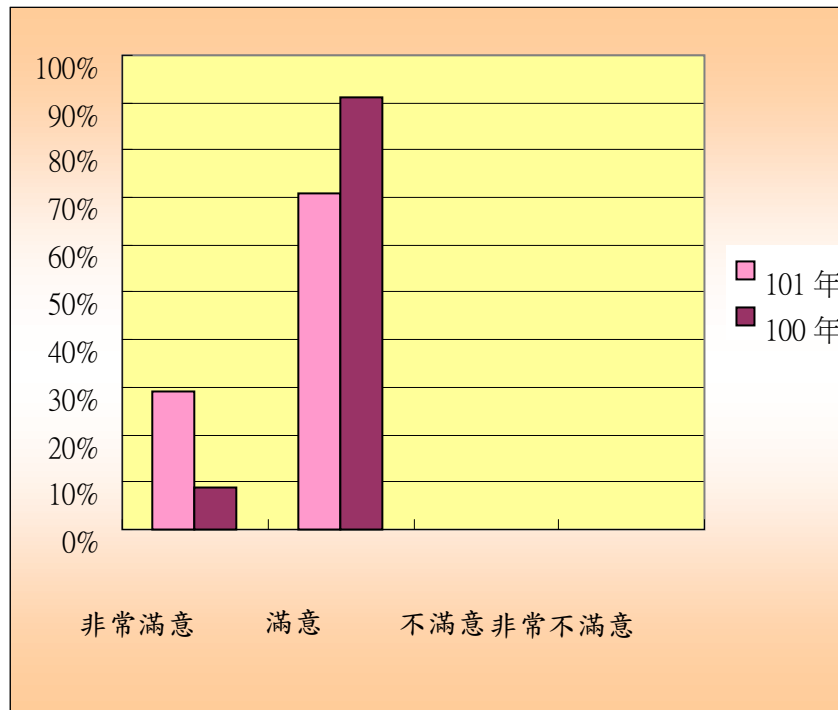
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
101 年	票數	8	26	0	0
101 年	百分比	24%	76%	0%	0%
100 年	百分比	6%	94%	0%	0%



受訪地政士對本所志(義)工參與為民服務的行列滿意度，滿意居多（76%），非常滿意次之（24%），整體滿意情形為 100%。

6. 您對本所電話及現場查詢當年期土地公告現值服務滿意嗎？

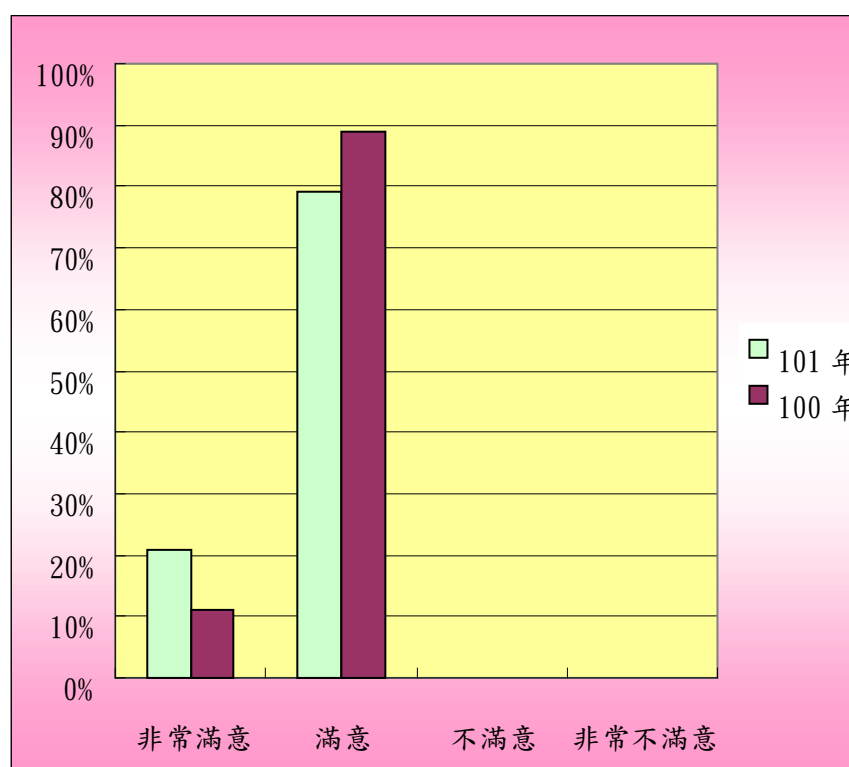
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
101 年	票數	10	24	0	0
101 年	百分比	29%	71%	0%	0%
100 年	百分比	9%	91%	0%	0%



受訪地政士對本所電話及現場查詢當年期土地公告現值服務滿意度，滿意居多（71%），非常滿意次之（29%），整體滿意情形為 100%。

7. 您對本所提供受理網路預約申請退還地政規費服務滿意嗎？

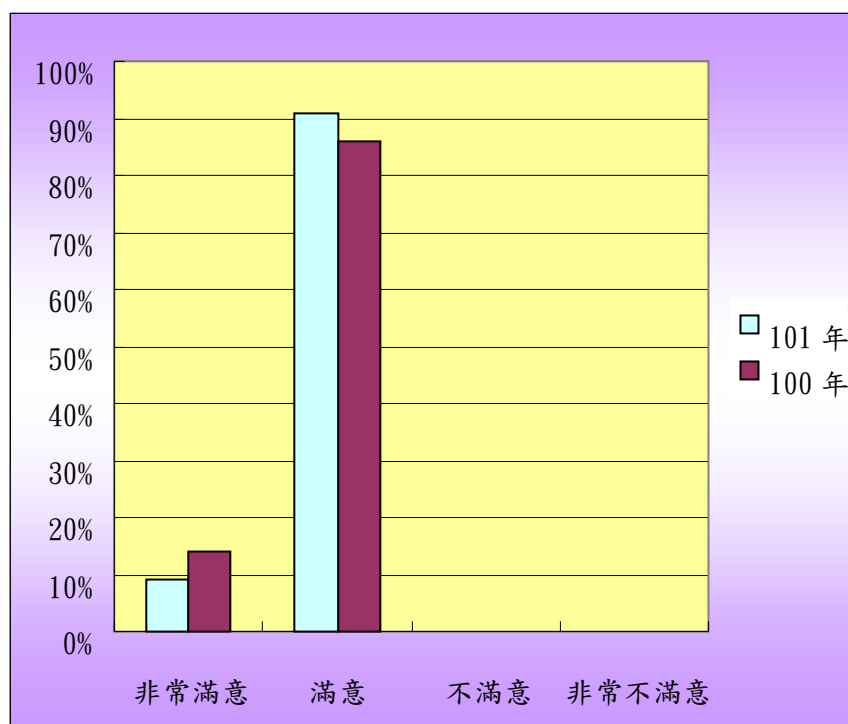
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
101 年	票數	7	27	0	0
101 年	百分比	21%	79%	0%	0%
100 年	百分比	11%	89%	0%	0%



受訪地政士對本所提供受理網路預約申請退還地政規費服務滿意度，滿意居多（79%），非常滿意次之（21%），整體滿意情形為 100%。

8. 您對本所停車場增設自動繳費機滿意嗎？

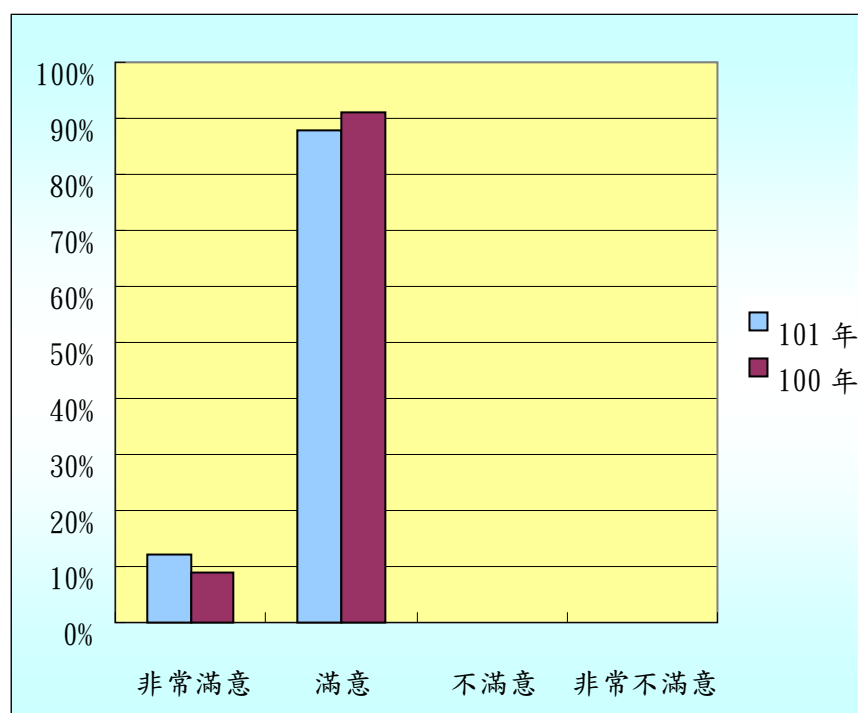
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
101 年	票數	3	31	0	0
101 年	百分比	9%	91%	0%	0%
100 年	百分比	14%	86%	0%	0%



受訪地政士對本所停車場設施之滿意度，滿意居多（91%），非常滿意次之（9%），整體滿意情形為 100%。

9. 您對本所停車場收費服務人員滿意嗎？

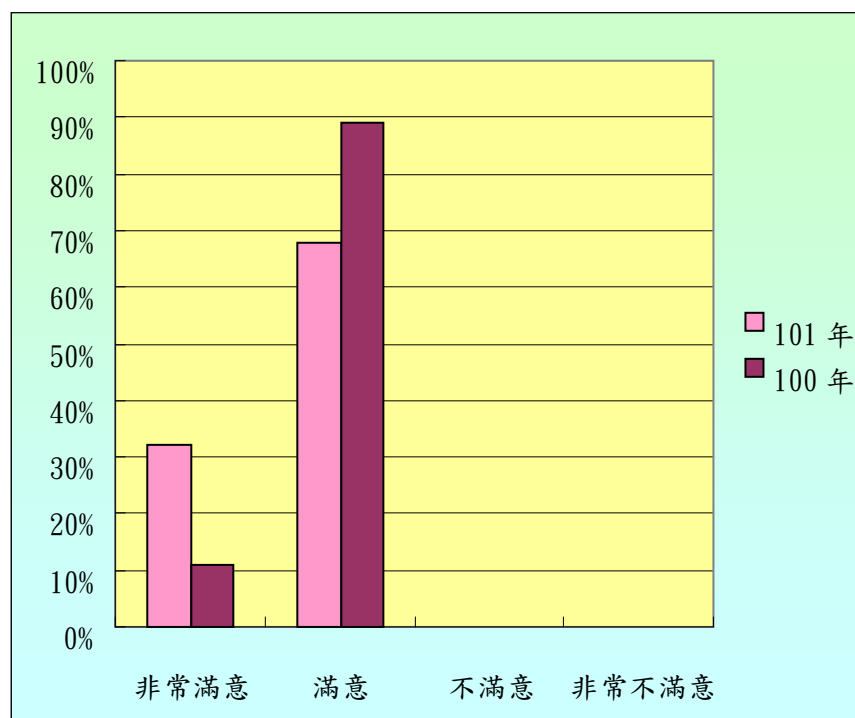
年度		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
101 年	票數	4	30	0	0
101 年	百分比	12%	88%	0%	0%
100 年	百分比	9%	91%	0%	0%



受訪地政士對本所停車場收費服務人員之滿意度，滿意(88%)，非常滿意次之(12%)，整體滿意情形為100%。

10. 您對本所設置投幣式影印機滿意?

		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
101 年	票數	11	23	0	0
101 年	百分比	32%	68%	0%	0%
100 年	百分比	11%	89%	0%	0%



受訪地政士對本所設置投幣式影印機之滿意度，滿意居多（68%），非常滿意次之（32%），整體滿意情形為100%。

四、整體滿意度分析

此次便民服務調查分析，本所提供之多媒體播放系統及公布欄提供之訊息、櫃檯採叫號方式、各項便民設施（如雨傘架、雨衣帽勾架、服務鈴、腳踏車停放架、愛心水杯、哺（集）乳室等）、設置手部消毒機及廁所裝設置物平臺等、志（義）工參與為民服務行列、電話及現場查詢當年期土地公告現值、提供受理網路預約退還地政規費服務、停車場增設自動繳費機及收費人員服務、投幣式影印機等軟、硬體服務等多項服務之整體表現，依調查結果總體表現滿意度（非常滿意+滿意）高達 99.7%，成效良好。較 100 年度之 98.4% 上升 1.3%，100 年度本所服務櫃檯採叫號〈抽取號碼牌〉方式辦理整體滿意度僅達 95% 部份，已於本年度獲得全面改善，惟本次調查民眾對停車場收費服務人員滿意度最低，則為本所極需改進之處。

題 號	項 目	滿意 度		變化情形
		100 年度	101 年度	
1	對多媒體播放系統、公布欄提供的 訊息滿意度	96%	100%	4%
2	對服務櫃臺採叫號〈抽取號碼牌〉 方式辦理的滿意度	95%	100%	5%
3	對所提供之各項便民設施（如雨傘 架等）滿意度	100%	100%	0%
4	設置手部消毒機，廁所裝設置物平 臺等設施滿意度	99%	100%	1%
5	對本所志〈義〉工參與為民服務的 行列滿意度	100%	100%	0%
6	對本所電話及現場查詢當年期土地 公告現值服務滿意度	100%	100%	0%
7	辦理網路預約申請退還地政規費服 務滿意度	100%	100%	0%
8	對本所停車場增設自動繳費機滿意 度	98%	99%	1%
9	對停車場收費服務人員滿意度	96%	98%	2%
10	對設置投幣式影印機滿意度	100%	100%	0%

五、不滿意事項之改進措施

本次辦理客服滿意度調查，經回收問卷彙整，不滿意項目以本所停車場增設自動繳費機及停車收費人員服務態度較高，分別為 1%、2%，茲就受訪者不滿意原因分別擬具改善

措施如下：

客服滿意度調查表受訪者不滿意事項改善措施				
問卷項目	不滿意票數	百分比(%)	不滿意原因	擬改善措施
對本所停車場增設自動繳費機滿意度	1	1%	一位受訪者僅勾選，未敘明不滿意原因。	本 101 年度新增停車場自動繳費機設施，因受訪者未敘明不滿意原因，故請廠商加強注意自動繳費機使用情形。
對本所停車場收費服務人員滿意度	2	2%	二位受訪者僅勾選，均未敘明不滿意原因。	本所停車場係標租永固便利停車股份有限公司，擬函請永固便利停車股份有限公司加強站務人員對顧客服務之教育訓練。

伍、對策與結論

本所為提供良好之洽公環境及親切的服務品質，積極改善辦公室環境軟硬體設施，提升本所洽公環境之舒適度及合宜度。另配合服務電話禮貌、服務人員服務禮貌、巡迴服務人員服務禮貌及接聽電話服務禮貌等教育訓練，藉以提升本所服務同仁之服務品質，協助洽公民眾順利完成申請事項。透過本次的便民服務滿意度調查顯示了，民眾對本所洽公環境及服務品質均有很高的評價。

提升為民服務向來為本所極重視的工作，藉由問卷調查發現問題，並進而改善問題，提供民眾最便捷、最貼心的服務是我們的目標。未來仍將持續不斷改進，以民眾為優先、以服務為目的精神，提供民眾更優質的服務及更好之洽公環境。