

**臺北市大安地政事務所**  
**99 年度客服滿意度調查分析報告**

**調查日期：99 年 5 月 17 日起至 99 年 5 月 31 日**

# 臺北市大安地政事務所99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.....	27
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99年5月17日至99年5月31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；提供退還地政規費申請須知及辦理退還地政規費服務；停車場設施及收費人員服務；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：

由服務檯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：

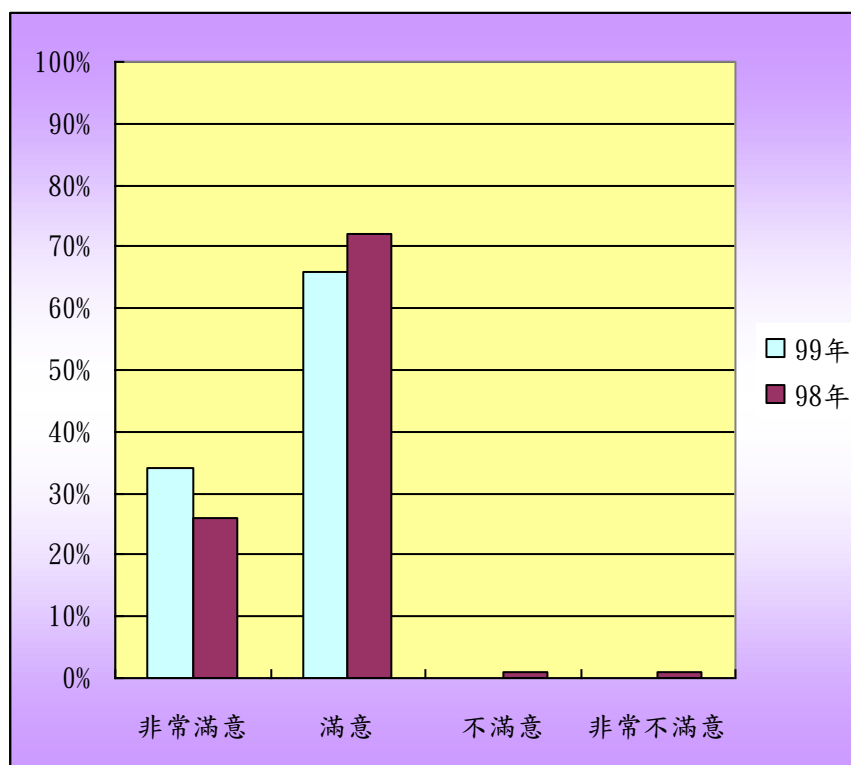
本調查表共發出 100 份，回收 100 份，回收率 100%。  
收回之調查表由專人統計分析處理。

#### 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？

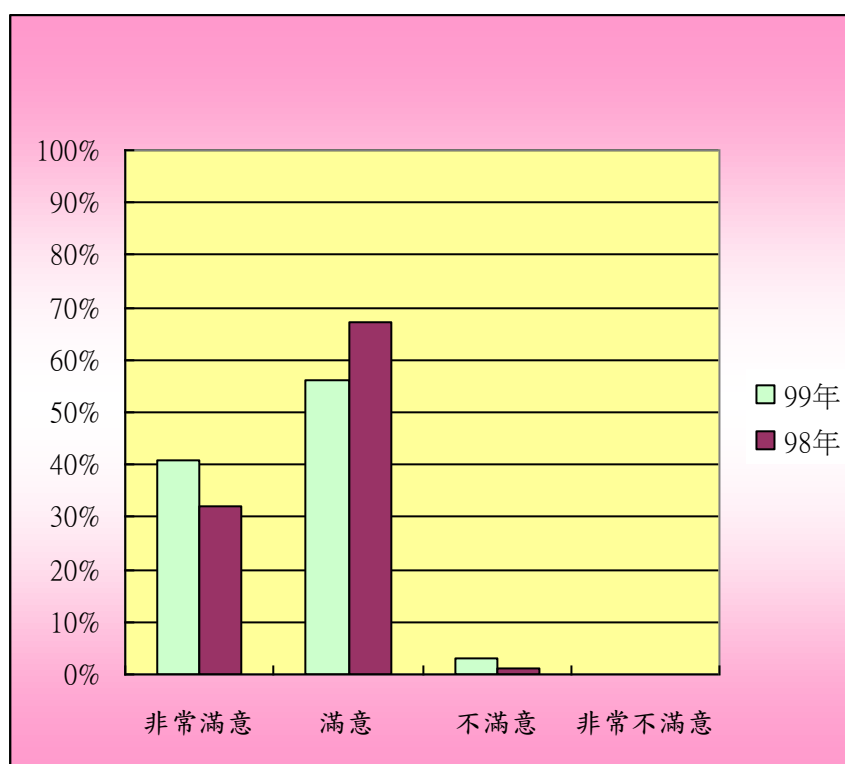
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
99年	票數	34	66	0	0
99年	百分比	34.0%	66.0%	0.0%	0.0%
98年	百分比	26.0%	72.0%	1.0%	1.0%



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(66%)，非常滿意次之(34%)，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？

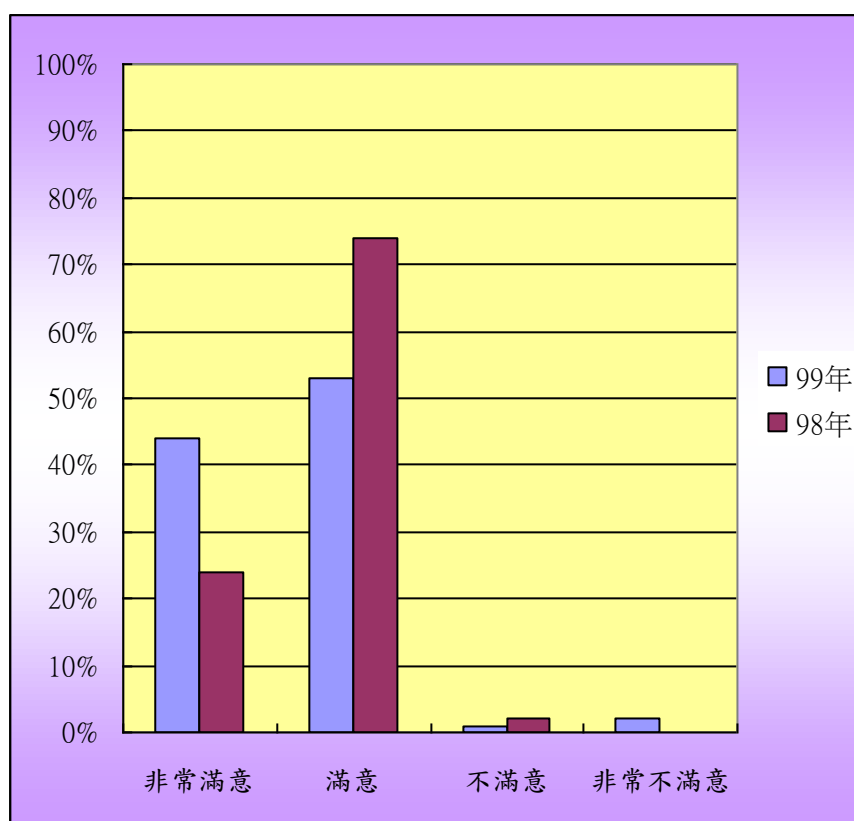
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
99年	票數	41	56	3	0
99年	百分比	41.0%	56.0%	3.0%	0.0%
98年	百分比	32.0%	67.0%	1.0%	0.0%



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（56%），非常滿意次之（41%），整體滿意情形為97%，不滿意為（3%），不滿意的原因為「觸控式螢幕不易按取」，一位受訪者未敘明原因。

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？

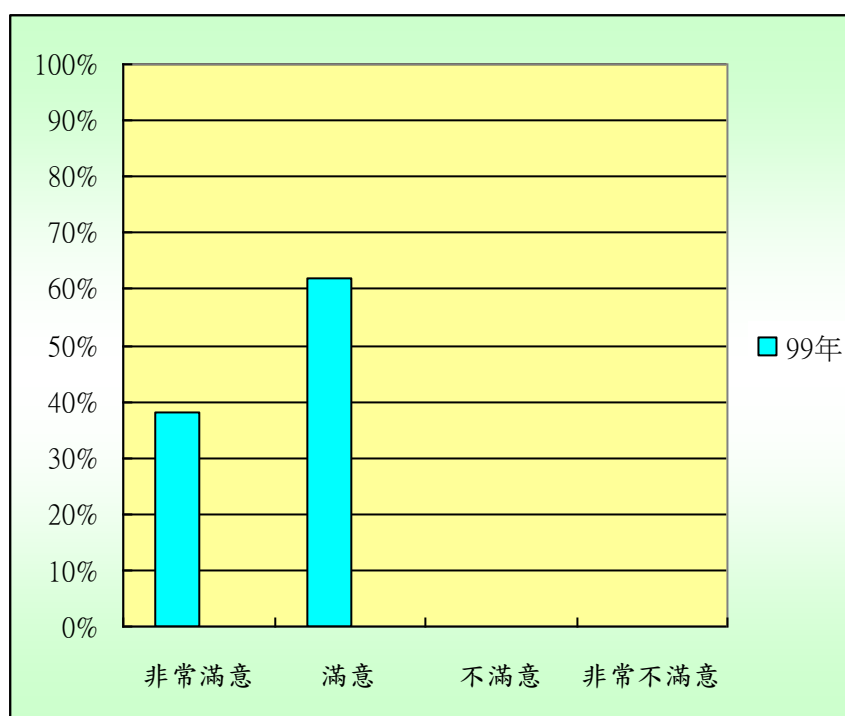
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
99年	票數	44	53	1	2
99年	百分比	44.0%	53.0%	1.0%	2.0%
98年	百分比	24.0%	74.0%	2.0%	0.0%



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（53%），非常滿意次之（44%），整體滿意情形為97%；不滿意為（1%），受訪者未敘明原因，非常不滿意為（2%），非常不滿意的原因為「冷氣不夠冷」。

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
99年	票數	38	62	0	0
99年	百分比	38.0%	62.0%	0.0%	0.0%

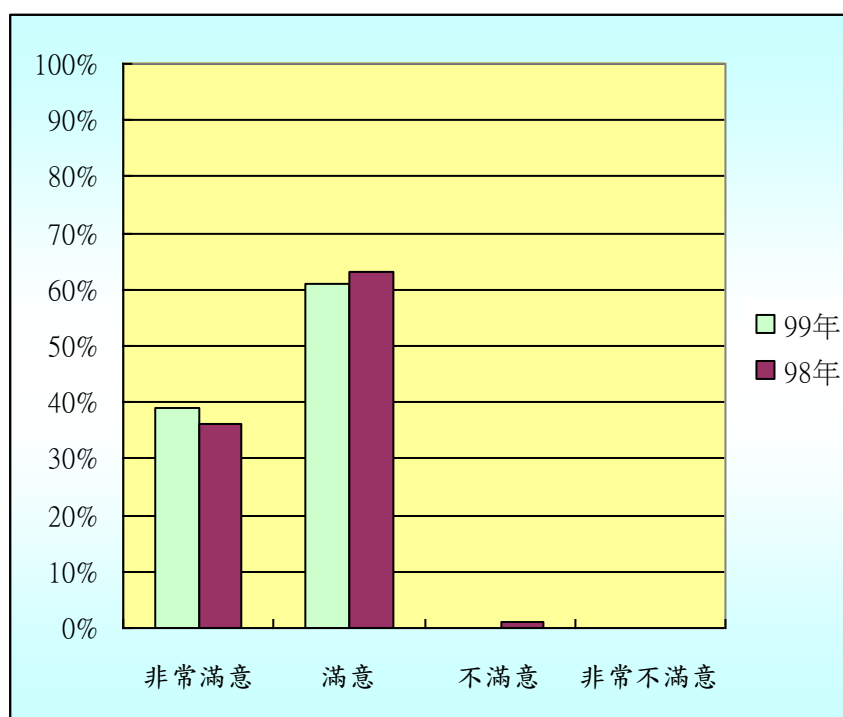


受訪者對本所服務臺與各樓層出入口設置手部消毒機，廁所裝設置物平臺、置物架、垃圾筒滿意度，滿意居多（62%），非常滿意次之（38%），整體滿意情形為100%。



5. 您對本所志(義)工參與為民服務的行列是否感到滿意?

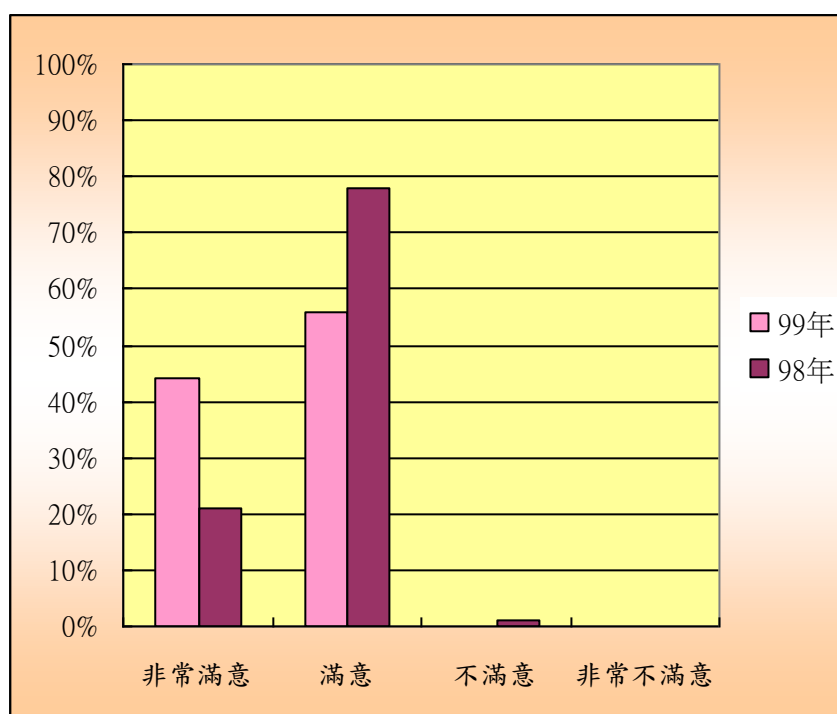
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
99年	票數	39	61	0	0
99年	百分比	39.0%	61.0%	0.0%	0.0%
98年	百分比	36.0%	63.0%	1.0%	0.0%



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（61%），非常滿意次之（39%），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？

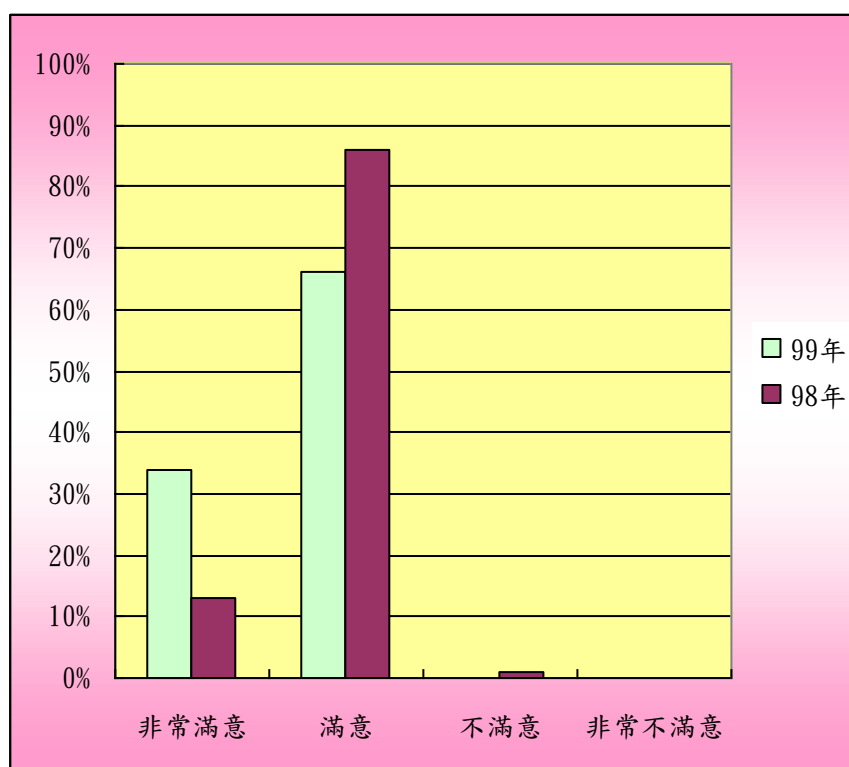
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
99年	票數	44	56	0	0
99年	百分比	44.0%	56.0%	0.0%	0.0%
98年	百分比	21.0%	78.0%	1.0%	0.0%



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（56%），非常滿意次之（44%），整體滿意情形為100%。

7. 您對本所提供退還地政規費申請須知及辦理退還地政規費服務滿意嗎？

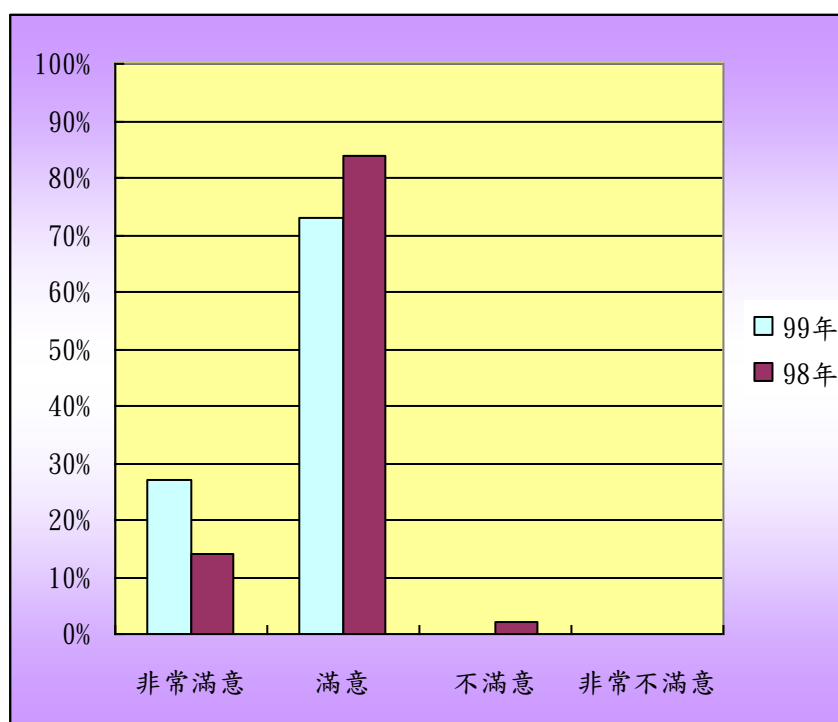
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
99年	票數	34	66	0	0
99年	百分比	34.0%	66.0%	0.0%	0.0%
98年	百分比	13.0%	86.0%	1.0%	0.0%



受訪者對本所提供退還地政規費申請須知及辦理退還地政規費服務滿意度，滿意居多（66%），非常滿意次之（34%），整體滿意情形為 100%。

### 8. 您對本所停車場設施滿意嗎？

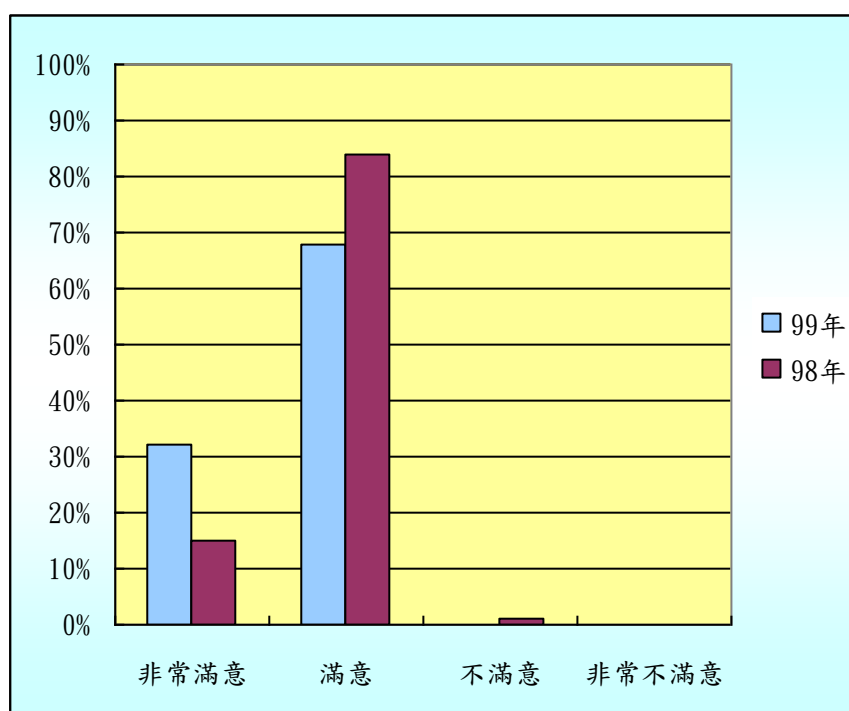
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
99年	票數	27	73	0	0
99年	百分比	27.0%	73.0%	0.0%	0.0%
98年	百分比	14.0%	84.0%	2.0%	0.0%



受訪者對本所停車場設施之滿意度，滿意居多（73%），非常滿意次之（27%），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？

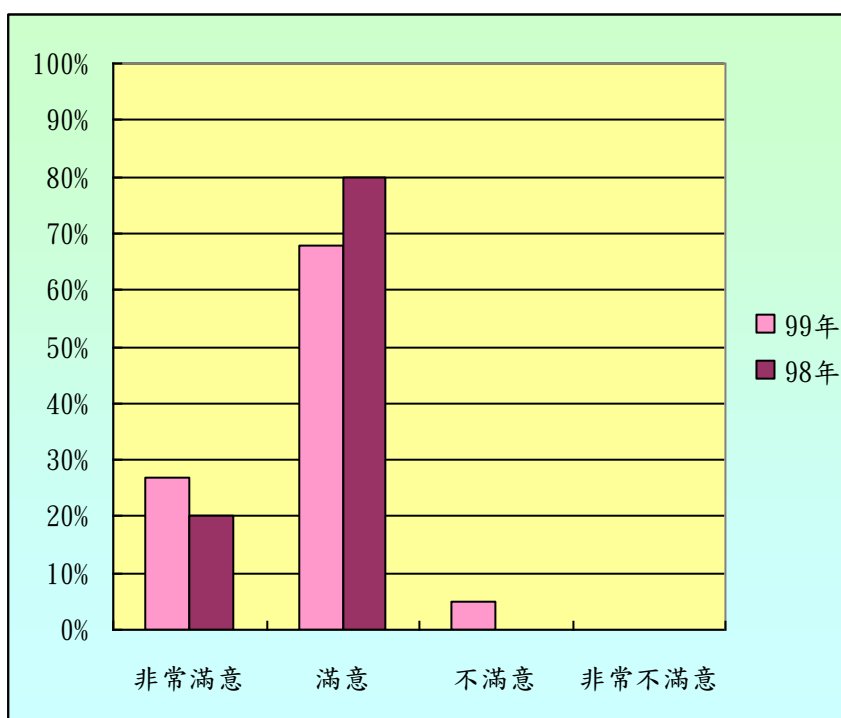
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
99年	票數	32	68	0	0
99年	百分比	32.0%	68.0%	0.0%	0.0%
98年	百分比	15.0%	84.0%	1.0%	0.0%



受訪者對本所停車場收費服務人員之滿意度，滿意（68%），非常滿意次之（32%），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
99年	票數	27	68	5	0
99年	百分比	27.0%	68.0%	5.0%	0.0%
98年	百分比	20.0%	80.0%	0.0%	0.0%

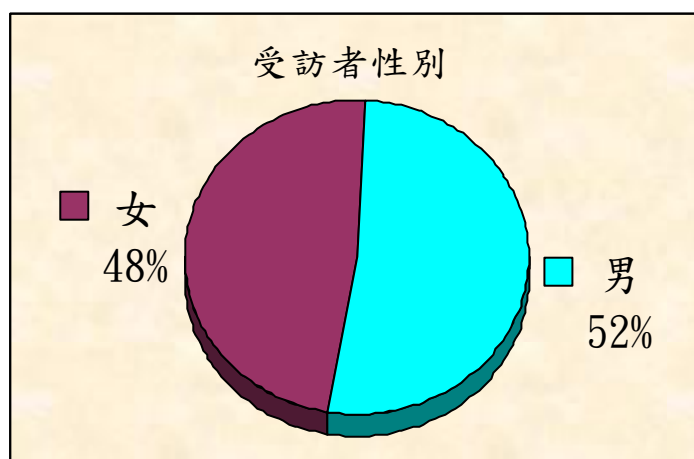


受訪者對本所設置投幣式影印機之滿意度，滿意居多（68%），非常滿意次之（27%），不滿意為（5%），不滿意的原因為「機器太老舊」，二位受訪者未敘明。

## 二、受訪者基本資料

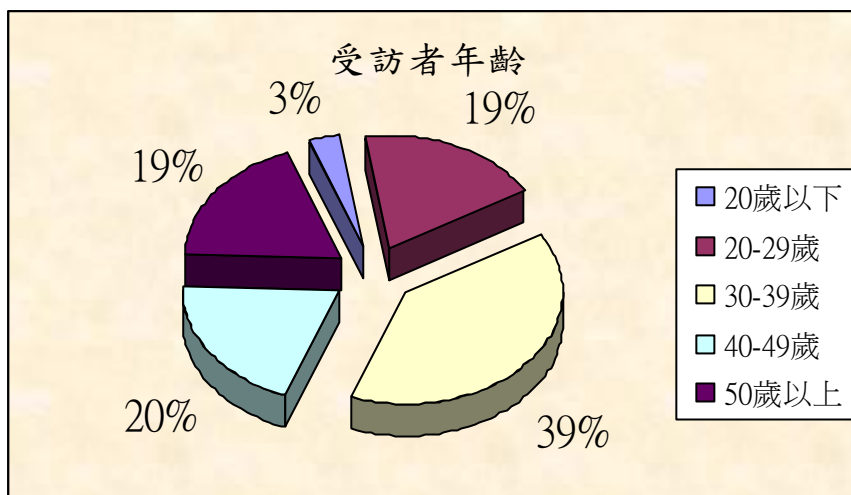
### 1. 性別

	女	男
個數	48	52
百分比	48%	52%



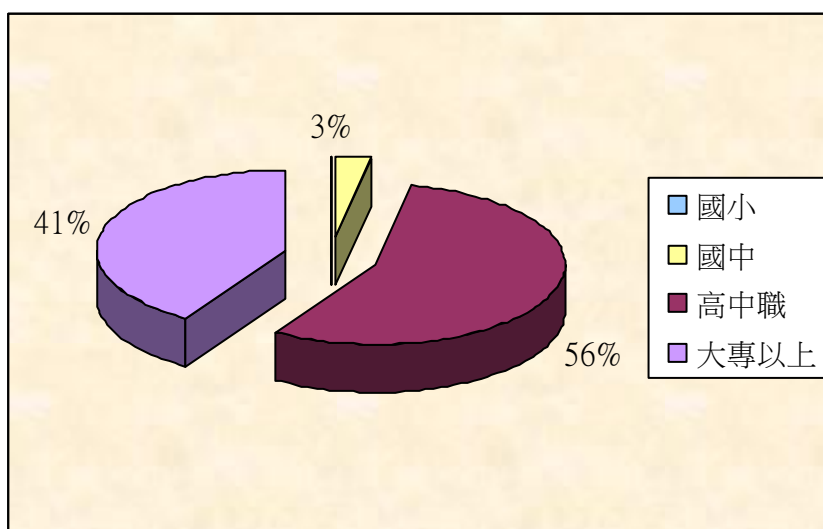
### 2. 年齡

	20 歲以下	20-29 歲	30-39 歲	40-49 歲	50 歲以上
個數	3	19	39	20	19
百分比	3%	19%	39%	20%	19%



### 3. 教育程度

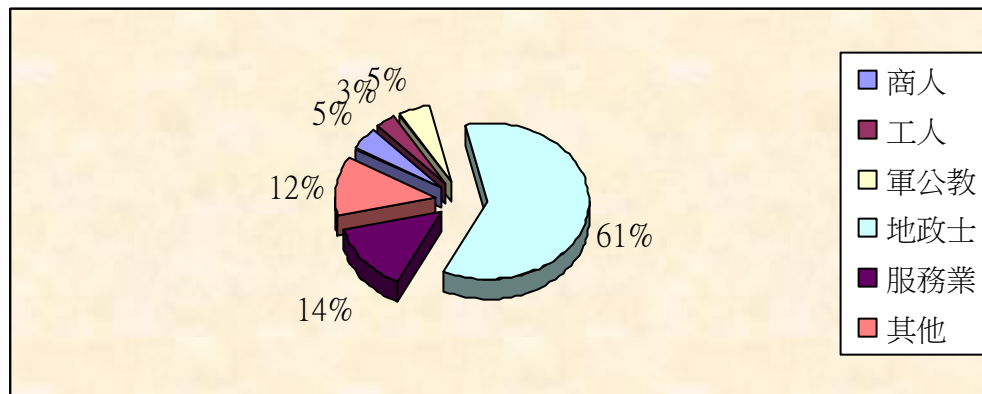
	國小	國中	高中職	大專以上
個數	0	3	56	41
百分比	0%	3%	56%	41%





#### 4. 職業

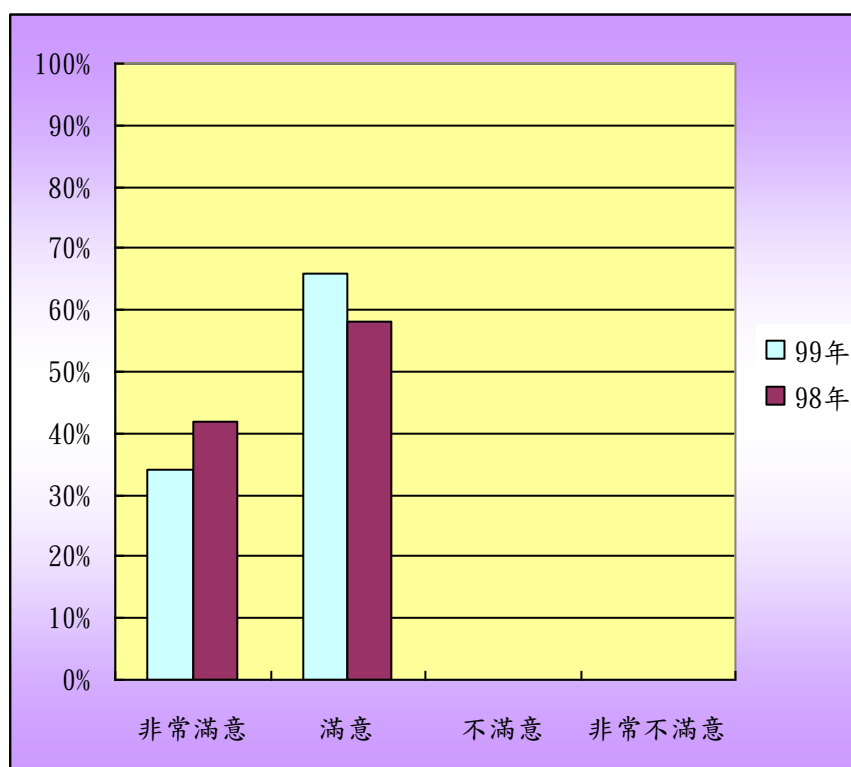
	商人	工人	軍公教	地政士	服務業	其他
個數	5	3	5	61	14	12
百分比	5%	3%	5%	61%	14%	12%



### 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？

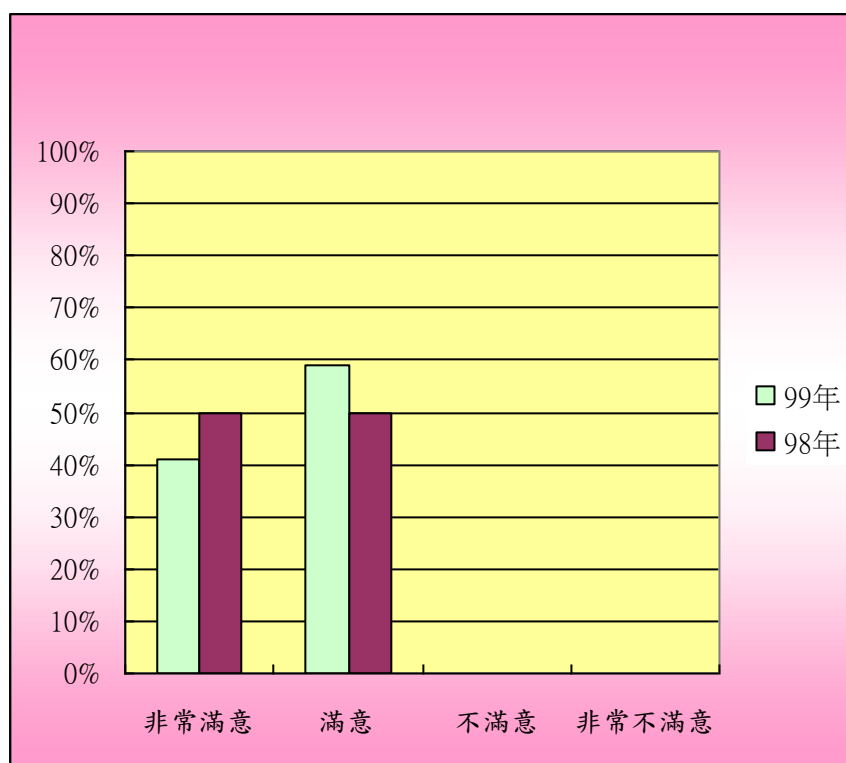
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
99年	票數	21	40	0	0
99年	百分比	34%	66%	0%	0%
98年	百分比	42%	58%	0%	0%



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（66%），非常滿意次之（34%），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?

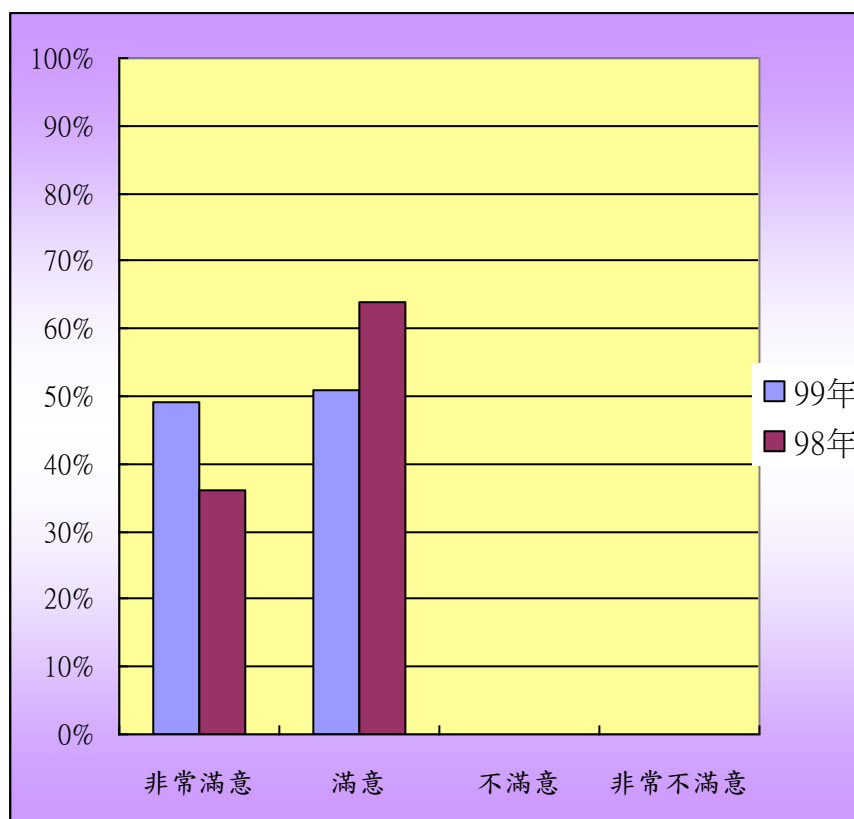
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
99年	票數	25	36	0	0
99年	百分比	41%	59%	0%	0%
98年	百分比	50%	50%	0%	0%



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（59%），非常滿意次之（41%），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？

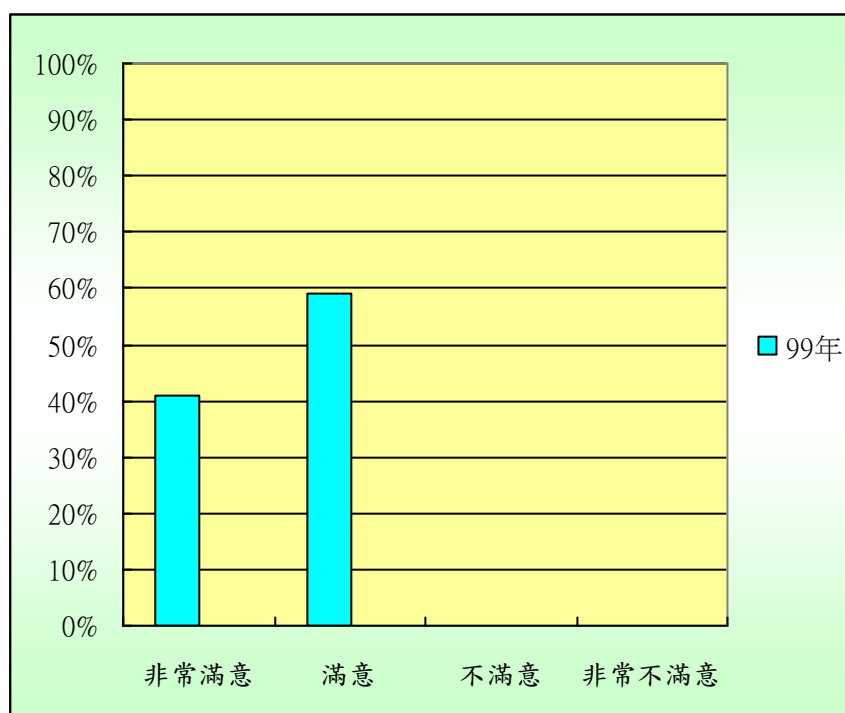
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
99年	票數	30	31	0	0
99年	百分比	49%	51%	0%	0%
98年	百分比	36%	64%	0%	0%



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（51%），非常滿意次之（49%），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？

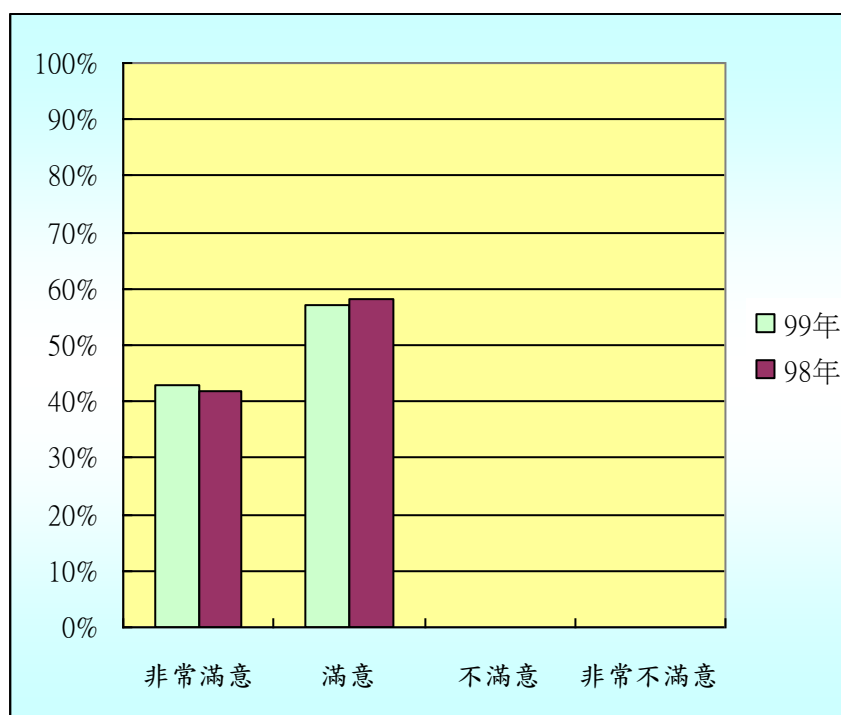
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
99年	票數	25	36	0	0
99年	百分比	41%	59%	0%	0%



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（59%），非常滿意次之（41%），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?

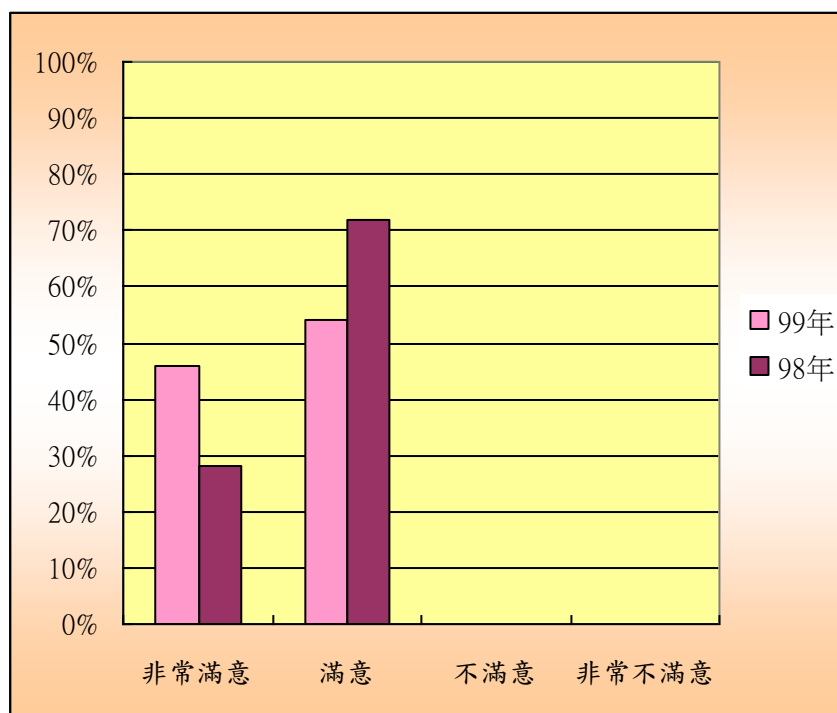
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
99年	票數	26	35	0	0
99年	百分比	43%	57%	0%	0%
98年	百分比	42%	58%	0%	0%



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(57%)，非常滿意次之(43%)，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？

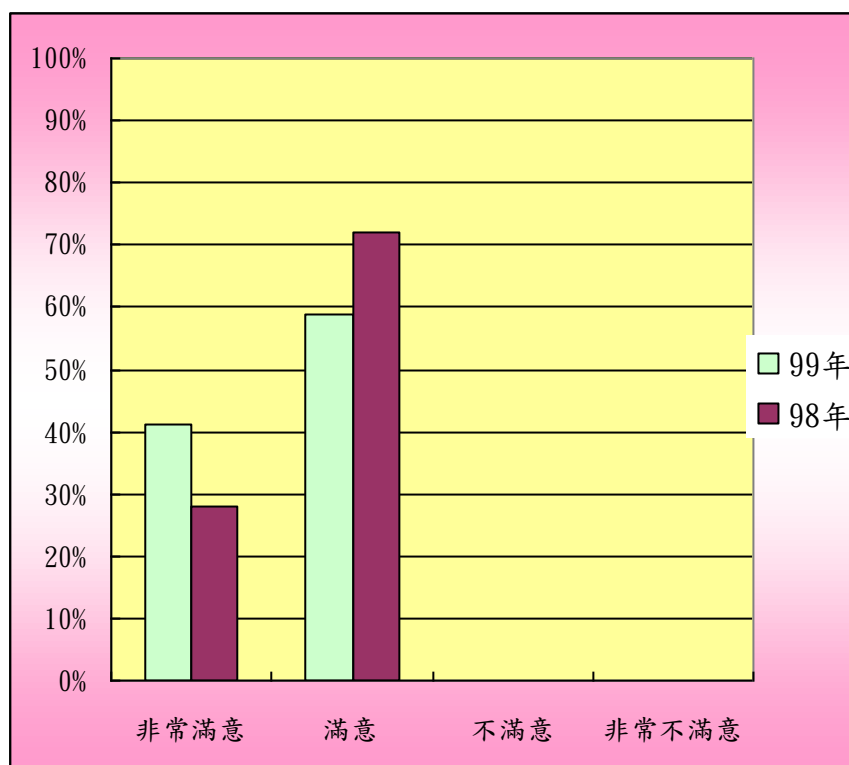
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
99年	票數	28	33	0	0
99年	百分比	46%	54%	0%	0%
98年	百分比	28%	72%	0%	0%



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（54%），非常滿意次之（46%），整體滿意情形為100%。

7. 您對本所提供退還地政規費申請須知及辦理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
99年	票數	25	36	0	0
99年	百分比	41%	59%	0%	0%
98年	百分比	28%	72%	0%	0%

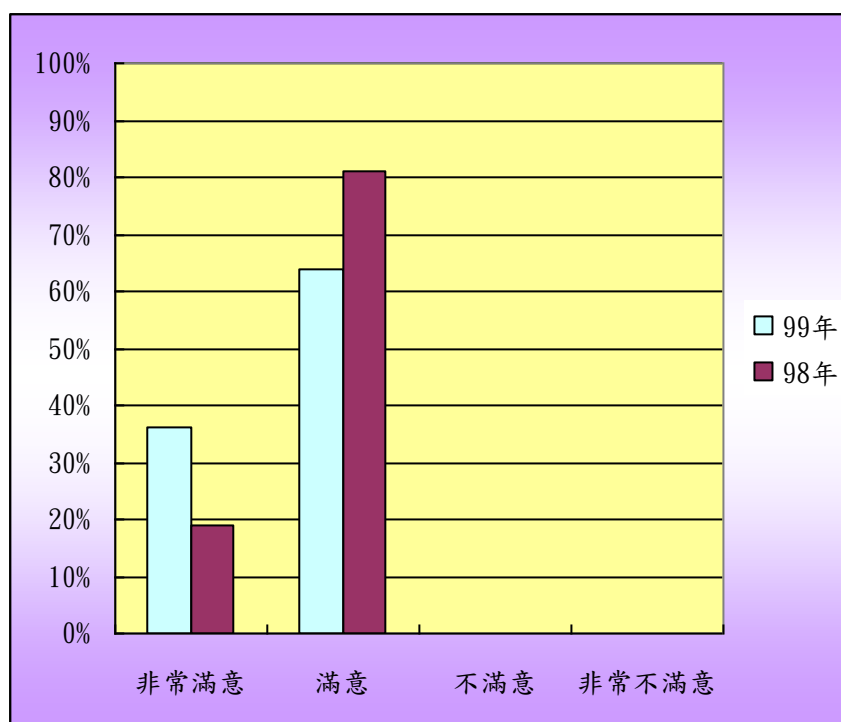


受訪地政士對本所提供退還地政規費申請須知及辦理退還地政規費服務滿意度，滿意居多（59%），非常滿意次之（41%），整體滿意情形為100%。



### 8. 您對本所停車場設施滿意嗎？

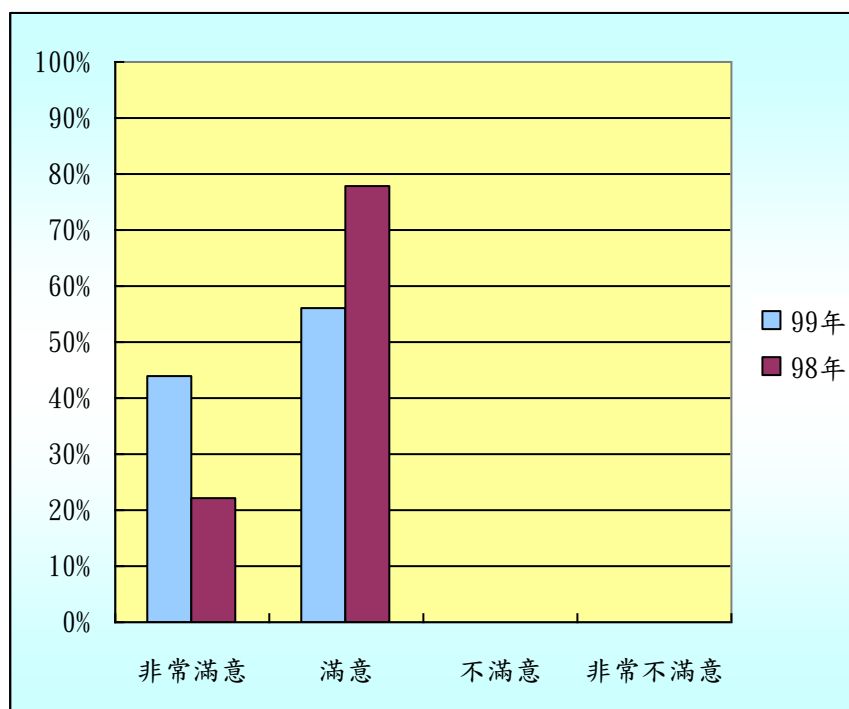
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
99年	票數	22	39	0	0
99年	百分比	36%	64%	0%	0%
98年	百分比	19%	81%	0%	0%



受訪地政士對本所停車場設施之滿意度，滿意居多（64%），非常滿意次之（36%），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？

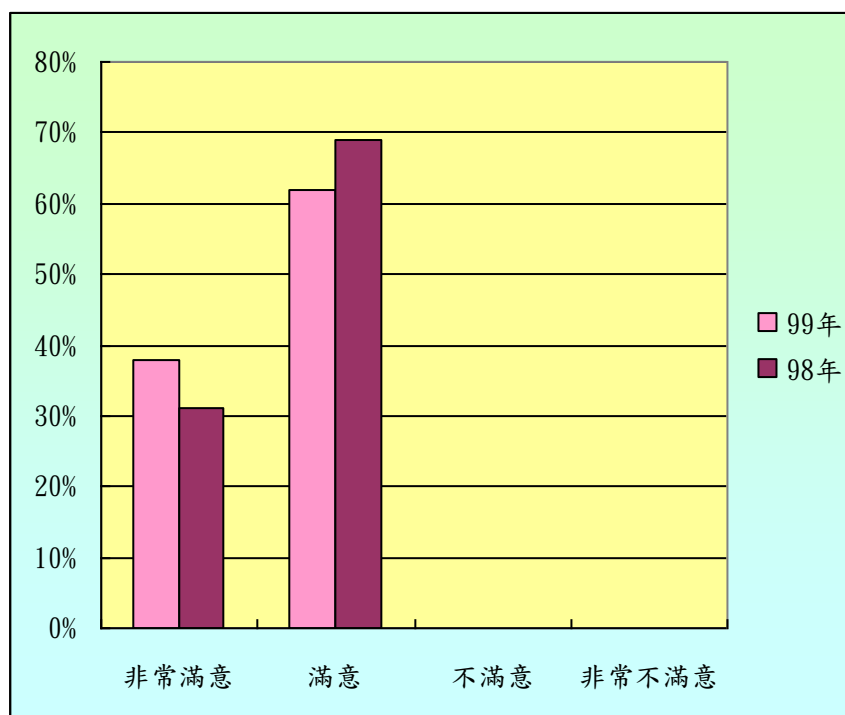
年度		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
99年	票數	27	34	0	0
99年	百分比	44%	56%	0%	0%
98年	百分比	22%	78%	0%	0%



受訪地政士對本所停車場收費服務人員之滿意度，滿意（56%），非常滿意次之（44%），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
99年	票數	23	38	0	0
99年	百分比	38%	62%	0%	0%
98年	百分比	31%	69%	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（62%），非常滿意次之（38%），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、提供退還地政規費申請須知及辦理退還地政規費服務、停車場設施及收費人員服務、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 98.9%，成效良好。較 98 年度之 98.78% 略微上升 0.12%，顯示本年度同仁之努力。

題號	項 目	滿意度		變化情形
		98 年度	99 年度	
1	對多媒體播放系統、公布欄提供的訊息滿意度	98%	100%	2%
2	對服務櫃檯採叫號〈抽取號碼牌〉方式辦理的滿意度	99%	97%	-2%
3	對所提供之各項便民設施（如雨傘架等）滿意度	98%	97%	-1%

題 號	項 目	滿意度		變化情形
		98 年度	99 年度	
4	設置手部消毒機，廁所裝設置物平臺等設施滿意度	0%	100%	100%
5	對本所志〈義〉工參與為民服務的行列滿意度	99%	100%	1%
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	99%	100%	1%
7	辦理退還地政規費服務滿意度	99%	100%	1%
8	對本所停車場設施滿意度	98%	100%	2%
9	對停車場收費服務人員滿意度	99%	100%	1%
10	對設置投幣式影印機滿意度	100%	95%	-5%

## 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，不滿意項目以本所服務櫃檯採叫號〈抽取號碼牌〉方式、便民措施及投幣式影印機不滿意度較高，分別為 3%、3%和 5%，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
對本所服務櫃檯採叫號<抽取號碼牌>方式辦理之滿意度	3	3%	二位受訪者表示「觸控式螢幕不易按取」，一位受訪者未敘明不滿意原因。	本所叫號取票機為一般電腦螢幕，使用時以指尖輕輕觸碰較易感應。 擬由服務臺人員隨時注意民眾使用情形與指導按壓方式。
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>之滿意度	3	3%	二位受訪者表示「冷氣不夠冷」，一位受訪者未敘明不滿意原因。	本所係依臺北市政府加強推動所屬機關學校節約能源措施實施計畫，冷氣溫度設定為適溫攝氏 26 度~28 度以節約能源；另大廳有加裝壁扇，以增加空氣流動與冷房效果。 自 5 月 27 日起空調設備因故障數日，以致造成室內較悶熱，今已修繕完成，空調系統恢復正常運作。
對本所設置投幣式影印機之滿意度	5	5%	三位受訪者表示「影印機太舊」，二位受訪者未敘明不滿意原因。	本所與互盛股份有限公司簽訂市有公用房地使用行政契約，由該公司提供投幣式影印機服務。 經查本所投幣式影印機使用狀況正常，不常發生故障、卡紙或影印不清楚現象，如有上述狀況，廠商亦依契約規定於時限內排除，每月並做 2 至 3 次檢查調整。 受訪者僅表示「影印機太舊」，無法得知使用時發生何種困難或障礙，擬洽詢廠商是否有較新機型可供更換。

## 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。