

臺北市大安地政事務所
102 年度客服滿意度調查分析報告

調查日期：102 年 4 月 29 日起至 102 年 5 月 10 日

臺北市大安地政事務所 102 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102年4月29日至102年5月10日止。

二、調查內容：

對本所提供之環境美(綠)化；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(如服務櫃檯動線流暢度、洽公空間適宜度)；服務櫃檯採叫號〈抽取號碼牌〉方式；服務設施合宜度(如各項設備維護、提供申請表及文具、無障礙廁所等)；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〉；停車場設施(如自動繳費機、服務人員態度)；服務檯人員服務(如協助引導、現場諮詢)；志〈義〉工參與為民服務；退還地政規費服務等

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：

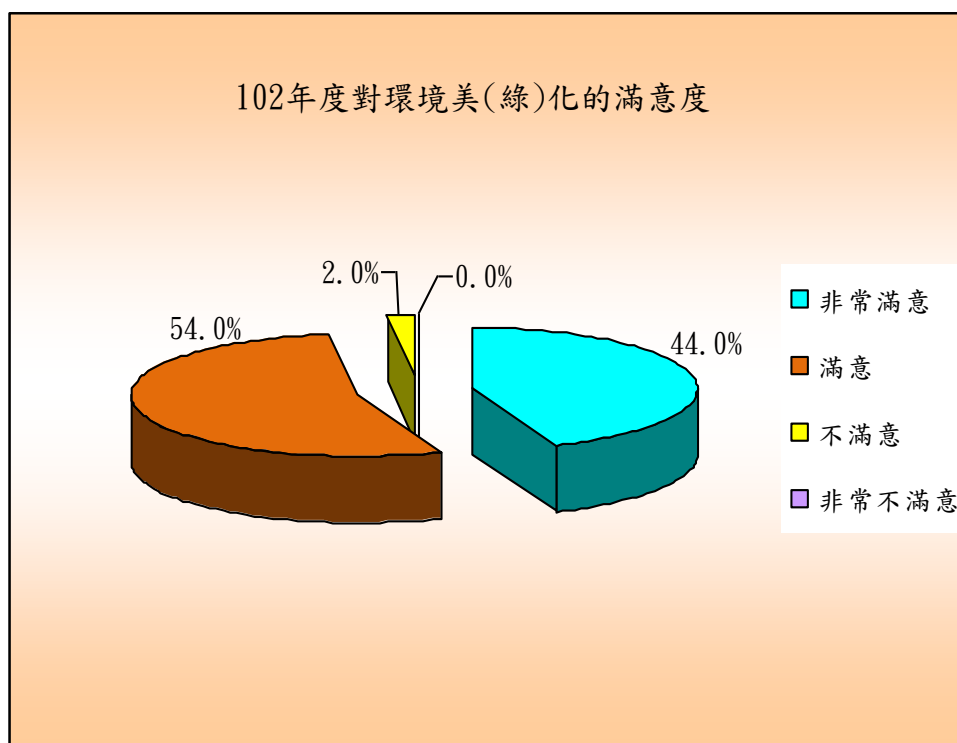
本調查表共發出 100 份，回收 100 份，回收率 100%。收回之調查表由專人統計分析處理。

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. 您對本所環境美(綠)化是否感到滿意? (本年度新增)

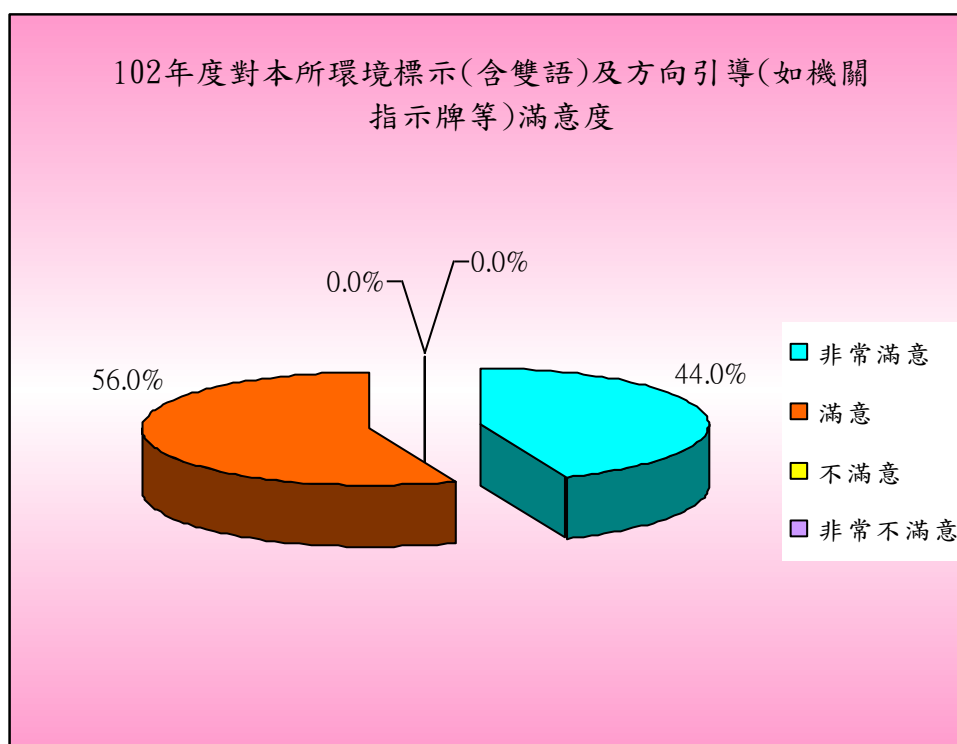
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
102年	票數	44	54	2	0
102年	百分比	44.0%	54.0%	0.0%	0.0%



受訪者對本所環境美(綠)化的滿意度，滿意居多(54%)，非常滿意次之(44%)，整體滿意情形為98%，不滿意為(2%)，2位受訪者認為本所庭園草木較稀疏。

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? * (本年度新增)

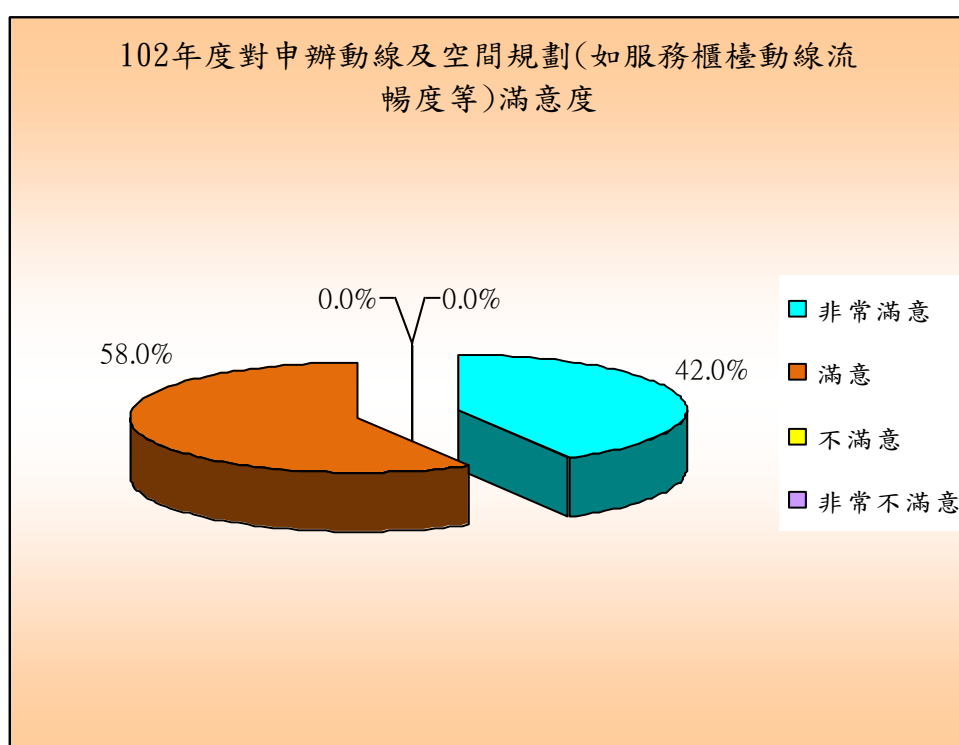
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
102年	票數	44	56	0	0
102年	百分比	44.0%	56.0%	0.0%	0.0%



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，滿意居多(56.0%)，非常滿意次之(44.0%)，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? * (本年度新增)

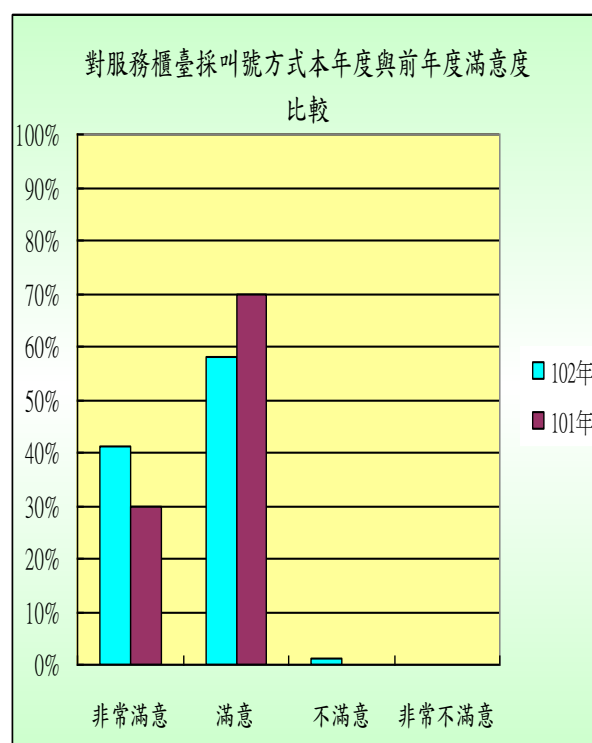
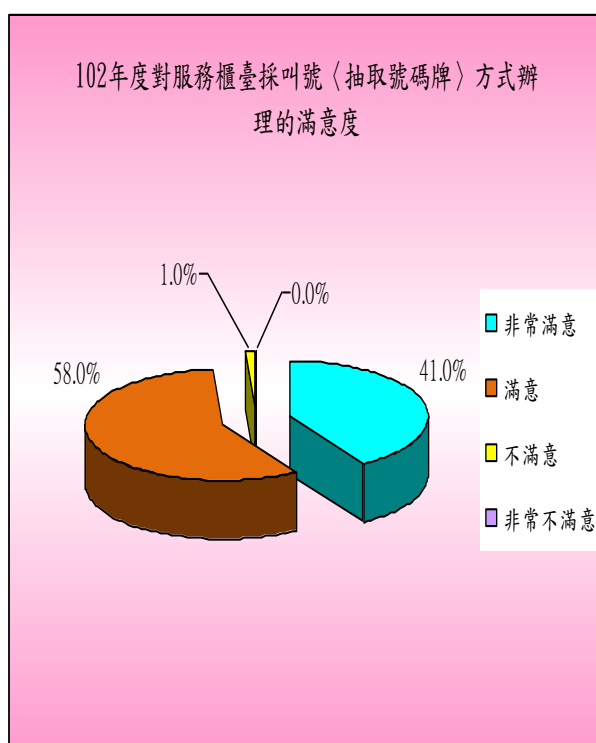
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
102年	票數	42	58	0	0
102年	百分比	42.0%	58.0%	0.0%	0.0%




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，滿意居多(58%)，非常滿意次之(42%)，整體滿意情形為100%。

4. 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?

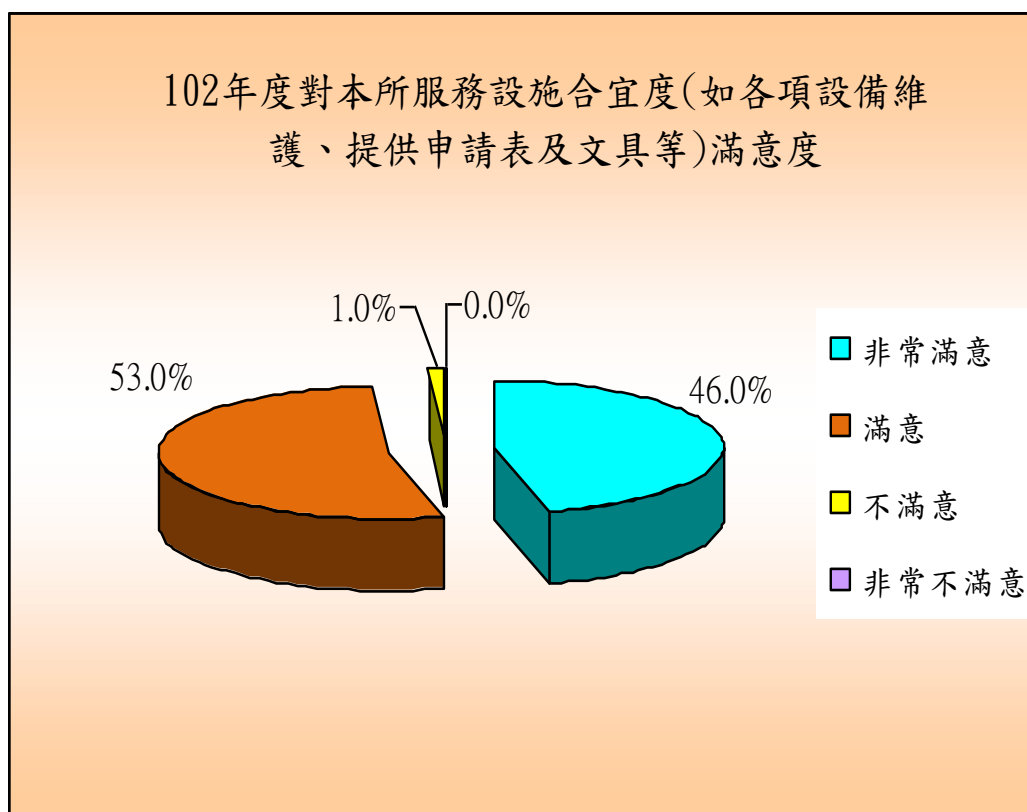
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
102年	票數	41	58	1	0
102年	百分比	41.0%	58.0%	1.0%	0.0%
101年	百分比	30.0%	70.0%	0.0%	0.0%



受訪者對服務櫃臺採叫號〈抽取號碼牌〉方式辦理的滿意度，滿意居多（58%），非常滿意次之（41%），整體滿意情形為99%，不滿意為（1%），1位受訪者認為本所叫號機按鍵不靈敏，整體滿意度較101年降低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? (本年度新增)

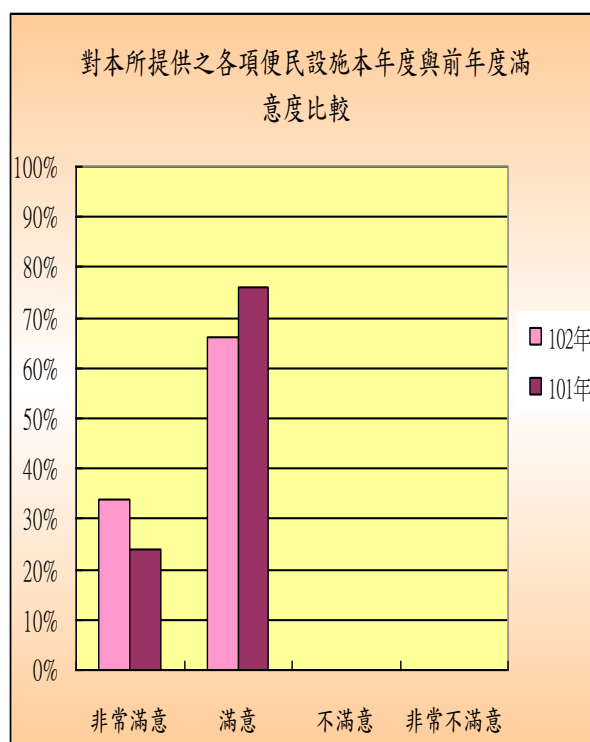
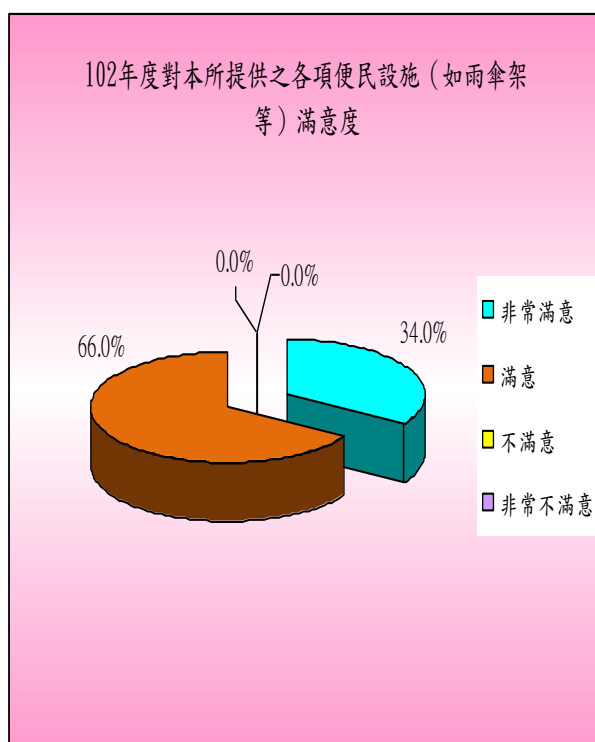
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
102年	票數	46	53	1	0
102年	百分比	46.0%	53.0%	1.0%	0.0%



受訪者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)滿意度滿意居多(53%)，非常滿意次之(46%)，整體滿意情形為99%，不滿意為(1%)，1位受訪者認為天氣晴時本所太悶熱。

6. 您對本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？

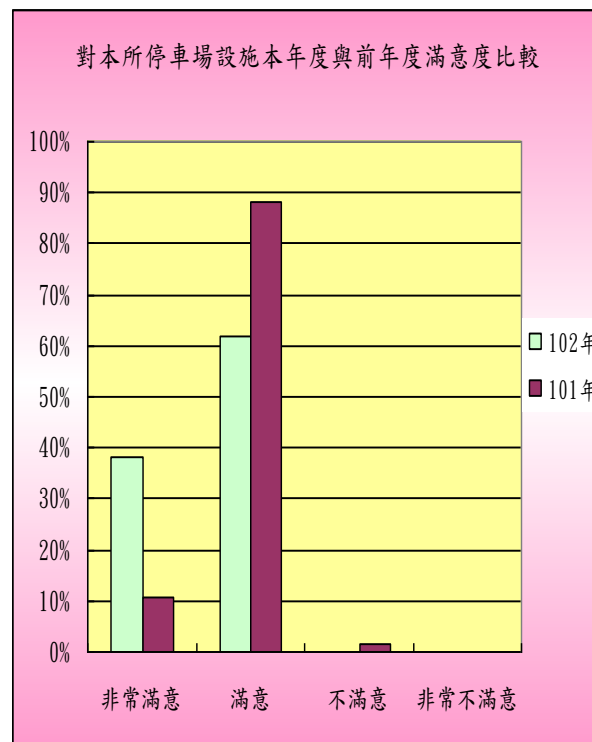
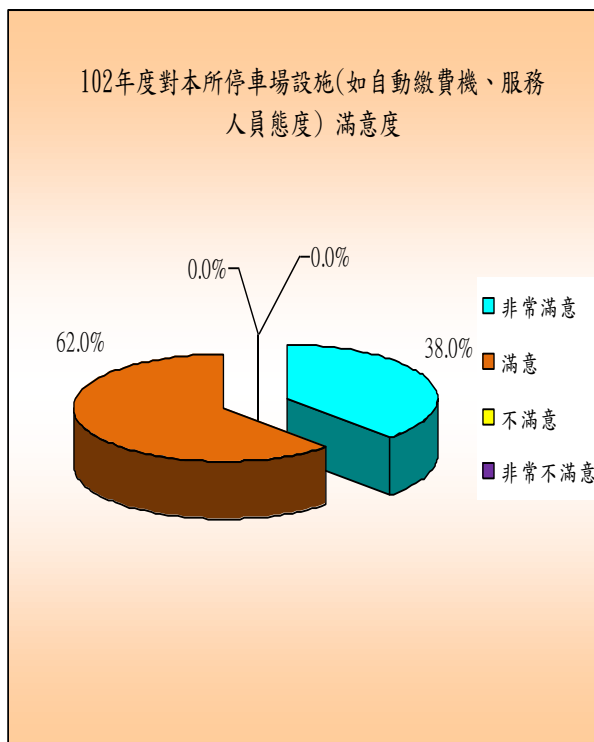
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
102年	票數	34	66	0	0
102年	百分比	34.0%	66.0%	0.0%	0.0%
101年	百分比	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%



受訪者對所提供之各項便民設施（如雨傘架等）滿意度，滿意居多（66%），非常滿意次之（34%），整體滿意情形為100%，非常滿意較101年提升9%。

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?

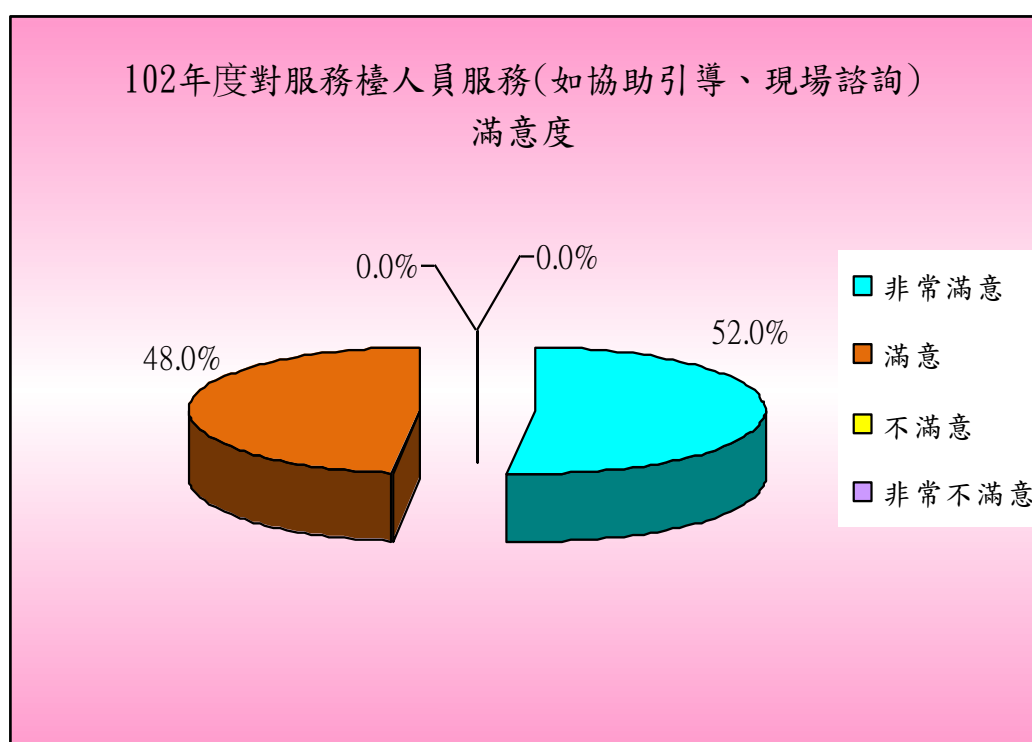
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
102年	票數	38	62	0	0
102年	百分比	38.0%	62.0%	0.0%	0.0%
101年	百分比	10.5%	88.0%	1.5%	0.0%



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，滿意居多(62%)，非常滿意次之(38%)，整體滿意情形為100%，整體滿意度較101年提升1.5%。

8. 您對本所服務檯人員服務(如協助引導、現場諮詢) 是否感到滿意嗎? * (本年度新增)

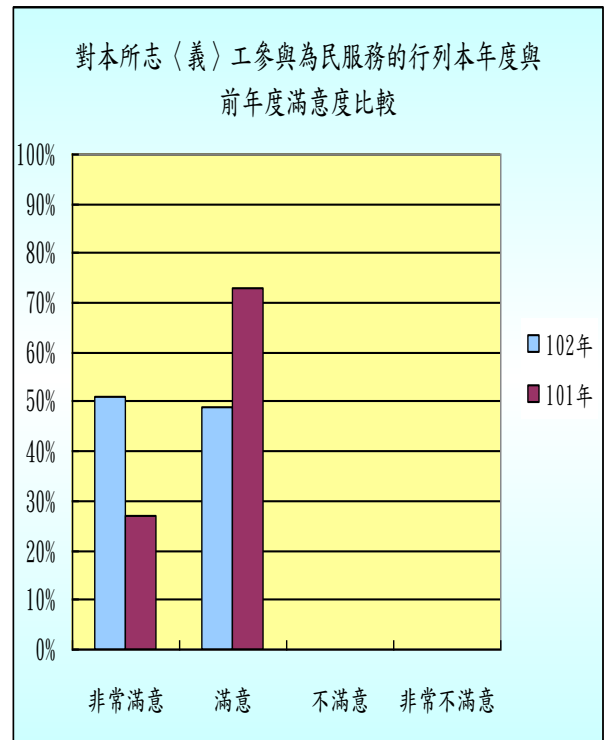
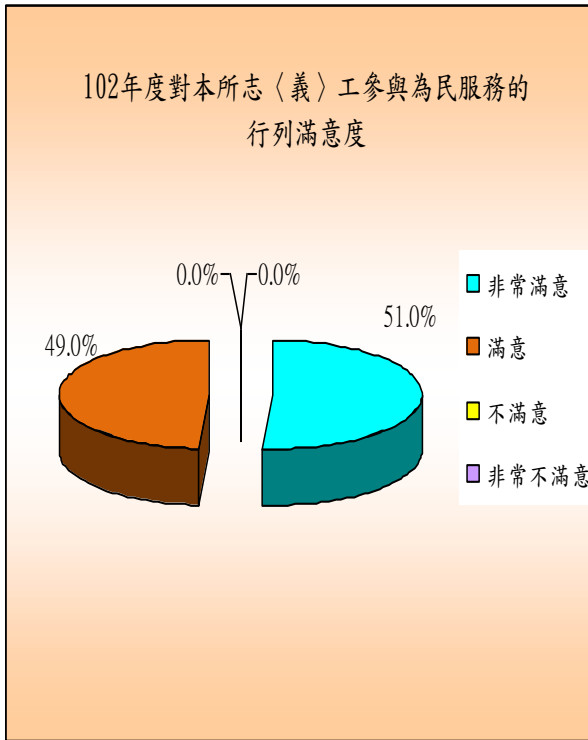
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
102年	票數	52	48	0	0
102年	百分比	52.0%	48.0%	0.0%	0.0%



受訪者對本所對服務檯人員服務(如協助引導、現場諮詢)滿意度，非常滿意居多 (52%)，滿意次之 (48%)，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?

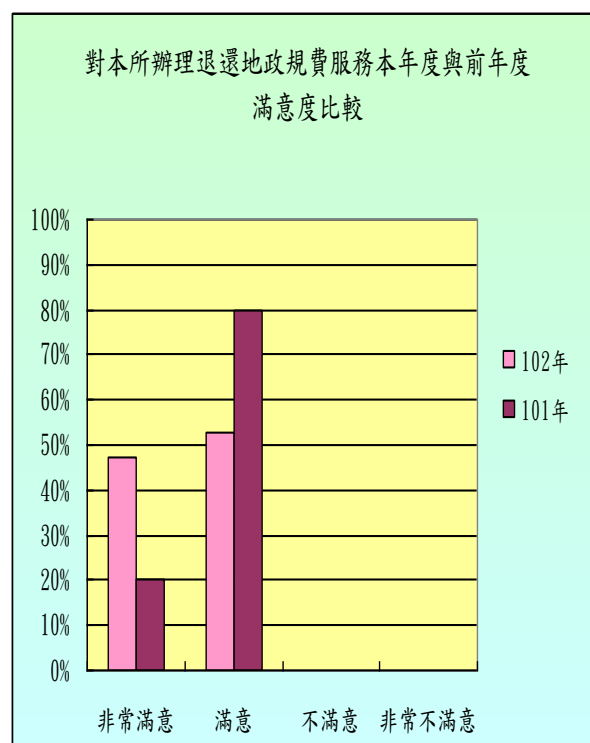
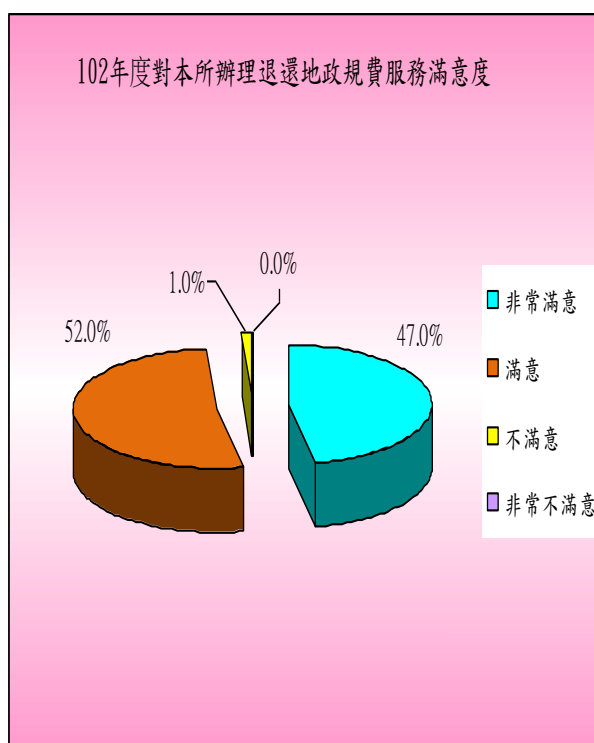
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
102年	票數	51	49	0	0
102年	百分比	51.0%	49.0%	0.0%	0.0%
101年	百分比	27.0%	73.0%	0.0%	0.0%



受訪者對本所志〈義〉工參與為民服務的行列滿意度，非常滿意（51%），滿意次之（49%），整體滿意情形為100%，非常滿意較101年提升24%。

10. 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
102年	票數	32	68	0	0
102年	百分比	47.5%	52.5%	0.0%	0.0%
101年	百分比	20.0%	80.0%	0.0%	0.0%

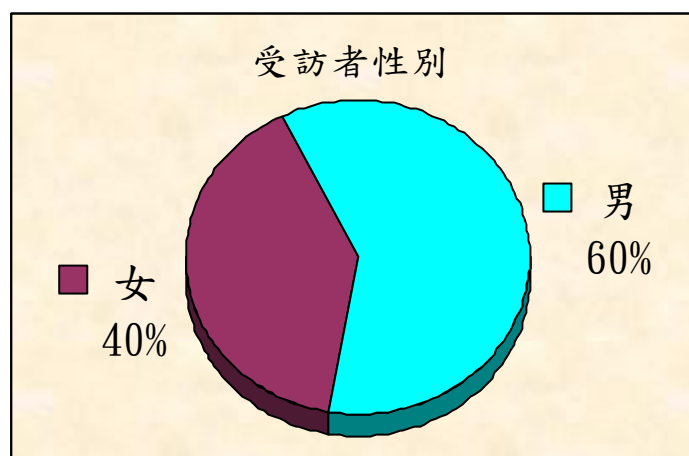


受訪者對本所辦理退還地政規費服務滿意度，滿意居多（52.5%），非常滿意次之（47.5%），整體滿意情形為100%，1位受訪者表示並無辦理該事項，故該不滿意票數不列入計算。

二、受訪者基本資料

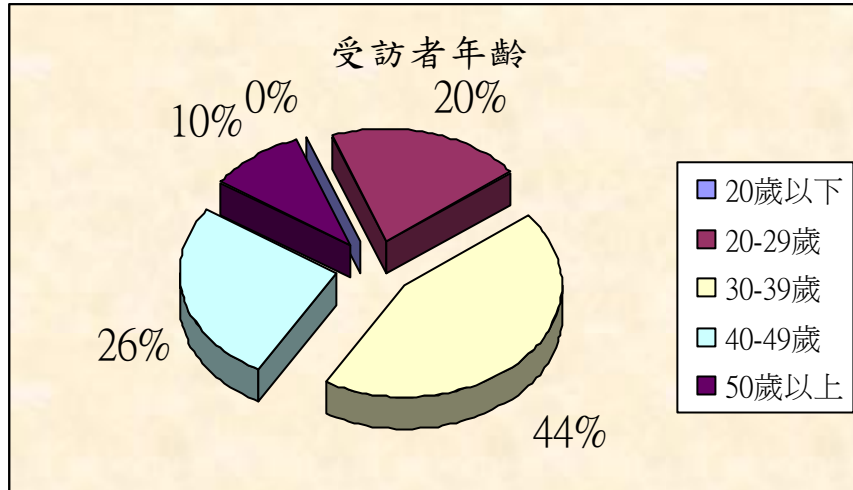
1. 性別

	女	男
個數	40	60
百分比	40%	60%



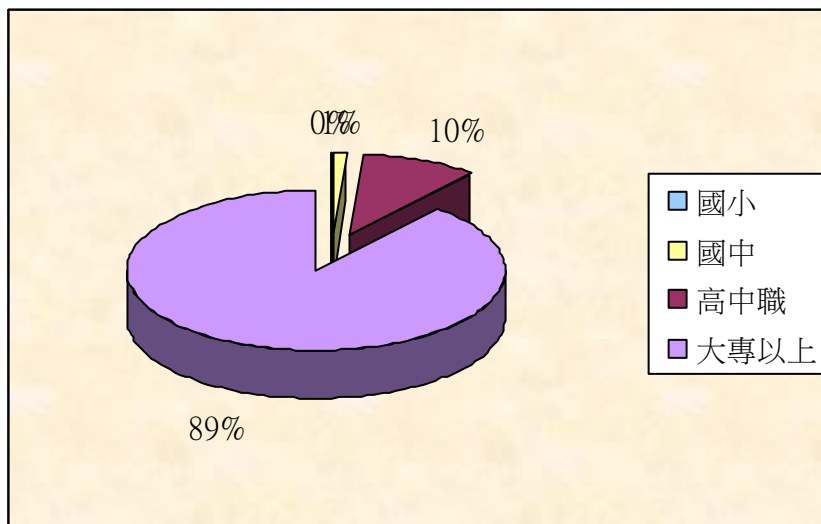
2. 年齡

	20歲以下	20-29歲	30-39歲	40-49歲	50歲以上
個數	0	20	44	26	10
百分比	0%	20%	44%	26%	10%



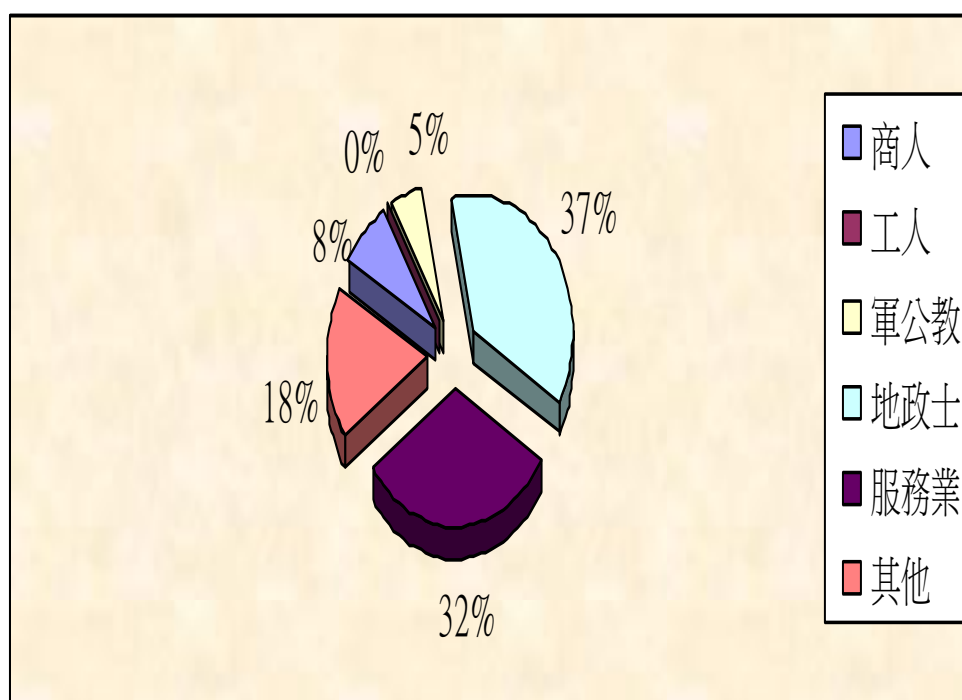
3. 教育程度

	國小	國中	高中職	大專以上
個數	0	1	10	89
百分比	0%	1%	10%	89%



4. 職業

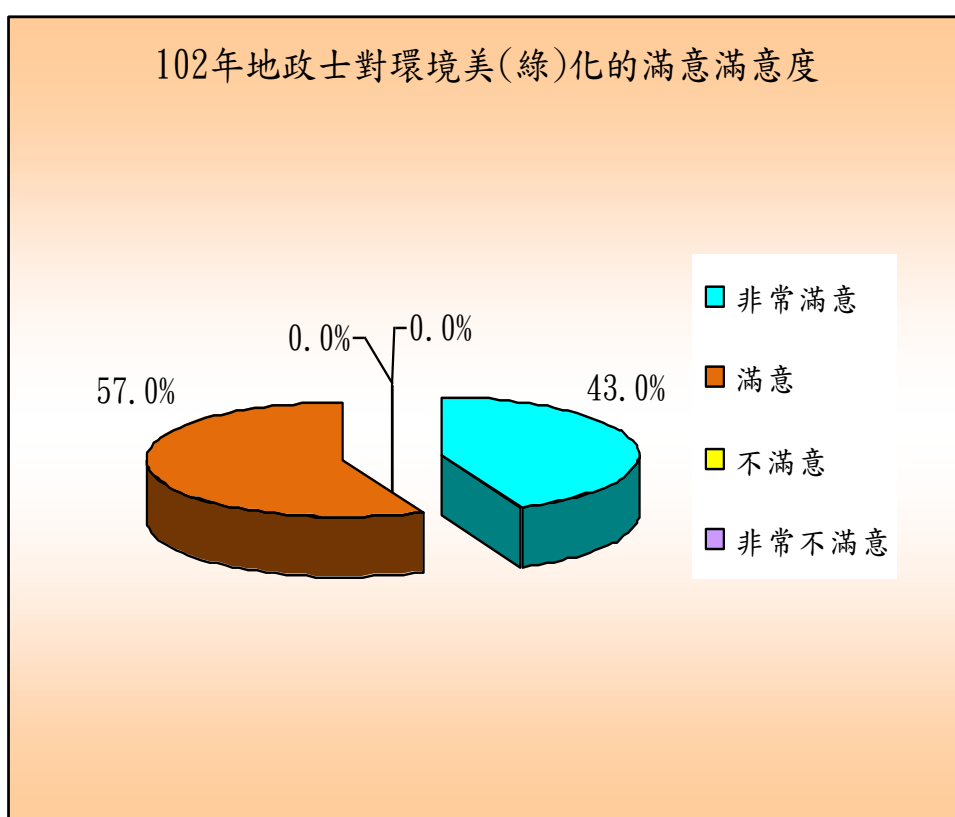
	商人	工人	軍公教	地政士	服務業	其他
個數	8	0	5	37	32	18
百分比	8%	0%	5%	37%	32%	18%



三、交叉分析地政士對本所客服滿意度

1. 您對本所環境美(綠)化是否感到滿意?

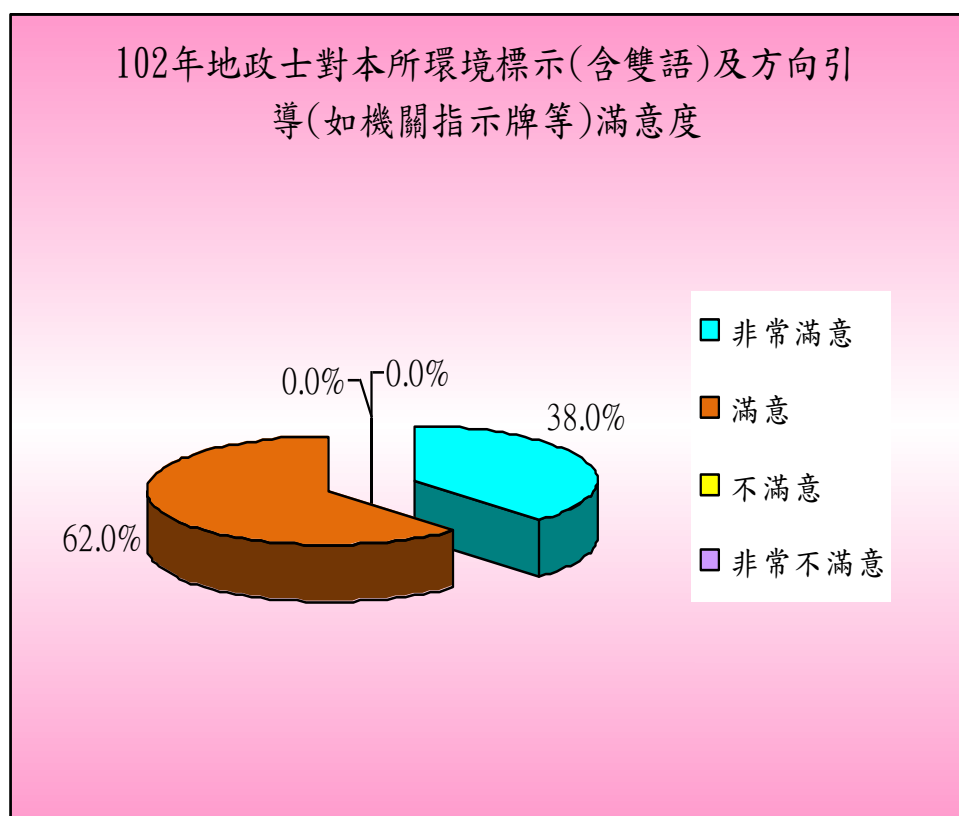
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
102年	票數	16	21	0	0
102年	百分比	43%	57%	0%	0%



受訪地政士對本所對環境美(綠)化的滿意度，滿意居多(57%)，非常滿意次之(43%)，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?

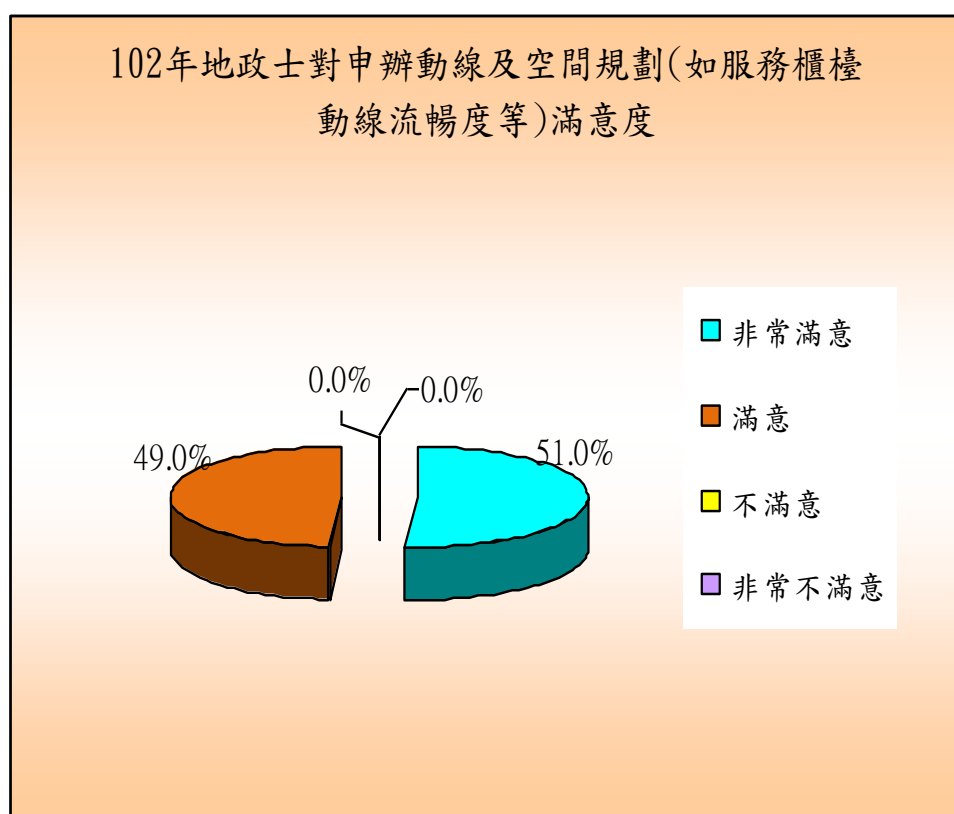
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
102年	票數	14	23	0	0
102年	百分比	38%	62%	0%	0%



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)滿意度，滿意居多(62%)，非常滿意次之(38%)，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?

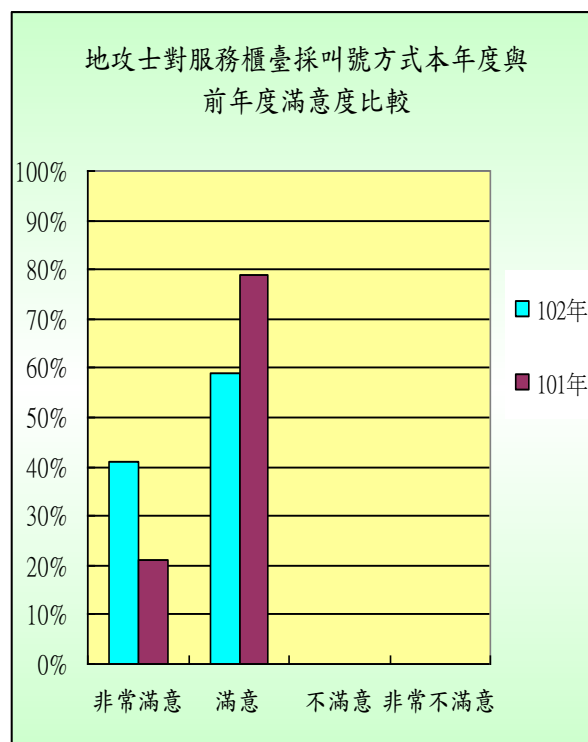
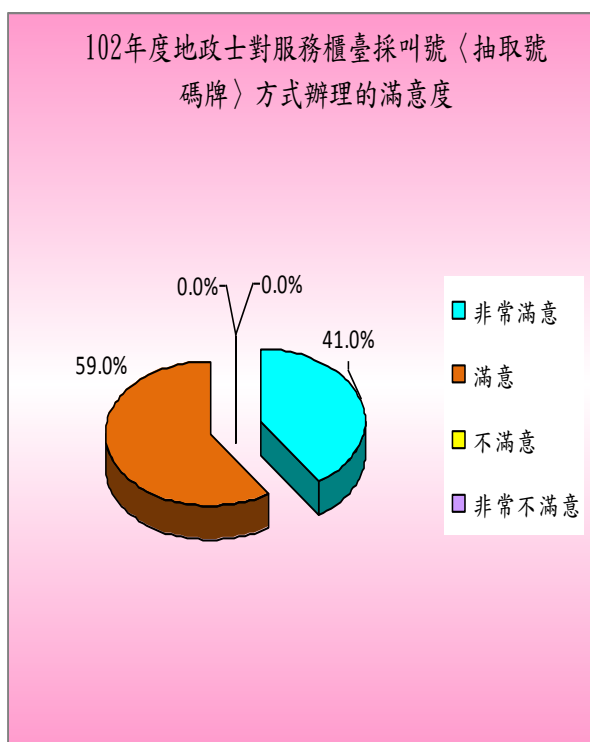
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
102年	票數	19	18	0	0
102年	百分比	51%	49%	0%	0%



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，非常滿意居多(51%)，滿意次之(49%)，整體滿意情形為100%。

4. 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?

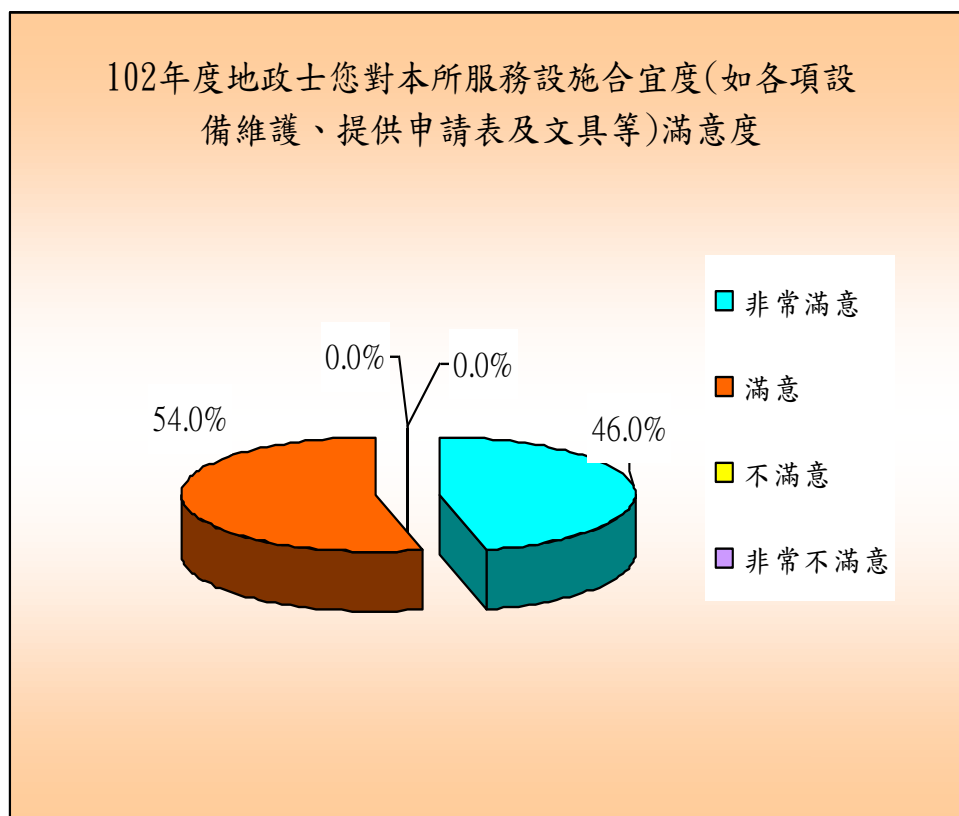
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
102年	票數	15	22	0	0
102年	百分比	41%	59%	0%	0%
101年	百分比	21%	79%	0%	0%



受訪地政士對對服務櫃臺採叫號〈抽取號碼牌〉方式辦理的滿意度，滿意居多（59%），非常滿意次之（41%），整體滿意情形為100%，非常滿意較101年提升20%。

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?

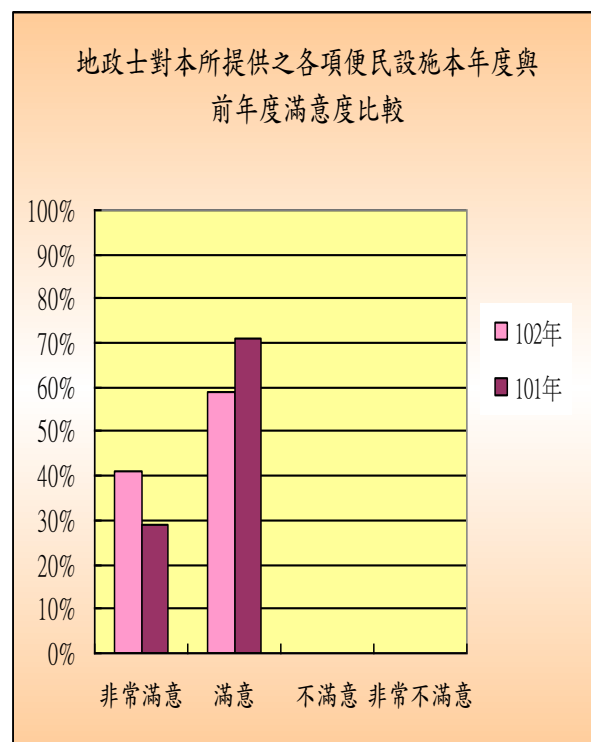
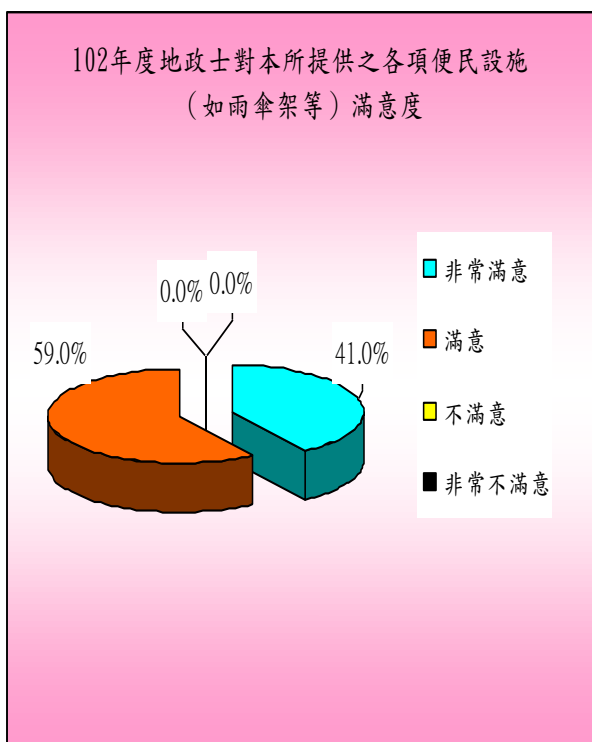
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
102年	票數	17	20	0	0
102年	百分比	46%	54%	0%	0%



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，滿意居多(54%)，非常滿意次之(46%)，整體滿意情形為100%。

6. 您對本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？

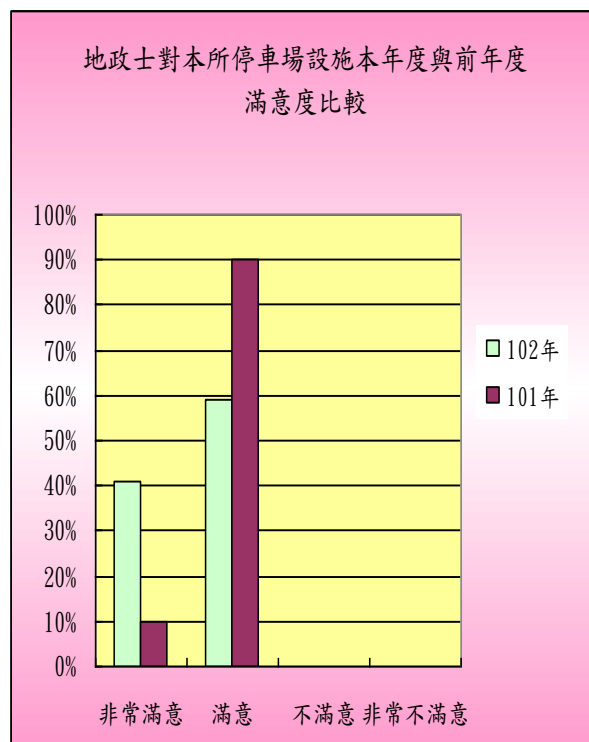
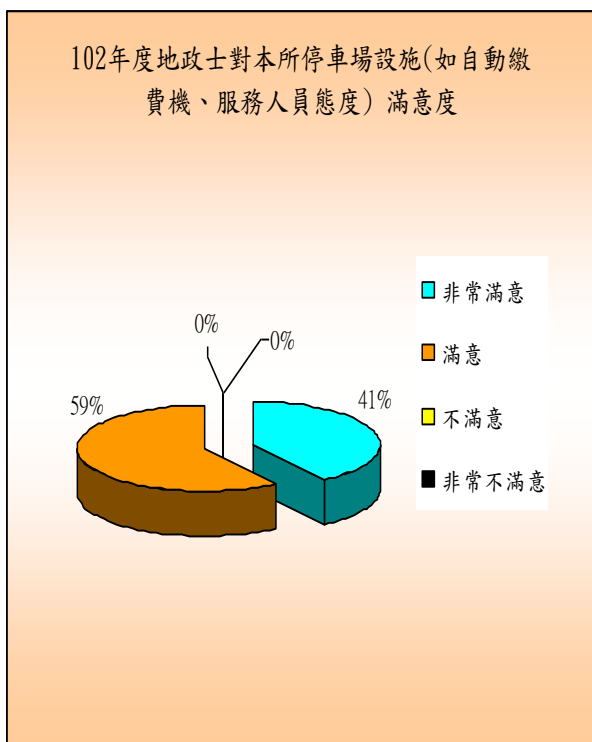
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
102年	票數	15	22	0	0
102年	百分比	41%	59%	0%	0%
101年	百分比	29%	71%	0%	0%



受訪地政士對本所提供之各項便民設施（如雨傘架等）滿意度，滿意居多（59%），非常滿意次之（41%），整體滿意情形為100%，非常滿意較101年提升12%。

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?

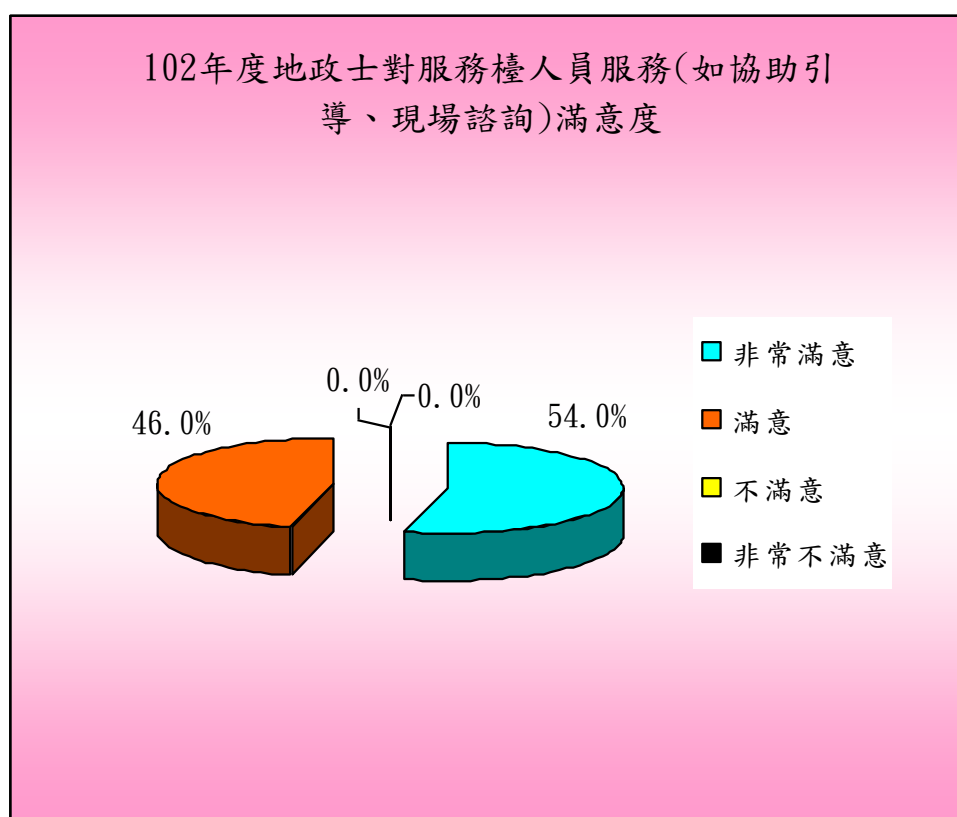
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
102年	票數	15	22	0	0
102年	百分比	41%	59%	0%	0%
101年	百分比	10%	90%	0%	0%



受訪地政士對本所提供對本所停車場設施(如自動繳費機、服務人員態度) 滿意度，滿意居多(59%)，非常滿意次之(41%)，整體滿意情形為100%，非常滿意較101年提升31%。

8. 您對本所服務檯人員服務(如協助引導、現場諮詢) 是否感到滿意嗎?

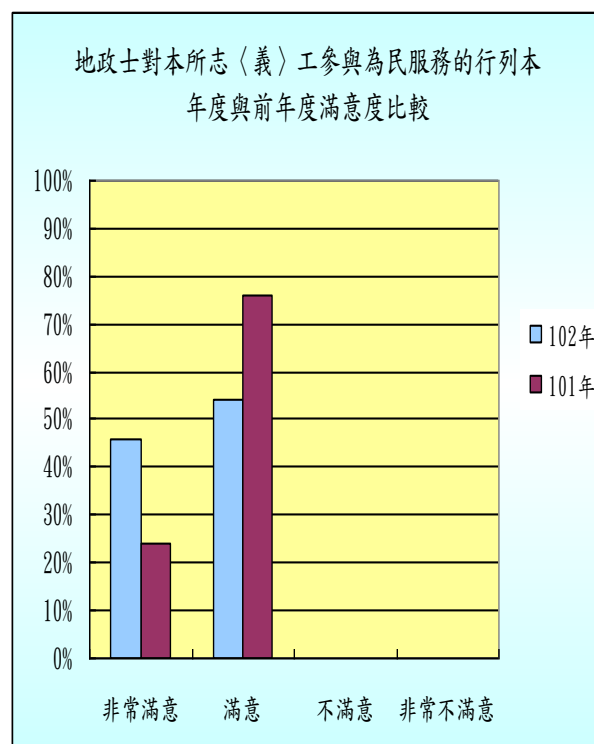
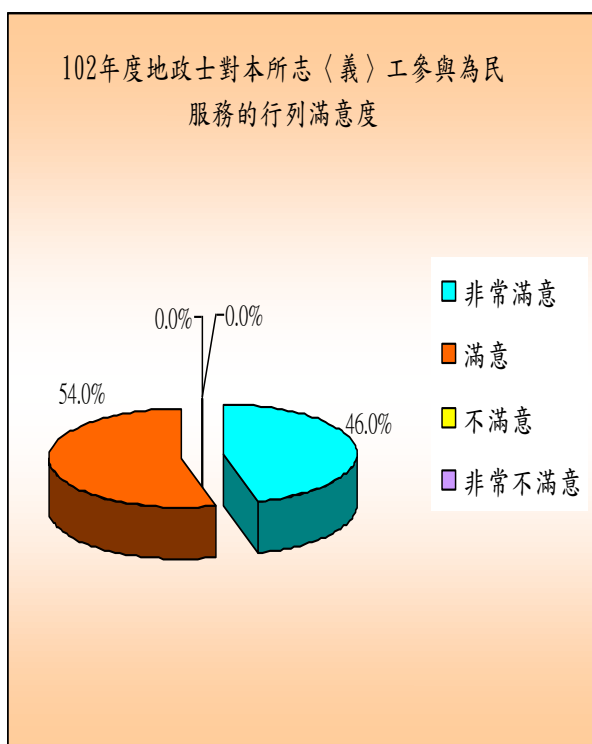
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
102年	票數	20	17	0	0
102年	百分比	54%	46%	0%	0%



受訪地政士對本所服務檯人員服務(如協助引導、現場諮詢)滿意度，非常滿意居多(54%)，非常滿意次之(46%)，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？

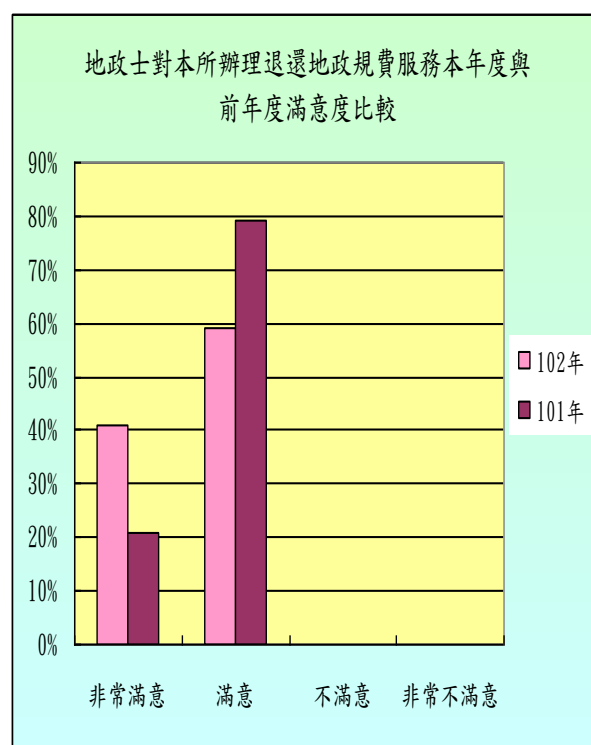
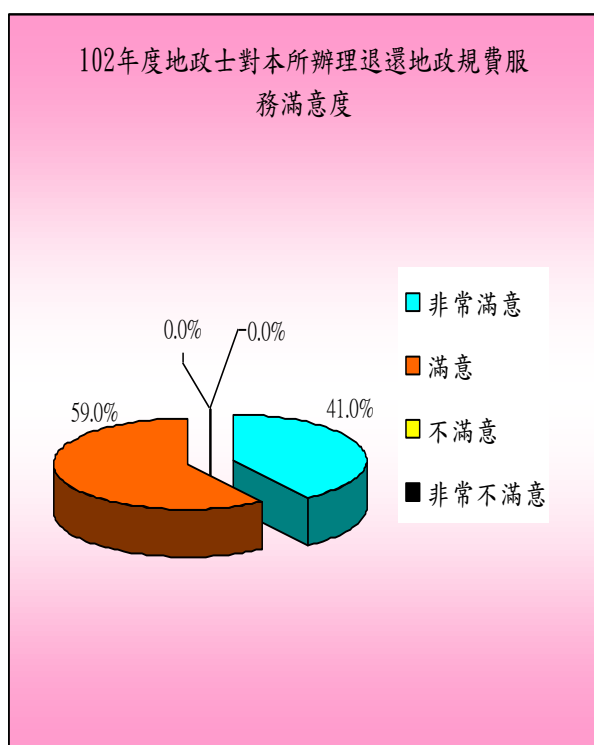
年度		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
102年	票數	17	20	0	0
102年	百分比	46%	54%	0%	0%
101年	百分比	24%	76%	0%	0%



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（54%），非常滿意次之（46%），整體滿意情形為100%，非常滿意較101年提升22%。

10. 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
102年	票數	15	22	0	0
102年	百分比	41%	59%	0%	0%
100年	百分比	21%	79%	0%	0%



受訪地政士對本所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%，非常滿意較101年提升20%。

四、整體滿意度分析

本次便民服務問卷調查，其中環境美(綠)化、環境標示(雙語)及方向引導、申辦動線及空間規劃、服務設施合宜度、服務檯人員之引導及諮詢等5項服務措施，為本年度新增問卷，其調查結果滿意度(非常滿意+滿意)高達99.4%，成效良好；另櫃臺採叫號方式、各項便民設施〈如雨傘架等〉、停車場設施(如自動繳費機、服務人員態度)、志〈義〉工參與為民服務行列、辦理退還地政規費服務等其他5項軟、硬體服務，調查結果滿意度(非常滿意+滿意)為99.8%，較101年度之99.7%提升0.1%。就整體而言，本年度整體滿意度為99.6%，尤其停車場設施較101年98.5%上升1.5%，顯示獲得民眾肯定，惟本次調查民眾對環境綠美化滿意度最低，則為本所極需改進之處。

題 號	項 目	滿意 度		變化情形
		101 年度	102 年度	
1	對環境美(綠)化的滿意度(本年度新增)	未調查	98%	—
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(本年度新增)	未調查	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(本年度新增)	未調查	100%	—
4	對服務櫃檯採叫號〈抽取號碼牌〉方式辦理的滿意度	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(本年度新增)	未調查	99%	—
6	對所提供之各項便民設施(如雨傘架等)滿意度	100%	100%	0%
7	對本所停車場設施(如自動繳費機、服務人員態度)滿意度	98.5%	100%	1.5%↑
8	對服務檯人員服務(如協助引導、現場諮詢)滿意度(本年度新增)	未調查	100%	—
9	對本所志〈義〉工參與為民服務的行列滿意度	100%	100%	0%
10	對本所辦理退還地政規費服務滿意度	100%	100%	0%

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，不滿意項目以環境美(綠)化、服務櫃臺採叫號方式及服務設施合宜度等3項為高，分別為2%、1%、1%，另有2位受訪者對問卷內容表示滿意，惟提出其他建議事項，茲就受訪者不滿意原因及其建議事項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
對本所環境美(綠)化滿意度	2	2%	2位受訪者認為本所庭園草木較稀疏。	本所庭院花圃遭逢蟲害，為除蟲予以修剪，刻正辦理招商噴藥防治，嗣後蟲害根除後，再加強植栽葉木，以維庭園草木榮茂。
服務櫃臺採叫號方式滿意度	1	1%	1位受訪者認為本所叫號機按鍵不靈敏。	本所叫號取票機係電阻式觸控螢幕，其螢幕設計為利用壓力(按壓)方式將資料傳輸至微控制器執行指令，因民眾使用習慣不同，致部分民眾感覺欠靈敏，為提升取號機靈敏度，將視本年預算經費剩餘情形，將電阻式觸控螢幕汰換為靈敏度高的機型。

服務設施合宜度之滿意度	1	1%	1 位受訪者認為天氣晴時本所太悶熱。	配合節約能源措施，溫度未達 26 度即未開空調，改以開窗並配合電風扇使用，以降低溫度，減少不舒適感，如確有空氣不良情況，將開空調因應。
其他建議事項(問卷內容表示滿意)	無	無	1 位受訪者認為室內較悶，建議可適度開空調。	同上。
其他建議事項(問卷內容表示滿意)	無	無	廁所清潔再加強會更好，加油！	加強督促清潔人員對廁所的清掃，另本年度 5 月 7 日起公廁每日巡檢次數增加為 5 次，於檢查時如發現有髒亂情形，將即刻予以處理。

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。透過本次的便民服務滿意度調查顯示，民眾對本所洽公環境及服務品質均有很高的評價，為不負民眾所望，除積極改善不滿意事項外，並藉此瞭解民眾的需求及問題所在，進而解決問題，提供民眾最便捷、最貼心的服務。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。