

# 臺北市大安地政事務所 103年度客服滿意度調查分析

調查日期：103年3月14日起至103年4月9日

# 臺北市大安地政事務所 103 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：

為了解洽公民眾，對本所提供之各項軟、硬體設施是否滿意，特作此調查，藉以了解本所一年來所做之努力是否達到民眾之要求，並據此做為日後為民服務品質改善之依據。

參、調查概述：

一、調查期間：

自民國 103 年 3 月 14 日至 103 年 4 月 9 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(如服務櫃臺動線流暢度、洽公空間適宜度)；服務櫃臺採叫號〈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、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、環保扁紙杯、哺(集)乳室…等〉；停車場設施(如自動繳費機、服務人員態度)；服務臺人員服務(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：

由服務臺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：

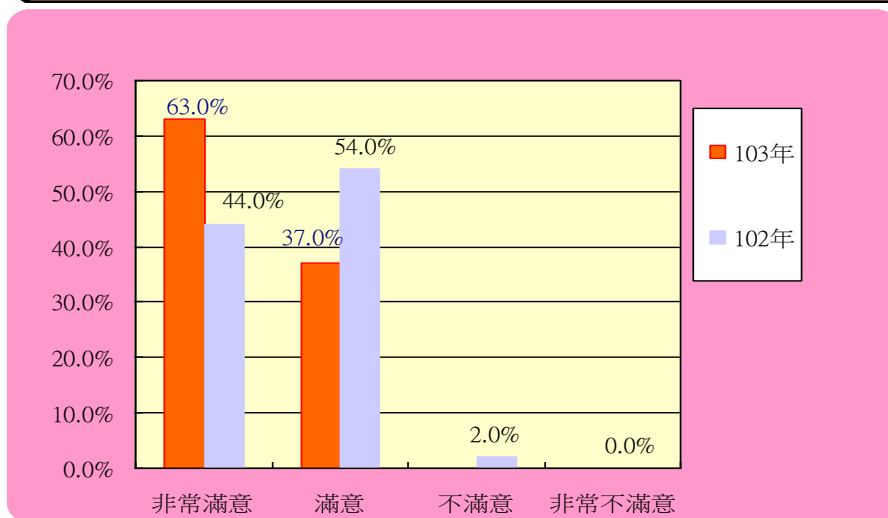
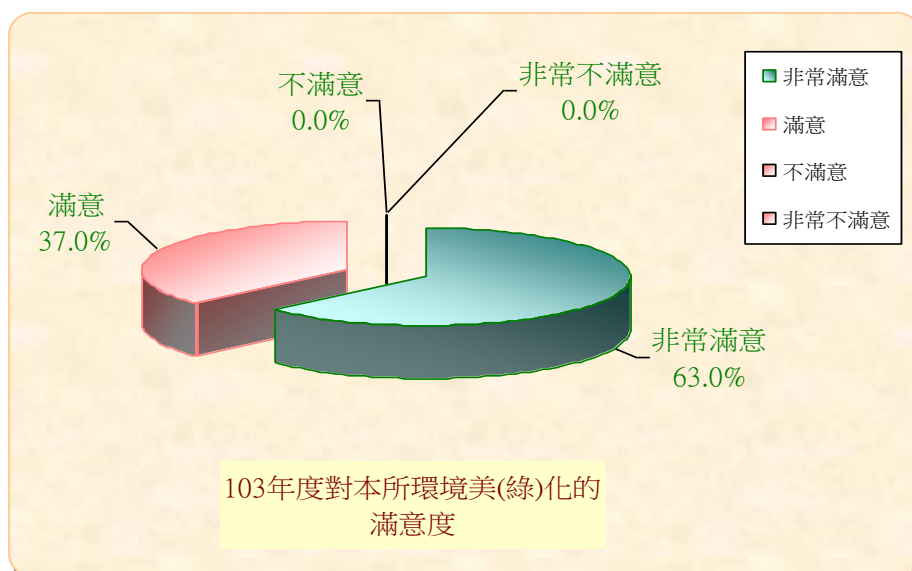
本調查表共發出 100 份，回收 100 份，回收率 100%。收回之調查表由專人統計分析處理。

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?

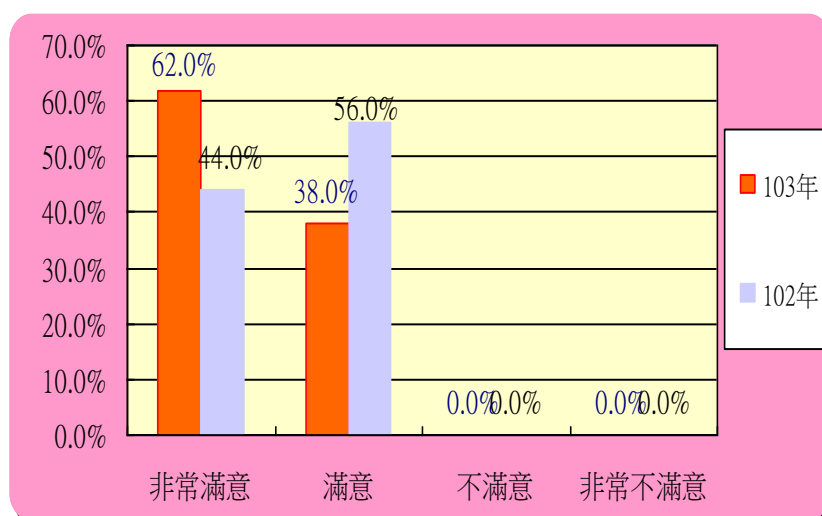
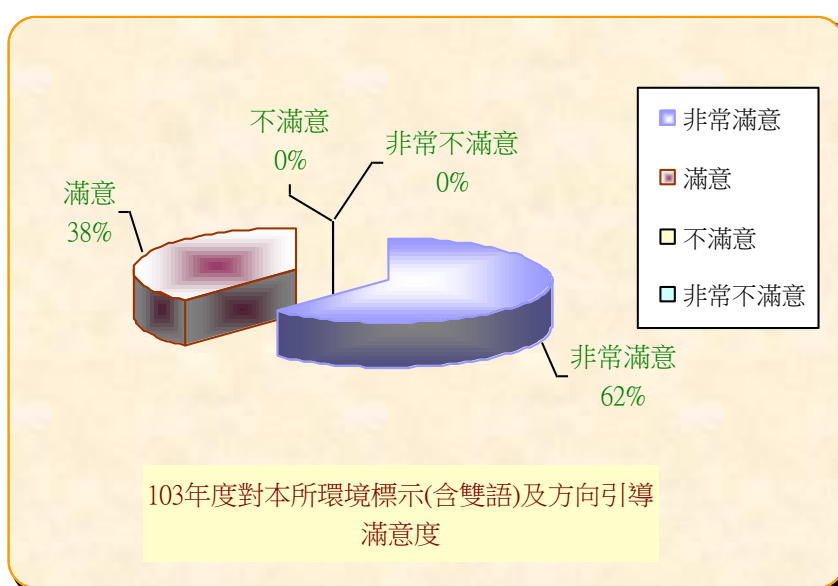
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
103年	票數	63	37	0	0
103年	百分比	63.0%	37.0%	0.0%	0.0%
102年	百分比	44.0%	54.0%	2.0%	0.0%



受訪者對本所環境美(綠)化的滿意度，非常滿意居多（63%），滿意次之（37%），整體滿意情形為 100%。整體滿意度較 102 年提升 2%。

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?

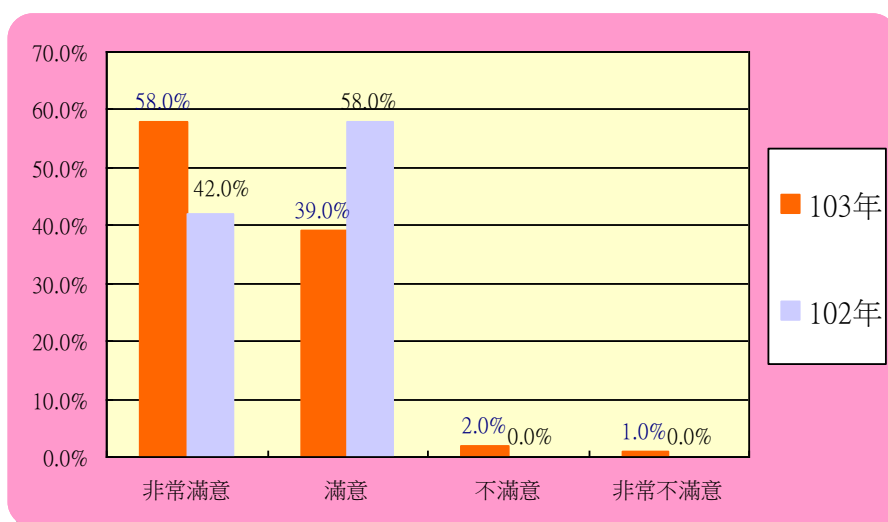
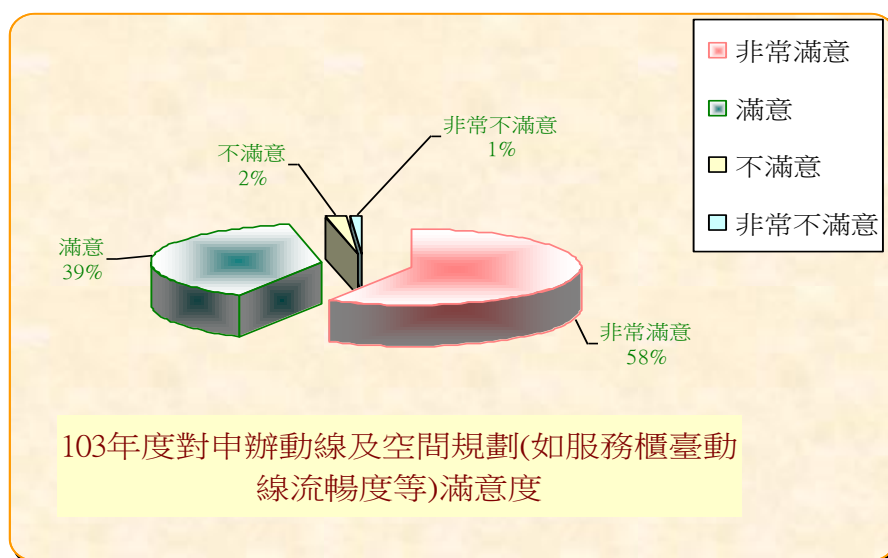
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
103年	票數	62	38	0	0
103年	百分比	62.0%	38.0%	0.0%	0.0%
102年	百分比	44.0%	56.0%	0.0%	0.0%



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,非常滿意居多(62.0%),滿意次之(38.0%),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?

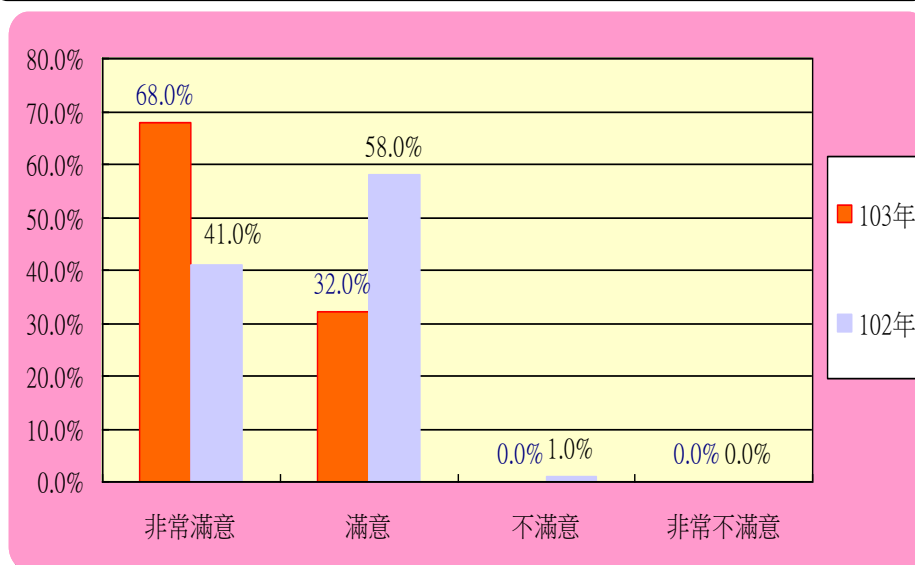
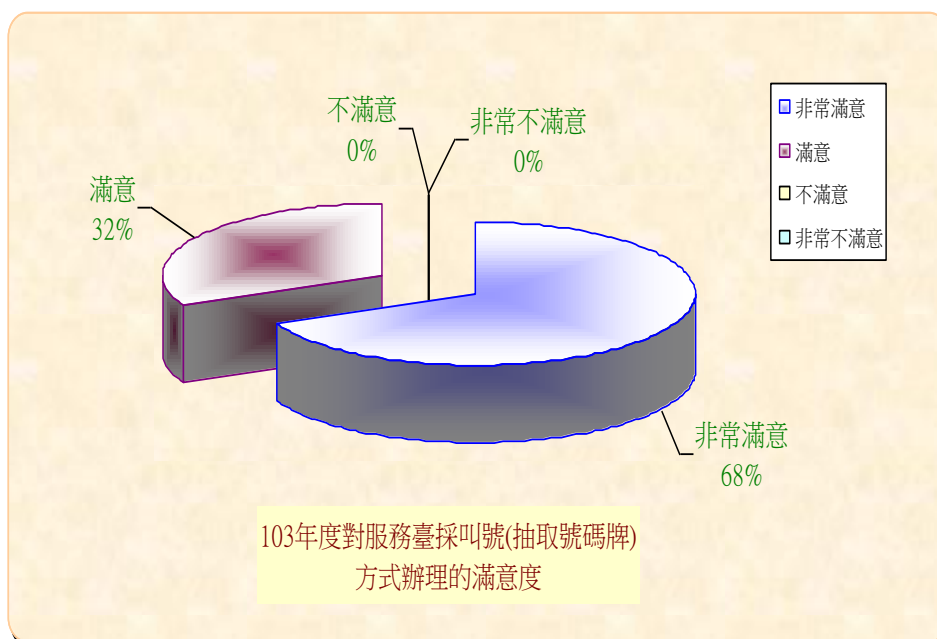
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
103年	票數	58	39	2	1
103年	百分比	58.0%	39.0%	2.0%	1.0%
102年	百分比	42.0%	58.0%	0.0%	0.0%



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，非常滿意居多（58%），滿意次之（39%）。整體滿意情形為97%，較102年下降3%。2位受訪者覺得飲水機放置太遠，另1位受訪者則認為小補程序過於繁複。

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
103年	票數	68	32	0	0
103年	百分比	68.0%	32.0%	0.0%	0.0%
102年	百分比	41.0%	58.0%	1.0%	0.0%

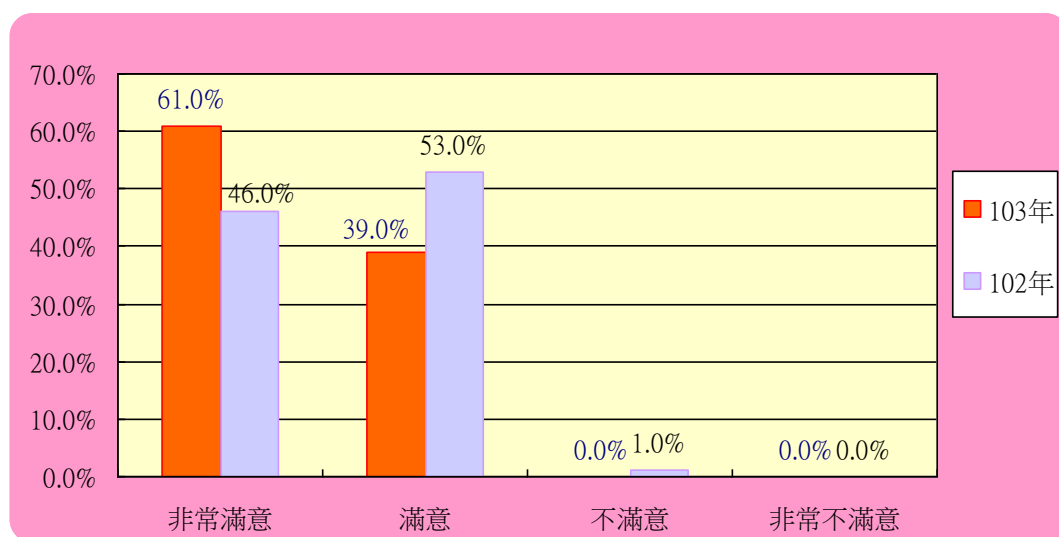
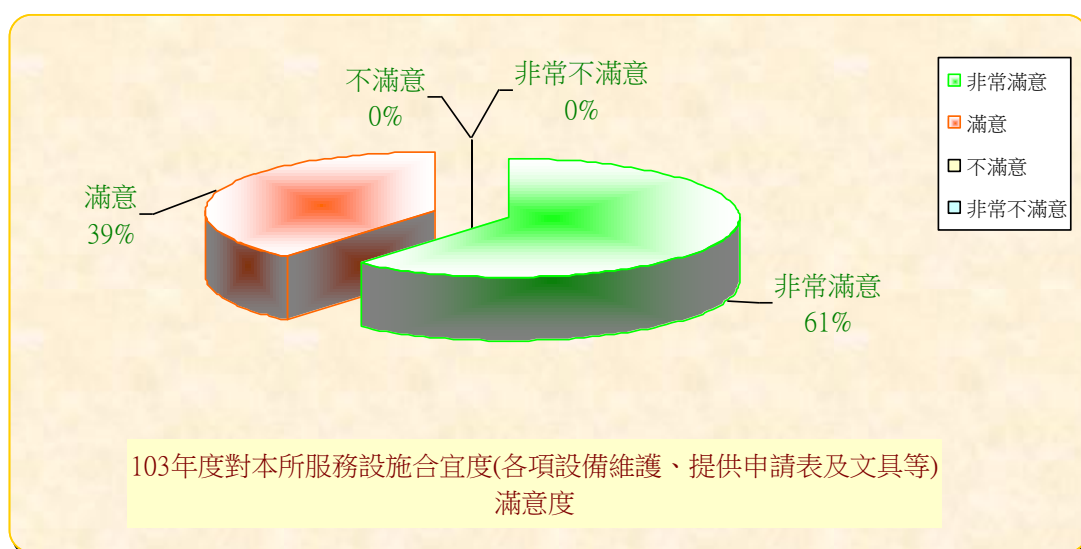


受訪者對服務櫃臺採叫號〈抽取號碼牌〉方式辦理的滿意度，非常滿意居多（68%），滿意次之（32%），整體滿意情形為 100%。整體滿意度較 102 年提升 1%。



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?

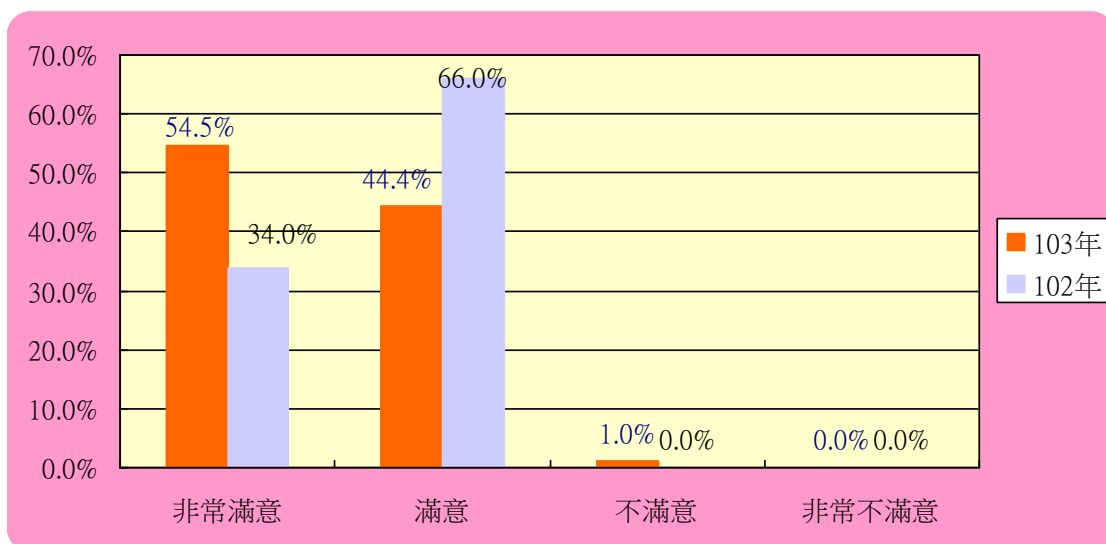
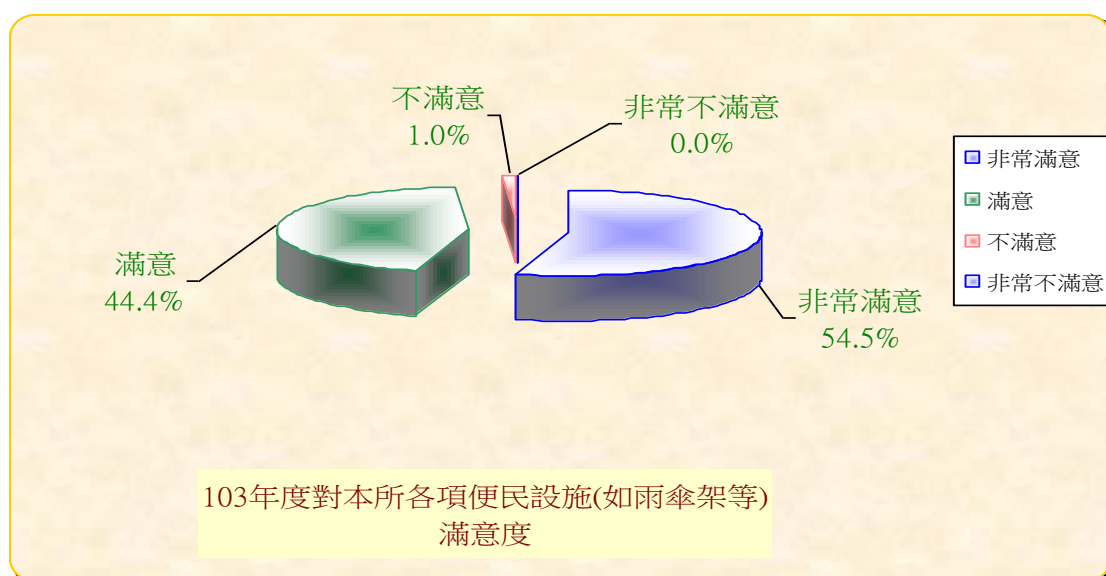
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
103年	票數	61	39	0	0
103年	百分比	61.0%	39.0%	0.0%	0.0%
102年	百分比	46.0%	53.0%	1.0%	0.0%



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)滿意度非常滿意居多(61%)，滿意次之(39%)。整體滿意情形為100%，較102年提升1%

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、環保扁紙杯、哺（集）乳室…等〉是否感到滿意？

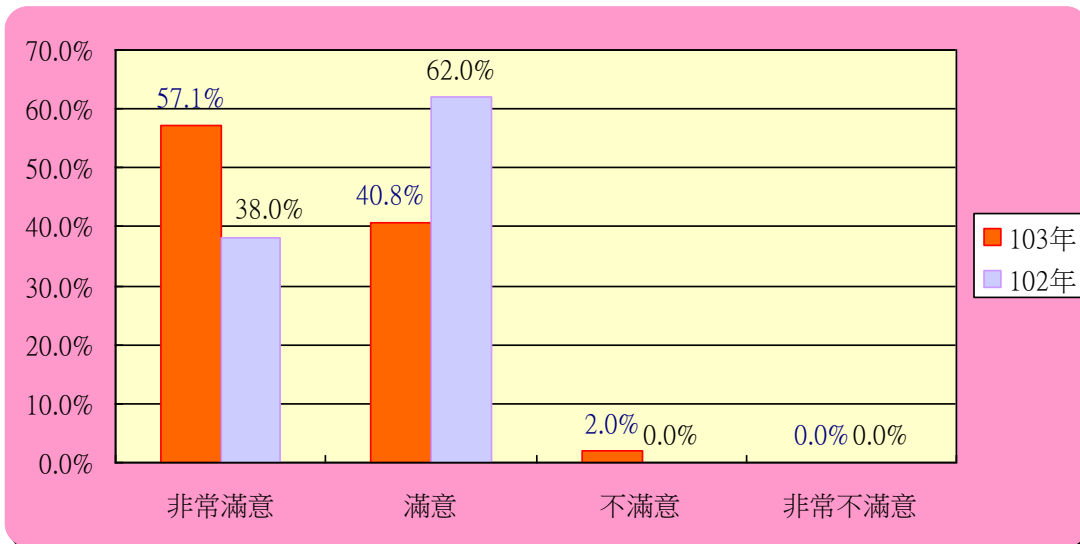
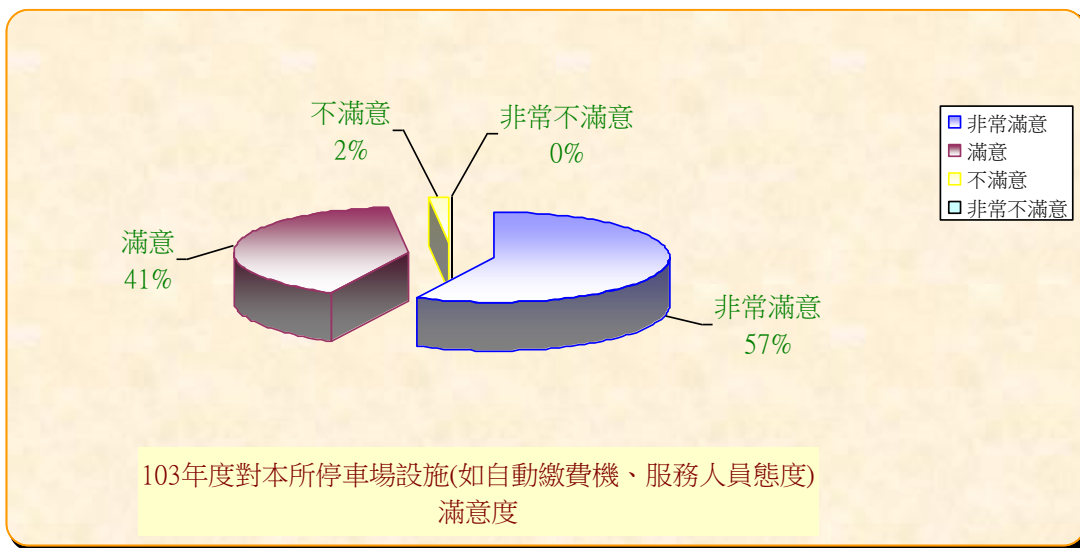
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
103年	票數	54	44	1	0
103年	百分比	54.5%	44.4%	1.0%	0.0%
102年	百分比	34.0%	66.0%	0.0%	0.0%



受訪者對所提供之各項便民設施（如雨傘架等）滿意度，非常滿意居多（55%），滿意次之 44.4%。整體滿意情形為 99%，較 102 年下降 1%。1 位受訪者對於飲水機擺放的位置覺得太遠。

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?

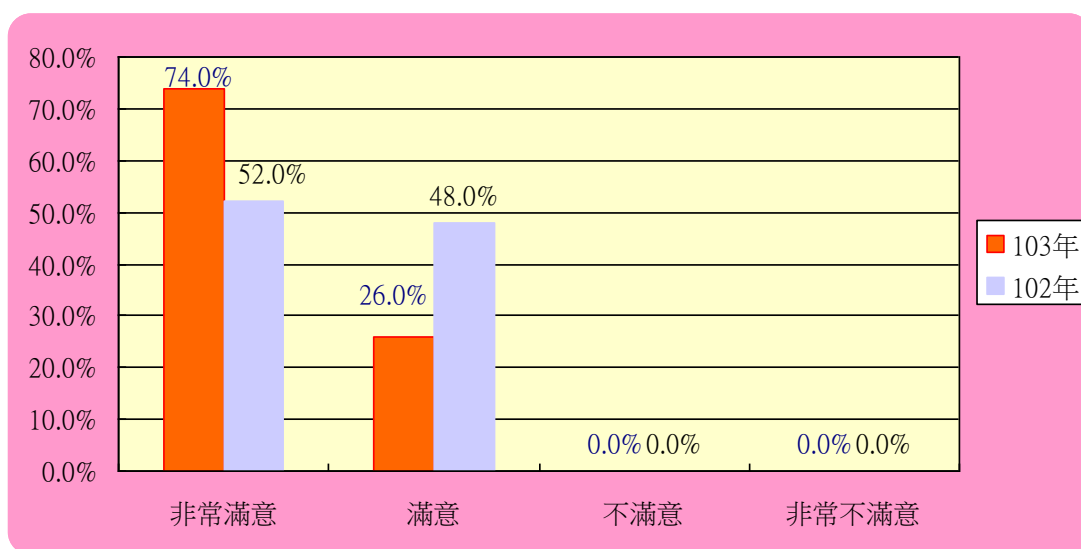
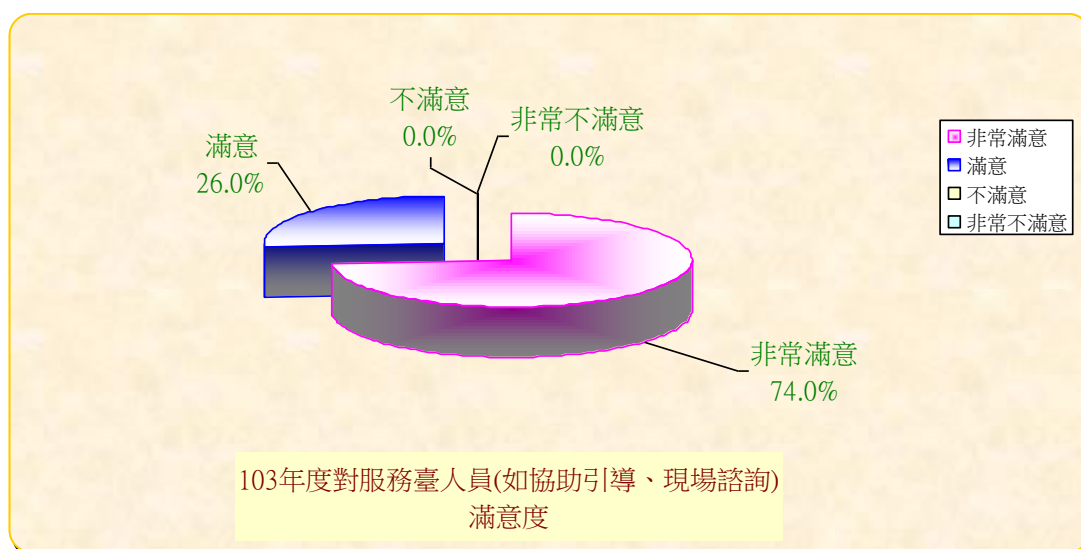
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
103年	票數	56	40	2	0
103年	百分比	57.0%	41.0%	2.0%	0.0%
102年	百分比	38.0%	62.0%	0.0%	0.0%



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，非常滿意居多（57%），滿意次之（41%），整體滿意情形為 98%，2 位受訪者表示不滿意，認為室外機車停車格太少；另 1 位受訪者則表示未使用過。整體滿意度較 102 年下降 2%。

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?

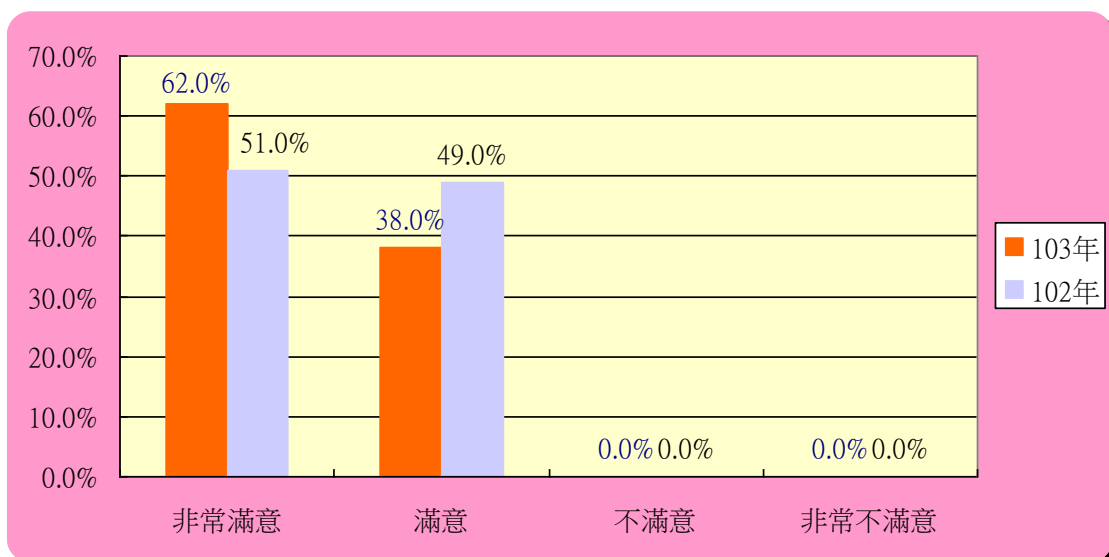
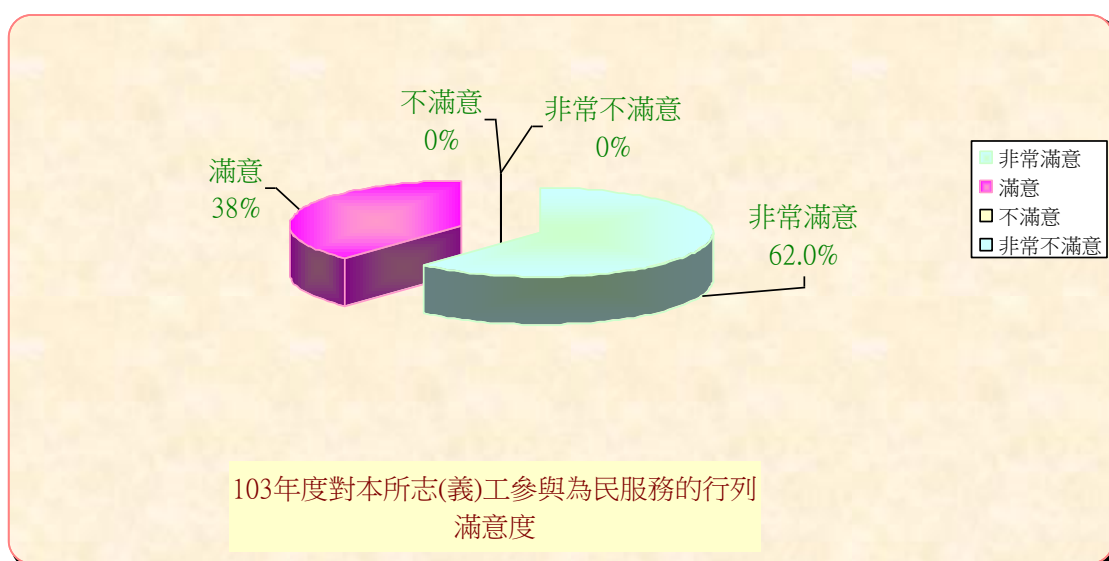
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
103年	票數	74	26	0	0
103年	百分比	74.0%	26.0%	0.0%	0.0%
102年	百分比	52.0%	48.0%	0.0%	0.0%



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（74%），滿意次之（26%），整體滿意情形為 100%。非常滿意較 102 年提升 22%。

9.您對本所志〈義〉工參與為民服務的行列滿意度?

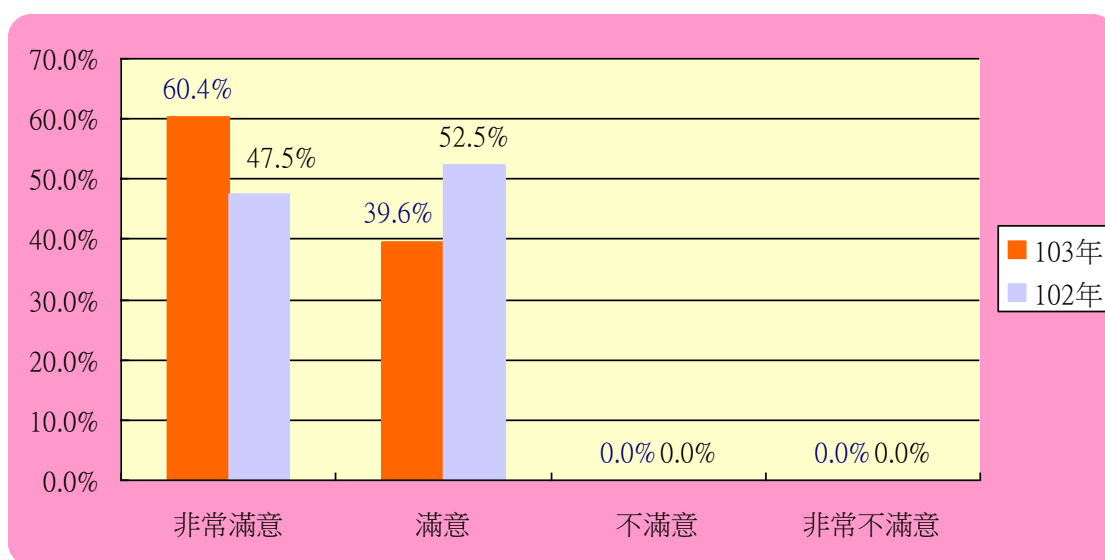
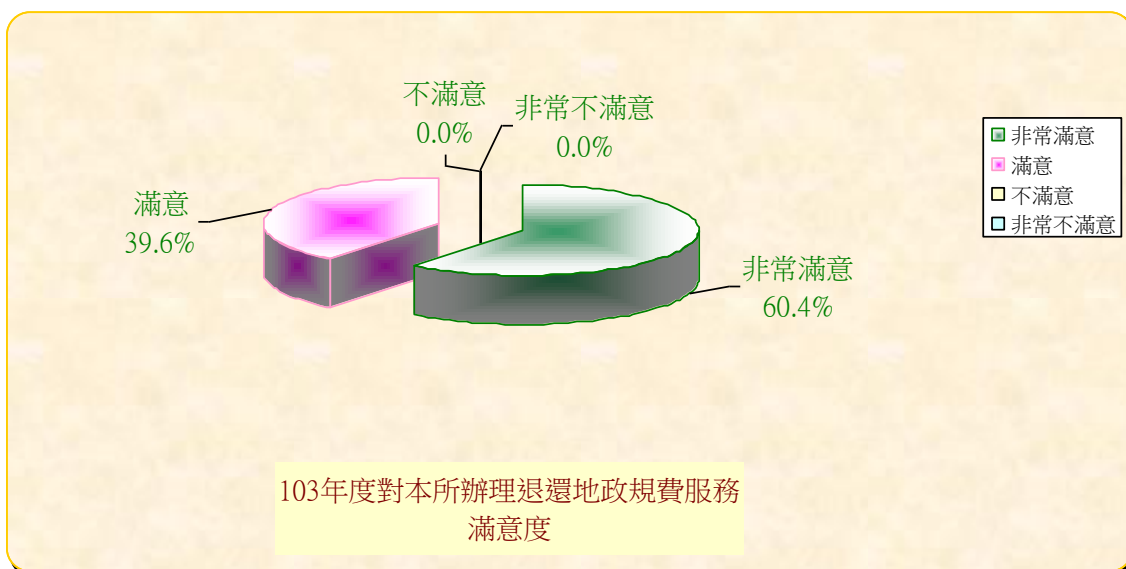
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
103年	票數	62	38	0	0
103年	百分比	62.0%	38.0%	0.0%	0.0%
102年	百分比	51.0%	49.0%	0.0%	0.0%



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（62%），滿意次之（38%），整體滿意情形為 100%，非常滿意較 102 年提升 11%。

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
103年	票數	58	38	0	0
103年	百分比	60.4%	39.6%	0.0%	0.0%
102年	百分比	47.5%	52.5%	0.0%	0.0%

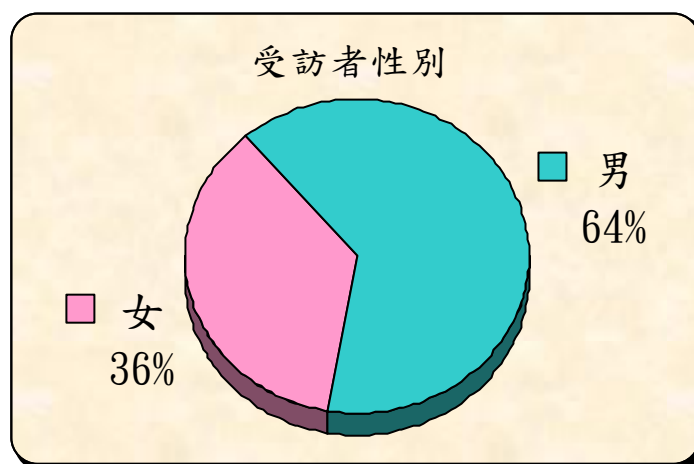


受訪者對本所辦理退還地政規費服務滿意度，非常滿意居多(60%)，滿意次之(40%)，整體滿意情形為100%，3位受訪者表示並無辦理該事項。

## 二、受訪者基本資料

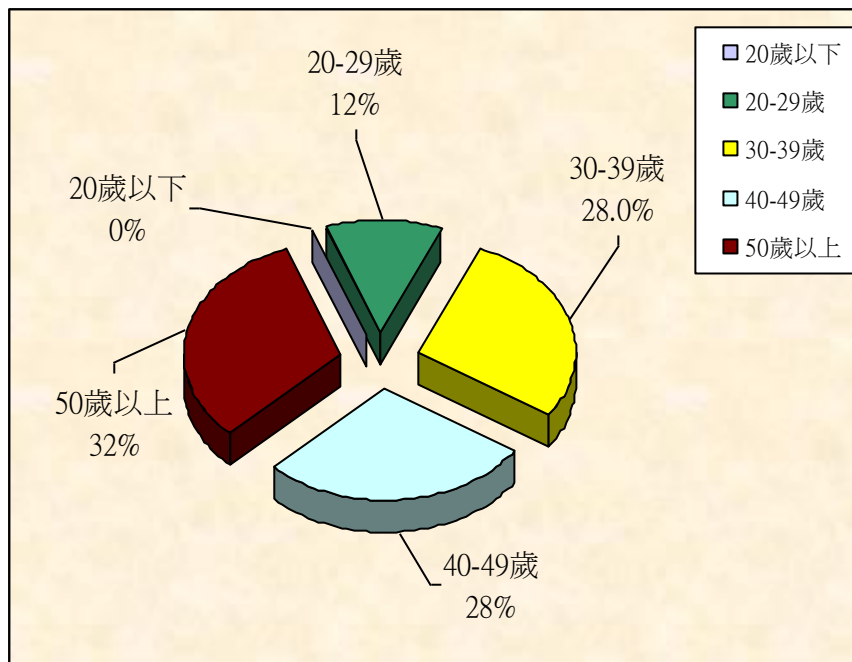
### 1.性別

	女	男
個數	36	64
百分比	36%	64%



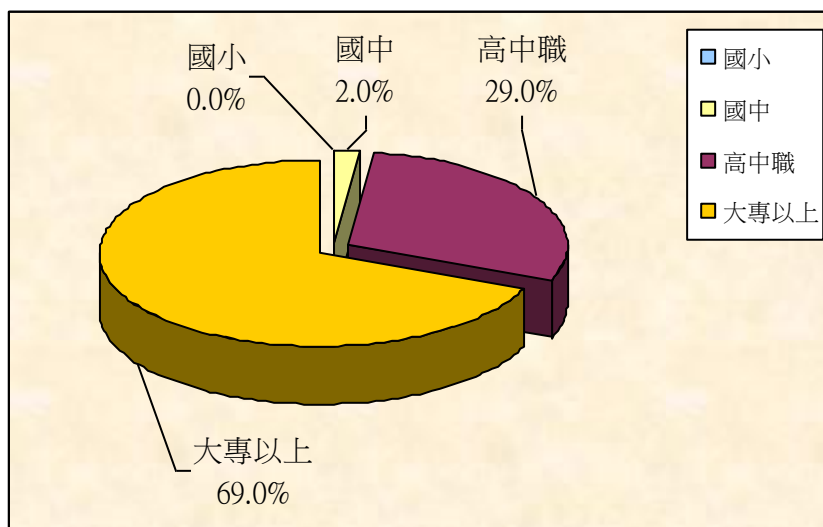
### 2.年齡

	20歲以下	20-29歲	30-39歲	40-49歲	50歲以上
個數	0	12	28	28	32
百分比	0%	12%	28%	28%	32%



### 3.教育程度

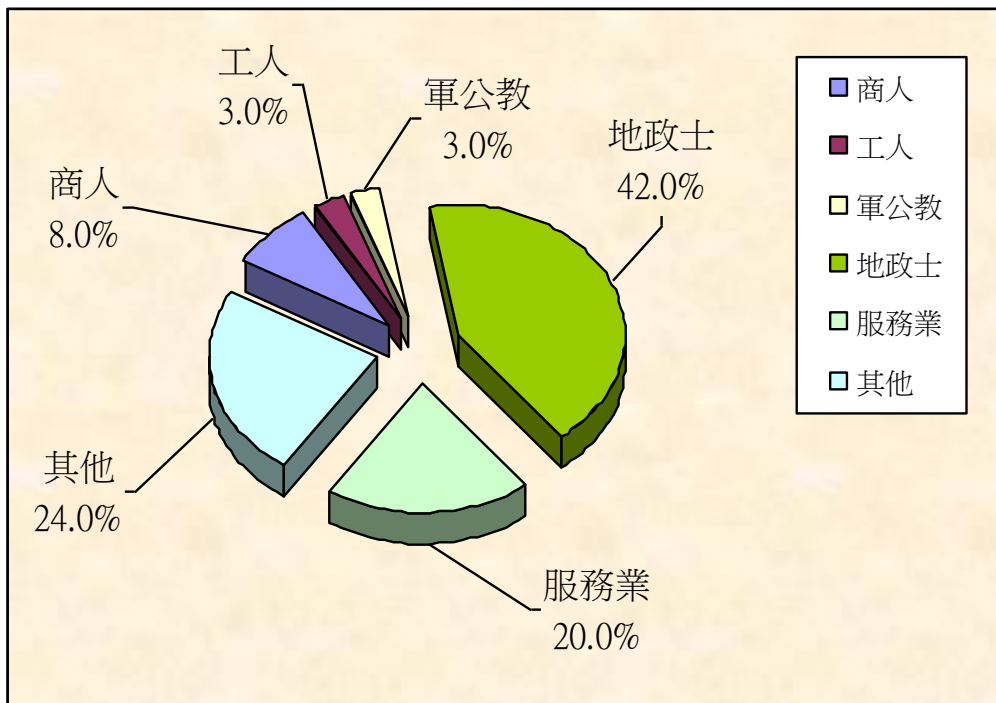
	國小	國中	高中職	大專以上
個數	0	2	29	69
百分比	0%	2%	29%	69%





#### 4.職業

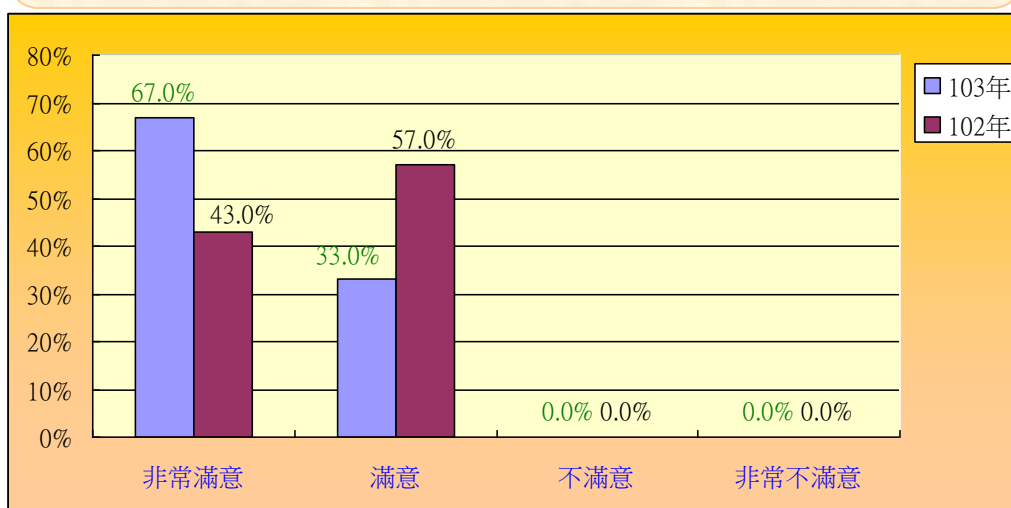
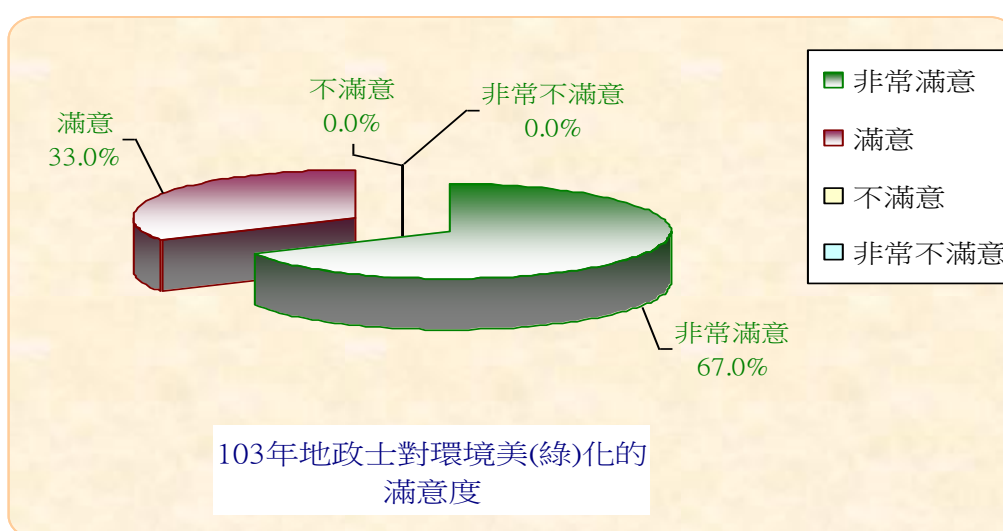
	商人	工人	軍公教	地政士	服務業	其他
個數	8	3	3	42	20	24
百分比	8%	3%	3%	42%	20%	24%



### 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?

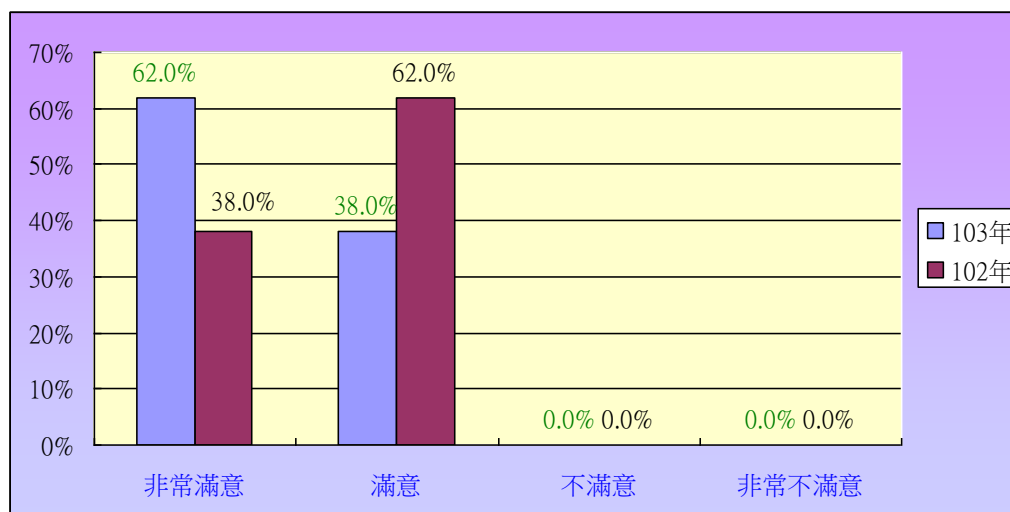
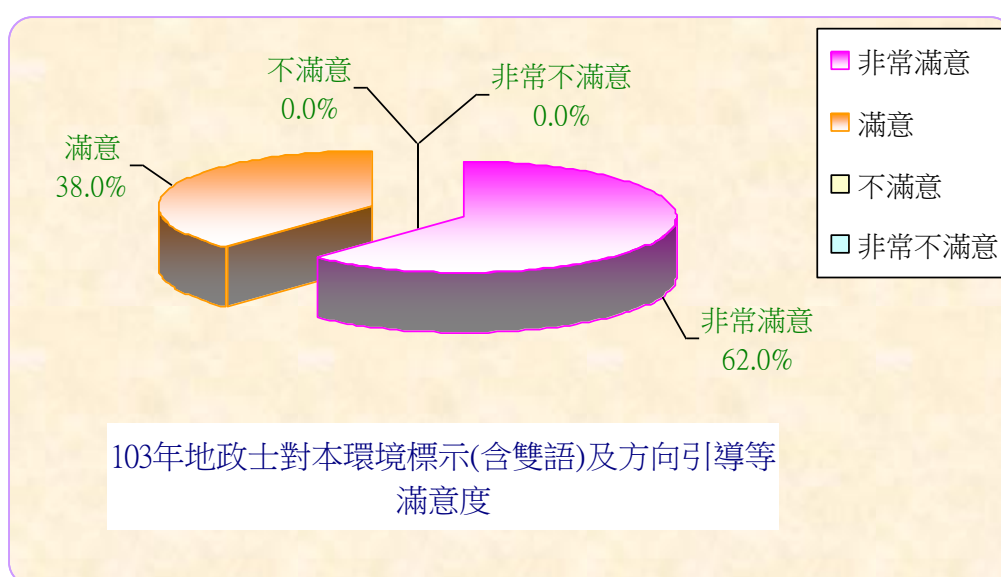
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
103年	票數	28	14	0	0
103年	百分比	67%	33%	0%	0%
102年	百分比	43%	57%	0%	0%



受訪地政士對本所對環境美(綠)化的滿意度，非常滿意居多（67%），滿意次之（33%），整體滿意情形為 100%。非常滿意較 102 年提升 24%。

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?

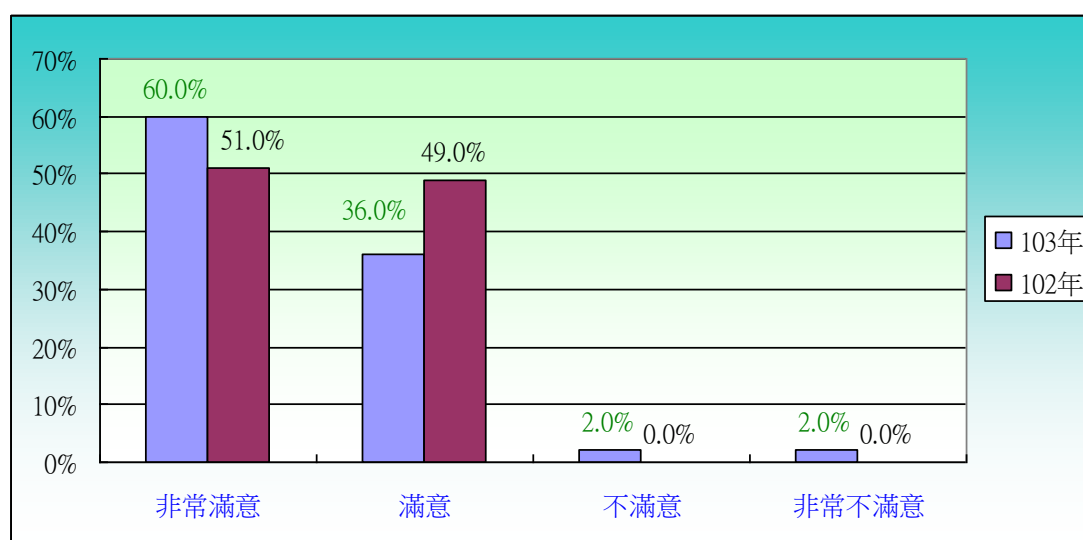
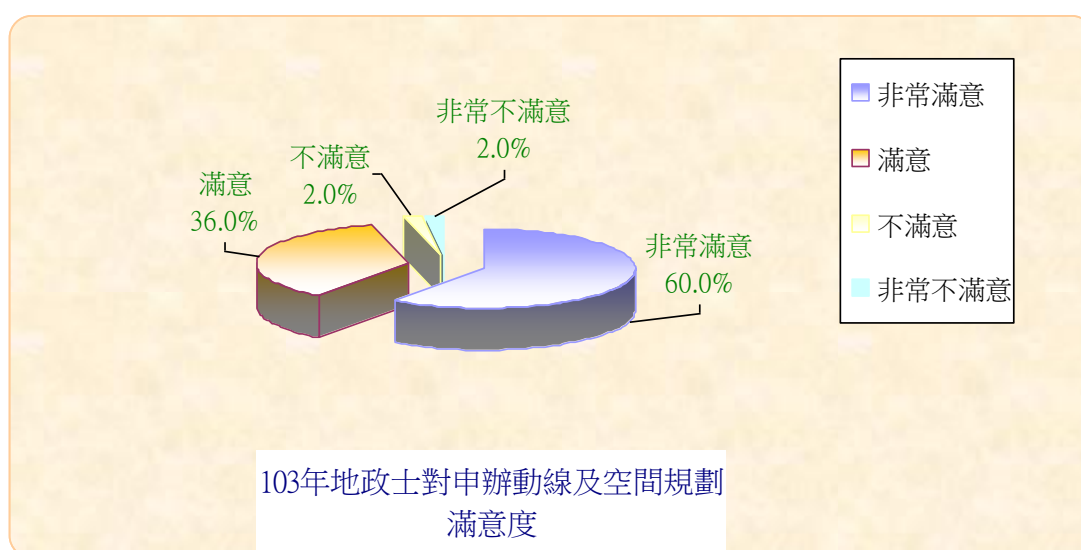
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
103年	票數	26	16	0	0
103年	百分比	62%	38%	0%	0%
102年	百分比	38%	62%	0%	0%



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) 非常滿意度，滿意居多（62%），滿意次之（38%），整體滿意情形為 100%。非常滿意較 102 年提升 24%。

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?

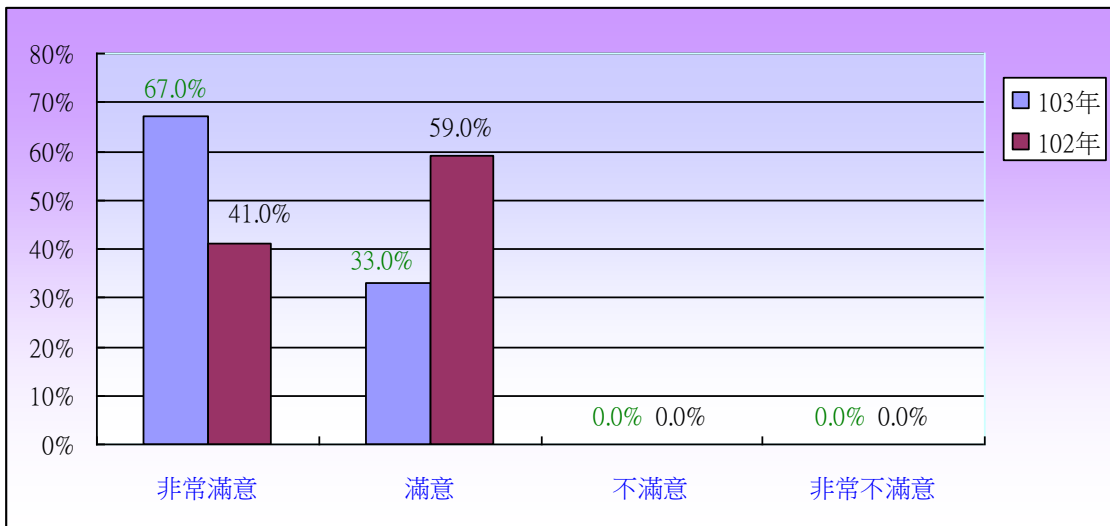
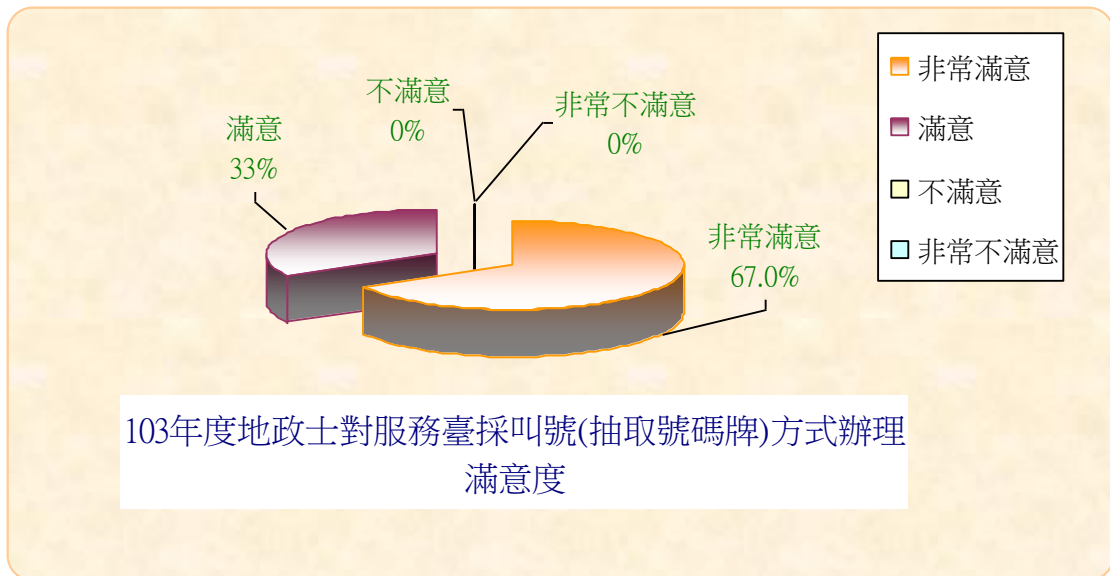
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
103年	票數	25	15	1	1
103年	百分比	60%	36%	2%	2%
102年	百分比	51%	49%	0%	0%



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（60%），滿意次之（36%），整體滿意情形為 96%。較 102 年下降 4%。1 位地政士認為小補路線繁雜，另 1 位地政士則認為飲水機放的位置較遠。

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？

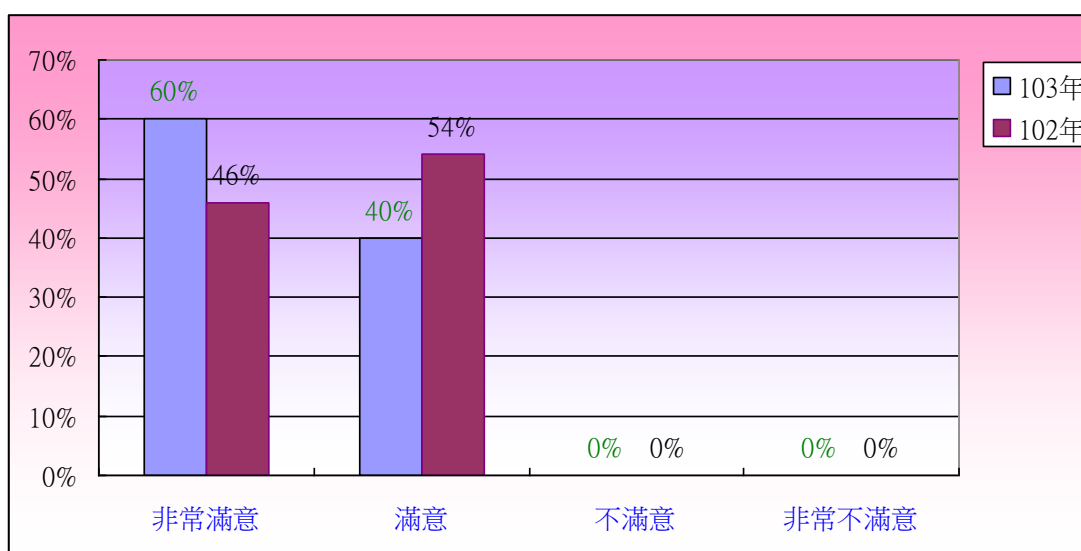
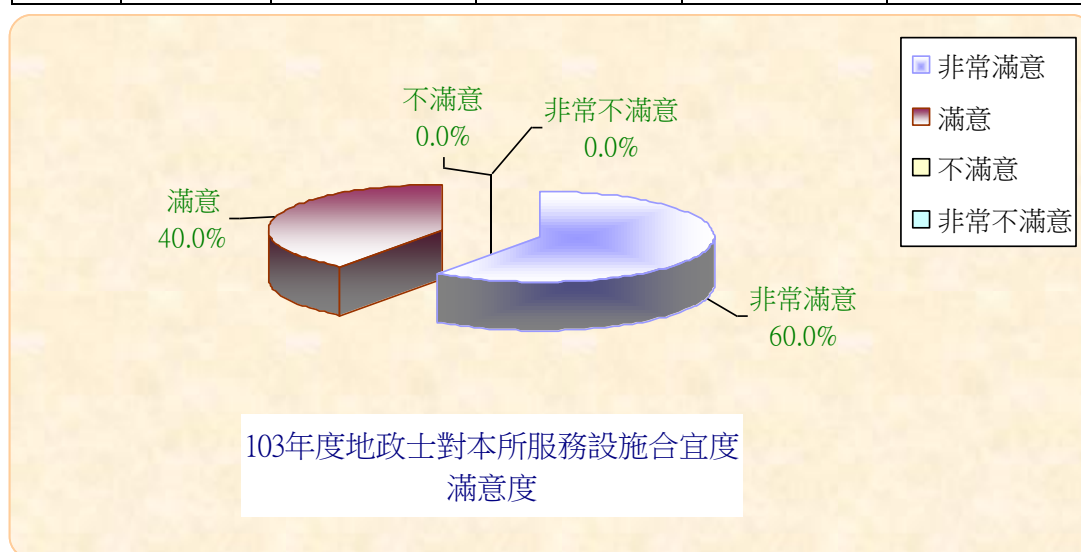
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
103年	票數	28	14	0	0
103年	百分比	67%	33%	0%	0%
102年	百分比	41%	59%	0%	0%



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，非常滿意居多（67%），滿意次之（33%），整體滿意情形為 100%。非常滿意較 102 年提升 26%。

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?

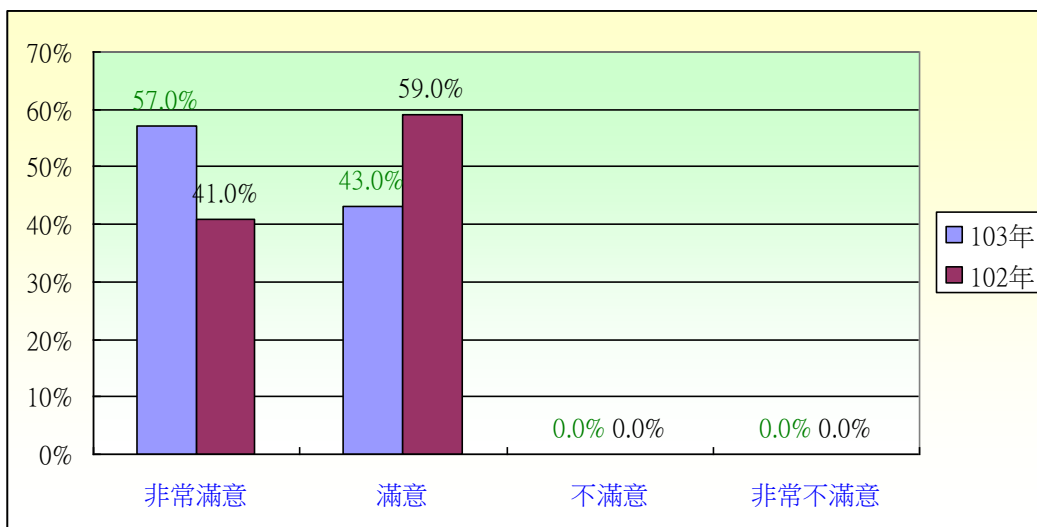
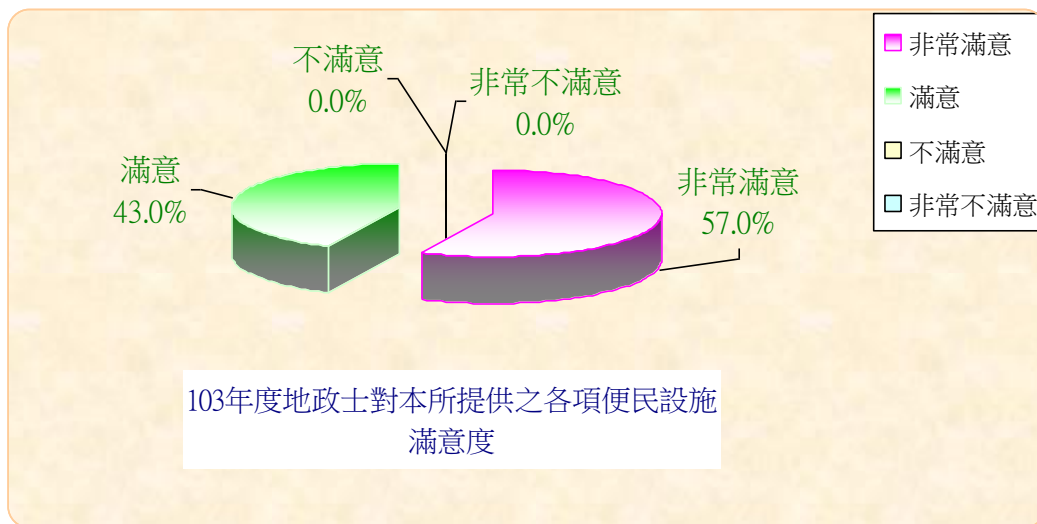
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
103年	票數	25	17	0	0
103年	百分比	60%	40%	0%	0%
102年	百分比	46%	54%	0%	0%



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，非常滿意居多（60%），滿意次之（40%），整體滿意情形為100%。非常滿意較102年提升14%。

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、環保扁紙杯、哺（集）乳室…等〉是否感到滿意？

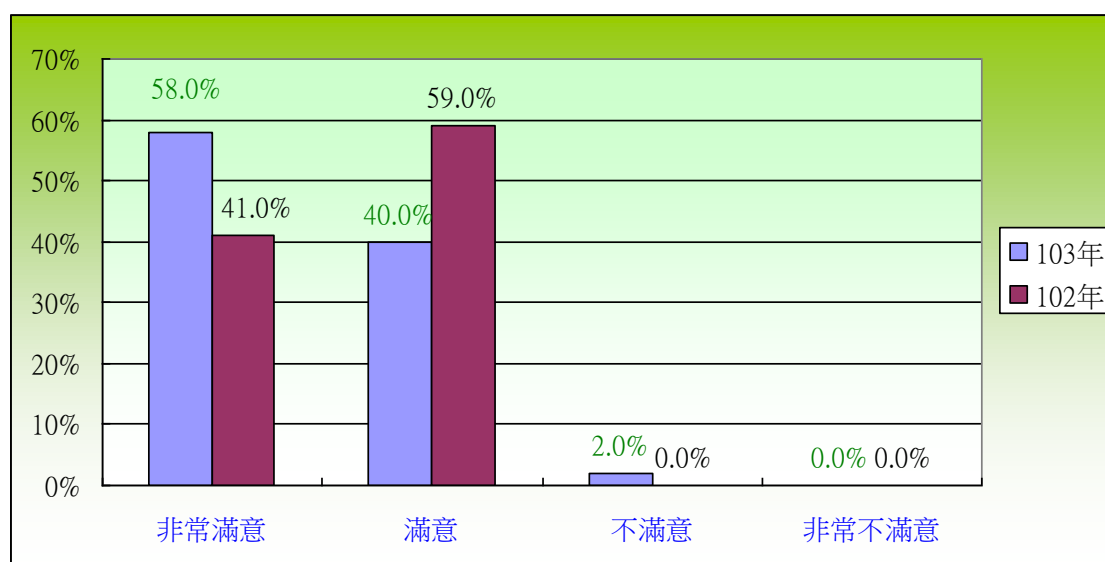
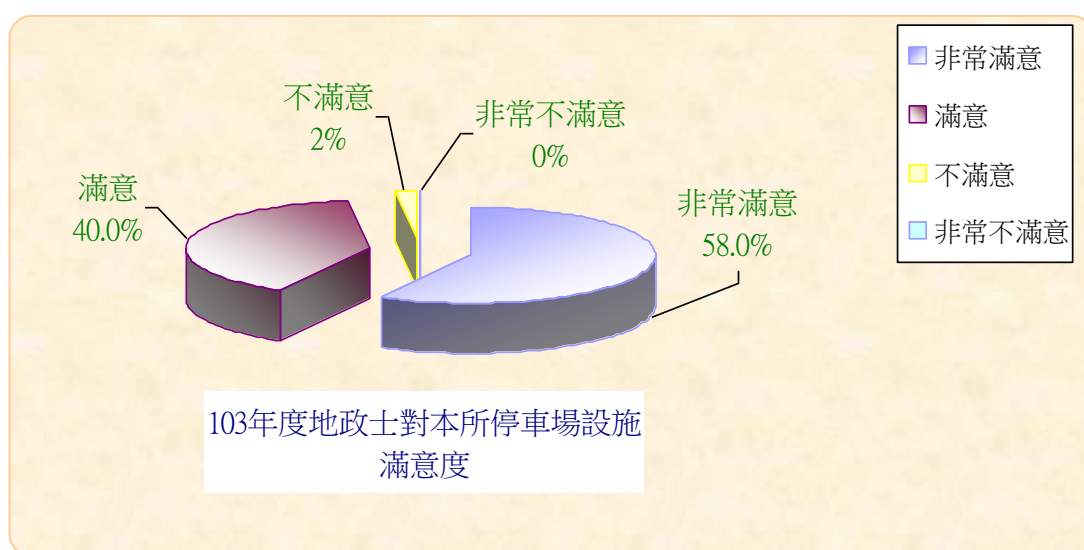
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
103年	票數	24	18	0	0
103年	百分比	57%	43%	0%	0%
102年	百分比	41%	59%	0%	0%



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，非常滿意居多（57%），滿意次之（43%），整體滿意情形為 100%，非常滿意較 102 年提升 16%。

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
103年	票數	24	17	1	0
103年	百分比	57.6%	40.4%	2%	0%
102年	百分比	41%	59%	0%	0%

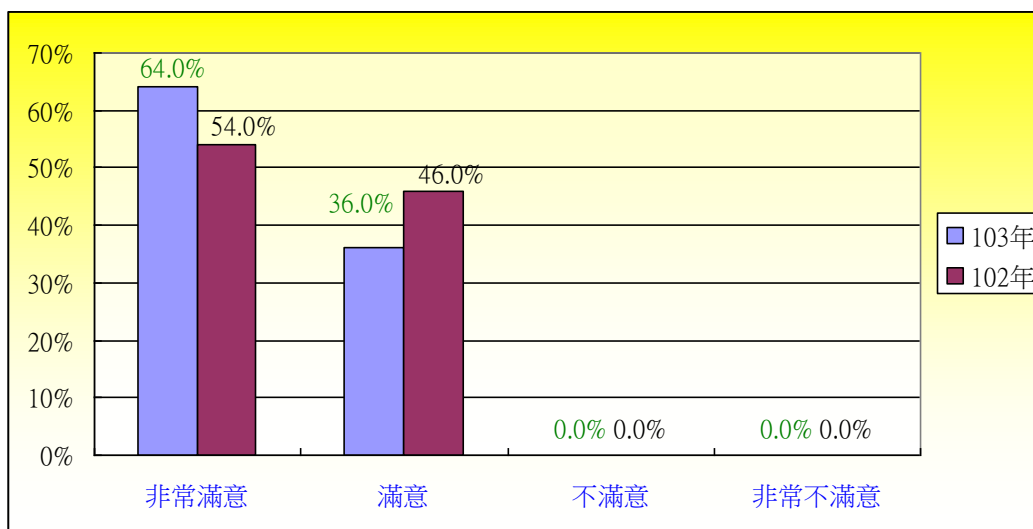
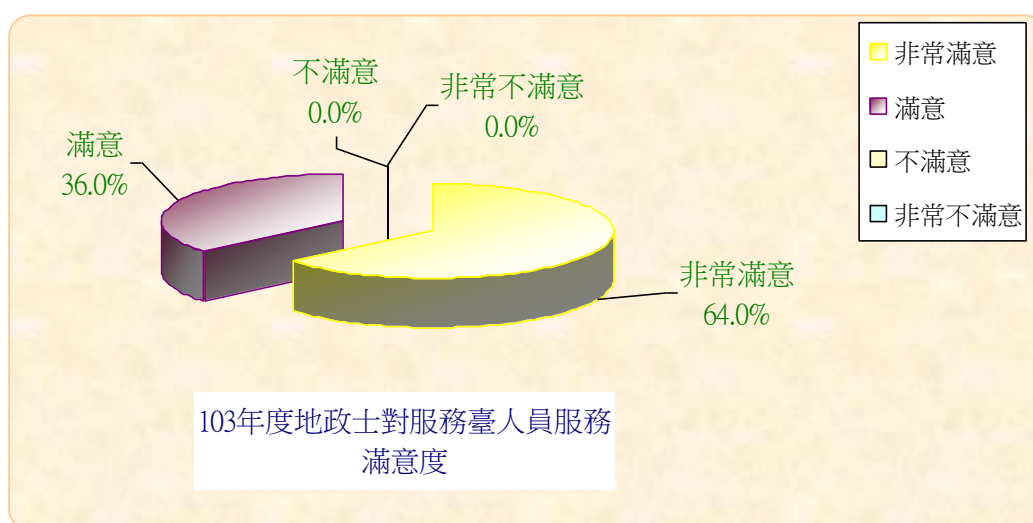


受訪地政士對本所提供對本所停車場設施(如自動繳費機、服務人員態度)滿意度，非常滿意居多(58%)，滿意次之(40%)。整體滿意情形為98%，較102年度下降2%。1位地政士則認為戶外停車格位置太少。



8. 您對本所服務臺人員服務(如協助引導、現場諮詢) 是否感到滿意嗎?

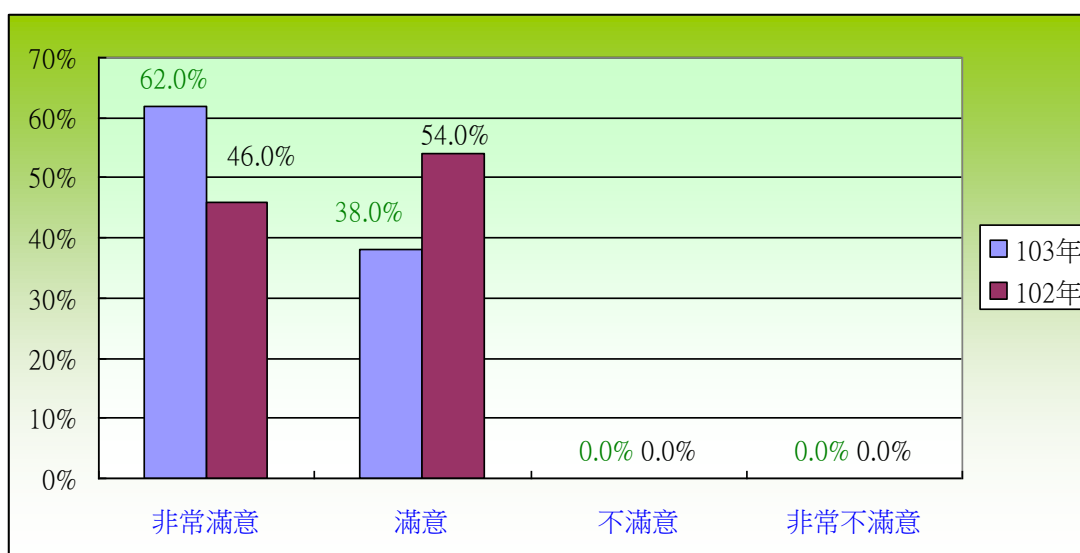
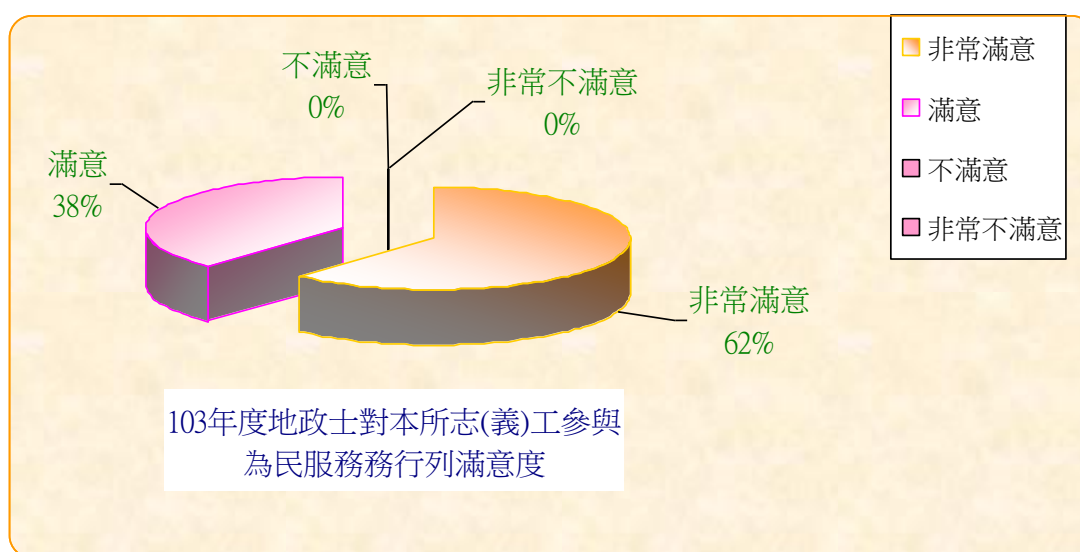
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
103年	票數	27	15	0	0
103年	百分比	64%	36%	0%	0%
102年	百分比	54%	46%	0%	0%



受訪地政士對本所服務臺人員服務(如協助引導、現場諮詢)滿意度，非常滿意居多（64%），非常滿意次之（36%），整體滿意情形為100%。非常滿意較102年提升10%。

9. 您對本所志〈義〉工參與為民服務的行列是否感到滿意?

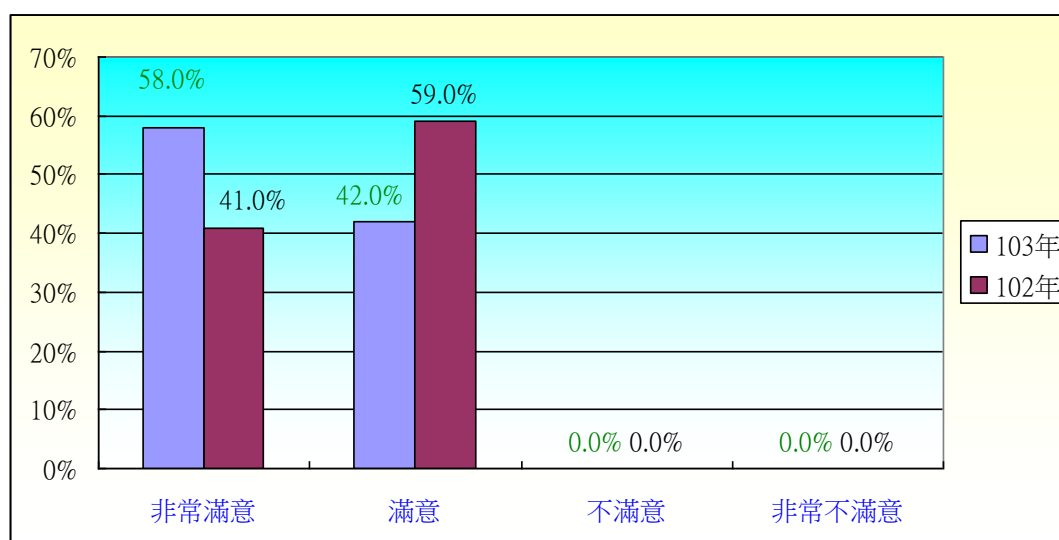
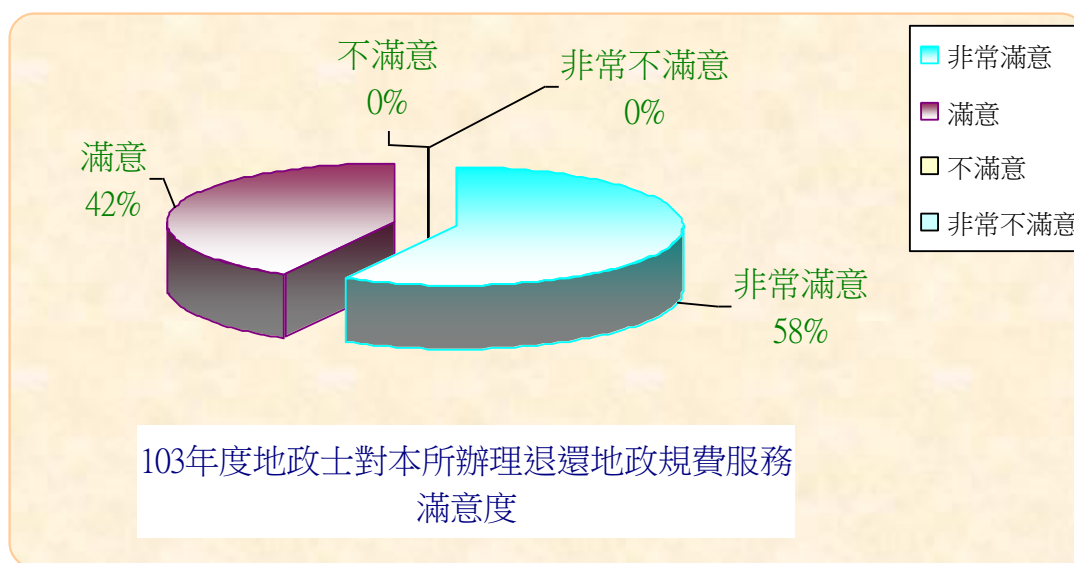
年度		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
103年	票數	26	16	0	0
103年	百分比	62%	38%	0%	0%
102年	百分比	46%	54%	0%	0%



受訪地政士對本所志〈義〉工參與為民服務的行列滿意度，非常滿意（62%），滿意次之（38%），整體滿意情形為 100%。非常滿意較 102 年提升 16%。

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
103年	票數	23	17	0	0
103年	百分比	58%	42%	0%	0%
102年	百分比	41%	59%	0%	0%



受訪地政士對本所辦理退還地政規費服務滿意度，非常滿意居多（58%），滿意次之（42%），整體滿意情形為 100%，非常滿意較 102 年提升 17%。

#### 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、服務設施合宜度、服務臺採叫號（抽取號碼牌）方式、服務設施合宜度及辦理退還地政規費服務等 5 項服務措施，其調查結果滿意度均較 102 年度提升。就整體而言，本年度整體滿意度為 99.4%，尤其環境美(綠)化較 102 年 98% 上升 2%，顯示獲得民眾肯定，惟本次調查民眾對申辦動線及空間規劃和停車場設施（針對室外機車停車格不足）較不滿意，則為本所極需改進之處。

題號	項目	滿意度		成長率
		102 年度	103 年度	
1	對環境美(綠)化的滿意度	98%	100%	↑ 2%
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	100%	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	100%	97%	↓ 3%
4	對服務櫃檯採叫號〈抽取號碼牌〉方式辦理的滿意度	99%	100%	↑ 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	99%	100%	↑ 1%

題號	項目	滿意度		成長率
		102年度	103年度	
6	對所提供之各項便民設施（如雨傘架等）滿意度	100%	99%	↓ 1%
7	對本所停車場設施(如自動繳費機、服務人員態度) 滿意度	100%	98%	↓ 2%
8	對服務檯人員服務(如協助引導、現場諮詢)滿意度	100%	100%	—
9	對本所志〈義〉工參與為民服務的行列滿意度	100%	100%	—
10	對本所辦理退還地政規費服務滿意度	99%	100%	↑ 1%
整體滿意度		99.5%	99.4%	↓ 0.1%

#### 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，不滿意項目以申辦動線及空間規劃、提供之各項便民措施及停車場設施等 3 項為高，分別為 3%、1%，2%，另有 3 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
對本所申辦動線及空間規劃	1	1%	1 位受訪者認為登記案件須小補時，程序繁複，需來回 2 趟花費時間	依登記課及地籍資料課所研擬之改善建議辦理 — 領件櫃臺人員於民眾領件須補正時，即通知該審查人員或職務代理人持登記案件至領件櫃臺處理補正事宜後即可領件，節省民眾往返於發狀及審查櫃臺間。(詳如附件)
對本所提供之各項便民措施	3	3%	3 位受訪者認為本所飲水機擺放位置太遠不易找到	為改善本辦公場所整潔及節約能源考量，拆除 1 樓大廳多餘飲水機，造成不便之處，擬請服務臺人員及導引人員，如遇民眾詢問時向民眾引導至等待區之飲水機使用。
對本所停車場設施	2	2%	2 位受訪者認為本所室外機車停車格太少	1、本所戶外機車停車格計有 60 個，另本所地下樓層均設有機車停車位，洽公民眾可多加利用。 2、擬設置機車停車格位置指示牌，提供民眾停車資訊。
其他建議事項(問卷內容)	無	無	1 位受訪者對本所於下雨天無	本課規劃於大廳迴旋梯下設計成專門置放雨

表示滿意)			<p>放置安全帽架感到不便</p> <p>2 位受訪者建議本所書寫區增加桌椅</p>	<p>衣、雨傘、雨帽區，本(103)年上半年囿於經費，擬於下半年再行評估。</p> <p>本所 1 樓洽公空間原就不夠寬敞，若於書寫區增設桌椅，將影響環境動線之整齊。且服務臺人員表示，洽公民眾佔滿書寫區之情形並不多見，故不擬增設桌椅。</p>
-------	--	--	--	---

## 伍、對策與結論

打造舒適、合宜兼具美觀的辦公、洽公環境，是本所持續努力之目標。

透過此次客服滿意度調查結果顯示，民眾對本所環境及服務品質均有很高的評價，本所將繼續保持。另對本所不滿之處，本所已積極謀求改善之道，儘可能滿足民眾的需求，以提供更優質的服務。