臺北市大安地政事務所

100 年度客服滿意度調查分析報告

調查日期：100 年 5 月 12 日起至 100 年 5 月 31 日

臺北市大安地政事務所100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100年5月12日至100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：

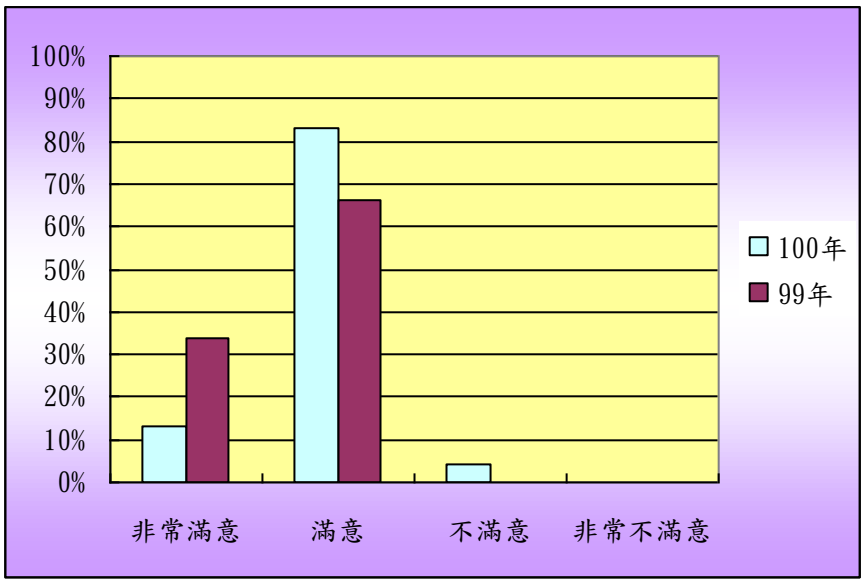
本調查表共發出 100 份，回收 100 份，回收率 100%。收回之調查表由專人統計分析處理。

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?

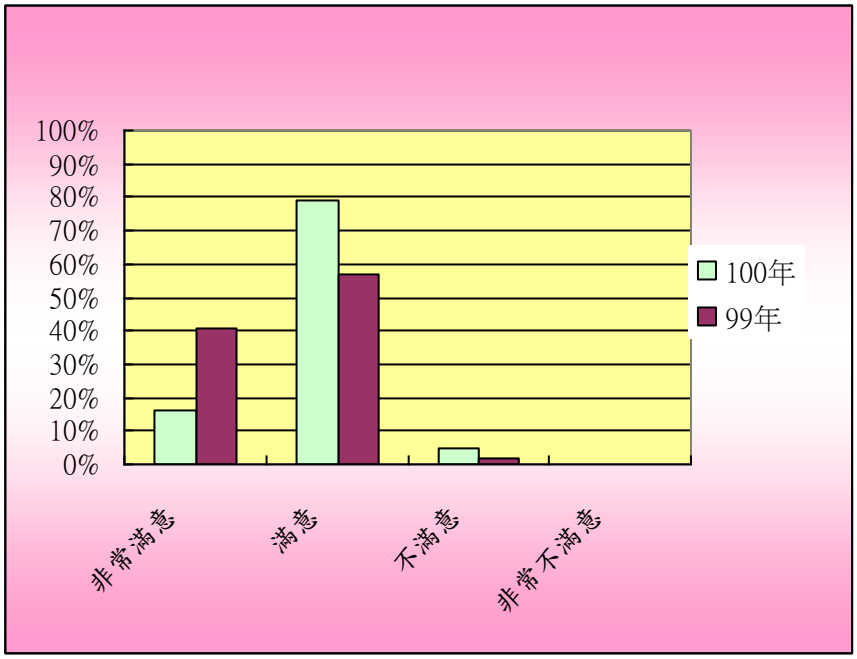
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
100 年	票數	13	83	4	0
100 年	百分比	13.0%	83.0%	4.0%	0.0%
99 年	百分比	34.0%	66.0%	0.0%	0.0%



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(83%)，非常滿意次之(13%)，整體滿意情形為 96%，不滿意(4%)，不滿意原因為「不清楚、等待人數找不到、不明顯」，2位受訪者未敘明原因。

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?

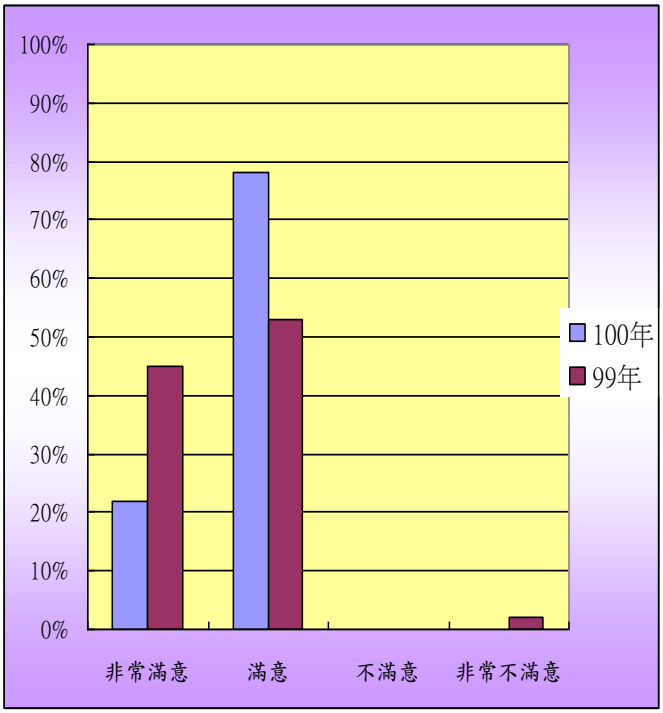
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
100 年	票數	16	79	5	0
100 年	百分比	16.0%	79.0%	5.0%	0.0%
99 年	百分比	41.0%	57.0%	2.0%	0.0%



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(79%)，非常滿意次之(16%)，整體滿意情形為 95%，不滿意為(5%)，不滿意的原因為「非觸控式螢幕」，另有 4 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?

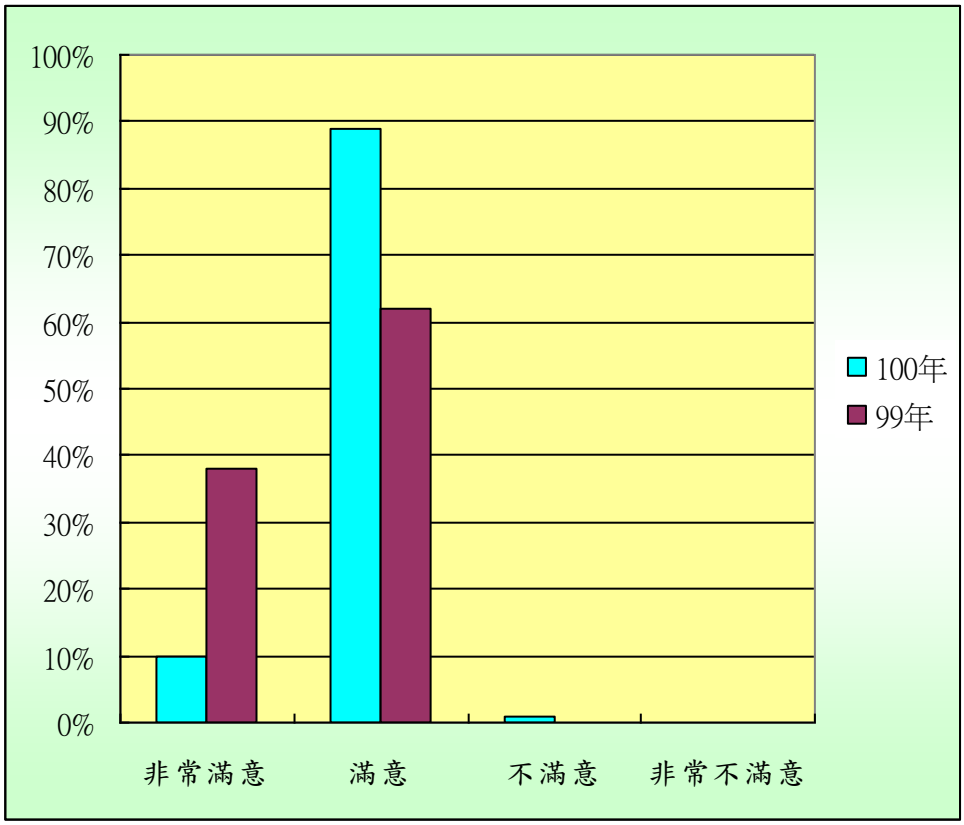
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
100 年	票數	22	78	0	0
100 年	百分比	22.0%	78.0%	0.0%	0.0%
99 年	百分比	45.0%	53.0%	0.0%	2.0%



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（78%），非常滿意次之（22%），整體滿意情形為 100%，滿意度較 99 年度提升。

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?

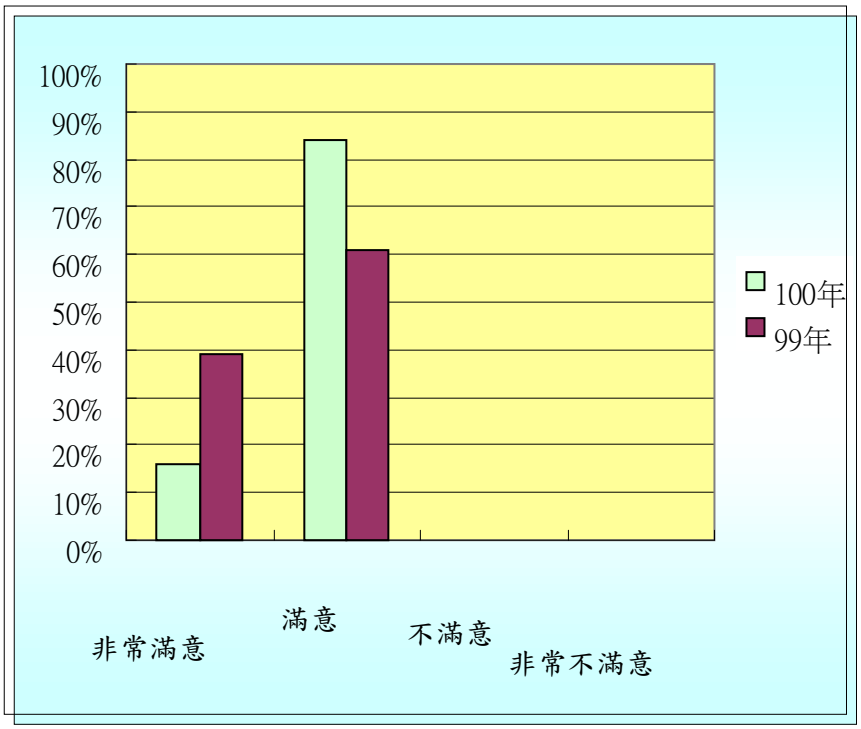
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
100 年	票數	10	89	1	0
100 年	百分比	10.0%	89.0%	1.0%	0.0%
99 年	百分比	38.0%	62.0%	0.0%	0.0%



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（89%），非常滿意次之（10%），整體滿意情形為 99%，不滿意為(1%)，不滿意原因為「找不到垃圾筒」。

5.您對本所志(義)工參與為民服務的行列是否感到滿意?

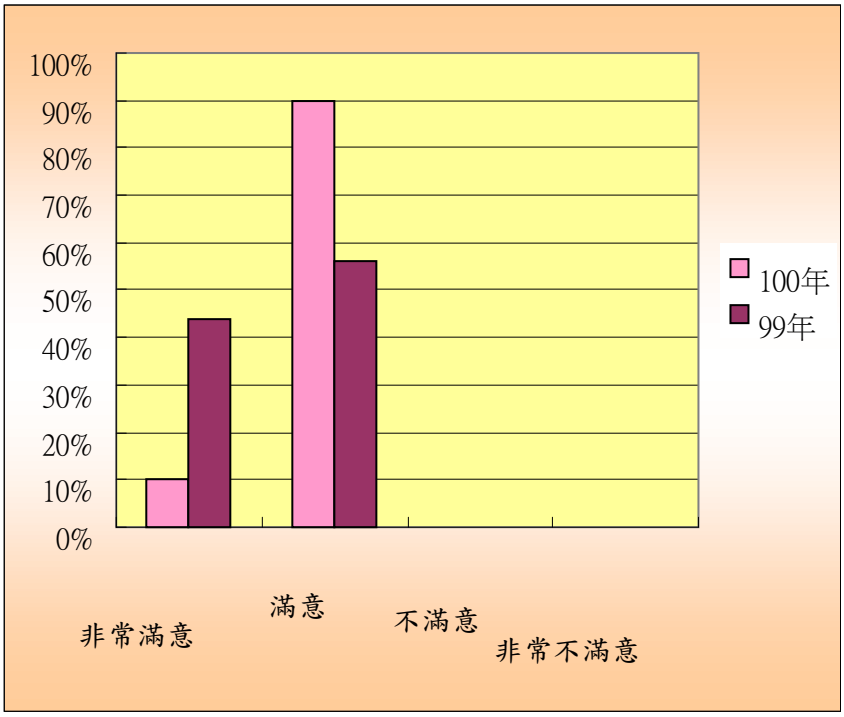
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
100 年	票數	16	84	0	0
100 年	百分比	16.0%	84.0%	0.0%	0.0%
99 年	百分比	39.0%	61.0%	0.0%	0.0%



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(84%)，非常滿意次之(16%)，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?

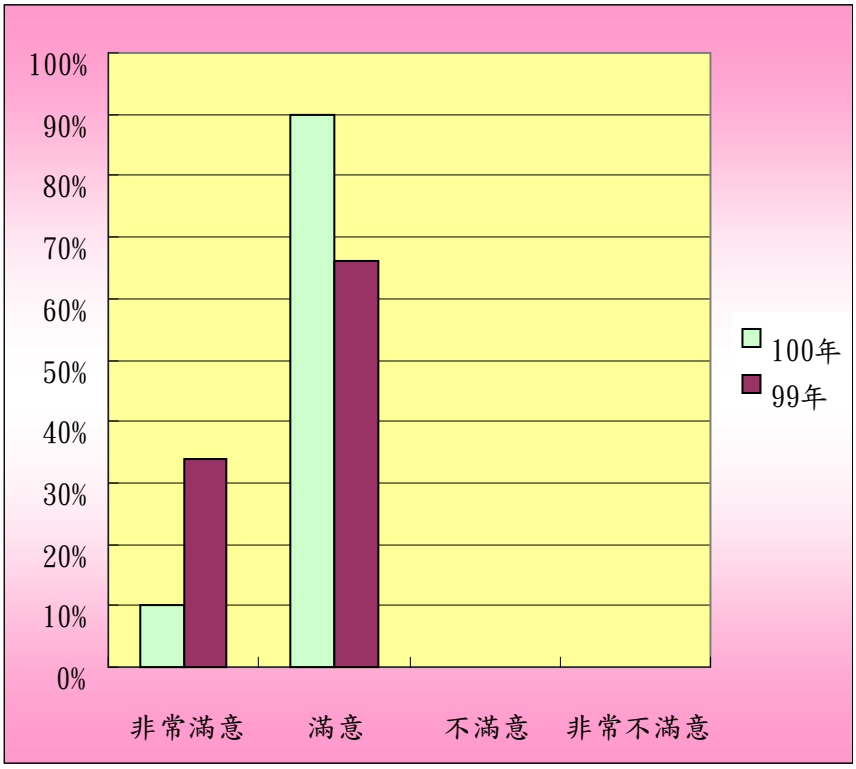
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
100 年	票數	10	90	0	0
100 年	百分比	10.0%	90.0%	0.0%	0.0%
99 年	百分比	44.0%	56.0%	0.0%	0.0%



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（90%），非常滿意次之（10%），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?

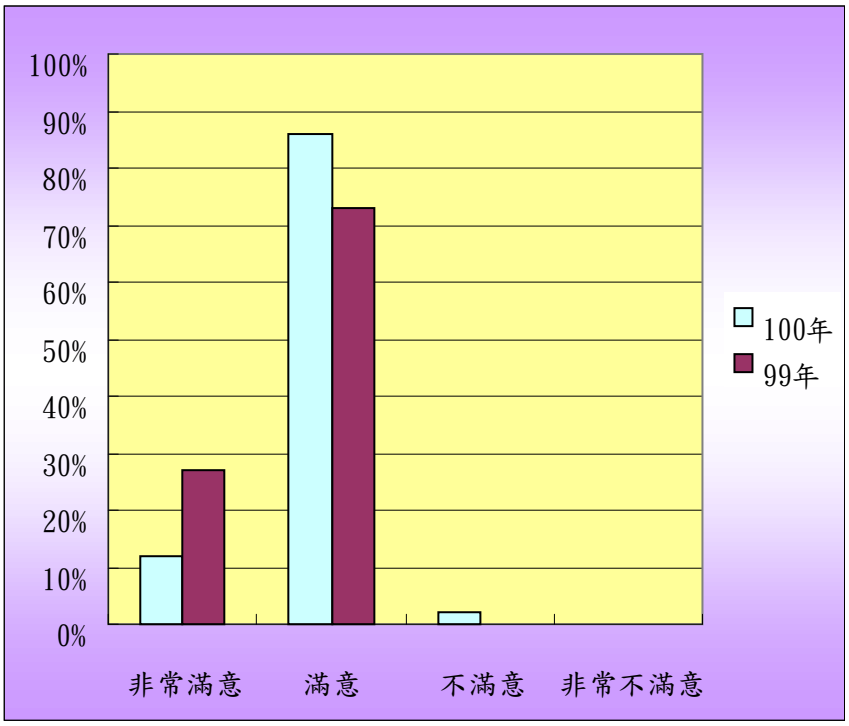
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
100 年	票數	10	90	0	0
100 年	百分比	10.0%	90.0%	0.0%	0.0%
99 年	百分比	34.0%	66.0%	0.0%	0.0%



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（90%），非常滿意次之（10%），整體滿意情形為 100%。

8.您對本所停車場設施滿意嗎?

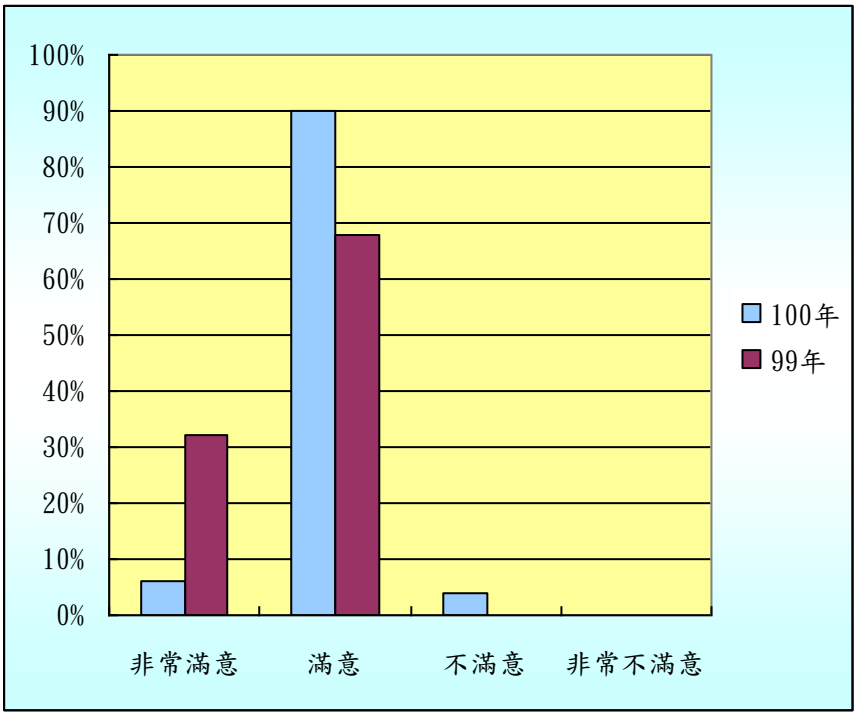
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
100 年	票數	12	86	2	0
100 年	百分比	12.0%	86.0%	2.0%	0.0%
99 年	百分比	27.0%	73.0%	0.0%	0.0%



受訪者對本所停車場設施之滿意度，滿意居多（86%），非常滿意次之（12%），整體滿意情形為 98%，不滿意為（2%），不滿意原因為「停車位太少」，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?

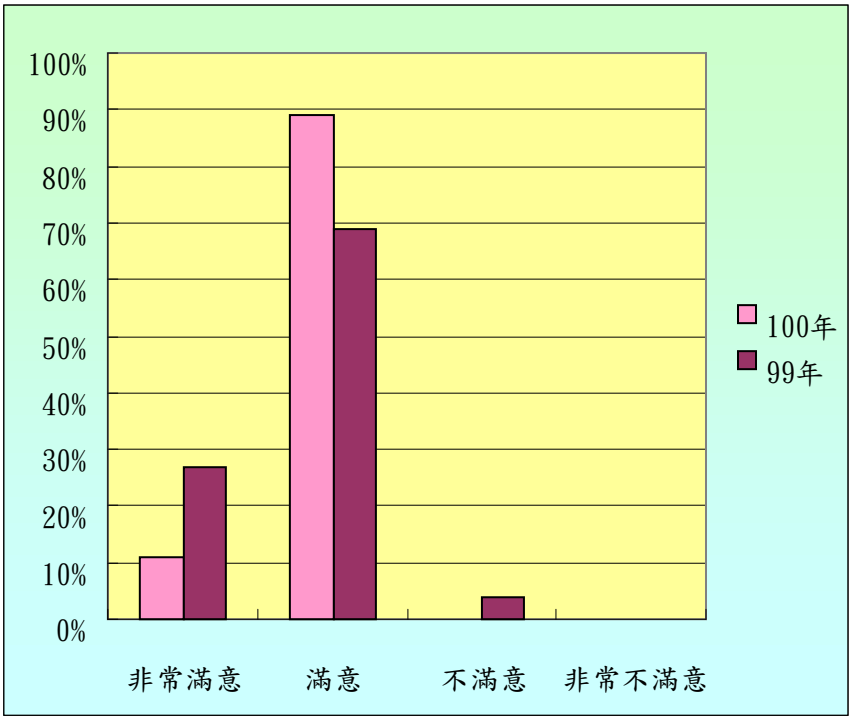
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
100 年	票數	6	90	4	0
100 年	百分比	6.0%	90.0%	4.0%	0.0%
99 年	百分比	32.0%	68.0%	0.0%	0.0%



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（6%），整體滿意情形為 96%，不滿意原因為「找不到人」，3 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
100 年	票數	11	89	0	0
100 年	百分比	11.0%	89.0%	0.0%	0.0%
99 年	百分比	27.0%	69.0%	4.0%	0.0%

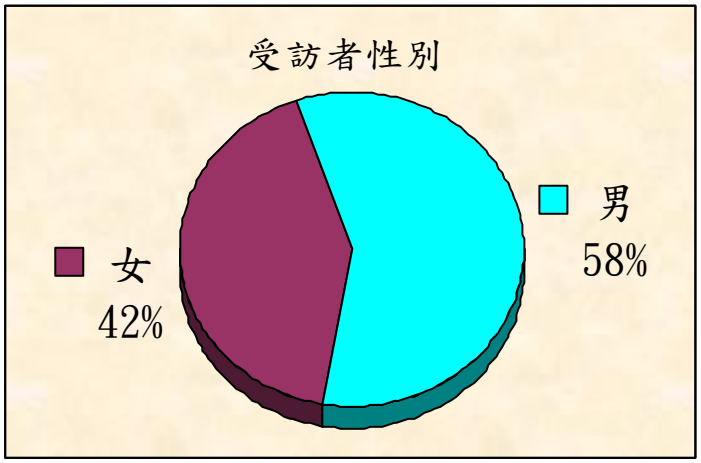


受訪者對本所設置投幣式影印機之滿意度，滿意居多（89%），非常滿意次之（11%），整體滿意情形為 100%，滿意度較 99 年提升。

二、受訪者基本資料

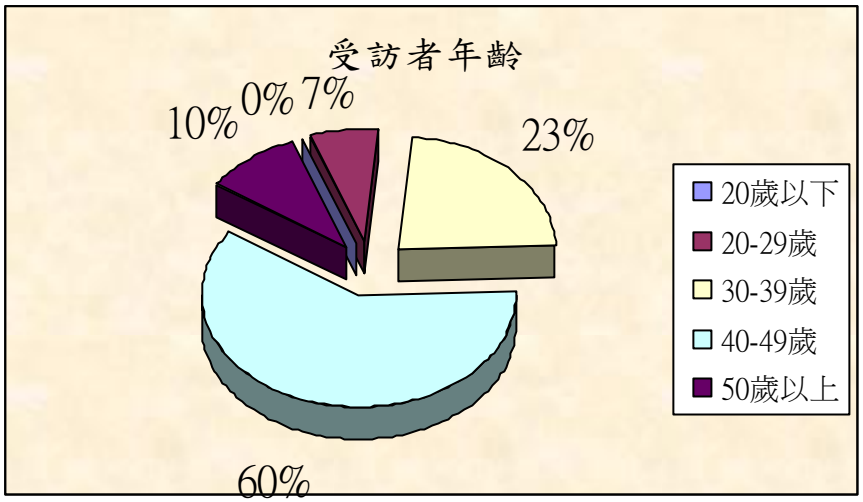
1.性別

	女	男
個數	42	58
百分比	42%	58%



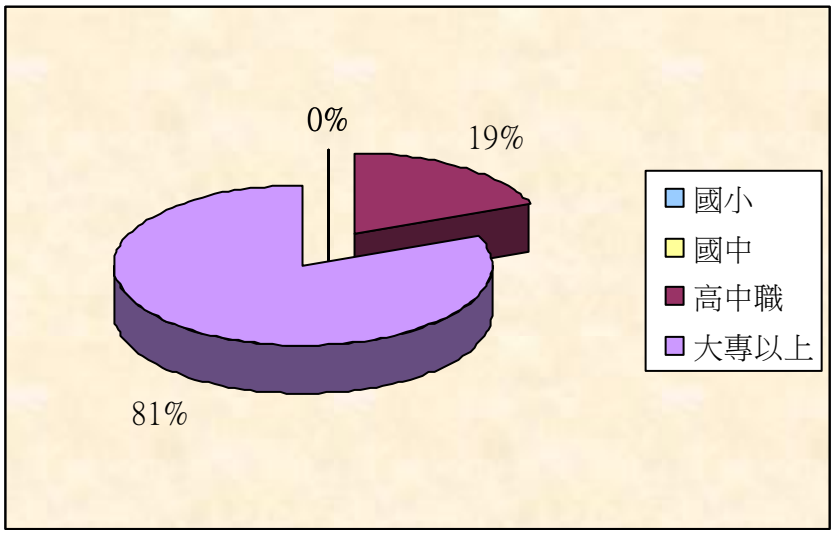
2.年齡

	20 歲以下	20 歲以下	30-39 歲	40-49 歲	50 歲以上
個數	0	7	23	60	10
百分比	0%	7%	23%	60%	10%



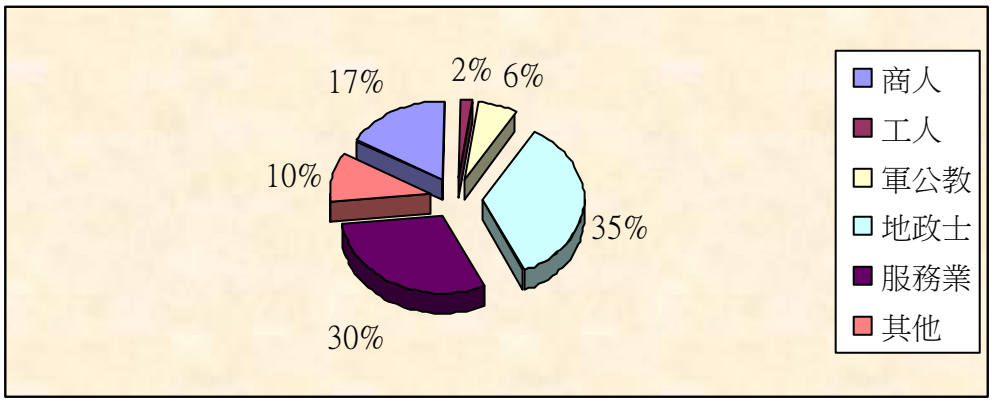
3.教育程度

	國小	國中	高中職	大專以上
個數	0	0	19	81
百分比	0%	0%	19%	81%



4.職業

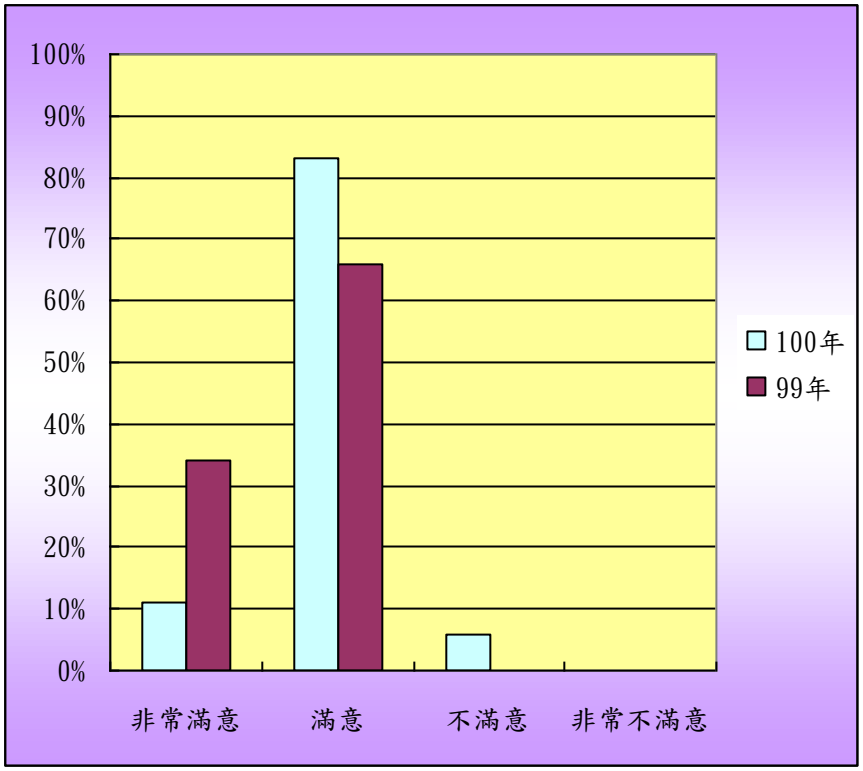
	商人	工人	軍公教	地政士	服務業	其他
個數	17	2	6	35	30	10
百分比	17%	2%	6%	35%	30%	10%



三、交又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?

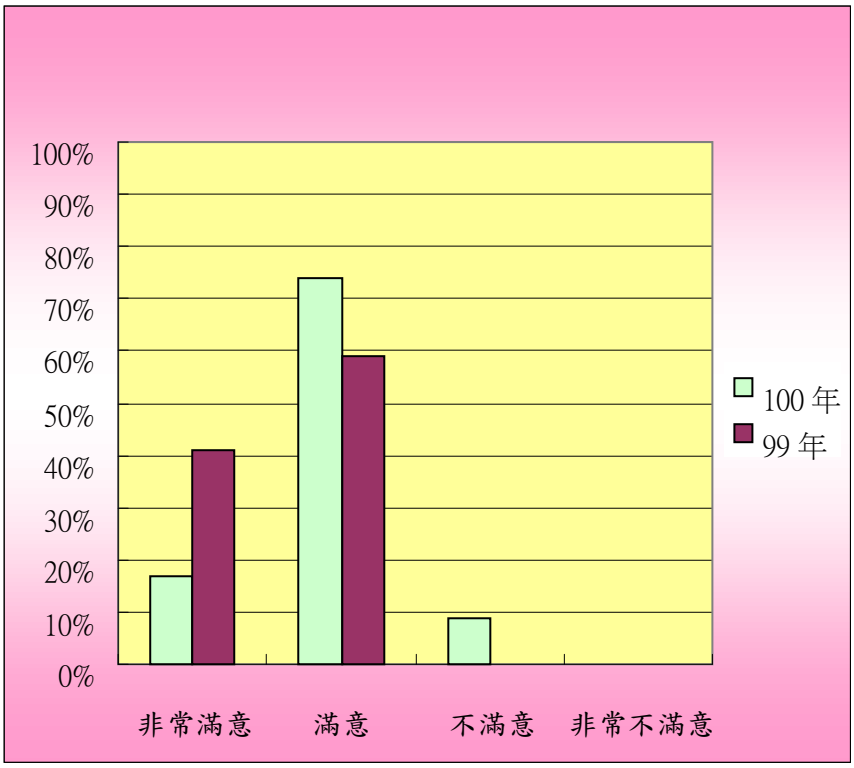
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
100 年	票數	4	29	2	0
100 年	百分比	11%	83%	6%	0%
99 年	百分比	34%	66%	0%	0%



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（83%），非常滿意次之（11%），整體滿意情形為 94%，不滿意為（6%），不滿意原因為「等待人數找不到、不明顯」，1 位地政士未敘明原因。

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?

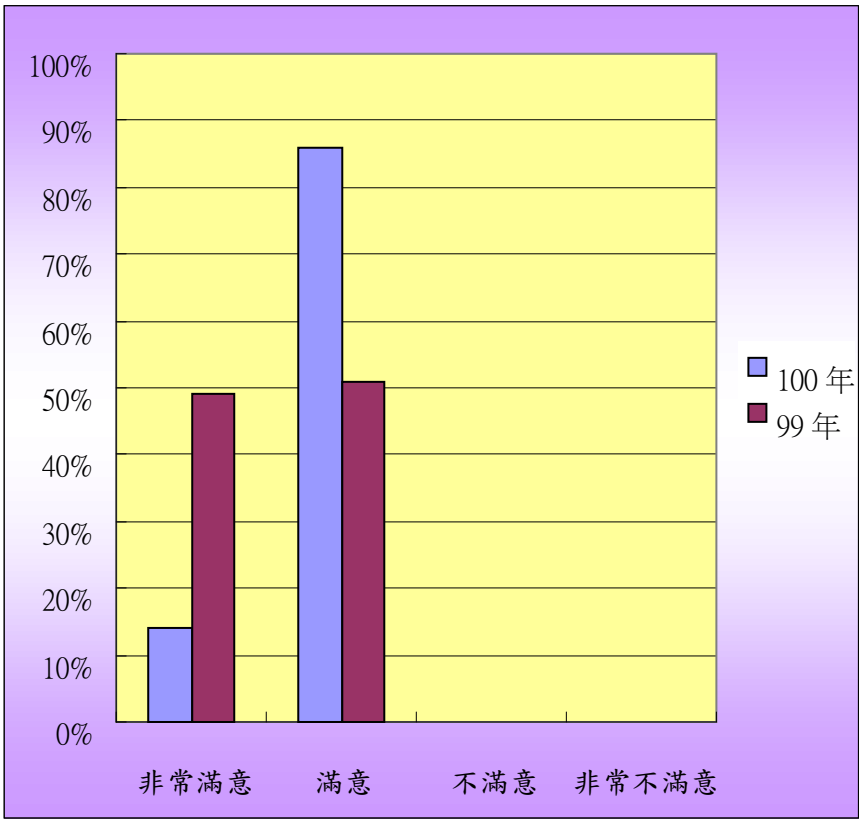
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
100 年	票數	6	26	3	0
100 年	百分比	17%	74%	9%	0%
99 年	百分比	41%	59%	0%	0%



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（74%），非常滿意次之（17%），整體滿意情形為91%，不滿意為（9%），不滿意原因為「非觸控螢幕」，2 位地政士未敘明原因。

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?

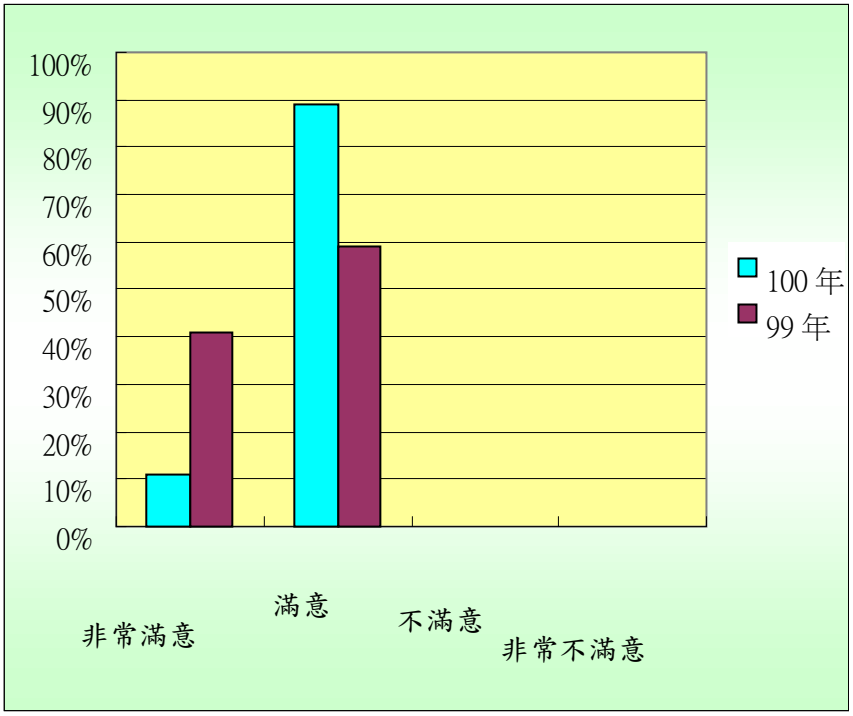
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
100 年	票數	5	30	0	0
100 年	百分比	14%	86%	0%	0%
99 年	百分比	49%	51%	0%	0%



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（86%），非常滿意次之（14%），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?

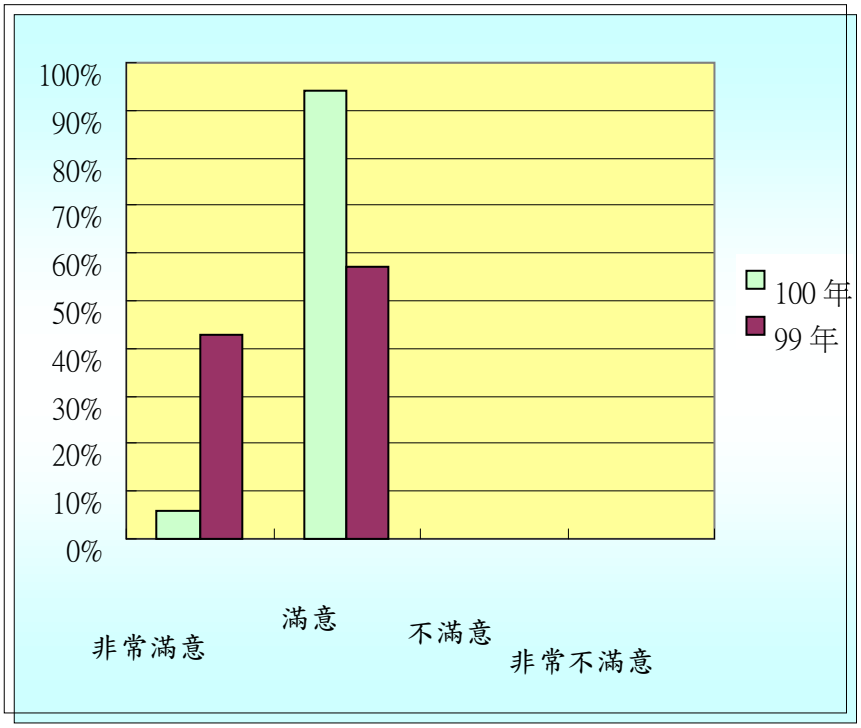
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
100 年	票數	4	31	0	0
100 年	百分比	11%	89%	0%	0%
99 年	百分比	41%	59%	0%	0%



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（89%），非常滿意次之（11%），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?

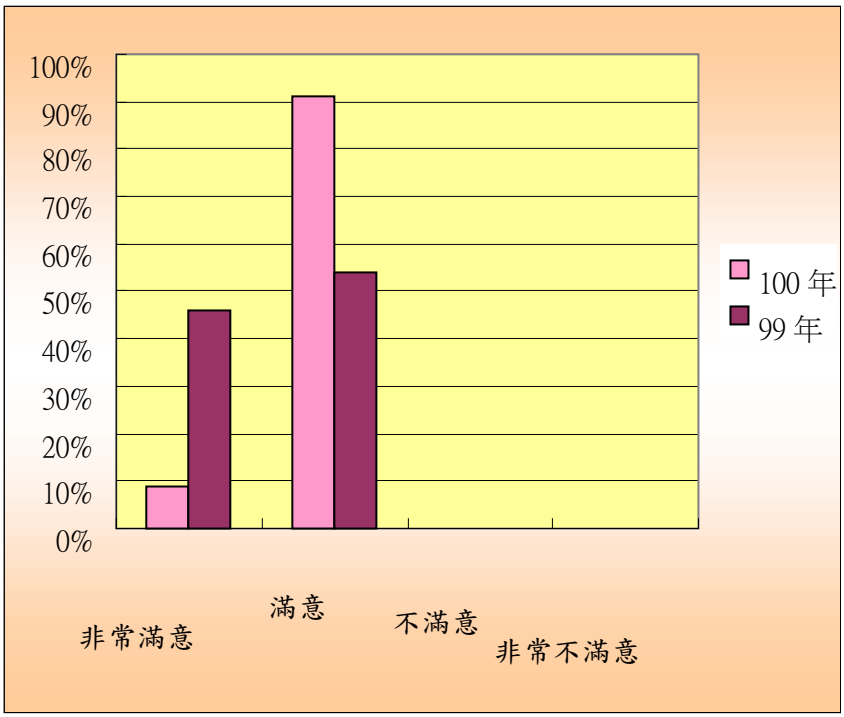
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
100 年	票數	2	33	0	0
100 年	百分比	6%	94%	0%	0%
99 年	百分比	43%	57%	0%	0%



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（94%)，非常滿意次之（6%)，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?

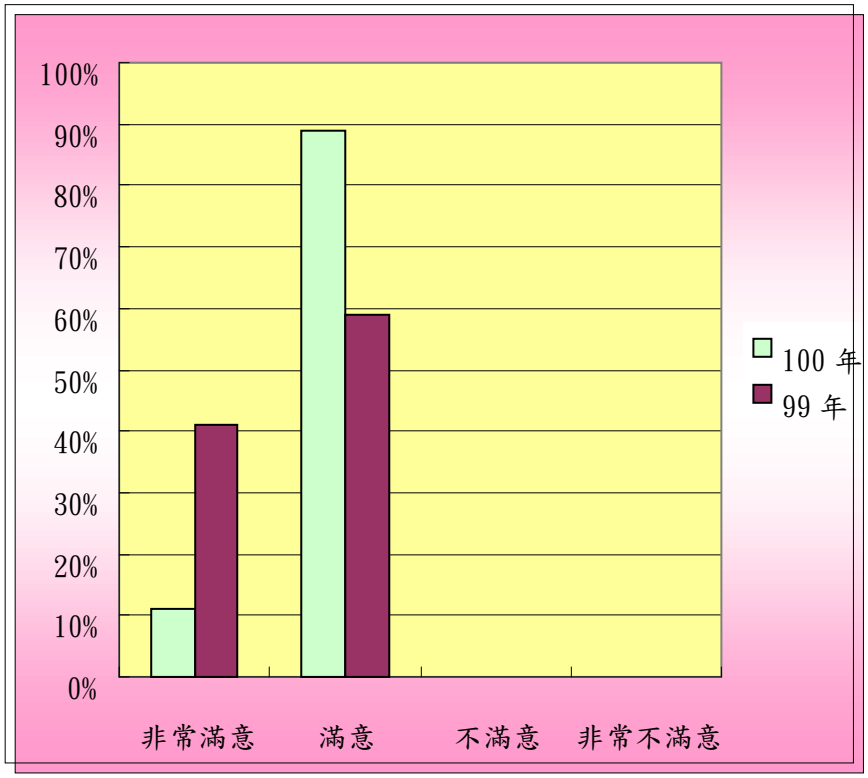
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
100 年	票數	3	32	0	0
100 年	百分比	9%	91%	0%	0%
99 年	百分比	46%	54%	0%	0%



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（91%），非常滿意次之（9%），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?

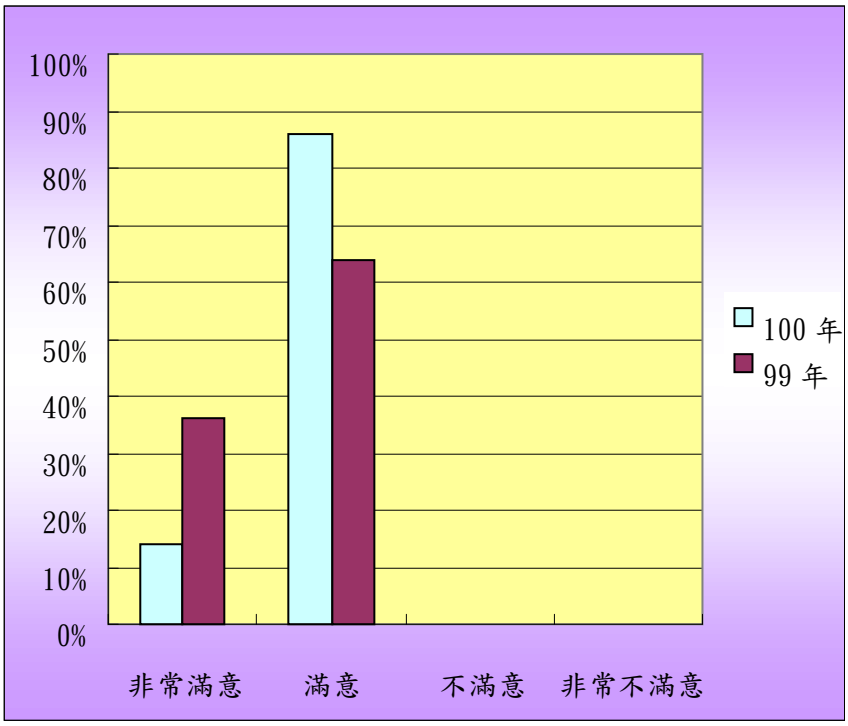
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
100 年	票數	4	31	0	0
100 年	百分比	11%	89%	0%	0%
99 年	百分比	41%	59%	0%	0%



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（89%），非常滿意次之（11%），整體滿意情形為 100%。

8. 您對本所停車場設施滿意嗎?

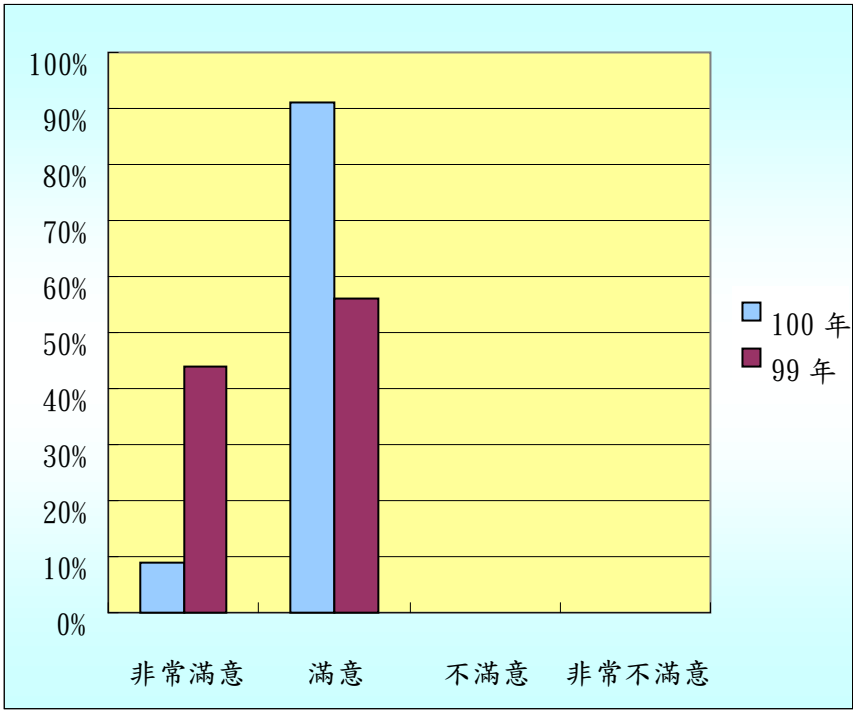
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
100 年	票數	5	30	0	0
100 年	百分比	14%	86%	0%	0%
99 年	百分比	36%	64%	0%	0%



受訪地政士對本所停車場設施之滿意度，滿意居多（86%），非常滿意次之（14%），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?

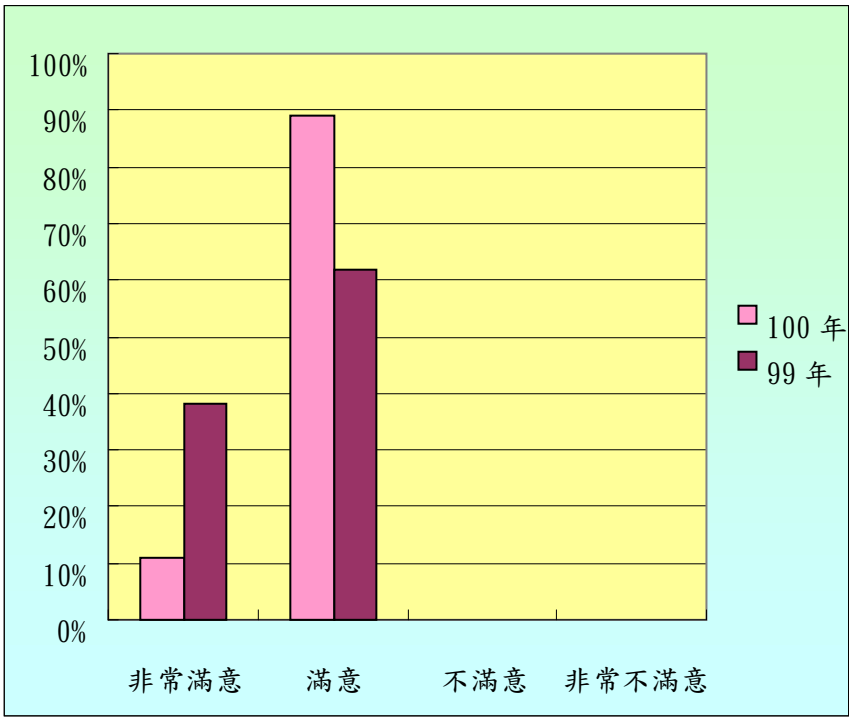
年度		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
100 年	票數	3	32	0	0
100 年	百分比	9%	91%	0%	0%
99 年	百分比	44%	56%	0%	0%



受訪地政士對本所停車場收費服務人員之滿意度，滿意(91%)，非常滿意次之（9%)，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
100 年	票數	4	31	0	0
100 年	百分比	11%	89%	0%	0%
99 年	百分比	38%	62%	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(89%)，非常滿意次之(11%)，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 98.4%，成效良好。較 99 年度之 98.9%略微下降 0.50%， 99 年度本所設置投幣影印機整體滿意度僅達 96%部份，已於本年度獲得全面改善，惟本次調查民眾對服務櫃臺採叫號（抽取號碼牌）方式辦理的滿意度最低，則為本所極需改進之處。

題號	項　　目	滿意　　度		變化情形
		99 年度	100 年度	
1	對多媒體播放系統、公布欄提供的訊息滿意度	100%	96%	-4%
2	對服務櫃臺採叫號〈抽取號碼牌〉方式辦理的滿意度	98%	95%	-3%
3	對所提供之各項便民設施（如雨傘架等）滿意度	98%	100%	2%
4	設置手部消毒機，廁所裝設置物平臺等設施滿意度	100%	99%	-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	辦理退還地政規費服務滿意度	100%	100%	0%
8	對本所停車場設施滿意度	100%	98%	-2%
9	對停車場收費服務人員滿意度	100%	96%	-4%
10	對設置投幣式影印機滿意度	96%	100%	4%

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，不滿意項目以本所提供多媒體播放系統、公佈欄提供的訊息、服務櫃檯採叫號<抽取號碼牌>方式、設置手部消毒機，廁所裝設置物平台等設施、停車場設施、停車場收費人員服務態度不滿

意度較高，分別為 4%、2%、1%、2%、4%，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
對多媒體播放系統、公布欄提供的訊息滿意度	4	4%	二位受訪者表示「不清楚、等待人數找不到、不明顯」,二位受訪者未敘明不滿意原因。	本所多媒體系統提供多元功能，於洽公民眾等待叫號時，同時提供影視、跑馬燈、等候人數以及申辦案件叫號資訊，螢幕畫面 1/3 為等待人數資訊,若再加大等待人數畫面，恐排擠其他資訊顯示畫面，擬由服務臺人員加強巡迴隨時注意解決民眾問題。
對服務櫃臺採叫號〈抽取號碼牌〉方式辦理的滿意度	5	5%	一位受訪者表示「非觸控式螢幕」，四位受訪者未敘明不滿意原因。	本所叫號機取票機係電阻式觸控螢，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，將視本年度預算經費剩餘情形，將電阻式觸控螢幕汰換為電容式觸控螢幕。
設置手部消毒機，廁所裝設置物平臺等設施滿意度	1	1%	一位受訪者表示「找不到垃圾筒」。	本所垃圾筒皆放置辦公廳舍角落處，擬製作標示牌增加可見度，以解決民眾找不到垃圾筒問題。

對本所停車場設施滿意度	2	2%	一位受訪者表示「停車位太少」,一位受訪者未敘明不滿意原因。	所轄地下停車場及空地，皆已提供停車使用，目前暫無適當地點增設停車位
對停車場收費服務人員滿意度	4	4%	一位受訪者表示「找不到人」,三位受訪者未敘明不滿意原因。	本所停車場係標租永固便利停車股份有公司經營，該公司站務人員於解決生理需求時，偶有離站情形，嗣後若有人員暫時離站時，該公司將張貼相關資訊。

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。