

『新北市淡水地政事務所顧客滿意度問卷調查實施計畫』
105 年第 2 季電話訪問調查成果報告

壹、依據：新北市淡水地政事務所顧客滿意度問卷調查實施計畫。

貳、目的：為了解民眾對本所提供服務之感受，藉以提升本所為民服務品質。

參、方法：填寫本所「查詢地政資訊資料庫簽辦單」由資訊課人員製作 105 年 4 至 6 月本所案件清冊後隨機抽樣 10 件進行電話訪問。

肆、辦理成果：本次抽樣 10 件，依案量比例抽取登記課計 6 件、測量課計 4 件。

伍、結果分析：

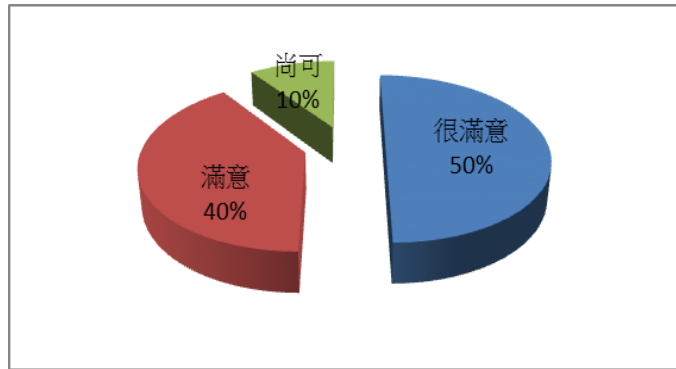
★本次抽測 10 件案件明細如下

案件編號	課室	承辦人姓名
105FE01053480	登記課	劉惠萍
105FE01054170	登記課	葉明輝
105FE01054360	登記課	彭桂姿
105FE01060810	登記課	馬琮瑛
105FE01069380	登記課	江佳蓉
105FE01071300	登記課	陳秋蘭
105FE71138400	測量課	詹賢鎰
105FE71143400	測量課	周筱筑
105FE71153900	測量課	簡玉銘
105FE71155800	測量課	謝書華

1. 請問您對本所人員處理案件之效率是否滿意？無不滿意之情形。

滿意度為 90%

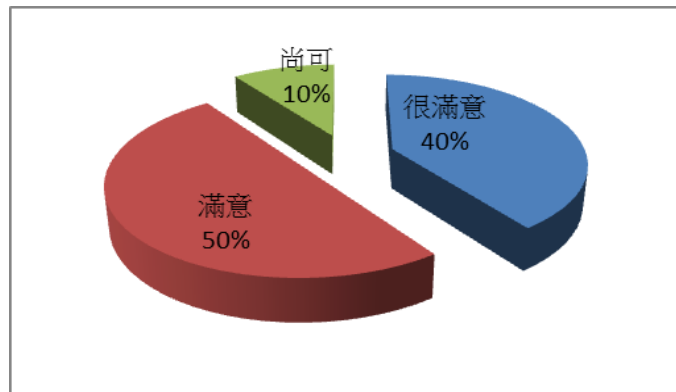
很滿意	5
滿意	4
尚可	1
不滿意	0
非常不滿意	0
總計	10



2. 請問您對本所人員處理案件之態度是否滿意？無不滿意之情形。

滿意度為 90%

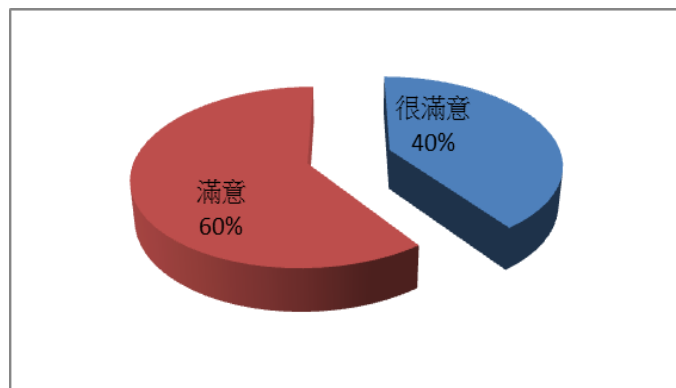
很滿意	4
滿意	5
尚可	1
不滿意	0
非常不滿意	0
總計	10



3. 請問您對本所人員法令專業是否滿意？無不滿意之情形。

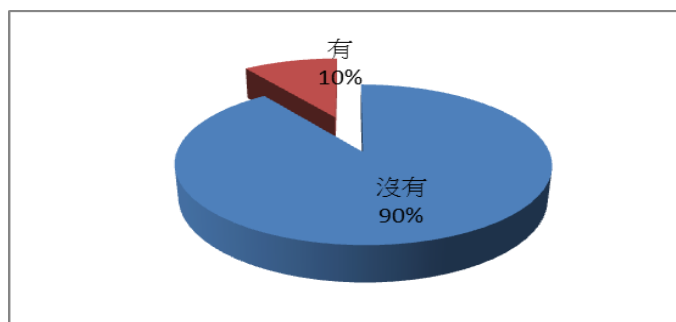
滿意度為 100%

很滿意	4
滿意	6
尚可	0
不滿意	0
非常不滿意	0
總計	10



4. 請問您本次辦理案件處理人員是否有通知需要補正？1次補正共計1次補正機率為10%，無2次補正之情形

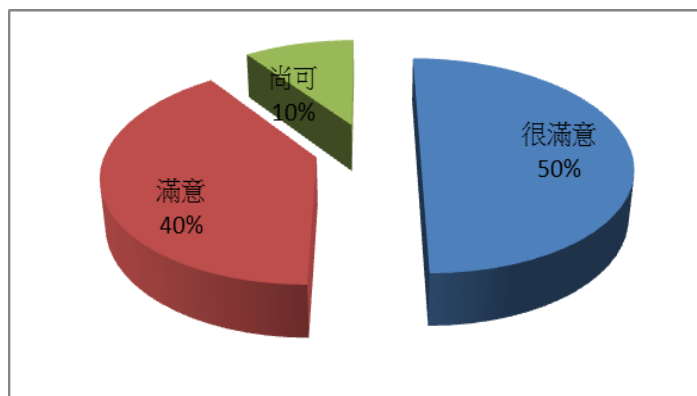
沒有	9
有	1
二次補正	0
總計	10



5. 請問你對本次辦理案件之整體滿意度為?無不滿意之情形。

滿意度為 100%

很滿意	5
滿意	4
尚可	1
不滿意	0
非常不滿意	0
總計	10



6. 總表

案件號	課室/承辦人	題一	選項	題二	選項	題三	選項	題四	選項	題五	選項
105FE01053480	登記課/劉惠萍	2	滿意	2	滿意	2	滿意	1	沒有	2	滿意
105FE01054170	登記課/葉明輝	1	很滿意	2	滿意	2	滿意	1	沒有	1	很滿意
105FE01054360	登記課/彭桂姿	2	滿意	2	滿意	1	很滿意	1	沒有	2	滿意
105FE01060810	登記課/馬琮瑛	3	尚可	3	尚可	2	滿意	2	有	3	尚可
105FE01069380	登記課/江佳蓉	2	滿意	2	滿意	2	滿意	1	沒有	2	滿意
105FE01071300	登記課/陳秋蘭	1	很滿意	1	很滿意	1	很滿意	1	沒有	1	很滿意
105FE71138400	測量課/詹賢鎰	1	很滿意	1	很滿意	1	很滿意	1	沒有	1	很滿意
105FE71143400	測量課/周筱筑	1	很滿意	1	很滿意	2	滿意	1	沒有	1	很滿意
105FE71153900	測量課/簡玉銘	2	滿意	2	滿意	2	滿意	1	沒有	2	滿意
105FE71155800	測量課/謝書華	1	很滿意	1	很滿意	1	很滿意	1	沒有	1	很滿意

陸、民眾建議事項

無

柒、檢討與分析

本次電話訪問調查民眾多表示本所同仁服務親切、印象良好，並肯定本所同仁的專業度及態度，顯示本所於專業度及親民服務教育訓練皆有不錯的成效，未來也將持續以「專業、熱心、高效率」提高本所為民服務品質。

捌、後附附件內容

- 一、分析統計表。
- 二、電話訪問表（計 10 份）。