

『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3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7至9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：

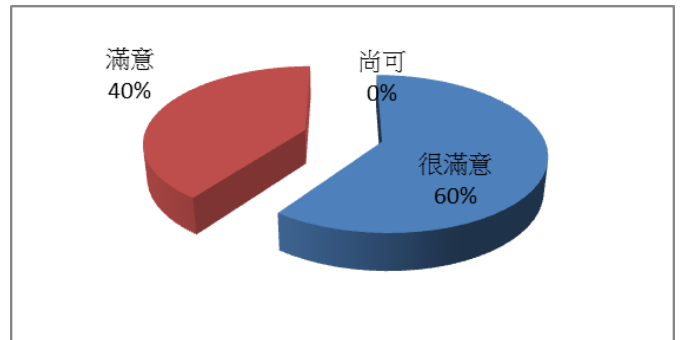
★本次抽測10件案件明細如下

案件編號	課室	承辦人姓名
105FE01110020	登記課	江佳蓉
105FE01097560	登記課	葉明輝
105FE01086690	登記課	陳秋蘭
105FE01108500	登記課	劉惠萍
105FE70044530	登記課	馬琮瑛
105FE01105350	登記課	陳秋蘭
105FE72014420	測量課	劉秉璿
105FE71163200	測量課	劉秉璿
105FE71166500	測量課	謝書華
105FE71179200	測量課	郭育弦

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100%

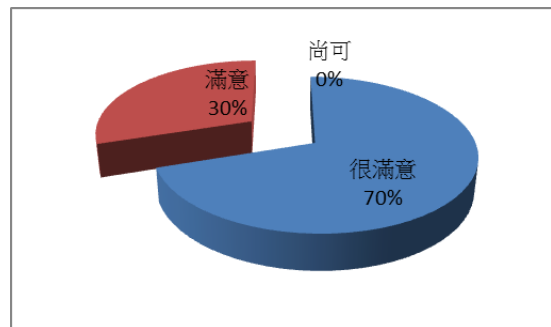
很滿意	6
滿意	4
尚可	0
不滿意	0
非常不滿意	0
總計	10



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100%

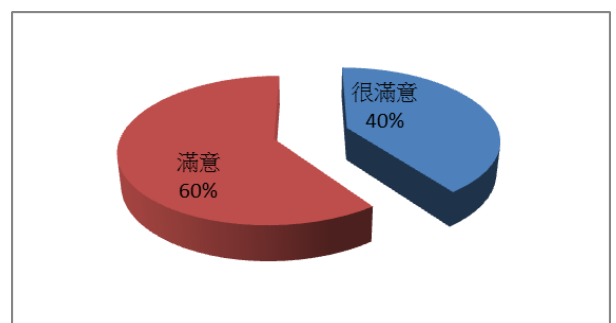
很滿意	7
滿意	3
尚可	0
不滿意	0
非常不滿意	0
總計	10



3. 請問您對本所人員法令專業是否滿意？無不滿意之情形。

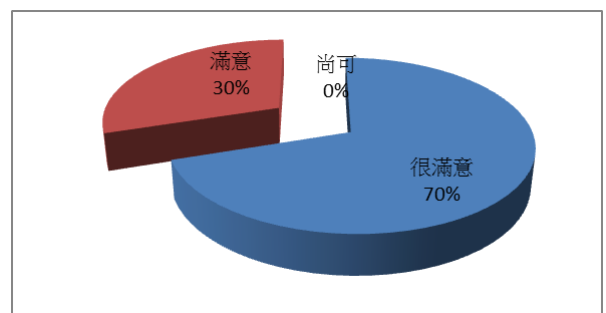
滿意度為100%

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
補正機率为10%，無2次補正之情形

沒有	9
有	1
二次補正	0
總計	10

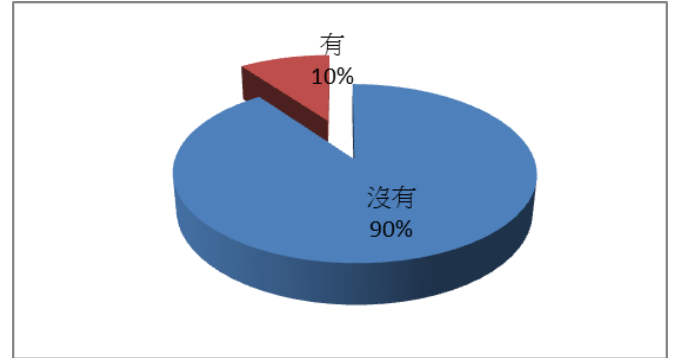


5.

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	7
滿意	3
尚可	0
不滿意	0
非常不滿意	0
總計	10



6. 總表

105FE010110020	登記課/江佳蓉	1	很滿意	1	很滿意	2	滿意	1	沒有	1	很滿意	
105FE01097560	登記課/葉明輝	2	滿意	2	滿意	2	滿意	1	沒有	2	滿意	
105FE01108500	登記課/陳秋蘭	2	滿意	1	很滿意	1	很滿意	1	沒有	1	很滿意	交通不便
105FE01044530	登記課/馬琮瑛	2	滿意	2	滿意	2	滿意	1	沒有	2	滿意	
105FE0105350	登記課/陳秋蘭	1	很滿意	1	很滿意	2	滿意	1	沒有	1	很滿意	
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	
105FE72014420	測量課/劉秉璿	2	滿意	2	滿意	2	滿意	1	沒有	2	滿意	希望指界時可先了解鑑界圖
105FE71163200	測量課/劉秉璿	1	很滿意	1	很滿意	1	很滿意	1	沒有	1	很滿意	
105FE71166500	測量課/謝書華	1	很滿意	1	很滿意	2	滿意	1	沒有	1	很滿意	
105FE71179200	測量課/郭育弦	1	很滿意	1	很滿意	1	很滿意	2	有	1	很滿意	

陸、民眾建議事項

民眾反應本所交通不便以致於需花較多時間到達本所，另有民眾非本次抽測案件但亦反應請往後指界時事先了解鑑界圖，以節省時間。

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）。