

新北市中和地政事務所

107 年度第 2 季親民服務工作意見調查效益分析

壹、依據

新北市中和地政事務所「280 愛幫您第一線親民服務」執行計畫辦理。

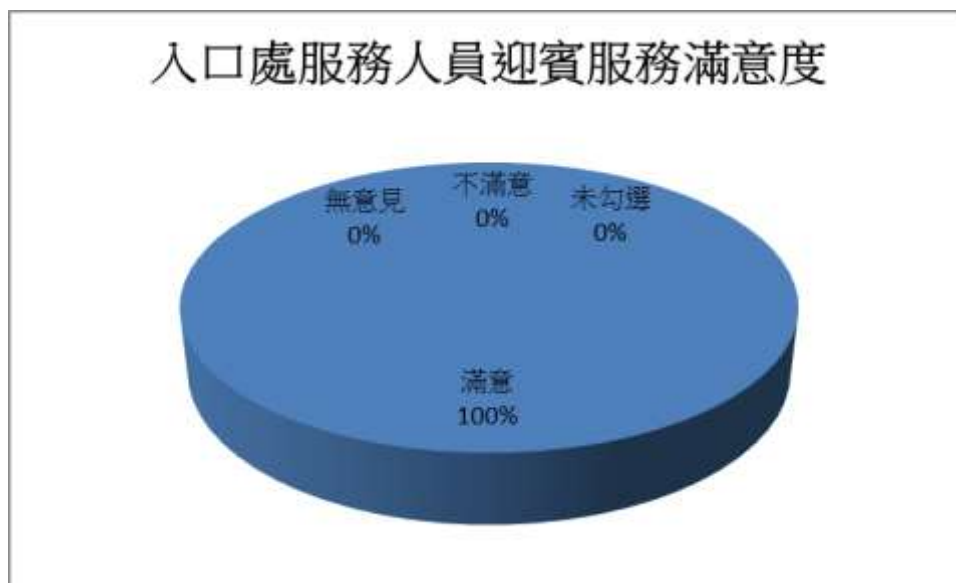
貳、執行概況：

1. 活動日期：107 年 4 月 1 日至 107 年 6 月 30 日。
2. 實施方式：民眾以填寫工作意見調查表方式反映滿意度。
3. 問卷份數：全部問卷 7 份，有效問卷 7 份(請參閱附錄 1「民眾建議與後續處理整理表」及附件 1「107 年第 2 季愛幫您親民服務工作意見調查表」)。
4. 研究方法：回收後以計算軟體 Excel 執行資料建檔及問卷分析。

參、統計結果：

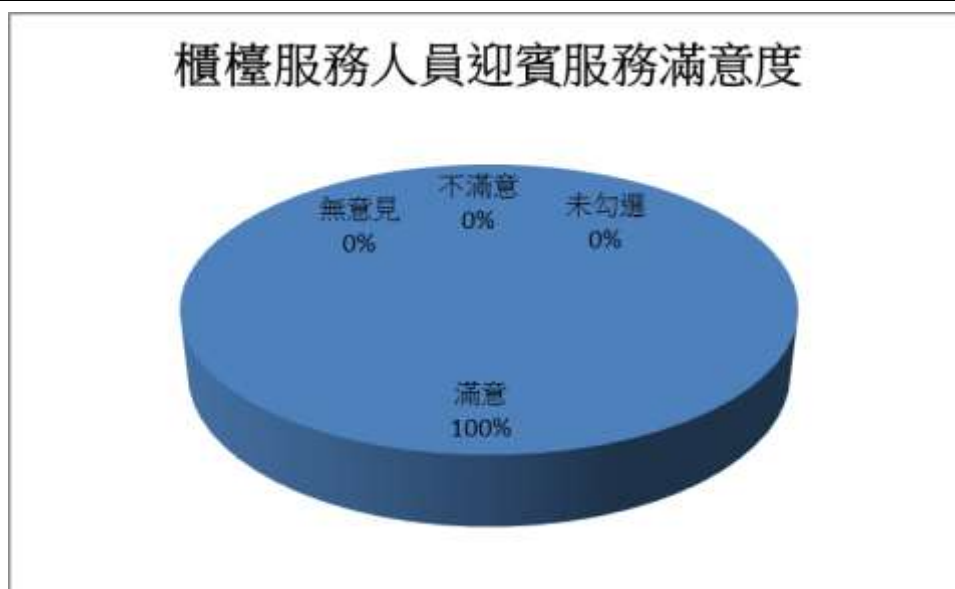
一、入口處服務人員迎賓服務滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	7	0	0	0	7



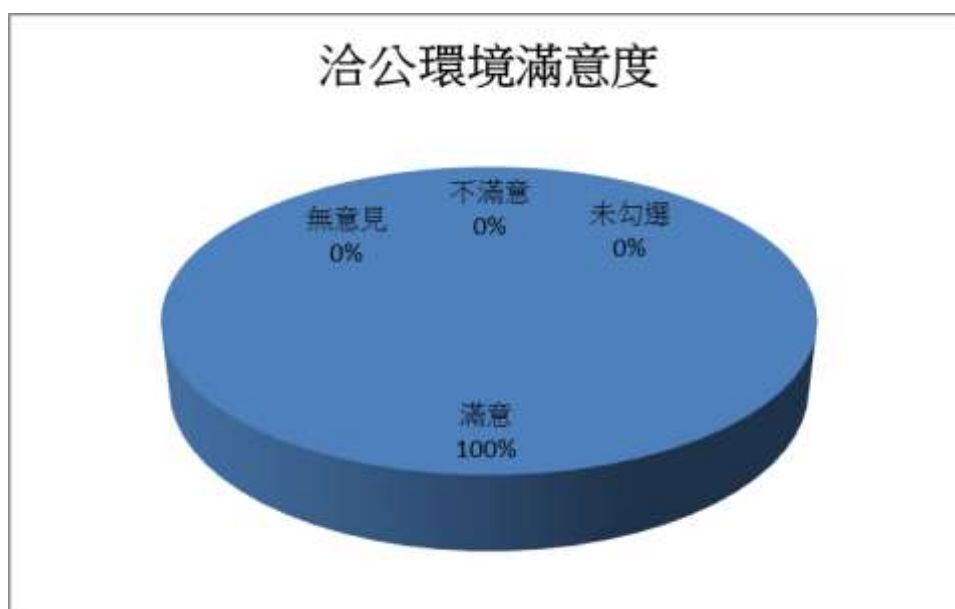
二、櫃檯服務人員迎賓服務滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	7	0	0	0	7



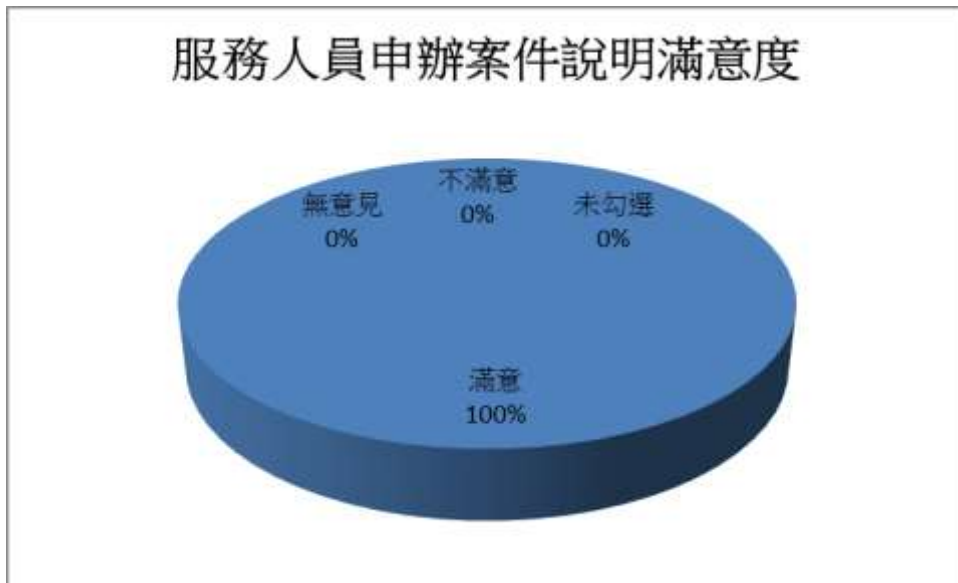
三、洽公環境滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	7	0	0	0	7



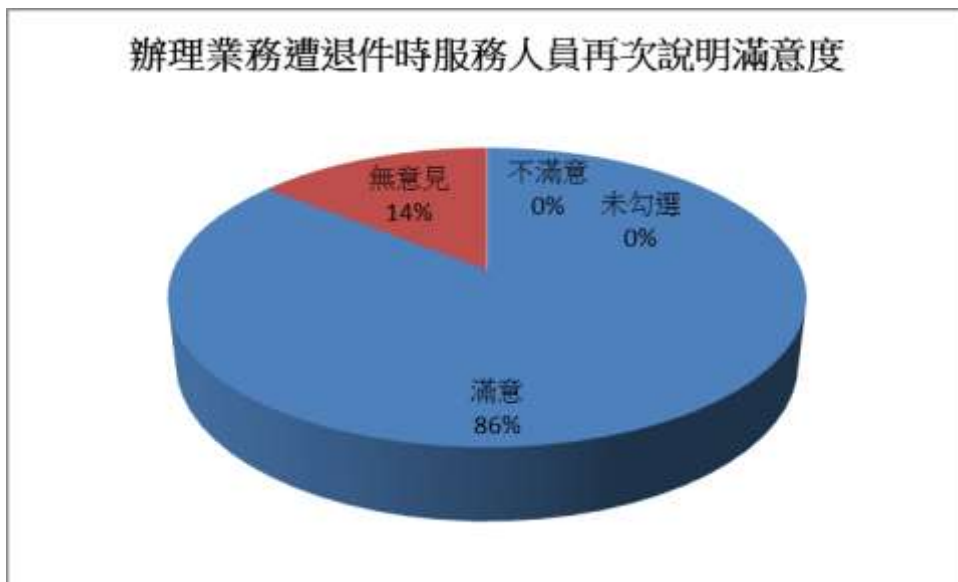
四、服務人員申辦案件說明滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	7	0	0	0	7



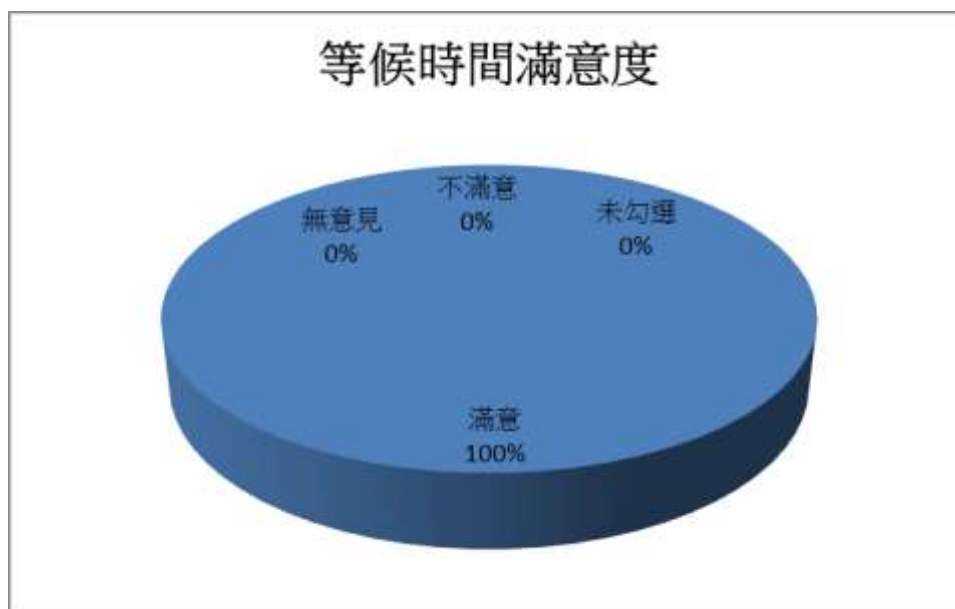
五、辦理業務遭退件時服務人員再次說明滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	6	1	0	0	7



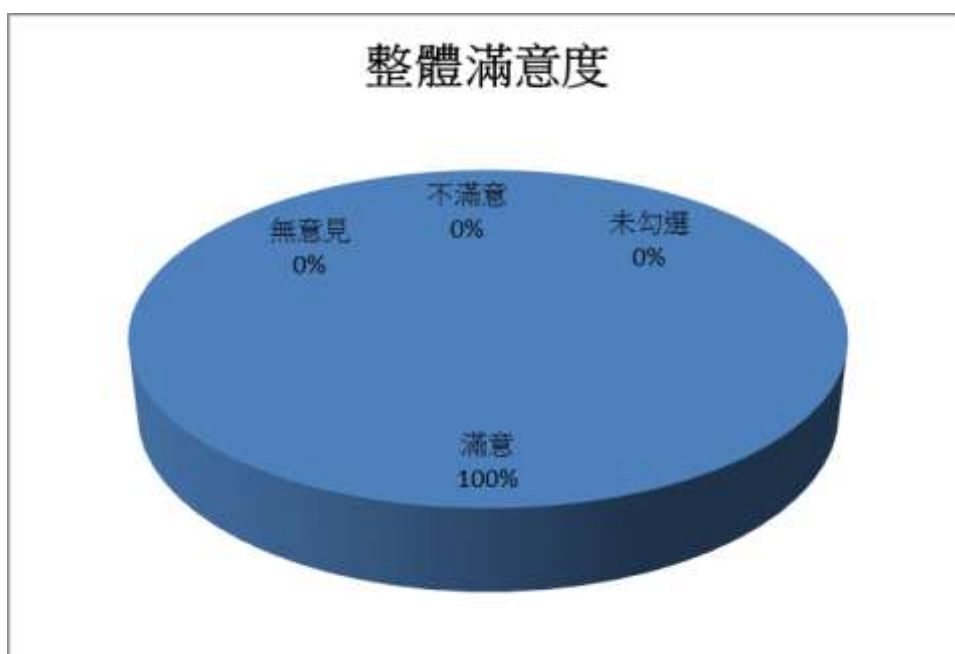
六、等候時間滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	7	0	0	0	7



七、整體滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	7	0	0	0	7



肆、效益分析

本季近全數調查項目滿意度達 100%，僅「辦理業務遭退件時服務人員再次說明滿意度」為 83%，查係一筆問卷選填「無意見」所造成之數據計算結果，非實際對於調查項目表達負面評價者，各筆問卷內容詳附錄 1 及附件 1，而與 107 年第 1 季資料相比較，各項目滿意度皆成長 25%至 36%不等，本所將持續保持以提供民眾優質服務。

調查項目	107 年第 1 季	107 年第 2 季	增減
入口處服務人員迎賓服務滿意度	75%	100%	25%
櫃檯服務人員迎賓服務滿意度	75%	100%	25%
洽公環境滿意度	75%	100%	25%
服務人員申辦案件說明滿意度	75%	100%	25%
辦理業務遭退件時服務人員再次說明滿意度	50%	86%	36%
等候時間滿意度	75%	100%	25%
整體滿意度	75%	100%	25%

陸、檢討與分析：

由本次滿意度調查結果觀察，全數問卷皆表揚本所同仁（登記課劉峰均、宋采臻、鐘婉容、田志弘、吳岱蓁、地籍課李麗美）優良服務態度及專業素養，本所業於各課課務會議進行表揚並列入年終考績參考，希冀鼓勵同仁保持優良服務表現。另具 1 分問卷提出「地籍圖跨所(跨縣市)希望可以申請 A3」之意見部分，已由資訊課同仁於 107 年 5 月 23 日 13 時 40 分以電話方式向意見提供者說明，表示會將此建議納入相關會議提案，其表示理解及感謝。

除本工作意見調查表外，本所亦提供主任信箱、辦公環境暨服務品質滿意度問卷調查、頭家點子王等多元民眾表達意見管道，將持續落實各項滿意度調查作業，期於服務過程中廣納民眾建議，作為業務精進之參考。

附錄 1、民眾建議與後續處理整理表

序號	發生時間	課室別	辦理案件	最佳服務人員	意見概述	處理情形
1	107年4月12日	登記	各類地籍謄本	服務中心 劉峰均	-	於課務會議上表揚同仁。
2	107年4月16日	地籍	其他-送件4樓收文	地籍課李麗美	-	於課務會議表揚同仁，並列入年終考績參考。
3	107年4月16日	地籍	其他-送異議書	地籍課李麗美	-	於課務會議表揚同仁，並列入年終考績參考。
4	107年5月22日 14時	登記		14號櫃檯 宋采臻	宋采臻服務親切、做事仔細、講解清楚、笑容甜美	於課務會議表揚同仁，並列入年終考績參考。
5	107年5月22日	登記	各類地籍謄本	服務中心 鐘婉容	地籍圖跨所(跨縣市)希望可以申請A3。	最佳櫃檯人員之意見將於課務會議表揚同仁，並列入年終考績參考。致「地籍圖跨所(跨縣市)希望可以申請A3」之意見已由資訊課同仁於5月23日13時40分以電話方式向意見提供者說明，並表示會將此建議納入相關會議提案，其表示理解及感謝。
6	107年6月28日 11時	登記	一般登記案件	田志弘	值得成為表率、有耐心、不厭其煩、說明清楚。	於課務會議表揚同仁，並列入年終考績參考。
7	107年6月28日 11時	登記	一般登記案件	吳岱蓁	為民眾解決問題、安撫民心、是非常優秀的員工。	於課務會議表揚同仁，並列入年終考績參考。