

新北市中和地政事務所

104 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。

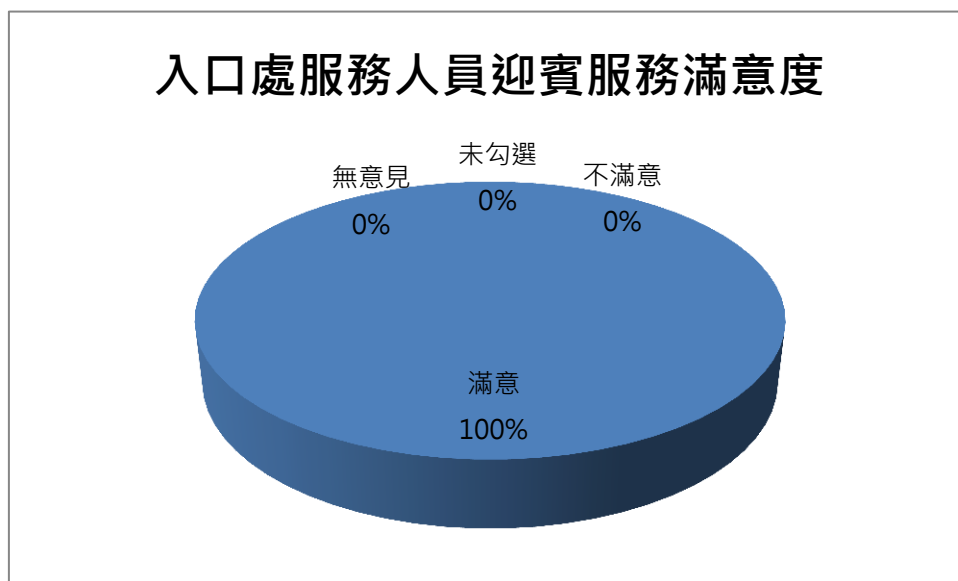
貳、執行概況：

1. 活動日期：104 年 7 月 1 日至 104 年 9 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 3 份，有效問卷 3 份(請參閱柒、民眾建議與後續處理整理表)。
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：

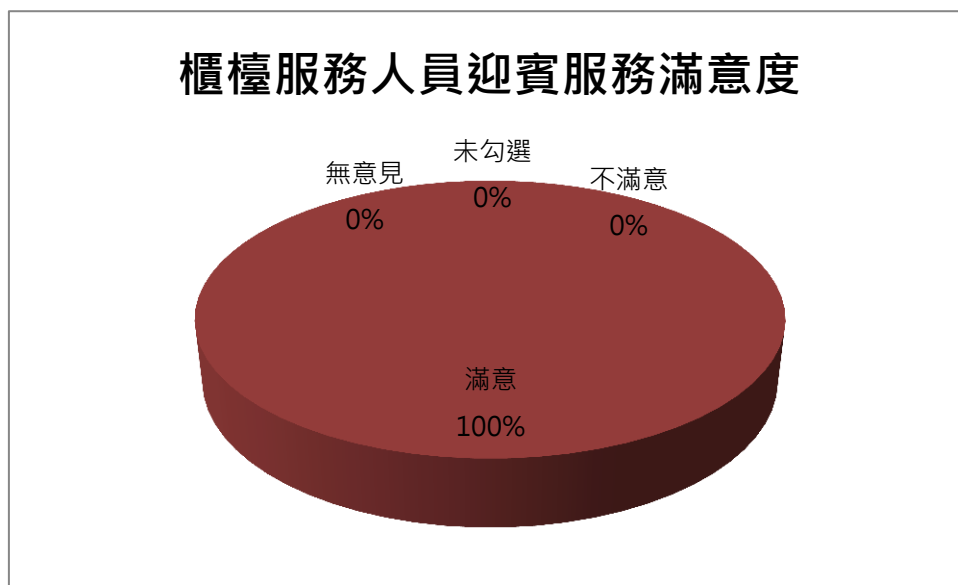
一、入口處服務人員迎賓服務滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	3	0	0	0	3



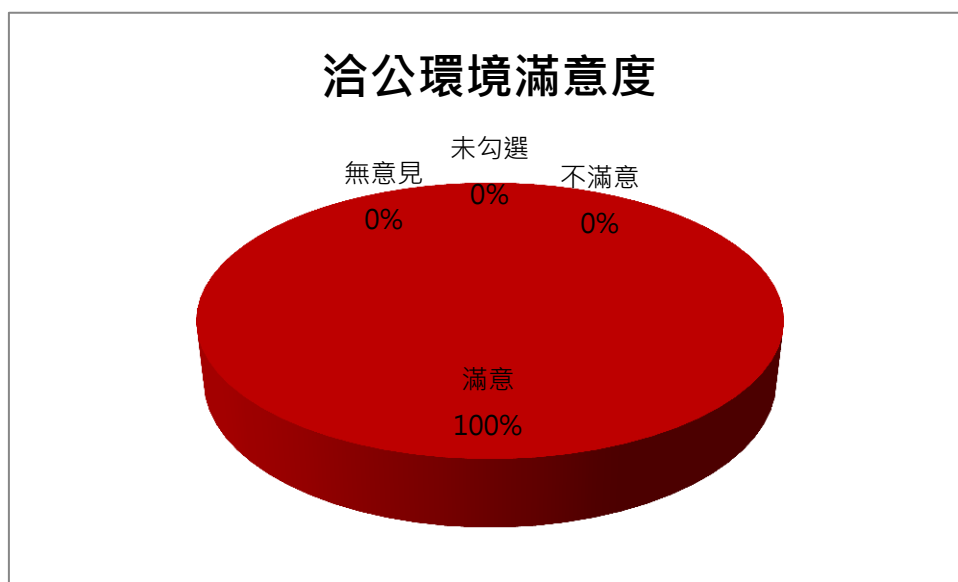
二、櫃檯服務人員迎賓服務滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	3	0	0	0	3



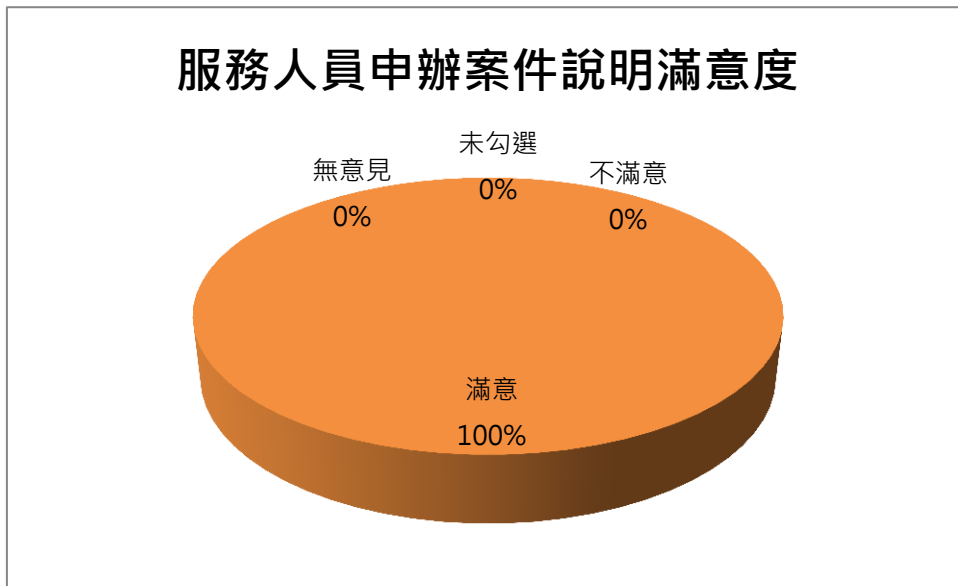
三、洽公環境滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	3	0	0	0	3



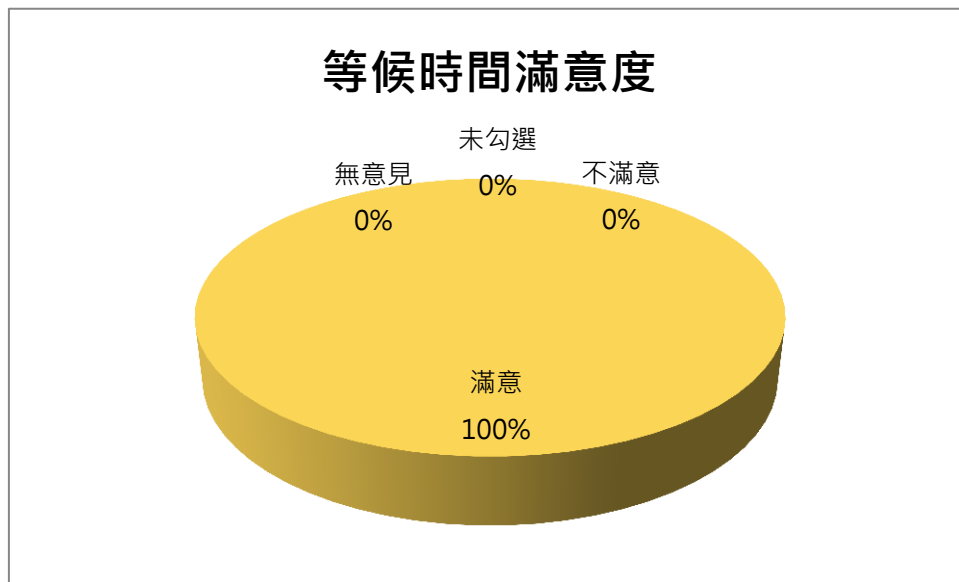
四、服務人員申辦案件說明滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	3	0	0	0	3



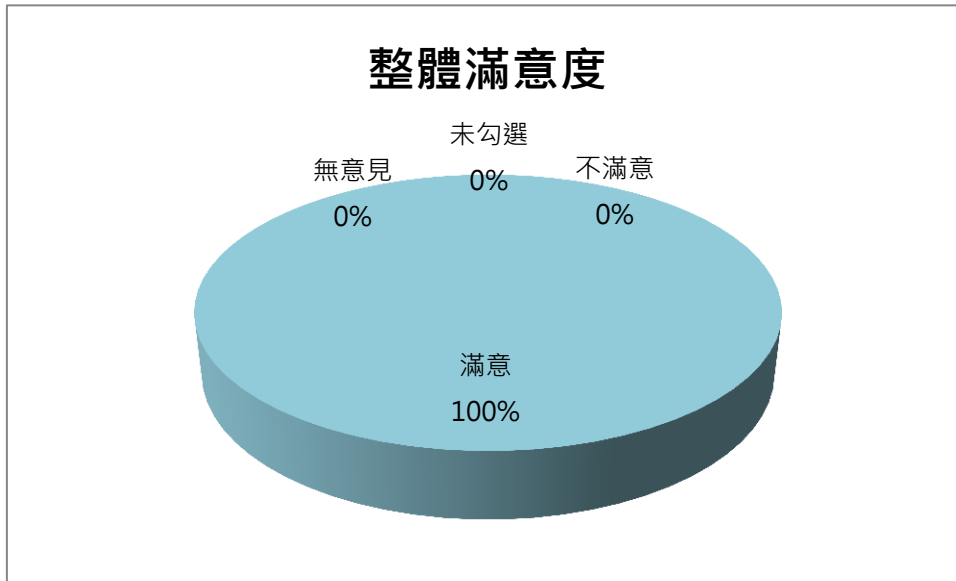
五、等候時間滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	3	0	0	0	3



六、整體滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	3	0	0	0	3



肆、效益分析

依據問卷統計分析可知，本季民眾針對本所各項服務滿意度調查項目全數給予滿意評價，另計 2 份問卷（案件序號 2、3）特別表揚櫃檯同仁優良服務態度，本所業於各課課務會議進行表揚，希冀鼓勵同仁持續努力，提升本所為民服務品質。而案件序號 1 民眾反映本所前機車停車格被劃為警用之意見，由於此乃因應交通局設置 U-bike 停駐點之故，業已向當事人妥為說明並取得其諒解。

伍、趨勢分析

本季親民服務工作滿意度調查中各項服務滿意度皆為 100%，其中以「入口處服務人員迎賓服務滿意度」及「服務人員申辦案件說明滿意度」滿意度上

升 18%進步幅度最高；而「洽公環境滿意度」滿意度上升 13%次之；最後「等候時間滿意度」、「整體滿意度」則提升 9%。

調查項目	104 年 第 2 季	104 年 第 3 季	增減
入口處服務人員迎賓服務滿意度	82%	100%	+18%
櫃檯服務人員迎賓服務滿意度	100%	100%	0%
洽公環境滿意度	87%	100%	+13%
服務人員申辦案件說明滿意度	82%	100%	+18%
等候時間滿意度	91%	100%	+9%
整體滿意度	91%	100%	+9%

陸、檢討與分析：

由本次滿意度調查結果觀察，各項調查項目之滿意度成績皆較上季提升。另登記課鐘婉容及李雅容、資訊課周宛蓉、地籍課詹予馨同仁服務態度熱忱、辦理案件專業度受到民眾肯定，值得所內同仁效法學習。

本所於 104 年第 3 季期間內，計舉辦「一樓大廳值星人員服務禮儀教育訓練」、「有禮真好 優質服務與電話接待禮儀教育訓練」兩場服務品質教育訓練，另針對環境提升部分，根據員工創意大考驗提案建議，業於樓梯間加裝反光貼條並研商加裝一樓安全帽及雨衣掛勾之可行性，期提供民眾更貼心、舒適的洽公體驗。由本季滿意度成績觀察，相關教育訓練及環境改善措施應對服務品質具正面成效，未來將持續辦理同仁服務知能學習活動，精進本所為民服務品質。

柒、民眾建議與後續處理整理表

問卷編號	發生時間	課室別	意見概述	處理情形
1	104年7月3日	地籍	地政事務所前面機車位，被劃為「警用」，惡劣！	由總務於104年7月6日中午12點30分電洽當事人，其表示本所前面機車位，被劃為「警用」，倘係為請領謄本等事宜，十分不便，合先敘明；當事人經職說明本案係交通局為建置U-bike，故將警用機車挪置本所前方停車格，本所於會勘時已明確表示此舉將造成民眾不便，是否有其他方案等，並有行文告知交通局，惟交通局依專業考量辦理，且土地部分非本所管轄範圍，相關政策推動亦是交通局辦理，本所已盡最大努力，造成當事人不便，深感歉意，本案經說明後已取得陳情人諒解。
2	104年9月1日 12時45分		最佳服務人員：2號櫃檯周宛蓉	課務會議表揚，列入考績參考。
3	104年9月1日 17時25分		13號櫃檯詹予馨、16號櫃檯李雅容、鍾婉容這三位服務人員具有優秀服務的熱忱及態度，也很謝謝她們，順利快速辦理完成案件，一切感恩於心。	課務會議表揚，列入考績參考。