

新北市中和地政事務所

105 年度第 3 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。

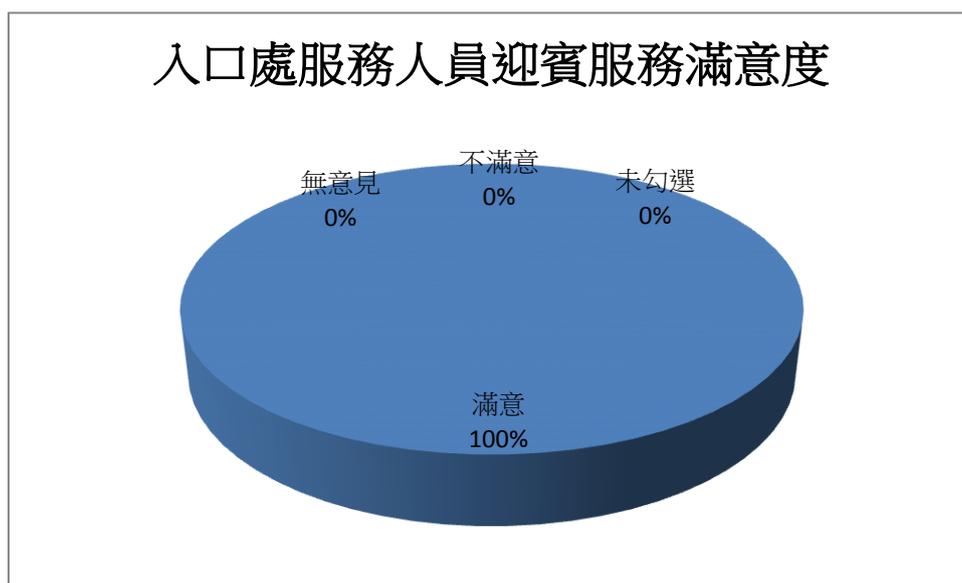
貳、執行概況：

1. 活動日期：105 年 7 月 1 日至 105 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 4 份，有效問卷 4 份(請參閱附錄一)。
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：

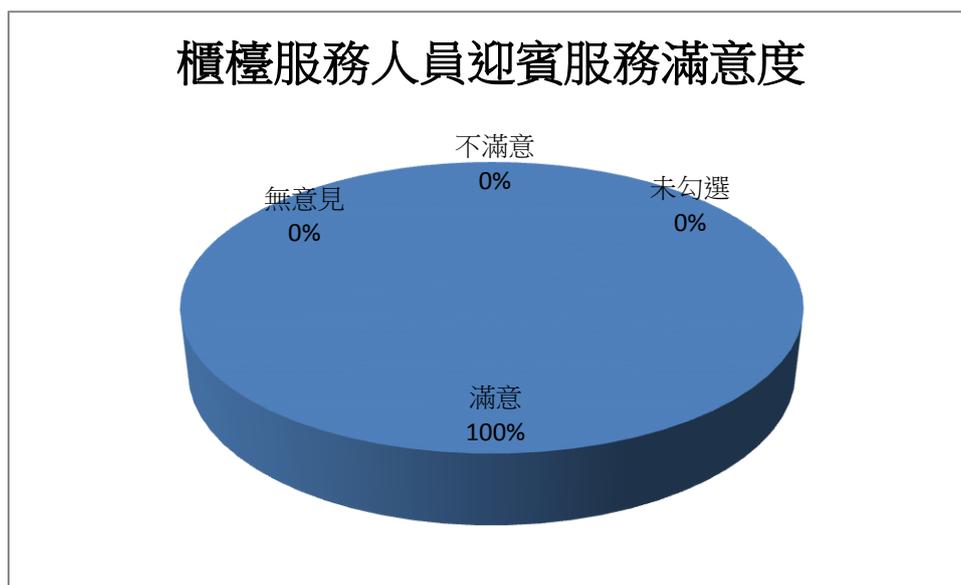
一、入口處服務人員迎賓服務滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	4	0	0	0	4



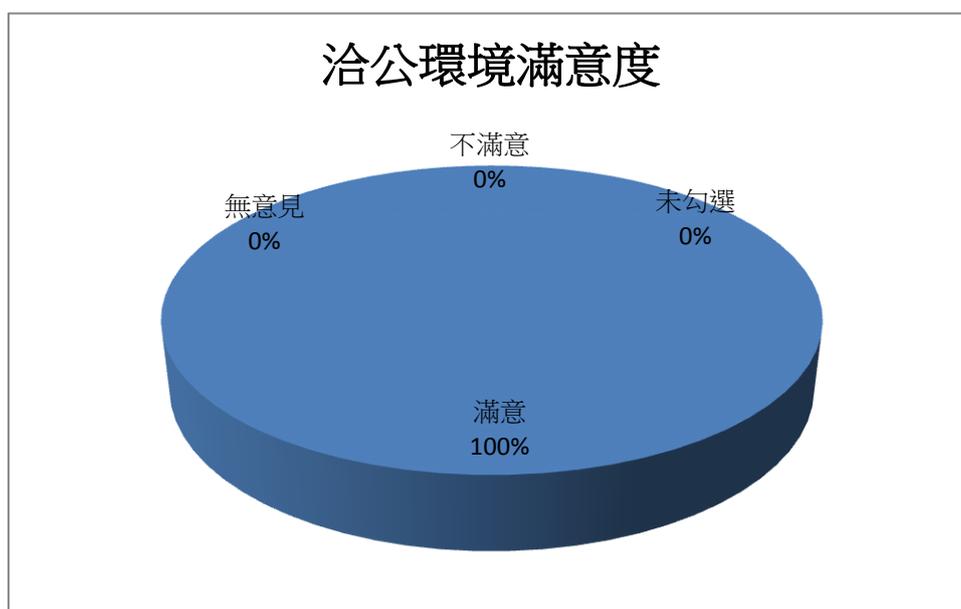
二、櫃檯服務人員迎賓服務滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	4	0	0	0	4



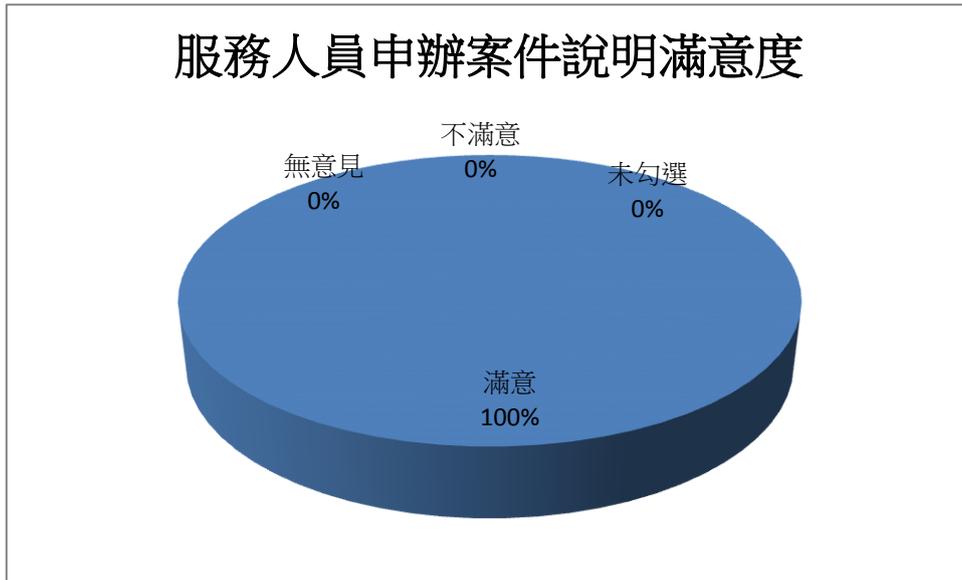
三、洽公環境滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	4	0	0	0	4



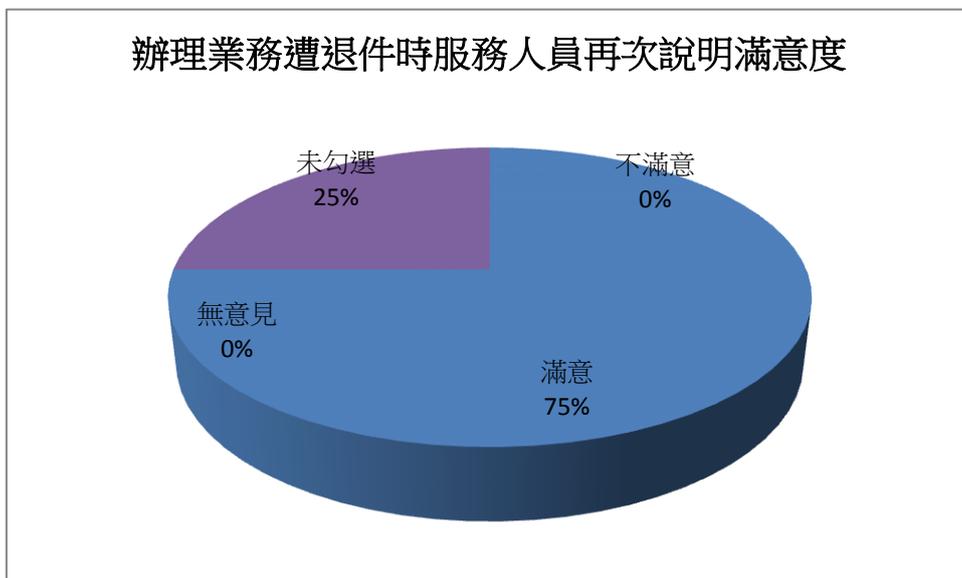
四、服務人員申辦案件說明滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	4	0	0	0	4



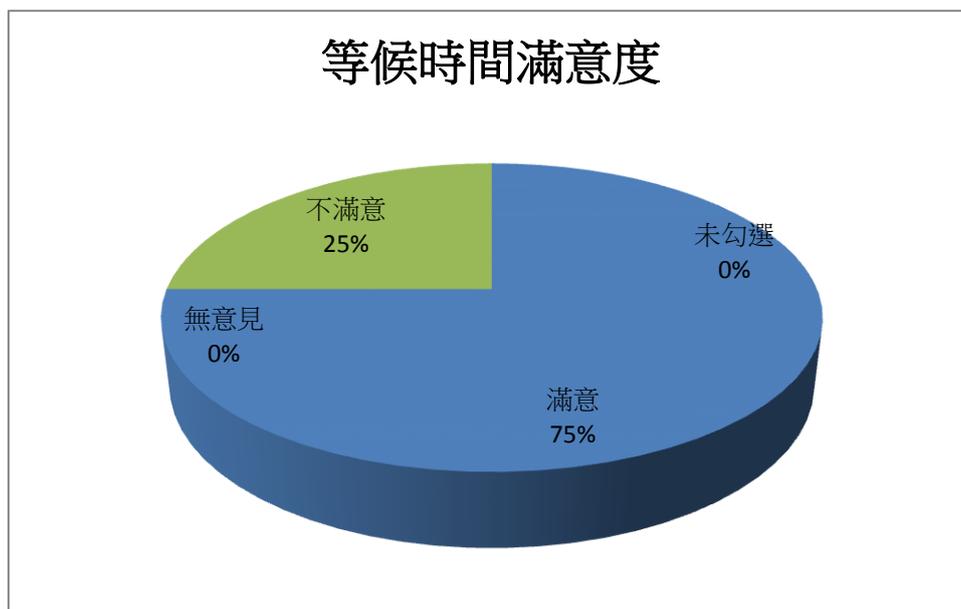
五、辦理業務遭退件時服務人員再次說明滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	3	0	0	1	4



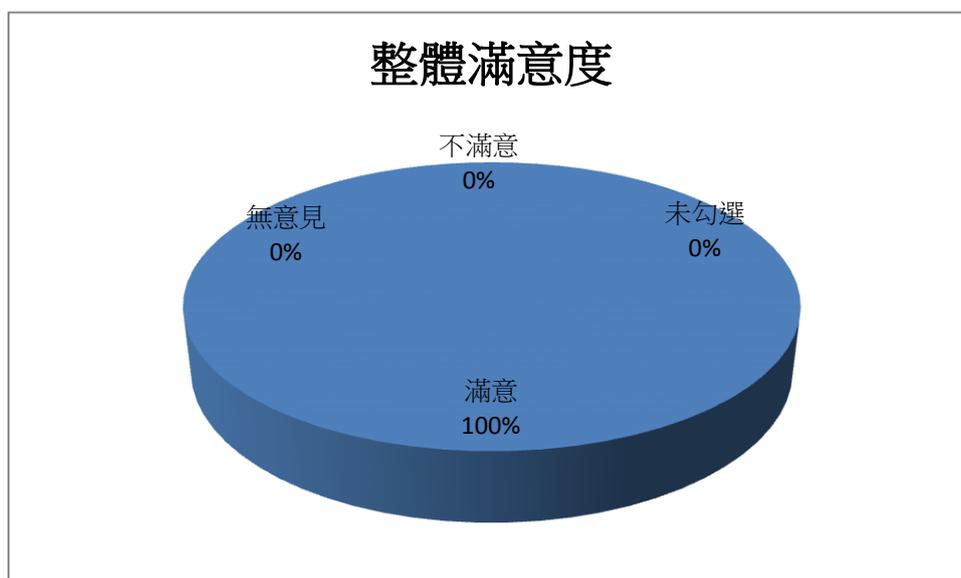
六、等候時間滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	3	0	1	0	4



七、整體滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	4	0	0	0	4



肆、效益分析

依據問卷調查結果，本季除「辦理業務遭退件時服務人員再次說明滿意度」、「等候時間滿意度」滿意度為75%外，各項滿意度調查皆獲民眾100%正面評價。與105年第2季資料相比較，「入口處服務人員迎賓服務滿意度」、「櫃檯服務人員迎賓服務滿意度」、「洽公環境滿意度」及「整體滿意度」皆成長25%，而「辦理業務遭退件時服務人員再次說明滿意度」則降低25%，惟此滿意度降低原因為4件調查表中具1件未填答情形，並非對於本調查項目實際不滿意。另檢視「等候時間滿意度」為75%之原因，為1件問卷(詳附錄一案件序號1)之負面意見反映所致，該案之查處情形詳後段之檢討與分析內容。

調查項目	105年 第2季	105年 第3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	100%	100%	-
辦理業務遭退件時服務人員再次說明滿意度	100%	75%	-25%
等候時間滿意度	75%	75%	-
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，計 3 份問卷（詳附錄一之案件序號 2、3 及 4）特別表揚櫃檯同仁（登記課江麗瓊、洪舜珂及資訊課靳開夙）優良服務態度，本所業於各課課務會議進行表揚並列入年終考績參考，希冀鼓勵同仁持續努力，提升本所為民服務品質。而針對案件序號 1（詳附錄一）反映部分民眾一次抽取多個號碼牌致影響等待時間之相關意見，本所業責成收件同仁遇此情形時，視等待人數彈性協調由同一窗口受理以為因應，並請值星同仁委婉告知民眾一人抽取一號碼牌之洽辦案件原則，後由登記課課長致電當事人，向其說明本所後續處理情形。

而為進一步改善洽公民眾現場洽公等待狀況，除協請入口處值星人員、主管桌輪值主管留意現場業務狀況；並適時調整櫃檯人力外，本所特於 105 年 9 月 1 日舉辦櫃檯規劃與到府到院服務精進交流會，納入審議式民主概念，邀集轄區里長、地政士公會、志工及民眾等共同討論本所櫃檯設置議題，期藉由廣納民眾意見，作為本所服務中心櫃檯功能規劃之參考，進而提升櫃檯服務效率，提供民眾更便捷的服務。而由會議中所蒐集之民眾意見及問卷調查結果，顯示多數民眾對本所櫃檯服務給予肯定評價，且滿意現行櫃檯運作機制。本所將持續傾聽民眾建議並參考業務辦理狀況，作為後續櫃檯功能調整參考，期許爾後櫃檯服務品質能再優質化及細緻化，滿足多元申請人之洽公需求，進而提升本所服務滿意度。

附錄一、民眾建議與後續處理整理表

序號	發生時間	課室別	意見概述	處理情形
1	105年7月26日	登記	雖然理解案件處理上，有些人很急著送抵押權臨櫃，但一早就連續抽了7、8個以上號碼牌，其他人都被卡在後面枯等，顯然浪費了其他人的等候時間(例：其他人有“3”人，即多等候了“3倍”的時間)。建議：宜比照戶政的做法，以抽號碼牌時即為管制，每次不能申請超過2件，若無其他人等候，其實再抽籤很快就輪到了。 P.S. 整體而言，我們地政單位都比其他各部門專業、進步，只是沒想到在這種小細節沒考慮到，可能是為了方便我們地政士朋友吧!	業由登記課長於7月27日上午10時向到所洽公呂女士說明，已責陳收件同仁遇此情形應視等待人數彈性協調由同一窗口受理以為因應，並請值星同仁確實協助，另於課務會議加強宣導，以改善民眾等候情形。
2	105年7月28日10時	登記	最佳服務人員：服務中心 江麗瓊 江小姐耐心親切服務非常的好，我們非常的滿意也非常的感謝。謝謝~	於課務會議表揚該員優良服務精神與熱忱。
3	105年8月29日15時	資訊	最佳服務人員：5號櫃檯 靳開夙 辦理謄本業務時，仔細回答問題，非常感謝。	列入年終考績參考。
4	105年9月1日	登記	最佳服務人員：服務中心 洪舜珂 仔細、認真、熱心、親切、非常優秀、專業。	於課務會議表揚該員優良服務態度及熱忱。