

# 新北市中和地政事務所

## 106 年度第 1 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。

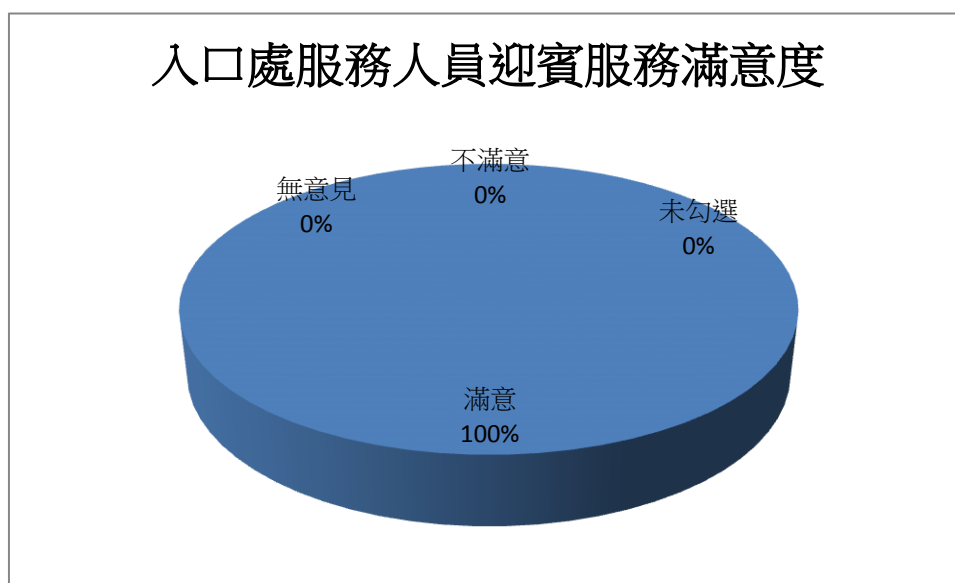
### 貳、執行概況：

1. 活動日期：106 年 1 月 1 日至 106 年 3 月 31 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 14 份，有效問卷 14 份(請參閱附錄一「民眾建議與後續處理整理表」及附件一「106 年第 1 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：

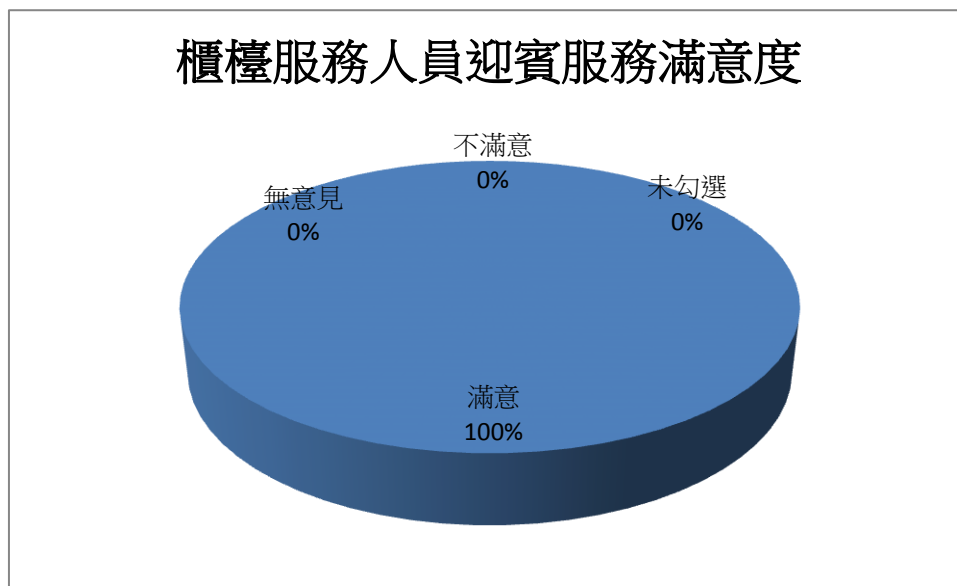
#### 一、入口處服務人員迎賓服務滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	14	0	0	0	14



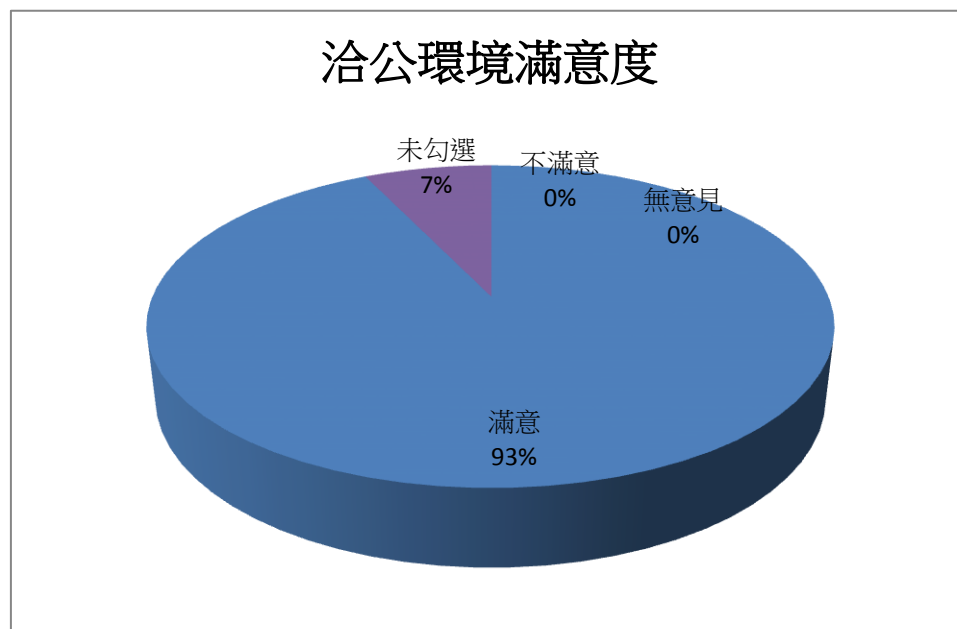
## 二、櫃檯服務人員迎賓服務滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	14	0	0	0	14



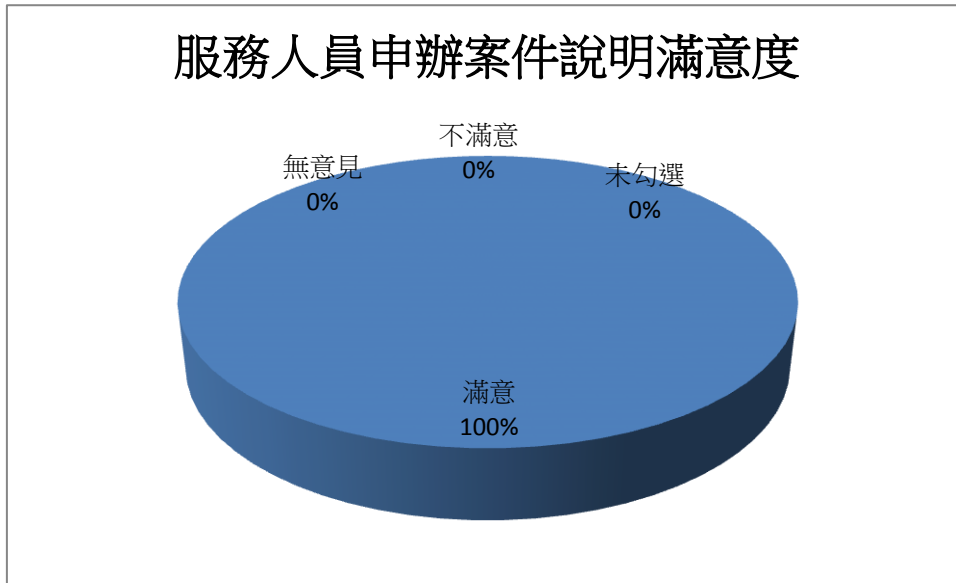
## 三、洽公環境滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	13	0	0	1	14



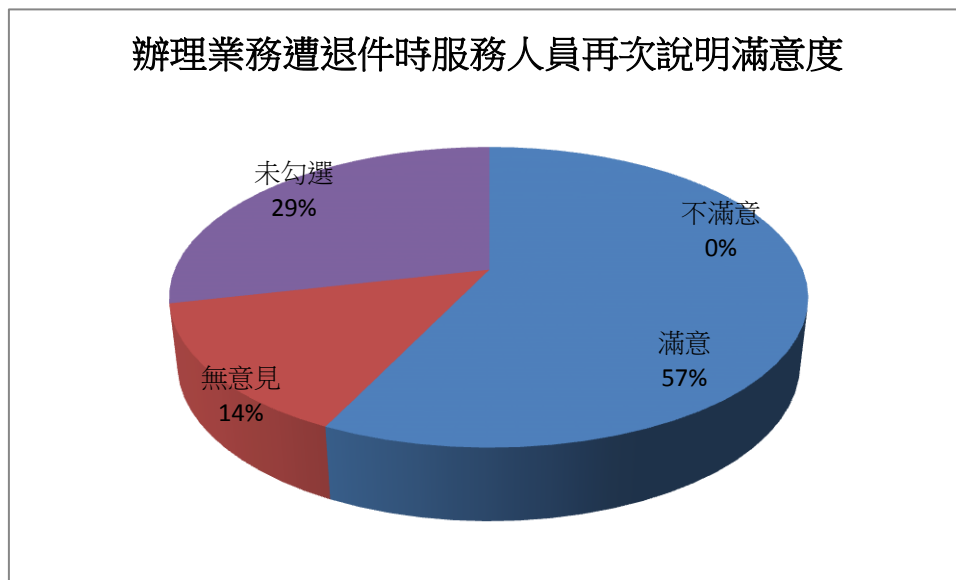
#### 四、服務人員申辦案件說明滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	14	0	0	0	14



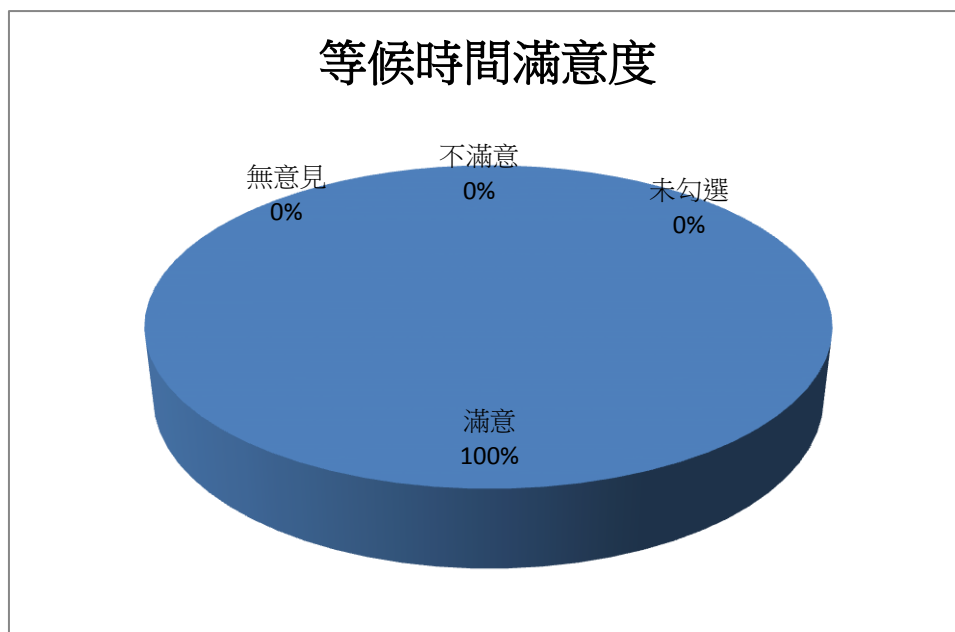
#### 五、辦理業務遭退件時服務人員再次說明滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	8	2	0	4	14



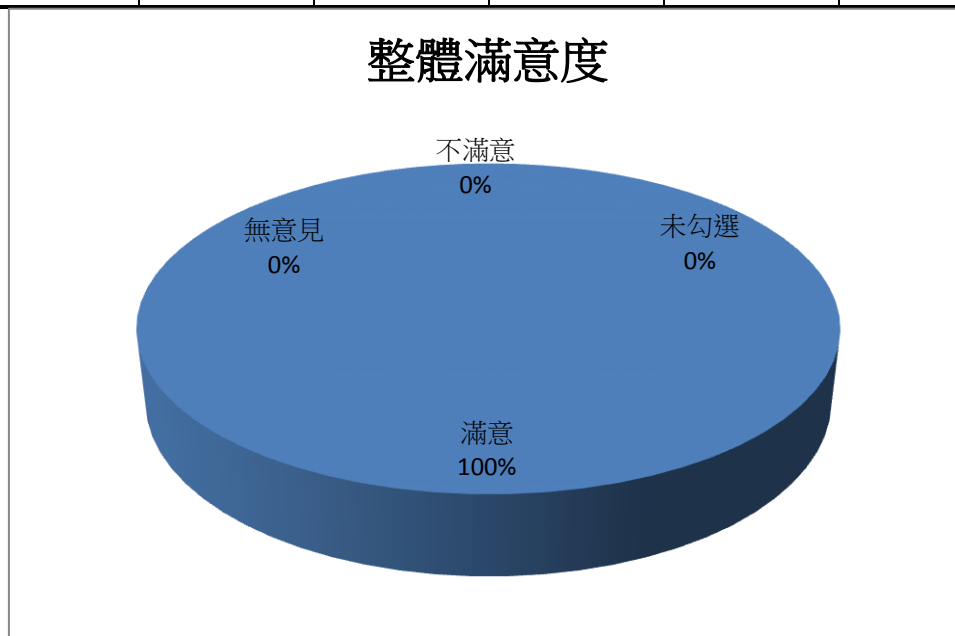
## 六、等候時間滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	14	0	0	0	14



## 七、整體滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	14	0	0	0	14



#### 肆、效益分析

依據問卷調查結果，本季除「洽公環境滿意度」滿意度為 93%、「辦理業務遭退件時服務人員再次說明滿意度」為 57%外，其餘調查項目滿意度皆為 100%。與 105 年第 4 季資料相比較，「洽公環境滿意度」成長 18%、「等候時間滿意度」成長 25%、「整體滿意度」成長 8%。然而，「辦理業務遭退件時服務人員再次說明滿意度」則下降高達 35%，針對滿意度下降原因進行分析，查係 2 份問卷勾選「無意見」、4 份問卷未填答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，問卷內容詳附錄一及附件一。

調查項目	105 年 第 4 季	106 年 第 1 季	增減
入口處服務人員迎賓服務滿意度	100%	100%	0%
櫃檯服務人員迎賓服務滿意度	100%	100%	0%
洽公環境滿意度	75%	93%	18%
服務人員申辦案件說明滿意度	100%	100%	0%
辦理業務遭退件時服務人員再次說明滿意度	92%	57%	-35%
等候時間滿意度	75%	100%	25%
整體滿意度	92%	100%	8%

## 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（登記課賴珍慧、蕭秀玲、鍾婉容、劉芝妤、洪秉富、林佳怡、吳岱蓁、資訊課高文鳳、陳美慧、梁斯淇、彭少蓁及邱婕淳共 12 人）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，希冀鼓勵同仁持續努力，提升本所為民服務品質。

本季所回收之工作意見調查表皆係讚美本所同仁服務者，且於各調查項目皆無不滿意評價，本所將持續保持以提供民眾優質服務。而為進一步傾聽民眾寶貴建議，本所近期業加強推廣「頭家點子王-民眾參與創新提案」機制，目前除於官方網站、臉書粉絲團及部落格行銷外，亦製作該機制 QR code 連結置於一樓大廳書寫區，並擬於辦理愛幫您出隊或宣導活動時攜出進行行動宣傳，期多元化民眾參與創新之管道，使本所服務內容更加豐富、完善。

### 附錄一、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	106年1月4日	登記	一般登記案件	賴珍慧	無	於課務會議表揚該員。
2	106年1月9日	資訊	各類地籍謄本	高文鳳	無	列入考績參考。
3	106年1月9日	資訊	各類地籍謄本	陳美慧	無	列入考績參考。
4	106年1月11日	登記	一般登記案件	服務中心 蕭秀玲	無	於課務會議表揚蕭員優異表現。
5	106年1月13日	登記	一般登記案件	鍾婉容	無	於課務會議表揚鍾員優異表現。
6	106年1月13日	登記	一般登記案件	劉芝妤	無	於課務會議表揚劉員優異表現。
7	106年1月18日	登記	一般登記案件	洪秉富	洪先生問的很仔細，給客戶灌輸其他對客戶有利的資訊，請上級給予嘉獎。	於課務會議表揚其優異表現，並列入考績參考。
8	106年1月23日9時	登記	一般登記案件	服務中心 蕭秀玲	蕭秀玲服務民眾非常親切，對我疑惑事項講解非常清楚，讓我到地政感到很溫暖，給她很多個“讚”。	於課務會議上表揚同仁。
9	106年1月24日	登記	其他(答覆民眾問題)	林佳怡	林小姐回答問題熱心，本人未想到的相關問題主動告知，避免不必要的錯誤，熱忱答覆民眾問題應給予獎勵。	於課務會議上表揚同仁。
10	106年1月25日	資訊	-	梁斯淇	無	列入考績參考。
11	106年1月25日	登記	-	蕭秀玲	無	於課務會議時表揚同仁。
12	106年2月14日	資訊	各類地籍謄本	彭少蓁、邱婕淳	彭小姐、邱小姐服務態度細心、體貼，實在難得。	列年底考績參考。
13	106年2月15日	資訊	一般登記案件	2號櫃檯梁斯淇 3號櫃檯彭少蓁	無	列考績參考。
14	106年3月24日11時	登記	一般登記案件	服務中心 吳岱蓁	無	於課務會議表揚同仁。