

新北市中和地政事務所

106 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。

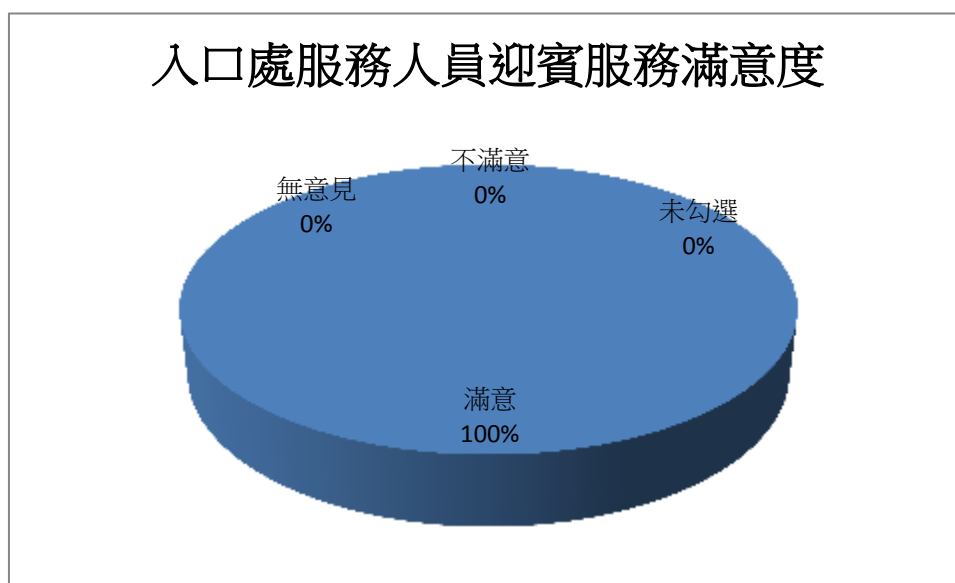
貳、執行概況：

1. 活動日期：106 年 4 月 1 日至 106 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 8 份，有效問卷 8 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 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：

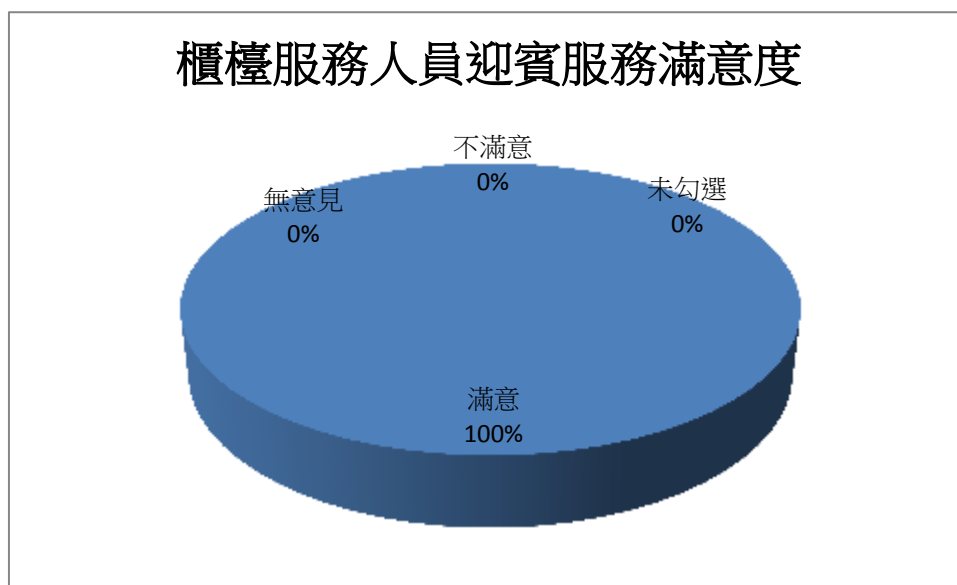
一、入口處服務人員迎賓服務滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	8	0	0	0	8



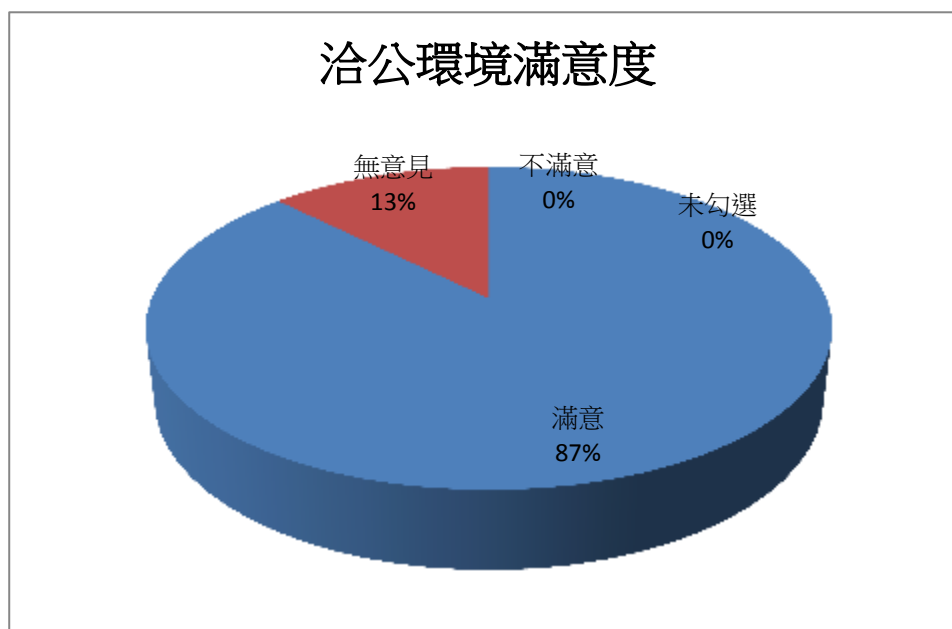
二、櫃檯服務人員迎賓服務滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	8	0	0	0	8



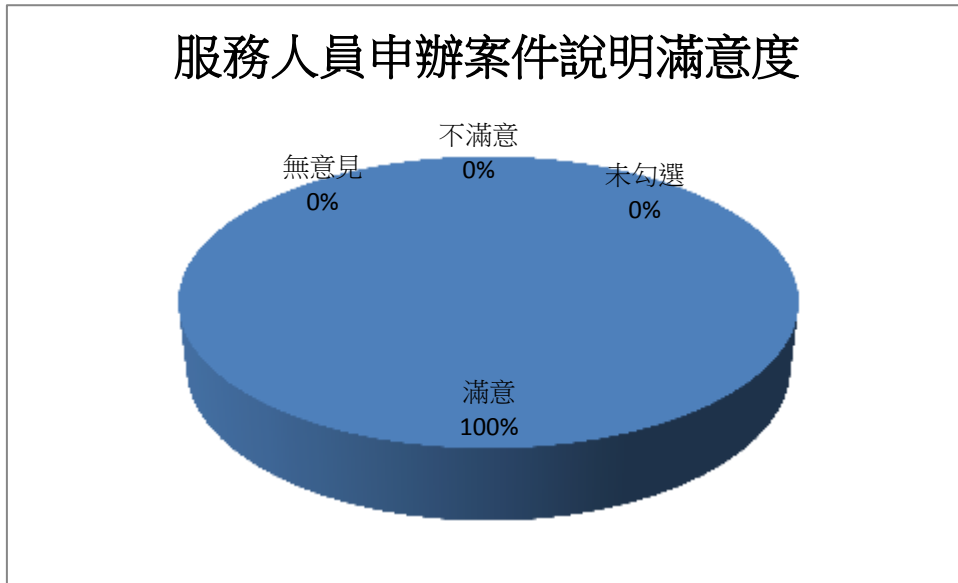
三、洽公環境滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	7	1	0	0	8



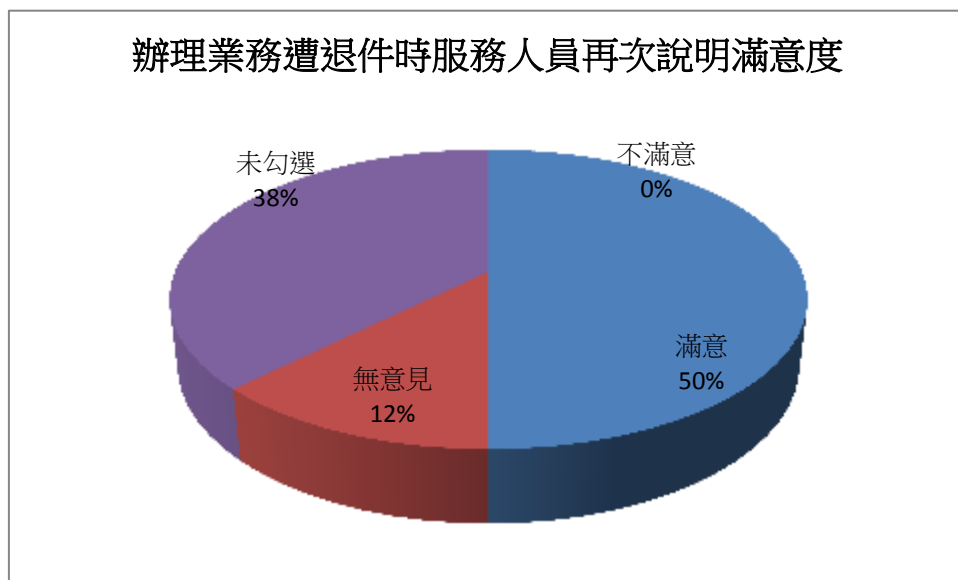
四、服務人員申辦案件說明滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	8	0	0	0	8



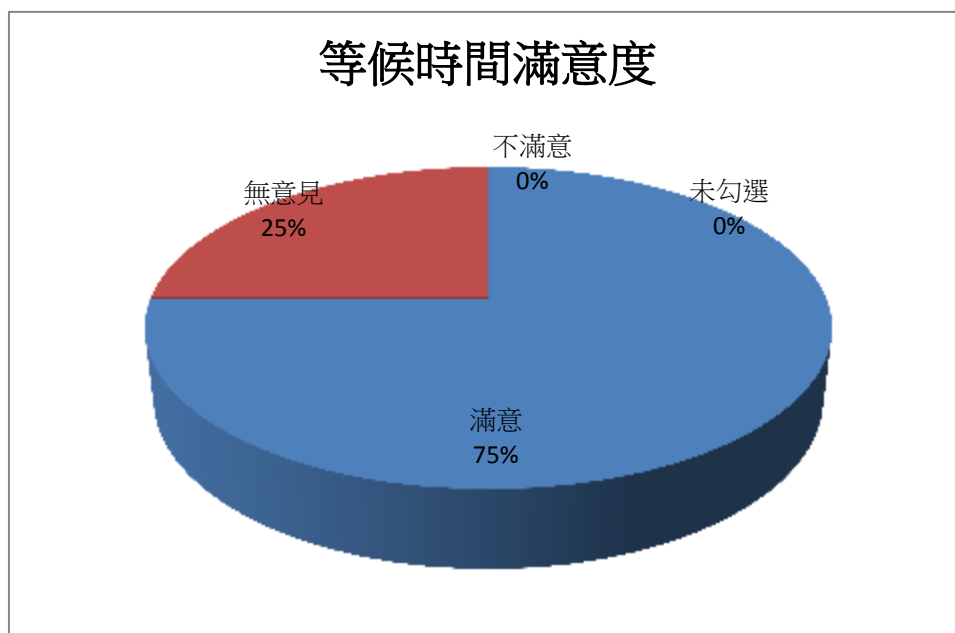
五、辦理業務遭退件時服務人員再次說明滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	4	1	0	3	8



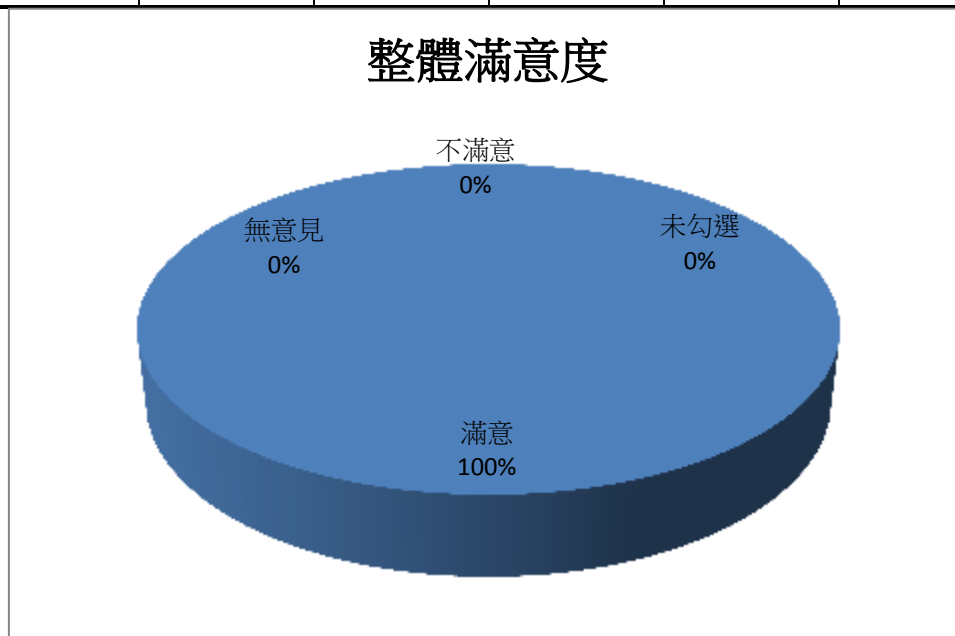
六、等候時間滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	6	2	0	0	8



七、整體滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	8	0	0	0	8



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 87%、「辦理業務遭退件時服務人員再次說明滿意度」為 50%、「等候時間滿意度」滿意度為 75%外，其餘調查項目滿意度皆為 100%。與 106 年第 1 季資料相比較，「洽公環境滿意度」下降 6%、「辦理業務遭退件時服務人員再次說明滿意度」下降 7%、「等候時間滿意度」則下降 25%。針對滿意度下降原因進行分析，查係部分問卷勾選「無意見」或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	106 年 第 1 季	106 年 第 2 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	93%	87%	-6%
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	57%	50%	-7%
等候時間滿意度	100%	75%	-25%
整體滿意度	100%	100%	0%

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（登記課李正平、劉昱緹、蕭秀玲、洪舜珂、資訊課高文鳳及志工游淑寶）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，並轉知志工其服務表現受民眾稱許，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，本所自7月5日至8月1日辦理「106年度辦公環境暨服務品質滿意度問卷調查」作業，主動瞭解民眾對本所辦事效率及服務態度之意見，作為精進為民服務工作之參考，並持續推廣「頭家點子王-民眾參與創新提案」機制，期多元化民眾參與創新之管道，使本所服務內容更加多采多姿。

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4月14日10時	登記	其他(請教問題)	志工 游淑寶	服務超好的，一級棒	轉知志工其優良表現受民眾稱許。
2	106年4月14日11時	登記	其他(請教、諮詢)	志工 游淑寶	服務非常好，服務台志工代書棒	轉知志工其優良表現受民眾稱許。
3	106年5月4日17時	登記	一般登記案件	16號櫃檯李正平	無	將於課務會議上表揚同仁。
4	106年5月10日	資訊	各類地籍謄本	高文鳳	很好、非常滿意。	將列考績參考。
5	106年5月19日	登記	一般登記案件	劉芝妤	解釋的很清楚，很親切，棒棒ㄟ。	課務會議表揚同仁表現。
6	106年6月3日	登記	各類地籍謄本	服務中心 洪舜珂		於課務會議予以表揚，並於6月5日上午11時電話回覆。
7	106年6月8日	登記	簡易登記案件	服務中心 蕭秀玲	仔細、親切、熱心、主動。	將於課務會議予以表揚。
8	106年6月26日	登記		服務中心 洪舜珂	當事人專業又客氣，總站在民眾立場設想。	將於課務會議上表揚同仁。