

新北市中和地政事務所

106 年度第 4 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。

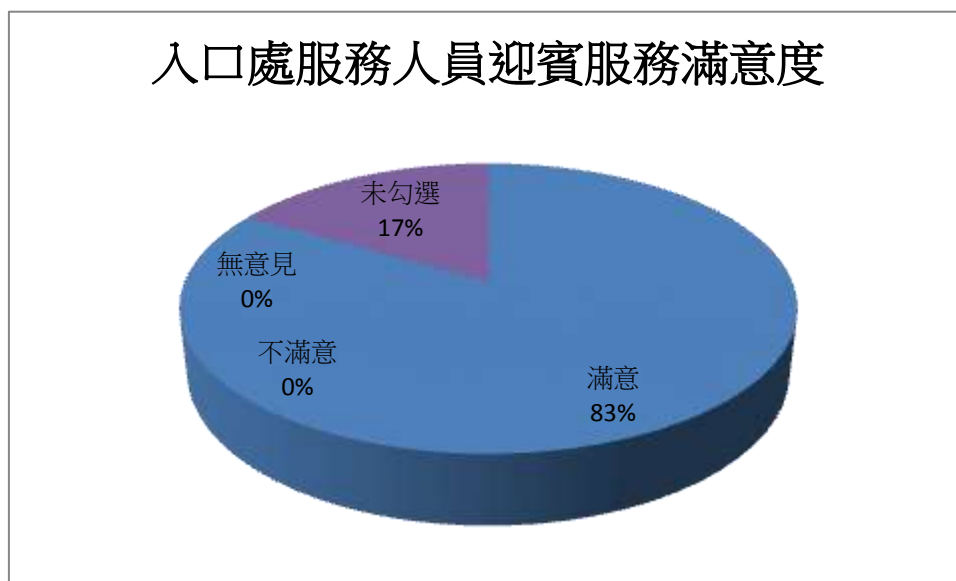
貳、執行概況：

1. 活動日期：106 年 10 月 1 日至 106 年 12 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 6 份，有效問卷 6 份(請參閱附錄 1「民眾建議與後續處理整理表」及附件 1「106 年第 4 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：

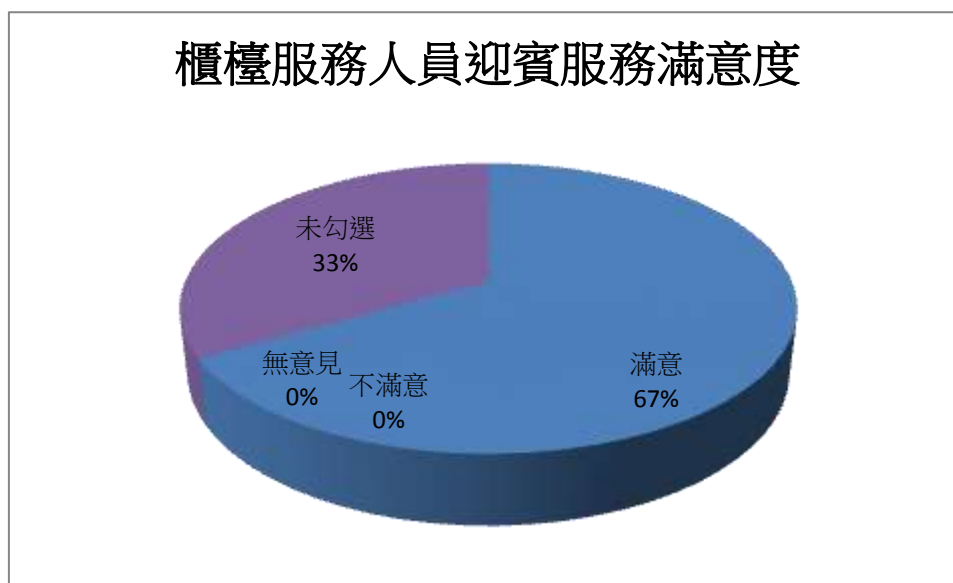
一、入口處服務人員迎賓服務滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	5	0	0	1	6



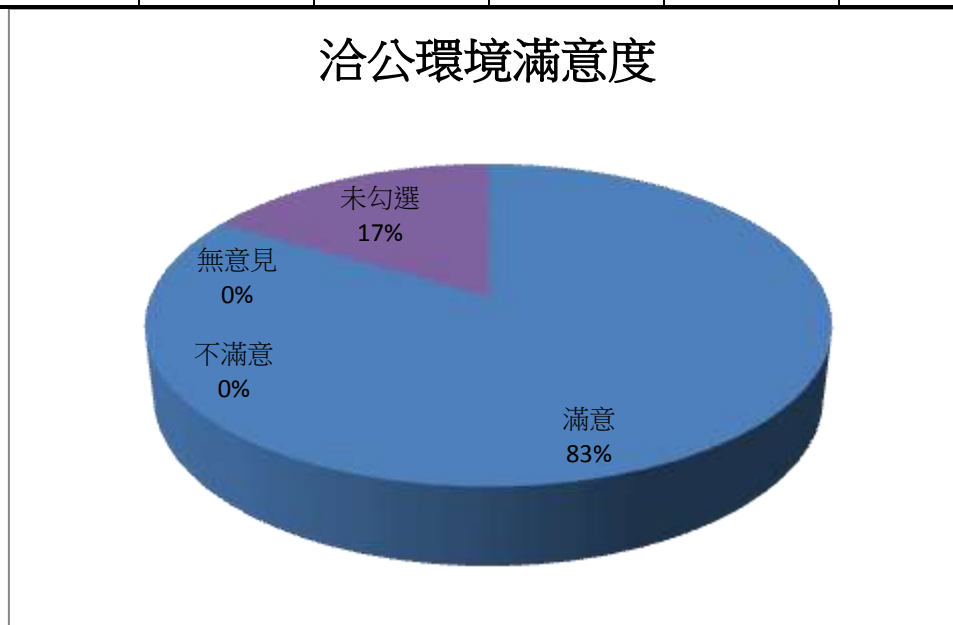
二、櫃檯服務人員迎賓服務滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	4	0	0	2	6



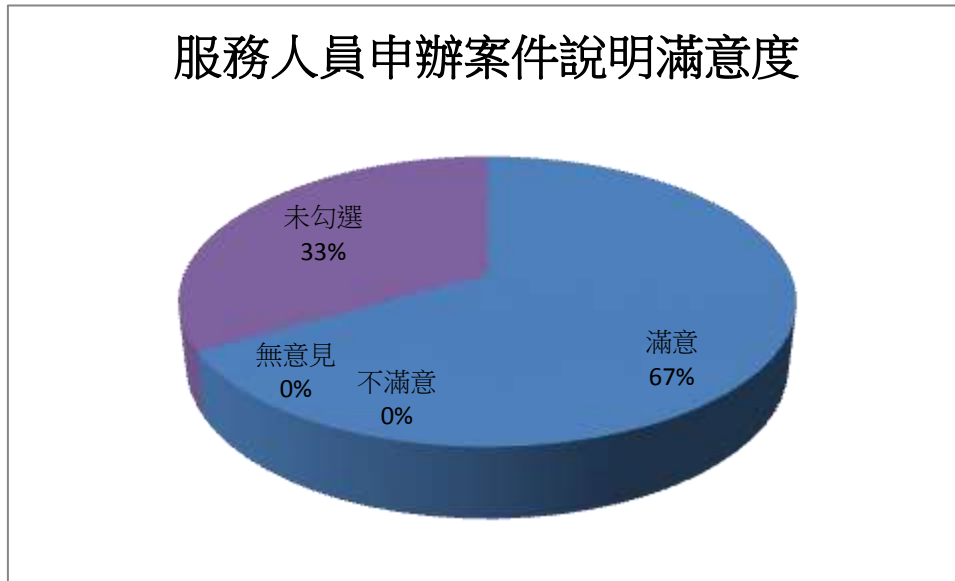
三、洽公環境滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	5	0	0	1	6



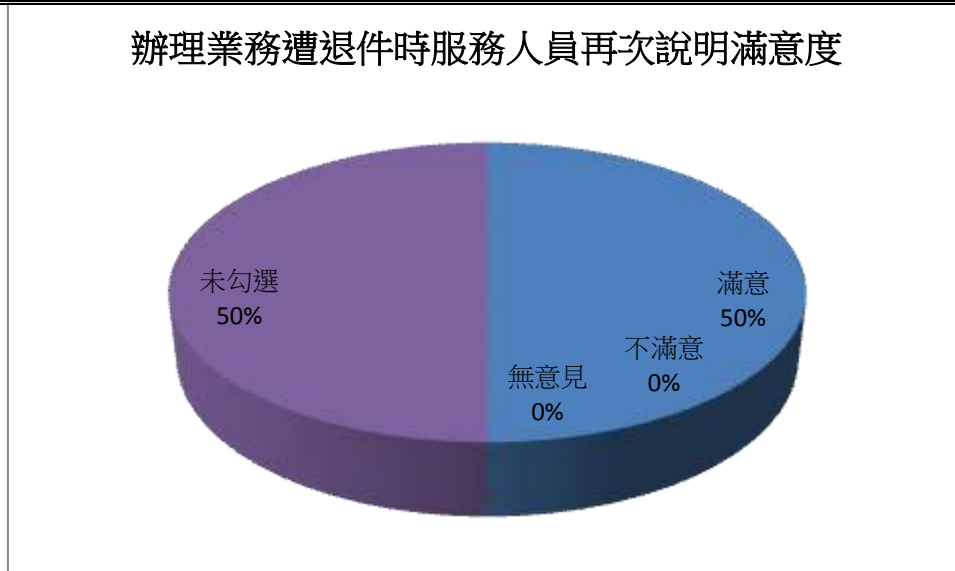
四、服務人員申辦案件說明滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	4	0	0	2	6



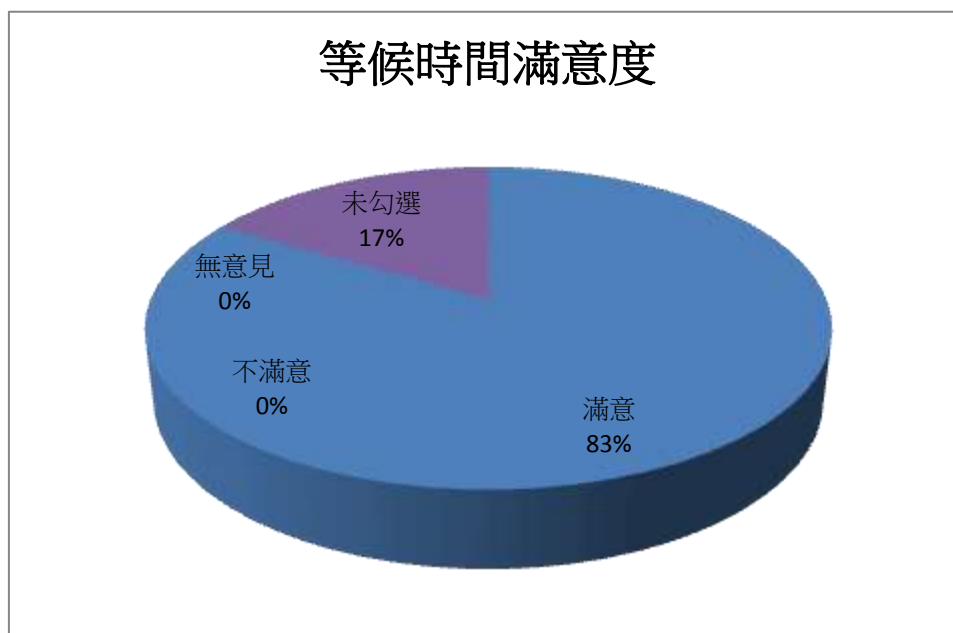
五、辦理業務遭退件時服務人員再次說明滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	3	0	0	3	6



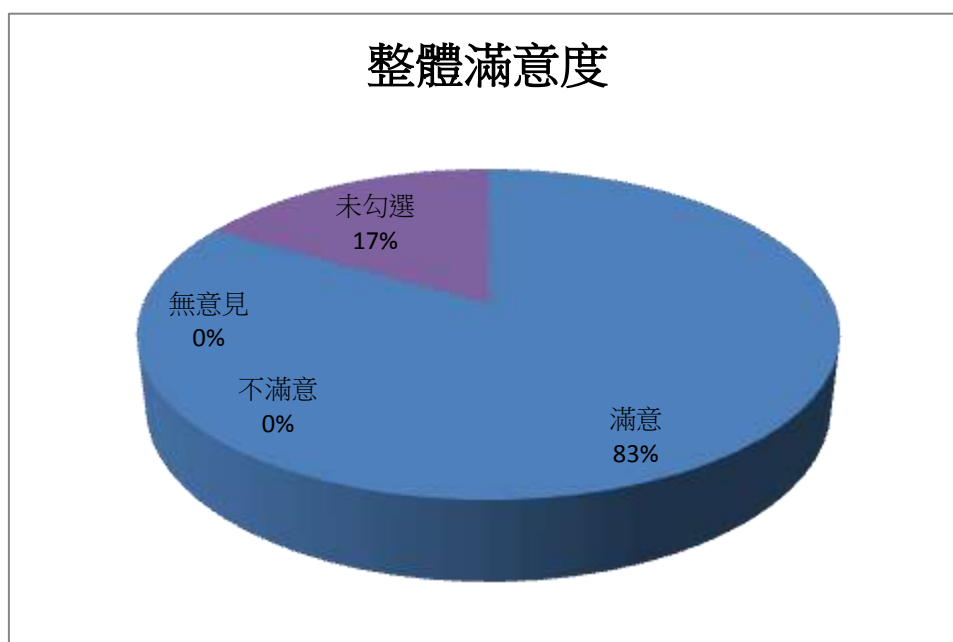
六、等候時間滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	5	0	0	1	6



七、整體滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	5	0	0	1	6



肆、效益分析

依據問卷調查結果，本季各調查項目滿意度自 50%至 83%不等，而與 106 年第 3 季資料相比較，各項目滿意度分別下降 17%至 33%不等。查此滿意度數據計算結果係因部份問卷具未填答情形，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。

調查項目	106 年 第 3 季	106 年 第 4 季	增減
入口處服務人員迎賓服務滿意度	100%	83%	-17%
櫃檯服務人員迎賓服務滿意度	100%	67%	-33%
洽公環境滿意度	100%	83%	-17%
服務人員申辦案件說明滿意度	100%	67%	-33%
辦理業務遭退件時服務人員再次說明滿意度	83%	50%	-33%
等候時間滿意度	100%	83%	-17%
整體滿意度	100%	83%	-17%

陸、檢討與分析：

由本次滿意度調查結果觀察，計 5 份問卷表揚本所同仁（登記課蕭秀玲、呂理學、賴珍慧、鍾婉容及資訊課靳開夙）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。

其他意見部分，計 1 份問卷反應特定謄本櫃檯人員應再加強對於申辦流程之熟悉程度，本所平時業辦理專業研修、教育訓練及法令研商會議等業務精進機制，為再提升同仁專業素養，權責業務課將加強同仁教育訓練，以提供民眾優值服務體驗。另 1 份問卷係建議本所服務中心提供之各式登記便利包能訂定收費標準以利民眾索取，查本案投書地政士至本所索取表格之頻率過於頻繁，且索取數量較大，而本所提供之各項便利包係為便利一般民眾申辦業務使用，不宜訂定收費標準，經登記課長與投書人連繫說明案情，已獲其理解。

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，並陸續新增「社區服務滿意度調查」、「實價登錄實地查核問卷調查」、「核對身份問卷調查」等客製化滿意度調查作業，期於服務過程中廣納民眾建議，作為業務精進之參考，進而提升本所為民服務品質。

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	106年10月2日	登記	一般登記案件	服務中心 蕭秀玲		於課務會議上表揚同仁。
2	106年10月11日16時	資訊	各類地籍謄本	5號櫃檯 靳開夙	宣大凡<--此人不諳申辦案件流程，將案件推給他人，須多加 training。	已由資訊課長留言予黃小姐，並將加強人員教育訓練，避免相關事件發生。另最佳櫃檯人員之意見將作為年底考績參考。
3	106年11月13日	登記	各類地籍謄本	11號櫃檯 呂理學	之前來時電話詢問口齒清晰有耐心讓人印象深刻。	於課務會議上表揚同仁。
4	106年11月27日	登記	-	服務中心 蕭秀玲		於課務會議上表揚同仁。
5	106年12月8日	登記	一般登記案件	9號櫃檯 賴珍慧 服務中心 鍾婉容	1. 不會的地方：賴珍慧講得非常清楚，處理時間快速，非常棒的櫃檯人員。 2. 服務中心鍾婉容服務熱心。	於課務會議上表揚同仁。
6	106年12月26日17時	登記	一般登記案件		過戶的各類表格 希望有可有價購買	由登記課長於12/27中午12點致電陳情人確認其建議事項為希望本所服務中心提供之各式登記便利包能訂定收費標準以利其索取，惟經登記課長向本所服務中心珈綺詢問後，其表示該地政士至本所索取表格之頻率頗高，且每次皆索取大量份數，服務中心人員亦多次以口頭柔性勸導，委婉表示此為便利一般民眾之服務，倘其有需求可至1樓大廳影印機台複印，未料引起其不悅，且提供登記便利包乃服務一般民眾之方案，不宜訂定收費標準，本所同仁回答並無錯誤。後經登記課長於12/27 15:40與陳情人連繫，說明本案案情，陳情人表示已理解。