

# 新北市中和地政事務所

## 105 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。

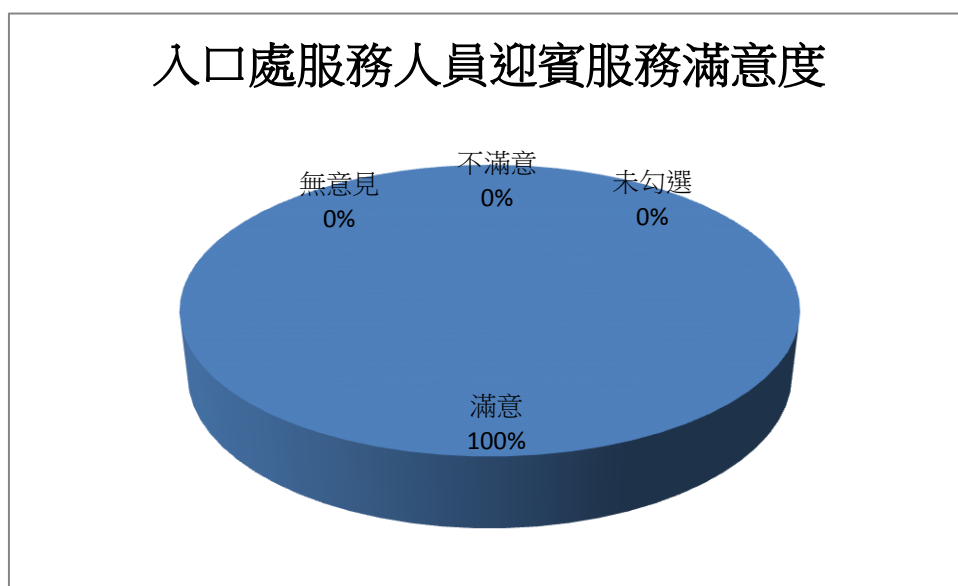
### 貳、執行概況：

1. 活動日期：105 年 10 月 1 日至 105 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 12 份，有效問卷 12 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：

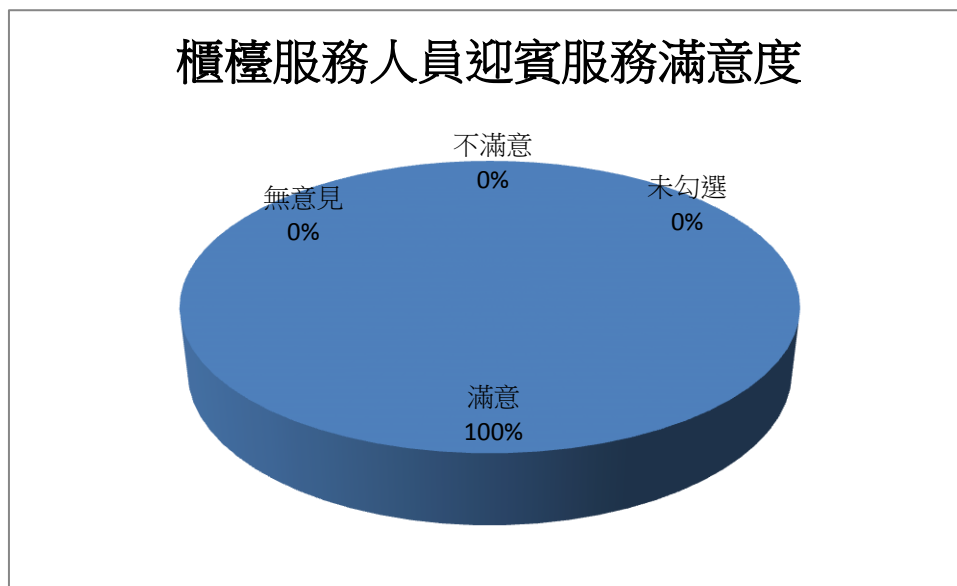
#### 一、入口處服務人員迎賓服務滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	12	0	0	0	12



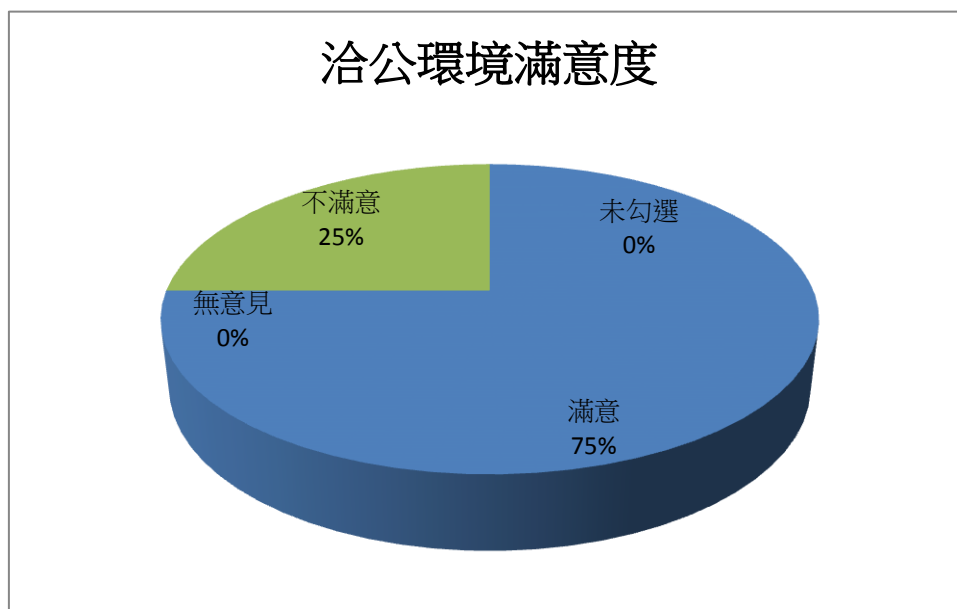
## 二、櫃檯服務人員迎賓服務滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	12	0	0	0	12



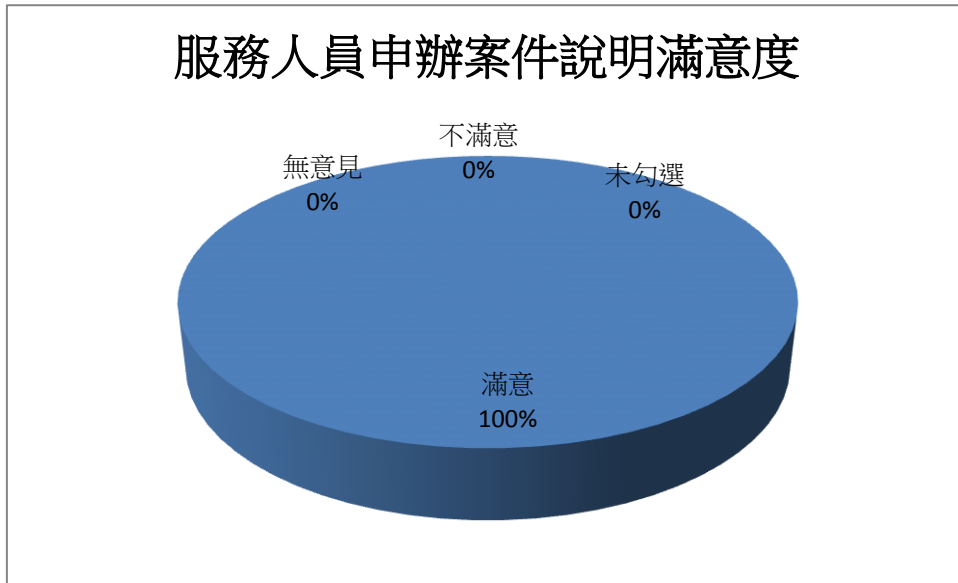
## 三、洽公環境滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	9	0	3	0	12



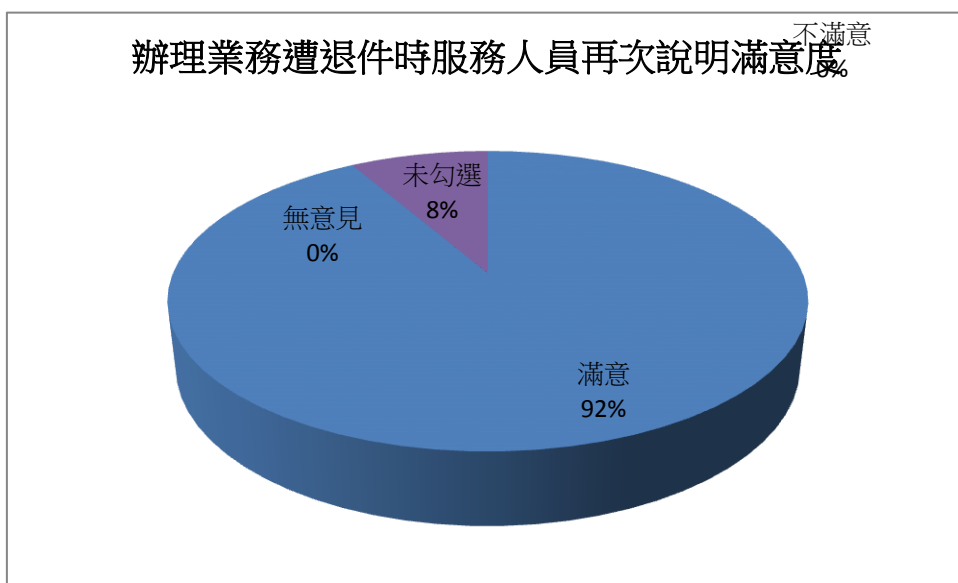
#### 四、服務人員申辦案件說明滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	12	0	0	0	12



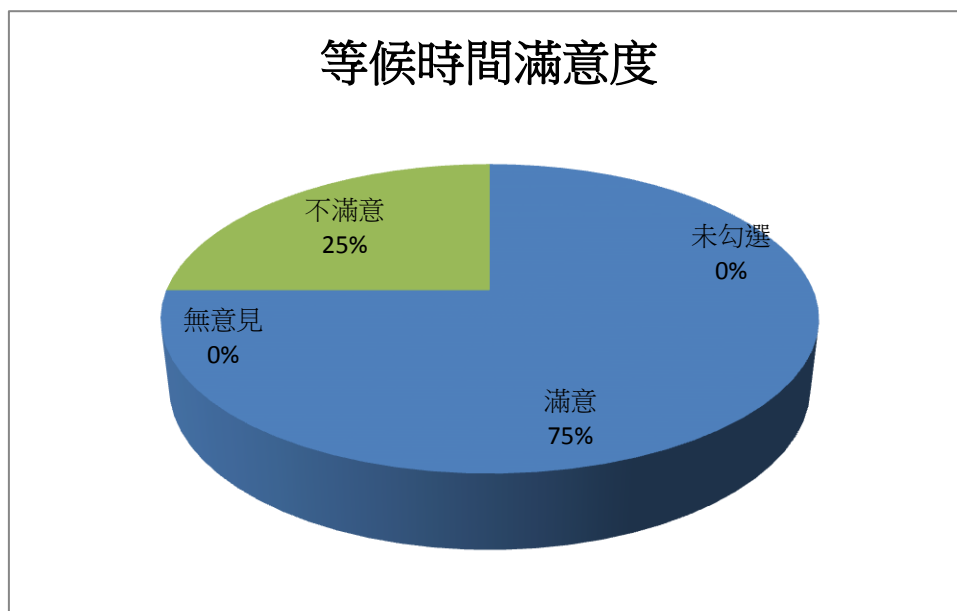
#### 五、辦理業務遭退件時服務人員再次說明滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	11	0	0	1	12



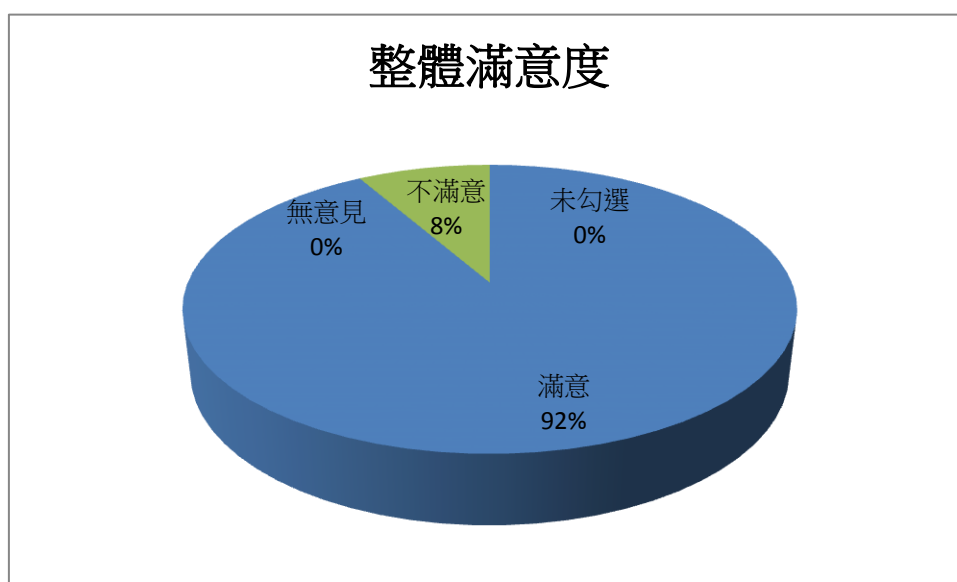
## 六、等候時間滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	9	0	3	0	12



## 七、整體滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	11	0	1	0	12



#### 肆、效益分析

依據問卷調查結果，本季除「洽公環境滿意度」及「等候時間滿意度」滿意度為 75%、「辦理業務遭退件時服務人員再次說明滿意度」及「整體滿意度」滿意度為 92%外，其餘調查項目皆獲民眾 100%正面評價。與 105 年第 3 季資料相比較，「辦理業務遭退件時服務人員再次說明滿意度」成長 17%，而「洽公環境滿意度」降低 25%、「整體滿意度」則降低 8%。針對滿意度下降者進行分析，由問卷內容（詳附錄一）可觀察到所有對「洽公環境滿意度」及「整體滿意度」給予不滿意評價者，皆為反應一樓大廳悶熱情形所致，相關案件之查處情形詳後段之檢討與分析內容。

調查項目	105 年第 3 季	105 年第 4 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	100%	75%	-25%
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	75%	92%	17%
等候時間滿意度	75%	75%	0%
整體滿意度	100%	92%	-8%

## 陸、檢討與分析：

由本次滿意度調查結果觀察，計 9 份問卷（詳附錄一之案件序號 1、2、4、6、7、9 至 12）特別表揚櫃檯同仁（登記課賴珍慧、陳學鉉、江麗瓊、王銘志、洪舜珂、資訊課梁斯淇及地政士志工鄭寶惠）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 2 至 5 及序號 8（詳附錄一）反應一樓大廳空氣悶熱之相關意見，本所總務業採購循環扇加強一樓空氣對流，並由總務助理林保江先生隨時留意 1 樓窗戶、循環扇有無開啟，另隨時視室內溫度情況開啟空調或冷氣，以避免此類情況再次發生。

本所自 105 年 11 月起，值星機制修改為以 1 小時為輪值時間，並僅於無愛心志工服務時規劃同仁排班。由本季回收之親民服務工作意見調查表結果觀察，「入口處服務人員迎賓服務滿意度」仍持續達 100% 之滿意水準，顯見本所此一新值星機制運作良好，既減少同仁擔任值星人員之人力負擔，又可達到與值星機制修改前相同之民眾滿意評價。本所將持續傾聽民眾建議並參考業務辦理狀況，創新服務內容及作法，期許再優質化、細緻化本所服務品質及效能，滿足多元申請人之洽公需求，進一步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	最佳服務人員	意見概述	處理情形
1	105年10月25日 11時25分	登記	9號櫃檯賴珍慧	-	陳請鈞長於課務會議表揚該員熱心服務之精神。
2	105年11月1日	登記	9號櫃檯賴珍慧	承辦人員親切解說，很感激。 貴所舒適的洽公環境，惟空調系統讓人覺得悶熱，有空氣不流通的味道，汗流浹背很不舒服。	登記：建請課長於11月課務會議時表揚該員。  地籍： 1.11月1日一樓氣溫約28度(室外溫度25度)，未開冷氣，僅開窗、開送排風裝置及節能扇，後續將開啟冷氣至11月中，再視溫度評估是否續開冷氣。 2.業請總務於每日早上視當日氣溫判斷開啟空調或冷氣，並隨時注意溫度變化調整，避免類似情況產生。
3	105年11月8日 17時	總務	-	室內溫度太高，久坐出現身體不適，冷氣會不會太早關了?到其他地政事務所也沒有這種情況發生!	依本所辦公大樓使用管理要點，應達28度以上才開啟空調，並經詢問稅捐處近日亦無開空調，惟考量民眾舒適，將儘速採購循環扇加強一樓空氣對流，並視室內溫度情況開啟。
4	105年11月9日 14時	登記 總務	8號櫃檯陳學鉉	內部空間悶熱，請加強空氣流通。	登記：陳請鈞長於課務會議表揚該員。  地籍：依本所辦公大樓使用管理要點，應達28度以上才開啟空調，並經詢問稅捐處近日亦無開空調，惟考量民眾舒適，將儘速採購循環扇加強一樓空氣對流，並視室內溫度情況開啟。

序號	發生時間	課室別	最佳服務人員	意見概述	處理情形
5	105年11月11日 16時40分	總務	-	沒冷氣，很不舒服，個人有低血壓，怕悶！	由總務查明當日下午一樓大廳 27.1 度未開啟冷氣，中和稅捐亦無開冷氣，近日將採購循環扇增進一樓大廳空氣流通，未來倘一樓大廳溫度高於 26 度，即開啟冷氣，並將溫度設定為 24 至 25 度，開啟時段則為 8 時 30 分至 17 時，以避免此類情況一再發生。
6	105年11月16日	登記	服務中心江麗瓊	人好 服務熱忱 態度親切	陳請鈞長於課務會議表揚該員。
7	105年11月16日	登記	服務中心江麗瓊	服務熱忱 態度親切	陳請鈞長於課務會議表揚該員。
8	105年11月25日	總務	-	空氣很糟，不開空調辦公頭昏、很悶，是否應改善。	已由總務電話聯絡當事人，表示本所日後將由總務助理林保江先生隨時留意 1 樓窗戶、循環扇有無開啟，並擬再加購一台循環扇置於 1 樓服務大廳中間區域，以改善空氣狀況。經過說明，已獲當事人諒解。
9	105年12月16日	登記 資訊	2 號櫃檯梁斯淇 15 號櫃檯王銘志 服務中心洪舜珂 愛心志工鄭寶惠	服務很棒。	陳請鈞長於課務會議表揚本課相關人員之優良服務精神。
10	105年12月16日 15時	登記	服務中心江麗瓊	於 12 月 13 日來辦理案件，請教江小姐時她很有耐心為民眾服務、講解流程，親和力很耐思。Very good，讚！	陳請鈞長表揚該員之優良服務精神。



序號	發生時間	課室別	最佳服務人員	意見概述	處理情形
11	105年12月16日 15時30分	登記	15號櫃檯王銘志	今天至15號櫃台辦理，王先生親和力很好，待人和善，並會為民眾設想，很有同理心，棒！	陳請鈞長於課務會議表揚該員之優良服務精神。
12	105年12月28日	登記	服務中心江麗瓊	民眾詢問江小姐問題，她態度親切，耐心指導、解說，親和力高，棒棒棒，讓民眾收穫滿滿，讚！	陳請鈞長表揚該員。