

新北市中和地政事務所

102 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「民意調查實施要點」辦理。

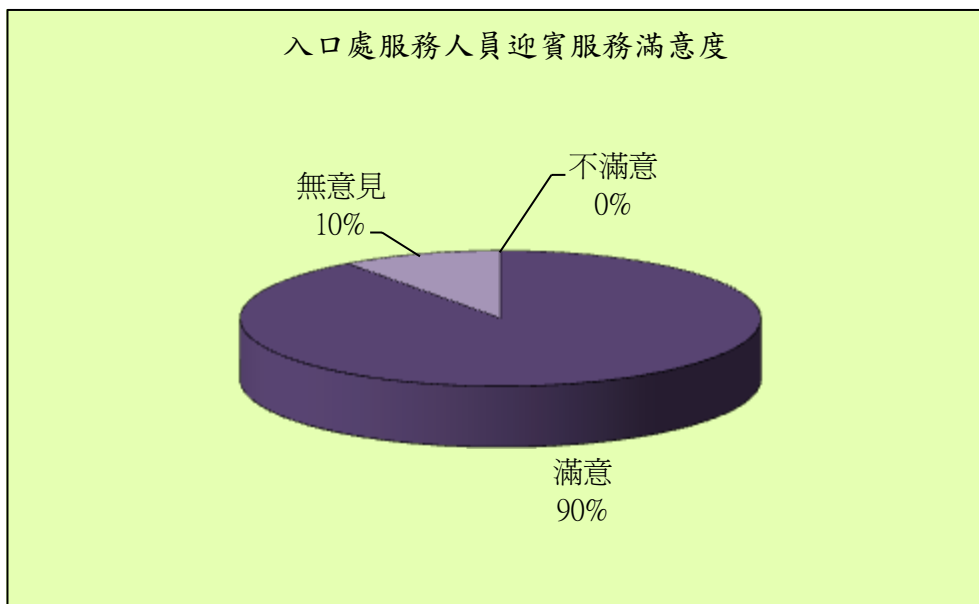
貳、執行概況：

- 1.活動日期：102 年 1 月 1 日至 102 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：20 份。
- 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：

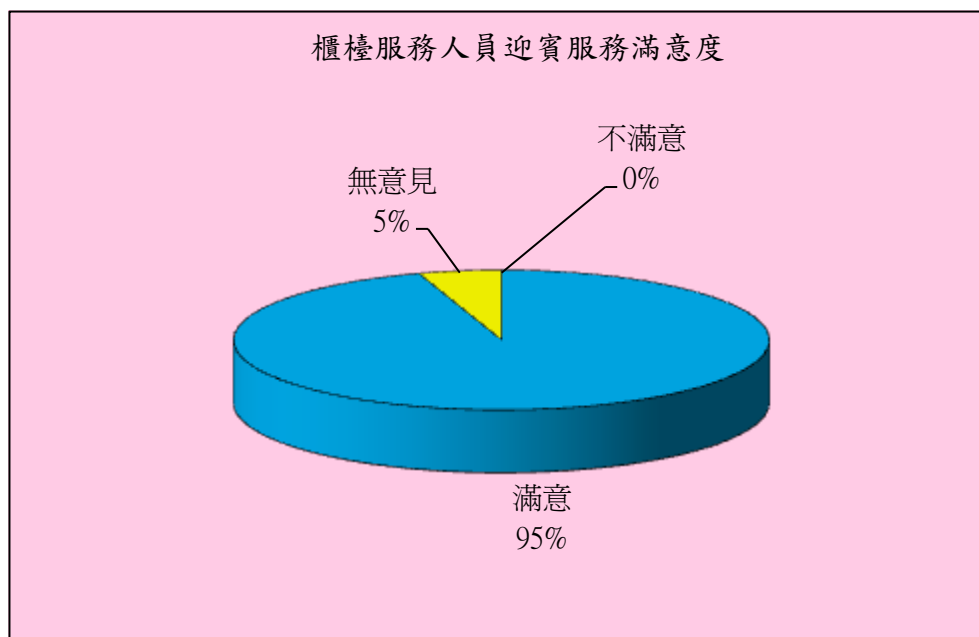
一、入口處服務人員迎賓服務滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	合計
人數	18	2	0	20



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	合計
人數	19	1	0	20

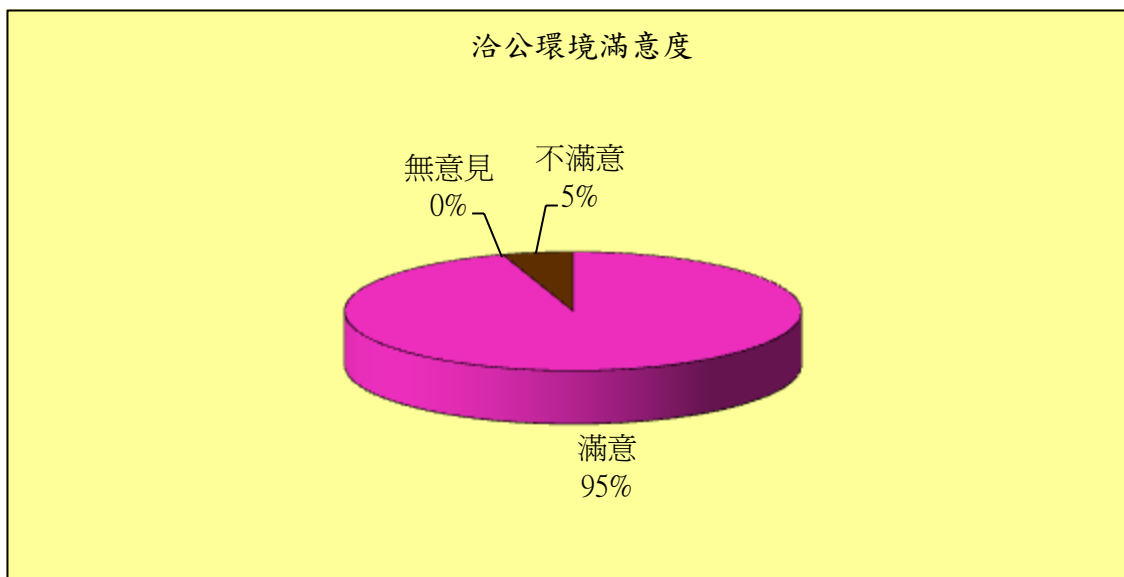


三、洽公環境滿意度

不滿意原因：空氣太差。

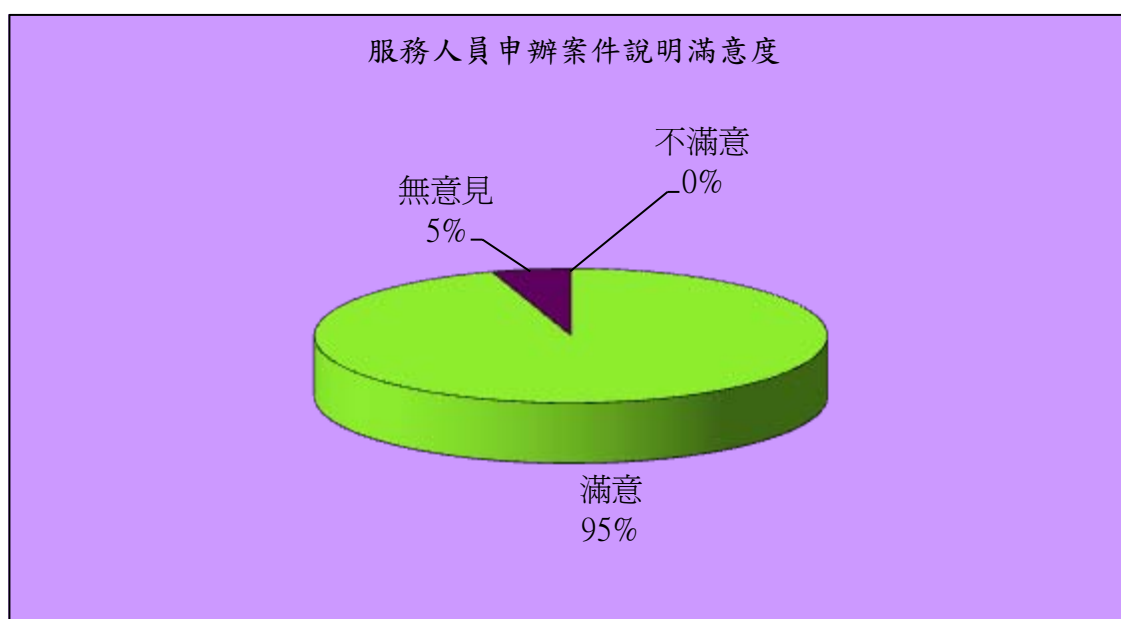
處理方式：本所冬季辦公室以不開空調為原則，故當天以適度打開窗戶及啟動循環扇的方式，讓空氣自然對流，改善空氣品質；若於室內溫度超過 26 度時，將開啟空調。

滿意度	滿意	無意見	不滿意	合計
人數	19	0	1	20



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	合計
人數	19	1	0	20

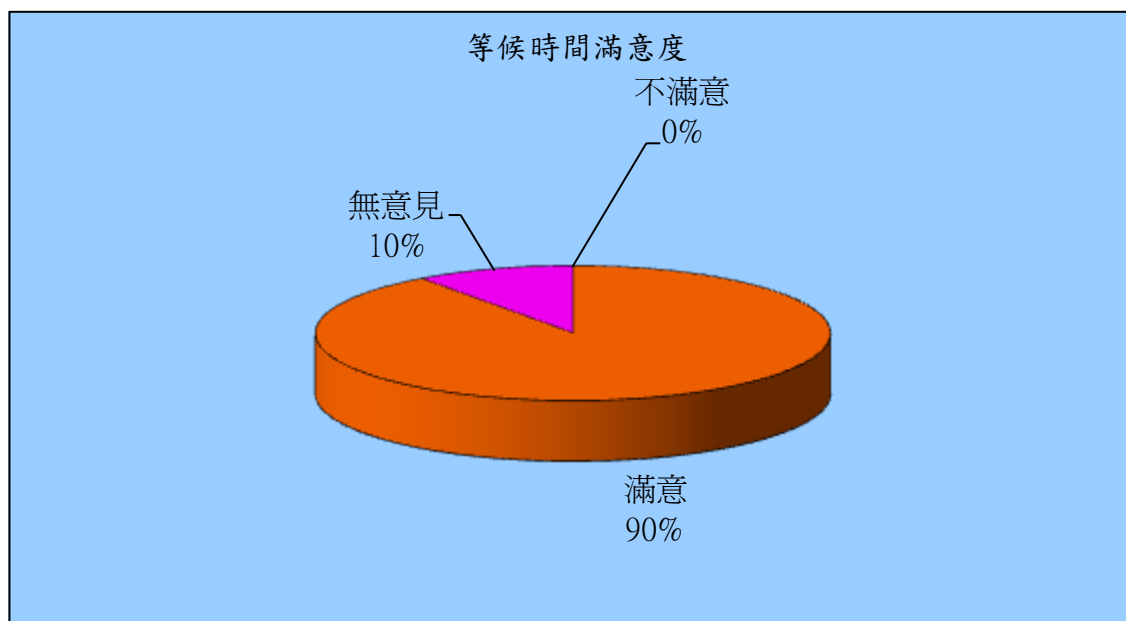


五、等候時間滿意度

待改進原因：稍多櫃檯暫停服務

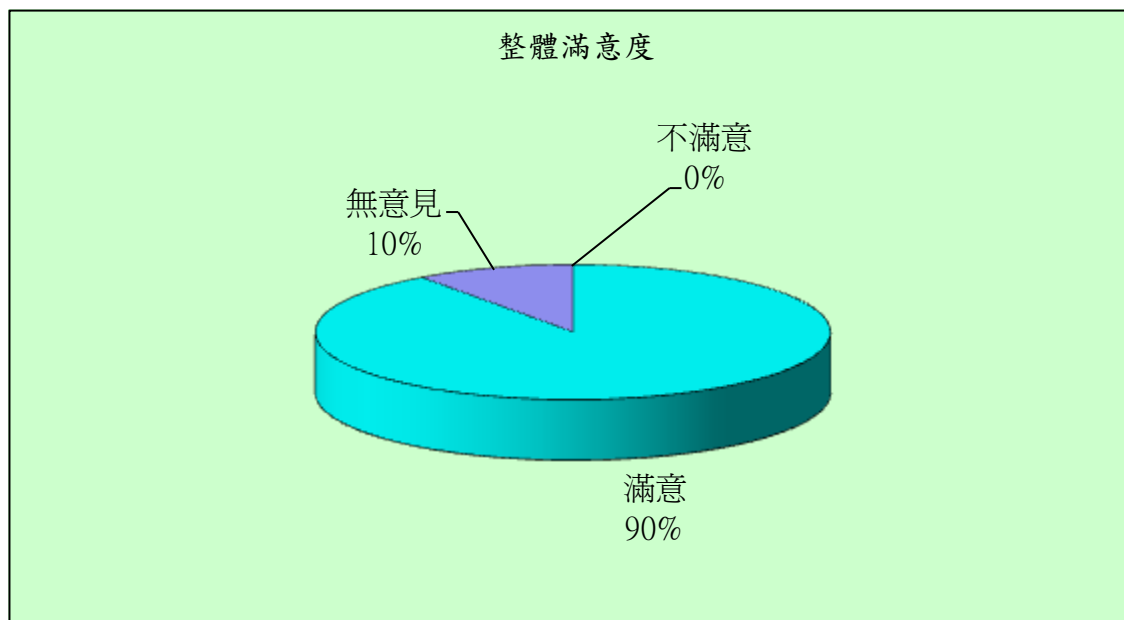
處理方式：經查此時應為櫃檯服務同仁中午輪值休息期間，故較多的櫃檯暫停服務，目前已調整中午調整單一窗口人員增至 5 人並製作「各櫃檯服務人員服務人數統計表」公開於服務大廳及本所網站「現場等待人數即時查詢服務」，期藉由揭示服務情形供民眾參考。

滿意度	滿意	無意見	不滿意	合計
人數	18	2	0	20



六、整體滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	合計
人數	18	2	0	20



肆、效益分析：

依據問卷統計分析可知，民眾對本所多為正面的評價，從本次親民服務工作調查中，本所亦得到許多寶貴的建議；然對於洽公環境滿意度仍有民眾給予不滿意評價，本所除已立即處理外，並將此部分應注意之情況納入本所值星人員服務項目，以期可以立即發現並處理民眾的需求。

伍、趨勢分析：

從下表能清楚顯示，本季親民服務工作滿意度與上一季比較，不滿意及無意見的數量雖已減少，但因目前本調查表是採民眾自取填寫，大部分的民眾如無非常不滿意的情況需要反應時，大多不會填寫此表，故本季問卷數量較上次

為少，故於百分率的顯示表現滿意的比例增加有限。

	101年 第4季	102年 第1季	增減
入口處服務人員迎賓服務滿意度	95%	90%	-5%
櫃檯服務人員迎賓服務滿意度	97%	95%	-2%
洽公環境滿意度	97%	95%	-2%
服務人員申辦案件說明滿意度	94%	95%	+1%
等候時間滿意度	82%	90%	+8%
整體滿意度	92%	90%	-2%

陸、檢討與分析：

本次問卷因樣本數較少致整體滿意度無法藉由量化的數字顯現。但仍有不滿意的意見是針對本所服務大廳空氣太差的問題，本所已將此部分納入值星人員服務項目，以期可立即發現並處理民眾的需求。

另一方面於等候時間滿意度方面，已無不滿意的評價，可見本所的櫃檯人員值班方式調整方案，執行成效良好，已達成解決等候時間過長的問題。

柒、民眾建議與後續處理：

案號	課室別	意見概述	處理情形	備註
一		1、服務熱誠 2、有效率、服務一級棒、讚啦！ 3、用心為民服務且態度親切謝謝 4、親切、有禮、有耐性、服務態度積極 5、貼心、親切、細心、服務周到 6、專業、正確、迅速、友善、貼心的服務又有效率、讚！	已向民眾表達感謝之意。	
二	總務、研考	空氣不流通，有令人感覺煩躁，能多開空調。	已將此部分納入值星人員服務項目。	
三	登記	請取消單一窗口收件，恢復以前一般收件。	以調配單一窗口人員中午輪班人員增至5人、揭示各時段	

			來所洽公人數統計 圖表於服務大廳，並 視現場情形機動委 派一般審查人員支 援。	
--	--	--	---	--