

# 新北市中和地政事務所

## 102 年度第 3 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：

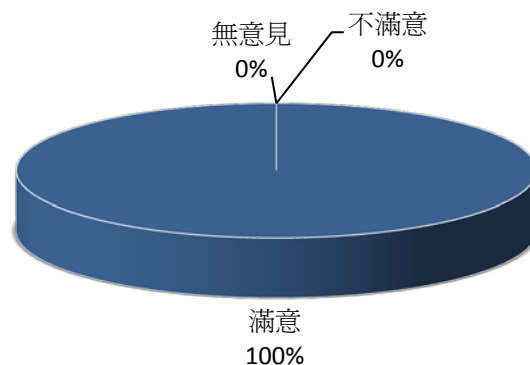
1. 活動日期：102 年 7 月 1 日至 102 年 9 月 30 日
2. 實施方式：民眾以填寫工作意見調查表方式反映滿意度
3. 問卷份數：全部問卷 13 份，有效問卷 12 份。
4. 研究方法：回收後以計算軟體 Excel 執行資料建檔及問卷分析

### 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	未勾選	合計
人數	12	0	0	1	13

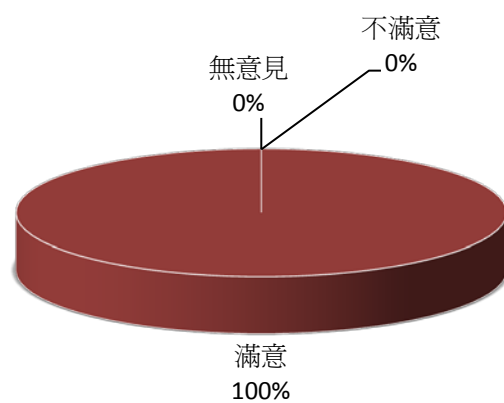
入口處服務人員迎賓服務滿意度



## 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	1	13

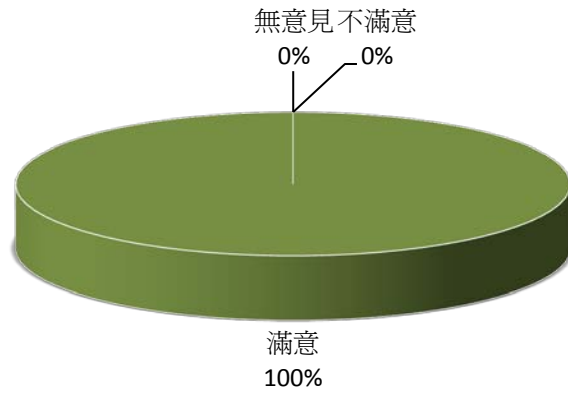
櫃檯服務人員迎賓服務滿意度



## 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	12	0	0	1	13

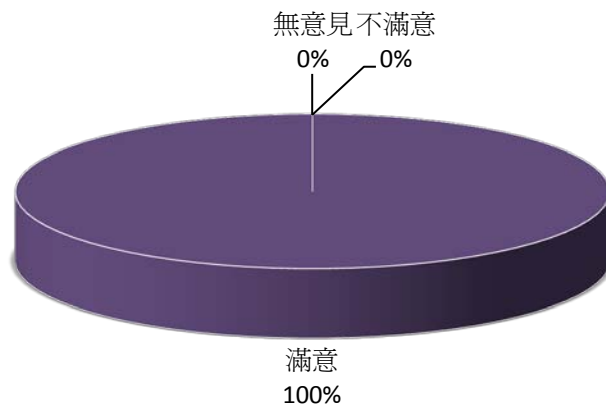
### 洽公環境滿意度



### 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	1	13

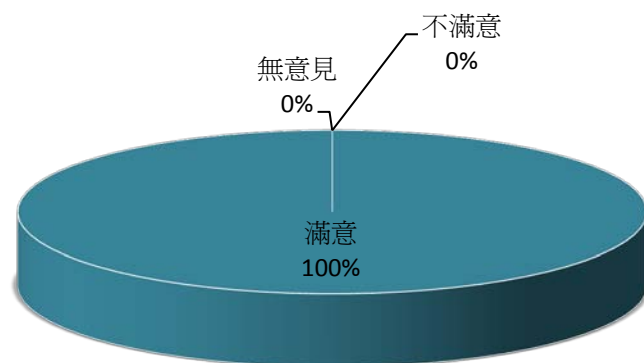
### 服務人員申辦案件說明滿意度



### 五、等候時間滿意度

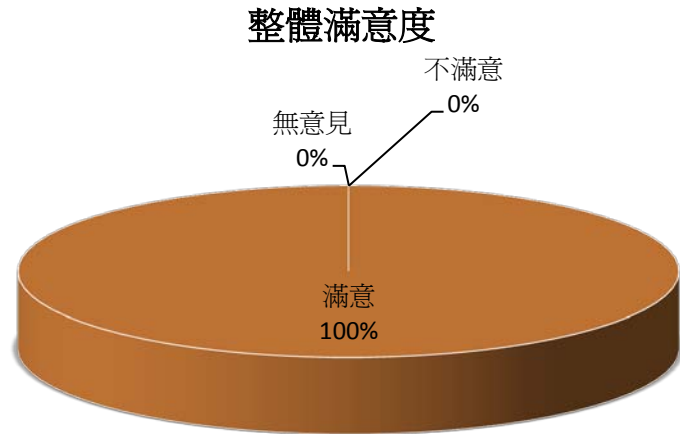
滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	12	0	0	1	13

等候時間滿意度



六、整體滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	10	0	0	3	13



#### 肆、效益分析

依據問卷統計分析可知，本季民眾對本所多為正面的評價，尤其有效問卷滿意度部份全部勾選滿意，而其他建議則是有提到一樓數位電視播放新聞台之問題，及一樓廁所加裝門簾之建議，我們也採納建議立即改善，日後仍繼續請值星官及服務中心同仁持續注意大廳服務情況，以期可以立即發現並處理民眾的需求。

#### 伍、趨勢分析

本季親民服務工作滿意度民眾皆勾選滿意，與上一季比較，滿意度持平，但因目前本調查表是採民眾自行拿取填寫，大部分的民眾如無特別情況需要反應時，大多不會填寫此表，致問卷樣本數稍少，少數不滿意情況即會大幅影響滿意度高低，因本季與上季民眾皆勾選滿意所以滿意度呈現持平情形。

調查項目	102年 第2季	102年 第3季	增減
入口處服務人員迎賓服務滿意度	100%	100%	-

調查項目	102年 第2季	102年 第3季	增減
櫃檯服務人員迎賓服務滿意度	100%	100%	-
洽公環境滿意度	100%	100%	-
服務人員申辦案件說明滿意度	100%	100%	-
等候時間滿意度	100%	100%	-
整體滿意度	100%	100%	-

### 陸、檢討與分析：

親民服務工作意見調查表樣本數較少，取得的滿意度可能會失真；唯調查表另有重要意義，即蒐集民眾意見以及鼓勵最佳服務同仁，本季民眾對本所建議認為一樓數位電視若播放特定新聞台有所不妥，我們也採納民眾建議，先新增播放公視，至目前為公視、民視新聞台及中視新聞台輪流播放，以達中立客觀之精神。另有民眾建議一樓廁所應加裝門簾，避免尷尬情況，總務也於近期加裝。另登記課簡英宗同仁於為民眾解說繼承案件辦理情形，因態度良好、服務貼心，獲得民眾大力讚賞，實為同仁之榜樣。

### 柒、民眾建議與後續處理：

問卷編號	課室別	意見概述	處理情形	備註
65	研考	公共場所不宜撥放新聞台，以免造成不必要之紛爭。	將全日播放民視新聞台調整為上午播放公視，中午12點後播放民視新聞台。	
66	登記	親切耐心敢感恩地所的慈悲	轉達同仁民眾之感謝。	
67	登記	洪先生親切，服務親切，確實解決我的問題，非常	轉達同仁民眾之感謝。	

問卷編號	課室別	意見概述	處理情形	備註
		感謝！		
68	資訊	服務態度及解答問題非常良好	轉達同仁民眾之感謝。	
69	總務	單一櫃檯 9、10、11 號服務人員坐的位置剛好是 1F 男、女廁所出口，建議可在廁所出口處裝設窗簾，以防春光外洩及不雅照曝光。	加裝門簾。	
71	登記	簡先生處理複雜的遺後過戶籍工作非常賣力，超過一般課員的職責，實應嘉獎勉勵。辦事有效率而且確實仔細，但仍能以速件迅速處理，我們非常感謝。	轉達同仁民眾之感謝，並以電子郵件回復民眾本所處理情形，及再次感謝對本所同仁之鼓勵。	
72	登記	感謝簡先生親切、專業、認真的態度，並隨時告知所缺的文件，其他各部會也非常親切。		
73	登記	由於我 9 月 15 日必須回美國，時間上非常趕，非常感謝幫我解決這麼困難的問題，雖然想送禮感謝但是擔心對你們造成困擾，所以就沒送了不好意思。		
74	登記	他做事仔細有效率外，更有一顆善良為民服務的心，為幫助我們，他不惜加班，叮嚀以使得我們得以在有限時間內辦完這複雜的手續。而後謙虛並不接受任何餽贈。願主管能以嘉獎以茲鼓勵。		
75	研考	中和為國民黨執政，公共播放的新聞台怎麼會放	目前可供播放之新聞台為民視新聞台及中視新聞台；調整為公視、	

問卷編號	課室別	意見概述	處理情形	備註
		民視台(等於為匪宣傳),請即日起改為TVBS或東森或中視,否則要告訴新北市府。	民視新聞台及中視新聞台輪流播放。	