

新北市中和地政事務所

102 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「民意調查實施要點」辦理。

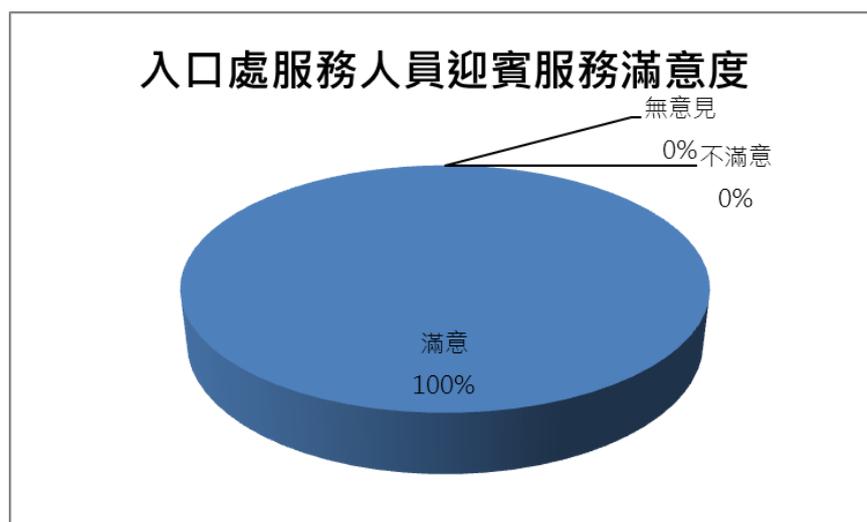
貳、執行概況：

1. 活動日期：102 年 10 月 1 日至 102 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 10 份，有效問卷 7 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：

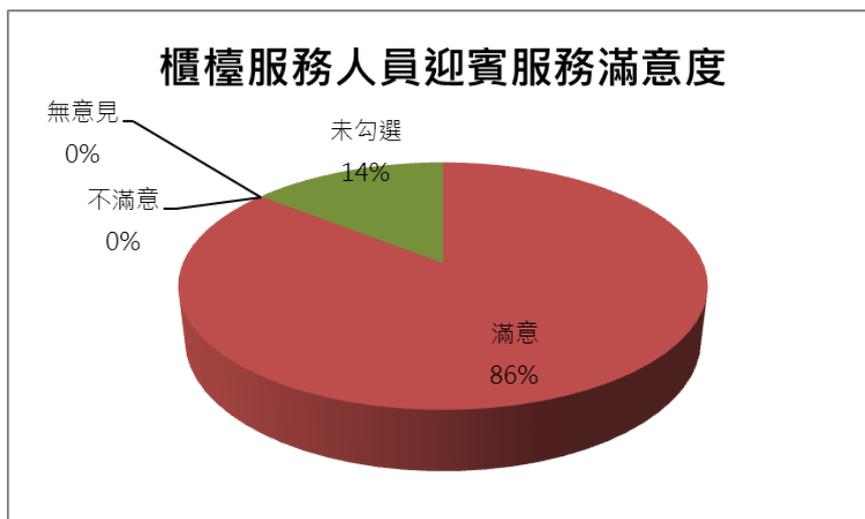
一、入口處服務人員迎賓服務滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	7	0	0	3	10



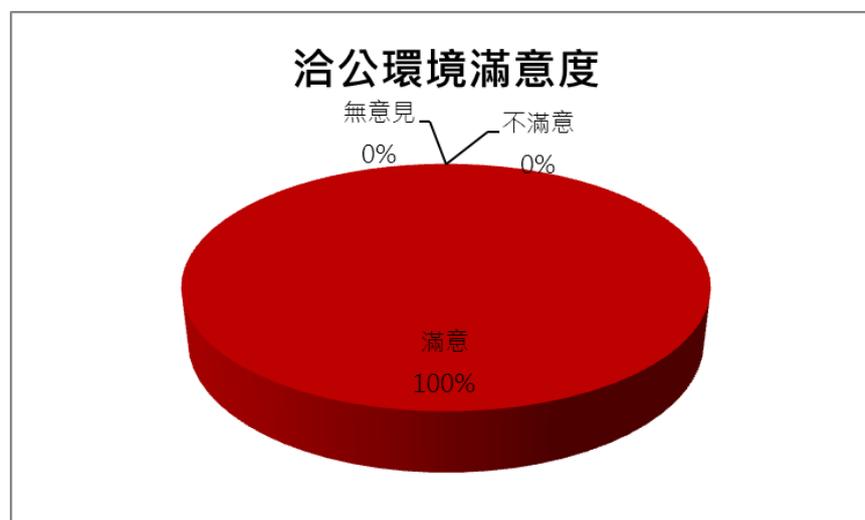
二、櫃檯服務人員迎賓服務滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	6	0	0	4	10



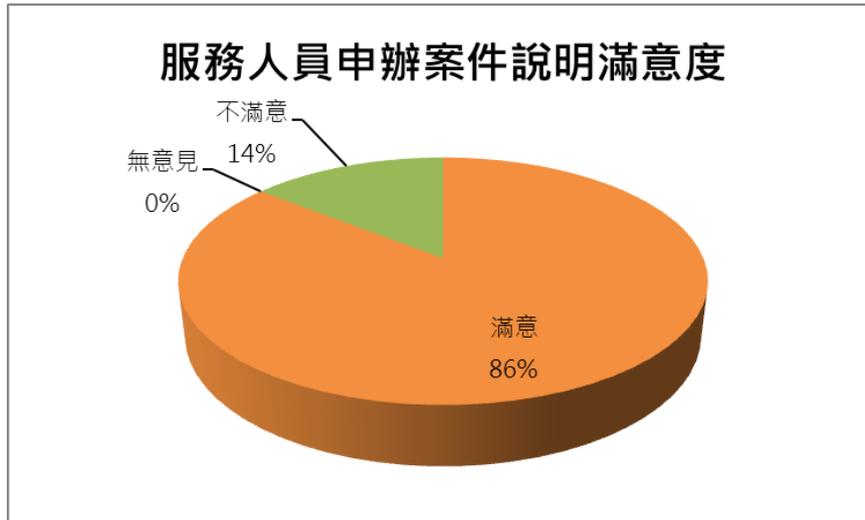
三、洽公環境滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	7	0	0	3	10



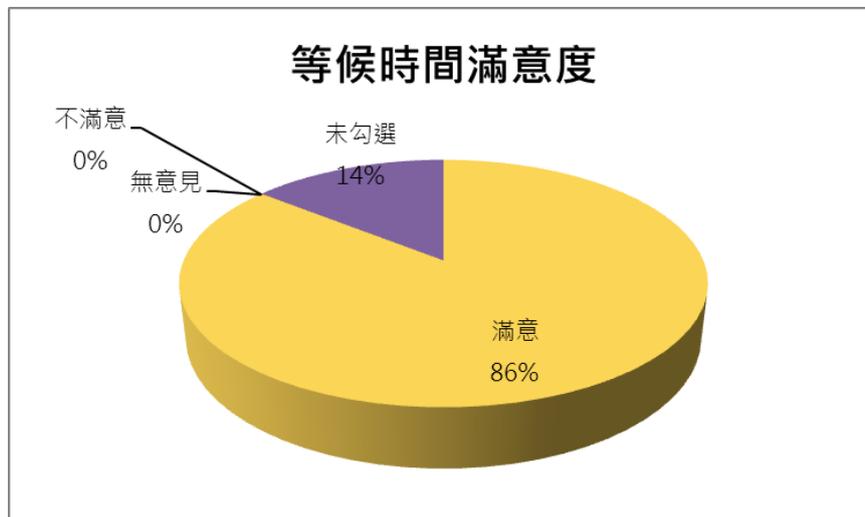
四、服務人員申辦案件說明滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	6	0	1	3	10



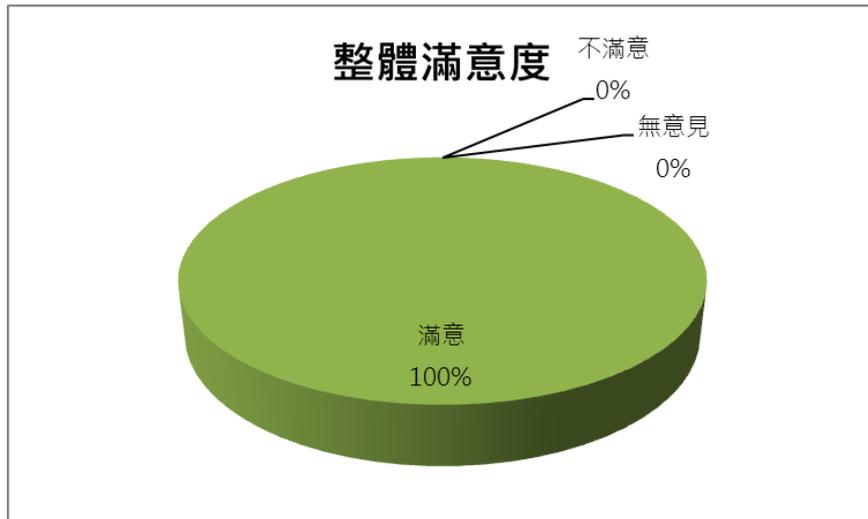
五、等候時間滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	6	0	0	4	10



六、整體滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	7	0	0	3	10



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評價，服務人員申辦案件說明滿意度部分，有一份問卷因流程控管疏失致民眾不滿，經過我們致歉後已獲民眾諒解，日後應繼續加強案件流程控管及人員教育訓練。而其他建議則是有提到一樓空氣悶熱，及申請一、二類謄本只需簽名一次之建議，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大部分民眾勾選滿意，與上一季比較，滿意度微幅下降，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反應時，大多不會主動填寫此表，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，故本季與上季民眾滿意度相比似有落差。

調查項目	102年 第3季	102年 第4季	增減
入口處服務人員迎賓服務滿意度	100%	100%	-
櫃檯服務人員迎賓服務滿意度	100%	86%	-14%
洽公環境滿意度	100%	100%	-
服務人員申辦案件說明滿意度	100%	86%	-14%
等候時間滿意度	100%	86%	-14%
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空氣悶熱，總務立即請一樓大廳值星官隨時注意室內溫度，適度開啟窗戶、循環扇或空調等設備，當事人回應隔天再至本所即有改善。另有民眾建議申請一、二類謄本只需簽名一次，資訊課也採納建議，擬於諮詢合約會議提出程式修改建議。另登記課張燕芬同仁服務態度耐心、親切，邏輯引導民眾填寫文件，專業度受到民眾肯定，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
76	資訊	方小姐服務優良，應給予嘉獎！謝謝方小姐	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
		的服務！ 對於櫃檯服務人員服務迎賓服務感覺-服務週到非常親切。 對於服務人員申辦案件說明感覺-讚！		
77	測量	工作非常認真負責 讚！非常感謝！	轉達同仁民眾之感謝。	
78	登記	地籍登記課趙志剛先生 服務熱忱	轉達同仁民眾之感謝。	
79	地籍	等了一下午的異動未完成，好聲好氣的請你們的人員幫我查詢，只會回答未完成！結果明明就是你們自己人員疏失漏維護結案！爛死了，讓我白等1小時，重點是連一句抱歉、不好意思都沒有！	1. 於11/26上午11:30分致電黃小姐，向其致歉並解說當日情形，當事人希望本所能做好內部控管及加強服務態度，致歉後已獲黃小姐之諒解。 2. 請地籍課加強案件流程控管及人員教育訓練，避免類似誤會再次發生。	
80	總務 資訊	廣播聲音太小，字幕顯示燈太小，可否設置獨立顯示號碼燈	廣播音量若有需求可調整大小。	
81	總務	本人每次至貴所辦案件空氣很悶讓人頭暈悶熱，懇請貴所改進。	1. 請1樓大廳值星官隨時注意室內溫度，若有悶熱可適度開啟窗戶、循環扇或空調等設備使用。 2. 致電當事人回應隔天再至本所即有改善，窗戶有開，也通風許多，想向當事人表示若覺得悶熱時可直接向值星官反應，可即時處理。	
83	資訊	申請謄本簽名若能改善跟台北市無論申請一類或二類都只簽一次，因可複製。	1. 已於12/19(四)11:00am詢問台北市古亭地所承辦員相關操作及呈現方式，且考量現行作法，擬後續於諮詢合約會議提出程式修改建議。 2. 於11:40am聯絡民眾林小姐，該意見將列入程式修改提案並感謝她的建議。	

問卷編號	課室別	意見概述	處理情形	備註
84	登記	親切、專業、熱心!!	轉達同仁民眾之感謝。	
85	登記	張小姐服務態度極親切、耐心，並富有邏輯觀念引導民眾填寫文件，讓我倍感溫暖、便利、快速、舒坦，感謝她的服務。	轉達同仁民眾之感謝。	