

新北市中和地政事務所

103 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。

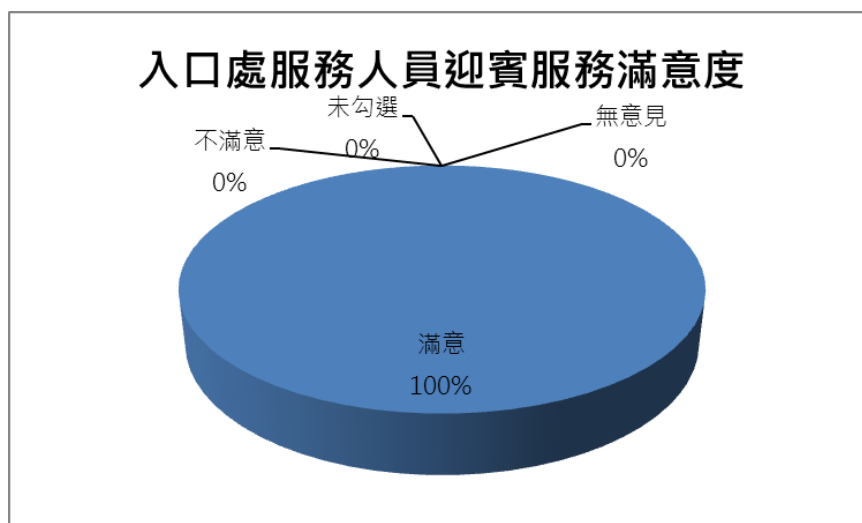
貳、執行概況：

1. 活動日期：103 年 1 月 1 日至 103 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：全部問卷 8 份，有效問卷 8 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：

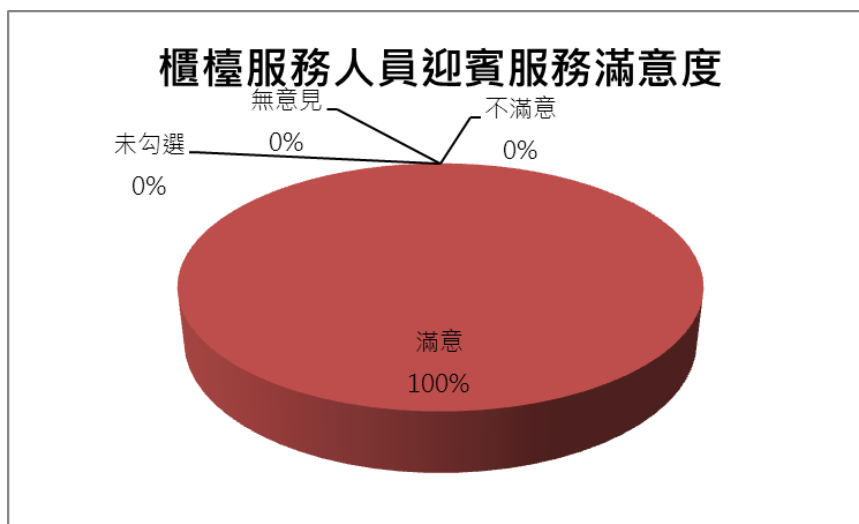
一、入口處服務人員迎賓服務滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	8	0	0	0	8



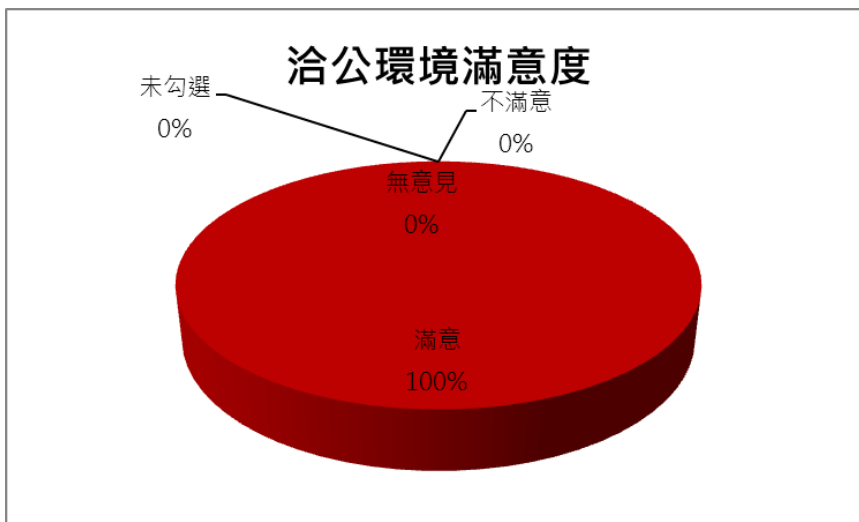
二、櫃檯服務人員迎賓服務滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	8	0	0	0	8



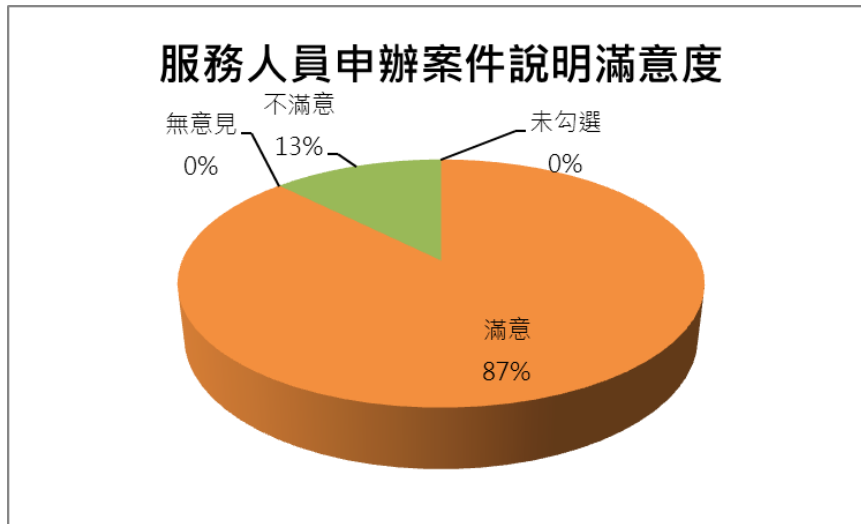
三、洽公環境滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	8	0	0	0	8



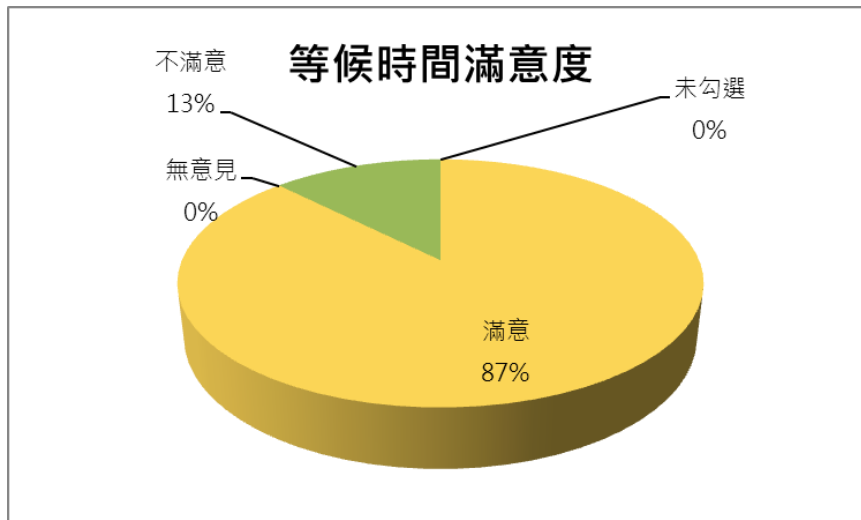
四、服務人員申辦案件說明滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	7	0	1	0	8



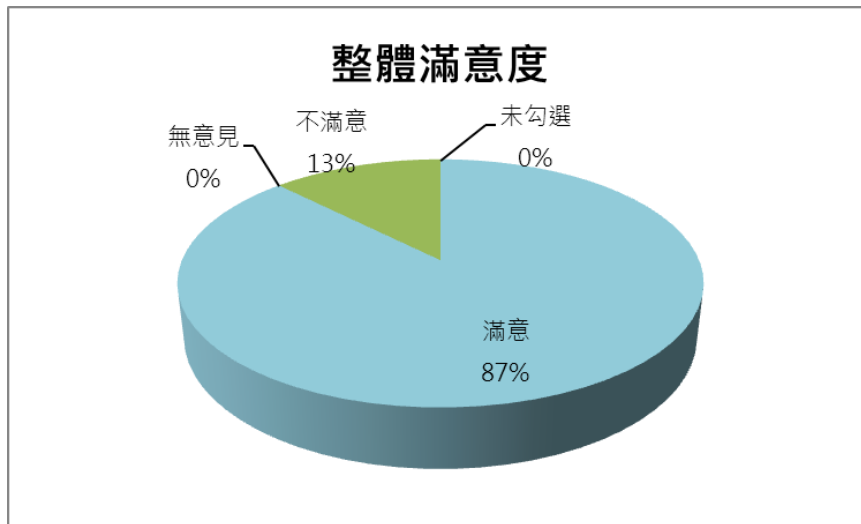
五、等候時間滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	7	0	1	0	8



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	1	0	8



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，有 1 份問卷因同仁說明案情時未盡完善致民眾不滿，經過業務主管致歉後已獲民眾諒解，日後應繼續完善案件溝通並加強人員教育訓練。而其他建議則是有提到 1 樓奉茶區立意良善，但可調整盛水處高度以方便自備保溫杯之民眾使用，我們也採納建議立即改善，改設置出水口較高之奉茶桶以便民眾使用。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，各調查項目之滿意度則多有提升，但有 1 份問卷因同仁解說案情未盡完善致民眾不滿，

故給予不滿意之評價，致整體滿意度下降。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4季	103年 第1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	86%	100%	+14%
洽公環境滿意度	100%	100%	-
服務人員申辦案件說明滿意度	86%	87%	+1%
等候時間滿意度	86%	87%	+1%
整體滿意度	100%	87%	-13%

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，即蒐集民眾意見進行改進，並鼓勵服務同仁之優良表現。本季民眾對本所1樓奉茶區立意良善，但可調整盛水處高度以方便自備保溫杯之民眾使用，總務也採納建議進行改善，配合採購出水口較高之奉茶桶以便民眾使用。另登記課賴珍慧、陳淑宜、鍾婉容、朱維萱、洪秉富、簡英宗等同仁服務態度親切、具耐心，熱心向民眾解答，專業度受到民眾肯定，實為同仁之榜樣。服務中心中午不休息持續為民眾提供服務，亦使本所親民服務工作更加完善。

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
1	登記	服務很親切，辦得很周到。	轉達同仁民眾之感謝，並於課務會議中表揚優良服務態度。	
2	登記	親切、服務非常好。	轉達同仁民眾之感謝，並於課務會議中表揚優良服	

問卷編號	課室別	意見概述	處理情形	備註
			務態度。	
3	登記	昨天下午到單一窗口10號小姐服務態度不佳，案件附件內容蓋章不齊、口氣很差，感覺很不尊重人、態度很差，請主管告知改善，謝謝。	1. 本案經查徐小姐(代書)係於1月8日至陳員櫃檯處申辦清償案件，該員審查時發現案附公司登記事項卡影本騎縫處用印不齊(漏蓋公司大章)，爰請其補正該項目續行辦理，嗣由其補正後，該案業於1月9日受理登記完畢。 2. 惟該員向其說明案情時未盡完善，造成雙方溝通上之誤解。經業務主管於1月10日上午9:25致電徐小姐妥為說明並致歉，並獲其諒解。對此本所將加強臨櫃人員教育訓練，以提昇為民服務滿意度。 3. 研考於1月10日下午17:45進行處理後之滿意度調查，徐小姐對於回覆速度、答覆內容、問題解決等3項目皆感到滿意。	
4	登記	服務詳盡、熱心、親切，中午不休息，感謝！	轉達同仁民眾之感謝，並於課務會議中表揚優良服務態度。	
6	登記	熱心。	轉達同仁民眾之感謝，並於課務會議中表揚優良服務態度。	
7	地籍	貴所設置"奉茶"及杯子供用立意良善，惟考量自備"保溫杯"者眾，可否調整"盛水處"高度，方便使用。	配合採購出水口較高之奉茶桶，以便民眾使用。(已電話回覆)	
8	登記	簡英宗先生的服務態度好，對於案件也耐心解釋幫忙。	轉達同仁民眾之感謝，並於課務會議中表揚優良服務態度。	