

# 新北市中和地政事務所

## 103 年度第 2 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。

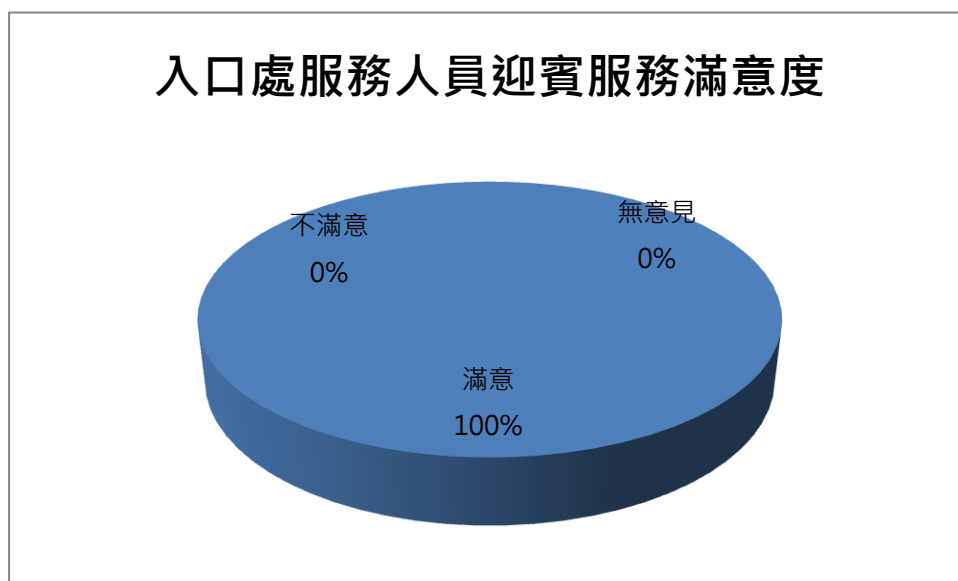
### 貳、執行概況：

1. 活動日期：103 年 3 月 1 日至 103 年 6 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 11 份，有效問卷 10 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：

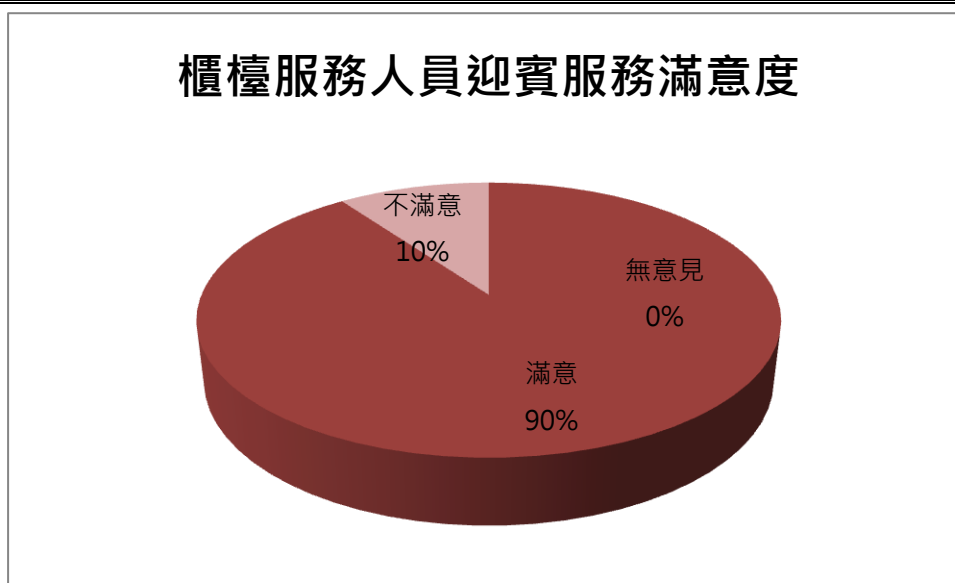
#### 一、入口處服務人員迎賓服務滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	10	0	0	1	11



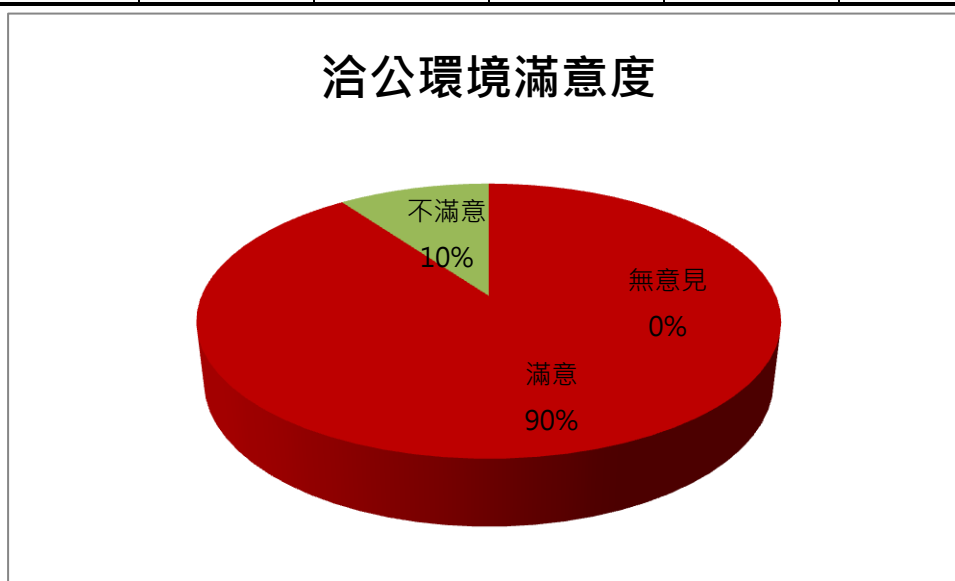
## 二、櫃檯服務人員迎賓服務滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	9	0	1	1	11



## 三、洽公環境滿意度

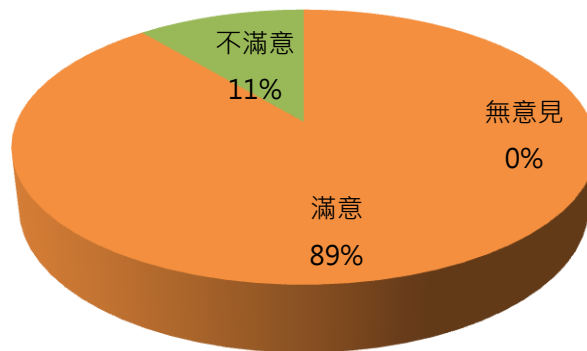
滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	9	0	1	1	11



#### 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	8	0	1	2	11

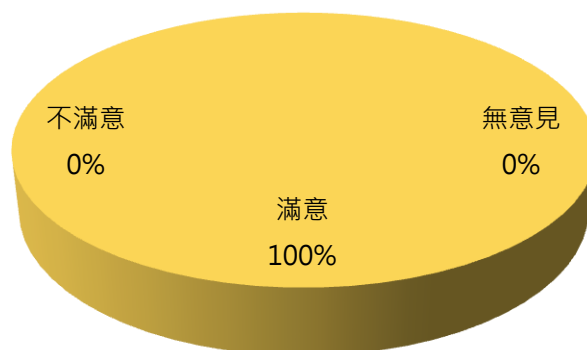
服務人員申辦案件說明滿意度



#### 五、等候時間滿意度

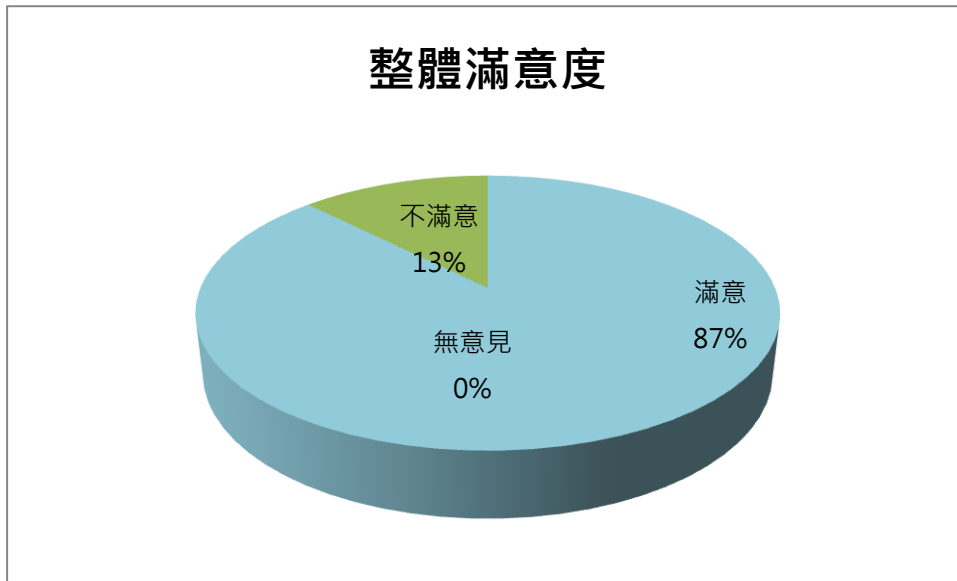
滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	9	0	0	2	11

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	7	0	1	3	11



## 肆、效益分析

依據問卷統計分析可知，本季民眾對本所多屬正面評價，有 1 份問卷因同仁應對時未盡完善致民眾不滿，已由主管口頭告誡該同仁注意自身口吻，以避免引起民眾不悅。有 1 份問卷則提到調原案等待時間過長，經確認後係櫃檯人員誤收為其他案件，致使該資料並非當事人所需，延長等待時間造成民眾不便，該案已列入業務檢討改進事項，日後亦應繼續完善案件溝通並加強人員教育訓練。民眾所提之建議則是有 3 則提到空氣不流通，令人感覺頭暈，希望本所加強空調。考量天氣漸熱且洽公人數眾多，我們也採納建議進行改善，調整空調為 26 度，並致電當事人本所改進作法並感謝其建議。另外有民眾希望將 1 樓大廳電視頻道調整為新聞台，以利到所民眾了解時事新聞。我們經研議後亦採納其建議，將各家新聞台排程輪播，以符合大眾需求。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多數民眾勾選滿意，與上一季比較，各項滿意度各有增減，整體滿意度持平。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，故問卷樣本數稍少，而其中有部分問卷未勾選各項滿意度。

調查項目	103年 第1季	103年 第2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%	90%	-10%
洽公環境滿意度	100%	90%	-10%
服務人員申辦案件說明滿意度	87%	89%	+2%
等候時間滿意度	87%	100%	+13%
整體滿意度	87%	87%	-

### 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。對於民眾建議櫃檯人員應提高耐心程度，已由主管口頭告誡該同仁，以提升民眾滿意度。針對民眾建議本所調原案流程應簡化以降低等待時間，該案已列入業務檢討改進事項，日後亦應繼續完善案件溝通並加強人員教育訓練。數名民眾建議本所加強空調，考量天氣漸熱且洽公人數眾多，總務也立即進行改善。另外有民眾希望電視頻道應調整為新聞台，以利到所民眾了解時事新聞，研考也立刻進行改善，將各新聞台排程輪播，以符合大眾需求。另登記課洪舜珂、資訊課賴梅英、方惠仁、陳秋羚、林昭華、彭少蓁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	資訊課 登記課	櫃台陳X慧小姐進一步詢問時，推給服務台人員回答詢問，態度又不友善！若能不表現出不耐煩的態度可能會令人比較舒服一點，反倒是服務台人員專業親切有禮，請櫃檯人員多一點同理心！志工洪先生人好又專業，謝謝他！（或是服務台人員）	資訊課： 一、已口頭告誡該員注意，爾後如遇民眾詢問非屬騰本問題無法回答而轉請服務台協助時，務必注意自身口吻，毋引起民眾不悅。 二、本案納入年終考績參考。 登記課： 類似案例於課務會議宣導，並對服務台舜珂給予口頭獎勵。	
2	資訊課	very good!!	列入年終考績參考	
4	地籍課 (總務)	請開冷氣，溫度調低，天氣悶熱，民眾太多，二氧化碳增加，太熱了，請改善！	一、今早(5/13)1樓大廳空調溫度設定27-28度，因民眾較多，並經反應太熱，於下午2點20分，以調降為26-27度。 二、為兼顧節能及服務品質，加強注意1樓大廳空氣品質。於今日(5/13)下午2時30分，已回電當事人上述改善作法。	
5	地籍課 (總務)	空氣差，空調不好。	一、今早(5/13)1樓大廳空調溫度設定27-28度，因民眾較多，並經反應太熱，於下午2點20分，以調降為26-27度。 二、為兼顧節能及服務品質，加強注意1樓大廳空氣品質。 三、於今日(5/13)下午2時30分，已回電當事人上述改善作法。	
6	地籍課	貴所調原案程序繁瑣，請比照板橋地政办理流程。等待時間過長。	一、經與當事人電洽所陳述之事實，原應閱覽建物第一次登記案件，櫃台誤收為一般登記案件，致使影印完畢後該資料非當事	

問卷編號	課室別	意見概述	處理情形	備註
			<p>人所需。另需重新申請閱覽並至5樓閱覽室造成不便。</p> <p>二、針對當事人所陳建議事項，本案列入業務檢討改進事項，並應同時告知相關人員於民眾申辦各項業務時，應儘予告知各種狀況所應注意事項，以資便民。</p>	
8	地籍課 (總務)	進入本所空氣不流通，感覺頭暈，請加強空調，有種會暈倒感覺，又悶不能呼吸。	<p>一、1樓大廳目前設定26-27度間，考量天氣漸熱及洽公人數眾多，已調為26度。</p> <p>二、已電回覆當事人黃小姐。</p>	
10	地籍課 (研考)	請將1F大廳電視頻道改為新聞台，有利到所民眾了解時事新聞(播公視例如全民學英語，電視無聲音，毫無意義)	業於上午10:25致電范小姐，向其說明目前僅撥放公視以避免爭議，日後將各家新聞台排程輪流撥放，以符合大眾需求。范小姐表示輪播方式可接受，於電話中亦感謝范小姐之建議，並盡速調整撥放時程。	