

新北市中和地政事務所

103 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「280 愛幫您第一線親民服務」執行計畫辦理。

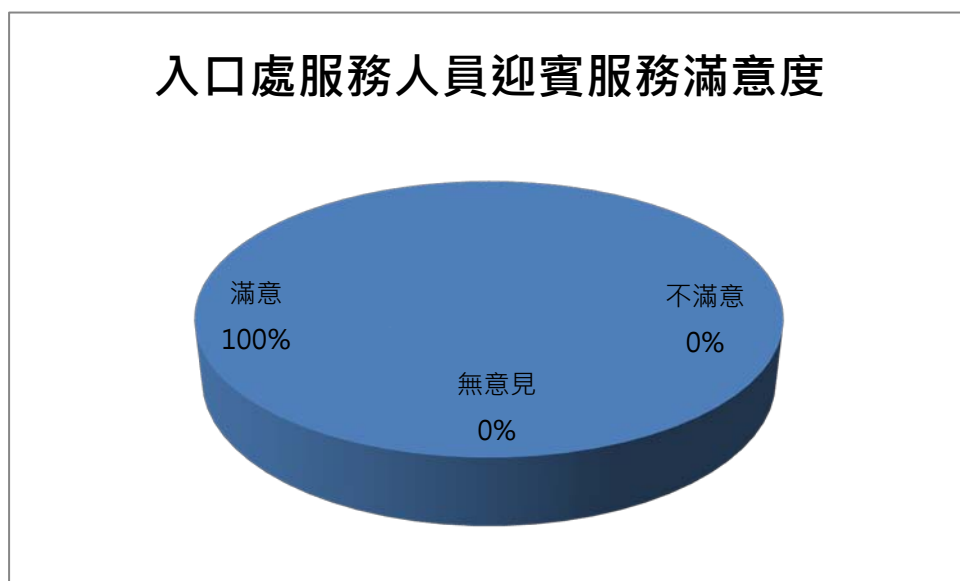
貳、執行概況：

1. 活動日期：103 年 10 月 1 日至 103 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 4 份，有效問卷 4 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：

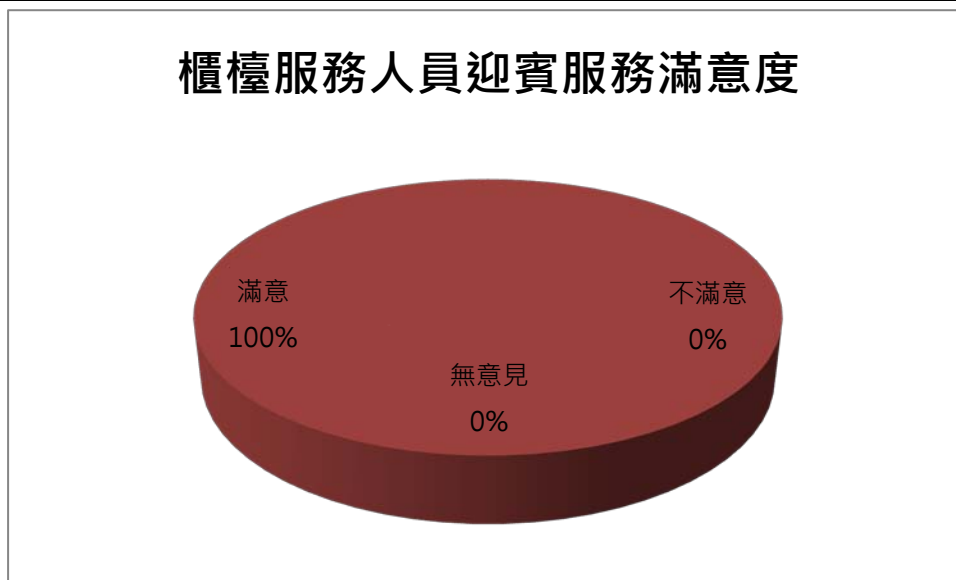
一、入口處服務人員迎賓服務滿意度

| 滿意度 | 滿意 | 無意見 | 不滿意 | 未勾選 | 合計 |
|-----|----|-----|-----|-----|----|
| 人數 | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 |



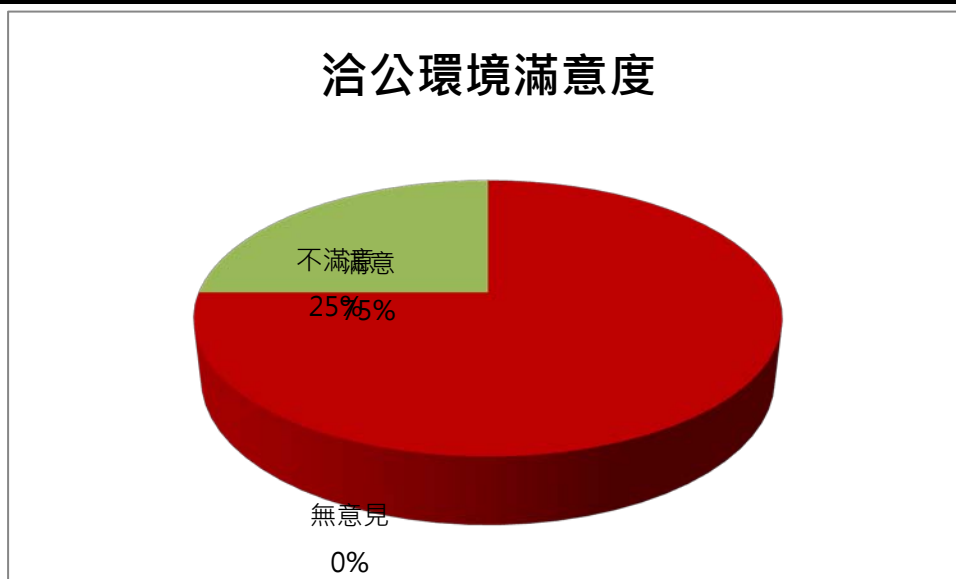
二、櫃檯服務人員迎賓服務滿意度

| 滿意度 | 滿意 | 無意見 | 不滿意 | 未勾選 | 合計 |
|-----|----|-----|-----|-----|----|
| 人數 | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 |



三、洽公環境滿意度

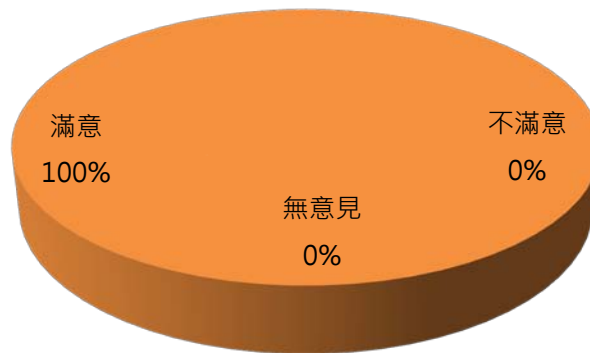
| 滿意度 | 滿意 | 無意見 | 不滿意 | 未勾選 | 合計 |
|-----|----|-----|-----|-----|----|
| 人數 | 3 | 0 | 1 | 0 | 4 |



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 | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 |

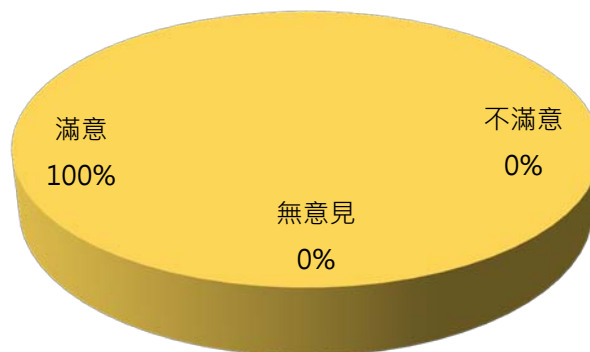
服務人員申辦案件說明滿意度



五、等候時間滿意度

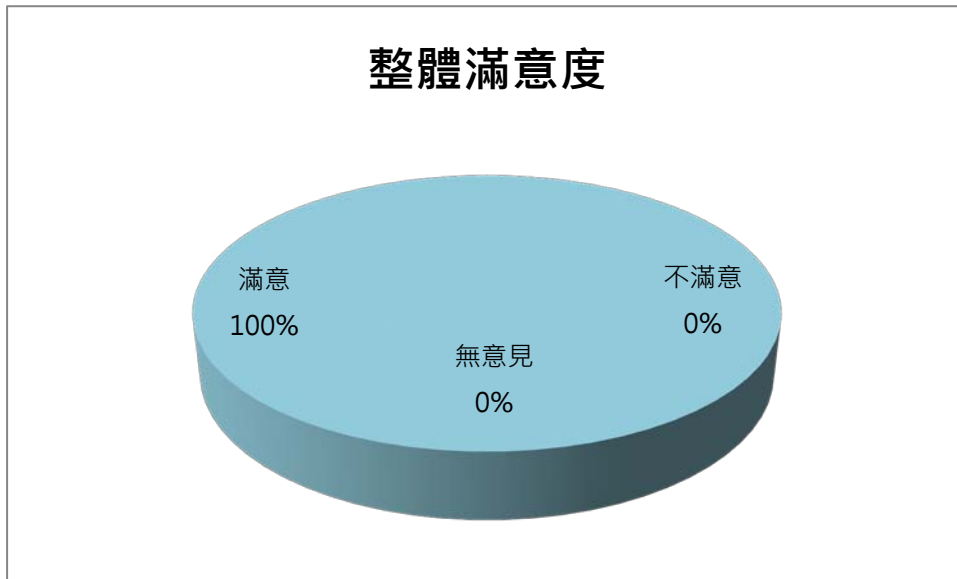
| 滿意度 | 滿意 | 無意見 | 不滿意 | 未勾選 | 合計 |
|-----|----|-----|-----|-----|----|
| 人數 | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 |

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 | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 |



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，其中 1 份問卷(10 月 14 日) 民眾對於本所的熱心服務相當感恩；有 2 份問卷 (10 月 6 日、11 月 25 日) 希望本所能改善室內空氣及溫度，皆於當日聯繫當事人告知本所空調開放情形，並於 11 月 26 日「優質服務禮儀及電話禮貌」教育訓練加強宣導值星官、服務中心及輪值主管應協助留意 1 樓溫度狀況，保持通風以免洽公民眾感覺不適；有 1 份問卷 (10 月 15 日) 反應本所總機未接聽即斷線，業已電話聯繫當事人並持續留意本所總機線路是否異常。日後仍繼續請值星官、輪值主管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，各項滿意度多持平，洽公環境滿意度減少 12%。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。

| 調查項目 | 103 年 第 3 季 | 103 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% | 100% | - |
| 洽公環境滿意度 | 87% | 75% | -12% |
| 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，即蒐集民眾意見進行改進，並鼓勵服務同仁之優良表現。

對於本所室內空氣及溫度問題，將於教育訓練加強宣導由值星官、服務中心及輪值主管協助留意 1 樓溫度狀況，保持通風以免洽公民眾感覺不適；有關本所總機線路異常問題，經洽廠商係因設備老舊(96 年迄今)有鎖住外線情形，致民眾可撥打之外線有逐漸減少現象，廠商重設「語音信箱系統」後，目前外線撥打順暢無佔線情形。另登記課李雅容、洪秉富及測量課蘇東任等同仁服務

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 | 地籍課 (總務) | 室內太熱又悶，是否可以改善 | 一、天氣轉涼，本所空調關閉時間原為下午5點，10月份調整為下午4時30分，先予敘明。 二、經電話聯繫當事人表示，本案悶熱時間為10月6日下午5時左右，經研判可能係因空調關閉後，未開啟窗戶，空氣不流通造成。 三、未達節電目標5%，建議仍維持下午4時30分關閉，另已轉達1F臨窗同仁，無空調時，適時間開啟窗戶，讓空氣自行流通，以收節能及服務品質之效。 | |
| 2 | 地籍課 (研考) | 很久沒辦登記事務，今天讓我覺得住新北市多好，謝您們的熱心幫助，感恩!! | 業於上午11:40致電向楊先生表達本所感謝之意。楊先生表示當日到所辦理重測換狀業務(標的位於汐止區)，可就近於中和地政申辦相當便民；且無論是服務中心或單一窗口人員，皆面帶笑容熱情服務，使他深刻感受到中和地政的好服務，相當謝謝本所服務人員。 | |
| 3 | 地籍課 | 我於103年10月15日早上10點左右打電話總機2247-0101有接，但是要我按9卻沒有接聽就斷，一共有10次，我只好自己坐計程車來辦理(我是要詢問需帶何證件) | 經電話聯繫上劉女士了解情況後表示事務所人員服務非常好，只是想表達總機電話轉接按9後，沒有接聽就斷線，希望能改善，經課測試結果如總機忙線中，外線打進來電話語音僅會出現“總機忙線中謝謝”等話語，並不會出現電話斷線情況。 | |

| 問卷編號 | 課室別 | 意見概述 | 處理情形 | 備註 |
|------|-------------|------------------------------------|--|----|
| | | | 主任指示：請地籍課持續注意總機是否有線路異常情形，並請同仁協助接聽，避免類似情形發生。 | |
| 4 | 地籍課 (總務) | 空調請打開，超悶熱的，雖是冬天但也請打開空調保持空氣流暢，超悶超熱。 | <p>一、 經電洽當事人表示，係當日下午 3:30 左右靠騰本櫃檯 1-2 號區有悶熱不適感。</p> <p>二、 已是冬季，平均日溫涼爽，為節能減碳，以不使用空調、打開窗戶及循環扇使用為原則。倘當日有溫度升高情形，為營造舒適之洽公環境，仍適度使用空調，以兼顧節能減碳及服務品質。</p> | |