

新北市樹林地政事務所110年第4季親民服務工作意見調查分析報告

2022/1/4

研考室

一、調查依據：

依據本所「親民服務執行計畫」辦理。

二、調查對象：

至所洽公民眾（含地政士、志工）。

三、調查時間：

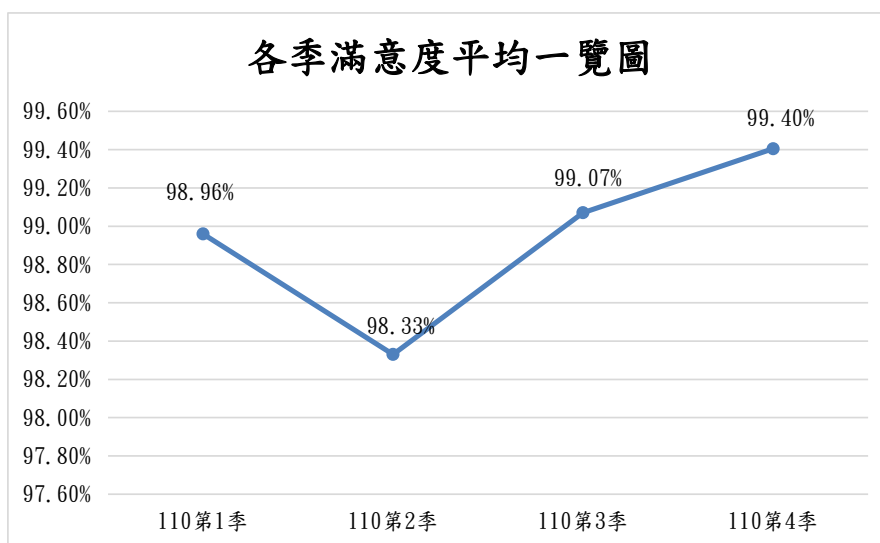
民國110年10月1日至110年12月30日（上班時間8：00～17：30）。

四、調查方法：

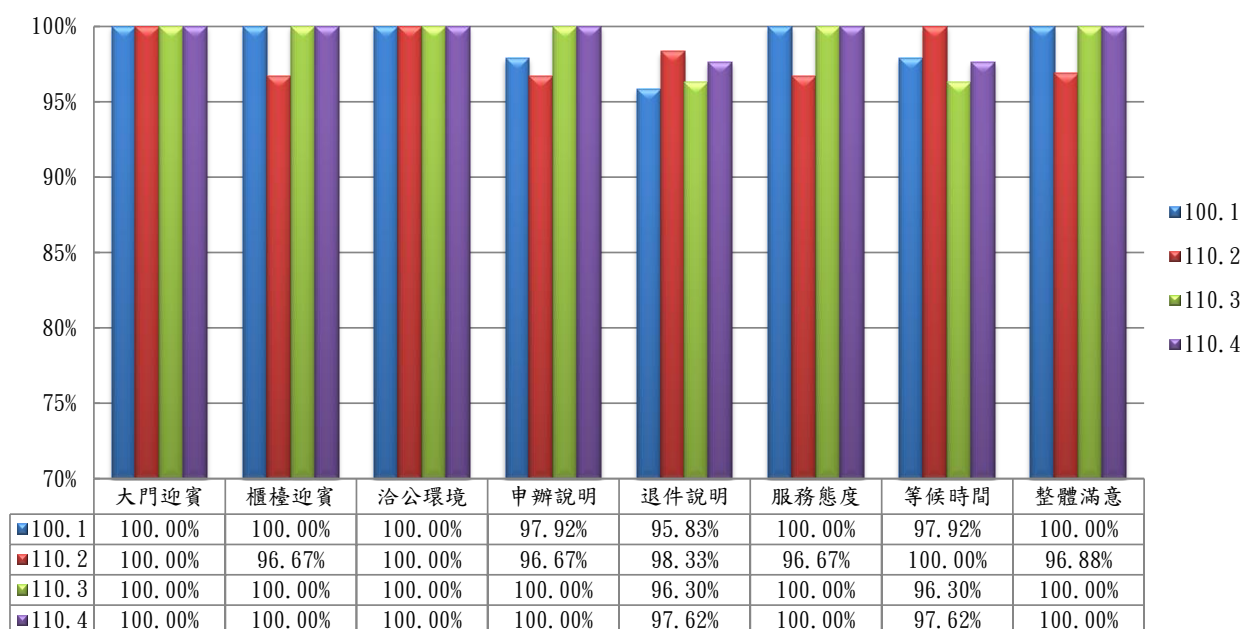
意見調查表放置民眾書寫區並提供QR-CODE連結由民眾自行依實際洽辦地政業務情形填寫。

五、調查結果：

時間	大門迎賓	櫃檯迎賓	洽公環境	申辦說明	退件說明	服務態度	等候時間	整體滿意	平均
100.1	100.00%	100.00%	100.00%	97.92%	95.83%	100.00%	97.92%	100.00%	98.96%
110.2	100.00%	96.67%	100.00%	96.67%	98.33%	96.67%	100.00%	96.88%	98.33%
110.3	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	96.30%	100.00%	96.30%	100.00%	99.07%
110.4	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	97.62%	100.00%	97.62%	100.00%	99.40%



各項滿意度平均一覽圖



六、結果分析(詳附件1)：

本季共回收14份意見調查，其中女性占50.0%，男性占50.0%，性別比例各佔50%；職業以一般民眾佔92.86%及公務機關佔7.14%；年齡分佈以40-49歲以及辦理一般登記案件最多，本季平均滿意度為99.40%，較上一季99.07%進步，下列為本季各項目之分析：

- (一) 入口處服務人員迎賓服務：洽公民眾皆表示滿意；本季平均滿意度100%，較上一季100%相當。
- (二) 櫃檯服務人員迎賓服務：洽公民眾皆表示滿意；本季平均滿意度100%，較上一季100%進步。
- (三) 洽公環境：洽公民眾皆表示滿意；本季平均滿意度100%，較上一季100%相當。
- (四) 服務人員申辦案件說明專業性：洽公民眾皆表示滿意；本季平均滿意度100%，較上一季100%相當。
- (五) 辦理業務遭退件時，服務人員再次說明：僅1位民眾表示無意見，其餘民眾皆表示滿意；本季平均滿意度97.62%，較上一季96.30%進步。
- (六) 服務人員態度：洽公民眾皆表示滿意；本季平均滿意度100%，較上一季100%相當。
- (七) 等候時間：僅1位民眾表示無意見，其餘民眾皆表示滿意；本季平均滿意度97.62%，較上一季96.30%進步。
- (八) 整體滿意度：洽公民眾皆表示滿意；本季平均滿意度100%，較上一季100%相當。

七、檢討改進：

- (一) 本季「親民服務工作意見調查」有民眾給予本所服務人員鼓勵「態度佳、妳們是最棒的！」為維持良好之服務精神，提供舒適親民之洽公環境，將持續進行自我評量及考核，並定期舉辦相關教育訓練或服務禮儀及溝通技巧之講座，以維持良好之服務品質。
- (二) 本季最佳服務人員統計結果將列入本所年度最佳服務人員票數計算，且針對民眾讚美本所服務人員部分，將代為轉達同仁知悉，以鼓舞同仁並提升服務的成就感及認同感。

八、隨附資料：

- (一) 110年度第4季為民服務工作意見調查統計結果(附件1)

110年度第4季親民服務工作意見調查統計結果

發放	14	回收	14	有效	14	回收率	100%
----	----	----	----	----	----	-----	------

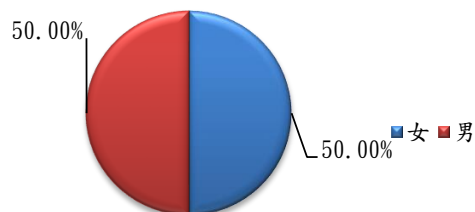
◎受訪者基本資料

性別	女	男	未填寫	總計
計數	7	7	0	14
百分比	50.00%	50.00%	0.00%	100.00%

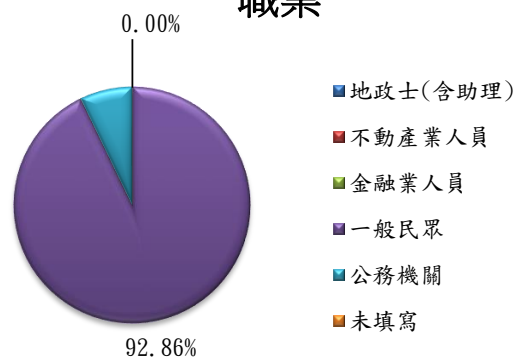
職業	地政士(含助理)	不動產業人員	金融業人員	一般民眾	公務機關	未填寫	總計
計數	0	0	0	13	1	0	14
百分比	0.00%	0.00%	0.00%	92.86%	7.14%	0.00%	100.00%

年齡	20-29歲	30-39歲	40-49歲	50歲以上	未填寫	總計
計數	0	3	8	3	0	14
百分比	0.00%	21.43%	57.14%	21.43%	0.00%	100.00%

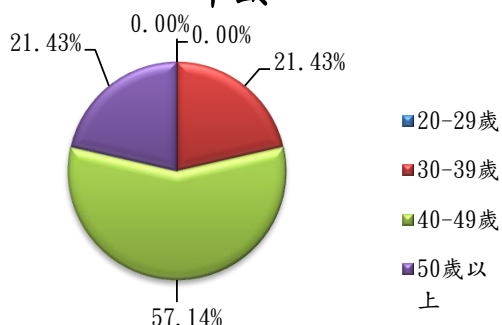
性別



職業

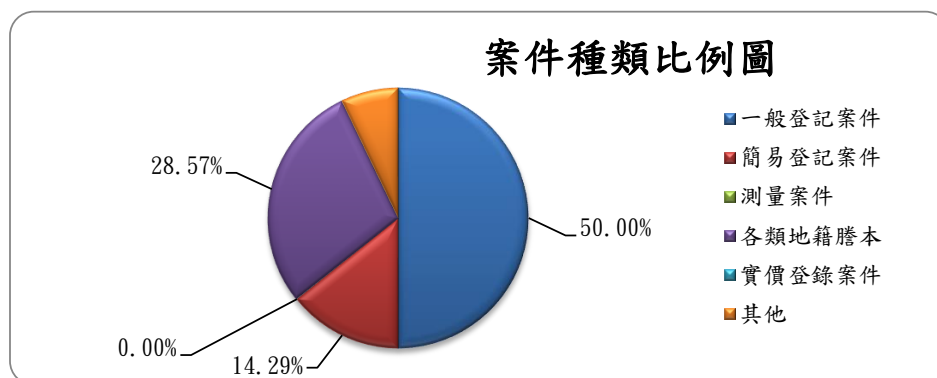


年齡



◎請問您辦理之案件為？

	一般登記案件	簡易登記案件	測量案件	各類地籍謄本	實價登錄案件	其他	空白	總計
計數	7	2	0	4	0	1	0	14
百分比	50.00%	14.29%	0.00%	28.57%	0.00%	7.14%	0.00%	100.00%



一、請問您對入口處服務人員迎賓服務感覺如何？

	滿意	無意見	不滿意	空白	滿意度	總計
計數	14	0	0	0	100.00%	14
百分比	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%		100.00%

二、請問您對櫃檯服務人員迎賓服務感覺如何？

	滿意	無意見	不滿意	空白	滿意度	總計
計數	14	0	0	0	100.00%	14
百分比	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%		100.00%

三、請問您對洽公環境感覺如何？

	滿意	無意見	不滿意	空白	滿意度	總計
計數	14	0	0	0	100.00%	14
百分比	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%		100.00%

四、請問您對服務人員申辦案件說明專業性感覺如何？

	滿意	無意見	不滿意	空白	滿意度	總計
計數	14	0	0	0	100.00%	14
百分比	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%		100.00%

五、請問您辦理業務遭退件時，服務人員再次說明感覺如何？

	滿意	無意見	不滿意	空白	滿意度	總計
計數	13	1	0	0	97.62%	14
百分比	92.86%	7.14%	0.00%	0.00%		100.00%

六、請問您對服務人員態度感覺如何？

	滿意	無意見	不滿意	空白	滿意度	總計
計數	14	0	0	0	100.00%	14
百分比	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%		100.00%

七、請問您對等候時間感覺如何？

	滿意	無意見	不滿意	空白	滿意度	總計
計數	13	1	0	0	97.62%	14
百分比	92.86%	7.14%	0.00%	0.00%		100.00%

八、請問您對整體滿意度感覺如何？

	滿意	無意見	不滿意	空白	滿意度	總計
計數	14	0	0	0	100.00%	14
百分比	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%		100.00%

九、此季最佳服務人員統計

戴蕙仔	阮千芬	陳佩君	施婉婷	羅淑芬	林楷祐			
2	3	1	1	2	2			

十、您的寶貴意見

- (一)態度佳。
- (二)妳們是最棒的。