

新北市樹林地政事務所108年第3季親民服務工作意見調查分析報告

2019/10/31

研考室

一、調查目的：

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：

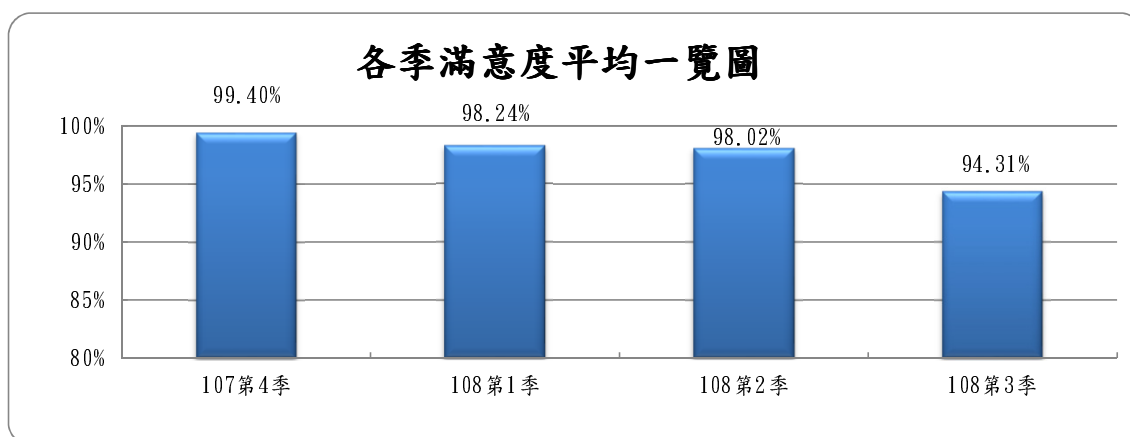
民國108年7月1日至108年9月30日（上班時間8：00～17：30）。

四、調查方法：

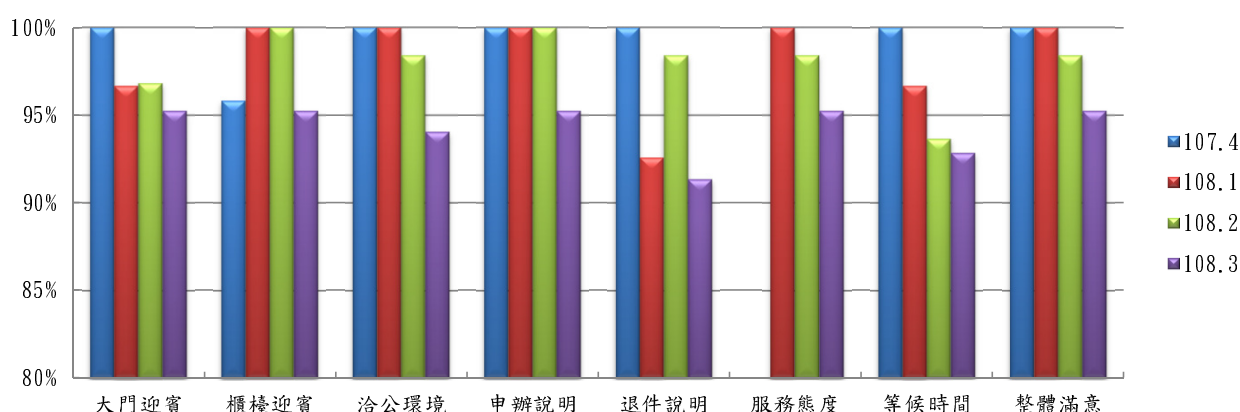
意見調查表放置服務櫃檯、民眾書寫區及提供QR-CODE連結由民眾自行依實際洽辦地政業務情形填寫。

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
107.4	100.00%	95.83%	100.00%	100.00%	100.00%		100.00%	100.00%	99.40%
108.1	96.67%	100.00%	100.00%	100.00%	92.59%	100.00%	96.67%	100.00%	98.24%
108.2	96.83%	100.00%	98.41%	100.00%	98.41%	98.41%	93.65%	98.41%	98.02%
108.3	95.24%	95.24%	94.05%	95.24%	91.36%	95.24%	92.86%	95.24%	94.31%



各項滿意度平均一覽圖



六、結果分析：

- (一) 本季共回收28份意見調查，其中女性占67.86%，男性占28.57%，1位未填寫，性別比例為女性較男性居多；年齡分佈在50歲以上居多，辦理一般登記案件及簡易案件者最多，平均滿意度為94.31%，較上一季98.02%退步，係因本季有2位民眾有多項皆表示不滿意，另有2位民眾有2至3個選項皆表示無意見，致平均滿意度下降。
- (二) 入口處服務人員迎賓服務：1位民眾表示不滿意，另有2位民眾表示無意見；本季平均滿意度95.24%，較上一季96.83%退步。
- (三) 櫃檯服務人員迎賓服務：1位民眾表示不滿意，另有2位民眾表示無意見；本季平均滿意度95.24%，較上一季100%退步。
- (四) 洽公環境：1位民眾表示不滿意，另有3位民眾表示無意見；本季平均滿意度94.05%，較上一季98.41%退步。
- (五) 服務人員申辦案件說明：有2位民眾表示不滿意；本季平均滿意度95.24%，較上一季100%退步。
- (六) 辦理業務遭退件時，服務人員再次說明：2位民眾表示不滿意，另有3位民眾表示無意見；本季平均滿意度91.36%，較上一季98.41%退步。
- (七) 服務人員態度：有2位民眾表示不滿意；本季平均滿意度95.24%，較上一季98.41%退步。
- (八) 等候時間：2位民眾表示不滿意，另有2位民眾表示無意見；本季平均滿意度92.86%，較上一季93.65%退步。
- (九) 整體滿意度：有2位民眾表示不滿意；本季平均滿意度95.24%，較上一季98.41%退步。

七、檢討改進：

(一) 本季「親民服務工作意見調查」，多數民眾均表肯定，有部分民眾反應意見說明如下：

1. 領件櫃檯的服務待加強：

經查本案係為領取61連件大筆案件時，尚有補正事項須協請審查同仁協助，又因於核對案謄本時發現有缺漏情形，故當場協請收件同仁列印，處理過程當中，造成等待及人員應對情形有欠妥適。本案業於7月23日召開隨案謄本核發及發狀流程改善會議進行工作流程檢討(詳附件)，以提升服務品質。

2. 反應申辦塗銷、登記設定等資料書寫方式應簡化：

經檢討後已簡化申請書填寫方式，減少民眾不便。

3. 櫃檯人員誤解地號書寫內容，致資料提供有誤並反應態度欠佳：

經查民眾僅拿出一張寫有地號之便條紙，同仁亦照紙上所載之地號產製謄本，陳情人反應非所要之地號，其所要之地號係載於便條紙上較邊緣且不清楚之處，同仁好意提醒陳情人下回應將所需之地號寫清楚一點，避免造成謄本作廢之狀況，因而造成陳情人之誤解。已提醒收件同仁如遇有不確定事項，應向申請人先行確認，減少民眾誤解。

(二) 本季親民服務工作平均滿意度為94.31%，較上一季退步3.71%，將彙整今年陳情案例舉辦相關教育訓練，以提升服務品質。

八、隨附資料：

(一) 108年度第3季為民服務工作意見調查統計結果

(二) 隨案謄本核發及發狀流程改善會議會議紀錄

108年度第3季親民服務工作意見調查統計結果

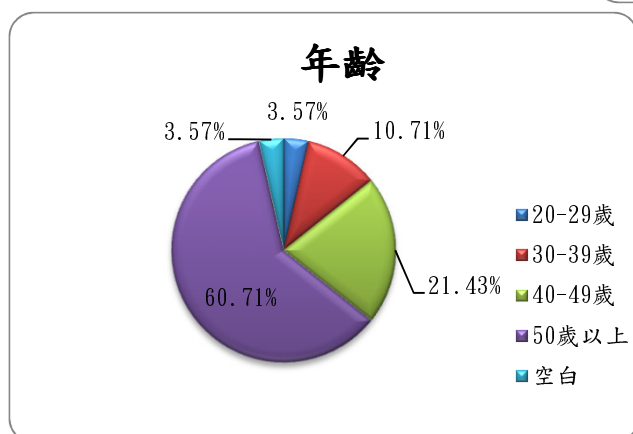
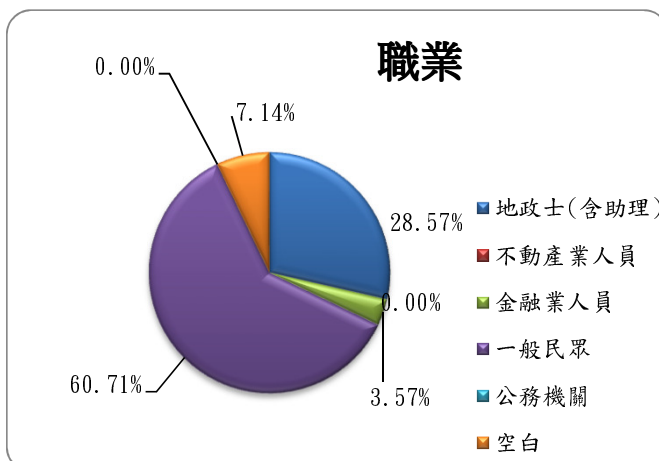
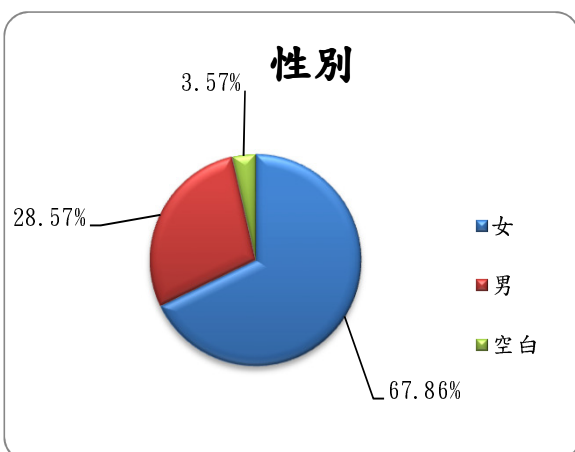
發放	28	回收	28	有效	28	回收率	100%
----	----	----	----	----	----	-----	------

◎受訪者基本資料

性別	女	男	空白	總計
計數	19	8	1	28
百分比	67.86%	28.57%	3.57%	100.00%

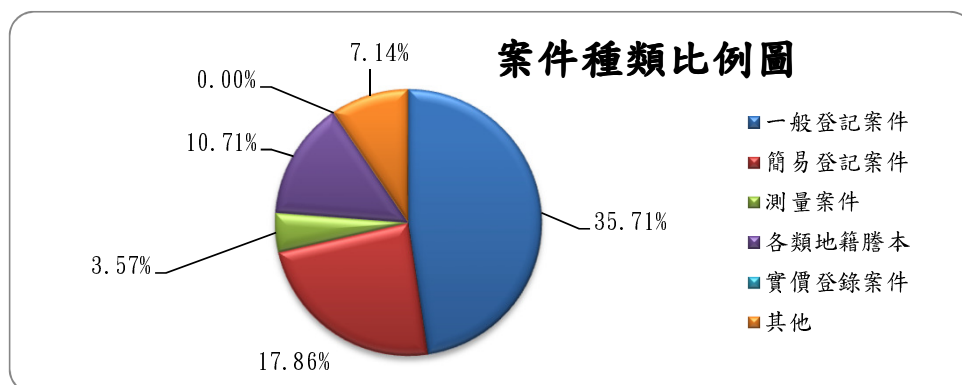
職業	地政士(含助理)	不動產業人員	金融業人員	一般民眾	公務機關	空白	總計
計數	8	0	1	17	0	2	28
百分比	28.57%	0.00%	3.57%	60.71%	0.00%	7.14%	100.00%

年齡	20-29歲	30-39歲	40-49歲	50歲以上	空白	總計
計數	1	3	6	17	1	28
百分比	3.57%	10.71%	21.43%	60.71%	3.57%	100.00%



◎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	10	5	1	3	0	2	7	28
百分比	35.71%	17.86%	3.57%	10.71%	0.00%	7.14%	25.00%	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	25	2	1	0	95.24%	28
百分比	89.29%	7.14%	3.57%	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	25	2	1	0	95.24%	28
百分比	89.29%	7.14%	3.57%	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	24	3	1	0	94.05%	28
百分比	85.71%	10.71%	3.57%	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	26	0	2	0	95.24%	28
百分比	92.86%	0.00%	7.14%	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	22	3	2	1	91.36%	28
百分比	78.57%	10.71%	7.14%	3.57%		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	26	0	2	0	95.24%	28
百分比	92.86%	0.00%	7.14%	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	24	2	2	0	92.86%	28
百分比	85.71%	7.14%	7.14%	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	26	0	2	0	95.24%	28
百分比	92.86%	0.00%	7.14%	0.00%		100.00%

九、此季最佳服務人員統計

陳秉獻	戴蕙仔	鄭雅玲	陳兆華	吳翠虹	林承興	陳姿萍	陳佩君	王世亨
1	6	2	1	5	4	1	1	1

十、您的寶貴意見

- (一)黃招燕領件櫃台態度差，公然對民眾怒吼。
- (二)熱心幫助民眾，解讀日據台帳，請給表現優異的人員表揚。
- (三)板橋地政所早在100年前塗銷登記、設定辦理，不用寫一大堆資料了。
- (四)態度非常和善，表現優異，專業100分。
- (五)很便民，很好！
- (六)自己聽錯地號還怪民眾，態度很差！
- (七)非常滿意，親和力佳。
- (八)態度親切、專業。
- (九)加油！