2022

# 新北市樹林地政事務所
# 「111 第 1 季親民服務工作意見調查表」
# 成果報告

# 新北市樹林地政事務所111年第1季親民服務工作意見調查分析報告

2022/4/6

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：

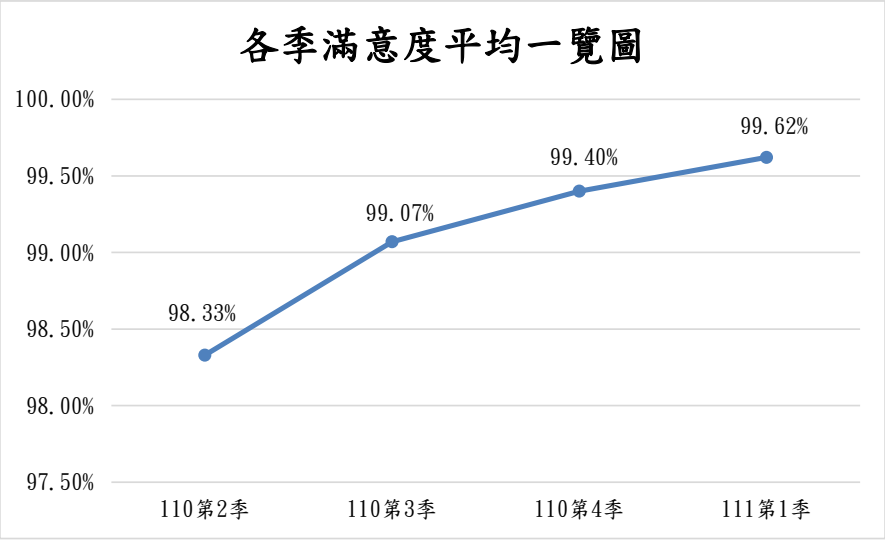
民國111年1月3日至111年3月31日（上班時間8：00～17：30）。

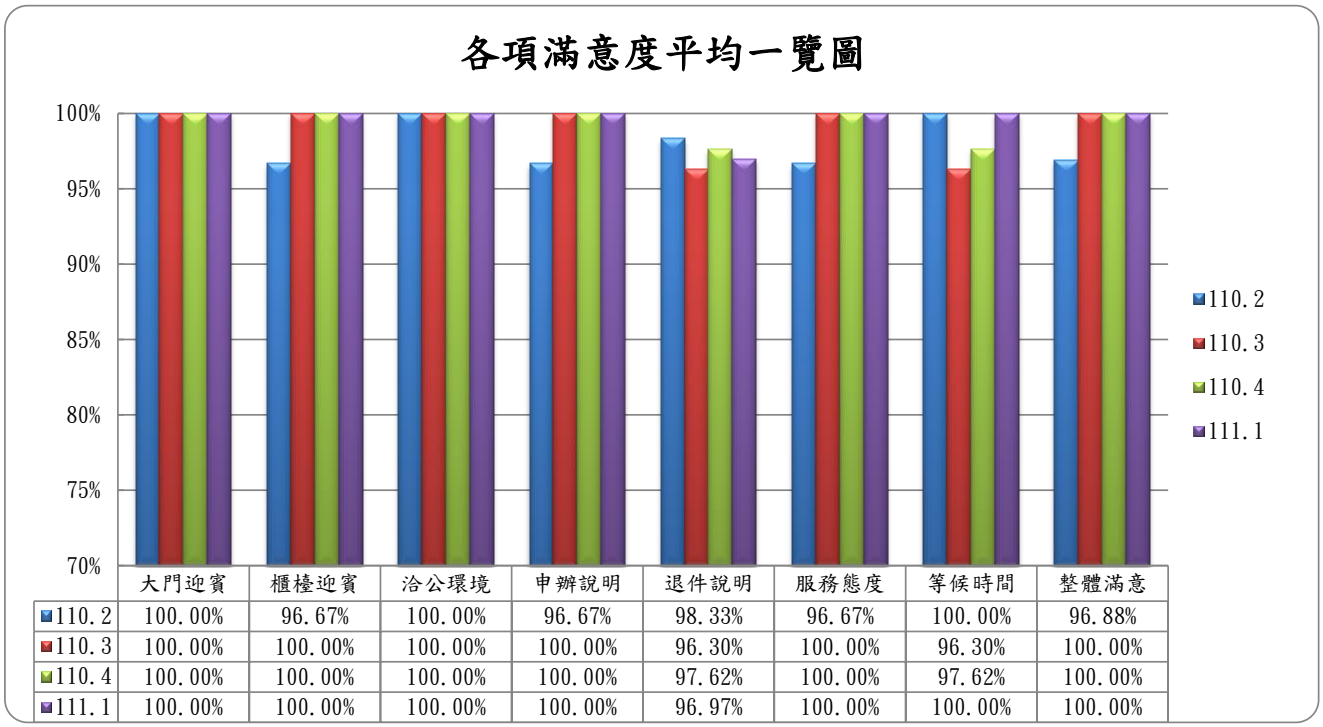
## 四、 調查方法：

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 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 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% |
| 111.1 | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 96.97% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 99.62% |






| | 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 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 110.2 | 100.00% | 96.67% | 100.00% | 96.67% | 98.33% | 96.67% | 100.00% | 96.88% |
| 110.3 | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 96.30% | 100.00% | 96.30% | 100.00% |
| 110.4 | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 97.62% | 100.00% | 97.62% | 100.00% |
| 111.1 | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 96.97% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |

## 六、 結果分析(詳附件1)：

本季共回收22份意見調查，其中女性占40.91%、男性占59.09%，性別以男性較多；職業以地政士占22.73%、不動產業人員占9.09%、一般民眾占63.64%及公務機關占7.14%，職業以一般民眾較多；年齡分佈以40-49歲及50歲以上皆占31.82%；以及辦理一般登記案件最多，本季平均滿意度為99.62%，較上一季99.40%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2位民眾表示無意見，其餘民眾皆表示滿意；本季平均滿意度96.30%，較上一季97.62%退步，但無不滿意之情事。

（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100%，較上一季97.62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「環境乾淨、服務親切。；阮小姐非常細心且很幫忙協助這次業務的辦理，非常感謝；非常好；服務很好 謝謝您」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，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）111年度第1季為民服務工作意見調查統計結果(附件1)

# 111年度第1季親民服務工作意見調查統計結果

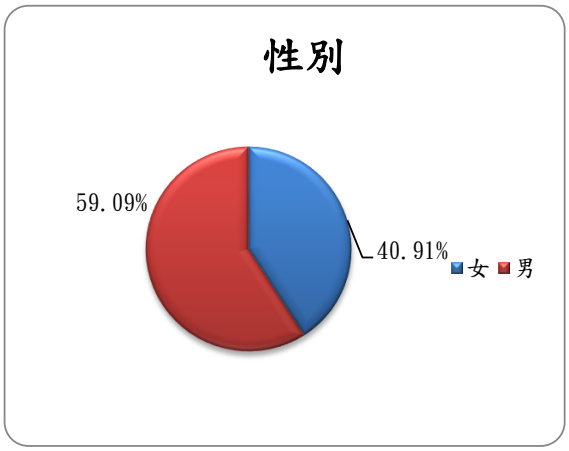
| 發放 | 22 | 回收 | 22 | 有效 | 22 | 回收率 | 100% |
|---|---|---|---|---|---|---|---|

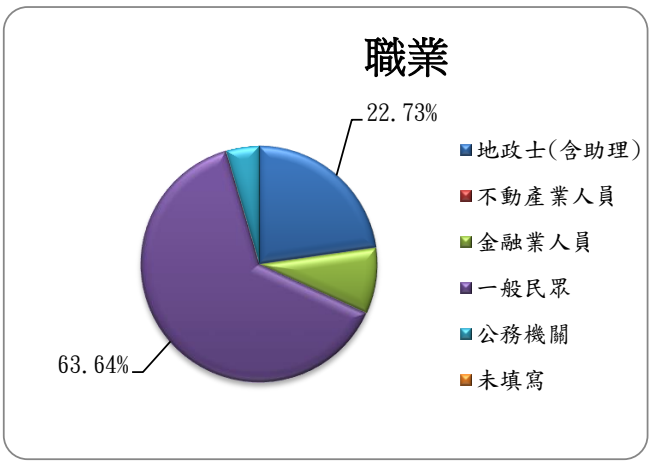
## ◎受訪者基本資料

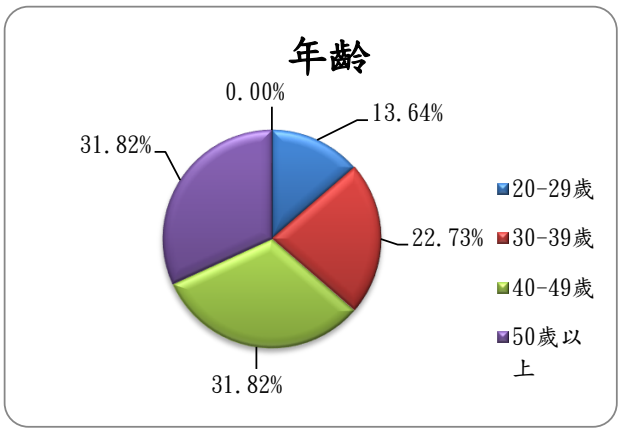
| 性別 | 女 | 男 | 未填寫 | 總計 |
|---|---|---|---|---|
| 計數 | 9 | 13 | 0 | 22 |
| 百分比 | 40.91% | 59.09% | 0.00% | 100.00% |

| 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 | 5 | 0 | 2 | 14 | 1 | 0 | 22 |
| 百分比 | 22.73% | 0.00% | 9.09% | 63.64% | 4.55% | 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 | 3 | 5 | 7 | 7 | 0 | 22 |
| 百分比 | 13.64% | 22.73% | 31.82% | 31.82% | 0.00% | 100.00% |

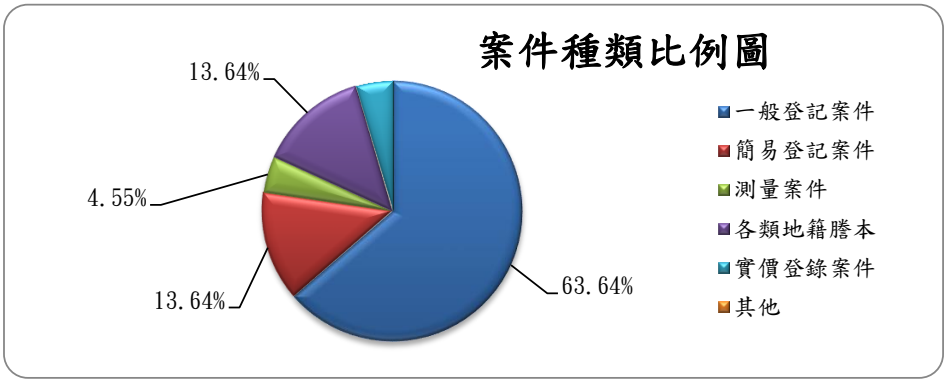


## ◎請問您辦理之案件為？

| | 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 | 14 | 3 | 1 | 3 | 1 | 0 | 0 | 22 |
| 百分比 | 63.64% | 13.64% | 4.55% | 13.64% | 4.55% | 0.00% | 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 | 22 | 0 | 0 | 0 | 100.00% | 22 |
| 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 | 22 | 0 | 0 | 0 | 100.00% | 22 |
| 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 | 22 | 0 | 0 | 0 | 100.00% | 22 |
| 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 | 22 | 0 | 0 | 0 | 100.00% | 22 |
| 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 | 20 | 2 | 0 | 0 | 96.97% | 22 |
| 百分比 | 90.91% | 9.09% | 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 | 22 | 0 | 0 | 0 | 100.00% | 22 |
| 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 | 22 | 0 | 0 | 0 | 100.00% | 22 |
| 百分比 | 100.00% | 0.00% | 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 | 22 | 0 | 0 | 0 | 100.00% | 22 |
| 百分比 | 100.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | | 100.00% |

## 九、此季最佳服務人員統計

| 戴蕙伃 | 阮千芬 | 陳姵君 | 羅淑芬 | 吳翠虹 | 吳昆鴻 | 藍沛彤 | 徐美香 | 關宇婷 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2 | 1 | 4 | 1 | 5 | 3 | 2 | 1 | 1 |

| 涂惠珊 | 洪世哲 |
|---|---|
| 1 | 1 |

## 十、您的寶貴意見

(一)環境乾淨、服務親切。

(二)阮小姐非常細心且很幫忙協助這次業務的辦理，非常感謝。

(三)非常好。

(四)服務很好 謝謝您。