

新北市板橋地政事務所親民服務工作意見表分析報告

資料統計時間：104/01/01~104/01/31

壹、資料來源與目的

針對洽公民眾所填具「新北市地政事務所親民服務工作意見調查表」內容加以統計分析，並就結果提出檢討建議，以提升本所服務品質。

貳、調查內容分析

本月所受理件數共計 22 件，多為讚揚同仁服務態度優良。

序號	調查事項	件數	比例
1	服務態度良好	19	86.36%
2	服務態度不佳	0	0%
3	業務建議	3	13.64%
4	環境建議	0	0%
5	未表示意見	0	0%
6	其他	0	0%
7	合 計	22	100%

貳、調查內容分析

一、整體滿意度

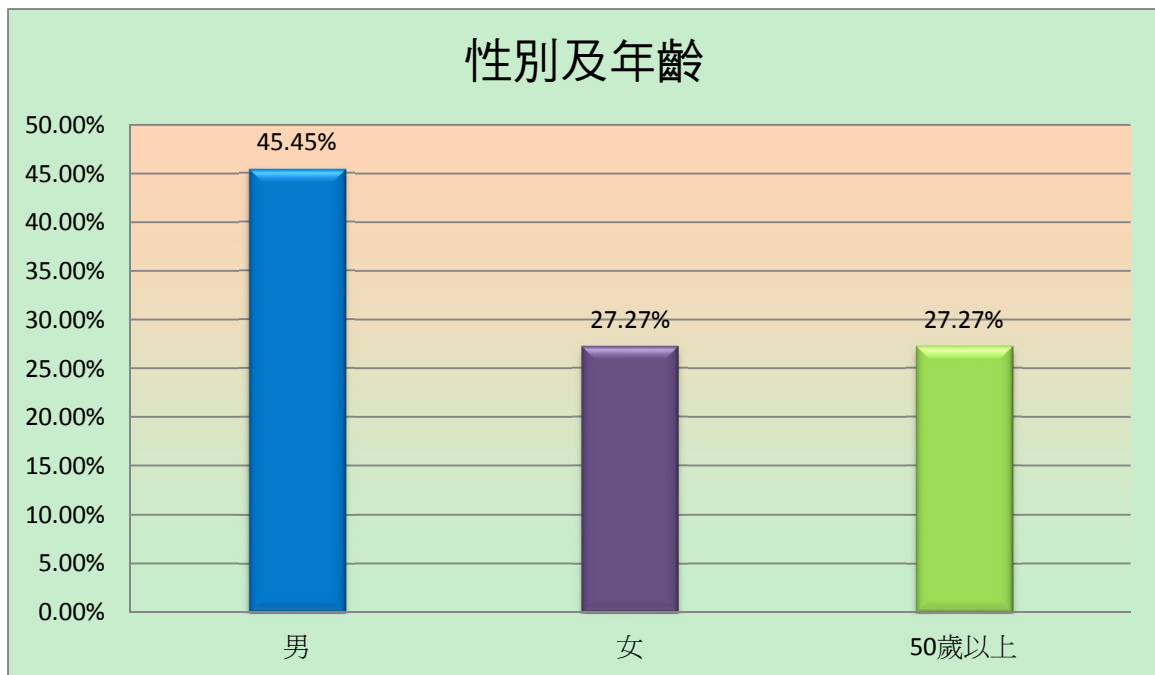
調查結果顯示，本月滿意度為 96.09%，較上個月退步 0.66%，因「辦理案件遭退件時，服務人員再次說明」及「等候時間」項目中民眾勾選不滿意，致本月份滿意度略為退步。

編號	內 容	滿意	無意見	不滿意	整 體 滿意 度	上月整體滿意度	進步 (+) 退步 (-)
1	入口處服務人員迎賓	21	1	0	98.45%	95.78%	+2.67
2	櫃檯服務人員迎賓	21	1	0	98.45%	95.78%	+2.67
3	洽公環境	21	1	0	98.45%	97.88%	+0.57
4	申辦案件說明	19	3	0	95.36%	95.78%	-0.42
5	辦理案件遭退件時，服	18	2	2	90.82%	88.06%	+2.76

編號	內容	滿意	無意見	不滿意	整體滿意度	上月整體滿意度	進步(+) 退步(-)
	務人員再次說明						
6	等候時間	19	1	2	92.63%	95.78%	-3.15
7	整體滿意度	21	1	0	98.45%	96.81%	+1.64
	合計	141	10	3	96.09%	96.75%	-0.66

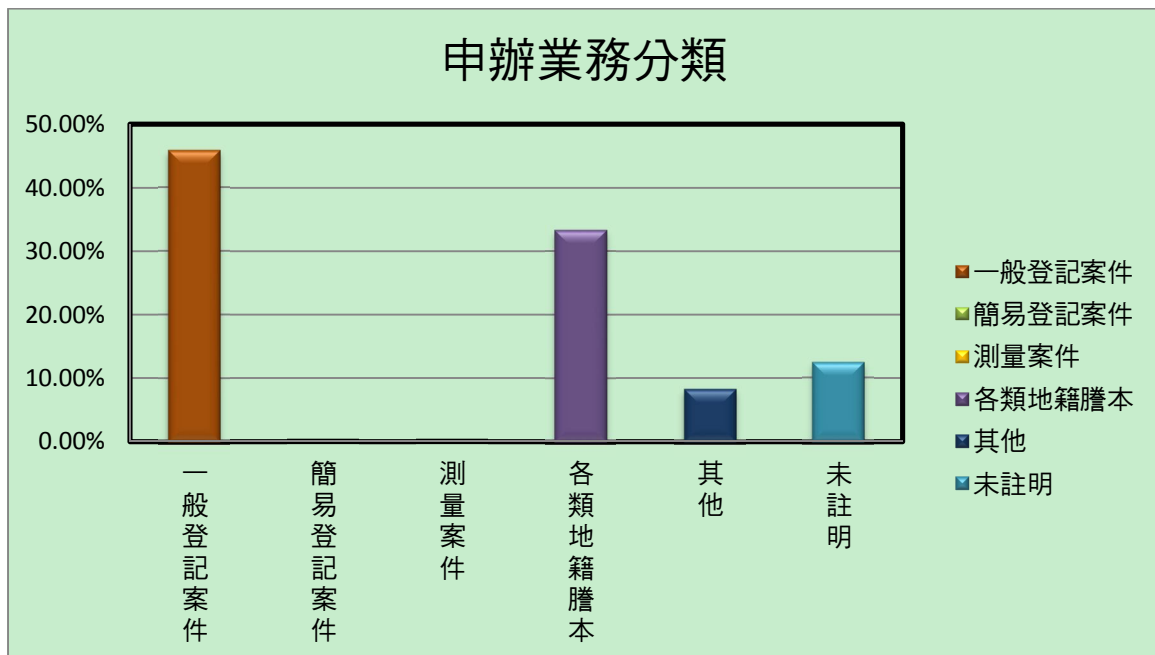
二、性別與年齡分析

本月受訪者性別比例平均男性為 45.45%、女性 27.27%、未註明為 27.28，另 50 歲以上的民眾占 27.27%。



三、案件別分析

本月份民眾至本所以申辦一般登記案件為最大宗，達 45.83%，其次依序為申領地籍謄本 33.33%及洽辦其他 8.33%，另未填寫原因者占 12.50%。



肆、民眾表揚優良服務人員

姓名	次數	姓名	次數	姓名	次數
呂虹玫	1	李婉萍	2	林美惠	1
陳秀惠	1	何瓊秋	2	李明娟	3
湯素貞	6	邱玉琪	3	洪雅敏	1

伍、檢討與建議

一、建議事項：

編號	建議事項	業務單位意見
1	很好，沒有建議	將持續保持。
2	仔細	
3	效率、速度	
4	親切和藹	

編號	建議事項	業務單位意見
5	為何進行陽台補登完，已領取新權狀，屈而新申請謄本時，成果測量圖還是舊的，這楊會造成民眾再跑第二次，觀感真的很差！一切都弄好時再通知民眾來領取會好些。	業務課檢視陽台補登作業流程後，改善更新該類案件之測量成果圖作業程序，以確保民眾於領狀後，可即時請領補登後之地籍謄本。
6	若接近中午辦事時，可否開設一般民眾及代書窗口，免得代書一人辦好幾十個案件，耽擱了一般民眾自辦的時間，請加以改善。制度僵硬，不知變更，可設機動窗口。	向民眾解釋係因該日洽公民眾較多，且恰逢前位地政士申辦案件數較多，致其等待時間較久；有關建議中午時段增設一般民眾及地政士分流櫃台，將待辦理多功能櫃台調查後，將一併納入研議、考量。
7	花蓮、台東可代收郵寄，屏東應也是偏遠地區，為何無法代收呢？高鐵也搭乘不到，希可再便利一點。	已向民眾解釋本所跨縣市代收服務內容，當事人係致本所洽詢有無開放該縣市代收服務，尚無責備之意，且當日已由發狀櫃台同仁妥為解釋。

二、檢討與分析

本月份滿意度為 96.09%，較上個月退步 0.66%，其中「辦理案件遭退件時，服務人員再次說明」項目進步幅度最多，達 2.76%，係本月份表示無意見之民眾較少；「等候時間」項目退步最多，因本月份發生民眾陳情陽台補登後請領之謄本仍為舊資料及午休時間應設民眾及地政士分機動流窗口等事項；另多數民眾對本所各項措施及服務皆表高度滿意，業務課亦已改善相關作業流程，並待多功能櫃台調查結果出爐後，一併研議是否調整收件櫃台之服務類型，以提供民眾更便捷、快速之服務。

有關民眾表揚優良服務人員部分，多位櫃台同仁、審查皆獲得民眾表揚，顯示所內同仁之努力，本月份以謄本核發人員湯素貞獲得表揚次數最多，建議業務課可於課務會議公開表揚予以鼓勵，本次同仁獲表揚次數將累加至本季績優同仁票數。