

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：104/07/01~104/09/30

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

本季所受理件數共計 27 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	26	96.29%
2	服務態度不佳	0	0%
3	業務建議	0	0%
4	環境建議	0	0%
5	未表示意見	1	3.71%
6	其他	0	0%
7	合 計	27	100%

貳、調查內容分析

一、整體滿意度

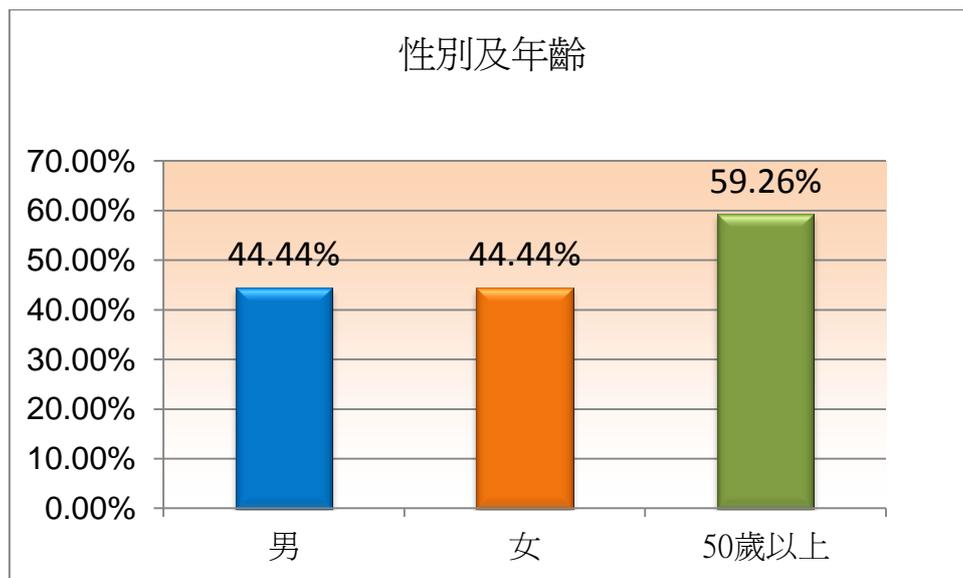
調查結果顯示，本季滿意度為 99%，較上季滿意度進步 2.02%，整體表現良好，僅一項「等候時間」調查中有民眾勾選不滿意，係因民眾陳情等候時間過久，提出承辦人員窗口不足之建議。

編號	內 容	滿意	無意見	不滿意	整 體 滿意 度	上季整體滿意度	進步 (+) 退步 (-)
1	入口處服務人員迎賓	25	0	0	100%	97.97%	+2.03
2	櫃檯服務人員迎賓	25	0	0	100%	97.55%	+2.45
3	洽公環境	25	0	0	100%	98.38%	+1.62
4	申辦案件說明	25	0	0	100%	96.01%	+3.99
5	辦理案件遭退件時，服	21	1	0	95.45%	94.14%	+1.31

編號	內容	滿意	無意見	不滿意	整體滿意度	上季整體滿意度	進步(+) 退步(-)
	務人員再次說明						
6	等候時間	21	0	1	95.45%	96.86%	-1.41
7	整體滿意度	23	0	0	100%	97.97%	+2.03
	合計	165	1	1	99%	96.98%	+2.02

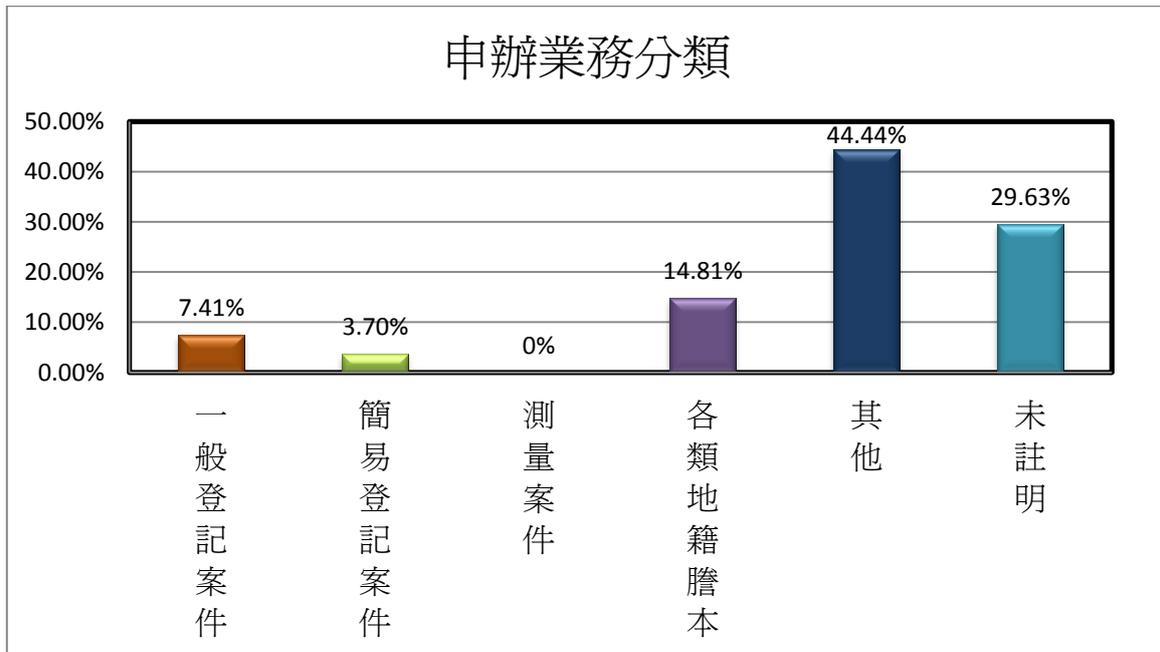
二、性別與年齡分析

本季受訪者性別比例平均男性為 44.44%、女性 44.44%，兩者無明顯差距，另未註明為 11.12%；而 50 歲以上的民眾比例達 59.26%，顯示本所洽公民眾中老年人口達一定比例，同仁於服務民眾時，應適時協助、輔導年長民眾各業務申辦流程。



三、案件別分析

本季民眾至本所以申辦案件類別，其他案件比例最多達 44.44%，其餘依序為各類地籍謄本 14.81%、一般登記案件為 7.41%、簡易登記案件 3.70%，無申辦測量案件之民眾，另未填寫原因者占 29.63%。



肆、民眾表揚優良服務人員

姓名	次數	姓名	次數	姓名	次數
陳秀惠	32	洪雅敏	4	許桂菁	6
李明娟	54	廖壬初	5	王鈺菁	1
王寶華	49	鄧依雯	11	曲育美	1
王麗卿	11	張翠莉	6	陳紀玲	2
何瓊秋	5	李婉萍	9	歐宣志	2
施富議	40	湯素貞	2	吳文隆	1
呂虹玫	9	戴娉婷	10	黃鈞瑋	1
張書寧	23	林美惠	5	戴嬌娥	2
曾玉惠	23	李玉珠	11	李肇姮	1
潘育沁	14	于紀民	2		

伍、檢討與建議

一、建議事項：

編號	建議事項	業務單位意見
1	需視情況需要增加窗口，要有應變能力。	因颱風假原因，致該日申辦人潮密集，針對建議，爾後將視情形妥適安排相關人力，適時起動支援機制，使洽公流程更為順暢。
2	通知繼承時的土地文件，若是一開始公司共同的地號能隨件附上應繼承的比例，否則國稅局無法查仔細，來收件處時貴所又未提供正確的資料，就必須重跑件。對遠道的繼承人相當的不便。	已向民眾妥為解釋通知繼承人辦理繼承登記之相關規範及審查作法。
3	現在地政服務精神雖難稱百分之百的完整，但已夠好了，但遇到公務程序不了解的客戶，難免難予說服，致有隨意投書告狀，應不必太予理會。	謝謝肯定將持續保持。
4	親切. 熱心服務. 笑臉迎人	將繼續保持。
5	服務態度佳	
6	我寫此意見調查表是想感謝貴單位的何瓊秋女士對我的幫助和服務時給予的寶貴建議和指導我如何去進行辦理的業務，本人之前長期在外國，也到過許多的國家，對於我們台灣的政府單位特別印象深刻每位服務人員都是熱誠和親切，讓我感慨良多，太感謝貴單位的每一位服務人員的幫助，特別是這位何瓊秋女士，不僅熱心，態度誠懇，又肯細心的解說，讓我感覺非常的開心和愉快到貴單位辦理事情。謝謝！	

二、檢討與分析

本季滿意度為 99%，較上季進步 2.02%，大多數同仁均受到民眾讚賞，顯示民眾持續就本所提供服務予以高度肯定；本季僅一位民眾於「等候時間」調查中勾選不滿意，係民眾陳情等候時間過久，建議承辦窗口應適時實施支援機制，業務課表示爾後將視民眾等候情形，由審查協助支援。

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，本季以收件櫃台同仁李明娟獲得表揚次數最多，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櫃台同仁選拔票數內。