

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：104/04/01~104/06/30

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 53 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 | 51 | 96.22% |
| 2 | 服務態度不佳 | 1 | 1.89% |
| 3 | 業務建議 | 0 | 0% |
| 4 | 環境建議 | 1 | 1.89% |
| 5 | 未表示意見 | 0 | 0% |
| 6 | 其他 | 0 | 0% |
| 7 | 合 計 | 53 | 100% |

貳、調查內容分析

一、整體滿意度

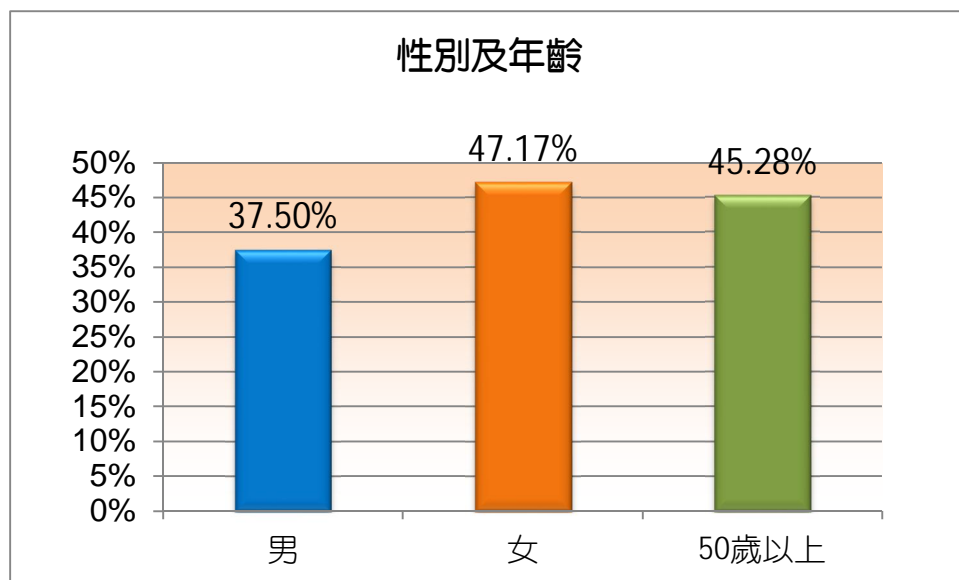
調查結果顯示，本季滿意度為 97.88%，較上季滿意度進步 0.55%，整體表現良好，惟每項調查中均有有民眾勾選不滿意，係因民眾陳情謄本解說方式不良及針對一線服務櫃台若調整成多功能櫃檯後情形之建議。

| 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 | 50 | 2 | 1 | 97.45% | 97.97% | -0.52 |
| 2 | 櫃檯服務人員迎賓 | 51 | 1 | 1 | 98.09% | 97.55% | +0.54 |
| 3 | 洽公環境 | 51 | 1 | 1 | 98.09% | 98.38% | -0.29 |
| 4 | 申辦案件說明 | 51 | 1 | 1 | 98.09% | 96.01% | +2.08 |

| 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(-) |
|----|-------------------|-----|-----|-----|--------|---------|----------------|
| 5 | 辦理案件遭退件時,服務人員再次說明 | 41 | 11 | 1 | 91.68% | 94.14% | -2.46 |
| 6 | 等候時間 | 52 | 1 | 0 | 99.36% | 96.86% | +2.5 |
| 7 | 整體滿意度 | 52 | 0 | 1 | 98.74% | 97.97% | +0.77 |
| 合計 | | 348 | 17 | 3 | 97.88 | 97.33% | +0.55 |

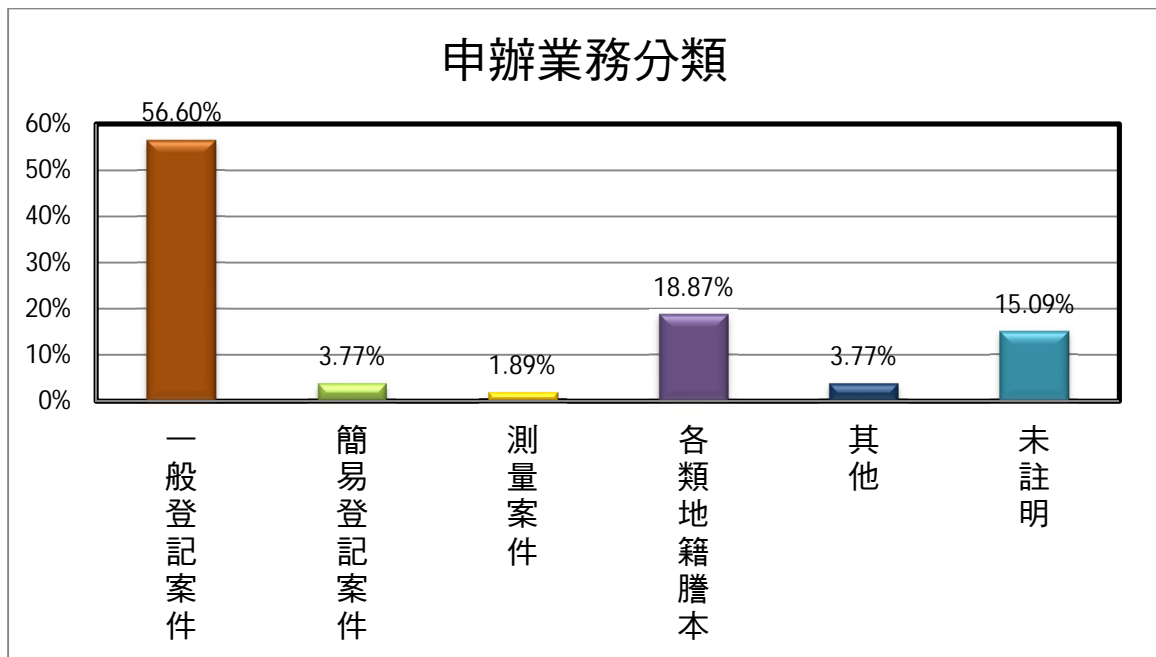
二、性別與年齡分析

本季受訪者性別比例平均男性為 37.50%、女性 37.10%，兩者無明顯差距，另未註明為 24.19%；而 50 歲以上的民眾比例達 45.28%，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，一般登記案件比例最多，達 56.6%，其餘依序為申領各類謄本 18.87%、洽辦簡易登記案件及其他為 3.77%、測量案件 1.89%，另未填寫原因者占 15.09%。



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 | 2 | 李明娟 | 3 | 黃致綺 | 1 |
| 游娟俐 | 1 | 施富議 | 2 | 湯素貞 | 2 |
| 陳冠文 | 1 | 廖壬初 | 5 | 翁玉如 | 1 |
| 于紀民 | 2 | 潘育沁 | 1 | 王麗卿 | 2 |
| 何瓊秋 | 16 | 張書寧 | 1 | 李玉珠 | 2 |
| 王寶華 | 1 | 許桂菁 | 2 | 呂虹玫 | 1 |
| 朱建成 | 1 | 李婉萍 | 1 | 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 | 對人好 | 將持續保持。 |

| 編號 | 建議事項 | 業務單位意見 |
|----|--|--------|
| 2 | 有效率 | 將持續保持。 |
| 3 | 中午至貴所辦理跨所收件，許小姐犧牲午休用餐時間，為我們服務真是太感謝了，跨所收件對我們來說真是一大德政，感謝。且承辦人太辛苦了。 | |
| 4 | 主管先生：貴所人員效率高，服務親切，謝謝。 | |
| 5 | 非常有耐心，慢慢查證，因我忘了所有權人 | |
| 6 | 非常滿，服務真正到位，感恩 | |
| 7 | 對民眾熱情、親切，本身專業度高，非常棒，又值得肯定。 | |
| 8 | 敬業、認真 | |
| 9 | 每位服務人員都很棒，很讚！ | |
| 10 | 每位服務人員都很棒 | |
| 11 | 12 號窗口小姐熱心服務，幫忙解除時間上的等候及案件完成，非常感謝她。 | |
| 12 | 非常專業、認真且有效率！朱建成先生，感恩！ | |
| 13 | 請聘請與何瓊秋女士工作精神的人員，非常欽佩他的工作態度。 | |
| 14 | 收件人員、發狀人員非常優秀，值得獎勵，非常謝謝！ | |
| 15 | 效率、速度 | |
| 16 | 何瓊秋小姐親切、專業、效率高 | |
| 17 | 熱心指導，太感謝 | |
| 18 | 服務很好，解說明瞭 | |

| 編號 | 建議事項 | 業務單位意見 |
|----|--------------------------------------|---|
| 19 | 網路速度能再提高更佳 | 已向陳情人解釋本所無線網路僅供洽公民眾收發短訊或電子郵件，無法提供大量寬頻的網路服務，另多人連線使用亦將影響連線速度。 |
| 20 | 民眾已經夠多了，如果改三合一櫃檯似必會有一段陣痛期，如此收件將更花時間。 | 整合收件窗口提供完整單一櫃台服務為本所秉持之信念，未來推辦時所內同仁將盡力用最短的時間熟稔各項整合業務，以縮短適應期。 |
| 21 | 我感覺貴所洽公環境真好，可是停車真不方便。另外，廖壬初服務真好，又熱忱。 | 向民眾講解該日停車場使用狀況並提供本所周遭停車資訊。 |
| 22 | 對非專業人員可以多一點說明或是否有其他較好的方式說明。 | 謄本櫃檯將檢討改進並加強教育訓練，因民眾未留下聯絡資訊，故無法向其說明。 |

二、檢討與分析

本季滿意度為 97.88%，較上季進步 0.55%，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；本季發生 1 件不滿意情形為反應對於非專業人士的地籍謄本解說多一點說明或以其他方式說明，業務課將加強櫃檯同仁之教育訓練。

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，本季以服務中心同仁何瓊秋獲得表揚次數最多，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。