

# 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：105/01/01~105/03/31

## 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、調查結果

本季所受理件數共計9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	7	77.78%
2	服務態度不佳	2	22.22%
3	業務建議	0	0%
4	環境建議	0	0%
5	未表示意見	0	0%
6	其他	0	0%
7	合計	9	100%

## 參、調查內容分析

### 一、整體滿意度

調查結果顯示，本季滿意度為92.17%，與上季滿意度比較微幅退步5.21個百分點，本季所受理件數僅9件，較上季22件少，致百分比變動較大，整體而言同仁表現良好，請同仁繼續保持。

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	9	0	0	100 %	100%	0%
2	櫃檯服務人員迎賓	8	0	1	92.56%	100%	-7.44%
3	洽公環境	8	1	0	96.22%	96.91%	-0.69%
4	申辦案件說明	7	0	2	85.11%	96.95%	-11.84%
5	辦理案件遭退件時， 服務人員再次說明	6	0	0	100%	96.95%	+3.05%
6	等候時間	7	1	1	88.78%	93.86%	-5.08%

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 (-)
7	整體滿意度	7	0	2	85.11%	96.95%	-11.84%
合計		52	2	6	92.17%	97.38%	-5.21%

## 二、性別與年齡分析

本季受訪者性別比例平均男性為44.44%(4位)、女性33.33%(3位)未填寫22.23%(2位)，兩者無明顯差距；而50歲以上的受訪民眾比例達55.56%，顯示本所洽公民眾中老年人口達一定比例，準此，規劃服務大廳為友善洽公環境及簡化相關服務流程，為本所服務目標。

## 三、案件別分析

本季民眾至本所申辦案件類別，以申辦各類地籍謄本比例最多達33.33%，次多為申辦一般登記案件26.67%；辦理其他案件與未註明之表單均為13.33%，而申辦簡易登記案件與測量案件業務之民眾皆僅佔6.67%。

## 肆、民眾讚賞優良服務人員

姓名	次數	姓名	次數	姓名	次數
施淑麗	4	蘇宏中	1	顏楷綾	1
李婉萍	1	鄧依雯	1	李明娟	1
何瓊秋	1	劉閻誠	1		

註：鄧依雯與顏楷綾列於同一張意見表內

## 伍、檢討與建議

### 一、建議事項：

編號	建議事項	業務單位意見
1	敬啟者大鑒：進門左手邊的聯合服務中心服務人員何瓊秋及劉閻誠態度非常熱誠及專業與27號櫃台施淑麗小姐的專業與熱忱，令人感動與非常感謝！謝2! Perfect! 汪玉華。	謝謝肯定將持續保持。

編號	建議事項	業務單位意見
2	非常感恩貴所之從業人員的優質服務，感恩貴所之導引有方，感恩!!!。	
3	感恩貴所員工之優質服務。	
4	從進門起，接待人員及辦事人員都非常友善導引與服務。	謝謝肯定將持續保持。
5	櫃檯服務人員效率差，遇到問題無法解決時無其他工作人員可協助，浪費民眾時間。等待時間真的久的誇張!	該案標的係跨年度移轉案、筆數略多，致耗時較長，引發民眾不悅。組長出面向該民眾解釋致歉並允諾改善，並由鄰櫃同仁出面協助。
6	貴所之稅務人員服務態度非常惡劣，極度不耐煩，她的名字是曾美麟，告知她本人要投訴她，竟然說歡迎，這叫做公務員?哈哈	函請新北市政府稅捐稽徵處板橋分處依職權處理。該處函覆陳情人將加強同仁專業知能及櫃檯服務禮儀訓練，對態度不佳情形者，亦會錄案作為年終考評參考。

## 二、檢討與分析

本季滿意度為92.17%，與上季滿意度比較微幅退步5.21個百分點，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。本季民眾因櫃檯服務人員效率差，而於「服務人員申辦案件說明」、「等候時間」及「整體滿意度」等調查項目勾選不滿意，本所當日業務課已出面向該民眾妥為解釋致歉並允諾改善，現場並由鄰櫃同仁出面協助，同時列入本所親民服務教育訓練教材；關於民眾陳情本所稅務人員服務態度惡劣一案，本所函請新北市政府稅捐稽徵處板橋分處依職權處理，該處已承諾將加強同仁專業知能及櫃檯服務禮儀訓練，對態度不佳情形者，亦會錄案作為年終考評參考。

另多位櫃台同仁獲得民眾讚賞，顯示所內一線同仁之努力，本季以謄本櫃檯施淑麗同仁獲得讚賞次數最多，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。