

# 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：105/04/01~105/06/30

## 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、調查內容結果

本季所受理件數共計10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	9	90%
2	服務態度不佳	0	0%
3	業務建議	0	0%
4	環境建議	1	10%
5	未表示意見	0	0%
6	其他	0	0%
7	合計	10	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98.56%，與上季滿意度比較大幅進步6.39個百分點，本季所受理件數10件，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	10	0	0	100 %	100 %	0.00%
2	櫃檯服務人員迎賓	10	0	0	100%	92.56%	7.44%
3	洽公環境	9	0	1	93.30%	96.22%	-2.92%
4	申辦案件說明	10	0	0	100 %	85.11%	14.89%
5	辦理案件遭退件時， 服務人員再次說明	10	0	0	100%	100%	0.00%
6	等候時間	9	1	0	96.60%	88.78%	7.82%

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	10	0	0	100%	85.11%	14.89%
合計		68	1	1	98.56%	92.17%	6.39%

## 二、性別與年齡分析

本季受訪者性別比例平均男性為20%、女性50%，其中女性占多數，另有3位民眾未留下基本資料；而50歲以上的受訪民眾比例達40%(4位)，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，以申辦一般登記案件比例最多達60%，次為申辦各類地籍謄本30%；勾選其他者為1位。

## 肆、民眾表揚優良服務人員

姓名	次數	姓名	次數	姓名	次數
于紀民	2	許桂菁	1	陳秀惠	1
吳育綺	1	施淑麗	1	邱玉琪	1
何瓊秋	1	劉閩誠	1	劉霓靜	1
李博均	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	邱玉琪 Very Good，陳秀惠 Good。	謝謝肯定將持續保持。

編號	建議事項	業務單位意見
2	補正點有尿味很重請改善。	本所一樓男廁已裝設有抽風機，將全天開啟，由清潔人員巡查；並於一樓廁所門貼『請隨手關門』告示，宣導同仁隨手關門。 未來視預算執行情形，於一樓廁所加裝自動關門器，以減少廁所味道散發之情況。
3	悠遊卡使用不夠便利，操縱時間等候太久浪費大家的時間，聯名卡扣款不便。	目前悠遊卡扣款作業須使用市府資訊中心開發之公務雲規費系統，會有待機過久須重新登入及接收扣款資訊較慢情形，未來地政規費系統結合悠遊卡付費機制，將縮短民眾等候時間，落實迅速簡易之便民服務。
4	服務人員吳育綺態度熱誠，專業與非常細心認真，誠心感謝！請給予鼓勵！獎勵！	謝謝肯定將持續保持。
5	門口接代人員(替代役)非常親切有禮！	謝謝肯定將持續保持。

## 二、檢討與分析

本季滿意度為98.56%，與上季滿意度比較大幅進步6.39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。本季民眾反應悠遊卡與信用卡繳費不便與補正點有尿味很重請改善而於「洽公環境」調查項目勾選不滿意。有關悠遊卡與信用卡繳費不便一案，未來地政規費系統結合悠遊卡付費機制，將縮短民眾等候時間，落實迅速簡易之便民服務。

另關於民眾陳情本所洽公環境一案，本所男廁抽風機將全天開啟並加強清潔人員巡查，同時於一樓廁所門貼『請隨手關門』告示，未來視預算執行情形，於一樓廁所加裝自動關門器，以減少廁所味道散發之情況。

有關民眾表揚優良服務人員部分，多位櫃檯同仁及承辦人獲得民眾表揚，顯示所內同仁之努力，本季以服務中心同仁于紀民先生獲得表揚次數最多，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檯同仁選拔票數內。