

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：105/10/01~105/12/31

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、調查內容結果

本季所受理件數共計 4 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 | 3 | 75% |
| 2 | 服務態度不佳 | 0 | 0% |
| 3 | 業務建議 | 1 | 25% |
| 4 | 環境建議 | 0 | 0% |
| 5 | 未表示意見 | 0 | 0% |
| 6 | 其他 | 0 | 0% |
| 7 | 合 計 | 4 | 100% |

參、調查內容分析

一、整體滿意度

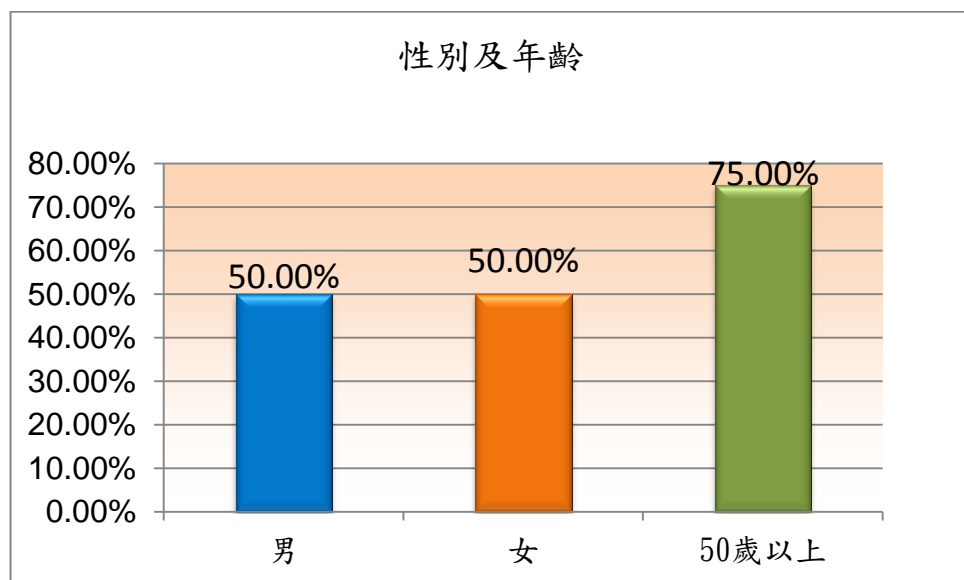
調查結果顯示，本季滿意度為 97.28%，本季所受理件數 4 件，整體而言同仁表現良好，請同仁繼續保持。

| 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 | 4 | 0 | 0 | 100% | 100% | 0.00% |
| 2 | 櫃檯服務人員迎賓 | 4 | 0 | 0 | 100% | 100% | 0.00% |
| 3 | 洽公環境 | 3 | 1 | 0 | 91.50% | 97.38% | -5.88% |
| 4 | 申辦案件說明 | 4 | 0 | 0 | 100% | 100% | 0.00% |
| 5 | 辦理案件遭退件時，服務人員再次說明 | 3 | 0 | 0 | 100% | 100% | 0.00% |

| 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(-) |
|----|-------|----|-----|-----|--------|---------|----------------|
| 6 | 等候時間 | 1 | 1 | 0 | 83.00% | 90.43% | -7.43% |
| 7 | 整體滿意度 | 4 | 0 | 0 | 100% | 95.21% | 4.79% |
| 平均 | | | | | 97.28% | 97.42% | -0.14% |

二、性別與年齡分析

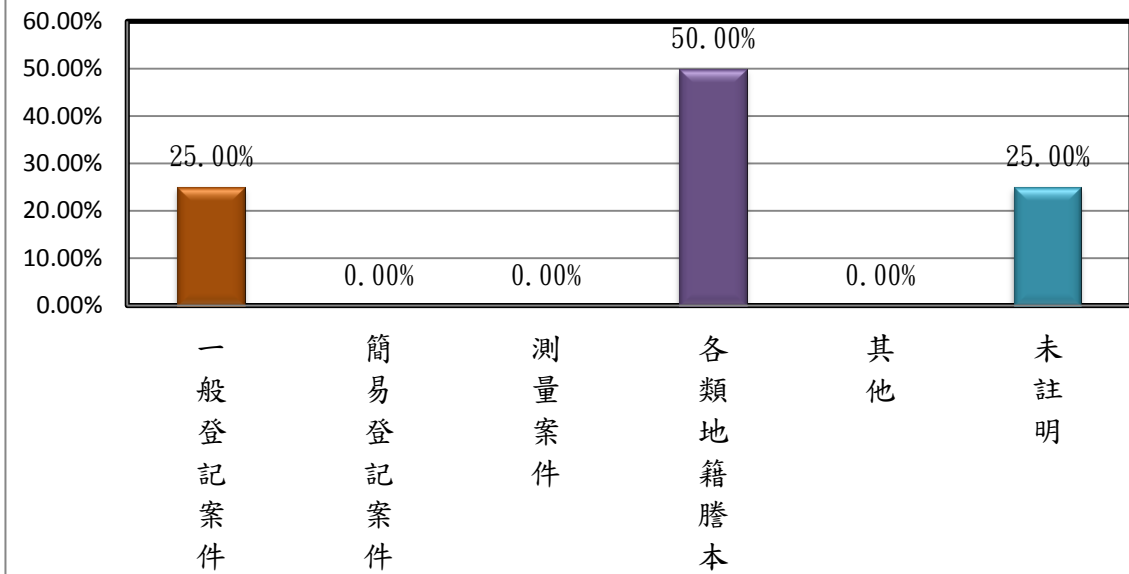
本季受訪者性別比例平均男性為 50%、女性 50%，而 50 歲以上的受訪民眾比例達 75%(3 位)，顯示本所洽公民眾中老年人口達一定比例，準此規劃服務大廳為友善洽公環境及簡化相關服務流程，為本所服務目標。



三、案件別分析

本季民眾至本所申辦案件類別，以申辦各類地籍謄本比例最多達 50%，次為一般登記案件 25%；勾選其他者為 1 位。

申辦業務分類



肆、民眾表揚優良服務人員

| 姓名 | 次數 | 姓名 | 次數 | 姓名 | 次數 |
|-----|----|-----|----|-----|----|
| 孫汝驊 | 1 | 劉姿伶 | 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 | 多功能服務缺點，就是民眾少時櫃檯人員無事可辦，民眾多時民眾等待時間過久，我建議貴所減少 2 個多功能櫃檯，增加 2 個專業代理人收件櫃檯，這樣專業代理人獲民眾送件，才不會時間等待過久。 | 本所為避免櫃檯等待人數過多，延誤民眾洽公時間，已訂定相關作業要點，適時調配人力，將可降低民眾等待時間。另有關建議增設 2 個專業代理人收件櫃檯部分，因涉及整體服務流程變動，於本所未來親民服務改進檢討案納入考量；另本所透過每月謄本座談會方式進行櫃檯同仁間之業務經驗交流，同時持續進行完整內部教育訓練，以增進同仁專業能力。 |

| 編號 | 建議事項 | 業務單位意見 |
|----|---------|------------|
| 2 | 工作態度認真。 | 謝謝肯定將持續保持。 |

二、檢討與分析

本季滿意度為 97.28%，與上季滿意度比較微幅退步 0.14 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。另此次調查表張數較少，乃因民眾亦透過主任信箱及公務信箱等途徑表達相關建議，非局限於此種管道。

本季民眾反應多功能服務櫃檯等候時間變長，於「等候時間」調查項目表達建議改進。承辦人已以電話向民眾解釋本所已有櫃檯彈性調整相關作業要點，主管將適時調配人力，另同仁間也有相互支援等配套措施，有效降低民眾等待時間，未來則持續進行內部教育訓練，以增進同仁專業能力；其他建議則將於本所未來親民服務改進檢討案納入考量。

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，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。