

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：107/1/01~107/3/31

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 7 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	6	85.71%
2	服務態度不佳	1	14.29%
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	7	100%

參、調查內容分析

一、整體滿意度

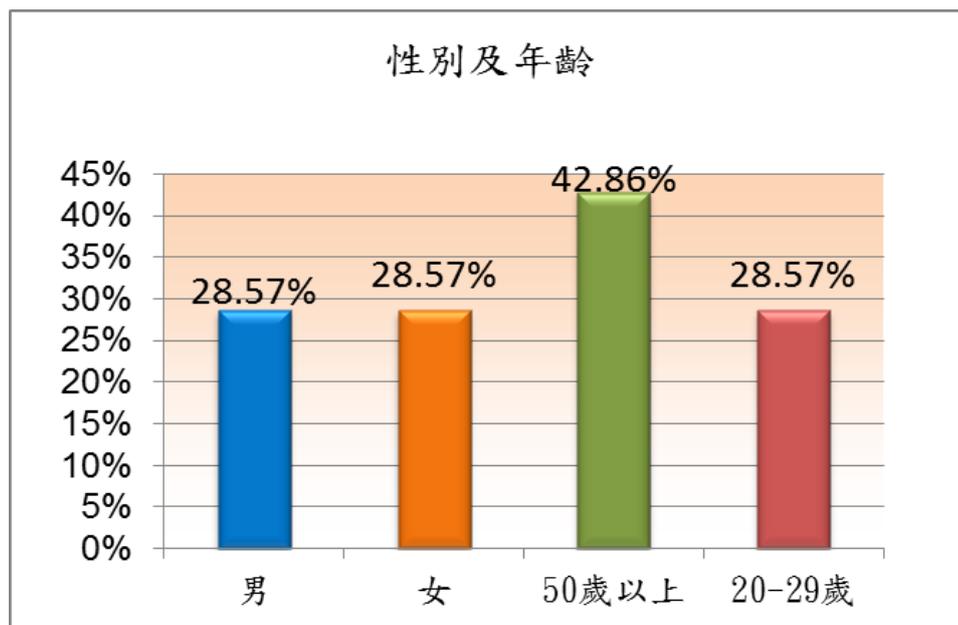
調查結果顯示，本季滿意度為 95.20%，本季受理件數 7 件，滿意度較上季進步，請同仁繼續保持。

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	7	0	0	100%	92.86%	7.14%
2	櫃檯服務人員迎賓	6	0	1	90.43%	92.31%	-1.88%
3	洽公環境	7	0	0	100%	76.92%	23.08%
4	申辦案件說明	6	0	1	90.43%	78.57%	11.86%
5	辦理案件遭退件時，服務人員再次說明	6	0	0	100%	85.71%	14.29%

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	6	1	0	95.14%	69.23%	25.91%
7	整體滿意度	6	0	1	90.43%	84.62%	5.81%
平均					95.20%	82.89%	12.32%

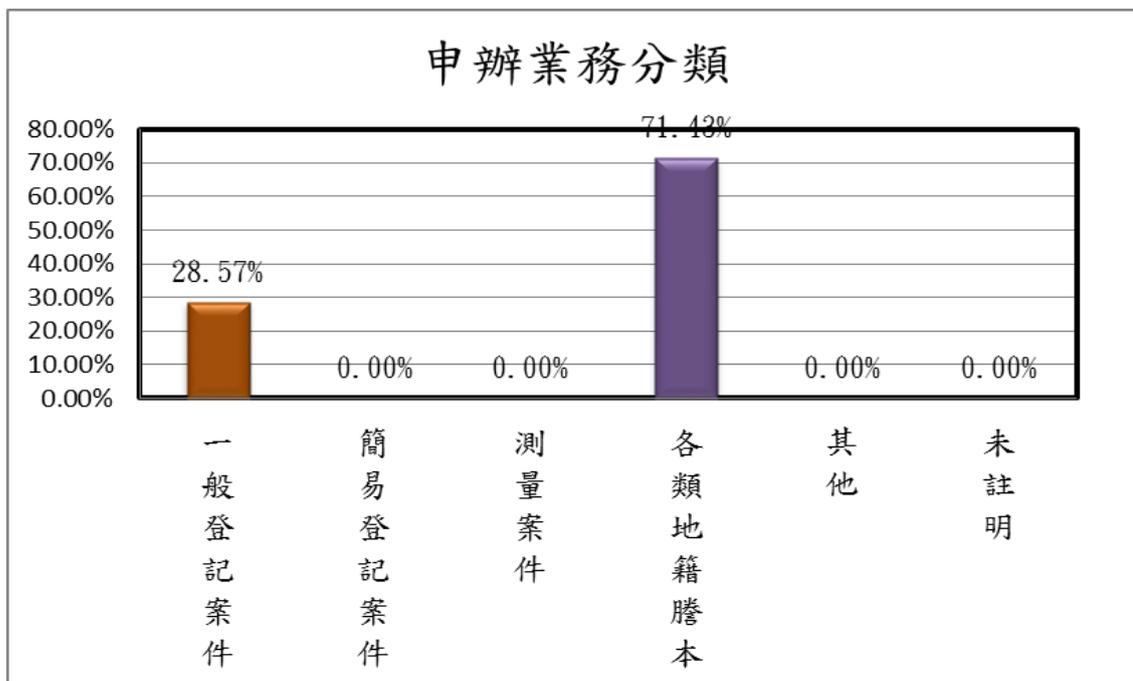
二、性別與年齡分析

本季受訪者性別比例，男性與女性分別均為 28.57%，而 50 歲以上的受訪民眾比例達 50%(3 位)，20-29 歲為 28.57%，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，以申請各類地籍謄本比例最高有 5 位，佔 71.43%，其次為一般登記案件為 28.57%。



肆、民眾表揚優良服務人員

姓 名	次數	姓 名	次數
孫汝驊	1	劉姿伶	1
洪雅敏	1	陳紀玲	1
陳秀惠	1	楊文靜	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	(孫汝驊)感謝她提供最好服務	感謝您的鼓勵與肯定，本所將持續提供更優質服務。
2	熱心服務！請繼續保持下去。	
3	服務佳、態度佳、謝謝她的服務。	
4	謝謝她完美服務	

編號	建議事項	業務單位意見
5	503 櫃台問題多，且態度很差	已向陳情人妥為說明該代收業務目前確實不包含類此預審服務，已獲其理解。同仁亦表示爾後將再更為詳細與民眾說明，以提昇為民服務品質。

二、檢討與分析

本季滿意度為 95.20%，與上季滿意度相較進步 12.32 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。

本季民眾反應同仁服務態度很差之情形，本所已向陳情人妥為說明代收業務目前確實不包含類此預審服務，已獲其理解。同仁亦表示爾後將再更為詳細與民眾說明，以提昇為民服務品質。

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已累加至本季績優櫃檯同仁選拔票數內。