

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：107/04/01~107/06/30

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 13 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	12	92.31%
2	服務態度不佳	0	0%
3	業務建議	0	0%
4	環境建議	1	7.69%
5	未表示意見	0	0%
6	其他	0	0%
7	合 計	13	100%

參、調查內容分析

一、整體滿意度

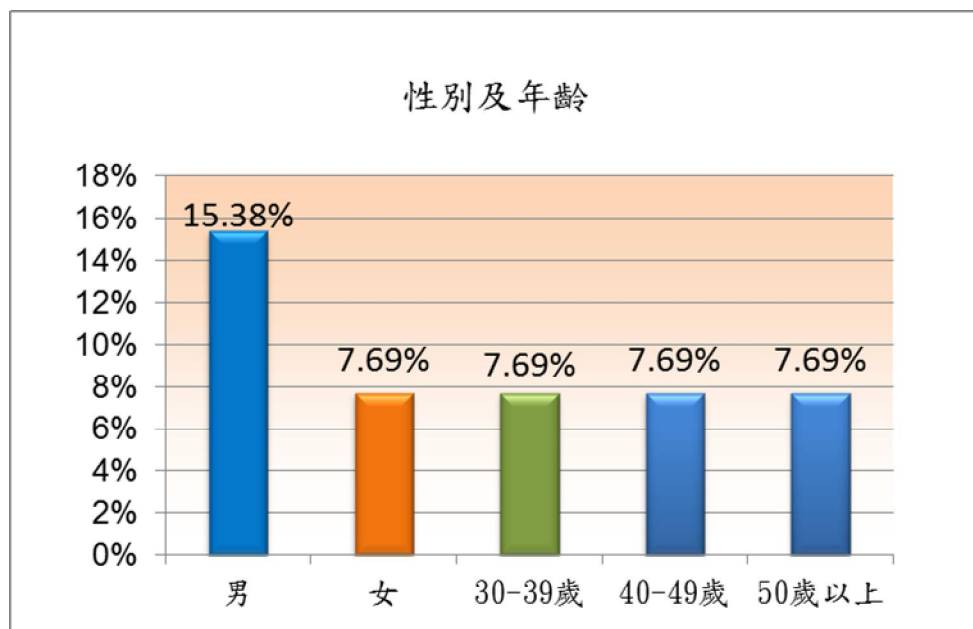
調查結果顯示，本季滿意度為 96.70%，本季受理件數 13 件，滿意度較上季進步，請同仁繼續保持。

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	13	0	0	100%	100%	0%
2	櫃檯服務人員迎賓	13	0	0	100%	90.43%	9.57%
3	洽公環境	12	0	1	92.31%	100%	-7.69%
4	申辦案件說明	13	0	0	100%	90.43%	9.57%
5	辦理案件遭退件時，服務人員再次說明	13	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	12	0	1	92.31%	95.14%	-2.83%
7	整體滿意度	12	0	1	92.31%	90.43%	1.88%
平均					96.70%	95.20%	1.50%

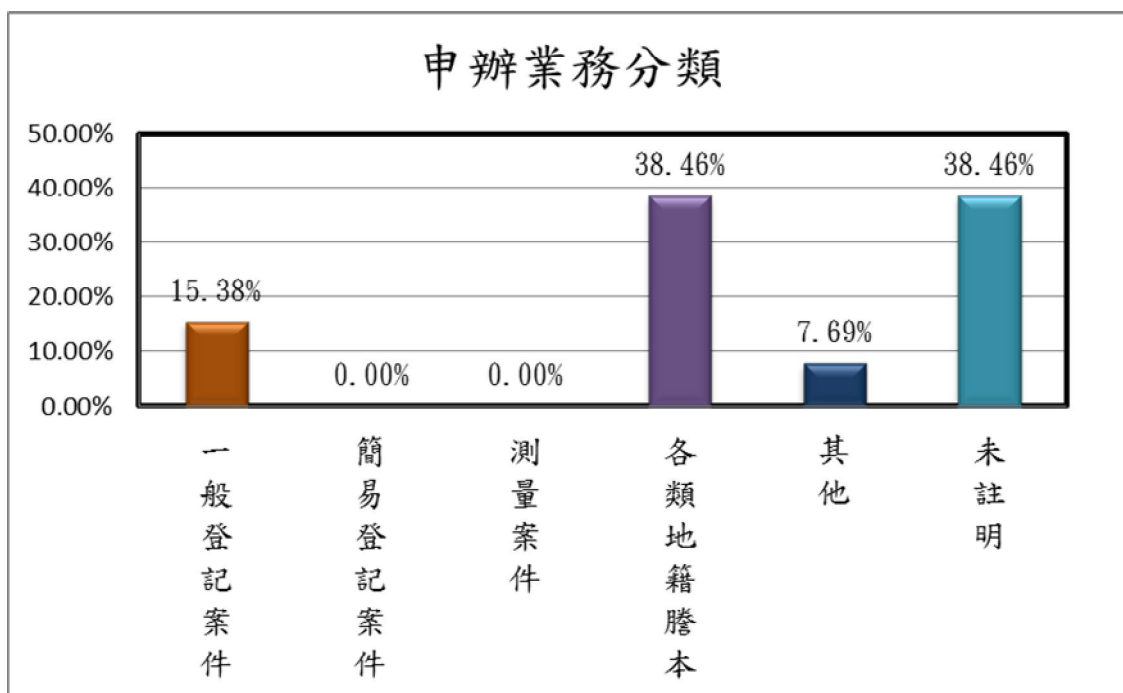
二、性別與年齡分析

本季受訪者性別比例，男性與女性分別為 15.38%與 7.69%，30 歲至 50 歲以上各為 7.69%(1 位)，另有 10 位民眾未填列基本資料。



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 38.46%，其次為一般登記案件為 15.38%，其他則為詢問繼承事宜。



肆、民眾表揚優良服務人員

姓名	次數	姓名	次數
林美惠	1	劉姿伶	1
洪雅敏	1	王麗卿	2
邱彥毓	1	李明娟	2
王寶華	1	施富議	1
黃薇	1	顏楷綾	1
林欣柔	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	劉姿伶謝謝她，服務非常親切	感謝您的鼓勵與肯定，本所將持續提供更優質服務。
2	服務優，服務讚(林美惠)。	
3	謝謝她誠懇服務(王寶華)	
4	謝謝她優質服務(李明娟)	
5	謝謝林科(課)長、邱彥毓的專業和耐心，將不容易處理的事做的如此完美。	
6	服務台熱心回答，細心、仔細	
7	特別感謝黃薇小姐，多次耐心、專業指導服務，以利順利辦理，黃小姐，謝謝您。	
8	節約能源是不錯，但整間事務所悶到讓人受不了，通風不好、失去了環保本意，造成來的民眾長輩不舒服。	本所向陳情人說明本所配合節約能源行動專案執行計畫，各辦公區空調設定適溫(26℃至 28℃)，應無為節約能源而漠視民眾或辦公同仁體感之情事。 另感謝陳情人所提建議，俟本所年度預算有餘裕再行評估於 1 樓大廳民眾休息區加裝輕鋼架對流扇或設置風扇。

二、檢討與分析

本季滿意度為 96.70%，與上季滿意度相較進步 1.5 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。

本季民眾反應本所環境問題，本所已向陳情人妥為說明配合節約能源計畫，各辦公區空調設定適溫(26°C至 28°C)，無為節約能源而漠視民眾或辦公同仁體感之情事，並針對陳情人所提建議，允採其意見納作日後辦公環境改善項目。

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。