

# 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：108/01/01~108/3/31

## 壹、資料來源與目的

針對洽公民眾所填具「新北市板橋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 11 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	64%
2	服務態度不佳	0	0%
3	業務建議	1	9%
4	環境建議	3	27%
5	未表示意見	0	0%
6	其他	0	0%
7	合 計	11	100%

## 參、調查內容分析

### 一、整體滿意度

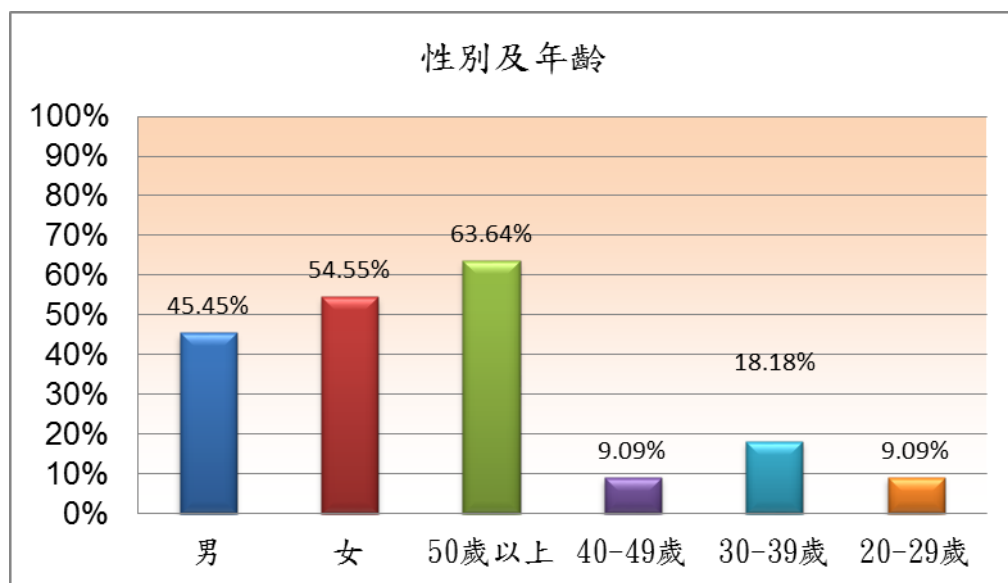
調查結果顯示，本季滿意度為 98.69%，本季受理件數 11 件，滿意度較上季進步 1.2%，請同仁繼續努力。

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	11	0	0	100%	100%	0.00%
2	櫃檯服務人員迎賓	11	0	0	100%	100%	0.00%
3	洽公環境	10	0	1	93.91%	100%	-6.09%
4	申辦案件說明	11	0	0	100%	93.28%	+6.72%
5	辦理案件遭退件時，服務人員再次說明	11	0	0	100%	94.60%	+5.40%

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	10	1	0	96.91%	97.28%	-0.37%
7	整體滿意度	11	0	0	100%	97.28%	+2.72%
平均					98.69%	97.49%	+1.20%

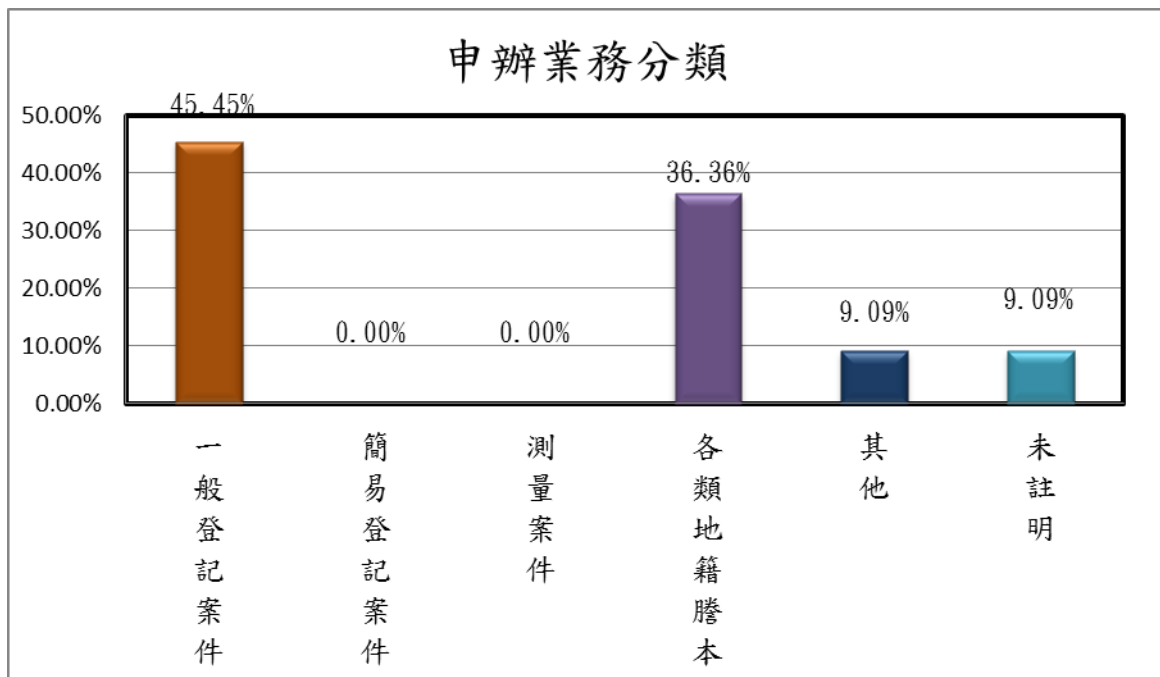
## 二、性別與年齡分析

本季受訪者性別比例，男性與女性分別為 45.45% 與 54.55%，50 歲以上比例為 63.64%，40 歲至 49 歲及 20 歲至 29 歲比例都是 9.09%，30 歲至 39 歲則比例為 18.18%。



## 三、案件別分析

本季民眾至本所申辦案件類別，以申請一般登記案件比例最高有 5 位，佔 45.45%，其次為申請各類地籍謄本有 4 位，佔 36.36%，辦理其他業務及未註明者各 1 位，各佔 9.09%。



#### 肆、民眾表揚優良服務人員

本季獲民眾表揚之服務人員計 7 位，包含多功能服務櫃檯 4 位，服務中心 3 位。

姓名	次數	姓名	次數
顏楷綾	1	黃薇	1
張翠莉	1	施淑麗	1
孫汝驊	1	莊盈萱	1
劉閻誠	1		

#### 伍、檢討與建議

##### 一、民眾建議事項：

本季民眾建議事項包含表揚服務人員計 7 件，提出業務建議 1 件及環境建議 3 件，業務單位均已妥善回應。

編號	建議事項	業務單位意見
1	服務好，解釋良好。(張翠莉)	

編號	建議事項	業務單位意見
2	服務好，動作敏捷，謝謝她。(孫汝驊)	感謝民眾的鼓勵與肯定，本所將持續提供更優質服務。
3	服務熱忱、細心講解、耐心指導，非常棒的服務態度，感激不盡。(劉閻誠)	
4	非常熱心感恩。(黃薇)	
5	行政處分，逕為分割送達當事人之同時，請順便寄一份地籍圖供當事人參考。	已向陳情人妥為說明因地所辦竣逕為分割之通知係依土地登記規則第 28 條第 2 項規定：「登記機關逕為登記完畢後，應將登記結果通知登記名義人。」辦理，惟按該規定尚無法一併寄送地籍圖予相關權利人。
6	天氣很熱，請開放冷氣，否則心煩氣燥，超過 28 度應開冷氣。	已向陳情人說明依節約能源行動專案執行計畫，本所各辦公區空調設定適溫(26°C 至 28°C)，惟當日 1 樓大廳量得室溫未超過 28°C，本所限於上述規定歎難配合開啟空調冷氣。
7	已達 30 度未開冷氣，太熱了，影響民眾觀感。	已向陳情人說明依節約能源行動專案執行計畫，本所各辦公區空調設定適溫(26°C 至 28°C)，惟當日 1 樓大廳量得室溫未超過 28°C，本所限於上述規定歎難配合開啟空調冷氣。
8	服務好、誠懇，態度好。(施淑麗)	感謝民眾的鼓勵與肯定，本所將持續提供更優質服務。
9	服務台莊盈萱小姐服務熱心，非常滿意，非常感謝。(莊盈萱)	
10	太熱，進來有汗臭味，希望能有舒適環境。	已向陳情人說明依節約能源行動專案執行計畫，本所各辦公區空調設定適溫(26°C 至 28°C)，惟當日 1 樓大廳量得室溫未超

編號	建議事項	業務單位意見
		過 28°C，本所限於上述規定歎難配合開啟空調冷氣。

## 二、檢討與分析

本季滿意度為 98.69%，與上季滿意度相較進步 1.2 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。

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年度績優櫃檯同仁選拔票數內。

由於三月份偶有天氣炎熱情況，使民眾自戶外進入室內時感到悶熱不適，本所以開窗及啟動空調送風等方式因應，未來漸入夏季，將更加注意氣溫狀況，適時啟動空調設備，以提供民眾及同仁較舒適的洽公環境。