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：103/11/01~103/11/30

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、調查內容分析

本月所受理件數共計 28 件，皆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	28	89.29%
2	服務態度不佳	0	3.57%
3	業務建議	0	3.57%
4	環境建議	0	3.57%
5	未表示意見	2	0%
6	其他	0	0%
7	合　　計	28	100%

貳、調查內容分析

一、整體滿意度

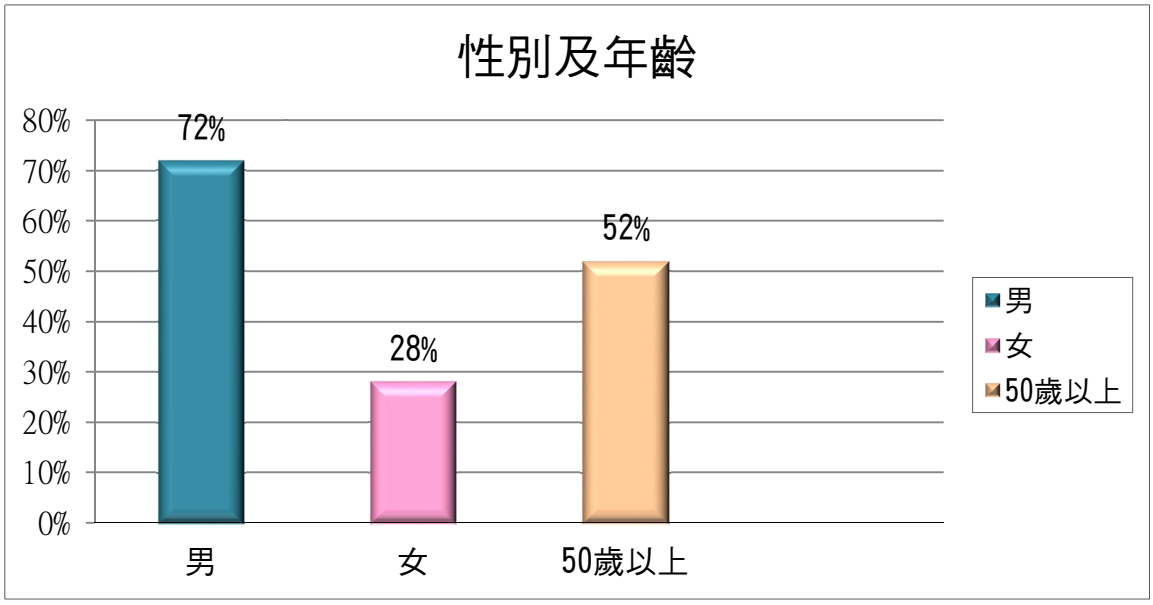
調查結果顯示，本月滿意度為 97.57%，較上個月進步 4.26%。

編號	內　　容	滿意	無意見	不滿意	整體滿意度	上月整體滿意度	進步(+)退步(-)
1	入口處服務人員迎賓	28	2	0	97.73%	93.50%	+4.23
2	櫃檯服務人員迎賓	28	2	0	97.73%	93.50%	+4.23
3	洽公環境	28	2	0	97.73%	90.88%	+7.65
4	申辦案件說明	28	2	0	97.73%	96.12%	+1.61
5	辦理案件遭退件時,服務人員再次說明	26	4	0	95.47%	88.27%	+7.2

編號	內　　容	滿意	無意見	不滿意	整體滿意度	上月整體滿意度	進步（+）退步（-）
6	等候時間	28	2	0	97.73%	94.81%	+2.92
7	整體滿意度	29	1	0	98.87%	96.12%	+2.75
合　　計		195	15	0	97.57%	93.31%	**+4.26**

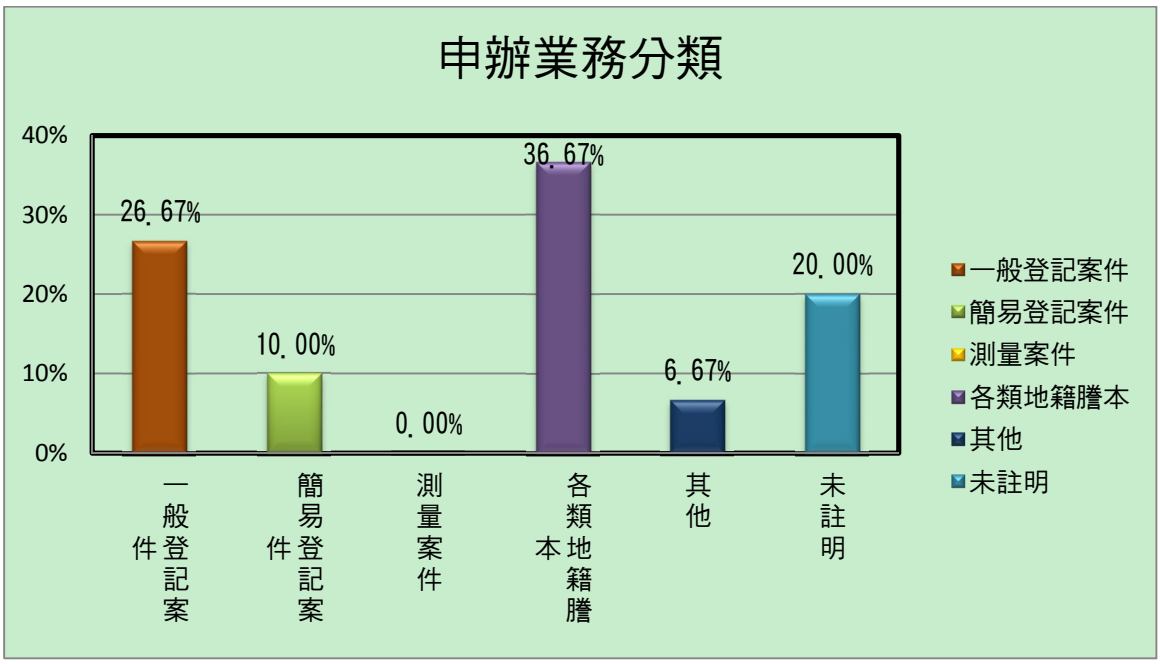
二、性別與年齡分析

本月受訪者性別比例平均男性為 72%、女性 28%，另 50 歲以上的民眾占 52%，顯示本所洽公民眾中老年人口比例有上升趨勢，櫃台同仁應於年長民眾洽公時適時提供相關協助。



三、案件別分析

本月民眾至本所係以申領地籍謄本 36.67%最多，其次依序是申辦一般登記案件 26.67%、未填寫原因者 20%、簡易登記案件 10%及其他 6.67%。



肆、民眾表揚優良服務人員

姓　　名	次數	姓　　名	次數	姓　　名	次數
吳　文　隆	1	李　婉　萍	3	張　淳　婷	4
王　麗　卿	1	湯　素　貞	2	陳　信　豪	1
洪　雅　敏	1	陳　麗　茹	1	于　紀　民	3
李　明　娟	2	陳　冠　文	5	許　桂　菁	1
江　春　娟	2	張　浦　紋	1	李　玉　珠	1
邱　彥　毓	1	李　苓　榛	1	何　瓊　秋	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	解釋很好、很清楚	將持續保持。

編號	建議事項	業務單位意見
2	用心、熱心、細心！	將持續保持。
3	耐心、親切	
4	效率、細心	
5	細心、負責	
6	長得很可愛	
7	效率、熱心	
8	認真	
9	我對三樓陳信豪先生的專業與服務態度非常感謝，他不但服務態度非常親切，並且提供了對我很有幫助的專業知識。	
10	專業及個別問題能以電話直接與複審請教，受益良多，Thanks	

二、檢討與分析

本月份滿意度為 97.57%，較上個月進步 4.26%，其中「洽公環境」項目進步幅度最多，達 7.65%；另民眾對本所各項措施及服務皆表高度滿意，且較 10 月份未表示無意見之民眾少。

有關民眾表揚優良服務人員部分，多位櫃台同仁、審查及測量課長皆獲得民眾表揚，顯示所內同仁之努力，本月份仍以聯合服務中心替代役陳冠文獲得表揚次數最多，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同仁票數。