

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：104/01/01~104/03/31

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、調查內容分析

本季所受理件數共計 40 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	37	93.55%
2	服務態度不佳	2	3.23%
3	業務建議	0	4.84%
4	環境建議	1	1.61%
5	未表示意見	0	0%
6	其他	0	0%
7	合 計	40	100%

貳、調查內容分析

一、整體滿意度

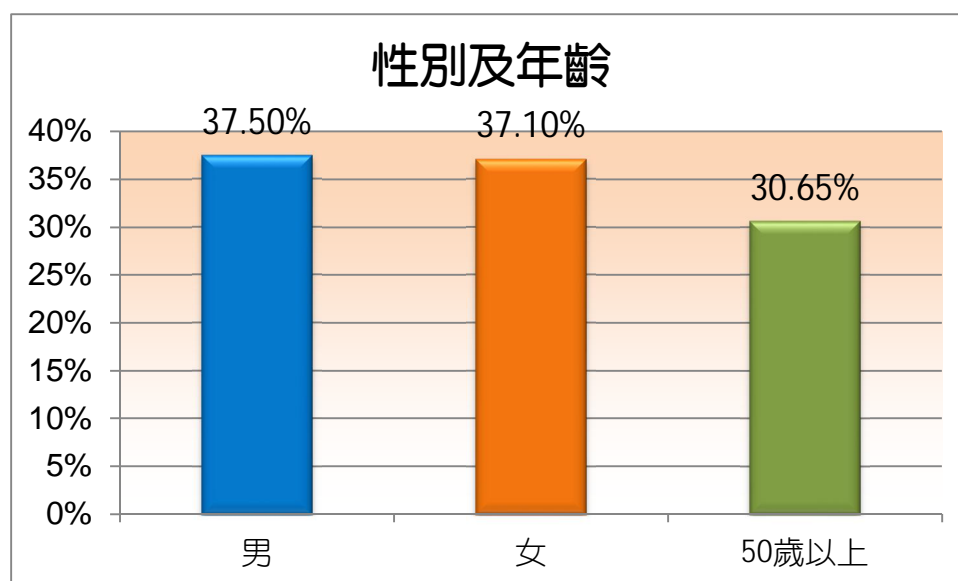
調查結果顯示，本季滿意度為 97.33%，較上季滿意度進步 2.02%，整體表現良好，惟仍有民眾於「辦理案件遭退件時，服務人員再次說明」及「等候時間」項目中勾選不滿意，係因民眾陳情服務中心承辦人員態度不佳及辦理登記案件遭事後通知補繳文件。

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	38	1	1	97.97%	95.67%	+2.3
2	櫃檯服務人員迎賓	38	0	2	97.55%	95.67%	+1.88
3	洽公環境	38	2	0	98.38%	95.50%	+2.88
4	申辦案件說明	38	0	2	96.01%	96.54%	+0.53

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 (-)
5	辦理案件遭退件時,服務人員再次說明	37	3	0	94.14%	90.60%	+3.54
6	等候時間	38	2	0	96.86%	96.11%	+0.75
7	整體滿意度	38	1	1	97.97%	97.27%	+0.7
合計		265	9	3	97.33%	95.31%	+2.02

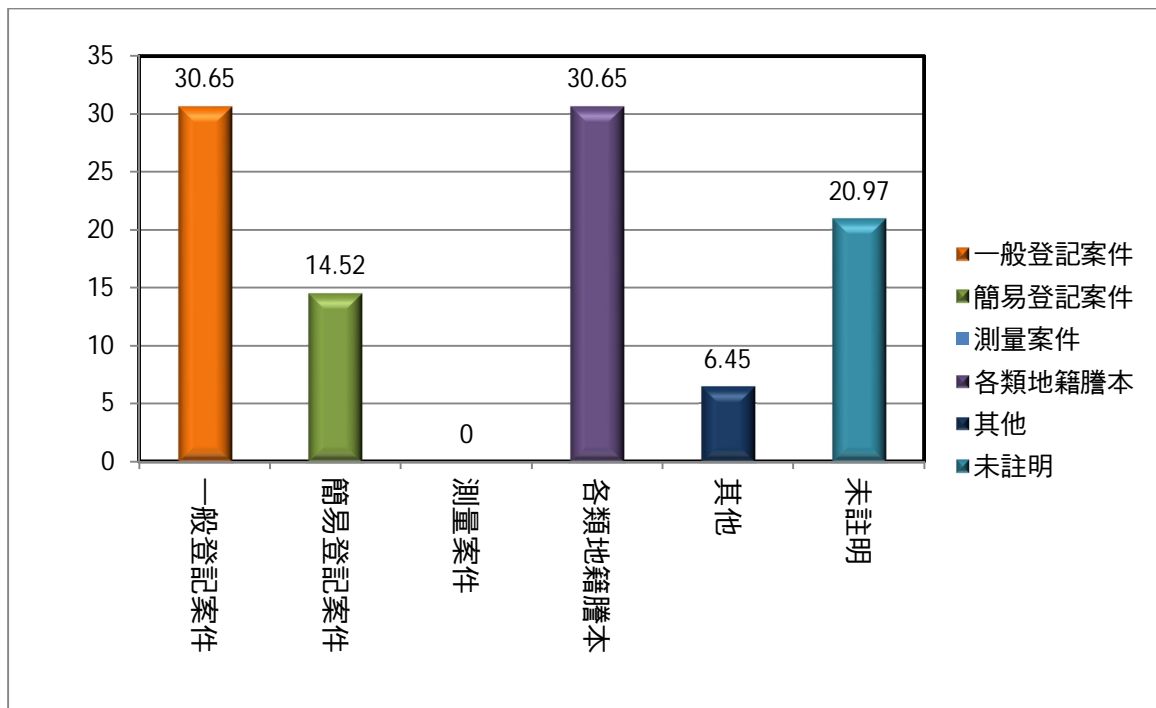
二、性別與年齡分析

本季受訪者性別比例平均男性為 37.50%、女性 37.10%，兩者差距不大，另未註明為 24.19%；而 50 歲以上的民眾比例達 30.65%，顯示本所洽公民眾中老年人口達一定比例，同仁應適時協助老弱民眾洽辦各項業務。



三、案件別分析

本季民眾至本所以申辦一般登記案件及申領地籍謄本之比例各 30.65% 最多，兩者洽公民眾達本所洽公人數 6 成以上，因係本項調查表放置處為一樓洽公大廳，又該兩項業務受理窗口位於該空間所致；另申辦案件類別比例其次依序為洽辦簡易登記案件 14.52% 及其他 6.45%，另未填寫原因者占 20.97%。



肆、民眾表揚優良服務人員

姓名	次數	姓名	次數	姓名	次數
李明娟	1	湯素貞	2	洪雅敏	1
何瓊秋	2	戴娉婷	1	張書寧	1
李婉萍	4	馮敬雅	1	鄧依雯	3
王麗卿	4	呂虹玫	2	廖壬初	1
張紘瑋	1	呂嘉軒	1	潘育沁	2
陳秀惠	2	張翠莉	1	林美惠	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	很好，謝謝	將持續保持。

編號	建議事項	業務單位意見
2	讚，親切	將持續保持。
3	非常親切，解說非常和善，讚	
4	該員服務用心親切	
5	服務人員都很友善，細謝！	
6	細心效率	
7	該員服務用心親切	
8	服務很棒、環境舒適	
9	停車場路燈，白天亮很久了，請改善，要 money	
10	貴單位許桂菁態度惡劣又不專業，非常不適宜擔任此職務	已向陳情人解釋及表示道歉，並請承辦人員日後多加注意言行及應對態度，另本案將納入承辦人員年終人事考評之依據。
11	辦的資料該繳的都不清楚，還要事後補件	向陳情人解釋本所登記案件之收件流程，於收件時應收件同仁無實質審查之權限，故無法立即檢視文件完備性；另有關收件櫃台同仁態度不佳情形，將於會議上加強同仁服務禮儀及溝通技巧之訓練。

二、檢討與分析

本季滿意度為 97.33%，較上季進步 2.02%，多數同仁均受到民眾讚賞，並對於本所各項服務及辦公環境予以肯定讚揚；惟其中仍發生三件分別對本所服務同仁態度不滿意、申辦土地登記事後補正及建議本所停車場路燈

開啟時間，業務課針對同仁服務態度不佳情況，將加強服務及溝通禮儀教育訓練，並請各同仁上班時務必多加留意言行，將於下季持續追蹤是否發生類似情形；另總務亦依民眾建議從新檢視本所停車場之路燈設備，並配合改善、汰換為定時開關燈具裝置。

有關民眾表揚優良服務人員部分，多位櫃台同仁、審查皆獲得民眾表揚，顯示所內同仁之努力，本季以謄本櫃台同仁李婉萍和王麗卿獲得表揚次數最多，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已累加至本季績優櫃台同仁選拔之票數。