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：103/12/01~103/12/31

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

本月所受理件數共計 32 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	28	87.5%
2	服務態度不佳	1	3.13%
3	業務建議	2	6.25%
4	環境建議	1	3.13%
5	未表示意見	0	0%
6	其他	0	0%
7	合　　計	32	100%

貳、調查內容分析

一、整體滿意度

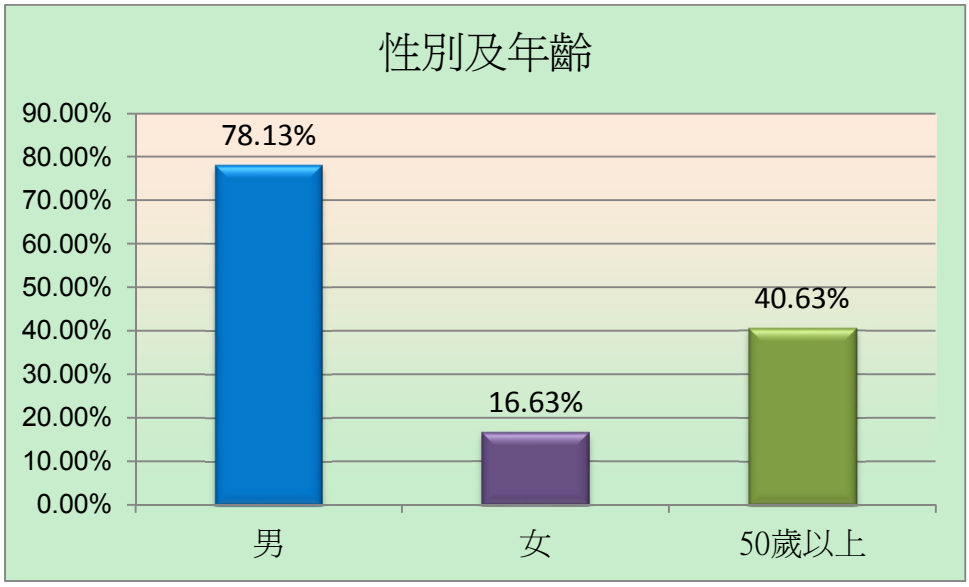
調查結果顯示，本月滿意度為 96.75%，較上個月退步 0.82%，其中以「辦理案件遭退件時，服務人員再次說明」項目退步最多，係因勾選無意見次數較多所致。

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	29	2	1	95.78%	97.73%	-1.95
2	櫃檯服務人員迎賓	29	2	1	95.78%	97.73%	-1.95
3	洽公環境	30	2	0	97.88%	97.73%	+0.15
4	申辦案件說明	29	2	1	95.78%	97.73%	-1.95
5	辦理案件遭退件時,服	23	8	2	88.06%	95.47%	-7.41

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（-）
	務人員再次說明						
6	等候時間	29	2	1	95.78%	97.73%	-1.95
7	整體滿意度	29	3	0	96.81%	98.87%	-2.06
合　　計		199	21	6	96.75%	97.57%	**-0.82**

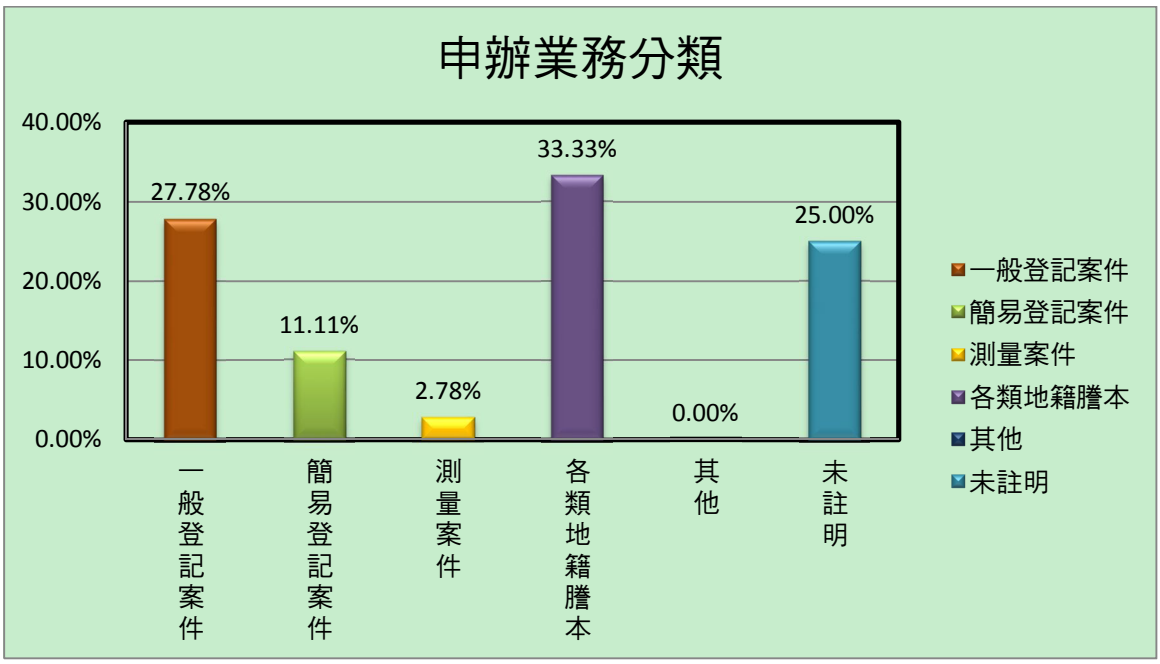
二、性別與年齡分析

本月受訪者性別比例平均男性為 78.13%、女性 16.63%，另 50 歲以上的民眾占 40.63%，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

本月民眾至本所仍係以申領地籍謄本最多，比列達 33.33%，其次依序為申辦一般登記案件 27.78%、簡易登記案件 11.11%及測量案件 2.78%，另未填寫原因者占 25%。



肆、民眾表揚優良服務人員

姓　　名	次數	姓　　名	次數	姓　　名	次數
林　玉　枝	2	李　苓　榛	1	吳　文　隆	2
李　婉　萍	8	邱　彥　毓	2	湯　素　貞	2
何　瓊　秋	8	陳　秀　惠	1	替代役 邱　浚　宏	2
張　淳　婷	3	李　明　娟	3	王　麗　卿	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	林組長玉枝、李婉萍服務超熱心	將持續保持。
2	林組長玉枝、李婉萍服務熱心	
3	李明娟態度親切	
4	熱心親切	

編號	建議事項	業務單位意見
5	動作快、笑容可鞠	將持續保持。
6	李明娟小姐為人親切有禮、待人和善，足為公務人員表率，願她工作順利、事事順心。	
7	表現優良，服務態度好、客氣	
8	非常優良，盡責盡職，希望加嘉	
9	表現優良	
10	從未遇到這麼好的服務	
11	服務親切	
12	服務人員態度良好，盡心用心動作迅速，予以表揚。該員認真負責盡心用心速度快、態度良好，請主任能表揚，感謝，以增加承辦人員信心。	
13	為何沒有刷卡，但要等待… 承辦人員也無奈…	已向民眾解釋地政機關現提供地政規費線上繳納功能，惟透過網路繳費及地所代為填寫申請書，故無法提供現場刷卡服務，其建議將納入檢討改善，並請櫃檯同仁加強解說刷卡流程。
14	審查人員只有 2 位，案件一件看了 20 分鐘以上，相當沒效率，可否因應等待人數來增加審查人數！這樣真的很浪費時間。	已向民眾解釋當日係承辦人員請假及配合系統測試作業，致受理窗口發生僅剩 2 個，且又未達一般審查支援標準，將提醒簡易櫃檯應以服務民眾為優先並應視情況請求支援。
15	塗銷辦理人員臉很臭，感覺欠他很多錢！戴娉婷不適合做服務人員。	經查未有陳情人相關案件，且該日未有民眾表達不滿，為避免有類似情形發生，已提醒櫃檯同仁加強服務禮儀。

編號	建議事項	業務單位意見
16	建議男廁的烘手機，風力(速)再強一些，要用多久才會乾，加強一點風力(速)，會比較快乾。男廁環境比以前乾淨更舒適了，要給地政事務所 100 個讚。	向民眾解釋本所烘手機係近年購置，其功能有限無法調整風速且因未達年限無法汰換，其建議將於日後更換設備時納入參考。

二、檢討與分析

本月份滿意度為 96.75%，較上個月退步 0.82%，主因係本月份發生 3 起民眾陳情辦理案件等候時間過久、櫃檯同仁態度欠佳及信用卡繳納規費不便所致，業務課已加強宣導櫃檯同仁服務禮儀、櫃檯支援制度。

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，本月份以聯合服務中心何瓊秋及謄本核發人員李婉萍獲得表揚次數最多，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。