

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：106/07/01~106/09/30

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 14 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	85.72%
2	服務態度不佳	0	0%
3	業務建議	1	7.14%
4	環境建議	1	7.14%
5	未表示意見	0	0%
6	其他	0	0%
7	合 計	14	100%

參、調查內容分析

一、整體滿意度

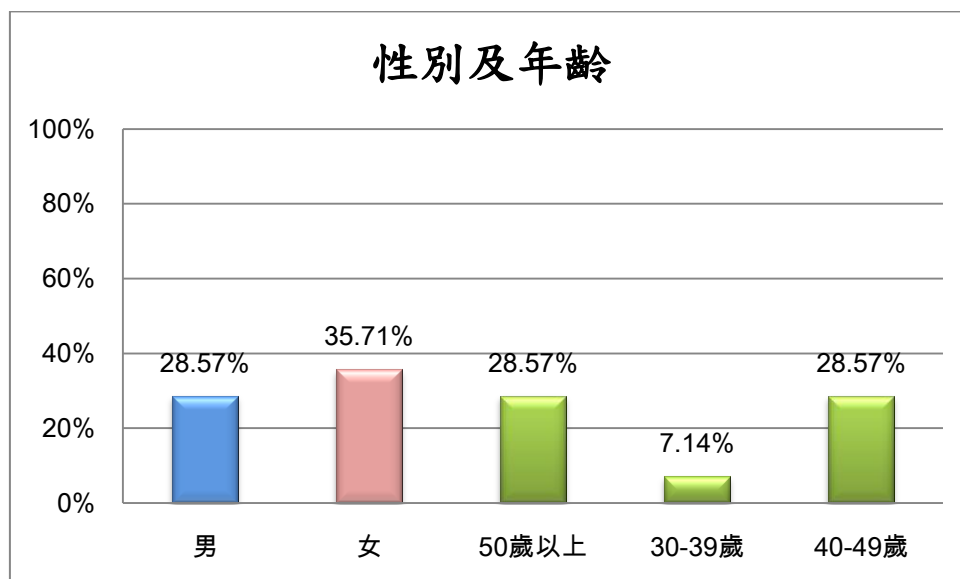
調查結果顯示，本季滿意度為 91.68%，本季受理件數 14 件，與上季滿意度相比有些許退步，請同仁繼續努力。

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	13	1	0	97.57%	94.74%	2.83%
2	櫃檯服務人員迎賓	13	1	0	97.57%	94.74%	2.83%
3	洽公環境	10	4	0	90.29%	94.74%	-4.45%
4	申辦案件說明	12	1	1	92.79%	94.74%	-1.95%
5	辦理案件遭退件時，服務人員再次說明	7	7	0	83.00%	94.74%	-11.74%

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	8	6	0	85.43%	94.74%	-9.31%
7	整體滿意度	12	2	0	95.14%	94.74%	0.40%
平均					91.68%	94.74%	-3.06%

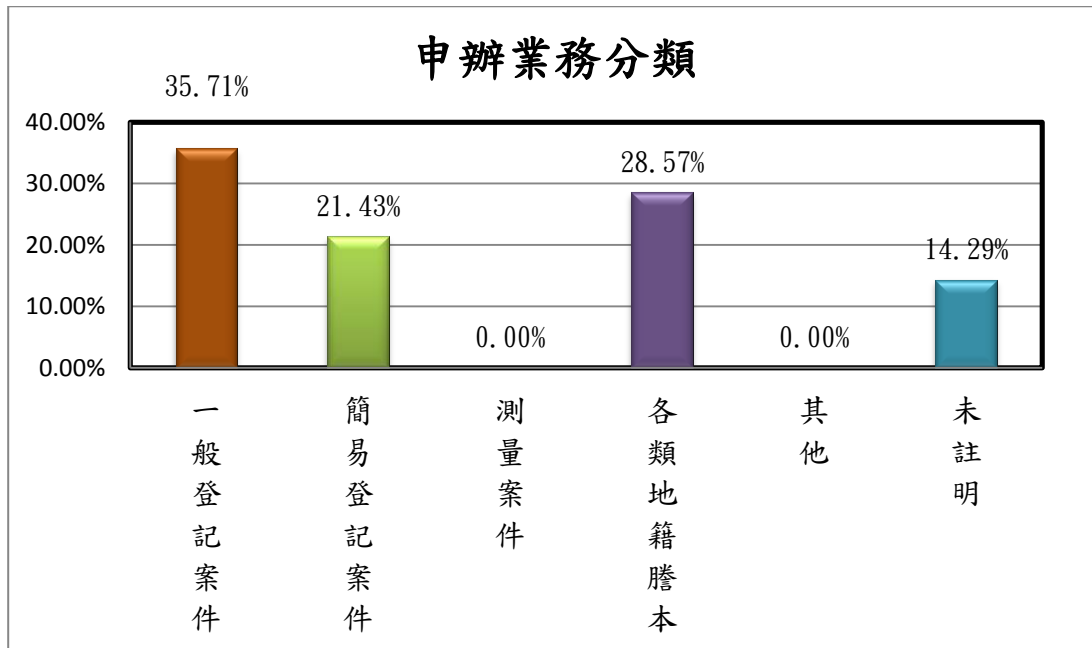
二、性別與年齡分析

本季受訪者性別比例，男性與女性分別為 28.57%、35.71%，而 40-49 歲與 50 歲以上的受訪民眾比例均達 28.57%(4 位)，30-39 歲為 7.14%(1 位)，顯示本所洽公民眾中老年人口達一定比例，準此規劃服務大廳為友善洽公環境及簡化相關服務流程，為本所服務目標。



三、案件別分析

本季民眾至本所申辦案件類別，以一般登記案件比例最高有 5 位，佔 35.71%，其次為申請各類地籍謄本為 28.57%。



肆、民眾表揚優良服務人員

姓 名	次數	姓 名	次數
李明霓	1	劉姿伶	1
施富議	1	邱玉琪	2
顏楷綾	2	王興茂	1
蘇宏中	1	于紀民	1
李明娟	1	鄧依雯	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	一、稅捐櫃台椅子背面處會割傷手，請更新，預防下個人被割傷。 二、停車場黃線處總是有機車停在上面，造成後方汽車無法停，請改	本所已立即更換椅子及並將針對違停機車加強勸導。

編號	建議事項	業務單位意見
	善。	
2	第一階段收件人員應確實查驗文件是否齊全，書寫是否正確？不然造成申辦人員後面往返奔波的不便。如：身分證影本是否補上，這是當場可以確認的。	承辦人已向陳情人說明本所將於每月會議詳加宣導收件作業應注意之事項，並辦理相關內部教育訓練，以提昇本所收件品質；另向陳情人說明，本所一樓大廳設置有聯合服務中心，提供專人協助民眾整理案件，經說明後陳情人表示理解。
3	服務親切、用心。	謝謝肯定將繼續保持

二、檢討與分析

本季滿意度為 91.68%，與上季滿意度相較微幅退步 3.06 個百分點，但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。

本季民眾反應椅子割手及民眾機車黃線違停、建議本所服務流程等問題。本所已立即更換椅子及並將針對違停機車加強勸導等問題。另建議本所服務流程一案，承辦人向陳情人說明本所將於每月會議詳加宣導收件作業應注意之事項，並辦理相關內部教育訓練，以提昇本所收件品質。

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。