

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：107/07/01~107/09/30

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 12 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	100%
2	服務態度不佳	0	0%
3	業務建議	0	0%
4	環境建議	0	0%
5	未表示意見	0	0%
6	其他	0	0%
7	合 計	12	100%

參、調查內容分析

一、整體滿意度

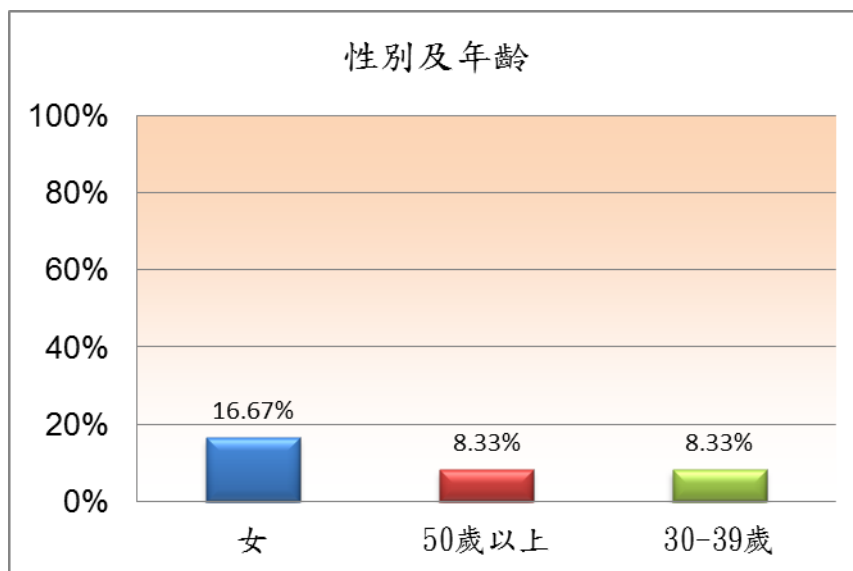
調查結果顯示，本季滿意度為 99.60%，本季受理件數 12 件，滿意度較上季進步，請同仁繼續保持。

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	12	0	0	100%	100%	0%
2	櫃檯服務人員迎賓	12	0	0	100%	100%	0%
3	洽公環境	11	1	0	97.17%	92.31%	+4.86%
4	申辦案件說明	12	0	0	100%	100%	0%
5	辦理案件遭退件時，服務人員再次說明	12	0	0	100%	100%	0%

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	12	0	1	100%	92.31%	+7.69%
7	整體滿意度	12	0	1	100%	92.31%	+7.69%
平均					99.60%	96.70%	+2.89%

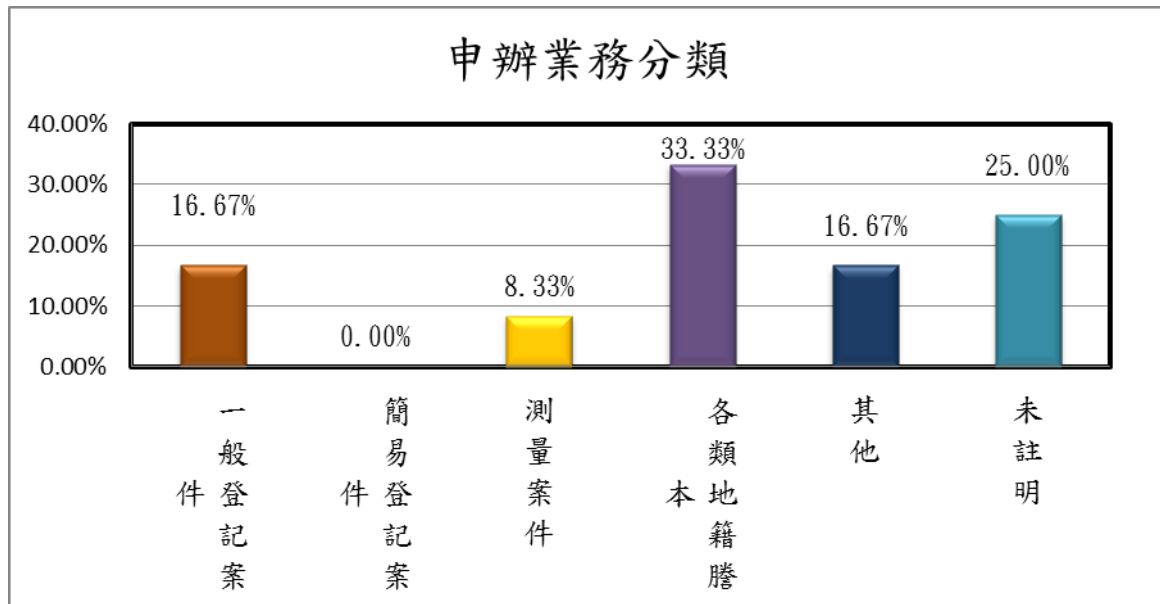
二、性別與年齡分析

本季受訪者性別比例，僅兩位女性填寫，比例為 16.67%，30 歲至 39 歲及 50 歲以上比例各為 8.33%(1 位)，另有 10 位民眾未填列基本資料。



三、案件別分析

本季民眾至本所申辦案件類別，以申請各類地籍謄本比例最高有 4 位，佔 33.33%，其次為一般登記案件與其他各 2 位，分別佔 16.67%，填寫其他者均未敘明申辦內容。



肆、民眾表揚優良服務人員

姓名	次數	姓名	次數
蘇宏中	1	黃薇	2
李明娟	3	駱怡靜	1
顏楷綾	1	吳勝名(志工)	1
孫彬修	1	劉闔成	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	服務台的劉先生，超級無敵專業和熱忱，隨時處理各式問題還能充滿笑容及耐心。非常感謝，請務必嘉許他！讓人安心、放心又能很快的	感謝您的鼓勵與肯定，本所將持續提供更優質服務。

編號	建議事項	業務單位意見
	處理完所有事情！讚！（劉闔成）	
2	非常讚，和藹可親。（黃薇）	
3	謝謝！最佳服務！（顏楷綾）	
4	服務佳，效率快，表現優。（駱怡靜、吳勝名志工、李明娟、孫彬修）	
5	親切服務，謝謝她	

二、檢討與分析

本季滿意度為 99.60%，與上季滿意度相較進步 2.89 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季績優櫃檯同仁選拔票數內。