

# 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：110/7/1~110/9/30

## 壹、資料來源與目的

針對洽公民眾所填具「新北市板橋地政事務所親民服務工作意見調查表」及哺集乳室使用滿意度調查內容加以統計分析，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

本季受理親民服務工作意見調查表共計7件，其中6件為讚揚同仁服務態度優良，1件為業務建議，內容為建議設置補正專用櫃檯。

序號	調查事項	件數	比例
1	服務態度良好	6	86%
2	服務態度不佳	0	0%
3	業務建議	1	14%
4	環境建議	0	0%
5	未表示意見	0	0%
6	其他	0	0%
7	合計	7	100%

## 參、調查內容分析

### 一、整體滿意度

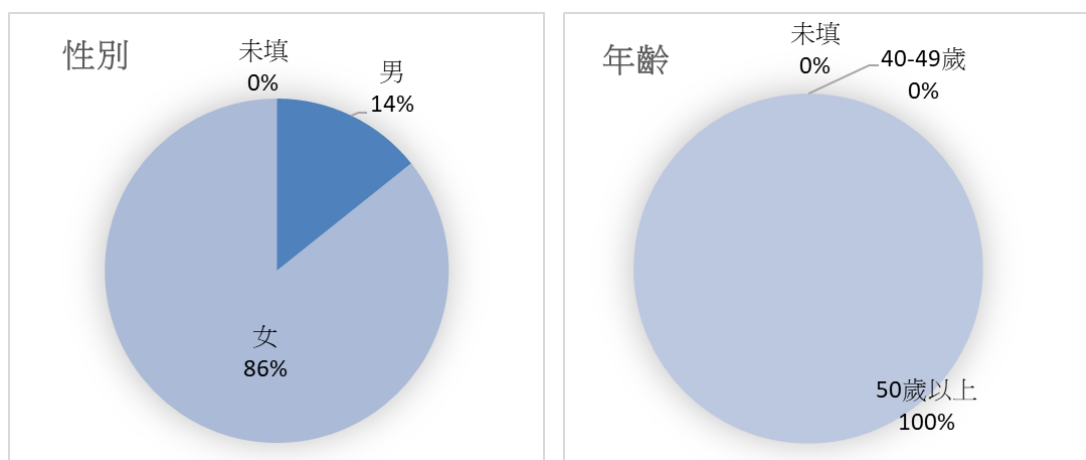
調查結果顯示，本季受理件數7件，平均滿意度為100%，滿意度較上季進步13.78%，主要係因上一季民眾對調查項目表示無意見或不滿意，使整體滿意度相對較低，而本季民眾對調查項目皆表示滿意，因此滿意度明顯提升。

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	7	0	0	100%	90.29%	+9.71%
2	櫃檯服務人員迎賓	7	0	0	100%	85.57%	+14.43%

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 (-)
3	洽公環境	7	0	0	100%	90.29%	+9.71%
4	申辦案件說明	7	0	0	100%	85.57%	+14.43%
5	辦理案件遭退件時， 服務人員再次說明	7	0	0	100%	80.71%	+19.29%
6	等候時間	7	0	0	100%	85.57%	+14.43%
7	整體滿意度	7	0	0	100%	85.57%	+14.43%
平均					100%	86.22%	+13.78%

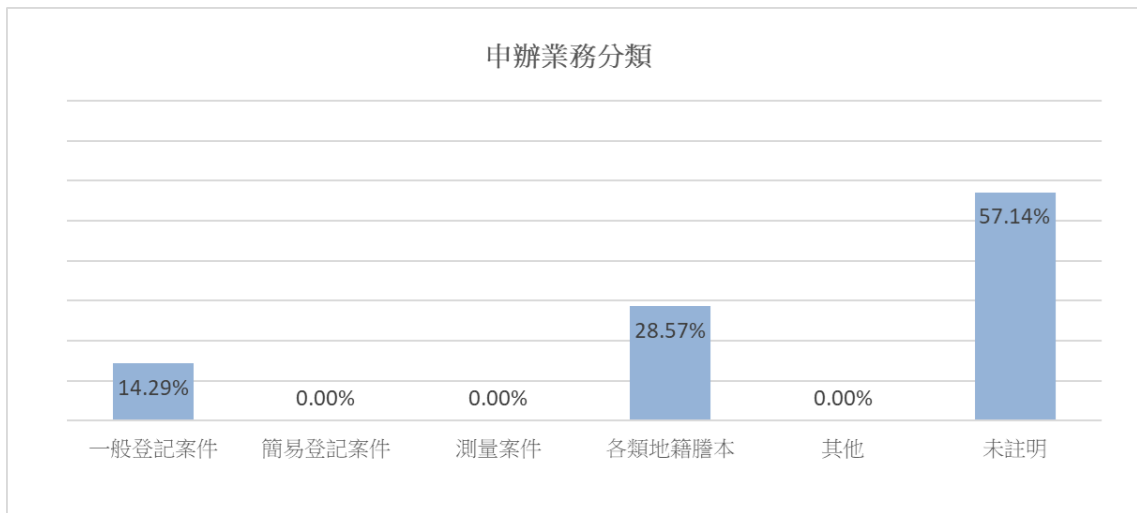
## 二、性別與年齡分析

本季受訪者性別比例，男性14.29%、女性85.71%；受訪者年齡均為50歲以上。



## 三、案件別分析

受訪者申辦案件類別，多數未註明申辦業務，計有4位，佔57.14%，其次為申辦各類地籍謄本有2位，佔28.57%，另有申辦一般登記案件1位，佔14.29%。



#### 四、民眾建議事項：

本季受理親民服務工作意見調查表共計7件，其中6件為表揚服務人員，本所將持續秉持為民服務精神，提升同仁服務態度禮儀及專業知識。

編號	建議事項	業務單位意見
1	請設置補正專用櫃台。 原因： (1)補正時無固定位置，民眾需與審查人員站立對談，極為不方便且溝通不易。 (2)更容易造成防疫破口，無法保持距離，又需對談溝通。	本所已設有補正駁回櫃檯，已加強宣導審查人員利用補正駁回櫃檯及核對身分櫃檯協助補正作業，並將持續檢討及改善服務流程，感謝民眾提供寶貴意見。
2	態度好，服務好(廖壬初)	感謝民眾的鼓勵與肯定，本所將持續提供更優質服務。
3	服務好，態度佳，謝謝她的服務(廖壬初)	
4	服務、態度佳(孫汝驊)	
5	服務好、態度好(李明娟)	
6	態度好、服務好(施淑麗)	
7	服務好、態度好(洪雅敏)	

## 肆、民眾表揚優良服務人員

本季獲民眾表揚之服務人員計5位，均為多功能服務櫃檯同仁。

姓名	次數	姓名	次數
廖壬初	2	孫汝驊	1
李明娟	1	施淑麗	1
洪雅敏	1		

## 伍、哺集乳室使用滿意度

### 一、整體滿意度

本季哺集乳室使用滿意度調查共計1件，使用者滿意度100%；由於上一季無民眾使用哺集乳室，因此無法與上一季度比較。使用目的方面，受訪者使用者目的為擠奶。

編號	內容	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	整體滿意度	上季整體滿意度	進步 (+) 退步 (-)
1	隱密安全性	1	0	0	0	0	100%	-	-
2	使用的空間	1	0	0	0	0	100%	-	-
3	室內清潔程度	1	0	0	0	0	100%	-	-
4	整體感覺	1	0	0	0	0	100%	-	-
5	母乳相關書籍	1	0	0	0	0	100%	-	-
平均							100%	-	-

### 二、民眾建議事項

本季民眾無建議事項，將持續定期檢查與維護哺集乳室設備以提供優質服務。

## 伍、結論與建議

- 一、本季整體滿意度為100%，與上季滿意度相較進步13.78%，有5位同仁受到民眾讚賞。
- 二、本季哺集乳室使用情形僅有1人，滿意度達100%，將持續定期檢查與維護哺集乳室設備與整潔。
- 三、本季櫃檯同仁獲得民眾表揚，顯示同仁之努力，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年度績優櫃檯同仁選拔票數內。