

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：110/4/1~110/6/30

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5件為讚揚同仁服務態度優良，2件為業務建議，分別反映影印機無法列印清楚，以及等候時間長、速度慢。

序號	調查事項	件數	比例
1	服務態度良好	5	71%
2	服務態度不佳	0	0%
3	業務建議	2	29%
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

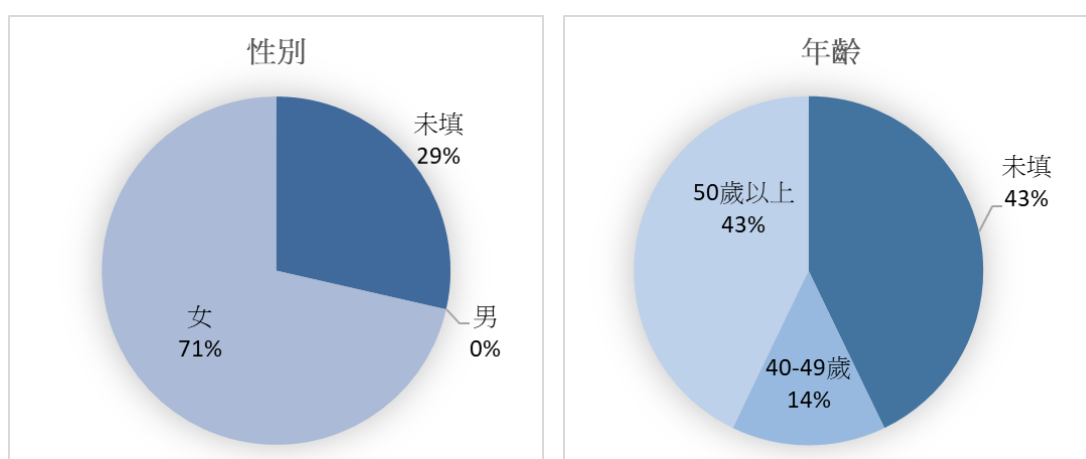
調查結果顯示，本季受理件數7件，平均滿意度為86.22%，滿意度較上季退步10.05%，主要因2件民眾反映業務建議，對調查項目表示無意見或不滿意，使整體滿意度下滑。

針對民眾表示「不滿意」的調查項目，因民眾無提供聯絡資訊，無法了解詳細案情，由於該民眾為辦理謄本案件，已由業務課宣導多功能櫃檯同仁服務時確實了解民眾需求，並加快辦理時間，避免民眾久候。

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	5	2	0	90.29%	100.00%	-9.71%
2	櫃檯服務人員迎賓	5	1	1	85.57%	100.00%	-14.43%
3	洽公環境	5	2	0	90.29%	100.00%	-9.71%
4	申辦案件說明	5	1	1	85.57%	92.56%	-6.98%
5	辦理案件遭退件時， 服務人員再次說明	4	2	1	80.71%	96.22%	-15.51%
6	等候時間	5	1	1	85.57%	92.56%	-6.98%
7	整體滿意度	5	1	1	85.57%	92.56%	-6.98%
平均					86.22%	96.27%	-10.05%

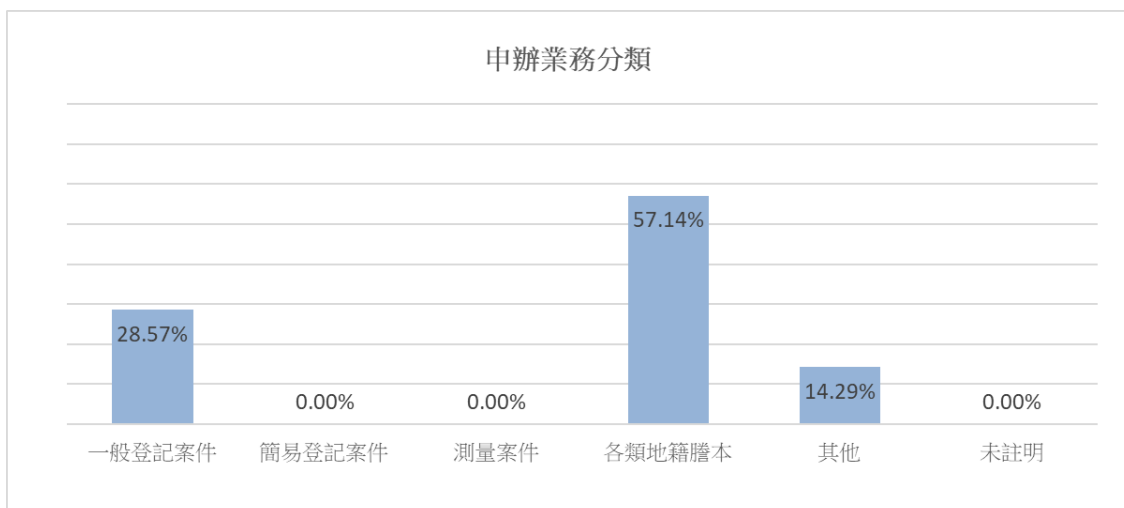
二、性別與年齡分析

本季受訪者性別比例，未填29%、男性0%、女性71%；受訪者年齡為50歲以上與未填比例各為43%，40至49歲比例為14%。



三、案件別分析

受訪者申辦案件類別，主要為申辦各類地籍謄本有4位，佔57.14%，另有申辦一般登記案件2位及其他1位，各佔28.57%與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5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	影印機無法列印清楚，印章處不明顯!希望能改善!謝謝!	已連繫影印機廠商來所改善影印解析度，並於影印機旁告示使用說明，影印前後原件與影本的差異，供使用者了解，如使用者需要較清晰的影印品質，可以操控面板設定影印濃淡，以達需求。
2	服務好，態度好(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	服務態度佳，主動積極(邱玉琪)	
4	鄧小姐、邱小姐很專業、親切，為我解決很多問題，很棒，值得表揚。(鄧依雯、邱玉琪)	
5	態度、服務好(陳秀惠)	
6	態度、服務好(陳秀惠)	
7	不明白為什麼錯誤百出，對客戶需求	已宣導多功能櫃檯同仁服務

編號	建議事項	業務單位意見
	搞不清楚，等候時間長，速度慢	時確實了解民眾需求，並加快辦理時間，避免民眾久候。

肆、民眾表揚優良服務人員

本季獲民眾表揚之服務人員計4位，包含2位多功能服務櫃檯同仁及2位服務中心同仁。

姓名	次數	姓名	次數
廖壬初	1	陳秀惠	2
邱玉琪	2	鄧依雯	1

伍、哺集乳室使用滿意度

本季哺集乳室無民眾使用，並無相關建議事項，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86.22%，與上季滿意度相較退步10.05%，有4位同仁受到民眾讚賞。
- 二、本季哺集乳室無民眾使用，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。
- 四、本季有民眾對「櫃台服務人員迎賓」、「服務人員申辦說明」、「等候時間」及「整體滿意度」表示不滿意者，建議業務課宣導同仁提供服務時，主動了解民眾需求，以提供適當的說明與協助。