

# 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：110/1/1~110/3/31

## 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9件，其中8件為讚揚同仁服務態度優良，1件為建議服務台抽號碼單。

序號	調查事項	件數	比例
1	服務態度良好	8	89%
2	服務態度不佳	0	0%
3	業務建議	1	11%
4	環境建議	0	0%
5	未表示意見	0	0%
6	其他	0	0%
7	合計	9	100%

## 參、調查內容分析

### 一、整體滿意度

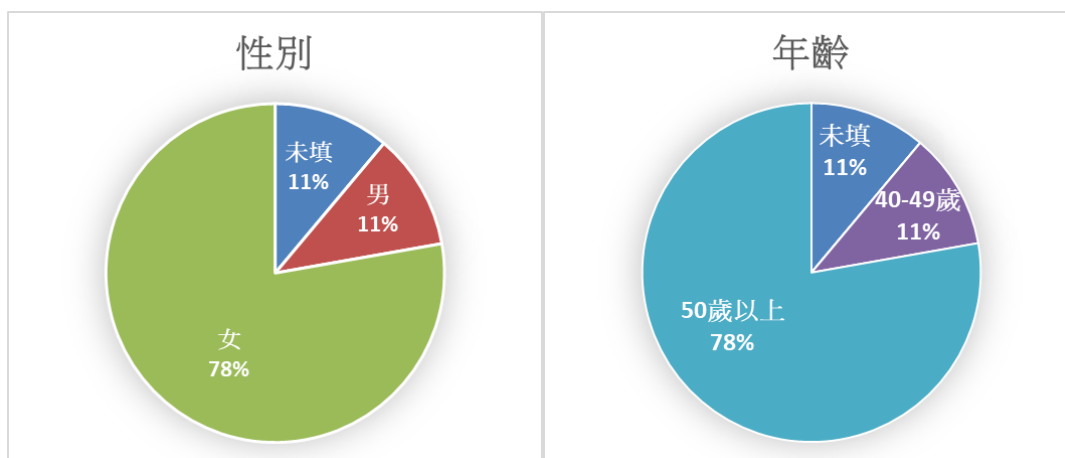
調查結果顯示，本季受理件數9件，平均滿意度為96.27%，滿意度較上季退步0.41%，請同仁繼續努力。

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	9	0	0	100.00%	100.00%	-
2	櫃檯服務人員迎賓	9	0	0	100.00%	96.22%	+3.78%
3	洽公環境	9	0	0	100.00%	92.44%	+7.56%

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 (-)
4	申辦案件說明	8	0	1	92.56%	96.22%	-3.66%
5	辦理案件遭退件時， 服務人員再次說明	8	1	0	96.22%	96.22%	-
6	等候時間	8	0	1	92.56%	96.22%	-3.66%
7	整體滿意度	8	0	1	92.56%	100.00%	-7.44%
平均					96.27%	96.68%	-0.41%

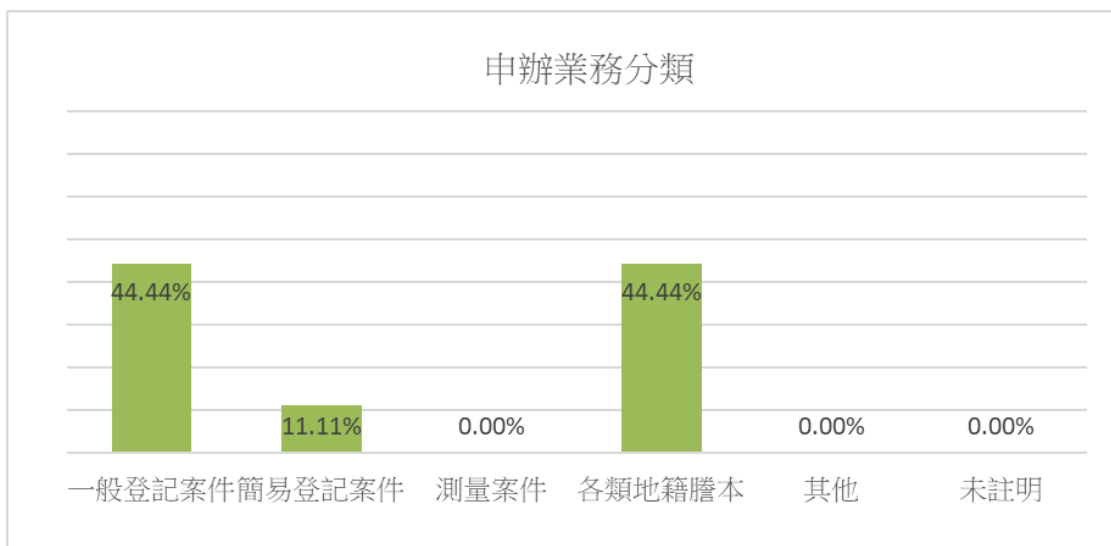
## 二、性別與年齡分析

本季受訪者性別比例，未填11%、男性11%、女性78%；受訪者年齡主要為50歲以上，比例為78%，其次為未填與40至49歲，比例各為11%。



## 三、案件別分析

受訪者申辦案件類別，申辦一般登記案件及各類地籍謄本各有4位，各佔44.44%，另有申辦簡易登記案件1位，佔11.11%。



#### 四、民眾建議事項：

本季民眾建議事項計有8件，其中7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	態度良好(王麗卿)	感謝民眾的鼓勵與肯定，本所將持續提供更優質服務。
2	態度好，服務佳(陳秀惠)	
3	服務好，態度佳(陸小蜜)	
4	感謝初審張琬渝分機111的親和溝通。新年快樂。	
5	服務好，態度佳(王寶華)	
6	態度好，服務佳(孫汝驊)	
7	態度好，服務佳(王麗卿)	
8	請服務台抽號碼單	已向民眾說明就建議服務台抽號碼單一事將納入評估，並將持續檢討及改善服務流程以提供更優質的服務，已獲民眾諒解。

#### 肆、民眾表揚優良服務人員

本季獲民眾表揚之服務人員計7位，包含5位多功能服務櫃檯同仁及2位審查同仁。

姓名	次數	姓名	次數
王麗卿	2	陳秀惠	1
陸小蜜	1	麥維	1
張琬渝	1	王寶華	1
孫汝驊	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96.27%，與上季滿意度相較退步0.41%，有7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、本季多位櫃檯同仁獲得民眾表揚，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年度績優櫃檯同仁選拔票數內。
- 四、有關民眾建議服務台抽號碼單一事將納入評估，現況改善方式將彈性以紙本號碼牌協助民眾依序接受服務，避免插隊的爭議。