

# 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：110/10/1~110/12/31

## 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11件，其中6件為讚揚同仁服務態度優良，4件反映服務態度不佳，1件為業務建議，內容為建議改善大門體溫量測儀器。

序號	調查事項	件數	比例
1	服務態度良好	6	55%
2	服務態度不佳	4	36%
3	業務建議	1	9%
4	環境建議	0	0%
5	未表示意見	0	0%
6	其他	0	0%
7	合計	11	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11件，平均滿意度為83.34%，滿意度較上季退步16.66%，主要係因本季有4件反映服務態度不佳，整體滿意度明顯降低，其中又以「櫃檯服務人員迎賓」滿意度75.64%為最低，較上季退步24.36%。

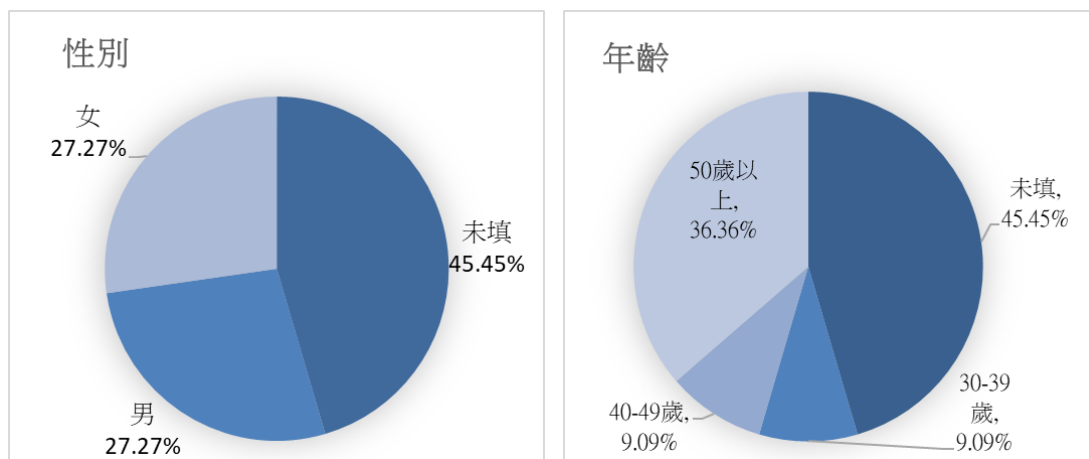
編號	內容	滿意	無意見	不滿意	整體滿意度	上季整體滿意度	進步 (+) 退步 (-)
1	入口處服務人員迎賓	8	2	1	87.73%	100%	-12.27%
2	櫃檯服務人員迎賓	7	0	4	75.64%	100%	-24.36%

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	4	0	87.64%	100%	-12.36%
4	申辦案件說明	7	2	2	81.64%	100%	-18.36%
5	辦理案件遭退件時， 服務人員再次說明	6	4	1	81.55%	100%	-18.45%
6	等候時間	6	5	0	84.55%	100%	-15.45%
7	整體滿意度	7	3	1	84.64%	100%	-15.36%
平均					83.34%	100%	-16.66%

註：滿意度計算公式： $(100 \times \text{滿意次數} + 66 \times \text{無意見次數} + 33 \times \text{不滿意次數}) / 100 \times \text{總次數}$

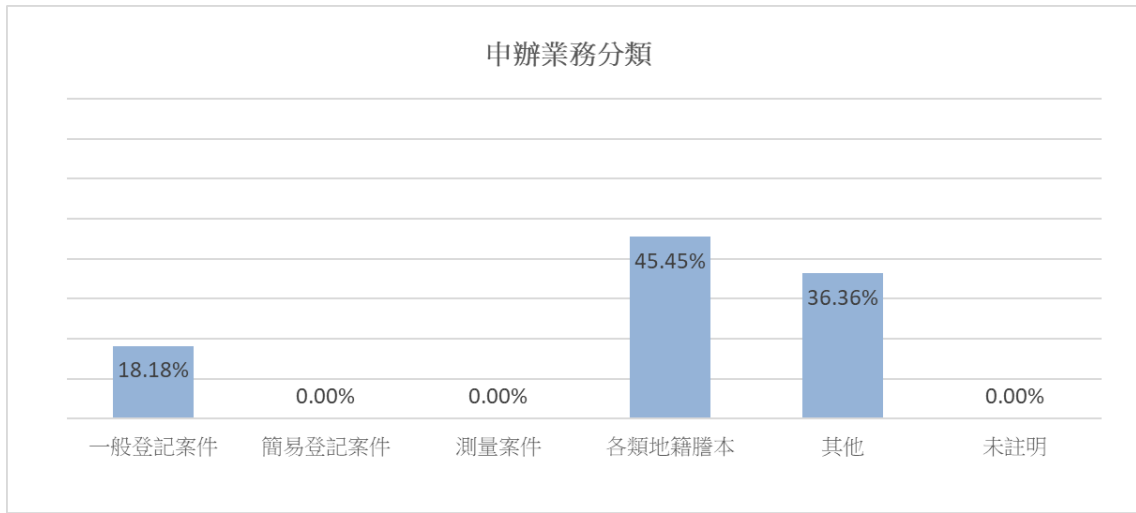
## 二、性別與年齡分析

本季受訪者性別比例，男性、女性各佔27.27%，未填佔45.45%；受訪者年齡主要為50歲以上，佔36.36%，30至39歲、40至49歲各佔9.09%，未填佔45.45%。



## 三、案件別分析

受訪者申辦案件類別，多數為申辦各類地籍謄本，計有5位，佔45.45%，其次為其他4位，佔36.36%，另有申辦一般登記案件2位，佔18.18%。



#### 四、民眾建議事項：

本季受理親民服務工作意見調查表共計11件，其中6件為表揚服務人員，4件為反映服務態度不佳，均已告誡同仁檢討改善，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。

有關民眾反映量測額溫儀器不便民一案，本所已向民眾妥善說明，並藉由親民服務教育訓練、課務會議等宣達同仁輪值走動服務時，針對身高過高、過低或行動不便的使用者主動提供手持式額溫槍或協助民眾使用。

編號	建議事項	業務單位意見
1	服務好，態度佳	感謝民眾的鼓勵與肯定，本所將持續提供更優質服務。
2	服務好，態度佳(孫汝驊)	
3	迎賓志工、26號、6號、17號窗口都相當好，我遠自嘉義來，他們不厭其煩的詳細解說，整理文件、態度口氣都相當親切，令人如沐春風，五星級的服務，感謝你們。(廖壬初、洪子翔)	
4	本次至貴所辦理夫妻贈與，適逢承辦莊盈萱接案，在其詳細解說指引下，順暢完成。莊員待人和藹的態度，那麼的親切真誠，細緻的解說有條不紊，令人了然明白，作業效力確著快速，讓人好感於心。套句年青人的話，我衷心的給貴單位按個「讚」!(莊盈萱)	

編號	建議事項	業務單位意見
5	洪子翔先生的詳細解說與親切的態度，讓人感覺如同親友在協助，還有總機(什麼文小姐)相當親切。上週(10/21)來申辦時，就已覺得整體效率及親切，這次更是愉快!感謝你們，感謝主管，我來自嘉義，歡迎來玩。(洪子翔、楊艷紋)	感謝民眾的鼓勵與肯定，本所將持續提供更優質服務。
6	110.11.01當日6號多功能服務窗口的服務人員態度不太好，就不明說是誰了，只希望能改進就好，也希望此人員對其他身邊的工作人員態度好一點才能有良好的工作氛圍，創造更好的工作環境，辛苦了，也謝謝你們的接洽及服務。(廖壬初)	已口頭告誡同仁檢討服務態度，另於多功能櫃檯研討會議提醒同仁加強服務態度禮儀，以提升本所的服務品質。
7	服務人(陳秀惠)態度不耐感表現很大。	
8	20號窗口態度口氣不佳(廖健志)	已請櫃台同仁注意說話語氣及服務禮儀，以提升本所的服務品質。
9	大門進入處之量測體溫儀器，屢屢以頭就鏡頭，設鏡頭較矮，每次都要彎腰，以致不便為甚，希望能改善。	本案 AI 體溫量測站高度係取來所民眾最適高度所設置，本所另針對身高過高、過低或行動不便的使用者提供手持式額溫槍供民眾使用，或由門口服務同仁代為量測。本所會持續提供優質防疫措施，主動協助隱性需求者量測額溫，共同為防疫努力。
10	聯合服務中心25號櫃台態度很差!	已請服務中心的同仁注意說話語氣及服務禮儀，以提升本所的服務品質。

#### 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，包含多功能櫃檯同仁、審查、總機及檔案室同仁。

姓名	次數	姓名	次數
孫汝驊	1	廖壬初	1
洪子翔	2	莊盈萱	1
楊艷紋	1	洪雅敏	1
蔡秀蘭	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4件，使用者滿意度100%，與上一季持平。使用目的方面，受訪者使用者目的為擠奶，佔50%，餵奶與其他各佔25%。

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	4	0	0	0	0	100%	100%	-
2	使用的空間	4	0	0	0	0	100%	100%	-
3	室內清潔程度	4	0	0	0	0	100%	100%	-
4	整體感覺	4	0	0	0	0	100%	100%	-
5	母乳相關書籍	4	0	0	0	0	100%	100%	-
平均							100%	-	-

註：滿意度計算公式： $(100 \times \text{非常滿意次數} + 80 \times \text{滿意次數} + 60 \times \text{普通次數} + 40 \times \text{不滿意次數} + 20 \times \text{非常不滿意次數}) / 100 \times \text{總次數}$

### 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83.34%，與上季滿意度相較退步16.66%，有7位同仁受到民眾讚賞，另有4件反映服務態度不佳情形，皆已告誡同仁檢討改進，建請各課宣導同仁注意服務禮儀，以提升整體服務品質。
- 二、本季哺集乳室使用情形有4人，滿意度達100%，無其他建議事項，將持續定期檢查與維護哺集乳室設備與整潔。
- 三、本季獲得民眾表揚人員包含多功能櫃檯同仁、審查、總機及檔案室同仁，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。