

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：111/4/1~111/6/30

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12件，其中10件為讚揚同仁服務態度優良，2件分別係業務建議及環境建議。

序號	調查事項	件數	比例
1	服務態度良好	10	83%
2	服務態度不佳	0	0%
3	業務建議	1	8%
4	環境建議	1	8%
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，本季受理件數12件，平均滿意度為94.80%，滿意度較上季進步2.19%，係因本季民眾對調查項目多表示滿意，致滿意度提升。

本次民眾表示「不滿意」的調查項目有二：

- (一) 因愛心志工誤將快過號之多功能櫃檯號碼牌遞給後到的民眾，致先到的民眾未能依號碼牌順序申辦案件，本案已轉知輪值走動同仁及本所志工，避免將已抽出的號碼牌給後到的民眾使用，應協助重新取號。
- (二) 有關本所停車空間疑慮，已向民眾傳達本所停車空間係供洽公民眾及遠到同仁停放，倘遇非洽公民眾停放，目前採取柔性勸導方式，頗具成效；並轉知同仁倘發現本所停車

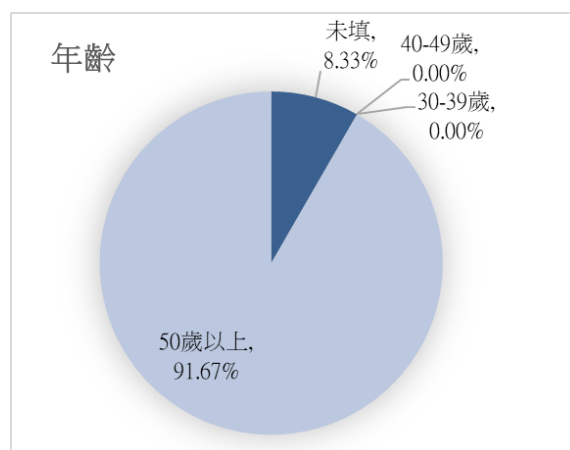
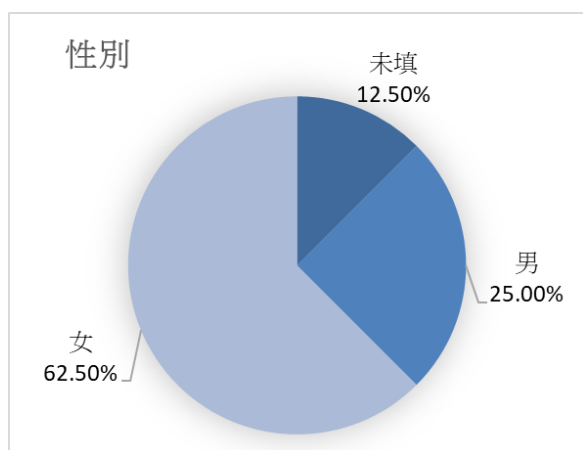
空間有非洽公民眾長時間停放，或是有廣告物件機車、腳踏車停置，請通報主管處理。

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	11	0	1	94.42%	100.00%	-5.58%
2	櫃檯服務人員迎賓	11	1	0	97.17%	83.17%	+14.00%
3	洽公環境	10	1	1	91.58%	100.00%	-8.42%
4	申辦案件說明	11	0	1	94.42%	88.83%	+5.59%
5	辦理案件遭退件時， 服務人員再次說明	11	1	0	97.17%	97.20%	+3.97%
6	等候時間	11	0	1	94.42%	88.83%	+5.59%
7	整體滿意度	11	0	1	94.42%	94.33%	+0.09%
平均					94.80%	92.61%	+2.19%

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

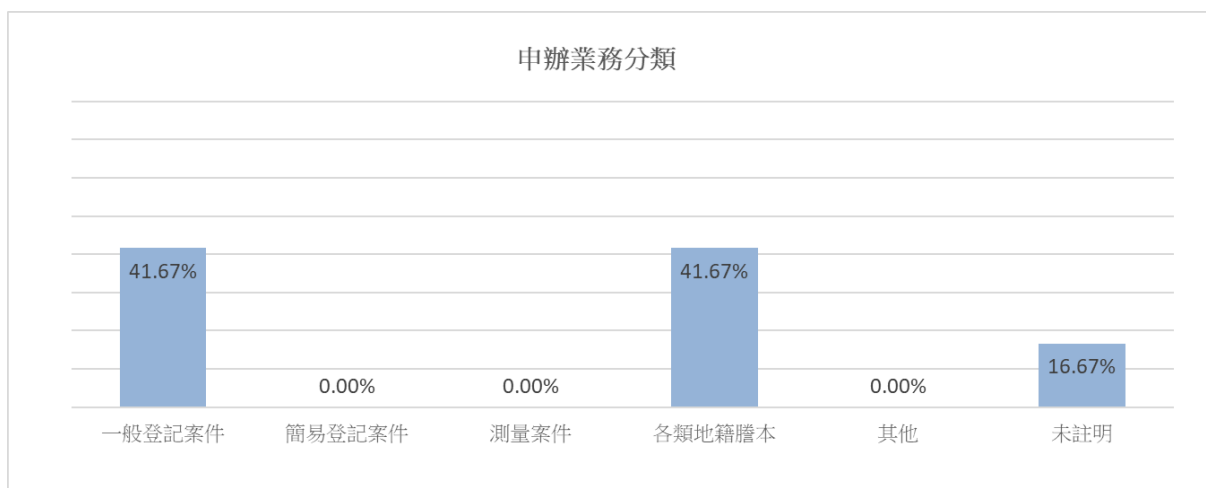
二、性別與年齡分析

本季受訪者性別比例，男性佔25.00%，女性佔62.50%，未填佔12.50%；受訪者年齡主要為50歲以上，佔91.67%，未填佔8.33%。



三、案件別分析

受訪者申辦案件類別，最多為申辦一般登記案件及各類地籍謄本，分別計有5位，各佔41.67%；其次未註明申辦業務，佔2位，佔16.67%。



四、民眾建議事項：

本季受理親民服務工作意見調查表共計12件，其中10件為讚揚同仁服務態度優良，2件分別係號碼牌順序疑慮及停車空間建議。

編號	建議事項	業務單位意見
1	服務好，態度佳(陳麗莉)	感謝民眾的鼓勵與肯定，本所將持續提供更優質服務。
2	態度佳，服務好(王寶華)	
3	初審人員洪子翔詳細專業又親切的解說態度，非常感謝。	
4	服務好，美麗笑容，很親切(林美惠)	
5	服務好，態度佳(廖壬初)	
6	服務好，態度優 (陳姿樺)	
7	熱情、效率、專業服務皆滿分(龔弈)	
8	熱情、效率、專業服務皆滿分(莊盈萱)	
9	等待叫號，有人離開號碼機已叫3次，本可輪下1個，服務人員居然把要過號的號碼給最後進來的人。	本案已轉知輪值走動同仁及本所志工，避免將已抽出的號碼牌遞給後到的民眾使用，應協助重新取號。

編號	建議事項	業務單位意見
10	車位問題	本所停車空間係供洽公民眾及遠到同仁停放，倘遇非洽公民眾停放，已採柔性勸導方式；並已轉知同仁倘發現有非洽公民眾長時間停放，或是有廣告物件機車、腳踏車停置，請通報主管處理。

肆、民眾表揚優良服務人員

本季獲民眾表揚之服務人員計10位，包含多功能櫃檯同仁、聯合服務中心同仁及審查人員。

姓名	次數	姓名	次數
陳麗莉	1	王寶華	1
廖壬初	1	陳姿樺	1
孫汝驊	1	林美惠	1
陳麗燕	1	龔弈	2
洪子翔	1	莊盈萱	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%，與上季滿意度相較進步4%。使用目的方面，受訪者使用者目的皆為擠奶，佔100%。

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%	100%	-

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 (-)
2	使用的空間	1	0	0	0	0	100%	100%	-
3	室內清潔程度	1	0	0	0	0	100%	90%	+10.00%
4	整體感覺	1	0	0	0	0	100%	100%	-
5	母乳相關書籍	1	0	0	0	0	100%	90%	+10.00%
平均							100%	96%	+4%

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94.80%，與上季滿意度相較進步2.19%，有10位同仁受到民眾讚賞，另有2件係反映號碼牌順序疑慮及本所停車空間建議。有關號碼牌順序一案，建請各課向輪值走動同仁及本所志工宣導，避免將已抽出的號碼牌遞給後到的民眾使用，應協助重新取號；至於停車空間建議，請各課轉知同仁倘發現有非洽公民眾長時間停放，或是有廣告物件機車、腳踏車停置，請通報主管處理，以提升整體服務品質。
- 二、本季哺集乳室使用情形有1人，滿意度達100%，與上季滿意度相較進步4%，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、聯合服務中心同仁及審查人員，為顯示同仁之努力，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。