

# 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：111/1/1~111/3/31

## 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6件，其中5件為讚揚同仁服務態度優良，1件反映服務態度不佳。

序號	調查事項	件數	比例
1	服務態度良好	5	83%
2	服務態度不佳	1	17%
3	業務建議	0	0%
4	環境建議	0	0%
5	未表示意見	0	0%
6	其他	0	0%
7	合計	6	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6件，平均滿意度為92.61%，滿意度較上季進步9.27%，主要係因上一季有4件反映服務態度不佳，使整體滿意度相對較低，而本季民眾對調查項目多表示滿意，因此滿意度明顯提升。

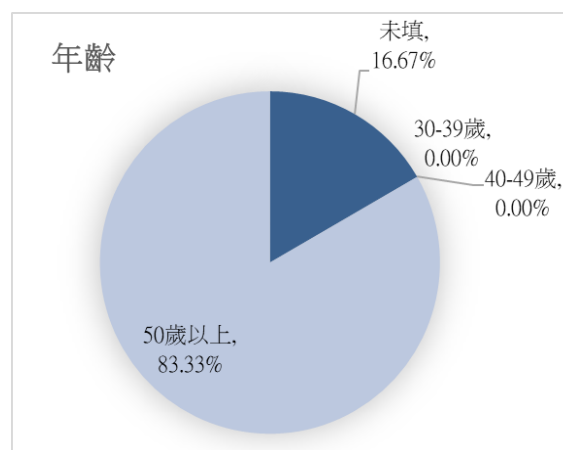
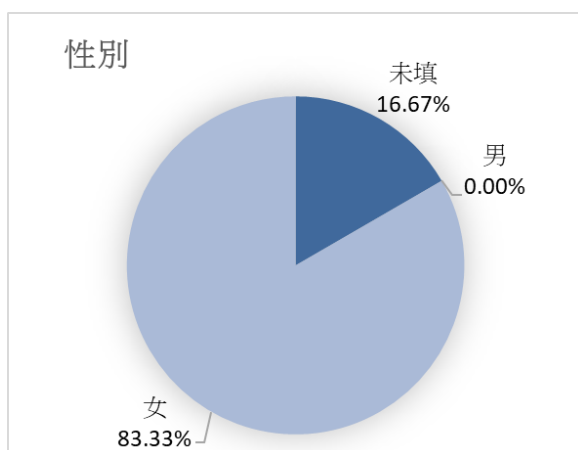
編號	內容	滿意	無意見	不滿意	整體滿意度	上季整體滿意度	進步 (+) 退步 (-)
1	入口處服務人員迎賓	6	0	0	100.00%	87.73%	+12.27%
2	櫃檯服務人員迎賓	4	1	1	83.17%	75.64%	+7.53%

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	6	0	0	100.00%	87.64%	+12.36%
4	申辦案件說明	5	0	1	88.83%	81.64%	+7.20%
5	辦理案件遭退件時， 服務人員再次說明	4	1	0	93.20%	81.55%	+11.65%
6	等候時間	5	0	1	88.83%	84.55%	+4.29%
7	整體滿意度	5	1	0	94.33%	84.64%	+9.70%
平均					92.61%	83.34%	+9.27%

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

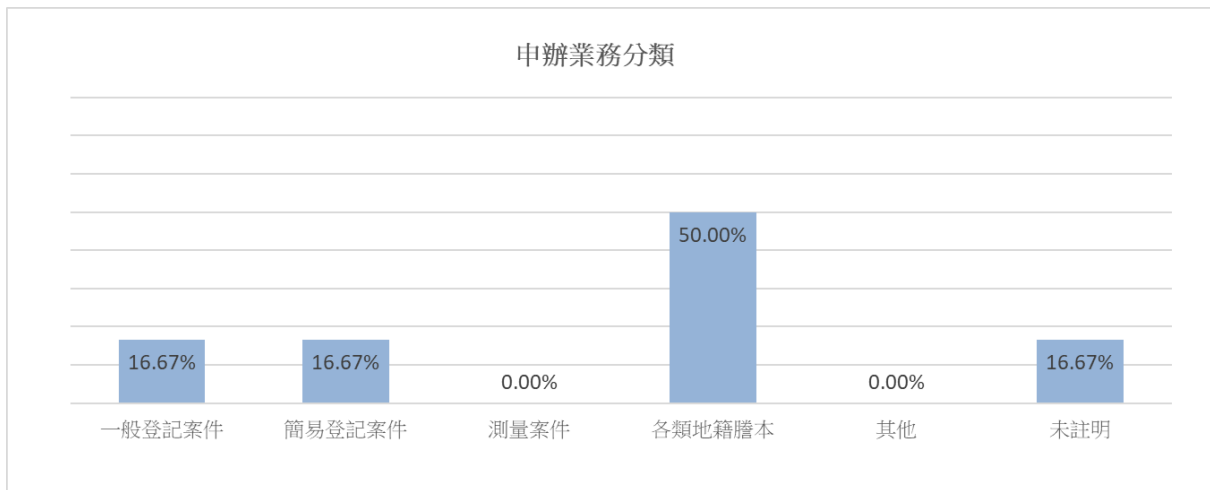
## 二、性別與年齡分析

本季受訪者性別比例，無男性，女性佔83.33%，未填佔16.67%；  
受訪者年齡主要為50歲以上，佔83.33%，未填佔16.67%。



## 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3位，佔50.00%，其次為申辦一般登記案件、簡易登記案件、未註明，各1位，各佔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6件，其中5件為表揚服務人員，1件為反映服務態度不佳，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。

編號	建議事項	業務單位意見
1	廖先生態度不佳	已請櫃檯同仁注意說話語氣及服務禮儀，以提升本所的服務品質。
2	服務態度佳，解說清楚	感謝民眾的鼓勵與肯定，本所將持續提供更優質服務。
3	服務佳，態度好(陳秀惠)	
4	服務佳，態度好(王寶華)	
5	服務佳，態度好，謝謝您(陳秀惠)	

#### 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，包含多功能櫃檯同仁、審查及清潔人員。

姓名	次數	姓名	次數
清潔人員	1	陳俊宏	1

陳秀惠	2	王寶華	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2件，使用者滿意度96%，與上季滿意度相較退步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	2	0	0	0	0	100%	100%	-
2	使用的空間	2	0	0	0	0	100%	100%	-
3	室內清潔程度	1	1	0	0	0	90%	100%	-10.00%
4	整體感覺	2	0	0	0	0	100%	100%	-
5	母乳相關書籍	1	1	0	0	0	90%	100%	-10.00%
平均							96%	100%	-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92.61%，與上季滿意度相較進步9.27%，有4位同仁受到民眾讚賞，另有1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2人，滿意度達96%，與上季滿意度相較

退步4%，主要原因係哺集乳室清潔及母乳相關書籍，未來將著重哺集乳室環境清潔，並建議每季增加母乳哺育及育兒相關書籍或期刊，以提升哺集乳室使用者滿意度。

- 三、本季獲得民眾表揚人員包含多功能櫃檯同仁、審查、清潔人員，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。