

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：111/7/1~111/9/30

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4件，其中3件係讚揚同仁服務態度優良。

序號	調查事項	件數	比例
1	服務態度良好	3	75%
2	服務態度不佳	0	0%
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	1	25%
7	合計	4	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4件，平均滿意度為100%，滿意度較上季進步5.20%，係因上一季民眾陳情走動人員發放號碼牌順序疑慮及停車空間建議等案業已提出改善方案，並加以改進；另外本季民眾對調查項目皆表示滿意，致滿意度提升。

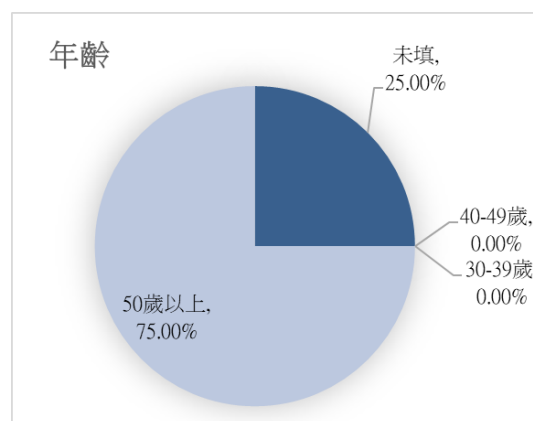
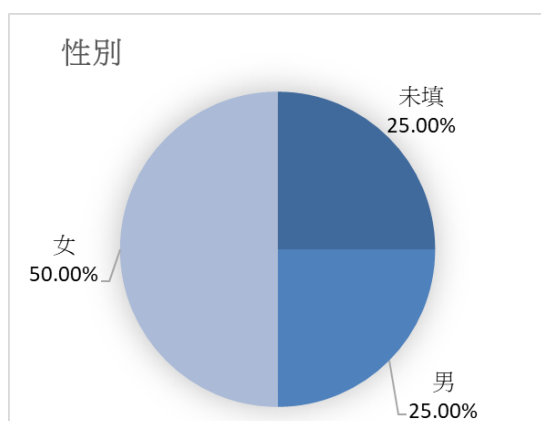
編號	內容	滿意	無意見	不滿意	整體滿意度	上季整體滿意度	進步 (+) 退步 (-)
1	入口處服務人員迎賓	4	0	0	100%	94.42%	+5.58%
2	櫃檯服務人員迎賓	4	0	0	100%	97.17%	+2.83%
3	洽公環境	4	0	0	100%	91.58%	+8.42%

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	4	0	0	100%	94.42%	+5.58%
5	辦理案件遭退件時， 服務人員再次說明	4	0	0	100%	97.17%	+2.83%
6	等候時間	4	0	0	100%	94.42%	+5.58%
7	整體滿意度	4	0	0	100%	94.42%	+5.58%
平均					100%	94.80%	+5.20%

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

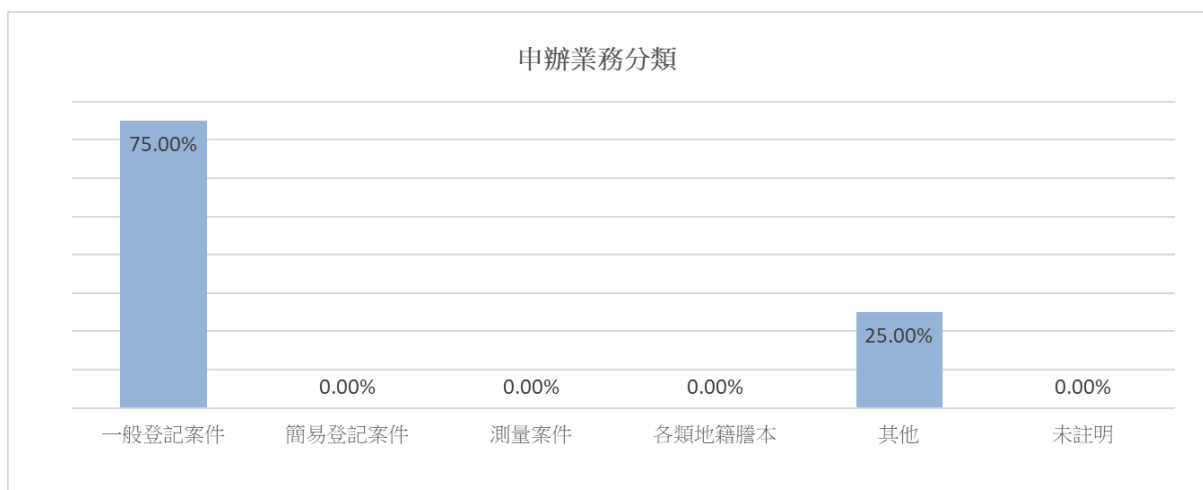
二、性別與年齡分析

本季受訪者性別比例，男性佔25%，女性佔50%，未填佔25%；受訪者年齡主要為50歲以上，佔75%，未填佔25%。



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，分別計有3位，佔75%；其次為其他，佔1位，佔25%。



四、民眾建議事項：

本季受理親民服務工作意見調查表共計4件，其中3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	Very Good! (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。
2	最佳服務人員(龔弈)	
3	最佳服務人員(游越涵、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4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
廖壬初	1	龔弈	1
陳秀惠	1	游越涵	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

季滿意度持平；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%	-
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%	100%	-
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%	100%	-
平均							100%	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

本季有1位民眾讚揚本所哺集乳室環境溫馨，未來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100%，與上季滿意度相較進步5.20%，係因上一季民眾陳情走動人員發放號碼牌順序疑慮及停車空間建議業已提出改善方案，並加以改進；本季有4位同仁受到民眾讚賞。
- 二、本季哺集乳室使用情形有1人，並讚揚本所哺集乳室環境溫馨，滿意度高達100%，未來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。