

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：111/10/1~111/12/31

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6件，其中4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	4	66.67%
2	服務態度不佳	1	16.67%
3	業務建議	1	16.67%
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84.76%，滿意度較上季退步15.24%，主要係因反映服務態度不佳及申請建物測量成果圖謄本延遲案，使整體滿意度相對較低。

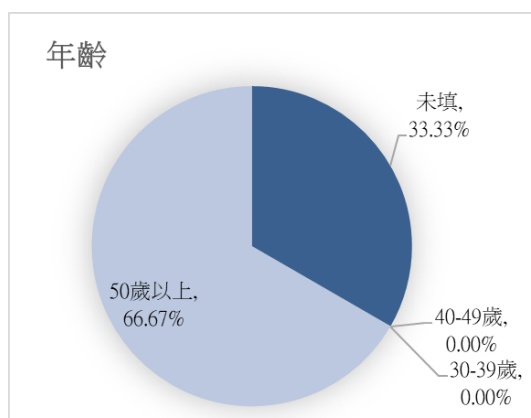
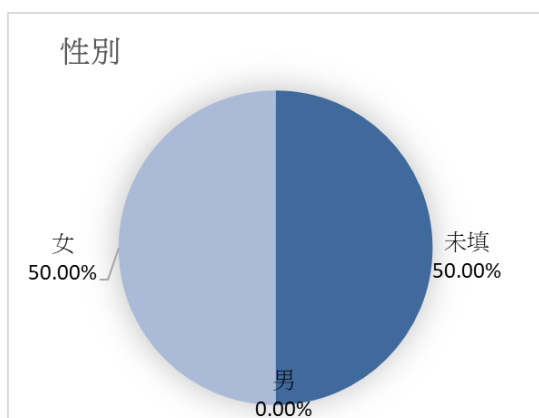
編號	內容	滿意	無意見	不滿意	整體滿意度	上季整體滿意度	進步 (+) 退步 (-)
1	入口處服務人員迎賓	5	1	0	94.33%	100%	-5.67%
2	櫃檯服務人員迎賓	4	1	1	83.17%	100%	-16.83%
3	洽公環境	4	2	0	88.67%	100%	-11.33%

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	2	77.67%	100%	-22.33%
5	辦理案件遭退件時， 服務人員再次說明	4	2	0	88.67%	100%	-11.33%
6	等候時間	4	1	1	83.17%	100%	-16.83%
7	整體滿意度	4	0	2	77.67%	100%	-22.33%
平均					84.76%	100%	-15.24%

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

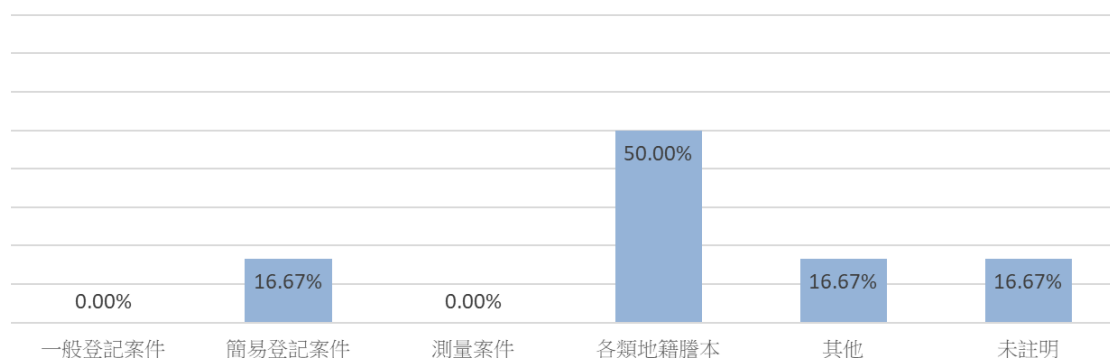
本季受訪者性別比例，無男性，女性占50%，未填占50%；受訪者年齡主要為50歲以上，占66.67%，未填占33.33%。



三、案件別分析

受訪者申辦案件類別，最多為申辦各類地籍謄本，分別計有3位，占50%；其次申辦簡易登記案件、其他、未註明，各占1位，各占16.67%。

申辦業務分類



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4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	服務好，態度好。(林美惠)	感謝民眾的鼓勵與肯定，本所將持續提供更優質服務。
2	3號服務態度超差，很不屑。(廖壬初)	本案已向櫃檯同仁宣達應注意自身服務態度及說話語氣外，本於專業、耐心提供民眾服務；並於多功能櫃檯研討會議提醒櫃檯同仁加強服務態度禮儀，以提升本所服務品質。
3	領陽臺補登資料屋主本人領，鑑測圖說不能拍照？本人的資料不能拍？說要再另抽號碼牌，等快40分鐘後，櫃檯又說要等一個禮拜才能領？大老遠跑了三次，家裡還有病人需要照護，真的很辛苦，承辦不一次說明清楚，真的很無言……	本所已修正陽臺補登後申請建物測量成果圖謄本流程作業程序，俾利民眾可於領件時一併申請建物測量成果圖謄本。
4	服務臺25號服務良好，棒！(龔弈)	感謝民眾的鼓勵與肯定，本所將持續提供更優質服務。
5	服務好，態度好。(洪雅敏)	
6	服務良好，態度佳。(廖壬初)	

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。

姓名	次數	姓名	次數
林美惠	1	龔弈	1
洪雅敏	1	廖壬初	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明亮，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84.76%，與上季滿意度相較退步15.24%，主要係因反映服務態度不佳及申請建物測量成果圖謄本延遲案，本所已提出改善方案，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明亮，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，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。