

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：112/1/1~112/3/31

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

| 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 | 0 | 93.20% | 94.33% | -1.13% |
| 2 | 櫃檯服務人員迎賓 | 7 | 3 | 0 | 89.80% | 83.17% | 6.63% |
| 3 | 洽公環境 | 7 | 3 | 0 | 89.80% | 88.67% | 1.13% |
| 4 | 申辦案件說明 | 8 | 2 | 0 | 93.20% | 77.67% | 15.53% |
| 5 | 辦理案件遭退件時， 服務人員再次說明 | 7 | 3 | 0 | 89.80% | 88.67% | 1.13% |
| 6 | 等候時間 | 7 | 3 | 0 | 89.80% | 83.17% | 6.63% |
| 7 | 整體滿意度 | 7 | 3 | 0 | 89.80% | 77.67% | 12.13% |
| 平均 | | | | | 90.77% | 84.76% | 6.01% |

註：滿意度調查採李克特量表，其計算公式為： $(100 \times \text{滿意次數} + 66 \times \text{無意見次數} + 33 \times \text{不滿意次數}) / 100 \times \text{總次數}$

參、調查內容分析

一、整體滿意度

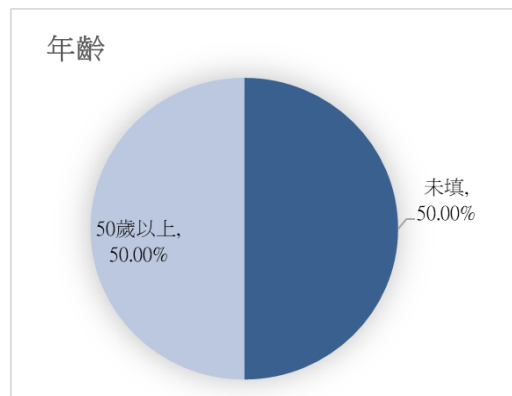
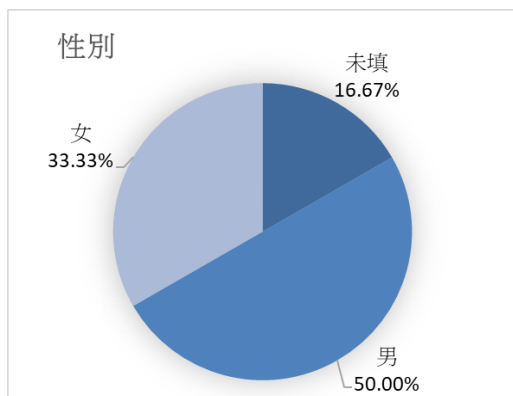
調查結果顯示，本季受理件數10件，平均滿意度為90.77%，滿意度較上季進步6.01%；本季各項調查項目之滿意度，因有2位民眾僅於

其他建議欄位填寫建議，未於調查項目勾選滿意度，或於調查項目滿意度勾選無意見，致本次各項滿意度與上一季有些微差異，詳細分析如下說明：

- (一)入口處服務人員迎賓服務：洽公民眾8位表示滿意，其餘2位表示無意見；本季平均滿意度93.20%，與上季滿意度94.33%退步1.13%。
- (二)櫃檯服務人員迎賓服務：洽公民眾7位表示滿意，其餘3位表示無意見；本季平均滿意度89.80%，較上一季83.17%進步6.63%。
- (三)洽公環境：洽公民眾7位表示滿意，其餘3位表示無意見；本季平均滿意度89.80%，較上一季88.67%進步1.13%。
- (四)申辦案件說明：洽公民眾8位表示滿意，其餘2位表示無意見；本季平均滿意度93.20%，較上一季77.67%進步15.53%，**主要係上一季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。**
- (五)辦理業務遭退件時，服務人員再次說明：洽公民眾7位表示滿意，其餘3位表示無意見；本季平均滿意度89.80%，較上一季88.67%進步1.13%。
- (六)等候時間：洽公民眾7位表示滿意，其餘3位表示無意見；本季平均滿意度89.80%，較上一季83.17%進步6.63%。
- (七)整體滿意度：洽公民眾7位表示滿意，其餘3位表示無意見；本季平均滿意度89.80%，較上一季77.67%進步12.13%，**亦係因上一季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，致整體滿意度提升。**

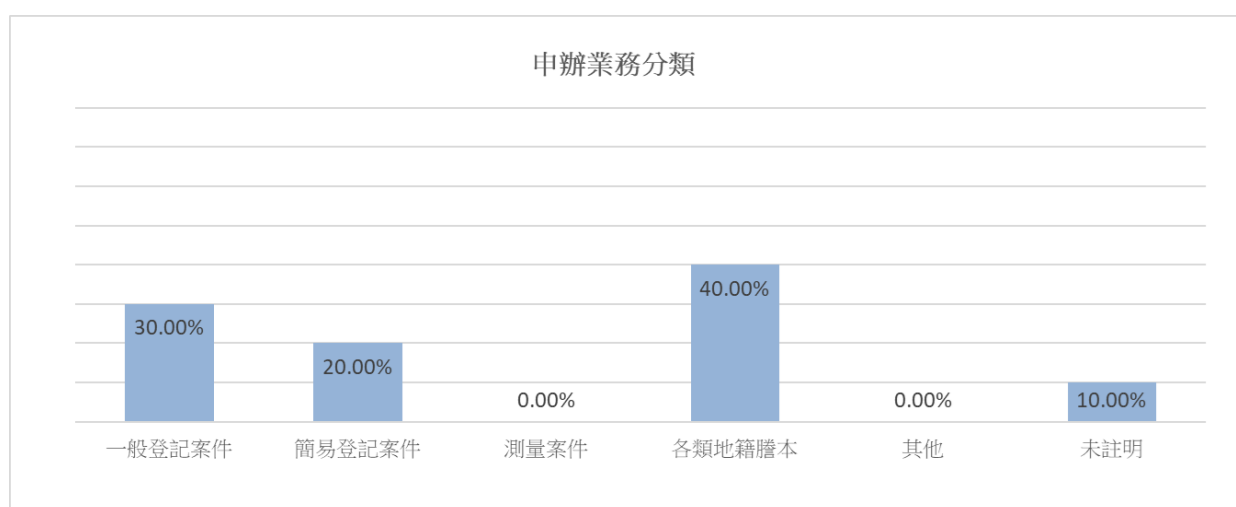
二、性別與年齡分析

本季受訪者性別比例，男性占50%，女性占33.33%，未填占16.67%；受訪者年齡主要為50歲以上，占50%，未填占50%。



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4位，占40%；其次申辦一般登記案件，計有3位，占30%。



四、民眾建議事項：

本季受理親民服務工作意見調查表共計10件，就民眾填寫內容統計，其中7件係讚揚同仁服務態度優良，2件業務建議，1件環境建議。

| 序號 | 調查事項 | 件數 | 比例 |
|----|--------|----|------|
| 1 | 服務態度良好 | 7 | 70% |
| 2 | 服務態度不佳 | 0 | 0% |
| 3 | 業務建議 | 2 | 20% |
| 4 | 環境建議 | 1 | 10% |
| 5 | 未表示意見 | 0 | 0% |
| 6 | 其他 | 0 | 0% |
| 7 | 合計 | 10 | 100% |

其中有9位民眾填寫其他建議，業務單位意見如下表所示，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 | 廖心怡小姐服務親切，貼心專業。 | 感謝民眾的鼓勵與肯定，本所將持續提供更優質服務。 |
| 2 | <p>吳育綺複審是不是要突顯她與眾不同，同樣的過戶案件，資料附的都一樣，別的審查都可以過，唯獨她就不能過，公司登記事項卡用同一臺影印機影印，居然她說不一樣，我又拿了一份給她，她還是不給我過，要用她影印給我的那份再去找建商蓋章，才願意讓我的案件通過，我不懂這是什麼原因？</p> | <p>1. 經查陳情人以本所收件112年板莊字第2320號案申請共有部分之停車位買賣移轉登記，因有未切結「本案共有部分移轉不影響第三人」、未記明本案停車位是否佔有基地持分，及所附義務人之公司變更登記事項卡影本與正本核對，有縮印之情形，以電話通知補正，為免陳情人再檢附之事項卡再有縮印情形，承辦人員以案附公司事項卡正本重新影印（無縮印之情形）供陳情人請義務人再用印切結，然陳情人重新檢附已由義務人用印切結事項卡，業經核對無誤及其餘事項補正後准予辦理登記。</p> <p>2. 本案經與陳情人聯繫，向其表示審查人員就登記案件申請書表義務人印文之比對審核必須嚴謹小心，上開登記案原附公司登記事項卡影本確實有縮印之情形。並告知陳情人，如同本次或邇後，審查人員皆先以電話告知登記案補正事項，讓申請人有不同意見可即時表示，並溝通討論符合規定處理方式，以使登記案順利進行。</p> |

| 編號 | 建議事項 | 業務單位意見 |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3 | 服務佳，態度好。謝謝喔！（陳秀惠） | 感謝民眾的鼓勵與肯定，本所將持續提供更優質服務。 |
| 4 | 整體很滿意，王郁茹小姐笑容滿面，體貼民眾，思路清楚。 | |
| 5 | 2/4來電詢問有關繼承登記，公同共有問題，服務人員邱小姐非常有耐心的解說細節及傾聽問題，值得獎勵。（邱馨慧） | |
| 6 | <p>1. QR 碼掃描無法顯示案件進度，直接跳到新北市地政局，造成不便，請儘速解決，謝謝！</p> <p>2. 從112年2月21日下午17：00開始故障。</p> | 有關本案登記案件收據QR Code 碼異常一案，經查當日適逢廠商維護線上查詢相關服務，故暫時無法查詢，異常情形已於2月22日下午2時30分恢復，現已能正常查詢案件辦理情形，造成的不便，深感抱歉！ |
| 7 | 服務好，態度佳。謝謝喔！（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。 |
| 8 | 貴所設置輪椅坡道美意很好，但是被柵欄給隔絕了，如何進出貴所呢？請改進。 | <p>1. 本所受限於建築物西側大門口腹地不足，擇於建築物南側設置無障礙坡道，連通建築物側門，提供人員進出本所使用。陳情人所指坡道被「柵欄」阻絕一節，其中「柵欄」應為停車場橫移門，因該停車場目前有門禁管制，無法全天開啟橫移門，尚祈見諒。</p> <p>2. 倘步行來所洽公，有使用無障礙坡道需求，由圍牆大門進入</p> |

| 編號 | 建議事項 | 業務單位意見 |
|----|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | 後，可按門口愛心鈴，本所服務人員會協助引導由無障礙坡道入所；倘開車來所洽公，可撥打停車場門口告示所留電話（02）29611126分機450，本所服務人員會引導具身心障礙資格人員入所停放車輛。 |
| 9 | 陳韻如服務真棒！陳韻如地政楷模(模範生)。 | 感謝民眾的鼓勵與肯定，本所將持續提供更優質服務。 |

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，包含多功能櫃檯及簡易櫃檯同仁、聯合服務中心同仁。

| 姓名 | 次數 | 姓名 | 次數 |
|-----|----|-----|----|
| 廖心怡 | 1 | 邱馨慧 | 2 |
| 陳秀惠 | 1 | 王郁茹 | 1 |
| 林美惠 | 1 | 陳秋含 | 1 |
| 陳韻如 | 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：滿意度調查採李克特量表，其計算公式為： $(100 \times \text{非常滿意次數} + 80 \times \text{滿意次數} + 60 \times \text{普通次數} + 40 \times \text{不滿意次數} + 20 \times \text{非常不滿意次數}) / 100 \times \text{總次數}$

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。

陸、結論與建議

- 一、本季整體滿意度為90.77%，與上季滿意度相較進步6.01%，主要係因反映服務人員服務態度不佳及申請建物測量成果圖謄本延遲案業已提出改善方案，並加以改進；本季有7位同仁受到民眾讚賞。
- 二、本季哺集乳室使用情形有1人，滿意度達100%，與上季滿意度持平，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及簡易櫃檯同仁、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。