

# 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：112/4/1~112/6/30

## 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

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%	93.20%	6.80%
2	櫃檯服務人員迎賓	4	0	0	100%	89.80%	10.20%
3	洽公環境	3	0	1	83.25%	89.80%	-6.55%
4	申辦案件說明	4	0	0	100%	93.20%	6.80%
5	辦理案件遭退件時，服務人員再次說明	4	0	0	100%	89.80%	10.20%
6	等候時間	3	1	0	91.50%	89.80%	1.70%
7	整體滿意度	3	1	0	91.50%	89.80%	1.70%
平均					95.18%	90.77%	4.41%

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

## 參、調查內容分析

### 一、整體滿意度

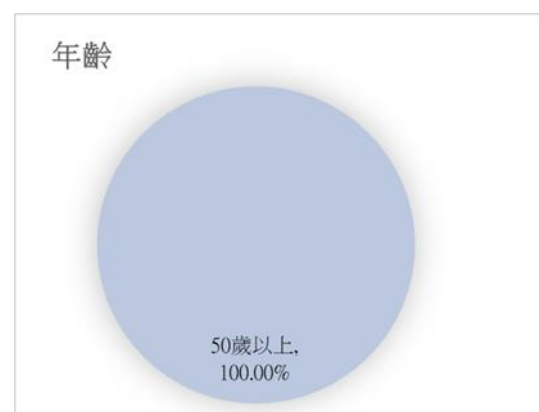
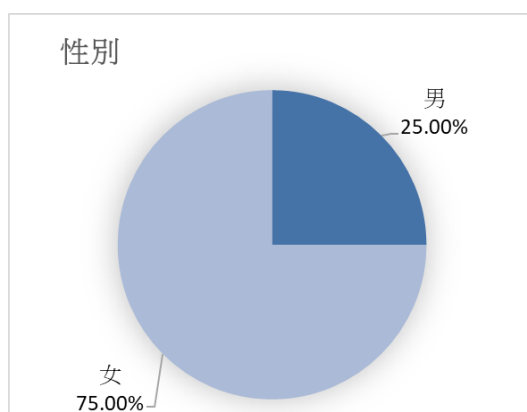
調查結果顯示，本季受理件數4件，平均滿意度為95.18%，滿意度較上季進步4.41%；本季各項調查項目之滿意度，因有1位民眾於調查

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4位表示滿意，本季平均滿意度100%，與上季滿意度93.20%進步6.80%。
- (二)櫃檯服務人員迎賓服務：洽公民眾4位表示滿意，本季平均滿意度100%，較上一季89.80%進步10.20%。
- (三)洽公環境：洽公民眾3位表示滿意，1位表示不滿意；本季平均滿意度83.25%，較上一季89.80%退步6.55%，主要係民眾因反映辦公區天花板嵌頂式風扇太髒，本所業已優先排入6月份清潔維護項目，納入嵌頂式風扇清潔工作。
- (四)申辦案件說明：洽公民眾4位表示滿意，本季平均滿意度100%，較上一季93.20%進步6.80%。
- (五)辦理業務遭退件時，服務人員再次說明：洽公民眾4位表示滿意，本季平均滿意度100%，較上一季89.80%進步10.20%。
- (六)等候時間：洽公民眾3位表示滿意，1位表示無意見；本季平均滿意度91.50%，較上一季89.80%進步1.70%。
- (七)整體滿意度：洽公民眾3位表示滿意，1位表示無意見；本季平均滿意度95.50%，較上一季89.80%進步1.70%。

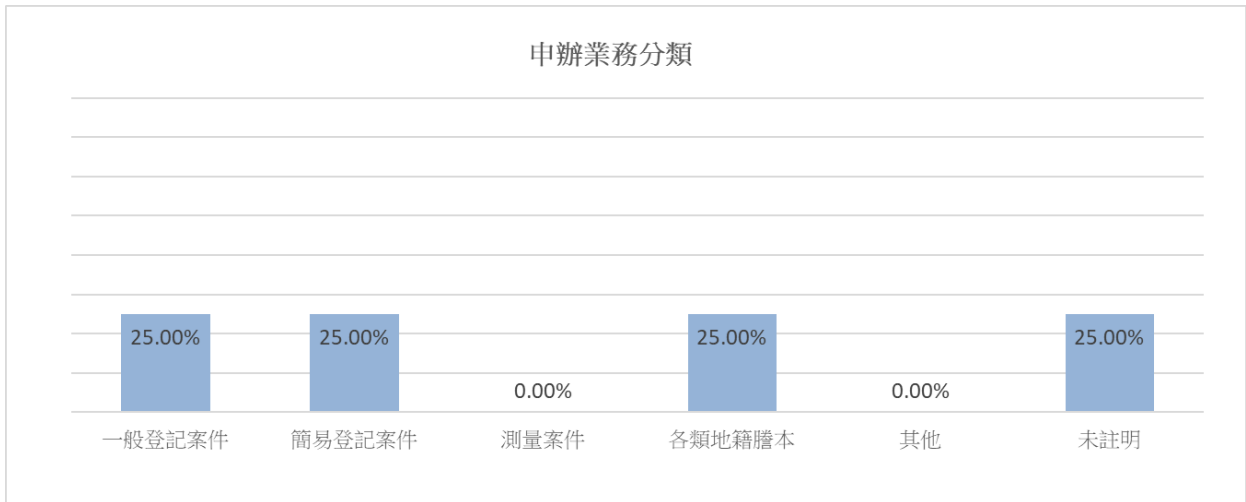
## 二、性別與年齡分析

本季受訪者性別比例，男性占25.00%，女性占75.00%；受訪者年齡皆為50歲以上，占100%。



### 三、案件別分析

受訪者申辦案件類別，一般登記案件、簡易登記案件及申辦各類地籍謄本者各1位，各占25%；另有1位未註明辦理案件類別。



### 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，就民眾填寫內容統計，其中3件係讚揚同仁服務態度優良，1件為環境建議。

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	1	25%
5	未表示意見	0	0%
6	其他	0	0%
7	合計	4	100%

其中有3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	服務佳，態度好。(顏楷綾)	感謝民眾的鼓勵與肯定，本所將持續提供更優質服務。
2	服務佳，態度好。(王寶華)	
3	辦公區天花板嵌頂式風扇太髒，可能好幾都未清洗，對辦事員肺部不好，上班環境一天很長，人	經查1樓裝有16支嵌頂式風扇，其中3支裝設於簡易案件區辦公區，3支裝設於服務中心辦公區，餘10支裝設登記課審查辦公區，又簡易案

編號	建議事項	業務單位意見
	員進出很多，請保持空氣乾淨，維護大家的健康。	件區辦公區3支崁頂式風扇外型與其它有別，無法拆解清洗，僅能以毛刷清理，業已排6月10日委請清潔廠商清洗1樓全數崁頂式風扇。

#### 肆、民眾表揚優良服務人員

本季獲民眾表揚之服務人員計3位，係多功能櫃同仁。

姓名	次數	姓名	次數
顏楷綾	1	王寶華	1
孫汝驊	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95.18%，與上季滿意度相較進步4.41%，主要係民眾對於調查內容結果高達4項滿意度為100%；本季有3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為多功能櫃檯同仁，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。