

# 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：112/7/1~112/9/30

## 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

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	0	1	92.56%	100%	-7.44%
2	櫃檯服務人員迎賓	8	1	0	96.22%	100%	-3.78%
3	洽公環境	7	0	2	85.11%	83.25%	1.86%
4	申辦案件說明	8	0	1	92.56%	100%	-7.44%
5	辦理案件遭退件時， 服務人員再次說明	8	1	0	96.22%	100%	-3.78%
6	等候時間	7	1	1	88.78%	91.50%	-2.72%
7	整體滿意度	7	0	2	85.11%	91.50%	-6.39%
平均					90.94%	95.18%	-4.24%

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

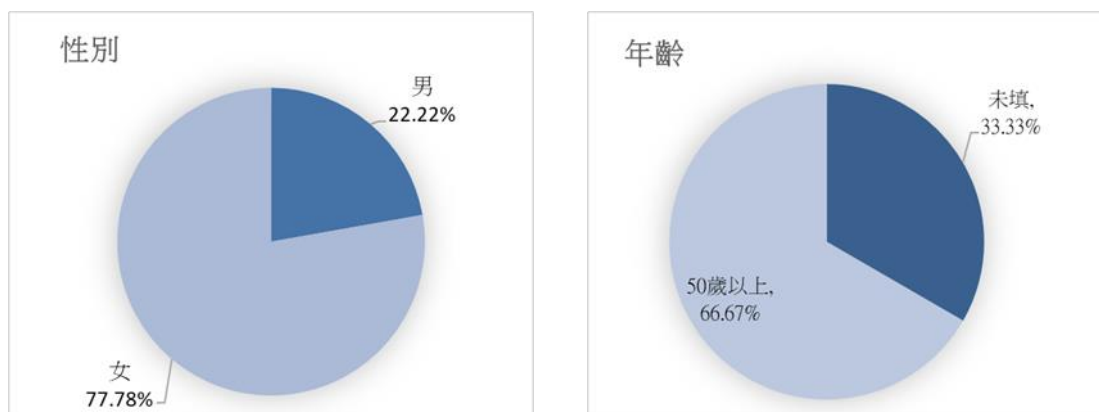
調查結果顯示，本季受理件數9件，平均滿意度為90.94%，滿意度較上季退步4.24%；本季各項調查項目之滿意度，因民眾於調查項目

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8位表示滿意，1位表示不滿意；本季平均滿意度92.56%，與上季滿意度100%退步7.44%，主要係民眾反映走動式服務人員音量過大，本所業於10月31日安排為民服務演練，以提升同仁服務禮儀。
- (二)櫃檯服務人員迎賓服務：洽公民眾8位表示滿意，1位表示無意見；本季平均滿意度96.22%，較上一季100%退步3.78%。
- (三)洽公環境：洽公民眾7位表示滿意，2位表示不滿意；本季平均滿意度85.11%，較上一季83.25%進步1.86%，僅1位民眾反映意見，主要係洽公當日冷氣弱。經查8月17日午後起雷陣雨，氣候不如前日酷熱，本所空調設定為溫度26°C至28°C間，惟民眾當日下午來所申辦業務時，逢洽公人數高峰時段，人多易生1樓大廳悶熱；本所業已向民眾說明來所洽公遇有大廳悶熱情形，可洽服務中心同仁或利用所內電話洽分機450環境管理員，至現場視室溫設定合宜空調溫度。
- (四)申辦案件說明：洽公民眾8位表示滿意，1位民眾表達不滿意，未敘明待改進原因，本所將於民眾辦理相關業務時適時觀察其需求；本季平均滿意度92.56%，較上一季100%退步7.44%。
- (五)辦理業務遭退件時，服務人員再次說明：洽公民眾8位表示滿意，1位民眾表示無意見；本季平均滿意度96.22%，較上一季100%退步3.78%。
- (六)等候時間：洽公民眾7位表示滿意，1位表示無意見，1位表示不滿意；本季平均滿意度88.78%，較上一季91.50%退步2.72%，主要係反映所內同仁有20~30名，惟現場申辦案件仍需久候；本所1樓共有約20~30位同仁，其中部分同仁為登記課初複審同仁及地籍課登簿校對同仁，實際多功能櫃檯服務人員約8-10位，尖峰時段難免有需等候情形，本所將持續加強櫃檯人員工作效率以減少民眾等待時間。
- (七)整體滿意度：洽公民眾7位表示滿意，2位表示不意見，未敘明待改進原因，本所將於民眾辦理相關業務時適時觀察其需求；本季平均滿意度85.11%，較上一季91.50%退步6.39%。

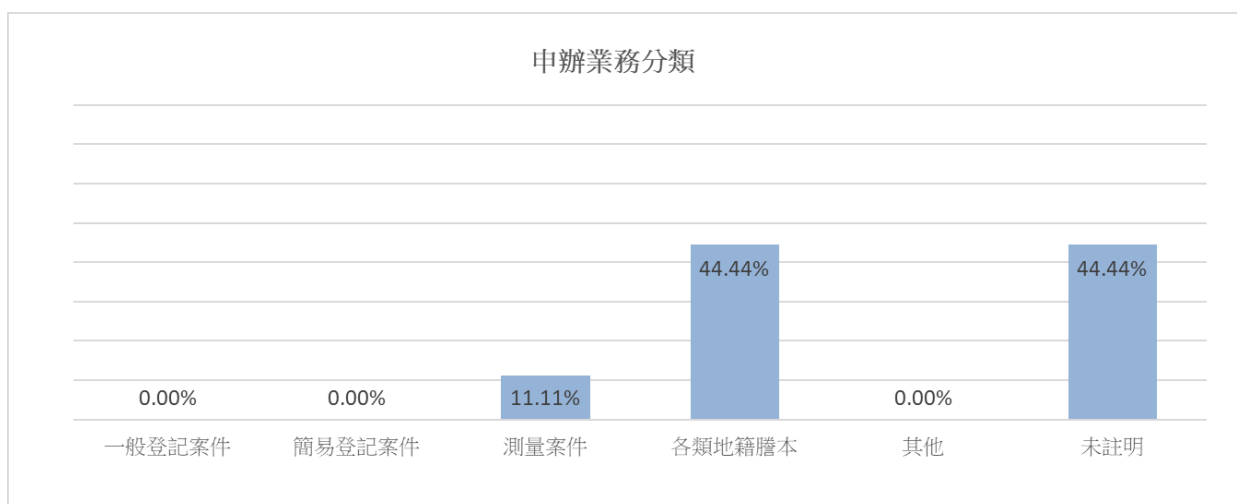
## 二、性別與年齡分析

本季受訪者性別比例，男性占22.22%，女性占77.78%；受訪者年齡多數為50歲以上，占66.67%，另外有33.33%未註明年齡。



## 三、案件別分析

受訪者申辦案件類別，申辦測量案件1名，占11.11%，申辦各類地籍謄本者及未註明辦理案件類別各4位，各占44.44%。



## 四、民眾建議事項：

本季受理親民服務工作意見調查表共計9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	7	78%
2	服務態度不佳	0	0%
3	業務建議	0	0%
4	環境建議	1	11%
5	未表示意見	0	0%
6	其他	1	11%

序號	調查事項	件數	比例
7	合計	9	100%

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。(施淑麗)	感謝民眾的鼓勵與肯定，本所將持續提供更優質服務。
2	服務良好。(陳秀惠)	
3	服務好，態度佳。(顏楷綾)	
4	服務好，態度佳，謝謝服務。(李明娟)	
5	洪先生專業度優，服務態度親切，不厭其煩聽取民眾的建議，值得表揚與讚賞。(洪振傑)	
6	最佳服務人員：鄧世鈞	
7	最佳服務人員：張智歲	
8	<p>1. 冷氣弱、滿頭大汗，洽公者都熱，何況是服務人員，環境照顧的不只是洽公者，請友善員工，才能提升服務品質。加油！</p> <p>2. 一起為政府機關服務品質加油！大家一起努力，謝謝。</p>	<p>1. 配合節能減碳政策及考量民眾對環境的舒適度，本所已視實際氣候狀況將冷氣溫度設定在26~28度；另設備上，本年度於一樓大廳新裝5臺空氣循環扇，加強空氣循環，以提供民眾舒適洽公環境。</p> <p>2. 倘民眾至所洽公遇有大廳悶熱情形，可洽服務中心同仁或利用所內電話洽分機450環境管理員，至現場視室溫設定合宜空調溫度。</p>
9	接待人員談話音量太大，現場6-7個申請人，20-30個職員，仍等待良久。	<p>1. 有關走動式服務人員說話聲音較大一節，本所已再次提醒全所人員輪值走動式服務引導民眾過程應放低音量，避免音量太大影響現場民眾。</p> <p>2. 有關調閱英文不動產權利登記證明書認為本所簡易案件櫃檯同仁不了解業務分工一節，因該員為新進</p>

編號	建議事項	業務單位意見
		<p>同仁尚未確實了解本所業務分工，已由權責課室落實新進同仁教育訓練。</p> <p>3. 有關反映等待時間較長一節，本所1樓約20~30位同仁，其中部分同仁為登記課初、複審同仁及地籍課登簿校對同仁，實際多功能櫃檯服務人員約8-10位，尖峰時段難免有需等候情形，本所將持續加強櫃檯人員工作效率以減少民眾等待時間。</p>

#### 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，係多功能櫃檯同仁、登記課審查、志工。

姓名	次數	姓名	次數
施淑麗	1	陳秀惠	1
顏楷綾	1	李明娟	1
洪振傑	1	鄧世鈞	1
張智歲	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	2	0	0	0	0	100%	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 (-)
2	使用的空間	2	0	0	0	0	100%	100%	-
3	室內清潔程度	2	0	0	0	0	100%	100%	-
4	整體感覺	2	0	0	0	0	100%	100%	-
5	母乳相關書籍	2	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90.94%，與上季滿意度相較退步4.24%，主要係因反映走動服務人員音量過大、調閱英文不動產權利登記證明書之流程，以及一樓大廳冷氣稍弱等。為精進為民服務品質並提升同仁專業度，本所已安排相關教育訓練與為民服務演練；在環境改善方面，本所將持續視實際氣候狀況調節冷氣溫度，以提供舒適洽公環境。
- 二、本季哺集乳室使用情形有2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、本季有7位同仁受到民眾讚賞，為多功能櫃檯同仁、登記課審查、志工；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。