

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：112/10/1~112/12/31

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

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	0	0	100%	92.56%	7.44%
2	櫃檯服務人員迎賓	3	1	1	79.80%	96.22%	-16.42%
3	洽公環境	4	0	1	86.60%	85.11%	1.49%
4	申辦案件說明	4	0	1	86.60%	92.56%	-5.96%
5	辦理案件遭退件時， 服務人員再次說明	3	2	0	86.40%	96.22%	-9.82%
6	等候時間	3	2	0	86.40%	88.78%	-2.38%
7	整體滿意度	4	1	0	93.20%	85.11%	8.09%
平均					88.43%	90.94%	-2.51%

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5件，平均滿意度為88.43%，滿意度較上季減少2.51%；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：

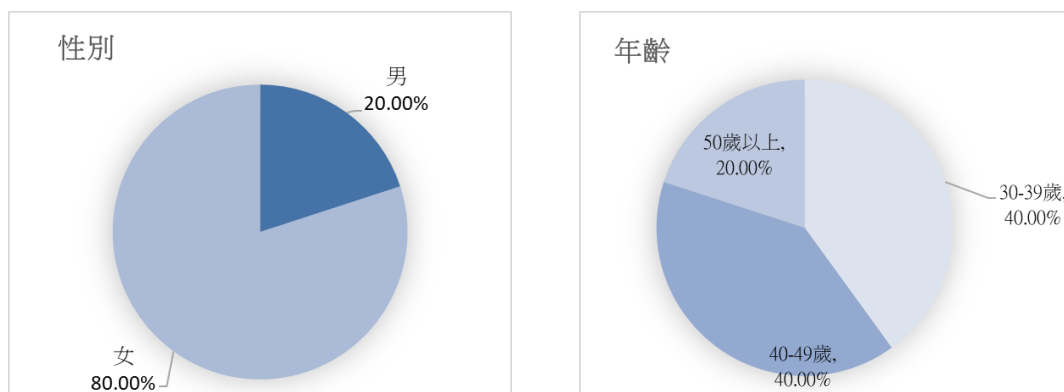
- (一)入口處服務人員迎賓服務：洽公民眾5位表示滿意，本季平均滿意度100%，與上季滿意度92.56%增加7.44%。
- (二)櫃檯服務人員迎賓服務：洽公民眾3位表示滿意，1位表示無意見，1位表示不滿意；本季平均滿意度79.80%，較上一季96.22%減少16.42%，主要係有1位民眾反映多功能櫃檯(6號櫃檯)態度不佳，經查證因當日櫃檯人力不足，由業務課長支援，因接到緊急處理要事，於受理民眾代理申請第一類謄本時，口氣較為急迫，且辦竣後未向民眾妥善說明案件已辦畢；本案業已向陳情人妥適說明，本所業於多功能櫃檯研討會議提醒櫃檯同仁加強服務態度禮儀，以提升本所服務品質。
- (三)洽公環境：洽公民眾4位表示滿意，1位表示不滿意，本季平均滿意度86.60%，較上一季85.11%增加1.49%。陳情人表示希望設立有隔板的初審補正溝通窗口，讓補正民眾跟審查人員都有位置可以坐下溝通，因考量民眾之訴求有其必要性，本所刻正規劃空間。
- (四)申辦案件說明：洽公民眾4位表示滿意，1位民眾表達不滿意；本季平均滿意度86.60%，較上一季92.56%減少5.96%，本案與反映多功能櫃檯(6號櫃檯)態度不佳之民眾為同一人，業已向陳情人妥適說明，本所業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。
- (五)辦理業務遭退件時，服務人員再次說明：洽公民眾3位表示滿意，2位民眾表示無意見；本季平均滿意度86.40%，較上一季96.22%減少9.82%。
- (六)等候時間：洽公民眾3位表示滿意，2位表示無意見；本季平均滿意度86.40%，較上一季88.78%減少2.38%。
- (七)整體滿意度：洽公民眾4位表示滿意，1位表示無意見；本季平均滿意度93.20%，較上一季85.11%增加8.09%。

二、性別與年齡分析

本季受訪者性別比例，男性占20.00%，女性占80.00%；受訪者年齡多數為30-39歲及40-49歲，各2人，各占40.00%，另有1位50歲以上，

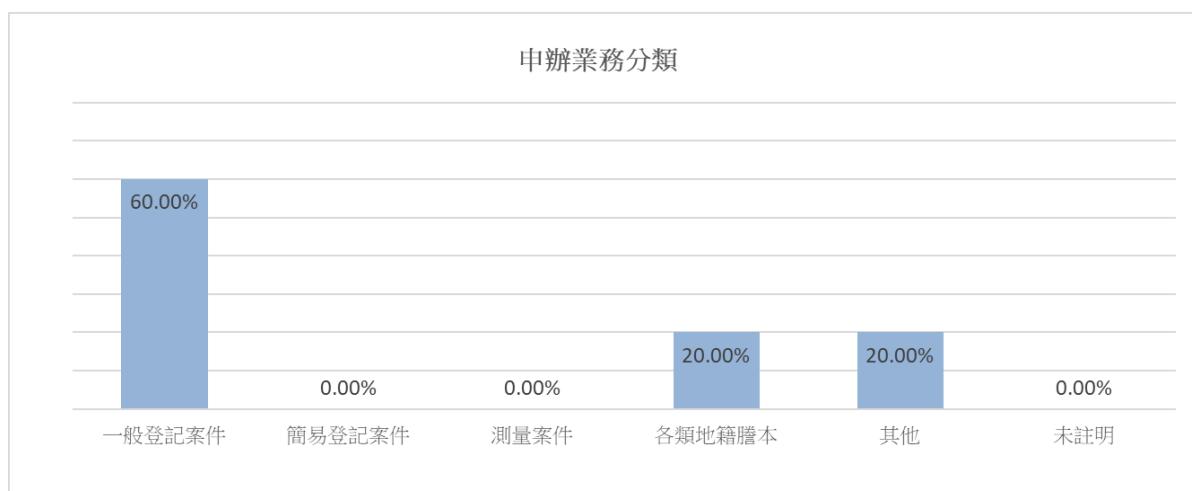
占20.00%。

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，申辦一般案件有3位，占60.00%，申辦各類地籍謄本者及未註明辦理案件者，各1位，各占20.00%



四、民眾建議事項：

本季受理親民服務工作意見調查表共計5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；另2件分別係環境建議，以及反映服務態度不佳。

序號	調查事項	件數	比例
1	服務態度良好	3	60%
2	服務態度不佳	1	20%
3	業務建議	0	0%
4	環境建議	1	20%
5	未表示意見	0	0%

序號	調查事項	件數	比例
6	其他	0	0%
7	合計	5	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	莊小姐(莊盈萱)的服務態度很好、很親切，也不會好像要趕快走，很有耐心的說明，也不厭其煩的一直幫忙傳達案件訊息，很值得鼓勵。	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：林喬芳	
3	請幫洪小姐加薪，服務有耐心(洪雅敏)。	
4	今天下午辦理土地謄本(約快4點)，6號櫃檯人員態度差，又不是每個民眾對地政的申請都知道，然後結束後，自己跑去後面講話，也沒完整告知已辦理完成！差到不行！	本案經查證因當日多功能櫃檯人力不足，主要由業務課長支援，因接到緊急處理要事，於受理民眾代理申請第一類謄本時，口氣較為急迫，且辦竣後未向民眾妥善說明案件已辦畢；本案業已向陳情人妥適說明，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。
5	請設立案件補正櫃檯(非補正駁回窗口)，審查人員與民眾案件溝通櫃檯，不要每次補正都要站立補正及溝通。	因考量民眾之訴求有其必要性，本所刻正規劃空間。

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，係多功能櫃檯同仁、登記課審查。

姓名	次數	姓名	次數
莊盈萱	1	林喬芳	1
洪雅敏	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%	-
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88.43%，與上季滿意度相較減少2.51%，主要係因民眾反映多功能櫃檯態度不佳，以及設立案件補正櫃檯。為精進為民服務品質並提升同仁專業度，本所業於多功能櫃檯研討

會議提醒櫃檯同仁加強服務態度禮儀；在環境改善方面，陳情人表示希望設立有隔板的初審補正溝通窗口，因考量民眾之訴求有其必要性，本所刻正規劃空間。

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3位同仁受到民眾讚賞，為多功能櫃檯同仁、登記課審查；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。