

桃園市觀音區戶政事務所

Household Registration Office of Guanyin District, Taoyuan



109 年第 2 季 滿意度調查報告



本季共服務 6313 人次



問卷共 29 份



平均分數為 92.2 分

桃園市觀音區戶政事務所滿意度調查報告

壹、前言

「民之所欲，常在我心」，為重視民情輿情，傾聽民眾心聲，有效掌握社會脈動，結合民意作為施政方針，本所辦理為民服務滿意度問卷調查，藉由問卷調查題目設計、歸納統計分析結果，以了解民眾之需求，察納雅言，作為爾後改善為民服務之方針，以提供更臻完善的服務。

貳、調查期間及對象

- 一、 調查期間：109 年 4 月 1 日至 109 年 6 月 31 日
- 二、 回收有效問卷共計 29 份，（線上 23 份，紙本 6 份）
- 三、 調查對象：臨櫃洽辦業務民眾。

參、問卷形式

一、 線上：

於各櫃位前提供線上問卷 QR-Code 連結，讓民眾可以直接以智慧型手機掃描連結，於線上填寫滿意度問卷，並採不綁定帳號為原則，提高民眾填寫便利性與提供意見之意願，若民眾需要個別回覆，則可註記要求並留下聯絡方式，本所將立即處理與回覆。

二、 紙本：

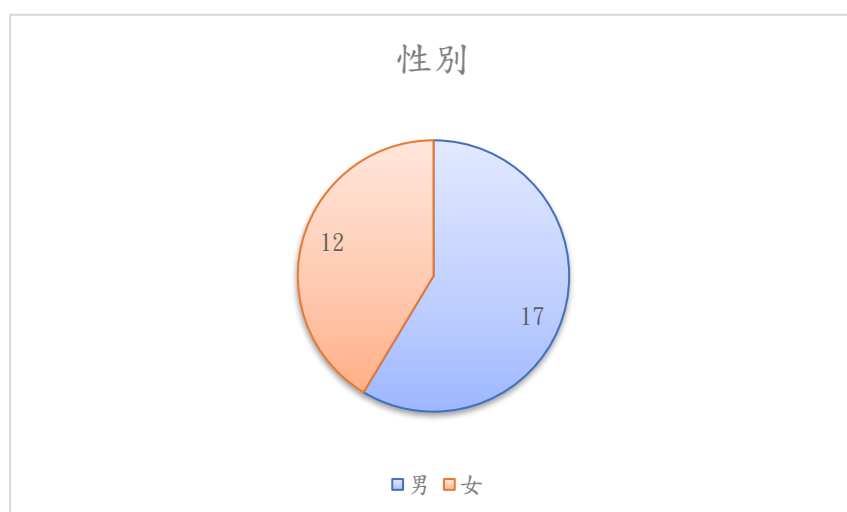
於所內設置民眾意見箱，並備置書寫台，民眾填寫完畢直接投入意見箱，每日由專人回收查察。

肆、調查結果分析

一、 基本資料

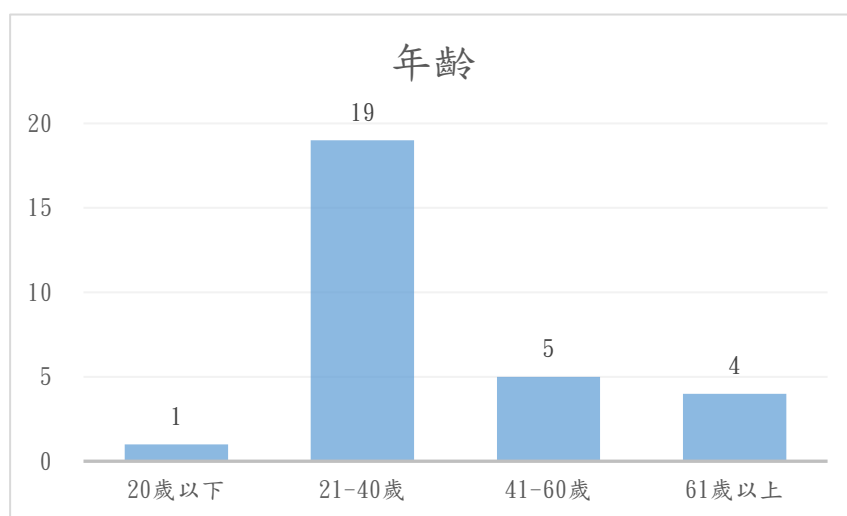
(一) 性別：

本季問卷填寫包含 12 名女性及 17 名男性。

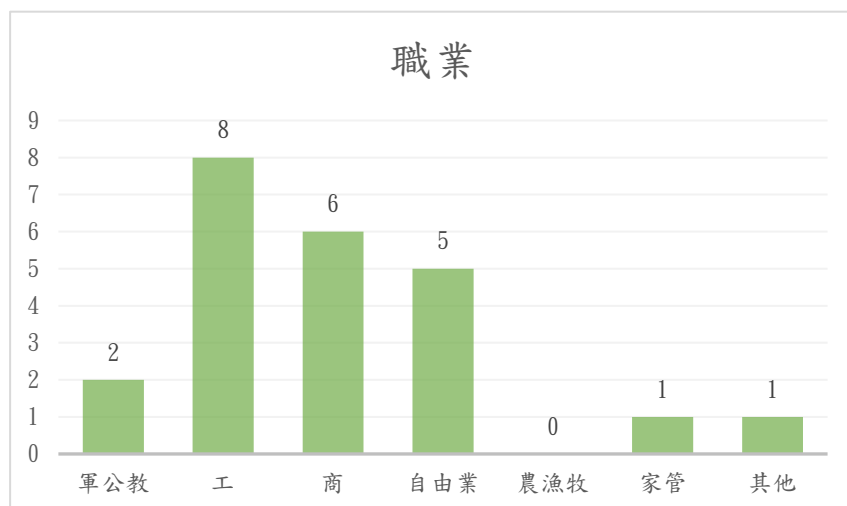


(二) 年齡：

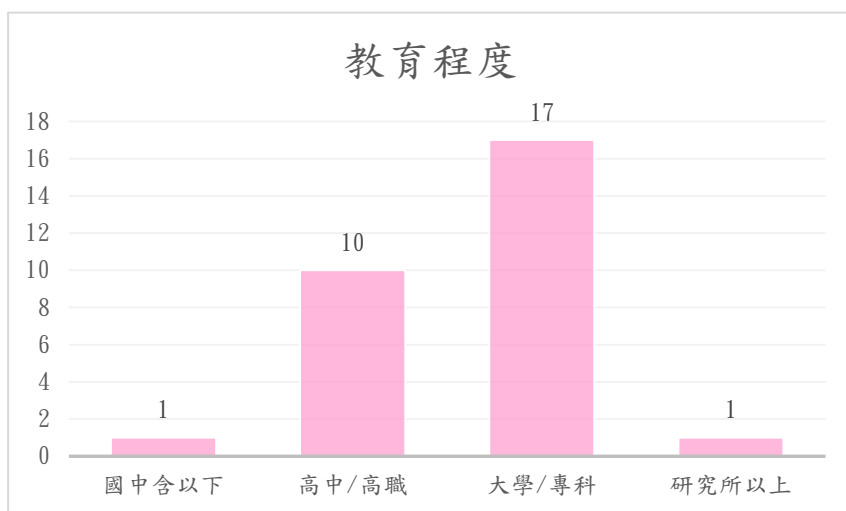
本季問卷填寫以 21-40 歲 民眾占多數。



(三) 職業：

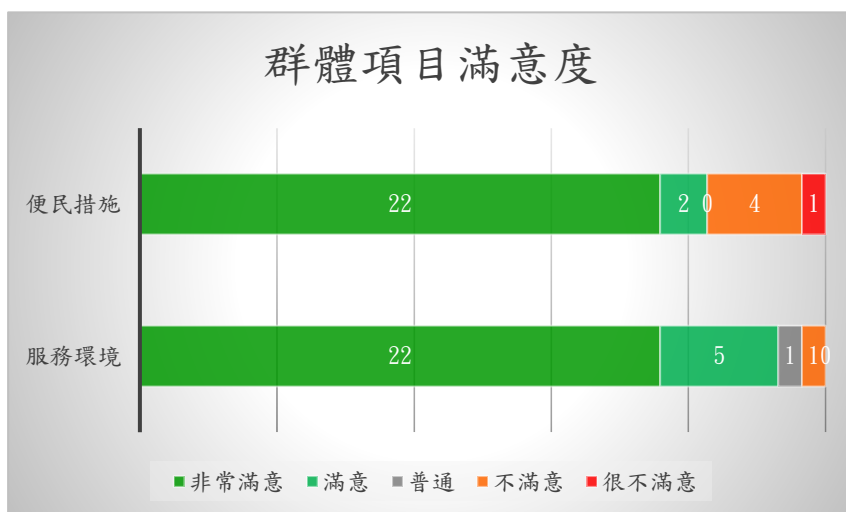


(四) 教育程度：

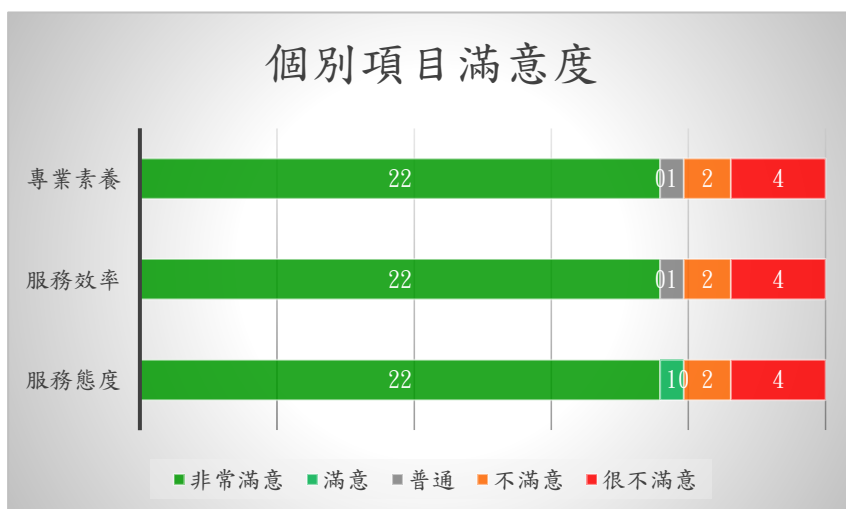


二、服務品質滿意度

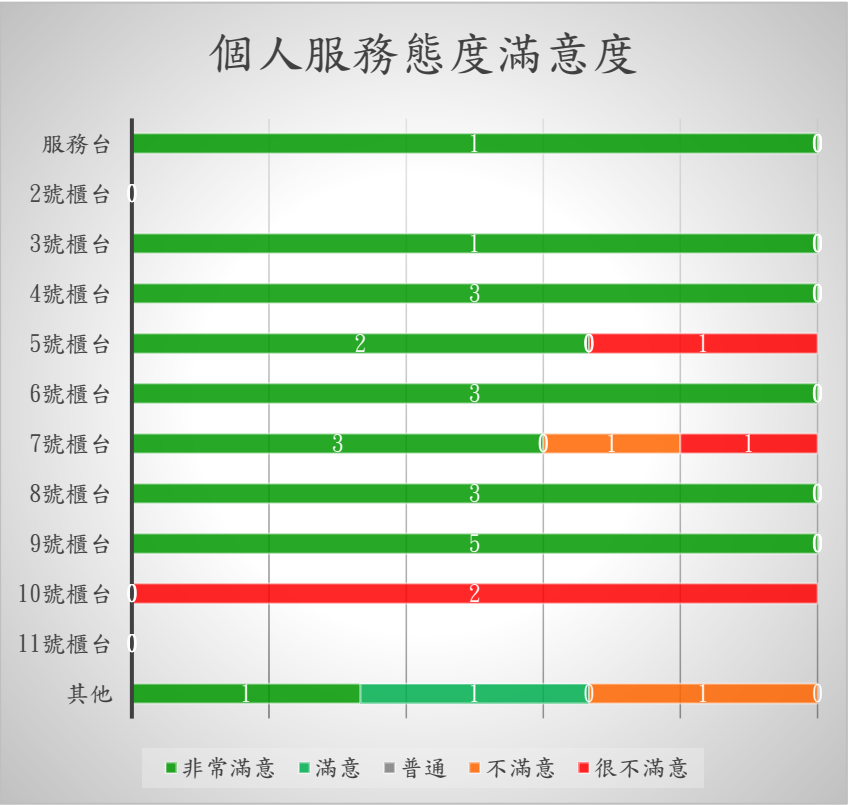
(一) 群體項目滿意度



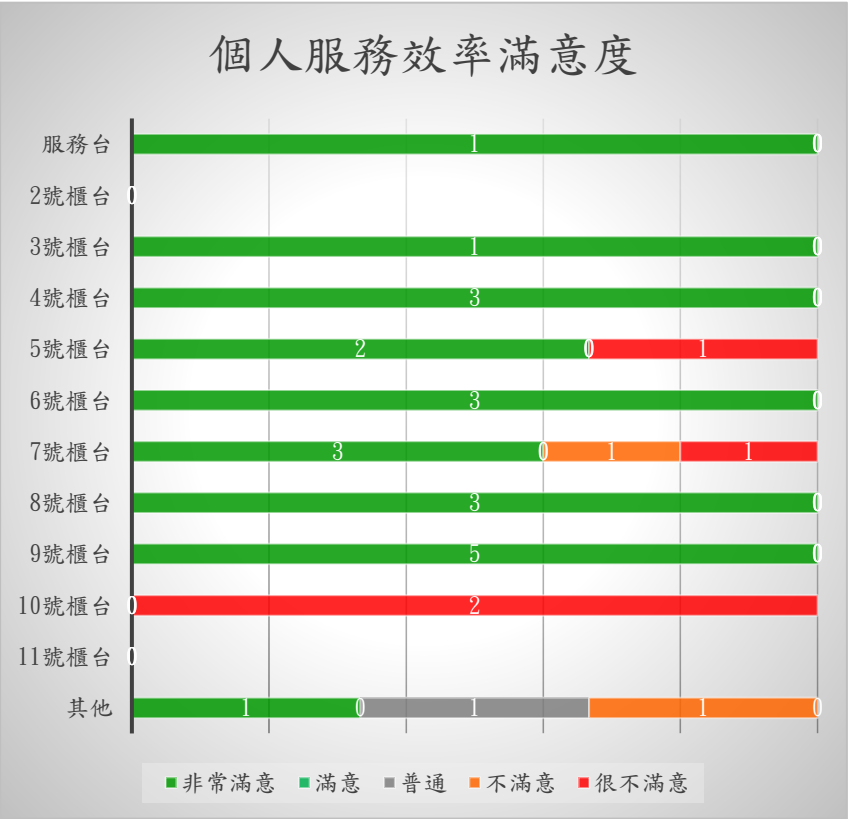
(二) 個別項目滿意度



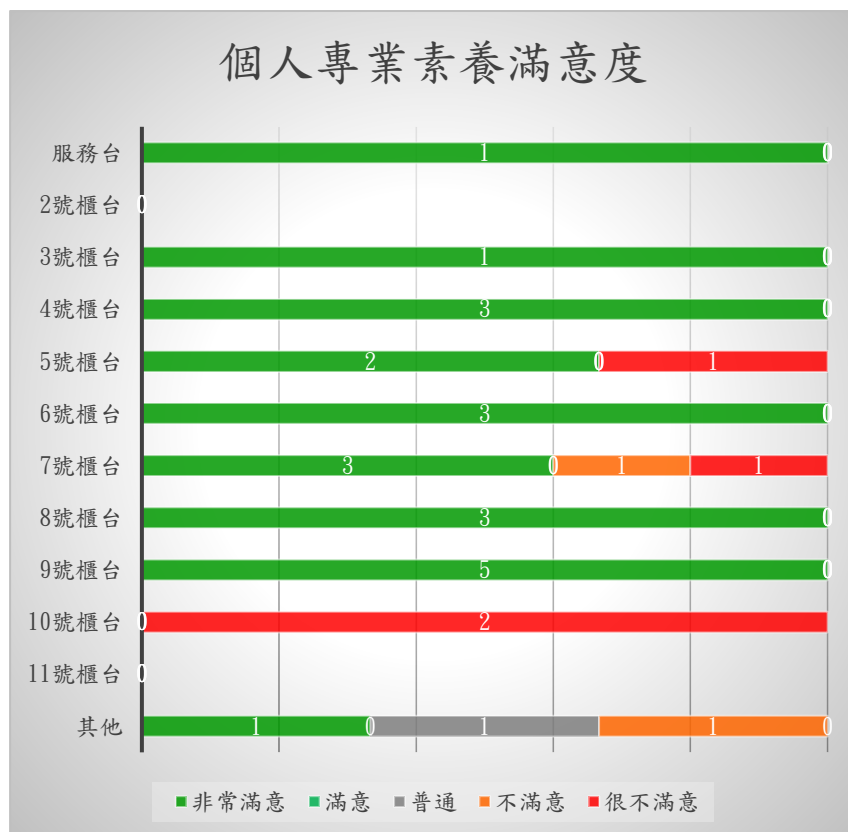
(三) 個人服務態度滿意度



(四) 個人服務效率滿意度



(五) 個人專業素養滿意度



伍、 民眾意見回覆

填寫日期	服務人員	寶貴意見	回覆情形
2020/4/6	其他	1. 為家母辦除戶謄本。2. 辦印鑑登記本人（弟弟委任）。3. 因不諳「委任書」，台北觀音往返2次仍未辦妥。煩請有類似情況，提前詳細告知，謝謝！	非常抱歉造成您的困擾，我們會要求同仁，針對相關申辦須知，應提供「一次告知單」書面資料，避免造成民眾往返時間的浪費。也建議您洽公前先洽詢本所，確認應攜帶之正確文件資料。
2020/4/21	10 號櫃台	課員李**女士處理業務態度不佳，填寫表單時，不會主動告知辦理人員需填寫的位置，導致填錯，再給單時也為告知、如何簽名，態度欠佳，應給予人員教育訓練。	非常抱歉造成您的困擾，本所會再進行人員教育訓練。
2020/4/21	10 號櫃台	要求填寫資料，指示不清，態度不佳，音量過低	非常抱歉造成您的困擾，本所會再進行人員教育訓練。

2020/5/15	7 號櫃台	早餐還沒吃就來幫我辦理，非常認真的年輕人（蔡**）！	感謝您對服務人員的肯定與支持。
2020/5/20	7 號櫃台	服務態度粉差	非常抱歉造成您的困擾，本所會再進行人員教育訓練。
2020/5/22	5 號櫃台	蔣小姐服務效率非常差，辦印鑑證明等非常久！	非常抱歉造成您的困擾，本所會再進行人員教育訓練。
2020/5/25	7 號櫃台	態度親切非常感謝🙏	感謝您對服務人員的肯定與支持。
2020/6/12	其他	遺失身分證，補辦流程太麻煩，還有先去拍照	補辦身分證過程嚴謹，是為了保護個人資訊，避免您的權益遭受侵害，敬請見諒！
2020/6/18	其他	我是從桃園區搬到這裡的，因為戶籍變更後想換新的身分證，也同時想更換照片，但帶過去的照片不符合，所以要重新拍攝，我以前記得桃園區戶政內都有快照機的拍照服務覺得很方便，但想不到觀音區盡然沒有這項服務有點傻眼，還要跑到好幾公里外的快照機拍照再帶過來有點不方便，除了這點以外其他都還不錯，很可惜	非常抱歉造成您的困擾，建議您洽公前先洽詢本所，確認應攜帶之正確文件資料，避免浪費您寶貴時間。
2020/6/20	5 號櫃台	蔣小姐 辦理業務的非常積極以及有專業的知識 非常好的服務 謝謝	感謝您對服務人員的肯定與支持。