

桃園市觀音區戶政事務所

Household Registration Office of Guanyin District, Taoyuan



109 年第 3 季 滿意度調查報告



本季共服務 4758 人次



問卷共 37 份



平均分數為 79.68

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7月1日至109年9月30日
- 二、 回收有效問卷共計37份，（線上30份，紙本7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、本季平均分數：79.68%

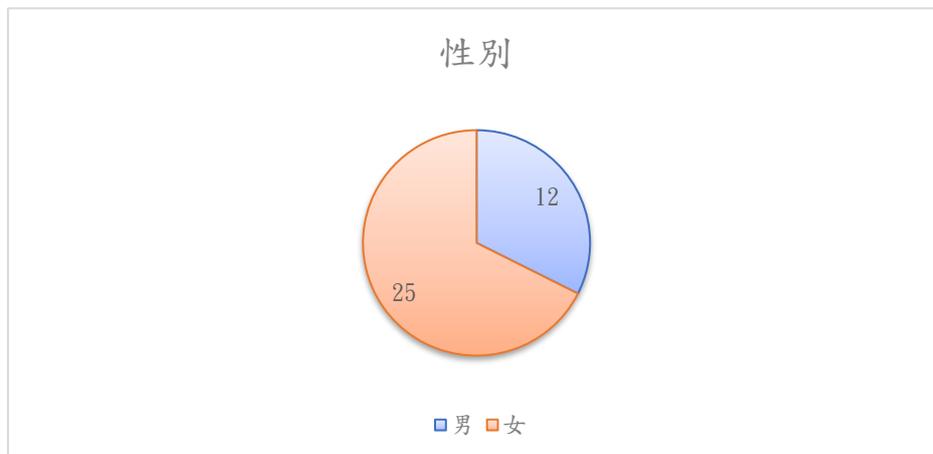
項目	滿意度						合計	滿意度
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	未勾選		
服務環境	22	7	4	2	1	1	37	83.78%
便民措施	21	6	1	4	4	1	37	77.84%
服務態度	21	7	0	5	3	1	37	78.92%
服務效率	22	4	3	4	3	1	37	78.92%
專業素養	20	7	3	3	3	1	37	78.92%
平均	21.20	6.20	2.20	3.60	2.80	1.00	37.00	79.68%

伍、 調查結果分析

一、 基本資料

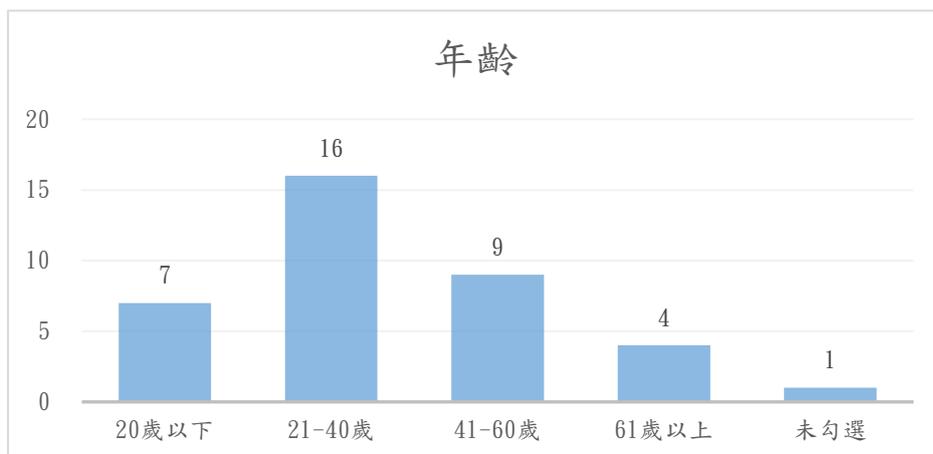
(一) 性別：

本季問卷填寫包含 25 名女性及 12 名男性。

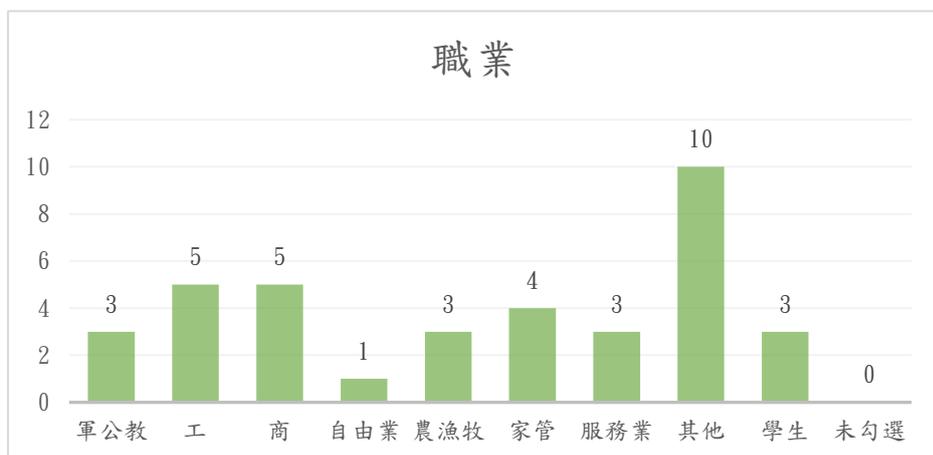


(二) 年齡：

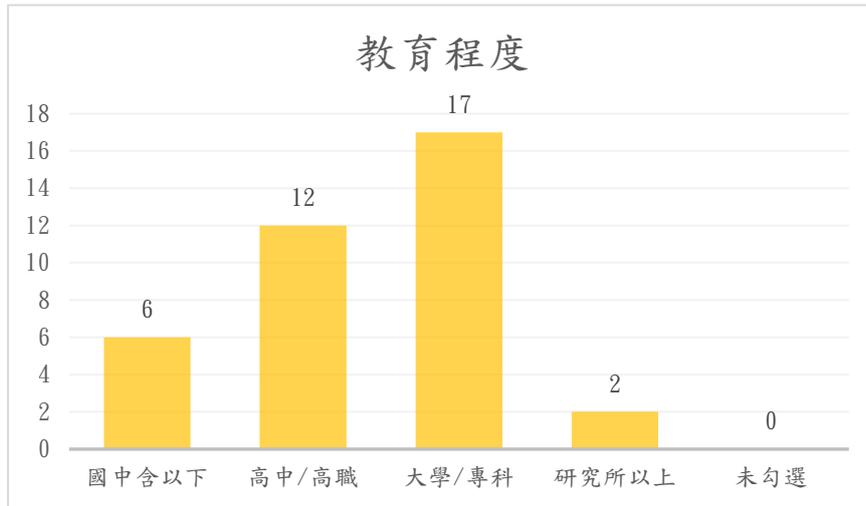
本季問卷填寫以 21-40 歲 民眾占多數。



(三) 職業：

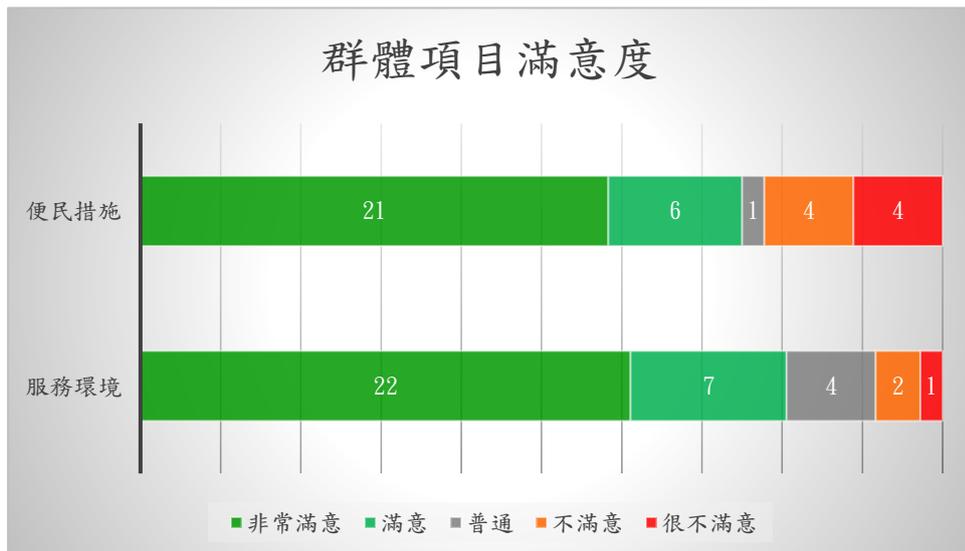


(四) 教育程度：

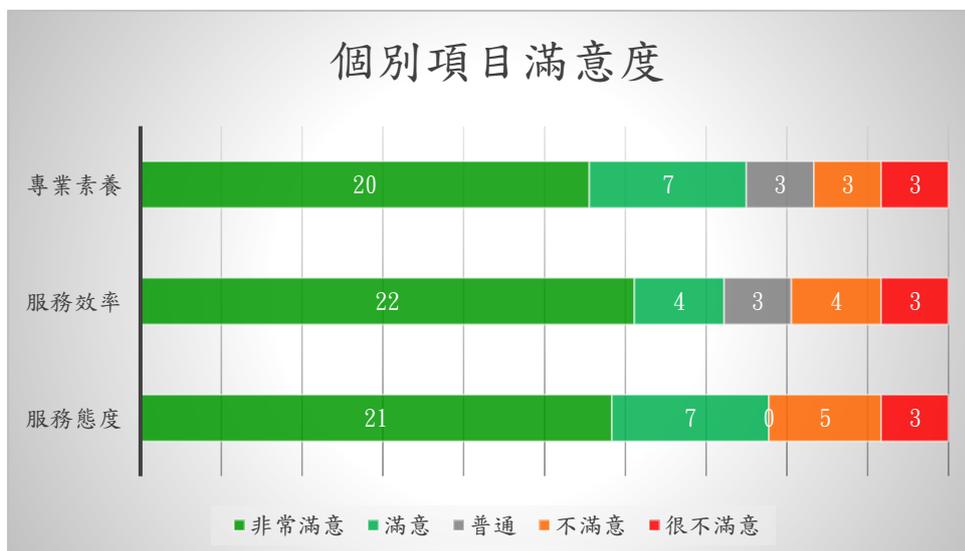


二、服務品質滿意度

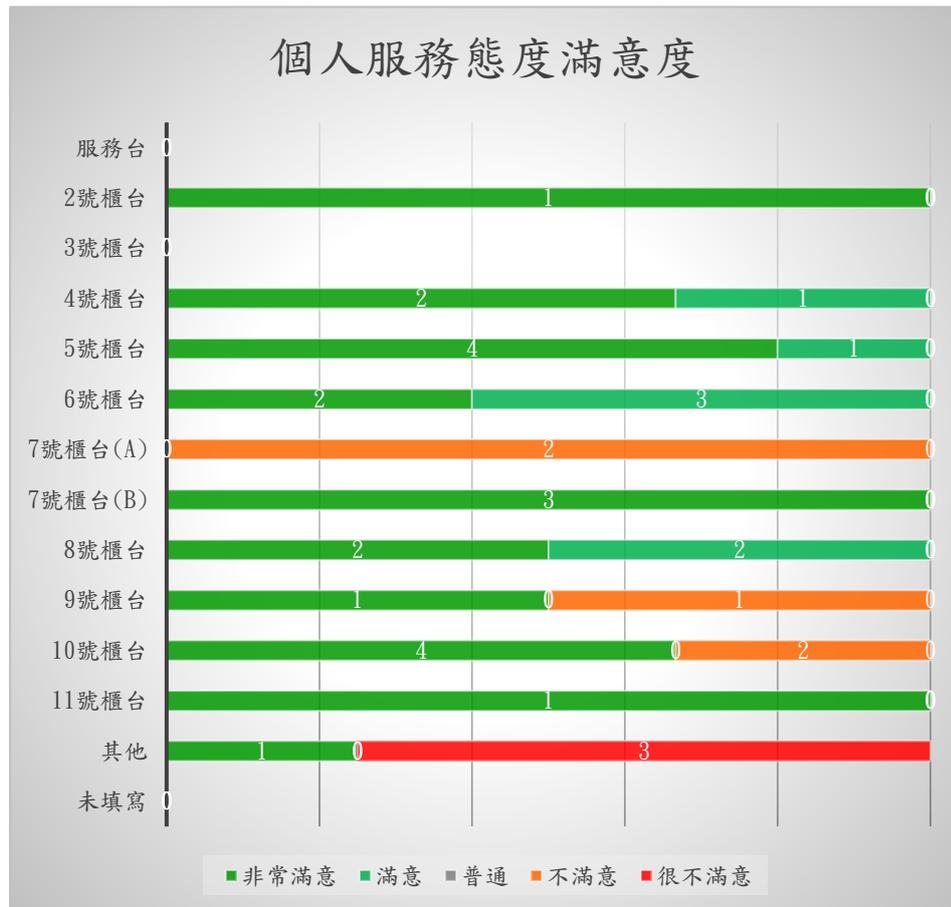
(一) 群體項目滿意度



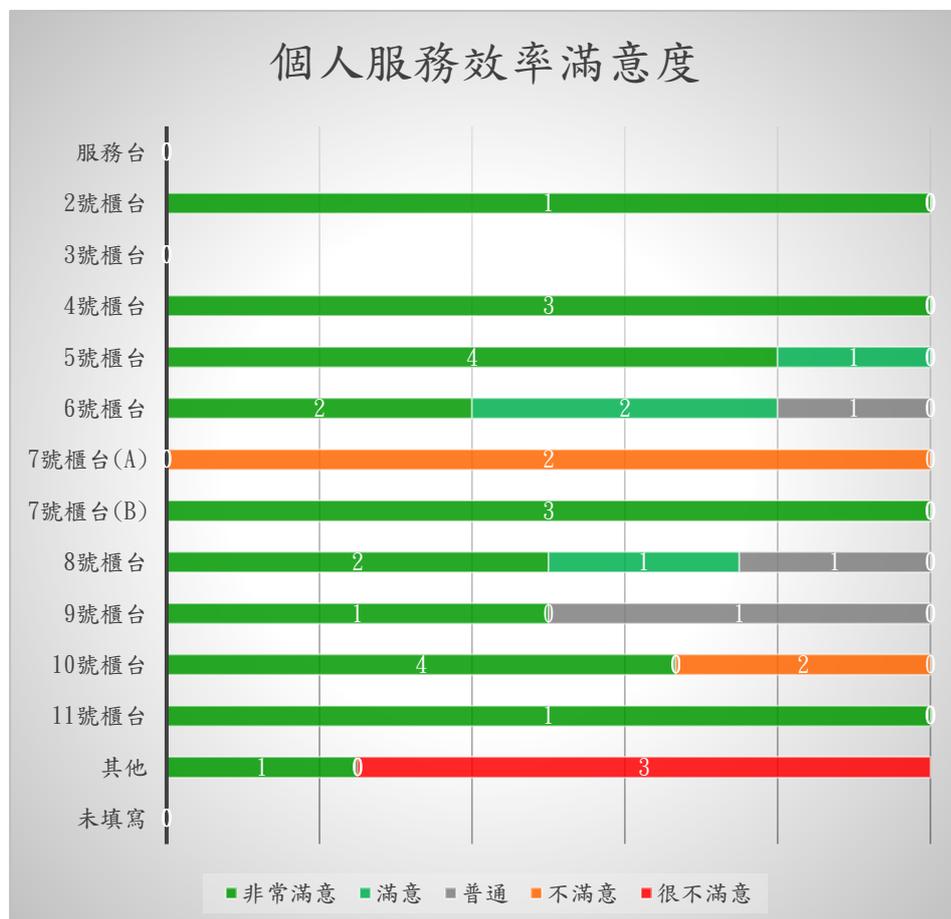
(二) 個別項目滿意度



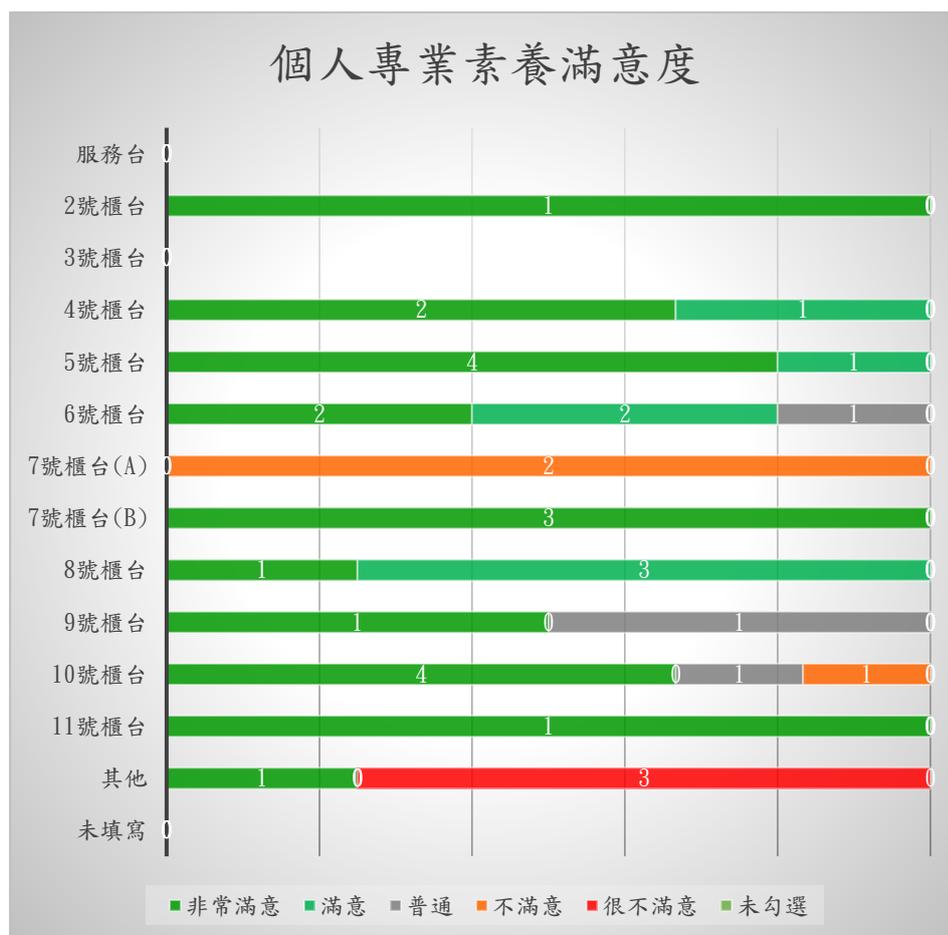
(三) 個人服務態度滿意度



(四) 個人服務效率滿意度



(五) 個人專業素養滿意度



陸、 民眾意見回覆

填寫日期	服務人員	寶貴意見	回覆情形
2020/7/6	10 號櫃台	硬體優良，人員服務親和有效 率，非常感謝，感恩	感謝您的肯定，我們會 繼續加油！
2020/7/9	10 號櫃台	身份證照應可用電腦連線攝影	感謝您的建議！身分證 照除紙本方式，尚可以 數位方式上傳系統，現 場拍照僅為服務急需用 證之民眾，無法提供專 業攝影設備及服務，敬 請見諒！
2020/7/10	7 號櫃台 (A)	服務人員可以更親切，態度再 好一點，太冷漠無情	不好意思造成您的困 擾，我們會再加強教育 同仁，提供更愉悅的服 務。
2020/8/6	7 號櫃台 (B)	廖小姐服務態度親切，謝謝	感謝您的肯定，我們會 繼續加油！
2020/8/17	其他	我忘記櫃檯號碼，我是在 8/17 09:20 由廖小姐幫我承辦業	感謝您的肯定，我們會 繼續加油！

		務，期間廖小姐非常親切有禮、且快速處理我申辦的業務，非常感謝她的協助，也謝謝貴公所！	
2020/8/19	10 號櫃台	動作太慢	不好意思造成您的困擾，我們會再加強教育同仁。
2020/9/10	6 號櫃台	電腦系統當機所以等比較久了	不好意思造成您的困擾，我們會再加強教育同仁，若再有類似狀況，可先行收件，避免浪費您寶貴時間。
2020/9/11	8 號櫃台	服務很好有耐心	感謝您的肯定，我們會繼續加油！
2020/9/21	其他	貴所佔地頗廣，有五個單位，互不相通。建議再各重要通道建立路線圖，方便市民不必尋找就可以目的單位，謝謝！	感謝您的建議！我們會視需要進行改善，方便民眾更容易到達欲洽公之機關。
2020/9/26	其他	蔡先生態度極差，不便民，叨民	公務員需依法行政，不好意思造成您的困擾，我們會再教育同仁加強溝通技巧，謝謝。
2020/9/26	9 號櫃台	蔡○○組長。口氣不好。非常不便民	不好意思造成您的困擾，我們會再教育同仁加強溝通技巧，謝謝。
2020/9/26	其他	蔡○○服務態度 嚴重不好 請好好管教	不好意思造成您的困擾，我們會再教育同仁加強溝通技巧，謝謝。
2020/9/26	其他	蔡○○服務態度 嚴重不好 請好好管教	不好意思造成您的困擾，我們會再教育同仁加強溝通技巧，謝謝。

註：7 號櫃台(A)與 7 號櫃台(B)為 2 位不同服務員。