

桃園市觀音區戶政事務所

Household Registration Office of Guanyin District, Taoyuan



109 年第 4 季 滿意度調查報告



本季共服務 5234 人次



問卷共 225 份



平均分數為 94.44

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 10 月 1 日至 109 年 12 月 31 日。
- 二、 回收有效問卷共計 225 份（包含線上與紙本）。
- 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：94.44%

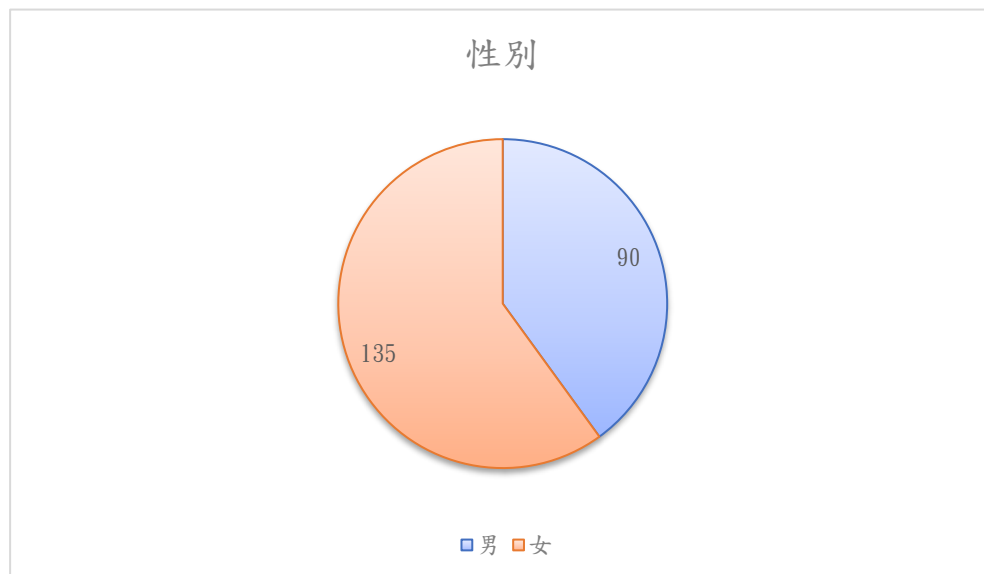
滿意度 項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	未勾選	合計	滿意度
服務環境	174	44	4	1	2	0	225	94.40%
便民措施	176	44	2	1	2	0	225	94.76%
服務態度	179	38	3	1	4	0	225	94.40%
服務效率	176	43	2	0	4	0	225	94.40%
專業素養	177	40	3	1	4	0	225	94.22%
平均	176.40	41.80	2.80	0.80	3.20	0.00	225.00	94.44%

伍、 調查結果分析

一、 基本資料

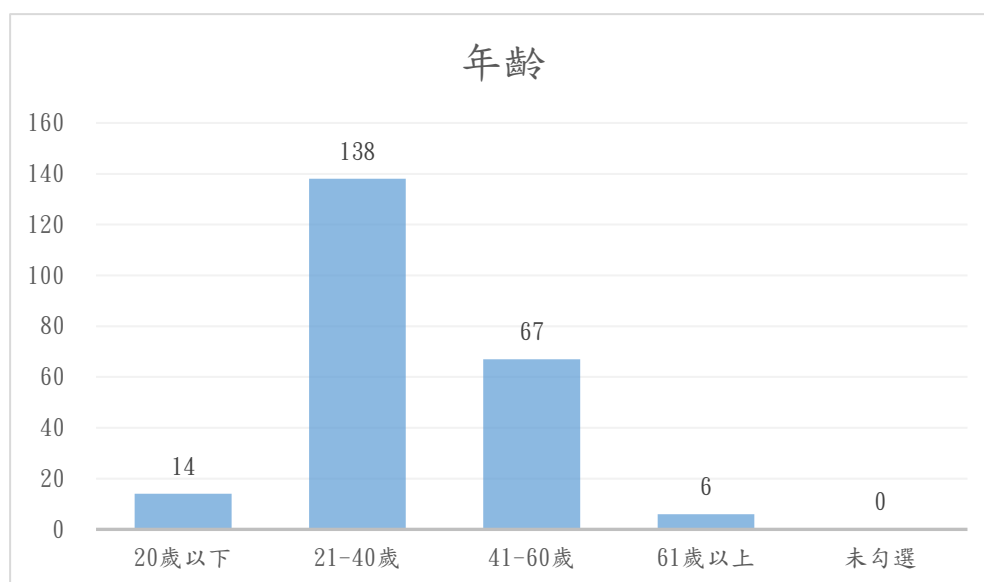
(一) 性別：

本季問卷填寫包含 135 名女性及 90 名男性。

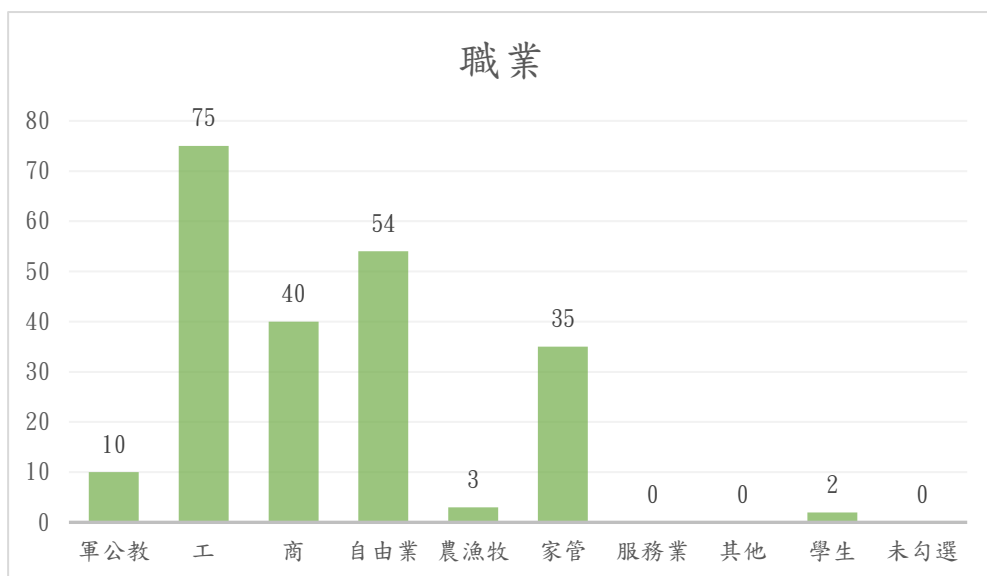


(二) 年齡：

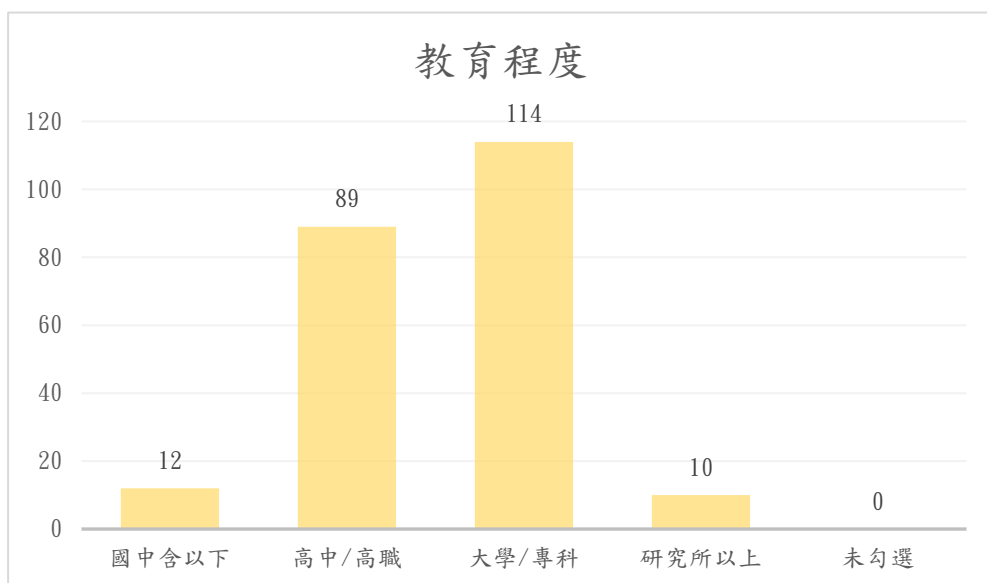
本季問卷填寫以 21-40 歲 民眾占多數。



(三) 職業：

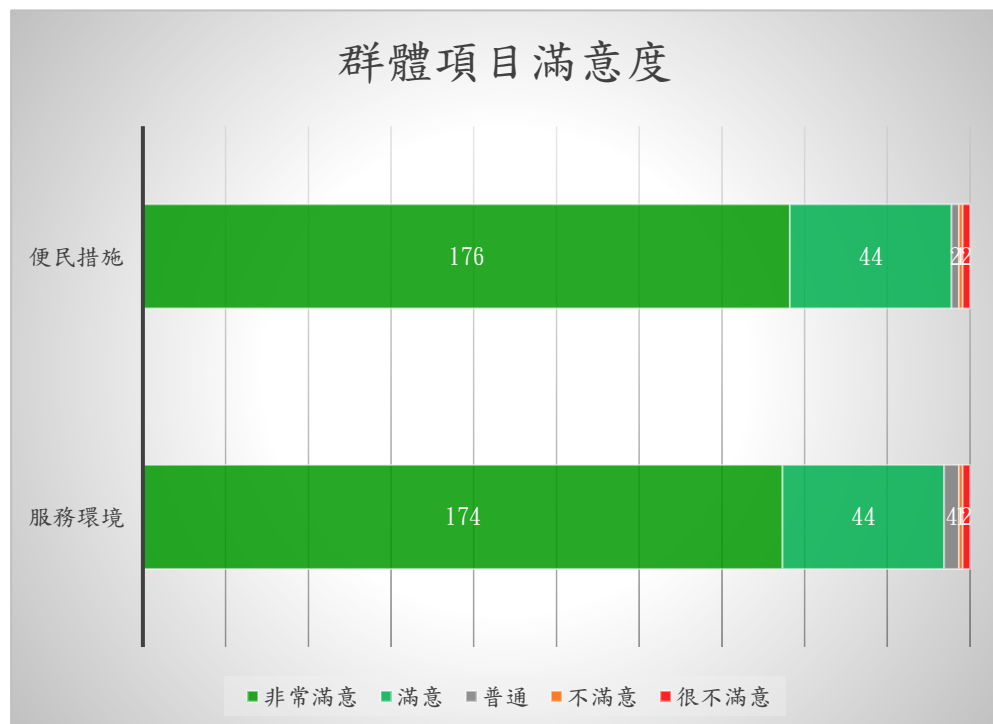


(四) 教育程度：

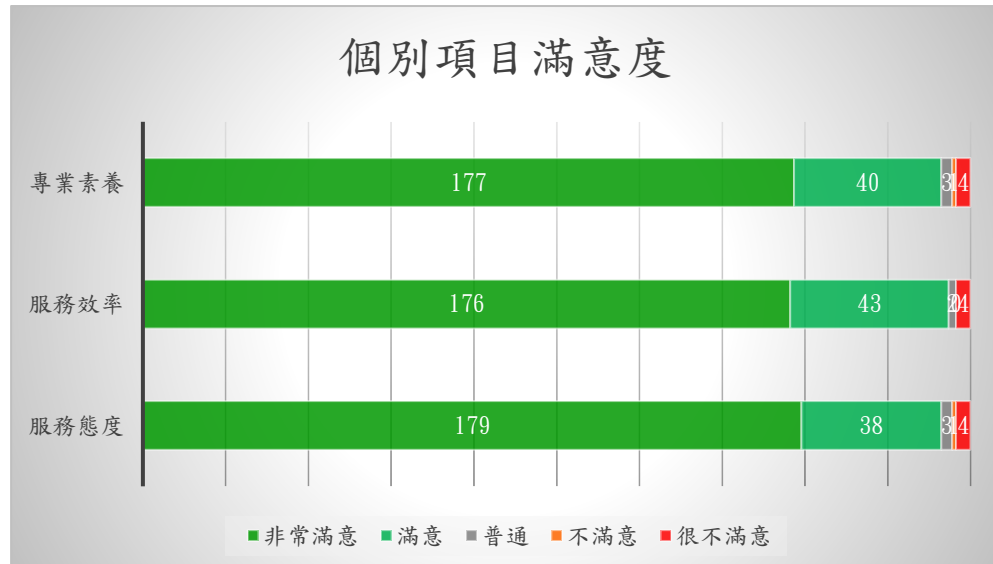


二、服務品質滿意度

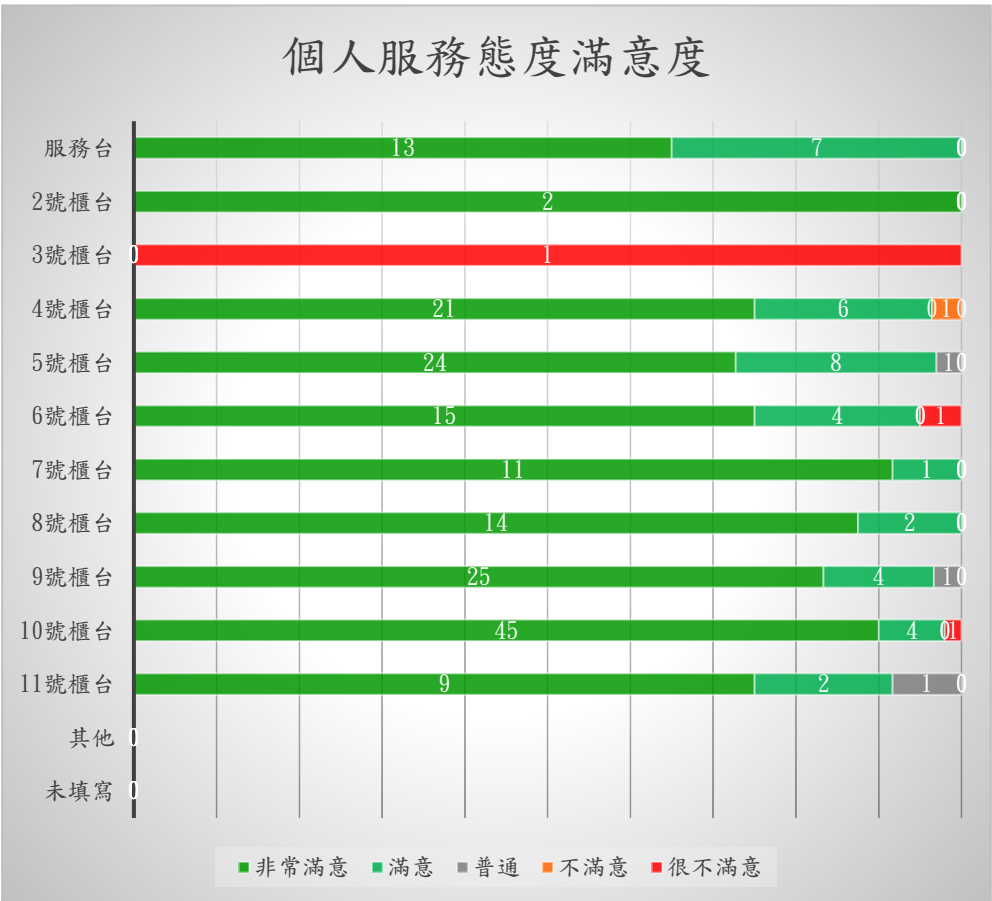
(一) 群體項目滿意度



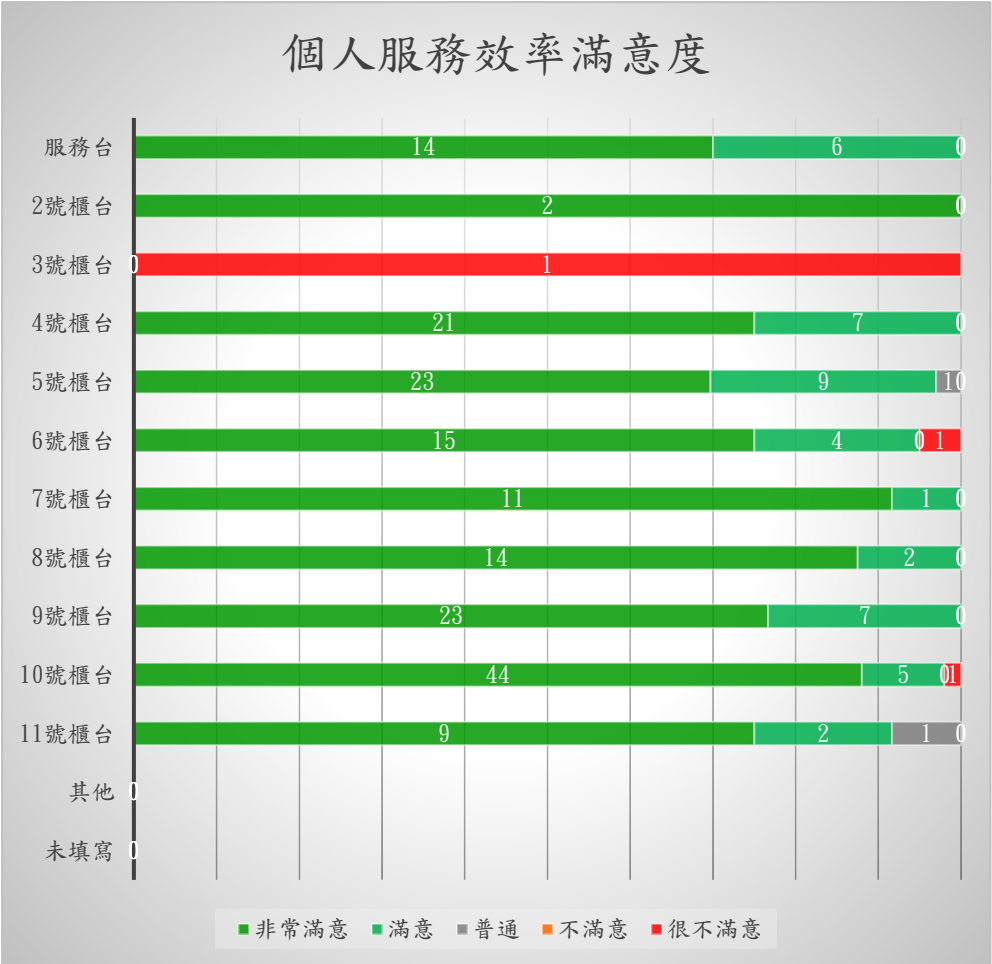
(二) 個別項目滿意度



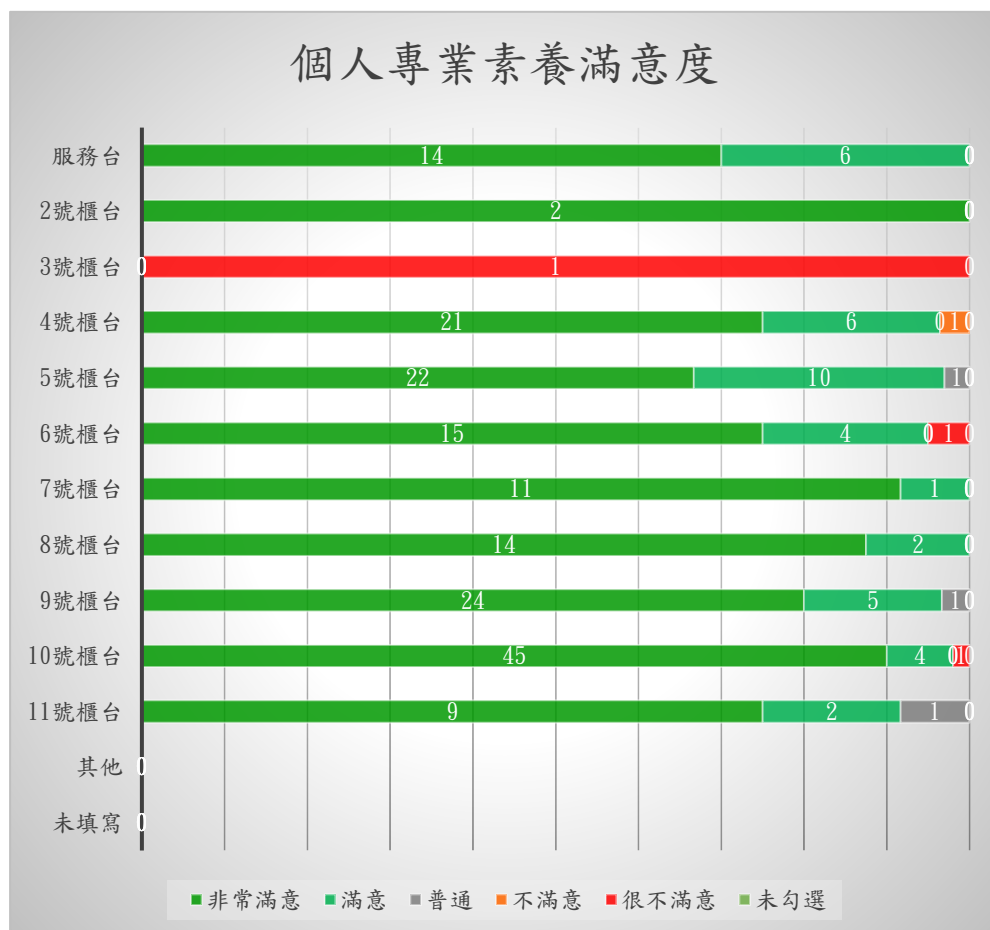
(三) 個人服務態度滿意度



(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
2020/11/11	8 號櫃台	good	感謝您的肯定，我們會繼續加油！
2020/10/23	民政課	(申辦獎學金) 服務人員的態度真的有夠差	不好意思造成您的困擾，民政課為區公所下轄單位，將為您轉達意見。
2020/10/23	6 號櫃台	壓克力隔板間優有更清楚的溝通方式，戴口罩需加大說話音量，對雙方都不方便	感謝您的建議！我們會視需要進行改善，感謝。
2020/10/28	9 號櫃台	環境很悶熱	因防疫管制出入，側門關閉，我們會視狀況開啟氣窗，保持空氣流通，不便之處敬請見諒。
2020/11/17	9 號櫃台	服務熱忱親切	感謝您的肯定，我們會繼續加油！。

2020/11/20	10 號櫃台	已不錯	感謝您的肯定，我們會繼續加油！
2020/11/24	5 號櫃台	希望本區新增印鑑證明連線，便利北飄民眾，其他區已有跨區服務，希望桃園市也能跟進。謝謝。	目前僅台北市、新北市、新竹市、台中市可在「市內」跨區申請印鑑證明，並非跨縣市，我們會將您的建議向上反映，感謝您。
2020/11/25	7 號櫃台	都很好	感謝您的肯定，我們會繼續加油！
2020/11/25	3 號櫃台	無法了解處理事項進度及處理狀況且耗費時間長，態度差	不好意思造成您的困擾，我們會再加強同仁的專業職能，謝謝。
2020/11/26	10 號櫃台	人員親切	感謝您的肯定，我們會繼續加油！
2020/11/28	服務台	網路收訊不良	已向電信公司反應，感謝您的反映。
2020/12/4	10 號櫃台	主動服務，態度親切，有效率，讚！	感謝您的肯定，我們會繼續加油！
2020/12/9	5 號櫃台	入口人員態度很差	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。
2020/12/15	6 號櫃台	服務很好，遇到不懂的事情蔡先生很細心說明，也沒有到別公務單位的冷漠或是壓迫感~謝謝~~	感謝您的肯定，我們會繼續加油！
2020/12/24	8 號櫃台	服務態度優良有禮貌	感謝您的肯定，我們會繼續加油！
2020/12/24	7 號櫃台	楊小姐服務態度良好	感謝您的肯定，我們會繼續加油！