

桃園市觀音區戶政事務所

Household Registration Office of Guanyin District, Taoyuan



110 年第 1 季 滿意度調查報告



本季共服務 4322 人次



問卷共 102 份



平均分數為 98.31

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：110年1月1日至110年3月31日。
- 二、 回收有效問卷共計102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：96.98%

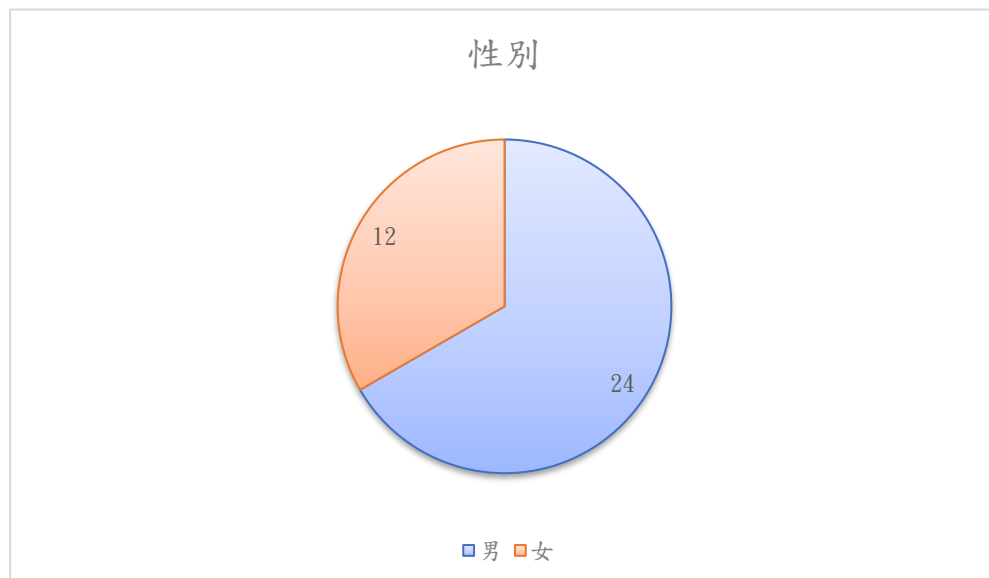
項目	滿意度						合計	滿意度
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	未勾選		
服務環境	33	3	0	0	0	0	36	100.00%
便民措施	33	3	0	0	0	0	36	100.00%
服務態度	32	1	0	1	0	0	34	97.06%
服務效率	32	3	0	0	1	0	36	97.22%
專業素養	33	2	0	0	1	0	36	97.22%
平均	32.60	2.40	0.00	0.20	0.40	0.00	35.60	98.31%

伍、 調查結果分析

一、 基本資料

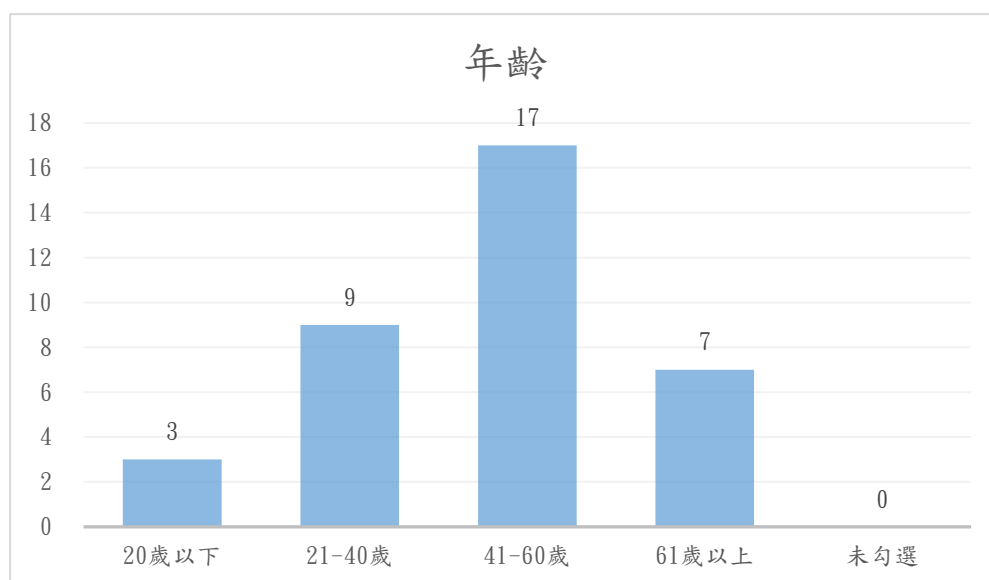
(一) 性別：

本季問卷填寫包含 49 名女性及 53 名男性。

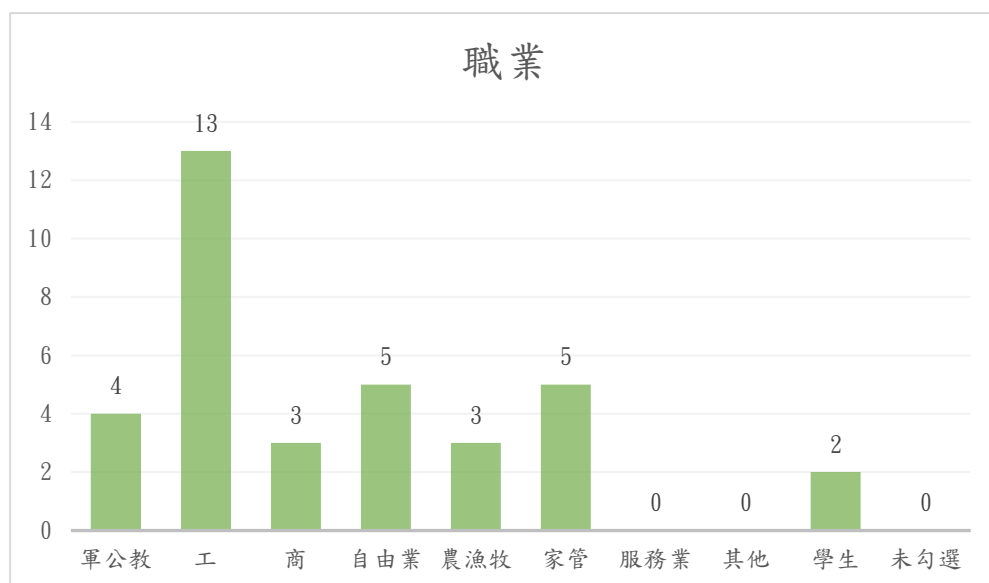


(二) 年齡：

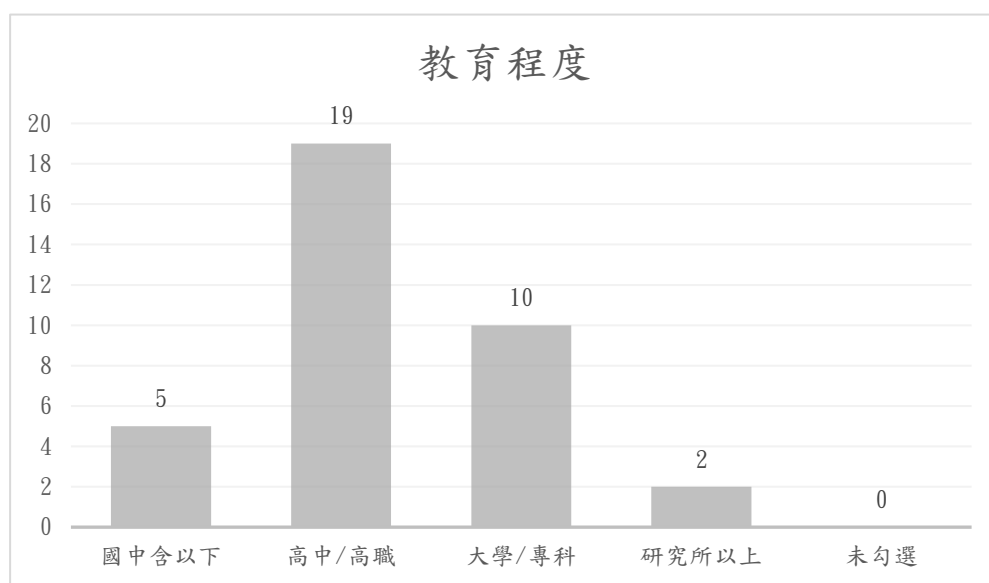
本季問卷填寫以 21-40 歲 民眾占多數。



(三) 職業：

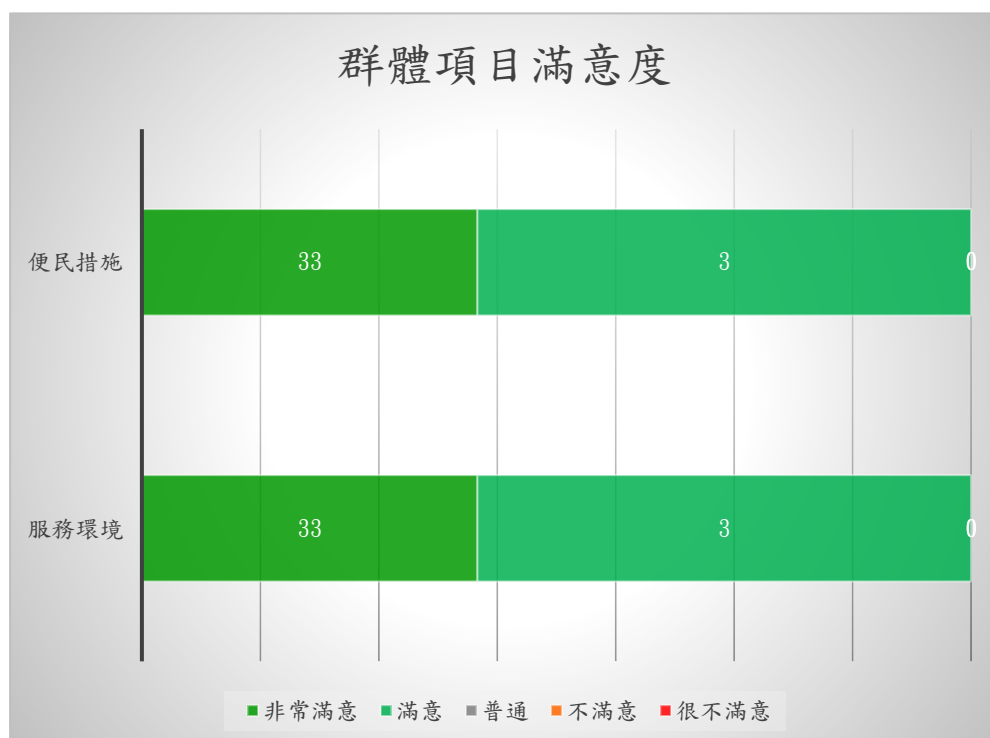


(四) 教育程度：

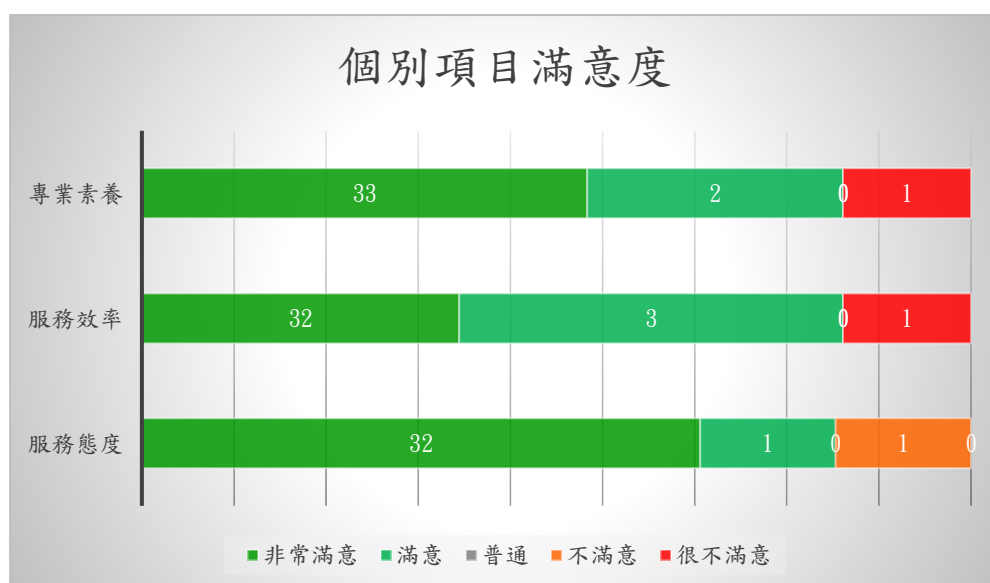


二、服務品質滿意度

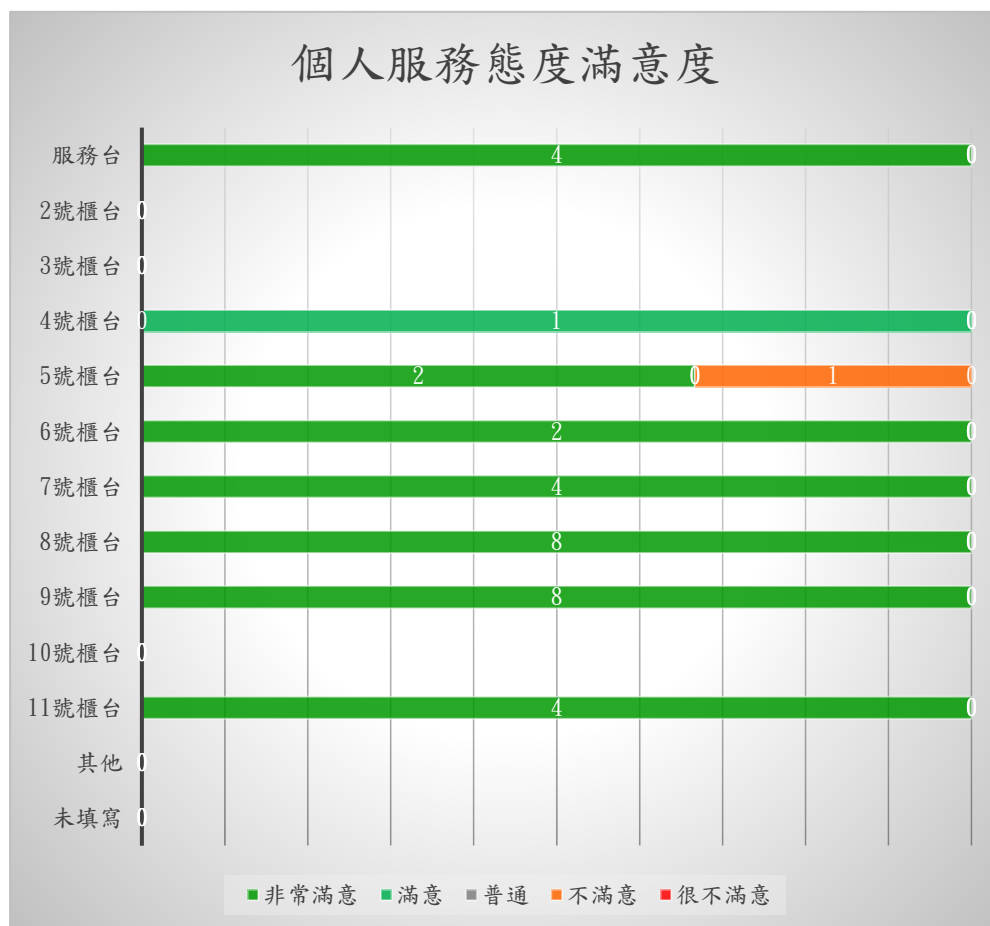
(一) 群體項目滿意度



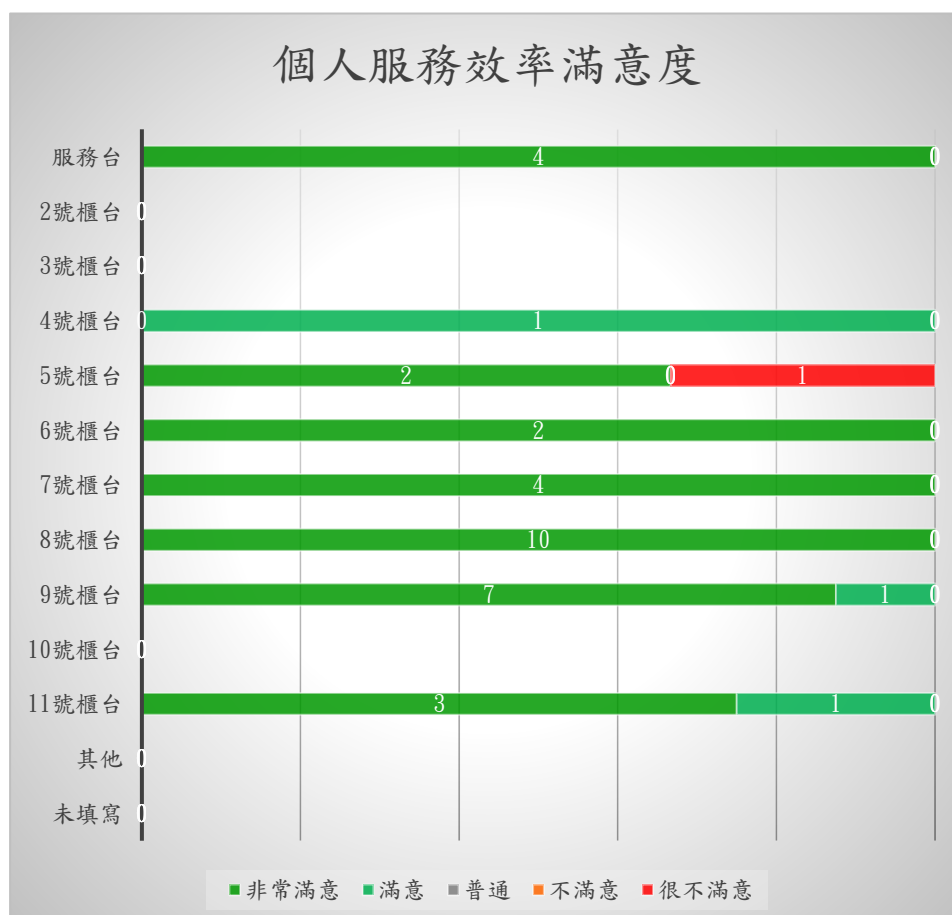
(二) 個別項目滿意度



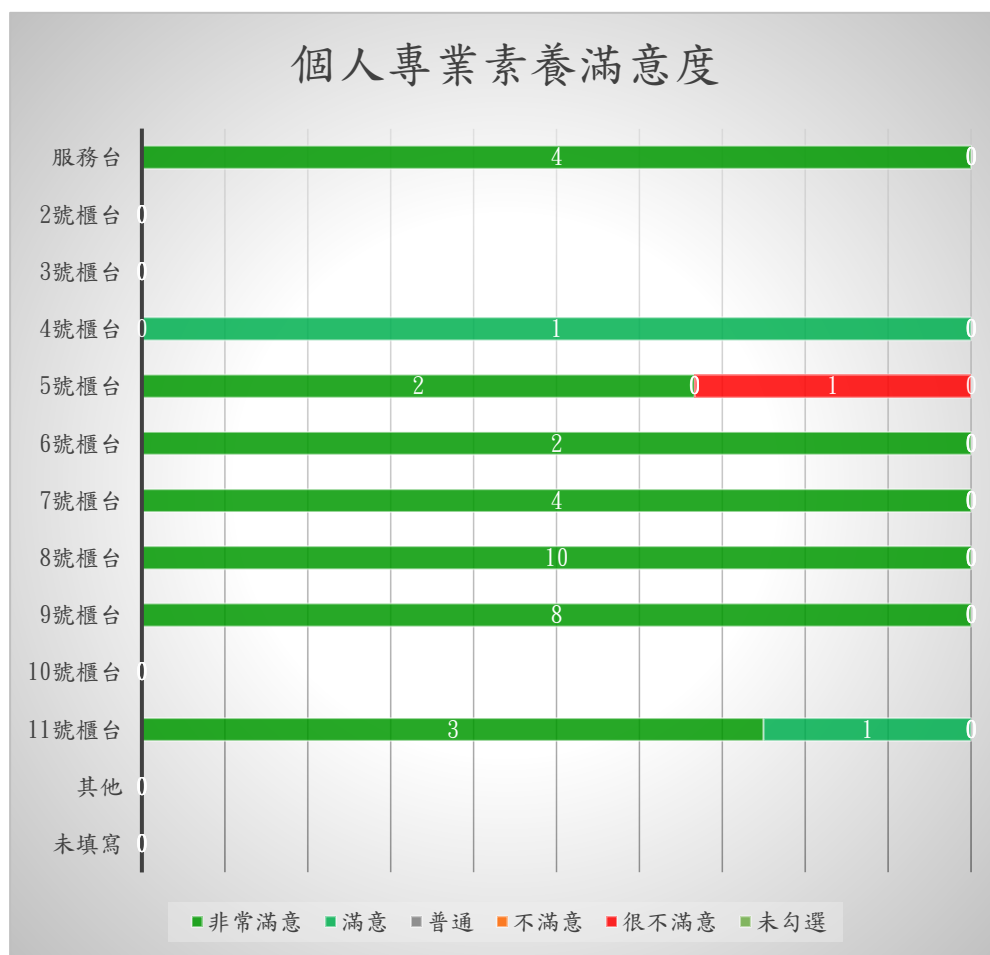
(三) 個人服務態度滿意度



(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
2021/1/6	7 號櫃台	很好	感謝您的肯定，我們會繼續加油！
2021/1/13	5 號櫃台	可以馬上查出前面姓和後面的姓，為何中間的過程難查 (16:20 辦理，17:04 完成)	感謝您的意見！我們會加強人員教育訓練，造成不便敬請見諒。
2021/2/22	9 號櫃台	完善	感謝您的肯定，我們會繼續加油！
2021/2/23	9 號櫃台	服務態度良好、親切、Nice!	感謝您的肯定，我們會繼續加油！
2021/2/25	7 號櫃台	軟硬體各方面都不錯，服務人員專業又親切，值得嘉許	感謝您的肯定，我們會繼續加油！