桃園市觀音區戶政事務所

Household Registration Office of Guanyin District, Taoyuan

110 年第 3 季

滿意度調查報告

本季共服務 3372 人次　　問卷共 51 份　　平均分數為 99.61

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 7 月 1 日至 110 年 9 月 30 日。

二、 回收有效問卷共計 51 份（包含線上與紙本），因疫情影響，本季無紙本問卷。

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。

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	49	2	0	0	0	0	51	100.00%
便民措施	49	1	1	0	0	0	51	98.04%
服務態度	51	0	0	0	0	0	51	100.00%
服務效率	51	0	0	0	0	0	51	100.00%
專業素養	51	0	0	0	0	0	51	100.00%
平均	50.20	0.60	0.20	0.00	0.00	0.00	51.00	99.61%

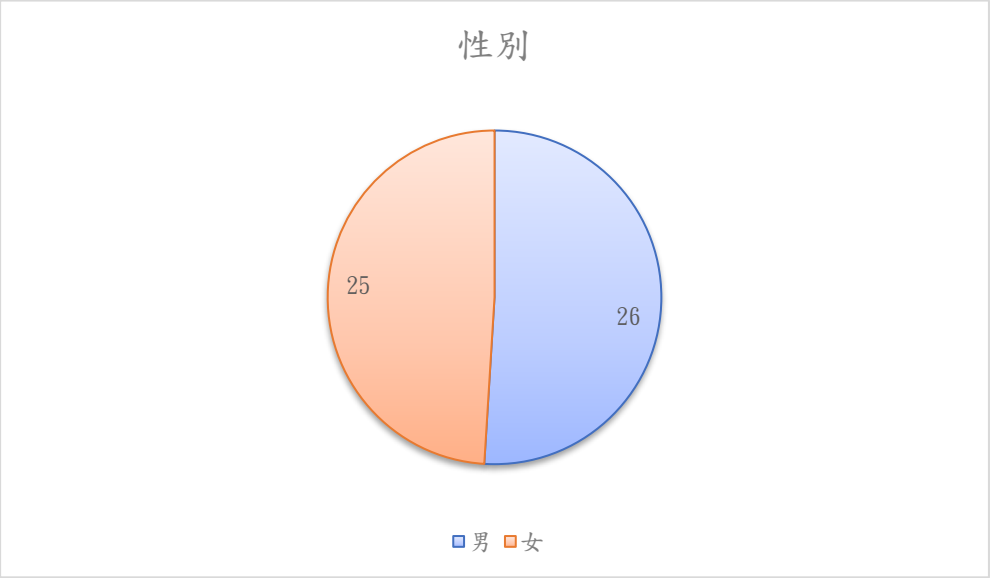
肆、 本季平均分數：99.61%

伍、 調查結果分析

一、 基本資料

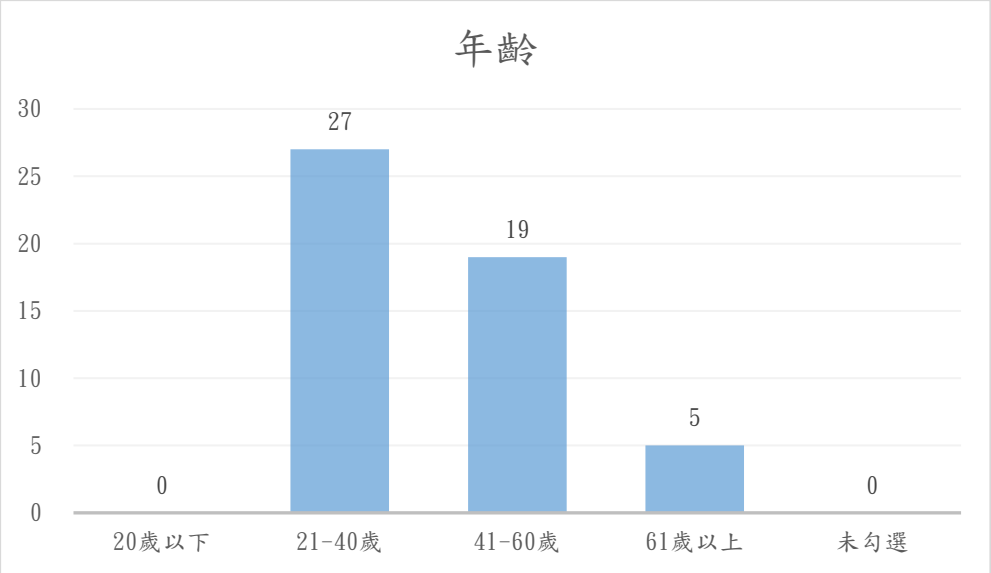
（一）性別：

本季問卷填寫包含 25 名女性及 26 名男性。

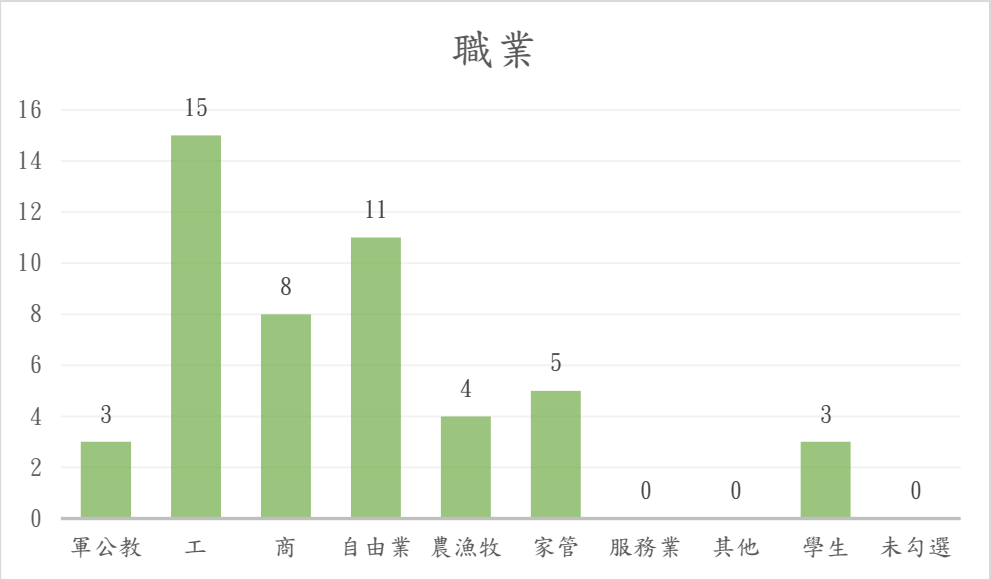


（二）年齡：

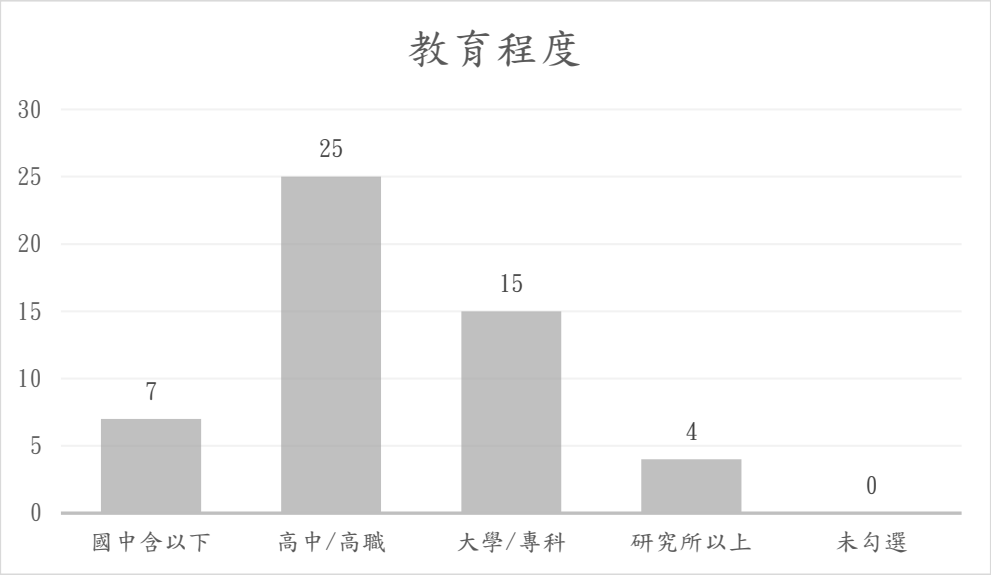
本季問卷填寫以 21-40 歲 民眾占多數。



（三）職業：

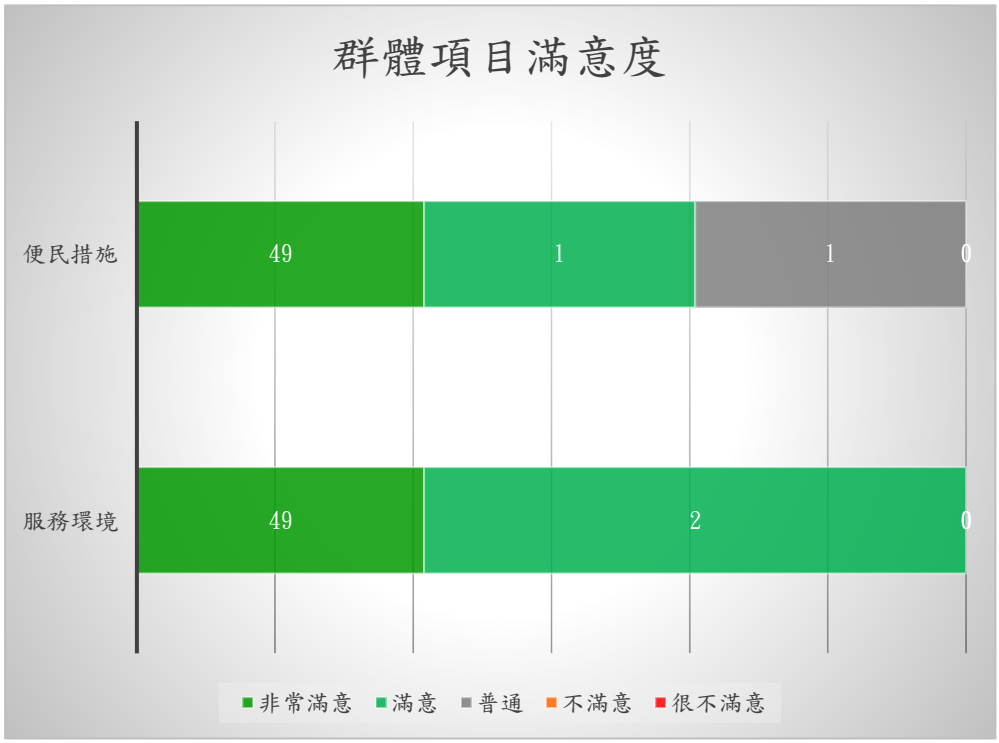

職業
16
14
12
10
8
6
4
2
0
3
15
8
11
4
5
0
0
3
0
軍公教
工
商
自由業
農漁牧
家管
服務業
其他
學生
未勾選

（四）教育程度：

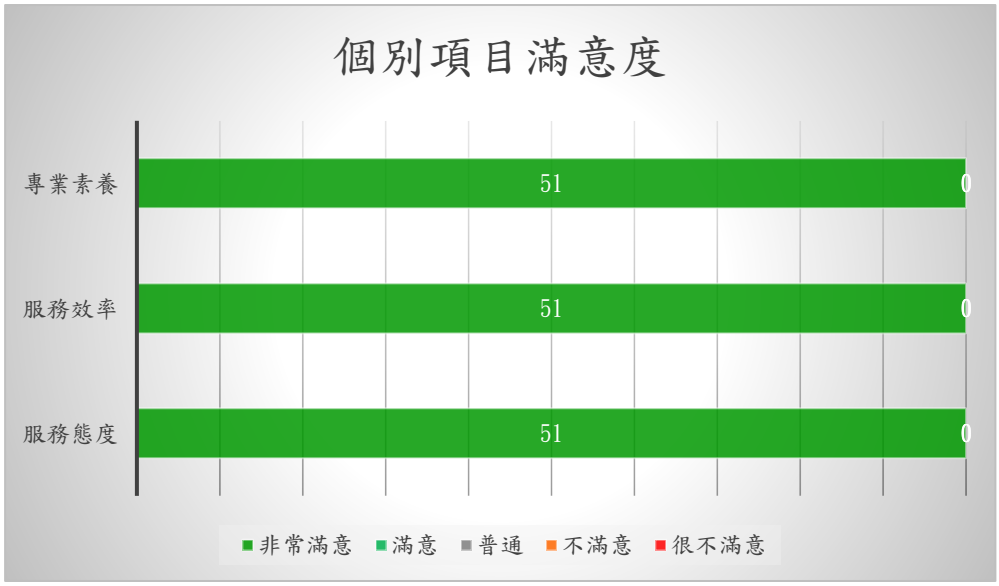

教育程度
30
25
20
15
10
5
0
7
25
15
4
0
國中含以下
高中/高職
大學/專科
研究所以上
未勾選

二、 服務品質滿意度

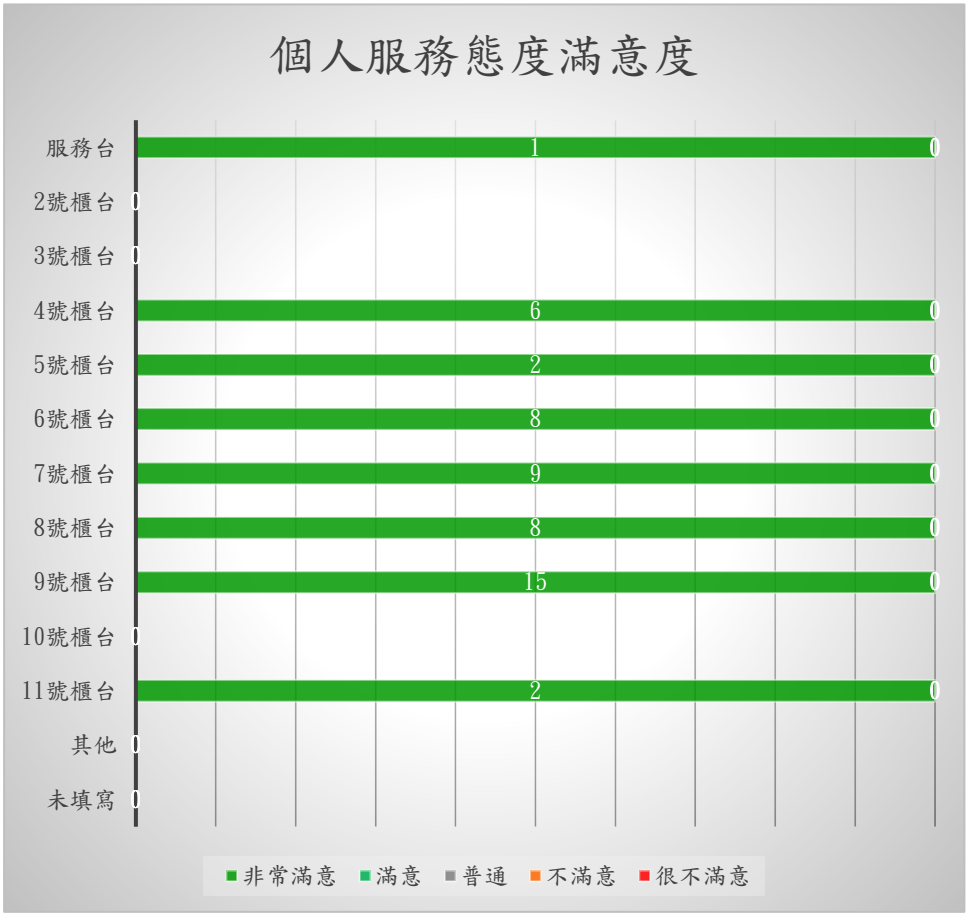
（一）群體項目滿意度



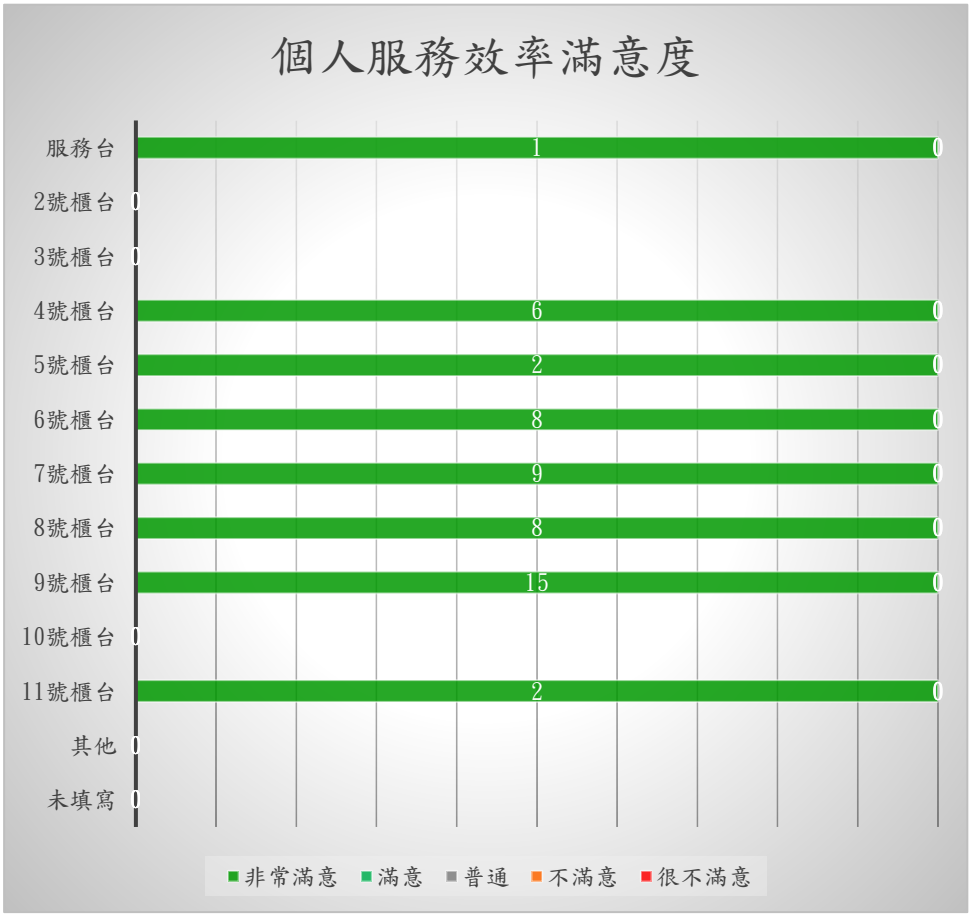
（二）個別項目滿意度



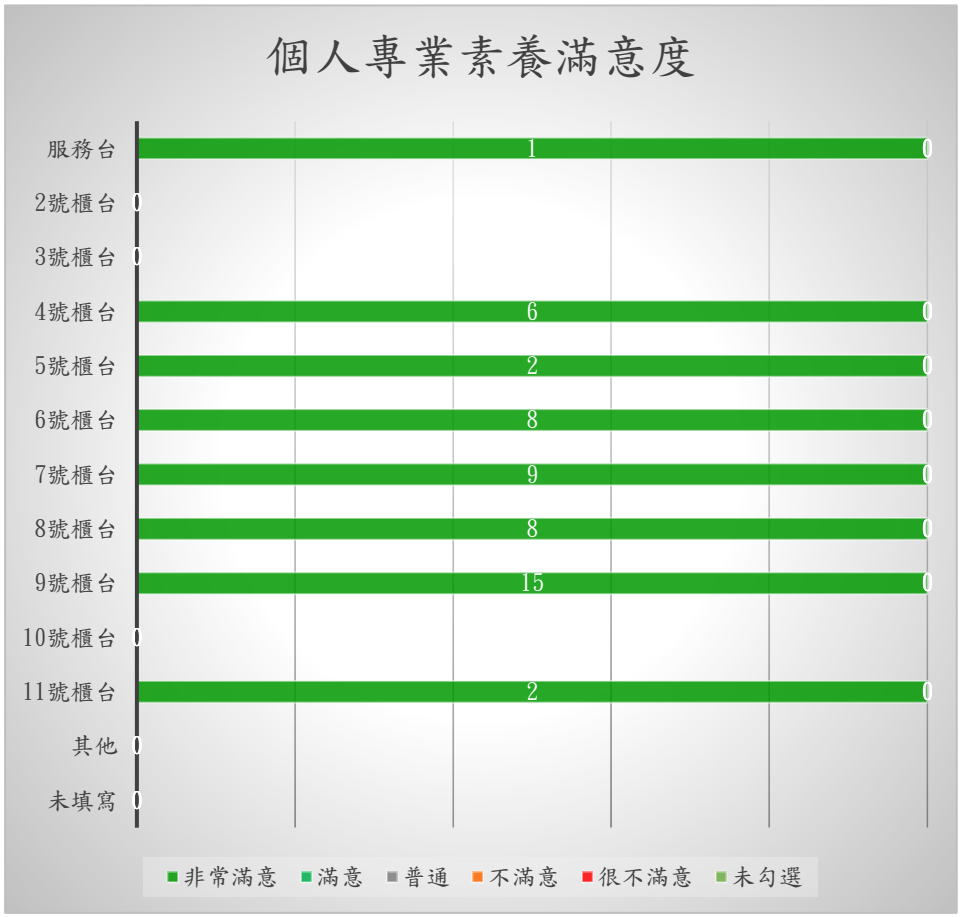
（三）個人服務態度滿意度



（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(綠字為線上填寫滿意度調查表)

填寫日期	服務人員	寶貴意見	回覆情形
2021/8/17	門牌業務	江先生熱心親切，服務態度非常良好，請予表揚，謝謝。	感謝您的肯定，我們會繼續努力！