

桃園市觀音區戶政事務所

Household Registration Office of Guanyin District, Taoyuan



111 年第 1 季 滿意度調查報告



本季共服務 7270 人次



問卷共 5 份



平均分數為 88.0

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：111 年 1 月 1 日至 111 年 3 月 31 日。
- 二、回收有效問卷共計 5 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，本所將即刻處理與回覆。

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	4	0	0	1	0	0	5	88.00%
便民措施	4	0	0	1	0	0	5	88.00%
服務態度	4	0	0	1	0	0	5	88.00%
服務效率	4	0	0	1	0	0	5	88.00%
專業素養	4	0	0	1	0	0	5	88.00%
平均	4.0	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	5.00	88.00%

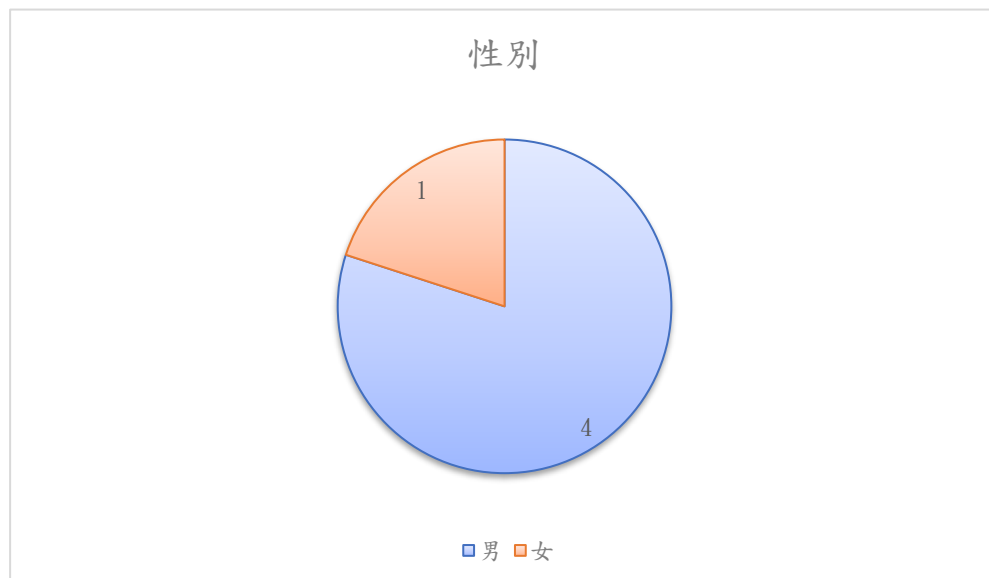
肆、 本季平均分數：88.00%

伍、 調查結果分析

一、 基本資料

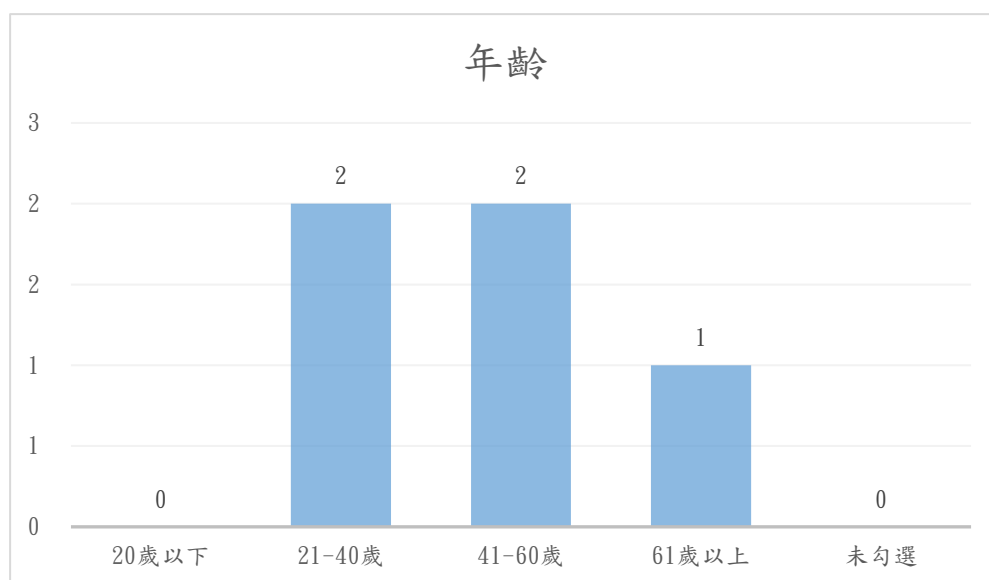
(一) 性別：

本季問卷填寫包含 1 名女性及 4 名男性。

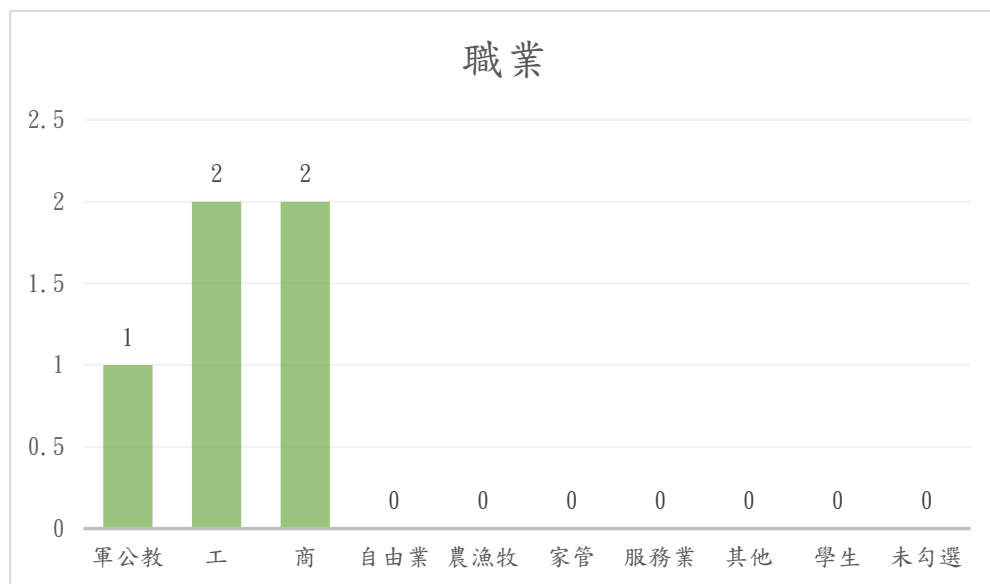


(二) 年齡：

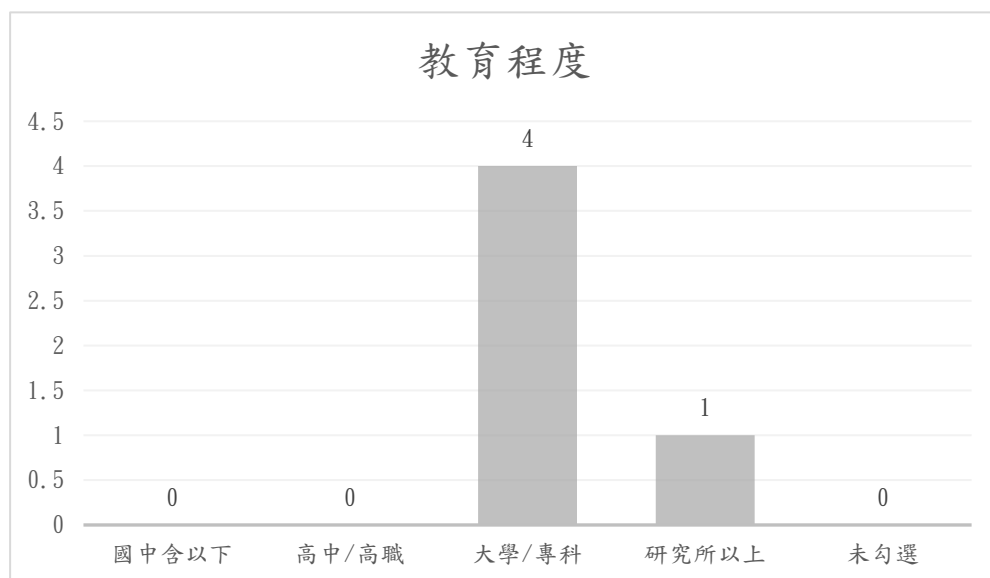
本季問卷填寫以「21-60 歲」民眾占多數。



(三) 職業：

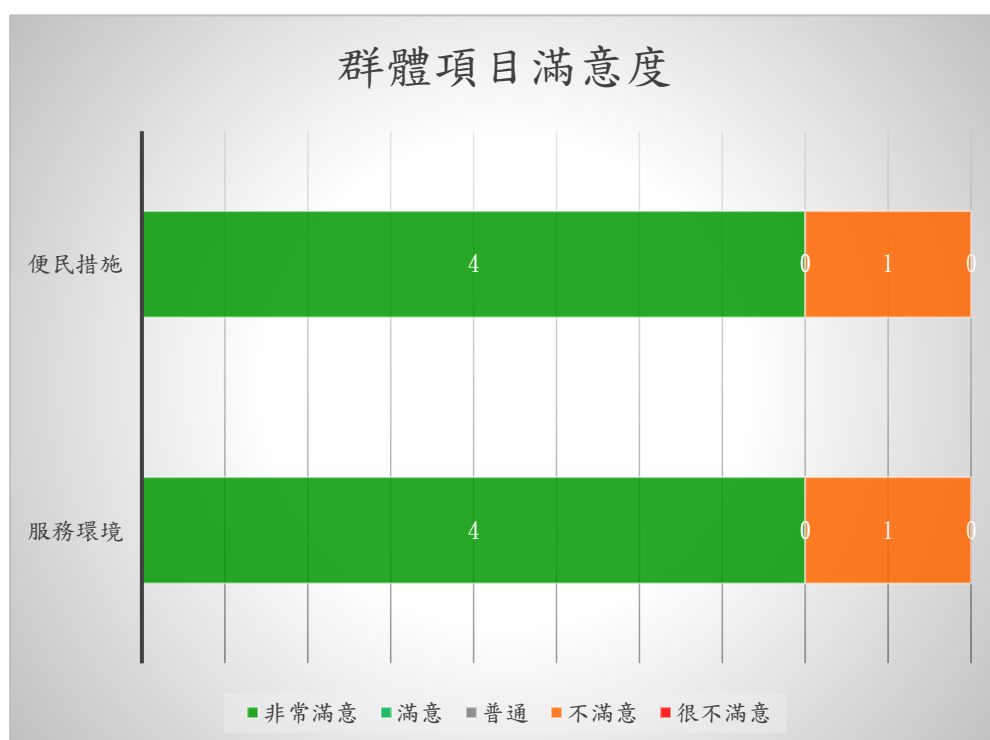


(四) 教育程度：

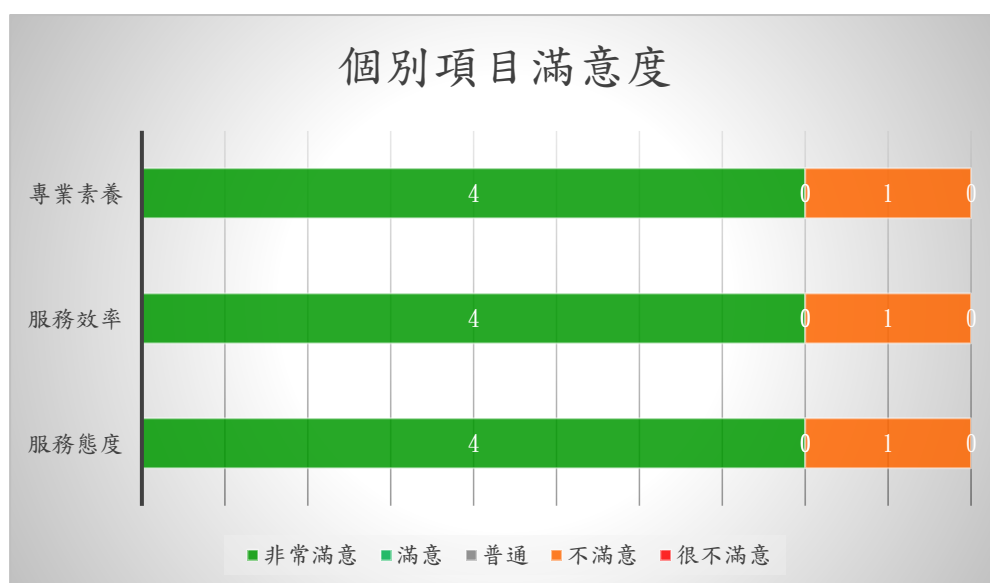


二、 服務品質滿意度

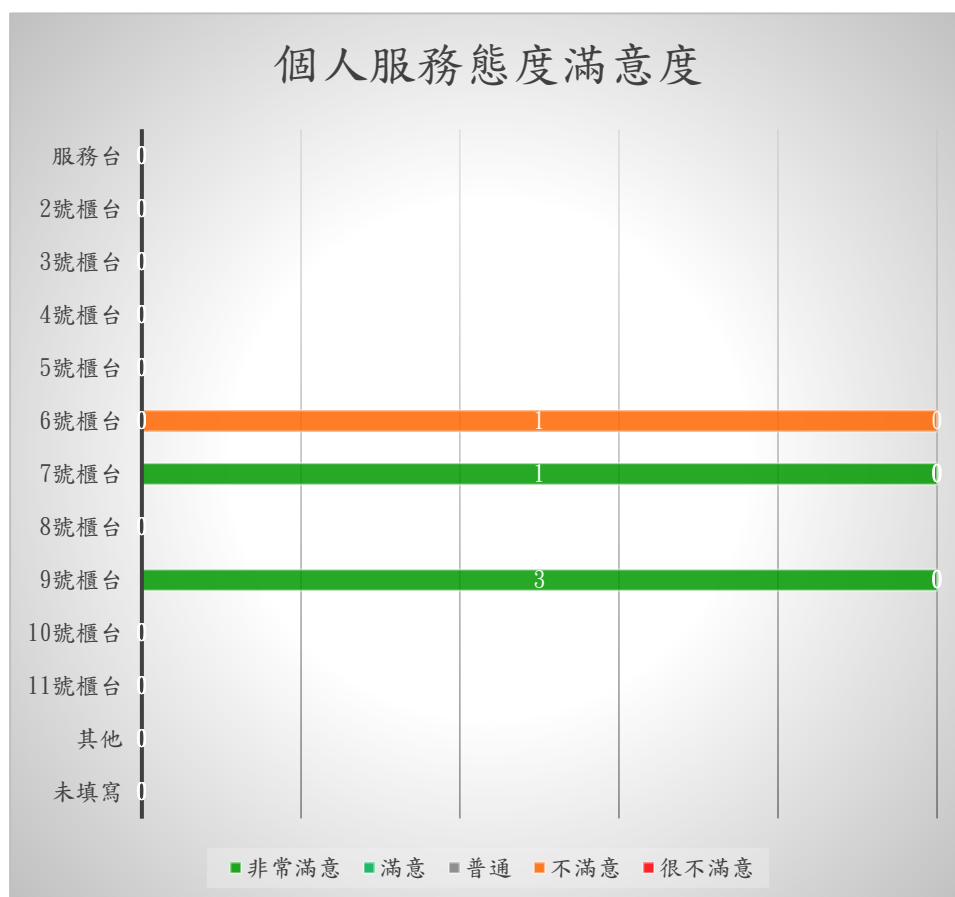
(一) 群體項目滿意度



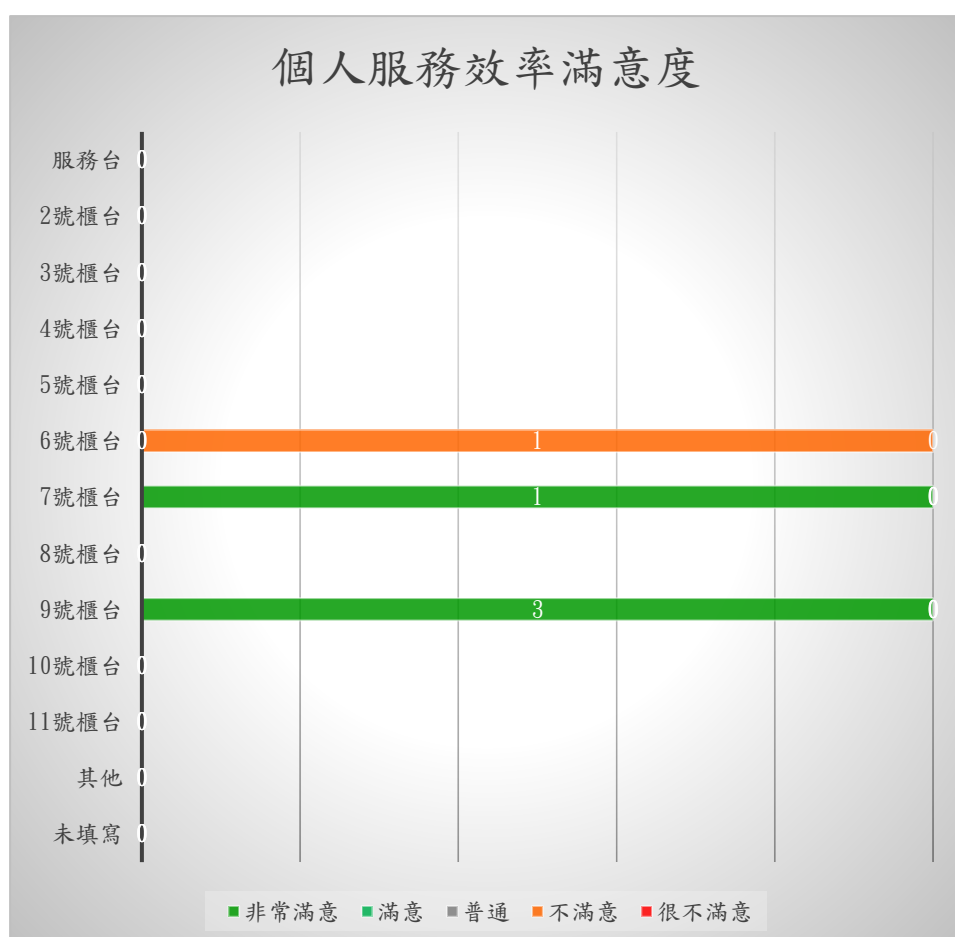
(二) 個別項目滿意度



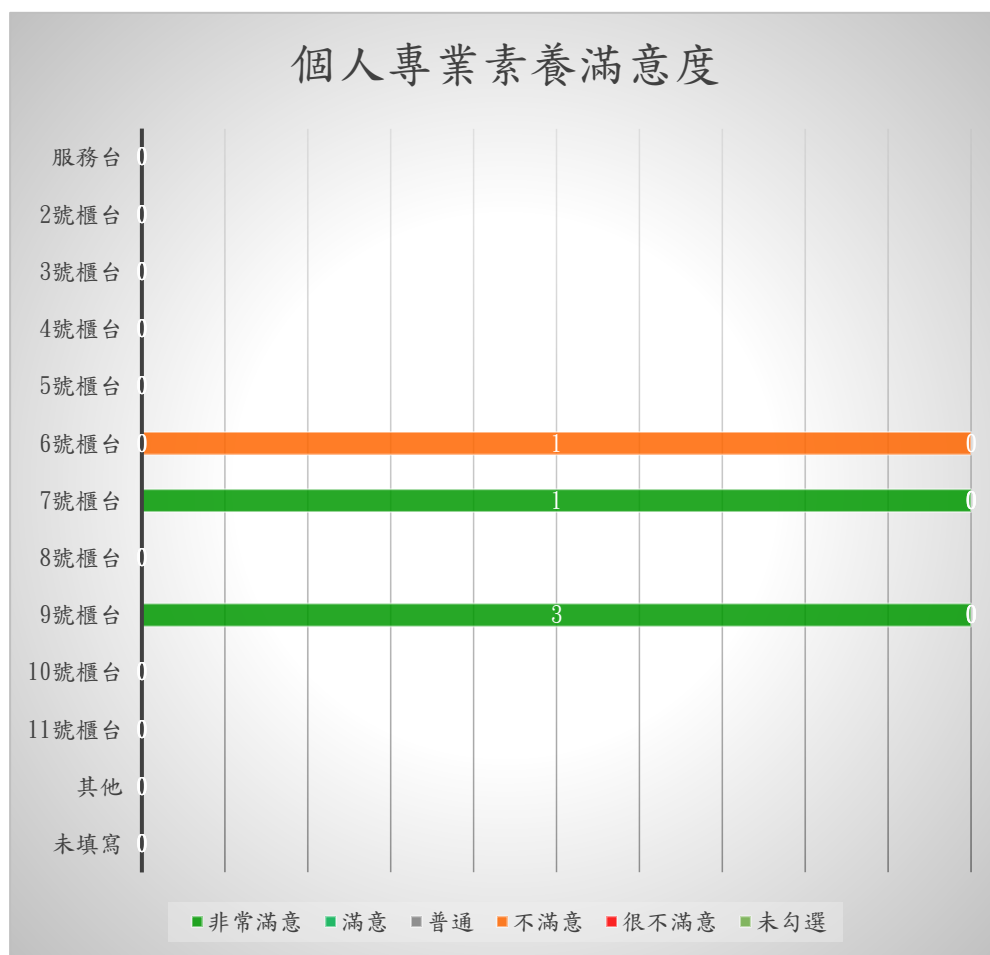
(三) 個人服務態度滿意度



(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
2022/1/13	9 號櫃台	廖○○服務態度超好♡♡♡♡	感謝您的肯定，我們會繼續努力！
2022/1/19	9 號櫃台	服務親切熱誠	感謝您的肯定，我們會繼續 fighting！
2022/3/14	6 號櫃台	你們這些資深的在做什麼，純領錢不做事嗎？放任菜鳥在櫃檯刁難民眾，依法行政有這麼難嗎？	很抱歉，造成您的不愉快，在此向您致上 12 萬分歉意，我們將針對員工服務品質加強教育訓練，以避免再次發生類似事件！