

桃園市觀音區戶政事務所

Household Registration Office of Guanyin District, Taoyuan



# 111 年第 4 季 滿意度調查報告



本季共服務 7115 人次



問卷共 4 份



平均分數為 100.0

# 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 10 月 1 日至 111 年 12 月 31 日。
- 二、回收有效問卷共計 4 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<br>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    | 0    | 0    | 0    | 4    | 100.00% |
| 便民措施      | 4    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 4    | 100.00% |
| 服務態度      | 4    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 4    | 100.00% |
| 服務效率      | 4    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 4    | 100.00% |
| 專業素養      | 4    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 4    | 100.00% |
| 平均        | 4.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 4.00 | 100.00% |

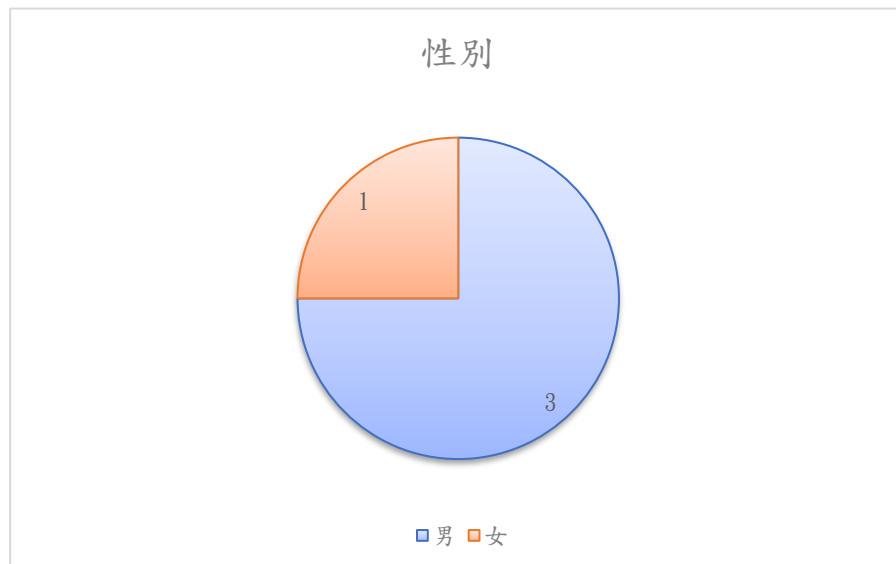
肆、 本季平均分數：100.0%

## 伍、 調查結果分析

### 一、 基本資料

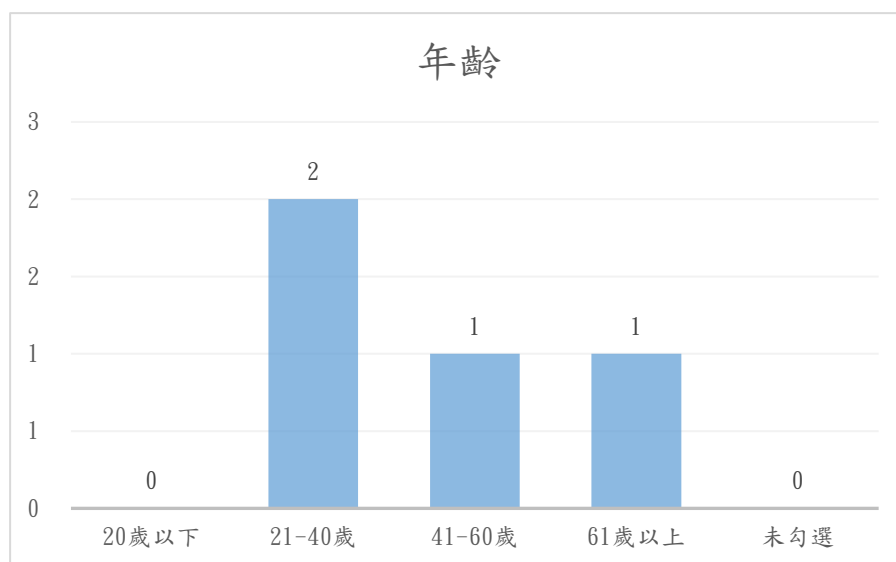
#### (一) 性別：

本季問卷填寫包含 1 名女性及 3 名男性。

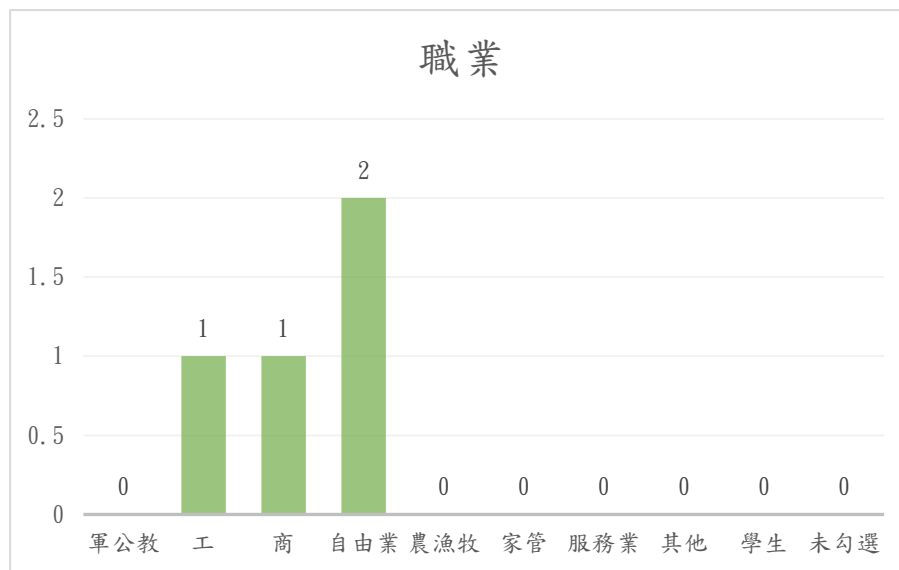


#### (二) 年齡：

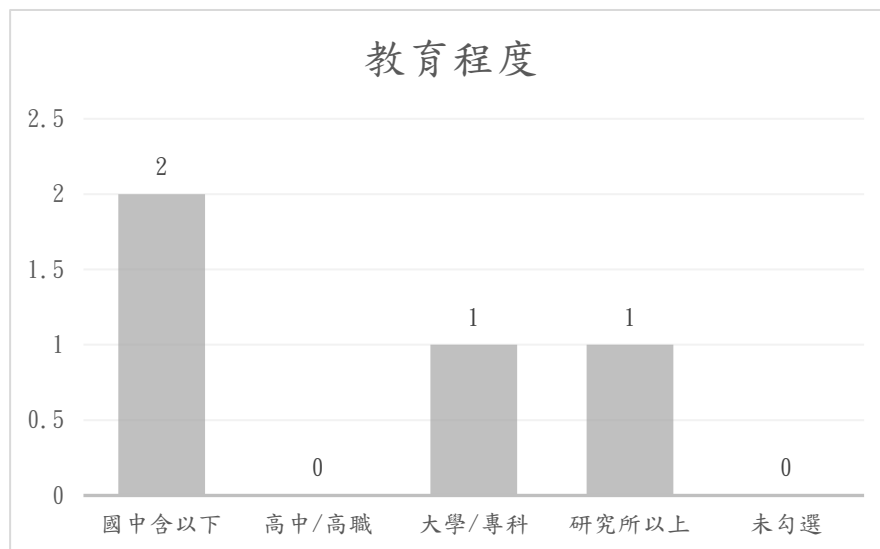
本季問卷填寫以「21-40 歲」民眾占多數。



(三) 職業：

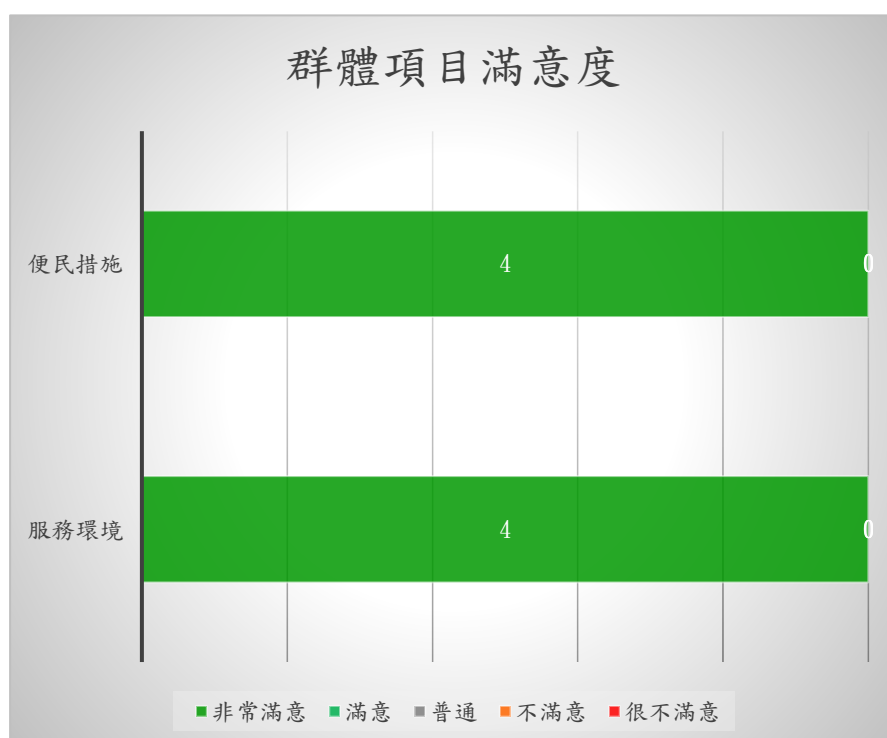


(四) 教育程度：

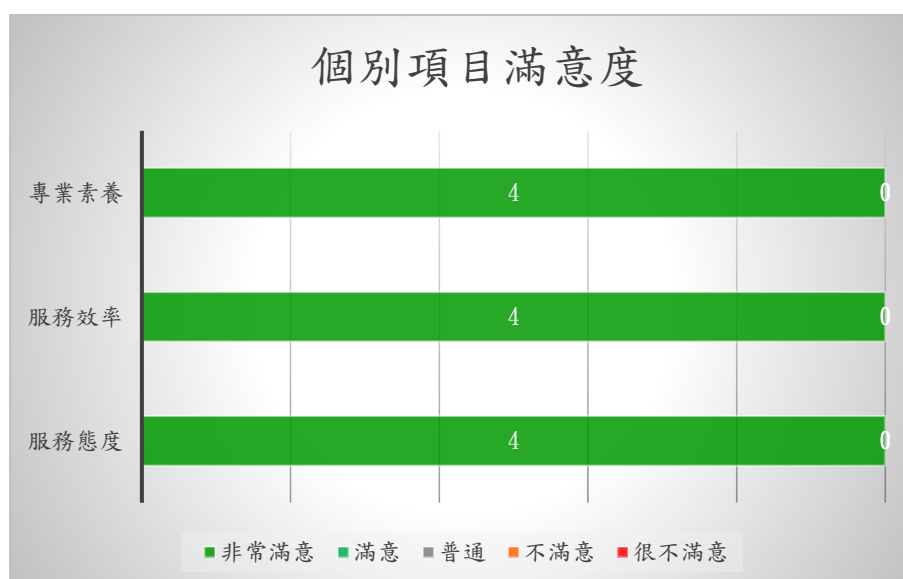


## 二、服務品質滿意度

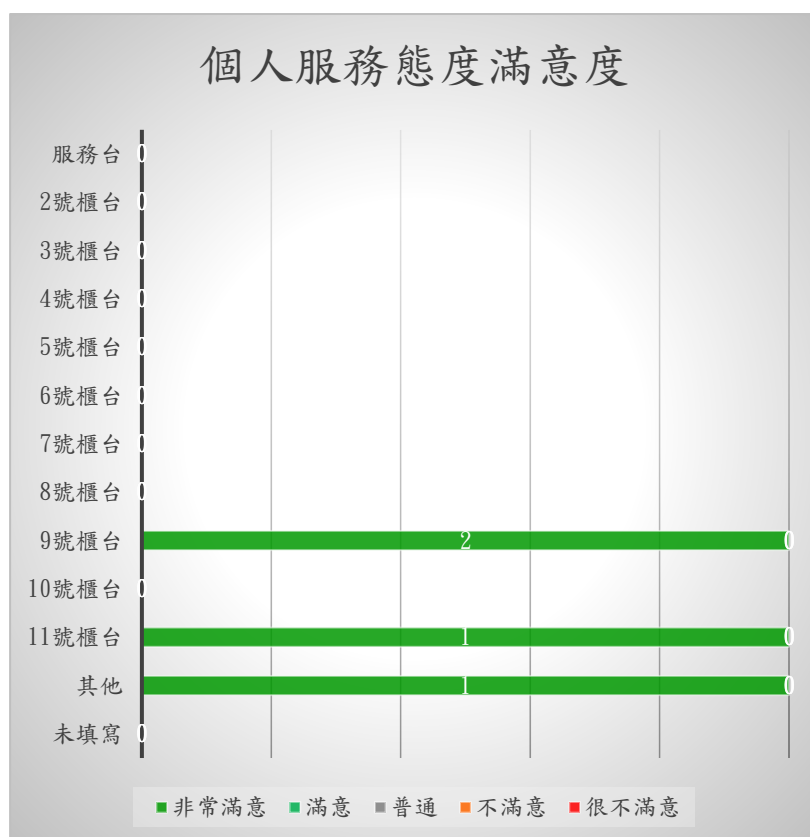
### (一) 群體項目滿意度



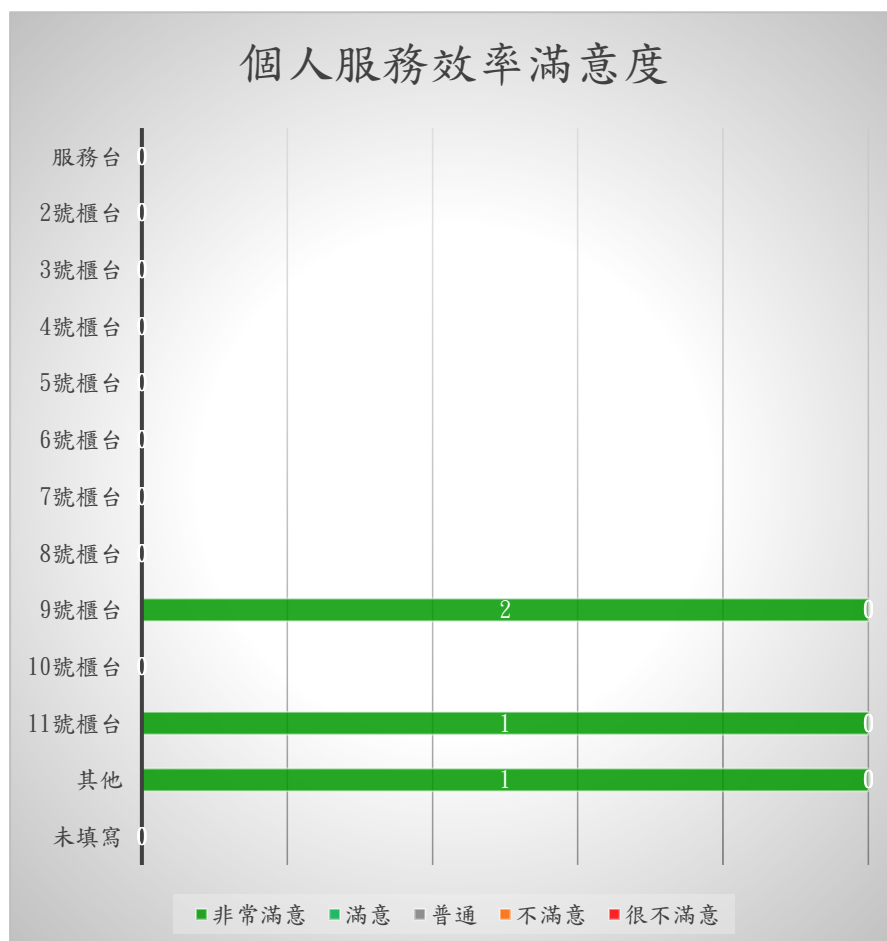
### (二) 個別項目滿意度



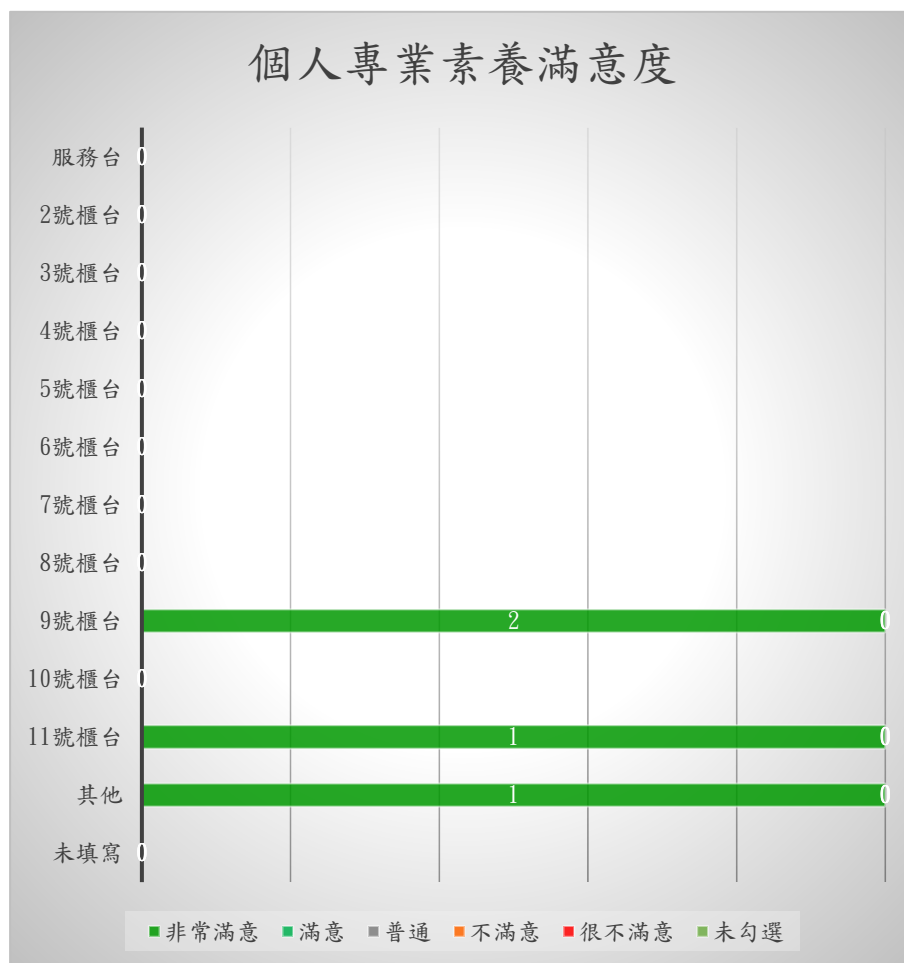
### (三) 個人服務態度滿意度



### (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            |
|------------|--------|----------------------------------------------------|-----------------|
| 2022/10/14 | 11 號櫃台 | 今 10/ 至 14 觀音戶政機關辦理外籍戶籍申請作業，課員詹○枝員服務認真態度親切，讓客人很放心。 | 感謝您的肯定，我們會繼續努力！ |
| 2022/10/26 | 9 號櫃台  | 很感謝承辦人/助理和所有服務的人員給我們提供的幫助和資訊♥                      | 感謝您的肯定，我們會繼續努力！ |