

桃園市觀音區戶政事務所

Household Registration Office of Guanyin District, Taoyuan



112 年第 3 季 滿意度調查報告



本季共服務 8585 人次



問卷共 20 份



平均分數為 67.2

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：112 年 7 月 1 日至 112 年 10 月 31 日。
- 二、 回收有效問卷共計 20 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。

肆、 本季平均分數：67.2%

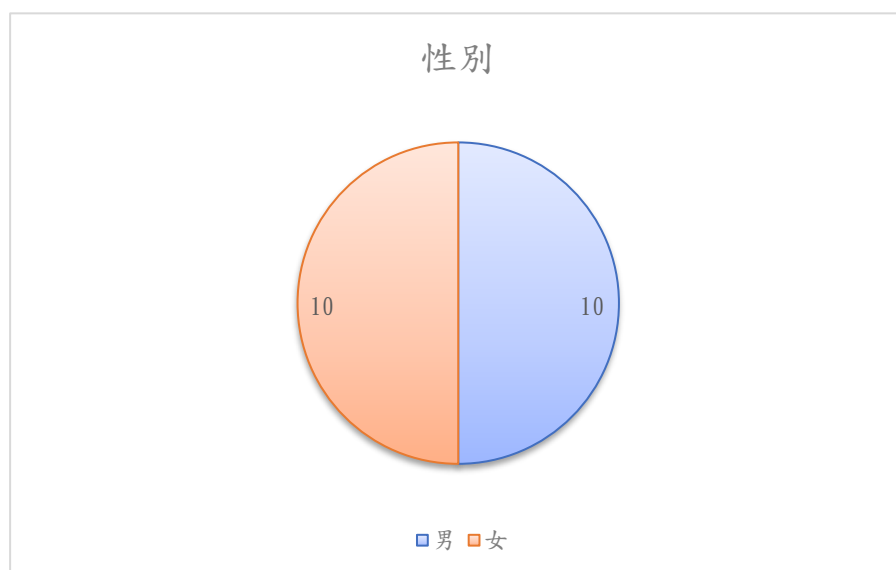
項目 \ 滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	未勾選	合計	滿意度
服務環境	9	4	4	1	2	0	20	77.00%
便民措施	9	3	2	2	4	0	20	71.00%
服務態度	8	1	2	2	6	1	20	60.00%
服務效率	9	1	2	3	5	0	20	66.00%
專業素養	9	1	1	3	4	2	20	62.00%
平均	8.80	2.00	2.20	2.20	4.20	0.60	20.00	67.20%

伍、調查結果分析

一、基本資料

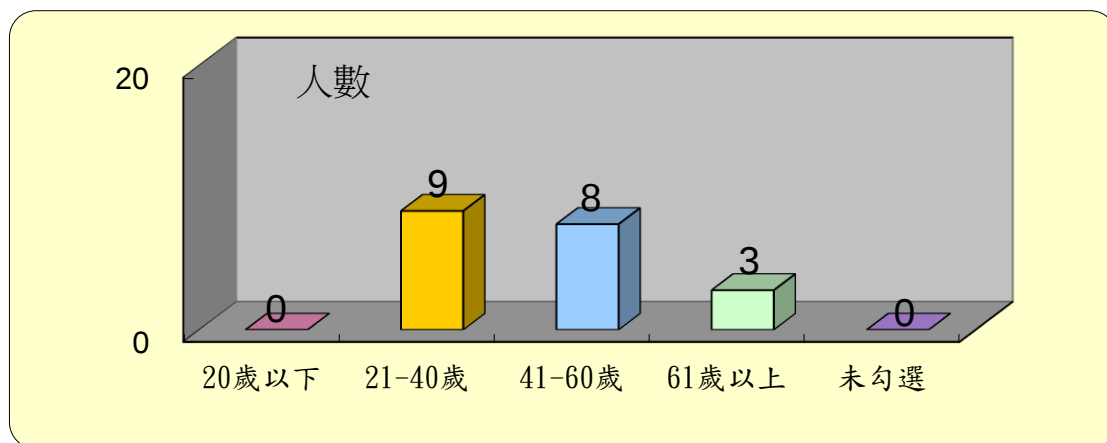
(一) 性別：

本季問卷填寫包含 10 名女性及 10 名男性。

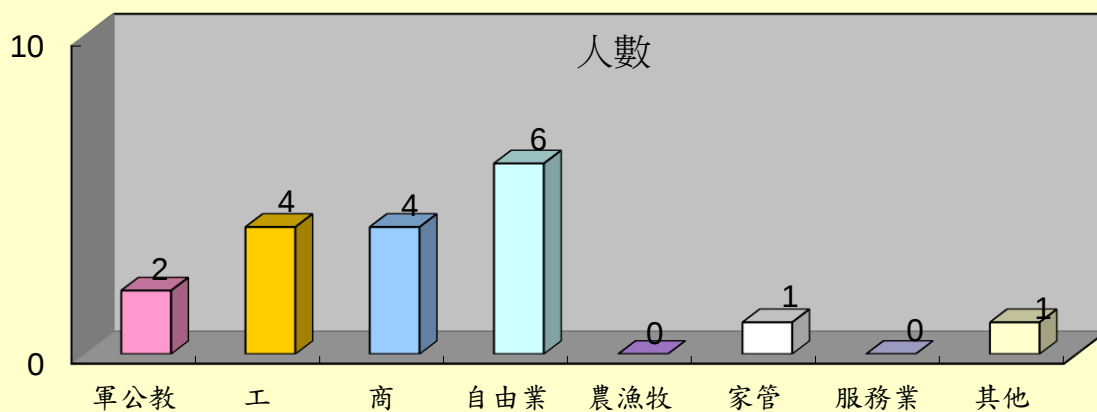


(二) 年齡：

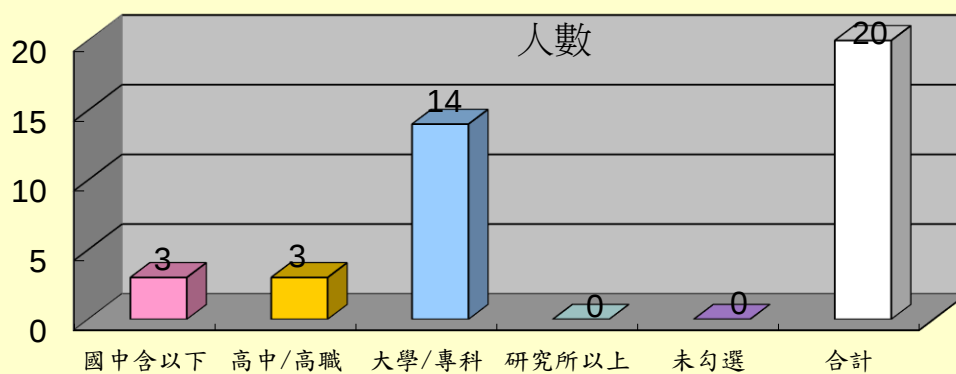
本季問卷填寫以「21-40 歲」民眾占多數。



(三) 職業：

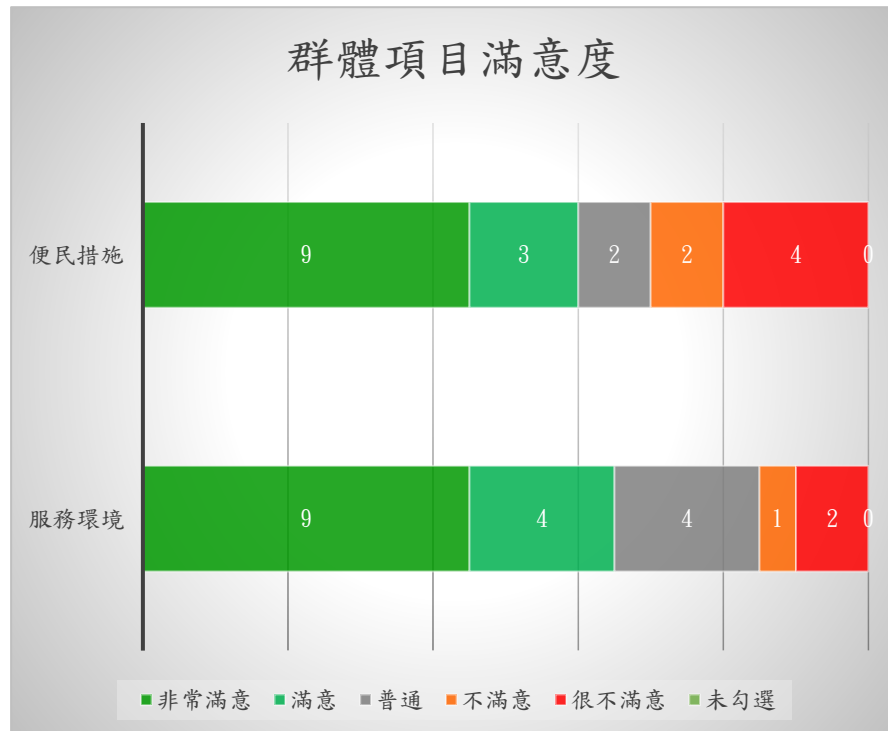


(四) 教育程度：

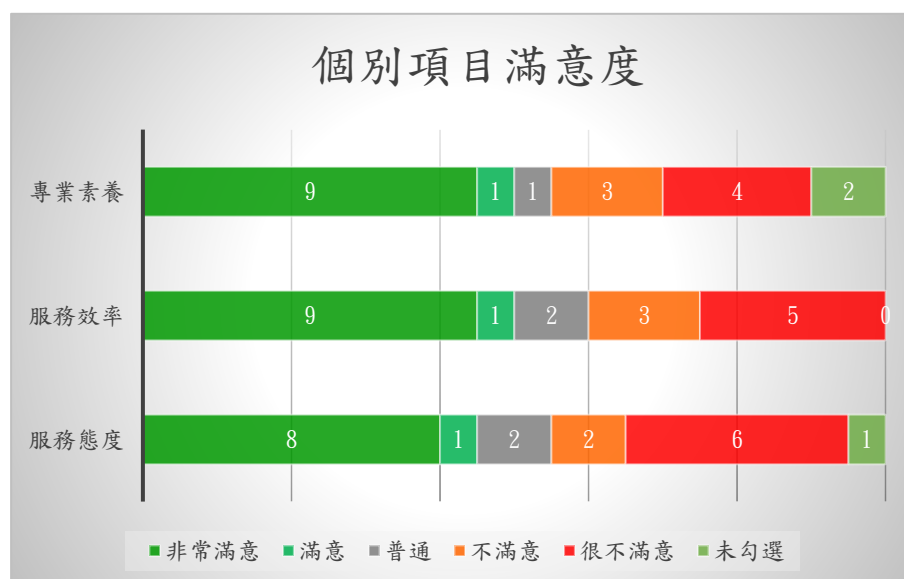


二、服務品質滿意度

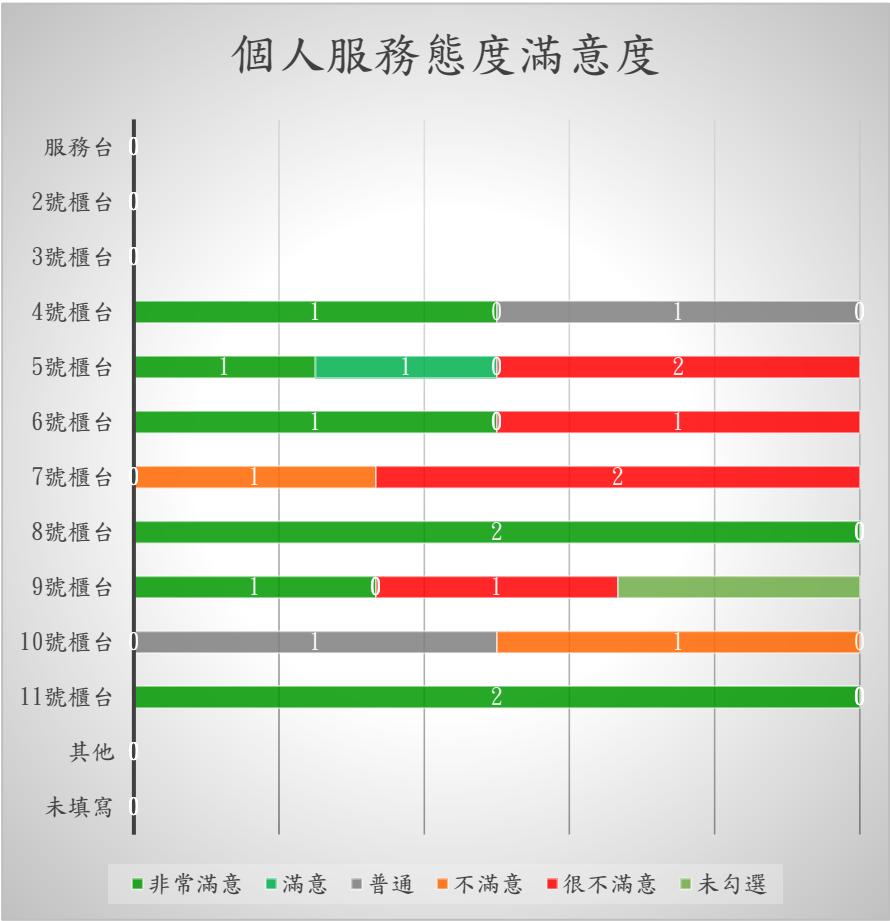
(一) 群體項目滿意度



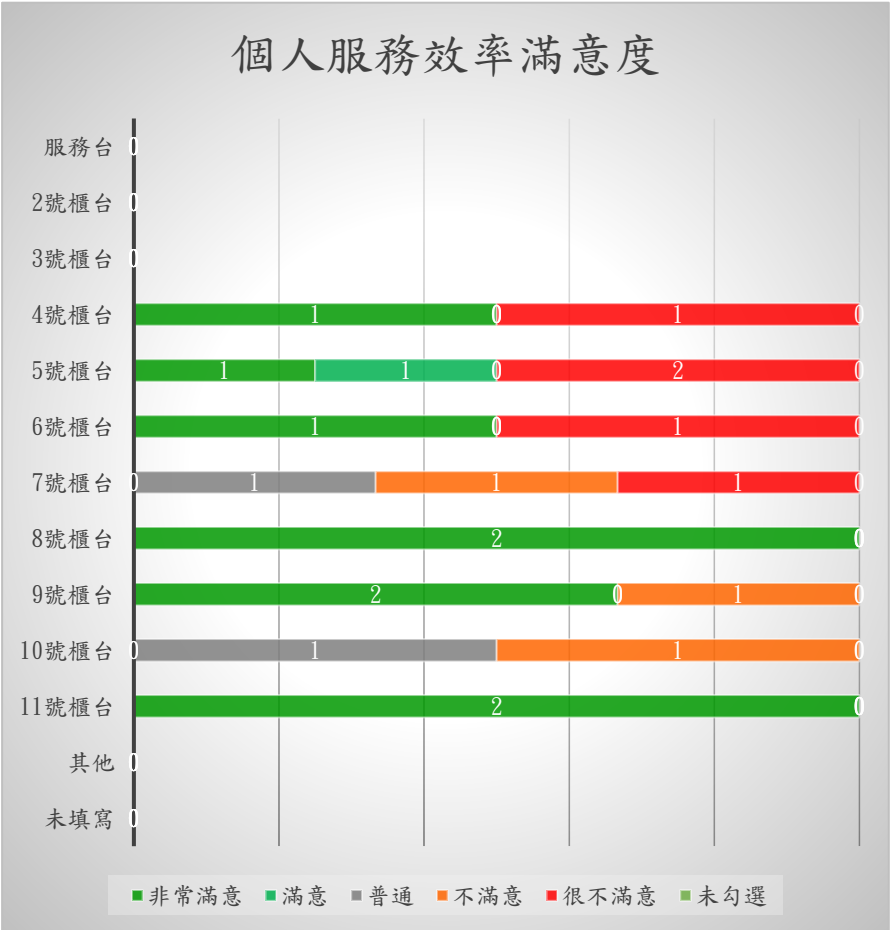
(二) 個別項目滿意度



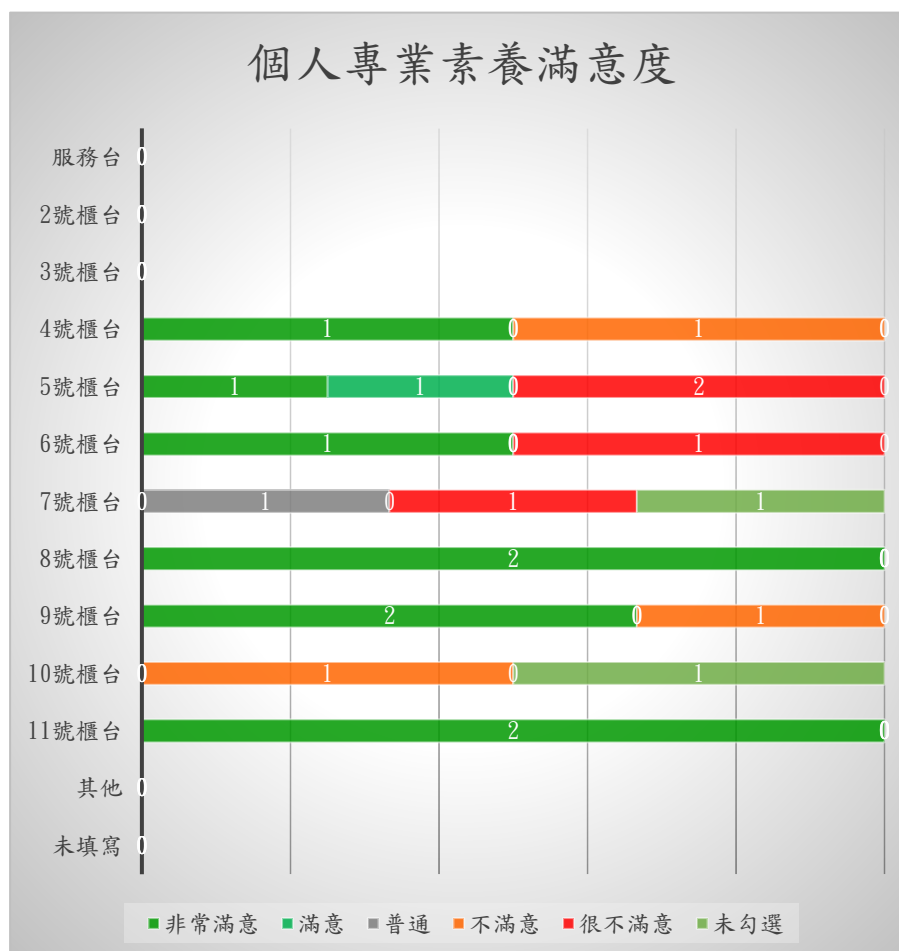
(三) 個人服務態度滿意度



(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
2023/7/6	5 號櫃台	👍👍👍👍👍👍👍👍👍👍👍👍👍	感謝您的肯定，我們會繼續 fighting！
2023/7/6	6 號櫃台	請加強行政效率與本職學能和服務態度！感恩！	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。
2023/7/10	4 號櫃台	感謝服務人員很有耐心的幫忙處理	感謝您的肯定，我們會繼續 fighting！
2023/7/12	7 號櫃台	非常慢，太慢，效率真的很差，回應也很不仔細，帶著文件到處問人，感受不是很好，教育訓練應該要再加強	很抱歉，造成您的不愉快，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。
2023/7/21	9 號櫃台	九號櫃台人員服務親切，笑容甜美。	感謝您的肯定，我們會繼續 fighting！
2023/7/26	5 號櫃台	做事不會靈活思考	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。
2023/7/28	9 號櫃台	態度極差 一來報到 櫃檯人員：要做什么 態度超差。要簽平板名字 結果人員說阿這邊簽名 是什麼態度呀～？	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。
2023/8/28	7 號櫃台	我在現場，觀察很久，等候的人不多，每一位櫃檯人員，處理事情時間耗很久，效率真的級差，我光是看 4 號櫃檯，他處理事情，至少耗了 30 分鐘以上！拜托，效率至少有點水準好嗎！（我辦的是 7 號櫃檯）	很抱歉，造成您的不愉快，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。
2023/9/14	7 號櫃台	態度 口氣很差 有待加強	很抱歉，造成您的不愉快，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。
2023/9/29	8 號櫃台	因為辦戶口遷移，加換身分證等繁雜事項，鍾○○助理非常有耐心的幫我們解說辦理，還拖到她的下班時間，真的很熱心	感謝您的肯定，我們會繼續 fighting！
2023/10/12	5 號櫃台	櫃檯態度不好，連做一個主管蔡○○也是一樣，結婚登記跟戶口遷徙這兩樣是兩碼事，我們不能先辦結婚登記再辦戶籍遷徙嗎，還什麼寄居……這到底是什麼程序？	結婚登記與遷徙登記雖分別為不同戶籍登記，但礙於內政部發布之標準作業流程，還是有辦理順序先後的要求。溝通上造成誤解，敬請見諒。