

桃園市大溪地政事務所

外部顧客滿意度 3 年度分析比較

一、 目的

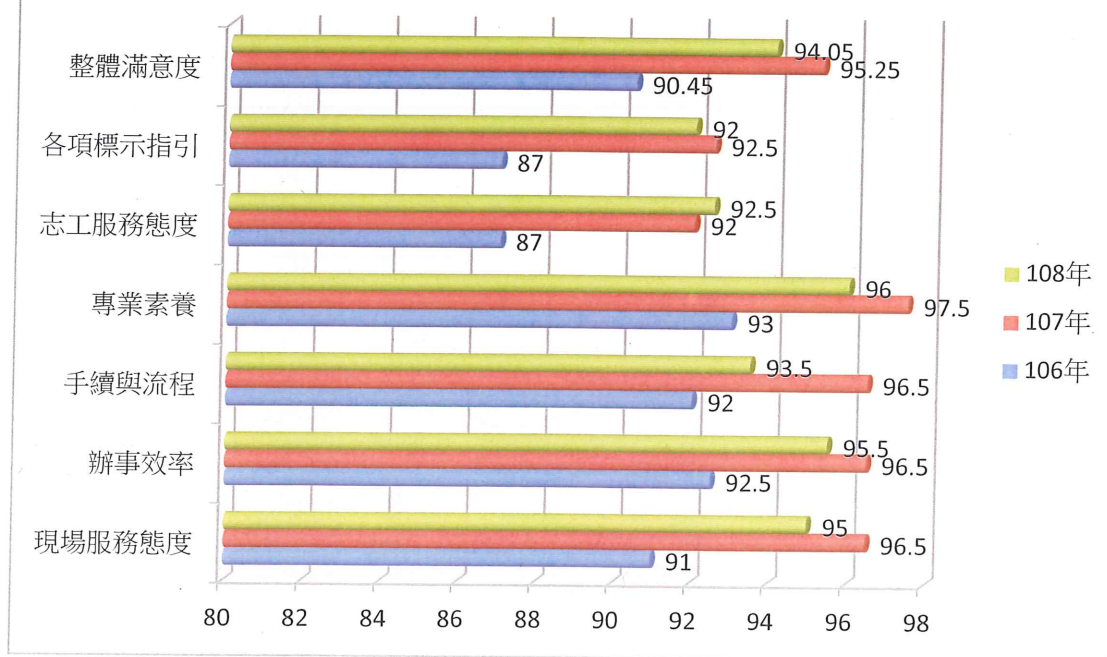
為了能持續提供民眾優質的服務，須適時的瞭解民眾的需求，因此本所每年定期以問卷調查民眾的滿意度，深入分析民眾的需求，針對問題提出具體改善措施，將民眾以顧客方式經營，維持更長遠的服務。每年度定期檢討分析，經由年度比較，改善不足之處。

二、 年度比較

單位：%

	現場服務態度	辦事效率	手續與流程	專業素養	志工服務態度	各項標示指引	整體滿意度
106	91	92.5	92	93	87	87	90.45
107	96.5	96.5	96.5	97.5	92	92.5	95.25
108	95	95.5	93.5	96	92.5	92	94.05

外部顧客滿意度3年度分析表較圖



108 年度民眾意見回應與改善情形

本所將民眾以顧客方式經營，維持更長遠的服務，對於民眾多元管道的意見，予以妥適處理。

民眾意見回應與改善情形表

NO.	日期	民眾意見	改善情形
1	108.01.04	對於本所便民服務設施自助影印機經常故障表示很不滿意。	本所已責成廠商增加保養次數並於 108 年 1 月 7 日以溪地行字第 1080000235 號函回復填寫人。
2	108.06.10	陳先生：10 號服務人員客氣，優秀人員	轉知櫃檯人員並於微笑天使選拔酌加分數。
3	108.08.05	服務親和	填寫人未留資料。本所表達對填寫人感謝之意。已轉知櫃台人員以鼓舞士氣。
4	108.09.27	權狀上面的名字非難字，但出現難字的造字，於顯示上的觀感不佳，列如：“玲”。	填寫人未留資料。如填寫人提供證明文件將為其辦理更名登記。
5.	108.11.04	賴小姐：測量業務諮詢鄭先生詳細講解，對於疑問有問必答、逐步說明流程步驟，感謝萬分，推推。	本所表達對填寫人感謝之意。轉知測量課人員以鼓勵士氣。
6	108.11.07	黃小姐：關於未辦繼承建物滅失通知單地址與事實有出入。感謝測量課鄭先生協助諮詢後續處理事宜，已解決家族之紛爭，謝謝。	本所表達對填寫人感謝之意。轉知測量課人員以鼓勵士氣。
7	108.11.12	楊先生：9 號櫃檯服務熱心也細心講解疑問解惑，值得推推。	本所表達對填寫人感謝之意。轉知櫃檯人員並於微笑天使選拔酌加分數。
8	108.11.29	徐先生：經過 9 號櫃檯林小姐細心解說，讓我對塗銷業務有所了解，也詳盡回答我的疑問，後續再經由 8 號櫃檯池先生完成行政手續，這兩位公務員的服務讓我們民眾感到相當滿意。	本所表達對填寫人感謝之意。轉知櫃檯人員並於微笑天使選拔酌加分數。