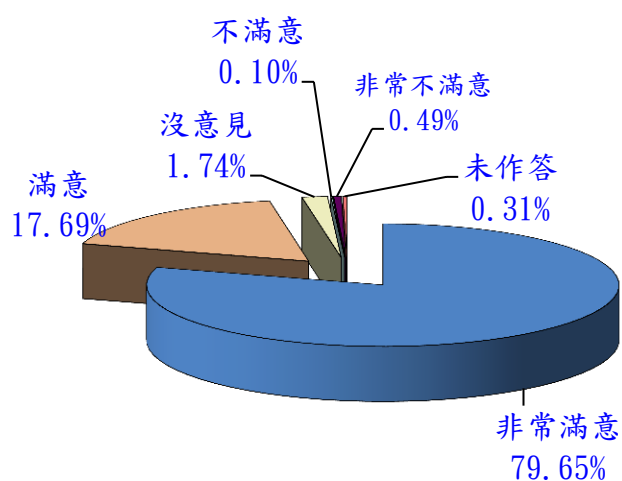


### 104年8月份服務滿意度調查(整體)

| 項目    | 非常滿意   | 滿意     | 沒意見   | 不滿意    | 非常不滿意 | 未作答    | 合計   |
|-------|--------|--------|-------|--------|-------|--------|------|
| 服務態度  | 130    | 31     | 0     | 1      | 1     | 0      | 163  |
| 處理效率  | 132    | 27     | 3     | 0      | 1     | 0      | 163  |
| 專業能力  | 132    | 26     | 3     | 0      | 1     | 1      | 163  |
| 動線指引  | 132    | 28     | 2     | 0      | 1     | 0      | 163  |
| 洽公環境  | 126    | 31     | 5     | 0      | 0     | 1      | 163  |
| 志工服務  | 127    | 30     | 4     | 0      | 1     | 1      | 163  |
| 總計    | 779    | 173    | 17    | 1      | 5     | 3      | 978  |
| 百分比   | 79.65% | 17.69% | 1.74% | 0.10%  | 0.51% | 0.31%  | 100% |
| 與上月比較 | 1.49%  | -1.36% | 0.84% | -0.14% | 0.02% | -0.84% | -    |

104年8月份整體服務滿意度比例



說明：1. 整體服務滿意度 97.34%（整體滿意度 = 非常滿意+滿意）

2. 整體服務不滿意度 0.61%（整體不滿意度 = 非常不滿意+不滿意）

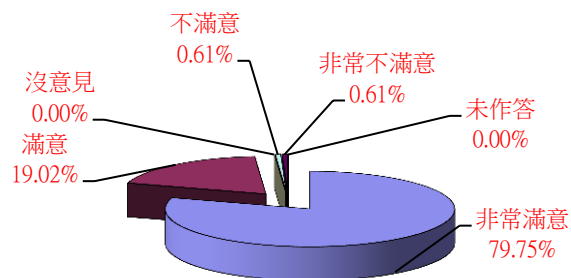
## 桃園市中壢區戶政事務所104年8月份滿意度調查圖表

### 服務滿意度調查(1)-服務態度

| 項目    | 非常滿意   | 滿意     | 沒意見   | 不滿意   | 非常不滿意  | 未作答    | 合計   |
|-------|--------|--------|-------|-------|--------|--------|------|
| 人數    | 130    | 31     | 0     | 1     | 1      | 0      | 163  |
| 百分比   | 79.75% | 19.02% | 0.00% | 0.61% | 0.61%  | 0.00%  | 100% |
| 與上月比較 | -3.50% | 3.75%  | 0.00% | 0.61% | -0.37% | -0.49% | -    |

說明：1. 服務態度整體滿意度 98.77%

2. 服務態度整體不滿意度 1.23%

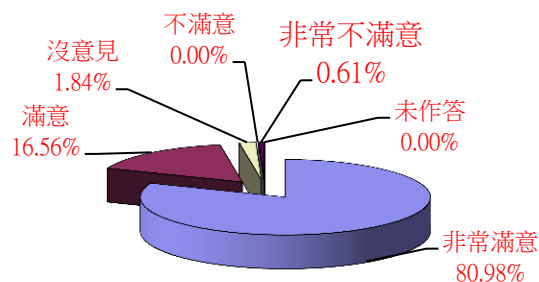


### 服務滿意度調查(2)-處理效率

| 項目    | 非常滿意   | 滿意     | 沒意見   | 不滿意    | 非常不滿意 | 未作答    | 合計   |
|-------|--------|--------|-------|--------|-------|--------|------|
| 人數    | 132    | 27     | 3     | 0      | 1     | 0      | 163  |
| 百分比   | 80.98% | 16.56% | 1.84% | 0.00%  | 0.61% | 0.00%  | 100% |
| 與上月比較 | 2.16%  | -2.65% | 1.35% | -0.49% | 0.12% | -0.49% | -    |

說明：1. 處理效率整體滿意度 97.55%

2. 處理效率整體不滿意度 0.61%



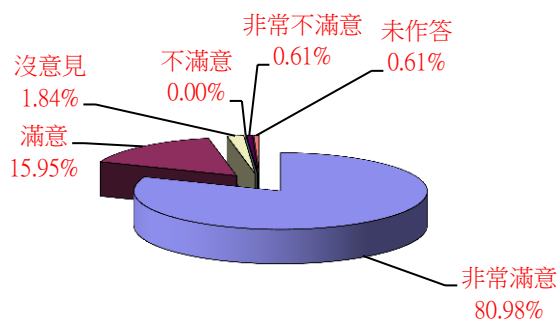
## 桃園市中壢區戶政事務所104年8月份滿意度調查圖表

### 服務滿意度調查(3)-專業能力

| 項目    | 非常滿意   | 滿意     | 沒意見   | 不滿意   | 非常不滿意  | 未作答    | 合計   |
|-------|--------|--------|-------|-------|--------|--------|------|
| 人數    | 132    | 26     | 3     | 0     | 1      | 1      | 163  |
| 百分比   | 80.98% | 15.95% | 1.84% | 0.00% | 0.61%  | 0.61%  | 100% |
| 與上月比較 | 0.19%  | 0.19%  | 0.36% | 0.00% | -0.37% | -0.37% | -    |

說明：1. 專業能力整體滿意度 96.93%

2. 專業能力整體不滿意度 0.61%

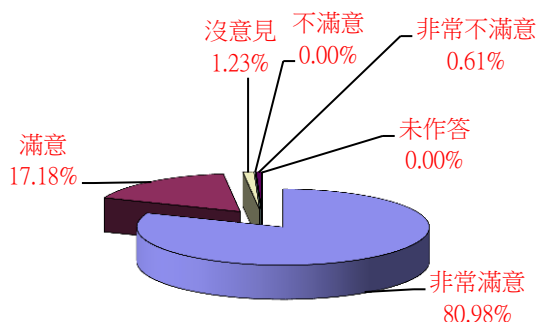


### 服務滿意度調查(4)-動線指引

| 項目    | 非常滿意   | 滿意     | 沒意見    | 不滿意   | 非常不滿意 | 未作答    | 合計   |
|-------|--------|--------|--------|-------|-------|--------|------|
| 人數    | 132    | 28     | 2      | 0     | 1     | 0      | 163  |
| 百分比   | 80.98% | 17.18% | 1.23%  | 0.00% | 0.61% | 0.00%  | 100% |
| 與上月比較 | 4.13%  | -2.53% | -0.74% | 0.00% | 0.12% | -0.99% | -    |

說明：1. 動線指引整體滿意度 98.16%

2. 動線指引整體不滿意度 0.61%



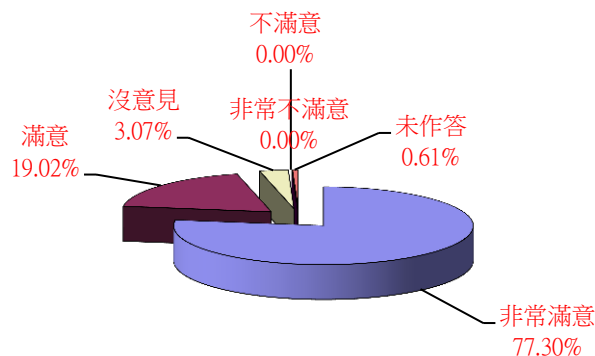
## 桃園市中壢區戶政事務所104年8月份滿意度調查圖表

### 服務滿意度調查(5)-洽公環境

| 項目    | 非常滿意   | 滿意     | 沒意見   | 不滿意    | 非常不滿意 | 未作答    | 合計   |
|-------|--------|--------|-------|--------|-------|--------|------|
| 人數    | 126    | 31     | 5     | 0      | 0     | 1      | 163  |
| 百分比   | 77.30% | 19.02% | 3.07% | 0.00%  | 0.00% | 0.61%  | 100% |
| 與上月比較 | 3.41%  | -3.64% | 1.59% | -0.49% | 0.00% | -0.86% | -    |

說明：1. 洽公環境整體滿意度 96.32%

2. 洽公環境整體不滿意度 0.00%



### 服務滿意度調查(6)-志工服務

| 項目    | 非常滿意   | 滿意     | 沒意見   | 不滿意    | 非常不滿意 | 未作答    | 合計   |
|-------|--------|--------|-------|--------|-------|--------|------|
| 人數    | 127    | 30     | 4     | 0      | 1     | 1      | 163  |
| 百分比   | 77.91% | 18.40% | 2.45% | 0.00%  | 0.61% | 0.61%  | 100% |
| 與上月比較 | 2.54%  | -3.27% | 2.45% | -0.49% | 0.61% | -1.85% | -    |

說明：1. 志工服務整體滿意度 96.32%

2. 志工服務整體不滿意度 0.61%

