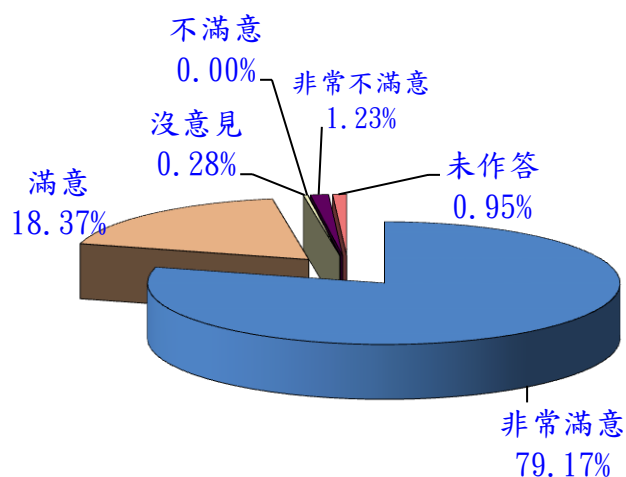


104年9月份服務滿意度調查(整體)

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	148	26	0	0	2	0	176
處理效率	141	30	1	0	3	1	176
專業能力	142	30	1	0	2	1	176
動線指引	132	38	1	0	2	3	176
洽公環境	131	41	0	0	2	2	176
志工服務	142	29	0	0	2	3	176
總計	836	194	3	0	13	10	1056
百分比	79.17%	18.37%	0.28%	0.00%	1.23%	0.95%	100%
與上月比較	-0.49%	0.68%	-1.45%	-0.10%	0.72%	0.64%	-

104年9月份整體服務滿意度比例



說明：1. 整體服務滿意度 97.54%（整體滿意度 = 非常滿意+滿意）

2. 整體服務不滿意度 1.23%（整體不滿意度 = 非常不滿意+不滿意）

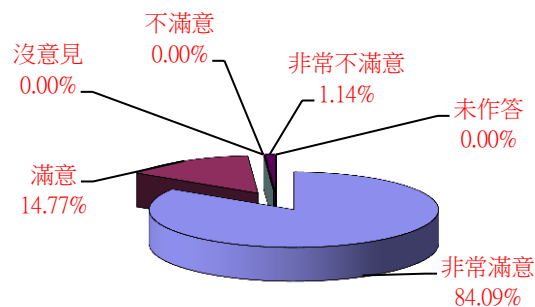
桃園市中壢區戶政事務所104年9月份滿意度調查圖表

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	148	26	0	0	2	0	176
百分比	84.09%	14.77%	0.00%	0.00%	1.14%	0.00%	100%
與上月比較	4.34%	-4.25%	0.00%	-0.61%	0.52%	0.00%	-

說明：1. 服務態度整體滿意度 98.86%

2. 服務態度整體不滿意度 1.14%

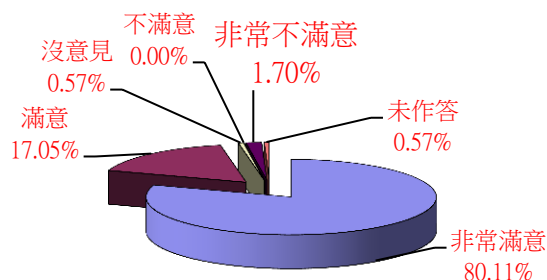


服務滿意度調查(2)-處理效率

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	141	30	1	0	3	1	176
百分比	80.11%	17.05%	0.57%	0.00%	1.70%	0.57%	100%
與上月比較	-0.87%	0.48%	-1.27%	0.00%	1.09%	0.57%	-

說明：1. 處理效率整體滿意度 97.16%

2. 處理效率整體不滿意度 1.70%



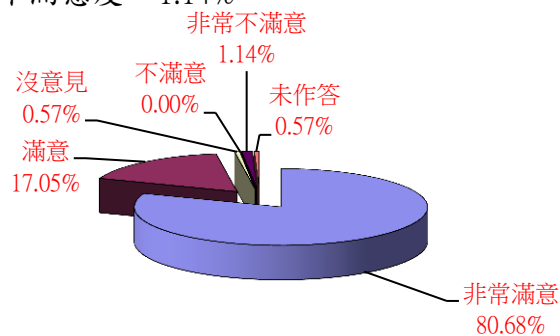
桃園市中壢區戶政事務所104年9月份滿意度調查圖表

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	142	30	1	0	2	1	176
百分比	80.68%	17.05%	0.57%	0.00%	1.14%	0.57%	100%
與上月比較	-0.30%	1.09%	-1.27%	0.00%	0.52%	-0.05%	-

說明：1. 專業能力整體滿意度 97.73%

2. 專業能力整體不滿意度 1.14%

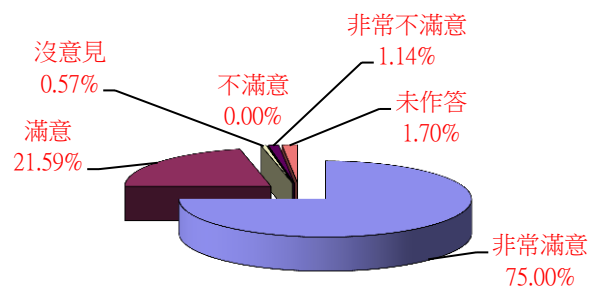


服務滿意度調查(4)-動線指引

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	38	1	0	2	3	176
百分比	75.00%	21.59%	0.57%	0.00%	1.14%	1.70%	100%
與上月比較	-5.98%	4.41%	-0.66%	0.00%	0.52%	1.70%	-

說明：1. 動線指引整體滿意度 96.59%

2. 動線指引整體不滿意度 1.14%



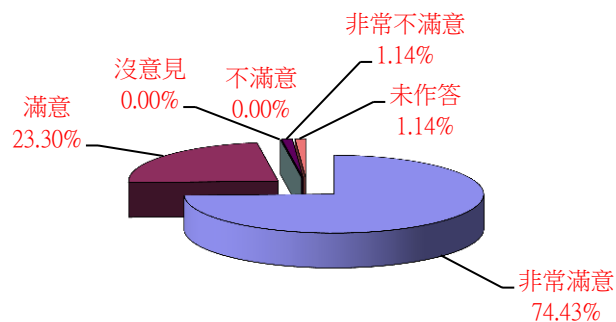
桃園市中壢區戶政事務所104年9月份滿意度調查圖表

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	131	41	0	0	2	2	176
百分比	74.43%	23.30%	0.00%	0.00%	1.14%	1.14%	100%
與上月比較	-2.87%	4.28%	-3.07%	0.00%	1.14%	0.52%	-

說明：1. 洽公環境整體滿意度 97.73%

2. 洽公環境整體不滿意度 1.14%



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	142	29	0	0	2	3	176
百分比	80.68%	16.48%	0.00%	0.00%	1.14%	1.70%	100%
與上月比較	2.77%	-1.93%	-2.45%	0.00%	0.52%	1.09%	-

說明：1. 志工服務整體滿意度 97.16%

2. 志工服務整體不滿意度 1.14%

