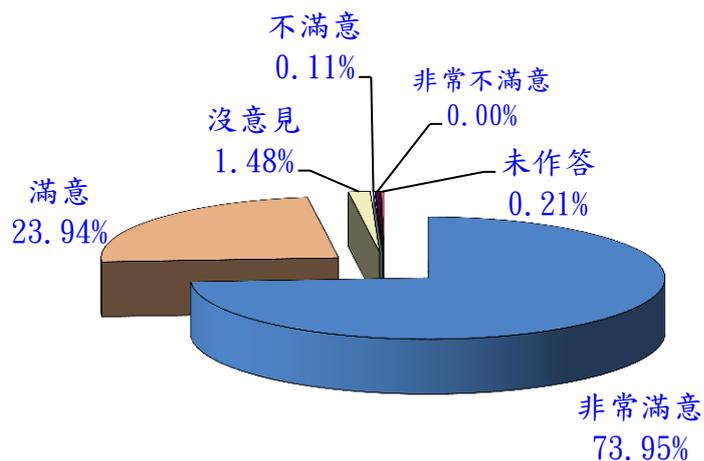


104年3月份服務滿意度調查(整體)

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	121	34	2	0	1	0	158
處理效率	119	35	3	0	1	0	158
專業能力	117	37	3	0	1	0	158
動線指引	113	43	2	0	0	0	158
洽公環境	114	40	3	1	0	0	158
志工服務	117	38	1	0	0	2	158
總計	701	227	14	1	3	2	948
百分比	73.95%	23.94%	1.48%	0.11%	0.32%	0.21%	100%
與上月比較	3.79%	-4.55%	0.69%	0.11%	0.32%	-0.35%	

104年3月份整體服務滿意度比例



說明：1. 整體服務滿意度 97.89% (整體滿意度 = 非常滿意+滿意)

2. 整體服務不滿意度 0.42% (整體不滿意度 = 非常不滿意+不滿意)

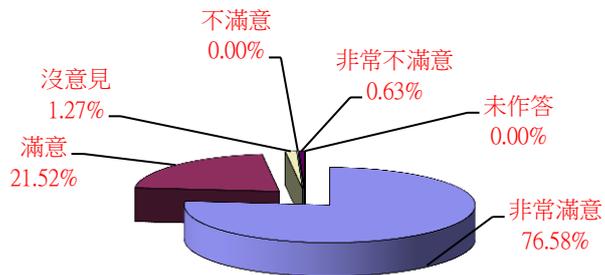
桃園市中壢區戶政事務所104年3月份滿意度調查圖表

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	121	34	2	0	1	0	158
百分比	76.58%	21.52%	1.27%	0.00%	0.63%	0.00%	100%
與上月比較	4.28%	-5.51%	1.27%	0.00%	0.63%	-0.68%	0.00%

說明：1. 服務態度整體滿意度 98.10%

2. 服務態度整體不滿意度 0.63%

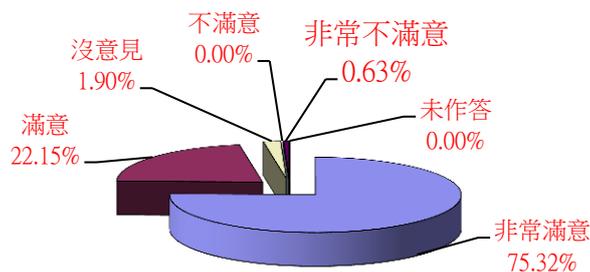


服務滿意度調查(2)-處理效率

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	119	35	3	0	1	0	158
百分比	75.32%	22.15%	1.90%	0.00%	0.63%	0.00%	100%
與上月比較	6.40%	-7.58%	0.55%	0.00%	0.63%	0.00%	0.00%

說明：1. 處理效率整體滿意度 97.47%

2. 處理效率整體不滿意度 0.63%



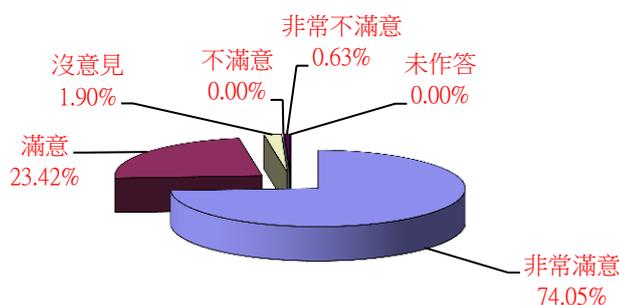
桃園市中壢區戶政事務所104年3月份滿意度調查圖表

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	117	37	3	0	1	0	158
百分比	74.05%	23.42%	1.90%	0.00%	0.63%	0.00%	100%
與上月比較	3.78%	-4.28%	1.22%	0.00%	0.63%	-1.35%	0.00%

說明：1. 專業能力整體滿意度 97.47%

2. 專業能力整體不滿意度 0.63%

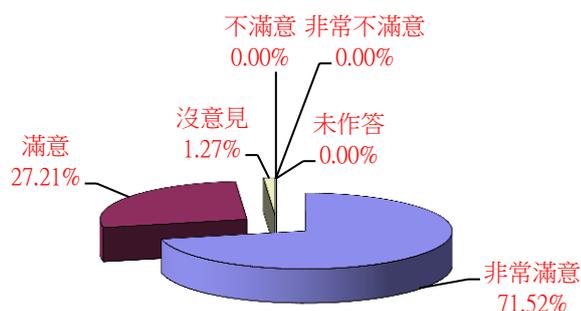


服務滿意度調查(4)-動線指引

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	113	43	2	0	0	0	158
百分比	71.52%	27.21%	1.27%	0.00%	0.00%	0.00%	100%
與上月比較	2.60%	-1.84%	-0.09%	0.00%	0.00%	-0.68%	0.00%

說明：1. 動線指引整體滿意度 98.73%

2. 動線指引整體不滿意度 0.00%



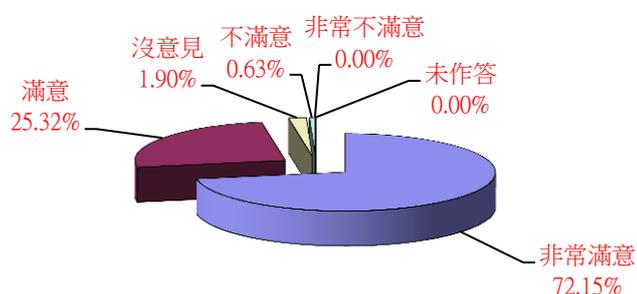
桃園市中壢區戶政事務所104年3月份滿意度調查圖表

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	114	40	3	1	0	0	158
百分比	72.15%	25.32%	1.90%	0.63%	0.00%	0.00%	100%
與上月比較	3.91%	-5.09%	0.55%	0.63%	0.00%	0.00%	0.00%

說明：1. 洽公環境整體滿意度 97.47%

2. 洽公環境整體不滿意度 0.63%



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	117	38	1	0	0	2	158
百分比	74.05%	24.05%	0.63%	0.00%	0.00%	1.27%	100%
與上月比較	1.75%	-2.98%	0.63%	0.00%	0.00%	0.59%	0.00%

說明：1. 志工服務整體滿意度 98.10%

2. 志工服務整體不滿意度 0.00%

