

桃園縣觀音鄉戶政事務所民意調查分析報告

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，我們乃辦理為民服務問卷調查，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，作為本所爾後改善為民服務之方針，以提供更臻完善的服務，再創卓越服務品質新願景。

貳、調查時間、對象

一、調查時間：103年1月1日至103年3月31止

二、回收有效問卷共計137份

三、調查對象：臨櫃洽辦業務民眾。

參、問卷內容：

桃園縣觀音鄉戶政事務所為民服務滿意度調查表

親愛的鄉親：

填寫日期：_____

您的意見是本所改善措施之最佳參考及持續提升服務品質之動力。為使本所了解民眾各項滿意度作客觀且正確的統計，請您在□內加V並將本表投入意見箱或交給服務人員，謝謝您！

一、辦理項目：

(一) 證明文件核發 戶籍謄本 印鑑證明 身分證

(二) 戶籍登記 遷徙 出生 死亡 結婚 離婚 改名 其他

二、服務員姓名：_____

櫃台號碼：_____

三、服務品質滿意度：

(一) 服務措施環境

1、服務環境 非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

不滿意原因請敘明：_____

2、服務設施 非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

不滿意原因請敘明：_____

3、圖表說明 非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

不滿意原因請敘明：_____

4、便民措施 非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

不滿意原因請敘明：_____

(二) 服務受理櫃台

1、服務態度（或禮貌）： 非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

不滿意原因請敘明：_____

2、服務效率： 非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

不滿意原因請敘明：_____

3、專業素養： 非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

不滿意原因請敘明：_____

4、證件不齊有無開立一次告知單有 無 沒有遇到此情況

(三) 政令或便民措施宣導

1、戶政法令宣導：非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

不滿意原因請敘明：_____

2、申請戶籍謄本、換發戶口名簿、門牌證明、自然人憑證、英文謄本等五項可運用桃園縣線上申辦系統(本所網站或桃園縣線上申辦整合系統)，線上預約取件，免等待措施：

知道 不知道

知道者請續勾選非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

不滿意原因請敘明：_____

3、辦理遷入本人、配偶、直系血親、直系姻親所擁有之房屋者，由房屋所有權人填寫「同意書」，免提房屋證明文件措施

知道 不知道

知道者請續勾選非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

不滿意原因請敘明：_____

四、您的基本資料(101年10月1日實施個人資料保護法為確保您的權益，請勿留下個人隱私資料)

◎姓：____： 先生 小姐

◎年齡：20歲以下 21-40歲 41-60歲 61歲以上

◎職業：軍公教 工 商 自由業 農漁牧 家管 其他

◎教育程度：國中以下 高中(職) 大學 研究所以上

◎請擇一填寫電話或e-mail：_____

◎居住地點：本鄉非本鄉

連絡地址：_____

您的寶貴意見：_____

謝謝您

主任 詹國華 敬上

本所諮詢電話:03-4732050

傳真:03-4734812

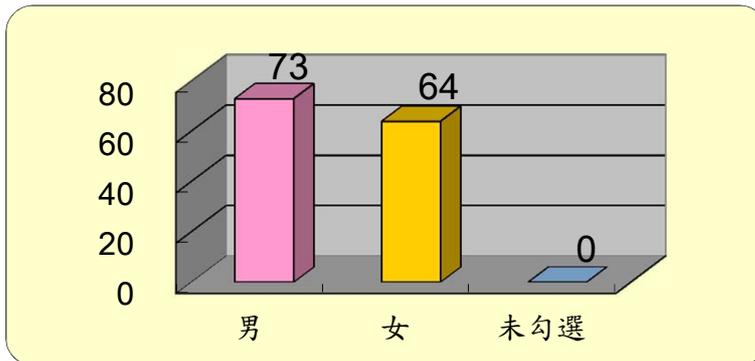
網址:www.guanyin-house.gov.tw e-mail:guaninhr3@guanyin-house.gov.tw

肆、調查結果分析：

一、基本資料：

(一)性別

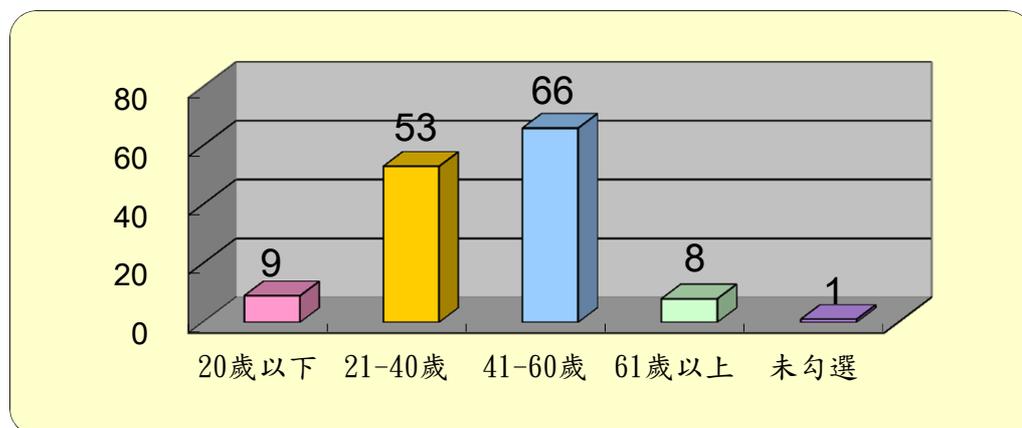
性別	男	女	未勾選	合計
人數	73	64	0	137
百分比	53.28%	46.72%	0.00%	100%



分析：本次參與意見調查的洽公民眾男性73位，占53.28%，女性64位，占46.72%。

(二)年齡：

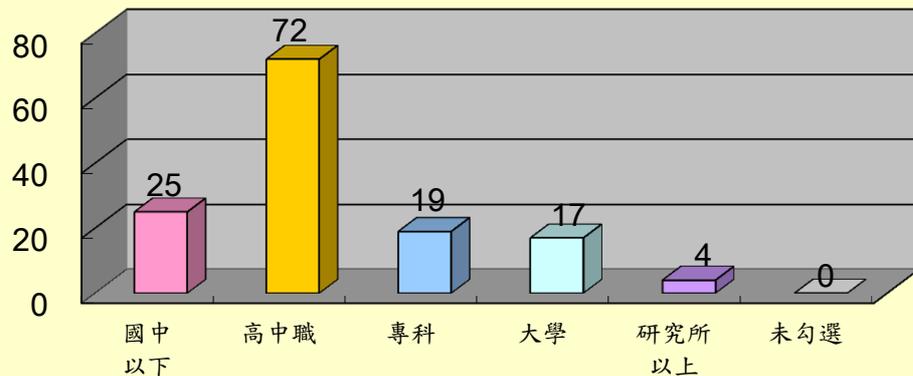
年齡	20歲以下	21-40歲	41-60歲	61歲以上	未勾選	合計
人數	9	53	66	8	1	137
百分比	6.57%	38.69%	48.18%	5.84%	0.73%	100%



分析：受訪者年齡以41-60歲居多占48.18%，其次為21-40歲占38.69%，20歲以下占6.57%，61歲以上占5.84%，未勾選占0.73%，由上表數據可見以中、壯年齡層面較廣。

(三)教育程度：

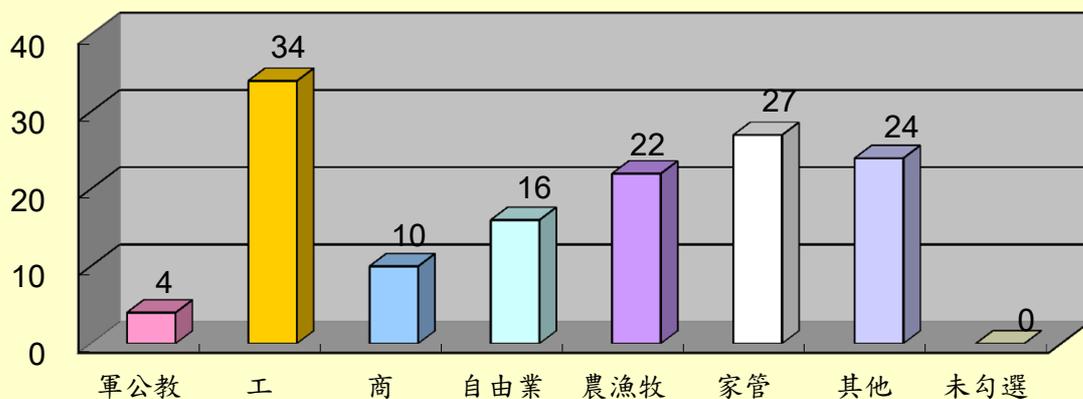
學歷	國中以下	高中職	專科	大學	研究所以上	未勾選	合計
人數	25	72	19	17	4	0	137
百分比	18.25%	52.55%	13.87%	12.41%	2.92%	0.00%	100%



分析：受訪者學歷以高中職居多占52.55%，其次為國中以下占18.25%，專科占13.87%，大學占12.41%，研究所以上占2.92%。

(四)職業：

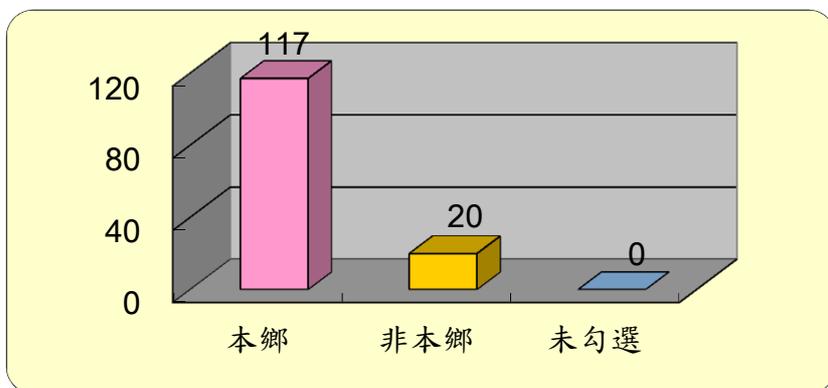
職業	軍公教	工	商	自由業	農漁牧	家管	其他	未勾選	合計
人數	4	34	10	16	22	27	24	0	137
百分比	2.92%	24.82%	7.30%	11.68%	16.06%	19.71%	17.52%	0.00%	100%



分析：受訪者以勞工居多占24.82%，其次為家管占19.71%，其他占17.52%，農漁牧占16.06%，自由業占11.68%，從商者占7.30%，軍公教占2.92%。

(五) 居住地：

居住地	本鄉	非本鄉	未勾選	合計
人數	117	20	0	137
百分比	85.40%	14.60%	0.00%	100%

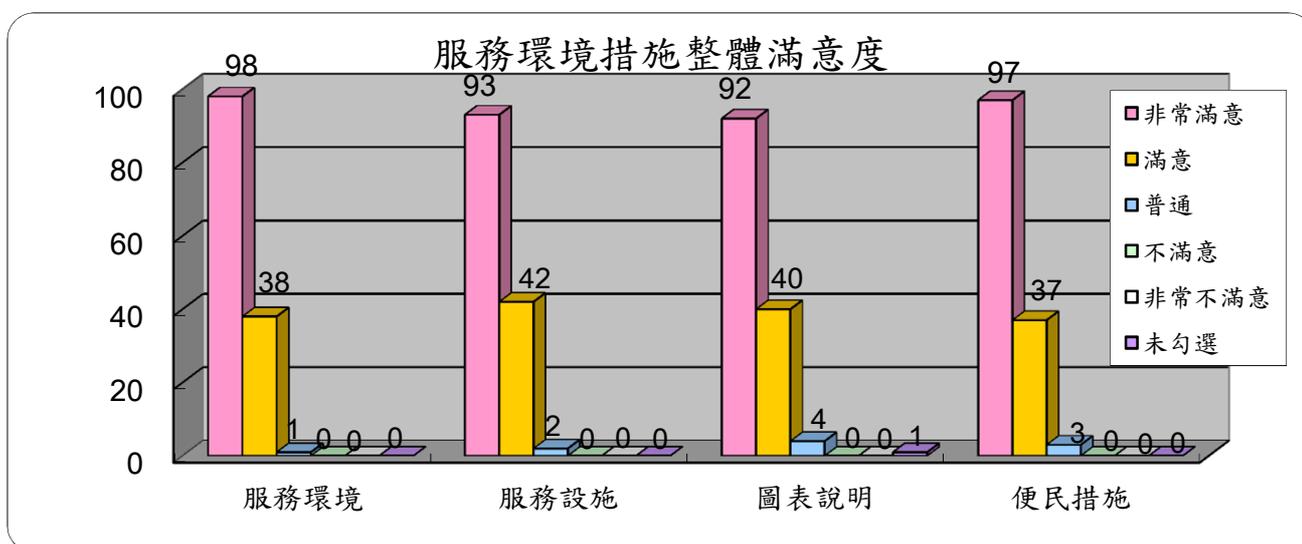


分析：居住地以居住於本鄉者居多占85.40%，非本鄉者占14.60%。

二、服務品質滿意度：

(一)服務環境措施整體滿意度

項目 \ 滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未勾選	合計	滿意度
服務環境	98	38	1	0	0	0	137	99.3%
百分比	71.5%	27.7%	0.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	
服務設施	93	42	2	0	0	0	137	98.5%
百分比	67.9%	30.7%	1.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	
圖表說明	92	40	4	0	0	1	137	96.4%
百分比	67.2%	29.2%	2.9%	0.0%	0.0%	0.7%	100.0%	
便民措施	97	37	3	0	0	0	137	97.8%
百分比	70.8%	27.0%	2.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	
平均	69.3%	28.6%	1.8%	0.0%	0.0%	0.2%	100.0%	98.0%



分析：

本季服務環境措施整體滿意度為98.0%，較上個月的98.6%退步了0.6%。

服務環境項目為99.3%，較之上個月的98.8%進步了0.5%。

服務設施項目為98.5%，較之上個月的99.4%退步了0.9%。

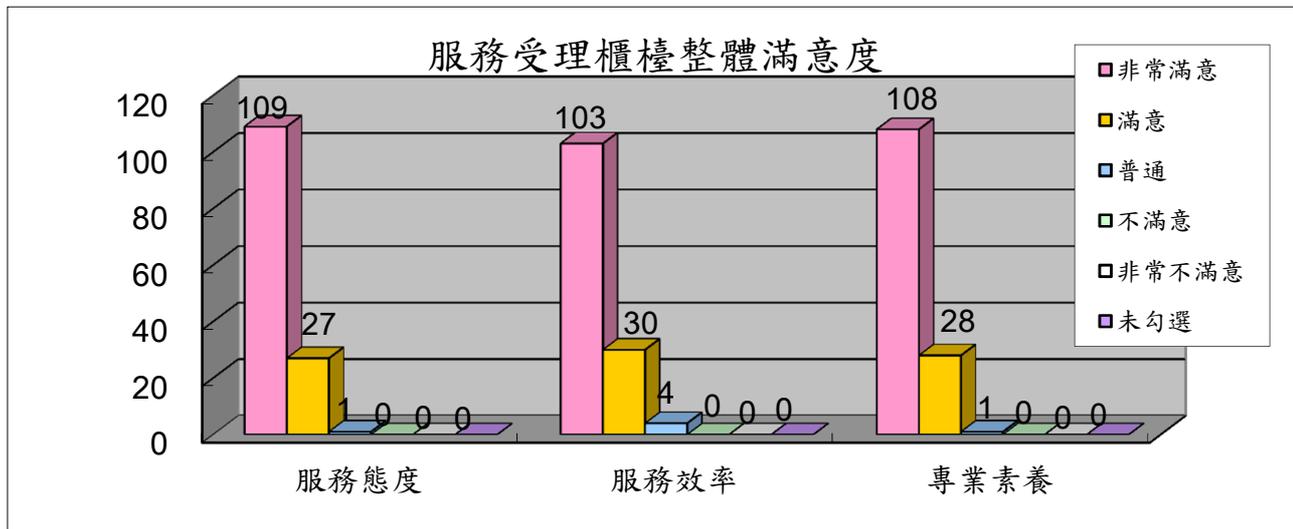
圖表說明項目為96.4%，較之上個月的98.2%退步了1.8%。

便民措施項目為97.8%，較之上個月的98.2%退步了0.4%。

本季本大項目整體表現退步，本所應持續落實5S制度，加強致力提供洽公民眾便利、整潔、舒適的洽公環境。

(二)服務受理櫃檯整體滿意度

項目 \ 滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未勾選	合計	滿意度
服務態度	109	27	1	0	0	0	137	99.3%
百分比	79.6%	19.7%	0.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	
服務效率	103	30	4	0	0	0	137	97.1%
百分比	75.2%	21.9%	2.9%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	
專業素養	108	28	1	0	0	0	137	99.3%
百分比	78.8%	20.4%	0.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	
平均	77.9%	20.7%	1.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	98.5%



分析：

本季服務受理櫃檯整體滿意度為99.4%，較之上個月的98.5%退步了0.9%。

服務態度或禮貌項目為99.3%，較之上個月的100.0%退步了0.7%。

服務效率項目為97.1%，較之上個月的98.8%退步了1.7%。

專業素養項目為99.3%，較之上個月的99.4%退步了0.1%。

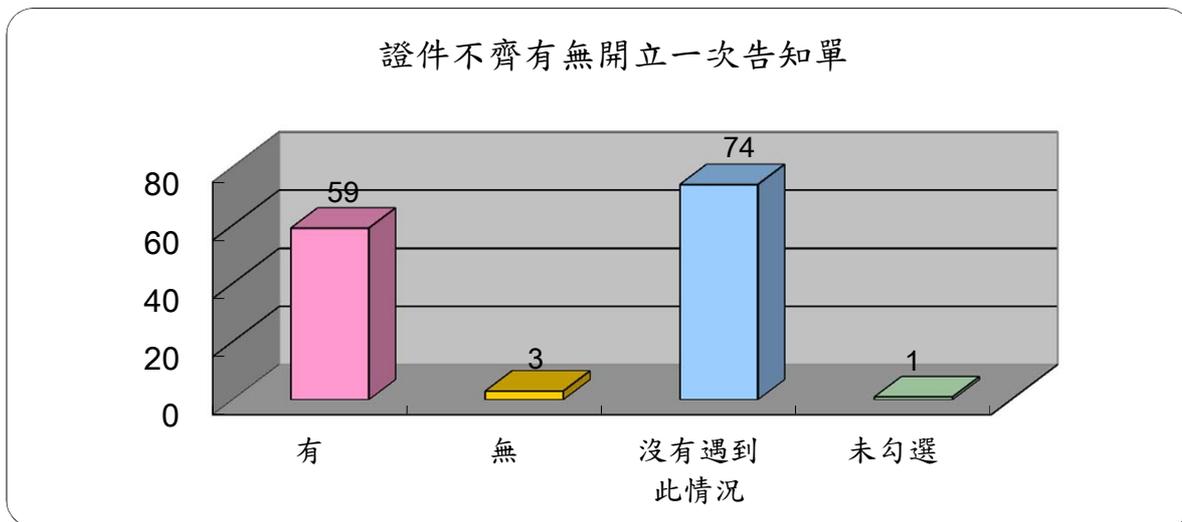
服務受理櫃檯整體滿意度本季表現退步，本所應注重與洽公民眾應對進退的禮貌，多一點笑容，多一點同理心，使洽公民眾都能感受到我們服務的熱忱！

本季服務態度或禮貌表現退步，各位同仁應記得落實4S中的standing及smiling，面帶微笑提供我們最親切有禮的服務，讓每一位民眾都能夠賓至如歸。

本季服務效率項目表現退步，各位同仁應注意受理案件有無依照標準作業流程並於標準作業時間內完成，效率之外更要顧及正確率，以免除民眾的不便。

4. 證件不齊有無開立一次告知單

項目 \ 選項	有	無	沒有遇到此情況	未勾選	合計
證件不齊有無開立一次告知單	59	3	74	1	137
百分比	43.1%	2.2%	54.0%	0.7%	100.0%



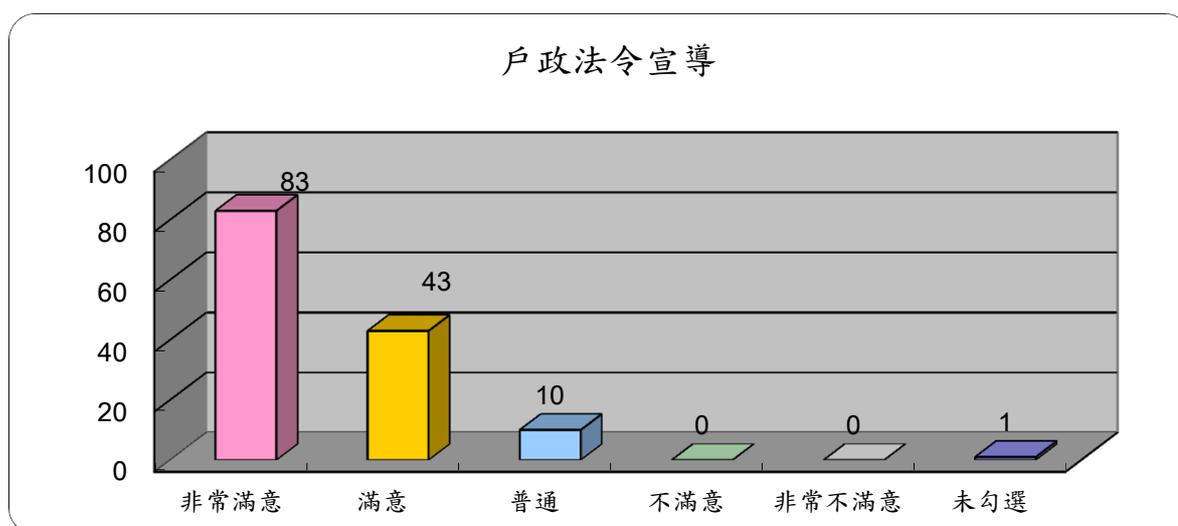
分析：

本季一次告知單有開立者占43.4%，沒有遇到此情況者54.4%，無開立者占2.2%，未勾選占0.7%。洽公民眾證件不齊時請各位同仁務必開立一次告知單，以免民眾多次奔波之苦。

(三)政令或便民宣導整體滿意度

1. 戶政法令宣導

項目\滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未勾選	合計	滿意度
戶政法令宣導	83	43	10	0	0	1	137	92.0%
百分比	60.6%	31.4%	7.3%	0.0%	0.0%	0.7%	100.0%	



分析：

本季戶政法令宣導項目滿意度為92.0%，與上個月96.3%少了4.3%。

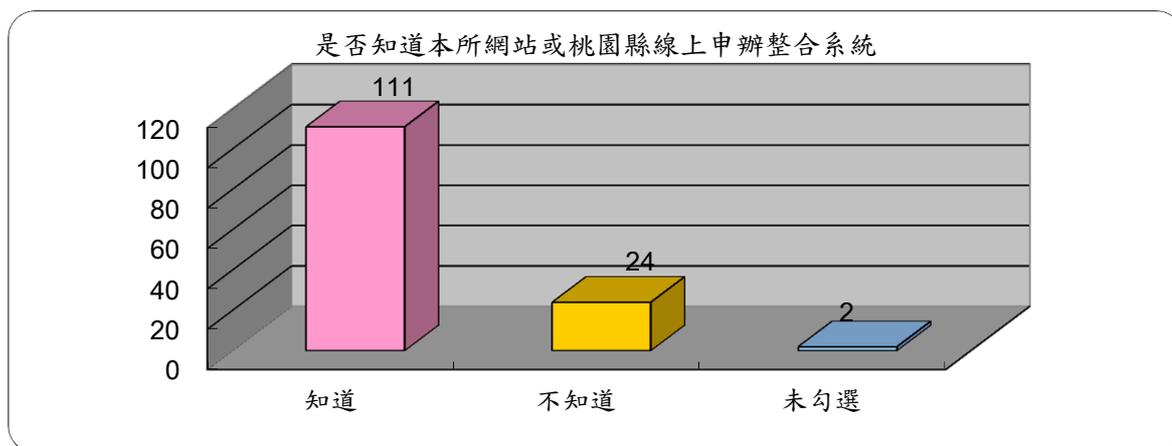
本所網站或桃園縣線上申辦整合系統項目知道者占81.0%，與之上個月的76.8%多了4.2%，知道者滿意度為100.0%，與上個月99.2%多了0.8%。

免房屋證明文件措施項目知道者占75.2%，較之上個月68.9%多了6.3%，知道者滿意度為100.0%，與上個月100.0%持平。

本季戶政法令宣導項目成績退步，本所應持續加強政令及便民措施的宣導工作，並注重品質及成效。本所網站或桃園縣線上申辦整合系統項目及免提房屋證明文件措施項目，知道者比例約7~8成，然知道者滿意度良好，本季滿意度兩項均為100.0%，同仁仍應持續加強此二便民系統的宣導，確實達到簡政便民的目標。

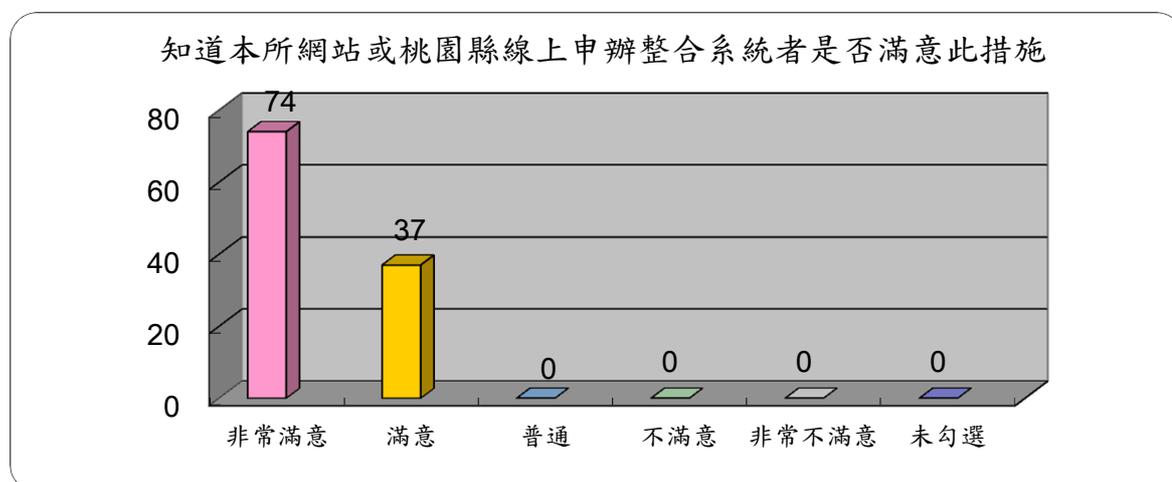
2、申請戶籍謄本、換發戶口名簿、門牌證明、自然人憑證、英文謄本等五項可運用桃園縣線上申辦系統（本所網站或桃園縣線上申辦整合系統），線上預約取件，免等待措施：

項目	選項	知道	不知道	未勾選	合計
	本所網站或桃園縣線上申辦整合系統	111	24	2	137
	百分比	81.0%	17.5%	1.5%	100.0%



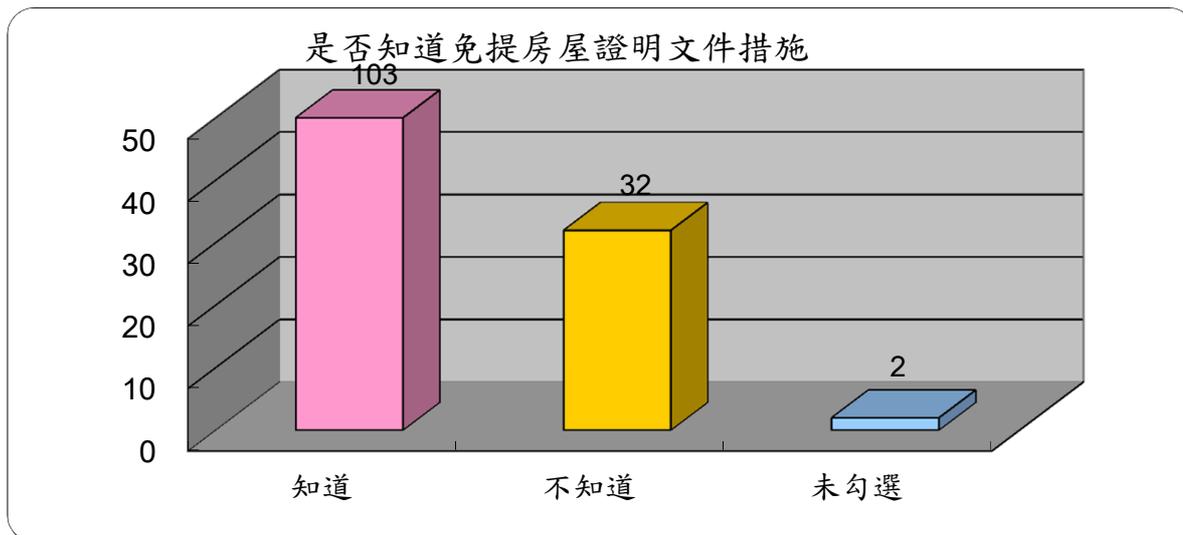
知道本所網站或桃園縣線上申辦整合系統者是否滿意此措施

項目	滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未勾選	合計	滿意度
	本所網站或桃園縣線上申辦整合系統	74	37	0	0	0	0	111	100.0%
	百分比	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	



3、辦理遷入本人、配偶、直系血親、直系姻親所擁有之房屋者，由房屋所有權人填寫「同意書」，免提房屋證明文件措施

項目 \ 選項	知道	不知道	未勾選	合計
免提房屋證明文件措施	103	32	2	137
百分比	75.2%	23.4%	1.5%	100.0%



知道免提房屋證明文件措施者是否滿意此措施

項目 \ 滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未勾選	合計	滿意度
本所網站或桃園縣線上申辦整合系統	67	36	0	0	0	0	103	100.0%
百分比	65.0%	35.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	

