

桃園市觀音區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：105年10月1日至105年12月31止

二、回收有效問卷共計171份

三、調查對象：臨櫃洽辦業務民眾。

參、問卷內容：

桃園市觀音區戶政事務所為民服務滿意度調查表

親愛的鄉親您好：

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) 戶籍登記：☐遷徙 ☐出生 ☐死亡 ☐結婚 ☐離婚 ☐改名 ☐其他_____

(二) 證明文件：☐戶籍謄本 ☐印鑑證明 ☐身分證

(三) 其他：☐自然人憑證 ☐人別確認 ☐國籍業務 ☐門牌業務 ☐其他_____

(四) 辦理時間：☐10分鐘以下 ☐10-20分鐘 ☐20-30分鐘 ☐30分鐘以上

二、服務員姓名：_____

櫃台號碼：_____

三、服務品質滿意度：

1、服務環境：☐非常滿意 ☐滿意 ☐普通 ☐不滿意 ☐非常不滿意

2、便民措施：☐非常滿意 ☐滿意 ☐普通 ☐不滿意 ☐非常不滿意

3、服務態度：☐非常滿意 ☐滿意 ☐普通 ☐不滿意 ☐非常不滿意

4、服務效率：☐非常滿意 ☐滿意 ☐普通 ☐不滿意 ☐非常不滿意

5、專業素養：☐非常滿意 ☐滿意 ☐普通 ☐不滿意 ☐非常不滿意

6、18歲以上之國民得在全國任一戶政事務所辦理人別確認：☐知道 ☐不知道

7、國民身分證掛失專線1996，補辦得在全國任一戶政事務所辦理：☐知道 ☐不知道

四、您的基本資料（依個人資料保護法之規定，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) ☐專科 ☐大學 ☐研究所以上

您的寶貴意見：_____

謝謝您

主任 王鳳英 敬上

本所諮詢電話：03-4732050 傳真：03-4734812
網址：<http://www.guanyin-hro.tycg.gov.tw/>
e-mail：guaninhr3@guanyin-house.gov.tw

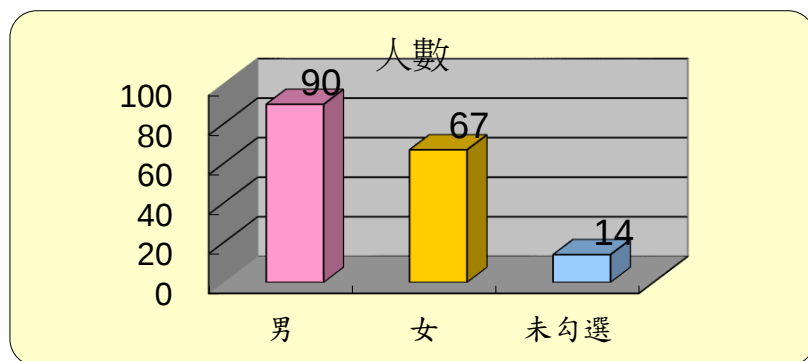
兒童 閱讀區	正門
意見箱位置	服務台

肆、調查結果分析：

一、基本資料：

(一)性別

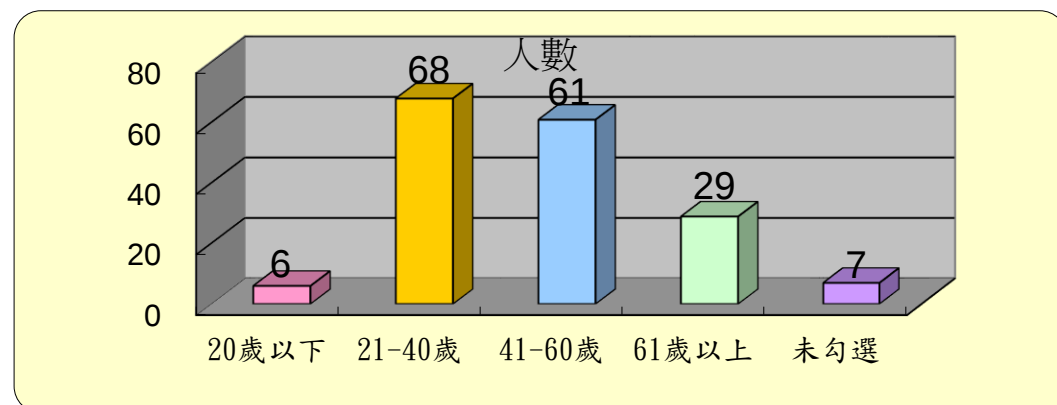
性別	男	女	未勾選	合計
人數	90	67	14	171
百分比	52.63%	39.18%	8.19%	100%



分析：本次參與意見調查的洽公民眾男性90位，占52.63%，女性67位，占39.18%。

(二)年齡：

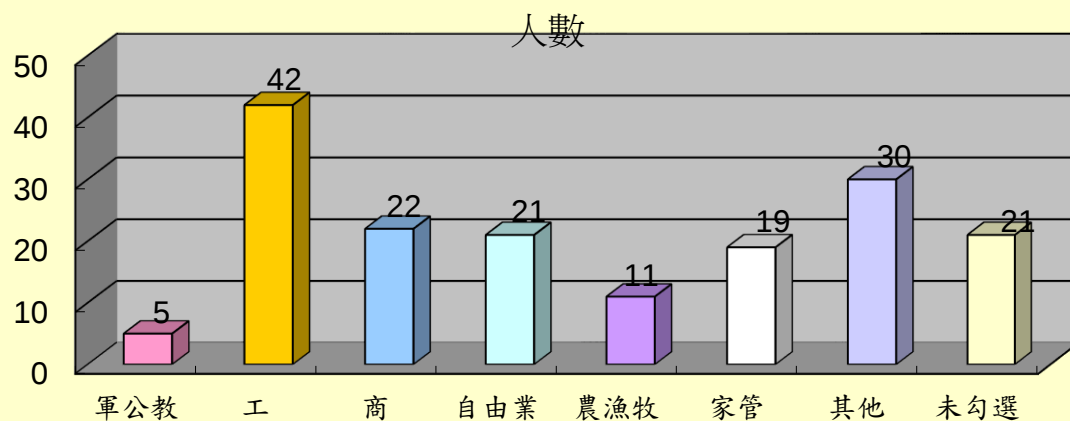
年齡	20歲以下	21-40歲	41-60歲	61歲以上	未勾選	合計
人數	6	68	61	29	7	171
百分比	3.51%	39.77%	35.67%	16.96%	4.09%	100%



分析：受訪者年齡以21-40歲居多占39.77%，其次為41-60歲占35.67%，61歲以上占16.96%，20歲以下占3.51%，由上表數據可見以中、壯年齡層面較廣。

(三)職業：

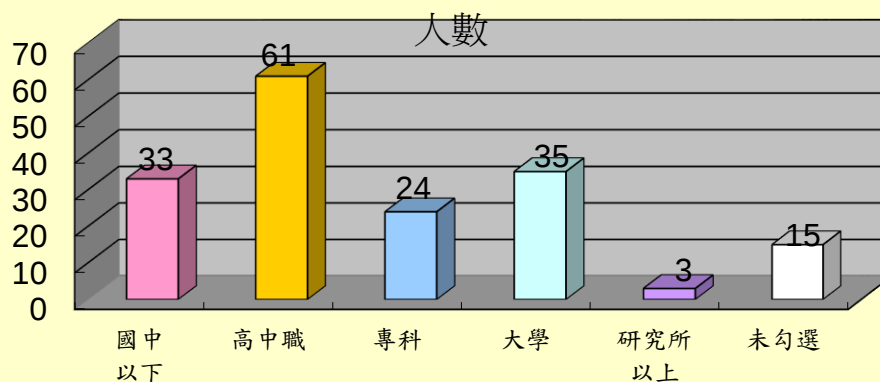
職業	軍公教	工	商	自由業	農漁牧	家管	其他	未勾選	合計
人數	5	42	22	21	11	19	30	21	171
百分比	2.92%	24.56%	12.87%	12.28%	6.43%	11.11%	17.54%	12.28%	100%



分析：受訪者以勞工居多占24.56%，其次為其他占17.54%及家管11.11%，自由業占12.28%，農漁牧者占6.43%，軍公教占2.92%，從商占12.87%。

(四)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	33	61	24	35	3	15	171
百分比	19.30%	35.67%	14.04%	20.47%	1.75%	8.77%	100%

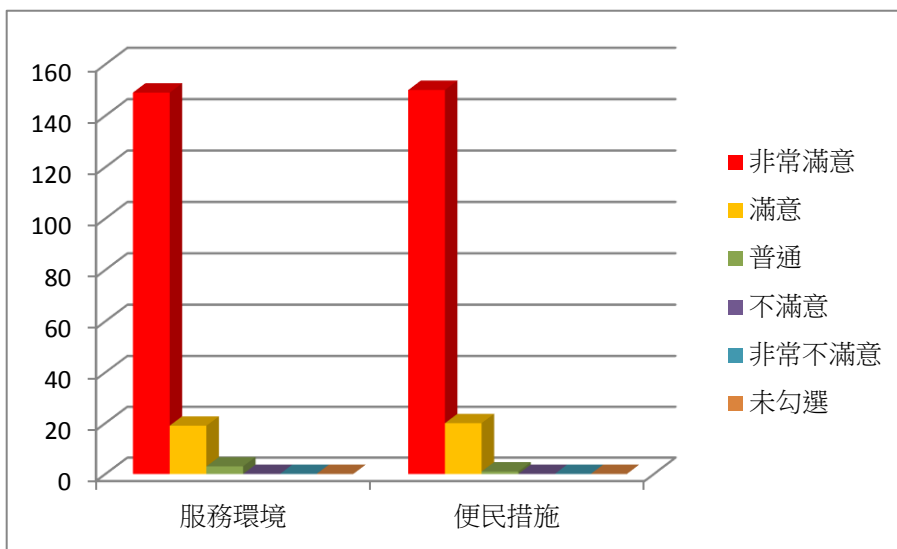


分析：受訪者學歷以高中職居多占35.67%，其次為大學占20.47%，專科14.14%及國中以下占19.30%，研究所以上占1.75%。

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	149	19	3	0	0	0	171	97.08%
便民措施	150	20	1	0	0	0	171	97.43%
平均	150	20	2	0	0	0	171	97.25%



(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	155	16	0	0	0	0	171	98.13%
服務效率	154	16	1	0	0	0	171	97.89%
專業素養	153	17	1	0	0	0	171	97.78%
平均	154.0	16.3	0.7	0.0	0.0	0.0	171.0	97.93%

