

# 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：106年1月1日至106年3月31止

二、回收有效問卷共計183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

感謝鄉親們的支持，本所的改變與成長，皆是由於鄉親們的鼓勵與批評指教，督促我們持續提升服務品質與效率，感謝您願意花費寶貴的時間，協助我們讓自己更完善！

一、辦理項目：\_\_\_\_\_ 填寫日期：\_\_\_\_\_

(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 其他\_\_\_\_\_

(三)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：

(一)服務環境：非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

(二)便民措施：非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

(三)服務態度：非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

(四)服務效率：非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

(五)專業素養：非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

(六)因戶籍登記變更姓名、統號、地址等，可透過申辦「N合一跨機關便民服務」

同步修改其他行政機關之資料，免去您四處奔波麻煩：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：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\*\*\*再次感謝您\*\*\*

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](mailto:guaninhr3@guanyin-house.gov.tw)

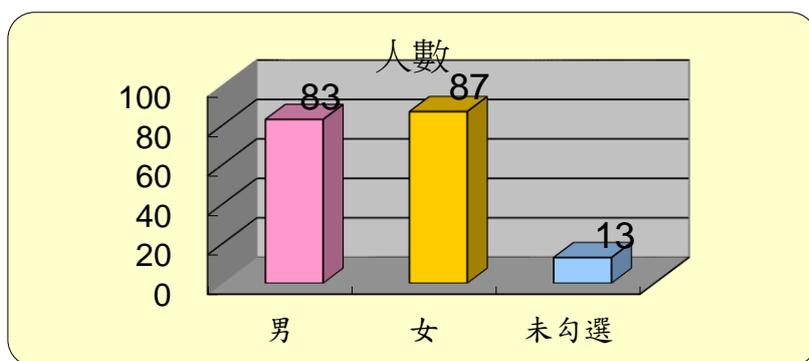


## 肆、調查結果分析：

### 一、基本資料：

#### (一)性別

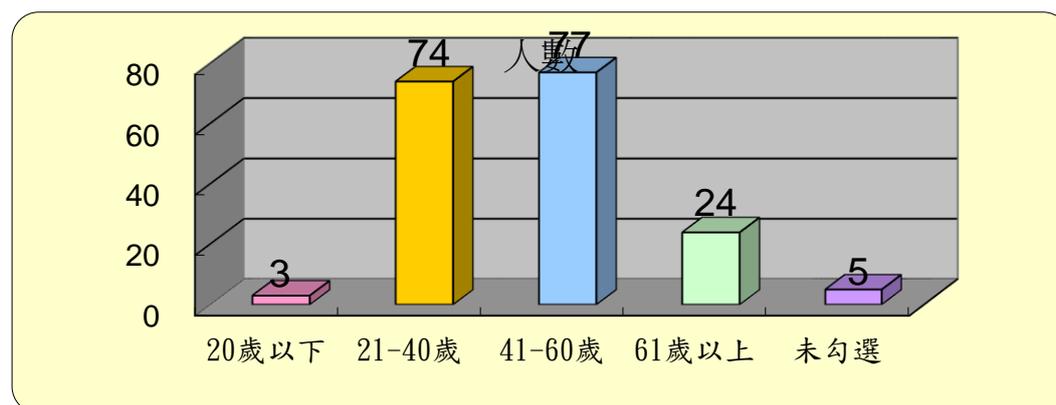
性別	男	女	未勾選	合計
人數	83	87	13	183
百分比	45.36%	47.54%	7.10%	100%



分析：本次參與意見調查的洽公民眾男性83位，占45.36%，女性87位，占47.54%。

#### (二)年齡：

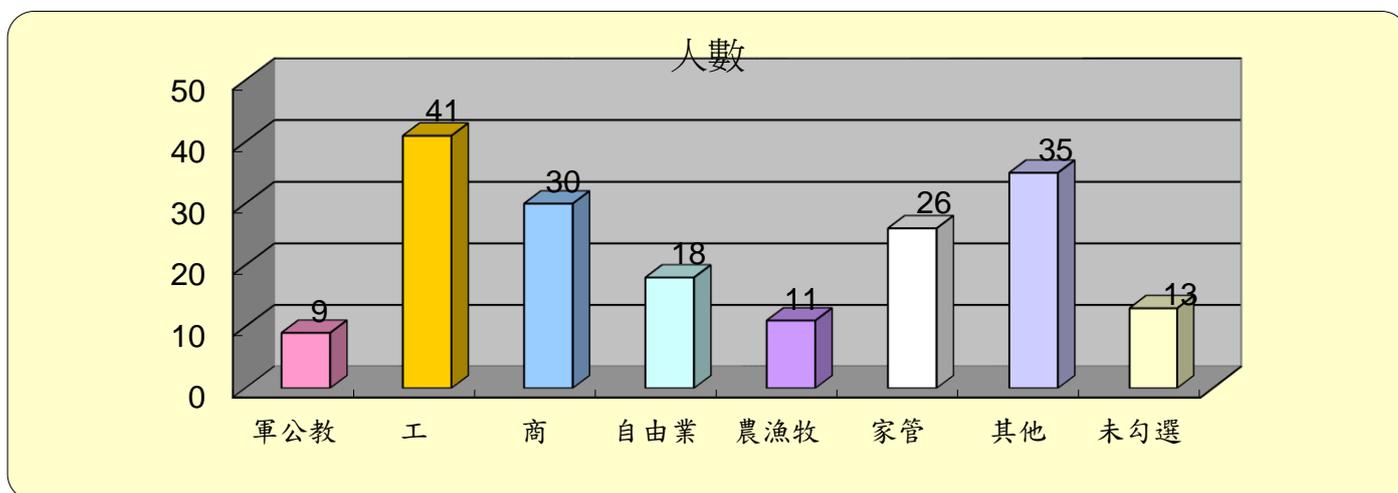
年齡	20歲以下	21-40歲	41-60歲	61歲以上	未勾選	合計
人數	3	74	77	24	5	183
百分比	1.64%	40.44%	42.08%	13.11%	2.73%	100%



分析：受訪者年齡以41-60歲居多占42.08%，其次為21-40歲占40.440%，61歲以上占13.11%，20歲以下占1.64%，由上表數據可見以中、壯年齡層面較廣。

### (三)職業：

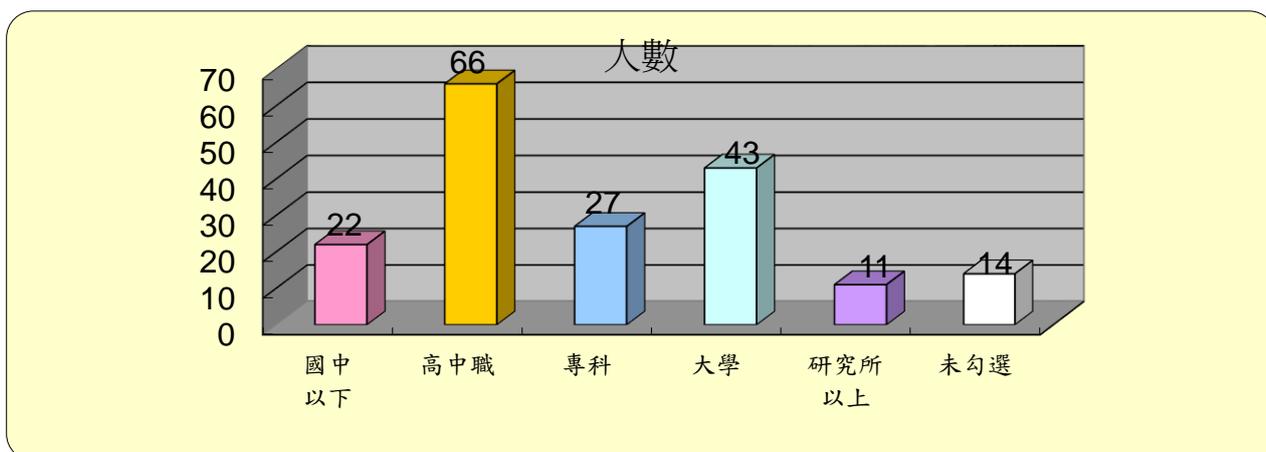
職業	軍公教	工	商	自由業	農漁牧	家管	其他	未勾選	合計
人數	9	41	30	18	11	26	35	13	183
百分比	4.92%	22.40%	16.39%	9.84%	6.01%	14.21%	19.13%	7.10%	100%



分析：受訪者以勞工居多占22.40%，其次為其他占19.13%及商16.39%，家管14.21%，自由業占9.84%，農漁牧者占6.01%，軍公教占4.92%。

### (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	22	66	27	43	11	14	183
百分比	12.02%	36.07%	14.75%	23.50%	6.01%	7.65%	100%

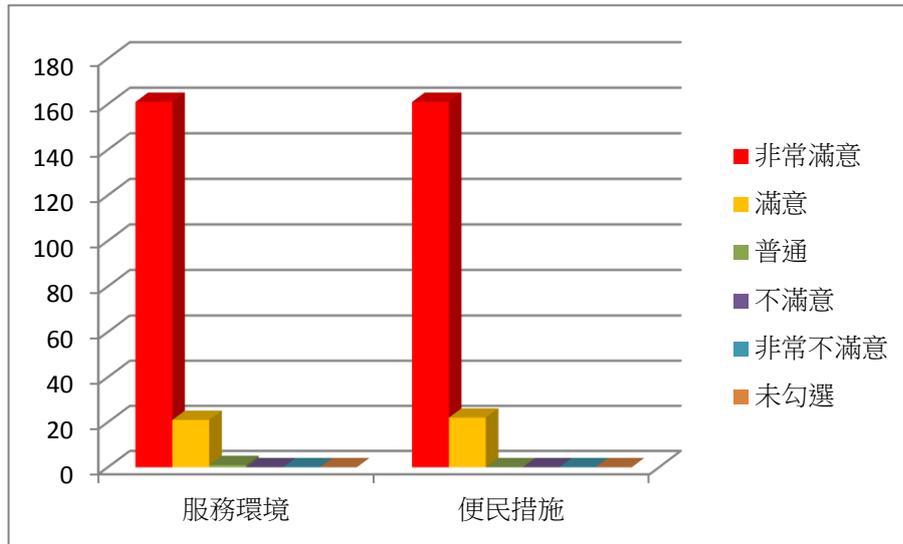


分析：受訪者學歷以高中職居多占36.07%，其次為大學占23.50%，專科14.75%及國中以下占12.02%，研究所以上占6.01%。

## 二、服務品質滿意度：

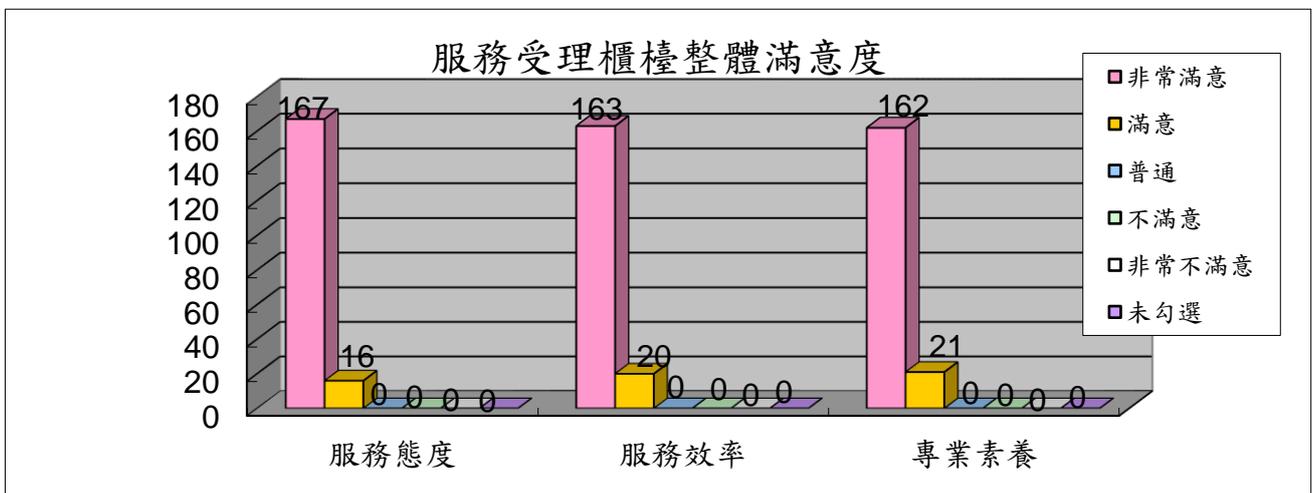
### (一)服務環境措施整體滿意度

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	161	21	1	0	0	0	183	97.49%
便民措施	161	22	0	0	0	0	183	97.60%
平均	161	22	1	0	0	0	183	97.54%



### (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	167	16	0	0	0	0	183	98.25%
服務效率	163	20	0	0	0	0	183	97.81%
專業素養	162	21	0	0	0	0	183	97.70%
平均	164.0	19.0	0.0	0.0	0.0	0.0		97.92%



## 105年第4季民眾意見暨回覆表

填寫日期	寶貴意見	回覆情形
106.1.3	服務快速，很棒	謝謝支持鼓勵！
106.1.3	服務佳，謝謝	謝謝支持鼓勵！
106.1.6	工作效率一切都很好	謝謝支持鼓勵！
106.1.6	很好	謝謝支持鼓勵！
106.1.6	感謝服務民眾好商量	謝謝支持鼓勵！
106.1.24	小姐很開朗，辦事讓人放心，感覺很輕鬆	謝謝支持鼓勵！
106.1.29	服務親切效率好	謝謝支持鼓勵！
106.1.23	保持，可以提供咖啡	我們會仔細評估，謝謝！
106.1.23	很親切，有問候	謝謝支持鼓勵！
106.1.18	辛苦了	謝謝支持鼓勵！
106.1.20	親切，態度佳	謝謝支持鼓勵！
106.1.13	回答問題相當仔細，態度很好，充分解決我們的問題	謝謝支持鼓勵！
106.1.13	很熱心，很親切	謝謝支持鼓勵！
106.2.22	許先生，待人親切，說明相當清楚	謝謝支持鼓勵！
106.2.20	很棒沒意見	謝謝支持鼓勵！
106.2.20	服務熱心，有耐心，態度親切	謝謝支持鼓勵！
106.2.20	服務很好很親切	謝謝支持鼓勵！
106.2.13	(非櫃台服務人員)自己的同仁，在上班時間在大門入口處，邊走邊吃，不好看吧	針對違失人員，我們會加強教育，感謝您的反應！
106.2.13	很好	謝謝支持鼓勵！
106.2.13	很好	謝謝支持鼓勵！
106.2.13	讚、棒	謝謝支持鼓勵！
106.2.13	承辦效率很好，態度親切，非常親民，很棒非常好	謝謝支持鼓勵！
106.3.4	服務人員服務親切，還會事先提醒所需文件，感謝	謝謝支持鼓勵！
106.3.6	服務親切，流程迅速有效率	謝謝支持鼓勵！
106.3.7	優質服務人員	謝謝支持鼓勵！
106.3.27	面帶微笑，親切有禮	謝謝支持鼓勵！
106.3.23	中華電信手機信號收不到，請聯絡中華電信改善，以維護用戶權益	已向中華電信反映，謝謝！
106.3.21	服務很好態度親切	謝謝支持鼓勵！
106.3.24	服務非常好	謝謝支持鼓勵！
106.3.21	非常親切，很專業	謝謝支持鼓勵！
106.3.20	服務親切	謝謝支持鼓勵！
106.3.20	專業快速	謝謝支持鼓勵！

106.3.14	非常親民請保持	謝謝支持鼓勵！
106.3.17	很好無意見	謝謝支持鼓勵！
106.3.9	親切有禮貌	謝謝支持鼓勵！
106.3.10	很有耐心為人解答的淺顯易懂 ，讚讚der，棒棒der	謝謝支持鼓勵！
106.3.9	環境舒適人員親切	謝謝支持鼓勵！
106.3.9	進步很多-服務有禮有親切感	謝謝支持鼓勵！