

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4月1日至106年6月30止

二、回收有效問卷共計180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

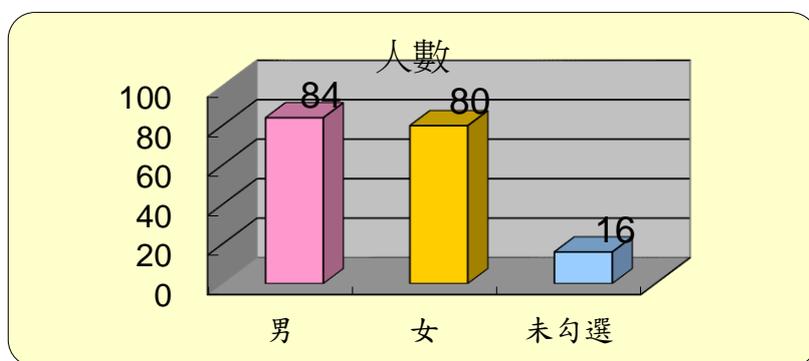


肆、調查結果分析：

一、基本資料：

(一)性別

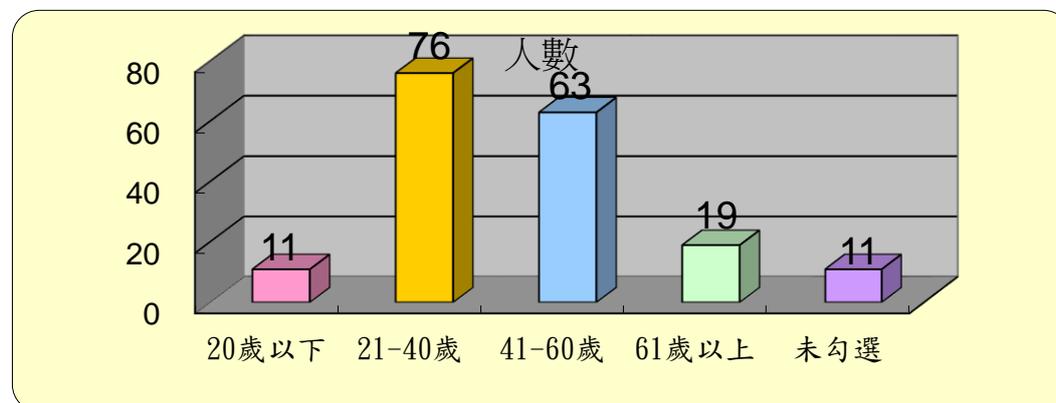
性別	男	女	未勾選	合計
人數	84	80	16	180
百分比	46.67%	44.44%	8.89%	100%



分析：本次參與意見調查的洽公民眾男性84位，占46.67%，女性80位，占44.44%。

(二)年齡：

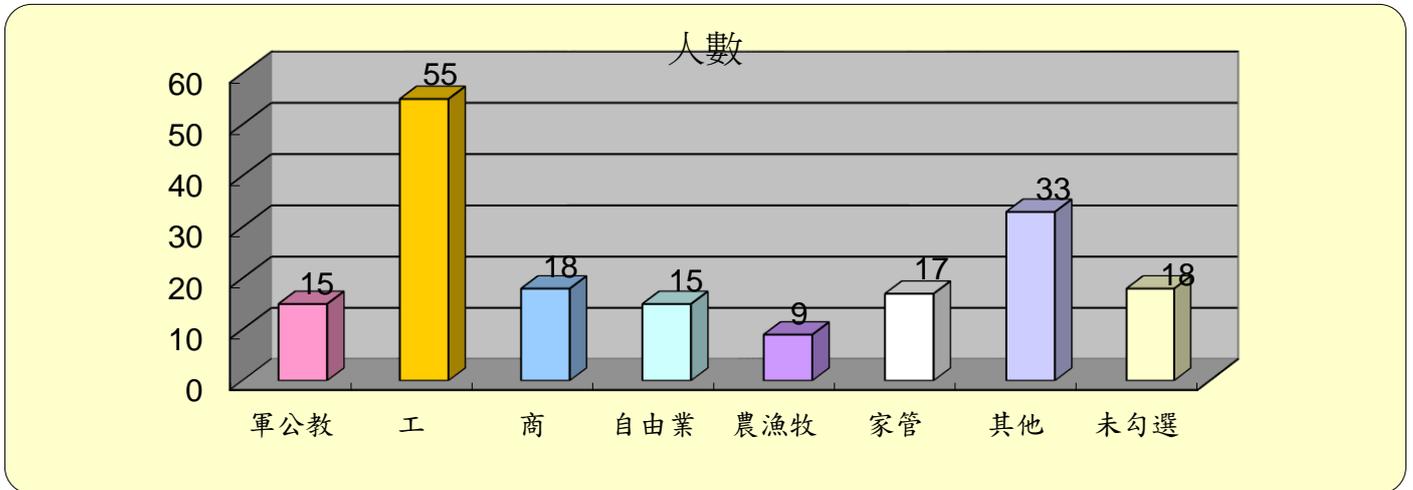
年齡	20歲以下	21-40歲	41-60歲	61歲以上	未勾選	合計
人數	11	76	63	19	11	180
百分比	6.11%	42.22%	35.00%	10.56%	6.11%	100%



分析：受訪者年齡以21-40歲居多占42.22%，其次為41-60歲占35.00%，61歲以上占10.56%，20歲以下占6.11%，由上表數據可見以青壯年齡層面較廣。

(三)職業：

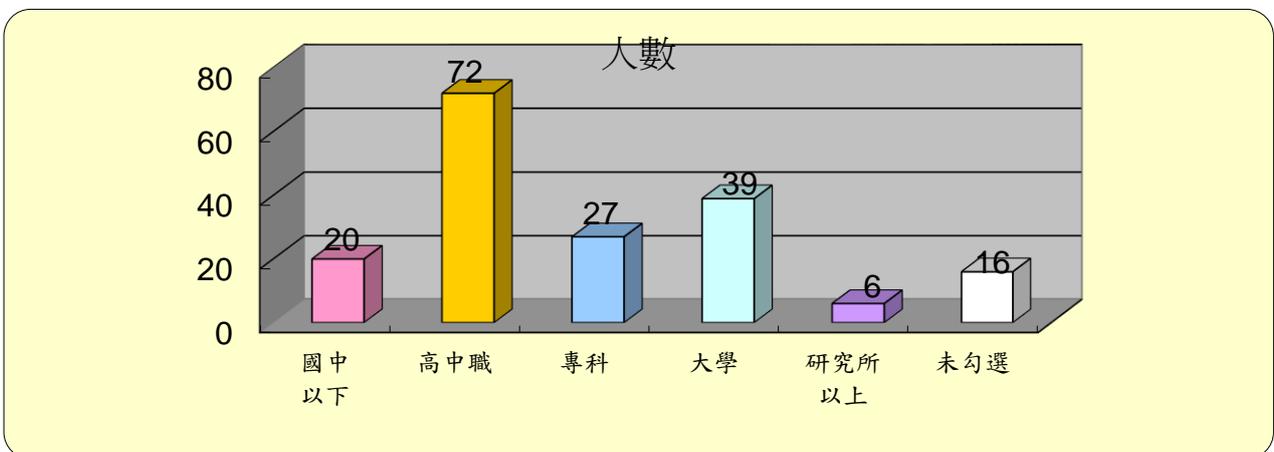
職業	軍公教	工	商	自由業	農漁牧	家管	其他	未勾選	合計
人數	15	55	18	15	9	17	33	18	180
百分比	8.33%	30.56%	10.00%	8.33%	5.00%	9.44%	18.33%	10.00%	100%



分析：受訪者以勞工居多占30.56%，其次為其他占18.33%及商10.00%，家管9.44%，自由業占8.33%，農漁牧者占5.00%，軍公教占8.33%。

(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	20	72	27	39	6	16	180
百分比	11.11%	40.00%	15.00%	21.67%	3.33%	8.89%	100%

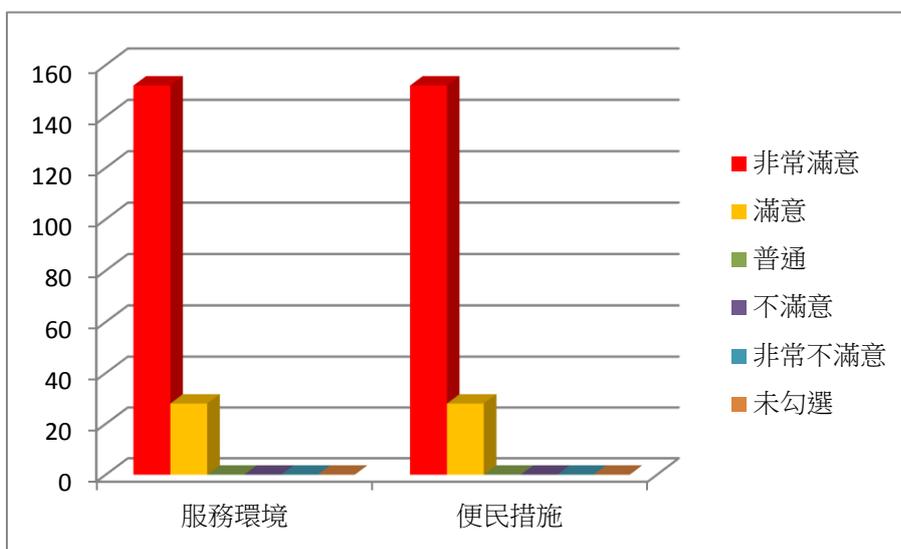


分析：受訪者學歷以高中職居多占40.00%，其次為大學占21.67%，專科15.00%及國中以下占11.11%，研究所以上占3.33%。

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	152	28	0	0	0	0	180	96.89%
便民措施	152	28	0	0	0	0	180	96.89%
平均	152	28	0	0	0	0	180	96.89%



(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	161	17	1	1	0	0	180	97.56%
服務效率	156	23	0	1	0	0	180	97.11%
專業素養	152	27	0	0	1	0	180	96.56%
平均	156.3	22.3	0.3	0.7	0.3	0.0		97.07%

