

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：108年1月1日至108年3月31日

二、回收有效問卷共計116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)志工服務：☐非常滿意 ☐滿意 ☐普通 ☐不滿意 ☐非常不滿意

(註：本所志工僅上午提供服務，下午洽公民眾敬請見諒)

提醒您：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。

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

針對本所目前軟硬體，您覺得有哪些可以新增或改善的：



本所臉書
歡迎按讚
給予鼓勵

再次感謝您

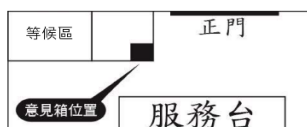
主任 王鳳英 敬上

填寫完畢請交志工或投入意見箱

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

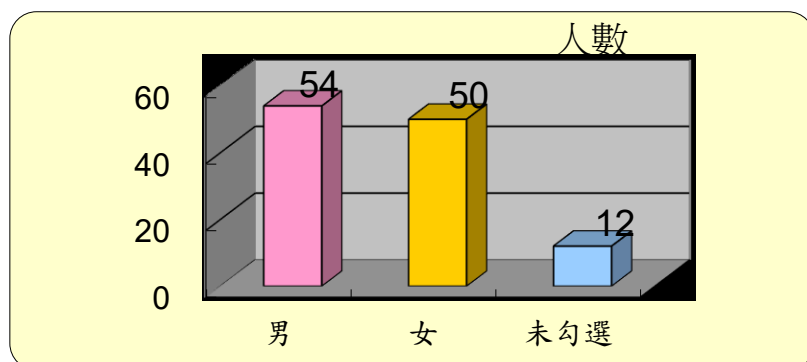


肆、調查結果分析：

一、基本資料：

(一)性別

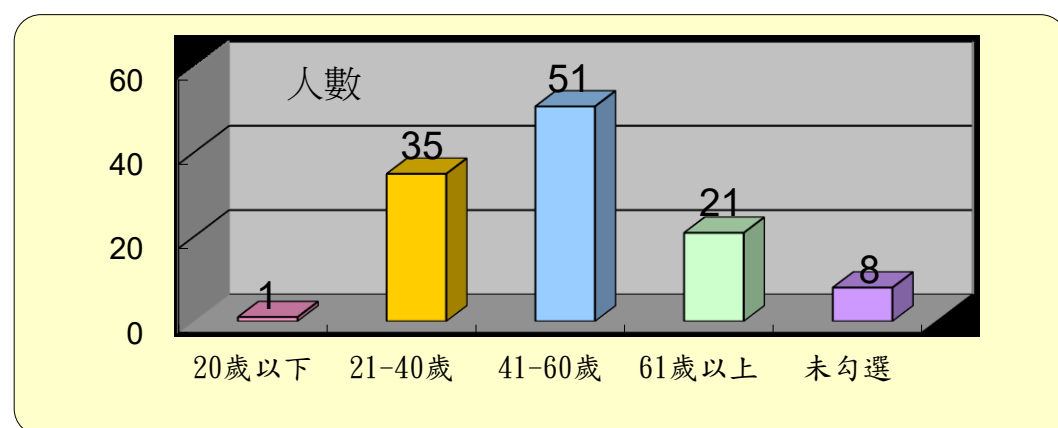
性別	男	女	未勾選	合計
人數	54	50	12	116
百分比	46.55%	43.10%	10.34%	100%



分析：本次參與意見調查的洽公民眾男性82位，占53.95%，女性63位，占41.45%。

(二)年齡：

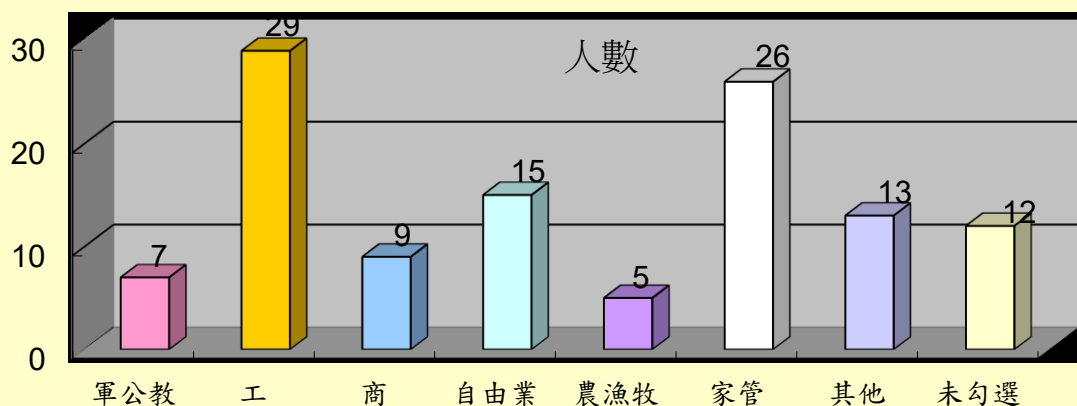
年齡	20歲以下	21-40歲	41-60歲	61歲以上	未勾選	合計
人數	1	35	51	21	8	116
百分比	0.86%	30.17%	43.97%	18.10%	6.90%	100%



分析：受訪者年齡以21-40歲居多占47.37%，其次為41-60歲占43.97%，61歲以上占18.10%，20歲以下占0.86%，由上表數據可見本季以青壯年年齡層面較廣。

(三)職業：

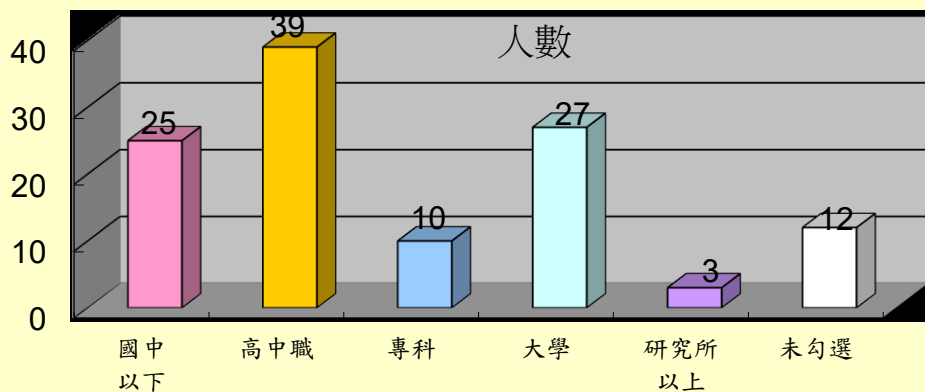
職業	軍公教	工	商	自由業	農漁牧	家管	其他	未勾選	合計
人數	7	29	9	15	5	26	13	12	116
百分比	6.03%	25.00%	7.76%	12.93%	4.31%	22.41%	11.21%	10.34%	100%



分析：受訪者以勞工居多占29.61%，其次為家管占17.76%，其他16.45%，自由業9.21%，未勾選8.55%，農漁牧4.61%與商者各占7.63%，軍公教僅占2.54%。

(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	25	39	10	27	3	12	116
百分比	21.55%	33.62%	8.62%	23.28%	2.59%	10.34%	100%

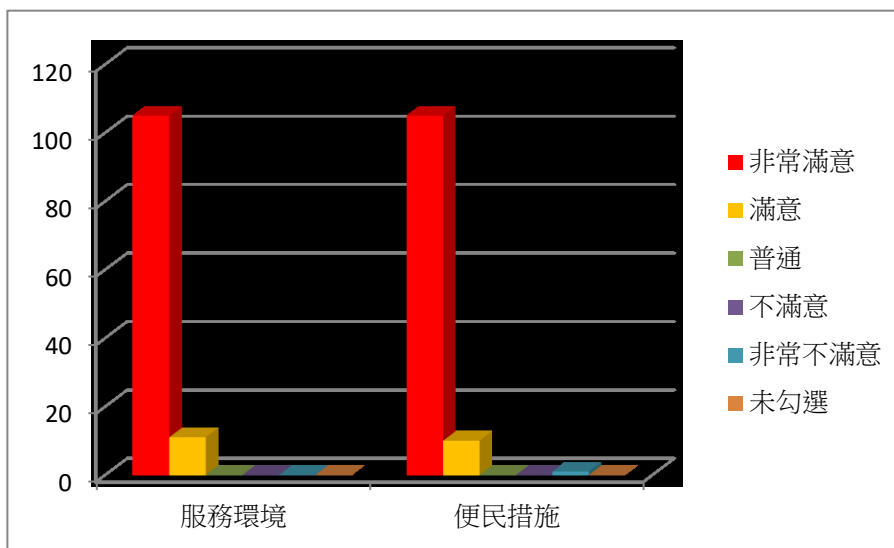


分析：受訪者學歷以高中職居多占48.31%，其次為大學占20.34%，專科7.63%及國中以下占11.86%，研究所以上僅占0.85%。

二、服務品質滿意度：

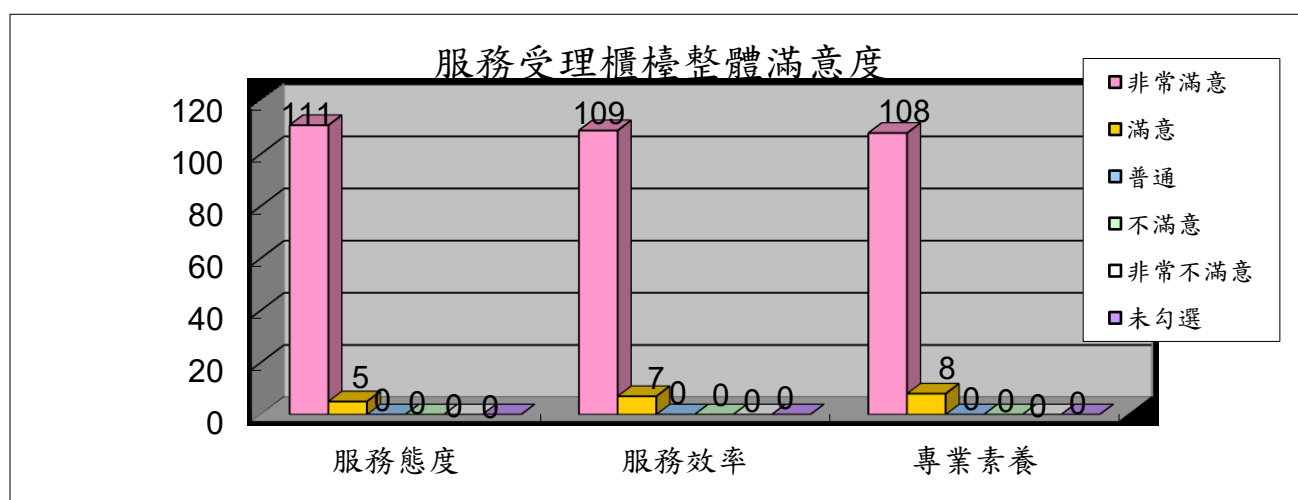
(一)服務環境措施整體滿意度

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	105	11	0	0	0	0	116	98.10%
便民措施	105	10	0	0	1	0	116	97.59%
平均	105	11	0	0	1	0	116	97.84%



(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	111	5	0	0	0	0	116	99.14%
服務效率	109	7	0	0	0	0	116	98.79%
專業素養	108	8	0	0	0	0	116	98.62%
平均	109.3	6.7	0.0	0.0	0.0	0.0		98.85%



108年第1季民眾意見暨回覆表

填寫日期	服務人員	寶貴意見	回覆情形
108.1.7	許先生	服務熱忱快速	謝謝支持鼓勵！
108.1.7	李小姐	取號機建議2個入口都設立，雖然立牌很大，但我還是沒發現	謝謝建議，我們將審慎研究！
108.1.7	未填寫	目前已有自然人憑證可申請戶籍謄本，為何其他單位仍要求需至戶政事務所申請正本	各機關有個別決定之權，我們會持續建議多採用電子謄本！
108.1.7	許先生	辦理業務態度良好及專業	謝謝支持鼓勵！
108.1.14	卓小姐	認真用心	謝謝支持鼓勵！
108.1.14	許先生	謝謝您的幫忙	謝謝支持鼓勵！
108.1.14	李小姐	很細心地提醒注意事項	謝謝支持鼓勵！
108.1.21	陳先生	很好	謝謝支持鼓勵！
108.1.22	蔡先生	態度良好說話客氣	謝謝支持鼓勵！
108.1.31	許先生	熱忱服務	謝謝支持鼓勵！
108.1.28	蔡先生	加油	謝謝支持鼓勵！
108.1.28	李小姐	服務熱忱快速	謝謝支持鼓勵！
108.2.16	莊小姐	人員客氣貼心	謝謝支持鼓勵！
108.2.19	蔡先生	服務態度很好，辦理事務快速	謝謝支持鼓勵！
108.2.19	許先生	服務極佳	謝謝支持鼓勵！
108.2.18	陳先生	滿意	謝謝支持鼓勵！
108.2.23	廖小姐	親切專業	謝謝支持鼓勵！
108.3.4	張小姐	非常好，謝謝你們	謝謝支持鼓勵！
108.3.4	許先生	服務心細耐心環境相當優質便利，但願一切如此，觀音戶政真的太棒了	謝謝支持鼓勵！
108.3.12	蔡先生	服務非常親切，比他所好太多了，非常謝謝	謝謝支持鼓勵！
108.3.12	卓小姐	態度真的很好	謝謝支持鼓勵！
108.3.18	陳先生	可改悠遊卡付費會更好	本所有提供悠遊卡付費服務喔
108.3.18	陳先生	服務很優質	謝謝支持鼓勵！
108.3.14	莊小姐	辛苦了	謝謝支持鼓勵！
108.3.26	蔡先生	服務、態度、熱忱	謝謝支持鼓勵！
108.3.29	蔡先生	專業又熱心親切，辦了那麼多次業務，蔡先生我給滿分	謝謝支持鼓勵！
108.3.19	許先生	服務態度很好，真的非常便民	謝謝支持鼓勵！