

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4月1日至108年6月30日

二、回收有效問卷共計88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

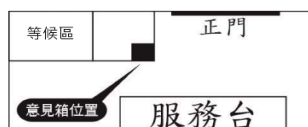
主任 王鳳英 敬上

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

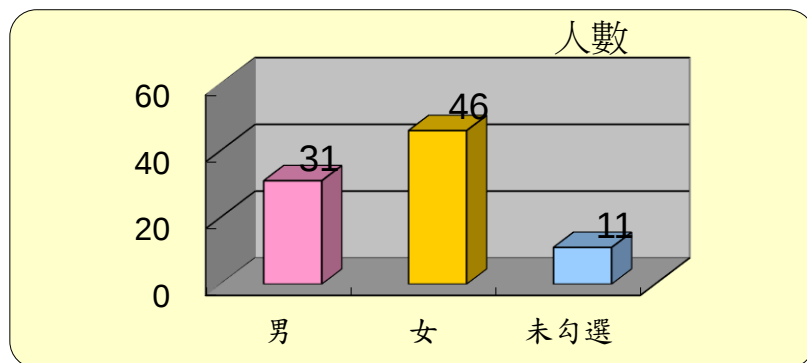


肆、調查結果分析：

一、基本資料：

(一)性別

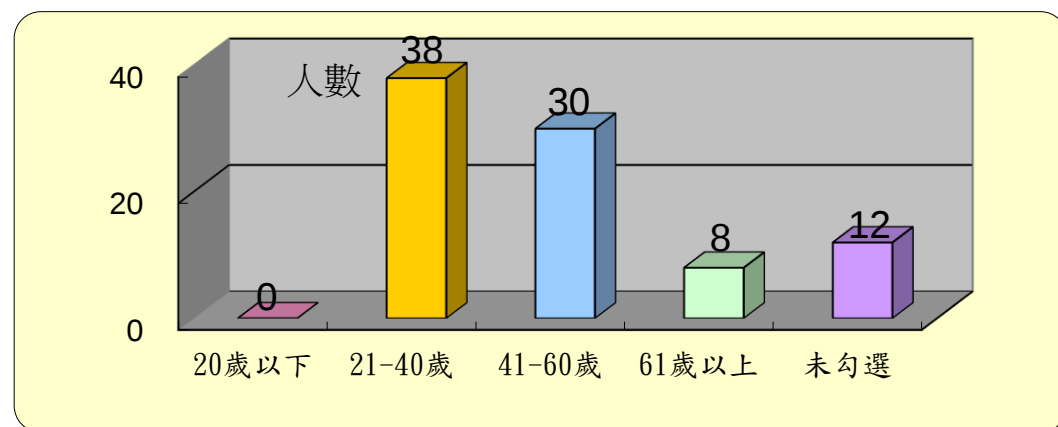
性別	男	女	未勾選	合計
人數	31	46	11	88
百分比	35.23%	52.27%	12.50%	100%



分析：本次參與意見調查的洽公民眾男性31位，占35.23%，女性46位，占52.27%。

(二)年齡：

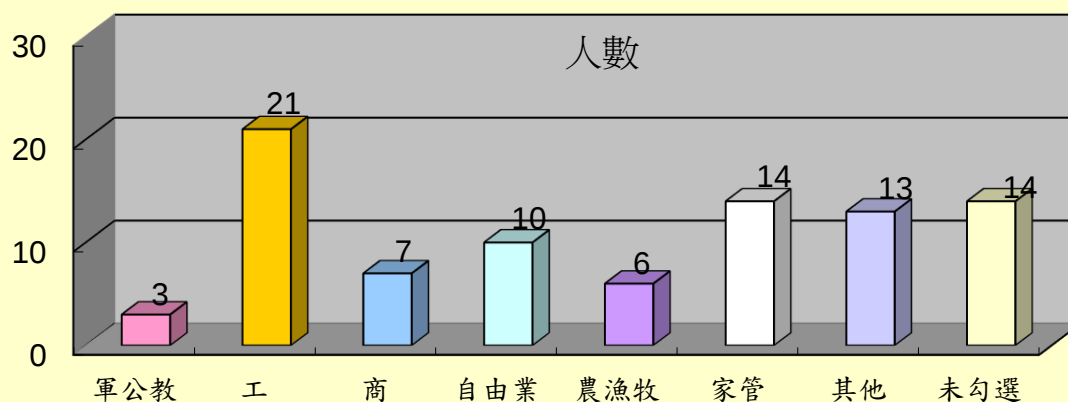
年齡	20歲以下	21-40歲	41-60歲	61歲以上	未勾選	合計
人數	0	38	30	8	12	88
百分比	0.00%	43.18%	34.09%	9.09%	13.64%	100%



分析：受訪者年齡以21-40歲居多占43.18%，其次為41-60歲占34.09%，61歲以上占9.09%，20歲以下占0%，由上表數據可見本季以青壯年年齡層面較廣。

(三)職業：

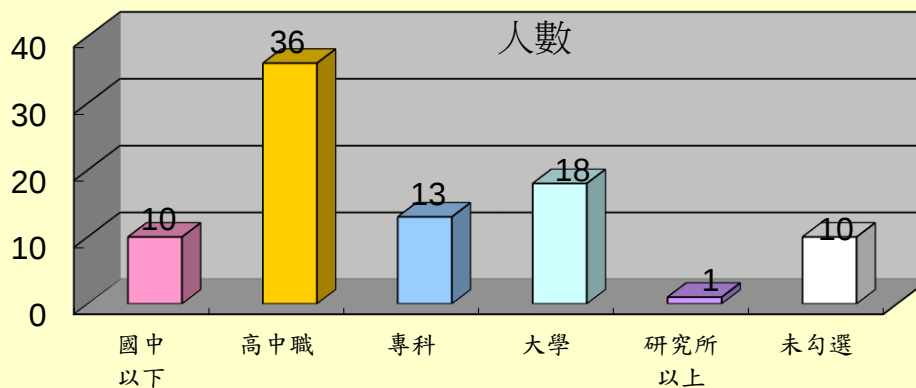
職業	軍公教	工	商	自由業	農漁牧	家管	其他	未勾選	合計
人數	3	21	7	10	6	14	13	14	88
百分比	3.41%	23.86%	7.95%	11.36%	6.82%	15.91%	14.77%	15.91%	100%



分析：受訪者以勞工居多占23.86%，其次為家管占15.91%，其他14.77%，自由業11.36%，未勾選15.91%，農漁牧6.82%與商者7.95%，軍公教僅占3.41%。

(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	10	36	13	18	1	10	88
百分比	11.36%	40.91%	14.77%	20.45%	1.14%	11.36%	100%

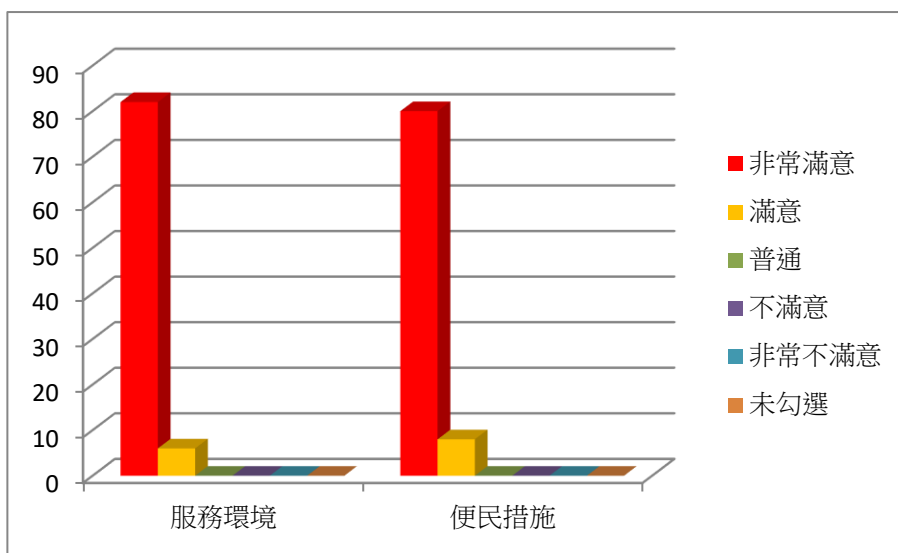


分析：受訪者學歷以高中職居多占40.91%，其次為大學占20.45%，專科14.77%及國中以下占11.36%，研究所以上僅占1.14%。

二、服務品質滿意度：

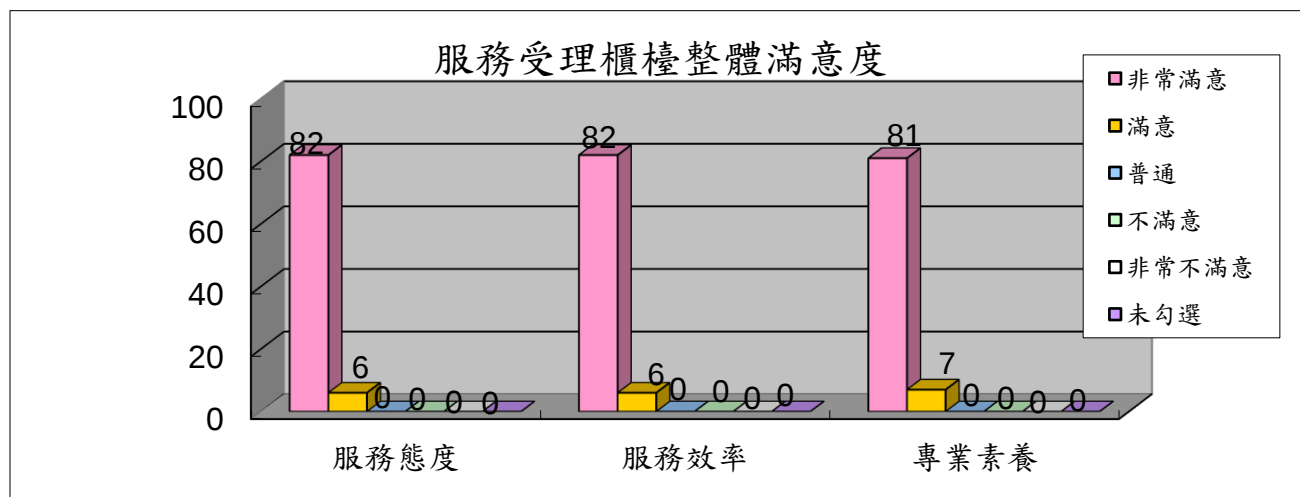
(一)服務環境措施整體滿意度

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	82	6	0	0	0	0	88	98.64%
便民措施	80	8	0	0	0	0	88	98.18%
平均	81	7	0	0	0	0	88	98.41%



(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	82	6	0	0	0	0	88	98.64%
服務效率	82	6	0	0	0	0	88	98.64%
專業素養	81	7	0	0	0	0	88	98.41%
平均	81.7	6.3	0.0	0.0	0.0	0.0		98.56%



108年第2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
108.4.12	詹小姐	謝謝您	感謝您支持鼓勵！
108.4.12	李小姐	態度好	感謝您支持鼓勵！
108.4.10	張小姐	服務人員專業親切應予鼓勵	
108.4.12	許先生	服務良好	感謝您支持鼓勵！
108.4.12	李小姐	服務態度很好	感謝您支持鼓勵！
108.4.12	李小姐	小姐服務態度很好很親切	感謝您支持鼓勵！
108.4.12	李小姐	很親切	感謝您支持鼓勵！
108.4.1	蔡先生	服務態度親切詳細	感謝您支持鼓勵！
108.4.1	蔡先生	很親切有耐心	感謝您支持鼓勵！
108.4.26	蔡先生	蔡耀賢很親切很棒	感謝您支持鼓勵！
108.4.22	許先生	態度親切	感謝您支持鼓勵！
108.5.1	許先生	非常滿意	感謝您支持鼓勵！
108.5.1	許先生	很滿意	感謝您支持鼓勵！
108.4.30	陳先生	服務員陳信利說明十分詳細且親切	感謝您支持鼓勵！
108.5.1	許先生	服務很親切	感謝您支持鼓勵！
108.5.1	詹小姐	謝謝你們讓我們方便	感謝您支持鼓勵！
108.5.20	許先生	很好	感謝您支持鼓勵！
108.5.23	張小姐	細心便民服務好	感謝您支持鼓勵！
108.5.27	陳先生	服務態度佳，有耐心，熱心解說詳細	感謝您支持鼓勵！
108.5.23	陳先生	親切友善，很抱歉，在接近下班時刻前來，但服務員都沒有擺臭臉，很棒！	為您服務是我們榮幸，謝謝您的認可。
108.6.3	陳先生	印鑑證明及印章申請可升級不分區，這樣才便民	您的意見我們將為您向上反映，感謝您！
108.6.6	蔡先生	服務滿意親和力百分百	感謝您支持鼓勵！
108.6.3	許先生	很棒	感謝您支持鼓勵！
108.6.10	陳先生	陳先生服務非常好	感謝您支持鼓勵！
108.6.26	莊小姐	太好了	感謝您支持鼓勵！