

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7月1日至108年9月30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

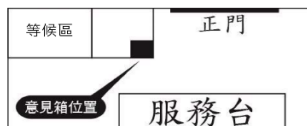
主任 王鳳英 敬上

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

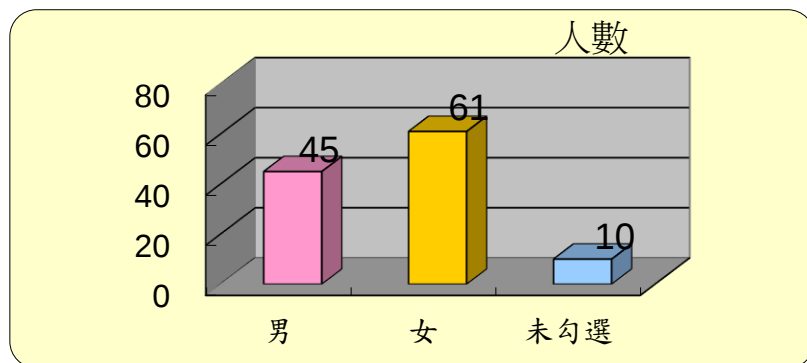


肆、調查結果分析：

一、基本資料：

(一)性別

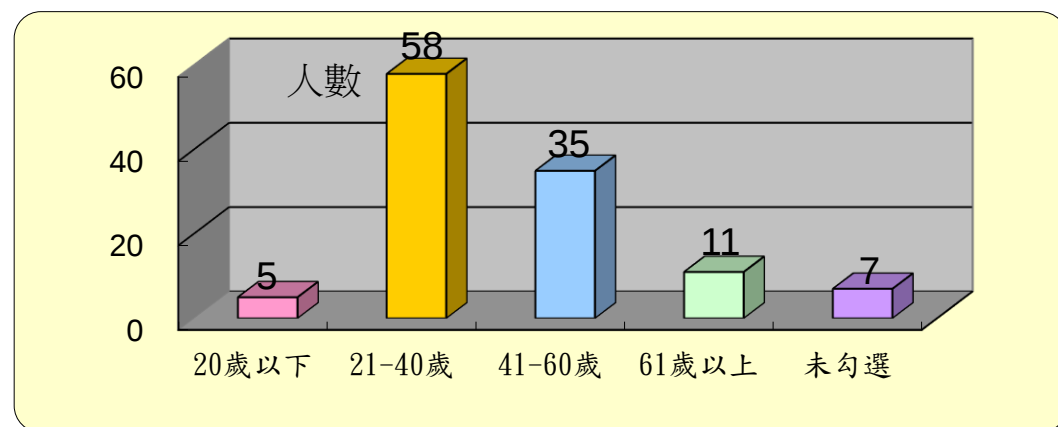
性別	男	女	未勾選	合計
人數	45	61	10	116
百分比	38.79%	52.59%	8.62%	100%



分析：本次參與意見調查的洽公民眾男性45位，占38.79%，女性61位，占52.59%。

(二)年齡：

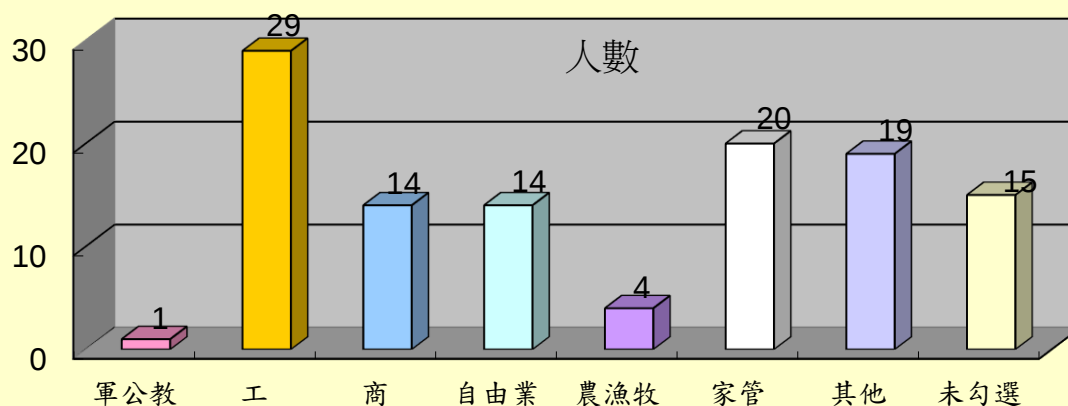
年齡	20歲以下	21-40歲	41-60歲	61歲以上	未勾選	合計
人數	5	58	35	11	7	116
百分比	4.31%	50.00%	30.17%	9.48%	6.03%	100%



分析：受訪者年齡以21-40歲居多占50%，其次為41-60歲占30.17%，61歲以上占9.48%，20歲以下占4.31%，由上表數據可見本季以青壯年年齡層面較廣。

(三)職業：

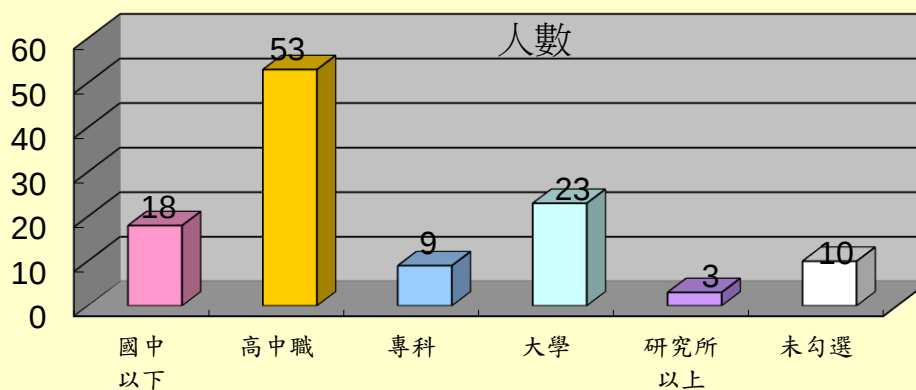
職業	軍公教	工	商	自由業	農漁牧	家管	其他	未勾選	合計
人數	1	29	14	14	4	20	19	15	116
百分比	0.86%	25.00%	12.07%	12.07%	3.45%	17.24%	16.38%	12.93%	100%



分析：受訪者以勞工居多占25%，其次為家管占17.24%，其他16.38%，自由業12.07%，未勾選12.93%，農漁牧3.42%與商12.07%，軍公教僅占0.86%。

(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	18	53	9	23	3	10	116
百分比	15.52%	45.69%	7.76%	19.83%	2.59%	8.62%	100%

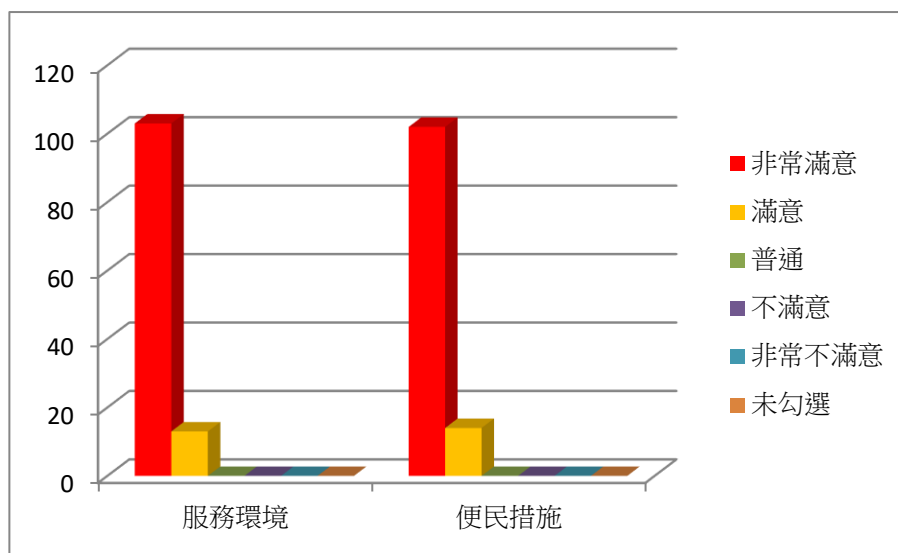


分析：受訪者學歷以高中職居多占45.69%，其次為大學占19.83%，專科7.76%及國中以下占15.52%，研究所以上僅占2.59%。

二、服務品質滿意度：

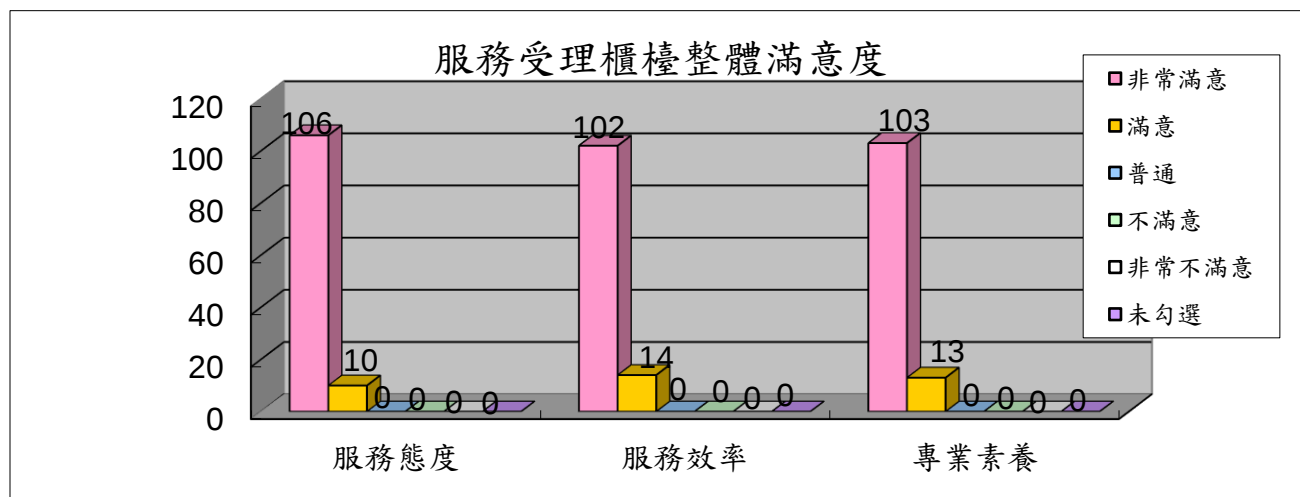
(一)服務環境措施整體滿意度

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	103	13	0	0	0	0	116	97.76%
便民措施	102	14	0	0	0	0	116	97.59%
平均	103	14	0	0	0	0	116	97.67%

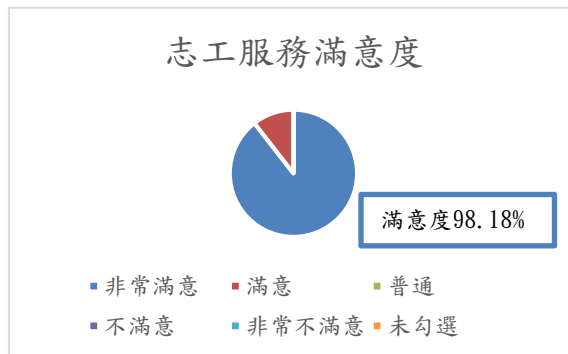


(二)服務受理櫃檯整體滿意度

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	106	10	0	0	0	0	116	98.28%
服務效率	102	14	0	0	0	0	116	97.59%
專業素養	103	13	0	0	0	0	116	97.76%
平均	103.7	12.3	0.0	0.0	0.0	0.0		97.87%



志工服務	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未勾選	合計	滿意度
	102	12	0	0	0	0	114	97.89%



108年第3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
108.8.5	廖○○	服務好	感謝您支持鼓勵！
108.7.22	李○○	志工服務佳	感謝您支持鼓勵！
108.7.22	許○○	志工很親切	感謝您支持鼓勵！
108.7.22	莊○○	都很好，謝謝服務	感謝您支持鼓勵！
108.7.22	卓○○	good	感謝您支持鼓勵！
108.7.22	張○○	很棒	感謝您支持鼓勵！
108.7.4	李○○	親切，服務好	感謝您支持鼓勵！
108.7.3	莊○○	整體非常滿意	感謝您支持鼓勵！
108.8.19	廖○○	服務良好	感謝您支持鼓勵！
108.8.12	未填寫	很好	感謝您支持鼓勵！
108.8.12	許○○	課員服務專業熱忱！讚！	感謝您支持鼓勵！
108.8.8	李○○	服務好，待人親切	感謝您支持鼓勵！
108.8.6	李○○	非常棒	感謝您支持鼓勵！
108.7.31	張○○	現金的服務比以前快速、客氣方便	感謝您支持鼓勵！
108.8.20	許○○	親切便民	感謝您支持鼓勵！
108.8.24	許○○	便民	感謝您支持鼓勵！
108.8.26	陳○○	人很好	感謝您支持鼓勵！
108.8.2	莊○○	good	感謝您支持鼓勵！
108.9.7	張○○	很棒！	感謝您支持鼓勵！
108.9.9	廖○○	很好	感謝您支持鼓勵！