

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：109年1月1日至109年3月31日

二、回收有效問卷共計74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

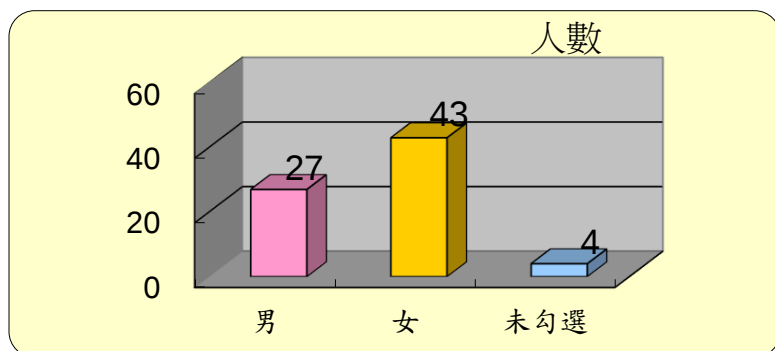
等候區	正門
意見箱位置	服務台

肆、調查結果分析：

一、基本資料：

(一)性別

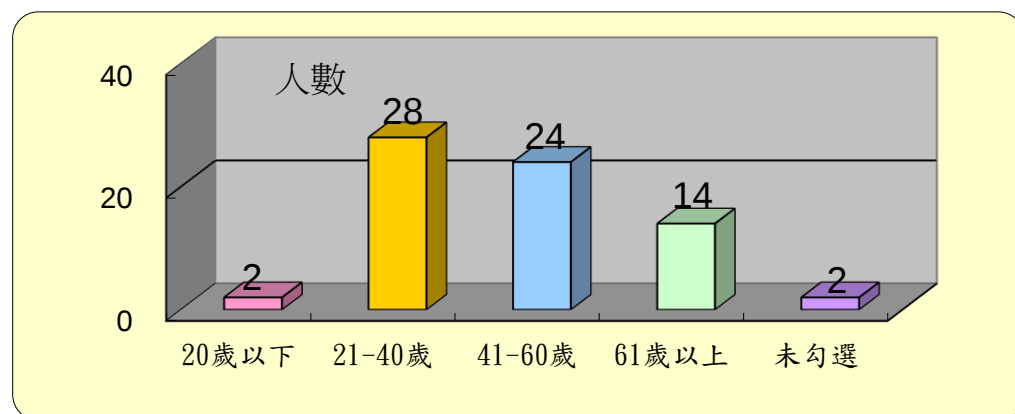
性別	男	女	未勾選	合計
人數	27	43	4	74
百分比	36.49%	58.11%	5.41%	100%



分析：本次參與意見調查的洽公民眾男性27位，占36.49%，女性43位，占58.11。

(二)年齡：

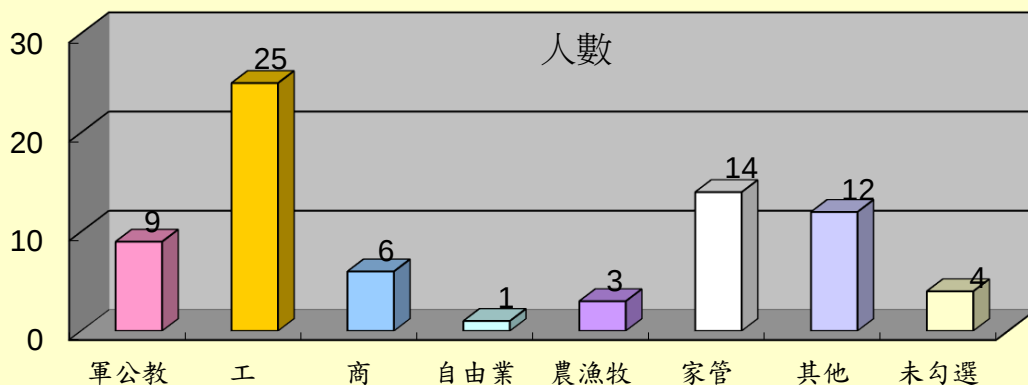
年齡	20歲以下	21-40歲	41-60歲	61歲以	未勾選	合計
人數	2	28	24	14	2	70
百分比	2.86%	40.00%	34.29%	20.00%	2.86%	100%



分析：受訪者年齡以21-40歲居多占40%，其次為41-60歲占34.29%，61歲以上占20%，20歲以下占2.86%，由上表數據可見本季以青壯年年齡層面較廣。

(三)職業：

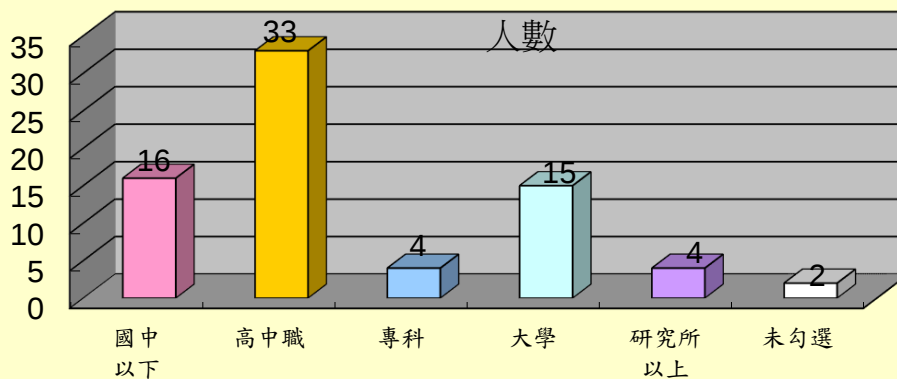
職業	軍公教	工	商	自由業	農漁牧	家管	其他	未勾選	合計
人數	9	25	6	1	3	14	12	4	74
百分比	12.16%	33.78%	8.11%	1.35%	4.05%	18.92%	16.22%	5.41%	100%



分析：受訪者以勞工居多占33.78%，其次為家管18.92%，其他16.22%，軍公教占12.16%，未勾選5.41%，自由業1.35%，農漁牧4.05%與商8.11%。

(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	16	33	4	15	4	2	74
百分比	21.62%	44.59%	5.41%	20.27%	5.41%	2.70%	100%



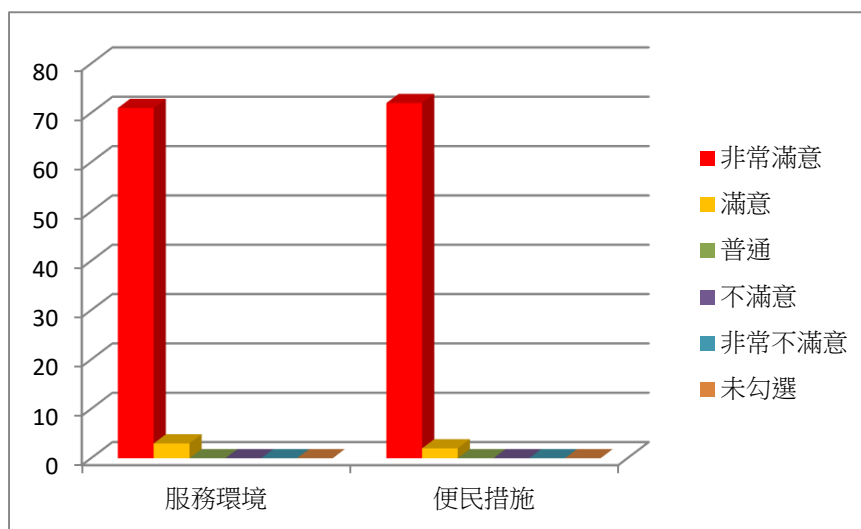
分析：受訪者學歷以高中職居多占44.59%，其次為國中以下占21.62%，大學占20.27%，專科及研究所以上皆為5.41%。

二、服務品質滿意度：

(一)服務環境措施整體滿意度

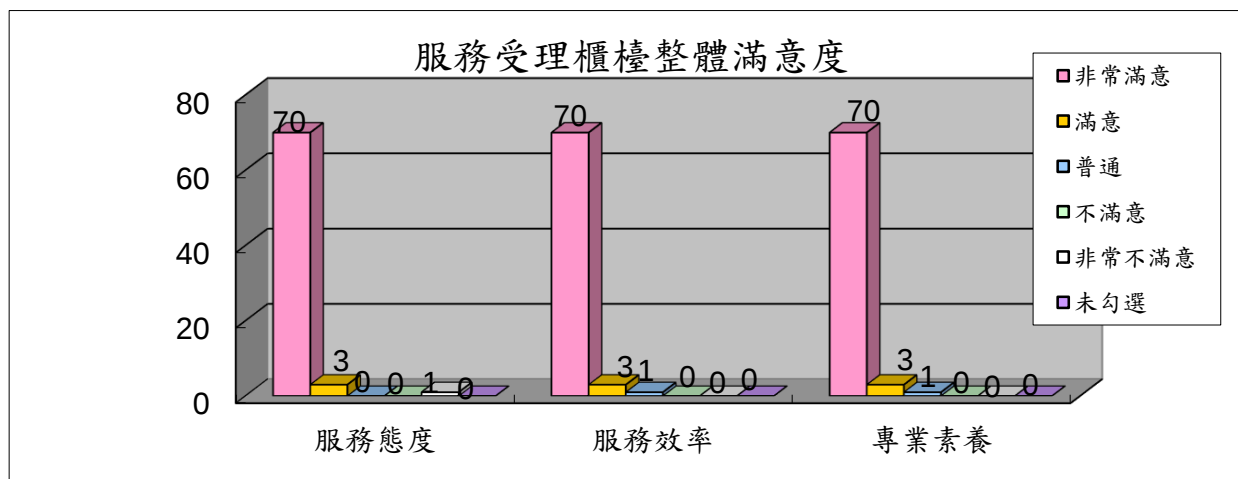
滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未勾選	合計	滿意度
項目								
服務環境	71	3	0	0	0	0	74	99.19%
便民措施	72	2	0	0	0	0	74	99.46%

平均	72	3	0	0	0	0	74	99.32%
----	----	---	---	---	---	---	----	--------



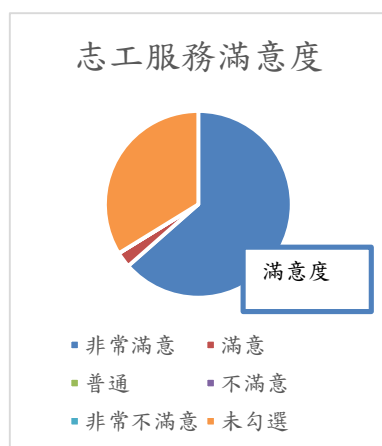
(二)服務受理櫃檯整體滿意度

滿意度 項目	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	70	3	0	0	1	0	74	98.11%
服務效率	70	3	1	0	0	0	74	98.65%
專業素養	70	3	1	0	0	0	74	98.65%
平均	70.0	3.0	0.7	0.0	0.3	0.0	74	98.47%



4. 志工服務

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
評分	47	2	0	0	0	25	74	99.18%



109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
109.3.24	李○○	11:30~12:00請調攝影機，看一下服務態度和服務品質，請所有服務人員面待笑容	謝謝您的指教，本所必盡力改善。
109.1.13	王○○	已經很好，無須改善	謝謝您的肯定。
109.2.6	卓○○	熱忱服務，謝謝	謝謝您的肯定。
未填寫	未填寫	很好	謝謝您的肯定。
109.2.17	李○○	服務快速，親切	謝謝您的肯定。
109.3.3	李○○	非常滿意	謝謝您的肯定。
109.3.24	許○○	態度親切，服務一級棒	謝謝您的肯定。
109.2.27	蔡○○	志工櫃台都很親切，感覺很棒	謝謝您的肯定。