

桃園市平鎮區戶政事務所
108年第3季為民服務滿意度調查分析報告

壹、依據：本所滿意度調查表實施計畫辦理。

貳、目的：

藉由民意調查瞭解民眾對本所為民服務滿意程度，調查結果作為日後改善之參考。

參、調查期間：108年7月1日至108年9月30日。

肆、調查對象：現場洽公民眾。

伍、有效件數：回收有效樣本數12份(含紙本及線上問卷)。

陸、問卷題目設計：

1. 您對本所辦公環境設施是否滿意？
2. 您對志工人員禮貌與服務態度是否滿意？
3. 您對櫃檯人員禮貌與服務態度是否滿意？
4. 您對櫃檯人員辦事效率是否滿意？
5. 您對櫃檯人員專業素養是否滿意？
6. 整體而言，您對本所提供的服務是否滿意？
7. 請問您知道滿20歲以後可自行決定改從父姓或母姓1次嗎？
8. 請問您知道持我國或外國護照出境滿2年應辦理遷出國外登記嗎？
9. 請問您知道戶政規費收據可用電子郵件寄送給您嗎？
10. 請問您知道「1996」是內政部24小時身分證掛失專線嗎？
11. 基本資料題：

分別是性別、年齡、學歷及職業。

柒、結論：

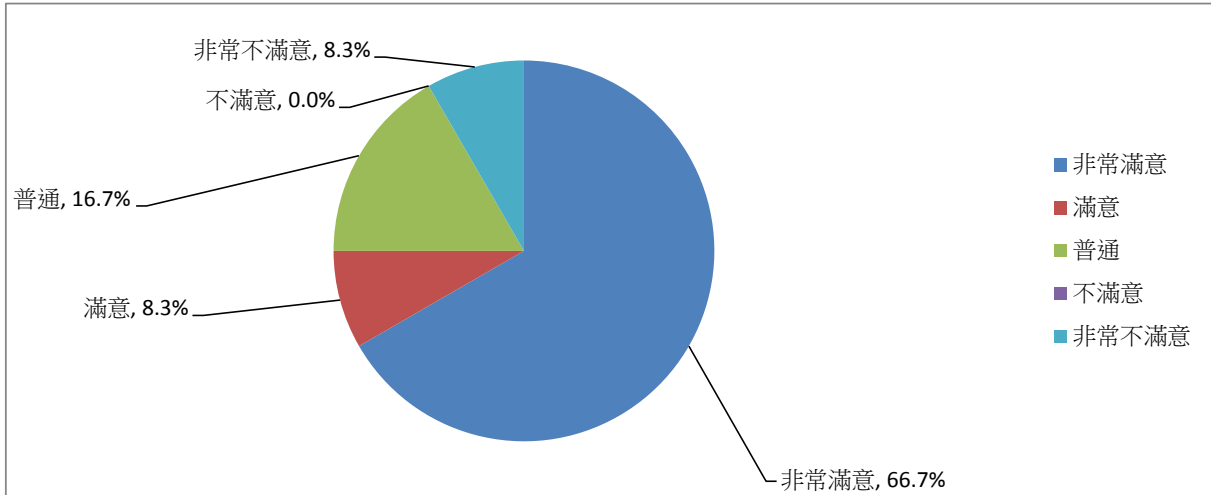
本季滿意度問卷調查結果顯示，民眾除對於本所辦公環境設施有非常不滿意之情形，其他各項均表示滿意。另政令宣導問題部份關於出境滿2年應辦理遷出國外登記，有36.4%的民眾不曉得，顯示可加強此類之宣導內容。

提升為民服務品質向來為本所重點工作，透過問卷調查發現問題，進而改善問題，以做為本所努力及創新方向，藉以提供民眾更便捷、貼心的服務，秉持為民服務的精神，建置優質服務品質及文化。

附件一：調查成果統計表

一、辦公環境設施滿意度：

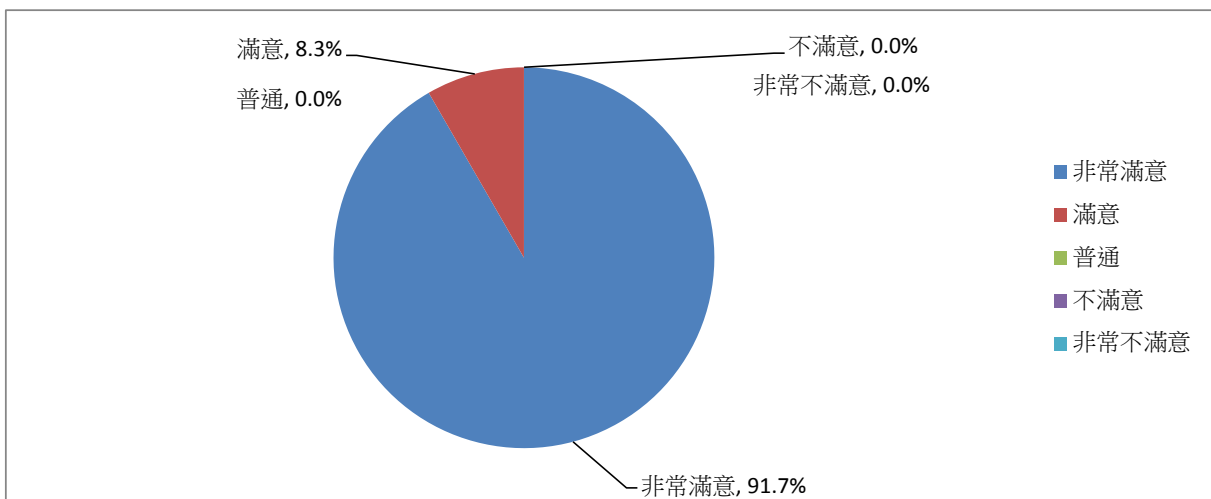
項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總件數
件數	8	1	2	0	1	12
百分比	66.7%	8.3%	16.7%	0.0%	8.3%	100.0%



※依據統計分析結果，對於本所辦公環境設施滿意度，有75%表示滿意，有16.7%表示普通，另有1人(8.3%)表示非常不滿意。

二、志工人員禮貌與服務態度滿意度：

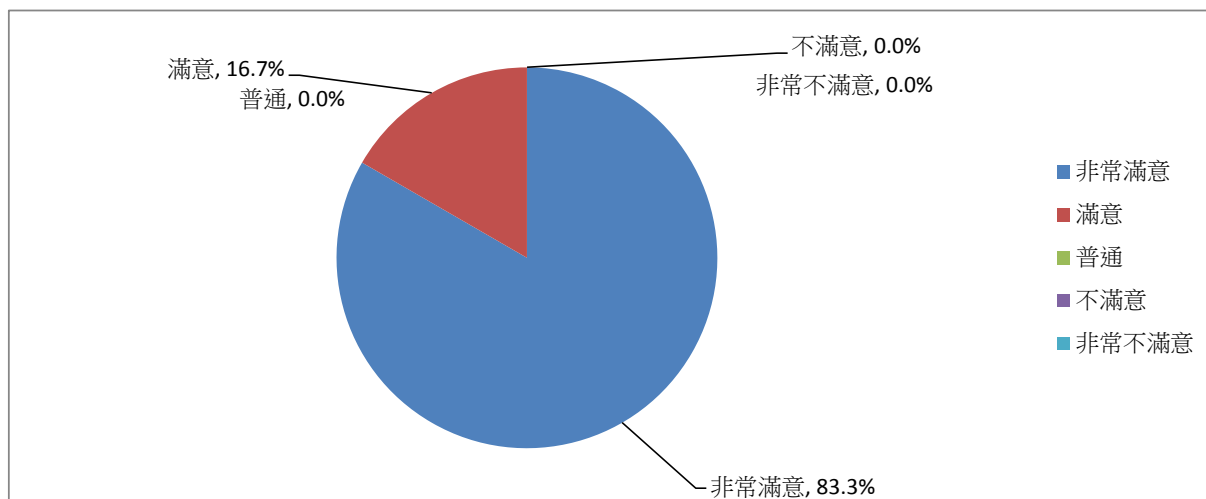
項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總件數
件數	11	1	0	0	0	12
百分比	91.7%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%



※依據統計分析結果，對於本所志工人員禮貌與服務態度滿意度，有100%表示滿意，未有民眾表示普通、不滿意或非常不滿意。

三、櫃檯人員禮貌與服務態度滿意度：

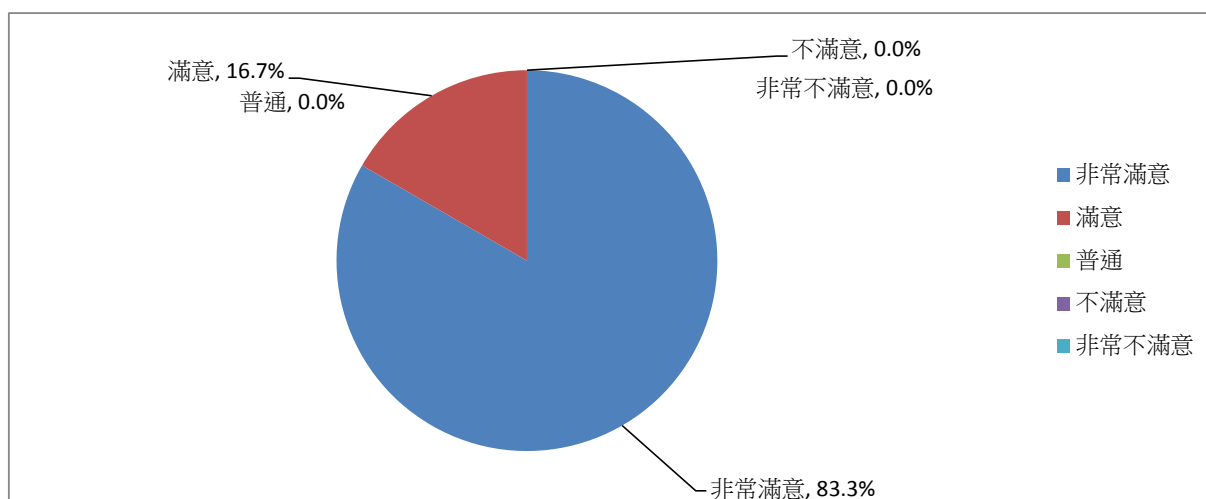
項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總件數
件數	10	2	0	0	0	12
百分比	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%



※依據統計分析結果，對於本所櫃檯人員禮貌與服務態度滿意度，有100%表示滿意，未有民眾表示普通、不滿意或非常不滿意。

四、櫃檯人員辦事效率滿意度：

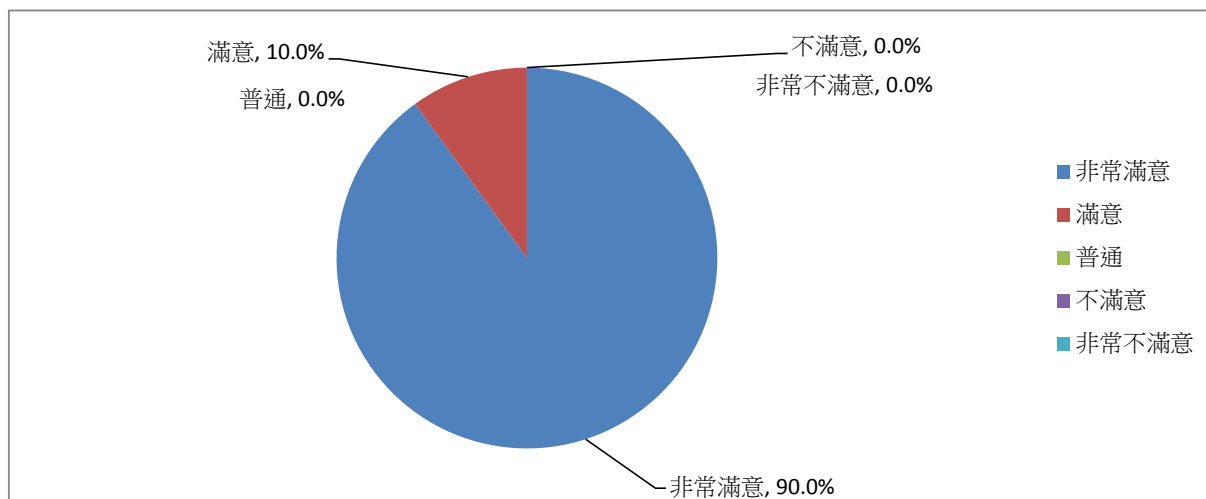
項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總件數
件數	10	2	0	0	0	12
百分比	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%



※依據統計分析結果，對於本所櫃檯人員辦事效率滿意度滿意度，有100%表示滿意，未有民眾表示普通、不滿意或非常不滿意。

五、櫃檯人員專業素養滿意度：

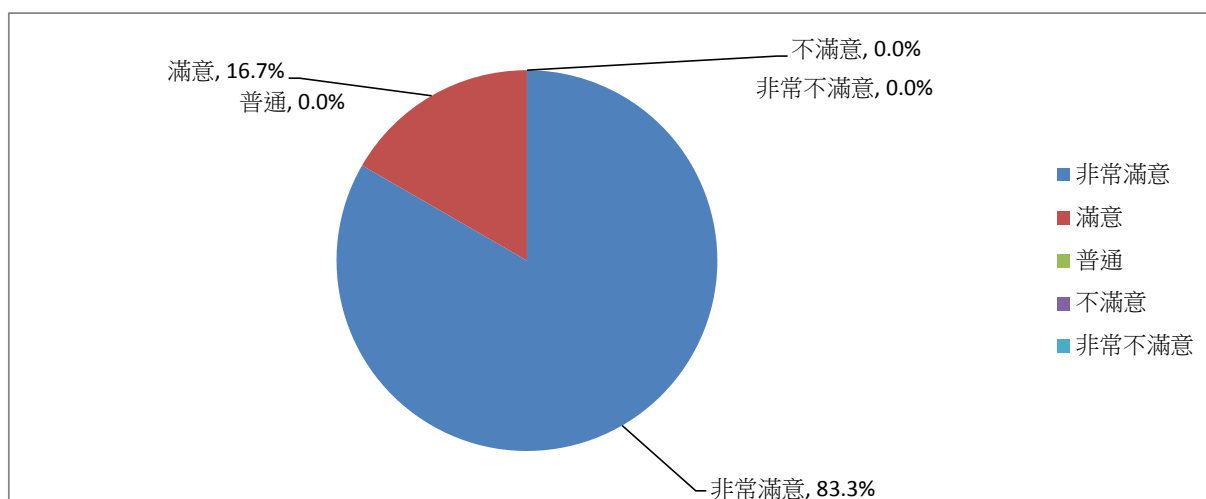
項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總件數
件數	9	1	0	0	0	10
百分比	90.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%



※依據統計分析結果，對於本所櫃檯人員專業素養滿意度，有100%表示滿意，未有民眾表示普通、不滿意或非常不滿意。

六、本所提供服務整體滿意度：

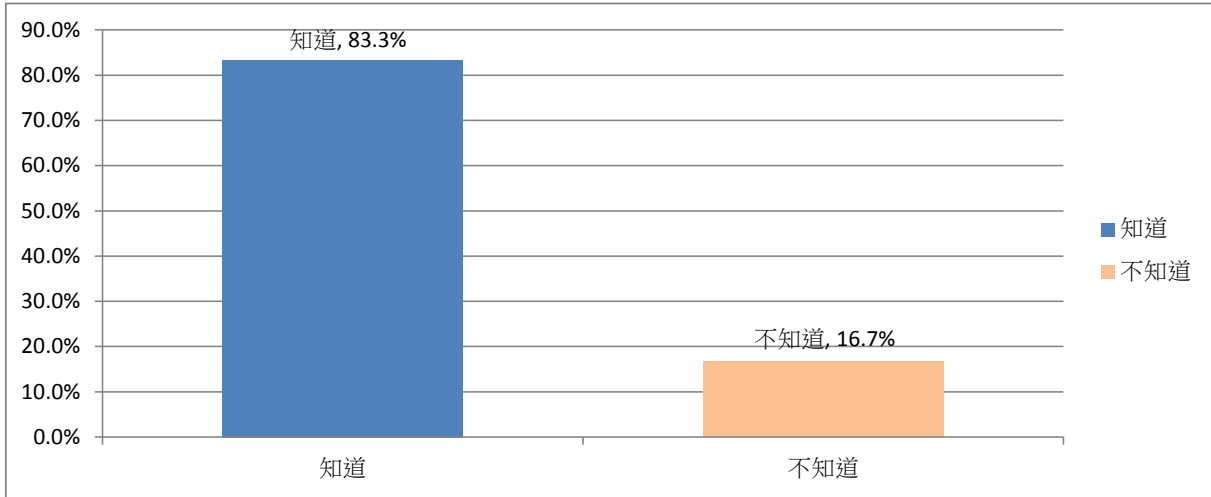
項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總件數
件數	10	2	0	0	0	12
百分比	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%



※依據統計分析結果，對於本所提供服務整體滿意度，有100%表示滿意，未有民眾表示普通、不滿意或非常不滿意。

七、請問您知道滿20歲以後可自行決定改從父姓或母姓1次嗎？

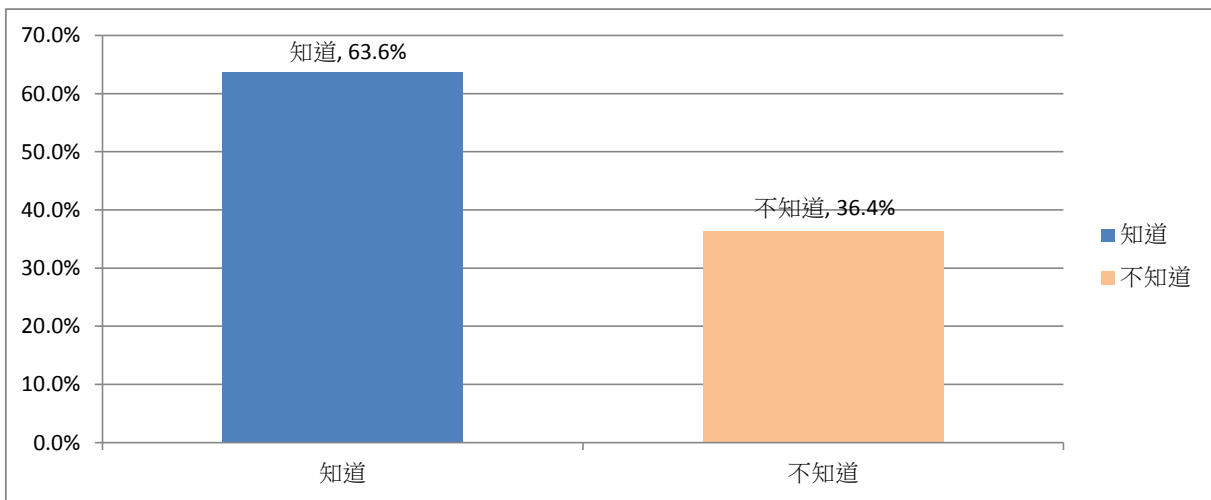
項目	知道	不知道	總件數
件數	10	2	12
百分比	83.3%	16.7%	100.0%



※依據統計分析結果，知道者佔83.3%，不知道者佔16.7%。
知道者較不知道者多。

八、請問您知道持我國或外國護照出境滿2年應辦理遷出國外登記嗎？

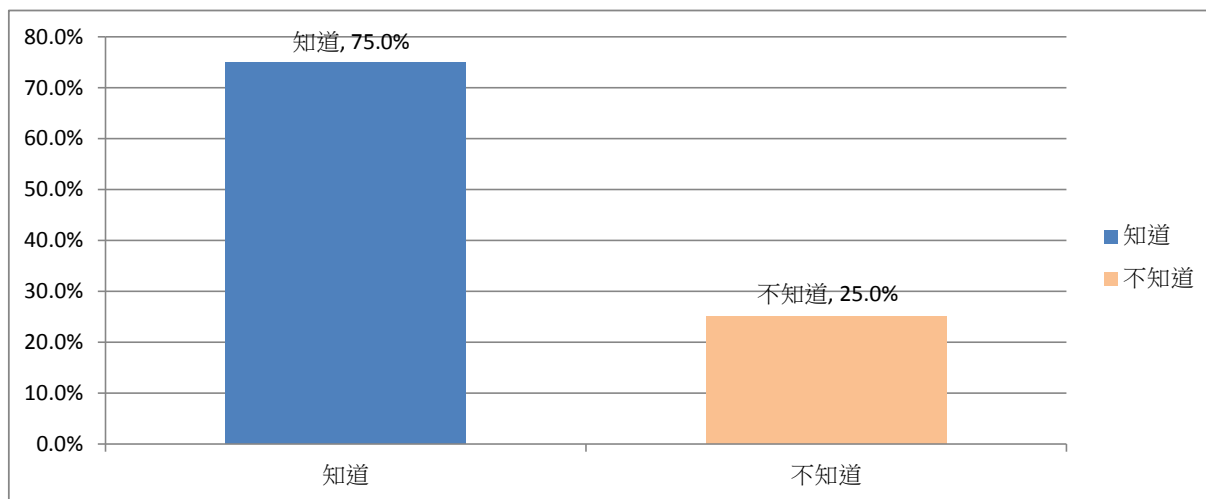
項目	知道	不知道	總件數
件數	7	4	11
百分比	63.6%	36.4%	100.0%



※依據統計分析結果，知道者佔63.6%，不知道者佔36.4%，
知道者較不知道者多。

九、請問您知道戶政規費收據可用電子郵件寄送給您嗎？

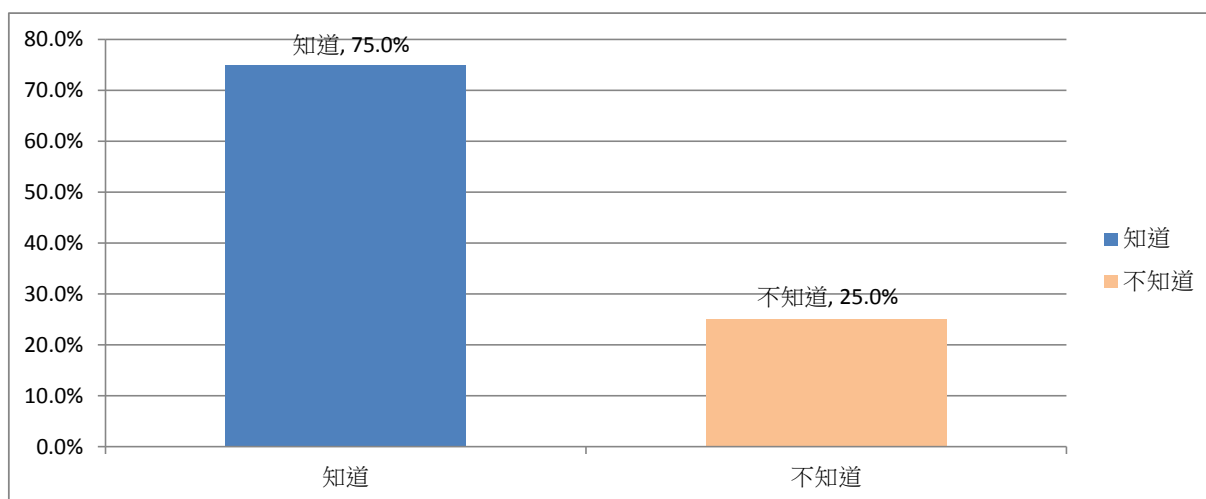
項目	知道	不知道	總件數
件數	9	3	12
百分比	75.0%	25.0%	100.0%



※依據統計分析結果，知道者佔75%，不知道者佔25%，知道者較不知道者多。

十、請問您知道「1996」是內政部24小時身分證掛失專線嗎？

項目	知道	不知道	總件數
件數	9	3	12
百分比	75.0%	25.0%	100.0%

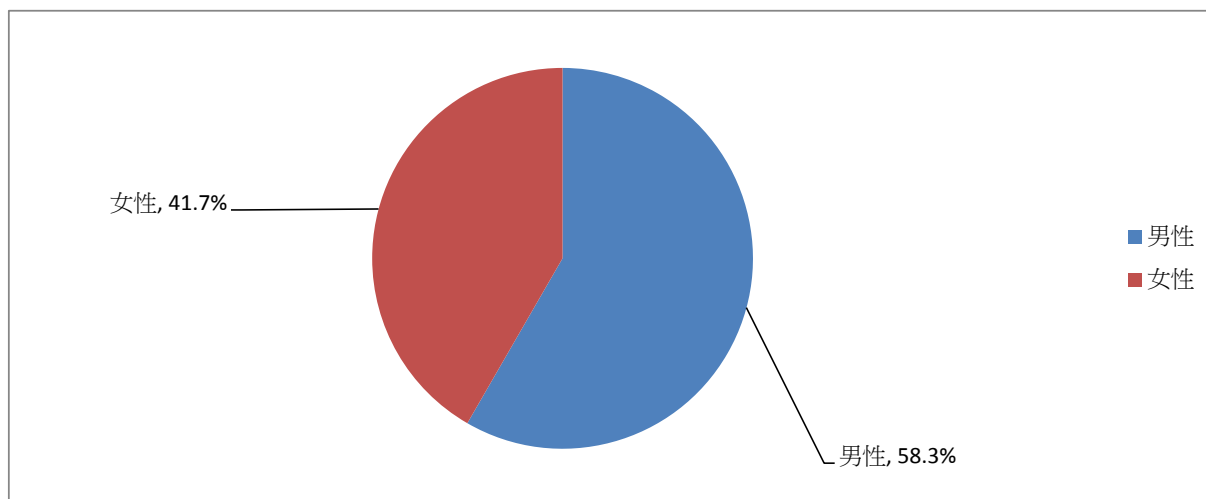


※依據統計分析結果，知道者佔75%，不知道者佔25%，知道者較不知道者多。

附件二：基本資料統計表

一、性別：

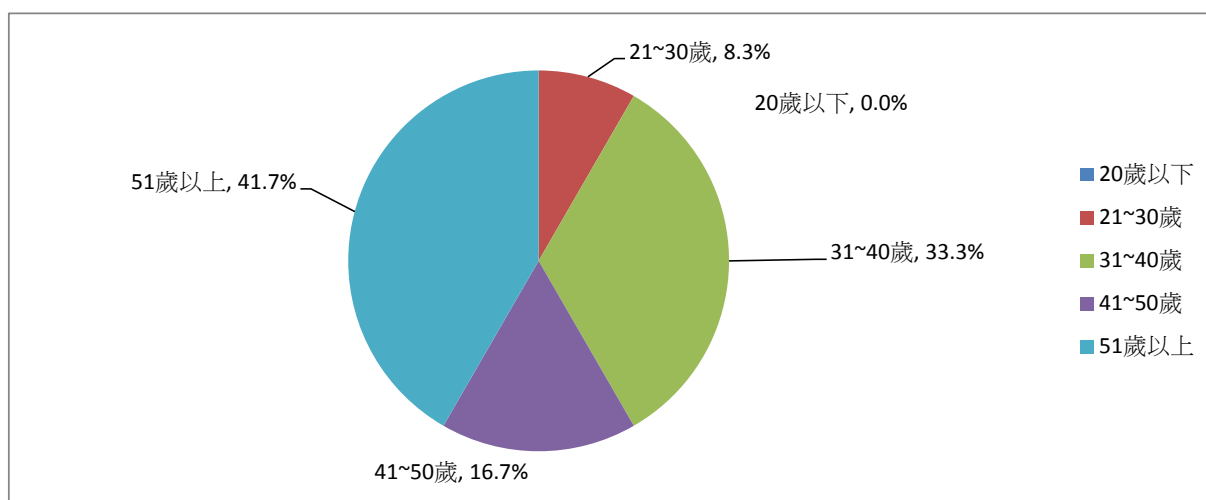
項目	男性	女性	總件數
件數	7	5	12
百分比	58.3%	41.7%	100.0%



※依據統計分析結果，男性佔58.3%，女性佔41.7%，男性的填答比率較女性為多。

二、年齡：

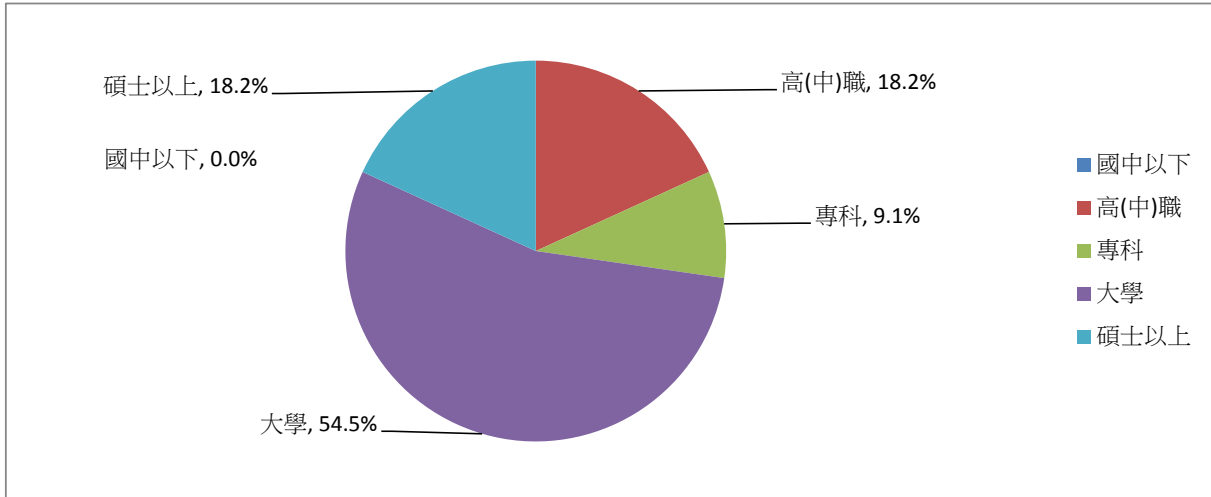
項目	20歲以下	21~30歲	31~40歲	41~50歲	51歲以上	總件數
件數	0	1	4	2	5	12
百分比	0.0%	8.3%	33.3%	16.7%	41.7%	100.0%



※依據統計分析結果，各年齡層以51歲以上佔41.7%最多，31~40歲佔33.3%次之。

三、學歷：

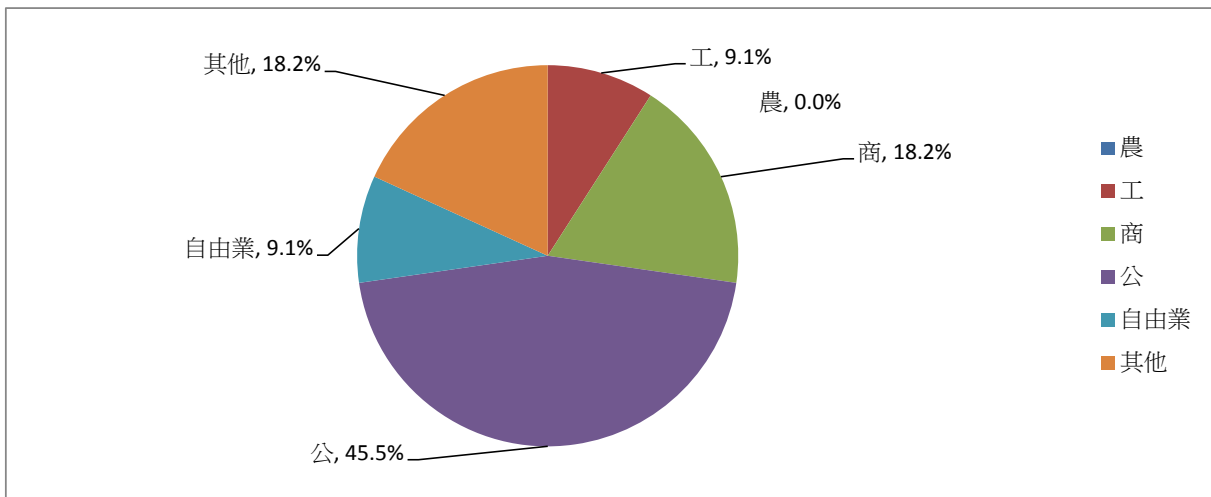
項目	國中以下	高(中)職	專科	大學	碩士以上	總件數
件數	0	2	1	6	2	11
百分比	0.0%	18.2%	9.1%	54.5%	18.2%	100.0%



※依據統計分析結果，各學歷以大學佔54.5%最多，
碩士以上及高(中)職佔18.2%次之。

四、職業：

農	工	商	公	自由業	其他	總件數
0	1	2	5	1	2	11
0.0%	9.1%	18.2%	45.5%	9.1%	18.2%	100.0%



※依據統計分析結果，各職業以公佔45.5%最多，
商及其他業佔18.2%次之。