

臺南市南區戶政事務所

104年1-12月份為民服務意見調查單分析報告

壹、調查目的

本所於104年1月1日至12月31日民眾臨櫃申辦戶籍登記等相關業務事項，本所環境設施、辦事效率、服務態度等等，進行「為民服務問卷調查」，共計發出1235份問卷，回收問卷1209份。

貳、調查過程與方法

一、調查時間

104年1月1日至12月31日止。

二、調查方式與對象

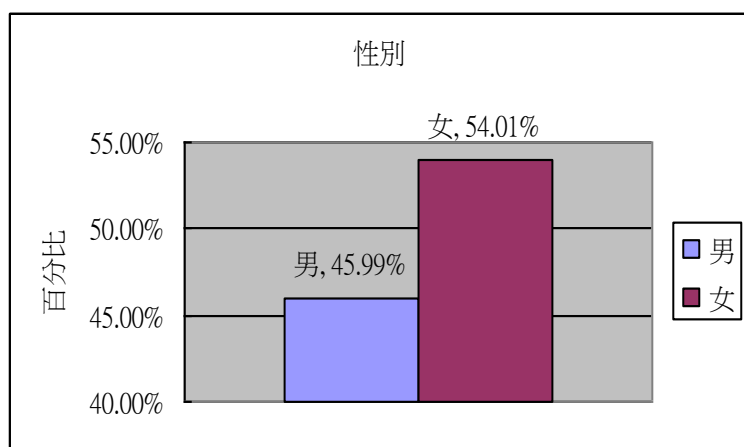
於104年1月1日起至12月31日止，針對臨櫃申辦戶籍登記，由志工人員每日四班，向各班第六至八位民眾發送問卷調查表，採不具名方式現場問卷，共計發出1235份問卷，回收問卷計1209份，問卷回收率為97.89%。

三、調查結果分析

第一部分：基本資料

(1) 性別

本問卷中，此項遺漏值為11(遺漏值為未填或不完整，無法辨識值)，有效值為1198(有效值為母體樣本數扣除遺漏值，母體為1209)，男性551人佔45.99%，女性647人佔54.01%。

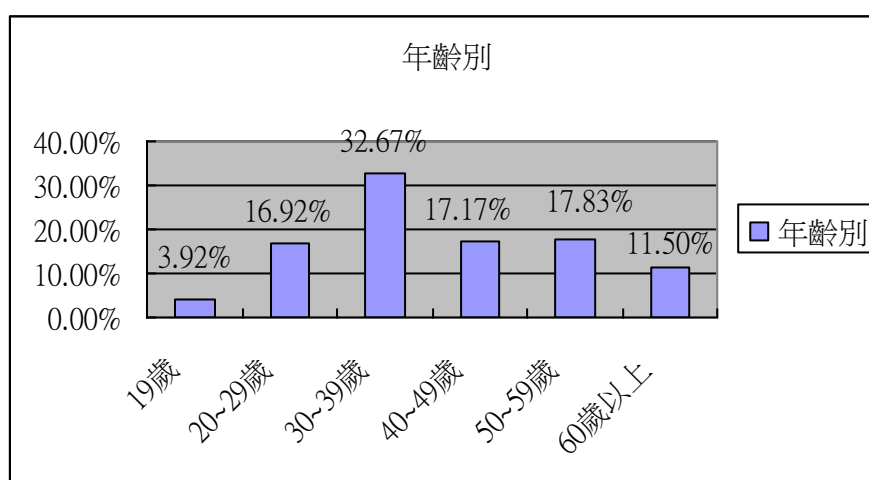


性別			
人數/比例	男	女	總計
人數	551	647	1198
比例	45.99 %	54.01 %	100%

(2) 年齡

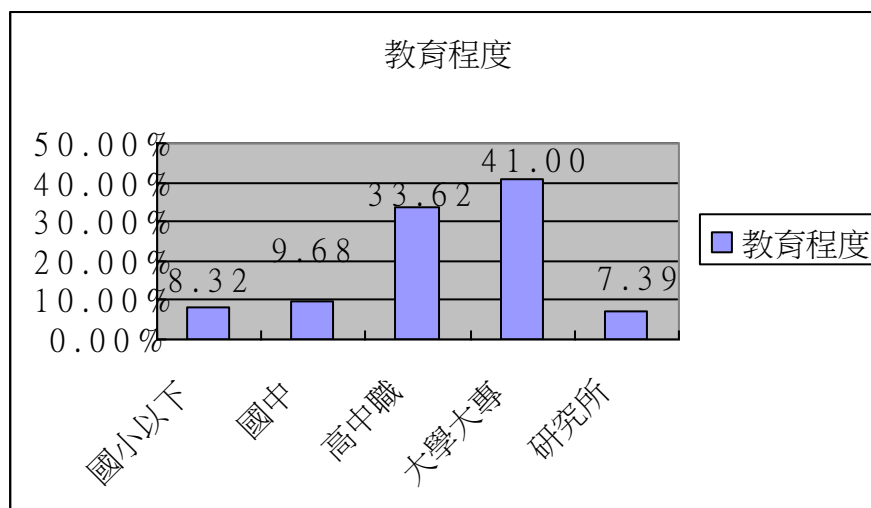
此項遺漏值為 9，有效值為 1200，受訪者年齡 19 歲以下 47 人佔 3.92%；20~29 歲 203 人佔 16.92%；**30~39 歲 392 人佔 32.67%**；40~49 歲 206 人佔 17.17%；50~59 歲 214 人佔 17.83%；60 歲以上 138 人佔 11.50%。

年齡 人數/比例	19 歲 以下	20~29 歲	30~39 歲	40~49 歲	50~59 歲	60 歲以 上	總計
人數	47	203	392	206	214	138	1200
比例	3.95%	19.37 %	31.29 %	21.42 %	15.42 %	8.55%	100%



(3) 教育程度

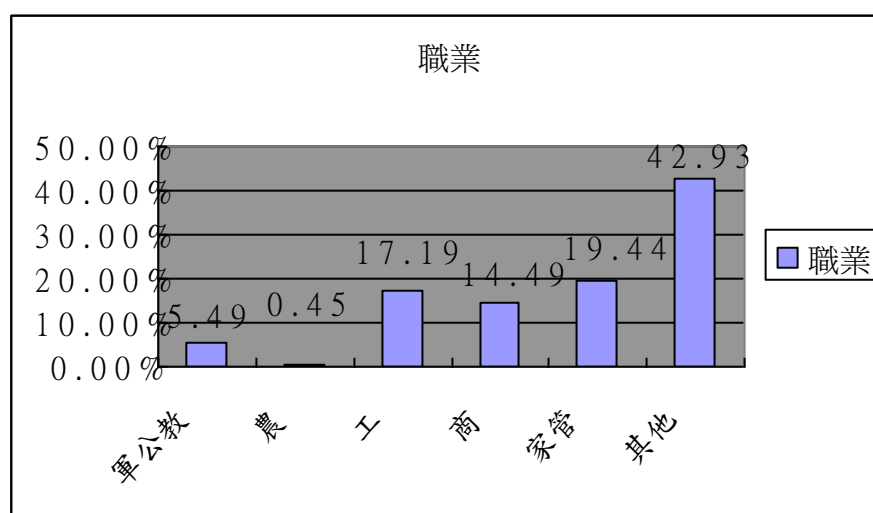
此項遺漏值為 22，有效值為 1178，受訪者教育程度國小以下 98 人佔 8.32%；國中 114 人佔 9.68%；高中職 396 人佔 33.62%；**大學大專 483 人佔 41.00%**，研究所 87 人佔 7.39%。



(4) 職業

此項遺漏值為 89，有效值為 1111，受訪者中職業為軍公教人員 61 人佔 5.49；農業 5 人佔 0.45%；工業 191 人佔 17.19%；商業 161 人佔 14.49%；家管 216 人佔 19.44%；其他 477 人佔 42.93%。（其他如：學生、服務業、已退休等）

職業 人數/比例	軍公教	農	工	商	家管	其他	總計
人數	61	5	191	161	216	477	1111
比例	5.49 %	0.45 %	17.19 %	14.49 %	19.44 %	42.93 %	100%



第二部分：問卷

申請案件分析：

統計受訪者申辦案件，以戶籍謄本 429 件最高佔 32.65%；次以其他 183 件佔 13.93%；第三為身分證 153 佔 11.64%。（其他如：人別確認、自然人等）

申請案件 件數/比例	戶籍 謄本	身分 證	出生 登記	印鑑 事宜	結婚	離婚	認領	門牌 事宜	死亡 登記
件數	429	153	96	135	56	8	1	23	33
申請案件 件數/比例	遷入	住址 變更	收養 事宜	監護	初設 戶籍	更正 登記	戶口 名簿	撤銷 登記	其他
件數	133	22	5	3	8	6	20	0	183

第三部分：滿意度分析

分為環境設施、辦事效率與服務態度三個部分來分析如下：

1. 您認為本所服務環境設施如何：

環境設施方面，受訪者感到很滿意有 873 件佔 72.69%；受訪者感到滿意有 321 件佔 26.73%；受訪者感到尚可有 12 件佔 1.00%；受訪者感到不滿意有 0 件佔 0%；受訪者感到很不滿意有 1 件佔 0.08%，整體環境設施滿意度達 99.42%。

人數/比例	很滿意	滿意	尚可	不滿意	很不滿意	總計
人數	873	321	12	0	1	1201
比例	72.69%	26.73%	1.00%	0.00%	0.08%	100%

2. 您認為櫃台受理案件之效率如何：

辦事效率方面，受訪者感到很滿意有 922 件佔 76.32%；受訪者感到滿意有 270 件佔 22.35%；受訪者感到尚可有 15 件佔 1.24%；受訪者感到不滿意有 0 件佔 0%；受訪者感到很不滿意有 1 件佔 0.08%，整體辦事效率滿意度達 98.67%。

人數/比例	很滿意	滿意	尚可	不滿意	很不滿意	總計
人數	922	270	15	0	1	1208
比例	76.32%	22.35%	1.24%	0%	0.08%	100%

3. 您認為承辦人員之服務態度櫃台受理案件之效率如何：

服務態度方面，受訪者感到很滿意有 942 件佔 74.64%；受訪者感到滿意有 309 件佔 24.48%；受訪者感到尚可有 10 件佔 0.79%；受訪者感到不滿意有 0 件佔 0%；受訪者感到很不滿意有 1 件佔 0.08%，整體服務態度滿意度達 99.1%。

人數/比例	很滿意	滿意	尚可	不滿意	很不滿意	總計
人數	942	309	10	0	1	1262
比例	74.64%	24.48%	0.79%	0%	0.08%	100%