

桃園市平鎮區戶政事務所  
106年第1季為民服務滿意度調查交叉分析報告

壹、依據：本所提升服務品質執行計畫及民意調查實施計畫辦理。

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：106年1月至106年3月。

肆、調查對象：現場洽公民眾。

伍、有效件數：回收有效樣本數261份。

陸、問卷題目設計：

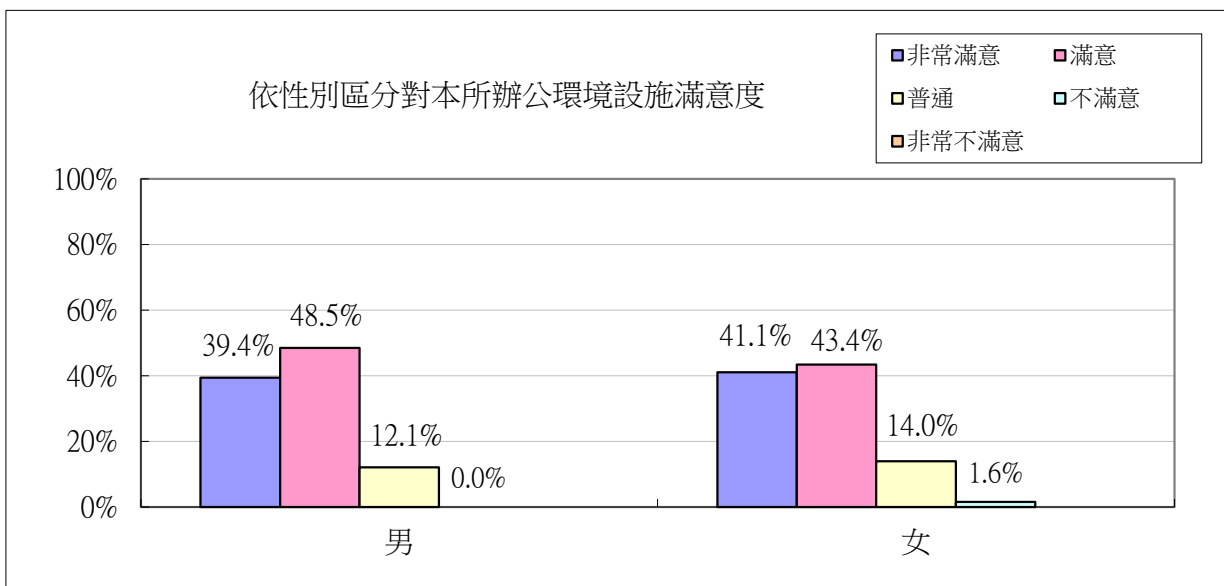
1. 您對本所辦公環境設施是否滿意？
2. 您對志工人員禮貌與服務態度是否滿意？
3. 您對櫃台人員禮貌與服務態度是否滿意？
4. 您對櫃台人員辦事效率是否滿意？
5. 您對櫃台人員專業素養是否滿意？
6. 整體而言，您對本所提供的服務是否滿意？
7. 基本資料題：  
分別是性別、年齡、學歷及職業。

## 柒、關聯性交叉分析

### 一、與性別的交叉分析

#### (一)依性別區分對本所辦公環境設施滿意度

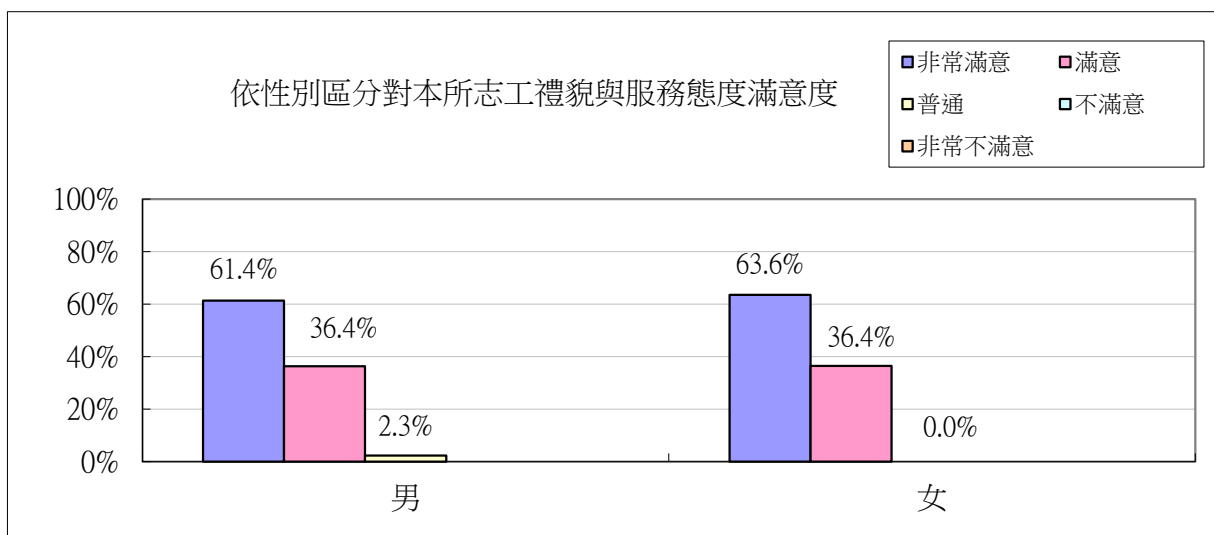
滿意度 性別	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
男-個數	52	64	16	0	0	132
男	39.4%	48.5%	12.1%	0.0%	0.0%	100.0%
女-個數	53	56	18	2	0	129
女	41.1%	43.4%	14.0%	1.6%	0.0%	100.0%
總計	105	120	34	2	0	261



※依據統計分析結果，以性別來看，對於本所辦公環境設施的滿意度，男性有87.9%表示滿意，女性有84.5%表示滿意。

#### (二)依性別區分對本所志工禮貌與服務態度滿意度

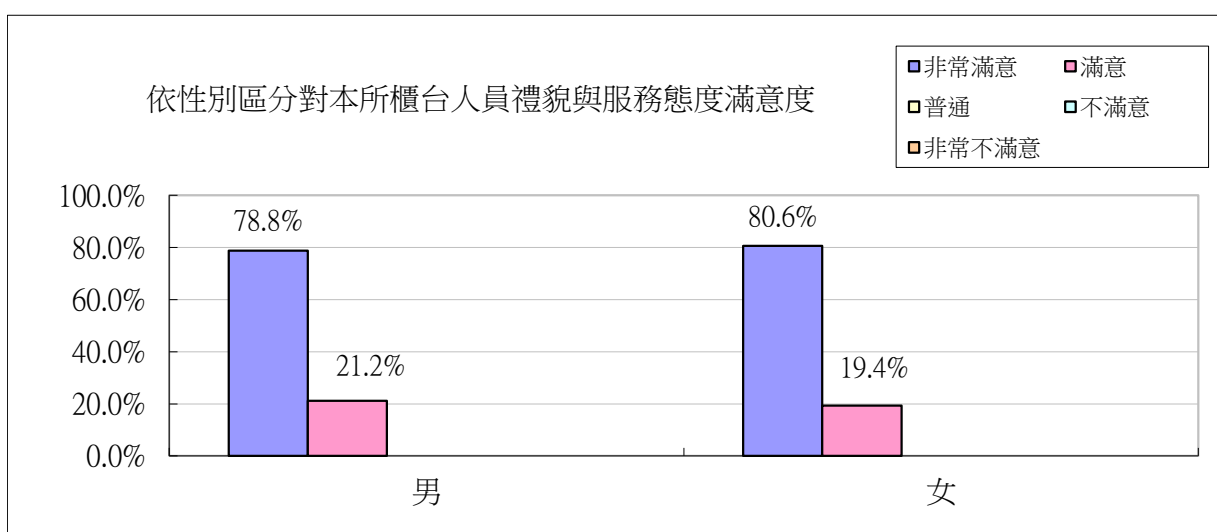
滿意度 性別	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
男-個數	81	48	3	0	0	132
男	61.4%	36.4%	2.3%	0.0%	0.0%	100.0%
女-個數	82	47	0	0	0	129
女	63.6%	36.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	163	95	3	0	0	261



※依據統計分析結果，以性別來看，對於本所志工禮貌與服務態度的滿意度，男性有97.7%表示滿意，女性有100.0%表示滿意。

(三)依性別區分對本所櫃台人員禮貌與服務態度滿意度

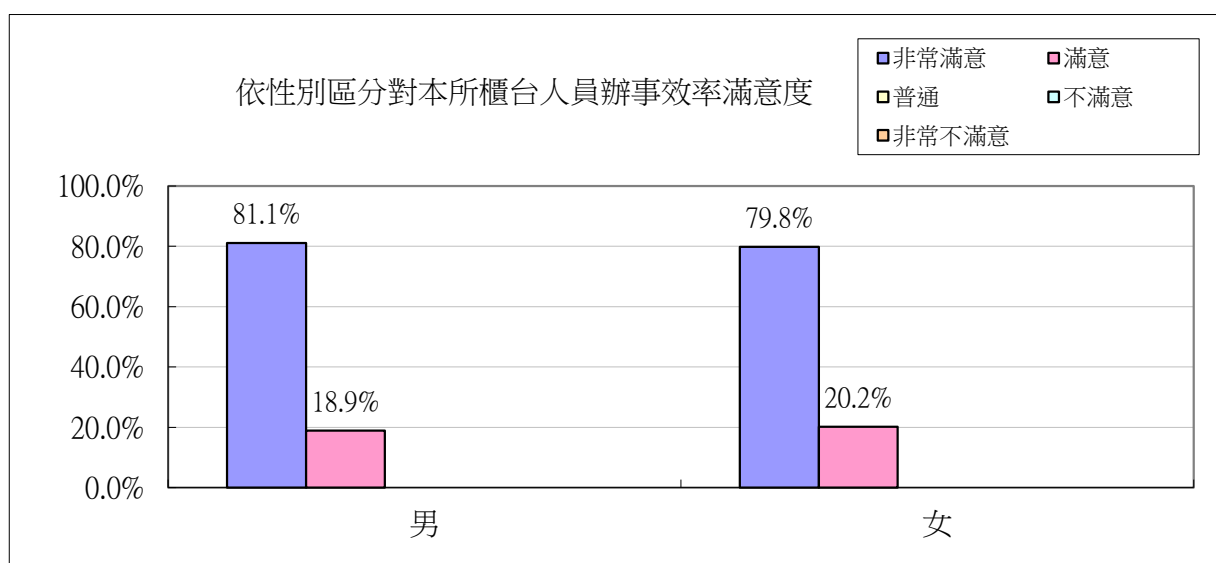
性別 \ 滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
男-個數	104	28	0	0	0	132
男	78.8%	21.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
女-個數	104	25	0	0	0	129
女	80.6%	19.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	208	53	0	0	0	261



※依據統計分析結果，以性別來看，對於本所櫃台人員禮貌與服務態度的滿意度，男性100.0%表示滿意，女性100.0%表示滿意。

(四)依性別區分對本所櫃台人員辦事效率滿意度

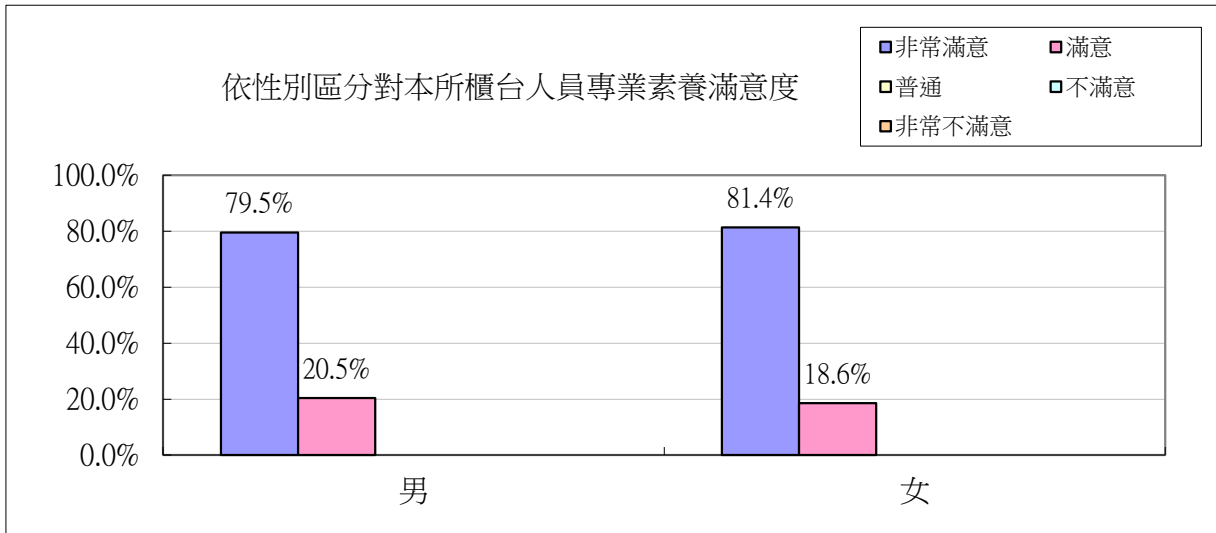
滿意度 性別	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
男-個數	107	25	0	0	0	132
男	81.1%	18.9%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
女-個數	103	26	0	0	0	129
女	79.8%	20.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	210	51	0	0	0	261



※依據統計分析結果，以性別來看，對於本所櫃台人員辦事效率的滿意度，男性有100.0%表示滿意，女性有100.0%表示滿意。

(五)依性別區分對本所櫃台人員專業素養滿意度

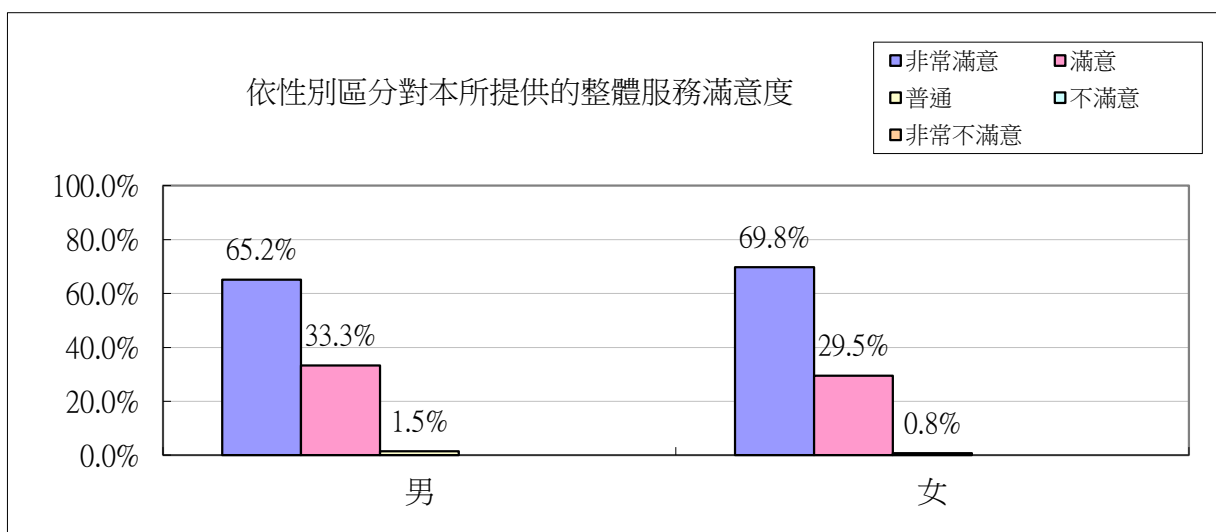
滿意度 性別	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
男-個數	105	27	0	0	0	132
男	79.5%	20.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
女-個數	105	24	0	0	0	129
女	81.4%	18.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	210	51	0	0	0	261



※依據統計分析結果，以性別來看，對於本所櫃台人員專業素養的滿意度，男性有100.0%表示滿意，女性有100.0%表示滿意。

(六)依性別區分對本所提供的整體服務滿意度

性別 \ 滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
男-個數	86	44	2	0	0	132
男	65.2%	33.3%	1.5%	0.0%	0.0%	100.0%
女-個數	90	38	1	0	0	129
女	69.8%	29.5%	0.8%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	176	82	3	0	0	261

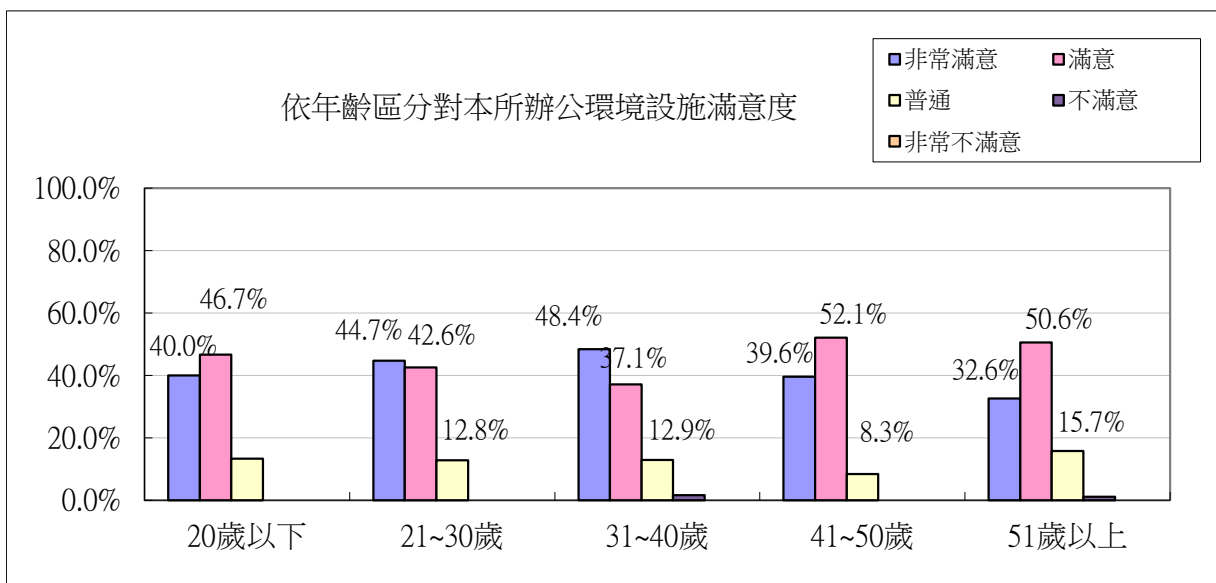


※依據統計分析結果，以性別來看，對於本所提供的整體服務滿意度，男性有98.5%表示滿意，女性99.2%表示滿意，顯示女性民眾滿意度高於男性。

## 二、與年齡的交叉分析

### (一)依年齡區分對本所辦公環境設施滿意度

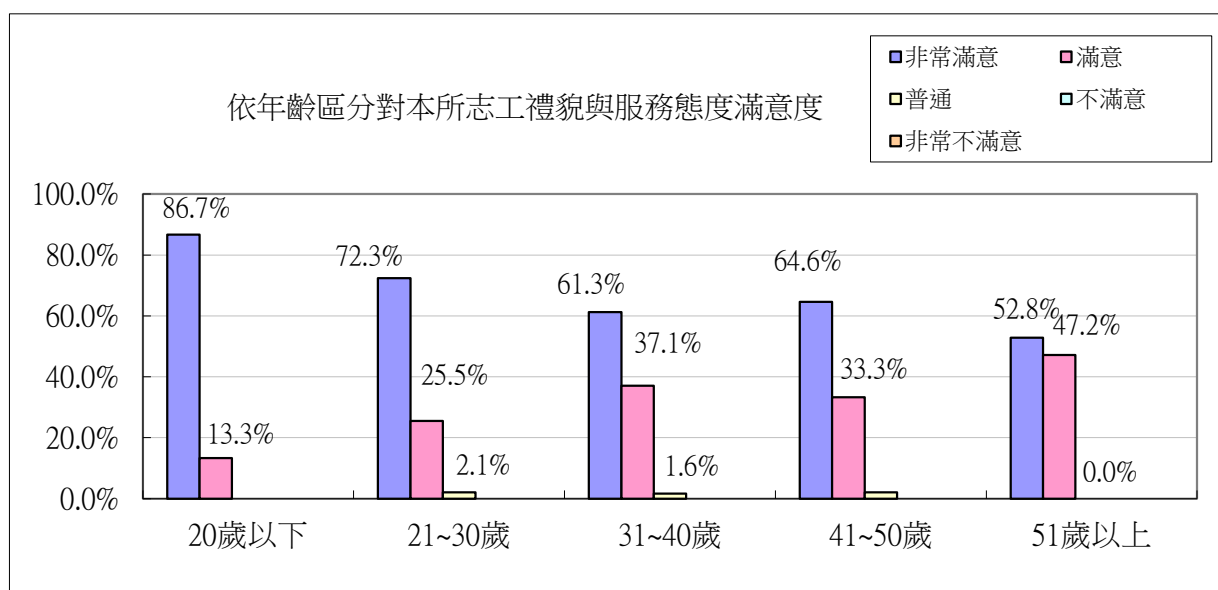
滿意度 年齡	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
20歲以下個數	6	7	2	0	0	15
20歲以下	40.0%	46.7%	13.3%	0.0%	0.0%	100.0%
21~30歲個數	21	20	6	0	0	47
21~30歲	44.7%	42.6%	12.8%	0.0%	0.0%	100.0%
31~40歲個數	30	23	8	1	0	62
31~40歲	48.4%	37.1%	12.9%	1.6%	0.0%	100.0%
41~50歲個數	19	25	4	0	0	48
41~50歲	39.6%	52.1%	8.3%	0.0%	0.0%	100.0%
51歲以上個數	29	45	14	1	0	89
51歲以上	32.6%	50.6%	15.7%	1.1%	0.0%	100.0%
總計	105	120	34	2	0	261



※依據統計分析結果，在年齡層方面，對於本所辦公環境設施的滿意度，以41歲~50歲民眾滿意度最高佔91.7%，21歲~30歲民眾佔87.2%次之。

(二)依年齡區分對本所志工禮貌與服務態度滿意度

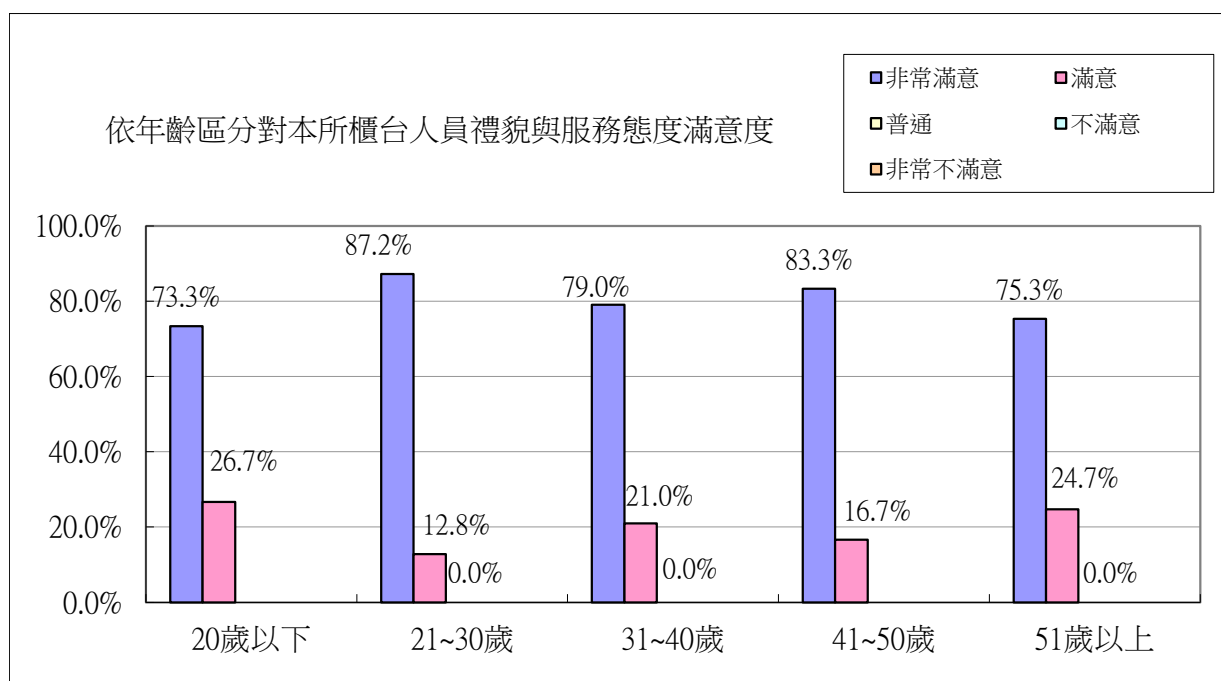
滿意度 年齡	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
20歲以下個數	13	2	0	0	0	15
20歲以下	86.7%	13.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
21~30歲個數	34	12	1	0	0	47
21~30歲	72.3%	25.5%	2.1%	0.0%	0.0%	100.0%
31~40歲個數	38	23	1	0	0	62
31~40歲	61.3%	37.1%	1.6%	0.0%	0.0%	100.0%
41~50歲個數	31	16	1	0	0	48
41~50歲	64.6%	33.3%	2.1%	0.0%	0.0%	100.0%
51歲以上個數	47	42	0	0	0	89
51歲以上	52.8%	47.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	163	95	3	0	0	261



※依據統計分析結果，在年齡層方面，對於本所志工禮貌與服務態度滿意度，20歲以下、51歲以上民眾達100%，31-40歲佔98.4%次之。

(三)依年齡區分對本所櫃台人員禮貌與服務態度滿意度

滿意度 年齡	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
20歲以下個數	11	4	0	0	0	15
20歲以下	73.3%	26.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
21~30歲個數	41	6	0	0	0	47
21~30歲	87.2%	12.8%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
31~40歲個數	49	13	0	0	0	62
31~40歲	79.0%	21.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
41~50歲個數	40	8	0	0	0	48
41~50歲	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
51歲以上個數	67	22	0	0	0	89
51歲以上	75.3%	24.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	208	53	0	0	0	261

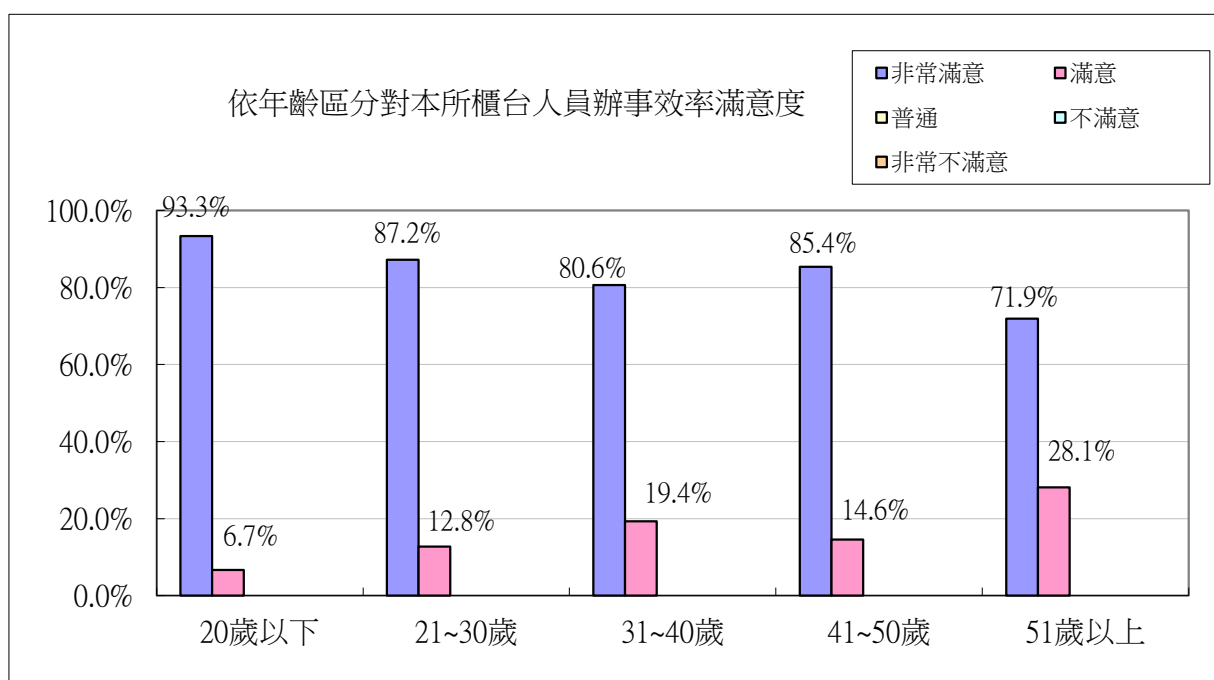


※依據統計分析結果，在年齡層方面，對於本所櫃台人員禮貌與服務態度滿意度，各年齡的滿意度皆達100%。



(四)依年齡區分對本所櫃台人員辦事效率滿意度

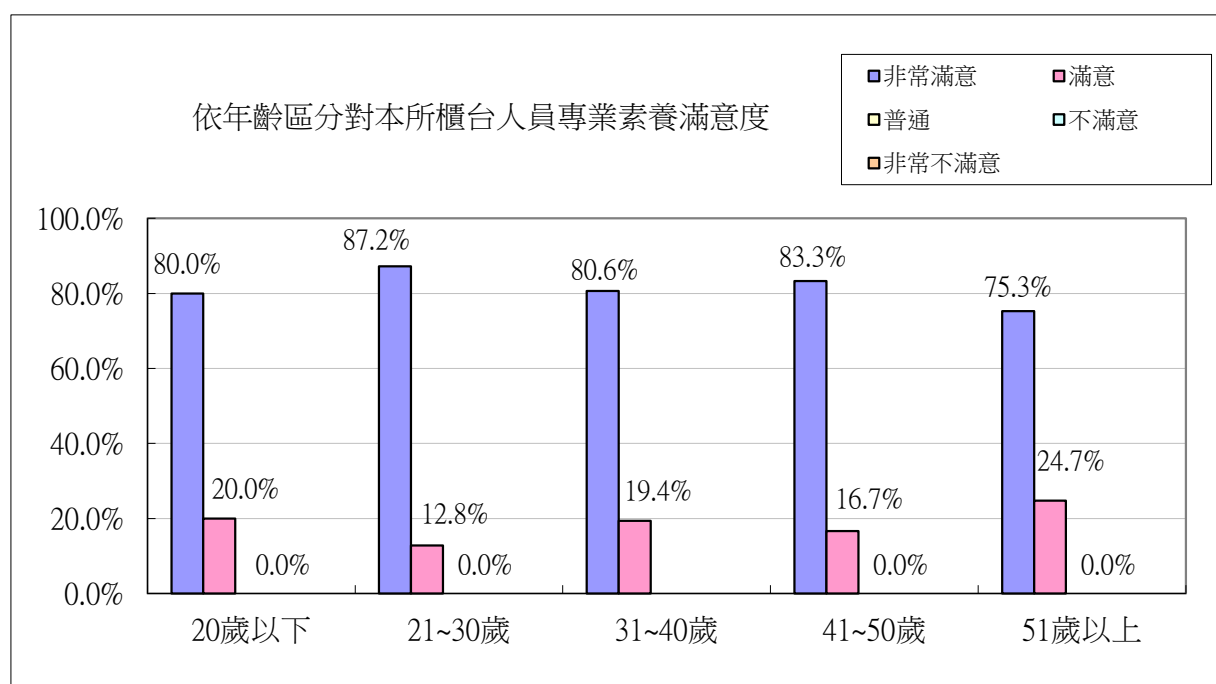
滿意度 年齡	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
20歲以下個數	14	1	0	0	0	15
20歲以下	93.3%	6.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
21~30歲個數	41	6	0	0	0	47
21~30歲	87.2%	12.8%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
31~40歲個數	50	12	0	0	0	62
31~40歲	80.6%	19.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
41~50歲個數	41	7	0	0	0	48
41~50歲	85.4%	14.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
51歲以上個數	64	25	0	0	0	89
51歲以上	71.9%	28.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	210	51	0	0	0	261



※依據統計分析結果，在年齡層方面，對於本所櫃台人員辦事效率滿意度，各年齡的滿意度皆達100%。

(五)依年齡區分對本所櫃台人員專業素養滿意度

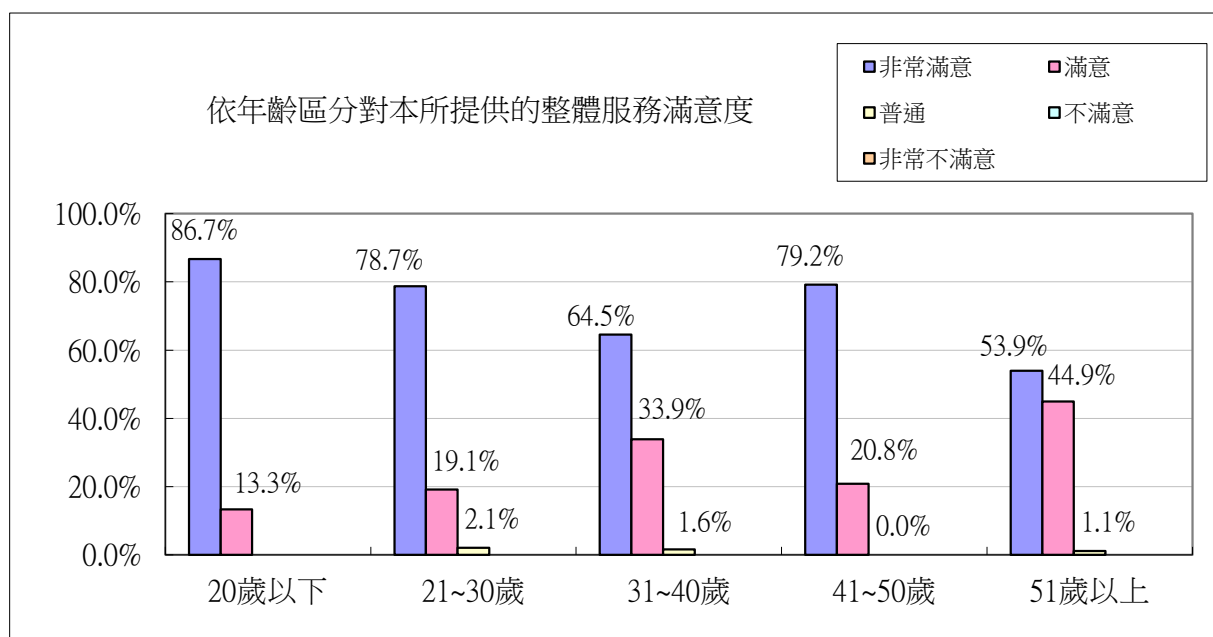
滿意度 年齡	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
20歲以下個數	12	3	0	0	0	15
20歲以下	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
21~30歲個數	41	6	0	0	0	47
21~30歲	87.2%	12.8%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
31~40歲個數	50	12	0	0	0	62
31~40歲	80.6%	19.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
41~50歲個數	40	8	0	0	0	48
41~50歲	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
51歲以上個數	67	22	0	0	0	89
51歲以上	75.3%	24.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	210	51	0	0	0	261



※依據統計分析結果，在年齡層方面，對於本所櫃台人員專業素養滿意度，各年齡的滿意度皆達100%。

(六)依年齡區分對本所提供的整體服務滿意度

年齡 \ 滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
20歲以下個數	13	2	0	0	0	15
20歲以下	86.7%	13.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
21~30歲個數	37	9	1	0	0	47
21~30歲	78.7%	19.1%	2.1%	0.0%	0.0%	100.0%
31~40歲個數	40	21	1	0	0	62
31~40歲	64.5%	33.9%	1.6%	0.0%	0.0%	100.0%
41~50歲個數	38	10	0	0	0	48
41~50歲	79.2%	20.8%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
51歲以上個數	48	40	1	0	0	89
51歲以上	53.9%	44.9%	1.1%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	176	82	3	0	0	261

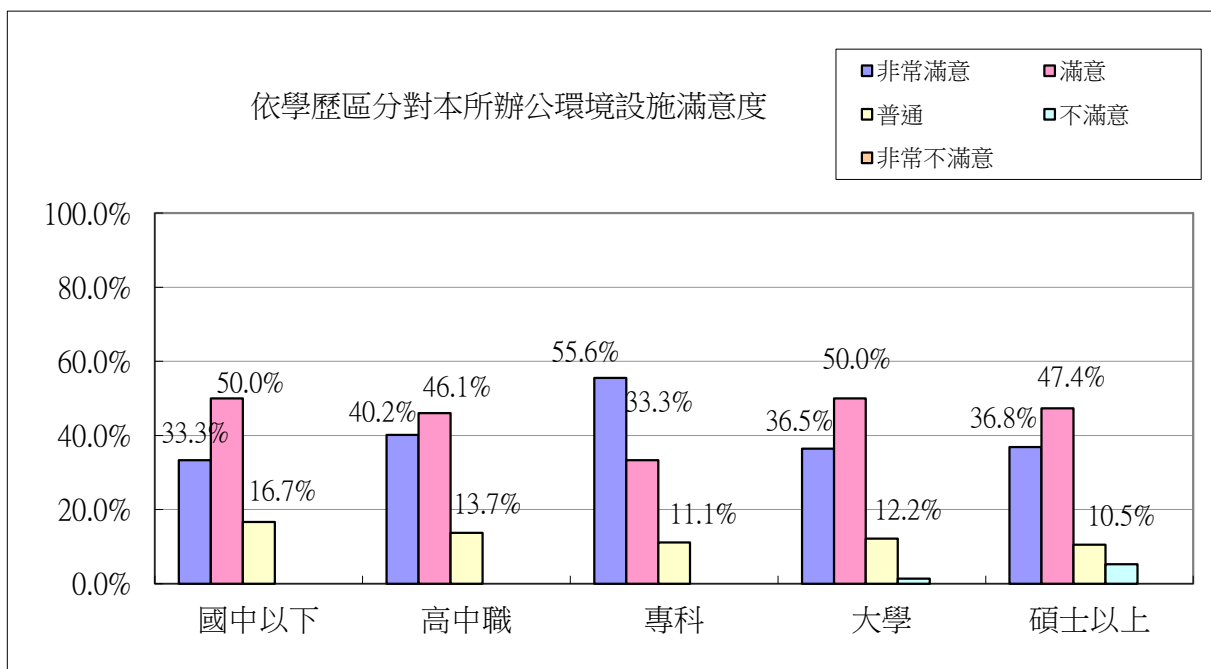


※依據統計分析結果，在年齡層方面，對於本所提供整體服務滿意度，20以下民眾滿意度及41歲~50歲民眾佔100%，51歲以上民眾佔98.9%次之。

### 三、與學歷的交叉分析

#### (一)依學歷區分對本所辦公環境設施滿意度

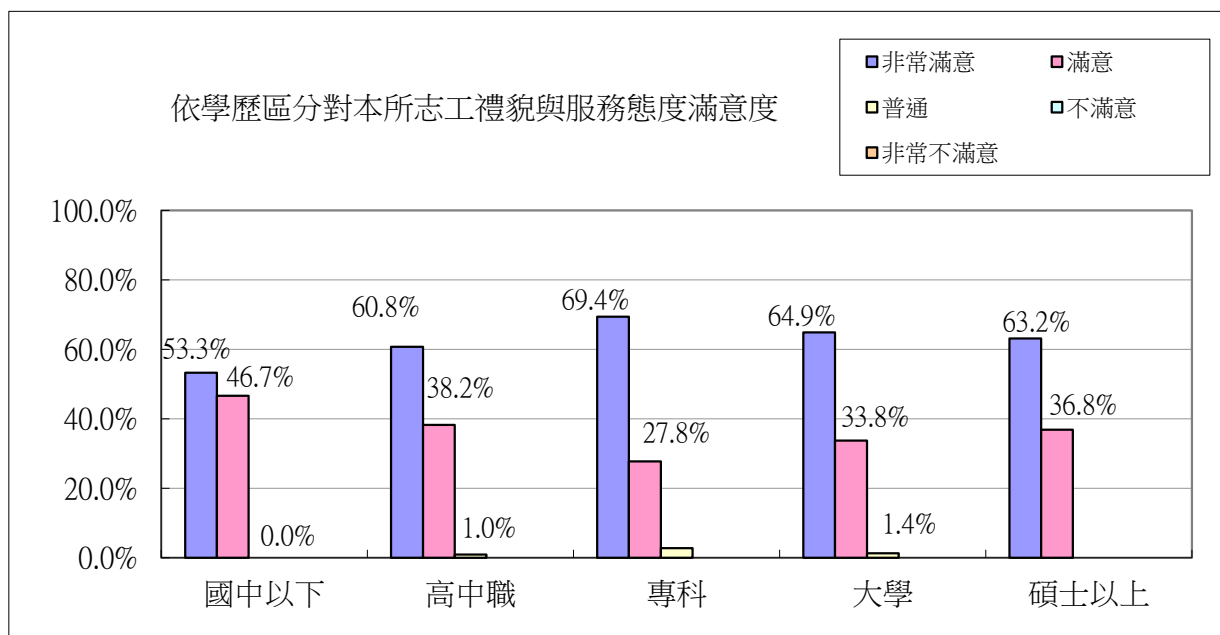
學歷	滿意度					總計
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	
國中以下個數	10	15	5	0	0	30
國中以下	33.3%	50.0%	16.7%	0.0%	0.0%	100.0%
高中職個數	41	47	14	0	0	102
高中職	40.2%	46.1%	13.7%	0.0%	0.0%	100.0%
專科個數	20	12	4	0	0	36
專科	55.6%	33.3%	11.1%	0.0%	0.0%	100.0%
大學個數	27	37	9	1	0	74
大學	36.5%	50.0%	12.2%	1.4%	0.0%	100.0%
碩士以上個數	7	9	2	1	0	19
碩士以上	36.8%	47.4%	10.5%	5.3%	0.0%	100.0%
總計	105	120	34	2	0	261



※依據統計分析結果，在學歷方面，對於本所辦公環境設施滿意度，以專科學歷民眾滿意度最高達88.9%，其次是大學學歷佔86.5%。

(二)依學歷區分對本所志工禮貌與服務態度滿意度

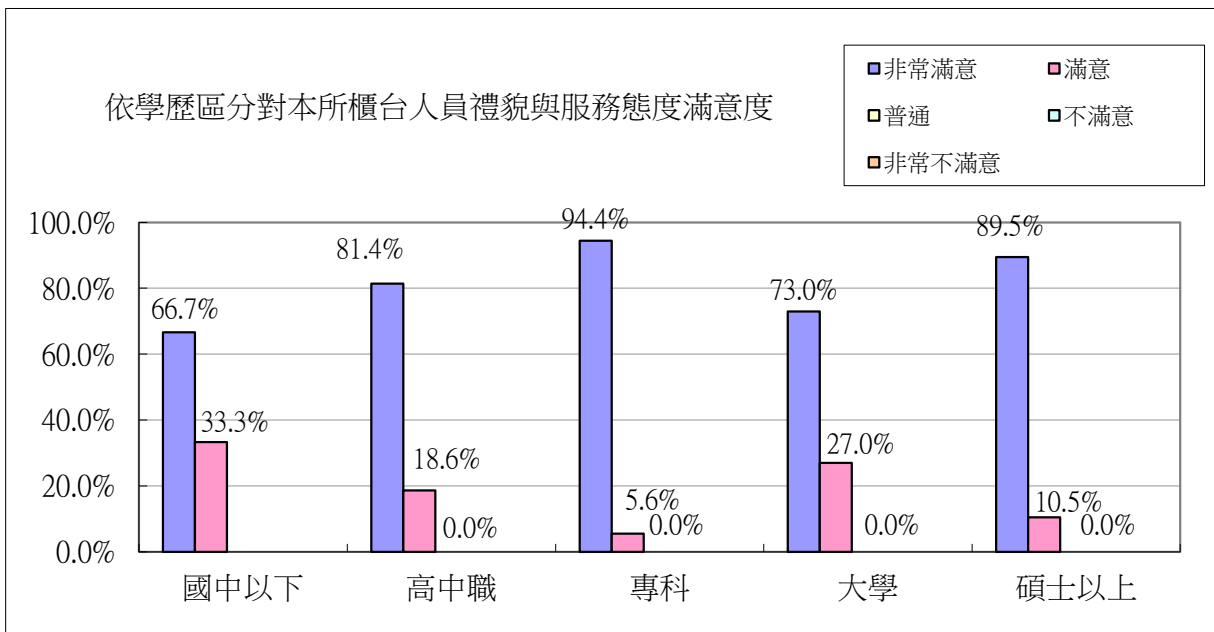
學歷 \ 滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
國中以下個數	16	14	0	0	0	30
國中以下	53.3%	46.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
高中職個數	62	39	1	0	0	102
高中職	60.8%	38.2%	1.0%	0.0%	0.0%	100.0%
專科個數	25	10	1	0	0	36
專科	69.4%	27.8%	2.8%	0.0%	0.0%	100.0%
大學個數	48	25	1	0	0	74
大學	64.9%	33.8%	1.4%	0.0%	0.0%	100.0%
碩士以上個數	12	7	0	0	0	19
碩士以上	63.2%	36.8%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	163	95	3	0	0	261



※依據統計分析結果，在學歷方面，對於本所志工禮貌與服務態度滿意度，國中及碩士以上學歷民眾滿意度達100%，其次是高中職學歷佔99.0%。

(三)依學歷區分對本所櫃台人員禮貌與服務態度滿意度

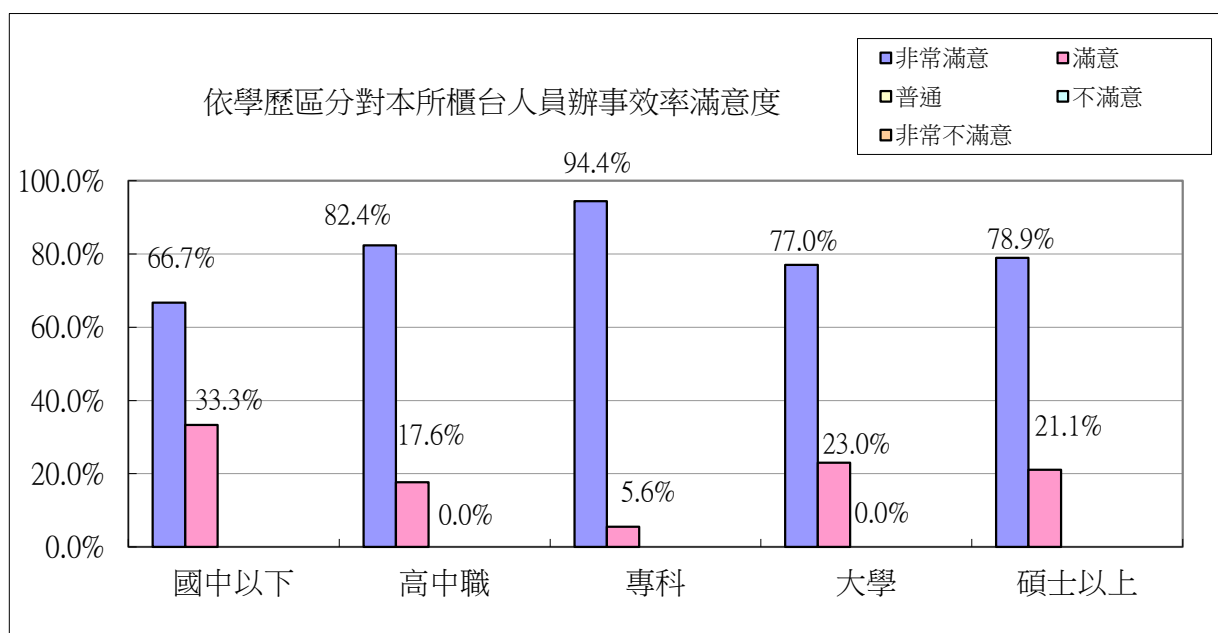
學歷 \ 滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
國中以下個數	20	10	0	0	0	30
國中以下	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
高中職個數	83	19	0	0	0	102
高中職	81.4%	18.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
專科個數	34	2	0	0	0	36
專科	94.4%	5.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
大學個數	54	20	0	0	0	74
大學	73.0%	27.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
碩士以上個數	17	2	0	0	0	19
碩士以上	89.5%	10.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	208	53	0	0	0	261



※依據統計分析結果，在學歷方面，對於本所櫃台人員禮貌與服務態度滿意度，各學歷的滿意度皆達100%。

(四)依學歷區分對本所櫃台人員辦事效率滿意度

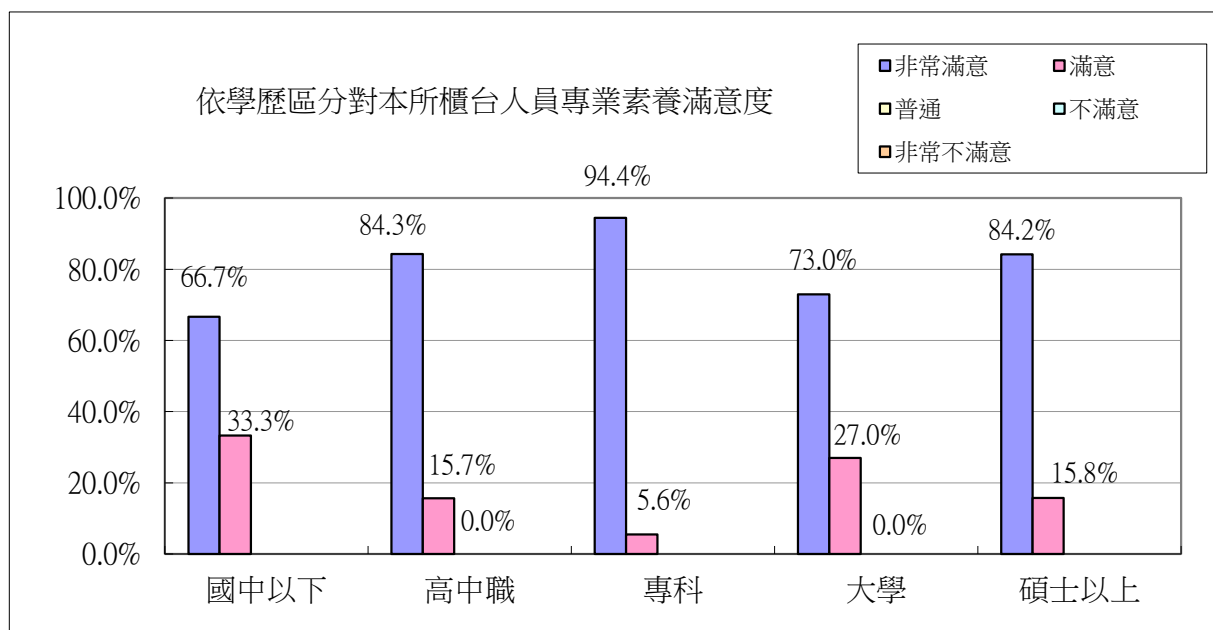
學歷 \ 滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
國中以下個數	20	10	0	0	0	30
國中以下	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
高中職個數	84	18	0	0	0	102
高中職	82.4%	17.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
專科個數	34	2	0	0	0	36
專科	94.4%	5.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
大學個數	57	17	0	0	0	74
大學	77.0%	23.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
碩士以上個數	15	4	0	0	0	19
碩士以上	78.9%	21.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	210	51	0	0	0	261



※依據統計分析結果，在學歷方面，對於本所櫃台人員辦事效率滿意度，各學歷的滿意度皆達100%

(五)依學歷區分對本所櫃台人員專業素養滿意度

學歷 \ 滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
國中以下個數	20	10	0	0	0	30
國中以下	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
高中職個數	86	16	0	0	0	102
高中職	84.3%	15.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
專科個數	34	2	0	0	0	36
專科	94.4%	5.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
大學個數	54	20	0	0	0	74
大學	73.0%	27.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
碩士以上個數	16	3	0	0	0	19
碩士以上	84.2%	15.8%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	210	51	0	0	0	261

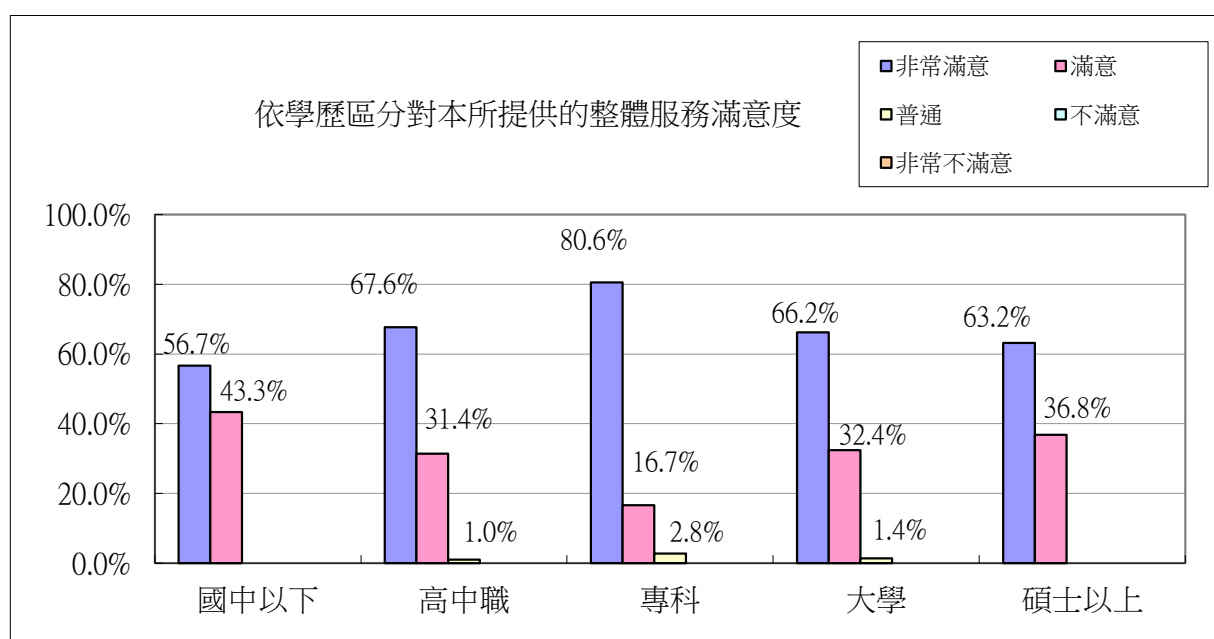


※依據統計分析結果，在學歷方面，對於本所櫃台人員專業素養滿意度，各學歷的滿意度皆達100%。



(六)依學歷區分對本所提供的整體服務滿意度

學歷	滿意度					總計
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	
國中以下個數	17	13	0	0	0	30
國中以下	56.7%	43.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
高中職個數	69	32	1	0	0	102
高中職	67.6%	31.4%	1.0%	0.0%	0.0%	100.0%
專科個數	29	6	1	0	0	36
專科	80.6%	16.7%	2.8%	0.0%	0.0%	100.0%
大學個數	49	24	1	0	0	74
大學	66.2%	32.4%	1.4%	0.0%	0.0%	100.0%
碩士以上個數	12	7	0	0	0	19
碩士以上	63.2%	36.8%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	176	82	3	0	0	261

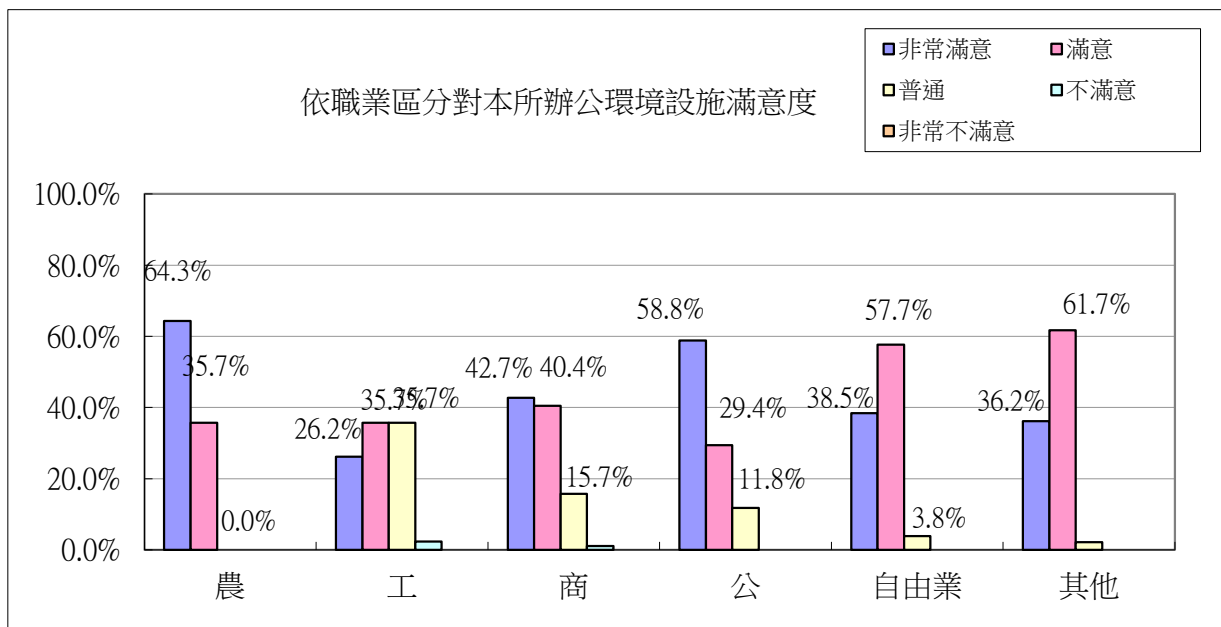


※依據統計分析結果，在學歷方面，對於本所提供整體服務滿意度，以國中以下及碩士以上學歷民眾滿意度最高達100%，其次是高中職學歷佔99%。

#### 四、與職業的交叉分析

##### (一)依職業區分對本所辦公環境設施滿意度

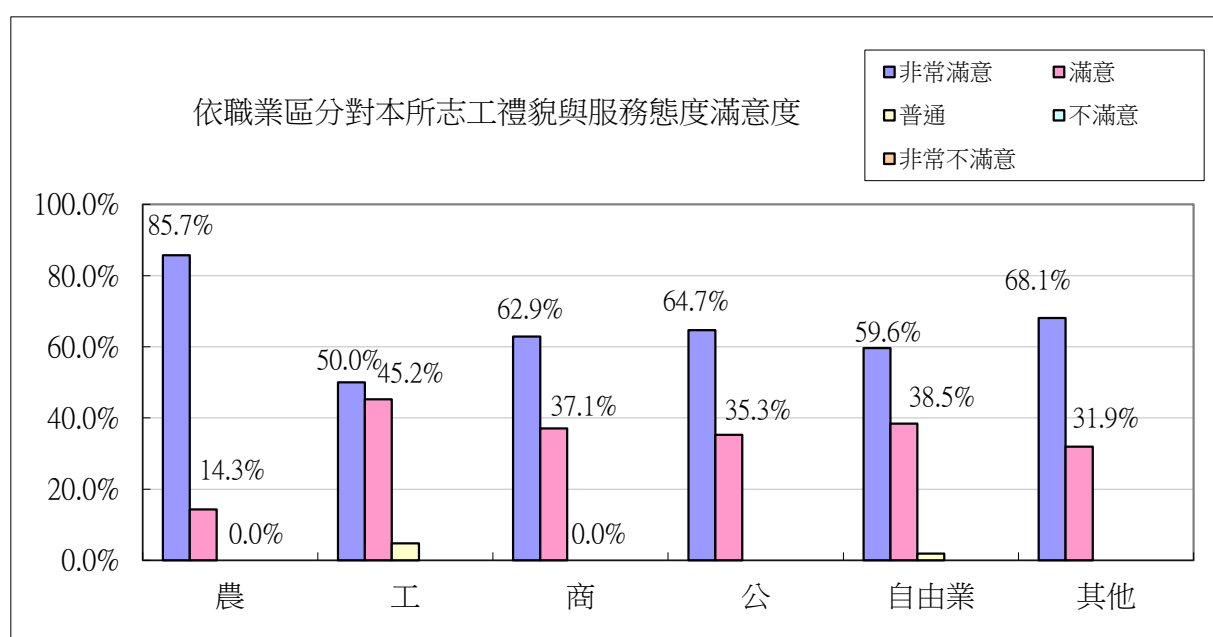
滿意度 職業	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
農-個數	9	5	0	0	0	14
農	64.3%	35.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
工-個數	11	15	15	1	0	42
工	26.2%	35.7%	35.7%	2.4%	0.0%	100.0%
商-個數	38	36	14	1	0	89
商	42.7%	40.4%	15.7%	1.1%	0.0%	100.0%
公-個數	10	5	2	0	0	17
公	58.8%	29.4%	11.8%	0.0%	0.0%	100.0%
自由業-個數	20	30	2	0	0	52
自由業	38.5%	57.7%	3.8%	0.0%	0.0%	100.0%
其他-個數	17	29	1	0	0	47
其他	36.2%	61.7%	2.1%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	105	120	34	2	0	261



※依據統計分析結果，在職業類別方面，對於本所辦公環境設施滿意度，以農業民眾滿意度最高達100%，其次是其他業佔97.9%。

(二)依職業區分對本所志工禮貌與服務態度滿意度

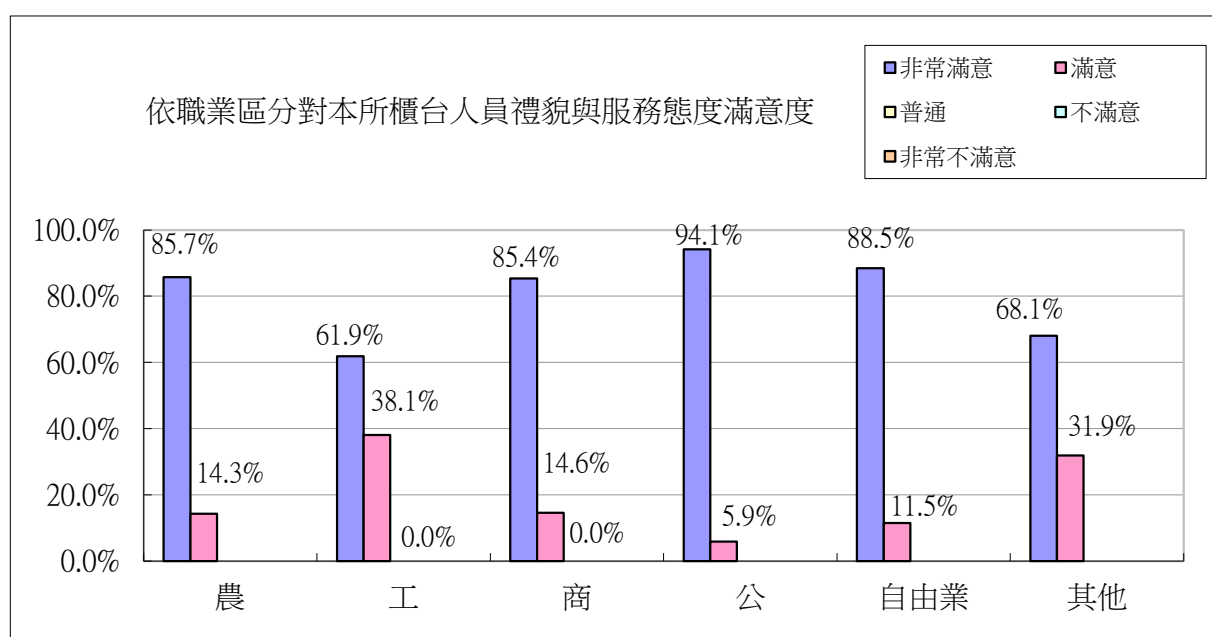
職業 \ 滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
農-個數	12	2	0	0	0	14
農	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
工-個數	21	19	2	0	0	42
工	50.0%	45.2%	4.8%	0.0%	0.0%	100.0%
商-個數	56	33	0	0	0	89
商	62.9%	37.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
公-個數	11	6	0	0	0	17
公	64.7%	35.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
自由業-個數	31	20	1	0	0	52
自由業	59.6%	38.5%	1.9%	0.0%	0.0%	100.0%
其他-個數	32	15	0	0	0	47
其他	68.1%	31.9%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	163	95	3	0	0	261



※依據統計分析結果，在職業類別方面，對於本所志工禮貌與服務態度滿意度，以農業、商業、公職及其他業民眾滿意度最高達100%，其次是自由業佔98.1%。

(三)依職業區分對本所櫃台人員禮貌與服務態度滿意度

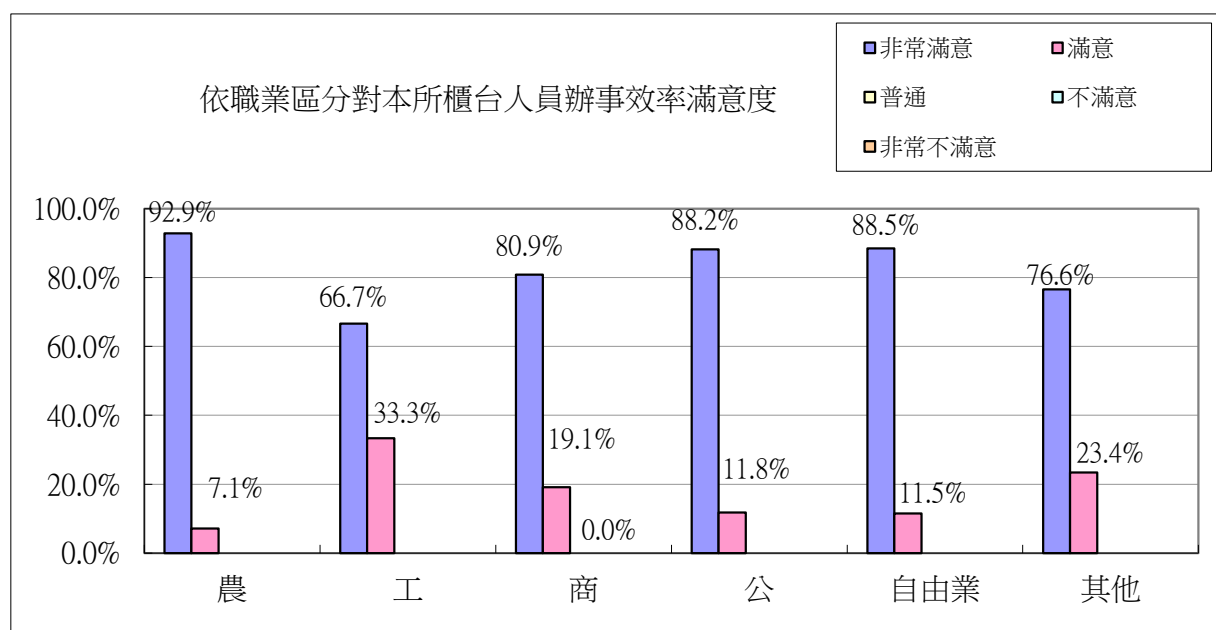
職業 \ 滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
農-個數	12	2	0	0	0	14
農	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
工-個數	26	16	0	0	0	42
工	61.9%	38.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
商-個數	76	13	0	0	0	89
商	85.4%	14.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
公-個數	16	1	0	0	0	17
公	94.1%	5.9%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
自由業-個數	46	6	0	0	0	52
自由業	88.5%	11.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
其他-個數	32	15	0	0	0	47
其他	68.1%	31.9%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	208	53	0	0	0	261



※依據統計分析結果，在職業類別方面，對於本所櫃台人員禮貌與服務態度滿意度，各職業民眾滿意度皆達100%。

(四)依職業區分對本所櫃台人員辦事效率滿意度

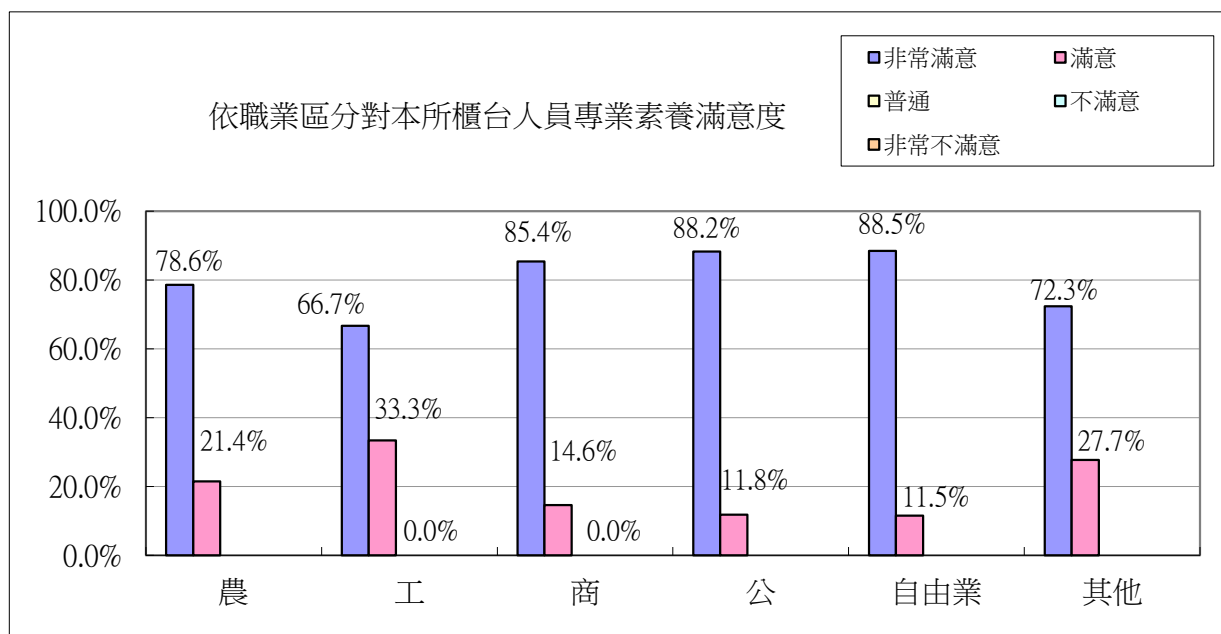
滿意度 職業	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
農-個數	13	1	0	0	0	14
農	92.9%	7.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
工-個數	28	14	0	0	0	42
工	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
商-個數	72	17	0	0	0	89
商	80.9%	19.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
公-個數	15	2	0	0	0	17
公	88.2%	11.8%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
自由業-個數	46	6	0	0	0	52
自由業	88.5%	11.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
其他-個數	36	11	0	0	0	47
其他	76.6%	23.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	210	51	0	0	0	261



※依據統計分析結果，在職業類別方面，對於本所櫃台人員辦事效率滿意度，各職業民眾滿意度皆達100%。

(五)依職業區分對本所櫃台人員專業素養滿意度

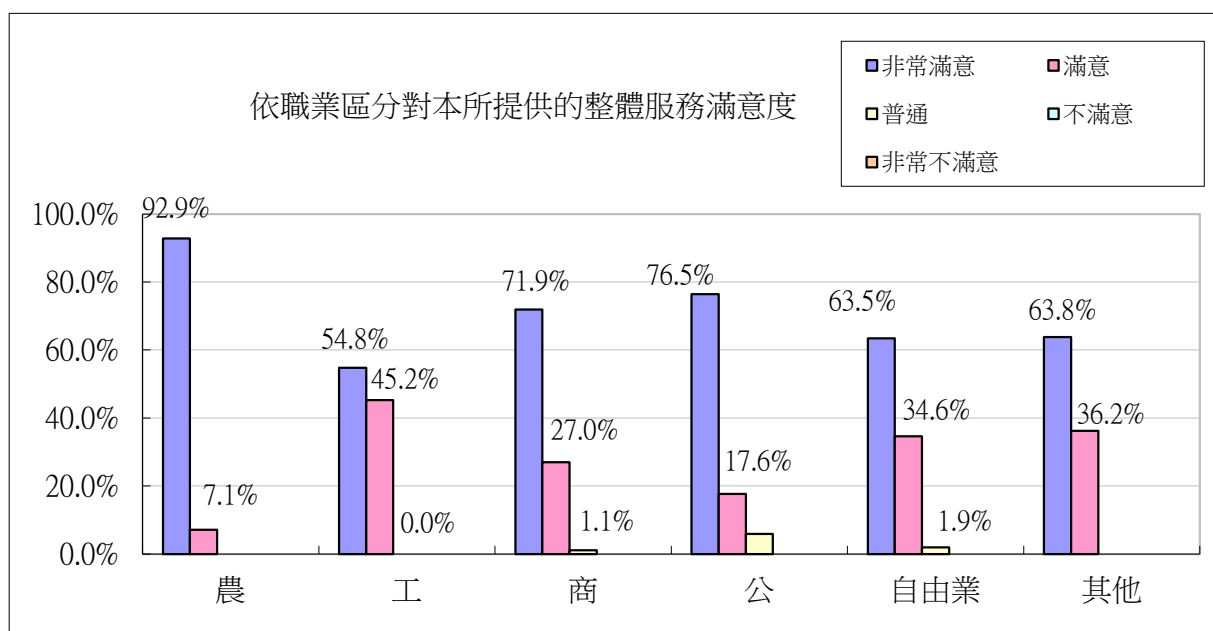
職業 \ 滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
農-個數	11	3	0	0	0	14
農	78.6%	21.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
工-個數	28	14	0	0	0	42
工	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
商-個數	76	13	0	0	0	89
商	85.4%	14.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
公-個數	15	2	0	0	0	17
公	88.2%	11.8%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
自由業-個數	46	6	0	0	0	52
自由業	88.5%	11.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
其他-個數	34	13	0	0	0	47
其他	72.3%	27.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	210	51	0	0	0	261



※依據統計分析結果，在職業類別方面，對於本所櫃台人員專業素養滿意度，各職業民眾滿意度皆達100%。

(六)依職業區分對本所提供的整體服務滿意度

滿意度 職業	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
農-個數	13	1	0	0	0	14
農	92.9%	7.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
工-個數	23	19	0	0	0	42
工	54.8%	45.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
商-個數	64	24	1	0	0	89
商	71.9%	27.0%	1.1%	0.0%	0.0%	100.0%
公-個數	13	3	1	0	0	17
公	76.5%	17.6%	5.9%	0.0%	0.0%	100.0%
自由業-個數	33	18	1	0	0	52
自由業	63.5%	34.6%	1.9%	0.0%	0.0%	100.0%
其他-個數	30	17	0	0	0	47
其他	63.8%	36.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	176	82	3	0	0	261



※依據統計分析結果，在職業類別方面，對於本所提供整體服務滿意度，以農業、工業、其他業民眾滿意度達100%最高，其次是商業佔98.9%。

## 捌、結論

本次為民服務滿意度問卷調查結果顯示，男性民眾對於本所為民服務平均滿意度達97.3%，女性民眾平均滿意度97.3%，年齡交叉分析以41-50歲民眾平均滿意度最高佔98.3%，學歷交叉分析以高中職及碩士以上學歷民眾平均滿意度最高佔97.4%，職業交叉分析以農業民眾平均滿意度最高佔100%，由以上顯示洽公民眾均給予高度肯定與滿意評價。

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。