

桃園市平鎮區戶政事務所
106年第2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4月至106年6月。

肆、調查對象：現場洽公民眾。

伍、有效件數：回收有效樣本數257份。

陸、問卷題目設計：

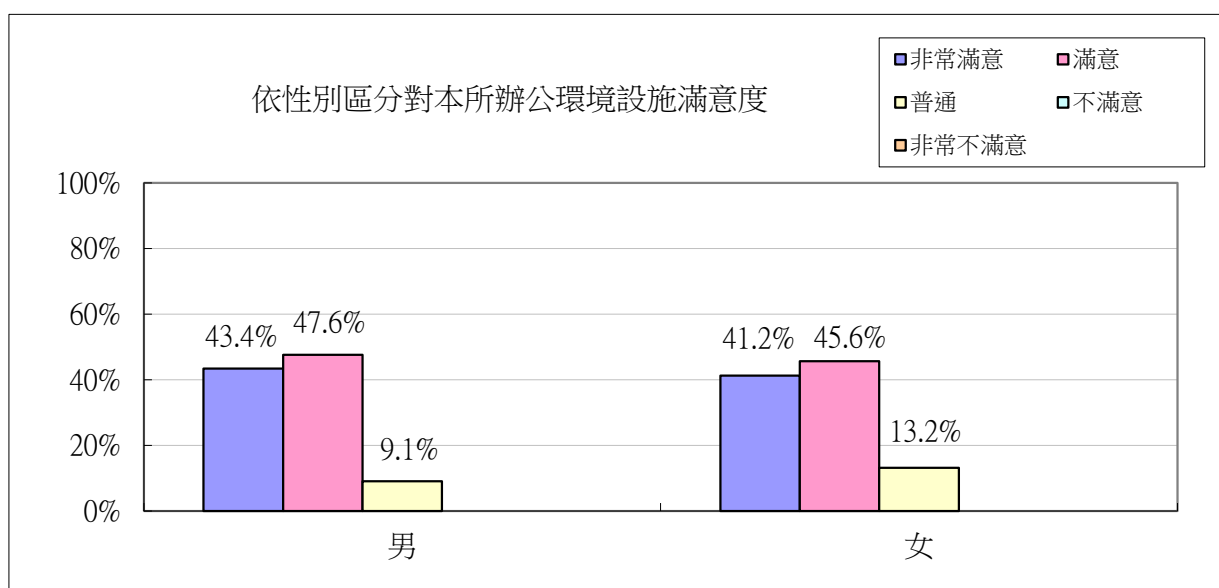
1. 您對本所辦公環境設施是否滿意？
2. 您對志工人員禮貌與服務態度是否滿意？
3. 您對櫃台人員禮貌與服務態度是否滿意？
4. 您對櫃台人員辦事效率是否滿意？
5. 您對櫃台人員專業素養是否滿意？
6. 整體而言，您對本所提供的服務是否滿意？
7. 基本資料題：
分別是性別、年齡、學歷及職業。

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

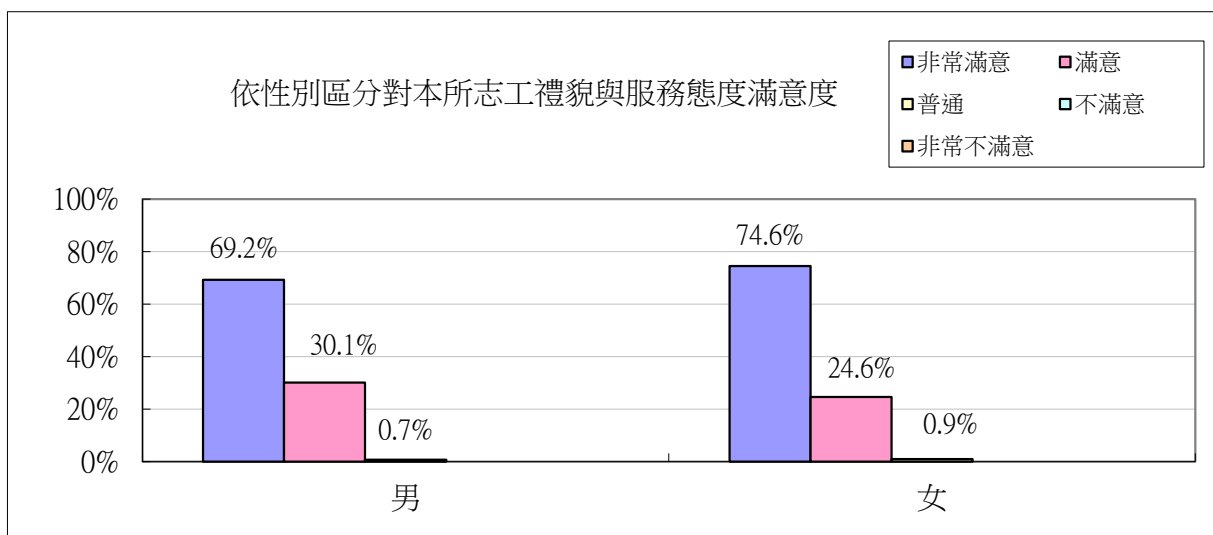
滿意度 性別	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
男-個數	62	68	13	0	0	143
男	43.4%	47.6%	9.1%	0.0%	0.0%	100.0%
女-個數	47	52	15	0	0	114
女	41.2%	45.6%	13.2%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	109	120	28	0	0	257



※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90.9%表示滿意，女性有86.8%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

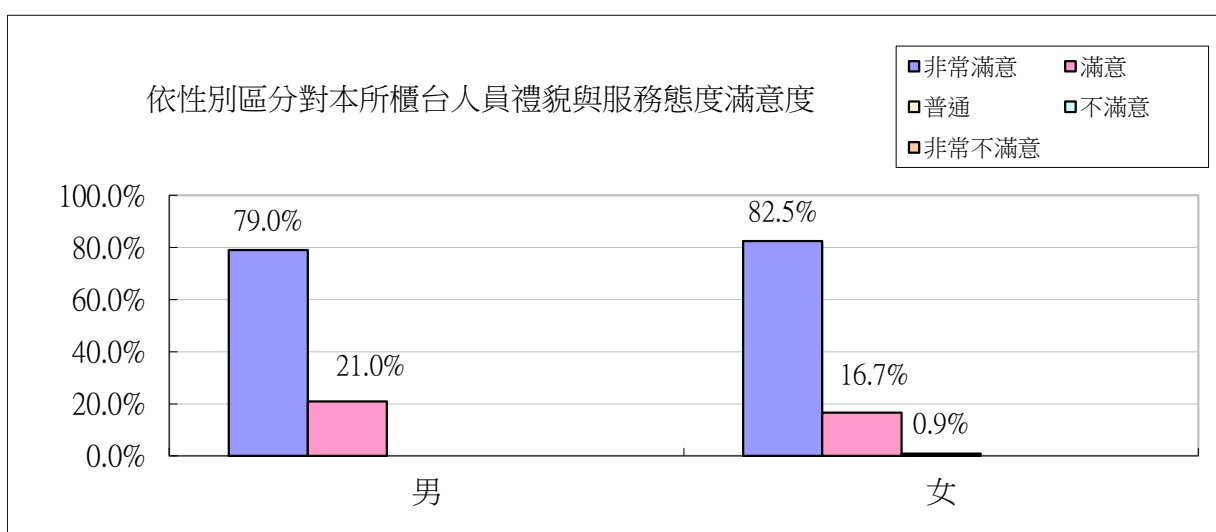
滿意度 性別	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
男-個數	99	43	1	0	0	143
男	69.2%	30.1%	0.7%	0.0%	0.0%	100.0%
女-個數	85	28	1	0	0	114
女	74.6%	24.6%	0.9%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	184	71	2	0	0	257



※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99.3%表示滿意，女性有99.1%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

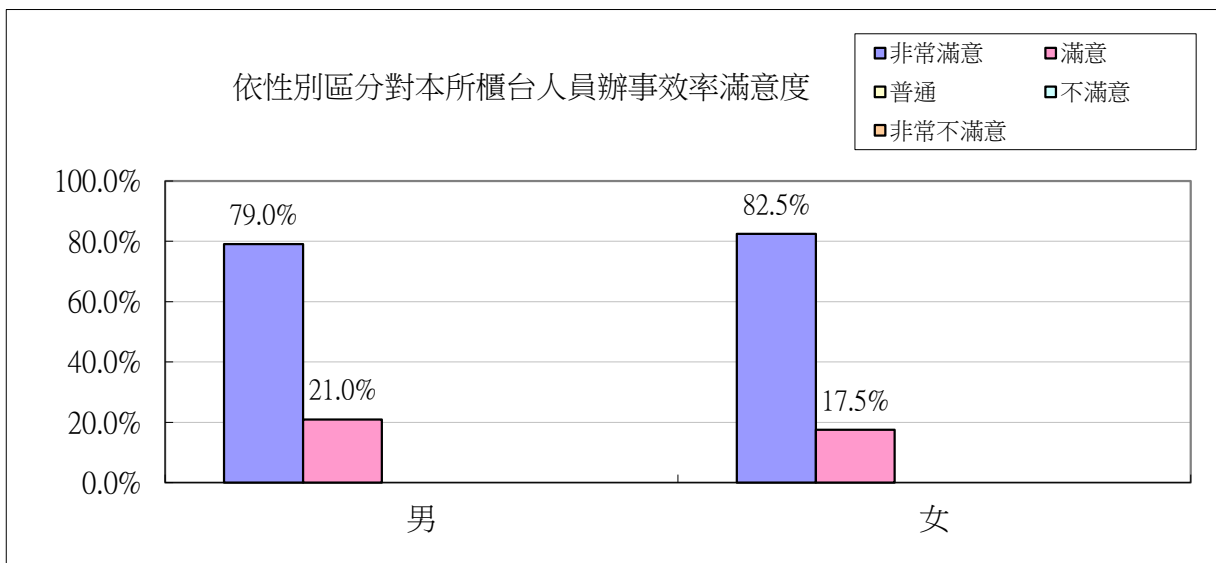
滿意度 性別	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
男-個數	113	30	0	0	0	143
男	79.0%	21.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
女-個數	94	19	1	0	0	114
女	82.5%	16.7%	0.9%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	207	49	1	0	0	257



※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99.1%表示滿意。

(四)依性別區分對本所櫃台人員辦事效率滿意度

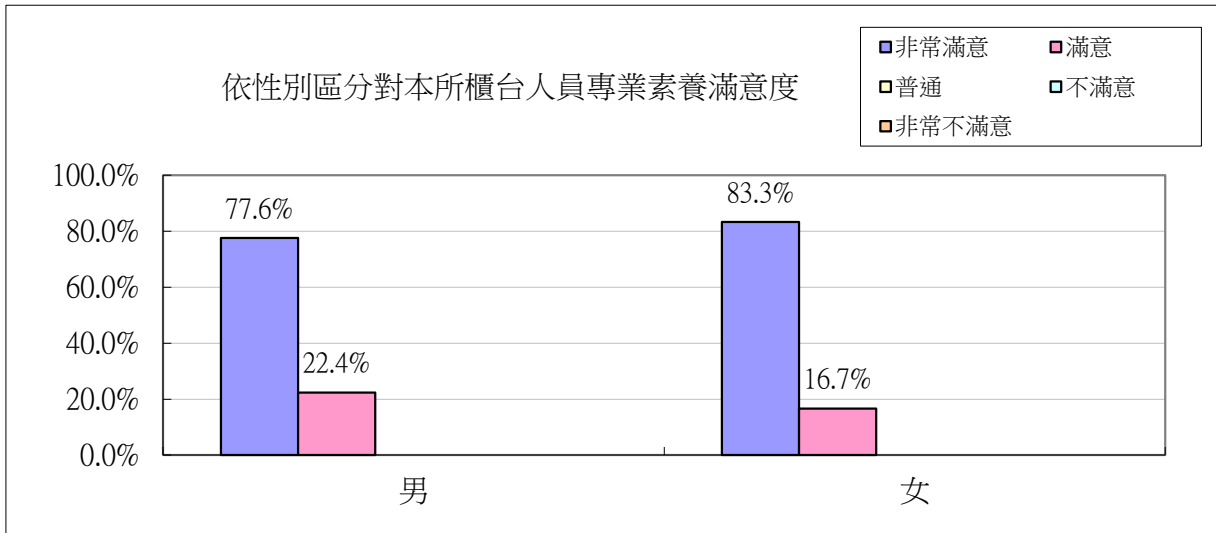
滿意度 性別	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
男-個數	113	30	0	0	0	143
男	79.0%	21.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
女-個數	94	20	0	0	0	114
女	82.5%	17.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	207	50	0	0	0	257



※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

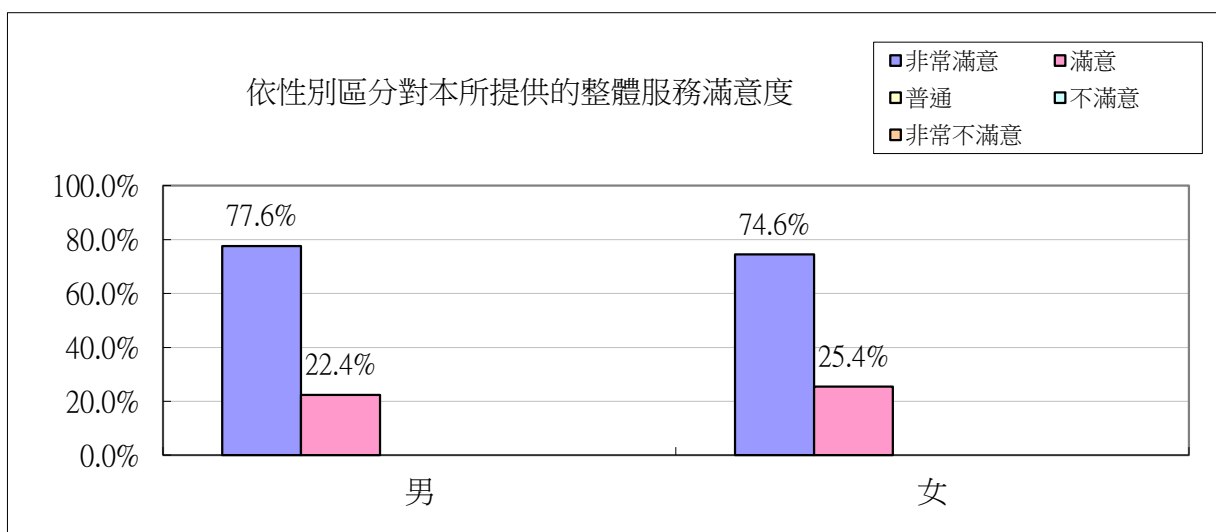
滿意度 性別	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
男-個數	111	32	0	0	0	143
男	77.6%	22.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
女-個數	95	19	0	0	0	114
女	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	206	51	0	0	0	257



※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	111	32	0	0	0	143
男	77.6%	22.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
女-個數	85	29	0	0	0	114
女	74.6%	25.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	196	61	0	0	0	257

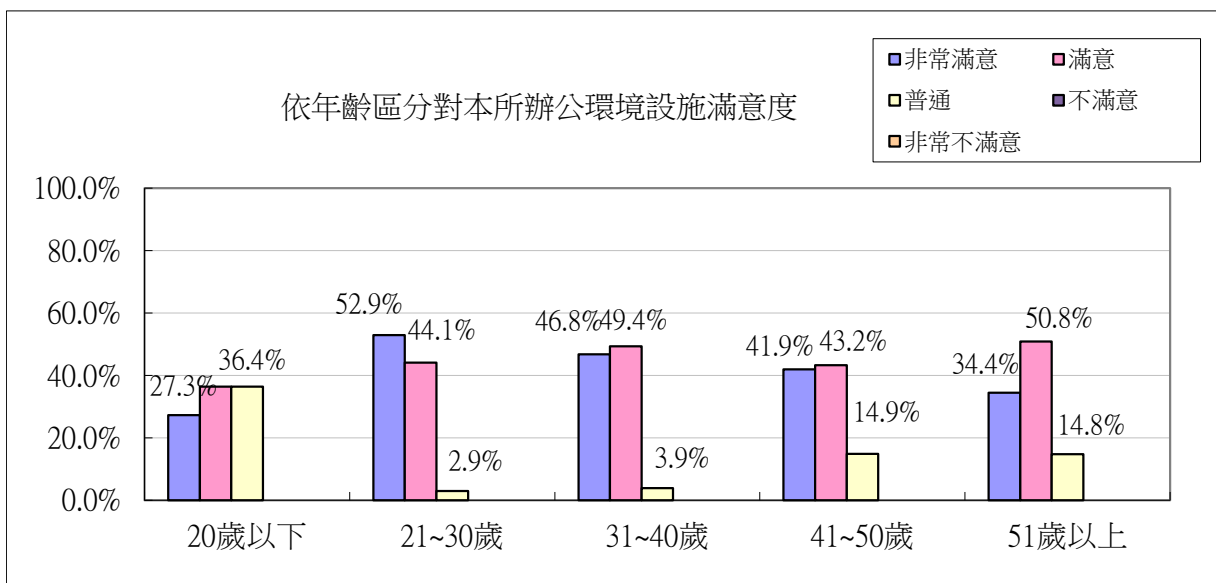


※依據統計分析結果，以性別來看，對於本所提供的整體服務滿意度，男性有100.0%表示滿意，女性100.0%表示滿意。

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

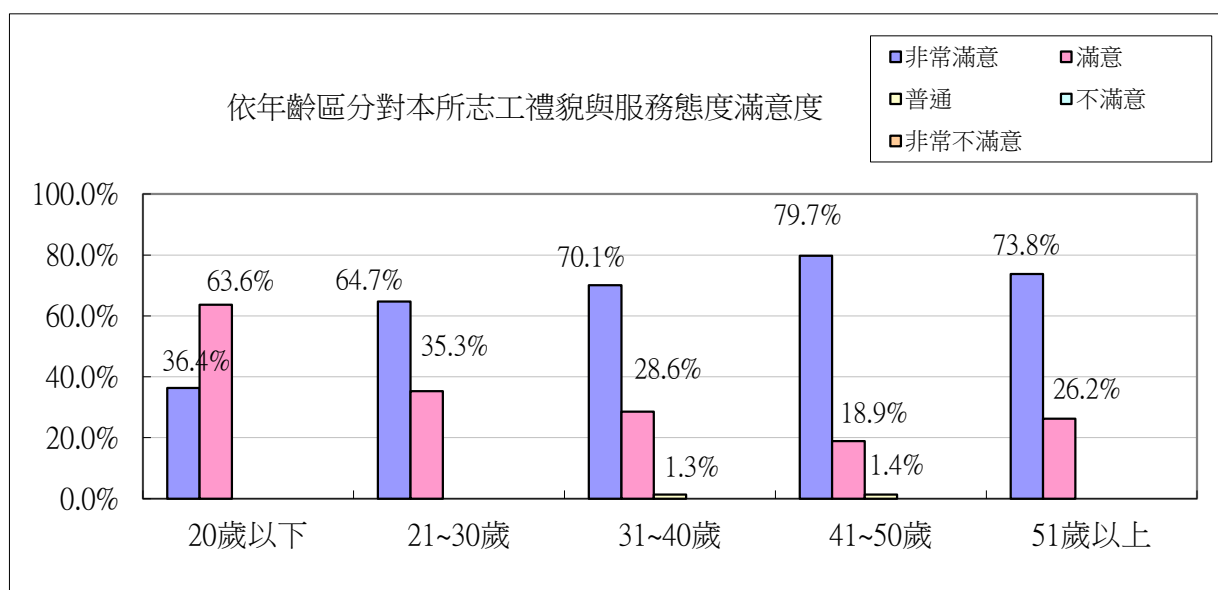
滿意度 年齡	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
20歲以下個數	3	4	4	0	0	11
20歲以下	27.3%	36.4%	36.4%	0.0%	0.0%	100.0%
21~30歲個數	18	15	1	0	0	34
21~30歲	52.9%	44.1%	2.9%	0.0%	0.0%	100.0%
31~40歲個數	36	38	3	0	0	77
31~40歲	46.8%	49.4%	3.9%	0.0%	0.0%	100.0%
41~50歲個數	31	32	11	0	0	74
41~50歲	41.9%	43.2%	14.9%	0.0%	0.0%	100.0%
51歲以上個數	21	31	9	0	0	61
51歲以上	34.4%	50.8%	14.8%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	109	120	28	0	0	257



※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21歲~30歲民眾滿意度最高佔97.1%，31歲~40歲民眾佔96.1%次之。

(二)依年齡區分對本所志工禮貌與服務態度滿意度

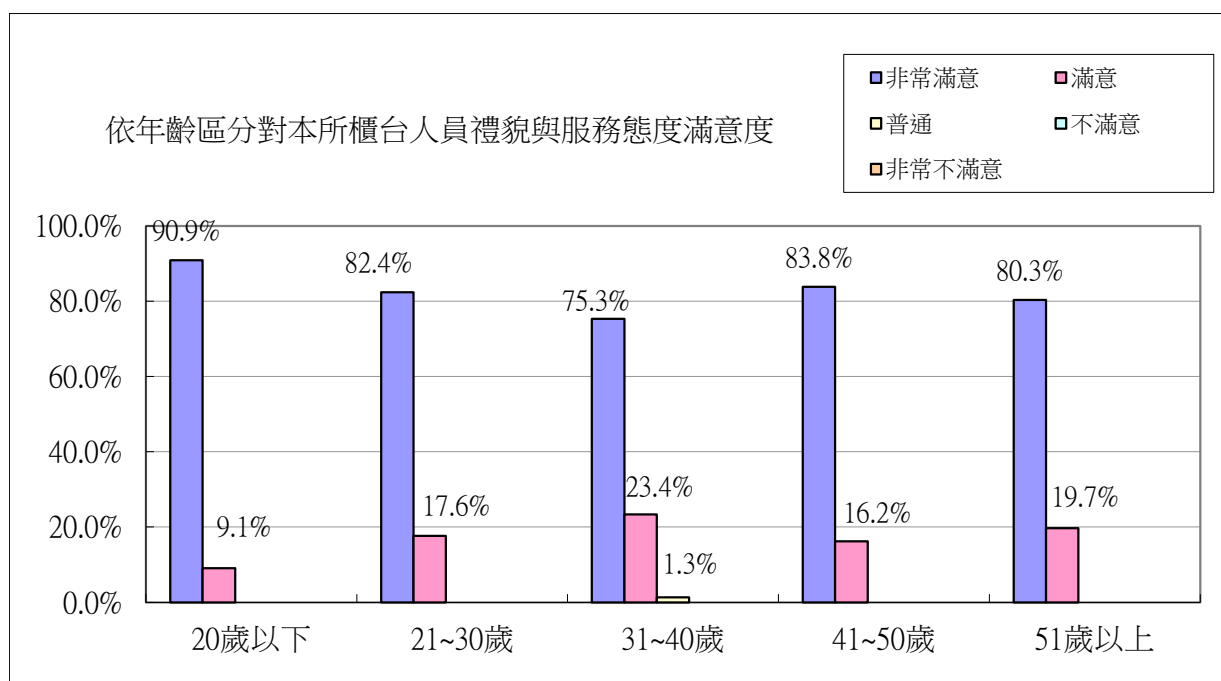
滿意度 年齡	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
20歲以下個數	4	7	0	0	0	11
20歲以下	36.4%	63.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
21~30歲個數	22	12	0	0	0	34
21~30歲	64.7%	35.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
31~40歲個數	54	22	1	0	0	77
31~40歲	70.1%	28.6%	1.3%	0.0%	0.0%	100.0%
41~50歲個數	59	14	1	0	0	74
41~50歲	79.7%	18.9%	1.4%	0.0%	0.0%	100.0%
51歲以上個數	45	16	0	0	0	61
51歲以上	73.8%	26.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	184	71	2	0	0	257



※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、21~30歲、51歲以上民眾達100%，31~40歲佔98.7%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

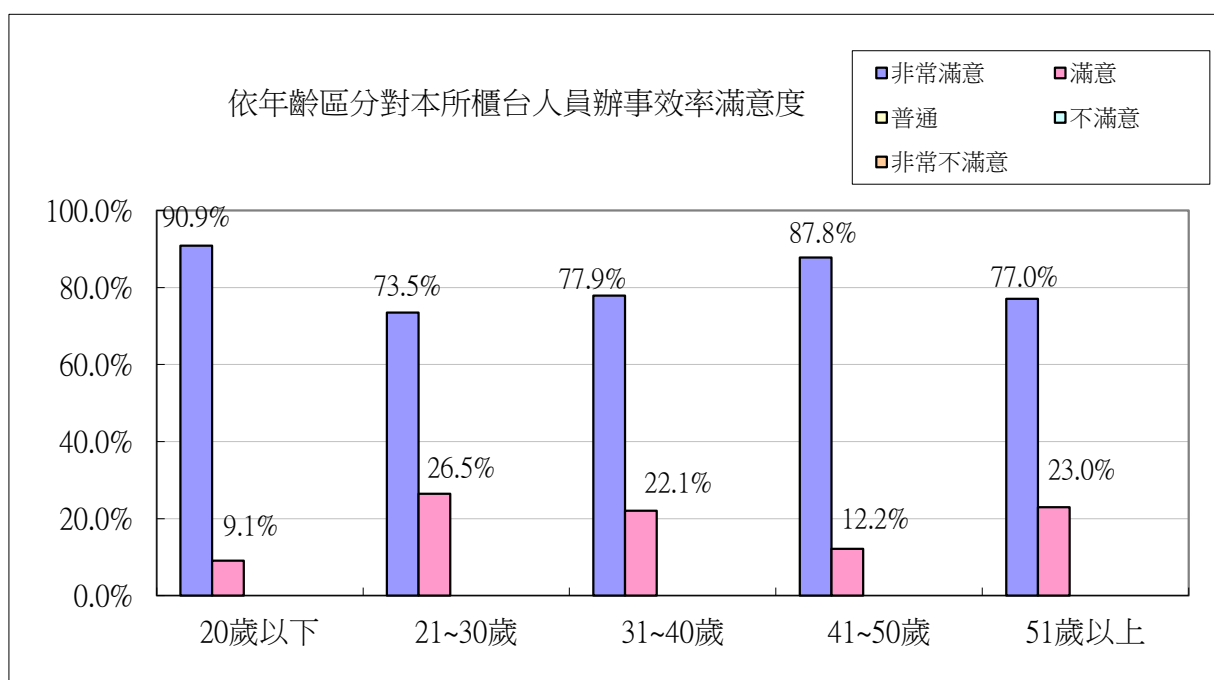
滿意度 年齡	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
20歲以下個數	10	1	0	0	0	11
20歲以下	90.9%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
21~30歲個數	28	6	0	0	0	34
21~30歲	82.4%	17.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
31~40歲個數	58	18	1	0	0	77
31~40歲	75.3%	23.4%	1.3%	0.0%	0.0%	100.0%
41~50歲個數	62	12	0	0	0	74
41~50歲	83.8%	16.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
51歲以上個數	49	12	0	0	0	61
51歲以上	80.3%	19.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	207	49	1	0	0	257



※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，除了31-40歲的滿意度為98.7%，其他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

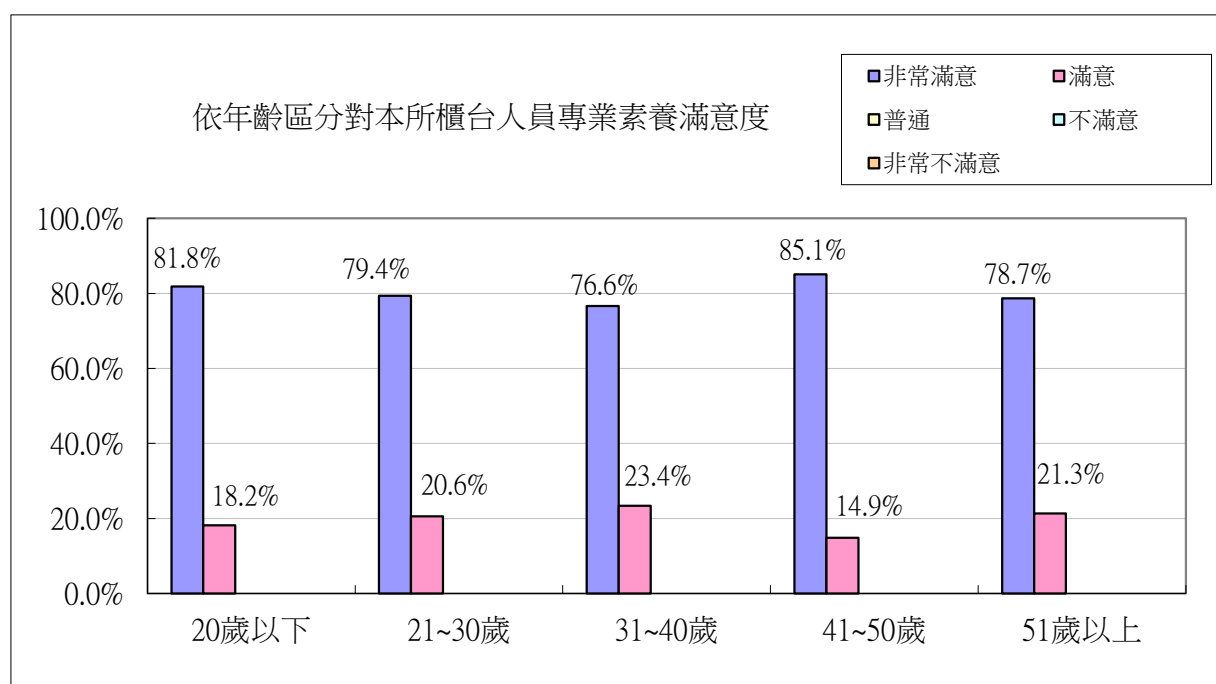
滿意度 年齡	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
20歲以下個數	10	1	0	0	0	11
20歲以下	90.9%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
21~30歲個數	25	9	0	0	0	34
21~30歲	73.5%	26.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
31~40歲個數	60	17	0	0	0	77
31~40歲	77.9%	22.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
41~50歲個數	65	9	0	0	0	74
41~50歲	87.8%	12.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
51歲以上個數	47	14	0	0	0	61
51歲以上	77.0%	23.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	207	50	0	0	0	257



※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

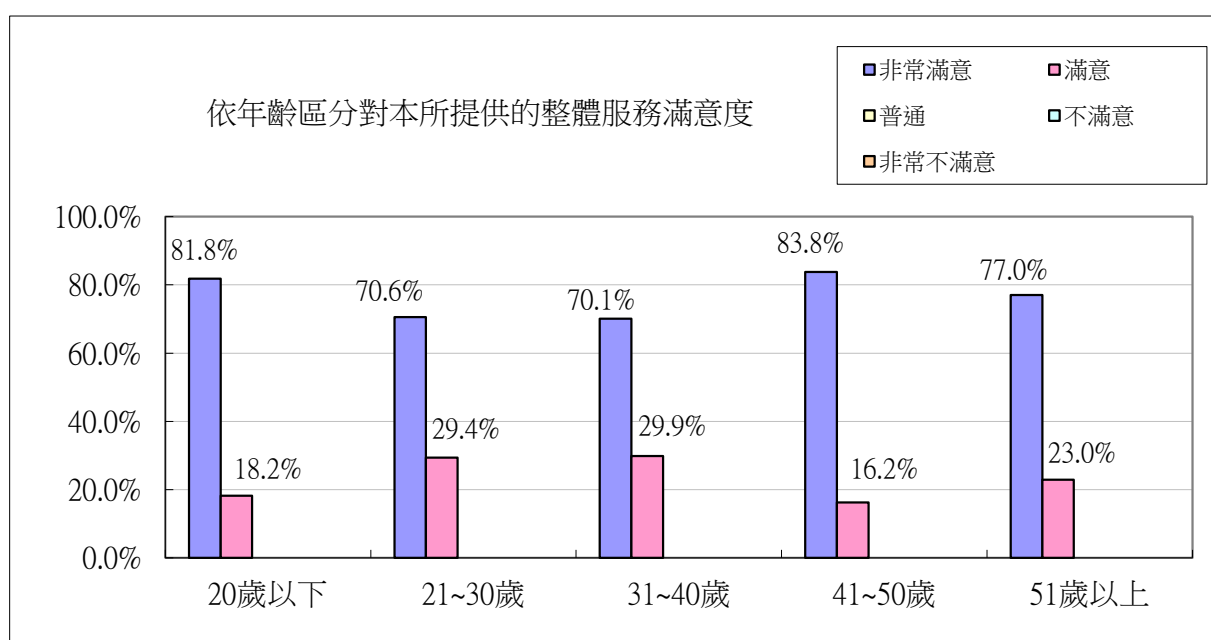
滿意度 年齡	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
20歲以下個數	9	2	0	0	0	11
20歲以下	81.8%	18.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
21~30歲個數	27	7	0	0	0	34
21~30歲	79.4%	20.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
31~40歲個數	59	18	0	0	0	77
31~40歲	76.6%	23.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
41~50歲個數	63	11	0	0	0	74
41~50歲	85.1%	14.9%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
51歲以上個數	48	13	0	0	0	61
51歲以上	78.7%	21.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	206	51	0	0	0	257



※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	9	2	0	0	0	11
20歲以下	81.8%	18.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
21~30歲個數	24	10	0	0	0	34
21~30歲	70.6%	29.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
31~40歲個數	54	23	0	0	0	77
31~40歲	70.1%	29.9%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
41~50歲個數	62	12	0	0	0	74
41~50歲	83.8%	16.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
51歲以上個數	47	14	0	0	0	61
51歲以上	77.0%	23.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	196	61	0	0	0	257

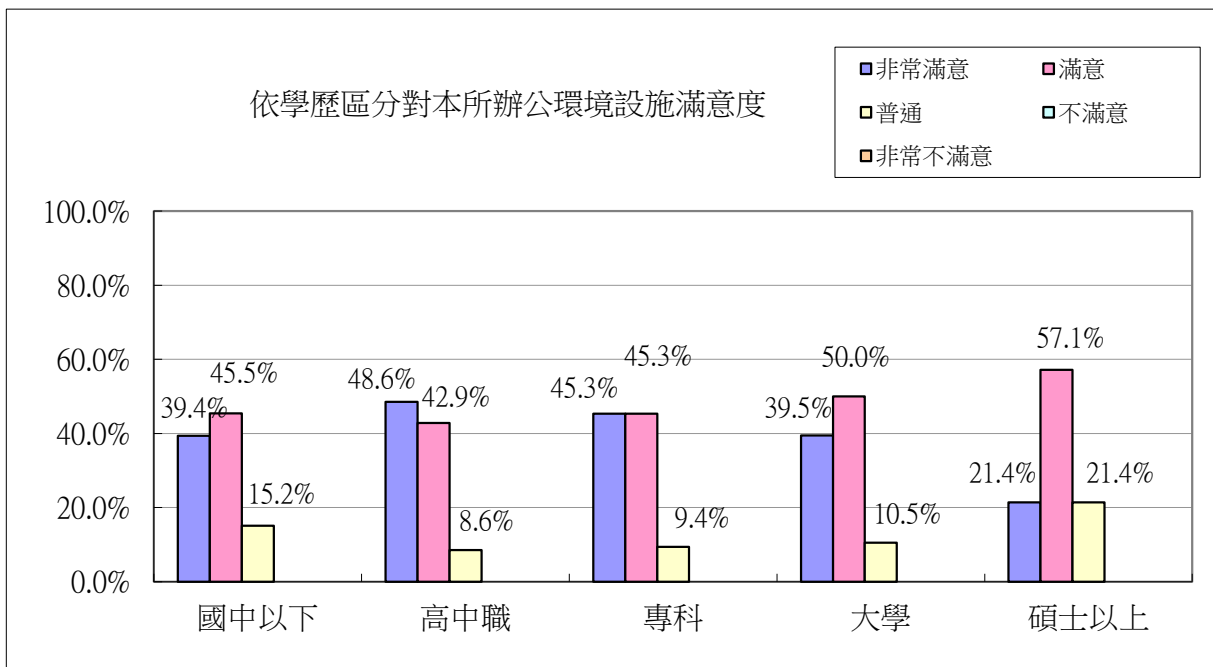


※依據統計分析結果，在年齡層方面，對於本所提供整體服務滿意度，各年齡的滿意度皆達100%。

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

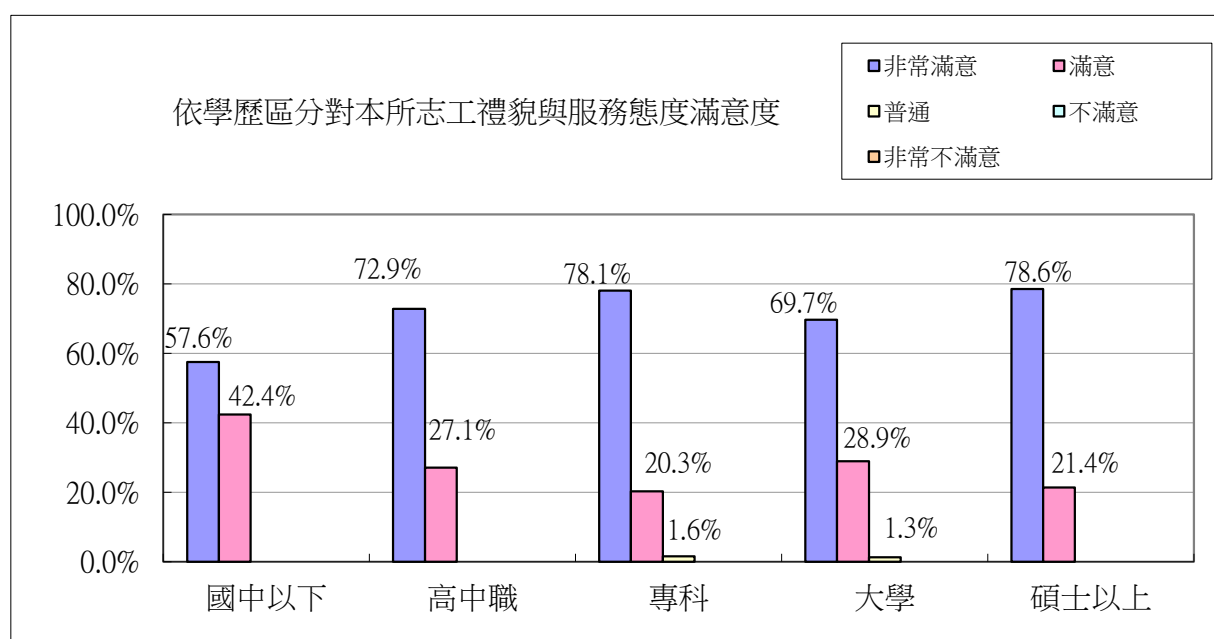
學歷	滿意度					總計
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	
國中以下個數	13	15	5	0	0	33
國中以下	39.4%	45.5%	15.2%	0.0%	0.0%	100.0%
高中職個數	34	30	6	0	0	70
高中職	48.6%	42.9%	8.6%	0.0%	0.0%	100.0%
專科個數	29	29	6	0	0	64
專科	45.3%	45.3%	9.4%	0.0%	0.0%	100.0%
大學個數	30	38	8	0	0	76
大學	39.5%	50.0%	10.5%	0.0%	0.0%	100.0%
碩士以上個數	3	8	3	0	0	14
碩士以上	21.4%	57.1%	21.4%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	109	120	28	0	0	257



※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，以高中職學歷民眾滿意度最高達48.6%，其次是專科學歷佔45.3%。

(二)依學歷區分對本所志工禮貌與服務態度滿意度

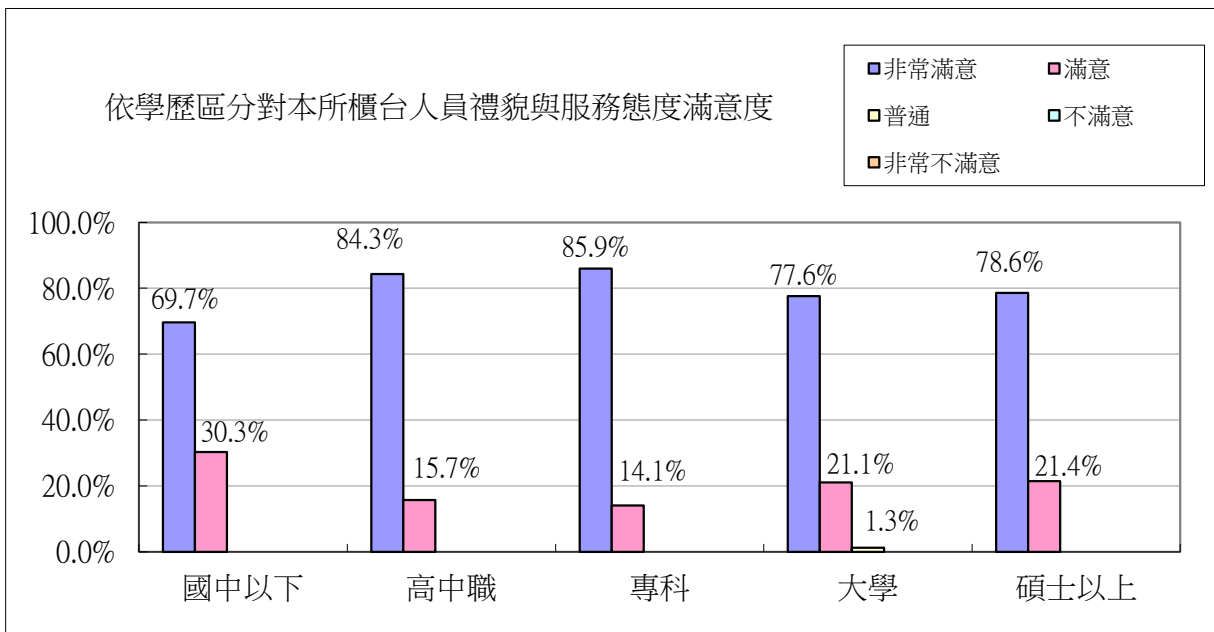
學歷 \ 滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
國中以下個數	19	14	0	0	0	33
國中以下	57.6%	42.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
高中職個數	51	19	0	0	0	70
高中職	72.9%	27.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
專科個數	50	13	1	0	0	64
專科	78.1%	20.3%	1.6%	0.0%	0.0%	100.0%
大學個數	53	22	1	0	0	76
大學	69.7%	28.9%	1.3%	0.0%	0.0%	100.0%
碩士以上個數	11	3	0	0	0	14
碩士以上	78.6%	21.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	184	71	2	0	0	257



※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、高中職及碩士以上學歷民眾滿意度達100%，其次是大學學歷佔98.7%。

(三)依學歷區分對本所櫃台人員禮貌與服務態度滿意度

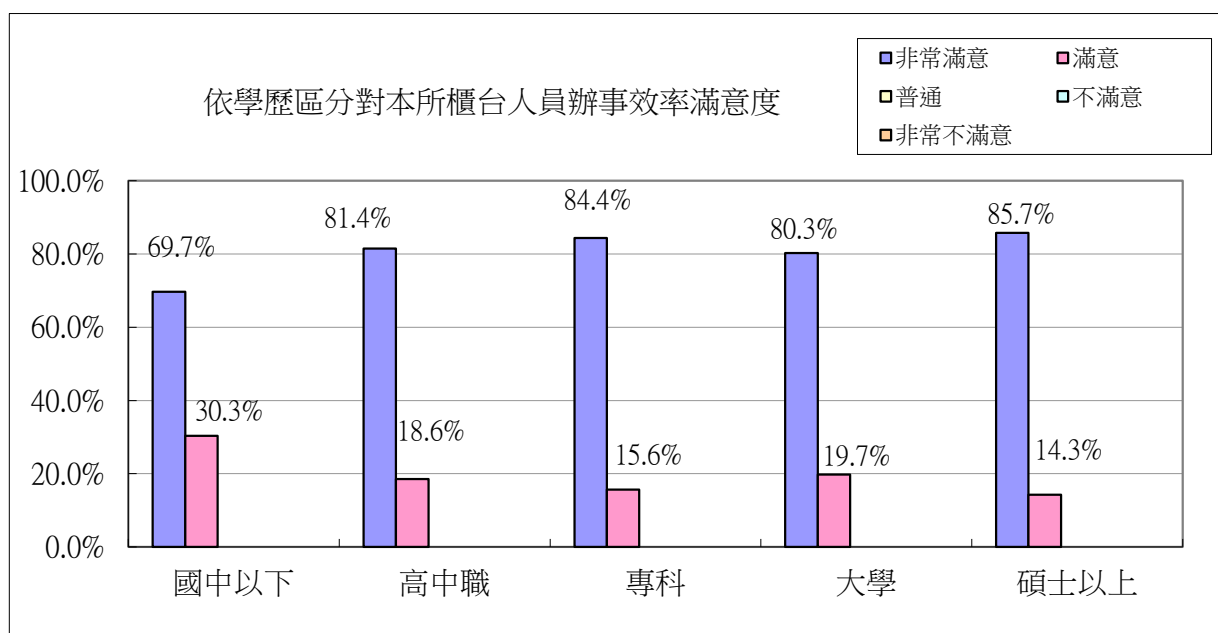
學歷 \ 滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
國中以下個數	23	10	0	0	0	33
國中以下	69.7%	30.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
高中職個數	59	11	0	0	0	70
高中職	84.3%	15.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
專科個數	55	9	0	0	0	64
專科	85.9%	14.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
大學個數	59	16	1	0	0	76
大學	77.6%	21.1%	1.3%	0.0%	0.0%	100.0%
碩士以上個數	11	3	0	0	0	14
碩士以上	78.6%	21.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	207	49	1	0	0	257



※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，除大學學歷佔98.7%，其他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

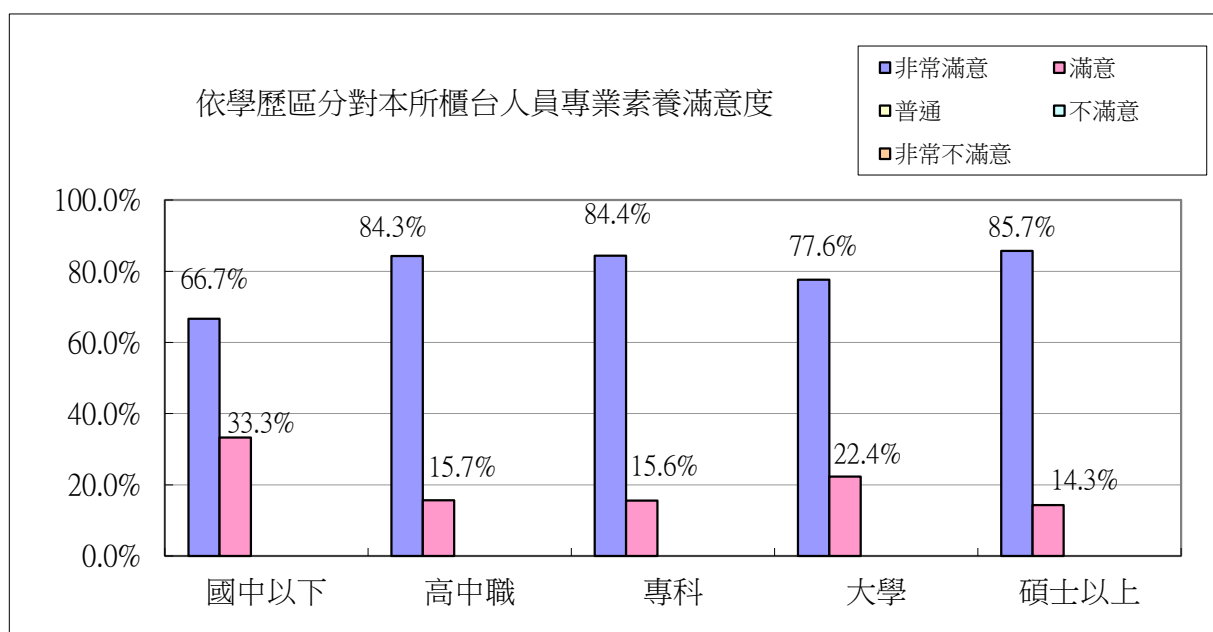
學歷 \ 滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
國中以下個數	23	10	0	0	0	33
國中以下	69.7%	30.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
高中職個數	57	13	0	0	0	70
高中職	81.4%	18.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
專科個數	54	10	0	0	0	64
專科	84.4%	15.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
大學個數	61	15	0	0	0	76
大學	80.3%	19.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
碩士以上個數	12	2	0	0	0	14
碩士以上	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	207	50	0	0	0	257



※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

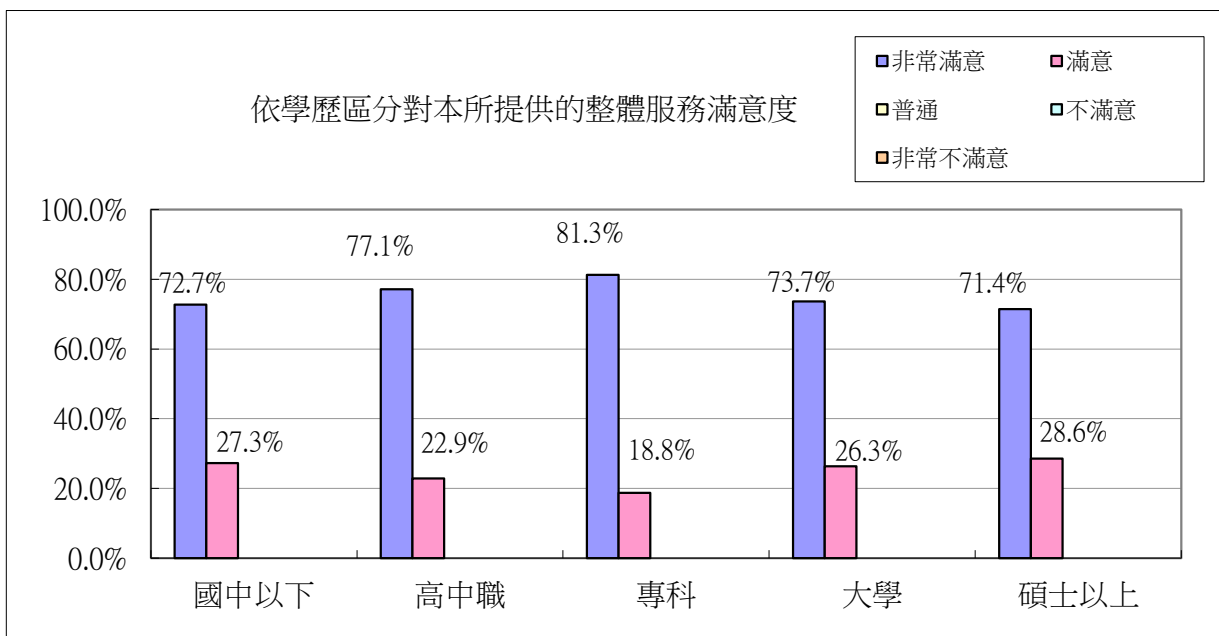
學歷 \ 滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
國中以下個數	22	11	0	0	0	33
國中以下	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
高中職個數	59	11	0	0	0	70
高中職	84.3%	15.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
專科個數	54	10	0	0	0	64
專科	84.4%	15.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
大學個數	59	17	0	0	0	76
大學	77.6%	22.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
碩士以上個數	12	2	0	0	0	14
碩士以上	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	206	51	0	0	0	257



※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	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
國中以下個數	24	9	0	0	0	33
國中以下	72.7%	27.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
高中職個數	54	16	0	0	0	70
高中職	77.1%	22.9%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
專科個數	52	12	0	0	0	64
專科	81.3%	18.8%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
大學個數	56	20	0	0	0	76
大學	73.7%	26.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
碩士以上個數	10	4	0	0	0	14
碩士以上	71.4%	28.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	196	61	0	0	0	257

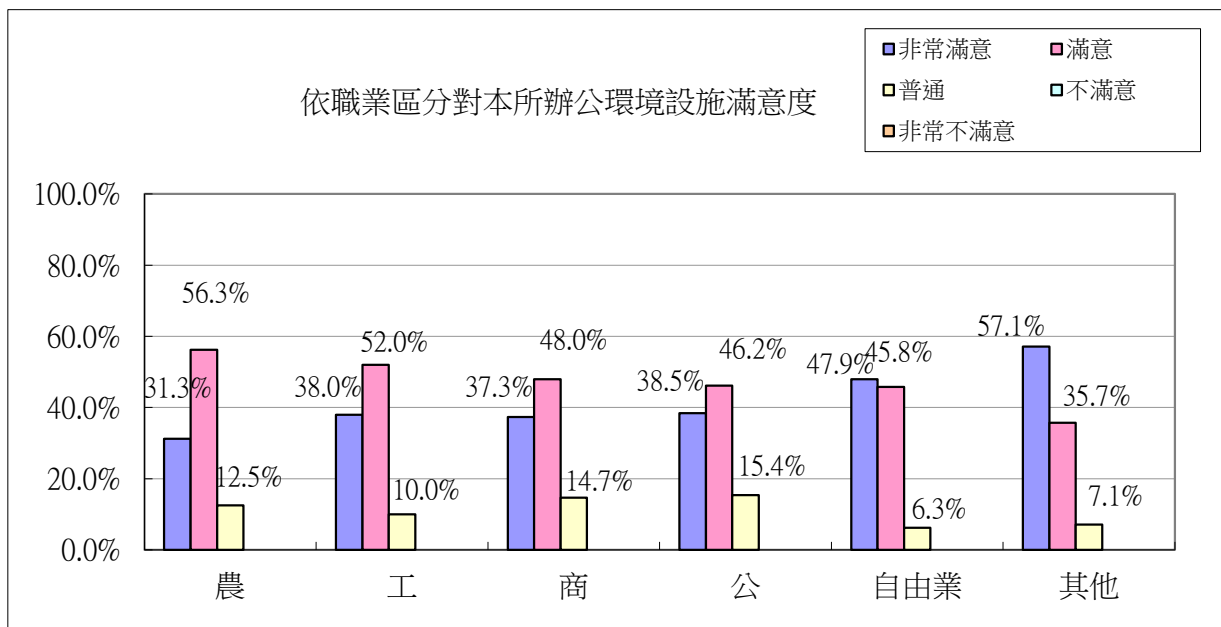


※依據統計分析結果，在學歷方面，對於本所提供整體服務滿意度，各學歷的滿意度皆達100%。

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

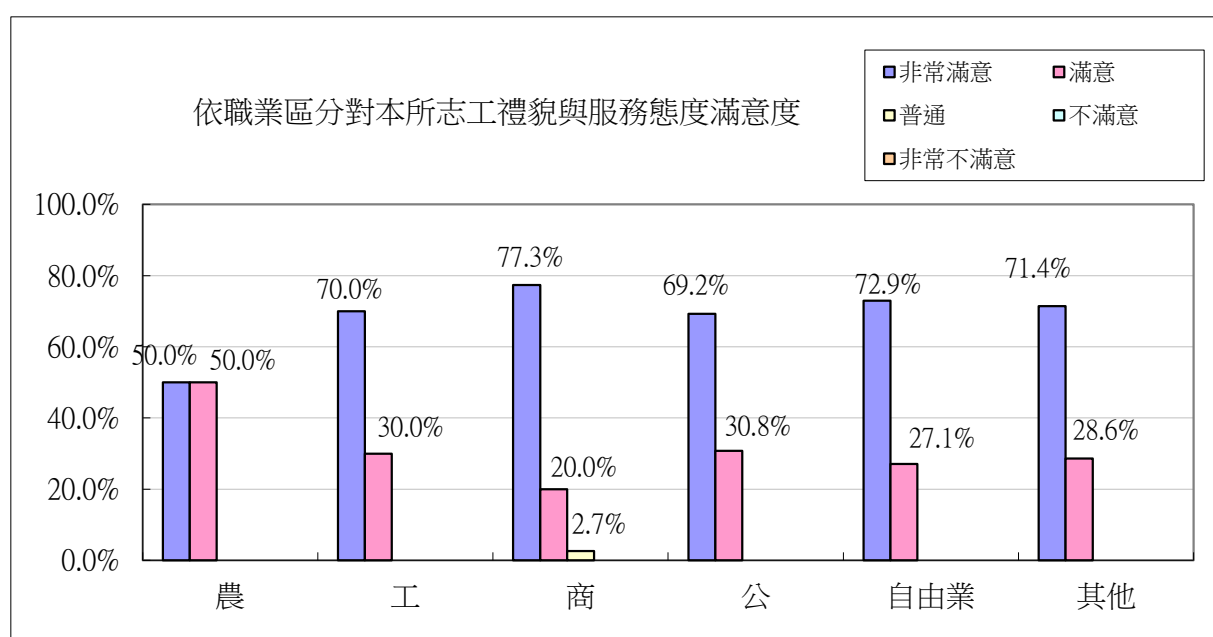
滿意度 職業	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
農-個數	5	9	2	0	0	16
農	31.3%	56.3%	12.5%	0.0%	0.0%	100.0%
工-個數	19	26	5	0	0	50
工	38.0%	52.0%	10.0%	0.0%	0.0%	100.0%
商-個數	28	36	11	0	0	75
商	37.3%	48.0%	14.7%	0.0%	0.0%	100.0%
公-個數	10	12	4	0	0	26
公	38.5%	46.2%	15.4%	0.0%	0.0%	100.0%
自由業-個數	23	22	3	0	0	48
自由業	47.9%	45.8%	6.3%	0.0%	0.0%	100.0%
其他-個數	24	15	3	0	0	42
其他	57.1%	35.7%	7.1%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	109	120	28	0	0	257



※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，以自由業民眾滿意度最高佔93.8%，其次是其他業佔92.9%。

(二)依職業區分對本所志工禮貌與服務態度滿意度

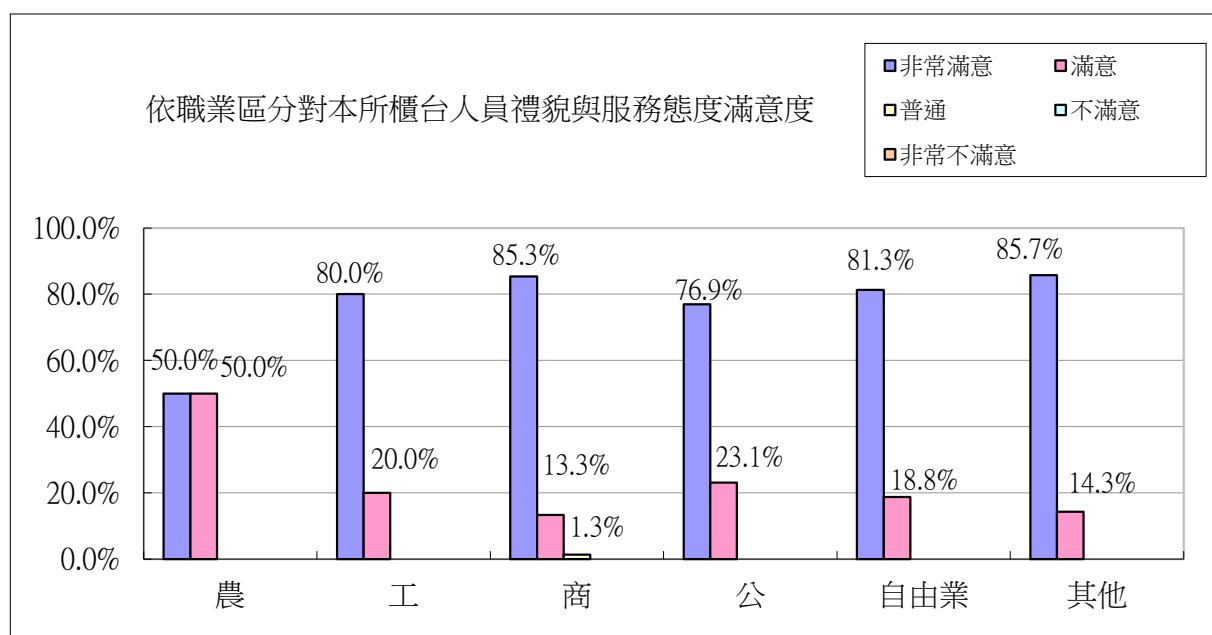
職業 \ 滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
農-個數	8	8	0	0	0	16
農	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
工-個數	35	15	0	0	0	50
工	70.0%	30.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
商-個數	58	15	2	0	0	75
商	77.3%	20.0%	2.7%	0.0%	0.0%	100.0%
公-個數	18	8	0	0	0	26
公	69.2%	30.8%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
自由業-個數	35	13	0	0	0	48
自由業	72.9%	27.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
其他-個數	30	12	0	0	0	42
其他	71.4%	28.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	184	71	2	0	0	257



※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、工業、公職、自由業及其他業民眾滿意度最高達100%，其次是商業佔97.3%。

(三)依職業區分對本所櫃台人員禮貌與服務態度滿意度

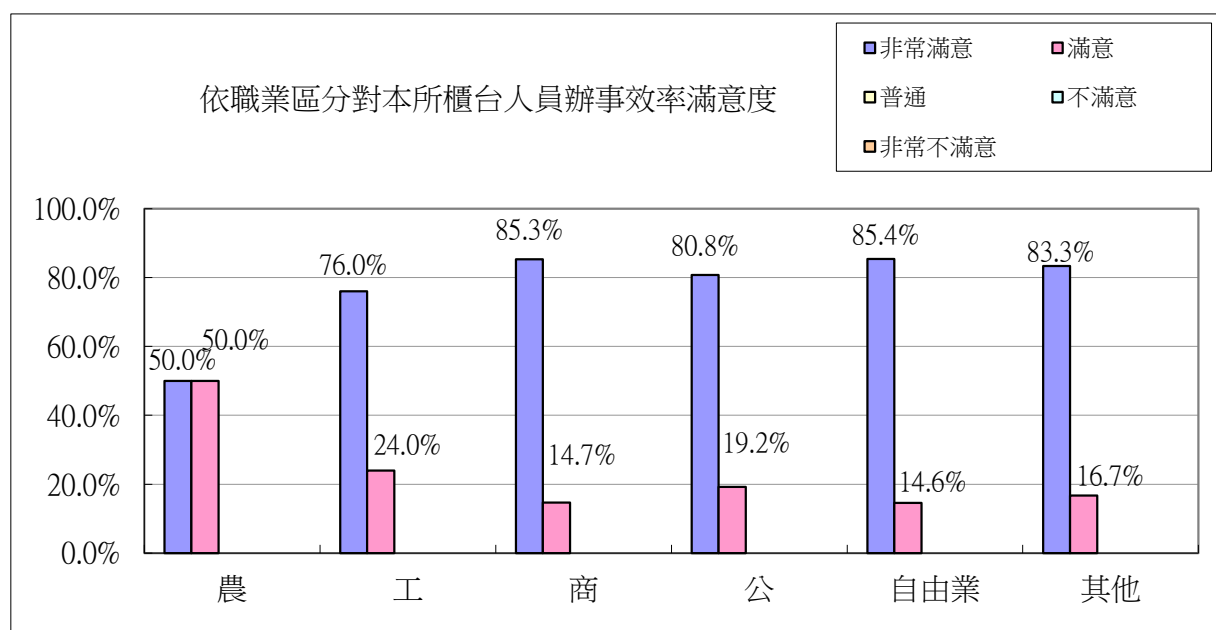
職業 \ 滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
農-個數	8	8	0	0	0	16
農	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
工-個數	40	10	0	0	0	50
工	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
商-個數	64	10	1	0	0	75
商	85.3%	13.3%	1.3%	0.0%	0.0%	100.0%
公-個數	20	6	0	0	0	26
公	76.9%	23.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
自由業-個數	39	9	0	0	0	48
自由業	81.3%	18.8%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
其他-個數	36	6	0	0	0	42
其他	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	207	49	1	0	0	257



※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，除了商業佔98.7%，其他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

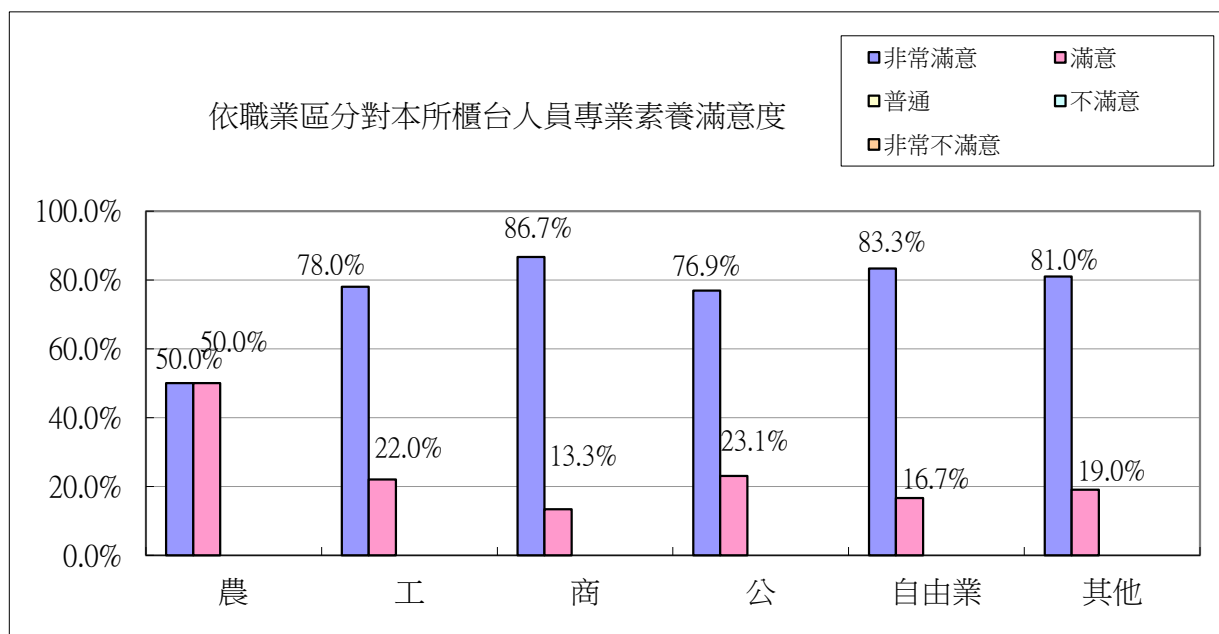
職業 \ 滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
農-個數	8	8	0	0	0	16
農	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
工-個數	38	12	0	0	0	50
工	76.0%	24.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
商-個數	64	11	0	0	0	75
商	85.3%	14.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
公-個數	21	5	0	0	0	26
公	80.8%	19.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
自由業-個數	41	7	0	0	0	48
自由業	85.4%	14.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
其他-個數	35	7	0	0	0	42
其他	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	207	50	0	0	0	257



※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

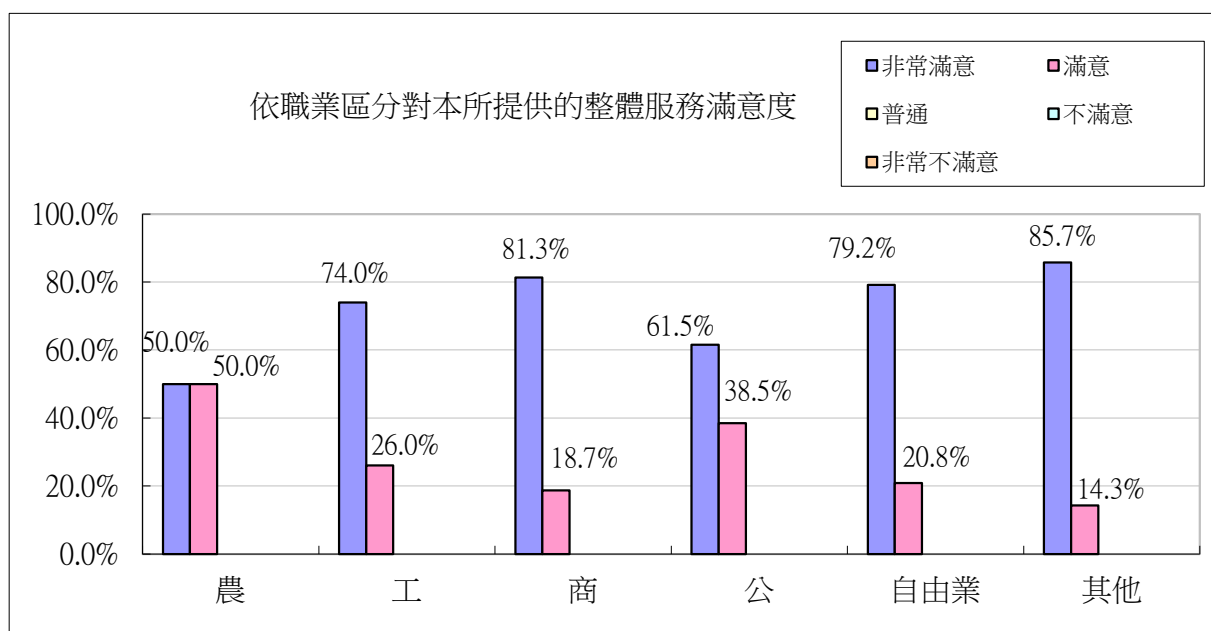
滿意度 職業	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
農-個數	8	8	0	0	0	16
農	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
工-個數	39	11	0	0	0	50
工	78.0%	22.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
商-個數	65	10	0	0	0	75
商	86.7%	13.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
公-個數	20	6	0	0	0	26
公	76.9%	23.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
自由業-個數	40	8	0	0	0	48
自由業	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
其他-個數	34	8	0	0	0	42
其他	81.0%	19.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	206	51	0	0	0	257



※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

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	8	8	0	0	0	16
農	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
工-個數	37	13	0	0	0	50
工	74.0%	26.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
商-個數	61	14	0	0	0	75
商	81.3%	18.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
公-個數	16	10	0	0	0	26
公	61.5%	38.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
自由業-個數	38	10	0	0	0	48
自由業	79.2%	20.8%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
其他-個數	36	6	0	0	0	42
其他	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	196	61	0	0	0	257



※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，各職業民眾滿意度皆達100%。

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98.4%，女性民眾平均滿意度97.5%，年齡交叉分析以21-30歲民眾平均滿意度最高佔99.5%，學歷交叉分析以高中職學歷民眾平均滿意度最高佔98.6%，職業交叉分析以自由業民眾平均滿意度最高佔99%，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。