

桃園市平鎮區戶政事務所
106年第3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7月至106年9月。

肆、調查對象：現場洽公民眾。

伍、有效件數：回收有效樣本數315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：

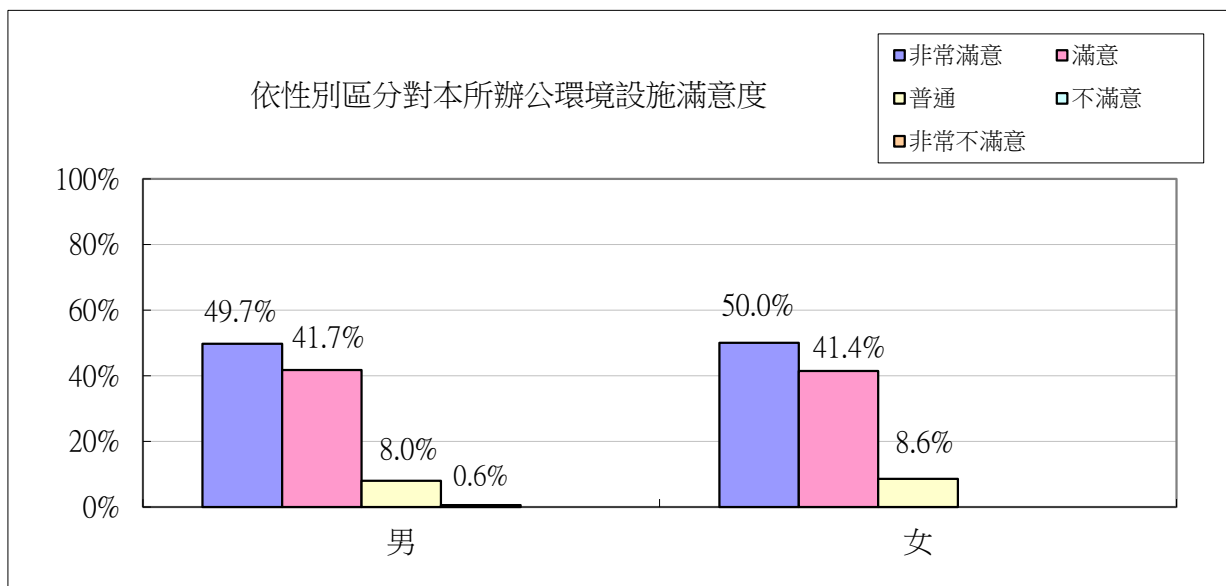
分別是性別、年齡、學歷及職業。

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

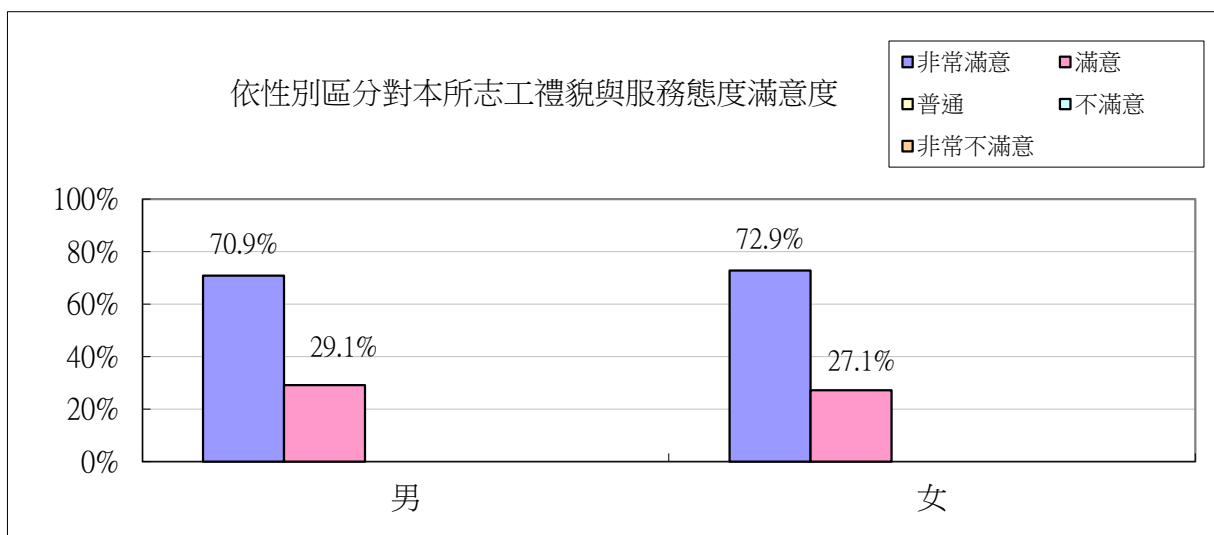
滿意度 性別	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
男-個數	87	73	14	1	0	175
男	49.7%	41.7%	8.0%	0.6%	0.0%	100.0%
女-個數	70	58	12	0	0	140
女	50.0%	41.4%	8.6%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	157	131	26	1	0	315



※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91.4%表示滿意，女性有91.4%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

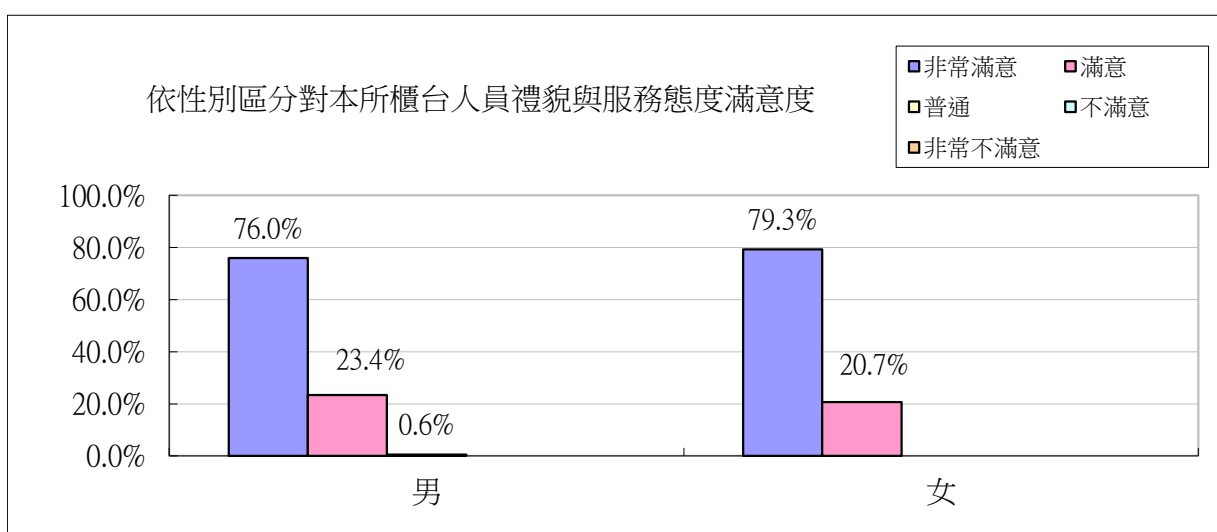
滿意度 性別	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
男-個數	124	51	0	0	0	175
男	70.9%	29.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
女-個數	102	38	0	0	0	140
女	72.9%	27.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	226	89	0	0	0	315



※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100.0%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

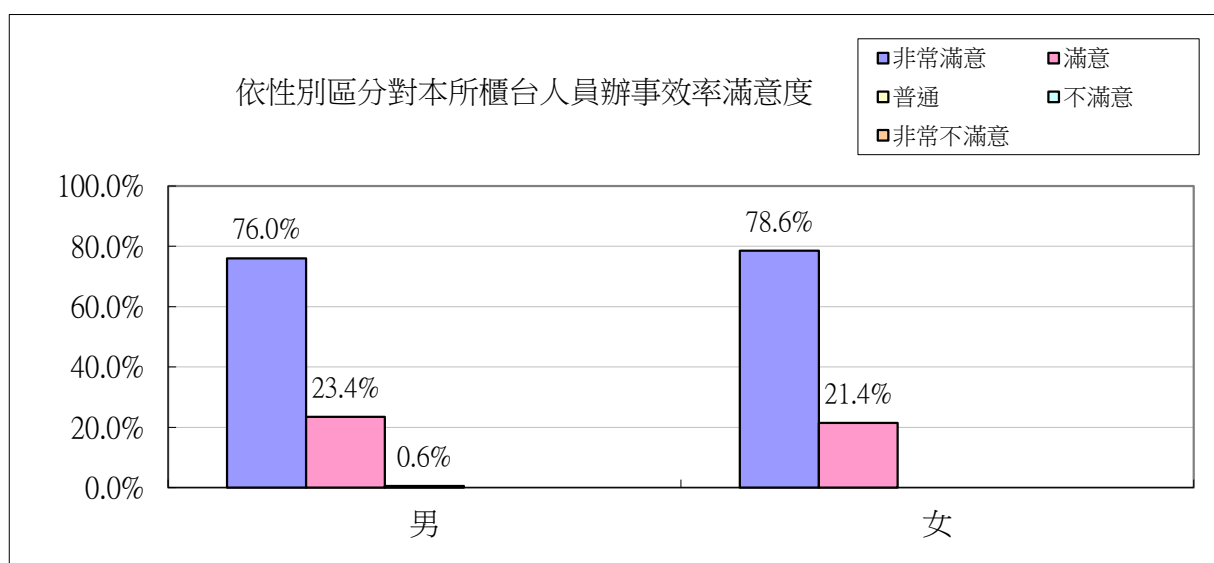
性別 \ 滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
男-個數	133	41	1	0	0	175
男	76.0%	23.4%	0.6%	0.0%	0.0%	100.0%
女-個數	111	29	0	0	0	140
女	79.3%	20.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	244	70	1	0	0	315



※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99.4%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

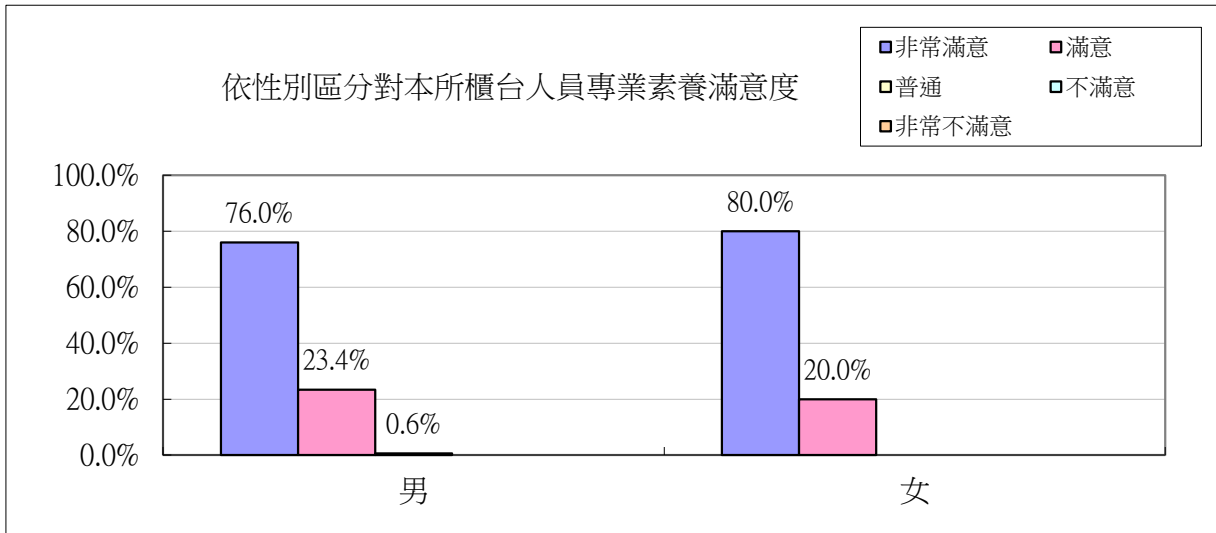
滿意度 性別	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
男-個數	133	41	1	0	0	175
男	76.0%	23.4%	0.6%	0.0%	0.0%	100.0%
女-個數	110	30	0	0	0	140
女	78.6%	21.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	243	71	1	0	0	315



※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99.4%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

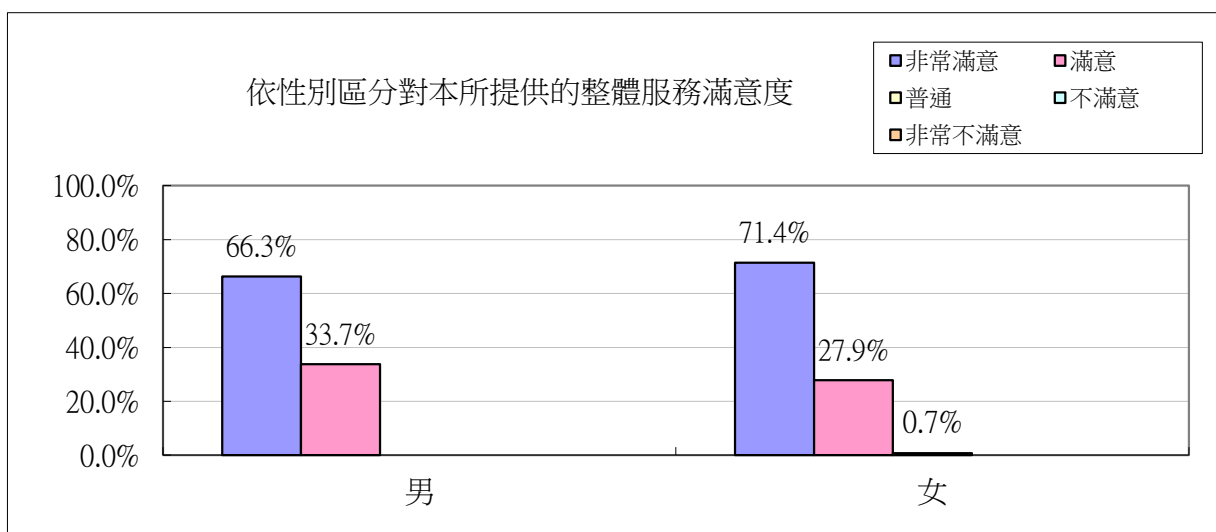
滿意度 性別	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
男-個數	133	41	1	0	0	175
男	76.0%	23.4%	0.6%	0.0%	0.0%	100.0%
女-個數	112	28	0	0	0	140
女	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	245	69	1	0	0	315



※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99.4%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	116	59	0	0	0	175
男	66.3%	33.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
女-個數	100	39	1	0	0	140
女	71.4%	27.9%	0.7%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	216	98	1	0	0	315

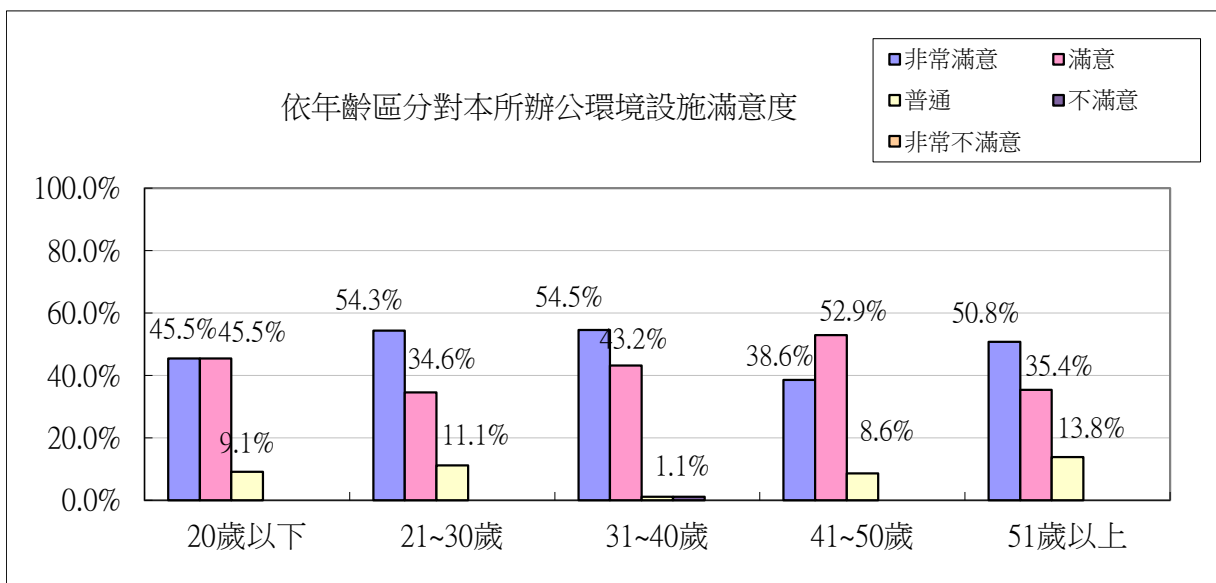


※依據統計分析結果，以性別來看，對於本所提供的整體服務滿意度，男性有100.0%表示滿意，女性99.3%表示滿意。

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

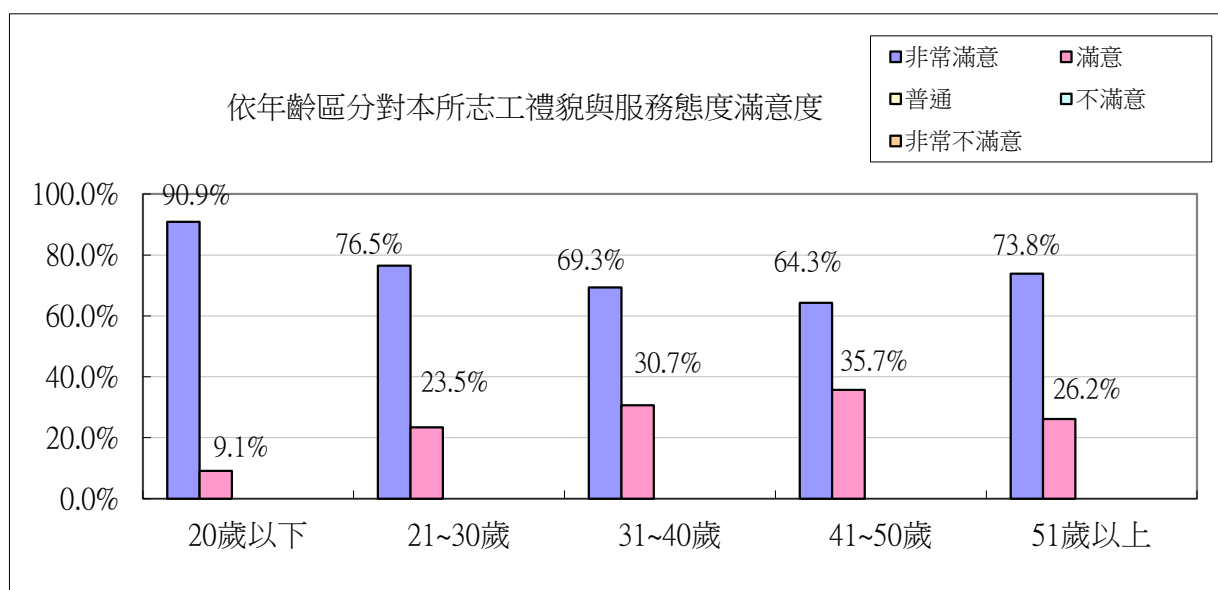
滿意度 年齡	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
20歲以下個數	5	5	1	0	0	11
20歲以下	45.5%	45.5%	9.1%	0.0%	0.0%	100.0%
21~30歲個數	44	28	9	0	0	81
21~30歲	54.3%	34.6%	11.1%	0.0%	0.0%	100.0%
31~40歲個數	48	38	1	1	0	88
31~40歲	54.5%	43.2%	1.1%	1.1%	0.0%	100.0%
41~50歲個數	27	37	6	0	0	70
41~50歲	38.6%	52.9%	8.6%	0.0%	0.0%	100.0%
51歲以上個數	33	23	9	0	0	65
51歲以上	50.8%	35.4%	13.8%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	157	131	26	1	0	315



※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31歲~40歲民眾滿意度最高佔97.7%，41歲~50歲民眾佔91.4%次之。

(二)依年齡區分對本所志工禮貌與服務態度滿意度

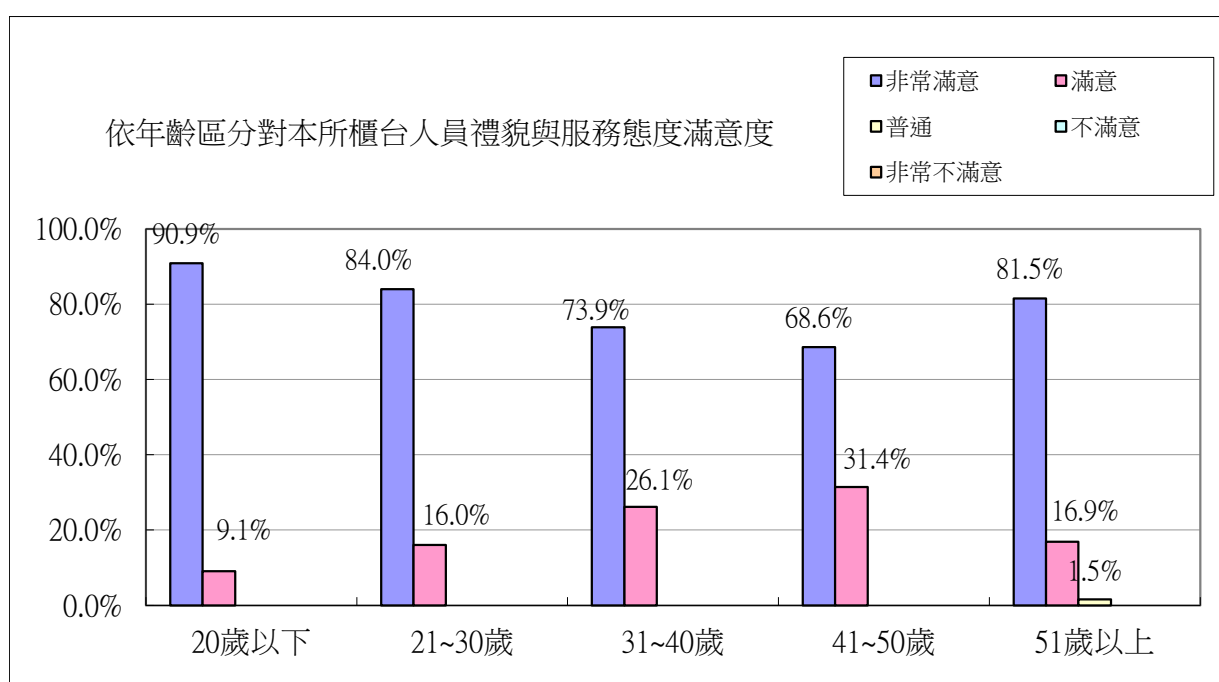
年齡 \ 滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
20歲以下個數	10	1	0	0	0	11
20歲以下	90.9%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
21~30歲個數	62	19	0	0	0	81
21~30歲	76.5%	23.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
31~40歲個數	61	27	0	0	0	88
31~40歲	69.3%	30.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
41~50歲個數	45	25	0	0	0	70
41~50歲	64.3%	35.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
51歲以上個數	48	17	0	0	0	65
51歲以上	73.8%	26.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	226	89	0	0	0	315



※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，各年齡滿意度皆達100%。

(三)依年齡區分對本所櫃台人員禮貌與服務態度滿意度

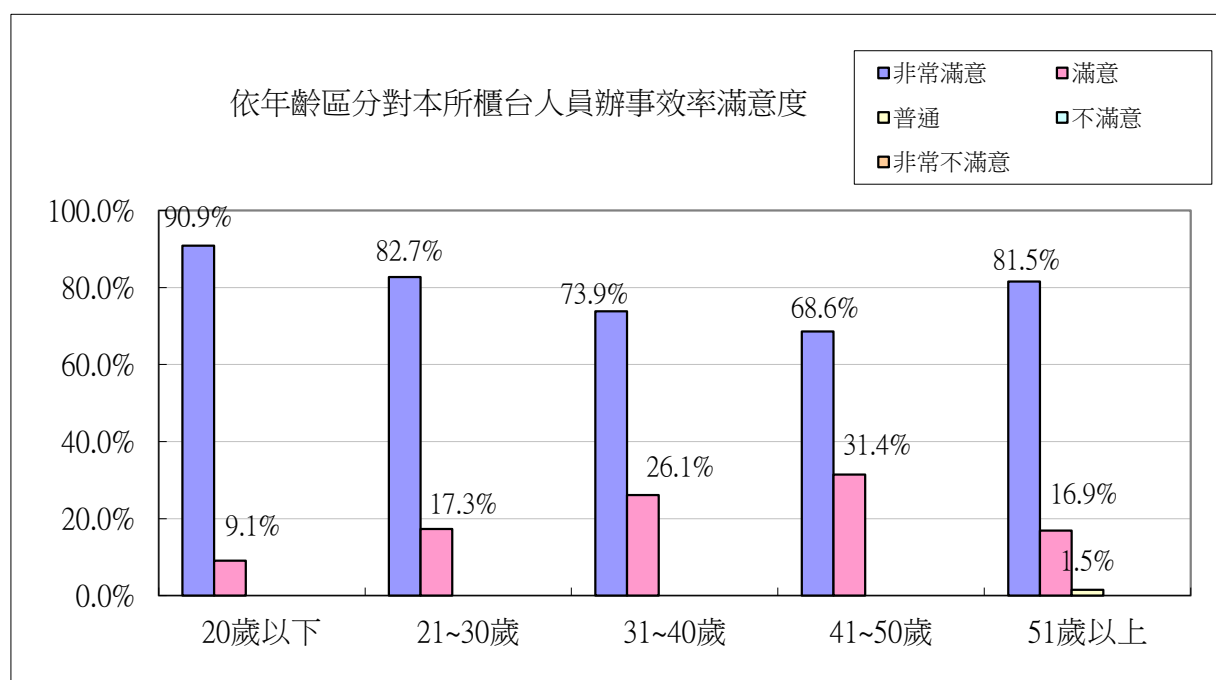
滿意度 年齡	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
20歲以下個數	10	1	0	0	0	11
20歲以下	90.9%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
21~30歲個數	68	13	0	0	0	81
21~30歲	84.0%	16.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
31~40歲個數	65	23	0	0	0	88
31~40歲	73.9%	26.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
41~50歲個數	48	22	0	0	0	70
41~50歲	68.6%	31.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
51歲以上個數	53	11	1	0	0	65
51歲以上	81.5%	16.9%	1.5%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	244	70	1	0	0	315



※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51歲以上的滿意度為98.5%，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

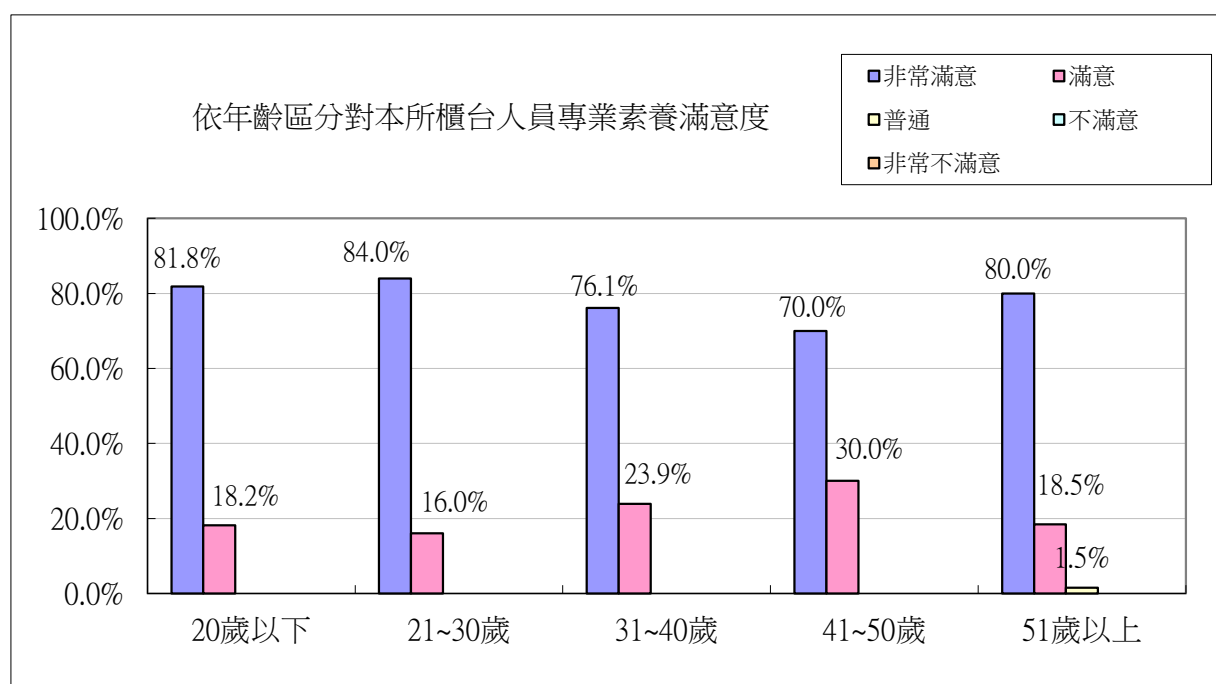
滿意度 年齡	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
20歲以下個數	10	1	0	0	0	11
20歲以下	90.9%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
21~30歲個數	67	14	0	0	0	81
21~30歲	82.7%	17.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
31~40歲個數	65	23	0	0	0	88
31~40歲	73.9%	26.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
41~50歲個數	48	22	0	0	0	70
41~50歲	68.6%	31.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
51歲以上個數	53	11	1	0	0	65
51歲以上	81.5%	16.9%	1.5%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	243	71	1	0	0	315



※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，除了51歲以上的滿意度為98.5%，其他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

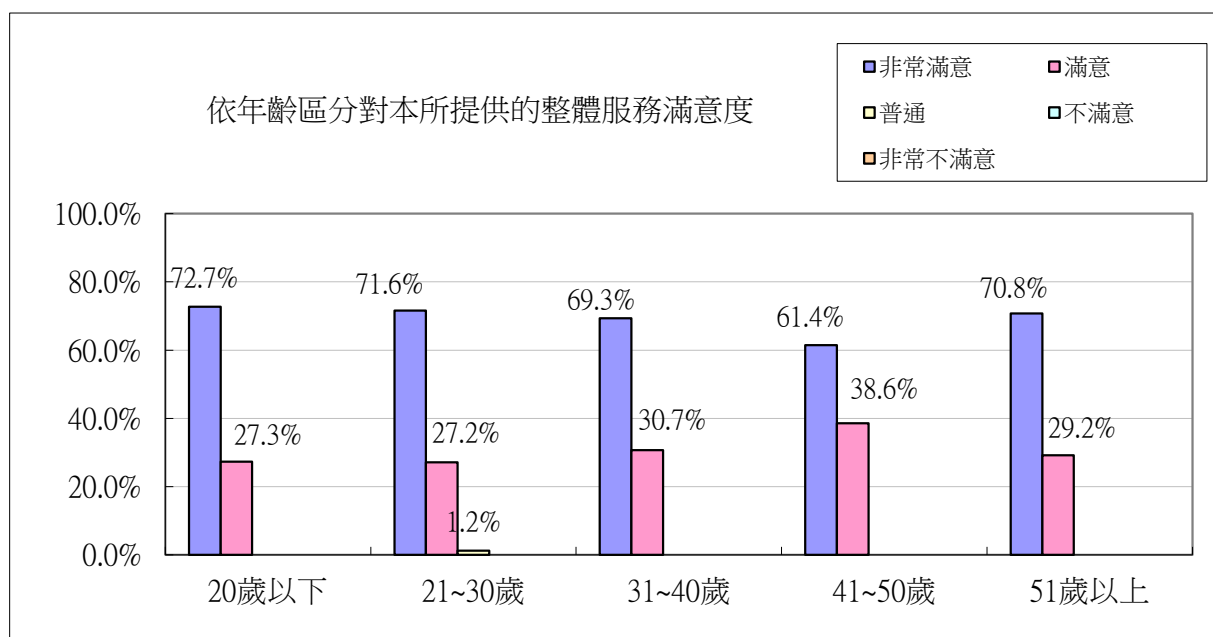
滿意度 年齡	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
20歲以下個數	9	2	0	0	0	11
20歲以下	81.8%	18.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
21~30歲個數	68	13	0	0	0	81
21~30歲	84.0%	16.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
31~40歲個數	67	21	0	0	0	88
31~40歲	76.1%	23.9%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
41~50歲個數	49	21	0	0	0	70
41~50歲	70.0%	30.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
51歲以上個數	52	12	1	0	0	65
51歲以上	80.0%	18.5%	1.5%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	245	69	1	0	0	315



※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，除了51歲以上的滿意度為98.5%，其他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

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	8	3	0	0	0	11
20歲以下	72.7%	27.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
21~30歲個數	58	22	1	0	0	81
21~30歲	71.6%	27.2%	1.2%	0.0%	0.0%	100.0%
31~40歲個數	61	27	0	0	0	88
31~40歲	69.3%	30.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
41~50歲個數	43	27	0	0	0	70
41~50歲	61.4%	38.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
51歲以上個數	46	19	0	0	0	65
51歲以上	70.8%	29.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	216	98	1	0	0	315

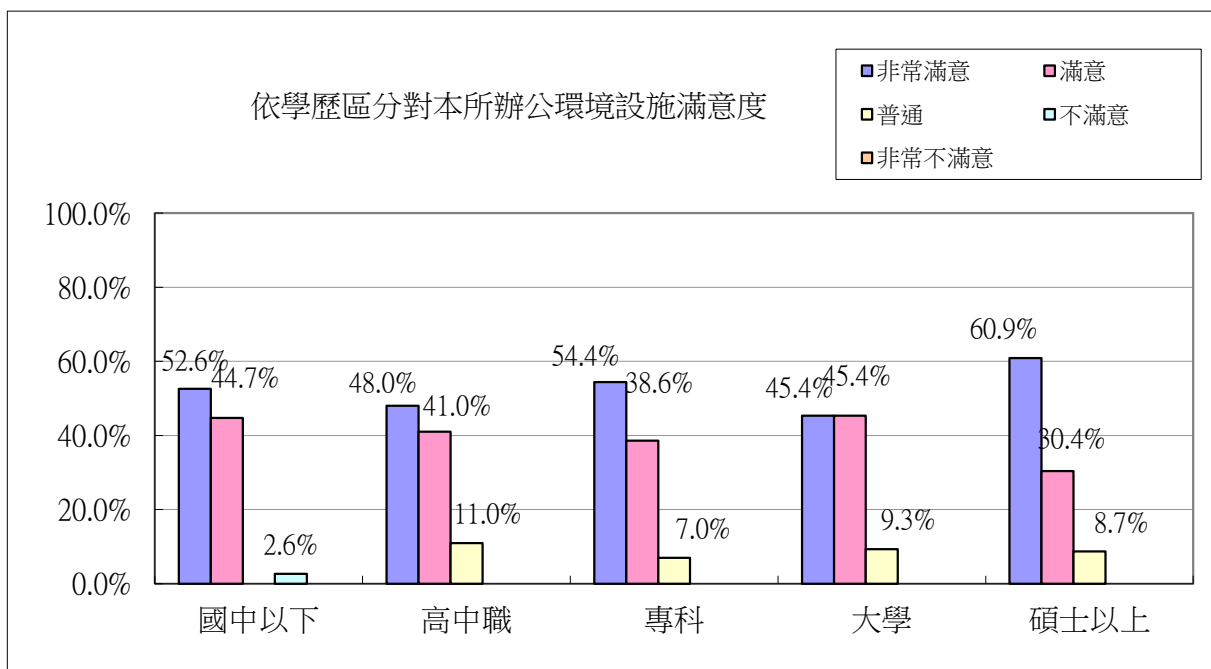


※依據統計分析結果，在年齡層方面，對於本所提供整體服務滿意度，除了21~30歲的滿意度為98.8%，其他各年齡的滿意度皆達100%。

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

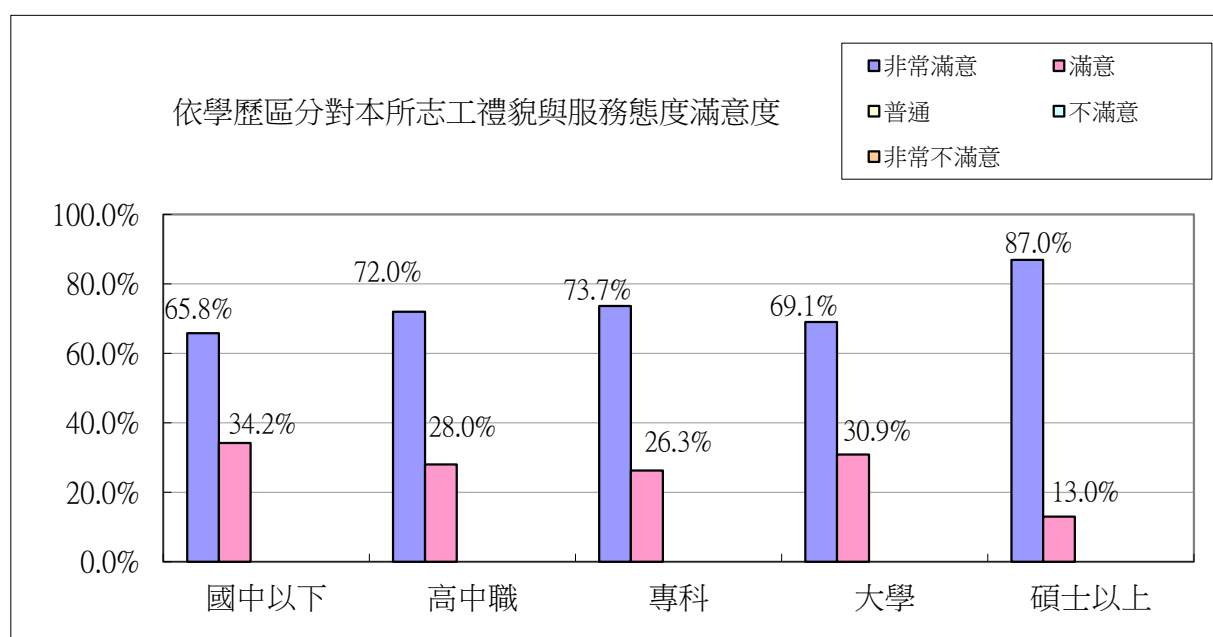
學歷	滿意度					總計
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	
國中以下個數	20	17	0	1	0	38
國中以下	52.6%	44.7%	0.0%	2.6%	0.0%	100.0%
高中職個數	48	41	11	0	0	100
高中職	48.0%	41.0%	11.0%	0.0%	0.0%	100.0%
專科個數	31	22	4	0	0	57
專科	54.4%	38.6%	7.0%	0.0%	0.0%	100.0%
大學個數	44	44	9	0	0	97
大學	45.4%	45.4%	9.3%	0.0%	0.0%	100.0%
碩士以上個數	14	7	2	0	0	23
碩士以上	60.9%	30.4%	8.7%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	157	131	26	1	0	315



※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，以國中以下學歷民眾滿意度最高達97.4%，其次是專科學歷佔93.0%。

(二)依學歷區分對本所志工禮貌與服務態度滿意度

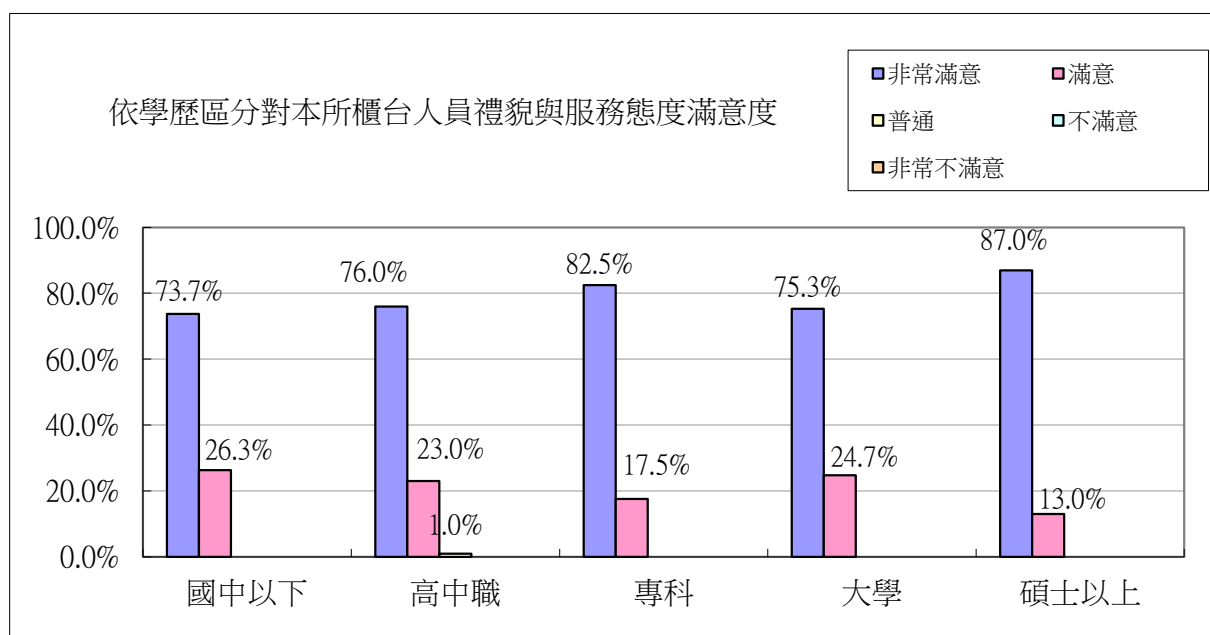
學歷 \ 滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
國中以下個數	25	13	0	0	0	38
國中以下	65.8%	34.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
高中職個數	72	28	0	0	0	100
高中職	72.0%	28.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
專科個數	42	15	0	0	0	57
專科	73.7%	26.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
大學個數	67	30	0	0	0	97
大學	69.1%	30.9%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
碩士以上個數	20	3	0	0	0	23
碩士以上	87.0%	13.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	226	89	0	0	0	315



※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，各學歷的滿意度皆達100%。。

(三)依學歷區分對本所櫃台人員禮貌與服務態度滿意度

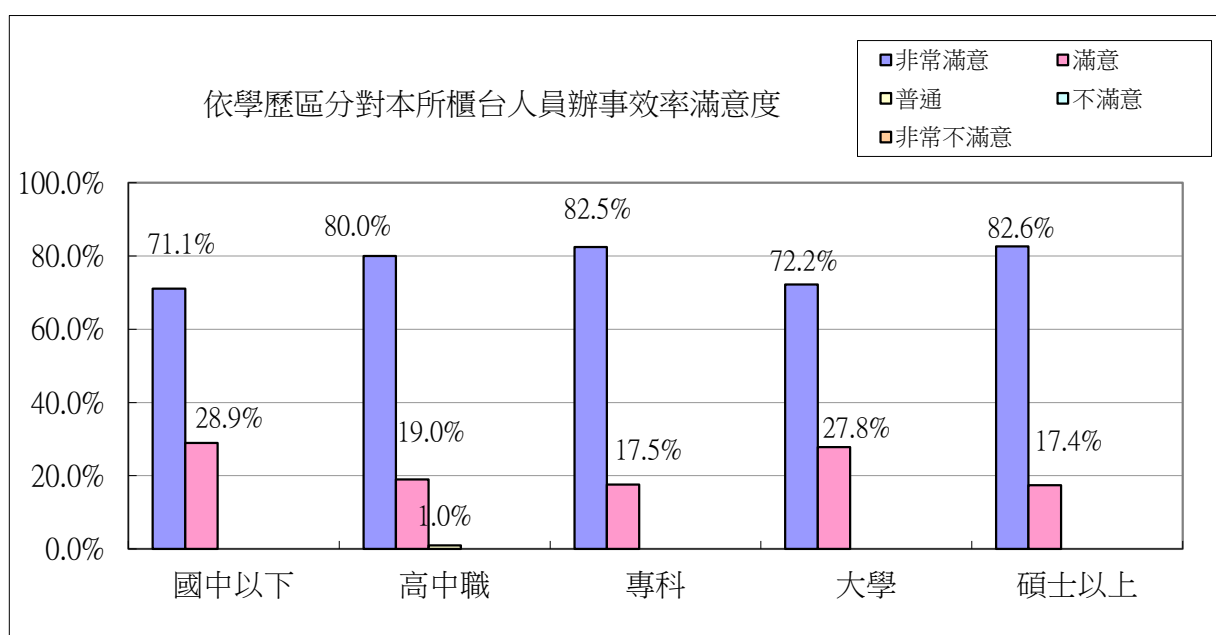
學歷 \ 滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
國中以下個數	28	10	0	0	0	38
國中以下	73.7%	26.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
高中職個數	76	23	1	0	0	100
高中職	76.0%	23.0%	1.0%	0.0%	0.0%	100.0%
專科個數	47	10	0	0	0	57
專科	82.5%	17.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
大學個數	73	24	0	0	0	97
大學	75.3%	24.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
碩士以上個數	20	3	0	0	0	23
碩士以上	87.0%	13.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	244	70	1	0	0	315



※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，除高中職佔99.0%，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

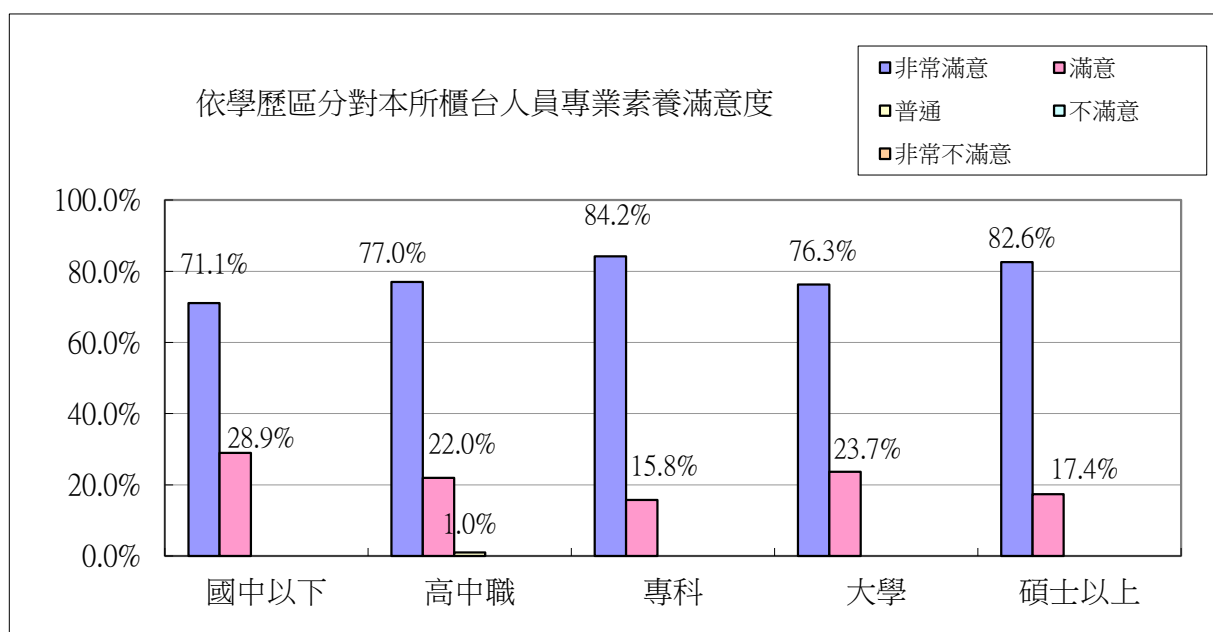
學歷 \ 滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
國中以下個數	27	11	0	0	0	38
國中以下	71.1%	28.9%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
高中職個數	80	19	1	0	0	100
高中職	80.0%	19.0%	1.0%	0.0%	0.0%	100.0%
專科個數	47	10	0	0	0	57
專科	82.5%	17.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
大學個數	70	27	0	0	0	97
大學	72.2%	27.8%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
碩士以上個數	19	4	0	0	0	23
碩士以上	82.6%	17.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	243	71	1	0	0	315



※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，除高中職佔99.0%，其他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

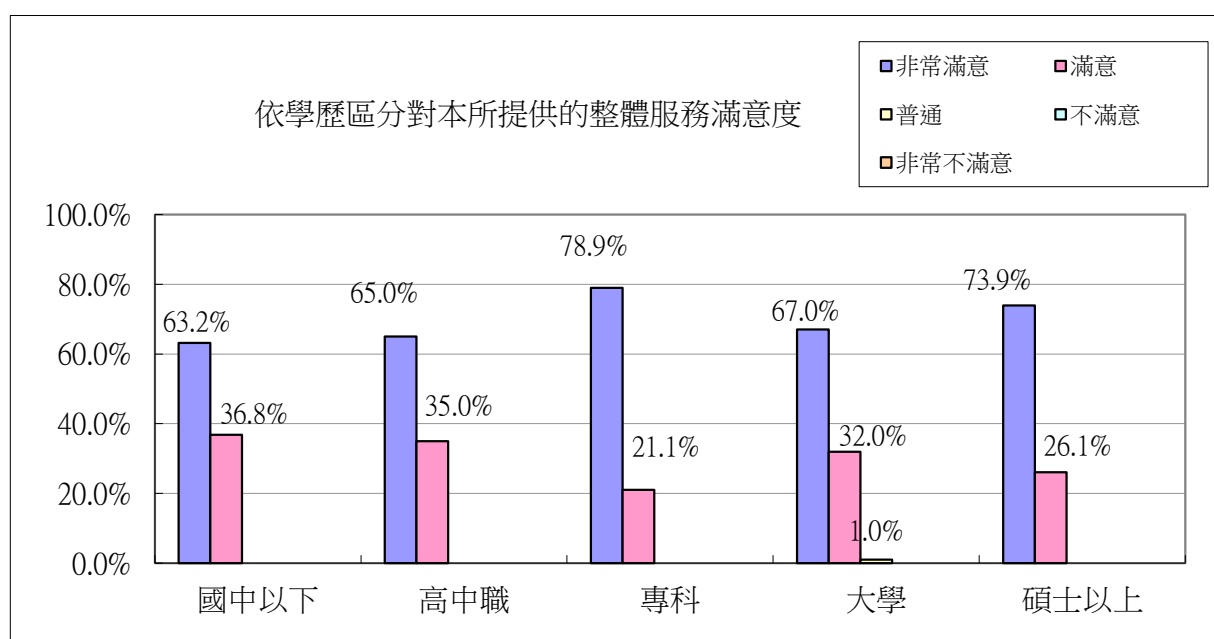
學歷 \ 滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
國中以下個數	27	11	0	0	0	38
國中以下	71.1%	28.9%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
高中職個數	77	22	1	0	0	100
高中職	77.0%	22.0%	1.0%	0.0%	0.0%	100.0%
專科個數	48	9	0	0	0	57
專科	84.2%	15.8%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
大學個數	74	23	0	0	0	97
大學	76.3%	23.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
碩士以上個數	19	4	0	0	0	23
碩士以上	82.6%	17.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	245	69	1	0	0	315



※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，除高中職佔99.0%，其他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	24	14	0	0	0	38
國中以下	63.2%	36.8%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
高中職個數	65	35	0	0	0	100
高中職	65.0%	35.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
專科個數	45	12	0	0	0	57
專科	78.9%	21.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
大學個數	65	31	1	0	0	97
大學	67.0%	32.0%	1.0%	0.0%	0.0%	100.0%
碩士以上個數	17	6	0	0	0	23
碩士以上	73.9%	26.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	216	98	1	0	0	315

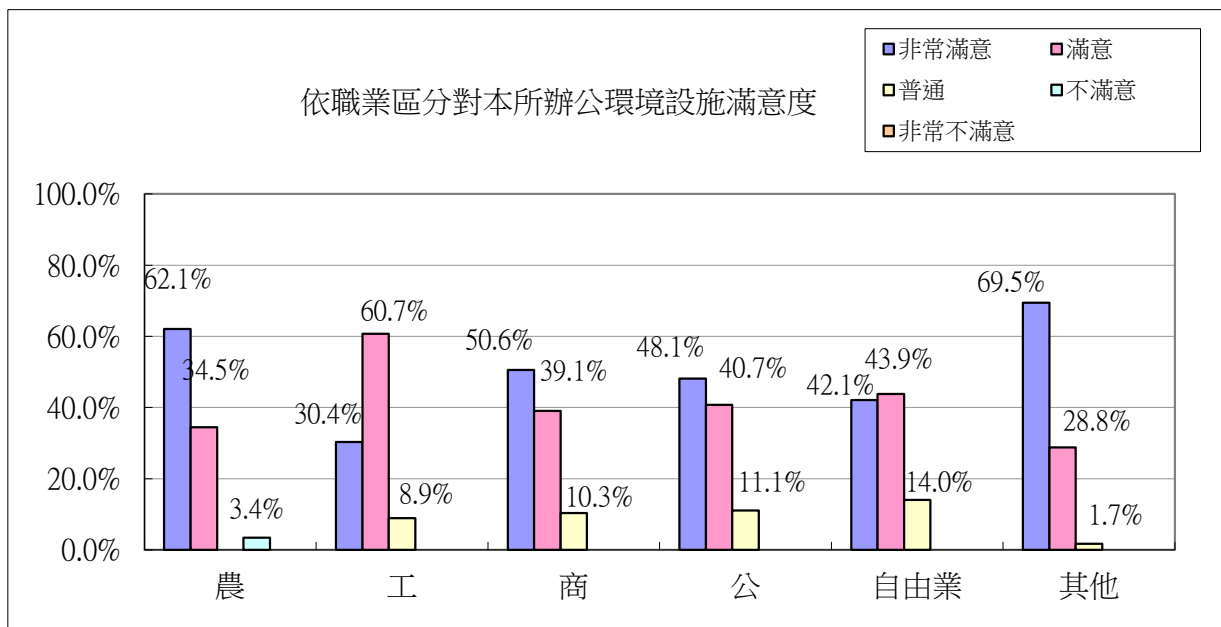


※依據統計分析結果，在學歷方面，對於本所提供整體服務滿意度，除大學佔99.0%，其他各學歷的滿意度皆達100%。

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

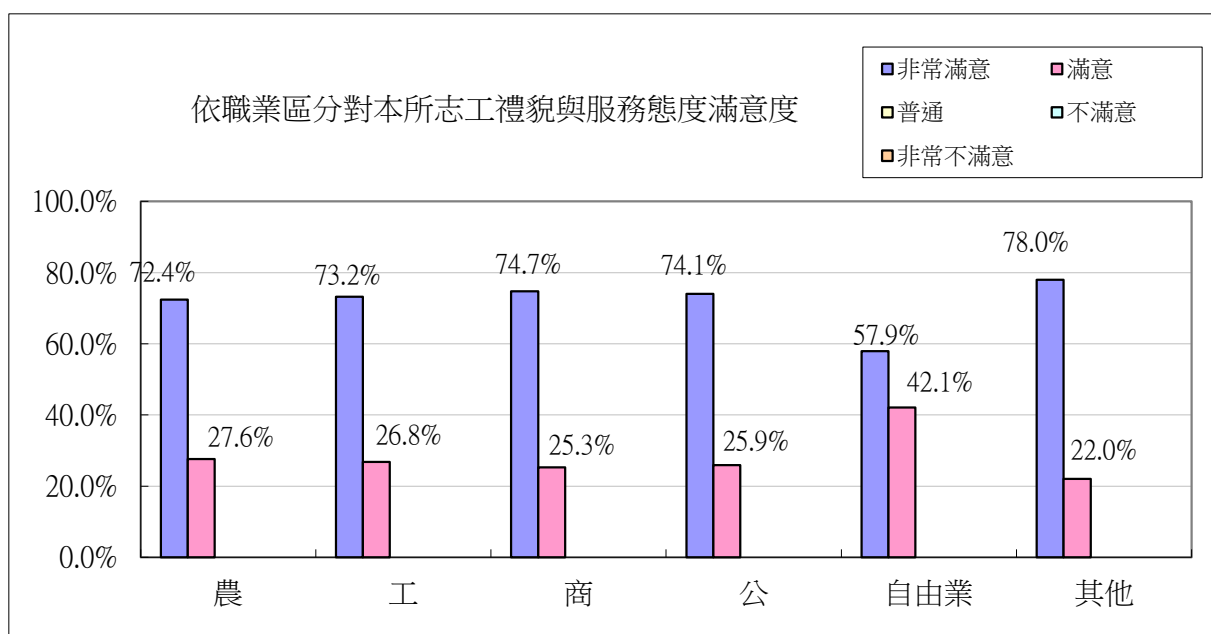
職業 \ 滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
農-個數	18	10	0	1	0	29
農	62.1%	34.5%	0.0%	3.4%	0.0%	100.0%
工-個數	17	34	5	0	0	56
工	30.4%	60.7%	8.9%	0.0%	0.0%	100.0%
商-個數	44	34	9	0	0	87
商	50.6%	39.1%	10.3%	0.0%	0.0%	100.0%
公-個數	13	11	3	0	0	27
公	48.1%	40.7%	11.1%	0.0%	0.0%	100.0%
自由業-個數	24	25	8	0	0	57
自由業	42.1%	43.9%	14.0%	0.0%	0.0%	100.0%
其他-個數	41	17	1	0	0	59
其他	69.5%	28.8%	1.7%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	157	131	26	1	0	315



※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，以其他業民眾滿意度最高佔98.3%，其次是農業佔96.6%。

(二)依職業區分對本所志工禮貌與服務態度滿意度

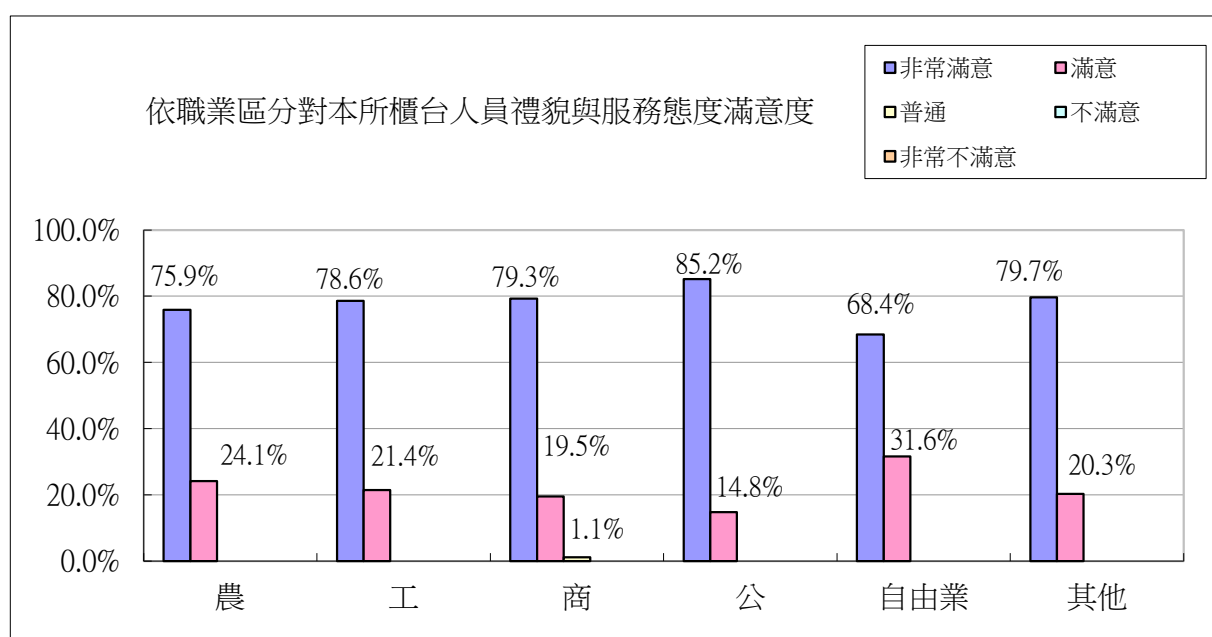
職業 \ 滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
農-個數	21	8	0	0	0	29
農	72.4%	27.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
工-個數	41	15	0	0	0	56
工	73.2%	26.8%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
商-個數	65	22	0	0	0	87
商	74.7%	25.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
公-個數	20	7	0	0	0	27
公	74.1%	25.9%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
自由業-個數	33	24	0	0	0	57
自由業	57.9%	42.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
其他-個數	46	13	0	0	0	59
其他	78.0%	22.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	226	89	0	0	0	315



※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，各職業的滿意度皆達100%。

(三)依職業區分對本所櫃台人員禮貌與服務態度滿意度

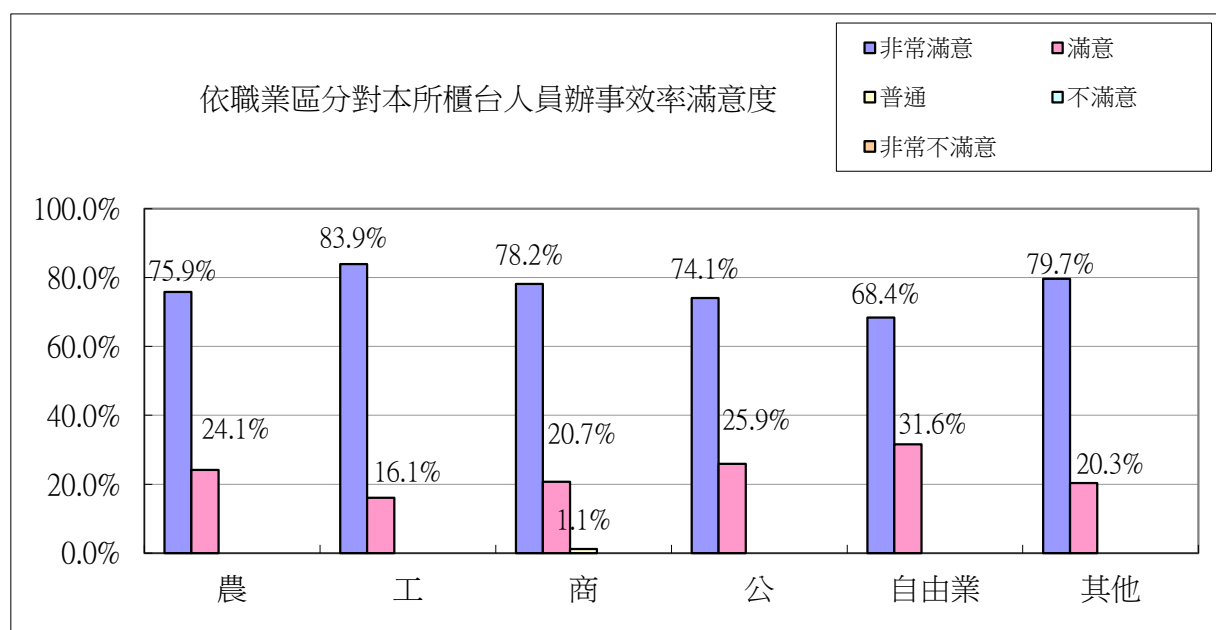
職業 \ 滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
農-個數	22	7	0	0	0	29
農	75.9%	24.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
工-個數	44	12	0	0	0	56
工	78.6%	21.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
商-個數	69	17	1	0	0	87
商	79.3%	19.5%	1.1%	0.0%	0.0%	100.0%
公-個數	23	4	0	0	0	27
公	85.2%	14.8%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
自由業-個數	39	18	0	0	0	57
自由業	68.4%	31.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
其他-個數	47	12	0	0	0	59
其他	79.7%	20.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	244	70	1	0	0	315



※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98.9%，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

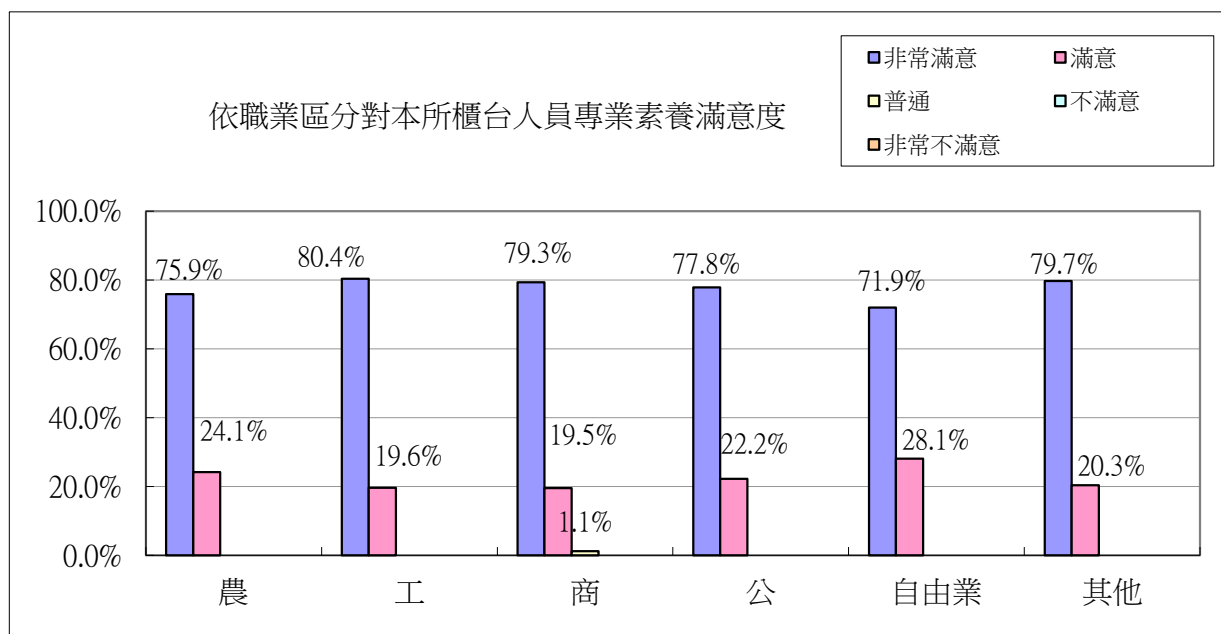
滿意度 職業	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
農-個數	22	7	0	0	0	29
農	75.9%	24.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
工-個數	47	9	0	0	0	56
工	83.9%	16.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
商-個數	68	18	1	0	0	87
商	78.2%	20.7%	1.1%	0.0%	0.0%	100.0%
公-個數	20	7	0	0	0	27
公	74.1%	25.9%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
自由業-個數	39	18	0	0	0	57
自由業	68.4%	31.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
其他-個數	47	12	0	0	0	59
其他	79.7%	20.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	243	71	1	0	0	315



※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，除了商業佔98.9%，其他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

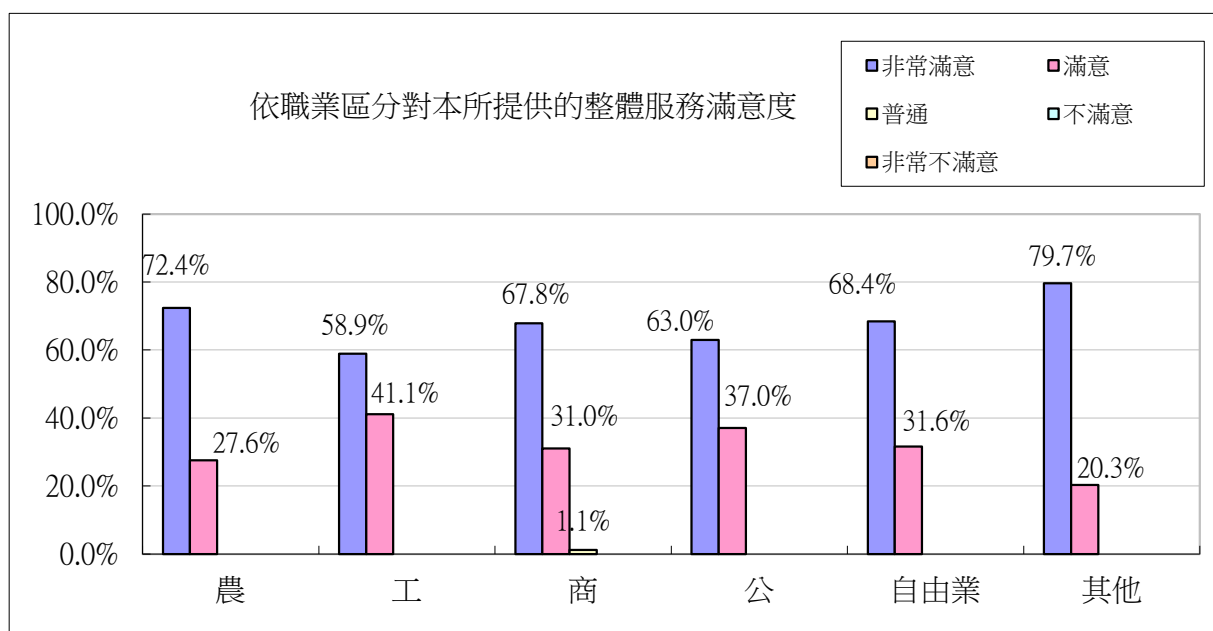
滿意度 職業	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
農-個數	22	7	0	0	0	29
農	75.9%	24.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
工-個數	45	11	0	0	0	56
工	80.4%	19.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
商-個數	69	17	1	0	0	87
商	79.3%	19.5%	1.1%	0.0%	0.0%	100.0%
公-個數	21	6	0	0	0	27
公	77.8%	22.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
自由業-個數	41	16	0	0	0	57
自由業	71.9%	28.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
其他-個數	47	12	0	0	0	59
其他	79.7%	20.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	245	69	1	0	0	315



※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，除了商業佔98.9%，其他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	21	8	0	0	0	29
農	72.4%	27.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
工-個數	33	23	0	0	0	56
工	58.9%	41.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
商-個數	59	27	1	0	0	87
商	67.8%	31.0%	1.1%	0.0%	0.0%	100.0%
公-個數	17	10	0	0	0	27
公	63.0%	37.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
自由業-個數	39	18	0	0	0	57
自由業	68.4%	31.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
其他-個數	47	12	0	0	0	59
其他	79.7%	20.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	216	98	1	0	0	315



※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，除了商業佔98.9%，其他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98.3%，女性民眾平均滿意度98.5%，年齡交叉分析以31-40歲民眾平均滿意度最高佔99.6%，學歷交叉分析以國中學歷民眾平均滿意度最高佔99.6%，職業交叉分析以其他業民眾平均滿意度最高佔99.72%，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。