

桃園市平鎮區戶政事務所
106年第4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10月至106年12月。

肆、調查對象：現場洽公民眾。

伍、有效件數：回收有效樣本數279份。

陸、問卷題目設計：

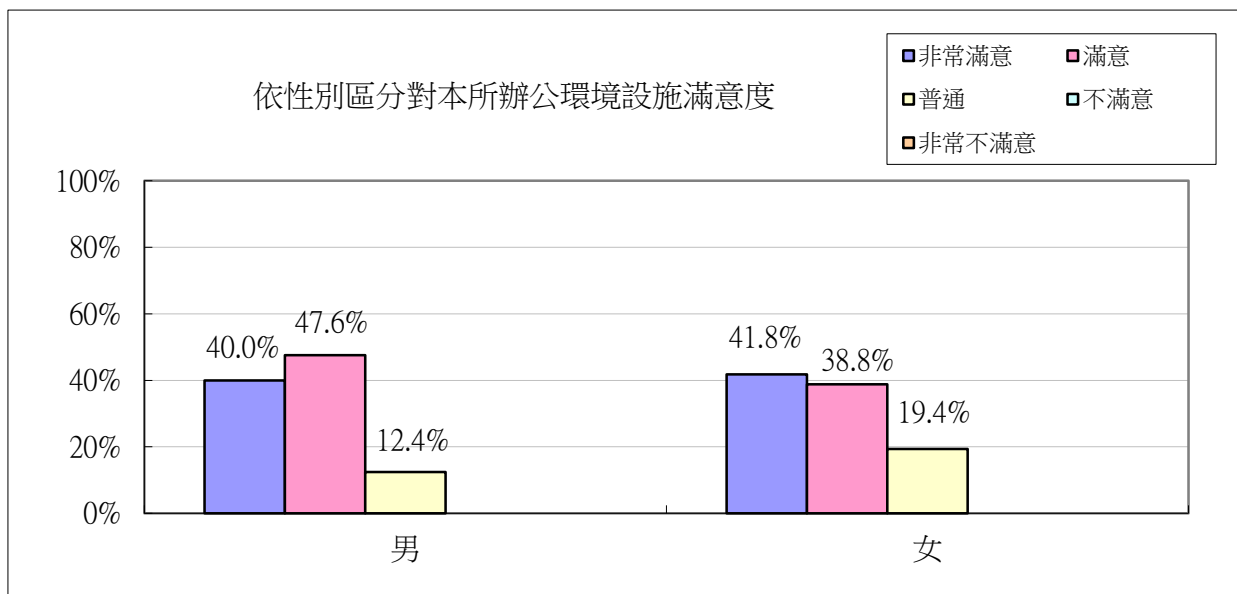
1. 您對本所辦公環境設施是否滿意？
2. 您對志工人員禮貌與服務態度是否滿意？
3. 您對櫃台人員禮貌與服務態度是否滿意？
4. 您對櫃台人員辦事效率是否滿意？
5. 您對櫃台人員專業素養是否滿意？
6. 整體而言，您對本所提供的服務是否滿意？
7. 基本資料題：
分別是性別、年齡、學歷及職業。

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

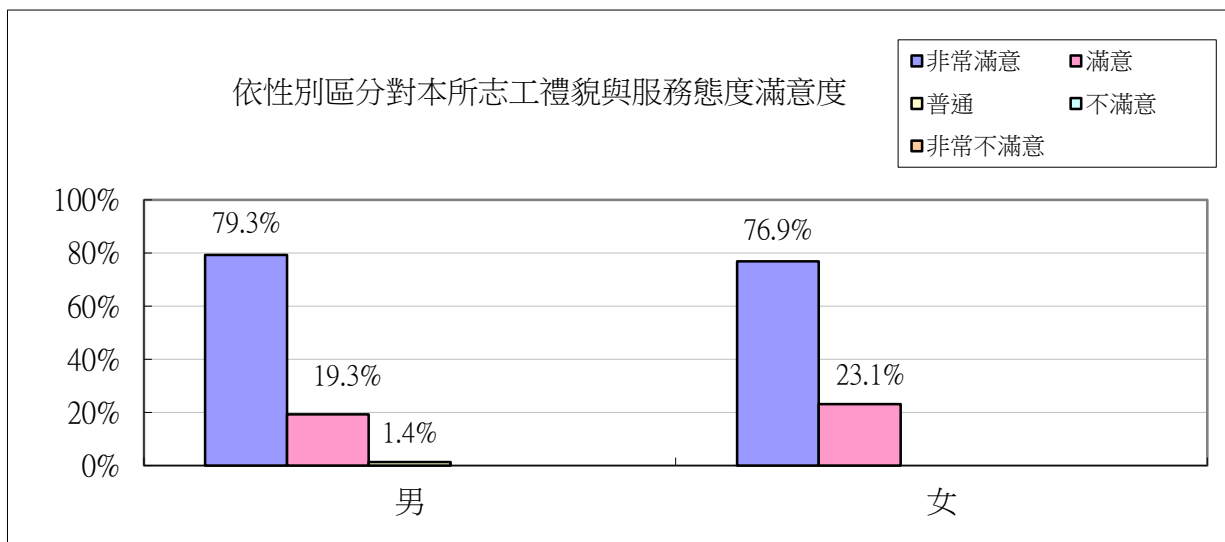
滿意度 性別	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
男-個數	58	69	18	0	0	145
男	40.0%	47.6%	12.4%	0.0%	0.0%	100.0%
女-個數	56	52	26	0	0	134
女	41.8%	38.8%	19.4%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	114	121	44	0	0	279



※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87.6%表示滿意，女性有80.6%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

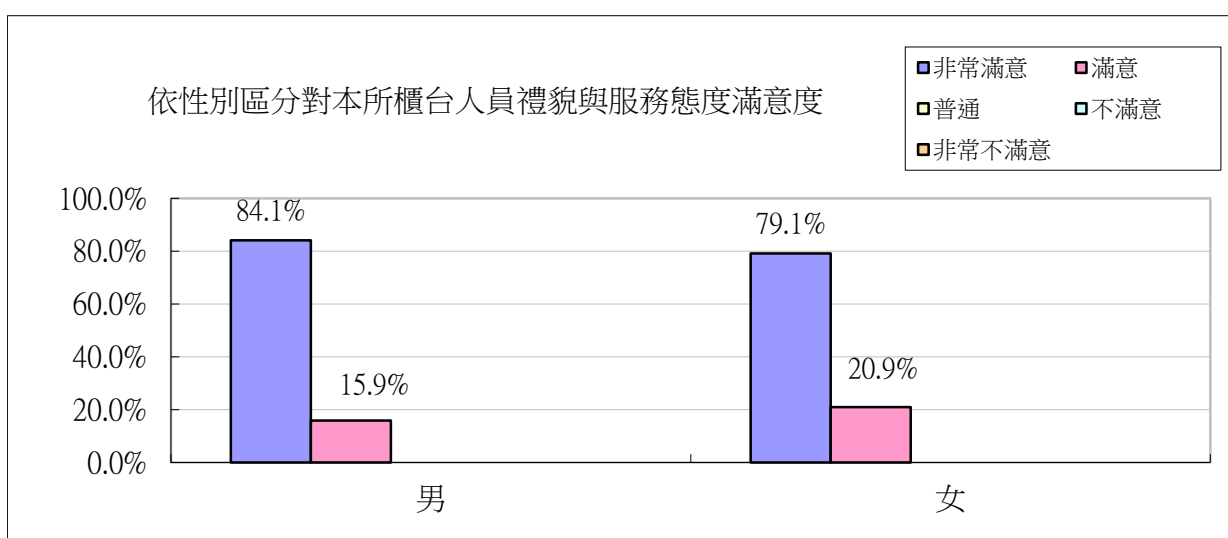
滿意度 性別	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
男-個數	115	28	2	0	0	145
男	79.3%	19.3%	1.4%	0.0%	0.0%	100.0%
女-個數	103	31	0	0	0	134
女	76.9%	23.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	218	59	2	0	0	279



※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98.6%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

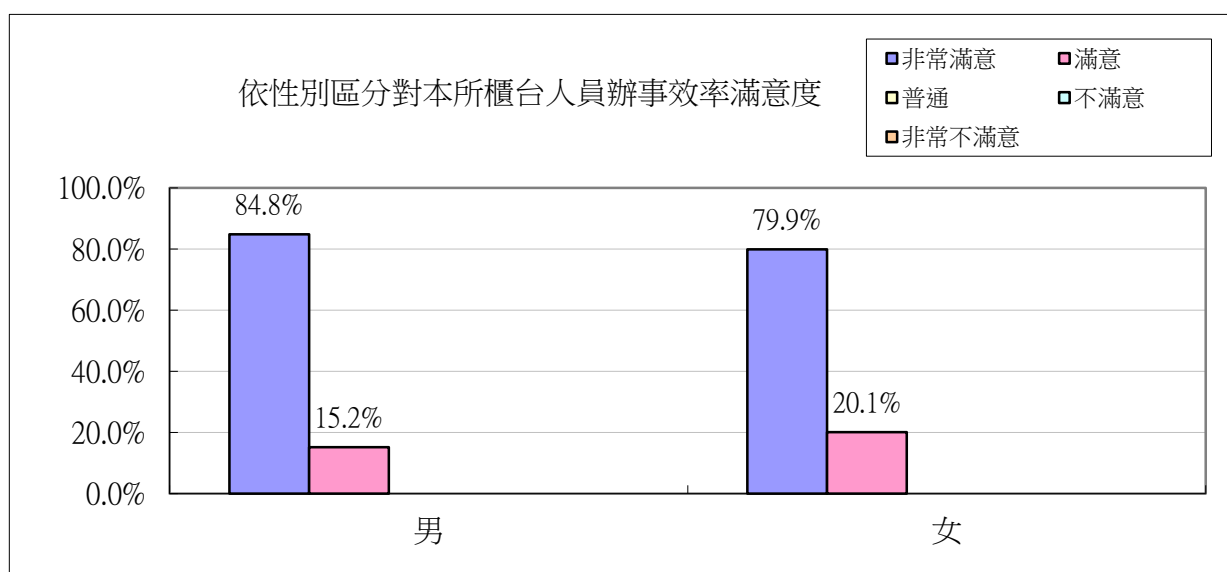
滿意度 性別	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
男-個數	122	23	0	0	0	145
男	84.1%	15.9%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
女-個數	106	28	0	0	0	134
女	79.1%	20.9%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	228	51	0	0	0	279



※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

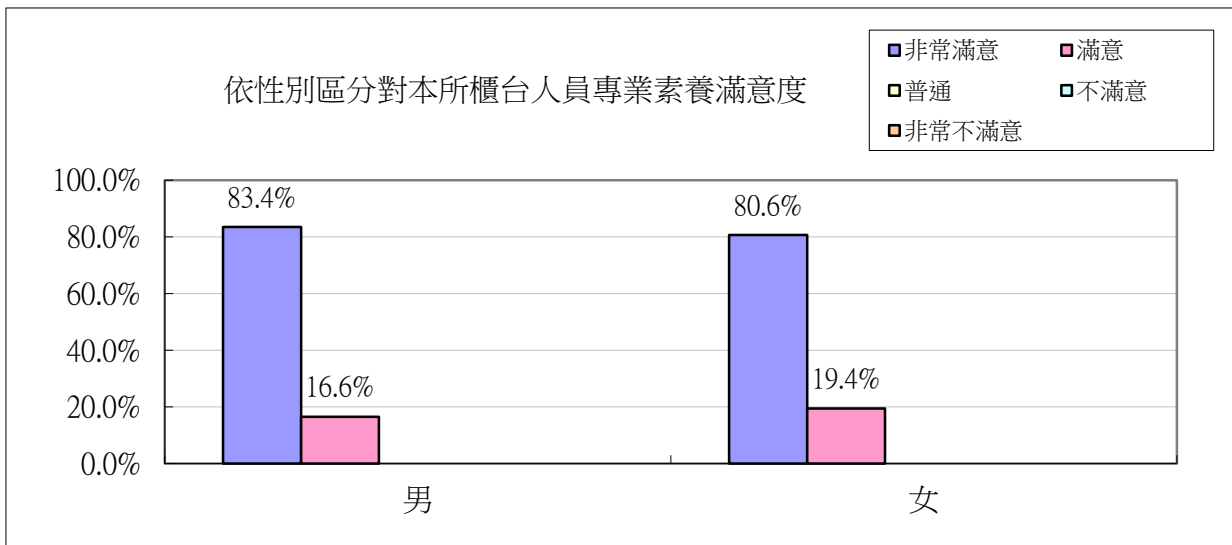
滿意度 性別	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
男-個數	123	22	0	0	0	145
男	84.8%	15.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
女-個數	107	27	0	0	0	134
女	79.9%	20.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	230	49	0	0	0	279



※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

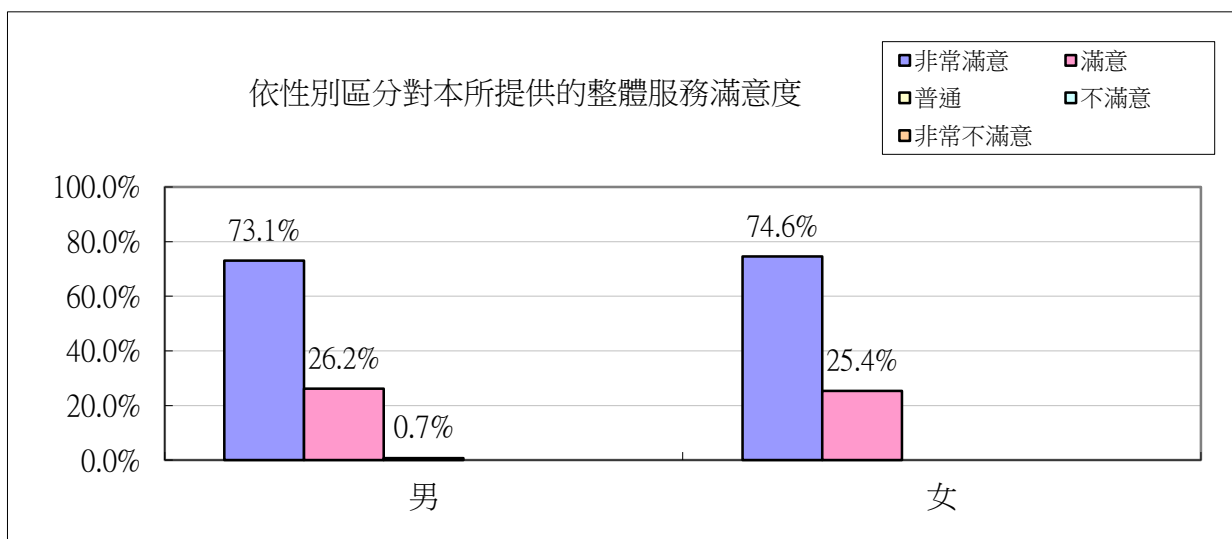
滿意度 性別	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
男-個數	121	24	0	0	0	145
男	83.4%	16.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
女-個數	108	26	0	0	0	134
女	80.6%	19.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	229	50	0	0	0	279



※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	106	38	1	0	0	145
男	73.1%	26.2%	0.7%	0.0%	0.0%	100.0%
女-個數	100	34	0	0	0	134
女	74.6%	25.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	206	72	1	0	0	279

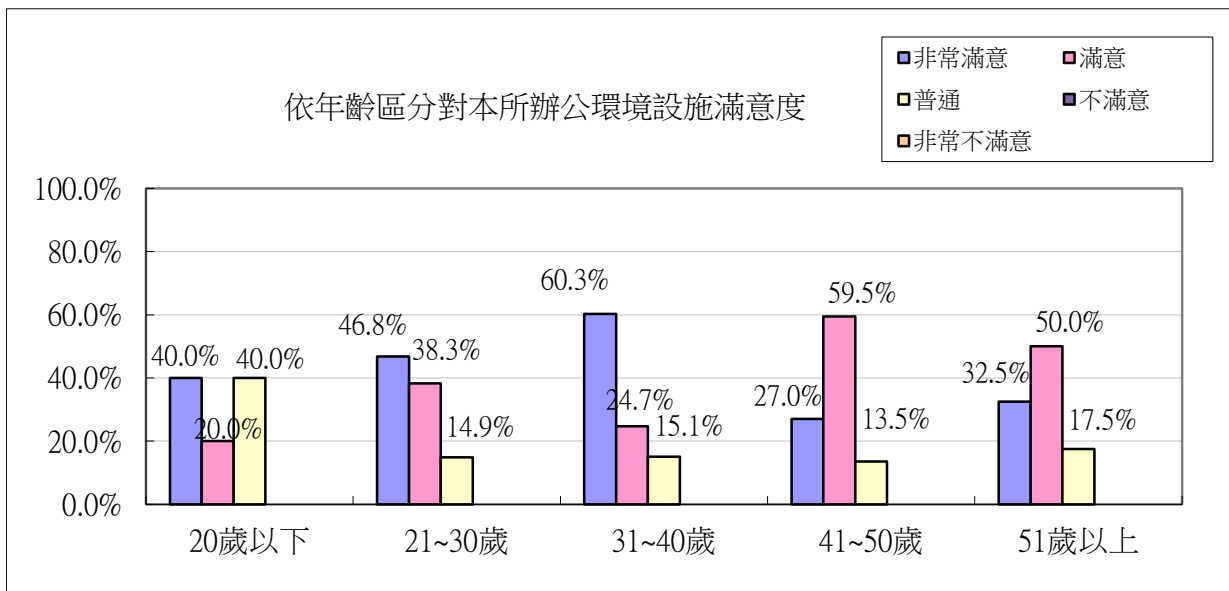


※依據統計分析結果，以性別來看，對於本所提供的整體服務滿意度，男性有99.3%表示滿意，女性100.0%表示滿意。

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

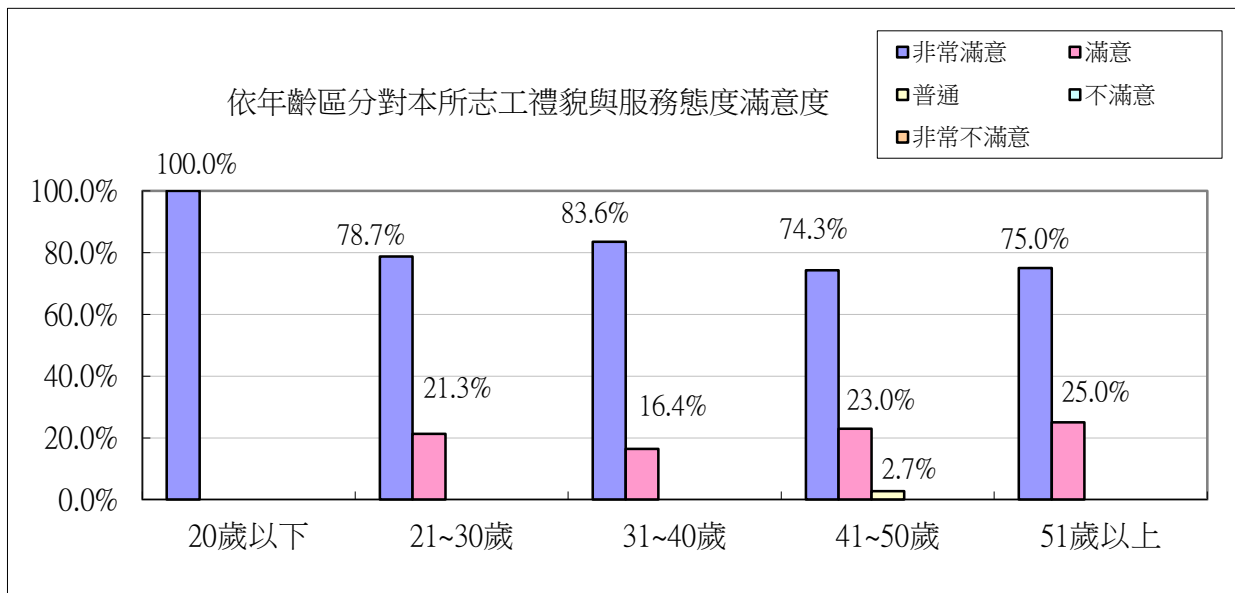
年齡 \ 滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
20歲以下個數	2	1	2	0	0	5
20歲以下	40.0%	20.0%	40.0%	0.0%	0.0%	100.0%
21~30歲個數	22	18	7	0	0	47
21~30歲	46.8%	38.3%	14.9%	0.0%	0.0%	100.0%
31~40歲個數	44	18	11	0	0	73
31~40歲	60.3%	24.7%	15.1%	0.0%	0.0%	100.0%
41~50歲個數	20	44	10	0	0	74
41~50歲	27.0%	59.5%	13.5%	0.0%	0.0%	100.0%
51歲以上個數	26	40	14	0	0	80
51歲以上	32.5%	50.0%	17.5%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	114	121	44	0	0	279



※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86.5%，21歲~30歲民眾佔85.1%次之。

(二)依年齡區分對本所志工禮貌與服務態度滿意度

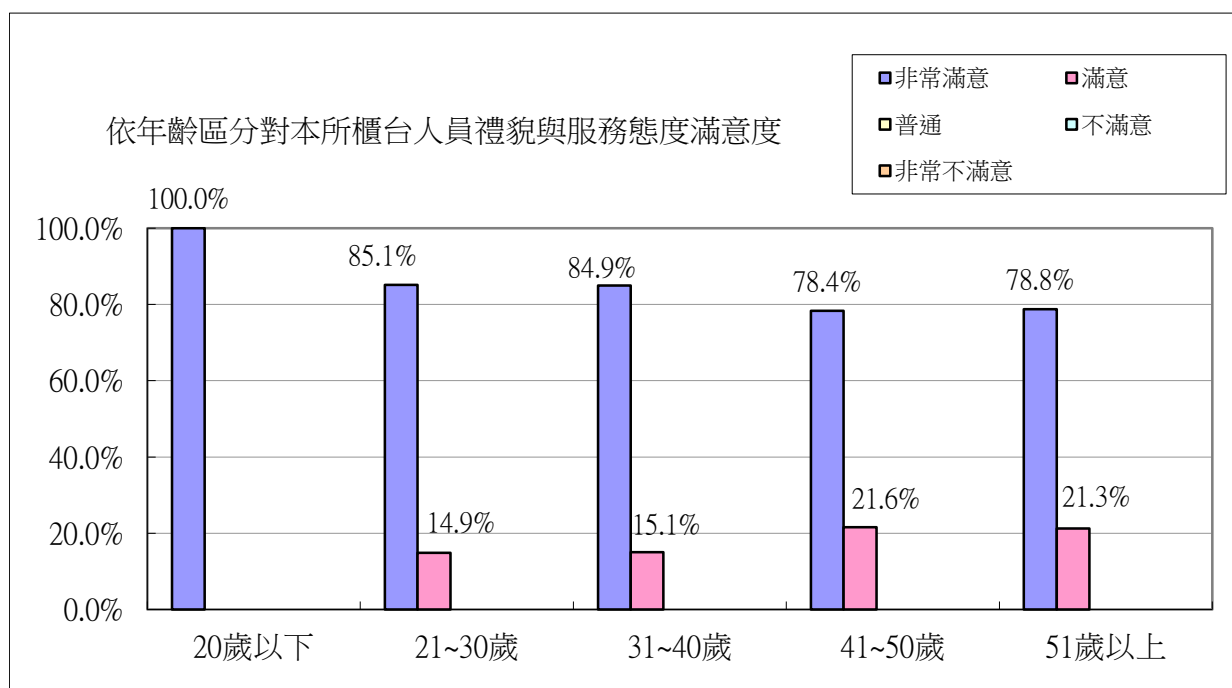
年齡 \ 滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
20歲以下個數	5	0	0	0	0	5
20歲以下	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
21~30歲個數	37	10	0	0	0	47
21~30歲	78.7%	21.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
31~40歲個數	61	12	0	0	0	73
31~40歲	83.6%	16.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
41~50歲個數	55	17	2	0	0	74
41~50歲	74.3%	23.0%	2.7%	0.0%	0.0%	100.0%
51歲以上個數	60	20	0	0	0	80
51歲以上	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	218	59	2	0	0	279



※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，除41-50歲滿意度為97.3%，其他各年齡滿意度皆達100%。

(三)依年齡區分對本所櫃台人員禮貌與服務態度滿意度

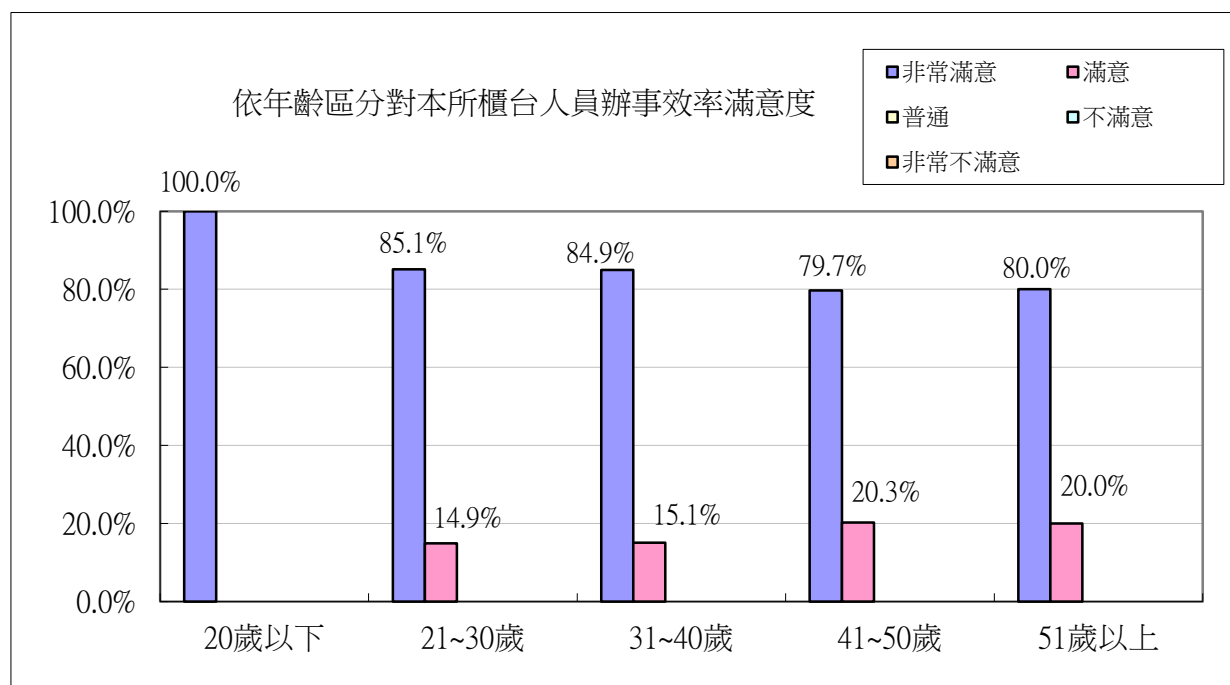
滿意度 年齡	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
20歲以下個數	5	0	0	0	0	5
20歲以下	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
21~30歲個數	40	7	0	0	0	47
21~30歲	85.1%	14.9%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
31~40歲個數	62	11	0	0	0	73
31~40歲	84.9%	15.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
41~50歲個數	58	16	0	0	0	74
41~50歲	78.4%	21.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
51歲以上個數	63	17	0	0	0	80
51歲以上	78.8%	21.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	228	51	0	0	0	279



※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

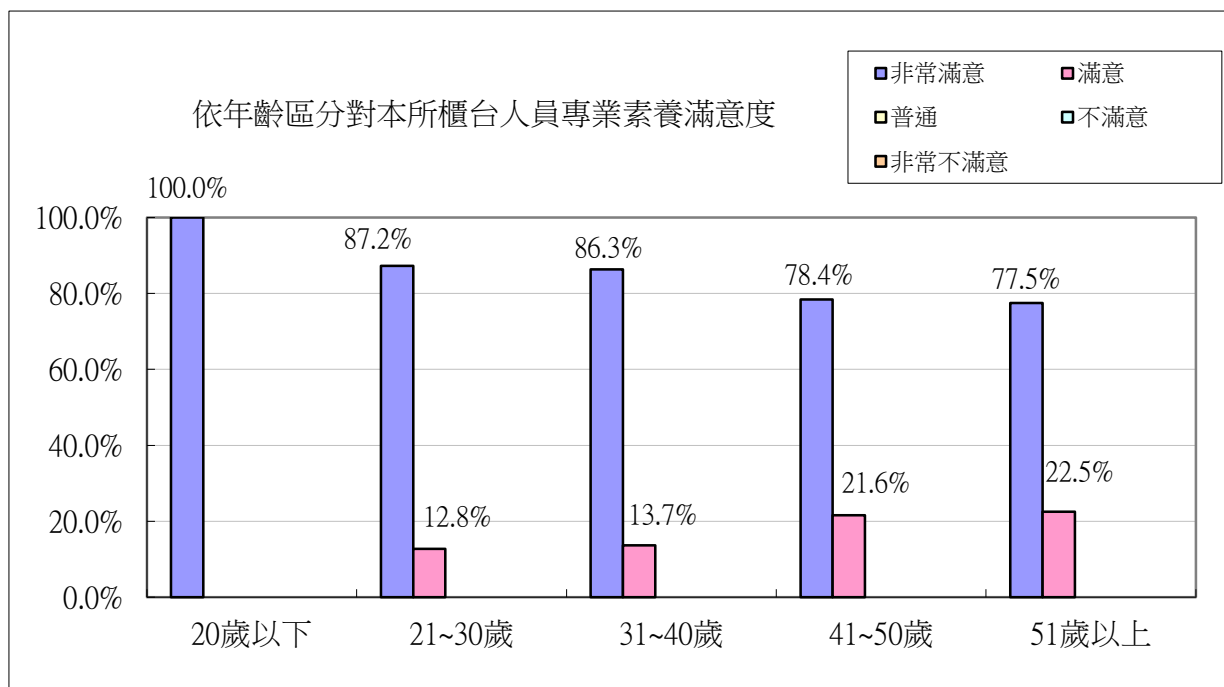
滿意度 年齡	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
20歲以下個數	5	0	0	0	0	5
20歲以下	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
21~30歲個數	40	7	0	0	0	47
21~30歲	85.1%	14.9%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
31~40歲個數	62	11	0	0	0	73
31~40歲	84.9%	15.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
41~50歲個數	59	15	0	0	0	74
41~50歲	79.7%	20.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
51歲以上個數	64	16	0	0	0	80
51歲以上	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	230	49	0	0	0	279



※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

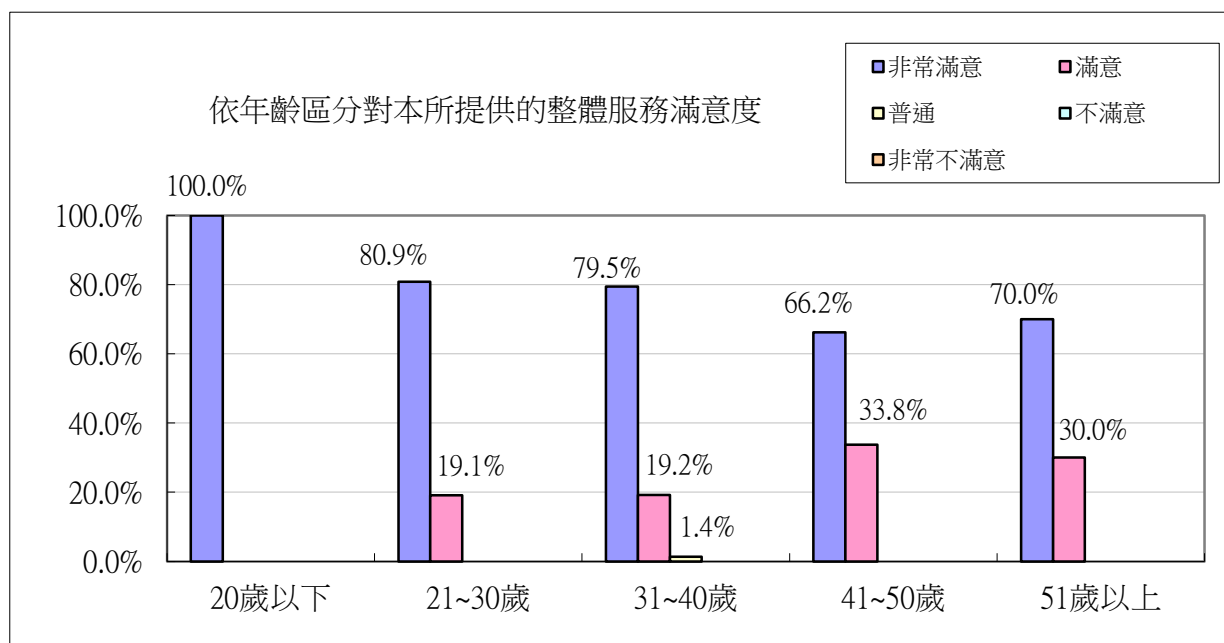
滿意度 年齡	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
20歲以下個數	5	0	0	0	0	5
20歲以下	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
21~30歲個數	41	6	0	0	0	47
21~30歲	87.2%	12.8%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
31~40歲個數	63	10	0	0	0	73
31~40歲	86.3%	13.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
41~50歲個數	58	16	0	0	0	74
41~50歲	78.4%	21.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
51歲以上個數	62	18	0	0	0	80
51歲以上	77.5%	22.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	229	50	0	0	0	279



※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

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	0	0	0	0	5
20歲以下	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
21~30歲個數	38	9	0	0	0	47
21~30歲	80.9%	19.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
31~40歲個數	58	14	1	0	0	73
31~40歲	79.5%	19.2%	1.4%	0.0%	0.0%	100.0%
41~50歲個數	49	25	0	0	0	74
41~50歲	66.2%	33.8%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
51歲以上個數	56	24	0	0	0	80
51歲以上	70.0%	30.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	206	72	1	0	0	279

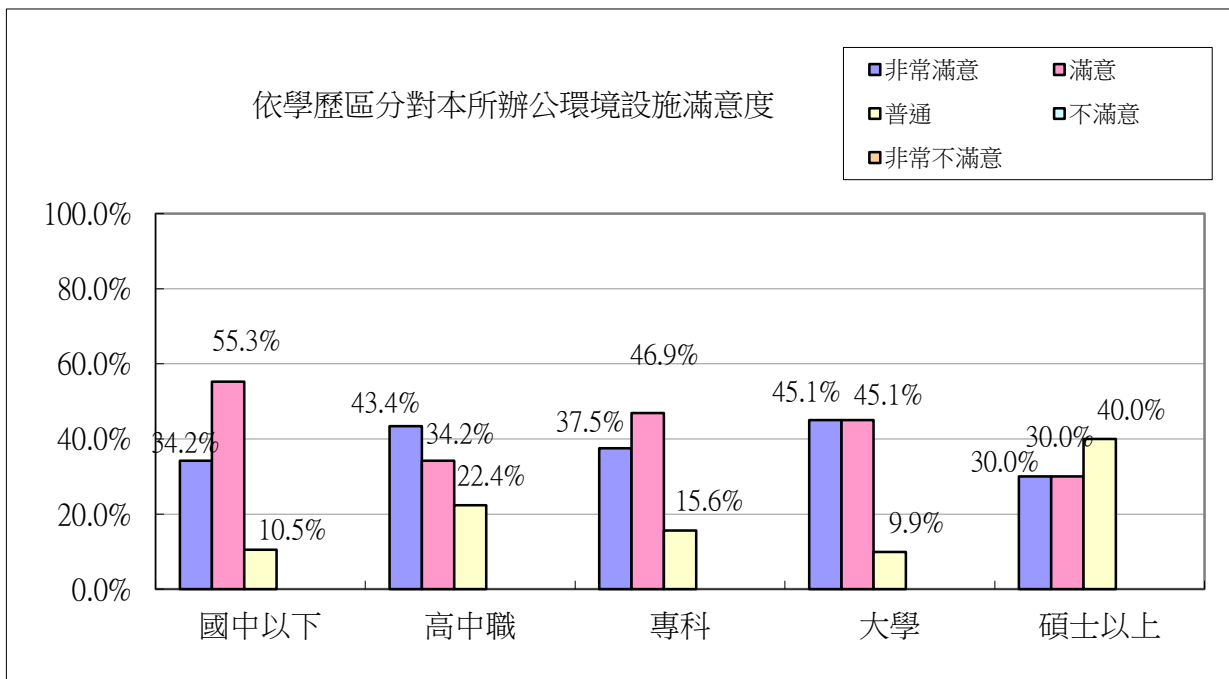


※依據統計分析結果，在年齡層方面，對於本所提供整體服務滿意度，除了31~40歲的滿意度為98.6%，其他各年齡的滿意度皆達100%。

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

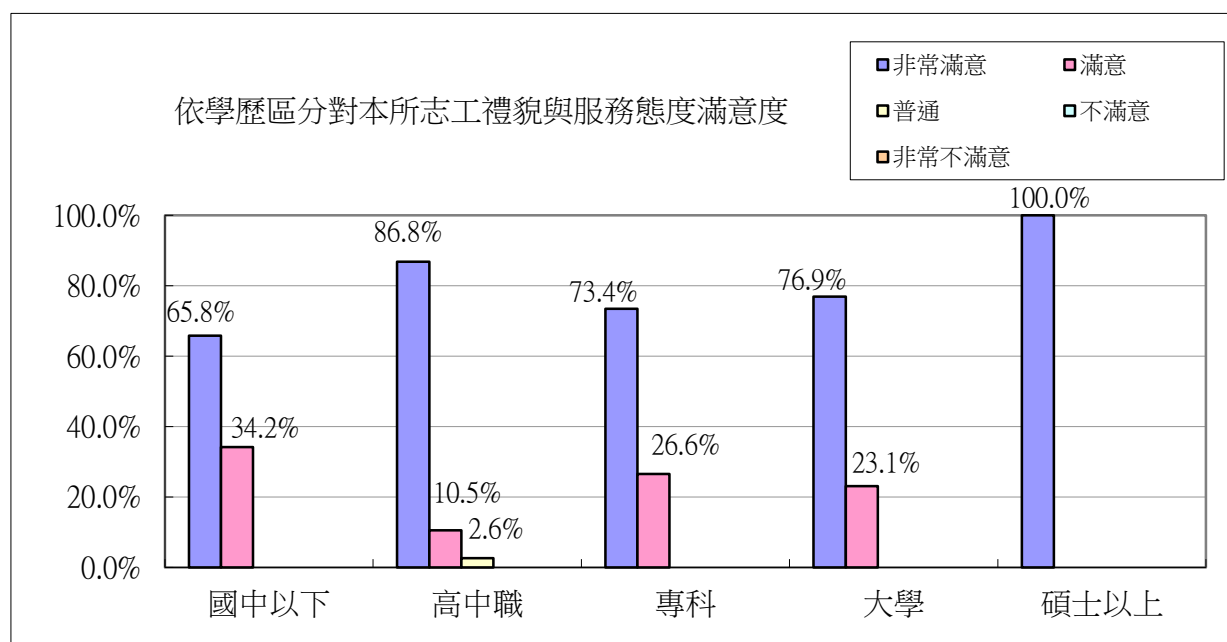
學歷 \ 滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
國中以下個數	13	21	4	0	0	38
國中以下	34.2%	55.3%	10.5%	0.0%	0.0%	100.0%
高中職個數	33	26	17	0	0	76
高中職	43.4%	34.2%	22.4%	0.0%	0.0%	100.0%
專科個數	24	30	10	0	0	64
專科	37.5%	46.9%	15.6%	0.0%	0.0%	100.0%
大學個數	41	41	9	0	0	91
大學	45.1%	45.1%	9.9%	0.0%	0.0%	100.0%
碩士以上個數	3	3	4	0	0	10
碩士以上	30.0%	30.0%	40.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	114	121	44	0	0	279



※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，以大學學歷民眾滿意度最高達90.1%，其次是國中以下學歷佔89.5%。

(二)依學歷區分對本所志工禮貌與服務態度滿意度

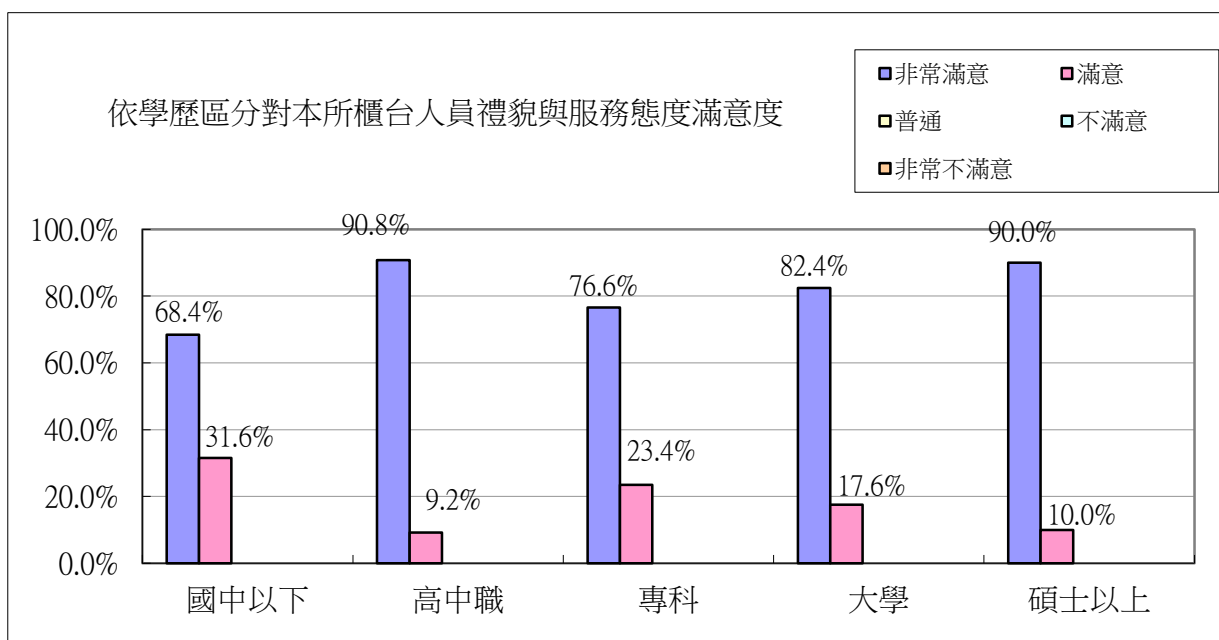
學歷 \ 滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
國中以下個數	25	13	0	0	0	38
國中以下	65.8%	34.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
高中職個數	66	8	2	0	0	76
高中職	86.8%	10.5%	2.6%	0.0%	0.0%	100.0%
專科個數	47	17	0	0	0	64
專科	73.4%	26.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
大學個數	70	21	0	0	0	91
大學	76.9%	23.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
碩士以上個數	10	0	0	0	0	10
碩士以上	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	218	59	2	0	0	279



※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，除了高中職學歷佔97.4%，其他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

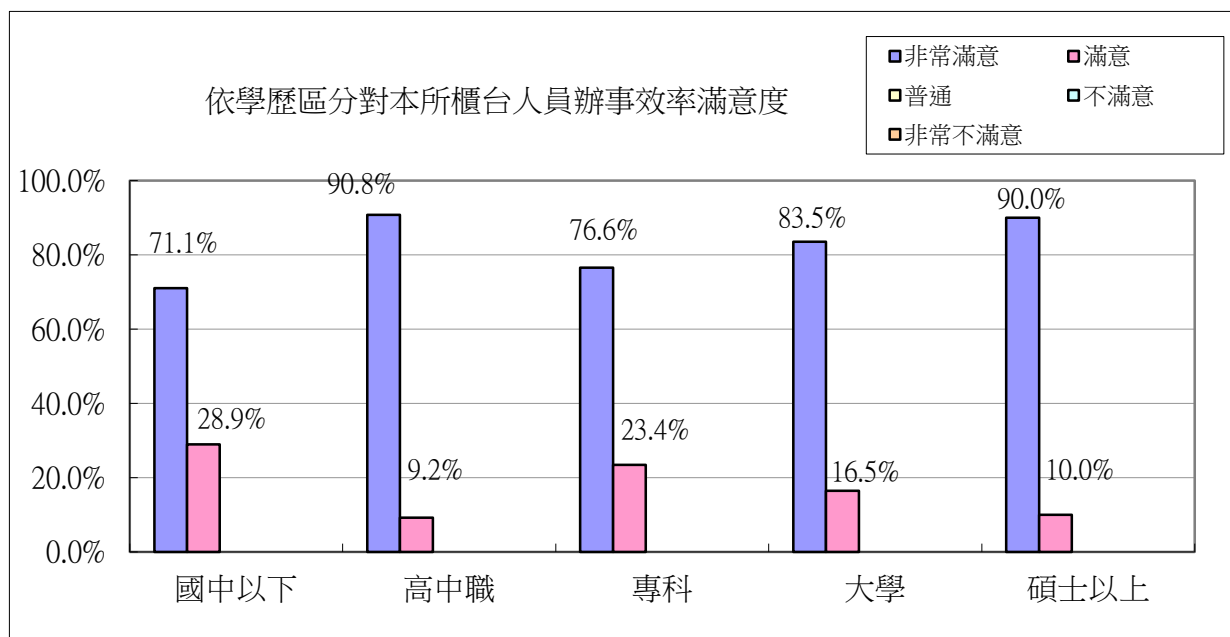
學歷 \ 滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
國中以下個數	26	12	0	0	0	38
國中以下	68.4%	31.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
高中職個數	69	7	0	0	0	76
高中職	90.8%	9.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
專科個數	49	15	0	0	0	64
專科	76.6%	23.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
大學個數	75	16	0	0	0	91
大學	82.4%	17.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
碩士以上個數	9	1	0	0	0	10
碩士以上	90.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	228	51	0	0	0	279



※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

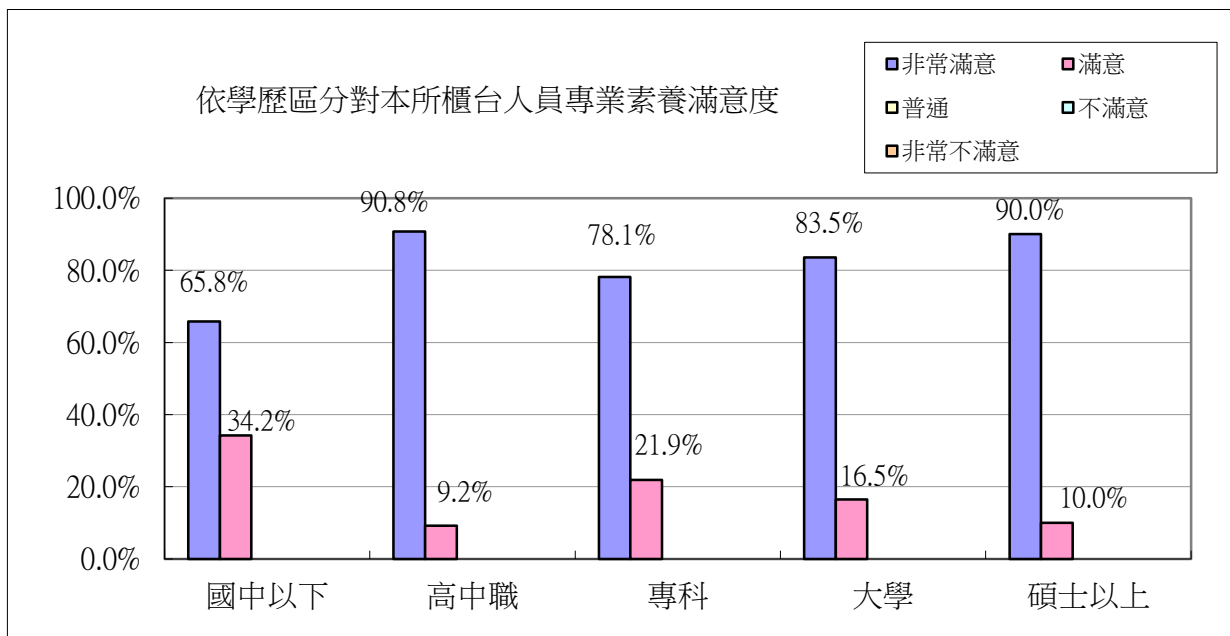
學歷 \ 滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
國中以下個數	27	11	0	0	0	38
國中以下	71.1%	28.9%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
高中職個數	69	7	0	0	0	76
高中職	90.8%	9.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
專科個數	49	15	0	0	0	64
專科	76.6%	23.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
大學個數	76	15	0	0	0	91
大學	83.5%	16.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
碩士以上個數	9	1	0	0	0	10
碩士以上	90.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	230	49	0	0	0	279



※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

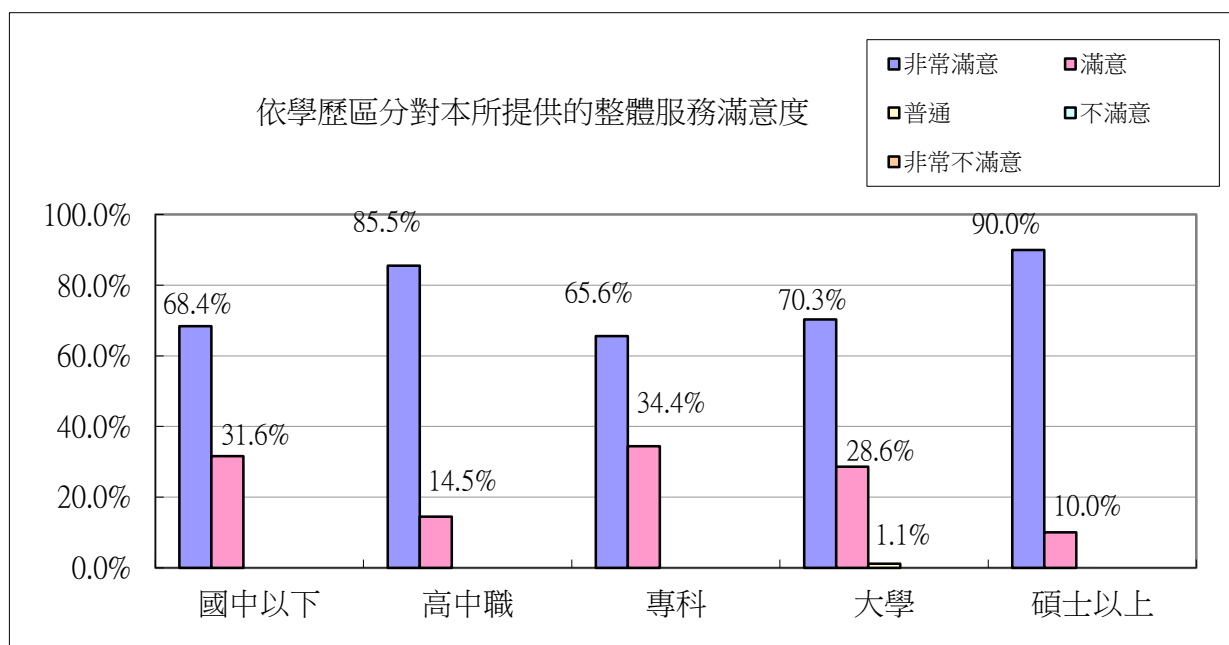
學歷 \ 滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
國中以下個數	25	13	0	0	0	38
國中以下	65.8%	34.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
高中職個數	69	7	0	0	0	76
高中職	90.8%	9.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
專科個數	50	14	0	0	0	64
專科	78.1%	21.9%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
大學個數	76	15	0	0	0	91
大學	83.5%	16.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
碩士以上個數	9	1	0	0	0	10
碩士以上	90.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	229	50	0	0	0	279



※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	26	12	0	0	0	38
國中以下	68.4%	31.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
高中職個數	65	11	0	0	0	76
高中職	85.5%	14.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
專科個數	42	22	0	0	0	64
專科	65.6%	34.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
大學個數	64	26	1	0	0	91
大學	70.3%	28.6%	1.1%	0.0%	0.0%	100.0%
碩士以上個數	9	1	0	0	0	10
碩士以上	90.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	206	72	1	0	0	279

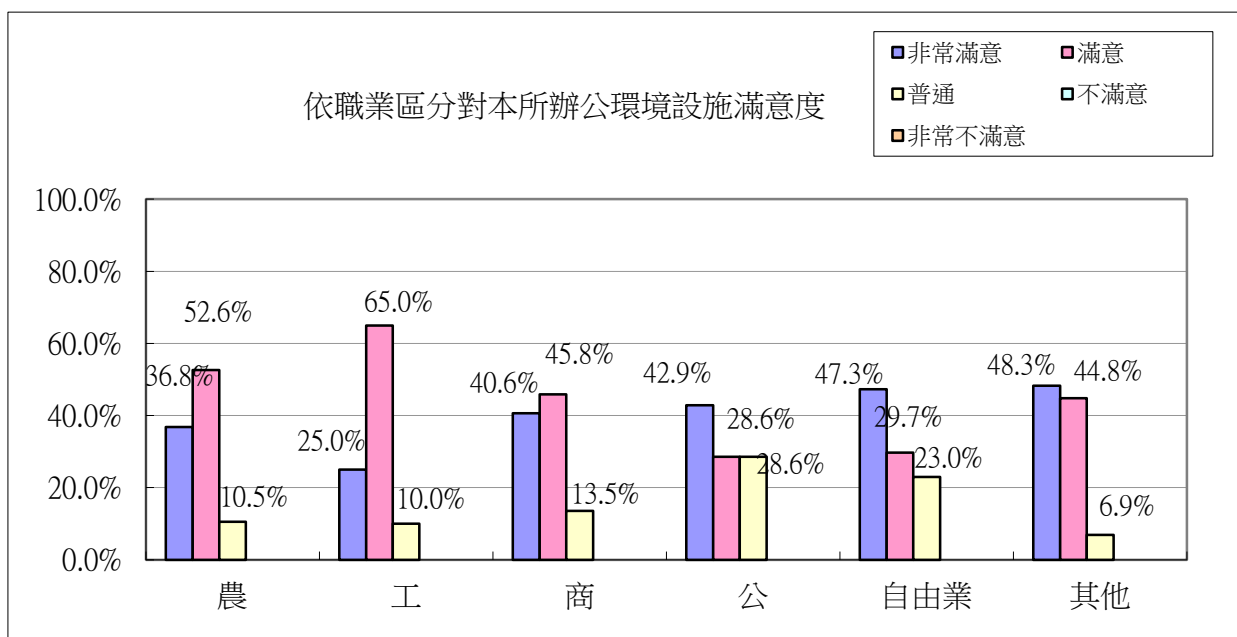


※依據統計分析結果，在學歷方面，對於本所提供整體服務滿意度，除大學佔98.9%，其他各學歷的滿意度皆達100%。

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

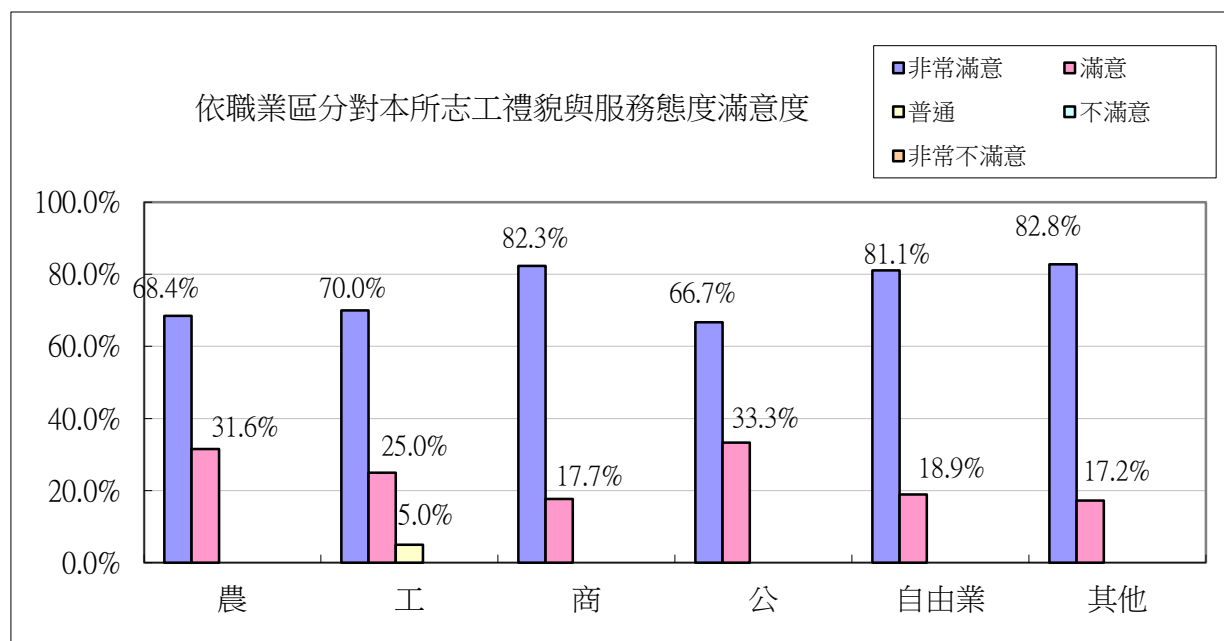
職業 \ 滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
農-個數	7	10	2	0	0	19
農	36.8%	52.6%	10.5%	0.0%	0.0%	100.0%
工-個數	10	26	4	0	0	40
工	25.0%	65.0%	10.0%	0.0%	0.0%	100.0%
商-個數	39	44	13	0	0	96
商	40.6%	45.8%	13.5%	0.0%	0.0%	100.0%
公-個數	9	6	6	0	0	21
公	42.9%	28.6%	28.6%	0.0%	0.0%	100.0%
自由業-個數	35	22	17	0	0	74
自由業	47.3%	29.7%	23.0%	0.0%	0.0%	100.0%
其他-個數	14	13	2	0	0	29
其他	48.3%	44.8%	6.9%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	114	121	44	0	0	279



※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93.1%，其次是工業佔90.0%。

(二)依職業區分對本所志工禮貌與服務態度滿意度

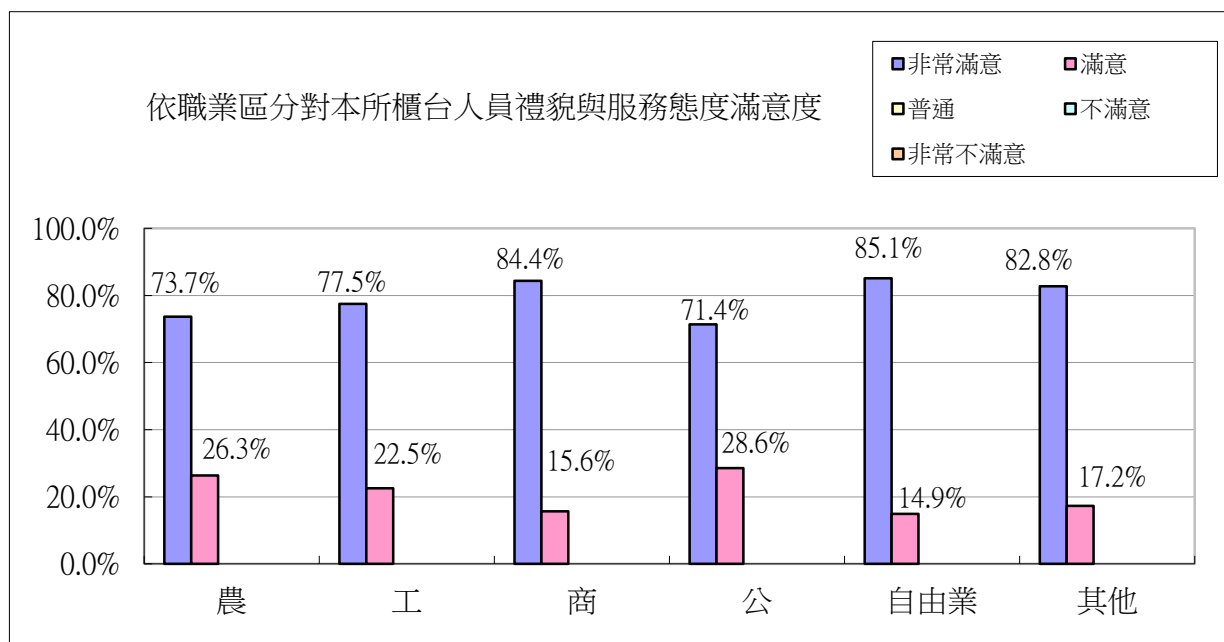
職業 \ 滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
農-個數	13	6	0	0	0	19
農	68.4%	31.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
工-個數	28	10	2	0	0	40
工	70.0%	25.0%	5.0%	0.0%	0.0%	100.0%
商-個數	79	17	0	0	0	96
商	82.3%	17.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
公-個數	14	7	0	0	0	21
公	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
自由業-個數	60	14	0	0	0	74
自由業	81.1%	18.9%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
其他-個數	24	5	0	0	0	29
其他	82.8%	17.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	218	59	2	0	0	279



※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，除了工業的滿意度為95%，其他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

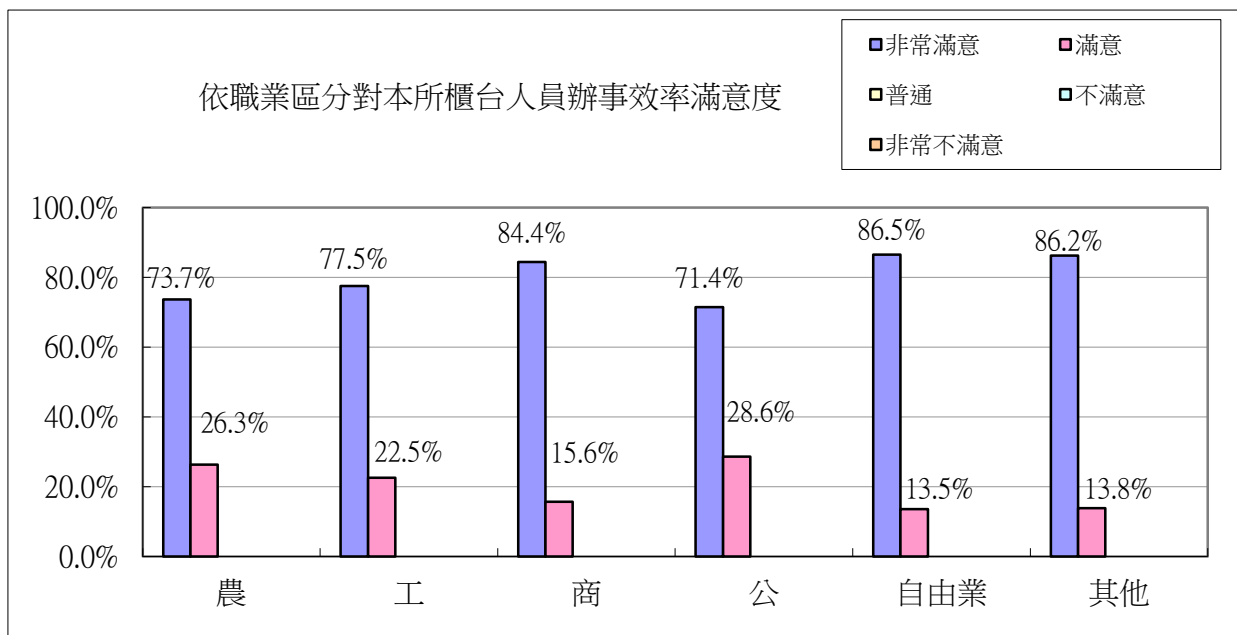
職業 \ 滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
農-個數	14	5	0	0	0	19
農	73.7%	26.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
工-個數	31	9	0	0	0	40
工	77.5%	22.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
商-個數	81	15	0	0	0	96
商	84.4%	15.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
公-個數	15	6	0	0	0	21
公	71.4%	28.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
自由業-個數	63	11	0	0	0	74
自由業	85.1%	14.9%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
其他-個數	24	5	0	0	0	29
其他	82.8%	17.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	228	51	0	0	0	279



※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

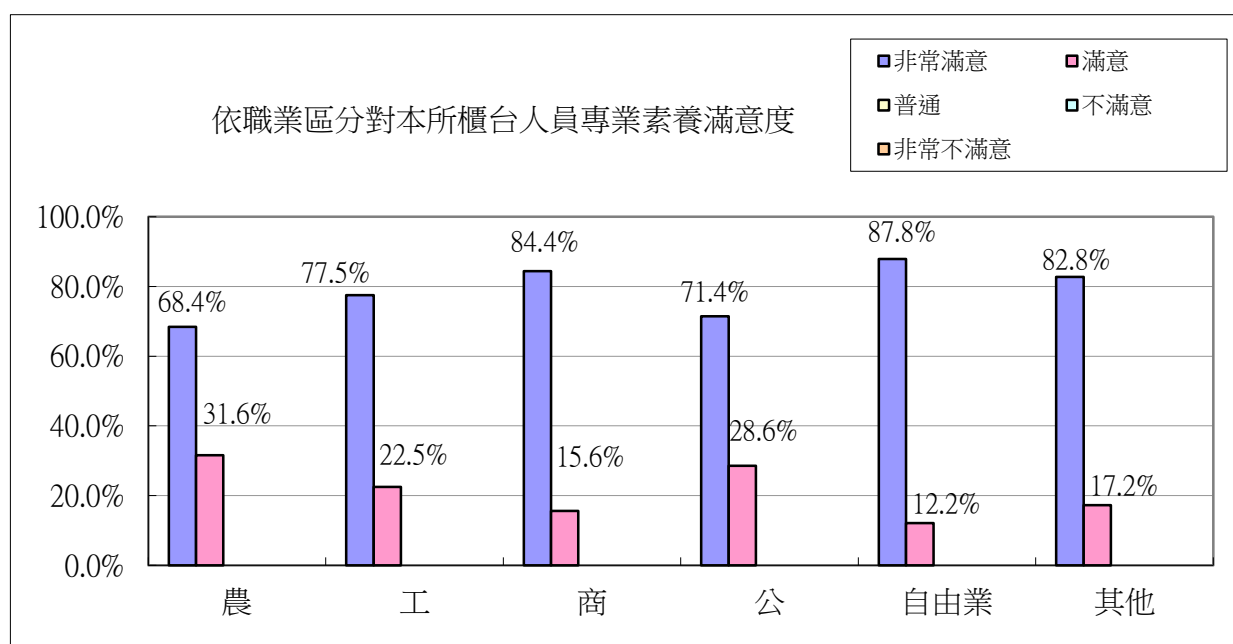
職業 \ 滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
農-個數	14	5	0	0	0	19
農	73.7%	26.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
工-個數	31	9	0	0	0	40
工	77.5%	22.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
商-個數	81	15	0	0	0	96
商	84.4%	15.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
公-個數	15	6	0	0	0	21
公	71.4%	28.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
自由業-個數	64	10	0	0	0	74
自由業	86.5%	13.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
其他-個數	25	4	0	0	0	29
其他	86.2%	13.8%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	230	49	0	0	0	279



※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

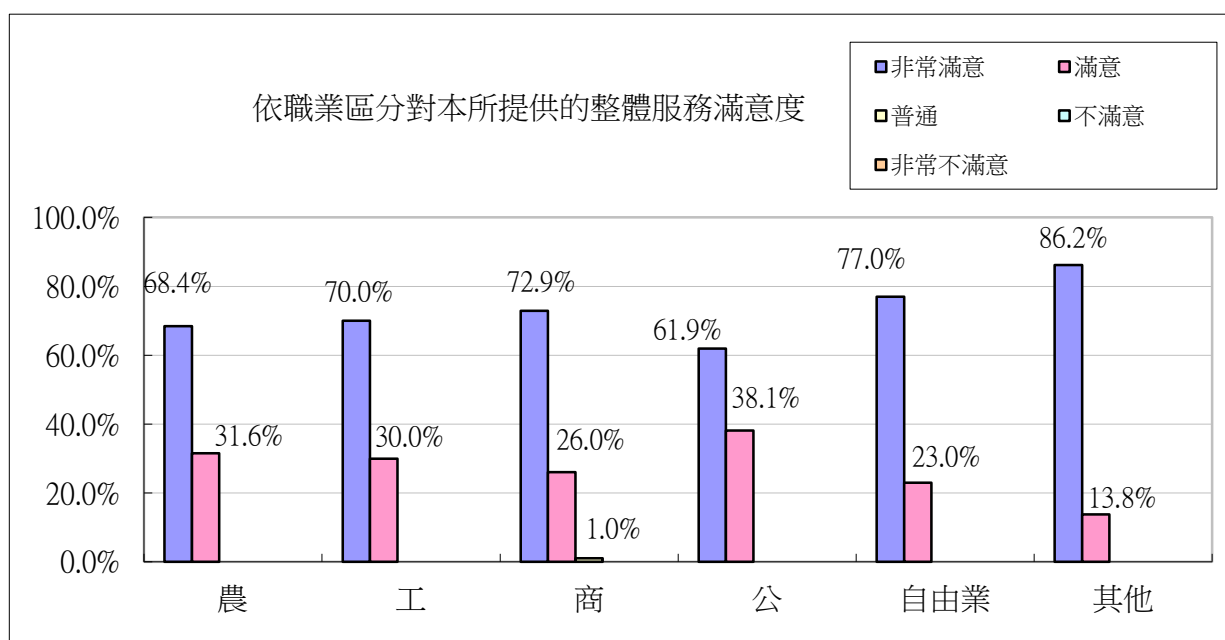
滿意度 職業	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
農-個數	13	6	0	0	0	19
農	68.4%	31.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
工-個數	31	9	0	0	0	40
工	77.5%	22.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
商-個數	81	15	0	0	0	96
商	84.4%	15.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
公-個數	15	6	0	0	0	21
公	71.4%	28.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
自由業-個數	65	9	0	0	0	74
自由業	87.8%	12.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
其他-個數	24	5	0	0	0	29
其他	82.8%	17.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	229	50	0	0	0	279



※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	13	6	0	0	0	19
農	68.4%	31.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
工-個數	28	12	0	0	0	40
工	70.0%	30.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
商-個數	70	25	1	0	0	96
商	72.9%	26.0%	1.0%	0.0%	0.0%	100.0%
公-個數	13	8	0	0	0	21
公	61.9%	38.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
自由業-個數	57	17	0	0	0	74
自由業	77.0%	23.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
其他-個數	25	4	0	0	0	29
其他	86.2%	13.8%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	206	72	1	0	0	279



※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99.0%，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97.6%，女性民眾平均滿意度96.8%，年齡交叉分析以21-30歲民眾平均滿意度最高佔97.5%，學歷交叉分析以國中及大學學歷民眾平均滿意度最高佔98.2%，職業交叉分析以其他業民眾平均滿意度最高佔98.85%，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。