

桃園市平鎮區戶政事務所  
107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：107年1月至107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290份。

陸、問卷題目設計：

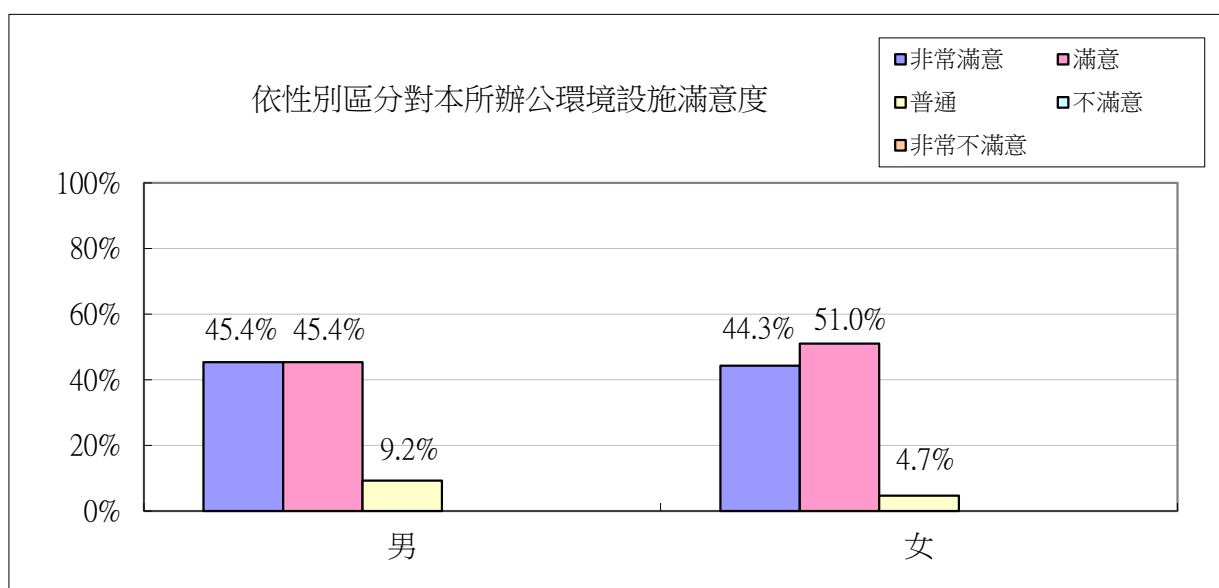
1. 您對本所辦公環境設施是否滿意？
2. 您對志工人員禮貌與服務態度是否滿意？
3. 您對櫃台人員禮貌與服務態度是否滿意？
4. 您對櫃台人員辦事效率是否滿意？
5. 您對櫃台人員專業素養是否滿意？
6. 整體而言，您對本所提供的服務是否滿意？
7. 基本資料題：  
分別是性別、年齡、學歷及職業。

## 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

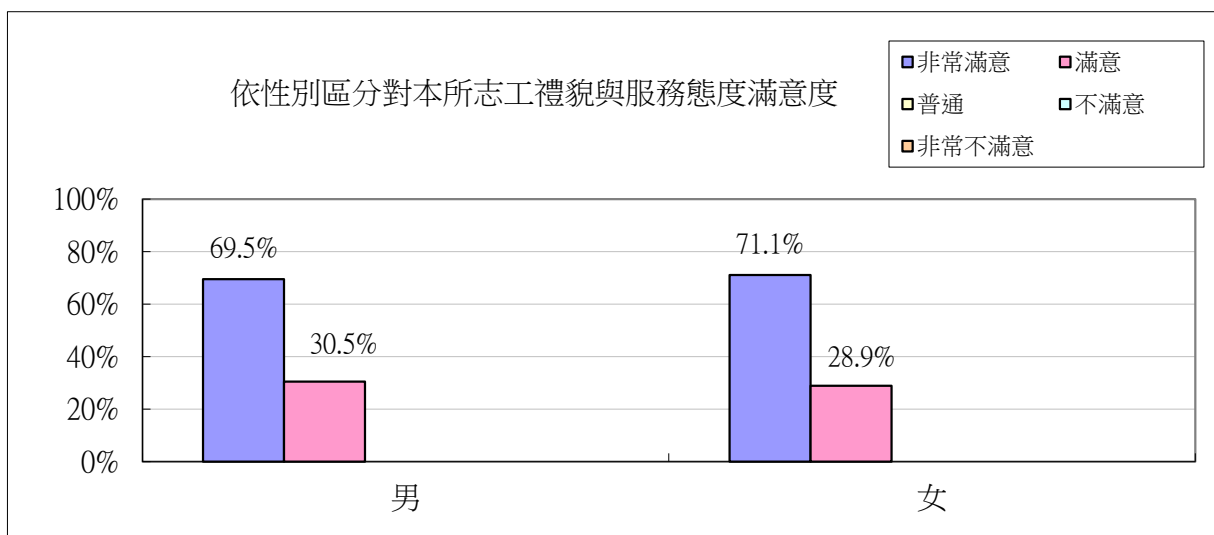
滿意度 性別	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
男-個數	64	64	13	0	0	141
男	45.4%	45.4%	9.2%	0.0%	0.0%	100.0%
女-個數	66	76	7	0	0	149
女	44.3%	51.0%	4.7%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	130	140	20	0	0	290



※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90.8%表示滿意，女性有95.3%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

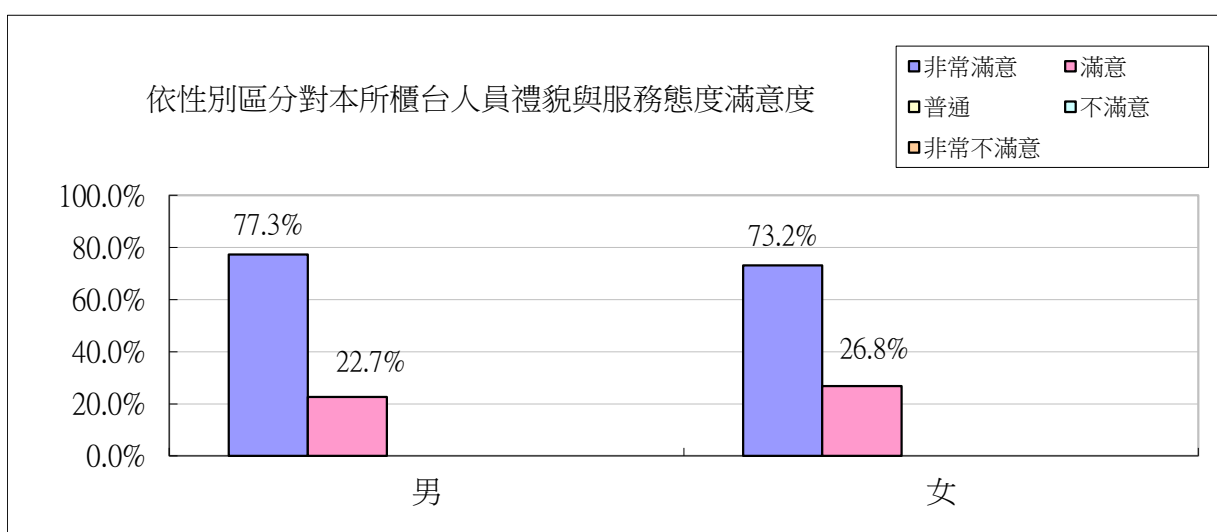
滿意度 性別	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
男-個數	98	43	0	0	0	141
男	69.5%	30.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
女-個數	106	43	0	0	0	149
女	71.1%	28.9%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	204	86	0	0	0	290



※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

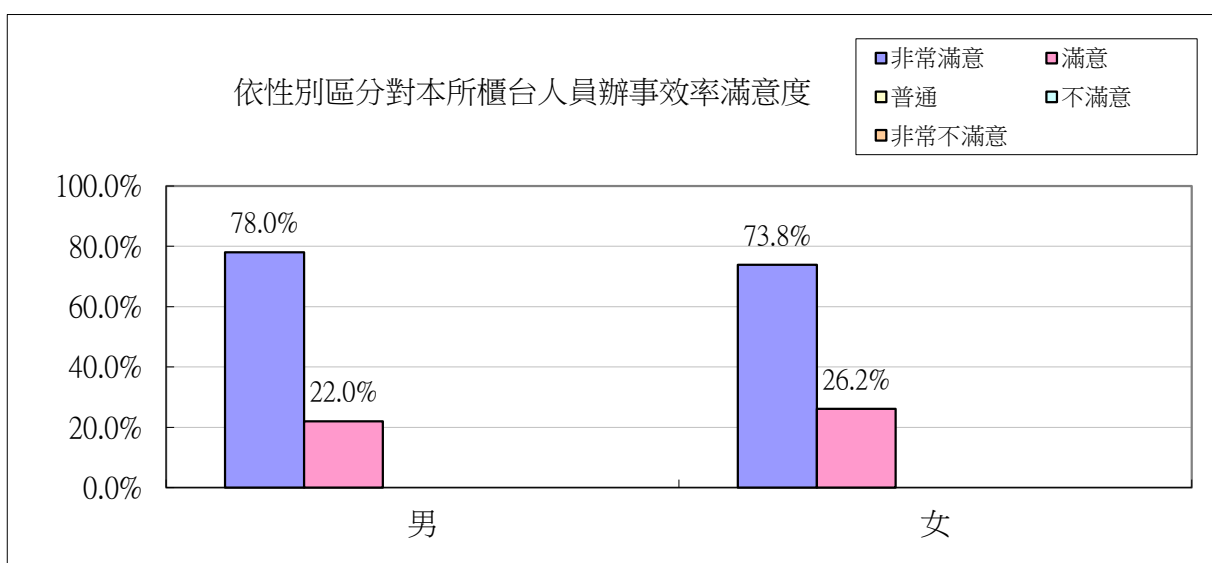
性別 \ 滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
男-個數	109	32	0	0	0	141
男	77.3%	22.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
女-個數	109	40	0	0	0	149
女	73.2%	26.8%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	218	72	0	0	0	290



※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

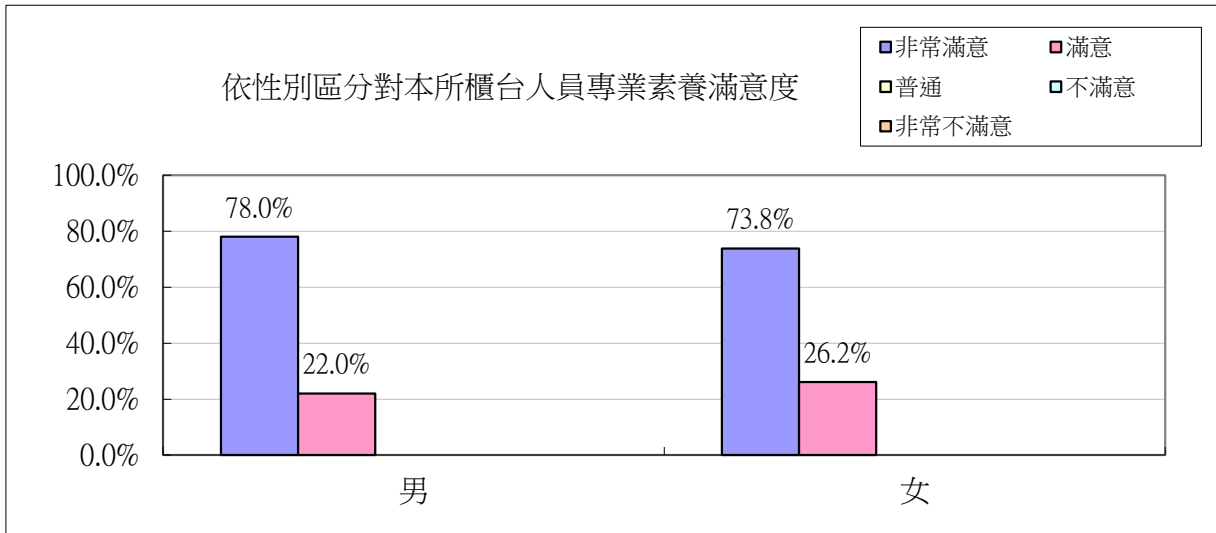
滿意度 性別	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
男-個數	110	31	0	0	0	141
男	78.0%	22.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
女-個數	110	39	0	0	0	149
女	73.8%	26.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	220	70	0	0	0	290



※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

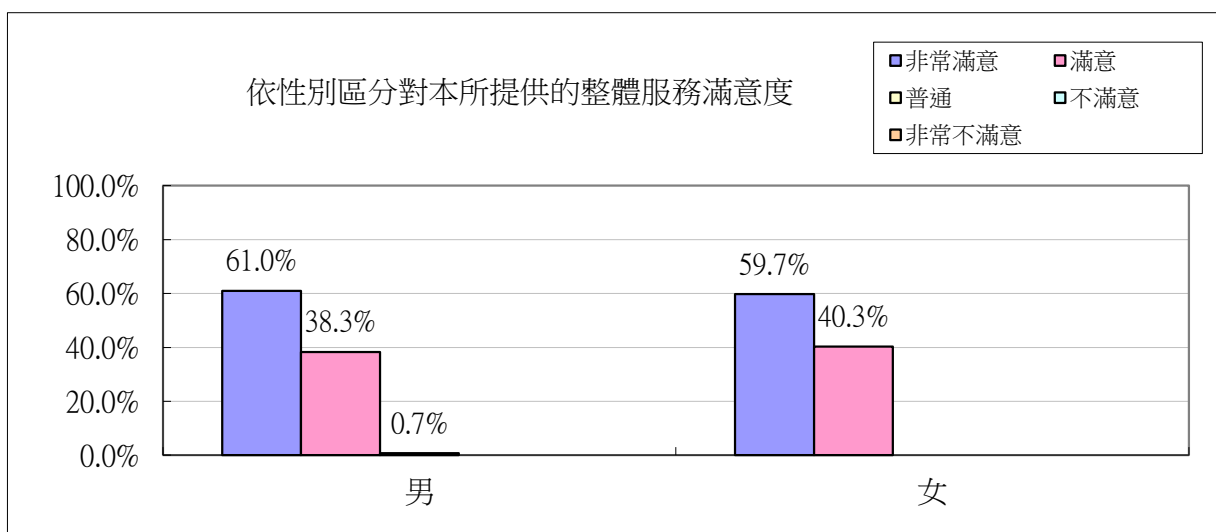
滿意度 性別	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
男-個數	110	31	0	0	0	141
男	78.0%	22.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
女-個數	110	39	0	0	0	149
女	73.8%	26.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	220	70	0	0	0	290



※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	54	1	0	0	141
男	61.0%	38.3%	0.7%	0.0%	0.0%	100.0%
女-個數	89	60	0	0	0	149
女	59.7%	40.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	175	114	1	0	0	290

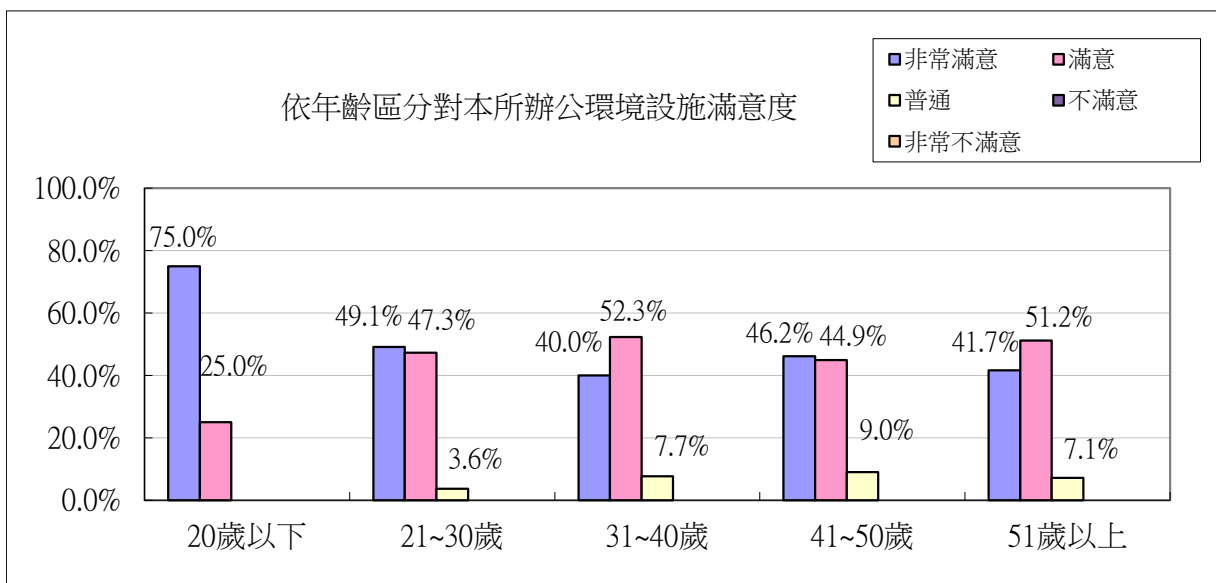


※依據統計分析結果，以性別來看，對於本所提供的整體服務滿意度，男性有99.3%表示滿意，女性100%表示滿意，顯示女性民眾滿意度高於男性。

## 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

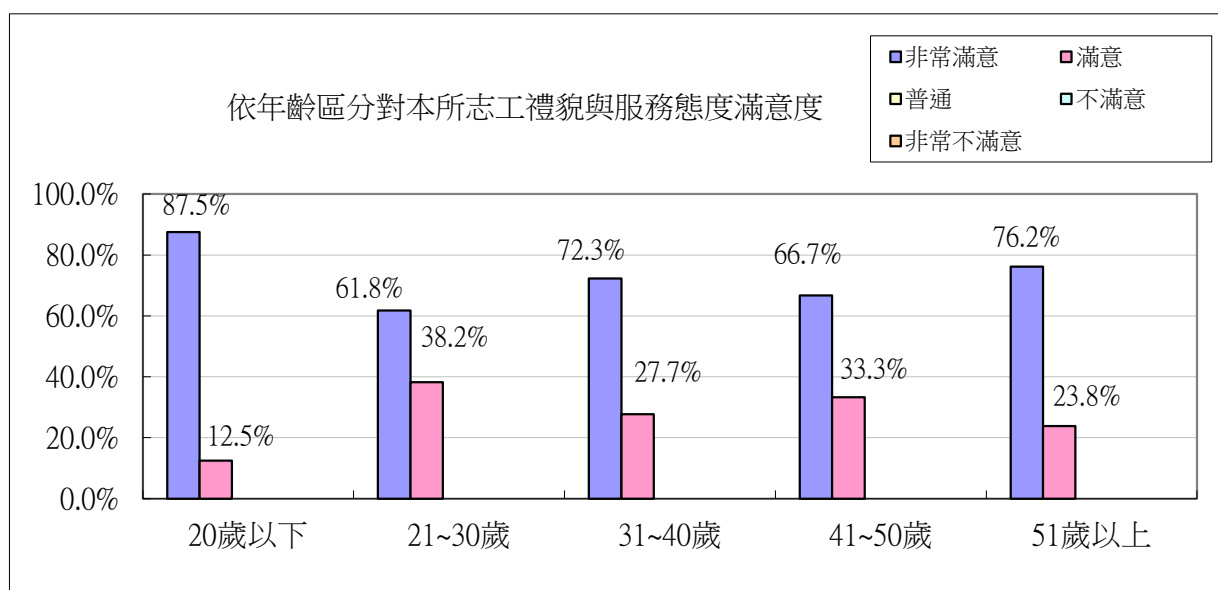
滿意度 年齡	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
20歲以下個數	6	2	0	0	0	8
20歲以下	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
21~30歲個數	27	26	2	0	0	55
21~30歲	49.1%	47.3%	3.6%	0.0%	0.0%	100.0%
31~40歲個數	26	34	5	0	0	65
31~40歲	40.0%	52.3%	7.7%	0.0%	0.0%	100.0%
41~50歲個數	36	35	7	0	0	78
41~50歲	46.2%	44.9%	9.0%	0.0%	0.0%	100.0%
51歲以上個數	35	43	6	0	0	84
51歲以上	41.7%	51.2%	7.1%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	130	140	20	0	0	290



※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20歲以下民眾滿意度最高佔100.0%，21歲~30歲民眾佔96.4%次之。

(二)依年齡區分對本所志工禮貌與服務態度滿意度

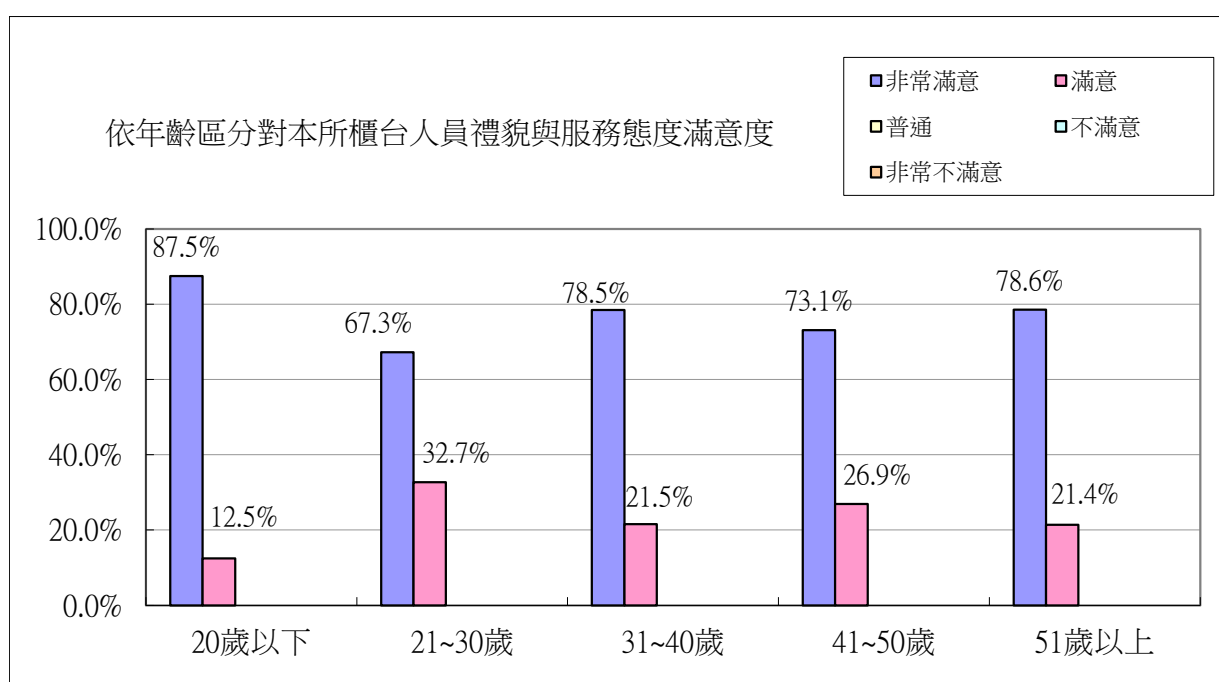
年齡 \ 滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
20歲以下個數	7	1	0	0	0	8
20歲以下	87.5%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
21~30歲個數	34	21	0	0	0	55
21~30歲	61.8%	38.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
31~40歲個數	47	18	0	0	0	65
31~40歲	72.3%	27.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
41~50歲個數	52	26	0	0	0	78
41~50歲	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
51歲以上個數	64	20	0	0	0	84
51歲以上	76.2%	23.8%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	204	86	0	0	0	290



※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，各年齡的滿意度皆達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	7	1	0	0	0	8
20歲以下	87.5%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
21~30歲個數	37	18	0	0	0	55
21~30歲	67.3%	32.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
31~40歲個數	51	14	0	0	0	65
31~40歲	78.5%	21.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
41~50歲個數	57	21	0	0	0	78
41~50歲	73.1%	26.9%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
51歲以上個數	66	18	0	0	0	84
51歲以上	78.6%	21.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	218	72	0	0	0	290

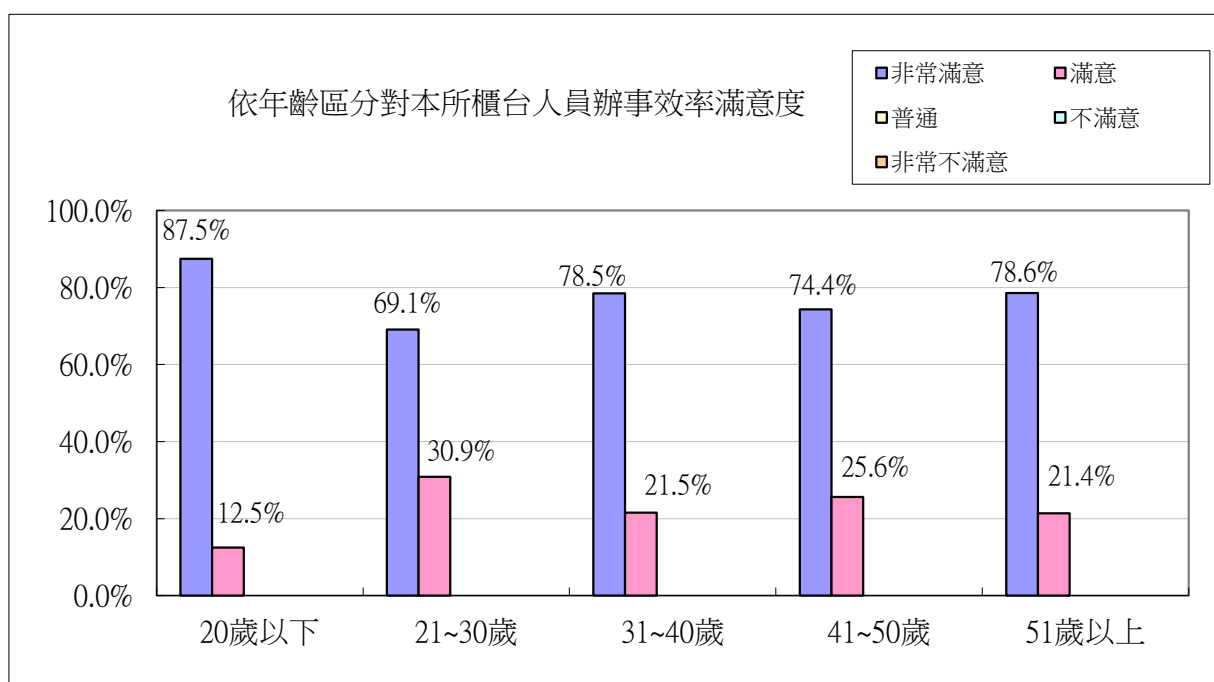


※依據統計分析結果，在年齡層方面，對於本所櫃台人員禮貌與服務態度滿意度，各年齡的滿意度皆達100%。



(四)依年齡區分對本所櫃台人員辦事效率滿意度

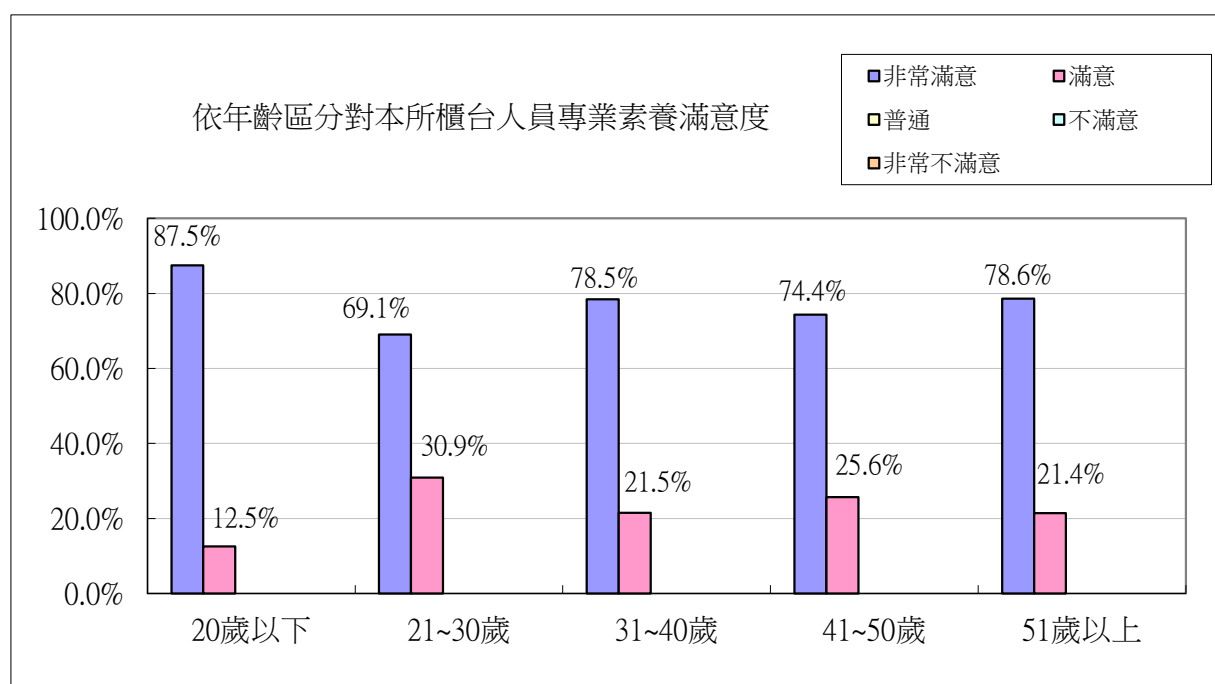
滿意度 年齡	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
20歲以下個數	7	1	0	0	0	8
20歲以下	87.5%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
21~30歲個數	38	17	0	0	0	55
21~30歲	69.1%	30.9%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
31~40歲個數	51	14	0	0	0	65
31~40歲	78.5%	21.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
41~50歲個數	58	20	0	0	0	78
41~50歲	74.4%	25.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
51歲以上個數	66	18	0	0	0	84
51歲以上	78.6%	21.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	220	70	0	0	0	290



※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

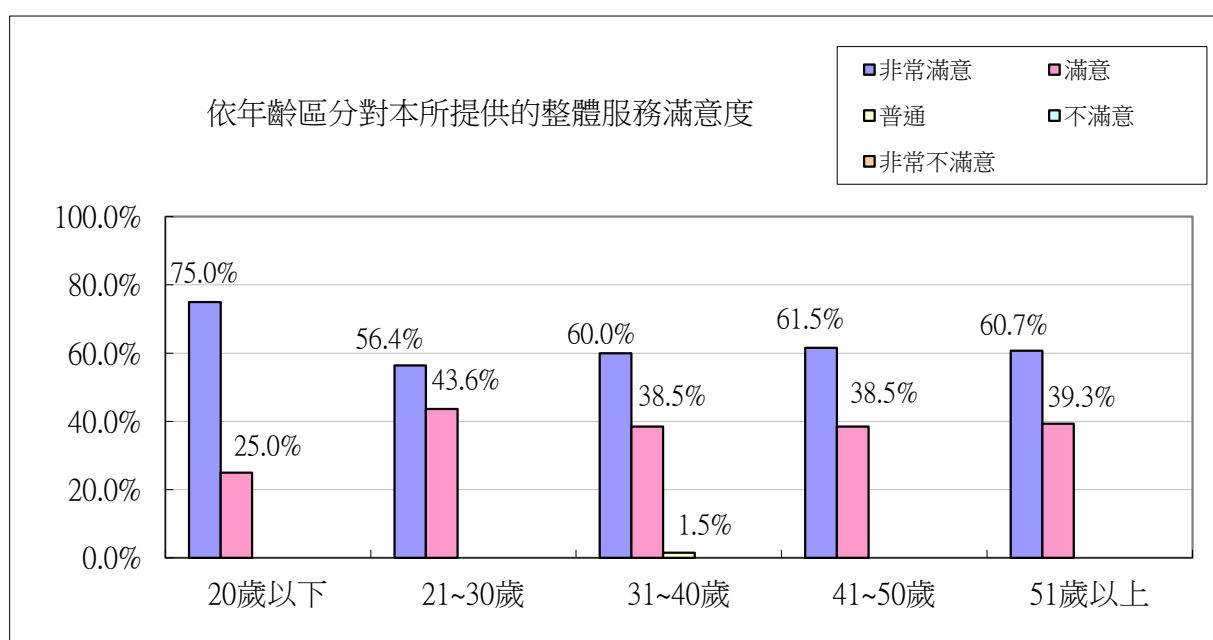
滿意度 年齡	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
20歲以下個數	7	1	0	0	0	8
20歲以下	87.5%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
21~30歲個數	38	17	0	0	0	55
21~30歲	69.1%	30.9%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
31~40歲個數	51	14	0	0	0	65
31~40歲	78.5%	21.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
41~50歲個數	58	20	0	0	0	78
41~50歲	74.4%	25.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
51歲以上個數	66	18	0	0	0	84
51歲以上	78.6%	21.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	220	70	0	0	0	290



※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	6	2	0	0	0	8
20歲以下	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
21~30歲個數	31	24	0	0	0	55
21~30歲	56.4%	43.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
31~40歲個數	39	25	1	0	0	65
31~40歲	60.0%	38.5%	1.5%	0.0%	0.0%	100.0%
41~50歲個數	48	30	0	0	0	78
41~50歲	61.5%	38.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
51歲以上個數	51	33	0	0	0	84
51歲以上	60.7%	39.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	175	114	1	0	0	290

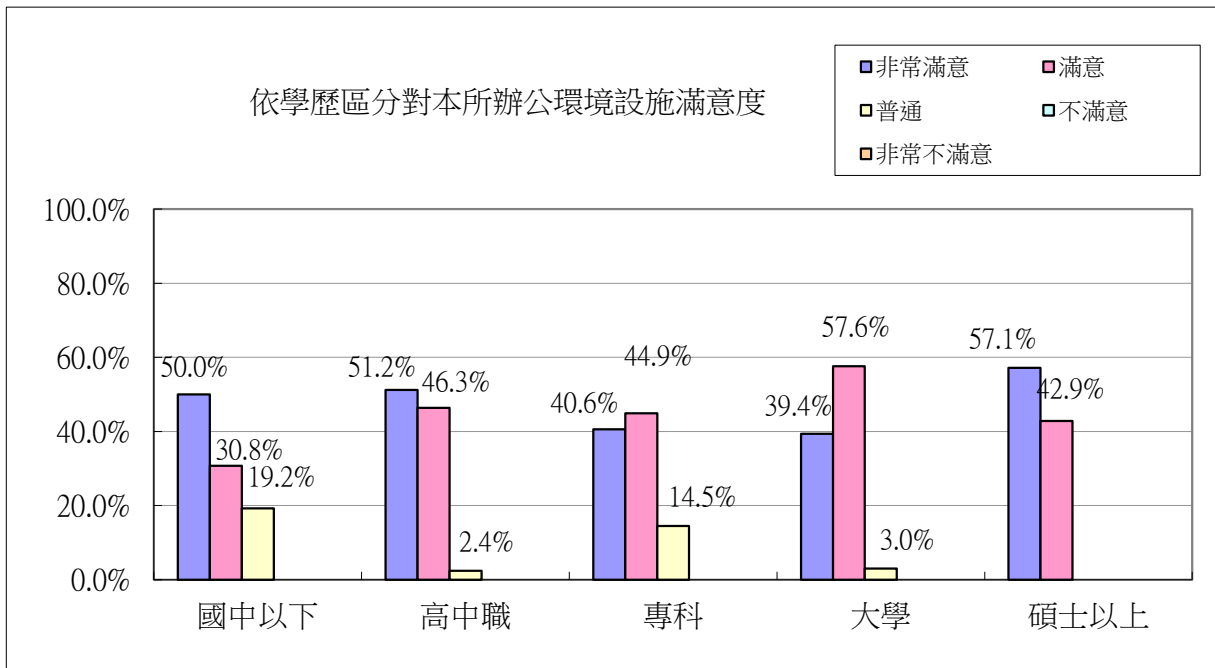


※依據統計分析結果，在年齡層方面，對於本所提供整體服務滿意度，除31~40歲滿意度佔98.5%，其他各年齡的滿意度皆達100%。

### 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

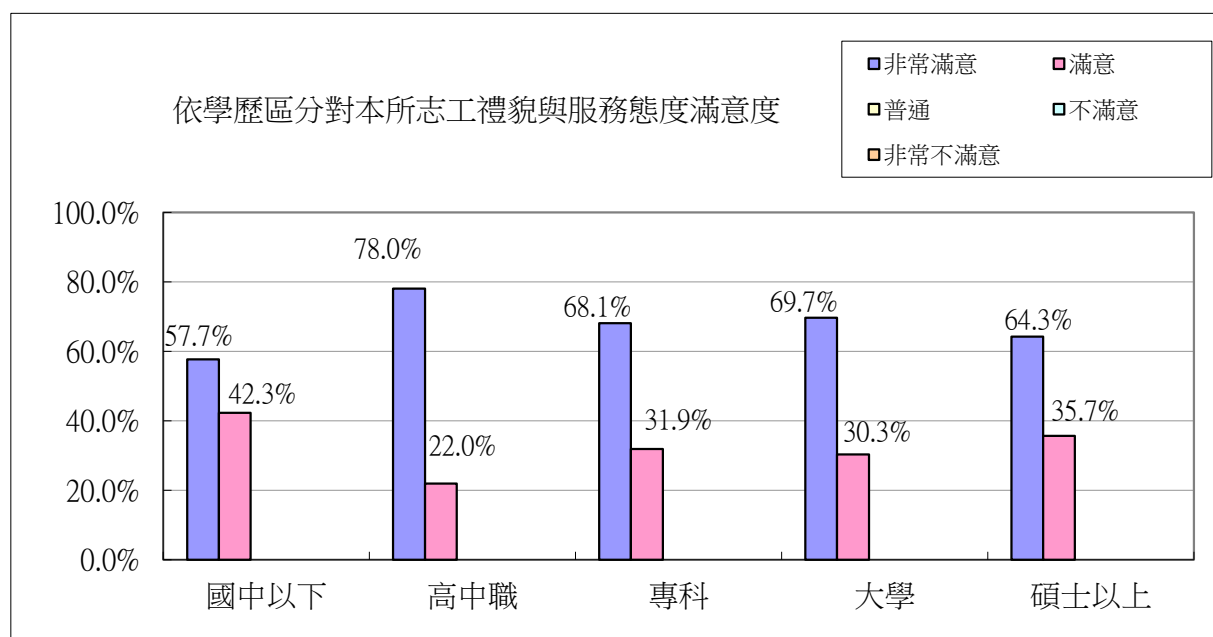
學歷	滿意度					總計
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	
國中以下個數	13	8	5	0	0	26
國中以下	50.0%	30.8%	19.2%	0.0%	0.0%	100.0%
高中職個數	42	38	2	0	0	82
高中職	51.2%	46.3%	2.4%	0.0%	0.0%	100.0%
專科個數	28	31	10	0	0	69
專科	40.6%	44.9%	14.5%	0.0%	0.0%	100.0%
大學個數	39	57	3	0	0	99
大學	39.4%	57.6%	3.0%	0.0%	0.0%	100.0%
碩士以上個數	8	6	0	0	0	14
碩士以上	57.1%	42.9%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	130	140	20	0	0	290



※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，以碩士學歷民眾滿意度最高達100.0%，其次是高中職學歷佔97.6%。

(二)依學歷區分對本所志工禮貌與服務態度滿意度

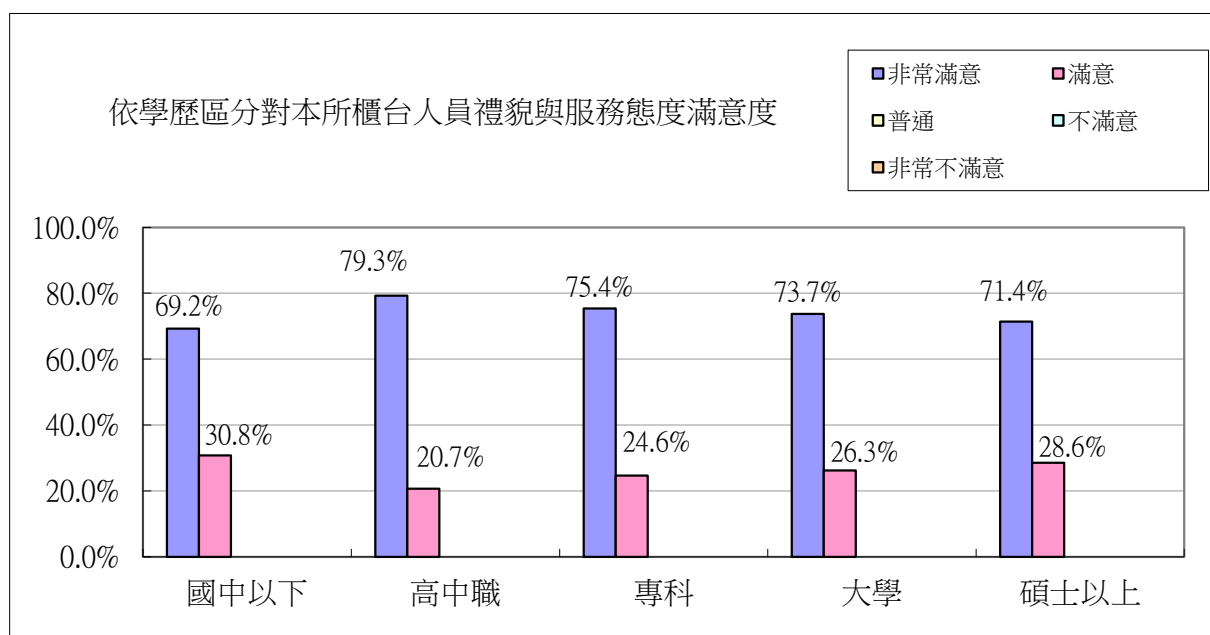
學歷 \ 滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
國中以下個數	15	11	0	0	0	26
國中以下	57.7%	42.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
高中職個數	64	18	0	0	0	82
高中職	78.0%	22.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
專科個數	47	22	0	0	0	69
專科	68.1%	31.9%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
大學個數	69	30	0	0	0	99
大學	69.7%	30.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
碩士以上個數	9	5	0	0	0	14
碩士以上	64.3%	35.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	204	86	0	0	0	290



※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

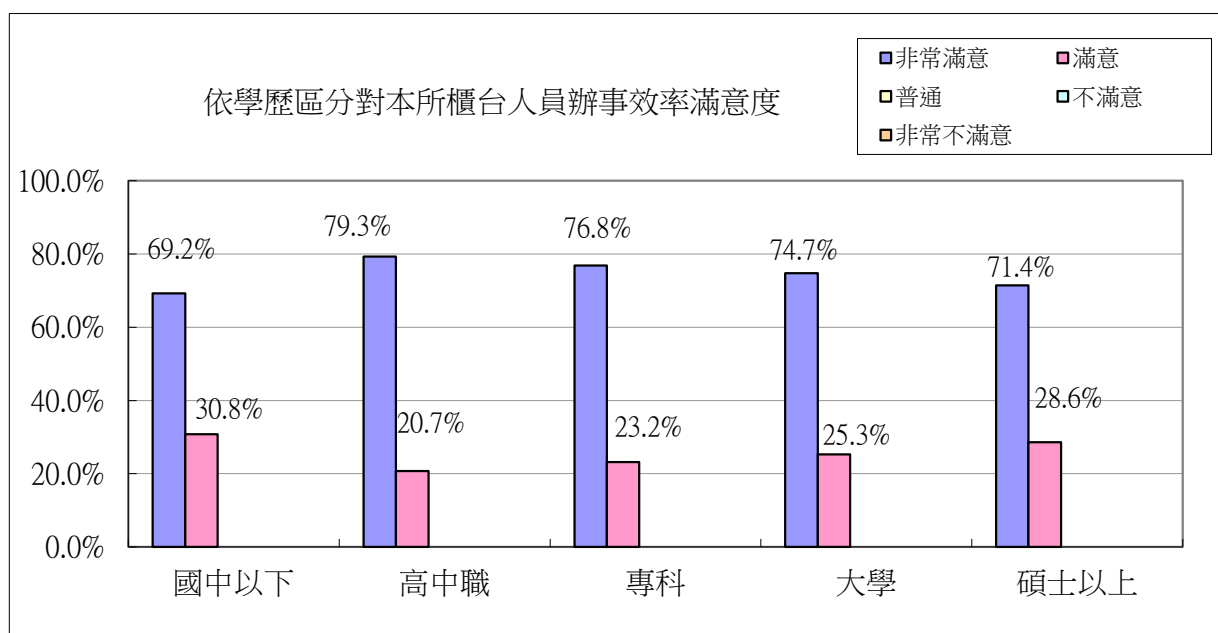
學歷 \ 滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
國中以下個數	18	8	0	0	0	26
國中以下	69.2%	30.8%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
高中職個數	65	17	0	0	0	82
高中職	79.3%	20.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
專科個數	52	17	0	0	0	69
專科	75.4%	24.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
大學個數	73	26	0	0	0	99
大學	73.7%	26.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
碩士以上個數	10	4	0	0	0	14
碩士以上	71.4%	28.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	218	72	0	0	0	290



※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

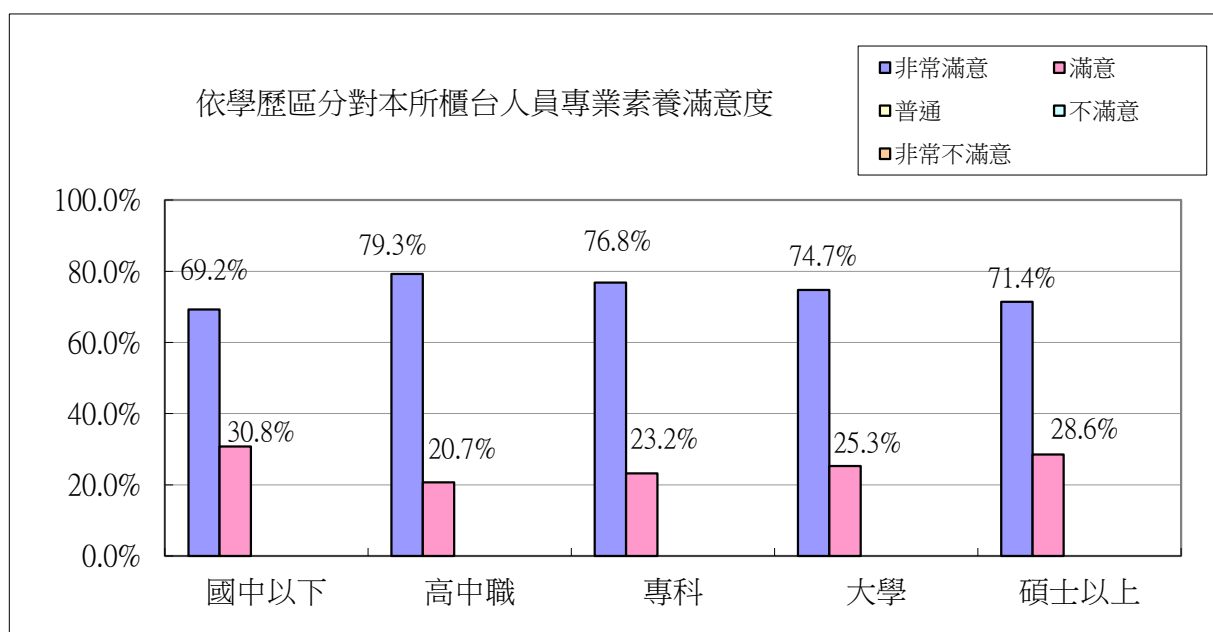
學歷 \ 滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
國中以下個數	18	8	0	0	0	26
國中以下	69.2%	30.8%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
高中職個數	65	17	0	0	0	82
高中職	79.3%	20.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
專科個數	53	16	0	0	0	69
專科	76.8%	23.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
大學個數	74	25	0	0	0	99
大學	74.7%	25.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
碩士以上個數	10	4	0	0	0	14
碩士以上	71.4%	28.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	220	70	0	0	0	290



※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	18	8	0	0	0	26
國中以下	69.2%	30.8%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
高中職個數	65	17	0	0	0	82
高中職	79.3%	20.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
專科個數	53	16	0	0	0	69
專科	76.8%	23.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
大學個數	74	25	0	0	0	99
大學	74.7%	25.3%	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	220	70	0	0	0	290

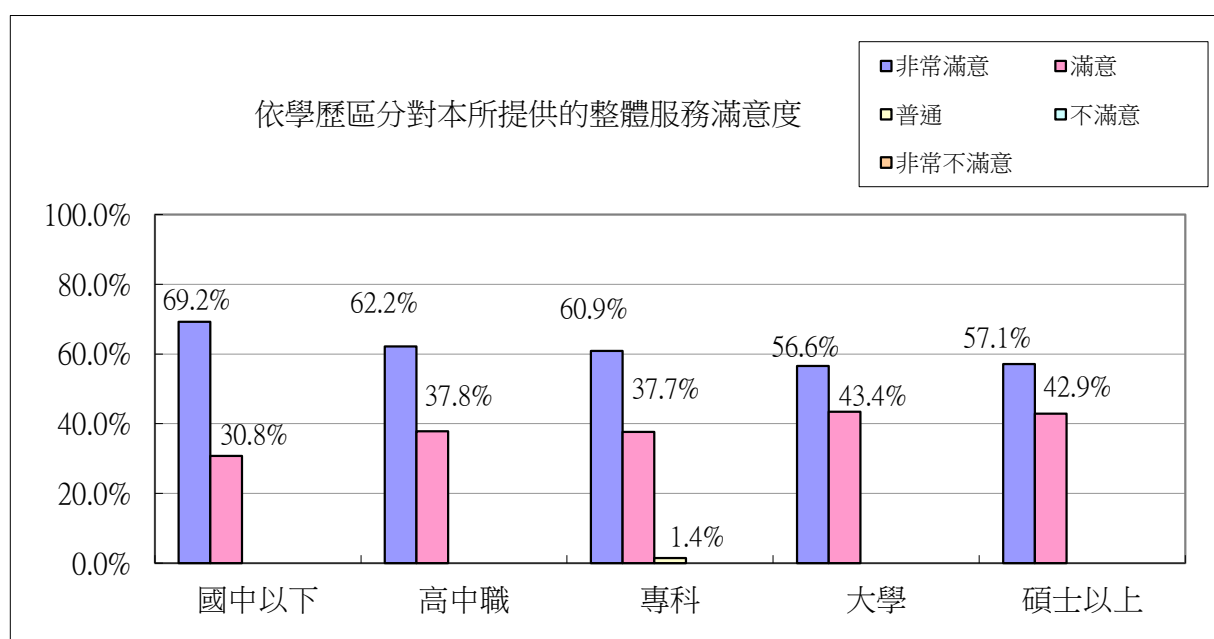


※依據統計分析結果，在學歷方面，對於本所櫃台人員專業素養滿意度，各學歷的滿意度皆達100%。



(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	18	8	0	0	0	26
國中以下	69.2%	30.8%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
高中職個數	51	31	0	0	0	82
高中職	62.2%	37.8%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
專科個數	42	26	1	0	0	69
專科	60.9%	37.7%	1.4%	0.0%	0.0%	100.0%
大學個數	56	43	0	0	0	99
大學	56.6%	43.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
碩士以上個數	8	6	0	0	0	14
碩士以上	57.1%	42.9%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	175	114	1	0	0	290

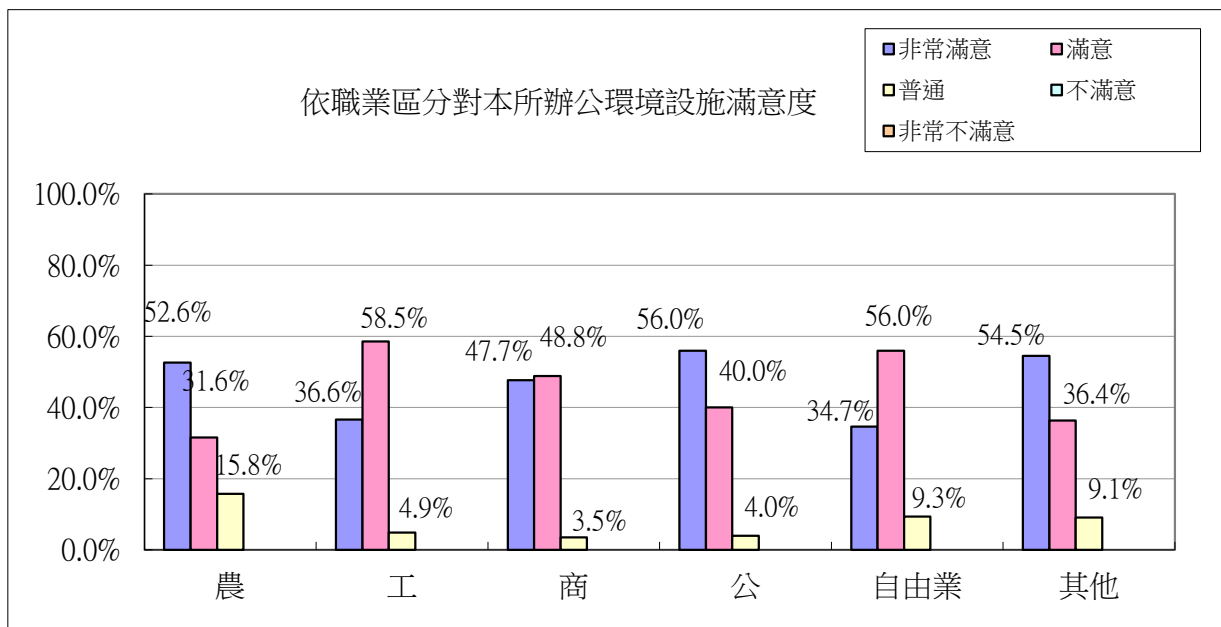


※依據統計分析結果，在學歷方面，對於本所提供整體服務滿意度，除專科學歷佔98.6%，其他各學歷滿意度皆達100%。

#### 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

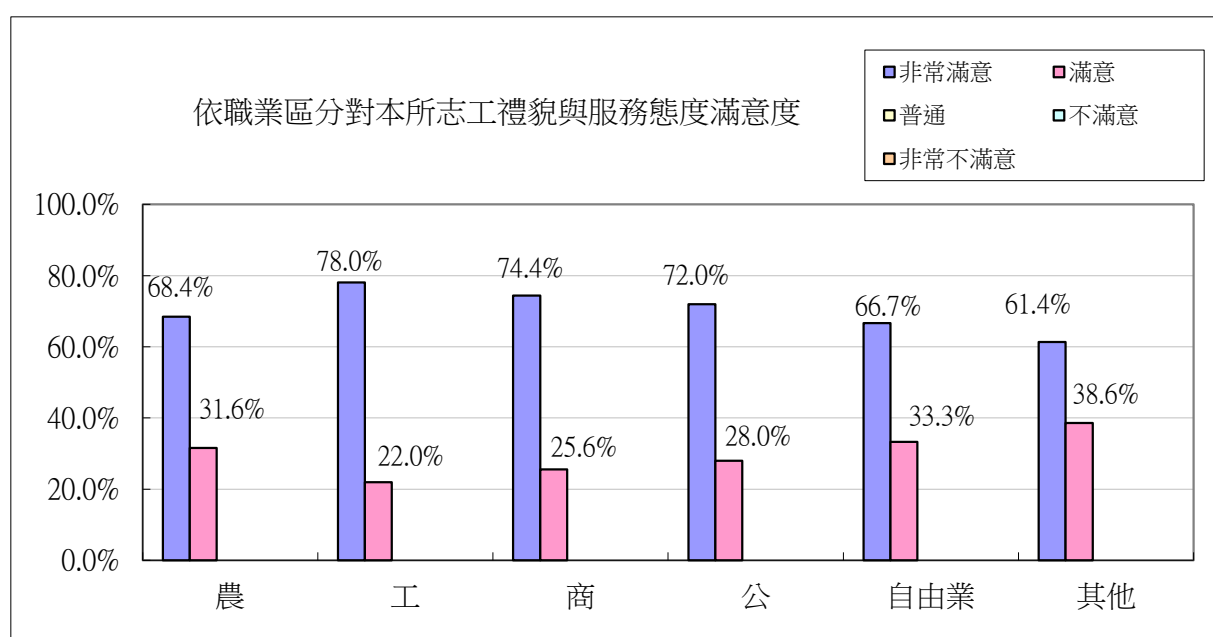
滿意度 職業	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
農-個數	10	6	3	0	0	19
農	52.6%	31.6%	15.8%	0.0%	0.0%	100.0%
工-個數	15	24	2	0	0	41
工	36.6%	58.5%	4.9%	0.0%	0.0%	100.0%
商-個數	41	42	3	0	0	86
商	47.7%	48.8%	3.5%	0.0%	0.0%	100.0%
公-個數	14	10	1	0	0	25
公	56.0%	40.0%	4.0%	0.0%	0.0%	100.0%
自由業-個數	26	42	7	0	0	75
自由業	34.7%	56.0%	9.3%	0.0%	0.0%	100.0%
其他-個數	24	16	4	0	0	44
其他	54.5%	36.4%	9.1%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	130	140	20	0	0	290



※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，以商業民眾滿意度最高達96.5%，其次是公佔96.0%。

(二)依職業區分對本所志工禮貌與服務態度滿意度

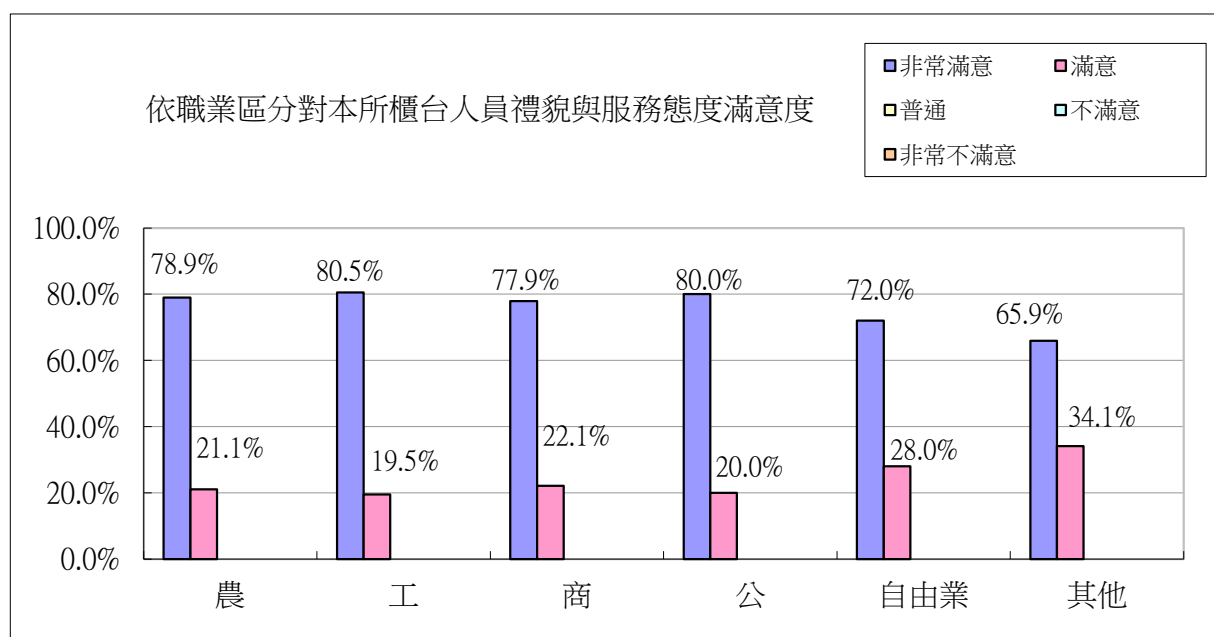
滿意度 職業	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
農-個數	13	6	0	0	0	19
農	68.4%	31.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
工-個數	32	9	0	0	0	41
工	78.0%	22.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
商-個數	64	22	0	0	0	86
商	74.4%	25.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
公-個數	18	7	0	0	0	25
公	72.0%	28.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
自由業-個數	50	25	0	0	0	75
自由業	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
其他-個數	27	17	0	0	0	44
其他	61.4%	38.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	204	86	0	0	0	290



※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

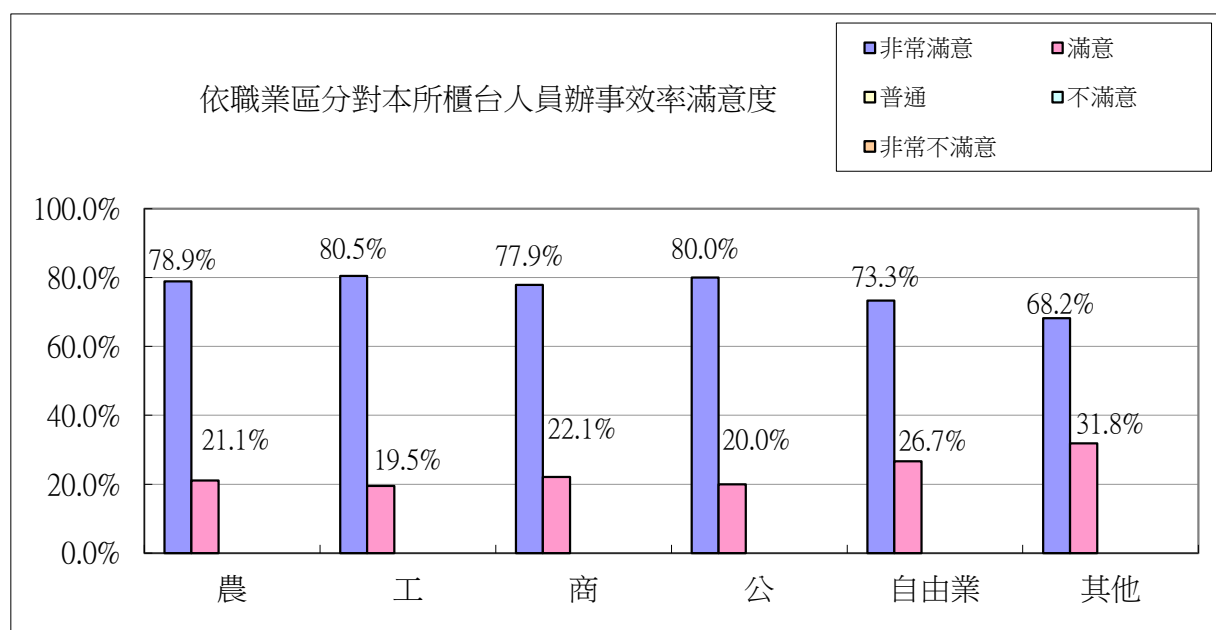
職業 \ 滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
農-個數	15	4	0	0	0	19
農	78.9%	21.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
工-個數	33	8	0	0	0	41
工	80.5%	19.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
商-個數	67	19	0	0	0	86
商	77.9%	22.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
公-個數	20	5	0	0	0	25
公	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
自由業-個數	54	21	0	0	0	75
自由業	72.0%	28.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
其他-個數	29	15	0	0	0	44
其他	65.9%	34.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	218	72	0	0	0	290



※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

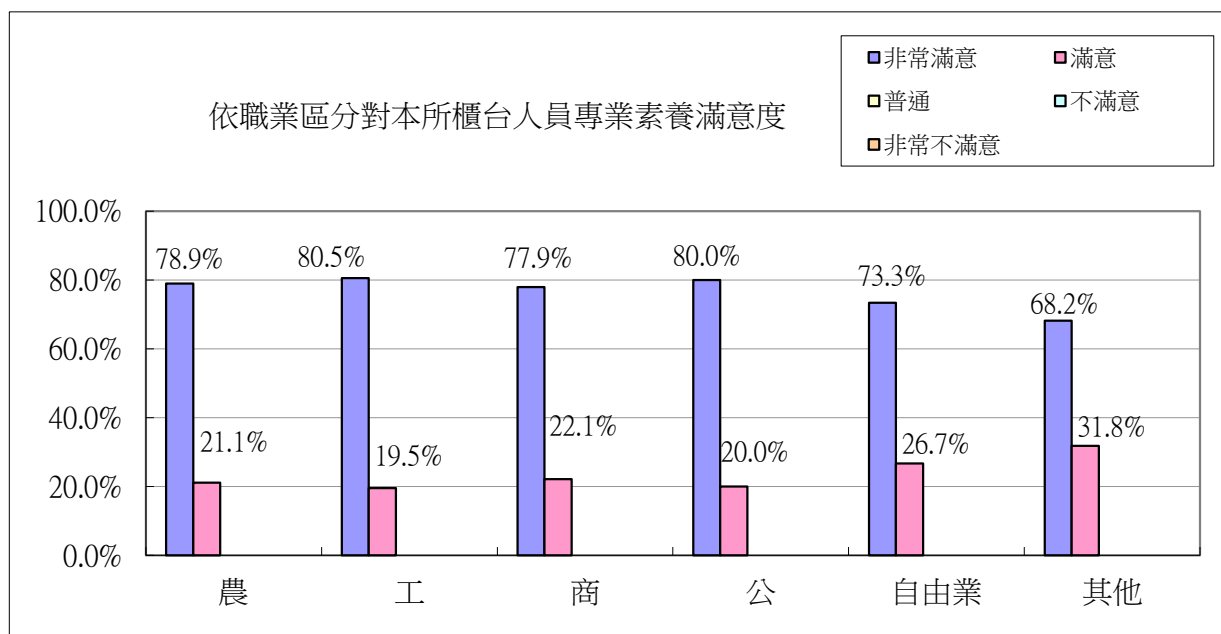
滿意度 職業	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
農-個數	15	4	0	0	0	19
農	78.9%	21.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
工-個數	33	8	0	0	0	41
工	80.5%	19.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
商-個數	67	19	0	0	0	86
商	77.9%	22.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
公-個數	20	5	0	0	0	25
公	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
自由業-個數	55	20	0	0	0	75
自由業	73.3%	26.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
其他-個數	30	14	0	0	0	44
其他	68.2%	31.8%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	220	70	0	0	0	290



※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

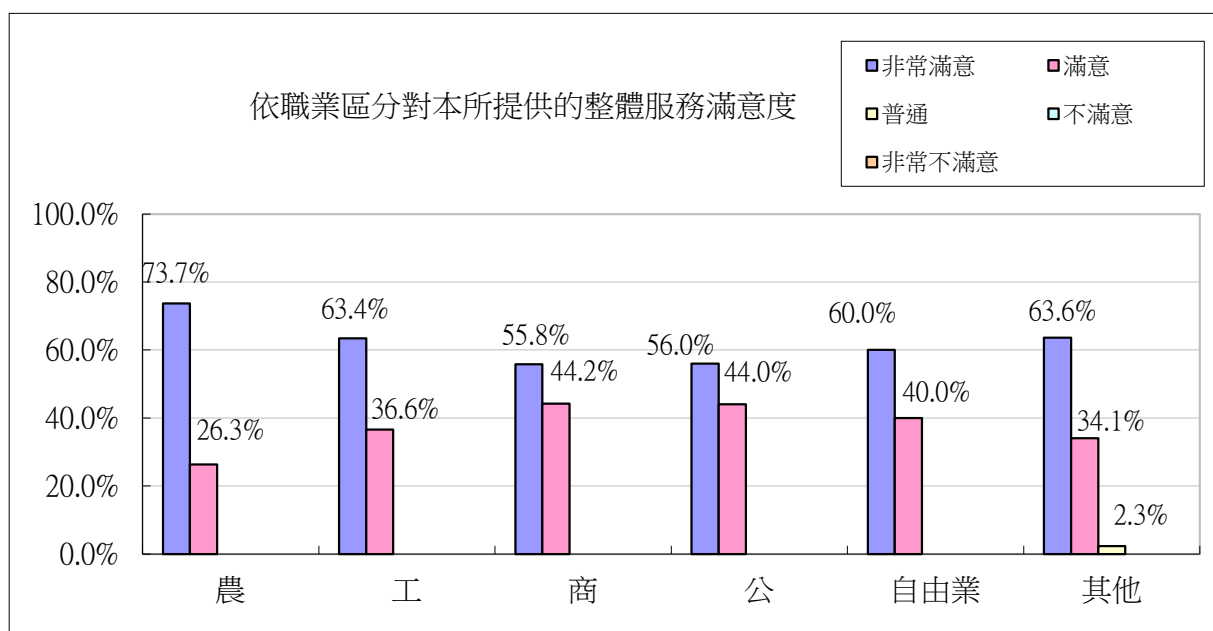
滿意度 職業	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
農-個數	15	4	0	0	0	19
農	78.9%	21.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
工-個數	33	8	0	0	0	41
工	80.5%	19.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
商-個數	67	19	0	0	0	86
商	77.9%	22.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
公-個數	20	5	0	0	0	25
公	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
自由業-個數	55	20	0	0	0	75
自由業	73.3%	26.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
其他-個數	30	14	0	0	0	44
其他	68.2%	31.8%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	220	70	0	0	0	290



※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	14	5	0	0	0	19
農	73.7%	26.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
工-個數	26	15	0	0	0	41
工	63.4%	36.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
商-個數	48	38	0	0	0	86
商	55.8%	44.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
公-個數	14	11	0	0	0	25
公	56.0%	44.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
自由業-個數	45	30	0	0	0	75
自由業	60.0%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
其他-個數	28	15	1	0	0	44
其他	63.6%	34.1%	2.3%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	175	114	1	0	0	290



※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，除其他業之民眾滿意度佔97.7%，其他各職業滿意度皆達100.0%。

## 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99.2%，年齡交叉分析以20歲以下民眾平均滿意度最高佔100%，學歷交叉分析以碩士以上學歷民眾平均滿意度最高佔100%，職業交叉分析以商業民眾平均滿意度最高佔99.4%，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。