

桃園市平鎮區戶政事務所
107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：107年4月至107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295份。

陸、問卷題目設計：

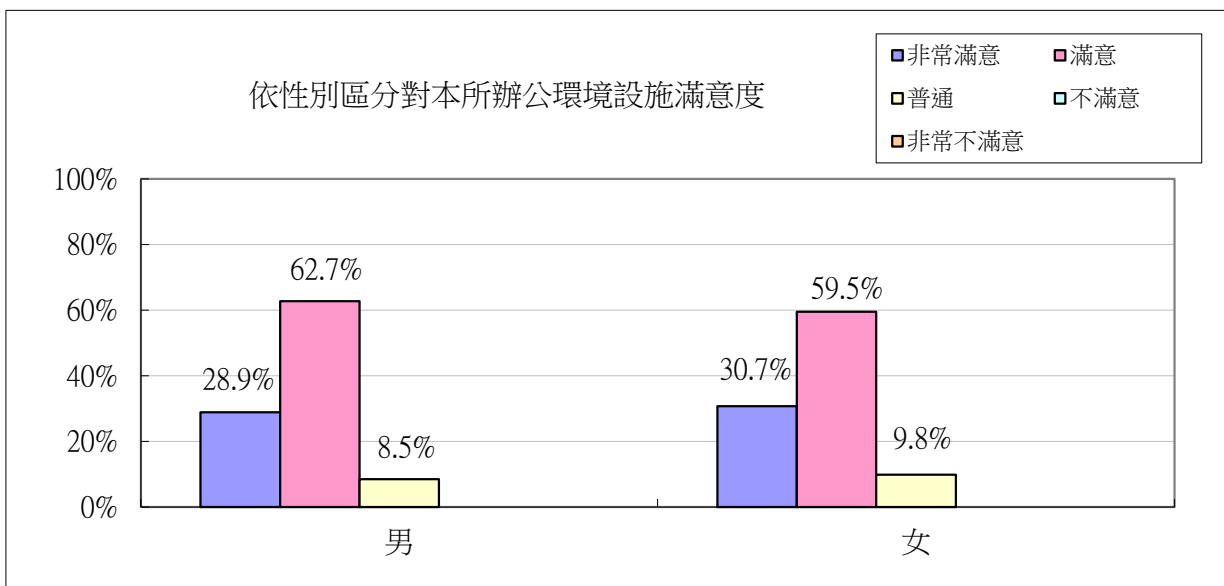
1. 您對本所辦公環境設施是否滿意？
2. 您對志工人員禮貌與服務態度是否滿意？
3. 您對櫃台人員禮貌與服務態度是否滿意？
4. 您對櫃台人員辦事效率是否滿意？
5. 您對櫃台人員專業素養是否滿意？
6. 整體而言，您對本所提供的服務是否滿意？
7. 基本資料題：
分別是性別、年齡、學歷及職業。

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

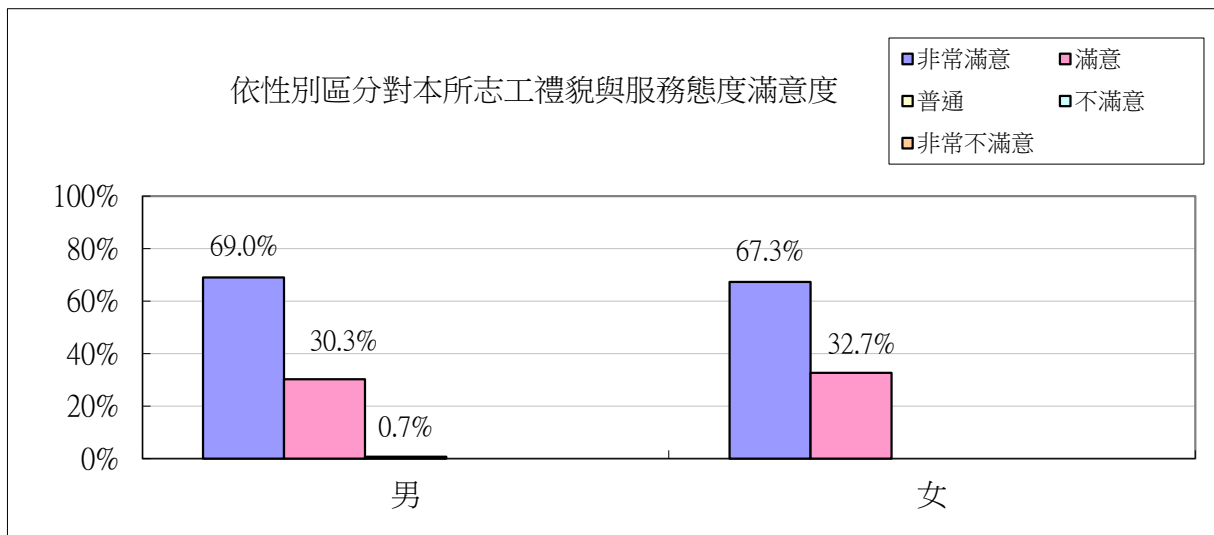
滿意度 性別	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
男-個數	41	89	12	0	0	142
男	28.9%	62.7%	8.5%	0.0%	0.0%	100.0%
女-個數	47	91	15	0	0	153
女	30.7%	59.5%	9.8%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	88	180	27	0	0	295



※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91.5%表示滿意，女性有90.2%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

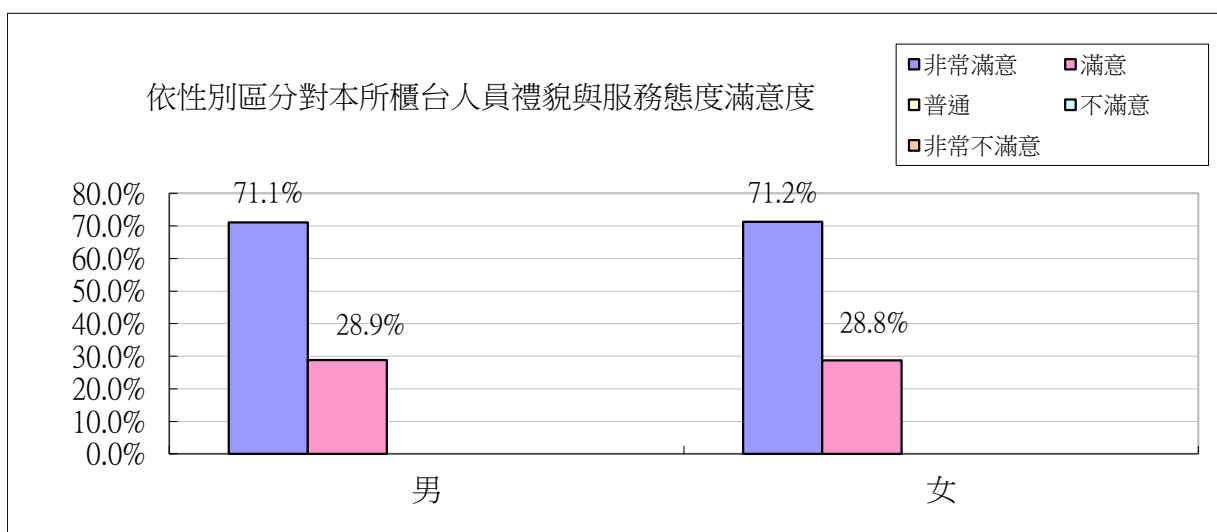
滿意度 性別	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
男-個數	98	43	1	0	0	142
男	69.0%	30.3%	0.7%	0.0%	0.0%	100.0%
女-個數	103	50	0	0	0	153
女	67.3%	32.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	201	93	1	0	0	295



※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

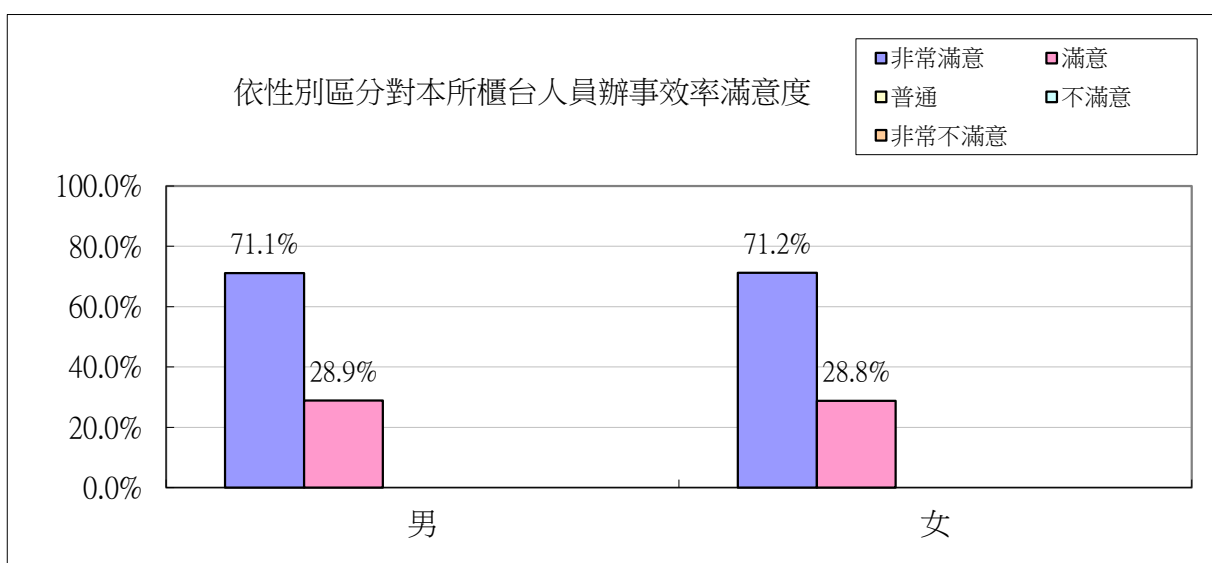
性別 \ 滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
男-個數	101	41	0	0	0	142
男	71.1%	28.9%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
女-個數	109	44	0	0	0	153
女	71.2%	28.8%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	210	85	0	0	0	295



※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

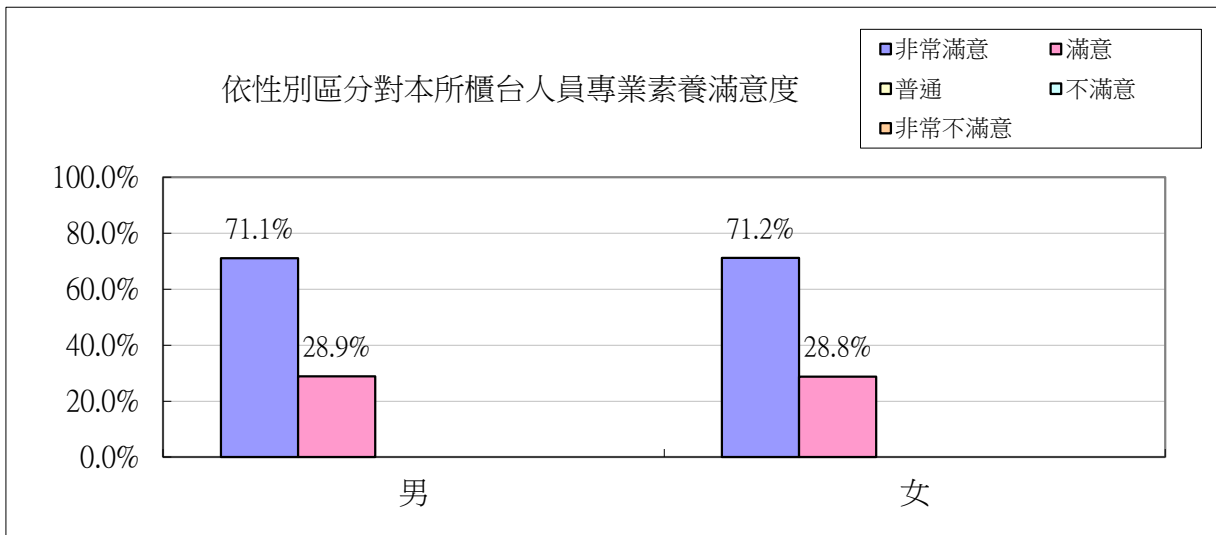
滿意度 性別	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
男-個數	101	41	0	0	0	142
男	71.1%	28.9%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
女-個數	109	44	0	0	0	153
女	71.2%	28.8%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	210	85	0	0	0	295



※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

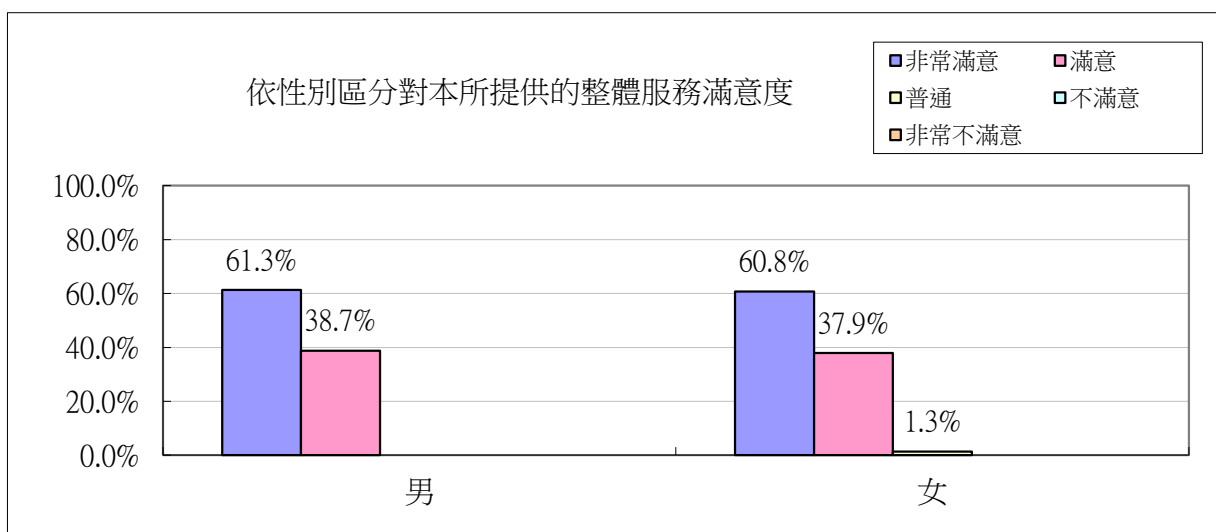
滿意度 性別	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
男-個數	101	41	0	0	0	142
男	71.1%	28.9%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
女-個數	109	44	0	0	0	153
女	71.2%	28.8%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	210	85	0	0	0	295



※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	87	55	0	0	0	142
男	61.3%	38.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
女-個數	93	58	2	0	0	153
女	60.8%	37.9%	1.3%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	180	113	2	0	0	295

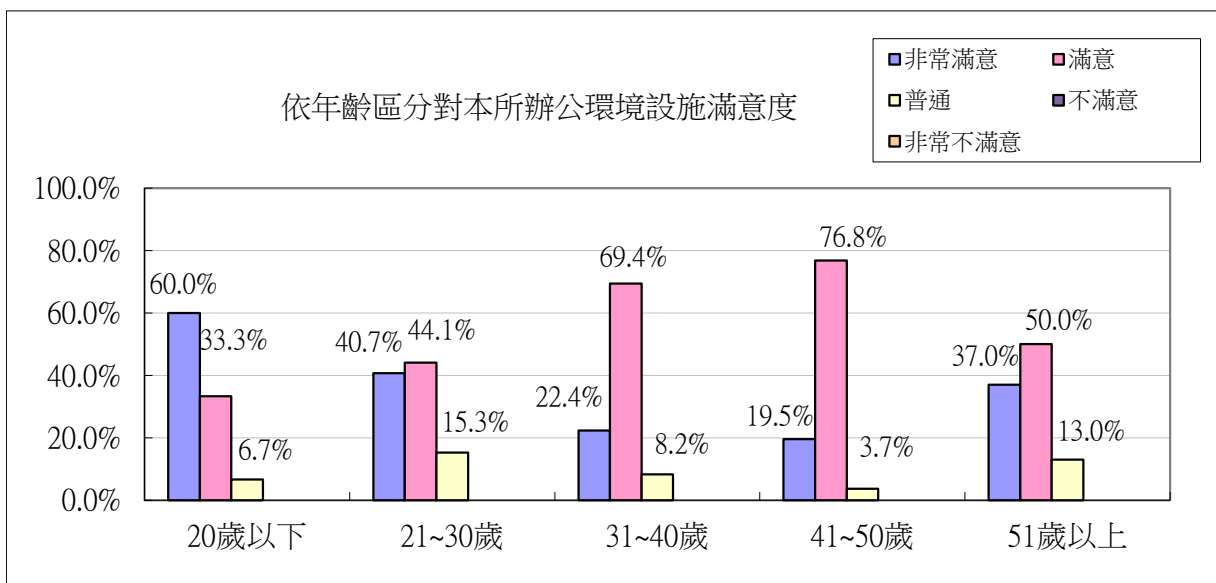


※依據統計分析結果，以性別來看，對於本所提供的整體服務滿意度，男性有100.0%表示滿意，女性98.7%表示滿意，顯示男性民眾滿意度高於女性。

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

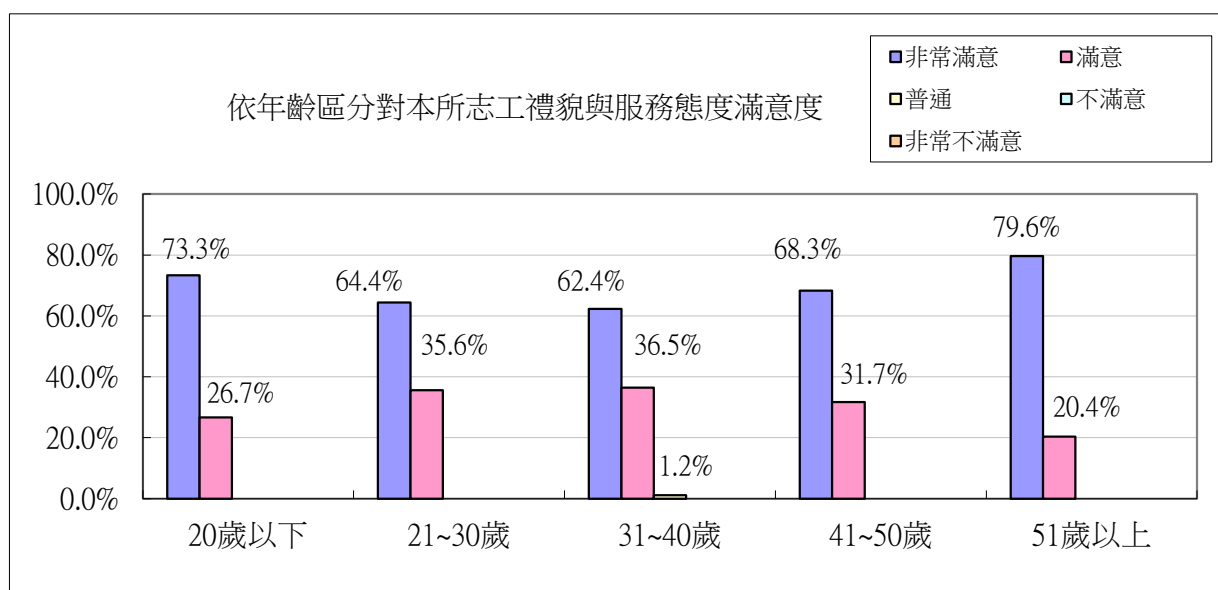
滿意度 年齡	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
20歲以下個數	9	5	1	0	0	15
20歲以下	60.0%	33.3%	6.7%	0.0%	0.0%	100.0%
21~30歲個數	24	26	9	0	0	59
21~30歲	40.7%	44.1%	15.3%	0.0%	0.0%	100.0%
31~40歲個數	19	59	7	0	0	85
31~40歲	22.4%	69.4%	8.2%	0.0%	0.0%	100.0%
41~50歲個數	16	63	3	0	0	82
41~50歲	19.5%	76.8%	3.7%	0.0%	0.0%	100.0%
51歲以上個數	20	27	7	0	0	54
51歲以上	37.0%	50.0%	13.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	88	180	27	0	0	295



※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96.3%，20歲以下民眾佔93.3%次之。

(二)依年齡區分對本所志工禮貌與服務態度滿意度

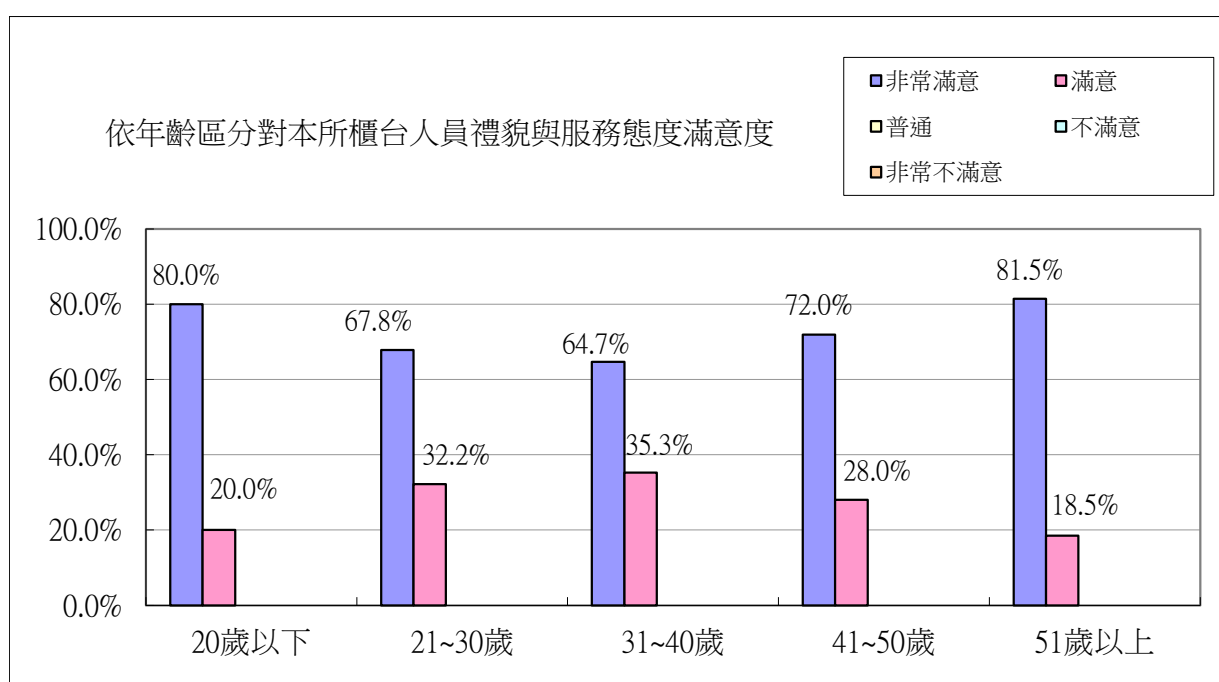
年齡 \ 滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
20歲以下個數	11	4	0	0	0	15
20歲以下	73.3%	26.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
21~30歲個數	38	21	0	0	0	59
21~30歲	64.4%	35.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
31~40歲個數	53	31	1	0	0	85
31~40歲	62.4%	36.5%	1.2%	0.0%	0.0%	100.0%
41~50歲個數	56	26	0	0	0	82
41~50歲	68.3%	31.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
51歲以上個數	43	11	0	0	0	54
51歲以上	79.6%	20.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	201	93	1	0	0	295



※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31歲~40歲民眾滿意度為98.8%，其他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

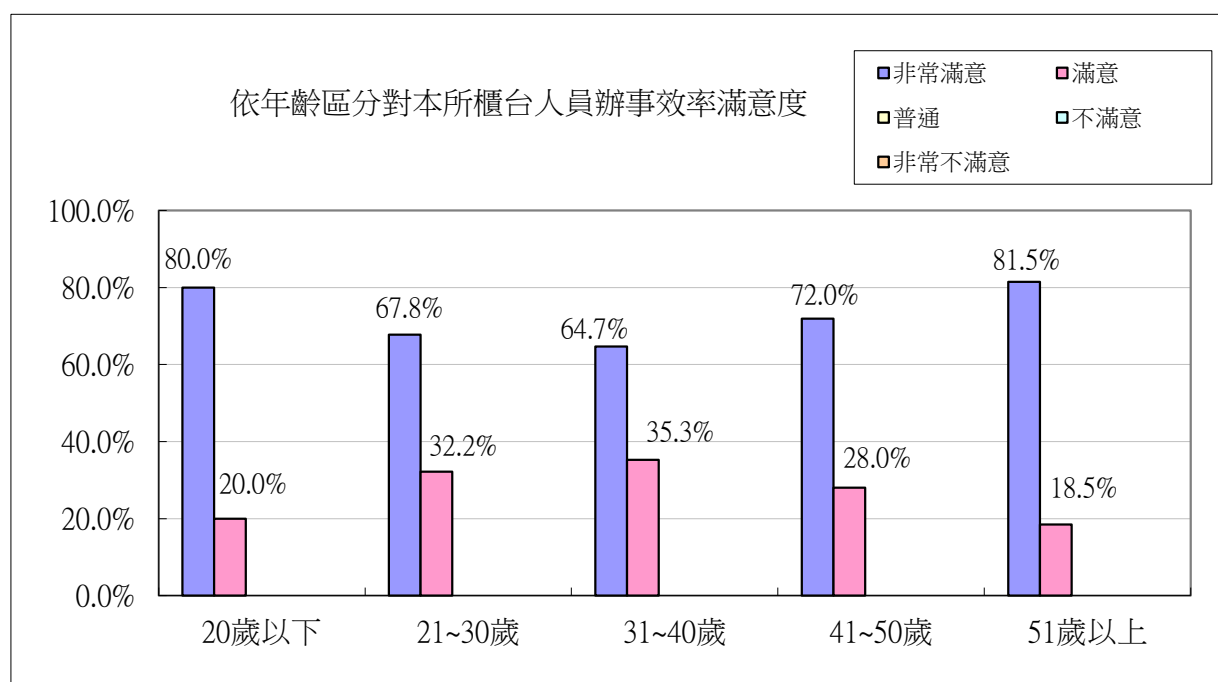
滿意度 年齡	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
20歲以下個數	12	3	0	0	0	15
20歲以下	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
21~30歲個數	40	19	0	0	0	59
21~30歲	67.8%	32.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
31~40歲個數	55	30	0	0	0	85
31~40歲	64.7%	35.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
41~50歲個數	59	23	0	0	0	82
41~50歲	72.0%	28.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
51歲以上個數	44	10	0	0	0	54
51歲以上	81.5%	18.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	210	85	0	0	0	295



※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

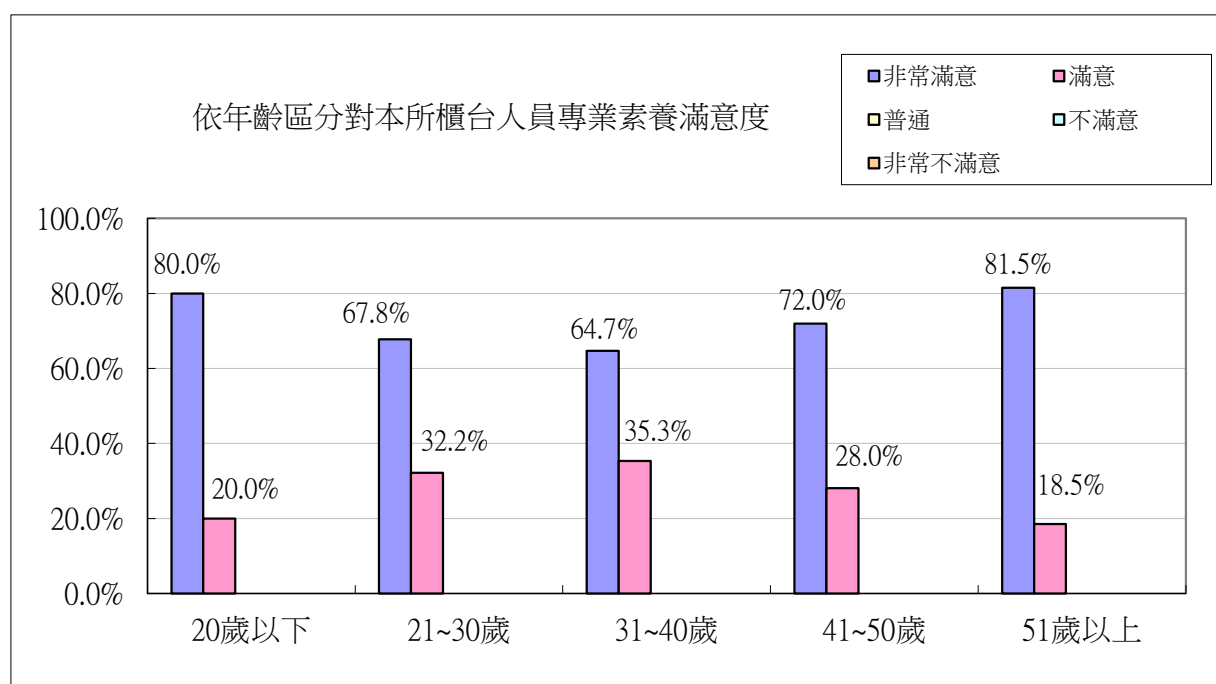
滿意度 年齡	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
20歲以下個數	12	3	0	0	0	15
20歲以下	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
21~30歲個數	40	19	0	0	0	59
21~30歲	67.8%	32.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
31~40歲個數	55	30	0	0	0	85
31~40歲	64.7%	35.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
41~50歲個數	59	23	0	0	0	82
41~50歲	72.0%	28.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
51歲以上個數	44	10	0	0	0	54
51歲以上	81.5%	18.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	210	85	0	0	0	295



※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

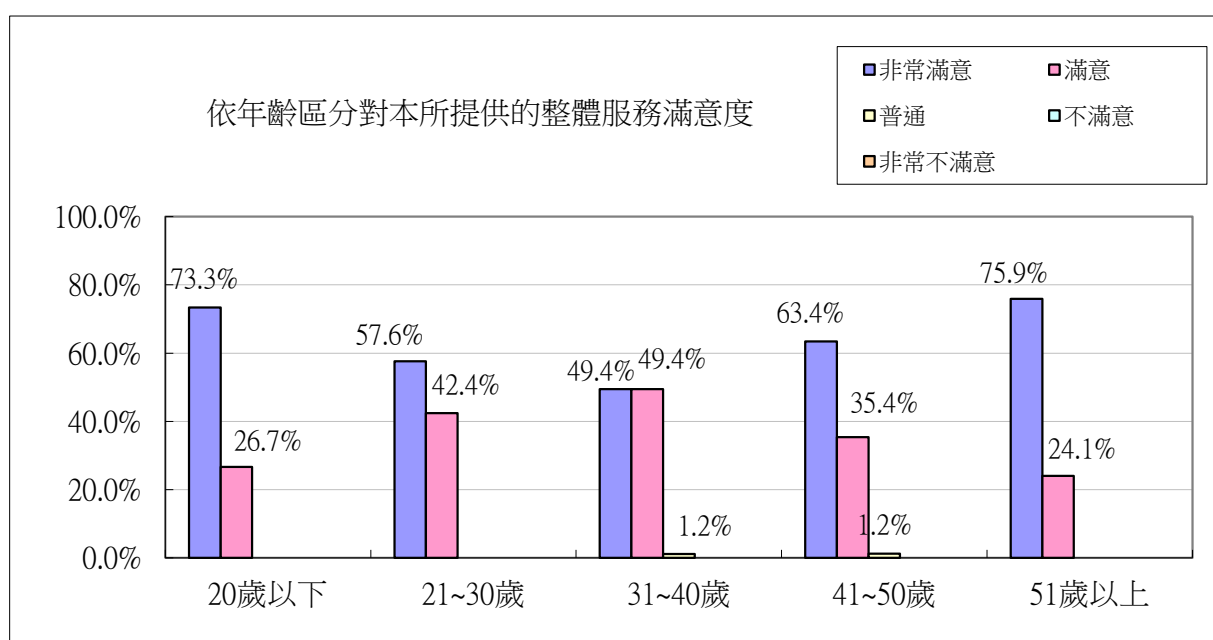
滿意度 年齡	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
20歲以下個數	12	3	0	0	0	15
20歲以下	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
21~30歲個數	40	19	0	0	0	59
21~30歲	67.8%	32.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
31~40歲個數	55	30	0	0	0	85
31~40歲	64.7%	35.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
41~50歲個數	59	23	0	0	0	82
41~50歲	72.0%	28.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
51歲以上個數	44	10	0	0	0	54
51歲以上	81.5%	18.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	210	85	0	0	0	295



※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	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	34	25	0	0	0	59
21~30歲	57.6%	42.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
31~40歲個數	42	42	1	0	0	85
31~40歲	49.4%	49.4%	1.2%	0.0%	0.0%	100.0%
41~50歲個數	52	29	1	0	0	82
41~50歲	63.4%	35.4%	1.2%	0.0%	0.0%	100.0%
51歲以上個數	41	13	0	0	0	54
51歲以上	75.9%	24.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	180	113	2	0	0	295

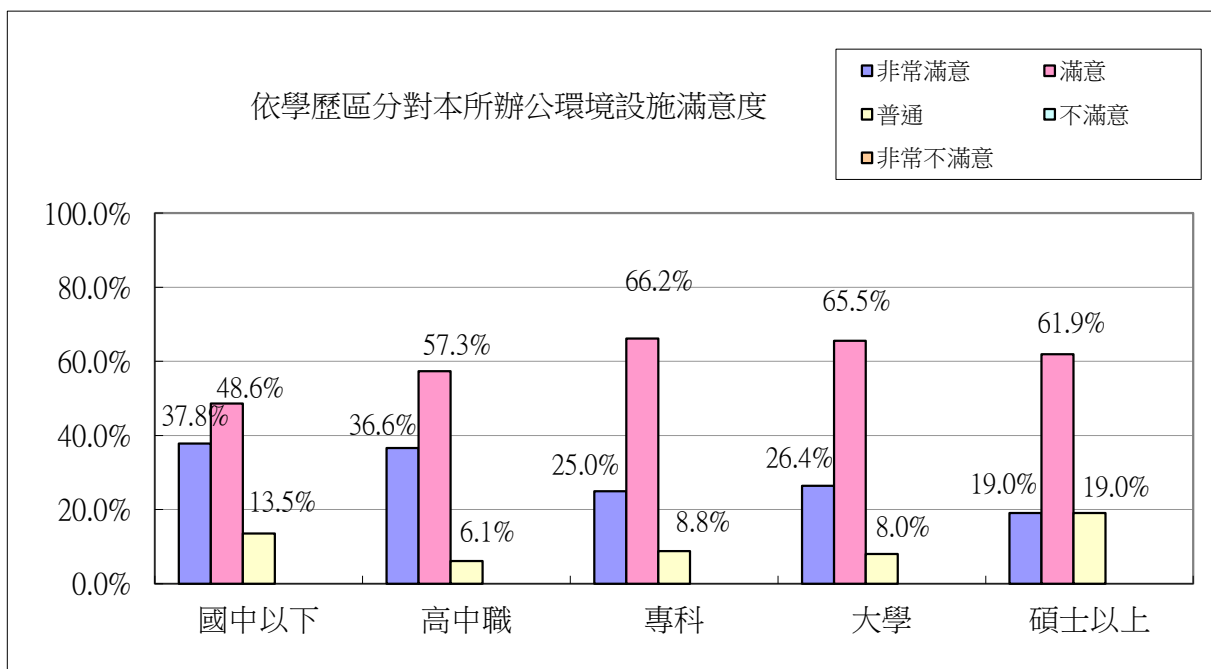


※依據統計分析結果，在年齡層方面，對於本所提供整體服務滿意度，除31~50歲滿意度佔98.8%，其他各年齡的滿意度皆達100%。

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

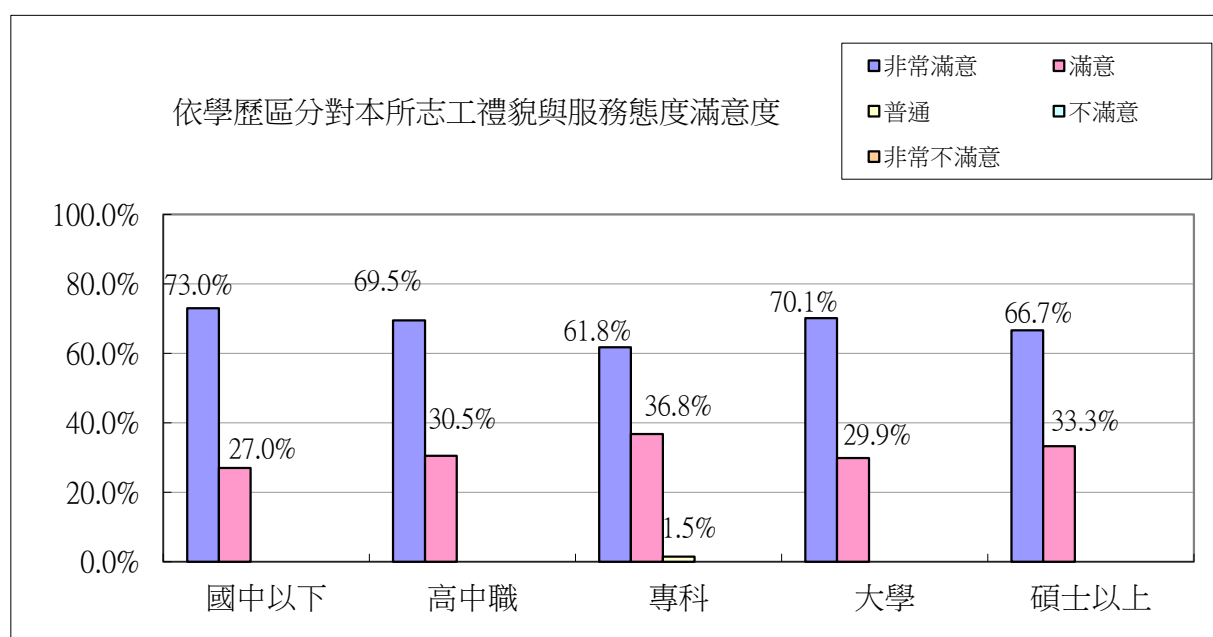
學歷	滿意度					總計
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	
國中以下個數	14	18	5	0	0	37
國中以下	37.8%	48.6%	13.5%	0.0%	0.0%	100.0%
高中職個數	30	47	5	0	0	82
高中職	36.6%	57.3%	6.1%	0.0%	0.0%	100.0%
專科個數	17	45	6	0	0	68
專科	25.0%	66.2%	8.8%	0.0%	0.0%	100.0%
大學個數	23	57	7	0	0	87
大學	26.4%	65.5%	8.0%	0.0%	0.0%	100.0%
碩士以上個數	4	13	4	0	0	21
碩士以上	19.0%	61.9%	19.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	88	180	27	0	0	295



※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93.9%，其次是大學學歷佔92.0%。

(二)依學歷區分對本所志工禮貌與服務態度滿意度

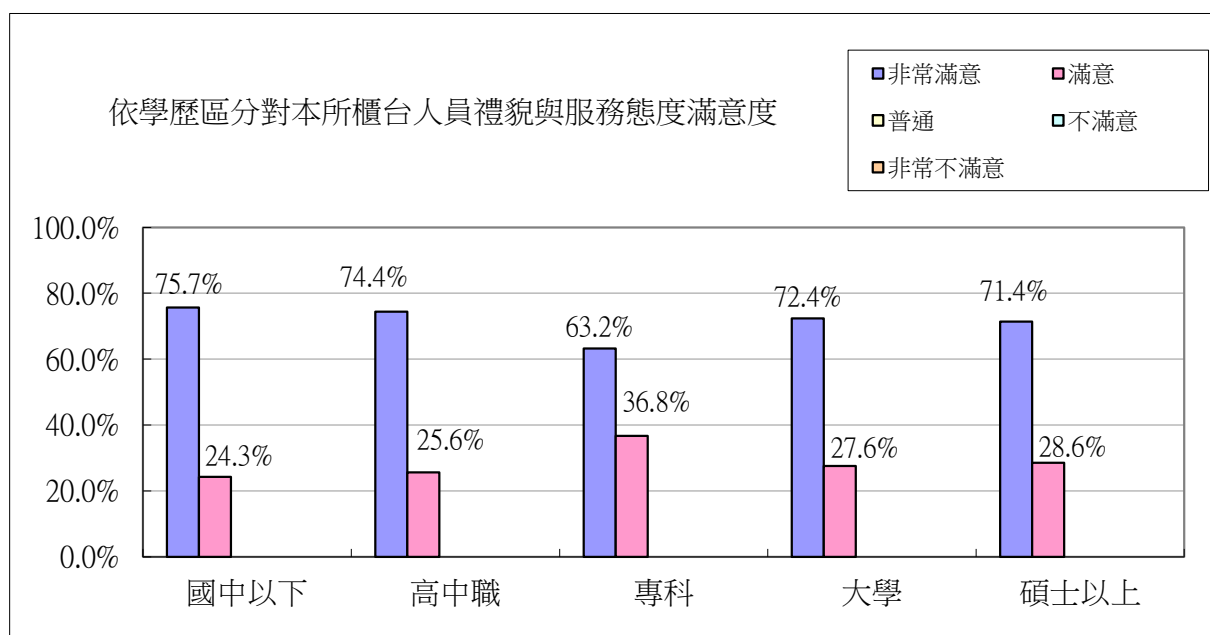
學歷 \ 滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
國中以下個數	27	10	0	0	0	37
國中以下	73.0%	27.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
高中職個數	57	25	0	0	0	82
高中職	69.5%	30.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
專科個數	42	25	1	0	0	68
專科	61.8%	36.8%	1.5%	0.0%	0.0%	100.0%
大學個數	61	26	0	0	0	87
大學	70.1%	29.9%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
碩士以上個數	14	7	0	0	0	21
碩士以上	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	201	93	1	0	0	295



※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，除專科學歷佔98.5%，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

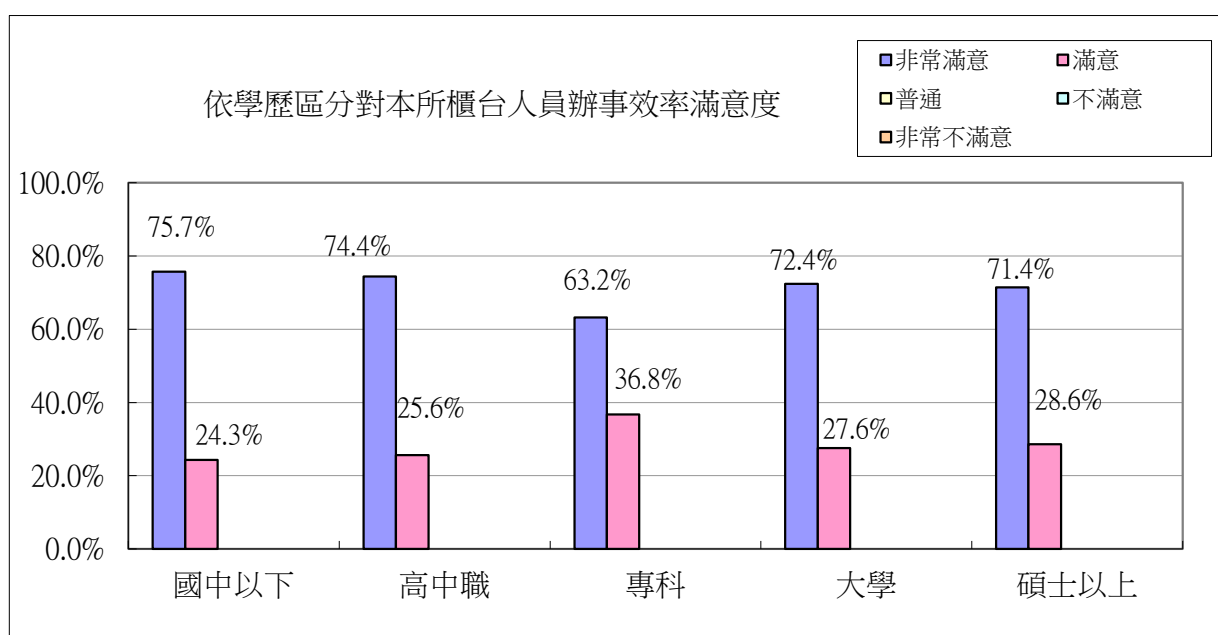
學歷 \ 滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
國中以下個數	28	9	0	0	0	37
國中以下	75.7%	24.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
高中職個數	61	21	0	0	0	82
高中職	74.4%	25.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
專科個數	43	25	0	0	0	68
專科	63.2%	36.8%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
大學個數	63	24	0	0	0	87
大學	72.4%	27.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
碩士以上個數	15	6	0	0	0	21
碩士以上	71.4%	28.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	210	85	0	0	0	295



※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

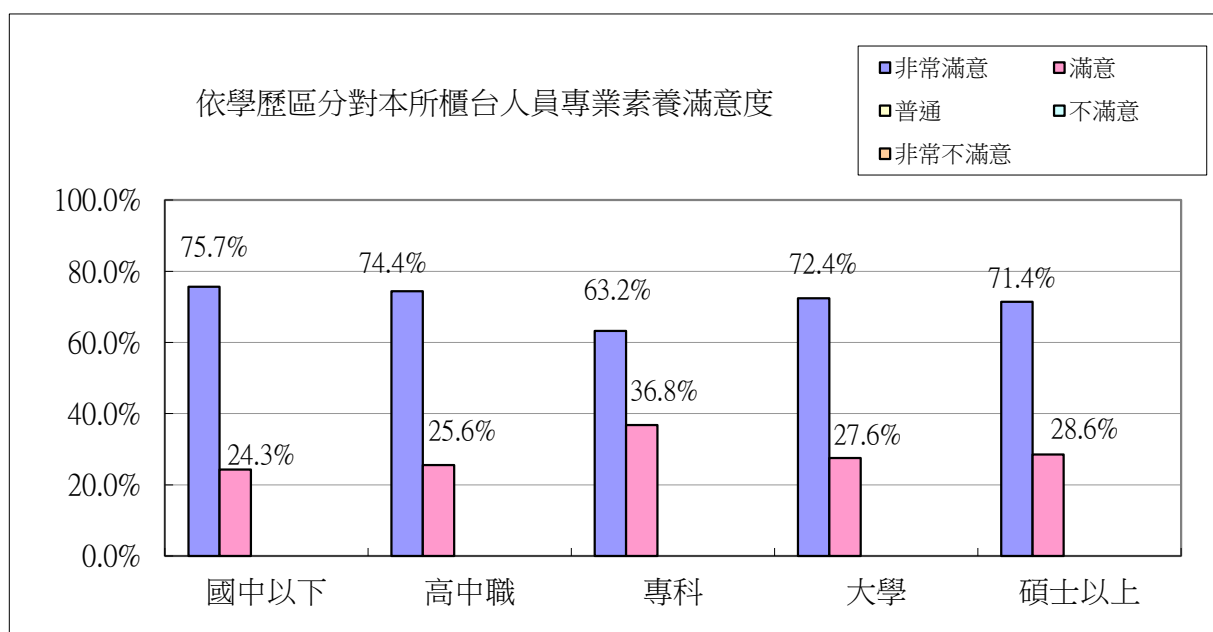
學歷 \ 滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
國中以下個數	28	9	0	0	0	37
國中以下	75.7%	24.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
高中職個數	61	21	0	0	0	82
高中職	74.4%	25.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
專科個數	43	25	0	0	0	68
專科	63.2%	36.8%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
大學個數	63	24	0	0	0	87
大學	72.4%	27.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
碩士以上個數	15	6	0	0	0	21
碩士以上	71.4%	28.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	210	85	0	0	0	295



※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

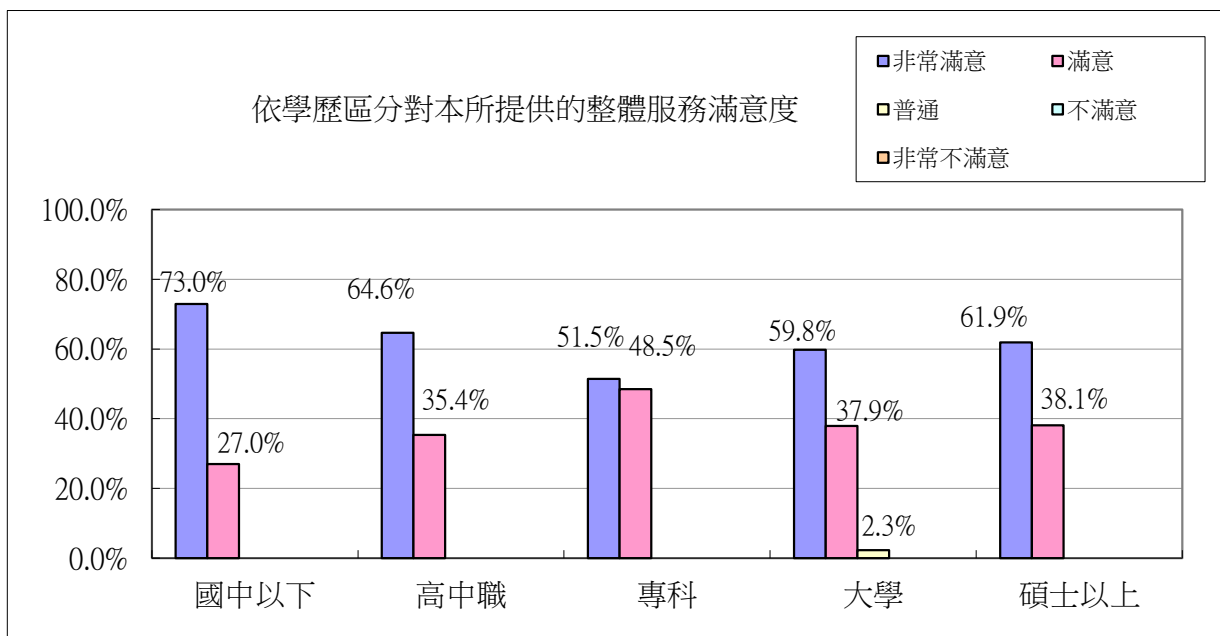
學歷 \ 滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
國中以下個數	28	9	0	0	0	37
國中以下	75.7%	24.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
高中職個數	61	21	0	0	0	82
高中職	74.4%	25.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
專科個數	43	25	0	0	0	68
專科	63.2%	36.8%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
大學個數	63	24	0	0	0	87
大學	72.4%	27.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
碩士以上個數	15	6	0	0	0	21
碩士以上	71.4%	28.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	210	85	0	0	0	295



※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	27	10	0	0	0	37
國中以下	73.0%	27.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
高中職個數	53	29	0	0	0	82
高中職	64.6%	35.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
專科個數	35	33	0	0	0	68
專科	51.5%	48.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
大學個數	52	33	2	0	0	87
大學	59.8%	37.9%	2.3%	0.0%	0.0%	100.0%
碩士以上個數	13	8	0	0	0	21
碩士以上	61.9%	38.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	180	113	2	0	0	295

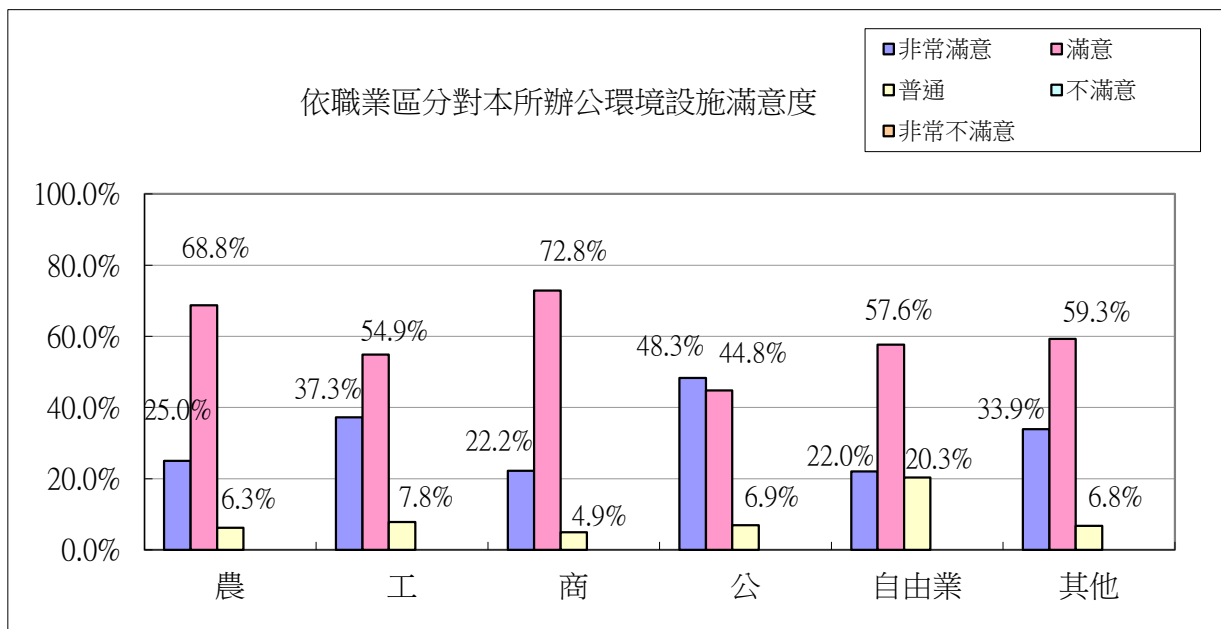


※依據統計分析結果，在學歷方面，對於本所提供整體服務滿意度，除大學學歷佔97.7%，其他各學歷滿意度皆達100%。

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

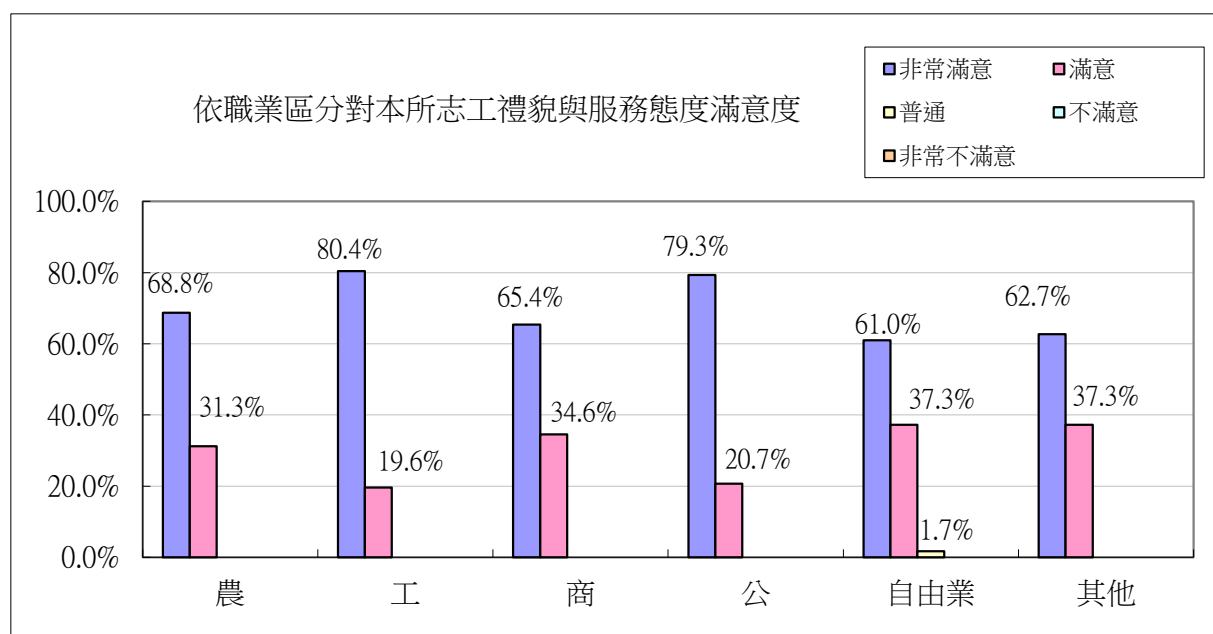
滿意度 職業	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
農-個數	4	11	1	0	0	16
農	25.0%	68.8%	6.3%	0.0%	0.0%	100.0%
工-個數	19	28	4	0	0	51
工	37.3%	54.9%	7.8%	0.0%	0.0%	100.0%
商-個數	18	59	4	0	0	81
商	22.2%	72.8%	4.9%	0.0%	0.0%	100.0%
公-個數	14	13	2	0	0	29
公	48.3%	44.8%	6.9%	0.0%	0.0%	100.0%
自由業-個數	13	34	12	0	0	59
自由業	22.0%	57.6%	20.3%	0.0%	0.0%	100.0%
其他-個數	20	35	4	0	0	59
其他	33.9%	59.3%	6.8%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	88	180	27	0	0	295



※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95.1%，其次是農業佔93.8%。

(二)依職業區分對本所志工禮貌與服務態度滿意度

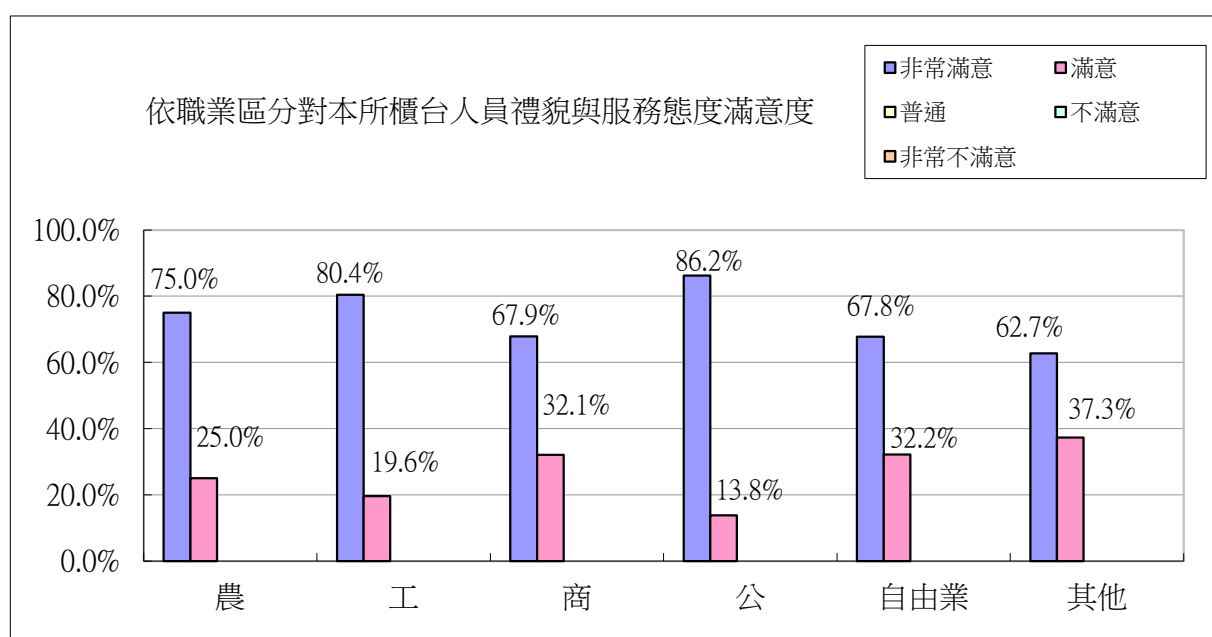
職業 \ 滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
農-個數	11	5	0	0	0	16
農	68.8%	31.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
工-個數	41	10	0	0	0	51
工	80.4%	19.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
商-個數	53	28	0	0	0	81
商	65.4%	34.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
公-個數	23	6	0	0	0	29
公	79.3%	20.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
自由業-個數	36	22	1	0	0	59
自由業	61.0%	37.3%	1.7%	0.0%	0.0%	100.0%
其他-個數	37	22	0	0	0	59
其他	62.7%	37.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	201	93	1	0	0	295



※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，除自由業滿意度佔98.3%，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

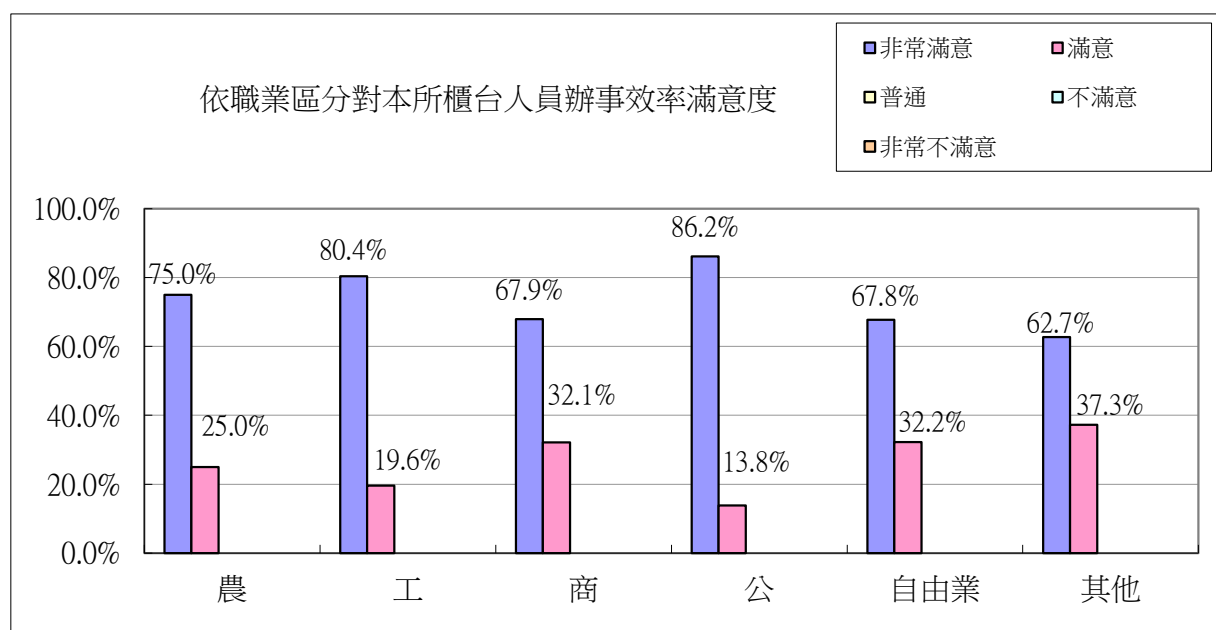
職業 \ 滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
農-個數	12	4	0	0	0	16
農	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
工-個數	41	10	0	0	0	51
工	80.4%	19.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
商-個數	55	26	0	0	0	81
商	67.9%	32.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
公-個數	25	4	0	0	0	29
公	86.2%	13.8%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
自由業-個數	40	19	0	0	0	59
自由業	67.8%	32.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
其他-個數	37	22	0	0	0	59
其他	62.7%	37.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	210	85	0	0	0	295



※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

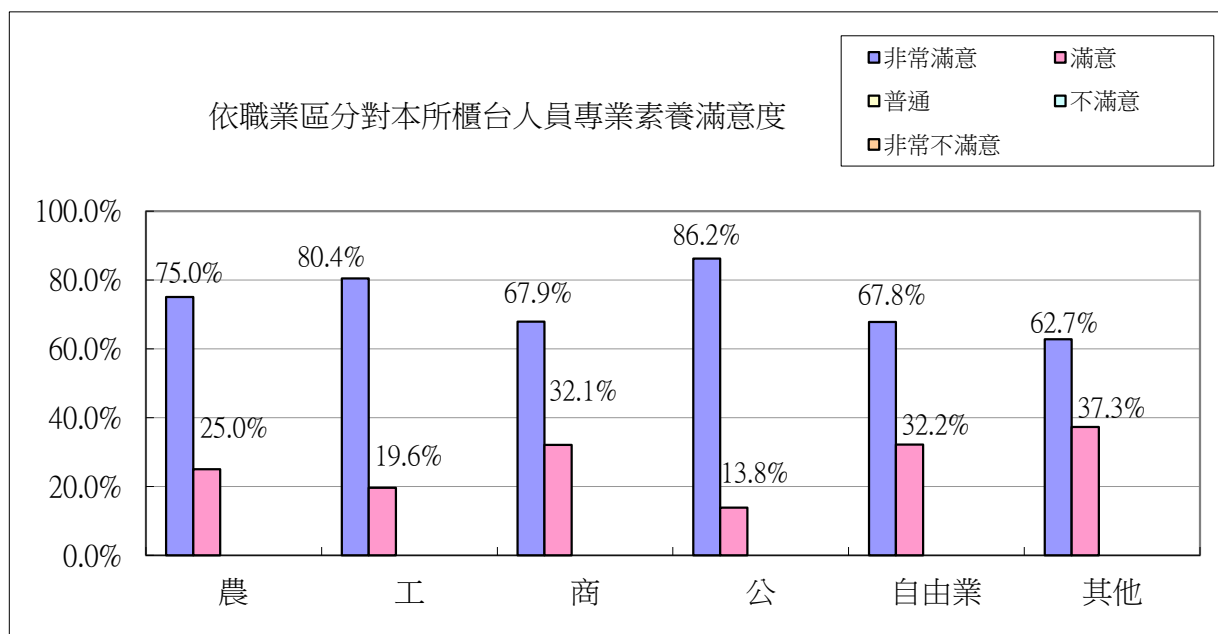
職業 \ 滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
農-個數	12	4	0	0	0	16
農	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
工-個數	41	10	0	0	0	51
工	80.4%	19.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
商-個數	55	26	0	0	0	81
商	67.9%	32.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
公-個數	25	4	0	0	0	29
公	86.2%	13.8%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
自由業-個數	40	19	0	0	0	59
自由業	67.8%	32.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
其他-個數	37	22	0	0	0	59
其他	62.7%	37.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	210	85	0	0	0	295



※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

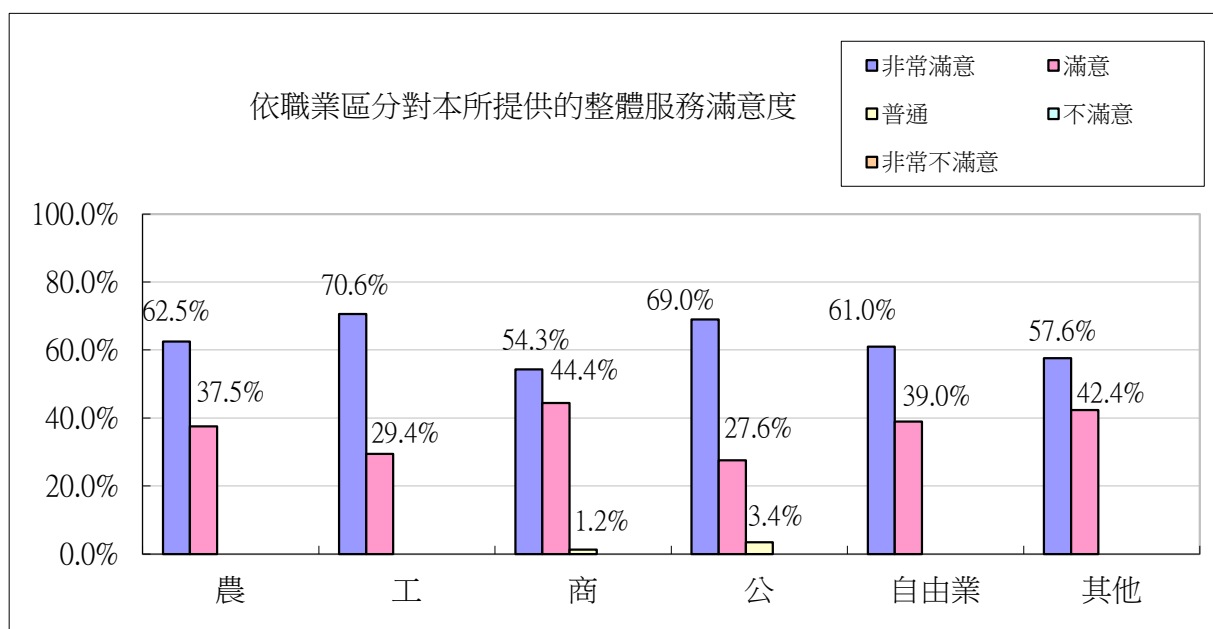
職業 \ 滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
農-個數	12	4	0	0	0	16
農	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
工-個數	41	10	0	0	0	51
工	80.4%	19.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
商-個數	55	26	0	0	0	81
商	67.9%	32.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
公-個數	25	4	0	0	0	29
公	86.2%	13.8%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
自由業-個數	40	19	0	0	0	59
自由業	67.8%	32.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
其他-個數	37	22	0	0	0	59
其他	62.7%	37.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	210	85	0	0	0	295



※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	10	6	0	0	0	16
農	62.5%	37.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
工-個數	36	15	0	0	0	51
工	70.6%	29.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
商-個數	44	36	1	0	0	81
商	54.3%	44.4%	1.2%	0.0%	0.0%	100.0%
公-個數	20	8	1	0	0	29
公	69.0%	27.6%	3.4%	0.0%	0.0%	100.0%
自由業-個數	36	23	0	0	0	59
自由業	61.0%	39.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
其他-個數	34	25	0	0	0	59
其他	57.6%	42.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	180	113	2	0	0	295



※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，除商業之民眾滿意度佔98.8%、公佔96.6%，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98.5%，女性民眾平均滿意度98.1%，年齡交叉分析以41~50歲民眾平均滿意度最高佔99.2%，學歷交叉分析以高中職學歷民眾平均滿意度最高佔99.0%，職業交叉分析以農及商業民眾平均滿意度最高佔99.0%，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。