

桃園市平鎮區戶政事務所  
107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：107年7月至107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286份。

陸、問卷題目設計：

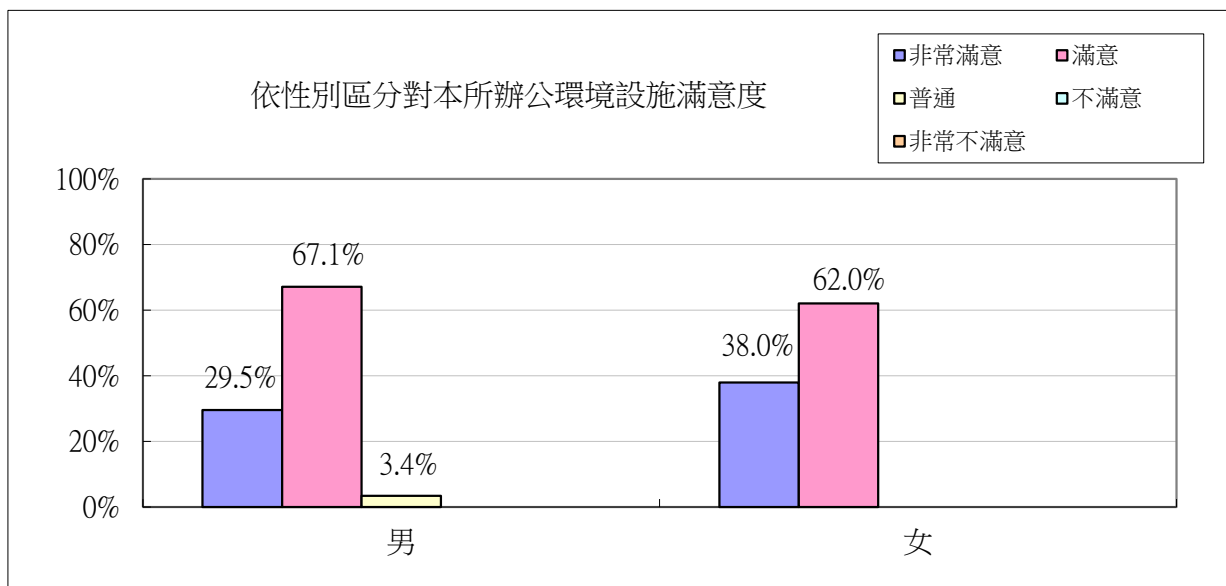
1. 您對本所辦公環境設施是否滿意？
2. 您對志工人員禮貌與服務態度是否滿意？
3. 您對櫃台人員禮貌與服務態度是否滿意？
4. 您對櫃台人員辦事效率是否滿意？
5. 您對櫃台人員專業素養是否滿意？
6. 整體而言，您對本所提供的服務是否滿意？
7. 基本資料題：  
分別是性別、年齡、學歷及職業。

## 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

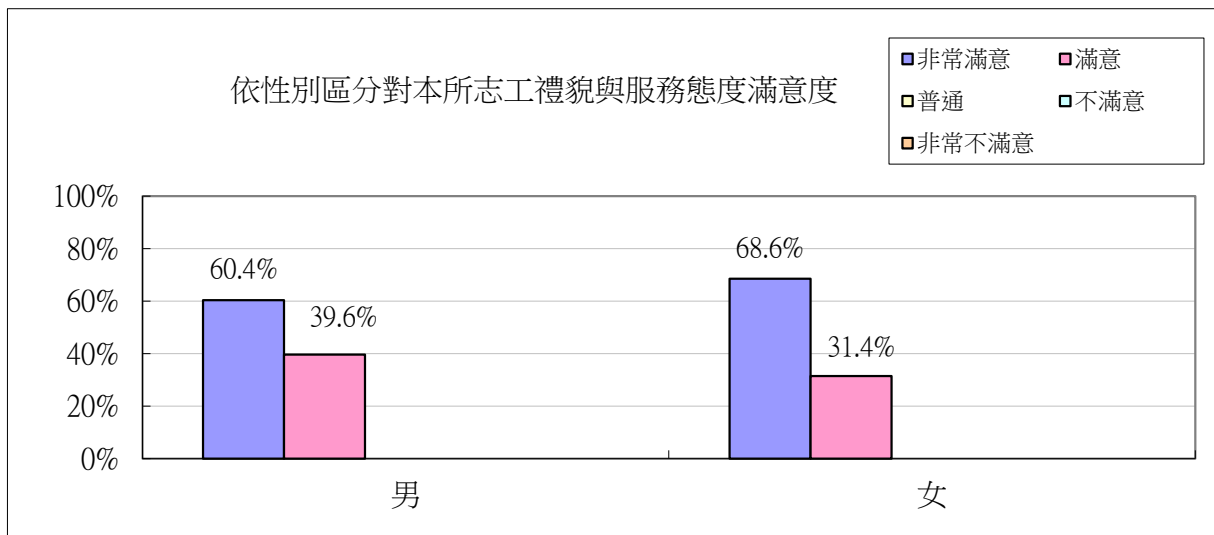
| 滿意度<br>性別 | 非常滿意  | 滿意    | 普通   | 不滿意  | 非常不滿意 | 總計     |
|-----------|-------|-------|------|------|-------|--------|
| 男-個數      | 44    | 100   | 5    | 0    | 0     | 149    |
| 男         | 29.5% | 67.1% | 3.4% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 女-個數      | 52    | 85    | 0    | 0    | 0     | 137    |
| 女         | 38.0% | 62.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 總計        | 96    | 185   | 5    | 0    | 0     | 286    |



※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96.6%表示滿意，女性有100.0%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

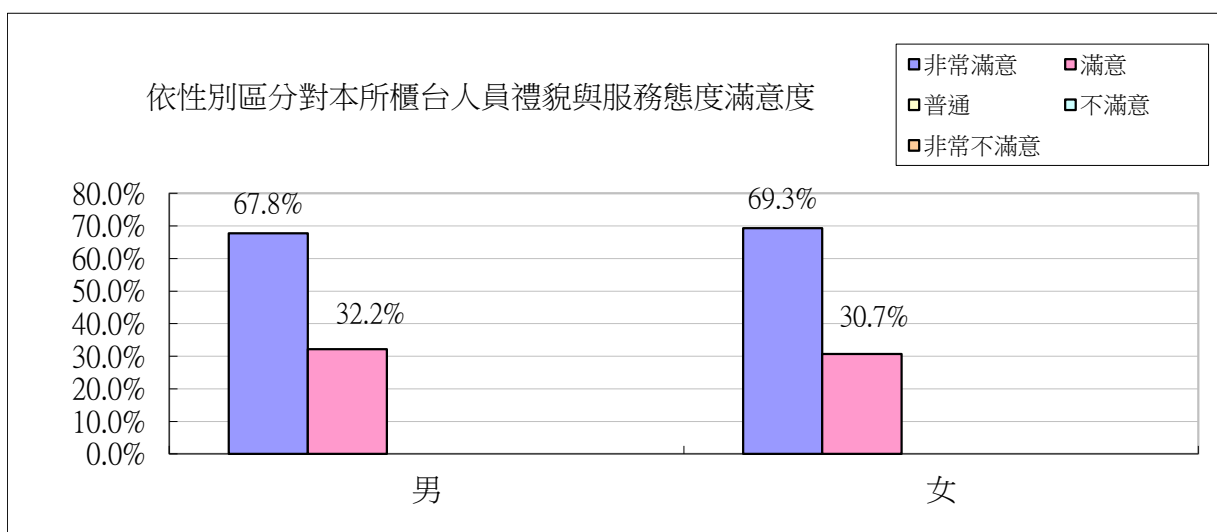
| 滿意度<br>性別 | 非常滿意  | 滿意    | 普通   | 不滿意  | 非常不滿意 | 總計     |
|-----------|-------|-------|------|------|-------|--------|
| 男-個數      | 90    | 59    | 0    | 0    | 0     | 149    |
| 男         | 60.4% | 39.6% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 女-個數      | 94    | 43    | 0    | 0    | 0     | 137    |
| 女         | 68.6% | 31.4% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 總計        | 184   | 102   | 0    | 0    | 0     | 286    |



※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

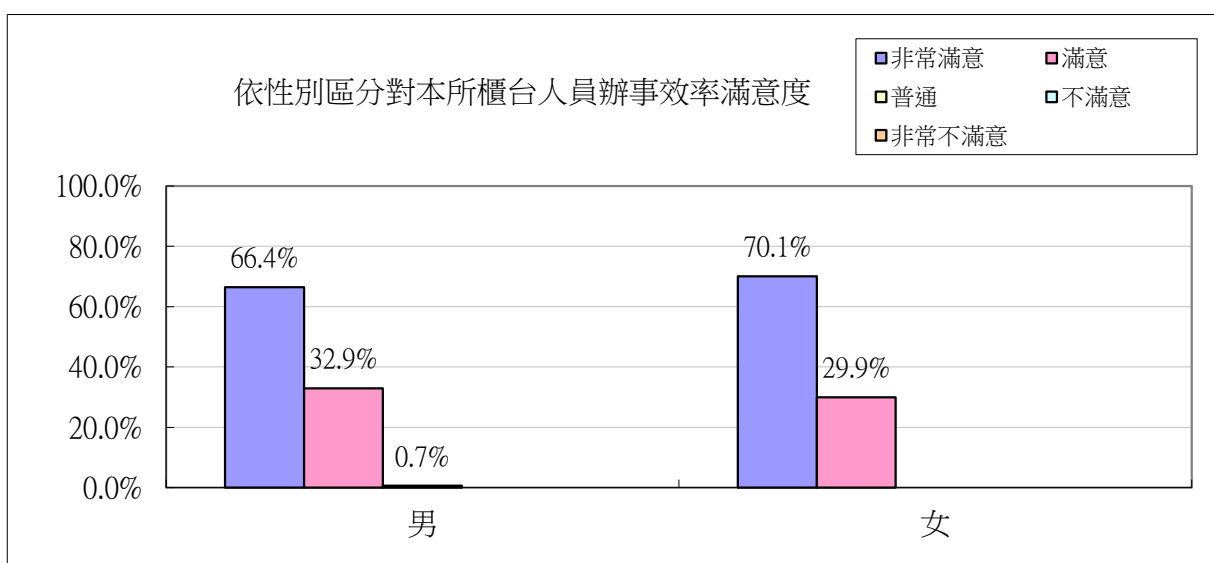
| 性別 \ 滿意度 | 非常滿意  | 滿意    | 普通   | 不滿意  | 非常不滿意 | 總計     |
|----------|-------|-------|------|------|-------|--------|
| 男-個數     | 101   | 48    | 0    | 0    | 0     | 149    |
| 男        | 67.8% | 32.2% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 女-個數     | 95    | 42    | 0    | 0    | 0     | 137    |
| 女        | 69.3% | 30.7% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 總計       | 196   | 90    | 0    | 0    | 0     | 286    |



※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

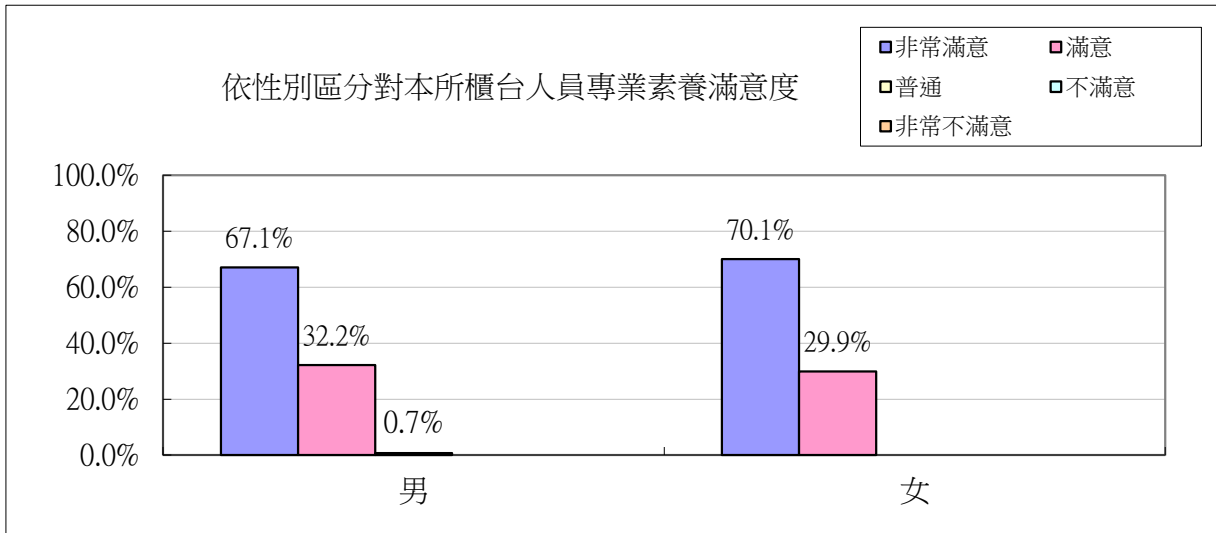
| 滿意度<br>性別 | 非常滿意  | 滿意    | 普通   | 不滿意  | 非常不滿意 | 總計     |
|-----------|-------|-------|------|------|-------|--------|
| 男-個數      | 99    | 49    | 1    | 0    | 0     | 149    |
| 男         | 66.4% | 32.9% | 0.7% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 女-個數      | 96    | 41    | 0    | 0    | 0     | 137    |
| 女         | 70.1% | 29.9% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 總計        | 195   | 90    | 1    | 0    | 0     | 286    |



※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99.3%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

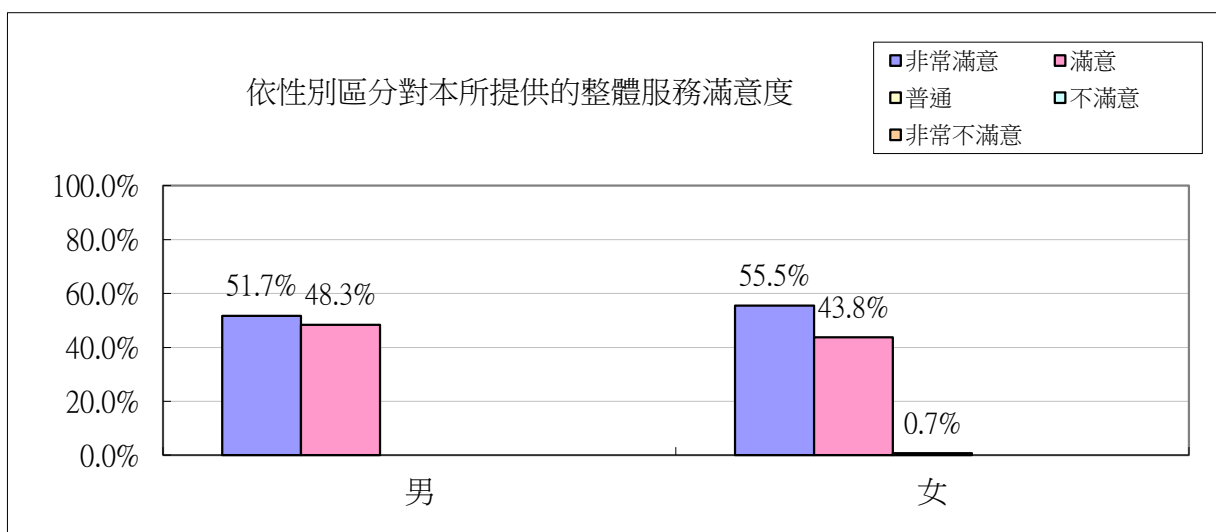
| 滿意度<br>性別 | 非常滿意  | 滿意    | 普通   | 不滿意  | 非常不滿意 | 總計     |
|-----------|-------|-------|------|------|-------|--------|
| 男-個數      | 100   | 48    | 1    | 0    | 0     | 149    |
| 男         | 67.1% | 32.2% | 0.7% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 女-個數      | 96    | 41    | 0    | 0    | 0     | 137    |
| 女         | 70.1% | 29.9% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 總計        | 196   | 89    | 1    | 0    | 0     | 286    |



※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99.3%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     | 77    | 72    | 0    | 0    | 0     | 149    |
| 男        | 51.7% | 48.3% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 女-個數     | 76    | 60    | 1    | 0    | 0     | 137    |
| 女        | 55.5% | 43.8% | 0.7% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 總計       | 153   | 132   | 1    | 0    | 0     | 286    |

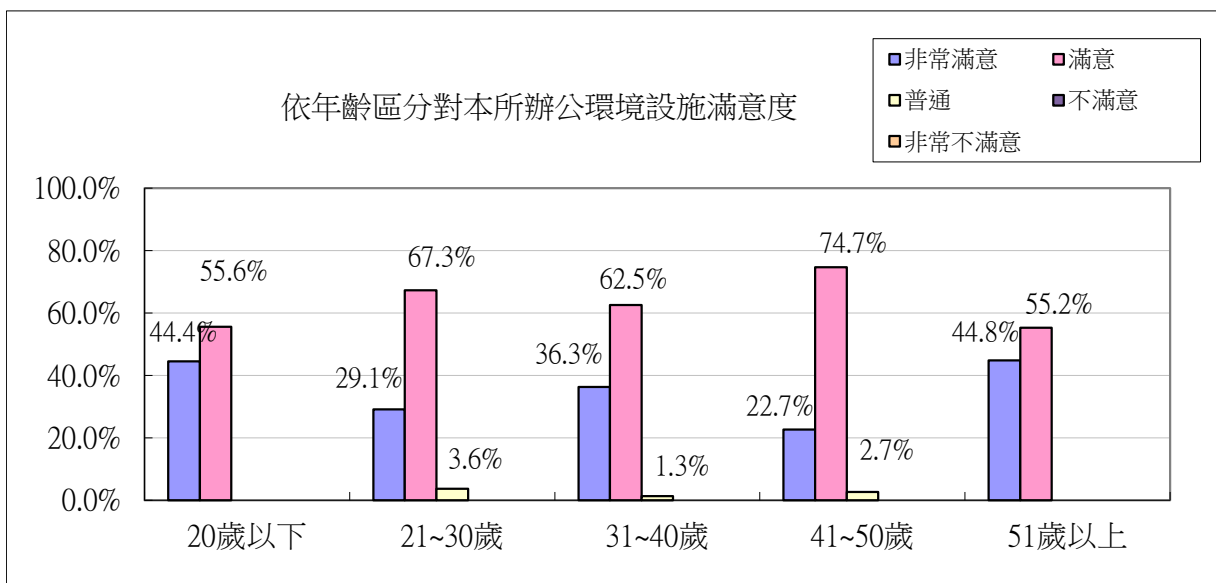


※依據統計分析結果，以性別來看，對於本所提供的整體服務滿意度，男性有100.0%表示滿意，女性98.7%表示滿意，顯示男性民眾滿意度高於女性。

## 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

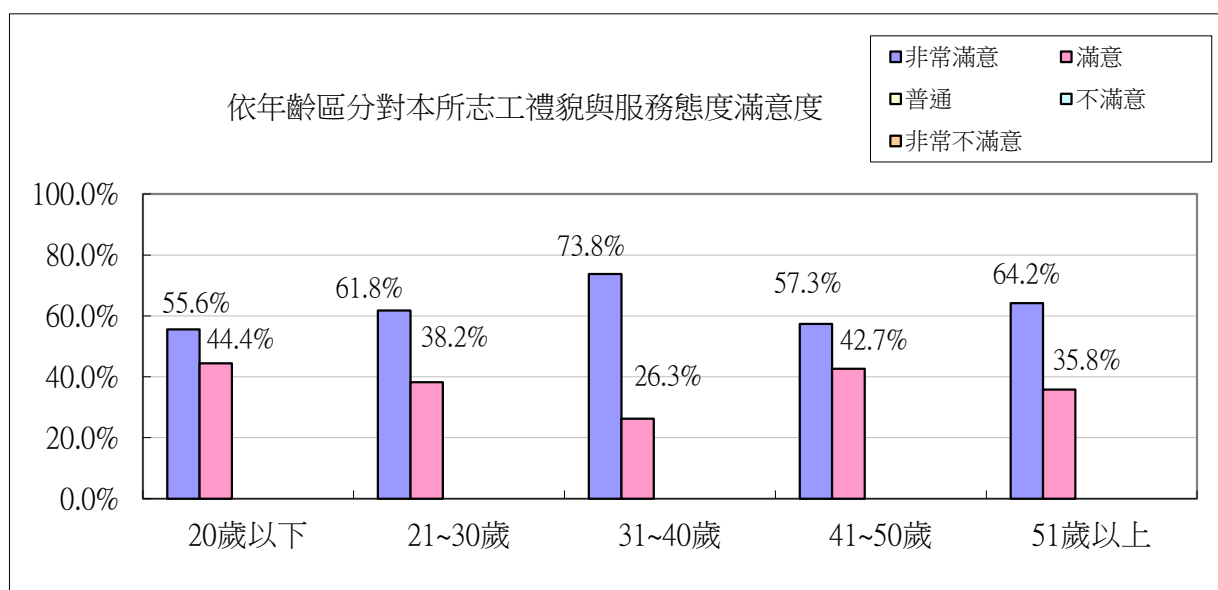
| 滿意度<br>年齡 | 非常滿意  | 滿意    | 普通   | 不滿意  | 非常不滿意 | 總計     |
|-----------|-------|-------|------|------|-------|--------|
| 20歲以下個數   | 4     | 5     | 0    | 0    | 0     | 9      |
| 20歲以下     | 44.4% | 55.6% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 21~30歲個數  | 16    | 37    | 2    | 0    | 0     | 55     |
| 21~30歲    | 29.1% | 67.3% | 3.6% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 31~40歲個數  | 29    | 50    | 1    | 0    | 0     | 80     |
| 31~40歲    | 36.3% | 62.5% | 1.3% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 41~50歲個數  | 17    | 56    | 2    | 0    | 0     | 75     |
| 41~50歲    | 22.7% | 74.7% | 2.7% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 51歲以上個數   | 30    | 37    | 0    | 0    | 0     | 67     |
| 51歲以上     | 44.8% | 55.2% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 總計        | 96    | 185   | 5    | 0    | 0     | 286    |



※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歲以下及51歲以上民眾滿意度最高佔100.0%。

(二)依年齡區分對本所志工禮貌與服務態度滿意度

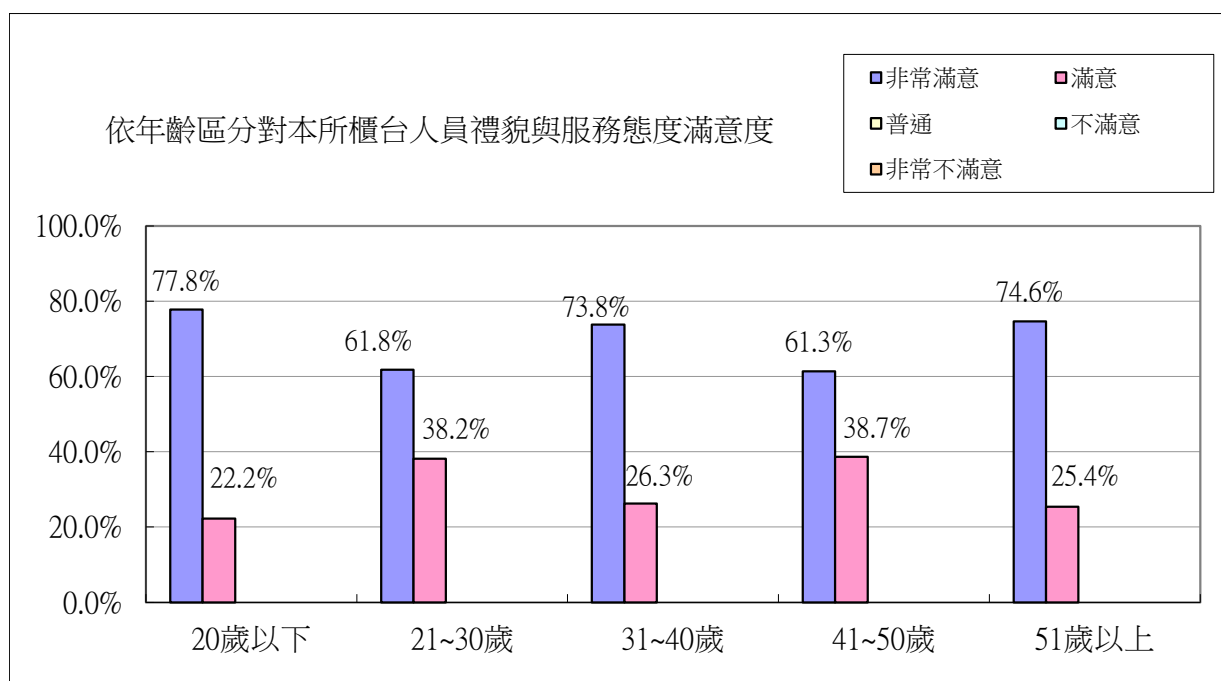
| 年齡 \ 滿意度 | 非常滿意  | 滿意    | 普通   | 不滿意  | 非常不滿意 | 總計     |
|----------|-------|-------|------|------|-------|--------|
| 20歲以下個數  | 5     | 4     | 0    | 0    | 0     | 9      |
| 20歲以下    | 55.6% | 44.4% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 21~30歲個數 | 34    | 21    | 0    | 0    | 0     | 55     |
| 21~30歲   | 61.8% | 38.2% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 31~40歲個數 | 59    | 21    | 0    | 0    | 0     | 80     |
| 31~40歲   | 73.8% | 26.3% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 41~50歲個數 | 43    | 32    | 0    | 0    | 0     | 75     |
| 41~50歲   | 57.3% | 42.7% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 51歲以上個數  | 43    | 24    | 0    | 0    | 0     | 67     |
| 51歲以上    | 64.2% | 35.8% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 總計       | 184   | 102   | 0    | 0    | 0     | 286    |



※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<br>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     | 2     | 0    | 0    | 0     | 9      |
| 20歲以下     | 77.8% | 22.2% | 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  | 59    | 21    | 0    | 0    | 0     | 80     |
| 31~40歲    | 73.8% | 26.3% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 41~50歲個數  | 46    | 29    | 0    | 0    | 0     | 75     |
| 41~50歲    | 61.3% | 38.7% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 51歲以上個數   | 50    | 17    | 0    | 0    | 0     | 67     |
| 51歲以上     | 74.6% | 25.4% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 總計        | 196   | 90    | 0    | 0    | 0     | 286    |

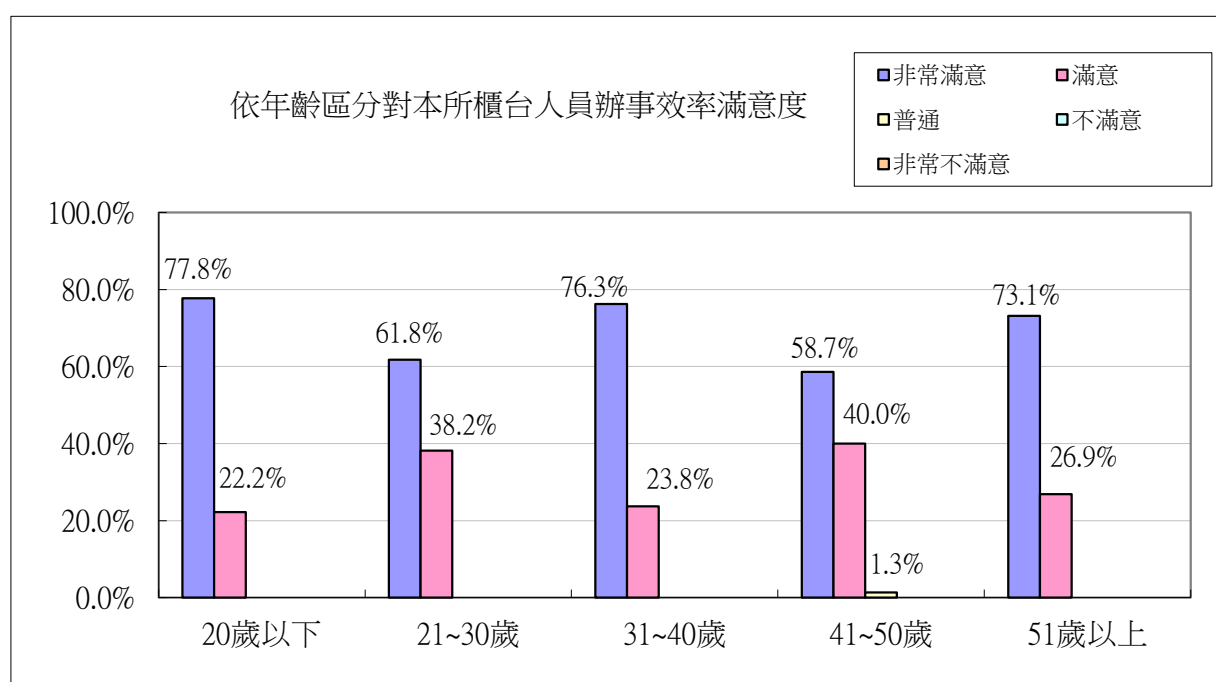


※依據統計分析結果，在年齡層方面，對於本所櫃台人員禮貌與服務態度滿意度，各年齡的滿意度皆達100%。



(四)依年齡區分對本所櫃台人員辦事效率滿意度

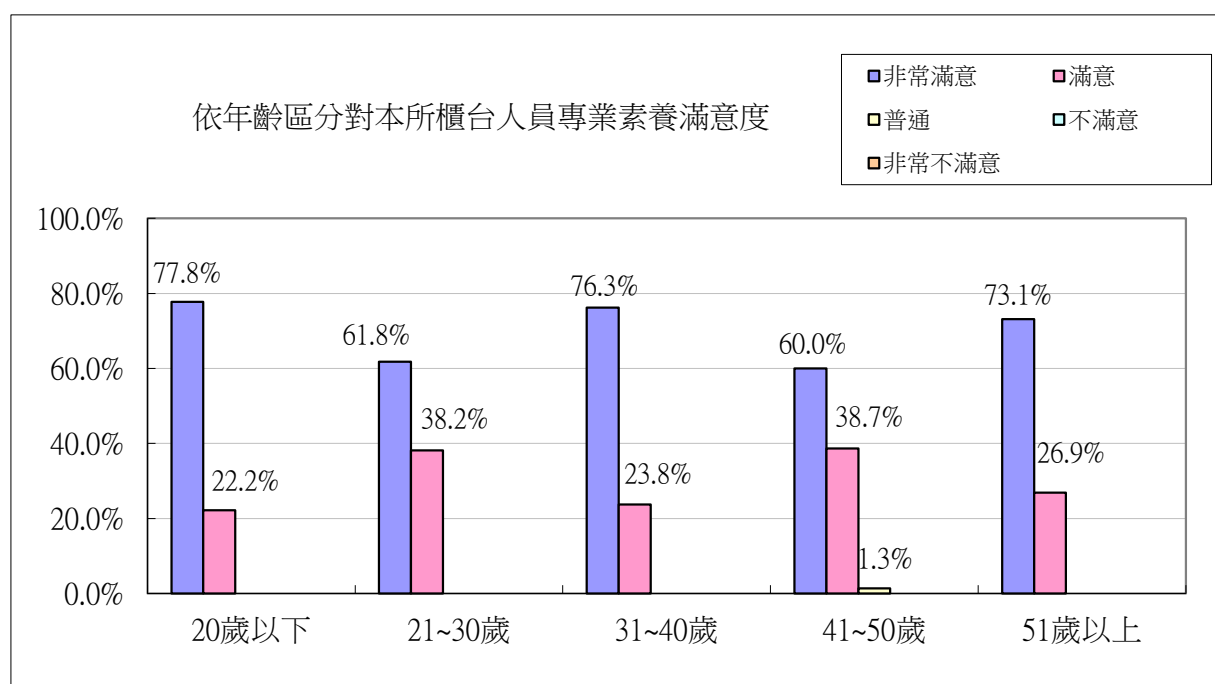
| 滿意度<br>年齡 | 非常滿意  | 滿意    | 普通   | 不滿意  | 非常不滿意 | 總計     |
|-----------|-------|-------|------|------|-------|--------|
| 20歲以下個數   | 7     | 2     | 0    | 0    | 0     | 9      |
| 20歲以下     | 77.8% | 22.2% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 21~30歲個數  | 34    | 21    | 0    | 0    | 0     | 55     |
| 21~30歲    | 61.8% | 38.2% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 31~40歲個數  | 61    | 19    | 0    | 0    | 0     | 80     |
| 31~40歲    | 76.3% | 23.8% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 41~50歲個數  | 44    | 30    | 1    | 0    | 0     | 75     |
| 41~50歲    | 58.7% | 40.0% | 1.3% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 51歲以上個數   | 49    | 18    | 0    | 0    | 0     | 67     |
| 51歲以上     | 73.1% | 26.9% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 總計        | 195   | 90    | 1    | 0    | 0     | 286    |



※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41~50歲滿意度為98.7%，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

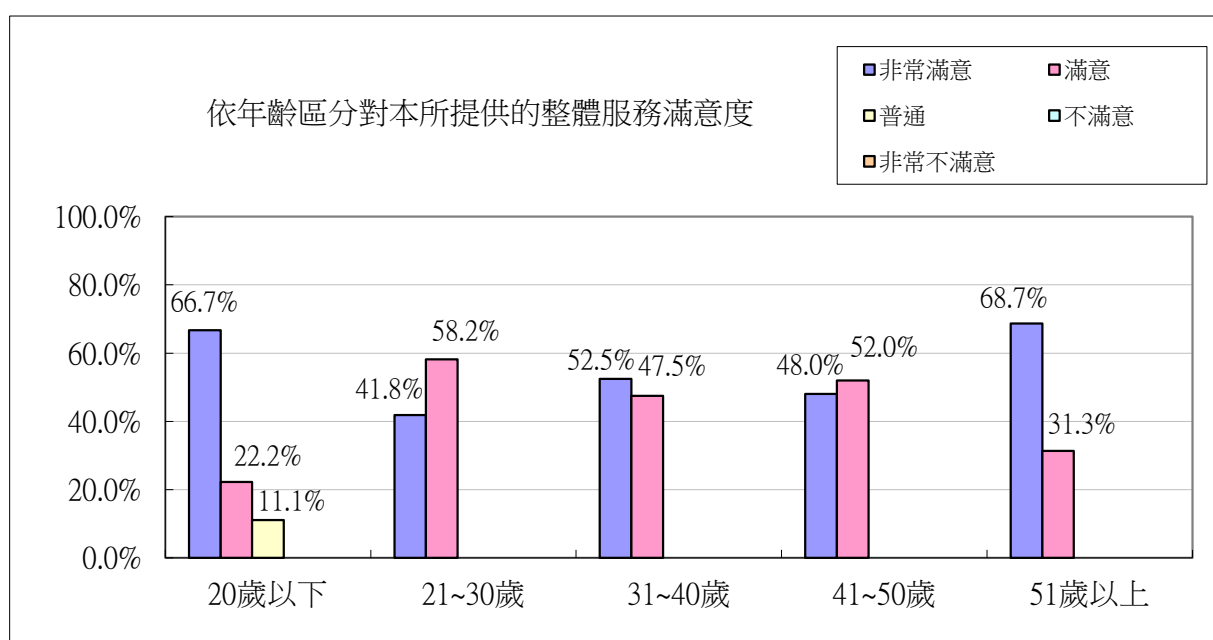
| 滿意度<br>年齡 | 非常滿意  | 滿意    | 普通   | 不滿意  | 非常不滿意 | 總計     |
|-----------|-------|-------|------|------|-------|--------|
| 20歲以下個數   | 7     | 2     | 0    | 0    | 0     | 9      |
| 20歲以下     | 77.8% | 22.2% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 21~30歲個數  | 34    | 21    | 0    | 0    | 0     | 55     |
| 21~30歲    | 61.8% | 38.2% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 31~40歲個數  | 61    | 19    | 0    | 0    | 0     | 80     |
| 31~40歲    | 76.3% | 23.8% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 41~50歲個數  | 45    | 29    | 1    | 0    | 0     | 75     |
| 41~50歲    | 60.0% | 38.7% | 1.3% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 51歲以上個數   | 49    | 18    | 0    | 0    | 0     | 67     |
| 51歲以上     | 73.1% | 26.9% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 總計        | 196   | 89    | 1    | 0    | 0     | 286    |



※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41~50歲滿意度為98.7%，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

| 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  | 6     | 2     | 1     | 0    | 0     | 9      |
| 20歲以下    | 66.7% | 22.2% | 11.1% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 21~30歲個數 | 23    | 32    | 0     | 0    | 0     | 55     |
| 21~30歲   | 41.8% | 58.2% | 0.0%  | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 31~40歲個數 | 42    | 38    | 0     | 0    | 0     | 80     |
| 31~40歲   | 52.5% | 47.5% | 0.0%  | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 41~50歲個數 | 36    | 39    | 0     | 0    | 0     | 75     |
| 41~50歲   | 48.0% | 52.0% | 0.0%  | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 51歲以上個數  | 46    | 21    | 0     | 0    | 0     | 67     |
| 51歲以上    | 68.7% | 31.3% | 0.0%  | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 總計       | 153   | 132   | 1     | 0    | 0     | 286    |

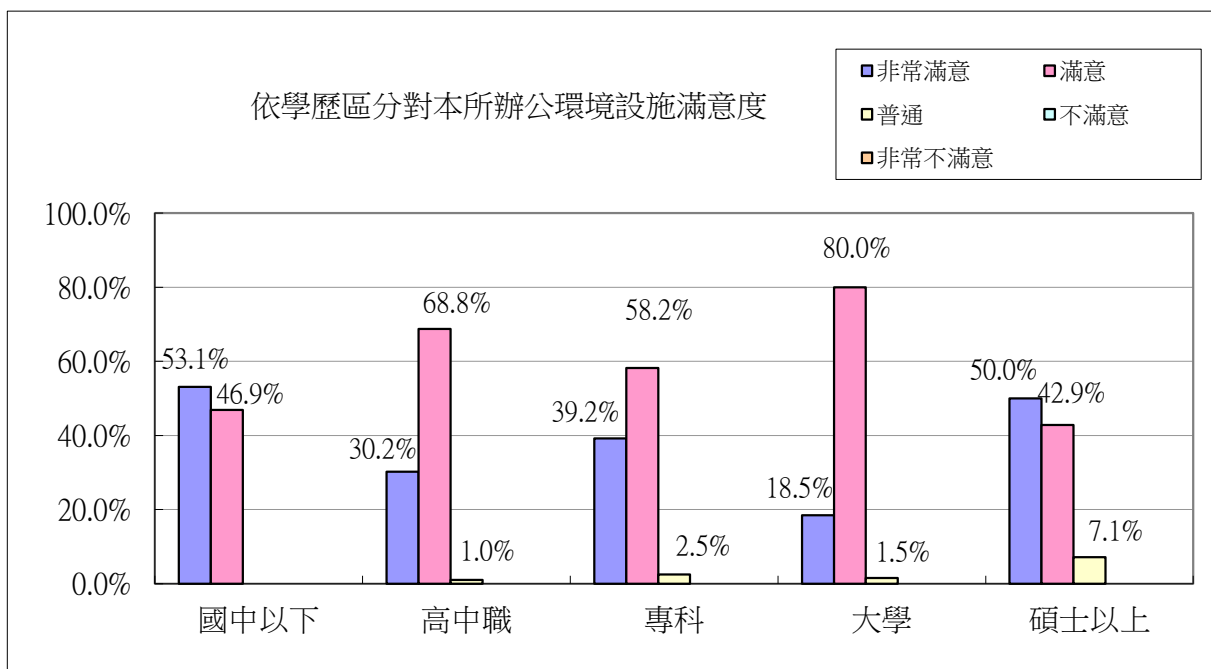


※依據統計分析結果，在年齡層方面，對於本所提供整體服務滿意度，除20歲以下滿意度佔88.9%，其他各年齡的滿意度皆達100%。

### 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

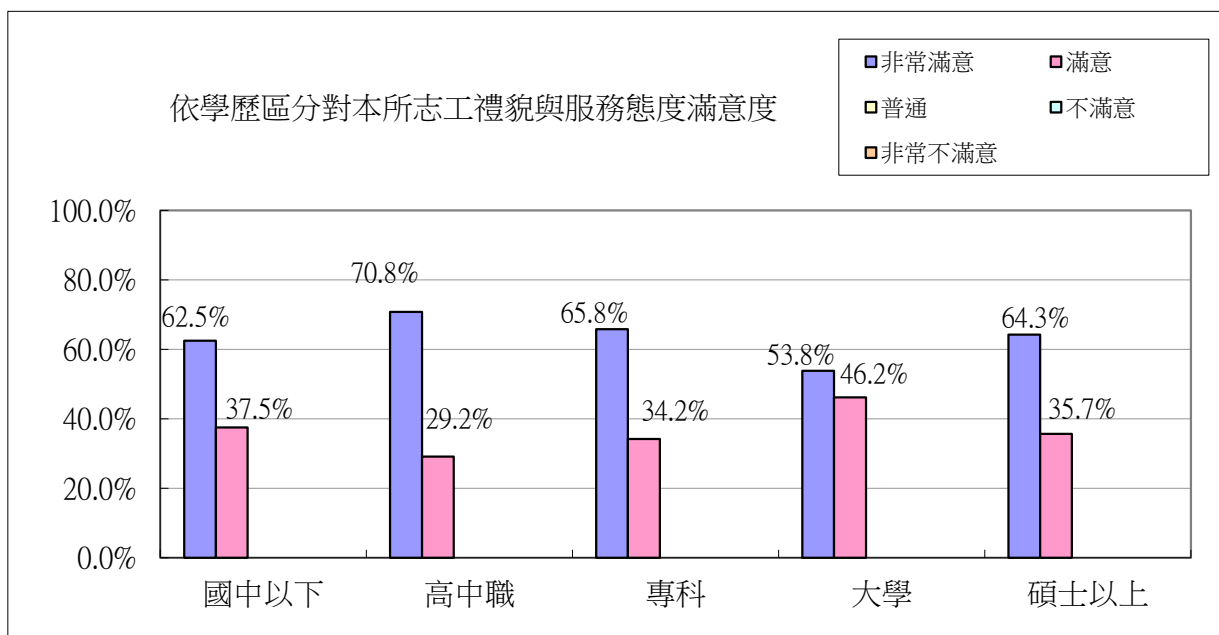
| 學歷     | 滿意度   |       |      |      |       | 總計     |
|--------|-------|-------|------|------|-------|--------|
|        | 非常滿意  | 滿意    | 普通   | 不滿意  | 非常不滿意 |        |
| 國中以下個數 | 17    | 15    | 0    | 0    | 0     | 32     |
| 國中以下   | 53.1% | 46.9% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 高中職個數  | 29    | 66    | 1    | 0    | 0     | 96     |
| 高中職    | 30.2% | 68.8% | 1.0% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 專科個數   | 31    | 46    | 2    | 0    | 0     | 79     |
| 專科     | 39.2% | 58.2% | 2.5% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 大學個數   | 12    | 52    | 1    | 0    | 0     | 65     |
| 大學     | 18.5% | 80.0% | 1.5% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 碩士以上個數 | 7     | 6     | 1    | 0    | 0     | 14     |
| 碩士以上   | 50.0% | 42.9% | 7.1% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 總計     | 96    | 185   | 5    | 0    | 0     | 286    |



※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100.0%，其次是高中職學歷佔99.0%。

(二)依學歷區分對本所志工禮貌與服務態度滿意度

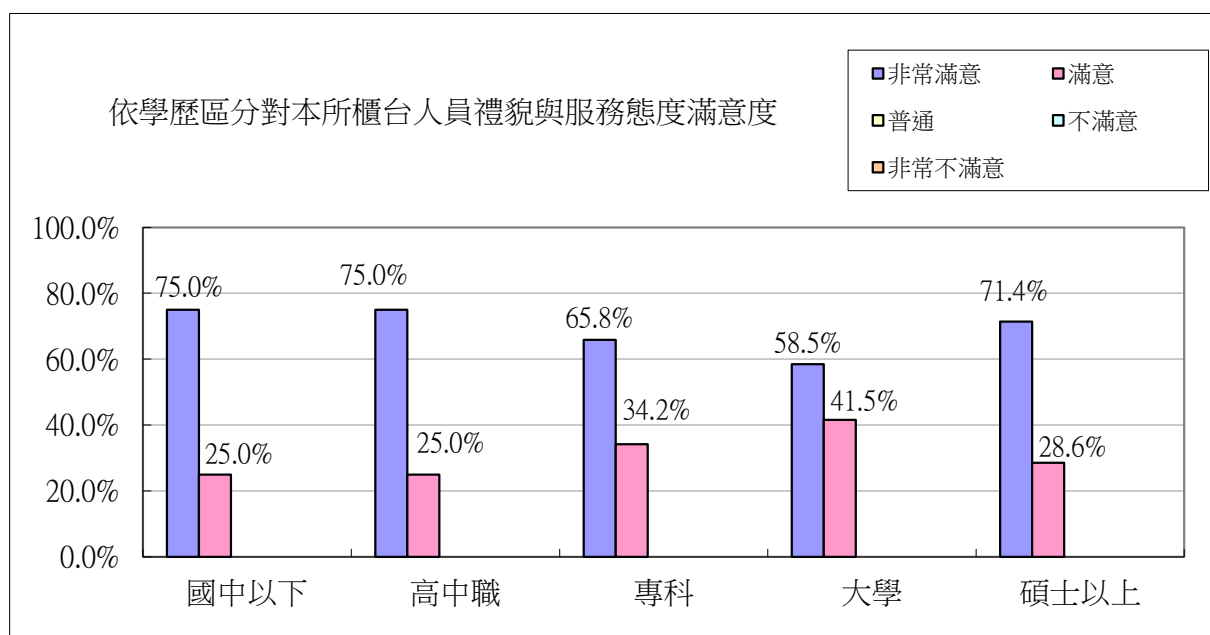
| 學歷 \ 滿意度 | 非常滿意  | 滿意    | 普通   | 不滿意  | 非常不滿意 | 總計     |
|----------|-------|-------|------|------|-------|--------|
| 國中以下個數   | 20    | 12    | 0    | 0    | 0     | 32     |
| 國中以下     | 62.5% | 37.5% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 高中職個數    | 68    | 28    | 0    | 0    | 0     | 96     |
| 高中職      | 70.8% | 29.2% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 專科個數     | 52    | 27    | 0    | 0    | 0     | 79     |
| 專科       | 65.8% | 34.2% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 大學個數     | 35    | 30    | 0    | 0    | 0     | 65     |
| 大學       | 53.8% | 46.2% | 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       | 184   | 102   | 0    | 0    | 0     | 286    |



※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

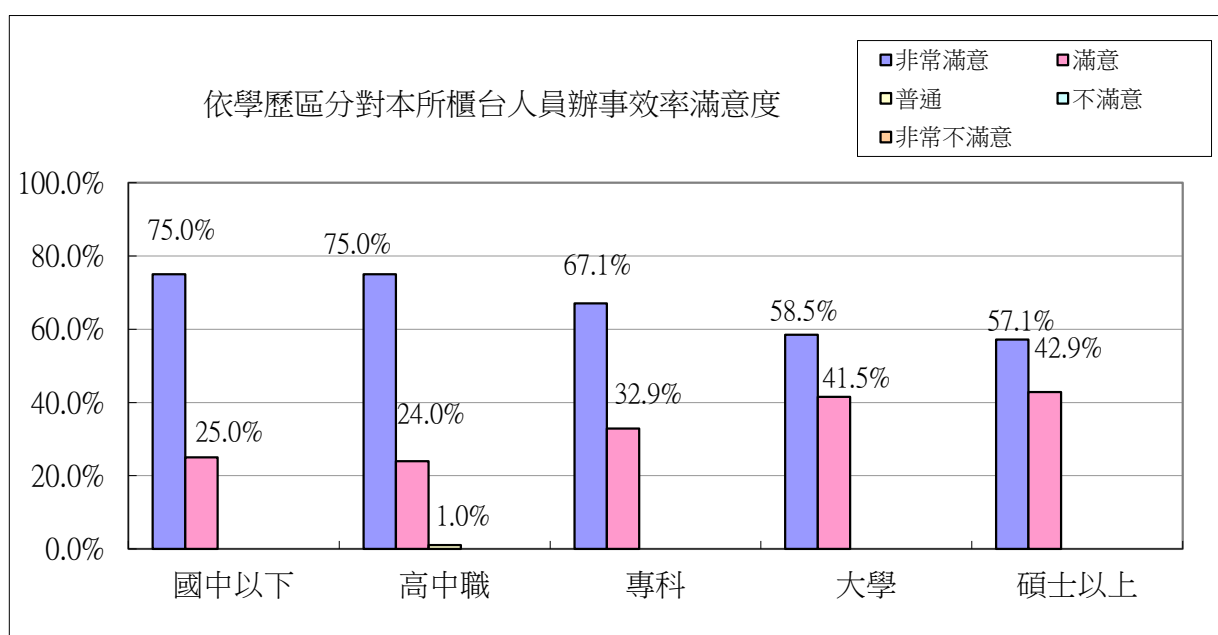
| 學歷 \ 滿意度 | 非常滿意  | 滿意    | 普通   | 不滿意  | 非常不滿意 | 總計     |
|----------|-------|-------|------|------|-------|--------|
| 國中以下個數   | 24    | 8     | 0    | 0    | 0     | 32     |
| 國中以下     | 75.0% | 25.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 高中職個數    | 72    | 24    | 0    | 0    | 0     | 96     |
| 高中職      | 75.0% | 25.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 專科個數     | 52    | 27    | 0    | 0    | 0     | 79     |
| 專科       | 65.8% | 34.2% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 大學個數     | 38    | 27    | 0    | 0    | 0     | 65     |
| 大學       | 58.5% | 41.5% | 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   | 90    | 0    | 0    | 0     | 286    |



※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

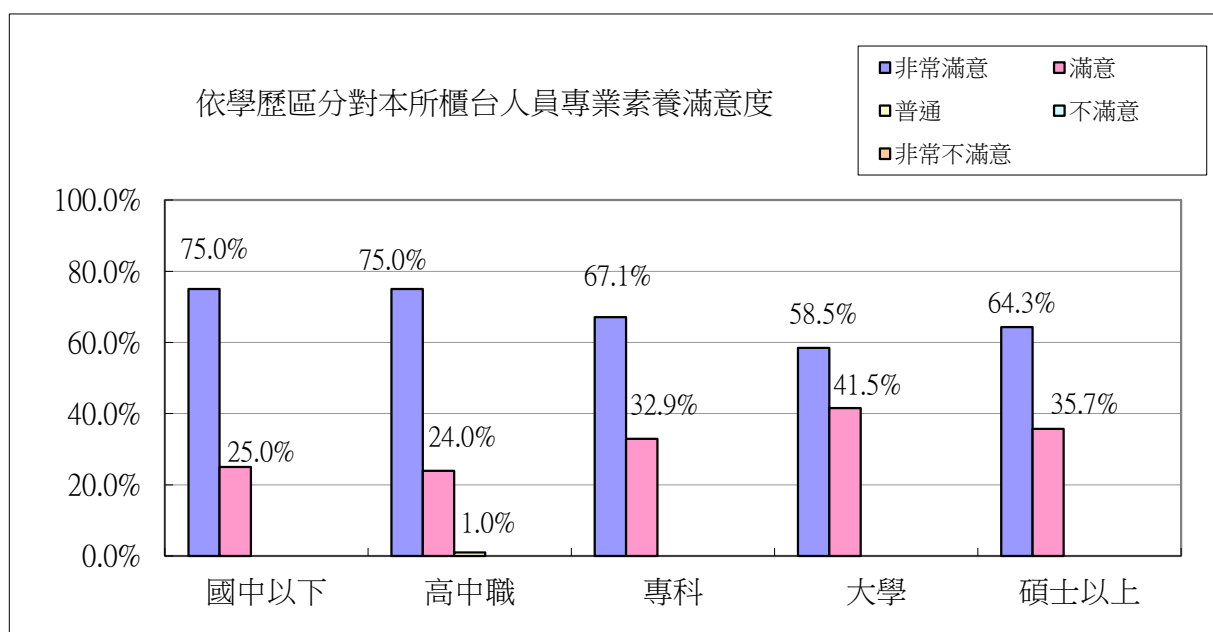
| 學歷 \ 滿意度 | 非常滿意  | 滿意    | 普通   | 不滿意  | 非常不滿意 | 總計     |
|----------|-------|-------|------|------|-------|--------|
| 國中以下個數   | 24    | 8     | 0    | 0    | 0     | 32     |
| 國中以下     | 75.0% | 25.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 高中職個數    | 72    | 23    | 1    | 0    | 0     | 96     |
| 高中職      | 75.0% | 24.0% | 1.0% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 專科個數     | 53    | 26    | 0    | 0    | 0     | 79     |
| 專科       | 67.1% | 32.9% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 大學個數     | 38    | 27    | 0    | 0    | 0     | 65     |
| 大學       | 58.5% | 41.5% | 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       | 195   | 90    | 1    | 0    | 0     | 286    |



※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，除高中職學歷佔99%，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   | 24    | 8     | 0    | 0    | 0     | 32     |
| 國中以下     | 75.0% | 25.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 高中職個數    | 72    | 23    | 1    | 0    | 0     | 96     |
| 高中職      | 75.0% | 24.0% | 1.0% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 專科個數     | 53    | 26    | 0    | 0    | 0     | 79     |
| 專科       | 67.1% | 32.9% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 大學個數     | 38    | 27    | 0    | 0    | 0     | 65     |
| 大學       | 58.5% | 41.5% | 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       | 196   | 89    | 1    | 0    | 0     | 286    |

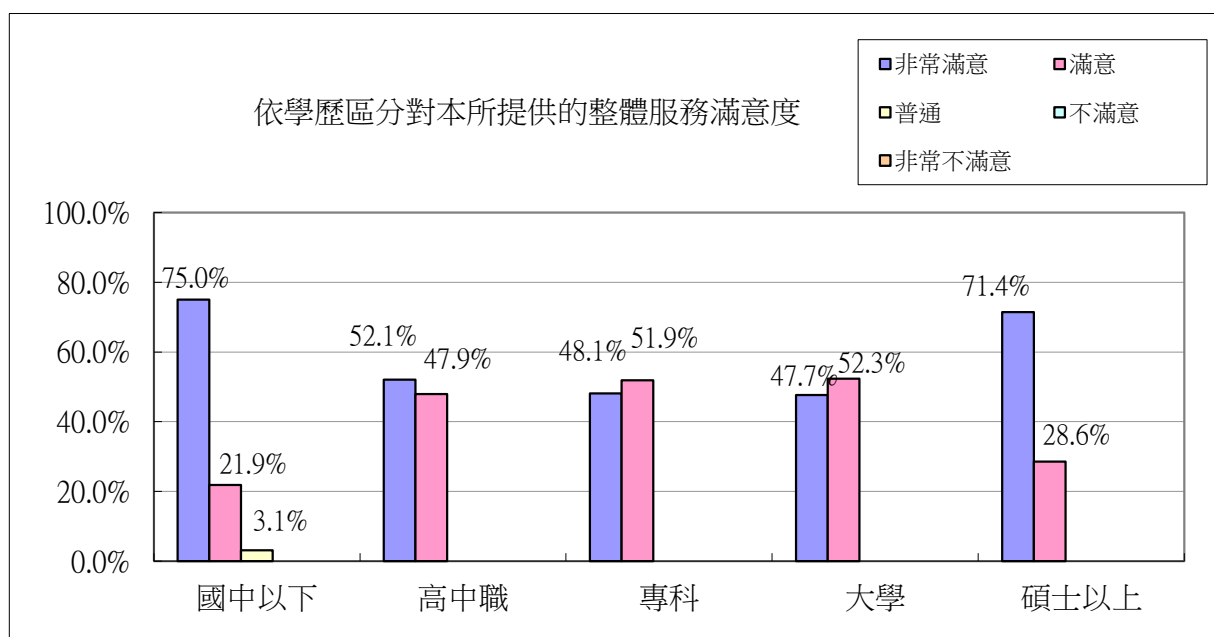


※依據統計分析結果，在學歷方面，對於本所櫃台人員專業素養滿意度，除高中職學歷佔99%，其他各學歷的滿意度皆達100%。



(六)依學歷區分對本所提供的整體服務滿意度

| 學歷 \ 滿意度 | 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    | 7     | 1    | 0    | 0     | 32     |
| 國中以下     | 75.0% | 21.9% | 3.1% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 高中職個數    | 50    | 46    | 0    | 0    | 0     | 96     |
| 高中職      | 52.1% | 47.9% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 專科個數     | 38    | 41    | 0    | 0    | 0     | 79     |
| 專科       | 48.1% | 51.9% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 大學個數     | 31    | 34    | 0    | 0    | 0     | 65     |
| 大學       | 47.7% | 52.3% | 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       | 153   | 132   | 1    | 0    | 0     | 286    |

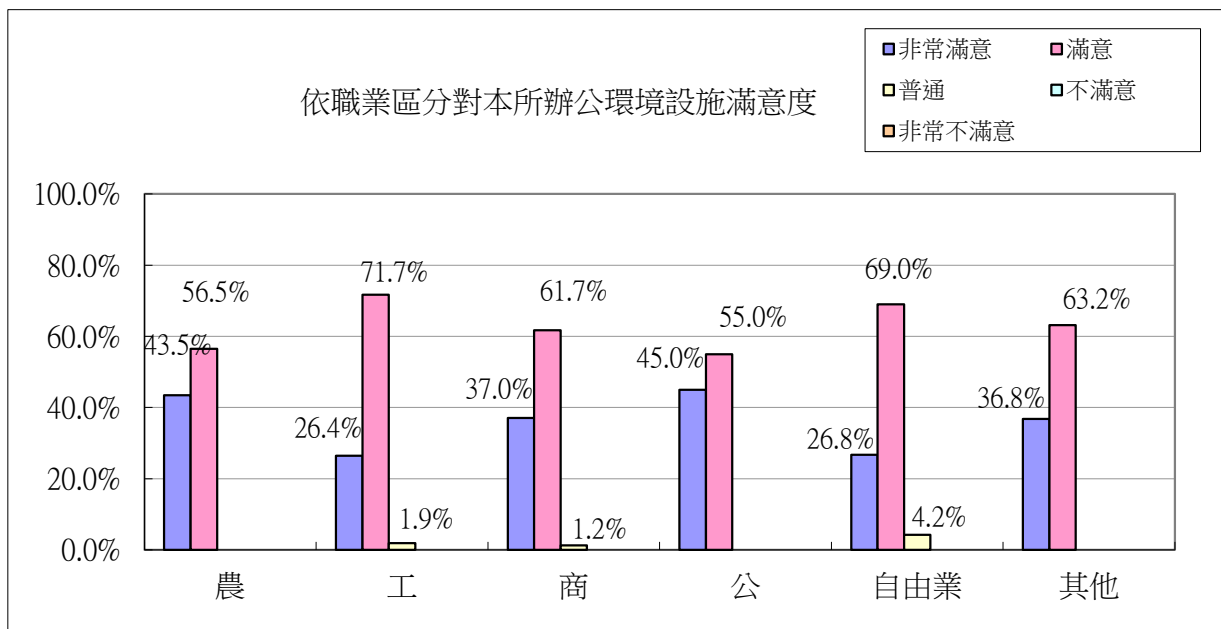


※依據統計分析結果，在學歷方面，對於本所提供整體服務滿意度，除國中以下學歷佔96.9%，其他各學歷滿意度皆達100%。

#### 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

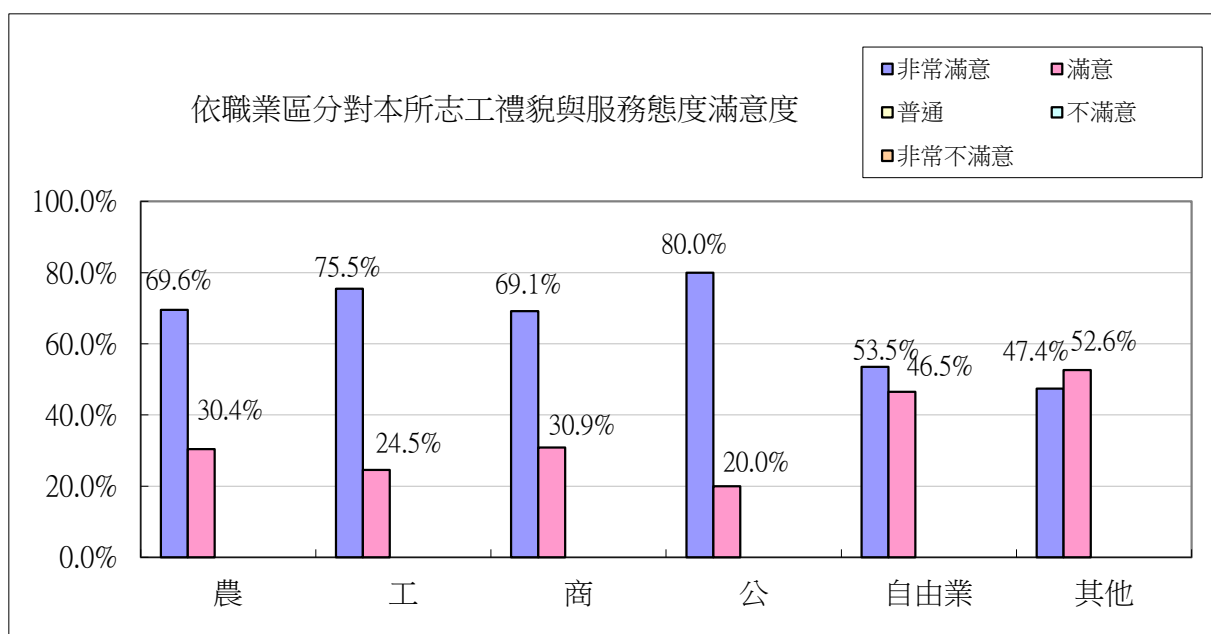
| 滿意度<br>職業 | 非常滿意  | 滿意    | 普通   | 不滿意  | 非常不滿意 | 總計     |
|-----------|-------|-------|------|------|-------|--------|
| 農-個數      | 10    | 13    | 0    | 0    | 0     | 23     |
| 農         | 43.5% | 56.5% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 工-個數      | 14    | 38    | 1    | 0    | 0     | 53     |
| 工         | 26.4% | 71.7% | 1.9% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 商-個數      | 30    | 50    | 1    | 0    | 0     | 81     |
| 商         | 37.0% | 61.7% | 1.2% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 公-個數      | 9     | 11    | 0    | 0    | 0     | 20     |
| 公         | 45.0% | 55.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 自由業-個數    | 19    | 49    | 3    | 0    | 0     | 71     |
| 自由業       | 26.8% | 69.0% | 4.2% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 其他-個數     | 14    | 24    | 0    | 0    | 0     | 38     |
| 其他        | 36.8% | 63.2% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 總計        | 96    | 185   | 5    | 0    | 0     | 286    |



※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，以農、公及其他業民眾滿意度最高達100.0%，其次是商業佔98.8%。

(二)依職業區分對本所志工禮貌與服務態度滿意度

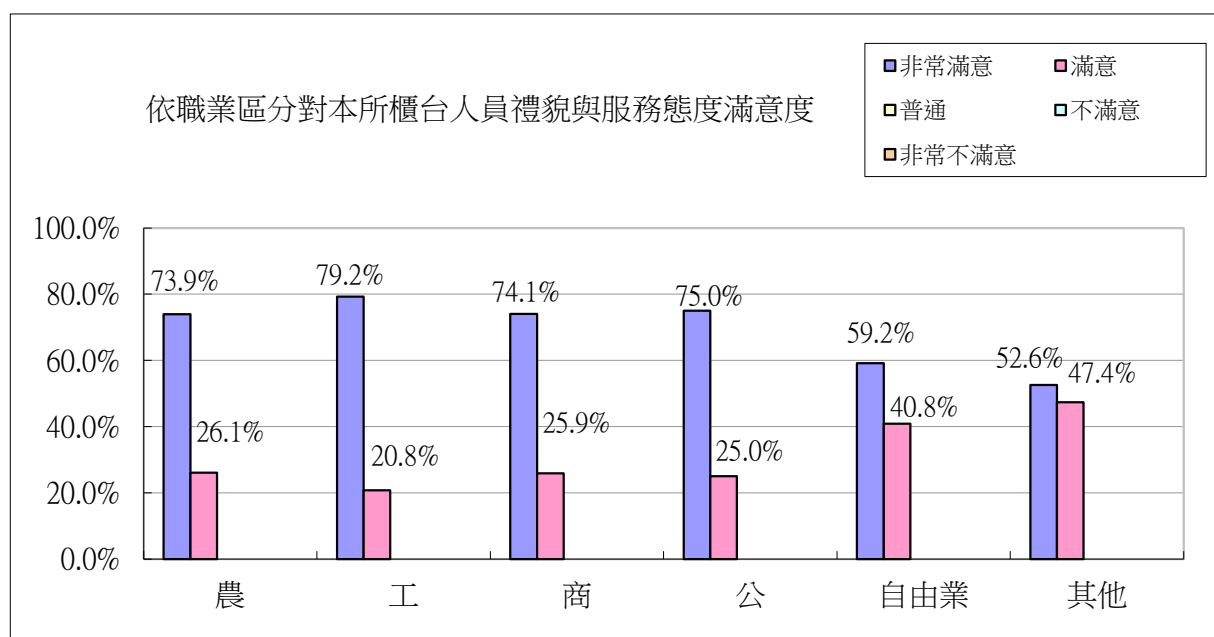
| 職業 \ 滿意度 | 非常滿意  | 滿意    | 普通   | 不滿意  | 非常不滿意 | 總計     |
|----------|-------|-------|------|------|-------|--------|
| 農-個數     | 16    | 7     | 0    | 0    | 0     | 23     |
| 農        | 69.6% | 30.4% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 工-個數     | 40    | 13    | 0    | 0    | 0     | 53     |
| 工        | 75.5% | 24.5% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 商-個數     | 56    | 25    | 0    | 0    | 0     | 81     |
| 商        | 69.1% | 30.9% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 公-個數     | 16    | 4     | 0    | 0    | 0     | 20     |
| 公        | 80.0% | 20.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 自由業-個數   | 38    | 33    | 0    | 0    | 0     | 71     |
| 自由業      | 53.5% | 46.5% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 其他-個數    | 18    | 20    | 0    | 0    | 0     | 38     |
| 其他       | 47.4% | 52.6% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 總計       | 184   | 102   | 0    | 0    | 0     | 286    |



※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

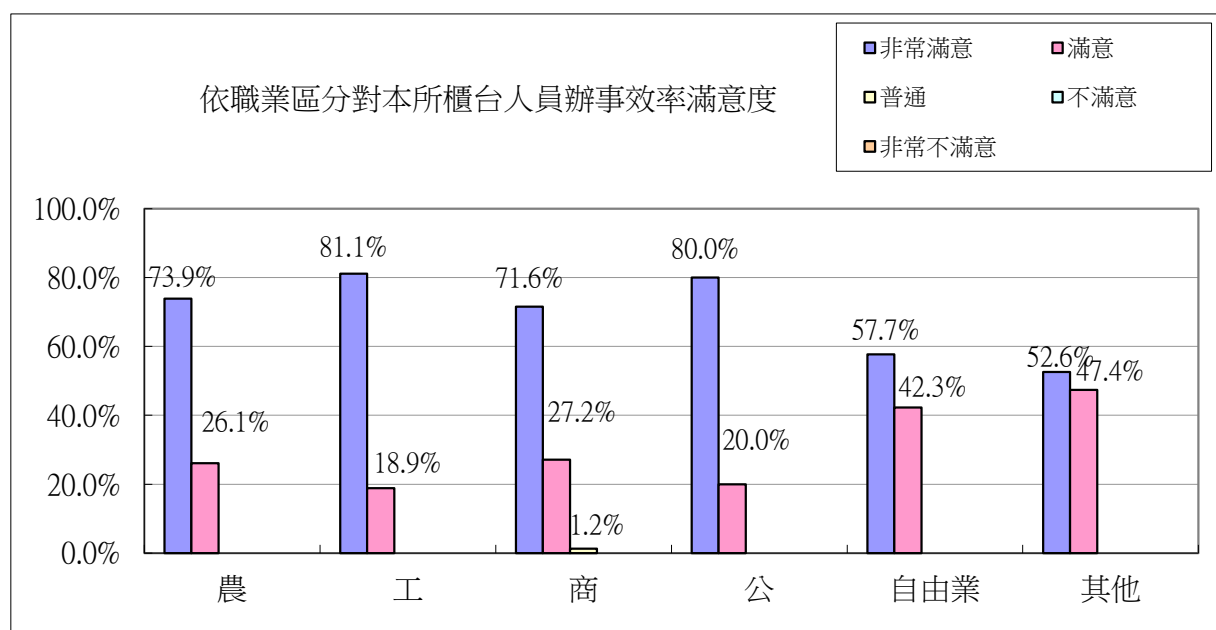
| 職業 \ 滿意度 | 非常滿意  | 滿意    | 普通   | 不滿意  | 非常不滿意 | 總計     |
|----------|-------|-------|------|------|-------|--------|
| 農-個數     | 17    | 6     | 0    | 0    | 0     | 23     |
| 農        | 73.9% | 26.1% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 工-個數     | 42    | 11    | 0    | 0    | 0     | 53     |
| 工        | 79.2% | 20.8% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 商-個數     | 60    | 21    | 0    | 0    | 0     | 81     |
| 商        | 74.1% | 25.9% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 公-個數     | 15    | 5     | 0    | 0    | 0     | 20     |
| 公        | 75.0% | 25.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 自由業-個數   | 42    | 29    | 0    | 0    | 0     | 71     |
| 自由業      | 59.2% | 40.8% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 其他-個數    | 20    | 18    | 0    | 0    | 0     | 38     |
| 其他       | 52.6% | 47.4% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 總計       | 196   | 90    | 0    | 0    | 0     | 286    |



※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

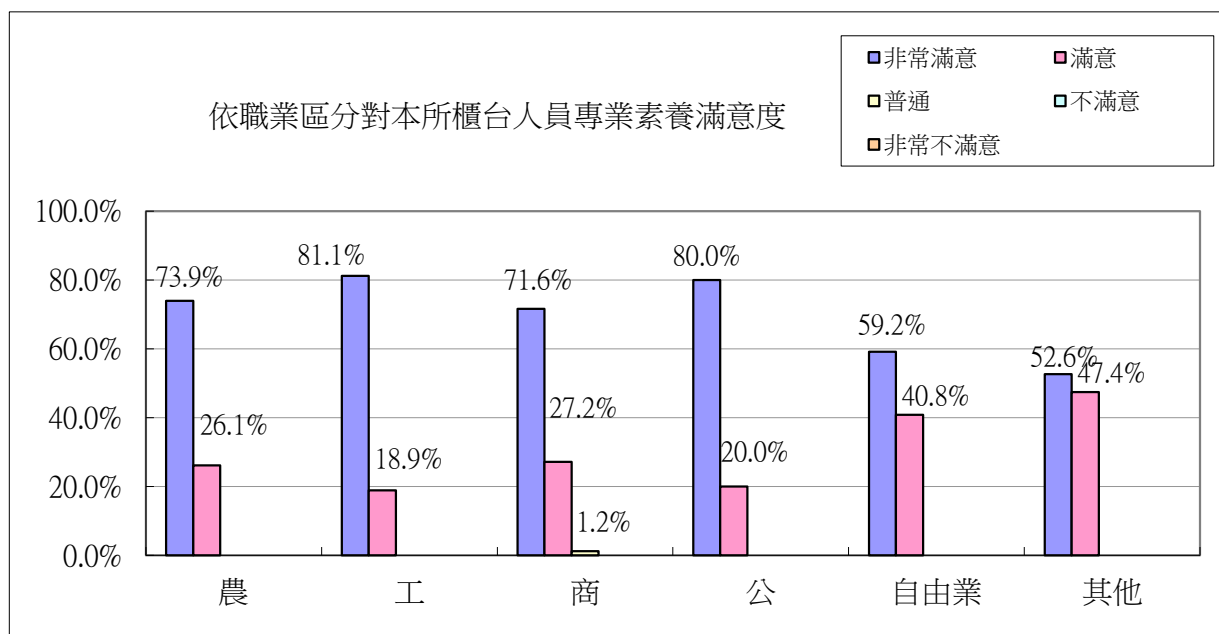
| 職業 \ 滿意度 | 非常滿意  | 滿意    | 普通   | 不滿意  | 非常不滿意 | 總計     |
|----------|-------|-------|------|------|-------|--------|
| 農-個數     | 17    | 6     | 0    | 0    | 0     | 23     |
| 農        | 73.9% | 26.1% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 工-個數     | 43    | 10    | 0    | 0    | 0     | 53     |
| 工        | 81.1% | 18.9% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 商-個數     | 58    | 22    | 1    | 0    | 0     | 81     |
| 商        | 71.6% | 27.2% | 1.2% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 公-個數     | 16    | 4     | 0    | 0    | 0     | 20     |
| 公        | 80.0% | 20.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 自由業-個數   | 41    | 30    | 0    | 0    | 0     | 71     |
| 自由業      | 57.7% | 42.3% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 其他-個數    | 20    | 18    | 0    | 0    | 0     | 38     |
| 其他       | 52.6% | 47.4% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 總計       | 195   | 90    | 1    | 0    | 0     | 286    |



※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，除商業民眾佔98.8%，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

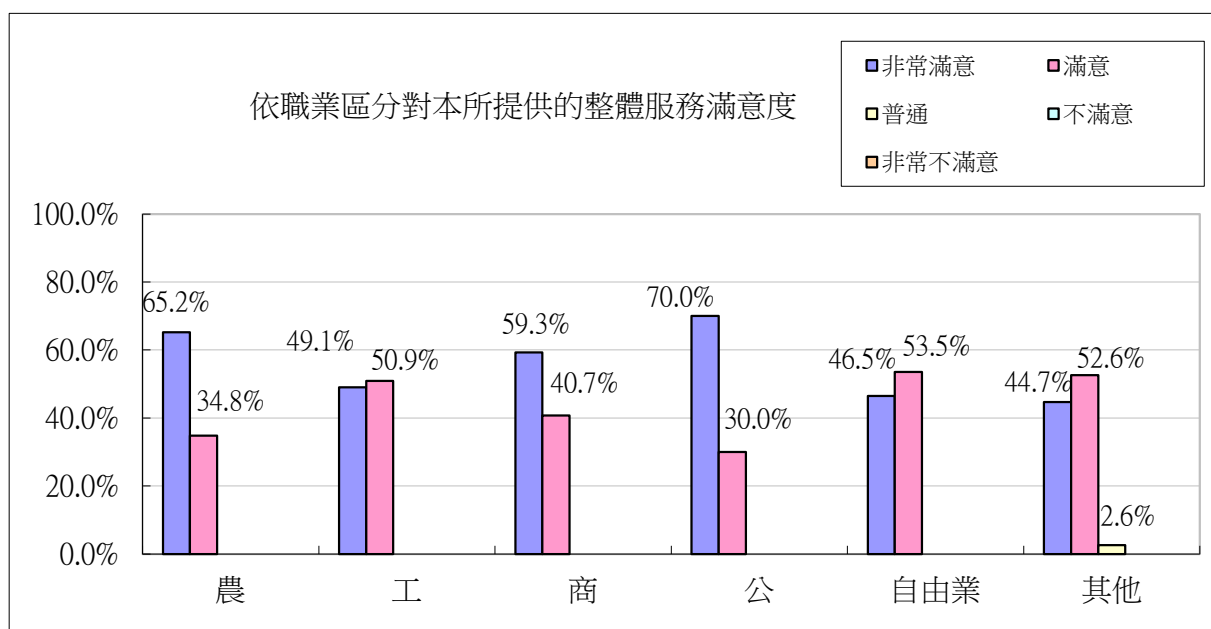
| 職業 \ 滿意度 | 非常滿意  | 滿意    | 普通   | 不滿意  | 非常不滿意 | 總計     |
|----------|-------|-------|------|------|-------|--------|
| 農-個數     | 17    | 6     | 0    | 0    | 0     | 23     |
| 農        | 73.9% | 26.1% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 工-個數     | 43    | 10    | 0    | 0    | 0     | 53     |
| 工        | 81.1% | 18.9% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 商-個數     | 58    | 22    | 1    | 0    | 0     | 81     |
| 商        | 71.6% | 27.2% | 1.2% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 公-個數     | 16    | 4     | 0    | 0    | 0     | 20     |
| 公        | 80.0% | 20.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 自由業-個數   | 42    | 29    | 0    | 0    | 0     | 71     |
| 自由業      | 59.2% | 40.8% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 其他-個數    | 20    | 18    | 0    | 0    | 0     | 38     |
| 其他       | 52.6% | 47.4% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 總計       | 196   | 89    | 1    | 0    | 0     | 286    |



※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，除商業民眾佔98.8%，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<br>職業 | 非常滿意  | 滿意    | 普通   | 不滿意  | 非常不滿意 | 總計     |
|-----------|-------|-------|------|------|-------|--------|
| 農-個數      | 15    | 8     | 0    | 0    | 0     | 23     |
| 農         | 65.2% | 34.8% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 工-個數      | 26    | 27    | 0    | 0    | 0     | 53     |
| 工         | 49.1% | 50.9% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 商-個數      | 48    | 33    | 0    | 0    | 0     | 81     |
| 商         | 59.3% | 40.7% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 公-個數      | 14    | 6     | 0    | 0    | 0     | 20     |
| 公         | 70.0% | 30.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 自由業-個數    | 33    | 38    | 0    | 0    | 0     | 71     |
| 自由業       | 46.5% | 53.5% | 0.0% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 其他-個數     | 17    | 20    | 1    | 0    | 0     | 38     |
| 其他        | 44.7% | 52.6% | 2.6% | 0.0% | 0.0%  | 100.0% |
| 總計        | 153   | 132   | 1    | 0    | 0     | 286    |



※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97.4%，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99.2%，女性民眾平均滿意度99.9%，年齡交叉分析以51歲以上民眾平均滿意度最高佔100.0%，學歷交叉分析以大學學歷民眾平均滿意度最高佔99.7%，職業交叉分析以農及工業民眾平均滿意度最高佔100.0%，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。