

桃園市平鎮區戶政事務所
107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：107年10月至107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285份。

陸、問卷題目設計：

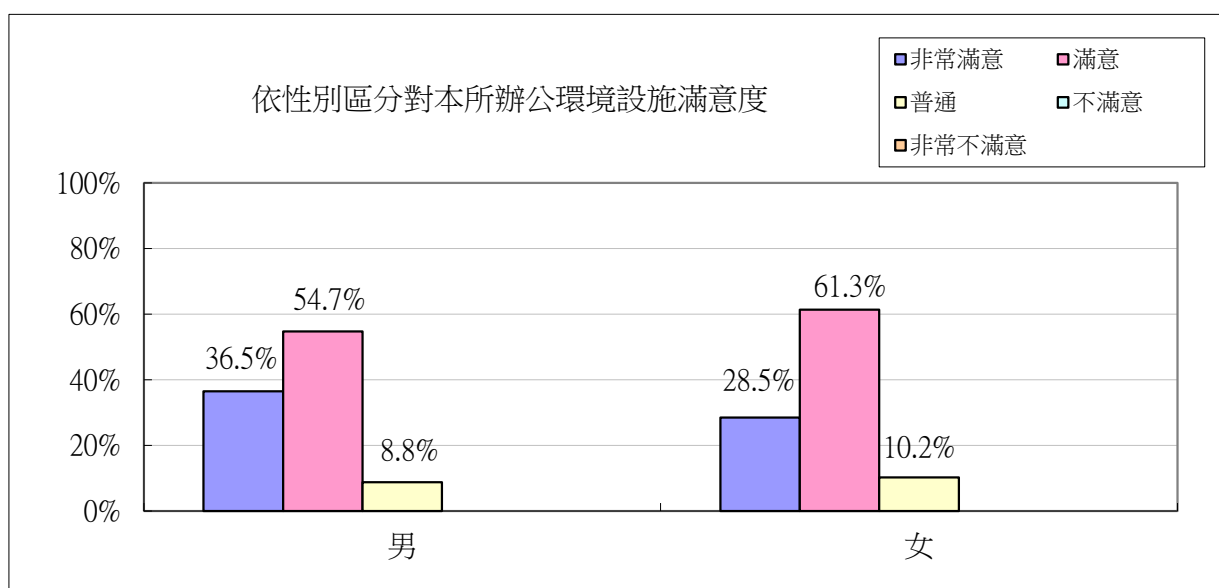
1. 您對本所辦公環境設施是否滿意？
2. 您對志工人員禮貌與服務態度是否滿意？
3. 您對櫃台人員禮貌與服務態度是否滿意？
4. 您對櫃台人員辦事效率是否滿意？
5. 您對櫃台人員專業素養是否滿意？
6. 整體而言，您對本所提供的服務是否滿意？
7. 基本資料題：
分別是性別、年齡、學歷及職業。

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

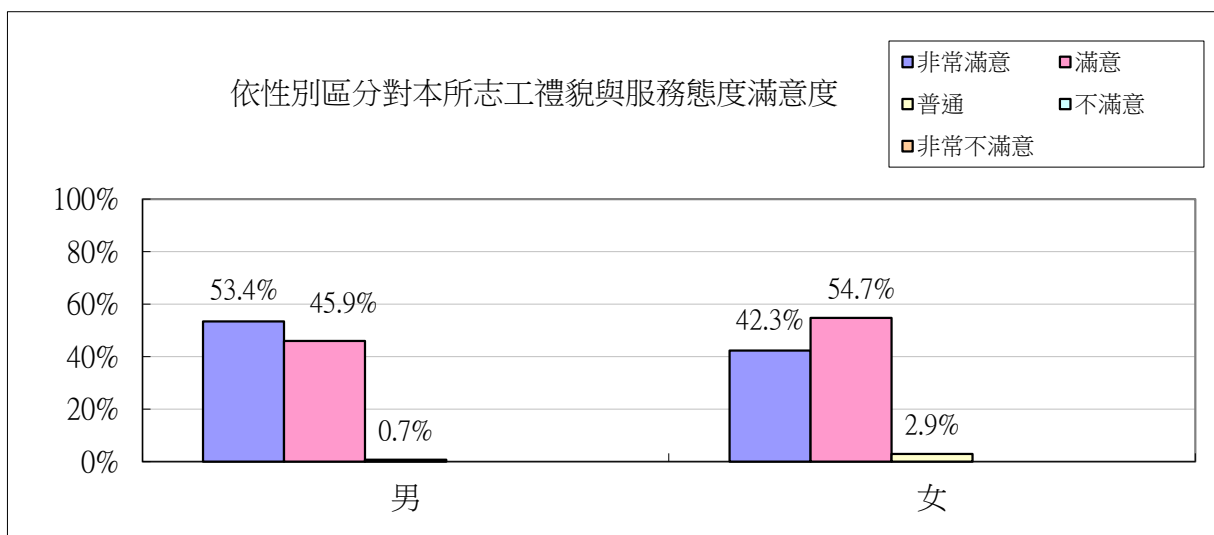
滿意度 性別	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
男-個數	54	81	13	0	0	148
男	36.5%	54.7%	8.8%	0.0%	0.0%	100.0%
女-個數	39	84	14	0	0	137
女	28.5%	61.3%	10.2%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	93	165	27	0	0	285



※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91.2%表示滿意，女性有89.8%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

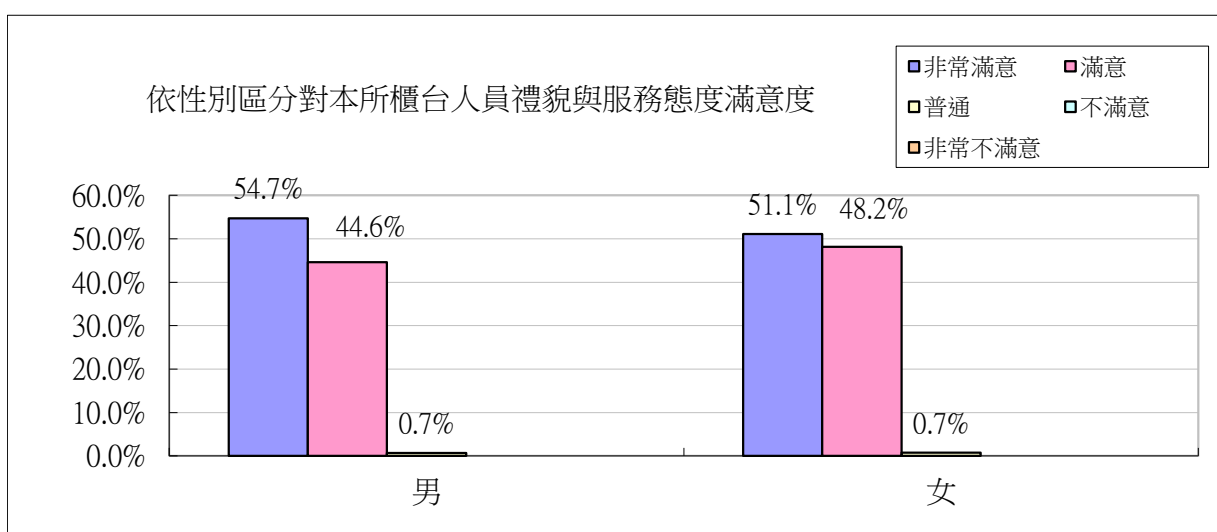
滿意度 性別	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
男-個數	79	68	1	0	0	148
男	53.4%	45.9%	0.7%	0.0%	0.0%	100.0%
女-個數	58	75	4	0	0	137
女	42.3%	54.7%	2.9%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	137	143	5	0	0	285



※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97.1%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

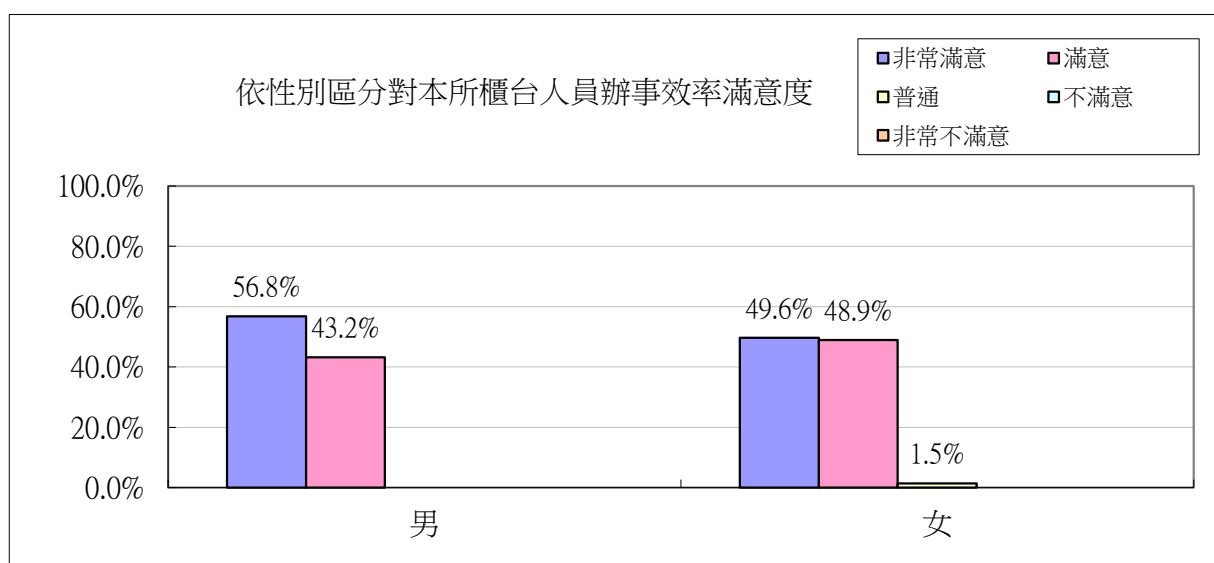
性別 \ 滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
男-個數	81	66	1	0	0	148
男	54.7%	44.6%	0.7%	0.0%	0.0%	100.0%
女-個數	70	66	1	0	0	137
女	51.1%	48.2%	0.7%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	151	132	2	0	0	285



※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99.3%表示滿意，女性99.3%表示滿意。

(四)依性別區分對本所櫃台人員辦事效率滿意度

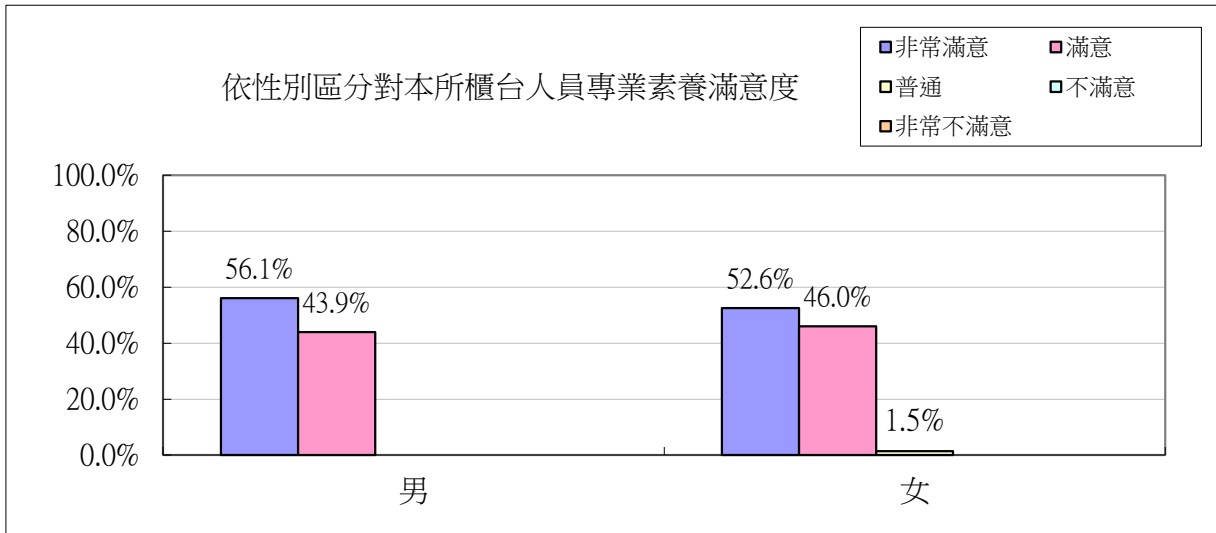
滿意度 性別	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
男-個數	84	64	0	0	0	148
男	56.8%	43.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
女-個數	68	67	2	0	0	137
女	49.6%	48.9%	1.5%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	152	131	2	0	0	285



※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98.5%表示滿意。

(五)依性別區分對本所櫃台人員專業素養滿意度

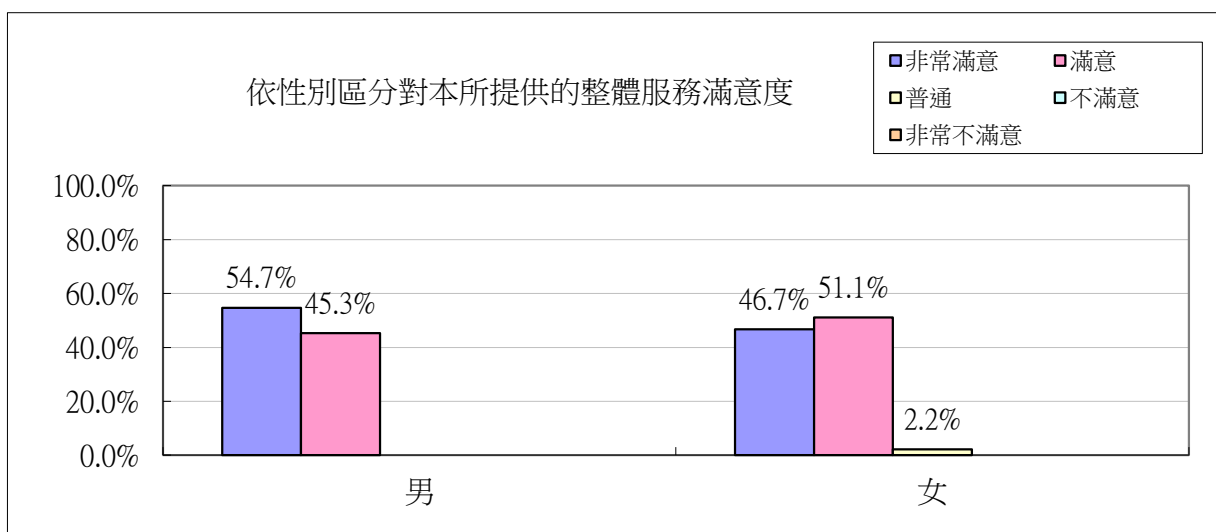
滿意度 性別	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
男-個數	83	65	0	0	0	148
男	56.1%	43.9%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
女-個數	72	63	2	0	0	137
女	52.6%	46.0%	1.5%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	155	128	2	0	0	285



※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98.5%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	81	67	0	0	0	148
男	54.7%	45.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
女-個數	64	70	3	0	0	137
女	46.7%	51.1%	2.2%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	145	137	3	0	0	285

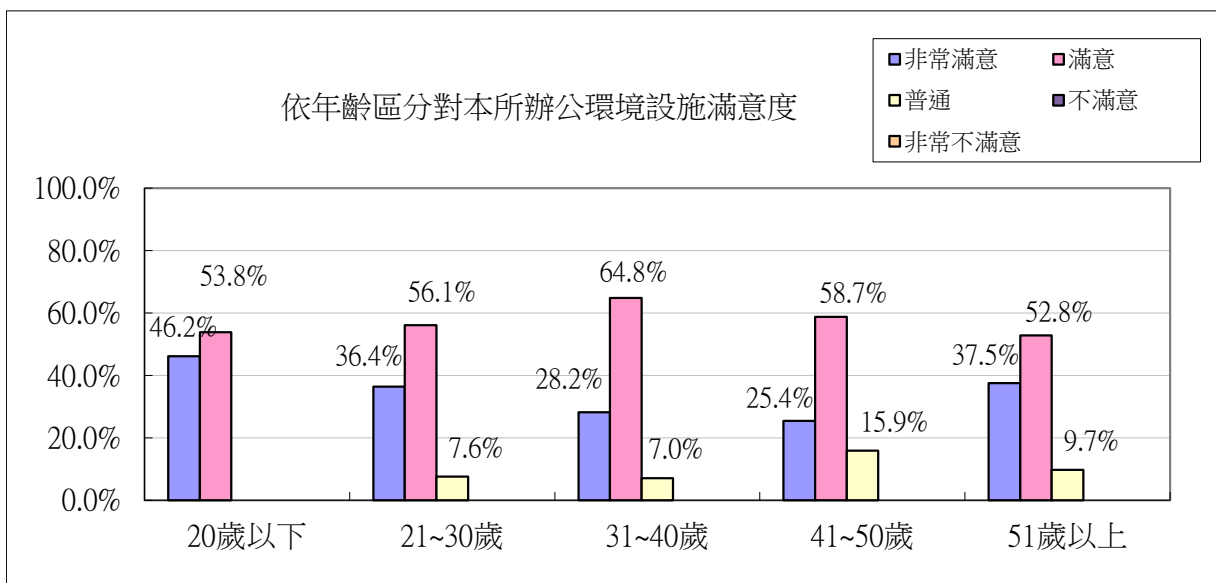


※依據統計分析結果，以性別來看，對於本所提供的整體服務滿意度，男性有100.0%表示滿意，女性97.8%表示滿意，顯示男性民眾滿意度高於女性。

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

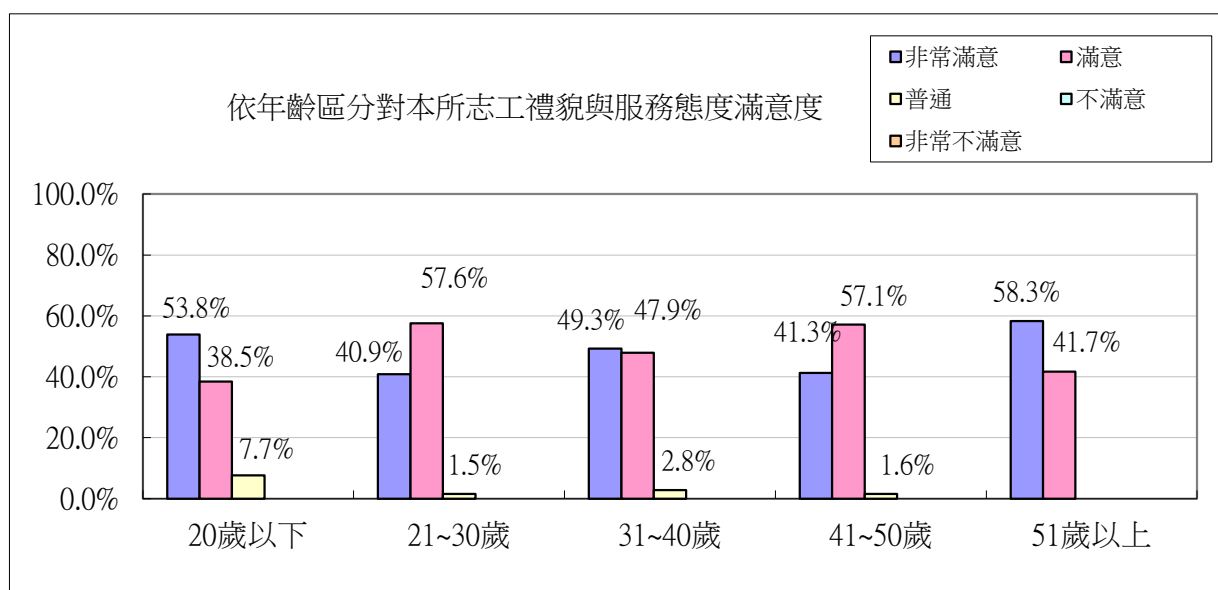
滿意度 年齡	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
20歲以下個數	6	7	0	0	0	13
20歲以下	46.2%	53.8%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
21~30歲個數	24	37	5	0	0	66
21~30歲	36.4%	56.1%	7.6%	0.0%	0.0%	100.0%
31~40歲個數	20	46	5	0	0	71
31~40歲	28.2%	64.8%	7.0%	0.0%	0.0%	100.0%
41~50歲個數	16	37	10	0	0	63
41~50歲	25.4%	58.7%	15.9%	0.0%	0.0%	100.0%
51歲以上個數	27	38	7	0	0	72
51歲以上	37.5%	52.8%	9.7%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	93	165	27	0	0	285



※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%。

(二)依年齡區分對本所志工禮貌與服務態度滿意度

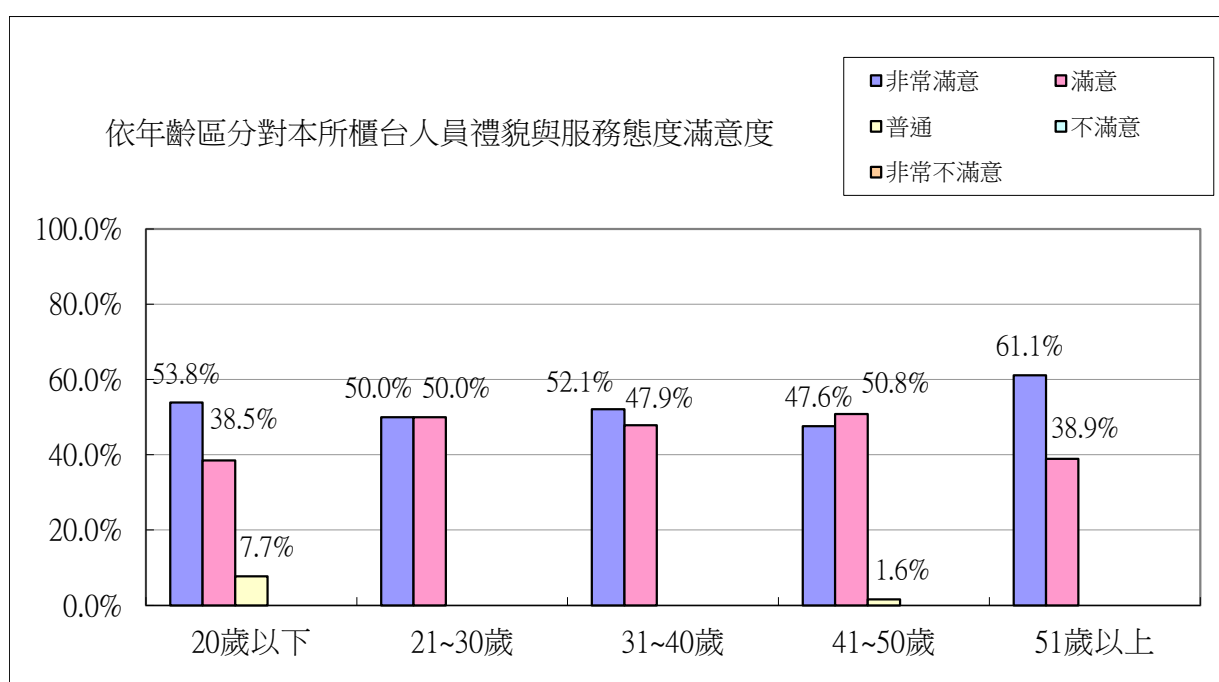
年齡 \ 滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
20歲以下個數	7	5	1	0	0	13
20歲以下	53.8%	38.5%	7.7%	0.0%	0.0%	100.0%
21~30歲個數	27	38	1	0	0	66
21~30歲	40.9%	57.6%	1.5%	0.0%	0.0%	100.0%
31~40歲個數	35	34	2	0	0	71
31~40歲	49.3%	47.9%	2.8%	0.0%	0.0%	100.0%
41~50歲個數	26	36	1	0	0	63
41~50歲	41.3%	57.1%	1.6%	0.0%	0.0%	100.0%
51歲以上個數	42	30	0	0	0	72
51歲以上	58.3%	41.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	137	143	5	0	0	285



※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，以51歲以上民眾滿意度最高佔100.0%。

(三)依年齡區分對本所櫃台人員禮貌與服務態度滿意度

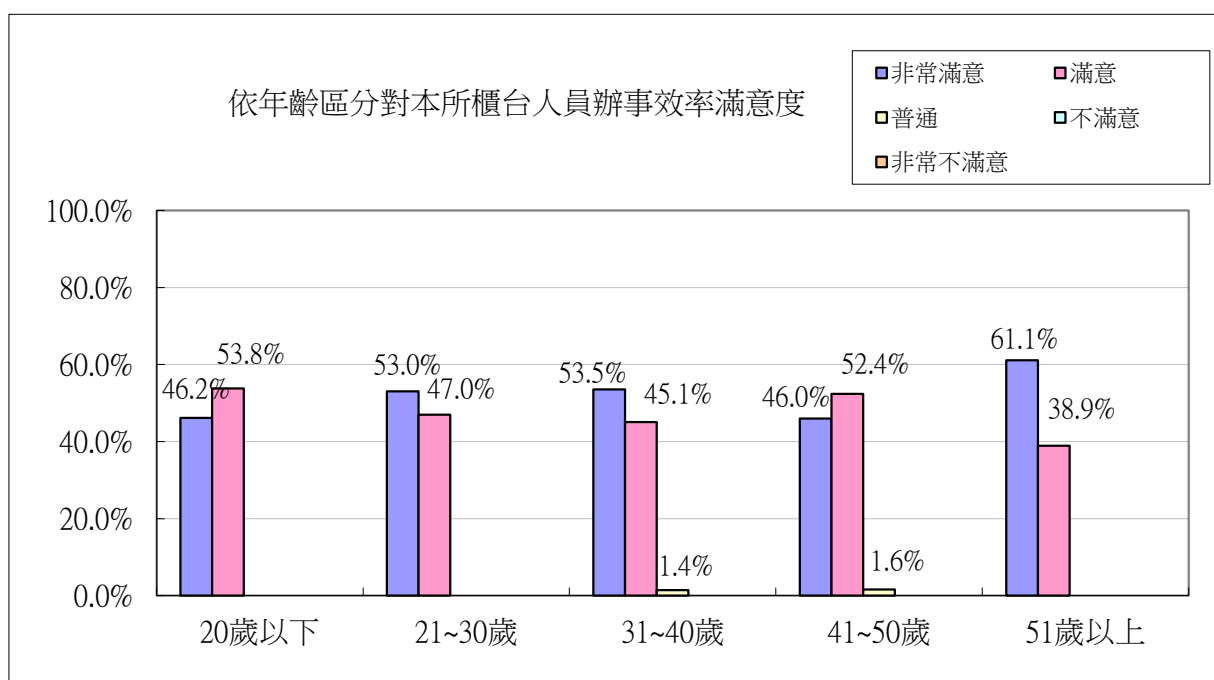
滿意度 年齡	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
20歲以下個數	7	5	1	0	0	13
20歲以下	53.8%	38.5%	7.7%	0.0%	0.0%	100.0%
21~30歲個數	33	33	0	0	0	66
21~30歲	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
31~40歲個數	37	34	0	0	0	71
31~40歲	52.1%	47.9%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
41~50歲個數	30	32	1	0	0	63
41~50歲	47.6%	50.8%	1.6%	0.0%	0.0%	100.0%
51歲以上個數	44	28	0	0	0	72
51歲以上	61.1%	38.9%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	151	132	2	0	0	285



※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，以21至40歲及51歲以上民眾滿意度最高佔100.0%。

(四)依年齡區分對本所櫃台人員辦事效率滿意度

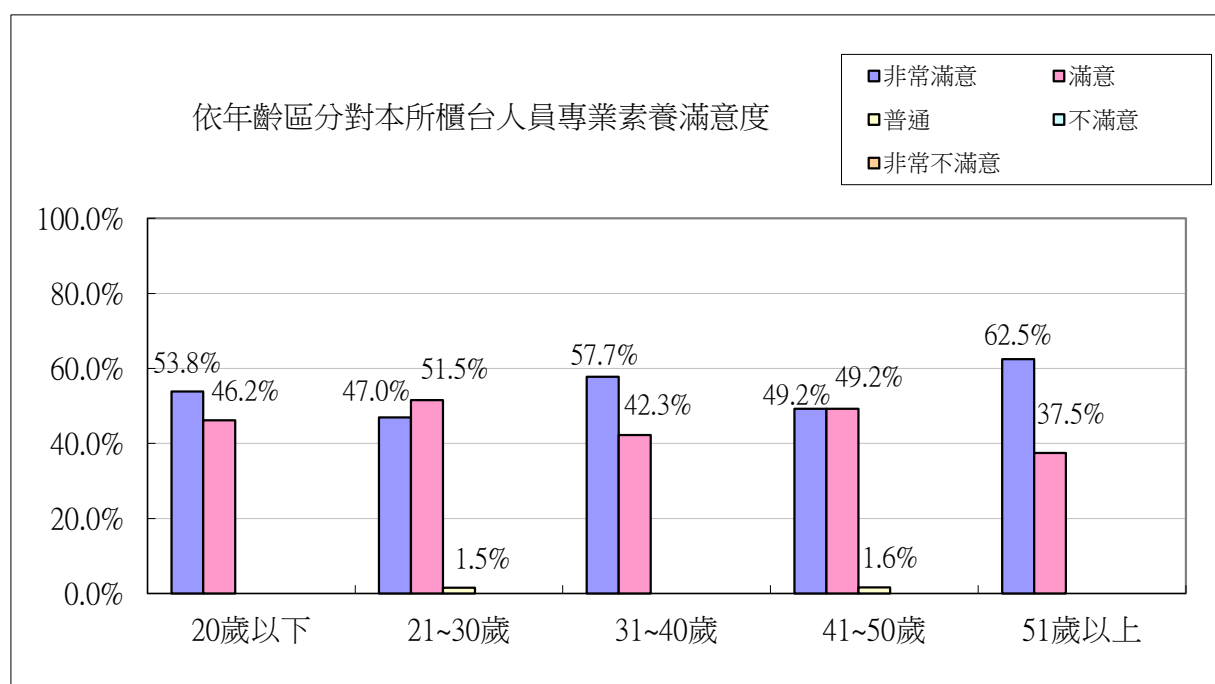
滿意度 年齡	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
20歲以下個數	6	7	0	0	0	13
20歲以下	46.2%	53.8%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
21~30歲個數	35	31	0	0	0	66
21~30歲	53.0%	47.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
31~40歲個數	38	32	1	0	0	71
31~40歲	53.5%	45.1%	1.4%	0.0%	0.0%	100.0%
41~50歲個數	29	33	1	0	0	63
41~50歲	46.0%	52.4%	1.6%	0.0%	0.0%	100.0%
51歲以上個數	44	28	0	0	0	72
51歲以上	61.1%	38.9%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	152	131	2	0	0	285



※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，以30歲以下及51歲以上民眾滿意度最高佔100.0%。

(五)依年齡區分對本所櫃台人員專業素養滿意度

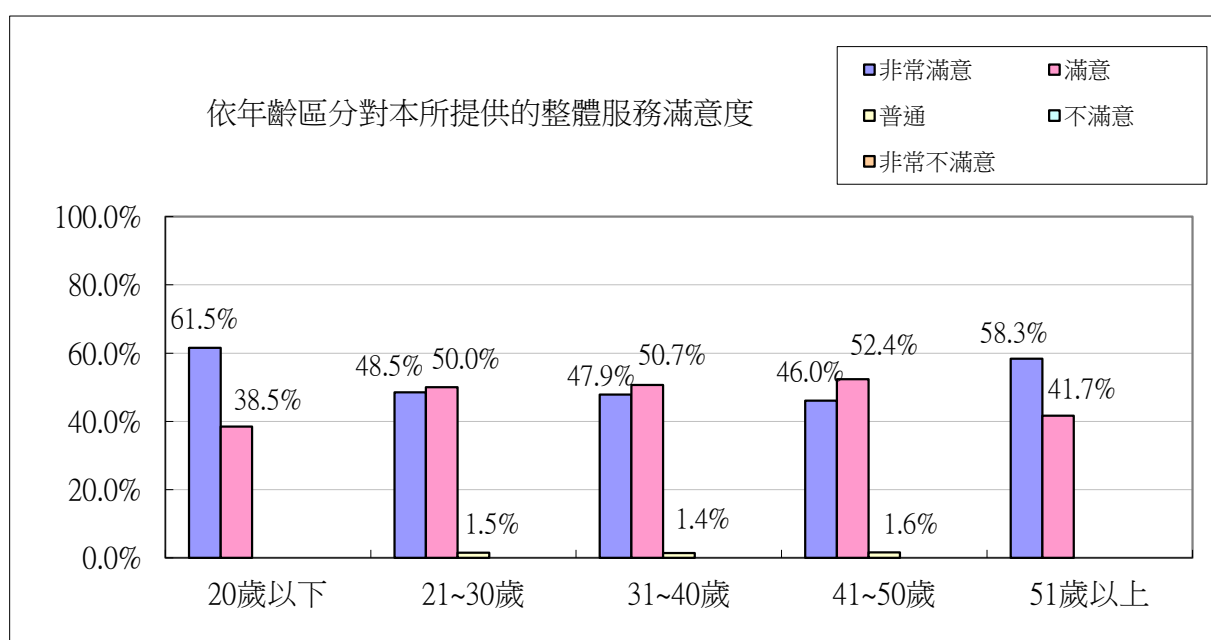
滿意度 年齡	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
20歲以下個數	7	6	0	0	0	13
20歲以下	53.8%	46.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
21~30歲個數	31	34	1	0	0	66
21~30歲	47.0%	51.5%	1.5%	0.0%	0.0%	100.0%
31~40歲個數	41	30	0	0	0	71
31~40歲	57.7%	42.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
41~50歲個數	31	31	1	0	0	63
41~50歲	49.2%	49.2%	1.6%	0.0%	0.0%	100.0%
51歲以上個數	45	27	0	0	0	72
51歲以上	62.5%	37.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	155	128	2	0	0	285



※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，以20歲以下、31~40歲及51歲以上民眾滿意度最高佔100.0%。

(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	8	5	0	0	0	13
20歲以下	61.5%	38.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
21~30歲個數	32	33	1	0	0	66
21~30歲	48.5%	50.0%	1.5%	0.0%	0.0%	100.0%
31~40歲個數	34	36	1	0	0	71
31~40歲	47.9%	50.7%	1.4%	0.0%	0.0%	100.0%
41~50歲個數	29	33	1	0	0	63
41~50歲	46.0%	52.4%	1.6%	0.0%	0.0%	100.0%
51歲以上個數	42	30	0	0	0	72
51歲以上	58.3%	41.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	145	137	3	0	0	285

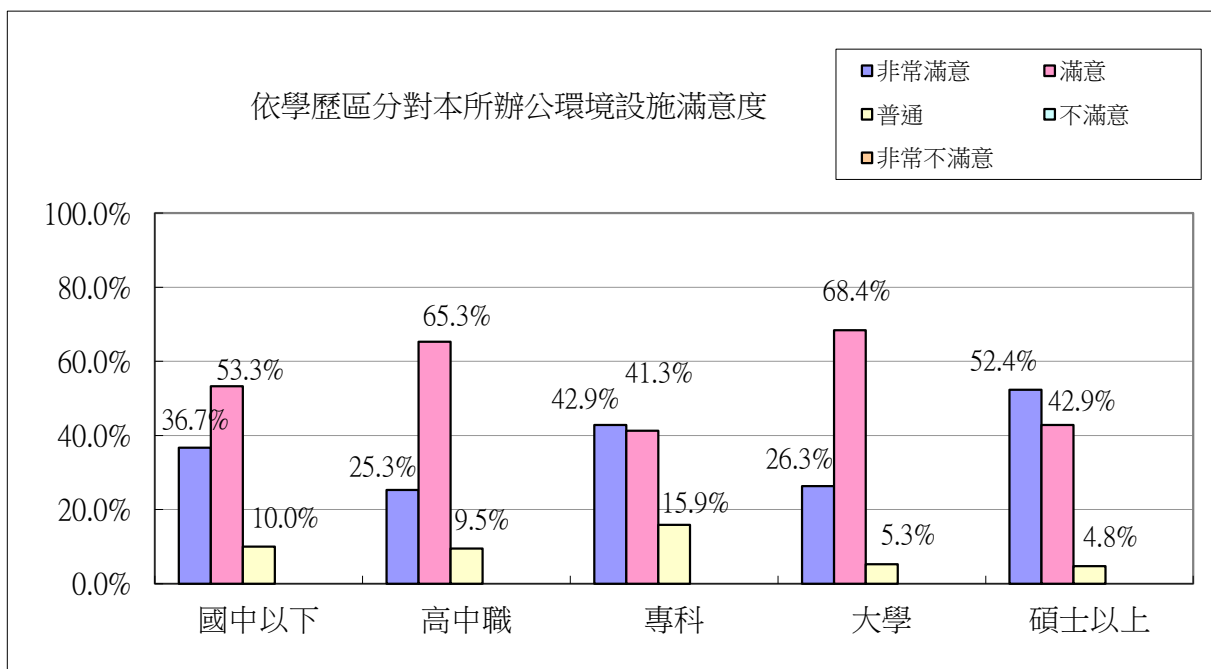


※依據統計分析結果，在年齡層方面，對於本所提供整體服務滿意度，以20歲以下及51歲以上民眾滿意度最高佔100.0%。

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

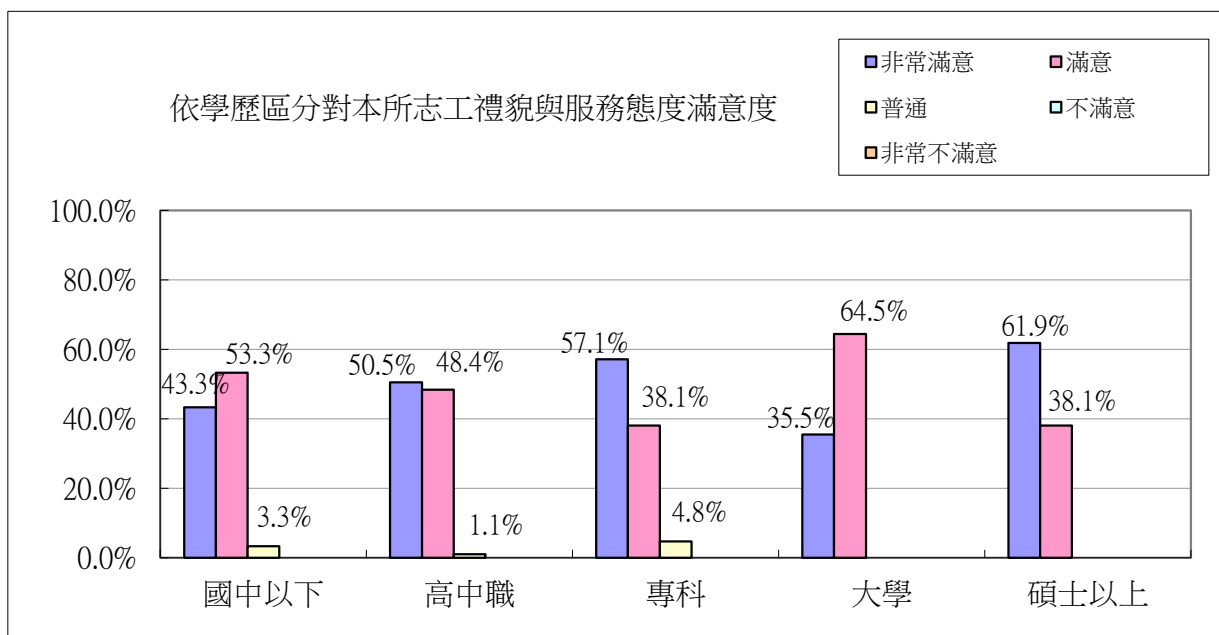
學歷	滿意度					總計
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	
國中以下個數	11	16	3	0	0	30
國中以下	36.7%	53.3%	10.0%	0.0%	0.0%	100.0%
高中職個數	24	62	9	0	0	95
高中職	25.3%	65.3%	9.5%	0.0%	0.0%	100.0%
專科個數	27	26	10	0	0	63
專科	42.9%	41.3%	15.9%	0.0%	0.0%	100.0%
大學個數	20	52	4	0	0	76
大學	26.3%	68.4%	5.3%	0.0%	0.0%	100.0%
碩士以上個數	11	9	1	0	0	21
碩士以上	52.4%	42.9%	4.8%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	93	165	27	0	0	285



※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，以碩士以上學歷民眾滿意度最高佔95.2%，其次是大學學歷佔94.7%。

(二)依學歷區分對本所志工禮貌與服務態度滿意度

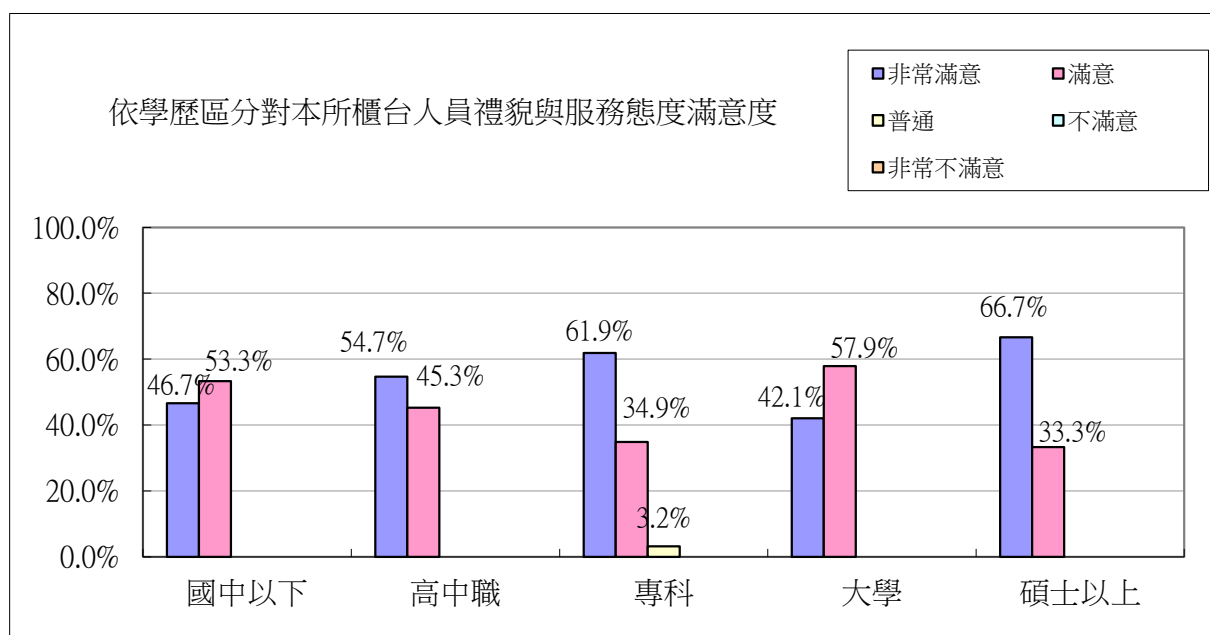
學歷 \ 滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
國中以下個數	13	16	1	0	0	30
國中以下	43.3%	53.3%	3.3%	0.0%	0.0%	100.0%
高中職個數	48	46	1	0	0	95
高中職	50.5%	48.4%	1.1%	0.0%	0.0%	100.0%
專科個數	36	24	3	0	0	63
專科	57.1%	38.1%	4.8%	0.0%	0.0%	100.0%
大學個數	27	49	0	0	0	76
大學	35.5%	64.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
碩士以上個數	13	8	0	0	0	21
碩士以上	61.9%	38.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	137	143	5	0	0	285



※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，以大學及碩士以上學歷民眾滿意度最高佔100.0%。

(三)依學歷區分對本所櫃台人員禮貌與服務態度滿意度

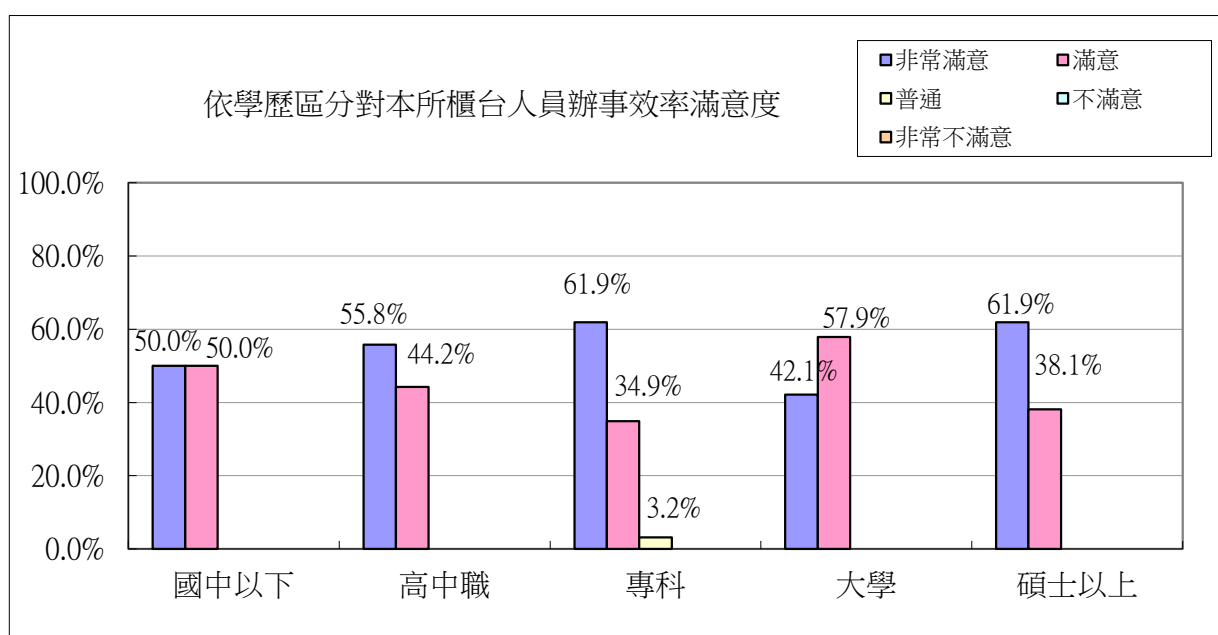
學歷 \ 滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
國中以下個數	14	16	0	0	0	30
國中以下	46.7%	53.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
高中職個數	52	43	0	0	0	95
高中職	54.7%	45.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
專科個數	39	22	2	0	0	63
專科	61.9%	34.9%	3.2%	0.0%	0.0%	100.0%
大學個數	32	44	0	0	0	76
大學	42.1%	57.9%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
碩士以上個數	14	7	0	0	0	21
碩士以上	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	151	132	2	0	0	285



※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，除專科學歷佔96.8%，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

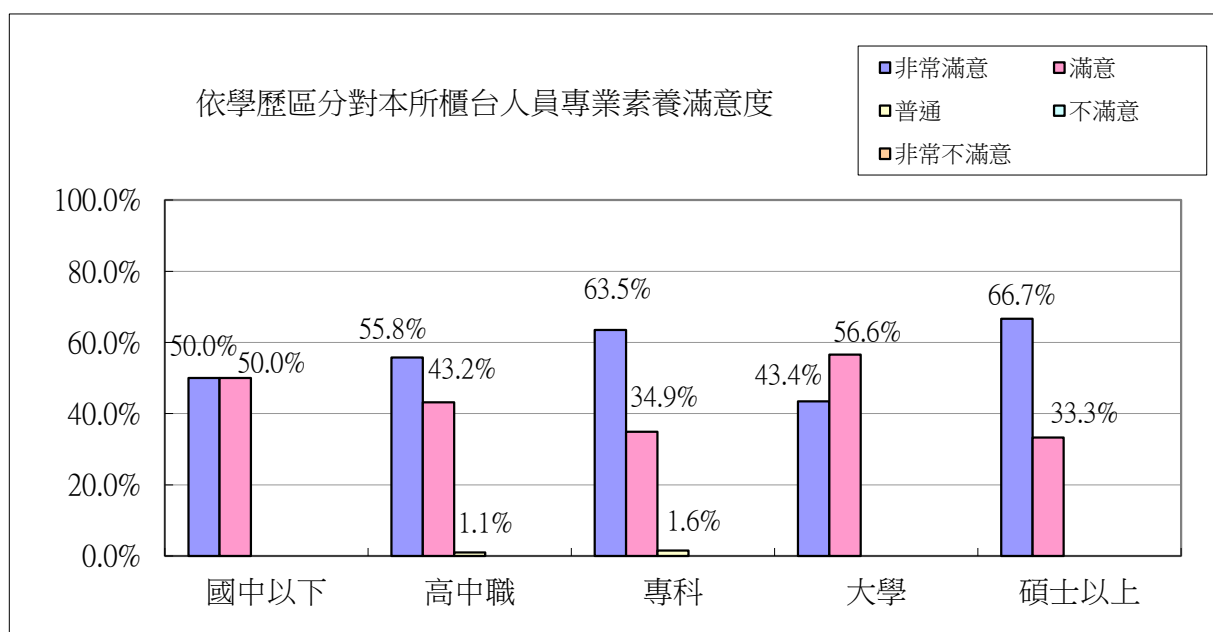
學歷 \ 滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
國中以下個數	15	15	0	0	0	30
國中以下	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
高中職個數	53	42	0	0	0	95
高中職	55.8%	44.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
專科個數	39	22	2	0	0	63
專科	61.9%	34.9%	3.2%	0.0%	0.0%	100.0%
大學個數	32	44	0	0	0	76
大學	42.1%	57.9%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
碩士以上個數	13	8	0	0	0	21
碩士以上	61.9%	38.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	152	131	2	0	0	285



※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，除專科學歷佔96.8%，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

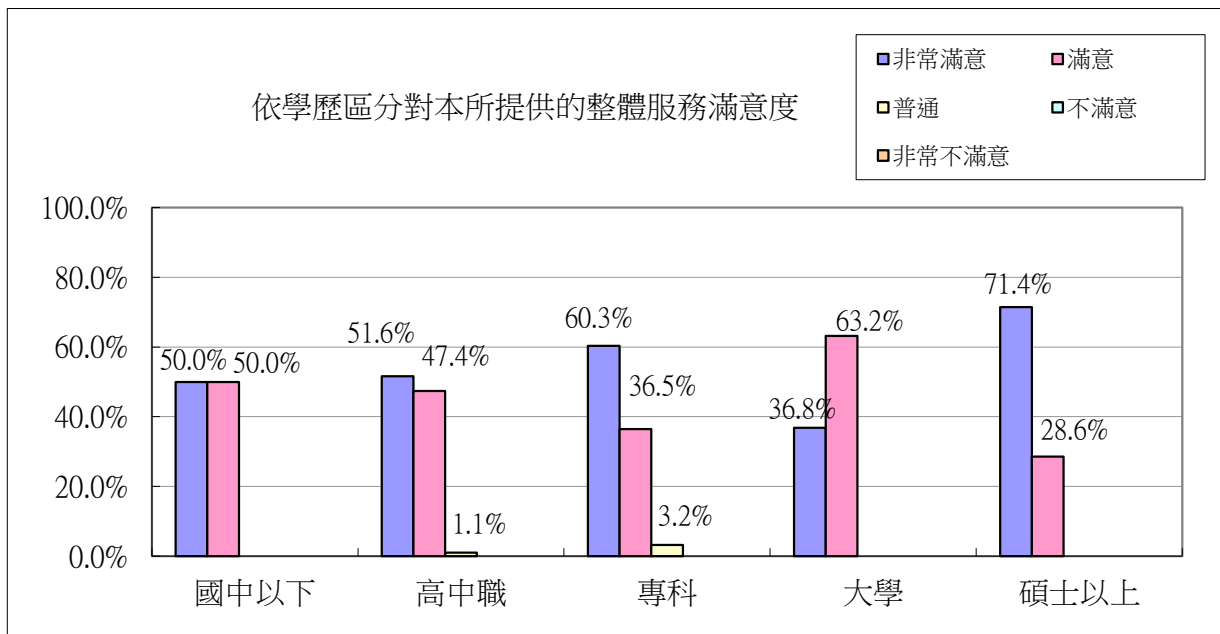
學歷 \ 滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
國中以下個數	15	15	0	0	0	30
國中以下	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
高中職個數	53	41	1	0	0	95
高中職	55.8%	43.2%	1.1%	0.0%	0.0%	100.0%
專科個數	40	22	1	0	0	63
專科	63.5%	34.9%	1.6%	0.0%	0.0%	100.0%
大學個數	33	43	0	0	0	76
大學	43.4%	56.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
碩士以上個數	14	7	0	0	0	21
碩士以上	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	155	128	2	0	0	285



※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，以國中以下、大學及碩士以上學歷民眾滿意度最高佔100.0%。

(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	15	15	0	0	0	30
國中以下	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
高中職個數	49	45	1	0	0	95
高中職	51.6%	47.4%	1.1%	0.0%	0.0%	100.0%
專科個數	38	23	2	0	0	63
專科	60.3%	36.5%	3.2%	0.0%	0.0%	100.0%
大學個數	28	48	0	0	0	76
大學	36.8%	63.2%	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	145	137	3	0	0	285

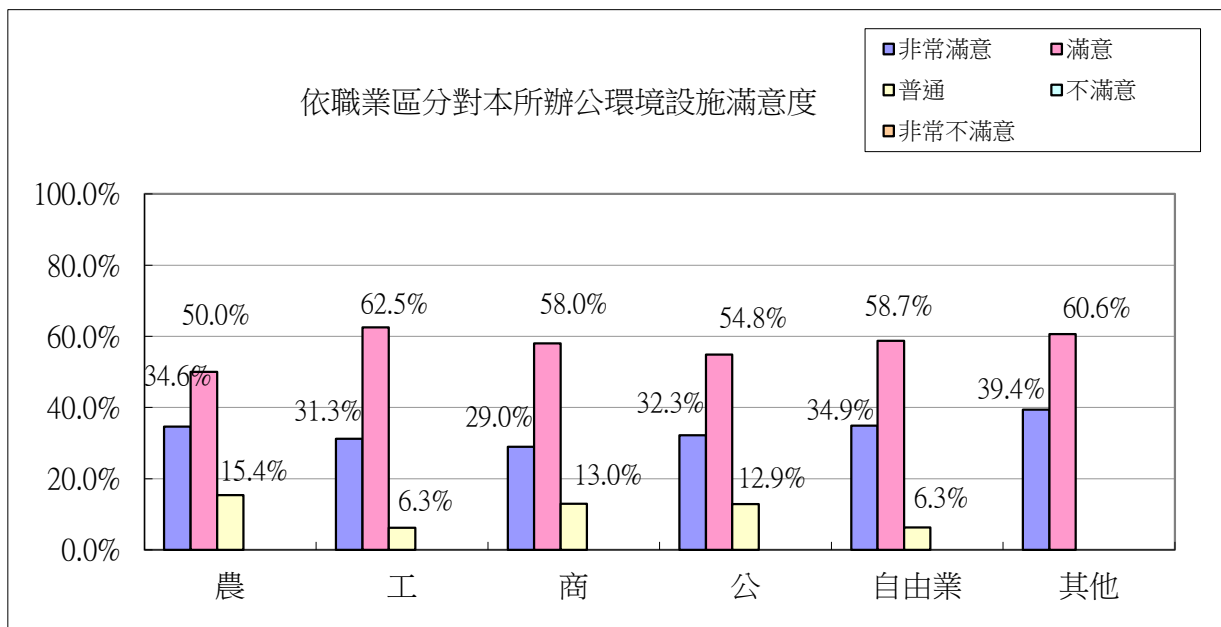


※依據統計分析結果，在學歷方面，對於本所提供整體服務滿意度，以國中以下、大學及碩士以上學歷民眾滿意度最高佔100.0%。

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

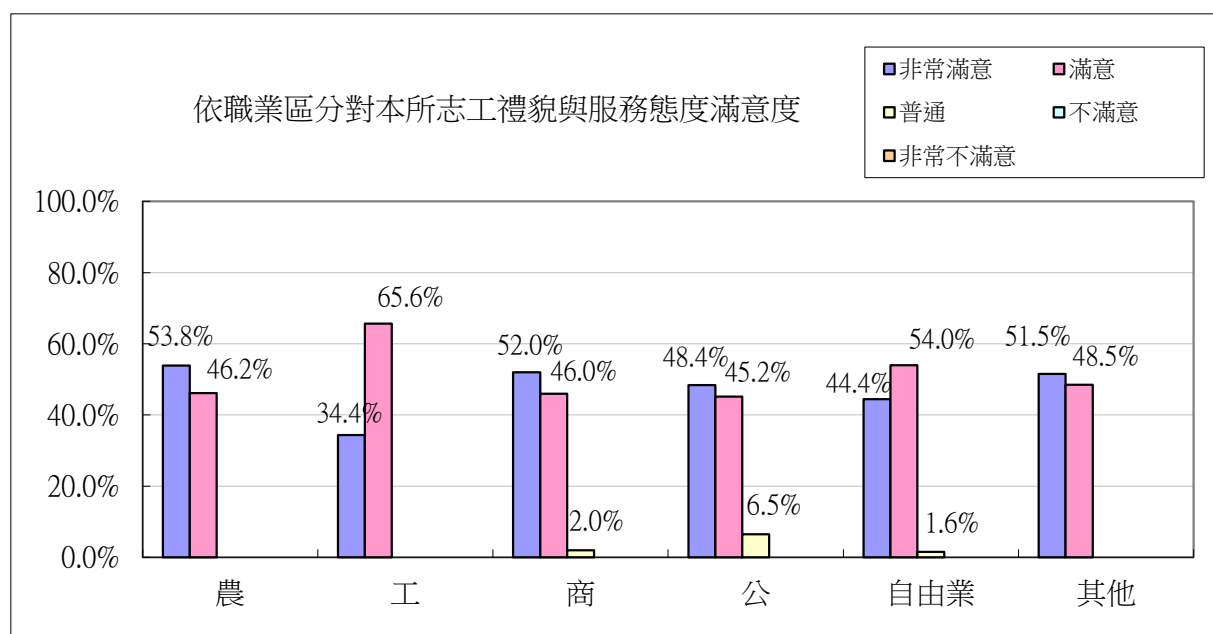
滿意度 職業	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
農-個數	9	13	4	0	0	26
農	34.6%	50.0%	15.4%	0.0%	0.0%	100.0%
工-個數	10	20	2	0	0	32
工	31.3%	62.5%	6.3%	0.0%	0.0%	100.0%
商-個數	29	58	13	0	0	100
商	29.0%	58.0%	13.0%	0.0%	0.0%	100.0%
公-個數	10	17	4	0	0	31
公	32.3%	54.8%	12.9%	0.0%	0.0%	100.0%
自由業-個數	22	37	4	0	0	63
自由業	34.9%	58.7%	6.3%	0.0%	0.0%	100.0%
其他-個數	13	20	0	0	0	33
其他	39.4%	60.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	93	165	27	0	0	285



※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達100.0%。

(二)依職業區分對本所志工禮貌與服務態度滿意度

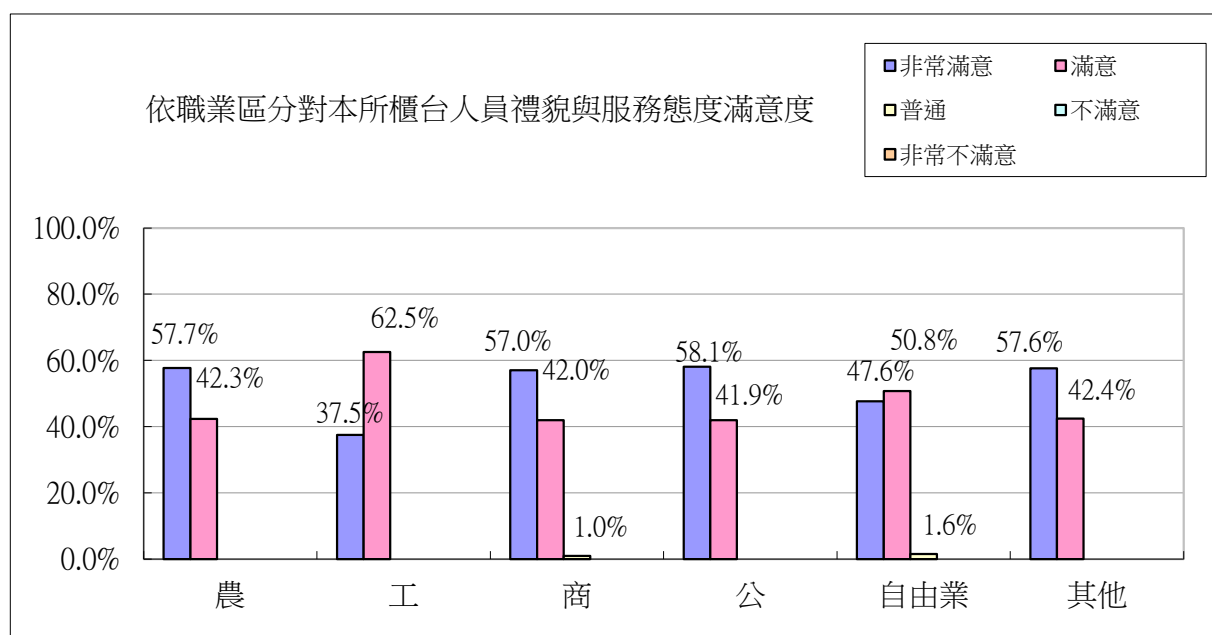
職業 \ 滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
農-個數	14	12	0	0	0	26
農	53.8%	46.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
工-個數	11	21	0	0	0	32
工	34.4%	65.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
商-個數	52	46	2	0	0	100
商	52.0%	46.0%	2.0%	0.0%	0.0%	100.0%
公-個數	15	14	2	0	0	31
公	48.4%	45.2%	6.5%	0.0%	0.0%	100.0%
自由業-個數	28	34	1	0	0	63
自由業	44.4%	54.0%	1.6%	0.0%	0.0%	100.0%
其他-個數	17	16	0	0	0	33
其他	51.5%	48.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	137	143	5	0	0	285



※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以農、工及其他業民眾滿意度最高達100.0%。

(三)依職業區分對本所櫃台人員禮貌與服務態度滿意度

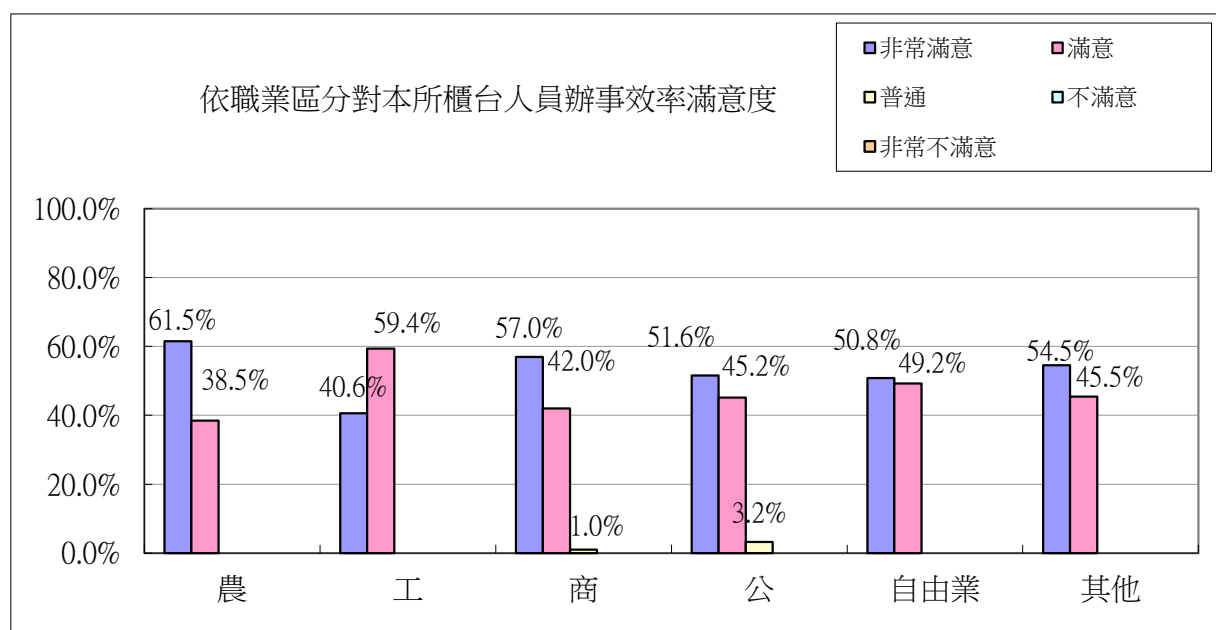
職業 \ 滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
農-個數	15	11	0	0	0	26
農	57.7%	42.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
工-個數	12	20	0	0	0	32
工	37.5%	62.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
商-個數	57	42	1	0	0	100
商	57.0%	42.0%	1.0%	0.0%	0.0%	100.0%
公-個數	18	13	0	0	0	31
公	58.1%	41.9%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
自由業-個數	30	32	1	0	0	63
自由業	47.6%	50.8%	1.6%	0.0%	0.0%	100.0%
其他-個數	19	14	0	0	0	33
其他	57.6%	42.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	151	132	2	0	0	285



※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，以農、工、公及其他業民眾滿意度最高達100%。

(四)依職業區分對本所櫃台人員辦事效率滿意度

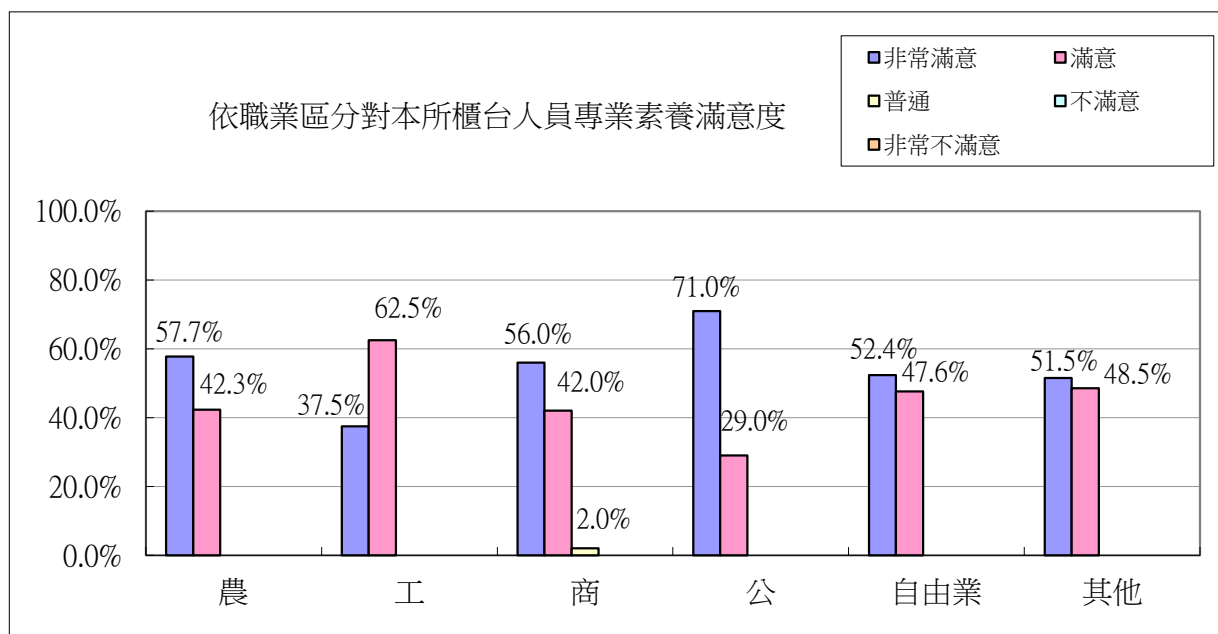
滿意度 職業	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
農-個數	16	10	0	0	0	26
農	61.5%	38.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
工-個數	13	19	0	0	0	32
工	40.6%	59.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
商-個數	57	42	1	0	0	100
商	57.0%	42.0%	1.0%	0.0%	0.0%	100.0%
公-個數	16	14	1	0	0	31
公	51.6%	45.2%	3.2%	0.0%	0.0%	100.0%
自由業-個數	32	31	0	0	0	63
自由業	50.8%	49.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
其他-個數	18	15	0	0	0	33
其他	54.5%	45.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	152	131	2	0	0	285



※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，以農、工、自由業及其他業民眾滿意度最高達100%。

(五)依職業區分對本所櫃台人員專業素養滿意度

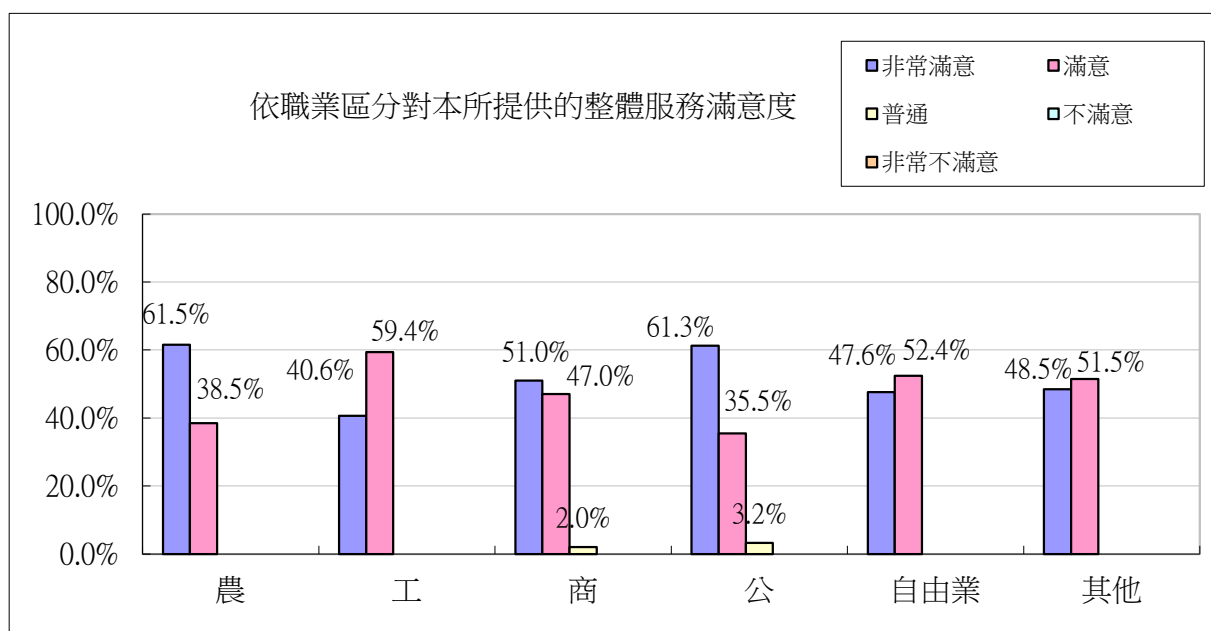
滿意度 職業	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
農-個數	15	11	0	0	0	26
農	57.7%	42.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
工-個數	12	20	0	0	0	32
工	37.5%	62.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
商-個數	56	42	2	0	0	100
商	56.0%	42.0%	2.0%	0.0%	0.0%	100.0%
公-個數	22	9	0	0	0	31
公	71.0%	29.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
自由業-個數	33	30	0	0	0	63
自由業	52.4%	47.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
其他-個數	17	16	0	0	0	33
其他	51.5%	48.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	155	128	2	0	0	285



※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%，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	16	10	0	0	0	26
農	61.5%	38.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
工-個數	13	19	0	0	0	32
工	40.6%	59.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
商-個數	51	47	2	0	0	100
商	51.0%	47.0%	2.0%	0.0%	0.0%	100.0%
公-個數	19	11	1	0	0	31
公	61.3%	35.5%	3.2%	0.0%	0.0%	100.0%
自由業-個數	30	33	0	0	0	63
自由業	47.6%	52.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
其他-個數	16	17	0	0	0	33
其他	48.5%	51.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
總計	145	137	3	0	0	285



※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，以農、工、自由業及其他業民眾滿意度最高達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96.8%，年齡交叉分析以51歲以上民眾平均滿意度最高佔98.4%，學歷交叉分析以碩士學歷民眾平均滿意度最高佔99.2%，職業交叉分析以其他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。