

# 桃園市政信箱 107 年第 3 季至 108 年第 2 季 問卷調查性別統計分析結果

報表產製時間為 108 年 7 月 1 日

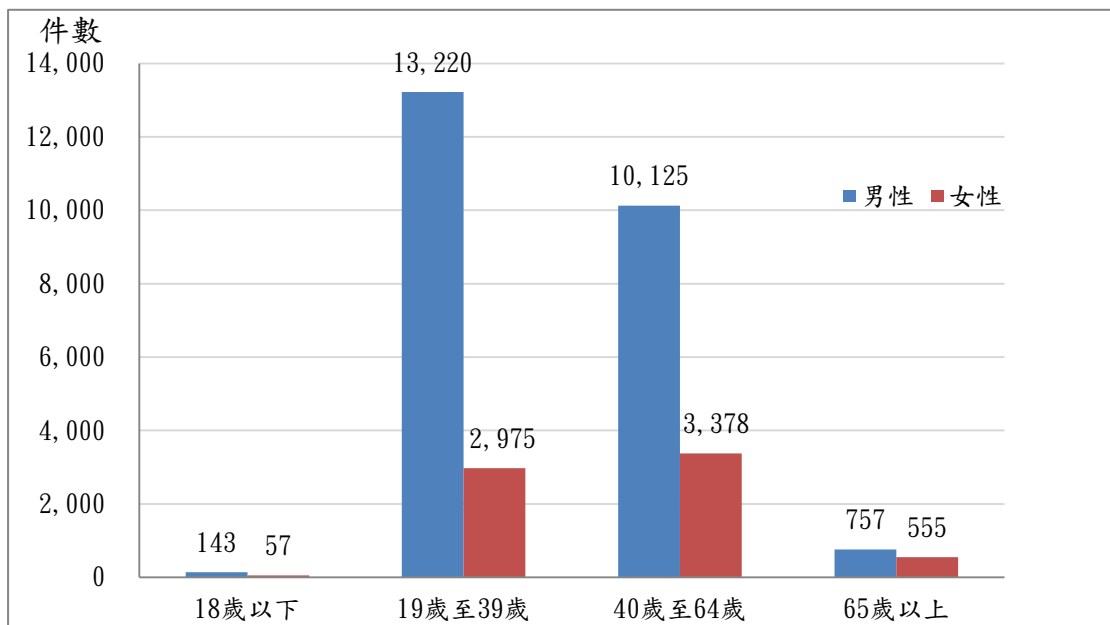
## 一、前言

市政信箱回復辦結案件時，系統會寄發一封問卷調查。本案透過民眾回覆的問卷進行統計、分析民眾關心的公共事務。107 年第 3 季至 108 年第 2 季合計受理 17 萬 8,671 件陳情案件，問卷回收計有 3 萬 1,210 件（男性 24,245 件、女性 6,965 件），回收率為 17.47%。

## 二、兩性共同關心議題

從問卷調查中發現，透過市政信箱反映各項施政問題，各年齡層分布情形為，18 歲以下 200 件(0.64%)、19 至 39 歲 16,195 件(51.89%)、40 至 64 歲 13,503 件（43.27%）及 65 歲以上 1,312 件（4.20%）。

桃園市政信箱 107 年第 3 季至 108 年第 2 季  
各年齡層反映案件分布情形



透過以上分布圖可知，陳情人年齡層主要落於 19 至 39 歲區間；40 至 64 歲區間則其次，其中又以男性的反應人數較多。

107年第3季至108年第2季陳情議題關注排行表							
順序	關心議題	18歲以下	19歲至39歲	40歲至64歲	65歲以上	合計	比例
1	警政及交通裁罰業務	19	8,853	4,600	746	14,218	45.56%
2	交通號誌、標誌、標線及大眾運輸	59	1,216	1,512	146	2,933	9.40%
3	噪音、污染及環境維護	23	1,074	1,110	43	2,250	7.21%
4	路霸排除	5	841	853	24	1,723	5.52%
5	路燈、路樹及公園管理維護	17	585	1,031	85	1,718	5.50%
6	道路、水溝維護	7	564	1,011	75	1,657	5.31%
7	建築管理	1	367	711	34	1,113	3.57%
8	教育及體育	27	213	329	10	579	1.86%
9	動物收容、保護及捕捉	7	274	180	8	469	1.50%
10	衛生行政	1	241	126	5	373	1.20%
11	勞動行政	4	172	162	2	340	1.09%
12	感謝函、服務品質及網站、APP管理問題	2	152	142	6	302	0.97%
13	社會救助及社會福利	2	162	122	11	297	0.95%
14	工商、經濟及稅務	2	125	142	10	279	0.89%
15	文化藝術及圖書管理	0	102	71	5	178	0.57%
16	政風行政	1	69	80	2	152	0.49%
17	地政服務	1	36	73	0	110	0.35%
18	消防行政	1	45	48	1	95	0.30%
19	民政業務	0	26	28	5	59	0.19%
20	市民卡業務	3	19	14	4	40	0.13%
21	其他類別	18	1,059	1,158	90	2,325	7.44%
合計		200	16,195	13,503	1,312	31,210	100%

將回收問卷依市政信箱 21 大類陳情議題分類統計，民眾關心前五大議題第一為警政及交通裁罰業務 14,218 件，第二為交通號誌、標誌、標線及大眾運輸 2,933 件，第三為噪音、污染及環境維護 2,250 件，第四為路霸排除 1,723 件，第五名為路燈、路樹及公園管理維護 1,718 件。

### 三、男、女性關心議題

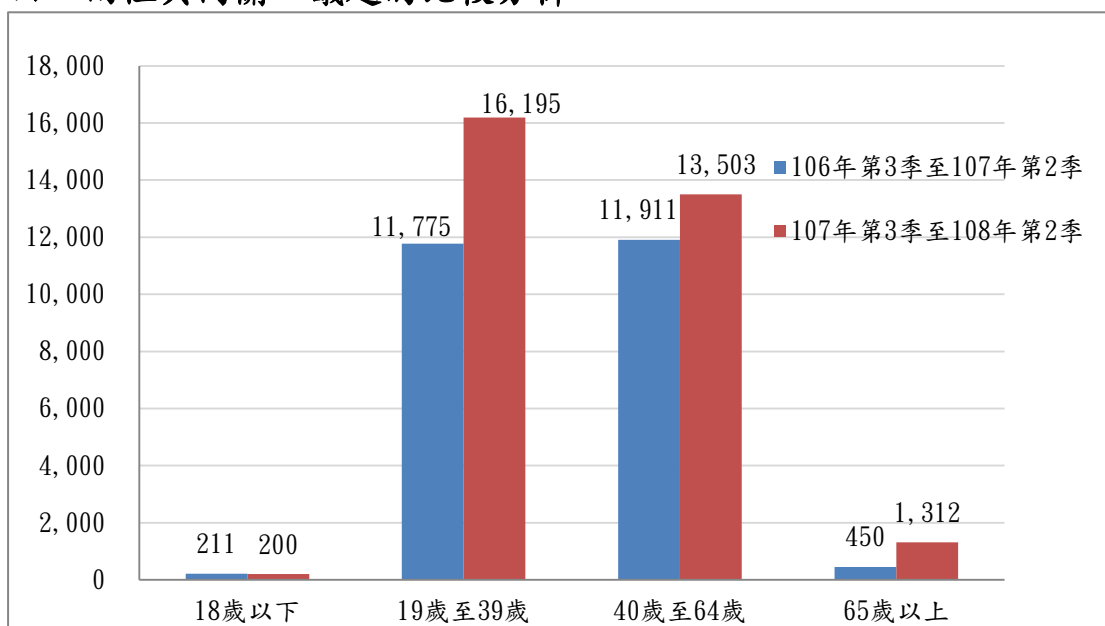
男性陳情人陳情的前五大議題第一為警政及交通裁罰業務 12,998 件（占 53.61%），第二為交通號誌、標誌、標線及大眾運輸 1,974 件（占 8.14%），第三為噪音、污染及環境維護 1,507 件（占 6.22%），第四為路霸排除 1,258 件（占 5.19%），第五為道路、水溝維護 1,193 件（占 4.92%）

順序	關心議題	18歲以下	19歲至39歲	40歲至64歲	65歲以上	合計	比例
1	警政及交通裁罰業務	9	8,497	4,214	278	12,998	53.61%
2	交通號誌、標誌、標線及大眾運輸	49	770	1,035	120	1,974	8.14%
3	噪音、污染及環境維護	12	672	787	36	1,507	6.22%
4	路霸排除	2	647	588	21	1,258	5.19%
5	道路、水溝維護	5	407	718	63	1,193	4.92%
6	路燈、路樹及公園管理維護	13	403	687	75	1,178	4.86%
7	建築管理	1	224	484	28	737	3.04%
8	教育及體育	20	100	196	10	326	1.34%
9	勞動行政	4	118	95	1	218	0.90%
10	工商、經濟及稅務	1	91	102	10	204	0.84%
11	衛生行政	1	113	76	4	194	0.80%
12	動物收容、保護及捕捉	6	91	91	5	193	0.80%
13	感謝函、服務品質及網站、APP管理問題	1	81	81	6	169	0.70%
14	社會救助及社會福利	2	76	72	10	160	0.66%
15	文化藝術及圖書管理	0	66	30	5	101	0.42%
16	政風行政	1	43	50	2	96	0.40%
17	消防行政	1	36	32	0	69	0.28%
18	地政服務	1	19	47	0	67	0.28%
19	民政業務	0	19	15	4	38	0.16%
20	市民卡業務	1	11	8	3	23	0.09%
21	其他類別	13	736	717	76	1,542	6.35%
合計		143	13,220	10,125	757	24,245	100%

女性陳情人所關心前五大議題第一為警政及交通裁罰業務 1,220 件(17.52%)，第二為交通號誌、標誌、標線及大眾運輸 959 件(13.77%)，第三為噪音、污染及環境維護 743 件(10.67%)，第四為路燈、路樹及公園管理維護 540 件(7.75%)，第五為路霸排除 465 件(6.68%)。

順序	關心議題	18歲以下	19歲至39歲	40歲至64歲	65歲以上	合計	比例
1	警政及交通裁罰業務	10	356	386	468	1,220	17.52%
2	交通號誌、標誌、標線及大眾運輸	10	446	477	26	959	13.77%
3	噪音、污染及環境維護	11	402	323	7	743	10.67%
4	路燈、路樹及公園管理維護	4	182	344	10	540	7.75%
5	路霸排除	3	194	265	3	465	6.68%
6	道路、水溝維護	2	157	293	12	464	6.66%
7	建築管理	0	143	227	6	376	5.40%
8	動物收容、保護及捕捉	1	183	89	3	276	3.96%
9	教育及體育	7	113	133	0	253	3.63%
10	衛生行政	0	128	50	1	179	2.57%
11	社會救助及社會福利	0	86	50	1	137	1.97%
12	感謝函、服務品質及網站、APP管理問題	1	71	61	0	133	1.91%
13	勞動行政	0	54	67	1	122	1.75%
14	文化藝術及圖書管理	0	36	41	0	77	1.11%
15	工商、經濟及稅務	1	34	40	0	75	1.08%
16	政風行政	0	26	30	0	56	0.80%
17	地政服務	0	17	26	0	43	0.62%
18	消防行政	0	9	16	1	26	0.37%
19	民政業務	0	7	13	1	21	0.30%
20	市民卡業務	2	8	6	1	17	0.24%
21	其他類別	5	323	441	14	783	11.24%
合計		57	2,975	3,378	555	6,965	100%

#### 四、兩性共同關心議題的比較分析



透過以上分布圖可知陳情人年齡層主要落於19至39歲區間及40至64歲區間，並有逐漸上升的現象。

民眾關心前五大議題主要仍為「警政及交通裁罰業務」、「交通號誌、標誌、標線及大眾運輸」、「噪音、污染及環境維護」、「路霸排除」、「路燈、路樹及公園管理維護」，連續2年陳情件數皆達千件以上。

順序	關心議題	106年第3季至107年第2季	107年第3季至108年第2季
1	警政及交通裁罰業務	11,102	14,218
2	交通號誌、標誌、標線及大眾運輸	2,226	2,933
3	噪音、污染及環境維護	1,668	2,250
4	路霸排除	1,155	1,723
5	路燈、路樹及公園管理維護	1,490	1,718
6	道路、水溝維護	1,227	1,657
7	建築管理	1,050	1,113
8	教育及體育	546	579
9	動物收容、保護及捕捉	263	469
10	衛生行政	284	373
11	勞動行政	364	340
12	感謝函、服務品質及網站、APP管理問題	282	302
13	社會救助及社會福利	198	297
14	工商、經濟及稅務	191	279
15	文化藝術及圖書管理	152	178
16	政風行政	141	152
17	地政服務	118	110
18	消防行政	80	95
19	民政業務	0	59
20	市民卡業務	0	40
21	其他類別	1,810	2,325
合計		24,347	31,210

男性陳情人連續 2 年關心議題前 3 名仍為「警政及交通裁罰業務」、「交通號誌、標誌、標線及大眾運輸」、「噪音、污染及環境維護」，而「路霸排除」、「道路、水溝維護」及「路燈、路樹及公園管理維護」的陳情件數亦達千件以上。

順序	關心議題	106年第3季至107年第2季	107年第3季至108年第2季
1	警政及交通裁罰業務	10,208	12,998
2	交通號誌、標誌、標線及大眾運輸	1,569	1,974
3	噪音、污染及環境維護	1,116	1,507
4	路霸排除	914	1,258
5	道路、水溝維護	896	1,193
6	路燈、路樹及公園管理維護	1,022	1,178
7	建築管理	738	737
8	教育及體育	289	326
9	勞動行政	241	218
10	工商、經濟及稅務	152	204
11	衛生行政	159	194
12	動物收容、保護及捕捉	132	193
13	感謝函、服務品質及網站、APP管理	52	169
14	社會救助及社會福利	122	160
15	文化藝術及圖書管理	87	101
16	政風行政	109	96
17	消防行政	80	69
18	地政服務	103	67
19	民政業務	0	38
20	市民卡業務	0	23
21	其他類別	1,289	1,542
	合計	19,278	24,245

女性陳情人連續 2 年關心議題前 3 名仍為「警政及交通裁罰業務」、「交通號誌、標誌、標線及大眾運輸」及「噪音、污染及環境維護」。「路燈、路樹及公園管理維護」、「路霸排除」、「道路、水溝維護」亦為關心議題。

順序	關心議題	106年第3季至107年第2季	107年第3季至108年第2季
1	警政及交通裁罰業務	894	1,220
2	交通號誌、標誌、標線及大眾運輸	657	959
3	噪音、污染及環境維護	552	743
4	路燈、路樹及公園管理維護	468	540
5	路霸排除	241	465
6	道路、水溝維護	331	464
7	建築管理	312	376
8	動物收容、保護及捕捉	141	276
9	教育及體育	257	253
10	衛生行政	130	179
11	社會救助及社會福利	123	137
12	感謝函、服務品質及網站、APP管理問題	28	133
13	勞動行政	125	122
14	文化藝術及圖書管理	89	77
15	工商、經濟及稅務	72	75
16	政風行政	59	56
17	地政服務	38	43
18	消防行政	31	26
19	民政業務	0	21
20	市民卡業務	0	17
21	其他類別	521	783
	合計	5,069	6,965

## 五、針對民眾關心議題與性別、年齡交叉分析

男、女性共同關心議題為「警政及交通裁罰業務」、「路霸排除」、「交通號誌、標誌、標線及大眾運輸」、「路燈、路樹及公園管理維護」、「噪音、污染及環境維護」及「道路、水溝維護」等 6 類。

### (一)關心議題與性別交叉分析

觀察值			
類別	男性	女性	合計
警政及交通裁罰業務	12,998	1,220	14,218
路霸排除	1,258	465	1,723
交通號誌、標誌、標線及大眾運輸	1,974	959	2,933
路燈、路樹及公園管理維護	1,178	540	1,718
噪音、污染及環境維護	1,507	743	2,250
道路、水溝維護	1,193	464	1,657
合計	20,108	4,391	24,499

期望值			
類別	男性	女性	合計
警政及交通裁罰業務	11,773.64	2,444.36	14,218
路霸排除	1,426.78	296.22	1,723
交通號誌、標誌、標線及大眾運輸	2,428.76	504.24	2,933
路燈、路樹及公園管理維護	1,422.64	295.36	1,718
噪音、污染及環境維護	1,863.18	386.82	2,250
道路、水溝維護	1,372.13	284.87	1,657
合計	18,915	3,927	22,842

卡方值			
類別	男性	女性	合計
警政及交通裁罰業務	127.32	613.27	740.60
路霸排除	19.97	96.17	116.14
交通號誌、標誌、標線及大眾運輸	85.15	410.13	495.28
路燈、路樹及公園管理維護	42.07	202.63	244.70
噪音、污染及環境維護	68.09	327.97	396.06
道路、水溝維護	23.38	112.64	136.02
合計	365.98	1,762.81	2,128.79



卡方值 2128.79，在自由度為 5 時，其 P 值小於 0.005，拒絕 H0(民眾關心的議題和性別無關)、接受 H1(民眾關心的議題和性別有關)，故民眾關心的議題和性別顯著相關。

(二)關心議題與年齡交叉分析

觀察值					
類別	18歲以下	19歲至39歲	40歲至64歲	65歲以上	合計
警政及交通裁罰業務	19	8,853	4,600	746	14,218
路霸排除	5	841	853	24	1,723
交通號誌、標誌、標線及大眾運輸	59	1,216	1,512	146	2,933
路燈、路樹及公園管理維護	17	585	1,031	85	1,718
噪音、污染及環境維護	23	1,074	1,110	43	2,250
道路、水溝維護	7	564	1,011	75	1,657
合計	130	13,133	10,117	1,119	24,499

觀察值					
類別	18歲以下	19歲至39歲	40歲至64歲	65歲以上	合計
警政及交通裁罰業務	75.45	7621.74	5871.40	649.41	14,218
路霸排除	9.14	923.64	711.52	78.70	1,723
交通號誌、標誌、標線及大眾運輸	15.56	1572.27	1211.20	133.97	2,933
路燈、路樹及公園管理維護	9.12	920.96	709.46	78.47	1,718
噪音、污染及環境維護	11.94	1206.14	929.15	102.77	2,250
道路、水溝維護	8.79	888.26	684.27	75.68	1,657
合計	130	13,133	10,117	1,119	24,499

觀察值					
類別	18歲以下	19歲至39歲	40歲至64歲	65歲以上	合計
警政及交通裁罰業務	42.23	198.91	275.31	14.37	530.81
路霸排除	1.88	7.39	28.13	38.02	75.42
交通號誌、標誌、標線及大眾運輸	121.23	80.73	74.70	1.08	277.74
路燈、路樹及公園管理維護	6.82	122.55	145.73	0.54	275.64

噪音、污染及環境維護	10.25	14.48	35.20	34.76	94.69
道路、水溝維護	0.37	118.37	156.01	0.01	274.75
合計	183	542	715	89	1,529

卡方值 1529，在自由度為 15 時，其 P 值小於 0.005，拒絕 H0(民眾關心的議題和年齡無關)、接受 H1(民眾關心的議題和年齡有關)，故民眾關心的議題和年齡顯著相關。

## 六、研究推論

男、女性在關心議題前 5 名大致相同，僅在於男性比女性較關心「道路、水溝維護」，而女性比男性較關心「路燈、路樹及公園管理維護」。男性在「道路、水溝維護」較關心路面平整、水溝不通淹水問題，其中又以「40 歲至 64 歲」年齡層人數較多，而這個年齡層的人多以開車上班、成家立業居多；女性在「路燈、路樹及公園管理維護」較關心路燈、公園管理維護，其中又以「40 歲至 64 歲」年齡層人數較多，而這個年齡層的人多係負擔家庭照顧、養育幼兒、休閒運運或是工作夜歸居多。

「19 歲至 39 歲」及「40 歲至 64 歲」年齡層的民眾對公共議題、公共事務較關注與在意，推論這些民眾多為初步入社會或已在社會上工作者，因涉及自身權益或對公共行政事務熱心，進而透過市政信箱反映。

## 七、結語

從近 2 年的統計分析可知「警政及交通裁罰業務」、「交通號誌、標誌、標線及大眾運輸」、「噪音、污染及環境維護」、「路霸排除」、「路燈、路樹及公園管理維護」、「道路、水溝維護」等皆為民眾關心議題。其中男性及女性關心議題前 3 名皆為「警政及交通裁罰業務」、「交通號誌、標誌、標線及大眾運輸」、「噪音、污染及環境維護」，而「路霸排除」、「道路、水溝維護」及「路燈、路樹及公園管理維護」等議題僅為男性、女性關注程度之不同。

針對民眾較關心的「交通號誌、標誌、標線及大眾運輸」，本會已移請交通局參考公車議題陳情案件研究分析，以期提升運輸服務品質；「道路、水溝維護」之路平、路暢案件資料，亦每月定期提報府級路平路暢會議予相關機關參考改善。