

# 新竹市政府行政處

## 新竹市政府服務中心諮詢民眾性別統計分析

108.06.26

---

### 一、前言

顧客的需求與滿意，已是現今公、私部門生存與發展的關鍵。就公部門而言，顧客導向的行政服務，並非從行政機關或行政人員出發，而是從民眾的觀點界定所需要的服務。以顧客導向做為為民服務之理念，以顧客價值做為行政措施的重要基礎，直接與民眾互動、了解民眾所需，依據民眾的觀點及相關資訊改善行政機關的服務，以創造民眾所滿意的服務品質。

本文研究對象為新竹市政府服務中心，本分析係依據新竹市政府行政處於108年6月初針對「**新竹市政府服務中心108年1月至5月民眾諮詢統計表**」統計結果編製。

# 新竹市政府行政處

## 新竹市政府服務中心諮詢民眾性別統計分析

108.06.26

### 二、新竹市政府服務中心簡介

服務中心位於市政府正門旁，係市民洽公及遊客參訪市政府的第一站。服務中心隸屬行政處，主要服務項目為提供志工服務、受理民眾申訴及協助民政處民眾法律扶助等，說明如下：

#### (一) 提供志工服務

於市政府大廳設志工服務台，安排 2 名志工服務民眾，提供民眾諮詢、洽公指引、代叫計程車等服務，並協助市府各類宣導工作。

#### (二) 受理民眾申訴

受理民眾電話或親臨之各項建議及申訴。

##### 1. 電話反映

服務中心人員於接獲民眾申訴電話後，主動以民眾反映案件紀錄表登錄，並登入民意信箱網站取得案號後，通知業務單位辦理，民眾無需填申請表。

##### 2. 親臨服務中心申訴

民眾可以口述方式進行申訴，服務中心人員接受申訴後，主動受理民眾反映案件，進入民意信箱系統取得案號後，通知主管單位辦理。

#### (三) 協助民政處民眾法律扶助

由市政府聘請律師及檢察官，提供民眾現場法律諮詢服務，服務中心則提供登記及協助事項。

#### (四) 其他

例如：提供新竹生活月刊、活動文宣索取及物品借用等等。

# 新竹市政府行政處

## 新竹市政府服務中心諮詢民眾性別統計分析

108.06.26

### 三、依新竹市政府服務中心諮詢民眾進行性別分析

(一)依諮詢民眾進行性別統計，統計期間為 108 年 1 月至 5 月，各月份性別統計如下：

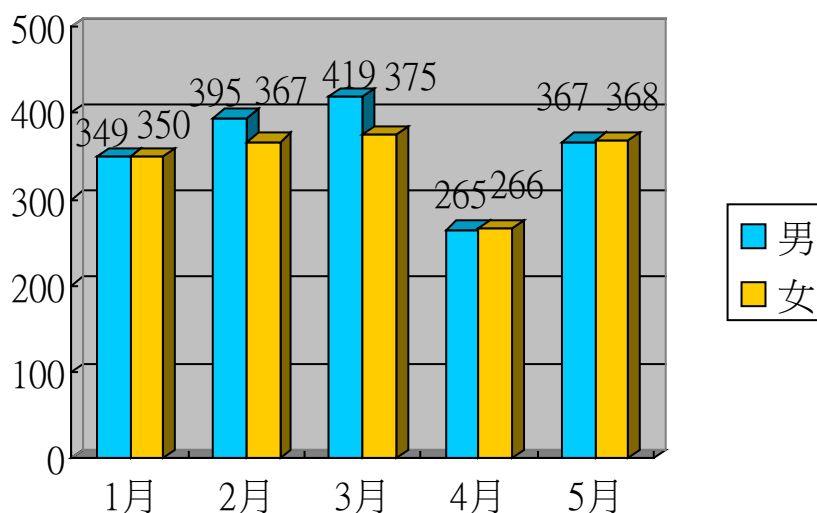
表 1-1:108 年 1 月至 5 月諮詢民眾人數統計

月份 \ 性別	男	女	合計(單位:人)
1 月	349	350	699
2 月	395	367	762
3 月	419	375	794
4 月	265	266	531
5 月	367	368	735
計	1795	1726	3521

表 1-2:108 年 1 月至 5 月諮詢民眾性別百分比

月份 \ 性別	男	女	合計(單位:%)
1 月	49.9	50.1	100
2 月	51.8	48.2	100
3 月	52.8	47.2	100
4 月	49.9	50.1	100
5 月	49.9	50.1	100
計	50.9	49.1	100

圖 1-1:108 年 1 月至 5 月諮詢民眾人數統計圖



# 新竹市政府行政處

## 新竹市政府服務中心諮詢民眾性別統計分析

108.06.26

### (二) 統計結果分析:

觀察表 1-1、表 1-2 及圖 1-1，108 年 1 月至 5 月至服務中心諮詢民眾的性別比例約為 1:1，其中僅有 2 月份及 3 月份男性比例分別為 51.8%及 52.8%，略高於女性 48.2%及 47.2%，合計 5 個月總平均百分比男性為 50.9%，女性為 49.1%，與本府民政處統計 108 年 5 月底現住人口數性別比結果 (男性 49.3%，女性 50.7%)相較，無顯著明顯差異，符合本市男女性別比例。

### 四、依新竹市政府服務中心民眾諮詢服務類別進行性別分析

#### (一)類別統計:

依據「108 年 1 月至 5 月服務中心民眾諮詢服務類別件數統計表」，大致將服務項目區分為 A-詢問辦公處所位置、B-人民陳情及 1999、C-法律諮詢、D-政策諮詢、E-索取新竹生活月刊或活動文宣等及 F-其他等等 6 類別、統計結果如下:

表 2-1:108 年 1 月至 5 月服務中心民眾諮詢服務類別件數統計表

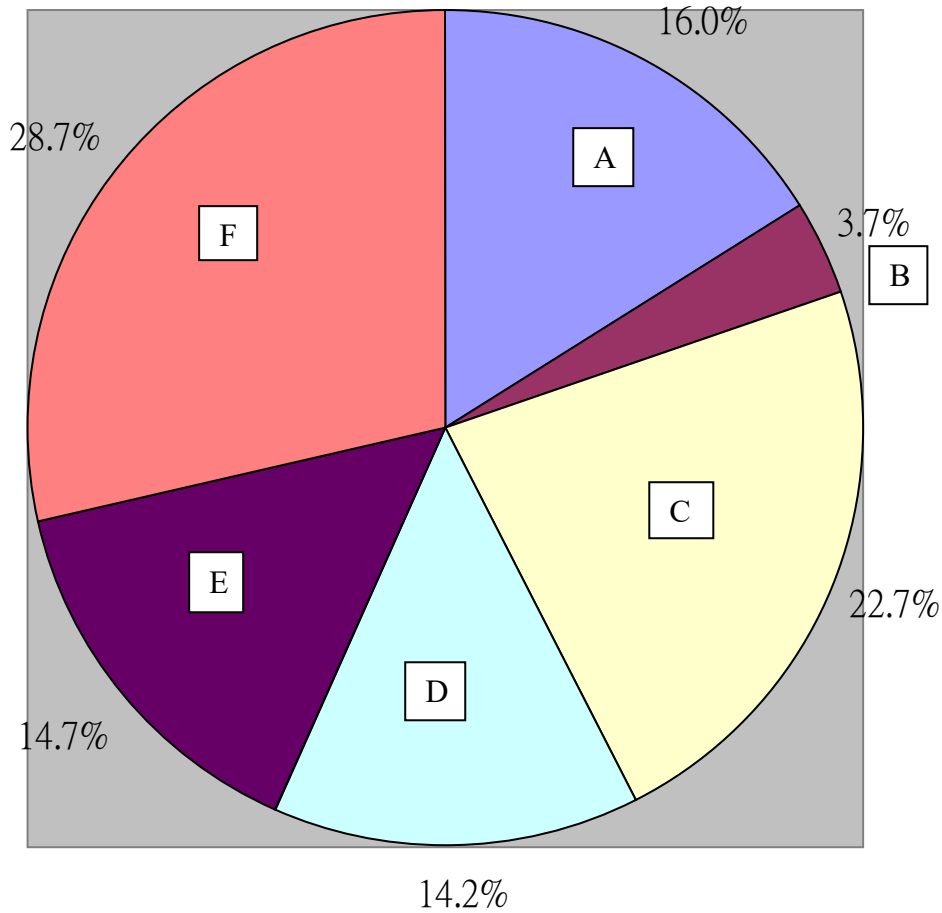
類別 月份	A	B	C	D	E	F	合計 (單位:件)
1 月	113	27	183	66	107	203	699
2 月	78	19	126	39	327	173	762
3 月	116	22	201	149	48	258	794
4 月	127	18	112	81	18	175	531
5 月	130	44	177	166	17	201	735
小計	564	130	799	501	517	1010	3521
百分比	16%	3.7%	22.7%	14.2%	14.7%	28.7%	100%

# 新竹市政府行政處

## 新竹市政府服務中心諮詢民眾性別統計分析

108.06.26

圖 2-1: 108 年 1 月至 5 月服務中心民眾諮詢服務類別百分比圖



- A- 詢問辦公處所位置
- B- 人民陳情及 1999
- C- 法律諮詢
- D- 政策諮詢
- E- 索取新竹生活月刊或活動文宣等
- F- 其他

# 新竹市政府行政處

## 新竹市政府服務中心諮詢民眾性別統計分析

108.06.26

表 2-2:108 年 1 月至 5 月服務中心民眾諮詢服務類別件數性別統計表

類別 月份/性別		A	B	C	D	E	F	小計	合計 (單位:件)
1 月	男	60	15	94	35	51	94	349	699
	女	53	12	89	31	56	109	350	
2 月	男	52	9	58	22	159	95	395	762
	女	26	10	68	17	168	78	367	
3 月	男	65	10	98	74	25	147	419	794
	女	51	12	103	75	23	111	375	
4 月	男	73	8	54	35	7	88	265	531
	女	54	10	58	46	11	87	266	
5 月	男	57	26	91	81	6	106	367	735
	女	73	18	86	85	11	95	368	
小計		564	130	799	501	517	1010	-	3521

- A- 詢問辦公處所位置
- B- 人民陳情及 1999
- C- 法律諮詢
- D- 政策諮詢
- E- 索取新竹生活月刊或活動文宣等
- F- 其他

# 新竹市政府行政處

## 新竹市政府服務中心諮詢民眾性別統計分析

108.06.26

圖 2-2:108 年 1 月至 5 月服務類別 A-詢問辦公處所位置件數統計圖

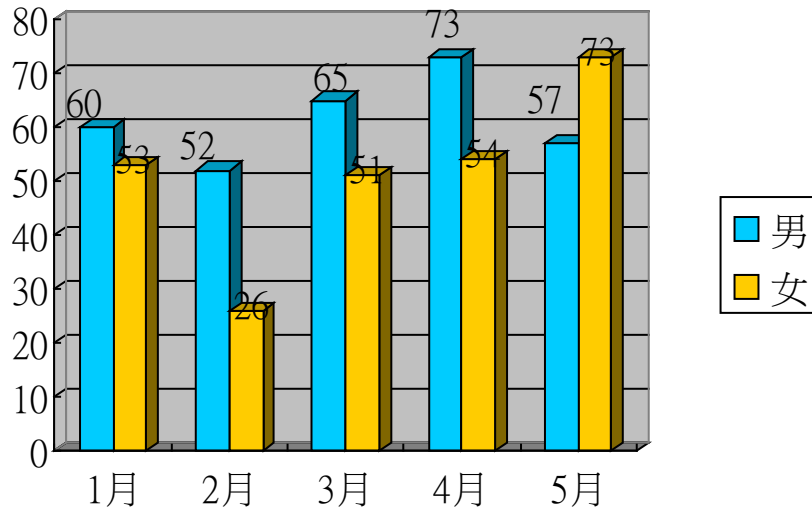
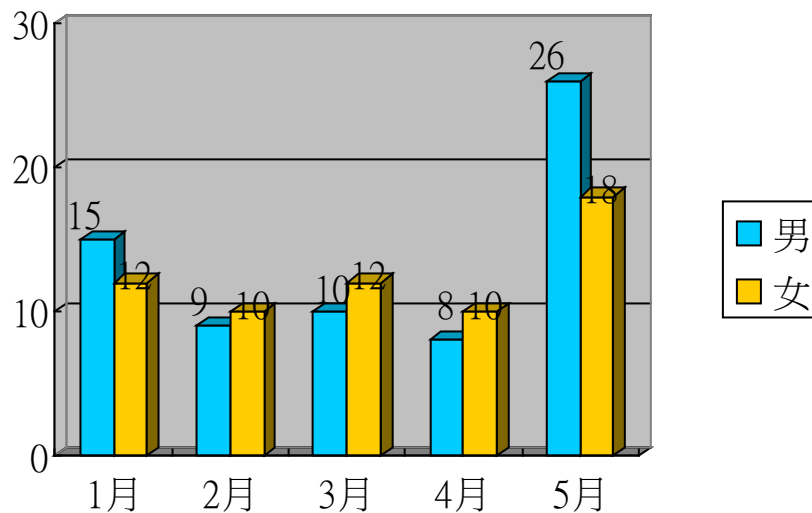


圖 2-3:108 年 1 月至 5 月服務類別 B-人民陳情及 1999 件數統計圖



# 新竹市政府行政處

## 新竹市政府服務中心諮詢民眾性別統計分析

108.06.26

圖 2-4:108 年 1 月至 5 月服務類別 C-法律諮詢件數統計圖

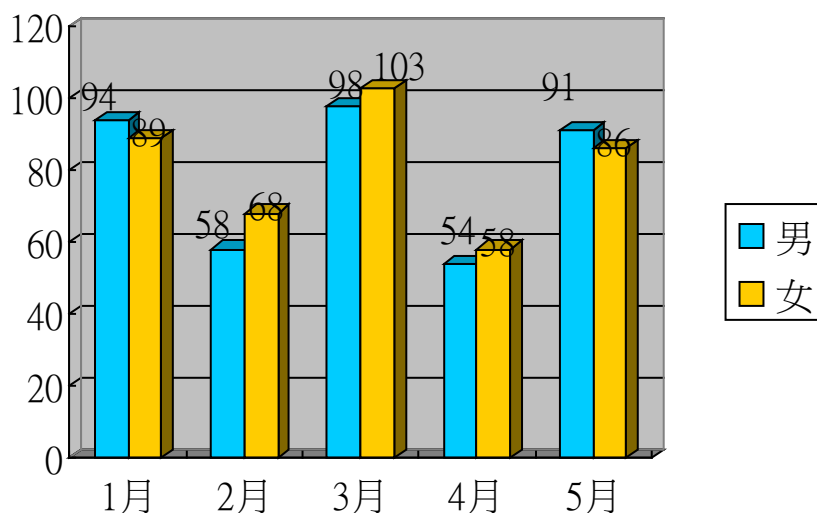
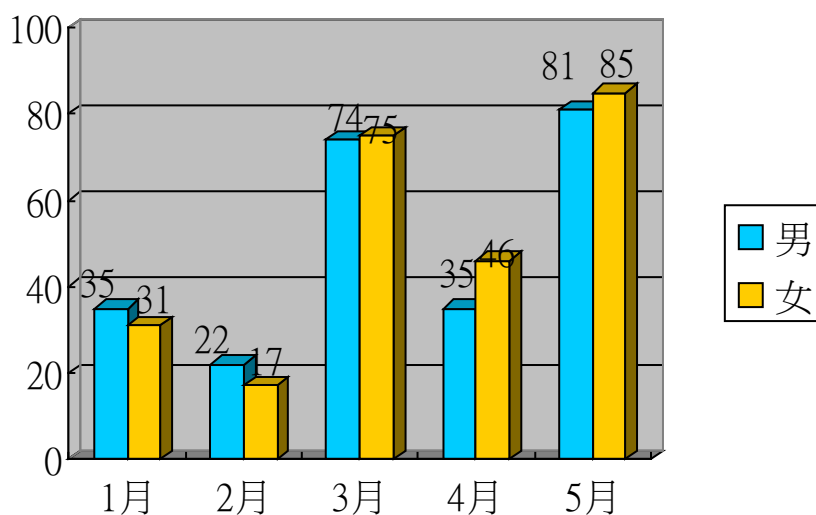


圖 2-5:108 年 1 月至 5 月服務類別 D-政策諮詢件數統計圖





# 新竹市政府行政處

## 新竹市政府服務中心諮詢民眾性別統計分析

108.06.26

圖 2-6:108 年 1 月至 5 月服務類別 E-索取新竹生活月刊、農民曆或宣導品等件數統計圖

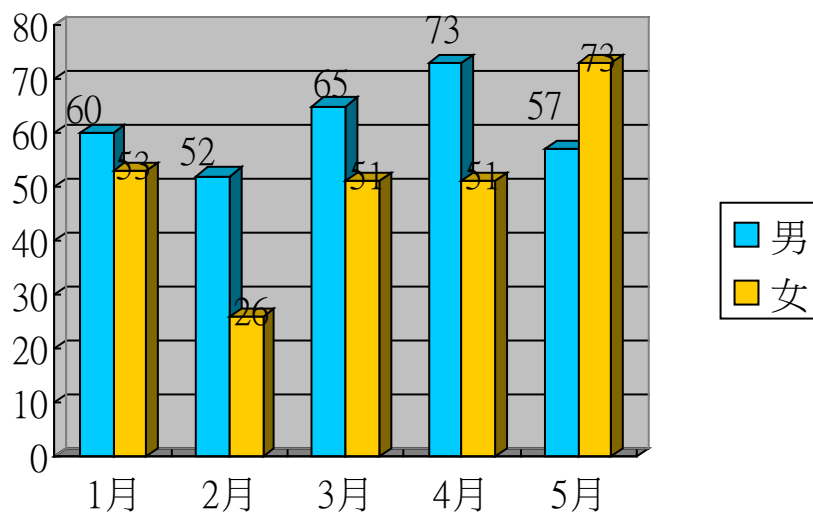
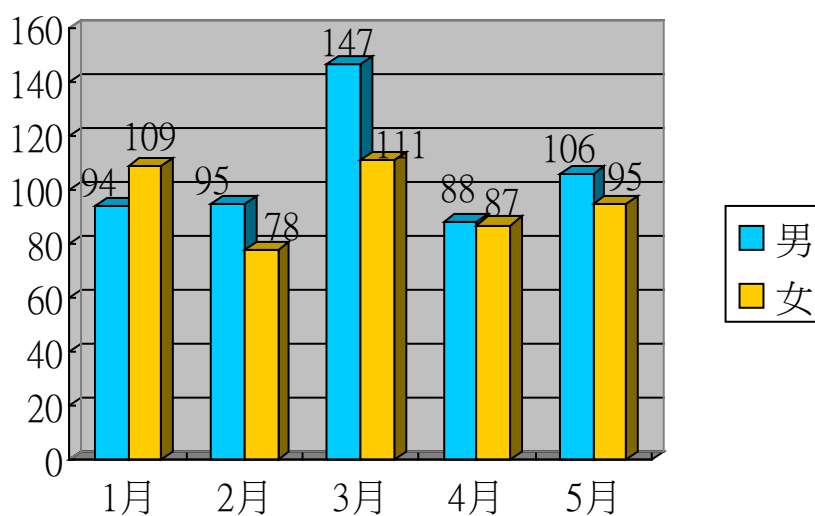


圖 2-7:108 年 1 月至 5 月服務類別 F-其他件數統計圖



# 新竹市政府行政處

## 新竹市政府服務中心諮詢民眾性別統計分析

108.06.26

### (二) 統計結果分析:

首先，觀察表 2-2、圖 2-2、圖 2-3、圖 2-4、圖 2-5、圖 2-6 及圖 2-7，男、女對於諮詢服務需求類別件數趨近，並無明顯差異。但單一事件發生或新政策實施時，卻會對各項服務需求產生顯著影響。例如 3 月份起因節能家電補助政策，以致「D-政策諮詢」件數急遽上升，僅將 3 月份 149 件與 2 月份 39 件相較，單月總件數即多出 110 件，月增加率為 282%。

再者，從表 2-1、圖 2-1 可知，目前民眾至服務中心諮詢服務項目以「F-其他」佔 28% 為最多，其次為「C-法律諮詢」佔 22.7%，再其次為「A-詢問辦公處所位置」佔 16%。其中，「F-其他」則涵括了借沙發、借吹風機、轉接電話、蓋紀念章、請求州廳導覽及外語導覽等多元需求。服務中心人員將持續提供各項服務，以滿足民眾各項需求，提供更優質的服務。