

澎湖縣政府
101 年度戶政為民服務工作意見調查報告

澎湖縣政府民政處 編製

民國 101 年 12 月

壹、前言

基於民主國家之理念，政府施政應以民意為依歸，換言之，符合民意需求的政策，才能受到民眾的支持，而於此民主意識高漲之際，政府的公共服務角色更形重要。為符合民眾需求，提升為民服務的品質與效率，本縣各鄉（市）戶政事務所每年定期對臨櫃洽辦各項戶籍申請案件之民眾，實施問卷調查。

101 年度調查問卷計發出 1,843 件，回收 1,484 件，茲就調查問卷之調查項目及滿意度等資料統計分析，並與去（100）年調查資料比對檢討，確實瞭解戶政服務績效，以做為日後改進之參據。

貳、調查設計

一、調查對象：

戶政事務所臨櫃洽辦各項戶籍申請案件之民眾。

二、調查方法：

臨櫃發送問卷，並於填妥後投入意見箱（調查問卷格式如附件）。

三、調查時間：

自民國 101 年 7 月 1 日起至 10 月 31 日止，週一至週五上午 8 點至下午 17 點 30 分。

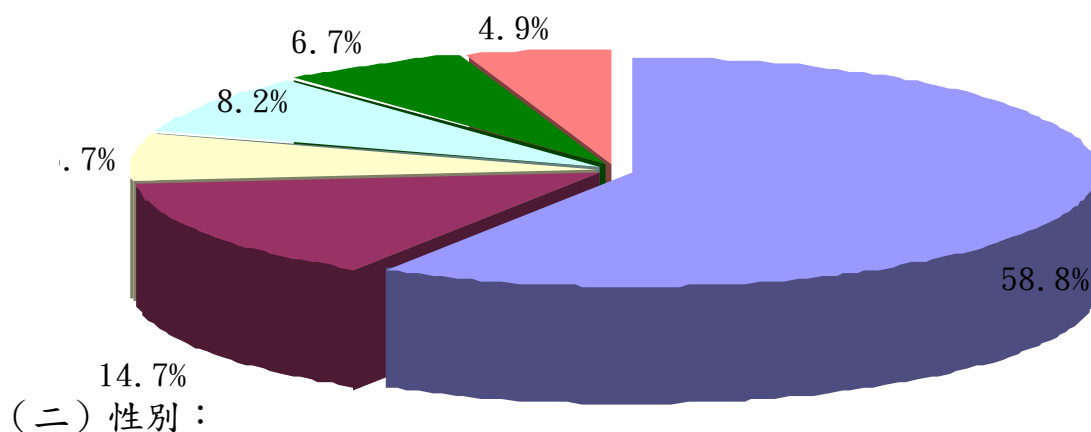
參、調查結果與分析

一、基本資料

(一) 調查件數：

戶所別	發出件數	回收件數
馬公市	1200	872
湖西鄉	223	218
白沙鄉	110	99
西嶼鄉	130	122
望安鄉	100	100
七美鄉	80	73
合 計	1843	1484

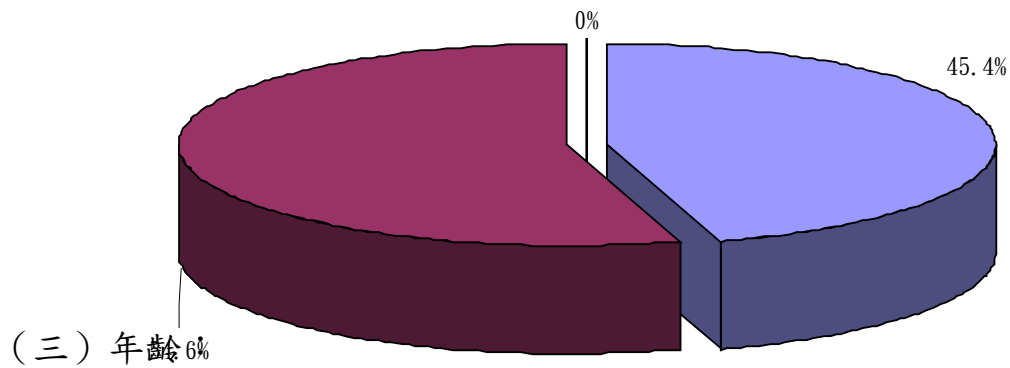
調查件數分佈圖



(二) 性別：

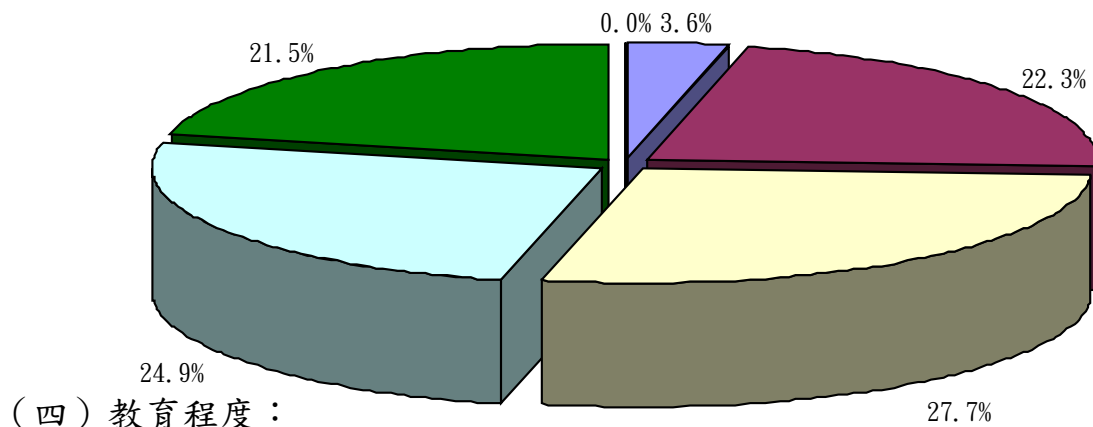
馬公市戶政所	湖西鄉戶政所	白沙鄉戶政所	西嶼鄉戶政所	望安鄉戶政所	七美鄉戶政所
受訪人數	673	811	0	1484	

性別分佈圖



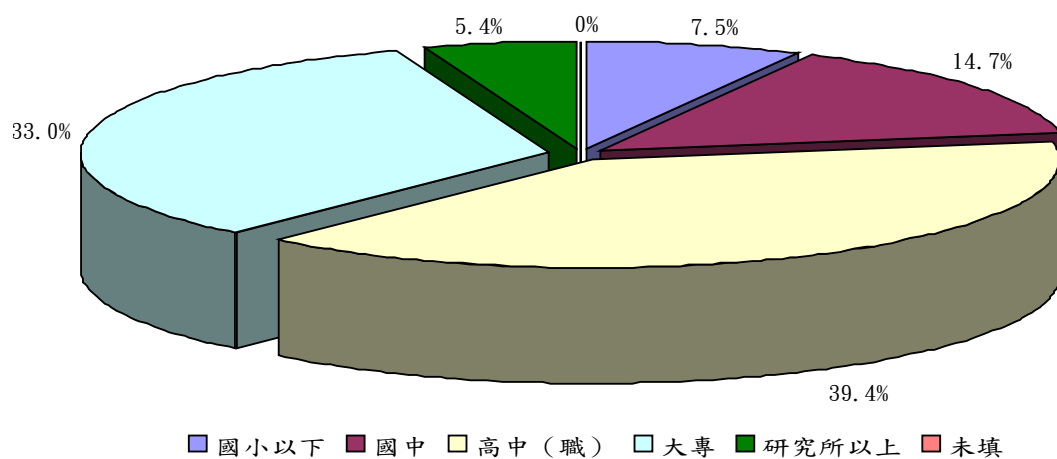
年齡	19歲以下	20-29歲	30-39歲	40-49歲	50歲以上	未填	合計
受訪人數	54	331	411	369	319	0	1484

年齡分佈圖



教育程度	國小以下	國中	高中(職)	大專	研究所以上	未填	合計
受訪人數	112	218	584	490	80	0	1484

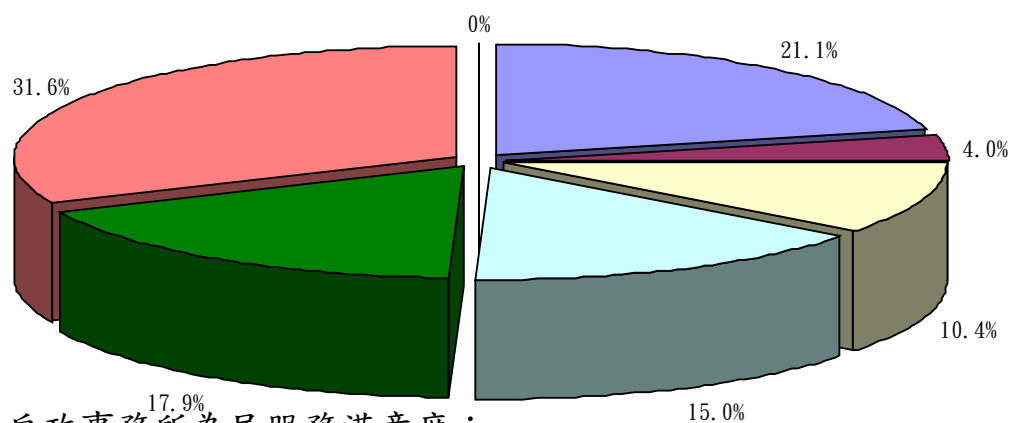
教育程度分佈圖



(五) 職業：

職業	軍公教	農	工	商	家管	其他	未填	合計
受訪人數	313	59	154	223	266	469	0	1484

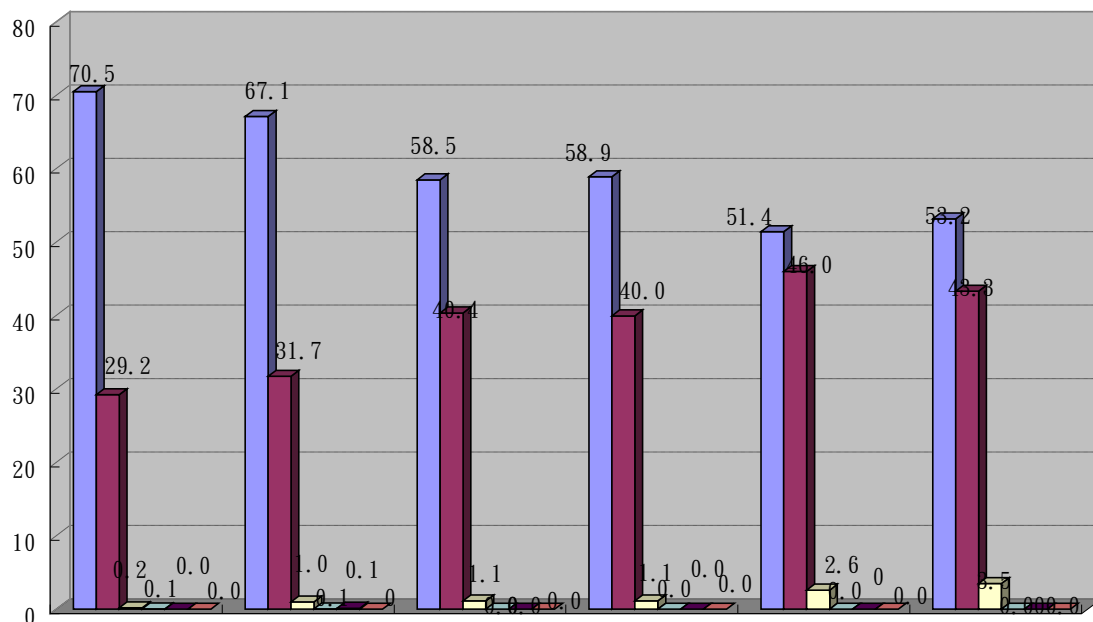
職業分佈圖



二、民眾對戶政事務所為民服務滿意度：

(一) 調查項目滿意度：

滿意程度 %	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	其他	滿意度
調查項目							
服務態度	70.5	29.2	0.2	0.1	-	-	99.7
辦事效率	67.1	31.7	1.0	0.1	0.1	-	98.8
電話禮貌	58.5	40.4	1.1	-	-	-	
解答問題	58.9	40.0	1.1	-	-	-	
服務設施	51.4	46.0	2.6	-	-	-	
環境綠美化	53.2	43.3	3.5	-	-	-	

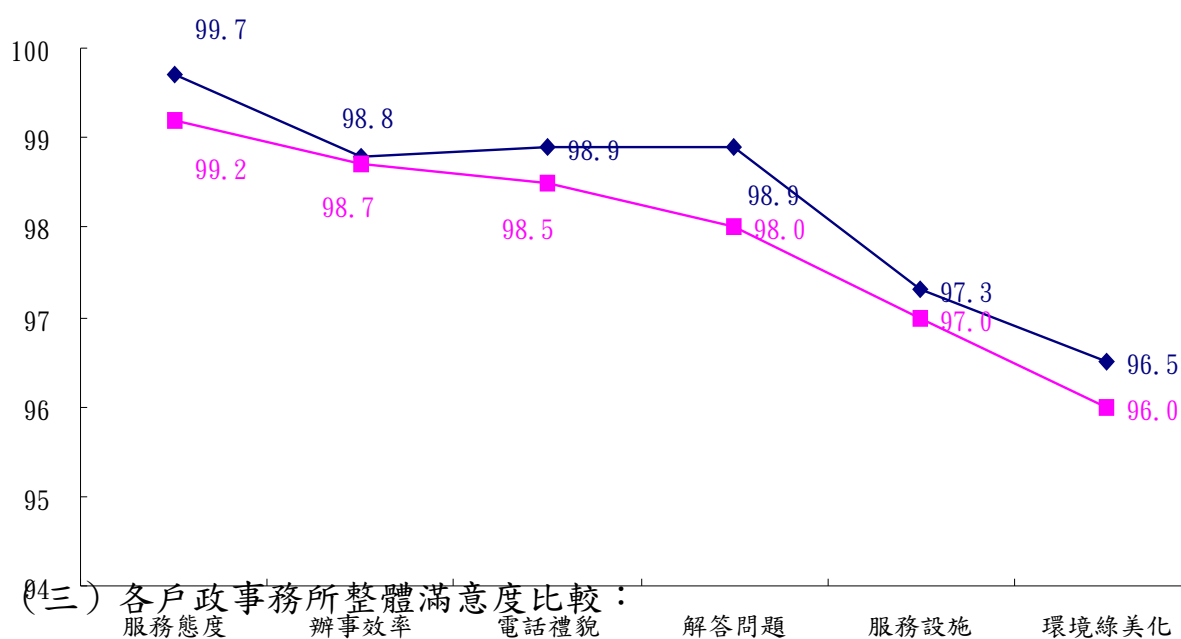


※ 各調查項目民眾非常滿意者，以「服務態度」70.5%最高，「服務設施」51.4%最低。

■非常滿意% ■滿意% ■尚可% ■不滿意% ■非常不滿意% ■其他%

(二) 調查項目滿意度與去年比較：

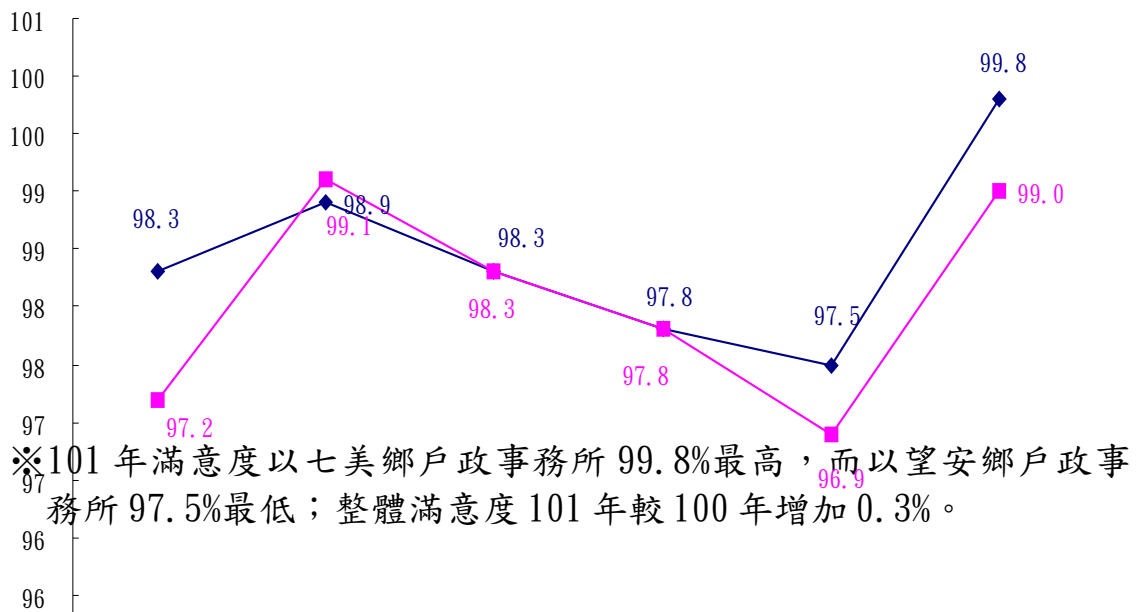
調查項目	服務態度	辦事效率	電話禮貌	解答問題	服務設施	環境綠美化
101年與100年比較%	+0.5	+0.1	+0.4	+0.9	+0.3	+0.5



(三) 各戶政事務所整體滿意度比較：

◆ 101年 ■ 100年

戶所別	馬公市	湖西鄉	白沙鄉	西嶼鄉	望安鄉	七美鄉	整體
101 年滿意度%	98.3	98.9	98.3	97.8	97.5	99.8	98.4
100 年滿意度%	97.2	99.1	98.3	97.8	96.9	99	98.1
101 年與 100 年比較 %	+1.1	-0.2	±0	±0	+0.6	+0.8	+0.3



※101 年滿意度以七美鄉戶政事務所 99.8% 最高，而以望安鄉戶政事務所 97.5% 最低；整體滿意度 101 年較 100 年增加 0.3%。

三、其他意見內容與檢討分析（處理情形）：

戶所別	其 他 意 見	內 容	檢討分析（處理情形）
馬公市	1. 服務態度親切、親民，效率甚佳，且志工熱心，值得讚許。		建請該所覈實敘獎，以資鼓勵。
馬公市	2. 希望改名能再簡單化。		目前改名案 13 歲以下者，可隨到隨辦，14 歲以上者，須先查核申請人無姓名條例

戶 所 別	其 他 意 見 內 容	檢討分析（處理情形）
		第 12 條各項不得改名之情事後，始得受理，已請同仁於受理改名申請時，應向民眾說明清楚，以免產生誤解。
馬公市	3. WIFI 無法連網。	已指派專人每日下午定時測試網路，另所提供 WIFI 上網服務必須是 I Taiwan 會員方能使用，已於服務枱旁放置上網說明，並請同仁於民眾反應時妥適說明。
馬公市	4. 廣播報號有時不太清楚。	該所已請服務台人員視民眾人數多寡調整音量，櫃檯人員如發現叫號未到，應再由廣播器呼叫，並起立確認，另輔以志工引導，避免因未注意跳號，引起民眾抱怨。
馬公市	5. 戶所位置有點難找，請製設路標。	已於北辰市場、漁會、文山路等處設置標示牌，戶所網站亦放置位置略圖，並將規劃酌增標示，另請同仁接到詢問電話時，能詳細說明所在位置。

肆、努力方向與結論

一、努力方向

- (一) 持續貫徹便民服務措施，並適時檢討及修正。
- (二) 針對民眾不滿意及建議事項儘速檢討及改善。
- (三) 積極執行戶政業務績效評鑑方案，並持續重視民意調查工作，透過內、外部稽核，提升服務品質。
- (四) 積極研提戶籍、國籍行政、更新系統創新改進建議及創新便民服務措施，以落實為民服務，提升服務績效。

二、結語

戶政為民服務工作意見調查之主要目的在於瞭解戶政事務所臨櫃洽公民眾對其服務態度、工作效率之感受及意見，以供日後改進之參考。本次調查自民國 101 年 7 月 1 日起至 10 月 31 日止，為期 4 個月，以臨櫃問卷調查方式，合計完成 1484 件。經統計分析，民眾對各項調查項目評價及滿意度甚佳，其中以「服務態度」之滿意度最高，其次為「電話禮貌」及「解答問題」。

以整體而言，本年度的服務滿意度較上年度提高，且符合戶政 ISO 品質目標（滿意度不低於 90%）之要求，惟各戶政事務所仍應針對各項為民服務工作積極辦理，並力求創新，以期持續為民眾提供更優質的服務。

澎湖縣 戶政事務所為民服務工作意見調查表

各位鄉親您好：

為瞭解我們為民服務工作成效，煩請撥冗填寫此問卷，並請您投入意見箱或交予服務台，以做為本所提昇服務品質之參考，謝謝您！

一、您對本所服務人員的態度滿意嗎？

☐非常滿意 ☐滿意 ☐尚可 ☐不滿意 ☐非常不滿意

二、您對本所的辦事效率滿意嗎？

☐非常滿意 ☐滿意 ☐尚可 ☐不滿意 ☐非常不滿意

三、您對本所的電話禮貌滿意嗎？

☐非常滿意 ☐滿意 ☐尚可 ☐不滿意 ☐非常不滿意

四、您對本所服務人員解答問題的內容滿意嗎？

☐非常滿意 ☐滿意 ☐尚可 ☐不滿意 ☐非常不滿意

五、您對本所的服務設施滿意嗎？

☐非常滿意 ☐滿意 ☐尚可 ☐不滿意 ☐非常不滿意

六、您對本所環境整潔及綠、美化滿意嗎？

☐非常滿意 ☐滿意 ☐尚可 ☐不滿意 ☐非常不滿意

七、其他意見：

——
須回復者請填寫：

姓名：_____

回復方式：

☐通訊地址：_____

☐聯絡電話：_____

☐E-mail：_____

*您的基本資料：

一、性別：☐男 ☐女

二、年齡：☐19歲以下 ☐20~29歲 ☐30~39歲 ☐40~49歲 ☐50歲以上

三、教育程度：☐國小以下 ☐國中 ☐高中、職 ☐大專 ☐研究所以
上

四、職業：☐軍公教人員 ☐農 ☐工 ☐商 ☐家管 ☐其他

QP-080401-R03B