

澎湖縣政府
102 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 102 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。

102 年度調查問卷計發出 1,689 件，回收 1,572 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（101）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。

三、調查時間：

自民國 102 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。

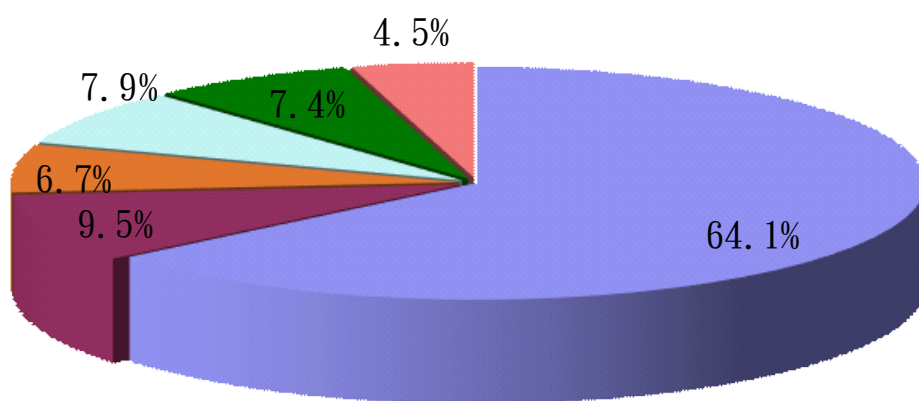
參、調查結果與分析

一、基本資料

(一) 調查件數：

戶所別	發出件數	回收件數
馬公市	1085	1007
湖西鄉	163	150
白沙鄉	120	105
西嶼鄉	130	124
望安鄉	116	116
七美鄉	75	70
合 計	1689	1572

調查件數分佈圖

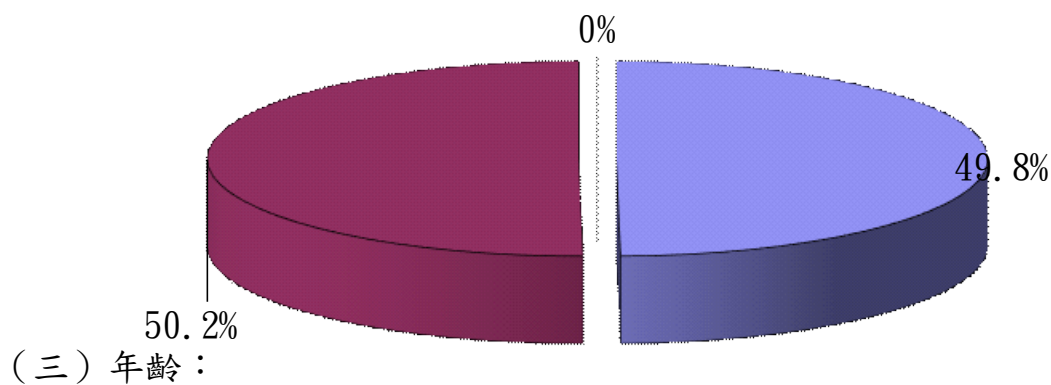


■ 馬公市戶政所
 ■ 湖西鄉戶政所
 ■ 白沙鄉戶政所
 (二) 性 ■ 西嶼鄉戶政所
 ■ 望安鄉戶政所
 ■ 七美鄉戶政所

性 別	男	女	未填	合計
-----	---	---	----	----

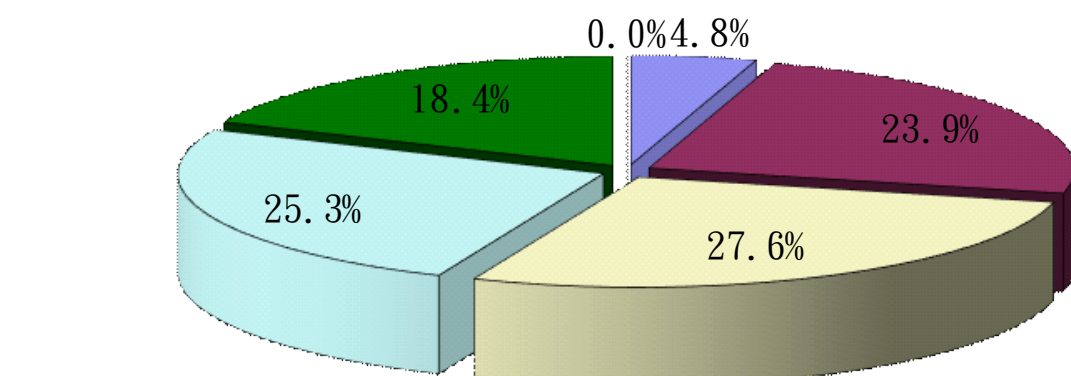
受訪人數	783	789	0	1572
------	-----	-----	---	------

性別分佈圖



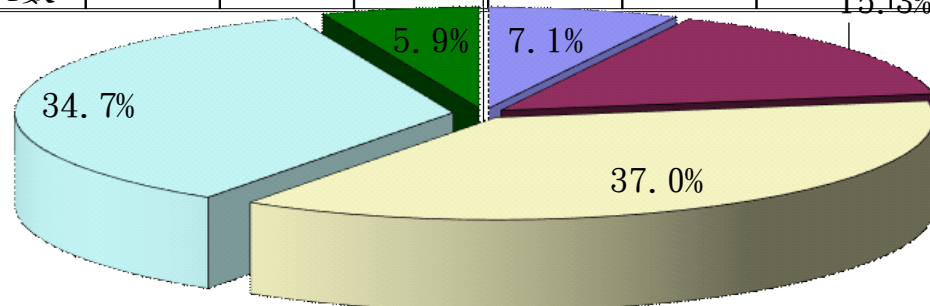
年齡	19歲以下	20-29歲	30-39歲	40-49歲	50歲以上	未填	合計
受訪人數	75	376	434	397	290	0	1572

年齡分佈圖



(四) 教育程度：

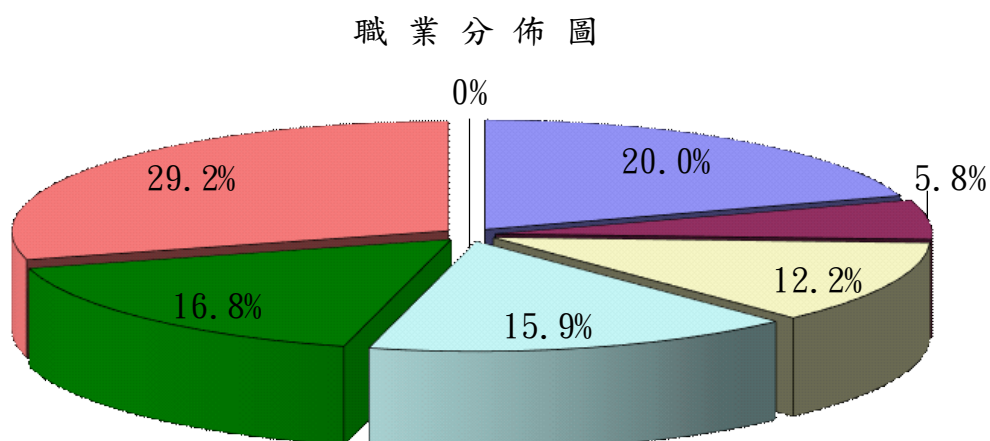
教育程度	國小以下	10-19歲	國中	高中(職)	20-29歲	30-39歲	40-49歲	50歲以上	未填	合計
受訪人數	111	241	582	546	92	0	1572			



■國小以下 ■國中 □高中(職)

(五) 職業：

職業	軍公教	農	工	商	家管	其他	未填	合計
受訪人數	322	90	191	249	263	457	0	1572

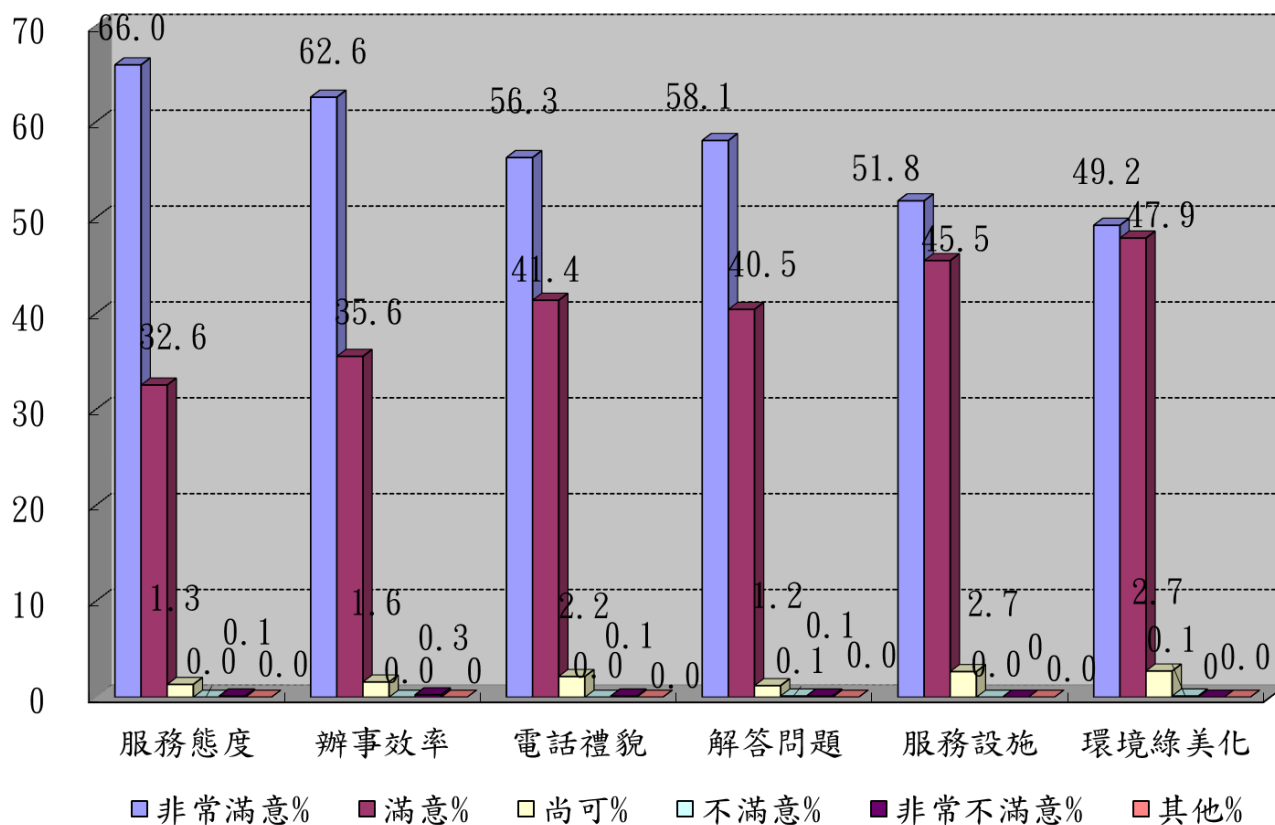


二、民眾對戶政事務所為民服務滿意度：

(一) 調查項目滿意度：

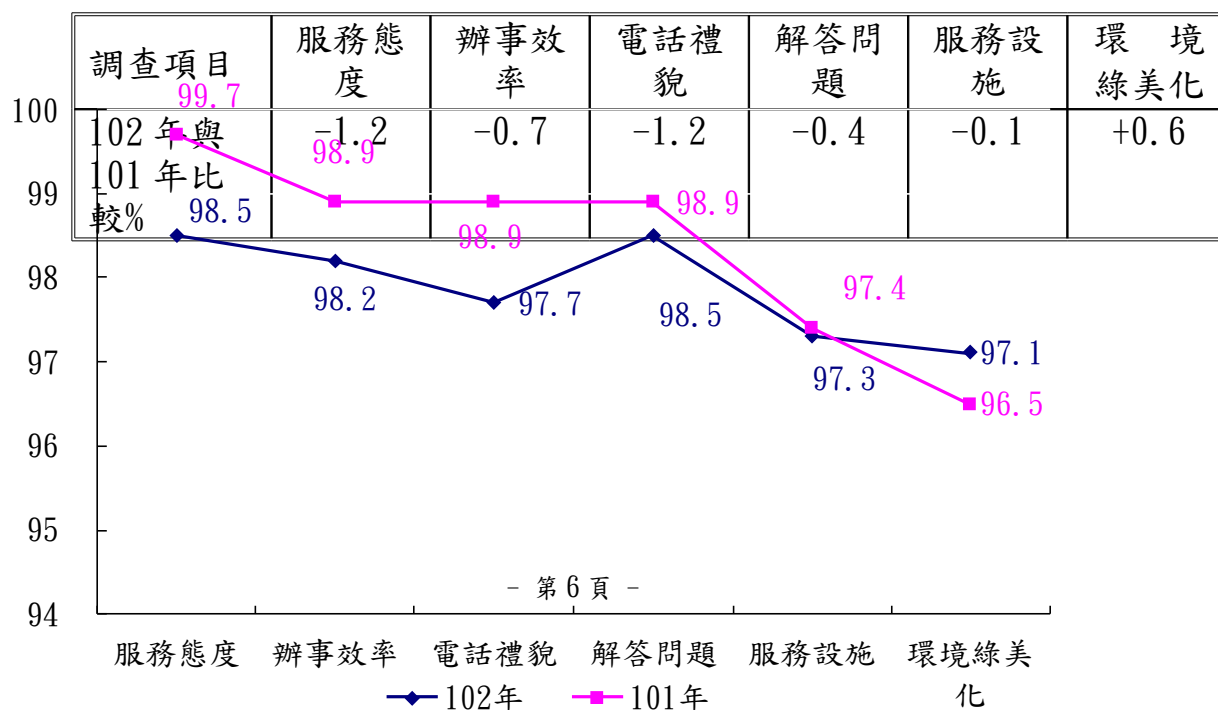
滿意程度 %	非常 滿意	滿 意	尚 可	不滿 意	非常 不滿意	其 他	滿意度
調查項目							
服務態度	66.0	32.6	1.3	-	0.1	-	98.5
辦事效率	62.6	35.6	1.6	-	0.3	-	98.2
電話禮貌	56.3	41.4	2.2	-	0.1	-	97.7
解答問題	58.1	40.5	1.2	0.1	0.1	-	98.5
服務設施	51.8	45.5	2.7	-	-	-	97.3

環境綠美化	49.2	47.9	2.7	0.1	-	-	97.1
-------	------	------	-----	-----	---	---	------



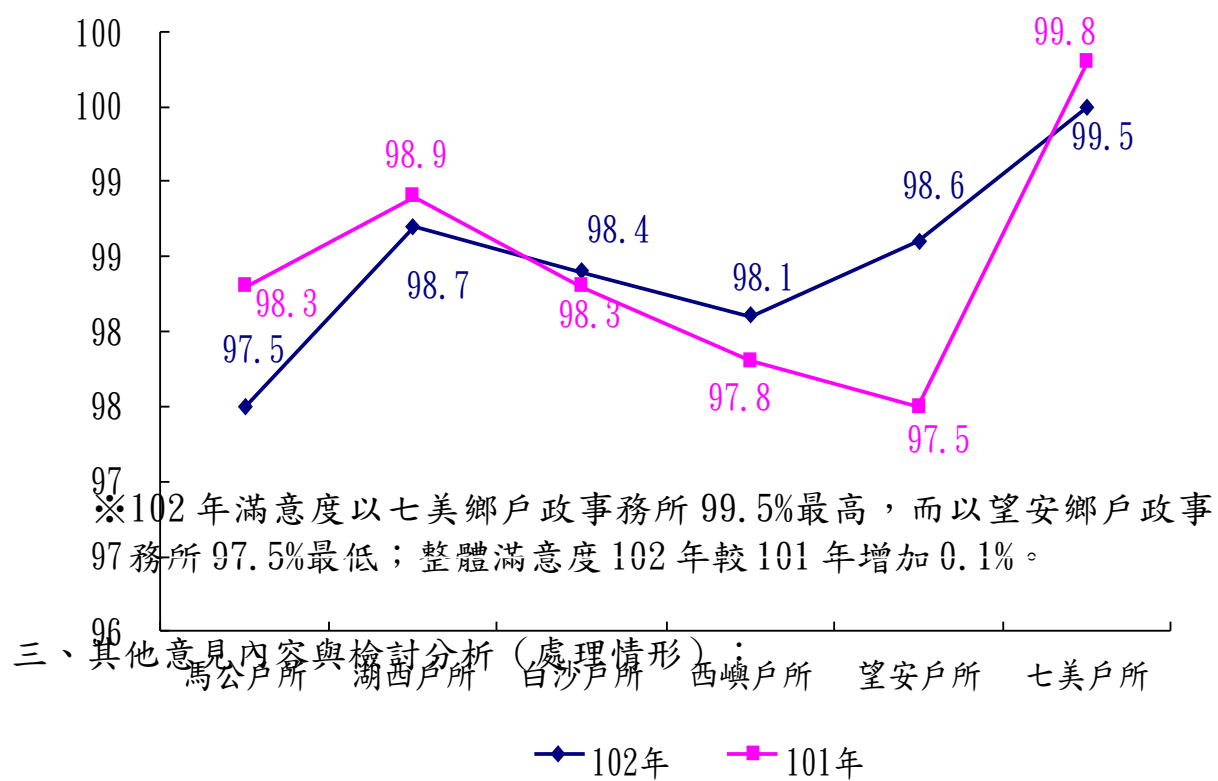
※ 各調查項目民眾非常滿意者，以「服務態度」與「解答問題」98.5 % 最高，「環境綠美化」97.1%最低。

(二) 調查項目滿意度與去年比較：



(三) 各戶政事務所整體滿意度比較：

戶所別	馬公市	湖西鄉	白沙鄉	西嶼鄉	望安鄉	七美鄉	整體
102 年滿意度%	97.5	98.7	98.4	98.1	98.6	99.5	98.5
101 年滿意度%	98.3	98.9	98.3	97.8	97.5	99.8	98.4
102 年與 101 年比較 %	-0.8	-0.2	+0.1	+0.3	+1.1	-0.3	+0.1



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。	賡續落實教育訓練，保持良好服務態度。
馬公市	2. 沒開冷氣，大熱天申辦戶籍案件，辦的滿頭汗。	為落實節能減碳措施及經費不足，馬公市戶政所至9月底，實施限制開放冷氣台數導致部份民眾感覺悶熱，已請該所爾後多注意戶所環境溫度，盡力改善戶所悶熱環境。
馬公市	3. 多點笑容吧！	加強戶政人員教育訓練，提升服務品質。

肆、努力方向與結論

一、努力方向

- (一) 持續貫徹便民服務措施，保持良好服務態度，提升民眾對戶政事務所服務滿意度。
- (二) 有關民眾反應戶政事務所辦公環境悶熱，爾後應注意室內溫度，提供民眾舒適的洽公環境。
- (三) 強化戶政人員教育訓練，櫃檯服務人員於上班時間應避免高音量閒聊，並注意言行舉止，型塑優質服務形象。
- (四) 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。
- (五) 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 102 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 1572 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」及「解答問題」之滿意度最高，其次為「辦事效率」。

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 91%）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。