

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。

105 年度調查問卷計發出 1,678 件，回收 1,630 件，回收率 97.1%，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（104）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：

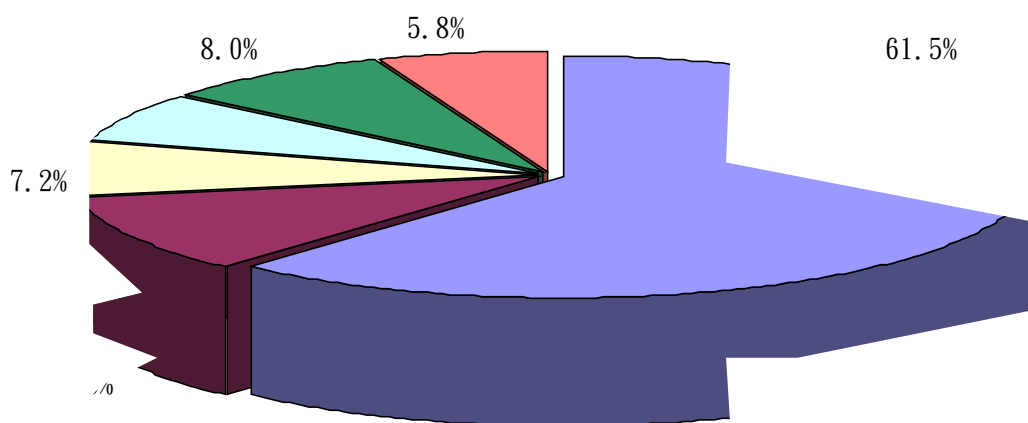
自民國 105 年 4 月 1 日起至 7 月 31 日止，週一至週五上午 8 點至下午 17 點 30 分。

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	1010	1003
湖西鄉	188	172
白沙鄉	130	118
西嶼鄉	120	112
望安鄉	130	130
七美鄉	100	95
合 計	1678	1630



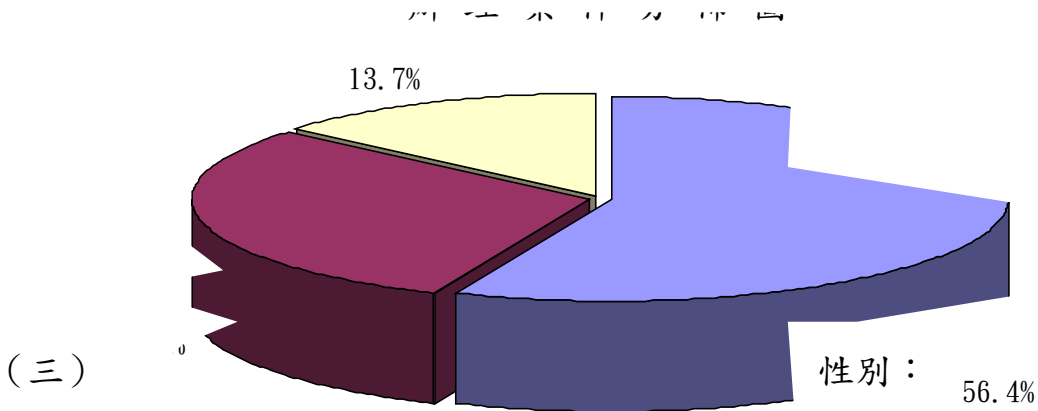
項調查
比原問卷

公市戶政事務所 湖西鄉戶政事務所
望安鄉戶政事務所 七美鄉戶政事務所

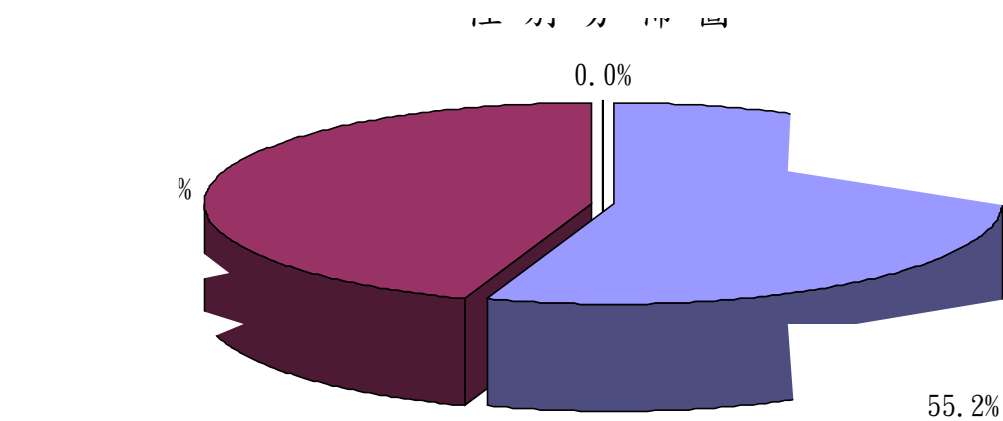
(二) 案件項目(因本
可複選，故總案件數
數多7件)

案件項目	文件核發	戶籍登記	其他	合計
------	------	------	----	----

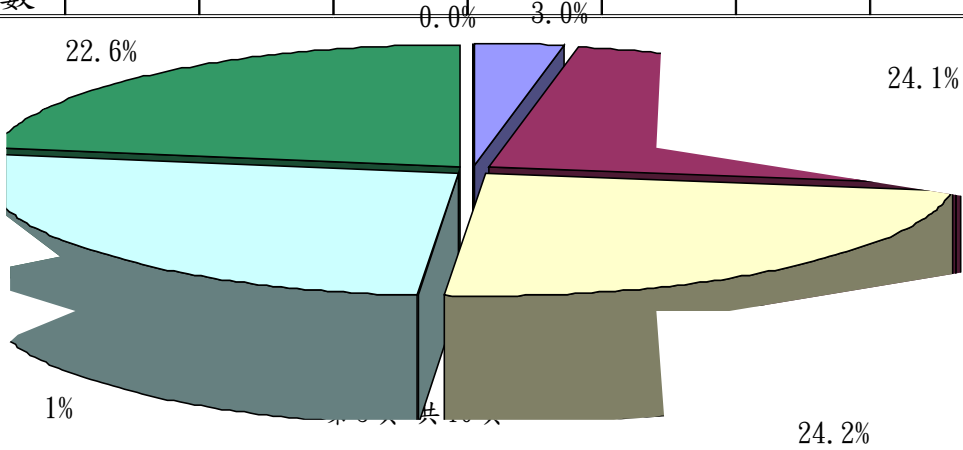
件 數	924	489	224	1637
-----	-----	-----	-----	------



性 別	男性	女性	未填	合計
受訪人數	899	731	0	1630

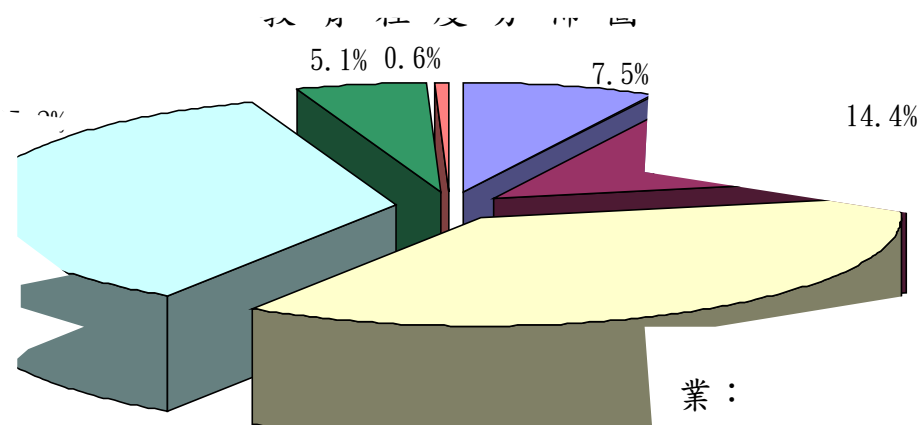


年齡	19 歲以下	20-29 歲	30-39 歲	40-49 歲	50 歲以上	未填	合計
受訪人數	49	393	395	425	368	0	1630



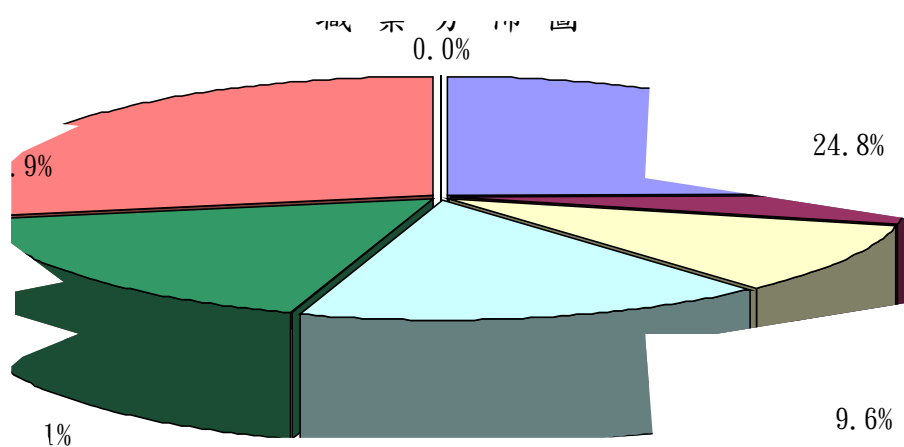
(五) 教育程度：

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	122	235	608	573	83	9	1630



(六) 職業：

職業	軍公教	農	工	商	家管	其他	未填	合計
受訪人數	405	61	157	274	279	454	0	1630



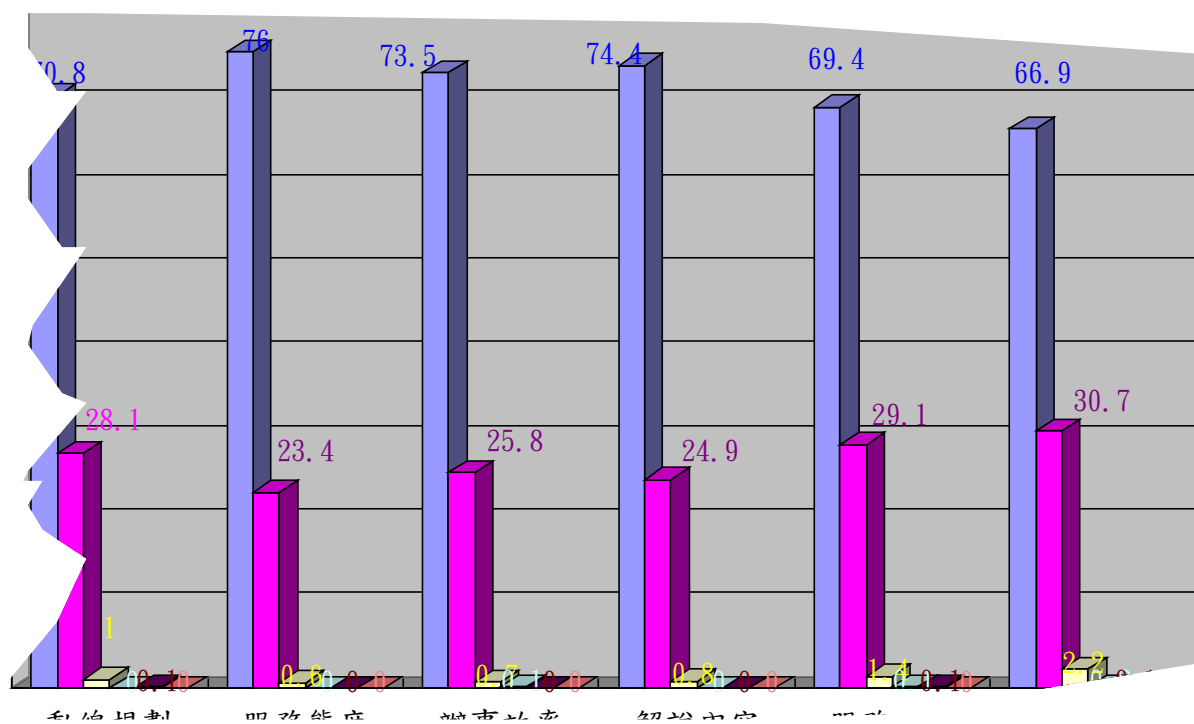
二、民眾對戶

16 政事務所為民服務滿意

度：

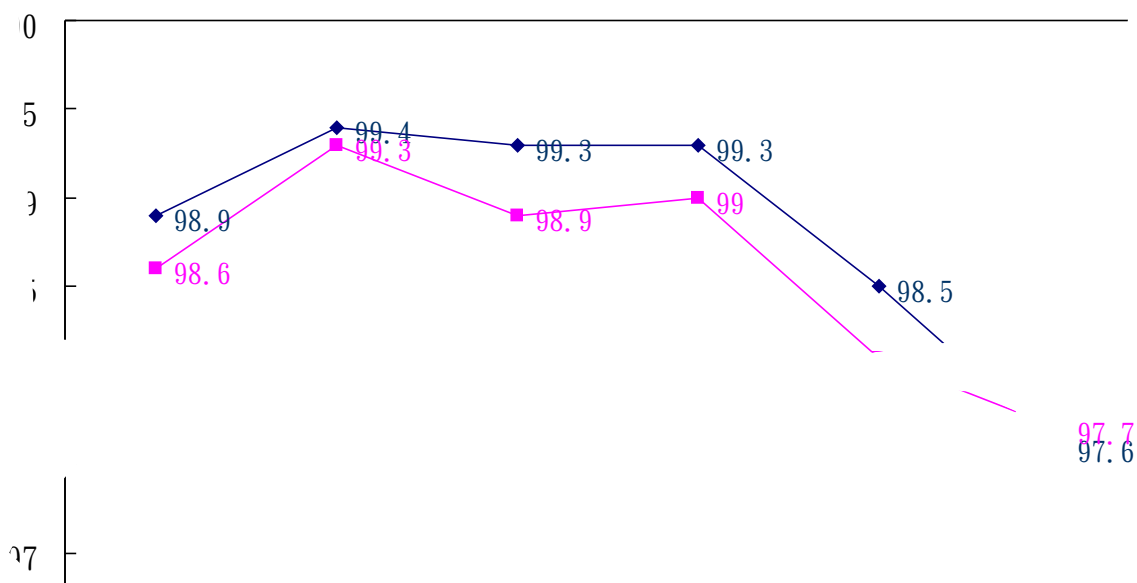
(一) 調查項目滿意度：

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							
動線規劃	70.8	28.1	1.0	0.0	0.1	-	98.9
服務態度	76.0	23.4	0.6	0.0	0.0	-	99.4
辦事效率	73.5	25.8	0.7	0.1	0.0	-	99.3
解說內容	74.4	24.8	0.8	0.0	0.0	-	99.3
服務設施	69.4	29.1	1.4	0.1	0.1	-	98.5
洽公環境	66.9	30.7	2.2	0.2	0.1	-	97.6



(二) 調查項目滿意度與去年比較：

調查項目	動線 規劃	服務 態度	辦事 效率	解說 內容	服務 設施	洽公 環境
105 年 滿意度%	98.9	99.4	99.3	99.3	98.5	97.6
104 年 滿意度%	98.6	99.3	98.9	99	98.1	97.7
105 年與 104 年比較 %	+0.3	+0.1	+0.4	+0.3	+0.4	-0.1

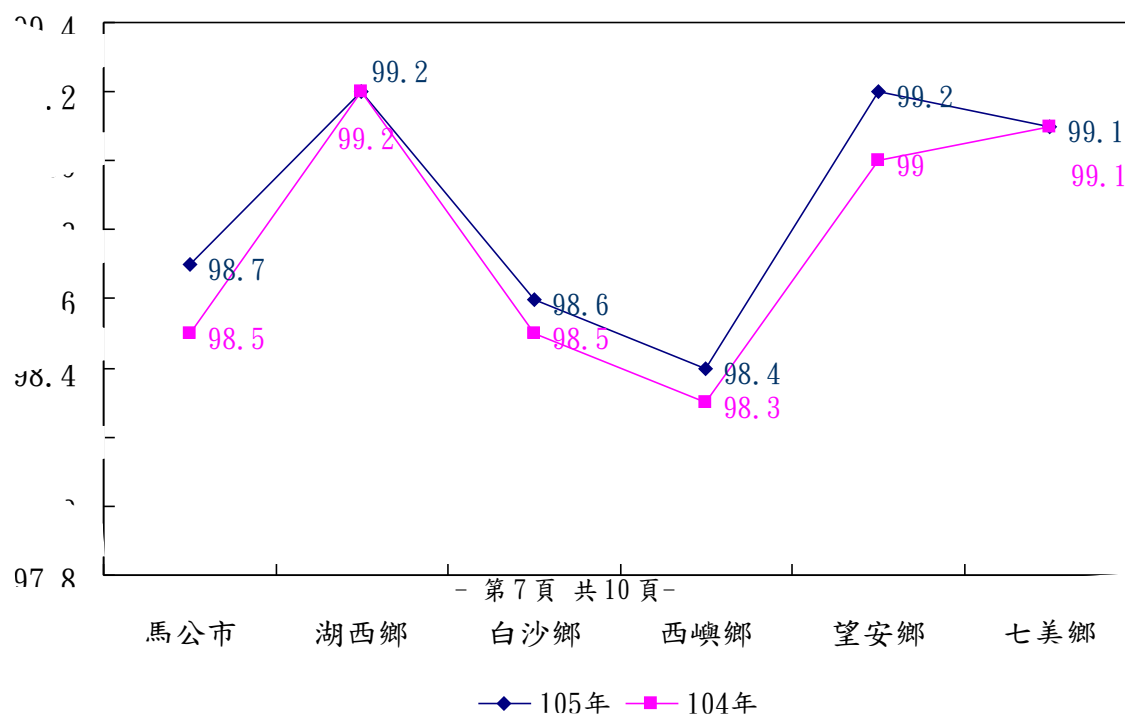


※ 各調查項目民眾非常滿意者，以「服務態度」99.4 %最高，「洽公環境」97.6%最低。

(三) 各戶政事務所整體滿意度與去年比較：

戶所別	馬公市	湖西鄉	白沙鄉	西嶼鄉	望安鄉	七美鄉	整體
105 年滿意度%	98.7	99.2	98.6	98.4	99.2	99.1	98.9
104 年滿意度%	98.5	99.2	98.5	98.3	99.0	99.1	98.8
105 年與 104 年比較 %	+0.2	0	+0.1	+0.1	+0.2	0	+0.1

本縣各戶政事務所整體滿意度與去年比較表



※105 年滿意度以湖西及望安鄉戶政事務所 99.2% 最高，而以西嶼鄉戶政事務所 98.4 最低；整體滿意度 105 年較 104 年增加 0.1%。

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	親切、有效率，很滿意。	賡續落實教育訓練，保持良好服務態度。
馬公市 七美鄉	空調不冷。	因落實節能減碳措施並受限經費，戶政所係於上午 8 時 30 分或於中午最炎熱時段於才開放冷氣並設定室溫為 28 度，導致民眾感覺悶熱，已請戶所爾後多注意戶所環境溫度，桌上亦可擺放小植栽有助綠美化，共同改善戶所因氣候及機器設備，所造成辦公環境悶熱情形。另馬公戶所今年增設「同來閱讀悅讀童趣」兒童閱讀區、湖西戶所機器櫃位調整、牆面粉刷及每週固定著制服等措施使辦公環境更為明亮整潔，均有助提升民眾對洽公環境設施的滿意度。
七 美 鄉	增列職業欄	鑑於七美鄉民以漁民居多，爰依建議新增漁業勾選處，以明確區分職業別，俾利邇後該所研擬推動創新及為民服務時，更能提供更適切之服務。
西 嶼 鄉	戶所停車迴轉不便	因取得土地限制，致戶所位置較為偏僻，故如遇有 2 車以上洽公民眾，即由同仁協助指揮停車會車，藉由親切服務補強硬體設施

戶所別	其 他 意 見 內 容	檢討分析（處理情形）
馬公市	親切、有效率，很滿意。	賡續落實教育訓練，保持良好服務態度。
馬公市 七美鄉	空調不冷。	因落實節能減碳措施並受限經費，戶政所係於上午8時30分或於中午最炎熱時段於才開放冷氣並設定室溫為28度，導致民眾感覺悶熱，已請戶所爾後多注意戶所環境溫度，桌上亦可擺放小植栽有助綠美化，共同改善戶所因氣候及機器設備，所造成辦公環境悶熱情形。另馬公戶所今年增設「同來閱讀悅讀童趣」兒童閱讀區、湖西戶所機器櫃位調整、牆面粉刷及每週固定著制服等措施使辦公環境更為明亮整潔，均有助提升民眾對洽公環境設施的滿意度。
		之不足，亦獲民眾體諒。

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，適時調整空調，並持續爭取經費預算，俾提供民眾舒適的洽公環境。
- （三）本(105)年度新進人員偏多，宜應注重加強語言(台語)服務訓練及專業法令之研析精進，藉以提升承辦效率及正確性，並促各戶政同仁間彼此交流請益，教學相長。
- （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。

- (五) 優質的為民服務乃戶政工作最核心項目，工作熱忱與同理心則是建構服務態度的基礎，未來仍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，透過戶政品質稽核，提升服務品質。

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、工作效率之感受及建議意見，俾供日後改進之參考。本次調查自民國 105 年 4 月 1 日起至 7 月 31 日止，為期 4 個月，以臨櫃問卷調查方式，合計完成 1,630 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「辦事效率」及「解說內容」。

以整體而言，檢討 1 年來戶所同仁努力，105 年度的服務滿意度為 98.9%，較去年度提高 0.1%，且符合戶政 ISO 品質目標（滿意度不低於 92%）之要求，惟未來各戶政事務所仍需持續對各項為民服務工作戮力推動與改善，並力求精進創新，使民眾感受到更優質、愉悅的為民服務質量，以滿足縣民期待，共創戶政佳績。