

壹、前言

政府施政係以民意為依歸，為提升服務品質，落實簡政便民政策，本縣各鄉（市）戶政事務所秉持「以民為本，以客為尊」之服務理念，期能以臨櫃調查方式瞭解民眾對戶政服務品質之需求，爰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，並針對各項統計結果進行分析檢討，作為規劃更優質戶政服務之參考。

106 年度調查問卷計發出 2,003 件，回收 1,946 件，回收率 97.2%，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（105）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：

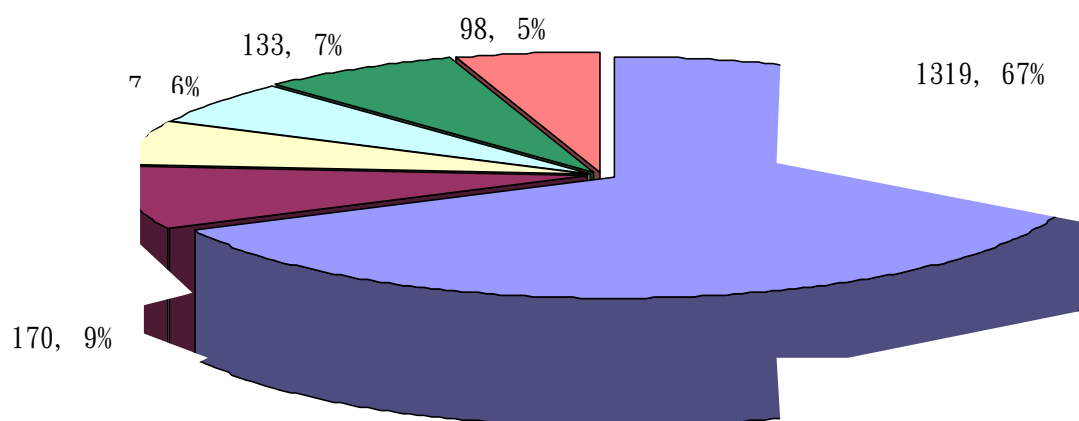
自民國 106 年 4 月 1 日起至 7 月 31 日止，週一至週五上午 8 點至下午 17 點 30 分。

參、調查結果與分析

一、基本資料

(一) 調查件數：

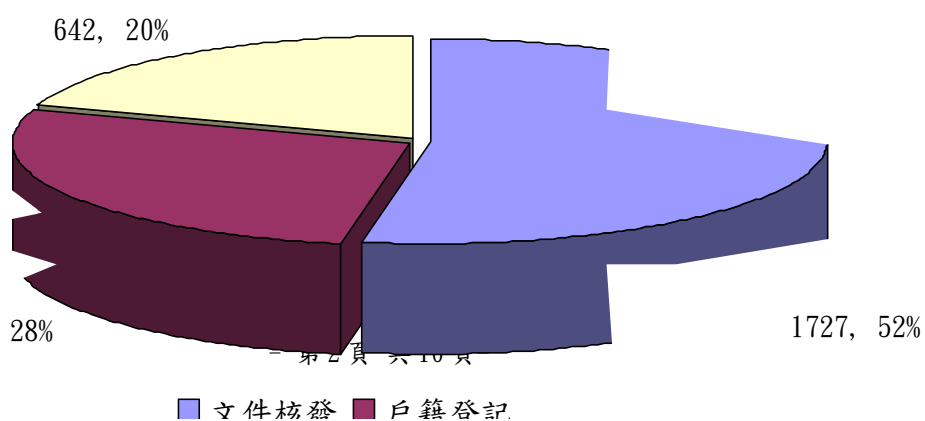
戶所別	發出件數	回收件數
馬公市	1350	1319
湖西鄉	180	170
白沙鄉	120	109
西嶼鄉	120	117
望安鄉	133	133
七美鄉	100	98
合 計	2003	1946



(二)

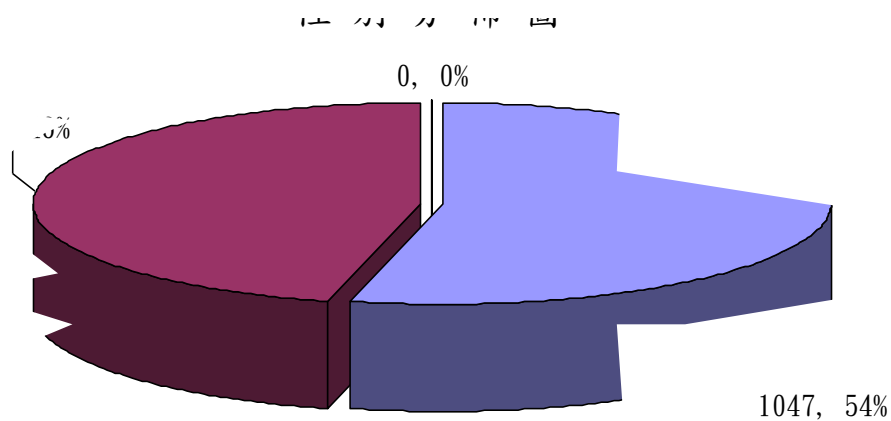
案件項目

案件項目	公市戶政事務所	湖西鄉戶政事務所	其他	合計
件 數	1,727	908	642	3277



(三) 性別：

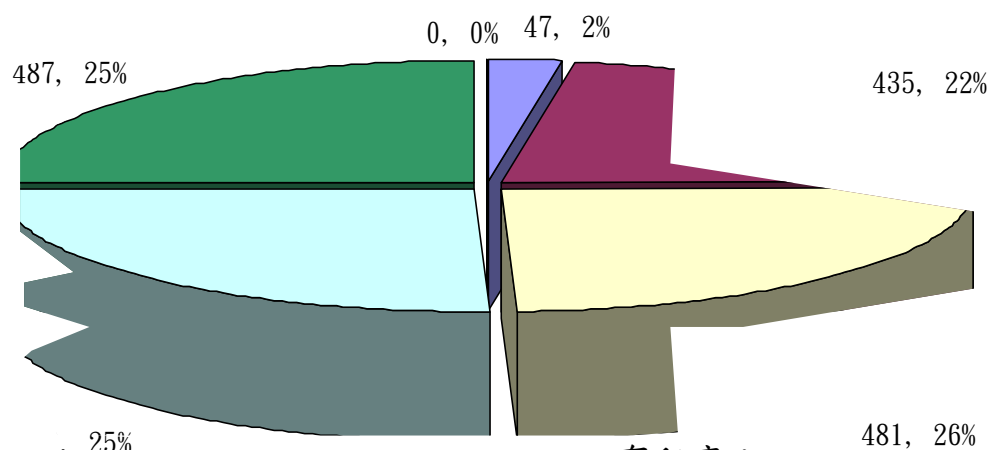
性 別	男	女	未填	合計
受訪人數	1047	899	0	1946



(四) 年齡：

■ 男性 ■ 女性 ■ 未

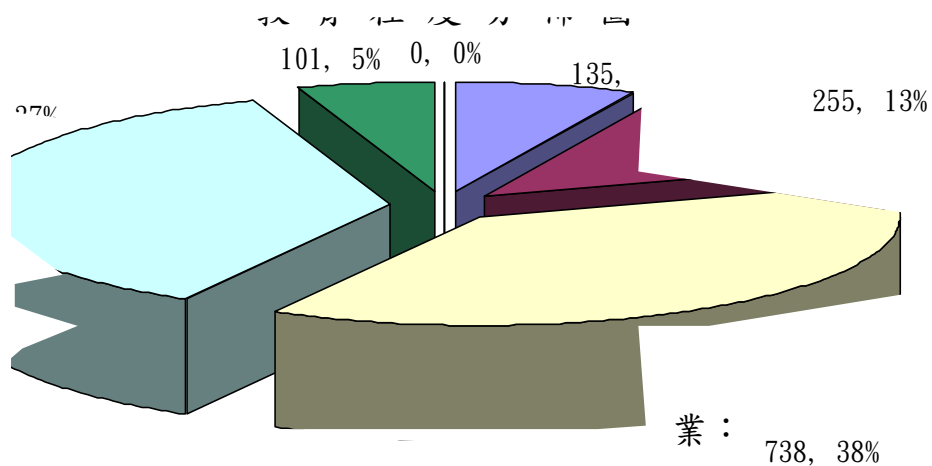
年齡	19 歲以下	20-29 歲	30-39 歲	40-49 歲	50 歲以上	未填	合計
受訪人數	47	435	481	496	487	0	1946



(五) 教育程度：

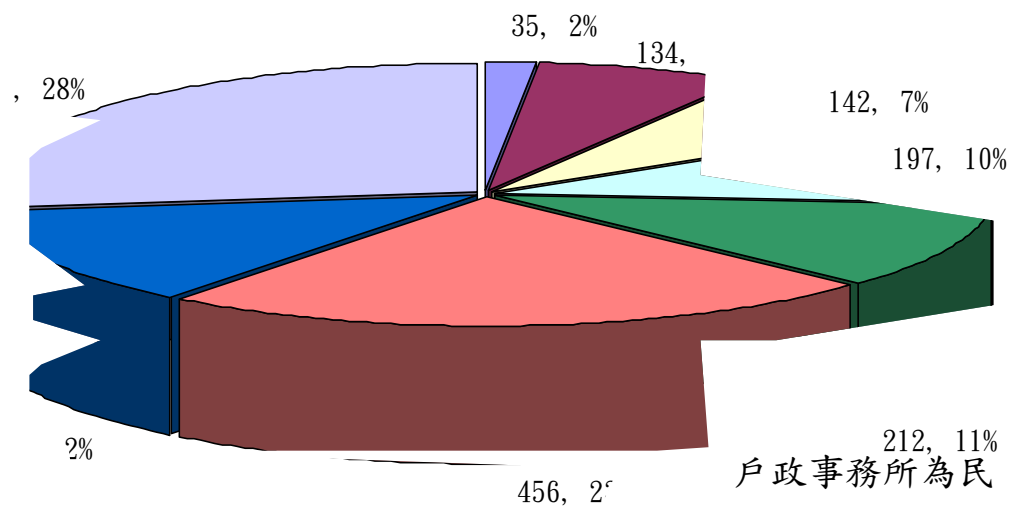
教育程度	19 歲以下	國小	國中	高中 (職)	大專	研究所以上	未填	合計
受訪人數	47	435	481	496	487	0	0	1946

受訪人數	135	255	738	717	101	0	1946
------	-----	-----	-----	-----	-----	---	------



(六) 職業：

職業	農	漁	工	商	服務業	軍公教	家管	其他	合計
受訪人數	35	134	142	197	212	456	243	527	1946



二、民眾對

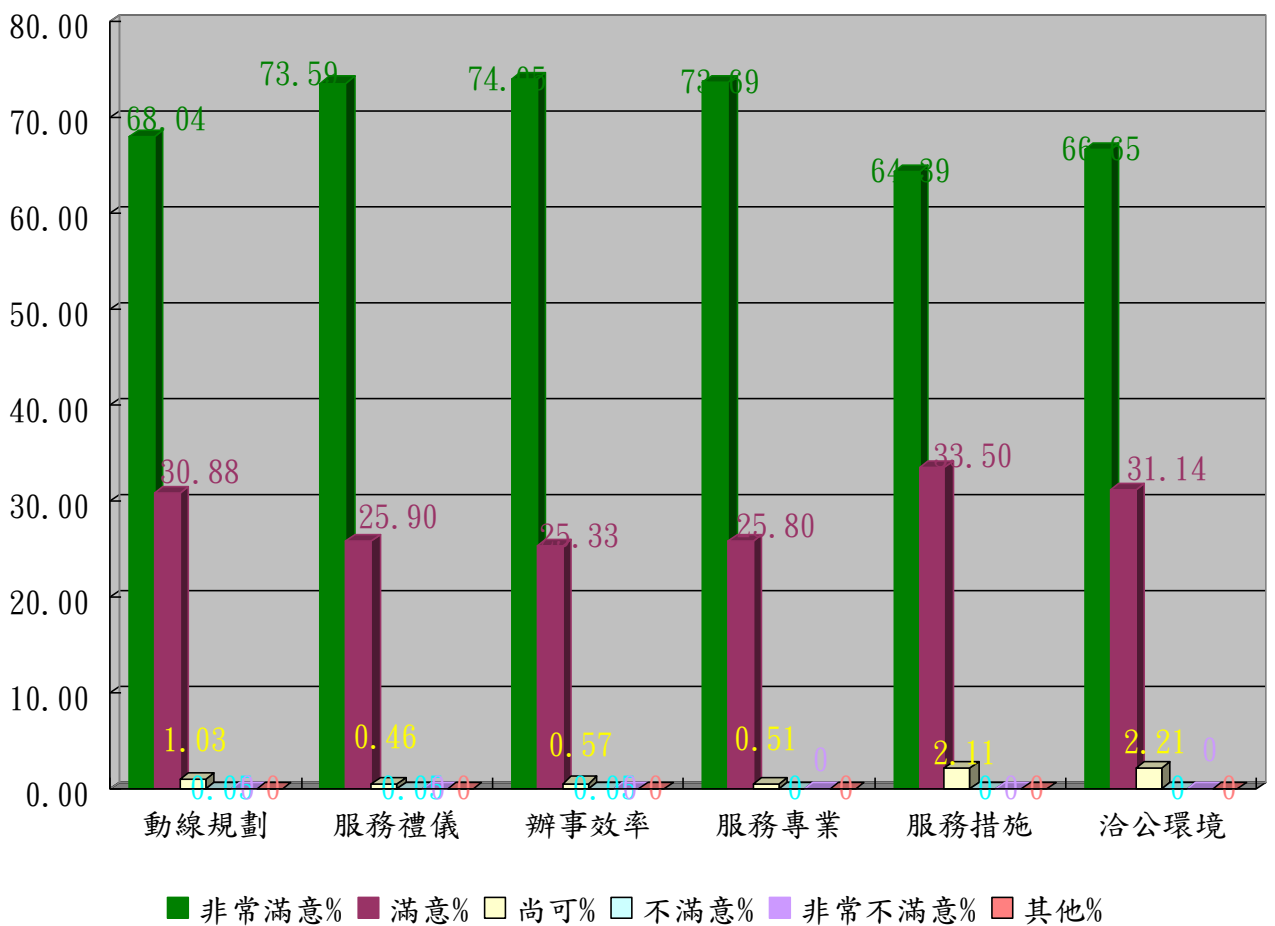
服務滿意度：

(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	68.04	30.88	1.03	0.05	0.0	-	98.92
服務禮儀	73.59	25.90	0.46	0.05	0.0	-	99.49
辦事效率	74.05	25.33	0.57	0.05	0.0	-	99.38
服務專業	73.69	25.80	0.51	0.0	0.0	-	99.49
服務措施	64.39	33.50	2.11	0.0	0.0	-	97.89
洽公環境	66.65	31.14	2.21	0.0	0.0	-	97.79

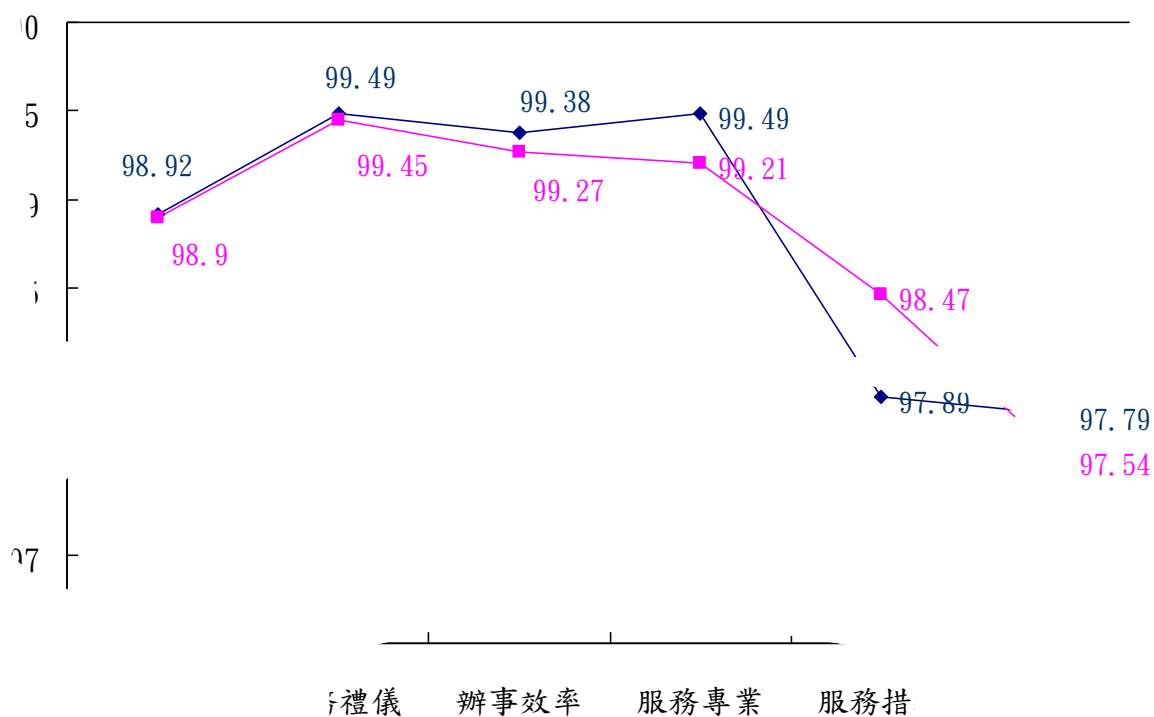
調查項目滿意度圖



(二) 調查項目滿意度與去年比較：

調查項目	動線 規劃	服務 禮儀	辦事 效率	服務 專業	服務 措施	洽公 環境
106 年 滿意度%	98.92	99.49	99.38	99.49	97.89	97.79
105 年 滿意度%	98.90	99.45	99.27	99.21	98.47	97.54
106 年與 105 年比較 %	+0.02	+0.04	+0.11	+0.28	-0.58	+0.25

調查項目滿意度與去年比較表

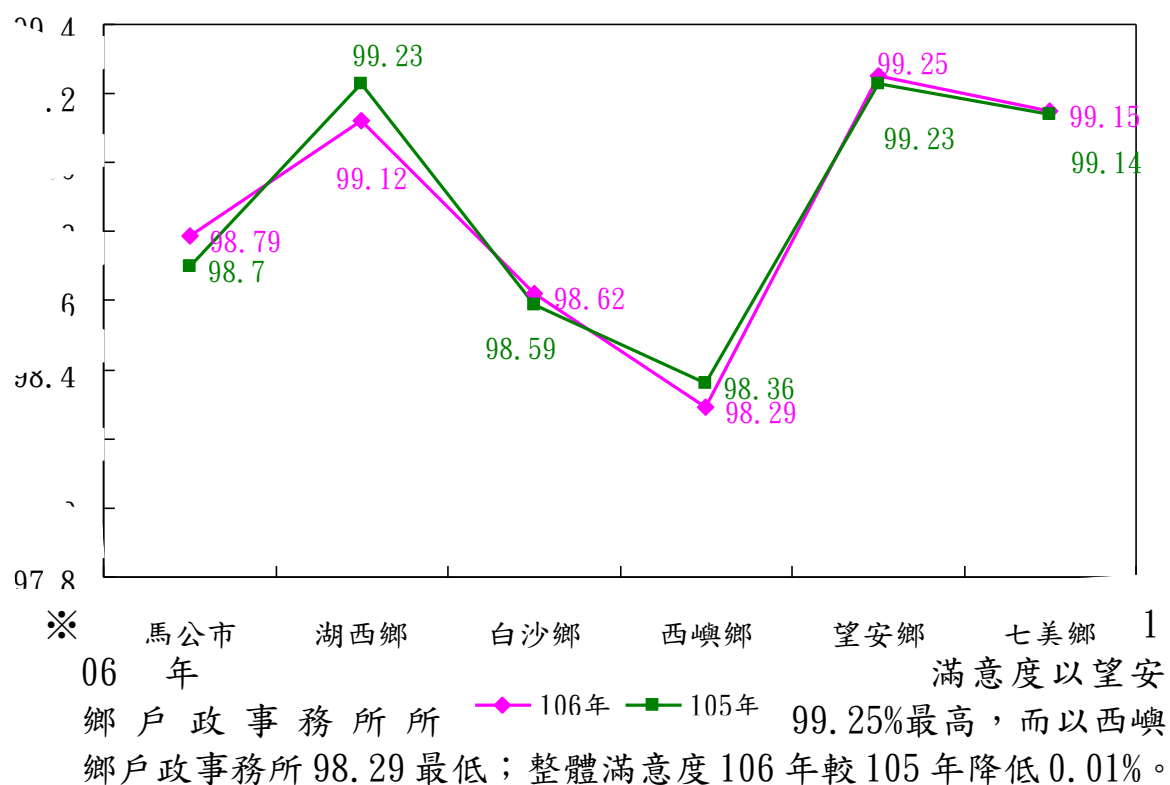


※ 各調查項目民眾非常滿意者，以「服務禮儀」及「服務專業」99.49%最高，「洽公環境」97.79%最低。

(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
106 年滿意度%	98.79	99.12	98.62	98.29	99.25	99.15	98.87
105 年滿意度%	98.70	99.23	98.59	98.36	99.23	99.14	98.88
106 年與 105 年比較 %	+0.09	-0.11	+0.03	-0.07	+0.02	+0.01	-0.01

本縣各戶政事務所整體滿意度與去年比較表



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	服務人員親切禮儀很好，辛苦了；並感謝陳美惠及許彩萍小姐服務十分優異細心，認真微笑有禮。	請同仁繼續保持優質服務態度。
馬公市	還沒有辦業務就要寫滿意度太奇怪了。	因滿意度調查問卷於洽公民眾進入戶政事務所取號後，即由志工協助發給，並請民眾於洽公後依其所感受臨櫃服務，提供建議意見予戶政事務所參考改進，造成民眾誤解，該所業已針對建議提報其所務會議進行檢討改善。
馬公市 七美鄉	悶熱，冷氣不夠冷。	馬公市戶政事務所於炎夏時均一早即派員先開啟窗戶及全部懸掛式電風扇計 15 臺（含今年新增 7 台），先行通風，並約於上午 8 時 30 分後溫度逐漸上升時，立即開啟冷氣並設定室溫為 28 度，以改善悶熱現象，惟部份民眾感覺悶熱，在節能省電及民眾舒適度之考量下，馬公市及七美鄉戶政事務所將隨時留意洽公環境溫度，適時調整空調，提供民眾舒適的洽公環境。
七 美 鄉	反映身分證列印色彩品質有些差異。	由於該所位處海島，有時因氣候過於潮濕，導致碳粉受潮，造成列印品質不佳，除已購置除濕機因應，並會加強國民身分證列印品質。
西 嶼 鄉	停車迴轉不便	該所囿於當初取得土地限制，位置偏僻，為改善停車、會車及迴車等問題，將由該所同仁協助指揮，以

戶所別	其 他 意 見 內 容	檢討分析（處理情形）
		減少開車洽公民眾之不便。

肆、努力方向與結論

一、努力方向

- （一）本次滿意程度最低之項目為洽公環境，洽公環境範圍包含「空調環境」、室內外「綠、美化」及週邊環境便利性等，有關屢有民眾反映部份戶政事務所洽公環境悶熱乙節，係因電費不足及節源措施等考量下，僅在氣候酷熱時啟動空調，經檢討，已爭取增加電費預算外，並請各戶政事務所依實需加裝電扇，隨時注意洽公環境溫度，俾提供民眾合宜之洽公環境；另本縣西嶼鄉戶政事務所因囿於當初取得土地限制，所在位置較為偏僻，未臨接大馬路，導致停（會）車及迴轉不便，該所目前遇有兩位以上同時開車洽辦民眾時，即請替代役或工友協助指揮，減少民眾開車洽公不便，希望以親切服務彌補硬體設施不足，取得民眾體諒與包容。
- （二）為提供民眾安全之洽公環境，本縣湖西、望安及七美鄉戶政事務所於106年度進行建築物耐震補強工程，目前委請工務處積極辦理中，俟未來施工完竣，將可提供民眾更優質安全的辦公處所，營造更加友善便捷為民服務空間。
- （四）持續充實申辦業務輔助設施，建置無障礙空間，體貼長者體力、視力不便，提供各項輔助設施，如扶手、愛心櫃台、老花眼鏡、放大鏡、適溫茶水、無障礙通道、無障礙廁所，老花眼鏡、申請書表字體放大等；並加強於辦公處所外階梯，設置「小心台階」、防滑標誌圖示等，一目瞭然，貼心提醒，維持洽公分流上下秩序，以策婦幼及長者行走安全。
- （五）針對新進之戶政同仁，強化在職專業訓練、服務應對進退禮儀及法令規定，以提升辦事效率及民眾滿意度，並持續鼓勵同仁積極學習精進，增加專業素養，正確戶籍登記。
- （六）服務禮儀是戶政工作最核心項目，熱誠與同理心之具備則是建構服務態度的基礎，以民眾優先之概念，為公務人員深切之體認，惟部分源於個人應對習慣與表達方式之不同所造成之觀感差異，

將持續加強相關教育訓練，俾適時和悅的向民眾進行溝通。

- (七) 目前戶政事務所推動之到府服務、戶政行動化、老人免下車服務、戶籍異動跨機關通報、集中受理初領及住宿生遷徙等服務，深獲好評，為讓鄉親更有感，精進各項服務措施為戶政同仁未來持續努力之目標。

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 106 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「服務禮儀」、「服務專業」之滿意度最高，其次為「辦事效率」。

以整體而言，檢討 1 年來戶所同仁努力，106 年度的整體滿意度為 98.79%，較 105 年降低 0.01%，雖尚符年度戶政品質目標（滿意度不低於 92%）之要求，惟仍小幅略降，鑑於戶政係一線為民服務工作，關乎民眾對政府服務效能整體性觀感影響甚鉅，各項服務內容，有待不斷檢討精進，以臻完善，相關滿意度評估指標項目仍應逐項設定自我改善目標，戮力推動；並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。