

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。

107 年度調查問卷計發出 1,965 件，回收 1,919 件，回收率 97.66%，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（106）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：

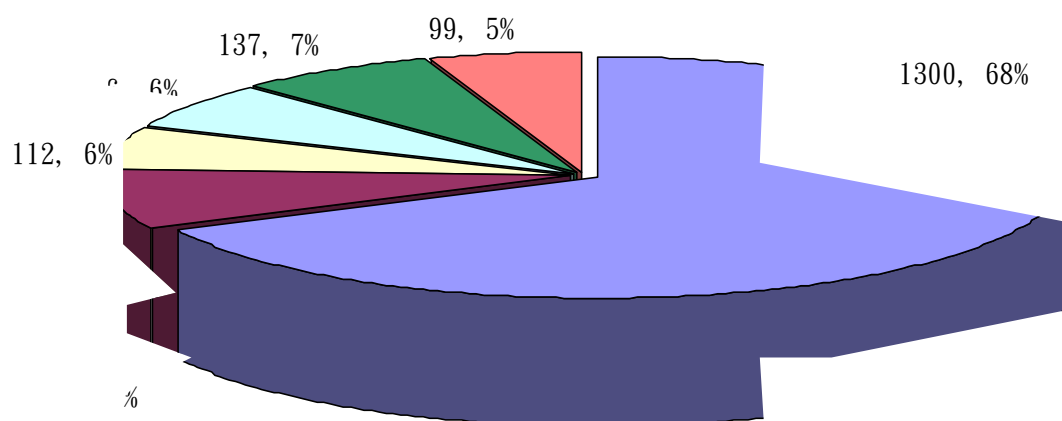
自民國 107 年 4 月 1 日起至 7 月 31 日止，週一至週五上午 8 點至下午 17 點 30 分。

參、調查結果與分析

一、基本資料

(一) 調查件數：

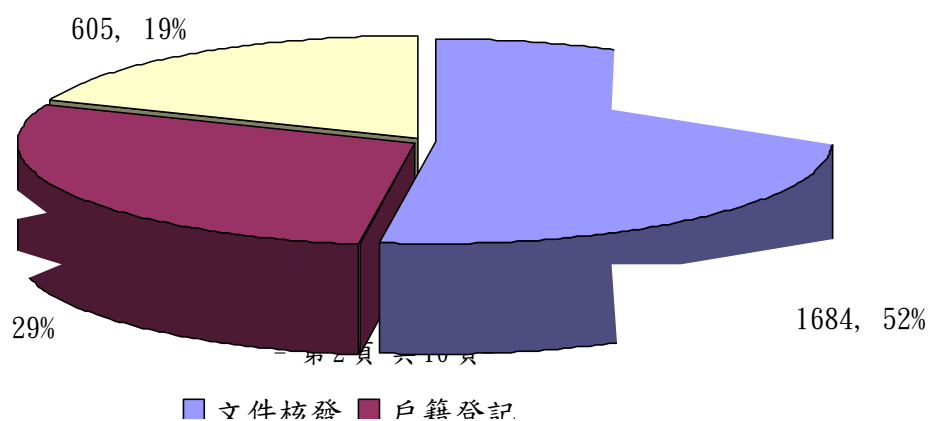
戶所別	發出件數	回收件數
馬公市	1318	1300
湖西鄉	170	155
白沙鄉	120	112
西嶼鄉	120	116
望安鄉	137	137
七美鄉	100	99
合 計	1965	1919



(二)

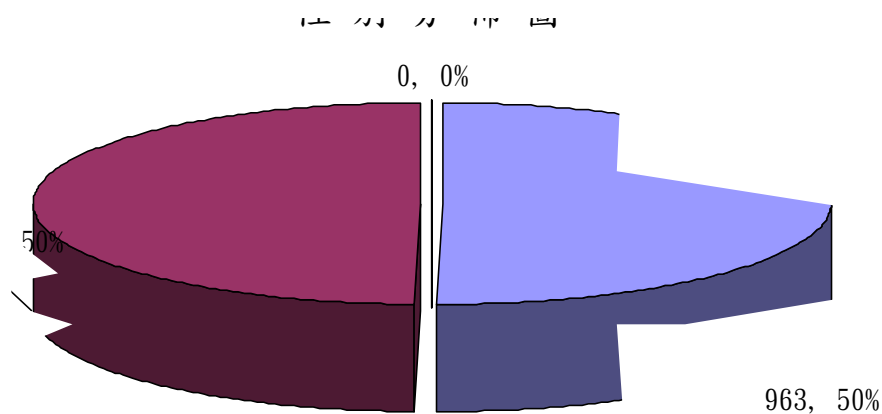
案件項目

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	1684	933	605	3222



(三) 性別：

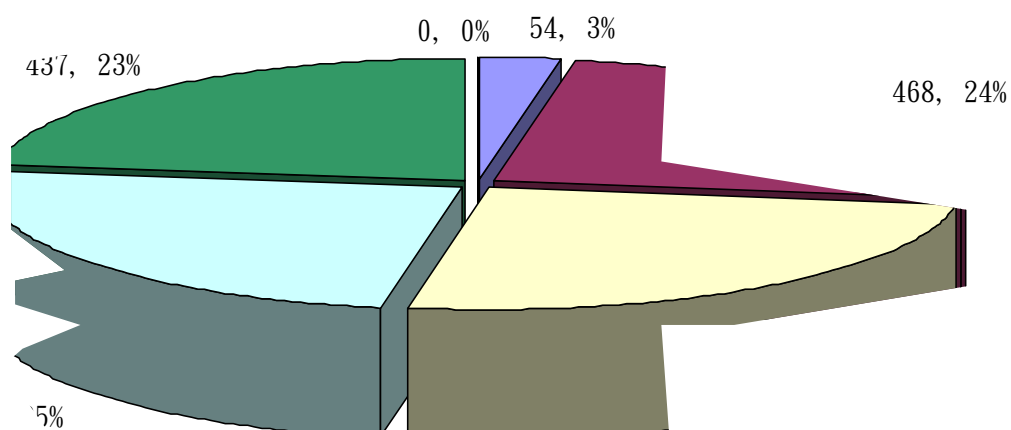
性 別	男	女	未填	合計
受訪人數	963	956	0	1919



(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	54	468	489	471	437	0	1919

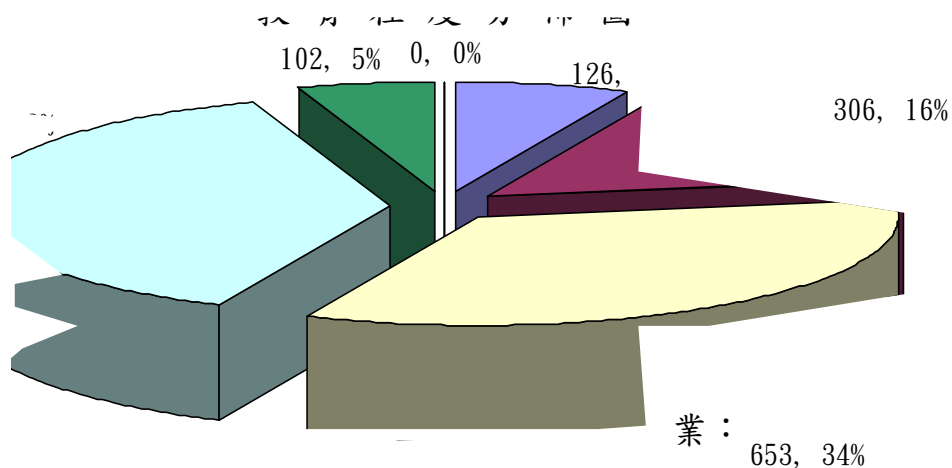


(五) 教

育程度： 489, 25%

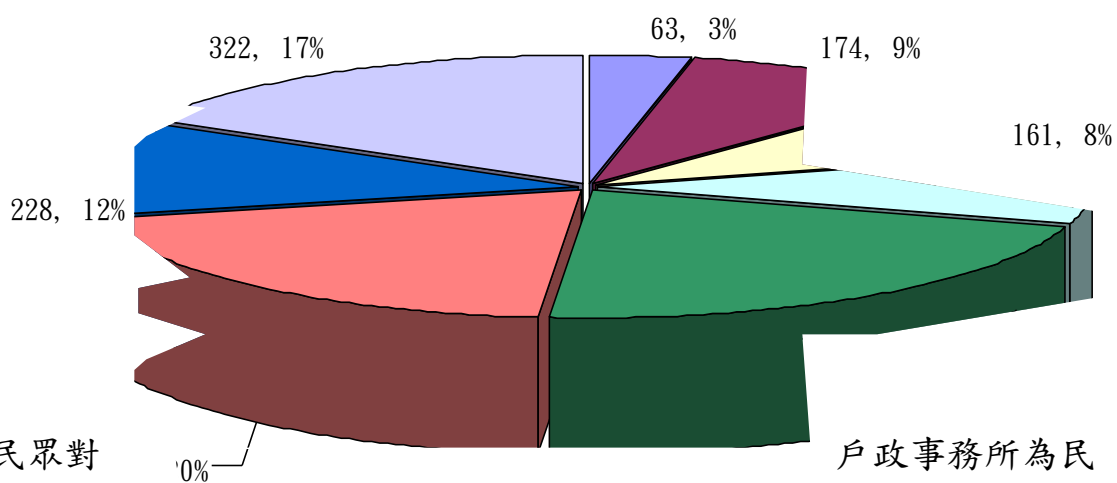
教育程度	19 歲以下	20-29 歲	30-39 歲	40-49 歲	50 歲以上	未填	合計
	以下	國中	高中 (職)	大專	研究所以上	未填	

受訪人數	126	306	653	732	102	0	1919
------	-----	-----	-----	-----	-----	---	------



（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	63	174	161	175	411	385	228	322	1919



二、民眾對

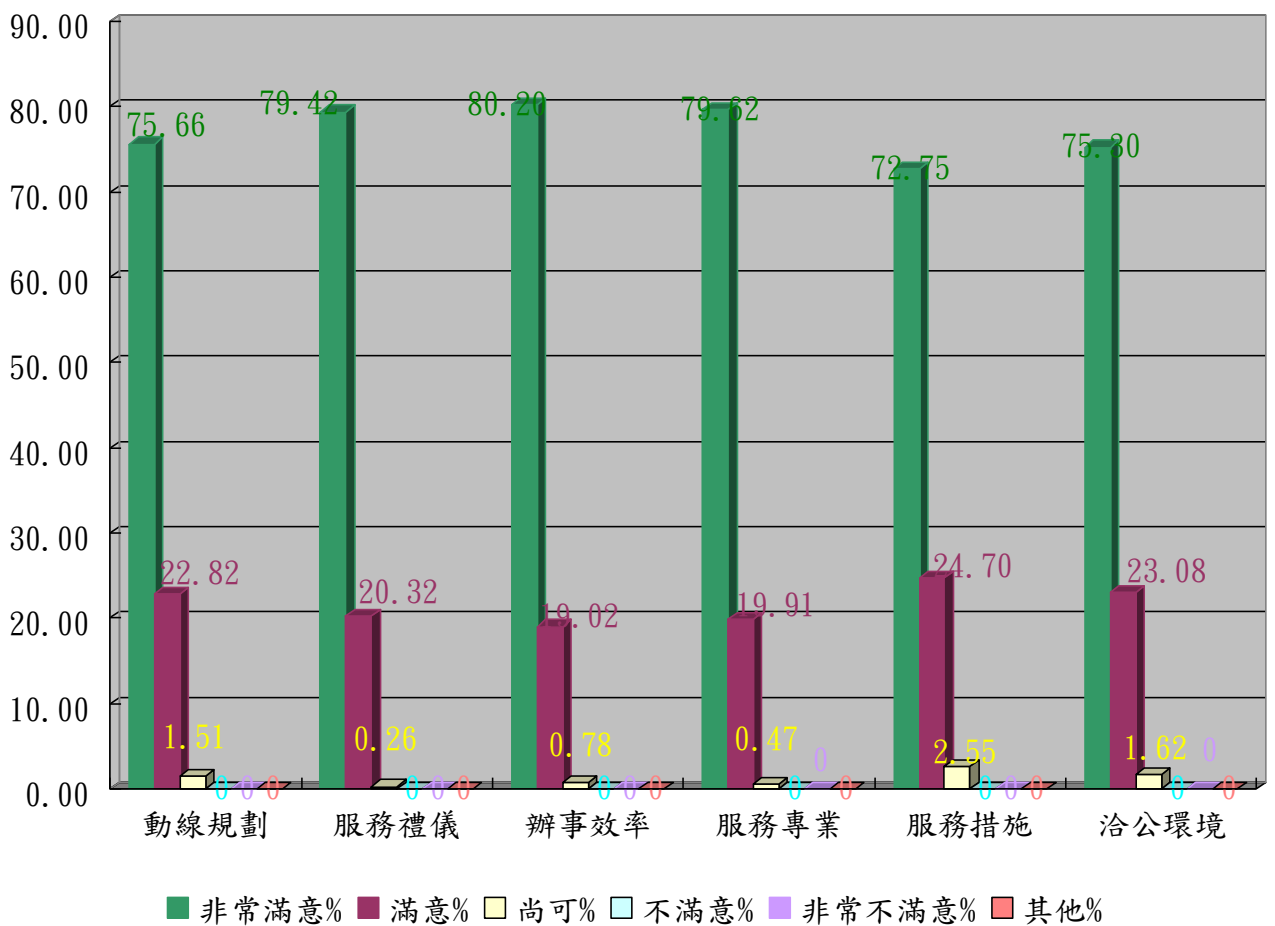
服務滿意度：

（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	75.66	22.82	1.51	0.0	0.0	-	98.48
服務禮儀	79.42	20.32	0.26	0.0	0.0	-	99.74
辦事效率	80.20	19.02	0.78	0.0	0.0	-	99.22
服務專業	79.62	19.91	0.47	0.0	0.0	-	99.53
服務措施	72.75	24.70	2.55	0.0	0.0	-	97.45
洽公環境	75.30	23.08	1.62	0.0	0.0	-	98.38

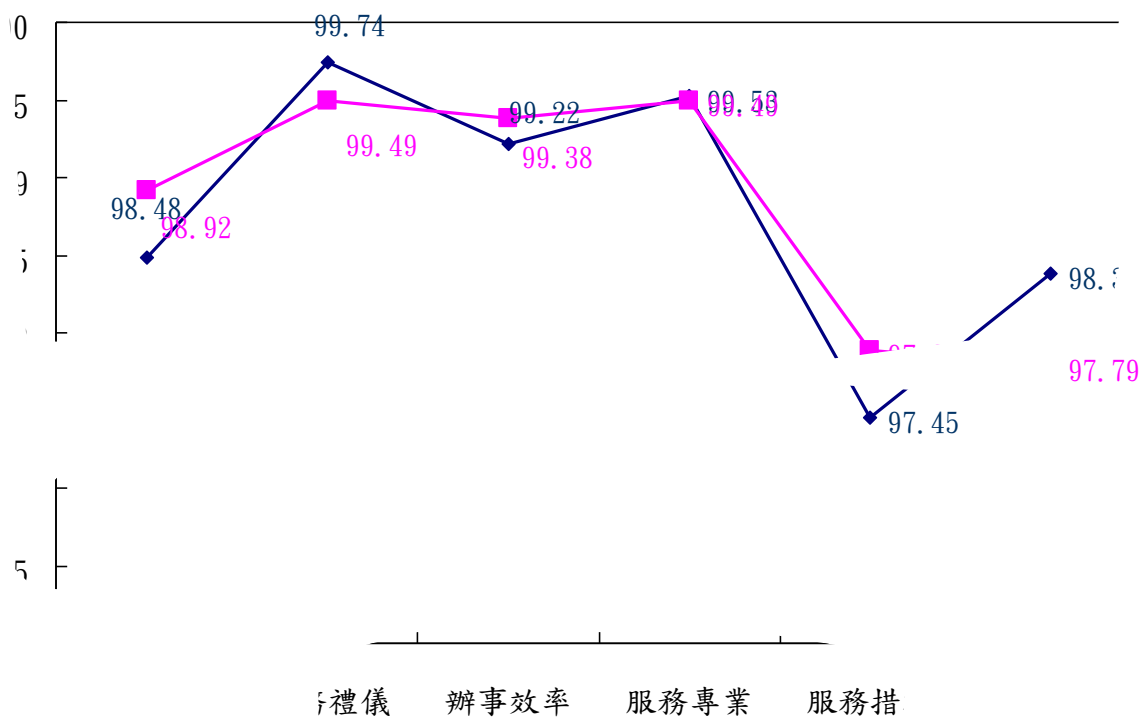
調查項目滿意度圖



(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
107 年 滿意度%	98.48	99.74	99.22	99.53	97.45	98.38
106 年 滿意度%	98.92	99.49	99.38	99.49	97.89	97.79
107 年與 106 年比較 %	-0.44	+0.25	-0.16	+0.04	-0.44	+0.59

調查項目滿意度與去年比較表

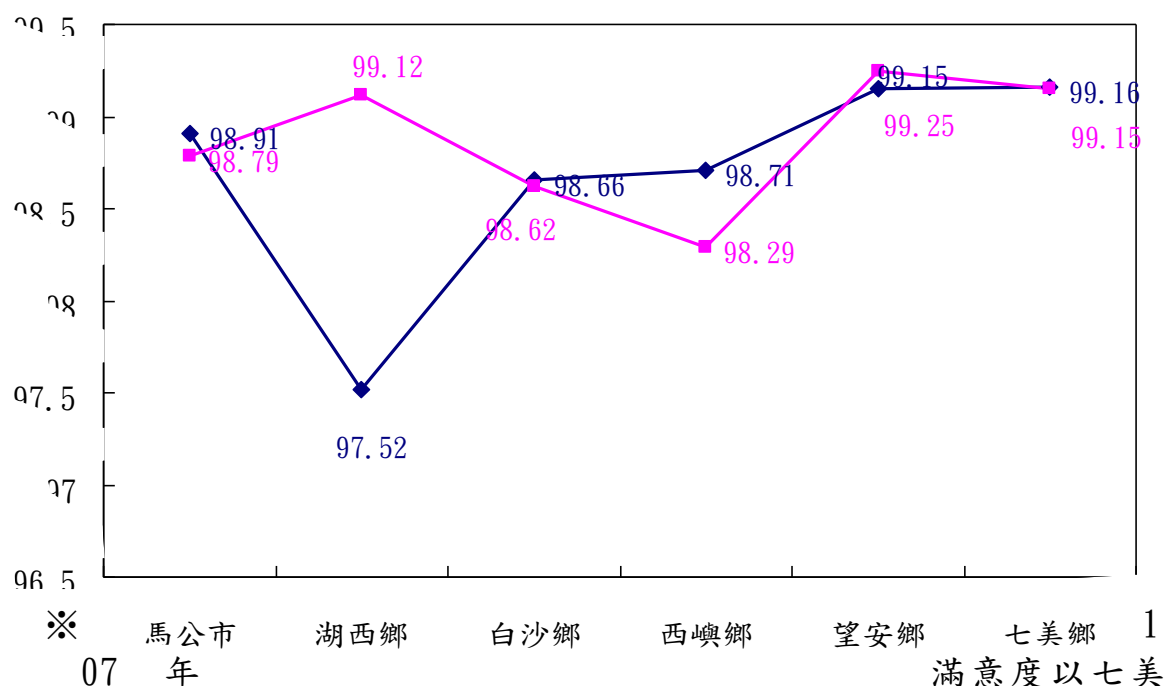


※ 各調查項目民眾非常滿意者，以「服務禮儀」99.74%最高，「服務措施」97.45%最低。

(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
107 年滿意度%	98.91	97.52	98.66	98.71	99.15	99.16	98.69
106 年滿意度%	98.79	99.12	98.62	98.29	99.25	99.15	98.87
107 年與 106 年比較 %	+0.12	-1.60	+0.04	+0.42	-0.10	+0.01	-0.19

本縣各戶政事務所整體滿意度與去年比較表



※ 07 年 鄉戶政事務所所 滿意度以七美鄉 99.16% 最高，而以湖西鄉戶政事務所 97.52 最低；整體滿意度 107 年較 106 年降低 0.19%。

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、效率高，非常滿意；李嘉玲小姐工作效率迅速、專業、態度和善、服務親切謝陳美惠及許彩萍小姐服務。	請同仁繼續保持優質服務態度。
馬公市	提升拍照設備及人員技術。	拍照服務係針對申辦初、補、換領國民身分證時，因照片規格不符且又有急用情況，得由戶政所人員拍攝符合規格之相片；戶政同仁本就不具攝影專業，除加強宣導國民身分證規格外，並加強同仁拍攝技術教學，採購高階彩色印表機。

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服務措施，服務措施範圍包含到府、拍照及協助申請各項生育補助或跨機關通報等相關服務，經檢討係民眾對於服務措施內容不清楚，如行動不便或老人得申請到府服務、或因證件不全無法一次完成申辦、或因非直系血親無法請領親屬等因素，致認為便民措施不足，爰將加強相關便民措施及戶政法令，減少爭議，提供貼心之服務。
- （二）其次動線規劃較去年為低，經研析部份戶政所洽公空間偏小，同時有較多民眾申辦案件時，會略顯擁擠，惟辦公廳舍改善空間有限，遇較多民眾洽公時，將調整人力，加快辦理速度，以疏解人潮。
- （四）另辦事效率也較去年為低，係因戶政設備老舊，如工作站、印表機身分證印表機等，常有故障待修或功能不佳等情事發生，除加強維護及即時維修外，並於107年至109年執行強化政府基層機關資安防護及區域聯防計畫（前瞻計畫）－基層戶役政機關老

舊電腦汰換及強化資安相關防護設備，汰換相關設備，以提升效能並強化資訊安全防護與管理。

- (五) 針對新進之戶政同仁，持續強化在職專業訓練、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) 戶政事務所持續推動到府服務、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便民服務措施，讓鄉親有感，並將精進各項服務措施列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 107 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 1,919 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」兩項，獲得民眾滿意度最高，其次為「辦事效率」。

以整體而言，檢討 1 年來戶所同仁努力，107 年度的整體滿意度為 98.69%，較 106 年降低 0.19%，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。