

壹、前言

隨著內外環境轉變及民眾對公共服務需求多元化，政府公共服務需與時俱進，公部門施政應以民意為依歸，符合民意需求之政策，方能獲致人民多數支持肯定，故政府公共服務角色益形重要。

戶政工作範圍廣泛，舉凡民眾出生至終老各種事項均與戶政業務息息相關，是以戶政服務之良莠直接影響民眾對政府施政觀感。為符合民眾期待，提升為民服務品質與效率，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，落實簡政便民政策。

108 年度調查問卷計發出 1973 件，回收 1891 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（107）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：

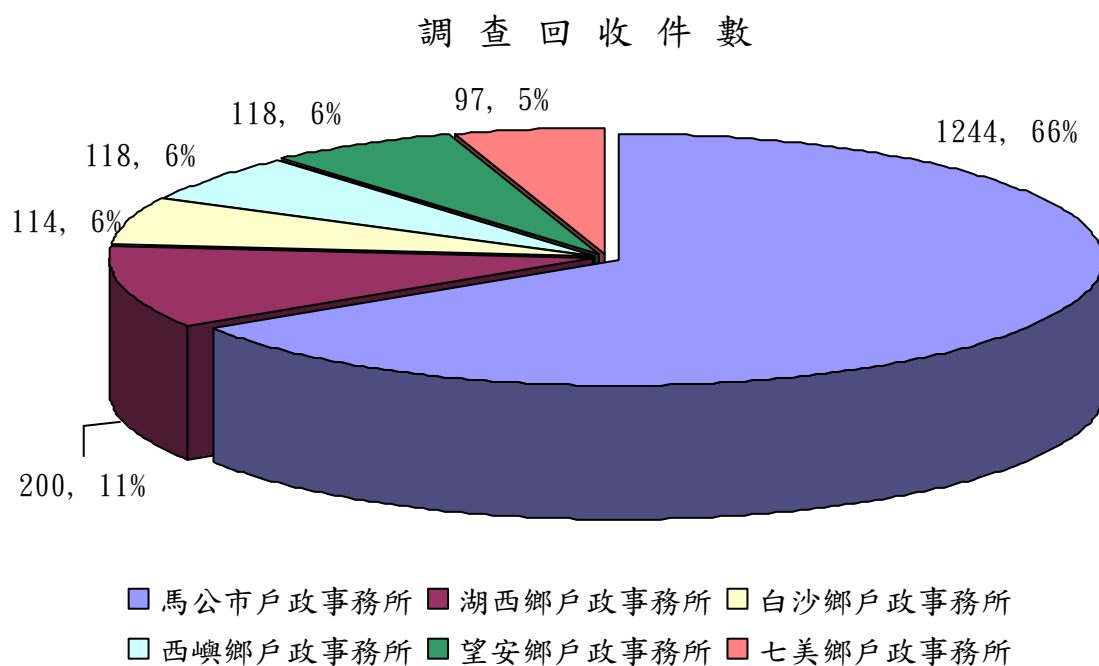
自民國 108 年 4 月 1 日起至 7 月 31 日止，週一至週五上午 8 點至下午 17 點 30 分。

參、調查結果與分析

一、基本資料

(一) 調查件數：

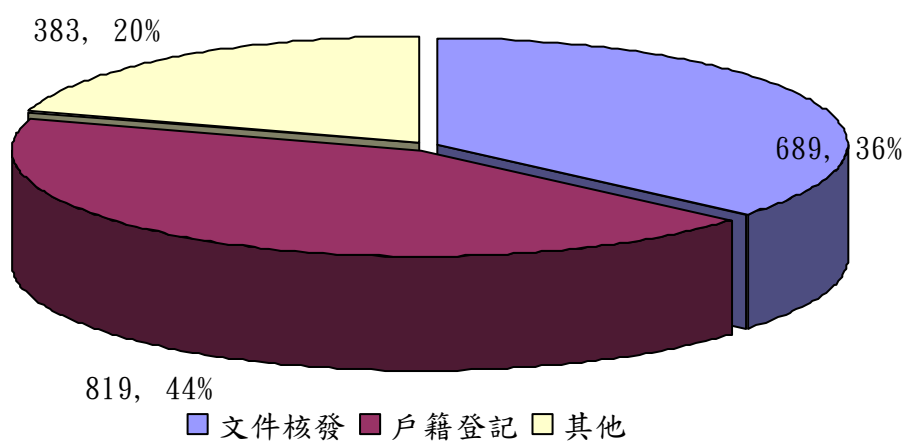
戶所別	發出件數	回收件數
馬公市	1300	1244
湖西鄉	215	200
白沙鄉	120	114
西嶼鄉	120	118
望安鄉	118	118
七美鄉	100	97
合 計	1973	1891



(二) 案件項目

案件項目	文件核發	戶籍登記	其他	合計
件 數	689	819	383	1891

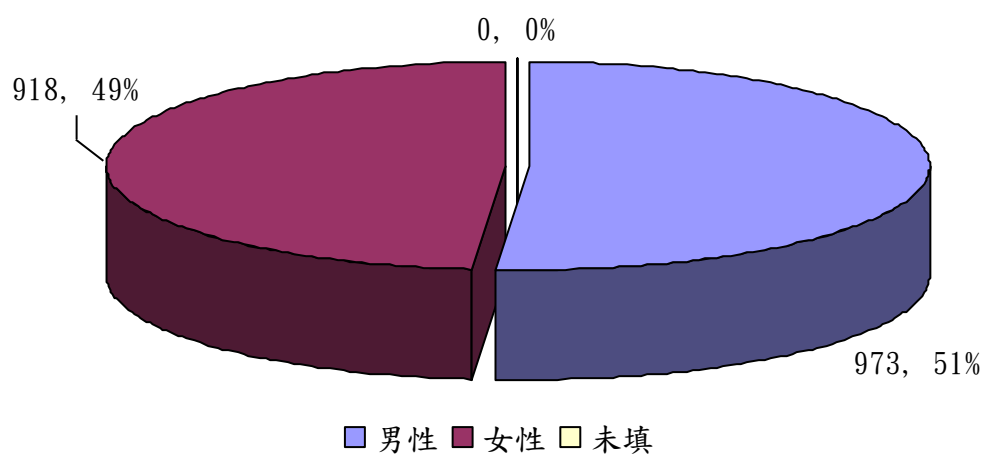
辦 理 案 件 分 佈 圖



(三) 性別：

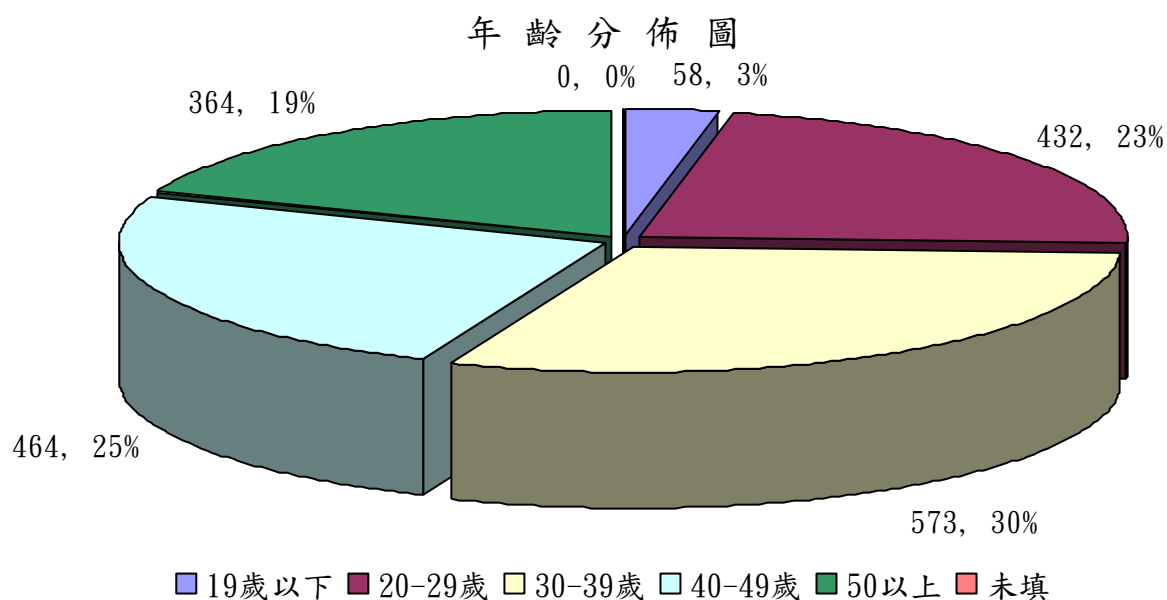
性 別	男	女	未填	合計
受訪人數	973	918	0	1891

性 別 分 佈 圖



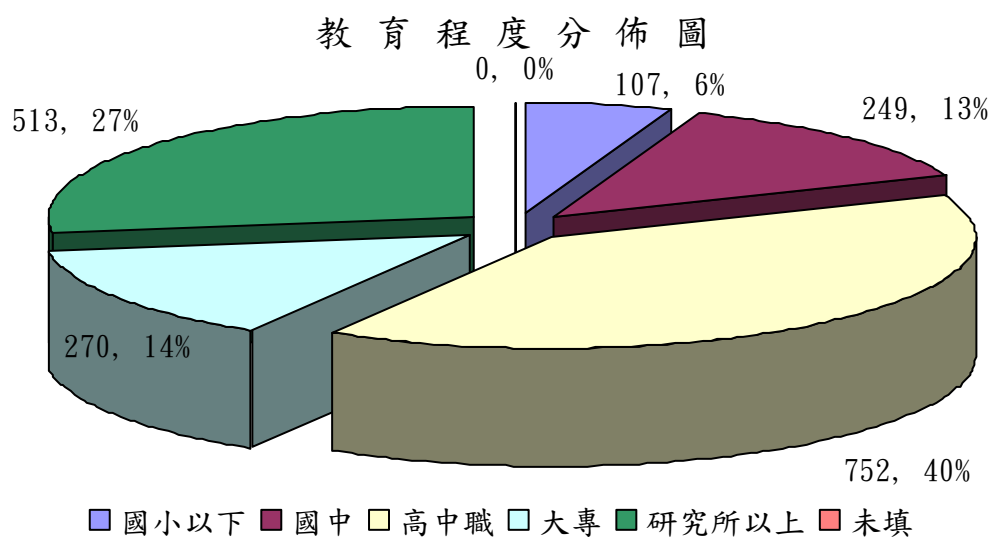
(四) 年齡：

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	58	432	573	464	364	0	1891



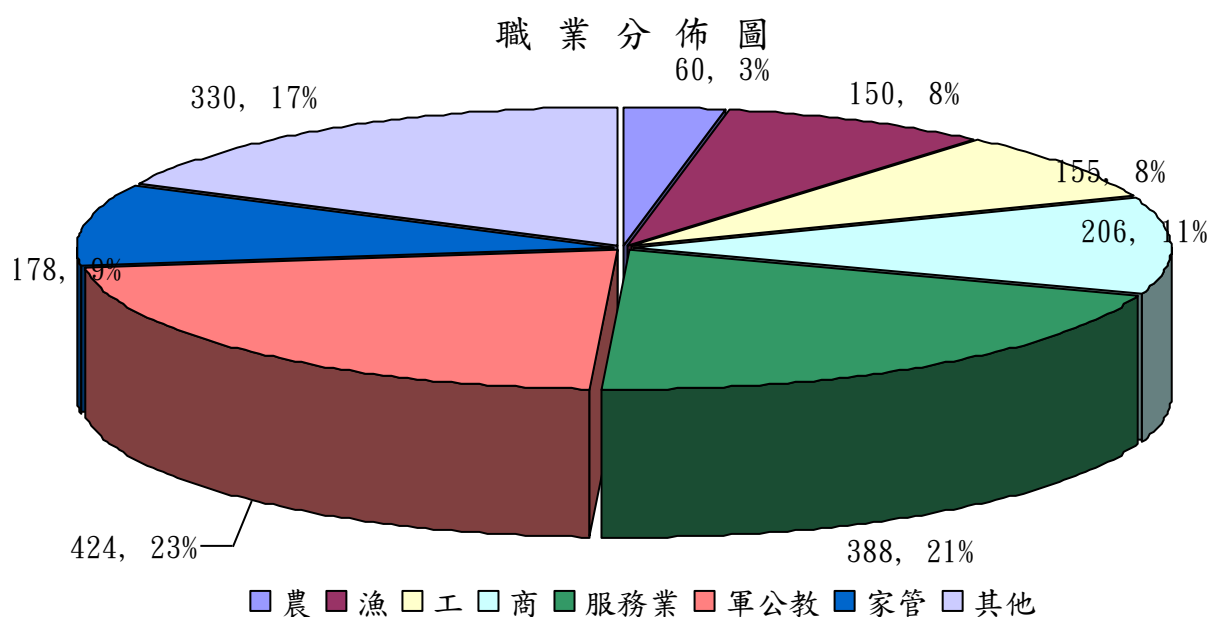
(五) 教育程度：

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	107	249	752	270	513	0	1891



(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	60	150	155	206	388	424	178	330	1891



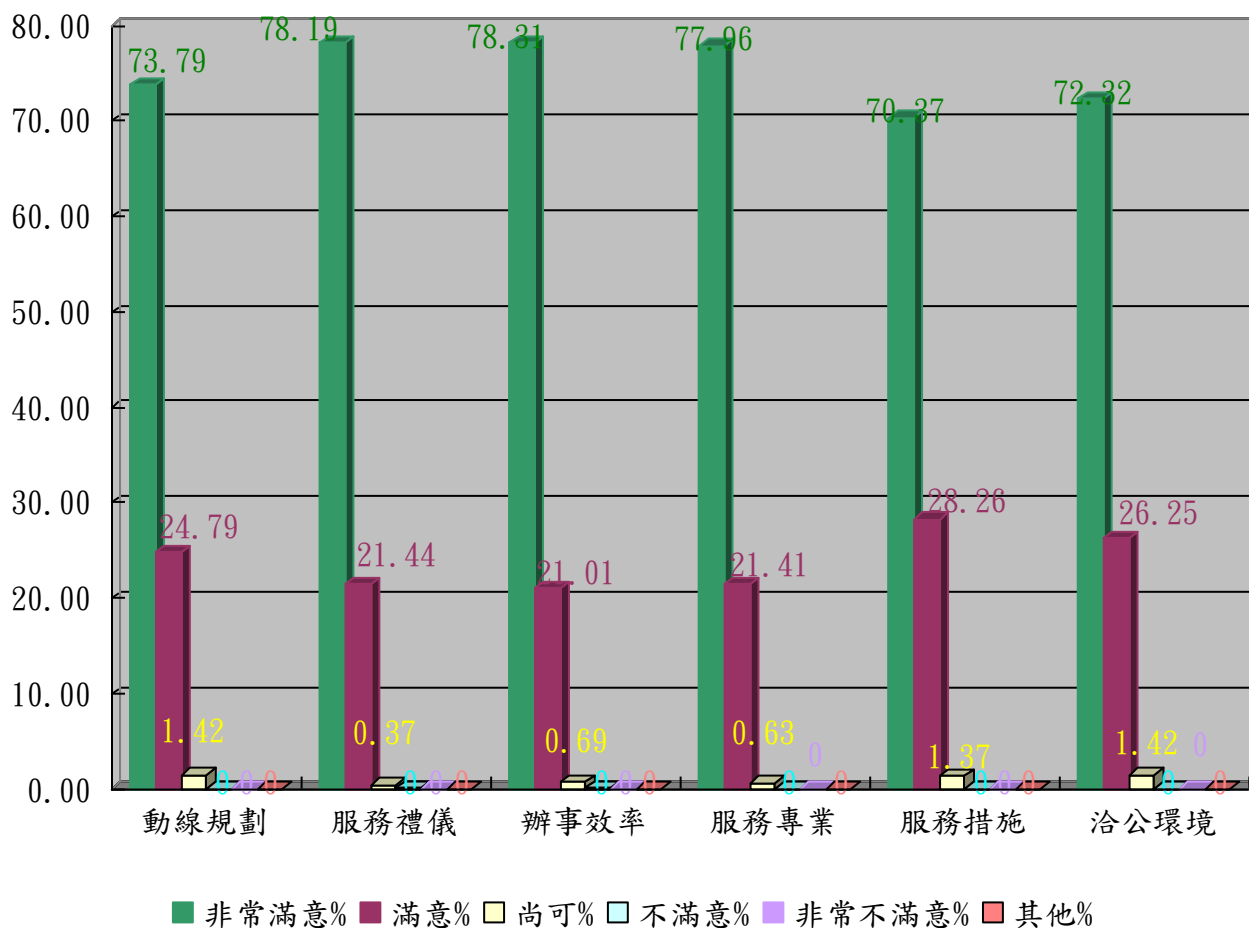
二、民眾對戶政事務所為民服務滿意度：

(一) 調查項目滿意度：

滿意程度% 調查項目	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	其他	滿意度
動線規劃	73.79	24.79	1.42	0.0	0.0	-	98.58
服務禮儀	78.19	21.44	0.37	0.0	0.0	-	99.63
辦事效率	78.31	21.01	0.69	0.0	0.0	-	99.32
服務專業	77.96	21.41	0.63	0.0	0.0	-	99.37

服務措施	70.37	28.26	1.37	0.0	0.0	-	98.63
洽公環境	72.32	26.25	1.42	0.0	0.0	-	98.57

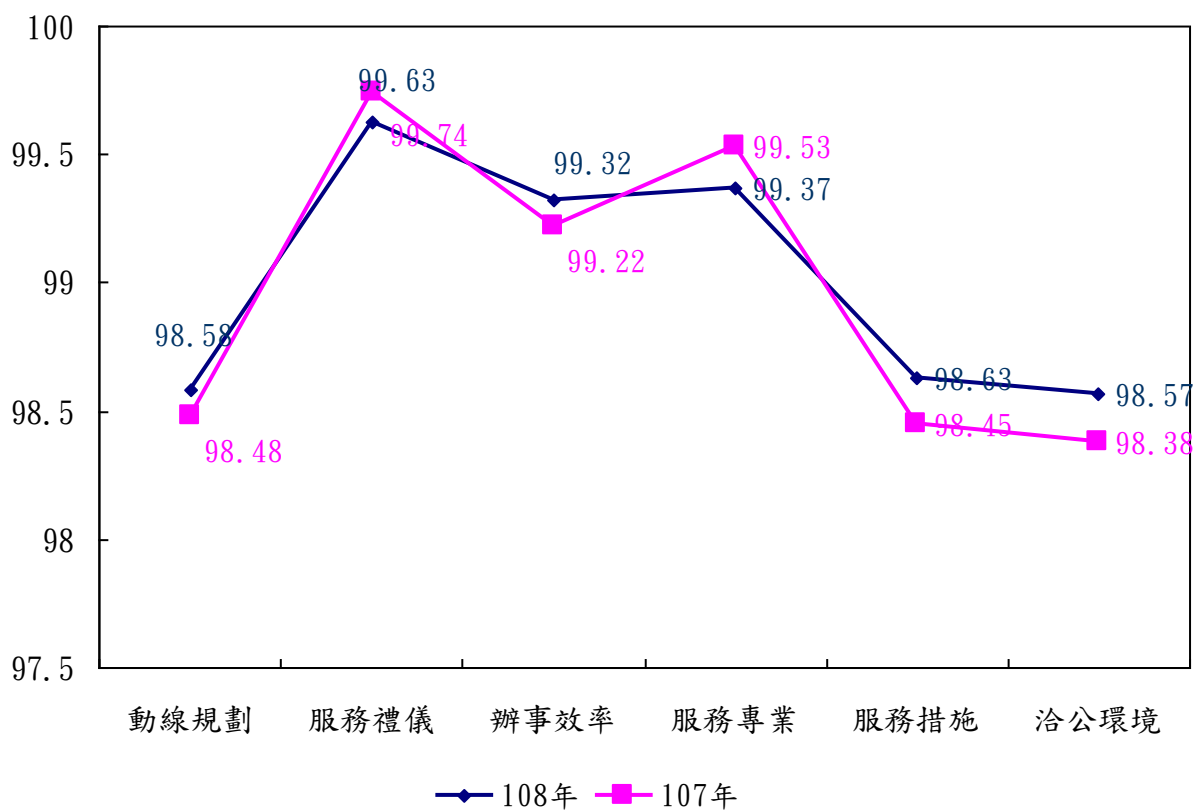
調查項目滿意度圖



(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
108 年 滿意度%	98.58	99.63	99.32	99.37	98.63	98.57
107 年 滿意度%	98.48	99.74	99.22	99.53	97.45	98.38
108 年與 107 年比較%	0.10	-0.11	0.10	-0.16	1.18	0.19

調查項目滿意度與去年比較表

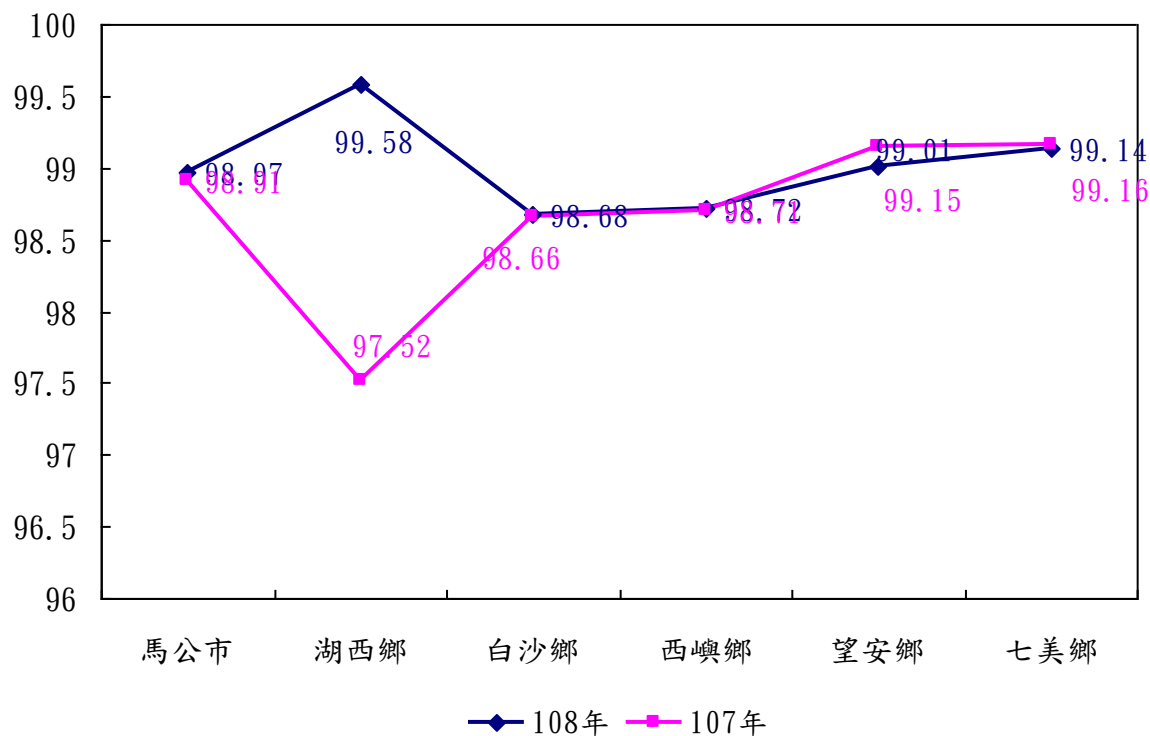


※ 各調查項目民眾非常滿意者，以「服務禮儀」99.63%最高，「洽公環境」98.57%最低。

(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
108 年 滿意度%	98.97	99.58	98.68	98.72	99.01	99.14	99.02
107 年 滿意度%	98.91	97.52	98.66	98.71	99.15	99.16	98.69
108 年與107 年比較%	0.06	2.06	0.02	0.01	-0.14	-0.02	0.33

本縣各戶政事務所整體滿意度與去年比較表



※108 年滿意度以湖西鄉戶政事務所 99.58%最高，而以白沙鄉戶政事務所 98.68 最低；整體滿意度 108 年較 107 年提升 0.33%。

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、說明仔細、很有趣、非常熱心。	於所務會議報告，請同仁繼續保持優質有感服務。
馬公市	拍照可購入腳架，增加穩定，克服手抖問題。	戶所提供拍照服務主要係針對申辦初、補、換領國民身分證時，因照片規格不符且急用情況，得同意由戶政人員拍攝符合規格之相片；惟因同仁拍照專業技巧及設備有限，致難免偶有不滿意情

戶 所 別	其 他 意 見 內 容	檢討分析（處理情形）
		形，該所依前揭建議業已購入腳架設備，爾後除持續加強廣宣國民身分證正確規格外，並強化同仁拍攝技術，提升民眾拍照滿意度。
馬公市	冷氣不冷	響應政府提倡節能省電措施，冷氣設定室溫為 28 度，然因部份民眾仍感覺悶熱，爰在考量民眾舒適，適時將室溫微調降 1 度因應改善。
西 嶼 鄉	車子容易堵塞，洽公環境不佳、設施不足	由於該所土地限制，致位置較顯偏僻，停車不便，針對缺失，戶所同仁均委婉向民眾說明解釋，並適時協助指揮停車與會車，藉由親切服務補強硬體設施之不足，獲致民眾體諒，以減緩停車不便造成的不適感受。
望 安 鄉	洽公櫃檯太過悶熱。	因櫃檯臨近大門，受西曬影響，溫度較高且櫃檯區未裝設冷氣，雖有增設2台懸掛式電風扇改善，惟效果不佳，致民眾感覺悶熱，該所擬編列年度預算加裝1台冷氣機，俾提供民眾更舒適的洽公環境。

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，其範圍含蓋「空調環境」、「整潔」及「綠、美化」部分，本縣部分戶所因土地有限，汽車

停放位置稍顯不便，致感洽公環境不佳，設施不足，針對此點，如民眾抱怨，戶所人員均能妥為解釋，並即時協助指揮停車與會車，期以人力的親切服務來補足硬體設施不足；另冷氣溫度部份，在考量民眾洽公舒適感，適時將室溫微調降低為 27 度因應，以提供民眾舒適的洽公環境，同時保持辦公場所清潔及綠美化，於適當位置擺放各式花草、盆景，塑造清新及活潑之辦公氛圍。

- (二) 再者以動線規劃次低，經研析部份戶所內部洽公空間偏小，倘同時有多位民眾進入所內申辦案件，難免略顯擁擠，考量辦公廳舍現況改善空間有限，如等候待辦人數有較多情形時，戶所均會及時調度人力支援，加速辦理速度，疏解洽公人潮。
- (三) 另服務禮儀、服務專業分別較去年略低 0.11%及 0.16%，未來賡續加強戶所人員教育訓練、服務應對進退禮儀及法令規定，增進專業智能，正確戶籍登記；並積極汲取新知充實精進，提供民眾更優質愉悅的服務感受。
- (四) 強化同理心與耐心、和悅良好服務態度，適時調整工作方法，合法便民，提升服務滿意度。
- (五) 鼓勵同仁集思廣益，踴躍研提戶籍國籍、系統改進建議及各項創新便民服務措施，力求更加貼近民眾需求，讓鄉親有感，落實為民服務。

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。本調查以臨櫃問卷調查方式進行，合計完成回收 1,891 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 99.63%」，獲得民眾滿意度最高，其次為「服務專業 99.37%」、「辦事效率 99.32%」。

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，以整體而言，檢討 108 年度的整體滿意度為 99.02%，較 107 年略升 0.33%，符合年度戶政品質目標（滿意度不低於 92%）之要求。

鑑於服務無止盡，戶政係第一線為民服務工作，尤以關乎民眾對政府服務效能整體性觀感影響甚鉅，政府為民服務宜應秉持同理心耐心，以有感有溫度的服務，取代專業的冷漠，爰各項服務面向，戶政同仁本著「卓越領航、重返榮耀」精神及一貫服務熱忱，發揮團隊能量，推展為民服務工作，力求服務切合民眾需求，並持續精進創新提供專業便捷的優質服務，期以最佳便民措施，增進洽公滿意度，共創戶政佳績。