

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。

109 年度調查問卷計發出 1,273 件，回收 1,222 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（108）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 109 年 4 月 1 日起至 7 月 31 日止，週一至週五上午 8 點至下午 5 點 30 分。

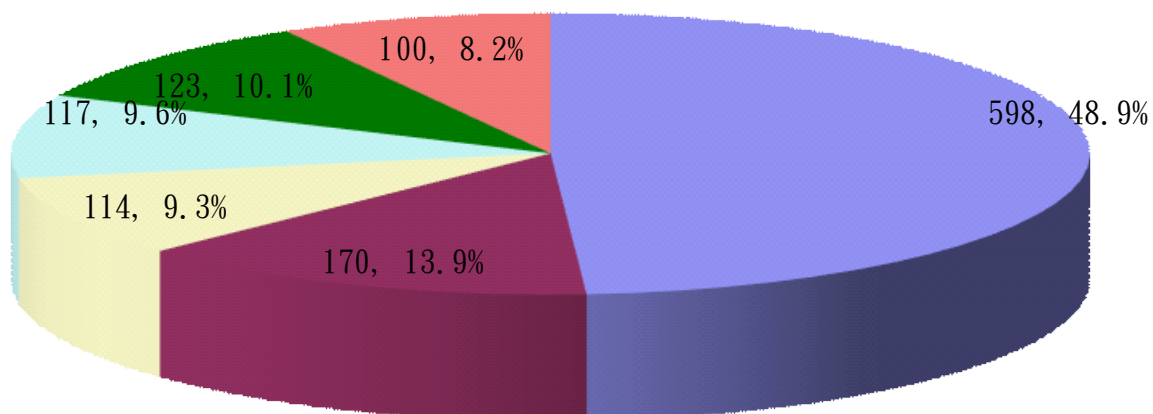
參、調查結果與分析

一、基本資料

(一) 調查件數：

戶所別	發出件數	回收件數
馬公市	630	598
湖西鄉	180	170
白沙鄉	120	114
西嶼鄉	120	117
望安鄉	123	123
七美鄉	100	100
合 計	1273	1222

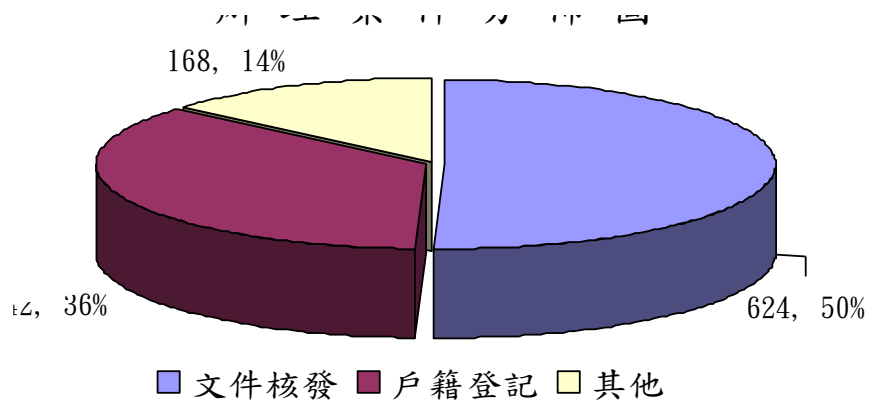
調查件數分佈圖



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

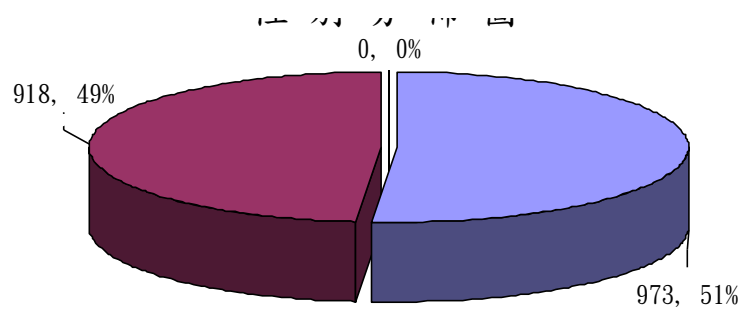
(本項調查可複選，故總計為 1,234 件，超出回收總數 1,222，特予說明)

案件項目	文件核發	戶籍登記	其他	合計
件 數	624	442	168	1234



(三) 性別：

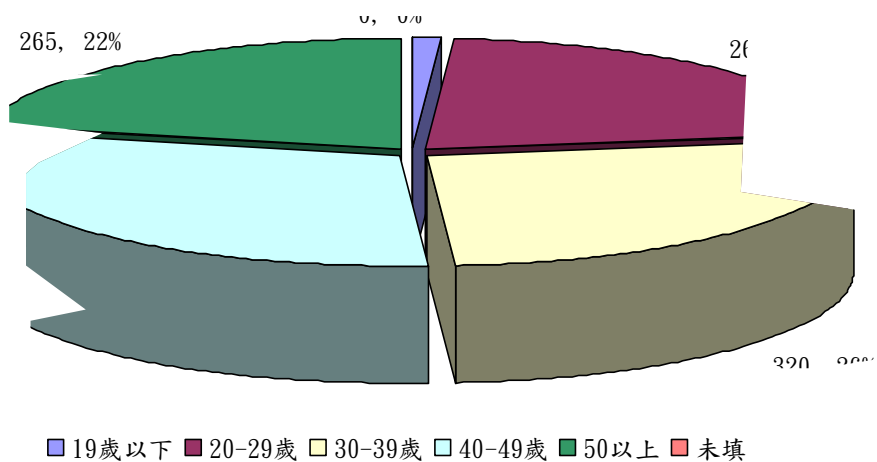
性 別	男	女	未填	合計
受訪人數	602	620	0	1222



(四) 年齡：

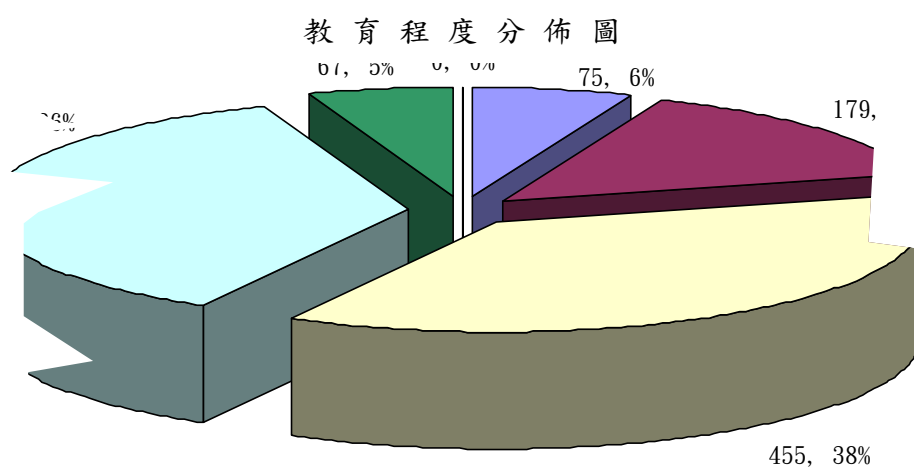
年齡	19 歲以下	20-29 歲	30-39 歲	40-49 歲	50 歲以上	未填	合計
受訪人數	14	264	320	359	265	0	1222

年齡分佈圖



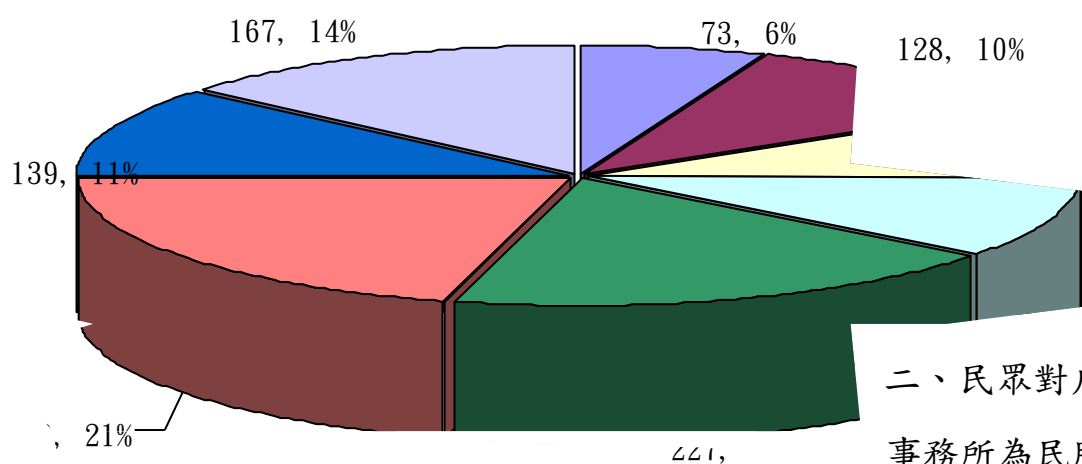
(五) 教育程度：

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	75	179	455	446	67	0	1222



(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	73	128	109	126	227	253	139	167	1222

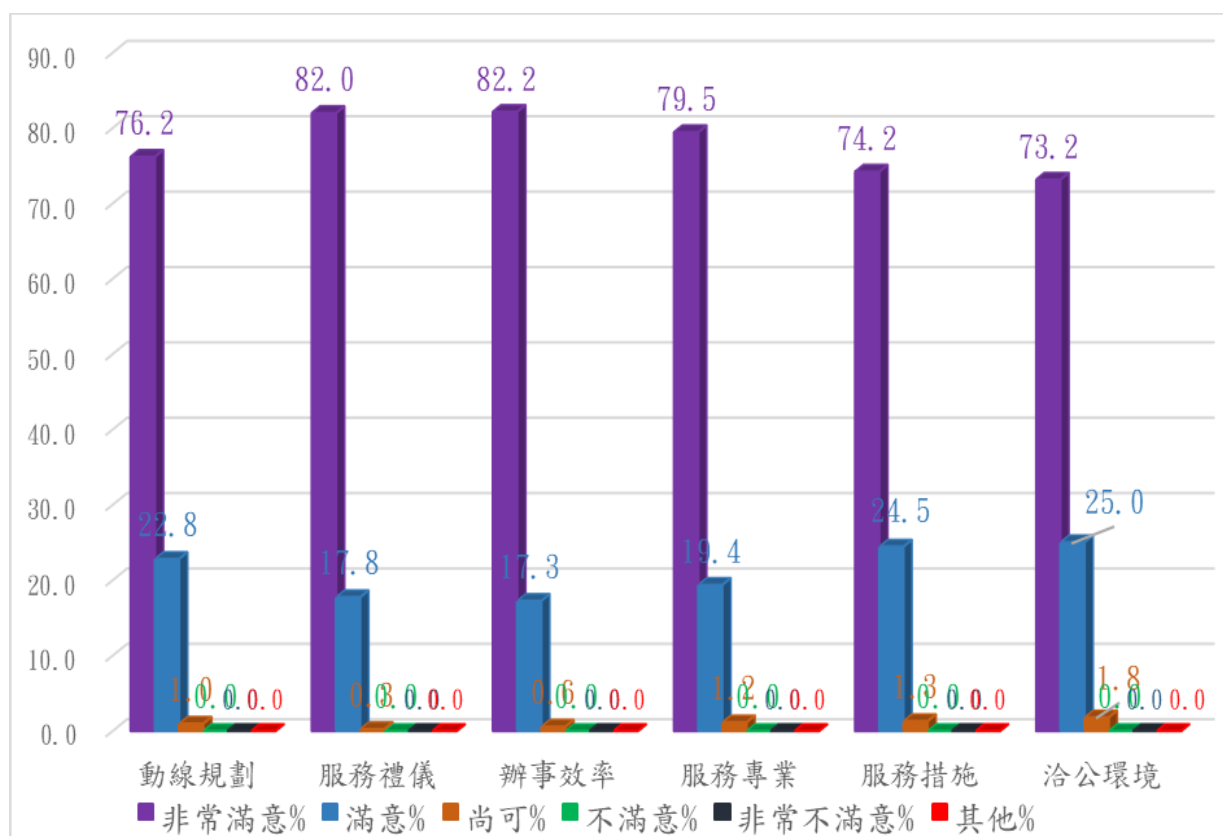


二、民眾對戶政事務所為民服務

滿意度：

(一) 調查項目滿意度：

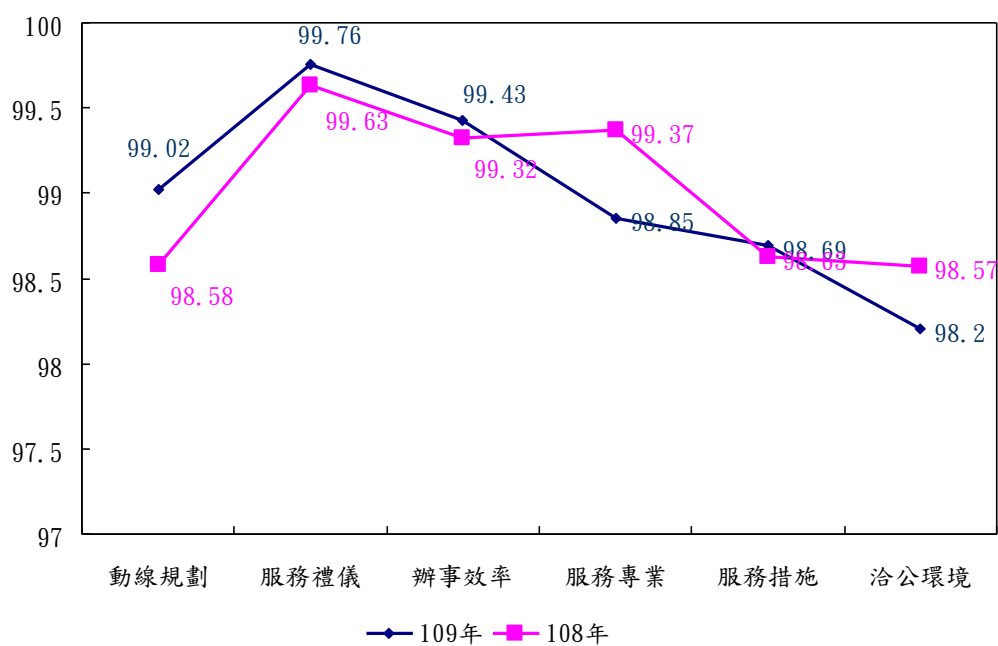
滿意 程度%	非常 滿意	滿意	尚可	不滿意	非常 不滿意	其他	滿意度
調查項目							
動線規劃	76.19	22.83	0.98	0.0	0.0	-	99.02
服務禮儀	82.00	17.76	0.25	0.0	0.0	-	99.76
辦事效率	82.16	17.27	0.57	0.0	0.0	-	99.43
服務專業	79.46	19.39	1.15	0.0	0.0	-	98.85
服務措施	74.22	24.47	1.31	0.0	0.0	-	98.69
洽公環境	73.16	25.04	1.80	0.0	0.0	-	98.20



(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
109 年 滿意度%	99.02	99.76	99.43	98.85	98.69	98.20
108 年 滿意度%	98.58	99.63	99.32	99.37	98.63	98.57
109 年與 108 年比較 %	0.44	0.13	0.11	-0.52	0.06	-0.37

調查項目滿意度與去年比較表

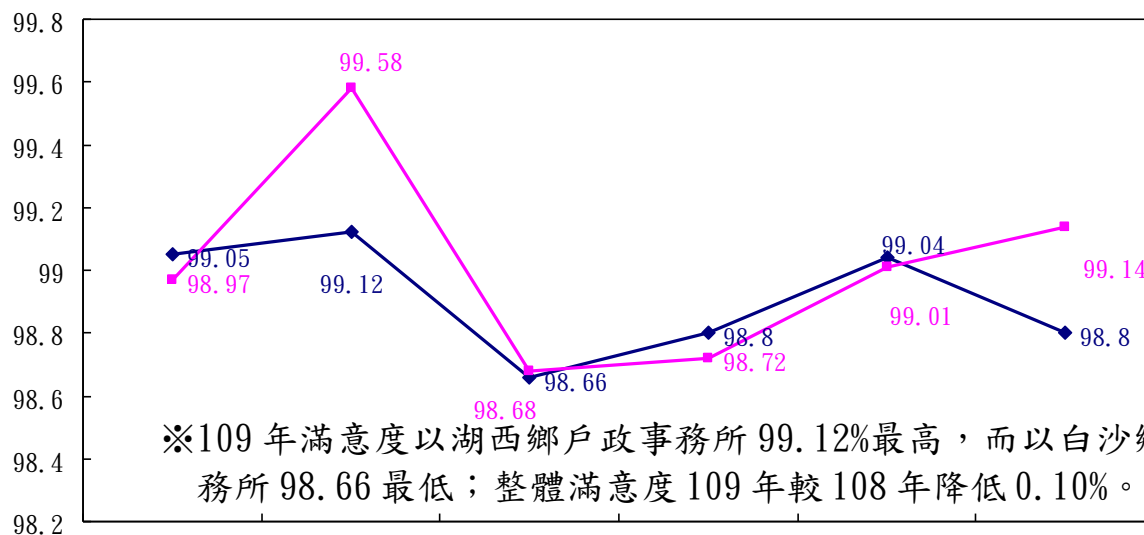


※ 各調查項目民眾非常滿意者，以「服務禮儀」99.76%最高，「洽公環境」98.2%最低。

(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
109 年滿意度%	99.05	99.12	98.66	98.80	99.04	98.80	98.91
108 年滿意度%	98.97	99.58	98.68	98.72	99.01	99.14	99.02
109 年與 108 年比較 %	0.08	-0.46	-0.02	0.08	0.03	-0.34	-0.10

本縣各戶政事務所整體滿意度與去年比較表



※109 年滿意度以湖西鄉戶政事務所 99.12%最高，而以白沙鄉戶政事務所 98.66 最低；整體滿意度 109 年較 108 年降低 0.10%。

三、其他意見內容與建議檢討分析（處理情形）：

戶所別	其 他 意 見 內 容	檢討分析（處理情形）
馬公市	1. 服務親切、效率好、服務佳。 2. 確實執行防疫措施，非	於所務會議報告表揚，請同仁繼續保持優質有感服務及落實防疫作為。

戶所別	其 他 意 見 內 容	檢討分析（處理情形）
	常滿意。	
湖西鄉	服務人員盡心細心接待及回覆，和藹可親感覺貼心，值得嘉許。	持續保持。
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，已於櫃檯區增設1台冷氣機改善，洽公民眾不再感到悶熱，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 98.20%，較去年略低 0.37%，其範圍含蓋「空調環境」、「整潔」及「綠、美化」部分，本項滿意度較他項略低，研析今年全球新冠肺炎疫情嚴峻，戶所為加強防疫措施，服務櫃檯增設壓克力透明隔板，並建議洽公民眾配戴口罩及保持室內社交距離等，滿意度可能因前揭措施對民眾感受及便利性受部份影響。
- (二)再者以服務措施 98.69%次低，服務措施範圍包含到府、免下車、拍照及協助申請各項生育補助或跨機關通報等相關服務，經檢討可能因民眾對於服務措施內容較不清楚，如行動不便或老人得申請到府服務、或證件不全無法一次完成申辦、或非直系血親無法請領親屬等因素，致認為便民措施不足，本項措施之精進，是戶政同仁宜應努力改善之目標。

(三)未來賡續加強戶所人員教育訓練及法令規定，增進專業智能，正確戶籍登記；並積極汲取新知充實精進，提供民眾更佳專業便捷的服務感受。

(四)強化櫃台受理人員之同理心與耐煩心，保持和悅服務態度，服務應對禮儀，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，適時調整工作方式，力求更加貼近民眾需求，讓鄉親有感，落實優質有效能之為民服務。

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1,222件。經統計分析，整體而言本年度為民服務工作意見調查滿意度為98.91%，顯示民眾對本縣戶政服務工作甚為滿意，各項調查項目評價及滿意度甚佳，其中以「服務禮儀99.76%」，獲得民眾滿意度最高，其次為「辦事效率99.43%」、「動線規劃99.02%」。

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109年度的整體滿意度為98.91%，較108年略降0.10%，尚符年度戶政品質目標（滿意度不低於92%）之要求，惟仍小幅降低，鑑於戶政係一線為民服務工作，攸關乎民眾對政府服務效能整體性觀感影響甚鉅，為因應社會環境變遷及民眾對於政府服務品質殷切期望，各項服務內容及相關滿意度評估指標項目仍需改善戮力推動；並持續精進戶政措施，藉以提升戶政便民服務滿意度。