

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。

110 年度調查問卷計發出 1,121 件，回收 1,093 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（109）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 110 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。

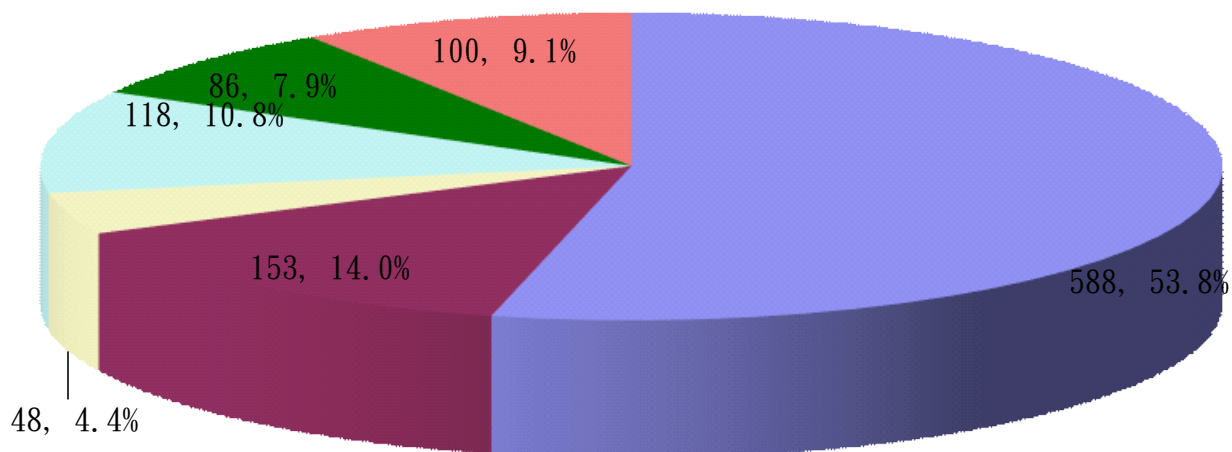
參、調查結果與分析

一、基本資料

(一) 調查件數：

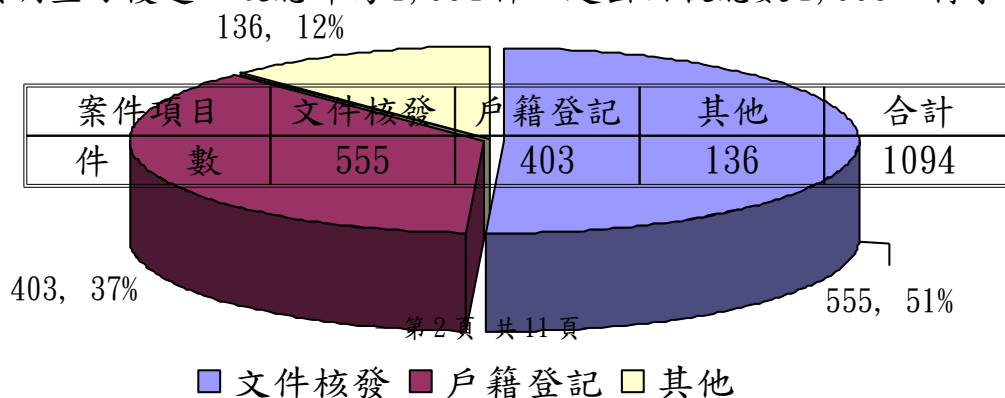
戶所別	發出件數	回收件數
馬公市	600	588
湖西鄉	165	153
白沙鄉	50	48
西嶼鄉	120	118
望安鄉	86	86
七美鄉	100	100
合 計	1121	1093

調查件數分佈圖



(二) 辦理案件分佈圖

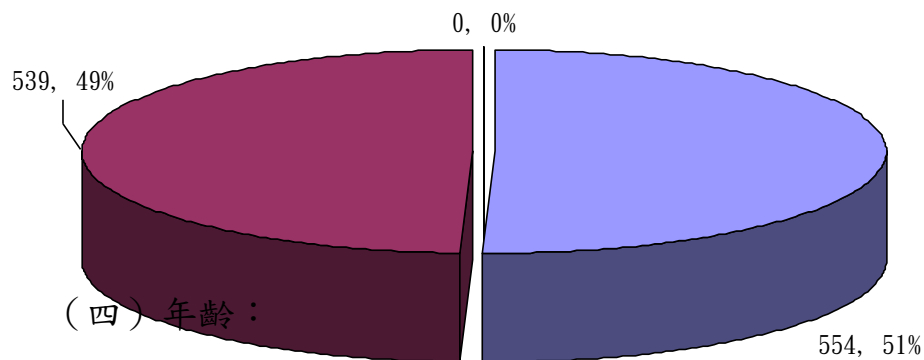
(本項調查可複選，故總計為 1,094 件，超出回收總數 1,093，特予說明)



(三) 性別：

性 別	男	女	未填	合計
受訪人數	554	539	0	1093

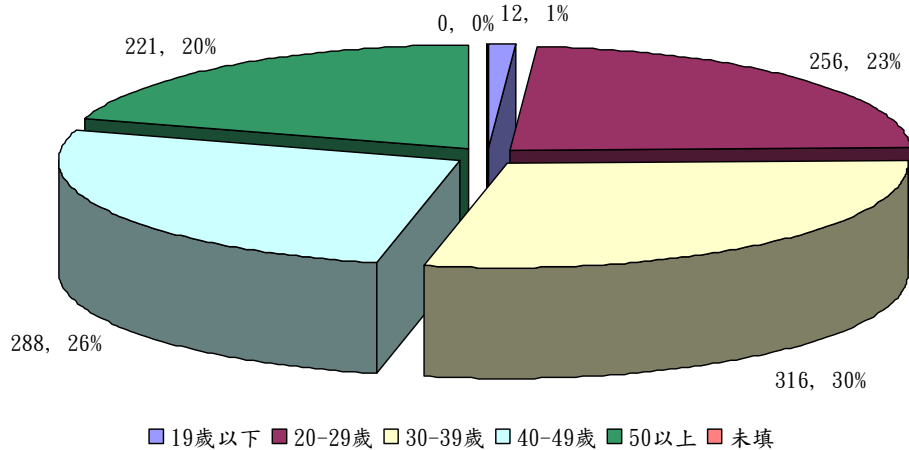
性 別 分 佈 圖



(四) 年齡：

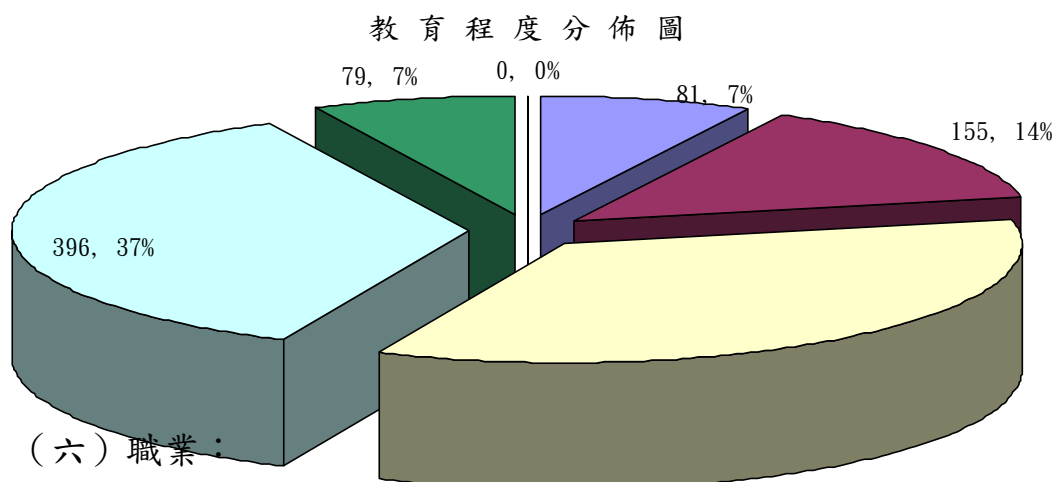
年 齡	19歲以下	20-29歲	30-39歲	40-49歲	50歲以上	未填	合計
受訪人數	12	256	316	288	221	0	1093

年 齡 分 佈 圖



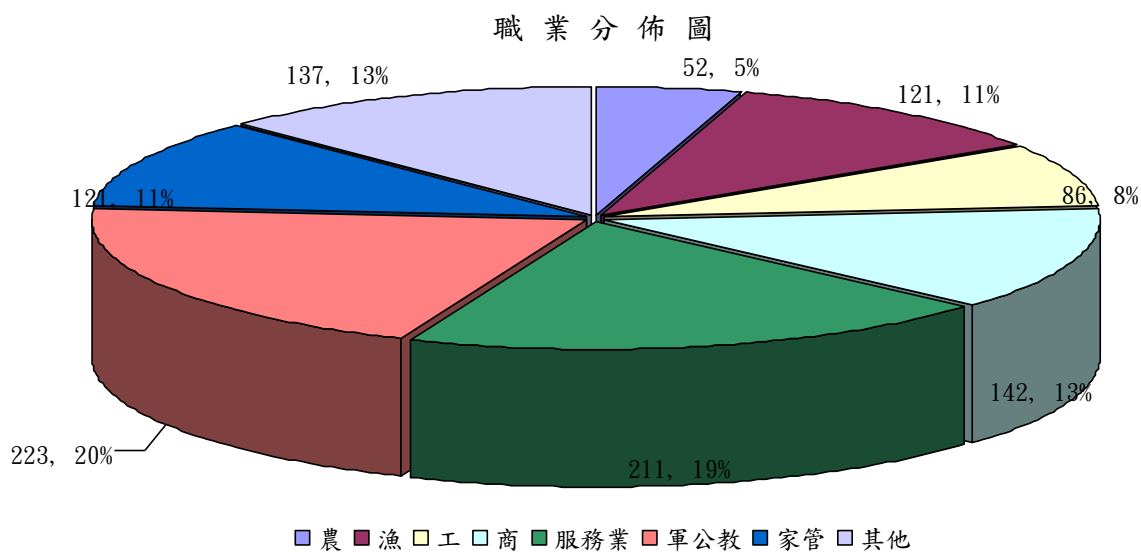
(五) 教育程度：

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	81	155	382	396	79	0	1093



(六) 職業：

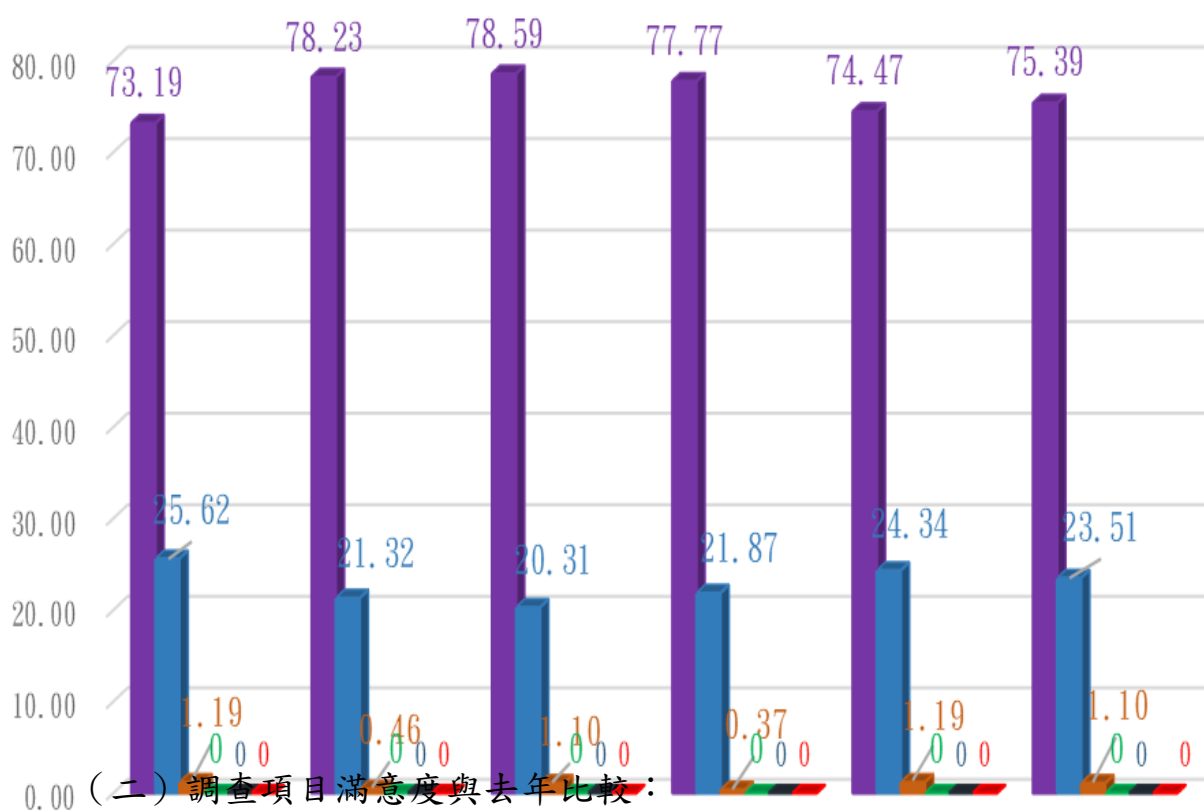
職業	國小以下	農	國中	漁	高中職	工	大專	商	研究所	服務業	軍公教	家管	其他	合計
受訪人數	52	121	121	86	142	211	223	121	137	1093				



二、民眾對戶政事務所為民服務滿意度：

(一) 調查項目滿意度：

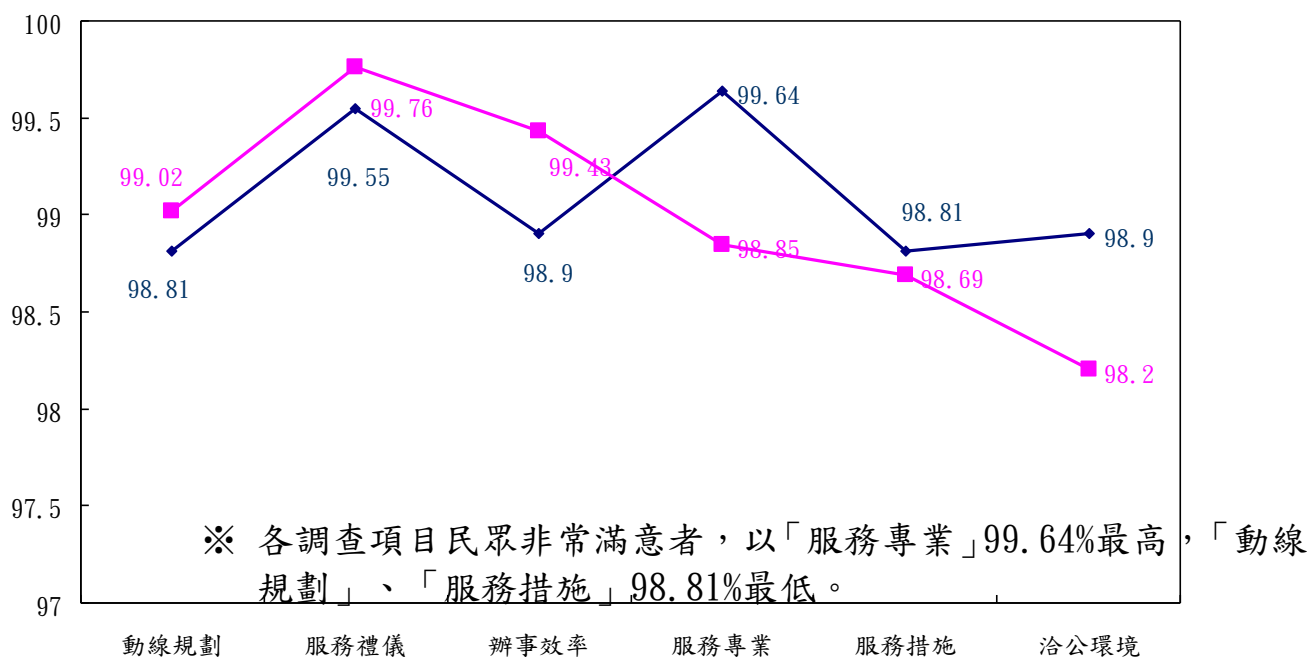
調查項目	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	其他	滿意度
動線規劃	73.19	25.62	1.19	0	0	0	98.81
服務禮儀	78.23	21.32	0.46	0	0	0	99.55
辦事效率	78.59	20.31	1.10	0	0	0	98.90
服務專業	77.77	21.87	0.37	0	0	0	99.64
服務措施	74.47	24.34	1.19	0	0	0	98.81
洽公環境	75.39	23.51	1.10	0	0	0	98.90



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
110 年滿意度%	98.81	99.55	98.90	99.64	98.81	98.90

109 年 滿意度%	99.02	99.76	99.43	98.85	98.69	98.20
110 年與 109 年比較 %	-0.21	-0.21	-0.53	0.79	0.12	0.70

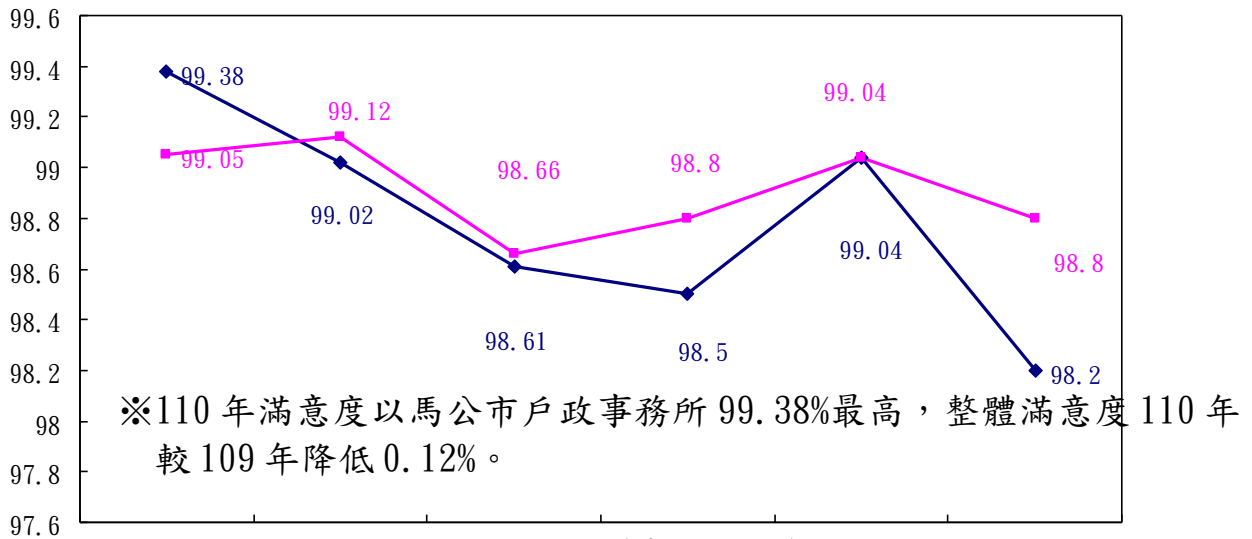
調查項目滿意度與去年比較表



(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
110 年 滿意度%	99.38	99.02	98.61	98.50	99.04	98.20	98.79
109 年 滿意度%	99.05	99.12	98.66	98.80	99.04	98.80	98.91
110 年與 109 年比較 %	0.33	-0.1	-0.05	-0.3	0	-0.6	-0.12

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. 人員說明很清楚。 2. 很棒、感謝。	於所務會議報告表揚，請同仁繼續保持優質有感服務。
湖西鄉	因配合防疫措施，櫃檯新設隔板造成雙向溝通困擾。	多以耐心引導並增加服務人員，降低服務措施不便。
西嶼鄉	辦公廳舍場域停車迴轉不易	由於土地取得困難，戶外空間有限，惟遇有停車與會車需求，戶所人員均會主動協助指揮，減緩洽公不便感受。

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「動線規劃」為 98.81%，較上年度略低 0.21%，研析近 2 年全球新冠肺炎疫情嚴峻，戶所為加強防疫措施，辦公場域實施動線管制分流規劃、服務櫃檯設置防疫隔板，及保持室內社交距離等，因前揭措施致民眾感受不便，滿意度受到影響。

(二)再者以「服務措施」亦同為 98.81%，惟較上年度提升 0.12%，鑑於服務範圍包含到宅服務、戶政行動化，結合村里幹事農會，便利民眾措施；另所內提供免下車服務、無障礙空間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，係戶政同仁宜應努力改善之目標，期洽公民眾得以逐漸感受到戶所的服務熱忱。

(三)另「辦事效率」98.90%，較上年度微降 0.53%，由於新冠肺炎疫情自本年度 5 月起爆發，入內洽公民眾需配戴口罩、掃瞄 QR CODE 或填寫實名制資料、配合量測體溫、消毒等防疫措施，皆需額外增派人力來引導，人力配置上較以往不足，因前開作為對民眾感受及辦事效率深感困擾，滿意度因而降低。

(四)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 1,093 件。經統計分析，整體而言本年度為民服務工作意見調查整體滿意度為 98.79%，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「服務專業 99.64%」，獲得民眾滿意度最高，其次為「服務禮儀 99.55%」。

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 110 年度的整體滿意度為 98.79%，較 109 年略降 0.12%，尚符年度戶政品質目標（滿意度不低於 92%）之要求，雖小幅微降，惟鑑於戶政係一線為民服務工作，攸關人民對政府服務效能整體性觀感甚鉅，為因應社會環境變遷及符合民眾殷切期望，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；同時強化櫃台人員同理心與熱忱，保持和悅態度及應對禮儀，合法便民精進戶政措施，提供鄉親更佳有感便捷的為民服務，以提升施政滿意度。