

## 壹、前言

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，為提升服務品質，落實簡政便民政策，秉持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。

111 年度調查問卷計發出 1,203 件，回收 1,173 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（110）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 111 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。

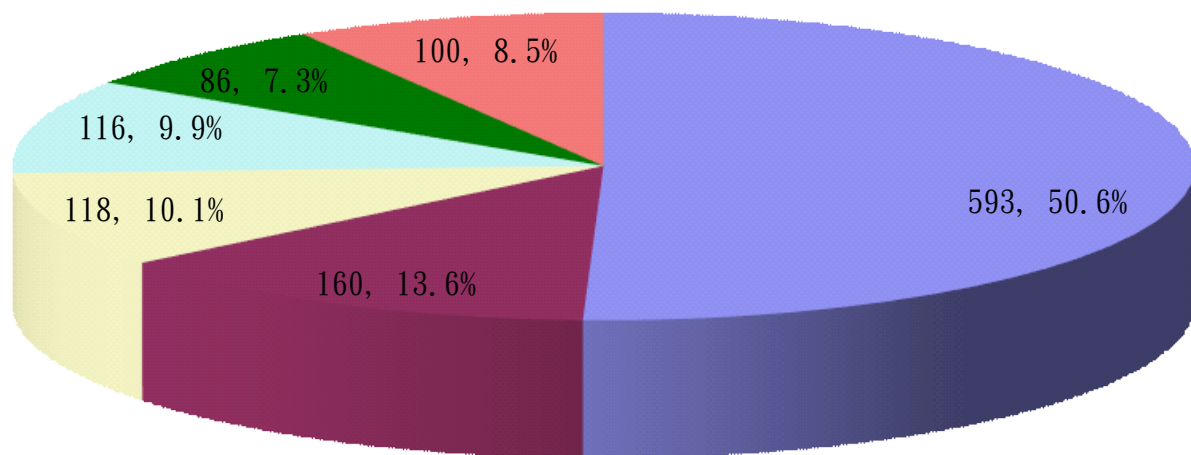
## 參、調查結果與分析

### 一、基本資料

#### (一) 調查件數：

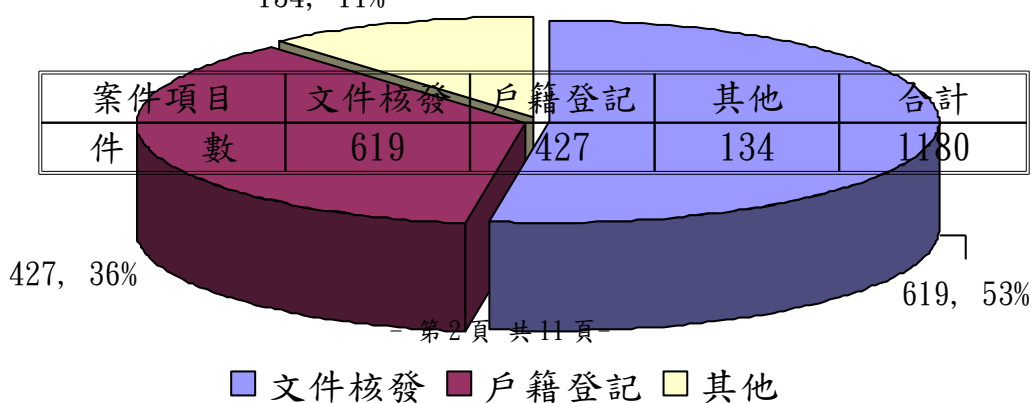
| 戶所別 | 發出件數 | 回收件數 |
|-----|------|------|
| 馬公市 | 600  | 593  |
| 湖西鄉 | 167  | 160  |
| 白沙鄉 | 130  | 118  |
| 西嶼鄉 | 120  | 116  |
| 望安鄉 | 86   | 86   |
| 七美鄉 | 100  | 100  |
| 合 計 | 1203 | 1173 |

調查件數分佈圖



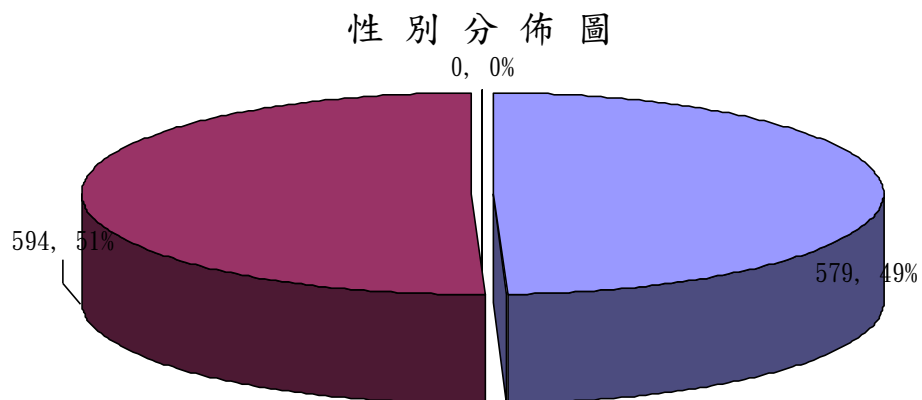
#### (二) 辦理案件分佈圖

(本項調查可複選，故總計為1,180件，超出回收總數1,173，特予說明)



(三) 性別：

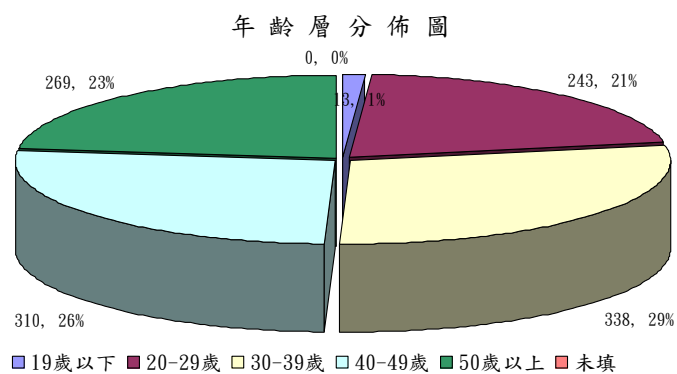
| 性 別  | 男   | 女   | 未填 | 合計   |
|------|-----|-----|----|------|
| 受訪人數 | 579 | 594 | 0  | 1173 |



(四) 年齡：

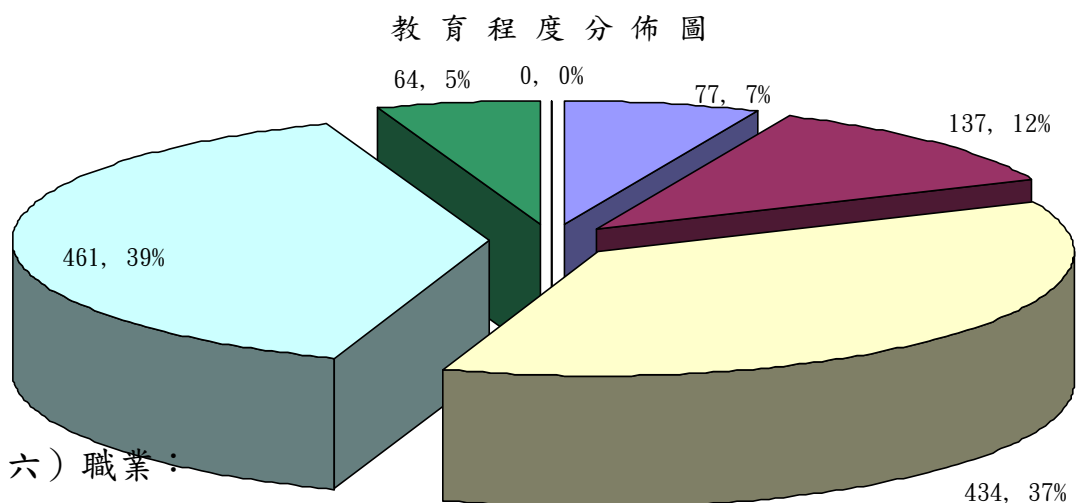
■ 男性 ■ 女性 ■ 未填

| 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 | 13     | 243     | 338     | 310     | 269    | 0  | 1173 |



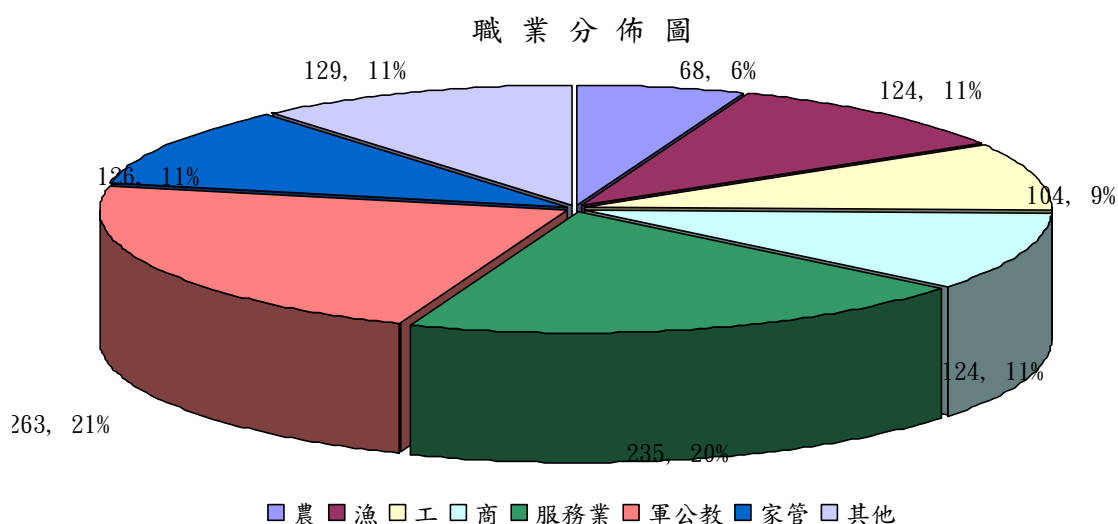
(五) 教育程度：

| 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 | 77   | 137 | 434   | 461 | 64    | 0  | 1173 |



(六) 職業：

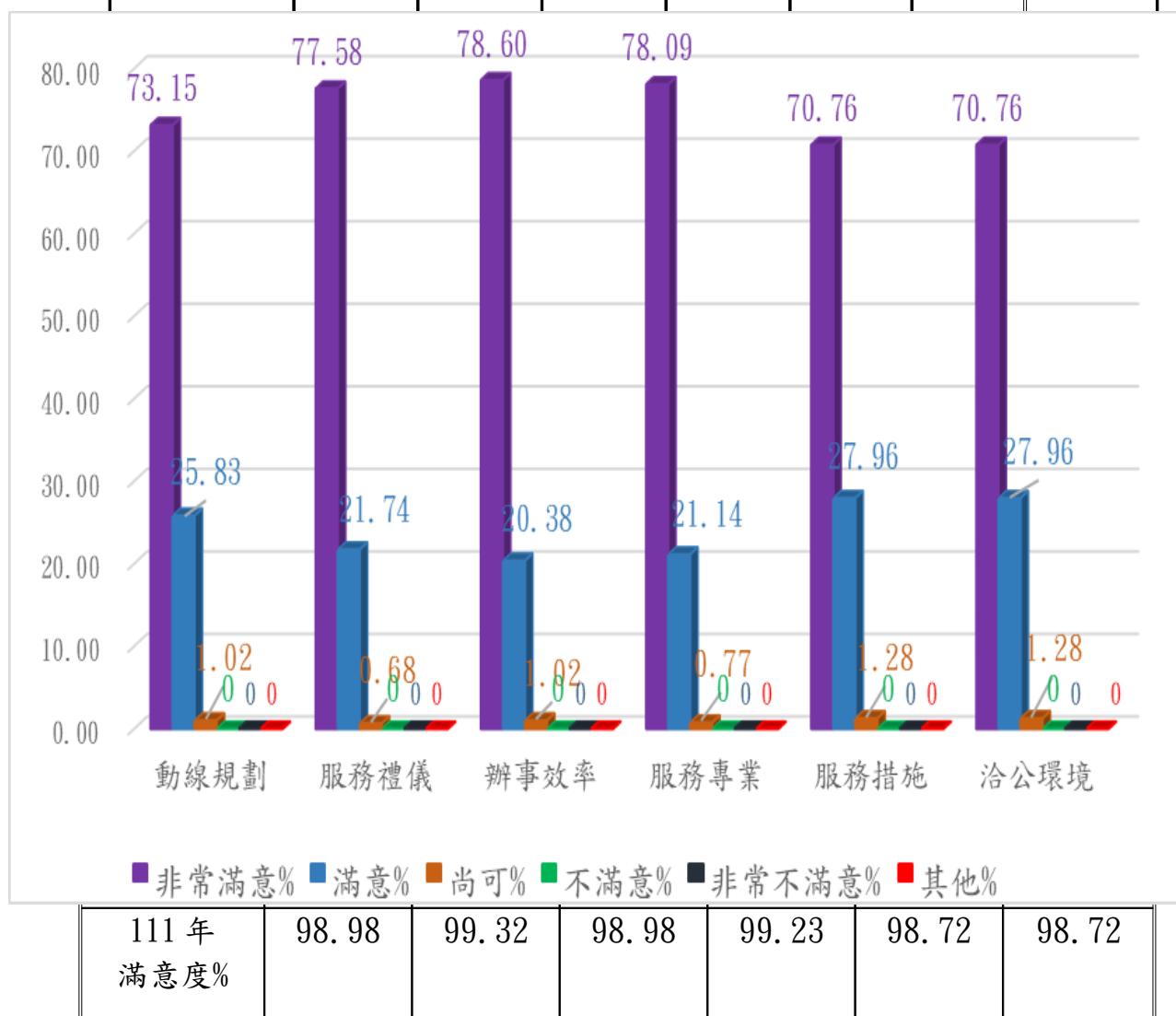
| 職業   | 農、林、漁、牧 | 工   | 商   | 服務業 | 軍、公、教 | 家管  | 其他  | 合計   |
|------|---------|-----|-----|-----|-------|-----|-----|------|
| 受訪人數 | 68      | 124 | 104 | 124 | 235   | 263 | 126 | 1173 |



二、民眾對戶政事務所為民服務滿意度：

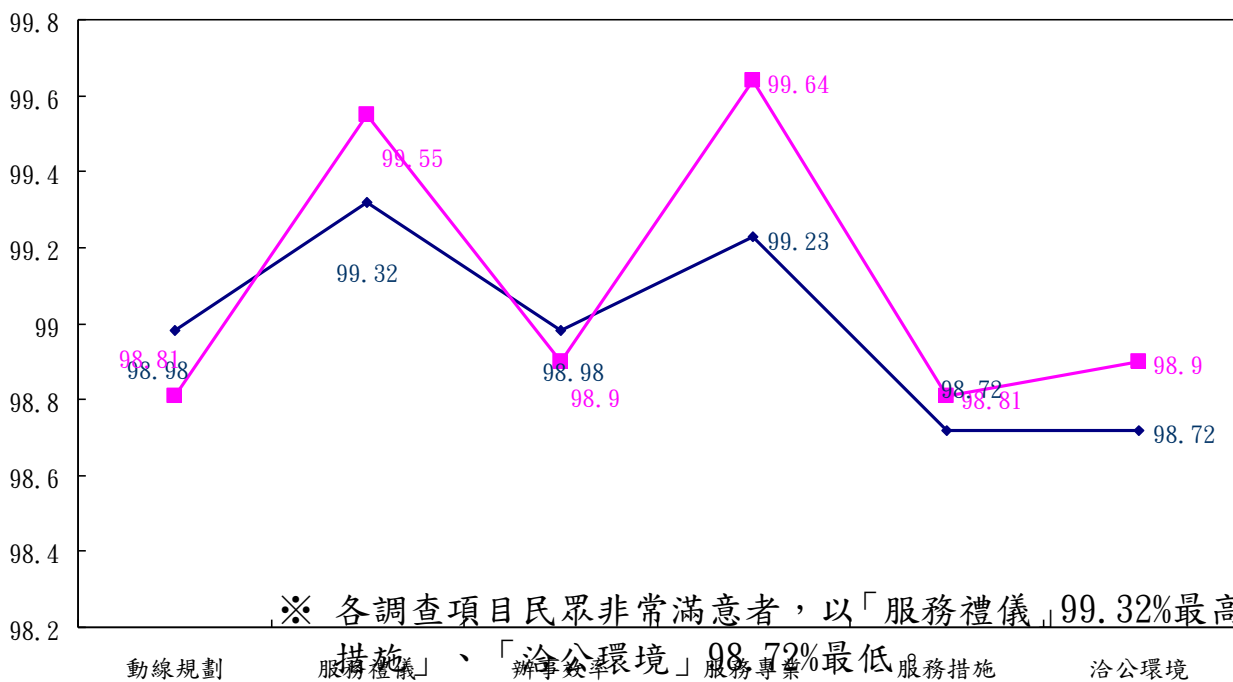
(一) 調查項目滿意度：

| 滿意<br>程度% | 非常<br>滿意 | 滿意    | 尚可   | 不滿意 | 非常<br>不滿意 | 其他 | 滿意度   |
|-----------|----------|-------|------|-----|-----------|----|-------|
| 調查項目      |          |       |      |     |           |    |       |
| 動線規劃      | 73.15    | 25.83 | 1.02 | 0   | 0         | 0  | 98.98 |
| 服務禮儀      | 77.58    | 21.74 | 0.68 | 0   | 0         | 0  | 99.32 |
| 辦事效率      | 78.60    | 20.38 | 1.02 | 0   | 0         | 0  | 98.98 |
| 服務專業      | 78.09    | 21.14 | 0.77 | 0   | 0         | 0  | 99.23 |
| 服務措施      | 70.76    | 27.96 | 1.28 | 0   | 0         | 0  | 98.72 |
| 洽公環境      | 70.76    | 27.96 | 1.28 | 0   | 0         | 0  | 98.72 |



|                        |       |       |       |       |       |       |
|------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 110 年<br>滿意度%          | 98.81 | 99.55 | 98.90 | 99.64 | 98.81 | 98.90 |
| 111 年與<br>110 年比較<br>% | 0.17  | -0.23 | 0.08  | -0.41 | -0.09 | -0.18 |

調查項目滿意度與去年比較表

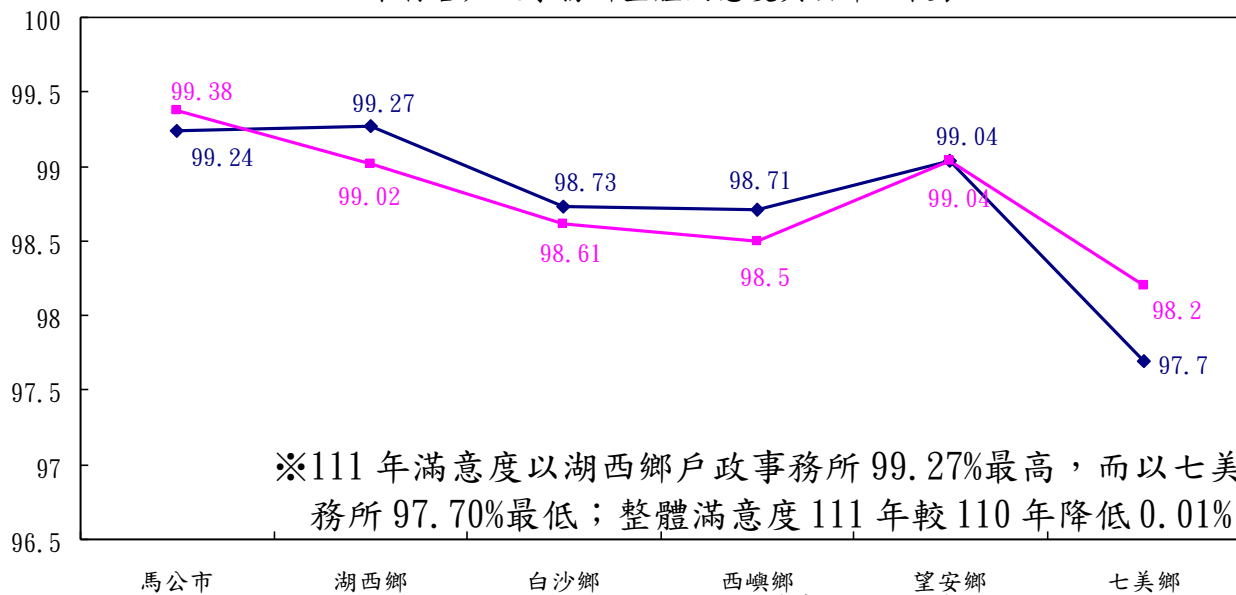


※ 各調查項目民眾非常滿意者，以「服務禮儀」99.32%最高，「服務措施」、「洽公環境」98.72%最低

(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    |
|------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 111 年<br>滿意度%          | 99.24 | 99.27 | 98.73 | 98.71 | 99.04 | 97.70 | 98.78 |
| 110 年<br>滿意度%          | 99.38 | 99.02 | 98.61 | 98.50 | 99.04 | 98.20 | 98.79 |
| 111 年與<br>110 年比較<br>% | -0.14 | 0.25  | 0.12  | 0.21  | 0     | -0.5  | -0.01 |

本縣各戶政事務所整體滿意度與去年比較表



※111年滿意度以湖西鄉戶政事務所 99.27%最高，而以七美鄉戶政事務所 97.70%最低；整體滿意度 111 年較 110 年降低 0.01%。

### 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 | 中午承辦速度太慢效率太差                         | 中午時間櫃台受理人為 2-3 員，如受理出生案件因需協助多項跨機關通報及補助作業，辦理時間近 1 小時，囿於人力有限，由輪值同仁委婉說明並請鄉親多予諒解。 |
| 馬公市 | 1. 人員可愛親切專業貼心。<br>2. 服務態度很好、嘉許、非常滿意。 | 於所務會議報告表揚，請同仁繼續保持優質有感服務。                                                      |

## 肆、努力方向與結論

### 一、努力方向

- (一)本年度以服務措施及洽公環境均為 98.72 %最低，分別較去年略低 0.09% 及 0.18%，由於服務措施範圍包含到府服務、免下車、現場拍照及協助申請代轉各項補助或跨機關通報等相關服務，研析或因民眾對於服務措施內容較不清楚，如長者或行動不便者等得申請到府服務、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，爾後將透過多元管道加強廣宣各項便民措施，以提供溫馨貼心的有感服務。
- (二)再者洽公環境其範圍含蓋「空調環境」、「整潔」及「綠、美化」部分，經檢討恐因新冠肺炎疫情影響，為落實防疫措施，洽公民眾亦需配戴口罩噴灑酒精及保持室內社交距離，對於室內人數管制之防疫措施所致；另所內洽公及等候區域較小，如同時有較多民眾進入，其空間寬敞度略顯不足，而室外空間又無空調，舒適度較無室內空間佳；防疫期間民眾多少感到不便，難免怨言，僅能多以耐心引導並增加服務人力來降低服務環境不足之限制。
- (三)透過戶政教育訓練及研習等，賡續增進戶所人員相關法規專業智能，俾正確戶籍登記；並建議汲取新知充實精進，提供民眾更佳專業便捷的服務效能。
- (四)鼓勵研提戶籍、國籍行政、更新系統創新改進建議及創新便民服務措施，以落實為民服務，提升服務績效。
- (五)持續強化同仁之同理耐煩心，保持良好服務態度，精進便民服務措施，提升民眾對戶所服務滿意度。

## 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 1,173 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」滿意度最高，其次為「服務專業」。

以整體而言，檢討 1 年來戶所同仁努力，111 年度的服務滿意

度為 98.78%，較去年略降 0.01%，尚符年度戶政品質目標（滿意度不低於 92%），惟仍小幅略降，未來各戶政事務所仍需持續對各項為民服務工作戮力推動與改善，力求創新效率，更加貼近民眾需求，精進優質有效能之為民服務，以滿足縣民期待，共創戶政佳績。