

法務部行政執行署嘉義分署
104 年上半年度
洽公民眾為民服務意見調查報告



執行單位：顧客滿意度小組

中華民國 104 年 8 月

目 錄

壹、	主辦機關.....	1
貳、	調查目的.....	1
參、	調查過程與方法.....	1
肆、	受訪者基本資料分析.....	3
伍、	洽公民眾之滿意度分析.....	6
一、	洽公環境之滿意度.....	6
二、	服務禮儀之滿意度.....	6
三、	服務專業之滿意度.....	7
四、	服務措施之滿意度.....	8
五、	開放式題項.....	8
陸、	受訪者基本資料對為民服務滿意度的差異分析 ...	14
一、	洽公民眾之性別對各問項滿意度的差異.....	15
二、	洽公民眾之年齡對各問項滿意度的差異.....	15
三、	洽公民眾之教育程度對各問項滿意度的差異.....	17
柒、	結論與建議.....	19
一、	調查結論.....	19
二、	建議.....	20
	（一）視季節或室溫調整冷氣開放時間，並保持空氣流通	20
	（二）因故離開位置，應告知其他同仁協助.....	20
	（三）主動服務，引導民眾停車.....	20

表目錄

表 1	受訪者之建議或反映意見彙整表	9
表 2	洽公民眾之性別對各問項滿意度平均數的差異	15
表 3	洽公民眾之年齡對各問項滿意度平均數的差異	16
表 4	洽公民眾之教育程度對各問項滿意度平均數的差異	17

圖目錄

圖 1	受訪者基本資料：性別	3
圖 2	受訪者基本資料：年齡	3
圖 3	受訪者基本資料：教育程度	4
圖 4	受訪者基本資料：洽辦業務櫃檯	5
圖 5	受訪者基本資料：洽辦業務櫃檯	5
圖 6	洽公環境滿意度長條圖	6
圖 7	服務禮儀滿意度長條圖	7
圖 8	服務專業滿意度長條圖	7
圖 9	服務措施滿意度長條圖	8

附錄一、104 年上半年度洽公民眾為民服務意見調查表

附錄二、敘述性統計資料、獨立樣本 T 檢定及 One-way ANOVA 檢定

104 年上半年度洽公民眾為民服務意見調查報告

壹、主辦機關

法務部行政執行署嘉義分署

貳、調查目的

為瞭解民眾對於本分署各項為民服務措施及整體洽公環境滿意度，傾聽民眾心聲，使本分署為民服務品質得以不斷提昇，因此辦理本次調查。

參、調查過程與方法

一、調查時間

104 年 3 月至 5 月。

二、調查對象

至本分署洽公之民眾。

三、調查項目

- (一)洽公環境之滿意度：含洽公環境綠美化、洽公環境舒適整潔、服務項目及櫃檯導引指標明確、洽公現場動線順暢等。
- (二)服務禮儀之滿意度：含服務人員主動招呼、服務人員態度親切、服務人員服裝儀容、櫃檯服務等候時間等。
- (三)服務專業之滿意度：含引導民眾到正確的櫃檯、主動且正確地提供與問題有關的完整資訊、服務人員熟悉業務作業程序等。
- (四)服務措施之滿意度：含申請書表與範例符合需求、申請分期繳納，經核准後主動提供證明書、中午

不打烊，提供繳款諮詢服務等。

(五)開放式題項：針對希望本分署改進的地方，由受訪者自由作答。

四、抽樣方法

隨機抽樣。

五、樣本數

回收 653 份問卷，扣除 29 份無效問卷後，有效樣本 624 份，有效樣本率 95.56%。

六、資料處理

本次回收問卷以 EXCEL 軟體來統計分析，並採用李克特式量表(Likert Scale) 五點尺度評量方法，從「很不滿意」、「不滿意」、「普通」、「滿意」以及「很滿意」，來引導受訪者作答，而分數的轉換則為 1、2、3、4、5 分。

七、抽樣誤差

在 95% 信賴水準下，抽樣誤差約為 $\pm 4\%$

$$1 / \sqrt{N} = 1 / \sqrt{624} = 0.04$$

八、信效度分析

為提升問卷效度，由本分署顧客滿意度小組議定主題，依機關特性及現況設計問卷初稿，請國立暨南國際大學公共行政與政策學系教授審視後，進而發放問卷予本分署同仁及民眾計 5 名進行前測，回收後將部分題項作調整修正，以提高效度，另有效樣本經以 SPSS 進行信度分析，得出總信度 Cronbach's $\alpha=0.974$ ，顯示該份問卷具有相當信度及效度。

肆、受訪者基本資料分析

一、性別：有 55.93% 的受訪者是男性，44.07% 的受訪者是女性（參見圖 1）。

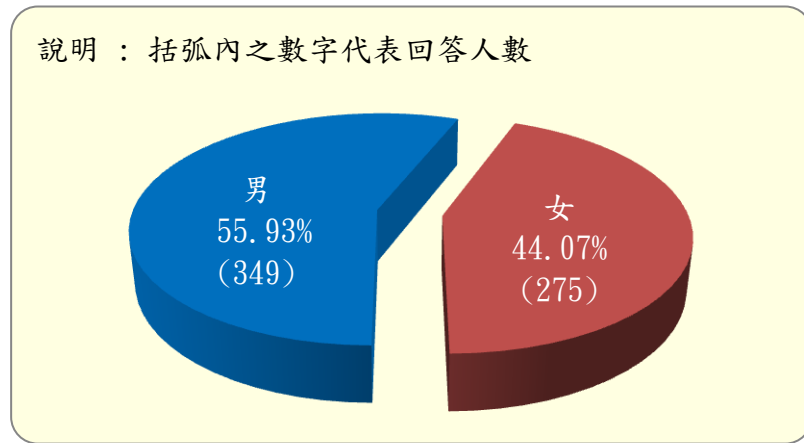


圖 1 受訪者基本資料：性別

二、年齡：受訪者中，未滿 25 歲者有 4.49%，25 歲至未滿 35 歲者有 18.27%、35 歲至未滿 45 歲者有 30.77%、45 歲至未滿 55 歲者有 28.69%、55 歲以上者有 17.79%（參見圖 2）。

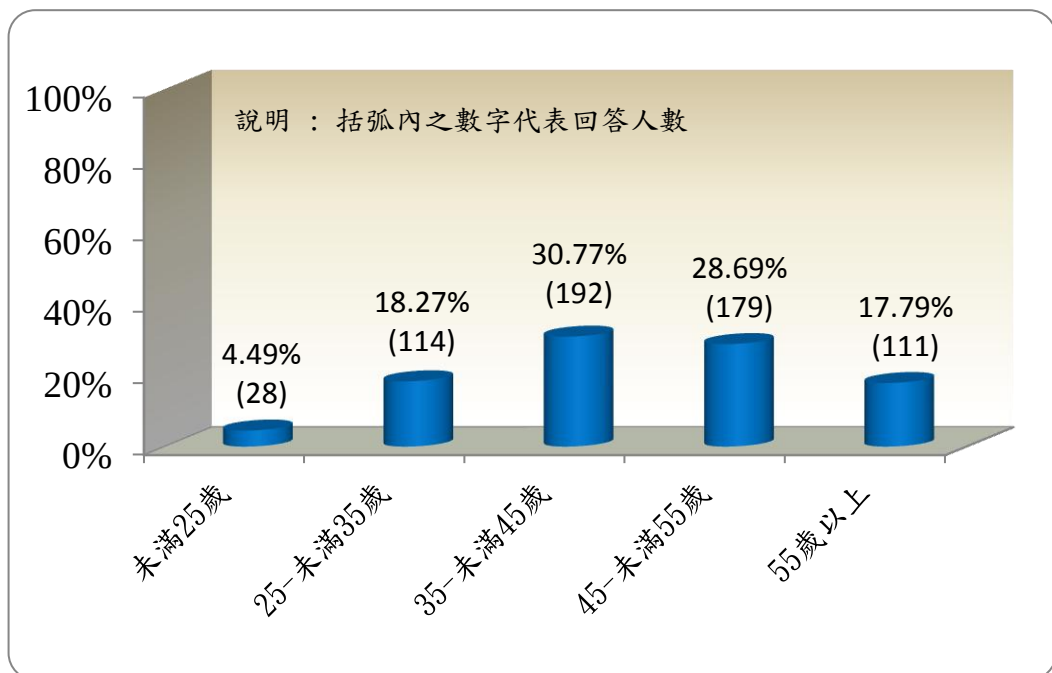


圖 2 受訪者基本資料：年齡

三、教育程度：有 16.51%的教育程度為國中以下，有 48.24%的教育程度為高中、職，有 33.17%的教育程度為大學或專科，有 2.08%的教育程度為研究所以上（參見圖 3）。

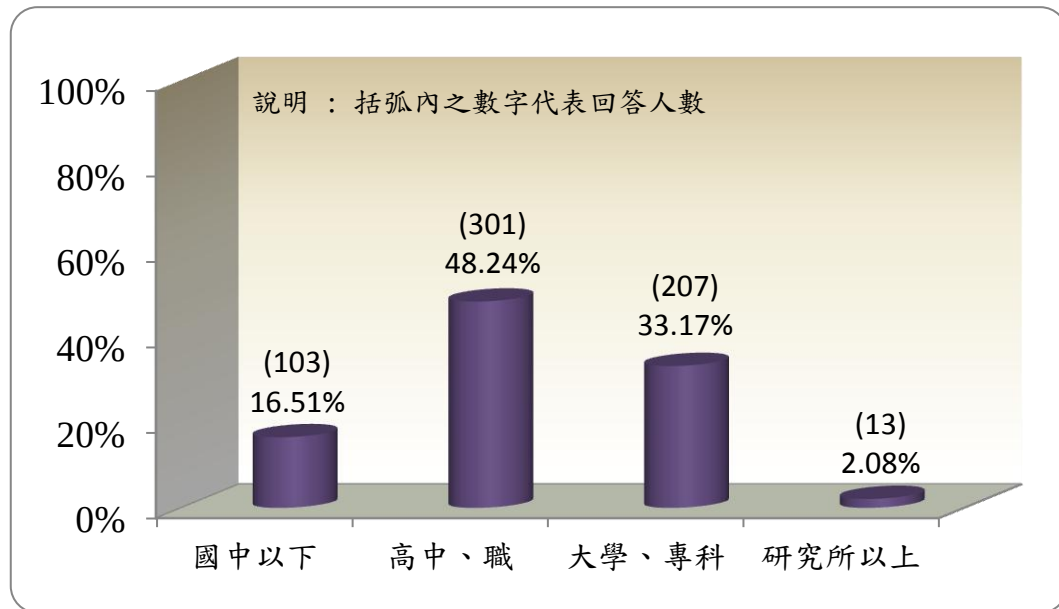


圖 3 受訪者基本資料：教育程度

四、洽辦業務櫃檯：

（一）本次調查的受訪者所洽辦業務的櫃檯¹，以「嘉義區監理所」的 37.98%最高，其次依序為「本分署執行股」33.65%、「嘉義市政府稅務局」19.23%、「健保署」9.62%、「南區國稅局」7.53%、「嘉義縣財政稅務局」6.89%、「勞保局」4.49%、「雲林縣稅務局」3.21%、「中區國稅局」1.44%（參見圖 4）。

¹因為受訪者洽辦業務的櫃檯可能不只一個，因此，本題屬於複選題型，在百分比的計算，是以回答人數 624 人為計算的分母，故百分比的加總會超過 100%。

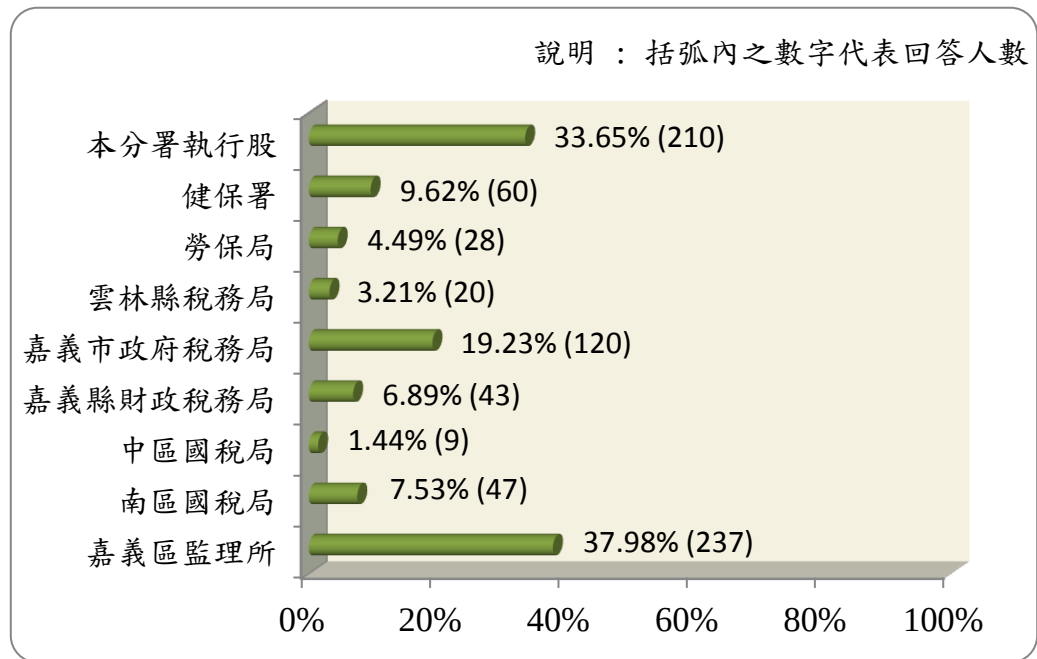


圖 4 受訪者基本資料：洽辦業務櫃檯

(二)另「本分署執行股中」,以「禮股」占 10.48%最高,其次依序為「平股」10.00%、「愛股」9.05%、「德股」8.57%、「信股」7.62%、「和股」7.62%、「丁股」7.62%、「仁股」7.14%、「廉股」7.14%、「義股」5.71%、「甲股」5.71%、「忠股」4.76%、「孝股」4.29%、「乙股」4.29% (參見圖 5)。

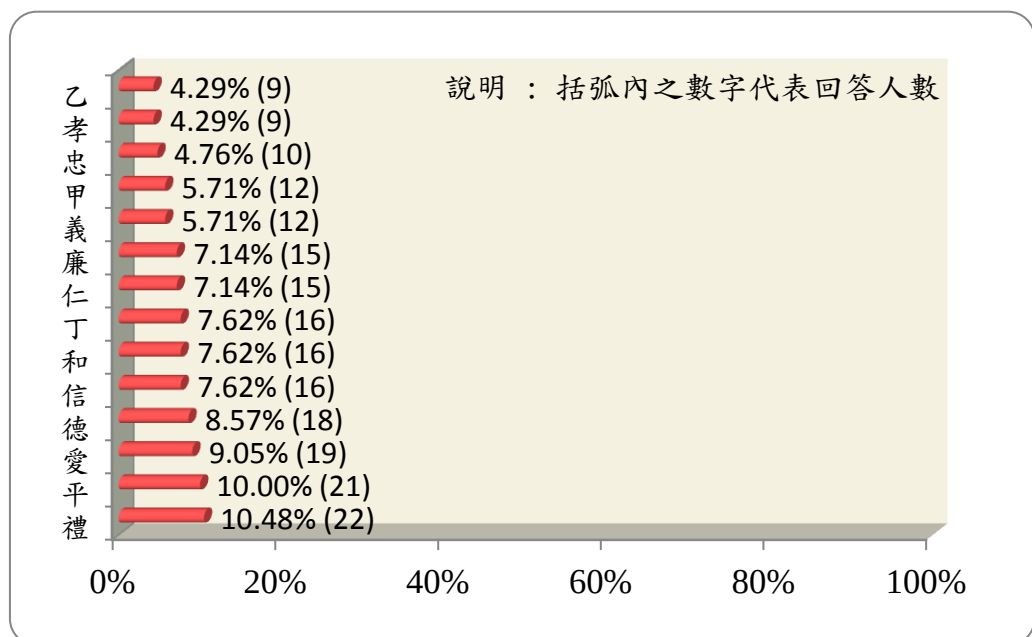


圖 5 受訪者基本資料：洽辦業務櫃檯

伍、洽公民眾之滿意度分析

一、洽公環境之滿意度

在「洽公環境」項目當中，其總平均為 4.55 分（滿意至很滿意）。而個別問項中，「洽公環境綠美化」為 4.51 分，「洽公環境舒適整潔」為 4.55 分，「服務項目及櫃檯導引指標明確」為 4.60 分，「洽公現場動線順暢」為 4.55 分（參見圖 6）。

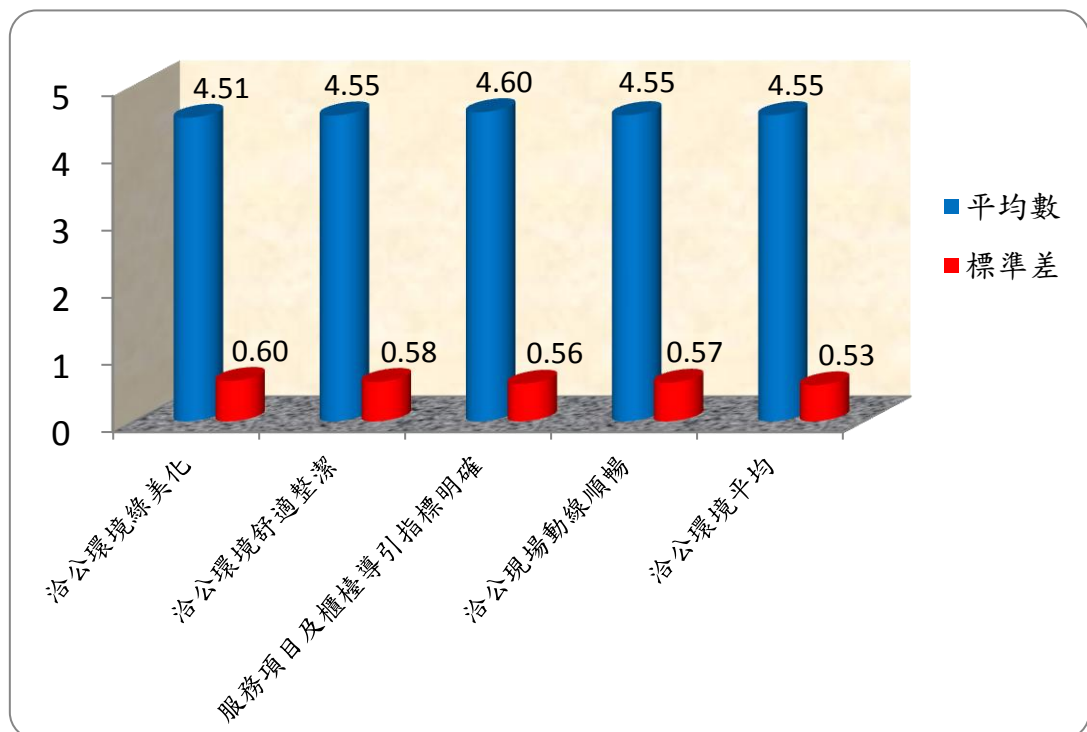


圖 6 洽公環境滿意度長條圖

二、服務禮儀之滿意度

在「服務禮儀」項目當中，其總平均為 4.63 分（滿意至很滿意）。而個別問項中，「服務人員主動招呼」為 4.66 分，「服務人員態度親切」為 4.67 分，「服務人員服裝儀容」為 4.63 分，「櫃檯服務等候時間」為 4.57 分（參見圖 7）。

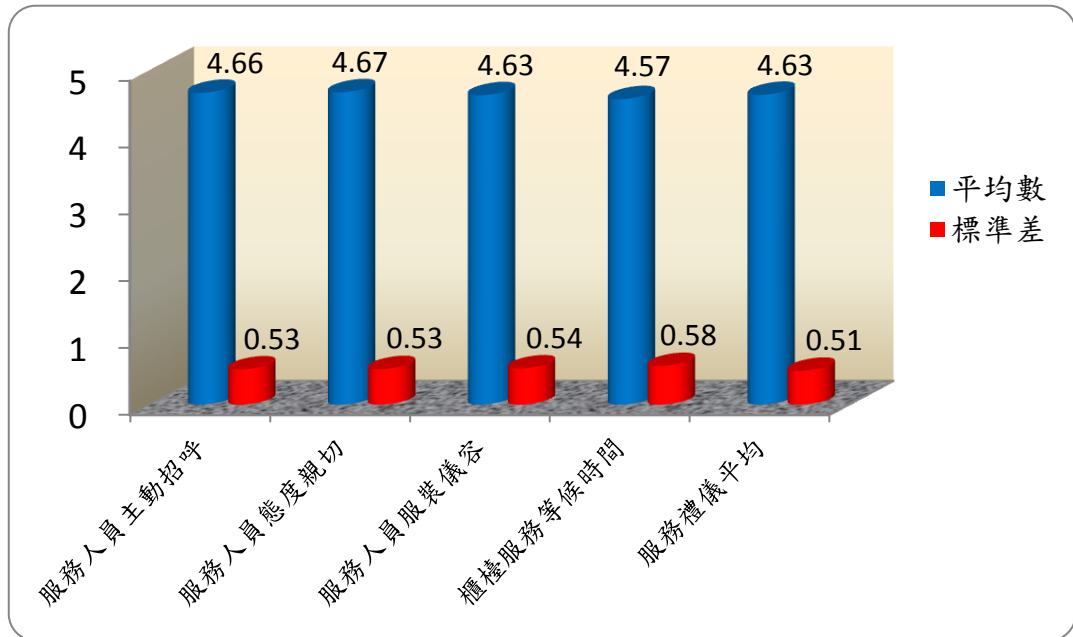


圖 7 服務禮儀滿意度長條圖

三、服務專業之滿意度

在「服務專業」項目當中，其總平均為 4.61 分（滿意至很滿意）。而個別問項中，「引導民眾到正確的櫃檯」為 4.62 分，「主動且正確地提供與問題有關的完整資訊」為 4.58 分，「服務人員熟悉業務作業程序」為 4.58 分，「服務人員熟悉業務作業程序」為 4.61 分（參見圖 8）。

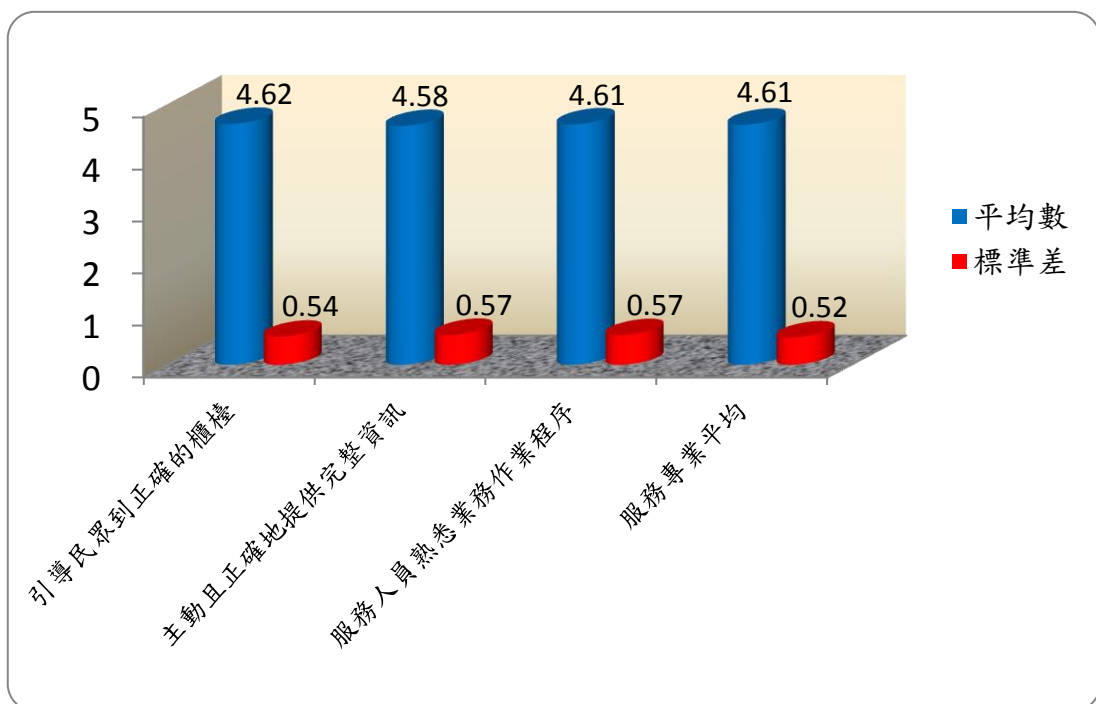


圖 8 服務專業滿意度長條圖

四、服務措施之滿意度

在「服務措施」項目當中，其總平均為 4.52 分（滿意至很滿意）。而個別問項中，「申請書表與範例符合需求」為 4.50 分，「申請分期繳納，經核准後主動提供證明書」為 4.52 分，「中午不打烊，提供繳款諮詢服務」為 4.53 分，「服務措施平均」為 4.53 分（參見圖 9）。

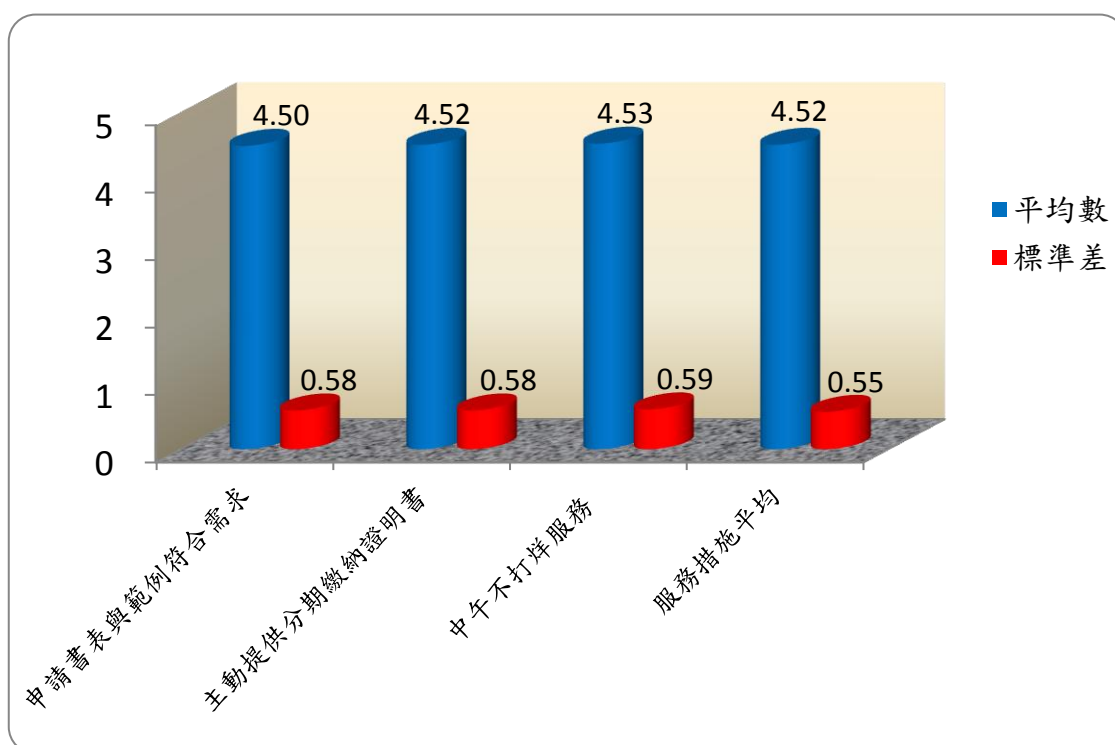


圖 9 服務措施滿意度長條圖

五、開放式題項

本次共有 14 位受訪者表示意見，由本分署各權責單位予以說明回應或提出策進作為，並即時回覆受訪者（以有留下真實聯絡資料者為限），經篩併相同意見後計有 12 項建議或反映意見，彙整如表 1。

表 1 受訪者之建議或反映意見彙整表

項次	建議或反映意見	本分署回應或研提策進作為	反映人次
1.	逾期繳納稅費的罰款對低收入負擔很大。	1、函請交通部公路總局嘉義區監理所卓處。 2、實體事項由移送機關審認判斷，如有經濟上的困難，得依規定辦理分期。	2 人次
2.	每次洽辦業務，嘉義市政府稅務局及嘉義區監理所的承辦人員都不相同，對業務不熟悉，效率不高且常辦錯。	函請嘉義市政府稅務局及交通部公路總局嘉義區監理所卓參。	1 人次
3.	不動產鑑定人表示因個資法實施，建議本分署能提供當事人身分證統一編號，	1、建議仍不提供身分證字號等資料，因與鑑定標的	1 人次

	才能向地政機關申請相關資料。	無直接關係。 2、相關抵押權人、共有人資料，承辦人如有須要，應自行申調，避免危害個人資料保管、使用。	
4.	天氣悶熱，機關未開空調，受不了。	1、為響應節能減碳政策，室溫未達 28 度即不開冷氣。(104.03) 2、為節能減碳，本分署於上午 10 時始開冷氣空調。(104.05)	2 人次
5.	建議單純換照及紅單繳款的業務能在本分署辦	3、函請交通部公路總局嘉義區	1 人次

	理，並增設一個櫃檯專辦。	監理所參考。 4、受限於辦公室空間及採單一窗口辦理，無法另設專案櫃檯。	
6.	提供免費的停車場。	1、本分署設有免費汽機車停車格供洽公民眾使用，如不足使用，可停放於附近免費公有停車場，如長榮公園。 2、於本分署外部網頁「機關導覽」項下之機關位置圖加註「本分署設有	1 人次

		洽公民眾 免費停車 位使用」文 字。	
7.	繳費時常遇到嘉義縣財政稅務局承辦人不在位置上，空等曠時。	1、 規劃為民服務中心代理制度，設置櫃檯人員立牌，標註代理人員。 2、 請司法志工及保全人員主動服務。	1 人次
8.	傳繳通知單是否能早點寄送，4 月 1 日列印的通知，4 月 11 日才收到。另通知單寄出後，是否可以簡訊或電話通知。	本分署傳繳通知列印後於隔日交移送機關寄出，因 4 月 3 日~4 月 6 日適逢連休 4 天，移送機關於 4 月 7 日寄出，平信約 3 日內送達，義務人於 4 月 11 日收到應無延遲作業程序，且該	1 人次

		案繳納日為 4 月 23 日，對義務人應不會太急迫。另簡訊或電話通知乙項建議，因目前移送機關為提供義務人電話，實施上作業有困難。	
9.	建議有空能遞杯茶水給洽公民眾。	本分署各樓層飲水機均有提供環保扁杯供民眾取用，將製作醒目標示張貼飲水機旁。	1 人次
10.	執行過程應確實了解義務人困難，不要逼得走投無路。	本分署全體執行同仁秉持法務部「公義與關懷」的施政理念，對於惡意狡詰的欠繳者，必會強力執行，申張公權力；但對於一時無法繳納的經濟弱勢者也必會伸出援手，提供分期	1 人次

		繳納等寬緩措施。	
11.	不了解法令，請本分署解惑。	因意見語意不明，經電洽該受訪者表示已無疑義；另經了解該受訪者係於接受本分署書記官服務前已填寫完問卷，業請本分署司法志工隊長轉知志工團隊，應於民眾接受服務後再請其填寫問卷。	1 人次
12.	希望本分署體會民眾艱苦，在辦理分期繳納方面能夠放寬期數。	由行政執行官督導承辦股爾後類此案件應注意妥善處理，以民眾立場多加思慮。	1 人次

陸、受訪者基本資料對為民服務滿意度的差異分析

為瞭解洽公民眾對本分署為民服務的滿意度，是否會受到其個人資本資料的影響，爰採獨立樣本 T 檢定及 One-way ANOVA 檢定兩種方式，針對滿意度低於各問項總

平均 4.58 分 ($=4.55+4.63+4.61+4.52/4$) 之「洽公環境綠美化」、「洽公環境舒適整潔」、「洽公現場動線順暢」、「櫃檯服務等候時間」、「申請書表與範例符合需求」、「申請分期繳納，經核准後主動提供證明書」、「中午不打烊，提供繳款、諮詢服務」等 7 個問項進行檢定分析。

一、洽公民眾之性別對各問項滿意度的差異

從表 2 可知，男性洽公民眾對於各問項滿意度之平均數均高於女性；惟進行獨立樣本 T 檢定時，P 值均大於 0.05，顯示性別對於各問項滿意度無顯著差異。

表 2 洽公民眾之性別對各問項滿意度平均數的差異

問項	性別	平均數	平均數排序	T 值	顯著性
洽公環境綠美化	男	4.53	男 > 女	0.870	0.385
	女	4.49			
洽公環境舒適整潔	男	4.59	男 > 女	1.797	0.073
	女	4.50			
洽公現場動線順暢	男	4.57	男 > 女	0.851	0.395
	女	4.53			
櫃檯服務等候時間	男	4.59	男 > 女	1.254	0.210
	女	4.53			
申請書表與範例符合需求	男	4.52	男 > 女	0.973	0.331
	女	4.48			
申請分期繳納，經核准後主動提供證明書	男	4.54	男 > 女	1.171	0.242
	女	4.49			
中午不打烊，提供繳款、諮詢服務	男	4.57	男 > 女	1.882	0.060
	女	4.48			

二、洽公民眾之年齡對各問項滿意度的差異

從表 3 可知，未滿 25 歲及 25-未滿 35 歲的洽公民眾

對於各問項滿意度之平均數相較於其他年齡層，呈現較高的滿意度(滿意度排名均為前三名)；而 35-未滿 45 歲者對於「洽公環境舒適整潔」較不滿意；另 45 歲-未滿 55 歲者則是對於「櫃檯服務等候時間」較為滿意，對於「洽公環境綠美化」、「洽公現場動線順暢」、「申請分期繳納，經核准後主動提供證明書」較不滿意；55 歲以上的洽公民眾對於「櫃檯服務等候時間」、「申請書表與範例符合需求」、「中午不打烊，提供繳款、諮詢服務」的滿意度不及於其他年齡層；惟進行 One-way ANOVA 檢定時，P 值均大於 0.05，顯示年齡對於各問項滿意度無顯著差異。

表 3 洽公民眾之年齡對各問項滿意度平均數的差異

問項	年齡	平均數	平均數排序	F 值	顯著性
洽公環境綠美化	1	4.68	1 > 2 > 5 > 3 = 4	0.859	0.489
	2	4.56			
	3	4.49			
	4	4.49			
	5	4.50			
洽公環境舒適整潔	1	4.71	1 > 2 > 5 > 4 > 3	1.194	0.312
	2	4.60			
	3	4.50			
	4	4.53			
	5	4.58			
洽公現場動線順暢	1	4.64	2 > 1 > 3 > 5 > 4	1.827	0.122
	2	4.67			
	3	4.54			
	4	4.50			
	5	4.52			
櫃檯服務等候時間	1	4.57	2 = 4 > 1 > 3 > 5	0.170	0.954
	2	4.59			

	3	4.55			
	4	4.59			
	5	4.55			
申請書表與範例符合需求	1	4.68	$1 > 2 > 3 = 4 > 5$	0.999	0.407
	2	4.54			
	3	4.49			
	4	4.49			
	5	4.45			
申請分期繳納，經核准後主動提供證明書	1	4.68	$1 > 2 > 3 > 5 > 4$	0.711	0.585
	2	4.54			
	3	4.52			
	4	4.49			
	5	4.51			
中午不打烊，提供繳款、諮詢服務	1	4.68	$1 > 2 > 4 > 3 > 5$	0.797	0.527
	2	4.58			
	3	4.52			
	4	4.53			
	5	4.49			

【年齡代表數字，1：未滿 25 歲、2：25-未滿 35 歲、3：35-未滿 45 歲、4：45-未滿 55 歲、5：55 歲以上】

三、洽公民眾之教育程度對各問項滿意度的差異

從表 4 可知，教育程度為高中、職的洽公民眾對於各問項滿意度之平均數較其他教育程度的民眾高（滿意度排平均為第一名）；而教育程度為研究所以上者則是呈現較低的滿意度（滿意度排平均為最後一名）；另大致來說，教育程度為大學、專科者的滿意度高於國中以下的洽公民眾；惟進行 One-way ANOVA 檢定時，P 值均大於 0.05，顯示教育程度對於各問項滿意度無顯著差異。

表 4 洽公民眾之教育程度對各問項滿意度平均數的差異

問項	教育程度	平均數	平均數排序	F 值	顯著性
洽公環境綠美化	1	4.48	2 > 3 > 1 > 4	0.776	0.508
	2	4.53			
	3	4.52			
	4	4.31			
洽公環境舒適整潔	1	4.53	2 = 3 > 1 > 4	0.816	0.485
	2	4.56			
	3	4.56			
	4	4.31			
洽公現場動線順暢	1	4.50	2 > 3 > 1 > 4	1.044	0.373
	2	4.58			
	3	4.55			
	4	4.38			
櫃檯服務等候時間	1	4.51	2 = 3 > 1 > 4	1.308	0.271
	2	4.58			
	3	4.58			
	4	4.31			
申請書表與範例符合需求	1	4.46	2 > 3 > 1 > 4	0.559	0.642
	2	4.52			
	3	4.50			
	4	4.38			
申請分期繳納，經核准後主動提供證明書	1	4.50	2 > 3 > 1 > 4	0.343	0.795
	2	4.53			
	3	4.52			
	4	4.38			
中午不打烊，提供繳款、諮詢服務	1	4.52	2 > 1 = 3 > 4	0.219	0.883
	2	4.55			
	3	4.52			
	4	4.46			

【教育程度代表數字，1：國中以下、2：高中、職、3：大學、專科、4：研究所以上】

柒、結論與建議

一、調查結論

- (一) 104 年上半年度洽公民眾整體滿意度高達 4.58 分，四大項目滿意度均達 4.50 分以上，其中滿意度最高者為「服務禮儀」4.63 分，其次是「服務專業」4.61 分、「洽公環境」4.55 分，最低者為「服務措施」4.52 分，可見本分署人員親和力佳，專業度高，而洽公環境與服務措施為相對弱項。
- (二) 在「洽公環境」項目中，以「服務項目及櫃檯導引指標明確」滿意度最高為 4.60 分，以「洽公環境綠美化」滿意度最低為 4.51 分；在「服務禮儀」項目中，以「服務人員態度親切」滿意度最高為 4.67 分，以「櫃檯服務等候時間」滿意度最低為 4.57 分；在「服務專業」項目中，以「引導民眾到正確的櫃檯」滿意度最高為 4.62 分，以「主動且正確地提供與問題有關的完整資訊」滿意度最低為 4.58 分；在「服務措施」項目中，以「中午不打烊，提供繳款、諮詢服務」滿意度最高為 4.53 分，以「申請書表與範例符合需求」滿意度最低為 4.50 分。
- (三) 從各問項觀之，滿意度最高者為「服務人員態度親切」4.67 分，其次是「服務人員主動招呼」4.66 分、「服務人員服裝儀容」4.63 分；滿意度最低者為「申請書表與範例符合需求」4.50 分，其次是「洽公環境綠美化」4.51 分、「申

請分期繳納，經核准後主動提供證明書」4.52分。

二、建議

（一）視季節或室溫調整冷氣開放時間，並保持空氣流通

為提供民眾良好洽公環境，並兼顧政府節能減碳之政策，建議視季節或室溫調整冷氣開放的時間，並確實控制冷氣設定的最低溫度，以及宣導同仁同時搭配電風扇使用；另於未開放冷氣時期，應將窗戶開啟，讓空氣保持流通，避免悶熱。

（二）因故離開位置，應告知其他同仁協助

本分署主要職掌為公法上金錢給付義務的強制執行，民眾時常親至機關自動繳納案款或辦理分期，如因故須離開位置一段時間（例如開會、業務聯繫或服務其他民眾），應告知辦公室其他同仁，移送機關派駐人員亦同，應告知鄰近位置之其他派駐人員或輪值服務台之司法志工，俾利及時聯絡或回應民眾，以避免引發民怨，滋生民眾誤解。

（三）主動服務，引導民眾停車

目前本分署已在大門前庭規劃汽車及機車停車位，並於入口處設置停車告示牌，惟仍有洽公民眾不知車輛應停放何處，建議遇有民眾開車或騎乘機車前來時，主動引導民眾停車，除

能提升為民服務品質外，亦能避免民眾隨意停放，影響其他民眾權益。