

法務部行政執行署嘉義分署
104 年下半年度
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 12 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 ...	11
一、 洽公民眾之性別對各問項滿意度的差異.....	12
二、 洽公民眾之年齡對各問項滿意度的差異.....	12
三、 洽公民眾之教育程度對各問項滿意度的差異.....	14
柒、 趨勢分析.....	16
一、 104 年度上下半年各問項滿意度比較.....	16
二、 104 年度上下半年整體滿意度比較.....	18
捌、 結論與建議.....	18
一、 調查結論.....	18
二、 建議.....	19
(一) 落實公義與關懷施政理念，主動告知便民措施.....	19
(二) 落實代理，迅速服務.....	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	12
表 3	洽公民眾之年齡對各問項滿意度平均數的差異	13
表 4	洽公民眾之教育程度對各問項滿意度平均數的差異	15
表 5	洽公民眾之教育程度對洽公環境綠美化滿意度之差異 分析	16

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
圖 10	104 年度上下半年 4 大項目滿意度比較圖	17
圖 11	104 年度上下半年 4 大項目成長率比較圖	17
圖 12	104 年度上下半年整體滿意度比較圖	18

附錄一、104 年下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 年下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 9 月至 11 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 563 份問卷，扣除 18 份無效問卷後，有效樣本 545 份，有效樣本率 96.80%。

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 $\pm 4\%$

$$1 / \sqrt{N} = 1 / \sqrt{545} = 0.04$$

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，於 104 年 1 月間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 $\alpha=0.966$ ，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 51.74% 的受訪者是男性，48.26% 的受訪者是女性（參見圖 1）。

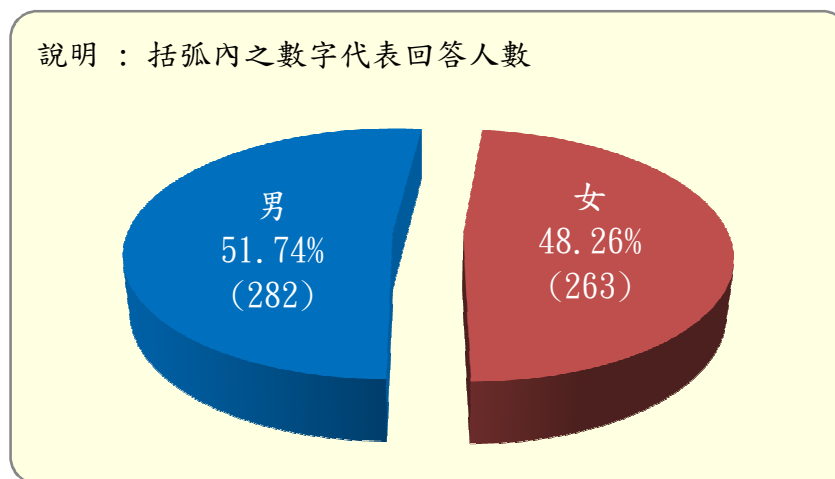


圖 1 受訪者基本資料：性別

二、年齡：受訪者中，未滿 25 歲者有 3.12%，25 歲至未滿 35 歲者有 17.25%、35 歲至未滿 45 歲者有 26.97%、45 歲至未滿 55 歲者有 30.09%、55 歲以上者有 22.57%（參見圖 2）。

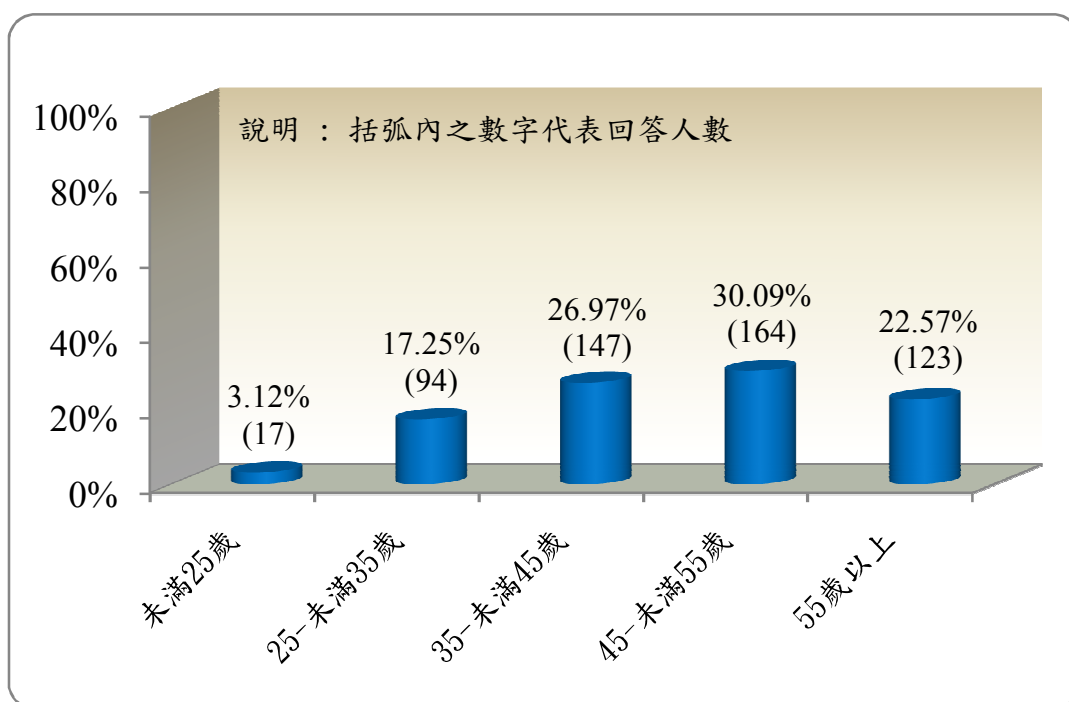


圖 2 受訪者基本資料：年齡

三、教育程度：有 19.82%的教育程度為國中以下，有 50.28%的教育程度為高中、職，有 28.07%的教育程度為大學或專科，有 1.83%的教育程度為研究所以上（參見圖 3）。

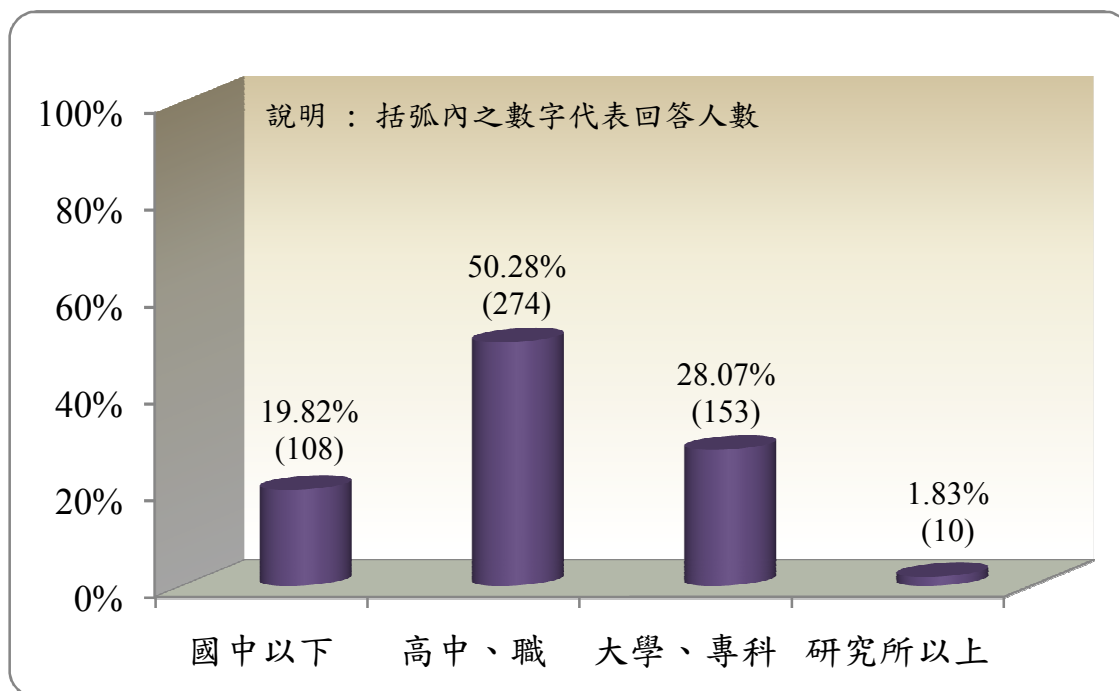


圖 3 受訪者基本資料：教育程度

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「本分署執行股」的 65.50%最高，其次依序為「嘉義區監理所」34.50%、「嘉義市政府稅務局」16.88%、「嘉義縣財政稅務局」12.11%、「健保署」11.56%、「南區國稅局」7.16%、「勞保局」5.14%、「雲林縣稅務局」3.12%、「中區國稅局」0.73%（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 545 人為計算的分母，故百分比的加總會超過 100%。

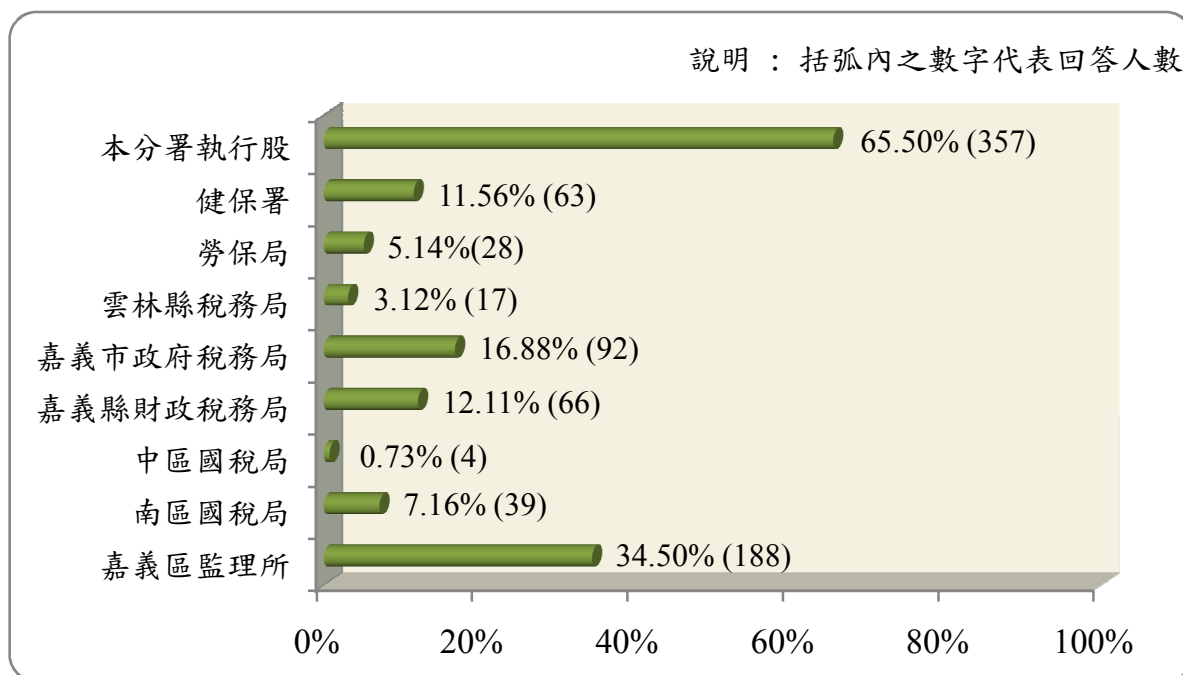


圖 4 受訪者基本資料：洽辦業務櫃檯

(二)另「本分署執行股中」,以「義股」占 10.64%最高,其次依序為「丁股」10.36%、「孝股」8.96%、「愛股」8.68%、「仁股」7.84%、「德股」7.00%、「平股」7.00%、「信股」6.72%、「和股」6.72%、「廉股」6.72%、「甲股」6.72%、「乙股」5.04%、「忠股」4.20%、「禮股」3.36% (參見圖 5)。

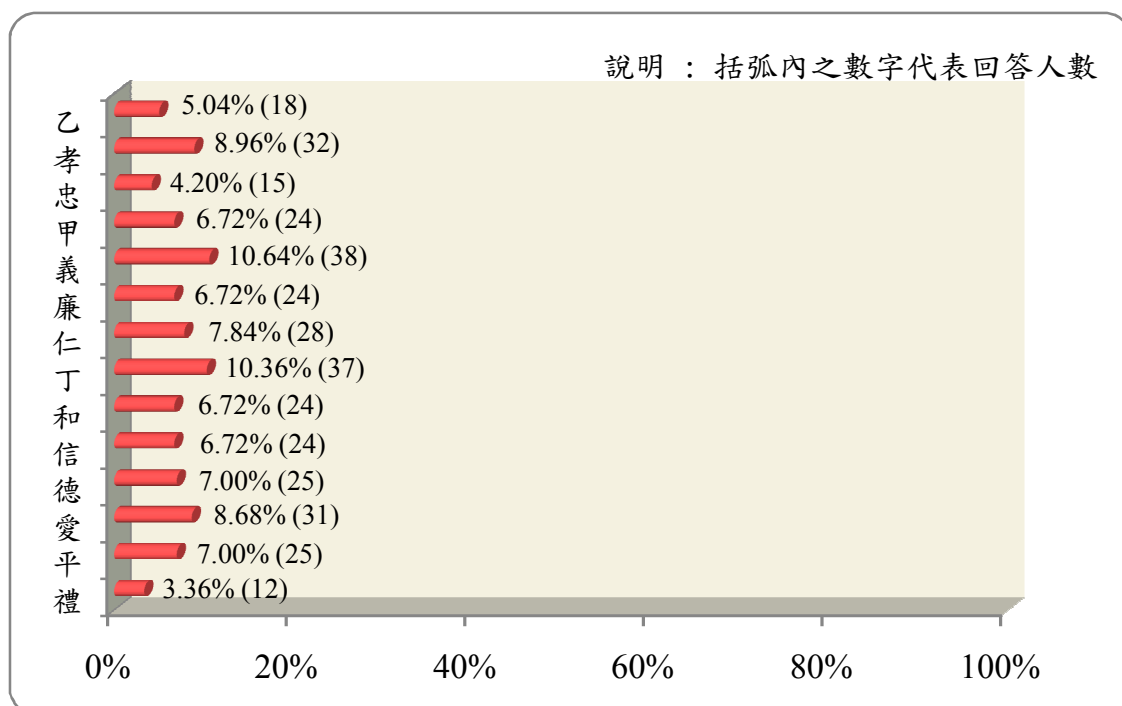


圖 5 受訪者基本資料：洽辦業務櫃檯

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 4.65 分（滿意至很滿意）。而個別問項中，「洽公環境綠美化」為 4.61 分，「洽公環境舒適整潔」為 4.65 分，「服務項目及櫃檯導引指標明確」為 4.71 分，「洽公現場動線順暢」為 4.64 分（參見圖 6）。

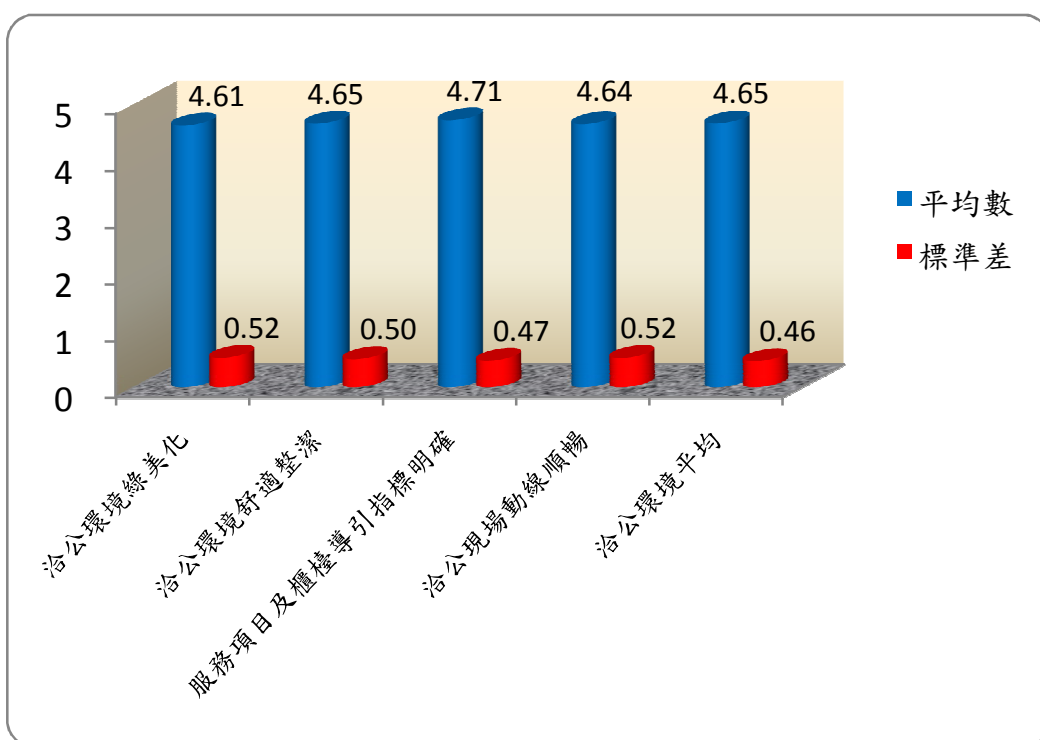


圖 6 洽公環境滿意度長條圖

二、服務禮儀之滿意度

在「服務禮儀」項目當中，其總平均為 4.76 分（滿意至很滿意）。而個別問項中，「服務人員主動招呼」為 4.79 分，「服務人員態度親切」為 4.80 分，「服務人員服裝儀容」為 4.75 分，「櫃檯服務等候時間」為 4.70 分（參見圖 7）。

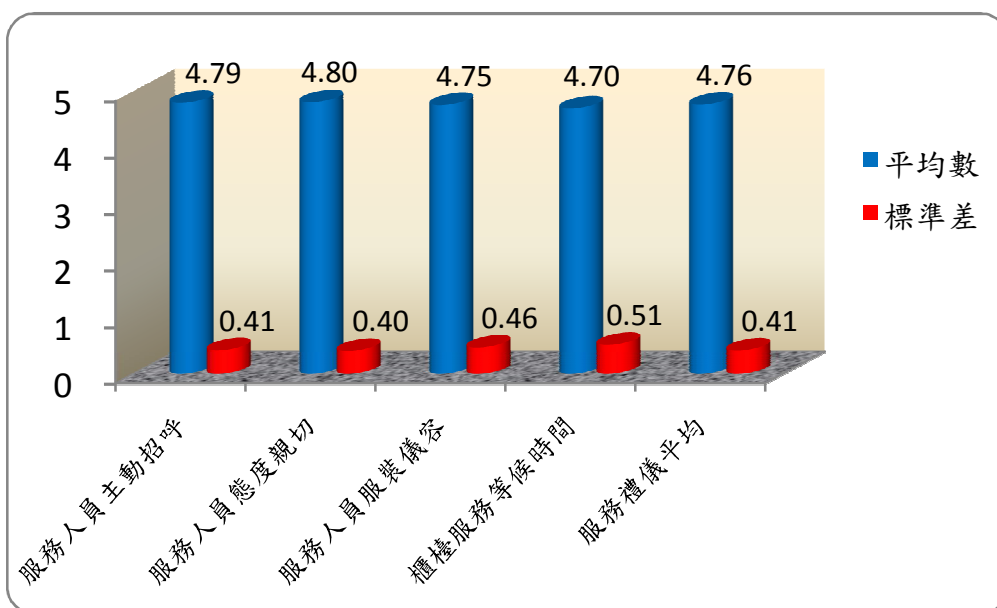


圖 7 服務禮儀滿意度長條圖

三、服務專業之滿意度

在「服務專業」項目當中，其總平均為 4.74 分（滿意至很滿意）。而個別問項中，「引導民眾到正確的櫃檯」為 4.76 分，「主動且正確地提供與問題有關的完整資訊」為 4.74 分，「服務人員熟悉業務作業程序」為 4.73 分（參見圖 8）。

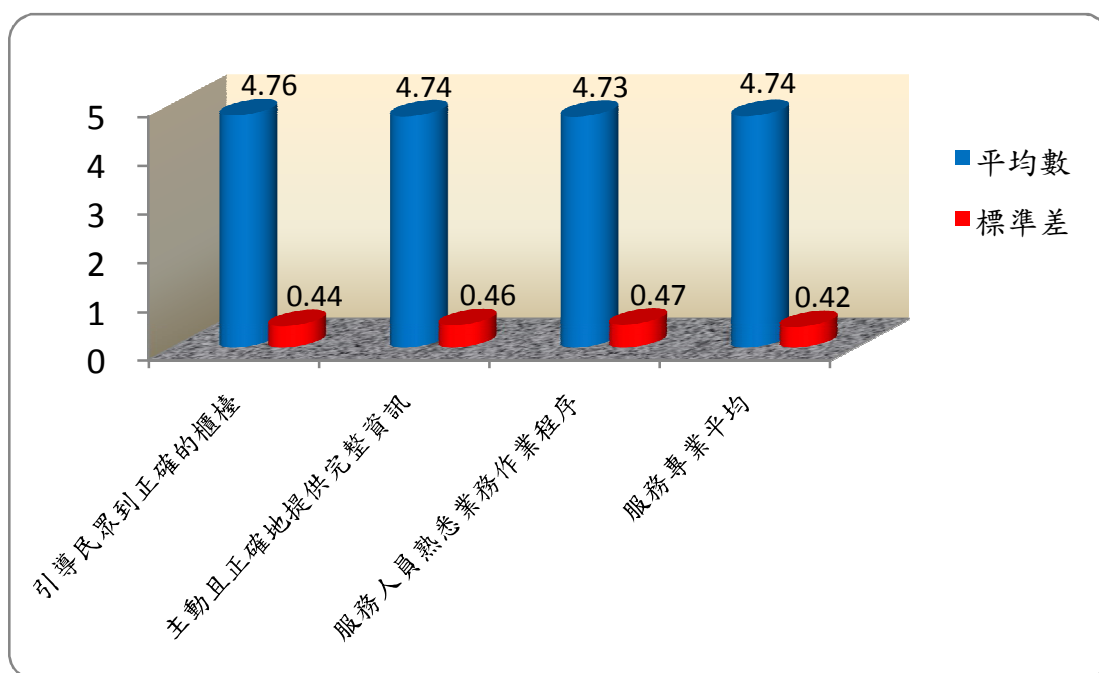


圖 8 服務專業滿意度長條圖

四、服務措施之滿意度

在「服務措施」項目當中，其總平均為 4.62 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 4.59 分，「申請分期繳納，經核准後主動提供證明書」為 4.62 分，「中午不打烊，提供繳款諮詢服務」為 4.64 分，「服務措施平均」為 4.64 分（參見圖 9）。

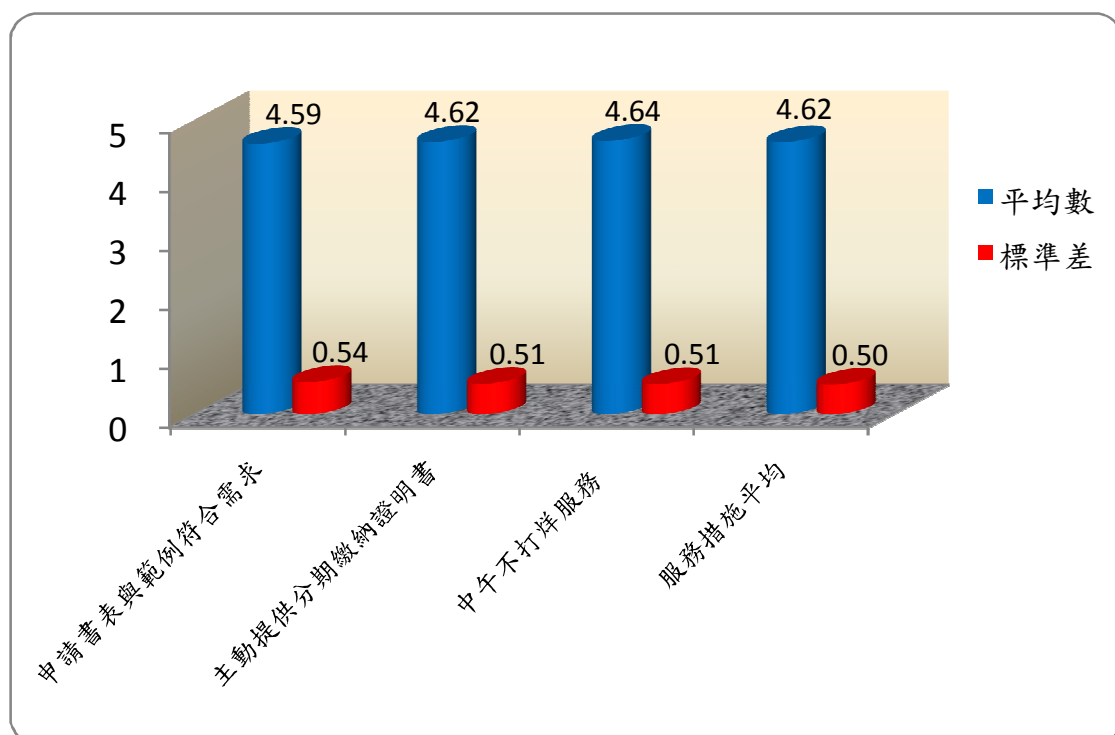


圖 9 服務措施滿意度長條圖

五、開放式題項

本次共有 31 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 10 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.	因現場整修緣故，並無實際環境亂之情事。	已請保全人員及志工協助洽公民眾，減少施工期間造成之不便。	1 人次
2.	為民服務中心中間的走道太窄，如兩側均有民眾洽公，將導致其他民眾難以順暢通行。	經丈量為民服務中心中間走到有 260 公分寬度，並未有太窄情事。請櫃台服務人員建議洽公民眾儘量將椅子往櫃台靠，方便中間行走。	1 人次
3.	去年陪同朋友來找書記官詢問有關稅款無法繳納該如何處理，當時書記官只說必須趕快繳，不然將繼續執行；希望能主動告知解決之道，例如申	在執行會議中加強宣導，使每一個執行人員都能主動告知義務人分期繳納執行案款便民措施。	1 人次

	請分期。		
4.	志工阿姨通知股上人員下來等待約 5 分鐘，希望可以再快一點。	在執行會議加強宣導，對於洽公民眾的服務應迅速、即時，如執行人員有差假時，代理人應確實負起代理責任。	1 人次
5.	謝謝愛股王書記官服務親切 Thanks!	感謝您的鼓勵，我們將秉持清廉、效率、親切之信念，繼續為民服務。	1 人次
6.	服務親切，態度良好，Good!	感謝您的鼓勵，我們將秉持清廉、效率、親切之信念，繼續為民服務。	21 人次
7.	感覺跟以前不一樣，很溫暖不嚴肅，和股張書記官及政風室主任親切熱情，值得讚賞。	感謝您的鼓勵，我們將秉持清廉、效率、親切之信念，繼續為民服務。	1 人次
8.	感謝能讓我們分期纾困。	我們將繼續秉持法務部「公義與關懷」的施政	2 人次

		理念，對惡意狡詰的欠繳者，必會強力執行，伸張公權力；但對於一時無法繳納的經濟弱勢者也會伸出援手，提供分期繳納等寬緩措施。	
9.	嘉執購網路商城讚！	將持續更新「嘉執購，Just.go」網站之拍、變賣物品資訊，以方便民眾查詢及購買。	1 人次
10.	繼續保持、方便國民。	感謝您的鼓勵，我們將秉持清廉、效率、親切之信念，繼續為民服務。	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 4.69 分（ $=4.65+4.76+4.74+4.62/4$ ）之「洽公環境綠美化」、「洽公環境舒適整潔」、「洽公現場動線順暢」、「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 6 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，除「申請書表與範例符合需求」及「中午不打烊，提供繳款、諮詢服務」等 2 個問向外，男性洽公民眾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(P)
洽公環境綠美化	男	4.631	男 > 女	0.768	0.443
	女	4.597			
洽公環境舒適整潔	男	4.656	男 > 女	0.316	0.752
	女	4.643			
洽公現場動線順暢	男	4.663	男 > 女	1.064	0.288
	女	4.616			
申請書表與範例 符合需求	男	4.592	女 > 男	-0.102	0.919
	女	4.597			
申請分期繳納，經核准 後主動提供證明書	男	4.621	女 > 男	-0.154	0.877
	女	4.627			
中午不打烊，提供 繳款、諮詢服務	男	4.652	男 > 女	0.487	0.626
	女	4.631			

二、洽公民眾之年齡對各問項滿意度的差異

從表 3 可知，55 歲以上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 45-55 歲未滿者對於「洽公環境舒適整潔」、「洽公現場動線順暢」及「申請書

表與範例符合需求」較不滿意；35-45 歲未滿者對於「洽公環境綠美化」、「洽公環境舒適整潔」、「申請書表與範例符合需求」及「申請分期繳納，經核准後主動提供證明書」的滿意度不及於其他年齡層；35-45 歲未滿對於「洽公現場動線順暢」及「中午不打烊，提供繳款、諮詢服務」較為滿意；而 55 歲以上者對於「洽公環境綠美化」及「申請分期繳納，經核准後主動提供證明書」較為滿意；另未滿 25 歲者除對於「中午不打烊，提供繳款、諮詢服務」較不滿意外，在其他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(滿意度排名均為前二名)；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(P)
洽公環境綠美化	1	4.647	5 > 1 > 4 > 2 > 3	0.876	0.478
	2	4.585			
	3	4.571			
	4	4.616			
	5	4.683			
洽公環境舒適整潔	1	4.765	1 > 5 > 2 > 4 > 3	0.413	0.799
	2	4.660			
	3	4.619			
	4	4.646			
	5	4.667			
洽公現場動線順暢	1	4.706	1 > 5 > 3 > 2 > 4	0.415	0.798
	2	4.617			
	3	4.639			
	4	4.616			
	5	4.683			

申請書表與範例 符合需求	1	4.647	1 > 5 > 2 > 4 > 3	0.186	0.946
	2	4.606			
	3	4.565			
	4	4.598			
	5	4.610			
申請分期繳納，經核 准後主動提供證明書	1	4.647	1 > 4 > 5 > 2 > 3	.295	0.882
	2	4.606			
	3	4.592			
	4	4.646			
	5	4.642			
中午不打烊，提供 繳款、諮詢服務	1	4.529	4 > 5 > 3 > 2 > 1	.561	0.691
	2	4.617			
	3	4.619			
	4	4.677			
	5	4.659			

【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，除「申請書表與範例符合需求」問項外，大致來說，教育程度越低者滿意程度越高；另進行 One-way ANOVA 檢定結果，「洽公環境綠美化」之 P 值小於 0.05，惟變異數同質性測試顯示為不同值，改用 Welch 及 Brown-Forsythe 統計量來檢定，P 值仍小於 0.05 達顯著性，再以 Games-Howell 事後比較檢定發現（如表 5），教育程度為國中以下受訪者對洽公環境綠美化的滿意程度，與教育程度為大學、專科者間存有顯著差異。

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(P)
洽公環境綠美化	1	4.713	1 > 2 > 3 > 4	3.363	0.019
	2	4.631			
	3	4.529			
	4	4.400			
洽公環境舒適整潔	1	4.731	1 > 3 > 2 > 4	1.459	0.225
	2	4.631			
	3	4.634			
	4	4.500			
洽公現場動線順暢	1	4.704	1 > 2 > 3 > 4	0.885	0.449
	2	4.631			
	3	4.621			
	4	4.500			
申請書表與範例符合需求	1	4.657	4 > 1 > 2 > 3	0.782	0.505
	2	4.580			
	3	4.569			
	4	4.700			
申請分期繳納，經核准後主動提供證明書	1	4.713	1 > 2 > 3 > 4	1.351	0.257
	2	4.602			
	3	4.601			
	4	4.600			
中午不打烊，提供繳款、諮詢服務	1	4.722	1 > 2 > 3 > 4	1.116	0.342
	2	4.624			
	3	4.621			
	4	4.600			

【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】

表 5 洽公民眾之教育程度對洽公環境綠美化滿意度之差異分析

Games-Howell 檢定

(I) 教育程度	(J) 教育程度	平均差異 (I-J)	標準錯誤	顯著性	95% 信賴區間	
					下限	上限
1	2	.0816	.0552	.452	-.061	.224
	3	.1836*	.0638	.022	.019	.349
	4	.3130	.1696	.307	-.202	.828
2	1	-.0816	.0552	.452	-.224	.061
	3	.1020	.0542	.239	-.038	.242
	4	.2314	.1662	.532	-.280	.743
3	1	-.1836*	.0638	.022	-.349	-.019
	2	-.1020	.0542	.239	-.242	.038
	4	.1294	.1693	.869	-.385	.644
4	1	-.3130	.1696	.307	-.828	.202
	2	-.2314	.1662	.532	-.743	.280
	3	-.1294	.1693	.869	-.644	.385

*. 平均值差異在 0.05 層級顯著。

【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、趨勢分析

一、104 年度上下半年各問項滿意度比較

比較上下半年 4 大項目滿意度（見圖 10）結果，發現下半年各項目之滿意度皆較上半年增加（成長率見圖 11），且洽公民眾對服務禮儀滿意度，上下半年皆最高，且亦有 2.84% 成長率（計算式如下），可見本分署親和力及櫃台服務效率相當足夠。另上半年滿意度較低之洽公環境與服務措施部分，於下半年度也達 4.60 分以上，成長率分別為 2.26% 及 2.22%。

洽公環境成長率： $\left[\left(\frac{4.65-4.55}{4.55} \right) \times 100\% \right] = 2.26\%$

服務禮儀成長率： $\left[\left(\frac{4.76-4.63}{4.63} \right) \times 100\% \right] = 2.84\%$

服務專業成長率： $\left[\left(\frac{4.74-4.61}{4.61} \right) \times 100\% \right] = 2.87\%$

服務措施成長率： $\left[\left(\frac{4.62-4.52}{4.52} \right) \times 100\% \right] = 2.22\%$

單位：分

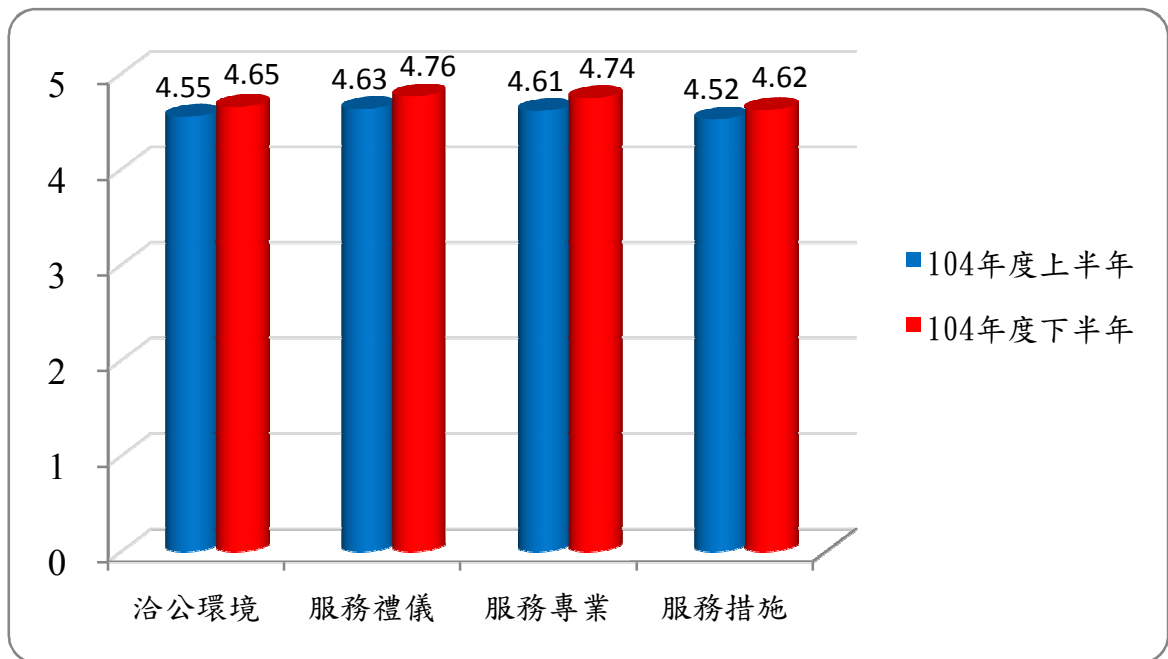


圖 10 104 年度上下半年 4 大項目滿意度比較圖

單位：百分比

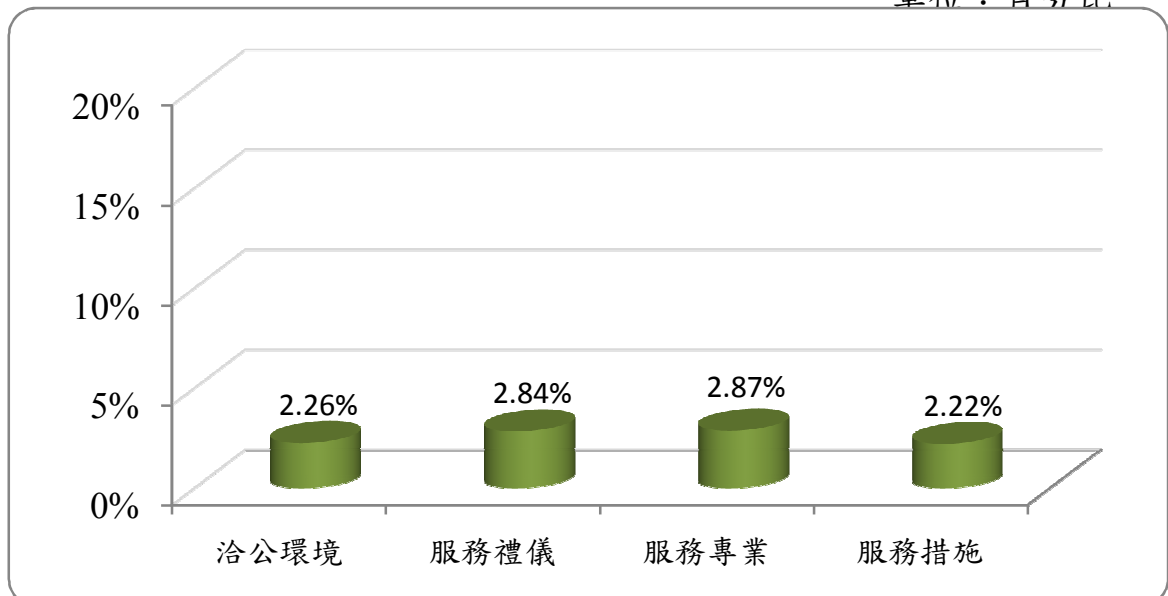


圖 11 104 年度上下半年 4 大項目成長率比較圖

二、104 年度上下半年整體滿意度比較

比較上下半年整體滿意度（見圖 12），得知下半年整體滿意度增加 0.11 分，成長率為 2.55%（計算式如下），可見本分署整體服務品質是向上提升的。

整體滿意度成長率： $\left[(4.69 - 4.58) / 4.58 \right] \times 100\% = 2.55\%$

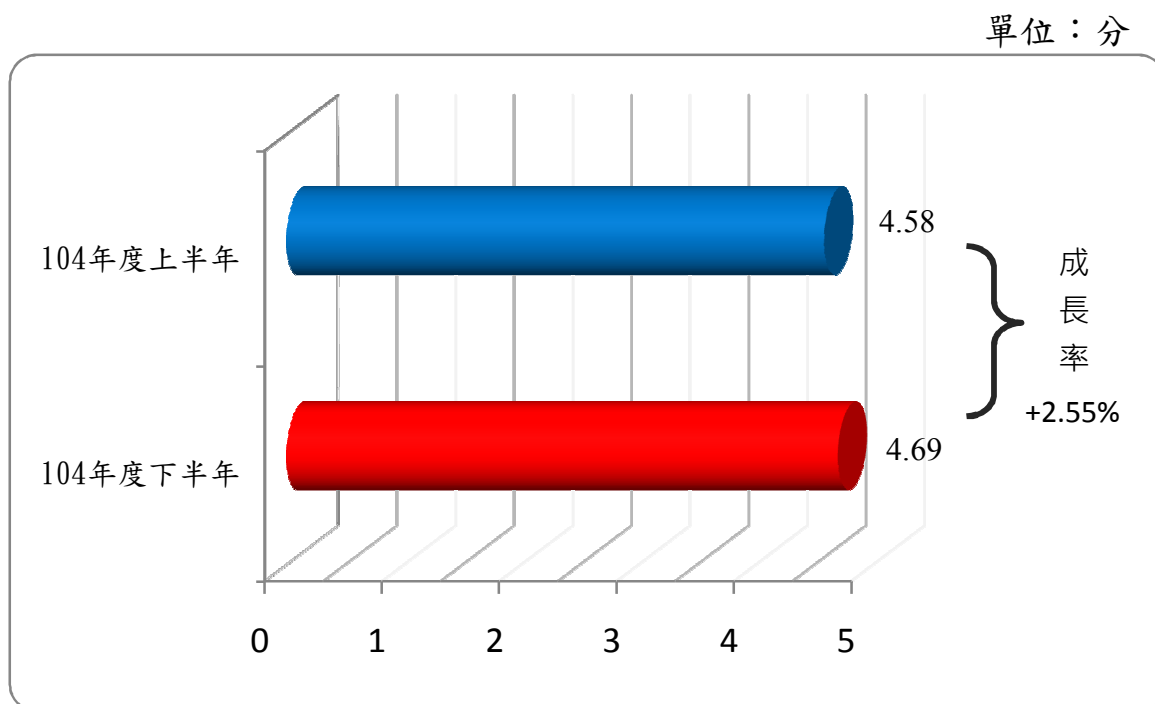


圖 12 104 年度上下半年整體滿意度比較圖

捌、結論與建議

一、調查結論

（一）104 年下半年度洽公民眾整體滿意度高達 4.69 分，四大項目滿意度均達 4.60 分以上（趨近很滿意），其中滿意度最高者為「服務禮儀」4.76 分，其次是「服務專業」4.74 分、「洽公環境」4.65 分，最低者為「服務措施」4.62 分，可見本分署人員極具親和力，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 4.71 分，以「洽公環境綠美化」滿意度最低為 4.61 分；在「服務禮儀」項目中，以「服務人員態度親切」滿意度最高為 4.80 分，以「櫃檯服務等候時間」滿意度最低為 4.70 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 4.76 分，以「服務人員熟悉業務作業程序」滿意度最低為 4.73 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 4.64 分，以「申請書表與範例符合需求」滿意度最低為 4.59 分。
- (三) 從各問項觀之，滿意度最高者為「服務人員態度親切」4.80 分，其次是「服務人員主動招呼」4.79 分、「引導民眾到正確的櫃檯」4.76 分；滿意度最低者為「申請書表與範例符合需求」4.59 分，其次是「洽公環境綠美化」4.61 分、「申請分期繳納，經核准後主動提供證明書」4.62 分。

二、建議

- (一) 落實公義與關懷施政理念，主動告知便民措施
- 對於有意繳納所欠稅費之民眾，如發現有經濟上困難者，應主動告知民眾得檢具證明申請分期繳納之寬緩措施；另對於因上班、交通、身體等特殊狀況，確實無法前來本分署或移送機關繳納之民眾，亦應告知本分署「到府服務」之便民措施，以提升為民服務的品質，並增裕

國庫收入，創造人民與政府雙贏的局面。

（二）落實代理，迅速服務

各單位內部應排定 1 至 2 位職務代理人，各股間亦應建立代理人順序，民眾洽辦公務，如遇承辦人員請假，即由職務代理人提供服務，避免讓民眾久候，而影響本分署服務品質或增添民怨，另職務代理人所代為處理之事務，並應轉知請假人員知悉，以避免發生重複執行或服務中斷。