

法務部行政執行署嘉義分署
105 年上半年度
洽公民眾為民服務意見調查報告



執行單位：法務部行政執行署嘉義分署政風室

中華民國 105 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.....	9
一、洽公民眾之性別對各問項滿意度的差異	10
二、洽公民眾之年齡對各問項滿意度的差異	11
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	167
一、104 年度下半年及 105 年度上半年各問項滿意度比較.....	17
二、104 年度下半年及 105 年度上半年整體滿意度比較.....	18
捌、結論	19

附表 1：105 年上半年度洽公民眾為民服務意見調查表

附表 2：敘述性統計資料、獨立樣本 T 檢定及 One-way ANOVA 檢定

105 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

105 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 338 份問卷，有效樣本 338 份，有效樣本率 100%。

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±5%

$$1/\sqrt{N} = 1/\sqrt{338} = 0.05$$

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' $\alpha=0.980$ ，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 54.44% 的受訪者是男性，45.56% 的受訪者是女性（參見圖 1）。

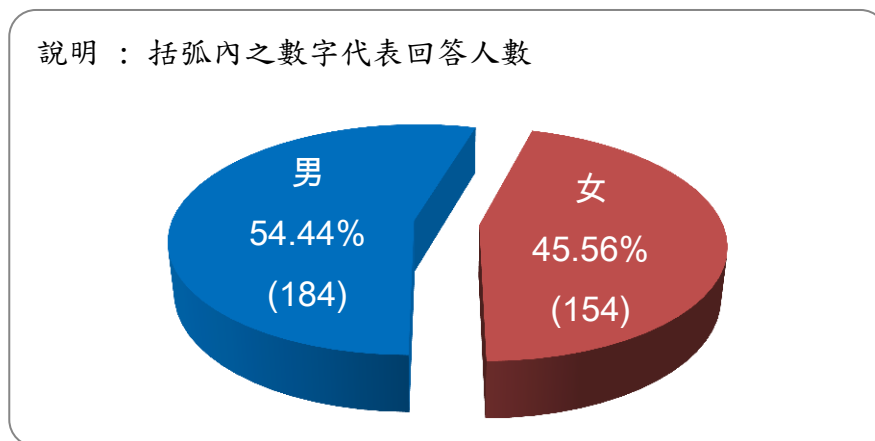


圖 1 受訪者基本資料：性別

二、年齡：受訪者中，未滿 25 歲者有 2.96%，25 歲至未滿 35 歲者有 15.09%、35 歲至未滿 45 歲者有 37.28%、45 歲至未滿 55 歲者有 20.71%、55 歲以上者有 23.96%（參見圖 2）。

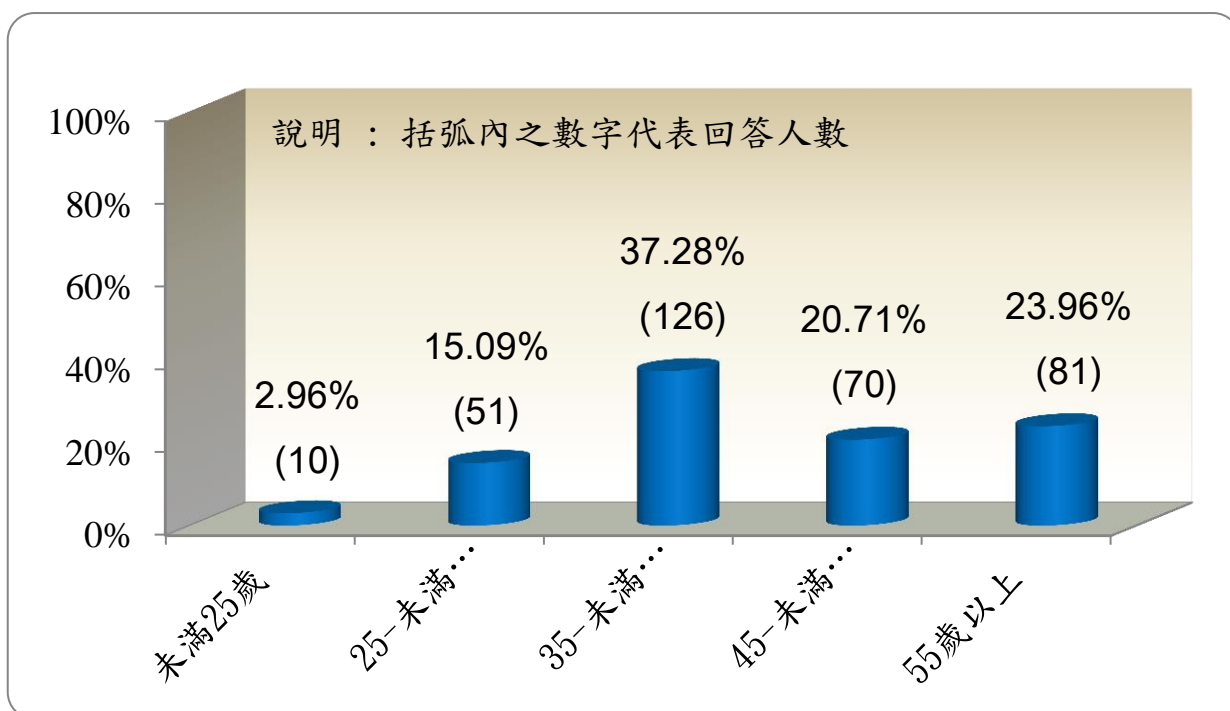


圖 2 受訪者基本資料：年齡

三、教育程度：有 21.89% 的教育程度為國中以下，有 48.22% 的教育程度為高中、職，有 28.70% 的教育程度為大學或專科，有 1.18% 的教育程度為研究所以上（參見圖 3）。

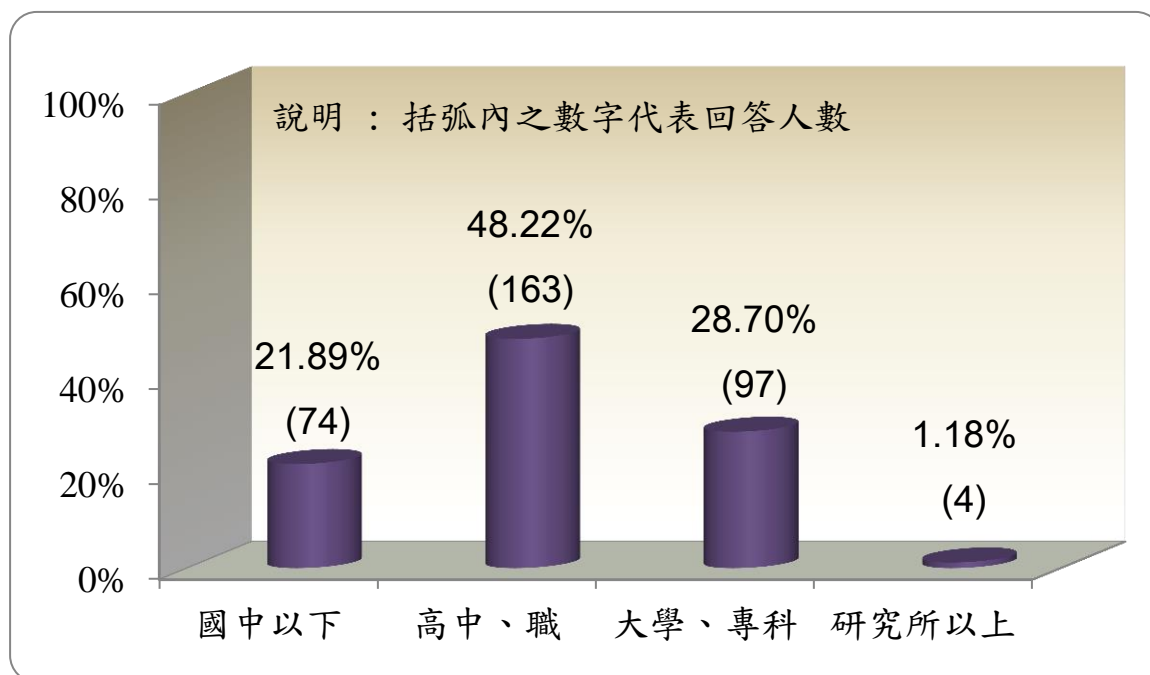


圖 3 受訪者基本資料：教育程度

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 51.18% 最高，其次依序為「嘉義區監理所」28.70%、「嘉義市政府稅務局」18.05%、「嘉義縣財政稅務局」13.02%、「健保署」10.95%、「南區國稅局」7.99%、「勞保局」6.51%、「雲林縣稅務局」2.07%、「中區國稅局」1.48%（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 338 人為計算的分母，故百分比的加總會超過 100%

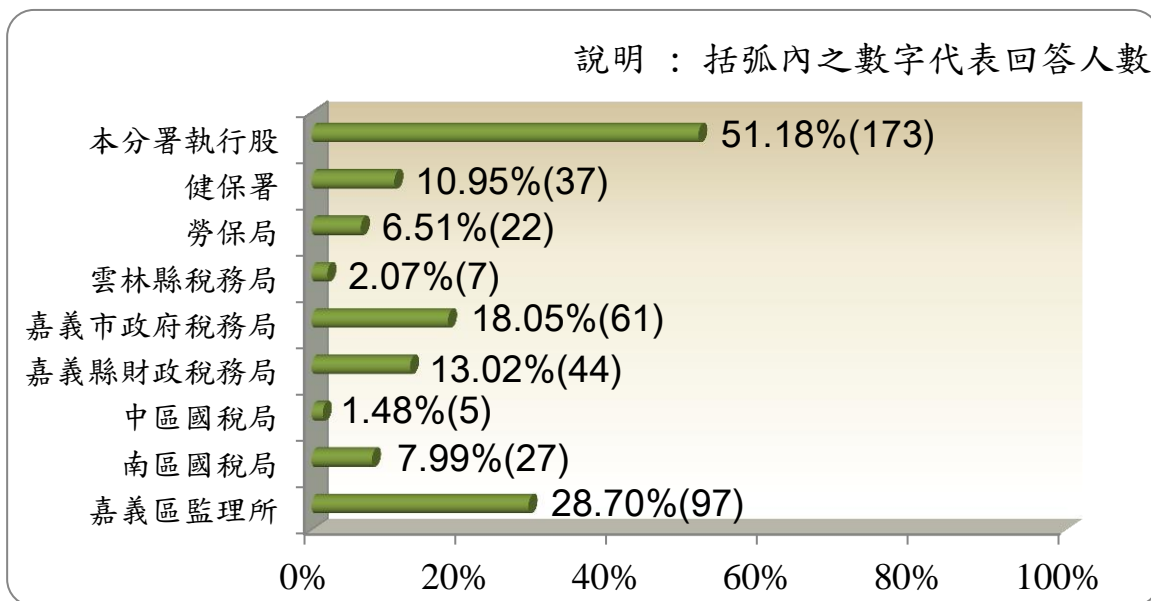


圖 4 受訪者基本資料：洽辦業務櫃檯

(二) 另「本分署執行股中」，以「禮股」占 5.33% 最高，其次依序為「孝股」5.03%、「愛股」4.73%、「丁股」4.14%、「乙股」3.85%、「廉股」3.85%、「仁股」3.85%、「信股」3.85%、「德股」3.85%、「忠股」3.25%、「平股」3.25%、「和股」2.37%、「義股」2.07%、「甲股」1.78% (參見圖 5)。

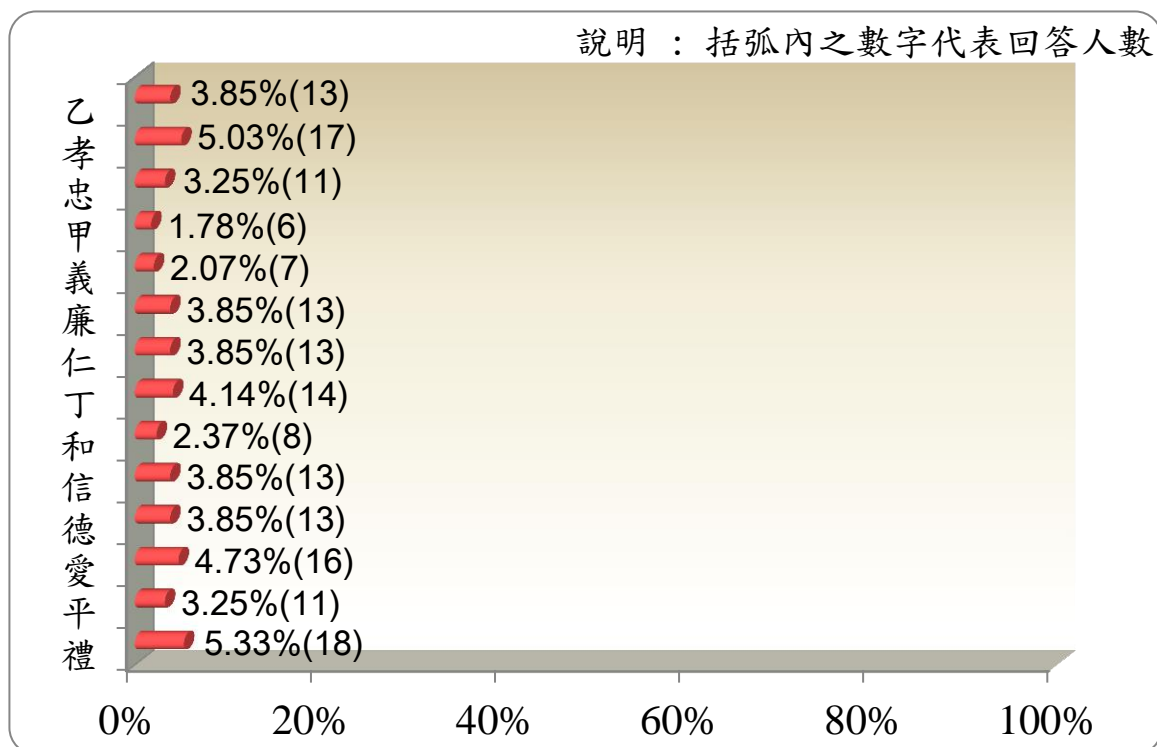
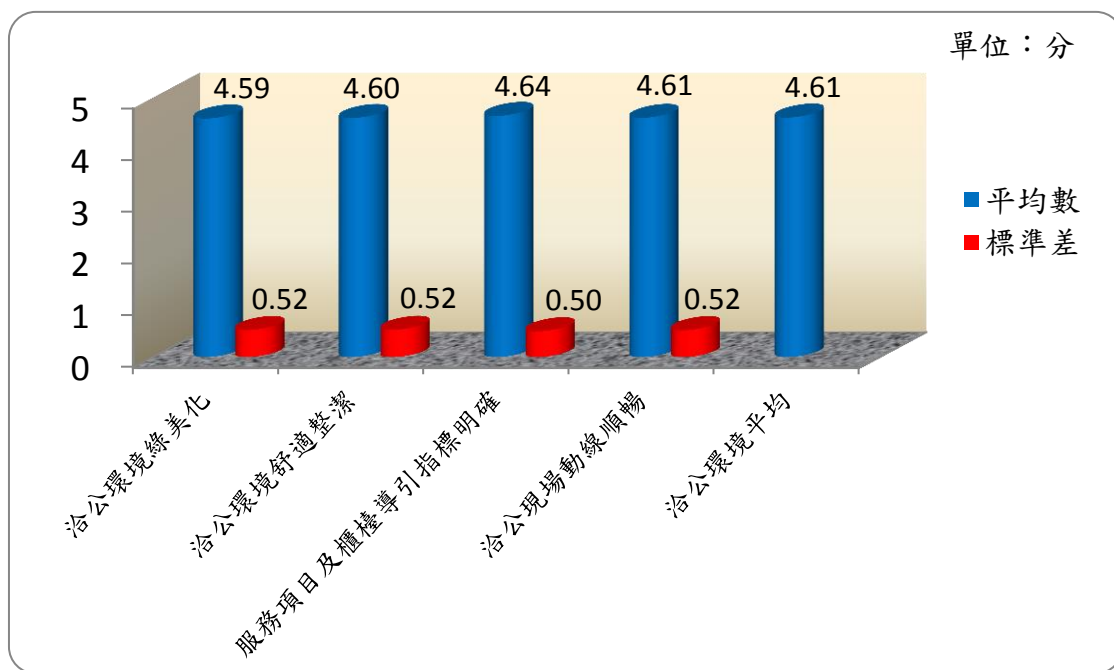


圖 5 受訪者基本資料：洽辦業務櫃檯

伍、洽公民眾之滿意度分析

一、洽公環境之滿意度

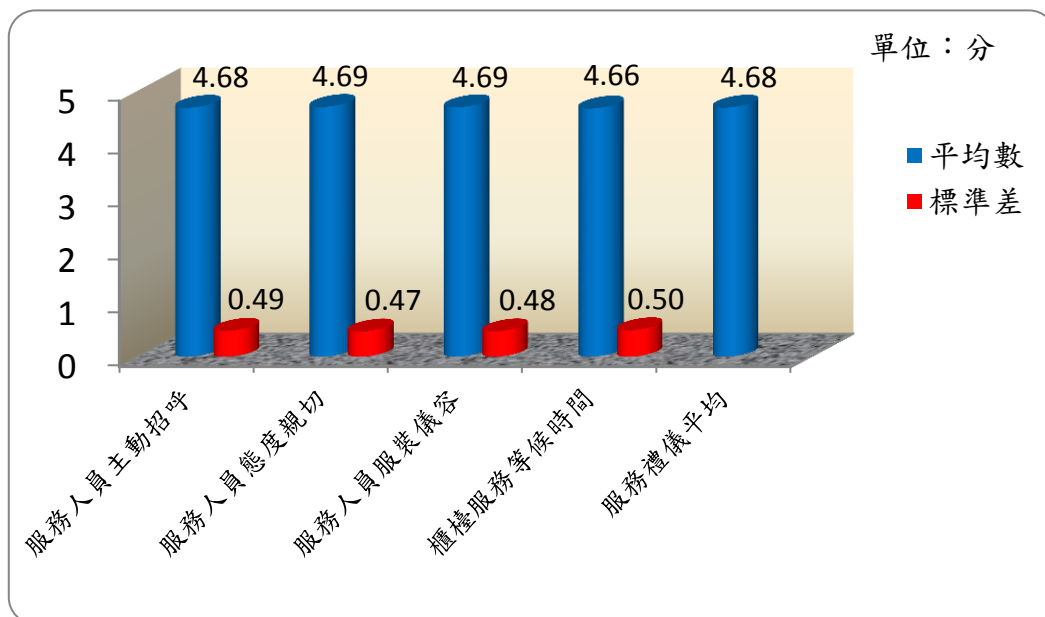
在「洽公環境」項目當中，其總平均為 4.61 分（滿意至很滿意）。而個別問項中，「洽公環境綠美化」為 4.59 分，「洽公環境舒適整潔」為 4.60 分，「服務項目及櫃檯導引指標明確」為 4.64 分，「洽公現場動線順暢」為 4.61 分（參見圖 6）。



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 4.68 分（滿意至很滿意）。而個別問項中，「服務人員主動招呼」為 4.68 分，「服務人員態度親切」為 4.69 分，「服務人員服裝儀容」為 4.66 分，「櫃檯服務等候時間」為 4.68 分（參見圖 7）。



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 4.67 分（滿意至很滿意）。而個別問項中，「引導民眾到正確的櫃檯」為 4.69 分，「主動且正確地提供與問題有關的完整資訊」為 4.67 分，「服務人員熟悉業務作業程序」為 4.67 分（參見圖 8）。

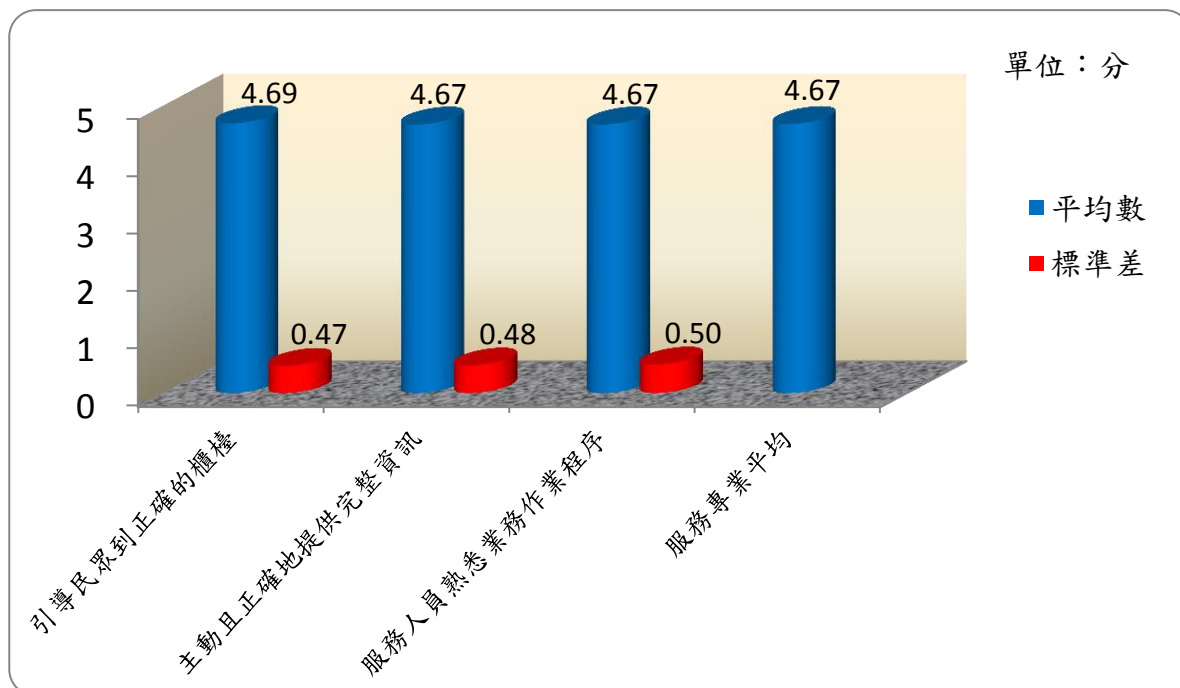
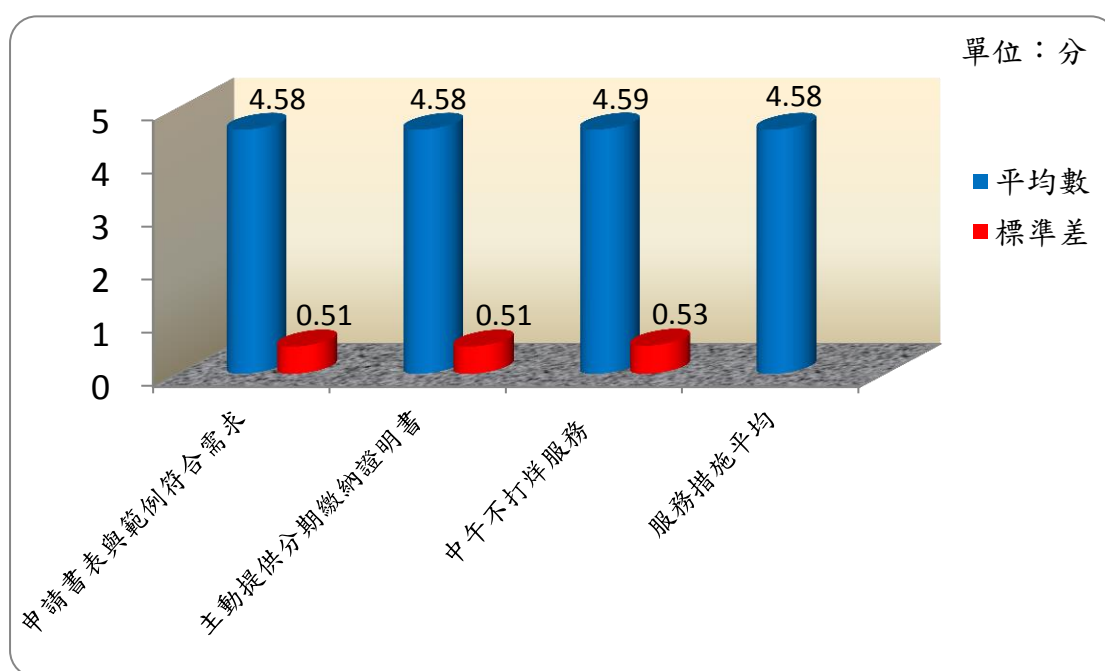


圖 8 服務專業滿意度長條圖

四、服務措施之滿意度

在「服務措施」項目當中，其總平均為 4.58 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 4.58 分，「申請分期繳納，經核准後主動提供證明書」為 4.58 分，「中午不打烊，提供繳款諮詢服務」為 4.59 分，「服務措施平均」為 4.58 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	感謝服務人員的熱心帶領讓手足無措的我們倍感溫馨	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。	
2	服務台阿姨很親切（張和珠）	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。	

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 4.64 分（ $=4.61+4.68+4.67+4.58/4$ ）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，男性洽公民眾滿意度之平均數均高於女性；而進行獨立樣本 T 檢定，檢定結果 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	4.630	男>女	1.381	0.190
	女	4.552			
洽公環境舒適整潔	男	4.636	男>女	1.238	0.184
	女	4.565			
洽公現場動線順暢	男	4.625	男>女	0.716	0.152
	女	4.584			
申請書表與範例符合需求	男	4.636	男>女	2.090	0.226
	女	4.519			
申請分期繳納，經核准後主動提供證明書	男	4.652	男>女	2.732	0.262
	女	4.500			
中午不打烊，提供繳款、諮詢服務	男	4.625	男>女	1.494	0.199
	女	4.539			

二、洽公民眾之年齡對各問項滿意度的差異

進行 One-way ANOVA 檢定，根據 Levene 變異數同質性測試(如表 3)發現各問項均有顯著差異(P 值均小於 0.05)，表示各問項變異數不同質，因此表 4 之 P 值無法直接採用，所以繼續以 Welch 及 Brown-Forsythe 統計量來檢定，檢定結果顯示只有「洽公現場動線順暢」問項達顯著性($P=0.025 < 0.05$)，再以 Games-Howell 事後比較檢定(如表 5)分析顯示年齡未滿 25 歲之民眾對洽公現場動線順暢滿意程度與年齡介於 35-未滿 45 歲之民眾有顯著的差異，且年齡未滿 25 歲之民眾較年齡介於 35-未滿 45 歲之民眾對於本分署洽公現場動線順暢滿意程度較高。

表 3 變異數同質性測試

問項	Levene統計資料	df1	df2	顯著性
洽公環境綠美化	5.577	4	333	0.000
洽公環境舒適整潔	3.743	4	333	0.005
洽公現場動線順暢	11.147	4	333	0.000
申請書表與範例符合需求	5.512	4	333	0.000
申請分期繳納，經核准後主動提供證明書	4.812	4	333	0.001
中午不打烊，提供繳款、諮詢服務	4.816	4	333	0.001

表 4 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	4.700	5>1>2>4>3	2.115	0.079
	2	4.608			
	3	4.508			
	4	4.586			
	5	4.716			
洽公環境舒適整潔	1	4.700	1>5>2>4>3	1.354	0.250
	2	4.647			
	3	4.532			
	4	4.586			
	5	4.691			
洽公現場動線順暢	1	4.900	1>5>2>4>3	1.897	0.111
	2	4.647			
	3	4.540			
	4	4.571			
	5	4.679			
申請書表與範例符合需求	1	4.800	1>5>2>4>3	1.243	0.292
	2	4.627			
	3	4.532			
	4	4.543			
	5	4.642			
申請分期繳納，經核准後主動提供證明書	1	4.800	1>5>2>3>4	0.767	0.547
	2	4.608			
	3	4.556			
	4	4.543			
	5	4.617			
中午不打烊，提供繳款、諮詢服務	1	4.800	1>5>2>4>3	0.892	0.469
	2	4.588			
	3	4.540			
	4	4.571			
	5	4.642			

【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】

表 5 洽公民眾年齡對洽公現場動線順暢滿意度之事後檢定

(I) 年齡	(J) 年齡	平均差異 (I-J)	標準錯誤	顯著性	95% 信賴區間	
					下限	上限
1	2	0.253	0.124	0.283	-0.12	0.62
	3	0.360*	0.112	0.041	0.01	0.71
	4	0.329	0.116	0.078	-0.03	0.68
	5	.221	0.113	0.332	-0.13	0.57
2	1	-0.253	0.124	0.283	-0.62	0.12
	3	0.107	0.089	0.744	-0.14	0.35
	4	0.076	0.094	0.930	-0.19	0.34
	5	-0.032	0.090	0.997	-0.28	0.22
3	1	-0.360*	0.112	0.041	-0.71	-0.01
	2	-0.107	0.089	0.744	-0.35	0.14
	4	-0.032	0.078	0.994	-0.25	0.18
	5	-0.139	0.072	0.306	-0.34	0.06
4	1	-0.329	0.116	0.078	-0.68	0.03
	2	-0.076	0.094	0.930	-0.34	0.19
	3	0.032	0.078	0.994	-0.18	0.25
	5	-0.108	0.079	0.655	-0.33	0.11
5	1	-0.221	0.113	0.332	-0.57	0.13
	2	0.032	0.090	0.997	-0.22	0.28
	3	0.139	0.072	0.306	-0.06	0.34
	4	0.108	0.079	0.655	-0.11	0.33

【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

進行 One-way ANOVA 檢定，根據 Levene 變異數同質性測試(如表 6)發現各問項均有顯著差異(P 值均小於 0.05)，表示各問項變異數不同質，因此表 4 之 P 值無法直接採用，所以繼續以 Welch 及 Brown-Forsythe 統計量來檢定，檢定結果顯示「申請書表與範例符合需求」(P=0.027<0.05)與「中午不打烊，提供繳款、諮詢服務」(P=0.037<0.05)兩個問項達顯著性，再以 Games-Howell 事後比較檢定(如表 7)分析均顯示教育程度為國中以下與高中職之民眾有顯著的差異，且國中以下之民眾較高中職之民眾對於這兩個問項之滿意程度較高。

表 6 變異數同質性測試

	Levene 統計資料	df1	df2	顯著性
洽公環境綠美化	13.234	3	334	0.000
洽公環境舒適整潔	14.221	3	334	0.000
洽公現場動線順暢	10.699	3	334	0.000
申請書表與範例符合需求	14.063	3	334	0.000
申請分期繳納，經核准後主動提供	6.076	3	334	0.000
中午不打烊，提供繳款、諮詢服務	12.628	3	334	0.000

表7 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	4.730	1>3>2>4	2.764	0.042
	2	4.550			
	3	4.590			
	4	4.250			
洽公環境舒適整潔	1	4.740	1>3>2>4	3.461	0.017
	2	4.530			
	3	4.630			
	4	4.250			
洽公現場動線順暢	1	4.720	1>3>2>4	2.420	0.066
	2	4.550			
	3	4.630			
	4	4.250			
申請書表與範例符合需求	1	4.720	1>3>2>4	4.699	0.003
	2	4.490			
	3	4.650			
	4	4.250			
申請分期繳納，經核准後主動提供證明書	1	4.700	1>3>2=4	3.384	0.018
	2	4.500			
	3	4.640			
	4	4.500			
中午不打烊，提供繳款、諮詢服務	1	4.720	1>3>4>2	3.863	0.010
	2	4.490			
	3	4.650			
	4	4.500			

【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 8 洽公民眾教育程度對洽公現場動線順暢滿意度之事後檢定

(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	.225*	.067	.005	.05	.40
	3	.067	.072	.789	-.12	.25
	4	.466	.482	.777	-1.82	2.75
2	1	-.225*	.067	.005	-.40	-.05
	3	-.159	.064	.065	-.32	.01
	4	.241	.480	.954	-2.05	2.54
3	1	-.067	.072	.789	-.25	.12
	2	.159	.064	.065	-.01	.32
	4	.399	.481	.839	-1.89	2.69
4	1	-.466	.482	.777	-2.75	1.82
	2	-.241	.480	.954	-2.54	2.05
	3	-.399	.481	.839	-2.69	1.89
1	2	.225*	.069	.007	.05	.40
	3	.067	.072	.789	-.12	.25
	4	.216	.503	.969	-2.17	2.61
2	1	-.225*	.069	.007	-.40	-.05
	3	-.159	.066	.076	-.33	.01
	4	-.009	.502	1.000	-2.41	2.39
3	1	-.067	.072	.789	-.25	.12
	2	.159	.066	.076	-.01	.33
	4	.149	.502	.989	-2.24	2.54
4	1	-.216	.503	.969	-2.61	2.17
	2	.009	.502	1.000	-2.39	2.41
	3	-.149	.502	.989	-2.54	2.24

【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 年度下半年及 105 年度上半年各問項滿意度比較

比較 104 年度下半年及 105 年度上半年 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 104 年度下半年呈負成長趨勢（下降率見圖 11），其中洽公民眾對服務禮儀滿意度下降最多，成長率為-1.72%（計算式如下），另 104 年度下半年滿意度較低之洽公環境與服務措施部分，滿意度分別為 4.61 分及 4.58 分，成長率分別為-0.87%及-0.79%，可見本分署的 4 大項目均需要加強。

洽公環境成長率： $\left[\frac{(4.61-4.65)}{4.61} \right] \times 100\% = -0.87\%$

服務禮儀成長率： $\left[\frac{(4.68-4.76)}{4.68} \right] \times 100\% = -1.72\%$

服務專業成長率： $\left[\frac{(4.67-4.74)}{4.67} \right] \times 100\% = -1.47\%$

服務措施成長率： $\left[\frac{(4.58-4.62)}{4.58} \right] \times 100\% = -0.79\%$

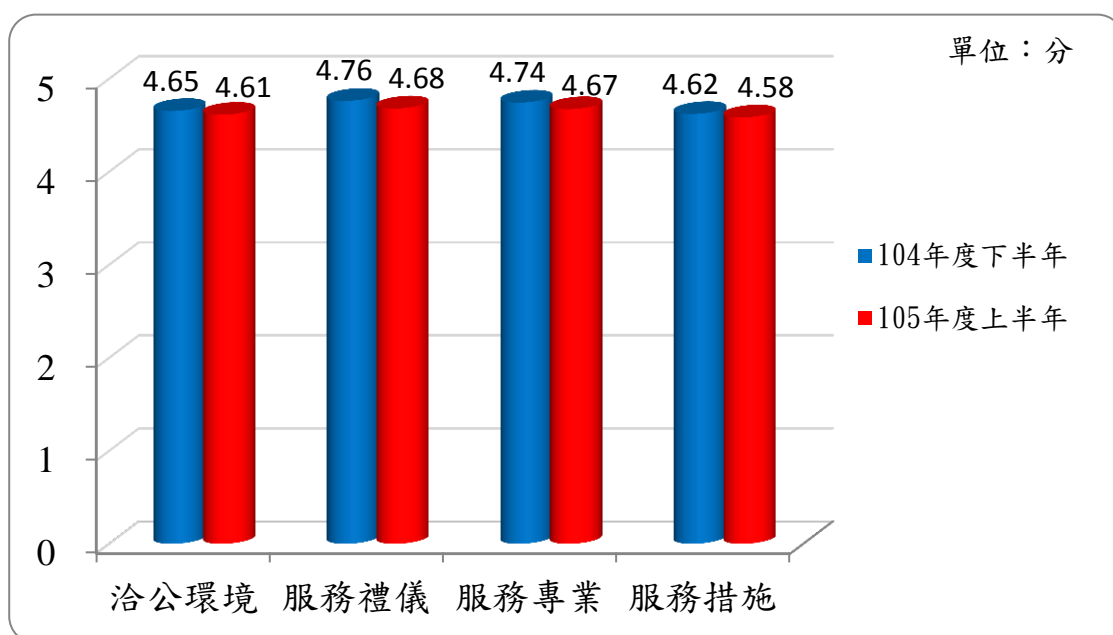


圖 10 104 年度下半年及 105 年度上半年 4 大項目滿意度比較圖

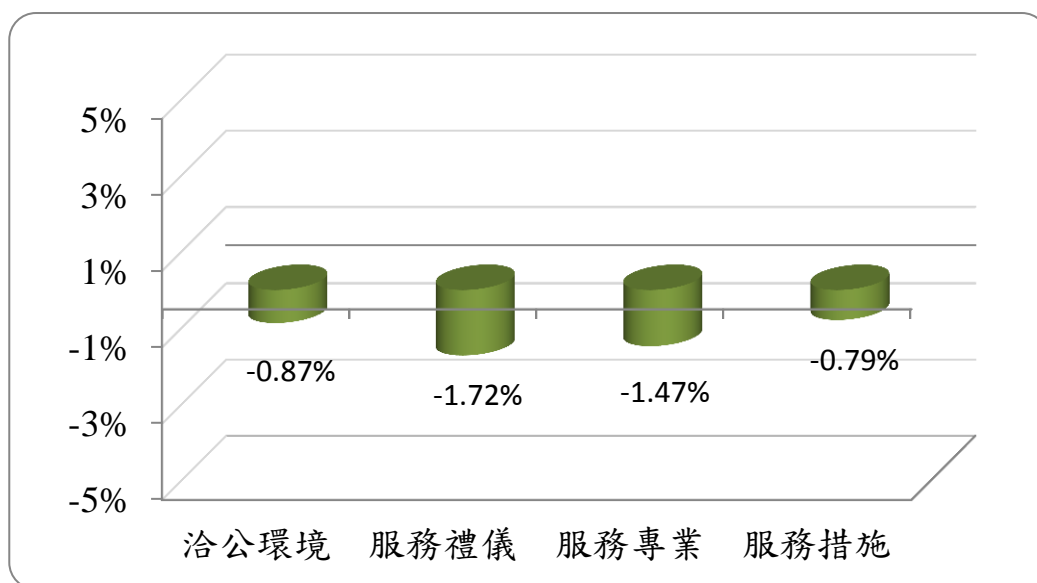


圖 11 104 年度下半年及 105 年度上半年 4 大項目成長率比較圖

二、104 年度下半年及 105 年度上半年整體滿意度比較

比較 104 年度下半年及 105 年度上半年整體滿意度(見圖 12),得知下半年整體滿意度下降 0.05 分,成長率為-1.19% (計算式如下),可見本分署整體服務品質是呈現下滑趨勢。

整體滿意度成長率： $[(4.64-4.69)/4.69] \times 100\% = -1.19\%$ 。

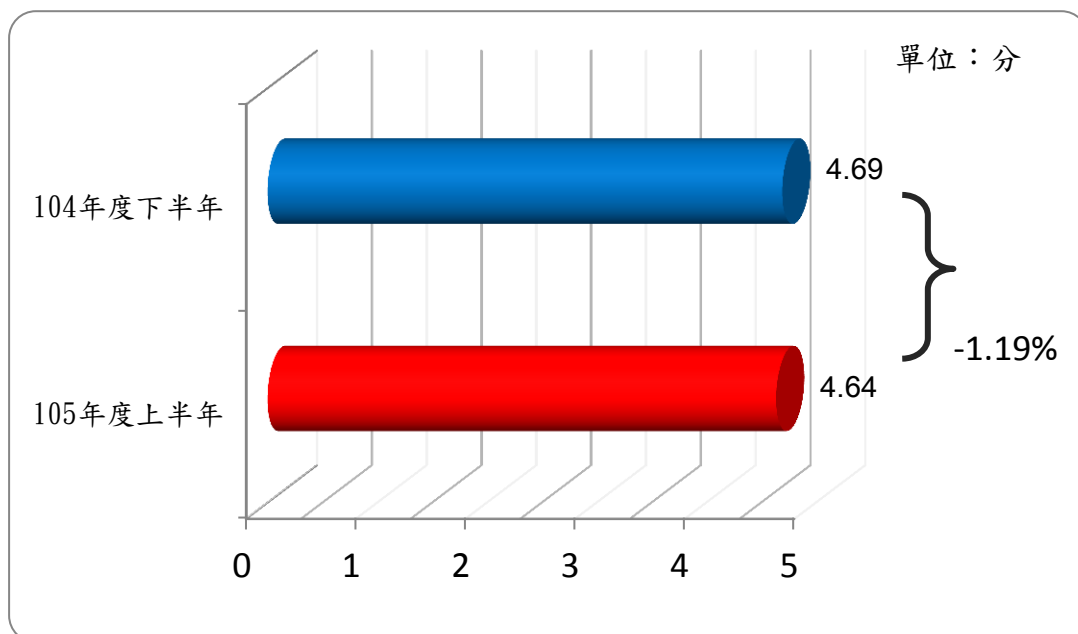


圖 12 104 年度下半年及 105 年度上半年整體滿意度比較圖

捌、結論

- 一、105 年上半年度洽公民眾整體滿意度高達 4.64 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」4.68 分，其次是「服務專業」4.67 分、「洽公環境」4.61 分，最低者為「服務措施」4.58 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 4.64 分，以「洽公環境綠美化」滿意度最低為 4.59 分；在「服務禮儀」項目中，以「服務人員態度親切」及「服務人員服裝儀容」滿意度最高為 4.69 分，以「櫃檯服務等候時間」滿意度最低為 4.66 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 4.69 分，以「主動且正確地提供與問題有關的完整資訊」及「服務人員熟悉業務作業程序」滿意度最低為 4.67 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 4.59 分，以「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」滿意度最低為 4.58 分。
- 三、從各問項觀之，滿意度最高者為「服務人員態度親切」、「服務人員服裝儀容」及「引導民眾到正確的櫃檯」4.69 分；滿意度最低者為「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」4.58 分。