

# 目 錄

第一章 調查目的及依據.....	1
壹、調查目的 .....	1
貳、調查依據 .....	1
第二章 調查過程與方法.....	2
壹、調查對象 .....	2
貳、調查方法 .....	2
參、調查時間 .....	2
肆、問卷回收情形 .....	2
伍、資料處理及分析方法 .....	2
第三章 調查內容.....	3
第四章 調查發現.....	4
壹、因何種案由至本分署 .....	4
貳、執行金額多少 .....	5
參、本分署人員的服務態度滿意度 .....	7
肆、本分署人員的解答諮詢及專業能力滿意度 .....	9
伍、本分署人員的行政效率滿意度 .....	11
陸、本分署環境設備滿意度 .....	13
柒、本分署員工有無接受請託關說、收受餽贈或飲宴招待等不當情事 .....	15
捌、有無不明人士以本分署名義詐取財物 .....	16
玖、得知貪瀆不法行為時向那一個機關（單位）檢舉 .....	18
拾、本分署整體清廉度滿意度 .....	19
拾壹、其他具體建議或反映事項 .....	21
拾貳、受訪者基本資料 .....	22
第五章 結論.....	25
壹、綜合統計 .....	25
貳、結論 .....	26
參、檢討與建議 .....	28

# 第一章 調查目的及依據

## 壹、調查目的

為瞭解民眾對於執行機關整體清廉度、環境設施及機關人員服務態度、行政效率等看法，爰透過問卷調查研究實作方法，有效蒐集資料並深入研究，完成對促進廉能有助益的問卷調查報告，提供機關做為業務革新之基礎及推動廉政措施之參考。

## 貳、調查依據

- 一、政風機構人員設置管理條例第 4 條暨施行細則第 6 條。
- 二、法務部行政執行署所屬各分署 103 年度廉政民意問卷調查實施計畫。

## 第二章 調查過程與方法

### 壹、調查對象

與執行機關有業務往來之民眾（含家屬）、相關業者或社會團體。

### 貳、調查方法

以抽樣方式進行，針對洽公民眾隨機進行填答，或放置櫃台明顯處供民眾自由填答，或實施政風訪查時請受訪人填答等方式進行調查。

### 參、調查時間

執行期間自 103 年 3 月 3 日起至同年 4 月 30 日止。

### 肆、問卷回收情形

#### 一、回收率及有效率

本次調查計發送問卷 130 份，回收問卷 130 份，回收率 100%，有效問卷 124 份，有效問卷率 95.4%。

#### 二、建議事項

經彙整歸納共計提列 2 項反映事項，業經惠請權責單位處理回應，並彙編入本案調查報告。

### 伍、資料處理及分析方法

#### 一、封閉式題項

除開放性題項（第 11 題）外，針對各封閉問項，就調查結果予以整體分析，並與 102 年度調查結果進行年度比較分析。

#### 二、開放式題項

針對第 11 題之建議事項及各題項不滿意原因，綜整歸納，並與回應情形彙整成表。

### 第三章 調查內容

本次調查主題，除封閉題外，分就下列面向探究滿意度情形：

- 本分署人員的服務態度滿意度。
- 本分署人員的解答諮詢及專業能力滿意度。
- 本分署人員的行政效率滿意度。
- 本分署環境設備滿意度。
- 本分署員工有無接受請託關說、收受餽贈或飲宴招待等不當情事。
- 有無不明人士以本分署名義詐取財物。
- 得知貪瀆不法行為時向那一個機關（單位）檢舉？
- 本分署整體清廉度滿意度。

## 第四章 調查發現

### 壹、因何種案由至本分署

#### 一、設計原因

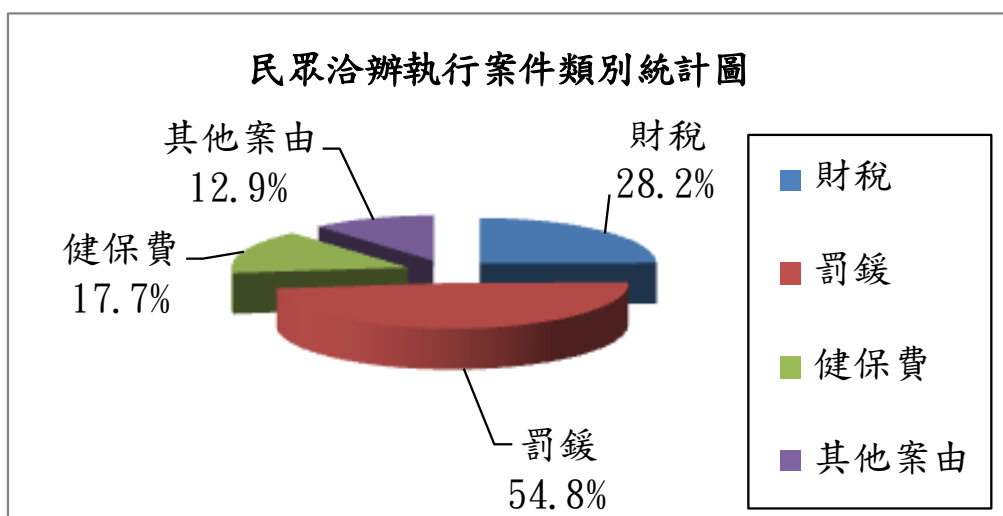
本題係設計為「請問您是因何種案由至本分署？」目的在探究受訪民眾係因何種案由到本分署洽公者居多，藉以做為業務精進推動之參考。

#### 二、統計結果

根據調查顯示，至本分署洽辦業務的受訪者，其案由為罰鍰的比例最高，占 54.8%；其次是財稅為 28.2%；再次之為健保費為 17.7%；最後則是其他案由為 12.9%。另本題 102 年採單選制，103 年採複選制，比較基礎不同，不作結果比較。

民眾洽辦執行案件類別分析表

選項	財稅	罰鍰	健保費	其他案由
份數	35	68	22	16
百分比	28.2%	54.8%	17.7%	12.9%



## 貳、執行金額多少

### 一、設計原因

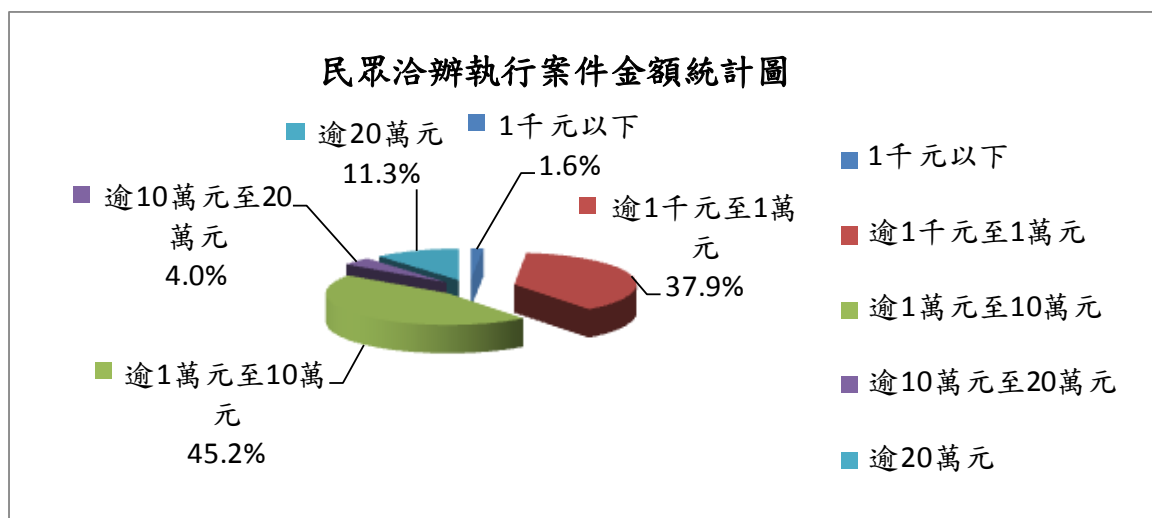
本題係設計為「請問執行金額大概多少？」目的係為瞭解受訪民眾受執行案件之金額大小為何。

### 二、統計結果

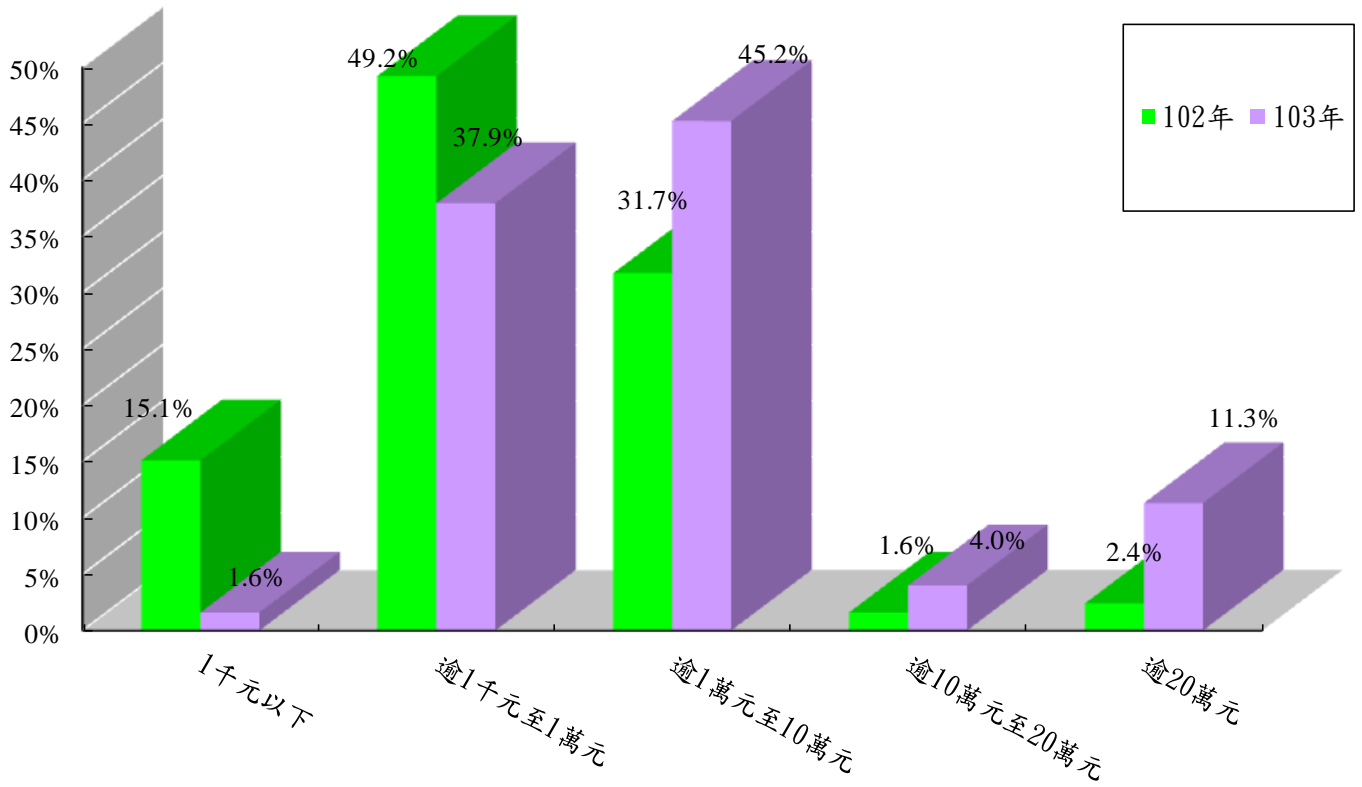
受訪者表示執行金額為「1千元以下」者有1.6%、「逾1千元至1萬元」者37.9%、「逾1萬元至10萬元」者45.2%、「逾10萬元至20萬元」者4.0%、「逾20萬元」者11.3%。執行金額最大宗由102年度「逾1千元至1萬元」轉變為「逾1萬元至10萬元」。

民眾洽辦執行案件類別分析表

選項		1千元以下	逾1千元至1萬元	逾1萬元至10萬元	逾10萬元至20萬元	逾20萬元
103年	份數	2	47	56	5	14
	百分比	1.6%	37.9%	45.2%	4.0%	11.3%
102年	份數	19	62	40	2	3
	百分比	15.1%	49.2%	31.7%	1.6%	2.4%



102年與103年民眾洽辦執行案件類別統計數據之比較



## 參、本分署人員的服務態度滿意度

### 一、設計原因

本題係設計為「請問您對本分署人員的服務態度是否滿意？」目的係為瞭解洽公民眾對於機關第一線服務人員之服務態度觀感為何，以做為本分署提升為民服務之策進參考。

### 二、統計結果

對於本分署人員服務態度評價方面，有 39.5%的受訪者感到很滿意，47.6%的受訪者感到滿意，11.3%的受訪者表示可接受；未有受訪者表示感到不滿意或很不滿意，至於未表示意見者則占 1.6%。

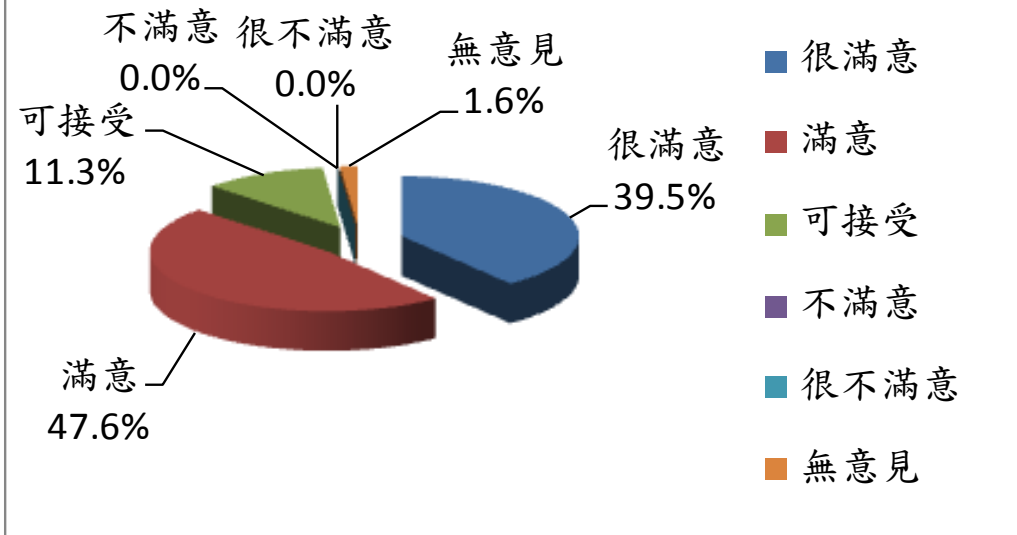
將「很滿意」、「滿意」及「可接受」三者合併為「正面評價」，占 98.4%；「不滿意」、「很不滿意」二者合併為「負面評價」，占 0%。本年度與 102 年度相較，未有「負面評價」，顯示民眾對本分署第一線接待人員之服務持相當肯定態度。

本分署人員服務態度分析表

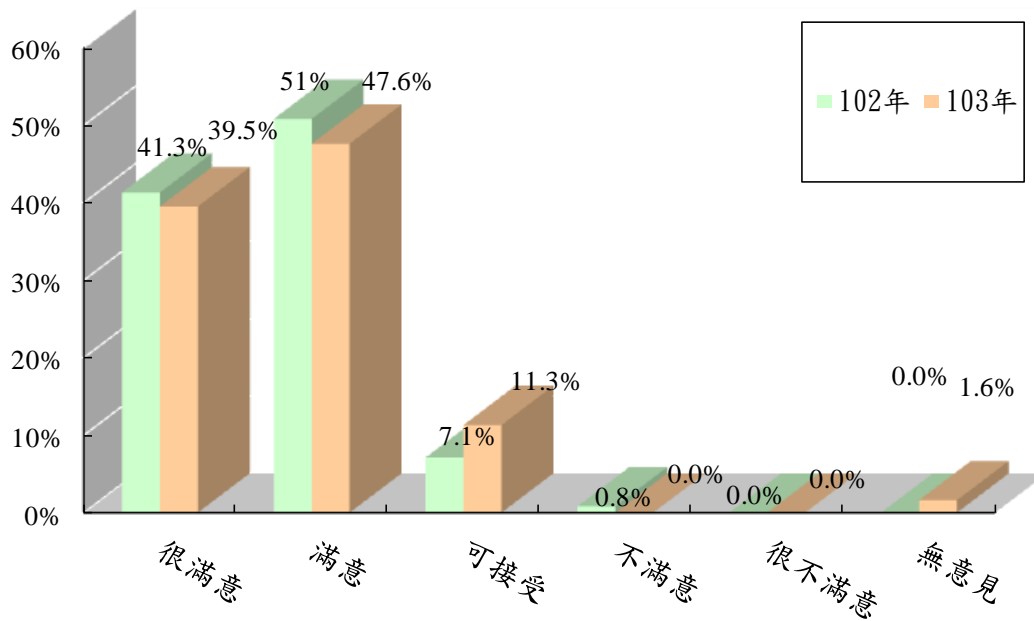
選項		很滿意	滿意	可接受	不滿意	很不滿意	無意見
103 年	份數	49	59	14	0	0	2
	百分比	39.5%	47.6%	11.3%	0%	0%	1.6%
102 年	份數	52	64	9	1	0	0
	百分比	41.3%	50.8%	7.1%	0.8%	0%	0%



### 本分署人員的服務態度滿意度



### 102年與103年服務態度統計數據之比較



## 肆、本分署人員的解答諮詢及專業能力滿意度

### 一、設計原因

本題係設計為「請問您對本分署人員的解答諮詢及專業能力是否滿意？」目的在瞭解民眾至機關洽公時，服務人員所提供之解答諮詢及專業服務能否滿足民眾之需求，以做為本分署策進之參考。

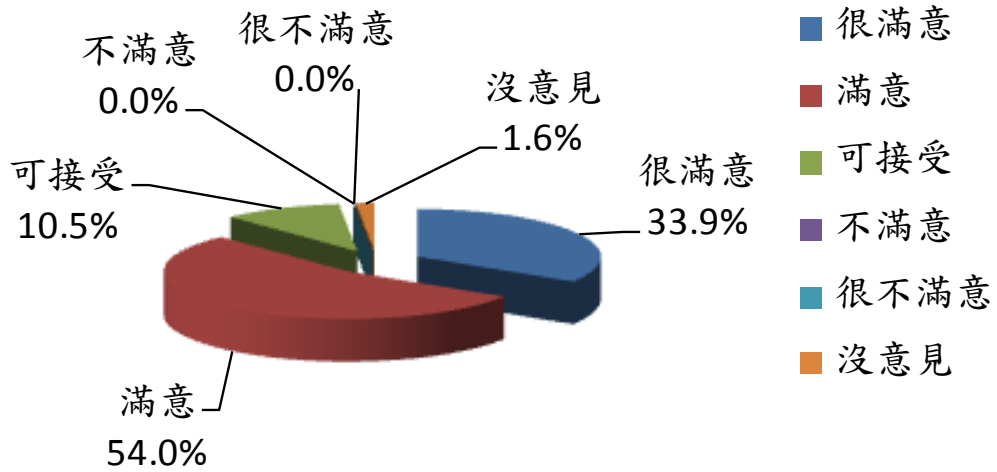
### 二、統計結果

依調查結果顯示，受訪者對於本分署人員解答諮詢及專業能力方面，有 33.9%的受訪者感到很滿意，54%的受訪者感到滿意，10.5%的受訪者表示可接受；未有受訪者感到不滿意或很不滿意。至於未表示意見者則占 1.6%。將「很滿意」、「滿意」及「可接受」三者合併為「正面評價」，占 98.4%；「不滿意」、「很不滿意」二者合為「負面評價」，占 0%；「沒意見」者占 1.6%。本年度與 102 年度相較，未有「負面評價」，顯示民眾對本分署業務承辦人員所提供之解答諮詢及專業服務抱持肯定態度。

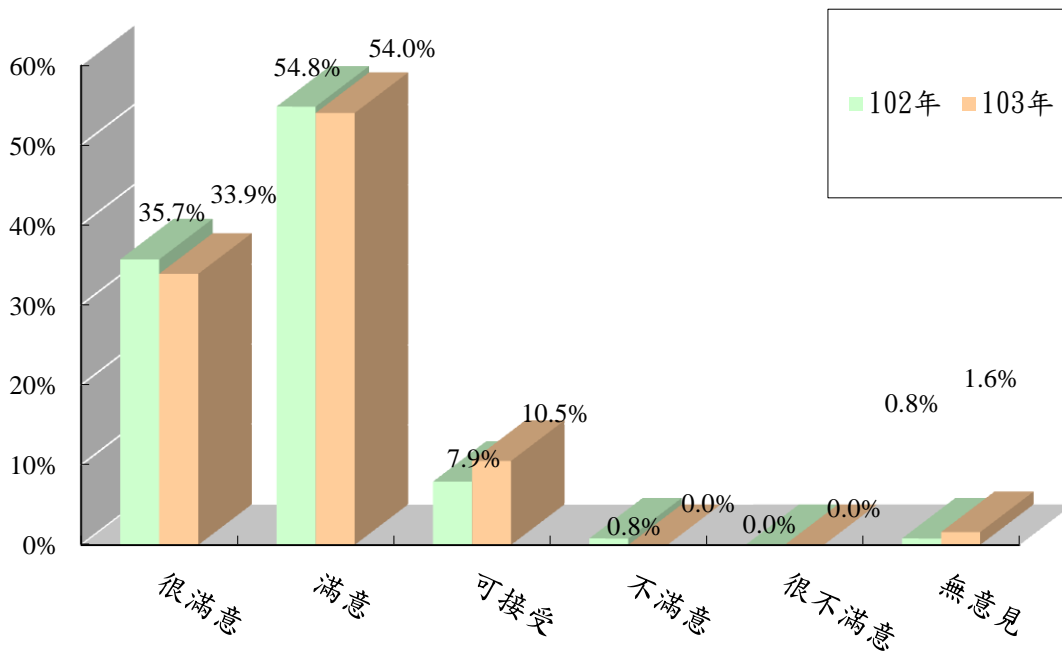
本分署人員解答諮詢及專業能力分析表

選項		很滿意	滿意	可接受	不滿意	很不滿意	無意見
103 年	份數	42	67	13	0	0	2
	百分比	33.9%	54%	10.5%	0%	0%	1.6%
102 年	份數	45	69	10	1	0	1
	百分比	35.7%	54.8%	7.9%	0.8%	0%	0.8%

### 本分署人員的解答諮詢及專業能力滿意度



### 102年與103年解答諮詢及專業能力統計數據之比較



## 伍、本分署人員的行政效率滿意度

### 一、設計原因

本題係設計為「請問您對本分署人員的行政效率是否滿意？」目的係為瞭解機關辦事效率如何，以做為本分署業務策進之參考。

### 二、統計結果

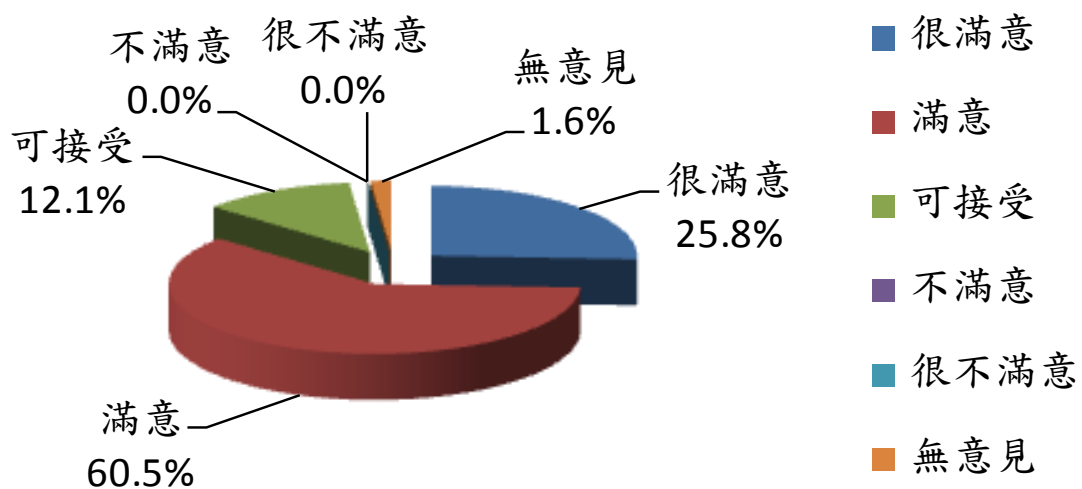
依調查結果顯示，25.8%的受訪者對於本分署行政效率感到很滿意，60.5%的受訪者感到滿意，12.1%的受訪者表示可接受；未有受訪者感到不滿意或，很不滿意。至於未表示意見者則占 1.6%。

將「很滿意」、「滿意」及「可接受」三者合併為「正面評價」，占 98.4%；「不滿意」、「很不滿意」二者合為「負面評價」，占 0%；「沒意見」者占 1.6%，本年度與 102 年度相較，未有「負面評價」，顯示洽公民眾對於本分署處理案件效率有極高之評價。

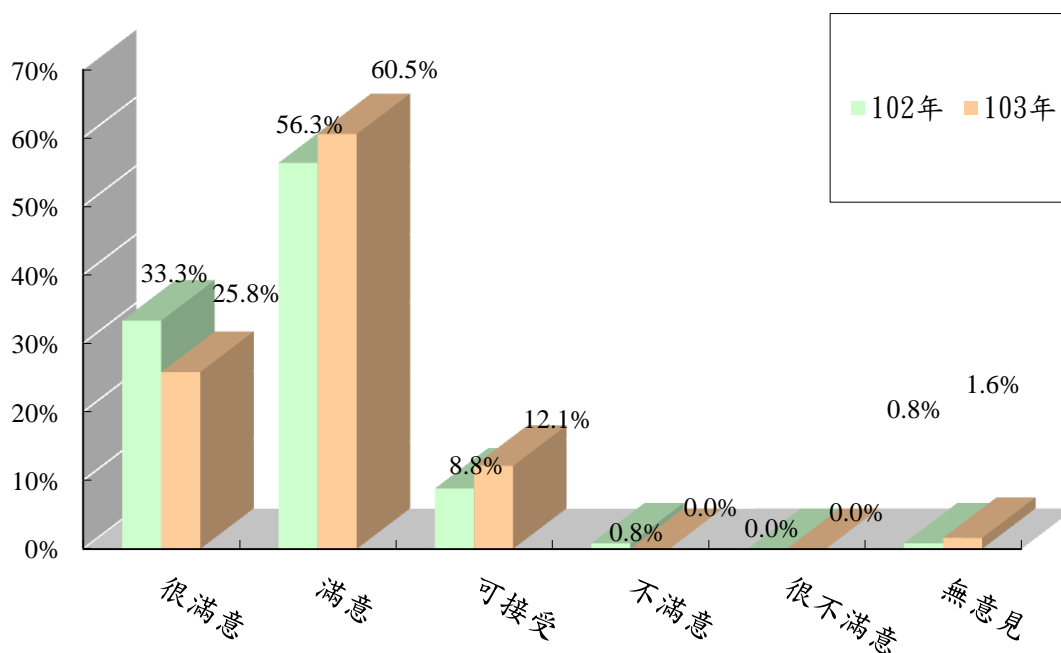
本分署人員行政效率分析表

選項		很滿意	滿意	可接受	不滿意	很不滿意	無意見
103 年	份數	32	75	15	0	0	2
	百分比	25.8%	60.5%	12.1%	0%	0%	1.6%
102 年	份數	42	71	11	1	0	1
	百分比	33.3%	56.3%	8.8%	0.8%	0%	0.8%

### 本分署人員的行政效率滿意度



### 102年與103年行政效率統計數據之比較



## 陸、本分署環境設備滿意度

### 一、設計原因

本題係設計為「請問您認為本分署的環境設備（如洽公環境、服務措施、動線規劃等）是否滿意？」目的在瞭解民眾對機關環境設備之滿意度，期廣泛且深入瞭解民眾之需求，並研析應改善之處。

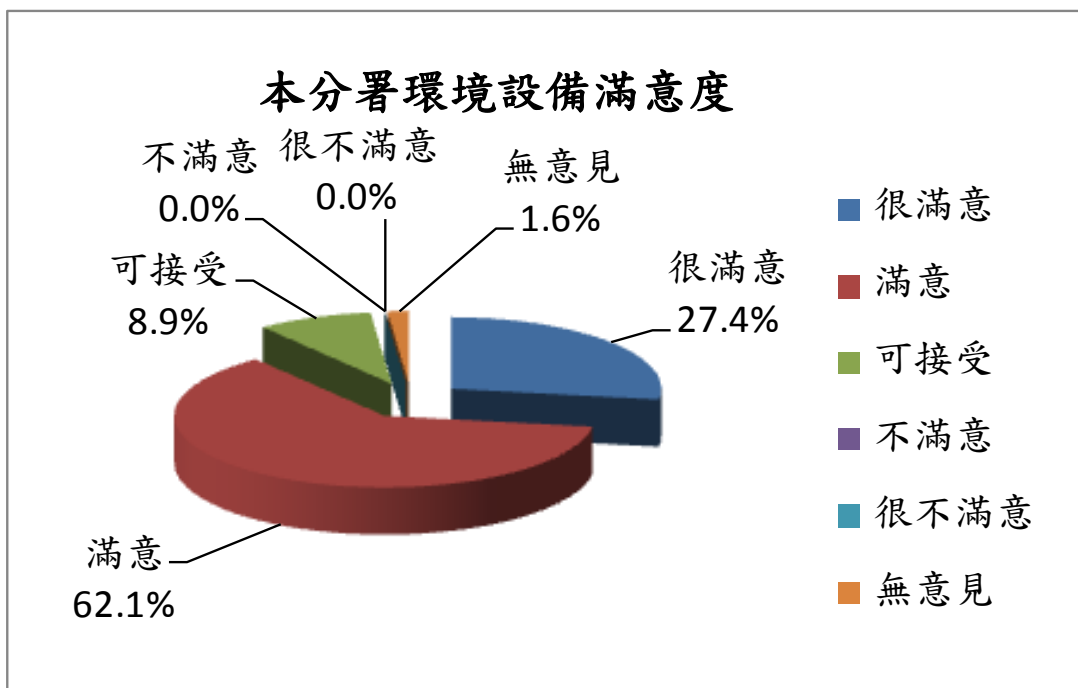
### 二、統計結果

依調查結果顯示，27.4%的受訪者對於本分署的環境設備感到很滿意，62.1%的受訪者感到滿意，8.9%的受訪者表示可接受；未有受訪者感到不滿意或很不滿意。至於未表示意見者則占 1.6%。

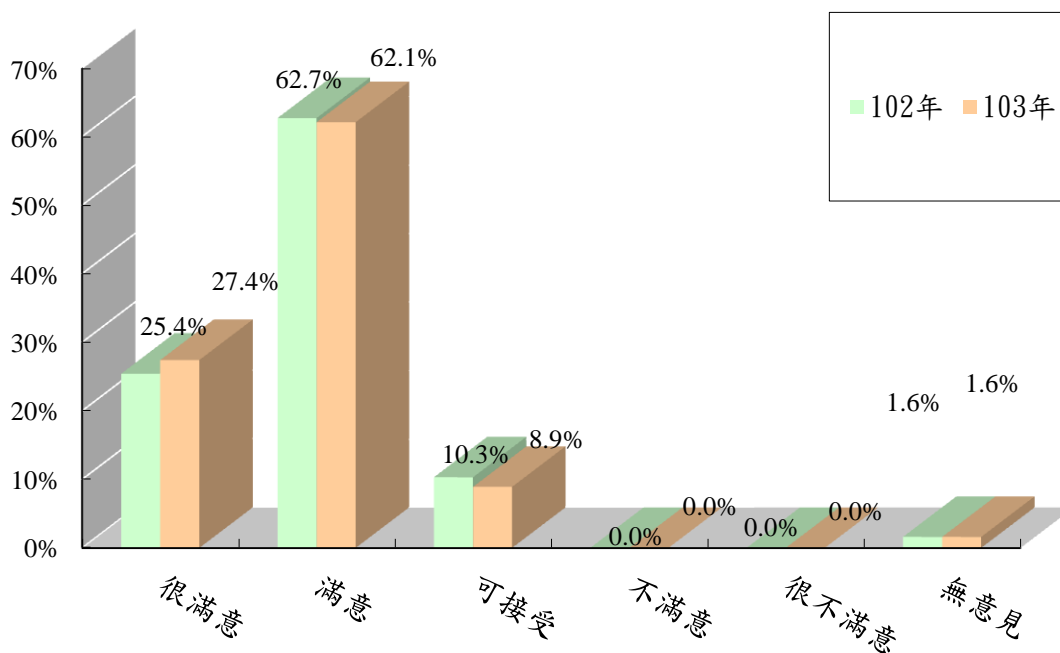
將「很滿意」、「滿意」及「可接受」三者合併為「正面評價」，占 98.4%；「不滿意」、「很不滿意」二者合為「負面評價」，占 0%；「沒意見」者占 1.6%，本年度與 102 年度相較，皆未有「負面評價」，顯示民眾對本分署服務措施滿意度抱持高度肯定態度。

本分署環境設備滿意度分析

選項		很滿意	滿意	可接受	不滿意	很不滿意	無意見
103 年	份數	34	77	11	0	0	2
	百分比	27.4%	62.1%	8.9%	0%	0%	1.6%
102 年	份數	32	79	13	0	0	2
	百分比	25.4%	62.7%	10.3%	0%	0%	1.6%



### 102年與103年環境設備統計數據之比較



## 柒、本分署員工有無接受請託關說、收受餽贈或飲宴招待等不當情事

### 一、設計原因

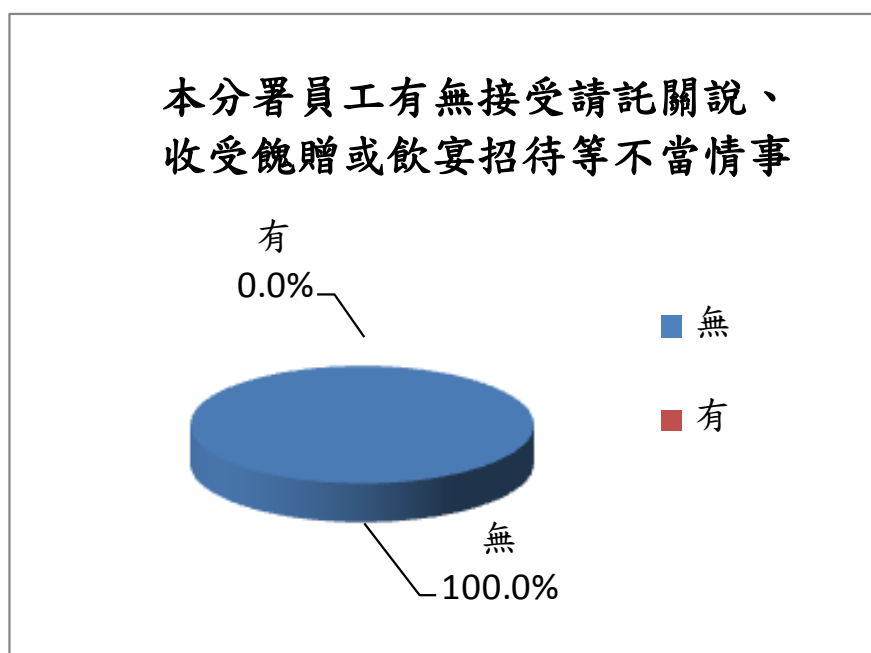
本題係設計為「請問您是否知道本分署人員有無接受請託關說、收受餽贈或飲宴招待等不當情事？」目的在探究瞭解機關員工之品德操守，進而發掘有無貪瀆不法或行政違失，以做為本分署推動廉政暨行政革新業務之依據。

### 二、統計結果

依調查結果，受訪者中未有表示知悉本分署人員有接受請託關說、收受餽贈或飲宴招待等不當情事。

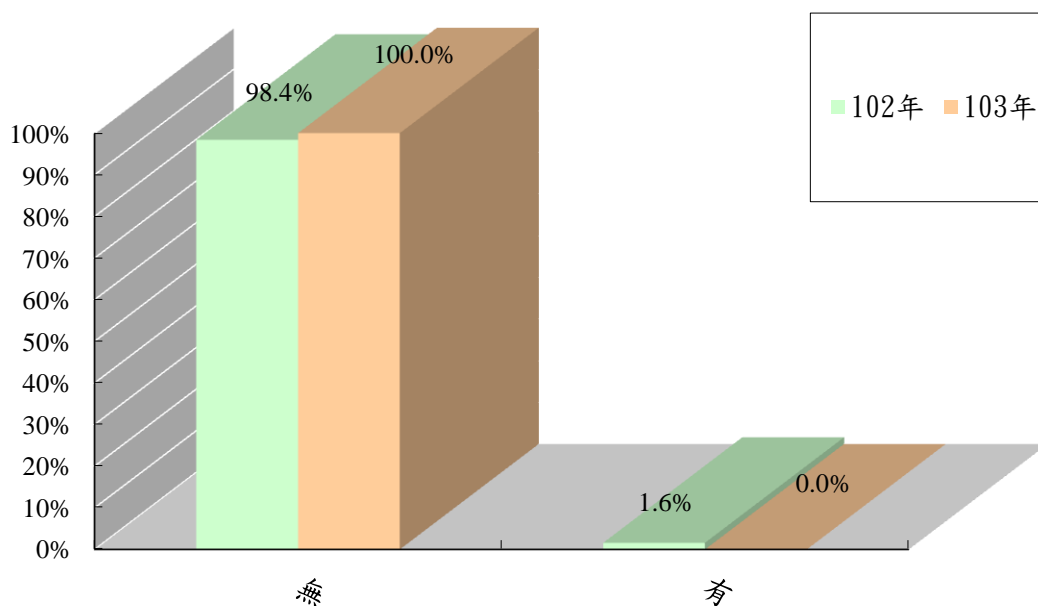
有無接受請託關說等不當情事分析表

選項		無	有
103年	份數	124	0
	百分比	100%	0%
102年	份數	124	2
	百分比	98.4%	1.6%





102年與103年有無接受請託關說、收受餽贈或飲宴招待等不當情事統計數據之比較



## 捌、有無不明人士以本分署名義詐取財物

### 一、設計原因

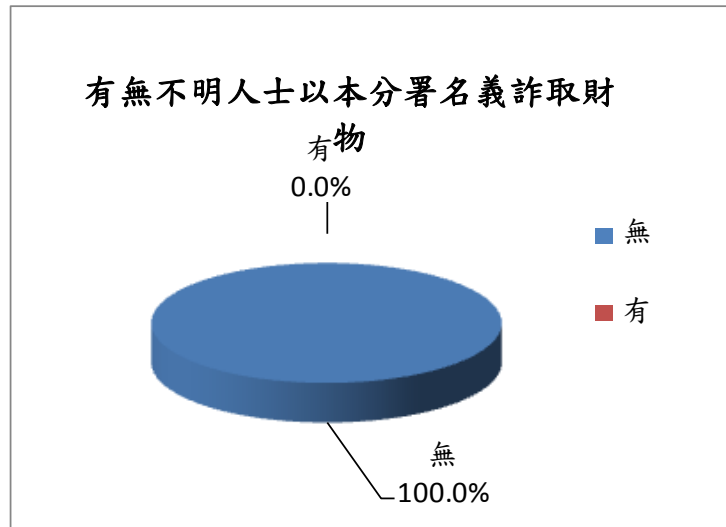
本題係設計為「請問有無不明人士以本分署名義與解決執行案件為理由，向您詐取財物？」目的在探究瞭解有無不肖份子假借本分署名義，向義務人詐取財物，以提出因應之道，並做為相關反詐騙宣導之參考依據。

### 二、統計結果

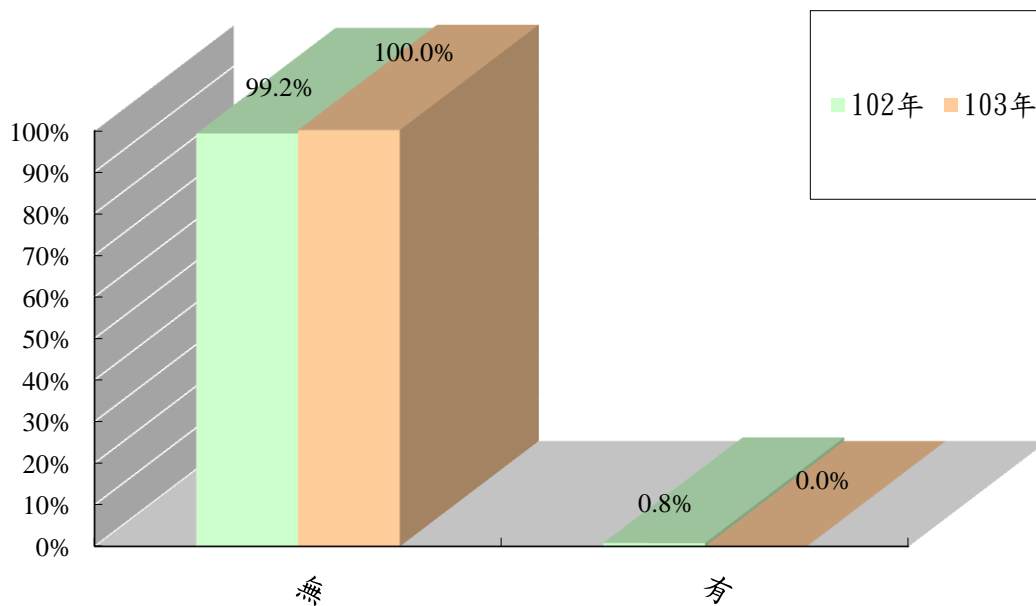
依調查結果，受訪者中未有表示曾受不明人士假本分署名義訛詐財物等情事。

### 有無不明人士以本分署名義詐取財物

選項		無	有
103 年	份數	124	0
	百分比	100%	0%
102 年	份數	125	1
	百分比	99.2%	0.8%



### 102年與103年有無不明人士以本分署名義詐取財物統計數據之比較



## 玖、得知貪瀆不法行為時向那一個機關（單位）檢舉

### 一、設計原因

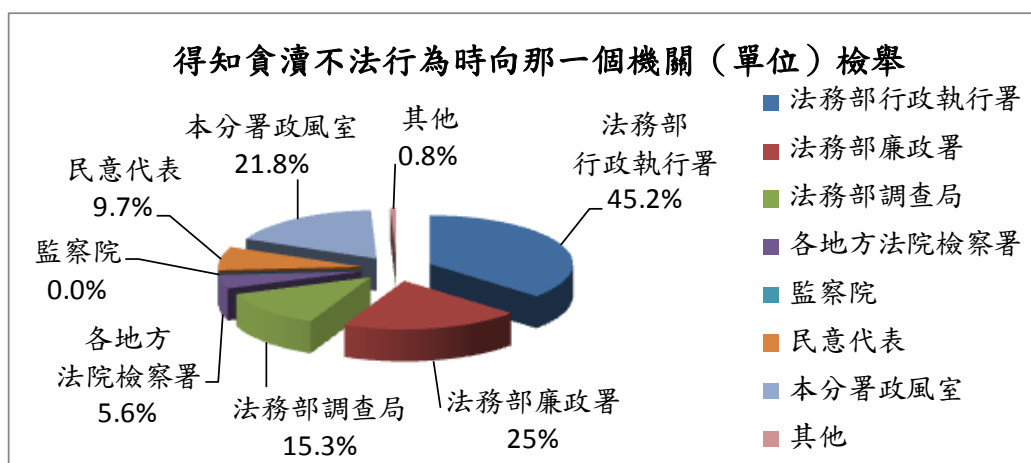
本題係設計為「如果您知道本分署人員涉嫌貪瀆不法行為時，您會向哪一個機關（單位）檢舉？」目的在探究瞭解民眾遇有涉嫌貪瀆不法行為時，所選擇之檢舉管道。

### 二、統計結果

民眾遇本分署人員涉嫌貪瀆不法行為時，有 45.2% 會向法務部行政執行署檢舉，向法務部廉政署者占 25%，向法務部調查局者占 15.2%，向各地方方法院檢察署者占 5.6%，向監察院者占 0%，委託民意代表者占 9.7%，直接向本分署政風室者占 21.8%，其他者占 0.8%。將持續適時向民眾宣導，遇有本分署人員涉嫌貪瀆不法行為時，得直接向本分署政風室反映。

另本題 102 年採單選制，103 年採複選制，比較基礎不同，不作結果比較。

選項	法務部行政執行署	法務部廉政署	法務部調查局	各地方方法院檢察署	監察院	民意代表	本分署政風室	其他
份數	56	31	19	7	0	12	27	1
百分比	45.2%	25%	15.3%	5.6%	0%	9.7%	21.8%	0.8%



## 拾、本分署整體清廉度滿意度

### 一、設計原因

本題係設計為「請問您對本分署整體清廉度是否滿意？」目的在瞭解近年來推動各項廉政工作成效如何，以做為往後政風業務推動策進之參考。

### 二、統計結果

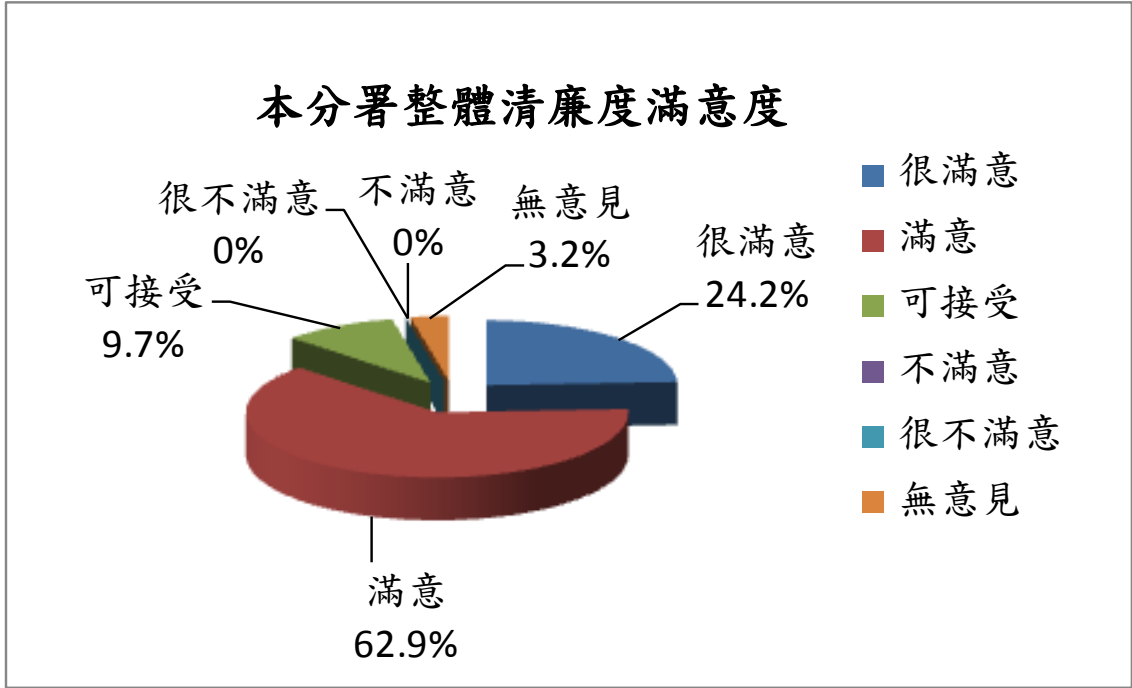
依調查結果顯示，24.2%的受訪者感到很滿意，62.9%的受訪者感到滿意，9.7%的受訪者表示可接受；0%的受訪者感到不滿意，0%的受訪者表示很不滿意。至於未表示意見者則占 3.2%。

將「很滿意」、「滿意」及「可接受」三者合併為「正面評價」，占 96.8%；「不滿意」、「很不滿意」二者合併為「負面評價」，占 0%。本年度與 102 年度相較，皆未有「負面評價」，顯示民眾對本分署整體清廉度抱持肯定態度。

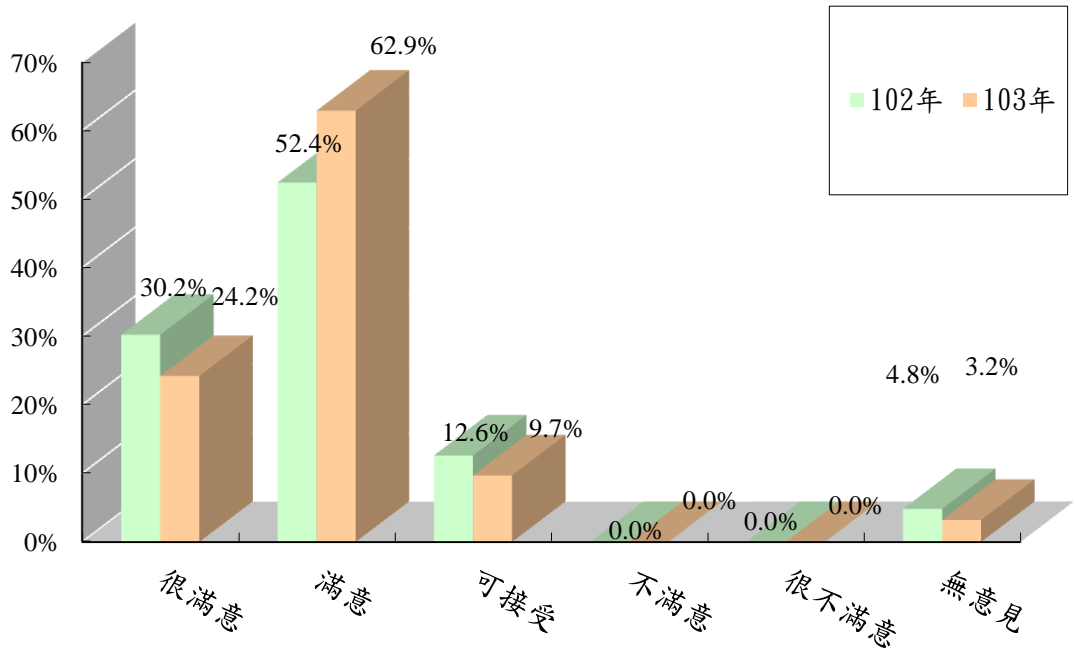
本分署整體清廉滿意度分析

選項		很滿意	滿意	可接受	不滿意	很不滿意	無意見
103 年	份數	30	78	12	0	0	4
	百分比	24.2%	62.9%	9.7%	0%	0%	3.2%
102 年	份數	38	66	16	0	0	6
	百分比	30.2%	52.4%	12.6%	0%	0%	4.8%

### 本分署整體清廉度滿意度



### 102年與103年整體清廉滿意度統計數據之比較



## 拾壹、其他具體建議或反映事項

### 一、設計原因

本題係設計為「請問您對本分署有無其他具體建議或反映事項？」目的在探究瞭解民眾對於本分署之需求、意見表達及興革建議等，期收廣納建言之效，做為推動行政革新業務之參考。

### 二、統計結果

本題計 2 人填答，經綜整歸納 2 項反映事項與為民服務有關：

#### (一)小姐服務態度良好。(1 人次)

秘書室回應：

本件係義務人因健保費至本分署繳納並受問卷調查，本分署擬持續辦理為民服務態度之要求，擬提升服務品質。

#### (二)義工不足。(1 人次)

人事室回應：

本分署現有志工計有 15 人（含斗六志工 1 人），其中本分署總機及服務台每日均設有志工各 1 人，應無志工不足之情形，已轉知總機、服務台及保全，如遇洽公民眾人數多時，能協助引導解說，以避免民眾被忽視之感覺。

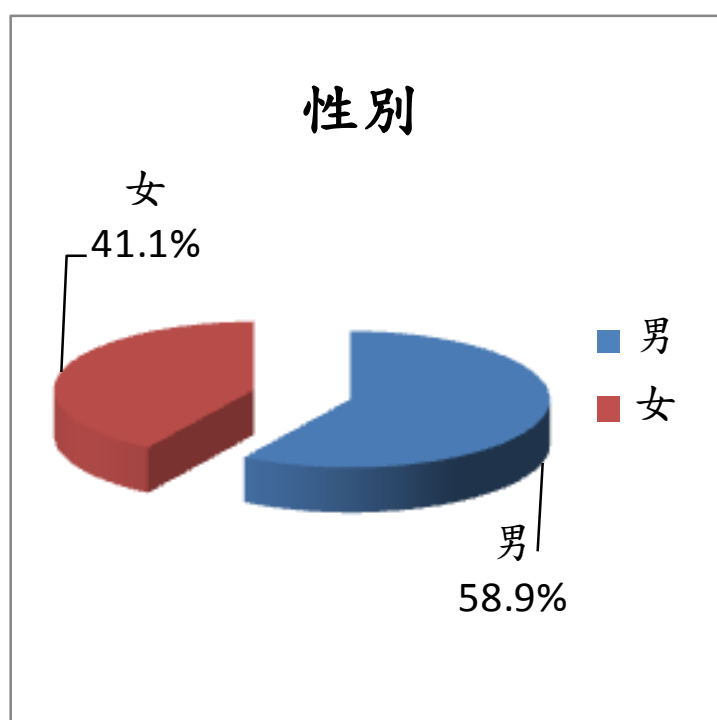
## 拾貳、受訪者基本資料

### 一、性別

本次調查中，有 58.9% 的受訪者為男性，41.1% 的受訪者為女性。

受訪者性別統計表表

性別	男	女
人數	73	51
百分比	58.9%	41.1%

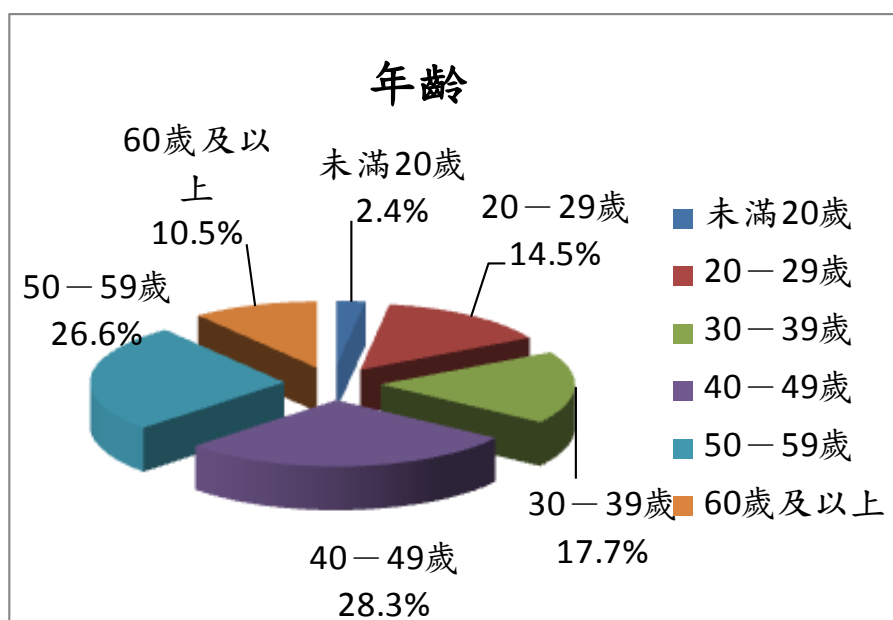


## 二、年齡

本次受訪者年齡介於 40-49 歲的比例最高，占 28.3%；其次為 50-59 歲(26.6%)者與 30-39 歲(17.7%)者；而 20-29 歲(14.5%)者與 60 歲以上(10.5%)者及未滿 20 歲(2.4%)者的比例相對較低。

受訪者年齡統計表

年齡	未滿 20 歲	20-29 歲	30-39 歲	40-49 歲	50-59 歲	60 歲及以上
人數	3	18	22	35	33	13
百分比	2.4%	14.5%	17.7%	28.3%	26.6%	10.5%



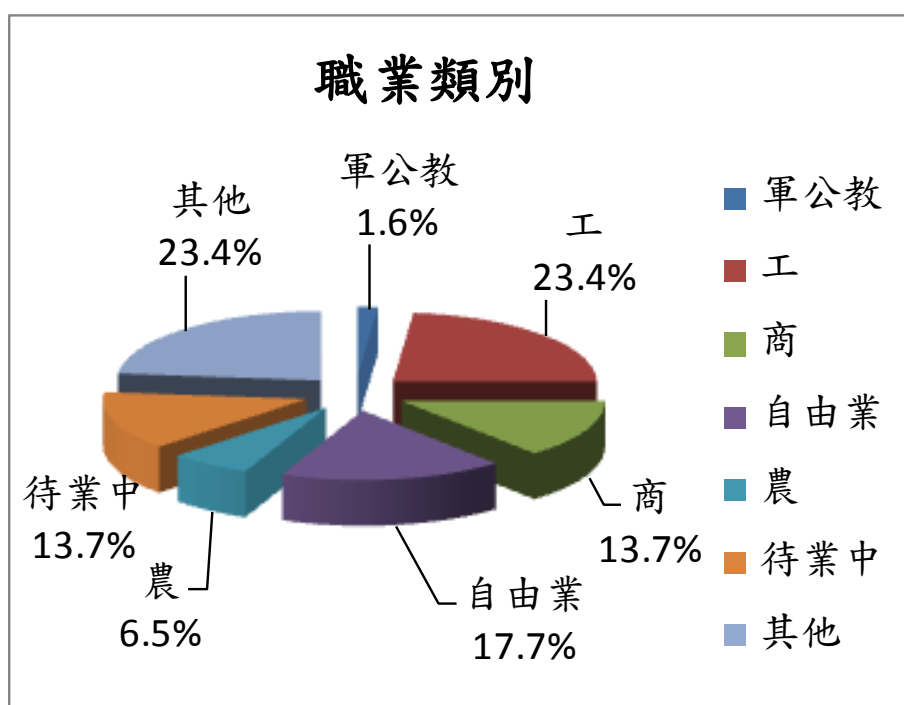


### 三、職業

本次受訪者以工業及其他的比例最高，占 23.4%；其次為自由業（17.7%）；商業（13.7%）；待業中（13.7%），而農業（6.5%）及軍公教（1.6%）相對較低。

受訪者年齡統計表

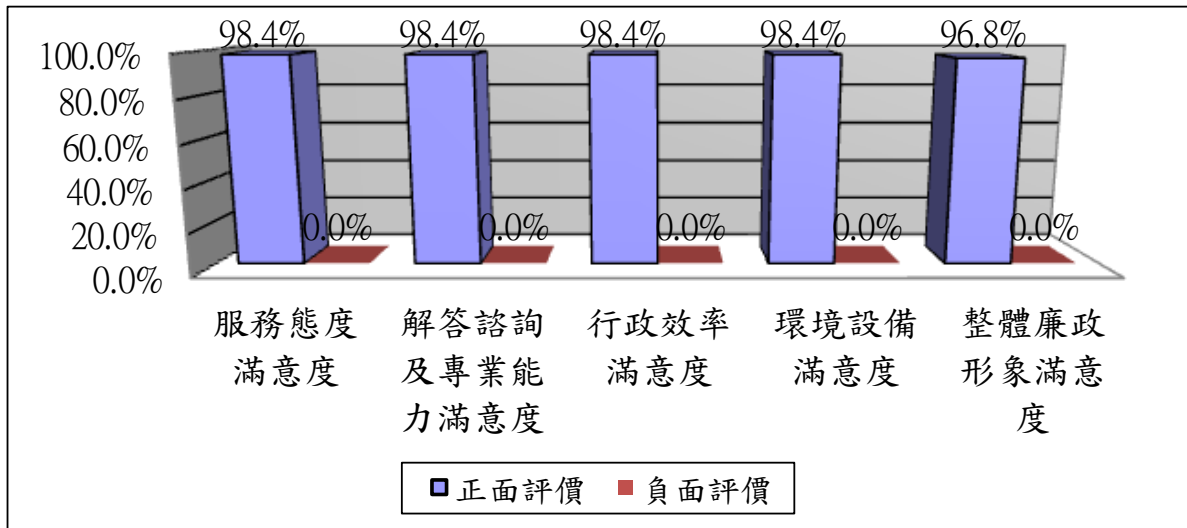
職業	軍公教	工	商	自由業	農	待業中	其他
人數	2	29	17	22	8	17	29
百分比	1.6%	23.4%	13.7%	17.7%	6.5%	13.7%	23.4%



## 第五章 結論

### 壹、綜合統計

題項	服務態度 滿意度	解答諮詢及專 業能力滿意度	行政效率 滿意度	環境設備 滿意度	整體廉政形 象滿意度
正面 評價	98.4%	98.4%	98.4%	98.4%	96.8%
負面 評價	0%	0%	0%	0%	0%



## 貳、結論

本次問卷調查受訪者對於各題之滿意度整體分析結果分別簡述如下：

### 一、因何種案由至本分署

受訪者表示因「財稅」案件至本分署者占 28.2%、「罰鍰」者占 54.8%、「健保費」者 17.7%、「其他案由」者 12.9%。

### 二、執行金額多少

受訪者表示執行金額為「1 千元以下」者有 1.6%、「逾 1 千元至 1 萬元」者 37.9%、「逾 1 萬元至 10 萬元」者 45.2%、「逾 10 萬元至 20 萬元」者 4%、「逾 20 萬元」者 11.3%。

### 三、本分署人員的服務態度滿意度

將「很滿意」、「滿意」及「可接受」三者合併為「正面評價」，占 98.4%；「不滿意」、「很不滿意」二者合併為「負面評價」，占 0%。顯示民眾對本分署第一線接待人員之服務持相當肯定態度。

### 四、本分署人員的解答諮詢及專業能力滿意度

將「很滿意」、「滿意」及「可接受」三者合併為「正面評價」，占 98.4%；「不滿意」、「很不滿意」二者合為「負面評價」，占 0.8%；「沒意見」者占 1.6%，顯示民眾均對本分署業務承辦人員所提供之解答諮詢及專業服務抱持肯定態度。

### 五、本分署人員的行政效率滿意度

將「很滿意」、「滿意」及「可接受」三者合併為「正面評價」，占 98.4%；「不滿意」、「很不滿意」二者合為「負面評價」，占 0%；「沒意見」者占 1.6%，顯示洽公民眾對於本分署處理案件效率有極高之評價。

#### 六、本分署環境設備滿意度

將「很滿意」、「滿意」及「可接受」三者合併為「正面評價」，占 98.4%；「不滿意」、「很不滿意」二者合為「負面評價」，占 0%；「沒意見」者占 1.6%，顯示民眾對本分署服務措施滿意度抱持肯定態度。

#### 七、本分署員工有無接受請託關說、收受餽贈或飲宴招待等不當情事

依調查結果，受訪者中未有表示知悉本分署人員有接受請託關說、收受餽贈或飲宴招待等不當情事。

#### 八、有無不明人士以本分署名義詐取財物

依調查結果，受訪者中未有表示曾受不明人士假本分署名義訛詐財物等情事。

#### 九、得知貪瀆不法行為時向那一個機關（單位）檢舉

民眾遇本分署人員涉嫌貪瀆不法行為時，有 45.2% 會向法務部行政執行署檢舉，向法務部廉政署者占 25%，向法務部調查局者占 15.2%，向各地方法院檢察署者占 5.6%，向監察院者占 0%，委託民意代表者占 9.7%，直接向本分署政風室者占 21.8%，其他者占 0.8%。將持續適時向民眾宣導，遇有本分署人員涉嫌貪瀆不法行為時，得直接向本分署政風室反映。

#### 十、本分署整體清廉度滿意度

將「很滿意」、「滿意」及「可接受」三者合併為「正面評價」，占 96.8%；「不滿意」、「很不滿意」二者合併為「負面評價」，占 0%；「無意見」者占 3.2%。顯示民眾對本分署整體清廉度抱持肯定態度。

本次調查係針對本分署服務態度、解答諮詢及專業能力、行政效率、環境設備、整體清廉度等 5 大面向，採 6 點式量表方式設計選項供受訪者填答滿意程度。

綜整上述調查結果，在上述 5 大面向中，受訪者正面評價（含很滿意、滿意、可接受）皆達 96% 以上，依序為服務態度（98.4%）、解答諮詢及專業能力（98.4%）、行政效率（98.4%）、環境設備（98.4%）及整體清廉度（96.8%）。

十一、本次問卷調查規劃開放性題型，提供受訪人填寫具體意見，俾蒐集受訪人建言並研析解決之道，經彙整歸納 2 項意見，反映問題均與為民服務有關，尚無檢舉不法者，有關反映意見及建議改善事項，業經本室惠請權責單位處理回應，期能以此做為本分署持續推動施政革新之參考。

### 參、檢討與建議

#### 一、提升便民服務，確保流程透明

對於本分署解答諮詢、服務流程及處理效率，仍應持續加強，本分署應隨時提供對執行案件處理程序之便利諮詢管道，以利前來辦理業務之對象，了解目前案件办理流程及進度，避免民眾質疑行政執行機關作業程序及執行方式與處理效率之誤解。

#### 二、提升服務品質，深化服務績效

業務承辦人員服務態度的提升，服務品質與加強行政作業效率，仍應持續加強，除強化服務禮貌及態度之訓練，以達到加分的效果，服務人員部分更應增加有關應變及彈性處理能力之訓練，重視與民眾接觸之環節，以親切之服務態度，服務每一位來行政執行機關辦理業務之對象。

#### 三、加強政風工作成果宣傳，建立廉潔形象

就調查結果發現，受訪者對於本分署整體清廉度持高度肯定之看法，顯見大多數同仁皆能秉持廉潔操守，力行廉能行政，俾使本分署推動之各項廉政工作頗收效益。未來仍應

持續加強政風廉政宣導，以建立行政執行機關在人民心中廉潔、嚴謹的形象，更進一步提昇對行政執行機關之廉能滿意度。