

RDEC-RES-097-018 (委託研究報告)

我國公共服務滿意度調查之研究

行政院研究發展考核委員會編印

中華民國九十八年十二月

(本報告內容及建議，純屬研究小組意見，不代表本會意見)

RDEC-RES-097-018 (委託研究報告)

我國公共服務滿意度調查之研究

受委託單位：中時集團艾普羅民意調查股份有限公司

研究主持人：江明修

協同主持人：陳定銘、陳秋政

研究助理：李依鎔、羅文伸

行政院研究發展考核委員會編印

中華民國九十八年十二月

(本報告內容及建議，純屬研究小組意見，不代表本會意見)

目 次

表 次.....	V
圖 次.....	VII
提 要.....	XV
第一章 緒論.....	1
第一節 研究動機	1
第二節 研究目的與問題	3
第三節 研究方法	4
第四節 研究架構與流程	8
第二章 文獻回顧與國際經驗.....	13
第一節 相關文獻檢閱	13
第二節 加拿大經驗	27
第三節 美國經驗	30
第四節 英國經驗	37
第三章 臺灣公共服務滿意度調查架構與標準流程.....	49
第一節 整體性公共服務滿意度調查架構	49
第二節 臨櫃（第一線服務）機關公共服務滿意度調查架構	61
第三節 非臨櫃（服務規劃）機關公共服務滿意度調查架構	93
第四節 公共服務滿意度調查標準流程	107
第四章 調查結果分析.....	117

我國公共服務滿意度調查之研究

第一節 整體性公共服務滿意度調查分析	117
第二節 臨櫃（第一線服務）機關公共服務滿意度調查分析	136
第三節 非臨櫃（服務規劃）機關公共服務滿意度調查分析	171
第五章 結論與建議	213
第一節 研究發現	213
第二節 政策建議	222
附錄一：服務品質 SERVQUAL 量表評量構面與問項	225
附錄二：相關國內研究論文與期刊檢索結果	227
附錄三：加拿大「管理課責架構」	231
附錄四：加拿大「管理課責架構」問卷題項	235
附錄五：加拿大「管理課責架構」之評分量表	237
附錄六：全面績效評鑑指標面向	239
附錄七：專家學者座談會議程暨座談資料	245
附錄八：2009 年 1 月 14 日專家學者座談會議紀錄	275
附錄九：委託單位就 2009 年 1 月 14 日專家學者座談會所提之審查意見	281
附錄十：整體性公共服務滿意度調查架構的形成與討論	283
附錄十一：內政部戶政司傾聽人民聲音反映與處理流程圖	295
附錄十二：整體性公共服務滿意度調查問卷（初稿）	297
附錄十三：整體性公共服務滿意度調查問卷（前測版）	301
附錄十四：整體性公共服務滿意度調查問卷（正式版）	309

目次

附錄十五：台北縣新莊市戶政事務所公共服務滿意度調查問卷 ...	317
附錄十六：經濟部標準檢驗局公共服務滿意度調查問卷	321
附錄十七：165 反詐騙諮詢專線計畫公共服務滿意度調查問卷	325
附錄十八：空水廢毒許可整合計畫公共服務滿意度調查問卷	329
參考書目	335

表 次

表 1-1	深度訪談對象一覽表	7
表 2-1	SERVQUAL 量表構面及內涵說明	14
表 2-2	顧客滿意度之定義	17
表 2-3	顧客滿意度與服務品質關聯性	20
表 2-4	公共服務滿意度相關研究計畫資料彙整	24
表 2-5	臺北市為民服務指標之建立	25
表 2-6	美國國家績效評鑑對公共服務滿意度之啓示	31
表 2-7	美國顧客滿意衡量面向	33
表 2-8	美國公部門 ACSI 調查結果示例	35
表 2-9	憲章標誌的評量標準	39
表 3-1	政府服務品質獎第 1 類（第一線服務機關）評獎指標	51
表 3-2	政府服務品質獎第 2 類（服務規劃機關）評獎指標	52
表 3-3	臺北市政府服務品質獎第 1 類（第一線服務機關）評獎指標	55
表 3-4	臺北市政府服務品質獎第 2 類（服務規劃機關）評獎指標	56
表 3-5	整體性公共服務滿意度調查架構與問項	59
表 3-6	嘉義市東區戶政事務所服務滿意度問卷調查	66
表 3-7	臺東縣關山鎮公所為民服務態度調查表	66
表 3-8	標準檢驗局 98 年度提升服務品質自行考核項目及評分表	72
表 3-9	標準檢驗局檢驗及報驗發證作業滿意度調查表	75
表 3-10	標準檢驗局標準資料服務滿意度調查表	76
表 3-11	標準檢驗局電話禮貌測試量表	77

我國公共服務滿意度調查之研究

表 3-12	臨櫃機關公共服務滿意度調查之評量架構（初稿）	88
表 3-13	臨櫃機關公共服務滿意度調查正式架構表	88
表 3-14	臨櫃機關問項題組設計表	89
表 3-15	非臨櫃機關公共服務滿意度調查之評量架構（初稿）	102
表 3-16	非臨櫃機關公共服務滿意度調查架構表	103
表 3-17	非臨櫃機關問項題組設計表	104
表 3-18	臨櫃機關辦理公共服務滿意度調查之全程工作規劃表	111
表 4-1	整體性公共服務滿意度問卷調查摘要表	117
表 4-2	個別性公共服務滿意度問卷調查摘要表－新莊市戶政事務所（臨櫃機關／第一線服務機關）	136
表 4-3	個別性公共服務滿意度問卷調查摘要表－經濟部標準檢驗局公共服務滿意度調查（臨櫃機關／第一線服務機關／服務量較少）	153
表 4-4	試作樣本之應抽樣本統計	172
表 4-5	6~8 月試作樣本之實抽樣本分配	172
表 4-6	個別性公共服務滿意度問卷調查摘要表－165 反詐騙專線（非臨櫃機關／服務規劃機關）	173
表 4-7	空水廢毒許可整合計畫滿意度試測之樣本抽樣分配	192
表 4-8	個別性公共服務滿意度問卷調查摘要表－環保署空水廢毒許可整合計畫（非臨櫃機關／服務規劃機關）	192
表 5-1	各國相關公共服務滿意度調查的分析結果	215

圖 次

圖 1-1	研究架構	9
圖 1-2	研究流程	11
圖 2-1	服務品質觀念模式	16
圖 2-2	顧客滿意公式	19
圖 2-3	美國顧客滿意模型	32
圖 2-4	美國公部門顧客滿意模型	34
圖 2-5	英國最佳價值績效指標各階段檢查工作事項	44
圖 2-6	全面績效評鑑架構圖	46
圖 3-1	戶政機關組織架構圖	62
圖 3-2	經濟部標準檢驗局組織職掌表	71
圖 3-3	「1 2 3 4 策略」架構圖	99
圖 3-4	受理案件標準作業流程	100
圖 3-5	指標架構建立流程暨標準調查程序	108
圖 4-1	受訪者對於政府服務表現及品質的滿意程度	121
圖 4-2	受訪者對於政府服務過程應變能力的滿意程度	121
圖 4-3	受訪者對於政府服務創新便民的滿意程度	122
圖 4-4	受訪者親身體驗過的政府服務	123
圖 4-5	受訪者親身體驗的政府服務管道	124
圖 4-6	受訪者對於政府服務流程及處理效率的滿意程度	125
圖 4-7	受訪者對於政府服務人員服務態度的滿意程度	125
圖 4-8	受訪者對於政府服務人員專業的滿意程度	126

我國公共服務滿意度調查之研究

圖 4-9	受訪者對於政府服務公平性及弱勢協助的滿意程度	126
圖 4-10	受訪者對於政府抱怨管道的滿意程度	127
圖 4-11	受訪者對於政府回應速度的滿意程度	127
圖 4-12	受訪者對於政府服務場所的滿意程度	128
圖 4-13	受訪者對於瀏覽政府網站的程度	128
圖 4-14	受訪者對於網站便利性的滿意程度	129
圖 4-15	受訪者對於資訊完整性的滿意程度	129
圖 4-16	受訪者對於資訊豐富度的滿意程度	130
圖 4-17	受訪者對於資訊正確性的滿意程度	130
圖 4-18	受訪者對於線上服務的滿意程度	131
圖 4-19	受訪者對於創新便民服務的滿意程度	131
圖 4-20	受訪者居住地區分佈	132
圖 4-21	受訪者年齡分佈	132
圖 4-22	受訪者學歷分佈	133
圖 4-23	受訪者職業類別分佈	134
圖 4-24	受訪者所得分佈	134
圖 4-25	受訪者性別分佈	135
圖 4-26	受訪者對於新莊市戶政事務所流程的滿意程度	139
圖 4-27	受訪者對於新莊市戶政事務所處理效率的滿意程度	139
圖 4-28	受訪者對於新莊市戶政事務所服務人員服務態度的滿意程度	140
圖 4-29	受訪者對於新莊市戶政事務所服務人員回答民眾問題的滿意程度	140
圖 4-30	受訪者對於新莊市戶政事務所服務人員熟悉相關戶政法令的滿意程度	141

圖次

圖 4-31	受訪者對於新莊市戶政事務所服務公平性的滿意程度	141
圖 4-32	受訪者對於新莊市戶政事務所協助弱勢的滿意程度	142
圖 4-33	受訪者對於新莊市戶政事務所抱怨管道及回應速度的滿意程度	143
圖 4-34	受訪者對於新莊市戶政事務所民眾抱怨或申訴服務態度的滿意程度	143
圖 4-35	受訪者對於新莊市戶政事務所服務動線規劃的滿意程度	144
圖 4-36	受訪者對於新莊市戶政事務所服務標示清晰的滿意程度	144
圖 4-37	受訪者瀏覽新莊市戶政事務所網站的程度	145
圖 4-38	受訪者對於新莊市戶政事務所網站操作便利性的滿意程度	145
圖 4-39	受訪者對於新莊市戶政事務所網站資訊的完整性滿意程度	146
圖 4-40	受訪者對於新莊市戶政事務所網站資訊更新程度的滿意度	146
圖 4-41	受訪者對於新莊市戶政事務所線上服務的滿意程度	147
圖 4-42	受訪者對於新莊市戶政事務所增值服務的滿意程度	147
圖 4-43	受訪者對於新莊市戶政事務所彈性服務成效的滿意程度	148
圖 4-44	受訪者對於新莊市戶政事務所服務表現及品質的滿意程度	148
圖 4-45	受訪者親身體驗新莊市戶政事務所的服務管道	149
圖 4-46	受訪者學歷結構分佈	150
圖 4-47	受訪者職業類別分佈	151
圖 4-48	受訪者所得分配情形	151
圖 4-49	受訪者年齡分佈	152
圖 4-50	受訪者性別分佈	152
圖 4-51	受訪者對於標準檢驗局服務流程的滿意程度	156
圖 4-52	受訪者對於標準檢驗局處理效率的滿意程度	156

我國公共服務滿意度調查之研究

圖 4-53	受訪者對於標準檢驗局服務人員服務態度的滿意程度	157
圖 4-54	受訪者對於標準檢驗局服務人員回答民眾問題的滿意程度	157
圖 4-55	受訪者對於標準檢驗局服務人員熟悉相關檢驗標準的滿意程度	158
圖 4-56	受訪者對於標準檢驗局服務公平性的滿意程度	158
圖 4-57	受訪者對於標準檢驗局協助弱勢的滿意程度	159
圖 4-58	受訪者對於標準檢驗局抱怨管道及回應速度的滿意程度	159
圖 4-59	受訪者對於標準檢驗局民眾抱怨或申訴服務態度的滿意程度	160
圖 4-60	受訪者對於標準檢驗局服務動線規劃的滿意程度	160
圖 4-61	受訪者對於標準檢驗局服務標示清晰的滿意程度	161
圖 4-62	受訪者瀏覽標準檢驗局網站的程度	161
圖 4-63	受訪者對於標準檢驗局網站操作便利性的滿意程度	162
圖 4-64	受訪者對於標準檢驗局網站資訊完整性的滿意程度	162
圖 4-65	受訪者對於標準檢驗局網站資訊更新程度的滿意程度	163
圖 4-66	受訪者對於標準檢驗局線上服務的滿意程度	163
圖 4-67	受訪者對於標準檢驗局便捷服務的滿意程度	164
圖 4-68	受訪者對於標準檢驗局簡便服務成效的滿意程度	165
圖 4-69	受訪者對於標準檢驗局服務表現及品質的滿意程度	165
圖 4-70	受訪者親身體驗標準檢驗局的服務管道	166
圖 4-71	受訪者學歷結構分佈	167
圖 4-72	受訪者職業類別分佈	168
圖 4-73	受訪者所得分配情形	169
圖 4-74	受訪者年齡分佈	169
圖 4-75	受訪者性別分佈	170

圖次

圖 4-76	受訪者接洽業務類別	176
圖 4-77	受訪者對於 165 專線服務流程的滿意程度	176
圖 4-78	受訪者對於 165 專線處理效率的滿意程度	177
圖 4-79	受訪者對於 165 專線服務人員服務態度的滿意程度	177
圖 4-80	受訪者對於 165 專線服務公平性的滿意程度	178
圖 4-81	受訪者對於 165 專線協助弱勢的滿意程度	178
圖 4-82	受訪者對於 165 專線抱怨管道及回應速度的滿意程度	179
圖 4-83	受訪者對於 165 專線處理抱怨及回應結果的滿意程度	179
圖 4-84	受訪者對於 165 專線資訊設施的滿意程度	180
圖 4-85	受訪者瀏覽 165 專線網站的程度	180
圖 4-86	受訪者對於 165 專線網站操作便利性的滿意程度	181
圖 4-87	受訪者對於 165 專線資訊公開的滿意程度	181
圖 4-88	受訪者對於資訊正確的滿意程度	182
圖 4-89	受訪者對於 165 專線資料安全性的滿意程度	182
圖 4-90	受訪者對於 165 專線線上服務的滿意程度	183
圖 4-91	受訪者對於 165 專線服務合作的滿意程度	183
圖 4-92	受訪者對於 165 專線服務項目、內容及方法創新便民的滿意程度	184
圖 4-93	受訪者對於 165 專線服務表現及品質的滿意程度	184
圖 4-94	受訪者對於 165 專線節省時間成本的滿意程度	185
圖 4-95	受訪者對於 165 專線節省公文往返成本的滿意程度	185
圖 4-96	受訪者對於 165 專線詐騙問題解決的滿意程度	186
圖 4-97	受訪者親身體驗 165 專線的服務管道	186

我國公共服務滿意度調查之研究

圖 4-98	受訪者學歷結構分佈	187
圖 4-99	受訪者職業類別分佈	188
圖 4-100	受訪者所得分配情形	189
圖 4-101	受訪者年齡分佈	189
圖 4-102	受訪者性別分佈	190
圖 4-103	受訪者與空水廢毒許可整合計畫接洽方式	196
圖 4-104	受訪者對於空水廢毒許可整合計畫服務流程的滿意程度	196
圖 4-105	受訪者對於空水廢毒許可整合計畫處理效率的滿意程度	197
圖 4-106	受訪者對於空水廢毒許可整合計畫服務人員服務態度的滿意程度	197
圖 4-107	受訪者對於空水廢毒許可整合計畫服務公平性的滿意程度	198
圖 4-108	受訪者對於空水廢毒許可整合計畫協助弱勢的滿意程度	198
圖 4-109	受訪者對於空水廢毒許可整合計畫抱怨管道及回應速度的滿意程度	199
圖 4-110	受訪者對於空水廢毒許可整合計畫處理抱怨及回應結果的滿意程度	199
圖 4-111	受訪者對於空水廢毒許可整合計畫資訊設施的滿意程度	200
圖 4-112	受訪者瀏覽空水廢毒許可整合計畫網站的程度	200
圖 4-113	受訪者對於空水廢毒許可整合計畫網站操作便利性的滿意程度	201
圖 4-114	受訪者對於空水廢毒許可整合計畫資訊公開的滿意程度	202
圖 4-115	受訪者對於空水廢毒許可整合計畫資訊正確的滿意程度	202
圖 4-116	受訪者對於空水廢毒許可整合計畫資料安全性的滿意程度	203
圖 4-117	受訪者對於空水廢毒許可整合計畫線上服務的滿意程度	203

圖次

圖 4-118	受訪者對於空水廢毒許可整合計畫服務合作的滿意程度	204
圖 4-119	受訪者對於空水廢毒許可整合計畫服務項目、內容及方法創新便民的滿意程度	204
圖 4-120	受訪者對於空水廢毒許可整合計畫服務表現及品質的滿意程度	205
圖 4-121	受訪者對於空水廢毒許可整合計畫節省時間成本的滿意程度 ..	205
圖 4-122	受訪者對於空水廢毒許可整合計畫節省公文往返成本的滿意程度	206
圖 4-123	受訪者對於空水廢毒許可整合計畫控管各類廢棄物問題解決的滿意程度	206
圖 4-124	受訪者親身體驗空水廢毒許可整合計畫的服務管道	207
圖 4-125	受訪者學歷結構分佈	208
圖 4-126	受訪者職業類別分佈	209
圖 4-127	受訪者所得分配情形	210
圖 4-128	受訪者年齡分佈	210
圖 4-129	受訪者性別比例	211

提 要

關鍵字：公共服務、滿意度調查、評估指標、調查作業流程（SOP）。

一、研究緣起

自 1990 年代各國推動政府改造運動以來，公共部門服務品質與傳遞的效率皆已大幅改善。委託單位為求落實將公民視為顧客的理念，邁向優質的政府治理，爰參考各國推動公共服務改造的計畫或方案的構想，藉以瞭解並提升民眾對公共服務的滿意度。

為有效測量我國整體性與個別性的公共服務滿意度，作為政府施政改善的參考，本研究計畫擬在我國現有之公共服務滿意度調查機制上，參酌各國推行滿意度調查之經驗，建構一套全面性之完整測量指標，並設計有效可行之調查機制，俾利提升我國公共服務品質。除了建構我國公共服務滿意度評量之指標系統，本研究選定兩項為民服務業務，並擇定臨櫃與非臨櫃機關代表進行測試。依據委託單位之服務計畫徵求書規定，執行 1000 個樣本以上之測試報告及信效度分析。於下分述四項具體研究問題：（一）世界先進國家（例如加拿大、美國、英國）如何進行公共服務滿意度調查？各具有哪些優缺點？（二）我國公共服務滿意度調查現況為何？是否具備整體性評估指標，以及個別性評估指標作為標竿參考？（三）綜合各國公共服務滿意度調查趨勢與台灣現況後，較為理想、具本土特色並且符合實務需求及可操作性的「公共服務滿意度調查指標、調查方式及標準作業流程」為何？（四）應用前述指標、方法，擇定兩類公共服務業務進行實證調查後，民眾的滿意度現況為何？

二、研究方法及流程

本研究在建立評量指標系統的過程係採取質性研究法，包括文獻分析、學者專家座談（panel discussion），深度訪談等研究方法。在完成指標建立的研究工作後，隨即透過問卷調查方法進行先導評量，這樣整體研究過程符合 Jick (1983: 136) 所指稱的三角定位法 (triangulation)。本研究資料蒐集方法，分別敘述如下：

(一) **文獻分析法**：主要蒐集分析國內外有關政府再造或公共服務理論與實務的網站資料、圖書期刊或官方文獻資料，另外，分析整理有關行政院研考會有關公共服務工作及推動實務的制度文獻，如法規規範辦法、相關方案、考核或評獎指標、評獎紀實、考核績效檢討報告、內部研究成果、委託學者專家研究成果等。

(二) **學者專家座談法**：學者專家座談的邀請對象，包括曾參與行政院研考會公共服務考核工作之評審委員、公共服務相關研究的學者專家。

(三) **問卷調查法**：在問卷題目的設計上，宜分別針對共同指標（意指總體性指標）、專業指標（意指個別性指標）建立問卷題庫，以供辦理自主評量的各政府機關選用；除此之外，也應該針對例外事件建立公共服務滿意度的評量指標（例如：風險管理指標），以供民眾針對公共服務機關的特殊事件給予評量。所以本次問卷調查的設計範圍，僅限於「共同指標、專業指標及例外管理指標」，而前述專業指標的內容則限於「稅捐與戶政」業務。

(四) **深度訪談法**：本研究對於我國公共服務滿意度調查的臨櫃及非臨櫃服務單位主管，就滿意度調查架構、問卷、調查方式與標準作業程序等進行測試，透過深度訪談借重實務工作者所提意見，進一步調整本研究所提出之相關調查規劃資料，期能改進我國公共服務滿意度調查的成效。在提出電訪問卷初稿之後，研究團隊為進一步落實委託計畫的要求，將針對「稅捐與戶政」業務，分別邀請服務規劃機關及第一線服務機關代表進行深度訪談；此外，由於未來公共服務滿意度調查之執行，可能有賴各機關研考人員協助推動，加上目前現有相關自辦調查以多由研考人員負責，所以擬針對「研考業務」承辦人員進行邀訪。

研究團隊首先執行文獻探討豐富調查架構的理論基礎，文獻檢閱的範疇包括公共服務相關理論，以及服務品質與顧客滿意。同時為增進對我國公共服務工作發展沿革的瞭解，也彙整了歷年公共服務滿意度調查、政府服務品質獎、國內外公共服務指標系統的內涵。在研究的第二階段，則依序執行專家學者座談會、政府部門深度訪談，以及問卷調查。專家學者座談會主要邀請對象包括曾參與行政院研考會公共服務考核工作的評審委員，以及公共服務指標相關研究的學者專家。政府部門深度訪談則邀請臨櫃及非臨櫃機關單

位主管進行訪談，旨在徵詢受訪者對本研究所提出之滿意度調查方式與標準作業程序，提供具體修改建議。問卷調查實施階段，則執行了整體性調查的前測，以及有效樣本超過 1000 份以上的全國性抽調查。另外，也將個別性調查對象，區分臨櫃機關與非臨櫃機關進行試測。

以臨櫃機關而言，區分業務量的多寡，選取戶政事務所當作業務量大的試測代表機關，標準檢驗局做為業務量小的試測機關。在非臨櫃機關部分，則選定政府服務品質獎的獲獎專案進行試測，分別是警政署 165 反詐騙專案，以及環保署的「空、水、廢、毒」專案計畫。研究的最後階段，則歸納與分析文獻探討、現況分析、學者專家座談、深度訪談、問卷調查的資料與結果，就委託研究目的與問題提出政策建議。

三、重要發現

(一) 各國經驗分析

1、加拿大經驗：管理課責架構提供明確的評估標準；指標內容具累積性，取用上也具備彈性；提出公共服務價值指標與問項定義；評鑑結果具有強制性；強調公共服務成效之改善而非排名次序。

2、美國經驗：強調服務使用端的主觀經驗與態度；學術機構代為執行應可提高公信力；評估資料的蒐集來源適當；重視服務需求與實際接受之間的落差問題。

3、英國經驗：服務原則明確化，產生指導效果；最佳價值績效計畫具備指標資料庫功能；調查方式採內部治理途徑。

(二) 我國實務現況

於下謹歸納我國推動公共服務滿意度調查的實務現況缺失：1、未能區隔公共服務品質與滿意度之間的差異；2、缺乏全觀式公共服務滿意度調查架構；3、如何消弭被服務者與服務提供機關之間的不對等關係；4、缺乏兼具整體性、個別性公共服務滿意度調查指標的評估系統。

(三) 理想的公共服務滿意度調查系統

於下簡要說明本研究針對各類調查指標架構、調查方式及標準作業流程

的主張。

1、就「調查架構」而言：

本研究主張整體性調查架構應由兩方面著手，首先是「整體感受及滿意度」，其次是「親身感受及滿意度」。前者意指「服務表現、服務形象」，後者則意指「標準服務、資訊服務、創新便民」。相對於此，有關個別性臨櫃機關調查架構的內容，則基本上延續整體性調查架構的主張，納入以「被服務經驗」為邀訪前提，希望藉此反映出民眾在洽公過程對臨櫃機關及其所屬人事物的實際互動印象。另外增列有關「服務表現」的滿意程度調查題項，以追蹤受訪者對個別事項及對機關整體觀感之間的感知落差。最後有關個別性非臨櫃機關調查架構的內容，則基於非臨櫃機關（服務規劃機關）公共服務滿意度調查應能反應其所屬專案的成立目的與運作形式，所以在個別性臨櫃機關調查架構的基礎上作了微調，調整的具體內容包括刪除標準服務所轄「服務場所的滿意程度」，在資訊服務構面增加了「資訊設施的滿意程度」，最後在實際績效的部分，增問了「推動專案所帶來的實際效益」。

2、就「調查方式」與「標準作業流程」而言：

本研究提出兩類調查方式，希望各類機關或專案執行小組可以因應其自身的財務預算能力，從中做出合宜的選擇。於下區分「委由民意調查機構執行」及「自辦調查」兩類提出說明。

- 就「委由民意調查機構執行」而言：考量受評機關或專案團隊的能力，爰建議未來有關整體性公共服務滿意度的調查工作，可考量由具備公信力的民間團體來執行。此外，由於專案性質的非臨櫃服務，其服務對象廣布於全台各地，而且專案個數的數量較少，爰建議應將公共服務滿意度調查所需經費，編入專案執行計畫中，同樣委由民間具有公信力的機構來執行。滿意度調查的委外應按公開招標程序，具體來說其標準作業流程，應循序由投標機構（廠商）提出調查計畫書，並於得標議價簽約後著手執行。但前述構想可能導致部分機關在實務民調執行上出現緩不濟急的現象，可事先規劃年度民調案數，再透過勞務統包的方式來進行委外招標。
- 就「自辦調查」而言：臨櫃機關因為經費的不足，全台此類第一線服

務機關數量過多、各類機關的服務對象通常分佈在特定區域，要想委外辦理實有主客觀因素的挑戰。本研究建議應朝向「自辦調查」規劃，妥善結合志願服務的人力，利用組織現有的資材設備來設計調查方式。本研究提出「全程工作規劃」的構想，以大樣本抽樣的調查要求，建議中央研考單位應公布公共服務滿意度調查指標資料庫，並且定期檢討、更新、補充其內容，以因應實務的需求與變化，並賦予自辦調查機關的指標選用權，於全年分四階段、每階段施測期間為兩週來執行滿意度調查。前述建議主要考量第一線服務機關的業務量及內容通常呈現高低鋒的差別，如果僅在特定時間進行調查，恐怕會造成漏測或局部資料影響調查結果的現象，爰建議可搭配「政府服務品質獎」參獎資料的截止收件期，回推各級臨櫃機關的滿意度調查期程。

(四) 試測結果呈現的民眾滿意度現況

本研究在提出整體性、臨櫃及非臨櫃滿意度調查架構及問卷後，總計試作了一次整體性滿意度調查、兩次臨櫃機關滿意度調查、兩次非臨櫃機關滿意度調查。於下僅就前述試測的滿意度調查結果提出要點說明。

1、整體性公共服務滿意度調查：受測者對於整體政府的公共服務滿意度調查結果，在整體感受及滿意度部分的得分有偏低的趨勢，其他部分相較於過往的調查則仍具有相當程度的滿意水準。面對前述數據進行解讀時，我們必須考量在 2009 年 8 月 19 日～21 日期間所執行的公共服務滿意度調查，是高度受到民眾對政府在八八水災期間表現不佳的影響。另外，民眾對於政府機關「對弱勢民眾提供的服務」、「抱怨管道」、「回應速度」的滿意度也有嚴重偏低的現象。

2、臨櫃機關公共服務滿意度調查：新莊戶政事務所的施測經驗揭露服務量大、櫃檯數多的臨櫃機關，在正式施測階段之前，便應該事先著手志工的召集與訓練，同時就抽樣規則而言也應該注意彈性的原則。另外，有關服務專業的認定問題，對多數民眾而言恐怕是無法勝任的期待。就民眾的洽公經驗來看，辦理戶政業務時多數民眾不會花時間事先瀏覽該機關網站所披露的訊息。標準檢驗局公共服務滿意度調查結果幾乎全面呈現正向且相當高度的認同，僅有對「創新便民」的題項問答較有保留。

我國公共服務滿意度調查之研究

3、非臨櫃機關公共服務滿意度調查：就「警政署 165 反詐騙專案」及「環保署空水廢毒許可整合計畫」的公共服務滿意度調查結果來看，受訪者皆給予相當高度的肯定。但兩方的受訪者似乎對「弱勢協助」的概念與多保留或根本是不清楚其意涵。再者，兩項計畫亦有部分特別之處，例如在「警政署 165 反詐騙專案」的調查結果中，發現受訪者對於其「處理抱怨及回應速度」的速度有著高達 76.4%以上的受訪意見表示還算滿意以上的答覆，但卻有 49.4%的受訪意見表示對「處理抱怨及回應結果」不太滿意。另外就溝通方式而言，有高達 87.1%的受訪者不會先瀏覽「165 反詐騙諮詢專線」的網站。相對於此，有 77.1%的受訪者表示會先瀏覽「空水廢毒許可整合計畫」的網站。由此可見兩者業務性質及使用者的基本差異導致對資訊服務有著截然不同的回應結果。

四、主要建議事項

於下分述立即可行及中長期政策建議，以供未來各主協辦機關在擬定配套政策之參考。

(一) 立即可行政策建議	
1、擇定試辦機關或專案，以本研究所提公共服務滿意度調查架構及其指標問卷作為衡量工具。	主辦機關：行政院研考會 協辦機關：各試作機關
2、應研擬「行政院暨所屬各機關從事公共服務滿意度調查注意事項（要點）」，調查方式可分為委外調查與自辦調查，並參考本研究第三章第四節之設計，將作業程序予以流程化或清單化。	主辦機關：行政院研考會
3、應持續編列經費分級分批調訓各機關研考及為民服務業務承辦人。	主辦機關：行政院人事行政局所屬訓練機構及其它院轄訓練機構 協辦機關：行政院研考會
4、公布服務原則產生指導效果。	主辦機關：行政院研考會

	協辦機關：各部會
5、明訂公共服務滿意度調查的施測對象：以標準檢驗局的業務為例，多數親臨櫃台要求服務的民眾乃是「代辦業者」。以標準檢驗局過往執行滿意度調查時的施測對象為例，乃是將調查問卷發給「代辦業者」背後的雇用機構。這當中有著相當程度的矛盾，首先誰才是具有被服務經驗的個體；其次，雇用者的滿意度係建立於代辦業者的效力之上，而非直接的使用經驗。	主辦機關：各部會
	協辦機關：行政院研考會
(二) 中長期政策建議	
1、研擬協力方案幫助滿意度評量分數較低的各級機關，提出提昇滿意度的中長期計畫，杜絕評鑑工作成為對組織合理運作雪上加霜懲處壓力源。亦即鼓勵評鑑內容適度與受評單位提出的改進方案相連結，亦可構思做為預算優先順序與管理資源分配的調整依據。	主辦機關：行政院研考會
2、慎選具備公信力的民間調查機構或團體執行滿意度調查：以環保署空水廢毒許可整合計畫為例，受訪的列管廠商皆與該專案辦公室成員之間，具有管制與被管制的單向關係，恐怕會影響滿意度調查的結果。例如從本研究執行該專案的滿意度試測結果來看，普遍存在高度滿意的狀態。	主辦機關：各部會或各專案辦公室
	協辦機關：行政院研考會

第一章 緒論

為建立我國公共服務滿意度調查機制，本研究將參考國內外相關公共服務滿意度的實施作法及研究成果，搭配政策德菲、問卷調查等研究方法，希望建立兼具整體性與個別性的調查指標。嗣後擇定「新莊戶政事務所」、「標準檢驗局」、「環保署」及「警政署」業務，分就臨櫃及非臨櫃機關選定試測對象，以驗證本計畫所提調查機制與指標系統的適用性、可行性、完整性。於下分就「我國公共服務滿意度調查之研究」計畫之研究動機、研究目的與問題、研究方法以及研究流程說明。

第一節 研究動機

自 1990 年代各國推動政府改造運動以來，公共部門服務品質與傳遞的效率皆已大幅改善。委託單位為求落實將公民視為顧客的理念，邁向優質的政府治理，爰參考各國推動公共服務改造的計畫或方案¹的構想，藉以瞭解並提升民眾對公共服務的滿意度。

就世界主要國家的相關推動方案而言，為測量民眾的公共服務滿意度，美國運用了顧客服務滿意度指標（American Customer Satisfaction Index, ACSI）來進行公私部門滿意度的比較；我國行政院研考會則自 2001 年起，定期進行政府服務品質滿意度調查²，2008 年更開始改以「專業知識、服務態度、服務效率、服務過程是否公平」等調查問項及其結果，來瞭解民眾對於政府服務的整體評價，以及需要改進的服務構面，奠定我國整體性公共服務滿意度調查之基礎。惟為建立更具代表性及公信力的調查指標，實有必要對於現行調查機制進行探討，並建立一套完整的指標系統。

¹ 例如英國進行聚焦顧客（customer focused）、加拿大推動公民優先（Citizens First）等方案。

² 歷年滿意度調查請連結至：
<http://www.rdec.gov.tw/ct.asp?xItem=19637&CtNode=8515&mp=22>。

我國公共服務滿意度調查之研究

其實，行政院研考會自 2008 年起所辦理的「政府服務品質獎³」，似可做為未來服務品質評核的主要獎項。在前述基礎之上，構思全面的公共服務滿意度調查機制、指標與標準化作業流程，區分整體性指標與個別性指標進行調查，前者反映民眾對政府整體服務的一般性印象與滿意程度，後者則針對個別公共服務業務，進行更為個例化、細緻化的滿意度調查與評量。這已是專業分工趨勢下，對公共服務滿意度調查所必須進行的規劃。

舉例而言，前述「政府服務品質獎」的評選過程，為測量民眾對於參獎機關各個構面的滿意程度，雖透過不同面向的滿意度指標，做為評核參獎機關服務績效的重要資訊，希望藉由客觀的數據，評選績優的服務機關。然而，不同性質機關所適用的滿意度調查方式與程序不同，且各機關執行滿意度調查的能力亦有差異。爰此，權責部會實應引導各機關進行標準化的調查，促使調查結果可真實反映民眾對政府服務的滿意度，以利據以著手公共服務改造工程。

³ 「政府服務品質獎」相關資訊請參閱：<http://www.rdec.gov.tw/np.asp?ctNode=8659>。

第二節 研究目的與問題

為有效測量我國整體性與個別性的公共服務滿意度，作為政府施政改善的參考，本研究計畫擬在我國現有之公共服務滿意度調查機制上，參酌各國推行滿意度調查之經驗，建構一套全面性之完整測量指標，並設計有效可行之調查機制，俾利提升我國公共服務品質。綜言之，本研究推介加拿大、美國、英國等先進國家的公共服務滿意度調查實務，並回顧我國公共服務滿意度調查推動現況，期間必要的參考標的乃是依據「政府服務創新精進方案」所制訂的「政府服務品質獎」，期能設計完善可行之公共服務滿意度調查機制，並研提相關政策建議。除了建構我國公共服務滿意度評量之指標系統，本研究選定兩項為民服務業務，並擇定臨櫃與非臨櫃機關代表進行測試。依據委託單位之服務計畫徵求書規定，執行 1000 個樣本以上之測試報告及信效度分析。於下分述四項具體研究問題：

- 一、世界先進國家（例如加拿大、美國、英國）如何進行公共服務滿意度調查？各具有哪些優缺點？
- 二、我國公共服務滿意度調查現況為何？是否具備整體性評估指標，以及個別性評估指標作為標竿參考？
- 三、綜合各國公共服務滿意度調查趨勢與台灣現況後，較為理想、具本土特色並且符合實務需求及可操作性的「公共服務滿意度調查指標、調查方式及標準作業流程」為何？
- 四、應用前述指標、方法，擇定兩類公共服務業務⁴進行實證調查後，民眾的滿意度現況為何？

⁴ 具體為民服務業務之選定，經委託單位之同意後，原已擇定稅捐與戶政業務做為測試標的。惟在接近期末問卷試作階段之際，委託單位基於實務可行性而提出調整建議，遂在臨櫃機關部分，捨稅捐機關而改以「標準檢驗局」為施測標的機關，搭配「新莊戶政事務所」，而兩者在試作階段的定義乃是服務量較多與服務量較少之差別。

第三節 研究方法

本研究在建立評量指標系統的過程係採取質性研究法，包括文獻分析、學者專家座談（panel discussion），深度訪談⁵等研究方法。在完成指標建立的研究工作後，隨即透過問卷調查方法進行先導評量，這樣整體研究過程符合 Jick (1983: 136) 所指稱的三角定位法 (triangulation)。對此，Bogdan 與 Biklen (1998: 104) 指出為了減少某些方法特性對特定知識主體的影響程度，研究者可以運用兩種以上的資料蒐集方法，來檢驗假設變項與歸納研究結果。這便是三角定位法的功效，實際上本研究的應用作法，乃是以文獻分析與理論為基礎，並參考學者專家座談結果建構評估指標，以作為調查問卷設計、發想基礎，問卷形成之後進而以深度訪談（臨櫃與非臨櫃兩類政府機構）進行測試，最後才實施問卷調查。藉由上述不同資料蒐集與分析方法，所得到的研究發現將可相形提高其研究或調查效度。其實，本研究藉由文獻分析及學者專家座談所歸納得出的公共服務滿意度調查指標，必須兼顧整體性與個體性的應用需求，因為未來前述研究成果將供委託單位進行「政府服務滿意度」定期調查及「政府服務品質獎」參獎機關使用。爰如何能夠兼顧不同類型參獎機關執行自主調查的差異性需求，將會是重大的研究挑戰。

Jick (1983: 135) 指出，三角定位法的發展是基於以下三個目標：(一) 社會實體是複雜且多面向的，而研究方法各有所長也各有限制，都只能描述實體的某一面；(二) 在同一研究中，不同研究方法與研究者所獲得的資料、方法、理論間，可以相互對話，以進行比較與整合；(三) 多種研究方法的效度高於單一研究方法。因此，本研究以質化研究（採取文獻分析、學者專家座談及深度訪談法），以及量化問卷調查，對國內外公共服務指標系統進行分析研究，透過三角定位法與交互檢證，期盼能使研究結果更具豐富性。茲將

5 深度訪談的運用時機，在依據指標架構提出「公共服務滿意度問卷」之際，針對稅捐與戶政業務的臨櫃與非臨櫃機關，邀請具備實務經驗的業務執行人員，為上述問卷提供可行性評估意見，以利在實施問卷前測之前，提供民眾回答該問卷的容易度。

本研究資料蒐集方法，分別敘述如下：

一、文獻分析法

主要蒐集分析國內外有關政府再造或公共服務理論與實務的網站資料、圖書期刊或官方文獻資料，另外，分析整理有關行政院研考會有關公共服務工作及推動實務的制度文獻，如法規規範辦法、相關方案、考核或評獎指標、評獎紀實、考核績效檢討報告、內部研究成果、委託學者專家研究成果等。

二、學者專家座談法

以文獻分析的成果提出公共服務滿意度評量指標架構後，本研究辦理學者專家座談會，就本研究所彙整得出的公共服務指標系統，徵求學者專家的修正意見，隨後確認出指標架構並據以設計問卷題目。有關學者專家座談的邀請對象，包括：(一)曾參與行政院研考會公共服務考核工作之評審委員；(二)公共服務相關研究的學者專家。透過學者專家座談方法，對公共服務指標建立做論證與對話，定能提供本研究豐富的資料以利後續架構之修正。

三、問卷調查法

由於公共服務滿意度調查的性質不同於一般營利組織，如何對兩者予以區隔，並避免統計方法上各類錯誤的產生，實為指標建立與問卷調查設計上的重大挑戰。本研究為臻至資料蒐集之完善度，必須運用多元研究方法審慎地建構調查構面。在問卷題目的設計上，宜分別針對共同指標（意指總體性指標）、專業指標（意指個別性指標）建立問卷題庫，以供辦理自主評量的各政府機關選用；除此之外，也應該針對例外事件建立公共服務滿意度的評量指標（例如：風險管理指標），以供民眾針對公共服務機關的特殊事件給予評量。所以本次問卷調查的設計範圍，僅限於「共同指標、專業指標及例外管理指標」，而前述專業指標的內容則限於「稅捐與戶政」業務。

本研究之問卷調查執行單位乃是艾普羅公司，為中國時報民意調查中心，具有悠久的民調服務經驗，特別長期參與公共服務滿意度調查。本次研究將結合「電腦電話訪問輔助系統」(Computer Assisted Telephone Interview，簡稱 CATI) 進行抽樣及調查，CATI 係結合電腦、電話設備及通訊科技於一體的電話訪問系統。該公司為了提高電訪的效率與品質，特設置 CATI 系統，

以自動化的電腦輔助設備進行各種科學性抽樣、電話號碼分配、題目管理、監聽錄音、及資料處理和訪員管理等各項工作。此套系統最大的功能特色就是擁有台閩地區住宅電話化電腦資料庫，各鄉鎮市皆建置獨立抽樣資料庫，以確保抽樣的準確性。詳細的問卷調查設計，請見第四章第二節。

四、深度訪談法

深度訪談的實施乃指訪談者透過開放式問題，以詢問受訪者，傾聽並記錄他們的回答，並且就所回答的內容繼續追問其他相關的問題，以探索受訪者深層的內心世界，故深度訪談可謂是有目的之會談。Mishler（1986）認為深度訪談是一種交談行動，是受訪者與訪談者共同建構意義的過程，所以深度訪談係透過受訪者與訪談者之間主觀意識流動，建構出最貼近真實生活情境。

基此，本研究對於我國公共服務滿意度調查的臨櫃及非臨櫃服務單位主管，就滿意度調查架構、問卷、調查方式與標準作業程序等進行測試，透過深度訪談借重實務工作者所提意見，進一步調整本研究所提出之相關調查規劃資料，期能改進我國公共服務滿意度調查的成效。

在提出電訪問卷初稿之後，研究團隊為進一步落實委託計畫的要求，將針對「稅捐與戶政」（期中報告之後，執行正式調查之前，委託對基於實務層面的考量，建議以標準檢驗局取代原訂的稅捐機關作為試作調查的對象，研究團隊則隨即補充標準檢驗局之相關業務性質分析資料，以及公共服務滿意度的歷史調查結果）業務，分別邀請服務規劃機關及第一線服務機關代表進行深度訪談；此外，由於未來公共服務滿意度調查之執行，可能有賴各機關研考人員協助推動，加上目前現有相關自辦調查以多由研考人員負責，所以擬針對「研考業務」承辦人員進行邀訪。訪談的目的主要有如下三點：

- 1、 邀請實務界人士，針對問卷初稿的可行性、適當性等，提出修正建議。
- 2、 訪談稅捐及戶政業務的實際推展現狀與成果，特別是有那些「整體性」工作，有那些「個別性」工作。藉此再度檢閱電訪問卷是否具備專家效度。
- 3、 請研考業務同仁協助確認本研究所提調查架構、問卷、後續執行方

法，是否切實可行。

爰此，在考量稅捐及戶政業務的推動可能存在城鄉差異或南北需求的不同，具體深度訪談名單在提交委託單位核定，並經雙方交換意見後，建議「稅捐與戶政兩類業務皆宜增加中南部機關代表至少 1 名，且以第一線服務機關較佳，如稅務單位可增加地方稅務局；另擬增加中央機關與地方機關之研考人員至少各 1 名，並以爲民服務業務之研考人員爲對象。深度訪談名單如下：

表 1-1 深度訪談對象一覽表

一、臨櫃（第一線服務）機關			
序號	受訪者	訪談日期	代碼
1	高雄縣政府地方稅務局納稅服務科	2009/3/04	A1
2	臺北市國稅局服務科（一）	2009/3/16	A2
3	臺北市國稅局服務科（二）	2009/3/16	A3
4	嘉義市政府民政處戶政科	2009/3/18	A4
5	內政部戶政司	2009/3/19	A5
6	臺北市大安區戶政事務所	2009/4/02	A6
二、非臨櫃（服務規劃）機關			
7	環保署廢管處：行政院環保署空水廢毒許可整合計畫	2009/4/17	B1
8	警政署 165 反詐騙諮詢專線	2009/4/10	B2
三、「爲民服務」業務之研考承辦人員			
9	內政部秘書室	2009/3/17	C1
10	彰化縣政府計畫處研展科	2009/3/20	C2

資料來源：本研究自行整理。

第四節 研究架構與流程

一、研究架構

本研究依據研究問題與目的，以文獻分析法檢閱國內外公共服務滿意度調查相關研究，並分析我國現行公共服務滿意度相關調查的實施經驗，總計彙整、歸納美國、加拿大、英國及我國的文獻或實務的主張（詳見附錄七，附件二：各國公共服務評量系統之相關指標彙整表），進而召開專家學者座談會後，並搭配稅捐、戶政業務的分析結果，輔以實務深度訪談，綜而研提我國公共服務滿意度調查的研究架構（如圖 1-1）。

在資訊傳播迅速便捷的公共服務環境下，為期許政府推動服務改革必須兼顧整體面及個體面的回應需求。本研究將公共服務滿意度調查架構區分為「整體感受及滿意度」、「親身感受及滿意度」兩大構面，前者旨在瞭解民眾對於政府整體施政服務表現及形象的滿意程度，就衡量指標的內涵而言，服務表現主要詢問民眾對「政府服務表現及品質的滿意程度」；服務形象則詢問民眾對政府服務過程應變能力，以及創新便民措施的滿意程度。

「親身感受及滿意度」構面下轄「優質便民服務、資訊服務、創新便民」三項次衡量構面。本項構面的問項設計建議應搭配「篩選題項」，用以過濾受測者係以親身經驗做為回覆詢答的基礎，以便與「整體感受及滿意度」構面產生區隔。簡言之，「親身感受及滿意度」構面的詢答內容具有個別化特質，要求受訪民眾針對個別公共服務事務表示其滿意程度，而且是以親身經驗做為答覆基礎，而非對服務機關、單位的二手傳播或刻板印象。就具體衡量指標的內涵而言，優質便民服務的詢問要點包括「服務流程及處理效率、服務態度及專業、公平性及弱勢協助、抱怨管道及回應速度、服務場所」；資訊服務則主要詢問對機關或單位網站、資訊公開、網站資訊正確、線上服務措施的滿意程度；創新便民的詢問重點則圍繞各類服務項目、內容及方法是否達到創新及便民的要求。

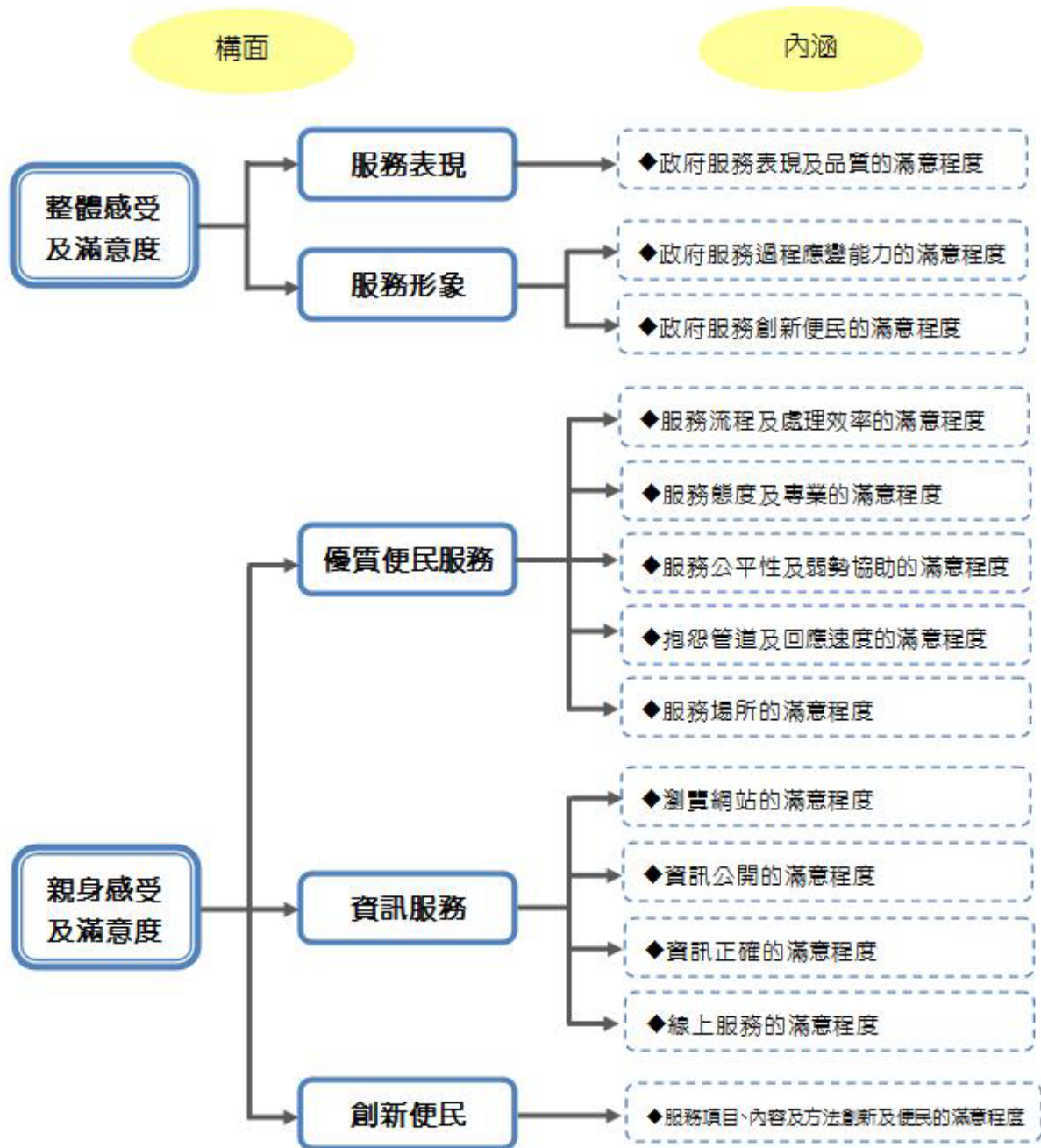


圖 1-1 研究架構

資料來源：本研究自繪。

二、研究流程

執行本案過程為思考如何凝聚理論主張與實務工作者的需求，提出兼顧指導性、發展性及理想性的滿意度調查指標，研究團隊首先執行文獻探討豐富調查架構的理論基礎，文獻檢閱的範疇包括公共服務相關理論，以及服務品質與顧客滿意。同時為增進對我國公共服務工作發展沿革的瞭解，也彙整了歷年公共服務滿意度調查、政府服務品質獎、國內外公共服務指標系統的內涵。

在研究的第二階段，則依序執行專家學者座談會、政府部門深度訪談，以及問卷調查。專家學者座談會主要邀請對象包括曾參與行政院研考會公共服務考核工作的評審委員，以及公共服務指標相關研究的學者專家。政府部門深度訪談則邀請臨櫃及非臨櫃機關單位主管進行訪談，旨在徵詢受訪者對本研究所提出之滿意度調查方式與標準作業程序，提供具體修改建議。問卷調查實施階段，則執行了整體性調查的前測，以及有效樣本超過 1000 份以上的全國性抽調查。另外，也將個別性調查對象，區分臨櫃機關與非臨櫃機關進行試測。

以臨櫃機關而言，區分業務量的多寡，選取戶政事務所當作業務量大的試測代表機關，標準檢驗局做為業務量小的試測機關。在非臨櫃機關部分，則選定政府服務品質獎的獲獎專案進行試測，分別是警政署 165 反詐騙專案，以及環保署的「空、水、廢、毒」專案計畫。

研究的最後階段，則歸納與分析文獻探討、現況分析、學者專家座談、深度訪談、問卷調查的資料與結果，就委託研究目的與問題提出政策建議。

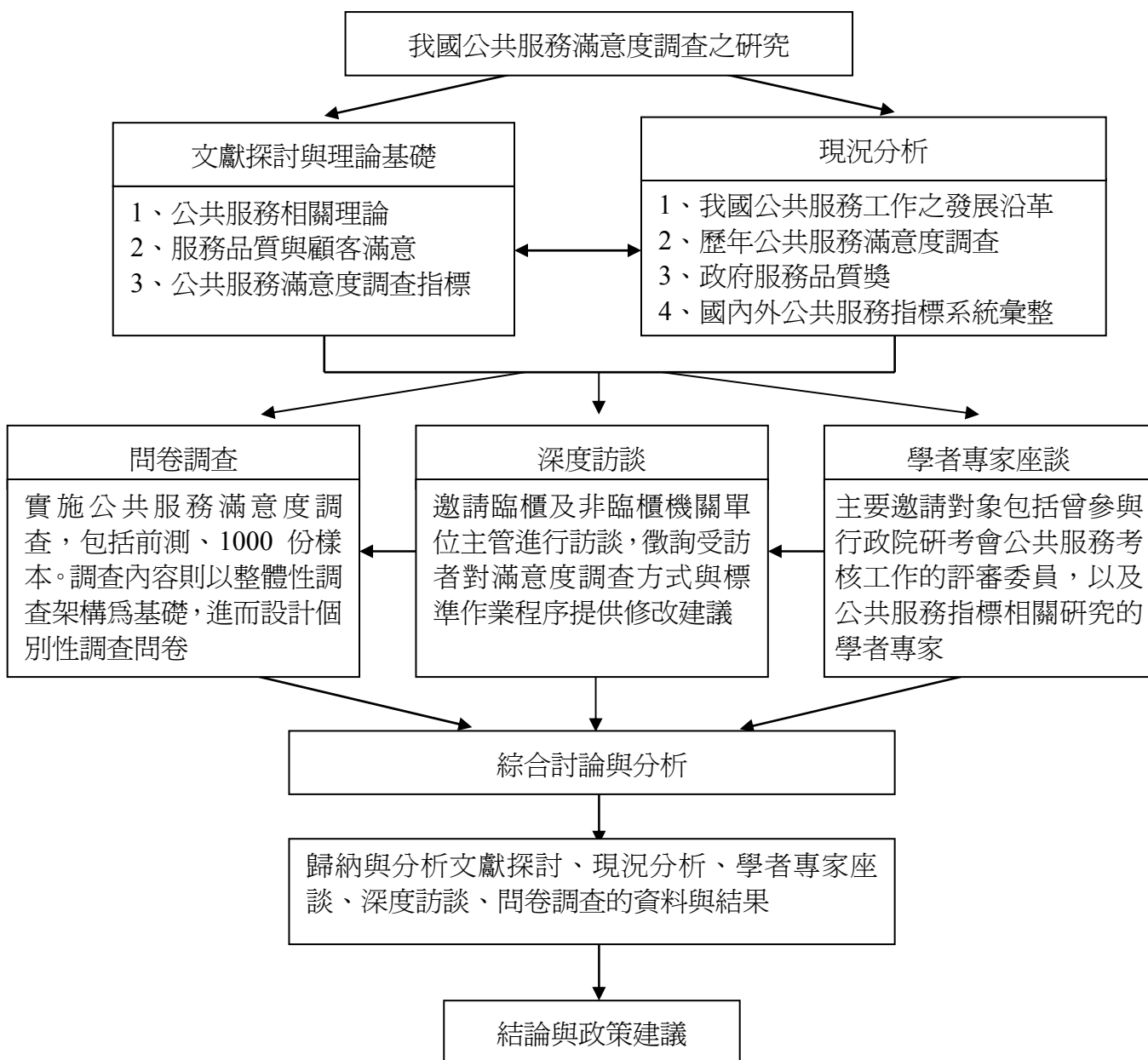


圖 1-2 研究流程

資料來源：本研究自行整理。

我國公共服務滿意度調查之研究

第二章 文獻回顧與國際經驗

為增加對公共服務滿意度的瞭解，本章將援用文獻分析法，探討相關理論與國內外研究、實務既有的成果，以建立適合台灣之公共服務滿意度調查指標。於下分就相關文獻檢閱、國際及台灣經驗提出說明。

第一節 相關文獻檢閱

一、服務品質理論析探

Marr (1986) 認為由於服務品質之本質具有同時性、無形性、主觀性、模糊性、易消滅性與變異性，而且受到評估準則質化之特性，和評估人員主觀判斷之影響，因此使得服務品質的衡量及評估更為複雜及不易。英國劍橋大學 Parasuraman、Zeithaml 與 Berry (1985) 指出對於消費者而言，服務品質較產品品質更難評定，因此，知覺服務品質是顧客期望和實際服務表現相互比較之結果，然而品質之評定不只根據服務的結果，也包含服務傳送的過程。

PZB 三位學者於 1985 年發表著名的服務品質概念模式，該模式由十項決定因素所組成，分別為有形性 (tangibility)、可靠性 (reliability)、回應性 (responsiveness)、勝任性 (competence)、禮貌 (courtesy)、信用性 (credibility)、安全感 (security)、接近性 (access)、溝通性 (communication) 及瞭解性 (understanding)，為服務品質界定明確的輪廓，近 20 餘年來，已被各行業加以廣泛應用；於 1988 年更將之整合成五項衡量構面，前三項 (可靠性、回應性、有形性) 與 1985 年主張相同，後二項 (保證性及關懷性) 則包含 1985 年之其他七項 (即勝任性、禮貌性、信用性、安全性、溝通性、接近性及瞭解性)。

SERVQUAL (Service Quality) 量表自 1988 年提出後，眾多學者質疑此模式是否真能衡量服務品質以及應用於各行業的效度，於是 PZB 三位學者於 1991 年再度重新進行研究而提出修正 SERVQUAL 服務品質衡量方法。其修

正幅度仍以五個構面為主，主要係針對二十二個問項加以修正。藉由五項構面和二十二道問項組成所謂的 SERVQUAL 量表，用以衡量服務品質及產生具體改善參考與建議，進而協助受評組織提升服務品質，達成提高服務滿意度的最終目的。有關修正後詳細的 SERVQUAL 量表，請見附錄一。

茲將 PZB 於 1985 年和 1988 年所提出之服務品質構面整理如下表 2-1，並具體說明其各構面內涵。從表格內容的說明，不難發現 PZB 三位學者的主張，強調顧客應該是服務品質的決定者，服務的滿意程度則取決於顧客期待與組織實際服務績效之間的落差。再者，SERVQUAL 量表的評量要點不僅是結果或產出導向的評量，其囊括對服務品質、服務傳遞過程的衡量。其實，從評量的角度來看，SERVQUAL 量表構面的縮減，其實是有助於實施顧客對服務滿意度的調查，將原本的十項構面整併為五項，並搭配設計較為精簡、精準的問項，應該可以大為提升受測意願、問卷成功率、回收率等調查統計過程經常遭遇的困難。

表 2-1 SERVQUAL 量表構面及內涵說明

PZB(1985)	PZB(1988)	說明
可靠性	可靠性	包括可信任度和一致性，及公司能可靠地和正確地執行所承諾的服務之能力。
回應性	回應性	包括服務人員對提供服務的意願和敏捷度，及提供快速服務與幫助顧客的意願。
有形性	有形性	指硬體設施、員工儀表及提供服務的工具與設備，場所及人員。
勝任性	保證性	服務人員專業知識豐富、殷切有禮，且公司可以讓顧客感到信任，免於危險和焦慮。
禮貌性		
信用性		
安全性		
溝通性	關懷性	公司能提供給顧客便利的服務，關心和照顧顧客個別的需求。
接近性		
瞭解性		

資料來源：Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988)。

承上所述，PZB 三位學者認為服務品質取定於顧客的認知程度。顧客對服務品質認知的程度，係指「期待的服務」與「認知的服務」的差距，顧客期望的服務是由過去經驗、個人需求、口碑相傳及外部溝通所影響，故服務是一種動態過程，從而發展出「服務品質認知與期望缺口分析模式」(Gap Analysis Model)，主張服務提供及傳遞的過程中有各式缺口的存在，因此管理者應針對該等差距嚴加控制，以確保服務品質(丘昌泰，2007：53)。那麼透過服務滿意度調查，瞭解服務對象主觀認知與組織服務之間的滿意程度，將有助於組織瞭解服務缺口為何。對此，PZB 三位學者的研究歸納出所謂五項品質缺口，強調無論任何形式的服務，若要完全滿足顧客的需求，必須突破圖 2-1 所示的五項品質缺口。缺口一到缺口四是屬於服務提供面的差距，起因於組織內的問題；而缺口五是消費面的差距，導源於顧客的期望與實際知覺的差異。於下摘述相關研究對上述五項品質缺口的說明：(沈志明，2001：39-41)。

缺口一：顧客期望的服務品質與管理者對顧客期望之認知缺口。意即管理者通常不了解顧客心中真正想要的服務所造成的缺口。

缺口二：管理者對顧客期望的知覺與服務品質規格間之缺口。意即管理者欲將對顧客期望的認知轉化為服務品質規格時，所造成的缺口。

缺口三：服務品質規格與服務傳遞間之缺口。這是因為在服務過程中涉及服務人員的因素，使得服務品質難以標準化的缺口。

缺口四：服務傳遞與顧客外部溝通之缺口。意即媒體廣告或外部溝通會形成顧客某種期待，而此種期待與實際服務傳送間所造成的缺口。

缺口五：顧客期望之服務品質與其知覺之服務品質間之缺口。意即顧客期望的服務與實際知覺間之差距所造成的缺口。

因此，若顧客期望服務大於實際服務，表示不能接受服務品質；若顧客期望服務等於實際服務，表示滿意的服務品質；若顧客期望服務小於實際服務，則表示理想的服務品質。

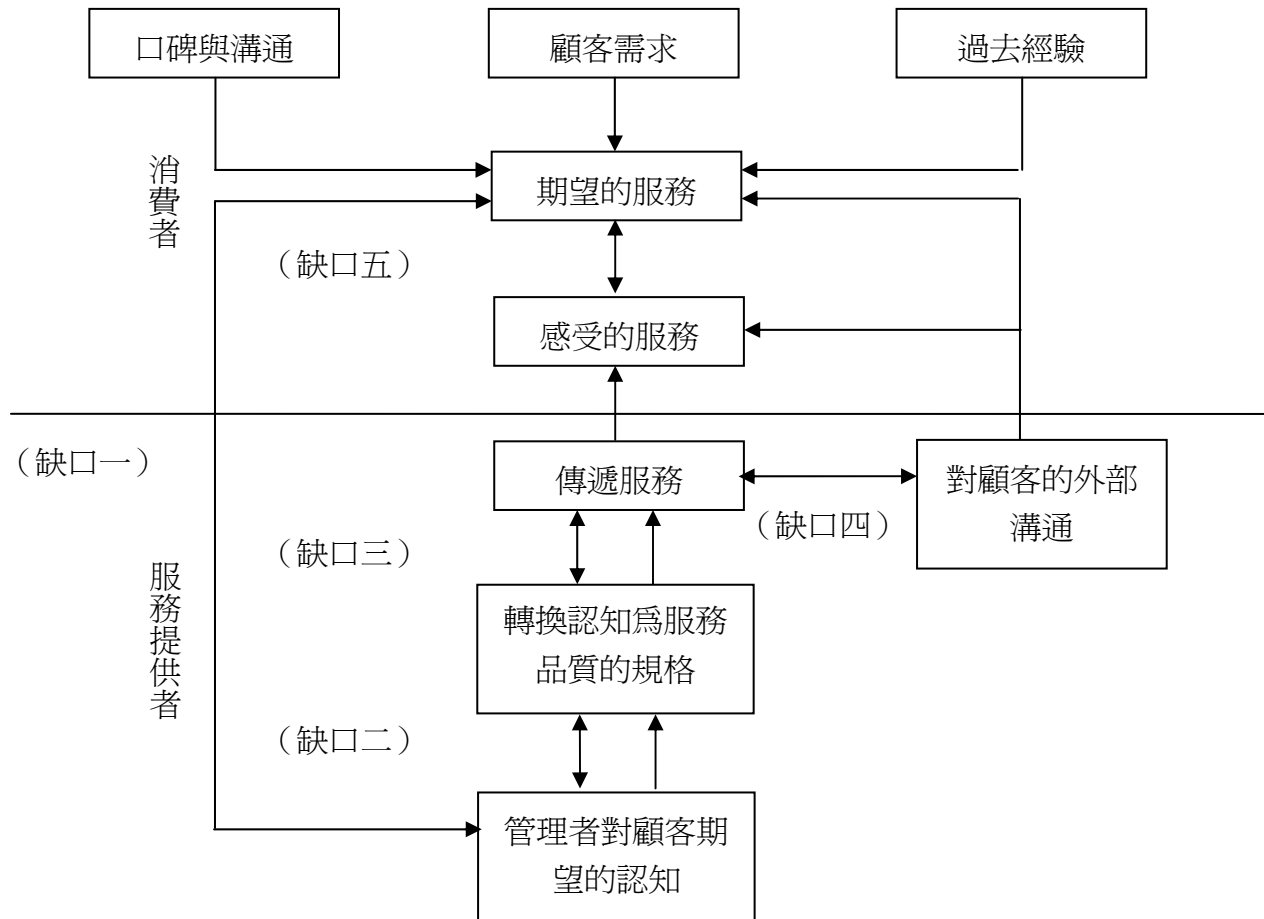


圖 2-1 服務品質觀念模式

資料來源：Parasuraman, Zeithmal & Berry (1985：44)。

二、滿意度理論析探

顧客滿意度 (customer satisfaction, CS) 的觀念，係由 Cardozo (1965) 引進行銷學的領域，指出顧客滿意會增加消費者的購買行為，接受產品線上的其他產品，並有較好的口碑傳播。研究者曾歸納相關滿意度調查的成果，從表 2-2 整理各方學者對於顧客滿意度所提出的定義來看，雖然過於偏重以顧客的角度來加以詮釋滿意度的內涵，但基本上仍能掌握滿意度旨在衡量「期待與績效之間落差」的本質。惟基於公共服務與一般商業服務具有本質上的

差異，後續在構思公共服務滿意度的指標架構時，仍應輔以公共觀點為宜。

表 2-2 顧客滿意度之定義

學者	年代	定義
Howard & Sheth	1969	從顧客的評價與比較兩種成分來定義顧客滿意度，顧客對購買產品的付出、所獲得之報酬，是否達到滿足的心理狀態。
Hunt	1977	對於（產品）經驗的評估和原先所假設的至少一樣好，亦即是一種感情（Emotion）的評估。
Hempel	1977	顧客滿意度取決於一顧客所期望產品或服務的利益之實現，它反映出預期與實際結果的一致性程度。
Oliver	1981	顧客滿意度是對購買產品或接受服務經驗中的驚喜所做之評價。
Churchill & Surprenant	1982	一種購買與使用產品結果，是由購買者比較預期結果報酬與投入成本所產生。
Woodruff, Cadotte & Fenkins	1983	認知的表現超過期望的表現，則產生正面的認知差異；反之負面的認知差異；若兩者產生一致性認知，而此種認知的差異或一致性導致滿意或不滿意的反應。
Day	1984	顧客在購買後，評估他購買前預期與購買後產品實際表現產生差距時的一種反應。
Soloman	1991	個人對其購買產品的整體態度。
Dovidow & Malone	1992	顧客預期被對待與他知覺被對待之間差距。
Engel	1993	為一種消費後的評估，即選擇方案至少或比期望更好。
Ostrom & Iacobucci	1995	一種相對判斷，同時考慮顧客經由購買所獲得的品質與利益，以及為達成此次購買所付的成本與努力。

Kolter	1996	消費者所知覺到產品績效與個人期望之差異程度，為知覺績效與期望的函數。
衛南陽	2001	顧客滿意簡單定義為：滿足顧客需要。複雜定義為：使用最直接深入顧客內心的方法，找出顧客心理的期望，以最快、最直接、最符合顧客意願的作法，比競爭者更早預先滿足顧客的需要。還要透過來自顧客角度的認知評估，不斷且持續改善過程以獲得顧客信任，成為終生顧客進而達成共存共榮之目標。

資料來源：整理自黃俊英、林義屏、董玉娟（1999），與本研究自行整理。

Hempel（1977: 7）認為顧客滿意度決定於顧客所預期的產品或服務之實現程度，它反應映出「預期」和「實際」結果一致的程度。Bolton 和 Drew（1991）認為，顧客滿意度與特定的交易和被服務經驗的全面性評估有關，而滿意度是顧客購後經驗所賦予之特性，因此滿意度可能會影響顧客對服務品質與購買意願等之評估。Oliver（1981）指出**滿意度為態度的先行變數**，亦即消費者第一次形成的態度是以期望為基礎，之後則以消費經驗的滿意與否來調整其態度。Oliver 和 Desaarbo（1988）進一步認為**服務品質是顧客滿意的先行變數**。Fornell（1992）提出**滿意度是指可直接評估的整體感覺**，消費者會將產品和服務與其理想標準做比較，因此消費者可能原本對產品或服務滿意，但與原預期比較後，又認為產品是普通的。

Parker（2001）認為顧客滿意度可從二個角度來看：其一為顧客消費活動或經驗的結果；其二，可被視為是一種過程。Kolter（2003）指出滿意度乃一個人所感覺的愉悅或失望程度，係源自其對產品性能（或結果）的知覺與個人對產品的期望；滿意度乃感受到的績效（perceived performance）與期望（expectation）兩者差異的函數。若績效遠不如所期望者，則顧客將感到不滿意；如果績效符合所期望者，則顧客感到滿意；如果績效遠超過期望者，則顧客將有高度的滿意水準或愉快的經驗。

以純粹消費者導向的市場觀點討論滿意度時，如何減少顧客期望與實際

知覺感受間的差異，甚至讓顧客滿意度達到更高的期望，實與組織競爭優勢及成長有很大的關係。因此，顧客滿意程度的衡量對組織經營的重要性可見一般，圖 2-2 為顧客滿意公式，該圖簡要地指出顧客消費行為與滿意度間的關係，並歸納三類不同滿意程度所衍生的顧客行為。綜合上述分析，從顧客觀點來看，滿意度應可歸納為二大點，其一為顧客購買產品前或購買產品時與購買產品後，二者之間前後的差距為何；其二為顧客在付出後所得到的報酬是否可滿足或超過其期望值。

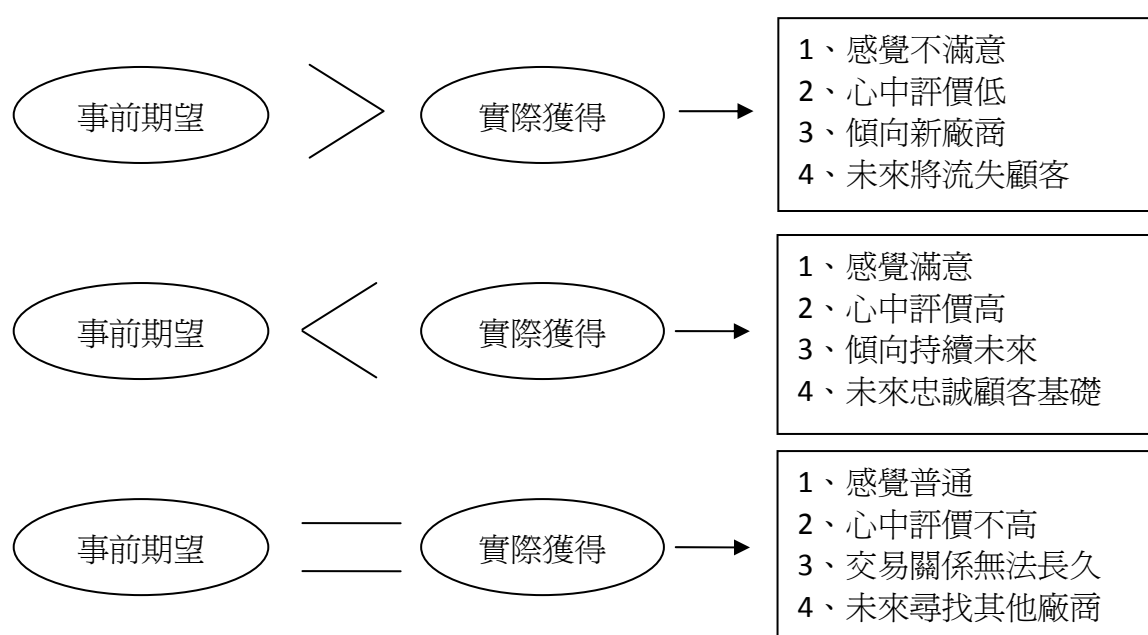


圖 2-2 顧客滿意公式

資料來源：林陽助（2003）。

三、滿意度與服務品質的比較

顧客滿意度與服務品質兩者間的概念，常因學者研究的角度不同而有不一樣的看法。根據 Parasuraman 等人（1985）在其所提的服務品質觀念模式中，認為服務品質與顧客滿意度的衡量方式皆為預期與績效的比較，一般來說未能將兩者做嚴格的區分，而將兩名詞交互使用。另外，Hurley 和 Estelami

(1998) 認為服務品質與滿意度的構面是不同的，而服務品質與滿意度是有因果關係，服務品質會影響顧客滿意度，即表示服務品質為顧客滿意度之前因要素。李佩姘 (2004: 20) 的研究曾比較服務品質與顧客滿意度之間的異同點 (詳見表 2-3)。從中我們可以發現若干衡量滿意度的前提條件，包括針對性的評估 (例如：稅捐或戶政業務)、受訪者必須具有被服務或要求服務的經驗。這不同於服務品質的衡量可以建立在未曾實際參與，僅是間接獲得的印象之上。

表 2-3 顧客滿意度與服務品質關聯性

異同比較	服務品質	顧客滿意度
相異點	1、顧客對服務品質作長期性、整體性的評估。	1、顧客對特定交易的評估。
	2、服務品質在沒有實際消費時一樣可被認知。	2、顧客需要有被服務的經驗。
	3、知覺服務品質中，價格是屬於較低階層屬性。	3、顧客會受價格影響。
	4、有學者支持服務品質是顧客滿意度的決定項。	4、有學者認為滿意度是服務品質的投入項。
	5、對於服務品質的評估並不一要具有實際的消費經驗	5、顧客滿意度的評估必須在消費者親自消費後才有的感受。
相同點	1、兩者均建立在對比的基礎上，顧客滿意度是建立在「消費者期望」以及「業者提供的服務」之比較上，而服務品質則是建立在「消費者期望」及「消費者感受」的對比上。	
	2、兩者均以「消費者期望」為比對母體，且均與「消費者期望」為負向關係，即服務品質與顧客滿意度具有正向關係。	
	3、兩者均可用在預測消費者未來的購買意願。	
	4、兩者均可作為公司在服務上之努力指標。	
	5、兩者均是一種態度上的衡量。	
	6、兩者均可作為公司在服務改進上的參考依據。	

資料來源：修改自李佩姘 (2004: 20)。

其實有關「公共服務滿意度與公共服務品質」內涵的比較，在行政院研考會委託財團法人資訊工業策進會所執行的「服務水準指標研究報告」中，已有從顧客滿意的角度做出明確的說明。所謂**顧客滿意是預期服務(predicted service)與認知服務(perceived service)的差距**，也與所謂期望服務(expected service)有所不同。前述認知服務與期望服務概念，乃是探討「服務品質」議題的核心觀念；相對於此，滿意度研究則關注預期服務。換言之，從公共服務滿意度的角度來看，預期服務指的是「服務使用者」在要求服務的過程中，「將會⁶」(will)獲得哪種最低而適當的服務，而這也是服務使用者願意接受的最低等級服務。

前述論據回應了表 2-3 所探討的顧客滿意度與服務品質關聯性，並啟發從事公共服務滿意度調查與服務品質調查之間的差異為何。於下歸納公共服務滿意度調查應有的設計要點如下：

- 1、調查對象：限於曾經具備標的服務的使用經驗者。
- 2、衡量標準：從公共的角度審視理論上、實務上「適當的服務」為何？例如：民眾洽公的合理等待時間是多久、無障礙空間的設置、洽辦業務的諮詢服務等。
- 3、對特定業務進行滿意度衡量，屬於態度的調查。
- 4、衡量量表的設計必須嚴格區別滿意度調查與服務品質調查的差異。

四、公共服務滿意度相關研究論文

為了進一步瞭解國內公共服務滿意度相關研究成果，以利本研究歸納具體的公共服務滿意度評量指標系統。於下分依「評量對象」，說明相關研究與期刊論文的研究主題與成果，詳細文獻分析成果請參閱附錄二。

⁶ Boulding 等人 (1993) 認為期望有三種不同的類型，分別是將會 (will)、應該 (should)、理想 (ideal)。應用在服務品質或滿意度的研究上，「將會」的概念通常為滿意度研究所採用，「應該」及「理想」概念常為服務品質研究所採用，前者則與合理性、可行性有關，後者則無關。

(一) 臺北市政府為民服務考核

丘昌泰、詹桂香(2007)曾建構兼具理論與實務的政府服務品質評量模式，該研究係以臺北市政府為民服務考核為例。研究目的為建構一套兼具理論與實務導向的政府服務品質評量模式。首先檢視服務品質之相關文獻，考量政府部門之特性並參酌 PZB 與 Kano 二維品質模式，建構出「EGGS 服務品質模式」；以臺北市政府為民服務考核機制為研究個案，採深度訪談方式歸納出民眾、專家、學者、北市官員等對臺北市政府為民服務考核所運用之構面與指標進行檢討，提出兼具理論與實務導向的政府服務品質評量模式。

(二) 電子化政府服務品質及民眾滿意程度分析

楊明璧、詹淑文(2005)曾以「電子化政府服務品質及民眾滿意程度分析」為題，以臺北市電子化政府入口網站為研究對象，從顧客(民眾)使用滿意程度的觀點切入，針對「台北市政府入口網站」的服務品質評估成效。研究結果發現：在十八項服務品質項目中以「單一窗口，上網洽公一次就能把事情辦好」、「提供的資料經過整理不會雜亂無章」、「將個人資料及辦理事項做好保密」、「個人化的資訊與服務」為民眾最重視之項目；「有專人處理您所表達的疑問與抱怨」及「提供最新的政府公告與市政新聞」為民眾最滿意之項目。在十二項網路便民服務項目中，以「交通觀光」、「衛生保健」、「教育文化」的使用頻率最高；「工商財經」、「公共行政」、「警消安全」與「教育文化」等四項是屬於需優先改善的項目。在「政府網站服務是否可取代傳統機關人員服務」方面，分析結果顯現出，大部分民眾仍認為傳統的機關人員服務是無法完全被網路服務所取代。

(三) 稅務機關服務品質

吳煌源(1999)曾以政府再造後稅務機關的服務品質為題，以台南縣市納稅人為受訪對象進行實證研究。以 PZB 服務品質觀念性模式探討民眾對稅務服務品質的知覺與期望程度之差異，同時也針對缺口一探究主管所認知的納稅人期望之稅務服務水準與一般納稅人所期望之水準有無差異。採問卷調查法，問卷設計包括納稅人問卷，對象為一般民眾、稅務專業代理人；以及主管問卷，係針對稅務機關主管。研究結果發現，納稅人認知的稅務服務水準皆小於納稅人期望的稅務服務水準，而主管與納稅人對於服務水準也呈現

出顯著的差異。

(四) 台北市區公所服務品質

金玉珍(1999)曾以「台北市政府區公所服務品質」為題，研究洽公民眾對台北市區公所服務品質的看法。以 PZB 提出之服務品質觀念性模式、SERVQUAL 量表，以及 Cronin 與 Taylor 的 SERVPERF (SERVice PERFormance) 法作為理論基礎與研究架構，針對台北市十二個區公所之洽公民眾，進行服務品質與滿意度之實證研究，以瞭解民眾對區公所服務品質因素之重視程度與滿意度間的關係。採文獻分析與問卷調查法，研究結果發現，服務品質項目利用主成份因素分析，萃取出民眾對區公所服務品質之主要構面因素。在重視程度方面，共有「迅速保證性」、「關懷標準化」、「現代實體性」、「可靠性」等四個構面，而滿意程度方面則有「可靠回應性」、「同理心」、「現代實體性」等三個構面。

(五) 稅務行政機關服務品質及顧客滿意度

張文湘(2002)曾以苗栗稅捐處為例，就稅務行政機關服務品質及顧客滿意度進行研究。採問卷調查法，主要係以前往稅務機關洽辦公務之民眾為施測對象，探討稅務行政機關服務品質與顧客滿意度的關係。服務品質方面，主要根據 PZB 所提出之服務品質觀念性模式修正，並就此模式來針對稅務機關服務品質缺口五作檢定與分析。結果發現，顧客期望服務與實際認知服務有顯著差異。經以因素分析萃取出稅務行政機關知覺服務品質的三個因素構面為：「關懷可靠性」、「有形性」、「便利性」。知覺服務品質與顧客滿意度有顯著正向關係，而知覺服務品質是民眾衡量滿意度的重要因素。

(六) 台南市政府服務品質滿意度

吳沛峰(2004)曾結合服務品質與滿意度議題，以台南市政府勞工局為例，進行服務品質滿意度研究。探討台南市政府服務品質滿意度，以勞工局為研究對象，並透過實證研究結果，提供勞工局作為提升服務品質的參考。採取問卷調查法，依據 PZB 所建構之 SERVQUAL 量表加以修正，進而產生適合衡量台南市勞工局服務品質與民眾滿意度之問卷；施測對象為台南市 112 個工會幹部（包含總工會）及一般的基層勞工。研究結果發現，民眾期望與實際認知的服務品質有顯著性差異存在。經由因素分析萃取出勞工局服

我國公共服務滿意度調查之研究

務品質的三個構面因素為「迅速保證性」、「同理關懷性」、及「可靠回應性」。此外，知覺服務品質與顧客滿意度有顯著正相關存在，可見知覺服務品質是民眾衡量滿意度的重要因素。在影響知覺服務品質方面，不同人口統計變項對知覺服務品質構面因素絕大部分會產生不同的影響。至於在不同人口統計變項對服務品質整體滿意度方面，經實證結果顯示，在不同「年齡」、「每月所得」、及「每月洽公次數」三個變項對於服務品質整體滿意度將會產生顯著性的影響。

五、公共服務滿意度相關研究計畫

回顧過往十年，有關我國公共服務滿意度調查議題的相關研究計畫，約莫包括：呂鴻德、曹國雄（1998）、李龍騰、周志浩（2001）、符晴雯（2001）、林水波、鄭錫鏞、陳定銘（2003）、施能傑（2005）、左峻德（2007）等人的研究（詳見表 2-4）。

表 2-4 公共服務滿意度相關研究計畫資料彙整

研究主題	研究人員	年代	主管機關
為民服務品質評估指標及制度建構之研究	呂鴻德、曹國雄	1998	行政院研究發展考核委員會
行政機關考成指標之研究	孫本初	2000	行政院研究發展考核委員會
民眾對台北縣政府衛生局所屬衛生所服務滿意度調查	李龍騰、周志浩	2001	台北縣政府
臺北縣公共衛生政策施政滿意度調查	符晴雯	2001	台北縣政府
台北市政府為民服務指標建立之研究	林水波、鄭錫鏞、陳定銘	2003	台北市政府
地方政府治理能力評估模式建構之研究	朱景鵬	2004	行政院研究發展考核委員會
地方政府公共服務績效之	施能傑	2005	行政院國家科學委員會

長期分析			
地方政府治理能力評鑑及輔導機制之研究	左峻德	2007	行政院研究發展考核委員會

資料來源：本研究自行整理。

茲從研究相關性舉例申論若干研究的內容，例如在 2003 年，林水波、鄭錫鍇、陳定銘等三位教授以「台北市政府為民服務指標建立之研究」為題，採用文獻分析、學者專家座談，以及深度訪談等質性研究方法執行研究，並發現有關為民服務指標的建立，必須兼顧相關為民服務的理論與國內外實務的為民服務工作。就理論部份而言，關注為民服務原則的確立，以及全面品質管理的品質標準設立；就實務部份而言，則參考我國行政院服務品質獎、英國憲章標誌，並據以歸納為民服務指標的原則與評估項目（詳見表 2-5）。

惟分析「臺北市為民服務指標之建立」一案所歸納之四類指標面向與二十題考評項目，發現並非以「服務使用者／要求服務者」的外部治理觀點做為設計依據。但服務品質與設施、社會互動與回饋兩大面向及其所轄考評項目，仍對本案在構思公共服務滿意度的指標系統時，帶來相當重要的啓示。

表 2-5 臺北市為民服務指標之建立

面向	考評項目
目標設計	1、組織的策略發展為何？
	2、組織的人力資源計畫為何？
	3、領導者的服務理念與承諾為何？
	4、領導者如何創造積極參與的組織文化？
	5、組織的特色（即「領先指標」）？
管考與研發	1、組織自訂的績效標準與預期效益為何？
	2、達成績效的程度及整體執行績效為何？
	3、組織推動服務品質研究發展的計畫與具體成效？
	4、推動數位化的措施及成效為何？

我國公共服務滿意度調查之研究

	5、推動國際化的措施及成效為何?
	6、推動知識管理的措施及成效為何?
服務品質與設施	1、如何增加申辦案件的效率?
	2、如何提供舒適化的服務場所?
	3、如何提供便利的服務內容與方式?
	4、是否樹立良好的服務形象
社會互動與回饋	1、對民眾意見的掌握及處理情形
	2、民眾陳情（抱怨）反映處理機制為何?
	3、如何進行政策行銷?
	4、是否結合社區資源?
	5、是否應用義工服務?

資料來源：林水波、鄭錫鐸、陳定銘（2003）。

第二節 加拿大經驗

一、加拿大公共服務指標簡介

有關加拿大公共服務滿意度指標調查的權責機構，係由加拿大內閣國庫委員會秘書處（the Treasury Board of Canada Secretariat, TBS）所主管，其自2003年起提出所謂「管理課責架構」(the management accountability framework, MAF)，目的用以展現管理期待、建構現代公共服務管理（for modern public service），提供公共服務管理者（public service managers）一系列明確的管理架構，使得對於良好的公共服務有所期許，並反映管理責任，其架構乃由十個關鍵的整合要素所組成，各要素逐年提出評估指標與問項、並逐年微調，以界定「管理」的意義，使政府維持良好的管理（well-managed），期許自身建構公部門對於優質管理的要求。

管理課責架構是以結果為導向（Aligned to the vision of Results for Canadians）的評鑑機制，明確的架構要素，首先乃為了整合部門各項資源、管理責任、風險管理，並配合預算審計，其次、將架構所呈現的優缺點與改進公共服務管理計畫，做一明確而適當的連結。管理課責架構起始的意圖在於提供廣泛而整合性的模型，以協助部會首長改善管理，全面提升其組織表現，隨著時間的演進，管理課責架構發展為管理期望與監督的工具，並提供公共服務管理人、中央機關進行評鑑的架構，以強化管理的課責性，因此目前管理課責架構的目的在於測量政府組織的管理績效表現，並協助部會首長界定管理優先順序，且挑戰管理者與職員符合指標架構的期許。此架構自2003年第一次評鑑開始，即不斷修正其評鑑指標，至2008年所提出的「2008-2009方法變更方案」(MAF VI Methodology Changes 2008-2009)已是第六次的評鑑架構。

二、管理課責架構

管理課責架構為維持指標的穩定性，通常延續或增修上一次的架構及指標內容。根據最新的第六次評鑑說明書，第六次的管理評鑑於2008年9月至2009年4月實施，相較於第五次管理課責架構的內容，其主要變動有二項：

(1) 延長各機關的評鑑準備時間；(2) 減少文書作業的份量，以促進評鑑的順利進行。分析加拿大政府的管理課責架構，其第一層次的十大管理要素 (elements) 包括：公共服務價值 (public service values)、治理與策略方向 (governance and strategic directions)、結果與績效 (results and performance)、學習、創新與變遷管理 (learning, innovation and change management)、政策與計畫 (policy and programs)、人員 (people)、公民為焦點的服務 (citizen-focused service)、風險管理 (risk management)、管理工作 (stewardship)、課責 (accountability)、公共服務價值 (public service values)。每一個要素皆有相關的定義陳述，並於要素之後羅列指標 (indicators)，以進一步呈現要素與指標的關係，以及所應蒐集的資料與所有的分析基礎。有關加拿大政府的管理課責架構參見附錄三、四、五、六。

三、評鑑過程

管理課責架構的受評單位含括了大部份的中央部會與機關 (federal departments and agencies)，每年由加拿大內閣國庫委員會秘書處 (the Treasury Board of Canada Secretariat, TBS) 與加拿大公共服務人力資源管理局 (Public Service Human Resources Management Agency of Canada, PSHRMAC) 進行評鑑資料蒐集工作，資料係由各單位首長依據架構準備評鑑資料，交付主辦機關作為受評資料。各部會利用這些評鑑而來的回饋資訊，最後由各部會提出具體的管理改善行動計劃 (specific management improvement action plans)，以連結各單位的管理狀況，瞭解其管理績效與改善機會，而中央政府也利用評鑑結果確認個別部會的管理優勢與缺點，並持續將上述方法運用至各政府相關單位。分析至此吾人得以理解管理課責架構的執行，仍屬於內部治理範疇，其評鑑過程所展現的特色乃是「管理課責架構提供改進績效的卓越管理視野」，其次則是「管理課責架構可以做為財政委員會、人力資源局與首長們的對話基礎，同時得以呈現組織管理的狀態，並提出改進的優先順序」。

四、優缺點分析

加拿大管理課責架構為政府所設計且層次分明的評鑑機制，提供了各個機關明確的指引，具有整體性與個別性。如果以整體架構所轄十項管理要素之一為例，發現就公共服務價值指標與問項定義而言，所謂「公共服務價值」

在於檢驗部門主管、公務人員在提供服務時，是否持續重申公共服務價值及倫理的重要性，例如民主、專業、倫理及人本價值等。具體而言，2007年公共服務價值指標的問項包括：「領導精神是否展現強烈公共服務價值與倫理」、「公共服務價值與倫理基礎建設是否適當、有效」、「組織文化是否反映公共服務價值與倫理」等。面對前述複雜的架構內涵，該架構卻能設計具體公共服務滿意度調查問項，進而落實管理課責相關資料的蒐集工作，彙整加拿大政府歷年調查資料進而提供可用的參考資料庫。

分析該評鑑架構，呈現層次分明、資料項目清楚等特色。適於政府各部門與單位酌情採納，而且每屆評鑑架構報告書都將各項指標定義標示說明，搭配測量尺度清楚呈現各單位適用或不適用的評鑑項目；其次，評鑑的結果能夠與受評單位提出的改進方案相連結，做為預算優先順序與管理資源分配的調整依據，必要時也提供國會議員做為法律案、預算案的參考指標，使得評鑑結果多少具有強制性；第三，此評鑑機制是做為改進機關公共服務成效之用，並非對排名次序的重視，強調追求卓越管理的精神。

然而，管理課責架構並不能呈現指標以外的管理品質，或是反映部門改進管理績效的努力程度，亦不能反映最新而立即的資訊；其次，此架構乃由上而下的評鑑形式，表現管理的績效而非公民、顧客的滿意趨勢，或許受審的評鑑資料有針對民眾的民意調查，但與民眾感受勢必有所脫節；第三，則是受審單位資料為自我呈現，其客觀性或許稍嫌不足。換言之，從評鑑的執行方式及效益而言，管理課責架構其實與我國現行政府服務品質獎有相近的特色。

第三節 美國經驗

一、美國相關公共服務指標簡介

美國關於顧客滿意度調查的實務主要有兩項，其一是始於 1993 年柯林頓政府所發起的「國家績效評鑑」；其二為在營利部門廣為使用，針對民間企業所提出的「美國顧客滿意指標」。於下簡述「國家績效評鑑」、「美國顧客滿意指標」的具體作法。

(一) 國家績效評鑑 (National Performance Review, NPR)

美國在柯林頓政府時期，由副總統高爾所負責的政府再造工程--「國家績效評鑑」(NPR)，發起自 1993 年、止於 1997 年間、1998 年更名為「以國家夥伴關係進行政府再造」(National Partnership for Reinventing Government)。期間，聯邦政府共計出版超過四千份顧客服務標準，提供給 570 個以上的組織作為參考。根據調查，美國人民認為理想的政府應具備以下作為：(1) 經常徵詢人民需求內容；(2) 各機關不得規避職責；(3) 服務人員應抱持禮貌、尊重、熱忱之服務態度；(4) 讓人民更易從公務員、免付費電話、傳真或網路上得到相關服務；(5) 提供可信度高及即時性服務(江岷欽，1999：213-214)。此外，依據 1995 年 12 月 4 日出版之國家績效評鑑年度報告書--《顧客至上：服務美國民眾的標準》(Putting Customer First 95: Standards for Serving the American People)，其內文第一章便以福特汽車為例，強調任何服務必須訂立標準用以服務其顧客，藉以提昇或達成滿意度的預期目標。上開報告分析一般民眾預期獲得的服務，大致包括「妥善處理事物的能力、快速服務的能力(或者至少明確地告知需要多少時間)、知識俱足而且可靠的承辦人員、單一窗口的服務能力、對問題的應變能力、多元便捷的服務選擇、獲取資訊的便捷性、各類文件表格的簡要程度、禮貌友善尊重傾聽的服務態度、方便安全的辦公處所與設施、聯絡資訊完整清楚易得等。

其實 1993 年由當時的美國副總統高爾所主導的美國國家績效評鑑，揭示了四項最初的政府再造行動方向，分別為「刪減法規、簡化程序」(cutting red tape)、「顧客至上、民眾優先」(putting customers first)、「授能員工、追求成

果」(empowering employees to get results)、「擲節成本、提升效能」(cutting back to basics)。其中實有若干作法適合應用於衡量民眾對於公共服務的滿意度，爰分析國家績效評鑑的內容後，本文謹從建立公共服務滿意度的指標系統的角度，參考「顧客至上、民眾優先；授能員工、追求成果；擲節成本、提升效能」三項改革思維，並從中分析適用的衡量標準，詳見表 2-6。

表 2-6 美國國家績效評鑑對公共服務滿意度之啟示

改革思維	執行作法
顧客至上、民眾優先	1.給予民眾更多的選擇並聆聽其意見 2.促進公共服務機關間的競爭
授能員工、追求成果	1.充分授能並擴大管理者的權限 2.公務員必須擔負成敗責任 3.機關必須設定明確可以衡量的成果目標、定期提出成果報告
擲節成本、提升效能	1.消除不必要的支出

資料來源：本研究自行整理。

(二) 美國顧客滿意指標 (American Customer Satisfaction Index, ACSI)

美國顧客滿意模式是基於顧客對於購買財貨或服務的評價，主要是在幫助美國企業提高在國際市場中的競爭力，並通過 ACSI 指數的變化分析國內經濟，提供政府制定經濟政策的有效依據。ACSI 針對美國 10 個經濟部門、43 種產業，以及超過兩百多家公司與聯邦政府、地方政府進行調查，透過 15 個問題來衡量此模式中的 6 個變數，ACSI 是據顧客過去消費的經驗來衡量產品與服務的品質，並可針對顧客的採購與消費經驗來作整體的評估。在 ACSI 發展之前，沒有相關重要調查是以使用者觀點來測量品質、滿意度問題，因此 ACSI 補強了傳統經濟產出的測量方式。

關於美國顧客滿意指標的方法設計，是位於美國密西根大學羅思商學院 (the University of Michigan's Ross School of Business) 的國家品質研究中心

(the National Quality Research Center, NQRC)所發展的計量模型，是一種「原因—結果模型」(a cause-and-effect model)，原初的 ACSI 模型請參見圖 2-3。Class Fornell 所領導的研究中心，運用該模式進行顧客訪談並將訪談結果形成輸入項，在模型的左側—顧客期望、認知品質、認知價值為驅動變項 (drivers)，而滿意度 (satisfaction) 在中間，模型的右側即為滿意度的結果—顧客抱怨與顧客忠誠。圖中箭頭代表影響 (impacts)，而指標的衡量尺度為 0 到 100，藉此將影響結果予以量化。美國顧客滿意指標訪查的對象乃透過家戶電話簿，以電腦輔助電話訪問系統 (the computer-assisted-telephone-interviewing system, CATI)，隨機選取十八歲至八十四歲的成年人，為每一受評公司訪查至少 250 位客戶樣本，其訪查規模平均每年有六萬五千個顧客接受訪問。依序每季十大經濟部門的顧客滿意度分數，例如每年五月為第一季，公布交通運輸、倉儲、資訊、公用事業、健保與社會協助、住宅與食品服務等行業的顧客滿意度指標分數；八月為第二季，公布耐久財製造業、電子產業的調查分數；十一月為第三季，公布非耐久財製造業的調查分數；二月為第四季，公布零售業、財務與保險、電子商務的調查分數。截至目前，已累積多年的調查成果，對各經濟部門或產業如何提升消費者滿意度提供相當大的幫助。

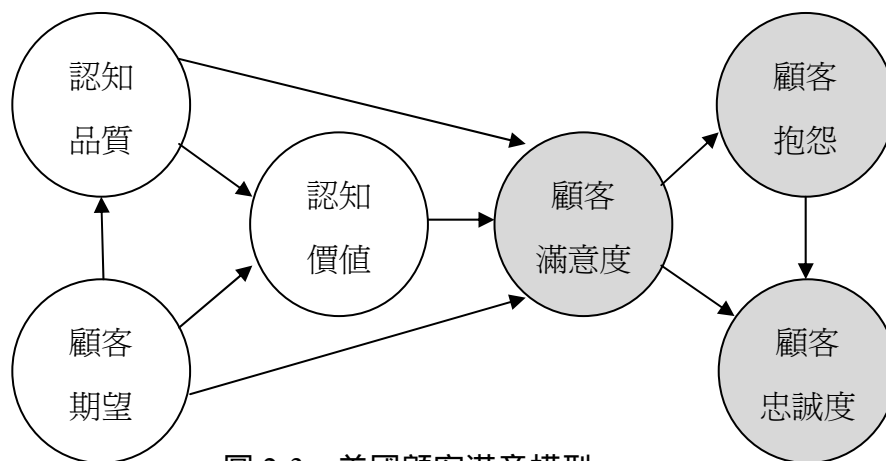


圖 2-3 美國顧客滿意模型

資料來源：ACSI <http://www.theacsi.org/index.php>；檢索日期：2009/01/30。

根據模型架構，美國顧客滿意指標與計分（scores）可分為四種層次：第一為全國顧客滿意之計分、第二為十類經濟部門計分、第三為 43 種產業計分、第四為超過 200 家公司與聯邦政府機構的計分，因此評分層次也可由大到小。然而指標設計則有三個層次：主構面、次構面，以及問卷題目，因此主軸為主構面與次構面，次構面亦即衡量指標的項目與內容，從而衍生問卷題目，而六大構面可分為前四項的「原因指標」，以及抱怨與忠誠的「結果指標」⁷，如表 2-7。

表 2-7 美國顧客滿意衡量面向

構面	項目
認知品質	1. 整體品質，顧客對產品的整體品質 2. 可靠品質，產品多久會發生問題的品質 3. 客製品質，產品符合消費者個人需求的品質
顧客期望	1. 整體期望，顧客對品質的整體期望 2. 可靠期望，產品多久會發生問題的期望 3. 客製期望，產品符合消費者個人需求的期望
認知價值	1. 給定品質衡量價格 2. 給定價格衡量品質
顧客滿意度	1. 顧客整體滿意度 2. 與期望符合程度 3. 與同類理想產品之比較
顧客抱怨	1. 向正式或非正管道做顧客抱怨的次數
顧客忠誠度	1. 再購意願 2. 價格容忍程度

資料來源：檢索自 ACSI <http://www.theacsi.org/index.php>；檢索日期：2009/01/30。

⁷ 張亞明、鄭景元，2008，《基於 CSI 的政府服務評價研究》，北京市：北京行政學院學報，第四期，頁 24。

二、公部門之顧客滿意度

然而，美國顧客滿意模型應用於衡量政府部門時，認知價值構面從模型中移除，並以公民信任替代顧客忠誠之構面。這說明了結果的代表意義，會因為受測標的單位不同，而有不同的代表意義。例如受測標的單位為某政府機關，則結果可以用來代表該政府單位與其它政府單位的施政比較。美國公部門顧客滿意模型參見圖 2-4。

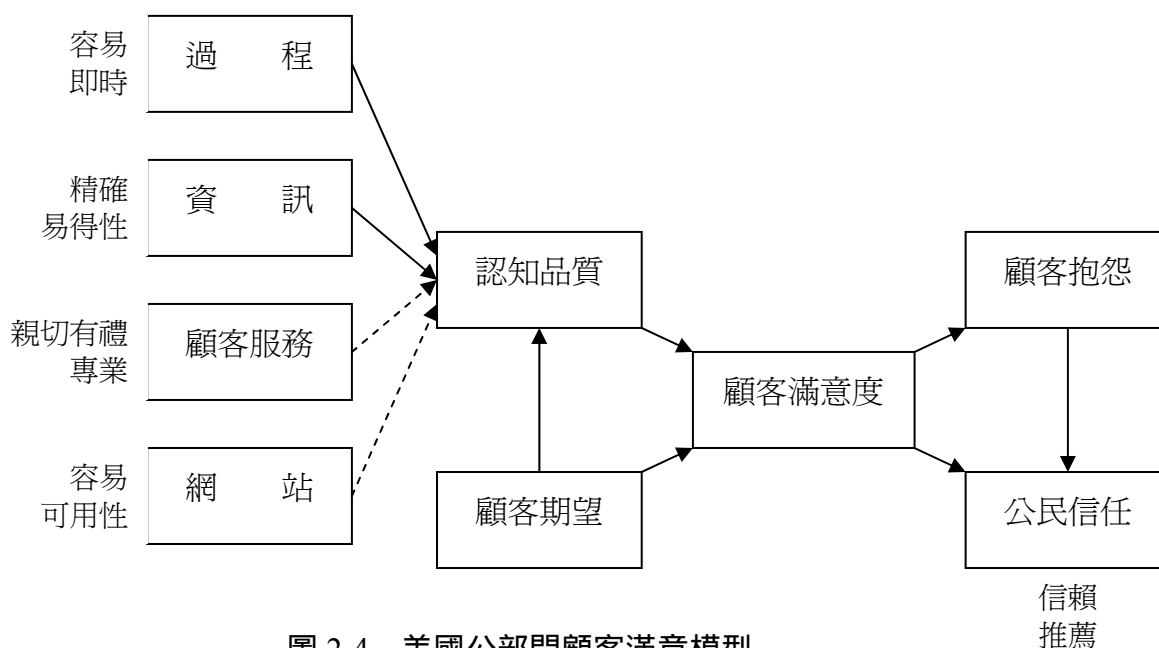


圖 2-4 美國公部門顧客滿意模型

（說明：虛線代表模式使用者可自行決定是否將「顧客服務、網站」面向納入評估。）

資料來源：2009 年 1 月 10 日檢索自
http://www.theacsi.org/index.php?option=com_content&task=view&id=30&Itemid=150 .

事實上，自從 1994 年 ACSI 開始每季公開發表調查結果後，公部門顧客滿意模型也開始累積可觀的調查成果，其調查對象廣及聯邦政府與地方政府，且調查對象以業務別為主，例如針對聯邦政府所屬國土安全部、國防部、退伍軍人部、農業部等各聯邦機關進行調查，再透過統計方式合併數據產生一個「聯邦政府」的調查分數作為比較基礎，便可以比較各聯邦機關當年度

的表現是否優於或劣於整體聯邦政府的表現。除此之外，個別機關或業務表現仍可以與自身多年的平均表現或前年的表現進行比較，以瞭解個別業務或機關的進步或退步狀況。此外，依據公部門顧客滿意模型所導行的結果，乃是民眾對政府或特定服務的滿意越高，就會產生較高的公民信任，進而信賴政府，甚或以各種方式推薦自己的經驗與肯定。表 2-8 顯示美國公部門 ACSI 調查結果示例，由此可見，公部門的顧客滿意度調查，實有助於追蹤民眾對於個別及整體公共服務業務的滿意程度。

表 2-8 美國公部門 ACSI 調查結果示例

Sector/Industry/Company (All scores are on 100-point scale.)	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	From Previous Year % Change
PUBLIC ADMINISTRATION/GOVERNMENT	64.3	61.9	59.2	62.4	64.6	68.7	67.0	69.3	67.9	68.3	65.8	67.1	69.9	67.9	-2.9%
Local Government	65.9	66.2	65.0	67.7	69.6	68.7	65.7	67.9	66.3	66.5	62.7	65.9	67.7	68.0	0.4%
Solid waste disposal service/central city (metro)	74	75	76	73	75	76	72	72	72	73	70	71	72	76	5.6%
Solid waste disposal service/suburban (metro)	74	78	76	77	78	76	76	72	75	75	73	73	75	77	2.7%
Police service/central city (metro)	61	58	59	63	63	64	60	60	60	61	57	60	61	62	1.6%
Police service/suburban (metro)	65	66	63	67	71	68	64	68	68	67	63	68	64	69	7.8%
Federal Government	65.0	64.0	60.0	64.0	63.0	68.6	68.6	71.3	70.2	70.9	72.1	71.3	72.3	67.8	-6.2%
Internal Revenue Service (IRS)	55	54	50	54	53										
Average for measured customer segments of federal agencies (including IRS)						68.6	68.6	71.3	70.2	70.9	72.1	71.3	72.3	67.8	

2001 Federal Government score revised December 2002.

資料來源：2009年1月10日檢索自ACSI網站，
http://www.theacsi.org/index.php?option=com_content&task=view&id=132&Itemid=139

三、優缺點分析

美國顧客滿意度調查雖然是商業應用為起點的調查模型，但其以顧客或使用者為出發點進行由下到上的指標測量，故可以真正反映組織的績效與需求。此外，ACSI 之調查，係由學術機構所屬研究中心所執行，以電話隨機抽樣的方式進行例行的調查，以累積多年期研究形成趨勢資料，這種獨立的調查設計，應用到政府滿意度調查時，可以協助獲得較客觀的數據。美國公部門顧客滿意模型因應調查對象屬性的差異，大幅度地調整其模型構面與內涵，適足以反映公共服務的獨特性。

然而，政府服務的本質應該強調公平性、培養公民參與的精神與行為，本與商業導向的指標調查有迥然不同的地方，例如：在進行公共服務調查時，基於公共財具備的不可排他性、擁擠性等，實無法比照商業部門無限上綱地追求認知品質的極大化，取而代之的應該是去定義「何謂基本而適當的服務水準」；其次，以顧客為目的之導向，是否會導致忽視群體性，以及不能關注到弱勢無力提出服務需求的情形，例如：伴隨電子化政府的推動，各公共服務機關是否推衍創新更多的弱勢協助方案，以弭平部分具有資訊落差狀況的服務對象；第三，美國顧客滿意度調查資料庫屬於付費性質，其銷售比照企業經營方式，導致研究者搜尋相關細部調查資料的困難，遑論一般公民對於獲取此類資訊的進入門檻。爰基於民眾知的權利及資訊透明化的立法與趨勢，我國未來應將執行相關公共服務滿意度調查的結果，與公開並免費提供社會大眾下載。

第四節 英國經驗

於下簡述憲章標誌、最佳價值、全面性績效評鑑之具體作法及優缺點分析。

一、憲章標誌

(一) 簡介

英國前首相梅傑於 1991 年提出「公民憲章」(Citizen's Charter) 政策，從柴契爾夫人採取經濟、效率和效能等 3E 管理原則，讓政府服務的宗旨從控制資源投入得效率，轉為更重視產出的服務品質，以增進資源運用的最大效益，達到提高服務標準的目的。鄭興弟 (2002: 24) 的研究同時指出當時的英國經驗便要求中央及地方政府機關應建立顧客服務標準，如果機關達成當時英國政府所揭示的十項服務標準當中的九項，即可申請「憲章標誌」(Charter Mark)，並立於機關門口，以彰顯其優良表現並勉勵持續維持顧客滿意度與服務品質。

公民憲章曾於 1997 年提出七種實施方式，包括：民營化、外包、績效報酬制、服務資訊與績效資訊出版、嚴謹且獨立之檢查、有效之申請制度、服務缺失之矯正。此外，並確立六大指導性原則，包括：**服務標準、資訊公開、選擇與諮商、禮貌與協助、正確工作方法、資源運用最大效益**(林水波等，2003)。直至 1998 年 6 月 30 日由內閣辦公室的憲章小組重新發動「服務至上—新公民憲章」(Service First-The New Citizen's Charter) 的為民服務計畫，增列三項原則：**公平處理、創新與改進、與其他單位合作**(Open Government in the Ministry of Defense, 2001)，加上 1997 年推動的六項共九項原則，作為所有公共服務應努力達成的願景。服務至上計畫認為任何中央政府部門與機構都應該達成下列標準，如果部門或機關無法達到上述標準時，亦應向民眾解釋完整的原因 (Open Government in the Ministry of Defense, 2001；(林水波等，2003)：

- 1、迅速且清楚地回答民眾來函：各機構與部門應建立回覆來函的標準作業程序並定期公布處理情形。

我國公共服務滿意度調查之研究

- 2、與民眾的會面時間不應讓民眾等待超過 10 分鐘。
- 3、提供清楚且明確的服務資訊，或電話詢問號碼，讓民眾能夠輕而易舉地找到負責的單位與人員。
- 4、定期詢問民眾對機關服務的意見，並將結果匯報。
- 5、建立處理民眾抱怨的程序。
- 6、盡力讓每位民眾都能獲得政府服務，特別是有特殊需求的民眾（如殘障人士）。

(二) 執行方式

憲章標誌是針對公部門設立的優質為民服務的標準。公民憲章的精神在於瞭解「民眾對政府服務的期待與希望」，強調政府單位必須隨時「聆聽」、「反映」民眾的心聲，並「提供」明確的溝通管道與方法，進而將民眾的抱怨、讚美及建議轉化為改進的動力（Cabinet Office, 2008）。對政府部門而言，憲章標誌是評鑑政府單位提供服務品質的標準，更強調其對「組織文化」的改變，讓民眾不再只有接受政府服務的義務，而是提供民眾選擇的機會。尤其是與民眾接觸的第一線人員（front-line）及處理每日例行公共事務（public daily）的人員，更是提升政府服務的動力來源。

憲章標誌的評估指標於 2003 年進行簡化並提高使用者的親和度，原憲章標誌所規範的前五項評估指標維持不變，但將各公務服務單位對所處整體環境的貢獻列為第六項；此外，為協助各級機關能夠充分落實憲章標誌，當年更增設網路自我評量工作（web-based self-assessment tool）提供進一步的免費資詢、應用協助。調整過後的評量標準如下表 2-9 所示（Revised Charter Mark Criteria for 2003, 2003; Cabinet Office, 2008）：

表 2-9 憲章標誌的評量標準

評量標準	次級標準
1、建立標準並充分執行	<p>(1) 針對能反映民眾需求與期待的政府服務要素，建立正確且可測量的標準。</p> <p>(2) 標準正面影響組織且能充分執行。</p> <p>(3) 與服務使用者有關的標準，顧客、潛在顧客、夥伴與員工所認知的標準。</p>
2、積極與顧客、夥伴與員工互動	<p>(1) 向潛在顧客、夥伴和員工諮詢是組織的重要部份。</p> <p>(2) 提供顧客有關單位與服務各層面可靠且用途廣泛的資訊。</p> <p>(3) 符合顧客需求、能力與喜好的資訊。</p> <p>(4) 與其他服務提供者有效合作共同改善服務與提供途徑。</p>
3、公平且容易取得服務，並增加選擇機會	<p>(1) 針對容易取得服務進行宣傳。</p> <p>(2) 符合顧客需求的服務。</p> <p>(3) 有責任提供均等機會與殘障政策，並將其付諸實行。</p>
4、持續發展與改進	<p>(1) 將持續發展深植於組織中。</p> <p>(2) 發展並改進服務與設備。</p> <p>(3) 有效處理抱怨、讚美與建議，並據此改善服務。</p>
5、有效地且想像力豐富地使用資源	<p>(1) 有效管理資源。</p> <p>(2) 組織金錢觀的優先順序。</p>

6、在服務的社區中對改進機會與生活品質的貢獻	(1) 意識到組織在社區的影響與效益，並尋找增加的機會。 (2) 參與社區達成實質結果。
------------------------	---

資料來源：Revised Charter Mark Criteria for 2003 (2003)。

二、最佳價值 (Best Value)

(一) 簡介

最佳價值係英國政府致力於改善地方政府績效管理制度的重要計畫，源自於 1999 年所推動的地方政府法修正案，該計畫區分績效指標為三類，分別為「最佳價值績效指標」(Best Value Performance Indicators, BVPI)、「審計委員會績效指標」(Audit Commission Performance Indicators)、「地方績效指標」(Local Performance Indicators)。再者，是法明訂英格蘭與威爾斯所屬各級地方政府每年度必須擬定「最佳價值績效計畫」(Best Value Performance Plan, BVPP)，並由中央政府訂定績效指標及績效標準予以評估衡量，進而追求機構運作之經濟性、效率性及效果性(陳秋政，2005)。最佳價值之權責機關為「地方政府與社區辦公室」，並由審計署(Audit Commission)進行外部稽核，是為最佳價值的檢查稽核單位。

左峻德(2007:45)的研究指出，依據 1999 年地方政府法規定，「最佳價值」的施行機關已有各級地方政府(含英格蘭地方政府、蘇格蘭地方政府)、湖泊管理局、「the Broads Authority」、警察局、消防局、倫敦消防救助規劃局、廢棄物管理局、都會市郡交通局、倫敦交通局、倫敦發展局等 10 個單位。在施行參據方面，最佳價值的法令依據為「地方政府法」，另有其他多項白皮書、規範說明最佳價值作法。從上述實務應用狀況來看，最佳實務在公共服務業務的適用上有其廣度，其中共通的最佳價值標準當可視為檢定政府機關如何滿足民眾需求的共同指標。

(二) 執行方式

「最佳價值績效指標」以四大面向進行地方政府績效的評估工作，分別為「策略目標」(即服務存在的目的)、「完成目的所進行的服務」(即服務過

程是否良好)、「品質」(即完成的品質)、「易於接近、使用」(即所提供的服務是否易於民眾接近、使用)。若以 2005 年 6 月所公布的年度最佳價值績效指標為例，合計有 90 項指標，其類別包含：(1) 企業體質 (corporate health) 類型計有 11 項指標；(2) 教育類型計有 11 項指標；(3) 社會服務類型計有 12 項指標；(4) 住宅與遊民類型計有 13 項指標；(5) 住宅津貼與地方稅類型計有 5 項指標；(6) 廢棄物類型計有 9 項指標；(7) 交通類型計有 9 項指標；(8) 計畫類型計有 5 項指標；(9) 環境／環境衛生與標準類型計有 4 項指標；(10) 文化服務／圖書館與博物館類型計有 3 項指標；(11) 社區安全與福祉類型計有 3 項指標；(12) 火災類型計有 11 項指標。「最佳價值績效指標」自 2000 年提出以來，已經過多次修正，由於多次修正造成地方政府相當困擾，故自 2005 年以後，指標將維持為 90 項，直至 2008 年將不再進行修訂⁸ (左峻德，2007：51)。

依據規定，審計委員會為最佳價值的稽核審計機關。審計委員會對地方政府進行最佳價值稽核審計時，將派出稽核檢查員進行檢查，稽核檢查員將對地方政府的績效表現進行兩類判斷，第一，地方政府**是否提供好的服務**，評鑑結果以 0 顆星至 3 顆星 (差、普通、好、優) 方式呈現，用以說明受評鑑機關所提供的是否為好的服務。第二，地方政府**是否依據最佳價值的要求進行改善**，評鑑結果以「是」、「也許」、「可能不是」、「否」四個等級呈現，用以說明受評鑑機關是否需要進行改善。稽核檢查員評鑑稽核後，將會提出評鑑結果報告，明確說明評鑑所比較的基礎(機關)。稽核檢查員進行判斷時，會依據下列問題進行判斷 (Audit Commission, 2007；左峻德，2007：51)。

就受評鑑機關「是否提供好的服務」而言，判斷標準有三大類，分述如下：

1、地方政府的目標是否明確富挑戰性？

(1) 所提供的服務是否符合需要？

⁸ 但其中有部分屬於滿意度調查指標 (BV 3、BV 4、BV 90、BV 103、BV 104、BV119、BV 80、BV 111、BV 118、BV 74、BV 75)，則特別規定該類指標每 3 年進行一次調查 (左峻德，2007：51)。

我國公共服務滿意度調查之研究

- (2) 服務是否能支持地方政府目標、社區計畫的施行？
- 2、服務是否符合地方政府目標？
 - (1) 地方政府是否進行有效率的績效管理？
 - (2) 地方政府是否實際執行各項作法以達到地方政府目標？
- 3、績效和其他單位比較的結果為何？
 - (1) 相較於績效排名前 25% 者之地方政府表現，該地方政府的績效表現為何？
 - (2) 地方政府支出是否有效益？

就受評鑑機關「是否能改善」而言，判斷標準有三大類，分述如下：

- 1、最佳價值評鑑流程是否有改善的趨向？
 - (1) 最佳價值評鑑過程是否已有效管理？
 - (2) 是否透過自我挑戰方式，檢視既有的現況作法並視需要予以改變？
 - (3) 地方政府是否透過檢視，與其他地方政府進行嚴格的比較？
 - (4) 地方政府是否善用診斷諮詢結果？
 - (5) 地方政府所做的選擇多具競爭力？
- 2、改善計畫是否完善？
 - (1) 地方政府是否針對需要改善的事務進行改善？
 - (2) 改善計畫內容是否足以使地方政府達到前 20% 的目標水準？
- 3、地方政府改善結果如何？
 - (1) 改善計畫是否包含了對利害關係人需求的承諾？
 - (2) 改進計畫是否具有可行性？
 - (3) 地方政府是否對曾進行與管理的各種改革、績效進行良好記錄？

(三) 標準作業程序

最佳價值稽核檢查共分為「準備階段」、「執行階段」、「結果階段」三步驟，其中「準備階段」需進行內容的瞭解、績效檢視、績效簡報；「執行階段」需進行實際檢查、目前的挑戰；「結果階段」必需出版結案報告，並說明如何持續日後的檢查。圖 2-5 為審計委員會及政府單位或機構在各階段檢查的工作事項，原則上，地方政府如能提供審計團隊更多相關資訊，將有利節省檢查時間（左峻德，2007：55-56）。



圖 2-5 英國最佳價值績效指標各階段檢查工作事項

資料來源：Audit Commission (2007)；左峻德 (2007：56)。

三、全面性績效評鑑 (Comprehensive Performance Assessment, CPA)

「全面性績效評鑑」其實是「最佳價值」績效評鑑下轄的具體計畫之一，用於測量地方政府服務效能，將焦點集中於服務提供的方式、團隊夥伴關係的運用，分由領導、系統與文化三處著手，整個架構以地方政府目前的服務績效為起點，績效數據係來自循環性評鑑的成果。評鑑的第一階段由地方政府本身進行自我評鑑，回答政策目標為何？施政優先順序為何？迄今有哪些成果？下一步要做什麼？等四項問題，來衡量其改善施政成效的能力。其次，則進行外部評鑑，由其他地方政府同僚組成評鑑小組，來評斷受評對象的優缺點及其改善能力。評鑑小組同時並蒐集其他相關受評對象的績效資訊，例如：最佳價值稽查報告 (best value inspection report)、績效指標 (performance indicators, PIs)、政府施政計畫等，以作為參考資料 (陳秋政，2005)。其實，全面性績效評鑑係針對組織評鑑、資源使用評鑑、服務評鑑及方向性評鑑等四個面向進行評量。其中，組織評鑑的內涵包括：企圖心、優先發展策略、能力、內部績效管理、成就；資源使用評鑑則包括：財務報告、財務管理、財務信用、內部控制、經費效益。另，圖 2-6 所示為全面績效評鑑架構，其內容簡明扼要地呈現該項評鑑的目的在於改善地方政府能力，同時也說明評鑑之標的業務與送審資料，評鑑的等第及後續評鑑結果的揭露與報導方式。

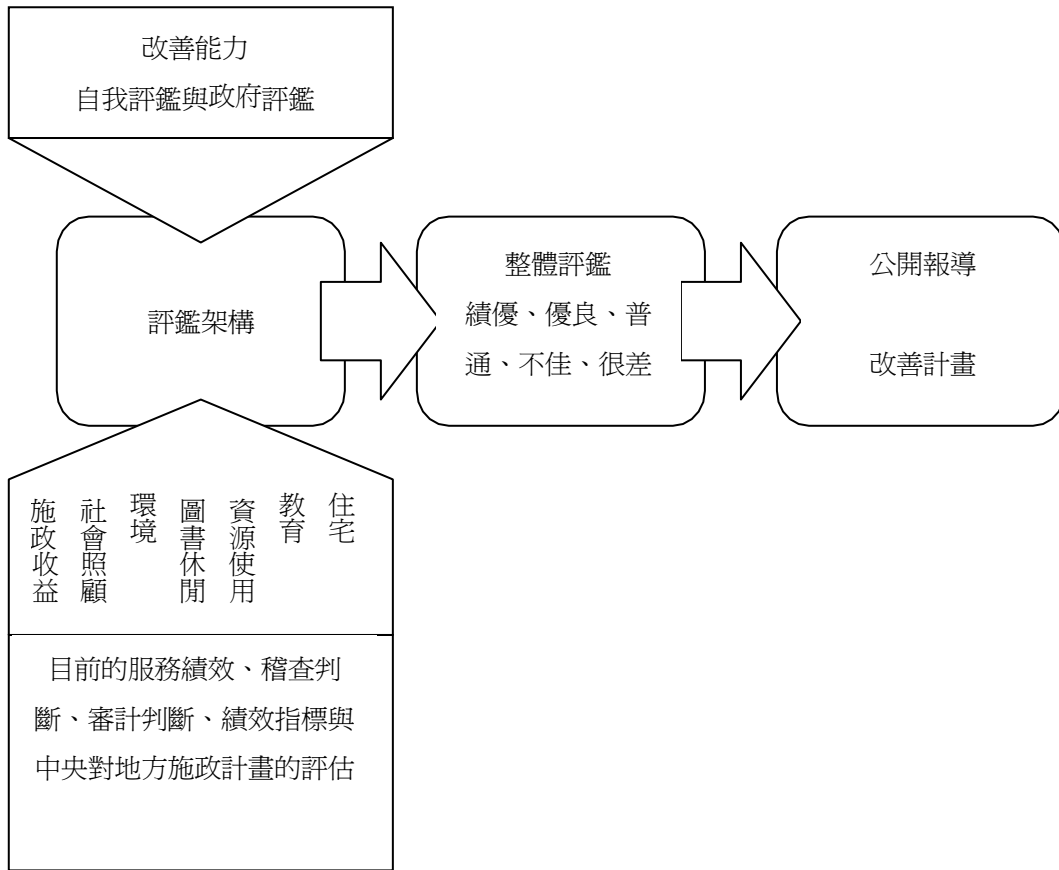


圖 2-6 全面績效評鑑架構圖

資料來源：陳秋政（2005）。

再者，就「全面績效評鑑」的執行方式而言，左峻德（2007：58）的研究指出，全面績效評鑑之權責機關為「地方政府與社區辦公室」，英國政府在英格蘭、威爾斯各地成立全面性績效評鑑團隊，作為改善地方政府施政與成效的主力，每年由審計委員會組團對各地方政府的績效進行評斷。各地方政府亦需成立相關之權責單位（如內部委員會）進行績效評估，並向審計委員會提出評估報告。

四、優缺點分析

民眾對政府部門公共服務滿意度的評鑑，基本上採取的是外部治理的觀點，蒐集曾經接受特定政府服務的受訪者主觀經驗。加上延續相關研究的分析結果，曾指出必須明確區隔服務品質與滿意度調查兩者的差異，以免偏離研究主題，甚或產生所謂第三類型錯誤的疑慮。

本案的委託目的主要在於提出滿意度調查架構及問卷內容，以及後續推行的調查方法及標準作業程序。爰以此分析前述英國三類評鑑作為可茲參考的經驗，並綜論實務缺點。

（一）就調查架構與問卷內容而言

- 1、憲章標誌列舉具體指導原則，可供調查架構及問卷設計過程之參考。例如：揭示服務標準、資訊公開、禮貌與協助、資源運用效益、向民眾解釋原因（選擇與諮商）等。
- 2、憲章標誌評量標準提及「公平而容易取得服務」，強調公共服務必須容易取得、公平提供，以及落實弱勢政策。

（二）就執行方法與程序而言

- 1、憲章標誌執行之初，提供諮詢與應用協助，協助各受評機關落實憲章要求。
- 2、最佳實務的評量等第，分依「服務好不好」、「是否進行改善」兩個面向，分採**四等第**評比。
- 3、最佳實務的執行區分為三個階段，詳述評鑑活動的發起、過程與結果公布（出版）安排。

（三）實務缺失

- 1、憲章標誌、最佳實務的調查方式屬於內部治理途徑，由受評機關依據評鑑資料庫的要求，提交送審資料。
- 2、最佳實務績效指標項目繁多，歷經多次修改，雖可以發揮因地制宜的選擇功效，但卻仍造成相當應用困擾。

我國公共服務滿意度調查之研究

第三章 臺灣公共服務滿意度調查架構與標準流程

第一節 整體性公共服務滿意度調查架構

一、各級政府相關作為

本案委託目的所衍生的研究問題之二，分別為我國公共服務滿意度調查現況為何？是否具備整體性評估指標，以及個別性評估指標作為標竿參考？再綜合各國公共服務滿意度調查趨勢與台灣現況後，較為理想、具本土特色並且符合實務需求及可操作性的「公共服務滿意度調查指標、調查方式及標準作業流程」為何？為回答前述問題之一，本章採用文獻分析法針對我國各級政府中，相關公共服務滿意度調查的實務作法進行瞭解，以利為研究問題提出回應。於下分述「行政院政府服務品質獎」、「民眾對政府服務品質滿意度調查」與「臺北市政府服務品質獎」之具體內容，以利未來評量架構之提出。

（一）行政院政府服務品質獎⁹

行政院為改善政府服務成效，自 1996 年起推動「全面提升服務品質方案」，賡續執行的結果實已獲得顯著成效，但為回應民主社會系絡高漲的民眾期待，爰於 2007 年頒行「政府服務創新精進方案」做為前述方案之續階計畫，並據以訂定「政府服務品質獎評獎實施計畫」，自 2008 年起辦理第一屆「政府服務品質獎」參獎、評選作業。雖然此獎項無論從調查方式或調查屬性來看，皆與本案委託的公共服務滿意度有著細微但重要的差異，但做為政府為民服務品質評核的主要獎項，其內容仍有重要而足堪參考的地方。於下簡述其評獎範圍與對象、評獎指標及評獎作業等。

⁹ 詳細資料請分別參考行政院研究發展考核委員會網站，有關「政府服務品質獎簡介」及「2008 年行政院服務品質評獎實施計畫」。檢索自 <http://www.rdec.gov.tw/ct.asp?xItem=4095497&CtNode=11347&mp=160>。

1、評獎範圍與對象

依據「政府服務品質獎實施計畫¹⁰」第三點規定，該獎項評獎範圍乃是「各年度推動及執行政府服務創新精進方案」之成果與績效。評獎對象（參獎對象）包括中央政府及地方政府及所屬機關、機構或內部單位（於下統稱機關）。有意參獎的機關可依成果及績效屬性，自行選擇下列兩類之一參加評獎：

- (1) 第 1 類（第一線服務機關）：指日常業務直接、高頻率面對民眾提供服務之機關。
- (2) 第 2 類（服務規劃機關）：指負責統籌規劃服務作業為主之中央主管機關或地方政府。中央主管機關包括：(1) 行政院所屬中央 2 級機關之內部業務單位；(2) 行政院所屬中央 3 級機關。地方政府包括：(1) 直轄市政府所屬 1 級機關；(2) 縣（市）政府所屬 1 級業務單位及所屬 1 級機關。

2、評獎指標

- (1) 第 1 類（第一線服務機關）：全面績效評核，評核構面共計 3 項：便民標準服務（600 分）、資訊流通服務（250 分）及創新增值服務（150 分），3 項評核構面成績加總後總分最高為 1000 分（參見表 3-1）。
- (2) 第 2 類（服務規劃機關）：專案績效評核，評核項目共計 2 項：實際效果（700 分）及解決手法（300 分），2 項評核項目成績加總後總分最高為 1000 分（參見表 3-2）。

¹⁰ 原於 2007 年 7 月 23 日依據「政府服務創新精進方案」所訂定的「政府服務品質獎實施計畫」，業經 2007 年 12 月 6 日由業務主管機關行政院研考會修訂、核定上網徵詢意見後，已完成第二階段的修訂作業。原較為簡要的「第一屆政府服務品質獎參獎注意事項」亦經修訂而提出詳盡的「政府服務品質獎評獎作業手冊」，供作實際參獎、評獎工作的詳細執行規定。

表 3-1 政府服務品質獎第 1 類（第一線服務機關）評獎指標

評核構面	評核項目	評核指標
便民標準服務 (600 分)	機關形象 (170 分)	服務場所便利性 (50 分)
		服務行為友善性與專業性 (90 分)
		服務行銷有效性 (30 分)
	服務流程 (280 分)	服務流程便捷性 (180 分)
		服務流程透明度 (100 分)
	顧客關係 (150 分)	民眾滿意度 (70 分)
民眾意見處理有效性 (80 分)		
資訊流通服務 (250 分)	資訊提供及檢索服務 (130 分)	資訊公開適切性 (40 分)
		資訊內容有效性 (50 分)
		資訊檢索完整性與便捷性 (40 分)
	線上服務及電子參與 (120 分)	線上服務量能擴展性 (80 分)
		電子參與多樣性 (40 分)
創新加值服務 (150 分)	創新(意)服務情形(150 分)	有價值的創意服務 (100 分)
		服務措施延續性 (30 分)
		服務措施執行方法效能性 (20 分)

資料來源：2008 年行政院服務品質評獎實施計畫。

表 3-2 政府服務品質獎第 2 類（服務規劃機關）評獎指標

評核項目	評核指標
實際效果（700 分）	外部效益（550 分）
	內部效益（150 分）
解決手法（300 分）	流程整合（200 分）
	資通訊（ICT）服務導入（100 分）

資料來源：2008 年行政院服務品質評獎實施計畫。

3、評獎作業

依據「政府服務品質獎實施計畫」第九點規定，有關評獎作業可區分為「推薦參獎、初審、決審」三個階段。雖然該獎項的評選執行途徑與方式不同於由民眾發起的方法，但仍可歸納其細部作為，以茲參考。

- （1）推薦參獎階段：主管機關推薦乃是參獎的前提要件，三年內不得重複參獎、應填具參獎申請書、應檢附參獎單位自辦之滿意度調查結果。
- （2）初審階段：由承辦單位業務層級同仁召集學者專家、民間團體、相關績優機關首長共組初審小組，依參獎屬性各自著重不同的初審重點，初審結果產生推薦入圍名單，但得設錄取標準或採不足額、從缺方式處理。
- （3）決審階段：由承辦單位政務層級領導召集學者專家、民間團體、相關績優機關首長共組決審小組，依參獎屬性各自採用不同程序後，提交決審小組評選之。兩類參獎決審程序分述如下：
 - 第一線服務機關：事前評核→實地測驗與評核→頒發入圍獎狀。

- 服務規劃機關：簡報→頒發入圍獎狀。

(二) 民眾對政府服務品質滿意度調查¹¹

行政院研究發展考核委員會自 2001 年起，定期每半年進行「民眾對公務人員服務品質滿意度」調查。基本上每年皆以三個題組為限¹²；就訪問期間而言，多數控制在 2~3 天；就抽樣誤差而言，皆控制在 95% 的信心水準之下，依據有效樣本數的變動，抽樣誤差約莫維持在正負 3 個百分點；訪問對象，在 97 年度之前皆以台灣地區 20 歲以上的成年人，但在 97 年度以後則改以 18 歲以上的成年人為抽樣對象；抽樣架構，在 97 年度之前皆針對台灣地區住宅電話簿「系統隨機」方式進行抽樣撥號，在 97 年度之後改針對台灣地區住宅電話簿「尾數兩碼隨機」方式進行抽樣撥號。

另外，就調查問項而言，基本上在 97 年度之前，大概詢問三道題組，分別為「民眾對各類公務人員服務品質的看法」、「民眾對公務人員電話禮貌的滿意度」、「民眾對公務人員整體服務品質的滿意度」。在第一題組中，主要針對「郵局人員、環保單位人員、戶政人員、台灣電力公司人員、鄉（鎮市區）公所人員、自來水公司（或事業處）人員、公立醫院醫護人員、監理處（所）人員、衛生所人員、稅務人員、警察單位人員、交通警察、健保局人員、台灣鐵路管理局人員、地政人員、建築管理單位人員」等公務人員的服務品質進行詢問，對前述公務人員類別的詢答，每年度皆有次序上的輪調，以避免可能的統計誤差；在扣除「無明確反應」的回覆並進行加權百分比後，以 96 年度下半年的調查結果為例，受訪者最滿意的前三類公務人員，依序是「戶政人員、台灣電力公司人員、衛生所人員」；最不滿意的前三類公務人員，依序是「警察單位人員、交通警察、建築管理單位人員」。除此之外，第二、三題組則採用兩分類選項進行評估，整體來看滿意度約在七成左右。

另外，以 97 年度上半年的調查為例，問項包含三個題組：

¹¹ 詳細資料請參考行政院研究發展考核委員會網站，有關「97 年度上半年政府服務滿意度調查」的介紹。檢索自 <http://www.rdec.gov.tw/ct.asp?xItem=4086994&CtNode=9852&mp=100>

¹² 先期執行調查時，為善用整合性題組（matrix of choice）的設計，以致題目數較多；但自 93 年度下半年開始，透過整合式的提問設計，便讓問卷題組控制在三組左右。

- 1、對政府服務品質整體印象認知：衡量尺度使用四等分量表（分別為：非常滿意、還算滿意、不太滿意、非常不滿意），以及「無明確意見」。前述四等分量表得以強迫評分，讓受訪者依據其主觀經驗做出有意義的判斷。但值得注意的是，當提問標的由「對公務人員整體服務品質」轉為「對政府服務品質整體印象認知」時，滿意度僅剩下不到五成（包括：非常滿意、還算滿意）。
- 2、過去一年接受政府服務經驗的看法：主要詢問民眾在過去一年裡，親自接受或申請過的政府服務的滿意狀況；前述公共服務包括「郵局、垃圾處理及資源回收、搭乘捷運、換發身份證、換發戶口登記或戶籍謄本申請、繳稅或其他稅務業務、汽機車考照、行駕照換發、搭乘台鐵、使用公立遊憩設施、到公立醫療院所就醫或門診、使用公立藝文機構、辦理健保卡、重大傷病卡換發、尋求警察服務、辦理護照申請或換照、土地登記業務、申請或接受社會福利服務、辦理簽證、居留證、工作證或國籍歸化等業務、就業服務、尋求消防服務、113 婦幼保護專線等。受訪者最滿意的前兩類公共服務，依序是「換發身份證、換發戶口登記或戶籍謄本申請」及「搭乘捷運」；最滿意的前兩類公共服務，依序是「113 婦幼保護專線」、「尋求警察服務」。
- 3、民眾接受政府服務的整體看法：更首度以服務人員的「專業知識、服務態度、服務效率、服務過程是否公平」等作為調查指標。另外，本題組最後詢問「整體而言，受訪者對於所接受的政府服務是否感到滿意」時，結果卻有將近八成的滿意度，這樣的結果顯然與第一題組有高達三成的落差。反觀由於兩個題組的主題相近，爰探討上述差距的原因便顯得特別重要。

（三）臺北市政府服務品質獎

臺北市政府依據行政院於 2007 年制頒的「政府服務創新精進方案」與「政府服務品質獎評獎實施計畫」，制定「臺北市政府提升政府服務品質實施計畫」，先針對市政府所屬一、二級為民服務機關進行評審，評審結果特優者，得擇優推薦參加行政院「政府服務品質獎」。

1、評獎範圍與對象

考評對象為臺北市政府內所屬各為民服務業務執行機關，以 2008 年為例，共有 107 個機關參與評獎，受評機關分為兩類：

- (1) 第 1 類（第一線服務機關）：共計 79 個，機關業務類別涵蓋區政、戶政、地政、衛生、警政、交通營運管理、教育文化、社政勞工等類別。
- (2) 第 2 類（服務規劃機關）：共計 28 個，機關類別分為一級機關和二級機關類。一級機關類包括：民政局、財政局、教育局、產業發展局、工務局、都市發展局、交通局、社會局、勞工局、警察局、消防局、文化局、衛生局、環保局、地政處、觀光傳播局、兵役處、原民會、客委會等；二級機關類包括：市場處、動檢所、新工處、水利處、公園處、衛工處、更新處、建管處、土地開發總隊等。

2、評獎指標

- (1) 第 1 類（第一線服務機關）：採全面績效評核方式，評核構面共計便民服務（60%）、資訊流通服務（25%）以及創新加值服務（15%）等三項，相關評核項目與指標列表如下：

表 3-3 臺北市政府服務品質獎第 1 類（第一線服務機關）評獎指標

評核構面	評核項目	評核指標
便民服務（60%）	機關形象（25%）	服務場所便利性及服務行為友善性（25%） （服務現場部分 15%；電話服務禮貌 10%）
	服務流程（20%）	服務流程便捷性（10%）
		服務流程透明度（10%）
	顧客關係（15%）	民眾滿意度（5%）
民眾意見處理時效性與有效性（10%）		

資訊流通服務 (25%)	資訊提供及檢索服務 (15%)	資訊公開適切性及資訊內容有效性 (10%)
		資訊檢索完整性與便捷性 (5%)
	網路申辦 (10%)	網路申辦量能擴展性(10%)
創新加值服務 (15%)	提供創新服務情形 (15%)	有價值的創意服務 (8%)
		服務措施延續性 (3%)
		服務措施執行方法效能性 (4%)

資料來源：2008 年臺北市政府提升政府服務品質實施計畫。

- (2) 第 2 類 (服務規劃機關)：採專案績效評核方式，強調服務規劃機關透過其對公共服務的檢視規劃、資源挹注或跨機關業務的整合創新，以協助第一線服務機關或機關內部解決為民服務相關問題。評核項目包括個案產生之實際效果 (70%) 以及個案採用之整合性解決手法 (30%) 等兩項，參獎機關應選定具體個案參獎，選定之個案性質對機關核心業務應具有代表性，執行時間應在 1 年以上、3 年以內者。相關評核項目與指列表如下：

表 3-4 臺北市政府服務品質獎第 2 類 (服務規劃機關) 評獎指標

評核項目	評核指標
個案產生之實際效果 (70%)	領導與策略 (5%)
	問題解決 (10%)
	外部效益 (45%)
	內部效益 (10%)
個案採用的整合性解決手法 (30%)	流程整合 (20%)
	資通訊 (ICT) 服務導入 (10%)

資料來源：2008 年臺北市政府提升政府服務品質實施計畫。

3、評獎作業

兩類考評程序分述如下，分為兩階段進行：

- (1) 第 1 類（第一線服務機關）：第一階段包含「便民服務－機關形象」構面之不定時實地考評；「資訊流通服務」構面由市政府資訊處及研考會進行審查；其他指標則進行書面評審；依考評成績擇優晉級第二階段。第二階段由研考會召集學者專家組成評審小組進行實地評審，評審結果特優者，獲頒「第一線服務標竿獎」，並擇優推薦參加行政院「政府服務品質獎」。
- (2) 第 2 類（服務規劃機關）：第一階段由研考會召集學者專家組成評審小組，就機關提交之書面績效報告進行評審，書面評審成績排名前 30% 之機關得晉級第二階段。第二階段由評審小組進行評審，評審結果特優者得獲頒「服務規劃標竿獎」，並擇優推薦參加行政院「政府服務品質獎」。

二、整體性公共服務滿意度調查正式架構暨問卷題組內容說明

在參考相關理論、評獎機制及國內外滿意度調查實務，以及專家學者座談會、深度訪談資料後，本研究將「我國公共服務滿意度調查」區分為兩大構面，其一為「整體感受及滿意度」，用以瞭解一般民眾在沒有特定、親身的經驗前提下，對於政府「服務表現、服務形象」的主觀認知；其二為「親身感受及滿意度」，用以瞭解具有接受或申請政府服務經驗的民眾，對於「優質便民服務、資訊服務、創新便民」等面向的主觀感受。詳細的「整體性公共服務滿意度調查架構與問項」請參見表 3-5。整體性公共服務滿意度調查架構的形成與討論，請參見附錄十。

於下依序說明評量架構之設計與內涵。

- 1、服務表現：綜合歸納 ACSI 聯邦政府服務問卷 Q11 民眾對於政府服務的整體滿意程度、Q16 願意給予正面評價的程度，以及政府服務品質獎評獎作業手冊：便民標準服務／顧客關係，均強調民眾滿意度，因此，服務表現構面主要衡量「政府服務表現及品質的滿意程度」，用

以測量政府整體性服務品質之滿意度。

- 2、服務形象：綜合歸納 ACSI 聯邦政府服務問卷 Q15 民眾對於政府未來提供服務的確信程度、加拿大「管理課責架構」／學習、創新與變遷管理，著重政府對於未來變遷之應變與創新能力，因此，服務形象構面包含「政府服務過程應變能力的滿意程度、政府服務創新便民的滿意程度」，實務上可用以測量政府危機處理（例如：八八風災）與創新便民（例如：網路報稅）的滿意度。
- 3、優質便民服務：優質便民服務即強調各機關一致的整體性公共服務標準，綜合歸納 ACSI 聯邦政府服務問卷 Q2 資訊取得的容易程度、Q4 政府提供服務的有效與即時性、Q5 獲得所需服務的容易程度、Q6 人員的禮貌程度、Q7 人員的專業程度、Q14 過去是否提出抱怨，加拿大「管理課責架構」／公共服務價值，以及政府服務品質獎評獎作業手冊：便民標準服務／機關形象、顧客關係，強調服務行為友善性與專業性、服務場所便利性、服務場所便利性以及民眾意見處理有效性，因此，標準服務構面內涵包括「服務流程及處理效率的滿意程度、服務態度及專業的滿意程度、服務公平性及弱勢協助的滿意程度、抱怨管道及回應速度的滿意程度、服務場所的滿意程度」。
- 4、資訊服務：綜合歸納 ACSI 聯邦政府服務問卷 Q3 資訊透明與可理解程度、Q8 網站使用的容易程度、Q9 網站資訊的可用程度，政府服務品質獎評獎作業手冊：資訊流通服務／資訊提供及檢索服務，因此，資訊服務構面內涵包括「瀏覽網站的滿意程度、資訊公開的滿意程度、資訊正確的滿意程度、線上服務的滿意程度」，用以測量政府網站操作之便利性、資訊之完整性、豐富性、正確性，以及線上申辦服務之滿意度。
- 5、創新便民：參酌政府服務品質獎評獎作業手冊：創新增值服務，強調有價值的創意服務、服務的延續性與效能性，因此，創新便民構面內涵為「服務項目、內容及方法便民的滿意程度」，實務上可用以測量民眾對於推行電子化政府所帶來之便民成效。

表 3-5 整體性公共服務滿意度調查架構與問項

構面		構面內涵	問項
整體感受 及滿意度	服務表現	政府服務表現及品質的滿意程度	整體而言，請問您滿不滿意「政府服務的品質」？
	服務形象	政府服務過程應變能力的滿意程度	整體而言，請問您滿不滿意政府「危機處理」的能力？
		政府服務創新便民的滿意程度	整體而言，請問您滿不滿意政府在「服務創新和便民」方面所作的努力？（例如：電子化政府、網路報稅等方面所作的努力）
親身感受 及滿意度	優質便民 服務	服務流程及處理效率的滿意程度	請問您滿不滿意政府機關的「服務流程」？
		服務態度及專業的滿意程度	請問您滿不滿意政府機關服務人員的「服務態度」？ 請問您滿不滿意政府機關服務人員的「專業性」？
		服務公平性及弱勢協助的滿意程度	請問您滿不滿意政府機關「對弱勢民眾提供的服務」？
		抱怨管道及回應速度的滿意程度	請問您滿不滿意政府機關「處理民眾陳情」的方式？ 請問您滿不滿意政府機關服務人員「處理事情的速度」？
		服務場所的滿意程度	請問您滿不滿意政府機關的「環境與設施」？
	資訊服務	瀏覽網站的滿意程度	請問您滿不滿意政府機關網站操作的便利性？
		資訊公開的滿意程度	請問您滿不滿意政府機關網站資訊的「完整性」？ 請問您滿不滿意政府機關網站資

我國公共服務滿意度調查之研究

			訊的「豐富度」？
		資訊正確的滿意程度	請問您滿不滿意政府機關網站資訊的「正確性」？
		線上服務的滿意程度	請問您滿不滿意政府機關網站提供的「線上申辦服務」？
	創新便民	服務項目、內容及方法創新及便民的滿意程度	整體而言，請問您滿不滿意推行電子化政府所帶來的便民成效？

資料來源：本研究自行整理。

第二節 臨櫃（第一線服務）機關公共服務滿意度調查架構

一、戶政機關、標準檢驗局相關作為

於下分別簡述戶政機關及標準檢驗局之業務內容、機關特色，以及相關既有的公共服務滿意度施測經驗與成果，以利進一步提出具有實務操作性的調查架構標準。

（一）戶政機關

1、戶政業務介紹

就我國戶政業務而言，從中央到地方、由上到下、由規劃到細節，皆對戶政職掌內容有充分而完整的規範。在中央，由內政部戶政司掌理戶籍行政、國籍行政、人口政策、戶口調查、國民身分證、姓名使用及登記、移民之規劃及其他戶政事項；在地方上，由各縣市民政局（處）及地方戶政事務所負責第一線公共服務業務的執行。主要業務內容計有戶籍登記：包括出生、出生地、認領、收養、終止收養、結婚、離婚、監護、死亡、死亡宣告、遷入、遷出、住址變更、變更登記、更正登記、撤銷及註銷登記；證明核發：包括戶口名簿、戶籍謄本（含英文戶籍謄本）、國民身分證、門牌證明及戶籍資料閱覽；自然人憑證；國籍歸化、喪失、回復；印鑑登記、變更、註銷及印鑑證明；道路命名；門牌編釘、整改編或補換發；新移民照顧及輔導措施等事宜。

我國戶政機關分為三層，第一層次服務規劃機關為中央主管單位：內政部戶政司；第二層次縣市政府民政處局則為縣市政府對戶政事務所之業務指導機關；第三層次執行單位則為各地戶政事務所，乃是「第一線服務機關」，但各戶政事務所為各縣市政府的派出機關，屬於各縣市政府民政局（處）的指揮系統（如下圖 3-1），其主任為縣市首長所任命。就滿意度調查而言，目前我國各地戶政事務所並無統一的問卷調查格式，乃交由各戶政單位自行設計其問卷項目，而主要仍是依據「公共服務品質獎評獎實施計畫」，中央機關或各縣市局（處）再據此頒布相關服務品質提升計畫或原則，而下級第一線戶政服務機關則以此實施問卷調

查。

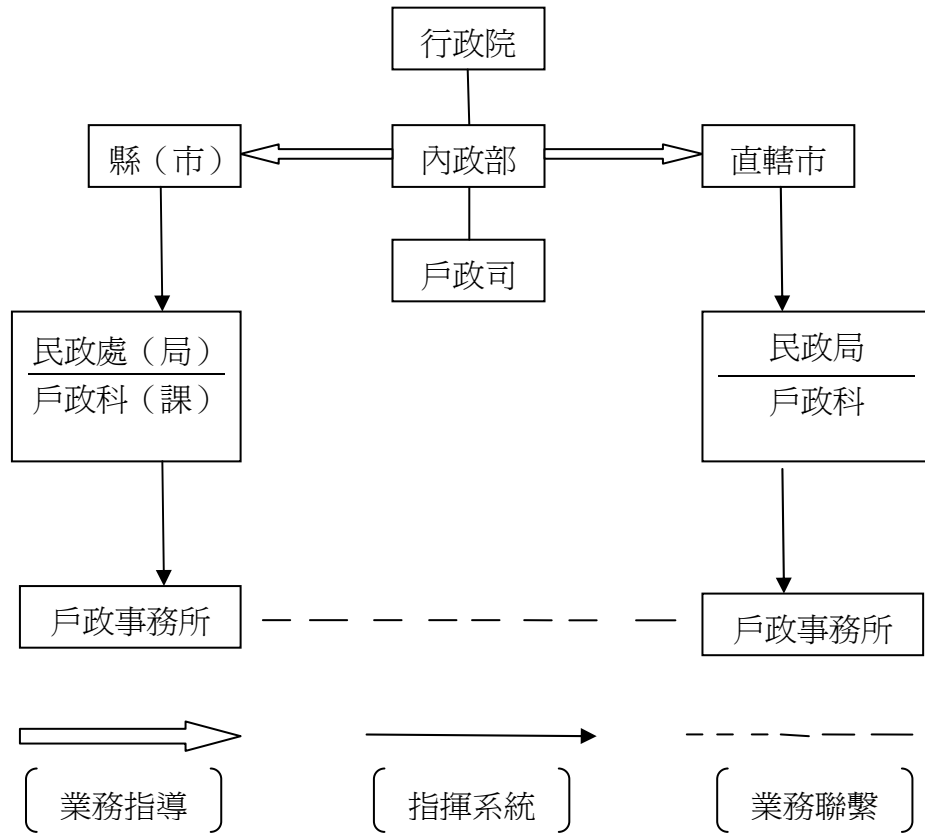


圖 3-1 戶政機關組織架構圖

資料來源：2009 年 1 月 10 日檢索自內政部戶政司，<http://www.moi.gov.tw/dca/>。

2、戶政機關介紹

本於相同的設想，戶政業務如同稅捐業務，本研究必須針對戶政機關及其公共服務項目進行瞭解，以歸納重要衡量事務，作為問卷設計及後續深度訪談之參考。於下依序就戶政業務的服務規劃機關及第一線服務機關，舉例說明之。

(1) 內政部戶政司

臺灣的戶政系統自 1997 年 10 月 1 日起已全部完成電腦化，並陸續編列預算更新各直轄市、縣（市）政府戶政機關的辦公廳舍，以提供民眾舒適的洽公環境。另外現階段多數的戶政機關皆已通過 ISO 國際服務品質認證，達到作業流程標準化，藉以全面提升服務品質，建立創新、便民的服務形象。就戶政司的業務執掌而言，依據內政部組織法第 11 條的規定，戶政司掌理下列事項，包括：（1）關於人口查記計畫及章則擬訂事項；（2）關於人口查記機構設置及人口查記人員訓練事項；（3）關於戶口普查之規劃事項；（4）關於戶口調查及僑民調查事項；（5）關於人口統計資料之整理、分析事項；（6）關於戶籍登記事項；（7）關於國籍行政事項；（8）關於國民身分證及姓名使用事項；（9）關於人口政策事項；（10）關於移民之規劃、實施事項；（11）關於其他戶政事項。

另瀏覽戶政司網頁後發現，其為落實各項法規賦予的職掌及相關政策，設有多項網路服務專區，例如：國民身份證專區、網路申辦專區，以及相關人口政策資訊統計與公布專區。再者，為落實政府傾聽人民聲音的施政理念，爰依部頒「內政部傾聽人民聲音實施方案」，運用該部現有機制、資源、聯絡管道，透過實地訪視、舉行座談會、民意調查、聯繫溝通平臺等方式，以建構綿密之意見蒐集管道，使民眾意見能適切表達，並迅速回應施政狀況及使政策貼近民意需求（詳見網址 <http://www.ris.gov.tw/talk/doc/talkplan.doc>）。具體辦理傾聽人民聲音的作業流程圖，請見附錄十。

（2）臺北市大安區戶政事務所

臺北市政府每半年針對其所屬戶政事務所進行「績優電話禮貌機關」、「績優實地查核機關」評比，2008 年上半年大安區戶政事務所分別獲得民政團隊前項第二名、後項第三名。本區原有 78 里、1800 鄰，1990 年 3 月 12 日整編為 56 里、1093 鄰；1994 年 5 月 1 日開闢大安森林公園而裁撤兩里，成為 53 里、1027 鄰。大安區戶政事務所其職掌概如上所述，其編制設有主任、秘書、三個課，第一課主要負責各項戶籍登記業務、第二課掌理各種戶籍證明文書核發、第三課行政庶務、出納、研考、收發。

臺北市民政局暨臺北市各區戶政事務所已於 1998 年通過 ISO9002 服務品質制度認證，為全國第一個通過 ISO9002 國際認證的行政機關。以「便民、效率、創新、尊重¹³」作為對臺北市民的承諾，也是該市對戶政品質的自我要求。臺北市所屬戶政機關要求戶政同仁接受專業的知能訓練，以熟悉各項戶政法令，重視服務態度以提升服務品質，特別強調對下列缺失的管控，包括：(1) 無故未能在規定時限內受理申請案件，亦未給您妥切說明。(2) 服務態度不佳，或電話禮貌不佳。(3) 其他違反公務員服務規定之情事。

另外，分析大安區戶政事務所的網站，發現其秉持臺北市民政局為民服務的理念，逐步落實該局「為民服務白皮書--戶政類¹⁴」之政策許諾，各所屬戶政事務所亦根據公佈其服務白皮書與理念。臺北市政府自民國八十四年六月完成戶政電腦化後，大安區戶政事務所落實服務白皮書內容的重要成就可區分為三類¹⁵：

- A、專業服務整合：跨區申請戶籍謄本；遷入地戶政事務所直接辦理遷徙登記，免辦遷出登記；通訊（含郵寄、電話或網際網路）申請戶籍謄本；接受電話預約申請現戶、除戶（含日據時期）戶籍謄本。
- B、服務弱勢的積極程度：到府服務，提供 65 歲以上長者、重病或行動不便者到府服務；到校受理國中生初領國民身分證；網站提供相關戶政資料及戶政最新訊息等。
- C、服務場所的便利性：設置自動號碼牌機、成立愛心志工服務隊、實施主動奉茶服務、雙手收受文件、加強電話禮貌、設置愛心服

¹³ 基於臺北市政府的理念，大安區戶政事務所揭櫫的服務理念，即是「便民、效率、創新、尊重」，亦為民政局所論述的各項內涵：(1) 便民--提供舒適、便捷的服務；(2) 效率--提供快速、準確的服務；(3) 創新--突破傳統、追求卓越；(4) 彼此尊重、提昇品質（2009 年 1 月 10 日檢索自 http://www.dahr.taipei.gov.tw/cgi-bin/SM_themePro?page=43a0e03e）。

¹⁴ 資料來源：2008 年 11 月 23 日檢索自臺北市民政局網站，<http://www.ca.taipei.gov.tw/civil/page.htm>。

¹⁵ 資料來源：2008 年 11 月 23 日檢索自大安區戶政事務所網站，http://www.dahr.taipei.gov.tw/cgi-bin/SM_themePro?page=43a0e03e。

務鈴、專人服務老弱殘障人士、提升辦公室設備與整體舒適洽公環境的營造(例如:降低櫃檯至七十五公分)、設置文藝展示廳、展示志工插花作品、提供貼心服務(例如:備有老花眼鏡、嬰兒車(床)、輪椅、放大鏡、愛心傘等供民眾洽公使用)、戶政規費收據收銀電腦化,以及設置英語服務櫃檯等。

- D、創新措施:提供 MSN、視訊等電腦化線上作業、製作申請案件時程管制表(例如:申請改名案於一小時內便可完成)、提供貼心文件袋、增建休閒風民眾等待區,以及設置藝術分享區並舉辦藝文活動。

臺北市的各項舉措使得各戶政事務能提升其服務滿意性,在於資訊的電腦服務、臨櫃的顧客滿意服務,以及跨區的便捷性,也不斷思考如何創新與改善其服務能力。正如臺北市政府民政局對戶政的未來朝向「科技化、法制化、人文化」的期許,其公共服務逐漸朝向顧客角度來思考,歸納其主要的改革即三大方向:「業務電腦化、服務便利化、環境優美化」,以保證其對於民眾之服務要求能切實的滿足,以提升其對於民眾的服務觀感。

4、滿意度相關作為

戶政機關主要的業務與民眾日常生活上的接觸平凡,因而該機關著重「服務流程」、「服務標準」的設立,諸如「為民服務白皮書--戶政類」,以及「服務態度」的重視,上述電話禮節、對民眾的適當回應皆是、服務規範的遵守皆是。其次,戶政機關業務與民眾生活息息相關,民眾洽公機會頗多,對於洽公環境的重視是戶政機關獨特的一點,且多設有志工服務、表單的範例。在創新方面,臺北市戶政機關順應網路化的趨勢,利用網絡通訊軟體等等的電腦化作業,是其特出之部份。

綜合歸納,戶政機關著重在標準服務能力的加強,並各自有不定期的滿意度測驗,以隨時瞭解民眾需要什麼,以及機關應改善何種項目,其次,戶政機關對於資訊應用於服務民眾的努力也有所強調,如下表,戶政機關所設計問卷,多涉及服務態度、回應速度、服務場地。然而戶政機關之間卷設計多各自擬定與實施,亦僅做為該所之參考。

表 3-6 嘉義市東區戶政事務所服務滿意度問卷調查

問題	主題歸納
1、您來本所是申請何項業務(如辦理多項可複選)	N/A
2、您對於服務人員之服務態度?	服務態度的滿意程度
3、此服務人員之姓名?	N/A
4、您對您認為本所辦事效率?	回應速度的滿意程度
5、遇有申請項目手續不合應行補正，承辦人員有無填「一次告知單」告知?	服務專業的滿意程度
6、您對本所設置之標誌告示牌感到?	服務場所的滿意程度
7、您對本所環境及所提供之服務措施感到?	服務場所的滿意程度
8、如您尚有其他意見，請賜教!	N/A

資料來源：2009年1月10日檢索自嘉義市東區戶政事務所網站，
<http://www.cyeast.gov.tw/question/index-1.asp?m=99&m1=11&m2=43&gp=&sid=&qsid=1>。

表 3-7 臺東縣關山鎮公所為民服務態度調查表

問題	主題歸納
1、櫃檯人員服務態度	服務態度的滿意程度
2、本所服務人員辦事效率	回應速度的滿意程度
3、本所為民服務設備	服務場所的滿意程度
4、本所中午實施彈性上班	機關應變能力的滿意程度
5、本所洽公環境佈置	服務場所的滿意程度
6、本所解答民眾疑難態度	抱怨管道的滿意程度
7、本所衛生環境	服務場所的滿意程度

資料來源：2009年1月10日檢索自臺東縣關山鎮公所網站，<http://163.29.230.129/page4-3.php>。

(三) 標準檢驗局

1、標準檢驗局業務介紹

經濟標準檢驗局成立宗旨乃依據經濟部組織法，為國家最高商品檢

驗機關，主要任務是編修國家標準，配合經建計畫、工業政策執行商品檢驗，以提高產品之國際競爭力，並保障消費者權益，且一併推行國際標準品質保證制度及環境管理系統，做為提升我國品質保證及環境管理水準，辦理全國度量衡標準之劃一及實施及其他檢（試）驗服務。經濟部標準檢驗局以「引領產業發展、保護消費權益」為導向，積極推動各項施政措施，主要任務為制定符合國際規範之國家標準、建構與國際接軌之國家量測標準體系、建置符合國際規範之認（驗）證體系及符合性評鑑制度，提供產業永續發展，並為消費大眾創造健康安全的生活環境。凡經濟部公告為應施檢驗之品目，須經本局檢驗合格，始得輸出、輸入或在國內市場陳列銷售。在參考標準檢驗局年報所述的業務分類後，發現其業務可分為四大類、再細分為十四類：(1)標準業務、(2)度量衡業務、(3)商品檢驗與驗證業務、(4)管理系統查/驗證業務。於下僅依此說明之：

(1) 標準業務

主要為「國家標準」、「正字標記」。「國家標準」乃制定國家標準，其目的為維護社會共同利益、建立工商業公平交易基準，經由標準化使產品具互換性，以提升工業生產效益，並協助保護我國環境，提高生活品質，同時更能消除貿易障礙、促進經貿發展。國家標準依標準法及國家標準制定辦法所制定，全名為「中華民國國家標準」，英譯「National Standard of the Republic of China」，並以「CNS」為代號，在國際間交換資料。

「正字標記驗證制度」1951年起實施，為推行國家標準所之產品驗證制度，藉由核發正字標記，彰顯產品品質符合國家標準，且其生產製造工廠採行的品質管理，亦符合國際規範之品質保證制度。因而工廠品管經評鑑符合規定，產品經檢驗符合國家標準之廠商，得申請使用「正字標記」，生產廠商與消費者可藉本標記取得公信力與信任。

(2) 度量衡業務

度量衡業務包含「建立及維持國家度量衡標準」、「度量衡器檢定、檢查」、「度量衡器型式認證」、「度量衡業營業管理」。「建立及維持國家

度量衡標準」為建立、維持與傳遞絕對標準技術，由科學計量、工業計量、法定計量三方面發展，建立獨立自主度量衡標準，並透過追溯與比對國際間標準，維持我國國家度量衡標準與國際之一致性，並將具有國際追溯性之量測標準提供業界校正服務，健全國家量測體系。於下分別簡述其內容：

- A、「度量衡器檢定、檢查」：法定度量衡器於製造出廠或自國外輸入時，應由檢定機構依法定程序執行檢定，以確定其材料、構造、性能及器差等是否合於規定。經檢定合格之器具，由檢定機構於該器具上附加「同」字圖印或給予合格證書；器具非經檢定合格，不得販賣使用。為確保度量衡器之準確，每年均不定期派員對檢定合格、正使用中之度量衡器，抽樣檢測其是否仍合於規定；合格者加貼檢查合格單，不合格者則除去檢定合格印證，禁止其繼續使用或販賣，並加貼停止使用之標示，通知限期修理。
- B、「度量衡器型式認證」：型式認證是針對度量衡器之構造、材質、技術特性等足以影響度量衡器量測功能之全部要件，予以評估及核准之程序，為檢定檢查之先置作業，藉由各類性能試驗，評估度量衡器之結構、材質及性能，是否於一定期限內維持一定之準確度。此制度之實施除了可簡化檢定作業外，並可大有效確保及提昇度量衡器之品質，使得製造業、使用者及消費者皆能於無形中直接或間接受業。
- C、「度量衡業營業管理」：經營度量衡器製造、修理或輸入，應經由該局許可，並受核發許可執照後，始可營業。

(3) 商品檢驗與驗證業務

為辦理商品檢驗，依法推行相關商品或管理系統驗證，以落實貿易便捷與自由化，商品檢驗採取逐批檢驗、監視查驗、驗證登錄，以及符合性聲明等執行方式，完成驗證程序，藉以保護國內消費者使用商品之安全、衛生或環保效益，並促進國內生產廠商之正常發展。

(4) 管理系統查/驗證業務

八項次業務類別，有「ISO9001 品質管理系統驗證」、「ISO14001 環境管理系統驗證」、「ISO27001 資訊安全管理系統驗證」、「OHSAS18001 職業安全衛生管理系統驗證」、「ISO22000 食品安全管理系統驗證」、「臺灣職業安全衛生管理系統（TOSHMS）驗證」、「ISO14064-1 溫室氣體(GHS)查/驗證業務」、「外銷食品工廠危害分析重要管制點系統（ISO9001）驗證」。

「ISO9001 品質管理系統驗證」乃由國際標準組織(International Organization for Standardization, 簡稱 ISO)於 1987 年 3 月所制定之品質管理系統國際標準，並於 2008 年 11 月完成第四版修訂之標準，其主要目的在於要求組織依品質管理系統運作，確保產品符合顧客與法規之要求。

「ISO14001 環境管理系統驗證」：1996 年 9 月 ISO 國際標準組織制定環境管理系統國際標準，並於 2004 年 11 月完成新版標準之修訂，乃要求組織遵循法規與組織同意之要求，對於生產過程對於環境產生之重大影響納入其控制，並與環境政策與目標相結合，在兼顧經濟需求下，做好環境保護與預防污染的工作。

「ISO27001 資訊安全管理系統驗證」：2005 年 10 月 ISO 國際標準組織制定資訊安全管理系統國際標準，要求組織應於其整體營運活動與所面臨的風險下，建立並實施文件資訊安全要求，保護資訊資產並提高利害關係者之信心。

「OHSAS18001 職業安全衛生管理系統驗證」：該系統標準係由國際間多家著名驗證機構及研究機構，參考諸多安全衛生管理系統標準後，於 1999 年共同制定及公布之職業安全衛生管理系統標準，且於 2007 年 7 月完成第二版標準之修訂，要求組織符合相關職業安全衛生法規及其他要求，以減低員工及其他利害關係人可能暴露於危險之風險。

「ISO22000 食品安全管理系統驗證」：2005 年 9 月 ISO 國際標準組織制定食品安全管理系統國際標準，將 ISO9001 與 HACCP(危害分析與重要管制點，乃為最有效的食品危害控制方法)二者結合，訂定而成之專用標準，主要目的在於鑑定與評估食品製造過程中可能的危

害，予以預防。

「臺灣職業安全衛生管理系統（TOSHMS）驗證」：驗證規範係由行政院勞委會所制定，其目的在創新我國職場安全衛生管理制度，促進勞工安全健康及產業競爭力，該驗證依循 OHSAS 18001:2007 之架構與要求，並結合國際勞工組織指引之相關要項訂定而成。

「ISO14064-1 溫室氣體(GHS)查/驗證業務」：2006 年 3 月 ISO 國際標準組織制定並公告，提供溫室氣體盤查或計畫的量化、監督、報告及確證或查證之清晰度與一致性，以期有益於全球，主要目的為要求組織或公司層級進行溫室氣體盤查或計畫的量化、監督、報告的原則或事項，並包括決定溫室氣體排放與移除。

「外銷食品工廠危害分析重要管制點系統（ISO9001）驗證」：此驗證為預防性自主管理之品質保證制度，以危害分析指出衛生安全上之重要管制點，再以管制手段降至最低，但此制度無法獨立執行，必需架構於良好之製造作業規範及衛生標準程序上，方能發揮功效。

2、標準檢驗局介紹

1912 年國民政府成立後，在「工商部行政綱要」中明訂全國各重要口岸設立商品檢驗局，1929 年設立上海商品檢驗局、1930 年政府實業部公布「商品檢驗執行條例」，成立全國度量衡局。1931 年工業標準委員會成立，1932 年政府公布「商品檢驗法」及「實業部商品檢驗局組織條例」，分別於廣州、天津、漢口、大連相繼設立商品檢驗局。1945 年台灣光復後，前行政長官公署為統一事權將原日治時期之肥料、植物、米穀、罐頭、茶葉等檢驗機構合併成立檢驗局，隸屬省農林廳；1947 年公布「經濟部中央標準局組織條例」合併「度量衡局」及「工業標準委員會」成立「經濟部中央標局」，而於 1967 年，將台灣省檢驗局於 7 月 1 日改隸經濟部，並更名為「經濟部商品檢局」。1998 年「標準檢驗局組織條例」於 10 月明令公布，並於 1999 年 1 月 26 日將原為「中央標準局」之標準及度量業務與「商品檢驗局」之商品檢驗業務合併，改制為「經濟部標準檢驗局」。

標準檢驗局係依據經濟部組織法成立，隸屬經濟部，並設有七組、

法務室、秘書室、資訊室、會計室、人事室、政風室及六個分局。主要與民眾產生業務上互動關係的是六大業務單位，其執掌分別是第一組負責標準制定推行；第二組負責農畜水產品、化工檢驗行政；第三組負責機電檢驗行政；第四組負責度量衡行政；第五組負責企劃、檢驗行政管理、驗證與國際合作；第六組負責檢驗技術；第七組負責度量衡檢定檢查、糾紛鑑定。另設資料中心提供國內外標準資料蒐集、管理與服務。並設立基隆分局、新竹分局、臺中分局、臺南分局、高雄分局、花蓮等分局，以就近服務民眾及廠商業者。標準檢驗局組織架構及執掌如附圖 3-2。



圖 3-2 經濟部標準檢驗局組織職掌表

資料來源：2009 年 1 月 10 日檢索自經濟部標準檢驗局網站，
<http://www.bsmi.gov.tw/wSite/ct?xItem=3374&ctNode=2659>。

3、滿意度相關作為

(1) 提升服務品質自行考核

經濟部標準檢驗局每年依據「政府服務創新精進方案」、「政府服務品質獎評獎實施計畫」訂定實施考核計畫，且依據「98 年度提升服務品質實施計畫」，針對提升服務品質，提出自行考核項目及評分表，以創新、追求服務品質。考核針對六大項，分別為機關形象、服務流程、顧客關係、資訊提供及檢索服務、網路申辦及電子參與、有價值的創意服務（詳見表 3-8）。

表 3-8 標準檢驗局 98 年度提升服務品質自行考核項目及評分表

構面 1 (600 分)	便民標準 服務	便民標準服務著眼於塑造專業、親切、高效率的服務形象，提供便捷服務，確保流程透明，建立民眾與政府和諧關係	
評核項目	評核指標	次評核指標	實際檢核項目
機關形象 (170 分) *小計：	服務場所便利性 (50 分) * 得分：	1. 洽公環境適切程度 (25 分) 2. 服務設施合宜程度 (25 分)	1.1 機關洽公環境滿意度(25 分) 2.1 機關服務設施妥適完備 (25 分)
	服務行為友善性與專業性 (90 分) * 得分：	1. 服務親和程度(40 分) 2. 服務可勝任程度 (50 分)	1.1 洽公服務禮儀滿意度(20 分) 1.2 電話禮貌測試績效 (20 分) 2.1 服務人員問題回應正確率 (50 分)
	服務行銷有效性 (30 分) * 得分：	施政宣導有效程度 (30 分)	促進民眾瞭解施政及服務內容績效 (30 分)

第三章 台灣公共服務滿意度調查架構與標準流程

服務流程 (280 分) *小計：	服務流程便捷性(180分) * 得分：	1.單一窗口服務全功能程度 (60 分) 2.申辦案件時間縮短程度 (60 分) 3.申辦案件檢附書證謄本減量程度 (60 分)	1.1 單一窗口服務全功能比例 (60 分) 2.1 縮短申辦案件等候或處理時間比例 (60 分) 3.1 申辦人檢附書證謄本便利度 (30 分) 3.2 使用跨機關電子閘門認證辦理案件數成長率 (30 分)
	服務流程透明度(100分) * 得分：	1.案件處理流程查詢公開程度 (60 分) 2.案件處理流程主動回應程度 (40 分)	1.1 提供案件承辦資訊種類 (40 分) 1.2 提供案件查詢管道種類 (20 分) 2.1 提供案件主動通知及確認功能 (40 分)
顧客關係 (150 分) *小計：	民眾滿意度 (70 分) * 得分：	機關服務滿意 (70 分)	1.1 服務滿意度趨勢分析及檢討 (40 分) 1.2 服務滿意度成長率 (30 分)
	民眾意見處理有效性 (80 分) * 得分：	民眾意見回應與改善程度 (80 分)	1.1 設有民眾意見處理機制 (50 分) 1.2 民眾意見處理滿意度成長率 (30 分)
構面 2 (250 分)	資訊流通服務	資訊流通服務著眼於確保民眾知的權利與資訊使用權，促使政府資訊透明化，豐富資訊內容，提供友善網路服務，促進網路溝通	
評核項目	評核指標	次評核指標	

我國公共服務滿意度調查之研究

資訊提供及檢索服務 (130分) *小計：	資訊公開適切性 (40分) * 得分：	公開法令、政策及服務資訊程度 (40分)	1.1 依據「政府資訊公開法」第7條主動公開相關資訊於網站(頁)比例 (30分) 1.2 服務措施及出版品資訊周知度 (10分)
	資訊內容有效性 (50分) * 得分：	資訊服務正確程度 (50分)	1.1 資訊內容正確度 (30分) 1.2 資訊連結正確度 (20分)
	資訊檢索完整性與便捷性 (40分) * 得分：	分類檢索服務友善程度 (40分)	1.1 資訊標示配合電子化政府入口網提供分類檢索比例 (30分) 1.2 檢索服務便捷度 (10分)
線上服務及電子參與 (120分) *小計：	線上服務量能擴展性 (80分) * 得分：	1.線上服務項目擴增程度 (50分) 2.使用線上服務案件擴增程度 (30分)	1.1 線上服務項目成長率 (30分) 1.2 線上服務推廣績效 (20分) 2.1 民眾使用線上服務案件數成長率 (15分) 2.2 電子表單簡化績效 (15分)
	電子參與多樣性 (40分) * 得分：	電子參與多元程度 (40分)	電子參與程度及回應機制 (40分)
構面 3 (150分)	創新加值服務	創意服務著眼服務產出之目的與結果，如以較少的成本得到更好的服務品質，或藉由服務體現社會正義或公共價值等	
評核項目		評核指標	
提供創新(意)服務情形 (150分) *小計：	有價值的創意服務 (100分)		
	服務措施延續性 (30分)		
	服務措施執行方法效能性 (20分)		

資料來源：2009年1月10日檢索自經濟部標準檢驗局網站，98年度提升服務品質執行計畫
<http://www.bsmi.gov.tw/wSite/lp?ctNode=2484&CtUnit=1440&BaseDSD=7&mp=1>。

(2) 檢驗及報驗發證作業滿意度調查

標準檢驗局依據「商品檢驗法」執行商品檢驗業務，旨在保護消費者及合法廠商權益，並以提供業界更好的服務為努力目標，為繼續提昇及改善服務之品質，於 2008 年特執行滿意度調查，並由六組執行，第六組為技術幕僚單位，同時亦是台北地區（台北市、縣）商品檢驗業務執行單位，且因其檢驗能量較為充足，在受託物品試驗及技術服務部分，服務之範圍則包括全國各地，故此次調查中亦包括桃園、新竹、台中、雲林、台南、高雄、屏東等地區之業者。該次調查結果經分析可以歸納為主要二部份，分別為工作人的服務態度、業務的處理情形。結果對於人員公正性、報告記錄的公正性、服務場所的環境清潔有正向的滿意，而對於各項申辦案件的處理期限、各項申請書表格是否簡明易填則相對而言較不滿意（詳見表 3-9）。

表 3-9 標準檢驗局檢驗及報驗發證作業滿意度調查表

問項	主題歸納
1、您對本局人員公正性？	服務態度的滿意程度
2、您對本局人員專業度？	服務態度的滿意程度
3、您對本局人員服務態度？	服務態度的滿意程度
4、您對本局行政作業配合性？	回應的滿意程度
5、您對本局之紀錄/報告公正性？	專業的滿意程度
6、您對本局各項申請書表格是否簡明易填？	服務方法的滿意程度
7、您對本局各項申辦案件的處理期限？	回應速度的滿意程度
8、您申辦案件，遇有不符規定手續時，承辦人員能一次告知補正情形？	回應速度的滿意程度
9、您對本局櫃台服務人員答覆詢問情形？	專業的滿意程度
10、您對本局服務場所的環境整潔？	服務場所的滿意程度

資料來源：2009 年 1 月 10 日檢索自經濟部標準檢驗局網站，檢驗及報驗發證作業滿意度調查報告 <http://www.bsmi.gov.tw/wSite/lp?ctNode=1603&CtUnit=1231&BaseDSD=7&mp=1>。

(3) 標準資料服務滿意度調查

標準檢驗局為了解民眾對本中心各項服務措施、服務人員態度、效率等之滿意程度，以及使用者特性及其利用本中心各項資源之情形，以問卷方式進行抽樣調查與分析，藉以蒐集相關資料作為未來改進為民服務工作之參考。自 97 年 8 月日起至 9 月 30 日止，調查對象為調查期間內到資料中心查閱資料之民眾。該次調查的滿意度分為三個面向，分別為洽公環境的適切程度、服務措施的合宜程度、服務行為的滿意程度。

表 3-10 標準檢驗局標準資料服務滿意度調查表

問項	主題歸納
1、對資料中心的環境整潔及美綠化	服務場所的滿意程度
2、標示及方向引導	服務場所的滿意程度
3、申辦動線	服務流程的滿意程度
4、臨櫃辦理等候時間	回應速度的滿意程度
5、對外國標準資料授權影印之郵購服務	服務創新的滿意程度
6、服務人員的效率	回應速度的滿意程度
7、服務人員的態度	回應速度的滿意程度
8、提供資料的符合程度	服務專業的滿意程度

資料來源：2009 年 1 月 10 日檢索自經濟部標準檢驗局網站，97 年度標準資料服務滿意度調查結果 <http://www.bsmi.gov.tw/wSite/lp?ctNode=1603&CtUnit=1231&BaseDSD=7&mp=1>。

(4) 電話禮貌測試量

經濟部標準檢驗局依據「政府服務創新精進方案」、「政府服務品質獎評獎實施計畫」、「97 年度提升服務品質實施計畫」、「經濟部標準檢驗局 97 年度提升服務品質執行計畫」，為推行為民服務電話禮貌測試，成立「電話禮貌測試小組」以推行「服務禮貌運動」，持續提醒公務人員應抱持服務熱忱，替民眾服務為職責所在，以不定期方式抽測為民服務情形，並由各一級單位（含資料中心）、驗證服務中心及各分局自行遴選一員組成小組，成員共計 21 名編組實施，秘書室於 4、7、10、次年 1 月

份彙總測試結果，並將統計分析上網公告，本項調查主要為針對服務效率以及服務態度、形象之滿意程度。

表 3-11 標準檢驗局電話禮貌測試量表

問項	主題歸納
1、電話語音系統接聽速度	回應速度的滿意程度
2、電話語音系統應答內容及說話速度	回應速度的滿意程度
3、電話語音系統於 10 秒內能讓民眾獲知總機號碼之轉接服務	回應速度的滿意程度
4、電話語音總機應答語調	服務形象的滿意程度
5、總機人員接聽速度	回應速度的滿意程度
6、總機人員電話禮貌	回應速度的滿意程度
7、業務單位接聽電話速度	回應速度的滿意程度
8、業務單位接聽電話禮貌	服務形象的滿意程度

資料來源：2009 年 1 月 10 日檢索自經濟部標準檢驗局網站，經濟部標準檢驗局電話禮貌測試執行計畫、經濟部標準檢驗局電話禮貌測試量表
<http://www.bsmi.gov.tw/wSite/lp?ctNode=2484&CtUnit=1440&BaseDSD=7&mp=1>。

二、臨櫃機關調查架構建議

在行政院研考會大力推動「行政院政府服務品質獎」之際，各級政府卻陸續反應相關滿意度調查並無統一標準與程序可資參考。即使各參獎機關配合服務品質獎的評核項目設計問卷，但基於第一線服務機關的業務性質差異甚大，所以仍導致各式各樣的查核評比挑戰紛然呈現，衍生對於該獎項的公平性與合理性的質疑。本研究歷經文獻檢閱，在參考「政府服務創新精進方案」、「政府服務品質獎」評獎作業層面指標，以及世界先進國家--加拿大、美國、英國所執行之公共服務評量系統，設計「我國公共服務滿意度調查之評量架構」，並依據專家座談給予意見後修正，並提出調查問卷之初稿，為確

保前述初步評量建議之妥適性、完整性及可行性，爰針對戶政、稅捐及研考人員¹⁶進行邀訪。如深度訪談設計中說明，訪談涉及整體與個別性之問題，本節針對訪談內容對於第一線服務機關相關問卷設計意見，歸納修改意見如後：

(一) 受訪者的修改建議分析

依據第一線服務機關服務人員針對「我國公共服務滿意度調查之評量架構」、問卷初稿的訪談內容，歸納架構與問卷、專業用語的修正意見，形成以下各面向的意見：

1、城鄉差距對於計分的影響

由於都市的發展涉及人口集中程度、平均教育水平、以及洽公習慣，對於電子化服務，諸如資訊、網路的需求相對而言即有差異，都市居民由於資訊設備取得容易且相對教育程度較高，對於資訊的需求較大，反之，鄉下地區則習慣於面對面的洽公模式，對於資訊的訴求未必能反映服務的滿意度。A1 與 C2 指出：

你要知道這些鄉村型的這個縣市的話，它是老年人口比較多，那麼資訊方面的部分，不比都會型的地方更高。(A1)

民眾沒有使用科技的習慣，他不像是在城市，城市人沒有電腦、沒有網絡，沒有辦法過活，可是這邊的民眾，或許小朋友會習慣用，但是老一輩的不太可能。(C2)

且由於各單位人員安置係為法定，城市與鄉下的洽公頻率隨著人口集中而趨多，尤其在某些戶政業務，如戶籍謄本可接受跨區辦理，使得

¹⁶ 就深度訪談對象而言，依據委託單位 RFP 之規定，應擇定稅捐及戶政業務作為先導評量標的，爰在研究前期本團隊已完成兩類機關之面對面訪談。同時依據政府服務品質獎之參獎類別，將每項業務之受評機關區分為「服務規劃機關」及「第一線服務機關」；此外，為回應委託單位之實務建議，考量各機關研考單位乃是負責為民服務業務的權責單位，對相關評量業務有著豐富的經驗，爰一併邀請進行面談。但在研究後期，基於委託單位對公共服務滿意度調查實作對象的調整建議，本研究遂在非臨櫃機關的受訪代表中，邀請新莊戶政事務所、標準檢驗局進行滿意度調查試測，用以分別代表第一線服務機關中「服務量大及服務量小」的機關。

都市的單位業務量增加，難免影響服務品質，因而城鄉相同的權重分配必然有所不公。

大部份的案子，都可以每一個戶所都可以辦理，目前會遇到的困難，開放了以後，會造成城鄉差距越來越大，城市的戶政事務所越忙，鄉下的戶政事務所沒有事做。(A4)

服務量越大，民眾不滿意的程度會越高。(A2)

故機關的不同屬性與業務，不應有統一的權重分配，應增加選擇性或是採取個別項目百分比計分即可。

其次，對於資訊服務的即時性要求，亦有機關上的差異、以及需求的不同，B2 直言：

最主要的我們大部分的戶政資料都要臨櫃辦理，很多機要的部分都要臨櫃辦理，我們雖然是有些東西有申請，那其實他到戶政事務所辦理很方便。(A5)

統計資料上網，那可能我們只有一年統計一次的，那很有可能年初的時候進去看，那可能年初去看的時候，資訊好像是很新的，那麼年底再去看也是這個資料。(A5)

因而對於資訊服務能力的要求需因地制宜，適當的調整，第一線服務機關認為：標準服務能力與服務態度是滿意度調查首要的因素，資訊服務能力則次之。

大家都用同樣的基準去評的話，我們永遠也比不上別的公部門。(A1)

受訪者具體建議一般服務機關，應以滿意度調查的服務標準能力構面為主，降低資訊服務中關於電子化需求的部分，或者應有不同的配套分數，如：

你的稅剛好可以註銷，那可能他就很滿意，那他稅明明還是維持，還是要繳那麼多稅。(A3)

因而產生不同的滿意結果，針對不同機關的屬性、業務給予不同的權重分配、給予該機關選擇，或採取不同的計分方式。

2、共同指標與專業指標

針對服務滿意度之調查，對於第一線服務機關而言，最主要的核心乃在於標準服務能力，一般民眾對於業務複雜的程序與內容亦所知有限，其專業性是在服務的過程中呈現，使民眾感知其服務的能力。

專業指標還好，大部分還可以，服務保證能力.....其實最重的是服務、態度那些的。(A5)

標準服務能力其實是最重要的，因為這是一個態度嘛。那種專業能力，就是一般的、辦理的登記案件的部份，如果說你很迅速的幫他辦完，把他檢視他該帶的東西都 OK 了，檢視好然後馬上辦好，那就表示你的專業很夠。(A4)

因而在問卷的設計中應以共同指標，尤其標準服務能力的配分為重，以因應第一線服務機關乃以服務態度為要求取向，甚至無需區分共同能力與專業能力，A4 亦言：

你專業的部份，應該是問不出所以然。(A4)

你的對象是民眾民眾說我不知.....重點是你幫我辦好就好。(C2)

因而在第一級服務機關專業性對於民眾而言是次要的，然而服務能力更是主要的滿意度來源，但是若將各機關業務用之表單列為專業性指標的一環，則 A5 則認為不能代表：

表單那個也不是說很專業的.....這個服務場所是好一點，就是洽公這邊。(A5)

總之，共同指標與專業指標的區分評比，對於服務性質的機關不具有實質用處，尤其第一線服務機關著重於便民、效率、回應，共同性的要求亦即服務機關的專業要求。因而若有可能，受訪者亦建議部份問卷設計保留予機關彈性運用，正如 A2 所說：

其實每個機關的職能、功能不同，在做民調的時候保留一些給機關你自己在施政上面你要做哪一些民眾意見的蒐集。(A2)

3、服務能力

服務態度為第一線服務機關的核心，民眾對於政府施政滿意度即接受機關服務所感受的滿意度，然而服務最主要的是態度，其次則為效率、以及方便性、回應性等等。第一線服務機關人員在服務的過程中，注意到服務的兩個重要的面向，首先：服務的順暢與服務的效率是不同的概念，兩者在設題問答時，應有所區別，以免混淆大眾，譬如 A5 提及：
等候時間.....很像效率問題.....所謂的流程是好像在承辦這個標準化流程的時候這個部分。(A5)

由於公部門皆有一套標準作業程序，因而有時洽公所需的等待時間，未能代表標準程序不足，因而不能將效率與程序一概而論。且民眾有時並不明瞭標準作業流程，而徒生對於機關的誤解。

他們是只要事情辦完就好了，那不曉得是不是叫標準作業流程。(A5)

因此，受訪者認為機關的服務精準程度包含了程序與效率、順暢與否問題，而應加以區別。

其次是服務的場所的設置與方便性，一般的服務機關對於洽公場所多有注意，殘障坡道的設置、服務鈴的提供、洽公表格的範例等等，然而在問卷設計中，受訪者認為「服務場所的便利程度」不夠明確，對於民眾而言，洽公的內容與服務場所的滿意程度易產生混淆，建議提示語具體說明環境或硬體。

民眾不太能夠瞭解所謂的方便性。(A3)

「服務的精準程度－服務指示」服務指示亦修正為「服務標示」。另外服務場所的便利性，受訪者認為不應包含其單位難以掌握的周圍交通，C2 說明：

服務場所便利，應該是內部，而交通是外圍的環境，不是那個機關能控制的。(C2)

綜上所述，標準服務能力應強調優質的便民服務，包含了基本的態

度之外，亦包括了服務流程、服務的速度、以及服務場所的完善程度，設計題項對於民眾而言，應是具體而清晰的概念，有別於概念上的訴求。

4、公帑、整合服務為機關內部運作，不易為民眾瞭解

問卷初稿針對機關之公帑運用適不適當，對於民眾而言，「公帑」一詞甚難理解，不如「經費」、「預算支出」則較為民眾所熟知，而且公帑運用屬於機關內部事務，一般大眾不易有正確的瞭解，且可能產生誤解，較不適宜針對一般民眾設題相詢。因而設計公帑應另有措辭，且應具體說明經費的運用方式。

如同公帑同為機關內部事務運作，如「跨部門專業服務整合的程度－與企業或非營利組織合作的滿意程度」、「府際專業服務整合的程度－戶役政資訊電子化」，一般民眾亦難以知之甚詳，因此在滿意度調查的過程中難免失真。

實際上很多東西都已經是跨機關的整合，專業的人士他們大概會知道，現在研考會會要求你到機關來，譬如你不用帶你的戶籍謄本，這個都直接可以查得到，民眾有時候不曉得就個就是一個跨機關的整合。(A2)

民眾可能恐怕不是很瞭解這個東西，當然很有可能就是他可能隨便答一答。(A5)

由於民眾接觸的業務有限且難以窺其全貌，因而政府的良法美意，除非民眾經常性接觸，多半無法從中感知其機關內部的運作情形，僅有特定的經驗方可瞭解整合的業務項目，因而問及此類問題，即可能得到不明確的結果。A4 舉例：

十個去戶政辦的，說不定才有一個是辦遷入的.....大部份可能用不到，所以你要問的時候不一定每個民眾他都有感受到.....給其它的單位我們的整編資料.....有些道路會重新命名或著是整編，整編完我們就會把相關資料送給，把整編前後的對照表送給相關的機關。(A4)

5、緊急事件處理能力亦為機關內部人員方得知悉

對於機關處理緊急事件、例外事件的程序、能力、課責，亦為機關內部人員方得以查知，民眾一來難以確實記住事件發生過程，因而回答問題失之偏頗。

他可能就會用以偏概全的方式，用民調放在這個裡面我是覺得它會有一點問題。(A2)

二來緊急事件與危機事件同質性高，民眾易難以區別。此外，「緊急事件處理的滿意程度」與「機關形象的正面程度」重疊；「緊急事件」與「危機事件」同質性高，亦可歸為一類。

因而歸納機關形象，應包含危機處理能力，第一線服務機關建議放在「危機管理能力」之下。

其實危機處理跟一般的機關形象其實也是一種危機處理，那對我們機關馬上有一個很負面的東西，那你的即時性處理的程度如何？那跟機關形象有一點關聯性。(A3)

並且建議將「公共形象」修改為「機關形象」以具體說明。然而，對於重大危機事件之調查，其事件之發生非同例行性事務，而多是例外情形，因而不應列為機關的一般計分內。

很多東西如果說你要做成 sop 標準式、例行性的，一定每年都有的，而且常態一定會持續關注的，你這個東西只是例外。(C2)

6、主觀責任亦屬機關內部事務

如上述二項性質，主觀責任主要乃涉及機關內部人員懲處失職人員的面向，屬於機關內部的課責能力，然而一般民眾多不涉及懲處機關內部人員之事務，而僅僅是要求服務。

不一定知道，課責啦、主觀責任，公眾形象他們可能會，就這個第一項、第二項主觀責任這個他們不一定會知道，這個是內部的嘛，

你說第二個，主動承擔責任的表現，這個應該不會回答。(A4)

因而只有機關內部人員方得以查知是否實踐了主觀責任的要求。且一般機關不見得有案例，僅只對於有爭議的問題。

有些組織不一定會有這些案件，當然這裡你們是要提示，就是要有這些爭議事件才能去問。(A5)

其次，受訪者 B2、C2 皆認為主觀責任與服務態度似乎重疊，蓋主觀責任涉及主動承擔案件的成、得失，對於一般民眾而言亦屬於服務態度的範疇，C2 提問：

他說什麼叫做主動承擔責任？就是他做他本份以外的？本份以外？
比如說他的態度有較好嗎？那個叫本份以外嗎？(C2)

綜合以上三點，針對機關內部人員方得以知悉之事務與流程，不適於滿意度調查之詢問，而此類問題應歸屬於整體性的服務感受與政府形象，因而應適當加以區分，以免使滿意度調查失真與混淆。

7、法令的限制影響服務滿意度

民眾對於政府服務之要求或想法，有些來自於民選首長所提之政策，而某些服務機關亦會針對民選官員之政策設計服務項目，然而並非所有業務、服務皆有其民選首長政策依據，譬如稅捐、戶政機關即是，其服務之推行大抵依據法律為之，因而民眾對於服務的不滿意可說部份因為法令的不便所致。

今天施測的對象是針對第一線服務機關，其實他是毫無政策可言。針對這種稅捐跟戶政事務所，其實任何機關都一樣，其實他們民眾不見得知道有為民服務白皮書耶，而且就稅捐跟戶政也不會有競選政見。(C2)

民眾對於我們服務態度上的批評或不滿，很多是來自於法律面的問題，尤其是我剛剛也提過我們的一個稅務行政它是非常不討喜的。
(A5)

因此有受訪者建議，與其針對「競選政見」，不如修改為「重視民意」，而維護「公眾利益」則修正為「民眾利益」，在機關業務的限制下，回應民意的需求更甚於政見的實踐程度。

8、問卷設計與抽樣

關於滿意度調查問卷的實施與方法，受訪者建議幾點安排，關於問卷設計本身如下：

(1) 滿意度調查問卷題目不直過多，使民眾能輕鬆接受回答。

你用電訪題目太多民眾問了也是頭昏腦脹，不知道問什麼。(A2)

(2) 對於民眾設題相詢，需要具體化呈現，說明服務的內涵，使民眾易於回答。

比如說申訴管道或是反映意見或是什麼意見那一類的需求，因為需求太籠統了，因為他的需求可能根本不是要申訴或是要怎樣，我需求可能要提供怎樣的服務內涵，那可能就是它的一些細節。(A5)

(3) 關於受訪者的職業與教育程度需要再細分、細問，以正確得出不同職業與教育水平之民眾對於服務需求的差別。C2 即指出某些業務是專人代辦，以致於滿意度調查失真：

大部份有來戶政、地政的來，尤其是地政，很多都是代書。(C2)

(4) 對於民眾一時難以措辭之情況，應多增加提示語，以使其明白所問內涵，以得到具體答案。例如：貼近愛心的服務。

其次，以下關於受測民眾回答問卷時的注意事項，受訪者亦提出幾點：

(1) 在實施問卷時應注意受測民眾的年齡，因而訪問的時間需要加以注意，以免多抽選到老年人口。

大部分的電話是打到家裡的話，那家用電話可能大部分是老年人口。(A3)

(2) 受測民眾應為利害關係人或是接受該項服務之人員，尤其是「無障礙空間」的使用滿意度，一般民眾未接觸則難以感受。

本身不是殘障者的話，或者是他本身沒有接觸到，那麼他本身會沒有感受，那他也不知道有這個設施。(A1)

(3) 願意受測民眾常是挾怨或心生不滿，應加以避免。

那還有一個問題就是在於說，一般願意填的人都會是有問題的啦，他比如說他認為你服務不好，找碴，你不用講，他主動說你有沒有問卷，我就是填，那服務好的他就不會主動填。(C2)

9、其它名稱與定義

關於問卷設計的其他疑義與細節，受訪者提供了相關的寶貴意見，以下大部份乃針對名詞問題，提供研究團隊修正。

(1) 「公共利益」一詞過於抽象、寬廣，民眾較無法聚焦回答，且某些業務涉及著重點可能在其它，如隱私權。

像你們講的維護公共利益，那我們戶籍資料我們不能隨便給別人申請，要有利害關係才能來申請，這個是隱私權的那個保證，那麼如果要申請的話，那麼請提出資料，這個資料的維護。(A5)

(2) 資訊公開並非電腦化，資訊公開的性質為內容，而電腦化是使用的方

式，二者應妥善區別。
資訊公開是我們有什麼樣的資訊要直接對外公開，不管是公佈、上網還是什麼的。(A5)

(3) 單一窗口與政府聯合服務中心不同，不應屬於府際間的整合，單一窗口乃機關內固定辦理某些業務的窗口，而政府聯合服務中心則是各機關的聯合中心。

我們單一窗口服務，我們是一個櫃台可以辦理所有業務。……聯合服務中心，我進來我要辦哪個什麼那我不知道。(B2)

(二) 臨櫃（第一線服務）機關公共服務滿意度問卷設計方向

根據上述機關受訪者意見，修正滿意度調查的架構與問卷初稿，可歸納

為幾點修正方向，以做為實測之問卷架構與問卷。

- 1、分數配置：第一線服務機關根據自身業務不同、所處城鄉差距等因素影響，對於資訊服務能力的訴求亦有所不同，臨櫃機關的調查架構，基本上與「整體性」調查相同，以利整體性調查結果得以與個別機關自行施測的調查結果進行對照。經考量國內相關研究的成果、專家學者座談會及深度訪談的經驗後，就「標準服務能力」、「資訊服務能力」，分數配置採取百分比，使各單位能針對自己的特殊性自行比較成長，而不侷限於城鄉、業務量的差別而有所不公。
- 2、機關內部事務不宜成為滿意度調查構面：機關內部事務，諸如課責、整合服務、跨部門服務，一般民眾難以完全明瞭與知悉，因此相關「整合服務能力」、「課責能力」、「危機管理能力」、「公帑運用」應適度調整問項，此外，「服務創新」、「例外管理」亦涉及民眾易於瞭解之「機關形象」，故可具體指陳事件而設題相詢，若涉及內部作業事項則避免抑或刪除，凡此類問題應用納於對政府整體性的感受、政府形象或是表現能力。
- 3、應以「標準服務能力」、「資訊服務能力」為主：服務滿意度調查的核心在於服務的能力，而資訊是提供服務的基礎。然而標準服務能力應包含幾個次面向：「服務流程」、「服務效率」、「服務場所」、「回應需求」，至於原設有之「服務保證能力」涉及內部政策、具體性不足，而予以刪除。「標準服務能力」應涉及對於民眾的公平性與回應性，「資訊服務能力」則應強調資訊、資料的公開與線上服務的便捷性。
- 4、第一線服務機關業務屬服務性質，其專業能力對於民眾而言彰顯於服務之能力，故不再區分「共同指標」與「專業指標」，而著重於「標準服務能力」、「資訊服務能力」。

綜合言之，我國公共服務滿意度調查架構與問卷初稿，原有之七項能力構面「標準服務能力」、「資訊服務能力」、「服務保證能力」、「整合服務能力」、「服務價值與創新能力」、「課責能力」、「危機管理能力」，將之精簡為三大構面：「標準服務能力」、「資訊服務能力」、「創新能力」，此外為瞭解該機關整

體性的服務滿意度，亦應增加「服務表現」。

表 3-12 臨櫃機關公共服務滿意度調查之評量架構（初稿）

標準服務	<ul style="list-style-type: none">● 服務流程及處理效率的滿意程度● 服務態度及專業的滿意程度● 服務公平性及弱勢協助的滿意程度● 抱怨管道及回應速度的滿意程度● 服務場所的滿意程度
資訊服務	<ul style="list-style-type: none">● 瀏覽網站的滿意程度● 資訊公開的滿意程度● 資訊正確的滿意程度● 線上服務的滿意程度
創新便民	<ul style="list-style-type: none">● 服務項目、內容及方法創新的滿意程度● 服務項目、內容及方法便民的滿意程度
服務表現	<ul style="list-style-type: none">● 政府服務表現及品質的滿意程度

資料來源：本研究自行整理。

三、臨櫃機關公共服務滿意度調查正式架構暨問項題組內容說明

在整理臨櫃機關的訪談意見後，研究團隊以整體性滿意度調查架構為基礎，以符合臨櫃機關實務需求為原則，調整後提出「臨櫃機關公共服務滿意度調查正式架構表」及「臨櫃機關問項題組設計表」（詳見表 3-13、3-14）。

表 3-13 臨櫃機關公共服務滿意度調查正式架構表

優質便民服務	<ul style="list-style-type: none">● 服務流程及處理效率的滿意程度● 服務態度及專業的滿意程度● 服務公平性及弱勢協助的滿意程度● 抱怨管道及回應速度的滿意程度
--------	--

	● 服務場所的滿意程度
資訊服務	● 瀏覽網站的滿意程度 ● 資訊公開的滿意程度 ● 資訊正確的滿意程度 ● 線上服務的滿意程度
創新便民	● 服務項目、內容及方法創新的滿意程度 ● 服務項目、內容及方法便民的滿意程度
服務表現	● 政府服務表現及品質的滿意程度

資料來源：本研究自行整理。

表 3-14 臨櫃機關問項題組設計表

構面	構面內涵／問項題組
優質便民 服務	1. 服務流程及處理效率的滿意程度
	1-1 請問您滿不滿意本機關「服務流程」的安排？
	1-2 請問您滿不滿意本機關的「案件處理效率」？
	1-3 請問您滿不滿意本機關成員「主動回報案件服務進度」的作法？
	2. 服務態度及專業的滿意程度
	2-1 請問您滿不滿意本機關服務人員的「服務態度」？
	2-2 請問您滿不滿意本機關服務人員「主動協助」的程度？
	2-3 請問您滿不滿意本機關服務人員「回答民眾問題」的能力？
	2-4 請問您滿不滿意本機關「服務表單齊全」的程度？
	2-5 請問您滿不滿意本機關「服務表單簡化」的程度？
2-6 請問您滿不滿意本機關成員對「相關法令的熟悉程度」？	
2-7 請問您滿不滿意本機關成員對「案件處理流程的熟悉程度」？	
3. 服務公平性及弱勢協助的滿意程度	
3-1 請問您滿不滿意本機關提供服務時「一視同仁」的態度？	

	3-2 請問您滿不滿意本機關對於「弱勢民眾」的協助？
	4. 抱怨管道及回應速度的滿意程度
	4-1 請問您滿不滿意本機關「處理抱怨或申訴事件的速度」？
	4-2 請問您滿不滿意本機關同仁「對於民眾抱怨或申訴的服務態度」？
	4-3 請問您滿不滿意本機關「處理民眾抱怨或申訴案件的結果」？
	5. 服務場所的滿意程度
	5-1 請問您滿不滿意本機關的「洽公環境與設施」？
	5-2 請問您滿不滿意本機關的「無障礙空間設施」？
	5-3 請問您滿不滿意本機關的「服務動線規劃」？
	5-4 請問您滿不滿意本機關的「綠美化程度」？
	5-5 請問您滿不滿意本機關對於「節能減碳」的相關作法或努力？
	5-6 請問您滿不滿意本機關「服務標示」的清晰程度？
資訊服務 ¹⁷	6. 瀏覽網站的滿意程度
	6-1 請問您滿不滿意本機關「網站操作的便利性」？
	6-2 請問您滿不滿意本機關「無障礙網站的設計」？
	6-3 請問您滿不滿意本機關網站的「搜索功能」？
	6-4 請問您滿不滿意本機關「英文網站」的內容？
	6-5 請問您滿不滿意本機關「中文網站」的內容？
	6-6 請問您滿不滿意本機關網站的「連線品質」？
	7. 資訊公開的滿意程度
	7-1 請問您滿不滿意本機關網站資訊的「完整性」？
	7-2 請問您滿不滿意本機關網站資訊的「豐富度」？
	7-3 請問您認為本機關網站資訊「是否容易查詢」？
	7-4 請問您滿不滿意本機關「聯絡方式及成員執掌」的公告方式？
	8. 資訊正確的滿意程度

¹⁷ 本構面各題組在使用上應註明未使用者免作答。

	<p>8-1 請問您滿不滿意本機關網站資訊的「正確性」？</p> <p>8-2 請問您滿不滿意本機關網站資訊的「更新程度」？</p> <p>9. 線上服務的滿意程度</p> <p>9-1 請問您滿不滿意本機關網站的「使用安全性」？</p> <p>9-2 請問您滿不滿意本機關提供的「線上申辦服務」？</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 線上預約（取消預約）」服務（北縣戶政） ➤ 各類申辦案件線上查詢」服務（標檢局） <p>9-3 請問您滿不滿意本機關「線上民意信箱的回覆速度」？</p> <p>9-4 請問您滿不滿意本機關「線上繳費」的服務？</p> <p>9-5 請問您滿不滿意本機關「回覆網頁論壇」的速度？</p>
<p>創新便民</p>	<p>10. 服務項目、內容及方法創新的滿意程度</p> <p>10-1 請問您滿不滿意「自然人憑證」在本機關的應用服務？</p> <p>10-2 請問您滿不滿意本機關的「視迅 e 到家-等待人數即時視訊」服務？（北市戶所）</p> <p>10-3 請問您滿不滿意本機關的「到家服務」？（北縣戶所）</p> <p>10-4 請問您滿不滿意本機關在週六上午 9 時至 12 時的「超值服務」措施？（北縣戶所）</p> <p>10-5 請問您滿不滿意本機關以「驗證登錄書取代重複檢驗」的服務？（標準檢驗局）</p> <p>10-6 請問您滿不滿意本機關設置「雙向電腦服務櫃檯」的服務？（標準檢驗局）</p> <p>10-7 請問您滿不滿意本機關的「FAST 飛速得免下車預約服務」？（稅捐）</p> <p>10-8 請問您滿不滿意本機關的「各類電子式申報所得稅」服務？（稅捐）</p> <p>10-9 請問您滿不滿意本機關「彈性調整服務時間」的作法？</p> <p>10-10 請問您滿不滿意本機關推動「服務委外（例如：汽車考照、驗車業務....等）」的作法？</p> <p>11. 服務項目、內容及方法便民的滿意程度（本題組基本上與前題組</p>

	<p>對列)</p> <p>11-1 請問您滿不滿意本機關應用「自然人憑證」所帶來的便民成效？</p> <p>11-2 請問您滿不滿意本機關推動「視迅 e 到家-等待人數即時視訊」帶來的便民成效？</p> <p>11-3 請問您滿不滿意本機關推動「到家服務」為弱勢民眾帶來的便民成效？</p> <p>11-4 請問您滿不滿意本機關推動週六上午 9 時至 12 時「加值服務」措施帶來的便民成效？</p> <p>11-5 請問您滿不滿意本機關推動「驗證登錄書取代重複檢驗」帶來的便民成效？</p> <p>11-6 請問您滿不滿意本機關設置「雙向電腦服務櫃檯」帶來的便民成效？</p> <p>11-7 請問您滿不滿意本機關推動「FAST 飛速得免下車預約服務」帶來的便民成效？</p> <p>11-8 請問您滿不滿意本機關推動「各類電子式申報所得稅」帶來的便民成效？</p> <p>11-9 請問您滿不滿意本機關「彈性調整服務時間」的作法？</p>
<p>服務表現</p>	<p>12. 政府服務表現及品質的滿意程度</p> <p>12-1 整體而言，請問您滿不滿意本機關的「服務表現」？</p> <p>12-2 整體而言，請問您滿不滿意本機關的「服務品質」？</p> <p>12-3 整體而言，請問您認為本機關的服務有沒有符合您的期待？</p>

資料來源：本研究自行整理。

第三節 非臨櫃（服務規劃）機關公共服務滿意度調查架構

一、環保署與警政署專案相關作為

（一）環保署空水廢毒許可整合計畫

1、專案成立背景

行政院環保署管理空氣污染、廢棄物、毒化物與環境用藥，對於列管事業基礎資料的建立，從早期的空氣污染、水污染資料庫，到後期的毒化物、廢棄物資料庫建立了相當完整的污染排放目錄(emission inventory)，雖已有顯著成效，然而各管制項目申報系統各自獨立，因而各事業單位辦理各類許可申請、變更、異動，需分別至各系統登入作業，漸漸衍生列管資訊不透明、申請作業不一致、填報資料多且繁複及各類代碼不統一等問題。

由於環保署各業務、科室單位之系統獨自使用，各管制系統資料未建立關聯性，只能就單一污染源之許可資料進行審理，資料分散在各單位；以及為方便進行資料之篩選及比對，統計、勾稽相關作業之代碼與編號亦有所不同，因此難以就相關資料相互查詢，進而導致各事業單位申請作業不一致、在推動許可整合作業之前，辦理固定污染源設置操作許可、水污染防治措施許可、事業廢棄物清理計畫書、毒化物與環境用藥管理之各類許可申請、變更、異動作業分為書面及網路申請作業兩類，當事業同時列管兩種以上不同污染源時，則需以書面與網路申請兩種不同的方式辦理許可申請作業，將耗費資料填報及許可申請時間，而在環保局方面亦浪費人力輸入資料且易造成各管制系統間管制資料不一致之情形。此外，許可申請作業需填寫各類表單，固定污染設置操作許可需填報 25 張表單、水污染防治措施許可需填報 19 張表單、事業廢棄物清理計畫許可需填報 4 張表單、毒化物管理許可時需填報 12 張表單，填報資料多且繁複，但各項表單欄位資料相同性高，而使事業單位耗費資料的填報時間。

因而行政院環保署綜合計劃處提報「環保署許可制度整合推動方

案」，推動「空氣污染、水污染、廢棄物、毒化物與環境用藥管理基線資料及申報整合系統」整合規劃，分為三個時期完成，於第一時期間(95年6月~96年7月)維持原許可證作業，第二時期(96年8月~96年12月)則整合空、水、廢、毒各系統資料，第三時期(96年12月~97年12月)推動空、水、廢、毒各系統網路化後，並將系統整合入空水廢毒管理資訊系統(EMS)，達成空水廢毒許可單一入口作業。至此將早期書面填報、書面送審，改以網路化作業，改進資料的重複性、簡化並整合線上填報作業，完成了「空水廢毒資訊管理系統」(EMS系統)。

2、整合項目：資料簡化、系統整合、單一流程

本計劃在資料(1)蒐整方面：整合空氣污染、水污染、廢棄物、毒化物與環境用藥管理等許可資料為12項，並將各表單項目精簡，將共用表單及專用表單分階段整合，以及針對上述情形，整合資料庫中相關代碼、編碼，製程代碼、產品原物料代碼及工業區代碼，並制定代碼對照表以供查詢。(2)在系統硬體方面：整合硬體、網路、資料庫平台及相關作業系統，以網路穩定性、系統擴充性與備份可靠性為主要考量，並將空、水、廢、毒各處正式主機移至中華電信 GSN-IDC 國光機房。(3)在登記流程方面：首先統一事業管制編號，落實一事業僅有一組識別碼，解決過去一事業多管制編號，各系統所列管的污染源管制編號不一致之情事，以使事業達成單一管制編號、密碼、單一窗口，即可完成各類許可之電子化線上申請、線上審查與線上查詢作業。其次是達成單一入口作業，使空氣污染、水污染、廢棄物、毒化物與環境用藥管理許可申請之系統入口，整合至空水廢毒管理資訊系統(EMS)(<http://ems.epa.gov.tw>)，事業單位及環保機關可免於記憶各系統網頁之不便，將不同填報及審查作業進入單一入口系統 EMS，登入後便可以進行各類許可之申請、審查作業。

3、擴大整合性

行政院環保署評估擴大其他各類許可、登記證，於97年度擴大評估「加油站許可」、「應回收廢棄物回收處理登記」、「土污法八、九條備查」、「環境影響評估承諾事項」及「環境保護專責人員」等五項許可資料，

以納入空水廢毒管理資訊系統整合，未來並持續擴大評估及整合各類許可、登記證，以逐步邁向環保署各業務單一窗口、單一許可申辦之目標。

其次，為推動無紙化許可作業、有效管理空、水、廢、毒，該計劃評估以電子憑證方式辦理各項許可作業。利用空水廢毒管理資訊系統(EMS)提供各類許可資料的即時正確來源，達成資訊管理做為環境管理之工具。在機關內部整合方面，環保署使用目前已整合管制編號核發系統，以及建立空、水、廢、毒基線資料之資料庫，藉由完整、一致性的資訊建立警示功能，稽核輔導事業並減少違規情形。業務範圍整合方面：規劃由事業申請設立至事業關廠、停歇，甚至土地移轉做一完整之控管，事業開發中或營運中皆有空、水、廢、毒等專責單位進行污染源控管，其中環境影響評估才是土地利用及環境影響管理之源頭，用以預防及減輕開發行為對環境造成不良影響，並將評估納入土污法第八、九條備查系統，藉以達成環境保護之目的；其後，事業關廠、停歇後，仍須對土壤污染善盡整治之責，形成完整的勾稽網絡。

4、效益：便民、共享、效率

「空水廢毒資訊管理系統」(EMS)於 96 年 8 月 1 日成功順利啓用，目前該系統列管事業數達 14 萬多家，建立許可申報管制系統，進行跨處室、部會橫向整合及中央到地方之縱向整合，其具體效益除了資料庫為共享外，最為核心的焦點即便民性。(1) 由於系統整合空、水、廢、毒之申報資料，使得該事業單位縮短填報時間，並達成各類證件的一致性，不必重覆申請，且該系統全面採用線上申請、表單電子化、單一入口(窗口)申請，提供跨業務處室之事業單位申辦服務，大幅簡化事業填報許可之作業程序，縮短顧客投資設廠申請許可證之取得時間。(2) e 化警示功能於 97 年 8 月 20 日正式上線，利用整合性、一致性的資料，以燈號提示事業，該許可證內容是否與基線資料填報或確認不一致，隨時提醒事業單位辦理許可證變更或異動(換證)作業，避免許可證逾期遭受處分等措施，從而避免行政上的冗長往來；亦使業者即時查詢空、水、廢、毒污染物許可資料，進行全廠製程生產線、原物料使用及排放污染物流向營運管理，大幅降低成本。該系統能自動偵測主機斷線，並於異常發生時及時發送簡訊通知相關管理人員，使系統能二十四小時正常運作。

(3) 網頁上提供管制所需之各項法令內容、說明會簡報、操作手冊、表單、參考例、最新消息、教學光碟、FAQ 問答集、詢問信箱、其他資訊彙編等多項便民服務，供業者下載使用參考。(4) 配合該系統，另設置 17 位專業客服 0800 免付費專線提供諮詢服務，重視每一個事業的每一通電話諮詢。

由於資料庫整合使各單位便於分享各自的資源，整合完成之基線資料、許可證及稽查處分資料，除便利事業申辦查詢外，亦可利環保機關及審查機關查詢，進一步更可能擴大評估納入整合全國適用的「環境影響評估書件查詢系統」、「環境保護專責人員設置動態系統」，以減少環保局重複建置資料之不便、確保資料之即時性，並提供專責人員設置動態及證照查詢。然而現階段資料庫即可提供各部會、民意代表及學術界應用參考，而從中央到直轄市、縣市地方環保局分工推動之資訊整合系統，除提供環保業務電子化作業服務，更提供各處室及跨部會資訊分享服務。此外，分享使用整併之各類代碼，整併完成之各類代碼，除可利於業者簡易申辦外，亦方便環保機關查詢管制。

就行政單位而言，除了資訊的共享外，行政管效率亦大幅提升，展現於幾方面：(1) 整合性系統使各業務處之橫向溝通協調更加緊密，有效掌握行政管理資源之運用，並藉由 e 化行政管理，同時查詢空、水、廢、毒污染物許可資料，進行勾稽稽查管制外，更能經由該系統提供之污染關聯表，有效掌握空氣污染防治設備及水污染防治設施所收集及產出之集塵灰、廢液及污泥等廢棄物之產出量及清理流向，提升管制成效。(2) 空水廢毒管理資訊系統(EMS)開發「各縣市填報、確認之家數查詢報表」及「各縣市應優先換證家數」等統計報表，讓地方環保局利用此報表功能，進行輔導轄區內事業填報、確認基線資料及辦理換證，並提供例行性污染管制的相關資料之一致性。(3) 利用此系統，將污染管制有效轉變為「污染預防」，有關溫室氣體減量、空氣、河川污染、毒災及廢棄物棄置之資料，皆可得自 EMS 系統之許可申報資料，以做為擬定解決對策之參考依據，提升決策的品質與效率。(4) 由中央統籌設置客服，空、水、毒各處 2 位及事業廢棄物管制中心設置 11 位，共計 17 位，空、水、廢、毒專業客服，減少地方政府支出。

5、創新：整合、連結

「空水廢毒資訊管理系統」的創新性在於整合各系統，進而各單位之協調性，達到行政效率的提高、資訊成本的降低。其次即為資訊系統的導入，將服務帶來連結性與便捷性。在系統、單位整合方面：(1) 相關業務整合：即將空氣污染防治、水污染防治、毒性化學物質管理、事業廢棄物透過電子化整合行政流程，統一及簡化地方環保機關審查作業流程及審核原則，避免各地方環保機關審核標準不一致，從而有效掌握空氣污染防治設備及水污染防治設施所收集及產出之集塵灰、廢液及污泥等廢棄物之產出量及清理流向。(2) 跨機關整合：藉由該系統資料庫的整合性，提供其他相關單位使用資料，譬如農委會為有效控管斃死畜禽之流向、經濟部工業局之審核工廠之設立，亦可接至單一入口網站。而各地環保局亦可透過此系統有效聯繫，環保署提供地方環保機關於空水廢毒管理資訊系統，查詢事業單位對於不同污染源之列管情形。因而各部會、中央地方建立即時聯絡之管道及使用整合系統，有效節省政府資源。(3) 同機關內部整合：環保署各業務處將具有電子化特性之業務整合，由事業廢棄物管制中心統一開發，並整合共用表單、代碼、編碼，使單位內部協調性提升。

為達到簡政便民之目標，該計畫導入資通訊服務，並建置各項許可 e 化作業，擴增 e 化服務項目，因而呈現幾項特色：(1) 運用線上服務系統：將各封閉系統資料橫向整、應用互動式網頁開發技術，提供民眾資訊搜、檢索服務，並統一機房管理，空、水、廢、毒各業務處系統主機移至中華電信 GSN-IDC 國光機房。(2) 運用辦公室自動化系統建置事業廢棄物客服系統(IWCS)，以及及結合語音話務系統，提供專業 0800 客服人員運用，將諮詢電話之問題分類、回覆的內容完整紀錄，提供日後進一步追蹤時的查詢，對於事業來文皆能妥為處理函覆，且就環保論壇、民意信箱及電子郵件信箱，皆能於三天內回覆處理情形，並建置相關問答集 FAQ，促使內部資訊快速流通與容易取得，更可藉此功能來評估客服人員的績效，來提升作業效率及客服中心的服務品質。(3) 提供主動服務：透過列管事業基線資料的填報與空、水、廢、毒許可證進行資料比對，提供 e 化警示功能，及提供許可證需辦理變更、異動或到期

提醒服務功能，以紅燈綠燈黃燈生動活潑訊號，提供異常警訊。

(二) 警政署 165 反詐騙諮詢專線¹⁸

1、專案成立背景

近年來，電信詐騙犯罪遽增，組織性的跨境詐騙集團逐漸成型，且手法轉型，利用電信服務不受空間限制的特性以及資訊快速發達的現象，增加隱匿身分的可能性，所衍生之問題包括民眾受害情況嚴重、個人資料外洩、電話與金融人頭戶增加、停話或移除到轉接人工作業費時、電信與金融業者參與合作機制不足等。

2、方案架構

擬定「1234 策略方案」，有系統解開詐欺密碼，並以整合手段彌補以往金融及電信政策所衍生的法令及控管機制漏洞，深入分析詐騙成因，掌握犯罪趨勢。策略架構與受理案件標準作業流程如圖 3-3、圖 3-4 所示，茲說明如下：

- (1) 1 個簡碼：成立「165 反詐騙諮詢專線」，建立反詐騙單一服務窗口，並因應社會各界需求，持續擴充 165 應用系統，協調連結金融、電信與各警察機關，並建立案件處理機制，民眾只要撥打 165，可透過與各系統交換，將訊息傳達各業者或警察機關予以處理與回覆，進行詐騙電話查證與停話、警示帳戶設定與解除、被騙贓款圈存、止扣或返還，快速解決民眾遭詐騙的相關問題，並提供警察機關或法院、檢察署案件資料，俾利於後續偵審工作。
- (2) 2 個核心：165 專線兼具提供服務與協助偵防功能；為能雙核心齊頭並進，相互運用，遂規劃資通訊導入作業流程，縮短線上服務人員作業時間，增加服務民眾案件數，並減少人為作業錯誤，使受案資料完整且正確，據而建立各項資料庫。再利用分析工具將資料變成有用資訊，輔助偵查之進行，並作為宣導重要參考資料，降低民

¹⁸ 資料來源：內政部警政署第一屆政府服務品質獎參獎申請書（2008）。

眾被害機率。

- (3) 3 個特質：提供快速便捷、完整精準與雙向互動的服務；此專案由顧客關係管理（CRM）理念出發，因應客製化需求，架構服務資訊網絡，建立雙向互動模式，不僅要講究品質，更講究效率及融洽的民眾關係，藉以提高民眾對於 165 專線的滿意度，增加回客率。
- (4) 4 大策略：整合政府與民間犯罪防治資源，建構資訊服務網、數位資料庫、資通訊分析、監看不法帳戶等四大聯防面向，透過流程標準化與程序整合、單一窗口自動化、資訊化管理，增加流程透明度，並運用線上統計分析工具及系統架構，處理民眾舉報詐騙的所有情資，支援偵防所需資源，提升防制詐騙犯罪的能量。策略一、建構服務網絡：民眾諮詢單一窗口、標準作業流程、被害輔介報案、關懷被害人、詐騙情報分析與宣導、詐騙犯罪防治網絡等；策略二、建置數位資料庫；策略三、協調電信監理單位，有效阻斷非法話務；策略四、警示不法帳戶，阻斷非法資金流出。



圖 3-3 「1 2 3 4 策略」架構圖

資料來源：內政部警政署第一屆政府服務品質獎參獎申請書（2008）。

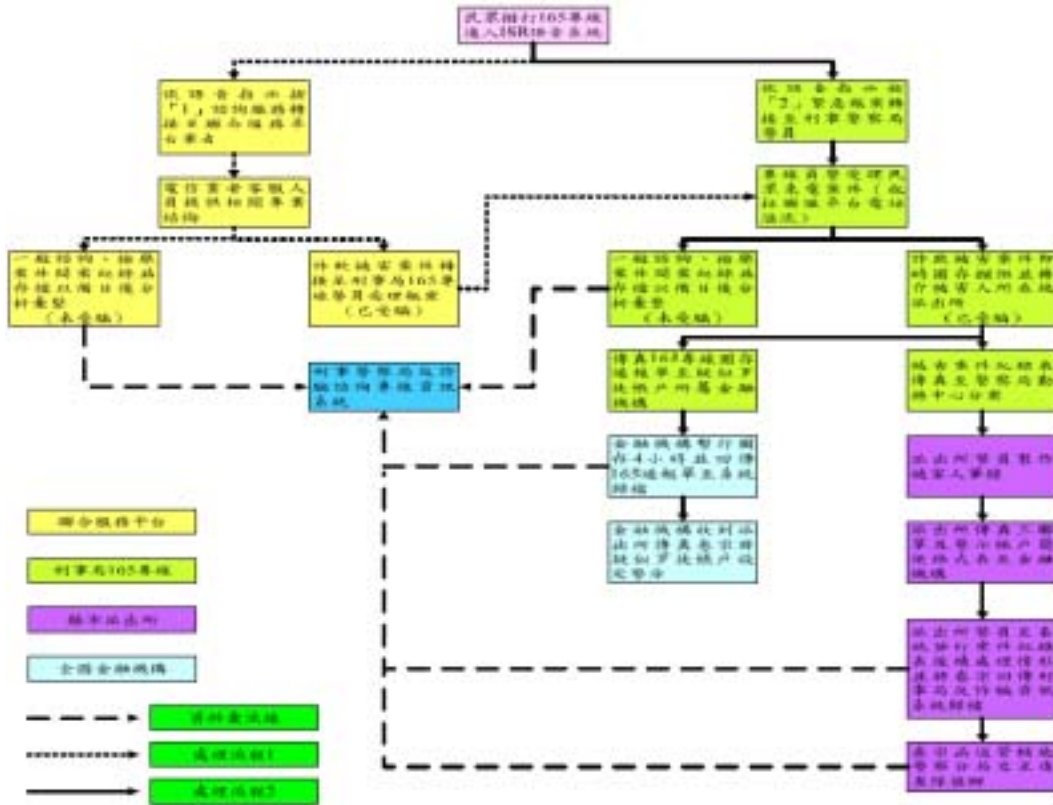


圖 3-4 受理案件標準作業流程

資料來源：內政部警政署第一屆政府服務品質獎參獎申請書（2008）。

3、實際效益

165 專案兼採技術與經驗導向，形塑一個新的警察服務平台，透過洞察顧客需求與犯罪趨勢，創造服務新樣貌，並運用科技，提升為民服務與偵防犯罪新價值，實際效益說明如下。

- (1) 優質服務網絡：建立單一服務窗口及訂定標準作業流程讓資訊服務變得簡單確實，並由資訊服務系統輔助解決作業效率問題，也讓各方匯入情資進行系統分析，掌握犯罪最新情勢，同時管控被害輔介報案雙

向處置及回報，並防止匿報，提高民眾滿意度。

- (2)數位資料庫：規劃建立服務、情報、運用等十項數位資料庫，目的在於透過豐富的資料來源，分析人頭帳戶、犯罪情資與手法、集團性活動，達到遏止與發現犯罪的目的，並提供為民服務所需資料，兼以提升偵查效率。
- (3)阻斷非法話務：協調電信主管機關加強監理，並主動彙整民眾檢舉情資及蒐購電話與帳戶廣告等訊息，並對於容易成為人頭電話的通訊產品，如預付卡、二類電信（含 MVNO）、電話秘書等，經由嚴謹查證程序確定為不法電話，透過停話交換平台連結電信業者系統，以電子化方式進行停話作業。此外，對於靜態且較低成本的不法簡訊發送，則運用關鍵字模組加以攔截，成功阻斷訊號源。
- (4)阻斷非法資金流通：帳戶為詐騙犯罪最為常用的洗錢工具，被害民眾匯入所指定的帳戶時，過去由於欠缺相關攔阻機制，勢難追回被騙款項。事實上，仍有許多案件正在無聲無息中發生，潛在被害人渾然不知自己已受害，往往要警察機關通知後才發現。為解決上述問題，規劃與各金融機構建立「警示帳戶聯防機制」，以求迅速通報、攔阻，截斷不法資金流動，並推動「異常帳戶預警機制」與金融機構即時交流檢舉及不法情資，積極發掘不知情的被害人，並關懷催促完成報案程序，以防止下一個被害人再匯款，或通知其他關聯性帳戶所屬金融機構加強監控不法帳戶，避免更多民眾受害。
- (5)未來新價值：推動 165 專線成為跨境合作打擊詐騙犯罪、網路詐欺情資交換、追查資通流及金流以及詐騙案件協助司法調查的新平台。

二、非臨櫃機關調查架構建議

非臨櫃機關（服務規劃機關）之特點乃整合性與連結性的創新，重點在於是否計劃能夠帶動機關間的連結性，以及與民眾的連結度。歸納如下：

- 1、機關間的整合性：績優服務規劃機關強烈的特點即在於各單位的整合能力，透過資訊平台得以連結單位內部，以及跨機關的業務整合，整

合的效能帶來服務的效率。

- 2、服務的連結性：使用者或是顧客對於服務單位的要求在於便捷與迅速，因而服務能力展現於單位處理業務的程序，是否具有整合性以及效率，此外，對於問題的回應快慢。
- 3、資訊能力的提升：藉由資訊技術的引進，績優服務單位得以有效連結機關間、單位間、政府與民眾間三者的資訊，進而提升其服務能力，並透過共享得以反饋資訊於民眾，從而得到一定程度的創新。

相較於第一線服務機關，服務規劃機關著眼於機關的整合性，然而整合性的焦點在於資訊是否能有效的流動，亦即資訊的服務能力是服務規劃機關的核心能力，因此除了「標準服務」的回應速度或民眾表達意見的暢通外，其服務的流程簡化、便捷性皆是標準服務能力所應具備的。其次，即使資訊的流通多涉及機關內部作業，然而資訊的開放、分享使用是機關整合、甚至與民眾間的整合的關鍵要素，其中資訊設備的採用模式關乎整合性的程度。因而針對服務規劃機關，對於公共服務滿意度調查的架構與初稿之修正，因著重於「標準服務」的回應速度與流程上，而「資訊服務」則著重在系統的使用方式，以及資訊的連結性、可用性。而服務規劃機關的創新能力，亦即帶動機關效率與民眾連結性的能力，亦應被著重，是否其所提之方案能帶動民眾的注目與便捷。綜而言之，「標準服務」、「資訊服務」、「實際效益」是評比的重點。

非臨櫃機關（服務規劃機關）公共服務滿意度調查偏重其所屬專案，為求調查架構得以滿足各類非臨櫃機關的需求，在賦予專案執行機關選取滿意度調查指標的彈性之餘，同時兼顧各類非臨櫃機關間共同性及特殊性的調查需求。本研究建議除沿用「標準服務、資訊服務」兩項構面之整合成果，更必須納入服務專案所特別重視的「實際績效」概念，來共同建構非臨櫃機關的調查架構（詳見表 3-15），同時用以設計並累積問項題庫，以落實前述構想、滿足實務需求。

表 3-15 非臨櫃機關公共服務滿意度調查之評量架構（初稿）

標準服務	<ul style="list-style-type: none">● 服務流程及處理效率的滿意程度● 服務態度及專業的滿意程度
------	---

	<ul style="list-style-type: none"> ● 服務公平性及弱勢協助的滿意程度 ● 抱怨管道及回應速度的滿意程度
資訊服務	<ul style="list-style-type: none"> ● 資訊設施的滿意程度 ● 瀏覽網站的滿意程度 ● 資訊公開的滿意程度 ● 資訊正確的滿意程度 ● 線上服務的滿意程度
實際績效	<ul style="list-style-type: none"> ● 服務項目、內容及方法創新便民的滿意程度 ● 政府服務表現及品質的滿意程度 ● 推動專案所帶來的實際效益

資料來源：本研究自行整理。

三、非臨櫃機關公共服務滿意度調查正式架構暨問項題組內容說明

在整理臨櫃機關的訪談意見後，研究團隊以整體性滿意度調查架構為基礎，以符合臨櫃機關實務需求為原則，調整後提出「臨櫃機關公共服務滿意度調查正式架構表」及「臨櫃機關問項題組設計表」（詳見表 3-16、3-17）。

表 3-16 非臨櫃機關公共服務滿意度調查架構表

優質便民服務	<ul style="list-style-type: none"> ● 服務流程及處理效率的滿意程度 ● 服務態度及專業的滿意程度 ● 服務公平性及弱勢協助的滿意程度 ● 抱怨管道及回應速度的滿意程度
資訊服務	<ul style="list-style-type: none"> ● 資訊設施的滿意程度 ● 瀏覽網站的滿意程度 ● 資訊公開的滿意程度 ● 資訊正確的滿意程度 ● 線上服務的滿意程度
實際績效	<ul style="list-style-type: none"> ● 服務項目、內容及方法創新便民的滿意程度 ● 政府服務表現及品質的滿意程度 ● 推動專案所帶來的實際效益

表 3-17 非臨櫃機關問項題組設計表

構面	構面內涵／問項題組
優質便民服務	1. 服務流程及處理效率的滿意程度 1-1 請問您滿不滿意本專案「整合、簡化既有服務流程的程度」？ 1-2 請問您滿不滿意本專案「整合既有法令的程度」？
	2. 服務態度及專業的滿意程度 2-1 請問您滿不滿意本專案成員的「服務態度」？ 2-2 請問您滿不滿意本專案成員「主動協助」的程度？ 2-3 請問您滿不滿意本專案成員「回答民眾問題」的能力？ 2-4 請問您滿不滿意本專案「服務表單齊全」的程度？ 2-5 請問您滿不滿意本專案「服務表單簡化」的程度？ 2-6 請問您滿不滿意本專案成員對「相關法令的熟悉程度」？ 2-7 請問您滿不滿意本專案成員對「案件處理流程的熟悉程度」？
	3. 服務公平性及弱勢協助的滿意程度 3-1 請問您滿不滿意本專案提供服務時「一視同仁」的態度？ 3-2 請問您滿不滿意本專案對於「弱勢民眾」的協助？
	4. 抱怨管道及回應速度的滿意程度 4-1 請問您滿不滿意本專案「處理抱怨或申訴事件的速度」？ 4-2 請問您滿不滿意本專案同仁「對於民眾抱怨或申訴的服務態度」？ 4-3 請問您滿不滿意本專案「處理抱怨或申訴案件的結果」？
資訊服務 ¹⁹	5. 資訊設施的滿意程度

¹⁹ 本構面各題組在使用上應註明未使用者免作答。

	<p>5-1 請問您滿不滿意本專案應用「相關電子設備的程度」？</p> <p>5-2 請問您滿不滿意本專案所建置的「線上服務系統」？</p> <p>5-3 請問您滿不滿意本專案所展現的「自動化辦公」功能？</p> <p>5-4 請問您滿不滿意本專案所提供的「資訊設備使用協助」？</p>
	<p>6. 瀏覽網站的滿意程度</p> <p>6-1 請問您滿不滿意「本專案網站操作的便利性」？</p> <p>6-2 請問您滿不滿意本專案「無障礙網站的設計」？</p> <p>6-3 請問您滿不滿意本專案網站的「搜索功能」？</p> <p>6-4 請問您滿不滿意本專案「英文網站」的內容？</p> <p>6-5 請問您滿不滿意本專案「中文網站」的內容？</p> <p>6-6 請問您滿不滿意本專案網站的「連線品質」？</p>
	<p>7. 資訊公開的滿意程度</p> <p>7-1 請問您滿不滿意本專案網站資訊的「完整性」？</p> <p>7-2 請問您滿不滿意本專案網站資訊的「豐富度」？</p> <p>7-3 請問您認為本專案「網站資訊是否容易查詢」？</p> <p>7-4 請問您滿不滿意本機關「聯絡方式及成員執掌」的公告方式？</p>
	<p>8. 資訊正確的滿意程度</p> <p>8-1 請問您滿不滿意本專案網站資訊的「正確性」？</p> <p>8-2 請問您滿不滿意本專案網站資訊的「更新程度」？</p>
	<p>9. 線上服務的滿意程度</p> <p>9-1 請問您滿不滿意本專案網站的「安全管控」能力？</p> <p>9-2 請問您滿不滿意本專案提供的「線上申辦服務」？</p> <p>9-3 請問您滿不滿意本專案「線上民意信箱的回覆速度」？</p> <p>9-4 請問您滿不滿意本專案「線上繳費」的服務？</p> <p>9-5 請問您滿不滿意本專案「回覆網頁論壇」的速度？</p>
實際績效	<p>10. 服務項目、內容及方法創新便民的滿意程度</p> <p>10-1 請問您滿不滿意本專案與(○○)合作來共同解決問題的作法？(視各專案的合作內容而訂)</p>

我國公共服務滿意度調查之研究

	<p>10-2 請問您滿不滿意本專案推動「基線資料填報」的作法？（空毒廢水）</p> <p>10-3 請問您滿不滿意本專案資料庫提供「警示報表」的作法？（空毒廢水）</p> <p>10-4 請問您滿不滿意本專案推動「165 簡碼」的作法？（反詐騙）</p> <p>10-5 請問您滿不滿意本專案推動「不法門號、快速停話」的作法？（反詐騙）</p> <p>10-6 請問您滿不滿意本專案推動「關鍵字攔截」的作法？（反詐騙）</p> <p>10-7 請問您滿不滿意本專案推動「警示不法帳戶」的作法？（反詐騙）</p>
	<p>11. 政府服務表現及品質的滿意程度</p> <p>11-1 請問您滿不滿意本專案的「服務表現」？</p> <p>11-2 請問您滿不滿意本專案的「服務品質」？</p>
	<p>12. 推動本專案所帶來的實際效益</p> <p>12-1 請問您滿不滿意推動本專案所節省的「時間成本」？</p> <p>12-2 請問您滿不滿意推動本專案所節省的「金錢成本」？</p> <p>12-3 請問您滿不滿意推動本專案所節省的「人力成本」？</p> <p>12-4 請問您滿不滿意推動本專案所節省的「公文往返成本」？</p> <p>12-5 請問您滿不滿意推動本專案對(○○問題)的解決程度？（視專案屬性而訂）</p>

資料來源：本研究自行整理。

第四節 公共服務滿意度調查標準流程

於下分就整體性公共服務滿意度調查、臨櫃（第一線服務）機關公共服務滿意度調查，以及非臨櫃（服務規劃）機關公共服務滿意度調查之研究設計說明之。

一、整體性調查之研究設計

（一）調查程序

圖 3-8 詳述本研究指標架構的產生過程。有關問卷調查程序，請參見圖中「黑色方格」所述之內容。

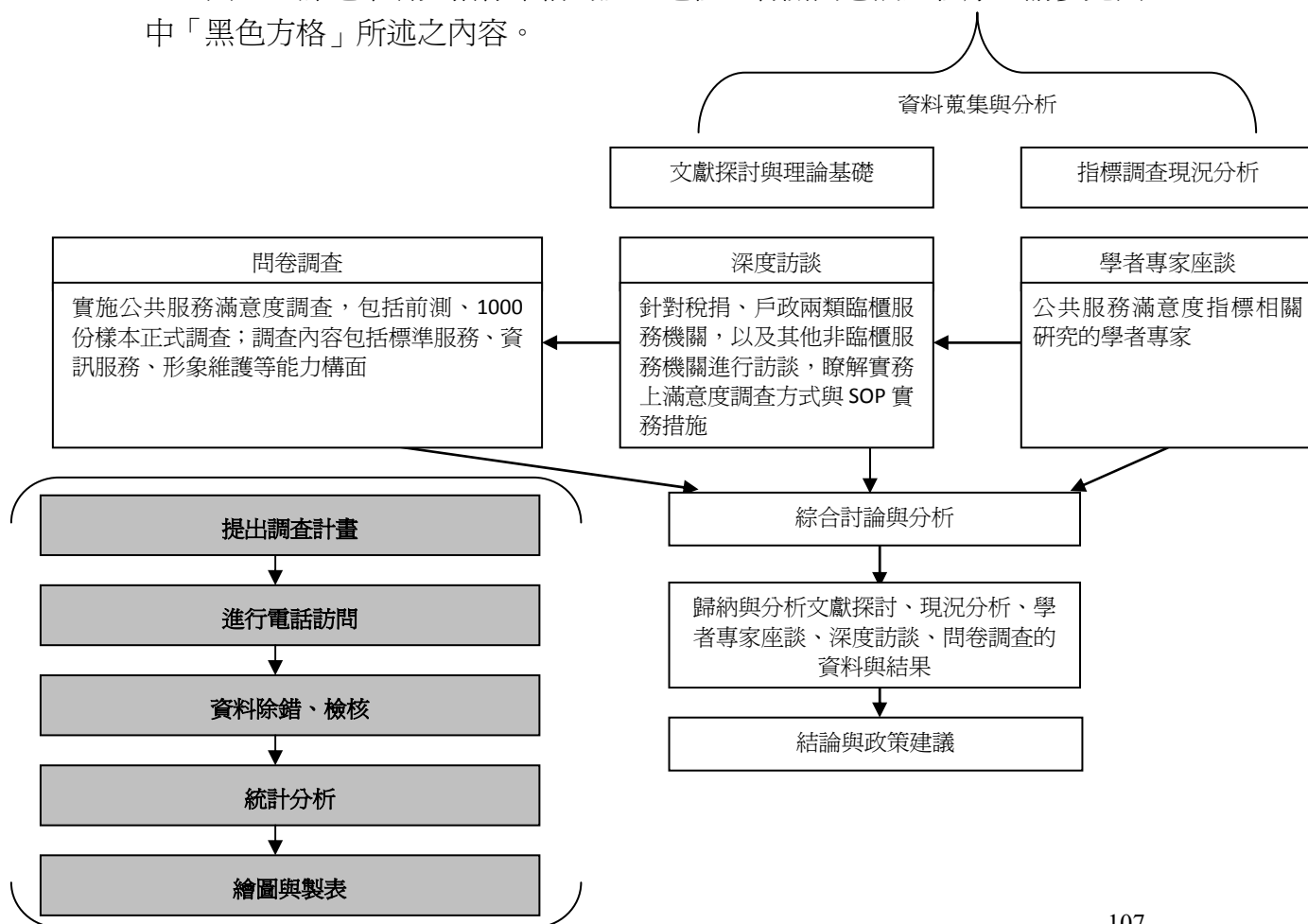


圖 3-5 指標架構建立流程暨標準調查程序

資料來源：本研究自繪。

(二) 調查方法

1、電話訪問

- (1) 使用電腦輔助電話訪問系統 (CATI)：訪員配置一位資深督導員，提供即時監聽、監看與錄音功能，嚴格控管調查品質。針對無人接聽與忙線的樣本，均採取回撥三次的方式，維護樣本資料的代表性。
- (2) 訪問地區：台灣地區（包含澎湖、金門、馬祖）。
- (3) 訪問對象（合格樣本條件）。
 - A、年滿 **20 歲** 以上成年人。
 - B、調查標的期內，曾有主動或被動洽公經驗（意指並非主動尋求政府機關提供服務，而是被動因政府機關的聯繫，而產生公共服務的互動關係）的受訪者。
- (4) 抽樣誤差：在 95% 信心水準以下，抽樣誤差約在正負 3%，1000 份以上有效樣本。
- (5) 抽樣方法：以最新版的台灣地區住宅電話簿資料庫為抽樣清冊，以電腦隨機抽出電話號碼**後兩碼**，以求涵蓋未登錄於電話簿的樣本。依據內政部主計處最新人口統計資料為第一層抽樣分配依據；母體對象訂為台灣地區 **20 歲** 以上之一般民眾依人口比例決定各縣市抽樣樣本數。
- (6) 評分尺度：為提高受訪意見的貢獻，並提供後續服務改善的具體方向，本項滿意度調查問卷的評估尺度採四分級距，分別為「**非常滿意、還算滿意、不太滿意、非常不滿意**」，另佐以「**不知道／無意見**」選項，以符合實際施測實務的需求。

2、資料除錯與檢核

- (1) 樣本代表性檢定：調查結果樣本均依照內政部最新人口統計資料進

行檢定，以確定抽樣樣本與母體結構相符，如有不一致，將以 Raking 法進行加權處理。透過上述代表性檢定，以確保樣本結構與母體在「性別、年齡、地區與教育程度」等變項上的分布維持一致性。

- (2) 資料檢誤與審查：為求調查資料的正確性、提高電訪過程的內容與品質。透過問卷檢誤表的編製與應用，就原始編碼資料進行系統性的檢閱與審查工作，確保登載每一筆回覆資料的正確性。
- (3) 遺漏值之處理：針對遺漏值的產生，有兩種可行的處理方式，包括回撥受訪者補齊答案或直接刪除該樣本。

3、統計分析

- (1) 次數分析的誤差：由於本項的調查統計數據分析採取小數點後兩位「四捨五入」方式處理，所以部分題目百分比的加總資料可能無法呈現 100% 的現象，此為合理誤差。
- (2) 描述性統計：計算各題之平均值、上限、下限、標準差與加權百分比摘要表等，據以顯示民眾對於各指標表現上的滿意或不滿意程度。未來個別施測機關如為回應業務需求，亦可增加交叉分析，藉以瞭解不同人口統計變項，對政府服務的滿意狀況。

二、臨櫃（第一線服務）機關之研究設計

就蒐集民眾對政府機關公共服務滿意度的意見而言，必須顧及各類機關因業務性質差異，而產生服務需求量變異的情形，以避免因特殊時間、因素或事件而導致公共服務滿意度施測結果的扭曲。為解決前述疑義，務求施測結果得以涵蓋全年度、不同階段的民眾意見，於下分就調查程序與方法提出「全程工作規劃」說明。

（一）調查程序

表 3-18 詳述臨櫃機關（第一線服務機關）辦理公共服務滿意度自評的調查程序。

我國公共服務滿意度調查之研究

- 1、決定機關年度公共服務滿意度問卷：各臨櫃服務機關自辦公共服務滿意調查時，應於「每年二月底前」決定機關年度公共服務滿意度問卷，問卷內容得自本案所提之「臨櫃機關問項題組設計表」中自行選用，選用標準得依機關業務屬性與需求，並儘量結合個別機關實務上之案例而定。在提出滿意度問卷後，得經機關首長或內部會議核定後實施。
- 2、滿意度問卷施測與回收：全年滿意度問卷之施測與回收分為四個階段實施²⁰，每次施測期間為兩週，每階段回收之有效問卷數至少應為 250 份，全年回收之有效問卷數應達 1000 份以上。
- 3、編碼、分析、報告撰寫及結果公布：每階段施測完畢得逐次進行問卷編碼，待第四階段施測結束後兩週內，自評機關應完成滿意度調查報告並公布之。

²⁰ 惟全年區分四階段實施公共服務滿意度調查的可能限制與質疑，在於受訪者可能有被重複抽測的可能。為解決前述問題，第一線服務人員應口頭詢問受訪者「您今年是否已經填寫過本機關的公共服務滿意度問卷？」。然前述作法仍可能因受訪者的記憶而產生誤差，又或者徒增受訪者拒答的藉口與機率，甚或整體施測的成本。但在臨櫃機關人力及預算的限制條件下，這有賴第一線訪員的耐心詢答予以解決。

表 3-18 臨櫃機關辦理公共服務滿意度調查之全程工作規劃表

月次 工作項目	二月底 前	三月				六月				九月				十二月				備註
	第1週	第2週	第3週	第4週	第1週	第2週	第3週	第4週	第1週	第2週	第3週	第4週	第1週	第2週	第3週	第4週		
決定機關年度公共服務滿意度問卷																		
問卷施測與回收																		
問卷編碼																		
問卷結果分析																		
撰寫滿意度報告																		
公告調查結果																		
預定進度累計百分比	10	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	100	

資料來源：本研究自行整理。

(二) 調查方法

為解決臨櫃機關（第一線服務機關）經費不足，難以編列經費進行公共服務滿意度調查的困難。本研究建議臨櫃機關執行公共服務滿意度調查時，應每季規劃「公共服務滿意度調查月」，結合民間社會的力量，統一採「現場志工發放紙本問卷方式」進行。此外，為鼓勵民眾填答問卷的意願，各機關得編列適度預算辦理抽獎或提供填答紀念品。相關調查方法的標準化作業分述如下：

1、填寫紙本問卷

- (1) 統一由第一線服務人員現場發放：在完成服務之際，邀請滿足抽樣條件的洽公民眾填寫問卷。
- (2) 紙本問卷應予以編號：以利回收率計算，避免不實問卷與資料影響公共服務滿意度調查結果。

- (3) 設置問卷回收箱、安排志工負責填答指導：填寫過程如需指導應由「公共服務滿意度調查志工」負責，填寫完畢之問卷由受訪者自行投入回收箱，以保護填答者的隱私。

2、抽樣設計及樣本數

- (1) 調查母體：調查期間，親赴臨櫃機關處所洽公，年滿 **20 歲** 以上的民眾。
- (2) 樣本數：各自評單位或機關辦理公共服務滿意度調查時，全程調查應蒐集 1000 份以上有效樣本，以符合一般統計抽樣慣例與基本要求，同時可回應服務對象母體大小可能因地域而產生差異²¹；惟部分單位或機關因所處地域及服務母體數不足等因素，發生無法收集足夠有效樣本之情事時，可於滿意度調查報告中詳細說明相關設計與限制，以及實際的有效樣本數。
- (3) 抽樣設計：辦理公共服務滿意度調查的單位或機關可應用現有的服務設備進行**等距抽樣**。本研究建議「服務量大」的機關可以「**號碼牌機**」作為等距抽樣的工具；但「服務量小」的機關則可實施更有彈性的等距抽樣（例如：每間隔兩位抽選一位邀訪），以解決每日服務數可能過少的難題。於下說明細部抽樣執行建議：
 - A、計算每日抽樣數：各機關應事先統計每階段施測期間（兩週）共有多少工作日，以決定每日抽樣數²²。例如：2009 年 3 月的第一週、第二週，共計有十個工作天，則為滿足每階段應蒐集 250 個以上有效樣本的抽樣規定，則每個工作天至少應完成 25 份有效問卷。
 - B、抽樣方式建議
於下分依服務量的大、小，說明抽樣方法的建議。
 - (A) 服務量大的機關（例如：戶政事務所、稅捐稽徵所）

²¹ 因為在都會地區不會因人口數或每日服務量較大，而產生樣本數不足的疑慮；在鄉村地區則可因樣本數多而提高調查結果信賴水準。

²² 部分單位或機關在週六、週日或有受理業務的情形，對此請各機關自行於公共服務滿意度調查報告中說明其工作天數之計算細節，以及每日抽樣數的最後結果。

- I、依據號碼牌序號之「奇偶數別」決定抽樣對象：本研究建議第一週以抽中「奇數」號碼牌的民眾為抽樣對象，自單位或機關當日服務時間起，抽滿 25 份有效樣本截止²³。第二週以抽中「偶數」號碼牌的民眾為抽樣對象，同樣是抽滿為止。
- II、採等距抽樣原則：以號碼牌機為抽樣工具，視機關每個櫃檯的服務流量、志工人數、服務櫃檯數為判斷基礎，**再決定「每隔多少號碼」抽樣一人**。例如機關同一時間開放服務櫃檯數多，加上志工人力有限，而且民眾申辦服務業務簡單、耗時甚短，此時可拉大抽樣間距至「5、甚或 10」。這樣的彈性作為在於預留充分時間回答邀訪之初，受訪者可能提出的詢答過程。

(B) 服務量小的機關（例如：標準檢驗局）

在計算調查期間的每日應測樣本數後，建議直接採「等距抽樣」原則。機關應依據過往服務流量的統計資料，設定較為保守的「抽樣間距」，以確保全程調查期間能夠獲得 1000 份以上有效樣本的要求。具體來說，假定施測期間每日應獲得 25 份有效樣本，但施測機關的服務流量統計資料顯示每日約有 70 件服務量，那麼抽樣間距建議以「每隔一人」進行抽樣為原則。

- (4) 評分尺度：採四分級距，分別為「**非常滿意、還算滿意、不太滿意、非常不滿意**」，另佐以「**不知道／無意見**」選項，以符合實際施測實務的需求。

3、統計分析

由於本研究建議第一線服務機關之滿意度調查採自評方式進行，以克服機關經費不足的問題。但卻無法避免調查分析人力不足的疑慮，爰建議公共

²³ 本研究建議「有效問卷」的最基本判斷標準為「是否出現漏答」，若出現漏答時則判定為無效問卷。各機關在停止當日抽樣調查之前，應請服務志工檢查問卷數及漏答情況；同時志工在施測過程應主動詢問受訪者是否需要協助，提醒切勿漏答！

我國公共服務滿意度調查之研究

服務滿意度調查之統計分析方法應儘量簡單為宜；另建議必要時應調訓機關自評業務負責人，針對本項滿意度調查與統計分析之標準作業流程，進行實務性操作講解與演練。相關建議之統計分析方法說明如下：

- (1) 次數分析的誤差：由於本項的調查統計數據分析採取小數點後兩位「四捨五入」方式處理，所以部分題目百分比的加總資料可能無法呈現 100% 的現象，此為合理誤差。
- (2) 描述性統計：計算各題之平均值、上限、下限、標準差與加權百分比摘要表等，據以顯示民眾對於服務機關在各指標表現的滿意或不滿意程度。未來個別施測機關如為回應業務需求，亦可增加交叉分析，藉以瞭解不同人口統計變項，對政府服務的滿意狀況。

三、非臨櫃（服務規劃）機關之研究設計

（一）提出調查計畫書

- 1、電話訪問安排：使用電腦輔助電話訪問系統（CATI）：訪員配置一位資深督導員，提供即時監聽、監看與錄音功能，嚴格控管調查品質。針對無人接聽與忙線的樣本，均採取回撥三次的方式，維護樣本資料的代表性。
- 2、訪問地區與對象
 - （1）訪問地區因專案（或機關）服務性質而定。
 - （2）專案（或機關）服務對象，依性質不同可以是個人或組織。
 - （3）專案（或機關）服務期間，建立之資料庫為調查母體。
 - （4）調查標的期內，曾有主動或被動接受服務經驗的受訪對象。
- 3、抽樣誤差：維持在 95% 信心水準以下，抽樣誤差約在正負 3%，1000 份以上有效樣本。
- 4、抽樣架構
 - （1）第一層抽樣架構：建議依專案服務對象的屬性進行抽樣。例如：行

政院環保署推動「空水廢毒許可整合計畫²⁴」，其服務對象之屬性區分為「空污許可、毒化物許可、水措許可、廢清書許可」，但該專案部分列管對象可能同時涉及多項列管業務，爰在決定抽樣數時，應依據該專案「基線資料庫所列管的廠商經營型態類型」作為抽樣基準；又如內政部警政署推動「全民防騙超連結--警政署 165 反詐騙諮詢專線」計畫，將案件類型區分為「諮詢、報案、檢舉、騷擾、其他」等類，但經與承辦人洽談後發現，應該排除「騷擾、其他（打錯電話等）」的案件類型為宜。

(2) 第二層抽樣架構：建議承上分類，再按服務件數進行抽樣。

5、評分尺度：採四分級距，分別為「**非常滿意**、**還算滿意**、**不太滿意**、**非常不滿意**」，另佐以「**不知道／無意見**」選項，以符合實際施測實務的需求。

(二) 資料除錯與檢核

- 1、樣本代表性檢定：因調查母體係指接受過專案服務的對象，爰當專案的服務對象資料庫具備「性別、年齡、地區」等母體結構資料時，調查結果樣本需依照前述資料進行代表性檢定，以確定抽樣樣本與母體結構相符，如有不一致，將以 Raking 法進行加權處理。
- 2、資料檢誤與審查：為求調查資料的正確性、提高電訪過程的內容與品質。透過問卷檢誤表的編製與應用，就原始編碼資料進行系統性的檢閱與審查工作，確保登載每一筆回覆資料的正確性。
- 3、遺漏值之處理：針對遺漏值的產生，有兩種可行的處理方式，包括回撥受訪者補齊答案或直接刪除該樣本，以條件相似的樣本重訪訪問。

(三) 統計分析

²⁴ 但依據研究團隊洽詢該計畫諮詢專線的結果，發現該計畫下所列管的廠商，通常其列管業務可能橫跨「空污許可、毒化物許可、水措許可、廢清書許可」，又或者僅單獨涉及一樣列管業務。而上述資料由列管對象的「事業名稱、統一編號或管制編號」查詢得知。所以在抽樣實務上，只要專案辦公室提供必要的廠商列管資料後，承攬該專案計畫公共服務滿意度調查的民調機構，是有能力處理後續抽樣的工作。

我國公共服務滿意度調查之研究

- 1、次數分析的誤差：由於本項的調查統計數據分析採取小數點後兩位「四捨五入」方式處理，所以部分題目百分比的加總資料可能無法呈現100%的現象，此為合理誤差。
- 2、描述性統計：計算各題之平均值、上限、下限、標準差與加權百分比摘要表等，據以顯示民眾對於各指標表現上的滿意或不滿意程度。未來個別施測機關如為回應業務需求，亦可增加交叉分析，藉以瞭解不同人口統計變項，對政府服務的滿意狀況。

第四章 調查結果分析

第一節 整體性公共服務滿意度調查分析

本研究之整體性問卷調查於 2009 年 8 月 19 日～21 日進行為期三天的施測，回收有效問卷共計 1087 份，茲將整體性問卷調查摘要整理如表 4-1，問卷參閱附錄十四。

表 4-1 整體性公共服務滿意度問卷調查摘要表

訪問主題：公共服務滿意度民調
訪問日期：2009 年 8 月 19、20、21 日
調查方法：電話後二碼電腦隨機抽樣，人員電話訪問
有效樣本：1087 人
拒訪率：22.3%
抽樣誤差：95%的信心水準下，抽樣誤差為正負 3.0 個百分點
加權：資料依母體性別、年齡與地區狀況統計加權
委託單位：行政院研考會
執行單位：艾普羅民意調查股份有限公司

資料來源：本研究自行整理。

問卷調查共分為四個部分，第一部分詢問民眾對於政府的整體印象及滿意度，第二部分為篩選性問題，將問項聚焦於民眾親身經驗，第三部分則進一步針對民眾洽公的親身經驗及滿意度提問，第四部分為受訪者基本資料。為使本研究的調查問卷具備可靠性和有效性，將進行問卷的信度和效度分析

(Reliability and Validity Analysis)，以確定問問卷的信度和效度，問卷信效度考驗分析方法與結果如下：

關於信度分析，是指調查測量工具在同樣或類似的條件下重複操作，能否得到一致或穩定的結果，本調查研究問卷信度分析方式採用 Cronbach α 係數²⁵來檢視調查問卷的信度，信度係數如下：

題 目		信度係數
臨櫃經驗	1、服務流程	0.816
	2、服務態度	
	3、專業性	
	4、對弱勢民眾提供的服務	
	5、處理民眾陳情	
	6、處理事情的速度	
	7、環境與設施	
網站經驗	1、操作便利性	0.823
	2、資訊完整性	
	3、資訊的豐富度	
	4、資訊正確性	
	5、線上申辦服務	
	6、電子化政府的便民成效	

²⁵ Cuieford(1965)曾提出 Cronbach's α 值 < 0.35 為低信度， $0.35 \leq$ Cronbach's α 值 < 0.7 則尚可，若 Cronbach's α 值 ≥ 0.7 屬於高信度

效度是指調查問卷指標是否能真正調查或測量到所欲測量的概念，為確保本研究調查問卷能符合調查研究目的與問項之有效性，特別採取專家內容效度(Expert Content Validity)來檢視調查問卷的效度。也就是在正式調查訪問前，先透過相關專家學者對本調查預擬問卷進行意見討論，並依據討論意見修訂問卷，以增進調查問卷的有效性。

以本研究來說，在擬定問卷之前，均會先針對相關的政府單位第一線服務人員，進行深度訪談，以求因地制宜，配合各單位的特性，擬定出專業的問題草案，之後再邀請學者專家辦理問卷討論審查會，經過專家學者嚴格把關與集思廣益，故問卷可以達到專家內容效度之要求。

詳細分析說明如下：

整體性公共服務滿意度調查 單位：百分比(%)		非常 滿意	還 算 滿意	不 太 滿意	非 常 不 滿 意	無 意 見/ 不 知 道
1.	整體而言，請問您滿不滿意「政府服務的品質」？	3.2	38.3	28.6	20.6	9.3
2.	整體而言，請問您滿不滿意政府「危機處理」的能力？	1.5	18.7	33.9	37.9	8.1
3.	整體而言，請問您滿不滿意政府在「服務創新和便民」(例如:電子化政府、網路報稅等)方面所作的努力？	8.2	60.2	12.4	4.5	14.7
4.	請問您滿不滿意政府機關的「服務流程」？	8.3	68.2	16.4	4.4	2.7
5.	請問您滿不滿意政府機關服務人員的「服務態度」？	10.9	66.7	15.8	4.6	2.1
6.	請問您滿不滿意政府機關服務人員的「專業性」？	7.4	61.0	19.9	2.9	8.8
7.	請問您滿不滿意政府機關「對弱勢民眾提供的服務」？	4.6	35.7	23.5	9.2	27.0

8.	請問您滿不滿意政府機關「處理民眾陳情」的方式？	1.7	20.7	30.9	16.4	30.2
9.	請問您滿不滿意政府機關服務人員「處理事情的速度」？	4.4	41.3	31.7	17.7	4.9
10.	請問您滿不滿意政府機關的「環境與設施」？	8.3	71.5	12.3	2.8	5.1
11.	請問您洽公前，是否會先瀏覽服務機關的網站？	44.9 有		54.9 無		0.2
12.	請問您滿不滿意政府機關網站操作的「便利性」？	4.2	64.2	24.9	4.7	1.9
13.	請問您滿不滿意政府機關網站資訊的「完整性」？	2.6	55.2	32.6	4.7	4.8
14.	請問您滿不滿意政府機關網站資訊的「豐富度」？	2.6	57.5	29.6	5.5	4.8
15.	請問您滿不滿意政府機關網站資訊的「正確性」？	4.0	60.7	20.8	6.0	8.6
16.	請問您滿不滿意政府機關網站提供的線上申辦服務？	6.3	48.4	18.6	4.1	22.6
17.	整體而言，請問您滿不滿意推行電子化政府所帶來的便民成效？	10.4	57.1	11.5	2.5	18.6

一、整體感受及滿意度

1、服務表現－政府服務表現及品質

本題的目的是為瞭解民眾整體上對於政府服務表現及品質的滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意「政府服務的品質」。調查結果顯示，非常滿意政府服務品質的受訪者佔 3.2%，還算滿意佔 38.3%，不太滿意佔 28.6%，非常不滿意佔 20.6%，無意見或不知道佔 9.3%。各選項比例詳見圖 4-1。

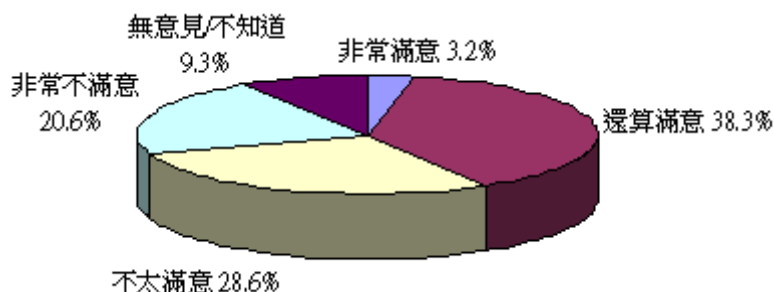


圖 4-1 受訪者對於政府服務表現及品質的滿意程度

資料來源：本研究自繪。

2、服務形象－政府服務過程應變能力

本題的目的是為瞭解民眾整體上對於政府服務過程應變能力的滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意政府「危機處理」的能力。調查結果顯示，非常滿意政府危機處理能力的受訪者佔 1.5%，還算滿意佔 18.7%，不太滿意佔 33.9%，非常不滿意佔 37.9%，無意見或不知道佔 8.1%。各選項比例詳見圖 4-2。

由此一統計結果發現，七成受訪者不滿意政府危機處理的能力，估計受到近日八八風災影響，政府應變、協調能力因重大的突發災害事件而面臨嚴峻考驗，導致民眾滿意度大幅下滑。

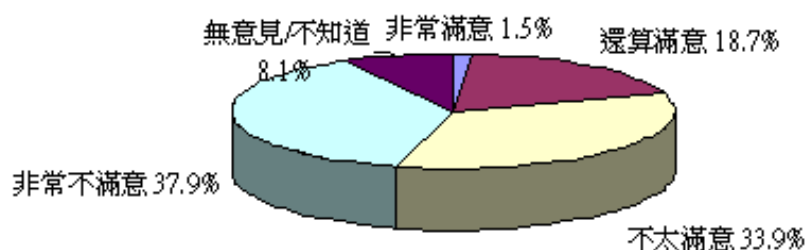


圖 4-2 受訪者對於政府服務過程應變能力的滿意程度

資料來源：本研究自繪。

3、服務形象－政府服務創新便民

我國公共服務滿意度調查之研究

本題的目的是為瞭解民眾整體上對於政府服務創新便民的滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意政府在「服務創新和便民」（例如：電子化政府、網路報稅等）方面所作的努力。調查結果顯示，非常滿意政府服務創新和便民的受訪者佔 8.2%，還算滿意佔 60.2%，不太滿意佔 12.4%，非常不滿意佔 4.5%，無意見或不知道佔 14.7%。各選項比例詳見圖 4-3。

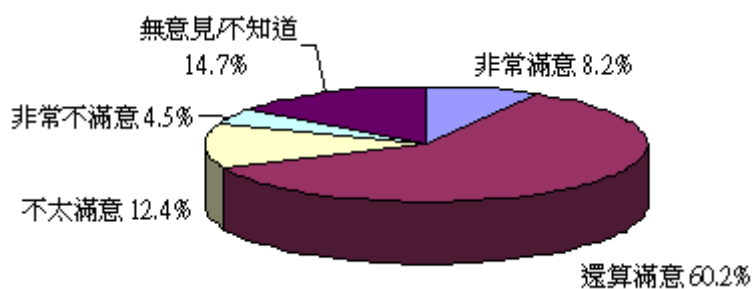


圖 4-3 受訪者對於政府服務創新便民的滿意程度

資料來源：本研究自繪。

二、篩選性問題

1、親身體驗政府服務

本題的目的是為瞭解民眾親身體驗過何種政府服務。其方式是詢問受訪者過去一年曾親自申請或接受哪些政府服務，採複選題方式。調查結果顯示，民政、戶政、地政、稅務類業務佔最高比例，為 49%，其次為交通運輸、公路監理類，佔 29.3%。各選項比例詳見圖 4-4。

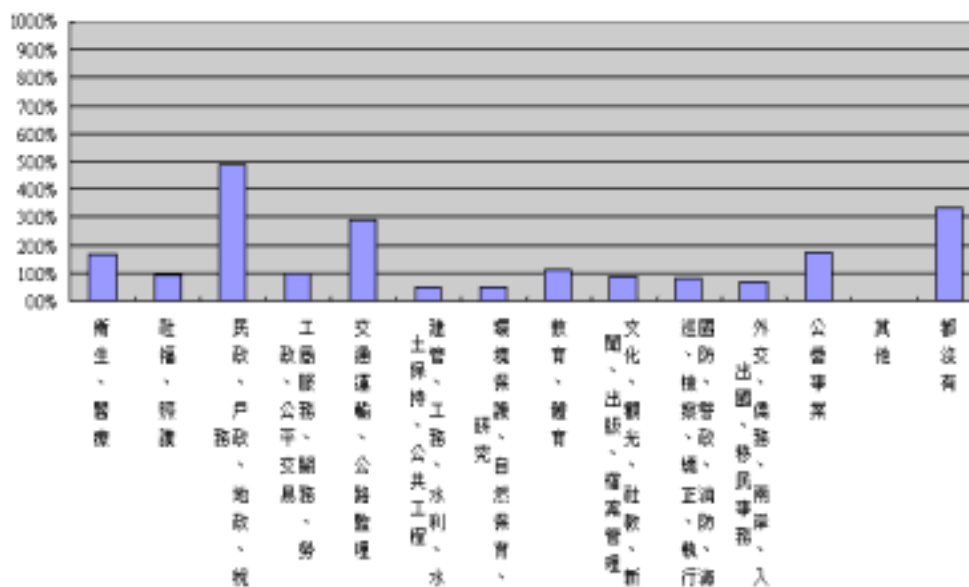


圖 4-4 受訪者親身體驗過的政府服務

資料來源：本研究自繪。

2、親身體驗政府服務管道

本題的目的是為瞭解民眾接受政府服務的管道。其方式是詢問受訪者過去一年曾採取哪些方式與政府機關接洽，採複選題方式。調查結果顯示，親臨現場佔最高比例，為 82.7%，其次為打電話，佔 37.3%，而使用機關網站佔 27.8%。各選項比例詳見圖 4-5。

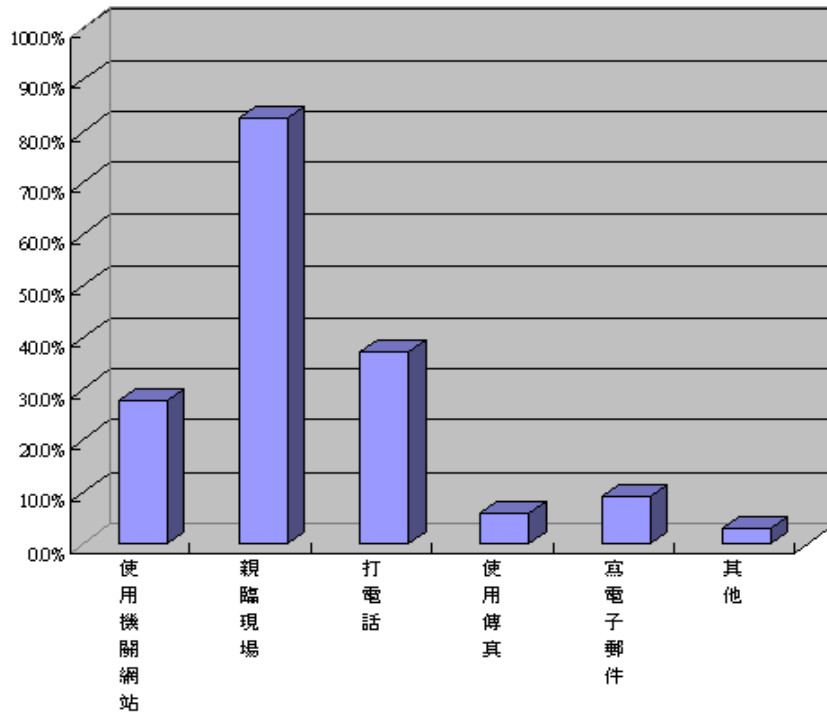


圖 4-5 受訪者親身體驗的政府服務管道

資料來源：本研究自繪。

三、親身感受及滿意度

1、標準服務－服務流程及處理效率

本題的目的是為瞭解民眾親身體驗政府服務流程及處理效率後的滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意政府機關的「服務流程」。調查結果顯示，非常滿意政府服務流程的受訪者佔 8.3%，還算滿意佔 68.2%，不太滿意佔 16.46%，非常不滿意佔 4.4%，無意見或不知道佔 2.7%。各選項比例詳見圖 4-6。

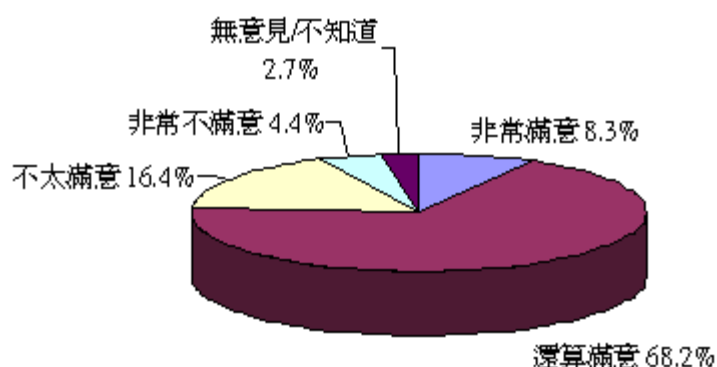


圖 4-6 受訪者對於政府服務流程及處理效率的滿意程度

資料來源：本研究自繪。

2、標準服務－服務態度

本題的目的是為瞭解民眾親身體驗政府服務人員服務態度後的滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意政府機關服務人員的「服務態度」。調查結果顯示，非常滿意政府服務人員服務態度的受訪者佔 10.9%，還算滿意佔 66.7%，不太滿意佔 15.8%，非常不滿意佔 4.6%，無意見或不知道佔 2.1%。各選項比例詳見圖 4-7。

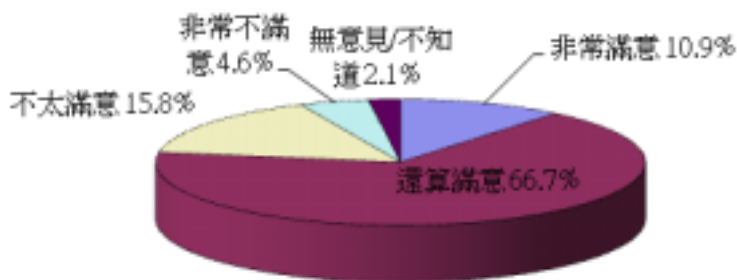


圖 4-7 受訪者對於政府服務人員服務態度的滿意程度

資料來源：本研究自繪。

3、標準服務－服務專業性

本題的目的是為瞭解民眾親身體驗政府服務人員專業後的滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意政府機關服務人員的「專業性」。調

查結果顯示，非常滿意政府服務人員專業性的受訪者佔 7.4%，還算滿意佔 61.0%，不太滿意佔 19.9%，非常不滿意佔 2.9%，無意見或不知道佔 8.8%。各選項比例詳見圖 4-8。

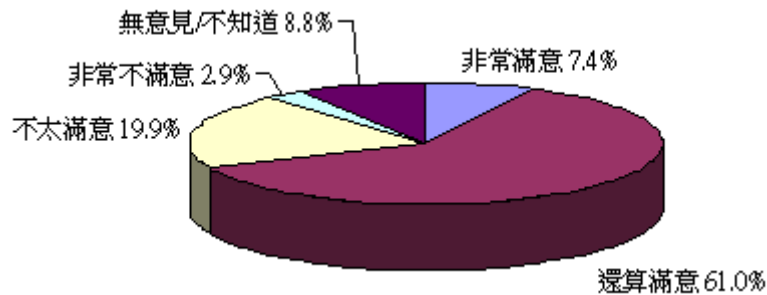


圖 4-8 受訪者對於政府服務人員專業的滿意程度

資料來源：本研究自繪。

4、標準服務－服務公平性及弱勢協助

本題的目的是為瞭解民眾對於政府服務公平性及弱勢協助的滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意政府機關「對弱勢民眾提供的服務」。調查結果顯示，非常滿意政府對弱勢提供之服務的受訪者佔 4.6%，還算滿意 35.7%佔，不太滿意佔 23.5%，非常不滿意佔 9.2%，無意見或不知道佔 27%。各選項比例詳見圖 4-9。

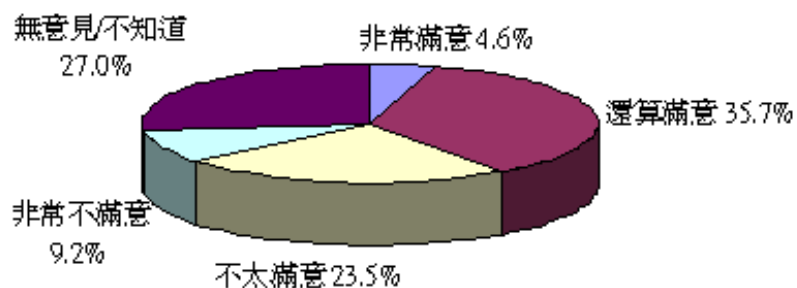


圖 4-9 受訪者對於政府服務公平性及弱勢協助的滿意程度

資料來源：本研究自繪。

5、標準服務－抱怨管道

本題的目的是為瞭解民眾親身體驗政府抱怨管道的滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意政府機關「處理民眾陳情」的方式。調查結果顯示，非常滿意政府處理民眾陳情的受訪者佔 1.7%，還算滿意佔 20.7%，不太滿意佔 30.9%，非常不滿意佔 16.4%，無意見或不知道佔 30.2%。各選項比例詳見圖 4-10。

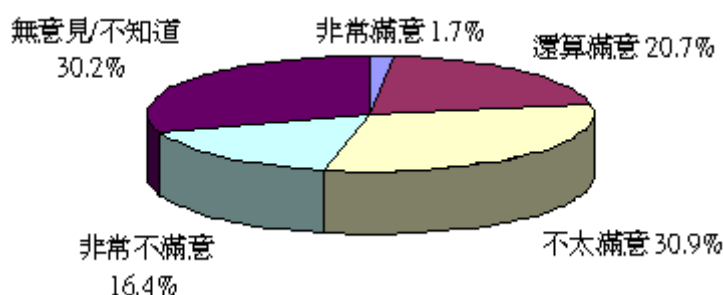


圖 4-10 受訪者對於政府抱怨管道的滿意程度

資料來源：本研究自繪。

6、標準服務－回應速度

本題的目的是為瞭解民眾親身體驗政府回應速度的滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意政府機關服務人員「處理事情的速度」。調查結果顯示，非常滿意政府回應速度的受訪者佔 4.4%，還算滿意佔 41.3%，不太滿意佔 31.7%，非常不滿意佔 17.7%，無意見或不知道佔 4.9%。各選項比例詳見圖 4-11。

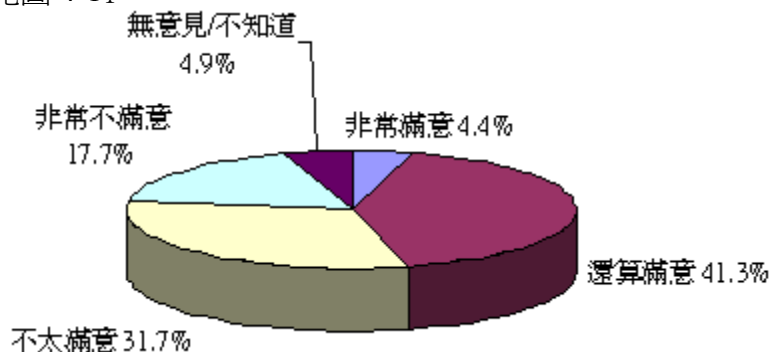


圖 4-11 受訪者對於政府回應速度的滿意程度

資料來源：本研究自繪。

7、標準服務－服務場所

本題的目的是為瞭解民眾親身體驗政府服務場所後的滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意政府機關的「環境與設施」。調查結果顯示，非常滿意政府服務場所的受訪者佔 8.3%，還算滿意佔 71.5%，不太滿意佔 12.3%，非常不滿意佔 2.8%，無意見或不知道佔 5.1%。各選項比例詳見圖 4-12。

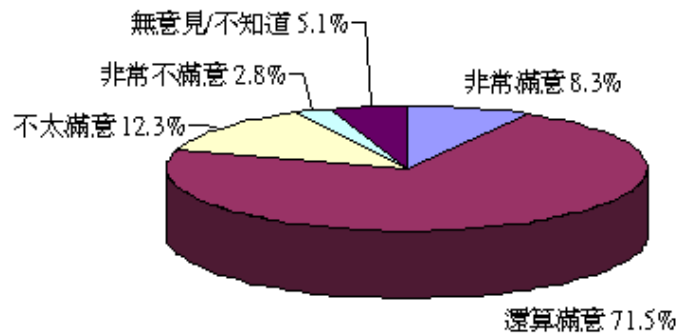


圖 4-12 受訪者對於政府服務場所的滿意程度

資料來源：本研究自繪。

8、資訊服務－瀏覽網站的程度

本題為篩選題，目的是為瞭解民眾瀏覽政府網站的程度。其方式是詢問受訪者洽公前是否會先瀏覽服務機關的網站。調查結果顯示，會先瀏覽者佔 44.9%，不會佔 54.9%，無意見或不知道佔 0.2%。各選項比例詳見圖 4-13。

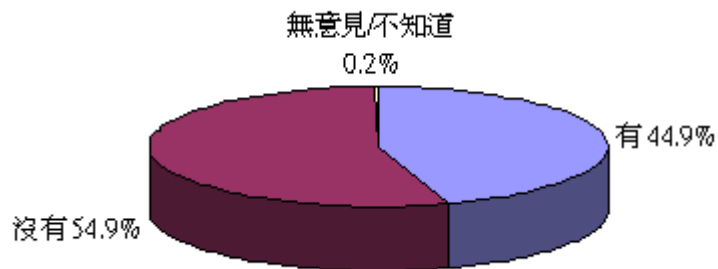


圖 4-13 受訪者對於瀏覽政府網站的程度

資料來源：本研究自繪。

9、資訊服務－瀏覽網站便利性

本題的目的是為瞭解民眾親身瀏覽政府網站後的滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意政府機關網站操作的「便利性」。調查結果顯示具有瀏覽政府網站經驗的受訪者當中，非常滿意政府網站操作便利性的受訪者佔 4.2%，還算滿意佔 64.2%，不太滿意佔 24.9%，非常不滿意佔 4.7%，無意見或不知道佔 1.9%。各選項比例詳見圖 4-14。

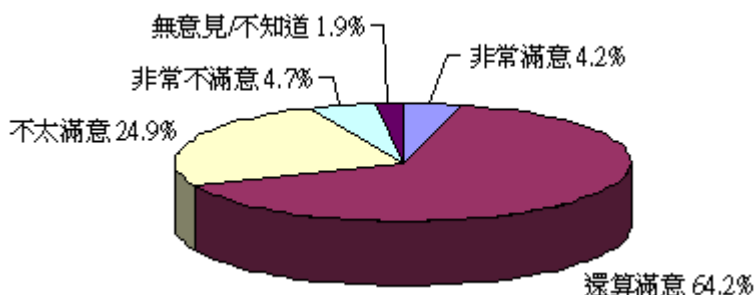


圖 4-14 受訪者對於網站便利性的滿意程度

資料來源：本研究自繪。

10、資訊服務－資訊完整性

本題的目的是為瞭解民眾對於政府網站資訊公開的滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意政府機關網站資訊的「完整性」。調查結果顯示，非常滿意政府網站資訊完整性的受訪者佔 2.6%，還算滿意佔 55.2%，不太滿意佔 32.6%，非常不滿意佔 4.7%，無意見或不知道佔 4.8%。各選項比例詳見圖 4-15。

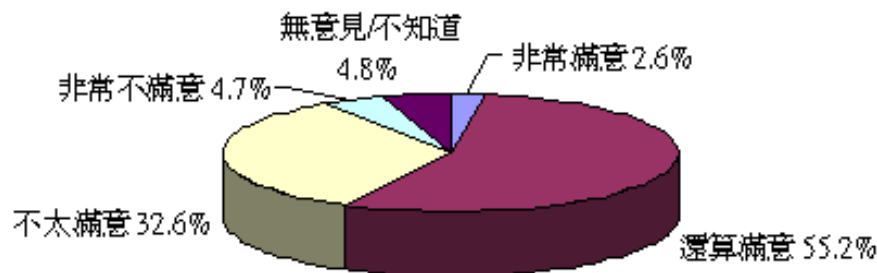


圖 4-15 受訪者對於資訊完整性的滿意程度

資料來源：本研究自繪。

11、資訊服務－資訊豐富度

本題的目的是為瞭解民眾對於政府網站資訊公開的滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意政府機關網站資訊的「豐富度」。調查結果顯示，非常滿意政府網站資訊豐富度的受訪者佔 2.6%，還算滿意佔 57.5%，不太滿意佔 29.6%，非常不滿意佔 5.5%，無意見或不知道佔 4.8%。各選項比例詳見圖 4-16。

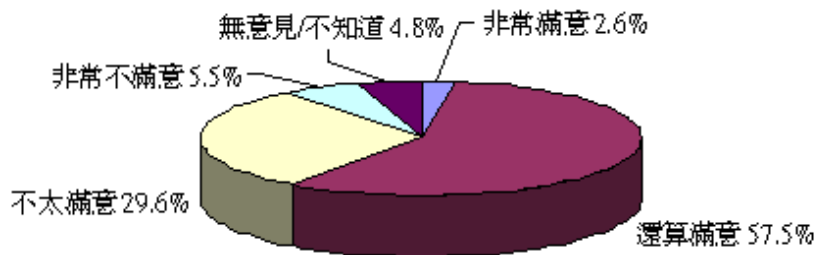


圖 4-16 受訪者對於資訊豐富度的滿意程度

資料來源：本研究自繪。

12、資訊服務－資訊正確性

本題的目的是為瞭解民眾對於政府網站資訊正確的滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意政府機關網站資訊的「正確性」。調查結果顯示，非常滿意政府網站資訊正確性的受訪者佔 4.0%，還算滿意佔 60.7%，不太滿意佔 20.8%，非常不滿意佔 6.0%，無意見或不知道佔 8.6%。各選項比例詳見圖 4-17。

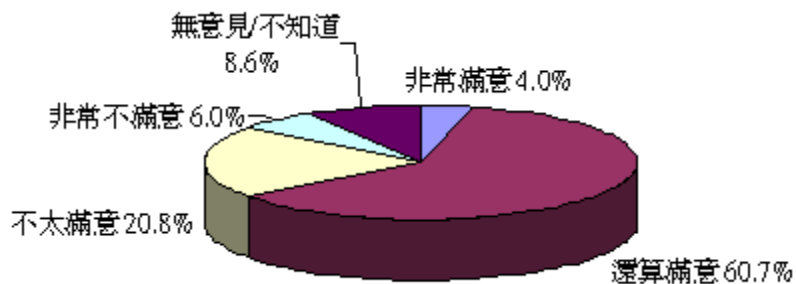


圖 4-17 受訪者對於資訊正確性的滿意程度

資料來源：本研究自繪。

13、資訊服務－線上服務

本題的目的是為瞭解民眾對於政府網站線上服務的滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意政府機關網站提供的「線上申辦服務」。調查結果顯示，非常滿意政府網站線上服務的受訪者佔 6.3%，還算滿意佔 48.4%，不太滿意佔 18.6%，非常不滿意佔 4.1%，無意見或不知道佔 22.6%。各選項比例詳見圖 4-18。

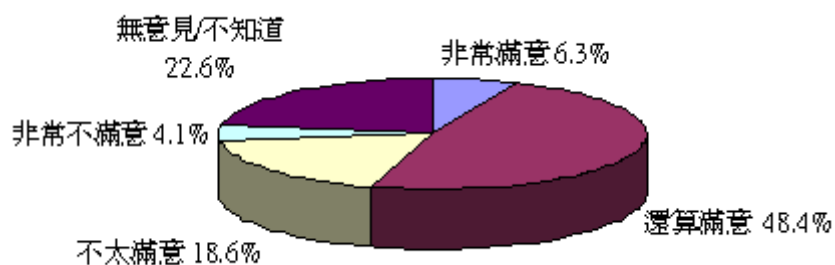


圖 4-18 受訪者對於線上服務的滿意程度

資料來源：本研究自繪。

14、創新便民－服務項目、內容及方法便民

本題的目的是為瞭解民眾對於政府創新便民服務的滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意政府機關推行「電子化政府」所帶來的便民成效。調查結果顯示，非常滿意政府創新便民服務的受訪者佔 10.4%，還算滿意佔 57.1%，不太滿意佔 11.5%，非常不滿意佔 2.5%，無意見或不知道佔 18.6%。各選項比例詳見圖 4-19。

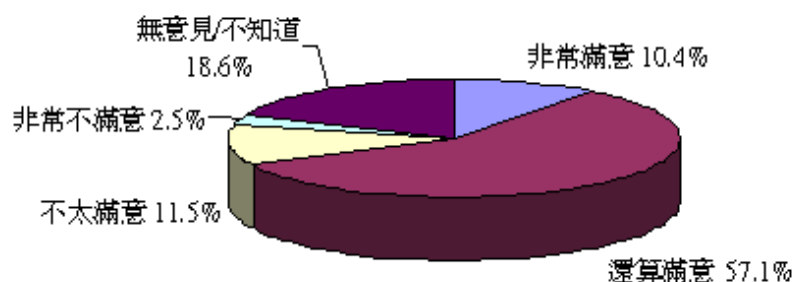


圖 4-19 受訪者對於創新便民服務的滿意程度

資料來源：本研究自繪。

四、有效樣本結構屬性

1、受訪者居住地區

受訪者居住地區以台北縣、台北市為最多，分別佔 16.9%與 11.7%；桃園縣次之，佔 8.1%；比例最低的則是外島地區。詳細居聚地區分布情形如圖 4-20 所示。

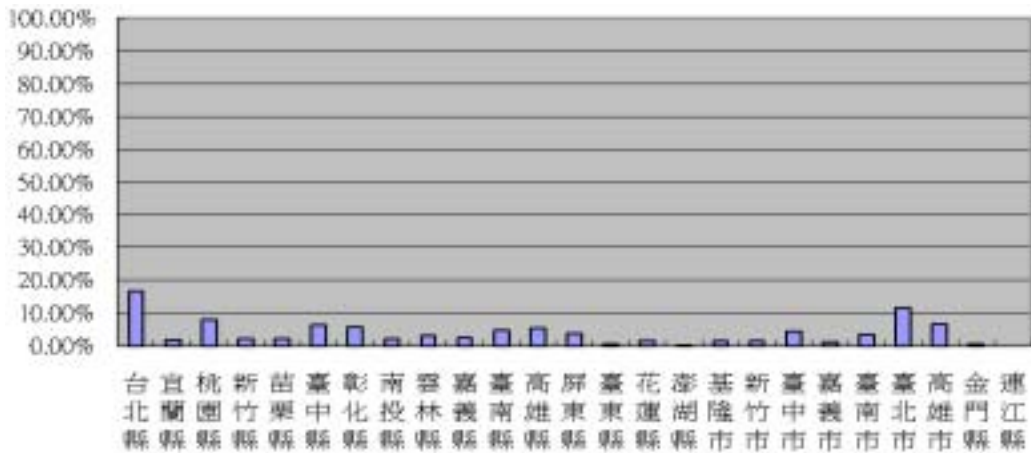


圖 4-20 受訪者居住地區分佈

資料來源：本研究自繪。

2、受訪者年齡分佈

受訪者年齡分佈以 20~29 歲比例最高，佔 20.4%；30~39 歲以及 40~49 歲次之，各佔 21.3%。詳細的年齡分佈情形如圖 4-21 所示。

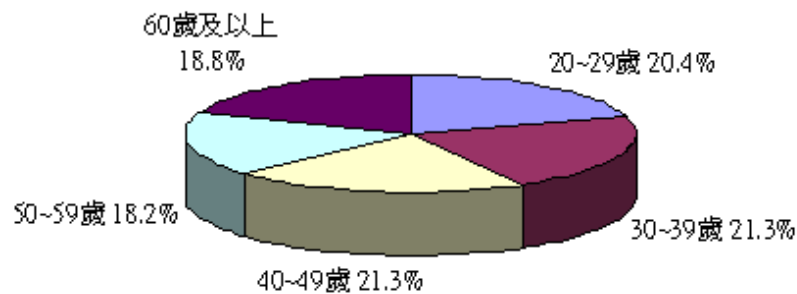


圖 4-21 受訪者年齡分佈

資料來源：本研究自繪。

3、受訪者學歷結構

受訪者學歷以爲高中、高職爲最多，佔 33.6%；其次爲大學及研究所以上，佔 30.8%；比例最低的則是國小以下與國中，分別佔 10.8%與 10.6%。詳細的學歷結構見圖 4-22。

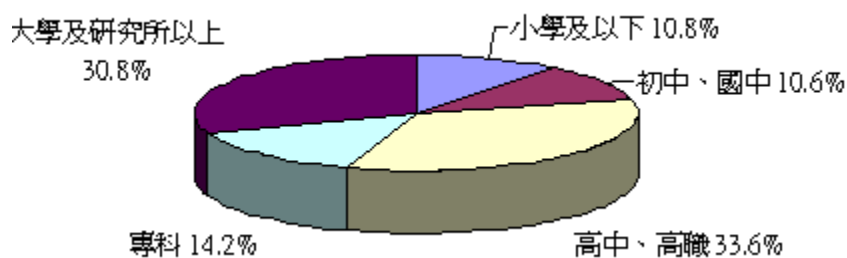


圖 4-22 受訪者學歷分佈

資料來源：本研究自繪。

4、受訪者職業類別

受訪者職業類別以藍領上班族比例最高，佔 21.0%；家庭主婦與白領上班族次之，分別佔 16.4%以及 16.3%。詳細的職業類別比例如圖 4-23 所示。

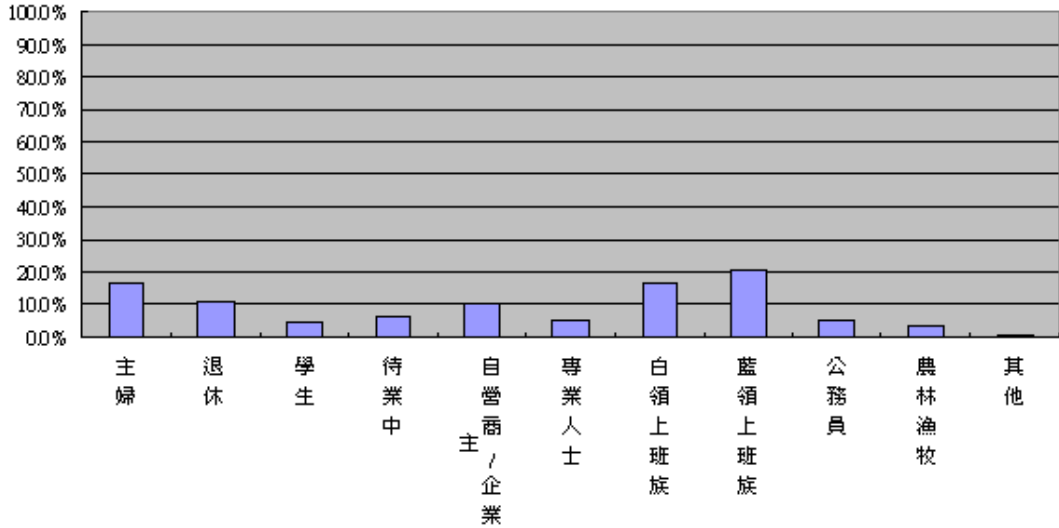


圖 4-23 受訪者職業類別分佈

資料來源：本研究自繪。

5、受訪者所得分配情形

受訪者的收入以 20,000-39,999 元為最多，佔 30.8%；沒有收入者次之，佔 29.5%。詳細的所得分配情形如圖 4-24 所示。

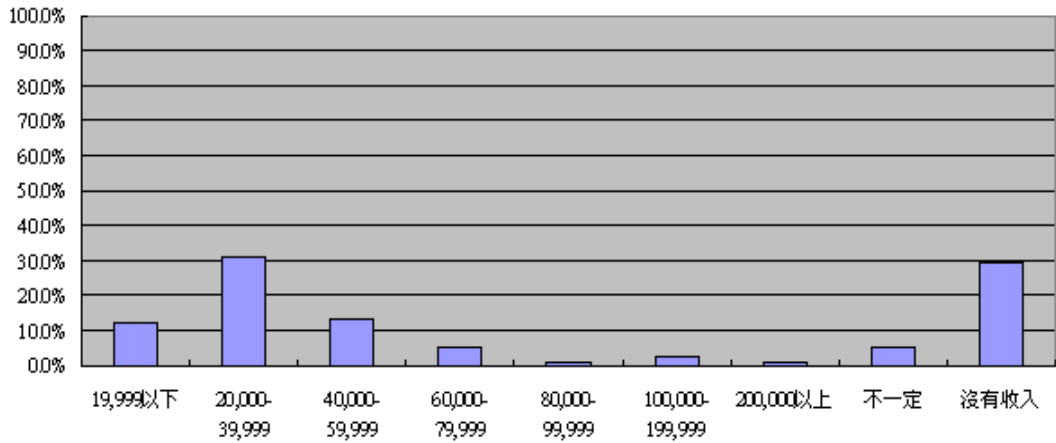


圖 4-24 受訪者所得分佈

資料來源：本研究自繪。

6、受訪者性別比例

調查結果樣本均依照內政部最新人口統計資料進行檢定，以確定抽樣樣本與母體結構相符，如有不一致，將以 Raking 法進行加權處理。透過上述代表性檢定，以確保樣本結構與母體的分布維持一致性。就「性別分佈來說，本次整體性調查的抽樣結果，男性佔 49.9%，女性佔 50.1%。其比例見圖 4-25。

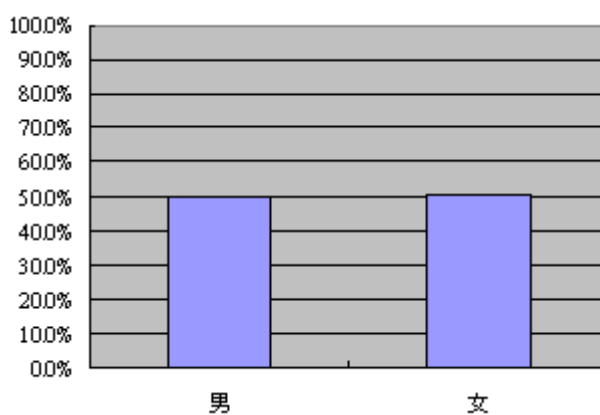


圖 4-25 受訪者性別分佈

資料來源：本研究自繪。

第二節 臨櫃（第一線服務）機關公共服務滿意度調查分析

一、新莊市戶政事務所

本研究之個別性問卷調查—新莊市戶政事務所，於 2009 年 9 月 4~10 日施測，回收有效問卷共計 125 份，茲將新莊市戶政事務所問卷調查摘要整理如表 4-2（問卷參閱附錄十五）。

本次調查屬於試作性質，對照本研究所擬之抽樣設計規定，因僅施作五個工作天（一週），爰將有效樣本數設定為 125 份。此外由於新莊戶政事務所之服務量較大，尖峰時期服務櫃檯開放數達 30 個以上，相對於研究團對礙於人力與施作時間緊湊等限制，僅能派出兩名訪員進行面訪工作，所以此次等距抽樣的級距設定為「每五位邀訪一位」，以利面訪工作之順利進行。

表 4-2 個別性公共服務滿意度問卷調查摘要表 - 新莊市戶政事務所（臨櫃機關 / 第一線服務機關）

訪問主題：新莊市戶政事務所公共服務滿意度調查

訪問日期：2009 年 9 月 4、7、8、9、10 日

調查方法：依號碼牌機等距抽樣，人員臨櫃面訪

有效樣本：125 人

委託單位：行政院研考會

執行單位艾普羅民意調查股份有限公司

資料來源：本研究自行整理。

問卷調查共分為二個部分，第一部分為親身感受及滿意度，聚焦民眾與「新莊市戶政事務所」聯繫的親身經驗，第二部分為受訪者基本資料，詳細分析說明如下：

第一線服務機關： 臺北縣新莊市戶政事務所		非常 滿意	還算 滿意	不太 滿意	非常 不滿 意	無意 見/不 知道
單位：百分比（%）						
1.	請問您滿不滿意「服務流程」安排？	58.4	39.2	1.6	0.8	0.0
2.	請問您滿不滿意「案件處理效率」？	52.8	40.0	3.2	0.8	3.2
3.	請問您滿不滿意服務人員的「服務態度」？	63.2	34.4	0.0	0.8	1.6
4.	請問您滿不滿意服務人員「回答民眾問題」的能力？	5.60	45.60	1.60	0.80	46.40
5.	請問您滿不滿意新莊戶政事務所成員對「相關戶政法令的熟悉程度」？	32.8	40.8	2.4	0.0	24.0
6.	問您滿不滿意提供服務時「一視同仁」的態度？	51.2	40.0	0.0	0.0	8.8
		50.00	39.34	4.92	0.82	4.92
7.	請問您滿不滿意對於「弱勢民眾」的協助？	36.8	28.0	1.6	0.0	33.6
8.	請問您滿不滿意「處理抱怨或申訴事件的速度」？	28.8	26.4	3.2	0.0	41.6
9.	請問您滿不滿意「對於民眾抱怨或申訴的服務態度」？	26.4	28.8	1.6	0.0	43.2
10.	請問您滿不滿意的「服務動線規劃」？	40.0	48.0	4.8	0.0	7.2
11.	請問您滿不滿意「服務標示」的清晰程度？	56.8	37.6	3.2	0.0	2.4
12.	請問您洽公前，是否會先瀏覽網站？ (跳 1_17)	16.8 有		82.4 無		0.8
13.	請問您滿不滿意「網站操作的便利性」？	28.6	66.7	0.0	0.0	4.8
14.	請問您滿不滿意網站資訊的「完整	28.6	61.9	9.5	0.0	0.0

性」？					
15. 請問您滿不滿意網站資訊的「更新程度」？	38.10	42.86	9.52	0.00	9.52
16. 請問您滿不滿意的「線上申辦服務」？	47.62	23.81	0.00	0.00	28.57
17. 請問您滿不滿意新莊戶政事務所週六上午 9 時至 12 時的「增值服務」措施？	56.0	19.2	0.8	0.0	24.0
18. 您滿不滿意新莊戶政事務所推動週六上午 9 時至 12 時「增值服務措施帶來的便民成效」？	60.8	20.0	0.8	0.0	18.4
19. 整體而言，請問您滿不滿意「服務表現」？	67.2	32.0	0.0	0.0	0.8

(一) 親身感受及滿意度

1、標準服務－服務流程安排妥善的程度

本題的目的是為瞭解民眾親身體驗政府服務流程的滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意新莊戶政事務所服務流程的安排。調查結果顯示，非常滿意政府服務流程的受訪者 58.4%，還算滿意佔 39.2%，不太滿意佔 1.6%，非常不滿意佔 0.8%，無意見或不知道佔 0%。各選項比例詳見圖 4-26。

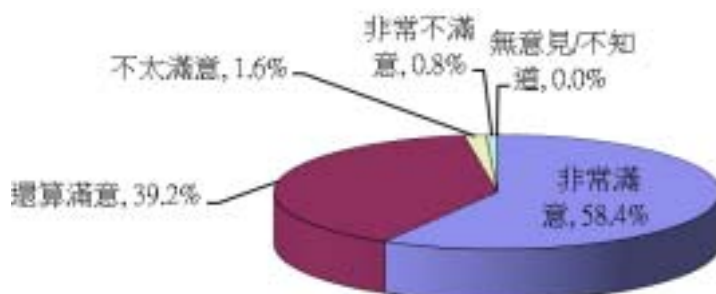


圖 4-26 受訪者對於新莊市戶政事務所流程的滿意程度

資料來源：本研究自繪。

2、標準服務－案件處理效率

本題的目的是為瞭解民眾親身體驗政府處理效率的滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意新莊戶政事務所針對民眾申請案件的處理效率。調查結果顯示，非常滿意政府處理效率的受訪者佔 52.8%，還算滿意佔 40.0%，不太滿意佔 3.2%，非常不滿意佔 0.8%，無意見或不知道佔 3.2%。各選項比例詳見圖 4-27。

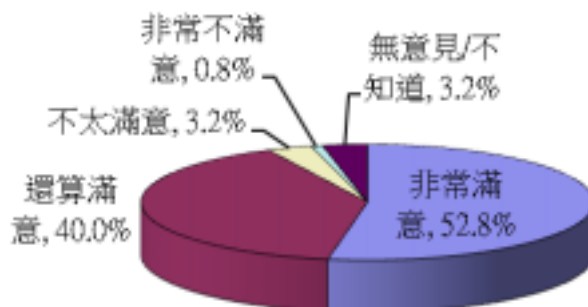


圖 4-27 受訪者對於新莊市戶政事務所處理效率的滿意程度

資料來源：本研究自繪。

3、標準服務－服務態度

本題的目的是為瞭解民眾親身體驗政府服務人員服務態度的滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意新莊戶政事務所成員的「服務態度」。

調查結果顯示，非常滿意成員服務態度的受訪者佔 63.2%，還算滿意佔 34.4%，不太滿意佔 0%，非常不滿意佔 0.8%，無意見或不知道佔 1.6%。各選項比例詳見圖 4-28。

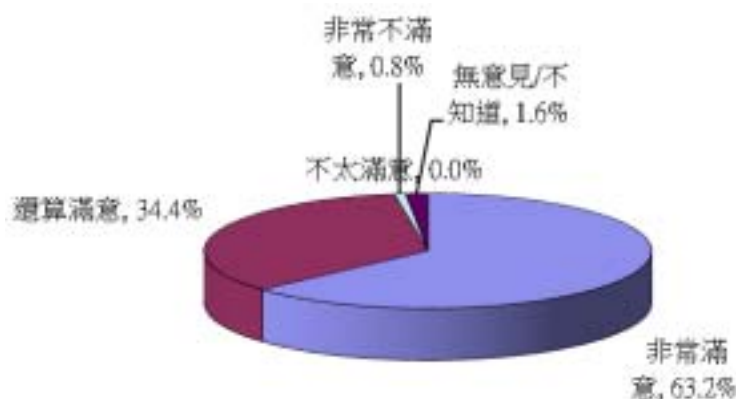


圖 4-28 受訪者對於新莊市戶政事務所服務人員服務態度的滿意程度

資料來源：本研究自繪。

4、標準服務－服務專業的程度

本題的目的是為瞭解民眾親身體驗政府服務人員服務專業的滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意新莊戶政事務所成員的「回答民眾問題的能力」。調查結果顯示，非常滿意成員的受訪者佔 5.6%，還算滿意佔 45.6%，不太滿意佔 1.6%，非常不滿意佔 0.8%，無意見或不知道佔 46.4%。各選項比例詳見圖 4-29。

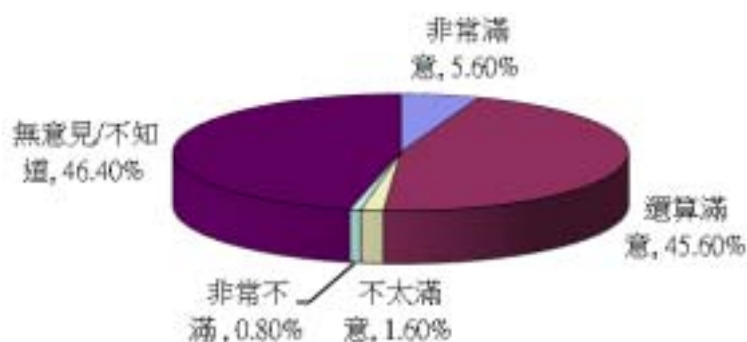


圖 4-29 受訪者對於新莊市戶政事務所服務人員回答民眾問題的滿意程度

資料來源：本研究自繪。

5、標準服務－業務專業的程度

本題的目的亦為瞭解民眾親身體驗政府服務人員服務專業的滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意新莊戶政事務所成員的「相關戶政法令的熟悉程度」。調查結果顯示，非常滿意成員的受訪者佔 32.8%，還算滿意佔 40.8%，不太滿意佔 2.4%，非常不滿意佔 0%，無意見或不知道佔 24%。各選項比例詳見圖 4-30。

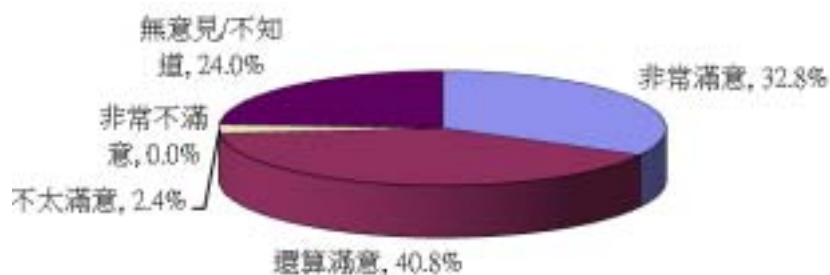


圖 4-30 受訪者對於新莊市戶政事務所服務人員熟悉相關戶政法令的滿意程度

資料來源：本研究自繪。

6、標準服務－服務公平性

本題的目的是為瞭解民眾對於政府服務公平性的滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意新莊戶政事務所成員提供服務時「一視同仁」的態度。調查結果顯示，非常滿意政府服務公平性的受訪者佔 51.2%，還算滿意佔 40%，不太滿意佔 0%，非常不滿意佔 0%，無意見或不知道佔 8.8%。各選項比例詳見圖 4-31。

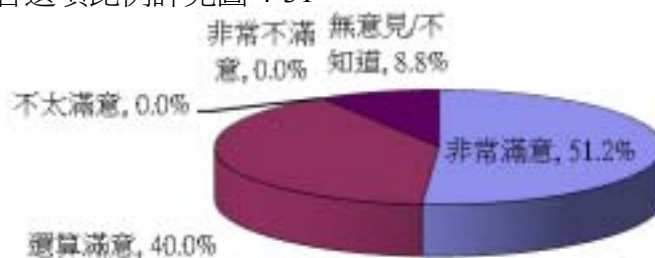


圖 4-31 受訪者對於新莊市戶政事務所服務公平性的滿意程度

資料來源：本研究自繪。

7、標準服務－弱勢協助

本題的目的是為瞭解民眾對於政府協助弱勢的滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意新莊戶政事務所對於「弱勢民眾」的協助。調查結果顯示，非常滿意政府對弱勢提供之服務的受訪者佔 36.8%，還算滿意佔 28%，不太滿意佔 1.6%，非常不滿意佔 0%，無意見或不知道佔 33.6%。各選項比例詳見圖 4-32。

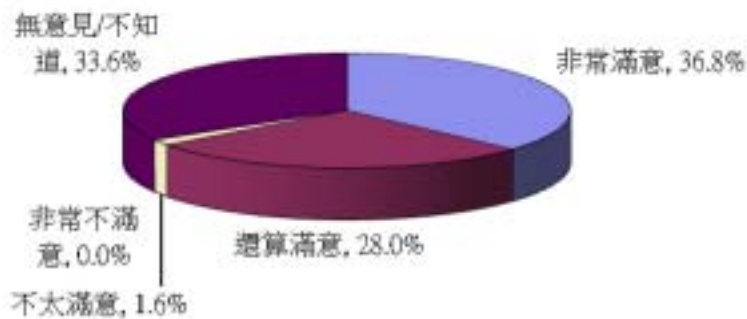


圖 4-32 受訪者對於新莊市戶政事務所協助弱勢的滿意程度

資料來源：本研究自繪。

8、標準服務－處理抱怨及回應速度

本題的目的是為瞭解民眾親身體驗政府抱怨管道及回應速度的滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意新莊戶政事務所成員「處理抱怨或申訴事件的速度」。調查結果顯示，非常滿意政府處理民眾陳情的受訪者佔 28.8%，還算滿意佔 26.4%，不太滿意佔 3.2%，非常不滿意佔 0%，無意見或不知道佔 41.6%。各選項比例詳見圖 4-33。



圖 4-33 受訪者對於新莊市戶政事務所抱怨管道及回應速度的滿意程度

資料來源：本研究自繪。

9、標準服務－對於民眾怨或申訴服務態度

本題的目的是為瞭解民眾親身體驗政府處理抱怨及回應結果的滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意新莊戶政事務所成員「處理民眾抱怨或申訴案件的結果」。調查結果顯示，非常滿意政府處理民眾陳情的受訪者佔 26.4%，還算滿意佔 28.8%，不太滿意佔 1.6%，非常不滿意佔 0%，無意見或不知道佔 43.2%。各選項比例詳見圖 4-34

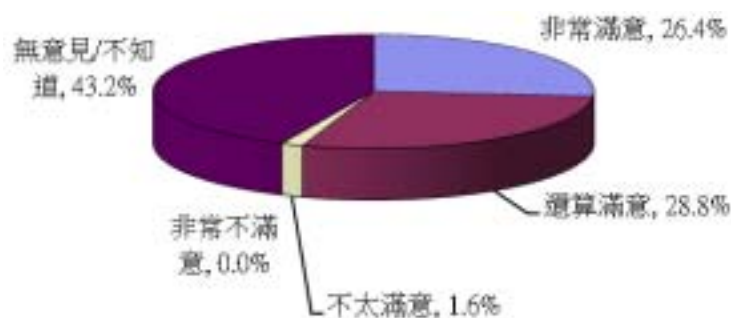


圖 4-34 受訪者對於新莊市戶政事務所民眾抱怨或申訴服務態度的滿意程度

資料來源：本研究自繪。

10、標準服務－服務場所的流暢程度

本題的目的是為瞭解民眾對於政府洽公環境的滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意的新莊戶政事務所「服務動線規劃」。調查結果顯示，非常滿意的受訪者佔 40%，還算滿意佔 48%，不太滿意佔 4.8%，非常不滿意佔 0%，無意見或不知道佔 7.2%。各選項比例詳見圖 4-35。

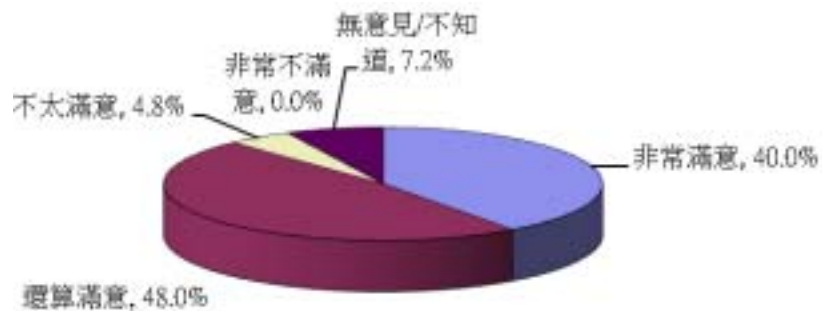


圖 4-35 受訪者對於新莊市戶政事務所服務動線規劃的滿意程度

資料來源：本研究自繪。

11、標準服務－服務場所的清晰程度

本題的目的是為瞭解民眾對於政府洽公環境的滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意的新莊戶政事務所「服務標示」。調查結果顯示，非常滿意服務清晰的受訪者佔 56.8%，還算滿意佔 37.6%，不太滿意佔 3.2%，非常不滿意佔 0%，無意見或不知道佔 2.4%。各選項比例詳見圖 4-36。

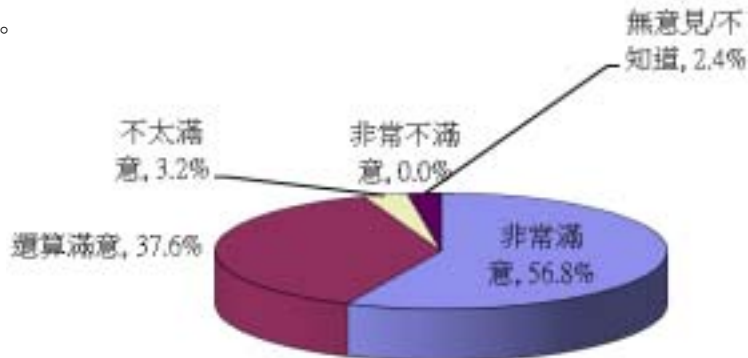


圖 4-36 受訪者對於新莊市戶政事務所服務標示清晰的滿意程度

資料來源：本研究自繪。

12、資訊服務－瀏覽網站的程度

本題為篩選題，目的是為瞭解民眾瀏覽政府網站的程度。其方式是詢問受訪者洽詢新莊戶政事務所業務前，是否會先瀏覽「新莊戶政事務所」的網站。調查結果顯示，會先瀏覽者佔 16.8%，不會佔 82.4%，無意見或不知道佔 0.8%。各選項比例詳見圖 4-37。

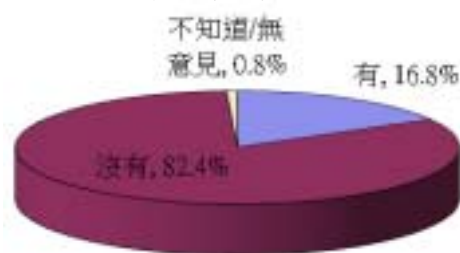


圖 4-37 受訪者瀏覽新莊市戶政事務所網站的程度

資料來源：本研究自繪。

13、資訊服務－網站操作便利性

本題的目的是為瞭解民眾親身瀏覽政府網站後的滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意「新莊戶政事務所網站操作的便利性」。調查結果顯示，非常滿意的受訪者佔 28.6%，還算滿意佔 66.7%，不太滿意佔 0.0%，非常不滿意佔 0.0%，無意見或不知道佔 4.8%。各選項比例詳見圖 4-38。

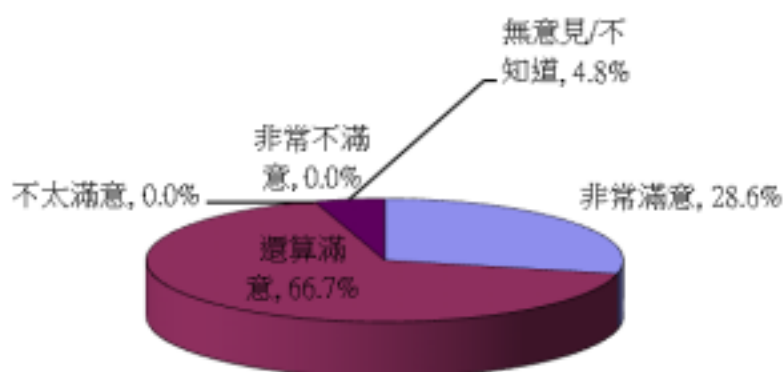


圖 4-38 受訪者對於新莊市戶政事務所網站操作便利性的滿意程度

資料來源：本研究自繪。

14、資訊服務－資訊完整性

本題的目的是為瞭解民眾對於政府網站資訊完整的滿意程度。其方式是詢問受訪者是否滿意新莊戶政事務所「網站資訊的完整性」。調查結果顯示，非常滿意的受訪者佔 28.6%，還算滿意佔 61.9%，不太滿意佔 9.5%，非常不滿意佔 0%，無意見或不知道佔 0%。各選項比例詳見圖 4-39。

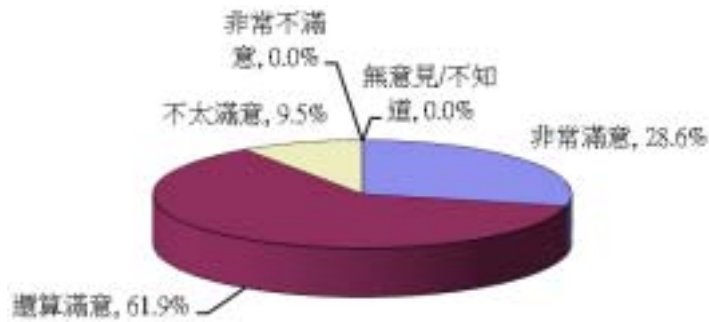


圖 4-39 受訪者對於新莊市戶政事務所網站資訊的完整性滿意程度

資料來源：本研究自繪。

15、資訊服務－資料更新程度

本題的目的是為瞭解民眾對於政府網站資料更新的滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意新莊戶政事務所網站的「更新程度」。調查結果顯示，非常滿意的受訪者佔 38.1%，還算滿意佔 42.86%，不太滿意佔 9.52%，非常不滿意佔 0%，無意見或不知道佔 9.52%。各選項比例詳見圖 4-40。

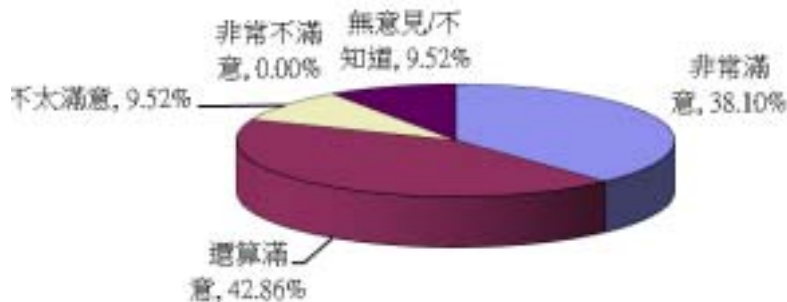


圖 4-40 受訪者對於新莊市戶政事務所網站資訊更新程度的滿意度

資料來源：本研究自繪。

16、資訊服務－線上服務

本題的目的是為瞭解民眾對於政府網站線上申辦服務的滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意新莊戶政事務所提供的「線上申辦服務」。調查結果顯示，非常滿意政府網站線上服務的受訪者佔 47.62%，還算滿意佔 23.81%，不太滿意佔 0%，非常不滿意佔 0%，無意見或不知道佔 28.57%。各選項比例詳見圖 4-41。

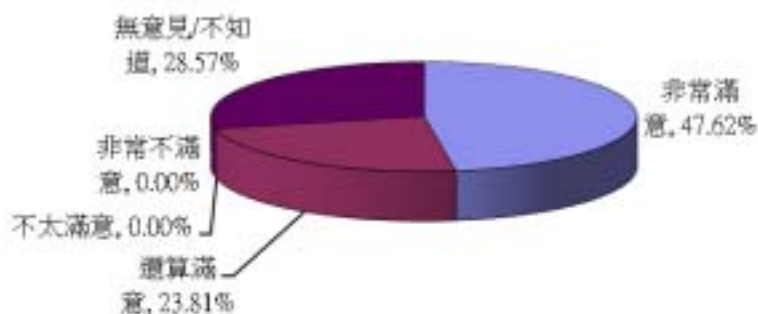


圖 4-41 受訪者對於新莊市戶政事務所線上服務的滿意程度

資料來源：本研究自繪。

17、創新便民－彈性服務

本題的目的是為瞭解民眾對於政府實施彈性服務時間的滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意新莊戶政事務所「週六上午 9 時至 12 時的加值服務措施」。調查結果顯示，非常滿意的受訪者佔 56.0%，還算滿意佔 19.2%，不太滿意佔 0.8%，非常不滿意佔 0%，無意見或不知道佔 24%。各選項比例詳見圖 4-42。

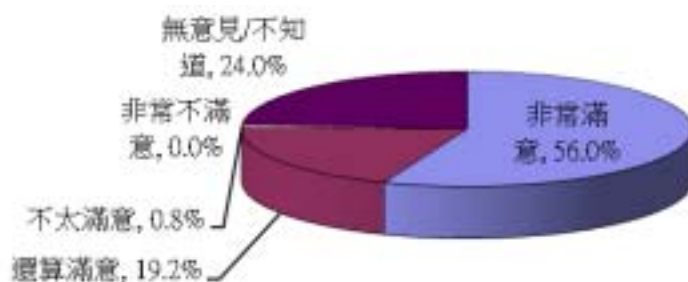


圖 4-42 受訪者對於新莊市戶政事務所加值服務的滿意程度

資料來源：本研究自繪。

18、創新便民－彈性服務成效的滿意程度

本題的目的是為瞭解民眾對於政府實施彈性服務時間所帶來效益的滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意新莊戶政事務所「週六上午 9 時至 12 時的加值服務措施帶來的便民成效」。調查結果顯示，非常滿意的受訪者佔 60.8%，還算滿意佔 20%，不太滿意佔 0.8%，非常不滿意佔 0%，無意見或不知道佔 18.4%。各選項比例詳見圖 4-43。

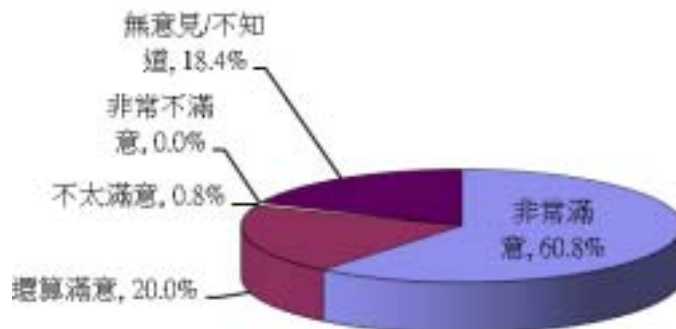


圖 4-43 受訪者對於新莊市戶政事務所彈性服務成效的滿意程度

資料來源：本研究自繪。

19、整體性服務表現

本題的目的是為瞭解民眾對於政府服務表現及品質的整體性滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意新莊市戶政事務所的「服務表現」。調查結果顯示，非常滿意政府服務表現的受訪者佔 67.2%，還算滿意佔 32%，不太滿意佔 0%，非常不滿意佔 0%，無意見或不知道佔 0.8%。各選項比例詳見圖 4-44。

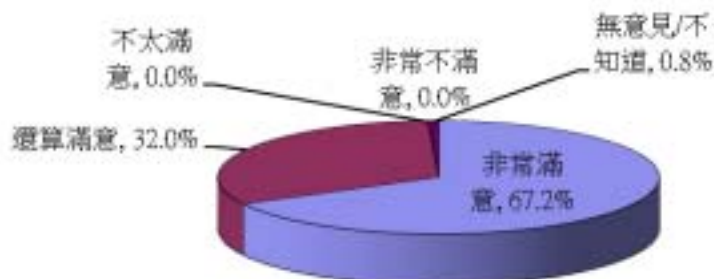


圖 4-44 受訪者對於新莊市戶政事務所服務表現及品質的滿意程度

資料來源：本研究自繪。

20、親身體驗政府服務管道

本題的目的是為瞭解民眾接受政府服務的管道。其方式是詢問受訪者是否還會用其他方式與「新莊戶政事務所」接洽，採複選題方式。調查結果顯示，並電話聯繫佔最高比例，為 30.4%，其次為使用機關網站，佔 11.2%。各選項比例詳見圖 4-45。

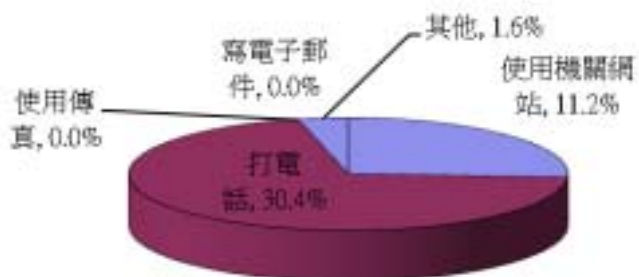


圖 4-45 受訪者親身體驗新莊市戶政事務所的服務管道

資料來源：本研究自繪。

(二) 有效樣本結構屬性

1、受訪者學歷結構

受訪者學歷以高中、職為最多，佔 34.4%；其次為大學及研究所以上，佔 26.4%、專科佔 16.8%；比例最低的則是小學及以下，佔 8%。詳細的學歷結構見圖 4-46。

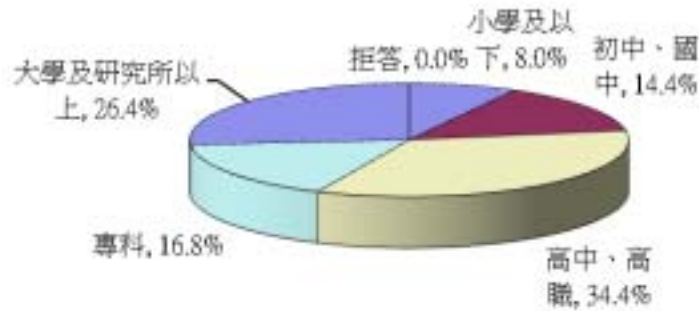


圖 4-46 受訪者學歷結構分佈

資料來源：本研究自繪。

2、受訪者職業類別

受訪者職業類別以主婦比例最高，佔 23.2%；白領上班族次之，佔 12%。詳細的職業類別比例如圖 4-47 所示。

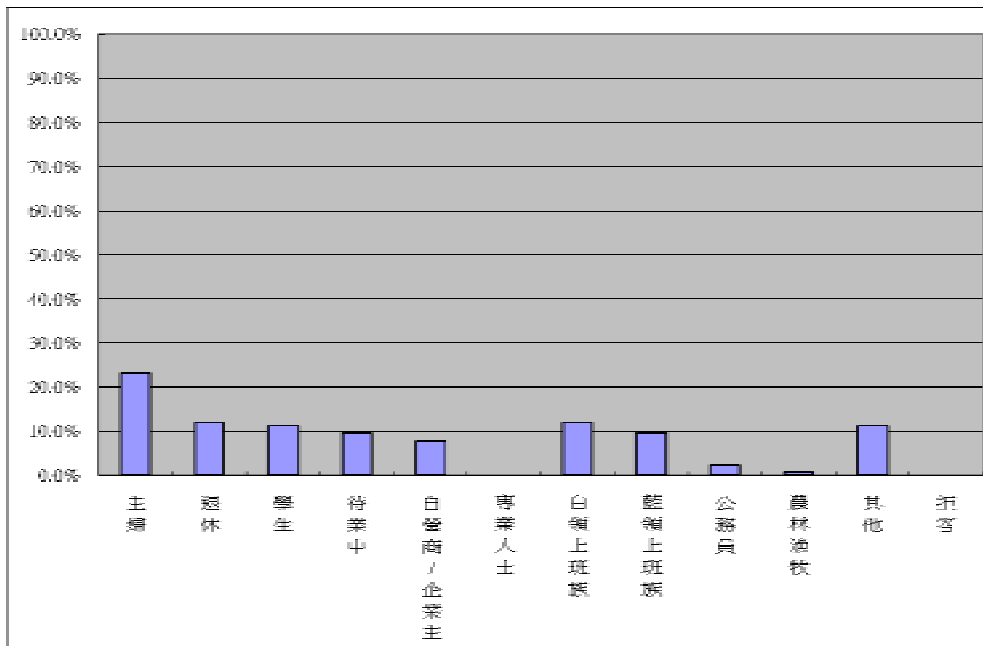


圖 4-47 受訪者職業類別分佈

資料來源：本研究自繪。

3、受訪者所得分配情形

受訪者的收入 19,999 元以下為最多，佔 32%；以 20,000-39,999 元的次之，佔 25.6%。詳細的所得分配情形如圖 4-48 所示。

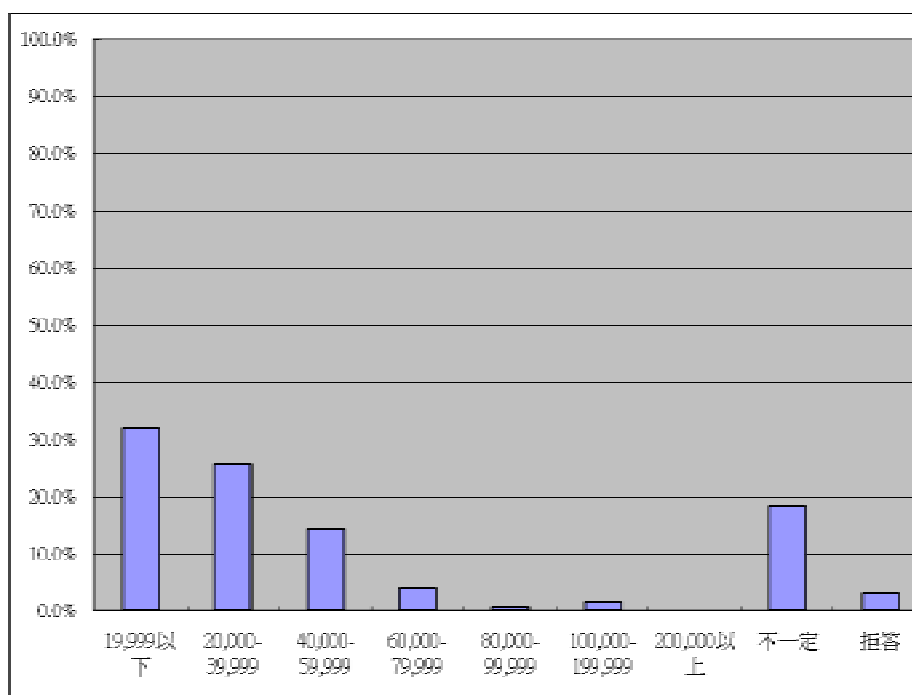


圖 4-48 受訪者所得分配情形

資料來源：本研究自繪。

4、受訪者年齡分佈

受訪者年齡分佈以 30~39 歲比例最高，佔 31.2%；40~49 歲次之，佔 26.4%。詳細的年齡分佈情形如圖 4-49 所示。

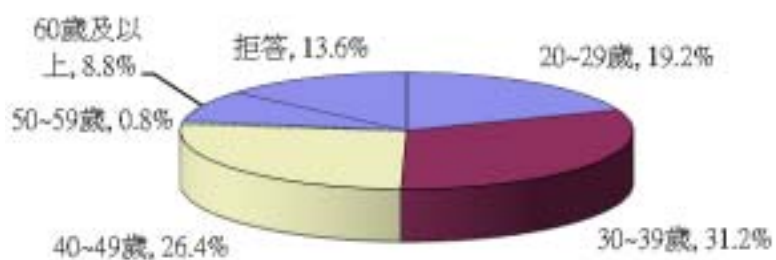


圖 4-49 受訪者年齡分佈

資料來源：本研究自繪。

5、受訪者性別比例

受訪者中男性佔 60.8%，女性佔 39.2%。其比例見圖 4-50。

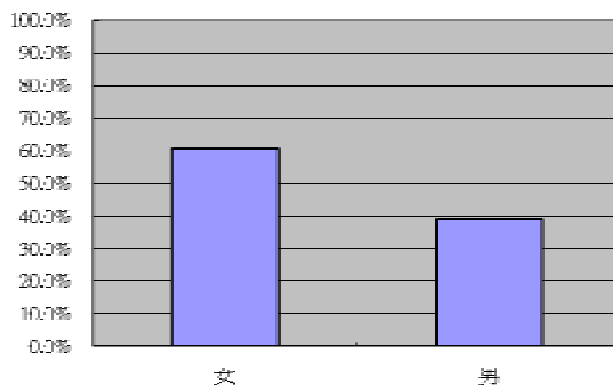


圖 4-50 受訪者性別分佈

資料來源：本研究自繪。

二、經濟部標準檢驗局

本研究之個別性問卷調查－經濟部標準檢驗局，於 2009 年 9 月 4~10 日施測，回收有效問卷共計 122 份，茲將經濟部標準檢驗局問卷調查摘要整理如表 4-3（問卷參閱附錄十六）。

本次調查屬於試作性質，對照本研究所擬之抽樣設計規定，因僅施作五個工作天（一週），爰將有效樣本數設定為 125 份。此外由於標準檢驗局之服務量較少，服務櫃檯數目亦少，在搭配兩名訪員進行面訪工作的過程，為儘量獲取更多的有效樣本（達成 125 份的目標），所以此次等距抽樣的級距設定為「每二位邀訪一位」，以利面訪工作之順利完成。惟在施測的前夕，標準檢驗局所屬成員表示多數臨櫃辦理業務者多為代辦業者，而且可能會有重複抽樣之虞。對此，研究團隊認為既屬試測階段應當針對真正具有親身接觸經驗的受訪者進行詢問為宜，至於如何避免重複抽樣的問題，則委請訪員在進行面訪時，增問受訪者是否已有受訪經驗。

表 4-3 個別性公共服務滿意度問卷調查摘要表 - 經濟部標準檢驗局公共服務滿意度調查（臨櫃機關 / 第一線服務機關 / 服務量較少）

訪問主題：經濟部標準檢驗局公共服務滿意度調查

訪問日期：2009 年 9 月 4、7、8、9、10 日

調查方法：依號碼牌機等距抽樣，人員臨櫃面訪

有效樣本：122 人

委託單位：行政院研考會

執行單位艾普羅民意調查股份有限公司

資料來源：本研究自行整理。

問卷調查共分為二個部分，第一部分為親身感受及滿意度，聚焦民眾與「經濟部標準檢驗局」聯繫的親身經驗，第二部分為受訪者基本資料，詳細分析說明如下：

我國公共服務滿意度調查之研究

第一線服務機關： 經濟部標準檢驗局		非常 滿意	還 算 滿意	不 太 滿意	非 常 不 滿 意	無 意 見/不 知 道
單位：百分比（%）						
1.	請問您滿不滿意「服務流程」安排？	48.36	45.08	5.74	0.00	0.82
2.	請問您滿不滿意「案件處理效率」？	43.44	45.90	6.56	2.46	1.64
3.	請問您滿不滿意服務人員的「服務態度」？	54.92	34.43	6.56	2.46	1.64
4.	請問您滿不滿意服務人員「回答民眾問題」的能力？	49.18	40.98	6.56	1.64	1.64
5.	請問您滿不滿意標準檢驗局成員對「相關檢驗標準的熟悉程度」？	48.36	40.16	8.20	1.64	1.64
6.	問您滿不滿意提供服務時「一視同仁」的態度？	50.00	39.34	4.92	0.82	4.92
7.	請問您滿不滿意對於「弱勢民眾」的協助？	35.25	33.61	1.64	0.82	28.69
8.	請問您滿不滿意「處理抱怨或申訴事件的速度」？	31.15	36.07	4.92	1.64	26.23
9.	請問您滿不滿意「對於民眾抱怨或申訴的服務態度」？	35.25	31.97	4.92	0.82	27.05
10.	請問您滿不滿意的「服務動線規劃」？	46.72	44.26	6.56	0.00	2.46
11.	請問您滿不滿意「服務標示」的清晰程度？	47.54	42.62	7.38	0.00	2.46
12.	請問您洽公前，是否會先瀏覽網站？ (跳 1_17)	51.64 有		45.90 無		2.46

13. 請問您滿不滿意「網站操作的便利性」？	30.16	50.79	12.70	4.76	1.59
14. 請問您滿不滿意網站資訊的「完整性」？	30.16	53.97	14.29	0.00	1.59
15. 請問您滿不滿意網站資訊的「更新程度」？	26.98	47.62	14.29	1.59	9.52
16. 請問您滿不滿意的「線上申辦服務」？	23.81	36.51	4.76	1.59	33.33
17. 問您滿不滿意標準檢驗局以「驗證登錄書取代重複檢驗」的服務？	26.23	27.87	1.64	0.00	44.26
18. 您滿不滿意標準檢驗局推動「驗證登錄書取代重複檢驗」帶來的便民成效？	27.87	27.87	0.82	0.00	43.44
19. 整體而言，請問您滿不滿意「服務表現」？	44.26	46.72	6.56	0.82	1.64

(一) 親身感受及滿意度

1、標準服務－服務流程安排妥善的程度

本題的目的是為瞭解民眾親身體驗政府服務流程的滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意經濟部標準檢驗局服務流程的安排。調查結果顯示，非常滿意政府服務流程的受訪者 48.36%，還算滿意佔 45.08%，不太滿意佔 5.74%，非常不滿意佔 0%，無意見或不知道佔 0.82%。各選項比例詳見圖 4-51。

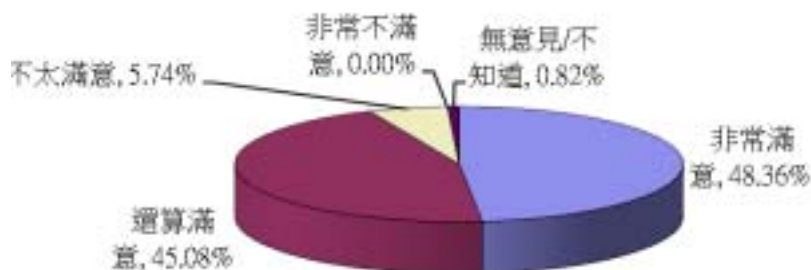


圖 4-51 受訪者對於標準檢驗局服務流程的滿意程度

資料來源：本研究自繪。

2、標準服務－案件處理效率

本題的目的是為瞭解民眾親身體驗政府處理效率的滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意經濟部標準檢驗局針對民眾申請案件的處理效率。調查結果顯示，非常滿意政府處理效率的受訪者佔 43.44%，還算滿意佔 45.90%，不太滿意佔 6.65%，非常不滿意佔 2.46%，無意見或不知道佔 1.64%。各選項比例詳見圖 4-52。

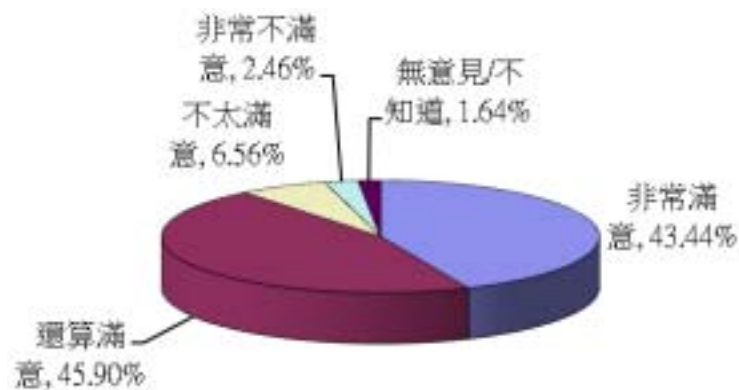


圖 4-52 受訪者對於標準檢驗局處理效率的滿意程度

資料來源：本研究自繪。

3、標準服務－服務態度

本題的目的是為瞭解民眾親身體驗政府服務人員服務態度的滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意經濟部標準檢驗局成員的「服務態度」。調查結果顯示，非常滿意成員服務態度的受訪者佔 54.92%，還算滿意佔 34.43%，不太滿意佔 6.56%，非常不滿意佔 2.46%，無意見或不知道佔 1.64%。各選項比例詳見圖 4-53。



圖 4-53 受訪者對於標準檢驗局服務人員服務態度的滿意程度

資料來源：本研究自繪。

4、標準服務－服務專業的程度

本題的目的是為瞭解民眾親身體驗政府服務人員服務專業的滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意經濟部標準檢驗局成員的「回答民眾問題的能力」。調查結果顯示，非常滿意成員的受訪者佔 49.18%，還算滿意佔 40.98%，不太滿意佔 6.56%，非常不滿意佔 1.64%，無意見或不知道佔 1.64%。各選項比例詳見圖 4-54。

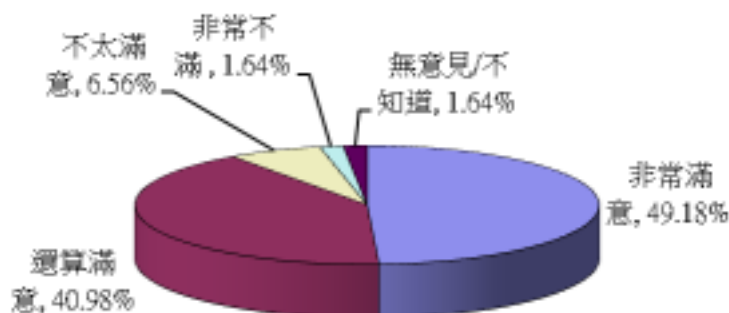


圖 4-54 受訪者對於標準檢驗局服務人員回答民眾問題的滿意程度

資料來源：本研究自繪。

5、標準服務－業務專業的程度

本題的目的亦為瞭解民眾親身體驗政府服務人員服務專業的滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意經濟部標準檢驗局成員的「相關檢驗標準的熟悉程度」。調查結果顯示，非常滿意成員的受訪者佔 48.36%，還算滿意佔 40.16%，不太滿意佔 8.20%，非常不滿意佔 1.64%，無意見或不知道佔 1.64%。各選項比例詳見圖 4-55。

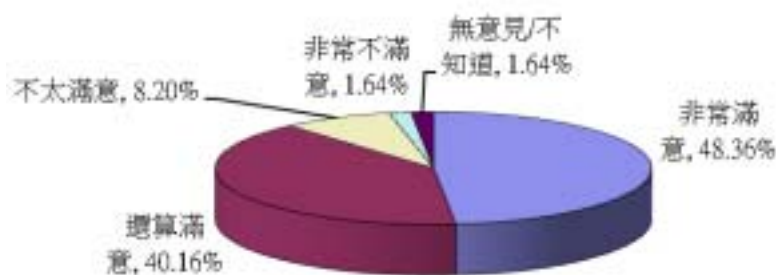


圖 4-55 受訪者對於標準檢驗局服務人員熟悉相關檢驗標準的滿意程度

資料來源：本研究自繪。

6、標準服務－服務公平性

本題的目的是為瞭解民眾對於政府服務公平性的滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意經濟部標準檢驗局成員提供服務時「一視同仁」的態度。調查結果顯示，非常滿意政府服務公平性的受訪者佔 50%，還算滿意佔 39.34%，不太滿意佔 4.92%，非常不滿意佔 0.82%，無意見或不知道佔 4.92%。各選項比例詳見圖 4-56。

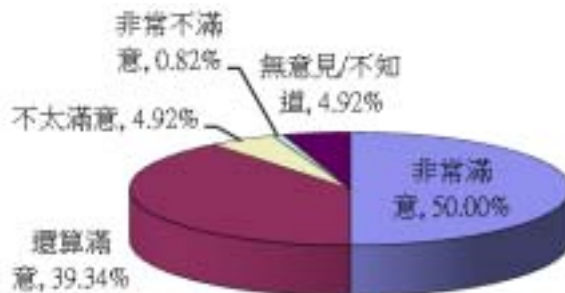


圖 4-56 受訪者對於標準檢驗局服務公平性的滿意程度

資料來源：本研究自繪。

7、標準服務－弱勢協助

本題的目的是為瞭解民眾對於政府協助弱勢的滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意經濟部標準檢驗局對於「弱勢民眾」的協助。調查結果顯示，非常滿意政府對弱勢提供之服務的受訪者佔 35.25%，還算滿意佔 33.61%，不太滿意佔 1.64%，非常不滿意佔 0.82%，無意見或不知道佔 28.69%。各選項比例詳見圖 4-57。

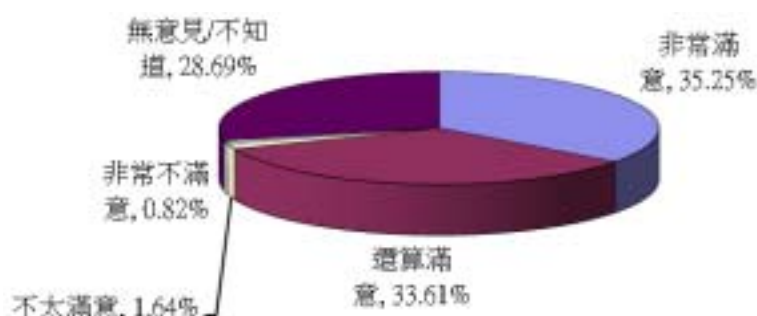


圖 4-57 受訪者對於標準檢驗局協助弱勢的滿意程度

資料來源：本研究自繪。

8、標準服務－處理抱怨及回應速度

本題的目的是為瞭解民眾親身體驗政府抱怨管道及回應速度的滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意經濟部標準檢驗局成員「處理抱怨或申訴事件的速度」。調查結果顯示，非常滿意政府處理民眾陳情的受訪者佔 31.15%，還算滿意佔 36.07%，不太滿意佔 4.92%，非常不滿意佔 1.64%，無意見或不知道佔 26.23%。各選項比例詳見圖 4-58。

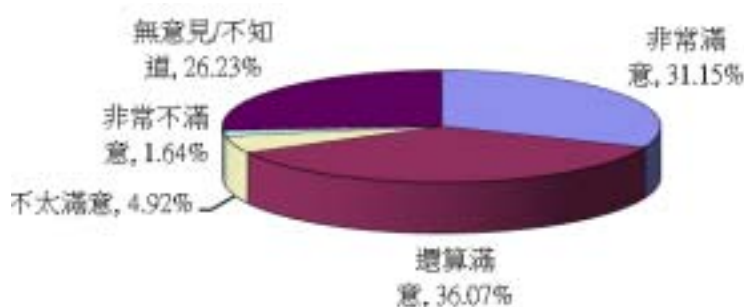


圖 4-58 受訪者對於標準檢驗局抱怨管道及回應速度的滿意程度

資料來源：本研究自繪。

9、標準服務－對於民眾抱怨或申訴服務態度

本題的目的是為瞭解民眾親身體驗政府處理抱怨及回應結果的滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意經濟部標準檢驗局成員「處理民眾抱怨或申訴案件的結果」。調查結果顯示，非常滿意政府處理民眾陳情的受訪者佔 35.25%，還算滿意佔 31.97%，不太滿意佔 4.92%，非常不滿意佔 0.82%，無意見或不知道佔 27.05%。各選項比例詳見圖 4-59

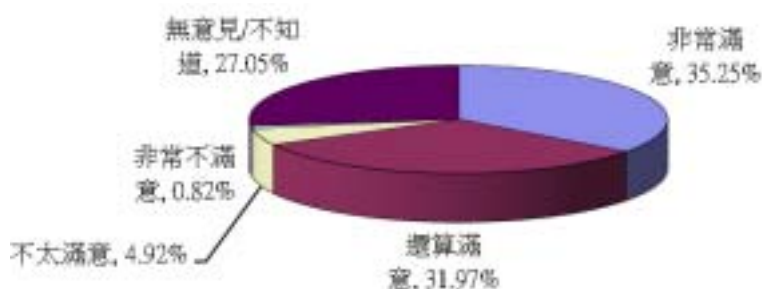


圖 4-59 受訪者對於標準檢驗局民眾抱怨或申訴服務態度的滿意程度

資料來源：本研究自繪。

10、標準服務－服務場所的流暢程度

本題的目的是為瞭解民眾對於政府洽公環境的滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意的經濟部標準檢驗局「服務動線規劃」。調查結果顯示，非常滿意的受訪者佔 46.72%，還算滿意佔 44.26%，不太滿意佔 6.56%，非常不滿意佔 0%，無意見或不知道佔 2.46%。各選項比例詳見圖 4-60。

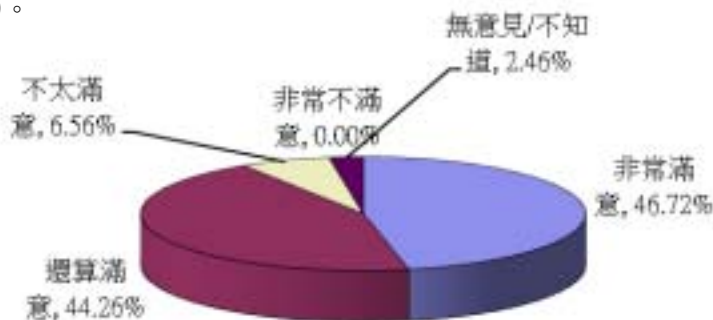


圖 4-60 受訪者對於標準檢驗局服務動線規劃的滿意程度

資料來源：本研究自繪。

11、標準服務－服務場所的標示清晰程度

本題的目的是為瞭解民眾對於政府洽公環境的滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意的經濟部標準檢驗局「服務標示」。調查結果顯示，非常滿意服務清晰的受訪者佔 47.54%，還算滿意佔 42.62%，不太滿意佔 7.38%，非常不滿意佔 0%，無意見或不知道佔 2.46%。各選項比例詳見圖 4-61。

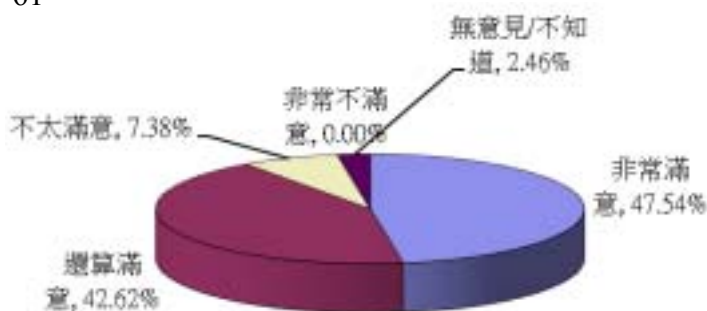


圖 4-61 受訪者對於標準檢驗局服務標示清晰的滿意程度

資料來源：本研究自繪。

12、資訊服務－瀏覽網站的程度

本題為篩選題，目的是為瞭解民眾瀏覽政府網站的程度。其方式是詢問受訪者洽詢經濟部標準檢驗局業務前，是否會先瀏覽「經濟部標準檢驗局」的網站。調查結果顯示，會先瀏覽者佔 51.64%，不會佔 45.90%，無意見或不知道佔 2.46%。各選項比例詳見圖 4-62。

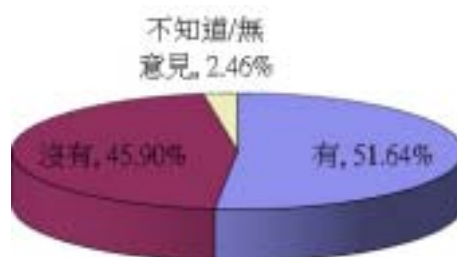


圖 4-62 受訪者瀏覽標準檢驗局網站的程度

資料來源：本研究自繪。

13、資訊服務－網站操作便利性

本題的目的是為瞭解民眾親身瀏覽政府網站後的滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意「經濟部標準檢驗局網站操作的便利性」。調查結果顯示，非常滿意的受訪者佔 30.16%，還算滿意佔 50.79%，不太滿意佔 12.7%，非常不滿意佔 4.76%，無意見或不知道佔 1.59%。各選項比例詳見圖 4-63。

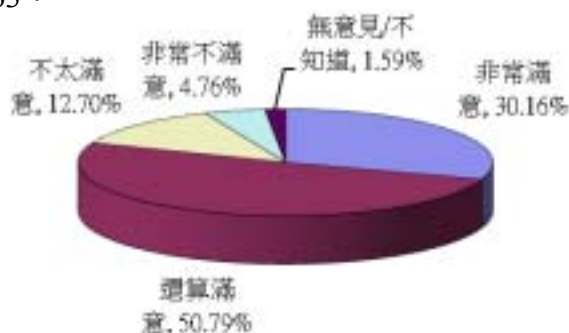


圖 4-63 受訪者對於標準檢驗局網站操作便利性的滿意程度

資料來源：本研究自繪。

14、資訊服務－資訊完整性

本題的目的是為瞭解民眾對於政府網站資訊完整的滿意程度。其方式是詢問受訪者是否滿意經濟部標準檢驗局「網站資訊的完整性」。調查結果顯示，非常滿意的受訪者佔 30.16%，還算滿意佔 53.97%，不太滿意佔 14.26%，非常不滿意佔 0%，無意見或不知道佔 1.59%。各選項比例詳見圖 4-64。



圖 4-64 受訪者對於標準檢驗局網站資訊完整性的滿意程度

資料來源：本研究自繪。

15、資訊服務－資料更新程度

本題的目的是為瞭解民眾對於政府網站資料更新的滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意經濟部標準檢驗局網站的「更新程度」。調查結果顯示，非常滿意的受訪者佔 26.98%，還算滿意佔 47.62%，不太滿意佔 14.29%，非常不滿意佔 1.59%，無意見或不知道佔 9.52%。各選項比例詳見圖 4-65。

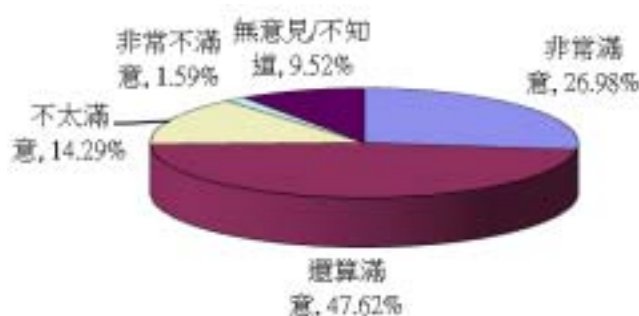


圖 4-65 受訪者對於標準檢驗局網站資訊更新程度的滿意度

資料來源：本研究自繪。

16、資訊服務－線上服務

本題的目的是為瞭解民眾對於政府網站線上申辦服務的滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意經濟部標準檢驗局提供的「線上申辦服務」。調查結果顯示，非常滿意政府網站線上服務的受訪者佔 23.81%，還算滿意佔 36.51%，不太滿意佔 4.76%，非常不滿意佔 1.59%，無意見或不知道佔 33.33%。各選項比例詳見圖 4-66。

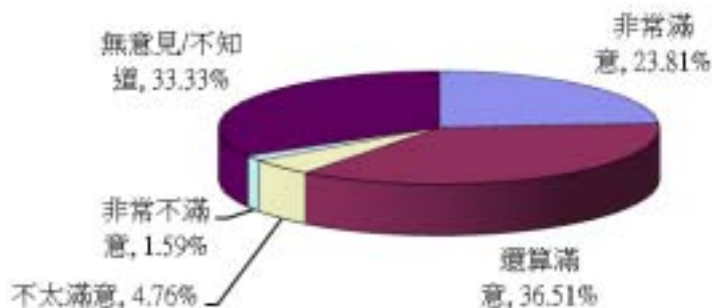


圖 4-66 受訪者對於標準檢驗局線上服務的滿意程度

資料來源：本研究自繪。

17、創新便民－簡便服務

本題的目的是為瞭解民眾對於政府機關推動簡便服務等創新便民作為的滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意經濟部標準檢驗局「驗證登錄書取代重複檢驗」服務。調查結果顯示，非常滿意的受訪者佔 26.23%，還算滿意佔 27.87%，不太滿意佔 1.64%，非常不滿意佔 0%，無意見或不知道佔 44.26%。各選項比例詳見圖 4-67。

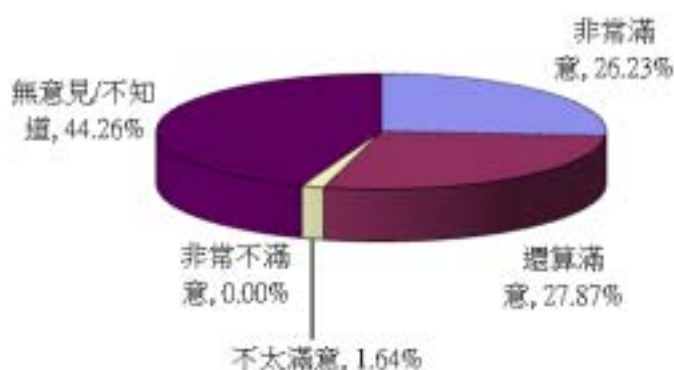


圖 4-67 受訪者對於標準檢驗局便捷服務的滿意程度

資料來源：本研究自繪。

18、創新便民－簡便服務成效的滿意程度

本題的目的是為瞭解民眾對於政府實施簡便服務時間所帶來效益的滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意經濟部標準檢驗局「驗證登錄書取代重複檢驗帶來的便民成效」。調查結果顯示，非常滿意的受訪者佔 27.87%，還算滿意佔 27.87%，不太滿意佔 0.82%，非常不滿意佔 0%，無意見或不知道佔 43.44%。各選項比例詳見圖 4-68。

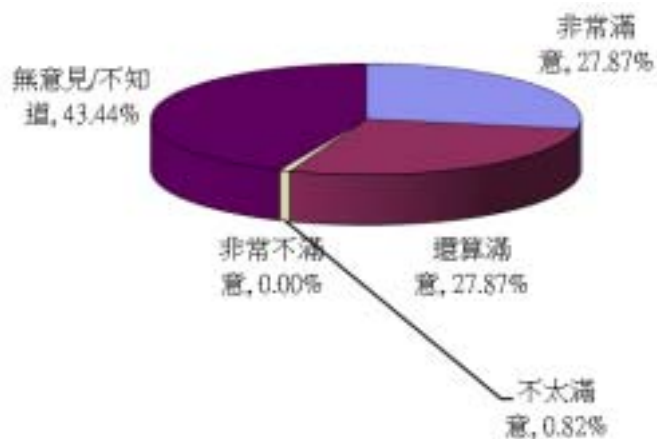


圖 4-68 受訪者對於標準檢驗局簡便服務成效的滿意程度

資料來源：本研究自繪。

19、整體性服務表現

本題的目的是為瞭解民眾對於政府服務表現及品質的整體性滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意經濟部標準檢驗局的「服務表現」。調查結果顯示，非常滿意政府服務表現的受訪者佔 44.26%，還算滿意佔 46.72%，不太滿意佔 6.56%，非常不滿意佔 0.82%，無意見或不知道佔 1.64%。各選項比例詳見圖 4-69。

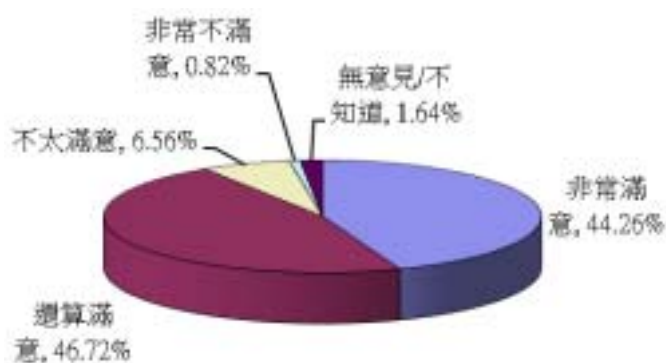


圖 4-69 受訪者對於標準檢驗局服務表現及品質的滿意程度

資料來源：本研究自繪。

20、親身體驗政府服務管道

本題的目的是為瞭解民眾接受政府服務的管道。其方式是詢問受訪者是否還會用其他方式與「經濟部標準檢驗局」接洽，採複選題方式。調查結果顯示，以電話聯繫佔最高比例，為 46.72%，其次為使用機關網站，佔 21.31%。各選項比例詳見圖 4-70。

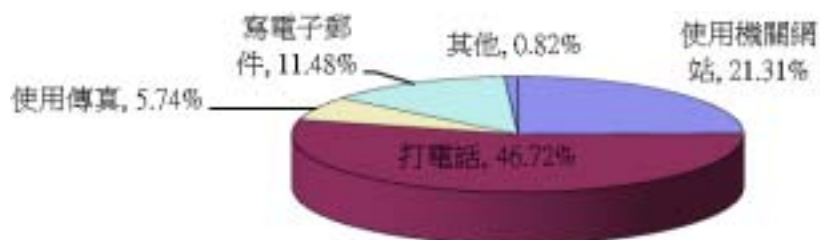


圖 4-70 受訪者親身體驗標準檢驗局的服務管道

資料來源：本研究自繪。

(二) 有效樣本結構屬性

1、受訪者學歷結構

受訪者學歷以大學及研究所以上為最多，佔 49.18%；其次為專科佔 33.61%，高中、職佔 14.75%；比例最低的則是小學及以下、以及初中，各佔 0.82%。詳細的學歷結構見圖 4-71。

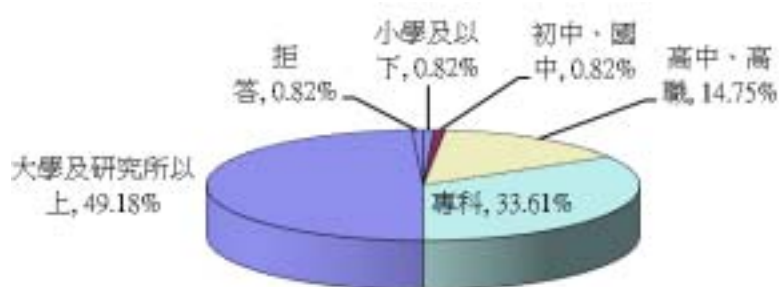


圖 4-71 受訪者學歷結構分佈

資料來源：本研究自繪。

2、受訪者職業類別

受訪者職業類別以白領上班族比例最高，佔 47.54%；自營商/企業主次之，佔 13.93%。詳細的職業類別比例如圖 4-72 所示。

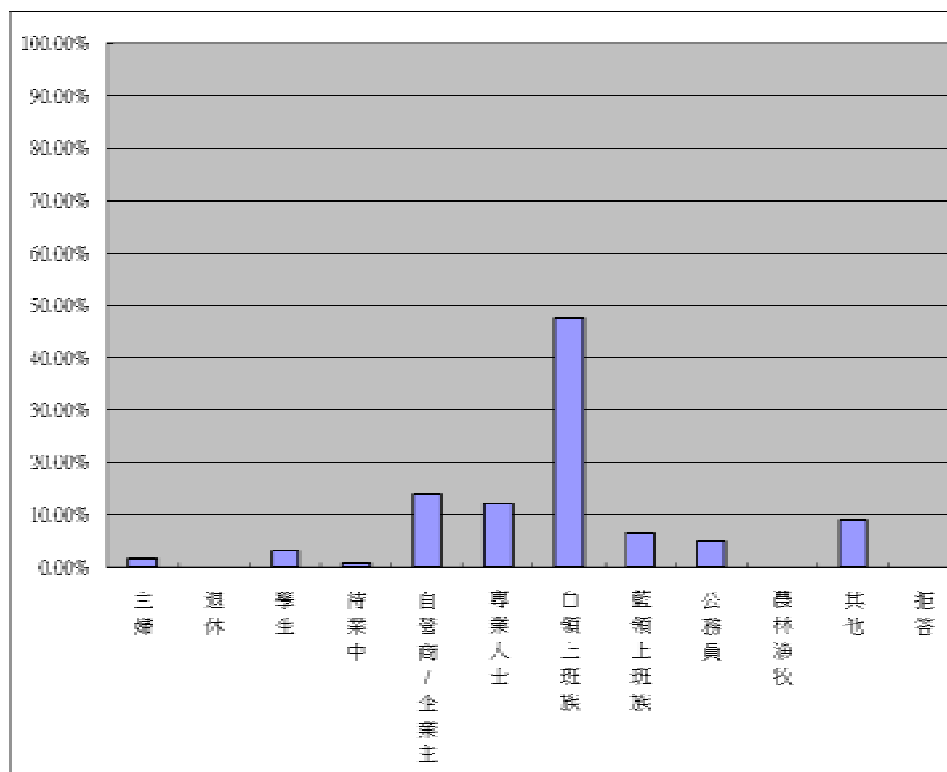


圖 4-72 受訪者職業類別分佈

資料來源：本研究自繪。

3、受訪者所得分配情形

受訪者的收入 20,000-39,999 元為最多，佔 42.62%；40,000-59,999 元次之，佔 22.95%。詳細的所得分配情形如圖 4-73 所示。

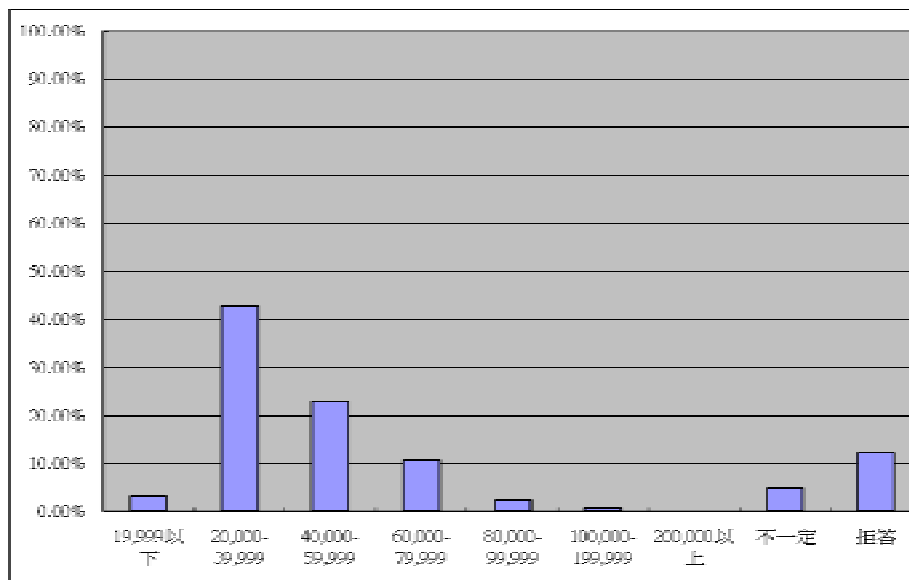


圖 4-73 受訪者所得分配情形

資料來源：本研究自繪。

4、受訪者年齡分佈

受訪者年齡分佈以 30~39 歲比例最高，佔 36.89%；40~49 歲次之，佔 24.59%；20~29 歲佔 23.77%。詳細的年齡分佈情形如圖 4-74 所示。

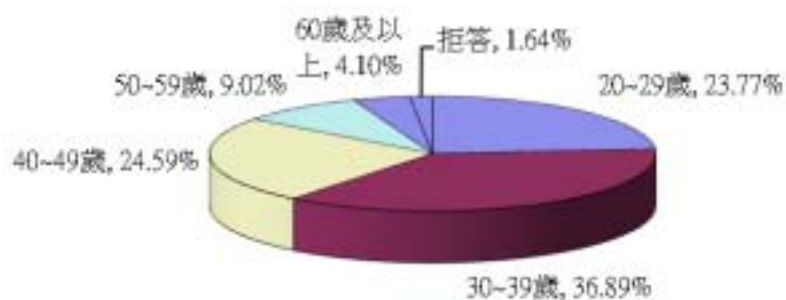


圖 4-74 受訪者年齡分佈

資料來源：本研究自繪。

5、受訪者性別比例

受訪者中男性佔 65.57%，女性佔 34.43%。其比例見圖 4-75。

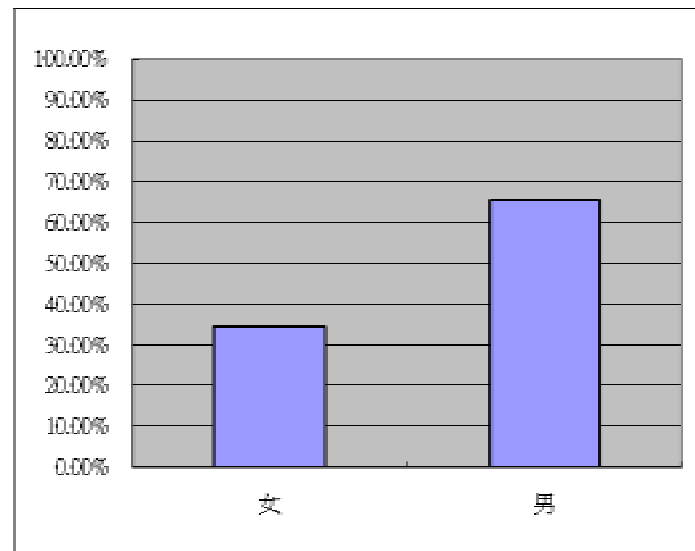


圖 4-75 受訪者性別分佈

資料來源：本研究自繪。

第三節 非臨櫃（服務規劃）機關公共服務滿意度調查分析

一、165 反詐騙專線調查

本研究之個別性問卷調查－165 反詐騙專線，於 2009 年 9 月 7 日～8 日進行為期兩天的施測，回收有效問卷共計 511 份，茲將 165 反詐騙專線問卷調查摘要整理如表 4-3（問卷參閱附錄十七）。

本次調查屬於試作性質，對照本研究所擬之抽樣設計規定，本應依據受評機關（或專案）所提供的母體資料抽取 1000 份以上的有效樣本，維持抽樣誤差在 95% 的信心水準下，抽樣誤差為正負 3 個百分點左右的水準。但基於施測時間的限制，加上 165 反詐騙專線每日來電數平均高達 3000 以上，若以 1 年為期進行調查，那麼母體資料將達 110 萬通之多；此外，由於撥打 165 反詐騙專線的民眾，多數曾有受騙經驗或對個資保密有較高的要求，所以預計在試測過程訪員將會遭遇較大的挑戰與較高的時間成本；同時為顧及受訪者對於受服務經驗可能產生的記憶流失現象，所以僅將試測母體對象限制於 2009 年 6～8 月間，曾經撥打 165 反詐騙專線的民眾。在委託單位的公文協助之下，由專案辦公室取得來電民眾的個人資料，包括「姓名、聯絡電話、來電案由、來電時間」，最後再進行電話訪問抽樣。於下依序提出抽樣說明，以及調查結果分析。

（一）抽樣說明

就試作的抽樣原則而言，由於預計完成有效樣本數為 500 份，若以五倍抽出樣本數，應抽出數為 2500 份。以 2009 年 6～8 月的試作樣本之抽樣分配而言，抽樣結果是 6 月份應抽樣本數為 956 份、7 月份應抽樣本數為 793 份、8 月份應抽樣本數為 751 份。各月詳細的試作樣本應抽樣本數分配狀況，請詳見表 4-4。

表 4-4 試作樣本之應抽樣本統計

項次	總筆數	篩除筆數	可用電話數	比例	應抽樣數
6 月	61,342	32,158	29,184	38.25%	956
7 月	48,887	24,700	24,187	31.70%	793
8 月	48,392	25,474	22,918	30.04%	751
合計	158,621	82,332	76,289	100.00%	2,500

資料來源：本研究自行整理。

為有效完成前述抽樣數的目標，本研究在試作過程採兩階段抽樣，第一階段抽樣以 6、7、8 三月可用電話數做基準，算出各月份應抽出樣本數的比例；第二階段抽樣則將第一階段抽出的樣本依日期排列，以每月份不同身份之比例採取等距抽樣原則，間距為 30，起始號碼為 1，實抽 2538 份樣本。在篩除資料不齊的樣本後，雖然本次試作的應抽樣本數合計為 2500 份，但總計實抽樣本數則為 2538 份。詳細的各月實抽樣本結構，請見表 4-5。

表 4-5 6~8 月試作樣本之實抽樣本分配

項次	6 月	比例	應抽樣本數	實抽樣本數	抽樣間距	實際抽樣比例
報案	1,635	5.60%	54	54	30	5.56%
諮詢	14,622	50.10%	479	487	30	50.15%
檢舉	12,927	44.29%	424	430	30	44.28%
合計	29,184	100.00%	956	971		100.00%
項次	7 月	比例	應抽樣數	實抽樣本數	抽樣間距	實際抽樣比例
報案	1,508	6.23%	49	50	30	6.21%
諮詢	10,422	43.09%	342	347	30	43.11%
檢舉	12,257	50.68%	402	408	30	50.68%
合計	24,187	100.00%	793	805		100.00%
項次	8 月	比例	應抽樣數	實抽樣本數	抽樣間距	實際抽樣比例
報案	1,579	6.89%	52	52	30	6.82%
諮詢	7,907	34.50%	259	263	30	34.51%

檢舉	13,432	58.61%	440	447	30	58.66%
合計	22,918	100.00%	751	762		100.00%

資料來源：本研究自行整理。

(二) 調查結果分析

表 4-6 指出本研究針對 165 反詐騙專案進行滿意度調查的摘要內容，拒訪率並沒有預期來得高。於下按問卷內容的三個部分，第一部分為篩選性問題，過濾無效樣本，第二部分為親身感受及滿意度，聚焦民眾與「165 反詐騙諮詢專線」聯繫的親身經驗，第三部分為受訪者基本資料。進行分析與說明：

表 4-6 個別性公共服務滿意度問卷調查摘要表 - 165 反詐騙專線(非臨櫃機關 / 服務規劃機關)

訪問主題：165 反詐騙專線調查
訪問日期：2009 年 9 月 7、8 日
調查方法：電話後二碼電腦隨機抽樣，人員電話訪問
有效樣本：511 人
拒訪率：11.3 %
抽樣誤差：95%的信心水準下，抽樣誤差為正負 4.2 個百分點
加 權：根據案由身分的比例進行加權
委託單位：行政院研考會
執行單位：艾普羅民意調查股份有限公司

資料來源：本研究自行整理。

我國公共服務滿意度調查之研究

服務規劃機關： 內政部警政署 165 反詐騙專線		非常 滿意	還 算 滿意	不 太 滿意	非 常 不 滿 意	無 意 見/不 知 道
單位：百分比（%）						
1.	請問您滿不滿意「整合、簡化既有服務流程的程度」？	19.40	60.70	12.20	3.70	3.90
2.	請問您滿不滿意成員的「服務態度」？	27.70	63.70	7.40	0.70	0.50
3.	請問您滿不滿意成員「對案件處理流程的熟悉程度」？	23.90	53.30	9.90	5.30	7.50
4.	請問您滿不滿意提供服務時「一視同仁」的態度？	25.00	59.60	6.20	0.70	8.50
5.	請問您滿不滿意對於「弱勢民眾」的協助？	12.10	32.60	10.60	1.20	43.50
6.	請問您滿不滿意「處理抱怨或申訴事件的速度」？	27.00	49.40	6.80	5.70	11.10
7.	請問您滿不滿意「處理民眾抱怨或申訴案件的結果」？	15.90	43.30	13.40	11.40	15.90
8.	請問您滿不滿意 165 專線應用「相關電子設備的程度」(可即時通報更新，並提供預警資訊)？	25.00	38.10	9.50	3.20	24.20
	請問您聯繫 165 專線前，是否會先瀏覽「165 反詐騙諮詢專線」的網站？	12.20 會		87.10 不會		0.60
9.	請問您滿不滿意「網站操作的便利性」？	10.80	56.30	3.60	15.20	14.00
10.	請問您認為「網站資訊是否容易查詢」？	23.60	44.60	27.90	3.50	0.40
11.	請問您滿不滿意網站資訊的「更新程度」？	6.70	21.40	15.70	1.60	54.60

12.	請問您滿不滿意網站的「安全管控」(資訊保密與外洩防堵)能力？	9.80	44.00	2.20	0.20	43.70
13.	請問您滿不滿意提供的「線上申辦服務」？	23.50	42.30	13.80	3.60	16.80
14.	請問您滿不滿意 165 專線「與電信及金融業者合作」來共同解決問題的作法？	28.40	42.20	7.20	1.90	20.30
15.	請問您滿不滿意 165 專線推動「警示不法帳戶」的作法？	33.00	44.40	1.10	2.20	19.30
16.	請問您滿不滿意「服務表現」？	25.60	60.40	7.10	4.70	2.20
17.	請問您滿不滿意節省的「時間成本」？	22.30	61.90	5.20	1.50	9.10
18.	請問您滿不滿意節省的「公文往返成本」？	18.60	45.70	7.60	2.70	25.40
19.	請問您滿不滿意推動 165 專線對「詐騙問題」的解決程度？	16.20	39.40	19.90	13.50	10.90

1、篩選性問題

本題的目的是為過濾沒有與「165 反詐騙諮詢專線」接洽經驗之樣本，另外，進一步詢問具親身經驗之受訪者接洽何種類別業務。調查結果顯示，洽詢之業務類別以檢舉比例為最高，佔 50.6%；諮詢次之，佔 43.2%；比例最低的則是報案，僅佔 6.3%。各選項比例詳見圖 4-76。

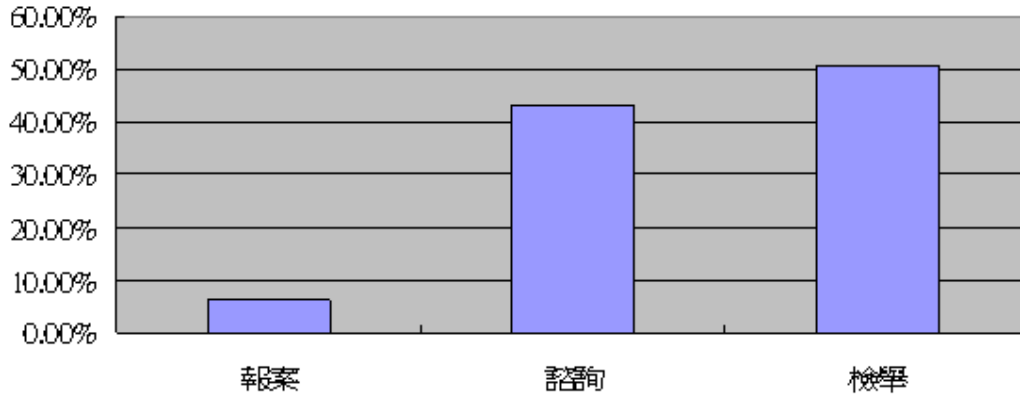


圖 4-76 受訪者接洽業務類別

資料來源：本研究自繪。

2、親身感受及滿意度

(1) 標準服務—整合、簡化既有服務流程的程度

本題的目的是為瞭解民眾親身體驗政府服務流程的滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意 165 專線「整合、簡化既有服務流程的程度」。調查結果顯示，非常滿意政府服務流程的受訪者佔 19.4%，還算滿意佔 60.7%，不太滿意佔 12.2%，非常不滿意佔 3.7%，無意見或不知道佔 3.9%。各選項比例詳見圖 4-77。

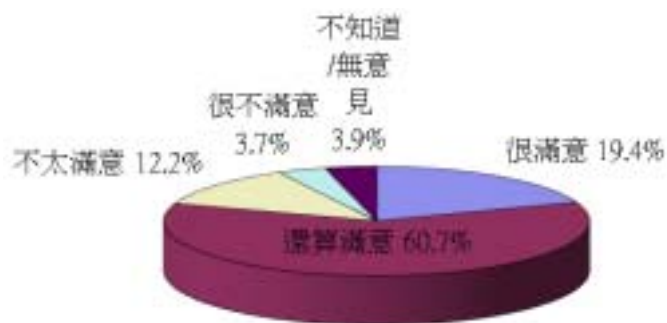


圖 4-77 受訪者對於 165 專線服務流程的滿意程度

資料來源：本研究自繪。

(2) 標準服務－案件處理流程的熟悉程度

本題目的是為瞭解民眾親身體驗政府處理效率的滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意 165 專線成員「對案件處理流程的熟悉程度」。調查結果顯示，非常滿意政府處理效率的受訪者佔 23.9%，還算滿意佔 53.3%，不太滿意佔 9.9%，非常不滿意佔 5.3%，無意見或不知道佔 7.5%。各選項比例詳見圖 4-78。

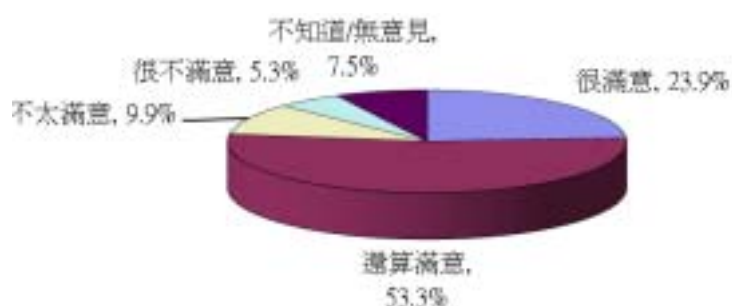


圖 4-78 受訪者對於 165 專線處理效率的滿意程度

資料來源：本研究自繪。

(3) 標準服務－服務態度

本題的目的是為瞭解民眾親身體驗政府服務人員服務態度的滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意 165 專線成員的「服務態度」。調查結果顯示，非常滿意 165 專線成員服務態度的受訪者佔 27.7%，還算滿意佔 63.7%，不太滿意佔 7.4%，非常不滿意佔 0.7%，無意見或不知道佔 0.5%。各選項比例詳見圖 4-79。

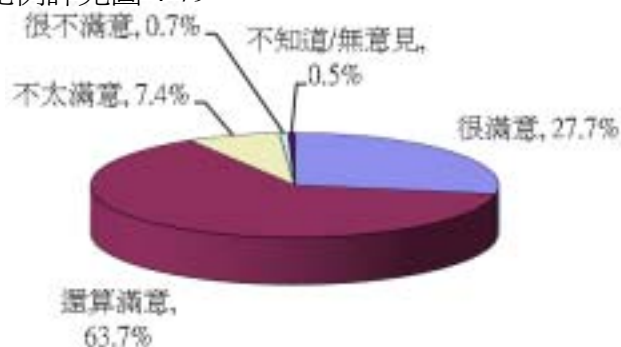


圖 4-79 受訪者對於 165 專線服務人員服務態度的滿意程度

資料來源：本研究自繪。

(4) 標準服務－服務公平性

本題的目的是為瞭解民眾對於政府服務公平性的滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意 165 專線提供服務時「一視同仁」的態度。調查結果顯示，非常滿意政府服務公平性的受訪者佔 25%，還算滿意佔 59.6%，不太滿意佔 6.2%，非常不滿意佔 0.7%，無意見或不知道佔 8.5%。各選項比例詳見圖 4-80。

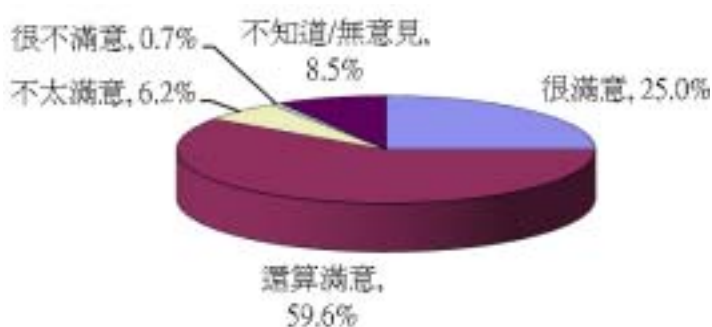


圖 4-80 受訪者對於 165 專線服務公平性的滿意程度

資料來源：本研究自繪。

(5) 標準服務－弱勢協助

本題的目的是為瞭解民眾對於政府協助弱勢的滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意 165 專線對於「弱勢民眾」的協助。調查結果顯示，非常滿意政府對弱勢提供之服務的受訪者佔 12.1%，還算滿意佔 32.6%，不太滿意佔 10.6%，非常不滿意佔 1.2%，無意見或不知道佔 43.5%。各選項比例詳見圖 4-81。

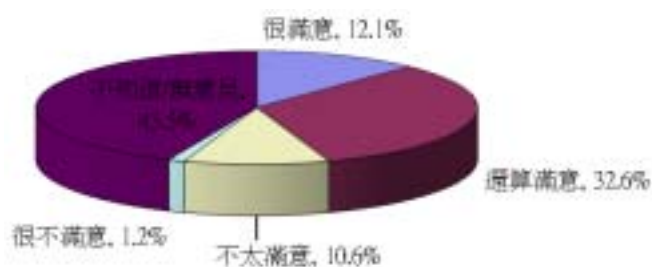


圖 4-81 受訪者對於 165 專線協助弱勢的滿意程度

資料來源：本研究自繪。

(6) 標準服務－處理抱怨及回應速度

本題的目的是為瞭解民眾親身體驗政府抱怨管道及回應速度的滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意 165 專線「處理抱怨或申訴事件的速度」。調查結果顯示，非常滿意政府處理民眾陳情的受訪者佔 27%，還算滿意佔 49.4%，不太滿意佔 6.8%，非常不滿意佔 5.7%，無意見或不知道佔 11.1%。各選項比例詳見圖 4-82。

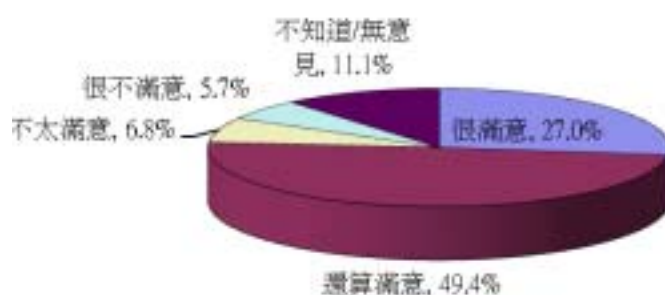


圖 4-82 受訪者對於 165 專線抱怨管道及回應速度的滿意程度

資料來源：本研究自繪。

(7) 標準服務－處理抱怨及回應結果

本題的目的是為瞭解民眾親身體驗政府處理抱怨及回應結果的滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意 165 專線「處理民眾抱怨或申訴案件的結果」。調查結果顯示，非常滿意政府處理民眾陳情的受訪者佔 15.9%，還算滿意佔 43.3%，不太滿意佔 13.4%，非常不滿意佔 11.4%，無意見或不知道佔 15.9%。各選項比例詳見圖 4-83。

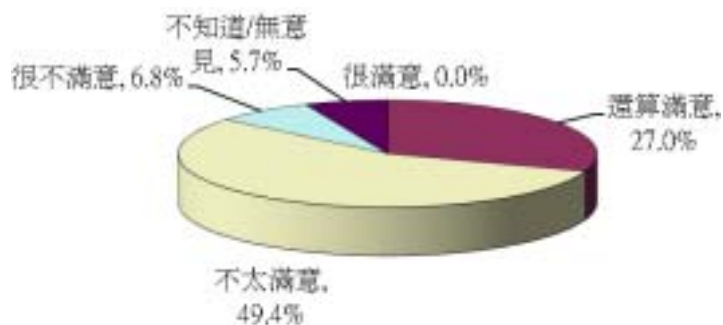


圖 4-83 受訪者對於 165 專線處理抱怨及回應結果的滿意程度

資料來源：本研究自繪。

(8) 資訊服務－資訊設施

本題的目的是為瞭解民眾親身體驗政府資訊設施的滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意 165 專線應用「相關電子設備的程度」(可即時通報更新，並提供預警資訊)。調查結果顯示，非常滿意政府資訊設施的受訪者佔 25%，還算滿意佔 38.1%，不太滿意佔 9.5%，非常不滿意佔 3.2%，無意見或不知道佔 24.2%。各選項比例詳見圖 4-84。

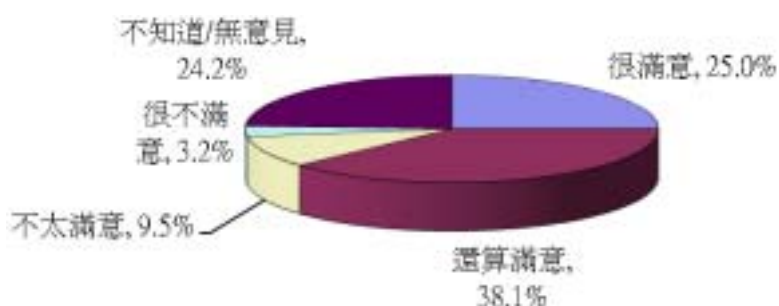


圖 4-84 受訪者對於 165 專線資訊設施的滿意程度

資料來源：本研究自繪。

(9) 資訊服務－瀏覽網站的程度

本題為篩選題，目的是為瞭解民眾瀏覽政府網站的程度。其方式是詢問受訪者聯繫 165 專線前，是否會先瀏覽「165 反詐騙諮詢專線」的網站。調查結果顯示，會先瀏覽者僅佔 12.2%，不會佔 87.1%，無意見或不知道佔 0.6%。各選項比例詳見圖 4-85。

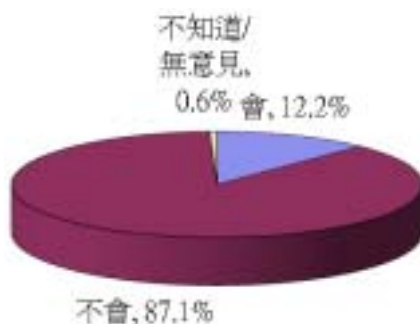


圖 4-85 受訪者瀏覽 165 專線網站的程度

資料來源：本研究自繪。

(10) 資訊服務－網站操作便利性

本題的目的是為瞭解民眾親身瀏覽政府網站後的滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意「165 專線網站操作的便利性」。調查結果顯示，非常滿意 165 專線網站操作便利性的受訪者佔 10.8%，還算滿意佔 56.3%，不太滿意佔 3.6%，非常不滿意佔 15.2%，無意見或不知道佔 14.0%。各選項比例詳見圖 4-86。

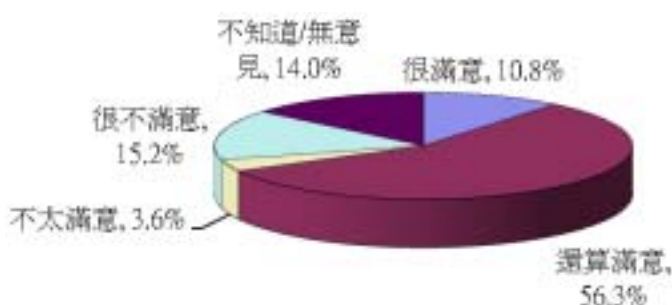


圖 4-86 受訪者對於 165 專線網站操作便利性的滿意程度

資料來源：本研究自繪。

(11) 資訊服務－資訊公開性

本題的目的是為瞭解民眾對於政府網站資訊公開的滿意程度。其方式是詢問受訪者是否認為 165 專線「網站資訊是否容易查詢」。調查結果顯示，非常滿意 165 專線網站資訊公開性的受訪者佔 23.6%，還算滿意佔 44.6%，不太滿意佔 27.9%，非常不滿意佔 3.5%，無意見或不知道佔 0.4%。各選項比例詳見圖 4-87。

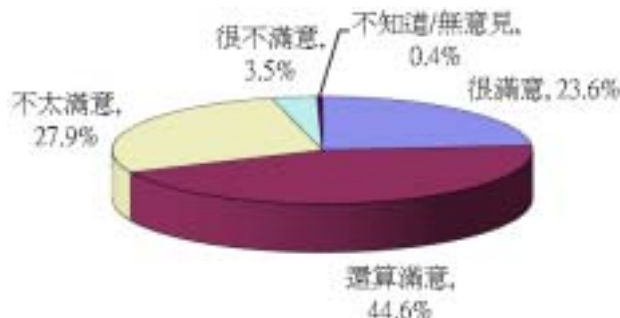


圖 4-87 受訪者對於 165 專線資訊公開的滿意程度

資料來源：本研究自繪。

(12) 資訊服務－資訊正確性

本題的目的是為瞭解民眾對於政府網站資訊正確的滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意 165 專線網站資訊的「更新程度」。調查結果顯示，非常滿意 165 專線網站資訊正確性的受訪者佔 6.7%，還算滿意佔 21.4%，不太滿意佔 15.7%，非常不滿意佔 1.6%，無意見或不知道佔 54.6%。各選項比例詳見圖 4-88。

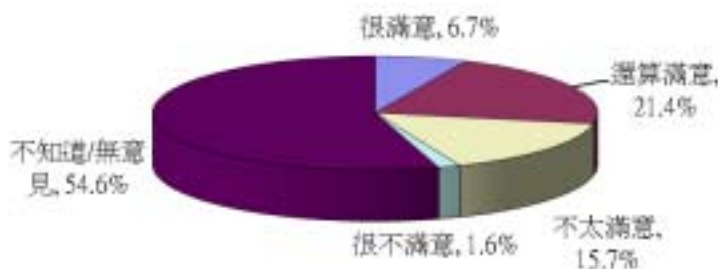


圖 4-88 受訪者對於資訊正確的滿意程度

資料來源：本研究自繪。

(13) 資訊服務－資料安全性

本題的目的是為瞭解民眾對於政府網站資料安全性的滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意 165 專線網站的「安全管控」(資訊保密與外洩防堵)能力。調查結果顯示，非常滿意 165 專線網站的安全管控能力的受訪者佔 9.8%，還算滿意佔 44.0%，不太滿意佔 2.2%，非常不滿意佔 0.2%，無意見或不知道佔 43.7%。各選項比例詳見圖 4-89。

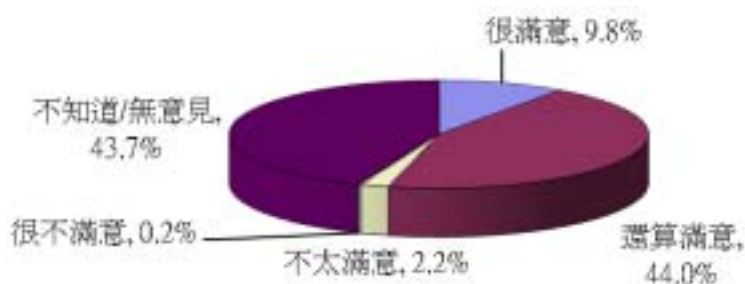


圖 4-89 受訪者對於 165 專線資料安全性的滿意程度

資料來源：本研究自繪。

(14) 資訊服務－線上服務

本題的目的是為瞭解民眾對於政府網站線上服務的滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意 165 專線提供的「線上申辦服務」。調查結果顯示，非常滿意政府網站線上服務的受訪者佔 23.5%，還算滿意佔 42.3%，不太滿意佔 13.8%，非常不滿意佔 3.6%，無意見或不知道佔 16.8%。各選項比例詳見圖 4-90。



圖 4-90 受訪者對於 165 專線線上服務的滿意程度

資料來源：本研究自繪。

(15) 實際績效－服務合作

本題的目的是為瞭解民眾對於政府服務合作的滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意 165 專線「與電信及金融業者合作」來共同解決問題的做法。調查結果顯示，非常滿意政府服務合作的受訪者佔 28.4%，還算滿意佔 42.2%，不太滿意佔 7.2%，非常不滿意佔 1.9%，無意見或不知道佔 20.3%。各選項比例詳見圖 4-91。

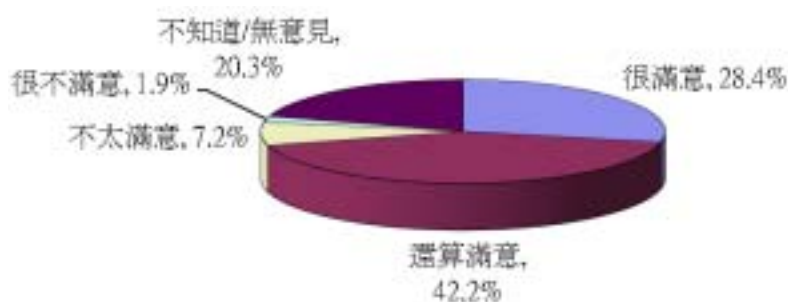


圖 4-91 受訪者對於 165 專線服務合作的滿意程度

資料來源：本研究自繪。

(16) 實際績效－服務項目、內容及方法創新便民

本題的目的是為瞭解民眾對於政府服務項目、內容及方法創新便民的滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意 165 專線推動「警示不法帳戶」的作法。調查結果顯示，非常滿意政府創新便民服務的受訪者佔 33%，還算滿意佔 44.4%，不太滿意佔 1.1%，非常不滿意佔 2.2%，無意見或不知道佔 19.3%。各選項比例詳見圖 4-92。

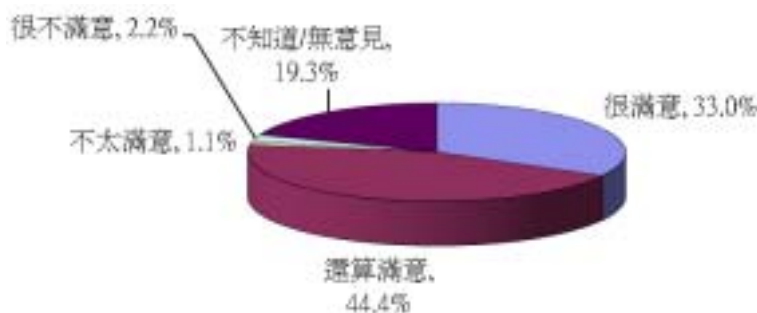


圖 4-92 受訪者對於 165 專線服務項目、內容及方法創新便民的滿意程度
資料來源：本研究自繪。

(17) 實際績效－服務表現

本題的目的是為瞭解民眾對於政府服務表現及品質的滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意 165 專線的「服務表現」。調查結果顯示，非常滿意政府服務表現的受訪者佔 25.6%，還算滿意佔 60.4%，不太滿意佔 7.1%，非常不滿意佔 4.7%，無意見或不知道佔 2.2%。各選項比例詳見圖 4-93。

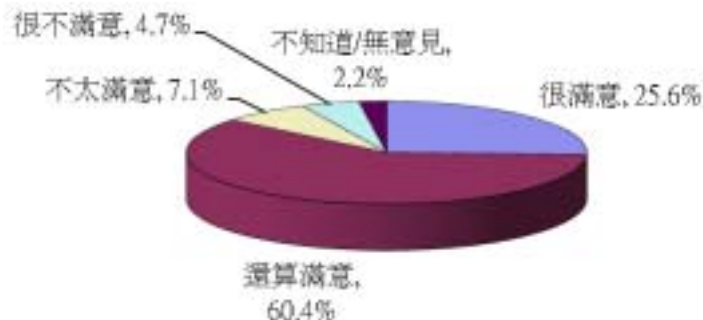


圖 4-93 受訪者對於 165 專線服務表現及品質的滿意程度

資料來源：本研究自繪。

(18) 實際績效－節省「時間成本」

本題的目的是為瞭解民眾對於政府推動專案帶來實際效益的滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意推動 165 專線所節省的「時間成本」。調查結果顯示，非常滿意 165 專線節省「時間成本」的受訪者佔 22.3%，還算滿意佔 61.9%，不太滿意佔 5.2%，非常不滿意佔 1.5%，無意見或不知道佔 9.1%。各選項比例詳見圖 4-94。

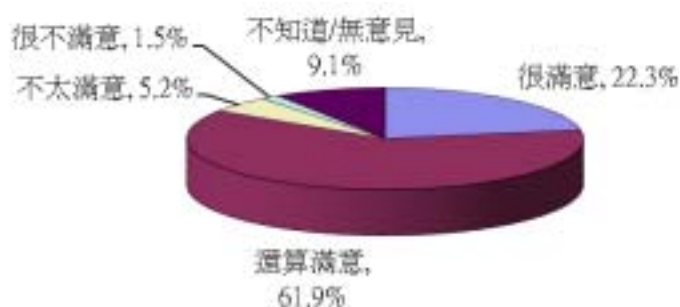


圖 4-94 受訪者對於 165 專線節省時間成本的滿意程度

資料來源：本研究自繪。

(19) 實際績效－節省「公文往返成本」

本題的目的是為瞭解民眾對於政府推動專案帶來實際效益的滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意推動 165 專線所節省的「公文往返成本」。調查結果顯示，非常滿意 165 專線節省「公文往返成本」的受訪者佔 18.6%，還算滿意佔 45.7%，不太滿意佔 7.6%，非常不滿意佔 2.7%，無意見或不知道佔 25.4%。各選項比例詳見圖 4-95。

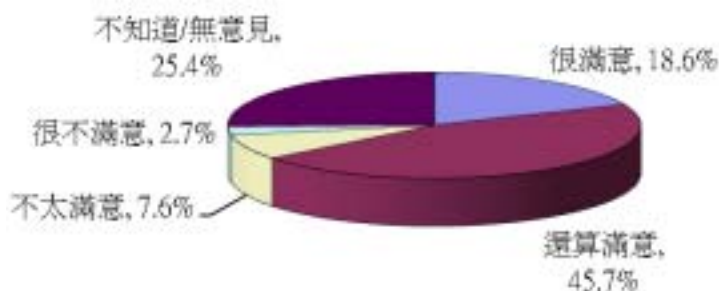


圖 4-95 受訪者對於 165 專線節省公文往返成本的滿意程度

資料來源：本研究自繪。

(20) 實際績效—「詐騙問題」解決程度

本題的目的是為瞭解民眾對於政府推動專案帶來實際效益的滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意推動 165 專線對「詐騙問題」的解決程度。調查結果顯示，非常滿意 165 專線對詐騙問題解決程度的受訪者佔 16.2%，還算滿意佔 39.4%，不太滿意佔 19.9%，非常不滿意佔 13.5%，無意見或不知道佔 10.9%。各選項比例詳見圖 4-96。

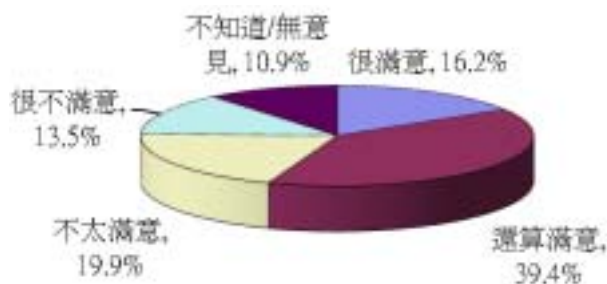


圖 4-96 受訪者對於 165 專線詐騙問題解決的滿意程度

資料來源：本研究自繪。

(21) 親身體驗政府服務管道

本題的目的是為瞭解民眾接受政府服務的管道。其方式是詢問受訪者是否還會用其他方式與「165 反詐騙諮詢專線」接洽，採複選題方式。調查結果顯示，並無使用其他管道佔最高比例，為 83.6%，其次為電子郵件，佔 9.3%。各選項比例詳見圖 4-97。

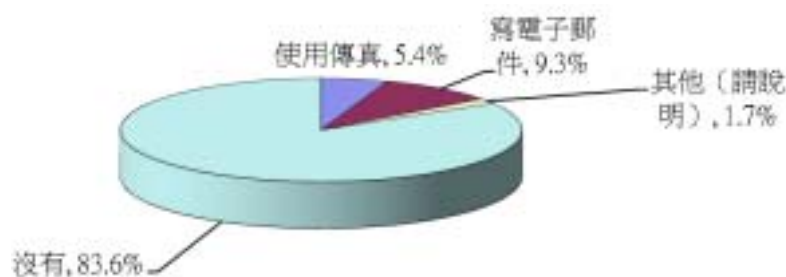


圖 4-97 受訪者親身體驗 165 專線的服務管道

資料來源：本研究自繪。

3、有效樣本結構屬性

(1) 受訪者學歷結構

受訪者學歷以大學及研究所以上為最多，佔 45.7%；其次為高中、高職，佔 25.5%；比例最低的則是小學及以下，僅佔 2.7%。詳細的學歷結構見圖 4-98。

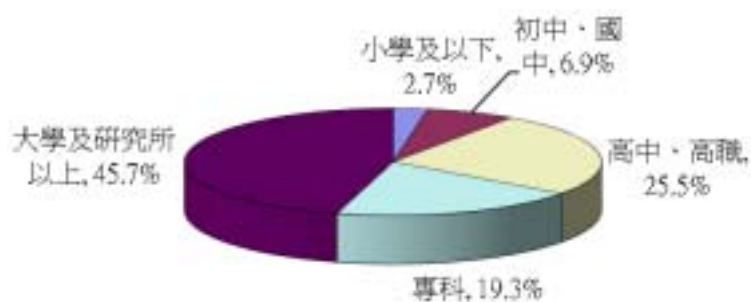


圖 4-98 受訪者學歷結構分佈

資料來源：本研究自繪。

(2) 受訪者職業類別

受訪者職業類別以白領上班族比例最高，佔 21.9%；藍領上班族次之，佔 19.8%。詳細的職業類別比例如圖 4-99 所示。

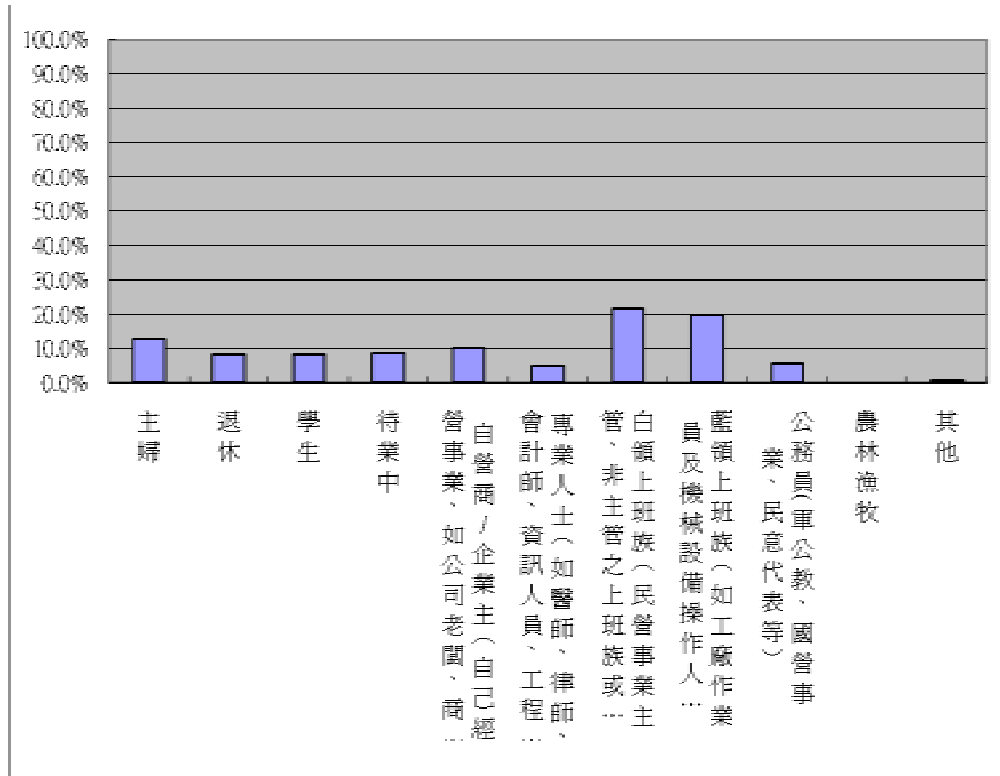


圖 4-99 受訪者職業類別分佈

資料來源：本研究自繪。

(3) 受訪者所得分配情形

受訪者的收入以 19,999 元以下為最多，佔 34.5%；20,000-39,999 元的次之，佔 29.7%；比例最低的則是 200,000 元以上，佔 0.2%。詳細的所得分配情形如圖 4-100 所示。

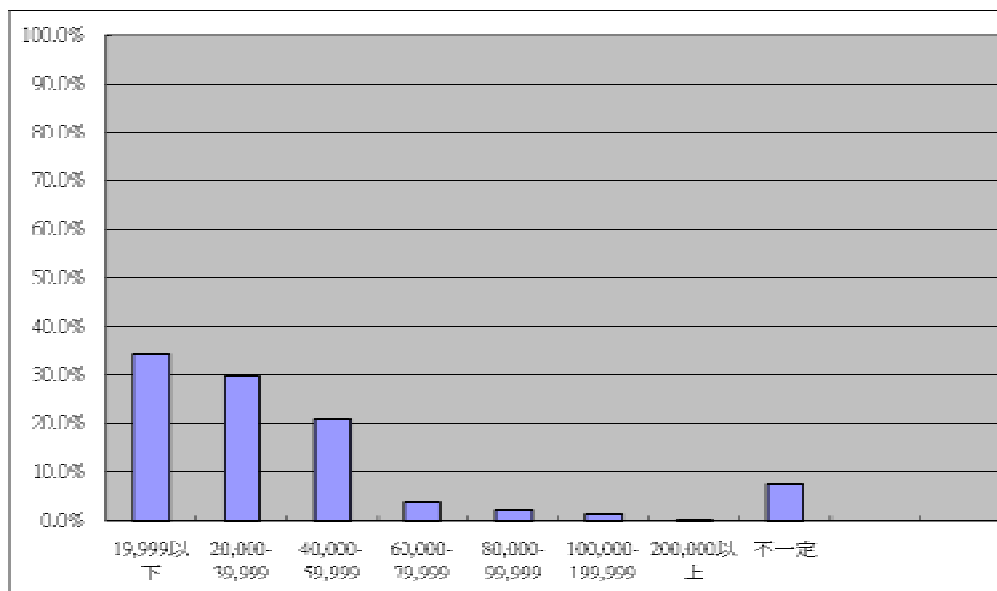


圖 4-100 受訪者所得分配情形

資料來源：本研究自繪。

(4) 受訪者年齡分佈

受訪者年齡分佈以 20~29 歲比例最高，佔 31.2%；30~39 歲次之，佔 29.5%；比例最低的則是 20 歲以下，僅佔 1.7%。詳細的年齡分佈情形如圖 4-101 所示。

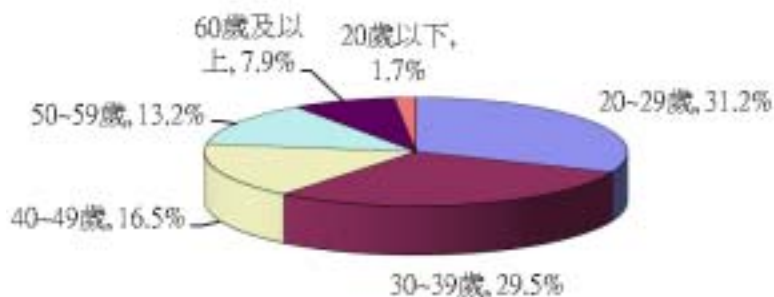


圖 4-101 受訪者年齡分佈

資料來源：本研究自繪。

(5) 受訪者性別比例

受訪者中男性佔 45.9，女性佔 54.1%。其比例見圖 4-102。

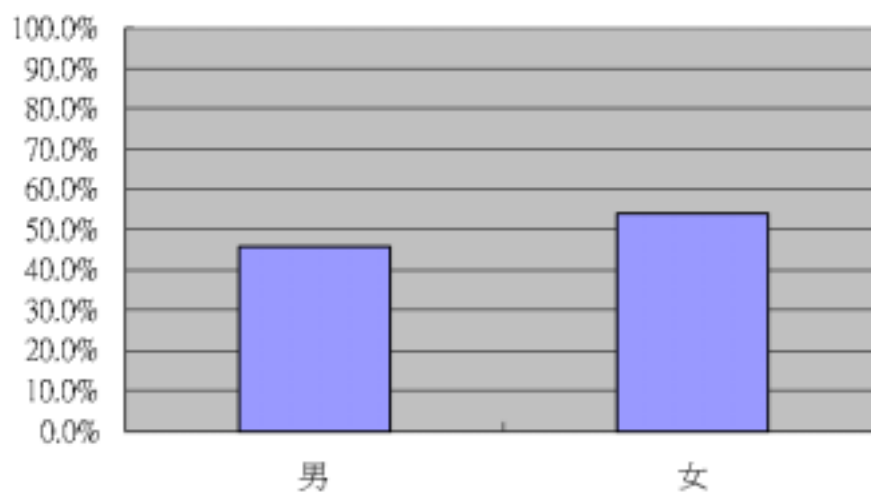


圖 4-102 受訪者性別分佈

資料來源：本研究自繪。

二、環保署空水廢毒許可整合計畫

本研究之個別性問卷調查－環保署空水廢毒許可整合計畫，於 2009 年 9 月 9～10 日進行為期兩天的施測，回收有效問卷共計 203 份，茲將環保署空水廢毒許可整合計畫問卷調查摘要整理如表 4-4（問卷參閱附錄十八）。

本次調查屬於試作性質，對照本研究所擬之抽樣設計規定，本應依據受評機關（或專案）所提供的母體資料抽取 1000 份以上的有效樣本，維持抽樣誤差在 95% 的信心水準下，抽樣誤差為正負 3 個百分點左右的水準。但基於施測時間的限制，加上環保署空水廢毒許可整合計畫所列管廠商家數達 14 萬筆資料以上。該機關承辦人員表示，如果是試測階段建議以最近甫完成申報管制的廠商為施測對象為宜，原因包括使用經驗仍記憶猶新，可以減少母體的規模，以利在有限的時間內如期完成公共服務滿意度試作。

爰在索取母體資料的過程，雙方達成共識以 2009 年 1~8 月底前許可列管中之事業名單為基礎，加上列管事業機構在上述期間曾於空水廢毒 EMS 系統確認過基線資料者，並依不同地區（縣市）、不同列管時間篩選 2000 家許可列管業者，作為本次試作的母體範圍。細究空水廢毒辦公室所提供的列管廠商資料，包括「所在縣市別、事業名稱、列管項目、各列管項目聯絡人及電話」。於下依序提出抽樣說明，以及調查結果分析。

（一）抽樣說明

就抽樣原則而言，基於預計完成有效樣本數為 200 份，所以若以五倍抽出樣本數，則應抽出數為 1000 份。為達上述抽樣數之設定，本計畫採兩階段抽樣，第一階段抽樣以列管項目電話數做基準算出列管項目應抽出樣本數的比例；第二階段抽樣則將抽出的樣本依縣市代碼排列，以列管項目比例採取等距抽樣原則，間距為 2，起始號碼為 1，實抽 1000 份樣本。詳細的抽樣數分配請見表 4-7。

表 4-7 空水廢毒許可整合計畫滿意度試測之樣本抽樣分配

編號	列管項目	筆數	比例	應完成數	應抽樣數	實抽樣本數
1	空	46	2%	5	25	23
2	廢	373	19%	37	185	187
3	空、水	66	3%	7	35	33
4	空、廢	183	9%	18	90	92
5	水、廢	392	20%	39	195	196
6	廢、毒	20	1%	2	10	10
7	空、水、廢	570	29%	57	285	285
8	空、廢、毒	27	1%	3	15	14
9	水、廢、毒	110	6%	11	55	55
10	空、水、廢毒	201	10%	20	100	101
11	水、毒、空毒、空水廢毒合併	12	1%	1	5	6
合計		1,988	100.00%	200	1000	1,000

資料來源：本研究自行整理。

(二) 調查結果分析

問卷調查共分為三個部分，第一部分為篩選性問題，過濾無效樣本，第二部分為親身感受及滿意度，聚焦民眾與「環保署空水廢毒許可整合計畫」聯繫的親身經驗，第三部分為受訪者基本資料，詳細分析說明如下：

表 4-8 個別性公共服務滿意度問卷調查摘要表 - 環保署空水廢毒許可整合計畫（非臨櫃機關 / 服務規劃機關）

訪問主題：環保署空水廢毒許可整合計畫
訪問日期：2009 年 9 月 9、10 日
調查方法：電話後二碼電腦隨機抽樣，人員電話訪問
有效樣本：203 人
拒訪率：2.9 %

抽樣誤差：95%的信心水準下，抽樣誤差為正負 7.0 個百分點

加 權：依列管類別的比例進行加權

委託單位：行政院研考會

執行單位：艾普羅民意調查股份有限公司

資料來源：本研究自行整理。

服務規劃機關： 環保署空水廢毒許可整合計畫		非 常 滿 意	還 算 滿 意	不 太 滿 意	非 常 不 滿 意	無 意 見/不 知 道
單位：百分比（%）						
1.	請問您滿不滿意「整合、簡化既有服務流程的程度」？	6.3	65.4	14.4	6.5	7.4
2.	請問您滿不滿意成員的「服務態度」？	17.3	62.8	9.2	1.9	8.8
3.	請問您滿不滿意成員「對案件處理流程的熟悉程度」？	20.0	61.8	5.9	0.6	11.7
4.	請問您滿不滿意提供服務時「一視同仁」的態度？	20.5	67.8	4.3	0.0	7.4
5.	請問您滿不滿意對於「弱勢民眾」的協助？	3.5	24.2	10.1	2.0	60.2
6.	請問您滿不滿意「處理抱怨或申訴事件的速度」？	11.1	39.3	10.6	36.0	3.0
7.	請問您滿不滿意「處理民眾抱怨或申訴案件的結果」？	7.0	38.1	6.6	4.7	43.6
8.		11.9	49.4	18.7	4.6	15.4

我國公共服務滿意度調查之研究

<p>請問您滿不滿意空水廢毒許可整合計畫應用「相關電子設備的程度」(整合各類管制廠商的資料提報)?</p>					
<p>請問您聯繫空水廢毒許可整合計畫前，是否會先瀏覽「空水廢毒許可整合計畫」的網站?</p>	77.1 會		22.2 不會		0.7
<p>9. 請問您滿不滿意「網站操作的便利性」?</p>	11.6	57.0	23.3	7.5	0.7
<p>10. 請問您認為「網站資訊是否容易查詢」?</p>	11.2	64.5	21.0	3.4	0.0
<p>11. 請問您滿不滿意網站資訊的「更新程度」?</p>	10.1	59.8	13.8	0.0	16.3
<p>12. 請問您滿不滿意網站的「安全管控」(資訊保密與外洩防堵)能力?</p>	10.8	61.5	0.6	0.0	27.0
<p>13. 請問您滿不滿意提供的「線上申辦服務」?</p>	11.9	61.3	10.3	1.8	14.7
<p>14. 請問您滿不滿意空水廢毒許可整合計畫「整合環保署四個業務單位」共同提供服務的作法?</p>	17.1	51.9	11.7	3.6	15.6
<p>15. 請問您滿不滿意空水廢毒許可整合計畫推動「基線資料填報」的作法?(線上資料庫，集中管理廠商填報資料)</p>	16.0	56.1	13.5	3.4	11.0

16.	請問您滿不滿意「服務表現」？	11.3	68.3	11.3	2.1	7.0
17.	請問您滿不滿意節省的「時間成本」？	10.7	50.3	19.3	5.3	14.5
18.	請問您滿不滿意節省的「公文往返成本」？	14.9	57.1	13.5	4.5	10.0
19.	請問您滿不滿意推動 165 專線對「詐騙問題」的解決程度？					
	請問您滿不滿意推動空水廢毒許可整合計畫對「控管各類廢棄物問題」的解決程度？	10.8	12.6	11.5	4.8	60.3

1、篩選性問題

本題的目的是為過濾沒有與「環保署空水廢毒許可整合計畫」接洽經驗之樣本，調查結果顯示，以電話方式與「空水廢毒許可整合計畫」接洽佔 91.4%；沒有，然而以網站、電子郵件、傳真佔 6.3%。各選項比例詳見圖 4-103。

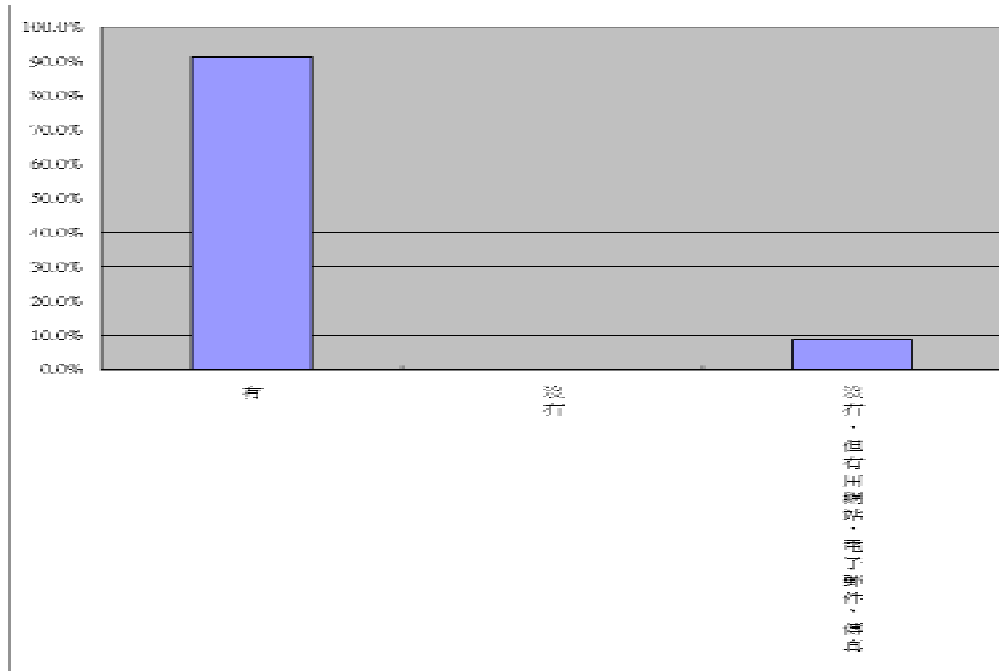


圖 4-103 受訪者與空水廢毒許可整合計畫接洽方式

資料來源：本研究自繪。

2、親身感受及滿意度

(1) 標準服務－整合、簡化既有服務流程的程度

本題的目的是為瞭解民眾親身體驗政府服務流程的滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意環保署空水廢毒許可「整合、簡化既有服務流程的程度」。調查結果顯示，非常滿意政府服務流程的受訪者佔 6.3%，還算滿意佔 65.4%，不太滿意佔 14.4%，很不滿意佔 6.5%，無意見或不知道佔 7.4%。各選項比例詳見圖 4-104。

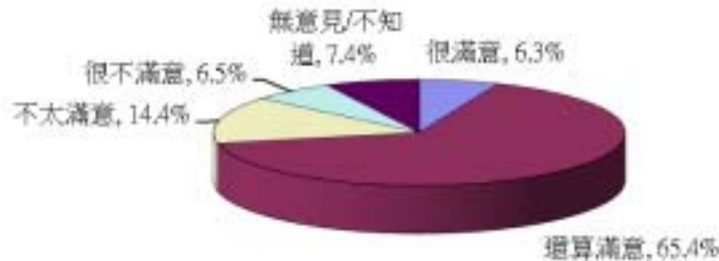


圖 4-104 受訪者對於空水廢毒許可整合計畫服務流程的滿意程度

資料來源：本研究自繪。

(2) 標準服務－案件處理流程的熟悉程度

本題的目的是為瞭解民眾親身體驗政府處理效率的滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意環保署空水廢毒許可整合成員「對案件處理流程的熟悉程度」。調查結果顯示，很滿意政府處理效率的受訪者佔 17.3%，還算滿意佔 62.8%，不太滿意佔 9.2%，很不滿意佔 1.9%，無意見或不知道佔 8.8%。各選項比例詳見圖 4-105。

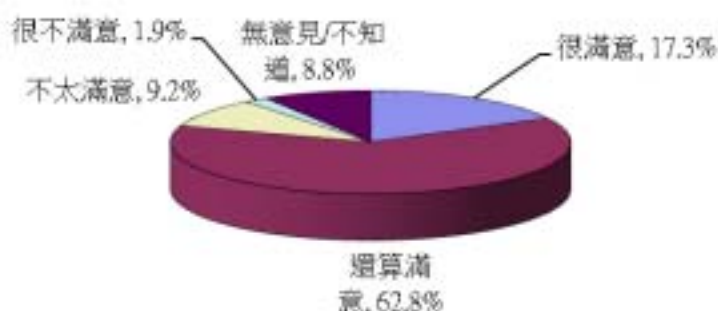


圖 4-105 受訪者對於空水廢毒許可整合計畫處理效率的滿意程度

資料來源：本研究自繪。

(3) 標準服務－服務態度

本題的目的是為瞭解民眾親身體驗政府服務人員服務態度的滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意環保署空水廢毒許可整合計畫成員的「服務態度」。調查結果顯示，很滿意成員服務態度的受訪者佔 20.5%，還算滿意佔 67.8%，不太滿意佔 4.3%，非常不滿意佔 0%，無意見或不知道佔 7.4%。各選項比例詳見圖 4-106。

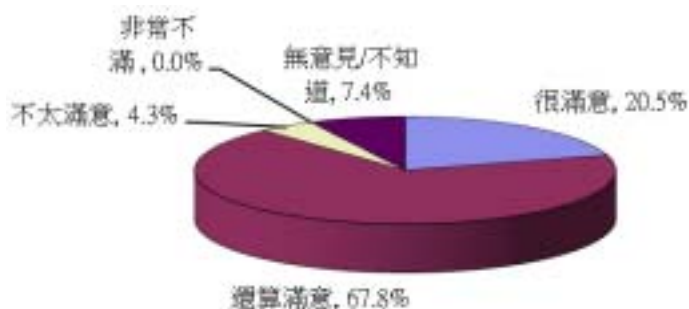


圖 4-106 受訪者對於空水廢毒許可整合計畫服務人員服務態度的滿意程度

我國公共服務滿意度調查之研究

資料來源：本研究自繪。

(4) 標準服務－服務公平性

本題的目的是為瞭解民眾對於政府服務公平性的滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意環保署空水廢毒許可整合計畫提供服務時「一視同仁」的態度。調查結果顯示，很滿意政府服務公平性的受訪者佔 20%，還算滿意佔 61.8%，不太滿意佔 5.9%，很不滿意佔 0.6%，無意見或不知道佔 11.7%。各選項比例詳見圖 4-107。



圖 4-107 受訪者對於空水廢毒許可整合計畫服務公平性的滿意程度

資料來源：本研究自繪。

(5) 標準服務－弱勢協助

本題的目的是為瞭解民眾對於政府協助弱勢的滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意環保署空水廢毒許可整合計畫對於「弱勢民眾」的協助。調查結果顯示，很滿意政府對弱勢提供之服務的受訪者佔 3.5%，還算滿意佔 24.2%，不太滿意佔 10.1%，很不滿意佔 2.0%，無意見或不知道佔 60.2%。各選項比例詳見圖 4-108。



圖 4-108 受訪者對於空水廢毒許可整合計畫協助弱勢的滿意程度

資料來源：本研究自繪。

(6) 標準服務－處理抱怨及回應速度

本題的目的是為瞭解民眾親身體驗政府抱怨管道及回應速度的滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意環保署空水廢毒許可整合計畫「處理抱怨或申訴事件的速度」。調查結果顯示，很滿意政府處理民眾陳情的受訪者佔 11.1%，還算滿意佔 39.3%，不太滿意佔 10.6%，很不滿意佔 36.0%，無意見或不知道佔 3.0%。各選項比例詳見圖 4-109。



圖 4-109 受訪者對於空水廢毒許可整合計畫抱怨管道及回應速度的滿意程度

資料來源：本研究自繪。

(7) 標準服務－處理抱怨及回應結果

本題的目的是為瞭解民眾親身體驗政府處理抱怨及回應結果的滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意環保署空水廢毒許可整合計畫「處理民眾抱怨或申訴案件的結果」。調查結果顯示，很滿意政府處理民眾陳情的受訪者佔 7.0%，還算滿意佔 38.1%，不太滿意佔 6.6%，很不滿意佔 4.7%，無意見或不知道佔 43.6%。各選項比例詳見圖 4-110。



圖 4-110 受訪者對於空水廢毒許可整合計畫處理抱怨及回應結果的滿意程度

度

資料來源：本研究自繪。

(8) 資訊服務－資訊設施

本題的目的是為瞭解民眾親身體驗政府資訊設施的滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意環保署空水廢毒許可整合計畫應用「相關電子設備的程度」(整合各類管制廠商的資料提報)。調查結果顯示，很滿意政府應用「相關電子設備的程度」的受訪者佔 11.9%，還算滿意佔 49.4%，不太滿意佔 18.7%，很不滿意佔 4.6%，無意見或不知道佔 15.4%。各選項比例詳見圖 4-111。



圖 4-111 受訪者對於空水廢毒許可整合計畫資訊設施的滿意程度

資料來源：本研究自繪。

(9) 資訊服務－瀏覽網站的程度

本題為篩選題，目的是為瞭解民眾瀏覽政府網站的程度。其方式是詢問受訪者洽詢環保署空水廢毒許可前，是否會先瀏覽「空水廢毒許可整合計畫」的網站。調查結果顯示，會先瀏覽者佔 77.1%，不會佔 22.2%，無意見或不知道佔 0.7%。各選項比例詳見圖 4-112。

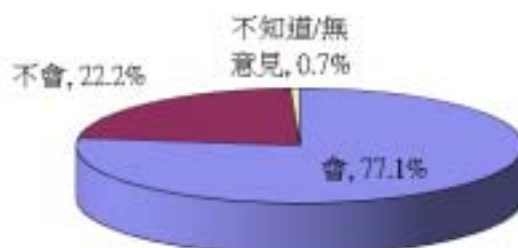


圖 4-112 受訪者瀏覽空水廢毒許可整合計畫網站的程度

資料來源：本研究自繪。

(10) 資訊服務－網站操作便利性

本題的目的是為瞭解民眾親身瀏覽政府網站後的滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意「空水廢毒許可整合計畫網站操作的便利性」。調查結果顯示，很滿意的受訪者佔 11.6%，還算滿意佔 57.0%，不太滿意佔 23.3%，很不滿意佔 7.5%，無意見或不知道佔 0.7%。各選項比例詳見圖 4-113。

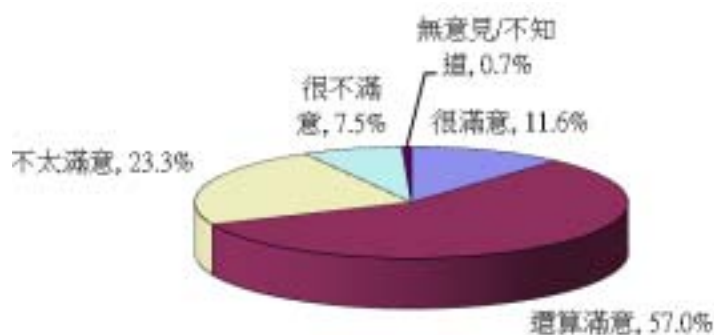


圖 4-113 受訪者對於空水廢毒許可整合計畫網站操作便利性的滿意程度

資料來源：本研究自繪。

(11) 資訊服務－資訊公開性

本題的目的是為瞭解民眾對於政府網站資訊公開的滿意程度。其方式是詢問受訪者是否認為環保署空水廢毒許可整合計畫「網站資訊是否容易查詢」。調查結果顯示，很滿意網站資訊公開性的受訪者佔 11.2%，還算滿意佔 64.5%，不太滿意佔 21.0%，很不滿意佔 3.4%，無意見或不知道佔 0%。各選項比例詳見圖 4-114。



圖 4-114 受訪者對於空水廢毒許可整合計畫資訊公開的滿意程度

資料來源：本研究自繪。

(12) 資訊服務－資訊正確性

本題的目的是為瞭解民眾對於政府網站資訊正確的滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意環保署空水廢毒許可整合計畫網站資訊的「更新程度」。調查結果顯示，很滿意網站資訊正確性的受訪者佔 10.1%，還算滿意佔 59.8%，不太滿意佔 13.8%，很不滿意佔 0%，無意見或不知道佔 16.3%。各選項比例詳見圖 4-115。

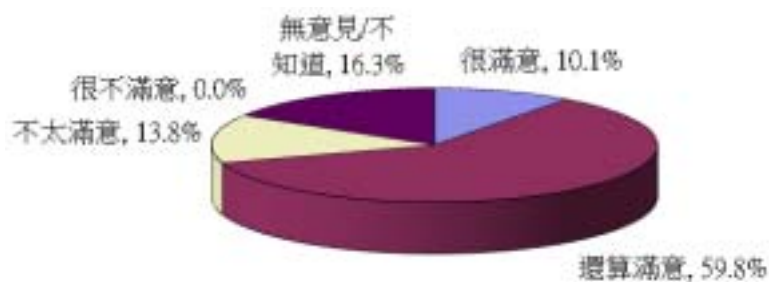


圖 4-115 受訪者對於空水廢毒許可整合計畫資訊正確的滿意程度

資料來源：本研究自繪。

(13) 資訊服務－資料安全性

本題的目的是為瞭解民眾對於政府網站資料安全性的滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意環保署空水廢毒許可整合計畫網站的「安全管控」(資訊保密與外洩防堵)能力。調查結果顯示，很滿意安全管控能力的受訪者佔 10.8%，還算滿意佔 61.5%，不太滿意佔 0.6%，很不滿意佔 0%，無意見或不知道佔 27.0%。各選項比例詳見圖 4-116。

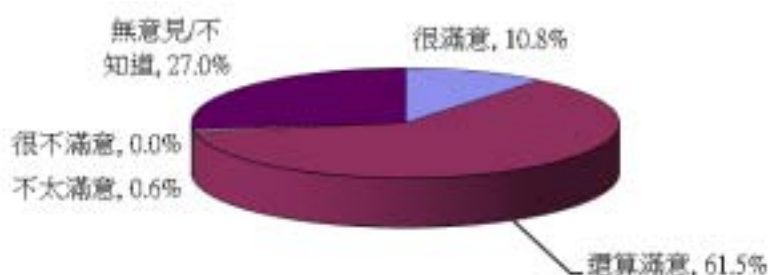


圖 4-116 受訪者對於空水廢毒許可整合計畫資料安全性的滿意程度

資料來源：本研究自繪。

(14) 資訊服務－線上服務

本題的目的是為瞭解民眾對於政府網站線上服務的滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意環保署空水廢毒許可整合計畫提供的「線上申辦服務」。調查結果顯示，很滿意政府網站線上服務的受訪者佔 11.9%，還算滿意佔 61.3%，不太滿意佔 10.3%，很不滿意佔 1.8%，無意見或不知道佔 14.7%。各選項比例詳見圖 4-117。

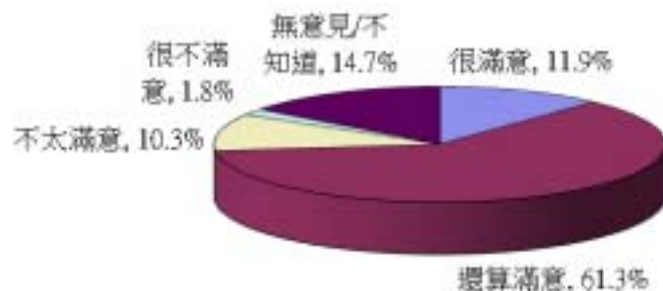


圖 4-117 受訪者對於空水廢毒許可整合計畫線上服務的滿意程度

資料來源：本研究自繪。

(15) 實際績效－服務合作

本題的目的是為瞭解民眾對於政府服務合作的滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意環保署空水廢毒許可整合計畫「整合環保署四個業務單位」共同提供服務的做法。調查結果顯示，很滿意政府服務合作的受訪者佔 17.1%，還算滿意佔 51.9%，不太滿意佔 11.7%，很不滿意佔 3.6%，無意見或不知道佔 15.6%。各選項比例詳見圖 4-118。

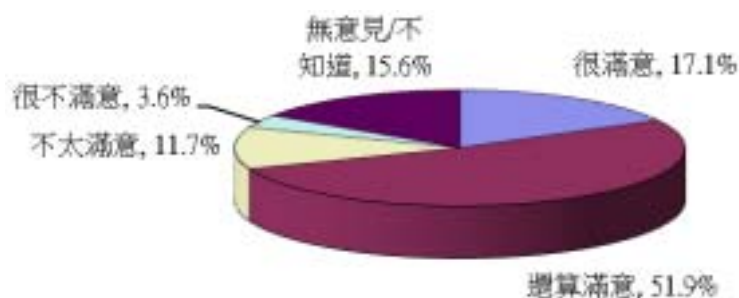


圖 4-118 受訪者對於空水廢毒許可整合計畫服務合作的滿意程度

資料來源：本研究自繪。

(16) 實際績效－服務項目、內容及方法創新便民

本題的目的是為瞭解民眾對於政府服務項目、內容及方法創新便民的滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意環保署空水廢毒許可整合計畫推動「基線資料填報」(線上資料庫,集中管理廠商填報資料)的做法。調查結果顯示，很滿意的受訪者佔 16.0%，還算滿意佔 56.1%，不太滿意佔 13.5%，很不滿意佔 3.4%，無意見或不知道佔 11.0%。各選項比例詳見圖 4-119。

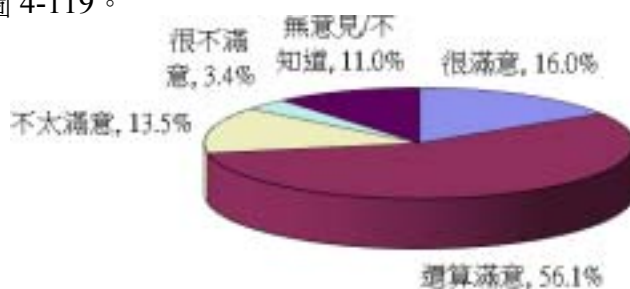


圖 4-119 受訪者對於空水廢毒許可整合計畫服務項目、內容及方法創新便民的滿意程度

資料來源：本研究自繪。

(17) 實際績效－服務表現

本題的目的是為瞭解民眾對於政府服務表現及品質的滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意環保署空水廢毒許可整合計畫的「服務表現」。調查結果顯示，很滿意政府服務表現的受訪者佔 11.3%，還算滿意佔 68.3%，不太滿意佔 11.3%，很不滿意佔 2.1%，無意見或不知道佔 7.0%。各選項比例詳見圖 4-120。

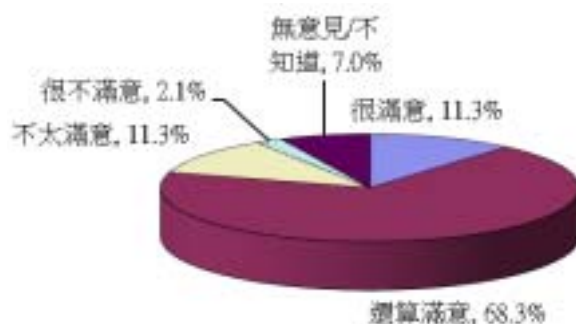


圖 4-120 受訪者對於空水廢毒許可整合計畫服務表現及品質的滿意程度

資料來源：本研究自繪。

(18) 實際績效－節省「時間成本」

本題的目的是為瞭解民眾對於政府推動專案帶來實際效益的滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意推動環保署空水廢毒許可整合計畫所節省的「時間成本」。調查結果顯示，很滿意節省「時間成本」的受訪者佔 10.7%，還算滿意佔 50.3%，不太滿意佔 19.3%，很不滿意佔 5.3%，無意見或不知道佔 14.5%。各選項比例詳見圖 4-121。

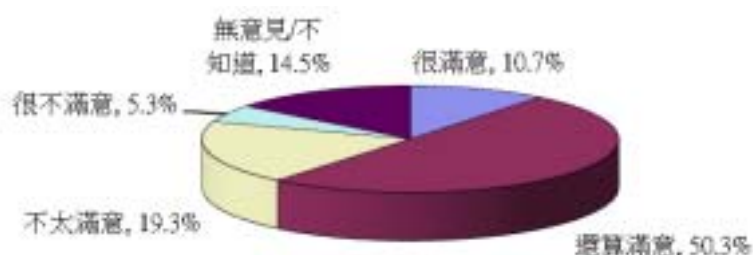


圖 4-121 受訪者對於空水廢毒許可整合計畫節省時間成本的滿意程度

資料來源：本研究自繪。

(19) 實際績效－節省「公文往返成本」

本題的目的是為瞭解民眾對於政府推動計畫帶來實際效益的滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意推動環保署空水廢毒許可整合計畫所節省的「公文往返成本」。調查結果顯示，很滿意的受訪者佔 14.9%，還算滿意佔 57.1%，不太滿意佔 13.5%，很不滿意佔 4.5%，無意見或不知道佔 10.0%。各選項比例詳見圖 4-122。

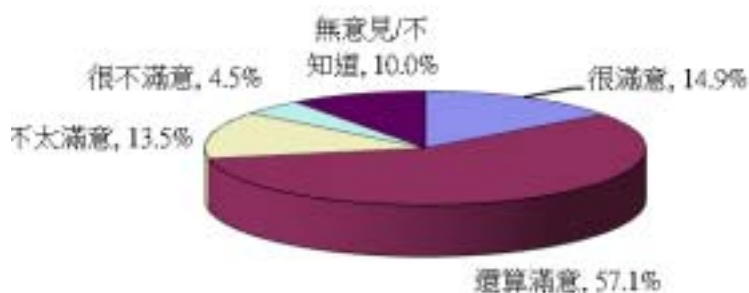


圖 4-122 受訪者對於空水廢毒許可整合計畫節省公文往返成本的滿意程度
資料來源：本研究自繪。

(20) 實際績效－「控管各類廢棄物問題」解決程度

本題的目的是為瞭解民眾對於政府推動計畫帶來實際效益的滿意程度。其方式是詢問受訪者滿不滿意推動環保署空水廢毒許可整合計畫對「控管各類廢棄物問題」的解決程度。調查結果顯示，很滿意問題解決程度的受訪者佔 10.8%，還算滿意佔 12.6%，不太滿意佔 11.5%，很不滿意佔 4.8%，無意見或不知道佔 60.3%。各選項比例詳見圖 4-123。

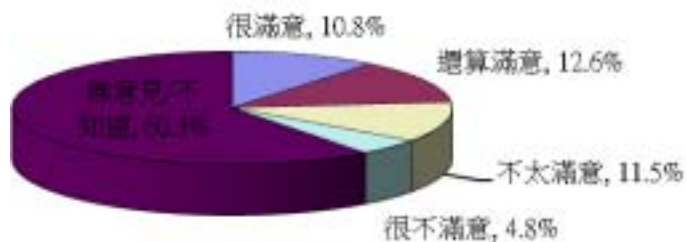


圖 4-123 受訪者對於空水廢毒許可整合計畫控管各類廢棄物問題解決的滿意程度
資料來源：本研究自繪。

(21) 親身體驗政府服務管道

本題的目的是為瞭解民眾接受政府服務的管道。其方式是詢問受訪者是否還會用其它方式與「空水廢毒許可整合計畫」接洽，採複選題方式。調查結果顯示，並使用傳真佔最高比例，為 39.3%，其次為電子郵件，佔 34.5%，其它方式則佔了 43.2%。各選項比例詳見圖 4-124。

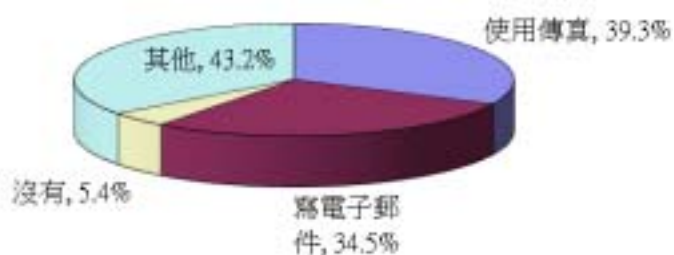


圖 4-124 受訪者親身體驗空水廢毒許可整合計畫的服務管道

資料來源：本研究自繪。

3、有效樣本結構屬性

(1) 受訪者學歷結構

受訪者學歷以大學及研究所以上為最多，佔 42.2%；其次為專科，佔 28.4%、高中職佔 24.1%；比例最低的則是小學及以下，僅佔 1.3%。詳細的學歷結構見圖 4-125。

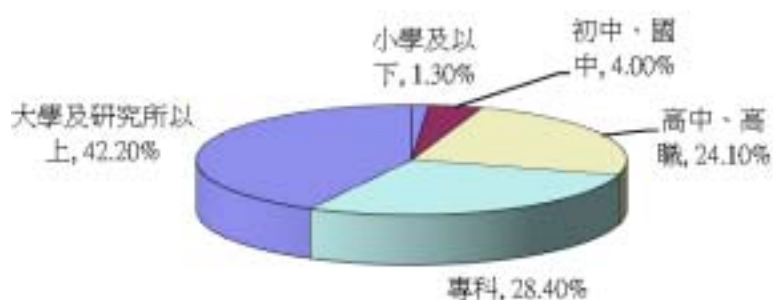


圖 4-125 受訪者學歷結構分佈

資料來源：本研究自繪。

(2) 受訪者職業類別

受訪者職業類別以白領上班族比例最高，佔 61.2%；專業人士次之，佔 20.7%。詳細的職業類別比例如圖 4-126 所示。

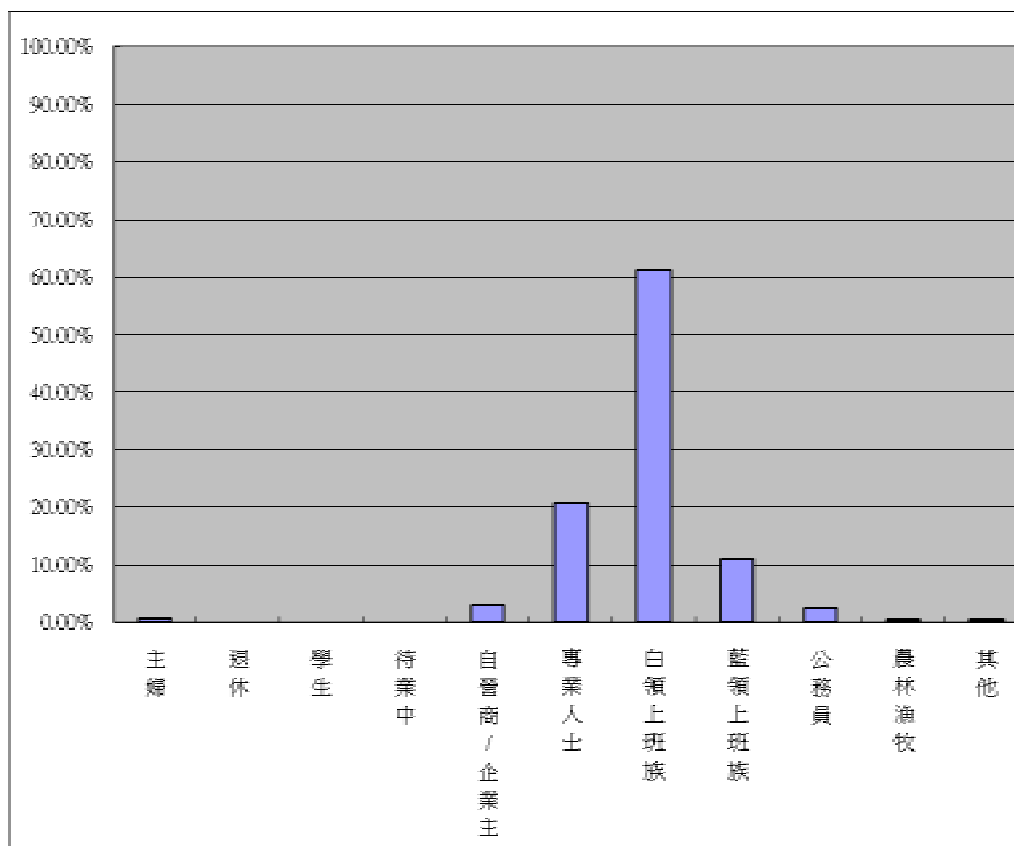


圖 4-126 受訪者職業類別分佈

資料來源：本研究自繪。

(3) 受訪者所得分配情形

受訪者的收入 20,000-39,999 元為最多，佔 58.3%；以 40,000-59,999 元以下的次之，佔 27.7%。詳細的所得分配情形如圖 4-127 所示。

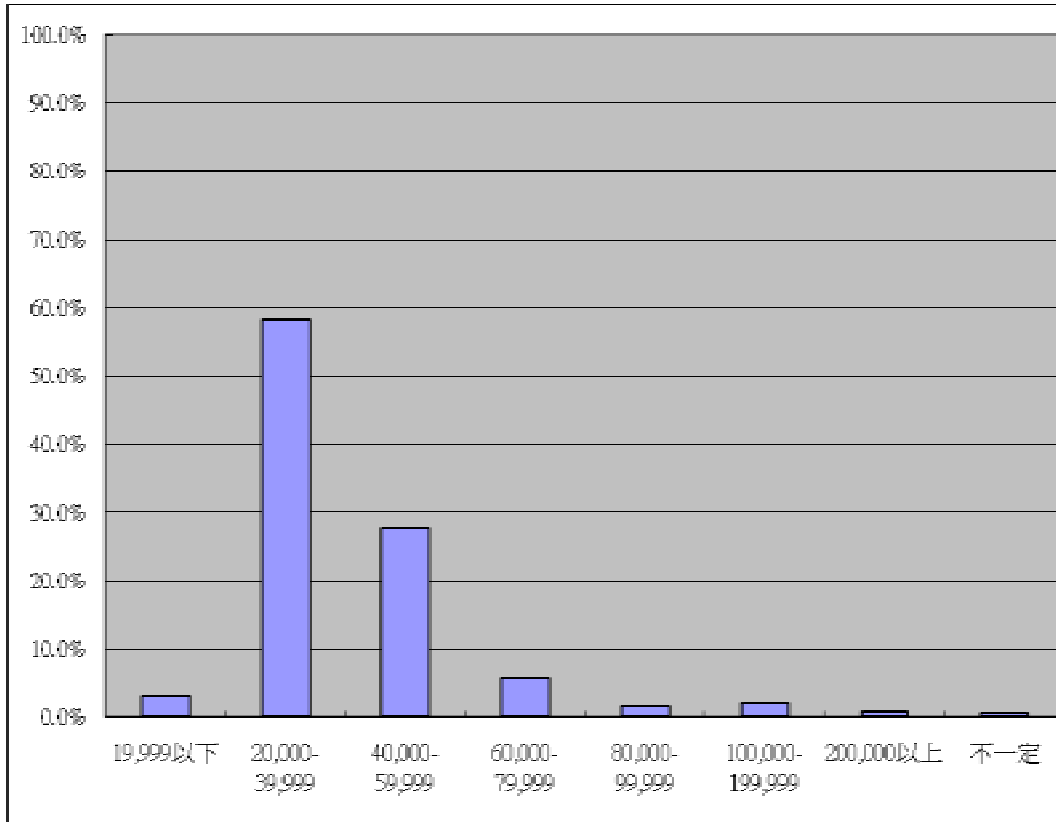


圖 4-127 受訪者所得分配情形

資料來源：本研究自繪。

(4) 受訪者年齡分佈

受訪者年齡分佈以 30~39 歲比例最高，佔 45.0%；40~49 歲次之，佔 30.0%。詳細的年齡分佈情形如圖 4-128 所示。

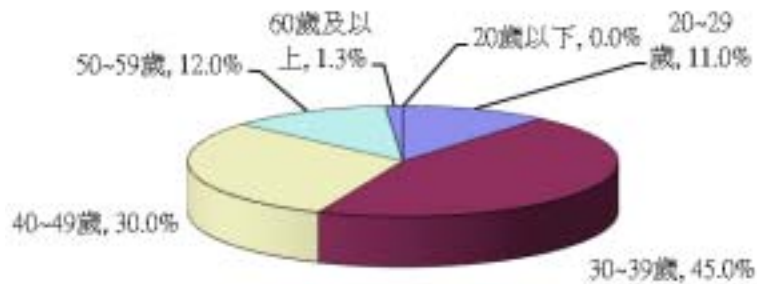


圖 4-128 受訪者年齡分佈

資料來源：本研究自繪。

(5) 受訪者性別比例

受訪者中男性佔 55.1%，女性佔 44.9%。其比例見圖 4-129。

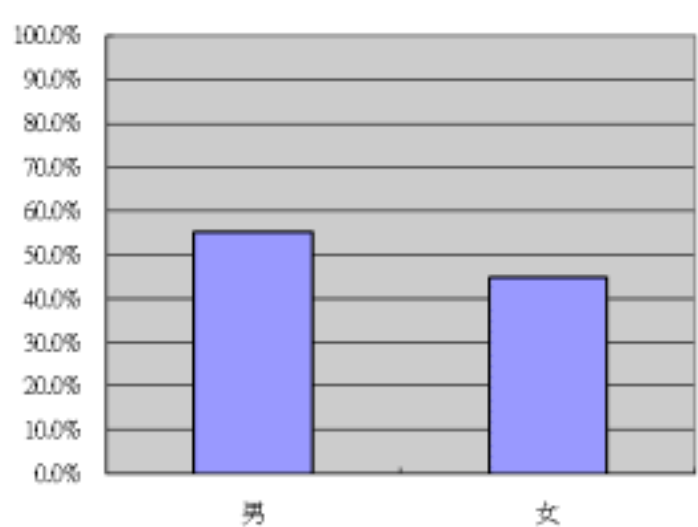


圖 4-129 受訪者性別比例

資料來源：本研究自繪。

第五章 結論與建議

第一節 研究發現

本研究的委託目的，乃是建構有效測量我國整體性與個別性公共服務滿意度的調查指標與程序，做為政府蒐集民眾對公共服務觀感的操作機制，並據以改善實務業務的參考。為妥善完成上述研究目的，研究團隊參考國內外實務及理論的相關衡量標準，進一步設計歷經實務考驗及可行性的公共服務滿意度調查機制。於下為說明本研究的主要發現，擬分依委託服務計畫書所列研究問題依序提出回應：

一、各國經驗分析

依據表 5-1 整理歸納各國相關公共服務滿意度調查的分析結果，於下分述各國經驗：

（一）加拿大經驗

- 1、管理課責架構提供明確的評估標準：提供公共服務管理者明確的管理架構，適當反應管理責任。
- 2、指標內容具累積性，取用上也具備彈性：由十個關鍵評估要素所組成，並逐年微調評估指標與問項內容，相當兼顧整體性與個別性的評估需求。
- 3、提出公共服務價值指標與問項定義：此舉將公共服務滿意度調查引領至核心議題的討論。
- 4、評鑑結果具有強制性：評鑑內容適度與受評單位提出的改進方案相連結，做為預算優先順序與管理資源分配的調整依據，必要時也提供國會議員做為法律案、預算案的參考指標，使得評鑑結果多少具有強制性。
- 5、強調公共服務成效之改善而非排名次序：秉持追求卓越管理的精神，

為跨部門（或跨單位）間的政策溝通奠定基礎。

（二）美國經驗

- 1、強調服務使用端的主觀經驗與態度：顧客滿意度調查採顧客或使用者評估途徑，是由下而上的指標測量，應可以真正反應使用者對組織績效的期待與需求。
- 2、學術機構代為執行應可提高公信力：ACSI 之調查，係由學術機構所屬研究中心所執行，以電話隨機抽樣的方式進行例行調查，得以彰顯調查結果的公信力與獨立性。
- 3、評估資料的蒐集來源適當：ACSI 政府滿意度評估模式中，強調應由「過程、資訊、民眾服務、網站」等四端，來評估民眾對政府機關的滿意度。
- 4、重視服務需求與實際接受之間的落差問題：ACSI 政府滿意度評估模式中，強調民眾滿意度的提升目的在於獲致公民信任，核心問題是如何滿足民眾最低需求。

（三）英國經驗

- 1、服務原則明確化，產生指導效果：例如在 1998 年之前，透過公民憲章²⁶的更新，便提出「服務標準、資訊公開、選擇與諮詢、禮貌與協助、正確工作方法、資源運用最大效益、公平處理、創新與改進、與其他單位合作」等九項公共服務原則。
- 2、最佳價值績效計畫具備指標資料庫功能：透過指標內容的滾動式修正與累積，讓自辦評估的機關能夠從中自行選取適用的指標。
- 3、調查方式採內部治理途徑：由受評機關依據評鑑資料庫的要求，提交送審資料。

²⁶ 2003 年再度更新為六點，詳見第二章第四節。

表 5-1 各國相關公共服務滿意度調查的分析結果

	加拿大(頁 41)	美國(頁 45)	英國(頁 52、55)
評鑑指標	管理課責架構(MAF)	美國顧客滿意指標(ACSI)	憲章標誌、最佳價值(含全面性績效評鑑)
研制單位	國務院財政委員會	密西根大學羅思商學院國家品質研究中心	內閣辦公室的憲章小組、地方政府法修正案
應用要點	十大管理要素	公民信任替代顧客忠誠	強化地方政府效能
特色	以結果為導向	使用者觀點「原因—結果模型」	指標資料庫功能
	加拿大 MAF	美國 ACSI	英國
優點	1. 明確的評估標準	1. 服務使用端	1. 原則明確化，產生指導效果
	2. 累積性、彈性	2. 機構公信力	2. 指標資料庫功能
	3. 強制性	3. 強調「過程、資訊、民眾服務、網站」	3. 內部治理途徑
	4. 改善而非排名	4. 重視服務需求與實際接受之落差	
缺點	1. 不能呈現努力程度、最新而立即的資訊	1. 政府服務與商業導向不同	1. 內部治理途徑
	2. 由上而下評鑑形式	2. 可能忽視群體性、弱勢	2. 多次修改造成相當應用困擾
	3. 資料自我呈現	3. 付費資料庫	

資料來源：本研究自行整理。

二、我國實務現況

分析我國公共服務滿意度調查現況，實尚缺乏完備的公共服務滿意度調查指標，無論是整體性評估指標，或者是個別性評估指標。以致各級政府機關在進行整合式評比時，缺乏一致而可茲比較的參考標準與作法。雖然，部分已自辦滿意度評估的機關或覺得遊刃有餘，但試問各機關所提出的評估結果是否可以作為一致性判斷的基礎，這恐怕仍有相當討論的空間。

對此政府權責機關也持續規劃、研擬具體可行的評比基礎，誠如政府服務創新精進方案，以及後續修正前者而提出的政府服務品質獎。其實在政府服務品質獎的相關參獎規定中，便要求參獎機關必須提出「公共服務滿意度調查資料」做為參獎審查依據。但在實務評比工作推動的過程，卻也陸續因為機關業務性質的差異、服務對象規模的差異，甚或例行服務量的多寡，進而衍生適用評比上的爭議。

再者，回顧過往部分機關所提出的公共服務評估報告係奠基於政府服務創新精進方案，以及政府服務品質獎。換言之，政府服務品質與滿意度調查兩者評量內涵的差異，我們必須嚴正地看待，並試想具體解決方法。於下謹歸納我國推動公共服務滿意度調查的實務現況缺失：

- 1、未能區隔公共服務品質與滿意度之間的差異：誠如表 2-3 述及顧客滿意度與服務品質的關聯性比較，其中在相異點部分論者歸納對特定交易的評估、受訪者有無被服務的經驗等，作為公共服務滿意度的評估特點。
- 2、缺乏全觀式公共服務滿意度調查架構：意指公共服務滿意度的調查結果未能與施政重點、預算編列、獎勵考核、政策協調等工作，劃上更為緊密的連結關係。
- 3、如何消弭被服務者與服務提供機關之間的不對等關係：例如環保署空水廢毒許可整合計畫所執行的公共服務滿意度調查，便應當特別注意如何透過中立團體或具備公信力的民間團體來提高調查結果的可信度。惟此類狀況有其個別特殊，並非全面性缺失。
- 4、缺乏兼具整體性、個別性公共服務滿意度調查指標的評估系統：目前

相關機關在推動服務滿意度調查時，基本上都是參考「政府服務品質獎參獎辦法」中所列的評估指標。但該指標對於基礎、共同的衡量項目雖有充分的規範，但卻因為無法兼具個別機關的特殊評估需求，而在實務應用與提昇服務能力方面遭遇挑戰。

有鑑於目前相關的評比，多由受評組織的上級機關或機關本身自辦，調查方式實有調整的空間與改變的需求。例如中央政府如欲對下級政府、機關的公共服務滿意度進行評比、追蹤，實不宜完全由受評機關主導自我評估的過程。

三、理想的公共服務滿意度調查系統

就公共服務滿意度調查系統而言，本研究在比較國內外作法，並綜合專家座談及深度訪談的意見後，基本上建議應分由調查指標、調查方式及標準作業流程等面向提出說明，而在調查指標部分又可區分為整體性及個別性調查指標架構，其中按委託服務計畫書的需求，又考量個別性指標應顧及受評機關在業務、服務對象及服務方法的差異，茲提出臨櫃機關與非臨櫃機關的評估架構，而兩者之間除了延續整體性調查架構對「標準服務、資訊服務」的強調之外，也都重視「創新便民」的具體作為，但除此之外兩者主要差別在於非臨櫃機關基於強調專案服務的特性，進而主張專案「實際績效」的衡量。於下簡要說明本研究針對各類調查指標架構、調查方式及標準作業流程的主張。

（一）就「調查架構」而言

有關整體性調查架構的內容，可從表 3-5 得知本研究主張整體性調查架構應由兩方面著手，首先是「整體感受及滿意度」，其次是「親身感受及滿意度」。前者意指「服務表現、服務形象」，透過衡量民眾對政府服務表現及品質的滿意程度，以及政府服務過程應變能力與創新便民的滿意程度，瞭解民眾平時對政府的主觀感受與服務滿意度認知。後者則意指「標準服務、資訊服務、創新便民」，透過衡量民眾對公共服務流程及處理效率、服務態度及專業、服務公平性及弱勢協助、抱怨管道及回應速度、服務場所的滿意程度，以及對服務提供機關網站的滿意程度，來蒐集具備受服務經驗的民眾，對整體政府服務滿意程度的受訪資料。

相對於此，有關個別性臨櫃機關調查架構的內容，則基本上延續整體性調查架構的主張，納入以「被服務經驗」為邀訪前提，希望藉此反映出民眾在洽公過程對臨櫃機關及其所屬人事物的實際互動印象。另外增列有關「服務表現」的滿意程度調查題項，以追蹤受訪者對個別事項及對機關整體觀感之間的感知落差（詳見表 3-13）。

最後有關個別性非臨櫃機關調查架構的內容，則基於非臨櫃機關（服務規劃機關）公共服務滿意度調查應能反應其所屬專案的成立目的與運作形式，所以在個別性臨櫃機關調查架構的基礎上作了微調，調整的具體內容包括刪除標準服務所轄「服務場所的滿意程度」，在資訊服務構面增加了「資訊設施的滿意程度」，最後在實際績效的部分，增問了「推動專案所帶來的實際效益」。前述刪補主要在反應非臨櫃機關及其推動專案多數未以實體服務處所作為與民眾互動的平台，取而代之的是網絡、電話是或廣義的資訊科技技術平台，也基於前述變化所以增問有關資訊設施的問題，以衡量民眾對專案服務型態的滿意程度（詳見表 3-16）。

（二）就「調查方式」與「標準作業流程」而言

本研究提出兩類調查方式，希望各類機關或專案執行小組可以因應其自身的財務預算能力，從中做出合宜的選擇。於下區分「委由民意調查機構執行」及「自辦調查」兩類提出說明（詳細調查方式之建議請見第三章第四節）。

1、就「委由民意調查機構執行」而言

委外執行的方式雖有其優點，但最大的限制在於財務預算的負擔能力；但相對於前述條件，其嚴謹的抽樣基礎卻在執行面展現提昇調查結果可信度的價值，而這正是大規模抽樣調查所應具備的條件之一。準此，考量受評機關或專案團隊的能力，爰建議未來有關整體性公共服務滿意度的調查工作，可考量由具備公信力的民間團體來執行。此外，由於專案性質的非臨櫃服務，其服務對象廣布於全台各地，而且專案個數的數量較少，爰建議應將公共服務滿意度調查所需經費，編入專案執行計畫中，同樣委由民間具有公信力的機構來執行。

滿意度調查的委外應按公開招標程序，具體來說其標準作業流程，應循序由投標機構（廠商）提出調查計畫書，並於得標議價簽約後著手

執行。但前述構想可能導致部分機關在實務民調執行上出現緩不濟急的現象，例如例行性民調案量多、臨時性民調案多的現象。面對前述狀況或可事先規劃年度民調案數，再透過勞務統包的方式來進行委外招標。

2、就「自辦調查」而言

相對於整體性調查及非臨櫃機關（或其所屬專案）的服務滿意度調查可委外辦理，臨櫃機關則因為經費的不足，全台此類第一線服務機關數量過多、各類機關的服務對象通常分佈在特定區域，要想委外辦理實有主客觀因素的挑戰。所以本研究建議應朝向「自辦調查」規劃，妥善結合志願服務的人力，利用組織現有的資材設備來設計調查方式，不僅可以達成滿意度施測的工作要求，亦可以透過民力的結合，間接因社區的參與而改善民眾對組織的觀感。

為解決「自辦調查」機關的實務需求，本研究提出「全程工作規劃」的構想，以大樣本抽樣的調查要求，建議中央研考單位應公布公共服務滿意度調查指標資料庫，並且定期檢討、更新、補充其內容，以因應實務的需求與變化，並賦予自辦調查機關的指標選用權，於全年分四階段、每階段施測期間為兩週來執行滿意度調查。前述建議主要考量第一線服務機關的業務量及內容通常呈現高低鋒的差別，如果僅在特定時間進行調查，恐怕會造成漏測或局部資料影響調查結果的現象，爰建議可搭配「政府服務品質獎」參獎資料的截止收件期，回推各級臨櫃機關的滿意度調查期程。

四、試測結果呈現的民眾滿意度現況

本研究在提出整體性、臨櫃及非臨櫃滿意度調查架構及問卷後，總計試作了一次整體性滿意度調查、兩次臨櫃機關滿意度調查、兩次非臨櫃機關滿意度調查。相關調查研究結果的分析已於第四章有著較為詳細的說明，於下僅就前述試測的滿意度調查結果提出要點說明。

（一）整體性公共服務滿意度調查

本次調查中，受測者對於整體政府的公共服務滿意度調查結果，在整體

我國公共服務滿意度調查之研究

感受及滿意度部分的得分有偏低的趨勢，其他部分相較於過往的調查則仍具有相當程度的滿意水準。面對前述數據進行解讀時，我們必須考量在 2009 年 8 月 19 日～21 日期間所執行的公共服務滿意度調查，是高度受到民眾對政府在八八水災期間表現不佳的影響。例如民眾對政府整體服務表現及品質的滿意程度，僅有 38.3% 表示還算滿意，不太滿意佔 28.6%，非常不滿意佔 20.6%，更遑論民眾對政府應變能力的滿意程度。另外，民眾對於政府機關「對弱勢民眾提供的服務」、「抱怨管道」、「回應速度」的滿意度也有嚴重偏低的現象。

(二) 臨櫃機關公共服務滿意度調查

新莊戶政事務所的施測經驗揭露服務量大、櫃檯數多的臨櫃機關，在正式施測階段之前，便應該事先著手志工的召集與訓練，同時就抽樣規則而言也應該注意彈性的原則（詳見第四章第二節）。另外，有關服務專業的認定問題，對多數民眾而言恐怕是無法勝任的期待。例如試測問卷中間到不滿意新莊戶政事務所成員「回答民眾問題的能力」，確有高達 46.4% 的受訪者回答無意見或不知道。

就民眾的洽公經驗來看，辦理戶政業務時多數民眾不會花時間事先瀏覽該機關網站所披露的訊息。例如當詢問受訪者洽詢新莊戶政事務所業務前，是否會先瀏覽「新莊戶政事務所」的網站。調查結果顯示，會先瀏覽者僅佔 16.8%，不會預先瀏覽者卻佔 82.4%。

標準檢驗局公共服務滿意度調查結果幾乎全面呈現正向且相當高度的認同，僅有對「創新便民」的題項問答較有保留。例如當詢問受訪者滿不滿意經濟部標準檢驗局「驗證登錄書取代重複檢驗」服務時，調查結果顯示有 44.26% 表示無意見或不知道。

(三) 非臨櫃機關公共服務滿意度調查

就「警政署 165 反詐騙專案」及「環保署空水廢毒許可整合計畫」的公共服務滿意度調查結果來看，受訪者皆給予相當高度的肯定。但兩方的受訪者似乎對「弱勢協助」的概念與多保留或根本是不清楚其意涵，導致當詢問受訪者滿不滿意 165 專線對於「弱勢民眾」的協助時，有高達 43.5% 表示無意見或不知道。空水廢毒許可整合計畫受訪者則有 60.2% 表示不知道或無意

見。

再者，兩項計畫亦有部分特別之處，例如在「警政署 165 反詐騙專案」的調查結果中，發現受訪者對於其「處理抱怨及回應速度」的速度有著高達 76.4% 以上的受訪意見表示還算滿意以上的答覆，但卻有 49.4% 的受訪意見表示對「處理抱怨及回應結果」不太滿意。另外就溝通方式而言，有高達 87.1% 的受訪者不會先瀏覽「165 反詐騙諮詢專線」的網站。相對於此，有 77.1% 的受訪者表示會先瀏覽「空水廢毒許可整合計畫」的網站。由此可見兩者業務性質及使用者的基本差異導致對資訊服務有著截然不同的回應結果。

第二節 政策建議

從行政實務需求的角度來看，目前我國有關擬定整體性與個別性的公共服務滿意度調查架構與指標的需求甚切。雖然前述研究發現已對各類調查指標架構、調查方式及標準作業流程提出本研究的主張，但細究前述主張的內容仍有賴配套性的政策作為，才得以改善其整體公共服務滿意度調查環境。於下分述立即可行及中長期政策建議，以供未來各主協辦機關在擬定配套政策之參考。

一、立即可行政策建議

- (一) 擇定試辦機關或專案，以本研究所提公共服務滿意度調查架構及其指標問卷作為衡量工具：首先行政院研考會應考量將整體性公共服務滿意度調查取代現有每半年自行施測的「民眾對政府服務品質滿意度的看法」調查；同時邀請臨櫃及非臨櫃的代表機關數個，進行大規模先導型指標系統應用調查。(主辦機關：行政院研考會；協辦機關：各試作機關)
- (二) 應研擬「行政院暨所屬各機關從事公共服務滿意度調查注意事項(要點)」，調查方式可分為委外調查與自辦調查，並參考本研究第三章第四節之設計，將作業程序予以流程化或清單化。(主辦機關：行政院研考會)
- (三) 應持續編列經費分級分批調訓各機關研考及為民服務業務承辦人：過去的調訓經驗已呈現主辦機關的業務成效，因為藉由調訓的機會，以公共服務滿意度調查實作講習為題，的確為實際承辦該項業務的負責人提供教育訓練的資源；同時藉此邀請各機關按其組織與業務特性，構思具體滿意度調查問項，用以充實問項資料庫的內容，提供各方試辦機關或專案有更豐富詳盡的調查問項選擇。(主辦機關：行政院人事行政局所屬訓練機構及其它院轄訓練機構；協辦機關：行政院研考會)
- (四) 公布服務原則產生指導效果：仿效英國公民憲章所揭示的公共服務原則，例如「服務標準、資訊公開、選擇與諮商、禮貌與協助、正確工

作方法、資源運用最大效益、公平處理、創新與改進、與其他單位合作」等九項公共服務原則。(主辦機關：行政院研考會；協辦機關：各部會)

- (五) 明訂公共服務滿意度調查的施測對象：親臨櫃台申辦服務的民眾，因業務性質的不同，或有代辦業者的存在，建議各機關在進行滿意度調查時應釐清調查目的，俾明訂公共服務滿意度調查的施測對象及內容的設計。(主辦機關：各部會；協辦機關：行政院研考會)

二、中長期政策建議

- (一) 研擬協力方案幫助滿意度評量分數較低的各級機關，提出提昇滿意度的中長期計畫，杜絕評鑑工作成為對組織合理運作雪上加霜懲處壓力源。亦即鼓勵評鑑內容適度與受評單位提出的改進方案相連結，亦可構思做為預算優先順序與管理資源分配的調整依據。(主辦機關：行政院研考會)
- (二) 慎選具備公信力的民間調查機構或團體執行滿意度調查：以環保署空水廢毒許可整合計畫為例，受訪的列管廠商皆與該專案辦公室成員之間，具有管制與被管制的單向關係，恐怕會影響滿意度調查的結果。例如從本研究執行該專案的滿意度試測結果來看，普遍存在高度滿意的狀態。(主辦機關：各部會或各專案辦公室；協辦機關：行政院研考會)

我國公共服務滿意度調查之研究

附錄一：服務品質 SERVQUAL 量表評量構面與問項

評量構面	評量問項
可靠性	良好服務的 XXX 應對您承諾要做的事都能按時完成。 良好服務的 XXX 會在顧客遭遇問題時盡力協助解決之。 良好服務的 XXX 會在第一次就把工作作對。 良好服務的 XXX 會在答應的時間內為顧客服務。 良好服務的 XXX 能保持不犯錯的紀錄。
回應性	良好服務的 XXX 員工會告訴顧客確實的服務內容。 良好服務的 XXX 員工會對顧客做立即性的服務。 良好服務的 XXX 員工會常保持高度的服務意願。 良好服務的 XXX 員工絕不會因為太忙而疏於回應顧客。
有形性	良好服務的 XXX 會擁有現代化外觀的設備。 良好服務的 XXX 在外觀上能吸引消費者的注意。 良好服務的 XXX 員工會有整潔清爽的外表。 良好服務的 XXX 會準備完善的服務說明資料(或小冊子)。
保證性	良好服務的 XXX 員工之行爲會建立您對服務的信賴。 顧客在良好服務的 XXX 中進行交易會有安全的感覺。 良好服務的 XXX 員工會保持對顧客的禮貌。 良好服務的 XXX 員工具有專業知識來回應您的問題。
關懷性	良好服務的 XXX 會給予顧客個別性的注意。 良好服務的 XXX 會因應大眾需要訂定適當的服務執行時間。 良好服務的 XXX 擁有能給予顧客個別照顧的員工。 良好服務的 XXX 會以顧客的利益爲先。 良好服務的 XXX 員工能了解顧客的個別性需要。

資料來源：吳沛峰 (2004：34-35)。

附錄二：相關國內研究論文與期刊檢索結果

作者	年代	研究主題	出處
施能傑	1998	政府的績效管理改革	人事月刊 26 卷 5 期
李允傑	1999	公部門之績效評估	人事月刊 29 卷 4 期
徐木蘭	1999	360 度績效評估是政府部門的胎盤素	考銓 18 期
黃建銘	1999	組織績效指標的運用與管理意涵：英國經驗之探討	人力發展 66 期
蔡秀涓	1999	績效不佳員工的處理：美國聯邦政府的經驗與啓示	人事行政 129 期
鄭美華	1999	績效管理－人力資源發展的利器	人力發展 66 期
吳煌源	1999	政府再造後稅務機關服務品質之實證研究：以台南縣市納稅人爲實證對象	國立成功大學企業管理研究所碩士論文
金玉珍	1999	洽公民眾對台北市區公所服務品質看法之研究	國立政治大學公共行政學研究所碩士論文
郭德賓	1999	服務業顧客滿意評量模式之研究	國立中山大學企業管理研究所博士班
孫本初	2000	美國政府績效評估制度之研析：以政府績效與成果法案（GPRA）爲例	研考雙月刊 24 卷 2 期
王毓仁	2000	公部門績效指標的設計與運用	人力發展 82 期
范祥偉 王崇斌	2000	政府績效管理：分析架構與實務策略	中國行政評論 10 卷 1 期
江岷欽 丘昌泰 陳柏羽	2000	績效薪俸制度之理論與實務：英美經驗	公務人員月刊 62、63 期
謝麗秋	2000	美國聯邦政府政府績效與成果法之研究分析	國立政治大學公共行政學系

我國公共服務滿意度調查之研究

鄭皓文	2000	台灣地區本國銀行網站之服務品質衡量研究	國立中山大學企業管理研究所碩士論文
袁玉珠	2000	公共工程預算執行績效指標之研究：平衡計分卡之運用	中原大學會計研究所
施能傑	2001	建構行政生產力衡量方式之芻議	中國行政 69 期
胡至沛	2001	績效管理：政府人事管理目前的趨勢	考銓 26 期
郭昱瑩	2001	政府機關績效評估探討	研考雙月刊 25 卷 4 期
陳建平 陳啓光 陳坤聖	2001	行政服務之績效評估	管理學報 18 卷 2 期
楊秀娟	2001	我國施政績效評估制度之檢討與改進	研考雙月刊 25 卷 4 期
於嘉玲	2001	以平衡計分卡觀點探討公務機關績效評估制度：以僑務委員會為例	淡江大學會計學系
邱吉鶴	2001	行政機關績效評估制度之研究	國立台北大學企業管理學系碩士在職專班
姚蕙君	2001	政府績效管理之理論與實務：英美實務探究與我國現況分析	國立台北大學公共行政暨政策學系
謝麗秋	2001	美國聯邦政府政府績效與成果法之研究分析	國立政治大學公共行政學系
謝玉粟	2002	虛擬政府的服務品質探討	國立中山大學公共事務管理研究所
郭清洋	2002	政府服務品質研究：以基隆市為例	輔仁大學 應用統計學研究所
盧安琪	2002	國立成功大學醫學中心門診醫療服務品質之實證研究	國立成功大學企業管理研究所碩士論文

附錄

張文湘	2002	稅務行政機關服務品質及顧客滿意度之研究：以苗栗稅捐處為例	靜宜大學企業管理研究所碩士論文
蔡世琛	2002	我國地方公務人員績效評估制度之研究	大葉大學事業經營研究所
沈志明	2002	行政機關績效評估機制之研究：以宜蘭縣地政機關為例	國立台北大學公共行政暨政策學系碩士在職專班
梁勳烈	2002	我國政府績效審計之實證研究	國立東華大學公共行政研究所
侯國樑	2002	政府再造行政機關為民服務品質與績效提升策略之研究：從「顧客導向」觀點探討	義守大學管理科學研究所
陳滄江	2003	政府服務品質、民眾滿意度與民眾後續行為意圖之相關研究：以金門小三通為例	南華大學管理科學研究所
潘峻暉	2003	以顧客滿意度討論政府對創新育成中心績效評估合理性之研究	中原大學企業管理研究所
柳英莉	2003	地方政府績效指標之研究：以英、美、日地方政府績效指標為我國借鏡	國立中山大學公共事務管理研究所
趙美珍	2003	我國行政機關提升為民服務品質作法之研究：以服務品質獎頒發為例	國立政治大學公共行政學系
吳沛峰	2004	台南市政府服務品質滿意度之研究：以勞工局為例	國立成功大學政治經濟學研究所
林耀垣	2004	應用德菲法及資料包絡分析法於我國地方政府施政績效評估之研究	國立東華大學企業管理學系
林禮模	2004	行政機關策略性績效管理之研究：以經濟部為例	國立政治大學行政管理碩士學程
楊明璧 詹淑文	2005	電子化政府服務品質及民眾滿意程度分析：以臺北市電子化政府入口網站為研究對象	顧客滿意學刊 1 卷 1 期

我國公共服務滿意度調查之研究

陳秋政	2005	地方政府績效評鑑制度之設計要旨分析	理論與政策 18 卷 1 期
林忠誼	2005	美國洛杉磯郡政府績效評估制度研究	淡江大學美國研究所
曾慶峰	2005	政府機關績效評估指標之研究：以苗栗縣各鄉鎮市公所民政單位為例	東海大學公共事務碩士學程在職進修專班
丘昌泰 詹桂香	2007	建構理論與實務兼具的政府服務品質評量模式：以臺北市政府為民服務考核為例	研考雙月刊 31 卷 4 期
陳啓光 謝安晉 邱思瑋	2007	從首長電子信箱個案分析之觀點探討政府服務品質的內涵與演變	研考雙月刊 31 卷 4 期

資料來源：2008 年 10 月 28 日檢索自 <http://www.tbs-sct.gc.ca/maf-crg/index-eng.asp>。

附錄三：加拿大「管理課責架構」

要素	指標	測量
公共服務價值	<ol style="list-style-type: none"> 1、範例表現 2、部門運作或文化合於公共服務價值 3、以價值為基礎的管理實務 	<ol style="list-style-type: none"> 1、客製化的公共服務價值宣言，以及經常與所有人員討論的倫理指導方針 2、適當的建議諮詢與資源機制 3、新進人員教育、學習與其他支持員工的工具 4、以公共服務價值與倫理為依據，評量員工的組織績效
治理與策略方向	<ol style="list-style-type: none"> 1、對部會、內閣與議會的支持 2、管理架構與策略結果的相結合 3、優秀的行政團隊 4、聚焦於結果的全體優先次序 5、基於績效的策略性資源配置與再配置 6、整合議題以卓越管理 7、水平協力（horizontal collaboration） 8、環境評估 	<ol style="list-style-type: none"> 1、部長對於部會的支持有信心 2、察覺到政策議程的連貫性 3、管理團隊的優勢 4、全體管理架構用於優先次序設定、再配置，並與各級政府的優先次序一致 5、管理改善事項整合人力資源、審計制度與服務等 6、各類公共服務倡議中的領導與參與
結果與績效	<ol style="list-style-type: none"> 1、計畫、服務與內部結果的全體監督與報告 2、整合的財政與非財政績效 3、全體決策中使用的資 	<ol style="list-style-type: none"> 1、計畫的品質報告、優先順序與部門績效的報告 2、員工與顧客的調查結果 3、強化財務的進度、計劃結果及績效測量

	<p>訊</p> <p>4、部會報告以可測量的結果為基礎</p> <p>5、最好的標竿</p> <p>6、公民與議會之間透明、及時、可接近的溝通</p>	<p>4、全體監督與績效檢核</p> <p>5、基於風險的（定期）評估計劃與後續相關作為</p> <p>6、以外部標竿為基準所展現的績效表現</p>
政策與計畫	<p>1、持續的分析能力，諮商、檢討與挑戰的文化</p> <p>2、聚焦結果的政策、計畫事項與水平府際政府間的施政優先順序</p> <p>3、公民投入（Citizen engagement）</p> <p>4、對中央政府與部會的信心</p>	<p>1、部長的信心及個人對政策選項與建議品質的信心</p> <p>2、政策社群的人力甄補、發展與接班人計畫</p> <p>3、對於政策能力／分析工具的投資</p>
人員	<p>1、反映加拿大人口成份</p> <p>2、對官方語言的尊重</p> <p>3、更新與持續的能力</p> <p>4、支持的工作場所</p> <p>5、員工投入</p> <p>6、領導連續體的成長機會</p> <p>7、肯定、獎賞、贊許</p>	<p>1、全面的人力資源發展計劃，包括領導、人力甄補、留任、接班、學習、工作／生活的平衡、官方語言與人員的平等</p> <p>2、人力資源目標的進步</p> <p>3、測量／改善員工投入進度</p> <p>4、領導的品質</p> <p>5、勞動關係品質</p>
聚焦於公民的服務	<p>1、被監督與持續改善的服務品質</p> <p>2、充份利用科技</p> <p>3、被授權的第一線人員</p> <p>4、有效的人際關係</p>	<p>1、對於主要的服務與經常性的計劃,服務適當的改善與轉變</p> <p>2、每年的顧客滿意度調查</p> <p>3、顧客滿意的目標與結果</p> <p>4、朝向網路線上政府的目標</p>

		<ul style="list-style-type: none"> 5、與其他政府與夥伴協力 6、給多公民的資訊
風險管理	<ul style="list-style-type: none"> 1、被定義與管理的重要風險 2、風險的決策 3、警惕風險的文化 4、在公共環境中溝通與管理風險的能力 	<ul style="list-style-type: none"> 1、定期審查,組織風險圖像工具、訓練,支持員工 2、在策略計劃中思考風險跡象 3、外部利害關係人對於評價與溝通風險的參與
管理職責	<ul style="list-style-type: none"> 1、提供相關資訊與資源的預警結果與控制管理體系 1、嚴格審查／評價功能與專家做夥伴 2、服從政策、規則與法律 	<ul style="list-style-type: none"> 1、基於風險的決算計劃(定期的檢討)與確實執行 2、進行整合共同的資訊系統與控制 3、決算調查與控制失誤 4、承辦、財政、知識與資產管理,以及資訊科技、管理責任的品質保證
課責性	<ul style="list-style-type: none"> 1、對於正當程序與結果之清楚的責任與回應 2、適當的委任以建立能耐 3、對於績效管理的承諾 	<ul style="list-style-type: none"> 1、明確的責任 2、定期審查授權 3、績效管理的執行委員會監督,以及績效的定期審查 4、個人與組織信念的一致
學習、創新與變遷管理	<ul style="list-style-type: none"> 1、策略組織的學習、判斷與調整的能力,以及改變處理方式 2、創新的文化 3、績效做為改變的指針 4、代表做為授權的方法 5、獲得且管理組織知識與記憶並做為策略資源 	<ul style="list-style-type: none"> 1、進行改善組織學習與知識管理業務 2、組織學習的投資 3、組織適應能力,改變與創新的利害關係人/員工觀念 4、用於改善組織結果的績效測量方法

資料來源：2008年10月28日檢索自 <http://www.tbs-sct.gc.ca/maf-crg/index-eng.asp>，與本研

我國公共服務滿意度調查之研究

究自行整理。

附錄四：加拿大「管理課責架構」問卷題項

指標	問項
公共服務價值	1Q、公共服務價值是否在部門之內廣泛被推行？
治理與策略方向	2Q、部門是否擁有確實的活動計畫架構，並與策略產出有適當邏輯連結？ 3Q、部門是否有整體的治理結構有效地支持優先順序與決策？ 4Q、部門是否有效地對外部組織提案支持？
政策與計畫	5Q、組織是否有效地準備嚴謹的財政委員會報告書？
結果與績效	6Q、部門是否重視及有效利用評價資訊？ 7Q、部門是否產生可信的、可靠的、衡平的，以及提供基於 MRRS (The Metropolitan Medical Response System) 高品質的報告予議會？
課責性	21Q、組織是否具有針對執行而有健全且有效的績效管理計畫？
管理職責	12Q、部門是否有效管理其資訊？ 13Q、部門是否有效管理其資訊技術？ 14Q、部門是否有效管理其資產？ 15Q、部門能有效管理其計畫嗎？ 16Q、部門是否有效管理其採購？ 17Q、財務管理與控制是否支持部門目標的達成？ 18Q、部門／機構是否以合理的步伐，去執行、維持內部審計功能，以符合內部審計政策？ 19Q、部門是否有效管理安全與業務的持續性，以支持政府目標與國家利益。
聚焦於公民的服務	20Q、部門是否提供良好管理且高品質服務予其委託人？

我國公共服務滿意度調查之研究

風險管理	9Q、組織評估及預防風險的程度為何？
人員	10Q、部門是否維護一個支持職員的工作場所？ 11Q、部門是否維持其服務委託人的工作能力？
學習、創新與變遷管理	8Q、組織支持並投入改變至何種程度？

資料來源：2008年10月28日檢索自 <http://www.tbs-sct.gc.ca/maf-crg/index-eng.asp>，與本研究自行整理。

附錄五：加拿大「管理課責架構」之評分量表

尺度類別	判斷依據
績效卓著 (strong)	完全沒有缺失，持續展現絕佳績效、 超 越相關部會的期待
可接受 (acceptable)	沒有明顯的缺失在各類評量指標上， 符 合相關部會的期待
有改善機會 (opportunity for improvement)	中度缺失；或受評機關單位在少數評 量 指標上，呈現缺失；證據顯示必須留 意 相關缺失與進步的空間
需要留意 (attention required)	明顯缺失，或受評機關單位在多數評 量指標上，都呈現缺失；尚未注意到 相關 缺失
資訊不足 (insufficient information)	相關部會當時缺乏回應問題所需 的資訊
不適用 (not applicable, N/A)	指標無法適用於本機關

資料來源：2008年10月1日檢索自 <http://www.tbs-sct.gc.ca/maf-crg/index-eng.asp>

附錄六：全面績效評鑑指標面向

面向	次面向	內容
組織評鑑	企圖心	<p>1、是否擁有明確而富有挑戰性的區域及社區發展策略（規劃是否反映區域需要並有助當地經濟、社會和生態發展與改善；策略是否已與利害關係人達成共識並理解；是否可行）。</p> <p>2、是否為該地區提供領導，以確保有效的合作夥伴關係（即地方政府是否與利害關係人密切合作、是否能夠確保合作夥伴關係的有效性和可持續性，責任劃分是否清晰具體、內部潛力是否充分發揮等）</p>
	優先發展策略	<p>1、地區優先發展策略是否明確（優先發展項目是否是需求評估結果的反應；策略是否包含於國家和地區政策架構內；策略是否反映少數民族的需求；服務使用者、利害關係人是否理解策略目標）</p> <p>2、是否擬定強有力的作法，以利優先發展策略推行（策略目標與財政能力是否一致，是否可行；策略是否明確、並以結果為導向；合作機構間是否在職責劃分、執行計畫達成共識；合作機構之間以及機構內部的資源配置是否根據優先發展戰略進行管理、審查和修正）。</p> <p>3、是否積極執行策略目標（地方政府的計畫和資源配置是否依優先發展領域與非優先領域合理區分；是否激勵服務使用者、利害關係人參與行動計畫並貢獻力量；計畫是否詳實而充分，並使利害相關人能評估其正確性和合理性；是否能根據具體情況作出決定並確保核心業務繼續執行）。</p>

	能力	<p>1、是否有明確的課責與決策，以支援地方政府提供服務和改進(官員在決策中的角色和責任是否明確；決策過程是否透明並產生相關行動；是否及時有效地執行優先策略；在持續的計畫、執行和修正活動中，是否把握機會並控制風險；機關間、機關內部是否有解決衝突的規則與方法；官員是否堅決有效地執行種族政策)。</p> <p>2、政府能力是否有效利用，以確保願景與優先策略的執行(投資重點是否明確，投資效益是否顯著；員工的招募、聘僱、培訓等是否滿足現在和將來的需求；人力資源計畫是否包含了志願團體、社區組織等合作機構的力量；專案資源配置與管理是否合理；在政府採購、授權活動中是否考慮志願團體、社區組織以及私營機構的能力；消費者和利害關係人是否能評定公共服務滿足其多樣化需求的情況；職員是否具靈活性、創造性)。</p> <p>3、是否具有適應變化和實現戰略的能力(是否能提升領導力以確保優先策略的執行；現有財政能力是否能夠充分保障政府執行目標和改進工作，電子化政府是否為公眾提供更多服務選擇；地方政府是否透過各種夥伴關係的建立，增強財政能力和其他能力，以實現抱負和優先策略；政策制訂和執行過程是否充分考慮了多樣化需求、顧客導向和人權問題；地方政府和合作機構是否能適應不斷變化的環境和日益湧現的挑戰，並靈活應對。</p>
	內部績效管理	<p>1、是否具一致、嚴格、開放式的內部績效管理方法(地方政府和合作機構在開放式的討論和建設性的進言中是否進行績效評估；市政委員和資深</p>

		<p>官員介入績效管理的程度與他們的角色和職責是否一致，並且全程參與；評估過程及時程是否考慮採取必要的修正時間和風險；資源配置和績效管理是否可保障優先策略持續執行；是否建立廣為周知、顧客導向、便利的公共服務申訴體系；是否主動建立外部評估體系以補充內部評估的不足；管理部門和職員是否重視績效管理並將其作為自身工作的不可或缺一部分。</p> <p>2、是否明確知曉其行為是否偏離了預定目標（服務提供者認真收集和分析績效表現及發展態勢的資訊，並與相似地區及全國的情況進行對比；資料的收集和分析包含少數民族需求的相關資訊；服務提供者對自身的服務品質、成本和效益等與相似組織進行對比；消費者、員工和利害關係人均參與了績效評估並知曉評估結果。</p> <p>3、績效評估資訊是否促使改進（是否根據優先發展策略改進目標，績效表現和滿意水準是否得到控制和分析，不良表現是否已被確認並引起重視；是否以績效管理向社區和顧客提供服務；合作者是否能及早提出行動計畫中實際或可能存在的困難；消費者和員工的抱怨或申訴是否用以幫助服務的改進而不是無濟於事；服務提供者是否根據績效評估、視察報告和獨立審查結果改進工作。</p>
	<p>成就</p>	<p>1、地方政府是否改進當地居民的生活品質並解決迫切問題（在執行共同的優先發展策略中，是否透過合作夥伴關係取得進展，且與當地需要及優先發展策略一致；是否致力解決當地居民認為重要的問題，而有助於建設更安全、更有凝聚力、更完善的社區，並改進兒童、青少年及老年人的</p>

		<p>生活；是否努力改善所有人（包含弱勢族群）、社區的生活品質，為他們提供更多的幫助和服務。</p> <p>2、是否促進經濟、社會、生態的和諧發展，並建設持續發展的社區（是否發展區域經濟，並解決就業和增加收益；是否解決當地居民的住房要求與需求；是否提供高品質的環境，宣導可持續發展的生活方式，確保子孫後代的環境品質；公共交通系統是否不斷改善，並使居民可便捷地上班和從事其他活動）。</p> <p>3、是否致力建設更安全、更良好的社區（是否致力預防犯罪，降低犯罪率，增加公眾安全感；反社會行為是否下降；因吸毒、酗酒給社區、家庭及個人造成影響的情況是否減少；各類事故是否減少，人們明顯感到更加安全；對內外緊急情況是否準備充分；政府當局與志願團體、商業組織、社區機構建立了良好的夥伴關係，共同建立種族平等、行動有效的社區。</p> <p>4、是否致力創造更健康的社區、縮小不平等差距（是否在政府直接介入下，提升健康水準；不同社區的平均壽命差距是否縮小；邊緣群體是否能夠獲得更多地方政府提供的服務）。</p> <p>5、是否致力改善老年人的生活狀況和福利（是否採取措施為老年人提供醫療衛生和社會福利之外的其他重要服務；是否促進老年人及其組織在服務提供和相關策略措施的參與度；是否為老年人提供全面的、協調的服務。</p>
<p>資源使用 評鑑</p>	<p>財務報告</p>	<p>年度財務報告是否依照法律設定的標準和格式建立；是否依照法律規定，在政府網站或以其他合適方式公開財務報告和審計報告；是否告知地方選舉</p>

		人和公眾依法享有的監督權利，以提升公眾對政府機關的監督意願與責任；財務報告和報表是否符合不同利害關係人的需要等。
財務管理		地方政府中期(3 年)財政規劃、預算是否同時考慮當地優先發展計畫以及國家的重要政策方向；中期財政規劃是否擬定 3 年期的收入和支出規劃，並且每年進行複審和評估；財政支出是否已用摘要或報告方式公開；年度預算是否能夠根據上一年收支情況及時調整，並符合中期財政規劃；資本投資項目是否已有充分的投資需求且被認可；預算過程是否經政府高階官員及其他相關人參與和討論；是否嚴格按照預算執行績效管理，並及時向高階官員和有關人員通報績效管理動態資訊；固定資產是否管理良好等。
財務信用		財政支出是否量入為出，收支是否平衡；支出計畫是否與收入相符；各項財務指數是否良好，並真實、完整的追蹤記錄；是否所有財政活動均在既定的政策範圍內執行；各項財務措施是否有已經過需要和風險考量，並明確、合理地向委員報告等。
內部控制		重大投資項目是否實行第三方參與的風險管理；政策決定和項目投資計畫是否經風險評估報告；是否成立財務風險控制委員會，並且清楚的責任劃分；是否有完善的內部控制制度和內部審計監察機構，並及時調查和處理有關申訴；公職人員是否遵守職業道德規範和行為操守，自覺抵制欺詐與腐敗等。
經費效益		成本和提供服務的範圍、水準、品質等是否相符；重要專案的總成本和單位成本是否不高於其他地方的同類服務，除非有合理的地方特殊性；重大支出是否已採取措施加以控制監督；投資金額較大的

我國公共服務滿意度調查之研究

		業務是否屬該地區需優先發展的事項；投資專案是否良好管理，符合預算範圍、並按時完成；各項服務業務的成本是否為整個地區居民知曉；高階管理者與相關人員是否積極尋求減少現有成本的途徑，並付諸實施；投資效益是否呈遞增趨勢，控制成本的目標是否明確；成本控制與品質改進是否相互結合，而非僅追求成本降低；是否實行內部成本效益審查制度；規劃是否追求可持續發展和長期效益等。
服務評鑑	第一、二層服務	包括兒童、青少年、成人社會照顧、住宅、環境、文化、福利、消防等此部分由地方政府自行根據最佳價值原則發展，並可由地方績效指標資料庫選擇適合指標。
方向性評鑑		<p>1、地方政府改進工作的具體證據（例如地方政府認為應該優先發展的項目以及居民認為對社區發展至關重要的項目是否有所改進；地方政府在促進社區發展方面作出了哪些具體貢獻；地方政府為那些先前被排除在外的群體提供了哪些服務。</p> <p>2、投資效益與服務品質是否同時改進（例如地方政府是否制訂良好改進計畫；改進計畫執行進度為何，關鍵目標和重大改變是否已實現；地方政府執行計畫的能力是否提升；企業式評鑑的項目內容中，是否仍然存在顯著弱點從而影響工作的持續改進）。</p>

資料來源：左峻德（2007：62-66）。

附錄七：專家學者座談會議程暨座談資料

座談時間：2009年1月14日（週三），PM 6：30～8：00

座談地點：台灣公共治理研究中心會議室（台北市中山北路1段2號6樓）

與會專家：

陳金貴 教授（台北大學公共行政暨政策學系）

邱瑞忠 副教授（東海大學行政管理暨政策學系）

鄭勝分 助理教授（臺灣師範大學社會教育學系）

委託單位代表

聯絡人：羅文伸 研究助理（0939-073465）

座談資料：

一、討論題綱

二、我國公共服務滿意度調查之評量架構初稿（附件一）

三、各國公共服務評量系統之相關指標彙整表（附件二、三）

四、研究團隊歸納之相關調查方式與標準作業流程（附件四）

討論題綱

本案之委託目的在於參考「政府服務創新精進方案」、「政府服務品質獎」評獎作業層面指標，以及世界先進國家（例如：加拿大、美國、英國）所行之公共服務評量系統，建構我國公共服務滿意度之整體性指標系統，及其相關調查方式與標準作業流程。以利後續擇定兩類公共服務業務進行實證調查，以瞭解民眾的滿意度現況。

研究團隊業已完成臺灣、加拿大、美國、英國之主要公共服務評量系統的指標相關性分析，並試擬「我國公共服務滿意度調查之評量架構初稿」如後（詳見附件一）。為確保前述架構之妥適性、完整性及可行性，爰召開本次專家學者座談會，懇請 鈞座針對附件一所揭架構提供寶貴調整意見。於下分述本次座談之討論題綱：

- 一、附件一所揭「公共服務滿意度調查之指標構面」是否完善、適當？
 - （一）評量主構面是否妥善涵蓋公共服務滿意度的衡量需求？
 - （二）各評量主構面所轄評量次構面是否妥善涵蓋公共服務滿意度表現的衡量需求？
- 二、承前，各評量主構面、次構面之配分權重是否適當？決定配分權重之依據是否提供足夠立論基礎？
- 三、理想的調查方式及標準作業流程應當為何？

附件一：我國公共服務滿意度調查之評量架構（初稿）

受評機關或單位之公共服務滿意度總成績（一百分）	主構面（佔總分之權重）	次構面	配分權重
	● 基礎便民能力 （一百分）	● 服務的親切程度 ● 服務的專業程度 ● 服務場所的便利程度 ● 服務流程的順暢程度 ● 回應民眾需求的程度（區分為解決問題及規劃制度） ● 方便取得服務的程度	50%
	● 資訊服務能力 （一百分）	● 資訊公開程度 ● 取得資訊的容易程度 ● 取得資訊的正確程度 ● 取得資訊的可用程度 ● 資訊保密的程度	10%
	● 服務保證能力 （一百分）	● 節省公帑的程度 ● 服務的精準程度 ● 滿足服務需求的程度 ● 政策與服務一致的程度	10%
	● 整合服務能力 （一百分）	● 跨機關水平整合 ● 跨機關垂直整合 ● 同機關水平整合 ● 與其他部門的服務整合（區分第一線服務機關及規劃機關）	10%
	● 服務價值與創新能力 （一百分）	● 認知服務價值的程度 ● 實踐服務價值的程度 ● 以創新提升服務效能程度 ● 以創新方法服務弱勢程度	10%
	● 風險管理與課責能力 （一百分）	● 緊急事件處理能力 ● 例外狀況處理能力 ● 例行業務風險評估能力 ● 依法究責的可能程度	10%

說明：計分方式暫擬參考美國顧客滿意指標（American Customer Satisfaction Index, ACSI）運用於政府部門調查之作法。

資料來源：本研究自行整理。

附件二：各國公共服務評量系統之相關指標彙整表

台灣公共服務滿意度調查指標		台灣	美國	加拿大	英國
主構面	次構面	研考會(政府服務品質獎) ²⁷	顧客滿意指標	管理課責架構	憲章標誌
● 基礎便民能力	<ul style="list-style-type: none"> ● 服務的親切程度 ● 服務的專業程度 ● 服務場所的便利程度 ● 服務流程的順暢程度 ● 回應民眾需求的程度(區分為解決問題及規劃制度) ● 方便取得服務的程度 	1. 便民標準服務(600分) 1-1. 機關形象(170分) 1-1-1. 服務場所便利性(50分) 1-1-2. 服務行為友善性與專業性(90分) 1-1-3. 服務行銷有效性(30分)	1. 認知品質 1-3、顧客服務 1-3-2、專業 2. 顧客期望 1-3、顧客服務 1-3-1、親切有禮	5. 人員 5-3. 持續且更新的能力 5-4. 支持性的工作場合 5-5. 組織成員投入 5-6. 成長機會 5-7. 領導承續 5-8. 認同、獎勵與懲罰	3. 公平且容易取得服務，並增加選擇機會 3-1. 針對容易取得服務進行宣傳 4. 持續發展與改進 4-2. 發展並改進服務與設備
		1. 便民標準服務(600分) 1-2. 服務流程(280分) 1-2-1. 服務流程便捷性(180分) 1-2-2. 服務流程透明度(100分)	N/A	7. 風險管理 7-4. 溝通及在公共系絡管理風險能力	N/A
		1. 便民標準服務(600分) 1-3. 顧客關係(150分)	4. 顧客滿意 4-1. 顧客整體滿意度 4-2. 與期望符	6. 公民為焦點的服務 6-1. 持續地監督以改善	1. 建立標準並充分執行 1-1. 針對能反應民眾需

²⁷ 區分第一線服務機關、及服務規劃機關兩類，前者評核構面包括便民標準服務(600分)、資訊流通服務(250分)、創新加值服務(150分)；後者評核構面包括實際效果(700分)及解決手法(300分)。

附錄

		<p>1-3-1. 民眾滿意度 (70分)</p> <p>1-3-2. 民眾意見處理有效性 (80分)</p>	<p>合程度</p> <p>4-3. 與同類理想產品之比較</p> <p>5. 顧客抱怨</p> <p>5-1. 向正式或非正管道做顧客抱怨的次數</p>	<p>服務品質</p> <p>6-4. 有效的關係</p>	<p>求與期待的政府服務要素, 建立正確且可測量的標準</p> <p>1-2. 標準正面影響組織且能充分執行</p> <p>1-3. 與服務使用者有關的標準, 顧客、潛在顧客、夥伴與員工所認知的標準</p> <p>4. 持續發展與改進</p> <p>4-3. 有效處理抱怨、讚美與建議, 並據此改善服務</p>
--	--	---	---	-------------------------------	---

我國公共服務滿意度調查之研究

(承前頁)

台灣公共服務滿意度調查指標		台灣	美國	加拿大	英國
主構面	次構面	研考會(政府服務品質獎)	顧客滿意指標	管理課責架構	憲章標誌
● 資訊服務能力	<ul style="list-style-type: none"> ● 資訊公開程度 ● 取得資訊的容易程度 ● 取得資訊的正確程度 ● 取得資訊的可用程度 ● 資訊保密的程度 	2. 資訊流通服務 (250分) 2-1. 資訊提供及檢索服務 (130分) 2-1-1. 資訊公開適切性 (40分) 2-1-2. 資訊內容有效性 (50分) 2-1-3. 資訊檢索完整性與便捷性 (40分) 2-2. 線上服務及電子參與 (120分) 2-2-1. 線上服務量能擴展性 (80分) 2-2-2. 電子參與多樣性 (40分) 5. 解決手法 (300分) 5-2. 資通訊(ICT)服務導入 (100分) 5-2-1. 運用線上服務系統 (100分)	1. 認知品質 1-1. 過程 1-1-1. 容易 1-1-2. 即時 1-2. 資訊 1-2-1. 精確 1-2-2. 易得性 1-4. 網站 1-4-1. 容易 1-4-2. 可用性	3. 結果與績效 3-5. 民眾與受評機關之間有著透明、即時、可接觸的溝通管道 6. 公民為焦點的服務 6-2. 善用科技 8. 管理工作 8-4. 落實政策、規定與法律	2. 積極與顧客、夥伴與員工互動 2-2. 提供顧客有關單位與服務各層面可靠且用途廣泛的資訊 2-3. 符合顧客需求、能力與喜好的資訊

附錄

		5-2-2. 運用辦公室自動化系統 (80分) 5-2-3. 提供主動服務 (50分)			
--	--	--	--	--	--

我國公共服務滿意度調查之研究

(承前頁)

台灣公共服務滿意度調查指標		台灣	美國	加拿大	英國
主構面	次構面	研考會(政府服務品質獎)	顧客滿意指標	管理課責架構	憲章標誌
● 服務保證能力	<ul style="list-style-type: none"> ● 節省公帑的程度 ● 服務的精準程度 ● 滿足服務需求的程度 ● 政策與服務一致的程度 	<p>4. 實際效果(700分)</p> <p>4-1. 外部效益(550分)</p> <p>4-1-1. 協助第一線服務機關或服務規劃機關本身產出更好、更有效率、更便利服務的程度</p> <p>4-1-2. 服務對象滿意度提升、受益人數增加或其他具體受益情況</p> <p>4-1-3. 創造政府及機關正面形象,或社會正面影響與價值</p> <p>4-1-4. 其他外部效益</p>	<p>2. 顧客期望</p> <p>2-1. 整體期望,顧客對品質的整體期望</p> <p>2-2. 可靠期望,產品多久會發生問題的期望</p> <p>2-3. 客製期望,產品符合消費者個人需求的期望</p>	<p>2. 治理與策略方向</p> <p>2-1. 施政作為支持部會施政策略</p> <p>2-2. 管理架構與策略產出一致</p> <p>2-3. 正確的執行團隊</p> <p>2-4. 結果為焦點的組織優先順序</p> <p>2-5. 策略性資源分配/依據績效重新配置資源</p> <p>2-6. 整合議程以追求管理卓越</p> <p>2-7. 水平協力</p> <p>2-8. 環境掃描</p>	N/A

		<p>4. 實際效果 (700分)</p> <p>4-2. 內部效益 (150分)</p> <p>4-2-1. 第一線服務機關或服務規劃機關本身的人力、物力、時間等服務成本降低</p> <p>4-2-2. 第一線服務機關或服務規劃機關本身的工作士氣、配合度、協調性的提升</p> <p>4-2-3. 其他具體內部效益</p>	N/A	N/A	N/A
--	--	--	-----	-----	-----

我國公共服務滿意度調查之研究

(承前頁)

台灣公共服務滿意度調查指標		台灣	美國	加拿大	英國
主構面	次構面	研考會(政府服務品質獎)	顧客滿意指標	管理課責架構	憲章標誌
● 整合服務能力	<ul style="list-style-type: none"> ● 跨機關水平整合 ● 跨機關垂直整合 ● 同機關水平整合 ● 與其他部門的服務整合(區分第一線服務機關及規劃機關) 	5. 解決手法(300分) 5-1. 流程整合(200分) 5-1-1. 跨機關水平整合(100分) 5-1-2. 跨機關垂直整合(60分) 5-1-3. 同機關水平整合(40分)	N/A	4. 政策與計畫 4-3. 公民投入 8. 管理工作 8-3. 功能性專家做為夥伴 10. 學習、創新與變遷管理 10-4. 將委任視為授權工具	2. 積極與顧客、夥伴與員工互動 2-1. 向潛在顧客、夥伴和員工諮詢是組織的重要部份 2-4. 與其他服務提供者有效合作共同改善服務與提供途徑
● 服務價值與創新能力	<ul style="list-style-type: none"> ● 認知服務價值的程度 ● 實踐服務價值的程度 ● 以創新提升服務效能程度 ● 以創新方法服務弱勢程度 	3. 創新加值服務(150分) 3-1. 創新(意)服務情形(150分) 3-1-1. 有價值的創意服務(100分) 3-1-2. 服務措施延續性(30分) 3-1-3. 服務措施執行方法效能性(20分)	6. 公民信任 6-1. 信賴 6-2. 推薦	1. 公共服務價值 1-1. 模範表現 1-2. 公共服務價值適合受評機關的實際狀況與文化 1-3. 價值本位的管理實務 3. 結果與績效 3-4. 最佳標竿 4. 政策與計畫 4-1. 持續的分析能力, 以及諮商、審閱、相互挑戰的文化 4-4. 獲得上級機關的信賴 5. 人員 5-3. 持續且更新的能力 6. 公民為焦點的服務 6-3. 授能第一線服務人員 9. 課責	3. 公平且容易取得服務, 並增加選擇機會 3-2. 符合顧客需求的服務 3-3. 有責任提供均等機會與殘障政策, 並將其付諸實行 4. 持續發展與改進 4-1. 將持續發展深植於組織中 5. 有效地且想像力豐富地使用資源 5-1. 有效管理資源 5-2. 組織金錢觀的優先順序 6. 在服務的社區中對改進機會與生活品質的

附錄

				<p>9-2. 適當委任以建立能力</p> <p>10. 學習、創新與變遷管理</p> <p>10-1. 策略性組織學習、預防及適應變遷的能力, 以及轉換配置的能力</p> <p>10-2. 創新文化</p> <p>10-3. 以追求績效做為變遷指南</p> <p>10-5. 組織知識與記憶視為策略資源</p>	<p>貢獻</p> <p>6-1. 意識到組織在社區的影響與效益, 並尋找增加的機會</p> <p>6-2. 參與社區達成實質結果</p>
--	--	--	--	--	---

我國公共服務滿意度調查之研究

(承前頁)

台灣公共服務滿意度調查指標		台灣	美國	加拿大	英國
主構面	次構面	研考會(政府服務品質獎)	顧客滿意指標	管理課責架構	憲章標誌
● 風險管理與課責能力	<ul style="list-style-type: none"> ● 緊急事件處理能力 ● 例外狀況處理能力 ● 例行業務風險評估能力 ● 依法究責的可能程度 	N/A	N/A	3. 結果與績效 <ul style="list-style-type: none"> 3-1. 組織對相關計畫、服務與內部結果進行監督與報告 3-2. 整合財務及非財務績效資訊用於做成組織決策 3-3. 受評機關相關報告已可測量的產出為基礎 4. 政策與計畫 <ul style="list-style-type: none"> 4-2. 結果為焦點的政策與計畫議程能回應政府水平施政優先順序 7. 風險管理 <ul style="list-style-type: none"> 7-1. 確認並管理主要風險 7-2. 決策的風險評估 7-3. 降低風險的文化 8. 管理工作 <ul style="list-style-type: none"> 8-2. 嚴格審計／評估功能 8-1. 管理系統提供相關資訊，對在資源、結果與控制方面建立預警機制 9. 課責 <ul style="list-style-type: none"> 9-1. 依法定程序與結果進行課責與責任分配 	N/A

附錄

				9-3. 對绩效管理協議有所承諾	
--	--	--	--	------------------	--

資料來源：本研究自行整理。

附件三、各國相關公共服務指標架構

一、美國顧客滿意指標 (American Customer Satisfaction Index, ACSI)

構面	項目
1、認知品質	1-1、整體品質，顧客對品質的整體品質 1-2、可靠品質，產品多久會發生問題的品質 1-3、客製品質，產品符合消費者個人需求的品質 →運用於政府部門時轉變為→ 1-1、過程 1-1-1、容易 1-1-2、即時 1-2、資訊 1-2-1、精確 1-2-2、易得性 1-3、顧客服務 1-3-1、親切有禮 1-3-2、專業 1-4、網站 1-4-1、容易 1-4-2、可用性
2、顧客期望	2-1、整體期望，顧客對品質的整體期望 2-2、可靠期望，產品多久會發生問題的期望 2-3、客製期望，產品符合消費者個人需求的期望
3、認知價值 (應用於政府部門時則取消此構面)	3-1、給定品質衡量價格 3-2、給定價格衡量品質
4、顧客滿意度	4-1、顧客整體滿意度 4-2、與期望符合程度 4-3、與同類理想產品之比較
5、顧客抱怨	5-1、向正式或非正管道做顧客抱怨的次數
6、顧客忠誠度 (運用於政府部門時以「公民信任」替代)	6-1、再購意願 6-2、價格容忍程度 →運用於政府部門時轉變為→ 6-1、信賴 6-2、推薦

資料來源：2009 年 1 月 10 日檢索自 <http://www.theacsi.org/index.php>

依據顧客滿意度指標網站 (<http://www.theacsi.org/index.php>) 所公布之美國政府各級機關滿意度分數頁面之資料，發現當 ACSI 應用於衡量政府部門時，認知價值構面從模型中移除，以公民信任替代顧客忠誠構面。有關美國公部門顧客滿意模型圖如下。

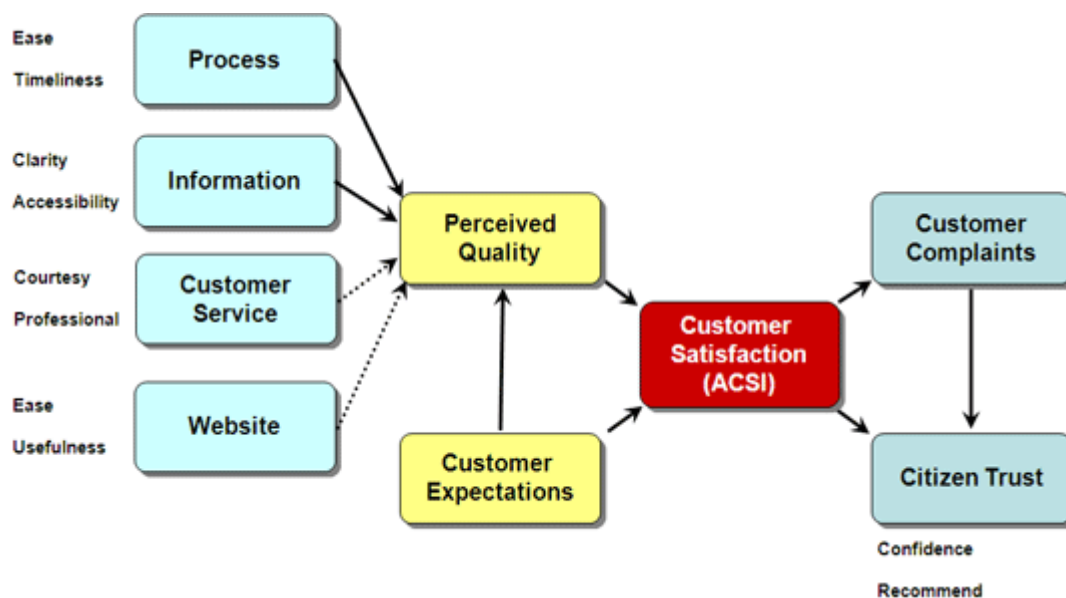


圖 1：美國公部門顧客滿意模型

資料來源：2009 年 1 月 10 日檢索自 <http://www.theacsi.org/index.php>。

二、加拿大財政部所轄「管理課責架構」

評量構面	評量指標
1、公共服務價值	1-1、模範表現 1-2、公共服務價值適合受評機關的實際狀況與文化 1-3、價值本位的管理實務
2、治理與策略方向	2-1、施政作為支持部施政策略 2-2、管理架構與策略產出一致 2-3、正確的執行團隊 2-4、結果為焦點的組織優先順序 2-5、策略性資源分配／依據績效重新配置資源 2-6、整合議程以追求管理卓越 2-7、水平協力 2-8、環境掃描
3、結果與績效	3-1、組織對相關計畫、服務與內部結果進行監督與報告 3-2、整合財務及非財務績效資訊用於做成組織決策 3-3、受評機關相關報告已可測量的產出為基礎 3-4、最佳標竿 3-5、民眾與受評機關之間有著透明、即時、可接觸的溝通管道
4、政策與計畫	4-1、持續的分析能力，以及諮商、審閱、相互挑戰的文化 4-2、結果為焦點的政策與計畫議程能回應政府水平施政優先順序 4-3、公民投入（citizen engagement） 4-4、獲得上級機關的信賴
5、人員	5-1、反應加拿大人口代表比例 5-2、使用官方語言 5-3、持續且更新的能力 5-4、支持性的工作場合 5-5、組織成員投入 5-6、成長機會 5-7、領導承續

	5-8、認同、獎勵與懲罰
6、公民為焦點的服務	6-1、持續地監督以改善服務品質 6-2、善用科技 6-3、授能第一線服務人員 6-4、有效的關係
7、風險管理	7-1、確認並管理主要風險 7-2、決策的風險評估 7-3、降低風險的文化 7-4、溝通及在公共系絡管理風險能力
8、管理工作	8-1、管理系統提供相關資訊，對在資源、結果與控制方面建立預警機制 8-2、嚴格審計／評估功能 8-3、功能性專家做為夥伴 8-4、落實政策、規定與法律
9、課責	9-1、依法定程序與結果進行課責與責任分配 9-2、適當委任以建立能力 9-3、對績效管理協議有所承諾
10、學習、創新與變遷管理	10-1、策略性組織學習、預防及適應變遷的能力，以及轉換配置的能力 10-2、創新文化 10-3、以追求績效做為變遷指南 10-4、將委任視為授權工具 10-5、組織知識與記憶視為策略資源

資料來源：2008年10月1日檢索自 <http://www.tbs-sct.gc.ca/maf-crg/index-eng.asp>

三、英國「憲章標誌」評量標準

評量標準	次級標準
1、建立標準並充分執行	1-1、針對能反應民眾需求與期待的政府服務要素，建立正確且可測量的標準。 1-2、標準正面影響組織且能充分執行。 1-3、與服務使用者有關的標準，顧客、潛在顧客、夥伴與員工所認知的標準。
2、積極與顧客、夥伴與員工互動	2-1、向潛在顧客、夥伴和員工諮詢是組織的重要部份。 2-2、提供顧客有關單位與服務各層面可靠且用途廣泛的資訊。 2-3、符合顧客需求、能力與喜好的資訊。 2-4、與其他服務提供者有效合作共同改善服務與提供途徑。
3、公平且容易取得服務，並增加選擇機會	3-1、針對容易取得服務進行宣傳。 3-2、符合顧客需求的服務。 3-3、有責任提供均等機會與殘障政策，並將其付諸實行。
4、持續發展與改進	4-1、將持續發展深植於組織中。 4-2、發展並改進服務與設備。 4-3、有效處理抱怨、讚美與建議，並據此改善服務。
5、有效地且想像力豐富地使用資源	5-1、有效管理資源。 5-2、組織金錢觀的優先順序。
6、在服務的社區中對改進機會與生活品質的貢獻	6-1、意識到組織在社區的影響與效益，並尋找增加的機會。 6-2、參與社區達成實質結果。

資料來源：Revised Charter Mark Criteria for 2003, 2003

四、行政院政府服務品質獎

(一) 政府服務品質獎第 1 類（第一線服務機關）評獎指標

評核項目	評核指標	評核次指標
1、便民標準服務（600分）	1-1、機關形象（170分）	1-1-1、服務場所便利性（50分） 1-1-2、服務行為友善性與專業性（90分） 1-1-3、服務行銷有效性（30分）
	1-2、服務流程（280分）	1-2-1、服務流程便捷性（180分） 1-2-2、服務流程透明度（100分）
	1-3、顧客關係（150分）	1-3-1、民眾滿意度（70分） 1-3-2、民眾意見處理有效性（80分）
2、資訊流通服務（250分）	2-1、資訊提供及檢索服務（130分）	2-1-1、資訊公開適切性（40分） 2-1-2、資訊內容有效性（50分） 2-1-3、資訊檢索完整性與便捷性（40分）
	2-2、線上服務及電子參與（120分）	2-2-1、線上服務量能擴展性（80分） 2-2-2、電子參與多樣性（40分）
3、創新增值服務（150分）	3-1、創新（意）服務情形（150分）	3-1-1、有價值的創意服務（100分） 3-1-2、服務措施延續性（30分） 3-1-3、服務措施執行方法效能性（20分）

資料來源：2008年行政院服務品質評獎實施計畫。

我國公共服務滿意度調查之研究

(二) 政府服務品質獎第 2 類 (服務規劃機關) 評獎指標

評核項目	評核指標	評核次指標
4、實際效果 (700 分)	4-1、外部效益 (550 分)	4-1-1、協助第一線服務機關或服務規劃機關本身產出更好、更有效率、更便利服務的程度 4-1-2、服務對象滿意度提升、受益人數增加或其他具體受益情況 4-1-3、創造政府及機關正面形象，或社會正面影響與價值 4-1-4、其他外部效益
	4-2、內部效益 (150 分)	4-2-1、第一線服務機關或服務規劃機關本身的人力、物力、時間等服務成本降低 4-2-2、第一線服務機關或服務規劃機關本身的工作士氣、配合度、協調性的提升 4-2-3、其他具體內部效益
5、解決手法 (300 分)	5-1、流程整合 (200 分)	5-1-1、跨機關水平整合 (100 分) 5-1-2、跨機關垂直整合 (60 分) 5-1-3、同機關水平整合 (40 分)
	5-2、資通訊 (ICT) 服務導入 (100 分)	5-2-1、運用線上服務系統 (100 分) 5-2-2、運用辦公室自動化系統 (80 分) 5-2-3、提供主動服務 (50 分)

資料來源：2008 年行政院服務品質評獎實施計畫。

五、其他相關研究

(一) 臺北市為民服務指標之建立

面向	考評項目
目標設計	1、組織的策略發展為何？ 2、組織的人力資源計畫為何？ 3、領導者的服務理念與承諾為何？ 4、領導者如何創造積極參與的組織文化？ 5、組織的特色（即「領先指標」）？
管考與研發	1、組織自訂的績效標準與預期效益為何？ 2、達成績效的程度及整體執行績效為何？ 3、組織推動服務品質研究發展的計畫與具體成效？ 4、推動數位化的措施及成效為何？ 5、推動國際化的措施及成效為何？ 6、推動知識管理的措施及成效為何？
服務品質與設施	1、如何增加申辦案件的效率？ 2、如何提供舒適化的服務場所？ 3、如何提供便利的服務內容與方式？ 4、是否樹立良好的服務形象
社會互動與回饋	1、對民眾意見的掌握及處理情形 2、民眾陳情（抱怨）反映處理機制為何？ 3、如何進行政策行銷？ 4、是否結合社區資源？ 5、是否應用義工服務？

資料來源：林水波、鄭錫鏊、陳定銘（2003）。

(二) 為民服務品質評估指標分析

衡量構面	評估項目	評估指標
人員素質	親和性	公務人員之道德與操守
		公務人員樂於主動為民服務的精神
		公務人員之言談舉止得體
		公務人員態度親切友善
		公務人員處理抱怨的態度
		公務人員之電話禮貌程度
		公務人員服裝儀容整潔程度
	專業性	公務人員處理行政業務正確程度
		公務人員具有專業行政知識
		公務人員解決民眾問題的能力 公務人員瞭解民眾需求的能力
服務內涵	一致性	所提供的服務不因民眾的不同而有所差異
		所提供的服務不因承辦人員的不同而有所差異
		承辦人不在時其他同事會主動且熟練地代理
	及時性	行政作業時間快速有效率
		承諾人員對民眾的請求迅速回應
		單位開放洽公的時間符合民眾的需求
	完整性	民眾等待服務的時間合理
		履行對民眾的承諾
		行政單位內之服務設備周全且完整
		公務人員的人數充分且合宜
		服務項目符合民眾需求
		各項行政服務之規定收費合理
		能夠提供多樣的服務管道（如傳真、網路等）
	便利性	行政作業手續合理且順暢
		各項行政表格清楚易填
		便民服務手冊清楚且易懂
		服務電話接通機率大
作業方式可視民眾需求適時地調整		
硬體設施	接近性	洽公場所內的服務項目標示明確且清楚
		洽公機構之服務流程標示明確清晰
		洽公地點有足夠的交通工具停放場所

	舒適性	洽公地點位置交通方便
		洽公之服務窗口數目充分且足夠
		洽公單位之整體環境整潔且有序
		洽公之服務設備規劃完善（如：影印、傳真等）
		洽公空間舒適寬敞
		洽公之等候區規劃舒適完善（如：茶水、報紙等）
管理制度評估指標	標準化	制訂標準化的服務流程
		維持一定的服務水準
		進行各項行政服務設備的維護
	評估性	建立完善的服務品質考核制度
		定期監督各項服務工作績效之達成
		提供民眾對服務品質申訴之管道
	公開化	改善機構組織形象的具體作法
		進行「改善員工服務品質」的教育訓練
		推動服務品質創新及革新獎勵措施
		塑造優良之服務品質文化

資料來源：呂鴻德，1999：46-48。

（三）民眾對政府服務品質滿意度調查²⁸（九十七年度上半年）

調查面向	調查題目或內容描述
對政府服務品質整體印象認知	以「非常滿意」、「還算滿意」、「不太滿意」、「非常不滿意」、「無明確意見」五等分量表進行調查
過去一年接受政府服務經驗的看法	詢問受訪者過去一年曾經親自接受或申請政府服務的經驗；並分就各類主要第一線公共服務詢問受訪者滿意度
民眾接受政府服務的整體看法	服務人員的「專業知識」
	服務人員的「服務態度」
	服務人員的「服務效率」
	服務人員的「服務過程是否獲得公平的對待」
	是否滿意所接受的政府服務

²⁸ 行政院研考會每半年進行一次調查。

我國公共服務滿意度調查之研究

	所接受的服務是否符合期待
--	--------------

資料來源：2008年10月1日檢索自

<http://www.rdec.gov.tw/ct.asp?xItem=4086994&CtNode=9852&mp=100>。

附件四：研究團隊歸納之相關調查方式與標準作業流程

一、「臺北市政府服務品質獎」之考評方式

分為初審與複審二階段，採用「評分制」，針對各考評項目的配分範圍內自行調整，最後加總各項目成績後得到總分。以 2002 年為例，「整體服務績效獎」分為「共同評審項目」(權重 15%)與「個別評審項目」(即落實品質研發、便捷服務程序、重視民情輿情與善用社會資源四項，權重 85%)，總分 100 分；「個別服務績效獎」中各別獎項獨立評分，如「落實品質研發」獎項分為「共同參考指標」(權重 30%)與「個別參考指標」(權重 70%)二部份，總分為 100 分。

表 1：臺北市政府服務品質獎的評審方式

	評審項目	細項指標	權重		總分
整體服務績效類	共同評審項目	1、執行計畫內容及管考作為 2、服務場所環境 3、服務措施規劃 4、以客為尊作法 5、服務禮貌活動、考核	15		100 分
	個別評審項目	落實品質研發	20		
		便捷服務程序	30		
		重視民情輿情	20		
		善用社會資源	15		
落實品質研發	共同參考指標	執行計畫內容及管考作為	15	30	100 分
		服務形象規劃維護情形	15		
	個別參考指標	服務品質研究創新	70		
		服務品質研習訓練			
		全員參與改進			
		持續改進具體績效			
激勵員工措施					
務便捷服 程序	共同參考指標	執行計畫內容及管考作為	15	30	100 分
		服務形象規劃維護情形	15		
	個別參考指標	行政流程簡化	70		

我國公共服務滿意度調查之研究

		申辦窗口整合情形			
		服務自動化情形			
		作業標準建立及工作手冊內容			
		稽核制度建立情形			
重視民情輿情	共同參考指標	執行計畫內容及管考作為	15	30	100 分
		服務形象規劃維護情形	15		
	個別參考指標	社會輿情互動及溝通	70		
		施政宣導及走入群眾活動			
		民眾意見調查分析			
		為民服務工作手冊及為民服務白皮書內容			
	民眾陳情反映處理				
善用社會資源	共同參考指標	執行計畫內容及管考作為	15	30	100 分
		服務形象規劃維護情形	15		
	個別參考指標	志工義工運用	70		
		委託民間辦理公共服務情形			
		結合民間應變突發事件情形			
		企業、團體服務據點運用情形			
		與社區關係互動			
		開放機關公用設施運用情形			

資料來源：林水波等（2003）。

二、美國地方政府績效評鑑制度

(一) 評分標準

評鑑結果的評分標準先由百分制度取得絕對原始分數，再依據A到F的等第制度加以分類。實際的分數評定是先計算該標準總計有多少選項作為分母，符合提問內容的總得分為分子，計算得分百分比，再乘以該標準權重，即可獲得該標準的絕對分數，將所有標準的絕對分數加總，就可以得到個別領域百分制的絕對分數。完成受評單位五大領域的百分制的絕對分數給分作業後，再依據等第標竿（benchmarks）對照表（表2），為五大領域分別評定等第，繼而將各地方政府五大領域絕對分數加總平均，為整體績效評出等第。

表2：等第標竿對照表（政府績效專案）

等第	標竿										
	A	A-	B+	B	B-	C+	C	C-	D+	D	F
絕對分數 (Absolute)	≥ 85	$<85 \geq 75$	$<75 \geq 67.5$	$<67.5 \geq 60$	$<60 \geq 55$	$<55 \geq 50$	$<50 \geq 45$	$<45 \geq 41$	$<41 \geq 38$	$<38 \geq 35$	<35
百分制最低標準	85	75	67.5	60	55	50	45	41	38	35	0
間距	15	10	7.5	7.5	5	5	5	4	3	3	35

資料來源：Government Performance Project (2003/9/16)。

(二) 公布方式

政府績效專案之評鑑結果公布主要係與《治理》月刊合作，於每年1月以「專頁」方式公開報導評鑑成果，同時刊載學術界的深度分析，以及績優受獎政府首長或經理的專訪內容。此外，雪城大學麥斯威爾學院公共事務研究所並主動對外發出新聞稿，以及搭配地方媒體進行相關報導。而上述相關評鑑成果亦公布於雪城大學政府績效專案與《治理》月刊網站上。

三、加拿大財政部所轄「管理課責架構」之評分量表 (assessment scale)

尺度類別	判斷依據
績效卓著 (strong)	完全沒有缺失，持續展現絕佳績效、超越相關部會的期待
可接受 (acceptable)	沒有明顯的缺失在各類評量指標上，符合相關部會的期待
有改善機會 (opportunity for improvement)	中度缺失；或受評機關單位在少數評量指標上，呈現缺失；證據顯示必須留意相關缺失與進步的空間
需要留意 (attention required)	明顯缺失，或受評機關單位在多數評量指標上，都呈現缺失；尚未注意到相關缺失
資訊不足 (insufficient information)	相關部會當時缺乏回應問題所需的資訊
不適用 (not applicable, N/A)	指標無法適用於本機關

資料來源：2008年10月1日檢索自 <http://www.tbs-sct.gc.ca/maf-crg/index-eng.asp>。

四、英國「全面性績效評鑑」(Comprehensive Performance Assessment, CPA)

(一) 評分量表

每個評鑑次項依據四個標準進行評比，依序為表現良好 (strong)，以「1」為代表；優點多於缺點 (strengths outweigh weakness)，以「2」為代表；缺點多於優點 (weakness outweigh strength)，以「3」為代表；表現不佳 (weak)，以「4」為代表。

(二) 評量等第

針對所有受評單位，區分五個等級，分別為績優 (excellent)、優良 (good)、普通 (fair)、不佳 (weak)、很差 (poor)。以2002年11月公布的評鑑結果而言，在150個受評的地方政府當中，被評為績優的有22個，約佔全數受評對象的14.67%。

(三) 評鑑小組之組成

雖然整個評鑑計畫係由審計委員會主導，但為維持觀點的衡平性，評鑑

小組乃由「**現任資深文官、資深議員與各評鑑次項之專業人士**」組成。而地方政府每次舉辦類似互評活動，另可獲頒 5000 英鎊，以鼓勵透過政府間互評，能達學習相長的功效。依據實務經驗的歸納，審計局的評鑑報告指出，每次的政府間互評，大約需要三個人組成評鑑小組，進行為期三天的實地訪查，才得以完成評鑑工作。而在正式評估的部分，同樣強調專業性，並依據前述的成分組成評鑑小組。

（四）公布方式

全面性績效評鑑訂有完善的實施時間表，更具體要求相關評鑑 結果報告必須公布於審計局網站，並預計各級地方政府於 2005～2006 年間，完成評鑑結果上網作業。每次的評估報告將會送交地方政府當局確認有無異議，如果地方政府收到報告後有不同意見或新的證據，足以推翻評鑑小組的決議，則制度上仍保留「兩週」的時間讓受評對象提出正式要求，評鑑小組則會進行複審，判定是否提出修正報告。

我國公共服務滿意度調查之研究

附錄八：2009年1月14日專家學者座談會議紀錄

時間：中華民國九十八年一月十四日（星期三）

地點：台灣公共治理研究中心會議室（臺北市中山北路一段2號6樓）

會議主席：陳定銘 協同主持人（R1）

出席名單：陳金貴 教授（E1）、邱瑞忠 副教授（E2）、鄭勝分 助理教授（E3）、陳秋政 助理教授（R2）、魏秋宜 科長（R3）、李依鎔 研究助理

記錄：羅文伸研究助理

會議紀錄：

研究團隊報告研究進度、成果與概況：略。

R3：本案委託研究目的，其一是建構整體性及個別性公共服務滿意度調查架構及其指標；第二乃是建構相關調查的方法及標準作業程序。前述目的旨在回應相關調查期能以相同架構及問項進行長期趨勢比較，進而彙整具體的服務改善回饋資訊。由於每個機關所做的公共服務滿意度調查題目可能完全不一同，這將造成績效評核的落差，未來若能應用團隊做出來的架構，應該可以解決前述問題。目前研究團隊所提出的六個調查構面，其實已經涵蓋了政府服務品質獎，而且還多了所謂風險管理，但是對於風險管理這部份，我們是比較保留。因為「緊急事件、例外狀況的處理」是比較內化式的衡量標的，這適合進行評量嗎？希望待會可以請各位教授、專家對此進行討論。

E3：第二頁初稿這些指標是共通性的，有沒有包含個別性的？

R2：它是一個共通性的，但它後續衍伸所謂具體題目的時候，我們必需要參照個別的業務項目、工作內容，再去建立題庫以滿足個別性的評量需求。

是否請各位先進先針對調查架構進行討論。

E2：就公共服務滿意度調查架構來講，個人認為可分成三個主要的部份，第一個是「基礎能力構面」用以每一個機關，內容包括便民、精準、效率、經濟、態度等衡量標的。就是說一定要先建構一個叫做基礎能力構面，目前研究團隊提供的資料來看，服務保證能力屬於這個構面。第二部分應該是「核心能力構面」，就是說考量不同政府機關它所獨特具備的核心能力，也就是政府機關的差異性，比如說民政機關、監理站，跟警察局的核能力一定不同。第三個部分，我覺得還要加上「專業能力構面」，核心能力構面跟專業能力構面的差別應該是後者做為評量時的加分依據，所謂加分項目的基礎就是專業表現越強應該要加的分數可能就會越多，避免造成我們講的齊頭式的平等。

R1：謝謝邱老師的建議。

E3：我不太建議用顧客滿意這個方式去做施政滿意度的調查，為什麼？因為顧客會比較偏向問題導向，問題導向它最後會衍生資訊過多的問題，例如市長信箱。如果今天用顧客導向來設計施政滿意度調查架構的話，你會發覺，民眾的問題絕對是越來越多，那這會衍生市場化的顧客導向盲點。另外，有關公民導向的指標未見充分呈現，我認為公務員本身如果自己對於他的公共服務沒有信心，那民眾一定對他更沒有信心，我覺得因為今天要調查民眾對公共服務的看法，要突破公務員被動、回應式的服務窘境。當然也不能偏廢所謂顧客導向，可是資料中顯示加拿大、英國是比較重視公民導向的國家。另外，權重分配部分，有沒有辦法整合一個比較簡單架構後再做區分。

R1：回應鄭助理教授的建議，請參見第11頁，可以發現英國的相關調查架構中便納入社區，希望去達到對社區的影響，還有加拿大有談到公民為焦點的服務等，這也被本研究納入考慮。另外，服務弱勢的創新程度等也是公民導向的設計。

E3：但我覺得權重的設計就很重要，是否可以提出補充說明。如果最後用這些指標，那裡面最後屬於所謂顧客導向指標的權重多少，比較屬於加拿大、英國那種公民導向的權重到底多少？

- R2：補充說明。第一個就是說剛剛提到的公民指標，我們顯然是有納入英國、加拿大的資料。但是細看它的內容，其實因為未來詢問對象是一般民眾，所以問項設計會是表現詢問民眾的感覺，譬如要評量公民面向的指標，就應該問他「受評機關有沒有提供相關的管道去落實公民參與、意見的納入、civic involvement」，這個部份民眾有沒有感受到。另外，就是我覺得剛剛講的SOP，我的認知是RFP裡面的SOP比較是說，我這個指標建構好之後，爾後我要怎麼重複操作SOP。
- R2：這個研究的主要目的是指標建構及題目發想。目前有關民眾對政府服務品質滿意度調查，是由這行政院研考會每半年做一次，目前採用的調查問項比較簡要。本研究希望在這基礎之上將擴大化、完整化、架構化。未來可以全面地詢問民眾對各類行政機關提供服務的滿意度程度，可以是建立長期追蹤的資料，好比是ACSI在美國的應用。我的想法是委託單位想做趨勢性追蹤，假設想調查戶政服務滿意度，那麼在這個架構底下可以長期追蹤，知道民眾對公共服務滿度的變化。
- E3：我再補充一下，滿意度的調查，就是我們在公共政策裡面講的，它其實就是產出的部份，產出的部份有量的跟質的，我是看這個指標裡面，很多都是屬於量的，比如你的服務快不快速啊、即不即時啊，這個其實就是民眾心中他是用量的指標，可是有些現象是必須用質性指標進行調查，比如說民眾對泰國的紅衫軍跟黃衫軍對抗的問題。又好比以前在做社會資本調查，在講義大利的西西里島的情況也是一樣。所以有一些指標權重，如果今天所有都是偏量的指標的話，最後它沒有辦法彰顯民眾滿意度的。
- R2：權重可能真的要認真想過再調甚或考量放棄，但是有沒有納入質性的問題，是不是各位老師可以看第二頁架構初稿的最後一個，服務價值與創新能力，比如說我們看認知服務價值的程度，以後設計出來的題目大概是問民眾說「你是否滿意○○機關對於公共價值、公共性，或著是說弱勢的保障等措施的重視程度」。
- R3：目前研考會所執行的相關評量所問的問題較少質性題目，但有唯一比較質性的題目是：你有沒有獲得公平的對待？多數就像剛才那個鄭老師所

說的偏重量，因為我要的是數據，但是我們已經納入一題用以衡量民眾的感受。

E2：講到認知的問題，就牽涉到所謂主觀價值的判斷，我剛剛提出一定要有基礎能力構面的主張，就是希望能兼顧不同機關間的衡量基礎，往上才是差異性的衡量。

R1：有關邱老師所談的建議，請參見第17頁。有關臺北市政府的相關研究提到兩階段的作法，第一個是整體服務績效，把它分成共同與個別的概念，其中個別的部份可能就是你說的核心能力。

E2：鄭勝分老師提到公民、參與的指標。我個人認為它是相當重要的一部份、一環，那這個部份我們要怎麼樣把它放進來？目前在主構面裡面，可能勉強出現在服務價值跟創新能力部份。

E2：我認為研究團隊所提出「基礎便民能力、資訊服務能力、服務保證能力」三項主構面可以當作基礎能力。然後，「整合服務能力、服務價值與創新能力」比較屬於核心能力。然後，「風險管理與課責能力」，甚至加上剛剛鄭老師所提供「公民參與指標」，可以整合為專業能力。如果以此為架構，再配合權重問題、分配的問題，你們這個架構會滿完整的。

R1：謝謝邱老師建議。權重部分我們會慎重思考。

E2：對個別不同的機關，他有個別不同的一種標準、程序出來，那這樣我覺得會比較公平，我們不能做齊頭式的平等。

E1：政府機關與民眾接觸的頻繁程度會影響其滿意度判斷。例如戶政、警察，或者稅捐都是比較直接的。但像臺北市政府這樣的窗口就面對很多不同的變數，所以前面兩位才談到應該有共通性跟專業特殊性的構面。另外，參考臺北市政府的研究成果，其實有考慮到公平性問題，因為每個單位的特性不同，所以將來實施評比要注意這個部分。另外，像第八頁美國的相關資料顯示變項較少，因為要給民眾填所以不應該讓他思考太多，題目數要少，例如每個構面兩題就好了。另外發放的介面最好是藉服務窗口發放。

R2：目前仍在思考未來施測上可能遭遇的困難。

- E1：問題少一點。可分兩階段來做，依民眾的填答意願來處理。目前研究團隊大致有兼顧各方的評量需求。但資訊服務的重要性，因為現在民眾上網的比例多了，所以應該要重視。另外在「服務保證」的部分，我覺得節省公帑跟服務保證不是很好，應該改成是公帑的運用。
- R2：預期這樣可反應民眾對政府公帑運用的滿意程度，譬如：民眾有時覺得說文宣品的印製太過浮濫！
- E1：不一定是節省才對，運用的合適，這個東西你可以去考慮一下。服務的精準程度，我倒是覺得滿有意思的，但這個字眼不是那麼靈，請再考量。才可以衡量出民眾希望任何服務要求可以一次解決。第四項裡頭提及需求程度、一致性及政策服務，這樣指涉範疇很大，應再考量。
- R2：謝謝您的建議。
- E1：第三個部份提及「緊急例外」狀況，這一般人不會懂的，所以他沒有辦法去評估你這個東西，除非他剛好碰到，所以這個部份可能要專業來評鑑。另外政府機關的內部例行業務，一般民眾沒有辦法去判斷的。
- R2：研究團隊想搭配後續的衡量尺度，設計一個選項是「這個狀況是不適用的，我沒有遭遇過，我不知道，我沒有辦法答」，以利受測者填答。
- E1：這樣子就可以，應該是要這樣子。另外由誰來施測要特別注意。還有如果牽涉到機關間業務時，會不會有踢皮球的問題而無法衡量。
- R2：謝謝您的寶貴提醒。
- E1：要測量政府機關間垂直或水平的整合服務問題，可以考慮設計一題問「您認為○○機關間會不會互踢皮球」。另外，「以創新提升服務效能程度」這種問法太過複雜。還有將來使用何種量表？可能有部份要用質的量表，例如：滿意、不滿意等，但這可能你要去考量coding的問題。
- R2：在第二階段轉化成題目問題的時候，研究團隊會特別注意這個部份。
- R1：鄭老師提醒我們重視公民導向、權重的問題；邱老師建議區分基礎能力、核心、專業能力的三分架構；以及陳老師所提的前述建議，研究團隊將會審慎考慮。預計在過年前把這一些細項的東西都設計出來，然後執行

我國公共服務滿意度調查之研究

深度訪問。

R2：調查問項會先設計出來，然後再執行深度訪談，請教個別業務單位。

E1：另外，請注意抱怨專線的設置問題，如果他有疑問，他是不是可以得到一個適當的抱怨。

R2：這個是有，我是把它歸納到所謂的依法究責的可能程度。

R1：謝謝各位撥冗參與，座談結束。

附錄九：委託單位就 2009 年 1 月 14 日專家學者座談會所提之審查意見

一、本研究 2 大重點執行現況需強化部分：

- (一) 整體性指標：本研究需提出「我國公共服務滿意度調查指標」，並設計問卷進行 1,000 個樣本之試測，未來將供本會進行「政府服務滿意度」定期調查及「政府服務品質獎」參獎機關使用。目前研究團隊雖已提出評量架構，惟尚未提出各個構面配搭的問卷題目，請研究團隊儘速確認架構並設計問卷。
- (二) 個別性指標：本研究需提出個別機關（包括臨櫃及非臨櫃 2 類）如何執行滿意度調查之方法及標準流程，此部分研究團隊尚未提出任何研究內容，亦未挑選訪問機關，請研究團隊儘速進行。

二、我國公共服務滿意度調查之評量架構：(附件 1)

- (一) 評量架構（初稿）主構面計有「基礎便民能力」等 6 個，係參考「政府服務品質獎」評獎指標、美國顧客滿意指標等設計，內容大致完整可行。
- (二) 惟部分主構面名稱，如「基礎便民能力」，建議修正為「標準服務能力」；「風險管理與課責能力」1 項，有關例行業務風險評估及依法究責可能程度等，因較屬內部事務性質，是否適合用來衡量服務滿意度？建請研究團隊審酌。

三、各國公共服務評量系統相關指標彙整表：(附件 2)

- (一) 本表所列主構面的排序與上開評量架構不同，建請修正。
- (二) 本表所列各國指標內容之對應說明有待商榷，建請研究團隊再深入瞭解「政府服務品質獎」指標構面及意涵後酌予調整。

四、各國公共服務指標架構：(附件 3)

- (一) 美國顧客滿意指標之描述過於簡略，且公部門顧客滿意模式似與指標內容說明不符，建請再檢視並提出正確模式。另本會「政府服務品質獎」相關指標說明內容請洽本處訪談，俾深入瞭解。
- (二) 本研究最終目的係要提出服務滿意度調查架構及問卷內容，並非提出

我國公共服務滿意度調查之研究

服務品質評核的指標，研究團隊可參考其精神與內涵發展調查架構，惟需確認資料分析整理的方法及推論過程，避免偏離主題。

五、調查方法及標準作業流程：(附件 4)

目前所列調查方法及流程，係偏向服務品質評鑑執行方式，是否適合做為滿意度的調查方式及流程，建請重行規劃。

附錄十：整體性公共服務滿意度調查架構的形成與討論

本研究依據研究問題與目的，以文獻分析法檢閱國內外公共服務滿意度調查相關研究，並分析我國現行公共服務滿意度相關調查的實施經驗，總計彙整美國、加拿大、英國及我國的文獻或實務的主張（詳見附錄七，附件二：各國公共服務評量系統之相關指標彙整表），並試擬「我國公共服務滿意度調查之評量架構初稿」，參見表 1。於下依序說明評量架構之設計與內涵。

1、基礎便民能力：

服務態度決定民眾之第一印象，我國研考會政府服務品質獎（以下稱研考會）之便民標準服務構面中，強調服務行為友善性，美國顧客滿意指標（以下稱美國）亦著重顧客服務親切有禮；研考會、美國以及加拿大管理課責架構（以下稱加拿大）提出為民服務除了應具備專業技能與知識外，包含持續且不斷更新能力，如此才能準確回應民眾需求；而服務場所除了考量便利性外，英國憲章標誌（以下稱英國）提出針對設備持續不斷的改進；研考會著重服務流程之便捷性與透明度，加拿大則進一步強調過程中之溝通與風險管理；台灣、美國、加拿大與英國皆主張以顧客（民眾）為焦點，並且發展良好的顧客關係，除了提升顧客滿意度、有效回應顧客抱怨，英國強調亦必須建立一套充分反應顧客需求之標準；此外，英國特別指出服務公平性與易得性之重要，以提供民眾便捷之服務。

綜合上述，可歸納為基礎便民能力構面，即各機關為民服務所應具備之基本能力，因此配分權重佔 50%，其中包含「服務的親切程度、服務的專業程度、服務場所的便利程度、服務流程的順暢程度、回應民眾需求的程度（區分為解決問題及規劃制度）、方便取得服務的程度」等六項次構面指標。

2、資訊服務能力：

資訊爆炸時代來臨，國內外對於軟體應用和資訊系統的需求日增，而資訊服務是利用專業的技術知識，以創造、管理、最佳化，以及擷取

流程和資訊。研考會指標中將資訊流通服務分類為資訊提供與檢索服務，以及線上服務與電子參與；加拿大指標中亦指出公民為焦點的服務即是善用科技，可見資訊科技與資訊服務能力之重要性。

歸納各國指標，研考會與加拿大均著重資訊之公開性與透明度，但在資訊開放的同時，亦要兼顧顧客資料的保密程度；在資訊提供與資訊內容方面，研考會與美國皆強調資訊之易得性，同時兼顧資訊之精確性、有效性與可用性，英國更進一步強調積極與顧客互動即是提供顧客可靠、符合需求且用途廣泛的資訊。綜合上述，可歸納為資訊服務能力構面，包含「資訊公開程度、取得資訊的容易程度、取得資訊的正確程度、取得資訊的可用程度、資訊保密的程度」等五項次構面指標。

3、服務保證能力：

研考會實際效果指標中，著重機關人力、物力、時間等服務成本之降低，如此可達到節省公帑之效；另外，協助機關對外產出更好的、更有效率、更便利的服務，且提升機關內部之工作士氣、配合度、協調性，內外雙重效益之達成可提升為民服務的準確性；研考會與美國皆強調顧客期望之達成，即滿足顧客需求，包含整體期望、可靠期望與客製期望；而加拿大特別建構一治理與策略方向指標，用以衡量政策與服務之一致性。綜合上述，可歸納為服務保證能力構面，包含「節省公帑的程度、服務的精準程度、滿足服務需求的程度、政策與服務一致的程度」等四項次構面指標。

4、整合服務能力：

此構面除了納入研考會流程整合指標下之跨機關水平整合、垂直整合以及同機關水平整合，更參酌加拿大以及美國經驗，兩者皆強調顧客（公民）的角色，與專家、員工建立良好夥伴關係亦是重要的管理工作；英國更進一步提出與其他服務提供者有效合作可共同改善服務與提供途徑。為使此構面更臻完備，擬於研考會三項指標外增列一與其他部門的服務整合，以衡量不同部門性質下之整合能力。綜合上述，服務保證能力構面包含「跨機關水平整合、跨機關垂直整合、同機關水平整合、與其他部門的服務整合（區分第一線服務機關及規劃機關）」等四項次構面

指標。

5、服務價值與創新能力：

服務價值取決於顧客需求。美國公民信任指標著重顧客之信任與推薦，加拿大之公共服務價值指標著重模範表現、公共服務價值適合受評機關的實際情況與文化，以及價值本位的管理實務，美國與加拿大皆強調公共服務價值之認知；加拿大提出結果與績效指標，除了價值認知外，亦要進一步建立最佳標竿，以實踐服務價值。另外，研考會、加拿大與英國架構皆強調創新增值概念，諸如服務的創意性、延續性、有效性，以及弱勢保障之實踐，因此，創新是一種改革的結果，改變資源的產出，給予顧客價值與滿足。綜合上述，服務價值與創新能力構面包含「認知服務價值的程度、實踐服務價值的程度、以創新提升服務效能程度、以創新方法服務弱勢程度」等四項次構面指標。

6、風險管理與課責能力：

加拿大管理課責架構結果與績效、政策與計畫、風險管理指標，針對結果與風險進行監督與報告，以作為緊急事件與例外狀況應變之基礎；管理工作方面，除了嚴格審計、評估，管理系統中亦要能提供相關資訊，針對資源、結果與控制方面建立預警機制；另外，課責機制之建立亦能強化對績效管理協議之承諾。綜合上述，可歸納為風險管理與課責能力構面，包含「緊急事件處理能力、例外狀況處理能力、例行業務風險評估能力、依法究責的可能程度」等四項次構面指標。

表 1 我國公共服務滿意度調查之評量架構（初稿）

主構面（佔總分之權重）	次構面	配分權重	
受評機關或單位之公共服務滿意度總成績（一百分）	● 基礎便民能力（一百分）	<ul style="list-style-type: none"> ● 服務的親切程度 ● 服務的專業程度 ● 服務場所的便利程度 ● 服務流程的順暢程度 ● 回應民眾需求的程度（區分為解決問題及規劃制度） ● 方便取得服務的程度 	50%
	● 資訊服務能力（一百分）	<ul style="list-style-type: none"> ● 資訊公開程度 ● 取得資訊的容易程度 ● 取得資訊的正確程度 ● 取得資訊的可用程度 ● 資訊保密的程度 	10%
	● 服務保證能力（一百分）	<ul style="list-style-type: none"> ● 節省公帑的程度 ● 服務的精準程度 ● 滿足服務需求的程度 ● 政策與服務一致的程度 	10%
	● 整合服務能力（一百分）	<ul style="list-style-type: none"> ● 跨機關水平整合 ● 跨機關垂直整合 ● 同機關水平整合 ● 與其他部門的服務整合（區分第一線服務機關及規劃機關） 	10%
	● 服務價值與創新能力（一百分）	<ul style="list-style-type: none"> ● 認知服務價值的程度 ● 實踐服務價值的程度 ● 以創新提升服務效能程度 ● 以創新方法服務弱勢程度 	10%
	● 風險管理與課責能力（一百分）	<ul style="list-style-type: none"> ● 緊急事件處理能力 ● 例外狀況處理能力 ● 例行業務風險評估能力 ● 依法究責的可能程度 	10%

說明：計分方式暫擬參考美國顧客滿意指標（American Customer Satisfaction

Index, ACSI) 運用於政府部門調查之作法。

資料來源：本研究自行整理。

另外，為確保前述架構之妥適性、完整性及可行性，於 2009 年 1 月 14 日舉辦專家學者座談會，並有豐富的討論（訪談紀錄請見附錄八），委託單位對此亦從實務角度提供具體修正建議（請見附錄九）。於下依序說明各方建議、修正後評量架構，以及具體調查問項之設計。

1、各方建議 VS.修正後評量架構

綜合學者專家座談會、委託單位見解，同時反思研究過程國內外公共服務滿意度調查或研究所獲得的經驗，茲分依指標屬性、能力（主）構面與內涵進行說明，同時解釋所佔配分權重的等問題，說明修正後我國公共服務滿意度調查之評量架構，以作為歸納或發想實務問卷的基礎。

（1）指標屬性

我國公共服務滿意度調查之評量架構，基本上係由評比項目與加分項目所共同組成，透過長時間歷年性的調查，希望能夠發揮指標資料庫的功能，協助各受評機關能夠透過「自我比較」（跟平均成績比、跟前一年比）、「向外比較」（跟每年整體平均成績比、跟相似機關同年成績比），找出各自所屬機關在民眾眼中的滿意度變化；進而透過指標構面的比較與分析，找出個別機關應該改善的作為與發展的方向。

爰依指標屬性區分為共同指標與專業指標，兩者共同組成公共服務滿意度調查的主體；另外，例外管理指標則屬於加測項目，不納入滿意度總成績的計算。前述三類指標名稱在「我國公共服務滿意度調查之評量架構」初稿中並未出現，係歸納專家座談會意見，用以解決指標過多的問題。於下分述其內涵：

- 共同指標：用以測量民眾對各類公務機關的共同要求，並非特殊性需求，而是全國一致的整體性公共服務標準，未來無論是哪類機關被動受評，或因應政府服務品質獎的參獎要求而辦理自評，皆必須納入評鑑的指標。
- 專業指標：用以測量民眾對不同公務機關專屬服務項目的滿意程

度。其衡量的標的同樣不具特殊性，而是為履行不同服務所必須具備的專業；亦即在特定公共服務中，其屬於全國一致的個別性公共服務標準。例如：同為第一線服務機關的戶政事務所，應當具備哪些獨特的專業能力以執行其業務。另外，專業指標也意指廣義公共行政範疇下所指涉的公共福祉，強調展現公共價值與公共服務信仰的努力。

- 例外管理指標：不同於前述兩類指標分別測量所謂共同與專業的公共服務能力；例外管理是針對公務機關遭逢重大、突發的變故、危機或意外時，用以測量民眾對受評機關處理該事件的滿意程度。例如一家管理完善素有卓譽，維持高度滿意度的醫療院所，突然遭逢火災危機時，民眾可能因其處遇作為與態度而在滿意度上有所變化。當整體而言，醫療院所的服務滿意度似不應因單一或特定事件的失敗處置，而一筆抹煞其長久以來累積的服務成效。為解決上述舉例衍生的難題，爰增列「例外管理指標」作為特殊事件的評鑑依據，但不採計為年度評分的项目。

(2) 能力構面與內涵

表 3-6 共計提出七項能力構面，屬於共同指標的包括「標準服務能力、資訊服務能力、服務保證能力」等三項；專業指標包括「整合服務能力、服務價值與創新能力」；而原「風險管理與課責能力」則拆解調整為「課責能力、危機管理能力」兩項，並依指標屬性歸入「例外管理指標」。於下分述各項能力構面的評量內涵：

- 標準服務能力²⁹：由於標準服務被歸屬於所謂共同指標，強調是全國一致的整體性公共服務標準，其內涵原本僅包括「服務的親切及專業程度、服務場所的便利程度、服務流程的順暢程度、回應民眾需求的程度、獲得服務的方便程度」；在彙整專家座談的主張後，將「服

²⁹ 在「我國公共服務滿意度調查之評量架構」初稿中，原命名為「基礎便民能力」，參考專家學者座談會之討論與委託單位所提之主張後，予以調整。

務弱勢的積極程度」改隸於此。就本項能力指標佔總評鑑成績的配分權重而言，目前設定為 40%³⁰。前述考量係基於標準服務能力所欲衡量的內涵範圍較廣，加上專家座談會所彙整的意見，另參考政府服務品質獎目前的配分比例，及其未來的應用需求而定。

- 資訊服務能力：在同樣被歸類為共同指標的前提下，加上政府推動數位化、電子化政策做為引導³¹，營造了良善的資訊服務環境，也造就資訊服務成為民眾對各類公務機關的共同要求。在考量專家座談會結論建議提高資訊服務佔分比例，同時參考政府服務品質獎目前的配分比例後，爰規劃將本項能力指標佔總評鑑成績的配分權重提高為 30%，其評量範疇包括「資訊公開程度、取得資訊的容易程度、取得資訊的正確程度、取得資訊的可用程度、資訊保密的程度」等。前述主張也因為我國的資訊透明法制健全，而獲得實務上的支持。
- 服務保證能力：本項能力指標被歸屬於共同指標，其立論基礎除了相關研究與國內外實務的支持之外，特別從公民的角度、國家與社會的關係，思考服務政策規劃的結果，應該與民眾實際所得之間沒有落差。換言之，誠如滿意度的定義，強調**預期服務（predicted service）與認知服務（perceived service）**的差距；而預期服務指的是「服務使用者」在要求服務的過程中，「將會」（will）獲得哪種最低而適當的服務，而這也是服務使用者願意接受的最低等級服務。所以本項能力指標將「服務的精準程度、滿足服務需求的程度、政策與服務一致的程度」納入評分範疇，另外經過詞彙調整後，也納入「公帑運用的妥善程度」，並將本項能力指標佔總評鑑成績的配分權重設定為 10%。

³⁰ 該項佔分比例在「我國公共服務滿意度調查之評量架構」初稿中，原訂為 50%。

³¹ 截至 2008 年，我國政府推動電子化政府已逾十年的光陰，成效相當卓著，屢屢在國際評比上嶄露頭角。在致力政府網路基礎建設與政府網路應用推廣等中程計畫的過程，也廣續在優質網路政府、數位落差、資訊改造計畫等方面持續發揮政策擴散的功能。

- 整合服務能力：本項能力屬於專業指標，除了用來測量民眾對不同公務機關專屬服務項目的滿意程度之外，也必須思考不同專業之間如何整合。爰本項能力的衡量範疇在整併、調整詞彙後，改列「府際、組際及跨部門專業服務整合的程度」。例如以稅捐服務為例，當您遭遇稅務廉政問題時，是否可以放心向該機關政風單位舉報，甚或透過「我爆料」廉政檢舉專線與法務部聯繫；這兩項作法，分屬府際、組際專業服務整合項目。目前本項能力指標佔總評鑑成績的配分權重設定為 10%。
- 服務價值與創新能力：與整合服務能力同屬專業指標，配分權重也同樣設定為 10%。強調特定公共服務為履行其專屬服務功能時，所應具備的個別性公共服務標準，同時也包括專業公共價值的展現。本項能力指標將「公共服務價值的維護程度」納入評分範疇，另加上詞彙修正後，也納入「公共服務的創新程度」。
- 課責能力、危機管理能力：兩者皆屬於例外管理指標，雖然列入評量指標系統，但其結果不列入受評機關公共服務滿意度總成績之計算。爾後，公共服務滿意度施測過程，可於調查問項「加註課責或危安事件說明」，以利受訪者能順利、精準地回答相關題目。目前兩項能力佔該項指標分數計算之權重各半，而評鑑內容以「依法究責的努力程度、主觀責任的展現程度、機關形象的正面程度」進行課責能力的詢問；另經過詞彙調整後，以「緊急事件處理能力、意外事件處理能力」做為危機管理能力的詢問範疇。

表 2 我國公共服務滿意度調查之評量架構（學者專家座談後修正）

	指標屬性	能力構面	構面內涵
受評機關或單位之公共服務滿意度總成績（一百分）	● 共同指標	● 標準服務能力 總分：一百分 權重：40%	<ul style="list-style-type: none"> ● 服務的親切程度 ● 服務的專業程度 ● 服務場所的便利程度 ● 服務流程的順暢程度 ● 回應民眾需求的程度 ● 獲得服務的方便程度 ● 服務弱勢的積極程度
		● 資訊服務能力 總分：一百分 權重：30%	<ul style="list-style-type: none"> ● 資訊公開程度 ● 取得資訊的容易程度 ● 取得資訊的正確程度 ● 取得資訊的可用程度 ● 資訊保密的程度
		● 服務保證能力 總分：一百分 權重：10%	<ul style="list-style-type: none"> ● 公帑運用的妥善程度 ● 服務的精準程度 ● 滿足服務需求的程度 ● 政策與服務一致的程度
	● 專業指標	● 整合服務能力 總分：一百分 權重：10%	<ul style="list-style-type: none"> ● 府際專業服務整合的程度 ● 組際專業服務整合的程度 ● 跨部門專業服務整合的程度
		● 服務價值與創新能力 總分：一百分 權重：10%	<ul style="list-style-type: none"> ● 公共服務價值的維護程度 ● 公共服務的創新程度
加測項目	● 例外管理指標 總分：一百分	● 課責能力 總分：一百分 權重：50%	<ul style="list-style-type: none"> ● 依法究責的努力程度 ● 主觀責任的展現程度 ● 機關形象的正面程度

我國公共服務滿意度調查之研究

		● 危機管理能力 總分：一百分 權重：50%	● 緊急事件處理的滿意程度 ● 意外事件處理的滿意程度
--	--	------------------------------	--------------------------------

資料來源：本研究自行整理。

2、調查問項之設計

延續表 3 所確立的「我國公共服務滿意度調查之評量架構」，研究者與委託單位商討後，著手以稅捐及戶政機關業務為例（正式調查階段則因實務需求考量，以標準檢驗局取代稅捐機關），發想實際公共服務滿意度問卷。過程中，除參考相關國內外研究的成果（詳見附錄二），同時也瞭解各級政府目前對兩項業務所施作的滿意度調查內容，具體參考對象包括行政院研考會、內政部、台北市政府、台北縣政府、桃園縣政府、宜蘭縣政府、嘉義市政府、台東縣政府等，前述各項滿意度、服務品質或為民服務的調查名稱與內容，多擷取自各機關網站。

問卷設計的內容必須兼顧整體性與個別性題目，對應表 3 所列的評量架構，「共同指標」意在評量所謂整體性問題，「專業指標」聚焦於詢問個別性問題。此外，基於委託計畫目的之一在於提供一個完整的「公共服務滿意度調查架構」，以利各級政府機關應用於自辦或委辦滿意度調查，進而彙整參獎所應提報的審查資料。爰此，針對「專業指標」的設計內容，必須分別為服務規劃機關及第一線服務機關設計問卷調查題目。於下僅整合相關文獻的分析成果，將「我國公共服務滿意度調查之評量架構暨問項」臚列於表 4，有關電訪問卷初稿請參閱附錄十二。

表 4 我國公共服務滿意度調查之評量架構暨問項

主構面	構面內涵	問項設計
標準服務能力	服務的親切程度	您對（○○機關／本機關）服務態度的滿意程度？（例如：應對禮儀、主動協助.....等）
	服務的專業程度	您對（○○機關／本機關）整體服務專業的滿意程度？（例如：表單齊全、管理完善、有問必答.....等）

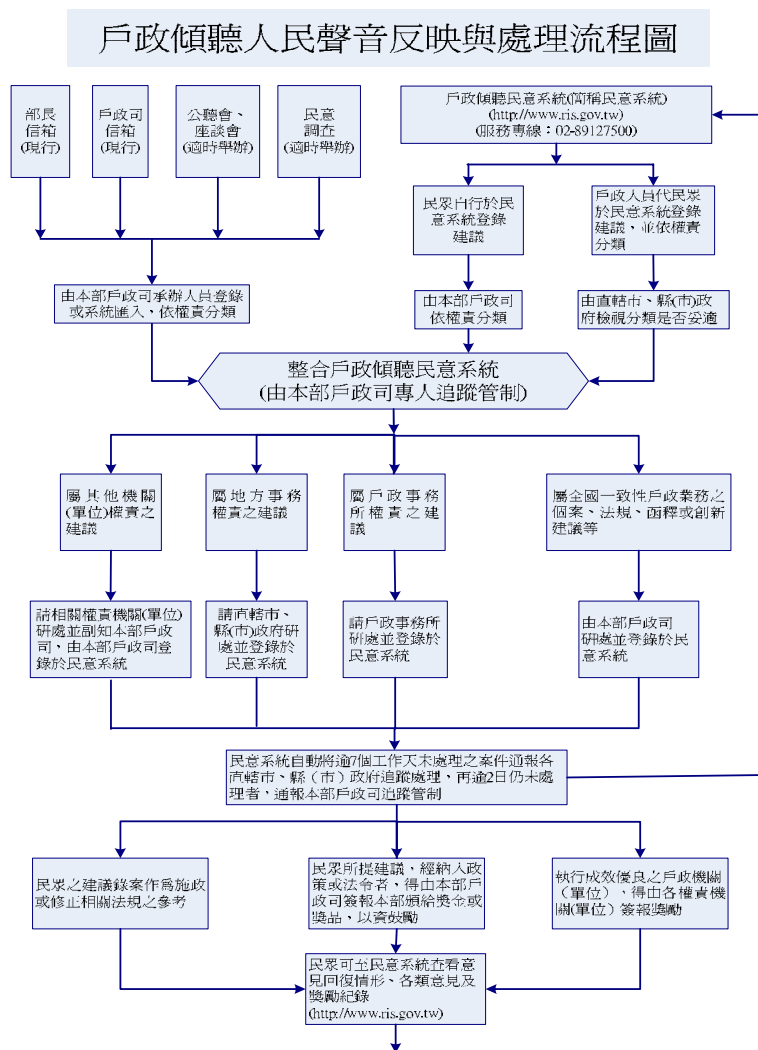
	服務場所的便利程度	您對（○○機關／本機關）服務場所便利性的滿意程度？（例如：洽公環境舒適、設備完善、交通便捷、服務動線規劃完善、服務標示請處.....等）
	服務流程的順暢程度	您對（○○機關／本機關）洽公過程順暢的滿意程度？（例如：等候時間、收件速度.....等）
	回應民眾需求的程度	您對（○○機關／本機關）處理民眾抱怨事件的滿意程度？（例如：申訴管道、民意信箱.....等）
	獲得服務的方便程度	您對獲得（○○機關／本機關）服務的方便性的滿意程度？（例如：彈性時間或地點上班.....等）
	服務弱勢的積極程度	您對（○○機關／本機關）積極服務弱勢的滿意程度？（例如：無障礙空間.....等）
資訊服務能力	資訊公開程度	您對（○○機關／本機關）網站提供資訊的滿意程度？（例如：豐富度、完整性.....等） 您對（○○機關／本機關）線上申辦服務的滿意程度？（例如：表單下載.....等）
	取得資訊的容易程度	您對（○○機關／本機關）網站資料檢索功能的滿意程度？（例如：站內搜尋、文件下載、機關聯絡方式、最新消息.....等）
	取得資訊的正確程度	您對（○○機關／本機關）網站資訊正確性的滿意程度？（例如：即時或定期更新.....等）
	取得資訊的可用程度	您對（○○機關／本機關）網站資訊可用性的滿意程度？（例如：申請文件版本格式正確、服務申請流程介紹正確.....等）
	資訊保密的程度	您對（○○機關／本機關）網站安全性的滿意程度？（例如：資料保密、資料安全.....等）
服務保證能力	公帑運用的妥善程度	您對（○○機關／本機關）公帑運用的滿意程度？（例如：文宣品印製、廳舍裝潢、設施購置.....等）
	服務的精準程度	您對（○○機關／本機關）服務指示的滿意程度？（例如：標準作業流程、書表範例文件.....等）
	滿足服務需求的程度	您對（○○機關／本機關）辦事效率的滿意程度？（例如：承辦進度、後續追蹤.....等）
	政策與服務一致	您對（○○機關／本機關）落實政策的滿意程度？（例如：競選政見、

我國公共服務滿意度調查之研究

	的程度	為民服務白皮書、傾聽人民聲音.....等)
整合服務能力	府際專業服務整合的程度	您對(○○機關/本機關)推行跨機關服務整合業務的滿意程度?(例如:戶役政資訊電子化...等)
	組際專業服務整合的程度	您對(○○機關/本機關)推動單一窗口服務的滿意程度?(一次收件、全程服務)
	跨部門專業服務整合的程度	您對(○○機關/本機關)與企業或非營利組織合作的滿意程度?
服務價值與創新能力	服務價值的維護程度	您是否滿意(○○機關/本機關)維護公共利益的努力?
	公共服務的創新程度	您是否滿意(○○機關/本機關)創新求變服務民眾的努力?(例如:網路科技運用、應用「一次告知單」...等)
課責能力	依法究責的可能程度	您是否滿意(○○機關/本機關)過去一年處理(○○)爭議事件的負責程度?(說明:各評鑑機關或自評機關應列舉受評機關過去一年發生哪些爭議事件)
	主觀責任的展現程度	您是否滿意(○○機關/本機關)同仁主動承擔責任的表現?
	機關形象的正面程度	您是否滿意(○○機關/本機關)過去一年的公共形象?
危機管理能力	緊急事件處理的滿意程度	您對(○○機關/本機關)過去一年處理(○○)緊急事件的滿意程度?(說明:各評鑑機關或自評機關應列舉受評機關過去一年發生哪些緊急事件)
	意外事件處理的滿意程度	您對(○○機關/本機關)過去一年處理(○○)意外事件的滿意程度?(各評鑑機關或自評機關應列舉受評機關過去一年發生哪些意外事件)

資料來源:本研究自行整理。

附錄十一：內政部戶政司傾聽人民聲音反映與處理流程圖



資料來源：2009年1月10日檢索自內政部戶政司網站，
http://www.ris.gov.tw/talk/doc/0971031_chart.doc。

我國公共服務滿意度調查之研究

附錄十二：整體性公共服務滿意度調查問卷（初稿）

您好！

這裡是中國時報艾普羅民調中心，我們接受行政院研考會的委託，正在進行一項民眾對政府「公共服務滿意度」的調查。我們非常重視您的意見！希望您能撥幾分鐘接受我們的訪談？

請問您滿 20 歲了嗎？（可否請家中年滿 20 歲的親友接聽電話？）

請問您過去一年曾經到「稅捐機關」洽公（辦過事）嗎？

請問您過去一年曾經到「戶政機關」洽公（辦過事）嗎？

一、問卷題目

選 項 問 題	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	無法回答
1、您對（○○機關／本機關）服務態度的滿意程度？ （例如：應對禮儀、主動協助.....等）					
2、您對（○○機關／本機關）整體服務專業的滿意程度？ （例如：表單齊全、管理完善、有問必答.....等）					
3、您對（○○機關／本機關）服務場所便利性的滿意程度？ （例如：洽公環境舒適、設備完善、交通便捷、服務動線規劃完善、服務標示請處.....等）					
4、您對（○○機關／本機關）洽公過程順暢的滿意程度？ （例如：等候時間、收件速度.....等）					
5、您對（○○機關／本機關）處理民眾抱怨事件的滿意程度？ （例如：申訴管道、民意信箱.....等）					
6、您對獲得（○○機關／本機關）服務的方便性的滿意程度？					

我國公共服務滿意度調查之研究

意程度？（例如：彈性時間或地點上班.....等）					
7、您對（○○機關／本機關）積極服務弱勢的滿意程度？（例如：無障礙空間.....等）					
8、您對（○○機關／本機關）網站提供資訊的滿意程度？（例如：豐富度、完整性.....等）					
9、您對（○○機關／本機關）線上申辦服務的滿意程度？（例如：表單下載.....等）					
10、您對（○○機關／本機關）網站資料檢索功能的滿意程度？（例如：站內搜尋、文件下載、機關聯絡方式、最新消息.....等）					
11、您對（○○機關／本機關）網站資訊正確性的滿意程度？（例如：即時或定期更新.....等）					
12、您對（○○機關／本機關）網站資訊可用性的滿意程度？（例如：申請文件版本格式正確、服務申請流程介紹正確.....等）					
13、您對（○○機關／本機關）網站安全性的滿意程度？（例如：資料保密、資料安全.....等）					
14、您對（○○機關／本機關）公帑運用的滿意程度？（例如：文宣品印製、廳舍裝潢、設施購置.....等）					
15、您對（○○機關／本機關）服務指示的滿意程度？（例如：標準作業流程、書表範例文件.....等）					
16、您對（○○機關／本機關）辦事效率的滿意程度？（例如：承辦進度、後續追蹤.....等）					
17、您對（○○機關／本機關）落實政策的滿意程度？（例如：競選政見、為民服務白皮書、傾聽人民聲音.....等）					
18、您對（○○機關／本機關）推行跨機關服務整合業務的滿意程度？（例如：戶役政資訊電子化...					

等)					
19、您對(○○機關/本機關)推動單一窗口服務的滿意程度?(一次收件、全程服務)					
20、您對(○○機關/本機關)與企業或非營利組織合作的滿意程度?					
21、您是否滿意(○○機關/本機關)維護公共利益的努力?					
22、您是否滿意(○○機關/本機關)創新求變服務民衆的努力?(例如:網路科技運用、應用「一次告知單」...等)					
23、您是否滿意(○○機關/本機關)過去一年處理(○○)爭議事件的負責程度?(說明:各評鑑機關或自評機關應列舉受評機關過去一年發生哪些爭議事件)					
24、您是否滿意(○○機關/本機關)同仁主動承擔責任的表現?					
25、您是否滿意(○○機關/本機關)過去一年的公共形象?					
26、您對(○○機關/本機關)過去一年處理(○○)緊急事件的滿意程度?(說明:各評鑑機關或自評機關應列舉受評機關過去一年發生哪些緊急事件)					
27、您對(○○機關/本機關)過去一年處理(○○)意外事件的滿意程度?(各評鑑機關或自評機關應列舉受評機關過去一年發生哪些意外事件)					

我國公共服務滿意度調查之研究

二、基本資料

1、請問您的性別？

(01) 男

(02) 女

2、請問您的年齡介於？

(01) 20~30 歲

(02) 31~40 歲

(03) 41~50 歲

(04) 51 歲以上

3、請問您的教育程度？

(01) 國中以下

(02) 高中(職)

(03) 大學、專科

(04) 研究所以上

4、請問您的職業是？

(01) 軍公教

(02) 工

(03) 商

(04) 自由業

(05) 服務業

(06) 家管

(07) 無

(08) 其他 _____ (請說明)

附錄十三：整體性公共服務滿意度調查問卷（前測版）

您好！

這裡是中國時報艾普羅民調中心，我們接受行政院研考會的委託，正在進行一項民眾對政府「公共服務滿意度」的無記名調查。我們非常重視您的意見！希望您能撥幾分鐘接受我們的訪談。

第一部份：篩選性問題（screening questions）

請問您過去一年曾經與「政府機關」聯繫洽公（辦過事）嗎？

(01) 有

(02) 沒有

第二部分：滿意度題項

1、您是否滿意政府機關的服務態度？（例如：應對禮儀、主動協助.....等）

(01) 非常滿意

(02) 還算滿意

(03) 不太滿意

(04) 非常不滿意

(97) 無意見/不知道

2、您是否滿意政府機關的洽公環境？（例如：舒適度、設備完善、交通便捷、服務動線規劃完善、服務標示清楚、無障礙空間.....等）

(01) 非常滿意

(02) 還算滿意

(03) 不太滿意

(04) 非常不滿意

(97) 無意見/不知道

我國公共服務滿意度調查之研究

3、您是否滿意政府機關洽公流程的安排？（例如：等候時間、收件速度、申辦動線規劃、主動引導.....等）

- (01) 非常滿意
- (02) 還算滿意
- (03) 不太滿意
- (04) 非常不滿意
- (97) 無意見/不知道

4、您是否滿意政府機關的服務專業？（例如：有問必答、表單齊全、管理完善、承辦進度、後續追蹤.....等）

- (01) 非常滿意
- (02) 還算滿意
- (03) 不太滿意
- (04) 非常不滿意
- (97) 無意見/不知道

5、您對政府機關回應民眾需求的速度是否滿意？（例如：夠不夠即時.....等）

- (01) 非常滿意
- (02) 還算滿意
- (03) 不太滿意
- (04) 非常不滿意
- (97) 無意見/不知道

6、您對於向政府機關提出抱怨的管道暢通程度是否滿意？（例如：申訴管道、民意信箱、直接陳情.....等）

- (01) 非常滿意
- (02) 還算滿意
- (03) 不太滿意
- (04) 非常不滿意
- (97) 無意見/不知道

7、就您的觀察，您是否滿意政府機關對弱勢民眾所提供的協助？（例如：給

予更多的主動關切.....等)

- (01) 非常滿意
- (02) 還算滿意
- (03) 不太滿意
- (04) 非常不滿意
- (97) 無意見/不知道

8、您對於使用政府機關網站的滿意程度？(例如：網站友善程度、容易操作、檢索功能便捷.....等)

- (01) 非常滿意
- (02) 還算滿意
- (03) 不太滿意
- (04) 非常不滿意
- (97) 無意見/不知道

9、您對政府機關網站提供資訊的種類是否滿意？(例如：豐富度、完整性.....等)

- (01) 非常滿意
- (02) 還算滿意
- (03) 不太滿意
- (04) 非常不滿意
- (97) 無意見/不知道

10、您對政府機關網站提供的資訊正確性是否滿意？(例如：有用性、相關性.....等)

- (01) 非常滿意
- (02) 還算滿意
- (03) 不太滿意
- (04) 非常不滿意
- (97) 無意見/不知道

11、您是否滿意政府機關過去一年的形象？

- (01) 非常滿意

我國公共服務滿意度調查之研究

- (02) 還算滿意
- (03) 不太滿意
- (04) 非常不滿意
- (97) 無意見/不知道

12、您是否滿意過去一年政府機關處理**大三通經貿交流**的能力？（說明：往後各年施測時，得列舉當年具有正面影響之案例）

- (01) 非常滿意
- (02) 還算滿意
- (03) 不太滿意
- (04) 非常不滿意
- (97) 無意見/不知道

13、您是否滿意過去一年政府機關處理**毒奶粉事件**的能力？（說明：往後各年施測時，得列舉當年具有負面影響之案例）

- (01) 非常滿意
- (02) 還算滿意
- (03) 不太滿意
- (04) 非常不滿意
- (97) 無意見/不知道

14、您是否滿意政府機關創新求變的努力？例如：**電子化政府**（說明：往後各年施測時，得依政府實際作為調整提示語）

- (01) 非常滿意
- (02) 還算滿意
- (03) 不太滿意
- (04) 非常不滿意
- (97) 無意見/不知道

15、整體而言，您是否滿意政府過去一年的服務？（例如：會在別人面前讚許政府機關的服務、會期待下一次的接觸）

- (01) 非常滿意

- (02) 還算滿意
- (03) 不太滿意
- (04) 非常不滿意
- (97) 無意見/不知道

16、請問您過去一年採取哪些方式與服務機關接洽？（複選題）

- (01) 使用機關網站
- (02) 親臨現場
- (03) 打電話
- (04) 使用傳真
- (05) 寫電子郵件
- (06) 其他 _____（請說明）

17、請問您記得過去一年曾與哪些機關洽詢服務嗎？（複選題）

- (01) 警察機關
- (02) 稅捐機關
- (03) 戶政機關
- (04) 郵局
- (05) 消防局
- (06) 衛生所
- (07) 其他 _____（請說明）

第三部份：基本資料

1、請問您居住的所在地？_____

我國公共服務滿意度調查之研究

2、請問您的性別？

(01) 男

(02) 女

3、請問您的年齡介於？

(01) 20~29 歲

(02) 30~39 歲

(03) 40~49 歲

(04) 50~59 歲

(05) 60 歲以上

4、請問您的教育程度？

(01) 國中以下

(02) 高中（職）

(03) 大學、專科

(04) 研究所以上

5、請問您目前有沒有工作？若有，追問，請問您的職業是什麼？

(01) 主婦

(02) 退休

(03) 學生

(04) 待業中

(05) 自營商/企業主（自己經營事業、如公司老闆、商店老闆）

(06) 專業人士（如醫師、律師、會計師、資訊人員、工程師等）

(07) 白領上班族（民營事業主管、非主管之上班族或業務員或助理人員或一般技術人員，如查帳員、檢驗員、助理工程師等）

- (08) 藍領上班族 (如工廠作業員及機械設備操作人員、廚師、褓母、空姐、保全、美髮、美容、專櫃小姐、計程車、攤販、廟公等)
- (09) 公務員 (軍公教、國營事業、民意代表等)
- (10) 農林漁牧
- (11) 其他

6、請問您個人月收入大約是多少？

- (01) 19,999 以下
- (02) 20,000-39,999
- (03) 40,000-59,999
- (04) 60,000-79,999
- (05) 80,000-99,999
- (06) 100,000-199,999
- (07) 200,000 以上
- (08) 不一定

附錄十四：整體性公共服務滿意度調查問卷（正式版）

您好！這裡是中國時報民調中心，我們接受行政院研考會的委託，正在進行民眾對政府「公共服務滿意度」的無記名調查，請問您有沒有滿二十歲？（若沒有）可否請您家二十歲以上的成人來聽電話？麻煩您，謝謝！

A、這支電話是電腦自動抽出，請問您這支電話是在那一個縣市？

- (01) 台北市
- (02) 高雄市
- (03) 基隆市
- (04) 新竹市
- (05) 台中市
- (06) 嘉義市
- (07) 台南市
- (08) 台北縣
- (09) 宜蘭縣
- (10) 桃園縣
- (11) 新竹縣
- (12) 苗栗縣
- (13) 台中縣
- (14) 彰化縣
- (15) 南投縣
- (16) 雲林縣
- (17) 嘉義縣

我國公共服務滿意度調查之研究

- (18) 台南縣
- (19) 高雄縣
- (20) 屏東縣
- (21) 台東縣
- (22) 花蓮縣
- (23) 澎湖縣
- (24) 金門縣
- (25) 連江縣

您好，謝謝您接受訪問，首先想請教您對於政府服務品質的看法，請您依據個人對政府的整體印象來回答，謝謝您。

1_1、整體而言，請問您滿不滿意「政府服務的品質」？

- (01) 非常滿意
- (02) 還算滿意
- (03) 不太滿意
- (04) 非常不滿意
- (97) 無意見/不知道

1_2、整體而言，請問您滿不滿意政府「危機處理」的能力？

- (01) 非常滿意
- (02) 還算滿意
- (03) 不太滿意
- (04) 非常不滿意
- (97) 無意見/不知道

1_3、整體而言，請問您滿不滿意政府在「服務創新和便民」(例如:電子化政府、網路報稅等)方面所作的努力？

- (01) 非常滿意
- (02) 還算滿意
- (03) 不太滿意
- (04) 非常不滿意
- (97) 無意見/不知道

2_1、請問您過去一年曾親自申請或接受下列哪些政府服務？（不提示、複選題）

- (01) 衛生、醫療
- (02) 社福、照護
- (03) 民政、戶政、地政、稅務
- (04) 工商服務、關務、勞政、公平交易
- (05) 交通運輸、公路監理
- (06) 建管、工務、水利、水土保持、公共工程
- (07) 環境保護、自然保育、研究
- (08) 教育、體育
- (09) 文化、觀光、社教、新聞、出版、檔案管理
- (10) 國防、警政、消防、海巡、檢察、矯正、執行
- (11) 外交、僑務、兩岸、入出國、移民事務
- (12) 公營事業
- (13) 其他 _____（請說明）

2_2、請問您過去一年，曾採取哪些方式與政府機關接洽？（複選題）

- (01) 使用機關網站
- (02) 親臨現場

我國公共服務滿意度調查之研究

- (03) 打電話
- (04) 使用傳真
- (05) 寫電子郵件
- (06) 其他 _____ (請說明)

接下來要請教您幾個比較詳細的問題，請您依據最近幾次到政府機關辦事情的親身經驗來回答，謝謝您。

3_1、請問您滿不滿意政府機關的「服務流程」？

- (01) 非常滿意
- (02) 還算滿意
- (03) 不太滿意
- (04) 非常不滿意
- (97) 無意見/不知道

3_2、請問您滿不滿意政府機關服務人員的「服務態度」？

- (01) 非常滿意
- (02) 還算滿意
- (03) 不太滿意
- (04) 非常不滿意
- (97) 無意見/不知道

3_3、請問您滿不滿意政府機關服務人員的「專業性」？

- (01) 非常滿意
- (02) 還算滿意
- (03) 不太滿意
- (04) 非常不滿意
- (97) 無意見/不知道

3_4、請問您滿不滿意政府機關「對弱勢民眾提供的服務」？

- (01) 非常滿意
- (02) 還算滿意
- (03) 不太滿意
- (04) 非常不滿意
- (97) 無意見/不知道

3_5、請問您滿不滿意政府機關「處理民眾陳情」的方式？

- (01) 非常滿意
- (02) 還算滿意
- (03) 不太滿意
- (04) 非常不滿意
- (97) 無意見/不知道

3_6、請問您滿不滿意政府機關服務人員「處理事情的速度」？

- (01) 非常滿意
- (02) 還算滿意
- (03) 不太滿意
- (04) 非常不滿意
- (97) 無意見/不知道

3_7、請問您滿不滿意政府機關的「環境與設施」？

- (01) 非常滿意
- (02) 還算滿意
- (03) 不太滿意
- (04) 非常不滿意
- (97) 無意見/不知道

3_8、請問您洽公前，是否會先瀏覽服務機關的網站？

- (01) 有
- (02) 沒有 (跳 3_14 題)
- (97) 無意見/不知道 (跳 3_14 題)

3_9、請問您滿不滿意政府機關網站操作的便利性？

我國公共服務滿意度調查之研究

- (01) 非常滿意
- (02) 還算滿意
- (03) 不太滿意
- (04) 非常不滿意
- (97) 無意見/不知道

3_10、請問您滿不滿意政府機關網站資訊的「完整性」？

- (01) 非常滿意
- (02) 還算滿意
- (03) 不太滿意
- (04) 非常不滿意
- (97) 無意見/不知道

3_11、請問您滿不滿意政府機關網站資訊的「豐富度」？

- (01) 非常滿意
- (02) 還算滿意
- (03) 不太滿意
- (04) 非常不滿意
- (97) 無意見/不知道

3_12、請問您滿不滿意政府機關網站資訊的「正確性」？

- (01) 非常滿意
- (02) 還算滿意
- (03) 不太滿意
- (04) 非常不滿意
- (97) 無意見/不知道

3_13、請問您滿不滿意政府機關網站提供的線上申辦服務？

- (01) 非常滿意
- (02) 還算滿意
- (03) 不太滿意

- (04) 非常不滿意
- (97) 無意見/不知道

3_14、整體而言，請問您滿不滿意推行電子化政府所帶來的便民成效？

- (01) 非常滿意
- (02) 還算滿意
- (03) 不太滿意
- (04) 非常不滿意
- (97) 無意見/不知道

4_1、請問您的年齡介於？

- (01) 20~29 歲
- (02) 30~39 歲
- (03) 40~49 歲
- (04) 50~59 歲
- (05) 60 歲及以上

4_2、請問您的教育程度？

- (01) 小學及以下
- (02) 初中、國中
- (03) 高中、高職
- (04) 專科
- (05) 大學及研究所以上

4_3、請問您目前從事什麼工作？

- (01) 主婦
- (02) 退休

我國公共服務滿意度調查之研究

- (03) 學生
- (04) 待業中
- (05) 自營商/企業主 (自己經營事業、如公司老闆、商店老闆)
- (06) 專業人士 (如醫師、律師、會計師、資訊人員、工程師等)
- (07) 白領上班族 (民營事業主管、非主管之上班族或業務員或助理人員或一般技術人員, 如查帳員、檢驗員、助理工程師等)
- (08) 藍領上班族 (如工廠作業員及機械設備操作人員、廚師、褸母、空姐、保全、美髮、美容、專櫃小姐、計程車、攤販、廟公等)
- (09) 公務員 (軍公教、國營事業、民意代表等)
- (10) 農林漁牧
- (11) 其他

4_4、請問您個人月收入大約是多少?

- (01) 19,999 以下
- (02) 20,000-39,999
- (03) 40,000-59,999
- (04) 60,000-79,999
- (05) 80,000-99,999
- (06) 100,000-199,999
- (07) 200,000 以上
- (08) 不一定

4_5、請問您的性別?

- (01) 男
- (02) 女

附錄十五：台北縣新莊市戶政事務所公共服務滿意度調查問卷

您好！

我們是艾普羅民調公司訪員，我們正在進行民眾對「新莊戶政事務所公共服務滿意度」的無記名調查，我們很重視您的意見！如果您已經年滿二十歲，希望您能撥幾分鐘填答問卷，填答完畢請將問卷交還給我們，填答過程如有問題，請隨時向現場訪員提問。

第一部份：親身感受及滿意度

首先要請教您幾個比較詳細的問題，請您依據最近到「新莊戶政事務所」辦事情的親身經驗來回答，謝謝您。

題 目	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	不知道 無意見
1、請問您滿不滿意新莊戶政事務所的「服務流程」安排？					
2、請問您滿不滿意新莊戶政事務所的「案件處理效率」？					
3、請問您滿不滿意新莊戶政事務所服務人員的「服務態度」？					
4、請問您滿不滿意新莊戶政事務所服務人員「回答民眾問題」的能力？					
5、請問您滿不滿意新莊戶政事務所成員對「相關戶政法令的熟悉程度」？					
6、請問您滿不滿意新莊戶政事務所提供服務時「一視同仁」的態度？					
7、請問您滿不滿意新莊戶政事務所對於「弱勢民眾」的協助？					
8、請問您滿不滿意新莊戶政事務所「處理抱怨或申訴事件的速度」？					

我國公共服務滿意度調查之研究

9、請問您滿不滿意新莊戶政事務所同仁「對於民眾抱怨或申訴的服務態度」？				
10、請問您滿不滿意新莊戶政事務所的「服務動線規劃」？				
11、請問您滿不滿意新莊戶政事務所「服務標示」的清晰程度？				

☆篩選題☆ (答覆為「沒有」或「不知道、無意見」者，請跳答第 16 題)	有	沒有	不知道 無意見 /
請問您洽公前，是否會先瀏覽「新莊戶政事務所」的網站？			

題 目	非常滿意	還算滿意	不大滿意	非常不滿意	不知道 無意見 /
12、請問您滿不滿意新莊戶政事務所「網站操作的便利性」？					
13、請問您滿不滿意新莊戶政事務所網站資訊的「完整性」？					
14、請問您滿不滿意新莊戶政事務所網站資訊的「更新程度」？					
15、請問您滿不滿意新莊戶政事務所提供的「線上申辦服務」？					
16、請問您滿不滿意新莊戶政事務所在週六上午 9 時至 12 時的「加值服務」措施？					
17、請問您滿不滿意新莊戶政事務所推動週六上午 9 時至 12 時「加值服務措施帶來的便民成效」？					
18、整體而言，請問您滿不滿意新莊戶政事務所的「服務表現」？					

第二部份：基本資料

1、請問您的教育程度？

- (01) 小學及以下
- (02) 初中、國中
- (03) 高中、高職
- (04) 專科
- (05) 大學及研究所以上

2、請問您的職業是什麼？

- (01) 主婦
- (02) 退休
- (03) 學生
- (04) 待業中
- (05) 自營商/企業主（自己經營事業、如公司老闆、商店老闆）
- (06) 專業人士（如醫師、律師、會計師、資訊人員、工程師等）
- (07) 白領上班族（民營事業主管、非主管之上班族或業務員或助理人員或一般技術人員，如查帳員、檢驗員、助理工程師等）
- (08) 藍領上班族（如工廠作業員及機械設備操作人員、廚師、褓母、空姐、保全、美髮、美容、專櫃小姐、計程車、攤販、廟公等）
- (09) 公務員（軍公教、國營事業、民意代表等）
- (10) 農林漁牧
- (11) 其他

3、請問您個人月收入大約是多少？

- (01) 19,999 以下
- (02) 20,000-39,999

我國公共服務滿意度調查之研究

- (03) 40,000-59,999
- (04) 60,000-79,999
- (05) 80,000-99,999
- (06) 100,000-199,999
- (07) 200,000 以上
- (08) 不一定

4、請問您的年齡介於？

- (01) 20~29 歲
- (02) 30~39 歲
- (03) 40~49 歲
- (04) 50~59 歲
- (05) 60 歲及以上

5、請問您的性別？

- (01) 女
- (02) 男

6、除了親臨現場洽公，請問您過去一年還使用過哪些方法與「新莊戶政事務所」接洽？（複選題）

- (01) 親臨洽公
- (02) 使用機關網站
- (03) 打電話
- (04) 使用傳真
- (05) 寫電子郵件
- (06) 其他 _____

附錄十六：經濟部標準檢驗局公共服務滿意度調查問卷

您好！

我們是艾普羅民調公司訪員，我們正在進行民眾對「標準檢驗局公共服務滿意度」的無記名調查，我們很重視您的意見！如果您已經年滿二十歲，希望您能撥幾分鐘填答問卷，填答完畢請將問卷交還給我們，填答過程如有問題，請隨時向現場訪員提問。

第一部份：親身感受及滿意度

首先要請教您幾個比較詳細的問題，請您依據最近到「標準檢驗局」辦事情的親身經驗來回答，謝謝您。

題 目	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	不知道 無意見
1、請問您滿不滿意標準檢驗局的「服務流程」安排？					
2、請問您滿不滿意標準檢驗局的「案件處理效率」？					
3、請問您滿不滿意標準檢驗局服務人員的「服務態度」？					
4、請問您滿不滿意標準檢驗局服務人員「回答民眾問題」的能力？					
5、請問您滿不滿意標準檢驗局成員對「相關檢驗標準的熟悉程度」？					
6、請問您滿不滿意標準檢驗局提供服務時「一視同仁」的態度？					
7、請問您滿不滿意標準檢驗局對於「弱勢民眾」的協助？					
8、請問您滿不滿意標準檢驗局「處理抱怨或申訴事件的速度」？					
9、請問您滿不滿意標準檢驗局同仁「對於民眾抱怨或申訴的服務態度」？					
10、請問您滿不滿意標準檢驗局的「服務動線規劃」？					

我國公共服務滿意度調查之研究

11、請問您滿不滿意標準檢驗局「服務標示」的清晰程度？					
-----------------------------	--	--	--	--	--

☆篩選題☆ (答覆為「沒有」或「不知道、無意見」者，請跳答第 16 題)	有	沒有	不知道 無意見 /
請問您洽公前，是否會先瀏覽「標準檢驗局」的網站？			

題 目	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	不知道 無意見 /
12、請問您滿不滿意標準檢驗局「網站操作的便利性」？					
13、請問您滿不滿意標準檢驗局網站資訊的「完整性」？					
14、請問您滿不滿意標準檢驗局網站資訊的「更新程度」？					
15、請問您滿不滿意標準檢驗局提供的「線上申辦服務」？					
16、請問您滿不滿意標準檢驗局以「驗證登錄書取代重複檢驗」的服務？					
17、請問您滿不滿意標準檢驗局推動「驗證登錄書取代重複檢驗」帶來的便民成效？					
18、整體而言，請問您滿不滿意標準檢驗局的「服務表現」？					

第二部份：基本資料

1、請問您的教育程度？

(01) 小學及以下

(02) 初中、國中

- (03) 高中、高職
- (04) 專科
- (05) 大學及研究所以上

2、請問您的職業是什麼？

- (01) 主婦
- (02) 退休
- (03) 學生
- (04) 待業中
- (05) 自營商/企業主（自己經營事業、如公司老闆、商店老闆）
- (06) 專業人士（如醫師、律師、會計師、資訊人員、工程師等）
- (07) 白領上班族（民營事業主管、非主管之上班族或業務員或助理人員或一般技術人員，如查帳員、檢驗員、助理工程師等）
- (08) 藍領上班族（如工廠作業員及機械設備操作人員、廚師、裸母、空姐、保全、美髮、美容、專櫃小姐、計程車、攤販、廟公等）
- (09) 公務員（軍公教、國營事業、民意代表等）
- (10) 農林漁牧
- (11) 其他

3、請問您個人月收入大約是多少？

- (01) 19,999 以下
- (02) 20,000-39,999
- (03) 40,000-59,999
- (04) 60,000-79,999
- (05) 80,000-99,999
- (06) 100,000-199,999

我國公共服務滿意度調查之研究

(07) 200,000 以上

(08) 不一定

4、請問您的年齡介於？

(01) 20~29 歲

(02) 30~39 歲

(03) 40~49 歲

(04) 50~59 歲

(05) 60 歲及以上

5、請問您的性別？

(01) 女

(02) 男

6、除了親臨現場洽公，請問您過去一年還使用過哪些方法與「標準檢驗局」接洽？（複選題）

(01) 親臨洽公

(02) 使用機關網站

(03) 打電話

(04) 使用傳真

(05) 寫電子郵件

(06) 其他 _____

附錄十七：165 反詐騙諮詢專線計畫公共服務滿意度調查問卷

您好！

這裡是中國時報民調中心，我們接受行政院研考會的委託，針對「警政署 165 反詐騙諮詢專線計畫」的服務滿意度進行無記名調查。我們非常重視您的意見！希望您能撥幾分鐘接受我們的訪談。

第一部份：篩選性問題

請問您過去一年曾採取哪些方式與「165 反詐騙諮詢專線」接洽？（複選題、提示選項、設定跳答）

- (01) 使用機關網站
- (02) 打電話
- (03) 使用傳真
- (04) 寫電子郵件
- (05) 其他 _____（請說明）

第二部分：親身感受及滿意度

接下來要請教您幾個比較詳細的問題，請您依據最近幾次與「165 反詐騙諮詢專線」聯繫的親身經驗來回答，謝謝您。

題 目	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	不知道 無意見
1、請問您滿不滿意 165 專線「整合、簡化既有服務流程的程度」？					

我國公共服務滿意度調查之研究

2、請問您滿不滿意 165 專線成員的「服務態度」？					
3、請問您滿不滿意 165 專線成員「對案件處理流程的熟悉程度」？					
4、請問您滿不滿意 165 專線提供服務時「一視同仁」的態度？					
5、請問您滿不滿意 165 專線對於「弱勢民眾」的協助？					
6、請問您滿不滿意 165 專線「處理抱怨或申訴事件的速度」？					
7、請問您滿不滿意 165 專線「處理民眾抱怨或申訴案件的結果」？					
8、請問您滿不滿意 165 專線應用「相關電子設備的程度」？					

☆篩選題☆ (答覆為「沒有」或「不知道、無意見」者，請跳答第 14 題)	有	沒有	不知道 無意見 /
請問您聯繫 165 專線前，是否會先瀏覽「165 反詐騙諮詢專線」的網站？			

題 目	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	不知道 無意見 /
9、請問您滿不滿意「165 專線網站操作的便利性」？					
10、請問您認為 165 專線「網站資訊是否容易查詢」？					
11、請問您滿不滿意 165 專線網站資訊的「更新程度」？					
12、請問您滿不滿意 165 專線網站的「安全管控」能力？					
13、請問您滿不滿意 165 專線提供的「線上申辦服務」？					
14、請問您滿不滿意 165 專線「與電信及金融業者合作」來共同解決問題的作法？					

15、請問您滿不滿意 165 專線推動「警示不法帳戶」的作法？					
16、請問您滿不滿意 165 專線的「服務表現」？					
17、請問您滿不滿意推動 165 專線所節省的「時間成本」？					
18、請問您滿不滿意推動 165 專線所節省的「公文往返成本」？					
19、請問您滿不滿意推動 165 專線對「詐騙問題」的解決程度？					

第三部份：基本資料

1、請問您的教育程度？

- (01) 小學及以下
- (02) 初中、國中
- (03) 高中、高職
- (04) 專科
- (05) 大學及研究所以上

2、請問您目前有沒有工作？若有，追問，請問您的職業是什麼？

- (01) 主婦
- (02) 退休
- (03) 學生
- (04) 待業中
- (05) 自營商/企業主（自己經營事業、如公司老闆、商店老闆）
- (06) 專業人士（如醫師、律師、會計師、資訊人員、工程師等）
- (07) 白領上班族（民營事業主管、非主管之上班族或業務員或助理人員
或 一般技術人員，如查帳員、檢驗員、助理工程師等）
- (08) 藍領上班族（如工廠作業員及機械設備操作人員、廚師、褓母、空

我國公共服務滿意度調查之研究

姐、保全、美髮、美容、專櫃小姐、計程車、攤販、廟公等)

- (09) 公務員 (軍公教、國營事業、民意代表等)
- (10) 農林漁牧
- (11) 其他

3、請問您個人月收入大約是多少？

- (01) 19,999 以下
- (02) 20,000-39,999
- (03) 40,000-59,999
- (04) 60,000-79,999
- (05) 80,000-99,999
- (06) 100,000-199,999
- (07) 200,000 以上
- (08) 不一定

4、請問您的年齡介於？

- (01) 20~29 歲
- (02) 30~39 歲
- (03) 40~49 歲
- (04) 50~59 歲
- (05) 60 歲及以上

5、請問您的性別？

- (01) 女
- (02) 男

附錄十八：空水廢毒許可整合計畫公共服務滿意度調查問卷

您好！

這裡是中國時報民調中心，我們接受行政院研考會的委託，針對「**環保署空水廢毒許可整合計畫**」的服務滿意度進行**無記名調查**。我們非常重視您的意見！希望您能撥幾分鐘接受我們的訪談。

第一部份：篩選性問題

請問您過去一年曾採取哪些方式與「**空水廢毒許可整合計畫**」接洽？（複選題、提示選項、設定跳答）

- (01) 使用機關網站
- (02) 打電話
- (03) 使用傳真
- (04) 寫電子郵件
- (05) 其他 _____（請說明）

第二部分：親身感受及滿意度

接下來要請教您幾個比較詳細的問題，請您依據最近幾次接觸「**空水廢毒許可整合計畫**」的親身經驗來回答，謝謝您。

題 目	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	不知道 無意見

我國公共服務滿意度調查之研究

1、請問您滿不滿意空水廢毒許可整合計畫「整合、簡化既有服務流程的程度」？				
2、請問您滿不滿意空水廢毒許可整合計畫成員的「服務態度」？				
3、請問您滿不滿意空水廢毒許可整合計畫成員「對案件處理流程的熟悉程度」？				
4、請問您滿不滿意空水廢毒許可整合計畫提供服務時「一視同仁」的態度？				
5、請問您滿不滿意空水廢毒許可整合計畫對於「弱勢民眾」的協助？				
6、請問您滿不滿意空水廢毒許可整合計畫「處理抱怨或申訴事件的速度」？				
7、請問您滿不滿意空水廢毒許可整合計畫「處理抱怨或申訴案件的結果」？				
8、請問您滿不滿意空水廢毒許可整合計畫應用「相關電子設備的程度」？				

☆篩選題☆ (答覆為「沒有」或「不知道、無意見」者，請跳答第 14 題)	有	沒有	不知道 無意見 /
請問您辦理空水廢毒業務前，是否會先瀏覽「空水廢毒許可整合計畫」的網站？			

題 目	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	不知道 無意見 /
9、請問您滿不滿意空水廢毒許可整合計畫「網站操作的便利性」？					

10、請問您認為空水廢毒許可整合計畫「網站資訊是否容易查詢」？					
11、請問您滿不滿意空水廢毒許可整合計畫網站資訊的「更新程度」？					
12、請問您滿不滿意空水廢毒許可整合計畫網站的「安全管控」能力？					
13、請問您滿不滿意空水廢毒許可整合計畫提供的「線上申辦服務」？					
14、請問您滿不滿意空水廢毒許可整合計畫「整合環保署四個業務單位」共同提供服務的作法？					
15、請問您滿不滿意空水廢毒許可整合計畫推動「基線資料填報」的作法？					
16、請問您滿不滿意空水廢毒許可整合計畫的「服務表現」？					
17、請問您滿不滿意推動空水廢毒許可整合計畫所節省的「時間成本」？					
18、請問您滿不滿意推動空水廢毒許可整合計畫所節省的「公文往返成本」？					
19、請問您滿不滿意推動空水廢毒許可整合計畫對「控管各類廢棄物問題」的解決程度？					

第三部份：基本資料

1、請問您的教育程度？

(01) 小學及以下

(02) 初中、國中

(03) 高中、高職

(04) 專科

(05) 大學及研究所以上

2、請問您目前有沒有工作？若有，追問，請問您的職業是什麼？

(01) 主婦

我國公共服務滿意度調查之研究

- (02) 退休
- (03) 學生
- (04) 待業中
- (05) 自營商/企業主 (自己經營事業、如公司老闆、商店老闆)
- (06) 專業人士 (如醫師、律師、會計師、資訊人員、工程師等)
- (07) 白領上班族 (民營事業主管、非主管之上班族或業務員或助理人員或一般技術人員, 如查帳員、檢驗員、助理工程師等)
- (08) 藍領上班族 (如工廠作業員及機械設備操作人員、廚師、裸母、空姐、保全、美髮、美容、專櫃小姐、計程車、攤販、廟公等)
- (09) 公務員 (軍公教、國營事業、民意代表等)
- (10) 農林漁牧
- (11) 其他

3、請問您個人月收入大約是多少？

- (01) 19,999 以下
- (02) 20,000-39,999
- (03) 40,000-59,999
- (04) 60,000-79,999
- (05) 80,000-99,999
- (06) 100,000-199,999
- (07) 200,000 以上
- (08) 不一定

4、請問您的年齡介於？

- (01) 20~29 歲
- (02) 30~39 歲

- (03) 40~49 歲
- (04) 50~59 歲
- (05) 60 歲及以上

5、請問您的性別？

- (01) 女
- (02) 男

參考書目

一、中文部份

大安區戶政事務所 (2009)。

http://www.dahr.tapei.gov.tw/cgi-bin/SM_themePro?page=43a0e03e。2009年2月12日，取自網站。

中正稽徵所 (2009)。http://www.ntat.gov.tw/county/jhongjheng_c/03_1.jsp。2009年1月10日，取自網站。

內政部 (2009)。<http://www.moi.gov.tw/about.aspx>。2009年2月12日檢索，取自網站。

內政部戶政司 (2008)。<http://www.moi.gov.tw/dca/>。2008年10月13日，取自網站。

內政部附件下載區 (2008)。http://www.ris.gov.tw/talk/talk_Enter0-new.html。2008年10月13日，取自網站。

公共圖書館暨數位資料庫 (2008) <http://www.ibiblio.org/npr/nptoc.html>。2008年9月30日，取自網站。

丘昌泰、詹桂香 (2007)。**建構理論與實務兼具的政府服務品質評量模式—以臺北市政府為民服務考核為例**。研考雙月刊，31(4)，50-62。

加拿大財政委員會 (2008)。<http://www.tbs-sct.gc.ca/maf-crg/index-eng.asp>。2008年10月28日，取自網站。

左峻德 (2007)。**地方政府治理能力評鑑及輔導機制之研究**。台北市政府研究發展考核委員會委託研究報告。

江明修 (1998)。**建立公務人員教、考、訓、用配合制度可行性之研究**。台北：考試院研究發展委員會。

行政院研究發展考核委員會 (2008a)。**2008年行政院服務品質評獎實施計畫**。

我國公共服務滿意度調查之研究

行政院研究發展考核委員會 (2008b)。97 年上半年政府服務滿意度調查
<http://www.rdec.gov.tw/ct.asp?xItem=4086994&CtNode=9852&mp=100>

行政院研究發展考核委員會 (2008c)。政府服務品質獎簡介
<http://www.rdec.gov.tw/ct.asp?xItem=4095497&CtNode=11347&mp=160>

吳沛峰 (2004)。台南市政府服務品質滿意度之研究---以勞工局為例。國立成功大學政治經濟學研究所碩士論文，未出版，台南。

吳煌源 (1999)。政府再造後稅務機關服務品質之實證研究－以台南縣市納稅人為實證對象。國立成功大學企業管理研究所碩士論文，未出版，台南。

李佩姍 (2004)。網路銀行服務品質與顧客滿意度之研究。國立成功大學統計學系碩士論文，未出版，台南。

沈志明 (2001)。行政機關績效評估機制之研究－以宜蘭縣地政機關為例。國立台北大學公共行政暨政策學系碩士論文，未出版，台北。

林水波、鄭錫鏞、陳定銘 (2003)。台北市政府為民服務指標建立之研究。台北市政府研究發展考核委員會委託研究計畫成果報告。

林陽助 (2003)。服務行銷。台北：鼎易事業股份公司。

金玉珍 (1999)。洽公民眾對台北市區公所服務品質看法之研究。國立政治大學公共行政學研究所碩士論文，未出版，台北。

桃園縣政府入口網 (2009)。http://www.tycg.gov.tw/main/main_index.aspx。2009 年 2 月 12 日，取自網站。

財政部台北市國稅局 (2009)。
http://www.ntat.gov.tw/county/ntat_ch/ab301_list.jsp。2009 年 1 月 30 日，取自網站。

財團法人資訊工業策進會 (2004)。「電子化政府共通作業平台規劃」委外服務案--「服務水準指標研究報告 (修訂版)」1.04。行政院研考會委託研究報告。

張文湘 (2002)。稅務行政機關服務品質及顧客滿意度之研究－以苗栗稅捐處為例。靜宜大學企業管理研究所碩士論文，未出版，台中。

- 張亞明、鄭景元 (2008)。基於 CSI 的政府服務評價研究。北京行政學院學報，4，24。
- 陳秋政 (2005)。地方政府績效評鑑制度之設計要旨分析。理論與政策，18 (1)，129-149。
- 黃俊英、林義屏、董玉娟 (1999)。非營利組織顧客滿意度模式之研究-以台南捐血中心為例。亞太管理評論，4 (3)，323-339。
- 楊明璧、詹淑文 (2005)。電子化政府服務品質及民眾滿意程度分析—以臺北市電子化政府入口網站為研究對象。顧客滿意學刊，1 (1)，117-144。
- 臺北市民政局 (2008)。http://www.ca.taipei.gov.tw/civil/page.htm。2008 年 11 月 23 日，取自網站。
- 臺北市政府民政局 (2009)。http://www.ca.taipei.gov.tw/civil/page.htm。2009 年 2 月 12 日，取自網站。
- 臺北市國稅局 (2009)。http://www.ntat.gov.tw/county/ntat_ch/ab401_list.jsp。2009 年 1 月 10 日，取自網站。
- 鄭興弟 (2002)。較多的治理，較少的政府。載於蘇永欽主編，政府再造—政府角色功能的新定位。臺北：新臺灣人。

二、英文部份

- ACSI. (2008). http://www.theacsi.org/index.php.
- Audit Commission. (2007) . http://www.audit-commission.gov.uk/cpa/index.asp.
- Audit Commission.(2003). *Comprehensive Performance Assessment*.
http://www.bvpi.gov.uk/pages/KeyFaccts_Step1.asp.
- Bogdan, RC. & Biklen, SK. (1998). *Qualitative Research for Education: An Introduction to Theory and Methods*. Needham Heights, MA: Allyn & Bacon Company.

- Bolton, R. N. and Drew, J. H. (1991). A Multistage Model of Customers' Assessments of Service Quality and Value. *Journal of Consumer Research*, March 1991, 375-384.
- Boulding et al. (1993). A Dynamic Process Model of Service Quality: From Expectations to Behavioral Intentions. *Journal of Marketing Research*, 30: 7-27.
- Cabinet Office. (2008). *Benefits of Charter Mark*. <http://www.cabinet-office.gov.uk/chartermark/about/benefits.htm>
- Cardozo, R. N. (1965). An experimental study of customer effort, expectation, and satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 24, 244-249.
- Fornell, C. (1992). A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience. *Journal of Marketing*, 55, 1-21.
- Hempel, D. J. (1977). *Consumer Satisfaction with The Home Buying Process : Conceptualization and Dissatisfaction*. Cambridge, Mass: Marketing Science Institute.
- Hurley, R. F. and Estelami, H. (1998). Alternative Indexes for Monitoring Customer Perceptions of Service Quality: A Comparative Evaluation in a Retail Context. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 26(3), 209-221.
- Jick, T D. (1983). Mixing Qualitative and Quantitative Methods Triangulation in Action. In J. V. Maanen. *Qualitative Methodology*. Newbury Park, California: Sage Publications.
- Kotler, P. (2003). *Marketing Management*. New Jersey : Prentice Hall.
- Marr, J. W. (1986). Letting the customer be the judge of equality. *Quality progress*, 4, 46-49.
- Mishler, E. G. (1986). *Research Interviewing: Context and Narrative*. Cambridge, Massachusetts: Harvard University Press.

- Oliver, R. L. (1981). Measurement and Evaluation of Satisfaction Process in Retail Settings. *Journal of Retailing*, **57**, 25-48.
- Oliver, R. L. and Desarbo, W. S. (1988). Responses Determinants in Satisfaction Judgment. *Journal of Consumer Research*, **14**, 495-507.
- Open Government in the Ministry of Defence. (2001). *The Machinery of Government*. http://www.mod.uk/issues/open_government/servicefirst.htm
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its implications for Future Research. *Journal of Marketing*, **49**, 44.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1988). Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality. *Journal of Marketing*, **52**, 35-48.
- Parker, C., and Mathews, B. P. (2001). *Marketing Intelligence & Planning*. Bradford, 19(1), 38.
- Revised Charter Mark Criteria for 2003 (2003).
<http://www.grandsorganismes.gouv.qc.ca/cego/app/DocRepository/1/Bibliotheque/CharteMarkCriteria.pdf>.