

南 華 大 學  
非營利事業管理學系  
碩士論文

社會保險機構顧客滿意度調查之研究—  
以某中央社會保險機構雲林辦事處為例  
**A Study of Customer's Satisfaction in a  
Social Insurance Institution—A Case  
Study**

研究生：黃忠華

指導教授：傅篤誠 博士

中華民國 101 年 5 月 4 日

# 南 華 大 學

非營利事業管理學系

碩 士 學 位 論 文

社會保險機構顧客滿意度調查之研究  
-以某中央社會保險機構雲林辦事處為例

研究生：黃忠華

經考試合格特此證明

口試委員：林志郎  
黃中見  
傅萬誠

指導教授：傅萬誠

系主任(所長)：鄭文輝

口試日期：中華民國 101 年 5 月 4 日

## 謝 誌

學海浩瀚無涯，俗話說「活到老、學到老」，但是對我來講卻是抱著「學到老、活到老」的心態去學習。感謝政府開放終身學習的管道，讓失學者或有心充實自我的民眾，能夠回到學校接受回流教育繼續學習，重溫學生生活，我個人也很幸運能夠搭上這班終身學習列車，順利進入南華大學非營利事業管理學系研究所就讀。

對於工作數十年的我而言，再次重拾書本進修的決定，無非是一大考驗；而這樣的考驗也迫使我不得不面對接踵而來新的觀念，並且戰戰兢兢地重新調整自己的學習腳步。而選擇「非營利事業管理學系」作為進修的初衷，主要是希望能夠在現階段的工作之外，接觸新的領域及吸收一些新的觀念，另外也期望藉由課程的學習以拓展相關概念的範疇，同時也能反芻自身業務上的脈絡，使其更加地完整。

當然，以上所論述的想法是必須藉由多方面不斷地刺激及改進才能夠達成，這一方面我相當感謝我的指導教授—傅篤誠老師；由於有傅老師耐心的引導，讓我有明確研究方向，並且細心指引我論文中須修正的部分，另外傅老師豐富的研究經驗也使我得到許多相關的研究資源，在此必須特別感謝傅老師及林吉郎、黃中見等兩位口試委員的熱心指導，使得我能順利的完成研究論文並且得以順利畢業。

同時我也必須感謝其他教過我相關課程的老師，如呂所長朝賢、鄭所長文輝、蔣老師念祖、李老師志宏及王老師思為等等，因為有你們循序漸進的開導，讓我能夠開創除了工作專業知識以外的新視野—非營利事業組織的樣貌，另外也要感謝本班的同學，與大家兩年的相處讓我又能重溫讀書時的學習衝勁，雖然大家來自不同職場，工作領域也大不相同，但卻能夠有緣相互成為同學並且在一起進修研究，這等緣份以及這份情誼，更加使人感到難得與珍貴。在此也希望大家在畢業之後在各自工作崗位上，能夠更加的順遂，或許在多年以後回想起這兩年彼此相處的點點滴滴，還能夠會心一笑呢！也祝福諸位 喜樂平安。

最後我必須和南華大學這間座落於自然山景、風光明媚的學校說聲再會了，謝謝這般靜謐舒適的環境讓我這兩年帶回這麼多美好的回憶，原諒我自私的擷取校園裡的美麗影像，但願這些記憶的影像能夠為這兩年的學習歷程畫下美好的句點。

黃忠華謹誌於  
南華大學非營利事業管理學系研究所  
中華民國一〇一年五月

## 摘 要

本研究以某中央社會保險機構駐雲林辦事處服務轄區的洽公民眾為研究對象，藉由問卷調查，以蒐集並探討洽公民眾對於雲林辦事處各項服務現況的重要程度與滿意程度；由於本研究對於雲林辦事處係屬初探討性質，因此在調查之前需先建立一套適合衡量該辦事處服務品質之量表，來瞭解洽公民眾對於該辦事處預期服務品質重要程度及實際感受服務滿意程度是否有落差，進而來發覺服務品質重要性及滿意度的關連性，最後再探討該辦事處服務品質的整體重要性、滿意度及不同洽公民眾，對於服務品質之重要程度與滿意程度可能造成的影響及差異情形，以作為提升服務品質及提高行政效能之參考。本研究採取問卷調查法，共發出問卷 600 份，回收亦 600 份，其中有 5 份因填答不完整，視為無效樣本，扣除無效樣本後，共得 595 份有效樣本。

研究結果發現，民眾對於服務品質重要性的期望與服務品質滿意度的認知並無顯著性差異存在。依雲林辦事處提供服務之環境設施、服務人員素質及服務流程等三項因素，經分析萃取出服務品質的五個構面因素分別為：「有形性」、「反應性」、「可靠性」、「保證性」、及「關懷性」。經驗證而證實服務品質重要性與顧客滿意度有顯著正相關存在，可見對於服務品質重要性期望較高的民眾，其實際服務後滿意度的認知也較高。在影響服務品質重要性方面，不同人口統計變項對服務品質重要程度構面因素絕大部分不會產生不同影響；至於在不同人口統計變項對服務品質滿意度方面，經驗證結果顯示，在不同「年齡」、「教育程度」及「平均月收入」三個變項對於服務品質滿意度會產生顯著性的影響。

**關鍵字：** 服務品質、顧客滿意度、社會保險

## **Abstract**

**This research used one central social insurance institute-Yunlin office and the people it serves as the research object. Through questionnaire investigation, we investigate the importance of the Yunlin office and the satisfaction level to the people it served. Since this is an initial study for this unit, we needed to establish a quantitative form suitable to measure the service quality of the office. We want to know if there is a difference in the importance of the expected service quality and the actual service satisfactory. Then we will further realize the connection between the importance of the service quality and the satisfactory. Finally, we investigate the overall importance of the service quality and the satisfactory of the office. This research adapted questionnaire investigation and distribute 600 questionnaires with 600 questionnaires returned, among which 5 were incomplete questionnaires which we viewed as invalid samples.**

**From the study, we found that there was no prominent difference between people' s expectation to the importance of the service quality and the satisfactory of the service quality. According to the facility of the Yunlin office, the quality of the staff, and the service procedure, we figured out five structural factors of the service quality: tangible, reaction, reliability, assurance, and care. It was proved that the importance of the service quality and the customer satisfactory has positive relationship. We could also see that people who have higher expectation toward service quality have higher service satisfactory. With the respect of service quality influences, three variables of age, education, and average monthly income, has prominent influence to the service quality satisfactory.**

**Key words: service quality, customer satisfactory, social insurance**

## 目 錄

第壹章 緒論	1
第一節 研究背景與動機	3
第二節 研究目的	9
第三節 研究方法與流程	10
第貳章 文獻探討	12
第一節 新公共管理	12
第二節 服務品質基本理論與衡量模式	13
第三節 服務品質與顧客滿意度之相關文獻	18
第四節 辦事處的服務功能與網絡	27
第參章 研究設計	33
第一節 研究範圍	33
第二節 研究概念架構	34
第三節 研究假設	35
第四節 抽樣與問卷設計	36
第肆章 研究分析與結果	41
第一節 研究資料	41
第二節 研究結果	45
第伍章 結論與建議	111
第一節 結論	111
第二節 建議	117
第三節 研究限制	123
參考書目	124

附錄 研究問卷.....128

## 表目次

表 1-1 社會保險與商業保險的比較簡表	4
表 1-2 狹義社會保險內涵彙整表	5
表 2-1 服務定義彙整表	19
表 2-2 品質定義彙整表	21
表 2-3 PZB 模型構面的內容	23
表 2-4 PZB 模型的側量指標—SERVQUAL 量表	23
表 2-5 顧客滿意度定義彙整表	25
表 3-1 服務品質問卷內容及構面定義表	38
表 4-1 發放問卷與回收問卷，有效可分析問卷與無效問卷情形彙整表	41
表 4-2 服務品質問卷構面「重視程度」信度分析表	42
表 4-3 服務品質問卷構面「滿意程度」信度分析表	43
表 4-4 樣本結構彙整表	44
表 4-5 性別次數分配表	46
表 4-6 婚姻次數分配表	46
表 4-7 年齡次數分配表	47
表 4-8 保險身分次數分配表	48
表 4-9 教育程度次數分配表	49
表 4-10 平均月收入次數分配表	50
表 4-11 (環 1) 重視程度分析結果	52
表 4-12、表 4-13 (環 2、環 3) 重視程度分析結果	53
表 4-14、表 4-15 (環 4、環 5) 重視程度分析結果	54
表 4-16、表 4-17 (環 6、環 7) 重視程度分析結果	55
表 4-18 (滿 1) 滿意程度分析結果	56
表 4-19、表 4-20 (滿 2、滿 3) 滿意程度分析結果	57



表 4-21、表 4-22 (滿 4、滿 5) 滿意程度分析結果	58
表 4-23、表 4-24 (滿 6、滿 7) 滿意程度分析結果	59
表 4-25 (素 1) 重要程度分析結果	60
表 4-26、表 4-27 (素 2、素 3) 重視程度分析結果	61
表 4-28、表 4-29 (素 4、素 5) 重視程度分析結果	62
表 4-30 (素 6) 重視程度分析結果	63
表 4-31、表 4-32 (素 1、素 2) 滿意程度分析結果	64
表 4-33、表 4-34 (素 3、素 4) 滿意程度分析結果	65
表 4-35、表 4-36 (素 5、素 6) 滿意程度分析結果	66
表 4-37 (流 1) 重要程度分析結果	67
表 4-38、表 4-39 (流 2、流 3) 重要程度分析結果	68
表 4-40、表 4-41(流 4、流 5)重要程度分析結果	69
表 4-42 (流 6) 重要程度分析結果	70
表 4-43、表 4-44 (流 1、流 2) 滿意程度分析結果	71
表 4-45、表 4-46(流 3、流 4) 滿意程度分析結果	72
表 4-47 (流 5) 滿意程度分析結果	73
表 4-48 (流 6) 滿意程度分析結果	74
表 4-49 服務品質重要性期望之敘述統計分表	75
表 4-50 服務品質滿意度認知之敘述統計分析表	77
表 4-51 不同性別在服務品質重要性構面因素差異分析表	80
表 4-52 不同婚姻在服務品質重要性構面因素差異分析表	81
表 4-53 不同年齡在服務品質重要性構面因素差異分析表	83
表 4-54 不同保險身分在服務品質重要性構面因素差異分析表	85
表 4-55 不同教育程度在服務品質重要性構面因素差異分析表	87
表 4-56 不同平均月收入在服務品質重要性構面因素差異分析表	89

表 4-57 不同性別在服務品質滿意度的認知 t 考驗摘要表	91
表 4-58 不同婚姻在服務品質滿意度構面因素差異分析表	93
表 4-59 不同年齡在服務品質滿意度構面因素差異分析表	95
表 4-60 不同保險身分在服務品質滿意度構面因素差異分析表	98
表 4-61 不同教育程度在服務品質滿意度構面因素差異分析表	100
表 4-62 不同平均月收入在服務品質滿意度構面因素差異分析表	103
表 4-63 洽公民眾與服務品質重要程度間之研究假設驗證分析表	105
表 4-64 洽公民眾對服務品質滿意程度的差異性分析摘要表	106
表 4-65 洽公民眾與服務品質滿意度間之研究假設驗證分析表	107
表 4-66 服務品質重要性及服務品質滿意度各層面相關分析摘要表	108
表 4-67 服務品質重要性與滿意度間相關性之研究假設驗證分析表	109
表 4-68 服務品質重要性各構面因素對服務品質滿意度的迴歸分析表	112
表 4-69 服務品質滿意度各構面因素對服務品質重要性的迴歸分析表	113

## 圖目次

圖 1-1 研究流程圖 .....	11
圖 2-2 PZB 服務品質觀念性模式 .....	16
圖 3-1 研究概念圖 .....	34
圖 3-2 研究架構圖 .....	34
圖 4-1 樣本資料性別分佈圖 .....	46
圖 4-2 樣本資料婚姻分佈圖 .....	47
圖 4-3 樣本資料年齡分佈圖 .....	48
圖 4-4 樣本資料保險身分分佈圖 .....	49
圖 4-5 樣本資料教育程度分佈圖 .....	50
圖 4-6 樣本資料平均月收入分佈圖 .....	51

# 第壹章 緒論

凡事都有起因，後有助緣，然後再產生結果；因此從事任何事情，必然有其初始的動機與目的，動機關係著成敗，目的則會影響結果。

管理的主要責任是創造價值，管理有無盡到責任，創造出價值，並不是由管理者（或管理階層）來決定，而是由組織以外的人來決定。非營利組織是絕對需要經營模式的，任何一個非營利組織或政府機構，都會發現它們一定具備優秀經營模式的所有要素：定位清楚的角色。因為合理的動機聚在一起，會發展出一段有意義的情節。這些故事總是在談非營利機構如何改變這個世界，或至少是它的宗旨所要改變的世界面向。因此，非營利機構的情節轉折，也就是它們對價值的創見，有時會被稱為非營利組織的「改革理論」(theory of change)<sup>1</sup>(李田樹, 2007)。

二十一世紀是一個知識經濟、創新的時代，也是以「顧客導向」為主的世代，因此，民眾與公部門接洽，在乎的是服務品質，而公部門提供各項服務，所在乎的則是滿意度，一般情況，服務品質好壞取決於洽公民眾在接受完服務後的服務感受，而服務感受則等於是認知與期望的總合；若民眾於接受服務後的感受高於以往的經驗，加上認知與期望，則滿意度就越高，相對公部門的形象也就越佳，反之，則滿意度就越低，形象也就越差。民主國家總是避免不了人民對於政府一切作為打分數，即施政整體滿意度調查。在政府各部門間不管是屬於公共行政，亦或是公共服務性質，或多或少都會作服務品質滿意度之調查，即便是一般民間單位亦會有顧客滿意度（即忠誠度）或責信度（即信任度）調查，從政府歷次專案所作「民怨」調查中發現，「政風敗壞，貪瀆無力禁絕」及「行政效率低落，公務人員服務品質差」總是名列其中，而且都是排名在前面；另外由於社會問題的日趨複雜化，加上民眾對政府的期待與課責日增，因此如何回應並滿足社會的期待與民眾的需求以及如何強化工作人員正確的服務觀念，將是公部門現階段必須要努力及需接受挑戰的地方。

---

<sup>1</sup> 李田樹等譯（2007）。【管理是什麼】，台北：天下遠見，第 142 頁。

傳統的管理理論中總認為政府組織是一層級節制的官僚體制，政府機關是唯一的政府服務產品供給者，不但主導產品供應，而且更是個壟斷供需市場的獨占者，民眾與政府的關係是一種「上下不對等」的關係，但隨著時代演進，此種不平等關係逐漸轉為「消費者與生產者」的平等關係，是屬於消費者社會的市場，政府的行政運作需符合民眾的需求，提供的服務需以顧客為導向，顧客的滿意度與否成為政府行政運作的準繩<sup>2</sup>（吳沛峰，2004）。

目前政府機關為民眾提供服務，大致上可區分為二種性質，一種是屬於「公共行政」，服務機關，如地政事務所、戶政事務所…等；另外一種為「公共服務」，服務機關，如中油、台鐵…等。前者，民眾如有各項服務需求，必須至公部門申請索取，無從選擇替代，在被服務的過程中或在得到服務結果後，遇有不滿意的地方，也只能尋求申訴或透過陳情投書等管道來解決；而後者，民眾對於「公共服務」需求，如有不滿意，則有不同選擇，亦即可以至其他單位尋求服務。

國家愈民主，社會愈開放，相對民眾對公部門施政作為及服務品質滿意度的要求，也相形更加嚴苛，面對民意高漲的今天，如何提升服務品質，提高服務效能，減少民怨衝突，都將是公部門組織刻不容緩且須加以面對的重要課題；政府為了提升競爭力及配合政府組織再造，對行政管理，將引進企業管理的觀念與技術，應用在公部門組織裡，以提升整體服務品質，並提高民眾對政府機關的期待與信賴，以導正已往政府機關給人有如衙門一般及承辦人員欠缺同理心的感覺。

---

<sup>2</sup> 吳沛峰：《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，2004，1~2 頁。

## 第一節 研究動機與背景

近年來，行政機關無不努力改善各項服務措施，希望藉以提升服務品質，行政院更是在民國 86 年間參考英國、美國及日本等先進國家做法，引進民間企業界有關「全面品質管理」的理念，而推行「全面提升服務品質方案」並開始設置「國家品質獎」，以獎勵為民服務工作績優單位，考核標準主要是以民眾滿意度為主，因此，政府公共部門如何加強以顧客為導向的服務措施以及所提供的服務品質是否符合民眾需求，將是政府再造須加以正視及探討的重要課題，此為動機之一。

其次，本研究選擇中央社會保險機構（即行政院勞工委員會勞工保險局）雲林辦事處為個案研究對象，主要是勞工保險局承辦的業務非常廣泛，除原有的勞工保險業務外，陸續又增加有農民健康保險、積欠工資提繳/墊償、職業災害勞工保護法的津貼及補助核發、老農福利津貼、老年基本保證年金和原住民給付的發放、勞工退休金新制及國民年金保險…等等多項業務，服務層面涵蓋勞工、農民朋友及一般民眾各階層，而勞保局各縣市辦事處又是勞保局第一線的服務機構，辦事處服務品質好壞將會直接影響到勞保局整體的形象與聲譽。故本研究第二動機即是在探討勞保局雲林辦事處之服務品質與洽公民眾滿意度間的關係。

接著將介紹我國主要的保險制度類型及我國主要社會保險之現況以及中央勞工保險局暨所屬雲林辦事處之歷史沿革、背景及業務概況等，詳細說明如下。

## 壹、保險制度類型

我國保險制度大體上可區分為「社會保險」與「商業保險」兩大類型，而兩者之間的差異，主要可依下列六項特質來作區分，簡略表述如下：

表 1-1 社會保險與商業保險的比較簡表

特質	社會保險	商業保險
目的不同	執行社會政策為目的，屬非營利性質	以賺錢為目的，屬營利性質
依據不同	以法律或條例為依據	以簽訂之契約為依據
辦理單位不同	多數由政府單位承辦，少部分由政府委託民間機構辦理	私人法人機構辦理
強制與否	具有強制性	不具強制性
保險費分攤（補助）與否	政府會有一定比例保費分攤補助	政府並無保險費分攤補助
財務風險	低	高

資料來源：本研究整理

依表 1-1 所列社會保險之具備條件，在我國現行保險制度中以「人為標的」的社會保險，廣義而言，計有勞工保險（含就業保險）、公教人員保險（含私立教職員保險）、軍人保險、全民健康保險、農民健康保險、學生團體平安保險及國民年金保險等七種。

## 貳、我國主要社會保險之現況

本研究所謂社會保險係以勞保、農保、健保、公教保及國保等狹義社會保險內涵為主，茲將上述狹義社會保險之內涵，簡略說明如下表：

表 1-2 狹義社會保險內涵彙整表

	勞工保險	農民健康保險	全民健康保險	公教人員保險	國民年金保險
實施日期	民國 39 年 3 月	民國 78 年 7 月 全面實施	民國 84 年 3 月	1. 民國 47 年 9 月 (公務人員保險 法) 2. 民國 88 年 5 月 31 日 (修法擴 及公私立學校 教職員)	民國 97 年 10 月
法令依據	勞工保險條例	農民健康保險 條例	全民健康保險 法	公教人員保險 法	國民年金法
主管機關	1. 中央：行政院 勞工委員會 2. 直轄市：直 轄市政府	1. 中央：內政部 2. 直轄市：直 轄市政府 3. 縣(市)：縣 (市)政府	行政院衛生署	考試院銓敘部	1. 中央：中央社 政主管機關 (內政部) 2. 直轄市：直 轄市政府 3. 縣(市)：縣 (市)政府
承辦機關	行政院勞工委 員會勞工保險 局	委託行政院勞 工委員會勞工 保險局	行政院衛生署 中央健康保險 局	行政院財政部台 灣銀行	委託行政院勞 工委員會勞工 保險局
監理機關	行政院勞工委 員會設勞工保 險監理委員會	內政部農民健 康保險監理委 員會	全民健康保險 監理委員會	公教人員保險 監理委員會	內政部國民年 金監理委員會
爭議審議 機關	勞工保險監理 委員會設勞工 保險爭議審議 委員會	農民健康保險 監理委員會設 農民健康保險 爭議審議委員 會	全民健康保險 爭議審議委員 會	公教人員保險爭 議審議委員會	國民年金爭議 審議委員會

資料來源：本研究整理



我國現行社會保險制度以人數較多、規模較大者而言，計有全民健康保險、勞工保險、農民健康保險、就業保險、國民年金保險及公教人員保險，本研究僅就勞保、農保、就保及國保之社會保險狹義內涵為論述。為瞭解民眾與承辦勞保、農保、就保及國保之社會保險機構駐雲林辦事處洽辦業務，對於辦事處所提供之各項服務與洽公民眾的需求及預期服務重要程度與實際感受服務滿意程度之差異情形，來加以探討。

本研究依照參考之相關文獻發展設計出適合該雲林辦事處服務品質調查之問卷作為研究工具，藉由問卷來探討洽公民眾對辦事處之硬體服務（辦公室環境設施及設備）及軟體服務（服務人員素質）以及服務流程的重要程度與滿意程度。

參、勞保、農保、就保及國保等社會保險承辦機構之中央勞工

### 保險局暨所屬雲林辦事處之歷史沿革及背景介紹：

#### 一、勞工保險局之歷史沿革及背景介紹：

政府為了保障勞工生活，促進社會安全，於民國 39 年開辦勞工保險制度，這是我國實施的第一個社會保險制度，該項制度實施迄今，已逾 62 年之久，承辦的業務，也由原先的勞工保險一項業務，逐漸增加有農民健康保險、積欠工資提繳/墊償、職業災害勞工保護法的津貼及補助核發、老農福利津貼、老年基本保證年金和原住民給付的發放、勞工退休金新制及國民年金保險…等等，服務層面涵蓋勞工、農民朋友及一般民眾各階層，服務之人口數已超過 1 千多萬人。

目前國人無論有無工作，都與勞保局所提供的服務與保障密不可分，更顯示勞保局已與多數國人的家庭及生活緊密相連，因此，本研究的主要動機之一是希望透過洽公民眾，來瞭解勞保局目前所提供的服務品質是否符合顧客的需求。

勞保局各縣市辦事處為勞保局第一線的服務單位，辦事處服務品質好壞將直接影響到勞保局整體的形象與聲譽。以企業銷售有形商品而言，如果要使顧客真正滿意，除了考量價格因素以外，仍然應積極去發掘顧客對產品真正的想法以及

使用上的任何意見，而後再深入瞭解顧客真正關心的品質屬性，以作為衡量商品的服務品質，再輔以加強品質設計商品，才能使顧客樂於購買，以增加商品滿意度。勞保局雖屬非營利事業機構，所提供是無形的服務，並非是有形實體的商品，但不論營利與否，都應學習營利事業創造顧客的滿意度，因此，本研究的動機之二即在探討民眾的洽公滿意程度。

## 二、勞保局辦事處之演進及雲林辦事處業務概況介紹：

勞工保險於民國 39 年開辦時，由於投保單位分佈在全省各地，承辦該項業務的省屬台灣人壽保險公司勞工保險部，為了業務聯繫方便，特別在台北、新竹、台中、台南、高雄、宜蘭、花蓮、澎湖等地，設立 8 個「連絡處」，後逐步擴增至目前共計有 24 個，來為廣大的投保單位、被保險人服務及業務宣導及推展工作。「辦事處」原名「連絡處」；民國 85 年 7 月 1 日，為配合勞保局改隸行政院勞工委員會，才將原設於各縣市之「連絡處」更名；目前全台計有 24 個辦事處，提供投保單位及被保險人最便捷的在地服務。勞保局業務量急遽增加，辦事處的工作也相形加重，不論是各處室等業務單位交查案件的查核、紓困貸款業務的辦理、職災案件的交查訪視、勞工退休金業務的推展、全面實施單一窗口的服務、勞保與國保雙年金業務的開辦等，尤其是新業務開辦的奉派授課，辦事處全力配合總局指示宣導，更是功不可沒。<sup>3</sup>

勞保局雲林辦事處成立於民國 78 年 8 月 31 日，辦公處所設在雲林縣斗六市興華街 7 號，辦事處於民國 89 年 6 月間為配合政府再造工作及提昇為民服務品質，開始實施單一窗口作業並增加服務項目，「以一處收件，全程服務，縮短辦理時程」為宗旨，更於民國 90 年 1 月 18 日起增設志工服務並招募志工〔目前志工人數 15 人〕投入辦事處服務行列，協助引導洽公民眾申辦各項業務等事項。

以下謹就辦事處及志工服務項目分別概述如下：

### （一）辦事處服務項目：

<sup>3</sup> 轉引自行政院勞工委員會勞工保險局編著（2010），「甲子紀事 勞工保險局 60 年」部分內容，第 132~134 頁。

1. 相關業務法令規定問題解答。
2. 補發勞保、就保保險費、新制勞退提繳費及國民年金保險費繳款單。
3. 勞保、就保、勞退及農保被保險人資料查詢事項。
4. 勞保、勞退、農保及國保給付資料查詢事項。
5. 申請勞保、勞退及國保繳費證明。
6. 申請勞保、就保被保險人及勞退提繳人年資資料。

(二) 志工服務項目 (依辦事處志工運用計畫，分為二階段實施)：

1. 初階：提供「業務答詢」外之各項協助，服務內容含：
  - (1) 走動式志工-主動問候，引導民眾洽辦各項業務及依據需求提供指引。
  - (2) 協助書表索取及填寫。
  - (3) 協助使用抽號碼機及影印機。
  - (4) 維持書表區、志工服務台及等候區環境整潔。
  - (5) 愛心服務 (提供行動不便者協助洽辦業務)。
  - (6) 電話轉接。
  - (7) 於各類宣導場合提供基本協助 (發放文宣資料、提供場地指引等)
2. 進階：協助業務上簡易答詢，服務內容含：
  - (1) 走動式志工-主動了解「等待民眾」需求，協助解決簡易問題，檢查應備書依件是否齊全。
  - (2) 於志工服務台提供「等待民眾」簡易答詢。
  - (3) 於「電話服務人員不足時」提供電話服務簡易答詢。
  - (4) 於各類宣導場合 (含定點服務) 協助簡易問題答詢。

志工可說是社會可貴的資源，在目前公部門人力普遍短缺的情況下，引進善用這項資源，是現在及未來無法避免的一種趨勢，雲林辦事處在政策配合及業務需要的情形下，特別招募 15 名志工投入服務的行列，以期能夠紓解一些繁重的業務量，進而能夠藉以提升服務品質及效率。

## 第二節 研究目的

以往中央社會保險機構委託民間單位所作服務品質滿意度調查，都是以單位辦理業務的經辦人員為抽訪對象，以全國性為調查範圍且是以電話抽樣訪問方式進行，甚少以縣市為調查範圍，且直接以洽公民眾為訪問對象，以及採取實證問卷調查方式，因此為求真正瞭解洽公民眾對於辦事處所提供之各項服務之滿意程度及對各種服務之重要程度，而作是項研究，此為研究目的之一。

中央社會保險機構所屬駐雲林辦事處既然為該保險機構第一線的服務單位，而且是以照顧參加社會保險之被保險人或家屬自許，因此上述主要服務對象對於中央社會保險機構業務的認知以及對於所屬駐雲林辦事處各項服務形象的期望及看法，在現今以顧客服務為導向的工商社會，顯然是非常必要而且更顯得重要。

本研究之研究目的之二，主要是在探討中央社會保險機構所屬駐雲林辦事處的服務品質重要程度與顧客滿意程度，以瞭解辦事處提供的服務品質是否符合民眾期望，以及民眾接受服務後的整體感覺情形〔含預期服務重要程度及實際感受服務滿意程度〕，從地區性在地服務觀點，配合實樣問卷填答方式作調查，藉由這項重視度及滿意度調查作成效分析，並依此議題提出建議，引領並提供中央社會保險機構作為努力及改進的方向。

基於上述理由可歸納本研究的問題如下：

- 一、探討「民眾對辦事處服務品質的期望」與「民眾對辦事處服務品質的認知」間的差距。
- 二、探討不同人口變項對「服務品質重要性」及「服務品質滿意度」的影響。
- 三、探討辦事處服務品質之「知覺服務品質構面」。
- 四、瞭解受訪者對於辦事處承辦業務的整體滿意程度。
- 五、探討民眾對於辦事處「整體服務品質知覺程度」、「知覺的服務品質構面」與「整體滿意程度」間存在的關係。
- 六、瞭解辦事處目前辦理服務業務工作概況及改善努力的方向、空間為何？並依

研究結果提出相關建議，以作為提供服務品質參考。

七、建構適合勞保局辦事處服務品質與民眾期望服務重要程度、實際感受服務滿意程度之模式。

本研究的目標就是希望能夠運用科學的調查紀錄，蒐集雲林縣服務轄區內洽公民眾對於中央社會保險機構所屬駐雲林辦事處整體服務的看法及未來需改進的方向，以作為中央社會保險機構未來模塑辦事處形象的參考方向。

### 第三節 研究方法與流程

#### 壹、研究方法：

採量化調查法、描述統計資料分析法、獨立樣本 T 檢定、單因子變異數分析、皮爾遜積差相關係數及迴歸分析等等。

本研究乃依 PZB 模型的五個服務品質構面（包括有形性、可靠性、反應性、保證性與關懷性）為本研究測量架構，並以書面問卷調查作為主要調查方法，問卷內容依實際需要修正 PZB 指標，包含下列特性：

- 一、有形性—受訪者對辦事處實體設施、人員及書面資料等的重要性與滿意程度。
- 二、可靠性—受訪者對辦事處服務人員提供的服務是否完整。
- 三、反應性—受訪者對辦事處服務人員服務態度（即願意幫助顧客並提供迅速的服務）的重要性與滿意程度。
- 四、保證性—受訪者對辦事處服務人員專業程度和禮貌的重要性與滿意度。
- 五、關懷性（同理心）—受訪者對辦事處單一櫃台服務的重要性與滿意程度。

根據調查結果，將雲林縣洽公民眾認為提昇服務品質的重要性與滿意度，依序分成（有形性）、（可靠性）、（反應性）、（保證性）、（關懷性）等需求構面。依此實證結果，列出洽公民眾最重視辦事處服務品質的構面為何？

最不重視辦事處服務品質的構面為何？

最滿意辦事處服務品質的構面為何？

最不滿意的構面為何？

並以該顯示來加強辦事處應提供的服務項目，以提高洽公民眾之滿意度。

## 貳、研究流程

本研究基於研究動機與目的作為引發，再透過相關理論與文獻探討，找出衡量服務品質的項目，依 PZB 服務品質概念模式及參考相關文獻後所得之觀點，設計該機構駐雲林辦事處服務品質與洽公民眾滿意程度與重視程度為主題的問卷，並對洽公民眾進行問卷調查，而後再針對回收問卷資料，加以整理及分析，再依據分析結果，來判斷洽公民眾對於該機構駐雲林辦事處所提供之服務品質的滿意程度與重要程度，進行檢討與研究，最後提出研究發現（結論）與建議。

本研究流程如下圖 1-1 所示：

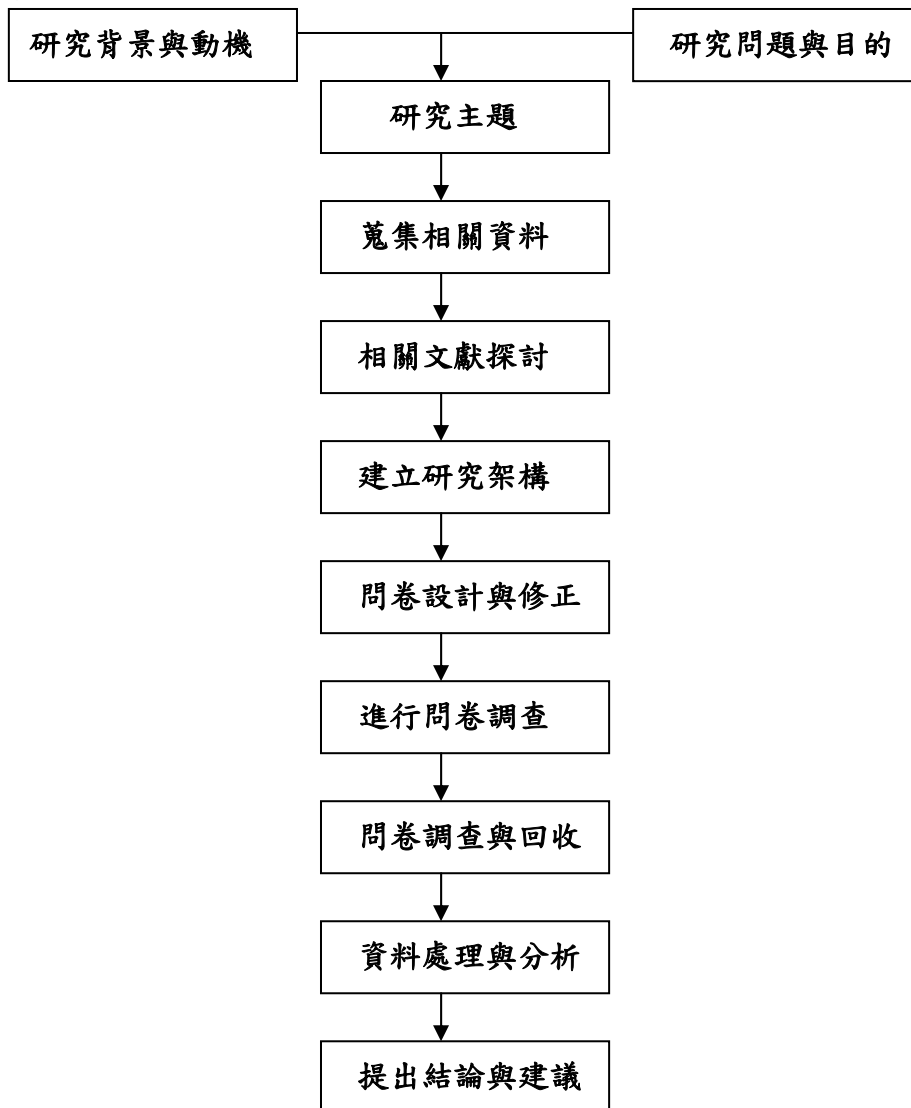


圖 1-1 研究流程圖

資料來源：本研究整理

## 第貳章 文獻探討

蒐集政府機關服務品質與滿意度之相關文獻以及眾多學者所著作的服務品質與顧客滿意度之相關文獻，並參考其他各行各業針對服務群體所作之顧客滿意度調查之研究報告，作為本研究之參考資料。

### 第一節 新公共管理思潮

自 1980 年代以來盛行於各國的管理風潮，已使各國政府的行政管理文化「轉移」(Transformation)現象—從公共行政轉變為公共管理。這股風潮可統稱為「新公共管理」(New Public Management, NPM)的風潮。同時這波理論延續發展到 1990 年代新政府運動，並產生相互結合力量。綜合言之，新公共管理被視為是一種手段(Means)，企圖將官僚權威治理轉變為有效率的、回應性的及顧客導向的新治理典範<sup>4</sup> (孫本初，2005)。

Jennifer (1998) 強調新公共管理 (New Public Management, 簡稱 NPM) 應著重競爭及革新公共服務，就是將公部門之服務精神能更貼近私人產業之服務，其所考慮的不僅是顧客，更要將社會整體利益也列入考慮；公共服務應該架構在社會整體發展的基礎上。

Ustaran (1995) 提到政府組織從事品質改善之運動最主要的目的在於以最低成本滿足顧客需求，為達到此次目標不僅要滿足單一民眾之需求，更要把政府員工之期望也納入考量，以其增加服務提供之經濟效益與效能。<sup>5</sup> (轉引自勞保局編印之 99 年度服務品質滿意度調查分析報告，2011)。

綜合以上國內外專家學者對於新公共管理的定義，公部門為提升服務品質，提高政府整體競爭力，必須注入企業的經營管理精神，確實瞭解及感受民眾的期望與需求，以達到服務最大化的效能，進而符合並超越民意的期待。

---

<sup>4</sup> 孫本初 (2005)。【公共管理】，台北：智勝文化。

<sup>5</sup> 資料來源：勞保局編印之 99 年度服務品質滿意度調查分析報告，2011。

## 第二節 服務品質基本理論與衡量模式

### 一、服務品質發展歷程

英國劍橋大學三位教授 Parasuraman、Zeithaml & Berry 在行銷科學協會 (Marketing Science Institute) 贊助下，於 1983 年起對「服務品質」進行系統性的研究，而在此之前與服務品質領域在顧客滿意模式發展時期，由於服務好壞的衡量工具未能開發出來，故缺乏可運用的方法或模式以為衡量服務好壞的依據。有鑑於此，到了服務品質模式發展時期，由於 PZB 等人開發出了實際可加以運用的 SERVQUAL 方法來衡量服務品質，因此使得服務品質的衡量成為服務行銷領域中相當重要的衡量方法與模式。其後，雖有 Cronin & Taylor (1992), Urding, Kalra, Staelin & Zeithaml (1993), Bitner 等人以不同思考方式加以增補，但在基本大義上仍不脫 PZB 三位學者所提出的基本思考及運用模式<sup>6</sup> (吳沛峰，2004)。

故本章節將針對 PZB 三位學者所建構的服務品質方法起源及產生歷程分別加以說明論述。

#### (一) 方法起源

PZB 三位學者於 1985 年隨服務品質觀念性模式之後，又建構了影響服務品質的十個因素。之後他們認為十個因素<sup>7</sup> (共九十七個問題) 在衡量上太過巨大而不方便，因而以下列幾個步驟嘗試予以精簡：

#### 1. 界定服務品質結構範圍及描述衡量項目

此步驟又分為三個子步驟：

- (1) 定義服務品質為消費者期望與消費者對服務結果認知二者的差異。
- (2) 定義服務品質的十個構面。
- (3) 定義衡十個構面的九十七個問題。

#### 2. 資料的蒐集與衡量尺度的純化

---

資料來源：<sup>6</sup> 轉引自吳沛峰 (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，台南市。

<sup>7</sup> 包括可靠性、反應性、勝任性、禮貌性、信用性、安全性、溝通性、接近性、瞭解性及有形性。



此步驟又分為三個子步驟：

- (1) 從銀行、信用卡公司、維修公司、長途電話公司等四個行業抽樣。
- (2) 經由因素分析、檢定、尺度重新組合等方法嘗試將原十個構面九十七個問項加以精簡（純化）。
- (3) 由第 2 個子步驟導出七個構面及三十四個項目。
- (4) 重新抽樣，並以七個構面三十四個項目重新設計問卷。
- (5) 重複子步驟 2。
- (6) 由子步驟 5 導出五個構面（包括可靠性、反應性、保證性、關懷性、及有形性等五個構面）及二十二個項目。
- (7) 評估 2 所得結果信度及因素結構。
- (8) 評估該尺度之效度。
- (9) 討論該衡量方法之潛在應用性。

## (二) 方法產生

經由上述步驟，PZB 得到最終的服務品質衡量構面是：有形性、可靠性、反應性、保證性、及關懷性。此五個構面及二十二個項目便是 PZB 所提出的 SERVQUAL 方法。他們認為可藉由 SERVQUAL 方法衡量服務提供者所提供之服務品質的優劣。

在實際衡量方法運用上，SERVQUAL 是以消費者的主觀意識為衡量重點，藉由衡量消費者對服務的期望，再衡量消費者對服務結果的認知，二者之間的差異即構成服務品質高低判斷的依據。1988 年同年，PZB 又提出服務品質的擴大模型。除了再次強調五缺口模型中的第五缺口為第一、二、三、四缺口的函數，也就是服務品質的衡量實際可由第五缺口的大小及方向上衡量得知外，在擴大模型中，也分別針對第一、二、三、四等四缺口開發出衡量構面及項目，希望除了對於缺口五的衡量能更精確外，對於其餘四缺口的衡量也能有所依據。企圖由五缺口的共同認定為服務品質的優劣訂出判斷的依據。

### (三) 方法修正

SERVQUAL 自 1988 年提出後，隨運用日廣也遭到了許多的批評與質疑。PZB 等人遂於 1991 年重新進行研究而提出「修正 SERVQUAL」服務品質衡量方法。修正 SERVQUAL 和 SERVQUAL 在本質上相同，仍以消費者認知和期望之間的差異作為衡量服務品質的基礎。其中較大的差異在於將原 SERVQUAL 之二十二項問項中的負面字句，修正為正面性字句。此外也將期望問項當中的「應該」字句全部修改為如「傑出 XXX 公司能夠提供」的字句。

隨著 SERVQUAL 的提出，對學術界及服務業造成相當的震撼，因為 SERVQUAL 可能是有史以來第一個能明確運用於實務的服務品質衡量方法。以上就橫向觀點分別論述服務品質之歷史歷程。

## 二、服務品質衡量模式

服務品質的探討重心，除服務品質構面外，另一重心為服務品質衡量模式。有關服務品質之衡量肇始於 Parasuraman、Zeithaml & Berry 三人於 1985 年提出之服務品質觀念模式（即五缺口模式），其後並根據此模式開發出服務品質衡量工具 SERVQUAL，此方法的提出，對學術界及服務業造成相當的震撼，因為 SERVQUAL 可能是有史以來第一個能明確運用於實務的服務品質衡量工具。但近年來，隨著 SERVQUAL 的運用日廣，其所衍生的問題相繼顯現，學者對其質疑及爭議也愈來愈多，新的服務品質衡量方法也不斷開發出來<sup>8</sup>（王天勇，2005）。

PZB 服務品質觀念模式主要強調「顧客是服務品質的主要決定者」，而顧客則是根據其在事前對服務品質的期望及事後對服務的認知，由兩者之間所形成的差距來判定其對服務品質優劣的認知，有關 PZB 服務品質觀念模式，如圖 2-2 所示。

---

<sup>8</sup> 王天勇（2005）。台北市議會行政人員服務品質滿意度之研究。世新大學行政管理學系碩士學位論文，未出版，台北市。

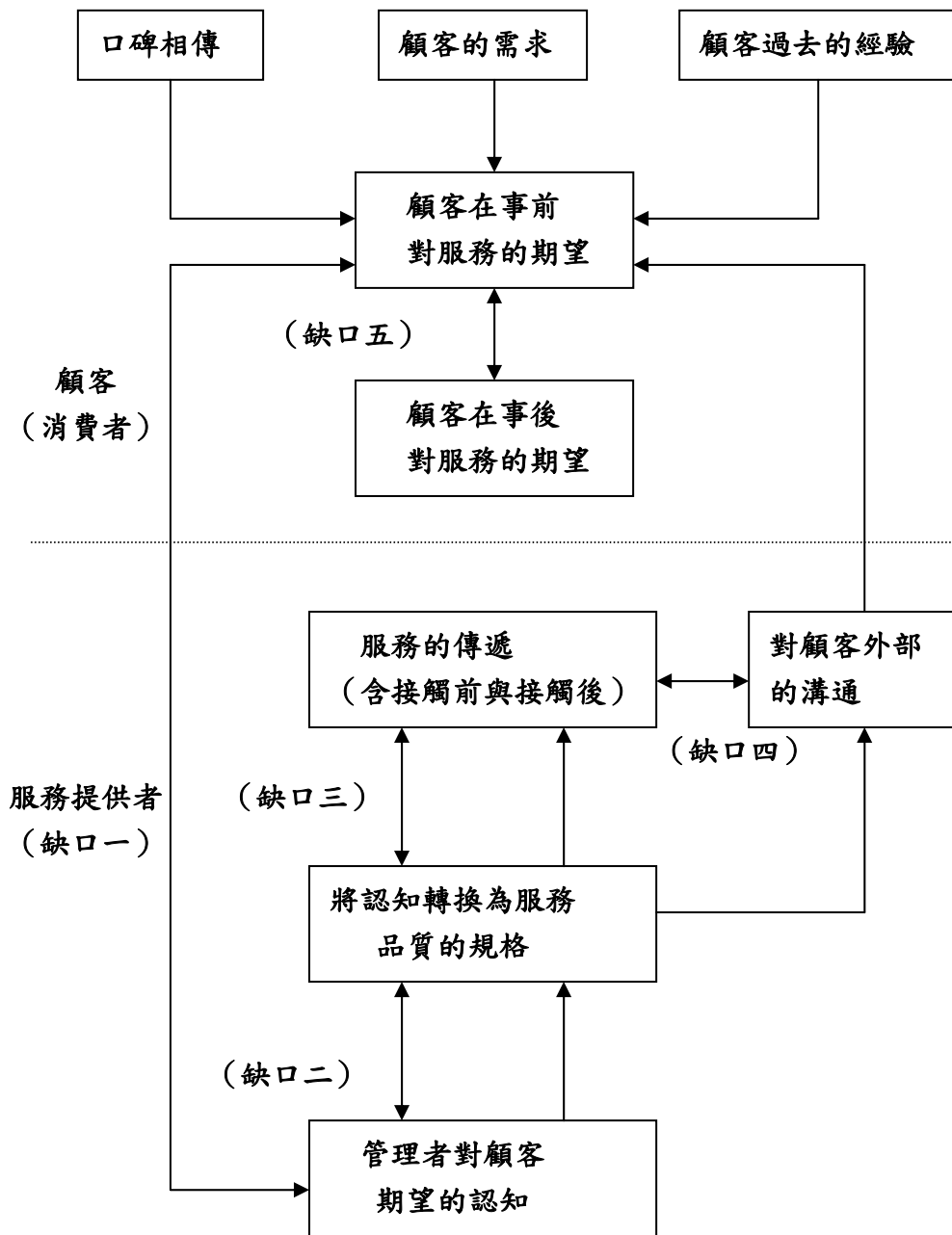


圖 2-2 PZB 服務品質觀念性模式  
 資料來源：Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985)

根據 PZB 服務品質觀念模式，任何服務業欲完全滿足顧客的需求，必須突破解決五個服務品質缺口，其中缺口一至缺口四是來自業者方面，而缺口五則來自消費者方面，缺口五的大小是缺口一至缺口四的函數。為應本研究所需，特將上圖示五道缺口詳述如下<sup>9</sup>（吳沛峰，2004；王天勇，2005）：

<sup>9</sup>資料來源：轉引修改自吳沛峰（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，台南市。及王天勇（2005）。台北市議會行政人員服務品質滿意度之研究。世新大學行政管理學系碩士學位論文，未出版，台北市。

(一) 缺口一：顧客對服務的期望與管理者對顧客期望的認知之間的缺口  
(Consumer Expectation-Management Perception Gap)

此缺口產生乃是由於服務人員對於顧客對服務的期望並真正不瞭解。管理者由於缺乏對於顧客真正需求的認知，因此無法知道顧客心理所想要的服務品質水準及該提供何種服務屬性來讓顧客滿意，也因此管理者所發展出來的服務品質觀念，當然就無法滿足顧客所期望的服務品質，因而也就會影響到顧客在事後對服務品質的認知。

(二) 缺口二：管理者對顧客期望服務認知與服務品質規格之間的缺口  
(Management Perception-Service Quality Specification Gap)

此缺口產生乃是由於服務業管理者觀念因素或內部資源的限制所導致。管理者縱使認知到顧客所需要的服務屬性，但是由於內部資源不足、市場不確定性、及經營者觀念等限制，無法將顧客的期望轉換成服務品質的規格。造成此項缺口的原因，與管理者對於服務品質缺乏承諾、目標設定、作業標準化程度、及可行性的認知等因素有關。

(三) 缺口三：服務品質規格與服務遞送之間的缺口  
(Service Quality Specification-Service Delivery Gap)

此缺口產生乃是由於整個服務傳遞過程，受到許多不確定因素的影響，使得服務品質水準難以標準化控制，因而產生預期服務品質規格與服務傳遞間的差距。造成此缺口差距大小的原因，與不良的員工招募、不足的訓練、服務人員無勝任能力、缺乏團隊合作及服務角色的模糊與衝突等因素有關。

(四) 缺口四：服務傳送與外在溝通之間的缺口  
(Service Delivery-External Communications Gap)

此缺口產生乃是由於服務業誇大或不實的承諾與缺乏外在資訊所致。服務業者對外做溝通時，不可言過其實，雖然過多的承諾與保證可以提高顧客在消費前的期望及產生消費的吸引力，但當顧客實際接受到的服務無法達到所期望的水準時，將會降低服務業者服務的認知及對服務品質產生不良印象。

(五) 缺口五：顧客對服務的事前期望與事後認知之間的缺口  
(External Service-Perceived Service Gap)

此缺口產生乃是由於顧客對於服務的事前期望與實際接受服務後的認知之間的差距所導致。如果顧客對事後認知的服務品質大於事前的期望水準，則顧客滿意度將會大為提升；反之，則將降低顧客對服務品質的滿意度。而解決不滿意的的方法，就是溝通。

茲將上述顧客對服務品質滿意情形，整理如下：

1. 期望的服務 (ES) > 認知的服務 (PS)，則顧客覺得服務品質不高，不滿意。
2. 期望的服務 (ES) = 認知的服務 (PS)，則顧客覺得服務品質尚可，滿意。
3. 期望的服務 (ES) < 認知的服務 (PS)，則顧客覺得服務品質很高，很滿意。

### 第三節 服務品質與滿意度之相關文獻

#### 壹、政府機關服務品質相關文獻

一、行政機關是為服務民眾而設立的，它所提供的服務品質是經由民眾的滿意或接觸經驗所決定，「為民服務」並不像一般製造業提供有形的財貨，由產品的物理或化學特性進行測量，亦異於大部分服務對象是「物」的服務業；因為服務業所提供的「物」是可依據該「物」的狀態推斷服務品質，而行政機關「為民服務」時所提供服務的媒介是「人」，而非物品，較難界定服務品質的良莠。因此為民服務的服務品質會因為各個服務人員負責的業務範圍不同，而造成每次服務品質的差異。也因此常形成所謂的品質問題，並導致民眾抱怨或不滿意等情形。<sup>10</sup>（葉若春，1999）

Koehler and Pankowski 以顧客為導向之服務理念，係政府機關首要任務，全體成員應以顧客為重。政府機關要提供有品質的為民服務，其內涵包括兩個層面—內部的「提高行政效率」和外部的「改善服務環境」。提高行政效率包括整理修訂法規、縮短作業流程、簡化申請書表、運用科技資訊、強化櫃台作業，及重視民情輿論等；「服務環境」包括服務設施、環境整潔、員工服勤管理、應對禮節及電話禮貌、員工訓練考核等。「行政效率」直接關係服務品質的良窳，「服務環境」則影響政府為民服務的成果及政府形象。

Javier 認為近幾年來，民眾對於服務品質之重視，使得政府組織不得不加以正視，因此，政府部門的效率與效能及公共服務品質漸成為政府單位最具優先討論的課題。<sup>11</sup>（劉允富等，2004）

<sup>10</sup> 葉若春，「ISO9000 應用在行政機關之研究-以稅務及地政為民服務業務品質提升為例」，行政院研究發展考核委員會委託研究成果報告

<sup>11</sup> 劉允富等轉引自 Javier,F.“Quality Measurement in Spanish Municipalities：Transferring PrivateSector Experiences,”Public Productivity,21（1）,44-55（1997）及 Koehler, J. andJ.Pankowski, “Quality GOVERNMENT：Designing, Developmentand Implementing TQM,”FL：St.Lucie Press,55-66（1996）（2004）。戶政所服務品質與顧客滿意度之研究—以大里、太平與豐原市為例。國立彰師大機電所 修平技院工管系 朝陽科大營建所之研究論文。

二、政府於民國 82 年推出行政革新方案，期望藉由國民所得的提高，將服務品質提升；於民國 85 年引進「全面品質管理」的理念，作為施政重點，來提高行政效率及加強為民服務；於民國 86 年開始實施「全面提昇服務品質方案」並設立「國家品質獎」；於 87 年起推動「政府再造運動」—其中特別重視人力及服務再造；更於民國 88 年推出「行政院服務品質獎實施計畫」，凡此種種作為，足以顯示服務品質的提昇，在公部門的重要性，與日俱增<sup>12</sup>。

「服務品質」是指顧客對服務整體優劣程度的評價，服務品質是由顧客所希望的服務與顧客在實際被服務後所產生的認知所組成，而兩者之間的差距代表了服務品質的好壞。<sup>13</sup>〔林陽助，1996〕

### 三、服務品質的定義與衡量架構方式

(一) 服務本身是無形的，與有形具體的產品是不同的，無形的服務比起有形的產品較為複雜且較難認定，因此要定義服務品質應先將服務與品質的概念弄清楚，以下特別將專家學者對服務的定義整理如下表 2-1：

表 2-1 服務定義彙整表

學者	(年代)服務的定義
郭恆	(1982) 服務是一種無形的「產品」，一般的實體產品是生產的，而服務是「去做」或「執行」的一種活動。
Buell	(1984) 服務就是被用為銷售或因配合貨品銷售而連帶所提供的各種活動。
P.Z.B	(1885) 服務具有無形性、異質性、易逝性等特性。
Juran	(1986) 服務是為他人而完成的工作。
Chase	(1987) 服務是直接發生於顧客與服務公司間的社會行為。
Stanton	(1987) 服務是指提供需求滿足的那些可個別辨識、無形的活動，且不必然與商品或其他服務之出售有所聯結。

表 2-1 服務定義彙整表 (續)

淺井慶三郎	(1989) 服務係經由人類勞動所產生，依存於人類行動而非物質的實體。
Murdick, Barry & Russell	(1990) 服務可以被定義為生產時間、空間、格式或心理效用的經濟活動。
Kotler	(1991) 服務是指一個組織提供給另一個群體活動或利益，它基本上是無形且無法產生事物的所有權。服務的產生可能與某一實體產品有關，但也可能無關。
Zeithaml & Bitner	(1996) 服務為一系列的行為、程序和表現。
李良達	(1998) 服務是一種態度、情緒和倫理。
康乃爾大學 (Cornell University)	(2001) 以 SERVICE 字面分解服務所代表的意義，包括 Smile 表示真心的微笑待客、Excellence 表示具備工作技能、Reaching 表示態度親切、Viewing 表示個別看待、Inviting 表示誠摯的邀請、Creating 表示溫馨的環境、Eye 表示關愛的眼神等。
James A. Fitzsimmons & Mona J. Fitzsimmons	(2005) 服務是一種時間易逝、無形、為擔任共同角色的顧客而執行的經驗。

資料來源：筆者自行整理，資料參考為：1. 王禕豪等 (2007)。服務品質與顧客滿意度之研究—以臺灣高鐵為例。修平技術學院國際企業經營系研究論文，台中縣。2. 陳淑瑤 (2003)。非營利組織的顧客滿意關鍵成功因素研究—以青年志工中心為例。南華大學非營利事業管理研究所碩士論文，未出版，嘉義縣。3. 施惠櫻 (2008)。博物館服務品質與滿意度之研究—以國立台灣史前文化博物館為例。亞洲大學經營管理學系碩士論文，未出版，台中縣。4. 陳忠義 (2006)。非營利組織顧客滿意度調查與因應策略之研究—以新竹捐中心為例。玄奘大學公共事務管理研究所碩士論文，未出版，新竹市。

綜合以上各學者對服務所作的定義，可以得知服務是人與人之間、人與組織之間，或是組織與組織之間的一種無形的勞務行為；它是一種無形的產品，雖看不到、摸不到，但卻是感受的到，因此服務的好壞，取決於顧客的滿意程度如何，

簡單而言，服務就是站在顧客的立場提供對方所需要的服務，即所謂的同理心。

(二) 品質簡單來講就是提供顧客的需求，並且能夠滿足顧客的需求，由於品質的定義，說法眾多，茲將部分專家學者的定義整理如下表 2-2：

表 2-2 品質定義彙整表

學者	(年代) 品質的定義
Deming	(1982) 品質是最經濟的手段，製造出市場上最有用的產品之工作表現。
P.Z.B	(1985) 是顧客的知覺品質，只能由顧客來判斷。
石川馨	(1986) 品質是一種能令消費者或使用者滿足並且樂意溝通的特質。
Feigenbaum	(1989) 品質是企業內部各部門完全無誤運作結合下的產物，並能以最經濟的水準生產出完全滿足被服務者需求的產品。
陳耀茂	(1999) 品質是公司內部管理及外部顧客滿意度的提昇，需顧及綠色企業的社會責任，能掌握未來顧客的需求即能永續經營。
陳鬱翔、黃莉莉	(2004) 品質是認定的程度以及符合一般期望並能使人滿意的規格，而且符合能重覆呈現的原則。
楊文敏	(2005) 品質主要是符合消費者的需求，使顧客滿意，能符合上述兩種條件的產品或服務即是有高品質。

資料來源：筆者自行整理，資料參考為：1. 王禕豪等 (2007)。服務品質與顧客滿意度之研究—以臺灣高鐵為例。修平技術學院國際企業經營系研究論文，台中縣。2. 陳淑瑤 (2003)。非營利組織的顧客滿意關鍵成功因素研究—以青年志工中心為例。南華大學非營利事業管理研究所碩士論文，未出版，嘉義縣。3. 施惠櫻 (2008)。博物館服務品質與滿意度之研究—以國立台灣史前文化博物館為例。亞洲大學經營管理學系碩士論文，未出版，台中縣。4. 陳忠義 (2006)。非營利組織顧客滿意度調查與因應策略之研究—以新竹捐中心為例。玄奘大學公共事務管理研究所碩士論文，未出版，新竹市。

綜合以上各學者對品質的定義，所謂品質，在實體方面，就是生產或製造出



符合消費者需求的產品，使顧客達到滿意，而在無形方面，則是顧客在親身體驗後，所得到心理層面需求滿足的感受程度。

### (三) 服務品質的衡量架構

在衡量服務品質的文獻中較具代表性且常被提及的是 (PZB) 三位學者即 Parasuraman, Zeithaml, and Berry 於 1985 年所發展出的 PZB 模型，認為消費者所認知的服務品質 (Q) 是消費者對服務的期望 (E) 與對所接受服務的知覺 (P) 兩者間的差距，亦即定義服務品質模式為： $Q = P - E$ ，視服務品質與顧客滿意皆為「對預期服務與績效的比較」是最著名也最為廣泛應用的模型，而由 PZB 發展的 SERVQUAL 量表也最受其他學者認同。

PZB 模型與 SERVQUAL 量表目前已經成為企業或政府最常被使用在整體評量服務品質滿意度的一種模式。PZB 模型最早提出十項服務品質的決定因素，包括接近性 (access)、溝通性 (communication)、勝任性 (competence)、禮貌 (courtesy)、信用 (credibility)、可靠度 (reliability)、回應力 (responsiveness)、安全 (security)、有形性 (tangible) 與瞭解/熟知顧客 (understanding/ knowing the customer)，認為這十種因素是企業要評量服務品質所不可缺乏的要素。

Parasuraman, Zeithaml, and Berry 經過進一步的實證研究，於 1988 年以上述十項衡量服務品質的構面為基礎，經過一連串的反覆調查分析，最後獲得一組具有良好信度與效度的因素結構，作用衡量服務品質的變項，稱之為 SERVQUAL SCALE。

---

<sup>12</sup> 檢索自勞保局編印。九十二年度服務品質滿意度調查分析報告，第 1 頁。

<sup>13</sup> 林陽助 (1996)。顧客滿意度決定模型與效果之研究—臺灣自小客車之實證。國立臺灣大學商學研究所未出版之博士論文

資料來源：本研究整理<sup>10-13</sup>資料參考 (王禕豪等, 2007)、(陳淑瑤, 2003)、(施惠櫻, 2008)、(陳忠義, 2006) 等研究論文製成。

SERVQUAL SCALE 由五個項度與 22 個項目所組成，詳細內容如下表：

表 2-3 PZB 模型構面的內容

衡量服務品質的構面	說明
有形性 (tangible)	指硬體設施、提供服務的工具以及服務人員的儀表。
可靠度 (reliability)	能正確執行服務承諾的能力。
反應性 (responsiveness)	服務人員幫助顧客的意願及提供快速服務的能力。
保證性 (assurance)	服務人員的專業知識、禮貌以及讓顧客感到信賴的能力。
關懷性 (empathy)	能提供顧客關心、個別關懷的服務。

藉由上述五個服務品質的構面，PZB 模型發展出 SERVQUAL 量表，並於 1990 年修正為 22 個問題，作為測量這五項構面的變項，這 22 個問項詳細內容如下：

表 2-4 PZB 模型的測量指標—SERVQUAL 量表

構面	SERVQUAL 量表
有形性	這家公司有現代化的設施。
	這家公司的設施外觀吸引人。
	這家公司員工穿著整齊並有亮麗的外表。
	這家公司的各項措施與提供的服務相符合。
可靠性	這家公司對所做的承諾均會及時完成。
	當遭遇問題時，這家公司會熱誠的保證解決。
	這家公司第一次服務就做對。
	這家公司會於承諾的時間內提供適當的服務。
	這家公司的紀錄正確無誤。
反應性	這家公司的員工會精確的告知完成時間。
	這家公司的員工能給予即時的服務。
	這家公司的員工總是樂於協助顧客。
	這家公司的員工不會因太忙而不提供適當的服務。

表 2-4 PZB 模型的測量指標—SERVQUAL 量表 (續)

保證性	你能信任這家公司的員工。
	你在與家公司的員工接觸時的感覺很安全。
	這家公司的員工很禮貌。
	這家公司的員工有足夠的知識做好他們的工作。
關懷性	這家公司能給你特有的關照。
	這家公司能於經營時間內符合顧客需求。
	這家公司有專門的員工給予顧客個別的照顧。
	這家公司以顧客的利益為優先。
	這家公司員工能知道顧客的個別性需求。

資料來源：Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985)

由於 PZB 模型與 SERVQUAL 量表對企業的服務品質評估是全面的，且測量的信度與效度廣被各界所認同，因此發展出來後不但成為各式產業評量服務品質最常用的工具，也具備了相當程度的信度與效度。

由於對消費者而言，服務品質五大構面的重要程度並不完全相同，因此也另外發展出調整模型 (Al-Tamimi and Al-Amiri 2003)，依不同服務品質構面的相同重要性進行數值調整，使服務品質分數更加正確反應消費者的想法。調整後之服務品質計算公式為：服務品質 = (各構面因素認知與期望差距) \* 各構面因素重要性<sup>14</sup>。

## 貳、顧客滿意度

### 一、政府機關顧客滿意度相關文獻

關於顧客滿意度的定義，學界仍缺乏一致性的共識<sup>15</sup> (郭德賓, 1999)。早期有部分的研究者認為滿意度僅只針對單次交易的評價，而非整體的評估，且認為長期的獲得滿足將形成顧客對品質的知覺<sup>16</sup> (李永年, 1998)。Dabholkar 認為，由於學者們對於顧客滿意及服務品質兩概念的定義取決，因而造就兩者形成重疊性的

爭論。

顧客滿意度的定義，各種看法不一，茲將部分專家學者的定義整理如下表 2-5：

表 2-5 顧客滿意度定義彙整表

學者	(年代) 顧客滿意度的定義
Hempel	(1977) 顧客滿意度決定於顧客所預期的產品或服務利益的實現程度。
Oliver	(1981) 顧客滿意度是由一特定交易所產生的情緒性反應。
Fornell	(1992) 滿意是一種反應出消費者在接受服務(使用產品)後，產生喜歡或不喜歡的整體感覺。
P.Z.B	(1993) 認為顧客實際感受到的服務與預期的服務之間的差距，決定了顧客滿意度。
Spreng,Harrell,and Mackoy	(1995) 認為滿意度並非僅是一種情感，而是一種情感性的評價與準認知的概念。
衛南陽	(1997) 認為高滿意是顧客在接受了所提供的服務後，實際知覺的服務水準高於事前期望的服務水準；低滿意是顧客在接受了所提供的服務後，實際知覺的服務水準低於事前期望的服務水準。
Wong	(2000) 認為顧客滿意是一種購前期望下對產品品質的購買後評價。
楊文敏	(2005) 如果預期程度得到滿足，則消費者就感到滿意；若產品未能合乎其事先所預期，則消費者將會感到不滿意。
張瑞玲	(2006) 顧客的滿意程度乃是由「預期」與「認知」二者所決定。

<sup>14</sup> 資料來源：勞保局編印 九十八年度服務品質滿意度調查分析報告，第 6~8 頁

<sup>15</sup> 郭德賓，「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論文(1999)。

<sup>16</sup> 李永年，「產品品質與服務品質對顧客滿意度及忠誠度之影響—以加油站為例」，國立政治大學企業管理研究所碩士論文(1998)。

綜合以上各學者對顧客滿意度的定義，所謂顧客滿意度是指一種消費態度的形成，就是消費者在購買產品或接受服務後，所作出的整體評估，亦即所產生喜歡或不喜歡的整體感覺，而評量的基準則為接受服務後的實際認知與對於服務的期望。因此，顧客滿意度高或低，絕對是取決於顧客在購買產品或接受完服務後的服務感受（即認知與期望的總合）；若顧客於接受服務後的感受，高於以往的經驗，則滿意度就高，反之，則滿意度就低。一般而言，顧客最想要的兩樣東西，無非就是問題的解決（即滿足需求）及愉悅的感覺（亦即重視服務的過程及態度）。

## 第四節 辦事處的服務功能與服務網絡

### 壹、辦事處的服務功能

勞保局各縣市辦事處為勞保局第一線的服務機構，辦事處好壞將直接影響勞保局整體的形象與聲譽，目前雲林辦事處服務業務概分為內、外勤工作，內勤工作項目為臨櫃、電話服務及收件等單一窗口業務，外勤工作項目則有各項交查案件之訪視輔導及稽催、業務宣導、主動及定點服務、其他突發事件及交辦事項..等等。

### 貳、辦事處的服務網絡

#### 一、投保單位及被保險人

參加勞保、就保、農保、國保及勞工退休金新制之投保單位（提繳單位）及被保險人（退休金個人專戶）

##### （一）勞工保險部分：

1. 依勞工保險條例規定勞工保險之被保險人，包括公營廠礦、交通、公用事業之員工，公司、行號員工，新聞、文化、公益及合作事業員工，私立學校員工，漁業生產之勞動者，在職訓機構接受訓練者，參加職業工會者，漁會之甲類會員，在職外國籍員工及其他各業之員工以及雇主。
2. 依規定為所屬辦理勞工保險手續之單位，即為投保單位。

##### （二）農民健康保險部分：

1. 依農會法第 12 條所定之農會會員應參加本保險為被保險人，並以其所屬基層農會為投保單位。
2. 依農民健康保險條例規定年滿 15 歲以上從事農業工作之農民，參加本保險為被保險人者，應以其戶籍所在地之基層農會為投保單位。

##### （三）就業保險部分：

依就業保險法第 5 條規定—年滿 15 歲以上，65 歲以下之下列受僱勞工，應以其

雇主或所屬機構為投保單位，參加就業保險為被保險人：

1. 具有中華民國國籍者。
2. 與在中華民國境內設有戶籍之國民結婚，且獲准居留依法在臺灣地區工作之外國人、大陸地區人民、香港居民或澳門居民。

前項所列人員有下列情形之一者，不得參加本保險：

- (1) 依法應參加公教人員保險或軍人保險者。
- (2) 已領取勞工保險老年給付或公教人員保險養老給付者。
- (3) 受僱於依法免辦登記且無核定課稅或依法免辦登記且無統一發票購票證之雇主或機構者。

\* 又依照行政院勞工委員會 95 年 1 月 18 日 勞保 1 字第 0950002559 號令規定，依公務人員任用法第 29 條規定資遣（非退休）且領取公教人員保險養老給付者，嗣後再就業，准予依就業保險法規定參加就業保險。

(四) 勞工退休金個人帳戶部分：

1. 強制提繳對象：適用勞基法之本國籍勞工

依照勞退條例第 7 條第 1 項規定，本條例之適用對象為適用勞基法之本國籍勞工。但依私立學校法之規定提撥退休準備金者，不適用之。

94 年 6 月底前到職，且 94 年 7 月 1 日仍服務於同一事業單位之勞工，於 94 年 7 月 15 日前可選擇適用勞退新制、舊制或暫不選擇，如暫不選擇者，則繼續適用舊制。選擇適用新制者，自 94 年 7 月 1 日起提繳勞退新制退休金；選擇適用舊制(含暫不選擇)者，5 年內（99 年 6 月 30 日前）可改選新制。至 94 年 7 月 1 日以後新到職或離職再受僱者，一律適用新制。

2. 自願提繳對象

依照勞退條例第 7 條第 2 項規定，實際從事勞動之雇主及經雇主同意為其提繳退休金之不適用勞基法本國籍工作者或委任經理人，得自願提繳，並依本條例之規定提繳及請領退休金。

(五) 國民年金保險部分：

依國民年金法第 7 條規定—未滿 65 歲國民，在國內設有戶籍而有下列情形之一者，除應參加或已參加相關社會保險者外，應參加國民年金保險為被保險人：

1. 年滿 25 歲，且未領取相關社會保險老年給付。
2. 國民年金法施行前，領取相關社會保險老年給付之年資合計未達 15 年或一次領取之相關社會保險老年給付總額未達新台幣 50 萬元。但所領取勞工保險老年給付之年資或金額不列入計算。
3. 國民年金法施行後 15 年內，領取相關社會保險老年給付之年資合計未達 15 年或一次領取之勞工保險及其他社會保險老年給付總額未達新台幣 50 萬元。勞工保險年金制度實施前，所領取勞工保險老年給付之年資或金額不列入計算。

參、雲林辦事處人力配置、服務項目及轄區投保單位及被保險人概況

(一) 人力配置

勞保局係隸屬於行政院勞工委員會之機構，而勞保局各縣市辦事處，係銜勞保局總局之命，執行總局或上級機關各項交辦業務，辦事處本身並無單獨設計科層制度，依勞工保險局組織條例，工作人員編制比照財政部金融保險事業單位，目前辦事處置主任一人，主任以下分別置有領組、辦事員、助理員、練習員（或雇員）、業務助理、業務佐理、技工（或工友）等工作人員，在主任指揮監督下，執行總局及上級單位交辦事項或相關機關團體協助配合業務等工作。

(二) 服務項目

1. 一般性業務報告：

甲、外勤服務工作：

- (1) 配合本局各業務單位交查之案件，施予實地訪查工作。
- (2) 參加雲林縣政府或雲林縣勞資關係協會之勞資協調會協助勞資雙方解決涉及勞保、勞退等相關問題之勞資糾紛，並協助申請各項給付及配合雲林縣政府



事業單位歇業事實認定。

- (3) 新成立單位輔導投保（勞、就保）及退休金新制提繳事項。
- (4) 配合雲林縣政府辦理職業工會財務檢查，以預防會員預繳之保險費遭不正當挪用，保障職業工會之被保險人勞保權益。

乙、內勤服務工作：

- (1) 答覆投保單位及被保險人有關勞保、就保、農保、國保及勞退等業務及法令之詢問〔當面或電話〕
- (2) 補發勞保職業傷病住院及門診診療書單。
- (3) 提供投保〔提繳〕單位及被保險人勞保、就保、農保、國保或勞退資料之查詢及列印。
- (4) 辦理新投保單位講習會。
- (5) 提供各種勞保、就保、農保、國保及勞退等申請書表並協助投保單位和被保險人辦理各項給付之申請及加退保、變更事項、欠費之處理。
- (6) 協助職災勞工保護法因工傷亡之勞工或家屬辦理各項給付或補助之申請。
- (7) 協助勞工辦理雇主積欠工資墊償事宜。

2. 單一窗口作業服務辦理情形及執行成效：

雲林辦事處處為擴大服務層面，於民國 89 年 6 月間開辦單一窗口作業，提供轄區內投保單位及被保險人更便利的洽公作業程度，「一處收件，全程服務」是我們服務的目標，自開辦以來，洽公民眾均已感受到本處服務之熱誠與便利。單一窗口作業之服務項目計有：

- (1) 投保單位新開戶加保案件之受理。
- (2) 投保單位資料變更案件之受理。
- (3) 投保單位歇業、解散及停業辦理退保案件之受理。
- (4) 被保險人加保、退保及資料變更案件之受理。
- (5) 投保單位投保薪資調整案件之受理。

- (6) 投保單位（或國保被保險人）保險費、滯納金（或利息）繳款單之補發。
- (7) 投保單位申請繳費證明之受理。
- (8) 各種現金給付申請案件及補件之受理與查詢。
- (9) 申請核退自墊醫療費用案件之受理。
- (10) 申請預防職業病健康檢查案件之受理。

單一窗口包括勞保的各項現金給付案件、承保案件之初核、受理及保險費繳款單補發作業，凡投保單位或被保險人送交單一窗口之案件，經雲林辦事處窗口人員初審後送交總局，即可免除因附件不齊全或資料不完整而遭致退件，徒增公文往返避免補件事務發生不僅提升本局核付時效，亦可達成服務、效率、便民之目的。另收件後除送總局審理外，亦持續追蹤，告知被保險人或受益人核付情形。

### 3. 其他主動創新服務工作

- (1) 對於轄區內發生重大【含工安】事故事件，辦事處在獲知後，會主動派員慰問並協助投保單位及家屬辦理各項給付。
- (2) 出席投保單位舉辦之重要集會，藉著面對面的溝通解決問題並聽取建言，回報上級，作為業務推動改進之參考。
- (3) 參加各基層工會舉辦之代表大會、研討會、宣導勞保、農保、國保或勞退等法令規定與投保單位或被保險人應有之權益及義務。
- (4) 依指示與大專以上學校合作辦理深耕計畫，至學校為在學同學做勞動保障宣導。
- (5) 於轄區內訪視各大醫療院所，並與其行政部門、社工單位等合作，除了張貼本局宣導海報外，並置放「職災權益快易通宣導手冊」等宣導資料，請醫院協助發送住院或就醫民眾，以維護勞工就醫權益，並利於民眾詢問申請各項勞、農保給付等事宜，即時協助解決其問題，讓民眾了解申請各項現金給付手續簡便，勿委託『勞、農保代理人』代辦，以維護自身權益。
- (6) 蒐報『勞、農保代理人』資料，減少其活動空間，保障被保險人權益。

(7) 不定時主動至轄區拜訪立委服務處、縣政府勞工處、社會處、縣總工會（或縣職業總工會）及各基層工會、農漁會等，提供各項申請書表、宣導品資料等，除方便投保單位及被保險人深獲各界的好評外，並可從中了解所需及時提供服務。

(8) 定期定點服務，擴大服務層面：每月定期至台大醫院雲林分院、彰化基督教醫院雲林分院及天主教虎尾若瑟醫院設置服務台接受民眾諮詢，及提供各項書表並協助被保險人或家屬申請各項給付並解說相關法令規定。

### (三) 轄區投保單位及被保險人概況（摘錄自勞工保險統計分析月報 部分內容）

統計至 100 年 12 月目前參加勞保之投保單位共計 50 萬 3,646 個

投保人數共計 9,725,761 人

統計至 100 年 12 月目前參加農保之投保單位共計 287 個

投保人數共計 1,479,148 人

統計至 100 年 12 月目前參加國保之投保人數共計 3,783,731 人

---

（資料來源：行政院勞工委員會勞工保險局全球資訊網 <http://www.bli.gov.tw>）

# 第參章 研究設計

## 第一節 研究範圍

### 壹、研究地點

本研究之地點為設於雲林縣的某中央社會保險機構所屬駐雲林辦事處。

### 貳、研究對象

以雲林縣 20 個鄉鎮市之洽公民眾（即各類參加勞保、農保及國保等被保險人及其家屬等），作為抽樣調查範圍及抽樣研究樣本，而以馬斯洛需求理論所發展的服務品質衡量模式，調查雲林地區洽公民眾對該駐雲林辦事處的服務品質與滿意度的評價，並分析其在服務項目需求構面上之服務品質滿意程度及重要程度是否有顯著差異。

一、抽樣方法：採簡單隨機抽樣

二、樣本數量：600 份

三、問卷調查期程：自 100 年 08 月 15 日起 100 年 09 月 14 日止，每星期一至星期五止，為期一個月時間。

### 參、研究目的與問題

一、瞭解受訪者對於辦事處承辦業務的整體滿意程度及預期服務重要程度？

二、瞭解辦事處承辦各項業務，民眾認為不重要的因素有那些？

三、瞭解辦事處承辦各項業務，民眾不滿意的因素有那些？

四、瞭解辦事處提供服務，民眾認為重要，但不滿意；而不重要，卻又滿意的  
那些？或是即重要又滿意；不重要又不滿意的有那些？

五、針對個別服務以不同指標加以測量〔含辦公室環境設施、工作人員素質（含服務態度及專業知能）以及服務流程〕？

六、受訪者基本資料分析（含性別、婚姻狀況、年齡、保險身分、教育程度及平均月收入情形）？

## 第二節 研究概念架構

本研究根據前述研究目的與問題，及參考相關文獻，設計出本研究之概念架構，

如圖 3-1 所示。

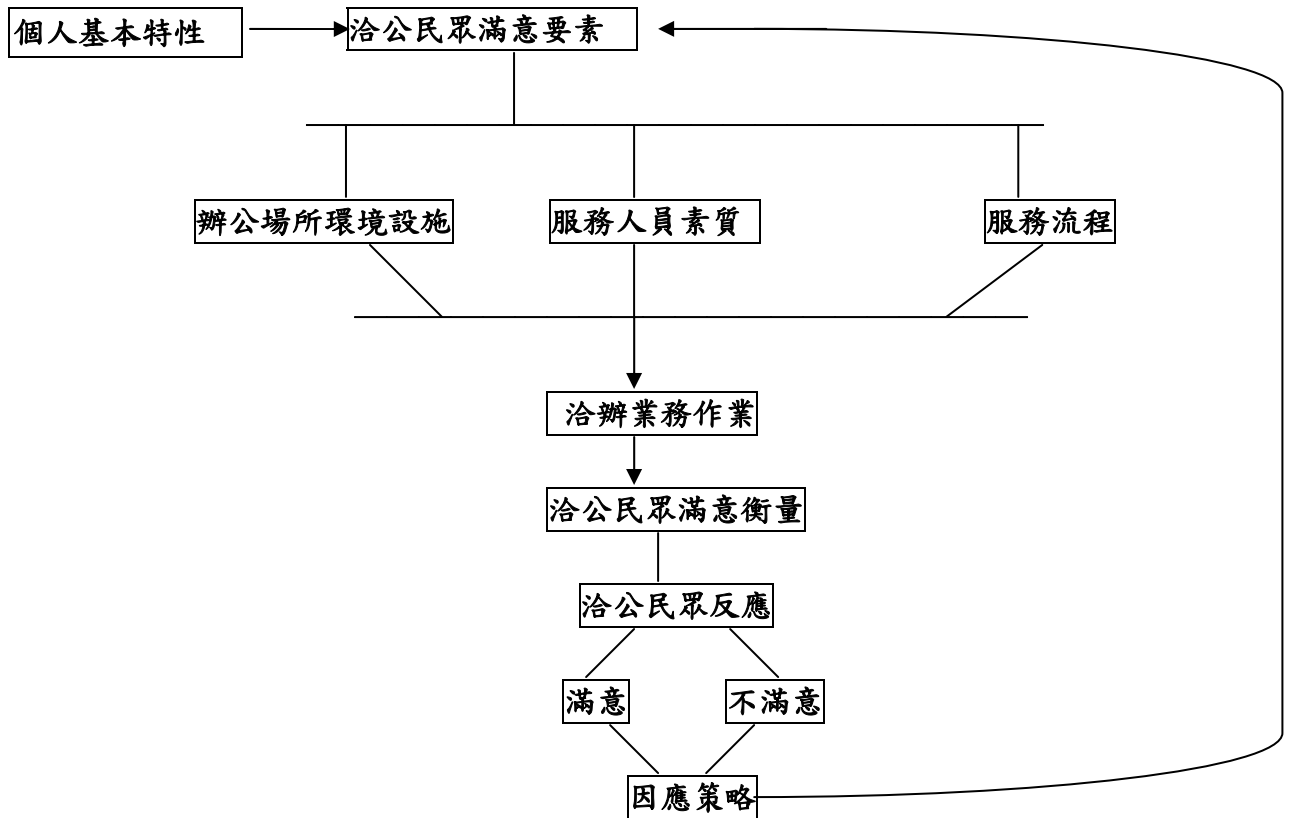


圖 3-1 研究概念圖

資料來源：自行整理編製

本研究根據前述研究目的與問題，設計出本研究之主要架構，如圖 3-2 所示。

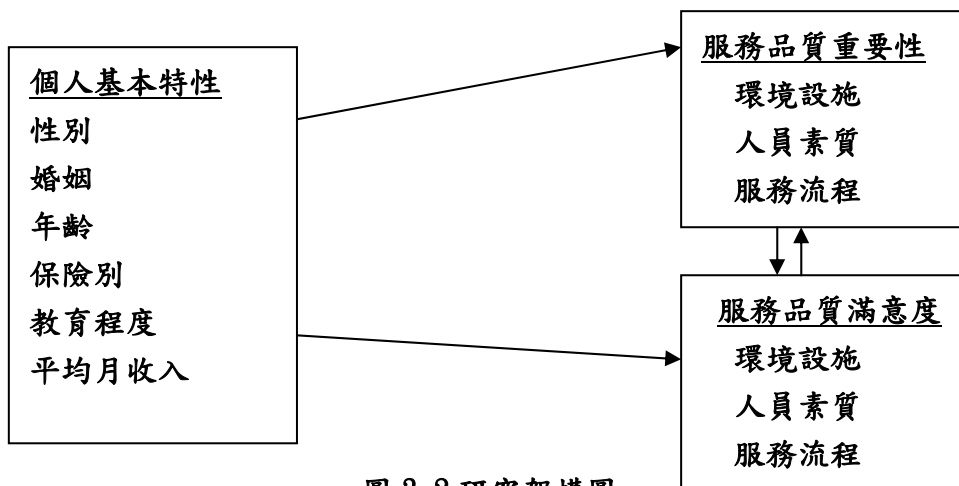


圖 3-2 研究架構圖

資料來源：自行整理編製

### 第三節 研究假設

本研究根據研究目的與問題，建立本研究假設，以服務品質滿意要素及洽公民眾個人基本特性作為檢定假設之變數，來檢定及探討洽公民眾對雲林辦事處服務品質重視程度與滿意度要素構面之期望水準與感受程度，兩者之間有無顯著性差異。茲將本研究假設歸納有下列幾點：

假設 1：洽公民眾個人基本特性對辦事處服務品質重要性，並無顯著性差異。

假設 2：洽公民眾個人基本特性對辦事處服務品質滿意度，並無顯著性差異。

假設 3：辦事處辦公場所環境設施重要性與環境設施滿意度間，並無顯著正相關。

假設 4：辦事處服務人員素質重要性與服務人員素質滿意度間，並無顯著正相關。

假設 5：辦事處服務流程重要性與服務流程滿意度間，並無顯著正相關。

假設 6：辦事處整體服務品質重要性與整體服務品質滿意度間，並無顯著正向影響。

## 第四節 抽樣與問卷設計

### 壹、調查範圍與對象及抽樣方法

一、調查範圍與對象—以雲林縣 20 個鄉鎮市之洽公民眾，為抽樣調查範圍及抽樣研究樣本。茲將雲林縣統計至 100 年 09 月止參加勞保、農保及國保之社會保險投保單位及被保險人詳列如下：

雲林縣之勞保投保單位計 6,214 個，投保人數計有 214,043 人。

雲林縣之農保投保單位計 20 個，投保人數計有 149,045 人。

雲林縣之國保納保人數計有 78,378 人。

---

統計至 100 年 09 月（資料來源：行政院勞工委員會勞工保險局全球資訊網

<http://www.bli.gov.tw>）

二、調查對象與抽樣方法—本研究對象以參加勞保、農保及國保等被保險人及其家屬等為主，以簡單隨機抽樣問卷方式進行調查。

所謂簡單隨機抽樣 (Simple Random Sampling)：乃母體中各元素被抽取之機率相等，不因個體特徵或人為意志而有異，所抽取之樣本稱之為簡單隨機抽樣。例如，將一群學生編號並製作籤條，放入不透明袋中隨意抽取，如此即是進行簡單隨機抽樣。在無限母體的情況下，抽後放回與否對於後一次的抽樣皆可視為沒有影響，彼此互相獨立；但在有限母體時，抽後放回與否之情況並不相同。若抽後放回，則與無限母體一樣，各次抽樣視為獨立。抽後不放回，則各次抽取互有影響，某一樣本點出現之機率不會次次相同。雖然母體可能為有限或無限，抽取後可能放回或不放回，但只要過程為隨機，不受其他因素干擾，皆為簡單隨機抽樣。<sup>17</sup>（周文賢，2007）

本研究於 100 年 8 月~9 月間發出問卷 600 份，回收有效問卷 595 份（附註：回收問卷中未填答題項超過 3 題即視為無效問卷），問卷資料以李克特量表〔五

---

<sup>17</sup>周文賢（2007），【統計學 再版】，台北市；智勝文化，第 247 頁。

等分量表〕來測量分析辦事處在硬體、軟體〔工作人員專業知能及服務態度〕和韌體〔臨櫃及電話整體服務品質〕等方面的關連性。藉由本研究之探討，冀望能做為未來強化組織服務效能之參考，藉以提昇競爭力。

## 貳、問卷設計

本研究以問卷調查為資料蒐集之工具，問卷內容服務品質的擬定範疇為勞保局雲林辦事處所提供服務之各項環境設施、服務人員素質、及服務流程等三方面，經理論與相關文獻探討，依收集之資料及調查事項，而編製成問卷調查表。

本研究問卷設計完成後，於正式調查前，為確定問卷內容的適切性，將先行試測，以作為問卷修正之參考依據，因此將隨機發放問卷給近期內至辦事處洽公之民眾填答，共計 50 份，而後再透過 SPSS 統計軟體（17.0 版）進行信度之檢驗分析，從中檢測刪除信度過低或語意重複、不明的問項，並參酌預試者所建議的寶貴意見進行語彙或詞句修整，而後再據以進行全面性問卷發放調查，並待問卷全部回收後，再將所有回收之問卷調查樣本資料輸入 SPSS (Statistical Package for the Social Science) 統計軟體進行一連串之資料分析。

### 一、人口統計變數

洽公民眾之人格特質及認知情形，對服務品質重要性及滿意度之認定標準深具影響，本研究問卷調查表受訪者基本資料，包括「性別」、「婚姻狀況」、「年齡」、「保險身分別」、「教育程度」、「平均月收入」等六個足以影響其認知服務品質重要性及滿意度之人口統計變數項目。

### 二、問卷內容（即問卷尺度）

本調查問卷由兩部分組成，第一部分為服務品質重要性與顧客滿意度之衡量。共計 38 題（含環境設施重要性 7 題、環境設施滿意度 7 題、服務人員素質重要性 6 題、服務人員素質滿意度 6 題、服務流程重要性 6 題、服務流程滿意度 6 題），問卷內容依據（PZB）三位學者即 Parasuraman, Zeithaml, and Berry 於 1988 年所提出 SERVQUAL 模型的服務品質五大構面：有形性（tangible）、可靠度



reliability)、反應性 (responsiveness)、保證性 (assurance)、關懷性 (empathy) 而組成，其中服務品質重要性及滿意度相同衡量變項各為 19 個，共計 38 個衡量變項。

茲將服務品質問卷內容及構面定義如下表 3-1：

表 3-1 服務品質問卷內容及構面定義

因素構面	問卷衡量變項內容
有形性	招牌明顯易見，光潔明亮。 辦公室整體外觀及環境整齊。 地點適中，交通便利。 空間寬敞，亮度充足。 內部備有適量座椅以供等候。 服務櫃台編號分隔清楚。 備詳盡業務與服務簡介供取閱。 服務人員服裝整齊、儀態端正。
反應性	對所詢問的問題能立即回應。 業務服務處理迅速確實作業及服務正確無誤。 手續簡便且作業流程順暢。
可靠性	對詢答問題能簡潔明確解說。 服務人員具備充分的專業知識。 作業及服務正確無誤。
保證性	服務人員態度親切有禮。 詳細說明洽詢內容及申辦事項。
關懷性	服務人員具有高度熱忱及敬業精神。 無需浪費冗長時間等待服務。 服務人員能專注傾聽洽辦事項。

資料來源：作者自行整理

第二部分為受訪者基本資料（包括性別、年齡、婚姻狀況、保險身分、教育程度及平均月收入情形），共計 6 題。問卷內容係使用問卷量表 (Scale 亦稱尺度)，將問卷問題建構成矩陣式，以方便受訪者回答，另以李克特五等級量表 (Likert 5-point Scale) 作為測量分析方式。(其中以 5 代表非常重要或非常滿意、以 4 代表重要或滿意、以 3 代表無意見「即代表重要及不重要或滿意及不滿意各佔一半」、以 2 代表不重要或不滿意、以 1 代表非常不重要或非常不滿意、以 9 代表未填答之遺漏值)

## 參、資料處理方法

本研究採用 SPSS(Statistical Package for the Social Science)17 版本 for window 統計軟體進行問卷調查資料分析，主要統計方法如下<sup>18</sup> (吳明隆、涂金堂，2005)：

### 一、描述性統計分析 (descriptive statistics)

以平均數、次數分配、百分比及標準差等來瞭解受訪者研究樣本中變項的現況與分配情形，並作基本背景屬性之影響因素的描述，本研究是用來分析問卷調查中之基本背景資料、服務品質重要程度、顧客滿意程度等各題項。

### 二、獨立樣本 t 檢定

本研究方法依洽公民眾之性別、婚姻狀況為自變項，而以服務品質重要程度與顧客滿意度—辦事處環境設施、人員素質、服務流程設定為依變項，來瞭解不同的性別、婚姻在服務品質重要性與顧客滿意度上是否有所差異。若分析結果，F 值達到顯著水準，則以費雪法進行事後比較。

### 三、單因子變異數分析 (one-way analysis of variance 簡稱 one-way ANOVA)

單因子變異數分析目的在於考驗三個或三個以上獨立樣本觀察值之各組平均數彼此間是否相等。本研究方法依洽公民眾之年齡、保險別、教育程度、平均月收入設定為自變項，而以服務品質重要程度與顧客滿意程度—辦事處環境設施、人員素質、服務流程設定為依變項，來瞭解不同的年齡、保險別、教育程度、平均月收入等在預期服務重要程度與實際感受服務滿意程度上是否有所差異。若分析結果，F 值達到顯著水準，則以費雪法進行事後比較。

### 四、相關係數分析

相關係數分析主要是用以探討兩變數之間的關係，本研究以皮爾遜積差相

---

<sup>18</sup> 吳明隆、涂金堂 (2005)，【SPSS 與統計應用分析】，台北市；五南圖書出版股份有限公司。

關 ( pearson's product-moment correlation ) 分析洽公民眾不同人口統計變項對「服務品質重要程度」與「服務滿意程度」的相關程度，進而探討造成「服務品質重要程度」與「顧客滿意程度」認知差異之因素。

## 五、迴歸分析 (Regression Analysis)

迴歸分析是用來分析一個或一個以上自變項與依變項間的數量關係，進而探討檢定出自變項與依變項之間的影响程度。本研究分析服務品質重要性對整體服務品質滿意度的影响因素係以服務品質重要性之「環境設施」、「人員素質」、「服務流程」等三個層面為自變數，而以整體服務品質滿意度為依變數，來瞭解服務品質重要性對於整體服務品質滿意度的影响程度；另以服務品質滿意度之「環境設施」、「人員素質」、「服務流程」等三個層面為自變數，而以整體服務品質重要性為依變數，來瞭解服務品質滿意度對於整體服務品質重要性的影响程度。

採迴歸分析如發現自變數間相關性過高，則需進一步說明解釋量高低及判斷是否有共線性問題，而判斷指標可從變異數膨脹係數 (VIF) 或條件指標值 (CI) 來得知是否有共線性，如果變異數膨脹係數 (VIF) 大於 10，表示有共線性，小於 10，則表示沒有共線性；而條件指標值 (CI)，如小於標準值 30，亦表示沒有共線性問題<sup>19</sup> (吳和堂，2011)。

---

<sup>19</sup> 數值衡量標準：參考自吳和堂 (2011)。【教育論文寫作與實用技巧】，台北市；高等教育文化事業有限公司。

## 第肆章 研究分析與結果

本章係針對本研究論文問卷調查所得之樣本資料，進行研究統計分析與討論，以瞭解洽公民眾對於辦事處服務品質的預期服務重要程度與實際感受服務滿意程度。內容共分為二節，第一節為研究資料；第二節研究結果。茲將各節內容分述說明如下：

### 第一節 研究資料

#### 壹、問卷回收

本次調查，總共發出 600 份問卷，成功完成回收亦為 600 份，其中資料完整且漏填題項未超過 3 題以上之可進行分析的有效問卷為 595 份，有效回收比例為 99.17%。茲將發放問卷與回收問卷，有效可分析問卷與無效問卷情形，表列如下：

表 4-1 發放問卷與回收問卷，有效可分析問卷與無效問卷情形彙整表

發放問卷	回收問卷		有效可分析問卷		無效問卷	
	份數	比例	份數	比例	份數	比例
600	600	100%	595	99.17%	5	0.83%

資料來源：作者自行整理

#### 貳、問卷樣本資料檢視

問卷回收後逐一檢視每份問卷填答情形，在所有題項 44 題中（其中服務品質重要性與顧客滿意度之衡量計 38 題，受訪者基本資料計 6 題），如果未填答題項超過 3 題（含 3 題在內）即視為無效問卷，而將這些問卷剔除，其他則視為有效問卷並依序加以編碼，並將這些問卷資料輸入建檔儲存於 SPSS(Statistical Package for the Social Science) 統計軟體中，而後再進行一連串的资料分析。

## 參、信度分析

信度即可靠性，亦即指測驗結果的一致性 (Consistency) 與穩定性 (Stability)。本研究係以 Cronbach, s Alpha 係數衡量本量表之信度，結果分數越高，則表示測量結果愈趨一致，亦即信度愈佳。依 Cronbach (1951) 所言， $\alpha$  係數在 0.7 以上，則表示此問卷具高信度；若是低於 0.35 時，則信度偏低；若介於兩者之間，則表示尚可接受<sup>20</sup> (轉引自王天勇，2005)。

茲將本研究所列構面信度檢定結果分別說明如下：

### (一) 服務品質重要程度方面：

本研究經信度衡量結果，在重要程度五個服務品質構面之 Cronbach Alpha 係數，分別為有形性 0.905，反應性 0.877，可靠性 0.857，保證性 0.767，關懷性 0.840，整體 Cronbach Alpha 係數為 0.956，信度係數均大於 0.7，達到高信度值。如表 3-2 所示：

表 4-2 服務品質問卷構面「重要程度」信度分析

服務品質構面	問項題數	Cronbach, s $\alpha$ 值	整體 Cronbach, s $\alpha$ 值
有形性	8	0.905	0.956
反應性	3	0.877	
可靠性	3	0.857	
保證性	2	0.767	
關懷性	3	0.840	

### (二) 服務品質滿意程度方面：

本研究經信度衡量結果，在滿意程度五個服務品質構面之 Cronbach Alpha 係數，分別為有形性 0.893，反應性 0.880，可靠性 0.865，保證性 0.801，關懷性 0.847，整體 Cronbach Alpha 係數為 0.956，信度係數均大於 0.8，亦達到高信度值。如表 3-3 所示：

<sup>20</sup> 王天勇 (2005)。臺北市議會行政人員服務品質滿意度之研究。世新大學行政管理學系碩士學位論文，未出版，台北市。

表 4-3 服務品質問卷構面「滿意程度」信度分析

服務品質構面	問項題數	Cronbach, s $\alpha$ 值	整體 Cronbach, s $\alpha$ 值
有形性	8	0.893	0.956
反應性	3	0.880	
可靠性	3	0.865	
保證性	2	0.801	
關懷性	3	0.847	

另根據問卷題目的反應對於環境設施，服務人員素質，服務流程的重要程度、滿意程度、整體重要程度及整體滿意程度之 Cronbach, s  $\alpha$  檢定結果，分述如下：

1.重要程度方面：

本研究根據施測樣本在研究問卷題目的反應，在環境設施重要性、服務人員素質重要性及服務流程重要性等的次量表之內部一致性藉由 Cronbach, s  $\alpha$  檢定  $\alpha$  係數分別為 0.904、0.939 及 0.949，顯示內部一致性足以支持研究結果。

2.滿意程度方面：

本研究根據施測樣本在研究問卷題目的反應，在環境設施滿意度、服務人員素質滿意度及服務流程滿意度等的次量表之內部一致性藉由 Cronbach, s  $\alpha$  檢定  $\alpha$  係數分別為 0.890、0.956 及 0.954，顯示內部一致性足以支持研究結果。

3.整體重視程度方面：

本研究根據施測樣本在研究問卷題目的反應，在環境設施、服務人員素質、服務流程等整體重要性的次量表之內部一致性藉由 Cronbach, s  $\alpha$  檢定  $\alpha$  係數為 0.956，顯示內部一致性足以支持研究結果。

4.整體滿意程度方面

本研究根據施測樣本在研究問卷題目的反應，在環境設施、服務人員素質、服務流程等整體滿意度的次量表之內部一致性藉由 Cronbach, s  $\alpha$  檢定  $\alpha$  係數亦為 0.956，同樣顯示內部一致性足以支持研究結果。

## 肆、有效問卷樣本背景分析

針對回收 595 份有效問卷先行作受訪者基本資料背景分析，依受訪者之「性別」、「婚姻狀況」、「年齡」、「保險身分別」、「教育程度」、「平均月收入」等 6 個基本資料來分別統計個數及個數所佔百分比，以利說明研究對象樣本之分佈情形。茲將有效問卷樣本背景分析結果彙整如下表 4-4 所示。

表 4-4 樣本結構彙整表

樣本		問卷調查樣本 (N=595 )	
		個數	百分比
受訪者資料			
性別	男性	216	36.0
	女性	379	63.2
婚姻狀況	已婚	380	63.3
	未婚	213	35.5
年齡	20 歲以下	10	1.7
	21~30 歲	162	27.0
	31~40 歲	150	25.0
	41~50 歲	130	21.7
	51 歲以上	143	23.8
保險身分	勞保	453	75.5
	農保	40	6.7
	國保	51	8.5
	其他	44	7.3
教育程度	小學或國中	73	12.2
	高中職	236	39.3
	專科	116	19.3
	大學	154	25.7
	碩士以上	16	2.7
平均月收入	1 萬元以下	90	15.0
	1 萬以上~3 萬元	284	47.3
	3 萬以上~5 萬元	151	25.2
	5 萬元以上	50	8.3

註：上表所列百分比計算均已將「未填答」的樣本排除。

有效樣本數：595 份，有效調查率為 100 %

有效調查率 = 有效樣本數 / 實際調查合格之樣本數

= 有效樣本數 / ( 有效樣本數 + 無效數 )

= 595 / ( 595 + 5 )

= 99.17 %

抽樣誤差：595 份有效樣本數，在 95% 的信心水準下，抽樣誤差結果為 ± 0.83%。

## 第二節 研究結果

本研究主要目的在探討洽公民眾對中央社會保險機構駐雲林辦事處的服務品質重要性與顧客滿意度，以瞭解辦事處提供的服務品質是否符合民眾所期望，以及民眾接受服務後認知（即整體感覺）情形〔含重要性及滿意度〕。本節首先針對樣本基本資料進行次數分配分析，以瞭解樣本特性。而後再利用 SPSS 統計軟體（Statistical Package for the Social Science）將洽公民眾對中央社會保險機構雲林辦事處的服務品質重要程度與滿意程度進行描述統計分析及信度分析。最後再探討洽公民眾不同性別、婚姻、年齡層、保險身分、教育程度及平均月收入等人口統計變項對於服務品質構面因素與重要程度及滿意程度間的關係。

### 壹、樣本結構分析

#### 一、性別次數分配

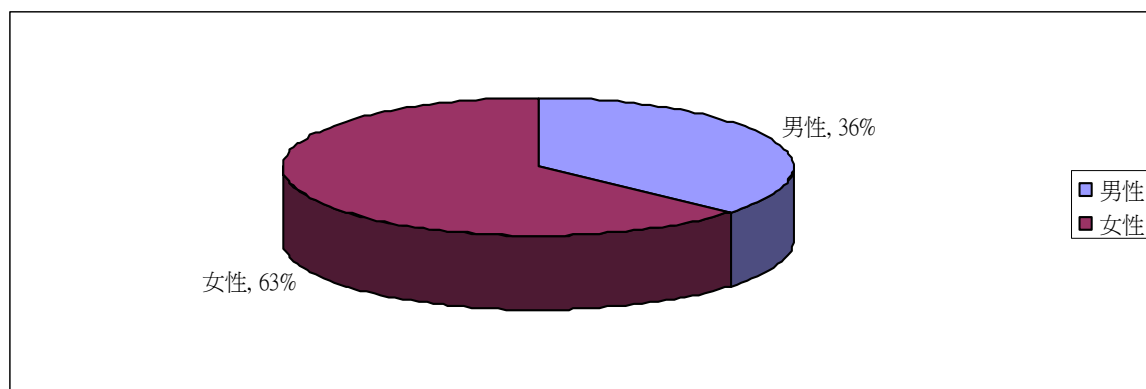
由表 4-5 得知，在受訪者的性別方面，以女性樣本數計 379 人（63.2%）所佔比例最高，約佔六成，而男性計 216 人，僅佔總樣本數 36 %。女性與男性的比例為 6：4，由此可知受訪樣本中在性別分佈方面以女性佔多數。



表 4-5：性別次數分配表

性別	樣本數	百分比%
男	216	36%
女	379	63.2%
合計	595	99.2%

受訪者性別分佈情形：(見圖 4-1，圖示%以四捨五入標示)



4-1 樣本資料性別分佈圖

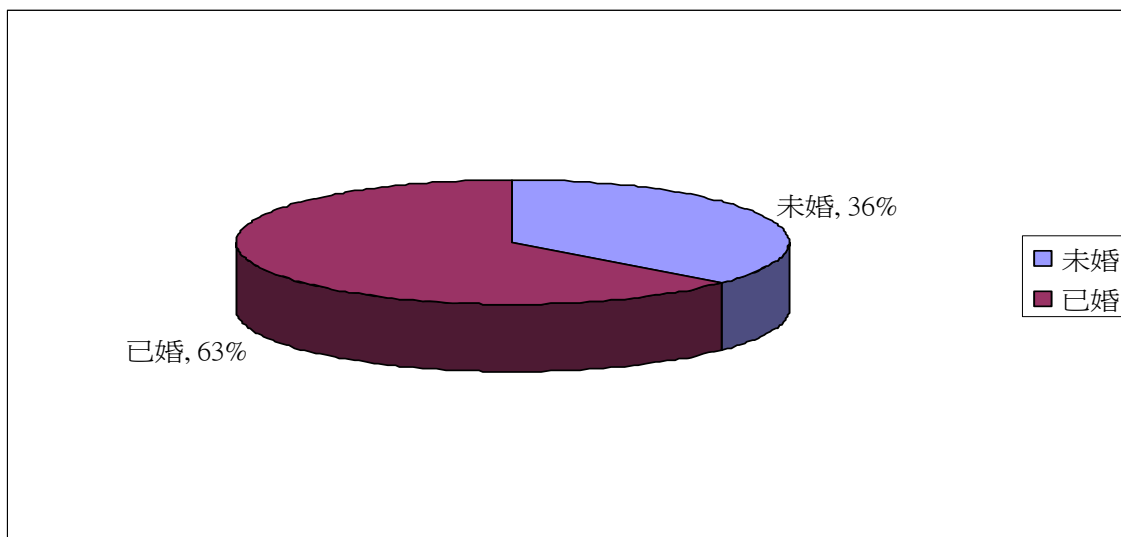
## 二、婚姻狀況次數分配

由表 4-4 得知，在受訪者的婚姻狀況方面，婚姻變項共分二組，除 2 名受訪者婚姻狀況未填答不列入統計外，以已婚者（63.3%）所佔比例較高，約佔六成，未婚者（35.5%）所佔比例較低。

表 4-6：婚姻次數分配表

婚姻	樣本數	百分比%
已婚	380	63.3%
未婚	213	35.5%
合計	593	98.8%

受訪者婚姻狀況分佈情形。(見圖 4-2，圖示%以四捨五入標示)



4-2 樣本資料婚姻分佈圖

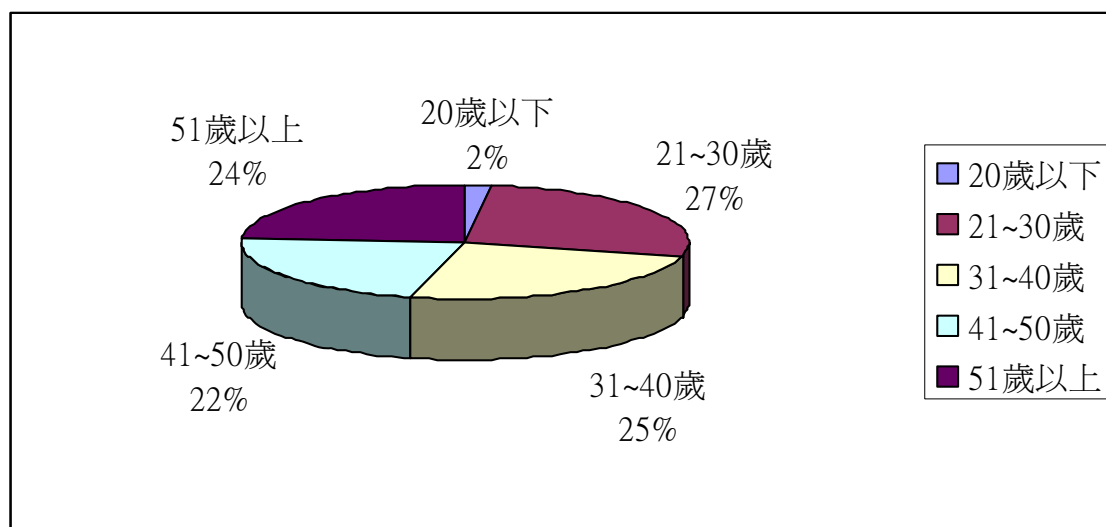
### 三、年齡次數分配

由表 4-7 得知，在受訪者的年齡層方面，除 20 歲以下 (1.7%) 所佔比例較低，不到二成外，其他年齡層均達到二成以上，分佈還算平均，其中又以 21-30 歲、31-40 歲 (27.0%、25.0%) 所佔比例較高，二者合計約五成多。

表 4-7：年齡次數分配表

年齡	樣本數	百分比%
20 歲以下	10	1.7%
21-30 歲	162	27.0%
31-40 歲	150	25.0%
41-50 歲	130	21.7%
51 歲以上	143	23.8%
合計	595	99.2%

受訪者年齡層分佈情形。(見圖 4-3，圖示%以四捨五入標示)



4-3 樣本資料年齡層分佈圖

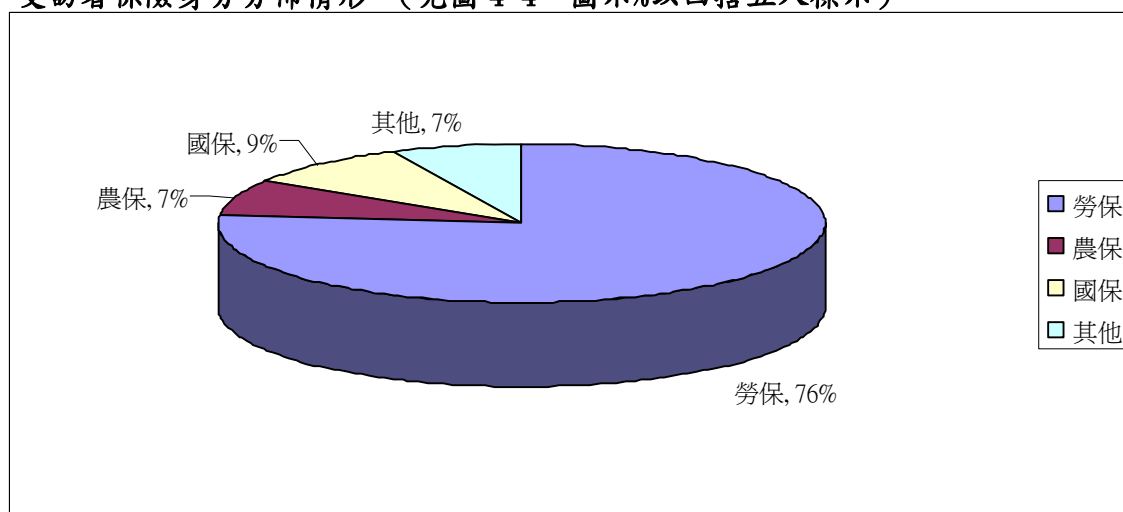
#### 四、保險身分次數分配

由表 4-8 得知，在受訪者的保險身分別方面，變項共分四組，其中所列「其他」者，涵蓋勞保、農保、國保以外之他種社會保險及一般洽公民眾，除 7 名受訪者保險身分未填答不列入統計外，以勞保 (75.5%) 所佔比例較多，約佔八成，而農保較少，僅佔總樣本數之 6.7%，主要原因與參加該保險之人數多寡有關。

4-8：保險身分次數分配表

保險身分	樣本數	百分比%
勞保	453	75.5%
農保	40	6.7%
國保	51	8.5%
其他	44	7.3%
合計	588	98%

受訪者保險身分分佈情形。(見圖 4-4，圖示%以四捨五入標示)



4-4 樣本資料保險身分分析圖

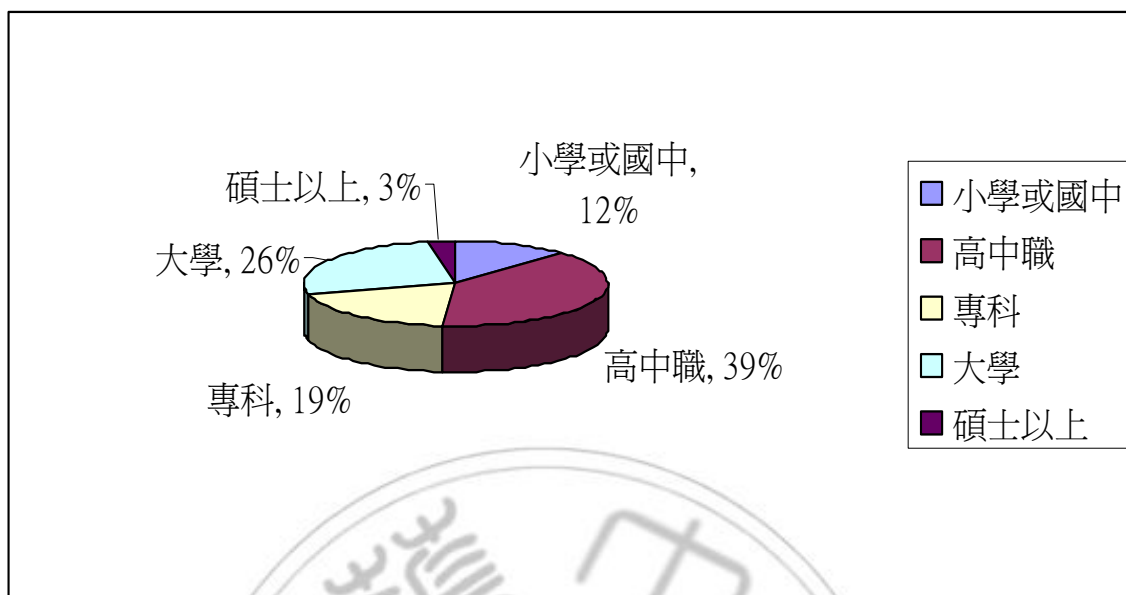
## 五、教育程度次數分配

由表 4-9 得知，在受訪者的教育程度方面，變項共分為五組，以高中職畢業者（39.3%）所佔比例最高，約佔四成，而具有碩士以上學歷者最少，僅總樣本數佔 2.7%。

表 4-9：教育程度次數分配表

教育程度	樣本數	百分比%
國小或國中	73	12.2%
高中職	236	39.3%
專科	116	19.3%
大學	154	25.7%
碩士以上	16	2.7%
合計	595	99.2%

受訪者教育程度分佈情形。(見圖 4-5，圖示%以四捨五入標示)



4-5 樣本資料教育程度分佈圖

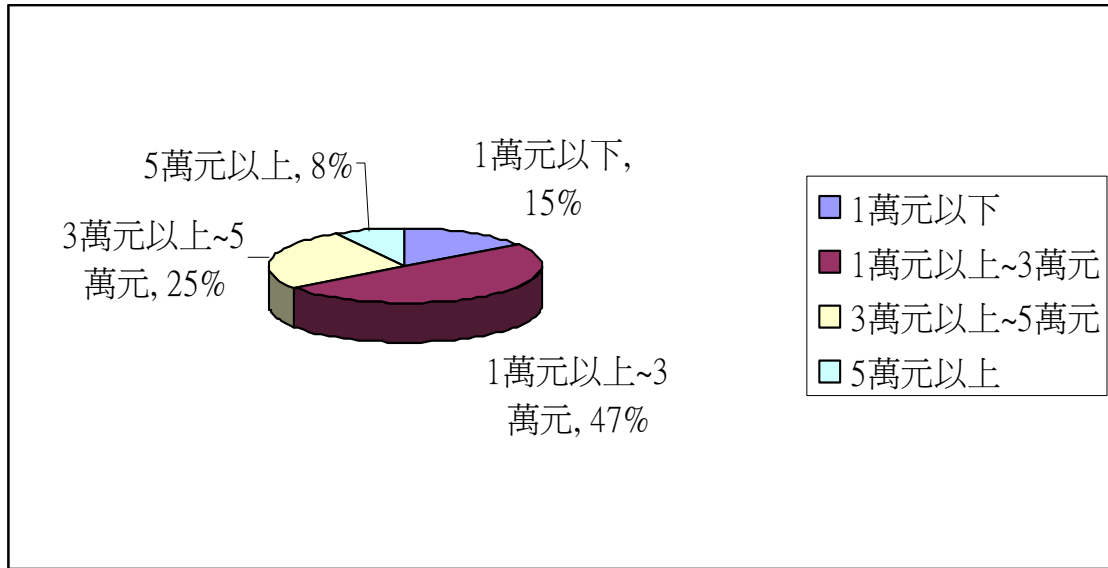
## 六、月收入次數分配

由表 4-10 得知，在受訪者的平均月收入方面，變項共分四組，除 20 名受訪者平均月收入未填答不列入統計外，以 1 萬-3 萬元 (47.3%) 者所佔比例最高，約佔五成，其次為 3 萬以上-5 萬元者 (25.2%)，而平均月收入超過 5 萬元以上者最少，僅佔總樣本數之 8.3%。

表 4-10：平均月收入次數分配表

平均月收入	樣本數	百分比%
1 萬元以下	90	15%
1 萬元以上~3 萬元	284	47.3%
3 萬元以上~5 萬元	151	25%
5 萬元以上	50	8.3%
合計	575	95.8%

受訪者平均月收入分佈情形。(見圖 4-6，圖示%以四捨五入標示)



4-6 樣本資料平均月收入分佈圖

## 小結

在樣本分佈資料中可知，性別方面女性與男性的比例為 6:4，以女性佔多數；婚姻狀況方面，以已婚者較多，約佔六成，未婚者則不到四成；年齡部分以 20 歲以下 (1.7%) 所佔比例較低，不到二成，其他年齡層均達到二成以上，分佈還算平均，其中又以 21-30 歲、31-40 歲 (27.0%、25.0%) 所佔比例較高，二者合計約五成多；保險身分方面，以勞保 (75.5%) 所佔比例較多，其餘農保、國保及其他則合計為 22.5%，不到三成，主要原因與參加該保險之人數多寡有關；教育程度方面，以高中職畢業者 (39.3%) 所佔比例最高，依次為大學 25.7%、專科 19.3%、國中小 12.2%，而具有碩士以上學歷者最少，僅總樣本數佔 2.7%；在平均月收入方面，以 1 萬-3 萬元 (47.3%) 者所佔比例最高，約佔五成，其次為 3 萬以上-5 萬元者 (25.2%)，而平均月收入超過 5 萬元以上者最少，僅佔總樣本數之 8.3%。

## 貳、民眾對服務品質重要性期望與服務品質滿意度認知之程度 分析

### 一、環境設施方面

#### (一) 民眾對於辦事處「環境設施」之「重要程度」分析

由表 4-11 至 4-17 得知，在受訪樣本中，環境設施層面共計七題，調查結果顯示，民眾對於雲林辦事處環境設施的服務品質重要程度，大多集中於重要與非常重要的程度，由此可以初步看出民眾對於洽公場所環境設施非常重視。

茲將環境設施各層面之受訪樣本服務品質重要程度，詳列如下：

#### 1. 招牌明顯易見，光潔明亮

受訪者認為該項環境設施重要程度，以認為重要者佔 49.8%居多，非常重要者佔 43.8%次之，而認為非常不重要者佔 0.5%最少，顯示受訪者普遍認為辦事處之招牌明顯易見，光潔明亮是重要的。(見表 4-11)

表 4-11 重要程度分析結果

問項 1：〈招牌明顯易見，光潔明亮〉			
重視程度	次數	百分比%	累積百分比%
非常重要	263	43.8	100.0
重要	299	49.8	55.8
不重要	4	0.7	1.2
非常不重要	3	0.5	0.5
無意見	26	4.3	5.5

#### 2. 辦公室整體外觀及環境整齊

受訪者認為該項環境設施重要程度，以認為重要者佔 47%居多，非常重要者佔

46%次之，而認為非常不重要者佔 0.2%最少，顯示受訪者普遍認為辦事處之辦公室整體外觀及環境整齊是重要的。(見表 4-12)

表 4-12 重要程度分析結果

問項 2：〈辦公室整體外觀及環境整齊〉			
重視程度	次數	百分比%	累積百分比%
非常重要	276	46.0	100.0
重要	287	47.8	53.6
不重要	1	0.2	0.5
非常不重要	2	0.3	0.3
無意見	29	4.8	5.4

### 3. 地點適中，交通便利

受訪者認為該項環境設施重要程度，以認為非常重要者佔 54.3%居多，約五成多，重要者佔 40.7%次之，而認為非常不重要者佔 0.5%最少，顯示受訪者普遍認為辦事處之地點適中，交通便利是非常重要的。(見表 4-13)

表 4-13 重要程度分析結果

問項 3：〈地點適中，交通便利〉			
重視程度	次數	百分比%	累積百分比%
非常重要	326	54.3	100.0
重要	244	40.7	45.2
不重要	6	1.0	1.5
非常不重要	3	0.5	0.5
無意見	16	2.7	4.2



#### 4. 空間寬敞，亮度充足

受訪者認為該項環境設施重要程度，以認為重要者佔 48.8%居多，非常重要者佔 44.7%次之，而認為非常不重要者佔 0.3%最少，顯示受訪者普遍認為辦事處之空間寬敞，亮度充足是重要的。(見表 4-14)

表 4-14 重要程度分析結果

問項 4：〈空間寬敞，亮度充足〉			
重視程度	次數	百分比%	累積百分比%
非常重要	268	44.7	100.0
重要	293	48.8	55
不重要	3	0.5	0.8
非常不重要	2	0.3	0.3
無意見	29	4.8	5.7

#### 5. 內部備有適量座椅以供等候

受訪者認為該項環境設施重要程度，以認為重要者佔 51.2%居多，非常重要者佔 41.2%次之，而認為非常不重要者佔 0.3%最少，顯示受訪者普遍認為辦事處之內部備有適量座椅以供等候是重要的。(見表 4-15)

表 4-15 重要程度分析結果

問項 5：〈內部備有適量座椅以供等候〉			
重視程度	次數	百分比%	累積百分比%
非常重要	247	41.2	99.7
重要	307	51.2	58.2
不重要	4	0.7	1.0
重要	2	0.3	0.3
無意見	33	5.5	6.6

## 6. 服務櫃台編號分隔清楚

受訪者認為該項環境設施重要程度，以認為重要者佔 50.8%居多，非常重要者佔 42.5%次之，而認為非常不重要者佔 0.3%最少，顯示受訪者普遍認為辦事處之服務櫃台編號分隔清楚是重要的。(見表 4-16)

表 4-16 重要程度分析結果

問項 6：〈服務櫃台編號分隔清楚〉			
重視程度	次數	百分比%	累積百分比%
非常重要	255	42.5	100.0
重要	305	50.8	57.1
不重要	3	0.5	0.8
非常不重要	2	0.3	0.3
無意見	30	5.0	5.9

## 7. 備詳盡業務與服務簡介供取閱

受訪者認為該項環境設施重要程度，以認為非常重要者佔 46.3%居多，重要者佔 45%次之，而認為非常不重要者佔 0.5%最少，顯示受訪者普遍認為辦事處之備詳盡業務與服務簡介供取閱是非常重要的。(見表 4-17)

表 4-17 重要程度分析結果

問項 7：〈備詳盡業務與服務簡介供取閱〉			
重視程度	次數	百分比%	累積百分比%
非常重要	278	46.3	100.0
重要	270	45.0	53.3
不重要	5	0.8	1.3
非常不重要	3	0.5	0.5
無意見	39	6.5	7.9

## (二) 民眾對於辦事處「環境設施」之「滿意程度」分析

由表 4-18 至 4-24 得知，在受訪樣本中，環境設施層面共計七題，調查結果顯示，民眾對於雲林辦事處環境設施的服務品質滿意程度，大多集中於滿意與非常滿意的程度，而對於非常不滿意及不滿意原因，主要為問項 3「地點適中，交通便利」，普遍認為停車不方便，由此可以初步看出民眾對於雲林辦事處洽公場所環境設施的滿意程度還算相當高。

茲將環境設施各層面之受訪樣本滿意程度，詳列如下：

### 1. 招牌明顯易見，光潔明亮

受訪者認為該項環境設施滿意程度，以認為滿意者佔 59.7%居多，非常滿意者佔 25.7%次之，而認為非常不滿意者佔 0.5%最少，顯示受訪者普遍認為辦事處之招牌明顯易見，光潔明亮是滿意的。(見表 4-18)

表 4-18 滿意程度分析結果

問項 1：〈招牌明顯易見，光潔明亮〉			
滿意程度	次數	百分比%	累積百分比%
非常滿意	154	25.7	100.0
滿意	358	59.7	74.1
不滿意	22	3.7	4.2
非常不滿意	3	0.5	0.5
無意見	58	9.7	13.9

### 2. 辦公室整體外觀及環境整齊

受訪者認為該項環境設施滿意程度，以認為滿意者佔 56%居多，非常滿意者佔 30.7%次之，非常不滿意者為 0，顯示受訪者普遍認為辦事處之辦公室整體外觀及環境整齊是滿意的。(見表 4-19)

表 4-19 滿意程度分析結果

問項 2：〈辦公室整體外觀及環境整齊〉			
滿意程度	次數	百分比%	累積百分比%
非常滿意	184	30.7	100.0
滿意	336	56.0	69.1
不滿意	5	0.8	0.8
非常不滿意	0	0	0
無意見	70	11.7	12.6

### 3. 地點適中，交通便利

受訪者認為該項環境設施滿意程度，以認為滿意者佔 48%居多，非常滿意者佔 25.7%次之，而認為不滿意及非常不滿意者合計為 15%，佔總樣本數將近二成，為所有環境設施問項中最高，顯示辦事處之地點適中，交通便利仍需要加以改善。(見表 4-20)

表 4-20 滿意程度分析結果

問項 3：〈地點適中，交通便利〉			
滿意程度	次數	百分比%	累積百分比%
非常滿意	154	25.7	100.0
滿意	288	48.0	74.1
不滿意	72	12.0	15.1
非常不滿意	18	3.0	3.0
無意見	63	10.5	25.7

#### 4. 空間寬敞，亮度充足

受訪者認為該項環境設施滿意程度，以認為滿意者佔 59.5%居多，非常滿意者佔 27.2%次之，非常不滿意者為 0，顯示受訪者認為辦事處之空間寬敞，亮度充足是滿意的。(見表 4-21)

表 4-21 滿意程度分析結果

問項 4：〈空間寬敞，亮度充足〉			
滿意程度	次數	百分比%	累積百分比%
非常滿意	163	27.2	100.0
滿意	357	59.5	72.6
不滿意	8	1.3	1.3
非常不滿意	0	0	0
無意見	67	11.2	12.6

#### 5. 內部備有適量座椅以供等候

受訪者認為該項環境設施滿意程度，以認為滿意者佔 59.3%居多，非常滿意者佔 30%次之，而認為非常不滿意者佔 0.5%最少，顯示受訪者普遍認為辦事處之內部備有適量座椅以供等候是滿意的。(見表 4-22)

表 4-22 滿意程度分析結果

問項 5：〈內部備有適量座椅以供等候〉			
滿意程度	次數	百分比%	累積百分比%
非常滿意	180	30.0	100.0
滿意	356	59.3	69.7
不滿意	10	1.7	2.2
非常不滿意	3	0.5	0.5
無意見	46	7.7	9.9

## 6. 服務櫃台編號分隔清楚

受訪者認為該項環境設施滿意程度，以認為滿意者佔 58.0%居多，非常滿意者佔 31.3%次之，非常不滿意者為 0，顯示受訪者普遍認為辦事處之服務櫃台編號分隔清楚是滿意的。(見表 4-23)

表 4-23 滿意程度分析結果

問項 6：〈服務櫃台編號分隔清楚〉			
滿意程度	次數	百分比%	累積百分比%
非常滿意	188	31.3	100.0
滿意	348	58.0	68.4
不滿意	7	1.2	1.2
非常不滿意	0	0	0
無意見	52	8.7	9.9

## 7. 備詳盡業務與服務簡介供取閱

受訪者認為該項環境設施滿意程度，以認為滿意者佔 58.3%居多，非常滿意者佔 32.8%次之，非常不滿意者為 0，由滿意及非常滿意兩者合計達九成多，可以得知受訪者對於辦事處之備詳盡業務與服務簡介供取閱是滿意的。(見表 4-24)

表 4-24 滿意程度分析結果

問項 7：〈備詳盡業務與服務簡介供取閱〉			
滿意程度	次數	百分比%	累積百分比%
非常滿意	197	32.8	100.0
滿意	350	58.3	66.9
不滿意	3	0.5	0.5
非常不滿意	0	0	0
無意見	45	7.5	8.1

## 二、服務人員素質方面

### (一) 民眾對於辦事處「人員素質」之「重要程度」分析

由表 4-25 至 4-30 得知，在受訪樣本中，服務人員素質層面共計六題，調查結果顯示，民眾對於雲林辦事處服務人員素質重要程度，大多集中於非常重要與重要的程度，二者合計達到九成多，而認為不重要或非常不重要，佔總樣本數合計不到一成，由此可以看出民眾對於服務人員素質的要求非常重視。

茲將服務人員素質各層面之受訪樣本重要程度，詳列如下：

#### 1. 對詢答問題能簡潔明確解說

受訪者認為該項服務人員素質重要程度，以認為非常重要者佔 49.8% 居多，重要者佔 46.8% 次之，認為非常不重要者佔 0.2%，而認為不重要者為 0，顯示受訪者非常重視辦事處服務人員對於詢答問題之解說能力。(見表 4-25)

表 4-25 重要程度分析結果

問項 1: 〈對詢答問題能簡潔明確解說〉			
重視程度	次數	百分比%	累積百分比%
非常重要	299	49.8	100.0
重要	281	46.8	49.7
不重要	0	0	0
非常不重要	1	0.2	0.2
無意見	14	2.3	2.5

#### 2. 服務人員具備充分的專業知識

受訪者認為該項服務人員素質重要程度，以認為非常重要者佔 56.3% 居多，重要者佔 40.7% 次之，認為非常不重要者佔 0.2%，而認為不重要者為 0，顯示受訪者對於辦事處服務人員是否具備有充分的專業知識非常重視。(見表 4-26)

表 4-26 重要程度分析結果

問項 2：〈服務人員具備充分的專業知識〉			
重視程度	次數	百分比%	累積百分比%
非常重要	338	56.3	100.0
重要	244	40.7	43.2
不重要	0	0	0
非常不重要	1	0.2	0.2
無意見	12	2.0	2.2

### 3. 服務人員態度親切有禮

受訪者認為該項服務人員素質重要程度，以認為非常重要者佔 51.5%居多，重要者佔 45.2%次之，前兩者合計將近達到九成七，認為非常不重要者佔 0.2%，而認為不重要者為 0，顯示受訪者對於辦事處服務人員態度是否親切有禮非常重視在意。（見表 4-27）

表 4-27 重要程度分析結果

問項 3：〈服務人員態度親切有禮〉			
重視程度	次數	百分比%	累積百分比%
非常重要	309	51.5	100.0
重要	271	45.2	48.1
不重要	0	0	0
非常不重要	1	0.2	0.2
無意見	14	2.3	2.5

### 4. 對所詢問的問題能立即回應

受訪者認為該項服務人員素質重要程度，以認為非常重要者佔 52.3%居多，重



要者佔 44.7%次之，前兩者合計達到九成七，認為非常不重要者佔 0.2%，而認為不重要者為 0，顯示受訪者對於辦事處服務人員能否針對所詢問題立即回應非常重視在意。(見表 4-28)

表 4-28 重要程度分析結果

問項 4：〈對所詢問的問題能立即回應〉			
重視程度	次數	百分比%	累積百分比%
非常重要	314	52.3	100.0
重要	268	44.7	47.2
不重要	0	0	0
非常不重要	1	0.2	0.2
無意見	12	2.0	2.2

#### 5. 人員具有高度熱忱及敬業精神

受訪者認為該項服務人員素質重要程度，以認為非常重要者佔 54.0%居多，重要者佔 43.2%次之，前兩者合計達到 97.2%，認為非常不重要者佔 0.2%，而認為不重要者為 0，顯示受訪者對於辦事處服務人員是否具有高度熱忱及敬業精神非常在乎。(見表 4-29)

表 4-29 重要程度分析結果

問項 5：〈人員具有高度熱忱及敬業精神〉			
重視程度	次數	百分比%	累積百分比%
非常重要	324	54.0	100.0
重要	259	43.2	45.5
不重要	0	0	0
非常不重要	1	0.2	0.2
無意見	11	1.8	2.0

## 6. 服務人員服裝整齊、儀態端正

受訪者認為該項服務人員素質重要程度，以認為重要者佔 47.8%居多，非常重要者佔 45.3%次之，認為不重要者佔 0.3%，而認為非常不重要者為 0.2%最少，顯示受訪者對於辦事處服務人員服裝儀態是否整齊端莊很重視。(見表 4-30)

表 4-30 重要程度分析結果

問項 6：〈服務人員服裝整齊、儀態端正〉			
重視程度	次數	百分比%	累積百分比%
非常重要	272	45.3	100
重要	287	47.8	54.3
不重要	2	0.3	0.5
非常不重要	1	0.2	0.2
無意見	33	5.5	6.1

### (二) 民眾對於辦事處「人員素質」之「滿意程度」分析

由表 4-31 至 4-36 知，在受訪樣本中，服務人員素質層面共計六題，調查結果顯示，民眾對於雲林辦事處服務人員素質滿意程度，大多集中於滿意與非常滿意的程度，二者合計達到九成多，而認為不滿意或非常不滿意，佔總樣本數合計不到一成，由此可以看的出來民眾對於服務人員素質普遍感到滿意。

茲將服務人員素質各層面之受訪樣本滿意程度，詳列如下：

#### 1. 對詢答問題能簡潔明確解說

受訪者認為該項服務人員素質滿意程度，以認為滿意者佔 52.0%居多，非常滿意者佔 41.2%次之，認為不滿意者佔 0.3%，而認為非常不滿意者為 0，顯示受訪者對於辦事處服務人員詢答問題之解說能力是滿意的。(見表 4-31)

表 4-31 滿意程度分析結果

問項 1：〈對詢答問題能簡潔明確解說〉			
滿意程度	次數	百分比%	累積百分比%
非常滿意	247	41.2	100.0
滿意	312	52.0	58.5
不滿意	2	0.3	0.3
非常不滿意	0	0	0
無意見	34	5.7	6.1

## 2. 服務人員具備充分的專業知識

受訪者認為該項服務人員素質滿意程度，以認為滿意者佔 50.2%居多，非常滿意者佔 44.0%次之，認為不滿意者佔 0.5%，而認為非常不滿意者為 0，顯示受訪者對於辦事處服務人員具備有充分的專業知識是滿意的。(見表 4-32)

表 4-32 滿意程度分析結果

問項 2：〈服務人員具備充分的專業知識〉			
滿意程度	次數	百分比%	累積百分比%
非常滿意	264	44.0	100.0
滿意	301	50.2	55.6
不滿意	3	0.5	0.5
非常不滿意	0	0	0
無意見	27	4.5	5.0

## 3. 服務人員態度親切有禮

受訪者認為該項服務人員素質滿意程度，以認為滿意者佔 48.0%居多，非常滿意者佔 46.5%次之，前兩者合計達到 94.5%，認為不滿意者佔 1.5%，而認為非常不

滿意者為 0，由於不滿意者亦達到 1.5%，為所有問項中最高，顯示受訪者對於辦事處服務人員之服務態度並不滿意，仍需加強。(見表 4-33)

表 4-33 滿意程度分析結果

問項 3：〈服務人員態度親切有禮〉			
滿意程度	次數	百分比%	累積百分比%
非常滿意	279	46.5	100
滿意	288	48.0	53.1
不滿意	9	1.5	1.5
非常不滿意	0	0	0
無意見	19	3.2	4.7

#### 4. 對所詢問的問題能立即回應

受訪者認為該項服務人員素質滿意程度，以認為滿意者佔 48.8%居多，非常滿意者佔 44.8%次之，認為不滿意者佔 0.5%，而認為非常不滿意者為 0，顯示受訪者對於辦事處服務人員對詢答問題在立即回應方面是滿意的。(見表 4-34)

表 4-34 滿意程度分析結果

問項 4：〈對所詢問的問題能立即回應〉			
滿意程度	次數	百分比%	累積百分比%
非常滿意	269	44.8	100.0
滿意	293	48.8	54.8
不滿意	3	0.5	0.5
非常不滿意	0	0	0
無意見	30	5.0	5.5

## 5. 人員具有高度熱忱及敬業精神

受訪者認為該項服務人員素質滿意程度，以認為滿意者佔 48.8%居多，非常滿意者佔 45.3%次之，認為不滿意者佔 0.8%，而認為非常不滿意者為 0，顯示受訪者對於辦事處服務人員在具有高度熱忱及敬業精神方面是滿意的。(見表 4-35)

表 4-35 滿意程度分析結果

問項 5: 〈人員具有高度熱忱及敬業精神〉			
滿意程度	次數	百分比%	累積百分比%
非常滿意	272	45.3	100.0
滿意	293	48.8	54.3
不滿意	5	0.8	0.8
非常不滿意	0	0	0
無意見	25	4.2	5.0

## 6. 服務人員服裝整齊、儀態端正

受訪者認為該項服務人員素質滿意程度，以認為滿意者佔 50.2%居多，非常滿意者佔 40.5%次之，認為不滿意者佔 1.0%，而認為非常不滿意者為 0，由於不滿意者亦達到 1.0%，在所有問項中居次，顯示受訪者對於辦事處服務人員服裝儀態並不十分滿意，仍有待加強。(見表 4-36)

表 4-36 滿意程度分析結果

問項 6: 〈服務人員服裝整齊、儀態端正〉			
滿意程度	次數	百分比%	累積百分比%
非常滿意	243	40.5	100.0
滿意	301	50.2	59.2
不滿意	6	1.0	1.0
非常不滿意	0	0	0
無意見	45	7.5	8.6

### 三、服務流程方面

#### (一) 民眾對於辦事處「服務流程」之「重要程度」分析

由表 4-37 至 4-42 得知，在受訪樣本中，服務流程層面共計六題，調查結果顯示，民眾對於雲林辦事處提供服務流程的重要程度，大多集中於非常重要與重要的程度，二者合計達到九成多，而認為不重要或非常不重要，佔總樣本數合計不到一成，由此可以看出民眾對於服務流程仍然的非常重視。

茲將服務流程各層面之受訪樣本重要程度，詳列如下：

##### 1. 無需浪費冗長時間等待服務

受訪者認為該項服務流程重要程度，以認為非常重要者佔 49.0%居多，重要者佔 45.2%次之，認為非常不重要者佔 0.2%，而認為不重要者為 0.5%，顯示受訪者對於辦事處服務流程在無需浪費冗長時間等待服務方面非常重視。(見表 4-37)

表 4-37 重要程度分析結果

問項 1: 〈無需浪費冗長時間等待服務〉			
重視程度	次數	百分比%	累積百分比%
非常重要	294	49.0	100.0
重要	271	45.2	50.6
不重要	3	0.5	0.7
非常不重要	1	0.2	0.2
無意見	26	4.3	5.0

##### 2. 業務服務處理迅速確實

受訪者認為該項服務流程重要程度，以認為非常重要者佔 52.2%居多，重要者佔 44.5%次之，認為非常不重要者佔 0.2%，而認為不重要者為 0.2%，顯示受訪者對於辦事處服務流程在業務服務處理是否迅速確實是非常重視的。(見表 4-38)

表 4-38 重要程度分析結果

問項 2: 〈業務服務處理迅速確實〉			
重視程度	次數	百分比%	累積百分比%
非常重要	313	52.2	100.0
重要	267	44.5	47.4
不重要	1	0.2	0.3
非常不重要	1	0.2	0.2
無意見	13	2.2	2.5

### 3. 作業及服務正確無誤

受訪者認為該項服務流程重要程度，以認為非常重要者佔 55.3%居多，重要者佔 41.7%次之，前兩者合計達到九成七，認為非常不重要者佔 0.2%，而認為不重要者亦為 0.2%，顯示受訪者對於辦事處服務流程在作業及服務正確無誤方面是高度重視的。(見表 4-39)

表 4-39 重要程度分析結果

問項 3: 〈作業及服務正確無誤〉			
重視程度	次數	百分比%	累積百分比%
非常重要	332	55.3	99.8
重要	250	41.7	44.0
不重要	1	0.2	0.3
非常不重要	1	0.2	0.2
無意見	10	1.7	2.0

### 4. 手續簡便且作業流程順暢

受訪者認為該項服務流程重要程度，以認為非常重要者佔 52.7%居多，重要者

佔 43.7%次之，前兩者合計將近達到九成七，認為非常不重要者佔 0.2%，而認為不重要者亦為 0.2%，顯示受訪者對於辦事處服務流程在手續簡便且作業流程順暢方面亦是非常重視的。(見表 4-40)

表 4-40 重要程度分析結果

問項 4: 〈手續簡便且作業流程順暢〉			
重視程度	次數	百分比%	累積百分比%
非常重要	316	52.7	100.0
重要	262	43.7	46.9
不重要	1	0.2	0.3
非常不重要	1	0.2	0.2
無意見	15	2.5	2.9

#### 5. 詳細說明洽詢內容及申辦事項

受訪者認為該項服務流程重要程度，以認為非常重要者佔 54.5%居多，重要者佔 42.3%次之，認為非常不重要者佔 0.2%，而認為不重要者亦為 0.2%，顯示受訪者對於辦事處服務流程在詳細說明洽詢內容及申辦事項方面，普遍認為是非常重要的。(見表 4-41)

表 4-41 重要程度分析結果

問項 5: 〈詳細說明洽詢內容及申辦事項〉			
重視程度	次數	百分比%	累積百分比%
非常重要	327	54.5	100.0
重要	254	42.3	45.0
不重要	1	0.2	0.3
非常不重要	1	0.2	0.2
無意見	12	2.0	2.4



## 6. 人員能專注傾聽洽辦事項

受訪者認為該項服務流程重要程度，以認為非常重要者佔 55.3% 居多，重要者佔 41.5% 次之，認為非常不重要者佔 0.2%，而認為不重要者亦為 0.2%，顯示受訪者對於辦事處服務流程在服務人員是否能專注傾聽洽辦事項方面，認為是非常重要的。(見表 4-42)

表 4-42 重要程度分析結果

問項 6: 〈人員能專注傾聽洽辦事項〉			
重視程度	次數	百分比%	累積百分比%
非常重要	332	55.3	100.0
重要	249	41.5	44.2
不重要	1	0.2	0.3
非常不重要	1	0.2	0.2
無意見	12	2.0	2.4

### (二) 民眾對於辦事處「服務流程」之「滿意程度」分析

由表 4-43 至 4-48 得知，在受訪樣本中，服務流程層面共計六題，調查結果顯示，民眾對於雲林辦事處服務流程滿意程度，多數集中於滿意與非常滿意的程度，二者合計達到九成多，而認為不滿意或非常不滿意，佔總樣本數合計不到一成，由此可以看的出來民眾對於雲林辦事處提供之服務流程同樣普遍感到滿意。茲將服務流程各層面之受訪樣本滿意程度，詳列如下：

#### 1. 無需浪費冗長時間等待服務

受訪者認為該項服務流程滿意程度，以認為滿意者佔 51.8% 居多，非常滿意者佔 40.8% 次之，認為不滿意者佔 1.3%，而認為非常不滿意者為 0，由於不滿意者亦高達 1.3%，為所有問項中最高，顯示受訪者對於辦事處在無需浪費冗長時間等待

服務方面並不滿意，仍需加強。(見表 4-43)

表 4-43 滿意程度分析結果

問項 1: 〈無需浪費冗長時間等待服務〉			
滿意程度	次數	百分比%	累積百分比%
非常滿意	245	40.8	100.0
滿意	311	51.8	58.8
不滿意	8	1.3	1.3
非常不滿意	0	0	0
無意見	31	5.2	6.6

## 2. 業務服務處理迅速確實

受訪者認為該項服務流程滿意程度，以認為滿意者佔 48.3%居多，非常滿意者佔 45.3%次之，認為非常不滿意者佔 0.3%，而認為不滿意者為 0，顯示受訪者對於辦事處服務流程在業務服務處理迅速確實方面，認為是滿意的。(見表 4-44)

表 4-44 滿意程度分析結果

問項 2: 〈業務服務處理迅速確實〉			
滿意程度	次數	百分比%	累積百分比%
非常滿意	272	45.3	100.0
滿意	290	48.3	54.3
不滿意	2	0.3	0.3
非常不滿意	0	0	0
無意見	31	5.2	5.5

## 3. 作業及服務正確無誤

受訪者認為該項服務流程滿意程度，以認為滿意者佔 49.3%居多，非常滿意者

佔 44.0%次之，無意見者為 5.8%，而認為非常不滿意者及不滿意者則均為 0，顯示受訪者對於辦事處服務流程在作業及服務正確無誤方面，同樣認為是滿意的。（見表 4-45）

表 4-45 滿意程度分析結果

問項 3: 〈作業及服務正確無誤〉			
滿意程度	次數	百分比%	累積百分比%
非常滿意	264	44.0	100.0
滿意	296	49.3	55.6
不滿意	0	0	0
非常不滿意	0	0	0
無意見	35	5.8	5.9

#### 4. 手續簡便且作業流程順暢

受訪者認為該項服務流程滿意程度，以認為滿意者佔 49.2%居多，非常滿意者佔 44.3%次之，無意見者為 5.7%，而認為非常不滿意者及不滿意者亦均為 0，顯示受訪者對於辦事處服務流程在手續簡便且作業流程順暢方面，仍認為是滿意的。（見表 4-46）

表 4-46 滿意程度分析結果

問項 4: 〈手續簡便且作業流程順暢〉			
滿意程度	次數	百分比%	累積百分比%
非常滿意	266	44.3	100.0
滿意	295	49.2	55.3
不滿意	0	0	0
非常不滿意	0	0	0
無意見	34	5.7	5.7

#### 5. 詳細說明洽詢內容及申辦事項

受訪者認為該項服務流程滿意程度，以認為滿意者佔 48.5%居多，非常滿意者佔 44.5%次之，認為不滿意者佔 0.2%，而認為非常不滿意者為 0，顯示受訪者對於辦事處服務流程在詳細說明洽詢內容及申辦事項之服務項目方面，普遍認為是滿意的。(見表 4-47)

表 4-47 滿意程度分析結果

問項 5: 〈詳細說明洽詢內容及申辦事項〉			
滿意程度	次數	百分比%	累積百分比%
非常滿意	267	44.5	100.0
滿意	291	48.5	55.1
不滿意	1	0.2	0.2
非常不滿意	0	0	0
無意見	36	6.0	6.2

#### 6. 人員能專注傾聽洽辦事項

受訪者認為該項服務流程滿意程度，以認為非常滿意者佔 46.8%居多，滿意者佔 46.2%次之，認為不滿意者佔 0.5%，而認為非常不滿意者為 0，顯示受訪者對於辦事處服務流程在服務人員能專注傾聽洽辦事項之服務項目方面，同樣認為是滿意的。(見表 4-48)

表 4-48 滿意程度分析結果

問項 6: 〈人員能專注傾聽洽辦事項〉			
滿意程度	次數	百分比%	累積百分比%
非常滿意	281	46.8	100.0
滿意	277	46.2	52.8
不滿意	3	0.5	0.5
非常不滿意	0	0	0
無意見	34	5.7	6.2

### 參、服務品質重要性的期望及滿意度的認知之敘述統計分析

本研究係以所設計之問卷作為衡量洽公民眾對於雲林辦事處提供之服務品質重要程度與實際服務品質滿意程度的認知等現況，問卷共計 38 個問項，服務品質重要程度與實際服務品質滿意程度的認知各佔一半，問項相同，每題問項依得分高低程度分為五等級，分別給予一至五分，經由 SPSS (Statistical Package for the Social Science) 分析後，茲將分析結果分別說明如下。

#### 一、服務品質重要程度的期望之敘述統計分析

本研究首先衡量樣本在服務品質重要性各問項的平均數與標準差。由表 4-49 得知在各問項平均數中，數值均大於 4，顯示民眾對於各服務項目的重要程度期望，介於重要至非常重要之間，其中以問項 16「作業及服務正確無誤」、問項 9「服務人員具備充分的專業知識」及問項 19「人員能專注傾聽洽辦事項」等 3 項分列前三名，顯示洽公民眾對於雲林辦事處提供服務之作業正確度要求最高，再來依次分別為服務人員須具備專業知識及在接受服務的過程中，希望服務人員能專注瞭解洽公民眾洽辦需求；問項 5「內部備有適量座椅以供等候」則為所有問項中最低者為 4.35，顯示洽公民眾對於雲林辦事處是否「備有適量座椅以供等候」比起

其他項目較為不重視。另外，在標準差方面，以問項 5「內部備有適量座椅以供等候」的標準差最大為 0.70，顯示出洽公民眾對於雲林辦事處是否備有適量座椅以供等候的期望差異性較大。

表 4-49：服務品質重要程度期望之敘述統計分析表

題號	服務項目	平均數	標準差	排名
16	作業及服務正確無誤	4.54	0.59	1
9	服務人員具備充分的專業知識	4.54	0.56	2
19	人員能專注傾聽洽辦事項	4.53	0.57	3
18	詳細說明洽詢內容及申辦事項	4.52	0.57	4
12	人員具有高度熱忱及敬業精神	4.52	0.55	5
17	手續簡便且作業流程順暢	4.50	0.58	6
15	業務服務處理迅速確實	4.50	0.57	7
11	對所詢問的問題能立即回應	4.50	0.56	8
3	地點適中，交通便利	4.49	0.65	9
10	服務人員態度親切有禮	4.49	0.56	10
8	對詢答問題能簡潔明確解說	4.47	0.56	11
14	無需浪費冗長時間等待服務	4.44	0.62	12
2	辦公室整體外觀及環境整齊	4.40	0.62	13
13	服務人員服裝整齊、儀態端正	4.39	0.62	14
4	空間寬敞，亮度充足	4.38	0.64	15
7	備詳盡業務與服務簡介供取閱	4.37	0.69	16
1	招牌明顯易見，光潔明亮	4.37	0.65	17
6	服務櫃台編號分隔清楚	4.36	0.63	18
5	內部備有適量座椅以供等候	4.35	0.70	19

資料來源：作者自行整理。(本量表評分值：非常重要 5 分，重要 4 分，無意見 3

分，不重要 2 分，非常不重要 1 分)

## 二、服務品質滿意程度的認知之敘述統計分析

在服務品質滿意程度的認知項目方面，由表 4-50 之平均數數據可以發現，民眾對於各服務項目的滿意程度實際認知，除問項 3「地點適中，交通便利」之平均數為 3.82，低於 4 外，其餘問項均大於 4，介於滿意至非常滿意之間，其中以問項 10「服務人員態度親切有禮」、問項 19「人員能專注傾聽洽辦事項」及問項 12「人員具有高度熱忱及敬業精神」等 3 項分列前三名，顯示洽公民眾對於雲林辦事處提供服務項目中，服務人員之工作態度最為滿意，依次分別為在接受服務的過程中，確實能夠感受到服務人員對於所洽辦事項能夠專注傾聽及服務人員高度的高熱忱與敬業精神；問項 3「地點適中，交通便利」則為所有問項中最低者為 3.82，表示洽公民眾對於雲林辦事處辦公地點停車問題不甚滿意。另外，在標準差方面，以問項 1「地點適中，交通便利」的標準差最大為 1.04，顯示出洽公民眾對於雲林辦事處目前之座落地點及交通便利性方面並不滿意。

表 4-50：服務品質滿意程度認知之敘述統計分析表

題號	服務項目	平均數	標準差	排名
10	服務人員態度親切有禮	4.41	0.63	1
19	人員能專注傾聽洽辦事項	4.40	0.62	2
12	人員具有高度熱忱及敬業精神	4.40	0.61	3
15	業務服務處理迅速確實	4.40	0.60	4
11	對所詢問的問題能立即回應	4.39	0.61	5
9	服務人員具備充分的專業知識	4.39	0.60	6
17	手續簡便且作業流程順暢	4.39	0.59	7
18	詳細說明洽詢內容及申辦事項	4.38	0.61	8
11	作業及服務正確無誤	4.38	0.60	9
8	對詢答問題能簡潔明確解說	4.35	0.60	10
14	無需浪費冗長時間等待服務	4.33	0.64	11
13	服務人員服裝整齊、儀態端正	4.31	0.65	12
7	備詳盡業務與服務簡介供取閱	4.25	0.61	13
6	服務櫃台編號分隔清楚	4.21	0.64	14
5	內部備有適量座椅以供等候	4.17	0.68	15
2	辦公室整體外觀及環境整齊	4.17	0.66	16
4	空間寬敞，亮度充足	4.13	0.65	17
1	招牌明顯易見，光潔明亮	4.07	0.74	18
3	地點適中，交通便利	3.82	1.04	19

資料來源：作者自行整理。(本量表評分值：非常滿意 5 分，滿意 4 分，無意見 3 分，不滿意 2 分，非常不滿意 1 分)



## 肆、不同人口統計變項之洽公民眾對服務品質重要程度及滿意程度之差異分析

本研究係利用獨立樣本  $t$  檢定及單因子變異數分析 (One Way ANOVA) 來檢視民眾之性別、婚姻、年齡、保險身分、教育程度及平均月收入等背景變項對於服務品質重要程度的期望與滿意程度的認知之間的差異情形。其中性別與婚姻狀況，以「獨立樣本  $t$  檢定」來進行分析；而年齡、保險身分、教育程度及平均月收入等變項，則以「單因子變異數分析」進行各層面的檢定分析，若  $P$  值達到顯著水準時，則以費雪法進行事後比較並加以分析。

### 一、不同人口統計變項對服務品質重要性與滿意度之研究假設

(一) 假設 1：洽公民眾個人基本特性對雲林辦事處服務品質重要性，並無顯著性差異。可分為 6 項假說，茲分述如下：

假說 1-1 不同性別的洽公民眾在對雲林辦事處服務品質重要性構面上，並無顯著性差異。

假說 1-2 不同婚姻狀況的洽公民眾在對雲林辦事處服務品質重要性構面上，並無顯著性差異。

假說 1-3 不同年齡層的洽公民眾在對雲林辦事處服務品質重要性構面上，並無顯著性差異。

假說 1-4 不同保險別的洽公民眾在對雲林辦事處服務品質重要性構面上，並無顯著性差異。

假說 1-5 不同教育程度的洽公民眾在對雲林辦事處服務品質重要性構面上，並無顯著性差異。

假說 1-6 不同平均月收入的洽公民眾在對雲林辦事處服務品質重要性構面上，

並無顯著性差異。

(二) 假設 2：洽公民眾個人基本特性對雲林辦事處服務品質滿意度，並無顯著性差異。亦分為 6 項假說，茲分述如下：

假說 2-1 不同性別的洽公民眾在對雲林辦事處服務品質滿意度構面上，並無顯著性差異。

假說 2-2 不同婚姻狀況的洽公民眾在對雲林辦事處服務品質滿意度構面上，並無顯著性差異。

假說 2-3 不同年齡層的洽公民眾在對雲林辦事處服務品質滿意度構面上，並無顯著性差異。

假說 2-4 不同保險別的洽公民眾在對雲林辦事處服務品質滿意度構面上，並無顯著性差異。

假說 2-5 不同教育程度的洽公民眾在對雲林辦事處服務品質滿意度構面上，並無顯著性差異。

假說 2-6 不同平均月收入的洽公民眾在對雲林辦事處服務品質滿意度構面上，並無顯著性差異。

## 二、不同人口統計變項對服務品質重要性構面因素之差異分析

檢定結果論述如下：

### (一) 性別

為瞭解洽公民眾是否因為性別上的不同，對於服務品質重要程度的期望，而有不同程度之表現，根據受訪者不同的性別變項進行  $t$  考驗分析。其結果如表 4-51：

表 4-51 不同性別在服務品質重要性構面因素差異分析表

向度	性別	N	平均數	標準差	F 值	P 值
重要程度有形性	男	216	34.657	4.021	7.143	0.226
	女	379	35.050	3.370		
重要程度反應性	男	216	13.403	1.519	0.29	0.262
	女	379	13.549	1.529		
重要程度可靠性	男	216	13.482	1.537	1.792	0.350
	女	379	13.602	1.488		
重要程度保證性	男	216	8.926	1.018	0.145	0.120
	女	379	9.061	1.015		
重要程度關懷性	男	216	13.398	1.552	1.719	0.288
	女	379	13.536	1.496		

由表 4-51 得知，不同性別在服務品質重要程度的期望-「有形性」、「反應性」、「可靠性」、「保證性」、「關懷性」等 5 個因素，經「F 檢定」結果，*P* 值皆未達顯著水準（即「顯著性」的數值均大於 .05），亦即表示洽公民眾不會因性別因素的不同而對服務品質各構面因素之重要程度產生顯著差異。因此，接受假說 1 (*P* 值 > 0.05)：不同性別的洽公民眾在對雲林辦事處服務品質重要性構面上，並無顯著性差異。茲依各構面因素檢定結果，分別說明如下：

#### 1. 重要程度有形性

在有形性方面，由 F 分配之 *P* 值 = 0.226 > 0.05 之顯著水準，可加以判斷男女兩群體變異數相等，表示接受虛無假設，亦即男性、女性對有形性的服務品質重視程度是相似的。

#### 2. 重要程度反應性

在反應性方面，*P* 值 = 0.262 > 0.05 之顯著水準，表示接受虛無假設，亦即男性、女性對反應性的服務品質重視程度是相似的。

#### 3. 重要程度可靠性

在可靠性方面，*P* 值 = 0.350 > 0.05 之顯著水準，表示不否定虛無假設，亦即男性、女性對可靠性的服務品質重視程度是相似的。

#### 4. 重要程度保證性

在保證性方面， $P$ 值=0.120>0.05 之顯著水準，表示接受虛無假設，亦即男性、女性對保證性的服務品質重視程度是相似的。

#### 5. 重要程度關懷性

在關懷性方面， $P$ 值=0.288>0.05 之顯著水準，表示接受虛無假設，亦即男性、女性對關懷性的服務品質重視程度是相似的。

### (二) 婚姻狀況

為瞭解洽公民眾是否因為婚姻狀況的不同，對於服務品質重要程度的期望，而有不同程度之表現，根據受訪者不同的婚姻變項進行  $t$  考驗分析。其結果如表 4-52：

表 4-52 不同婚姻在服務品質重要性構面因素差異分析表

向度	組別	N	平均數	標準差	F 值	P 值
重要程度有形性	已婚	380	35.213	3.758	3.441**	0.007
	未婚	213	34.371	3.321		
重要程度反應性	已婚	380	13.566	1.578	1.695	0.136
	未婚	213	13.371	1.424		
重要程度可靠性	已婚	380	13.613	1.572	2.164	0.235
	未婚	213	13.460	1.379		
重要程度保證性	已婚	380	9.034	1.056	3.311	0.474
	未婚	213	8.972	0.946		
重要程度關懷性	已婚	380	13.540	1.579	1.848	0.249
	未婚	213	13.390	1.399		

\*\* $P < .01$ .

由表 4-52 得知，不同婚姻狀況在服務品質重要程度之「有形性」、「反應性」、「可靠性」、「保證性」、「關懷性」等 5 個因素，經「F 檢定」結果，除「有形性」之選項「顯著性」的數值少於.01 為非常顯著外，其餘均為不顯著，即「顯著性」的數值大於.05，綜上，已婚與未婚對於服務品質重要程度的期望，只有「有形性」

此構面會因民眾婚姻狀況之不同而產生差異，其餘則並無明顯差異存在。茲依各構面因素檢定結果，分別說明如下：

#### 1. 重要程度有形性

在有形性方面，由 F 分配之  $P$  值 = 0.007 < 0.01 之顯著水準，判斷婚姻狀況兩群體變異數並不相等，表示拒絕虛無假設，亦即已婚、未婚對有形性的服務品質重視程度是不相似的，是有差異的。從兩者之平均值比較得知，已婚者高於未婚者，由此可知已婚者對於環境設施及服務人員服裝儀容等服務品質因素比未婚者來得更加重視。

#### 2. 重要程度反應性

在反應性方面， $P$  值 = 0.136 > 0.05 之顯著水準，表示接受虛無假設，亦即已婚、未婚對反應性的服務品質重視程度是相似的。

#### 3. 重要程度可靠性

在可靠性方面， $P$  值 = 0.235 > 0.05 之顯著水準，表示不否定虛無假設，亦即已婚、未婚對可靠性的服務品質重視程度是相似的。

#### 4. 重要程度保證性

在保證性方面， $P$  值 = 0.474 > 0.05 之顯著水準，表示接受虛無假設，亦即已婚、未婚對保證性的服務品質重視程度是相似的。

#### 5. 重要程度關懷性

在關懷性方面， $P$  值 = 0.249 > 0.05 之顯著水準，表示接受虛無假設，亦即已婚、未婚對關懷性的服務品質重視程度是相似的。

### (三) 年齡

本研究將洽公民眾的年齡分為 30 歲以下、31-40 歲、41-50 歲、51 歲以上等四個群體，為瞭解洽公民眾是否因年齡上的不同，對於服務品質重要程度的期望，而有不同程度之表現，根據受訪者不同的年齡變項進行單因子變異數分析。其結果如表 4-53：

表 4-53 不同年齡在服務品質重要性構面因素差異分析表

構面因素	組別	N	平均數	標準差	F 值	P 值	事後比較
重要程度有形性	30歲以下	172	34.913	3.142	2.043	0.107	
	31-40歲	150	34.453	3.807			
	41-50歲	130	34.792	3.459			
	51歲以上	143	35.483	4.042			
重要程度反應性	30歲以下	172	13.599	1.421	0.583	0.626	
	31-40歲	150	13.440	1.661			
	41-50歲	130	13.385	1.438			
	51歲以上	143	13.532	1.583			
重要程度可靠性	30歲以下	172	13.636	1.333	0.430	0.732	
	31-40歲	150	13.460	1.673			
	41-50歲	130	13.523	1.516			
	51歲以上	143	13.594	1.516			
重要程度保證性	30歲以下	172	9.122	0.932	1.987	0.115	
	31-40歲	150	8.880	1.093			
	41-50歲	130	8.939	0.971			
	51歲以上	143	9.012	1.065			
重要程度關懷性	30歲以下	172	13.616	1.395	0.883	0.450	
	31-40歲	150	13.353	1.647			
	41-50歲	130	13.431	1.430			
	51歲以上	143	13.518	1.592			

附註：由於 20 歲以下之受訪樣本比例較低，本研究不單獨將其列入統計，將與 21-30 歲層面之組別整併為 30 歲以下來進行事後各項統計分析。

由表 4-53 得知，不同年齡在服務品質重要程度的期望，經  $F$  考驗結果，「顯著性」均大於 0.05，均未達到顯著差異，顯示不同年齡層之洽公民眾在服務品質重要程度的期望上，並沒有顯著差異。茲依各構面因素檢定結果，分別說明如下：

#### 1. 重要程度有形性

在有形性方面，由  $F$  分配之  $P$  值 = 0.107 > 0.05 之顯著水準，表示接受虛無假設，亦即年齡對有形性的服務品質重視程度是相似的。

#### 2. 重要程度反應性

在反應性方面， $P$  值 = 0.626 > 0.05 之顯著水準，表示接受虛無假設，亦即年齡對反應性的服務品質重視程度是相似的。

#### 3. 重要程度可靠性

在可靠性方面， $P$  值 = 0.732 > 0.05 之顯著水準，表示不否定虛無假設，亦即年齡對可靠性的服務品質重視程度是相似的。

#### 4. 重要程度保證性

在保證性方面， $P$  值 = 0.115 > 0.05 之顯著水準，表示接受虛無假設，亦即年齡對保證性的服務品質重視程度是相似的。

#### 5. 重要程度關懷性

在關懷性方面， $P$  值 = 0.450 > 0.05 之顯著水準，表示接受虛無假設，亦即年齡對關懷性的服務品質重視程度是相似的。

#### (四) 保險身分

為瞭解洽公民眾是否因為保險身分上的不同，對於服務品質重要程度的期望，而有不同程度之表現，根據受訪者不同的保險身分變項進行單因子變異數分析。其結果如表 4-54：

表 4-54 不同保險身分在服務品質重要性構面因素差異分析表

構面因素	組別	N	平均數	標準差	F 值	P 值	事後比較
重要程度有形性	勞保	453	34.929	3.595	1.886	0.111	
	農保	40	35.950	3.129			
	國保	51	34.902	4.464			
	其他	44	34.000	3.042			
重要程度反應性	勞保	453	13.530	1.523	0.817	0.515	
	農保	40	13.650	1.369			
	國保	51	13.294	1.677			
	其他	44	13.205	1.534			
重要程度可靠性	勞保	453	13.571	1.507	0.629	0.642	
	農保	40	13.800	1.265			
	國保	51	13.353	1.707			
	其他	44	13.409	1.484			
重要程度保證性	勞保	453	9.018	1.011	0.354	0.841	
	農保	40	9.125	0.939			
	國保	51	1.148	1.148			
	其他	44	1.039	1.039			
重要程度關懷性	勞保	453	13.501	1.512	0.472	0.756	
	農保	40	13.700	1.381			
	國保	51	13.353	1.683			
	其他	44	13.318	1.552			

由表 4-54 得知，不同保險身分在服務品質重要程度的期望，經  $F$  考驗結果，「顯著性」均大於 .05，均未達到顯著水準，顯示不同保險身分別之洽公民眾在服務品質重要程度的期望整體上沒有顯著差異。茲依各構面因素檢定結果，分別說明如下：



### 1. 重要程度有形性

在有形性方面，由 F 分配之  $P$  值 = 0.111 > 0.05 之顯著水準，表示接受虛無假設，亦即保險身分對有形性的服務品質重視程度是相似的。

### 2. 重要程度反應性

在反應性方面， $P$  值 = 0.515 > 0.05 之顯著水準，表示接受虛無假設，亦即保險身分對反應性的服務品質重視程度是相似的。

### 3. 重要程度可靠性

在可靠性方面， $P$  值 = 0.642 > 0.05 之顯著水準，表示不否定虛無假設，亦即保險身分對可靠性的服務品質重視程度是相似的。

### 4. 重要程度保證性

在保證性方面， $P$  值 = 0.841 > 0.05 之顯著水準，表示接受虛無假設，亦即保險身分對保證性的服務品質重視程度是相似的。

### 5. 重要程度關懷性

在關懷性方面， $P$  值 = 0.756 > 0.05 之顯著水準，表示接受虛無假設，亦即保險身分對關懷性的服務品質重視程度是相似的。

## (五) 教育程度

為瞭解洽公民眾是否因為教育程度的不同，對於服務品質重要程度的期望，而有不同程度之表現，根據受訪者不同的教育程度變項進行單因子變異數分析。其結果如表 4-55：

表 4-55 不同教育程度在服務品質重要性構面因素差異分析表

構面因素	組別	N	平均數	標準差	F 值	P 值	事後比較
重要程度 有形性	國中以下	73	34.356	4.614	1.802	0.146	
	高中職	236	35.284	3.608			
	專科	116	34.552	3.169			
	大學以上	170	34.865	3.416			
重要程度 反應性	國中以下	73	13.123	1.509	1.678	0.171	
	高中職	236	13.538	1.583			
	專科	116	13.535	1.623			
	大學以上	170	13.571	1.367			
重要程度 可靠性	國中以下	73	13.247	1.579	1.332	0.263	
	高中職	236	13.598	1.591			
	專科	116	13.535	1.552			
	大學以上	170	13.653	1.302			
重要程度 保證性	國中以下	73	8.863	0.976	1.198	0.310	
	高中職	236	9.000	1.088			
	專科	116	8.974	1.059			
	大學以上	170	9.118	0.896			
重要程度 關懷性	國中以下	73	13.123	1.598	1.770	0.152	
	高中職	236	13.509	1.580			
	專科	116	13.491	1.569			
	大學以上	170	13.606	1.334			

附註：由於碩士以上之受訪樣本比例較低，本研究不單獨將其列入統計，將與大學程度層面之組別整併為大學以上來進行事後各項統計分析。

由表 4-55 得知，不同教育程度在服務品質重要程度的期望，經 F 考驗結果，「顯著性」均大於 .05，均未達到顯著水準，顯示不同教育程度之洽公民眾在服務

品質重要程度的期望整體上沒有顯著差異。茲依各構面因素檢定結果，分別說明如下：

#### 1. 重要程度有形性

在有形性方面，由 F 分配之  $P$  值 = 0.146 > 0.05 之顯著水準，表示接受虛無假設，亦即教育程度對有形性的服務品質重視程度是相似的。

#### 2. 重要程度反應性

在反應性方面， $P$  值 = 0.171 > 0.05 之顯著水準，表示接受虛無假設，亦即教育程度對反應性的服務品質重視程度是相似的。

#### 3. 重要程度可靠性

在可靠性方面， $P$  值 = 0.263 > 0.05 之顯著水準，表示不否定虛無假設，亦即教育程度對可靠性的服務品質重視程度是相似的。

#### 4. 重要程度保證性

在保證性方面， $P$  值 = 0.310 > 0.05 之顯著水準，表示接受虛無假設，亦即教育程度對保證性的服務品質重視程度是相似的。

#### 5. 重要程度關懷性

在關懷性方面， $P$  值 = 0.152 > 0.05 之顯著水準，表示接受虛無假設，亦即教育程度對關懷性的服務品質重視程度是相似的。

## (六) 平均月收入

為瞭解洽公民眾是否因為平均月收入的不同，對於服務品質重要程度的期望，而有不同程度之表現，根據受訪者不同的月收入變項進行單因子變異數分析。其結果如表 4-56：

表 4-56 不同月收入在服務品質重要性構面因素差異分析表

構面因素	組別	N	平均數	標準差	F 值	P 值	事後比較
重要程度 有形性	1萬元以下	90	35.156	4.047	1.940	0.102	
	1萬~3萬元	284	34.599	3.577			
	3萬以上~5萬元	151	35.093	3.486			
	5萬元以上	50	35.940	3.622			
重要程度 反應性	1萬元以下	90	13.544	1.581	2.049	0.086	
	1萬~3萬元	284	13.390	1.603			
	3萬以上~5萬元	151	13.510	1.432			
	5萬元以上	50	14.040	1.245			
重要程度 可靠性	1萬元以下	90	13.689	1.504	1.464	0.212	
	1萬~3萬元	284	13.437	1.584			
	3萬以上~5萬元	151	13.589	1.425			
	5萬元以上	50	13.940	1.284			
重要程度 保證性	1萬元以下	90	9.133	0.985	1.752	0.137	
	1萬~3萬元	284	8.916	1.080			
	3萬以上~5萬元	151	9.073	0.939			
	5萬元以上	50	9.220	0.932			
重要程度 關懷性	1萬元以下	90	13.622	1.526	2.513*	0.041	
	1萬~3萬元	284	13.373	1.624			
	3萬以上~5萬元	151	13.477	1.375			
	5萬元以上	50	14.040	1.212			

\* $P < .05$ .

由表 4-56 得知，不同平均月收入在服務品質重要程度的期望，經 F 考驗結果，除「關懷性」之選項「顯著性」的數值小於 .05 為顯著外，其餘則均未達到顯著水準，綜上所得結果為不同平均月收入對於服務品質重要性的期望，只有在「關懷性」部分有差異外，其餘則無明顯差異存在。茲依各構面因素檢定結果，分別說

明如下：

#### 1. 重要程度有形性

在有形性方面，由 F 分配之  $P$  值 = 0.102 > 0.05 之顯著水準，表示接受虛無假設，亦即平均月收入對有形性的服務品質重視程度是相似的，並無差異存在。

#### 2. 重要程度反應性

在反應性方面， $P$  值 = 0.086 > 0.05 之顯著水準，表示接受虛無假設，亦即平均月收入對反應性的服務品質重視程度是相似，無差異的。

#### 3. 重要程度可靠性

在可靠性方面， $P$  值 = 0.212 > 0.05 之顯著水準，表示不否定虛無假設，亦即平均月收入對可靠性的服務品質重視程度是相似的。

#### 4. 重要程度保證性

在保證性方面， $P$  值 = 0.137 > 0.05 之顯著水準，表示接受虛無假設，亦即平均月收入對保證性的服務品質重視程度是相似的。

#### 5. 重要程度關懷性

在關懷性方面， $P$  值 = 0.041 < 0.05 之顯著水準，表示拒絕虛無假設，對立假設成立，亦即關懷性的服務品質重視程度會因平均月收入之不同而有差異存在。

各群組的平均數分別為 1 萬元以下 13.622，1 萬-3 萬元 13.373，3 萬元以上-5 萬元為 13.477，5 萬元以上 14.040。由上述平均數得知，各群組實際落差並不大，均認為重要，其中以平均月收入 5 萬元以上者，對於服務品質重視程度較之其他年齡層民眾略高。另經進一步以 Scheffe 法多重檢定，結果發現平均月收入方面整體雖有差異，但各組間並無差異存在。

### 三、不同人口統計變項對服務品質滿意度構面因素之差異分析

#### (一) 性別

瞭解洽公民眾是否因為性別上的不同，對於服務品質滿意度的認知，而有不同程度之表現，根據受訪者不同的性別變項進行  $t$  考驗分析。其結果如表 4-57：

表 4-57 不同性別在服務品質滿意度構面因素差異分析表

向度	性別	N	平均數	標準差	F 值	P 值
滿意程度有形性	男	216	30.560	3.968	9.004	0.377
	女	379	30.842	3.275		
滿意程度反應性	男	216	13.014	1.652	0.148	0.059
	女	379	13.274	1.598		
滿意程度可靠性	男	216	12.995	1.592	0.260	0.139
	女	379	13.198	1.609		
滿意程度保證性	男	216	8.704	1.139	0.198	0.152
	女	379	8.842	1.123		
滿意程度關懷性	男	216	13.014	1.598	0.193	0.169
	女	379	13.206	1.652		

由表 4-57 得知，「F 檢定」結果，所列「有形性」、「反應性」、「可靠性」、「保證性」及「關懷性」等 5 個選項之「顯著性」的數值均大於 0.05 為不顯著，依此表示男生與女生對於服務品質滿意度的實際認知是同質的，亦即表示洽公民眾不會因性別因素的不同而對服務品質各構面因素之滿意程度產生顯著差異。因此，接受假說 1 ( $P$  值  $> 0.05$ )：不同性別的洽公民眾在對雲林辦事處服務品質滿意度構面上，並無顯著性差異。茲依各構面因素檢定結果，分別說明如下：

#### 1. 滿意程度有形性

在有形性方面，由 F 分配之  $P$  值  $= 0.377 > 0.05$  之顯著水準，可加以判斷男女兩群體變異數相等，表示接受虛無假設，亦即男性、女性對有形性的服務品質滿意程度是相似的。

## 2. 滿意程度反應性

在反應性方面， $P$ 值 $=0.059 > 0.05$ 之顯著水準，表示接受虛無假設，亦即男性、女性對反應性的服務品質滿意程度是相似的。

## 3. 滿意程度可靠性

在可靠性方面， $P$ 值 $=0.139 > 0.05$ 之顯著水準，表示不否定虛無假設，亦即男性、女性對可靠性的服務品質滿意程度是相似的。

## 4. 滿意程度保證性

在保證性方面， $P$ 值 $=0.152 > 0.05$ 之顯著水準，表示接受虛無假設，亦即男性、女性對保證性的服務品質滿意程度是相似的。

## 5. 滿意程度關懷性

在關懷性方面， $P$ 值 $=0.169 > 0.05$ 之顯著水準，表示接受虛無假設，亦即男性、女性對關懷性的服務品質滿意程度是相似的。

## (二) 婚姻狀況

為瞭解洽公民眾是否因為婚姻狀況的不同，對於服務品質滿意程度的認知，而有不同程度之表現，根據受訪者不同的婚姻變項進行  $t$  考驗分析。其結果如表 4-58：

表 4-58 不同婚姻在服務品質滿意度構面因素差異分析表

向度	組別	N	平均數	標準差	F 值	P 值
滿意程度有形性	已婚	380	31.005	3.678	2.197*	0.018
	未婚	213	30.286	3.252		
滿意程度反應性	已婚	380	13.221	1.604	0.013	0.342
	未婚	213	13.089	1.650		
滿意程度可靠性	已婚	380	13.182	1.580	0.211	0.198
	未婚	213	13.005	1.641		
滿意程度保證性	已婚	380	8.834	1.119	0.485	0.179
	未婚	213	8.704	1.146		
滿意程度關懷性	已婚	380	13.205	1.611	0.049	0.133
	未婚	213	12.995	1.667		

\* $P < .05$ .

由表 4-58 得知，「F 檢定」結果，除「有形性」之選項「顯著性」的數值少於 0.05 為顯著外，其餘選項則為不顯著，即「顯著性」的數值均大於 0.05，綜上，已婚與未婚對於服務品質滿意程度的期望，只有「有形性」此構面會因民眾婚姻狀況之不同而產生差異，其餘則並無明顯差異存在。茲依各構面因素檢定結果，分別說明如下：

### 1. 滿意程度有形性

在有形性方面，由 F 分配之  $P$  值 = 0.018 < 0.05 之顯著水準，判斷婚姻狀況兩群體變異數並不相等，表示拒絕虛無假設，亦即已婚、未婚對有形性的服務品質滿意程度是不相似的。由已婚者、未婚者兩者之平均值得知，已婚者高於未



婚者，由此可知已婚者對於環境設施及服務人員服裝儀容等服務品質因素比未婚者來得更加滿意。

## 2. 滿意程度反應性

在反應性方面， $P$ 值=0.342>0.05 之顯著水準，表示接受虛無假設，亦即已婚、未婚對反應性的服務品質滿意程度是相似的。

## 3. 滿意程度可靠性

在可靠性方面， $P$ 值=0.198>0.05 之顯著水準，表示不否定虛無假設，亦即已婚、未婚對可靠性的服務品質滿意程度是相似的。

## 4. 滿意程度保證性

在保證性方面， $P$ 值=0.179>0.05 之顯著水準，表示接受虛無假設，亦即已婚、未婚對保證性的服務品質滿意程度是相似的。

## 5. 滿意程度關懷性

在關懷性方面， $P$ 值=0.133>0.05 之顯著水準，表示接受虛無假設，亦即已婚、未婚對關懷性的服務品質滿意度是相似的。從而得知，不同婚姻狀況在服務品質滿意度的實際認知在某些構面上並不完全同質，仍有差異存在。

### (三) 年齡

為瞭解洽公民眾是否因為年齡上的不同，對於服務品質滿意程度的認知，而有不同程度之表現，根據受訪者不同的年齡變項進行單因子變異數分析。其結果如表 4-59：

表 4-59 在不同年齡在服務品質滿意度構面因素差異分析表

構面因素	組別	N	平均數	標準差	F 值	P 值	事後比較
滿意程度 有形性	30歲以下	172	30.872	3.104	1.353	0.256	
	31-40歲	150	30.293	3.828			
	41-50歲	130	30.692	3.419			
	51歲以上	143	31.091	3.811			
滿意程度 反應性	30歲以下	172	13.145	1.716	4.254**	0.005	4>2 4>3
	31-40歲	150	13.033	1.640			
	41-50歲	130	12.954	1.574			
	51歲以上	143	13.580	1.465			
滿意程度 可靠性	30歲以下	172	13.093	1.645	4.203**	0.006	4>2 4>3
	31-40歲	150	12.980	1.607			
	41-50歲	130	12.900	1.549			
	51歲以上	143	13.518	1.547			
滿意程度 保證性	30歲以下	172	8.797	1.170	2.720*	0.044	
	31-40歲	150	8.660	1.134			
	41-50歲	130	8.700	1.125			
	51歲以上	143	9.007	1.058			
滿意程度 關懷性	30歲以下	172	13.047	1.743	3.772*	0.011	4>2
	31-40歲	150	12.980	1.661			
	41-50歲	130	13.000	1.510			
	51歲以上	143	13.532	1.528			

\* $P < .05$ . \*\*  $P < .01$ .

附註：由於20歲以下之受訪樣本比例較低，本研究不單獨將其列入統計，將與21-30歲層面之組別整併為30歲以下來進行事後各項統計分析。

由表 4-59 得知，不同年齡在服務品質滿意程度的認知，經 F 檢定結果，除「有

形性」之選項「顯著性」的數值大於 0.05 為不顯著外，其餘選項則為顯著，即「顯著性」的數值均小於 0.05，綜上，不同年齡在服務品質滿意度的期望，只有「有形性」此構面不會因民眾年齡之不同而產生差異，其餘則存在有明顯差異。茲依各構面因素檢定結果，分別說明如下：

#### 1. 滿意程度有形性

在有形性方面，由 F 分配之  $P$  值 = 0.256 > 0.05 之顯著水準，表示接受虛無假設，亦即不同年齡對有形性的服務品質滿意程度是相似的，並無差異。

#### 2. 滿意程度反應性

在反應性方面， $P$  值 = 0.005 < 0.01 之顯著水準，表示拒絕虛無假設，亦即不同年齡對反應性的服務品質滿意程度是不相似的，有差異的。因已達非常顯著水準，經進一步 Scheffe 法多重檢定，結果發現 51 歲以上的洽公民眾，在滿意程度反應性方面，顯著高於 31 歲-40 歲、41 歲-50 歲的洽公民眾。

#### 3. 滿意程度可靠性

在可靠性方面， $P$  值 = 0.006 < 0.01 之顯著水準，表示否定虛無假設，亦即不同年齡對可靠性的服務品質滿意程度是不相似的。因已達非常顯著水準，經進一步 Scheffe 法多重檢定，結果發現 51 歲以上的洽公民眾，在滿意程度可靠性方面，亦顯著高於 31-40 歲、41-50 歲的洽公民眾。

#### 4. 滿意程度保證性

在保證性方面， $P$  值 = 0.044 < 0.05 之顯著水準，表示拒絕虛無假設，亦即不同年齡對保證性的服務品質滿意程度是不相似的。因已達顯著水準，經進一步 Scheffe 法多重檢定，結果發現 51 歲以上的洽公民眾，在滿意程度保證性方面，顯著高於 31-40 歲的洽公民眾。

## 5. 滿意程度關懷性

在關懷性方面， $P$ 值=0.011<0.05 之顯著水準，表示拒絕虛無假設，亦即不同年齡對關懷性的服務品質滿意程度是不相似的。從而得知，不同年齡在服務品質滿意程度的實際認知在某些構面上並不完全同質，仍有差異存在。

綜上，經事後比較發現，51 歲以上的洽公民眾，在滿意程度有形性及可靠性方面，顯著高於 31-40 歲、41-50 歲的洽公民眾。而在關懷性方面，51 歲以上的洽公民眾，則顯著高於 31-40 歲的洽公民眾。推論可能原因為年齡層較低的民眾，因接受的資訊較為發達，對於現況所感受的滿意程度要求較高所致。

#### (四) 保險身分

為瞭解洽公民眾是否因為保險身分上的不同，對於服務品質滿意度的認知，而有不同程度之表現，根據受訪者不同的保險身分變項進行單因子變異數分析。其結果如表 4-60：

表 4-60 不同保險身分在服務品質滿意度構面因素差異分析表

構面因素	組別	N	平均數	標準差	F 值	P 值	事後比較
滿意程度 有形性	勞保	453	30.751	3.494	1.551	0.186	
	農保	40	31.625	2.967			
	國保	51	30.882	4.542			
	其他	44	29.841	3.155			
滿意程度 反應性	勞保	453	13.168	1.649	0.553	0.697	
	農保	40	13.425	1.448			
	國保	51	12.961	1.708			
	其他	44	13.318	1.443			
滿意程度 可靠性	勞保	453	13.115	1.613	0.413	0.799	
	農保	40	13.425	1.500			
	國保	51	13.039	1.673			
	其他	44	13.068	1.620			
滿意程度 保證性	勞保	453	8.766	1.157	0.692	0.598	
	農保	40	9.050	0.986			
	國保	51	8.784	1.101			
	其他	44	8.864	0.979			
滿意程度 關懷性	勞保	453	13.102	1.682	0.524	0.718	
	農保	40	13.450	1.413			
	國保	51	13.078	1.573			
	其他	44	13.227	1.461			

由表 4-60 得知，「F 檢定」結果，所列「有形性」、「反應性」、「可靠性」、「保證性」及「關懷性」等 5 個選項之「顯著性」的數值均大於 .05 為不顯著，依此表示保險身分對於服務品質滿意度的實際認知是同質的，亦即表示洽公民眾不會因保險身分的不同而對服務品質各構面因素之滿意程度產生顯著差異。因此，接受假說 1 ( $P$  值  $> 0.05$ )：不同保險身分的洽公民眾在對雲林辦事處服務品質滿意度

構面上，並無顯著性差異。茲依各構面因素檢定結果，分別說明如下：

#### 1. 滿意程度有形性

在有形性方面，由 F 分配之  $P$  值 = 0.186 > 0.05 之顯著水準，可加以判斷保險身分四群體變異數相等，表示接受虛無假設，亦即男性、女性對有形性的服務品質滿意程度是相似的。

#### 2. 滿意程度反應性

在反應性方面， $P$  值 = 0.697 > 0.05 之顯著水準，表示接受虛無假設，亦即保險身分對反應性的服務品質滿意程度是相似的。

#### 3. 滿意程度可靠性

在可靠性方面， $P$  值 = 0.799 > 0.05 之顯著水準，表示不否定虛無假設，亦即保險身分對可靠性的服務品質滿意程度是相似的。

#### 4. 滿意程度保證性

在保證性方面， $P$  值 = 0.598 > 0.05 之顯著水準，表示接受虛無假設，亦即保險身分對保證性的服務品質滿意程度是相似的。

#### 5. 滿意程度關懷性

在關懷性方面， $P$  值 = 0.718 > 0.05 之顯著水準，表示接受虛無假設，亦即保險身分對關懷性的服務品質滿意程度是相似的。

綜合上情，不同保險身分在服務品質滿意度的認知上，經 F 考驗結果，「顯著性」均大於 0.05，均未達到顯著水準，顯示不同保險身分別之洽公民眾在服務品質滿意度的認知，整體上沒有顯著差異。

## (五) 教育程度

為瞭解洽公民眾是否因為教育程度的不同，對於服務品質滿意度的認知，而有不同程度之表現，根據受訪者不同的教育程度變項進行單因子變異數分析。其結果如表 4-61：

表 4-61 不同教育程度在服務品質滿意度構面因素差異分析表

構面因素	組別	N	平均數	標準差	F 值	P 值	事後比較
滿意程度 有形性	國中以下	73	30.123	4.409	1.166	0.322	
	高中職	236	30.987	3.615			
	專科	116	30.621	3.148			
	大學以上	170	30.741	3.261			
滿意程度 反應性	國中以下	73	13.123	1.312	3.238*	0.022	2>3
	高中職	236	13.377	1.557			
	專科	116	12.810	1.902			
	大學以上	170	13.182	1.5909			
滿意程度 可靠性	國中以下	73	13.041	1.438	2.739*	0.043	2>3
	高中職	236	13.305	1.582			
	專科	116	12.793	1.777			
	大學以上	170	13.135	1.554			
滿意程度 保證性	國中以下	73	8.781	0.990	1.802	0.146	
	高中職	236	8.881	1.116			
	專科	116	8.586	1.306			
	大學以上	170	8.812	1.066			
滿意程度 關懷性	國中以下	73	13.082	1.431	1.985	0.115	
	高中職	236	13.292	1.564			
	專科	116	12.845	1.909			
	大學以上	170	13.141	1.593			

\* $P < .05$ .

附註：由於碩士以上之受訪樣本比例較低，本研究不單獨將其列入統計，將與大學程度層面之組別整併為大學以上來進行事後各項統計分析。

由表 4-61 得知，不同教育程度在服務品質滿意度的認知，經 F 考驗結果，除「反應性」、「可靠性」之「顯著性」小於.05，已達到顯著水準外，其餘構面因素

顯著性均大於.05，未達到顯著水準，整體而言，顯示不同教育程度之洽公民眾在服務品質滿意度之反應性及可靠性，仍存有顯著差異。茲依各構面因素檢定結果，分別說明如下：

#### 1. 滿意程度有形性

在有形性方面，由 F 分配之  $P$  值 = 0.322 > 0.05 之顯著水準，表示接受虛無假設，亦即教育程度對有形性的服務品質滿意程度是相似的，並無差異。

#### 2. 滿意程度反應性

在反應性方面， $P$  值 = 0.022 < 0.05 之顯著水準，表示拒絕虛無假設，亦即教育程度對反應性的服務品質滿意程度是不相似的，有差異的。因已達顯著水準，經進一步 Scheffe 法多重檢定，結果發現教育程度為高中職者的洽公民眾，對於服務品質滿意度之反應性，顯著高於專科者的洽公民眾。

#### 3. 滿意程度可靠性

在可靠性方面， $P$  值 = 0.043 < 0.05 之顯著水準，表示否定虛無假設，亦即教育程度對可靠性的服務品質滿意程度是不相似的。因已達顯著水準，經進一步 Scheffe 法多重檢定，結果發現教育程度為高中職者的洽公民眾，對於服務品質滿意度之可靠性，亦顯著高於專科者的洽公民眾。

#### 4. 滿意程度保證性

在保證性方面， $P$  值 = 0.146 > 0.05 之顯著水準，表示接受虛無假設，亦即教育程度對保證性的服務品質滿意程度是相似的。

#### 5. 滿意程度關懷性

在關懷性方面， $P$  值 = 0.115 > 0.05 之顯著水準，表示接受虛無假設，即教育



程度對關懷性的服務品質滿意程度是相似的。從而得知，不同教育程度在服務品質滿意程度的實際認知在某些構面上並不完全同質，仍有差異存在。

綜上，經事後比較發現，教育程度為高中職者的洽公民眾，對於服務品質滿意度之「反應性」及「可靠性」最高，均顯著高於專科者及其他層面的洽公民眾，推論原因，可能與前面所推論之年齡層對於滿意度差異有關，因為以現今高等教育普及情況而言，教育程度普遍已提升至大學以上，教育程度為高中職者，可說絕大部分年齡都較為年長，因此對於現況感受的滿意度要求，較之年紀較輕者為低所致。

## (六) 平均月收入

為瞭解洽公民眾是否因為教育程度的不同，對於服務品質滿意度的認知，而有不同程度之表現，根據受訪者不同的月收入變項進行單因子變異數分析。其結果如表 4-62：

表 4-62 不同月收入在服務品質滿意度構面因素差異分析表

構面因素	組別	N	平均數	標準差	F 值	P 值	事後比較
滿意程度 有形性	1萬元以下	90	30.978	3.977	1.543	0.188	
	1萬~3萬元	284	30.489	3.628			
	3萬以上~5萬元	151	30.881	3.335			
	5萬元以上	50	31.620	3.110			
滿意程度 反應性	1萬元以下	90	13.422	1.565	2.941*	0.020	
	1萬~3萬元	284	12.982	1.650			
	3萬以上~5萬元	151	13.199	1.592			
	5萬元以上	50	13.640	1.601			
滿意程度 可靠性	1萬元以下	90	13.333	1.558	2.666*	0.032	
	1萬~3萬元	284	12.954	1.602			
	3萬以上~5萬元	151	13.106	1.584			
	5萬元以上	50	13.600	1.666			
滿意程度 保證性	1萬元以下	90	9.033	0.999	4.495***	0.001	4>2
	1萬~3萬元	284	8.651	1.147			
	3萬以上~5萬元	151	8.742	1.163			
	5萬元以上	50	9.260	1.006			
滿意程度 關懷性	1萬元以下	90	13.400	1.535	4.098**	0.003	4>2
	1萬~3萬元	284	12.905	1.711			
	3萬以上~5萬元	151	13.159	1.545			
	5萬元以上	50	13.720	1.526			

\* $P < .05$ .    \*\* $P < .01$ .    \*\*\* $P < .001$ .

由表 4-62 得知，不同平均月收入在服務品質滿意度的認知，經 F 考驗結果，除「有形性」未達顯著水準外，其餘「反應性」、「可靠性」、「保證性」、「關懷性」

等層面之「顯著性」均小於.05，已達到顯著水準，顯示不同平均月收入之洽公民眾在服務品質滿意度的認知大部份存有顯著差異。茲依各構面因素檢定結果，分別說明如下：

#### 1. 滿意程度有形性

在有形性方面，由 F 分配之  $P$  值 = 0.188 > 0.05 之顯著水準，表示接受虛無假設，亦即不同平均月收入對有形性的服務品質滿意程度是相似的，並無差異。

#### 2. 滿意程度反應性

在反應性方面， $P$  值 = 0.020 < 0.05 之顯著水準，表示拒絕虛無假設，亦即不同平均月收入對反應性的服務品質滿意程度是不相似的，有差異的。因已達顯著水準，經進一步 Scheffe 法多重檢定，結果發現不同平均月收入整體雖有差異，惟四個群體彼此間並無顯著差異存在。

#### 3. 滿意程度可靠性

在可靠性方面， $P$  值 = 0.032 < 0.05 之顯著水準，表示否定虛無假設，接受對立假設，亦即不同平均月收入對可靠性的服務品質滿意程度是不相似的。因已達顯著水準，經進一步 Scheffe 法多重檢定，結果發現不同平均月收入整體雖有差異，惟四個群體彼此間在此構面並無顯著差異存在。

#### 4. 滿意程度保證性

在保證性方面， $P$  值 = 0.001 < 0.05 之顯著水準，表示拒絕虛無假設，接受對立假設，亦即不同平均月收入對保證性的服務品質滿意程度是不相似的。因已達極為顯著水準，經進一步 Scheffe 法多重檢定，結果發現平均月收入 5 萬元以上者顯著高於 1 萬~3 萬元者。

### 5. 滿意程度關懷性

在關懷性方面， $P$  值=0.003<0.05 之顯著水準，表示否定虛無假設，亦即不同平均月收入對關懷性的服務品質滿意程度是不相似的。從而得知，不同平均月收入在服務品質滿意程度的實際認知在某些構面上並不完全同質，仍有差異存在。因已達非常顯著水準，經進一步 Scheffe 法多重檢定，結果發現平均月收入 5 萬元以上者亦顯著高於 1 萬~3 萬元者。

## 三、綜合討論

### (一) 不同人口統計變項對服務品質重要性構面因素之差異分析

綜合上述研究結果，發現洽公民眾對於雲林辦事處服務品質重要程度的期望，是同質的，並無顯著差異存在，茲將不同人口統計變項與服務品質重要程度間之研究假設驗證分析結果，整理如下表 4-63：

表 4-63 不同人口統計變項與服務品質重要程度間之研究假設驗證分析表

研究假設	研究結果
1-1 不同性別之洽公民眾對服務品質重要性，並無顯著性差異。	獲得支持
1-2 不同婚姻狀況之洽公民眾對服務品質重要性，並無顯著性差異。	獲得支持
1-3 不同年齡之洽公民眾對服務品質重要性，並無顯著性差異。	獲得支持
1-4 不同保險身分之洽公民眾對服務品質重要性，並無顯著性差異。	獲得支持
1-5 不同教育程度之洽公民眾對服務品質重要性，並無顯著性差異。	獲得支持
1-6 不同平均月收入之洽公民眾對服務品質重要性，並無顯著性差異。	獲得支持

資料來源：作者自行整理

(二) 不同人口統計變項對服務品質滿意度構面因素之差異分析

綜合上述研究結果，以下針對不同人口統計變項之洽公民眾對於辦事處服務品質滿意程度的差異情形，進行歸納整理，如表 4-64 所示，並加以討論說明之。

表 4-64 不同人口統計變項之洽公民眾對服務品質滿意程度的差異性分析摘要表

人口統計變項	服務品質滿意程度					
		有形性	反應性	可靠性	保證性	關懷性
性別	1. 男性 2. 女性					
婚姻狀況	1. 已婚 2. 未婚					
年齡	1. 30 歲以下 2. 31-40 歲 3. 41-50 歲 4. 51 歲以上		4>2 4>3	4>2 4>3		4>2
保險身分	1. 勞保 2. 農保 3. 國保 4. 其他					
教育程度	1. 國中以下 2. 高中職 3. 專科 4. 大學以上		2>3	2>3		
平均月收入	1. 1 萬元以下 2. 1 萬~3 萬元 3. 3 萬以上~5 萬元 4. 5 萬元以上				4>2	4>2

資料來源：作者自行整理

依據上表 4-64 不同人口統計變項之洽公民眾對服務品質滿意程度的差異性分析結果，進行洽公民眾與服務品質滿意度間之研究假設驗證分析並將結果整理如下表 4-65：

表 4-65 不同人口統計變項與服務品質滿意度間之研究假設驗證分析表

研究假設	研究結果
2-1 不同性別之洽公民眾對服務品質滿意度，並無顯著性差異。	獲得支持
2-2 不同婚姻狀況之洽公民眾對服務品質滿意度，並無顯著性差異。	獲得支持
2-3 不同年齡之洽公民眾對服務品質滿意度，並無顯著性差異。	未獲得支持
2-4 不同保險身分之洽公民眾對服務品質滿意度，並無顯著性差異。	獲得支持
2-5 不同教育程度之洽公民眾對服務品質滿意度，並無顯著性差異。	未獲得支持
2-6 不同平均月收入之洽公民眾對服務品質滿意度，並無顯著性差異。	未獲得支持

資料來源：作者自行整理

## 伍、洽公民眾對服務品質重視程度與滿意程度之相關分析

本研究在探討洽公民眾對於雲林辦事處提供各項服務之服務品質重要性的期望與服務品質滿意度的認知等變項間的相關性，透過皮爾遜積差相關分析 (pearson's product-moment correlation)，以驗證服務品質重要性的期望之「環境設施」、「服務人員素質」、「服務流程」三個層面與服務品質滿意度的認知之「環境設施」、「服務人員素質」、「服務流程」三個層面彼此間的相關程度，及整體服務品質重要性與整體服務品質滿意度之間的相關性，俾瞭解變項間是否有線性關係之存在和關係強度有多大。茲將服務品質重要性及服務品質滿意度以及整體層面，進行皮爾遜積差相關分析後之結果摘要如表 4-66：

表 4-66 服務品質重要性及服務品質滿意度各層面相關分析摘要

	環境設施 重要性	人員素質 重要性	服務流程 重要性	環境設施 滿意度	人員素質 滿意度	服務流程 滿意度	整體重要 性	整體滿意 度
環境設施 重要性	1	.620***	.608***	.285***	.244***	.204***	.842***	.276***
人員素質 重要性	.620***	1	.773***	.322***	.420***	.336***	.904***	.406***
服務流程 重要性	.608***	.773***	1	.221***	.357***	.351***	.900***	.350***
環境設施 滿意度	.285***	.322***	.221***	1	.629***	.624***	.313***	.848***
人員素質 滿意度	.244***	.420***	.357***	.629***	1	.773***	.386***	.905***
服務流程 滿意度	.204***	.336***	.351***	.624***	.773***	1	.337***	.903***
整體重要 性	.842***	.904***	.900***	.313***	.386***	.337***	1	.390***
整體滿意 度	.276***	.406***	.350***	.848***	.905***	.903***	.390***	1

\*\*\* $P < 0.001$ ，皮爾遜積差相關係數及雙尾檢定。

相關係數代表兩個變數之間關係密切與否的程度，其值介於-1 與 1 之間， $r=0$  是零相關； $r=1.00、0.92、0.25……$ 等都是正相關，只是關係的程度不同； $r=-1.00、-0.56、-0.87……$ 等都是負相關，亦只是關係的程度不同。一般而言，相關係數大小判定標準，可分成五種不同的相關程度，相關係數絕對值介於 0.80 與 1.00 之間為「很高相關」、介於 0.60 與 0.79 之間為「高相關」、介於 0.40 與 0.59 之間為「中等相關」、介於 0.20 與 0.39 之間為「低相關」、介於 0.01 與 0.79 之間為「很低相關」<sup>21</sup>（張芳全，2008：P105-106）。

本研究採上述標準，進行洽公民眾對於雲林辦事處服務品質重要性與服務品質滿意度間的相關性分析。由表 4-64 可知，服務品質重要性與服務品質滿意度各向度呈正相關，意即是服務品質重要性各向度得分愈高，其服務品質滿意度各向度的得分情形也較高；由此得知，服務品質重要性期望較高的洽公民眾，其實際服務後滿意度的認知亦較高，這也表示服務品質的重要性是影響服務品質滿意度的重要因素之一。

依據上表 4-66 洽公民眾對於服務品質重要性與服務品質滿意度間的相關性分析，進行服務品質重要性與服務品質滿意度之研究假設驗證分析，其結果特整理如下表 4-67：

表 4-67 民眾對於服務品質重要性與滿意度間相關性之研究假設驗證分析表

研究假設	研究結果
假設 3：「環境設施重要性與服務品質滿意度無顯著正相關」。	未獲得支持
假設 4：「人員素質重要性與服務品質滿意度無顯著正相關」。	未獲得支持
假設 5：「服務流程重要性與服務品質滿意度無顯著正相關」。	未獲得支持
假設 6：「整體服務品質重要性與整體服務品質滿意度無顯著正向影響」。	未獲得支持

資料來源：作者自行整理

<sup>21</sup>張芳全（2008），【統計就是要這樣跑】，台北市；心理出版社。



## 一、民眾對於雲林辦事處環境設施重要性與服務品質滿意度之相關分析

(一) 研究假設 3：「環境設施重要性與服務品質滿意度無顯著正相關」。

(二) 皮爾遜積差相關分析結果：

由表 4-66 積差相關係數得知，環境設施重要性各層面與服務品質滿意度各層面均呈現正相關，其相關係數為 0.285  $P$  值為 .000 已達 0.001 顯著水準。顯示民

眾對於雲林辦事處服務品質重要性與服務品質滿意度之「環境設施」層面

( $r=.285$ )，呈現顯著低度正相關。

依此結果與表 4-67 所示，本研究假設 3：「環境設施重要性與服務品質滿意度無顯著正相關」，未獲得支持。

## 二、民眾對於雲林辦事處服務人員素質重要性與服務品質滿意度之相關分析

(一) 研究假設 4：「人員素質重要性與服務品質滿意度無顯著正相關」。

(二) 皮爾遜積差相關分析結果：

由表 4-66 積差相關係數得知，人員素質重要性各層面與服務品質滿意度各層面均呈現正相關，其相關係數為 0.420  $P$  值為 .000 已達 0.001 顯著水準。顯示民眾對於雲林辦事處服務品質重要性與服務品質滿意度之「人員素質」層面 ( $r=.420$ )，呈現顯著中等正相關。

依此結果與表 4-67 所示，本研究假設 4：「人員素質重要性與服務品質滿意度無顯著正相關」，未獲得支持。

## 三、民眾對於雲林辦事處服務流程重要性與服務品質滿意度之相關分析

(一) 研究假設 5：「服務流程重要性與服務品質滿意度無顯著正相關」。

(二) 皮爾遜積差相關分析結果：

由表 4-66 積差相關係數得知，服務流程重要性各層面與服務品質滿意度各層面均呈現正相關，其相關係數為 0.351  $P$  值為 .000 已達 0.001 顯著水準。顯示民眾對於雲林辦事處服務品質重要性與服務品質滿意度之「人員素質」層面 ( $r=.351$ )，呈現顯著低度正相關。

依此結果與表 4-67 所示，本研究假設 5：「服務流程重要性與服務品質滿意度無顯著正相關」，未獲得支持。

#### 四、民眾對於雲林辦事處整體服務品質重要性與整體服務品質滿意度之相關分析

(一) 研究假設 6：「整體服務品質重要性與整體服務品質滿意度無顯著正向影響」。

(二) 皮爾遜積差相關分析結果：

由表 4-66 積差相關係數得知，整體服務品質重要性層面與整體服務品質滿意度層面均呈現正相關，其相關係數為 0.390  $P$  值為 .000 已達 0.001 顯著水準。顯示民眾對於雲林辦事處整體服務品質重要性與整體服務品質滿意度之層面 ( $r=.390$ )，呈現顯著低度正相關。依此結果與表 4-67 所示，本研究假設 6：「整體服務品質重要性與整體服務品質滿意度無顯著正向影響」，未獲得支持。

綜合以上研究結果，由表 4-67 得知，環境設施、人員素質及服務流程及整體服務品質重要性與服務品質滿意度之間，均呈現顯著相關，足見硬體服務（辦公室環境設施及設備）及軟體服務（服務人員素質）以及韌體服務（服務流程）的完善，確實會影響整體服務品質滿意度。

## 陸、整體服務品質重要性與整體顧客滿意度的影響因素分析

### 一、整體服務品質的影響因素

由表 4-67 得知服務品質重要性與服務品質滿意度變項間具有某種程度的相關，因此，將進一步探討服務品質重要性各變項對服務品質滿意度之影響。茲將服務品質重要性之「環境設施」、「服務人員素質」、「服務流程」三個層面作為自變項，以整體服務品質滿意度為依變項，採用迴歸方法之線性分析來檢定。其結果特整理如下表 4-68：

表 4-68 服務品質重要性各構面因素對整體服務品質滿意度的迴歸分析

變項	$\beta$	標準誤差	$t$	VIF	$R^2$	Adj- $R$	F值
整體滿意度					.168	.164	39.85
環境設施重要性	.023	1.31	.455	1.742			
人員素質重要性	.328***	.164	5.30	2.723			
服務流程重要性	.082	.162	1.35	2.660			

N= 595      \*\*\* $P < 0.001$ .

由表 4-68 得知，服務品質重要性之「環境設施」、「人員素質」、「服務流程」三個自變項與整體服務品質滿意度之間 R 平方等於 0.168，表示影響整體服務品質滿意度的變異量中有將近 17%，可由所提供之環境設施、服務人員素質及服務流程的重要程度進行解釋。其中以服務人員素質重要性為最高解釋力的層面，另 VIF（即變異數膨脹係數），如果大於 10，表示有共線性，由於「人員素質重要性」的 VIF 是 2.72，「環境設施滿意度」是 1.74，「服務流程滿意度」是 2.66，均小於 10，表示沒有共線性。

服務品質重要程度要素構面與整體服務品質滿意度之變異數分析，用來檢定迴歸模式中自變項的總和是否對依變項存在顯著影響。經檢定結果，F 值為 39.85、P 值為 .000 ( $P < 0.001$ .)，顯示在服務品質整體重要性中之「人員素質」層面迴歸模式具極為顯著性，即迴歸效果已達顯著水準。

Beta 係數是變數經標準化後所估計所得，標準化係數可代表自變項的相對解釋能力（即），在「環境設施重要性」、「人員素質重要性」、「服務流程重要性」三方面，以「人員素質重要性」最具有顯著性影響，其 Beta 值（即標準化係數）為 0.328，其數值越大，表示影響越大，由此得知，受訪民眾對於服務人員素質普遍認為很重要，若服務人員素質差，將可能影響整體服務品質滿意度。總體而言，整體服務品質滿意度會受服務品質重要性的影響，由此得知，本研究假設並不成立。

## 二、整體滿意度的影響因素

同理，為探討服務品質滿意度各變項對服務品質重要性的影響。將以服務品質滿意度之「環境設施」、「服務人員素質」、「服務流程」三個層面作為自變項，而以整體服務品質重要性為依變項，同樣採用迴歸方法之線性分析來檢定。其結果特整理如下表 4-69：

表 4-69 服務品質滿意度各構面因素對整體服務品質重要性的迴歸分析

變項	$\beta$	標準誤差	$t$	VIF	$R^2$	Adj- $R$	F 值
整體重要性					.158	.154	37.03
環境設施滿意度	.103*	1.34	2.03	1.79			
人員素質滿意度	.724***	.165	4.39	2.72			
服務流程滿意度	.163	.164	.99	2.69			

N= 595    \* $P < 0.05$ .    \*\*\* $P < 0.001$ .

由表 4-69 得知，服務品質滿意度之「環境設施」、「人員素質」、「服務流程」三個自變項與整體服務品質重要性之間 R 平方等於 0.158，表示影響整體服務品質重要性的變異量中有將近 16%，可由環境設施、服務人員素質及服務流程的滿意程度進行解釋。其中最高解釋力的層面是人員素質，其次是環境設施滿意度。另 VIF（即變異數膨脹係數），如果大於 10，表示有共線性，由於「人員素質滿意度」的 VIF 是 2.72，「環境設施滿意度」是 1.79，「服務流程滿意度」是 2.69，均小於 10，表示沒有共線性。

服務品質滿意程度要素構面與整體服務品質重要性之變異數分析，用來檢定迴歸模式中自變項的總和是否對依變項存在顯著影響。經檢定結果，F 值為 37.03、P 值為 .000，顯示在整體服務品質滿意度中之「人員素質滿意度」層面迴歸模式具有極為顯著性、而「環境設施滿意度」則具有顯著性，即迴歸效果已達顯著水準。

Beta 係數是變數經標準化後所估計所得，標準化係數可代表自變項的相對解釋能力，在「環境設施滿意度」、「人員素質滿意度」、「服務流程滿意度」三方面，以「人員素質滿意度」最具有顯著性影響，其 Beta 值為 0.724，亦即民眾對於服務人員素質普遍認為很滿意，顯見洽公民眾接受服務的實際感受中，對於服務人員素質評價很高。總體而言，整體服務品質重要性亦會受到服務品質滿意度的影響，從而得知，本研究假設亦不成立。

## 第五章結論與建議

本章係對本研究作一總結並加以論述，為本研究之重點所在，可說是最重要的章節。首先利用本章來呼應第一章所提出的研究目的，而後再依序藉由文獻探討、研究設計及研究分析與結果等之研究實證調查分析結果，作進一步統合性的歸納整理，並提出結論；最後再根據結論提出具體可行的改善建議。

### 第一節 結論

本節係針對前面幾個章節之研究結果及分析驗證調查發現，依提出之研究目的，導出研究之結論，以期真正瞭解民眾之需求與民眾對於雲林辦事處目前提供之各項服務的重視程度及滿意程度，依此提出建議，並提供中央社會保險機構作為努力及改進的方向。茲依本研究第四章之實證結果，歸納出有以下四點結論：

#### 壹、民眾對服務品質構面之重視程度

在服務品質重要性部分，各問項平均數之數值均大於 4，顯示民眾對於各服務項目的重要程度期望，介於重要至非常重要之間，其中以「作業及服務正確無誤」、「服務人員具備充分的專業知識」及「人員能專注傾聽洽辦事項」等 3 項分列前三名，顯示洽公民眾對於雲林辦事處提供服務之作業正確度要求最高，再來依次分別為服務人員須具備專業知識及接受服務過程中，希望服務人員能專注瞭解洽公民眾洽辦需求；而「內部備有適量座椅以供等候」則為所有重要程度問項中最低者為 4.35，顯示洽公民眾對於雲林辦事處是否「備有適量座椅以供等候」比起其他項目而言，較不在意。

#### 貳、民眾對服務品質構面之滿意程度

在服務品質滿意度方面，依研究之平均數數據發現，民眾對於各項服務的滿意程度，除「地點適中，交通便利」之平均數為 3.82，低於 4 外，其餘均大於 4，介於滿意至非常滿意之間，其中以「服務人員態度親切有禮」、「人員能專注傾聽

洽辦事項」及「人員具有高度熱忱及敬業精神」等分列前三名，顯示洽公民眾對於雲林辦事處提供服務項目中，以服務人員之工作態度最為滿意，依次分別為在接受服務過程中，能確實感受服務人員對洽辦事項專注傾聽及服務人員具有高度服務熱忱與敬業精神；而以「地點適中，交通便利」為所有滿意度問項中最低者，顯示出洽公民眾對於雲林辦事處目前之座落地點及交通便利性方面並不滿意。

## 參、假設驗證

一、本研究共提出六項虛無假設，茲將驗證後結果整理如下：

(一) 假設一：洽公民眾個人基本特性對雲林辦事處服務品質重要性，並無顯著性差異。

1. 檢定結果：接受虛無假設，對立假設不成立。
2. 研究結果顯示：洽公民眾對於服務品質重要性的期望是同質的，並無顯著差異存在。

(二) 假設二：洽公民眾個人基本特性對雲林辦事處服務品質滿意度，並無顯著性差異。

1. 檢定結果：洽公民眾對於服務品質滿意度在不同「年齡」、「教育程度」及「平均月收入」等三個變項，是拒絕虛無假設，對立假設成立，其餘則是接受虛無假設。
2. 研究結果顯示：洽公民眾對於服務品質滿意度在不同背景變項中，並非完全是同質，在不同「年齡」、「教育程度」及「平均月收入」等人口特性，仍有顯著差異存在。

(三) 假設三：雲林辦事處辦公場所環境設施重要性與環境設施滿意度，並無顯著正相關。

1. 檢定結果：拒絕虛無假設，對立假設成立。
2. 研究結果顯示：環境設施重要性與服務品質滿意度間是有相正相關存在。

(四) 假設四：雲林辦事處服務人員素質重要性與服務品質滿意度，並無顯著正相關。

1. 檢定結果：拒絕虛無假設，對立假設成立。
2. 研究結果顯示：服務人員素質重要性與服務品質滿意度間是有正相關存在。

(五) 假設五：雲林辦事處服務流程重要性與服務品質滿意度，並無顯著正相關。

1. 檢定結果：拒絕虛無假設，對立假設成立。
2. 研究結果顯示：服務流程重要性與服務品質滿意度間是有正相關存在。

(六) 假設六：雲林辦事處整體服務品質重要性與整體服務品質滿意度，並無顯著正向影響。

1. 檢定結果：拒絕虛無假設，對立假設成立。
2. 研究結果顯示：整體服務品質重要性與整體服務品質滿意度是會相互受影響。

## 肆、驗證結果

(一) 不同人口統計變項之洽公民眾對服務品質重要性之差異分析

由實證結果得知，在不同人口統計變項中，僅「婚姻狀況」之「有形性」及「平均月收入」之「關懷性」構面達到顯著差異外，其他如「性別」等人口統計變項之「有形性」、「反應性」、「可靠性」、「保證性」及「關懷性」等因素，則均無顯著差異。由此可知，已婚者對於環境設施及服務人員服裝儀容等服務品質因素比未婚者來得更加重視以及平均月收入 5 萬元以上者對於服務人員具有高度熱忱及敬業精神等服務品質因素的重視程度略高於其他層面收入者。整體而言，洽公民眾對於服務品質重要性不會因不同人口背景而有所差別，從而得知，本研究假設：洽公民眾個人基本特性對雲林辦事處服務品質重要性，並無顯著性差異，獲得支持。



## (二) 不同人口統計變項之洽公民眾對服務品質滿意度之差異分析

在不同人口統計變項對服務品質滿意度方面，經驗證結果顯示：

1. 不同「婚姻狀況」對於服務品質滿意度，只有「有形性」之構面達到顯著差異，顯示已婚者對於環境設施及服務人員服裝儀容等滿意度因素比未婚者來得更加滿意。
2. 不同「年齡」對於服務品質滿意度，只有「有形性」此構面不會因民眾年齡之不同而產生差異，其餘則存在有明顯差異存在，其中51歲以上的洽公民眾，在滿意度「反應性」及「可靠性」方面，顯著高於31歲-40歲、41歲-50歲的洽公民眾；在關懷性方面，51歲以上的洽公民眾，則顯著高於31-40歲的洽公民眾，推論可能原因為年齡層較低的民眾，因接受的資訊較為發達，對於現況所感受的滿意程度要求較高所致。
3. 不同「教育程度」方面，以高中職者的洽公民眾，對於服務品質滿意度之「反應性」及「可靠性」最高，均顯著高於專科者及其他層面的洽公民眾，推論原因，可能與前面所推論之年齡層對於滿意度差異有關，因為以現今高等教育普及情況而言，教育程度普遍已提升至大學以上，教育程度為高中職者，可說絕大部分年齡都較為年長，因此對於現況感受的滿意度要求，較之年紀較輕者為低所致。
4. 不同「平均月收入」，除「有形性」無顯著差異外，其餘「反應性」、「可靠性」、「保證性」、「關懷性」等層面均顯示有差異存在，在「反應性」及「可靠性」部分，不同平均月收入整體雖有差異，惟彼此間並無顯著差異存在；而「保證性」及「關懷性」方面，則顯示「平均月收入」5萬元以上者，顯著高於1萬~3萬元者。

綜上，在不同「年齡」、「教育程度」及「平均月收入」三項因素對於服務品質滿意度會產生顯著性的影響。

### (三) 洽公民眾對服務品質重視程度與滿意程度之相關分析

#### 1. 民眾對於雲林辦事處環境設施重要性與服務品質滿意度之相關分析

經實證結果，由積差相關係數得知，環境設施重要性各層面與服務品質滿意度各層面均呈現正相關，顯示民眾對於雲林辦事處服務品質重要性與服務品質滿意度之「環境設施」層面，有顯著正相關。據此推翻原研究假設：「環境設施重要性與服務品質滿意度無顯著正相關」。

#### 2. 民眾對於雲林辦事處服務人員素質重要性與服務品質滿意度之相關分析

經實證結果，由積差相關係數得知，人員素質重要性各層面與服務品質滿意度各層面均呈現正相關，顯示民眾對於雲林辦事處服務品質重要性與服務品質滿意度之「人員素質」層面，有非常顯著正相關存在。據此得知原研究假設：「人員素質重要性與服務品質滿意度無顯著正相關」，未獲得支持。

#### 3. 民眾對於雲林辦事處服務流程重要性與服務品質滿意度之相關分析

經實證結果，由積差相關係數得知，服務流程重要性各層面與服務品質滿意度各層面均呈現正相關，顯示民眾對於雲林辦事處服務品質重要性與服務品質滿意度之「人員素質」層面，有顯著正相關。據此推翻原研究假設：「服務流程重要性與服務品質滿意度無顯著正相關」。

#### 4. 民眾對於雲林辦事處整體服務品質重要性與服務品質滿意度之相關分析

經實證結果，由積差相關係數得知，整體服務品質重要性層面與整體服務品質滿意度層面均呈現正相關，顯示民眾對於雲林辦事處整體服務品質重要性與整體服務品質滿意度之層面，有顯著正相關。據此得知原研究假設：「整體服務品質重要性與整體服務品質滿意度無顯著正相關」，未獲得支持。

綜合以上研究結果，環境設施、人員素質及服務流程及整體服務品質重要性與服務品質滿意度之間，均呈現顯著正相關，足見硬體服務（辦公室環境設施及設備）及軟體服務（服務人員素質）以及韌體服務（服務流程）的完善，確實會影響整體顧客滿意度。

#### (四) 整體服務品質與整體服務滿意度的影響因素分析

##### 1. 整體服務品質的影響因素

經實證結果，整體服務品質的影響因素，在「環境設施重要性」、「人員素質重要性」、「服務流程重要性」三方面，以「人員素質重要性」最具有顯著性影響，顯見民眾對於服務人員素質普遍認為很重要，若服務人員素質差，將可能影響整體服務品質滿意度。總體而言，顧客滿意度會受服務品質重要性的影響。

##### 2. 整體服務滿意度的影響因素

經實證結果，整體服務滿意度的影響因素，在「環境設施滿意度」、「人員素質滿意度」、「服務流程滿意度」三方面，亦以「人員素質滿意度」最具有顯著性影響，顯見民眾對於服務人員素質普遍感到滿意，從而得知洽公民眾接受服務的實際感受中，服務人員素質很高。總體而言，服務品質重要性會受服務品質滿意度的影響。

綜合上情，原研究假設：「整體服務品質重要性與整體服務品質滿意度無顯著正向影響」，未獲得支持，顯見顧客滿意度會受服務品質重要性的影響，同樣服務品質重要性亦會受服務品質滿意度的影響。

## 第二節 建議

綜合上述結論，發現在服務品質所提供之環境設施、服務人員素質及服務流程等三個層面滿意度中，以「地點適中，交通便利」滿意度最低（對照民眾對於該項服務措施，調查結果顯示介於重要與非常重要之間），顯示洽公民眾對於雲林辦事處之辦公地點停車問題認為重要，卻又感到最不滿意，主要原因乃在於停車不便，加上當地違規停車拖吊非常頻繁所致，確實已影響洽公民眾之交通方便性。建議在無法改變交通措施的情況下，能夠與當地縣市政府所屬警察、交通單位磋商，針對至雲林辦事處洽公而短暫停車之民眾，在不妨礙道路通行的情況下，儘量給予方便，能夠以勸導方式疏離，而不要逕行拖吊裁罰。

另依本研究調查結果，將針對以下議題，加以探討分析並作成建議，提供後續研究參考方向：

### 一、服務轄區洽公民眾對照滿意度與重視度調查結果，是否具有指標性意義？

本研究調查的服務品質層面分為環境設施、服務人員素質及服務流程等三項，其中除環境設施因各縣市辦事處設置地點及配合條件不同，調查結果是否全盤適用，無法確認之外，其餘服務人員素質及服務流程等二項，因為是各服務部門之基本要求，因此，針對雲林辦事處所作的調查結果，確實具有指標性意義，足以作為其他辦事處之參考。其次，也建議後續研究可針對洽公民眾對於公共行政或公共服務重要性和滿意度因素作全面性的分析探討，俾便服務品質的研究更加完備。

### 二、辦事處硬體設施，是否影響滿意度與重視度高低程度？

本研究依 PZB 模型及其發展出的 SERVQUAL 量表，對洽公民眾服務品質層面所作的調查結果，發現辦事處硬體設施，確實會影響整體滿意度與重視度

的高低。由於係屬初探討性質，建議後續研究對於公共行政或公共服務有關服務品質之研究，可採用不同之理論模式，及不同的評量構面和量表，針對單位本身不同之性質提出研究設計及製作問卷，然後再進行比較研究。

### 三、辦事處工作人員之人數及工作量，是否會影響服務品質？

對於一般民眾而言，公部門所賦予人們的形象及社會觀感，絕大部份都來自於其工作人員的服務態度或是承辦文件的速度等等。所以當辦事處在民眾洽公時對於工作人員及工作量等相關層面產生調度上的不足或延緩，都將會影響並產生服務品質方面所反應出的問題，我相信這一點是必須正視而且要加以警覺的重要關鍵，因為公家單位，無論是公共形象或是與民眾的互動性，都是必須謹慎維繫的重點所在。由於工作人員之人數及工作量通常涉及組織規定（即組織的變遷與調整），後續研究或可依此議題經由個案連結，透過研究實證找出之間的因果關係。

### 四、滿意度調查，對於工作人員之士氣影響情形？

強調顧客至上，但也不能忽略為顧客服務的工作人員。「工作」這樣的字眼不單單是字面上所理解的「工」及「作」而已，對於大多數工作人員來說，一份工作所帶來的也不光只是薪資的回饋而已，而是在工作的過程中所體會到的成就感，這樣的成就感大部分來自於上司、同事之間在互動中所培養出來的情感以及洽公民眾所給予的肯定評價；而滿意度調查所呈現出來的建議，便是服務品質層面的直接反應，當然這也會影響到整體工作人員的士氣及其對於服務單位的認同性。由於本研究主要在探討雲林辦事處之服務品質與洽公民眾滿意度間的關係，因此對於滿意度調查影響整體工作人員士氣之程度為何？建議後續研究可依該議題作更深入之探究。

## 第三節 研究限制

由於本研究與其他各項學術探討或學術研究一樣，有其先天及後天上的限制，茲依研究範圍、問卷取樣等因素，將本研究的應用限制，分為地區性限制、適用性限制、衡量性限制及部分性限制等四項並加以說明如下：

### 一、地區性限制

本研究係採用問卷調查方式，蒐集雲林地區洽公民眾對雲林辦事處服務品質之相關資料，因僅針對雲林地區之洽公民眾進行抽樣調查，故調查結果是否能適用於其他地區仍有待商榷。

### 二、適用性限制

服務品質之文獻資料，大都以企業為主，而企業界主要訴求在於追求績效與效率，以創造利潤為目標，然而，公部門所追求卻是公共性的達成，並非著重於利潤的創造，因此，本研究引用企業界理論及經驗之文獻探討資料及採用衡量服務品質之指標，能否完全適用於公部門，仍有檢討空間。

### 三、衡量性限制（即回收樣本限制）

本研究是以問卷作為資料來源，而問卷主要是依據 PZB 之「SERVQUAL」量表為主，而設計出十九個服務品質的衡量項目，然而服務品質範圍非常廣泛，基於受訪者時間、耐心、技術上限制及考量，僅能作部分取捨，因而構成本研究之限制。

### 四、部分性限制（即研究樣本限制）

由於受訪者母體樣本數極大，本研究並無法對所有母體樣本進行測試，僅能抽樣選取部分樣本進行分析，此為本研究之最大研究限制。

# 參考書目

## 壹、中文部分

### 一、專書

李亦園 吳聰賢 文崇一 楊國樞等編(1989)。【社會及行為科學研究法】，台北市；東華書局。

李田樹等譯(2007)。【管理是什麼】，台北：天下遠見。

吳明隆、涂金堂(2005)。【SPSS 與統計應用分析】，台北市；五南圖書出版股份有限公司。

吳和堂(2011)。【教育論文寫作與實用技巧】，台北市；高等教育文化事業有限公司。

周文賢(2005)。【統計學】，台北市；智勝文化。

孫本初(2005)。【公共管理】，台北：智勝文化。

張芳全(2008)。【統計就是要這樣跑】，台北市；心理出版社股份有限公司。

勞工保險局編著(2010)。【甲子紀事 勞工保險局 60 年】，台北市；勞委會勞工保險局。

### 二、期刊論文

楊秀娟(2004)。「我國行政機關服務品質的發展」，品質月刊，第4期，46-53。

### 三、研究計畫

葉若春(1999)。「ISO9000 應用在行政機關之研究-以稅務及地政為民服務業務品質提升為例」，行政院研究發展考核委員會委託研究成果報告。

檢索自勞保局編印。九十二年度服務品質滿意度調查分析報告。

檢索自勞保局編印。九十八年度服務品質滿意度調查分析報告。

#### 四、學位論文

- 王天勇 (2005)。臺北市議會行政人員服務品質滿意度之研究。世新大學行政管理學系碩士學位論文，未出版，台北市。
- 王禕豪等 (2007)。服務品質與顧客滿意度之研究—以臺灣高鐵為例。修平技術學院國際企業經營系研究論文，台中縣。
- 李永年 (1998)。「產品品質與服務品質對顧客滿意度及忠誠度之影響—以加油站為例」，國立政治大學企業管理研究所碩士論文。
- 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，台南市。
- 林陽助 (1996)。顧客滿意度決定模型與效果之研究—臺灣自小客車之實證。國立臺灣大學商學研究所未出版之博士論文，台北市。
- 施惠櫻 (2008)。博物館服務品質與滿意度之研究—以國立台灣史前文化博物館為例。亞洲大學經營管理學系碩士論文，未出版，台中縣。
- 翁明國 (2008)。「金門縣國民中小學校長遴選問題及其爭議」之研究，國立台北教育大學國民教育研究所碩士論文，台北市。
- 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論文。
- 陳淑瑤 (2003)。非營利組織的顧客滿意關鍵成功因素研究—以青年志工中心為例。南華大學非營利事業管理研究所碩士論文，未出版，嘉義縣。
- 陳忠義 (2006)。非營利組織顧客滿意度調查與因應策略之研究—以新竹捐中心為例。玄奘大學公共事務管理研究所碩士論文，未出版，新竹市。
- 劉允富等 (2004)。戶政所服務品質與顧客滿意度之研究—以大里市、太平市與豐原市為例。國立彰化師範大學機電所、修平技術學院工管系、朝陽科技大學營建工程所研究論文，台中縣。



## 五、譯著

Earl Babbie 著 李美華/等譯 (1998)。【社會科學研究方法上/下冊】，台北市；時英出版社。

## 六、網路公開電子化資料

行政院勞工委員會勞工保險局全球資訊網 <http://www.bli.gov.tw>。

## 二、西文部分

Buell,V.P. (1984),*Marketing Management : A Strategic Planning Approach*.New York : McGraw-Hill.

Chase,R.B. (1987), “Where does the Customer fit in a Service Operation ?” *Harvard Business Review*,Nov/Dec : 139.

Deming,W.E. (1982),*Quality productivity and competitive position*. Cambridge,MA : MIT Center for Advanced Engineering Study.

Fornell,Claes, “A National Customer Satisfaction Barometer : The Swedish Experience,” *Journal of Marketing*,Vol.56,p6-21 (1992) .

Feigenbaum,A.V. (1989) .*Quality 's up but not enough*.*Industry week*,238 (12) .

Juran ,J.M. (1986) . *Universal Approach to Managing for Quality*.*Quality Progress*,19,pp10-24.

Javier,F.“Quality Measurement in Spanish Municipalities : Transferring Private Sector Experiences,”*Public Productivity*,21 (1) ,44-55 (1997) .

Kotler,Philip,*Marketing Management*,7<sup>TH</sup>,Englewood Cliffs,NJ : Prentice-Hall Inc (1991) .

Koehler, J. andJ.Pankowski, “Quality Government : Designing, Development and Implementing TQM, ”*FL : St.Lucie Press*,55-66 (1996) .

*Oliver, R.L., "Measurement and Evaluation of Satisfaction Processes in Retailing Setting" Journal of Retailing Vol.57,p25-48 (1981) .*

*Parasuraman,A.,V.A.Zeithaml,L.L.Berry, (1985) ,"Problems and Strategies in Service Marketing."Journal of Marketing,49 (Spring) : 33-46.*

*Parasuraman,A.,V.A.Zeithaml,L.L.Berry, (1985) ,"A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research."Journal of Marketing,49 (Fall) : 41-50.*

*Zeithaml,Valarie A.and Mary Jo Binter,Service Marketing,New York : McGraw-Hill (1996) .*

## 附錄：問卷調查表

勞工保險局雲林辦事處  
為民服務意見調查表

各位先生、女士您好：

這是一份學術性的問卷，主要在探討社會大眾對於勞工保險局雲林辦事處服務品質之調查，在您開始填寫這份問卷之前，請先行仔細閱讀下列資訊說明，方便您對問卷的認知及選項之勾填。

本研究係針對雲林縣境內洽公民眾對於勞工保險局雲林辦事處整體服務品質之認知。

本研究需要您的參與及提供寶貴意見，煩請您撥冗協助填答。此問卷採匿名方式作答，所有個人資料與回答，僅供學術上之研究，絕不對外公開，請您安心作答，非常感謝您的協助。

謹敬祝您

身體健康 萬事如意

南華大學非營利事業管理學系研究所

指導教授：傅篤誠博士

研究生：黃忠華

敬上

本問卷是以勞保局雲林辦事處之整體服務結構帶給您的感受而設計的選項，請就下列各項敘述勾選您對勞保局雲林辦事處服務品質的重要性及滿意度。

### 第一部分：服務項目重要性與滿意程度

#### 1、您對勞保局雲林辦事處所提供服務環境設施的看法（包括重要性與滿意度兩項）

	非常不重要	不重要	無意見	重要	非常重要
招牌明顯易見，光潔明亮……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
辦公室整體外觀及環境整齊……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
地點適中，交通便利……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
空間寬敞，亮度充足……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
內部備有適量座椅以供等候……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
服務櫃台編號分隔清楚……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
備詳盡業務與服務簡介供取閱……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	非常不滿意	不滿意	無意見	滿意	非常滿意
招牌明顯易見，光潔明亮……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
辦公室整體外觀及環境整齊……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
地點適中，交通便利……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
空間寬敞，亮度充足……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
內部備有適量座椅以供等候……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
服務櫃台編號分隔清楚……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
備詳盡業務與服務簡介供取閱……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2、您對勞保局雲林辦事處人員素質的看法（包括重要性與滿意度兩項）

	非常不重要	不重要	無意見	重要	非常重要
對詢答問題能簡潔明確解說……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
服務人員具備充分的專業知識……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
服務人員態度親切有禮……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
對所詢問的問題能立即回應……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
人員具有高度熱忱及敬業精神……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
服務人員服裝整齊、儀態端正……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	非常不滿意	不滿意	無意見	滿意	非常滿意
對詢答問題能簡潔明確解說……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
服務人員具備充分的專業知識……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
服務人員態度親切有禮……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
對所詢問的問題能立即回應……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
人員具有高度熱忱及敬業精神……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
服務人員服裝整齊、儀態端正……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3、您對勞保局雲林辦事處服務流程的看法（包括重要性與滿意度兩項）

	非常不重要	不重要	無意見	重要	非常重要
無需浪費冗長時間等待服務……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
業務服務處理迅速確實……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
作業及服務正確無誤……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
手續簡便且作業流程順暢……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
詳細說明洽詢內容及申辦事項……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
人員能專注傾聽洽辦事項……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	非常不滿意	不滿意	無意見	滿意	非常滿意
無需浪費冗長時間等待服務 ………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
業務服務處理迅速確實 ……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
作業及服務正確無誤 ……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
手續簡便且作業流程順暢 ……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
詳細說明洽詢內容及申辦事項 ………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
人員能專注傾聽洽辦事項 ……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第二部分：

受訪者基本資料

- 1、受訪者性別：男 女
- 2、受訪者婚姻：已婚 未婚
- 3、年齡：20歲以下 21~30歲 31~40歲 41~50歲 51歲以上
- 4、受訪者目前具有何種保險身分別：勞保 農保 國保 其他
- 5、教育程度：小學或國中 高中職 專科 大學 碩士以上
- 6、月收入：1萬元以下 1萬以上~3萬元 3萬以上~5萬元 5萬以上

若您對於勞保局雲林辦事處提供服務的服務品質尚有其他看法或改進建議，請填寫於下：

本問卷至此已全部完畢，非常感謝您的協助。

如對本問卷內容有任何疑問或有需要關於勞工保險等業務之相關宣導資料，請與我聯絡（聯絡電話:05-5321787），將儘速寄給您，謝謝

再次感謝您的回答

祝您 順心愉快