

以PZB模式探討戶政所服務品質之研究

張燦明、張永佳、李明珠、蔡春明、李美珠

摘要

本研究以至台中縣大里市戶政所洽公之市民為研究對象，藉由問卷方式探討民眾對目前台中縣大里市戶政所服務品質的滿意程度。

本研究將服務品質分為五大構面：反應性、有形性、信賴性、關懷性與確實性。藉由驗證性因素分析法證明了此五大構面，在95%的信賴度下，符合PZB觀念性服務品質之模式。另外，經由Pearson相關分析，發現此五構面和民眾整體滿意度均呈非常顯著正相關。

整體而言，本研究發現性別與不同教育程度之間，民眾的滿意度並無顯著差異，而年齡層愈大其滿意度愈高，於職業別則以農民的滿意度最低。此外，政府現今所推動電腦化之便民政策，若能更積極地宣傳與推廣，相信可提升民眾滿意度。

關鍵詞：服務品質、驗證性因素分析

張燦明：修平技術學院工業工程與管理系講師

張永佳：國立交通大學工管所助理教授

李明珠：修平技術學院工業工程與管理系講師

蔡春明：修平技術學院工業工程與管理系學生

李美珠：修平技術學院工業工程與管理系學生

Using PZB Model to Explore Service Quality of Household Registry Office

Tsan-Ming Chang, Yung-Chia Chang, Ming-Chu Lee,
Chung-Ming Tsai, May-Chu Lee

Abstract

This research surveys the degree of satisfaction to the service quality provided by Daili Household Registry Offices through individual interviews to the people who visited Daili Office during normal business hours.

Our analysis uses reaction, tangibles, reliability, empathy, and assurance as five main aspects to evaluate the service quality. Through confirmatory factor analysis (CFA), it is proved that these five aspects comply with the PZB service quality mode. Furthermore, Pearson correlation analysis shows these five aspects are positively correlated with the people's total satisfaction.

In general, this study finds genders and educational backgrounds do not significantly affect the degree of satisfaction to the service quality. Elder subjects tend to have higher degree of satisfaction while farmers have the lowest satisfaction among all occupations. Moreover, should the computerized process currently promoted by the government be more popularized, people would have higher satisfaction toward the service quality.

Key words: Service Quality, Confirmatory Factor Analysis(CFA)

Tsan-Ming Chang, Lecturer of Department of Industrial Engineering & Management, HIT
Yung-Chia Chang, Assistant Professor of Department of Industrial Engineering Management, National Chiao Tung University
Ming-Chu Lee, Lecturer of Department of Industrial Engineering & Management, HIT
Chung-Ming Tsai, Student of Department of Industrial Engineering & Management, HIT
May-Chu Lee, Student of Department of Industrial Engineering & Management, HIT

壹、前言

「財政為庶政之母，戶政為庶政之基礎。」可見戶政如同房子地基般的重要。戶政事務所是以民眾為服務對象，而其服務內容包刮人民出生、死亡、結婚、離婚、更名、收養、認領、監護、遷徙等各項資料的申請、登錄、變更與保存。戶籍登記的正確性不僅影響人民權利義務，戶政的統計資料亦為國家釐定政策的重要參考依據；而戶政所提供服務品質之良窳，也關係著政府績效的呈現。

我國自光復後，政府為因應時代環境變遷，戶政歷經多次變革。於民國八十一年七月隨著戒嚴令的解除，實施戶警分立。民國八十二年行政院推動「行政革新方案」，將便民、肅貪與效能並列為行政革新之三大訴求。民國八十六年行政院研考會以民意為依歸適時檢討調整改進，首推「全面提升服務品質方案」，並於同年九月完成全國戶政電腦化。民國八十九年頒行「行政院為民服務不定期考核工作計畫」，研訂加強服務品質的各項衡量指標[1]。

其次，近百年來我國由落後封閉的農村社會蛻變成已開發中國家，隨著時代趨勢的洪流與資訊的快速傳遞，民眾對品質的觀念與標準，亦愈趨成熟與提升。為滿足民眾需求不斷的求新求變，政府行政單位也持續提昇其各項服務品

質之水準，然民眾對其所提供服務品質的滿意度是如何呢？此是本研究欲探討主題之一。

為瞭解民眾對戶政所服務滿意度，本研究以台中縣大里市市民至戶政所洽公之民眾為研究對象，藉由問卷探討民眾對戶政所服務品質之滿意度。因此，本研究之主要目的如下：

- 一、以驗證性因素分析法，嘗試證明所萃取戶政所服務品質的五大構面，是否符合PZB觀念性服務品質之模式？
- 二、探討不同個人屬性變項對戶政事務所的服務品質滿意程度是否有所差異？
- 三、探討服務品質五大構面與民眾整體滿意的關連性。

最後，本研究所分析之結果與建議，期能做為戶政所未來提昇服務品質的參考，使戶政單位提供之服務品質能提高民眾的滿意度，進而創造有效能的政府。

貳、相關文獻探討

一、我國戶政沿革

民國元年內務部曾依各省戶口報告資料，編訂全國戶籍冊戶據擬「戶籍條例草案」惟未頒行；於民國四年始公布「縣治戶口調查規則」及京師警察廳戶口調查規則，都是沿襲清末遺規，採用

雙軌並行辦法，前者適用於全國各縣，後者適用於京師及內務部核准之市區。

民國十八年內政部公布「人事登記暫行條例」規定出生、死亡、婚姻、繼承、分居、遷徙、失蹤等七種登記事項。戶籍法於民國二十年十二月公佈，戶籍法施行細則於民國二十三年六月公佈，民國二十八年九月國民政府公布「縣各級組織綱要」融保甲於自治體制中，規定保甲為鄉鎮組織內之編制，將戶籍問題提出行政院縣政委員會內成立戶口組。民國三十年六月，內政部調訓各地戶政主管於重慶。民國三十一年七月內政部成立戶政司，主管全國戶籍行政，同時建立，省縣各級戶政機構制訂「充實各級戶政機構辦法」通行各省市實施，規定各省政府於民政廳內設置戶政科，各縣政府於民政廳內設置戶政科，各縣政府內設戶政股，鄉鎮一律增設戶籍幹事。此為戶政機關之始。民國三十二年行政院明令公布為戶政年加強戶政業務之推行。

民國三十五年一月修正後之戶籍法乃完成立法程序，經國民政府公布施行。民國三十六年五月一日將戶政司擴編為人口局，掌管規劃與推展與復員後戶政工作。民國五十八年中央基於戡亂時期嚴密戶口管理，配合治安需要，試辦戶警合一制度，將戶籍業務改歸警察局，將鄉鎮市公所之戶籍課改為各縣市

鄉鎮市區戶政事務所，隸屬各縣市政府警察局，至民國六十二年正式實施戶警合一制，由民政單位劃歸警察單位主管。

隨著動員戡亂時期的終止，民國八十一年七月起，戶政業務回歸民政單位掌理，直轄市政府民政局增設第四科，台灣省政府民政廳增設第六科，各縣市民政局設戶政課，掌理戶籍行政業務，及督促所轄各戶政事務所辦理戶政業務。此一重大變革，確定了戶政單位的民政體系，加速了戶政業務改進，以持續改善便民措施。

直至民國八十六年九月，全國戶政資訊系統連線，戶政事務所脫胎換骨成為電子化與網路化的政府楷模，此便民服務之電子窗口，開創需求導向服務措施，使戶政的服務品質更上一層樓〔2〕。

再者，我國行政院研考會於民國86年，為突破各部門為民服務觀念及做法，並注入符合時代的新觀念、新作為。經參考英國1991年「公民憲法」(Citizen's Charter)、美國1993年柯林頓總統設立「國家績效評估委員會」(NPR)、日本戴明獎等各國做法，並引進企業界「全面品質管理」理念及手法，頒訂並推行「全面提昇服務品質方案」。

配合「全面提昇服務品質方案」，

政府行政單位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；而「服務環境」內容則包括服務設施、環境整潔、員工服勤管理、應對禮節及電話禮貌、員工訓練與考核等。「行政效率」直接關係服務品質的良窳，而「服務環境」則影響政府為民服務的成果及政府形象〔3〕。

二、服務品質

Regan〔4〕最早進行服務品質之研究，提出服務品質四大特性，分別為無形性、不可分割性或稱同時性、異質性與易消逝性。Levitt〔5〕提到服務品質是指服務結果能夠符合所設定的標準。Gronroos〔6〕提到服務品質是顧客對於服務的期望及接受服務後實際的認知。

Sasser〔7〕論及服務品質不僅是最後的結果，而應包括提供服務的方式，由於服務業產出的無形性、不可儲存性、顧客參與服務過程程度高等特性，均會影響服務產出的品質。Churchill and Suprenant〔8〕認為服務品質是顧客對於服務的滿意程度，其決定於實際的服務與原來期望之差異。Garvin〔9〕觀點：服務品質是一種主觀的認知品質，

亦即服務品質的好壞是由消費者主觀認定的，並不是一種客觀的評估。

Parasuraman, Zeithaml & Berry〔10〕提出服務品質為一連續構面，至於消費者對服務品質的認知會落在哪一點上，則取決於期望被滿足的程度。服務品質是指顧客對整體服務的優劣性之主觀判斷。Crosby, Evans & Cowles〔11〕認為服務品質係指顧客對於所期望服務與實際知覺服務之間，相互比較的結果。

但Cronin and Taylor〔12〕卻認為服務品質是由服務執行的績效來做衡量，並不必再與期望的服務水準做比較。整理以上學者觀點可知，服務品質的定義是百家爭鳴，誠如Bitner *et al.*〔13〕對服務品質之定義：服務品質是經由顧客的主觀判定，然而每位顧客的需求又不盡相同。

三、戶政所服務相關學者之研究

Koehler and Pankowski〔14〕的觀點：認為以顧客為導向之服務理念，係政府部門首要任務，全體成員應以顧客為重。再者，由於民眾知識水準提升，社會文化快速變遷，經濟生活富裕，民眾要求政府服務品質之呼聲日趨升高，行政單位機械官僚的方式已難予再被社會接受〔15〕。行政單位提供的服務惟有創新求變，追求服務品質不斷的提昇

才能滿足民眾。

葉若春〔16〕的研究：戶政各項服務措施其服務品質具有「無形」的特性，長久以來很難掌握服務品質的一致性。

余佩珊〔17〕以嘉義縣戶政事務所為研究對象，探討戶政事務所於實施電腦化後服務品質滿意度之研究，發現：民眾與戶政人員兩者間之期待程度上及滿意程度上有顯著性差異。

劉德振〔18〕以台南縣戶政人員為研究對象，結果發現：公部門在推動顧客導向的為民服務過程中造成服務人員與民眾之間滿意度有明顯差異。

汪正洋〔19〕以PZB服務品質構面為基礎設計問卷，調查民眾對單一窗口作業的滿意度，以便利抽樣選取台中縣市十間戶政事務所洽公民眾為樣本，結果發現：主管能尊重部屬及民眾的意見，並將其滿意列為績效評估指標，顯示「顧客」的觀念已被接受。又戶政所應保持組織內部開放性的溝通環境，有助於改造的持續進行。最後，行政機關負責人堅持依法行政，在法令規定下，再思考給予顧客方便。

洪東興〔20〕以PZB模式來分析高雄縣地政事務所，民眾與地政主管、員工對服務品質的認知差距，作為地政事務所提昇服務品質的依據，結果發現：要提供符合民眾期望的服務，須從民眾

的觀點來評估地政事務所的績效。

陳偉華〔21〕以臺北市戶政機關為例，探討基層官僚機關服務品質衡量之研究，提出「基層官僚機關服務品質衡量構面」的五大構面與涵蓋要素，稱之：「QualityCARE品質關懷衡量構面」，分別為品質確保性、主動關懷性、及時獲取性、承諾回應性與資源環境性。

丁金益〔22〕探索企業再造的成功經驗與個案，以「效率」、「品質」、「創新」及「顧客回應」為企業再造的主軸精神；從「組織結構」、「領導方式」、「文化變革」、「深層學習」及「人員互動」等主要基因，作「縱貫面」及「橫切面」的分析。期許引進企業管理的優質機制及企業再造的主軸精神，在受到「依法行政」局限的政府管理中，注入活力泉水，再造公共行政再造，採用合宜的活化策略，打造永續經營政府生命體。

參、研究方法

一、研究架構

為了為瞭解民眾對戶政所服務滿意度，本研究經由文獻探討與整理，建立研究架構如圖1所示。其中以個人屬性變項為自變數，民眾整體滿意度與戶政所服務品質構面為應變數，而戶政所服務品質則藉由驗證性因素分析法萃取為「

反應性」、「有行性」、「信賴性」、「關懷性」、「確實性」等五大構面。

本研究以驗證性因素分析、信度分析、KS適合度檢定、Levene變異數相等檢定、ANOVA(單因子變異數分析)及Pearson相關分析等，分別探討民眾對戶政所服務品質滿意度的差異性與相關性。

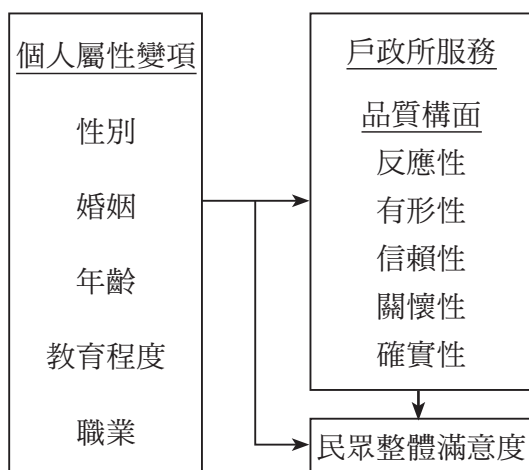


圖1 研究架構圖

二、研究假設

藉由研究目的與研究架構，本研究的虛無假設為：

- (一)戶政所服務項目適合以PZB服務品質之模式分成五大構面。
- (二)服務品質五大構面滿意度與整體服務品質滿意度是符合母體為常態分配的假設。
- (三)服務品質五大構面滿意度在不同個人屬性變項間並無顯著差異。

(四)不同個人屬性變項間，民眾整體滿意度無顯著差異。

(五)服務品質五大構面滿意度與民眾整體滿意度間並無顯著相關。

三、變數操作性定義

本研究架構相關名詞的操作性定義說明如下：

(一)自變數方面：

本研究的自變數乃所選用的個人屬性變項，分別有性別、婚姻、年齡、教育程度、職業等五個次變項。性別有男、女別；婚姻有已婚、未婚；年齡從十六歲以上分四分項，以每十歲為一區間；教育程度有：國中以下、高中/職、大專/學語研究所以上等四分項；職業別方面有：軍公教、商、工、農、服務業與其他等六分項。

(二)應變數方面：

應變數則包含整體民眾滿意度與戶政所服務品質。戶政所服務品質藉由驗證性因素分析法萃取為反應性、有形性、信賴性、關懷性、確實性等五大構面。

四、問卷設計

本研究問卷設計首先參考PZB三位學者，在品質評估方面，所設計的十大構面及其後來發展的五大構面，及2001年修正後之SERVQUAL量表，並親訪戶政事務所之主管人員，問卷內容

是否符合戶政所目前的服務項目，並請其給於建議。經修改後再請學者專家提供卓見，以期使本研究所使用問卷的問項，具有內容效度之基本要求。

問卷內容分為二大部分：第一部分為基本資料(個人屬性變項)，包含性別、婚姻、年齡、教育程度、職業別等次變項。第二部分為戶政所服務品質問項，共計五大構面二十七項題目，內設有兩題反向問題。第三部份為整體滿意度計有五問項，分別民眾對各構面的總評分。第二、三部份均採Likert六尺度計分法，分別標示「非常滿意」、「滿意」、「尚可」、「無意見」、「不滿意」、「有待改進」等六種選擇，而分別給予6、5、4、3、2、1分。

五、問卷前測

本研究於正式發放問卷前，先以便利抽樣法，針對於一星期內到戶政所之民眾，發放70份問卷進行前測。再依前測之問卷進行因素分析與內部一致性檢驗。因素分析依其目的大致可分為探索性因素分析和驗證性因素分析，本研究所使用的是驗證性因素分析，其目的乃在於驗證欲使用的服務品質構面是否符合現有的PZB理論架構和構面。

肆、資料分析

本研究正式問卷之資料分析，依序

為效度分析、信度分析、敘述性統計分析、差異分析、相關分析。

一、效度分析

本研究根據前測的Cronbach's α 信度係數分析結果，再以LISREL進行驗證性因素分析，以瞭解各衡量題項與變項間的複合信度(Composite Reliability, CR)，所使用的估計方法為最大概似法(Maximum Likelihood)。Bagozzi *et al.* [23]指出CR值高於0.7即可表示複合信度良好；另殘差均方根(Root Mean Square Residual, RMR)值愈趨近零，則表誤差愈小，愈能符合研究假設需求。

本研究衡量問卷驗證性因素分析結果如表1所示，從表中可以看出，各構面變項之CR均大於0.70，表示複合信度良好。其次，RMR值等於0.023，顯示本研究各構面一致性狀況也良好。因此，本研究問卷量表不僅具有相當的一致性，且驗證了本研究所假設之五構面符合PZB觀念性服務品質模式，又其SERVQUAL量表亦適合運用在本研究戶政所服務品質的研究問項。

表1 戶政所服務品質構面之驗證性因素分析表

PZB 十構面	PZB 五構面	戶政所服務品質問項	此題與總 分相關性	Cronbach's α	CR	RMR
反應性	反應性 (5)	處理民眾建議事項的改進情形	0.74	0.731	0.836	
		服務員能及時提供適當服務	0.58			
		服務員有一視同仁的服務態度	0.67			
		設有申訴等相關為民服務的管道	0.75			
		服務員答覆問題的表現	0.69			
有形性	有形性 (7)	至戶政所洽公搭乘交通工具的便利性	0.60	0.759	0.795	
		戶政所停車空間的足夠性	0.54			
		戶政所無障礙空間的設置	0.73			
		行政流程標示的清楚性	0.86			
		戶政所內外環境的整潔與美化	0.75			
		戶政所提供書刊雜誌、茶水的服務	0.46			
		戶政所廁所的整潔性	0.23			
可靠性	信賴性 (4)	提供正確服務的能力	0.78	0.687	0.814	0.023
		戶政所的安全措施	0.69			
		民眾相關資料的保密程度	0.55			
		服務人員的禮貌性	0.37			
瞭解性	關懷心 (6)	有辦理講習與宣導	0.18	0.632	0.780	
接近性		服務員對民眾的疑惑能說明清楚	0.72			
		服務員能耐心聽取民眾的問題	0.68			
		服務員會主動告知表格的填寫	0.83			
		溝通內容能具體回應	0.52			
		未完成案件會主動聯絡	0.73			
安全性	確實性 (5)	服務員儀容端莊穿著整潔	0.86	0.690	0.801	
信用性		服務員所具有的專業知識	0.70			
		反映意見能有滿意的回答	0.77			
勝任性		服務員的辦事效率	0.73			
溝通性		申請案件時服務員所處理的時間	0.46			
禮貌性						

資料來源：本研究整理

二、信度分析

所謂信度(Reliability)是指測量其所測屬性時所得結果的穩定性與一致性。因此，一份良好的問卷或量表應具有一定的信度。依據Wortzel〔14〕研究，信度值Cronbach's $\alpha < 0.35$ 為低信度， $0.35 \leq \alpha \leq 0.7$ 為中信度，若 $\alpha > 0.7$ 則為高信度。本研究信度分析結果如表2所示，五大構面或整體顧客滿意度的Cronbach's α 係數均高於0.8，顯示應數中的服務品質問項具有相當高之信度。

表2 服務品質的Cronbach's α

服務品質		Cronbach's α
五大構面	反應性	0.900
	有行性	0.932
	信賴性	0.905
	關懷性	0.907
	確實性	0.913
整體滿意度		0.882

資料來源：本研究整理

三、敘述性統計分析

(一)有效問卷分析

本研究正式問卷係以台中縣大里市的戶政所，在每日不同服務時段，向前來戶政所辦理業務之民眾，採隨機抽樣方式進行問卷調查。問卷之發放是當洽

公民眾於辦理事務完後，經本研究解釋後，當場填寫並立即回收，故總發放問卷數和實際回收問卷均為700份。

由於本問卷設計有兩題反向問卷，若答者和原正向題答案差距過大，或是所有答案均一致，或是有循環現象，均視為無效問卷；本研究無效問卷為114份，因此有效問卷為586份，有效問卷率為84%。

(二)個人屬性基本資料分析

戶政事務所個人屬性變項之樣本比例與顧客滿意度平均數、標準差等，經整理如表3所示。個人屬性變項所佔比例，於性別方面：男性佔52.97%，女性佔47.03%，約佔各一半。婚姻方面：已婚佔65.89%，未婚佔34.11%。年齡方面：以26~45歲佔67.17%為主。教育程度方面：以大專/學佔45.17%較多。職業方面：以商、工、服務業佔大多數約65.71%。

表3 個人屬性變項敘述統計分析表

變項		有效樣本	樣本比例 (%)	整體滿意度		反應性		有行性		信賴性		關懷性		確實性	
				平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差
性別	男	272	46.4	4.04	0.78	4.08	0.83	3.78	0.91	4.04	1.05	4.11	1.08	4.20	0.98
	女	314	53.6	4.09	0.79	4.12	0.89	3.86	0.73	4.11	0.93	4.11	0.96	4.26	1.08
婚姻	未婚	211	36.0	3.88	0.83	3.89	0.90	3.72	0.75	3.87	0.99	3.91	1.02	4.02	1.11
	已婚	375	64.0	4.17	0.73	4.21	0.82	3.88	0.85	4.20	0.96	4.22	0.99	4.34	0.97
年齡	16~25歲	74	12.6	3.94	0.82	3.92	0.90	3.85	0.73	3.90	0.95	3.94	0.93	4.09	1.31
	26~35歲	217	37.0	3.98	0.80	4.02	0.92	3.17	0.76	3.99	0.97	4.03	1.01	4.13	0.90
	36~45歲	211	36.0	4.15	0.72	4.20	0.82	3.88	0.93	4.17	0.91	4.19	0.89	4.28	0.84
	46以上	84	14.3	4.22	0.79	4.21	0.73	3.96	0.71	4.23	1.20	4.23	1.33	4.47	1.42
教育程度	國中以下	66	11.3	4.07	0.88	4.11	0.76	3.84	0.85	4.16	1.35	3.94	0.97	4.30	1.64
	高中	158	27.0	4.15	0.78	4.21	0.84	3.89	0.99	4.17	0.92	4.18	0.94	4.29	1.07
	大專/學	299	51.0	4.03	0.76	4.03	0.89	3.81	0.71	4.03	0.93	4.09	1.07	4.18	0.87
	研究所以上	63	10.8	4.08	0.08	4.22	0.69	3.68	0.84	3.95	0.97	4.30	0.79	4.28	0.79
職業	軍公教	89	15.2	4.20	0.70	4.29	0.80	3.98	0.77	4.11	0.92	4.24	0.80	4.37	0.81
	商	151	25.8	4.15	0.83	4.11	0.91	3.94	0.97	4.13	0.97	4.25	1.24	4.32	0.89
	工	101	17.2	3.88	0.90	3.89	0.97	3.78	0.76	3.85	1.02	3.82	1.06	4.07	1.46
	農	35	6.0	3.94	0.83	3.95	0.82	3.58	0.72	4.41	2.16	3.85	0.81	2.13	0.82
	服務業	155	26.4	4.02	0.70	4.11	0.79	3.070	0.74	4.09	0.89	4.08	0.92	4.12	0.83
	其它	55	9.4	4.14	0.68	4.09	0.86	3.83	0.71	4.17	0.79	4.15	0.77	4.46	1.30

資料來源：本研究整理

(三)戶政所服務項目分析(複選)

民眾至戶政所洽辦業務事項如表4所示，以申辦戶籍謄本(29.3%)、國民身份證(22.6%)與印鑑證明(15.1%)等占大多數。

若以有效樣本而言，以戶籍謄本佔53.9%最高，其次為辦理國民身份證佔41.6%。整體而言，此兩項業務佔戶政所近半之業務。

就辦理業務內容之滿意度而言，以辦理離婚的滿意度最高，其次為辦理出生登記者。而結婚的滿意度竟排第六，是否因離婚後當事者覺得已解脫，反而比起新婚登記者的滿意度為高，這是另一值得探討的課題。其次，民眾最不滿意的業務依次為遷徙、改名與死亡等變更登記，由於此三項業務其過程較其他業務繁瑣，甚者，民眾恐需來回兩次以上的奔波辦理。例如：改名不僅須親自回原出生地辦理原始登記戶籍，還得等公文覆知，無法於短短時間內服務完成。本研究證實愈繁瑣的業務，民眾的滿意度愈低。因此，如何有效簡化業務，亦是戶政所有待努力方向。

表4 戶政所之服務項目分析

業務項目	洽辦業務數		占有有效樣本百分比(%)	服務品質滿意度	
	合計	%		平均數	排序
戶籍謄本	299	29.3	53.9	4.05	3
身分證	231	22.6	41.6	4.03	5
印鑑證明	154	15.1	27.7	4.04	4
遷徙	107	10.5	19.3	3.97	9
出生	74	7.3	13.3	4.19	2
結婚	73	7.2	13.2	4.01	6
改名	62	6.1	11.2	3.99	8
死亡	13	1.3	2.3	4.00	7
離婚	7	0.7	1.3	4.37	1
合計	1,020	100	183.8		

資料來源：本研究整理

四、差異分析

本研究個人屬性於滿意度方面的差異分析整理如表5所示，現分別說如下：

(一)性別之滿意度分析

在性別方面，無論是五大構面或整體滿意度，男女並無顯著差異。

(二)婚姻狀況之滿意度分析

在婚姻狀況方面，除了有形性呈顯

著差異外，其餘四構面與整體滿意度均呈非常顯著差異，其中以已婚的滿意度均高於未婚者。

(三)年齡層別之滿意度分析

在年齡層方面，於有形性與關懷性來呈現顯著差異，而反應性、信賴性、確實性與整體滿意度則呈顯著差異，經LSD事後檢定，年齡層愈大滿意度愈高。

(四)教育程度之滿意度分析

在教育程度方面，不同的學歷其滿意度並無顯著差異。

(五)職業別之滿意度分析

在職業別方面，除信賴性呈未顯著差異外，其餘四大構面與整體滿意度均呈顯著差異。經LSD事後檢定以農民的滿意度最低。

表5 個人屬性變項與顧客滿意度之差異性分析

自變數 構面		性別		婚姻狀況		年齡		教育程度		職業	
		變異數 相等之 Leven 檢定	平均數 相等之 F檢定	變異數 相等之 Leven 檢定	平均數 相等之 F檢定	變異數 相等之 Leven 檢定	平均數 相等之 F檢定	變異數 相等之 Leven 檢定	平均數 相等之 F檢定	變異數 相等之 Leven 檢定	平均數 相等之 F檢定
反應性	統計量	1.554	0.329	0.85	19.27	1.28	3.07	0.75	1.73	1.05	2.30
	P值	0.213	0.567	0.17	0.00**	0.28	0.03*	0.53	0.16	0.39	0.04*
有形性	統計量	1.315	1.346	0.09	5.44	0.63	2.39	1.53	0.60	0.09	2.44
	P值	0.252	0.246	0.76	0.02*	0.59	0.07	0.21	0.62	0.99	0.03*
信賴性	統計量	0.283	0.658	2.01	15.44	0.34	2.81	1.29	1.09	2.02	1.66
	P值	0.595	0.418	0.06	0.00**	0.80	0.04*	0.28	0.35	0.071	0.14
關懷性	統計量	0.071	0.00	2.56	12.91	1.45	2.02	0.28	1.10	1.95	2.79
	P值	0.790	0.999	0.11	0.00**	0.23	0.11	0.84	0.35	0.08	0.02*
確實性	統計量	0.519	0.493	0.96	13.28	1.22	2.81	1.44	0.62	1.242	2.29
	P值	0.471	0.483	0.08	0.00**	0.30	0.04*	0.23	0.60	0.29	0.04*
整體滿意	統計量	0.349	0.579	1.85	19.11	0.98	3.44	0.76	0.88	2.08	2.34
	P值	0.555	0.447	0.09	0.00**	0.40	0.02*	0.52	0.45	0.06	0.04*

資料來源：本研究整理(*表示 $\alpha = 0.05$ ，呈顯著差異；**表示 $\alpha = 0.01$ ，呈非常顯著差異)

4.4 相關分析

本研究以Pearson相關分析，探討服務品質五大構面滿意度與整體服務品質滿意度之關係，由表6可知，五大構面與整體顧客滿意度互相之間均呈非常顯著

正相關。

研究顯示戶政事務所服務品質五大構面：反應性、有形性、關懷性、信賴性、確實性等會影響整體顧客滿意度。

表6 五大構面與整體滿意度相關分析表

	反應性	有形性	信賴性	關懷性	確實性	整體滿意度
反應性	1.00	0.52**	0.76**	0.71**	0.65**	0.88**
有形性	0.52**	1.00	0.46**	0.43**	0.48**	0.86**
信賴性	0.76**	0.46**	1.00	0.70**	0.60**	0.83**
關懷性	0.71**	0.43**	0.70**	1.00	0.65**	0.85**
確實性	0.65**	0.48**	0.60**	0.65**	1.00	0.81**
整體滿意度	0.88**	0.86**	0.83**	0.85**	0.83**	1.00

資料來源：本研究整理(**： $\alpha = 0.01$ 時，非常顯著相關)

伍、結論與建議

- 一、本研究藉由LISEREL驗證性因素分析，在95%的可靠度下，經由問卷資料，發現大里戶政事務所服務品質所萃取的五大構面，適合以PZB觀念性服務品質之模式來闡釋。
- 二、於差異分析方面，本研究發現男女與不同教育程度之間，民眾的滿意度並無顯著差異；但是年齡層愈大其滿意度愈高；在職業別則以農民的滿意最低。

- 三、經本研究所萃取戶政所服務品質的五大構面和整體滿意度之間，呈現非常顯著正相關，亦即各構面的服務品質均深深影響民眾對戶政整體之滿意度。
- 四、本研究發現辦理離婚登記的滿意度大於辦理結婚登記的滿意度，兩者呈現顯著差異，且結婚登記的服務品質滿意度也甚低。目前結婚登記與離婚登記手續的簡化，已經相當的方便與人

性化，同樣是人生大事，竟會有如此大的差異。或許離婚者，因需要此手續來脫離婚姻關係，在時間與需求上均較注意細節，讓手續能夠一次辦理完成。而新婚夫婦，或許尚沉醉於新婚喜悅中，以致疏忽某些細節，常因缺少證件而空跑幾趟，讓喜孜孜的新婚夫婦，掃興而歸。因此，建議戶政機關能在業務基礎上，或是办理流程上有更好的改進。

五、整體而言，大里戶政所遷所後，嶄新的硬體設備與較寬廣的服務空間和停車場，比較張等〔1〕的先前研究，著時提高民眾對戶政所的整體滿意度。加上能適度引用義工服務團體，使民眾至戶政所洽公時，得以幫忙解說民眾欲辦理事務之流程，以及表格如何填寫等的說明服務，諸如此類均足以有效提高民眾對戶政所提供服務品質的滿意度。

六、戶政所是縣市政府最基層的行政機關，戶政業務也不斷推出簡政便民的服務措施，凡事以民眾的角度思考，不斷求新求變，且配合數位化服務的推展，已大幅提昇行政效能。然而宣導效果並非做得很好，以致讓民眾常因缺少應備證件而多次往返奔波，感覺政府行政效率差，導致降低服務品質的滿意度。

因此，如何落實便民服務，提高行政效能，以提升民眾對戶政服務品質的滿意度是當前戶政機關重要之課題。再者，如何以客觀有效的民眾滿意度來衡量員工之年度績效，是另一未來值得研究的主題。

參考文獻

- 1.張燦明、劉允富、蔡春明、郭維鴻、邱淑芬、林佩憲、林昌興、王怡文（2005），「戶政事務所服務品質與顧客滿意度之研究」，修平學報，第十一期，49-66。
- 2.廖永來（2001），「日治時期戶籍登記法律及用語編譯」，台中縣政府，台中。
- 3.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。
- 4.Regan, W. J. (1963). "The Service Revolution", *Journal of Marketing*, Vol.27, July, pp.57-62.
- 5.Levitt, T.(1972). "Production-Line Approach to Service," *Harvard Business Review*, 50, pp.41-52.
- 6.Gronroos, C. (1978). "A service- oriented approach to marketing of services," *European Journal of Marketing*, Vol. 12, No. 8, pp.588-601.
- 7.Sasser, W. E., Olsen, R. P. & Wyckoff,

- D. D. (1978). "Management of Service Operations: Text, Cases, and Readings," Allyn & Bacon.
8. Churchill, G. A. & Surprenant, C. (1982). "An Investigation into the Determinants of Customer Satisfaction", *Journal of Marketing Research*, Vol.19, Nov., pp.492.
9. Garvin, David A. (1983). "Quality on the Line," *Harvard Business Review*, Vol.61, (Sep-Oct), pp.65-73.
10. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1985). "Problems and Strategies in Service Marketing", *Journal of Marketing*, Vol.49, spring, pp.33-46.
11. Crosby, L. A., Evans, K. R. & Cowles, D. (1990). "Relationship Quality in Services Selling: An Interpersonal Influence Perspective", *Journal of Marketing*, Vol.54, pp.68-81.
12. Cronin, J. Jr. & Taylor, S. A. (1992). "Measuring Service Quality: A Re-Examination and Extension", *Journal of Marketing*, Vol.56, pp.56-68.
13. Bitner M. J. (1990). "Evaluating Service Encounters: the effect of physical surroundings and employee responses", *Journal of Marketing*, No.54, Apr., pp.69-82.
14. Koehler, J. & Pankowski, J. (1996). "Quality Government: Designing Development and Implementing TQM", FL: St. Lucie Press, pp.55-66.
15. 許文俊(1998), 「公部門服務品質構面之探討-台北市戶政事務所之實證」, *人事行政*, 第26期, 59-64。
16. 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。
17. 余佩珊(2001), 「戶政電腦化後服務品質滿意度之研究-以嘉義縣戶政事務所為例」, 南華大學管理研究所碩士論文。
18. 劉德振(2002), 「公部門實施顧客導向引起之衝突與解決之道-以台南縣戶政人員為例」, 國立中正大學企業管理研究所碩士論文。
19. 汪正洋(1998), 「行政機關推動流程再造之研究-以戶政單一窗口業務為例」, 東海大學公共行政學系碩士論文。
20. 洪東興(2000), 「民眾對地政業務服務品質認知差異探討-以高雄縣為例」, 國立中山大學公共事務管理研究所碩士論文。
21. 陳偉華(2001), 「基層官僚機關服務品質衡量之研究: 以臺北市戶政機關為例」, 國立台北大學公共行政暨政策學碩士論文。
-

- 22.丁金益（2003），「以企業再造精神探討公共行政再造策略-以戶政為例」大葉大學事業經營研究所碩士論文。
- 23.Bagozzi, R. P., Davis, F. D. & Warshaw, P. R. (1992). "Development and Test of a Theory of Technological Learning and Usage" , *Human Relations*, Vol. 15 No.7, pp.659-686.
- 24.Wortzel, R. (1979). "New Life Style Determinants of Women' s Food Shopping Behavior" , *Journal of Marketing*, Vol.43, pp.28-29.
-