

## 壹、前言

隨著政府職能擴張及民眾期望不斷提高的轉變情勢，世界先進國家政府莫不在服務方面求新求變，我國推動為民服務工作也面臨重大轉型需求。以往為民服務工作的推動，主要透過內、外部流程管理，確保最後產出的標準化服務品質。然而，在政府良善治理原則的引導下，為民服務強調政府提供的責任、透明與分權，鼓勵機關善用資訊科技，調和政府治理的效率、品質與民主等問題，同時本於業務職能積極推動服務的突破創新，提供超越民眾期待的服務。

民主政治相當重要的一點在於，政府能夠正視且有效地回應民眾的需求，尤其是國家行政效能的表現，對於一個國家是否能在全球化的競爭中脫穎而出是重要的關鍵。因此，政府效能與服務品質提升是國家競爭力與獲得民眾支持的關鍵目標，也是公務人員工作的核心價值所在。

政府服務品質係民主社會政府服務之要素，政府作為最大的公共服務提供者，要能迅速、正確且有效地解決民眾的問題，要以卓越的行動能量與執行能力，讓民眾可以期待與信賴。

## 貳、緒論

## 一、研究背景與動機

早年政府各機關經費的撥發與支付，在未實施集中支付制度時，財政主管機關必須每月先行依照分配預算，一次籌足數額，分別撥存到各機關帳戶，倘若庫收不足，財政困難之時，通常須先向金融機構借貸或發行公債，甚至發行通貨來應急，因此衍生財政上另外問題，其實機關帳戶的庫存款項，在庫款撥到後，並非一次支光，必須經過若干時日，不止一次的動用，才能逐漸用完，有的則不一定用完，以致產生經費節餘，累積數額越來越多，因此各機關的庫款或因動用的時間差距，或因毋須動用的餘額，而產生呆存於各機關帳戶。故在未實施集中支付的情形下，庫款分散呆存，資金未能充分運用，就理財的角度而言，實在不符經濟原則，而支出的各種費款，因控制比較鬆弛，是否依照政府原訂的計畫與目標執行，很難確保，又如果發生浮濫、流用、挪墊等情形，均足使財政政策大打折扣，故在財務管理上確實需作一重大革新，實施庫款集中支付。

在實施庫款集中支付制度的情形下，則顯然不同，因為在此制度下，係將庫款集中於「公庫存帳戶」，不再逐月分別事先撥存各機關經費於各帳戶，而由辦理支付作業的特定機關，統籌運用，故毋須於月份開始前全部籌足庫款，可以利用動支時間的差距，調節運用。而實施庫款集中支付後，各機關經費存款戶因已撤銷，於履行支付責任時，簽開付款憑單送庫款支付單位簽發國庫或縣庫支票，直接付與政府債權人。因各機關費款支付責任係陸續發生，因此，庫款集中於國庫或縣庫存款戶，可利用動支時間的差距，運用未支用餘額靈活調度，增加調度能力，減少利息支出。各機關支付一切費款，均嚴格依據分配預算或法定支付案辦理支付，年度結束時未支用經費餘額自然存於公庫，而各機關學校不再經管公款，挪墊移用不致發生，費款由庫款支付單位集中支付，財務公開，權責劃分明確，是以對財政支出，更趨務實，而符合政府原訂的計畫與目標，有益投資與消費。所以說，庫款集中支付制度的推行，既可使財政支出政策能確切實施，同時也可使國民經濟正常發展，增進經濟繁榮。

我國實施庫款集中支付，最早是由國庫開始，依據財政部臺北區支付處民國九十四年之國庫集中支付年報資料顯示，國庫集中支付制度是民國四十七年，由前「總統府臨時行政改革委員會」建議，經當時總統蔣中正裁示後交行政院研究採行。民國四十九年行政院分別成立「改進財務行政聯合會報」及「改進國庫制度委員會」，並透過美援運用委員會聘請顧問襄助，進行研議設計，民國五十二年研擬國庫法規草案等提行政院院會討論，但經院會決議「從長計議」。爾後到民國五十六年行政院全體政務委員、各部會局首長、臺灣省主席，共同研擬行政機關檢討改進措施，其中「國庫集中支付制度」奉當時總統蔣中正核示「可予照辦」，財政部又成立「建立國庫集中支付制度工作小組」，賡續研擬有關草案。民國五十八

年七月李國鼎接掌財政部長，更積極進行本案，對國庫法重新加以修正，並提請立法院審議，民國五十九年六月，「國庫法」修正案經立法院三讀通過，七月一日總統頒布實施，並由財政部及所屬十個單位先行試辦，同時訂定「國庫法施行細則」、「國庫集中支付作業程序」、「國庫支票管理辦法」及「國庫出納會計制度」等，規定第一期臺北市區六十一個機關於同年十月一日起正式實施，並簽發新制「中華民國國庫支票」。

依照「國庫法」及「財政部各地區支付處組織通則」規定，財政部原擬在臺灣北部、中部、南部及東部地區分設地區支付處，分別辦理各該管轄地區之支付業務，故國庫實施集中支付時，先成立「臺北區支付處」辦理第一期國庫集中支付相關事宜。後因郵遞之發達與便利，不再成立其他處，是以，全國集中支付業務，統由臺北區支付處辦理。

國庫集中支付制度主要內容如下：

- (一)、國庫方面－集中管理庫款：財政部在中央銀行開設「國庫存款戶」集中管理各機關經費，各機關經費餘額不致分散呆存於各機關專戶，便利庫款調度，延緩公債發行，減輕債息負擔。
- (二)、支用機關方面－勵行內部審核，採行零用金制度：各機關動用經費，需於清償債務時先經內部審核程序，完成合法的簽證手續，使預算執行及管理更加嚴密財務；同時為解決各機關零星小額支付問題，採行額定零用金撥還制，藉以簡化支付作業。
- (三)、地區支付處方面－查對預算餘額，統一簽發支票，應用電腦作業：地區支付處查對支用機關核定歲出分配預算或支付案確有餘額，再行辦理付款，可加強預算控制，「中華民國國庫支票」由地區支付處統一簽發，直接付予受款人；同時使用電腦作業，從預算建檔、資料輸入、支票簽發與兌付支票銷號等檔案，均能自動相互勾稽，加強作業時效，確保庫款安全。
- (四)、國庫經辦銀行方面－兌付國庫支票：「中華民國國庫支票」在核定之各國庫經辦銀行均可兌付，毋須查對存款餘額，確立票據信用。

由於國庫實施集中支付後，確實達到靈活庫款調度、加強預算控制、嚴密財務管理及確保庫款安全等功能，臺灣省、臺北市在其後兩年內亦相繼成立集中支付處，正式實施庫款集中支付制度，使有限的資金能夠達到最有效的運用，對支援省市政建設助益良多。

民國七十年三月六日臺灣省政府財政廳通函臺灣省各縣市政府，規定自民國七十年七月一日起，各縣市全面實施縣市庫款集中支付作業，澎湖縣政府旋即於財政科下設立庫款支付股，辦理縣庫庫款集中支付作業；民國八十八年十二月二十一日澎湖縣政府公布組織自治條例，縣府組織編

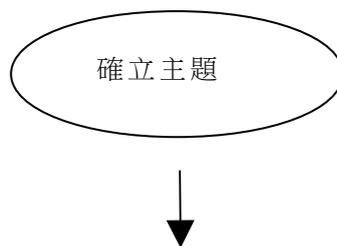
制調整，財政科改設為財政局，庫款支付股亦改設為庫款支付課；民國一〇〇年一月一日為配合組織修編財政局改設為財政處，庫款支付課亦改設為庫款支付科。澎湖縣縣庫集中支付係由支付機關－包括縣府暨所屬機關學校、代庫機構－臺灣銀行澎湖分行、支付機關－財政處共同組成一完整作業體系，實施至今，已有三十年光景，運作良好，除達到靈活庫款調度、加強預算控制、並可嚴密財政管理。

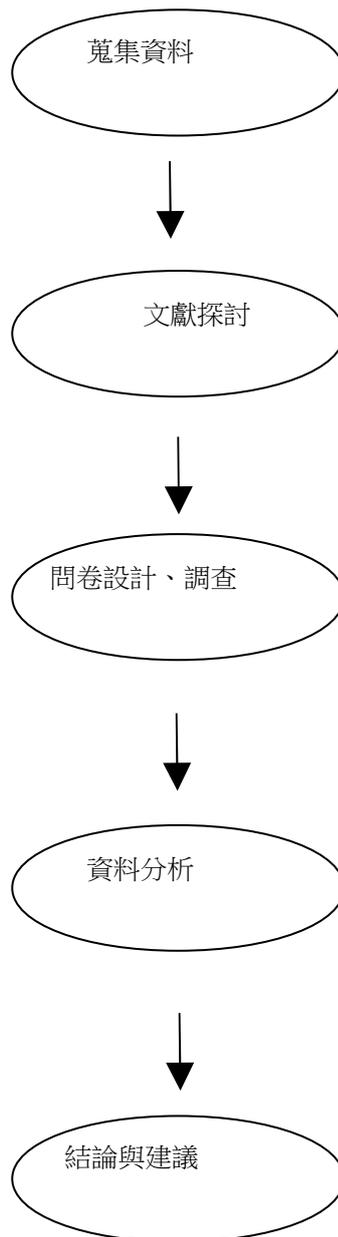
## 二、研究目的

政府是為了服務人民而存在的，宏觀全球之政府再造，不難發現「顧客導向」與「民眾滿意」已是各國積極推動的核心價值。政府是最大的服務業，如何提供感動的服務，諸如：追求服務品質並秉持心要熱、頭要冷、臉要熱、眼要亮、耳要尖及手要快等，並能締造一個真正具同理心與庶民思維之良能政府。本研究旨在如何利用現有之硬、軟體設備，提供多元優質服務，確保安全便捷之支付作業，以提高受款人之滿意度。

### 三、研究流程

研究流程圖





### 參、文獻探討

服務與品質概念：

#### 一、服務之定義

品管大師裘蘭 (Juran,1974) 將服務定義為「為他人完成工作 (work performed for someone else) 」。

現代行銷學者 (Buell,1984) 將「服務」定義為「被用於銷售或配合銷售而連帶提供的各項活動 (如安裝、保養)、利益 (如知識提供) 或滿足」。

另外，杉本辰夫 (1986) 認為服務是直接或間接以某種型態，有代價的供給需要者所需的事物。

淺井慶三郎 (1989) 則認為「服務」是指由人類勞動所產生，它依存於人類行為而非物質的實體。

而 (Kotler,1991) 的見解則說「所謂服務是指一項活動或利益，由一方提供予另一方；服務本質上是無形的，也不產生任何事物的物權轉變」。

服務是一種行為、表現和努力 (Lovelock,1991) 認為「服務」是一種商品，具有下列七種特性而有別於其他一般貨品：

1. 是一種自然商品；
2. 於整個製造過程中和顧客具有較多的互動關係；
3. 人員是產品組成的一部分；
4. 和時間因素具有密切關連性；
5. 無法儲存；
6. 屬於整個過程的傳送部分；
7. 比較難保存一定的品質水準。

林建山教授認為服務是幫別人的忙，即一個人或組織代替另一個人或組織作事。

陳耀茂 (1997) 則認為服務是屬於整體性的，不只是供給產品，它還包括價格形象及評價等要素在內。

## 二、服務之特性

服務具有以下特性 ( Sasser,1987 )：

1. 無形性 ( Intangibility )：服務沒有實體，所銷售的是無形的產品，是一種行為，因此消費者在「購買」此項「產品」前，不易評估此「產品」之內容與價值。
2. 同時性 ( Simultaneity )：即不可分割性 ( Inseparability )；服務於進行時，通常服務者與被服務者必須同時在場，即服務的提供與消費是同時發生的。
3. 異質性 ( Heterogeneity )：同一項服務，由於服務供應者與服務時間、地點的不同或服務者當時的精神、情緒而有所不同。即均勻的服務水準較不易維持。
4. 易消滅性 ( Perishability )：服務無法儲存，沒有「存貨」。

除了以上四個特性外，服務與一般的實體產品有下列幾項顯著的不同特徵：

1. 服務的產生與服務的提供是同時發生，無法提前生產或儲存。
2. 服務無法集中製造、檢驗或儲存。
3. 服務無法展示，也沒有樣本可供顧客在服務提供之前查看；

即使可提出不同的範例，但實際服務的狀況並不會完全相同。

4. 品質保證工作須在提供服務之前完成，而非如製造業在生產之後才進行品質管制的工作。

5. 服務通常是在顧客面前，由一些管理當局無法直接影響的人員負責提供。

6. 接受服務者並未收到有形物體；服務的價值需視個人之經驗而定。

7. 服務的經驗無法轉售或移轉給第三者。

8. 服務的接受者對服務的期望是影響其對服務結果滿意與否的主要因素之一。

9. 服務提供的過程中顧客必須接觸的服務點愈多，愈不容易對此服務感到滿意。

10.

服務的品質有絕大部份是經由個人的主觀判斷。

11.

服務不當時，亦無法「退貨」或「取消」。如果無法提供第二次服務時，賠償或表示歉意便是求取顧客諒解的解決方式。

12.

服務的提供須透過某種程度的人際互動；買賣雙方以個人化的接觸來完成服務過程。

### 三、品質之定義

品質是一個令人無法捉摸和不易明瞭的概念，一方面是由於品質的界定會因人、因地、因時而有其差異，僅將相關專家學者之定義分述如下：

Crosby(1979)認為品質是符合要求之規範，而且一定要有明確及清晰的標準，以符合顧客的需求。亦即人們把值得做的事情做得更好，以達到零缺點，且品質之達成要靠預防，而非借由檢驗與評估而得。

Juran&Gryna(1980)認為品質是一種適用性，其目的並非只是把產品銷售出去即可；而是讓產品在使用期間，可以滿足使用者之需求，而適用性可藉由下列五個構面來分析：

1. 設計之品質 (quality of design)：指設計之規格。
2. 製程之品質 (quality of conformance)：指製成品需符合設計之規格。
3. 穩定性 (availability)：指消費者能夠重複使用的程度。
4. 安全行 (safety)：指使用產品後所受到傷害的風險程度。
5. 顧客服務 (field use)：指售後服務。

Garvin(1984)認為定義品質可以有五種不同的方法：

1. 「哲學法」品質是一種直接上的優良，只有接觸該物體時才能感

受得到。

2. 「產品為主法」：品質的差異可經由產品的成份及屬性的不同反應出來。
3. 「使用者為主法」：最能符合消費者需求的產品或服務即是高品質，也就是 Juran 所謂的「適合使用」。
4. 「製造為主法」：也就是以符合規格要求作為品質衡量的依據。
5. 「價值為主法」：以價格或成本的觀念來定義品質，即品質乃在一可接受的價格或成本範圍內，提高消費者效用與滿足。

Deming(1986)認為品質是用最經濟的手段，製造出在市場上最有用產品的工作表現，強調品質是顧客導向，任何產品或服務品質只能由顧客決定。

Juran(1986)認為品質的表現在於能滿足消費者的需求，因此，其提倡品質是一種「適用性行為 (fitness for use)」，在使用期間愈能滿足消費者需求的產品，其適用性愈高；反之則低。

杉本辰夫 (1986) 認為品質是一種能令消費者或使用者的滿足，且有使人樂意購買的特質。

P,Z&B(1988)則將品質定義為品質應為顧客知覺品質，且品質是消費者的主觀判斷。

#### 四、服務與品質之定義

綜合以上本研究之整理資料，各專家學者對服務與品質之定義，可以

幫助我們對服務品質之基本性質有更清楚之了解。服務品質除了硬體設備外，還包括了看不見的內部品質；除此之外，在接受服務當時的感受及事後滿意程度等，都是重要的因素，而顧客情境及事後滿意程度，是來自於期望的服務品質水準與實際的服務品質水準兩者之間的比較。

庫款集中支付制度，是政府為因應社會快速變遷，並配合經濟與金融的發展，在財務管理上的重大革新措施。在制度本身規劃設計上，係在兼顧簡化與便民服務，不斷研究改進，以期管理更臻週密，貫徹日新又新，精益求精的目標。

制度的精神，主要在集中管理各機關學校經費，進而配合政府施政計畫，運籌統整，以發揮庫款統一調節運用的功能。由於該一自然調節的關係，減少政府資金分散呆滯，無法靈活調度的弊病，故集中支付直接有利於財政調度，減輕財政上困窘，並使預算控制更加切確實，財務管理更臻嚴密，促使有限資金作最大化之運用。

澎湖縣政府為汲取此項制度的優點，於民國七十年七月成立庫款支付股（今配合組織修編改設為庫款支付科），實施庫款集中支付制度，支付

作業採取櫃台化作業流程，從受理支用機關付款憑單到存帳或支票封發一氣呵成，並採隨到隨辦方式，立即簽付處理，強化付款效能，充分提昇便民服務品質。

由於支付作業數量快速成長，而在縣民知識水平日益提昇下，為了做到服務周全、手續便捷與支付快速之目標，使用現代化管理工具處理作業，增進工作效率，已是時勢與潮流所趨。澎湖縣政府乃於民國九十一年花費鉅資購置新型電腦設備，更新庫款集中支付作業系統，不但具有線上即時處理之獨立作業能力，並可以電腦簽開支票，節省人力，同時可利用網際網路及縣庫代理銀行－臺灣銀行之 e 企合成網及財金資訊公司跨行通匯系統，直接將款項匯入受款人在金融機構帳戶，使用至今成效卓著，確已達到安全便捷支付簡政便民的目標。

## 肆、研究方法

### 一、研究架構

本研究係根據研究動機、目的及相關文獻之探討，形成本研究架構，提出服務品質的衡量構面，分別有：實體設備、過程及程序、服務人員的行為、服務人員專業能力等，作為設計問卷之依據，探討縣府財政處支付科庫款支付業務所提供服務的服務品質。

### 二、問卷設計

本研究以問卷調查法作為主要研究工具，並根據下面所列之 12 項服務屬性對各機關學校之主計、總務、出納及與本府暨各機關學校具

有頻繁交易之公司行號作為主要之調查對象。在問卷設計上，除個人基本資料外，問卷之評分方式以「非常滿意」「滿意」「尚可」「不滿意」「非常不滿意」分別賦予 5，4，3，2，1 相對分數，經加權公式計算滿意值 SV（Satisfaction Value），SV 值愈大，表示滿意度愈高，當 SV 值大於或等於 3 時，可認定對該受測項目滿意；若 SV 值小於 3 時，表示民眾對該受測項目不滿意；問卷回收統計後，各項次除計算滿意度外，也採次數分析法，輔以統計圖表說明；最後再以問卷調查法進行分析取得完整資料，提出本研究之結論及建議。

本研究設計出之問卷有下列 12 項：

- 1.對本處支付業務服務人員態度滿意程度
- 2.對本處支付業務服務人員專業滿意程度
- 3.對本處支付案件作業時間滿意程度
- 4.對本處支付作業等待時間滿意程度
- 5.對本處支付科服務場所環境整潔滿意程度
- 6.對本處支付業務工作人員之電話禮貌滿意程度
- 7.對本處支付業務提供網路下載各種申請書表格滿意度
- 8.對本處支付科提供之服務櫃台設置滿意程度
- 9.對本處支付科推行中午不打烊支付作業服務滿意程度
- 10.對本處支付科提供電子化庫款對帳服務滿意程度
- 11.對本處支付科提供 E-mail 匯款通知服務滿意程度
- 12.對本處支付科提供受款人利用帳號或公司行號統編網路查帳滿意程度

## 伍、問題討論與分析

### 一、回收問卷統計

本次調查所回收之有效書面問卷調查表計 100 件：

- (一)、受訪者人數：100 人，其中男生 26 人女生 74 人。
- (二)、受訪者年齡：不滿 20 歲 0 人、20-29 歲 12 人、30-39 歲 30 人、40-49 歲 36 人、50-59 歲 21 人、60 歲以上 1 人。
- (三)、受訪者學歷：國中以下 1 人、高(中)職 28 人、專科 27 人、大學 40 人、碩士以上 4 人。
- (四)、受訪者職業：農 0 人、工 8 人、商 7 人、公 72 人、自由業 6 人、其他 7 人。
- (五)、就其受訪項次做統計分析如下列：

項次 1.對本處支付業務服務人員態度滿意程度為「非常滿意」33人、「滿意」56人，「尚可」11人，滿意值 SV 為 4.2。

項次 2.對本處支付業務服務人員專業滿意程度為「非常滿意」29人、「滿意」63人，「尚可」8人，滿意值 SV 為 4.2。

項次 3.對本處支付案件作業時間滿意程度為「非常滿意」33人、「滿意」58人，「尚可」9人，滿意值 SV 為 4.2。

項次 4.對本處支付作業等待時間滿意程度為「非常滿意」33人、「滿意」57人，「尚可」10人，滿意值 SV 為 4.2。

項次 5.對本處支付科服務場所環境整潔滿意程度為「非常滿意」31人、「滿意」59人，「尚可」10人，滿意值 SV 為 4.2。

項次 6.對本處支付業務工作人員電話禮貌滿意程度為「非常滿意」29人、「滿意」65人，「尚可」6人，滿意值 SV 為 4.2。

項次 7.對本處支付業務提供網路下載各種申請書表格滿意程度為「非常滿意」24人、「滿意」64人，「尚可」12人，滿意值 SV 為 4.1。

項次 8.對本處支付科提供之服務櫃台設備滿意程度為「非常滿意」30人、「滿意」62人，「尚可」8人，滿意值 SV 為 4.2。

項次 9.對本處支付科推行中午不打烊支付作業服務滿意程度為「非常滿意」49人，「滿意」49人，「尚可」2人，滿意值 SV 為 4.5。

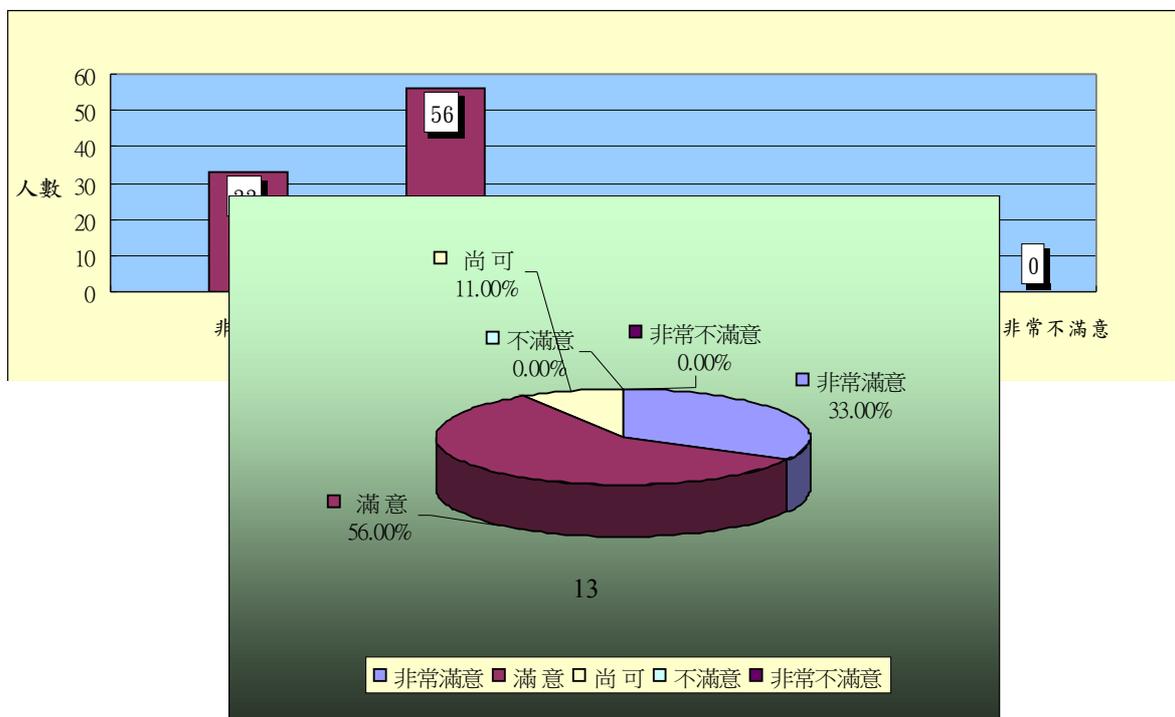
項次 10.對本處支付科提供電子化庫款對帳服務滿意程度為「非常滿意」28人，「滿意」66人，「尚可」6人，滿意值 SV 為 4.2。

項次 11.對本處支付科提供 E-mail 匯款通知服務滿意程度為「非常滿意」29人，「滿意」60人，「尚可」11人，滿意值 SV 為 4.2。

項次 12.對本處支付科提供受款人利用帳號或公司行號統編網路查帳滿意程度為「非常滿意」28人，「滿意」60人，「尚可」12人，滿意值 SV 為 4.2。

## 二、調查結果統計分析

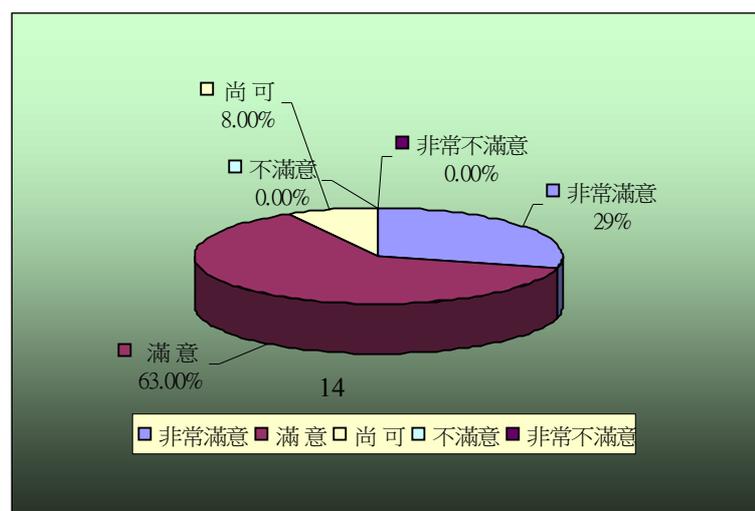
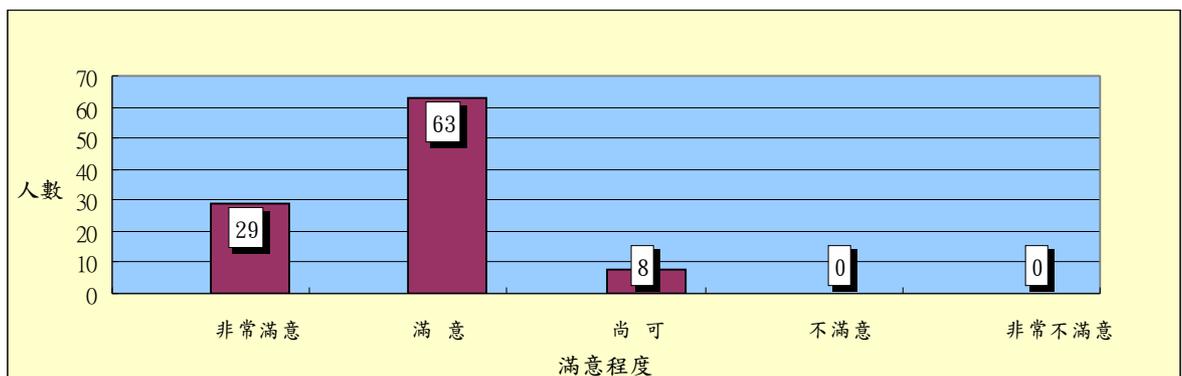
### 1. 對本處支付業務服務人員態度滿意程度



選項	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	合計
人數	33	56	11	0	0	100
百分比%	33.00%	56.00%	11.00%	0.00%	0.00%	100.00%

分析：非常滿意者佔 33.00%，滿意者佔 56.00%，滿意程度達 89.00%，認為尚可者佔 11.00%，滿意值 SV=4.2。本處辦理縣庫集中支付業務均依據相關法規進行審查、核對，各機關學校會計、出納人員及法定受款人對法規存有疑慮時，需以適切、適法之方式作表達；對於不合法令規定之各類憑單，依據法令規定不予支付時適時加以輔導更正。

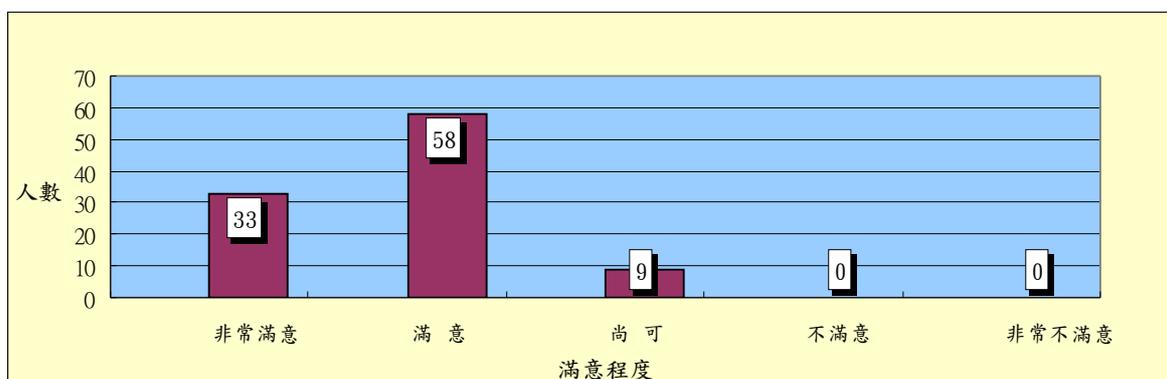
## 2. 對本處支付業務服務人員專業滿意程度

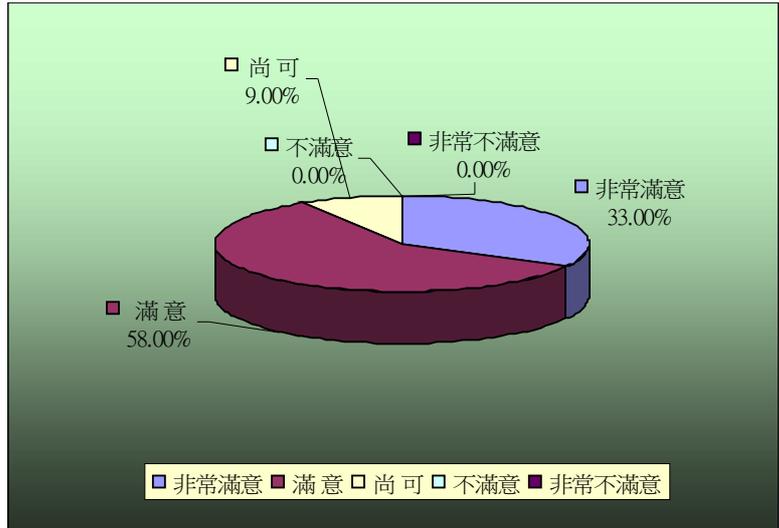


選項	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	合計
人數	29	63	8	0	0	100
百分比%	29.00%	63.00%	8.00%	0.00%	0.00%	100.00%

分析：非常滿意者佔 29.00%，滿意者佔 63.00%，滿意程度達 92.00%，認為尚可者佔 8.00%，滿意值 SV=4.2，具備豐富的專業及法令知識，對於業務之處理流程及要件有相當之熟稔度，是支付科服務人員可勝任為民服務工作之必要條件，本處庫款支付科為達到各項業務有效率之運作，將會適時辦理支付業務相關訓練，以提昇同仁專業素養。

### 3. 對本處支付案件作業時間滿意程度



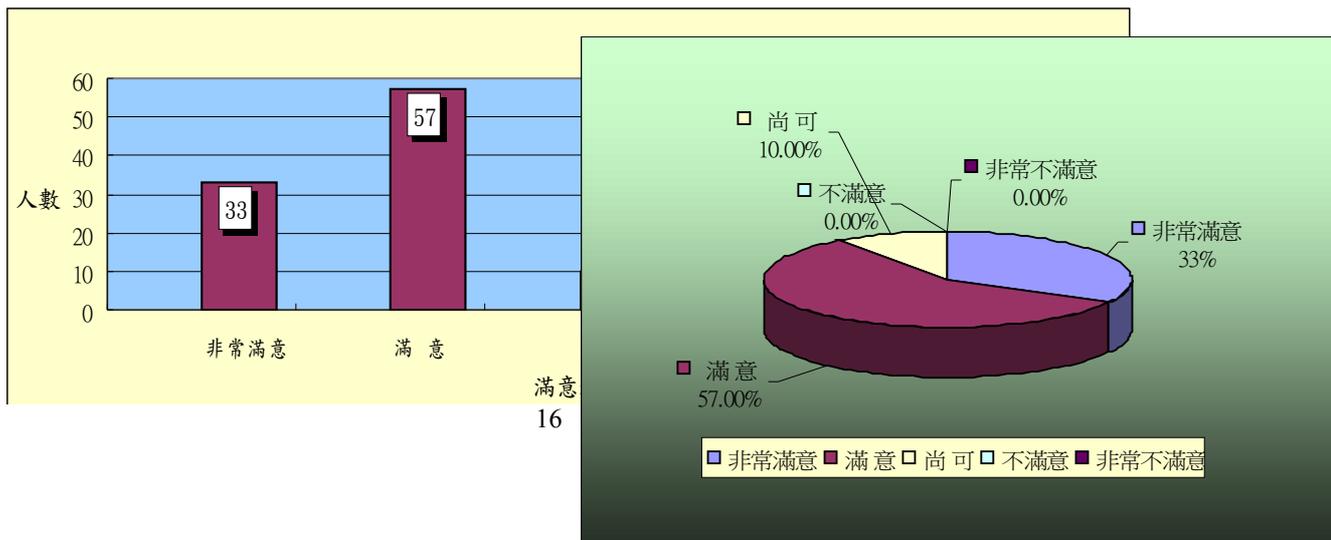


選項	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	合計
人數	33	58	9	0	0	100
百分比%	33.00%	58.00%	9.00%	0.00%	0.00%	100.00%

分析：非常滿意者佔 33.00%，滿意者佔 58.00%，滿意程度達 91.00%

，認為尚可者佔 9.00%，滿意值 SV=4.2，本處辦理本縣集中支付業務，對於各項支付作業將朝建立更有嚴謹之作業流程，並訂定標準化書面作業，確保受款人權益及作業品質。

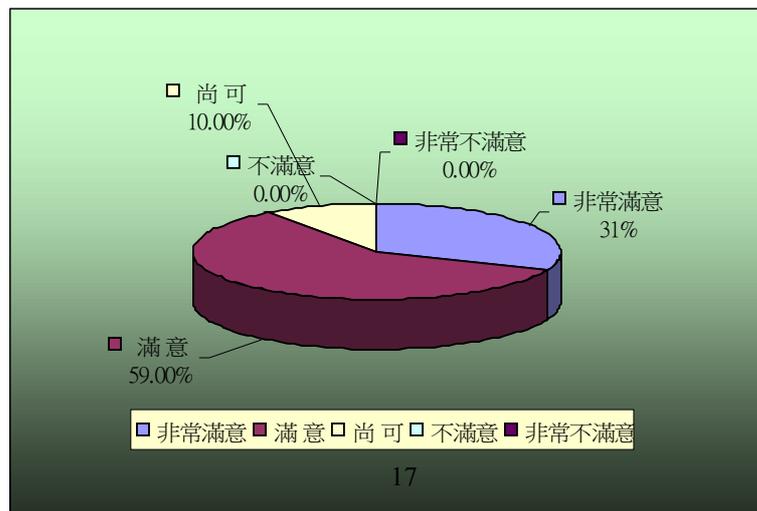
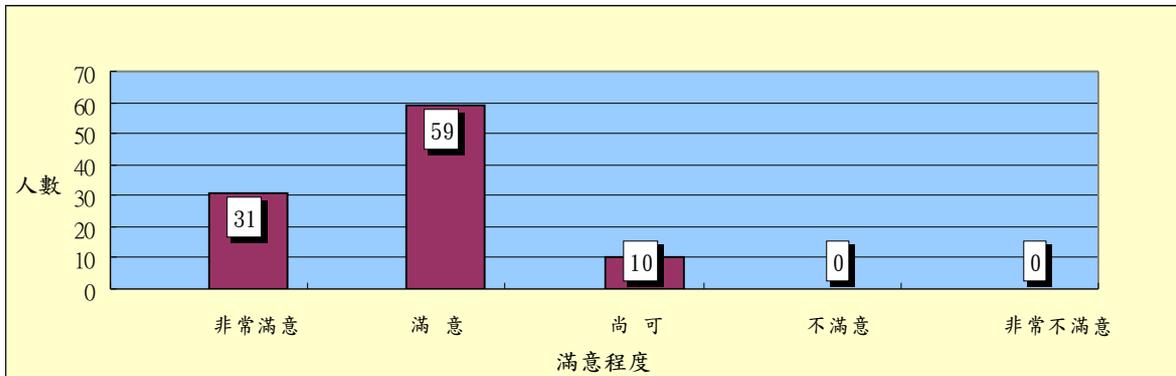
#### 4. 對本處支付作業等待時間滿意程度



選項	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	合計
人數	33	57	10	0	0	100
百分比%	33.00%	57.00%	10.00%	0.00%	0.00%	100.00%

分析：非常滿意者佔 33.00%，滿意者佔 57.00%，滿意程度達 90.00%，認為尚可者佔 10.00%，滿意值 SV=4.2，本處庫款支付科辦理支付申請案件，日後將朝便民服務最高原則，採隨到隨辦，提供申辦者最便捷、最完善之服務，保障受款人之權益。每年定期辦理 2 次為民服務問卷調查，隨時檢視及修正同仁服務態度。

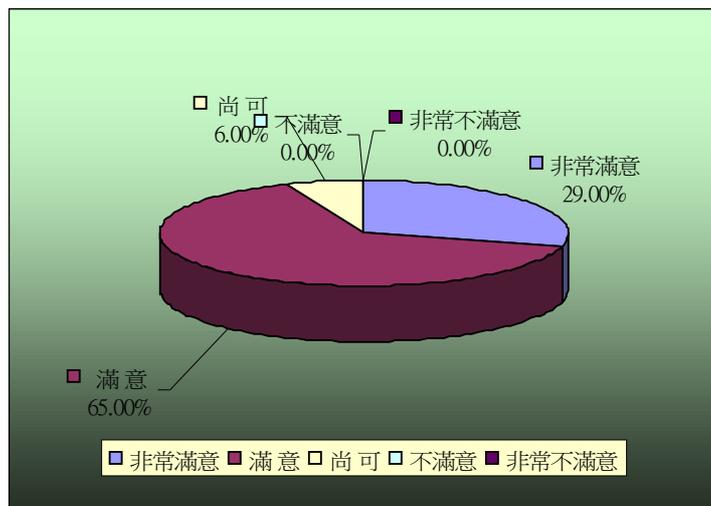
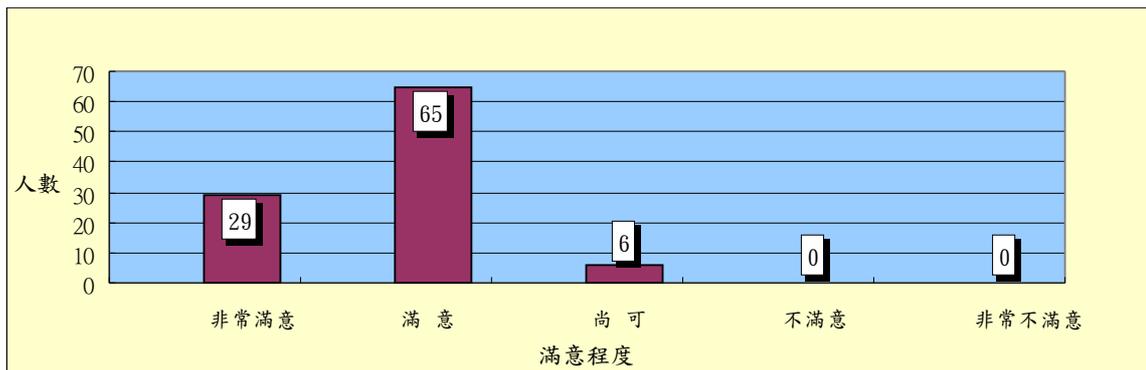
#### 5. 對本處支付科服務場所環境整潔滿意程度



選項	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	合計
人數	31	59	10	0	0	100
百分比%	31.00%	59.00%	10.00%	0.00%	0.00%	100.00%

分析：非常滿意者佔 31.00%，滿意者佔 59.00%，滿意程度達 90.00%，認為尚可者佔 10.00%，滿意值 SV=4.2，本處庫款支付科爾後將更強化辦公場所環境管理與維護，提供所有前來本處洽公之民眾，擁有一個舒適、整潔之環境。

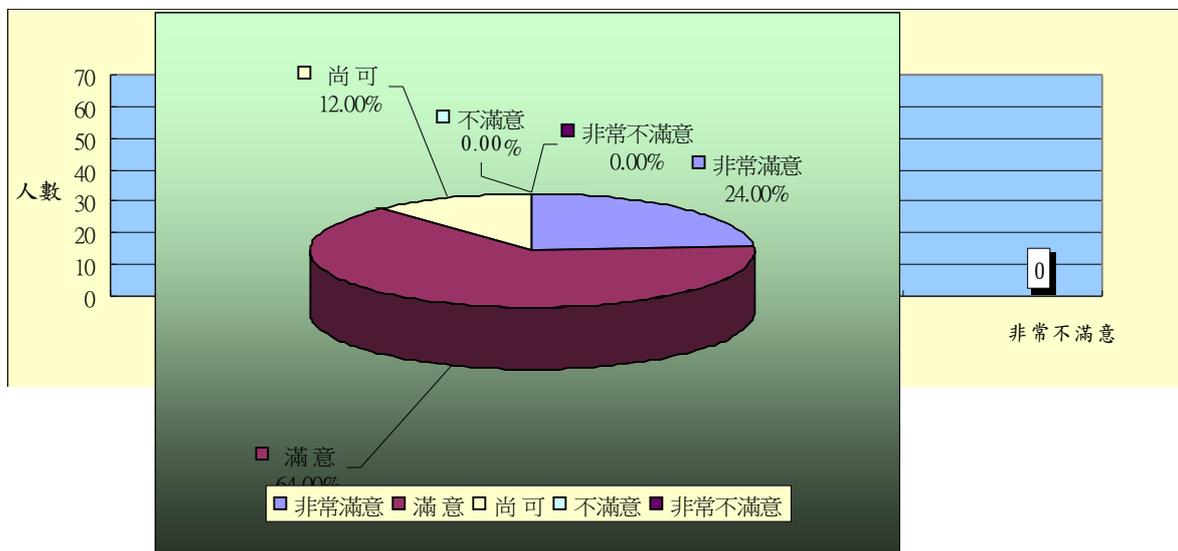
#### 6. 對本處支付業務工作人員電話禮貌滿意程度



選項	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	合計
人數	29	65	6	0	0	100
百分比%	29.00%	65.00%	6.00%	0.00%	0.00%	100.00%

分析：非常滿意者佔 29.00%，滿意者佔 65.00%，滿意程度達 94.00%，認為尚可者佔 6.00%，滿意值 SV=4.2，顯示民眾對本處業務承辦人員服務態度大多數表示滿意，今後仍會持續努力，除第一線之櫃檯人員外，同仁亦應秉持「愛心、細心、耐心、用心、安心」5 心級服務態度使每位接受服務者，皆能感受到親切、尊重及信任。

### 7. 對本處支付業務提供網路下載各種申請書表格滿意程

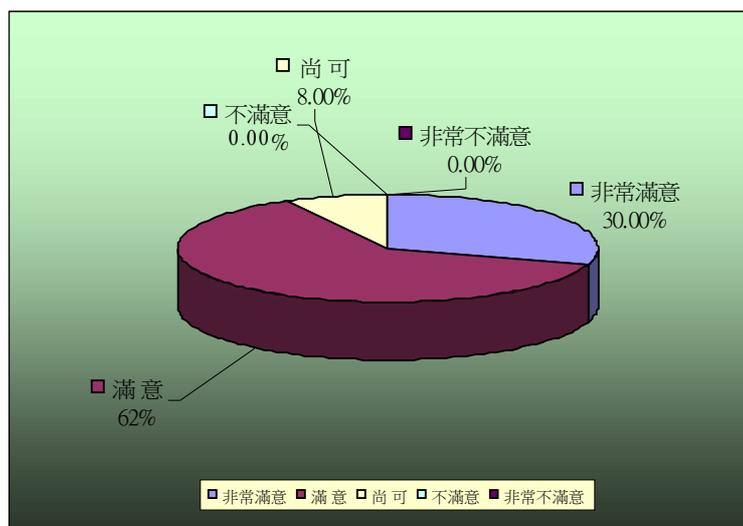
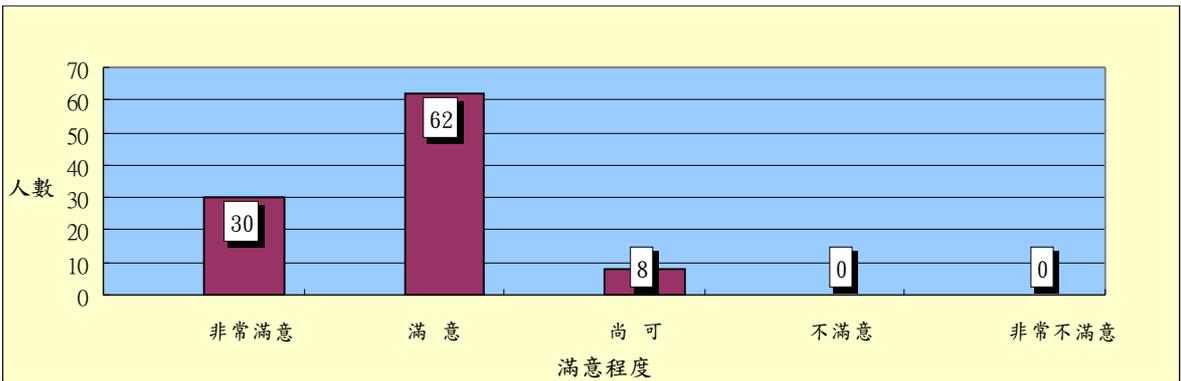


選項	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	合計
人數	24	64	12	0	0	100
百分比%	24.00%	64.00%	12.00%	0.00%	0.00%	100.00%

分析：非常滿意者佔 24.00%，滿意者佔 64.00%，滿意程度達

88.00%，認為尚可者佔 12.00%，滿意值 SV=4.1，本處設立之網站，除提供有：支出收回、支票掛失、補發、換發等申請表格及範例之填寫說明，且隨時會更新資料供各機關學校、一般民眾查閱法規，並便利查詢及下載。

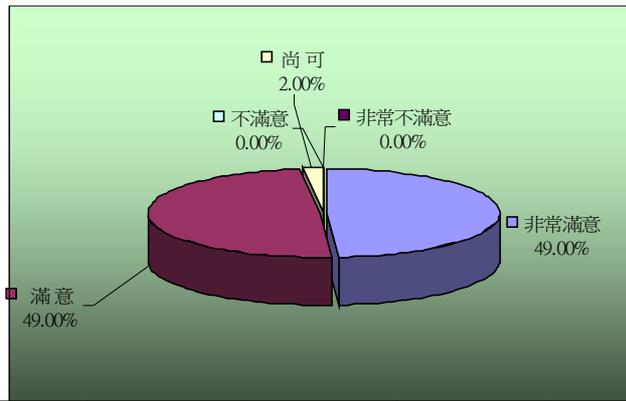
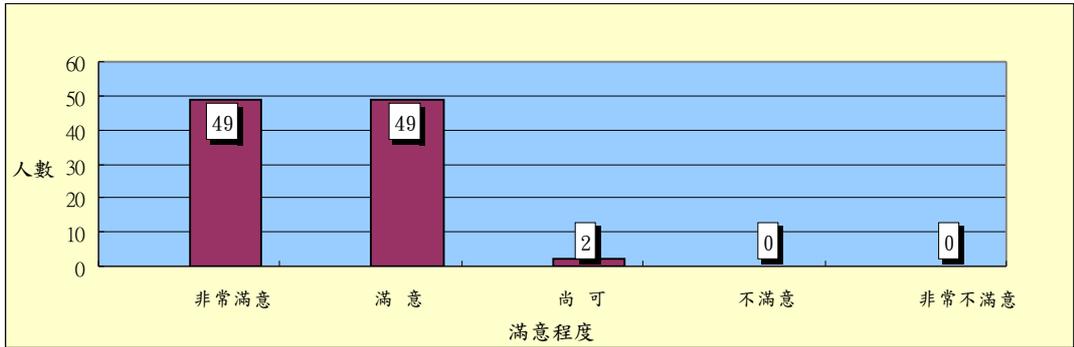
8. 對本處支付科提供之服務櫃台設備滿意程度



選項	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	合計
人數	30	62	8	0	0	100
百分比%	30.00%	62.00%	8.00%	0.00%	0.00%	100.00%

分析：非常滿意者佔 30.00，滿意者佔 62.00%，滿意程度達 92.00%，認為尚可者佔 8.00%，滿意值 SV=4.2，普遍都能有滿意以上感受，本處於經費及符合環保之原則下，將儘量規劃設置出滿足民眾所需之櫃台服務動線。

9. 對本處支付科推行中午不打烊支付作業服務滿意程度

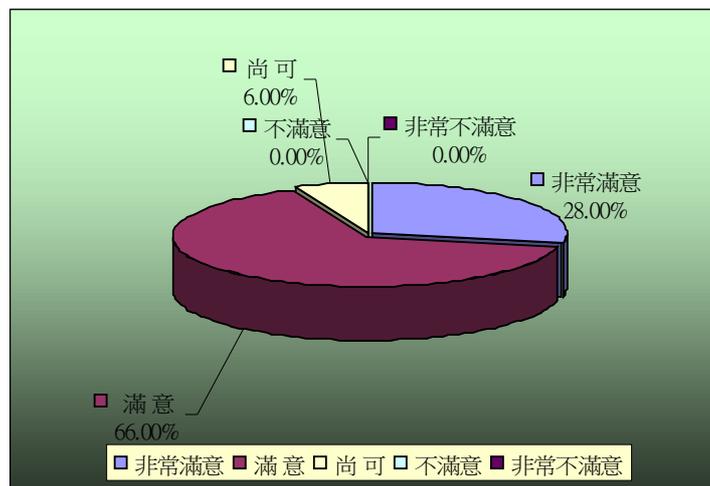
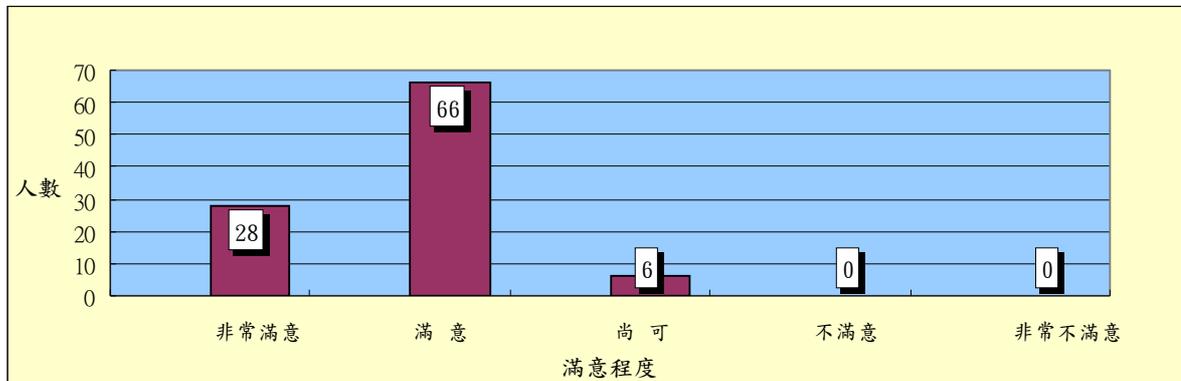


選項	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	合計
人數	49	49	2	0	0	100
百分比%	49.00%	49.00%	2.00%	0.00%	0.00%	100.00%

分析：非常滿意者佔 49.00%，滿意者佔 49.00%，滿意程度達 98.00%，認為尚可者佔 2.00%，滿意值 SV=4.5，本處支付科有感於本縣大部份機關學校編制員額不大，人員有限，出納業務甚多是兼辦性質，而有些機關學校更是分布在各離島，車船往返不易，出納人員至本處庫款支付科辦理相關業務時間極為有限，本於「推動行政革新、提昇服務品質」之縣政經營理念，並在確保庫款支付安全及配合銀行營業時間下，庫款支付科上班日每日中午時間不休息，輪值人員受理各機關學校人員及受款人辦理付款憑單收件、支票領取等業務，可立即至銀行辦理存入或領款手續，使渠等辦理相關業務時間更為寬裕。推動為民服務工作是永無止境的，支付科將持

續推動簡政便民與創新服務的措施，提昇行政效率，除強力宣導並籲請各機關學校、受款人善用此時段，並共創優質支付品質。

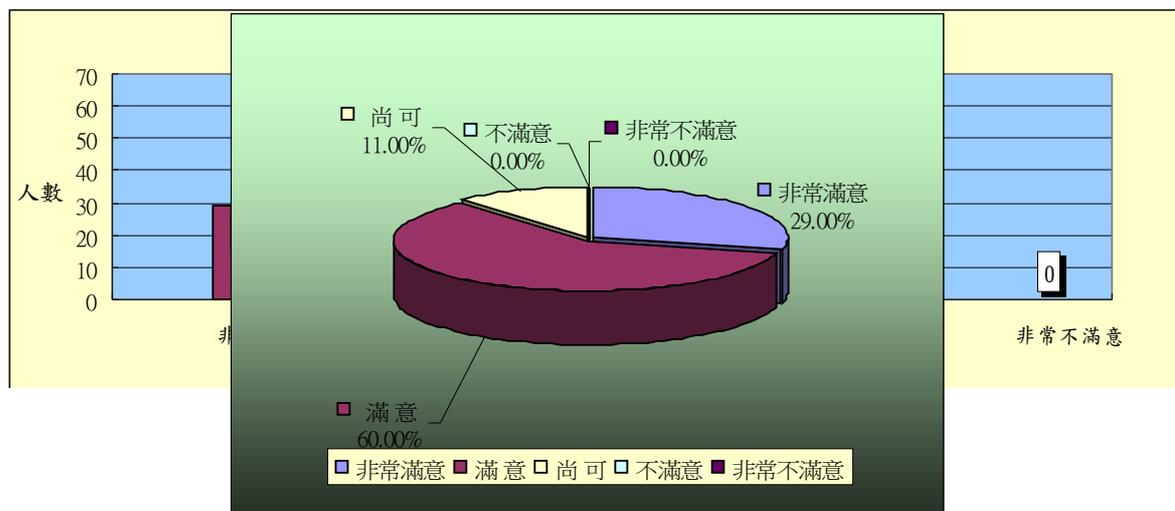
10. 對本處支付科提供電子化庫款對帳服務滿意程度



選項	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	合計
人數	28	66	6	0	0	100
百分比%	28.00%	66.00%	6.00%	0.00%	0.00%	100.00%

分析：非常滿意者佔 28.00%，滿意者佔 66.00%，滿意程度達 94.00%，認為尚可者佔 6.00%，滿意值 SV=4.2，普遍都能有滿意以上感受，提供「每月庫款支付對帳單」，支用機關可上網查詢及列印，即時得知對帳資訊，節省對帳單寄送之郵資，提昇支付作業服務品質。

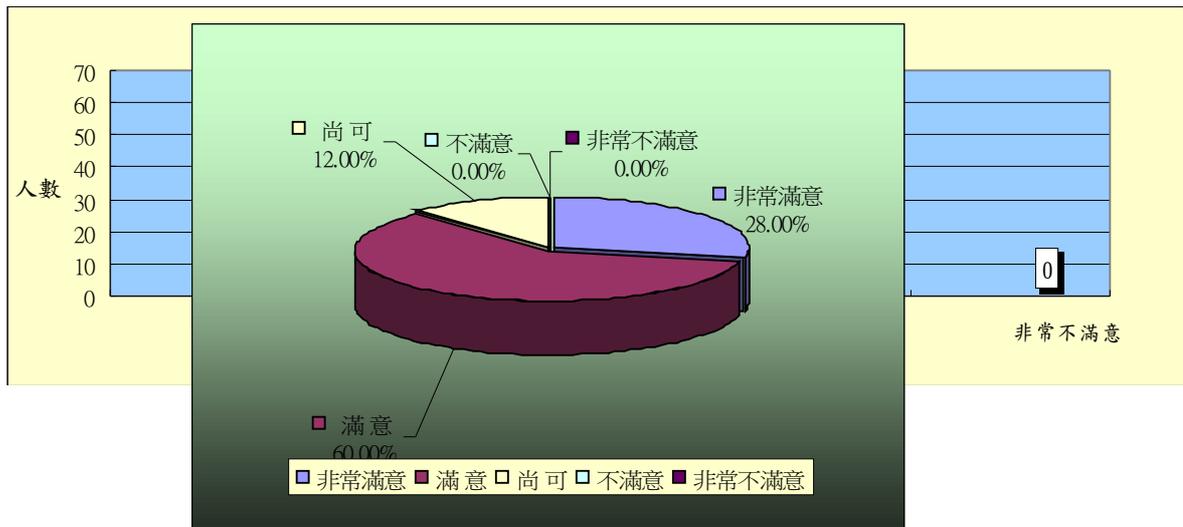
11. 對本處支付科提供 E-mail 匯款通知服務滿意程度



選項	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	合計
人數	29	60	11	0	0	100
百分比%	29.00%	60.00%	11.00%	0.00%	0.00%	100.00%

分析：非常滿意者佔 29.00%，滿意者佔 60.00%，滿意程度達 89.00%，認為尚可者佔 11.00%，滿意值 SV=4.2，普遍都能有滿意以上感受，為響應政府節能減碳政策，減少紙張耗材印製，規劃並落實辦理 e 企合成網作業，透過網路主動通知民眾及同仁收款入帳之功能，全力朝無紙化作業目標前進。

12. 對本處支付科提供受款人利用帳號或公司行號統編網路查帳滿意程度



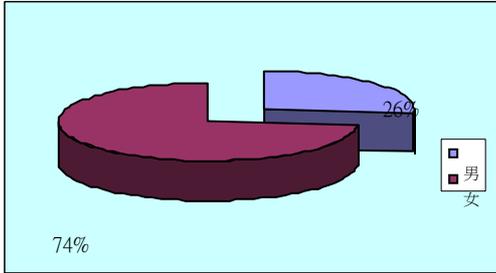
選項	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	合計
人數	28	60	12	0	0	100
百分比%	28.00%	60.00%	12.00%	0.00%	0.00%	100.00%

分析：非常滿意者佔 28.00%，滿意者佔 60.00%，滿意程度達 88.00%，認為尚可者佔 12.00%，滿意值  $SV=4.2$ ，普遍都能有滿意以上感受，為使對帳更快速便捷，避免紙張浪費並節省郵資，可於本府網站首頁之網站 e 櫃台縣庫支付管理系統查詢，滿足廠商及民眾查帳需求。

### 三、調查結果基本資料統計分析

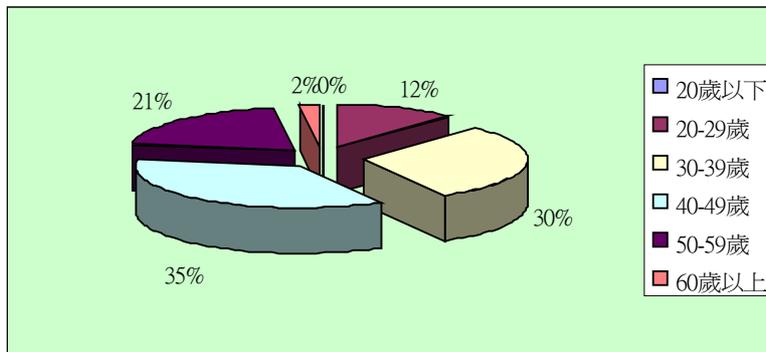
#### 滿意度基本資料（性別）統計分析

性別	男	女	合計
人數	26	74	100



滿意度基本資料 ( 年齡 ) 統計分析

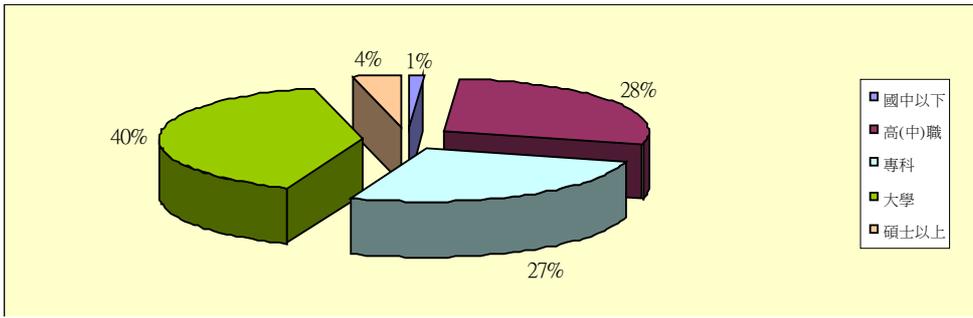
年齡	20歲以下	20-29歲	30-39歲	40-49歲	50-59歲	60歲以上	合計
人數	0	12	30	36	21	1	100



滿意度基本資料 ( 學歷 ) 統計分析

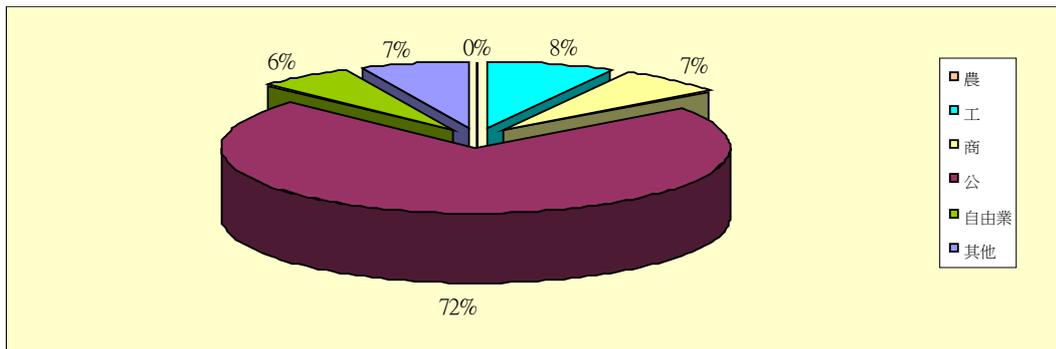
學歷	國中以下	高(中)職	專科	大學	碩士以上	合計
人數	1	28	27	40	4	100

度  
資  
職  
統計分析



滿意  
基本  
料 (業)

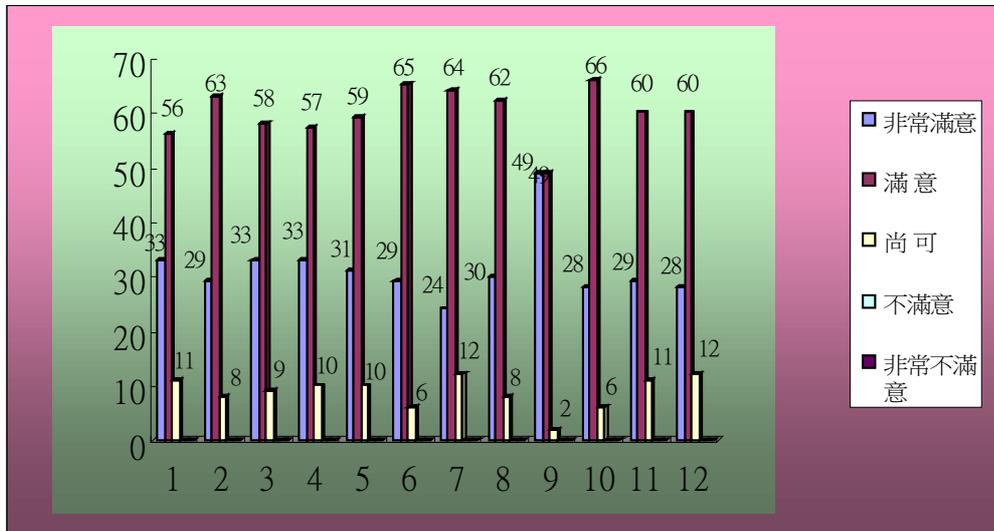
職業	農	工	商	公	自由業	其他	合計
人數	0	8	7	72	6	7	100



四、綜合調查結果滿意程度統計分析表

滿意度	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	合計
項次 1	33	56	11	0	0	100

2	29	63	8	0	0	100
3	33	58	9	0	0	100
4	33	57	10	0	0	100
5	31	59	10	0	0	100
6	29	65	6	0	0	100
7	24	64	12	0	0	100
8	30	62	8	0	0	100
9	49	49	2	0	0	100
10	28	66	6	0	0	100
11	29	60	11	0	0	100
12	28	60	12	0	0	100
合計	376	719	105	0	0	1200
百分比	31.33%	59.92%	8.75%	0.00%	0.00%	100%

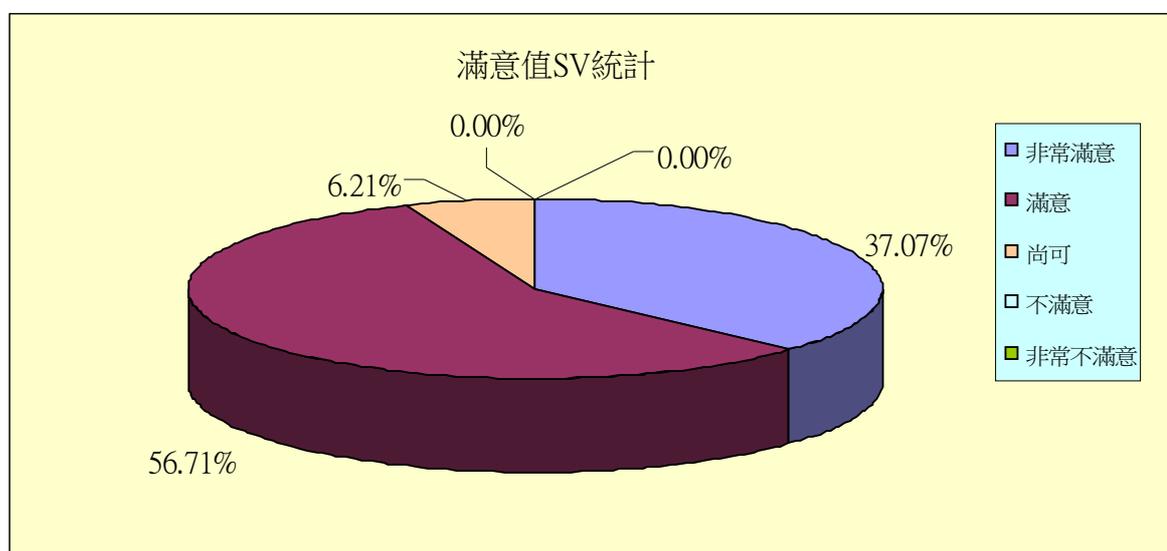


五、綜合調查結果滿意值 SV 統計分析表

(非常滿意 5分、滿意 4分、尚可 3分、不滿意 2分、非常不滿意 1分)

項次 \ 滿意度	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	合計	滿意值 SV
1	165	224	33	0	0	422	4.2

2	145	252	24	0	0	421	4.2
3	165	232	27	0	0	424	4.2
4	165	228	30	0	0	424	4.2
5	155	236	30	0	0	421	4.2
6	145	260	18	0	0	423	4.2
7	120	256	36	0	0	412	4.1
8	150	248	24	0	0	422	4.2
9	245	196	6	0	0	447	4.5
10	140	264	18	0	0	422	4.2
11	145	240	33	0	0	418	4.2
12	140	240	36	0	0	416	4.2
合計	1880	2876	315	0	0	5072	4.2
百分比	37.07%	56.71%	6.21%	0.00%	0.00%	100%	



## 陸、結論與建議

綜合本研究問卷調查整體統計分析結果，民眾對本處滿意度平均滿意值為 4.2，其中「非常滿意」佔 37.07%、「滿意」佔 56.71%、「尚可」佔 6.21%（如滿意值 SV 統計分析圖所示），相當於顧客滿意度 93.78%。問卷調查結果，本處庫款支付科便民服務工作雖然有獲得民眾

逾九成之滿意度評價與肯定，但在今日一切以民意為依歸的時代，滿足民眾的期望與需求係政府施政之首要目標，本處庫款支付科並不以此數據為滿足，將持續不斷努力、檢討與改進，期達到具熱忱、效率、廉能之優質政府形象。

日後努力之方向：

- 1、雖然澎湖縣政府庫款集中支付內部作業多已資訊化，作業亦頗具效率，也對民眾提供舒適、便捷、溫馨的人性化服務，但政府推動為民服務工作是永無止境的，須要不斷創新，追求更高的行政效能與服務品質。在此一原則下澎湖縣政府庫款集中支付作業尚有可以努力的空間。目前各機關學校各種費款支付採用匯款方式雖已高達88%，但仍可進步朝全面通匯方式處理並減少支票簽發，除可達到節能減碳之目標，亦可藉以精簡作業人力，相信隨著資訊技術的發展與電腦安全控管技術日益成熟，縣府庫款集中支付全面自動化作業時代勢將到來，也必能帶給申辦人及受款人更高的服務品質。
- 二、跨機關水平整合：努力推動將縣府暨附屬機關各種特種基金、保管款及專戶存款納入集中支付，並與代庫銀行及水、電公用事業單位研討將各項費款，如水電費、公勞健保費、退撫基金及勞退金提撥等，改以通匯系統處理，不再簽開支票，以節省人力、物力，提昇作業效率與服務品質。
- 三、推動憑單無紙化作業：研擬以電子付款憑單取代原有之紙本付款憑單，再經電腦網路直接傳送至縣府財政處庫款支付科審核，並透過代庫銀行及財金資訊公司之金融 EDI 系統，將款項迅速、安全的匯入受款人指定金融機構帳戶，此種以網路傳輸取代傳統之人工遞送憑單的作業方式，不但可節省紙張列印等經常性消耗支出，減少人員往返奔波之時間、人力、旅費，付款憑單亦可不受次數、時間限制修正上傳，與紙本方式遞送相較，更能及時與銀行完成連線支付；又澎湖縣地處離島，各支用機關分布於馬公市、湖西鄉、白沙鄉、西嶼鄉、望安鄉、七美鄉等二、三級離島，更需要及早實施庫款集中支付無紙化制度，如此不但可降低車船往返不易，尤其在冬天東北季風季節，交通經常受氣候影響而中斷，亦可大幅提高各項費款請領時效。
- 四、金融機構帳號檢核機制：利用金融機構帳號檢查碼之檢核機制，於款項匯撥前先行檢核帳號，如有異常，均查明確定後，始予辦理支付，避免退匯情事發生，使受款人得以儘速取得費款。
- 五、繼續推動存帳匯款作業：為求庫款支付安全、迅速，凡付款憑單之庫款領取方式採存入受款人金融機構存款帳戶，其金融機構為「金融資訊系統參加單位」者，即透過財金資訊股份有限公司跨行通匯作業系

統，將款項直接存入受款人帳戶，除可免除支票交換及等候兌現的時間，亦可避免支票遺失、或遭冒領之風險。

- 六、提供「每月庫款支付對帳單」，支用機關可上網查詢及列印，即時得知對帳資訊，節省對帳單寄送之郵資，提昇支付作業服務品質。
- 七、建置網站供各機關學校查詢及使用之支付業務查詢專區：透過線上自動更新系統，即時提供支用機關「付款憑單支付資料」、「每日庫款支付對帳單」、「縣庫支票查詢、匯款入戶資料明細查詢」及「可支庫款餘額」等支付資訊。
- 八、適時檢討現有為民服務工作深度、廣度，並主動協調整合性質重複或相關聯服務工作，針對需求層次，規劃設計有創意之加值服務。
- 十、規劃建置多元化電子參與管道，如網路民調、意見留言板、線上論壇等，以提供民眾友善網路溝通環境。

如何將「感動服務」的心法諸如「追求服務品質並秉持心要熱、頭要冷、臉要熱、眼要亮、耳要尖及手要快等，並能締造一個真正具同理心與庶民思維之良能政府」，提供民眾適時且貼切的服務，以協助民眾解決問題或滿足需求，並進而提昇政府施政的滿意度是現今一般公務員的基本體認；要讓顧客感動必須「從心出發」，必須站在對方的立場設身處地為顧客著想，運用正確的「感動服務」態度，善用感動顧客的心法，將相關原則落實在工作上，並提供比顧客期望更高的服務，才足以感動顧客。

企業透過產品與服務，提昇顧客的滿意度與忠誠度；而公務員是政府的「第一線客服」，是人民的公僕也是政府的「化妝師」，「第一線客服」所提供的服務品質除會影響一般民眾對政府施政滿意度之外，也間接影響政府施政的效能與國家的競爭力。現在，國內許多有遠見的企業，正大力地推動「感動服務」，以提昇企業的競爭優勢，達成永續經營的目標。因此，在面對全球競爭的環境下，公務員更應體認自己的角色與職責重要性，設身處地為一般民眾著想，提供高於民眾期望的服務，並精益求精，從創新服務與創新服務流程著手，提供民眾更貼切、更優質的服務，做到「感動服務」的服務水準。