

目錄

壹、調查動機與目的.....	6
一、調查動機.....	6
二、調查目的.....	6
貳、調查過程與方法.....	7
一、調查對象.....	7
二、抽樣方法.....	7
三、調查時間.....	7
四、調查方法.....	7
五、問卷回收率及有效樣本數.....	7
六、資料處理與分析方法.....	7
參、調查結果與分析.....	9
一、各題項結果分析.....	9
(一) 因何種案由至行政執行機關.....	9
(二) 受訪者至行政執行機關洽辦執行案件金額.....	11
(三) 服務態度滿意度.....	13
(四) 解答諮詢及專業能力滿意度.....	16
(五) 行政效率滿意度.....	19
(六) 環境設備滿意度.....	22
(七) 有無接受請託關說、收受餽贈或飲宴招待等不當情事.....	25
(八) 有無不明人士以行政執行機關名義詐取財物之情事.....	26
(十) 整體清廉滿意度.....	30
(十一) 其他建議及反映事項.....	33
二、各項滿意度比較分析.....	34
(一) 服務態度.....	35
(二) 解答諮詢及專業知識.....	35
(三) 行政效率.....	35
(四) 環境設備.....	35
(五) 整體清廉度.....	36
三、樣本特性分析.....	37
(一) 性別.....	37
(二) 年齡.....	38
(三) 職業.....	39
肆、結論與建議.....	40
一、結論.....	40
二、建議.....	42
附錄一 其他建議及反映意見處置作為.....	44
附錄二 法務部行政執行署○○分署廉政民意問卷調查表.....	45

表目錄

表 3-1-1 因何種案由至行政執行機關統計表	9
表 3-1-2 因何種案由至行政執行機關細項統計表	10
表 3-1-3 至行政執行機關洽辦執行案件金額統計表	11
表 3-1-4 至行政執行機關洽辦執行案件金額細項統計表	12
表 3-1-5 服務態度滿意度前後年度分析表	14
表 3-1-6 服務態度滿意度細項統計表	15
表 3-1-7 解答諮詢及專業能力滿意度前後年度分析表	17
表 3-1-8 解答諮詢及專業能力滿意度細項統計表	18
表 3-1-9 行政效率滿意度前後年度分析表	20
表 3-1-10 行政效率滿意度前後年度細項統計表	21
表 3-1-11 環境設備滿意度前後年度分析表	23
表 3-1-12 環境設備滿意度細項統計表	24
表 3-1-13 有無接受請託關說等不當情事前後年度分析表	25
表 3-1-14 有無不明人士以行政執行機關名義詐取財物情事前後年度分析表	26
表 3-1-15 知悉貪瀆不法情事主要檢舉管道統計表	28
表 3-1-16 知悉貪瀆不法情事主要檢舉管道細項統計表	29
表 3-1-17 整體清廉滿意度前後年度分析表	31
表 3-1-18 整體清廉滿意度細項統計表	32
表 3-1-19 其他建議及反映事項統計表	33
表 3-2-1 各項服務措施滿意度前後年度統計表	34
表 3-2-2 受訪者性別統計表	37
表 3-2-3 受訪者年齡統計表	38
表 3-2-4 受訪者職業類別統計表	39

圖目錄

圖 3-1-1 因何種案由至行政執行機關統計圖	9
圖 3-1-2 至行政執行機關洽辦執行案件金額統計圖	11
圖 3-1-3 服務態度滿意度前後年度分析圖	14
圖 3-1-4 解答諮詢及專業能力滿意度前後年度分析圖	17
圖 3-1-5 行政效率滿意度前後年度分析圖	20
圖 3-1-6 環境設備滿意度前後年度分析圖	23
圖 3-1-7 有無接受請託關說等不當情事前後年度分析圖	25
圖 3-1-8 有無不明人士以行政執行機關名義詐取財物前後年度分析圖	26
圖 3-1-9 知悉貪瀆不法情事主要檢舉管道統計圖	28
圖 3-1-10 整體清廉滿意度前後年度分析圖	31
圖 3-2-2 受訪者性別統計圖	37
圖 3-2-3 受訪者年齡統計圖	38
圖 3-2-4 受訪者職業類別統計圖	39

摘要

本問卷調查係探討民眾對行政執行機關之各項滿意度與清廉度觀感，並從中瞭解機關人員遵守廉政倫理規範，及是否有不明人士假藉行政執行機關名義詐取財物等情形。調查對象為與行政執行機關有業務往來之民眾（含家屬）、相關業者或社會團體，並以法務部行政執行署自行編製之廉政民意問卷調查表為工具進行研究，自 104 年 2 月 6 日至 5 月 31 日進行隨機抽樣方式調查，各分署總計回收 1,361 份問卷，有效樣本數為 1,327 份。

統計結果發現，於調查期間內至行政執行機關洽辦業務之受訪者，其案由以罰鍰的比例最高（36.25%），其次為財稅（32.71%）。而洽辦業務的執行金額以逾一千元至一萬元的比例最高（46.27%），其次為逾一萬元至十萬元（30.75%）。本（104）年與 103 年調查結果相較，並無太大之差異。

有關各滿意度面向中，受訪者正面評價（即很滿意、滿意），依序為解答諮詢及專業能力（84.10%）、整體清廉度（83.64%）、服務態度（81.46%）、行政效率（80.18%）、環境設備（76.41%）。受訪者負面評價（即不滿意、很不滿意），依序為環境設備（2.11%）、行政效率（1.21%）、解答諮詢及專業能力（0.91%）、服務態度（0.68%）及整體清廉度（0.23%）。整體而言，本（104）年度受訪者對於行政執行機關正面及負面評價與 103 年相較，尚無明顯之差異。

行政執行機關人員有無接受請託關說、收受餽贈或飲宴招待等不當情事，調查結果皆無受訪者表示有此類情事；然受訪者中有 3 人表示曾有不明人士以行政執行機關名義向其詐取財物，惟未填寫遭受詐騙之情形，尚無法探究其內容。

受訪者表示如知悉行政執行機關人員涉嫌貪瀆不法行為，主要檢舉管道以法務部廉政署所占比例最高，其次為行政執行機關所屬政風機構及行政執行主管機關。

本次調查共計 23 名受訪者填寫反映意見，歸納相關建議依序為「服務態度」11 人次、「環境設備」7 人次、「執行業務」4 人次及「其他」1 人次。其中具體可行意見業移請相關單位參考改善。

依據調查結果提列以下四項建議：

- 一、精進服務品質，提升行政效率。
- 二、營造人性化且完善之洽公環境。
- 三、持續對內、對外之廉政宣導及行銷工作，以強化執行機關廉潔形象。
- 四、持續辦理反詐騙宣導。

壹、調查動機與目的

一、調查動機

邇來公務機關為民服務之品質提升，持續推動民眾滿意服務，塑造專業、便民、高效率的公共服務形象與聲譽，是各政府機關持續努力的方向與願景。鑑於機關外部顧客之需求與意見，對於提升機關施政品質及形象具有重要參考性，本署各分署前於 103 年度辦理機關廉政民意研究問卷調查，本（104）年度賡續辦理之主要目的，係為詳實瞭解受訪者對行政執行機關各項服務措施滿意度前後二年變化情形，並與 103 年度調查數據比較，期透過問卷調查瞭解受訪者的想法與建議，及對行政執行機關的評價及期許，作為未來業務革新、提升服務效能與推動廉政措施之參考依據。

二、調查目的

- （一）瞭解受訪者至行政執行機關洽公案由與執行金額。
- （二）瞭解受訪者對於行政執行機關承辦人員服務態度、專業能力與行政效率之滿意程度。
- （三）瞭解受訪者對於行政執行機關環境設備之滿意程度。
- （四）瞭解受訪者是否知悉行政執行機關人員有無接受請託關說、收受餽贈或飲宴招待等不當情事。
- （五）瞭解受訪者是否知悉有不明人士以行政執行機關人員名義與解決執行案件為理由，詐取財物。
- （六）瞭解受訪者若有遭遇到承辦人員涉嫌貪瀆不法行為時，主要檢舉管道。
- （七）瞭解受訪者對於行政執行機關整體清廉形象的滿意程度。
- （八）瞭解受訪者對於行政執行機關之興革建議事項。

貳、調查過程與方法

一、調查對象

與行政執行機關有業務往來之民眾(含家屬)、相關業者或社會團體。

二、抽樣方法

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

三、調查時間

自 104 年 2 月 6 日至同年 5 月 31 日止。

四、調查方法

採書面問卷及不記名方式作答。

五、問卷回收率及有效樣本數

本次問卷調查各分署總計發送問卷 1,412 份，回收問卷 1,361 份，回收率 97.01%，有效樣本數 1,327 份，有效問卷率為 97.5%。

六、資料處理與分析方法

本研究係以問卷調查方式進行，透過受訪者對調查問項填答所呈現之感受、態度或評價，藉此瞭解並判斷各該問項之狀況。有關問卷之設計，分為封閉問項及開放問項：

- (一) 封閉問項：問卷第 1-10 題為封閉問項，其中第 3、4、5、6、10 題為各面向滿意度調查，調查結果區分為正面評價程度（含很滿意、滿意），可接受，負面評價程度（含不滿意、很不滿意）及無意見等四大面向，彙整各分署調查數據後，就正面及負面評價二大面向進行前後年度比較分析。
- (二) 開放問項：問卷第 11 題項由受訪者自由填答，提供受訪者意見表達及興革建議。

參、調查結果與分析

一、各題項結果分析

(一) 因何種案由至行政執行機關

1. 整體分析

調查結果顯示，受訪者到行政執行機關洽辦業務，其案由以罰鍰的案件比例最高占 36.25%，其次依序為財稅占 32.71%，健保費占 23.13%，其他案由則占 13.26%。

表 3-1-1 因何種案由至行政執行機關統計表

項目	次數	百分比
財稅	434	32.71
罰鍰	481	36.25
健保費	307	23.13
其他	176	13.26
總計	1398	105.35

註：本題為複選題，Base=1327，百分比總和不為 100%

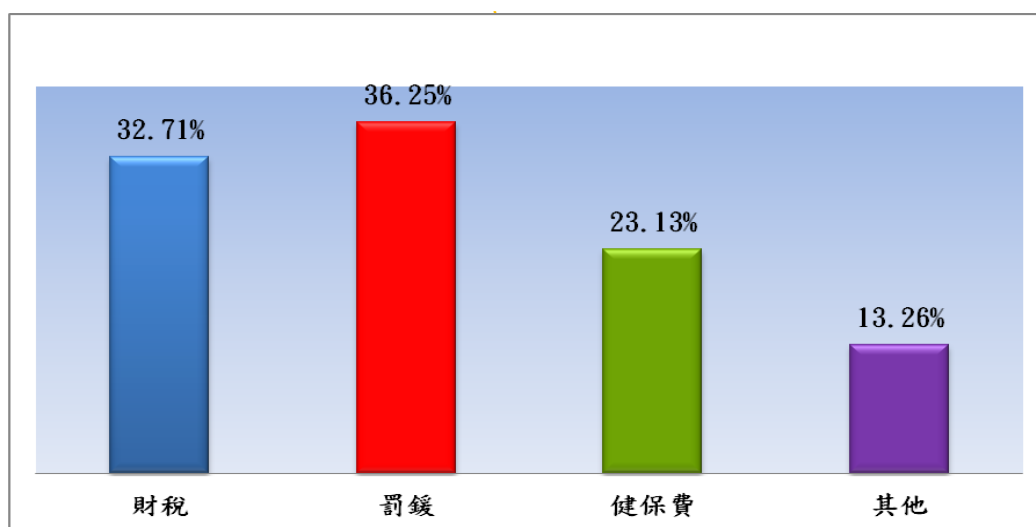


圖 3-1-1 因何種案由至行政執行機關統計圖

2. 各分署調查情形

表 3-1-2 因何種案由至行政執行機關細項統計表

	財稅	罰鍰	健保費	其他
臺北分署	54	62	49	10
士林分署	41	47	31	4
新北分署	30	51	32	15
桃園分署	51	30	32	13
臺中分署	38	43	22	27
嘉義分署	54	51	25	29
高雄分署	39	28	26	27
新竹分署	21	29	9	8
彰化分署	29	23	10	2
臺南分署	24	41	23	11
屏東分署	21	19	5	15
花蓮分署	18	34	23	7
宜蘭分署	14	23	20	8
總計	434	481	307	176

(二) 受訪者至行政執行機關洽辦執行案件金額

1. 整體分析

調查結果顯示，受訪者至行政執行機關洽辦業務之執行金額以「逾一千元至一萬元」的比例最高占 46.27%，其次為「逾一萬元至十萬元」占 30.75%，再其次是「一千元以下」占 13.64%，而「逾二十萬元」占 5.05%，「逾十萬元至二十萬元」占 4.30%。

表 3-1-3 至行政執行機關洽辦執行案件金額統計表

項目	次數	百分比
一千元以下	181	13.64
逾一千元至一萬元	614	46.27
逾一萬元至十萬元	408	30.75
逾十萬元至二十萬元	57	4.30
逾二十萬元	67	5.05
總計	1327	100

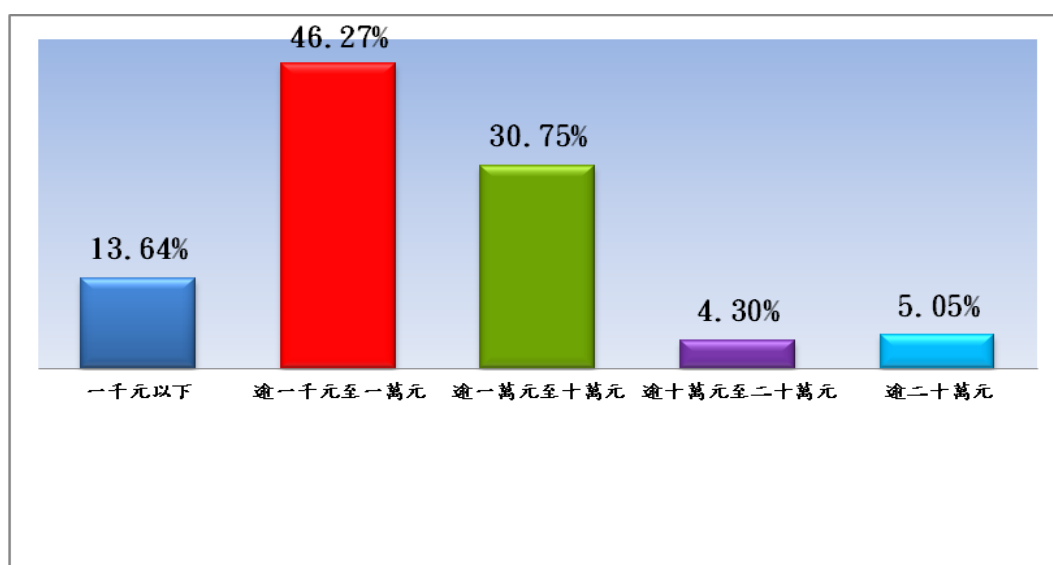


圖 3-1-2 至行政執行機關洽辦執行案件金額統計圖

2. 各分署調查情形

表 3-1-4 至行政執行機關洽辦執行案件金額細項統計表

	一千元以下	逾一千元至一萬元	逾一萬元至十萬元	逾十萬元至二十萬元	逾二十萬元
臺北分署	21	80	48	2	11
士林分署	16	49	36	5	9
新北分署	32	62	22	6	2
桃園分署	11	57	44	5	5
臺中分署	9	46	43	15	17
嘉義分署	18	71	50	3	6
高雄分署	10	61	37	5	7
新竹分署	11	32	14	2	2
彰化分署	8	23	20	6	3
臺南分署	16	49	23	3	1
屏東分署	10	37	12	1	0
花蓮分署	15	25	27	2	2
宜蘭分署	4	22	32	2	2
總計	181	614	408	57	67

(三) 服務態度滿意度

1. 整體分析

調查結果顯示，對於行政執行機關人員服務態度方面，81.46%受訪者持正面評價（其中 36.77%受訪者表示很滿意，44.69%受訪者表示滿意），16.5%受訪者表示可接受，0.68%受訪者持負面評價（其中 0.45%受訪者表示不滿意，0.23%受訪者表示很不滿意）。另有 1.36%受訪者表示無意見。

相較近二年調查結果，受訪者對行政執行機關承辦人員服務態度滿意度，從 103 年 83.82%下降至 104 年 81.46%，整體滿意度呈現略微下滑。

表 3-1-5 服務態度滿意度前後年度分析表

項目	103 年 (%)		104 年 (%)		103 年暨 104 年 差異百分比
	份數	百分比	份數	百分比	
很滿意	439	33.33	488	36.77	-2.36
滿意	665	50.49	593	44.69	
可接受	198	15.03	219	16.50	
不滿意	4	0.3	6	0.45	0.30
很不滿意	1	0.08	3	0.23	
沒意見	10	0.76	18	1.36	

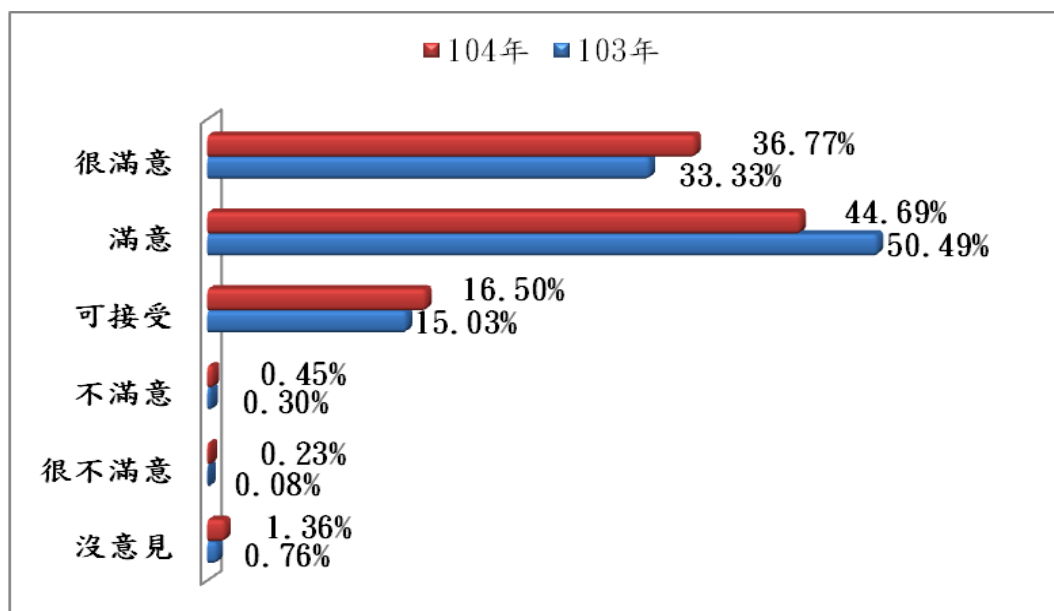


圖 3-1-3 服務態度滿意度前後年度分析圖

2. 各分署調查情形

表 3-1-6 服務態度滿意度細項統計表

	很滿意	滿意	可接受	不滿意	很不滿意	無意見
臺北分署	75	62	24	1	0	0
士林分署	54	39	22	0	0	0
新北分署	46	58	17	0	3	0
桃園分署	72	45	5	0	0	0
臺中分署	29	54	43	2	0	2
嘉義分署	65	63	16	2	0	2
高雄分署	35	43	34	0	0	8
新竹分署	19	38	4	0	0	0
彰化分署	9	37	10	1	0	3
臺南分署	19	56	17	0	0	0
屏東分署	15	36	9	0	0	0
花蓮分署	26	36	7	0	0	2
宜蘭分署	24	26	11	0	0	1
總計	488	593	219	6	3	18

(四) 解答諮詢及專業能力滿意度

1. 整體分析

調查結果顯示，84.1%受訪者對於行政執行機關承辦人員的解答諮詢及專業能力持正面評價（其中 34.59%受訪者表示很滿意，49.51%受訪者表示滿意），14.17%受訪者表示可接受，0.91%受訪者持負面評價（其中 0.53%受訪者表示不滿意，0.38%受訪者表示很不滿意）。另有 0.83%受訪者表示無意見。

相較近二年調查結果，受訪者對行政執行機關承辦人員解答諮詢及專業能力滿意度，從 103 年 83.52%提升至 104 年 84.1%，整體滿意度呈現上升之趨勢。

表 3-1-7 解答諮詢及專業能力滿意度前後年度分析表

項目	103 年 (%)		104 年 (%)		103 年暨 104 年 差異百分比
	份數	百分比	份數	百分比	
很滿意	424	32.19	459	34.59	0.58
滿意	676	51.33	657	49.51	
可接受	199	15.11	227	14.17	
不滿意	3	0.23	13	0.53	0.6
很不滿意	1	0.08	3	0.38	
沒意見	14	1.06	19	0.83	

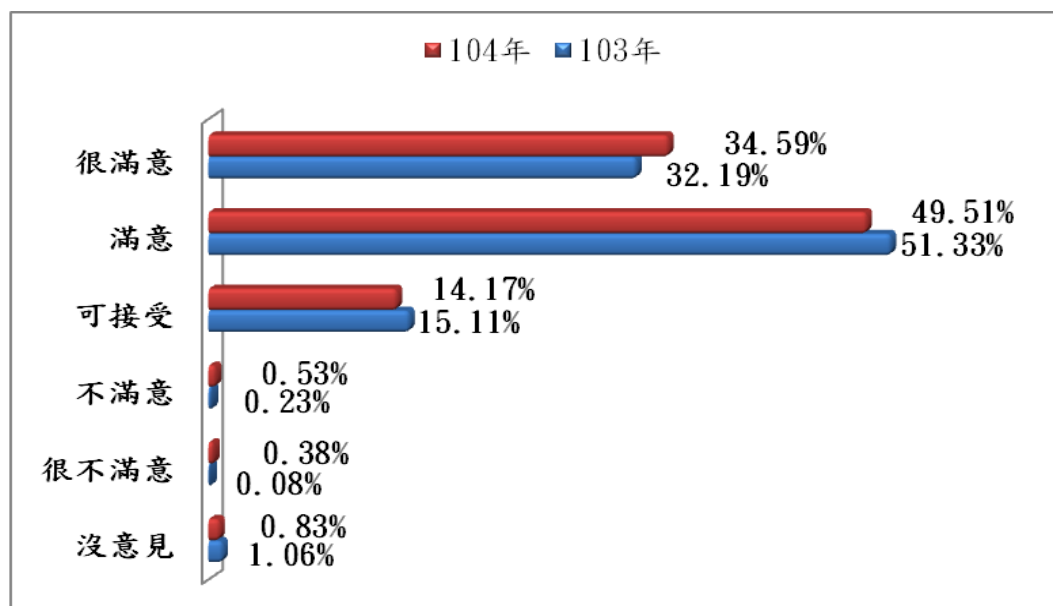


圖 3-1-4 解答諮詢及專業能力滿意度前後年度分析圖

2. 各分署調查情形

表 3-1-8 解答諮詢及專業能力滿意度細項統計表

	很滿意	滿意	可接受	不滿意	很不滿意	無意見
臺北分署	63	75	22	1	1	0
士林分署	55	37	23	0	0	0
新北分署	49	56	14	2	3	0
桃園分署	53	62	7	0	0	0
臺中分署	35	75	16	1	1	2
嘉義分署	60	64	20	2	0	2
高雄分署	42	50	25	0	0	3
新竹分署	17	39	5	0	0	0
彰化分署	15	31	12	0	0	2
臺南分署	16	55	21	0	0	0
屏東分署	14	40	5	0	0	1
花蓮分署	24	39	7	1	0	0
宜蘭分署	16	34	11	0	0	1
總計	459	657	188	7	5	11

(五) 行政效率滿意度

1. 整體分析

調查結果顯示，80.18%受訪者對於行政執行機關承辦人員行政效率表達正面評價（其中 30.67%受訪者表示很滿意，49.51%受訪者表示滿意），17.11%受訪者表示可接受，1.21%受訪者持負面評價（其中 0.98%受訪者表示不滿意，0.23%受訪者表示很不滿意）。另有 1.51%的受訪者表示無意見。

相較近二年調查結果，受訪者對行政執行機關承辦人員行政效率滿意度，從 103 年 82.84%下降至 104 年 80.18%，整體滿意度呈現些微降低。

表 3-1-9 行政效率滿意度前後年度分析表

項目	103 年 (%)		104 年 (%)		103 年暨 104 年 差異百分比
	份數	百分比	份數	百分比	
很滿意	419	31.81	407	30.67	-2.66
滿意	676	51.03	657	49.51	
可接受	208	15.79	227	17.11	
不滿意	4	0.30	13	0.98	0.83
很不滿意	1	0.08	3	0.23	
沒意見	13	0.99	20	1.51	

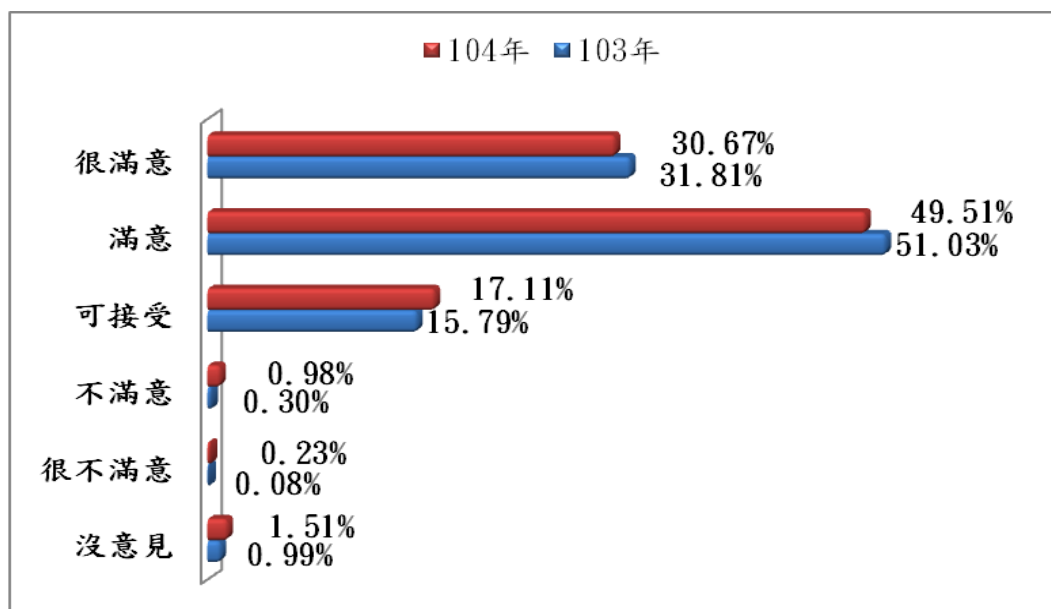


圖 3-1-5 行政效率滿意度前後年比較分析圖

2. 各分署調查情形

表 3-1-10 行政效率滿意度細項統計表

	很滿意	滿意	可接受	不滿意	很不滿意	無意見
臺北分署	58	68	32	1	1	2
士林分署	47	36	26	4	0	2
新北分署	46	55	20	1	2	0
桃園分署	56	61	4	0	0	1
臺中分署	32	61	30	4	0	3
嘉義分署	60	65	20	2	0	1
高雄分署	32	45	36	0	0	7
新竹分署	10	47	4	0	0	0
彰化分署	6	39	13	0	0	2
臺南分署	14	62	16	0	0	0
屏東分署	15	37	8	0	0	0
花蓮分署	21	39	10	0	0	1
宜蘭分署	10	42	8	1	0	1
總計	407	657	227	13	3	20

(六) 環境設備滿意度

1. 整體分析

調查結果顯示，對於行政執行機關環境設備方面，76.41%受訪者持正面評價（其中 27.58%受訪者表示很滿意，48.83%受訪者表示滿意），20.50%受訪者表示可接受，2.11%受訪者持負面評價（其中 1.51%受訪者表示不滿意，0.6%受訪者表示很不滿意）。另有 0.98%的受訪者表示無意見。

相較近二年調查結果，受訪者對行政執行機關環境設備滿意度，從 103 年 78.29%下降至 104 年 76.41%，整體滿意度呈現略微下降。

表 3-1-11 環境設備滿意度前後年度分析表

項目	103 年 (%)		104 年 (%)		103 年暨 104 年 差異百分比
	份數	百分比	份數	百分比	
很滿意	362	27.49	366	27.58	-1.88
滿意	669	50.80	648	48.83	
可接受	263	19.97	272	20.50	
不滿意	6	0.46	20	1.51	1.5
很不滿意	2	0.15	8	0.60	
沒意見	15	1.14	13	0.98	

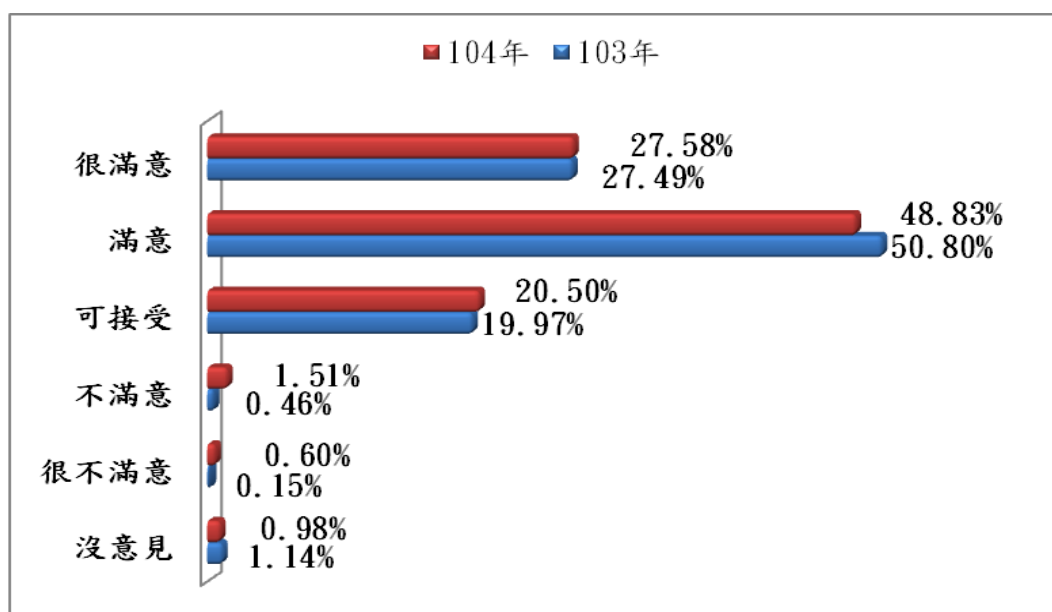


圖 3-1-6 環境設備滿意度前後年度分析圖

2. 各分署調查情形

表 3-10-12 環境設備滿意度細項統計表

	很滿意	滿意	可接受	不滿意	很不滿意	無意見
臺北分署	34	79	44	4	0	1
士林分署	47	36	26	4	0	2
新北分署	42	62	18	0	2	0
桃園分署	47	62	13	0	0	0
臺中分署	25	55	32	11	5	2
嘉義分署	57	72	17	1	0	1
高雄分署	40	49	26	0	0	5
新竹分署	13	28	20	0	0	0
彰化分署	12	39	7	0	0	2
臺南分署	13	52	27	0	0	0
屏東分署	20	30	10	0	0	0
花蓮分署	10	39	21	0	1	0
宜蘭分署	6	45	11	0	0	0
總計	366	648	272	20	8	13

(七) 有無接受請託關說、收受餽贈或飲宴招待等不當情事

依調查結果顯示，本（104）年與 103 年調查結果相同，皆無受訪者表示知悉各分署人員有接受請託關說、收受餽贈或飲宴招待等不當情事。

表 3-1-13 有無接受請託關說等不當情事前後年度分析表

項目	103 年 (%)		104 年 (%)		103 年暨 104 年 差異百分比
	份數	百分比	份數	百分比	
有	0	0	0	0	0
無	1317	100	1327	100	

(八) 有無不明人士以行政執行機關名義詐取財物之情事

依調查結果，0.23%受訪者（士林分署，3 人）表示曾遭受不明人士以執行機關名義詐取財物，惟未填寫遭受詐騙之情形，無法探究原因。

相較 103 年調查結果，0.08%受訪者（士林分署，1 人）表示有上揭情事，因皆未填寫具體內容，故無法深究其原因。

表 3-1-14 有無不明人士以行政執行機關名義詐取財物情事前後年度分析表

項目	103 年 (%)		104 年 (%)		103 年暨 104 年 差異百分比
	份數	百分比	份數	百分比	
有	1	0.08	3	0.23	0.15
無	1316	99.92	1324	99.77	-0.15

(九) 檢舉貪瀆不法管道

1. 整體分析

依據調查結果，受訪者表示如知悉執行機關人員貪瀆不法行為時，以會向法務部廉政署提出檢舉之比例最高占 41.45%，其次依序為各行政執行機關所屬政風機構占 30.52%、法務部行政執行署占 22%、法務部調查局及民意代表各占 14.09%、各地方法院檢察署占 11.61%、監察院占 4.52%、其他占 1.58%。勾選「其他」之受訪者有 21 名，其中各有 1 人填寫會向「報章媒體」、「黑道」、「110」提出檢舉，其餘人員無進一步表示意見。

相較近二年調查結果，受訪者知悉執行機關人員有貪瀆不法行為時，本（104）年主要檢舉管道優先順序與 103 年相同，以向法務部廉政署提出檢舉比例最高。

表 3-1-15 知悉貪瀆不法情事主要檢舉管道前後年度統計表

項目	103 年		104 年	
	次數	百分比	次數	百分比
法務部行政執行署	364	27.64	292	22.00
法務部廉政署	458	34.78	550	41.45
法務部調查局	165	12.53	187	14.09
各地方法院檢察署	111	8.43	154	11.61
監察院	35	2.66	60	4.52
民意代表	118	8.96	187	14.09
行政執行機關所屬政風 機構	368	27.94	405	30.52
其他	10	0.76	21	1.58
總計	1629	123.70	1856	139.86

註：本題為複選題，103 年 Base=1317、104 年 Base=1327，百分比總和不為 100%

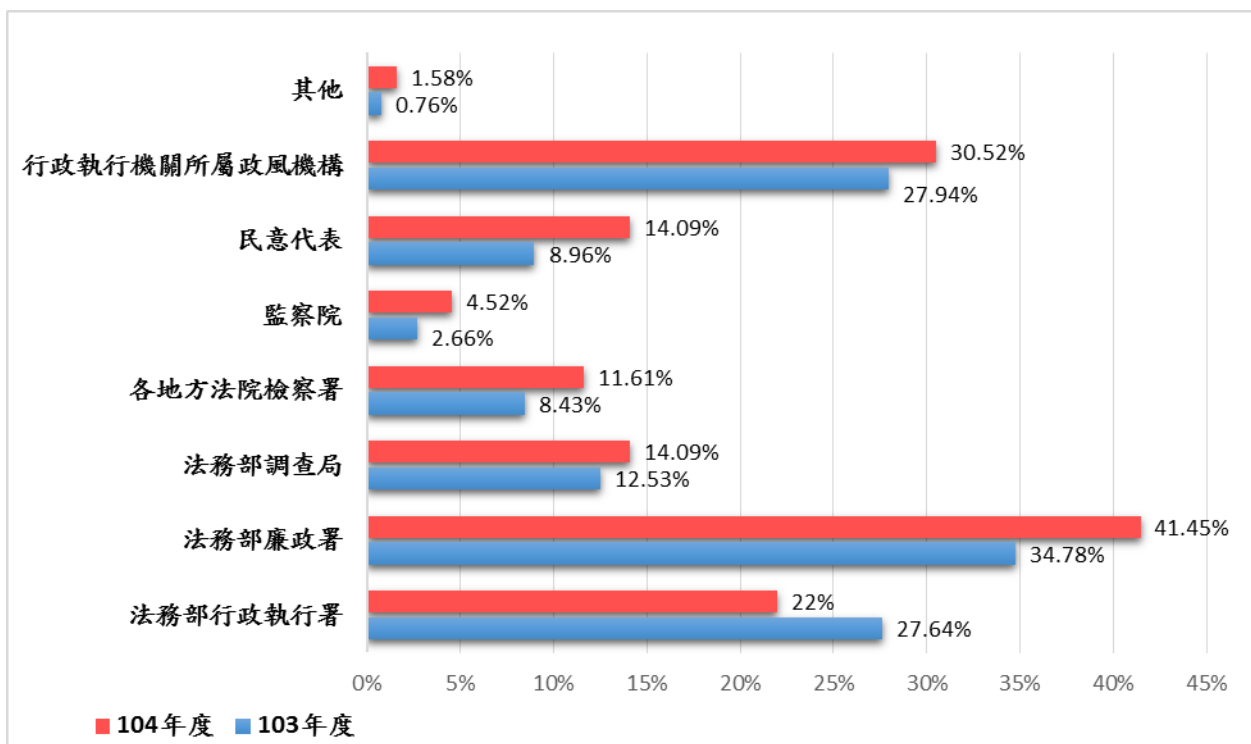


圖 3-1-9 知悉貪瀆不法情事主要檢舉管道前後年度統計圖

2. 各分署調查情形

表 3-1-16 知悉貪瀆不法情事主要檢舉管道細項統計表

	法務部 行政執 行署	法務部 廉政署	法務部 調查局	各地方 法院檢 察署	監察院	民意 代表	行政執 行機關 所屬政 風機構	其他
臺北分署	34	70	19	16	4	18	51	5
士林分署	12	56	8	5	4	14	32	1
新北分署	32	60	18	9	6	24	33	4
桃園分署	29	37	22	7	2	14	29	2
臺中分署	25	46	12	7	12	26	52	0
嘉義分署	41	49	16	17	1	8	53	4
高雄分署	16	50	18	15	3	3	40	0
新竹分署	21	48	19	30	24	31	25	0
彰化分署	2	30	15	13	3	21	7	1
臺南分署	28	26	9	11	0	5	56	3
屏東分署	13	24	13	19	1	2	11	0
花蓮分署	19	25	14	5	0	12	11	1
宜蘭分署	20	29	4	0	0	9	5	0
總計	292	550	187	154	60	187	405	21

(十) 整體清廉滿意度

1. 整體分析

調查結果顯示，83.64%受訪者對於行政執行機關整體清廉度持正面評價（其中 33.53%受訪者表示很滿意，50.11%受訪者表示滿意），13.19%受訪者表示可接受，0.23%受訪者持負面評價（其中 0.23%受訪者表示不滿意，無受訪者表示很不滿意）。另有 2.94%受訪者表示無意見。

相較近二年調查結果，受訪者對行政執行機關整體清廉滿意度，從 103 年度 86.26%下降至 104 年度 83.64%，整體滿意度呈現微幅下降。

表 3-1-17 整體清廉滿意度前後年度分析表

項目	103 年 (%)		104 年 (%)		103 年暨 104 年 差異百分比
	份數	百分比	份數	百分比	
很滿意	465	35.31	445	33.53	-2.62
滿意	671	50.95	665	50.11	
可接受	151	11.47	175	13.19	
不滿意	1	0.08	3	0.23	0.07
很不滿意	1	0.08	0	0.00	
沒意見	28	2.13	39	2.94	

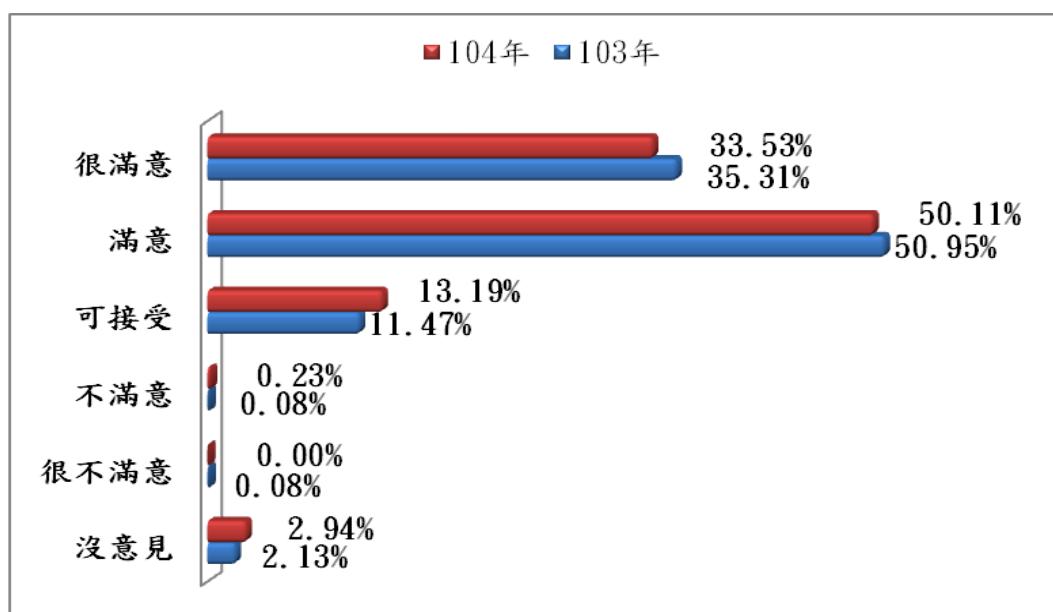


圖 3-1-10 整體清廉滿意度前後年度分析圖

2. 各分署調查情形

表 3-1-18 整體清廉滿意度細項統計表

	很滿意	滿意	可接受	不滿意	很不滿意	無意見
臺北分署	53	71	31	1	0	6
士林分署	51	41	19	0	0	4
新北分署	46	57	19	1	0	1
桃園分署	55	62	5	0	0	0
臺中分署	38	66	19	0	0	7
嘉義分署	56	72	16	1	0	3
高雄分署	66	39	11	0	0	4
新竹分署	19	37	5	0	0	0
彰化分署	7	45	5	0	0	3
臺南分署	14	62	16	0	0	0
屏東分署	14	34	10	0	0	2
花蓮分署	20	32	11	0	0	8
宜蘭分署	6	47	8	0	0	1
總計	445	665	175	3	0	39

(十一) 其他建議及反映事項

彙整受訪者對行政執行機關之建議，以「服務態度，11 人次」的比例較高；其次為「環境設備，7 人次」、「行政執行業務，4 人次」及「其他，1 人次」。

表 3-1-19 其他建議及反映事項統計表

機關	項目	反映意見	次數
新北分署	服務態度	不便民。	1
新北分署		有問題無法回答。	1
新北分署		分署人員都忙自己，有點等太久。	1
嘉義分署		感覺執行人員給予義務人壓力很大，義務人有時招架不住。	1
臺北分署		替代役男沒睡飽吧！講話小聲又精神不濟，愛理不理。	1
臺北分署		役男很親切又辛苦，感恩。	2
臺北分署		4-5 人在等，國稅局櫃位僅一個櫃做處理。	1
臺北分署		子股楊小姐〈分機 815 楊心屏〉人很 nice 做事有效率又會替人著想，公家單位需要這樣的人員，才能真的為民服務。	1
臺北分署		等好久，也沒有立刻處理，在櫃檯寫問卷打發時間。	1
臺北分署		打官腔。	1
士林分署	環境設備	早上辦公室 8 點半人員都沒到齊，也沒冷氣又濕又悶，差！	1
臺中分署		太熱、沒冷氣。	1
臺中分署		沒停車位、停車不便。	1
臺中分署		為民服務中心電視都不開、沒電視看。	1
新北分署		指示牌標示看不懂。	1
臺北分署		未提供免費上網。	1
臺北分署		沒有 Wi-Fi、電視。	1
士林分署	行政執行業務	開單及繳費不能在同一地方嗎？	1
士林分署		執行負擔費太高。	1
新北分署		不收現金罰款，還要去郵局繳款。	1
臺北分署		通知單同一地址不需重複寄浪費資源。	1
士林分署	其他	SO GOOD。	1

二、各項滿意度比較分析

依據 103 年及 104 年廉政民意問卷調查結果，比較近 2 年受訪者對於行政執行機關各項服務措施滿意度，分析統計如下表：

表 3-2-1 各項服務措施滿意度前後年度統計表

各項服務措施前後年度滿意度								
項目	滿意度		可接受度		不滿意度		無意見	
	103 年	104 年	103 年	104 年	103 年	104 年	103 年	104 年
服務態度	83.82%	81.46%	15.03%	16.50%	0.38%	0.68%	0.76%	1.36%
解答諮詢及 專業能力	83.52%	84.10%	15.11%	14.17%	0.31%	0.91%	1.06%	0.83%
行政效率	82.84%	80.18%	15.79%	17.11%	0.38%	1.21%	0.99%	1.51%
環境設備	78.29%	76.41%	19.97%	20.50%	0.61%	2.11%	1.14%	0.98%
清廉度	86.26%	83.64%	11.47%	13.19%	0.16%	0.23%	2.13%	2.94%
整體滿意度	82.95%	81.16%	15.47%	16.29%	0.37%	1.03%	1.21%	1.52%

（一）服務態度

依調查資料顯示，103 年及 104 年正面評價（包含很滿意及滿意）分別為 83.82%、81.46%，相較 103 年下降 2.36%。顯示受訪者對行政執行機關服務人員服務態度之評價尚抱持肯定態度，惟賡續提升服務親和程度仍有其必要性。

（二）解答諮詢及專業能力

依調查資料顯示，103 年及 104 年正面評價（包含很滿意及滿意）分別為 83.52%、84.10%，相較 103 年成長 0.58%。顯示受訪者對行政執行機關服務人員解答諮詢及專業知識持高度肯定，為增進服務人員業務所需知識與技能，應賡續提升承辦人員專業知識，以提升服務品質。

（三）行政效率

依調查資料顯示，103 年及 104 年正面評價（包含很滿意及滿意）分別為 82.84%、80.18%，相較 103 年下滑 2.66%。顯示受訪者對行政執行機關工作效率滿意度仍未獲提升，為促進民眾更瞭解執行機關作業流程及處理方式，應持續簡化並創新各項服務流程。

（四）環境設備

依調查資料顯示，103 年及 104 年正面評價（包含很滿意及滿意）分別為 78.29%、76.41%，相較 103 年下滑 1.88%。顯示行政執行機關仍需持續改善辦公場所軟硬體設備，營造公義關懷與貼近民眾需求的洽公環境，俾以獲得民眾更多認同及肯定。

（五）整體清廉度

依調查資料顯示，103 年及 104 年正面評價（包含很滿意及滿意）分別為 86.26%、83.64%，相較 103 年下滑 2.62%。整體清廉度雖未獲提升，惟行政執行機關人員於大多數受訪者心中尚能秉持廉能行政，爰除持續對內進行廉政法令宣導外，應加強對外廉政行銷工作，形塑行政執行機關廉潔、嚴謹之形象，以提升民眾對機關整體清廉度之正面評價。

三、樣本特性分析

(一) 性別

本次調查受訪者中，以男性受訪者居多，占 55.46%，女性受訪者占 44.54%。

表 3-2-2 受訪者性別統計表

性別	樣本數	百分比 (%)
男性	736	55.46
女性	591	44.54
總計	1,327	100

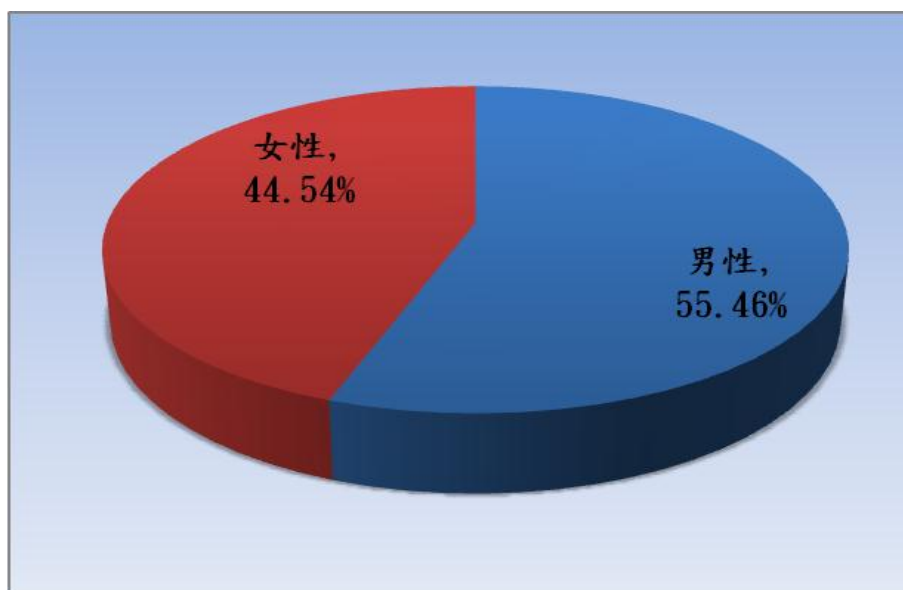


圖 3-2-1 受訪者性別統計圖

(二) 年齡

本次調查受訪者中，以 30-39 歲的受訪者居多，占 27.88%，其次依序為 20-29 歲占 25.70%，40-49 歲占 23.44%，50-59 歲占 13.87%，60 歲以上占 7.39%，未滿 20 歲占 1.73%。

表 3-2-3 受訪者年齡表

年齡	樣本數	百分比 (%)
未滿 20 歲	23	1.73
20-29 歲	341	25.70
30-39 歲	370	27.88
40-49 歲	311	23.44
50-59 歲	184	13.87
60 歲以上	98	7.39
總計	1,327	100

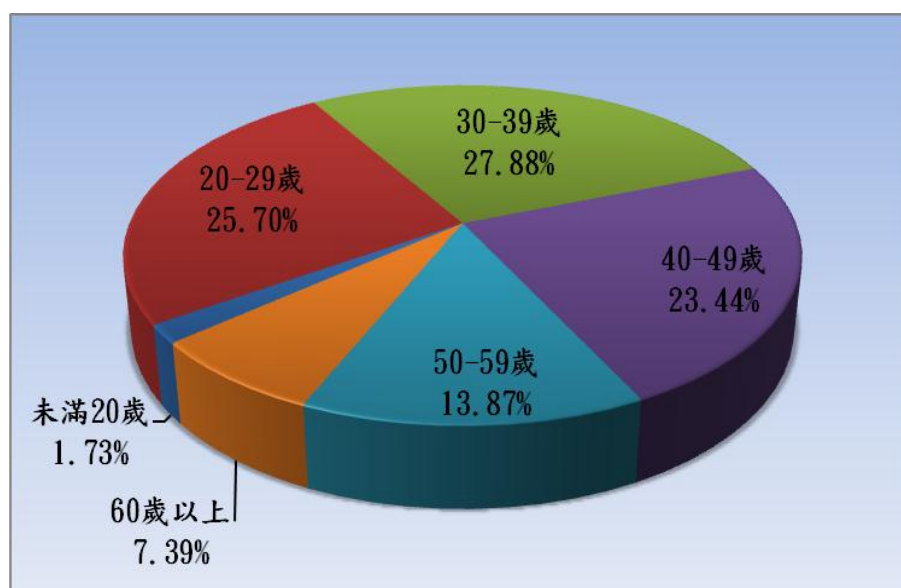


圖 3-2-2 受訪者年齡統計圖

(三) 職業

本次調查受訪者中，以商業的受訪者居多，占 28.71%，其次依序為自由業 23.51%、其他 17.11%、工業 15.22%、待業中 8.29%、軍公教 4.45%、農業 2.71%。

表 3-2-4 受訪者之職業類別表

職業	樣本數	百分比 (%)
軍公教	59	4.45
工	202	15.22
商	381	28.71
自由業	312	23.51
農	36	2.71
待業中	110	8.29
其他	227	17.11
總計	1,327	100

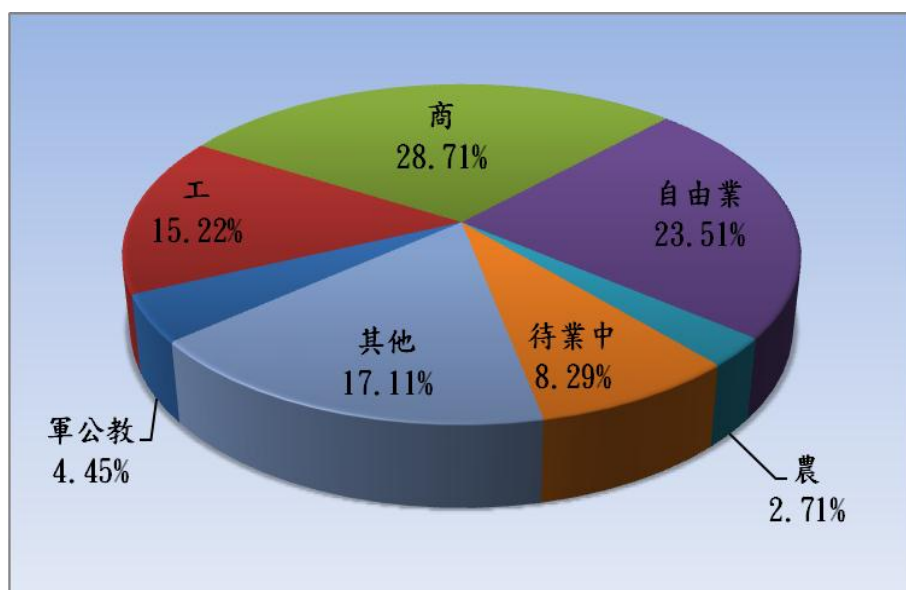


圖 3-2-3 受訪者職業類別統計圖

肆、結論與建議

一、結論

- (一) 受訪者對行政執行機關各項滿意度整體評價，相較 103 年度呈現微幅下滑的趨勢

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

綜整各分署調查結果，於上述各滿意度面向中，受訪者之正面評價，依序為解答諮詢及專業能力（84.10%）、整體清廉度（83.64%）、服務態度（81.46%）、行政效率（80.18%）、環境設備（76.41%）。

受訪者之負面評價依序為環境設備（2.11%）、行政效率（1.21%）、解答諮詢及專業能力（0.91%）、服務態度（0.68%）及整體清廉度（0.23%）。

整體而言，本（104）年度受訪者對於行政執行機關滿意度評價與 103 年相較，除解答諮詢及專業能力外，其他項目均呈現微幅下降，顯見行政執行機關在硬體設施、工作效率、服務態度及清廉度等方面，仍有持續精進改善之空間。

- (二) 無受訪者表示知悉行政執行機關人員有接受請託關說等不當情事

調查結果顯示並無受訪者表示知悉行政執行機關人員有接受請託關說、收受餽贈或飲宴招待等不當情事。

(三) 有 3 位受訪者表示曾有不明人士以行政執行機關名義向其詐取財物

調查結果有 3 位受訪者表示曾有不明人士以行政執行機關名義與解決執行案件為由向其詐取財物，惟未填寫遭受詐騙之詳情，無法探究其內容。

(四) 受訪者表示如知悉行政執行機關人員涉嫌貪瀆不法情事，檢舉管道以法務部廉政署比例最高

調查結果顯示受訪者對於知悉行政執行機關人員涉嫌貪瀆不法情事，主要檢舉管道以「法務部廉政署 (41.45%)」比例最高，其次為「行政執行機關所屬政風機構 (30.52%)」及「法務部行政執行署 (22%)」，可見受訪者對於上揭機關較具信任感。

(五) 受訪者共計 23 人填寫意見，作為行政革新之參考

調查結果有受訪者 23 人填寫反映意見，經彙整合併後分類為「服務態度，11 人次」、「環境設備，7 人次」、「行政執行業務，4 人次」及「其他，1 人次」，其中具體可行之意見業移請相關單位參考改進。

二、建議

(一) 精進服務品質，提升行政效率

調查結果發現，受訪者對於行政執行機關之行政效率滿意度為五項評價中位居第四，僅高於環境設備。根據受訪者提出之反映意見，如「替代役男沒睡飽吧！講話小聲又精神不濟，愛理不理」、「打官腔」、「等好久，也沒有立刻處理，在櫃檯寫問卷打發時間」、「通知單同一地址不需重複寄浪費資源」、「有問題無法回答」、「分署人員都忙自己，有點等太久」、「不收現金罰款，還要去郵局繳款」、「感覺執行人員給予義務人壓力很大，義務人有時招架不住」等，顯示民眾認為普遍認為政府部門服務態度不佳、行政程序不夠便民，爰此行政執行機關應積極簡化繁雜作業程序，並維持各項業務良好的服務效能，以提升整體行政效率。

(二) 營造人性化且完善之洽公環境

調查結果發現，受訪者對於「環境設備」之不滿意評價，在各項滿意度調查比例中最高（2.11%），根據受訪者提出之「未提供免費上網」、「沒有電視」、「指示牌標示看不懂」等意見，顯示受訪者對於行政執行機關硬體設備之提升仍有較高的期待，惟囿於部分執行機關無自有辦公廳舍，現有辦公環境設備條件限制下，可能存在廳舍老舊、環境狹小、空間配置與執行業務需求空間存有落差等問題，無法完全滿足民眾需求，惟在有限條件下，行政執行機關仍應致力營造人性化之服務措施及建構完善洽公環境之目標。

(三) 持續對內、對外之廉政宣導及行銷工作，以強化執行機關廉潔形象

調查結果顯示，受訪者對於行政執行機關人員有無接受請關說、收受餽贈或飲宴招待等不當情事，皆表示並無上開情形。惟行政執行機關仍應積極加強實施廉政法令之宣導，確保機關同仁皆能維持自身廉潔，依法行政，機先預防同仁誤觸法網之情事發生。

清廉度方面，行政執行機關 104 年整體清廉滿意度為 83.64%，較 103 年 86.26% 呈現微幅下滑，雖尚無受訪者反映行政執行機關人員涉有違紀不法之情事，仍應持續於機關網站及辦理社會參與活動時，加強推廣及行銷廉政工作，以強化執行機關廉潔形象。

(四) 持續辦理反詐騙宣導

少數受訪者（3 人，占 0.23%）表示曾有不明人士以執行機關名義詐取財物；各分署仍應持續對外加強反詐騙宣導。若遇機關名義被冒用，必要時亦應發布新聞稿即時澄清說明，以避免民眾受騙上當，維護機關形象。

附錄一 其他建議及反映意見處置作為

機關	反映意見	處置作為
臺北分署	替代役男沒睡飽吧！講話小聲又精神不濟，愛理不理。	運用役男集會時機，加強宣導為民服務觀念，並督促臨櫃服務役男注重服務態度。
臺北分署	打官腔。	加強宣導同仁秉持態度親切，言詞誠懇，充實專業能力，提供專業知識，為民眾解惑。
臺北分署	未提供免費上網。	機關於 5 樓為民服務中心設有 Wi-Fi 熱點提供免費上網服務。囿於經費不足，尚無法於各樓層均設置。
臺北分署	沒有電視。	機關每年經費均不足支應經常性支出，尚須向上級機關申請援撥，經費極其有限，是以目前經費規模，尚無法設置並安裝電視供義務人觀賞，擬俟經費較充裕時，再為檢討設置。
臺北分署	等好久，也沒有立刻處理，在櫃檯寫問卷打發時間。	加強宣導對洽公之民眾，同仁應主動積極處理，並提供必要之協助。
臺北分署	通知單同一地址不需重複寄浪費資源。	加強向執行同仁宣導，以節省公帑。
新北分署	有問題無法回答。	民眾電洽諮詢行政執行相關問題，機關總機均轉由承辦股或值週執行官提供專業回答；而民眾親至機關現場諮詢，原則由承辦股執行人員答覆，惟承辦人員不在，由委外人或役男處理時，為避免無法完全解答民眾疑慮，宜由相鄰股別之執行人員提供協助，必要時亦可請該股督導執行官或其他執行官協助處理。
新北分署	分署人員都忙自己，有點等太久。	機關向來以服務民眾優先，如有部分同仁疏於注意，為改善類似情形，將責請各股執行人員、委外及替代役男，務必秉持服務民眾之精神，隨時注意是否有民眾臨櫃洽公，優先處理洽公事宜；如有其他特殊情形，應先告知民眾，以免民眾不明原因久候而致觀感不佳。

機關	反映意見	處置作為
新北分署	指示牌標示看不懂。	機關各對外辦公樓層梯廳，於上班時間均設有專人引導，可提供無法閱讀指示牌民眾足夠之洽公資訊。
新北分署	不收現金罰款，還要去郵局繳款。	現行民眾至機關繳款之方式業已固定，除交裁處及監理所罰鍰案件得由駐點人員現場收取現金，及非駐點機關之裁罰案件得由機關出納人員代為收受現金外，其他裁罰案件均需至郵局或銀行繳納罰鍰，其繳納方式尚非單方面所能改變。
嘉義分署	感覺執行人員給予義務人壓力很大，義務人有時招架不住。	執行機關係公法上金錢給付義務強制執行的專責機關，全體執行同仁秉持法務部「公義與關懷」的施政理念，對惡意狡詰的欠繳者，必會強力執行，伸張公權力，但對於一時無法繳納的經濟弱勢者也會伸出援手，提供分期繳納等寬緩措施。

附錄二 法務部行政執行署○○分署廉政民意問卷調查表

您好，本分署為辦理有關執行機關廉政研究調查，執行機關廉能的風氣有賴您的關心與支持，希望您能撥冗接受以下訪問。本訪問所得資料僅供分析研究及業務改進之用，填寫後由專人處理，不會提供給其他單位或個人，也不會作其他用途使用，請放心回答，謝謝。

壹、問卷內容

一、請問您是因何種案由至本分署？

財稅 罰鍰 健保費 其他案由(可複選)

二、請問執行金額大概多少？

1 千元以下 逾 1 千元至 1 萬元 逾 1 萬元至 10 萬元 逾 10 萬元至 20 萬元 逾 20 萬元

三、請問您對本分署人員的服務態度是否滿意？

很滿意 滿意 可接受 不滿意 很不滿意 無意見
不滿意的原因？_____

四、請問您對本分署人員的解答諮詢及專業能力是否滿意？

很滿意 滿意 可接受 不滿意 很不滿意 無意見
不滿意的原因？_____

五、請問您對本分署人員的行政效率是否滿意？

很滿意 滿意 可接受 不滿意 很不滿意 無意見
不滿意的原因？_____

六、請問您對本分署的環境設備（如洽公環境、服務措施、動線規劃等）是否滿意？

很滿意 滿意 可接受 不滿意 很不滿意 無意見
不滿意的原因？_____

七、請問您是否知道本分署人員有無接受請託關說、收受餽贈或飲宴招待等不當情事？

無 有_____ (若有請填寫)

八、請問有無不明人士以本分署名義與解決執行案件為理由，向您詐取財物？

無 有_____ (若有請填寫)

九、如果您知道本分署人員涉嫌貪瀆不法行為時，您會向哪一個機關（單位）檢舉？

法務部行政執行署 法務部廉政署 法務部調查局 各地方法院檢察署
監察院 民意代表 本分署政風室 其他_____ (可複選)

十、請問您對本分署整體清廉度是否滿意？

很滿意 滿意 可接受 不滿意 很不滿意 無意見
不滿意的原因？_____

十一、請問您對本分署有無其他具體建議或反映事項？

貳、基本資料

一、性別：

男 女

二、年齡：

未滿 20 歲 20-29 歲 30-39 歲 40-49 歲 50-59 歲 60 歲及以上

三、職業：

軍公教 工 商 自由業 農 待業中 其他