

便民服務之主客落差

研究單位：臺中市中山地政事務所

研究人員：課員 吳美鈴

研究日期：100年4月1日至100年7月31日

中華民國 100 年 8 月 20 日

目錄

壹 . 研究之緣起與目的.....	1
第一節 研究之緣起	
第二節 為民服務之意義	
貳 . 問題之背景與現況.....	2
第一節 時代背景	
第二節 現今社會	
參 . 研究之方法與內容.....	4
第一節 問卷調查	
一 . 傳統式之問卷調查	
〈一〉面對面之問卷調查	
〈二〉郵寄附回郵信封之問卷調查	
二 . 現代網路科技之問卷調查	
第二節 溝通—傾聽	
肆 . 研究之發現與結論.....	7
第一節 研究發現	
第二節 研究結果	
伍 . 建議事項.....	11
第一節 立即可行之建議	
第二節 長遠性的建議	
陸 . 參考文獻.....	18

壹．研究之緣起與目的

第一節 研究之緣起

中華民國建國至今已屆滿一百年。這一百年來，台灣歷經許許多多的國內外事件，其中包括了大環境之改變，例如：由聯合國之會員國變成了國際上少數在政治上被孤立之島國，由長期政治情勢上之孤立，轉變成實質上之經濟貿易合作，由少數之人民代表選舉總統，到真正由百姓直接選舉，由戒嚴時期到解嚴，由農業社會進步到現代化的工商服務社會。在這精彩豐富充滿血淚奮鬥的一百年中，政府組織，從中央到地方，從沿海到深山，經由前人不斷的改革與創新，方能建立起現今符合社會需求之根基，此過程實屬不易。但放眼未來，世界往前邁進之腳步永不歇止，只要有所懈怠，就可能落後彼此強烈競爭之國家，而落居劣勢。在國家往前進步之路程上，優質之政府服務實為社會進步、繁榮之基石，而此基石應隨著國內外環境之改變而有所應變，這就是本次研究精神之所在。

政府組織為一服務社會大眾，為大眾解決問題之複雜機器。往往政府機關有為民服務之熱忱，持續不斷推出一系列為民服務之施行細則，但一般普羅大眾卻感受不到政府為民服務之便利。究其原委，大部分是因為政府組織機關內部所想的為民服務和一般大眾所能感受到的便民服務，存在著一段不小的落差；而此一落差之改善，實為現今邁向世界一流首善國家，所必需立即改進之要務之一。

第二節 為民服務之意義

魏鏞〈1986年〉認為為民服務的意義，可從二方面來解釋，就廣義而言，係指「政府運用它的資源、員額、政策，使得最大多數的人民得到最大的福利」；就狹義而言，是「政府經由提高行政效率、簡化法規及行政程序，改善公務員的服務態度等途徑，來滿足民眾的願望，並達成為民謀最大的便利與服務。」此觀念為過去較傳統之定義。

現代的為民服務應是了解民眾到底要的是什麼樣的服務，而不

是政府機關應如何提供民眾服務，惟有徹底了解民眾的需求，政府的服務才能滿足民眾的需求及期望，落實「主權在民」的時代趨勢。

綜上，加強為民服務，提供民眾方便、快速、正確、省時、省力、省錢之服務，應是政府施政首要重視之問題。尤其現在人民之教育水準普遍提高，工作講求效率，更在民主政治之推波助瀾下，政府機關積極揚棄官僚作為，而強調導入私人企業管理方式之充分授權、重視民意，各項工作無不以「為民服務」為依歸，以提高服務民眾之滿意度。再者，規劃為民服務措施時，應站在民眾立場去思考，不斷改進服務條件、措施、態度及重視民眾之觀感，相信縮小為民服務之主客落差是指日可待的。

貳．問題之背景與現況

第一節 時代背景

不同的時代背景，代表著不同的生活型態，不同的教育水準，不同的生活品質和不同的社會結構。若是能釐清問題之背景，便能更有效率地瞭解問題產生之根源。茲就農業社會、工業社會、服務業為主之商業社會在教育狀況、生活型態、城鄉差距三大面向上分別以表述之：

	教育狀況	生活型態	城鄉差距
農業社會	教育未能普及，初中畢業已是不錯之學歷，文盲不在少數	大多數百姓以農為業，人口流動性低，多數人終其一生都在同一地出生、成家、務農、退休	鄉下交通不便，學校離家遠，基礎建設城鄉差距過大，鄉下人要到都市就業不易
工業社會	九年國教實施後，受教比較普及，已提昇至高中畢業水準	工廠開始如雨後春筍般增加，農業生產人口開始轉移至工業生產，開始累積獲得更多的財富，物質生活條件	鄉下開始有了初期之公共建設，工廠之設立，就業人口轉移到工業，城鄉差距亦有了初步的縮小，學

		大幅提昇	校設立亦有較普遍之改善
服務業為主之商業社會	教育非常普及，大學以上高學歷之人才眾多，服務業躍升為社會之主流業，各種連鎖企業發達，小型創業盛行	大多數為小家庭之社區結構，外食增加，雙薪家庭增加，不再是男主外女主內之時代，生育減少，父母對小孩之費用支出比農工社會多很多	交通四通八達，全台一日遊處處可及，發達的捷運交通系統，讓大眾可選擇住在郊區、鄉下，不用購買昂貴的都市住宅，鄉下生活品質大幅提昇，公共設施完善更拉近城鄉之差距

以上，背景不同，造就了不同的問題，因此為民服務之內容亦需跟著時代的步伐去做修正，否則只會招致民怨，違反為民服務之宗旨。

第二節 現今社會

現今的社會是多元的社會，是講求效率的社會，是少子化的社會，是服務至上的社會。以下用表列方式來細述現今社會之情況：

多元化之社會	<p>近十幾年來，因為結婚而增加的外籍配偶不計其數，文化之多元自然不在話下。文化之融合亦是社會重要之一環。於此，政府應扮演積極主動提供服務之角色，使多元文化能和諧共存，甚至相輔相成，共創幸福。</p> <p>由於交通之發達，國際間距離大幅縮短，外籍遊客來台觀光人數可觀；近來開放陸客來台自由行，此亦屬短期文化多元，有關單位可先行了解各方文化差異所可能造成之問題預先防範之。</p>
講求效率	現代是一個速度為王的時代。產品的研發講求效率，生產講求效率，出貨講求效率，人們的交通也講求效率，政府提供的服

之社會	務也要講求效率，因為效率是一個社會進步與否的關鍵因素之一。有效率的社會即是一個充滿進步動力的社會。
少子化老年化的社會	近幾年來人口成長率呈現了負成長，家庭組織中少子化的現象很普遍，而老年人口由於現代醫學高度發達、勞健保制度的施行，使得老年人得到比以前更優質的醫療照護，以致死亡率降低，平均壽命逐年提高，社會老年化的現象更明顯，所以政府服務之品質更加影響人民之幸福指數之高低。
服務至上之社會	從 1985 年以來，國民生產毛額〈GDP〉即由服務業不斷拉開與工業之差距，現今服務業所佔 GDP 之百分率已屆 70 左右，不僅台灣情形如此，其他已開發國家也是如此。所以要說 21 世紀是服務的世紀也不為過。有一點可以肯定的是——如果「服務」沒做好，社會國家亦無法在國際社會上有多大之競爭力。

參．研究之方法與內容

第一節 問卷調查

研究提昇為民服務品質之方法，可以問卷調查之方式呈現。綜合傳統及現代二種方向來考慮，各有其優缺點，可以利用彼此之優點互補彼此之缺點，茲分別敘述如下：

一．傳統式之問卷調查：

〈一〉面對面之問卷調查：

優點：可以當面解釋民眾不甚了解之問題或選項，提高問卷調查之客觀性；另外可以加深與民眾之互動，讓受訪之民眾能感受到機關單位之真誠和用心。

缺點：每完成一單位問卷所需之人力及時間會增加，問卷之受訪對象要先願意撥空接受訪談。

〈二〉郵寄附回郵信封之問卷調查：

優點：節省訪問者及受訪者之時間，由受訪者自己抽

空填選問卷題目再另行寄回。

缺點：無法當面把受訪者有疑問之問題解釋清楚，可能會造成降低問卷之客觀性。另外，郵寄問卷之回覆寄回效率可能較低。

二．現代網路科技之問卷調查：

21世紀是網路的世紀。電腦已是家家戶戶必備之現代化產品，甚致有些人擁有超過二部以上之電腦，不論是個人電腦、手提電腦、或是平板電腦，甚致是現今最紅的智慧型手機，都可以上網從事各式各樣的工作、娛樂、資料查詢。而現在無線網路的建置更是政府現階段的重點目標之一；倘若，無線網路的建置完成，民眾皆能隨時上網，無論身處何處，都能持續進行自己手邊的工作或娛樂。所以，網路上之問卷調查是可行的，只要有能刺激網民上網填寫問卷調查之誘因，有動人之誘因之下，相信成功的問卷數量會迅速增加，問卷調查結果之客觀性也會大幅提高。

第二節 溝通—傾聽

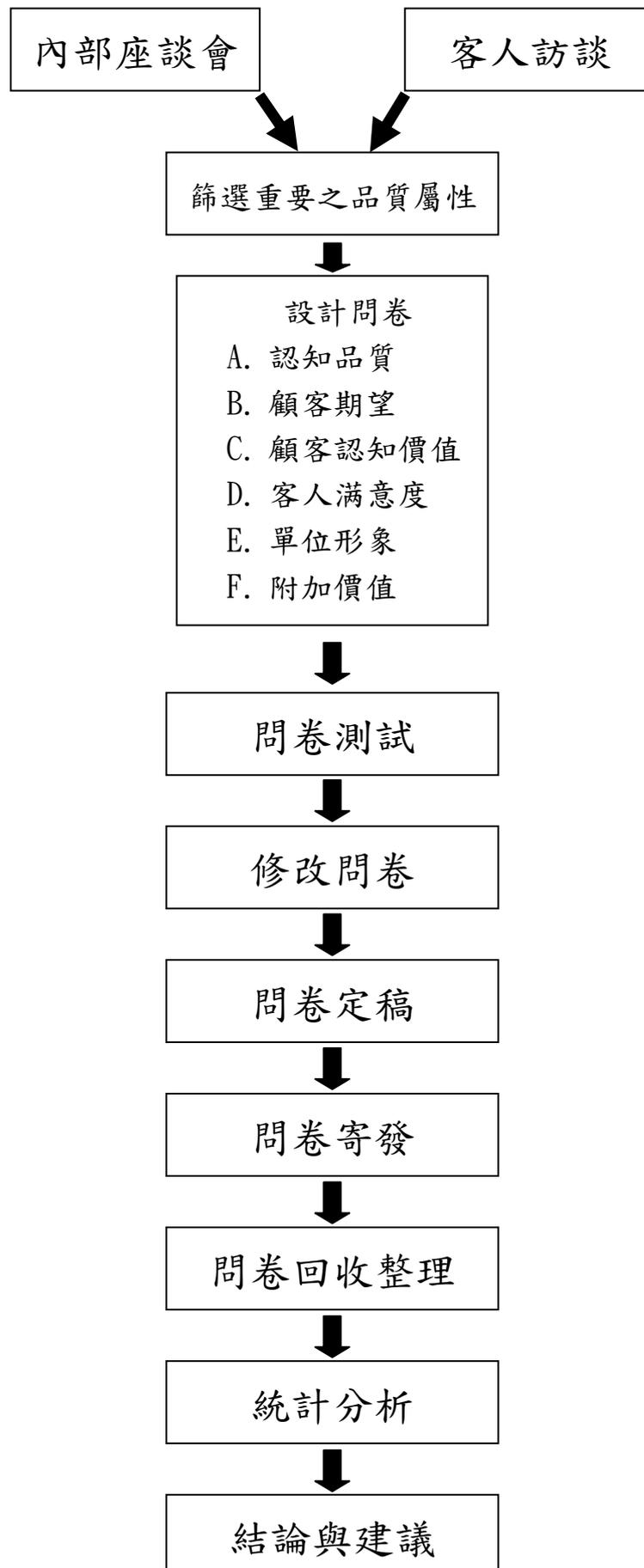
政府官員必須耐心傾聽人民的抱怨，不管請願者是否能達到他的目的，他都寄望你能專注地傾聽。

~貝塔何達（埃及法老王，西元前一千年）

當你在傾聽抱怨時，試著去了解這個人想表達的情緒，事情的過程沒有感受來的重要，試著去感同身受。有效傾聽是探求字句背後更深層，沒有被表達出來的情緒意涵，傾聽情緒發洩不僅是要了解說話者的感受，同時也要以說話者能了解的方式，去反應你的確懂得。

藉由傾聽民眾的聲音，讓他盡情的發洩情緒，從而明瞭他內心最真實的需求，惟有滿足民眾的需求才能縮小主客落差。『傾聽』與『溝通』是一個不錯又最直接的方法。

問卷調查研究架構圖



肆．研究之發現與結論

第一節 研究發現

- 一．研究過程中發現服務品質並不是具體之物件，無法讓人觸摸到，但是卻可以讓民眾的內心感受到。它很難與一般之貨品相提並論，無法立即指出何處是不良品。它也不像一般的貨品，可以在出售前先行檢查挑出，把「不良服務」汰換掉，也無法像機械故障般地立即修理汰換零件。何況所有服務幾乎都要靠人力來做，以至容易發生品質參差不一；加上，人又有主觀上的意識，服務品質的好與壞容易因人而異；其次，服務品質不只是對服務結果進行評估，還包括對服務之實施過程之感受；尤其服務品質之感受與個人經驗及認知有相當大的關聯性，故主觀性的認知易造成極大之差異性。
- 二．體認品質是顧客本身對所得到提供的服務，或在服務提供之過程中的一種感受、體認或知覺，是顧客對服務其提供過程的整體評價或態度。「品質」一詞在我們日長生活中常常被用到，但是其涵意卻常常因人而異而變得不明確，也因此品質給人一種抽象、捉摸不定的感覺。服務品質的內容不易去界定，因為在不同價值與立場下，定義也會有所不同，但「認知品質」是在接受了服務或在服務提供之過程中的實際感受，故只要用心，應能明確的描繪出此認知上的品質。
- 三．當全世界走向全球化之際，台灣社會逐步走向「高品質服務」的社會，全國民眾對於公務單位提供之服務品質有愈來愈高之要求。亦即若公務單位不提昇自己的服務品質，那麼主客落差會更加擴大，要縮小落差唯有更用心地去體會感受民眾的心聲，溝通是雙方互動良好之唯一途徑，只有了解民眾的需求所在，才能對症下藥，一掃過去服務不良之舊疾。
- 四．以下舉個實際上運作成功縮小主客落差為民服務的例子：

★ 桃園縣龜山戶政事務所之便民措施

1. **多功能網站及電話語音查詢系統全天候服務**：建置網站提供您 24 小時戶政法令、戶籍登記須知查詢及下載各式空白表單。
2. **中午服務不打烊**：星期一至星期五 12:00 至 13:00 實施彈性上班，照常受理案件。
3. **單一窗口綜合受理全程服務**：櫃檯不分村受理一般戶籍申請案件，從受理申請、繳納規費至核發文件，均於同一窗口辦理，簡化工作流程，便捷民眾申辦作業。
4. **到府服務**：重大傷病不便到所辦理印鑑登記或變更、補發國民身分證者，可向本所申請派員到府服務。
5. **線上申辦服務**：桃園縣線上申辦整合系統提供線上申辦服務項目：請領戶口名簿、戶籍謄本、英文戶籍謄本、門牌證明及自然人憑證等五項，省時又省力。
6. **預約申辦服務**：擇定 12 個時段提供您利用電話或本所網站預約辦理各項戶籍登記，節省候辦時間。
7. **集體申辦服務**：派員到本鄉各國中，集中受理應屆畢業生之初領國民身分證業務。機關或公司行號，可集體申辦自然人憑證，利用本所服務電話、電子信箱申請，指派專人到場為您服務。
8. **關懷服務**：離婚及單親家庭來所辦理各項登記時，櫃台同仁主動關懷詢問是否需要輔導與照護協助，如有需要即行轉介通報桃園縣家庭個案管理中心進行必要之協助。
9. **愛心服務**：設置愛心服務鈴、提供老人、婦孺及身心障礙不便者特別服務，由志工引導入座免取號免等候，給予全程協助與服務。
10. **跨機關傳真服務**：申請各項戶籍登記，如需提憑他所戶籍資料，主動協助您取得申辦案件所需各項戶籍資料，免除往返之苦。
11. **現住地申請謄本**：您可就近至全國任一戶政事務所，申請除戶及現戶戶籍謄本，不需回戶籍地申請。
12. **一地遷徙**：戶籍遷入，直接到遷入地戶政事務所辦理，不需回原戶籍地辦理遷出手續。
13. **通信申請**：您可備妥有關證件正本及掛號回郵信封，郵寄戶籍地戶政事務所申請，目前提供申請項目包括：戶籍謄本、戶口名簿、門牌證明。

14. **無障礙空間**：為不便者提供標準化無障礙專用停車位、無障礙坡道、無障礙服務鈴..並派專人導引協助。
15. **服務設施以客為尊**：候辦處設置多功能書寫區，提供書寫及範例表單及多樣性須知流程及跨機關服務資訊。提供奉茶服務，裝置RO逆滲透飲水機並定期維護檢測，使用紫外線殺菌杯具，重視衛生保健。裝設公共電話多元聯繫設備。設置民眾專屬電腦，並提供全區無線上網服務。廳舍綠美化、播送音樂提升洽公品質。設置停車場便利洽公使用。洽公標示及文件雙語化，提供外國人士生活化服務。
16. **即時政令宣導**：本所網站提供二十四小時法令查詢服務外，在辦公場所設置電子字幕機，宣導各項法規與政令。
17. **免填申請書**：主管主動參與輪值服務，協助引導民眾申辦案件及解決疑難問題。
18. **推行走動式服務**：因工作、重病、路途遙遠，無法親自申請戶籍登記時，可以書面委託他人辦理
19. **委託申請戶籍登記**：因工作、重病、路途遙遠，無法親自申請戶籍登記時，可以書面委託他人辦理
20. **免書證、免謄本便民系統之運用**：申請遷徙登記時，如未攜帶房屋證明文件時，可以『免書證、免謄本便民系統』查詢其房屋證明文件資料，免除您往返提證之不便。
21. **實施捷運櫃檯機制**：綜合受理櫃檯等待人數超過 10 人以上時，啟動捷運櫃檯，專辦戶籍謄本、印鑑登記、證明及國民身分證等簡易案件，疏解人潮，縮短等候時間。
22. **核發英文謄本**：提供設籍本縣縣民請領英文謄本（現戶、除戶），可免至翻譯社、法院公證處往返奔波，並提供線上申辦。
23. **戶政規費收繳電腦系統作業**：啟用規費管理系統，代替人工作業，提升效率縮短辦理時程。
24. **聯合便民服務措施**：本所與稅捐、地政、監理工商發展局、社會局等機關跨領域橫向服務，辦理「N合一聯合便民服務」，民眾來所辦理遷徙登記（遷入或地址變更登記）、姓名或國民身分證統一編號變更（更正）等登記時，填妥申請表件，由專人將申請書函

發指定機關主動更新所有本縣土地、房屋的稅籍資料（姓名、繳款書投遞地址）、地籍資料之住址及姓名變更、使用牌照稅繳款書投遞地址變更及駕照、行照地址變更、登記有案之工商行號地址變更、殘障手冊之地址變更及水電費單據之姓名變更，提供多元管道的跨機關優質服務。

25. **加值服務-辦理藝文展覽**：民眾候辦區開闢藝文走廊，提供藝文愛好者展覽平台，不定期展出畫作、書法陶藝、花藝等創作或收藏品，與您共同賞析。
26. **設置心靈雞湯補給站**：於洽公候辦區開闢「心靈雞湯補給站」，提供各類圖書、報章雜誌，與您共同營造閱讀風氣。
27. **設置新住民專區**：因應外籍配偶及外籍人士歸化人口快速成長，設置新住民專區，提供多國語言國籍歸化流程與須知，陳列各種生活適應、教養資訊與書冊、文宣供免費取用。
28. **兒童專屬閱覽區**：提供兒童專屬的活動空間，置放兒童圖書及座椅，貼心服務國家未來主人翁。

第二節 研究結果

近幾年來，政府各單位已經提出各種不同內容的為民服務措施，雖不盡十全十美，但仍需給予適當之鼓勵與支持。以下幾點是觀察許多單位所推動之為民服務措施所得到的幾個結論：

第一點 省時、便捷的服務

許多政府單位改善原有的作業流程，使整個作業時間縮短，對員工及洽公之民眾而言，可以擁有更多的時間讓工作或生活更充滿效率。例如：許多公家組織已經推行之網路服務，可以在線上先行填寫表格及準備好需要的文件，而不用多次往返浪費許多寶貴的時間，有些業務甚至可透過郵寄往返來完成，而不用花時間到現場洽辦。另外，如牌照稅、燃料稅、學童繳費等款項皆可在便利商店繳納，實在是省時且便民。

第二點 照顧弱勢族群

在業務場所建設無障礙空間，讓身心障礙者也能如常人一般到場洽公，而不會因行動不便而擔憂其危險性，這點實在是貼心感人。另

外，諸如讓身心障礙者使用之服務鈴，針對重大傷病者之無法行動的到府服務，單親家庭之關懷服務，山地離島地區之專科診療等。政府對弱勢族群之照顧是必須且持久的，社會中之弱勢族群若能因政府用心的照顧服務而感到有一點幸福，整個社會才会有光明健康的前景。

第三點 更便民的服務

現階段的為民服務，幾乎朝著永無止盡的目標在前進。「好」還要「更好」的信念完全展露無疑。例如：服務不間斷的「中午服務不打烊」，提供一般上班民眾利用中午空檔時間洽辦業務的機會。另外還有「全天候服務」的 24 小時網路法令查詢及表單之下載。

第四點 單一窗口、綜合受理、全程服務之程序簡化

洽辦業務流程之簡化，對一般民眾來說是最直接能感受到政府用心服務的一項便民措施。一般民眾對於組織單位內橫向的分工效能不甚了解，也不了解橫向連繫的相互關係，如果要民眾一個接一個業務窗口去洽辦，勢必一頭霧水，分不清楚前後次序。單一窗口服務的設立，對於一些比較複雜的業務，絕對有加分的效果。

第五點 用『心』來服務

制度是死的，是條文化的，但是制度是「人」在運作的，而人是互動的、有感覺的，有的服務是可以主動設置，主動聯絡 辦。例如：派員到各國中集中收理應屆畢業生之初領國民身分證業務，還有主動安排低收入戶及無人協助就醫個案，提供協助就醫及居家訪視之服務。政府有用心，民眾就會有感受。用『心』來服務，百姓會感受到溫暖，社會也會愈幸福。

伍．建議事項

政府單位依據內部會議檢討，問卷調查之結論，可列出組織內部在現今或未來可改善或增加之服務內容，以促使為民服務之主客落差縮小，使得群眾對政府服務之滿意度上昇。這些得來不易之建議內容或事項，並非全部可立即施行，有些建議沒有牽涉到人力的異動及組織的改

造成政策之修正及法令之修改，而屬於第一線工作人員可立即透過短期教育而立即達到之為民服務品質之提昇，這些即為立即可行之建議，可在短期內收到實際之成效。而牽涉到政策、法令或組織變動之建議事項，即屬於需要較長時間之準備工作，所以應規劃在長遠性建議之事項內。以下針對立即可行之建議及長遠性之建議作說明：

第一節 立即可行之建議

一．首先針對來洽辦之民眾給予分類，不同類型之民眾應有不同之應對方式，以避免不必要之誤會，而使得服務品質遭人垢病。以下針對不同類型之民眾，分別說明之：

1. 主顧型：懇切的接待，但不可過分，以免讓人覺得有差別待遇。
2. 自大型：不可和對方議論，應以富有情趣之對話來說服他。
3. 寡言型：細心傾聽其意見，適時提出簡明扼要之建議。
4. 多言型：在傾聽時，想辦法誘其進入正題，以免耽誤時間。
5. 急性型：扼要說明，動作敏捷，以免民眾冒火。
6. 慢吞型：應幫忙其迅速辦理。
7. 老馬識途型：不要否定對方之談話內容，儘量傾聽。

二．其次針對組織內部為了提昇服務品質之立即可行之訓練方法，茲說明如下：

1. 發現缺點：與民眾發生衝突或不愉快，即代表有缺點存在，即使錯不在我，亦可避免與民眾產生針鋒相對之窘境。態度是萬事之根本，對的態度可以話萬年冰為溪中水。
2. 檢討缺點：事後之檢討須心誠為之，否則即淪為空談，無法落實缺點的改善。
3. 隨時準備服務：所謂「當一天和尚，敲一天鐘」。上班期間即代表政府，服務應當沒有空檔，只要有民眾就應該有隨時準備提供優質服務之心態。

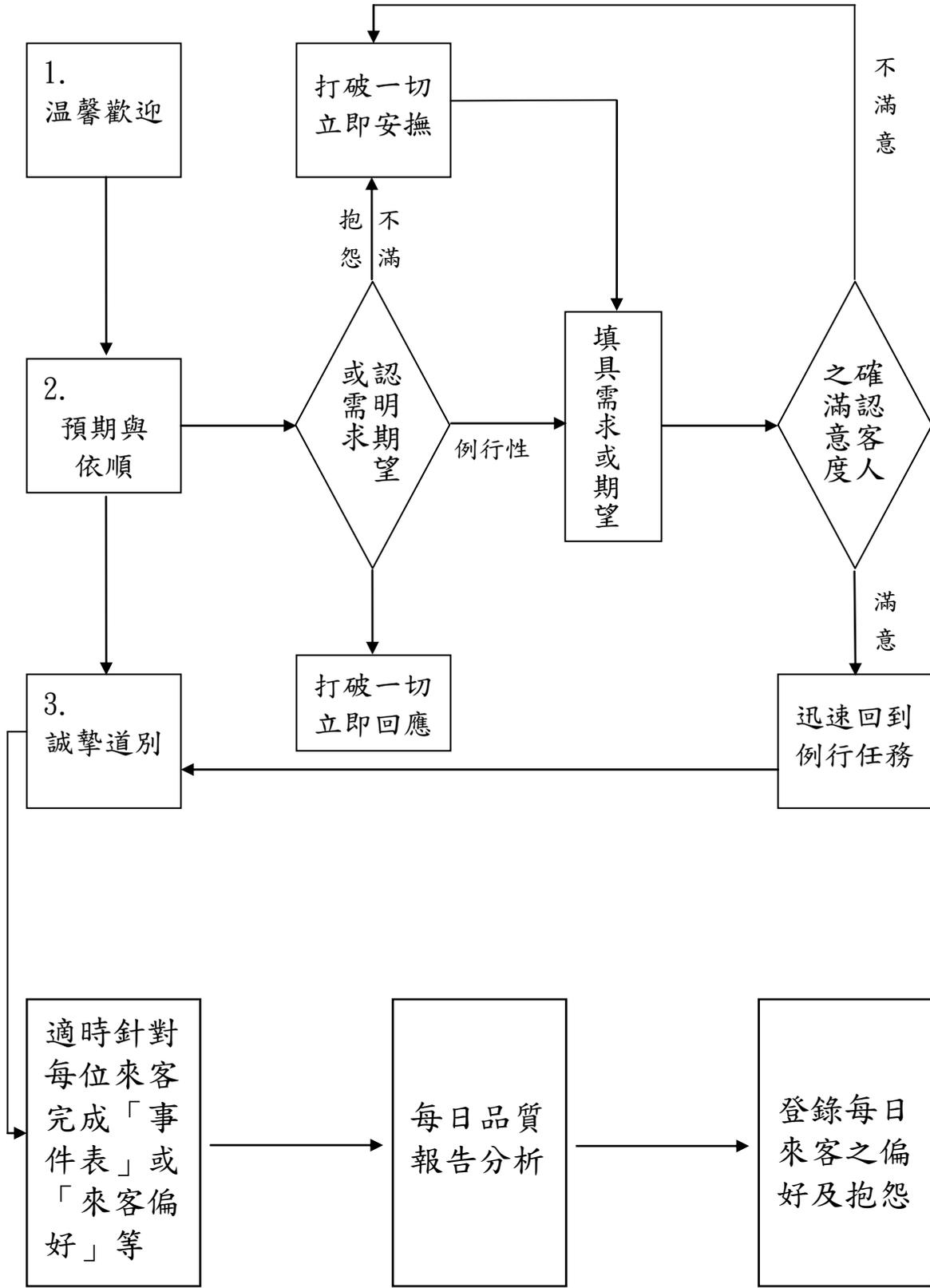
4. 注意日常措詞：日常之措詞應透過平時之訓練，以養成和善對人之習慣，千萬勿把不愉快之情緒帶到民眾身上。
5. 學習修辭之方法：良好的服務態度若能加上謙善動人之語辭，相信再不好相處之民眾亦不會有敵對找碴之態度產生。
6. 笑容訓練：「一笑泯恩愁，再笑情誼生。」。笑是世界上最通用之肢體語言，不用花錢即能擁有。但笑不能讓人感到虛假，須有內心而發，而笑容之訓練可隨時隨地進行，只要有心訓練，相信笑容可終日與人為伍。
7. 在心中反覆練習：公務員在工作空檔時，可在心中反覆練習各種提昇服務品質之應對進退，只要累積相當次數，即可使原本為「身外物」之好人緣化為「手中器」，讓公務生涯更上一層樓。

三．做好利害關係人與民眾的諮商與互動：

組織所需要的創新或改變不僅是單純為了執行法定任務或是為變革而變革，更應是緣起於對民眾之服務，從民眾對組織之由衷感謝而確立我們存在的價值。為讓民眾肯定我們，應該評估每個與民眾的接觸點，在每一次互動的累積促成與民眾情感上的交流，提供細緻而貼心的服務，讓民眾不僅方便而感動。我們不僅要問民眾想要什麼，更要詢問、聆聽他們在工作上或生活上遇到了什麼問題，然後站在他們的立場發明解決之方法。除了民眾之外，還有利害關係人的需求應設身處地的去回應。

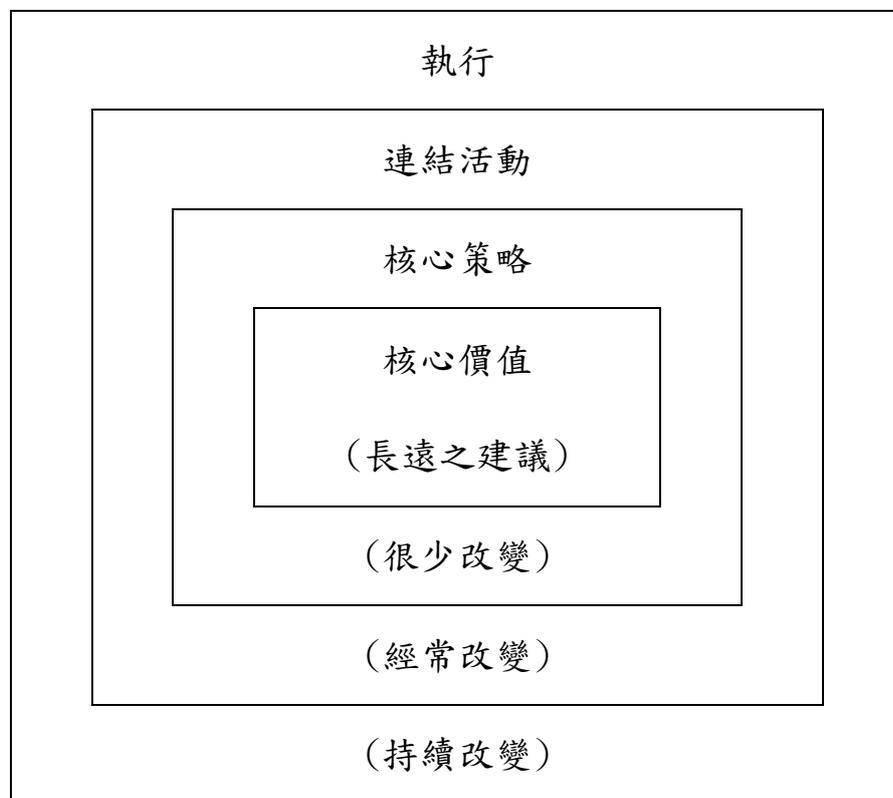
阿拉伯地區聽說有這麼個諺語，「你若不想做，你會找到一個藉口；你若想做，你會找到一個方法。」面對公眾需求，只要願意去修改、調整習以為常的辦事流程與心態，沒有做不到。若只是用「於法無據」、「不符規定」、「我們會研究研究」去搪塞，組織很難做到創新管理。

服務流程圖表



第二節 長遠性的建議

一．所謂長遠性的建議指的是建立恆常不變的核心價值，例如：為民服務的核心價值應該包含「以民為尊」、「以民為本」、「百姓至上」等價值觀。隨著時代背景不斷地改變，為民服務的許多枝葉細節也隨著改變，但為民服務的基本精神卻是永遠矗立著，民眾永遠是享受高質服務的一方，政府組織永遠是提供優質服務的另一方，此角色關係永遠不變。而長遠性之建議即可針對此種長遠不變之關係而有所本地去建立該有的核心價值。以下是將核心價值與經常變化之短期活動和執行以簡單有力的貝瑞圖表示之：



貝瑞之「策略關聯」示意圖

二．創新服務與其白手起家，不如見賢思齊：有時候人的狂妄往往阻礙學習意願，認為「我們目前運作良好，雖有問題但不大」、「我們是最大最好最完美的」，標竿管理與學習最大的敵人，就是「這

不適用於我們的情況，因為...」等推託和藉口，甚至標榜「白手起家」。從別人的經歷中吸取經驗，要比自己去跌得頭破血流要聰明的多。以下提出一套系統化的標竿學習活動，可供各機關進行水平學習與仿效之參考：

1. 徵詢有關機關參與意願：詢問已經成功解決類似問題經驗之機關之參家知識擴散與學習團隊的意願。
2. 請有意參加機關提出幾項較佳實務經驗並彙編成冊：可以把較好的方案，題出參考建議措施。
3. 辦理業務學習會報：邀請述機關進行同 學習與評估，將比較好的實務經驗加以擴散。
4. 追蹤列管各機關採行建議清單的狀況：對於需要改善的領域設計評估方法檢討與討論，以評估改善的程度與過程。

陸．參考文獻

1. 桃園縣龜山戶政事務所網站
2. 屏東縣政府稅務局網站
3. 台東縣政府衛生局網站
4. 行政院勞委會南區勞動檢查所網站
5. 新北市政府警察局新莊分局為民服務白皮書
6. 台東縣警察局台東分局網站
7. 警政治安全球資訊網
8. 新北市政府網站 E 櫃台
9. 經濟部中區聯合服務中心網站
10. 行政院中部聯合服務中心網站
11. 台北市政府為民服務指標建立之研究 作者：林水波 2003
12. 提升為民服務品質之研究-單一窗口服務標準化暨應用電子化政府於無人窗口之原型設計
13. 警察機關建構 ISO 品管系統之評估 以治安工作與為民服務為例 作者：游政雄 2007
14. 為人民服務-兩案制度競爭的核心 作者：劉文斌 2011
15. 七星級客服-強化優質客服，引領服務經濟 作者：Gustafsson，Anders 2010
16. 台中縣民眾與員警對警政機關為民服務品質認知之研究 作者：李翠娥 逢甲大學公共政策研究所畢業論文 2007
17. 感動服務：用心服務創造雙贏的幸福 作者：田中司朗
18. 服務決定勝負 從 IKEA 等歐美標竿企業學習服務經濟時代的競爭力 作者：Gustafsson，Anders 2005
19. 做一個成功的公務員 作者：徐有守
20. 人事月刊 第 52 卷第 6 期
21. 強化傾聽能力 亞瑟 K. 羅柏森 Arthur K. Robertson 著 季晶晶 議