



# 103 年度自行研究發展報告

建構宜居城市，提升創新服務競爭力—以  
臺中市戶政事務所推動戶口名簿改版為例

研究單位：臺中市北區戶政事務所

研究人員：羅 奇 雲

編印日期：103 年 8 月 29 日

# 目次

<b>第一章 緒論</b> .....	1
第一節 研究緣起與目的.....	1
第二節 問題之背景與現況.....	2
第三節 研究途徑、方法與限制.....	3
第四節 研究範圍與流程.....	5
<b>第二章 文獻探討</b> .....	8
第一節 戶口名簿歷史沿革.....	8
第二節 服務品質的理論與意涵.....	9
<b>第三章 研究設計</b> .....	11
第一節 研究架構與假設.....	11
第二節 研究變項之操作性定義與衡量工具.....	13
第三節 問卷設計與前測.....	15
第四節 樣本選取與調查過程.....	17
第五節 資料分析方法.....	18
<b>第四章 結果分析與討論</b> .....	21
第一節 樣本結構與各變項之描述性分析.....	21
第二節 個人基本資料對戶口名簿改革之差異分析.....	29
第三節 個人基本資料對服務品質之差異分析.....	35

第四節 戶口名簿改革與服務品質之相關分析 .....	41
第五節 戶口名簿改革與服務品質之預測分析 .....	42
<b>第五章 結論與建議 .....</b>	<b>46</b>
第一節 研究發現.....	46
第二節 研究建議.....	47
<b>參考文獻.....</b>	<b>50</b>
中文文獻.....	50
外文文獻.....	50
網站部分.....	51

## 圖目次

圖 1-1 本研究流程圖.....	6
圖 3-1 本研究架構圖.....	11

## 表 目 次

表 4-1 有效樣本結構分析表 .....	21
表 4-2 戶口名簿改革統計表 .....	25
表 4-3 戶口名簿改革各構面統計表 .....	26
表 4-4 服務品質意見統計表 .....	28
表 4-5 服務品質各構面統計表 .....	29
表 4-6 性別對戶口名簿改革 t 檢定結果摘要 .....	30
表 4-7 年齡對戶口名簿改革單因子變異數分析結果摘要表 .....	30
表 4-8 教育程度對戶口名簿改革單因子變異數分析結果摘要表 .....	31
表 4-9 婚姻情形對戶口名簿改革 t 檢定結果摘要表 .....	33
表 4-10 居住地對戶口名簿改革單因子變異數分析結果摘要表 .....	34
表 4-11 職業對戶口名簿改革單因子變異數分析結果摘要表 .....	34
表 4-12 性別對服務品質 t 檢定結果摘要表 .....	36
表 4-13 年齡對服務品質單因子變異數分析結果摘要表 .....	36
表 4-14 教育程度對服務品質單因子變異數分析結果摘要表 .....	37
表 4-15 婚姻情形對服務品質 t 檢定結果摘要表 .....	38
表 4-16 居住地對服務品質 t 檢定結果摘要表 .....	39
表 4-17 職業對服務品質單因子變異數分析結果摘要表 .....	40
表 4-18 戶口名簿改革對服務品質皮爾森積差相關分析表 .....	41

表 4-19 戶口名簿改革對專業服務逐步多元迴歸分析摘要表…… 43

表 4-20 戶口名簿改革對主動關懷逐步多元迴歸分析摘要表…… 44

# 第一章 緒論

戶政機關為第一線面對民眾的政府機關，歷年來在政府部門的施政滿意度調查中，往往在各機關評比中名列前茅，並具有標竿指標作用，因此在施政感受度與城市競爭力提升工作上，扮演著舉足輕重的角色，惟施政措施的良窳，除攸關為民服務品質外，更重要的是為市民營造出幸福城市的歸屬感。

然而在社會型態轉變與顧客導向的潮流趨勢下，戶政服務必須迎合時代腳步與時俱進，除檢討現行政策措施來回應並滿足民眾的需求外，更重要的是創造出超越民眾期待感與幸福感的施政作為。

## 第一節 研究緣起與目的

### 壹、研究緣起

「戶口名簿」在我國戶政的演進歷史中，具有極重要的歷史價值。「戶口名簿」源自日據時期，主要是記載戶長與戶內人口基本資料，以作為戶籍資料查記與各機關參考使用。自民國 35 年光復後第 1 次改版以來，復又歷經 6 次改版，其分別為民國 41 年、43 年、68 年、78 年、85 年，以及最近一次的改版即民國 103 年 2 月 5 日的全新改版，本次改版主要為配合戶籍謄本減量政策，希望能夠營造兼顧環保紙本減量與民眾使用需求的雙贏策略目標。

由於民眾申辦各項民生服務包括社會福利、就學貸款等，均須檢附戶籍謄本以證明個人身分與親屬關聯，除浪費紙本與印刷費用外，更造成時間與勞力成本的耗費，因此在考量社會成本下，新版的戶口名簿主要設計重點側重「記事組合」(記事由簡至繁分 4 種版本)與「防偽設計」(騎縫章、浮水印、押花、查驗系統等)，希望能夠全方位滿足所有民眾

的需求，並免除民眾生活中常需多次申辦戶籍謄本之困擾。

因此本研究將針對本次戶口名簿的改版與民眾對於政府機關服務品質的認知感受等變項之對應關係，提供本市未來提升城市競爭力規劃創新服務之參考。

## 貳、研究目的

戶政事務所為第一線直接面對民眾的服務機關，所執行的業務亦多與民眾生活息息相關，因此在民眾與城市競爭力推動工作中，扮演著重要的媒介角色。本研究之目的，係以本市戶政事務所推動戶口名簿改革對於服務品質之關聯作研究探討。

因此，本研究除採取問卷調查方式，以了解民眾對於施政服務品質的認知與感受外，並針對戶政機關在推動戶口名簿改革後，戶籍謄本申辦之紙本減量部分作資料彙整與分析，希望能作為本市戶政機關推動城市競爭力與規劃創新服務之參考。茲將本研究所探討之目的，臚列如下：

- 一、瞭解戶口名簿沿革歷史。
- 二、探討戶政機關推動戶口名簿改革之現況。
- 三、探究戶政機關推動戶口名簿改革與服務品質之間的連動關係。
- 四、提供本市戶政機關具體建議，以作為未來永續提升城市競爭力之施政參考。

## 第二節 問題之背景與現況

### 壹、問題背景

由本文所欲探討之研究目的，進而延伸出相關研究問題如下：

- 一、不同個人資料屬性之洽公民眾對於戶口名簿改革的認知程度上有無差異？



- 二、在實施戶口名簿改革（記事組合、防偽設計）後，洽公民眾對於服務品質的認知感受，是否有顯著差異？
- 三、不同態樣的戶口名簿改革（記事組合、防偽機制）其對於施政服務品質，是否具有顯著預測力？
- 四、不同態樣的戶口名簿改革（記事組合、防偽機制）其對於施政服務品質，是否具有解釋力？

## 貳、現況分析

新式戶口名簿自 103 年 2 月 5 日正式實施，因戶口名簿與戶籍謄本均屬戶政事務所核發之重要證明文件，二者在戶籍資料性質上亦存有差異，茲舉述如下：

### 一、申請資格：

原則上戶口名簿為戶長持有（每戶 1 本），戶籍謄本可多人申請（三親等內皆可申請）。

### 二、資料內容：

戶口名簿記載個人戶籍記事較簡明，戶籍謄本則詳盡記載個人戶籍記事。

惟自 103 年度戶口名簿改革以來，民眾反應兩極，其對於戶政服務品質之影響與後續效應頗值探討。

## 第三節 研究途徑、方法與限制

### 壹、研究途徑

本文所採取的研究途徑為「行為研究途徑」，主要是以科學方法及量化方式，收集相關資料並進行分析，藉以探求本市戶政機關推動戶口名簿改革與施政服務品質之間的連動關係。

## 貳、研究方法

本文之研究方法為「文獻分析法」與「問卷調查研究法」，除就相關文獻分析其研究結果外，並以問卷調查方式進行研究。

### 一、文獻分析法

本研究主要運用國內相關理論文獻、碩博士論文所得到的研究資料加以分析與整理，並對照本市戶政機關在推動戶口名簿改革時，對於提升施政品質的認知感受程度所面臨的問題及挑戰，進而決定資料之參考價值，以作為本研究之立論基礎。

### 二、問卷調查研究法

有關問卷調查法主要係依據文獻分析所得之初步分析結果，設計符合本研究之調查問卷，其內容概分為三大構面如下：

#### (一) 個人基本資料

本構面主要分析洽公民眾個人資料，包括性別、年齡、教育程度、婚姻情形、居住地、職業等。

#### (二) 戶口名簿改革

本構面主要就本次戶口名簿改革重點，設計測量項目包括記事組合及防偽機制等 2 項變數。

#### (三) 服務品質

本構面主要係參考 PZB (1988) SERVQUAL 量表—有形性、可靠性、反應性、確實性及關懷性等 5 項變數，經因素分析後簡併變數為專業服務（有形性、可靠性）及主動關懷（反應性、確實性及關懷性），以建構服務品質量表資料。

## 參、研究限制

本研究因受限研究主題範圍及時間限制因素，

爰就臺中市北區戶政事務所洽公民眾以問卷調查方式，探討戶口名簿改革與服務品質之間的連動關係，並從中歸納出具體結論及建議，此為本研究之限制。

#### 第四節 研究範圍與流程

##### 壹、研究範圍

本研究主要在探討基層戶政機關推動創新服務之研究，其研究範圍係以臺中市戶政機關為例，藉由文獻分析、問卷調查與深度訪談方式，依據研究結果提出結論與建議，以提供相關單位未來規劃創新服務之參考。

##### 貳、研究流程

本研究計有八個步驟，茲作分述如下：

##### 一、確定研究問題與目的

本研究主要係為因應本次戶口名簿改革，在與任職單位主管及首長討論後，確立本研究主題，以瞭解其對於城市競爭力包括服務品質提升與民眾認知感受的影響。

##### 二、進行相關文獻探討

蒐集與本研究相關的文獻參考資料，並將戶口名簿沿革與實務推動狀況加以分析歸納，以作為本研究立論依據。

##### 三、問卷設計

依據本研究目的與研究架構，參酌本市戶政事務所實務推動戶口名簿改革情形，設計調查研究問卷。

##### 四、問卷前測

問卷初稿設計後，經參考戶政人員實務意見修正後，進行問卷前測作業。

##### 五、問卷修正

依據問卷前測之回收問卷進行信度與效度檢測（項目分析、因素分析及信度分析），以作為正式問卷修正參考。

#### 六、進行問卷調查

將已完成修正之正式問卷進行施測，並於洽公民眾填答後統一回收調查問卷。

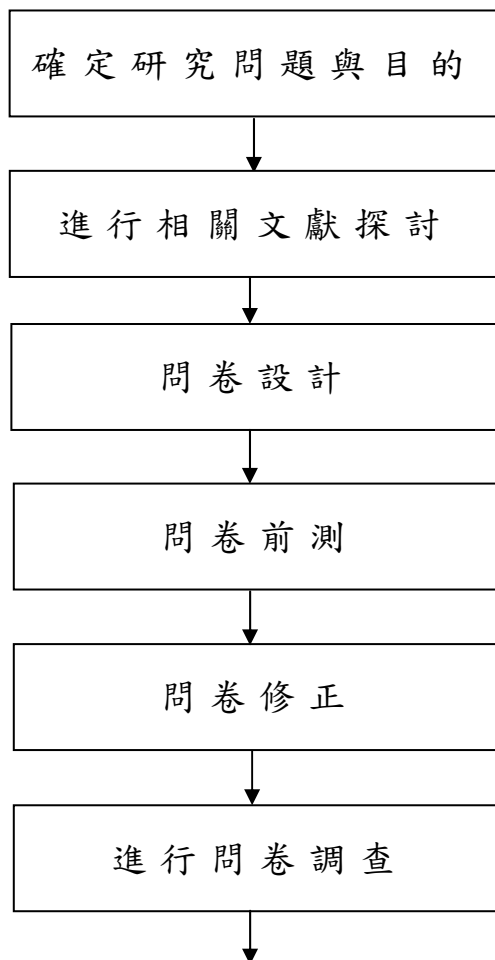
#### 七、資料彙整與分析

將有效問卷資料逐一輸入電腦建檔，並以 SPSS 19.0 中文版統計套裝軟體進行問卷之統計與分析。

#### 八、結論與建議

依據統計與分析結果，彙整歸納相關研究結論並提供具體建議，以作為本市未來推動城市競爭力提升之施政參據。

#### 參、研究流程圖如圖 1-1。



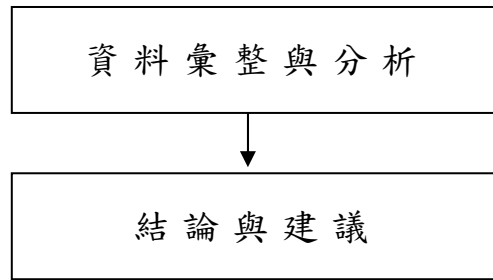


圖 1-1 本研究流程圖  
資料來源：研究者自行繪製

## 第二章 文獻探討

本研究主要在探討基層戶政機關推動創新服務之研究，希望能夠提出具體的結論與建議，以作為相關單位未來規劃推動創新服務之參考。因此參閱本國及國外有關工作滿意度、組織承諾及組織公民行為等相關文獻與理論，希望將理論與實務作結合，並對機關未來推動創新服務有所助益。

### 第一節 戶口名簿歷史沿革

#### 壹、我國戶政歷史

臺灣地區實施戶政制度最早可溯及西元 1647 年荷蘭據臺時期所實施之戶口調查工作，可謂為臺灣戶政之始；西元 1964 年明鄭時期設置六部（吏、戶、禮、兵、刑、工），其中戶部之設置可說是地方基層的戶政單位；西元 1896 年（清光緒 12 年）清朝正式於臺灣建立保、甲、戶制度；西元 1905 年（明治 38 年）10 月實施臺灣第 1 次臨時戶口調查；1906 年（明治 39 年）建立戶籍登記，製作「戶口調查簿」；民國 34 年 10 月 25 日臺灣光復後，由警察機關正式接管戶籍工作；民國 35 年公布修正戶籍法；民國 36 年 7 月首次核發國民身分證；民國 43 年第 1 次全面換發國民身分證，其後分別於民國 54 年、64 年、75 年及 94 年進行第 2 次至第 5 次全面換發國民身分證；民國 56 年戶政制度進入「戶警合一」制；民國 81 年戶警分立，戶政業務劃歸民政局管轄；86 年 9 月完成全國戶政電腦化連線作業，自此以後戶政業務正式進入資訊化嶄新紀元。

#### 貳、戶口名簿沿革

戶口名簿主要為記載戶長與戶內人口資

料，由於戶口名簿不作為民眾身分證明使用，因此僅記載現住人口身分變動情形。自民國 35 年光復後，政府核發第 1 次改版之戶口名簿起，其後復歷經民國 41 年、43 年、68 年、78 年、85 年及 103 年等 6 次核發格式之改版。

在歷次戶口名簿改版中，又以民國 85 年戶役政資訊系統電腦化之改版，將戶口名簿改採電腦列印後，以對摺樣式核發與 103 年 2 月 5 日配合新一代戶役政資訊系統上線所核發之新式戶口名簿，列印內容改採 4 種「記事組合」擇一列印，並增加機關浮水印、騎縫章、押花及建置查驗系統等防偽機制之全新設計，堪稱戶政史上最重大的改革，極具歷史意義與價值。

## 第二節 服務品質的理論與意涵

### 壹、服務品質定義

由於服務具有無形且不可分割等特性，因此學者對於服務品質定義紛雜；然而，一般而言多以站在顧客觀點進行主觀評價為主要論述依據。

Gronroos (1982) 由企業形象、功能與技術探討服務品質的定義，Parasuraman, et al. (1985) 則由設備、材料與人員等三構面定義服務品質，綜上研究定義，服務品質可說是一種態度，用以說明顧客對於服務期望與實際知覺認知意向的差異。

### 貳、PZB 服務品質模式

「PZB 服務品質模式」最早由英國倫敦劍橋大學教授 Parasuraman, Zeithaml, and Berry 於 1985 年所提出。當時其主要係以銀行、債券

經紀商、維修服務及信用卡等服務業之高階主管與其消費者作為研究訪談對象，並依據訪談結果衍生發展出「PZB服務品質模式」，認為顧客會將事前對於服務品質的期望與事後實際獲得的服務進行比較，藉以評定服務品質的差異，在服務的過程中的互動關係與管理者的服務知覺均會加以考量，因此提出 5 個差距

(gaps)，並發展出「SERVQUAL」量表，以作為衡量服務品質之依據。茲將 5 個差距分述如下：

差距一：顧客期望與管理者對顧客期望的知覺差異。

差距二：管理者對顧客期望的知覺與將知覺轉化為服務品質的差異。

差距三：管理者將知覺轉化為服務品質與實際服務傳遞之差異。

差距四：實際服務傳遞與顧客溝通之差異。

差距五：顧客期望服務與實際知覺之差異。

由於服務品質之衡量標準往往具有不確定性且難以量化，為建構有效的量表作為衡量服務品質的標準，因此 Parasuraman, Zeithaml, and Berry 於 1988 年將「SERVQUAL」量表由最初設計的 10 個構面調整為有形性、可靠性、反應性與確實性等 5 個構面，以期縮短服務落差。



### 第三章 研究設計

本研究主要在探討本市戶政機關推動戶口名簿改革與服務品質間的連動關係。本章計分為五節，第一節研究架構與研究假設，第二節研究變項之操作性定義與衡量工具，第三節問卷設計與前測，第四節樣本選取與調查過程，第五節資料分析方法。

#### 第一節 研究架構與假設

##### 壹、研究架構

本研究之架構係依據研究動機與目的，經由探討以往相關文獻並參考戶政事務所推動戶口名簿改革現況，據以研擬本研究之研究架構，如圖 3-1 所示。

本研究主要以「戶口名簿改革」為自變項，「服務品質」為依變項，探究「戶口名簿改革」與「服務品質」之相關性，同時本研究亦納入研究對象之背景資料（性別、年齡、教育程度、婚姻情形、居住地及職業），藉以分析其對「戶口名簿改革」與「服務品質」之差異情形。

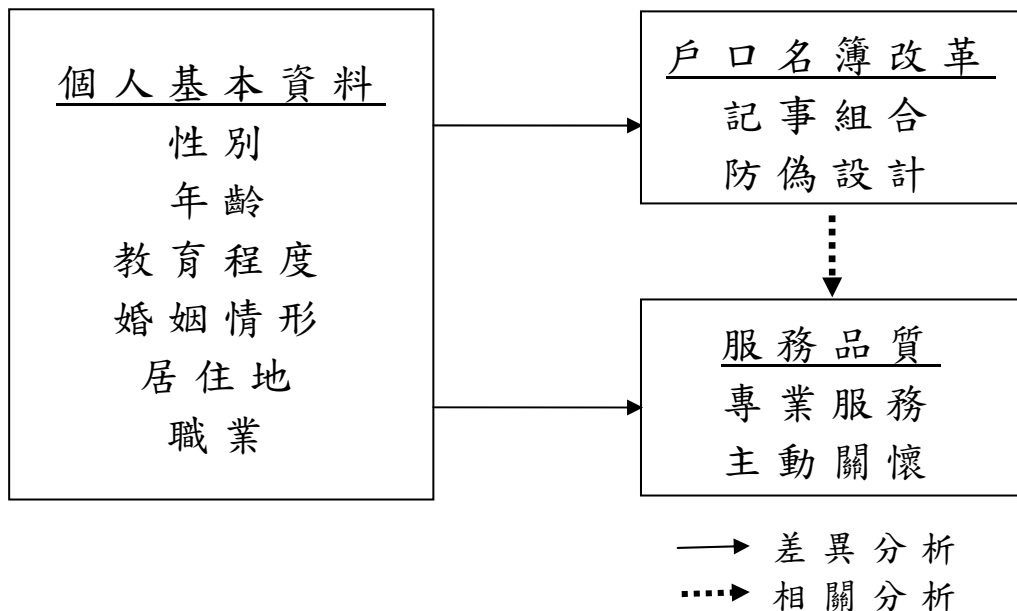


圖 3-1 本研究架構圖

資料來源：研究者自行繪製

## 貳、研究假設

以虛無假設 (Null Hypothesis) 之方式，就本文作下列研究假設：

一、就個人基本資料中不同性別、年齡、教育程度、婚姻情形、居住地及職業等 6 項變數，其對於戶口名簿改革之各變數無顯著差異情形存在。

假設一：個人基本資料之不同對於戶口名簿改革各變數之認知無顯著差異情形存在。

二、就個人基本資料中不同性別、年齡、教育程度、婚姻情形、居住地及職業等 6 項變數，其對於服務品質各變數無顯著差異情形存在作檢視。

假設二：個人基本資料之不同對於服務品質各變數無顯著差異情形存在。

三、在戶口名簿改革中，其與服務品質之間有無關聯性存在。

假設三：戶口名簿改革與服務品質間有無關聯性存在。

假設 3-1 記事組合與服務品質及各變數間無顯著關聯性存在。

假設 3-2 防偽機制與服務品質及各變數間無顯著關聯性存在。

四、在戶口名簿改革中，其與服務品質之間有無預測力存在。

假設四：戶口名簿改革與服務品質間有無預測力存在。

假設 4-1 戶口名簿改革各構面對專業服務無顯著預測力存在。

假設 4-2 戶口名簿改革各構面對主動關懷無顯著預測力存在。

## 第二節 研究變項之操作性定義與衡量工具

本文研究主要係以問卷調查法收集研究資料，問卷之設計共分五個部分：第一部分是戶口名簿改革認知感受；第二部分是民眾對於服務品質的傾向與態樣；第三部分是個人基本資料。問卷之評量主要係參考李克特 Likert 量表，依受試者回答方式以「非常同意」、「同意」、「無意見」、「不同意」及「非常不同意」等，分別給予 5 分、4 分、3 分、2 分及 1 分。

本問卷草案係由戶政單位主管及首長先行就問卷設計架構、切合性與完整性，提出建議以利修正，修正後之問卷發出 51 份進行問卷前測，前測對象為臺中市太平區戶政事務所洽公民眾，前測問卷經由因素及內部一致性分析，並確定操作變項之信度，以使定稿完成之正式問卷能更適合本研究之目的與對象。

本研究主要除個人基本資料（性別、年齡、教育程度、婚姻情形、居住地及職業等 6 項變數）外，主要區分為二部分，以戶口名簿改革作為自變項（記事組合及防偽機制等 2 項變數）；並以服務品質作為依變項（專業服務及主動關懷等 2 項變數），藉以探討洽公民眾對於戶口名簿改革與服務品質之相互連動關係，茲就各研究變項之操作性定義說明如下：

### 一、個人基本資料

將個人基本資料加以區分為不同性別、年齡、教育程度、婚姻情形、居住地及職業等 6 項變數，以作為分析戶口名簿改革與服務品質差異情形。茲將個人基本資料各構面定義如下：

（一）性別：男性、女性。

（二）年齡：20 歲以下、21-30 歲、31-40 歲、41-50 歲、51-60 歲、61 歲以上。

- (三) 教育程度：國中以下、高中(職)、大專院校、研究所以上。
- (四) 婚姻情形：未婚、已婚、離婚。
- (五) 居住地：本市、外縣市。
- (六) 職業：工、商、農、服務業、軍公教、其他。

## 二、戶口名簿改革

本研究依戶口名簿改革重點分為「記事組合」及「防偽機制」等 2 項變數，並以其作為自變項探討與服務品質之關係。茲將前揭構面作操作性定義如下：

- (一) 記事組合：新式戶口名簿提供之記事資料，主要分為「現住人口含詳細記事」、「現住人口省略記事」、「現住人口含非現住人口有詳細記事」、「現住人口含非現住人口省略記事」等 4 種記事組合類別。
- (二) 防偽機制：新式戶口名簿設計之防偽功能，包括專屬騎縫章、押花、核發機關浮水印及建置戶口名簿查驗系統等，以提升後口名簿之可信度。

## 三、服務品質

本研究將服務品質分為「專業服務」及「主動關懷」等 2 項變數，茲歸納操作性定義如下：

- (一) 專業服務：主要參考 PZB 的 SERVQUAL 量表，針對戶政事務所提供有形性與可靠性的服務作為服務品質衡鑑的依據，其範圍包括完善的資訊設備、服務流程及各項戶籍登記服務等。
- (二) 主動關懷：本項設計係參酌 PZB 的 SERVQUAL 量表，針對戶政事務所提供服務措施是否符合反應性、確實性及關懷性，並帶給民眾優質的服務感受，以作為服務品質衡量參據。

### 第三節 問卷設計與前測

本研究問卷之選項係採李克特 (Likert) 五點式量表設計評量尺度，並由受測者以無記名方式，依「非常同意」、「同意」、「無意見」、「不同意」、「非常不同意」等五個選項填答，計分分別為 5 分、4 分、3 分、2 分及 1 分。問卷於設計完成後實施前測，以確保問卷之鑑別度、信度與效度。

#### 壹、前測問卷設計

本前測問卷除個人基本資料外，主要分為二大部分，第一部分為戶口名簿改革量表，依據本次戶口名簿的改革重點項目記事組合 (5 題) 及防偽機制 (5 題) 等 2 項變數設計問卷題項計 10 題；第二部分為服務品質量表，分為有形性 (2 題)、可靠性 (2 題)、反應性 (2 題)、確實性 (2 題) 及關懷性 (2 題) 等 5 項變數設計問卷題項計有 10 題。

#### 貳、前測問卷回收與測試分析

本研究問卷初稿於設計後，經參考戶政單位主管與戶政實務工作人員修正意見後，進行前測問卷之刪除與修正。

##### 一、前測問卷回收情形

有鑑於前測對象與正式問卷調查對象屬相同業務性質，因此擇定臺中市太平區戶政事務所洽公民眾為受測對象，共計發出 60 份前測進行問卷前測，回收問卷計有 51 份，前測問卷回收率達 85%。爰就回收問卷進行問卷之檢查及篩選，並無發現資料填答不全之情形，有效問卷回收率達 100%。

##### 二、前測問卷分析

本前測問卷之分析主要採取項目分析 (內部一致性效標分析法、題目總分相關分析法) 進行

問卷題項適切性之評估；其次以因素分析（主成分因素分析法）萃取因素，經由轉軸後分析量表的因素結構，以作為問卷效度衡鑑之依據；最後再以信度考驗方法 Cronbach' s  $\alpha$  係數進行問卷之信度分析，以確保問卷之可靠性與穩定性。

（一）項目分析：主要係以「內部一致性效標分析法」及「題目總分相關分析法」，進行問卷題項適切性之評估。

1. 「戶口名簿改革」量表：各題項之決斷值均大於 3，且 Pearson 相關顯著性均大於 0.5，故各提項均予以保留。
2. 「服務品質」量表：  
題項「貳一 11」決斷值 2.179、Pearson 相關顯著性為 0.466，雖未達保留標準，惟考量該題確具研究需求代表性，故予以保留。其餘各題項之決斷值均大於 3，且 Pearson 相關顯著性均大於 0.5，故各提項均予以保留。

（二）因素分析：主要目的係為簡化因素的結構，亦即以最少的共同因素，對總變異量做最大的解釋（吳明隆：2010，285）。

1. 戶口名簿改革量表  
分析結果 KMO 值達 0.833（大於 0.5），Bartlett 的球形檢定的  $\chi^2$  值為 326.783（自由度為 45）達顯著水準，亦即母群體之相關矩陣間具有共同因素存在，因此適合進行因素分析。經保留特徵值大於 1 之變數維持原 2 項因素命名，分別為「記事組合」及「防偽機制」，2 項變數的共同因素累積解釋變異量為 69.095%。
2. 服務品質量表

分析結果 KMO 值達 0.849 (大於 0.5)，Bartlett 的球形檢定的  $\chi^2$  值為 352.535 (自由度為 45) 達顯著水準，故適合進行因素分析。經保留特徵值大於 1 之變數計有 2 項，爰就題項內容重新調整因素命名，茲將原「有形性」、「可靠性」，簡併為「專業服務」；另將原「反應性」、「確實性」及「關懷性」簡併為「主動關懷」，2 項變數的共同因素累積解釋變異量為 68.276%。

### (三) 信度分析

#### 1. 戶口名簿改革量表

(1)「記事組合」Cronbach' s  $\alpha$  值為 0.896，「防偽機制」Cronbach' s  $\alpha$  值為 0.854，顯示本量表信度良好。

(2) 各題項之「刪除時的 Cronbach' s  $\alpha$  值」均低於前揭數值，爰將題項予以保留。

#### 2. 服務品質量表

(1)「專業服務」Cronbach' s  $\alpha$  值為 0.737，「主動關懷」Cronbach' s  $\alpha$  值為 0.907，顯示本量表信度良好。

(2) 各題項之「刪除時的 Cronbach' s  $\alpha$  值」，除「貳五 19」Cronbach' s  $\alpha$  值高於 0.907，爰將該題項刪除外，其餘均低於前揭數值，故予以保留。

(3) 題項 (號) 調整：「貳五 20」調整為「貳二 19」；「貳二 13」調整為「貳一 13」；「貳三 15」、「貳三 16」、「貳四 17」、「貳四 18」調整為「貳二 15」、「貳二 16」、「貳二 17」、「貳二 18」。

## 第四節 樣本選取與調查過程

### 一、樣本選取

本研究係以臺中市北區戶政事務所洽公民眾為調查對象，調查方式採便利抽樣方式進行問卷調查。

(一) 個人基本資料

包括性別、年齡、教育程度、婚姻情形、居住地及職業等 6 項。

(二) 戶口名簿改革量表

依據本年度戶政事務所推動戶口名簿改革，分為記事組合（5 題）及防偽機制（5 題）等 2 項變數設計問卷題項合計 10 題。

(三) 服務品質量表

分為專業服務（3 題）及主動關懷（6 題）等 2 項變數設計問卷題項合計 9 題。

二、調查過程

(一) 問卷發放階段

本研究以臺中市北區戶政事務所為問卷調查對象，並由服務台人員協助問卷發送作業。

(二) 問卷回收階段

本研究問卷係採便利抽樣方式調查，共計發放問卷 400 份，調查期間自 103 年 8 月 11 日至 103 年 8 月 15 日，在各戶所人員協助下，共計回收問卷 322 份，回比率達 80.5%，剔除無效問卷 0 份，有效問卷計有 322 份。

(三) 問卷整理階段

1. 本研究之調查問卷於回收後，即進行資料之整理與問卷編碼工作。
2. 問卷於完成編碼後即逐筆建檔，並以 SPSS for Windows 19 版軟體進行統計分析。

## 第五節 資料分析方法

本研究係就研究目的、研究問題及研究架構，



衡諸變項之性質與資料分析工具的適切性，擇取符合本研究需求之統計分析方式。

問卷資料收集後，將未依規定之無效問卷先行剔除，再將剩餘有效問卷進行編碼，並採用 SPSS for Windows 19.0 版之統計套裝軟體，進行資料統計處理。

有關資料之統計方法，主要以描述性統計分析方法及推論性統計分析方法進行資料分析，茲作臚列析述如下：

一、描述性統計分析 (Descriptive Statistics

Analysis) 本研究所利用之描述性統計分析，主要係以算術平均數、標準差、最大值與最小值等方法，來描述個人基本資料之分布情形，藉以解釋洽公民眾在戶口名簿改革與服務品質各變數間的傾向與分布趨勢。

二、推論性統計分析 (Inferential Statistics Analysis)

(一)獨立樣本 t 檢定 (Independent-Sample T Test)

主要係用以檢定自變項與依變項各變數之間是否具有顯著差異性。在本研究中可就個人不同基本資料背景，探討與戶口名簿改革與服務品質間的差異情形。

(二)單因子變異數分析 (Analysis of Variance, ANOVA)

主要係用以檢定變項為 3 個或 3 個以上群組間的平均數是否具有顯著的差異性。本研究係將洽公民眾個人基本資料，如性別、年齡、教育程度、婚姻情形、居住地及職業作為自變項，並將服務品質作為依變項，進行變異數分析，如有顯著差異性，則以最小顯著差異法 (Least Significant Difference, 簡稱 LSD) 進行事後比較，以檢定群組之差異情形。

(三) 皮爾森積差相關分析 (Pearson Product Moment Correlation Analysis)

本分析係用以測量自變項與依變項間之關係是否達到顯著水準。本研究主要以皮爾森積差相關分析，以探求戶口名簿改革與服務品質之間的關聯性。

## 第四章 結果分析與討論

本研究在經過調查問卷的設計與前測分析後，本章係依據研究假設，將回收之問卷進行適當的統計與分析處理，以檢驗研究假設是否成立並說明分析結果。本章共分為四節，第一節為樣本結構與各變項之描述性統計分析；第二節為個人基本屬性對戶口名簿改革之差異分析；第三節為個人基本屬性對服務品質之差異分析；第四節為戶口名簿改革與服務品質之相關分析。

### 第一節 樣本結構與各變項之描述性分析

#### 一、樣本回收

本研究以臺中市北區戶政事務所洽公民眾為研究對象，問卷調查期間為 103 年 8 月 11 日至 103 年 8 月 15 日止，共計發出 400 份問卷，回收問卷 322 份，回收比率達 80.5%。

#### 二、樣本結構

本次研究所回收之 322 份有效問卷，係依性別、年齡、教育程度、婚姻情形、居住地及職業等 6 個構面組成，茲以次數分析法說明研究對象分布情形如表 4-1：

表 4-1 有效樣本結構分析表

屬性	類別	人數	百分比%
性別	男性	146	45.3
	女性	176	54.7
年齡	20 歲以下	15	4.7
	21-30 歲	59	18.3
	31-40 歲	93	28.9
	41-50 歲	86	26.7
	51-60 歲	53	16.5
	61 歲以上	16	5

教育程度	國中以下	20	6.2
	高中（職）	143	44.4
	大專院校	142	44.1
	研究所以上	17	5.3
婚姻情形	未婚	100	31.1
	已婚	98	61.5
	離婚	24	7.5
居住地	本市	287	89.1
	外縣市	35	10.9
職業	工	27	8.4
	商	63	19.6
	農	6	1.9
	服務業	110	34.2
	軍公教	30	9.3
	其他	86	26.7

（一）性別

「男性」計 146 人，占總人數 45.3%，「女性」計 176 人，占總人數 54.7%。

（二）年齡

「20 歲以下」計 15 人，占總人數 6.2%，「21-30 歲」計 59 人，占總人數 18.3%，「31-40 歲」計 93 人，占總人數 28.9%，「41-50 歲」計 86 人，占總人數 26.7%，「51-60 歲」計 53 人，占總人數 16.5%，「61 歲以上」計 16 人，占總人數 5%。

（三）教育程度

「國中以下」計 20 人占總人數 4.7%，「高中職」計 143 人，占總人數 44.4%，「大專院校」計 142 人，占總人數 44.1%，「研究所以上」計 17 人，占總人數 5.3%。

（四）婚姻情形

「未婚」計 100 人，占總人數 31.1%，「已婚」計 198 人，占總人數 61.5%，「離婚」計 24 人，占總人數 7.5%。

(五) 居住地

「本市」計 287 人，占總人數 89.1%，「外縣市」計 35 人，占總人數 10.9%。

(六) 職業

「工」計 27 人，占總人數 8.4%，「商」計 63 人，占總人數 19.6%，「農」計 6 人，占總人數 1.9%，「服務業」計 110 人，占總人數 34.4%，「軍公教」計 30 人，占總人數 9.3%，「其他」計 86 人，占總人數 26.7%。

二、研究變項的描述性分析

茲就「戶口名簿改革」及「服務品質」2 項變數及各構面進行描述性分析，以瞭解戶政人員對於各變數之構面的認知情形。

(一) 戶口名簿改革的描述性分析

戶口名簿改革量表主要分為「記事組合」、「防偽機制」等 2 個分量表，為了解民眾對於戶口名簿改革的認知感受，爰由每 1 題項的非常同意、同意、普通、不同意及非常不同意等五個尺度的次數分配與所占比例（非常同意或同意）進行統計分析並彙整如表 4-2：

1. 次數分配統計

(1) 構面 1：記事組合—計有 5 題項

① 您認為新式戶口名簿提供 4 種記事組合類別（現住人口含詳細記事、現住人口省略記事、現住人口含非現住人口有詳細記事、現住人口含非現住人口省略記事），有助提升戶政服務品質？（非常同意或同意—占 74.2%）

- ② 您認為新式戶口名簿提供 4 種記事組合類別（現住人口含詳細記事、現住人口省略記事、現住人口含非現住人口有詳細記事、現住人口含非現住人口省略記事），能夠加速行政效率？（非常同意或同意－占 71.4%）
- ③ 您認為新式戶口名簿提供 4 種記事組合類別（現住人口含詳細記事、現住人口省略記事、現住人口含非現住人口有詳細記事、現住人口含非現住人口省略記事），具有取代戶籍謄本功能？（非常同意或同意－占 67.4%）
- ④ 您認為新式戶口名簿提供 4 種記事組合類別（現住人口含詳細記事、現住人口省略記事、現住人口含非現住人口有詳細記事、現住人口含非現住人口省略記事），符合民眾使用需求？（非常同意或同意－占 70.2%）
- ⑤ 您認為新式戶口名簿提供 4 種記事組合類別（現住人口含詳細記事、現住人口省略記事、現住人口含非現住人口有詳細記事、現住人口含非現住人口省略記事），能夠有效達成戶籍謄本紙本減量目標？（非常同意或同意－占 68.3%）

根據構面資料顯示，約有七成的洽公民眾對於「記事組合」戶口名簿改革，具有高度的認知，認為戶口名簿提供 4 種記事組合類別，有助於提升服務效率與行政效能。

(2) 構面 2：防偽機制－計有 5 題項

- ⑥ 您認為新式戶口名簿防偽設計（專屬騎縫章、押花、核發機關浮水印等），有其使用之必要性？（非常同意或同意－占 77%）
- ⑦ 您認為新式戶口名簿防偽設計（專屬騎縫

章、押花、核發機關浮水印等)，有助提升資料可信度？（非常同意或同意－占 82.6%）

⑧ 您認為新式戶口名簿防偽設計（專屬騎縫章、押花、核發機關浮水印等），能夠滿足民眾使用需求？（非常同意或同意－占 78%）

⑨ 新式戶口名簿設計提供各界查驗所載資料與最新檔存資料相符，您認為能夠提升戶政服務效率？（非常同意或同意－占 75.2%）

⑩ 新式戶口名簿設計提供各界查驗所載資料與最新檔存資料相符，您認為具有實用之必要性？（非常同意或同意－占 76.1%）

根據構面資料顯示，約有七成五以上洽公民眾對於「防偽機制」戶口名簿改革具有高度的認知，認為防偽機制之設計有其實用之必要性，並可提升資料知可信度。

表 4-2 戶口名簿改革統計表

構面 1：記事組合

題號	非常 同意	同意	普通	不同 意	非常 不同 意	平均 數	標準 差
1	64 19.9%	175 54.3%	61 18.9%	20 6.2%	2 0.6%	3.87	0.823
2	57 17.7%	173 53.7%	72 22.4%	19 5.9%	1 0.3%	3.83	0.798
3	65 20.2%	152 47.2%	72 22.4%	32 9.9%	1 0.3%	3.77	0.895
4	57 17.7%	169 52.5%	76 23.6%	19 5.9%	1 0.3%	3.81	0.803
5	76 23.6%	144 44.7%	76 23.6%	25 7.8%	1 0.3%	3.84	0.887

構面 2：防偽機制

題號	非常 同意	同意	普通	不同 意	非常 不同 意	平均 數	標準 差
6	92 28.6%	156 48.4%	65 20.2%	8 2.5%	1 0.3%	4.02	0.785
7	87 27%	179 55.6%	50 15.5%	5 1.6%	1 0.3%	4.07	0.715
8	73 22.7%	178 55.3%	63 19.6%	6 1.9%	2 0.6%	3.98	0.744
9	62 19.3%	180 55.9%	72 22.4%	7 2.2%	1 0.3%	3.92	0.725
10	65 20.2%	180 55.9%	68 21.1%	8 2.5%	1 0.3%	3.93	0.733

2. 認知程度比較

由戶口名簿改革各構面平均數比率，進行認知評價程度之比較，如表 4-3。其中以「防偽機制」(79.67%) 得分最高，其次為「記事組合」(76.44%)，由此可知洽公民眾在戶口名簿改革的認知評價最大的因素是「防偽機制」，其次為「記事組合」。

表 4-3 戶口名簿改革各構面統計表

項目	最大值	最小值	中位數	標準差	平均數	平均數 比率
記事 組合	25	5	20	3.863	19.11	0.7644
防偽 機制	25	5	20	3.287	19.92	0.7967



## (二) 服務品質的描述性統計

服務品質量表主要分為「專業服務」及「主動關懷」等 2 個分量表，為了解洽公民眾對服務品質的認知感受，爰由每一題項的非常同意、同意、普通、不同意及非常不同意等五個尺度的次數分配與所占比例（非常同意或同意）進行統計分析並彙整如表 4-4：

### 1. 次數分配統計

#### (1) 構面 1：專業服務（有形性、可靠性）— 計有 3 題項

- ① 您認為戶政事務所具有足夠的資訊設備（如電腦、傳真機），能夠滿足服務需求？（非常同意或同意—占 84.5%）
- ② 您認同戶政事務所受理服務流程？（非常同意或同意—占 87.9%）
- ③ 您認為在戶役政資訊系統輔助下，戶政人員能迅速完成申辦案件？（非常同意或同意—占 85.1%）

根據構面資料顯示，有八成四以上的洽公民眾對於「專業服務」（有形性、可靠性）之服務品質，具有高度的認知，對於戶政事務所的資訊設備、服務流程及戶政人員服務的迅速性等抱持高度肯定。

#### (2) 構面 2：主動關懷（反應性、確實性、關懷性）— 計有 6 題項

- ④ 您認為戶政人員處理申辦案件正確無誤？（非常同意或同意—占 87%）
- ⑤ 您認為戶政服務能夠迅速回應民眾需求？（非常同意或同意—占 88.2%）
- ⑥ 您認為戶政機關提供的服務管道，能夠有效滿足民眾需求？（非常同意或同意—占

87.9%)

- ⑰ 您認為戶政服務值得信賴？（非常同意或同意－占 89.4%）
- ⑱ 您認為戶政人員具有解決問題的專業技能？（非常同意或同意－占 87.6%）
- ⑲ 您認為戶政機關提供愛心服務（如到府服務、無障礙措施），足夠滿足民眾需求？（非常同意或同意－占 86.6%）

根據構面資料顯示，有八成六以上的洽公民眾對於「主動關懷」（反應性、確實性、關懷性）之服務品質，均具有高度的認知，並給予高度的肯定。

表 4-4 服務品質意見統計表

構面 1：專業服務（有形性、可靠性）

題號	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意	平均數	標準差
11	86 26.7%	186 57.8%	44 13.7%	6 1.9%	0 0%	4.09	0.686
12	90 28%	193 59.9%	34 10.6%	5 1.6%	0 0%	4.14	0.654
13	86 26.7%	188 58.4%	45 14%	3 0.9%	0 0%	4.11	0.659

構面 2：主動關懷（反應性、確實性、關懷性）

題號	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意	平均數	標準差
14	90 28%	190 59%	38 11.8%	4 1.2%	0 0%	4.14	0.656

15	97 30.1%	187 58.1%	36 11.2%	2 0.6%	0 0%	4.18	0.639
16	97 30.1%	186 57.8%	37 11.5%	2 0.6%	0 0%	4.17	0.642
17	102 31.7%	186 57.8%	32 9.9%	2 0.6%	0 0%	4.20	0.633
18	107 33.2%	175 54.3%	39 12.1%	1 0.3%	0 0%	4.20	0.652
19	112 34.8%	167 51.9%	37 11.5%	6 1.9%	0 0%	4.20	0.707

## 2. 認知程度比較

由服務品質各構面平均數比率，進行認知評價程度之比較，如表 4-5。其中以「主動關懷」（83.63%）得分最高，其次為「專業服務」（82.27%），由此可知洽公民眾在服務品質認知評價上最大的因素是「主動關懷」，其次為「專業服務」。

表 4-5 服務品質各構面統計表

項目	最大值	最小值	中位數	標準差	平均數	平均數 比率
專業 服務	15	6	12	1.830	12.34	0.8227
主動 關懷	30	12	24	3.413	25.09	0.8363

## 第二節 個人基本資料對戶口名簿改革之差異分析

本章節係探討不同個人基本資料屬性對於戶口名簿是否存在差異性。茲就個人基本資料屬性中的性別及居住地項目進行 t 檢定分析；另針對年齡、教育程度、婚姻情形及職業等項目進行單因子變異

數分析 (one way ANOVA)。

### 一、性別

(一) 研究假設：不同性別洽公民眾對於戶口名簿改革各變數之看法無顯著差異情形存在。

(二) t 檢定

表 4-6 性別對戶口名簿改革 t 檢定結果摘要表 N=322

項目	性別	樣本數	平均數	標準差	t 檢定	P 值
戶口名簿改革	記事	男	146	19.34	1.005	0.316
	組合	女	176	18.91		
	防偽	男	146	19.99	0.317	0.751
	機制	女	176	19.87		

資料來源：本研究整理

### (三) 結果分析

1. 由上表可知，不同性別的洽公民眾對於戶口名簿改革中的「記事組合」及「防偽機制」的 p 值皆大於 0.05，故應接受虛無假設，即研究假設成立，顯示不同性別對於戶口名簿改革之「記事組合」及「防偽機制」等構面無顯著差異性存在。

### 二、年齡

(一) 研究假設：不同年齡洽公民眾對於戶口名簿改革各變數之看法無顯著差異情形存在。

(二) 單因子變異數分析

表 4-7 年齡對戶口名簿改革單因子變異數分析結果摘要表 N=322

項目	組別 (歲)	樣本數	平均數	標準差	F 檢定	P 值	LSD
記事	1.20 以下	15	18.80	4.81	2.23	0.05	
	2.21-30	59	17.92	3.88			

組合	3. 31-40	93	18.86	3.81		
	4. 41-50	86	19.73	3.70		
	5. 51-60	53	19.96	3.54		
	6. 61 以上	16	19.13	4.33		
防偽機制	1. 20 以下	15	20.07	3.17		
	2. 21-30	59	19.61	3.38		
	3. 31-40	93	19.77	3.59	0.36	0.88
	4. 41-50	86	20.21	3.16		
	5. 51-60	53	20.13	2.96		
	6. 61 以上	16	19.56	3.27		

資料來源：本研究整理

### (三) 結果分析

由上表可知，不同年齡的洽公民眾對於戶口名簿改革中的「記事組合」及「防偽機制」的 p 值皆大於 0.05，故應接受虛無假設，顯示不同年齡對於戶口名簿改革中的「記事組合」及「防偽機制」構面無顯著差異性存在。由於 2 構面 F 值均未達顯著標準，故不進行事後比較考驗 (Post Hoc Tests)。

### 三、教育程度

(一) 研究假設：不同教育程度之洽公民眾對戶口名簿改革各變數看法無顯著差異情形存在。

(二) 單因子變異數分析

表 4-8 教育程度對戶口名簿改革單因子變異數分析結果摘要表  
N=322

項目	組別	樣本數	平均數	標準差	F 檢定	P 值	LSD
----	----	-----	-----	-----	------	-----	-----

記 事 組 合	1. 國中以下	20	20.15	4.42			
	2. 高中職	143	18.50	4.07			
	3. 大專院校	142	19.35	3.58	3.388	0.018	3>2
	4. 研究所	17	21.06	2.63		*	
	以上						
防 偽 機 制	1. 國中以下	20	19.70	4.40			
	2. 高中職	143	19.36	3.56			4>1
	3. 大專院校	142	20.27	2.73	4.323	0.005	4>2
	4. 研究所	17	22	2.60		**	4>3
	以上						

註：\*表示  $P < 0.05$  顯著差異 \*\*  $P < 0.01$  非常顯著差異

\*\*\*表示  $P < 0.001$  極顯著差異

資料來源：本研究整理

### (三) 結果分析

1. 由上表可知，不同年齡的洽公民眾對於戶口名簿改革中「記事組合」及「防偽機制」的 p 值均小於 0.05，故應拒絕虛無假設，顯示不同教育程度之洽公民眾對於戶口名簿改革之「記事組合」及「防偽機制」構面，皆具顯著差異性。
2. 以事後比較考驗 (Post Hoc Tests) 最小顯著差異法 (Least Significant Difference, LSD) 進行檢定，戶口名簿改革「記事組合」構面，教育程度為「大專院校」者高於「高中職」者，即「大專院校」洽公民眾對於戶口名簿改革之「記事組合」認知感受較「高中職」教育程度之洽公民眾為佳；戶口名簿改革「防偽機制」構面，教育程度為「研究所以上」者高於「國中以下」、「高中職」及

「大專院校」者，即教育程度為「研究所以上」之洽公民眾對於戶口名簿改革之「防偽機制」認知感受較「國中以下」、「高中職」及「大專院校」教育程度之洽公民眾為佳。

#### 四、婚姻情形

(一) 研究假設：不同婚姻情形洽公民眾對於戶口名簿改革各變數之看法無顯著差異情形存在。

(二) 單因子變異數分析

表 4-9 婚姻情形對戶口名簿改革單因子變異數分析結果摘要表

N=322

項目	組別	樣本數	平均數	標準差	F 檢定	P 值	LSD
記事組合	1. 未婚	100	18.39	4.13	2.56	0.079	
	2. 已婚	198	19.44	3.79			
	3. 離婚	24	19.37	2.95			
防偽機制	1. 未婚	100	20.05	3.54	0.238	0.788	
	2. 已婚	198	19.90	3.28			
	3. 離婚	24	19.54	2.13			

資料來源：本研究整理

由上表可知，不同婚姻情形的洽公民眾對於戶口名簿改革中的「記事組合」及「防偽機制」的 p 值皆大於 0.05，故應接受虛無假設，顯示婚姻情形的洽公民眾對於戶口名簿改革中的「記事組合」及「防偽機制」構面均無顯著差異性存在。

#### 五、居住地

(一) 研究假設：不同居住地洽公民眾對於戶口名

簿改革各變數之看法無顯著差異情形存在。

(二) t 檢定

表 4-10 居住地對戶口名簿改革 t 檢定結果摘要表 N=322

項目	組別	樣本數	平均數	標準差	t 檢定	P 值
記事 組合	本市	287	19.02	3.970	-1.257	0.210
	外縣市	35	19.89	2.763		
防偽 機制	本市	287	19.87	3.386	-0.747	0.456
	外縣市	35	20.31	2.323		

資料來源：本研究整理

(三) 結果分析

由表 4-10 可知，不同居住地的不同居住地洽公民眾對於戶口名簿改革中的「記事組合」及「防偽機制」的 p 值皆大於 0.05，顯示不同居住地的洽公民眾對於戶口名簿改革中的「記事組合」及「防偽機制」構面無顯著差異性存在。

六、職業

(一) 研究假設：不同職業之洽公民眾對於戶口名簿改革各變數之看法無顯著差異情形存在。

(二) 單因子變異數分析

表 4-11 職業對戶口名簿改革單因子變異數分析結果摘要表 N=322

項目	組別	樣本數	平均數	標準差	F 檢定	P 值	LSD
記事 組合	1. 工	27	18.85	4.97	1.13	0.35	
	2. 商	63	18.84	4.08			
	3. 農	6	21.33	4.50			
	4. 服務業	110	18.70	3.24			
	5. 軍公教	30	19.83	2.78			



	6. 其他	86	19.51	4.29			
防 偽 機 制	1. 工	27	19.07	4.89			
	2. 商	63	20.11	3.03			
	3. 農	6	19.00	5.62	2.40	0.04	5>1
	4. 服務業	110	19.45	3.01		*	5>4
	5. 軍公教	30	21.43	2.75			
	6. 其他	86	20.20	3.03			

註：\*表示  $P < 0.05$  顯著差異 \*\*  $P < 0.01$  非常顯著差異

\*\*\*表示  $P < 0.001$  極顯著差異

資料來源：本研究整理

### (三) 結果分析

1. 由上表可知，不同年齡的洽公民眾對於戶口名簿改革中「記事組合」的 p 值大於 0.05，顯示不同職業的洽公民眾對於戶口名簿改革中的「記事組合」構面無顯著差異性存在；不同職業的洽公民眾對於戶口名簿改革中的「防偽機制」的 p 值小於 0.05，故應拒絕虛無假設，顯示不同職業別之洽公民眾對於戶口名簿改革之「防偽機制」構面，具有顯著差異性。
2. 以事後比較考驗 (Post Hoc Tests) 最小顯著差異法 (Least Significant Difference, LSD) 進行檢定，戶口名簿改革之「防偽機制」構面：職業為「軍公教」洽公民眾對於戶口名簿防偽機制設計的認知感受，較職業為「工」及「服務業」之洽公民眾為高。

## 第三節 個人基本資料對服務品質之差異分析

本章節係探討不同個人基本資料屬性對於服務

品質是否存在差異性。茲就個人基本資料屬性中的性別及居住地項目進行 t 檢定分析；另針對年齡、教育程度、婚姻情形及職業等項目進行單因子變異數分析 (one way ANOVA)。

### 一、性別

(一) 研究假設：不同性別洽公民眾對於服務品質各變數之看法無顯著差異情形存在。

(二) t 檢定

表 4-12 性別對服務品質 t 檢定結果摘要表 N=322

項目	性別	樣本數	平均數	標準差	t 檢定	P 值
服務品質	專業	男	146	12.35	0.041	0.967
	服務	女	176	12.34		
主動關懷	男	146	25.14	3.62	0.242	0.809
	女	176	25.05	3.53		

資料來源：本研究整理

### (三) 結果分析

1. 由上表可知，不同性別的洽公民眾對於服務品質中的「專業服務」及「主動關懷」的 p 值皆大於 0.05，故應接受虛無假設，即研究假設成立，顯示不同性別對於服務品質中的「專業服務」及「主動關懷」構面無顯著差異性存在。

### 二、年齡

(一) 研究假設：不同年齡洽公民眾對於服務品質各變數之看法無顯著差異情形存在。

(二) 單因子變異數分析

表 4-13 年齡對服務品質單因子變異數分析結果摘要表 N=322

項目	組別 (歲)	樣本數	平均數	標準差	F 檢定	P 值	LSD
----	--------	-----	-----	-----	------	-----	-----

專業服務	1. 20 以下	15	12.40	1.55		
	2. 21-30	59	12.61	1.72		
	3. 31-40	93	12.23	1.90	0.45	0.82
	4. 41-50	86	12.29	2.08		
	5. 51-60	53	12.25	1.34		
	6. 61 以上	16	12.63	2.13		
主動關懷	1. 20 以下	15	25.60	3.23		
	2. 21-30	59	25.86	3.12		
	3. 31-40	93	25.00	3.54	1.16	0.33
	4. 41-50	86	24.83	3.80		
	5. 51-60	53	24.53	2.77		
	6. 61 以上	16	25.63	3.54		

資料來源：本研究整理「服務時間改變」

### (三) 結果分析

由上表可知，不同年齡的洽公民眾對於服務品質中的「專業服務」及「主動關懷」的 p 值皆大於 0.05，故應接受虛無假設，顯示不同年齡對於服務品質中的「專業服務」及「主動關懷」構面無顯著差異性存在。

### 三、教育程度

(一) 研究假設：不同教育程度之洽公民眾對於服務品質各變數之看法無顯著差異情形存在。

(二) 單因子變異數分析

表 4-14 教育程度對服務品質單因子變異數分析結果摘要表 N=322

項目	組別	樣本數	平均數	標準差	F 檢定	P 值	LSD
----	----	-----	-----	-----	------	-----	-----

專業服務	1. 國中以下	20	12.40	1.54		
	2. 高中職	143	12.24	1.88		
	3. 大專院校	142	12.42	1.85	0.338	0.798
	4. 研究所	17	12.59	1.58		
	以上					
主動關懷	1. 國中以下	20	24.40	3.08		
	2. 高中職	143	24.92	3.63		
	3. 大專院校	142	25.19	3.26	1.441	0.231
	4. 研究所	17	26.53	2.92		
	以上					

資料來源：本研究整理

### (三) 結果分析

由上表可知，不同年齡的洽公民眾對於服務品質中的「專業服務」及「主動關懷」的 p 值均大於 0.05，故應接受虛無假設，顯示不同教育程度之洽公民眾對於服務品質中的「專業服務」及「主動關懷」構面，均無顯著差異性存在。

### 四、婚姻情形

(一) 研究假設：不同婚姻情形洽公民眾對於服務品質各變數之看法無顯著差異情形存在。

(二) 單因子變異數分析

表 4-15 婚姻情形對服務品質單因子變異數分析結果摘要表 N=322

項目	組別	樣本數	平均數	標準差	F 檢定	P 值	LSD
專業服務	1. 未婚	100	12.53	1.71	1.11	0.330	
	2. 已婚	198	12.30	1.91			

務	3. 離婚	24	11.96	1.63		
主動關懷	1. 未婚	100	25.57	3.30		
	2. 已婚	198	24.95	3.52	1.882	0.154
	3. 離婚	24	24.25	2.77		

資料來源：本研究整理

由上表可知，不同婚姻情形的洽公民眾對於服務質中的「專業服務」及「主動關懷」的 p 值皆大於 0.05，故應接受虛無假設，顯示婚姻情形的洽公民眾對於服務品質中的「專業服務」及「主動關懷」構面均無顯著差異性存在。

#### 五、居住地

(一) 研究假設：不同居住地洽公民眾對於服務品質各變數之看法無顯著差異情形存在。

(二) t 檢定

表 4-16 居住地對服務品質 t 檢定結果摘要表 N=322

項目	組別	樣本數	平均數	標準差	t 檢定	P 值
專業服務	本市	287	12.39	1.836	1.280	0.202
	外縣市	35	11.97	1.757		
主動關懷	本市	287	25.11	3.456	0.223	0.824
	外縣市	35	24.97	3.082		

資料來源：本研究整理

(三) 結果分析

由表 4-16 可知，不同居住地的不同居住地洽

公民眾對於服務品質中的「專業服務」及「主動關懷」的 p 值皆大於 0.05，顯示不同居住地的洽公民眾對於服務品質中的「專業服務」及「主動關懷」構面無顯著差異性存在。

## 六、職業

(一) 研究假設：不同職業之洽公民眾對於服務品質各變數之看法無顯著差異情形存在。

(二) 單因子變異數分析

表 4-17 職業對服務品質單因子變異數分析結果摘要表 N=322

項目	組別	樣本數	平均數	標準差	F 檢定	P 值	LSD
專業服務	1. 工	27	12.26	2.49	0.37	0.87	
	2. 商	63	12.40	1.84			
	3. 農	6	12.17	2.48			
	4. 服務業	110	12.22	1.83			
	5. 軍公教	30	12.70	1.62			
	6. 其他	86	12.38	1.62			
主動關懷	1. 工	27	24.15	5.01	0.85	0.51	
	2. 商	63	25.41	3.28			
	3. 農	6	24.50	4.72			
	4. 服務業	110	24.93	3.14			
	5. 軍公教	30	25.77	3.32			
	6. 其他	86	25.17	3.18			

資料來源：本研究整理

(三) 結果分析

由上表可知，不同年齡的洽公民眾對於服務

品質中的「專業服務」及「主動關懷」的 p 值皆大於 0.05，顯示不同職業的洽公民眾對於服務品質中的「專業服務」及「主動關懷」構面無顯著差異性存在。

#### 第四節 戶口名簿改革與服務品質之相關分析

本節主要係以皮爾森積差相關分析 (Pearson Product-moment Correlation) 檢測「戶口名簿改革」與「服務品質」變數間的相關性。茲將本研究之「戶口名簿改革」的 2 項構面 (記事組合、防偽機制) 與「服務品質」的 2 項構面 (專業服務、主動關懷) 以皮爾森積差相關分析 (Pearson Product-moment Correlation) 探討其相關程度，並作關聯性彙整，如表 4-18 所示：

表 4-18 戶口名簿改革對服務品質皮爾森積差相關分析表

變項 構面	戶口名簿改革	記事組合	防偽機制
	Pearson/ P 值	Pearson/ P 值	Pearson/ P 值
服務 品質	0.562***	0.443***	0.613***
專業 服務	0.568***	0.445***	0.624***
主動 關懷	0.525***	0.416***	0.572***

註：\*表示  $P < 0.05$  顯著差異 \*\*表示  $P < 0.01$  非常顯著差異

\*\*\*表示  $P < 0.001$  極顯著差異

一、戶口名簿改革之「記事組合」構面與服務品質各構面之相關分析

(一) 假設：戶口名簿改革「記事組合」構面與服

務品質及各構面間無顯著關聯性存在。

(二) 結果分析：

戶口名簿改革之「記事組合」構面與服務品質之「專業服務」構面相關係數為 0.445，與「主動關懷」構面相關係數為 0.416，均屬「中度相關」，且均達 0.001 之顯著水準，故應拒絕虛無假設。

二、戶口名簿改革之「防偽機制」構面與服務品質各構面之相關分析

(一) 假設：戶口名簿改革「防偽機制」構面與服務品質及各構面間無顯著關聯性存在。

(二) 結果分析：

戶口名簿改革之「防偽機制」構面與服務品質之「專業服務」構面相關係數為 0.624，與「主動關懷」構面相關係數為 0.572，均屬「中度相關」，且均達 0.001 之顯著水準，故應拒絕虛無假設。

## 第五節 戶口名簿改革對服務品質之預測分析

本研究在經由相關分析後，顯示戶口名簿改革與服務品質各構面間皆具有正相關，同時在迴歸分析的共線性診斷的統計量時，允差值（容忍度值）介於 0.482 至 1 之間，VIF 值（變異數膨脹係數值）則 1 至 2.075 之間，VIF 值未有大過評鑑指標值 10，即代表進入迴歸方程式之自變項間並無線性重合之問題（吳明隆，2010）。因此擬採「逐步多元迴歸」（Stepwise Regression）分析法，尋求對於服務品質具有預測力之變項及該構面的解釋變異量。

### 一、戶口名簿改革各構面對服務品質「專業服務」之分析

(一) 研究假設：戶口名簿改革各構面對專業服務



無顯著預測力存在。

(二) 分析結果：如表 4-19 所示

表 4-19 戶口名簿改革對專業服務逐步多元迴歸分析  
摘要表

選入 構面	多元相關 係數 R	決定 係數 R <sup>2</sup>	調整 後決 定係 數 R <sup>2</sup>	增加 解釋 量 △ R <sup>2</sup>	F 值	未標 準化 迴歸 係數 B	標準 化迴 歸係 數 β	t 值
常數						5.427		11.053 ***
防偽 機制	0.624 (a)	0.389	0.387	0.389	203.913	0.347	0.624	14.280 ***

a. 預測構面：(常數)，防偽機制

b. 依變數：專業服務

註：\*表示  $p < 0.05$  顯著差異\*\*表示  $p < 0.01$  非常顯著差異

\*\*\*表示  $p < 0.001$  極顯著差異

(三) 結果說明：

- 由表 4-19 中未標準化迴歸係數 B 可知常數為 5.427，茲歸納出迴歸方程式及代表意義如下：
  - (1) 專業服務 = 5.427 + 0.347 防偽機制。
  - (2) 每增加 1 單位的「防偽機制」即可增加 0.347 個單位的「專業服務」行為。
- 如表 4-19 所示，「防偽機制」構面因達到顯著水準，故表示其對於「專業服務」具有預測力。
- 由表 4-19 之標準化迴歸係數 β 可知，戶口名簿改革各構面對於「專業服務」之預測力，即「防偽機制」之 β 值為 0.624，因 β 值為正數，因此具有提升「專業服務」表現程度之作用。

4. 依據表 4-19 分析結果，進入迴歸係數變項之多元係數為 0.624，決定係數  $R^2$  為 0.389，調整後決定係數為 0.387，意即戶口名簿改革之「防偽機制」構面能夠解釋「專業服務」達到 38.7% 之變異量，表示此方程式對於「專業服務」之解釋力達 38.7%。

## 二、戶口名簿改革各構面對服務品質「主動關懷」之分析

(一) 研究假設：戶口名簿改革各構面對主動關懷無顯著預測力存在。

(二) 分析結果：如表 4-20 所示

表 4-20 戶口名簿改革對主動關懷逐步多元迴歸分析摘要表

選入構面	多元相關係數 R	決定係數 $R^2$	調整後決定係數 $R^2$	增加解釋量 $\Delta R^2$	F 值	未標準化迴歸係數 B	標準化迴歸係數 $\beta$	t 值
常數						13.272		13.802 ***
防偽機制	0.572 (a)	0.327	0.325	0.327	155.212	0.593	0.572	12.458 ***

a. 預測構面：(常數)，防偽機制  
b. 依變數：主動關懷

註：\*表示  $p < 0.05$  顯著差異 \*\*表示  $p < 0.01$  非常顯著差異

\*\*\*表示  $p < 0.001$  極顯著差異

(三) 結果說明：

1. 由表 4-20 中未標準化迴歸係數 B 可知常數為 13.272，茲歸納出迴歸方程式及代表意義如下：

- (1) 主動關懷 =  $13.272 + 0.593$  防偽機制。
- (2) 每增加 1 單位的「防偽機制」即可增加 0.593 個單位的「主動關懷」行為。
2. 如表 4-20 所示，「防偽機制」構面因達到顯著水準，故表示其對於「主動關懷」具有預測力。
3. 由表 4-20 之標準化迴歸係數  $\beta$  可知，戶口名簿改革各構面對於「主動關懷」之預測力，即「防偽機制」之  $\beta$  值為 0.572，因  $\beta$  值為正數，因此具有提升「主動關懷」表現程度之作用。
4. 依據表 4-20 分析結果，進入迴歸係數變項之多元係數為 0.572，決定係數  $R^2$  為 0.327，調整後決定係數為 0.325，意即戶口名簿改革之「防偽機制」構面能夠解釋「主動關懷」達 32.5% 之變異量，表示此方程式對於「主動關懷」之解釋力達 32.5%。

## 第五章 研究發現與建議

### 第一節 研究發現

一、顧客對「戶口名簿改版」與「服務品質」之認知程度之比較：

(一) 由戶口名簿改革各構面平均數比率，進行認知評價程度之比較，以「防偽機制」(79.67%) 得分最高，其次為「記事組合」(76.44%)，由此可知洽公民眾在戶口名簿改革的認知評價最大的因素是「防偽機制」，其次為「記事組合」。

(二) 由服務品質各構面平均數比率，進行認知評價程度之比較，如表 4-5。其中以「主動關懷」(83.63%) 得分最高，其次為「專業服務」(82.27%)，由此可知洽公民眾在服務品質認知評價上最大的因素是「主動關懷」，其次為「專業服務」。

二、教育程度對戶口名簿改革單因子變異數分析

戶口名簿改革「防偽機制」構面，教育程度為「研究所以以上」者高於「國中以下」、「高中職」及「大專院校」者，即教育程度為「研究所以以上」之洽公民眾對於戶口名簿改革之「防偽機制」認知感受較「國中以下」、「高中職」及「大專院校」教育程度之洽公民眾為佳。

三、職業對戶口名簿改革單因子變異數分析

戶口名簿改革之「防偽機制」構面：職業為「軍公教」洽公民眾對於戶口名簿防偽機制設計的認知感受，較職業為「工」及「服務業」之洽公民眾為高。

四、有關新式戶口名簿提供 4 種記事組合類別，取代戶籍謄本功能，民眾持非常同意或同意傾向者占 67.4%。自 103 年 2 月實施新式戶口名

簿改革以來，茲以臺中市北區戶政事務所案件申辦統計資料顯示，103年相較102年同期戶籍謄本申辦件數降低23.4%、申辦份數降低19.77%，申辦張數則降低29.56%。

## 五、預測力分析

- (一) 戶口名簿改革「防偽機制」構面對於服務品質「專業服務」構面達到顯著水準，顯示對其具有預測力。
- (二) 戶口名簿改革「防偽機制」構面對於服務品質「主動關懷」構面達到顯著水準，顯示對其具有預測力。

## 第二節 研究建議

### 一、對本市市府建議

#### (一) 立即可行建議

1. 定期辦理與「市民有約」市政沙龍座談邀請學者專家、公民團體共同參與市政規劃方向，以擴大公民參與並提升施政品質。
2. 依研究顯示，民眾對於戶口名簿改革主要以「防偽機制」認知程度較高；同時在服務品質部分，則以「主動關懷」認知程度較高，因此建議可再加強規劃「記事組合」方面之宣導，以提高民眾之認同感。

#### (二) 長遠性建議

1. 因應電子時代來臨，建請市府可研議在嚴密「防偽機制」與「主動關懷」理念下，規劃結合社會福利、電子錢包、自然人憑證及悠遊卡等多功能服務認同卡，或研發結合穿戴式行動裝置提供市民享有本市專屬「一卡(機)在手、服務帶著走」之安全需求與幸福歸屬感。
2. 由於本研究發現服務品質以「主動關懷」認知

程度較高，建請市府可充分運用數位創意行銷概念，如於公共運輸網絡如 BRT、公車站及捷運站等設置電子書櫃、客製化行動影音服務（置入城市行銷，如建設、社會福利、公共服務資源）等 e 化元素，將可創造城市活力與國際競爭優勢。

## 二、對中央主管機關建議

### （一）立即可行建議

1. 由於本研究發現，民眾對於戶口名簿改革「記事組合」認知程度相對較低，因此建議可以公聽會或座談會方式，探討是否簡化記事組合，以增進服務效能。
2. 建議中央主管機關可加強大眾媒體宣導，以增進民眾對於國家政策脈動之掌握與了解。

### （二）長遠性建議

1. 依本次研究顯示，戶口名簿改革「防偽機制」構面對於服務品質各構面均具有預測力，建議可進一步研議在加強政府產品「防偽機制」特色化（市鳥、市花浮水印）融入各地特色，以兼顧公信力與政策行銷宣導效益。
2. 有鑑社會詐騙事件頻傳，為加強戶政第一線安全把關，爰建請可整合戶役政資訊系統及外交部自動通關查驗系統（指紋、人貌辨識功能），以強化防偽機制並有效遏止犯罪情事發生。

## 三、對第一線戶政機關建議

### （一）立即可行建議

1. 依本次研究顯示職業為「軍公教」之民眾對於戶口名簿「防偽機制」之認知程度明顯高於職業為「工」及「服務業」，建議可建立品牌概念設計客製化網站、APP、Facebook 粉絲專頁按讚活動等，藉以擴大服務族群，並達到寓教

於樂目的。

2. 在服務品質部分，民眾對於「主動關懷」構面認知程度明顯高於「專業服務」構面，建議未來可加強「感動服務」，如參考企業精神投入「體驗式行銷」概念，如設置跨機關電子服務體驗區，以使民眾可感受政府服務的細膩度與感動度。

#### (二) 長遠性建議

因本市幅員遼闊，建請戶所可就業務項目進行全面性檢討，例如可就非涉機敏性宣導業務與具有綿密駐點與全天候服務優勢之超商進行異業結盟，將可降低成本並創造點、線、面服務的雙贏策略。

#### 四、對後續研究建議

- (一) 由於本研究主題係以「戶口名簿改革」為主題，探討民眾對於服務品質的認知程度，建議未來可拓展主題範圍，並將服務品質概念延伸，以作為未來永續服務的參據。
- (二) 為全面提升本市城市競爭力，建議未來可整合本市服務資源，建立本市提升城市競爭力研究中心，以具體展現施政績效與作為。

## 參考文獻

### 一、中文文獻

#### (一) 專書

邱皓政 (2010)。量化研究與統計分析：SPSS (PASW) 資料分析範例。臺北：五南圖書出版股份有限公司。

吳明隆 (2010)。SPSS操作與應用－問卷統計分析實務。臺北：五南圖書出版股份有限公司。

#### (二) 論文

劉來通 (2005)。警察機關受理報案e化平臺與服務品質之關聯性探討－以臺北縣政府警察局為例。私立輔仁大學科技管理學程碩士在職專班論文，未出版，新北市。

羅奇雲 (2013)。創新服務與組織公民行為關係之研究－以臺中市戶政事務所為例。國立彰化師範大學行政管理碩士班論文，未出版，彰化縣。

羅學文 (2001)。服務品質，服務價值，顧客滿意與行為意向之關係研究－以國軍地區福利品供配(應)站為例。國防管理學院資源管理研究所論文，未出版，臺北市。

### 二、外文文獻

Gronoors, Christian (1982). Strategies



Management and Marketing in the Service Sector. *Swedish School of Economics and Business Administration, Helsingfors, Sweden.*

Parastramen. A., Leonard L. Berry, Valarie A. Zeithamel (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64, 12-40

Parastramen. A., Valarie A. Zeithamel & Leonard L. Berry (1985), A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Reserch. *Journal of Marketing*, vol49, p44.

Parastramen. A., Valarie A. Zeithamel & Leonard L. Berry (1985), A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Reserch. *Journal of Marketing*, 49 (Fall), 41-50.

Parastramen. A., Valarie A. Zeithamel & Leonard L. Berry (1988), Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality. *Journal of Marketing*, 52(April), 35-48.

### 三、網站部分

臺灣戶政大紀事，百年戶政風華展，臺北市大安區  
戶政事務所網站，上網日期：2014年8月22  
日，[http://www.dahr.taipei.gov.tw/ct.  
asp?xItem=972198&CtNode=21775&mp=100045](http://www.dahr.taipei.gov.tw/ct.asp?xItem=972198&CtNode=21775&mp=100045)