

財政部台中關稅局 98 年度自行研究報告提要表

研究報告名稱：中部關區業者資訊服務需求之研究

研究單位：台中關稅局

研究人員：張榮芳

研究期間：98 年全年

報告內容提要

一、研究緣起與目的

隨時代的不同，政府行政部門對於服務品質的定義也略有所差異，主要是由於近年來我國各級機關資訊基礎設施陸續建置完備，使得現今政府機關對於為民服務的品質要求，已從過去主要以機關形象、服務流程及顧客關係為主的角色，逐年開始將以全球資訊網站為主的資訊服務均予以一併納入之故。然而不管是以機關形象、服務流程及顧客關係或是機關的資訊服務提供，行政機關為民服務工作之目的，皆是以提高民眾對於機關的滿意度為最終之目標，因此各級政府機關應該關心民眾們對於這些服務的需求為何，以及其滿意度應如何有效提升的議題。

過去行政機關透過全球資訊網站提供民眾資訊服務時，對於這些資訊服務的品質常常傾向採取一元化的觀點，也就是我們較為主觀的認為民眾對我們所提供的服務滿意與否，與我們提供服務品質的好壞成正比關係。這種一元化的觀點在我們已經面臨提升服務滿意度瓶頸的時候，容易使得資訊服務的提供人員處於不知如何再改進的窘境。針對這種服務品質一元化的觀點，狩野紀昭等人曾經提出了不同的觀點，他們認為顧客對於服務品質的認定並不全然存在一元化的關係，因而提出了服務品質應該要包括當然品質、一元化品質與魅力品質等評估顧客對產品或服務的滿意與否的二維品質概念。利用二維品質的概念，可以協助我們找出現行提供資訊服務的品質屬性，進一步確認能夠有效提升為民服務滿意度的服務項目，使得我們在面臨服務人力、資源不足的情形，或者面臨服務滿意度瓶頸的情況時，依然能夠找出有效提升為民服務品質的策略。

二、研究方法與過程

本研究採取有別於傳統用以衡量產品或服務品質的模式，首先參

考行政院研究發展考核委員會頒訂之政府服務品質獎評獎作業手冊內容，就本局網站資訊服務的品質特性加以探討，接著應用 Kano 二維品質模式為基礎及方法設計出調查問卷，並透過網路問卷抽樣調查中部關區的資訊服務使用者，對於使用本局網站資訊服務的實際感受資料，根據這些使用者的樣本資料加以分析，瞭解影響使用者對於這些資訊服務的需求屬性。最後則綜合統計分析的結果，探討本局透過全球資訊網站提供的資訊服務品質需求屬性，彙整為本研究之研究發現。

三、研究發現與建議

(一) 研究發現

從調查結果發現，本局現行所提供給轄區業者的資訊服務品質項目，經過實證研究的結果在品質分類上確實存在不同的品質屬性歸類，關區業者民眾對本局網站資訊服務品質需求認知屬於二維品質的項目有 11 項，屬於一元化的品質項目的則有 8 項。研究調查從關區業者民眾的需求角度，所獲得的資訊服務屬性歸類，可以用於研擬決定我們在改進或創新這些資訊服務的優先順序，值得我們在改進或開發網站資訊服務時的參考。

(二) 研究建議

基於研究之發現，對於未來本局在透過全球資訊網站提供資訊服務之改進及創新，本研究研提以下幾點建議：

1. 對於「網站設施提供妥適完備資訊服務」、「持續提高使用跨機關電子閘門認證辦理案件數，減少申辦案件需檢附的書證謄本」、「積極維護網站，確保資訊連結皆為有效且正確」、「網站資訊的標示配合電子化政府入口網提供分類檢索」、「網站提供便捷的資訊檢索服務」、「持續辦理線上服務推廣活動，使民眾使用線上服務案件數成長」、「網站持續辦理電子表單簡化」、「持續應用資訊科技推動網路創新服務」等歸納為「一元化品質」的資訊服務項目，建議在本局人力許可的情形下，應該都要儘可能的提供，當然這些資訊服務項目的品質具備程度要愈高越好。

2. 對於「持續縮短線上申辦案件等候或處理的時間」、「網站持續增加申辦案件查詢的管道」、「網站持續增加電子參與途徑並健全回應機制」等被歸納為「魅力品質」的資訊服務項目，可做為本局在提升資訊服務為民服務滿意度的競爭策略。其中第 1 項可以採用加強對申辦案件流程的控管來達成，第 2、3 項則屬於全球資訊網站資訊服務

功能的改進，屬於可以積極研發改善執行的資訊服務品質項目。

3. 「網站持續增加或更新業務承辦單位、電話、處理程序的資訊網頁」、「網站設有民眾意見的處理機制及網頁」、「網站持續辦理服務措施及出版品資訊公開」、「積極維護網站，確保公布資訊內容的正確性」、「網站持續增加線上服務的項目及種類」等被歸納為「當然品質」資訊服務的項目，是本局轄區業者民眾認為理所當然應該要具備的，建議本局建置這些資訊服務內容及功能的人員，要加強這些資訊服務的品質項目的具備程度，避免讓業者民眾感到資訊內容及功能陳舊，甚至造成為民服務整體滿意度的下滑。

4. 關於「網站持續維護無障礙網頁，提供視障商民無障礙服務」、「網站提供案件主動通知及查詢確認的功能」、「網站持續依據政府資訊公開法第7條主動公開相關機關資訊」等被歸納為「無差異品質」的資訊服務項目，雖然此3項資訊服務品質在研究調查中並不受到轄區業者民眾的重視，因此不管此3項資訊服務品質是否具備均暫時不會影響為民服務資訊服務的滿意度，但是其中的第1、3項之品質具備均受到相關法規的要求，故仍應依照相關的規定辦理資訊服務的提供。