

政府機關行動服務效益之研究—以屏東縣為例 內政部移民署自行研究報告

106  
年度

政府機關行動服務效益之研究  
-以屏東縣為例

內政部移民署自行研究報告

中華民國 106 年 12 月

106301140000A0003

政府機關行動服務效益之研究  
-以屏東縣為例

研 究 人 員：林高慶

內政部移民署自行研究報告  
中華民國 106 年 12 月

## 中文摘要

依據統計，在臺新住民人口已逾 52 萬人，為預防家庭及社會問題發生，並提供偏遠地區便民服務工作，移民署辦理「到府關懷宅配愛擴大便民行動服務加值方案」，移民署各服務站同仁藉由行動服務車到各地服務，提供新住民全方位與即時性服務，並與當地 NGO 組織及地方政府機關如社政、勞政、民政等單位，建立良好及密切的合作關係。為了解政府機關行動服務效益，本研究以屏東縣為例，屏東地域南北狹長約 100 多公里，藉由推動便民行動服務，深入偏遠且資源較少之地區，提供新住民即時便捷之服務，縮短城鄉差距。線上分析處理技術，經常運用在商業、醫療、生產、物流，國內少有文獻以此工具使用在移民分析上，本研究以移民署近 4 年屏東縣行動服務列車成果統計資料歸納屬出屏東縣 7 個戶政單位(潮州、恆春、里港、枋寮、內埔、東港、東港琉球辦公室)，以近 4 年來收件量、領證數、訪查諮詢次數、法令宣導場次、擴大便民服務以及媒體報導數量，應用線上分析處理技術，建立資料分析屏東縣 7 個戶政單位諮詢項目特性(居留定居、就業服務、法律資訊等等)，藉此工具，使用者可立即更新並取得所需之資訊，瞭解目前屏東縣執行行動服務效率現況，提供決策者重要資訊，以此資訊提供縣市政府依據區域新住民環境特性，研擬相關對策。

## ABSTRACT

According to the statistics, there are more than 520,000 new residents from foreign countries and China living in Taiwan now. In order to prevent family and social problems as soon as possible and to provide immigration counseling in remote areas, the Immigration Agency handles the "Value-added Programs to Expand Home-related Services." Service station colleagues use mobile service vehicles to provide new residents a full range of real-time services and work with local NGOs and local government agencies such as the Social Bureau, the Labor Department, Civil Affairs Bureau, Habitat Office and other units to establish good and close cooperation. The Pingtung county area stretches more than 100 kilometers north to south. By promoting convenience operations and providing more to the remote and less-resourced areas, Pingtung County provides all-round and timely services for new residents and shortens the urban-rural gap. On-line analysis and processing technology are often used in commercial, medical, manufacturing and logistics. However, domestic literature rarely use this tool in the immigration analysis. This study summarizes the statistics which are gathered by the Immigration Department of Pingtung mobile service within recent four years. In the past four years, the number of receptions, the number of card applications, the number of consultation visits, the number of visit referrals, the number of decree propagation events, and the number of media coverage were obtained from seven household units in Pingtung county (including Chaozhou, Hengchun, Ligang, Fangliao, Neipu, Donggang Ryukyu and Donggang). The application of online analytical processing techniques

help establish database analysis of consulting project features (such as residence, settlement, employment services, legal information, etc.) among seven household units in Pingtung county. With this tool, the user can immediately update information needed to understand the current situation of the implementation of operational services in Pingtung County, to provide key information for policymakers, and to provide information to county and municipal governments to formulate the implementation of relevant strategies based on the unique environment of foreign spouses.

Keywords: new residents from foreign countries and China, online analytical processing.

## 目錄

中文摘要.....	I
表目錄.....	V
圖目錄.....	VI
<b>第一章 緒論</b> .....	<b>1</b>
第一節 研究背景及動機.....	1
第二節 研究目的.....	5
第三節 研究範圍及限制.....	6
<b>第二章 文獻回顧</b> .....	<b>7</b>
第一節 線上分析處理技術簡介.....	7
第二節 移民署資料庫數據轉化知識決策過程.....	7
<b>第三章 研究方法與架構</b> .....	<b>9</b>
第一節 研究方法.....	11
第二節 研究流程.....	11
第三節 資料選取與變數說明.....	13
<b>第四章 結果分析</b> .....	<b>15</b>
第一節 各年度及鄉鎮變數變化分析.....	15
第二節 研究發現.....	32
<b>第五章 結論與建議</b> .....	<b>36</b>
<b>參考文獻</b> .....	<b>38</b>

## 表目錄

表 1-1:屏東縣外籍配偶人數按國籍區分 .....	4
表 1-2:結婚人數按雙方原屬國籍分 .....	5
表 3-1:諮詢服務類別分類 .....	14
表 3-2:樣本資料分類 .....	14
表 4-1:2017 年 5 月屏東縣依鄉鎮-外配國籍分佈表.....	25



## 圖目錄

圖 1-1:大陸港澳居民、無戶籍國民來台居留定居人數統計表	4
圖 2-1:移民署數據資料轉化決策過程	8
圖 3-1:研究流程圖	10
圖 3-2:經濟性移民人口決策資料存取流程圖	12
圖 4-1:105 年度各鄉鎮收件數	16
圖 4-2:105 年度各鄉鎮訪查諮詢次數	17
圖 4-3:105 年度各鄉鎮媒體報導次數	17
圖 4-4:104 年度各鄉鎮收件數	18
圖 4-5:104 年度各鄉鎮訪查諮詢次數	19
圖 4-6:104 年度各鄉鎮媒體報導次數	19
圖 4-7:103 年度各鄉鎮收件數	20
圖 4-8:103 年度各鄉鎮訪查諮詢次數	21
圖 4-9:103 年度各鄉鎮媒體報導次數	21
圖 4-10:102 年度各鄉鎮收件數	22
圖 4-11:102 年度各鄉鎮訪查諮詢次數	23
圖 4-12:近三年媒體報導次數與擴大便民服務	25
圖 4-13:近四年收件量變化	26
圖 4-14:近四年領證數變化	27
圖 4-15:近四年訪查諮詢變化	27
圖 4-16:東港戶政單位近四年收件數變化	28
圖 4-17:東港戶政單位近四年訪查諮詢變化	29
圖 4-18:東港戶政單位近四年媒體報導變化	29
圖 4-19:枋寮戶政單位近四年收件數變化	30
圖 4-20:恆春戶政單位近四年收件數變化	30
圖 4-21:枋寮戶政單位近四年訪查諮詢變化	31
圖 4-22:恆春戶政單位近四年訪查諮詢變化	31

# 第一章 緒論

## 第一節 研究背景及動機

根據移民署歷年統計資料顯示，圖 1-1 為大陸地區、港澳居民、無戶籍國民來臺居留、定居人數統計圖，由圖可以發現在資料觀察期間這 4 年當中，大陸居民的居留定居仍然維持一定的人數，港澳居民的居留定居則呈現下降趨勢。而表 1-1 為民國 76 年 1 月至民國 105 年 12 月底為止，屏東縣新住民人數按國籍、地區別區分統計表，由表 1-1 可以發現，屏東縣新住民組成結構主要為外國籍以及大陸地區(含港澳)，分別占 42.38% 以及 57.62%，大陸地區(含港澳)配偶比例超過半數，而外國籍配偶部分，主要以越南籍為主。最後由表 1-2 結婚人數按雙方原屬國籍分統計表發現，在資料觀察期間的這 4 年當中，大陸配偶的人數逐漸減少，其中以女性占絕大部分，來自東南亞國家的外籍配偶人數反而逐漸上升，而當中也是以女性佔為絕大多數。

由以上圖表總結出目前屏東縣新住民組成結構主要以大陸籍為主，其比例超過半數，且在資料觀察期間之大陸居民的居留定居人數仍維持一定的人數，但有趣的是，近幾年則出現大陸籍人數逐漸減少，東南亞國家的外籍人數上升。但不論是大陸籍或者是來自東南亞的新住民，依據統計，從表 1-1 顯示目前在臺新住民人數已逾 52 萬人。

因此移民署廣續規劃執行「到府關懷、宅配愛擴大便民行動服務加值方案」，為及早預防家庭及社會問題發生，與提供偏遠地區移民輔導工作，結合個案關懷暨便民行動服務，經評估後認定為需投入高度社會關懷之家庭，依其特殊需求，轉介相關福利資源網絡單位，提供立即且適時的協助。另因應新住民家庭之個別狀況，貼近新住民需求及各地特色，拓展移民輔導之成效，移民署各服務站結合地方政府，推展跨機關合作，以利延長擴大便民行動之服務效

能，強化服務品質及內容，結合社區辦理多元文化宣導，讓民眾感受政府照顧服務新住民之措施。

屏東縣新住民人數達 18,781 人，對於這些新住民，分散居住於幅員遼闊的屏東縣，尤其位於離島、偏鄉到屏東市辦理居留定居事宜，舟車勞頓實屬相當不便利，本文就內政部移民署南區事務大隊屏東縣服務站（以下稱屏東縣服務站）執行「到府關懷、宅配愛擴大便民行動服務加值方案」，方案服務項目之一便民行動服務（以下簡稱行動服務列車），以「宅急便」到府服務之概念赴偏遠、離島地區，為取得資源不易之新住民家庭，提供便民行動服務。

### **屏東縣服務站執行行動服務列車項目包含：**

#### **1.受理申辦各種證件服務：**

固定每月 2 次巡迴(潮州、恆春、里港、枋寮、內埔、東港、東港琉球辦公室)等 7 個定點，提供新住民出入境、停留、居留、定居申請案件、延期、加簽、證件遺失報案、核發入出國日期證明、核發居留日期證明書及領證等服務。

#### **2.結合新住民及公部門服務據點擴大辦理法令宣導：**

結合轄區內新住民家庭服務中心、國軍退除役官兵輔導委員會榮民服務處、鄉鎮公所服務據點等網絡單位，辦理法令及在臺生活資訊宣導，並提供居留法令諮詢、生活輔導服務。

#### **3.結合相關部會共同推動擴大便民行動服務：**

為協助弱勢新住民解決困境，推展跨機關合作例如：中央部會業務部門：外交部南部辦事處、衛生福利部健康保險署高屏業務組、交通部公路總局屏東監理站、勞動部勞動發展署高屏澎東分署；地方政府單位：警察分局、地區家庭福利服務中心與民間團體；法律扶助基金會屏東分會、地區新住民服務中心以一站式(one-stop)擴大聯合服務提升新住民生活便利性。

因此，本研究的研究動機為欲評估在此種因應新住民人數漸多而因運而生的行動服務列車，其所產生的效益是否符合社會大眾期望，並透過應用線上分

析處理技術(OLAP)工具操作，從收件量、領證數、法令宣導、訪查諮詢以及媒體報導等量化數據分析進行效益評估，並提供政府研擬政策之執行。

表 1-1:屏東縣新住民人數按國籍區分

單位:人；%

區域別	總計	外籍（原屬）國籍		大陸、港澳地區配偶	
		合計		合計	
		人數	%	人數	%
全國總計	521,136	170,827	32.78	350,309	67.22
屏東縣	18,781	7,960	42.38	10,821	57.62

資料來源:移民署

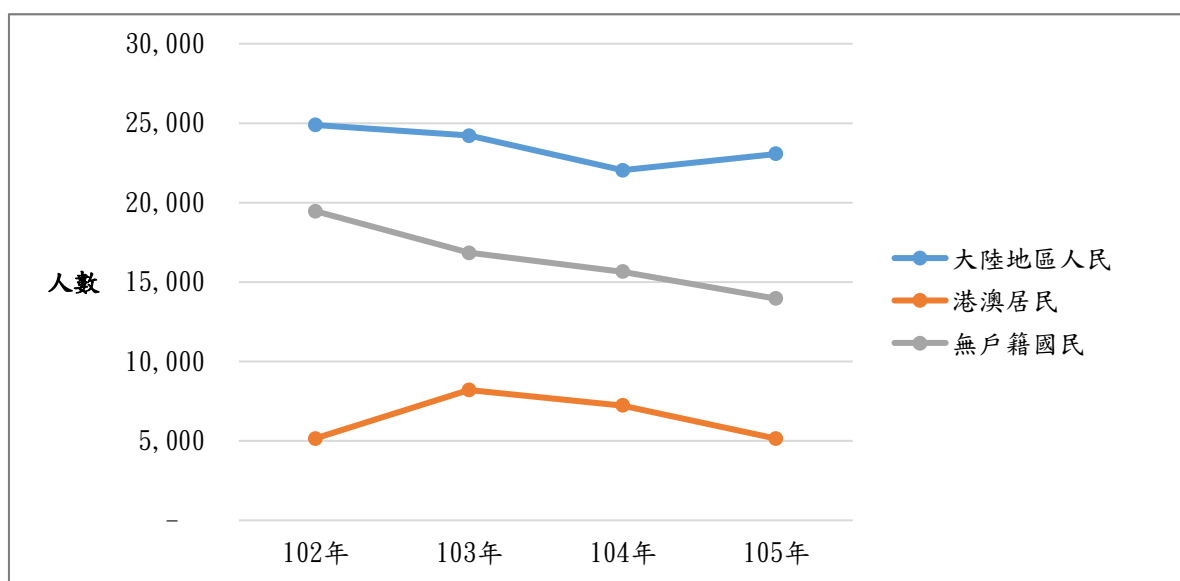


圖 1-1:大陸港、澳居民、無戶籍國民來臺居留定居人數統計

單位:人

資料來源:移民署

表 1-2: 結婚人數按雙方原屬國籍分

單位: 人

年度	性別	總計	國籍 (地區)						
			本國籍	大陸、港澳地區			外國籍		
				合計	大陸地區	港澳	合計	東南亞	其他
102 年	計	295,272	275,780	11,542	10,829	713	7,950	4,823	3,127
	男	147,636	143,446	1,074	738	336	3,116	616	2,500
	女	147,636	132,334	10,468	10,091	377	4,834	4,207	627
103 年	計	298,574	278,873	10,986	10,044	942	8,715	5,466	3,249
	男	149,287	144,766	1,178	727	451	3,343	706	2,637
	女	149,287	134,107	9,808	9,317	491	5,372	4,760	612
104 年	計	308,692	288,704	10,455	9,322	1,133	9,533	6,252	3,281
	男	154,346	149,660	1,314	794	520	3,372	742	2,630
	女	154,346	139,044	9,141	8,528	613	6,161	5,510	651
105 年	計	295,722	275,363	9,813	8,673	1,140	10,54	7,111	3,435
	男	147,861	142,944	1,320	824	496	3,597	823	2,774
	女	147,861	132,419	8,493	7,849	644	6,949	6,288	661

資料來源: 移民署

## 第二節 研究目的

本文目的有三個:

- 一、透過研究背景資料蒐集與整理，分析近 4 年屏東縣新住民的結構組成以及人口變化和行動服務列車所節省之時間經濟效益估算。
- 二、透過政府行動服務列車，分析移民輔導成果以了解新住民諮詢項目以及服務人數的變化，提供政府相關政策參考之依據。
- 三、分析屏東縣行動服務列車之 7 個戶政單位收件量、領證數、諮詢訪查、法令宣導以及媒體報導數量，釐清造成變化之因素探討。

### 第三節 研究範圍及限制

移民署行動服務範圍相當廣泛，服務項目包括：

- 一、便民行動服務：1. 受理申辦居停留案件服務 2. 結合輔導網絡資源推動外展服務 3. 結合新住民服務據點擴大辦理移民輔導 4. 結合相關部會共同推動擴大便民行動服務。
- 二、個案關懷電訪及家訪服務：利用行動服務列車時機，提供電訪、家訪關懷及諮詢服務。
- 三、居停留法令及多元文化宣導：服務對象包括國人、新住民配偶及其配偶原屬國家人等來臺申請案件受理諮詢等服務。

**研究範圍：**以民國 102 年至民國 105 年，由屏東縣服務站執行行動服務列車統計資料當中所列出之 7 個戶政單位(潮州、恆春、里港、枋寮、內埔、東港、東港琉球辦公室)，以近 4 年來收件量、領證數、訪查諮詢次數、法令宣導場次以及媒體報導數量。

#### 研究限制：

- (一) 行動服務列車所節省之時間經濟效益估算：以民國 102 年至民國 105 年間，新住民所居住區域之戶政事務所至屏東縣服務站申辦案件所花費時間、距離（以人為單位）概估為主，然而，因此所產生減少新住民臨櫃辦理案件數，所節省之公部門人力、時間之經濟效益非在本研究範疇內。
- (二) 研究身分主體：屏東縣區域近 4 年居住本轄新住民人口身分（大陸、港澳、外籍）之服務項目為主要研究對象。一般國人身分（國人護照申辦、無犯罪紀錄證明書、國人出國旅遊權益宣導）、以新住民之原屬國家人身分來臺（探親、依親）申請案及政府便民服務政策所創造之提升為民服務形象等無法估算之無形效益，亦非在本研究範疇內。

## 第二章 文獻回顧

### 第一節 線上分析處理技術簡介

線上分析處理技術：OLAP 為「On-Line Analytical Processing」的第一個字母縮寫，簡稱為 OLAP，它是關聯資料庫之父 E. F. Codd 於 1993 年提出了多維資料庫及多維分析概念由 Microsoft SQLServer 研發軟體技術，目的是提供使用者作為決策支援及資料模型建構，無需撰寫複雜計算程式，使用者即可以操作畫面以欄位拖曳方式呈現出視覺圖的結果，可進行多維度查詢功能，提供互動式的操作，以滿足決策支援，作為決策之參考，(林傑斌、劉明德、陳湘，2002)。

### 第二節 移民署資料庫數據轉化知識決策過程

移民署資料庫數據資料來源有外部資料與內部資料，外部資料包括政府相關公部門單位數據，內部資料由移民署所屬單位統計外籍人口居、停留、異動等申請案件資料，經內部網路系統將資料上檔移民署資料處理中心資料庫，其檔案格式經過預先處理，符合資處中心儲存格式，製作成光碟影像儲存進移民署資料庫內，以達到資料標準化及完整性，本研究資料來源以移民署各縣市服務站受理案件資料經內部網路系統傳輸至移民署資料庫建檔，終端機使用者再以內部網路系統密碼進入系統查詢存取資料，使用者從移民署「全球資訊網」資料庫蒐集完整之數據資料再整理分析出資訊，將所得資訊轉化成知識，從知識作出決策（如圖 2-1 所示）。



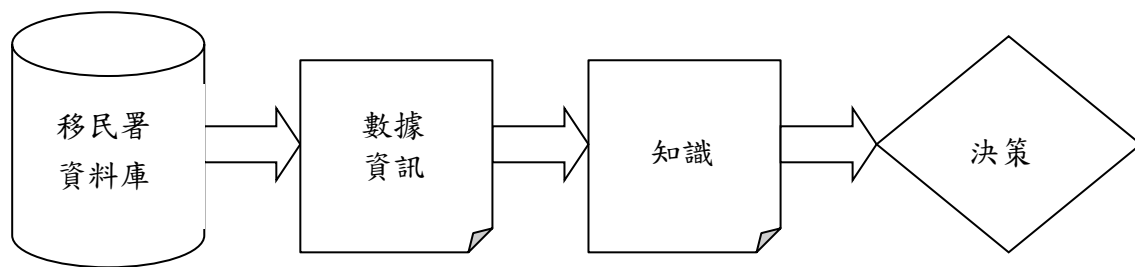


圖 2-1:移民署數據資料轉化決策過程

資料來源參考：Curt (1995)

### 第三章 研究方法與架構

本研究採用線上分析處理 (On-Line Analytical Processing, OLAP)，以近 4 年移民署屏東縣服務站執行行動服務列車成果統計資料歸納屬出屏東縣 7 個戶政單位(潮州、恆春、里港、枋寮、內埔、東港、東港琉球辦公室)，以近 4 年來收件量、領證數、訪查諮詢次數、法令宣導場次以及媒體報導數量，應用線上分析處理技術，建立資料分析屏東縣 7 個戶政單位諮詢項目特性(居留定居、就業服務、法律資訊等等)，藉此工具，使用者可立即更新取得所需之資訊，瞭解目前屏東縣新住民現況，提供決策者重要資訊，以此資訊提供各縣市政府依據獨特之區域新住民環境，研擬相關策略執行。

本篇論文主要分為五個章節，第一章為緒論，主要說明本研究的背景動機、目的、研究範圍及限制。第二章為文獻回顧，主要介紹線上分析處理技術 (OLAP) 簡介、移民署資料庫數據資訊轉化知識決策過程等技術。第三章為研究方法與架構、研究流程、資料選取與變數說明，分析政府機關行動服務效益之研究方法。第四章為屏東縣行動服務列車之結果進行分析。最後在第五章提出結論及建議。本論文之研究流程 (如圖 3-1 所示)。

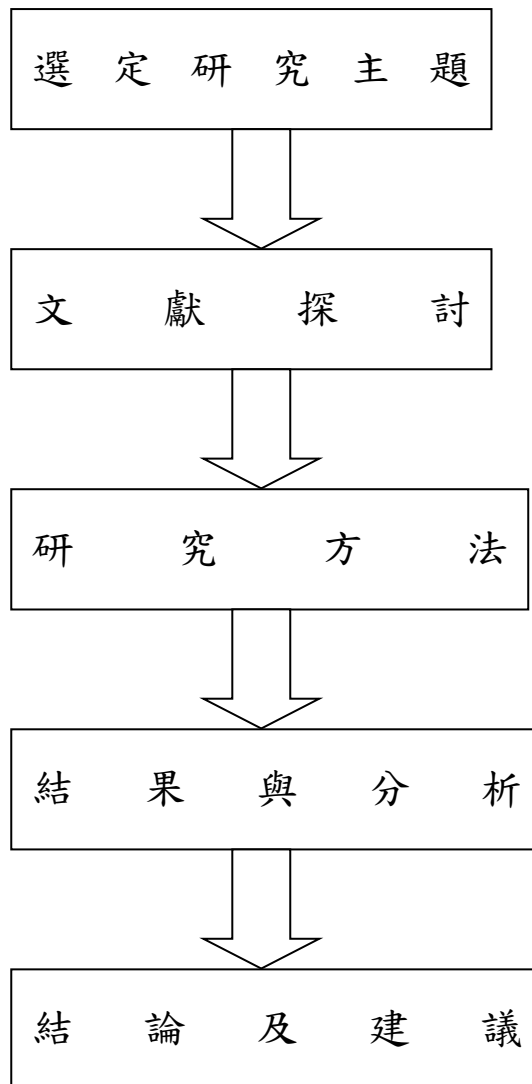


圖 3-1: 研究流程

圖 3-1: 研究流程圖

(資料來源：內政部移民署南區事務大隊屏東縣服務站，2017)

## 第一節 研究方法

應用 OLAP 工具，將近 4 年屏東縣行動服務列車統計資料經由 OLAP 眾多因素分析 (Factor Analysis) 之後呈現出所需查詢圖表資料，整理出相關分析結果彙總得出圖表，再將所得之表單 7 個戶政單位，各項變數等特性以及資料觀察期間近 4 年來各鄉鎮做比較，客觀分析出各鄉鎮外籍配偶以及大陸、港澳配偶人數變化以提出因應支援決策者作出決策建議。

## 第二節 研究流程

研究流程，將屏東縣服務站行動服務列車所服務之各戶政單位以年度分，包含數據資料以收件量、領證數、訪查諮詢次數、法令宣導場次、擴大便民服務次數以及媒體報導件數結果作分析。

研究步驟：首先將屏東縣服務站自民國 102 年至民國 105 年近 4 年行動服務列車成果統計表（將潮州、恆春、里港、枋寮、內埔、東港、東港琉球辦公室等 7 個戶政單位）整理成符合 OLAP 分析數據格式，再由線上分析處理技術取得現象資料（收件量、領證數、訪查諮詢次數、法令宣導場次、擴大便民服務次數以及媒體報導件數），根據分析結果圖、表數據作成策略支援新住民決策之執行，研究架構。

接著是關於新住民（外籍以及大陸、港澳）決策資料存取流程的部分，本研究將近 4 年屏東縣服務站行動服務列車統計表中，按年度、鄉鎮表單資料整理製作成 Excel 檔，表單上欄、位符合線上分析處理技術（OLAP）資料處理表單程式計算格式，以原始資料導入線上分析處理技術，取得現象資料，提供互動式的操作，立即呈現使用者所需求之圖、表，結果支援策略執行（如圖 3-2 所示）。

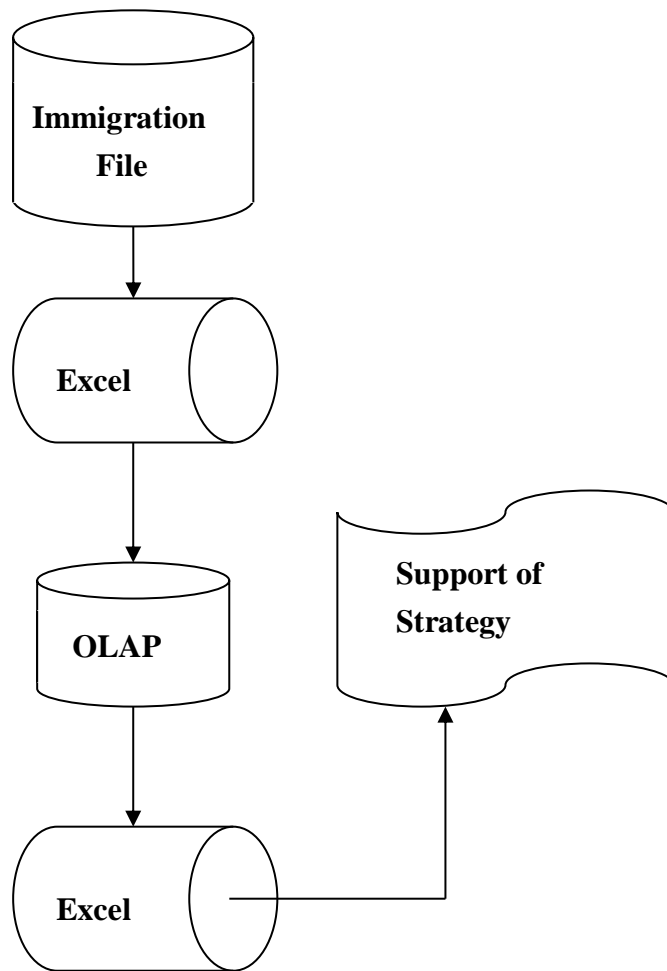


圖 3-2：屏東縣服務站行動服務列車決策資料存取流程圖  
（資料來源參考：吳長洲，私立中原大學碩士論文，2004）

### 第三節 資料選取與變數說明

#### 一、研究樣本選取

本文研究選取研究期間，為民國 102 年至民國 105 年由屏東縣服務站執行行動服務列車統計資料當中，所列出之 7 個出勤地點戶政單位。而各個出勤地點民眾所諮詢的項目則可分為居留定居、就業服務、人身安全、福利服務、醫療衛生、子女教養、家庭關係以及法律資訊等，部分則可分為新住民家庭中心、社福中心、家暴中心、衛生保健機構、勞政機構以及民間團體等，關懷訪視則可分為電話關懷以及家庭訪視，而多元諮詢服務項目，由於同屬行動服務列車收件業務的一部份，因此本文將一起進行討論。且由於收件量、領證數、諮詢次數、法令宣導場次、擴大便民服務、媒體報導件數等變數較易量化，最後以 7 個戶政單位、6 個變數以及 4 個年度為本研究之研究樣本資料依據如表 3-1、表 3-2 所示。

表 3-1: 諮詢服務類別分類

諮詢服務 Consulting Services												
服務方式(人次) Service Manners (Person-times)			諮詢項目(人項次)Consulting Items(Person-item-times)									
合計	現場	電話	合計	居留定居	就業服務	人身安全	福利服務	醫療衛生	子女教養	家庭關係	法律資訊	其他
Total	Counter	Phone	Total	Residency	Employment Services	Personal Security	Welfare Services	Health Care	Children Education	Family Relationship	Legal Info	Others

資料來源: 移民署

表 3-2: 樣本資料分類

年度	民國 102 年、103 年、104 年、105 年
樣本對象	潮州、恆春、里港、枋寮、內埔、東港、東港琉球辦公室戶政事務所
變數名稱	收件量、領證數、訪查諮詢次數、法令宣導場次、擴大便民服務、媒體報導件數

資料來源: 本研究自行整理

## 二、資料來源

主要來源為屏東縣服務站自民國 102 年至民國 105 年行動服務列車成果報告公布之統計資料，且資料型態為年資料。

## 第四章 結果分析

在本章中從近 4 年屏東縣服務站行動服務列車統計資料中，作為主要分析結果，分析資料觀察期間近 4 年各個鄉鎮地區數量的變化：以 7 個戶政單位以及就執行結果進行分析，包括（1. 收件數 2. 領證數 3. 訪查諮詢次數 4. 法令宣導場次 5. 擴大便民服務 6. 媒體報導件數）等變數分析。第 2 步則進行透過 7 個戶政單位至屏東縣服務站區域往返交通距離、每人辦件時間所花費時間成本等估算，作為評估時間經濟效益以及支援決策分析，將分析實驗所得到之結果現況，提出建議。

### 第一節 各年度及鄉鎮變數變化分析

在這一節當中分析各年度及鄉鎮變數的變化，首先由 105 年度屏東縣服務站行動服務列車之各項變數進行敘述統計，在收件量、領證數、訪查諮詢次數、法令宣導場次、擴大便民服務、媒體報導件數等這 6 個變數當中，其中收件量、訪查諮詢以及媒體報導這 3 項變數呈現顯著差別，由圖 4-1 可以發現，7 個戶政單位當中收件量排名前 3 名分別為東港戶政事務所、枋寮戶政事務所以及恆春戶政事務所。而在訪查諮詢的部分，由圖 4-2 發現，排名前 3 名則依序為東港戶政事務所、恆春戶政事務所以及枋寮戶政事務所。最後則是媒體報導的部分，由圖 4-3 可知，東港戶政事務所媒體報導件數顯著優於其他 6 個戶政事務所。



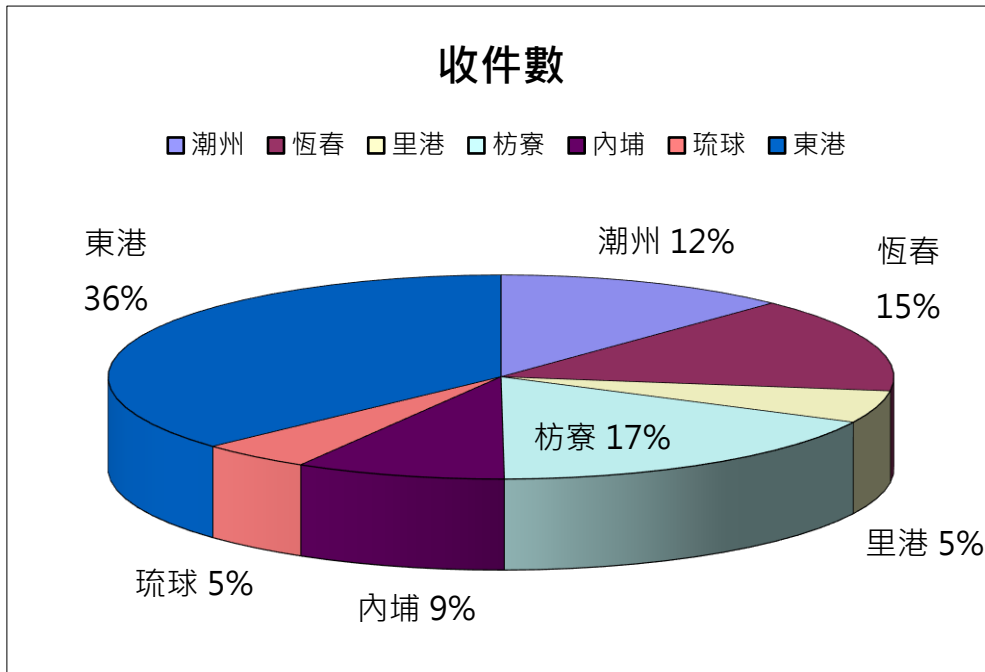


圖 4-1:105 年度各鄉鎮收件數

資料來源:本研究自行整理

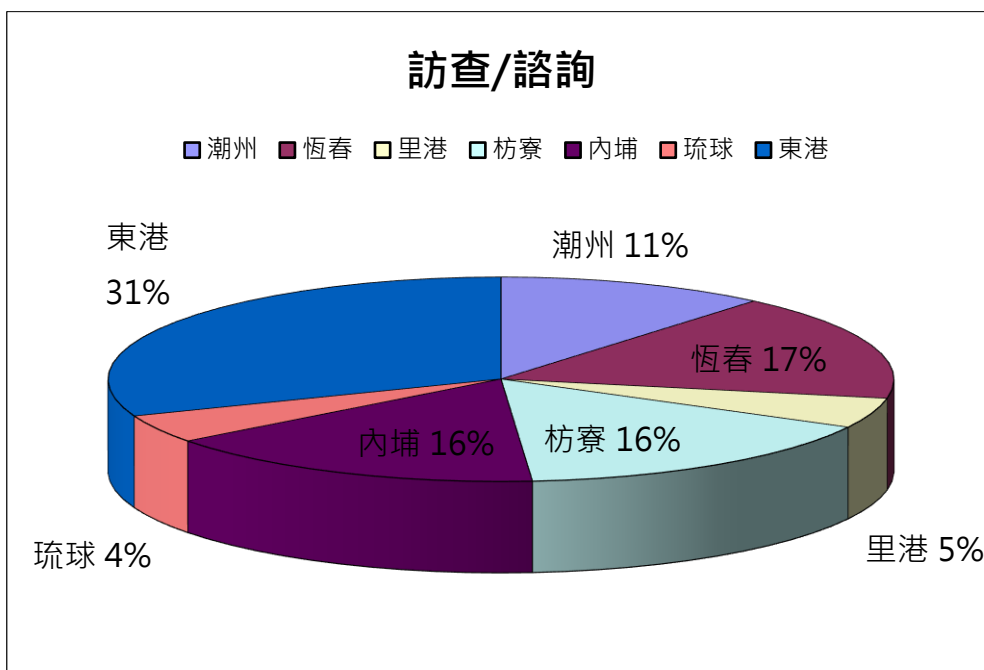


圖 4-2:105 年度各鄉鎮訪查諮詢次數

資料來源:本研究自行整理

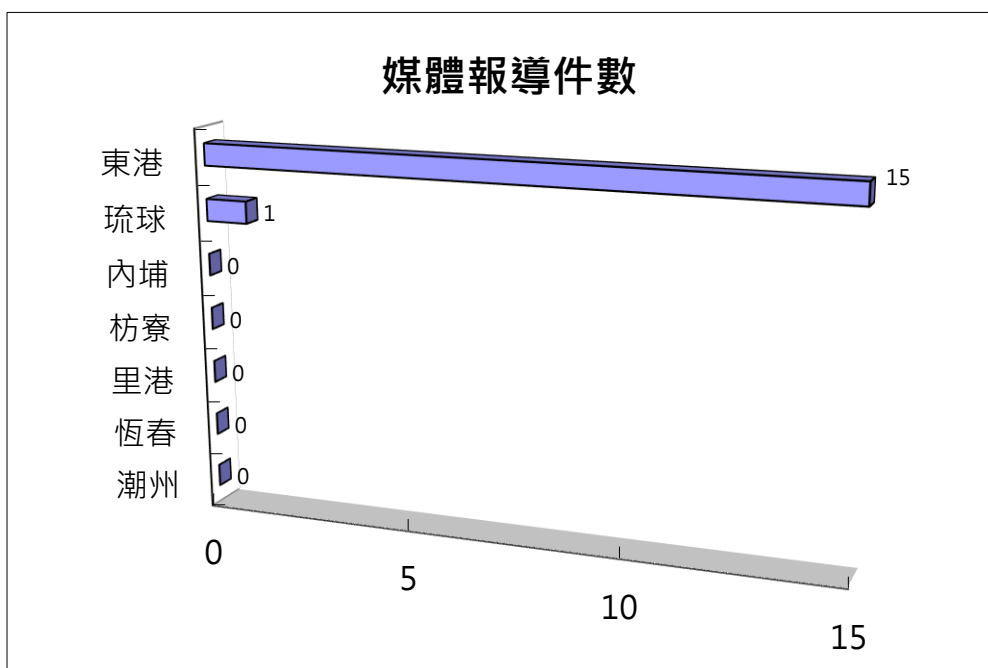


圖 4-3:105 年度各鄉鎮媒體報導件數

資料來源:本研究自行整理

104 年度方面，在收件量、領證數、訪查諮詢次數、法令宣導場次、擴大便民服務、媒體報導件數等這 6 個變數當中，其中收件量、訪查諮詢以及媒體報導這 3 項變數呈現顯著差別。由圖 4-4 可以發現，7 個戶政單位當中收件量排名前 3 名分別為東港戶政事務所、枋寮戶政事務所以及恆春戶政事務所，分別為 39%、14%以及 13%，其中東港戶政事務所的部分占了將近 40%的收件量。而在訪查諮詢的部分，由圖 4-5 發現，排名前 3 名則依序為東港戶政事務所、枋寮戶政事務所以及恆春戶政事務所，東港的部分占了 42%。最後則是媒體報導的部分，由圖 4-6 可知，東港戶政事務所媒體報導件數為 9 件，其次是枋寮戶政事務所的 7 件。

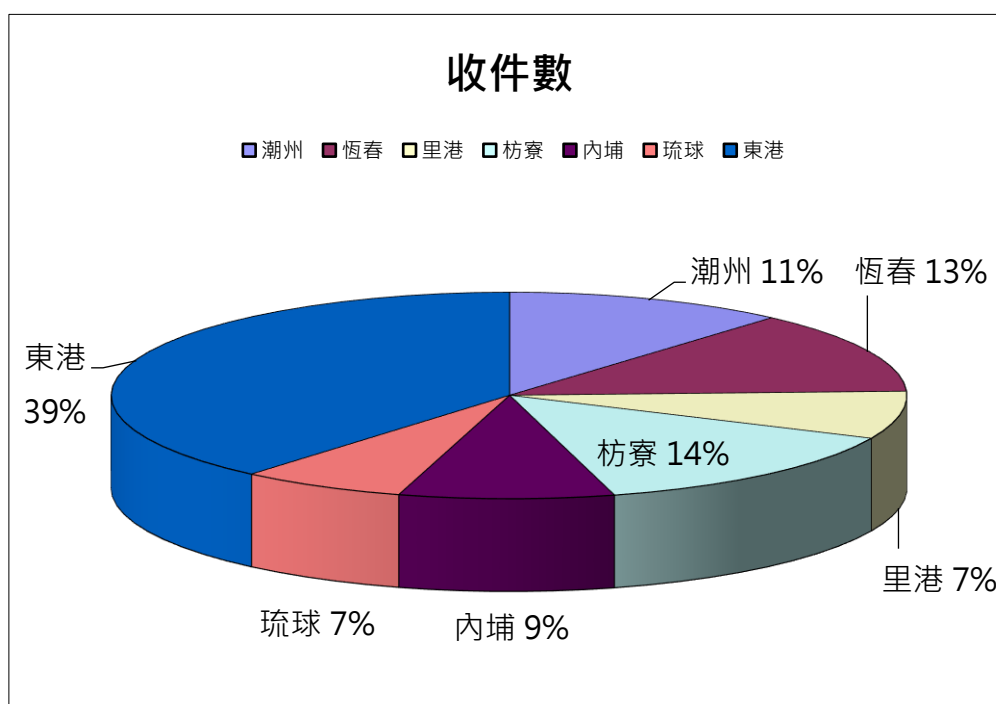


圖 4-4:104 年度各鄉鎮收件數

資料來源:本研究自行整理

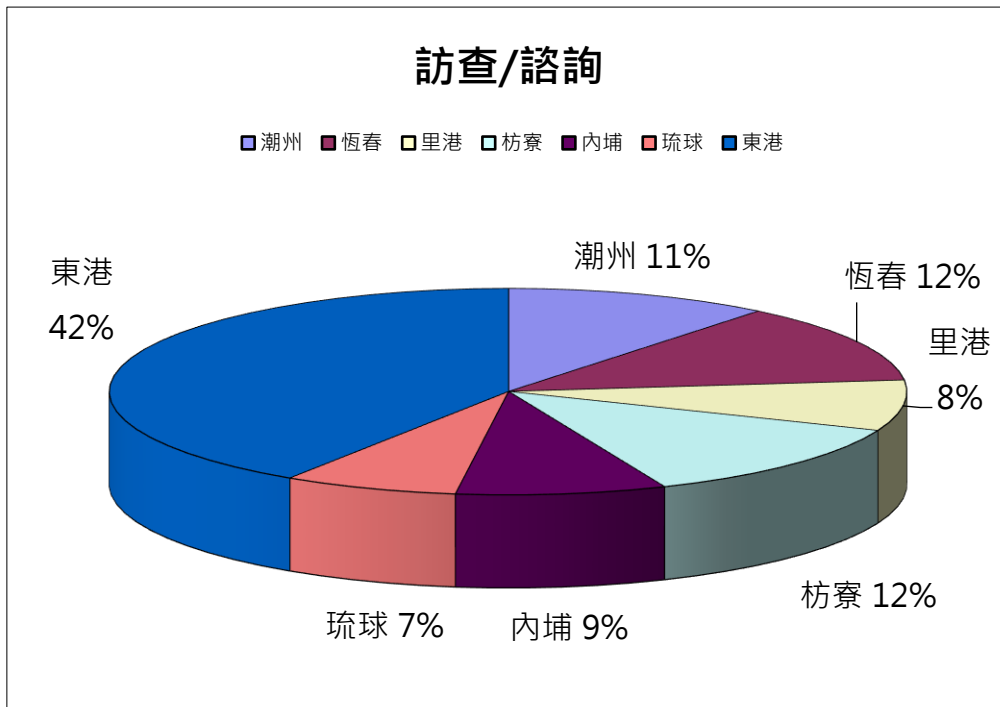


圖 4-5:104 年度各鄉鎮訪查諮詢次數

資料來源:本研究自行整理

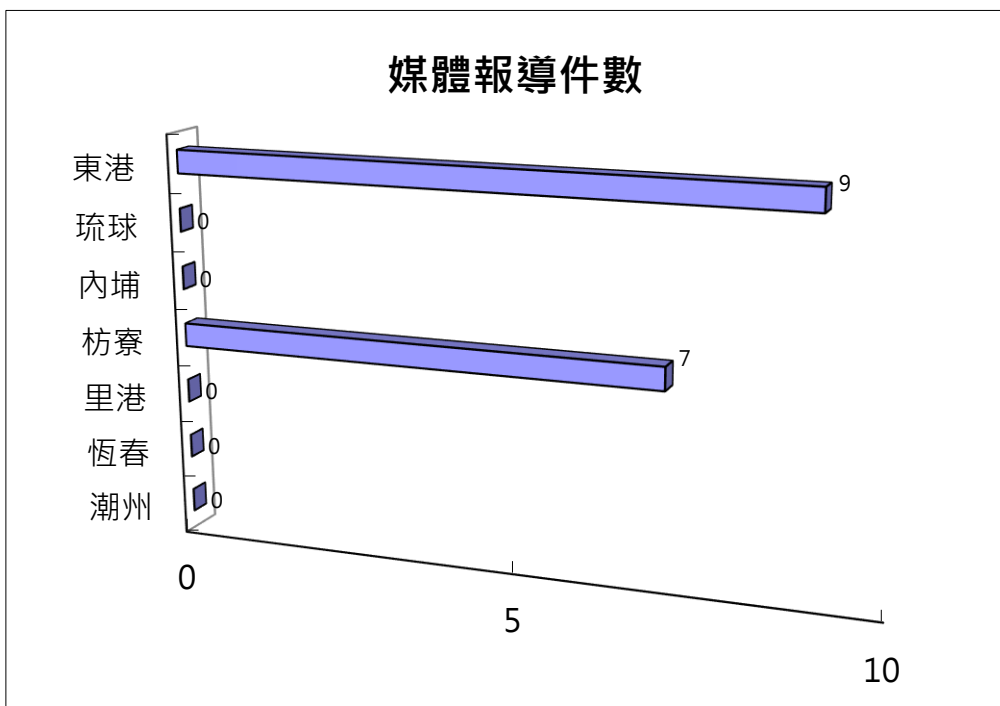


圖 4-6:104 年度各鄉鎮媒體報導件數

資料來源:本研究自行整理

103 年度方面，在收件量、領證數、訪查諮詢次數、法令宣導場次、擴大便民服務、媒體報導件數等這 6 個變數當中，其中收件量、訪查諮詢以及媒體報導這 3 項變數依舊呈現顯著差別。由圖 4-7 可以發現，7 個戶政單位當中收件量排名前 3 名分別為東港戶政事務所、枋寮戶政事務所以及恆春戶政事務所，分別為 41%、15%以及 14%，其中東港戶政事務所的部分占了超過 4 成的收件量。而在訪查諮詢的部分，由圖 4-8 發現，排名前 3 名則依序為東港戶政事務所、恆春戶政事務所以及枋寮戶政事務所，東港的部分占了 34%，恆春 22%，枋寮則是 10%。最後是媒體報導的部分，由圖 4-9 可知，恆春戶政事務所媒體報導件數為 17 件，其次是枋寮戶政事務所的 6 件。

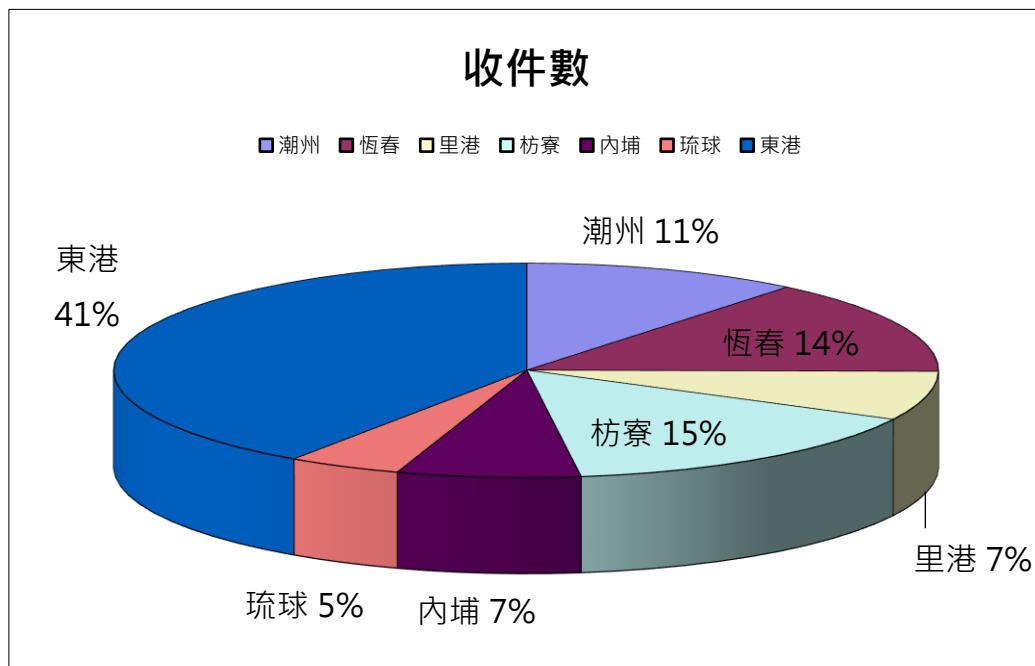


圖 4-7:103 年度各鄉鎮收件數

資料來源:本研究自行整理

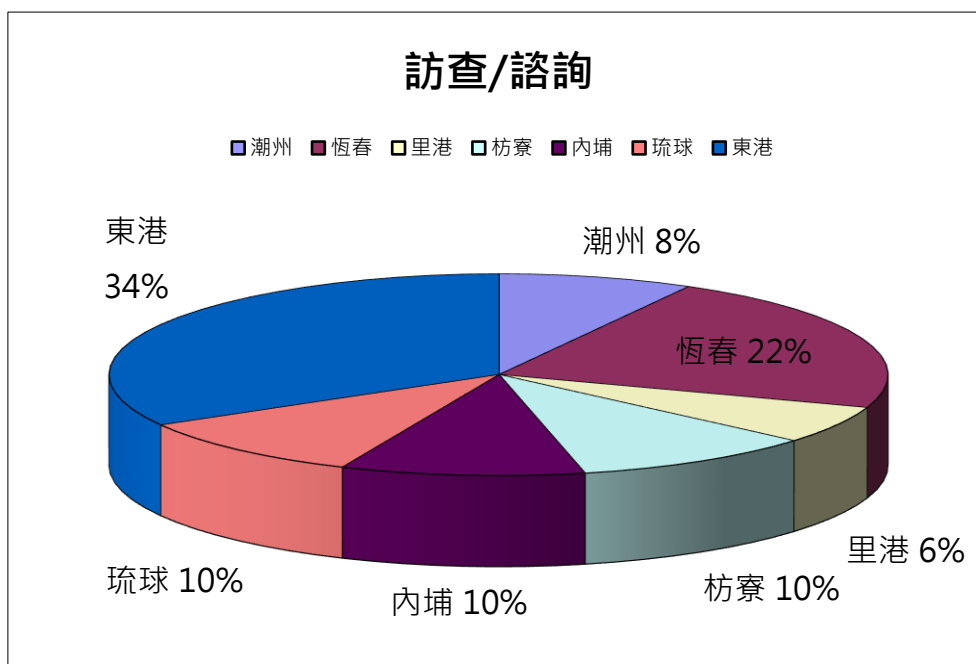


圖 4-8:103 年度各鄉鎮訪查諮詢次數

資料來源:本研究自行整理

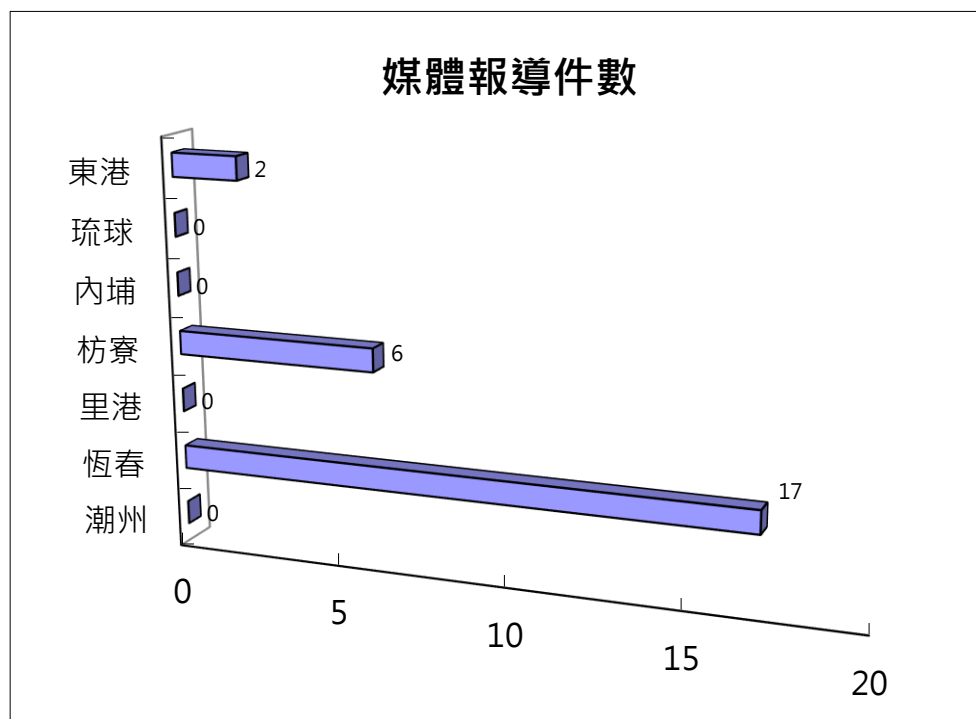


圖 4-9:103 年度各鄉鎮媒體報導件數

資料來源:本研究自行整理

102 年度方面，在收件量、領證數、訪查諮詢次數、法令宣導場次、擴大便民服務、媒體報導件數等這 6 個變數當中，其中收件量以及訪查諮詢這 2 項變數呈現顯著差別，由圖 4-10 可以發現，7 個戶政單位當中收件量排名前 3 名分別為東港戶政事務所、枋寮戶政事務所以及恆春戶政事務所，分別為 26%、19% 以及 18%。而在訪查諮詢的部分，由圖 4-11 發現，排名前 3 名則依序為枋寮戶政事務所、恆春戶政事務所以及東港戶政事務所，枋寮的部分占了 27%，恆春 22%，東港則是 20%。

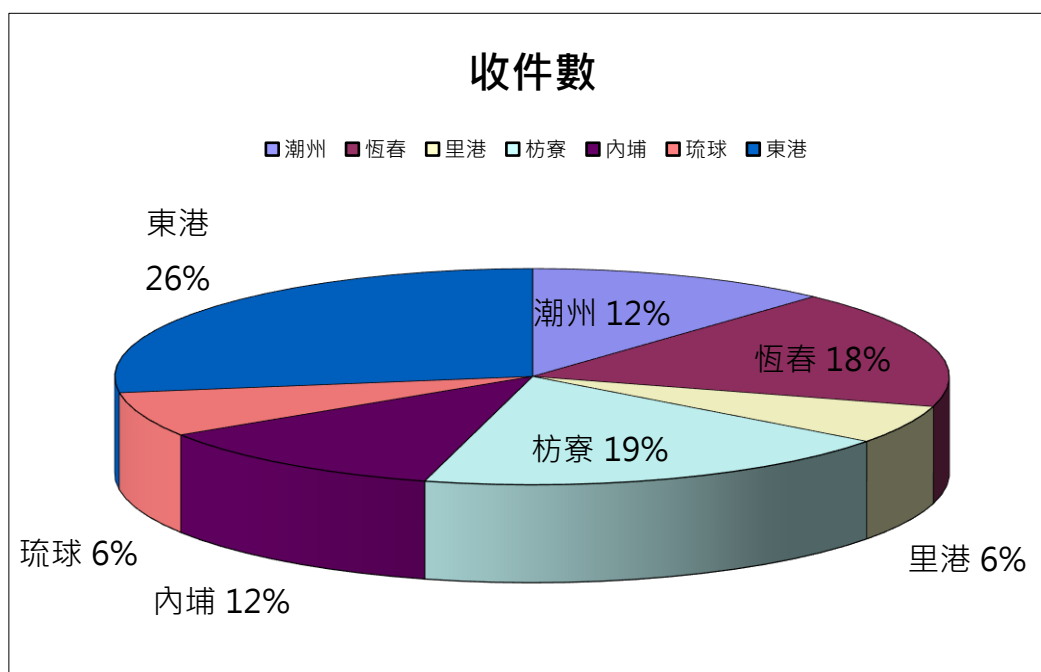


圖 4-10:102 年度各鄉鎮收件數  
資料來源:本研究自行整理

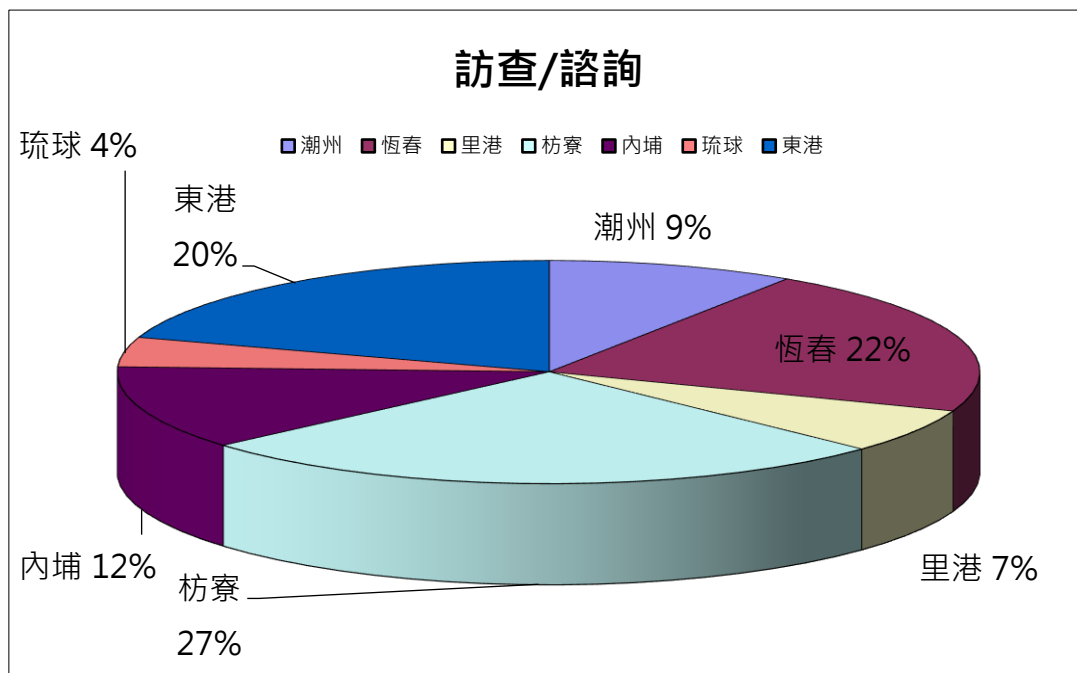


圖 4-11:102 年度各鄉鎮訪查諮詢次數

資料來源:本研究自行整理



#### 小結:

藉由分析可以發現，6 個變數當中呈現顯著的變數為收件量、訪查諮詢以及媒體報導，而行動列車服務之 7 個戶政單位當中，收件量、訪查諮詢以及媒體報導當中以東港、枋寮以及恆春戶政事務所為最多，近 3 年來東港戶政事務所的收件量佔整體行動服務列車大約 4 成，訪查諮詢的部分也至少維持在 3 成以上，且整體媒體報導數量顯著優於其他戶政單位。其中原因為新住民人口數所造成，由表 4-1 可以發現截至民國 106 年 5 月為止，東港鎮新住民人數突破 1,200 人，僅次於內埔鄉，再加上東港鎮位處屏東縣地理位置中間區域，因此較能吸收鄰近鄉鎮的新住民人口前往辦理相關服務，而雖然內埔鄉新住民人數大於東港鎮，但由於其較鄰近屏東市，因此民眾大多願意直接前往屏東縣服務站辦理相關服務，故造成其收件量小於屏東市，而枋寮以及恆春由於位處屏東縣地理位置較下緣，因此鄰近鄉鎮皆會前往當地辦理，故造成其收件量僅次於東港戶政。且由圖 4-12 也可以發現擴大便民服務與媒體報導件數具有正相關的特性，只要擴大便民服務越多，則媒體報導的件數也會越多。

表 4-1:2017 年 5 月屏東縣依鄉鎮-新住民國籍分佈表

	合計	越南	菲律賓	泰國	印尼	中國
內埔鄉	1,556	316	32	14	132	1,016
東港鎮	1,367	432	89	18	229	548
潮州鄉	1,173	253	43	15	72	738
恆春鎮	892	254	180	6	39	328
枋寮鄉	748	208	65	12	44	410
里港鄉	527	181	10	14	45	243
琉球鄉	445	210	23	2	90	110

資料來源:戶政司+內政部移民署

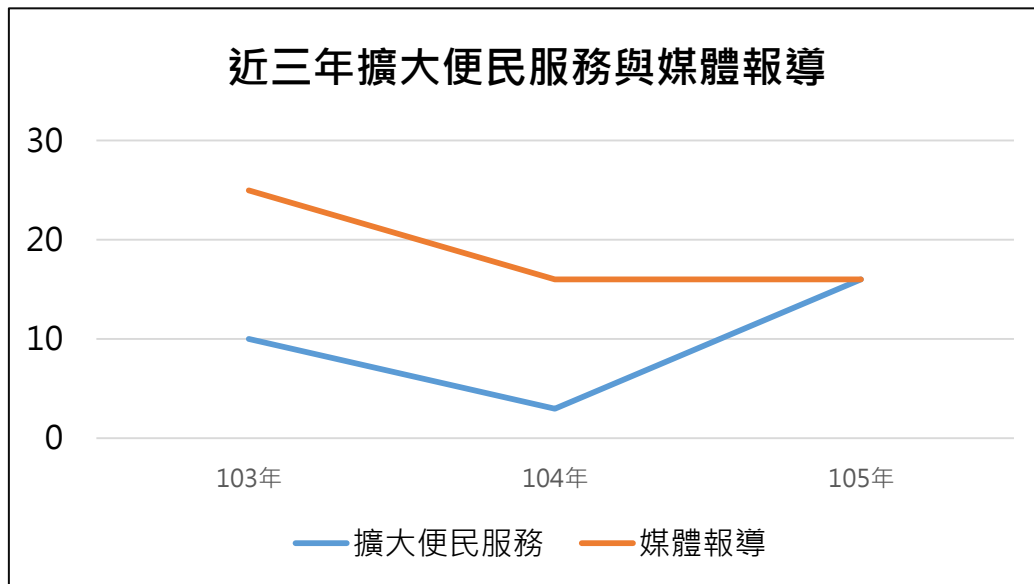


圖 4-12: 近三年媒體報導次數與擴大便民服務

資料來源:本研究自行整理

而在資料觀察期間這 4 年當中，由圖 4-13 及圖 4-14 可以發現收件數和領證數呈現下降趨勢，而圖 4-15 可以看到，訪查諮詢在民國 103 年從原本的 99 件突然攀升至 353 件，其原因與外籍新住民結婚人數成正成長有關。收件量以及領證數在資料觀察期間呈現下降趨勢，主要原因為近幾年雲端申請服務的興起所導致，藉由通訊軟體的發達，傳遞訊息的速度越來越快，因此造成收件數以及領證數的減少。

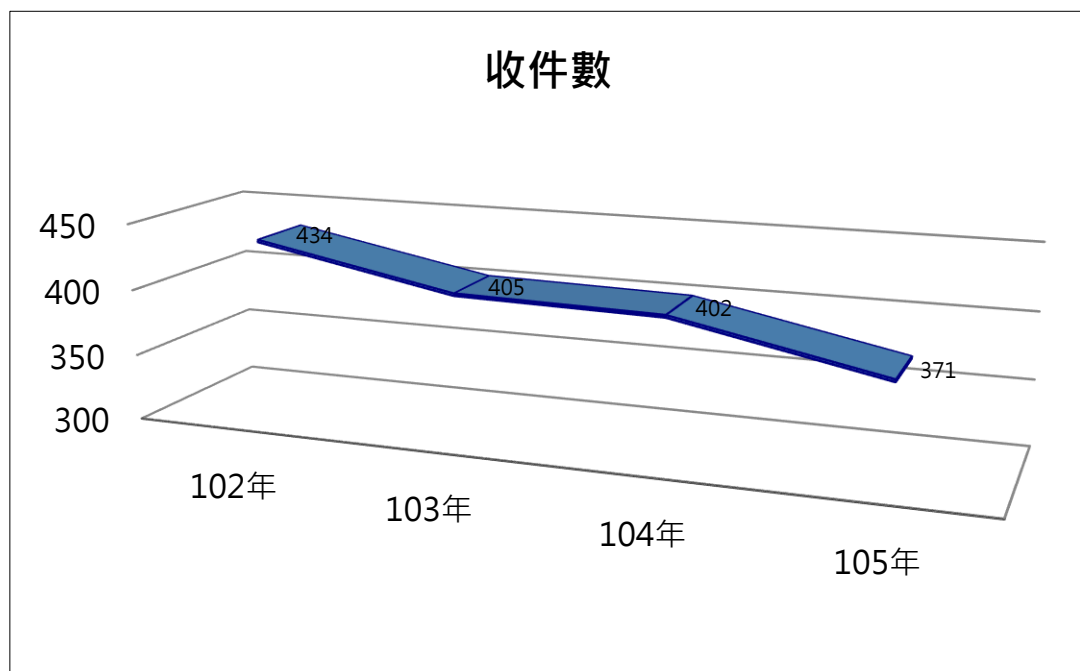


圖 4-13:近 4 年收件量變化  
資料來源:本研究自行整理

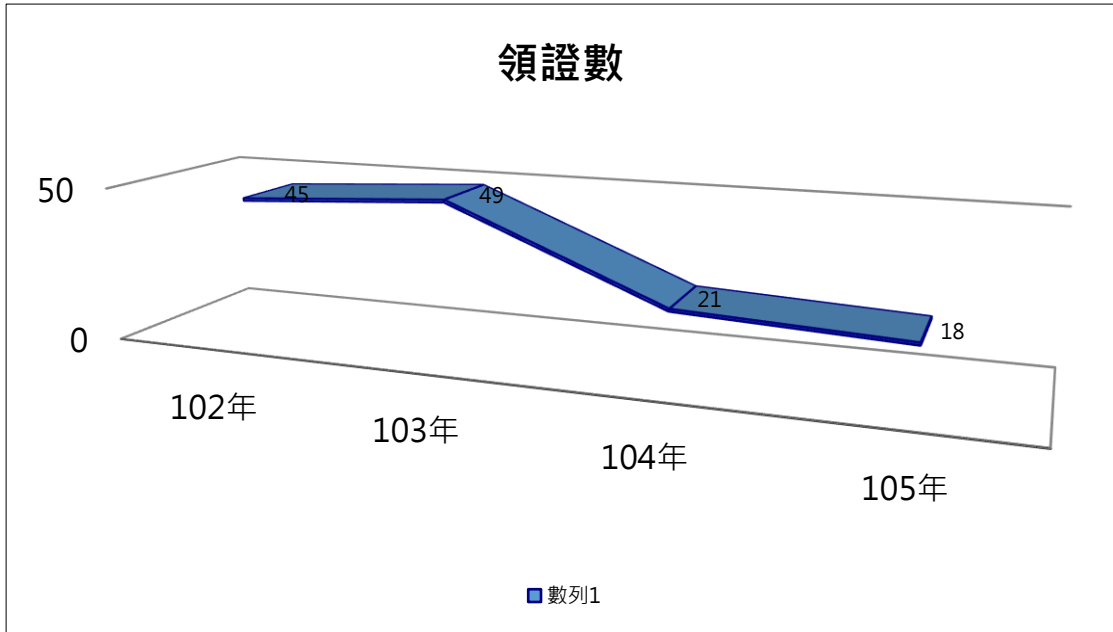


圖 4-14: 近 4 年領證數變化  
資料來源: 本研究自行整理

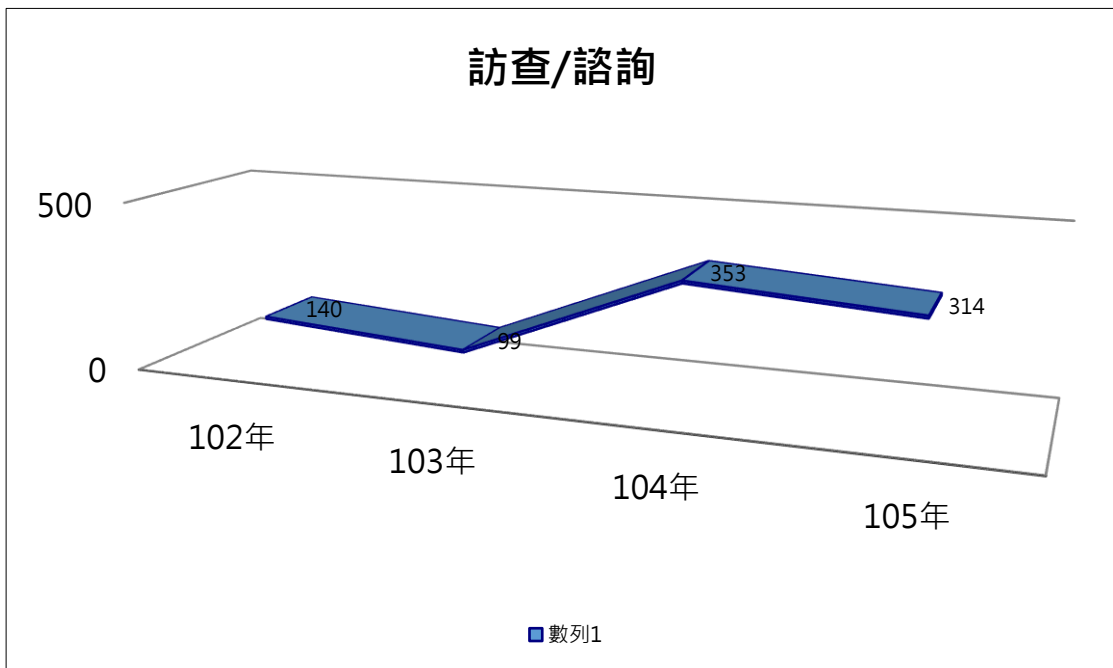


圖 4-15: 近 4 年訪查諮詢變化  
資料來源: 本研究自行整理

接著從東港戶政單位近 4 年的統計資料可以發現，圖 4-16 顯示在資料觀察期間近 4 年的收件量由於受到雲端申請的影響，因此收件量從民國 103 年後逐漸呈現下滑態勢。圖 4-17 訪查諮詢的部分則從 103 年的 33 件攀升至 104 年的 144 件。圖 4-18 媒體報導件數則一路呈現上升趨勢。

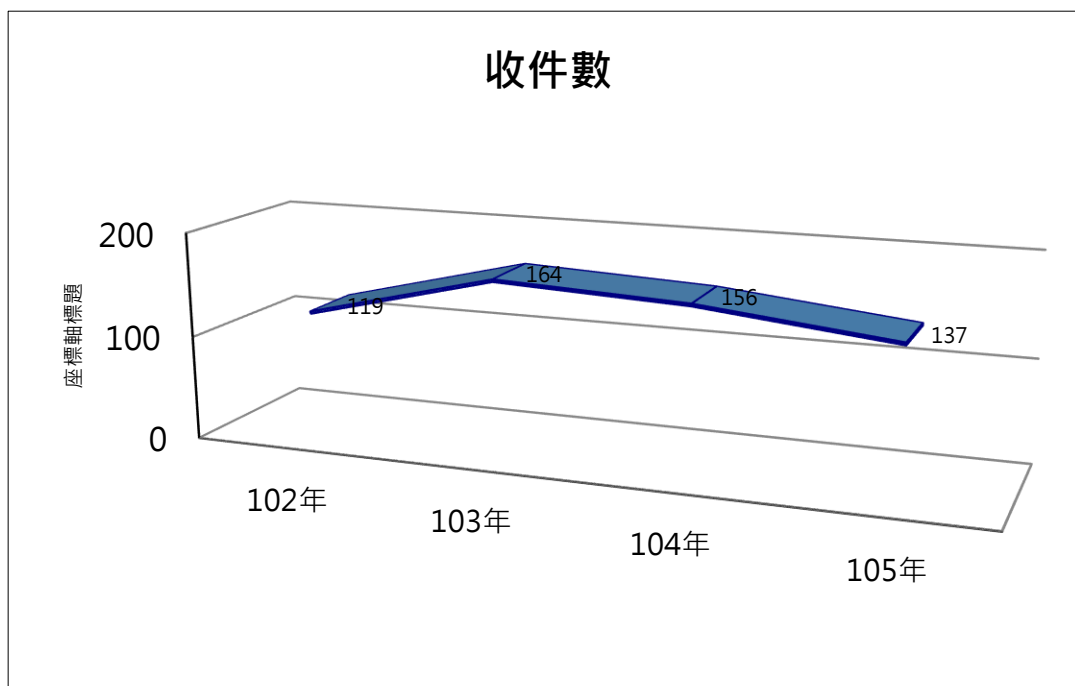


圖 4-16: 東港戶政單位近 4 年收件數變化  
資料來源: 本研究自行整理

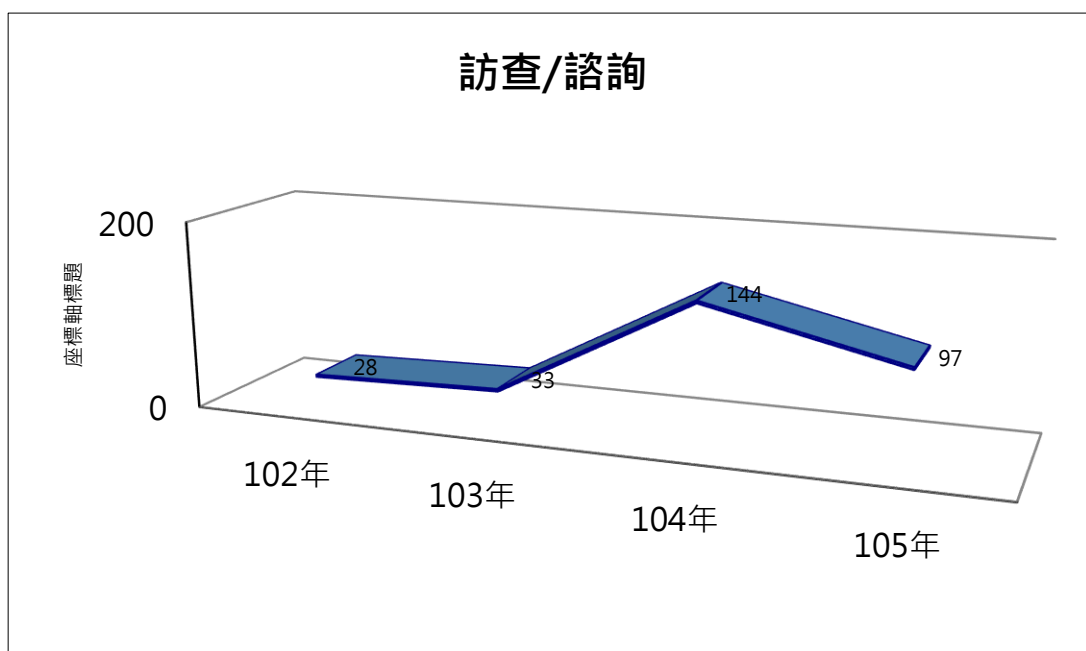


圖 4-17: 東港戶政單位近 4 年訪查諮詢變化  
資料來源: 本研究自行整理

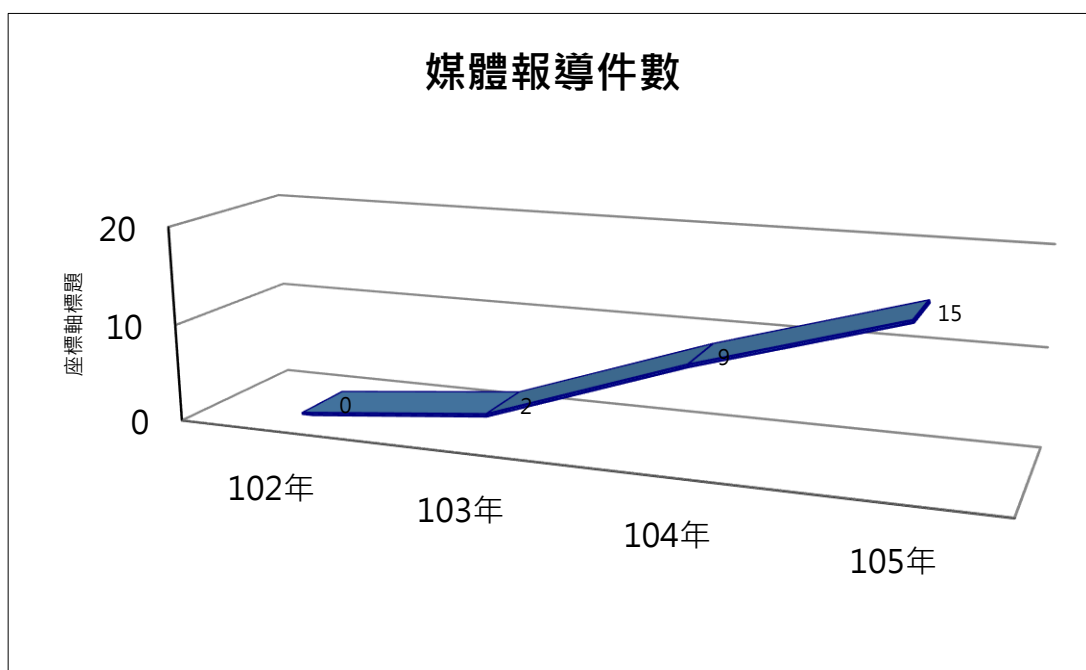


圖 4-18: 東港戶政單位近 4 年媒體報導變化  
資料來源: 本研究自行整理

最後則由枋寮以及恆春戶政單位近四年的統計資料可以發現，在資料觀察期間的這4年當中，由圖 4-19、圖 4-20、圖 4-21 以及圖 4-22 顯示不論是收件數或者是訪查諮詢的趨勢上，其變化態勢大致上相同。

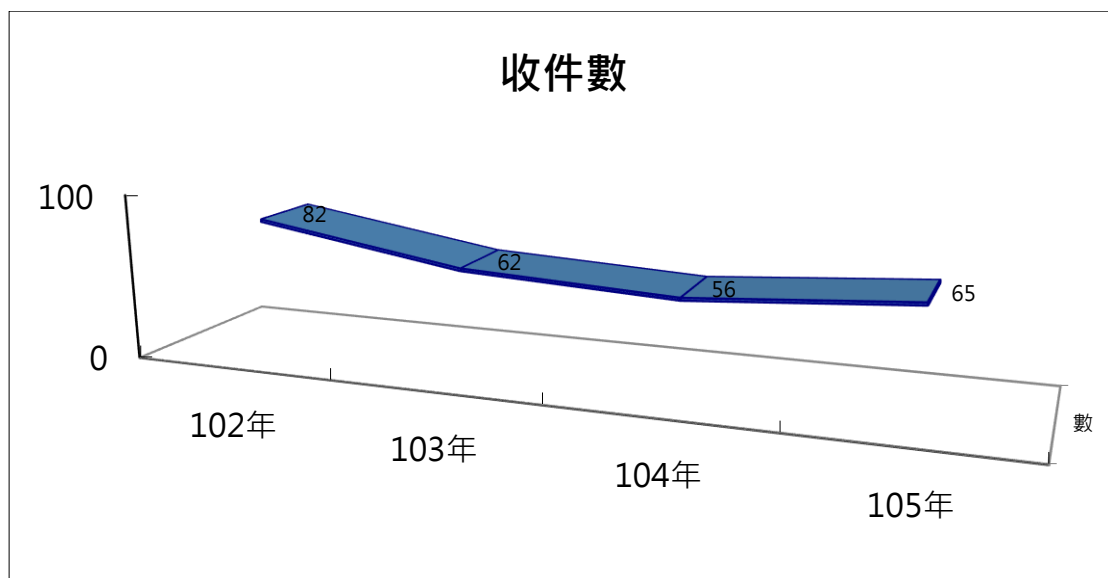


圖 4-19:枋寮戶政單位近 4 年收件數變化  
資料來源:本研究自行整理

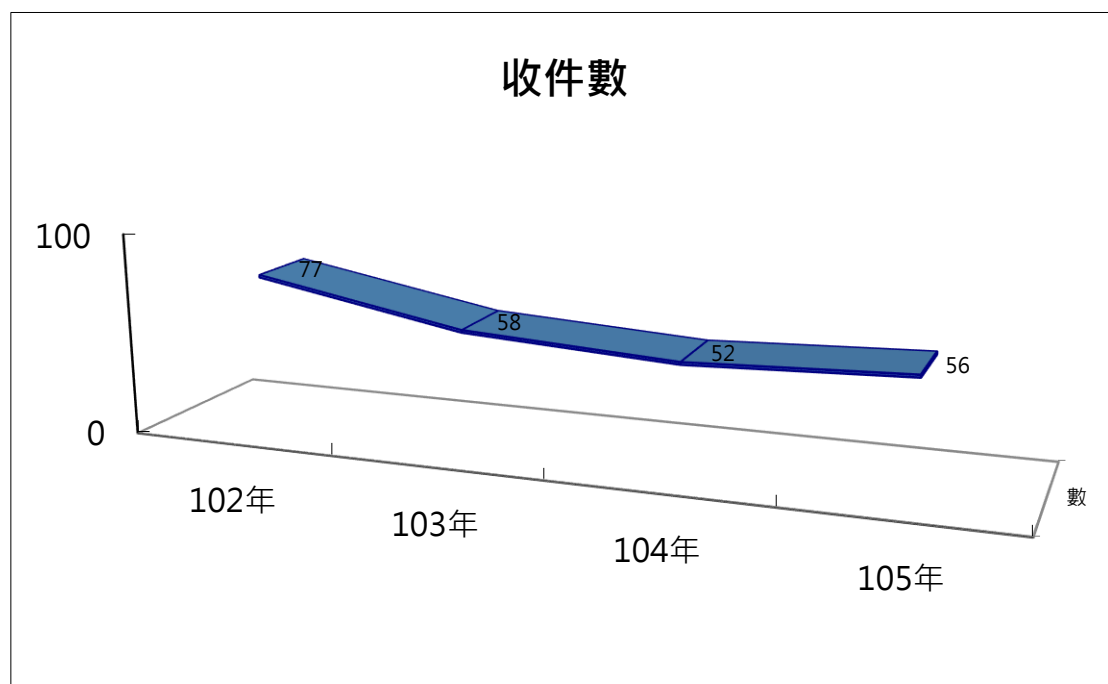


圖 4-20:恆春戶政單位近 4 年收件數變化  
資料來源:本研究自行整理

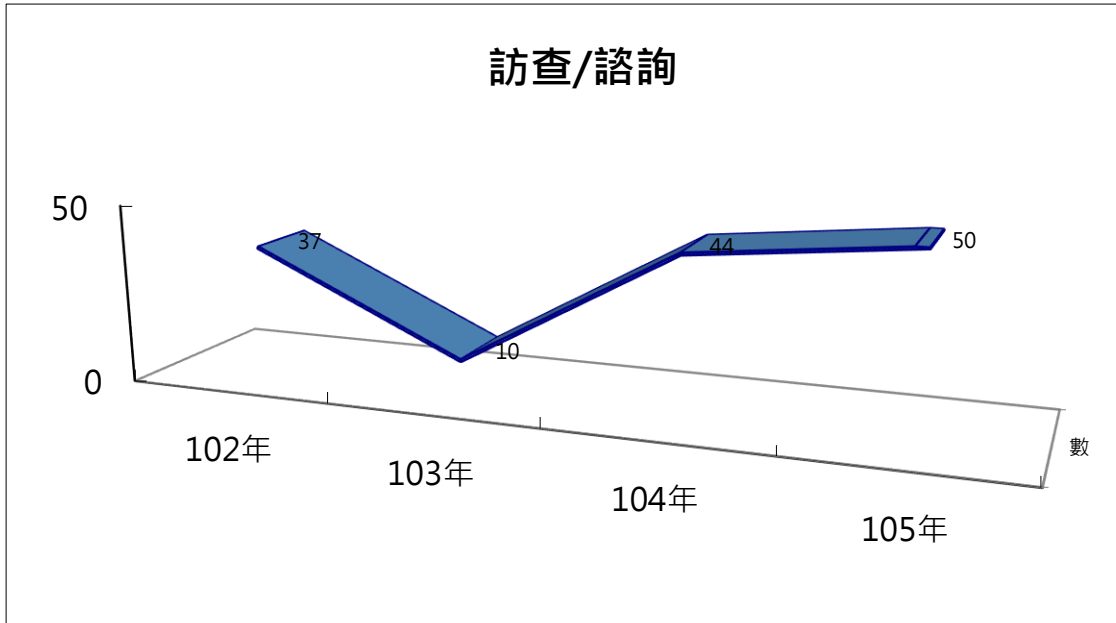


圖 4-21: 枋寮戶政單位近 4 年訪查諮詢變化

資料來源: 本研究自行整理

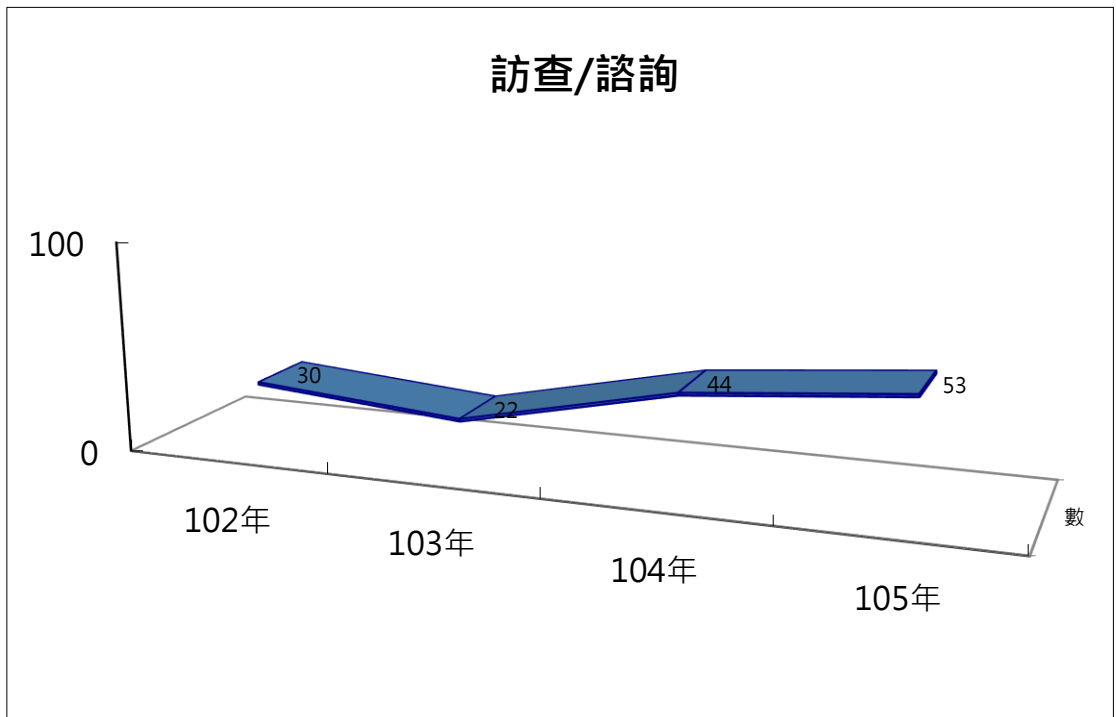


圖 4-22: 恆春戶政單位近 4 年訪查諮詢變化

資料來源: 本研究自行整理



## **第二節 研究發現**

### **一、宣導服務社區化、在地化**

屏東縣服務站藉由行動服務列車，提供新住民全方位與即時性服務，將尊重多元、文化差異及關懷協助等價值帶入當地社區並與當地 NGO 組織及地方政府機關如社政、勞政、民政、戶政等單位，建立良好及密切的合作關係。深入偏遠且資源較少或離島之地區，提供新住民全方位與即時性服務，縮短服務與資源使用之城鎮差距，推動全區無偏鄉。其到點在地收件、全程服務 7 個鄉鎮新住民及其家庭可獲移民輔導網絡之在地服務、巡迴化服務。

### **二、連結當地社區網絡資源，營造多元友善環境**

透過屏東縣服務站行動服務及各轄區照顧輔導網絡密切的合作，強化並結合現有的社會資源與現有服務宣導管道，並透過便民行動服務計畫的執行，平衡城鄉區域發展之資訊落差，使偏遠、離島地區之新住民不至於因不清楚相關規定而導致自身權益受損；另除使新住民免於舟車勞頓之苦外，透過服務站同仁將服務範圍延伸至偏遠地區，將尊重多元文化的種子散播至屏東縣內各區域，一方面透過政府公權力之措施讓屏東在地居民了解他國文化，另一方面也可增強新住民對母國文化之自信心，協助新住民適應臺灣生活，並融入臺灣社會，提升政府整體優質服務積極形象。

### **三、提供轄區高關懷個案豐富且多元化的服務，落實及時到宅的福利服務輸送**

高關懷家庭遇有特殊需求，除當事人臨櫃或電話諮詢反映外，由服務站建立資料結合行動服務列車方式，直接主動適時提供新住民居停留證件及相關法令諮詢，屏東縣服務站並結合轄區內新住民家庭服務中心、新住民服務據點、縣市政府社政部門等相關網絡單位，落實適時且合宜的福利服務。除解決新住民的居、停留證件問題外，遇有特殊需求，發揮資源平台效能，提供社會福利資訊或其他網絡單位，藉以解決其問題，協助其早日融入主流社會。

#### 四、居停留法令宣導活動

為協助新住民早日融入臺灣社會，屏東縣服務站除每月定期辦理 1 場居停留法令宣導課程外，並結合行動服務列車適時宣導，提供新住民相關居停留證件資訊，以利提升政府為民服務品質，進而營造關懷新住民的友善環境。

#### 五、節省時間經濟效益：

衡量了 7 個戶政單位至屏東服務站之時間距離（計算基準參考 Google 地圖），以每人平均辦件時間推估出每人至戶政單位，因行動列車服務而節省之時間效益分述如下：

##### （一）恆春戶政事務所：

1. 恆春至屏東縣服務站：每人辦件時間（約 27.5 分鐘含等待時間）＋往返交通距離（172 公里開車路程約須 200 分鐘）總時間為 227.5 分鐘，花費時間等於 3.8 小時。
2. 恆春當地村、里至恆春戶政：每人辦件時間（約 5 分鐘等待人數少）＋往返交通距離（10 公里路程約須 20 分鐘）總時間為 25 分鐘，相較因行動服務共節省 202.5 分鐘；等於 3.3 小時。

##### （二）枋寮戶政事務所：

1. 枋寮至屏東縣服務站：每人辦件時間（約 27.5 分鐘含等待時間）＋往返交通距離（82 公里開車路程約須 98 分鐘）總時間為 125.5 分鐘，花費時間等於 2 小時。
2. 枋寮當地村、里至枋寮戶政：每人辦件時間（約 5 分鐘等待人數少）＋往返交通距離（8 公里路程約須 15 分鐘）總時間為 20 分鐘，相較因行動服務共節省 105.5 分鐘；等於 1.7 小時。

##### （三）東港戶政事務所：

1. 東港至屏東縣服務站：每人辦件時間（約 27.5 分鐘含等待時間）＋往返交通距離（52 公里開車路程約須 92 分鐘）總時間為 119.5 分鐘花費時間等於 1.9 小時。

2. 東港當地村、里至東港戶政:每人辦件時間(約5分鐘等待人數少)+往返交通距離(8公里路程約須15分鐘)總時間為20分鐘,相較因行動服務共節省99.5分鐘;等於1.6小時。

(四) 東港戶政事務所琉球辦公室(離島):

1. 琉球鄉至屏東縣服務站:每人辦件時間(約27.5分鐘含等待時間)+往返交通距離(86公里搭船及開車路程約須76分鐘)總時間為103.5分鐘,花費時間等於1.7小時。

2. 琉球鄉當地村、里至琉球戶政:每人辦件時間(約5分鐘等待人數少)+往返交通距離(5公里路程約須8分鐘)總時間為13分鐘,相較因行動服務共節省90.5分鐘;等於1.5小時。

(五) 潮州戶政事務所:

1. 潮州至屏東縣服務站:每人辦件時間(約27.5分鐘含等待時間)+往返交通距離(38公里開車路程約須62分鐘)總時間為89.5分鐘花費時間等於1.4小時。

2. 潮州當地村、里至潮州戶政:每人辦件時間(約5分鐘等待人數少)+往返交通距離(8公里路程約須15分鐘)總時間為20分鐘,相較因行動服務共節省69.5分鐘;等於1.1小時。

(六) 內埔戶政事務所:

1. 內埔至屏東縣服務站:每人辦件時間(約27.5分鐘含等待時間)+往返交通距離(24公里開車路程約須50分鐘)總時間為77.5分鐘花費時間等於1.2小時。

2. 內埔當地村、里至內埔戶政:每人辦件時間(約5分鐘等待人數少)+往返交通距離(8公里路程約須15分鐘)總時間為20分鐘,相較因行動服務共節省57.5分鐘;等於0.9小時。

(七) 里港戶政事務所:

1. 里港至屏東縣服務站:每人辦件時間(約 27.5 分鐘含等待時間) + 往返交通距離(28 公里開車路程約須 52 分鐘) 總時間為 79.5 分鐘花費時間等於 1.3 小時。
2. 里港當地村、里至里港戶政:每人辦件時間(約 5 分鐘等待人數少) + 往返交通距離(8 公里路程約須 15 分鐘) 總時間為 20 分鐘, 相較因行動服務共節省 59.5 分鐘;等於 0.9 小時。

由上述研究發現新住民(每人)因屏東縣服務站行動服務列車至 7 個戶政單位, 直接受理服務所節省往返路程及辦件時間總共有 11 小時, 藉由行動服務列車政策的出現, 能幫助當地新住民每人節省約半天的時間。故由政府所推出之行動服務列車便民服務, 除了可以提供當地新住民在地化、營造多元環境等正的外部性之外, 還幫助了地形狹長之屏東縣新住民節省了可觀的時間成本, 有效提升政府關懷服務新住民之形象。

## 第五章 結論與建議

本文之研究目的為欲透過研究背景資料蒐集與整理，分析近 4 年屏東縣新住民（大陸、港澳、外籍）的結構組成以及人口變化。結果發現，屏東縣新住民組成結構主要為外籍以及大陸地區（含港、澳），分別占 42.38% 以及 57.62%，大陸地區新住民比例超過半數，而外籍新住民的部分主要以越南籍為主，且在資料觀察期間之大陸籍的居留定居人數仍維持一定的人數，但有趣的是，近幾年則出現大陸新住民人數逐漸減少，東南亞國家的新住民人數上升的狀況。

再者藉由分析可以發現，6 個應變數當中呈現顯著的變數為收件量、訪查諮詢以及媒體報導件數，而行動列車服務之 7 個戶政單位當中，收件量、訪查諮詢以及媒體報導當中以東港、枋寮以及恆春戶政事務所為最多，近 3 年來東港戶政事務所的收件量佔整體行動服務列車大約 4 成，訪查諮詢的部分也至少維持在 3 成以上，且整體媒體報導數量顯著優於其他戶政單位。其中原因為人口數所造成，由表 4-1 可以發現截至民國 106 年 5 月為止，東港鎮新住民人數突破 1,200 人，僅次於內埔鄉，再加上東港鎮位處屏東縣地理位置中間區域，因此較能吸收鄰近鄉鎮的新住民人口前往辦理相關服務，而雖然內埔鄉新住民人數大於東港鎮，但由於其較鄰近屏東市，因此民眾大多願意直接前往屏東縣服務站辦理相關服務，故造成其收件量小於屏東市，而枋寮以及恆春由於位處屏東縣地理位置較下緣，因此鄰近鄉鎮皆會前往當地辦理，故造成其收件量僅次於東港戶政。且由圖 4-12 也可以發現擴大便民服務與媒體報導件數效益具有正相關的特性，只要擴大便民服務越多，則媒體報導的件數也會越多。

而在資料觀察期間這 4 年當中，由圖 4-13 及圖 4-14 可以發現收件數和領證數呈現下降趨勢，而圖 4-15 可以看到，訪查諮詢在民國 104 年從原本的 99 件突然攀升至 353 件，其原因與外籍新住民結婚人數成正成長有關。收件量以及領證數在資料觀察期間呈現下降趨勢，主要原因為近幾年雲端線上申請服務

的興起有所影響，藉由科技通訊軟體的發達，傳遞訊息的速度越來越快，因此造成收件數以及領證數的減少。

最後，除了宣導服務社區化在地化、連結當地社區網絡資源營造多元友善環境、提供轄區高關懷個案豐富且多元化服務以及法令宣導等預期達到的效益之外，研究發現新住民（每人）因屏東縣服務站行動服務列車至 7 個戶政單位，直接受理服務所節省往返路程及辦件時間總共有 11 小時，藉由行動服務列車政策的出現，能幫助當地新住民每人節省約 0.5 天的時間。故由政府所推出之行動服務列車便民服務，除了可以提供當地新住民在地化、營造多元環境等正的外部性之外，還幫助了地形狹長之屏東縣新住民節省了可觀的時間成本，有效提升政府關懷服務新住民之形象。

故本文將依此做出建議，由以上分析可以發現，屏東縣行動服務列車政策之效益，能夠為屏東縣新住民提供正的外部性，並為此節省了相當可觀的時間成本效益，除此之外，還能提供許多無形的效益，例如宣導服務社區化在地化、連結當地社區網絡資源營造多元友善環境、提供轄區高關懷個案豐富且多元化服務以及法令宣導等政府提升為民服務之形象，故本文希望由以上之分析，能提供政府單位相關政策執行之參考。

## 參考文獻

1. 內政部入出國及移民署，人口政策白皮書少子女化、高齡化及移民，頁 30，2008。
2. 林傑斌、劉明德、陳湘，” 資料採掘，文魁出版社”， 頁 2-25，2002。
3. Curt, ” The Devils in The Detail Techniques. Tool, and Applications for Data mining and Knowlegde Discovery-Part 1”， Intelligent Software Strategies. Vol. 6, No. 9, pp. 3, 1995.
4. 決策資料存取流程，吳長洲，私立中原大學碩士論文，2004。
5. 屏東縣政府全球資訊網，2017/10/30  
[http://www.pthg.gov.tw/Cus\\_PublicInfo\\_Detail.aspx?s=6E1E00A55266D229&n=30EF733D5002474E](http://www.pthg.gov.tw/Cus_PublicInfo_Detail.aspx?s=6E1E00A55266D229&n=30EF733D5002474E)。
6. 內政部移民署 106 年度「到府關懷、宅配愛擴大便民行動服務增值方案」計畫。
7. 內政部移民署全球資訊網，2016/12/31  
<https://www.immigration.gov.tw/mp.asp?mp=1>
8. 內政部入出國及移民署屏東縣服務站 102 年「便利鄉、宅配愛行動服務增值方案」。
9. 內政部入出國及移民署屏東縣服務站 103 年「便利鄉、宅配愛行動服務增值方案」。
10. 內政部移民署南區事務大隊屏東縣服務站 104 年度「到府關懷、宅配愛擴大行動服務增值方案」。
11. 內政部移民署南區事務大隊屏東縣服務站 105 年度「到府關懷、宅配愛擴大行動服務增值方案」。