

# 九十五年度自行研究發展報告

地政單一窗口服務滿意度之研究--以臺中市地政事務所為例

研究單位：臺中市中正地政事務所

研究人員：溫博煌

## 【目錄】

壹	研究緣起與目的.....	1
	一 研究緣起.....	1
	二 研究目的.....	3
貳	單一窗口的理論與特性.....	4
	一 單一窗口化的意義.....	4
	二 單一窗口化的原則.....	5
	三 單一窗口的特性.....	5
	四 地政單一窗口服務項目.....	7
參	PZB 服務品質的衡量模式.....	8
	一 服務品質之定義.....	8
	二 PZB 服務品質的模式.....	9
	三 服務品質之衡量構面量表.....	12
肆	研究設計.....	14
	一 研究對象及項目.....	14
	二 研究設計.....	15
	三 問卷回收情形.....	17
伍	實證研究結果分析.....	18
	一 問卷調查之基本資料統計情形.....	18
	二 地政單一窗口服務品質缺口檢定.....	24
陸	結論與建議.....	33
	一 結論.....	33
	二 建議.....	35
	參考文獻.....	36
附錄一	地政單一窗口服務地政工作人員問卷內容.....	38
附錄二	地政單一窗口服務民眾問卷內容.....	41

# 地政單一窗口服務滿意度之研究

## -以臺中市地政事務所為例-

### 壹、研究緣起與目的

#### 一、研究緣起

二十一世紀是一個知識經濟時代，面對的是知識化、網路化、數值化，虛擬化與全球化的新趨勢，講求的是創新，技術，效率與服務的新觀念。在邁向新世紀的政府，如何滿足顧客高標準的服務需求與期望，提高顧客滿意度，將是政府推動行政革新工程的重要工作指標。政府已從往昔管制者的角色，轉變為服務提供者的角色<sup>1</sup>。意謂著為民服務工作將逐漸趨向多元化。從民國 85 年以來推動的政府再造方案中，包括有組織再造、人力及服務再造、法制再造三大範疇，其中「人力及服務再造」之重要工作項目：「行政單一窗口化」的設置便是重要的核心工作。所謂「單一窗口化服務」就是政府要讓民眾於洽辦公務時，一處交件，就能獲得全程便捷、親切的服務，完成所要辦理的事項，不必奔走好幾個單位或機關<sup>2</sup>。正如人事行政局前局長魏啟林先生曾強調，在政府再造的諸項工作中，行政單一窗口是處理政府和民眾接觸所涉及的事項中，相對於其他公共事務，對民眾影響最直接，也是政府部門與私人部門所從事的服務活動中最類似的項目<sup>3</sup>。單一窗口的服務是民眾對政府工作效能的第一印象，該制度的推動，對政府再造工程的成敗，有著重要的影響力。換言之，單一窗口服務是民眾對政府行政效能的第一印象，現代化政府的新指標。因此，乃致力推動便民、親民、利民的單一窗口化服務，希望政府如同一般民間 24 小時服務的便利商店，為民眾打開一扇親切便民的窗口，提供更迅速便捷的服務，所以該制度的推動，對政府再造工程的成敗，有著重要的影響力。

臺中市在進入 e 世紀時代中，各項施政作為當以民意為基礎，並從「以客為尊」的顧客導向開始著手，如何滿足民眾的需求，提升顧客服務滿意度，

<sup>1</sup>鄭士雄，2003，基層地政機關單一窗口服務成功關鍵因素之研究-以彰化縣地政事務所為例，國立彰化師範大學商業教育學系行政管理碩士論文，頁 1。

<sup>2</sup>魏啟林，2001，「全國行政單一窗口化運動的新意與企盼」，推動全國行政單一窗口化運動實錄，行政院人事行政局編印，頁 283。

<sup>3</sup>魏啟林，2001，「我國推動全國行政單一窗口化之現況與前瞻」，推動全國行政單一窗口化運動實錄，行政院人事行政局編印，頁 192。

更是胡市長就任以來一直大力推動的服務理念，也是各級機關在推動施政工作上應努力的方向。為因應時代的趨勢，胡市長的施政規劃即秉持「便民」、「創新」、「效率」之新思維，作為提升為民服務品質的積極作為，以型塑優質的行政文化，建構高效能的市政服務團隊。尤其是直接與民眾接觸的事項，都應以單一窗口作為服務的標準。地政為庶政的基礎，與民眾財產權益息息相關，而臺中市政府地政局是綜理臺中市地政業務的主管機關，為貫徹市長的施政理念，希望從便民服務的角度，確實瞭解民眾對地政服務的需求與期望，特將地政業務訂定為「便民服務創巔峰」、「地政資訊 e 網通」、「衛星定位全球通」、「開發建設大台中」四大願景，並以「便民服務創巔峰」列為四大願景之首，期以創新、進取、專業的核心價值，結合新科技、新知識，以確保民眾權益，提供更優質便民的地政服務。

近年來臺中市地政業務賡續推行簡化作業流程，加強為民服務措施，並積極推動地政單一窗口服務，希望以工作精簡化、科技化及效率化的要求，達到親民、便民的目標。推動項目包括縮短民眾申辦案件之等候時間，中午不休息受理謄本申請服務，利用地政資訊網路化功能，提供民眾跨所、跨縣市申請謄本、地價、地籍圖資料服務及網路領電子謄本等便民措施，以減少洽公民眾奔波往來各地政事務所的時間，提供民眾便捷且快速的服務品質，戮力再造便民服務新目標。其中對於推動地政單一窗口服務的規劃更是不遺餘力，為瞭解臺中市地政單一窗口服務的使用情形及服務滿意度，於民國 92、93、94 連續三年委託民間專業民意調查公司進行「新世紀-臺中市地政單一窗口滿意度調查」，以指派面訪員前往轄區地政事務所定點隨機抽樣訪問前往洽公之民眾，以進一步瞭解洽公民眾對各項地政服務的評價及滿意度，作為施政方針與措施改善之參考依據。依據臺中市政府地政局在民國 92 至 94 年所做之委外民意調查結果顯示，對各類謄本及簡易登記案件單一窗口服務，感到滿意以上者 92 年為 90.9%、93 年為 93.2%，94 年整體地政服務滿意度為 89.0%<sup>4</sup>。由該項調查資料顯示，不論是地政單一窗口業務的宣導、硬體設施或人員服務滿意度方面，一般民眾對於臺中市地政機關推動的單一窗口服務都給予一致的好評，顯示本市地政單一窗口業務長期用心經營，以顧客為主要考量目標，有相當顯著的成效，整體而言頗獲民眾肯定。不過，提升服務品質沒有止境，仍有少數民眾認為「服務尚可」及「不滿意」項目仍有缺失亟待改進，這也是地政機關應賡續提升為民服務品質的動力。

<sup>4</sup>臺中市政府，2003-2005，「新世紀-臺中市地政單一窗口滿意度調查報告」，異視行銷顧問股份有限公司、聯合報系民意調查中心。

## 二、研究目的

以民眾心聲作為施政的方向及目標，往往事半功倍，且更能獲得問題的解決方法，而單一窗口本身就是以服務顧客為導向的設置。顧客對單一窗口服務的滿意度，端視其對單一窗口服務之期望程度，和真實經歷後的感受差異而定。但目前單一窗口設置機關缺乏一套「傾聽民眾心聲」的顧客回饋管道及方法，減少了提高服務品質的機制。地政單一窗口服務，是民眾對政府行政效能的第一印象。身為地政工作人員，針對地政單一窗口服務措施，即「一處收件，全程服務」之服務措施，如何提升服務效能，滿足民眾的需求，提高顧客滿意度，為提倡地政單一窗口服務之重要便民服務工作。地政工作人員扮演執行者角色，決定服務品質的好壞，顧客是直接感受服務滿意度高低的接受者，透過二者之間的互動關係，應隨時檢視服務品質及適時改善服務措施。

本研究的基本重點是探討地政業務單一窗口的服務品質，以目前正積極推動單一窗口化作業的地政機關為研究對象，爰此，本研究擬對此一回應世界潮流、人民需求的政府再造方案中，以「單一窗口化」策略為主軸，闡述其觀念及特性，強化為民服務之觀念，故採用之研究方法乃以文獻資料歸納法、次級資料蒐集分析法及問卷調查法之方式，輔以實務經驗作法進行探討。首先透過相關文獻的資料分析中，建構出本研究之理論基礎架構，進而瞭解國內外推行單一窗口的各種做法及成功因素。再以地政機關推動「單一窗口化」經驗為實證對象，運用 Parasuraman, Zeithaml, and Berry 三位教授提出的 PZB 服務品質構面為基礎設計問卷，並進行地政人員與民眾對地政單一窗口作業的執行度與滿意度問卷調查，再根據資料整理及統計結果分析，來衡量單一窗口的服務品質，將實務的執行成效與理論相互印證，探討基層地政機關人員在提供實施單一窗口化的服務認知於執行態度上的落實程度，以及顧客需求與期望及服務品質感受程度間，尋找兩者之間是否存在落差與服務缺口，並研究如何解決兩者之間的差距，提出改進意見，以提供地政機關改善單一窗口服務品質，落實為民服務工作之參考。

## 貳、單一窗口的理論與特性

### 一、單一窗口化的意義

何謂「單一窗口化服務」(One-Stop Service)？以從單一窗口得到多種(multiple)或整合(integrated)的服務<sup>5</sup>。另外美國國家績效評估委員會在「美國公務員實施單一窗口化業務評估報告」中所提出的定義，必須具備有「一次聯繫、一次往返、一次接觸」等三項特質。換言之，經由政府於內部所做的檢討整合、簡化工作流程後，民眾只需前往一處政府機關、與一位公務人員接洽，甚至只要坐在家中撥通電話、發一封電子郵件，就能完成所需要的任務<sup>6</sup>。而根據美國聯邦政府標竿學習聯盟小組(Federal Benchmarking Consortium)的研究報告指出，所謂單一窗口服務，係顧客所需要或期待的服務，要在單一次的接觸，亦即面對面或透過電話、傳真、網際網路及其他方式，即可完成。

從經濟合作與發展組織的定義與行政院推動單一窗口所揭櫫的「一處收件、全程服務」目標作比對，可發現所謂的「一處收件」乃指單一窗口可以提供「多種」服務的意思；而「全程服務」則表達了單一窗口可以提供「整合」服務之概念，二者在涵義上不謀而合<sup>7</sup>。行政院人事行政局在其編纂的「全國行政單一窗口化成效實例」一書中提到，所謂行政單一窗口化，就是要讓民眾洽辦公務時，只要在單一個窗口交件，就能夠完成所有的作業，並獲得全程親切而有效率的服務，以免讓民眾奔走好幾個窗口或機關<sup>8</sup>。

綜上，我們知道其實單一窗口原則上是以「顧客導向」為服務的一種政府執行重點概念，主要強調對外界環境的迅速回應，以及對內部環境的分工合作。其概念是將政府視為由一個機能性的企業在經營，它是以「民眾在哪，我們的服務就到哪」的顧客需求為導向，在行政作為上與人民親近，能傾聽民眾聲音，設身處地的為民眾著想，除了簡化作業流程，提高工作效率，同時強調以親切、耐心、尊重的態度提供民眾服務，確實做到「一處收件、全程服務」的目標，為民眾開啟一扇親民、便民、利民的窗口，達到簡政便民的目的。

<sup>5</sup> 魏啟林，2001，「我國推動全國行政單一窗口化之現況與前瞻」，推動全國行政單一窗口化運動實錄，行政院人事行政局編印，頁192。

<sup>6</sup> 魏啟林編纂，2000，政府再造運動，晨星出版社，頁135。

<sup>7</sup> 王國明、陳啟光，2000年8月，「對我國推動單一窗口運動之幾點看法」，研考雙月刊，24卷4期，頁72。

<sup>8</sup> 劉仕顯，1998，推開簡政便民窗口：全國行政單一窗口化成效實例，行政院人事行政局，頁2。

## 二、單一窗口化的原則

單一窗口化服務是協助民眾解決不知到何處或如何使用政府提供的服務之困擾的有力方式，在單一窗口服務下，民眾不在需要往返奔波於機關間，只要透過一次的收件就能完成所欲處理的事務。依據行政院人事行政局於民國 86 年訂頒之「推動全國行政單一窗口化運動方案」所訂定之作業需求及陳立剛教授（1999）的看法，將單一窗口化服務擬訂五項原則<sup>9</sup>，後來賴維堯教授（1999）建議增列第二項原則為「提供範例」，以資周延。

- （一）一處收件，全程服務：這是單一窗口化服務基本要求，可減少民眾奔走於好幾個單位中，無所適從。
- （二）提供範例：提供各項申辦案件之申請書表範例，使得民眾能了解其作業流程與所需攜帶之證明文件，以增進民眾至第一線行政機關洽公時的方便性。
- （三）一次補件原則：清楚訂定收件及補件要求，以免民眾多次補件，延誤、浪費時間。
- （四）標準工作時間訂定：「單一窗口作業」需要訂定每一項服務項目的標準工作作業時間，並公佈使得民眾能酌以參考瞭解。
- （五）提供良好服務：單一窗口化作業不僅要提供品質良好的服務，更要講求良好的服務態度。
- （六）中午不休息：為使民眾洽公便利，服務窗口在午休也能讓洽公民眾得到便捷的服務。

## 三、單一窗口化的特性

行政單一窗口化必須先從簡化與民眾有關的行政作業流程開始，主要重點包括工作簡化、流程再造、研究創新等項目，並適時運用資訊科技，以提供迅速而便捷的服務。依據行政院人事行政局前局長魏啟林的看法，認為行政單一窗口化的意涵，可以用「三個 C」、「四個單一」、「五個最少」來說明<sup>10</sup>：

（一）首先就推動行政單一窗口化而言，必須遵循「三個 C」為指導原則：

### 1、理念上要以顧客導向（customer-orientation）

在民主體制中，政府的任何行政事務的推動，其目的都不是為了政府本身，而是針對其所服務之人民。所以政府機關必須成為一個能傾聽人民心聲，處處為民眾著想，而以服務顧客為宗旨的公共組織。

### 2、結構上要達到充份與相互的聯繫（connection）

<sup>9</sup>陳立剛，2001，「單一窗口化服務之研析：我國與美國實施之檢討與建議」，推動全國行政單一窗口化運動實錄（論文集），行政院人事行政局編印，頁 235。

<sup>10</sup>魏啟林，2001，「我國推動全國行政單一窗口化之現狀與前瞻」，推動全國行政單一窗口化運動實錄（論文集），行政院人事行政局編印，頁 192-194。

單一窗口的作業必須將原本彼此獨立的承辦人員、單位、團隊與機關間依業務的流程加以整合，以達到組織間充分與互相的聯繫，來消弭政府體系之間的界限壁壘。

### 3、流程應能集中作業（concentration）

對於原本依職能而被分割的業務，加以集中、整合成動線良好的作業流程，可減少時間的耗費及作業的成本，以提高服務品質和行政效率。

## （二）其次就行政單一窗口化的內容而言，要做到「四個單一」：

### 1、單一洽公地點

民眾只需到一個服務窗口，就可以完成所要求的服務事項，達到「一處收件，全程服務」的目標。

### 2、單一洽公次數

民眾辦理一個案件只需前往該機關一次交件便可辦成，不應讓民眾來回奔波數趟。若因資料不足或填寫錯誤而無法辦理，也僅需做到一次補件即可。

### 3、單一的接觸點

單一窗口化的目的，便是要做到多種或整合的服務，若民眾洽辦的案件，不論需涉及到多個承辦員、部門或機關，都是由最初接辦的承辦員從頭服務到底，如同一處收件，全程服務。

### 4、單一作業動線

單一窗口化的服務往往會牽涉到不同單位，須打破機關間的界線，利用電子化連線，將有關機關或單位事權重新整合，並建立標準作業程序。

## （三）行政單一窗口化實施之後，要能夠達到「五個最少」的結果：

### 1、民眾等候的時間最短最少

單一窗口化要建立各種業務的標準作業時間，若無法即刻完成，應告知取件日期時間。且為配合民眾的作息及便利，中午不休息，加派人力及延長作業時間，以減少民眾等候的機會成本。

### 2、民眾填寫的書表要最少

簡易的申請案件，應儘量由單一窗口服務人員利用電腦列印其申請書表，再交由洽辦民眾確認，以簡化民眾應填寫的書表。

### 3、民眾蓋的章要最少

單一窗口化作業對於民眾洽辦的申請書表應力求單純化，並儘量減少核章的次數，可利用設置印鑑卡或電子簽章的方式，減少印鑑證明的使用量。

### 4、作業牽涉的流程層級要最少

單一窗口的設置須為一具彈性的扁平化組織，強調迅速回應，其作業



流程應簡化為監督及執行二級，第一線的承辦員要獲得充分的授權與授能，且力求電子化連線作業。

#### 5、民眾的抱怨要最少

單一窗口的目標就是要達到顧客滿意，有「以客為尊」的服務理念，承辦的公務人員應以親切的態度傾聽民眾的問題，不怕麻煩的為民眾解答疑慮，使民眾有賓至如歸的感受。

### 四、地政單一窗口服務項目

為了落實政府再造工程，推動行政革新，須加強便民服務，以提供高品質、高效率的公共服務。在「推動全國行政單一窗口化運動方案」及實施計畫中，內政部將地政業務先以「簡易登記民眾親自辦理案件」及「申請謄本案件」二項直接與民眾接觸頻繁業務項目規劃為中程實施目標之一，其地政單一窗口具體實施內容如下<sup>11</sup>：

#### (一) 簡易登記案件之申請：

- 1、服務對象：親自向地政事務所申請簡易登記案件之民眾。
- 2、受理案件種類：抵押權塗銷登記、住址變更登記、姓名變更登記、建物門牌變更登記(限門牌整編者)、書狀換給登記及簡易更正登記(以姓名、出生日期、身分證統一編號、地址門牌等錯誤，經戶政機關更正有案者為限)等。
- 3、處理期限：已實施電腦化連線作業地區，民眾只需將相關證件交櫃台人員辦理，時間僅為一小時。

#### (二) 各項謄本之申請：

- 1、服務對象：各項謄本申請民眾。
- 2、受理謄本項目：包含土地建物登記簿謄本、地籍資料閱覽、地籍圖謄本、地價證明書、建物平面圖謄本等。
- 3、處理期限：已實施電腦化作地區，隨到隨辦。

<sup>11</sup>劉仕顯，1998，推開簡政便民窗口：全國行政單一窗口化成效實例，行政院人事行政局，頁49。  
暨簡太郎，1999，「內政部推動戶政、地政、建管業務單一窗口化作業專案報告」，全國行政單一窗口化會議論文集，行政院人事行政局、國策研究院文教基金會，頁4。

## 參、PZB 服務品質衡量模式

### 一、服務品質之定義

「服務」，依據 Philips Kotler 在 1994 年提出的意義，係指某一方提供另一方的任何活動與利益。析言之，服務係指無形的活動或利益，使用者在接受服務後，並未產生任何所有權的移轉問題，服務提供也不一定要附屬於實體產品<sup>12</sup>。「品質」，一般可分為主觀的品質及客觀的品質，服務品質是一主觀性的品質，係取決於消費者主觀意識的認定。客觀的品質，係指產品真實技術的優良性或卓越性，而且此優良性或卓越性是可加以證實的，此即產品品質的觀念，因此客觀性品質通常被用來作為工業性或有形性產品的品質衡量工具。在製造業對產品品質的衡量，常以品級 (grade)、適用程度 (fitness for use) 及一致性 (consistence) 三者來作為考量的依據<sup>13</sup>。而 Gronroos 認為顧客在接受服務前會有一個期望品質，在接受服務後會產生一個經驗品質，兩者互相比較後的差異會得到一個總體認知的品質，如果經驗品質達到期望品質，則認為總體認知的品質很好，反之，則認為不好<sup>14</sup>。此外，其認為造成顧客間期望服務品質差異的原因，分別是企業形象、傳統行銷活動、過去經驗、口碑等外在因素的影響；而對服務的認知，則只受到傳統行銷活動的影響。

英國 Parasuraman, Zeithaml, and Berry 三位教授認為「服務品質」乃源自於消費者對於期望服務與認知服務之比較而得<sup>15</sup>。所謂「服務品質」，是顧客對於服務品質好壞的認知，通常來自顧客本身期望所應得到的服務品質，與其實際上感受到的服務，兩者比較的結果；亦即顧客主觀性的對所提供的服務認知的狀況。因此，顧客對於服務前的期望與接受服務後的認知之間所產生的差異會產生下列三種情況<sup>16</sup>：

- (一) 期望的服務 > 認知的服務。則顧客認為服務品質不好，不滿意。
- (二) 期望的服務 = 認知的服務。則顧客認為服務品質尚可，滿意。
- (三) 期望的服務 < 認知的服務。則顧客認為服務品質很好，很滿意。

本研究係探討地政單一窗口服務滿意度之服務品質衡量，故對於服務品

<sup>12</sup> 鄭士雄，2003，基層地政機關單一窗口服務成功關鍵因素之研究-以彰化縣地政事務所為例，國立彰化師範大學商業教育學系行政管理碩士論文，頁 42。

<sup>13</sup> 許世強，2002，「地政單一窗口特性與服務品質之研究」，逢甲大學土地管理學系碩士論文，頁 23。

<sup>14</sup> 洪東興，2000，民眾對地政業務服務品質認知差異之探討—以高雄縣為例，中山大學公共事務管理學系碩士論文，頁 8。

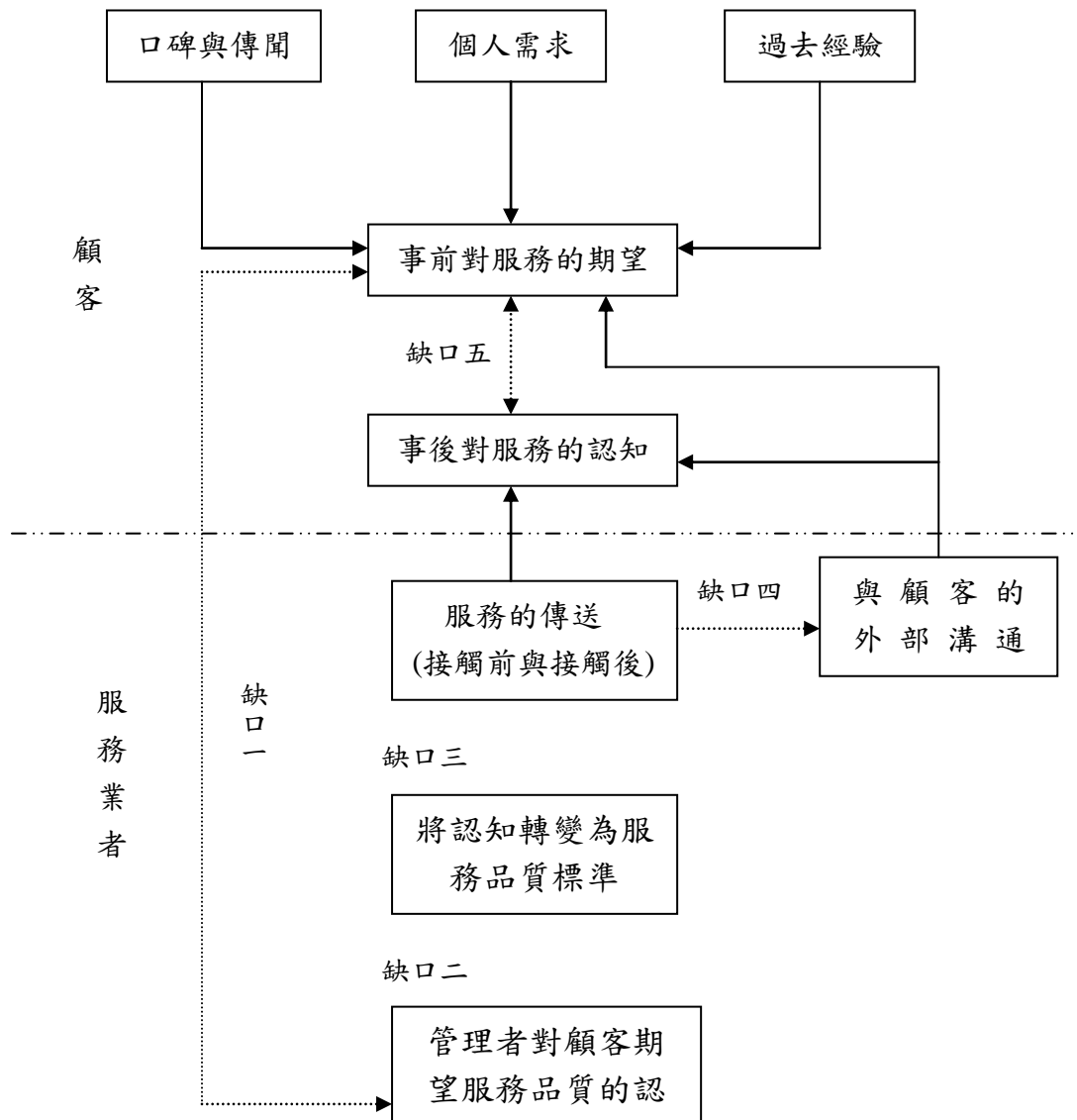
<sup>15</sup> A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, & Leonard L. Berry, 1988, Communication and Control Process in the Delivery of Service Quality, Journal of Marketing, p.52。

<sup>16</sup> 許世強，2002，「地政單一窗口特性與服務品質之研究」，逢甲大學土地管理學系碩士論文，頁 27。

質之界定，係依據上述該項定義，並參考 Parasuraman, Zeithaml, and Berry 三位教授所提出之 PZB 服務品質模式。

## 二、PZB 服務品質之衡量模式

在國內外研究服務品質模式有關文獻中，就屬 Parasuraman, Zeithaml, and Berry(簡稱 PZB)三位教授所提出的服務品質模式，在學術界及業界最具代表性且最常被採用者。自此之後，不少學者對於各服務業之服務品質衡量時，皆是依據該服務品質模式。此三位教授主要是以銀行業、證券業、信用卡服務業及產品維修業的管理人員及顧客透過深度訪談，以便獲得研究服務品質之相關資料與訊息。其研究發現在管理者認知與服務人員傳送服務給顧客時，服務品質存在有五種缺口，而造成了提升服務品質的主要障礙，其建立之服務品質缺口模式，如下圖所示：



資料來源：A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, & Leonard L. Berry, 1985, "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research", Journal of Marketing, vol. 49, Fall, p44.

在顧客為導向的理念下，若要提升顧客滿意度，以彌補並滿足顧客的需求與期望，則必須設法排除這五道缺口，其中有四道缺口來自於服務業者，只有一個缺口是來自消費者方面，而消費者缺口的大小，是前四道缺口的函數。此五道缺口敘述如下<sup>17</sup>：

(一) 缺口一：顧客的預期與管理者認知間的缺口 (Consumer Expectation-Management Perception Gap)

此缺口一係顧客所期望的服務所應具備的水準與管理者所認知的「顧客的期望」有所差距。乃因服務業者並不真正了解顧客對此一服務真正的期望是什麼，導致其所提供的服務無法針對顧客來發展，故而影響顧客對服務品質的知覺。

(二) 缺口二：管理者的認知與服務品質標準的缺口 (Management Perception-Service Quality Specification Gap)

此缺口二係指服務業的管理者即使知道顧客所希望的服務屬性，但因資源或市場條件的限制，造成缺乏提高服務品質的管理承諾，而形成此道缺口。

(三) 缺口三：服務品質標準與服務傳送間的缺口 (Service Quality Specification-Service Delivery Gap)

此缺口三係在服務傳送中，因工作人員的不同而使得服務品質無法一直維持在一定水準之上，由於此種在服務傳送過程中，造成服務品質不穩定及無法標準化，而影響了顧客對服務品質水準的認知，產生了這道缺口。

(四) 缺口四：服務傳送與顧客外部溝通的缺口 (Service Delivery-External Communication Gap)

此缺口四係顧客對服務的期望，會受到服務業者在大眾傳播媒體所做的廣告，或利用其他溝通工具的運用而產生影響，所以服務業者在對顧客做外部溝通時，不可太過誇大其詞，或做太多的承諾，以免造成顧客在消費前的期望過高，但在實際接受到的服務並無法達到其希望水準，使得顧客的認知服務與期望服務間的差距過大，而降低對服務品質的認知。

(五) 缺口五：顧客期望的服務與認知服務的缺口 (Expected Service-Perceived Service Gap)

此缺口五係顧客對服務的期望與實際接受服務後的認知間所產生的差異。而顧客對服務的期望受到口碑傳聞、個人需求及過去經驗而影響。如果顧客接受服務後的認知大於原先的期望水準，則顧客會感到很滿意；如果顧

---

<sup>17</sup> 吳煌源，1999，政府再造後稅務機關服務品質之實證研究-以台南縣市納稅人為實證對象，成功大學企業管理學系碩士論文，頁 11-12。

客接受服務後的認知小於期望的水準，則會感到不滿意。

上述的五項缺口彼此間具有函數關係，第五缺口為其他四項缺口的函數，另言之，即缺口一至缺口四，均會影響缺口五， $\text{缺口五} = f(\text{缺口一}, \text{缺口二}, \text{缺口三}, \text{缺口四})$ 。依據此函數，認為顧客所認知的服務品質，決定在事前服務的期望與事後對服務的認知缺口的方向。服務業若想要提高服務品質，則須縮小服務缺口，才能提高顧客對服務品質的認知。

國內運用 PZB 模式來探討地政事務所服務品質的研究有：洪東興(2000)採用 PZB 模式來探討高雄縣地政事務所在實施電腦化後，其為民服務品質之成效，即以民眾觀點來評估地政事務所的績效，並尋求改善服務品質的途徑。另外，採用 PZB 模式來探討地政事務所單一窗口服務品質的研究有：許世強(2002)採用 PZB 模式來探討臺中縣地政事務所單一窗口服務品質滿意度之研究，鄭世雄(2003)採用 PZB 模式來探討彰化縣地政事務所單一窗口服務成功關鍵因素之研究，這二位研究者皆採用 PZB 服務品質模式來衡量地政單一窗口服務的缺口。

而本研究即以 Parasuraman, Zeithaml, and Berry(簡稱 PZB)三位教授所提出的服務品質模式所發展出來的五項缺口來驗證地政事務所單一窗口之服務品質，但因缺口四即地政單一窗口員工在傳遞服務時與顧客的外部宣傳溝通部分，其控制變項較為複雜，故不列入本研究驗證討論範圍，僅針對缺口一、缺口二、缺口三及缺口五加以研究，以探討地政事務所單一窗口之缺口是否存在。其變項定義如下：

缺口一：指「地政員工對地政單一窗口服務品質的認知」與「民眾對地政單一窗口服務品質的期望」程度之間的差距。

缺口二：指「地政員工對地政單一窗口服務品質的執行」與「民眾對地政單一窗口服務品質的感受」程度之間的差距。

缺口三：指「地政員工對地政單一窗口服務品質的認知」與「地政員工對地政單一窗口服務品質的執行」程度之間的差距。

缺口五：指「民眾對地政單一窗口服務品質的期望」與「民眾對地政單一窗口服務品質的感受」程度之間的差距。

### 三、服務品質之衡量構面量表

「PZB 服務品質模式」,依其發表的測量顧客期望服務與認知服務間缺口的量表,即為「SERVQUAL」量表,其是以原先提出之 10 項影響服務品質的因素為基礎,經由與幾家大型服務公司的管理者及員工作深度訪談,再加以篩選、分析,最後得出一個包含 5 個服務品質構面、22 個服務品質測量項目的量表,以作為衡量服務品質的工具,並提供服務業者藉以縮小服務品質差距及提升服務品質的參考,此即「SERVQUAL 五大服務品質構面」。量表內容包括:有形面(Tangibility)、可靠面(Reliability)、反應面(Responsiveness)、保證面(Assurance)、關懷面(Empathy)等五大品質構面(如表 1 所示)。本研究將應用 PZB 服務品質模式,依地政單一窗口服務的特性設計問卷及進行調查,透過統計分析結果,作為提升地政單一窗口服務品質,以及提高洽公民眾滿意度之參考。

表 1 SERVQUAL 服務品質之衡量構面及組成變項

品質構面	組成變項
有形面 (Tangibility)	1、具有現代化的設備。 2、服務設施具有吸引的外觀。 3、服務員工穿著得體。 4、公司的各項設施能與其提供的服務性質相協調。
可靠面 (Reliability)	5、能履行對顧客所做的承諾。 6、當顧客遭到困難，能表現關心提供協助。 7、讓顧客感覺可靠。 8、對顧客所做的承諾能準時完成。 9、服務的相關記錄是精確的，並能妥善保存。
反應面 (Responsiveness)	10、在何時提供何種服務並不會告知顧客。 11、服務人員無法提供顧客快速的服務。 12、服務人員並非總是願意幫忙顧客。 13、服務人員因為太忙而無法迅速提供顧客服務。
保證面 (Assurance)	14、服務人員是值得信賴的。 15、顧客在和服務人員接洽時會感到安心。 16、服務人員態度友善親切。 17、服務人員可得到管理者的適當支持，以提供更好服務。
關懷面 (Empathy)	18、服務人員不會針對顧客的需要而提供必要的服務。 19、服務人員不會對顧客付出關心。 20、不能期待服務人員瞭解顧客的需求。 21、無法期待服務人員以顧客的利益為優先考量。 22、公司提供服務的時間不能方便顧客的需求。

資料來源：Parasuraman A., Valarie A. Zeithaml, & Leonard L. Berry, 1988, SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, Journal of Retailing, pp.12-41.

## 肆、研究設計

本研究旨在探討地政機關單一窗口服務滿意度，期望從研究中發現地政工作人員與民眾之間是否存在地政單一窗口服務缺口，以改進地政單一窗口的服務效益，提升民眾洽公之滿意度。首先運用文獻分析法，透過國內外推動單一窗口之相關研究理論中，採用由 Parasuraman, Zeithaml, and Berry(簡稱 PZB)等三位教授發展之「PZB 服務品質模式」，來衡量探討地政事務所單一窗口化服務績效缺口是否存在。係藉由問卷調查方法，針對地政事務所設置單一窗口化服務作業之執行者地政人員（包括主管及服務人員）及民眾（包括地政士）進行問卷調查研究，利用 PZB 模式之「SERVQUAL 五大服務品質構面」及地政單一窗口的特性，並參考其他相關研究來設計問卷，就回收之有效問卷做整理、統計與分析，以瞭解地政單一窗口服務品質滿意程度。

### 一、研究對象及項目

臺中市政府地政局是綜理臺中市地政業務的主管機關，地政事務所則是掌管土地、建物的登記及測量等與民眾生活息息相關的業務，隸屬各地縣市政府管轄，設主任一人，承市長任命，兼受地政局長指揮，督辦轄區內地政業務。目前本市地政機關組織架構及地政事務所各課業務職掌分為：第一課（登記課），辦理土地、建物各項登記業務；第二課，辦理土地、建物測量及複丈業務；第三課（地價課），辦理土地公告現值、公告地價等有關地價業務；第四課，辦理一般行政、總務、檔案管理等綜合業務；資訊課，辦理有關地政資訊業務。

本研究的主題是探討地政業務單一窗口的服務品質，故問卷設計主要分為地政工作人員及一般洽公民眾兩大類，旨在取得量化的資料，以作為問題分析之初級資料。因此將針對地政事務所設置之簡易登記案件及謄本單一窗口進行調查，基於職務工作之便及地緣關係選擇臺中市所轄三個地政事務所（中山、中正、中興）之主管及工作人員與民眾進行問卷調查，以作為本研究問卷調查對象，但因受限於調查時間及地緣關係，採便利隨機抽樣方式，以臺中市轄區內三所地政事務所設置之單一窗口作業為樣本，除了針對地政事務所之主管及單一窗口作業之員工外，並在各地政事務所隨機對前往單一窗口洽公的民眾（包括地政士）進行滿意度調查。基於職務之便，在一定時間內委託地政同仁協助分發問卷，進行調查工作及代為說明，並就回收之有效問卷做處理與統計分析。



本研究項目係以內政部推行之地政業務中程目標之一，即目前在地政事務所實施簡易登記案件及謄本申請單一窗口化之業務等二項：<sup>18</sup>

一、簡易登記案件單一窗口作業。

(一) 服務對象：親自向地政事務所申請登記之民眾。

(二) 受理案件種類：抵押權塗銷登記、住址變更登記、姓名變更登記、建物門牌變更登記(限門牌整編者)、書狀換給登記及簡易更正登記。

(三) 處理期限：採行電腦化連線作業地區，民眾只需將相關證件交櫃台人員辦理，時間僅為一小時。

二、謄本申請單一窗口作業。

(一) 服務對象：各項謄本申請民眾。

(二) 內容：包含土地建物登記簿謄本、地籍資料閱覽、地籍圖謄本、地價證明書、建物平面圖謄本等。

(三) 處理期限：已實施電腦化作地區，隨到隨辦。

## 二、問卷設計

本研究設計之問卷類型分為兩種，一份是以地政事務所主管及單一窗口員工為調查對象，另一份是以到地政事務所洽公的一般民眾及地政士等人士為調查對象。內容為地政事務所主管、員工對地政單一窗口服務品質之認知與執行程度，民眾對地政單一窗口服務品質之期望與感受程度及基本資料等二類問卷，詳如附錄一及附錄二。

本研究問卷所採用之服務品質衡量模式，是依據 Parasuraman、Zeithaml 及 Berry 等三位教授所提出「SERVQUAL 量表」之五個服務品質構面並加以修正，來評估地政事務所單一窗口之服務品質。每個服務品質構面設計四個問項，其內容如表 2 所示：

---

<sup>18</sup>劉仕顯，1998，推開簡政便民窗口：全國行政單一窗口化成效實例，行政院人事行政局，頁 49。  
暨簡太郎，1999，「內政部推動戶政、地政、建管業務單一窗口化作業專案報告」、全國行政單一窗口化會議論文集，行政院人事行政局、國策研究院文教基金會，頁 4。

表 2 地政單一窗口之服務品質問卷項目內容

服務品質構面	問 項
有形性 (Tangibility)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、本市地政事務所的內外環境相當整潔</li> <li>2、本所單一窗口的服務設備完善且現代化</li> <li>3、設置茶水、書寫桌及書寫用具等等，供民眾使用</li> <li>4、單一窗口的各項標示明顯且清楚</li> </ol>
可靠性 (Reliability)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、單一窗口登記及謄本各項申請表格填寫範例說明清楚、填寫容易</li> <li>2、單一窗口服務人員應該一次就把服務工作做好(一處收件，全程服務)</li> <li>3、單一窗口登記及謄本在申請時，服務人員態度良好且能適時解決問題</li> <li>4、案件的審查及補正應依據法令規定及作業標準做到一次補正</li> </ol>
反應性 (Responsiveness)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、單一窗口登記或謄本申請時，服務員工能幫忙填寫或列印申請書表</li> <li>2、單一窗口的申請案件應在規定時限內完成</li> <li>3、單一窗口的服務員工應具有回答及解決民眾問題的專業知識</li> <li>4、單一窗口的申請案件若有補正事項能立即告知民眾</li> </ol>
保證性 (Assurance)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、地政事務所對單一窗口員工的服務品質管理應該很重視</li> <li>2、地政事務所提供的資料應正確無誤</li> <li>3、單一窗口的電腦化作業能提高工作效率及服務品質</li> <li>4、整體而言，地政事務所實施單一窗口化的服務品質值得肯定</li> </ol>
關懷性 (Empathy)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、單一窗口的服務對洽公的民眾能一視同仁無差別待遇</li> <li>2、應積極的蒐集與採納民眾意見，以即時改進單一窗口的服務措施</li> <li>3、單一窗口的設置應有助於減少於各櫃台的往返</li> <li>4、單一窗口的彈性服務(中午不打烊)時間能方便民眾洽公</li> </ol>

本研究依據這 20 項服務品質屬性，利用 Likert 五點量表作為衡量尺度，將認知及期望程度分為五個等級（非常重要、重要、普通、不重要、很不重要），給分方式為（5、4、3、2、1）；將執行及感受程度也分為五級（非常好、良好、普通、不好、非常不好），而給分方式依序為（5、4、3、2、1）。

### 三、問卷回收情形

本研究問卷調查係以本市轄內三個地政事務所之地政同仁及民眾進行問卷調查工作，地政主管及員工問卷調查部分，委由地政事務所主管轉發所屬相關員工填答；一般民眾問卷調查部分，則委由各地政事務所主管轉交服務台代為隨機發放，；調查日期在民國 95 年 7 月 11 日至 95 年 7 月 27 日之間，調查時間為星期一至星期五之上午九點到下午五點之間。

在問卷回收方面，各地政事務所人員（包括主管、承辦員及臨時雇工）部分，共發出 90 份，回收 85 份，有效樣本數為 80 份，有效比率為 88.89%；對前往單一窗口洽公的民眾（包括地政士）共發出問卷 130 份，回收 118 份，有效問卷 102 份，有效比率為 78.46%，回收情形如表 3 所示：

表 3 問卷回收統計表

	發出份數	回收份數	有效份數	回收比率	有效比率
地政工作人員	90	85	80	94.44%	88.89%
民 眾	130	118	102	90.76%	78.46%

## 伍、實證研究結果分析

### 一、問卷調查之基本資料統計情形

此次研究之地政事務所主管及員工之樣本基本資料如圖 1-1 至圖 1-6；民眾樣本基本資料如圖 2-1 至圖 2-6 所示：

#### (一) 地政事務所主管及員工基本資料

##### 1. 性別

在 80 份有效問卷中，男性佔 25 份，約為 31.25%；女性佔 55 份，約為 68.75%。(圖 1-1)

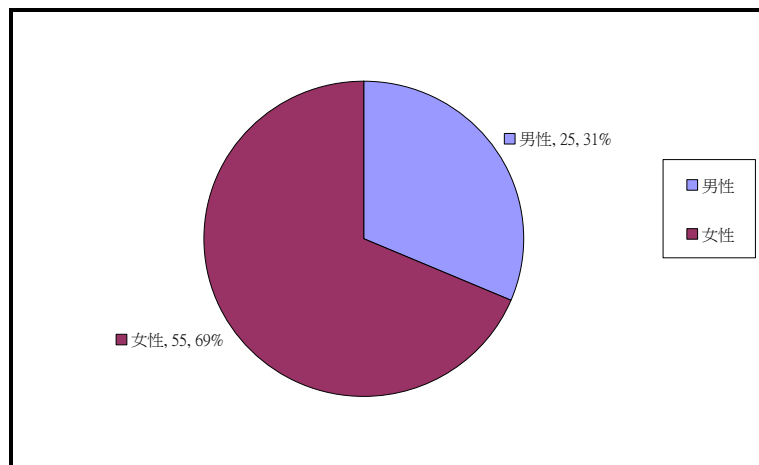


圖 1-1 地政主管及員工性別分佈圖

##### 2. 年齡

在 80 份有效問卷中，20-29 歲有 7 份，約 8.75%；30-39 歲有 28 份，約 35.00%；40-49 歲有 32 份，約 40.00%；50-59 歲有 12 份，約 15.00%；60 歲以上有 1 份，約 1.25%。(圖 1-2)

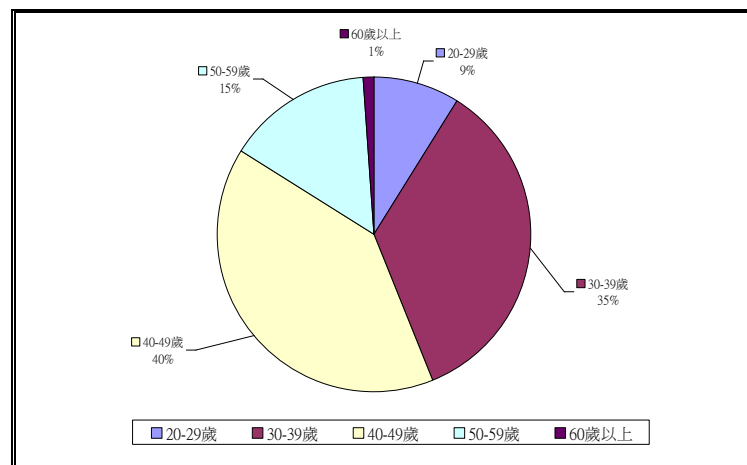


圖 1-2 地政主管及員工年齡分佈圖

### 3.學歷

在 80 份有效問卷中，小學及以下者有 0 份，約 0%；國中者有 0 份，約 0%；高中（職）者有 18 份，約 22.50%；專科/大學有 54 份，約 67.50%；研究所以上有 8 份，約 10.00%。（圖 1-3）

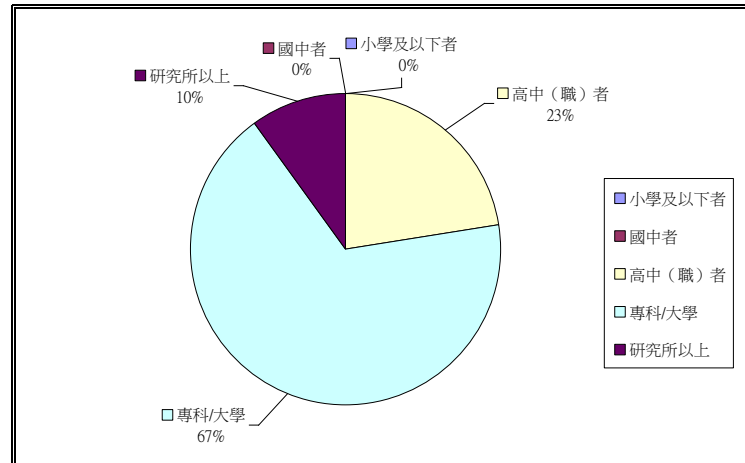


圖 1-3 地政主管及員工教育程度分佈圖

### 4.婚姻狀況

在 80 份有效問卷中，未婚者有 22 份，約 27.50%；已婚者有 58 份，約 72.50%。（圖 1-4）

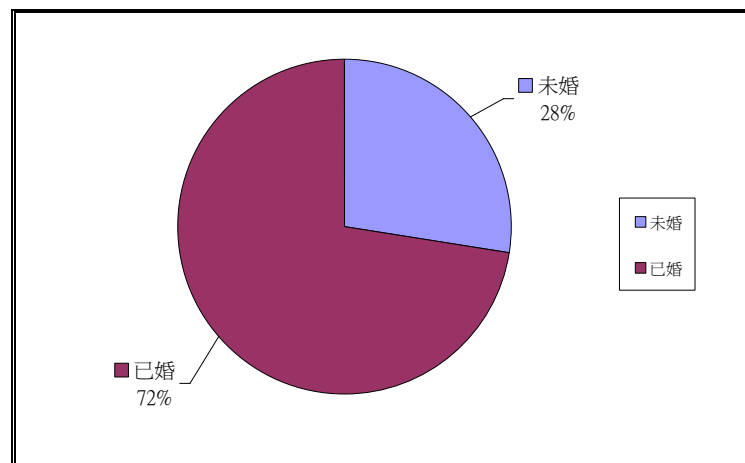


圖 1-4 地政主管及員工婚姻狀況分佈圖

### 5. 職位

在 80 份有效問卷中，職位為主管者有 12 份，約 15.00%；承辦員者有 50 份，約 62.50%；臨時雇工者有 18 份，約 22.50%。(圖 1-5)

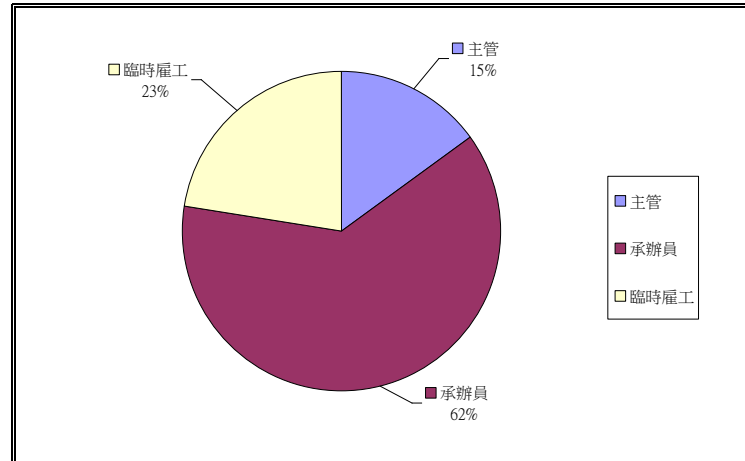


圖 1-5 地政主管及員工職位分佈圖

### 6. 居住地

在 80 份有效問卷中，住在臺中市者有 65 份，約 81.25%；住在臺中縣者有 10 份，約 12.50%；住在其他縣市者有 5 份，約 6.25%。(圖 1-6)

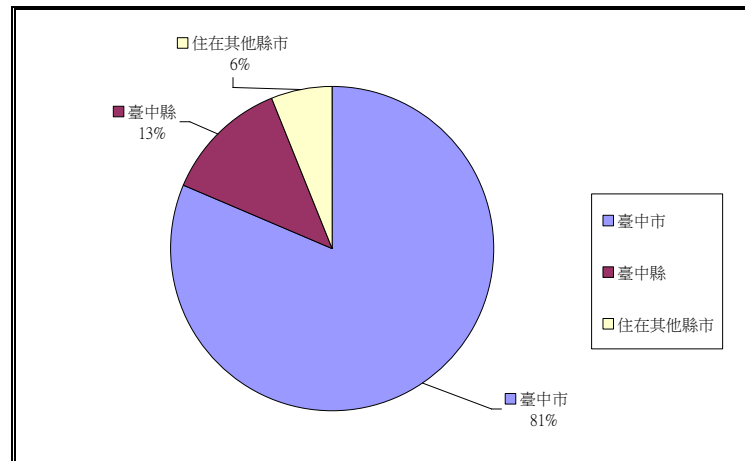


圖 1-6 地政主管及員工居住地分佈圖

## 二、民眾基本資料

### 1.性別

在 102 份有效問卷中，男性佔 45 份，約為 44.12% ；女性佔 57 份，約為 55.88% 。（圖 2-1）

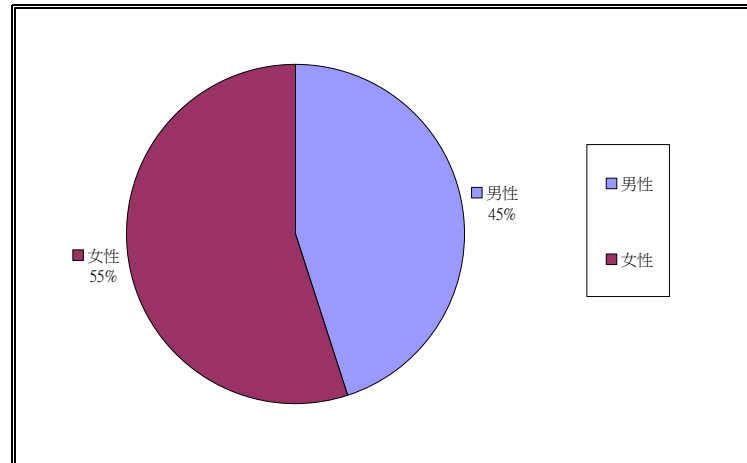


圖 2-1 民眾性別分佈圖

### 2.年齡

在 102 份有效問卷中，20-29 歲有 12 份，約 11.77% ；30-39 歲有 38 份，約 37.25% ；40-49 歲有 30 份，約 29.41% ；50-59 歲有 18 份，約 17.65% ；60 歲以上有 4 份，約 3.92% 。（圖 2-2）

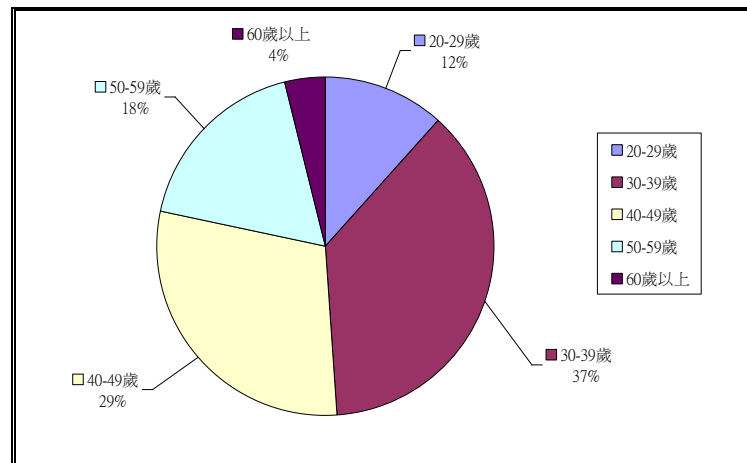


圖 2-1 民眾年齡分佈圖

### 3.學歷

在 102 份有效問卷中，小學及以下者有 2 份，約 1.96% ；國中者有 4 份，約 3.92% ；高中（職）者有 46 份，約 45.10% ；專科/大學有 48 份，約 47.06% ；研究所以上有 2 份，約 1.96% 。（圖 2-3）

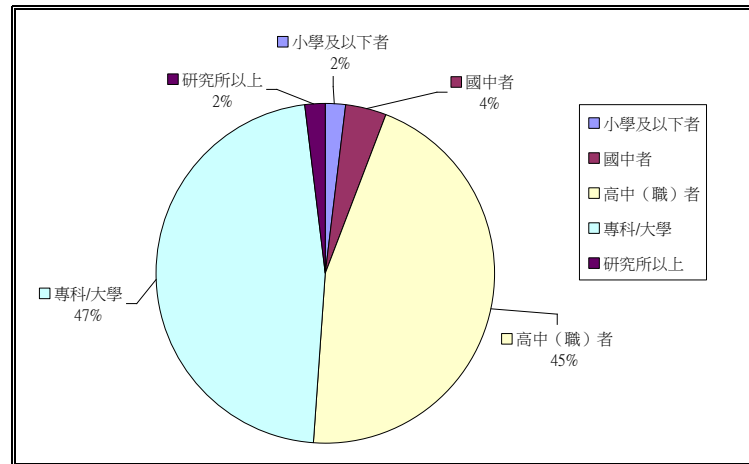


圖 2-3 民眾學歷分佈圖

#### 4. 婚姻狀況

在 102 份有效問卷中，未婚者有 30 份，約 29.41%；已婚者有 75 份，約 70.59%。(圖 2-4)

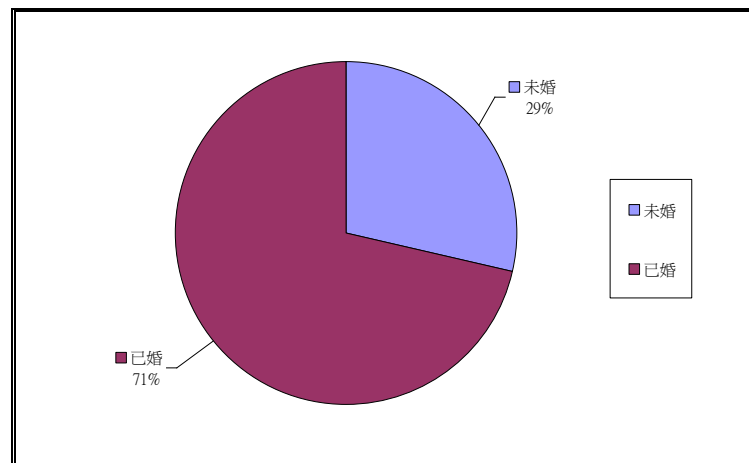


圖 2-4 民眾婚姻狀況分佈圖

#### 5. 職業

在 102 份有效問卷中，職業為地政士者有 24 份，約 23.53%；不動產經紀業者有 14 份，約 13.73%；自由業者有 8 份，約 7.84%；農林漁牧業者有 6 份，約 5.88%；工商業者有 22 份，約 21.57%；專業技術人員者有 12 份，約 11.77%；學生者有 2 份，約 1.96%；家管者有 6 份，約 5.88%；其他者有 8 份，約 7.84%。(圖 2-5)



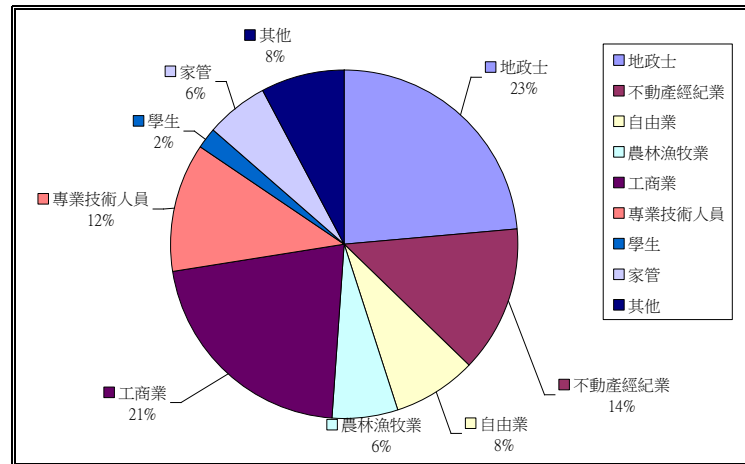


圖 2-5 民眾職業分佈圖

### 6. 居住地

在 102 份有效問卷中，住在臺中市者有 80 份，約 78.43%；住在臺中縣者有 18 份，約 17.65%；住在其他縣市者有 4 份，約 3.92%。(圖 2-6)

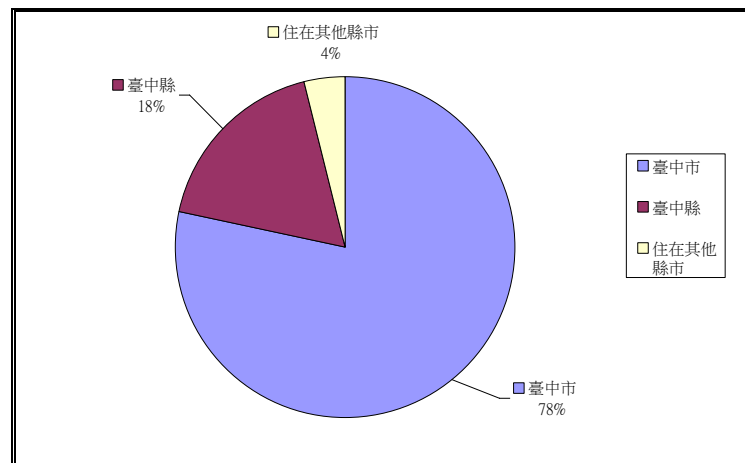


圖 2-6 民眾居住地分佈圖

## 二、地政單一窗口服務品質缺口檢定

本研究是以探討地政工作人員與民眾對於地政單一窗口服務品質衡量變數是否有顯著性差異，亦即服務品質缺口是否存在。所應用之統計方法說明如下：

- 1、次數分配分析 (Frequency Distribution Analysis)：次數分配分析是在問卷回收後，從問卷調查回收之有效問卷中，將問卷所得資料予以編碼整理歸類，並依照資料的屬性及數量分組，以呈現資料的分佈情形。本研究即以統計表及統計圖來量測某項變數出現的次數，以瞭解受訪者之基本資料分配狀況。
- 2、平均值 (Mean)：即以變項或各因素的平均值，作統計分析，以便瞭解某項因素之平均滿意度或相對影響程度。
- 3、t 檢定 (t-test)：本研究利用 t 檢定來分析民眾對於地政單一窗口服務品質之事前期望與事後感受經驗，是否有落差情形存在，即用以驗證是否有缺口存在。

本研究採用 t-test 檢定，若 P-value 值小於 0.05 者表示兩者之間為顯著性差異，該項目以 \* 標示；而 P-value 值若小於 0.01 者表示兩者之間為極顯著性差異，該項目以 \*\* 標示。

### (一) 地政人員與民眾對地政單一窗口服務品質的認知與期望程度之差異檢定

本項檢定係衡量「地政員工對單一窗口服務品質的認知」與「民眾對地政單一窗口服務品質的期望」程度之間的差距，依本研究問卷調查之統計結果得知（如表 4 所示），在 20 項衡量變數中，有「單一窗口登記及謄本各項申請表格填寫範例說明清楚、填寫容易」、「整體而言，地政事務所實施單一窗口化的服務品質值得肯定」等 2 個項目有顯著性差異，另「單一窗口的各項標示明顯且清楚」、「單一窗口的服務員工應具有回答及解決民眾問題的專業知識」、「單一窗口的申請案件若有補正事項能立即告知民眾」、「單一窗口的各項標示明顯且清楚」等 4 個項目有極顯著性差異；其餘 14 項皆無顯著性差異。研究結果顯示，地政員工與民眾對地政單一窗口對服務品質水準的認知與期望程度兩者之間存在有 6 項服務項目缺口，且民眾對地政單一窗口服務品質水準的期望程度之平均數 > 地政員工對地政單一窗口服務品質水準的認知程度之平均數，因此，顯示地政員工的服務認知程度無法及時回應民眾（顧客）的需求與期望。

表 4 地政員工與民眾對地政單一窗口服務品質的認知與期望程度之差異檢定

服務項目	地政員工對地政單一窗口服務品質的認知程度		民眾對地政單一窗口服務品質的期望程度		t	P-value
	平均值	標準差	平均值	標準差		
設置茶水、書寫桌及書寫用具等等，供民眾使用	4.288	0.679	4.360	0.684	-0.732	0.466
單一窗口的各項標示明顯且清楚	4.213	0.610	4.488	0.609	-3.098	0.003**
單一窗口登記及謄本各項申請表格填寫範例說明清楚、填寫容易	4.150	0.638	4.372	0.652	-2.155	0.034*
單一窗口服務人員應該一次就把服務工作做好(一處收件，全程服務)	4.338	0.594	4.419	0.641	-0.942	0.349
單一窗口登記及謄本在申請時，服務人員態度良好且能適時解決問題	4.400	0.608	4.430	0.660	-0.376	0.708
案件的審查及補正應依據法令規定及作業標準做到一次補正	4.400	0.542	4.512	0.628	-1.368	0.175
單一窗口登記或謄本申請時，服務員工能幫忙填寫或列印申請書表	4.463	0.572	4.593	0.540	-1.467	0.146
單一窗口的申請案件應在規定時限內完成	4.463	0.526	4.570	0.564	-1.343	0.183
單一窗口的服務員工應具有回答及解決民眾問題的專業知識	4.063	0.752	4.442	0.696	-3.148	0.002**
單一窗口的申請案件若有補正事項能立即告知民眾	4.413	0.544	4.663	0.523	-3.414	0.001**
地政事務所對單一窗口員工的服務品質管理應該很重視	4.463	0.572	4.477	0.646	-0.123	0.902
地政事務所提供的資料應正確無誤	4.438	0.570	4.523	0.627	-0.895	0.373
單一窗口的電腦化作業能提高工作效率及服務品質	4.388	0.584	4.477	0.627	-1.368	0.175

整體而言，地政事務所實施單一窗口化的服務品質值得肯定	4.500	0.574	4.674	0.519	2.060	0.042*
單一窗口的服務對洽公的民眾能一視同仁無差別待遇	4.475	0.595	4.535	0.645	-0.469	0.640
應積極的蒐集與採納民眾意見，以即時改進單一窗口的服務措施	4.388	0.562	4.535	0.608	-1.579	0.118
單一窗口的設置應有助於減少於各櫃台的往返	4.463	0.615	4.453	0.645	0.121	0.904
單一窗口的彈性服務(中午不打烊)時間能方便民眾洽公	4.313	0.667	4.453	0.714	-1.258	0.212
設置茶水、書寫桌及書寫用具等等，供民眾使用	4.400	0.587	4.523	0.627	-1.136	0.259
單一窗口的各項標示明顯且清楚	4.050	0.884	4.488	0.646	-3.832	0.000**

註：\* = P-value < 0.05 表示有顯著差異；\*\* = P-value < 0.01 表示有極顯著差異

## (二) 地政人員與民眾對地政單一窗口服務品質的執行與感受程度之差異檢定

本項檢定係衡量「地政員工對地政單一窗口服務項目執行的程度」與「民眾對地政單一窗口服務項目感受的程度」之間的差距，依本研究問卷調查之統計結果得知(如表 5 所示)，在 20 項衡量變數中，有「設置茶水、書寫桌及書寫用具等等，供民眾使用」1 個項目有顯著差異，「單一窗口的各項標示明顯且清楚」、「單一窗口服務人員應該一次就把服務工作做好(一處收件，全程服務)」、「單一窗口登記及謄本在申請時，服務人員態度良好且能適時解決問題」、「案件的審查及補正應依據法令規定及作業標準做到一次補正」及「單一窗口登記或謄本申請時，服務員工能幫忙填寫或列印申請書表」、「單一窗口的各項標示明顯且清楚」等 6 項有極顯著性差異；其餘 13 項皆無顯著性差異。研究結果顯示，地政員工與民眾對地政單一窗口對服務品質水準的執行與認知程度兩者之間存在有 7 項服務項目缺口，且民眾對地政單一窗口服務品質水準的感受程度之平均數 > 地政員工對地政單一窗口服務品質水準的執行程度之平均數。因此，顯示地政員工對地政單一窗口的服務項目的執行程度本身認為並不滿意，尚存在有地政員工對執行力之認知與民眾實際感受的服務水準之服務缺口。

表 5 地政員工與民眾對地政單一窗口服務項目的執行與感受程度之檢定

服務項目	地政員工對地政單一窗口服務項目的執行程度		民眾對地政單一窗口服務項目的感受程度		t	P-value
	平均值	標準差	平均值	標準差		
設置茶水、書寫桌及書寫用具等等，供民眾使用	4.038	0.665	4.279	0.626	-2.050	0.043*
單一窗口的各項標示明顯且清楚	4.025	0.693	4.314	0.579	-3.196	0.002**
單一窗口登記及謄本各項申請表格填寫範例說明清楚、填寫容易	4.063	0.700	4.186	0.711	-1.503	0.136
單一窗口服務人員應該一次就把服務工作做好(一處收件，全程服務)	4.100	0.704	4.233	0.680	-3.968	0.000**
單一窗口登記及謄本在申請時，服務人員態度良好且能適時解決問題	4.000	0.818	4.186	0.775	-3.461	0.001**
案件的審查及補正應依據法令規定及作業標準做到一次補正	4.050	0.778	4.372	0.614	-3.261	0.002**
單一窗口登記或謄本申請時，服務員工能幫忙填寫或列印申請書表	4.088	0.679	4.395	0.656	-3.131	0.002**
單一窗口的申請案件應在規定時限內完成	4.114	0.599	4.286	0.632	-1.216	0.227
單一窗口的服務員工應具有回答及解決民眾問題的專業知識	4.188	0.677	4.302	0.652	-1.402	0.165
單一窗口的申請案件若有補正事項能立即告知民眾	4.400	0.587	4.430	0.678	-0.929	0.355
地政事務所對單一窗口員工的服務品質管理應該很重視	4.163	0.625	4.163	0.780	-0.490	0.625
地政事務所提供的資料應正確無誤	4.263	0.651	4.326	0.659	-1.016	0.312
單一窗口的電腦化作業能提高工作效率及服務品質	4.275	0.595	4.279	0.697	-0.737	0.463

整體而言，地政事務所實施單一窗口化的服務品質值得肯定	4.338	0.594	4.372	0.720	-0.568	0.572
單一窗口的服務對洽公的民眾能一視同仁無差別待遇	4.263	0.631	4.326	0.694	-0.705	0.483
應積極的蒐集與採納民眾意見，以即時改進單一窗口的服務措施	4.375	0.582	4.372	0.669	0.591	0.556
單一窗口的設置應有助於減少於各櫃台的往返	4.329	0.614	4.349	0.665	-1.182	0.240
單一窗口的彈性服務（中午不打烊）時間能方便民眾洽公	4.125	0.624	4.279	0.714	-1.729	0.087
設置茶水、書寫桌及書寫用具等等，供民眾使用	4.163	0.702	4.314	0.707	-1.469	0.145
單一窗口的各項標示明顯且清楚	4.075	0.921	4.349	0.699	-4.788	0.000**

註：\* = P-value < 0.05 表示有顯著差異；\*\* = P-value < 0.01 表示有極顯著差異

### （三）地政員工對地政單一窗口的認知與執行程度之差異檢定

本項檢定係衡量「地政單一窗口員工對服務水準的認知」與「地政單一窗口員工對服務項目執行」程度之間的差距，亦即服務品質缺口三是否存在。依本研究問卷調查之統計結果得知（如表 6 所示），在 20 項衡量變數中，地政單一窗口員工除「單一窗口登記及謄本各項申請表格填寫範例說明清楚、填寫容易」、「單一窗口的服務員工應具有回答及解決民眾問題的專業知識」、「單一窗口的申請案件若有補正事項能立即告知民眾」、「單一窗口的電腦化作業能提高工作效率及服務品質」、「應積極的蒐集與採納民眾意見，以即時改進單一窗口的服務措施」等 5 項無顯著差異，及「地政事務所提供的資料應正確無誤」、「整體而言，地政事務所實施單一窗口化的服務品質值得肯定」、「單一窗口的設置應有助於減少於各櫃台的往返」等 3 項有顯著性差異外，餘 12 項衡量變數有極顯著性差異。研究結果顯示，地政單一窗口員工對服務品質水準的認知與執行程度兩者之間存在有 15 項服務項目缺口，且地政員工在單一窗口服務品質認知程度之平均數 > 地政員工在單一窗口服務品質執行程度之平均數，因此，顯見地政員工對單一窗口的服務品質的認知與執行程度有相當落差，表示地政員工對本身的服務品質並不滿意，仍存在檢討改進的空間。

表 6 地政員工對單一窗口的認知與執行程度之檢定（缺口三）

服務項目	地政單一窗口員工對服務水準的認知程度		地政單一窗口員工對服務項目的執行程度		t	P-value
	平均值	標準差	平均值	標準差		
設置茶水、書寫桌及書寫用具等等，供民眾使用	4.288	0.679	4.038	0.665	3.104	0.003**
單一窗口的各項標示明顯且清楚	4.213	0.610	4.025	0.693	2.627	0.010**
單一窗口登記及謄本各項申請表格填寫範例說明清楚、填寫容易	4.150	0.638	4.063	0.700	1.095	0.277
單一窗口服務人員應該一次就把服務工作做好(一處收件，全程服務)	4.338	0.594	4.100	0.704	5.134	0.000**
單一窗口登記及謄本在申請時，服務人員態度良好且能適時解決問題	4.400	0.608	4.000	0.818	5.675	0.000**
案件的審查及補正應依據法令規定及作業標準做到一次補正	4.400	0.542	4.050	0.778	4.094	0.000**
單一窗口登記或謄本申請時，服務員工能幫忙填寫或列印申請書表	4.463	0.572	4.088	0.679	4.360	0.000**
單一窗口的申請案件應在規定時限內完成	4.463	0.526	4.114	0.599	4.360	0.000**
單一窗口的服務員工應具有回答及解決民眾問題的專業知識	4.063	0.752	4.188	0.677	-1.686	0.096
單一窗口的申請案件若有補正事項能立即告知民眾	4.413	0.544	4.400	0.587	0.173	0.863
地政事務所對單一窗口員工的服務品質管理應該很重視	4.463	0.572	4.163	0.625	4.444	0.000**
地政事務所提供的資料應正確無誤	4.438	0.570	4.263	0.651	2.477	0.015*
單一窗口的電腦化作業能提高工作效率及服務品質	4.388	0.584	4.275	0.595	1.581	0.118

整體而言，地政事務所實施單一窗口化的服務品質值得肯定	4.500	0.574	4.338	0.594	2.491	0.015*
單一窗口的服務對洽公的民眾能一視同仁無差別待遇	4.475	0.595	4.263	0.631	3.228	0.002**
應積極的蒐集與採納民眾意見，以即時改進單一窗口的服務措施	4.388	0.562	4.375	0.582	0.241	0.810
單一窗口的設置應有助於減少於各櫃台的往返	4.463	0.615	4.329	0.614	2.549	0.013*
單一窗口的彈性服務(中午不打烊)時間能方便民眾洽公	4.313	0.667	4.125	0.624	3.031	0.003**
設置茶水、書寫桌及書寫用具等等，供民眾使用	4.400	0.587	4.163	0.702	0.798	0.000**
單一窗口的各項標示明顯且清楚	4.050	0.884	4.075	0.921	-4.126	0.001**

註：\*=P-value<0.05 表示有顯著差異；\*\*=P-value<0.01 表示有極顯著差異

#### (四) 民眾對地政單一窗口服務品質的期望與感受程度之差異檢定

本項檢定係衡量「民眾對地政單一窗口服務品質的期望」與「民眾對地政單一窗口服務品質的感受」程度之間的差距，亦即服務品質缺口五是否存在。依本研究問卷調查之統計結果得知(如表 7 所示)，在 20 項衡量變數中，民眾除「地政所的內外環境相當整潔」、「單一窗口服務人員應該一次就把服務工作做好(一處收件，全程服務)」、「單一窗口登記或謄本申請時，服務員工能幫忙填寫或列印申請書表」、「單一窗口的服務對洽公的民眾能一視同仁無差別待遇」、「應積極的蒐集與採納民眾意見，以即時改進單一窗口的服務措施」、「單一窗口的彈性服務(中午不打烊)時間能方便民眾洽公」等 6 項無顯著差異，及「單一窗口的服務設備完善且現代化」、「設置茶水、書寫桌及書寫用具等等，供民眾使用」、「單一窗口的各項標示明顯且清楚」、「單一窗口的申請案件若有補正事項能立即告知民眾」、「地政事務所對單一窗口員工的服務品質管理應該很重視」、「單一窗口的電腦化作業能提高工作效率及服務品質」、「整體而言，地政事務所實施單一窗口化的服務品質值得肯定」等 7 項有顯著性差異外，餘 7 項衡量變數有極顯著性差異。研究結果顯示，民眾認為事前對地政單一窗口服務品質水準的期望與事後的感受程度之間存



在有 14 項服務項目缺口，且民眾對地政單一窗口服務水準的期望程度之平均數 > 民眾對地政單一窗口服務水準的感受程度之平均數，因此，顯示洽公民眾仍不滿意現有地政單一窗口的服務品質，有待地政員工努力改進單一窗口服務措施與工作效率。但對地政事務所單一窗口服務品質的感受程度僅略低於原先的期望，可見地政事務所對於單一窗口各種項目的服務品質雖有待加強，但民眾滿意度之平均值皆高達 4 以上，可見臺中市地政單一窗口業務頗獲肯定，這與臺中市政府地政局近 3 年來委託民意調查結果極為相近，若基層地政工作人員能再努力改進服務品質，將可達到符合民眾的需求期望。

表 7 一般民眾對單一窗口的期望與感受程度之檢定（缺口五）

服務項目	民眾對地政單一窗口服務品質水準的期望程度		民眾對地政單一窗口服務品質水準的感受程度		t	P-value
	平均值	標準差	平均值	標準差		
地政所的內外環境相當整潔	4.360	0.684	4.279	0.626	1.044	0.299
單一窗口的服務設備完善且現代化	4.488	0.609	4.314	0.579	2.291	0.024*
設置茶水、書寫桌及書寫用具等等，供民眾使用	4.372	0.652	4.186	0.711	2.184	0.032*
單一窗口的各項標示明顯且清楚	4.419	0.641	4.233	0.680	2.320	0.023*
單一窗口登記及謄本各項申請表格填寫範例說明清楚、填寫容易	4.430	0.660	4.186	0.775	2.793	0.006**
單一窗口服務人員應該一次就把服務工作做好(一處收件，全程服務)	4.512	0.628	4.372	0.614	1.682	0.096
單一窗口登記及謄本在申請時，服務人員態度良好且能適時解決問題	4.593	0.540	4.395	0.656	3.005	0.003**
案件的審查及補正應依據法令規定及作業標準做到一次補正	4.570	0.564	4.286	0.632	3.755	0.000**
單一窗口登記或謄本申請時，服務員工能幫忙填寫或列印申請書表	4.442	0.696	4.302	0.652	1.590	0.116

單一窗口的申請案件應在規定時限內完成	4.663	0.523	4.430	0.678	2.953	0.004**
單一窗口的服務員工應具有回答及解決民眾問題的專業知識	4.477	0.646	4.163	0.780	3.243	0.002**
單一窗口的申請案件若有補正事項能立即告知民眾	4.523	0.627	4.326	0.659	2.266	0.026*
地政事務所對單一窗口員工的服務品質管理應該很重視	4.477	0.627	4.279	0.697	2.502	0.014*
地政事務所提供的資料應正確無誤	4.674	0.519	4.372	0.720	3.725	0.000**
單一窗口的電腦化作業能提高工作效率及服務品質	4.535	0.645	4.326	0.694	2.476	0.015*
整體而言，地政事務所實施單一窗口化的服務品質值得肯定	4.535	0.608	4.372	0.669	2.058	0.043*
單一窗口的服務對洽公的民眾能一視同仁無差別待遇	4.453	0.645	4.349	0.665	1.240	0.218
應積極的蒐集與採納民眾意見，以即時改進單一窗口的服務措施	4.453	0.714	4.279	0.714	1.952	0.054
單一窗口的設置應有助於減少於各櫃台的往返	4.523	0.627	4.314	0.707	2.691	0.009**
單一窗口的彈性服務(中午不打烊)時間能方便民眾洽公	4.488	0.646	4.349	0.699	1.562	0.122

註：\*=P-value<0.05 表示有顯著差異；\*\*=P-value<0.01 表示有極顯著差異

## 陸、結論與建議

### 一、結論

本研究旨在探討基層地政機關單一窗口服務滿意度，期望從研究中發現地政工作人員與民眾之間是否存在地政單一窗口的服務績效缺口，以瞭解地政單一窗口服務品質滿意程度為何，進而適時改進其服務品質與效率，提升地政單一窗口的服務效益與民眾洽公之滿意度。故藉由問卷調查方法，針對地政事務所設置單一窗口化服務作業之執行者及民眾進行問卷調查研究，並利用 PZB 模式之「SERVQUAL 五大服務品質構面」為基礎來設計問卷，就回收之有效問卷做整理、統計與分析，茲將本研究在歸納分析後所獲得之研究成果與研究發現彙整臚列如下：

- (一) 就衡量「地政員工對單一窗口服務品質的認知」與「民眾對地政單一窗口服務品質的期望」程度兩者之間是否有落差情形，在問卷 20 項衡量變數中，地政員工與民眾對地政單一窗口對服務品質水準的認知與期望程度兩者之間存在有 6 項服務項目缺口，且民眾對地政單一窗口服務品質水準的期望程度之平均數 > 地政員工對地政單一窗口服務品質水準的執行程度之平均數，因此，顯示地政員工的服務認知程度無法完全明瞭並及時回應民眾（顧客）的需求與期望，導致其所提供的服務無法針對民眾（顧客）來發展，故而影響民眾對服務品質的知覺。
- (二) 就衡量「地政員工對地政單一窗口服務項目執行的程度」與「民眾對地政單一窗口服務項目感受的程度」兩者之間是否有差異，在問卷 20 項衡量變數中，地政員工與民眾對地政單一窗口對服務品質水準的執行與認知程度兩者之間存在有 7 項服務項目缺口，且民眾對地政單一窗口服務品質水準的感受程度之平均數 > 地政員工對地政單一窗口服務品質水準的執行程度之平均數，因此，顯示地政員工對地政單一窗口的服務項目的執行程度本身認為並不滿意，亦即服務品質有待加強。
- (三) 就衡量「地政單一窗口員工對服務水準的認知」與「地政單一窗口員工對服務項目執行」程度兩者之間是否有落差情形，在問卷 20 項衡量變數中，地政單一窗口員工對服務品質水準的認知與執行程度兩者之間存在有 15 項服務項目缺口，且地政員工在單一窗口服務品質認知程度之平均數 > 地政員工在單一窗口服務品質執行程度之平均數。因此，顯見地政員工對單一窗口的服務品質的認知與執行程度有相當落差，表示地政員工對本身的服務品質並不滿意，仍存在檢討改進的空間。
- (四) 就衡量「民眾對地政單一窗口服務品質的期望」與「民眾對地政單一窗口服務品質的感受」程度兩者之間是否有落差情形，研究結果顯示，

民眾認為事前對地政單一窗口服務品質水準的期望與事後的感受程度之間存在有 14 項服務項目缺口，且在 20 項衡量變數中，每一項民眾對服務水準的期望程度之平均數 > 民眾對服務水準的感受程度之平均數，顯示民眾在接受服務後的感受小於期望的水準，對於服務品質感到不滿意，因此，仍有待地政員工努力改進單一窗口服務措施與工作效率。

從以上的研究調查結果顯示，民眾雖然對地政事務所單一窗口服務品質的感受程度僅略低於原先的期望，可見地政事務所對於單一窗口各種項目的服務品質雖有待加強，但依民眾對地政事務所員工的服務態度與行政效率滿意度之各項調查結果平均值皆高達 4 分（滿意程度）以上，顯見本市地政業務整體服務滿意度深受民眾所肯定。且依最近臺中市政府辦理「95 年度地政業務正風實況問卷調查」結果，在完成有效樣本數 602 人的調查中，91.8% 的民眾對地政事務所員工的整體服務表示滿意，僅 7.7% 的民眾不滿意<sup>19</sup>，可見臺中市地政單一窗口業務頗獲肯定。從最近幾年各項的單一窗口服務滿意度調查結果，都顯示本市地政業務具有相當的服務水準。這與臺中市政府地政局近 3 年來委託民意調查結果極為相近，若基層地政工作人員能再努力改進服務品質，賡續提升地政單一窗口服務品質，爭取民眾更高的滿意度，將可達到符合民眾的需求期望。

## 二、建議

地政單一窗口化之目的，乃在於便民、親民、利民，並建立快速回應的組織，以滿足民眾的需求。一個有遠見的政府，並不是只被動的辦理民眾眼前的需求，而是能夠預先界定並規劃民眾未來的需求。從本研究結果發現，地政工作人員服務的認知與民眾之服務需求及服務品質的感受程度，仍存在有服務缺口，及有少部分的民眾對地政單一窗口服務仍存在有少許不滿意的項目，因此，如何改善地政員工的服務態度，讓民眾事後感受的服務水準大於事前期望的服務水準，將是日後改進地政單一窗口服務努力的方向。本研究認為服務的期望與需求都相當高，應如何提升民眾對單一窗口作業滿意度提昇，本研究就服務品質之有形性、可靠性、反應性、保證性及關懷性等構面，綜合提出改善之道：

### 一、強化人力資源的配置與訓練，提升專業能力

應加強地政事務所單一窗口第一線人員相關方面的專業訓練，諸如作業流程、法令研習、服務禮儀及態度等課程，並提供民眾專業諮詢管道，縮短處理時間，提昇工作效率。避免因服務人員的數量不足，工作壓力大，導致

<sup>19</sup>臺中市政府，2006，「臺中市政府 95 年度地政業務正風實況問卷調查報告」，異視行銷顧問股份有限公司，頁 34。

工作人員服務態度差，造成工作人員士氣低落。尤其土地登記案件牽涉民眾權益，民眾有時無法認同員工對法規的看法，所以地政員工較難避免與民眾發生爭執，造成員工與民眾雙方互動不良；且因相關法令規定繁雜，地政從業人員必須具備專精的學識與法律素養，落實人員養成教育不易，應避免人員流失。故加強維護地政人員工作尊嚴，提升地政人員士氣，提高服務技能，俾能提升服務品質。

## 二、建立即時反映民眾滿意度的回饋系統

單一窗口本身就是以服務顧客為導向的設置，以民眾心聲為施政的方向及目標，民眾對單一窗口服務的滿意度，端視其對單一窗口服務之期望程度，和真實經歷後的感受差異而定。因此，地政單一窗口服務人員除應具備回應及解決民眾的專業技能外，更應建立服務品質調查機制及「傾聽民眾心聲」的顧客回饋管道及方法，例如：不定期為民服務考核、舉辦優秀服務人員選拔、問卷調查等等，即時處理及回應民眾之需求，改善服務品質之落差及缺口。

## 三、塑造「以客為尊」的服務理念，消弭傳統官僚行政文化

行政部門在提供服務上，或是執行公權力，長期以來存在著僵化制度與威權組織，由於居於壟斷的地位，欠缺競爭比較的對象，而無改善績效的動力，即使民眾再怎樣不滿意服務的品質，由於並無替代的機制，所以也沒有選擇的餘地。如今政府已由管制者的角色轉變為以客為尊的服務者角色，應體認「主客易位」的時代趨勢，地政工作人員應改變服務觀念，重新塑造企業型政府特質，提升民眾服務滿意度。

## 四、有效整合相關機關資訊，建構穩定且完善網路作業系統

在網際網路服務時代，充分利用網路快速、便捷、無國界的網際服務，結合資源共享功能，將可縮短民眾洽公往返及處理時間，提高行政效率。地政事務所在處理登記案件與謄本的業務，尚無法與其他行政單位做相關的配合連線，影響了單一窗口的效率。若能整合機關橫向結合，使各機關間在資料擷取傳輸時，如此，便能提供服務之正確性及提高回應之速度，滿足民眾一處收件就能完成所需辦理事項之期望。

## 參考文獻

1. 王國明、2000年11月，提昇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，台北市，行政院研究發展考核委員會。
2. 王國明、2000年11月，提昇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，台北市，行政院研究發展考核委員會，提要VIII。
3. 王旭統，2001，「現代化政府的新指標-行政單一窗口化服務」，人事月刊，第32卷第6期，頁23-32。
4. 王國明、陳啟光，2000年8月，「對我國推動單一窗口運動之幾點看法」，研考雙月刊，24卷4期。
5. 呂盈良，1998，五C政府改造理論在台灣民營化政策上的應用，台大政研所碩士論文。
6. 吳煌源，1999，政府再造後稅務機關服務品質之實證研究-以台南縣市納稅人為實證對象，成功大學企業管理學系碩士論文。
7. 洪東興，2000，民眾對地政業務服務品質認知差異之探討-以高雄縣為例，中山大學公共事務管理學系碩士論文。
8. 陳立剛，2001，「單一窗口化服務之研析：我國與美國實施之檢討與建議」，推動全國行政單一窗口化運動實錄（論文集），行政院人事行政局編印。
9. 陳啟光，2000，「單一窗口標準化與虛擬化、提昇政府為民服務之品質」，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，台北市，行政院研究發展考核委員會，附錄一。
10. 許世強，2002，「地政單一窗口特性與服務品質之研究」，逢甲大學土地管理學系碩士論文。
11. 蕭長鑫，1998，高屏二縣地政事務所生產力之探討-DEA方法之應用，中山大學公共事務管理研究所碩士論文。
12. 鄭士雄，2003，基層地政機關單一窗口服務成功關鍵因素之研究-以彰化縣地政事務所為例，國立彰化師範大學商業教育學系行政管理碩士論文。
13. 劉仕顯，1998，推開簡政便民窗口：全國行政單一窗口化成效實例，行政院人事行政局。
14. 魏啟林，1998年6月14日，全國行政單一窗口會議實錄。
15. 魏啟林，1999，「我國推動全國行政單一窗口化之現狀與前瞻」，全國行政單一窗口化會議。
16. 魏啟林，2001，「全國行政單一窗口化運動的新意與企盼」，推動全國行政單一窗口化運動實錄，行政院人事行政局編印。
17. 魏啟林，1999，「政府再造開創經濟成長新契機」，公共管理論文精選。
18. 魏啟林編纂，2000，政府再造運動，晨星出版社。

19. 簡太郎，1999，「內政部推動戶政、地政、建管業務單一窗口化作業專案報告」、全國行政單一窗口化會議論文集，行政院人事行政局、國策研究院文教基金會
20. 臺中市政府，2003-2005，「新世紀-臺中市地政單一窗口滿意度調查報告」，異視行銷顧問股份有限公司、聯合報系民意調查中心。
21. 臺中市政府，2006，「臺中市政府 95 年度地政業務正風實況問卷調查報告」，異視行銷顧問股份有限公司。
22. A. Parasuraman , Valarie A. Zeithaml , & Leonard. L. Berry , 1988, Communication and Control Process in the Delivery of Service Quality, Journal of Marketing, p.52。
23. Barzelay, M, 1992, Breaking Through Bureaucracy, Univ. of California Press.  
Parasuraman A., Zeithaml Valarie A., & Berry Leonard L. , 1985, “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research” , Journal of Marketing , vol.49, Fall, p44.

附錄一 地政單一窗口服務地政工作人員問卷內容

敬愛的地政同仁您好，辛苦了！

首先非常感謝各位先進長期從事地政事務不餘遺力，由於您的熱心奉獻，使得地政業務獲得民眾相當高的滿意度。為賡續改進地政單一窗口服務，提高行政效能，想藉由這一份「地政單一窗口服務滿意度」問卷調查，以瞭解您對實施地政單一窗口化的認知與執行態度，希望透過您的意見表達，作為地政業務改進的依據，進而提供更佳的地政單一窗口服務品質。

本份問卷採不記名勾選方式，所得資料僅作為研究使用，資料絕不外流，請安心作答，最後衷心感謝您的幫助與支持！也對於您在地政業務上的犧牲奉獻，謹致上十二萬分的敬意。

臺中市中正地政事務所 溫博煌 敬上

說明：(A) 是您認為民眾對地政事務所簡易登記案件及謄本核發單一窗口所提供各項服務之期望認知程度如何？

(B) 是您對地政事務所簡易登記案件及謄本核發單一窗口所提供各項服務之執行程度，而您的執行態度如何？

以上(A)、(B)項，請將您寶貴的意見於適當的位置勾選之。

<u>A 認知程度</u>	<u>B 執行程度</u>
非 重 普 不 很	非 良 普 不 非
常 重 重 重 重	常 常 不 常
要 要 通 要 要	好 好 通 好 好

- |   |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1、本地政事務所的內外環境相當整潔..                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2、本所單一窗口的服務設備完善且現代化.....                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3、設置茶水、書寫桌及書寫用具等等，供民眾使用.....            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4、單一窗口的各項標示明顯且清楚                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5、單一窗口登記及謄本各項申請表格填寫範例說明清楚、填寫容易 .....    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6、單一窗口服務人員應該一次就把服務工作做好(一處收件，全程服務) ..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7、單一窗口登記及謄本在申請時，服務人員態度良好且能適時解決問題        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



<u>A 認知程度</u>					<u>B 執行程度</u>			
非	重	普	不	很	非	普	不	非
常			重	重	常	好		常
重			重	重	好		不	好
要	要	通	要	要	好	通	好	好

- |                                       |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 8、案件的審查及補正應依據法令規定及作業標準做到一次補正 .....    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9、單一窗口登記或謄本申請時，服務員工能幫忙填寫或列印申請書表 ..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10、單一窗口的申請案件應在規定時間內完成.....            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11、單一窗口的服務員工應具有回答及解決民眾問題的專業知識.....    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12、單一窗口的申請案件若有補正事項能立即告知民眾.....        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13、地政事務所對單一窗口員工的服務品質管理應該很重視.....      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14、地政事務所提供的資料應正確無誤                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15、單一窗口的電腦化作業能提高工作效率及服務品質.....        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16、整體而言，地政事務所實施單一窗口化的服務品質值得肯定.....    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17、單一窗口的服務對洽公的民眾能一視同仁無差別待遇.....       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18、應積極的蒐集與採納民眾意見，以即時改進單一窗口的服務措施.....  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 19、單一窗口的設置應有助於減少於各櫃台的往返.....          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 20、單一窗口的彈性服務（中午不打烊）時間能方便民眾洽公 .....    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

-----請續接背面作答

## 基本資料

- 1、性別：男 女
- 2、年齡：20-29 歲 30-39 歲 40-49 歲 50-59 歲 60 歲以上
- 3、學歷：小學及以下 國中 高中（職） 專科/大學 研究所以上
- 4、婚姻狀況：未婚 已婚
- 5、您的職位：主管 承辦員 臨時僱工
- 6、您是住在：臺中市臺中縣其他縣市

★問卷到此結束，謝謝您的協助★

附錄二 地政單一窗口服務一般民眾問卷內容

敬愛的小姐、先生您好：

首先非常感謝您的熱心協助，這是一份研究「地政單一窗口服務滿意度」之問卷調查，想透過您對地政事務所單一窗口服務的期望與感受，以瞭解洽公民眾對臺中市提供的地政單一窗口服務品質之需求與感受，我們殷切期盼您的指教，希望透過您的意見表達，作為地政業務改進的依據，進而提供更佳的服務品質。

本份問卷採不記名勾選方式，所得資料僅作為研究使用，資料絕不外流，請安心作答，最後衷心感謝您的幫助與支持！

臺中市中正地政事務所 溫博煌 敬上

說明：(A) 是您對於本市地政事務所簡易登記案件及謄本核發單一窗口所提供各項服務事前的期望，而您認為其重要的程度如何？  
 (B) 是您對於本市地政事務所簡易登記案件及謄本核發單一窗口所提供各項服務在事後的感受程度，而您的感覺如何？  
 以上(A)、(B)項，請將您寶貴的意見於適當的位置勾選之。

	<u>A 期望程度</u> 非重普不很 常        不 重        重重 要要通要要	<u>B 感受程度</u> 非良普不非 常        常 常        不 好好通好好
1、本地政事務所的內外環境相當整潔	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2、本所單一窗口的服務設備完善且現代化.....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3、設置茶水、書寫桌及書寫用具等等，供民眾使用.....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
4、單一窗口的各項標示明顯且清楚.....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
5、單一窗口登記及謄本各項申請表格填寫範例說明清楚、填寫容易.....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
6、單一窗口服務人員應該一次就把服務工作做好(一處收件，全程服務).....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
7、單一窗口登記及謄本在申請時，服務人員態度良好且能適時解決問題.....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

<u>A 期望程度</u>					<u>B 感受程度</u>			
非	重	普	不	很	非	普	不	非
常			重	重	常	好		常
重					好		不	好
要	要	通	要	要	好	通	好	好

- |                                       |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 8、案件的審查及補正應依據法令規定及作業標準做到一次補正 .....    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9、單一窗口登記或謄本申請時，服務員工能幫忙填寫或列印申請書表 ..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10、單一窗口的申請案件應在規定時間內完成.....            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11、單一窗口的服務員工應具有回答及解決民眾問題的專業知識.....    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12、單一窗口的申請案件若有補正事項能立即告知民眾.....        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13、地政事務所對單一窗口員工的服務品質管理應該很重視.....      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14、地政事務所提供的資料應正確無誤                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15、單一窗口的電腦化作業能提高工作效率及服務品質.....        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16、整體而言，地政事務所實施單一窗口化的服務品質值得肯定.....    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17、單一窗口的服務對洽公的民眾能一視同仁無差別待遇.....       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18、應積極的蒐集與採納民眾意見，以即時改進單一窗口的服務措施.....  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 19、單一窗口的設置應有助於減少於各櫃台的往返.....          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 20、單一窗口的彈性服務（中午不打烊）時間能方便民眾洽公 .....    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

-----請續接背面作答

## 基本資料

- 1、性別：男 女
- 2、年齡：20-29 歲 30-39 歲 40-49 歲 50-59 歲 60 歲以上
- 3、學歷：小學及以下 國中 高中（職） 專科/大學 研究所以上
- 4、婚姻狀況：未婚 已婚
- 5、職業：地政士 不動產經紀業 自由業 農林漁牧業 工商業 專業技術人員 學生 家管 其他
- 6、您是住在：臺中市 臺中縣 其他縣市

★問卷到此結束，謝謝您的協助★