

# 提升現行地政機關便民應用服務研究

—如何讓服務使用者「有感」，以臺中市中正地政事務所為例

研究機關：臺中市中正地政事務所      單位：第一課

研究人員：課員 陳引為

研究期間：101年4月1日至101年8月31日

中華民國 101 年 8 月 31 日

# 目 錄

## 圖目錄

圖1.本所行政轄區圖.....	5
圖2.非常重要、重要之前5名分佈圖 .....	13
圖3.不重要、很不重要之前5名分佈圖 .....	13
圖4.非常好、良好之前5名分佈圖 .....	14
圖5.不好、非常不好之前5名分佈圖 .....	14

## 表目錄

表1.PZB服務品質之衡量模式 .....	10
表2.問卷回收統計表.....	12
表3.「民眾對本所服務措施的期望」與「民眾對本所便民服務措施的感受」	16

## 第壹章 緒論.....1

一、研究緣起.....	1
二、研究方法.....	1
三、研究目的.....	2

## 第貳章 文獻及便民服務發展回顧.....3

一、便民服務發展意涵.....	3
二、便民服務之雙贏目標.....	3
三、便民服務措施之演變.....	4
四、臺中市中正地政事務所創新便民服務發展現況 .....	4

## 第參章 研究方法.....9

一、顧客接受服務前的期望與接受服務後的認知 .....	9
二、PZB服務品質之衡量模式 .....	9
三、研究設計.....	11
(一)研究對象及項目 .....	12
(二)問卷設計.....	12
(三)問卷回收情形 .....	12

<b>第四章 實證研究結果分析</b> .....	<b>13</b>
一、調查結果統計.....	13
(一)使用者認為非常重要、重要之前5名便民服務措施.....	13
(二)使用者認為不重要、很不重要之前5名便民服務措施.....	13
(三)使用者感受非常好、良好之前5名便民服務措施.....	14
(四)使用者感受不好、非常不好之前5名便民服務措施.....	14
二、調查結果分析及缺口檢定.....	14
(一)統計方法說明.....	14
(二)缺口五「民眾對本所便民服務措施的期望」與「民眾對本所便民服務措施的感受」程度之之差異檢定.....	15
 <b>第五篇 結論與建議</b> .....	 <b>18</b>
一、結論.....	18
二、建議.....	18
(一)立即可行建議.....	18
(二)長遠性建議.....	20
 <b>附錄</b> .....	 <b>22</b>
<b>參考文獻</b> .....	<b>24</b>

# 第一章 緒論

## 一、研究緣起

本所為體現公部門便民服務宗旨，近年來針對服務流程便捷性、服務流程透明程度、服務場所便利性、服務行為友善性與服務行銷有效性等四大方向提供逾40項創新服務措施，無非期待提供更完善之為民服務品質。而服務使用者對這些便民應用服務是否感受到公部門的用心？是否一矢中的的解決使用者問題？是否有使用者回饋機制？應用服務電子介面是否親民？系統操作程序是否順暢無礙？創新服務的機制原意是否符合服務使用者的需求？個人資料的保護是否讓服務使用者安心？諸如此類檢討現行便民應用措施的研究，相較如雨後春筍般源源不絕出現的創新措施研究似乎不成比例，反而更有研究之需求與空間。

## 二、研究方法

本研究以個案機關實地研究，以問卷調查方法為主<sup>1</sup>，探討現行創新服務應用措施之實行情況，利用問卷調查與訪談方式，蒐集民眾對服務措施之滿意度與需求，並執行現況分析、要因分析、改善措施擬定與實施、效益追蹤等規劃，以提升機關為民服務品質，提供改進現有措施、進而作為再創新服務的要素與因子。

問卷設計參酌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缺口理論，來驗證本所各項創新便民服務措施之使用者滿意度，研究對象為一般洽公民眾及地政士、地政士助理員、仲介業者等，借職務之便進行本所逾40項<sup>2</sup>便民應用服務措施滿意度調查，以探討本所便民服務措施是否有缺口存在，倘研究結果無缺口，代表本所便民服務措施獲得使用者高度滿意，即對本所之便民服務有感(具有感受性)，反之，滿意度不高之服務項目，因使用者不具被服務之感受性，應加以檢討存在之必要或構思改進方案。

回收之有效問卷經處理統計後，應用次數分配分析、平均值(Mean)、t檢定(t-test)等統計方法，輔以SPSS統計軟體分析調查差異檢定<sup>3</sup>結果，衡量「民眾對本所服務措施的期望」與「民眾對本所便民服務措施的感受」程度之間的

<sup>1</sup>本研究運用取樣的技術，由目標族群抽取組成的成員為樣本，施以問卷調查、訪晤調查。

<sup>2</sup>詳細項目請參照本文第貳章文獻及便民服務發展回顧四、臺中市中正地政事務所創新便民服務發展現況。

<sup>3</sup>透過 SPSS 17.0 版統計分析軟體分析得各分析變數項數值資料。

差距，亦即服務品質缺口五是否存在。

### 三、研究目的

本研究從服務使用者感受出發，重新檢視本所目前逾40項便民應用服務措施，目的在藉由研究所得改良既有便民應用服務措施，以提升措施之有效性、便利性與適切性，進而作為再創新服務的要素與因子，同時更要讓服務使用者對本所提供之服務品質與用心具有感受性，亦即為民服務不但要多元、完善，更要讓民眾對機關提供的服務「有感」<sup>4</sup>。

---

<sup>4</sup>有感，指感官偵測到外境的能量變化後，於個體內產生的反應。「感受」是人類的基本能力，也是影響情緒的主要因素之一，屬於心理學上研究的一個範疇。「有感」於本研究係指外部顧客對創新服務便民措施有良好之感受性，給予正面評價。

## 第貳章 文獻及便民服務發展回顧

### 一、便民服務發展意涵

魏鏞<sup>5</sup>〈1986年〉認為為民服務的意義，可從二方面來解釋，就廣義而言，係指「政府運用它的資源、員額、政策，使得最大多數的人民得到最大的福利」；就狹義而言，是「政府經由提高行政效率、簡化法規及行政程序，改善公務員的服務態度等途徑，來滿足民眾的願望，並達成為民謀最大的便利與服務。」此觀念為過去較傳統之定義。

現代的為民服務應是了解民眾到底要的是什麼樣的服務，而不是政府機關應如何提供民眾服務，惟有徹底了解民眾的需求，政府的服務才能滿足民眾的需求及期望，落實「主權在民」的時代趨勢。

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

### 二、便民服務之雙贏目標<sup>6</sup>。

現代民主國家的政府施政，必須符合民意的需求，才能受到多數民眾的支持。隨著時代的轉變，政府職能不斷的擴張，民眾參與公共事務日益頻繁，而人民對政府效能的批判與期望，亦與日俱增。政府的行政運作必須符合民眾的需求，所提供的服務亦須以顧客為導向；而顧客的滿意與否，便成為政府行政運作的準繩。地政機關不斷的推出各項改革創新便民措施。探究其原因為：一是時勢所趨，二是為了滿足市民的需求與期望，三是為了實現民選首長的競選承諾與政治表現。然而，在政府推行以顧客為導向的各種創新便民服務措施時，常常忽略了員工的感覺或犧牲內部員工的利益，而影響組織的正常運作或執行績效。為了達成「顧客滿意」與「員工滿意」雙贏的目標，唯有從制度面全面深入檢討及改善，才能提升行政效率與服務效能。

<sup>5</sup>魏鏞（1936年5月5日－2004年3月3日）中華民國湖北省黃岡縣人，國際知名政治學學者與政治家，被譽為臺灣知識界第一位有系統由美國引進社會科學方法到臺灣的學者。

<sup>6</sup>雙贏是博弈論的一個概念，屬合作博弈，指參與博弈的各方都必然得益。

### 三、便民服務措施之演變

時代在變，民眾的需求也隨著改變，相對的創新便民措施就不可以一陳不變。為肆應企業精神的創新潮流，成本效能分析有其必要性，它可以幫助決策者，選擇最佳方案，以有效運用資金，達成效能最大化目標。創新作為是現代企業型政府的特色，就便民的角度而言，適度的創新便民措施，有其時代背景的需求。但是，既有的創新便民措施，在有限的人力及物力的前提下，如何評估與規劃適宜的便民措施，以達到「最低成本獲得最佳服務」<sup>7</sup>的目標，將會是重要的課題。

行政機關每年不斷的研發創新便民措施，經由深度訪談資料得知，各項便民措施一旦開始實施就不容易廢止或停止。長期下來，便民措施項目逐漸增加，而人員編制及經費有限的情形下，對於已實施的各項便民措施，也勢必無法完全兼顧，而導致服務品質及績效有滑落之虞。為使便民措施與時俱進，應重新思考市民真正的需求，選擇可以實際嘉惠市民的便民措施，定期追蹤檢討，設法改善缺失。若要推出新的創新措施前，應全盤檢討已實施的各項便民措施，評估績效俾利以新的便民措施取代。這樣不但可以在有限資源的成本基礎上，繼續研發新的創新便民措施，政務官在其任內也可以樹立政績，最重要的是可以減輕地政人員的工作負荷，在便民業務不會排擠正常業務及人力調度正常穩定的情況下，地政事務所有充分的人力配合推行創新措施，共同為專業地政管理的目標邁進。

### 四、臺中市中正地政事務所<sup>8</sup>創新便民服務發展現況

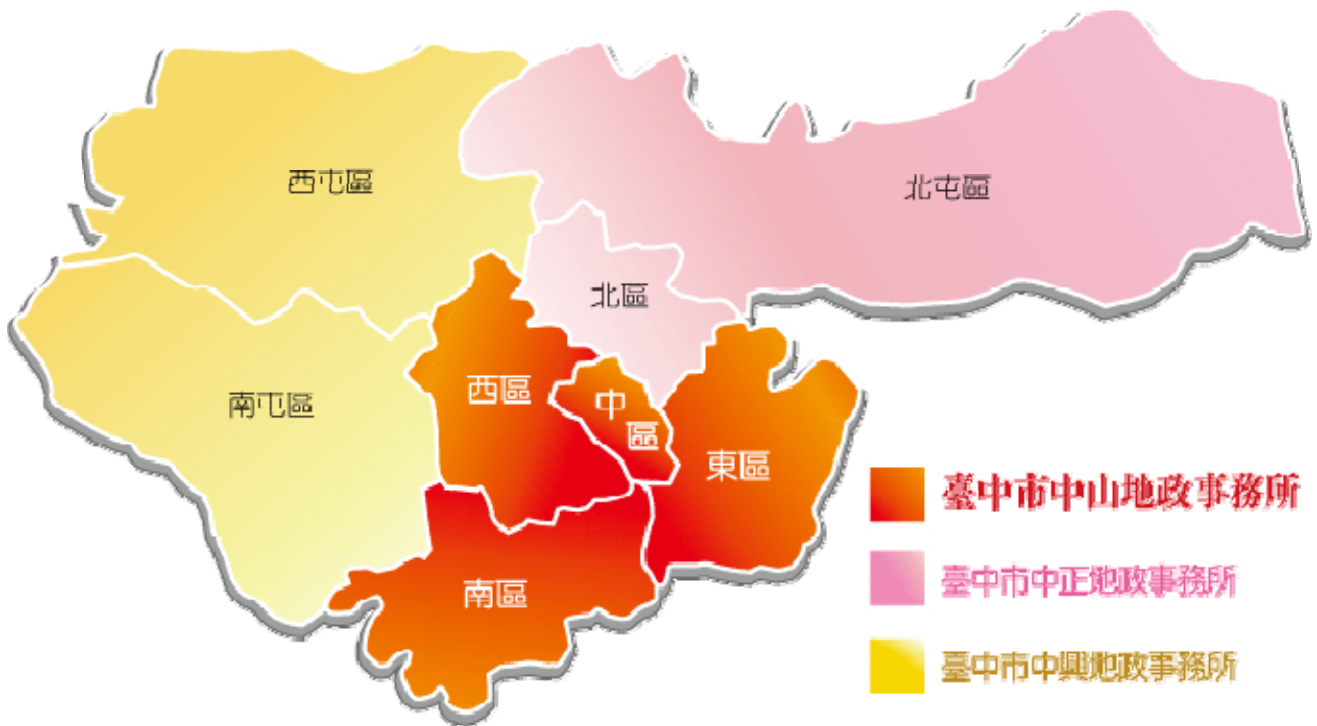
臺中市中正地政事務所成立於民國69年2月1日，成立之初由原臺中市地政事務所編制員額調派部分人員，並暫借臺中市中正公園網球場看台下辦公，嗣於民國74年12月20日遷入現址。服務轄區涵蓋北區、北屯區等二區，截至101年8月5日，轄區面積合計6,694.08公頃，土地計142,230筆，建物計178,003棟。為民服務工作主要業務為不動產登記、測量、地價及地籍資料資訊管理維護等。

---

<sup>7</sup> 鍾金玉(2004)台北市戶政機關實施便民措施成本效能分析－以台北市文山區第一戶政事務所為例碩士論文 (Department of Public Policy and Management)

<sup>8</sup> 2010.6.4 第二屆「政府服務品質獎」得獎機關。

圖 1. 本所行政轄區圖



地政工作為庶政之本，又與民眾財產權益息息相關，而隨著民眾主義的抬頭及網際網路的快速發展，民眾對於處理自身財產權益的要求亦不斷的提升。因此，在確保民眾財產權益的同時，我們也以民眾的角度看問題，秉持「民意為先」、「同理心」的信念，堅持以顧客為導向，瞭解民意需求，提供創意整合服務。並運用資訊科技，導入新觀念、新作為，以創新、專業、科技之精神，提供以便民、效能為導向的全方位服務。為此，本所除積極致力於為民服務工作檢討與改進外，更以「舒適化」、「人性化」、「科技化」、「便捷化」、「多元化」等為服務核心目標，積極推動各項洽公環境的綠美化及貼心設施，整合單一窗口服務櫃檯及檢討服務流程便捷性等，使洽公環境舒適化，便民服務人性化；更致力推廣地政網路作業，運用資訊科技研發簡易登記案件即時顯示系統等多項電子化服務措施；建置跨域管理機制及多元資訊平台，加強與戶政、稅務跨機關合作服務，提供案件辦理進度線上查詢、地政e 網通查棧等，以達到便捷、效率的地政多元化服務。

本所以提供優質服務為施政方針，並秉持POLITE-「專業 (Professionalism)、公開 (Open)、生活 (Life)、創新 (Innovation)、科技 (Technology)、效能 (Effectiveness)」的最高服務理念，以民意為依歸，持續推動民眾滿意服務；積極深化創新整合服務，強化全方位服務的創新與精進，並不斷提升行政效能，



以全面躍升為民服務品質，維護市民權益，以「用心、創新、貼心」的信念，設身處地為民眾著想，並提供「親切、舒適、創意、便捷」的服務，達到「優質服務、創意革新」的施政總目標。本所各項便民創新作為如下：

- (一)於 2 樓設置簡易登記案件單一窗口，窗口數量共計 2 個。
- (二)午休時間受理申辦簡易登記案件服務。<sup>9</sup>
- (三)謄本單一窗口作業中午不休息。
- (四)先行審查：外縣市民眾或代理人申辦案件，申請人於收件時填寫回郵信封及檢附郵資，案件登記完畢將應發還證件郵寄到家，免除長途奔波。
- (五)與臺灣銀行合作，開發「網路繳納地政規費系統」，民眾可利用臺灣銀行網路收單系統，透過金融卡與電腦讀卡機進行繳費。
- (六)增設身分證條碼掃瞄器，簡化人工輸入作業，以縮短作業時間。
- (七)自 98 年 8 月 1 日起試辦臺中市地籍謄本假日擴大為民服務。<sup>10</sup>
- (八)受理委外繪製建物第一次測量成果圖，加快案件办理流程。
- (九)鑑界案件於測量完畢後，當場核發土地複丈成果圖，無需俟案件核定後再行核發，申請人領取時間較原本縮短 2 日。
- (十)簡化原以「郵寄方式」送達地價改算通知書作業流程，自 98 年 1 月改以民眾領取權狀時一併領回措施。
- (十一)簡化現行退還地政規費程序，出納於次日就前一日之申請退費案件辦理退費事宜，由原先每週退費一次改為每日辦理。
- (十二)推廣承辦人員使用內政部戶役政電子閘門，縮短機關往返公文及民眾來回處理時間。
- (十三)於 2、4 樓懸掛常用案件標準處理作業流程圖。
- (十四)自行研發「案件辦理情形手機簡訊及電子郵件回覆系統」<sup>11</sup>，主動通知案件辦理情形。
- (十五)於 1 樓設置「e 點通地政查棧」，提供自行研發之觸控查詢系統，可查詢案件進度、地價、新舊地建號對照、測量登記收件號對照、地建號對應、

<sup>9</sup>以方便無法於正常上班時間申辦登記案件之民眾及遠道洽公者，免再受中午時間不提供服務的困擾，並自 96 年 8 月 15 日起上路。

<sup>10</sup>本所自 98 年 8 月 1 日起試辦假日提供地籍謄本預約申請服務，民眾只要在週五下班前，採電話、傳真、臨櫃等三種方式完成預約申請，即可在週六上午至臨櫃申領本市地籍謄本，期能減少民眾於一般上班日請假洽公之煩惱。

<sup>11</sup>為將案件辦理情形快速回覆申請人，除了原設有語音查詢、觸控查詢、語音傳真回覆、網站查詢等服務外，即日起再增加以手機簡訊及 E-Mail 方式回覆，通知項目為登記案件：1 補正通知 2 駁回通知 3 結案通知；測量案件：1 補正通知 2 駁回通知 3 測量與登記案件收件號對照通知 4 結案通知。

面積換算、案件列表等項目，並提供跨所資料查詢；並提供 GIS 空間資訊民眾閱覽服務系統，整合跨機關圖資，增進民眾對土地位置及相關資訊的認知。

- (十六)提供電話語音查詢系統。
- (十七)於 1、2 樓設置自行研發之「為民服務簡易登記案件辦理情形即時顯示系統」。
- (十八)測量案件於收件時，隨即排定測量時間，並於機關網站公布測量日期、時間及承辦人員。
- (十九)洽公環境舒適寬敞、服務櫃檯標示清楚，一樓設置各樓層平面圖，各樓層亦有洽辦業務樓層簡介表。
- (二十)完成辦公室整修及空調設備汰舊，辦公環境煥然一新。更新電梯設備，票選出「主題電梯」，使民眾感受本所轄區文物特色。
- (二十一)推動「辦公室環保綠美化實施計畫」，以盆栽綠化、美化環境，改善民眾視覺感受，提供賞心悅目的洽公環境。
- (二十二)動員辦理「清淨家園」活動，清潔、維護辦公室及週邊 50 公尺環境。
- (二十三)各樓層服務項目、設施皆採中英語標示，創造國際化環境。
- (二十四)建置無障礙化空間，設置愛心服務鈴、身障專用盥洗室、身障專用機車停車位、輪椅、電梯按鈕加設點字盤，貼心又安心。
- (二十五)設置哺乳室及檔案閱覽室。
- (二十六)1、2 樓設置民眾書寫專區，提供常申辦項目案件之填寫範例、須知，製作成精美書冊，並印有簡便型相關登記案件填寫範例供民眾索取。
- (二十七)提供飲水機、公用電話、可上網電腦、宣導資料及文具用品等一般設施。
- (二十八)免費為民眾量測血壓，關懷民眾健康。
- (二十九)提供愛心傘及放置架，以防突如其來的大雨所帶來的不便。
- (三十)提供老花眼鏡，洽辦案件不再模糊不清，拉近你我的距離。
- (三十一)設置報章雜誌專區，等待申領案件之餘，稍作休憩。
- (三十二)於 1、3 樓設置中正藝文迴廊，展出藝術作品。
- (三十三)定點放置分類垃圾筒、資源回收筒，全面施行垃圾分類、資源回收。
- (三十四)設置專用腳踏車架，全民一起動起來。
- (三十五)公廁張貼雙語小品及圖片，委外定時清潔、消毒，並經臺中市政府環境保護局評比為特優。

- (三十六) 實施走動式服務，主動引導民眾需求服務項目。
- (三十七) 每年定期依「櫃檯服務禮貌人員票選活動計畫」辦理櫃檯禮貌人員選拔，惕勵員工提升服務品質。
- (三十八) 創新推動「辦理測量案件主動提供民眾陽傘遮蔽貼心服務」，使申請人、代理人、關係人等民眾在現場會同測量時，免於烈日曝曬久候之苦，展現主動、親切、貼心之關懷。
- (三十九) 訂定「員工電話禮貌考核計畫」，不定期測試各單位電話禮貌情形。
- (四十) 設置 LED 電子字幕機，以跑馬燈方式讓民眾掌握最新法令、活動訊息。
- (四十一) 成立志工服務團隊，協助推動地政業務，強化服務功能，以有效提升為民服務品質及效率，本所志工分別榮獲 94 及 96 年內政部績優地政志工及 98 年志願服務楷模績效獎。臺中市政府 98 年擴大辦理服務品質稽核業務，本所經評核為地政事務所「第 1 名」。
- (四十二) 服務臺、報章雜誌區放置各類宣導資料，並於公佈欄張貼最新相關資訊，網頁定期更新法令、解釋函令及最新消息，所有訊息一手掌握。
- (四十三) 本所 1、2 樓書寫區登記範例設有” QR CODE” ，提供使用智慧型手機及平板電腦之民眾快速連結相關網址，瀏覽登記範例及下載相關書表。
- (四十四) 設置電動車免費充電站，提供免費充電服務(2 小時為限)。

## 第參章 研究方法

### 一、顧客接受服務的感受性-服務前的期望與接受服務後的認知

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。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>12</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。

本研究係探討本所為民服務措施對顧客之服務滿意感受性衡量，故對於服務品質之界定，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：

---

<sup>12</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。

## PZB 服務品質之衡量模式<sup>13</sup>

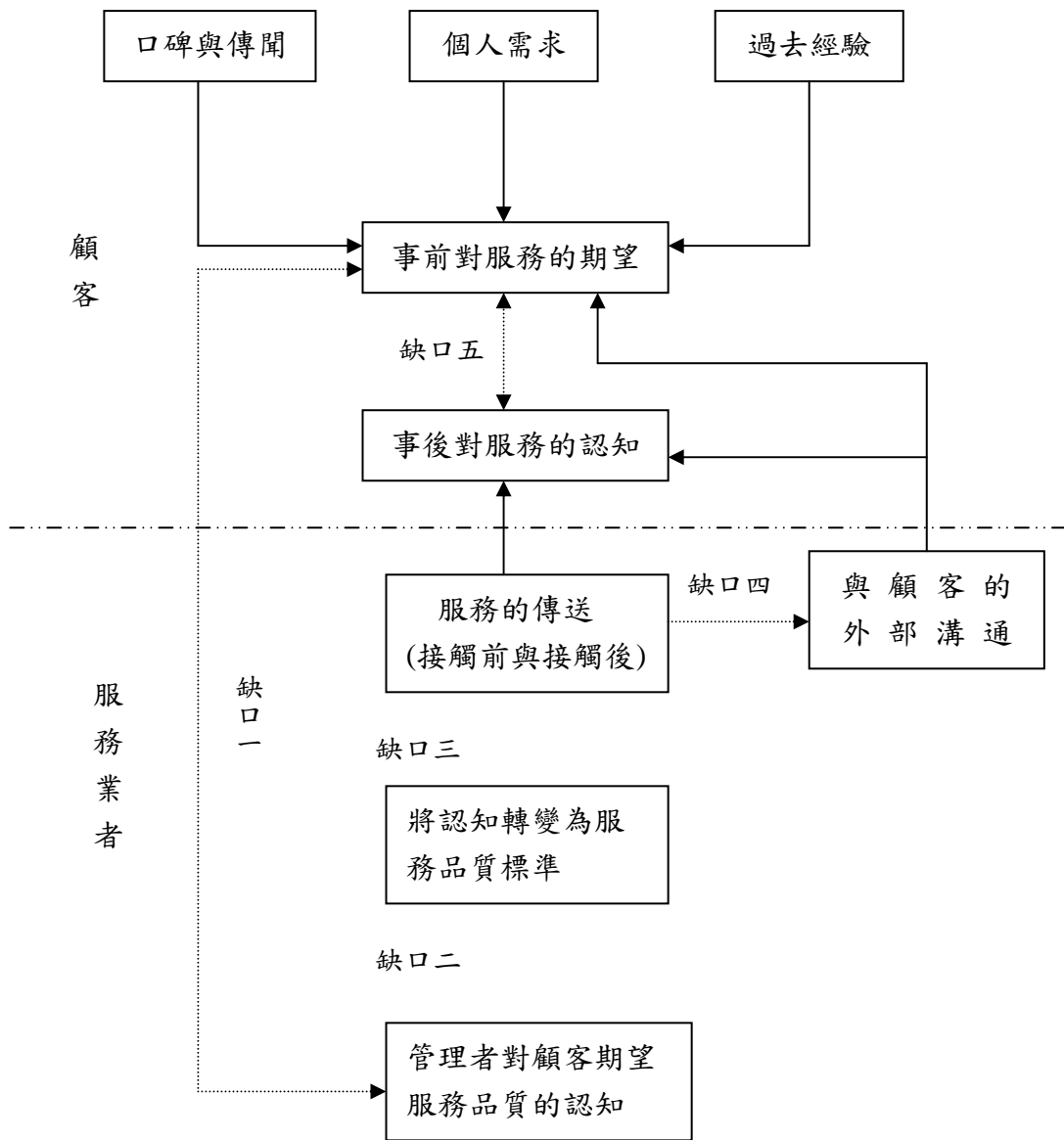


表 1. PZB 服務品質之衡量模式

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缺口理論來驗證本所各項創新便民服務措施之使用

<sup>13</sup>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, P.44.

者滿意度，以探討本所便民服務措施之缺口是否存在，倘研究結果無缺口，代表本所便民服務措施獲得使用者高度滿意，即對本所之服務品質有感(具有感受性)，反之，滿意度不高之服務項目，因使用者不具被服務之感受性，應加以檢討存在之必要或構思改進方案。PZB服務品質之衡量模式套用於本所之便民措施服務品質研究，其變項應定義如下：

缺口一：指「本所對各項便民服務措施的立意」與「外部顧客對本所便民服務措施的期望」程度之間的差距。

缺口二：指「本所員工對各項便民服務措施的執行」與「民眾對各項便民服務措施品質的感受」程度之間的差距。

缺口三：指「本所員工對各項便民服務措施的認知」與「本所員工對各項便民服務措施的執行」程度之間的差距。

缺口四：指「本所員工在傳遞服務時」與「顧客的外部宣傳溝通部分」

缺口五：指「民眾對本所服務措施的期望」與「民眾對本所便民服務措施的感受」程度之間的差距。

研究的主題是從服務使用者感受出發，重新檢視本所目前逾40項便民應用服務措施，故缺口一至缺口四並非本研究範疇，僅針對缺口五「民眾對本所服務措施的期望」與「民眾對本所便民服務措施的感受」加以研究。

### 三、研究設計

以個案機關實地研究，以問卷調查方法為主，探討現行創新服務應用措施之實行情況，利用問卷調查與訪談方式，蒐集民眾對服務措施之滿意度與需求，期望從研究中發現便民服務措施與外部顧客(民眾)之間是否存在服務缺口，以改進便民服務效益，提升民眾洽公之滿意度。首先運用文獻分析法，透過國內外推動服務品質之相關研究理論中，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」，來衡量探討本所便民服務措施缺口是否存在。係藉由問卷調查方法，針對民眾(包括地政士、地政士助理員、仲介業者)進行調查研究，就回收之有效問卷做整理、統計與分析，以瞭解外部顧客對本所便民服務措施之感受性(滿意程度)。

#### (一)研究對象及項目

問卷設計研究對象為一般洽公民眾(包括地政士、地政士助理員、仲介業者)，借職務之便進行本所逾40項便民應用服務措施滿意度調查，並就回收之有效問卷做處理與統計分析。

## (二)問卷設計

本研究設計之問卷，詳如附錄一，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<sup>14</sup>並加以修正，來評估本所便民服務措施之服務品質，並利用 Likert五點量表<sup>15</sup>作為衡量尺度，將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）；滿意程度分為五個等級（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

本研究問卷調查係業務上面對之洽公民眾隨機調查，調查日期在民國101年6月11日至101年7月27日之間。在問卷回收方面，共發出60份，回收56份，有效樣本數為53份，有效比率為88.33%，回收情形如下表所示：

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
洽公民眾	60	56	53	93.33%	88.33%

表 2.問卷回收統計表

<sup>14</sup>有形面 (Tangibility)、可靠面 (Reliability)、反應面 (Responsiveness)、保證面 (Assurance)、關懷面 (Empathy)

<sup>15</sup>李克特量表(Likert Scale)，受測者被要求指出對該題目所陳述的認同程度，或任何形式的主觀或客觀評價，通常使用五個回應等級，常稱為 Likert 五點量表。

## 第四章 實證研究結果分析

關於行政機關之服務品質研究相較於商業行為之服務品質研究，受訪者屬性資料與滿意度間之影響較不顯著，故本研究著重於便民服務措施期望與滿意度之數據分析，不分析受訪者之性別、年齡、學歷、婚姻、職位、居住地等屬性資料差異影響。

### 一、調查結果統計

#### (一)使用者認為非常重要、重要之前5名便民服務措施

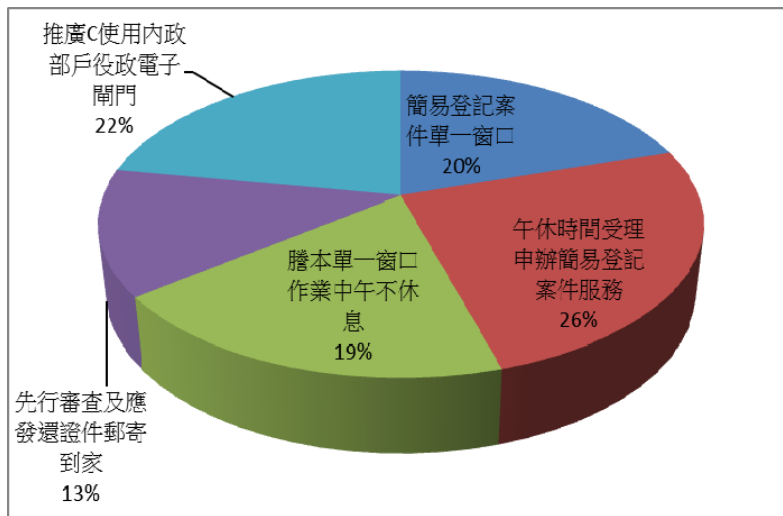


圖2. 非常重要、重要之前5名分佈圖

#### (二)使用者認為不重要、很不重要之前5名便民服務措施

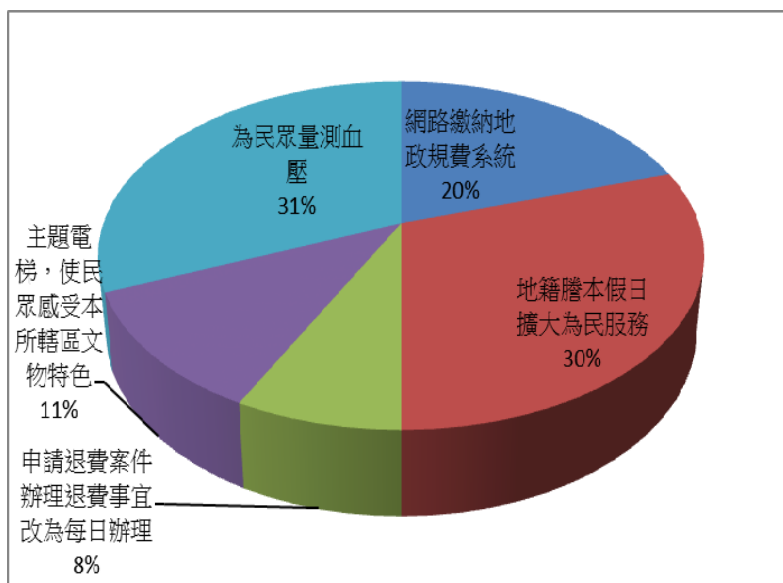


圖3. 不重要、很不重要之前5名分佈圖



### (三) 使用者感受非常好、良好之前5名便民服務措施

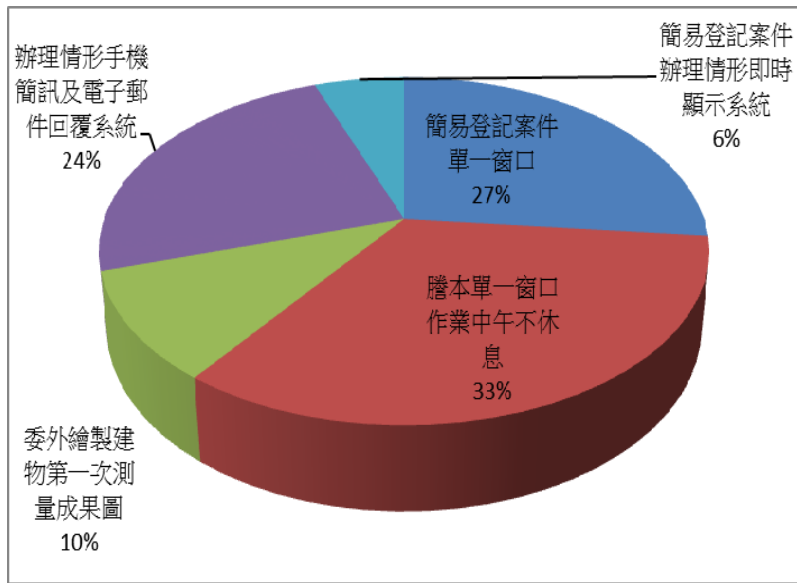


圖4. 非常好、良好之前5名分佈圖

### (四) 使用者感受不好、非常不好之前5名便民服務措施

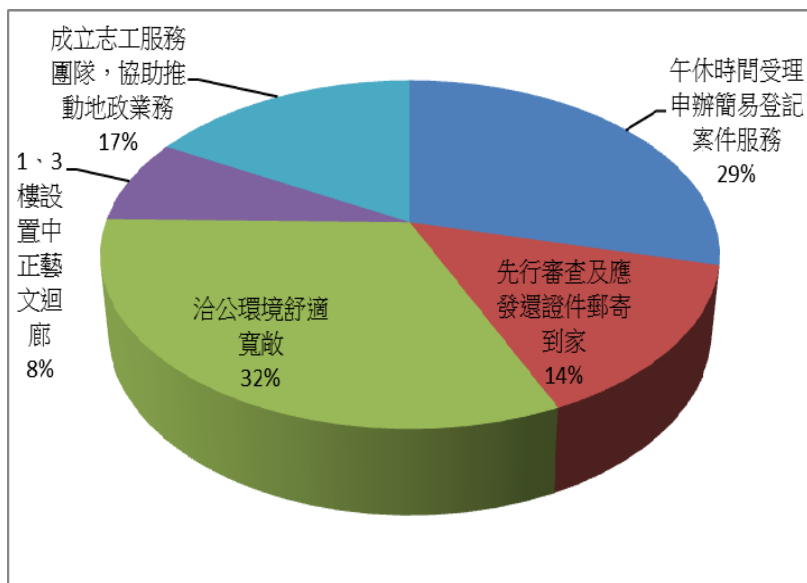


圖5. 不好、非常不好之前5名分佈圖

## 二、調查結果分析及缺口檢定

### (一) 統計方法說明

本研究是以探討外部顧客對本所便民服務措施之期望與其對服務品質之感受性衡量變數是否有顯著性差異，亦即服務品質缺口五是否存在。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其數量分組，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。

(二)缺口五：「民眾對本所便民服務措施的期望」與「民眾對本所便民服務措施的感受」程度之之差異檢定。

本項檢定係衡量「民眾對本所服務措施的期望」與「民眾對本所便民服務措施的感受」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3所示），在44項衡量變數中，「午休時間受理申辦簡易登記案件服務」、「先行審查及應發還證件郵寄到家」、「洽公環境舒適寬敞」、「1、3樓設置中正藝文迴廊」、「成立志工服務團隊，協助推動地政業務」等5項有極顯著性差異，及「簡易登記案件單一窗口」、「懸掛常用案件標準處理作業流程圖」、「e點通地政查棧」、「提供飲水機、公用電話、可上網電腦、宣導資料及文具用品」等4項有顯著性差異外，餘35項衡量變數無極顯著性差異。研究結果顯示，民眾認為事前對本所便民服務措施的期望與事後的感受程度之間存在有9項服務項目缺口，且民眾對本所便民服務措施服務水準的期望程度之平均數 > 民眾對本所便民服務措施服務水準的感受程度之平均數，因此，顯示洽公民眾仍有不滿意現有便民服務措施的服務品質，有待地政員工努力改進創新服務措施與效率。然而對本所服務品質的滿意度之平均值皆高達4以上，亦屬頗為肯定，同仁若能再努力改進服務品質，將可達到符合民眾的需求期望。

表 3. 「民眾對本所服務措施的期望」與「民眾對本所便民服務措施的感受」(缺口五)

本所便民服務項目	民眾對本所便民服務措施的期望程度		民眾對本所便民服務措施的感受程度		t	P-value
	平均值	標準差	平均值	標準差		
簡易登記案件單一窗口	4.419	0.641	4.233	0.680	2.320	0.023*
午休時間受理申辦簡易登記案件服務	4.477	0.646	4.163	0.780	3.243	0.002**
謄本單一窗口作業中午不休息	4.453	0.714	4.279	0.714	1.952	0.054
先行審查及應發還證件郵寄到家	4.430	0.660	4.186	0.775	2.793	0.006**
網路繳納地政規費系統	4.512	0.628	4.372	0.614	1.682	0.096
增設身分證條碼掃瞄器	4.442	0.696	4.302	0.652	1.590	0.116
地籍謄本假日擴大為民服務	4.488	0.646	4.349	0.699	1.562	0.122
受理委外繪製建物第一次測量成果圖	4.360	0.684	4.279	0.626	1.044	0.299
鑑界案件於測量完畢後，當場核發土地複丈成果圖	4.453	0.714	4.279	0.714	1.952	0.054
領取權狀時一併領回地價改算通知書措施	4.453	0.645	4.349	0.665	1.240	0.218
申請退費案件辦理退費事宜改為每日辦理	4.488	0.646	4.349	0.699	1.562	0.122
推廣使用內政部戶役政電子閘門	4.512	0.628	4.372	0.614	1.682	0.096
懸掛常用案件標準處理作業流程圖	4.523	0.627	4.326	0.659	2.266	0.026*
案件辦理情形手機簡訊及電子郵件回覆系統	4.442	0.696	4.302	0.652	1.590	0.116
e 點通地政查棧	4.477	0.627	4.279	0.697	2.502	0.014*
電話語音查詢系統	4.453	0.645	4.349	0.665	1.240	0.218
為民服務簡易登記案件辦理情形即時顯示系統	4.488	0.646	4.349	0.699	1.562	0.122
測量案件收件時，隨即排定測量時間	4.453	0.714	4.279	0.714	1.952	0.054
洽公環境舒適寬敞，服務櫃檯標示清楚、洽辦業務樓層簡介	4.570	0.564	4.286	0.632	3.755	0.000**
主題電梯，使民眾感受本所轄區文物特色	4.512	0.628	4.372	0.614	1.682	0.096
辦公室環保綠美化	4.453	0.645	4.349	0.665	1.240	0.218
清淨家園，清潔、維護辦公室及週邊 50 公尺環境	4.453	0.714	4.279	0.714	1.952	0.054

本所便民服務項目	民眾對本所便民服務措施的期望程度		民眾對本所便民服務措施的感受程度		t	P-value
	平均值	標準差	平均值	標準差		
服務項目設施皆採中英語標示	4.360	0.684	4.279	0.626	1.044	0.299
無障礙化空間及設施	4.488	0.646	4.349	0.699	1.562	0.122
哺乳室及檔案閱覽室	4.442	0.696	4.302	0.652	1.590	0.116
1、2 樓設置民眾書寫專區及提供填寫範例	4.453	0.714	4.279	0.714	1.952	0.054
提供飲水機、公用電話、可上網電腦、宣導資料及文具用品	4.488	0.609	4.314	0.579	2.291	0.024*
為民眾量測血壓	4.453	0.645	4.349	0.665	1.240	0.218
提供愛心傘及放置架	4.512	0.628	4.372	0.614	1.682	0.096
提供老花眼鏡	4.488	0.646	4.349	0.699	1.562	0.122
設置報章雜誌專區	4.442	0.696	4.302	0.652	1.590	0.116
1、3 樓設置中正藝文迴廊	4.523	0.627	4.314	0.707	2.691	0.009**
定點放置分類垃圾筒、資源回收筒	4.453	0.645	4.349	0.665	1.240	0.218
設置專用腳踏車架	4.360	0.684	4.279	0.626	1.044	0.299
公廁張貼雙語小品及圖片，委外定時清潔、消毒	4.512	0.628	4.372	0.614	1.682	0.096
實施走動式服務，主動引導民眾需求服務項目	4.453	0.714	4.279	0.714	1.952	0.054
櫃檯服務禮貌人員票選活動計畫	4.488	0.646	4.349	0.699	1.562	0.122
測量案件主動提供民眾陽傘遮蔽貼心服務	4.453	0.645	4.349	0.665	1.240	0.218
員工電話禮貌考核計畫	4.453	0.714	4.279	0.714	1.952	0.054
設置 LED 電子字幕機宣導最新法令、活動	4.512	0.628	4.372	0.614	1.682	0.096
成立志工服務團隊，協助推動地政業務，強化服務功能	4.663	0.523	4.430	0.678	2.953	0.004**
服務臺、報章雜誌區放置各類宣導資料，公佈欄張貼最新相關資訊	4.360	0.684	4.279	0.626	1.044	0.299
1、2 樓書寫區登記範例設有 QR CODE	4.453	0.714	4.279	0.714	1.952	0.054
設置電動車免費充電站	4.488	0.646	4.349	0.699	1.562	0.122

## 第五篇 結論與建議

### 一、結論

一家有能力提供優良商品、優質勞務的企業，假如不瞭解消費者需求也不懂行銷的話，很難成為成功的企業，行政機關亦是如此，有服務的能力與熱誠，提供立意良好的便民服務措施，但若未能體察民眾實際需求，提供適切之便民服務措施並廣為宣傳推廣，民眾將難以感受行政機關的用心。本研究從服務使用者感受出發，重新檢視本所目前逾40項便民應用服務措施，目的在藉由研究所得提供將來改良既有便民應用服務措施，提升措施之有效性、便利性與適切性，進而作為再創新服務的要素與因子，同時更要讓服務使用者對本所提供之服務品質與用心具有感受性，亦即為民服務不但要多元、完善，更要讓民眾對機關提供的服務「有感」。

本研究以問卷調查方法為主，探討現行創新服務應用措施之實行情況，利用問卷調查與訪談方式，蒐集民眾對服務措施之滿意度與需求，期望從研究中發現便民服務措施與外部顧客(民眾)之間是否存在服務缺口，以改進便民服務效益，提升民眾洽公之滿意度。

經應用次數分配分析、平均值 (Mean)、t檢定 (t-test) 等統計方法，輔以SPSS統計軟體分析調查結果，得知本所現行44項便民服務措施之衡量變數中，「午休時間受理申辦簡易登記案件服務」、「先行審查及應發還證件郵寄到家」、「洽公環境舒適寬敞」、「1、3樓設置中正藝文迴廊」、「成立志工服務團隊，協助推動地政業務」等5項有極顯著性差異，及「簡易登記案件單一窗口」、「懸掛常用案件標準處理作業流程圖」、「e點通地政查棧」、「提供飲水機、公用電話、可上網電腦、宣導資料及文具用品」等4項有顯著性差異外，餘35項衡量變數無極顯著性差異，縱然民眾對本所便民服務措施的事前期望與事後感受程度之間存在有9項缺口，且民眾期望程度之平均數 $>$ 感受程度之平均數，然而對本所服務品質的滿意度之平均值皆高達4以上，可見對本所提供之便民服務亦頗為肯定，只要同仁再努力改進服務品質、改良服務商品內容、提升服務效率，將更符合民眾的服務需求與主觀期望，使民眾深刻體會本所的努力與用心。

## 二、建議

### (一)立即可行建議

#### 1.設置投幣式自助影印機

土地登記申請應附之文件繁複，使用影印機的機會相當高，雖然對於民眾申辦案件應附文件的影印需求，同仁多會免費代為影印服務，然而基於使用者付費原則，更為滿足民眾對於個人資料的保護需求，宜設置投幣式影印機，由洽公民眾自行付費使用。目前臺中市政府地方稅務局民權分局已接洽廠商設置投幣式影印機，由廠商提供維護及耗材補充。

#### 2.加強志工倫理訓練

本所成立志工服務團隊，協助推動地政業務，強化服務功能，成效一向極佳，更曾獲臺中市政府擴大辦理服務品質稽核業務評核為地政事務所第 1 名，然而過往績效卻與本次研究結果差距頗大。洽公民眾到事務所尋求諮詢，一般都是已決定節省開支不委任地政士辦理。假若有志工藉民眾尋求諮詢之便開價招攬業務，將對本所為民服務之形象傷害至鉅，也對其他戮力從事的志工不公平，應加強訓練、建立志工倫理。

#### 3.中正藝文迴廊地點似以 1 樓大廳較適宜

本所於 1、3 樓設置中正藝文迴廊，展出藝術作品，頗獲好評，1 樓展區的部分民眾觀展率高，動線也較流暢，3 樓展區部分環境安靜優雅，相較 1 樓展區更適合欣賞文藝作品，且對展覽藝術品的保護較為充足，惟 3 樓展區卻有較少民眾觀展的現象，依據本研究之發現，民眾認為 3 樓展區非一線地政業務辦公區，平常較不常進出，環境陌生下較易對民眾形成空間壓力，以致民眾觀展率降低。因此似可擴大本所中正藝文迴廊 1 樓大廳展區之規模，使藝術展覽更貼近民眾。

#### 4.積極利用內政部戶役政電子閘門

目前地政機關使用內政部戶役政電子閘門系統查詢個人資料，多侷限於消極性的查驗身分證明文件真偽，而土地登記規則第 34 條、第 119 條明文規定，身分證明文件及戶籍謄本能以電腦處理達成查詢者，得免提出，故若遇非地政士之一般民眾自行申請案件時，遇有身分證影本、戶口名簿影本影印不清、模糊時，宜以內政部戶役政電子閘門系統達成查詢，供以佐證，避免案件補正，以資便民。

## 5.彈性開啟空調系統

時節正當炎炎夏日，本所 2 樓因通風不良，熱源又多(電燈多、電腦多，幾乎 1 人 2 台電腦)，又民眾到所洽公前多已先至其他機關辦事(銀行、國稅局、地方稅務局等)，以致到所時往往大汗淋漓、心浮氣躁，而為配合節能減碳政策及侷限於經費因素，本所 9：30 始開啟空調，屢屢因此招致洽公民眾抱怨，可能亦因此影響本次研究結果，造成「洽公環境舒適寬敞」項目出現服務品質缺口。節能省碳樽節電費同時，為兼顧舒適洽公環境，建議可由 2 樓業務課長隨時斟酌環境溫度及洽公民眾數量、感受，彈性決定空調系統開啟時間。

### (二)長遠性建議

#### 1.人力充足情況下，可設置全功能立即審查櫃台，服務遠道民眾

外縣市民眾或代理人申辦案件時，提供先行審查便民服務措施，為既有之機制，然而研究調查期間，遇有填卷者此項便民服務措施勾選不滿意選項，當下立即採取直接訪談作為，受訪者反映承辦人員因正受理其他案件、辦理查封登記、工作量龐大等因素，而無法提供先行審查服務。參照越來越多機關成立全功能服務櫃台提供立即且多元之服務，本所似可研議指派資深績優人員，設置全功能立即審查櫃台，服務遠道民眾，避免無法立即審查，造成民眾往返奔波，徒生民怨。惟目前登記課已設置專辦單一簡易案件 2 個櫃台，未免發生人力排擠效應，此項建議只有在人力充足的情況下，才適合設置全功能立即審查櫃台。

#### 2.午休時間提供服務內容可由地政局統一規範

本所目前午休時間(12：00～13：00)，登記課受理申辦簡易登記案件服務(包含收件、審查、計費、收費、登簿、校對完整流程)，然而利用中午時間送件、領件之民眾或地政士亦所在多有，調查結果亦顯示民眾中午時間有一般案件的收件服務需求。而台中市其他地政事務所有些中午僅提供一般案件收件服務，但不包含審查、登簿、校對，未免民眾援比發生爭議，建議午休時間提供服務內容可由地政局統一規範。

#### 3.因應實價登錄新制，建議業務課提供延長服務時間至 17：30

不動產成交案件實際資訊申報登錄於 101 年 8 月 1 日起施行，申報義務起課時間點為登記完畢起。實務上不少申辦登記案件之民眾，都是送件當日 08：00～09：00 間請假 1 小時來送件，然後才去上班，而領件當日則

是 16：00～17：00 請假 1 小時來領件，路程時間加上領件時間，17：00 前要完成實價登錄有實際上的困難，為便民考量，受理業務單位似可延長服務時間至 17：30，以節省民眾時間、金錢成本。

#### 4.接洽金融機構設置金融提款機

本所與臺灣銀行合作，開發「網路繳納地政規費系統」，民眾可利用臺灣銀行網路收單系統，透過金融卡與電腦讀卡機進行繳費。然而依據調查結果，民眾對此項便民服務措施之事前預期並不認為重要，且服務措施使用率偏低。實因申辦登記案件須親自到所送件，收件後才核算登記費、書狀費及罰鍰，所以民眾對網路繳納地政規費系統之需求並不高，反倒是錢帶不夠需要立即提款的需求較高。假如本所能接洽行庫設置金融提款機，即可滿足民眾需求。然而行庫設置金融提款機可能會優先考量使用率，假如地點設在一樓戶外，則本所可免負擔該金融提款機之安全責任，並從機關的薪資轉帳往來行庫優先接洽，則本機關同仁的需求，加上洽公民眾、附近住家及路過民眾的需求，應該有機會爭取行庫設置金融提款機。



## 附 錄

### 臺中市中正地政事務所便民服務措施民眾問卷內容

說明：(A) 是您對於本所便民服務措施所提供各項服務，在事前的期望，而您認為其重要的程度如何？

(B) 是您對於本所便民服務措施所提供各項服務，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>					<u>B感受程度</u>				
	非 常 重 要	重 要	普 通	不 重 要	很 不 重 要	非 常 重 要	重 要	普 通	不 重 要	很 不 重 要
(一)簡易登記案件單一窗口	<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"/>
(二)午休時間受理申辦簡易登記案件服務	<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"/>
(三)謄本單一窗口作業中午不休息	<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"/>
(四)先行審查及應發還證件郵寄到家	<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"/>
(五)網路繳納地政規費系統	<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"/>
(六)增設身分證條碼掃描器	<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"/>
(七)地籍謄本假日擴大為民服務。	<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"/>
(八)受理委外繪製建物第一次測量成果圖	<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"/>
(九)鑑界案件於測量完畢後，當場核發土地複丈成果圖	<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"/>
(十)領取權狀時一併領回地價改算通知書措施	<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"/>
(十一)申請退費案件辦理退費事宜改為每日辦理	<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"/>
(十二)推廣使用內政部戶役政電子閘門	<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"/>
(十三)懸掛常用案件標準處理作業流程圖	<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"/>
(十四)案件辦理情形手機簡訊及電子郵件回覆系統	<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"/>
(十五)e 點通地政查棧	<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"/>
(十六)電話語音查詢系統	<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"/>
(十七)為民服務簡易登記案件辦理情形即時顯示系統。	<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"/>
(十八)測量案件收件時，隨即排定測量時間	<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"/>
(十九)洽公環境舒適寬敞，服務櫃檯標示清楚、洽辦業務樓層簡介	<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"/>
(二十)主題電梯，使民眾感受本所轄區文物特色	<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"/>
(二十一)辦公室環保綠美化	<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"/>
(二十二)清淨家園，清潔、維護辦公室及週邊 50 公尺環境	<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"/>
(二十三)服務項目設施皆採中英語標示	<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"/>

- |                                    |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| (二十四)無障礙化空間及設施                     | <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"/> | <input type="checkbox"/> |
| (二十五)哺乳室及檔案閱覽室                     | <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"/> | <input type="checkbox"/> |
| (二十六)1、2 樓設置民眾書寫專區及提供填寫範例          | <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"/> | <input type="checkbox"/> |
| (二十七)提供飲水機、公用電話、可上網電腦、宣導資料及文具用品    | <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"/> | <input type="checkbox"/> |
| (二十八)為民眾量測血壓                       | <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"/> | <input type="checkbox"/> |
| (二十九)提供愛心傘及放置架                     | <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"/> | <input type="checkbox"/> |
| (三十)提供老花眼鏡                         | <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"/> | <input type="checkbox"/> |
| (三十一)設置報章雜誌專區                      | <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"/> | <input type="checkbox"/> |
| (三十二)1、3 樓設置中正藝文迴廊                 | <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"/> | <input type="checkbox"/> |
| (三十三)定點放置分類垃圾筒、資源回收筒               | <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"/> | <input type="checkbox"/> |
| (三十四)設置專用腳踏車架                      | <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"/> | <input type="checkbox"/> |
| (三十五)公廁張貼雙語小品及圖片，委外定時清潔、消毒         | <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"/> | <input type="checkbox"/> |
| (三十六)實施走動式服務，主動引導民眾需求服務項目          | <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"/> | <input type="checkbox"/> |
| (三十七)櫃檯服務禮貌人員票選活動計畫                | <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"/> | <input type="checkbox"/> |
| (三十八)測量案件主動提供民眾陽傘遮蔽貼心服務            | <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"/> | <input type="checkbox"/> |
| (三十九)員工電話禮貌考核計畫                    | <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"/> | <input type="checkbox"/> |
| (四十)設置 LED 電子字幕機宣導最新法令、活動          | <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"/> | <input type="checkbox"/> |
| (四十一)成立志工服務團隊，協助推動地政業務，強化服務功能      | <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"/> | <input type="checkbox"/> |
| (四十二)服務臺、報章雜誌區放置各類宣導資料，公佈欄張貼最新相關資訊 | <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"/> | <input type="checkbox"/> |
| (四十三)1、2 樓書寫區登記範例設有 QR CODE        | <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"/> | <input type="checkbox"/> |
| (四十四)設置電動車免費充電站，提供免費充電服務(2 小時為限)。  | <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"/> | <input type="checkbox"/> |

## 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 地政士助理員 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：臺中市其他縣市

★問卷到此結束，謝謝您的協助★

## 參考文獻

- ◆ 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。
- ◆ 丘昌泰著（2001），《公共管理—理論與實務手冊》，台北：元照。
- ◆ 江岷欽、劉坤億著（1999），《企業型政府》，台北：智勝。
- ◆ 江岷欽（1999），〈政府再造與顧客導向的服務理念〉，《國立中央圖書館台灣分館館刊》，第6卷第1期，頁1-17。
- ◆ 張文湘（2002），《稅務行政機關服務品質及顧客滿意度—以苗栗稅捐處為例》，靜宜大學企業管理學系碩士論文。
- ◆ 曾民賢（2002），《公部門創新管理之研究—以大肚鄉戶政事務所為例》，國立中正大學企業管理研究所碩士論文
- ◆ 鍾金玉(2004)台北市戶政機關實施便民措施成本效能分析—以台北市文山區第一戶政事務所為例
- ◆ 丘昌泰、詹桂香，2007，〈建構理論與實務兼具的政府服務品質評量模式—以臺北市政府為民服務考核為例〉，《研考雙月刊》，31（4）：50-62。
- ◆ 巫金玲，2007，《以客為尊的便民措施與組織承諾之探討—以臺中縣戶政事務所為例》，東海大學公共事務學系碩士在職專班碩士論文。
- ◆ 陳偉華，2001，《基層官僚機關服務品質衡量之研究—以臺北市戶政機關為例》，國立臺北大學公共行政暨政策學系碩士論文。
- ◆ 黃俊英，1993，〈民眾導向的為民服務〉，《研考雙月刊》，17（5）：73-77。
- ◆ 詹桂香，2006，〈行政機關服務品質與為民服務考核之研究—以臺北市政府為例〉，國立臺北大學公共行政暨政策學系碩士論文。

## 政府網站：

- ◆ 內政部戶政司全球資訊網  
<http://www.ris.gov.tw/>（檢索日期：2012年05月～2012年8月）
- ◆ 行政院研究發展考核委員會全球資訊網/政府服務品質獎主題網  
<http://www.rdec.gov.tw>（檢索日期：2012年5月～2012年8月）
- ◆ 臺北市政府研究發展考核委員會網站  
<http://www.rdec.taipei.gov.tw/>（檢索日期：2012年5月～2012年8月）
- ◆ 臺北市政府民政局網站 <http://www.ca.taipei.gov.tw/>