|  |  |
| --- | --- |
| 南投縣政府104年度研究報告  探討服務品質及民眾滿意度-  以埔里地政事務所為例    服務單位：南投縣埔里地政事務所  研究人員：張坤式    中華民國104年2 月1 日 | |
| **南投縣政府104年度研究報告摘要表** | |
| 研究報告名稱 | 探討服務品質及民眾滿意度-以埔里地政事務所  為例 |
| 研究單位及人員 | 南投縣埔里地政事務所 張坤式 |
| 研究起迄年月 | 103年7月至103年12月 |
| 研究緣起與目的 | 政府機關的設置其目的:為民服務，因此透過人民對於服務的滿意度之回應來檢討其服務品質，故公部門唯不斷地提升層次達到符合服務的要義，方能提供民眾所需。地政機關事務並非以營利作為目的，但其職責分為地權、地用、重劃、地籍、地價等業務，當中以地籍-土地登記及測量其案件業務量最為繁重亦是與民眾最多直接互動的工作。因此地政機關員工所提供服務的面向和態度，決定服務品質之優劣。地政機關員工須與洽公民眾進行有善互動，了解洽公民眾所需、期待及不滿，並即時做出合宜之應答與動作，方能達成服務之衷。 |
| 研究方法與過程 | 利用文獻期刊蒐集並研讀期刊論文以探討服務品質及民眾滿意度對政府機關績效之影響，以作為地政事務所為民服務相關研議之建議。 |
| 研究發現與建議 | 公共服務品質的優劣，是以民眾滿意度、行政效率提升與否、國家競爭力是否提升這幾項為關鍵因素。對此，服務品質對政府機關能否提升民眾滿意度與行政效能，實為重視之方向。 |
| 選擇獎勵 | ■行政獎勵 □獎勵金 |

目錄

1. 前言----------------------------------------------4
2. 服務相關文獻--------------------------------------6
3. 服務品質相關文獻----------------------------------11
4. 顧客滿意度相關文獻--------------------------------17
5. 案例分析------------------------------------------21
6. 結論與建議----------------------------------------29

參考文獻-------------------------------------------------32

**第一節 前言**

在現今民主體制的社會中，台灣環境日異變遷，政治運作與時俱進，人民對政府的施政方針和服務品質的期待也隨之提升。故政府體悟到國家如何獲得競爭上的優勢，需有優良的「行政效率」及「服務品質」作為基礎。且政府機關的設置其目的:為民服務，因此透過人民對於服務的滿意度之回應來檢討其服務品質，故公部門唯不斷地提升層次達到符合服務的要義，方能提供民眾所需。為此，應如何滿足人民的要求，提昇政府的行政效率與服務品質，是政府機關現今所面臨的考驗。

公部門所擔任的面向、特性、功能與民間企業的角色不盡相同。故政府在公眾服務是較獨佔性，缺乏競爭者，即便民眾不滿服務品質，但也別無選擇。另公部門的設置其目的非以效率及利益為首，因而較無欲提升公部門效能的積極性。導致政府機關或承辦單位消極處事，並以「依法行政」作為個人保護盾牌，其原因之一積極負責的態度與所得的結果，其投資報酬率往往是不對等的，因而使相關政令的推行延宕、民眾問題不易解決，導致政府機關行政效率不佳、服務品質低落，引發民怨。

地政機關事務並非以營利作為目的，但其職責分為地權、地用、重劃、地籍、地價等業務，當中以地籍-土地登記及測量其案件業務量最為繁重亦是與民眾最多直接互動的工作。因此地政機關員工所提供服務的面向和態度，決定服務品質之優劣。地政機關員工須與洽公民眾進行有善互動，了解洽公民眾所需、期待及不滿，並即時做出合宜之應答與動作，方能達成服務之衷。

民國八十五年行政院為加強各公家機關為民服務之理念與作為，以「提高行政效能，強化為民服務」為施政要點，把服務品質管理觀念及作法引進政府機關，另於民國八十六年實行「全面提升服務品質方案」及「行政院服務品質獎評獎實施計畫」，全面建立服務效率標竿，並獎勵為民服務品質管理卓越之機關單位。民國八十七年行政院推動政府再造運動，當中的「人力及服務再造」意為活化人力資源運用、全方位提升服務品質。

民國七十九年行政院所屬各級機關推動為民服務年終工作考核，而地政機關也開始參與加入-民國八十五年行政院-全國地政貢獻獎、民國八十七年服務品質獎、各機關建立參與暨建議制度獎、民國九十一年各級機關績效獎金制度等，歷經二十多年的改革提升，地政機關與時俱進不斷提升成長，更新行政體系來簡化便民、加強服務品質、增進民眾滿意度、轉型成服務性地政機關，達成為民服務之宗旨。

**第二節 服務相關文獻**

**一、服務的定義**

1994 年Philips Kolter提出服務的意義，意指某一方提供另一方的任何行為和利益。其原則為「無形的」不干涉到所有權的問題，且無須附屬於實物之產品。換言之，服務是無形的行動或利益，接受者受到服務後，無須承擔任何相關所有權的轉移，而服務之提供不一定要附加在實物之產品。相關學者以多樣的面向來定義服務，但是總歸來說，是以服務的目的和初衷、服務的特質與行銷等三方面的面向來定義之。就以這三個面向來歸納彙整相關學者所提出之理論：

1.以服務的目的和初衷

(1)服務是「使人認知其價值而付出的努力」。

(2)服務是「為他人來完成其工作」。

2.以服務的行銷觀念

(1)服務為「直接或間接式以某種形式，具代價性的提供需求者所求的方式。服務是以滿足顧客所求為依據，以達到企業之目標並保障企業所得之利潤所做的行為」。

(2)服務為「用來做為為販售、搭配產品銷售而供給於各項活動、利潤」。

3.以服務的特質

(1)服務是「由某方提供於某方，實際上為無形的，亦無法獲得產品的任何行為或利潤，因此不產生任何所有權之轉移」。

**二、服務基本面向分為五種**

1.單一的服務-企業或機關所提供的商品其主要為單一服務。例如，航空公司、銀行、旅行社、美容業、管理顧問公司、保險公司等。

2.混合性商品-企業所提供包含同量的商品及服務。

3.單一有形的產品-企業所提供的商品，原則上是一項有形的產品。

4.首要以服務為主，附屬次要產品及服務-企業所提供的商品內含一項重要的服務，再附屬其他以外的服務或支援性產品。

5.附加服務有形的產品-企業所提供的商品包含一項有形商產及附上一種以上的服務，加強滿足顧客的期盼和需求。

**三、服務的特性**

1.服務具有多樣性、可變動性

服務是為可變性。同一種的服務但供給者、時間、地點之不同，會影響其品質的不確定。在服務中易有不同種消費者的加入，欲使服務能標準化實為不易。對消費者的服務上，是具有多樣性的，若對服務員施行服務標準化，則服務多樣性會下降，或許會降低消費者的滿意度。

2.服務為無形性

消費者能消費到它，卻不能得到或看見它，例如~零售、醫師、廣告服務、律師等。因為是無形，因此顧客不能在先前判斷此品質優劣，故造成顧客的購買風險。對此，服務的消費者對於其銷售者須具有絕對的信任度。

3.生產與消費的不可分割性

所使用的實體商品是先由工廠加工製造後再販售消費，但服務是同時產生及同時消費，故服務員及服務、消費者及服務是無法分別的。故此需嚴格挑選服務員，並對於所供給服務的實體設施的保養及管理是絕對重要。例如一場電影，其螢幕呈現的效果、音響、座位舒適度等設備，其與服務是不能分割的。

4.服務具易逝性，不易儲存

服務無法利用儲貨的方式來調整波動，具有易容消逝的特性，因此服務的管理更為縝密。如飯店空房、渡輪的空位等是業者無法補償的損失。

**四、Wychoff等人指出服務品質應有七項構面**

1.態度-服務員具備應有之禮貌、親切、熱誠及效率。

2.安全性-消費者對於服務業者應允的信任度。

3.完整性-硬體相關設施及周圍環境整潔符合標準。

4.一致性-服務品質不因服務員、地點或時間之不同而落差，是一致性之標準化。

5.協調性-可依消費者的不同所需及期待，能適度協調服務的能力。

6.及時性-可在消費者的需求及期待時間內完成所需的服務。

7.可效性-對於交通上的便利性。

Ｋotler指出，以服務的特質，服務業須具備五項行銷觀念：

1.外在推銷、內部推銷及互動推銷

外在推銷是以外部消費者視為主要市場而採取的行銷手法；內部推銷為使企業中每位員工，能以消費者為主，並運用團隊服務精神來服務消費者；互動推銷為員工與消費者互動的能力，於傳遞服務品質時是經由服務員來推銷。

2.掌控服務品質的一致性以三項方式建立:

(1)建立-建議和客訴系統。

(2)服務作業流程標準化。

(3)員工的招募、訓練。

3.無形商品具體化

如人員、設施、溝通方式、地點、符號、價格等將具體有形的部分來表示服務品質。

4.對於服務品質的計策

(1)企業需具備策略性觀念。

(2)針對品質能持續長期經營。

(3)目標為高標準。

(4)服務表現的回饋系統：例如問卷調查、客訴系統建立等。

5.差異性管理

服務可經由人、具體環境、服務流程構成服務的差異性，以及透過品牌、符號來構成形象的差異性。

**第三節 服務品質相關文獻**

**一、服務品質之定義**

最初關於「品質」的觀念是應用於國防及工業界，爾後應用在服務業，而今日的消費概念與以過往方式不同，顧客對商品的要求，從「量」的需求至今提升成對「質」的要求，因此業者為達到消顧客需求，而不斷加強其服務品質。近來因有新公共管理的新概念推行中，而漸漸形成為政府機關所重視應用的概念。

近幾年來，公共服務已是政府機關主要的服務導向，由民眾來決定公部門的服務品質，以達到民眾的需求。現今，有許多國內學者專家將此概念，建議用於政府機關的服務品質中，但有各專家對於服務品質的定義有不同的觀點，如下列出：

1.Rosander：

(1)資料的品質

(2)產出結果的品質

(3)設備績效的品質

(4)決策的品質

(5人員績效的品質

2.Gronroos：

(1)技術品質：為實際傳達的服務品質。

(2)功能品質：為服務傳達的方式，服務是「如何」供給的。

3.Parasuraman、Zeithaml、Berry：

(1)以顧客的角度來看，其服務品質比商品品質較不易判斷好壞。

(2)對於服務品質的感受是由顧客的需求及實際服務時的認知所做的比較。

(3)服務品質的評斷不只針對服務的結果，對於服務傳遞的經過也納入評價。

4.David Garvin：

(1)品質是原有的特質，唯有接觸其實體才能感受到。

(2)對於不同種屬性之項目列出其差異性作為品質上差異性定義。

(3)品質的好壞是由使用者來評估

(4)品質是符合標準程序

(5)品質是指在可接受之價格下所給予的成效，或是在可接受的成本下符合其標準程序。

將上述幾位學者提出對於服務品質的觀點，大部分表示服務品質是消費者的主觀態度，是由消費者在消費前的服務品質期望值和消費者實際得到服務後的服務水準感受值，以兩方間做相互衡量得之。

**二、影響服務品質的因素**

Parasuraman、Zeithaml、Berry指出定位服務品質的因素有十種，其因素會反應在消費者對於服務的期望及認知，故產生出消費者所認知的服務品質。Parasuraman、Zeithaml、Berry 利用SERVQUAL量表，將這十種因素做為基礎，以提供做為評估服務品質的方式，以及給予作為服務業者能降低服務品質差異並提升服務品質水準參考。



(圖1) 影響服務品質的因素

Parasuraman, A. ,Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1985)



(圖2)PZB服務品質構面

Parasuraman et al.(1985、1988)

**三、服務品質重視程度-績效水準**

Matrilla、James研究發展出其服務品質重視程度-績效水準，而Marr將此應用在消費者導向之服務品質衡量，透過服務業者從消費者所得到之各項服務的認知程度及執行成效化為數據，繪製出「重視程度－績效水準座標圖」，如圖3所示，列為優先改善區、優勢保持區、次要改善區和過度重視區四個象限。

透過相關研究分析服務品質模式發現，PZB 的服務品質概念模式是被大眾廣泛使用在服務品質之探討。而重視程度-績效水準分析是能提供服務業者了解需優先改善之服務項目，其提供計畫性建議，協助改善服務品質。



(圖3) 重視程度-績效水準座標圖

Marr,（1986）

**四、政府機關服務品質**

政府機關單位，往往給予的印象為消極行政效率、服務品質不良。金玉珍表示公共服務品質的優劣，是以民眾滿意度、行政效率提升與否、國家競爭力是否提升這幾項為關鍵因素。對此，服務品質對政府機關能否提升民眾滿意度與行政效能，實為重視之方向。以下為國內政府機關之服務品質研究相關文獻:



**第四節 顧客滿意度相關文獻**

**一、顧客滿意度之定義**

Cardozo最先將顧客滿意度的觀念應用於行銷學領域，爾後其顧客滿意度也成為正規的研究領域。然而，眾多專家學者對於顧客滿意度之定義有著多方論點。Kotler提出顧客滿意是源於是由消費者在消費前的服務品質期望值和消費者實際得到服務後的服務水準感受值，兩方間做相互比較而產生滿足或抱怨的程度。Oliver提出滿意則是對於附屬於商品獲得時或顧客在過程中所得到的情緒回應，而得到的認知，亦是即時性反應。Kristensen等人則提出顧客對於商品購買及購買經驗的回饋反應作為顧客滿意的標準，故此回饋反應是由期待及獲得所做的比較。Blackwell等人提出其定義為消費者在使用商品後，其評價此產品的效能和購買前這兩種之間是否有一致性，當兩方一致時，消費者則其滿意，反之則其不滿意。

由上述發現各專家學者對於顧客滿意度之定義未有一致性，但大部分整體是認同顧客滿意度是建立於消費者在消費前的期望值和實際得到後的認知，以這兩方之差異來作為滿不滿意的標準。故顧客滿意度是結合認知和情感的綜合評價。

**二、顧客滿意度衡量**

將顧客滿意度能正確標準地衡量，對業者而言實為重要，而對於顧客滿意度的衡量卻有一些不同的尺度，將一一列出述論：

（一）、顧客滿意度衡量等級

1.簡單滿意衡量：以「完全滿意」、「非常滿意」…到「很少滿意」、「沒有滿意」等分為三到七個等級不等。一個等級表示一種假設：很少滿意發生或沒有滿意發生即代表了不滿意。

2.情感衡量：評估顧客對此商品的情緒反應，正面情緒代表顧客感到滿意；反之則不滿意

3.綜合衡量：從「非常滿意」、「滿意」…到「不滿意」、「非常不滿意」等分為三到七個等級不等。此一等級表示：滿意和不滿意是一個連續帶上的的兩端。

4.期望衡量：用顧客內心期待的好壞比較來判斷評估服務或商品的成效高低，此衡量意指：當商品的實際成效比顧客的預期要好，就表示顧客感到滿意；反之則不滿意。

5.態度衡量：評估顧客對於商品的態度和感觀，舉例從「非常喜歡」、「喜歡」…到「不喜歡」、「非常不喜歡」等分為三到七個等級。顧客很滿意某項商品，則表示顧客對商品的滿意度愈高。

（二）、顧客滿意度衡量項目

1.單一選項：顧客滿意度是一致性、整體性之觀念，可使用單一項目來評估。

2.多重項目：採取此法來評估顧客滿意度時，則分析法有二項:

(1)按照商品特性以消費者知覺的感受性來進行衡量，並再加總求出整體滿意度

(2)按照整體滿意度為應變數，以各商品特性的滿意度為自變數來建立迴歸模型，來評估各項商品特性及整體滿意度之間的程度。

**三、服務品質及顧客滿意度之間關係**

服務品質與顧客滿意之間的差別如下：

1.與顧客預設值之比較對象是不同的，在服務品質中和消費者個人的認知做相比；而在顧客滿意中，則是由消費者與業者做相比。

2.與顧客預設值之定義是不同的，顧客滿意其定義是消費者對於某一消費所做的評斷；而服務品質是一種跟服務卓越性有關的整體評斷或態度，為長時間產生的整體性評估。

3. 與顧客預設值之定義是不同的，在服務品質中，此兩項之比較其構面相同，因此這兩項需相互加減後所得之總值才具意義性。而在顧客滿意中，此兩項之比較其構面可為獨立的數值，無須相加減，就能代表其滿意程度。

4.顧客滿意所使用的評估法較不多；而服務品質則有許多實際可用的評估法。此研究成果中，發現服務品質是超越顧客滿意度。Zeithaml等人表示顧客滿意會被服務品質、價格、商品品質、人為因素、環境因素等影響；而服務品質的評估僅單一於服務的構面，故表示服務品質僅受顧客滿意度的影響，如圖(4)所示。



(圖4) 顧客知覺服務品質與顧客滿意度

Zeithaml and Bitner（1996）

由上述可知服務品質與顧客滿意這兩方之間是相互授受的，為正向影響。服務品質是以消費者對於整體服務過程及結果所得到的感受來做評估，因此若服務品質優良，則消費者滿意；反之不滿意。而服務品質之宗旨為使消費者感到滿意，進而加強消費者對此商品能再次光顧的動機。

**第五節 案例分析**

**一、南投縣埔里地政事務所103年下半年度代理人滿意度調查報告**

**第一部份**

受訪人說明：本次調查對象係103年度7月至12月至本所申辦案件之代理人，共計128人。

抽樣說明：本次係針對期間內代理人進行普查，共計回收問卷102份回收率79.68%

調查方式：以回郵信封方式郵寄問卷進行調查。

問卷統計：詳如下表：

1. 基本資料
2. 性別

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 男 | 女 | 未作答 |
| 人數 | 60 | 35 | 7 |
| 百分比 | 58.82% | 34.32% | 6.86% |

1. 年齡

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 19歲以下 | 20-29歲 | 30-39歲 | 40-49歲 | 50-59歲 | 60歲以上 | 未作答 |
| 人數 | 0 | 4 | 14 | 26 | 35 | 22 | 1 |
| 百分比 | 0% | 3.92% | 13.73% | 25.49% | 34.31% | 21.57% | 0.98% |

1. 教育程度

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 高中(職) | 大專 | 研究所以上 | 未作答 |
| 人數 | 19 | 70 | 2 | 11 |
| 百分比 | 18.62% | 68.62% | 1.96% | 10.80% |

1. 登記業務綜合評比

一、您對於本所近半年登記案件辦理速度

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 非常滿意 | 滿意 | 不滿意 | 非常不滿意 | 無意見 |
| 人數 | 51 | 50 | 0 | 0 | 1 |
| 百分比 | 50% | 49.02% | 0.00% | 0.00% | 0.98% |

二、本所登記案件審查人員服務禮貌

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 非常滿意 | 滿意 | 不滿意 | 非常不滿意 | 無意見 |
| 人數 | 55 | 47 | 0 | 0 | 0 |
| 百分比 | 53.92% | 46.08% | 0.00% | 0.00% | 0.00% |

三、申辦之登記案件需要補正時，承辦人員能一次告知補正項目

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 非常同意 | 同意 | 不同意 | 非常不同意 | 無意見 |
| 人數 | 53 | 40 | 1 | 0 | 8 |
| 百分比 | 51.96% | 39.22% | 0.98% | 0.00% | 7.84% |

1. 請問您對本所登記股的服務綜合評比？

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 非常滿意 | 滿意 | 不滿意 | 非常不滿意 | 無意見 |
| 人數 | 53 | 48 | 0 | 0 | 1 |
| 百分比 | 51.96% | 47.06% | 0.00% | 0.00% | 0.98% |

1. 測量業務綜合評比(如未辦理可免填寫) (共計填寫66件，未填寫36件)：

一、您對於本所近半年測量案件辦理速度？

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 非常滿意 | 滿意 | 不滿意 | 非常不滿意 | 無意見 |
| 人數 | 22 | 29 | 4 | 4 | 7 |
| 百分比 | 33.33% | 43.94% | 6.06% | 6.06% | 10.61% |

二、請問您認為本所測量人員之服務態度及工作熱忱如何？

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 非常滿意 | 滿意 | 不滿意 | 非常不滿意 | 無意見 |
| 人數 | 21 | 35 | 0 | 1 | 9 |
| 百分比 | 31.82% | 53.03% | 0.00% | 1.52% | 13.63% |

三、申辦測量案件需要補正時，承辦人員皆能一次告知補正項目

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 非常滿意 | 滿意 | 不滿意 | 非常不滿意 | 無意見 |
| 人數 | 20 | 37 | 1 | 0 | 8 |
| 百分比 | 30.30% | 56.06% | 1.52% | 0.00% | 12.12% |

1. 您對於本所測量股之綜合評比？

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 非常滿意 | 滿意 | 不滿意 | 非常不滿意 | 無意見 |
| 人數 | 21 | 28 | 10 | 0 | 7 |
| 百分比 | 31.82% | 42.42% | 15.15% | 0.00% | 10.61% |

1. 創新業務綜合評比(如未辦理可免填寫共計填寫91件，未填寫11件)：

一、您對於本所辦理遠途先審服務評比為：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 非常滿意 | 滿意 | 不滿意 | 非常不滿意 | 無意見 |
| 人數 | 56 | 32 | 0 | 0 | 3 |
| 百分比 | 61.54% | 35.16% | 0.00% | 0.00% | 3.30% |

二、您對於本所辦理中午不打烊服務評比為：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 非常滿意 | 滿意 | 不滿意 | 非常不滿意 | 無意見 |
| 人數 | 51 | 39 | 1 | 0 | 0 |
| 百分比 | 56.04% | 42.86% | 1.10% | 0.00% | 0.00% |

三你對於本所辦理千里一線牽跨縣市便民服務服務評比為

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 非常滿意 | 滿意 | 不滿意 | 非常不滿意 | 無意見 |
| 人數 | 46 | 35 | 0 | 0 | 10 |
| 百分比 | 50.55% | 38.46% | 0.00% | 0.00% | 10.99% |

伍、本所綜合評比

一、您對於本所洽公環境評比為：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 非常滿意 | 滿意 | 不滿意 | 非常不滿意 | 無意見 |
| 人數 | 48 | 54 | 0 | 0 | 0 |
| 百分比 | 47.06% | 52.94% | 0.00% | 0.00% | 0.00% |

二、您對於本所服務整體評比為：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 非常滿意 | 滿意 | 不滿意 | 非常不滿意 | 無意見 |
| 人數 | 50 | 52 | 0 | 0 | 0 |
| 百分比 | 49.02% | 50.98% | 0.00% | 0.00% | 0.00% |

**第二部份：受訪者意見：**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 編號 | 留言內容 | 業務單位回覆內容 |
| 2 | 貴所詢問登記案件之接洽人員服務一級棒，不僅解說詳細且有禮貌，難得的公務員，感謝！ | 謝謝您的支持與鼓勵，本所將持續提供優質服務。 |
| 16 | 測量案件排定時間過於冗長，造成民眾非常困擾，請速改進。 | 關於本所轄區遼闊，申請測量土地多位於山區，為提升測量品質與縮短排定時間施測，本所會予以改進，謝謝您的建議。 |
| 24 | 無，大家辛苦了！ | 謝謝您的支持與鼓勵，本所將持續提供優質服務。 |
| 34 | 審查賴先生，服務精神最好，皆不會露出不耐煩的表現，很感激他的奉獻，雖然我們詢問對他的時間減少，但他審查的案件也都快又準，真謝謝他。 | 謝謝您的支持與鼓勵，本所將持續提供優質服務。 |
| 35 | 測量案件的時間排測太久了！ | 關於本所轄區遼闊，申請測量土地多位於山區，為提升測量品質與縮短排定時間施測，本所會予以改進，謝謝您的建議。 |
| 38 | 謝謝您們，繼續加油！ | 謝謝您的支持與鼓勵，本所將持續提供優質服務。 |
| 42 | 不提供影印，不便外地人士 | 本所對申辦轄管地政業務之民眾，均就所需提供便民影印服務，讓民眾感受機關之便民，如非屬該項業務或大量影印，考量收費影印設置效益，未能提供，尚祈見諒。 |
| 49 | 加油，為五星級的服務持續保持。 | 謝謝您的支持與鼓勵，本所將持續提供優質服務。 |
| 52 | 實價登錄地價股承辦用心關照特此感謝。 | 謝謝您的支持與鼓勵，本所將持續提供優質服務。 |
| 54 | 貴所人員服務態度非常良好，對於有疑問的案件，去請教貴所人員，均能懇切答覆。 | 謝謝您的支持與鼓勵，本所將持續提供優質服務。 |
| 57 | 鑑界日期可否排近一些 | 關於本所轄區遼闊，申請測量土地多位於山區，為提升測量品質與縮短排定時間施測，本所會予以改進，謝謝您的建議。 |
| 61 | Good！ | 謝謝您的支持與鼓勵，本所將持續提供優質服務。 |
| 73 | 土地鑑界面積大者，請排定一天時間測量。 | 關於本所轄區遼闊，申請測量土地多位於山區，為提升測量品質與縮短排定時間施測，本所會予以改進，謝謝您的建議。 |
| 74 | 若能洽影印機廠商來裝設一台投幣式影印機，那就更棒了。 | 本所對申辦轄管地政業務之民眾，均就所需提供便民影印服務，讓民眾感受機關之便民，如非屬該項業務或大量影印，考量收費影印設置效益，未能提供，尚祈見諒。 |
| 75 | 測量案件時間相當長，可能當地有重劃土地之故吧！應該改進時間吧！補正案件無遇上，以致無法評語。 | 關於本所轄區遼闊，申請測量土地多位於山區，為提升測量品質與縮短排定時間施測，本所會予以改進，謝謝您的建議。 |
| 99 | 排定測量日過久 | 關於本所轄區遼闊，申請測量土地多位於山區，為提升測量品質與縮短排定時間施測，本所會予以改進，謝謝您的建議。 |

**二、南投縣埔里地政事務所103年下半年度地政業務滿意度調查報告**

**第一部份**

受訪人說明：本次調查對象係103年度7月至12月至本所申辦案件之民眾，共計77人。

抽樣說明：本次係針對期間內至本所申辦案件之民眾進行普查，共計回收問卷200份回收率38.5%

調查方式：臨櫃辦理案件後以問卷進行調查。

問卷統計：詳如下表：

1. 基本資料
2. 性別

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 男 | 女 | 未作答 |
| 人數 | 32 | 44 | 1 |
| 百分比 | 41.56% | 57.14% | 1.30% |

1. 年齡

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 19歲以下 | 20-29歲 | 30-39歲 | 40-49歲 | 50-59歲 | 60歲以上 | 未作答 |
| 人數 | 0 | 9 | 12 | 22 | 23 | 10 | 1 |
| 百分比 | 0% | 11.69% | 15.58% | 28.57% | 29.87% | 12.99% | 1.30% |

1. 教育程度

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 小學以下 | 國中 | 高中 | 專科 | 大學 | 研究所以上 | 未作答 |
| 人數 | 3 | 4 | 19 | 20 | 20 | 1 | 10 |
| 百分比 | 3.90% | 5.19% | 24.68% | 25.97% | 25.97% | 1.30% | 12.99% |

1. 行業別

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 農 | 工 | 公 | 服務業 | 無 | 其他 | 未作答 |
| 人數 | 6 | 4 | 5 | 38 | 7 | 7 | 10 |
| 百分比 | 7.80% | 5.19% | 6.49% | 49.35% | 9.09% | 9.09% | 12.99% |

1. 業務綜合評比

一、請問您至本所辦理何種業務。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 申請謄本 | 登記 | 測量 | 地價 | 地用 |
| 人數 | 43 | 11 | 4 | 0 | 1 |
| 百分比 | 55.84% | 14.28% | 5.19% | 0.00% | 1.30% |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 申請謄本、  登記 | 申請謄本、地用 | 申請謄本、登記、測量 | 申請謄本、登記、測量地價 | 申請謄本、  登記、測量、地價、地用 |
| 人數 | 6 | 1 | 6 | 1 | 4 |
| 百分比 | 7.80% | 1.30% | 7.80% | 1.30% | 5.19% |

二、申辦業務時，人員的服務禮貌。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 非常滿意 | 滿意 | 不滿意 | 非常不滿意 | 無意見 |
| 人數 | 59 | 18 | 0 | 0 | 0 |
| 百分比 | 76.62% | 23.38% | 0% | 0.00% | 0.00% |

三、您對於案件辦理速度？

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 非常同意 | 同意 | 不同意 | 非常不同意 | 無意見 |
| 人數 | 55 | 19 | 2 | 0 | 1 |
| 百分比 | 71.43% | 24.67% | 2.60% | 0.00% | 1.30% |

1. 請問您對您對於本所洽公環境評比？

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 非常滿意 | 滿意 | 不滿意 | 非常不滿意 | 無意見 |
| 人數 | 44 | 32 | 0 | 0 | 1 |
| 百分比 | 57.14% | 41.56% | 0% | 0.00% | 1.30% |

五、您本次洽公對於本所之綜合評比？

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 非常滿意 | 滿意 | 不滿意 | 非常不滿意 | 無意見 |
| 人數 | 46 | 29 | 0 | 0 | 2 |
| 百分比 | 59.74% | 37.66% | 0% | 0% | 2.60% |

**第二部份：受訪者意見：**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 編號 | 留言內容 | 業務單位回覆內容 |
| 1 | 測量排件天數請盡量縮短 | 關於本所轄區遼闊，申請測量土地多位於山區，為提升測量品質與縮短排定時間施測，本所會予以改進，謝謝您的建議。 |
| 10 | 戶政有咖啡。這裡沒有茶、咖啡 | 本所各股皆有設置民眾休息區供民眾休息、等待，遇人潮眾多皆引導至休息區等候，並主動奉茶，惟因囿於經費尚無提供咖啡，尚祈見諒。 |
| 11 | 請設咖啡、奉茶區。 | 本所各股皆有設置民眾休息區供民眾休息、等待，遇人潮眾多皆引導至休息區等候，並主動奉茶，惟因囿於經費尚無提供咖啡，尚祈見諒。 |
| 17 | 服務態度優，流程次序快速完成，委辦案件請託先行審案全面接受，深感貼心，值得表率。 | 謝謝您的支持與鼓勵，本所將持續提供優質服務。 |
| 38 | 服務親切，效率辦事，讚！ | 謝謝您的支持與鼓勵，本所將持續提供優質服務。 |
| 40 | 服務態度好，比以往改善很多。 | 謝謝您的支持與鼓勵，本所將持續提供優質服務。 |
| 41 | 測量會較過久 | 關於本所轄區遼闊，申請測量土地多位於山區，為提升測量品質與縮短排定時間施測，本所會予以改進，謝謝您的建議。 |
| 57 | 貴所承辦態度親切，效率高，服務品質深感100% | 謝謝您的支持與鼓勵，本所將持續提供優質服務。 |
| 71 | 空調有待改進 | 為響應政府機關節能減碳政策，本所室溫逾28度才啟動冷氣，對於洽公環境未開始使用空調設備，尚祈見諒，日後將適時調整 |
| 76 | 非常滿意，態度溫和 | 謝謝您的支持與鼓勵，本所將持續提供優質服務。 |

**第六節 結論與建議**

1. **針對南投縣埔里地政事務所103年下半年度代理人滿意度調查報告之結論說明與建議**

1.本次調查結果，受訪人員中年齡50歲以上占55.88%，顯見至本所辦理業務之代理人以高齡人口為主，建議本所充實老花眼鏡、博愛座等各項便利高齡者適用的硬體設施。

2.受訪者對於登記股近「半年登記案件辦理速度」及「登記股的服務綜合評比」為99.02%，而「登記案件審查人員服務禮貌」為100%。

3.本次調查有關測量股部分，回收問卷中共計36人未填寫或表示調查時間內未辦理測量案件，故僅以完成之問卷進行統計。

4.本次調查對於測量案件辦理速度，表示「非常滿意」「滿意」「無意見」者，合計87.98%，對本所測量人員之服務態度及工作熱忱，表示「非常滿意」「滿意」「無意見」者，合計98.48%，可見本所測量同仁在龐大業務量下仍能保持對於民眾服務的熱忱，值得嘉許。

5.對於本所測量股之綜合評比調查結果，表示「非常滿意」「滿意」「無意見」者，合計84.85%，本所推動測量業務委外作業，致力於縮短測量案件排件時間上有一定成效。

6.創新業務綜合評比，回收問卷中共計11人未填寫或表示調查時間內未辦理創新業務，故僅以完成之問卷進行統計。

7.本次調查對於創新業務「中午不打烊」表示「非常滿意」「滿意」「無意見」者，合計98.9%，「遠途先審」「千里一線牽跨縣市便民服務」表示「非常滿意」「滿意」「無意見」者，合計高達100%。，足見創新業務推動上具相當成效。

8.受訪民眾對於本所洽公環境與整體服務評比，滿意度高達100%，同仁服務熱忱與環境維護的努力值得嘉許。

**二、針對南投縣埔里地政事務所103年下半年度地政業務滿意度調查報告之結論說明與建議**

1.本次調查結果，受訪人員中年齡50歲以上占42.56%，顯見至本所辦理業務之代理人以高齡人口為主，建議本所充實老花眼鏡、博愛座等各項便利高齡者適用的硬體設施。

2.本次調查對於「人員的服務禮貌」，表示「非常滿意」「滿意」者高達100%，足見同仁除了處理案件外並能同時兼顧服務禮貌。

3.本次調查對於「案件辦理速度」，表示「非常滿意」「滿意」者，高達96.1%，在龐大案件量下，仍能快速處理民眾案件，行政效率使民眾有感。

4.受訪民眾對於本所洽公環境與整體服務評比，滿意度高達98.7%及97.4%，同仁服務熱忱與環境維護的努力值得嘉許。

5.民眾申請謄本比例達55.84%，第一線謄本櫃臺核發人員接觸民眾機會佔百分之50以上，謄本核發人員的整體服務攸關整體民眾滿意度。

經上述發現雖民眾對埔里地政事務所辦理案件效率及服務是正面表示，但為求精進故建議將來能針對以下論述再更進一步之研議:

1.綜兩份問卷對於本所測量人員之服務態度及工作熱忱，其皆給予嘉許及肯定。惟民眾意見陳述中，對於測量案件希望縮短時程。測量案件縮短時程則有賴外在硬體設備的提昇及更多人力資源的投入，為維持施測時間達標準日程，勢必挹注更多資源及經費方能達其成效。

2.派員研習、觀摩民間企業實務經驗。

3.體察民意、加強民眾所需之服務項目、加強主動溝通協調能力，並加強中高齡適用的硬體設備。

4.提升員工在職訓練深度，熟稔相關法令並佐以服務品質相關課程培養同仁主動服務之熱忱及服務標準化流程建立。

5.營造友善環境，維持整體環境乾淨明亮，建立親民服務形象。

6.客訴案件適時處理，確認做好申訴制度，申訴管道流暢，並有標準流程及時處理。

**參考文獻**

洪東興(2001)，《民眾對地政業務服務品質認知差異探討－以高雄縣為例》，國立中山大學公共事務管理研究所碩士論文

[陳東成](http://ndltd.ncl.edu.tw/cgi-bin/gs32/gsweb.cgi/ccd=qTvU3T/search?q=auc=%22%E9%99%B3%E6%9D%B1%E6%88%90%22.&searchmode=basic)(2002)，《知識經濟下服務型政府之地政服務品質之研究--以台北市地政事務所為例》，[長榮管理學院](http://ndltd.ncl.edu.tw/cgi-bin/gs32/gsweb.cgi/ccd=qTvU3T/search?q=sc=%22%E9%95%B7%E6%A6%AE%E7%AE%A1%E7%90%86%E5%AD%B8%E9%99%A2%22.&searchmode=basic)[經營管理研究所](http://ndltd.ncl.edu.tw/cgi-bin/gs32/gsweb.cgi/ccd=qTvU3T/search?q=dp=%22%E7%B6%93%E7%87%9F%E7%AE%A1%E7%90%86%E7%A0%94%E7%A9%B6%E6%89%80%22.&searchmode=basic)碩士論文

[鄭士雄](http://ndltd.ncl.edu.tw/cgi-bin/gs32/gsweb.cgi/ccd=Yl843L/search?q=auc=%22%E9%84%AD%E5%A3%AB%E9%9B%84%22.&searchmode=basic)(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》，[彰化師範大學](http://ndltd.ncl.edu.tw/cgi-bin/gs32/gsweb.cgi/ccd=Yl843L/search?q=sc=%22%E5%BD%B0%E5%8C%96%E5%B8%AB%E7%AF%84%E5%A4%A7%E5%AD%B8%22.&searchmode=basic)商業教育學系碩士論文

丘永台(2003)，《探討基層土地登記機關服務再造之關鍵成功因素》，國立東華大學企業管理學系碩士論文

林雨築(2006)，《地政機關服務品質及顧客滿意度之研 究－以高雄市、高雄縣地政事務所為例》，國立屏東商業技術學院 不動產經營系(所) 碩士論文

張榮容(2012) ，《我國績優行政機關創新服務樣態 之分析─以政府服務品質獎為例》，東海大學行政管理暨政策學系研究所碩士論文

葉俞亨(2012)，《屏東縣地政事務所服務品質與顧客滿意度改善策略》，國立中山大學公共事務管理研究所 碩士論文

陳文娟(2013)，《國內地政事務所內部服務品質的研究 ─以屏東縣為例》，國立屏東商業技術學院不動產經營系(所) 碩士論文

國峻豪(2014)，《政府機關服務品質之研究 -以臺中市某區公所為例》，逢甲大學經營管理所碩士論文