

中華民國 110 年
為民服務滿意度調查報告

財政部國有財產署中區分署

中華民國 110 年 11 月

目 錄

調查摘要-----	6
第一章 調查目的與內容-----	13
第二章 研究設計與方法-----	15
第三章 資料分析方法-----	16
第四章 樣本結構-----	19
第五章 調查結果-----	21
第一節 洽公環境-----	22
壹、引導標示及動線規劃-----	22
貳、各項服務設施便利性-----	26
參、等候空間設計-----	30
肆、環境清潔程度-----	34
第二節 服務禮儀-----	38
壹、服務台人員服務態度-----	38
貳、承辦人員服務態度-----	42
參、窗口等候時間-----	46
第三節 服務專業性-----	50
壹、服務人員回應需求或問題的表現-----	50
貳、服務人員專業能力-----	54
參、服務人員處理流程熟悉度-----	58
第四節 服務措施-----	62
壹、跨轄區服務-----	62
貳、多元繳費途徑-----	66
參、提供多元溝通管道-----	70
第五節 廉政倫理遵行及清廉度信心-----	78
壹、整體清廉度-----	78
貳、推動廉政工作提升清廉施政的努力-----	82
第六節 彙整分析-----	86
壹、滿意度彙整-----	86
貳、最重視的服務項目-----	90
參、IPA(重要度—滿意度模型分析)-----	91
肆、對於本分署各項服務有何寶貴建議與不滿意原因彙整-----	93
第六章 結論與建議-----	95
附錄一 調查問卷-----	98
附錄二 單題百分比-----	100
附錄三 信效度分析-----	104
附錄四 統計表-----	107

表目錄

表 1 洽公環境滿意度.....	6
表 2 洽公環境滿意度年度比較.....	7
表 3 服務禮儀滿意度.....	7
表 4 服務禮儀滿意度年度比較.....	8
表 5 服務專業性滿意度.....	8
表 6 服務專業性滿意度年度比較.....	9
表 7 服務措施知道率.....	9
表 8 服務措施知道率年度比較.....	10
表 9 服務措施滿意度.....	10
表 10 服務措施滿意度年度比較.....	11
表 11 廉政倫理遵行及清廉度信心.....	11
表 12 廉政倫理遵行及清廉度信心年度比較.....	12
表 4-1 洽公民眾樣本結構.....	20
表 5-1-1-1 「引導標示及動線規劃」滿意度—按年度別分.....	24
表 5-1-1-2 「引導標示及動線規劃」滿意度—按單位及年度分.....	25
表 5-1-2-1 「各項服務設施便利性」滿意度—按年度別分.....	28
表 5-1-2-2 「各項服務設施便利性」滿意度—按單位及年度分.....	29
表 5-1-3-1 「等候空間設計」滿意度—按年度別分.....	32
表 5-1-3-2 「等候空間設計」滿意度—按單位及年度分.....	33
表 5-1-4-1 「環境清潔程度」滿意度—按年度別分.....	36
表 5-1-4-2 「環境清潔程度」滿意度—按單位及年度分.....	37
表 5-2-1-1 「服務台人員服務態度」滿意度—按年度別分.....	40
表 5-2-1-2 「服務台人員服務態度」滿意度—按單位及年度分.....	41
表 5-2-2-1 「承辦人員服務態度」滿意度—按年度別分.....	44
表 5-2-2-2 「承辦人員服務態度」滿意度—按單位及年度分.....	45
表 5-2-3-1 「窗口等候時間」滿意度—按年度別分.....	48
表 5-2-3-2 「窗口等候時間」滿意度—按單位及年度分.....	49
表 5-3-1-1 「服務人員回應需求或問題的表現」滿意度—按年度別分.....	52
表 5-3-1-2 「服務人員回應需求或問題的表現」滿意度—按單位及年度分.....	53
表 5-3-2-1 「服務人員專業能力」滿意度—按年度別分.....	56
表 5-3-2-2 「服務人員專業能力」滿意度—按單位及年度分.....	57
表 5-3-3-1 「服務人員處理流程熟悉度」滿意度—按年度別分.....	60
表 5-3-3-2 「服務人員處理流程熟悉度」滿意度—按單位及年度分.....	61

表目錄

表 5-4-3-1	「提供多元溝通管道」知道率—按年度別分	74
表 5-4-3-2	「提供多元溝通管道」知道率—按單位及年度分	75
表 5-4-3-3	「提供多元溝通管道」滿意度—按年度別分	76
表 5-4-3-4	「提供多元溝通管道」滿意度—按單位及年度分	77
表 5-5-1-1	「整體清廉度」滿意度—按年度別分	80
表 5-5-1-2	「整體清廉度」滿意度—按單位及年度分	81
表 5-5-2-1	「推動廉政工作提升清廉施政的努力」信心度—按年度別分	84
表 5-5-2-2	「推動廉政工作提升清廉施政的努力」信心度—按單位及年度分	85
表 5-6-1-2	各面向服務滿意度—按年度別分	87
表 5-6-1-3	各服務項目滿意度—按年度別分	89
表 5-6-4-1	對於本分署各項服務有何寶貴建議	93
表 5-6-4-2	各項服務不滿意原因彙整	94
附錄 3-1	投入信效度分析之調查題目	104
附錄 3-2	信度分析結果	105
附錄 3-3	調查結果之效度分析	106

圖目錄

圖 4-1 洽公民眾樣本結構	19
圖 5-1-1-1 「引導標示及動線規劃」滿意度	22
圖 5-1-1-2 「引導標示及動線規劃」滿意度—按民眾屬性分	23
圖 5-1-1-3 「引導標示及動線規劃」滿意度—按年度別分	24
圖 5-1-2-1 「各項服務設施便利性」滿意度	26
圖 5-1-2-2 「各項服務設施便利性」滿意度—按民眾屬性分	27
圖 5-1-2-3 「各項服務設施便利性」滿意度—按年度別分	28
圖 5-1-3-1 「等候空間設計」滿意度	30
圖 5-1-3-2 「等候空間設計」滿意度—按民眾屬性分	31
圖 5-1-3-3 「等候空間設計」滿意度—按年度別分	32
圖 5-1-4-1 「環境清潔程度」滿意度	34
圖 5-1-4-2 「環境清潔程度」滿意度—按民眾屬性分	35
圖 5-1-4-3 「環境清潔程度」滿意度—按年度別分	36
圖 5-2-1-1 「服務台人員服務態度」滿意度	38
圖 5-2-1-2 「服務台人員服務態度」滿意度—按民眾屬性分	39
圖 5-2-1-3 「服務台人員服務態度」滿意度—按年度別分	40
圖 5-2-2-1 「承辦人員服務態度」滿意度	42
圖 5-2-2-2 「承辦人員服務態度」滿意度—按民眾屬性分	43
圖 5-2-2-3 「承辦人員服務態度」滿意度—按年度別分	44
圖 5-2-3-1 「窗口等候時間」滿意度	46
圖 5-2-3-2 「窗口等候時間」滿意度—按民眾屬性分	47
圖 5-2-3-3 「窗口等候時間」滿意度—按年度別分	48
圖 5-3-1-1 「服務人員回應需求或問題的表現」滿意度	50
圖 5-3-1-2 「服務人員回應需求或問題的表現」滿意度—按民眾屬性分	51
圖 5-3-1-3 「服務人員回應需求或問題的表現」滿意度—按年度別分	52
圖 5-3-2-1 「服務人員專業能力」滿意度	54
圖 5-3-2-2 「服務人員專業能力」滿意度—按民眾屬性分	55
圖 5-3-2-3 「服務人員專業能力」滿意度—按年度別分	56
圖 5-3-3-1 「服務人員處理流程熟悉度」滿意度	58
圖 5-3-3-2 「服務人員處理流程熟悉度」滿意度—按民眾屬性分	59
圖 5-3-3-3 「服務人員處理流程熟悉度」滿意度—按年度別分	60
圖 5-4-1-1 「跨轄區服務」知道率	62
圖 5-4-1-2 「跨轄區服務」認知度—按民眾屬性分	63

圖 5-4-1-3	「跨轄區服務」滿意度.....	64
圖 5-4-1-4	「跨轄區服務」滿意度—按民眾屬性分	65
圖 5-4-2-1	「多元繳費途徑」知道率	66
圖 5-4-2-2	「多元繳費途徑」認知度—按民眾屬性分	67
圖 5-4-2-3	「多元繳費途徑」滿意度	68
圖 5-4-2-4	「多元繳費途徑」滿意度—按民眾屬性分	69
圖 5-4-3-1	「提供多元溝通管道」知道率	70
圖 5-4-3-2	「提供多元溝通管道」認知度—按民眾屬性分	71
圖 5-4-3-3	「提供多元溝通管道」滿意度	72
圖 5-4-3-4	「提供多元溝通管道」滿意度—按民眾屬性分	73
圖 5-4-3-5	「提供多元溝通管道」知道率—按年度別分	74
圖 5-4-3-6	「提供多元溝通管道」滿意度—按年度別分	76
圖 5-5-1-1	「整體清廉度」滿意度.....	78
圖 5-5-1-2	「整體清廉度」滿意度—按民眾屬性分	79
圖 5-5-1-3	「整體清廉度」滿意度—按年度別分	80
圖 5-5-2-1	「推動廉政工作提升清廉施政的努力」信心度	82
圖 5-5-2-2	「推動廉政工作提升清廉施政的努力」信心度—按民眾屬性分	83
圖 5-5-2-3	「推動廉政工作提升清廉施政的努力」信心度—按年度別分	84
圖 5-6-1-1	各面向服務滿意度.....	86
圖 5-6-1-2	各服務項目滿意度.....	88
圖 5-6-2	最重視的服務項目	90
圖 5-6-3-1	各服務面向重要度-滿意度知覺圖	91
圖 5-6-3-2	各服務項目重要度-滿意度知覺圖	92

調查摘要

為瞭解民眾對國有財產署中區分署提供的各項服務品質之觀感及滿意程度，俾供作未來改進之參考。國有財產署中區分署特辦理 110 年度為民服務滿意度調查，本調查係以洽公民眾為調查對象，調查時間自 110 年 8 月至 110 年 10 月，調查方式為紙本問卷，洽公民眾填寫完畢後，由國有財產署中區分署收回，共回收問卷 3,017 份，各單位分別採系統抽樣抽取 200 份有效樣本納入分析，分析之有效問卷共計 1,200 份，在 95% 的信心水準下，最大抽樣誤差為±2.83 個百分點。重要調查結果摘述如下：

一、洽公環境

洽公環境 4 項服務滿意度皆達 9 成 7 以上，其中以「各項服務設施便利性」(97.8%)滿意度最高，其次依序為「等候空間設計」(97.3%)、「環境清潔程度」(97.3%)及「引導標示及動線規劃」(97.0%)。

從單位別來看，各單位在 4 項服務的滿意度皆高於 9 成，其中新竹辦事處洽公民眾更全數表示滿意。

表 1 洽公環境滿意度

單位：%

項目別		全體	中區分署	新竹辦事處	苗栗辦事處	彰化辦事處	南投辦事處	雲林辦事處
引導標示及動線規劃	滿意	97.0	100.0	100.0	97.0	95.5	96.5	93.0
	不滿意	0.9	0.0	0.0	0.5	2.5	2.5	0.0
	無意見	2.1	0.0	0.0	2.5	2.0	1.0	7.0
各項服務設施便利性	滿意	97.8	99.5	100.0	97.5	97.0	98.0	94.5
	不滿意	0.8	0.0	0.0	1.0	2.0	2.0	0.0
	無意見	1.4	0.5	0.0	1.5	1.0	0.0	5.5
等候空間設計	滿意	97.3	99.5	100.0	98.5	95.0	97.5	93.5
	不滿意	1.1	0.0	0.0	0.0	3.5	2.0	1.0
	無意見	1.6	0.5	0.0	1.5	1.5	0.5	5.5
環境清潔程度	滿意	97.3	99.5	100.0	98.5	95.0	98.5	92.0
	不滿意	0.8	0.0	0.0	0.0	3.5	0.5	1.0
	無意見	1.9	0.5	0.0	1.5	1.5	1.0	7.0

今(110)年與 109 年比較來看，4 項服務滿意度皆上升，不滿意度則呈持平或微幅上升，經卡方檢定顯示 4 項服務 2 年調查結果皆沒有顯著差異。

表 2 洽公環境滿意度—按年度別分

單位：%；百分點

項目別		106~108 年			近 2 年調查比較			
		106 年	107 年	108 年	109 年 (1)	110 年 (2)	差距 =(2)-(1)	檢定
引導標示及 動線規劃	滿意	93.2	91.2	96.5	95.6	97.0	+1.4	
	不滿意	0.6	1.1	0.6	0.4	0.9	+0.5	
	無意見	6.2	7.7	2.9	4.0	2.1	-1.9	
各項服務 設施便利性	滿意	93.5	92.6	96.6	95.3	97.8	+2.5	
	不滿意	0.2	0.7	1.1	0.7	0.8	+0.1	
	無意見	6.3	6.8	2.3	4.0	1.4	-2.6	
等候空間 設計	滿意	91.3	93.9	96.3	94.1	97.3	+3.2	
	不滿意	0.5	1.0	0.9	1.1	1.1	0.0	
	無意見	8.3	5.0	2.8	4.8	1.6	-3.2	
環境清潔 程度	滿意	91.3	96.2	96.3	94.4	97.3	+2.9	
	不滿意	0.0	0.5	0.7	0.6	0.8	+0.2	
	無意見	8.7	3.2	3.0	5.0	1.9	-3.1	

註：近 2 年比較採卡方檢定，「無意見」設為遺漏值不予檢定，「*」表示在 95%信賴水準下，2 年調查有顯著差異。

二、服務禮儀

服務禮儀 3 項服務滿意度皆高於 9 成 6，其中以「承辦人員服務態度」(98.4%)滿意度最高，其次依序為「服務台人員服務態度」(97.9%)及「窗口等候時間」(96.4%)。

從單位別來看，各單位在 3 項服務的滿意度皆高於 9 成，不滿意度以彰化辦事處「窗口等候時間」的 7%相對較高。

表 3 服務禮儀滿意度

單位：%

項目別		全 體	中 區 分 署	新 竹 辦 事 處	苗 栗 辦 事 處	彰 化 辦 事 處	南 投 辦 事 處	雲 林 辦 事 處
	不滿意	1.3	0.0	0.0	1.0	3.5	1.5	1.5
	無意見	0.8	0.0	1.5	1.5	0.0	0.0	2.0
承辦人員 服務態度	滿意	98.4	100.0	98.0	99.5	97.5	98.5	97.0
	不滿意	0.8	0.0	0.0	0.0	2.5	1.5	0.5
	無意見	0.8	0.0	2.0	0.5	0.0	0.0	2.5
窗 口 等 候 時 間	滿意	96.4	98.5	98.5	96.5	92.5	94.5	98.0
	不滿意	2.7	1.5	0.0	2.0	7.0	4.5	1.0
	無意見	0.9	0.0	1.5	1.5	0.5	1.0	1.0

今(110)年與 109 年比較來看，3 項服務滿意度與不滿意度皆上升，經卡方檢定顯示「窗口等候時間」2 年調查結果有顯著差異。

表 4 服務禮儀滿意度—按年度別分

單位：%；百分點

項目別		106~108 年			近 2 年調查比較			
		106 年	107 年	108 年	109 年 (1)	110 年 (2)	差距 =(2)-(1)	檢定
服務台人員 服務態度	滿意	91.3	96.2	97.8	95.8	97.9	+2.1	
	不滿意	0.0	0.9	0.4	0.8	1.3	+0.5	
	無意見	8.7	2.9	1.8	3.5	0.8	-2.7	
承辦人員 服務態度	滿意	90.8	97.1	96.8	96.6	98.4	+1.8	
	不滿意	0.0	0.7	1.2	0.6	0.8	+0.2	
	無意見	9.2	2.2	2.1	2.8	0.8	-2.0	
窗口 等候時間	滿意	88.5	95.7	96.3	95.4	96.4	+1.0	
	不滿意	1.0	0.4	1.8	1.3	2.7	+1.4	*
	無意見	10.4	3.8	1.9	3.3	0.9	-2.4	

註：近 2 年比較採卡方檢定，「無意見」設為遺漏值不予檢定，「*」表示在 95%信賴水準下，2 年調查有顯著差異。

三、「服務專業性」面向

「服務專業性」3 項服務滿意度皆高於 9 成 8，其中「服務人員回應需求或問題的表現」(99.0%)及「服務人員專業能力」(99.0%)滿意度最高，其次為「服務人員處理流程熟悉度」(98.2%)。

從單位別來看，各單位在 3 項服務的滿意度皆高於 9 成，不滿意度皆低於 3%。

表 5 服務專業性滿意度

單位：%

項目別		全體	中區 分署	新竹 辦事處	苗栗 辦事處	彰化 辦事處	南投 辦事處	雲林 辦事處
	不滿意	0.5	0.0	0.0	0.0	0.5	1.5	1.0
	無意見	0.5	0.5	1.5	0.5	0.0	0.5	0.0
服務人員 專業能力	滿意	99.0	99.5	98.0	99.5	99.0	98.5	99.5
	不滿意	0.4	0.0	0.0	0.0	0.5	1.5	0.5
	無意見	0.6	0.5	2.0	0.5	0.5	0.0	0.0
服務人員 處理流程 熟悉度	滿意	98.2	99.5	98.0	97.5	98.5	97.5	98.0
	不滿意	0.7	0.0	0.0	0.5	1.0	2.5	0.0
	無意見	1.2	0.5	2.0	2.0	0.5	0.0	2.0

今(110)年與 109 年比較來看，3 項服務滿意度皆上升，經卡方檢定顯示 3 項服務 2 年調查結果皆沒有顯著差異。

表 6 服務專業性滿意度—按年度別分

單位：%；百分點

項目別		106~108 年			近 2 年調查比較			
		106 年	107 年	108 年	109 年 (1)	110 年 (2)	差距 =(2)-(1)	檢定
服務人員 回應需求或 問題的表現	滿意	92.1	96.3	98.1	95.3	99.0	+3.7	
	不滿意	0.1	0.7	0.5	1.2	0.5	-0.7	
	無意見	7.9	3.0	1.4	3.5	0.5	-3.0	
服務人員 專業能力	滿意	91.8	95.7	97.9	96.6	99.0	+2.4	
	不滿意	0.2	0.6	0.4	0.9	0.4	-0.5	
	無意見	8.0	3.7	1.7	2.5	0.6	-1.9	
服務人員 處理流程 熟悉度	滿意	91.6	95.7	97.8	96.7	98.2	+1.5	
	不滿意	0.4	0.4	0.2	0.8	0.7	-0.1	
	無意見	8.0	3.8	2.1	2.6	1.2	-1.4	

註：近 2 年比較採卡方檢定，「無意見」設為遺漏值不予檢定，「*」表示在 95%信賴水準下，2 年調查有顯著差異。

四、「服務措施」面向

(一)知道率

「服務措施」3 項服務皆有過半數洽公民眾知道，其中「多元繳費途徑」(70.3%)知道率最高，其次為「提供多元溝通管道」(58.5%)，再次為「跨轄區服務」(54.3%)。

從單位別來看，各單位洽公民眾皆有 5 成以上知道「多元繳費途徑」或「提供多元溝通管道」，而「跨轄區服務」知道率則約 5 成左右，其中中區分署、彰化辦事處、南投辦事處仍有過半數民眾不知道。

表 7 服務措施知道率

單位：%

項目別		全 體	中 區 分 署	新 竹 辦 事 處	苗 栗 辦 事 處	彰 化 辦 事 處	南 投 辦 事 處	雲 林 辦 事 處
	不 知 道	45.8	54.5	33.5	38.5	51.0	50.5	46.5
多元繳費途徑	知 道	70.3	75.5	56.0	70.5	73.0	75.5	71.5
	不 知 道	29.7	24.5	44.0	29.5	27.0	24.5	28.5
提供多元 溝通管道	知 道	58.5	60.5	50.0	61.0	62.0	58.0	59.5
	不 知 道	41.5	39.5	50.0	39.0	38.0	42.0	40.5

今(110)年與 109 年比較來看，「提供多元管道」知道率微幅下降，經卡方檢定顯示「提供多元管道」2 年調查結果皆沒有顯著差異。

表 8 服務措施知道率—按年度別分

單位：%；百分點

項目別		106~108 年			近 2 年調查比較			
		106 年	107 年	108 年	109 年 (1)	110 年 (2)	差距 =(2)-(1)	檢定
跨轄區服務	知 道	—	—	—	—	54.3	—	
	不 知 道	—	—	—	—	45.8	—	
多元繳費途徑	知 道	—	—	—	—	70.3	—	
	不 知 道	—	—	—	—	29.7	—	
提供多元溝通管道	知 道	46.1	51.5	42.1	59.3	58.5	-0.8	
	不 知 道	53.9	48.5	57.9	40.8	41.5	+0.7	

註：近 2 年比較採卡方檢定，「無意見」設為遺漏值不予檢定，「*」表示在 95%信賴水準下，2 年調查有顯著差異。

(二)滿意度

「服務措施」3 項服務滿意度皆達 8 成 6 以上，其中「提供多元溝通管道」(88.6%)滿意度最高，其次依序為「多元繳費途徑」(86.1%)及「跨轄區服務」(86.0%)。

從單位別來看，各單位在 3 項服務的滿意度多高於 8 成，不滿意度皆低於 5%。

表 9 服務措施滿意度

單位：%

項目別		全 體	中 區 分 署	新 竹 辦 事 處	苗 栗 辦 事 處	彰 化 辦 事 處	南 投 辦 事 處	雲 林 辦 事 處
跨轄區服務	不 滿 意	0.3	1.1	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0
	無 意 見	13.7	13.2	21.8	11.4	9.2	11.1	13.1
	滿 意	86.1	90.1	82.1	83.0	86.3	87.4	86.7
多元繳費途徑	不 滿 意	0.9	0.0	0.0	0.0	4.8	0.7	0.0
	無 意 見	12.9	9.9	17.9	17.0	8.9	11.9	13.3
	滿 意	88.6	90.1	87.0	86.1	93.5	85.3	89.1
提供多元溝通管道	不 滿 意	0.1	0.0	0.0	0.0	0.8	0.0	0.0
	無 意 見	11.3	9.9	13.0	13.9	5.6	14.7	10.9

今(110)年與 109 年比較來看，「提供多元管道」滿意度及不滿意度皆下降，經卡方檢定顯示「提供多元管道」2 年調查結果皆沒有顯著差異。

表 10 服務措施滿意度—按年度別分

單位：%；百分點

項目別		106~108 年			近 2 年調查比較			
		106 年	107 年	108 年	109 年 (1)	110 年 (2)	差距 =(2)-(1)	檢定
跨轄區服務	滿意	—	—	—	—	86.0	—	
	不滿意	—	—	—	—	0.3	—	
	無意見	—	—	—	—	13.7	—	
多元繳費徑	滿意	—	—	—	—	86.1	—	
	不滿意	—	—	—	—	0.9	—	
	無意見	—	—	—	—	12.9	—	
提供多元 溝通管道	滿意	87.3	88.9	85.3	89.9	88.6	-1.3	
	不滿意	0.2	0.2	1.2	0.4	0.1	-0.3	
	無意見	12.5	10.9	13.5	9.7	11.3	+1.6	

註：近 2 年比較採卡方檢定，「無意見」設為遺漏值不予檢定，「*」表示在 95%信賴水準下，2 年調查有顯著差異。

五、廉政倫理遵行及清廉度信心

洽公民眾有 92.3%滿意「整體清廉度」，90.6%對於「推動廉政工作提升清廉施政的努力」有信心。

從單位別來看，各單位在「整體清廉度」滿意度皆高於 8 成 9，不滿意度僅 1%以下；各單位在「推動廉政工作提升清廉施政的努力」信心度皆達 8 成 6 以上，僅低於 2%表示沒信心。

表 11 廉政倫理遵行及清廉度信心

單位：%

項目別		全體	中區 分署	新竹 辦事處	苗栗 辦事處	彰化 辦事處	南投 辦事處	雲林 辦事處
整體清廉度	不滿意	0.3	0.0	0.0	0.0	1.0	0.5	0.0
	無意見	7.4	8.5	4.5	9.5	4.0	7.5	10.5
	有信心	90.6	93.0	90.5	88.0	94.5	91.5	86.0
推動廉政工作 提升清廉 施政的努力	沒信心	0.6	0.0	0.0	1.5	0.5	0.5	1.0
	無意見	8.8	7.0	9.5	10.5	5.0	8.0	13.0

今(110)年與 109 年比較來看，「整體清廉度」滿意度及「推動廉政工作提升清廉施政的努力」信心度皆上升，卡方檢定顯示 2 項指標 2 年調查結果皆沒有顯著差異。

表 12 廉政倫理遵行及清廉度信心—按年度別分

單位：%；百分點

項目別		106~108 年			近 2 年調查比較			
		106 年	107 年	108 年	109 年 (1)	110 年 (2)	差距 =(2)-(1)	檢定
整體清廉度	滿意	91.3	87.4	84.1	86.3	92.3	+6.0	
	不滿意	0.1	0.2	0.5	0.8	0.3	-0.5	
	無意見	8.7	12.4	15.4	12.9	7.4	-5.5	
推動廉政工作提升清廉施政的努力	有信心	91.8	85.0	82.6	85.3	90.6	+5.3	
	沒信心	0.1	0.1	0.6	0.5	0.6	+0.1	
	無意見	8.1	15.0	16.8	14.3	8.8	-5.5	

註：近 2 年比較採卡方檢定，「無意見」設為遺漏值不予檢定，「*」表示在 95%信賴水準下，2 年調查有顯著差異。

六、「服務人員回應需求或問題的表現」、「承辦人員服務態度」、「服務人員專業能力」及「服務台人員服務態度」皆落在「優勢區」，應持續保持。

從重要度—滿意度模型分析結果，以「各項服務重視度」視為重要度，與滿意度進行重要度-滿意度模型分析發現：無項目落在「優先改善區」；另一方面，「服務人員回應需求或問題的表現」、「承辦人員服務態度」、「服務人員專業能力」及「服務台人員服務態度」均落在「優勢區」，表示對於這些民眾關切且重視的服務項目，做得很好且獲得民眾好評，也是目前的優勢所在。

綜合以上調查資料，提出以下建議供參考：

- (一)國有財產署中區分署各項服務皆有高滿意度，宜持續保持，在穩健中求成長。
- (二)人員服務及專業性是日前服務的優勢所在，宜持續保持高滿意度。
- (三)善用多元管道宣導如內部公佈欄、跑馬燈、通知書夾帶 DM 及網頁宣導，讓更多民眾得知便民措施進而讓民眾有感。
- (四)各單位在各項服務表現優異，雲林辦事處與去年相比進步最多。

第一章 調查目的與內容

一、專案名稱

財政部國有財產署中區分署 110 年度為民服務滿意度調查報告。

二、調查緣起與目的

在服務為導向的工商社會中，服務對象的滿意度往往是檢測服務機關體質良窳的主要探針。政府各項政策之制定與執行，均需以符合民眾服務需求及高滿意度服務品質為首要考量。因此，針對服務對象的服務品質滿意度調查不僅能讓政府服務機關瞭解民眾對其所提供之各項服務品質的評價，更可以藉此瞭解各項服務措施與政策實行成效，以為未來施政方向之參考。

財政部國有財產署中區分署秉持一貫為民服務宗旨，百尺竿頭更進一步，在求新、求變、求好的原則下，為民眾提供更快速、便捷的服務，以展現機關響應政府再造、創造企業型新政府的效率榜樣，為提升為民服務品質，除了加強服務人員的專業訓練，必須更進一步瞭解民眾的服務需求。透過民意調查研究，分析評估民眾對財政部國有財產署中區分署服務品質的滿意程度，藉此探查服務對象的需求與期待，此外瞭解洽公對國有財產署中區分署所提供的各項服務是否滿意，以期能提升服務品質。

三、調查內容

問卷調查內容分述如下：

- (一)瞭解民眾對國有財產署中區分署洽公環境滿意度
- (二)瞭解民眾對國有財產署中區分署服務禮儀滿意度
- (三)瞭解民眾對國有財產署中區分署服務專業性滿意度
- (四)瞭解民眾對國有財產署中區分署服務措施滿意度
- (五)瞭解民眾對國有財產署中區分署最重視服務及建言
- (六)瞭解民眾對國有財產署中區分署廉政倫理遵行及清廉度信心
- (七)受訪者基本資料

四、問卷架構

本服務品質滿意度調查問卷內容分為七個面向，每個面向涵蓋的問項說明如下。

面向	評價項目
洽公環境	<ol style="list-style-type: none"> 1.引導標示及動線規劃 2.各項服務設施便利性 3.等候空間設計 4.環境清潔程度
服務禮儀	<ol style="list-style-type: none"> 1.服務台人員服務態度 2.承辦人員服務態度 3.窗口等候時間
服務專業性	<ol style="list-style-type: none"> 1.服務人員回應需求或問題的表現 2.服務人員專業能力 3.服務人員處理流程熟悉度
服務措施	<ol style="list-style-type: none"> 1.跨轄區服務 2.多元繳費途徑 3.提供多元溝通管道
最重視服務及建言	<ol style="list-style-type: none"> 1.最重視哪三項 2.各項服務寶貴建議
廉政倫理遵行及清廉度信心	<ol style="list-style-type: none"> 1.「整體清廉度」滿意度 2.「未來1年推動廉政工作提升清廉施政的努力」信心度
個人資料	<ol style="list-style-type: none"> 1.申辦業務機關 2.性別 3.年齡 4.教育程度 5.職業

第二章 研究設計與方法

一、專案名稱

財政部國有財產署中區分署 110 年度為民服務滿意度調查報告。

二、調查目的

為瞭解洽公民眾對財政部國有財產署中區分署所提供的各項服務是否滿意，以期能提升服務品質。本調查以蒐集洽公民眾對目前財政部國有財產署中區分署所提供各項服務之滿意度看法，俾供作未來改進之參考。

三、調查區域範圍

國有財產署中區分署及辦事處。

四、調查對象

國有財產署中區分署及辦事處之洽公民眾為調查對象。

五、抽樣方法

採系統隨機抽查，共回收問卷 3,017 份；各單位分別採系統抽樣抽取 200 份有效樣本納入分析，分析之有效問卷共計 1,200 份。

六、調查方法

由國有財產署中區分署發放紙本問卷，民眾填寫問卷後，再由國有財產署中區分署回收問卷。

七、調查執行期間

110 年 8 月至 10 月。

八、樣本數及抽樣誤差

本次調查共抽取有效問卷 1,200 份進行分析，在 95% 的信心水準下，最大抽樣誤差為 ± 2.83 個百分點。

第三章 資料分析方法

本計畫除採簡單百分比等描述性統計檢視調查結果外，並透過交叉分析檢定不同屬性民眾意見是否有顯著差異。

壹、資料處理

調查資料以電腦處理為主，人工處理為輔。人工處理部分包含調查資料審核、結果表之核對、研判與分析等；電腦處理部分包括調查資料登錄、軟體程式設計、資料處理及結果表列印等。

貳、統計分析

一、百分比分析與次數分配

百分比分析是最讓人一目瞭然的統計分析方式，用來分析樣本之基本特性、看法等分配狀況，以及說明增加、減少程度，透過百分比的計算分析，可以呈現各項意見或表達態度的分布情形。

$$p = \sum_{i=1}^n \frac{y_i}{n} \quad y_i = \begin{cases} 1, & \text{假如第 } i \text{ 樣本具有該項特徵} \\ 0, & \text{其他} \end{cases}$$

二、交叉分析與獨立性檢定

應用「區隔」(Segmentation)的觀念，以各題項與基本資料(如性別、年齡別及單位別)的交叉表以分析不同屬性同仁的看法是否差異。

在 95% 的信賴水準下，若 p 檢定值小於 0.05，則認定兩變數間有顯著性差異，並非完全獨立。卡方檢定是用來檢定交叉表橫列與直行變數彼此獨立之假設的統計量，如果任何 Cell 的期望值少於 1，或超過 25% 的 Cell 期望值少於 5 時，將依變數與變項的類型給予合併或者列為遺漏值。

$$\text{卡方值計算公式：} \chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(f_i - e_i)^2}{e_i}$$

其中 k = 組數

f_i = 樣本觀察值中屬於第 i 組的次數，稱為觀察次數。

e_i = 在 H_0 為真之下，屬於第 i 組的期望次數，稱為理論次數。

三、Ridit 分析

Ridit 分析是種關於等級資料分析的模式，原理是利用一組量表累積機率分數(Cumulative Probability Score)表示順序尺度中各順序等級(如：非常滿意、還算滿意、不太滿意、非常不滿意)的強弱代替任意選擇順序等級中之百分比，並將此組量表設定為 R 值的期望值恆等於 0.5，因此若量表中

的某一指標小於 0.5 即表示此一指標優於整體量表；若大於 0.5 則表示此一指標劣於整體量表。

此次的調查中，採用 Ridit 分析檢定各項服務項目滿意程度的高低。其原理是透過一個標準組，考慮標準組 Y 之分配為 $\{\pi_i, i = 1, 2, 3, \dots\}$ ，第 i 項之 ridit 值為 $r_i = 0.5\pi_i, r_i = \sum_{k=1}^{i-1} \pi_k + 0.5\pi_i, i = 2, 3, \dots$ ，而標準組中各順序等級的值 $R_i = \sum_{j=1}^i r_j \pi_j$ ，這些標準組 R 值的期望值恆等於 0.5。故計算各項滿意度時， $R < 0.5$ 表示偏向非常滿意， $R > 0.5$ 表示偏向非常不滿意。

四、Kruskal-Wallis 檢定

主要是針對 Ridit 分析的結果來檢定不同服務項目的意見等級有無差距。比較公式如下：

$W = 12 \sum n_i (R_i - 0.5)^2$ 如果 $W >$ 檢定值 $\chi_{n-1}^2(0.05)$ 代表在 95% 的信賴水準下，服務項目的意見等級有差異。

五、相關分析

採用皮爾森相關係數(Pearson correlation coefficient)主要是測量兩連續變數間關係的強弱，其計算公式如下：

$$r_{xy} = \frac{\sum X_i Y_i - (\sum X_i \sum Y_i) / n}{\sqrt{\sum X_i^2 - (\sum X_i)^2 / n} \sqrt{\sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2 / n}}$$

六、信度分析

「信度」意指測量工具本身的準確程度、是否具有區別能力、測量結果是否穩定一致以及穩定一致的程度如何，亦即，受訪者在相同條件下，不同時間施行同一種測驗，均能獲得相同的統計結果，其內涵亦可兼具測驗的可靠性、一致性、穩定性、精確性與預測性。

一致性指的是問卷量表中各構面問項間的內部一致性；穩定性指的是同一量表多次測量同一受測對象；均可獲得相同的結果，也就是再測信度；一般最常用的信度考驗方式就是 Cronbach's 係數來衡量，其公式如下：

$$\text{Cronbach's } \alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{s^2} \right)$$

s_i^2 ：各題目的變異數 s^2 ：測驗分數的變異數 k ：題數

若 α 值愈高，表示量表內各項目之衡量結果愈趨一致，意即量表之信度愈高。Cuedford(1965)提出 Cronbach α 高於 0.7 為高信度，小於 0.35 則為低信度。若 α 值愈高，表示量表內各項目衡量結果愈趨一致，亦即量表信度愈高。

七、效度分析

效度(validity)係指一份問卷能正確測量到所要測量特質之程度。一般衡量效度可分為內容效度、效標關聯效度與構念效度三方法來衡量。

內容效度旨在瞭解衡量內容之真確性，亦即各問項是否能適切地衡量調查之主題。內容效度的判斷方法一般可以由該領域的專家對於量表題目的取樣適切性進行判斷，如果專家認為問項對於構念範圍具有高度代表性，則該量表具有良好內容效度。

效標關聯效度係以驗證性的方法，來探討測驗分數與一些外在效標之間的關係，而效標就是指測驗所要預測的某些行為或量數。

構念效度是指心理學或社會學上，一種被假設存在的理論特質，用以解釋個人或團體的行為。構念泛指具體或抽象之概念，例如：性向、動機、社會性等，無法直接觀察，必須間接藉由若干變數衡量之。這些衡量變數必須來自於同一構念之理論基礎，藉由相關或因素分析等方法，來探討變數與構念之間是否存在明顯的衡量關係。

八、IPA(重要度-滿意度模型分析)

IPA 由 Martilla and James(1977)提出，藉由消費者認為的重要性與績效(通常為滿意度)評分，對於特定服務的相關屬性作優先排序。

IPA 基本上以重要度為橫軸，滿意度為縱軸，其平均值作為座標軸，將每一屬性在二維矩陣上描繪出其位置(如下圖)。

滿意度	<p>II：維持區 (低重要度，高滿意度)</p>	<p>I：優勢區 (高重要度，高滿意度)</p>
	<p>III：次要改善區 (低重要度，低滿意度)</p>	<p>IV：優先改善區 (高重要度，低滿意度)</p>
	重要度	

落在第一象限的屬性顯示具有高重要度與高滿意度，應該繼續保持；第四象限表示高重要度與低滿意度，為高度優先改善的屬性，管理者需集中注意；第三象限表示低重要度及低滿意度，為次要改善項目；第二象限則是低重要度與高滿意度，當民眾對此屬性重視度提升，就可能成為優勢屬性，但因目前重要度不高，故不需花太多資源維持，低度維持即可。

第四章 樣本結構

一、樣本結構

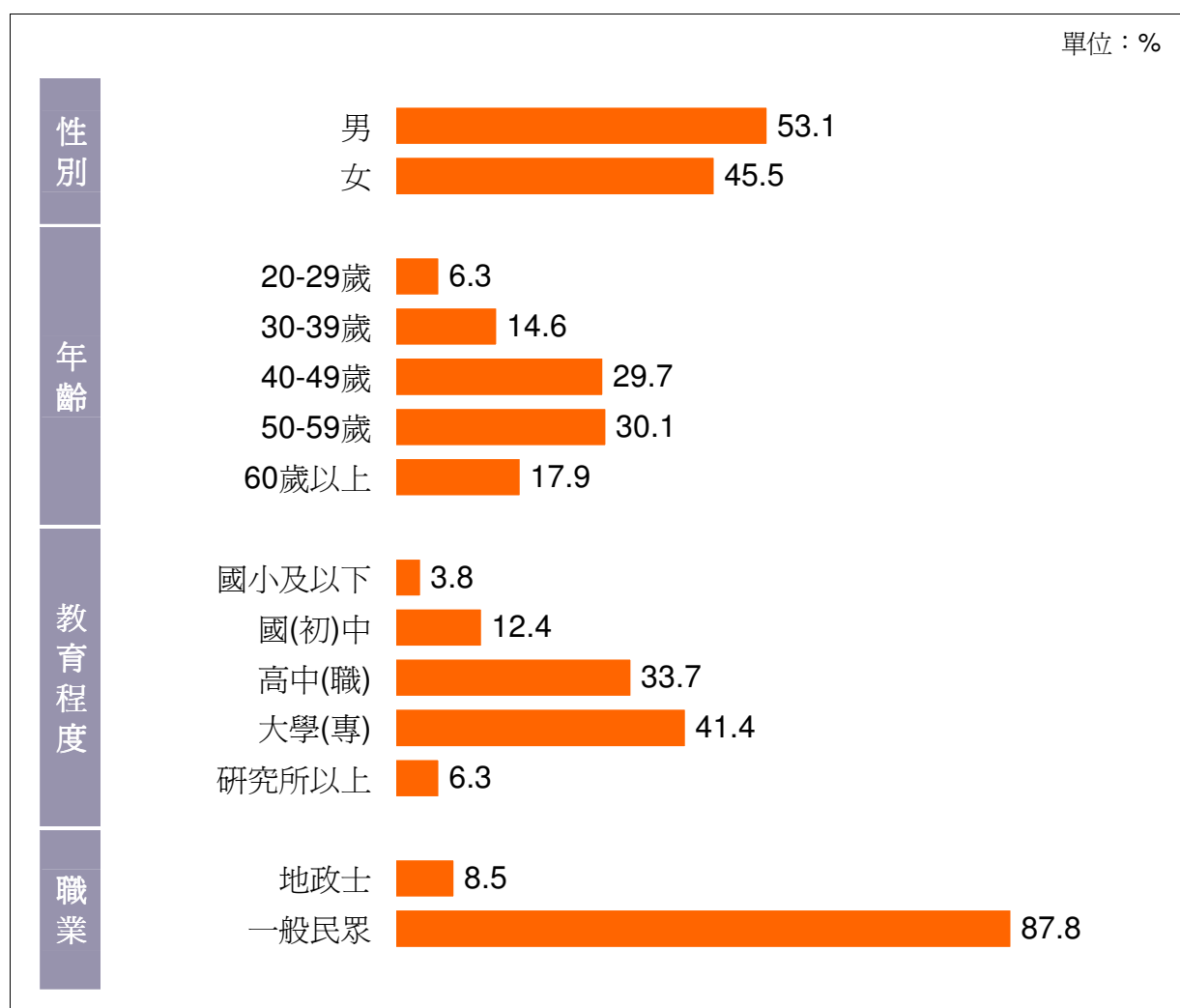
各單位分別採系統抽樣抽取 200 份有效樣本納入分析，分析之有效問卷共計 1,200 份，樣本結構如圖 4-1 及表 4-1 所示，說明如下：

性別： 男性占 53.1%，高於女性的 45.5%。

年齡： 以 50-59 歲(30.1%)及 40-49 歲(29.7%)占比較高，其次依序為 60 歲以上(17.9%)、30-39 歲(14.6%)及 20-29 歲(6.3%)。

教育程度： 以高中職(41.4%)及大學(33.7%)占比較高，其次依序為國初中(12.4%)、研究所以上(6.3%)及國小以下(3.8%)。

職業： 一般民眾占 87.8%，高於地政士的 8.5%。



註：因未填答關係，部分屬性治公民眾占比加總不等於 100%。

圖4-1 洽公民眾樣本結構

表 4-1 洽公民眾樣本結構

單位：人；%

受訪者屬性	樣本數	百分比(%)
全 體	1,200	100.0%
按洽公單位分		
中區分署	200	16.7%
新竹辦事處	200	16.7%
苗栗辦事處	200	16.7%
彰化辦事處	200	16.7%
南投辦事處	200	16.7%
雲林辦事處	200	16.7%
按性別分		
男	637	53.1%
女	546	45.5%
未填答	17	1.4%
按年齡層分		
20-29 歲	76	6.3%
30-39 歲	175	14.6%
40-49 歲	356	29.7%
50-59 歲	361	30.1%
60 歲以上	215	17.9%
未填答	17	1.4%
按教育程度分		
國小及以下	45	3.8%
國(初)中	149	12.4%
高中(職)	404	33.7%
大學(專)	497	41.4%
研究所以上	76	6.3%
未填答	29	2.4%
按職業分		
地政士	102	8.5%
一般民眾	1053	87.8%
未填答	45	3.8%

第五章 調查結果

調查內容分為六大主題，分別為「洽公環境」、「服務禮儀」、「服務專業性」、「服務措施」、「廉政倫理遵行及清廉度信心」及「彙整分析」。報告內容採以下規劃方式依序撰寫。

第一節 洽公環境

- 壹、引導標示及動線規劃
- 貳、各項服務設施便利性
- 參、等候空間設計
- 肆、環境清潔程度

第二節 服務禮儀

- 壹、服務台人員服務態度
- 貳、承辦人員服務態度
- 參、窗口等候時間

第三節 服務專業性

- 壹、服務人員回應需求或問題的表現
- 貳、服務人員專業能力
- 參、服務人員處理流程熟悉度

第四節 服務措施

- 壹、跨轄區服務
- 貳、多元繳費途徑
- 參、提供多元溝通管道

第五節 廉政倫理遵行及清廉度信心

- 壹、整體清廉度
- 貳、推動廉政工作提升清廉施政的努力

第六節 彙整分析

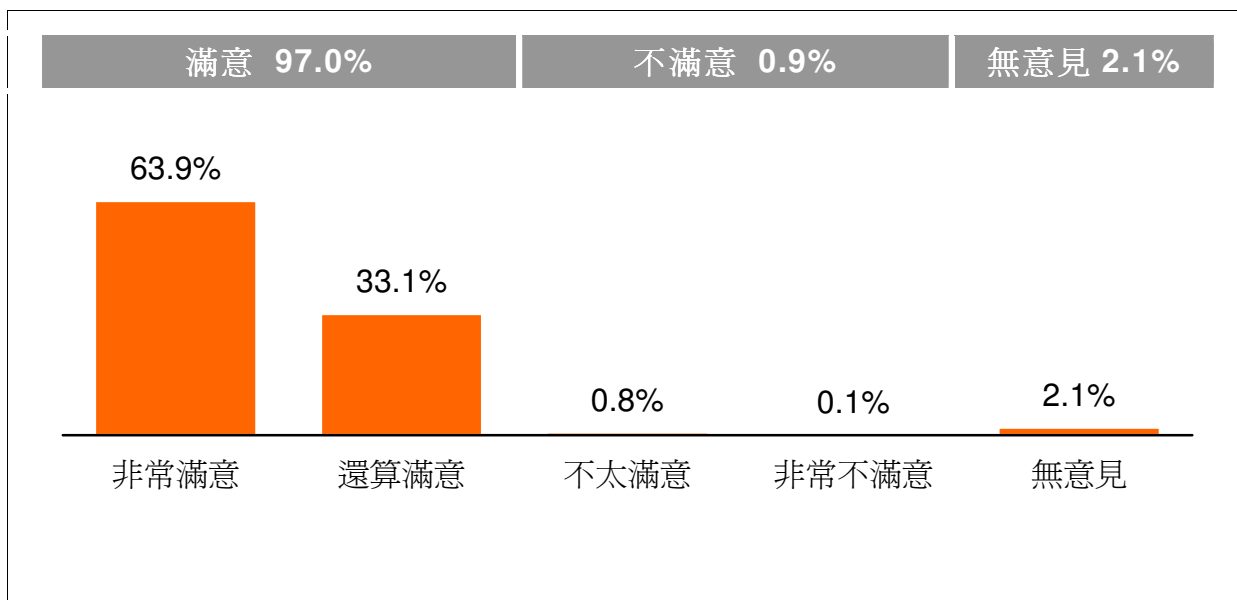
- 壹、滿意度彙整
- 貳、各項服務重視度
- 參、重要度－滿意度模型分析
- 肆、對於本分署各項服務有何寶貴建議與不滿意原因彙整

第一節 洽公環境

壹、引導標示及動線規劃

一、滿意度 97.0%

洽公民眾對於「引導標示及動線規劃」的滿意度，調查顯示有 97.0% 表示滿意(非常滿意 63.9%、還算滿意 33.1%)，0.9% 表示不滿意(不太滿意 0.8%、非常不滿意 0.1%)，另有 2.1% 未表示意見。



Q. 請問您對「引導標示及動線規劃」滿不滿意？(調查對象：洽公民眾 n=1,200)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-1-1-1 「引導標示及動線規劃」滿意度

不同「洽公單位」、「性別」、「年齡別」、「教育程度」及「職業別」洽公民眾的滿意度說明如下。【參閱圖 5-1-1-2】

洽公單位：各單位洽公民眾的滿意度皆達 9 成 3 以上，其中中區分署及新竹辦事處洽公民眾更全數滿意，而各單位洽公民眾不滿意度皆低於 3%。

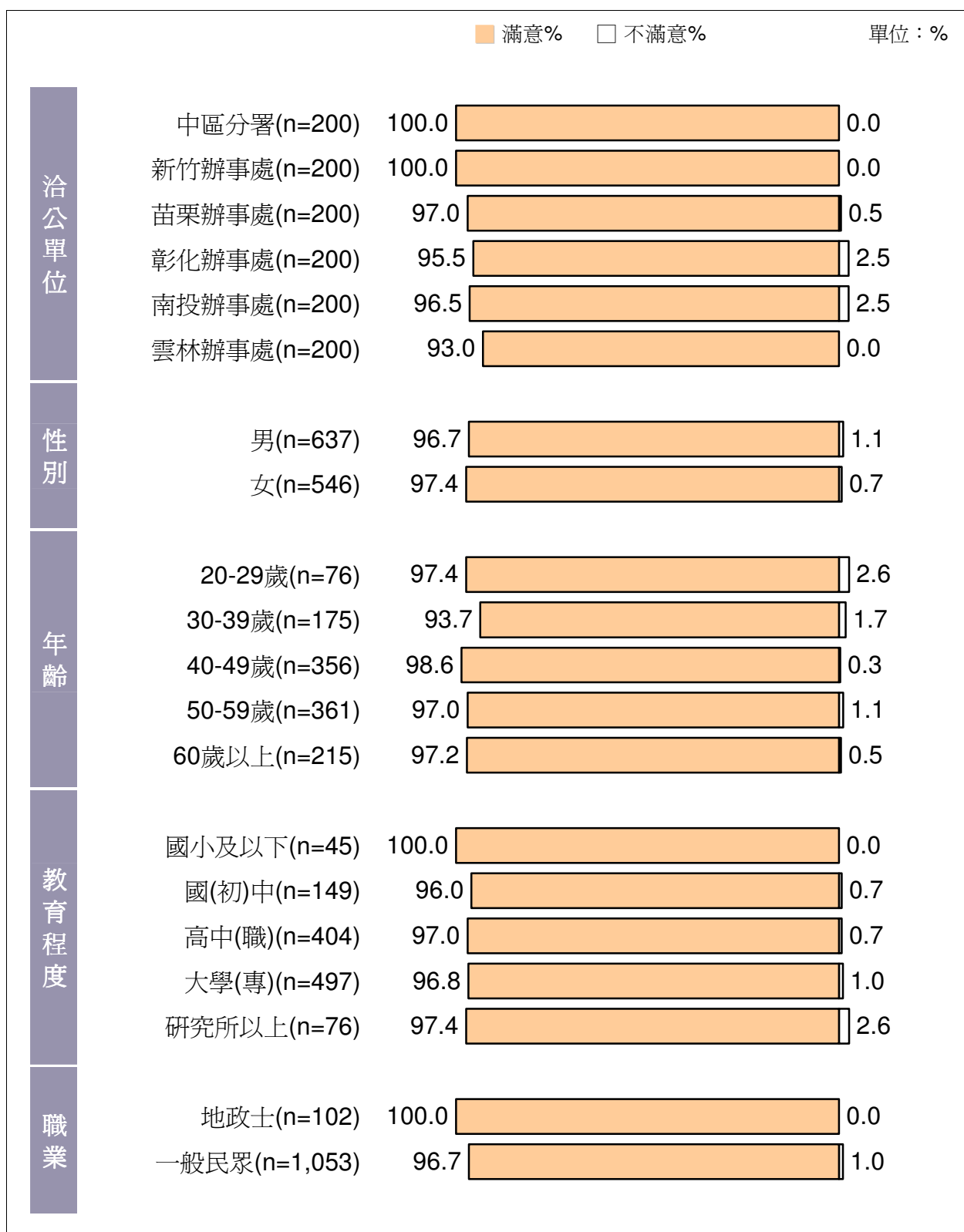
性別：男、女洽公民眾的滿意度分別為 96.7% 及 97.4%，而不滿意度皆低於 2%。

年齡別：各年齡別洽公民眾的滿意度皆在 93.7%~98.6%，而不滿意度皆低於 3%。

教育程度：各學歷洽公民眾的滿意度皆達 9 成 6 以上，其中國小以下學歷者更全數滿意，而各學歷洽公民眾不滿意度皆低於 3%。

職業別：地政士與一般洽公民眾的滿意度皆高於 9 成 6，其中地政士更全數滿意，而一般洽公民眾的不滿意度僅 1%。

經卡方檢定顯示，不同「洽公單位」、「性別」、「年齡別」、「教育程度」及「職業別」洽公民眾對於「引導標示及動線規劃」滿意度沒有顯著差異。



註：「*」表示在 95%的信心水準下，卡方檢定顯示該類屬性受訪居民的回答有顯著差異。

圖5-1-1-2 「引導標示及動線規劃」滿意度—按民眾屬性分

二、年度比較

近 5 年「引導標示及動線規劃」滿意度皆高於 9 成 1，而不滿意度皆低於 2%。今(110)年滿意度 97.0%略高於去年調查的 95.6%。

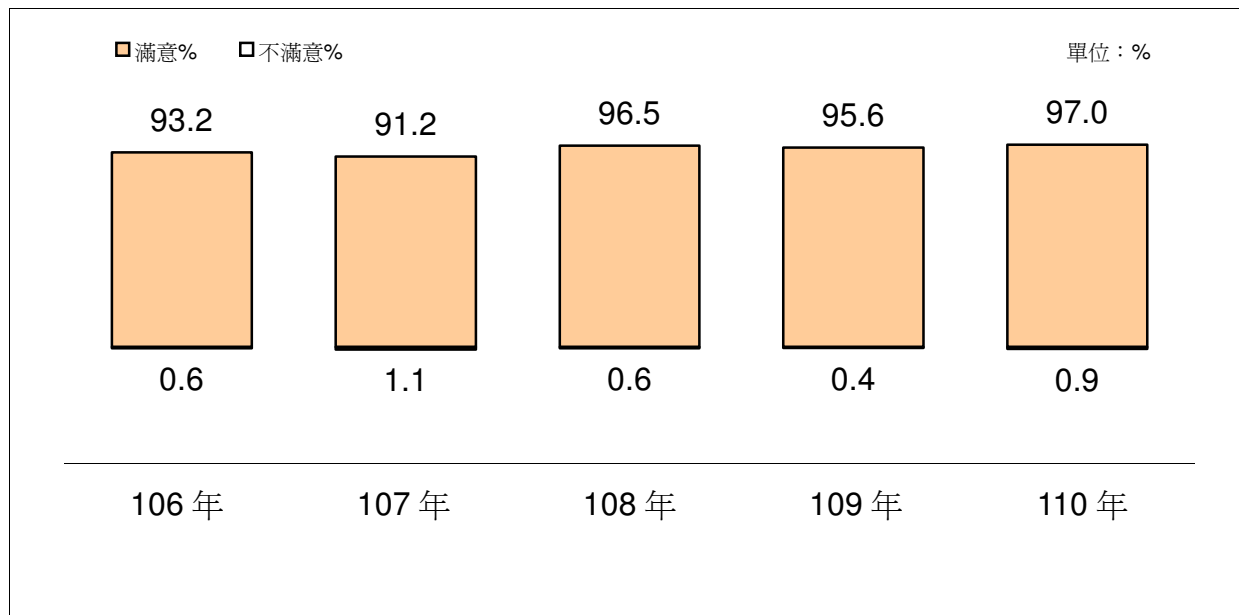


圖5-1-1-3 「引導標示及動線規劃」滿意度—按年度別分

今(110)年與 109 年比較來看，滿意度上升 1.4 個百分點，不滿意度亦上升 0.5 個百分點，而無意見下降 1.9 個百分點。卡方檢定顯示，近 2 年調查沒有顯著差異。

就 Ridit 分析，110 年的表現排名第 1。

表 5-1-1-1 「引導標示及動線規劃」滿意度—按年度別分

項目		106~108 年			近 2 年調查比較			檢定
		106 年	107 年	108 年	109 年 (1)	110 年 (2)	差距 =(2)-(1)	
樣本數		1,246	1,170	1,200	1,200	1,200	—	—
彙整	滿意(1)+(2)	93.2	91.2	96.5	95.6	97.0	+1.4	
	不滿意(3)+(4)	0.6	1.1	0.6	0.4	0.9	+0.5	
	無意見	6.2	7.7	2.9	4.0	2.1	-1.9	
原始結果	非常滿意(1)	46.5	51.7	61.1	55.9	63.9	+8.0	
	還算滿意(2)	46.7	39.5	35.4	39.7	33.1	-6.6	
	不太滿意(3)	0.6	0.9	0.6	0.4	0.8	+0.4	—
	非常不滿意(4)	0.0	0.2	0.0	0.0	0.1	+0.1	
	無意見	6.2	7.7	2.9	4.0	2.1	-1.9	
Ridit 分析	Ridit 值	0.544	0.513	0.478	0.500	0.467	—	*
	排名	5	4	2	3	1	—	—

註：檢定是將量表選項合併進行檢定，例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」，「不太滿意」與「非常不滿意」歸為「不滿意」。近 2 年比較採卡方檢定，「無意見」設為遺漏值不予檢定。「*」表示在 95%信賴水準下，2 年調查結果有顯著差異。

進一步分析各單位今(110)年與 109 年調查結果比較，除南投辦事處滿意度下降外，其餘單位滿意度呈持平或上升。

經卡方檢定顯示，「南投辦事處」洽公民眾滿意度近 2 年的調查結果有顯著差異。【參閱表 5-1-1-2】

表 5-1-1-2 「引導標示及動線規劃」滿意度—按單位及年度分

單位：人；%

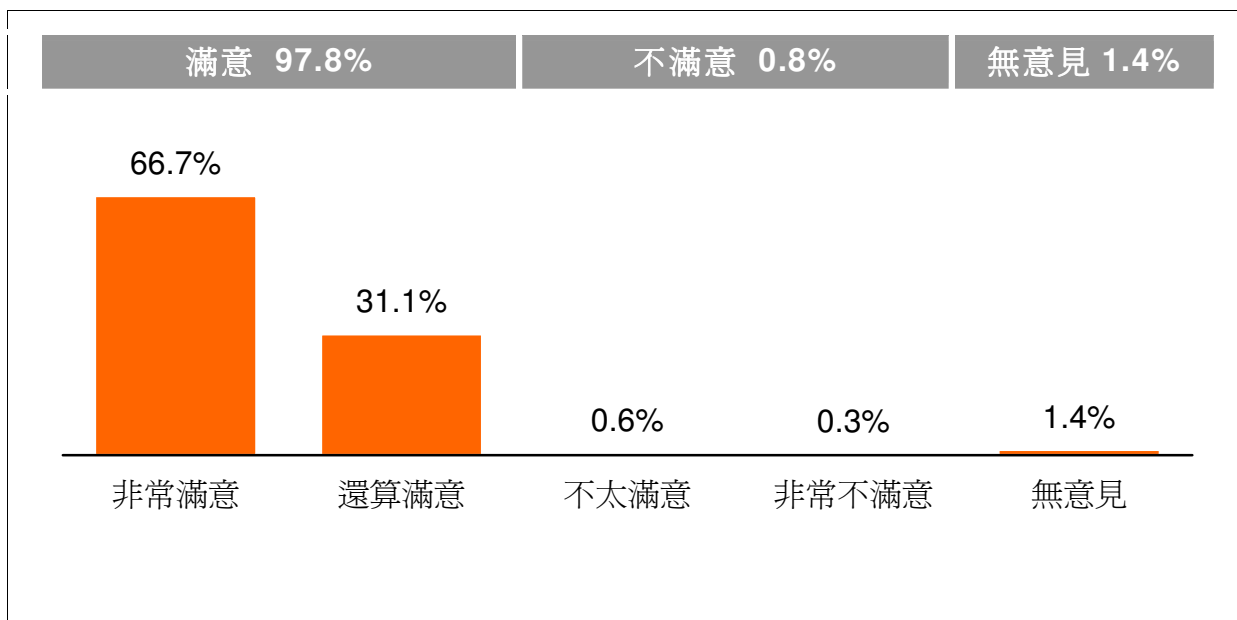
洽公單位		106~108 年			近 2 年調查比較			
		106 年	107 年	108 年	109 年 (1)	110 年 (2)	差距 =(2)-(1)	檢定
中區分署	樣本數	248	146	200	200	200	-	
	滿意	90.7	93.8	95.5	96.5	100.0	+3.5	
	不滿意	2.0	2.1	3.5	0.0	0.0	0.0	
	無意見	7.3	4.1	1.0	3.5	0.0	-3.5	
新竹辦事處	樣本數	200	208	200	200	200	-	
	滿意	99.0	93.8	100.0	100.0	100.0	0.0	
	不滿意	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
	無意見	1.0	6.3	0.0	0.0	0.0	0.0	
苗栗辦事處	樣本數	200	208	200	200	200	-	
	滿意	93.0	90.9	96.5	93.5	97.0	+3.5	
	不滿意	0.0	1.9	0.0	1.0	0.5	-0.5	
	無意見	7.0	7.2	3.5	5.5	2.5	-3.0	
彰化辦事處	樣本數	199	208	200	200	200	-	
	滿意	86.4	89.9	94.5	95.5	95.5	0.0	
	不滿意	0.5	1.0	0.0	1.0	2.5	+1.5	
	無意見	13.1	9.1	5.5	3.5	2.0	-1.5	
南投辦事處	樣本數	200	201	200	200	200	-	
	滿意	97.5	95.0	97.5	97.5	96.5	-1.0	
	不滿意	1.0	2.0	0.0	0.0	2.5	+2.5	*
	無意見	1.5	3.0	2.5	2.5	1.0	-1.5	
雲林辦事處	樣本數	199	199	200	200	200	-	
	滿意	93.0	84.4	95.0	90.5	93.0	+2.5	
	不滿意	0.0	0.0	0.0	0.5	0.0	-0.5	
	無意見	7.0	15.6	5.0	9.0	7.0	-2.0	

註：近 2 年比較採卡方檢定，「無意見」設為遺漏值不予檢定，「*」表示在 95%信賴水準下，2 年調查有顯著差異。

貳、各項服務設施便利性

一、滿意度 97.8%

洽公民眾對於「各項服務設施便利性」的滿意度，調查顯示有 97.8% 表示滿意(非常滿意 66.7%、還算滿意 31.1%)，0.8% 表示不滿意(不太滿意 0.6%、非常不滿意 0.3%)，另有 1.4% 未表示意見。



Q. 請問您對「各項服務設施便利性」滿不滿意？(調查對象：洽公民眾 n=1,200)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-1-2-1 「各項服務設施便利性」滿意度

不同「洽公單位」、「性別」、「年齡別」、「教育程度」及「職業別」洽公民眾的滿意度說明如下。【參閱圖 5-1-2-2】

洽公單位：各單位洽公民眾的滿意度皆高於 9 成 4，其中新竹辦事處洽公民眾更全數滿意，而各單位洽公民眾不滿意度皆 2% 以下。

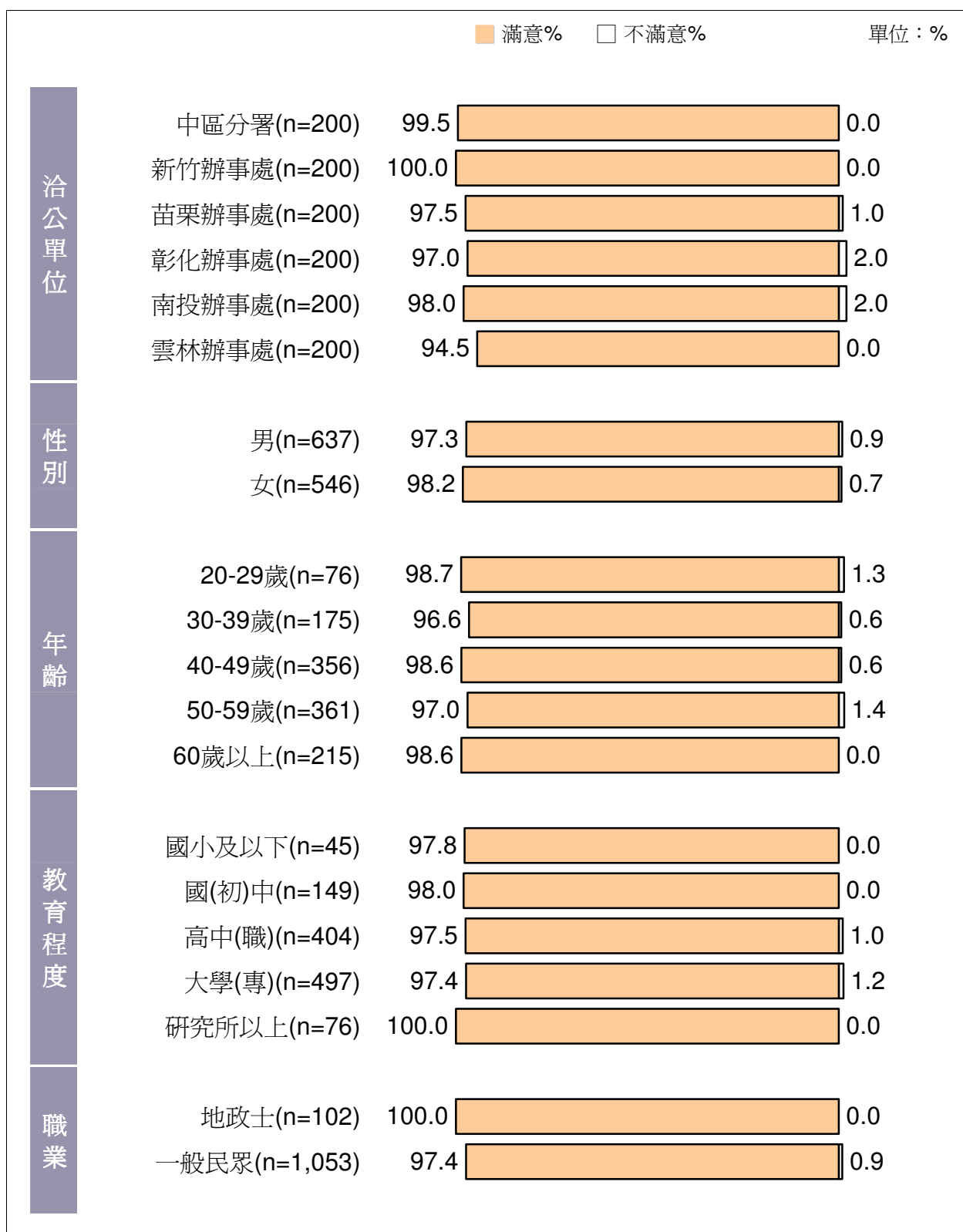
性別：男、女洽公民眾的滿意度分別為 97.3% 及 98.2%，而不滿意度皆低於 1%。

年齡別：各年齡別洽公民眾的滿意度皆在 96.6%~98.7%，而不滿意度皆低於 2%。

教育程度：各學歷洽公民眾的滿意度皆高於 9 成 7，其中研究所以以上學歷者更全數滿意，而各學歷洽公民眾不滿意度皆低於 2%。

職業別：地政士與一般洽公民眾的滿意度皆高於 9 成 7，其中地政士更全數滿意，而一般洽公民眾的不滿意度低於 1%。

經卡方檢定顯示，不同「洽公單位」、「性別」、「年齡別」、「教育程度」及「職業別」洽公民眾對於「各項服務設施便利性」滿意度沒有顯著差異。



註：「*」表示在 95%的信心水準下，卡方檢定顯示該類屬性受訪居民的回答有顯著差異。

圖5-1-2-2 「各項服務設施便利性」滿意度－按民眾屬性分

二、年度比較

近 5 年「各項服務設施便利性」滿意度皆高於 9 成 2，而不滿意度皆低於 2%。今(110)年滿意度 97.8%略高於去年調查的 95.3%。

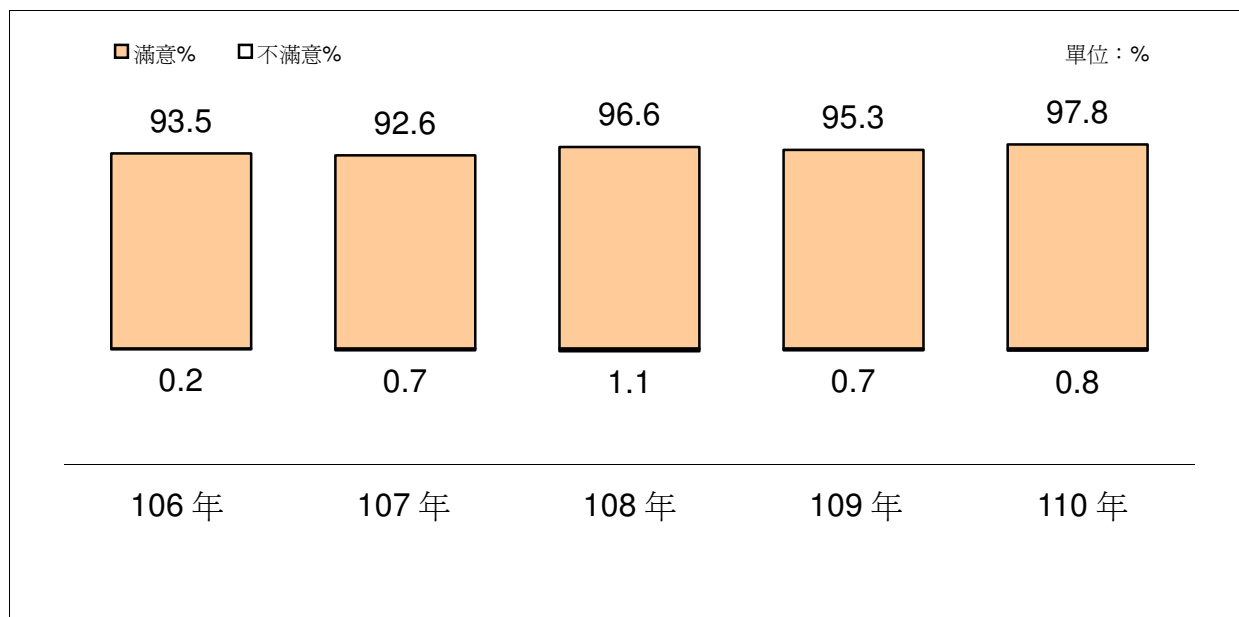


圖5-1-2-3 「各項服務設施便利性」滿意度—按年度別分

今(110)年與 109 年比較來看，滿意度上升 2.5 個百分點，不滿意度亦上升 0.1 個百分點，而無意見下降 2.6 個百分點。卡方檢定顯示，近 2 年調查沒有顯著差異。

就 Ridit 分析，110 年的表現排名第 1。

表 5-1-2-1 「各項服務設施便利性」滿意度—按年度別分

項目		106~108 年			近 2 年調查比較			檢定
		106 年	107 年	108 年	109 年 (1)	110 年 (2)	差距 =(2)-(1)	
樣本數		1,246	1,170	1,200	1,200	1,200	—	—
彙整	滿意(1)+(2)	93.5	92.6	96.6	95.3	97.8	+2.5	
	不滿意(3)+(4)	0.2	0.7	1.1	0.7	0.8	+0.1	
	無意見	6.3	6.8	2.3	4.0	1.4	-2.6	
原始結果	非常滿意(1)	50.6	54.1	57.9	56.8	66.7	+9.9	
	還算滿意(2)	42.9	38.5	38.7	38.6	31.1	-7.5	
	不太滿意(3)	0.2	0.7	0.9	0.6	0.6	0.0	—
	非常不滿意(4)	0.0	0.0	0.2	0.1	0.3	+0.2	
	無意見	6.3	6.8	2.3	4.0	1.4	-2.6	
Ridit 分析	Ridit 值	0.527	0.508	0.503	0.503	0.461	—	*
	排名	5	4	2	3	1	—	—

註：檢定是將量表選項合併進行檢定，例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」，「不太滿意」與「非常不滿意」歸為「不滿意」。近 2 年比較採卡方檢定，「無意見」設為遺漏值不予檢定。「*」表示在 95%信賴水準下，2 年調查結果有顯著差異。

進一步分析各單位今(110)年與 109 年調查結果比較，各單位滿意度皆呈持平或上升。

經卡方檢定顯示，「南投辦事處」與「雲林辦事處」洽公民眾滿意度近 2 年的調查結果有顯著差異。【參閱表 5-1-2-2】

表 5-1-2-2 「各項服務設施便利性」滿意度—按單位及年度分

單位：人；%

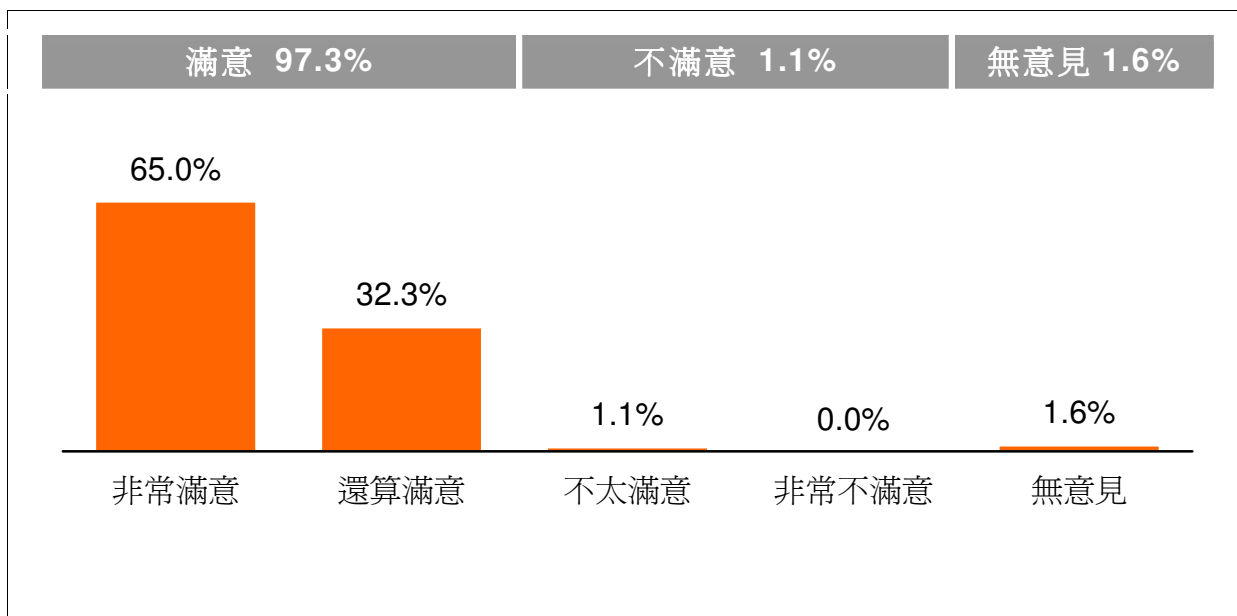
洽公單位		106~108 年			近 2 年調查比較			
		106 年	107 年	108 年	109 年 (1)	110 年 (2)	差距 =(2)-(1)	檢定
中區分署	樣本數	248	146	200	200	200	-	
	滿意	95.2	95.9	93.0	96.0	99.5	+3.5	
	不滿意	0.8	1.4	5.0	0.5	0.0	-0.5	
	無意見	4.0	2.7	2.0	3.5	0.5	-3.0	
新竹辦事處	樣本數	200	208	200	200	200	-	
	滿意	97.5	93.8	98.5	100.0	100.0	0.0	
	不滿意	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
	無意見	2.5	6.3	1.5	0.0	0.0	0.0	
苗栗辦事處	樣本數	200	208	200	200	200	-	
	滿意	89.5	91.8	96.0	96.0	97.5	+1.5	
	不滿意	0.0	1.9	0.0	0.5	1.0	+0.5	
	無意見	10.5	5.8	4.0	3.5	1.5	-2.0	
彰化辦事處	樣本數	199	208	200	200	200	-	
	滿意	86.9	89.9	94.5	97.0	97.0	0.0	
	不滿意	0.0	0.0	1.5	0.5	2.0	+1.5	
	無意見	13.1	10.1	4.0	2.5	1.0	-1.5	
南投辦事處	樣本數	200	201	200	200	200	-	
	滿意	98.0	97.0	99.0	97.0	98.0	+1.0	
	不滿意	0.0	0.5	0.0	0.0	2.0	+2.0	*
	無意見	2.0	2.5	1.0	3.0	0.0	-3.0	
雲林辦事處	樣本數	199	199	200	200	200	-	
	滿意	93.5	87.9	98.5	86.0	94.5	+8.5	
	不滿意	0.0	0.0	0.0	2.5	0.0	-2.5	*
	無意見	6.5	12.1	1.5	11.5	5.5	-6.0	

註：近 2 年比較採卡方檢定，「無意見」設為遺漏值不予檢定，「*」表示在 95%信賴水準下，2 年調查有顯著差異。

參、等候空間設計

一、滿意度 97.3%

洽公民眾對於「等候空間設計」的滿意度，調查顯示有 97.3% 表示滿意(非常滿意 65.0%、還算滿意 32.3%)，1.1% 表示不滿意(不太滿意 1.1%、非常不滿意 0.0%)，另有 1.6% 未表示意見。



Q. 請問您對「等候空間設計」滿不滿意？(調查對象：洽公民眾 n=1,200)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-1-3-1 「等候空間設計」滿意度

不同「洽公單位」、「性別」、「年齡別」、「教育程度」及「職業別」洽公民眾的滿意度說明如下。【參閱圖 5-1-3-2】

洽公單位：各單位洽公民眾的滿意度皆高於 9 成 3，其中新竹辦事處洽公民眾更全數滿意，而各單位洽公民眾不滿意度皆低於 4%。

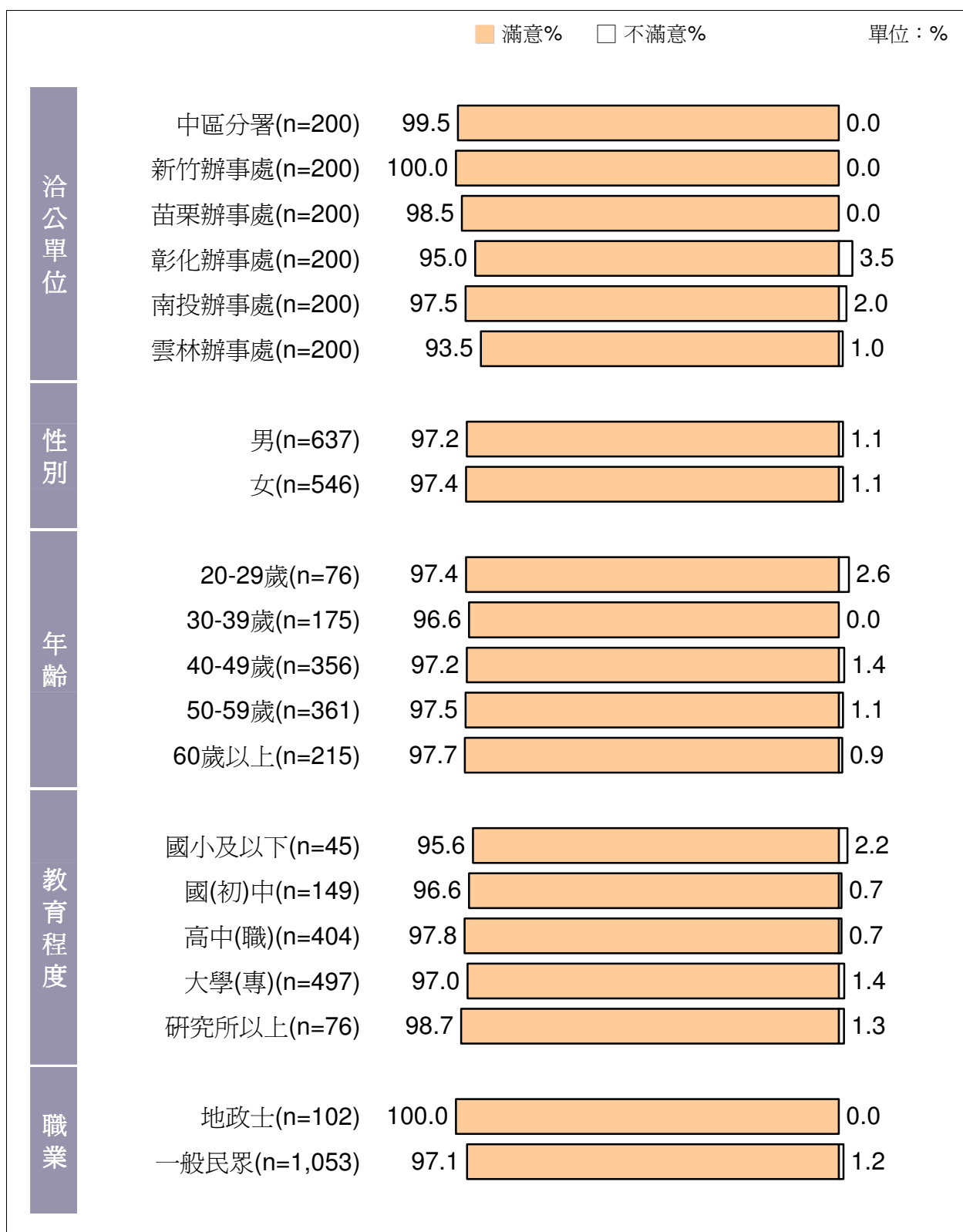
性別：男、女洽公民眾的滿意度分別為 97.2% 及 97.4%，而不滿意度皆低於 2%。

年齡別：各年齡別洽公民眾的滿意度皆在 96.6%~97.7%，而不滿意度皆低於 3%。

教育程度：各學歷洽公民眾的滿意度皆在 95.6%~98.7%，以研究所以上學歷者最高，而各學歷洽公民眾不滿意度皆低於 3%。

職業別：地政士與一般洽公民眾的滿意度皆高於 9 成 7，其中地政士更全數滿意，而一般洽公民眾的不滿意度低於 2%。

經卡方檢定顯示，不同「洽公單位」、「性別」、「年齡別」、「教育程度」及「職業別」洽公民眾對於「等候空間設計」滿意度沒有顯著差異。



註：「*」表示在 95%的信心水準下，卡方檢定顯示該類屬性受訪居民的回答有顯著差異。

圖5-1-3-2 「等候空間設計」滿意度－按民眾屬性分

二、年度比較

近5年「等候空間設計」滿意度皆高於9成1，而不滿意度皆低於2%。今(110)年滿意度97.3%略高於去年調查的94.1%。

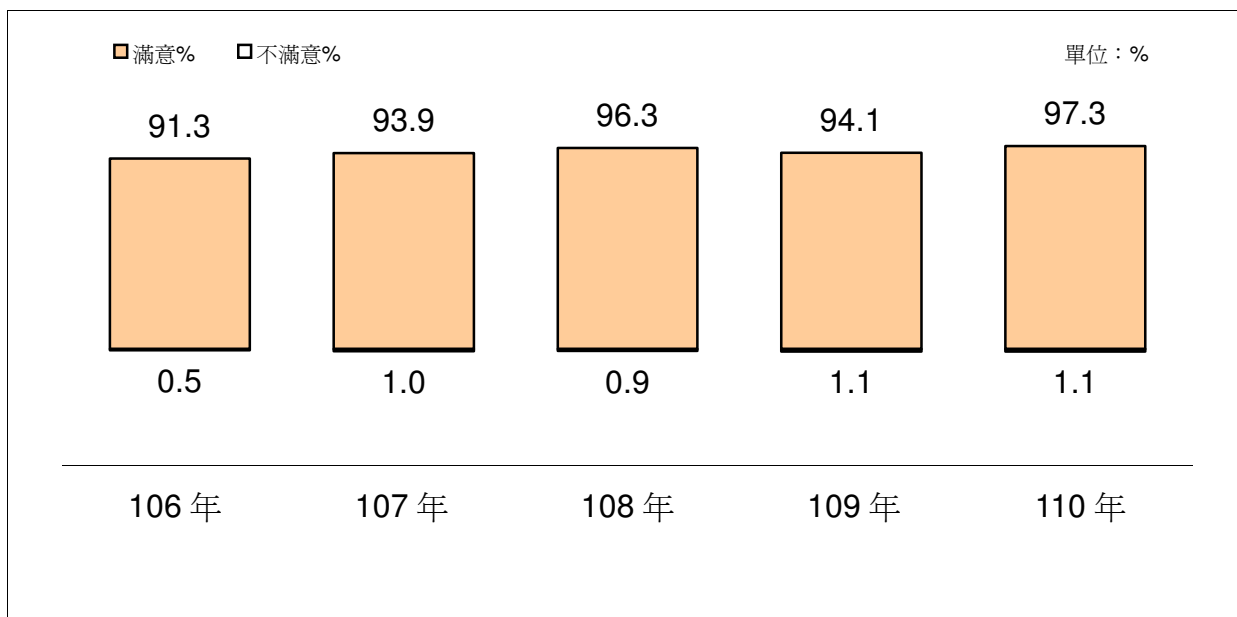


圖5-1-3-3 「等候空間設計」滿意度—按年度別分

今(110)年與109年比較來看，滿意度上升3.2個百分點，不滿意度維持不變，而無意見下降3.2個百分點。卡方檢定顯示，近2年調查沒有顯著差異。

就Ridit分析，110年的表現排名第1。

表5-1-3-1 「等候空間設計」滿意度—按年度別分

項目		106~108年			近2年調查比較			
		106年	107年	108年	109年 (1)	110年 (2)	差距 =(2)-(1)	檢定
樣本數		1,246	1,170	1,200	1,200	1,200	—	—
彙整	滿意(1)+(2)	91.3	93.9	96.3	94.1	97.3	+3.2	
	不滿意(3)+(4)	0.5	1.0	0.9	1.1	1.1	0.0	
	無意見	8.3	5.0	2.8	4.8	1.6	-3.2	
原始結果	非常滿意(1)	55.5	53.0	56.9	55.5	65.0	+9.5	
	還算滿意(2)	35.7	40.9	39.4	38.6	32.3	-6.3	
	不太滿意(3)	0.5	1.0	0.9	0.8	1.1	+0.3	—
	非常不滿意(4)	0.0	0.0	0.0	0.3	0.0	-0.3	
	無意見	8.3	5.0	2.8	4.8	1.6	-3.2	
Ridit分析	Ridit值	0.496	0.521	0.507	0.508	0.470	—	*
	排名	2	5	3	4	1	—	—

註：檢定是將量表選項合併進行檢定，例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」，「不太滿意」與「非常不滿意」歸為「不滿意」。近2年比較採卡方檢定，「無意見」設為遺漏值不予檢定。「*」表示在95%信賴水準下，2年調查結果有顯著差異。

進一步分析各單位今(110)年與 109 年調查結果比較，各單位滿意度皆上升。

經卡方檢定顯示，「南投辦事處」洽公民眾滿意度近 2 年的調查結果有顯著差異。【參閱表 5-1-3-2】

表 5-1-3-2 「等候空間設計」滿意度—按單位及年度分

單位：人；%

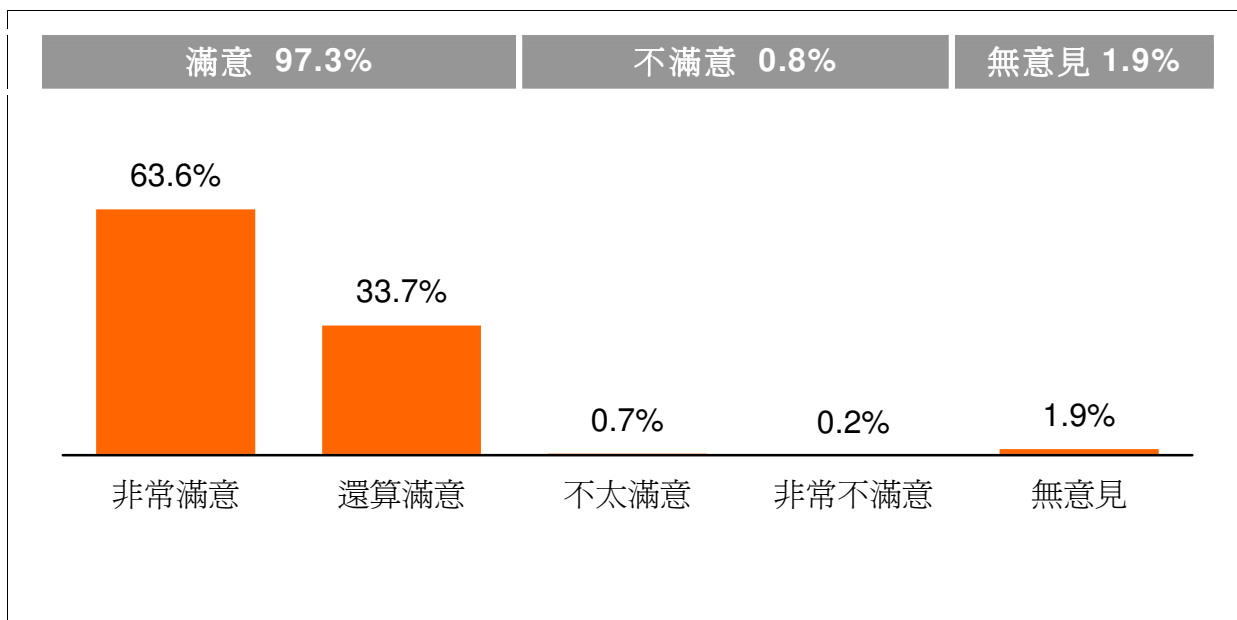
洽公單位		106~108 年			近 2 年調查比較			
		106 年	107 年	108 年	109 年 (1)	110 年 (2)	差距 =(2)-(1)	檢定
中區分署	樣本數	248	146	200	200	200	-	
	滿意	94.4	96.6	96.5	96.0	99.5	+3.5	
	不滿意	0.4	1.4	2.0	0.5	0.0	-0.5	
	無意見	5.2	2.1	1.5	3.5	0.5	-3.0	
新竹辦事處	樣本數	200	208	200	200	200	-	
	滿意	95.5	95.7	98.0	99.0	100.0	+1.0	
	不滿意	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
	無意見	4.5	4.3	2.0	1.0	0.0	-1.0	
苗栗辦事處	樣本數	200	208	200	200	200	-	
	滿意	76.5	91.8	96.5	96.0	98.5	+2.5	
	不滿意	0.0	1.9	0.0	0.5	0.0	-0.5	
	無意見	23.5	5.8	3.5	3.5	1.5	-2.0	
彰化辦事處	樣本數	199	208	200	200	200	-	
	滿意	86.4	90.9	92.5	94.0	95.0	+1.0	
	不滿意	2.0	1.4	2.0	3.0	3.5	+0.5	
	無意見	11.6	7.7	5.5	3.0	1.5	-1.5	
南投辦事處	樣本數	200	201	200	200	200	-	
	滿意	98.5	97.0	97.5	97.0	97.5	+0.5	
	不滿意	0.5	0.5	1.0	0.0	2.0	+2.0	*
	無意見	1.0	2.5	1.5	3.0	0.5	-2.5	
雲林辦事處	樣本數	199	199	200	200	200	-	
	滿意	95.5	92.5	97.0	82.5	93.5	+11.0	
	不滿意	0.0	0.5	0.5	2.5	1.0	-1.5	
	無意見	4.5	7.0	2.5	15.0	5.5	-9.5	

註：近 2 年比較採卡方檢定，「無意見」設為遺漏值不予檢定，「*」表示在 95%信賴水準下，2 年調查有顯著差異。

肆、環境清潔程度

一、滿意度 97.3%

洽公民眾對於「環境清潔程度」的滿意度，調查顯示有 97.3%表示滿意(非常滿意 63.6%、還算滿意 33.7%)，0.8%表示不滿意(不太滿意 0.7%、非常不滿意 0.2%)，另有 1.9%未表示意見。



Q.請問您對「環境清潔程度」滿不滿意？(調查對象：洽公民眾 n=1,200)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-1-4-1 「環境清潔程度」滿意度

不同「洽公單位」、「性別」、「年齡別」、「教育程度」及「職業別」洽公民眾的滿意度說明如下。【參閱圖 5-1-4-2】

洽公單位：各單位洽公民眾的滿意度皆達 9 成 2 以上，其中新竹辦事處洽公民眾更全數滿意，而各單位洽公民眾不滿意度皆低於 4%。

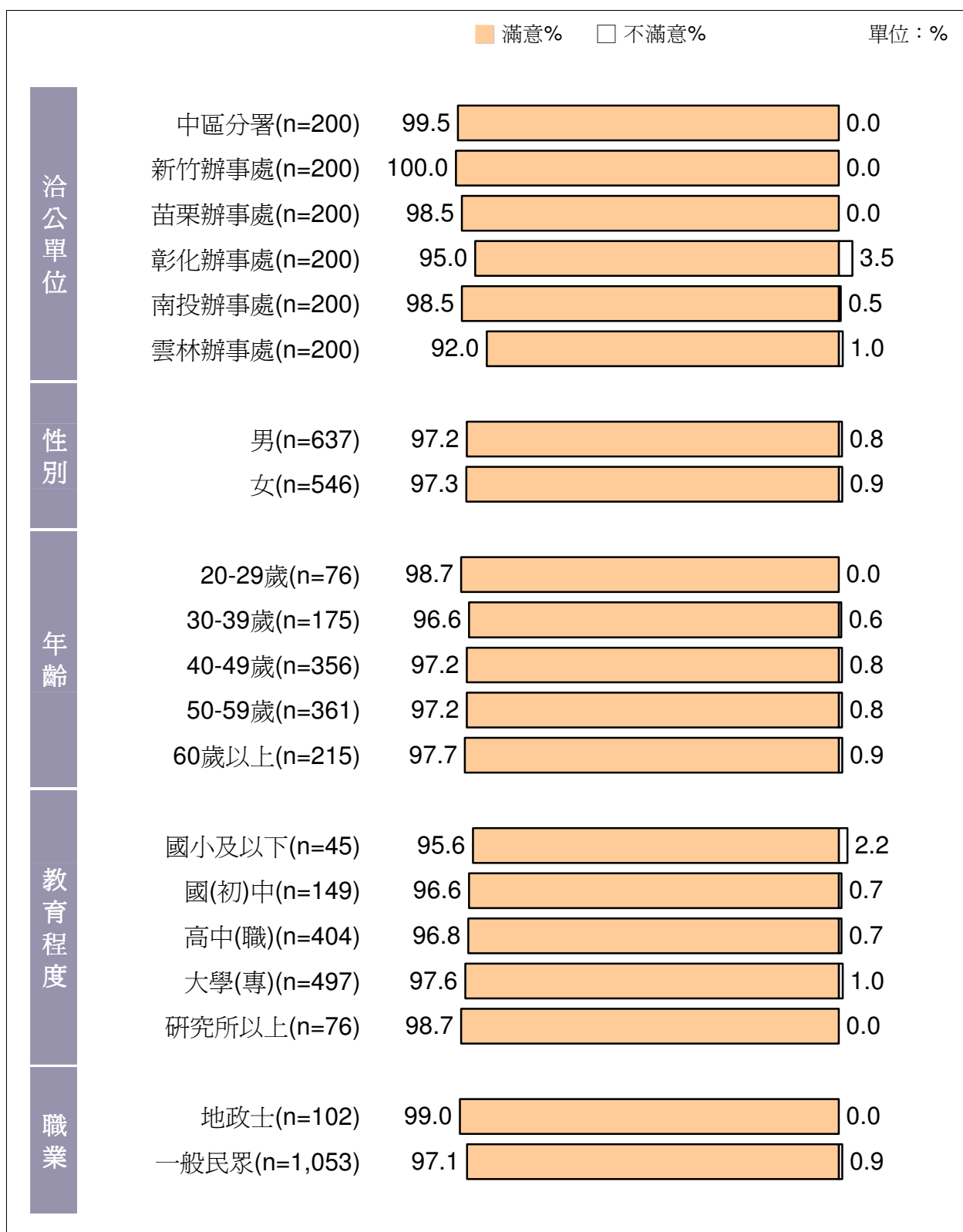
性別：男、女洽公民眾的滿意度分別為 97.2%及 97.3%，而不滿意度皆低於 1%。

年齡別：各年齡別洽公民眾的滿意度皆在 96.6%~98.7%，而不滿意度皆低於 1%。

教育程度：各學歷洽公民眾的滿意度皆在 95.6%~98.7%，以研究所以上學歷者最高，而各學歷洽公民眾不滿意度皆低於 3%。

職業別：地政士與一般洽公民眾的滿意度分別有 99.0%及 97.1%，而不滿意度皆低於 1%。

經卡方檢定顯示，不同「洽公單位」、「性別」、「年齡別」、「教育程度」及「職業別」洽公民眾對於「環境清潔程度」滿意度沒有顯著差異。



註：「*」表示在 95%的信心水準下，卡方檢定顯示該類屬性受訪居民的回答有顯著差異。

圖5-1-4-2 「環境清潔程度」滿意度－按民眾屬性分

二、年度比較

近5年「環境清潔程度」滿意度皆高於9成1，而不滿意度皆低於1%。今(110)年滿意度97.3%略高於去年調查的94.4%。

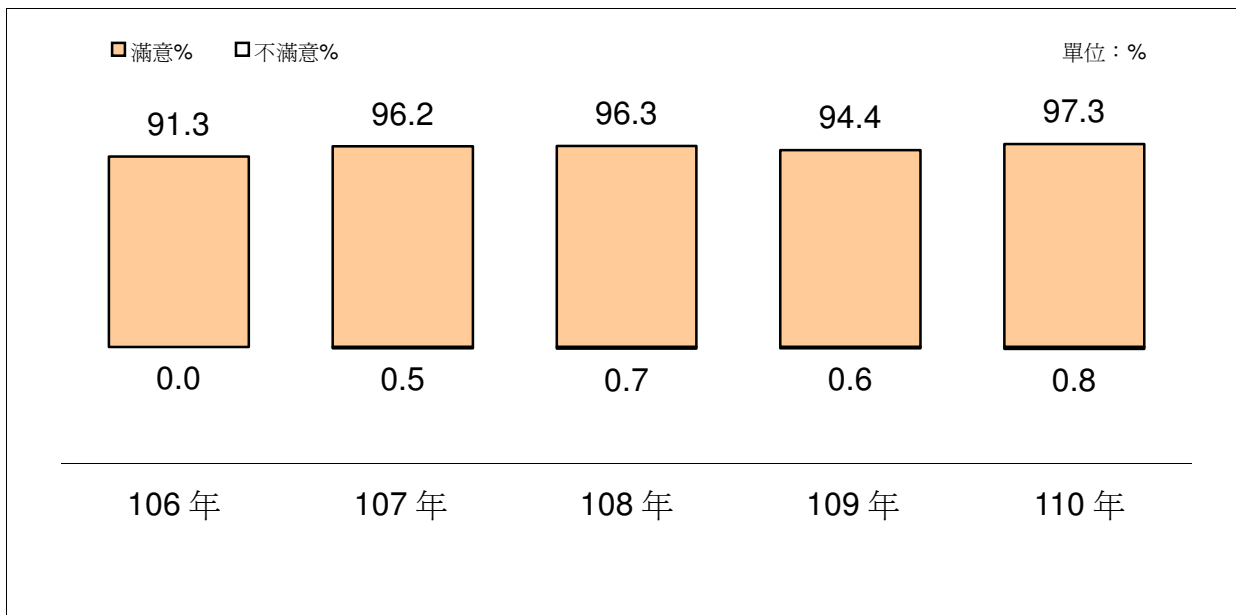


圖5-1-4-3 「環境清潔程度」滿意度—按年度別分

今(110)年與109年比較來看，滿意度上升2.9個百分點，不滿意度亦上升0.2個百分點，而無意見下降3.1個百分點。卡方檢定顯示，近2年調查沒有顯著差異。

就Ridit分析，110年的表現排名第1。

表5-1-4-1 「環境清潔程度」滿意度—按年度別分

項目		106~108年			近2年調查比較			
		106年	107年	108年	109年 (1)	110年 (2)	差距 =(2)-(1)	檢定
樣本數		1,246	1,170	1,200	1,200	1,200	—	—
彙整	滿意(1)+(2)	91.3	96.2	96.3	94.4	97.3	+2.9	
	不滿意(3)+(4)	0.0	0.5	0.7	0.6	0.8	+0.2	
	無意見	8.7	3.2	3.0	5.0	1.9	-3.1	
原始結果	非常滿意(1)	55.1	57.2	57.8	54.6	63.6	+9.0	
	還算滿意(2)	36.1	39.1	38.5	39.8	33.7	-6.1	
	不太滿意(3)	0.0	0.4	0.5	0.4	0.7	+0.3	—
	非常不滿意(4)	0.0	0.1	0.2	0.2	0.2	0.0	
	無意見	8.7	3.2	3.0	5.0	1.9	-3.1	
Ridit分析	Ridit值	0.498	0.506	0.504	0.514	0.478	—	*
	排名	2	4	3	5	1	—	—

註：檢定是將量表選項合併進行檢定，例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」，「不太滿意」與「非常不滿意」歸為「不滿意」。近2年比較採卡方檢定，「無意見」設為遺漏值不予檢定。「*」表示在95%信賴水準下，2年調查結果有顯著差異。

進一步分析各單位今(110)年與 109 年調查結果比較，除彰化辦事處滿意度下降外，其餘單位滿意度皆上升。

經卡方檢定顯示，各單位洽公民眾滿意度近 2 年的調查結果皆無顯著差異。【參閱表 5-1-4-2】

表 5-1-4-2 「環境清潔程度」滿意度—按單位及年度分

單位：人；%

洽公單位		106~108 年			近 2 年調查比較			
		106 年	107 年	108 年	109 年 (1)	110 年 (2)	差距 =(2)-(1)	檢定
中區分署	樣本數	248	146	200	200	200	-	
	滿意	96.0	97.9	96.5	96.5	99.5	+3.0	
	不滿意	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	
	無意見	4.0	2.1	2.5	3.5	0.5	-3.0	
新竹辦事處	樣本數	200	208	200	200	200	-	
	滿意	93.0	94.2	95.0	98.5	100.0	+1.5	
	不滿意	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
	無意見	7.0	5.8	5.0	1.5	0.0	-1.5	
苗栗辦事處	樣本數	200	208	200	200	200	-	
	滿意	77.5	96.2	96.0	96.5	98.5	+2.0	
	不滿意	0.0	1.9	0.0	1.0	0.0	-1.0	
	無意見	22.5	1.9	4.0	2.5	1.5	-1.0	
彰化辦事處	樣本數	199	208	200	200	200	-	
	滿意	89.4	97.6	96.5	95.5	95.0	-0.5	
	不滿意	0.0	0.0	0.5	1.0	3.5	+2.5	
	無意見	10.6	2.4	3.0	3.5	1.5	-2.0	
南投辦事處	樣本數	200	201	200	200	200	-	
	滿意	98.5	97.5	96.5	97.5	98.5	+1.0	
	不滿意	0.0	1.0	2.0	0.0	0.5	+0.5	
	無意見	1.5	1.5	1.5	2.5	1.0	-1.5	
雲林辦事處	樣本數	199	199	200	200	200	-	
	滿意	92.0	94.5	97.5	82.0	92.0	+10.0	
	不滿意	0.0	0.0	0.5	1.5	1.0	-0.5	
	無意見	8.0	5.5	2.0	16.5	7.0	-9.5	

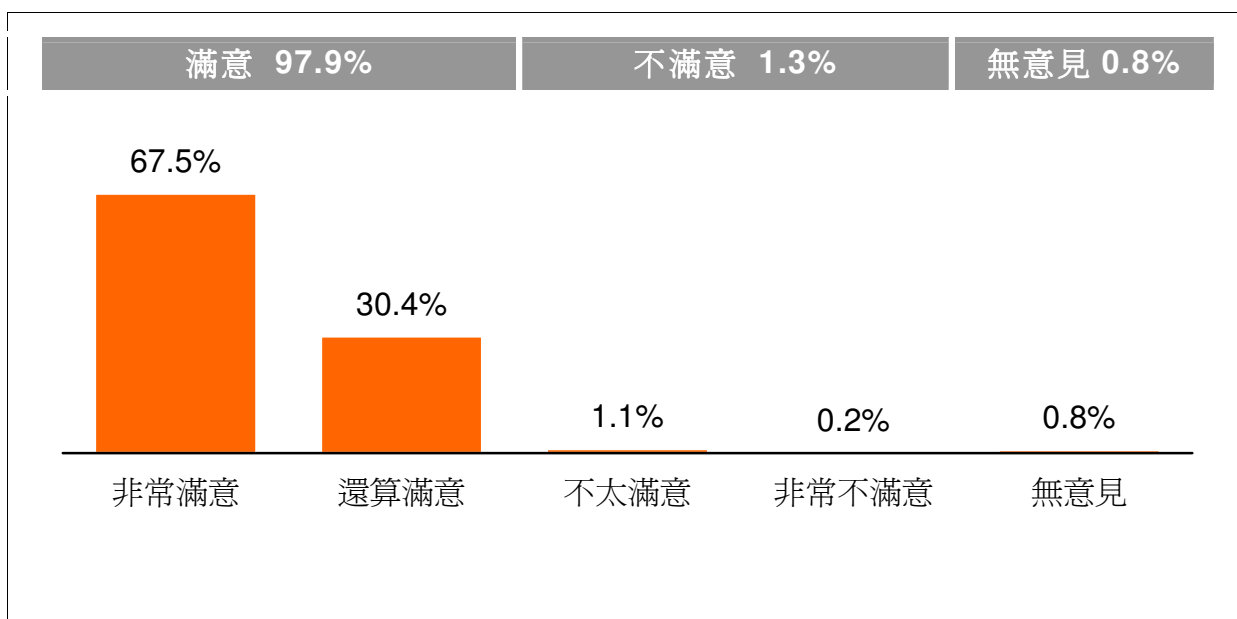
註：近 2 年比較採卡方檢定，「無意見」設為遺漏值不予檢定，「*」表示在 95%信賴水準下，2 年調查有顯著差異。

第二節 服務禮儀

壹、服務台人員服務態度

一、滿意度 97.9%

洽公民眾對於「服務台人員服務態度」的滿意度，調查顯示有 97.9% 表示滿意(非常滿意 67.5%、還算滿意 30.4%)，1.3% 表示不滿意(不太滿意 1.1%、非常不滿意 0.2%)，另有 0.8% 未表示意見。



Q. 請問您對「服務台人員服務態度」滿不滿意？(調查對象：洽公民眾 n=1,200)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-2-1-1 「服務台人員服務態度」滿意度

不同「洽公單位」、「性別」、「年齡別」、「教育程度」及「職業別」洽公民眾的滿意度說明如下。【參閱圖 5-2-1-2】

洽公單位：各單位洽公民眾的滿意度皆高於 9 成 6，其中中區分署洽公民眾更全數滿意，而各單位洽公民眾不滿意度皆低於 4%。

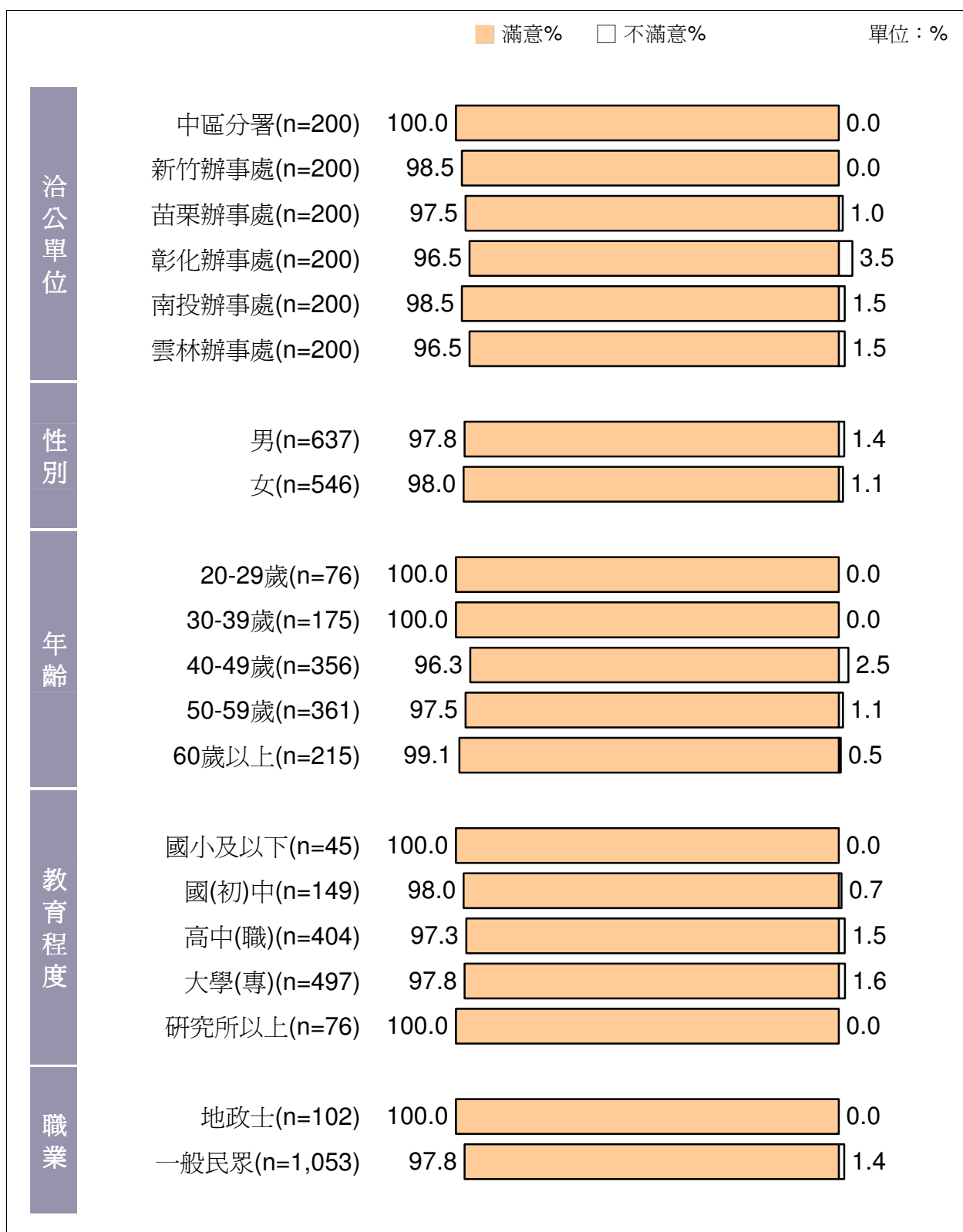
性別：男、女洽公民眾的滿意度分別為 97.8% 及 98.0%，而不滿意度皆低於 2%。

年齡別：各年齡別洽公民眾的滿意度皆高於 9 成 6，其中 20-39 歲洽公民眾更全數滿意，而各年齡別洽公民眾不滿意度皆低於 3%。

教育程度：各學歷洽公民眾滿意度皆高於 9 成 7，其中國小以下及研究所以上學歷者更全數滿意，而各學歷洽公民眾不滿意度皆低於 2%。

職業別：地政士與一般洽公民眾的滿意度皆高於 9 成 7，其中地政士更全數滿意，而一般洽公民眾的不滿意度低於 2%。

經卡方檢定顯示，不同「洽公單位」、「性別」、「年齡別」、「教育程度」及「職業別」洽公民眾對於「服務台人員服務態度」滿意度沒有顯著差異。



註：「*」表示在 95%的信心水準下，卡方檢定顯示該類屬性受訪居民的回答有顯著差異。

圖5-2-1-2 「服務台人員服務態度」滿意度—按民眾屬性分

二、年度比較

近5年「服務台人員服務態度」滿意度皆高於9成1，而不滿意度皆低於2%。今(110)年滿意度97.9%略高於去年調查的95.8%。

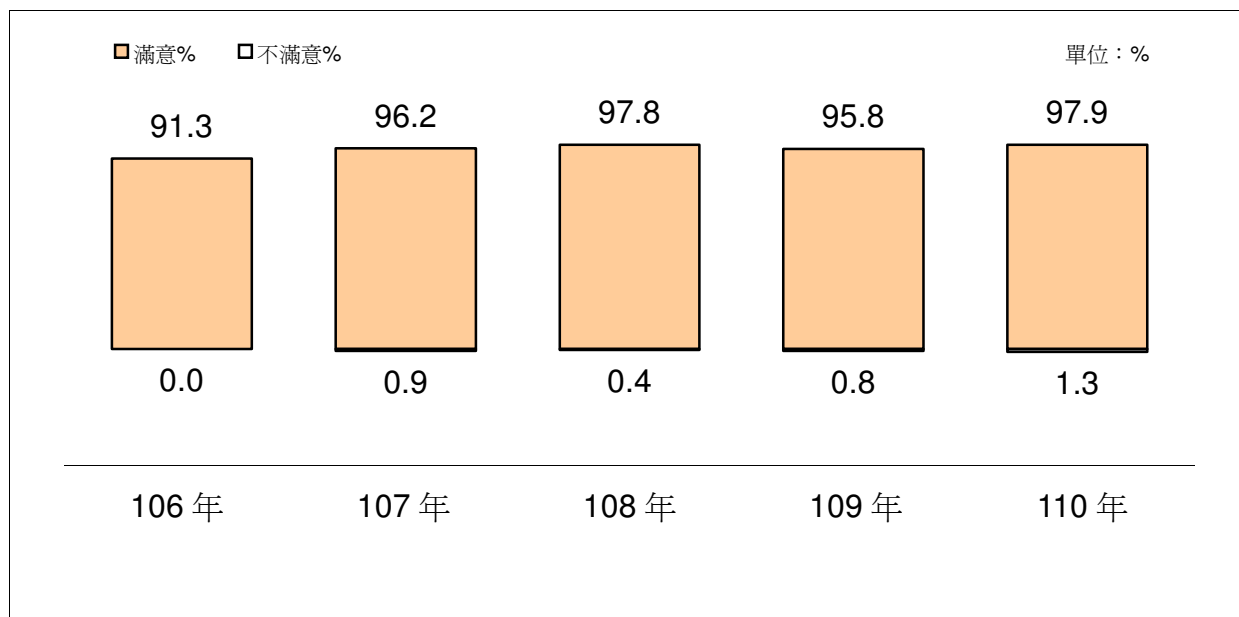


圖5-2-1-3 「服務台人員服務態度」滿意度—按年度別分

今(110)年與109年比較來看，滿意度上升2.1個百分點，不滿意度亦上升0.5個百分點，而無意見下降2.7個百分點。卡方檢定顯示，近2年調查沒有顯著差異。

就Ridit分析，110年的表現排名第2，僅次於107年。

表5-2-1-1 「服務台人員服務態度」滿意度—按年度別分

項目		106~108年			近2年調查比較			檢定
		106年	107年	108年	109年 (1)	110年 (2)	差距 =(2)-(1)	
樣本數		1,246	1,170	1,200	1,200	1,200	—	—
彙整	滿意(1)+(2)	91.3	96.2	97.8	95.8	97.9	+2.1	
	不滿意(3)+(4)	0.0	0.9	0.4	0.8	1.3	+0.5	
	無意見	8.7	2.9	1.8	3.5	0.8	-2.7	
原始結果	非常滿意(1)	61.6	66.8	65.1	59.6	67.5	+7.9	
	還算滿意(2)	29.7	29.4	32.8	36.2	30.4	-5.8	
	不太滿意(3)	0.0	0.9	0.3	0.5	1.1	+0.6	—
	非常不滿意(4)	0.0	0.0	0.1	0.3	0.2	-0.1	
	無意見	8.7	2.9	1.8	3.5	0.8	-2.7	
Ridit分析	Ridit值	0.494	0.489	0.501	0.524	0.493	—	*
	排名	3	1	4	5	2	—	—

註：檢定是將量表選項合併進行檢定，例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」，「不太滿意」與「非常不滿意」歸為「不滿意」。近2年比較採卡方檢定，「無意見」設為遺漏值不予檢定。「*」表示在95%信賴水準下，2年調查結果有顯著差異。

進一步分析各單位今(110)年與 109 年調查結果比較，除苗栗、彰化及南投辦事處滿意度下降外，其餘單位滿意度呈持平或上升。

經卡方檢定顯示，「彰化辦事處」洽公民眾滿意度近 2 年的調查結果有顯著差異。【參閱表 5-2-1-2】

表 5-2-1-2 「服務台人員服務態度」滿意度—按單位及年度分

單位：人；%

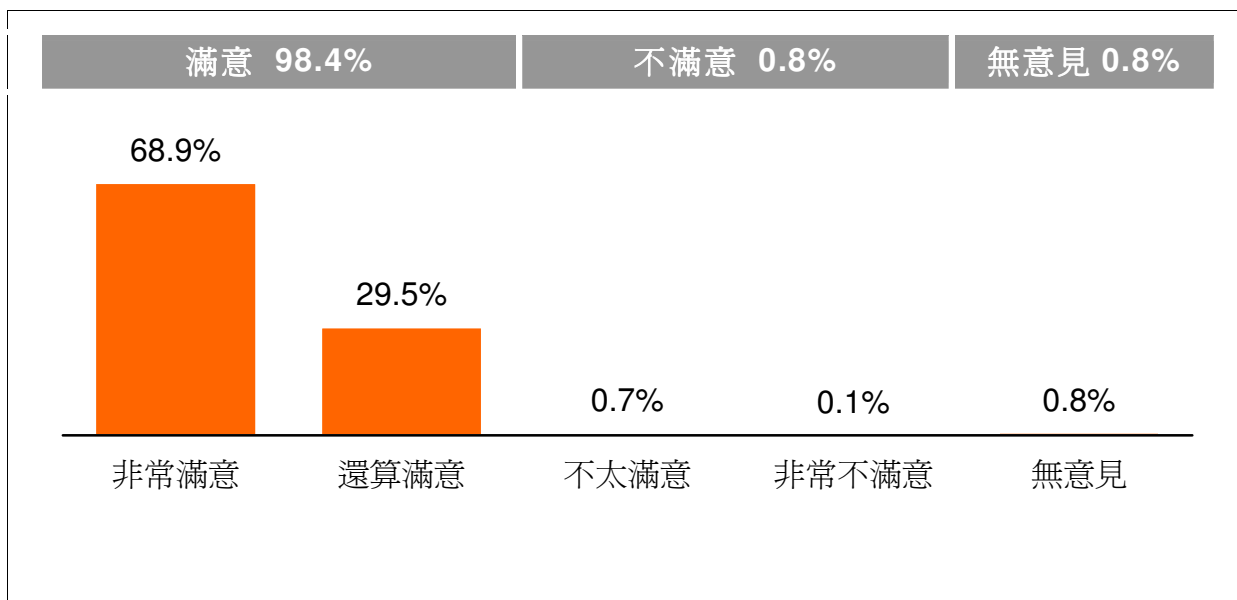
洽公單位		106~108 年			近 2 年調查比較			
		106 年	107 年	108 年	109 年 (1)	110 年 (2)	差距 =(2)-(1)	檢定
中區分署	樣本數	248	146	200	200	200	-	
	滿意	100.0	100.0	98.0	100.0	100.0	0.0	
	不滿意	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	
	無意見	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	
新竹辦事處	樣本數	200	208	200	200	200	-	
	滿意	93.0	92.8	96.5	97.5	98.5	+1.0	
	不滿意	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
	無意見	7.0	7.2	3.5	2.5	1.5	-1.0	
苗栗辦事處	樣本數	200	208	200	200	200	-	
	滿意	68.0	96.6	98.0	99.0	97.5	-1.5	
	不滿意	0.0	1.9	0.0	0.5	1.0	+0.5	
	無意見	32.0	1.0	2.0	0.5	1.5	+1.0	
彰化辦事處	樣本數	199	208	200	200	200	-	
	滿意	94.0	94.7	96.0	98.0	96.5	-1.5	
	不滿意	0.0	1.9	1.5	0.5	3.5	+3.0	*
	無意見	6.0	3.4	2.5	1.5	0.0	-1.5	
南投辦事處	樣本數	200	201	200	200	200	-	
	滿意	99.5	97.5	99.0	99.0	98.5	-0.5	
	不滿意	0.0	0.5	0.0	0.0	1.5	+1.5	
	無意見	0.5	2.0	1.0	1.0	0.0	-1.0	
雲林辦事處	樣本數	199	199	200	200	200	-	
	滿意	91.0	97.0	99.5	81.0	96.5	+15.5	
	不滿意	0.0	0.0	0.0	3.5	1.5	-2.0	
	無意見	9.0	3.0	0.5	15.5	2.0	-13.5	

註：近 2 年比較採卡方檢定，「無意見」設為遺漏值不予檢定，「*」表示在 95%信賴水準下，2 年調查有顯著差異。

貳、承辦人員服務態度

一、滿意度 98.4%

洽公民眾對於「承辦人員服務態度」的滿意度，調查顯示有 98.4% 表示滿意(非常滿意 68.9%、還算滿意 29.5%)，0.8% 表示不滿意(不太滿意 0.7%、非常不滿意 0.1%)，另有 0.8% 未表示意見。



Q. 請問您對「承辦人員服務態度」滿不滿意？(調查對象：洽公民眾 n=1,200)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-2-2-1 「承辦人員服務態度」滿意度

不同「洽公單位」、「性別」、「年齡別」、「教育程度」及「職業別」洽公民眾的滿意度說明如下。【參閱圖 5-2-2-2】

洽公單位：各單位洽公民眾的滿意度皆達 9 成 7 以上，其中中區分署洽公民眾更全數滿意，而各單位洽公民眾不滿意度皆低於 3%。

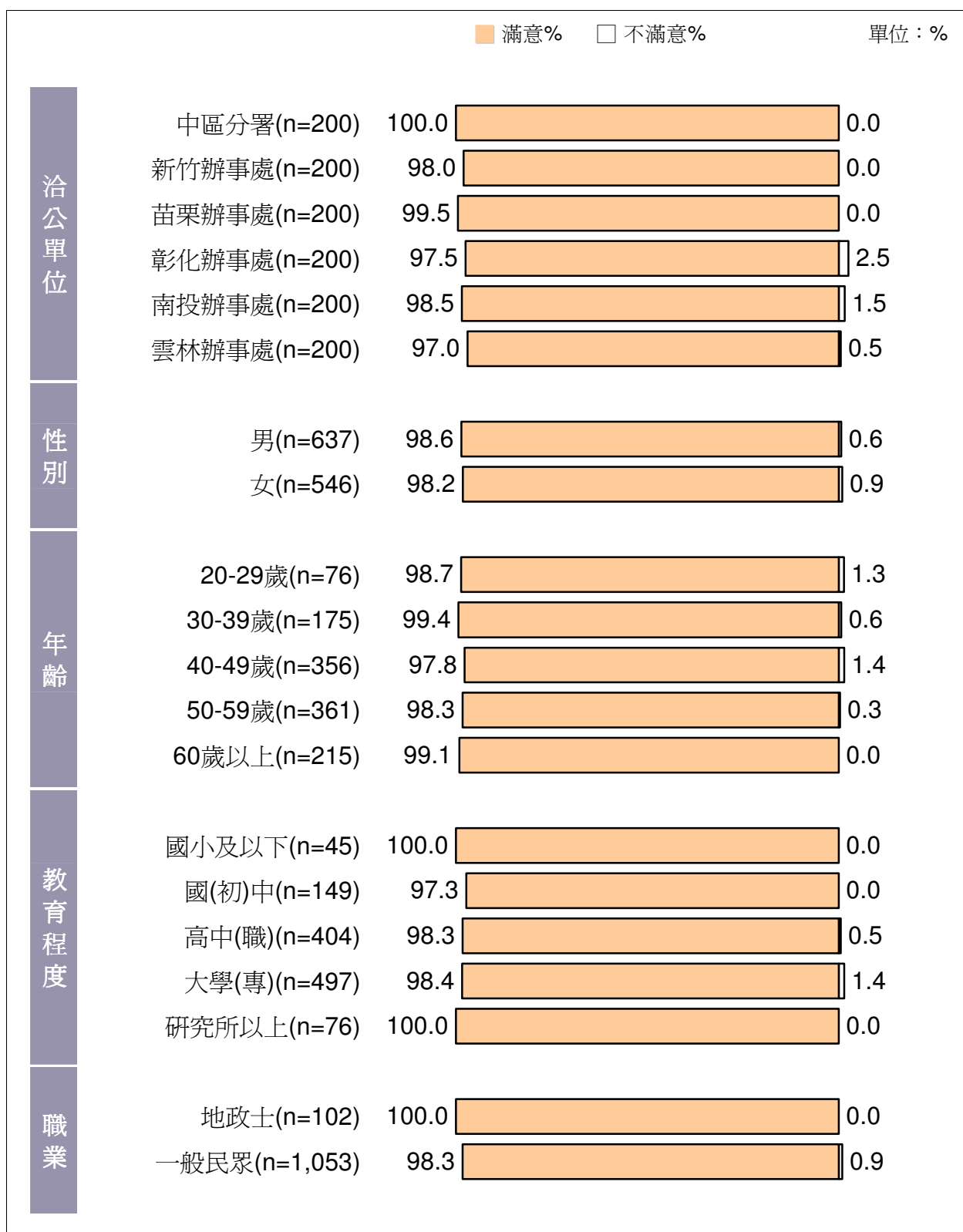
性別：男、女洽公民眾的滿意度分別為 98.6% 及 98.2%，而不滿意度皆低於 1%。

年齡別：各年齡別洽公民眾的滿意度皆在 97.8%~99.4%，而不滿意度皆低於 2%。

教育程度：各學歷洽公民眾的滿意度皆高於 9 成 7，其中國小以下及研究所以上學歷者更全數滿意，而各學歷洽公民眾不滿意度皆低於 2%。

職業別：地政士與一般洽公民眾的滿意度皆高於 9 成 8，其中地政士更全數滿意，而一般洽公民眾的不滿意度低於 1%。

經卡方檢定顯示，不同「洽公單位」、「性別」、「年齡別」、「教育程度」及「職業別」洽公民眾對於「承辦人員服務態度」滿意度沒有顯著差異。



註：「*」表示在 95%的信心水準下，卡方檢定顯示該類屬性受訪居民的回答有顯著差異。

圖5-2-2-2 「承辦人員服務態度」滿意度—按民眾屬性分

二、年度比較

近5年「承辦人員服務態度」滿意度皆高於9成，而不滿意度皆低於2%。今(110)年滿意度98.4%略高於去年調查的96.6%。

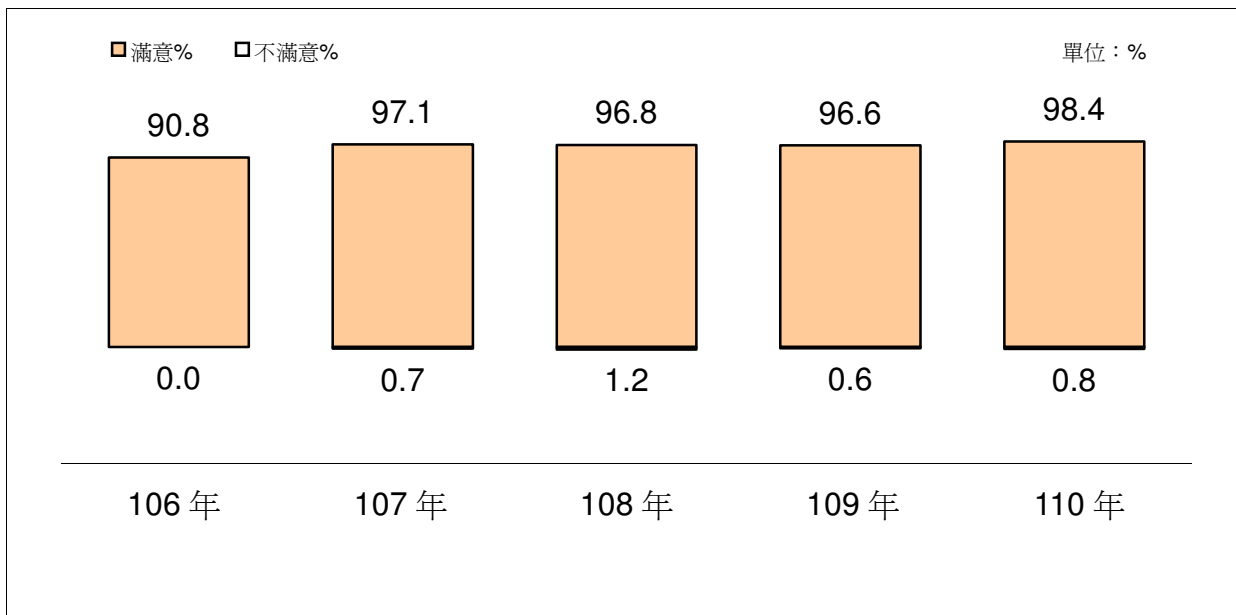


圖5-2-2-3 「承辦人員服務態度」滿意度—按年度別分

今(110)年與109年比較來看，滿意度上升1.8個百分點，不滿意度亦上升0.2個百分點，而無意見下降2.0個百分點。卡方檢定顯示，近2年調查沒有顯著差異。

就Ridit分析，110年的表現排名第1。

表5-2-2-1 「承辦人員服務態度」滿意度—按年度別分

項目		106~108年			近2年調查比較			
		106年	107年	108年	109年 (1)	110年 (2)	差距 =(2)-(1)	檢定
樣本數		1,246	1,170	1,200	1,200	1,200	—	—
彙整	滿意(1)+(2)	90.8	97.1	96.8	96.6	98.4	+1.8	
	不滿意(3)+(4)	0.0	0.7	1.2	0.6	0.8	+0.2	
	無意見	9.2	2.2	2.1	2.8	0.8	-2.0	
原始結果	非常滿意(1)	59.6	64.4	64.7	60.4	68.9	+8.5	
	還算滿意(2)	31.2	32.6	32.1	36.2	29.5	-6.7	
	不太滿意(3)	0.0	0.6	1.1	0.5	0.7	+0.2	—
	非常不滿意(4)	0.0	0.1	0.1	0.1	0.1	0.0	
	無意見	9.2	2.2	2.1	2.8	0.8	-2.0	
Ridit分析	Ridit值	0.500	0.500	0.500	0.518	0.482	—	*
	排名	3	2	4	5	1	—	—

註：檢定是將量表選項合併進行檢定，例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」，「不太滿意」與「非常不滿意」歸為「不滿意」。近2年比較採卡方檢定，「無意見」設為遺漏值不予檢定。「*」表示在95%信賴水準下，2年調查結果有顯著差異。

進一步分析各單位今(110)年與 109 年調查結果比較，除南投辦事處滿意度下降外，其餘單位滿意度呈持平或上升。

經卡方檢定顯示，各單位洽公民眾滿意度近 2 年的調查結果皆無顯著差異。【參閱表 5-2-2-2】

表 5-2-2-2 「承辦人員服務態度」滿意度—按單位及年度分

單位：人；%

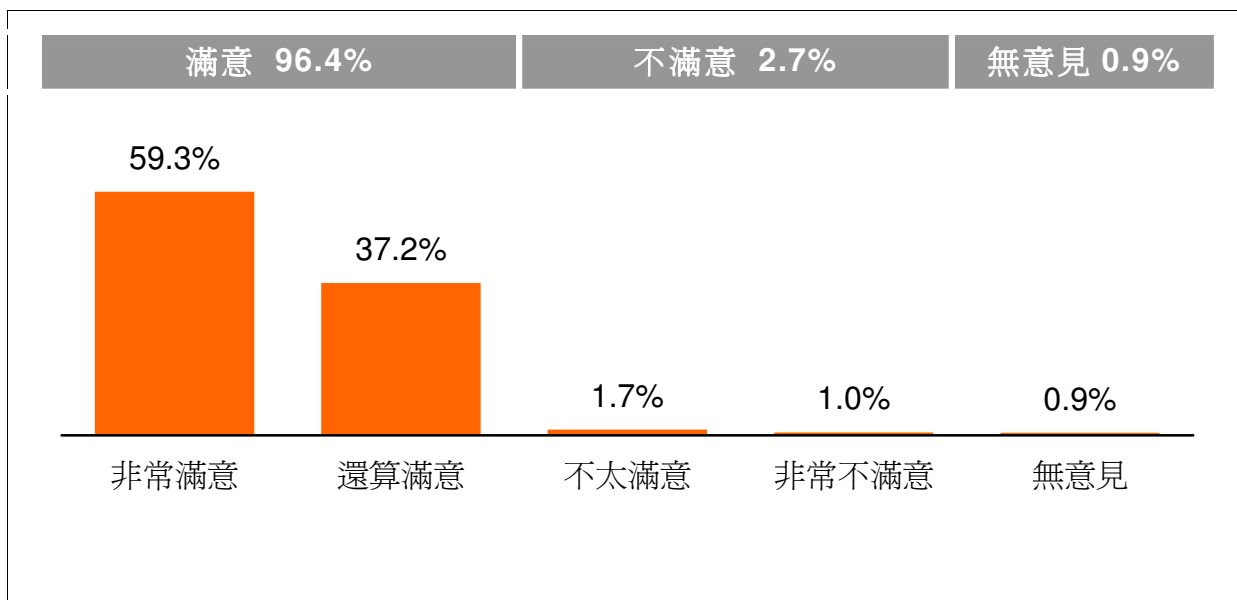
洽公單位		106~108 年			近 2 年調查比較			
		106 年	107 年	108 年	109 年 (1)	110 年 (2)	差距 =(2)-(1)	檢定
中區分署	樣本數	248	146	200	200	200	-	
	滿意	97.6	99.3	97.0	100.0	100.0	0.0	
	不滿意	0.0	0.0	2.5	0.0	0.0	0.0	
	無意見	2.4	0.7	0.5	0.0	0.0	0.0	
新竹辦事處	樣本數	200	208	200	200	200	-	
	滿意	90.5	93.3	96.5	95.0	98.0	+3.0	
	不滿意	0.0	0.5	0.0	0.0	0.0	0.0	
	無意見	9.5	6.3	3.5	5.0	2.0	-3.0	
苗栗辦事處	樣本數	200	208	200	200	200	-	
	滿意	67.0	97.6	98.5	99.0	99.5	+0.5	
	不滿意	0.0	1.9	0.0	0.5	0.0	-0.5	
	無意見	33.0	0.5	1.5	0.5	0.5	0.0	
彰化辦事處	樣本數	199	208	200	200	200	-	
	滿意	92.0	97.1	94.0	97.5	97.5	0.0	
	不滿意	0.0	1.0	1.0	0.5	2.5	+2.0	
	無意見	8.0	1.9	5.0	2.0	0.0	-2.0	
南投辦事處	樣本數	200	201	200	200	200	-	
	滿意	99.5	98.5	95.5	99.5	98.5	-1.0	
	不滿意	0.0	0.5	3.5	0.0	1.5	+1.5	
	無意見	0.5	1.0	1.0	0.5	0.0	-0.5	
雲林辦事處	樣本數	199	199	200	200	200	-	
	滿意	96.5	97.5	99.0	88.5	97.0	+8.5	
	不滿意	0.0	0.0	0.0	2.5	0.5	-2.0	
	無意見	3.5	2.5	1.0	9.0	2.5	-6.5	

註：近 2 年比較採卡方檢定，「無意見」設為遺漏值不予檢定，「*」表示在 95%信賴水準下，2 年調查有顯著差異。

參、窗口等候時間

一、滿意度 96.4%

洽公民眾對於「窗口等候時間」的滿意度，調查顯示有 96.4%表示滿意(非常滿意 59.3%、還算滿意 37.2%)，2.7%表示不滿意(不太滿意 1.7%、非常不滿意 1.0%)，另有 0.9%未表示意見。



Q.請問您對「窗口等候時間」滿不滿意？(調查對象：洽公民眾 n=1,200)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-2-3-1 「窗口等候時間」滿意度

不同「洽公單位」、「性別」、「年齡別」、「教育程度」及「職業別」洽公民眾的滿意度說明如下。【參閱圖 5-2-3-2】

洽公單位：各單位洽公民眾的滿意度皆在 92.5%~98.5%，以中區分署及新竹辦事處最高，而不滿意度以彰化辦事處的 7.0%相對較高。

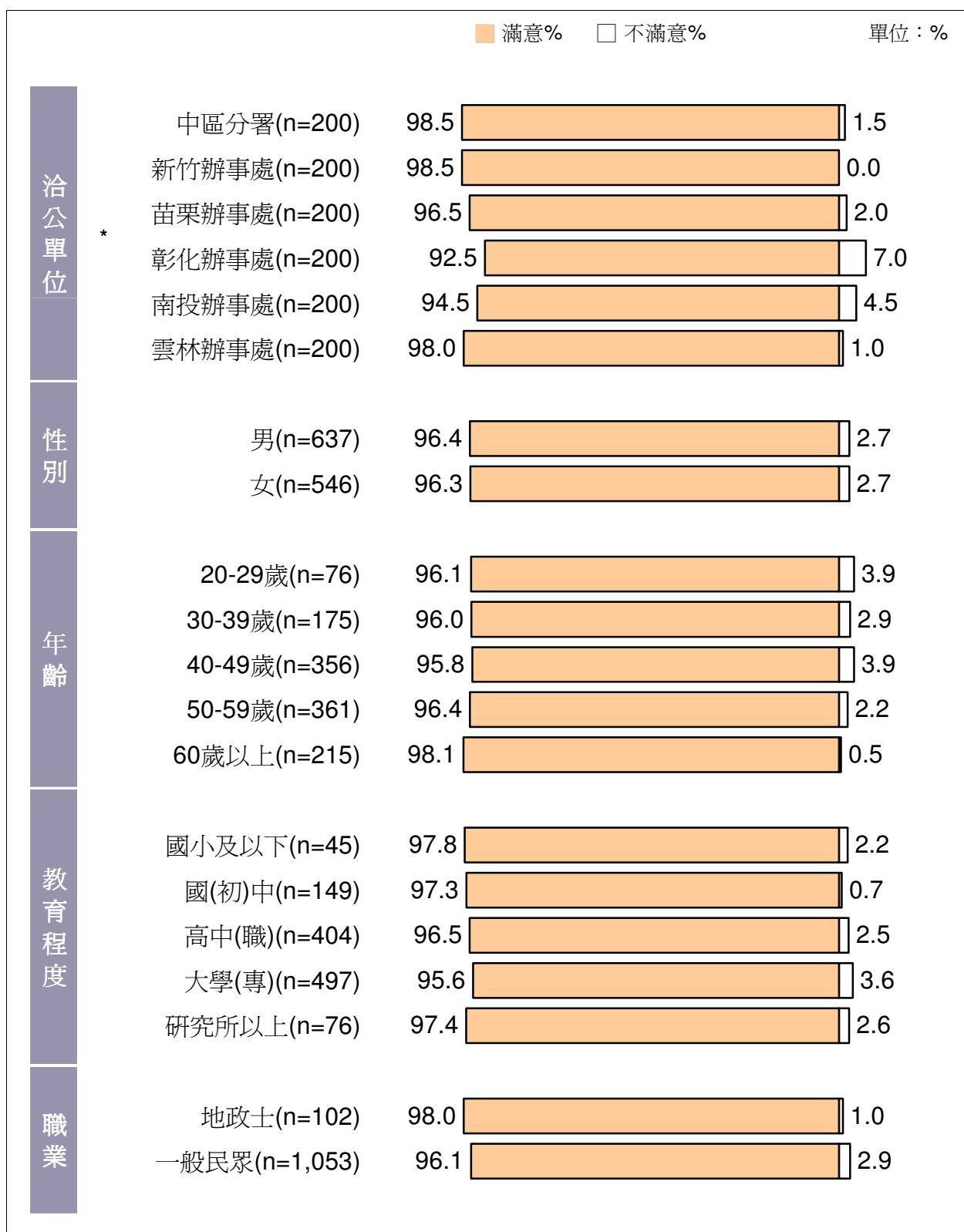
性別：男、女洽公民眾的滿意度分別為 96.4%及 96.3%，而不滿意度皆低於 3%。

年齡別：各年齡別洽公民眾的滿意度皆在 95.8%~98.1%，而不滿意度皆低於 4%。

教育程度：各學歷洽公民眾的滿意度皆在 95.6%~97.8%，而不滿意度皆低於 4%。

職業別：地政士與一般洽公民眾的滿意度分別有 98.0%及 96.1%，而不滿意度皆低於 3%。

經卡方檢定顯示，不同「洽公單位」滿意度有顯著差異。



註：「*」表示在 95%的信心水準下，卡方檢定顯示該類屬性受訪居民的回答有顯著差異。

圖5-2-3-2 「窗口等候時間」滿意度—按民眾屬性分

二、年度比較

近5年「窗口等候時間」滿意度皆高於8成8，而不滿意度皆低於3%。今(110)年滿意度96.4%略高於去年調查的95.4%。

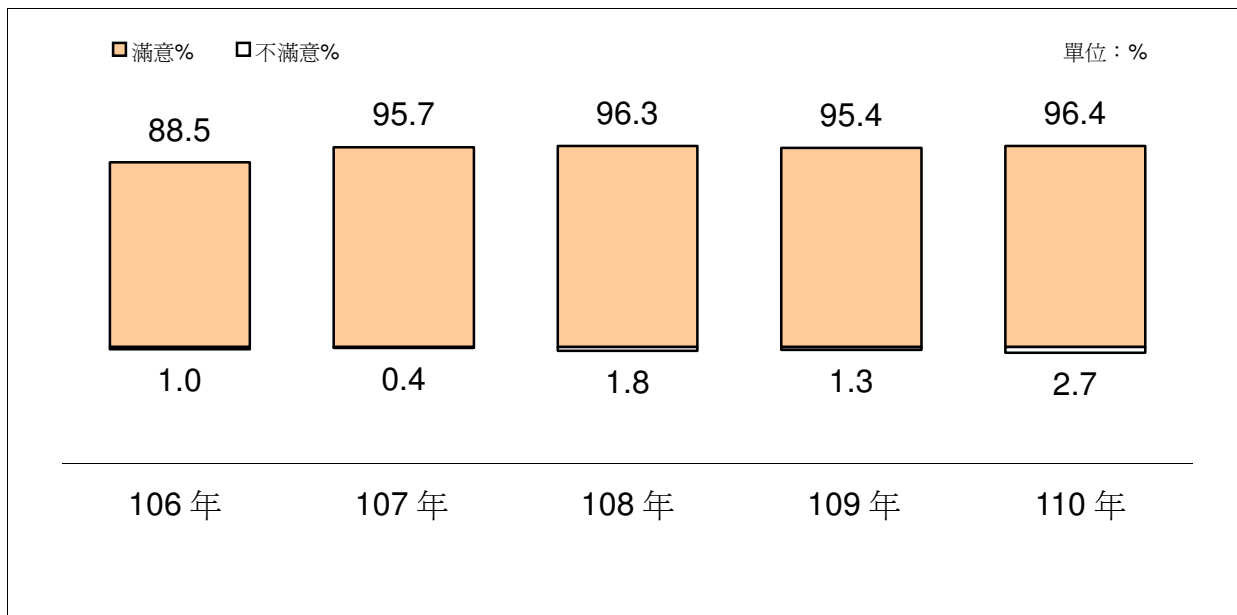


圖5-2-3-3 「窗口等候時間」滿意度—按年度別分

今(110)年與109年比較來看，滿意度上升1.0個百分點，不滿意度亦上升1.4個百分點，而無意見下降2.4個百分點。卡方檢定顯示，近2年調查有顯著差異。

就Ridit分析，110年的表現排名第1。

表5-2-3-1 「窗口等候時間」滿意度—按年度別分

項目		106~108年			近2年調查比較			檢定
		106年	107年	108年	109年 (1)	110年 (2)	差距 =(2)-(1)	
樣本數		1,246	1,170	1,200	1,200	1,200	—	—
彙整	滿意(1)+(2)	88.5	95.7	96.3	95.4	96.4	+1.0	*
	不滿意(3)+(4)	1.0	0.4	1.8	1.3	2.7	+1.4	
	無意見	10.4	3.8	1.9	3.3	0.9	-2.4	
原始結果	非常滿意(1)	51.9	55.4	56.8	52.5	59.3	+6.8	—
	還算滿意(2)	36.6	40.3	39.4	42.9	37.2	-5.7	
	不太滿意(3)	1.0	0.4	1.6	1.3	1.7	+0.4	
	非常不滿意(4)	0.0	0.0	0.3	0.1	1.0	+0.9	
	無意見	10.4	3.8	1.9	3.3	0.9	-2.4	
Ridit分析	Ridit值	0.497	0.497	0.499	0.516	0.491	—	*
	排名	2	3	4	5	1	—	—

註：檢定是將量表選項合併進行檢定，例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」，「不太滿意」與「非常不滿意」歸為「不滿意」。近2年比較採卡方檢定，「無意見」設為遺漏值不予檢定。「*」表示在95%信賴水準下，2年調查結果有顯著差異。

進一步分析各單位今(110)年與 109 年調查結果比較，除新竹及雲林辦事處滿意度上升外，其餘單位滿意度皆下降。

經卡方檢定顯示，「彰化辦事處」洽公民眾滿意度近 2 年的調查結果有顯著差異。【參閱表 5-2-3-2】

表 5-2-3-2 「窗口等候時間」滿意度—按單位及年度分

單位：人；%

洽公單位		106~108 年			近 2 年調查比較			
		106 年	107 年	108 年	109 年 (1)	110 年 (2)	差距 =(2)-(1)	檢定
中區分署	樣本數	248	146	200	200	200	-	
	滿意	95.2	97.9	95.5	99.5	98.5	-1.0	
	不滿意	1.2	0.0	4.0	0.5	1.5	+1.0	
	無意見	3.6	2.1	0.5	0.0	0.0	0.0	
新竹辦事處	樣本數	200	208	200	200	200	-	
	滿意	85.5	92.3	98.0	92.5	98.5	+6.0	
	不滿意	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
	無意見	14.5	7.7	2.0	7.5	1.5	-6.0	
苗栗辦事處	樣本數	200	208	200	200	200	-	
	滿意	69.5	97.6	98.5	98.5	96.5	-2.0	
	不滿意	0.0	1.9	0.0	0.5	2.0	+1.5	
	無意見	30.5	1.0	1.5	1.0	1.5	+0.5	
彰化辦事處	樣本數	199	208	200	200	200	-	
	滿意	85.9	94.2	95.5	94.0	92.5	-1.5	
	不滿意	4.0	0.5	1.0	2.0	7.0	+5.0	*
	無意見	10.1	5.3	3.5	4.0	0.5	-3.5	
南投辦事處	樣本數	200	201	200	200	200	-	
	滿意	98.5	97.0	91.5	97.5	94.5	-3.0	
	不滿意	1.0	0.5	6.0	2.0	4.5	+2.5	
	無意見	0.5	2.5	2.5	0.5	1.0	+0.5	
雲林辦事處	樣本數	199	199	200	200	200	-	
	滿意	95.0	96.0	98.5	90.5	98.0	+7.5	
	不滿意	0.0	0.0	0.0	3.0	1.0	-2.0	
	無意見	5.0	4.0	1.5	6.5	1.0	-5.5	

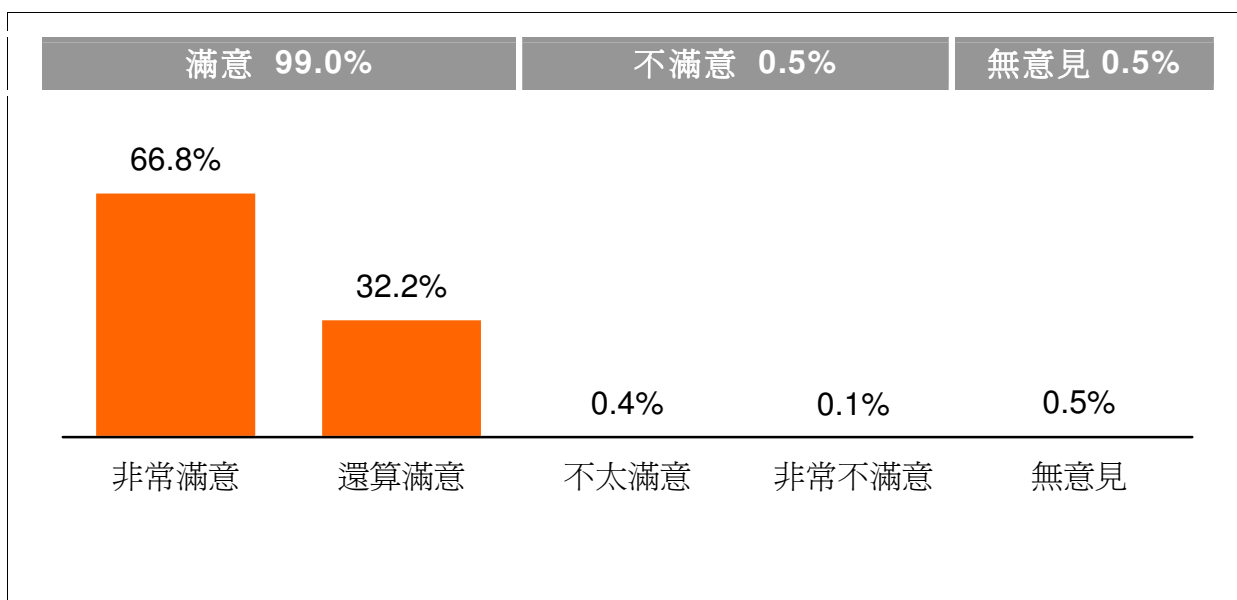
註：近 2 年比較採卡方檢定，「無意見」設為遺漏值不予檢定，「*」表示在 95%信賴水準下，2 年調查有顯著差異。

第三節 服務專業性

壹、服務人員回應需求或問題的表現

一、滿意度 99.0%

洽公民眾對於「服務人員回應需求或問題的表現」的滿意度，調查顯示有 99.0%表示滿意(非常滿意 66.8%、還算滿意 32.2%)，0.5%表示不滿意(不太滿意 0.4%、非常不滿意 0.1%)，另有 0.5%未表示意見。



Q. 請問您對「服務人員回應需求或問題的表現」滿不滿意？(調查對象：洽公民眾 n=1,200)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-3-1-1 「服務人員回應需求或問題的表現」滿意度

不同「洽公單位」、「性別」、「年齡別」、「教育程度」及「職業別」洽公民眾的滿意度說明如下。【參閱圖 5-3-1-2】

洽公單位：各單位洽公民眾的滿意度皆在 98.0%~99.5%，而不滿意度皆低於 2%。

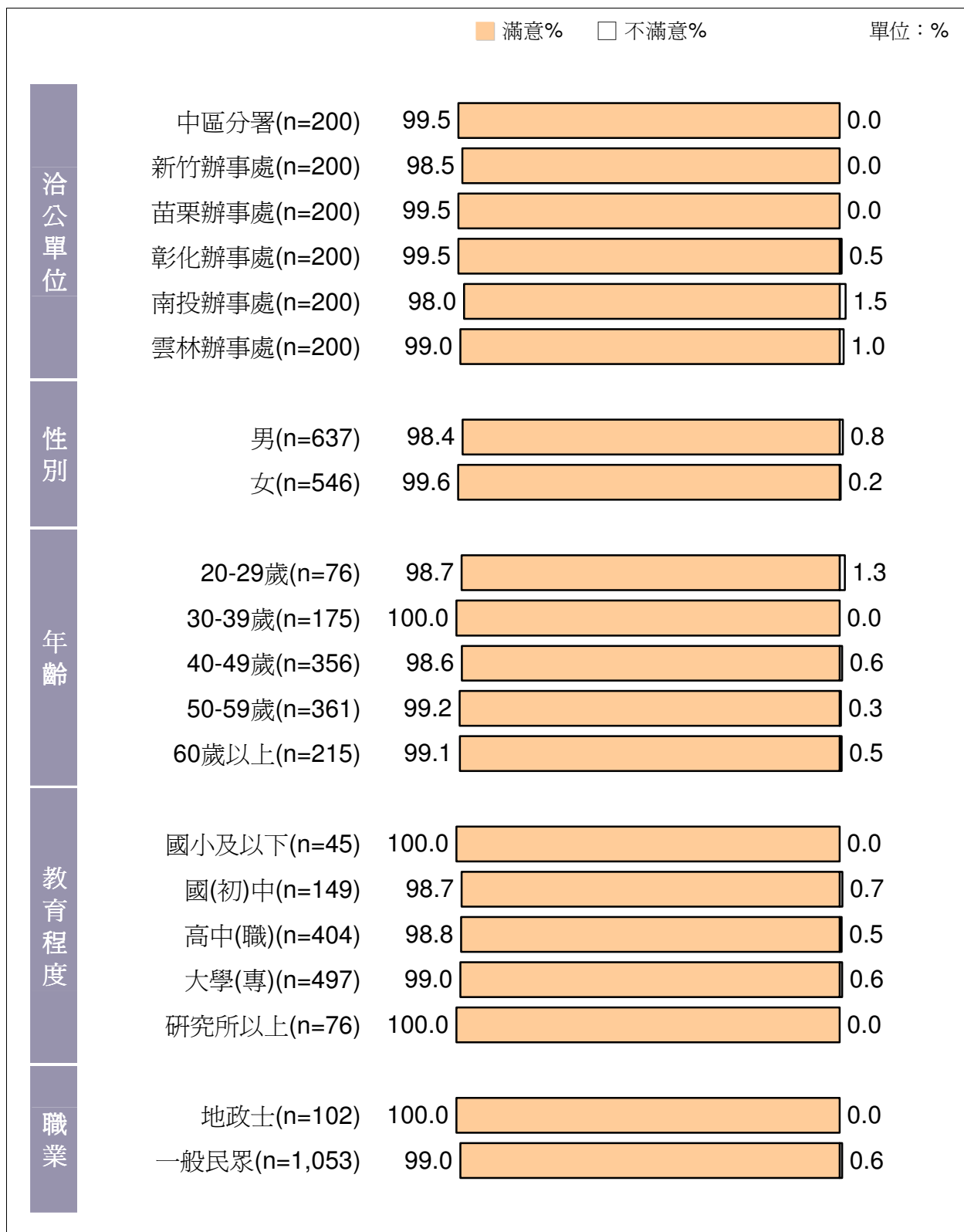
性別：男、女洽公民眾的滿意度分別為 98.4%及 99.6%，而不滿意度皆低於 1%。

年齡別：各年齡別洽公民眾的滿意度皆高於 9 成 8，其中 30-39 歲者更全數滿意，而各年齡別洽公民眾不滿意度皆低於 2%。

教育程度：各學歷洽公民眾的滿意度皆高於 9 成 8，其中國小以下及研究所以上學歷者更全數滿意，而各學歷洽公民眾不滿意度皆低於 1%。

職業別：地政士與一般洽公民眾的滿意度皆達 9 成 9 以上，其中地政士更全數滿意，而一般洽公民眾的不滿意度低於 1%。

經卡方檢定顯示，不同「洽公單位」、「性別」、「年齡別」、「教育程度」及「職業別」洽公民眾對於「服務人員回應需求或問題的表現」滿意度沒有顯著差異。



註：「*」表示在 95% 的信心水準下，卡方檢定顯示該類屬性受訪居民的回答有顯著差異。

圖5-3-1-2 「服務人員回應需求或問題的表現」滿意度－按民眾屬性分

二、年度比較

近 5 年「服務人員回應需求或問題的表現」滿意度皆高於 9 成 2，而不滿意度皆低於 2%。今(110)年滿意度 99.0%略高於去年調查的 95.3%。

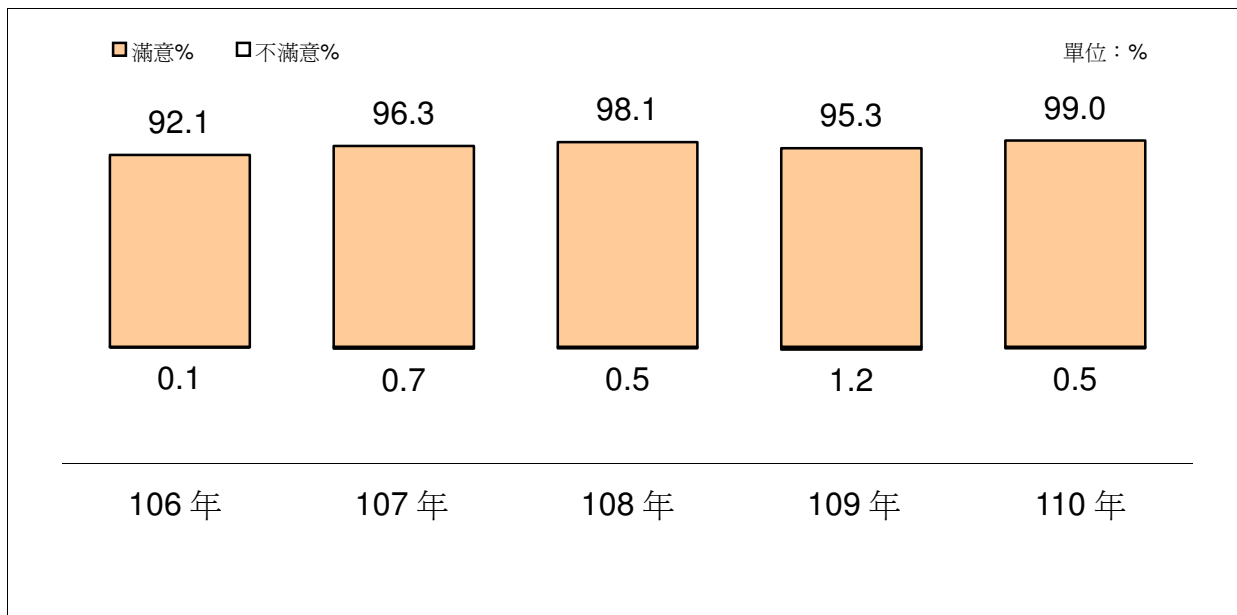


圖5-3-1-3 「服務人員回應需求或問題的表現」滿意度—按年度別分

今(110)年與 109 年比較來看，滿意度上升 3.7 個百分點，不滿意度下降 0.7 個百分點，而無意見下降 3.0 個百分點。卡方檢定顯示，近 2 年調查沒有顯著差異。

就 Ridit 分析，110 年的表現排名第 1。

表 5-3-1-1 「服務人員回應需求或問題的表現」滿意度—按年度別分

項目		106~108 年			近 2 年調查比較			
		106 年	107 年	108 年	109 年 (1)	110 年 (2)	差距 =(2)-(1)	檢定
樣本數		1,246	1,170	1,200	1,200	1,200	—	—
彙整	滿意(1)+(2)	92.1	96.3	98.1	95.3	99.0	+3.7	
	不滿意(3)+(4)	0.1	0.7	0.5	1.2	0.5	-0.7	
	無意見	7.9	3.0	1.4	3.5	0.5	-3.0	
原始結果	非常滿意(1)	56.8	60.8	61.4	58.4	66.8	+8.4	
	還算滿意(2)	35.2	35.6	36.7	36.9	32.2	-4.7	
	不太滿意(3)	0.1	0.6	0.4	1.0	0.4	-0.6	—
	非常不滿意(4)	0.0	0.1	0.1	0.2	0.1	-0.1	
	無意見	7.9	3.0	1.4	3.5	0.5	-3.0	
Ridit 分析	Ridit 值	0.505	0.502	0.503	0.513	0.479	—	*
	排名	4	2	3	5	1	—	—

註：檢定是將量表選項合併進行檢定，例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」，「不太滿意」與「非常不滿意」歸為「不滿意」。近 2 年比較採卡方檢定，「無意見」設為遺漏值不予檢定。「*」表示在 95%信賴水準下，2 年調查結果有顯著差異。

進一步分析各單位今(110)年與 109 年調查結果比較，除南投辦事處滿意度下降外，其餘單位滿意度呈持平或上升。

經卡方檢定顯示，「雲林辦事處」洽公民眾滿意度近 2 年的調查結果有顯著差異。【參閱表 5-3-1-2】

表 5-3-1-2 「服務人員回應需求或問題的表現」滿意度—按單位及年度分

單位：人；%

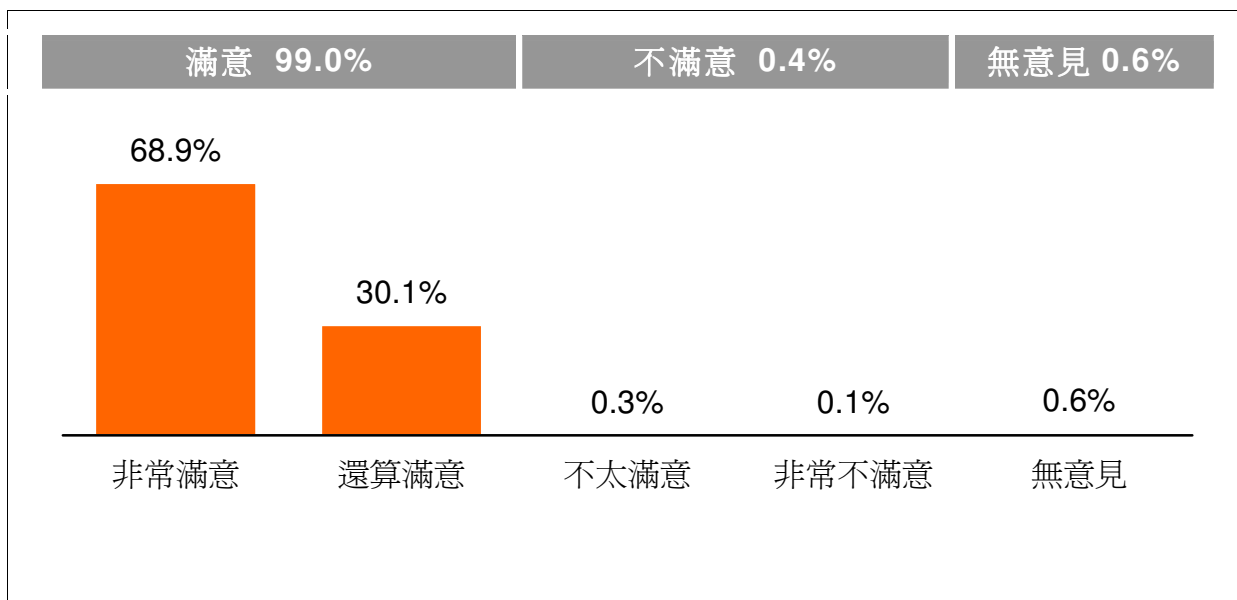
洽公單位		106~108 年			近 2 年調查比較			
		106 年	107 年	108 年	109 年 (1)	110 年 (2)	差距 =(2)-(1)	檢定
中區分署	樣本數	248	146	200	200	200	-	
	滿意	99.2	100.0	98.0	99.5	99.5	0.0	
	不滿意	0.4	0.0	1.5	0.0	0.0	0.0	
	無意見	0.4	0.0	0.5	0.5	0.5	0.0	
新竹辦事處	樣本數	200	208	200	200	200	-	
	滿意	90.5	94.2	98.0	93.5	98.5	+5.0	
	不滿意	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
	無意見	9.5	5.8	2.0	6.5	1.5	-5.0	
苗栗辦事處	樣本數	200	208	200	200	200	-	
	滿意	75.5	97.1	99.0	97.5	99.5	+2.0	
	不滿意	0.0	1.9	0.0	1.0	0.0	-1.0	
	無意見	24.5	0.5	1.0	1.5	0.5	-1.0	
彰化辦事處	樣本數	199	208	200	200	200	-	
	滿意	95.5	96.2	95.5	95.0	99.5	+4.5	
	不滿意	0.0	1.0	1.0	1.5	0.5	-1.0	
	無意見	4.5	2.9	3.5	3.5	0.0	-3.5	
南投辦事處	樣本數	200	201	200	200	200	-	
	滿意	98.0	97.5	99.0	99.0	98.0	-1.0	
	不滿意	0.0	0.5	0.5	0.0	1.5	+1.5	
	無意見	2.0	2.0	0.5	1.0	0.5	-0.5	
雲林辦事處	樣本數	199	199	200	200	200	-	
	滿意	92.0	94.0	99.0	87.5	99.0	+11.5	
	不滿意	0.0	0.0	0.0	4.5	1.0	-3.5	*
	無意見	8.0	6.0	1.0	8.0	0.0	-8.0	

註：近 2 年比較採卡方檢定，「無意見」設為遺漏值不予檢定，「*」表示在 95%信賴水準下，2 年調查有顯著差異。

貳、服務人員專業能力

一、滿意度 99.0%

洽公民眾對於「服務人員專業能力」的滿意度，調查顯示有 99.0% 表示滿意(非常滿意 68.9%、還算滿意 30.1%)，0.4% 表示不滿意(不太滿意 0.3%、非常不滿意 0.1%)，另有 0.6% 未表示意見。



Q. 請問您對「服務人員專業能力」滿不滿意？(調查對象：洽公民眾 n=1,200)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-3-2-1 「服務人員專業能力」滿意度

不同「洽公單位」、「性別」、「年齡別」、「教育程度」及「職業別」洽公民眾的滿意度說明如下。【參閱圖 5-3-2-2】

洽公單位：各單位洽公民眾的滿意度皆在 98.0%~99.5%，而不滿意度皆低於 2%。

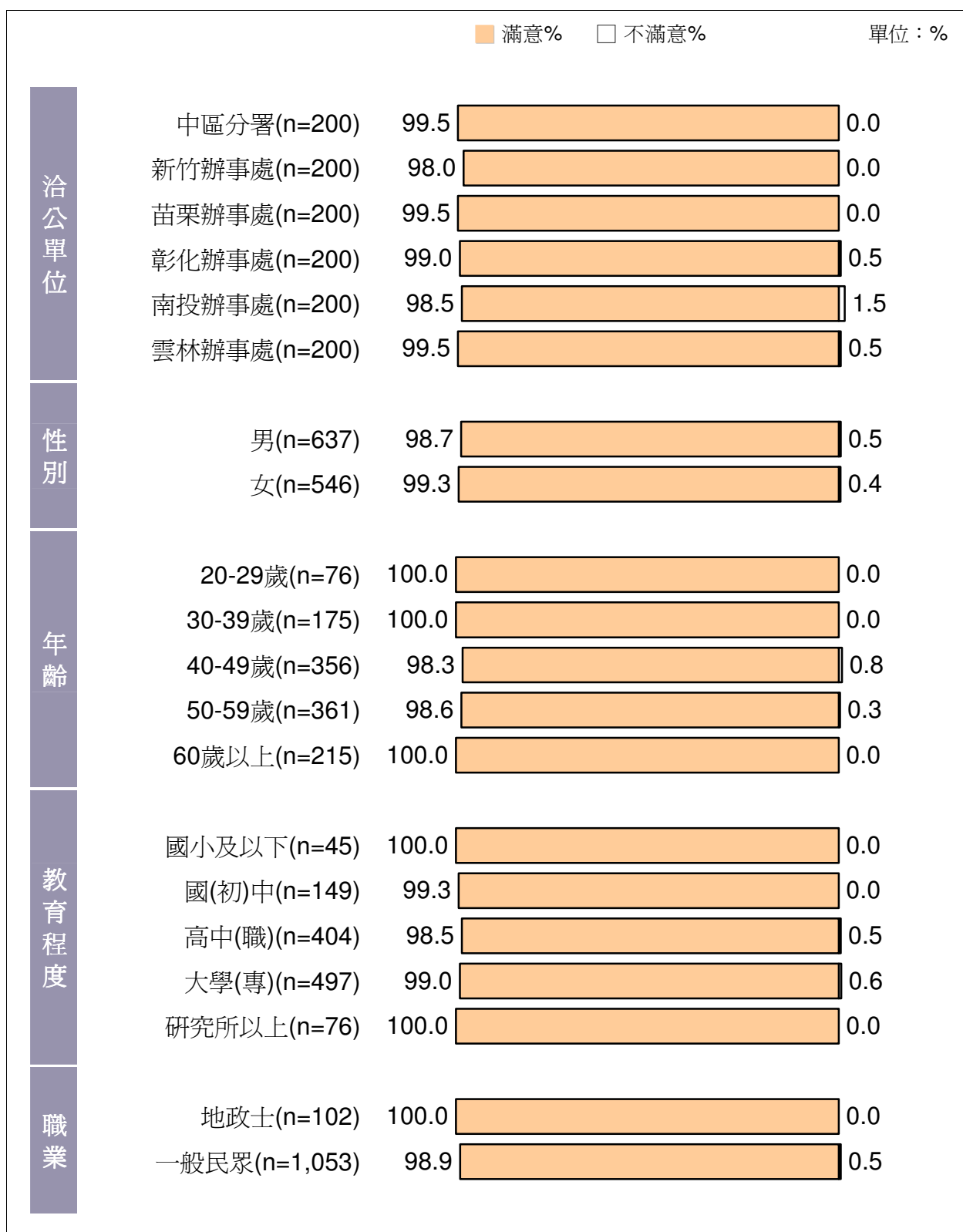
性別：男、女洽公民眾的滿意度分別為 98.7%及 99.3%，而不滿意度皆低於 1%。

年齡別：各年齡別洽公民眾的滿意度皆高於 9 成 8，其中 20-39 歲及 60 歲以上者更全數滿意，而各年齡別洽公民眾不滿意度皆低於 1%。

教育程度：各學歷洽公民眾的滿意度皆高於 9 成 8，其中國小以下及研究所以上學歷者更全數滿意，而各學歷洽公民眾不滿意度皆低於 1%。

職業別：地政士與一般洽公民眾的滿意度皆高於 9 成 8，其中地政士更全數滿意，而一般洽公民眾的不滿意度低於 1%。

經卡方檢定顯示，不同「洽公單位」、「性別」、「年齡別」、「教育程度」及「職業別」洽公民眾對於「服務人員專業能力」滿意度沒有顯著差異。



註：「*」表示在 95%的信心水準下，卡方檢定顯示該類屬性受訪居民的回答有顯著差異。

圖5-3-2-2 「服務人員專業能力」滿意度—按民眾屬性分

二、年度比較

近5年「服務人員專業能力」滿意度皆高於9成1，而不滿意度皆低於1%。今(110)年滿意度99.0%略高於去年調查的96.6%。

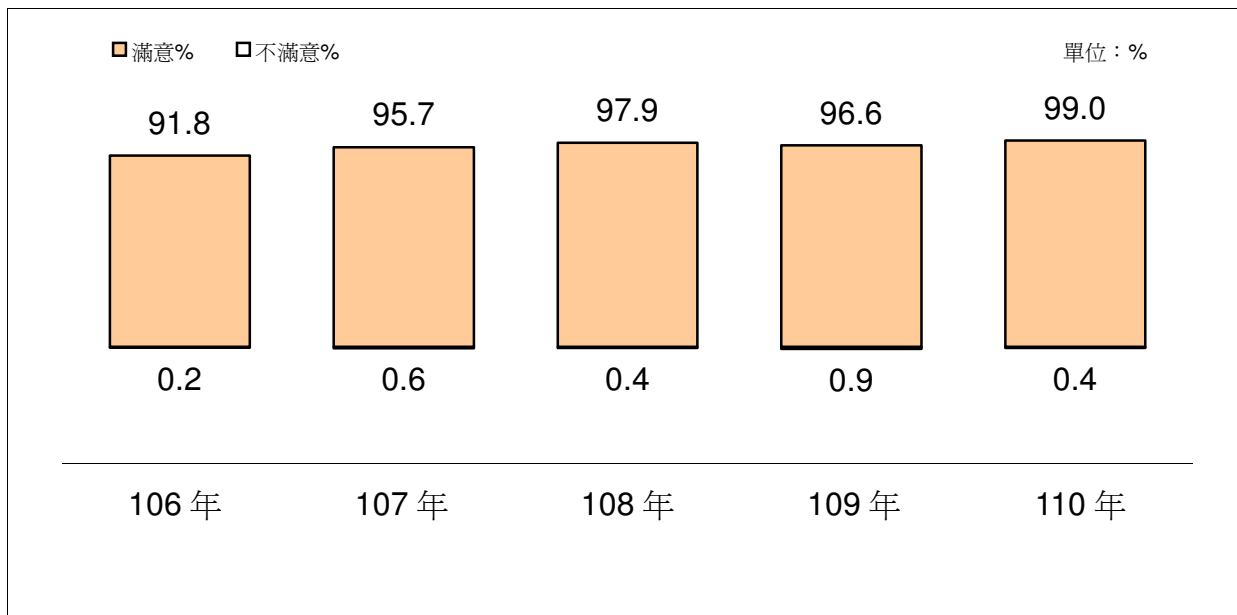


圖5-3-2-3 「服務人員專業能力」滿意度—按年度別分

今(110)年與109年比較來看，滿意度上升2.4個百分點，不滿意度下降0.5個百分點，而無意見下降1.9個百分點。卡方檢定顯示，近2年調查沒有顯著差異。

就Ridit分析，110年的表現排名第1。

表5-3-2-1 「服務人員專業能力」滿意度—按年度別分

項目		106~108年			近2年調查比較			
		106年	107年	108年	109年 (1)	110年 (2)	差距 =(2)-(1)	檢定
樣本數		1,246	1,170	1,200	1,200	1,200	—	—
彙整	滿意(1)+(2)	91.8	95.7	97.9	96.6	99.0	+2.4	
	不滿意(3)+(4)	0.2	0.6	0.4	0.9	0.4	-0.5	
	無意見	8.0	3.7	1.7	2.5	0.6	-1.9	
原始結果	非常滿意(1)	57.5	61.6	62.1	60.9	68.9	+8.0	
	還算滿意(2)	34.3	34.1	35.8	35.7	30.1	-5.6	
	不太滿意(3)	0.2	0.5	0.3	0.8	0.3	-0.5	—
	非常不滿意(4)	0.0	0.1	0.1	0.2	0.1	-0.1	
	無意見	8.0	3.7	1.7	2.5	0.6	-1.9	
Ridit分析	Ridit值	0.508	0.502	0.506	0.510	0.475	—	*
	排名	4	2	3	5	1	—	—

註：檢定是將量表選項合併進行檢定，例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」，「不太滿意」與「非常不滿意」歸為「不滿意」。近2年比較採卡方檢定，「無意見」設為遺漏值不予檢定。「*」表示在95%信賴水準下，2年調查結果有顯著差異。

進一步分析各單位今(110)年與 109 年調查結果比較，除南投辦事處滿意度下降外，其餘單位滿意度呈持平或上升。

經卡方檢定顯示，「雲林辦事處」洽公民眾滿意度近 2 年的調查結果有顯著差異。【參閱表 5-3-2-2】

表 5-3-2-2 「服務人員專業能力」滿意度—按單位及年度分

單位：人；%

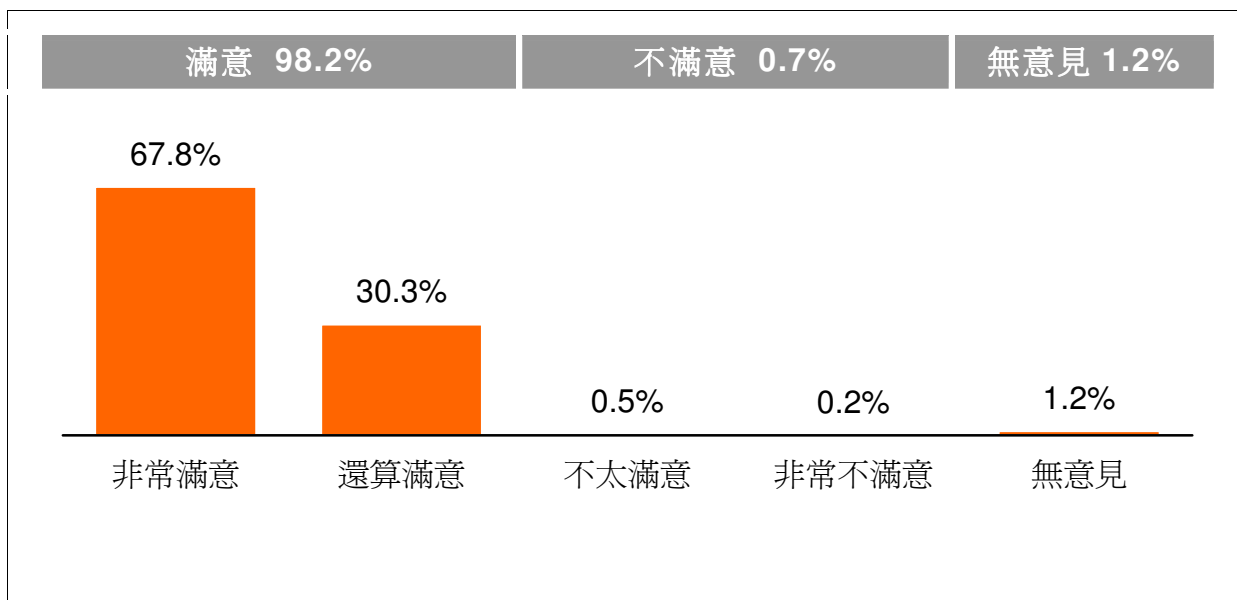
洽公單位		106~108 年			近 2 年調查比較			
		106 年	107 年	108 年	109 年 (1)	110 年 (2)	差距 =(2)-(1)	檢定
中區分署	樣本數	248	146	200	200	200	-	
	滿意	98.4	97.9	97.5	99.5	99.5	0.0	
	不滿意	0.4	0.0	2.0	0.0	0.0	0.0	
	無意見	1.2	2.1	0.5	0.5	0.5	0.0	
新竹辦事處	樣本數	200	208	200	200	200	-	
	滿意	93.5	93.3	97.5	95.0	98.0	+3.0	
	不滿意	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
	無意見	6.5	6.7	2.5	5.0	2.0	-3.0	
苗栗辦事處	樣本數	200	208	200	200	200	-	
	滿意	71.5	96.6	98.5	97.5	99.5	+2.0	
	不滿意	0.0	1.9	0.0	1.0	0.0	-1.0	
	無意見	28.5	1.4	1.5	1.5	0.5	-1.0	
彰化辦事處	樣本數	199	208	200	200	200	-	
	滿意	93.0	97.1	96.5	98.5	99.0	+0.5	
	不滿意	0.0	1.0	0.0	0.5	0.5	0.0	
	無意見	7.0	1.9	3.5	1.0	0.5	-0.5	
南投辦事處	樣本數	200	201	200	200	200	-	
	滿意	97.5	97.0	99.0	99.0	98.5	-0.5	
	不滿意	0.5	0.5	0.5	0.5	1.5	+1.0	
	無意見	2.0	2.5	0.5	0.5	0.0	-0.5	
雲林辦事處	樣本數	199	199	200	200	200	-	
	滿意	95.5	93.0	98.5	90.0	99.5	+9.5	
	不滿意	0.0	0.0	0.0	3.5	0.5	-3.0	*
	無意見	4.5	7.0	1.5	6.5	0.0	-6.5	

註：近 2 年比較採卡方檢定，「無意見」設為遺漏值不予檢定，「*」表示在 95%信賴水準下，2 年調查有顯著差異。

參、服務人員處理流程熟悉度

一、滿意度 98.2%

洽公民眾對於「服務人員處理流程熟悉度」的滿意度，調查顯示有 98.2% 表示滿意(非常滿意 67.8%、還算滿意 30.3%)，0.7% 表示不滿意(不太滿意 0.5%、非常不滿意 0.2%)，另有 1.2% 未表示意見。



Q. 請問您對「服務人員處理流程熟悉度」滿不滿意？(調查對象：洽公民眾 n=1,200)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-3-3-1 「服務人員處理流程熟悉度」滿意度

不同「洽公單位」、「性別」、「年齡別」、「教育程度」及「職業別」洽公民眾的滿意度說明如下。【參閱圖 5-3-3-2】

洽公單位：各單位洽公民眾的滿意度皆在 97.5%~99.5%，而不滿意度皆低於 3%。

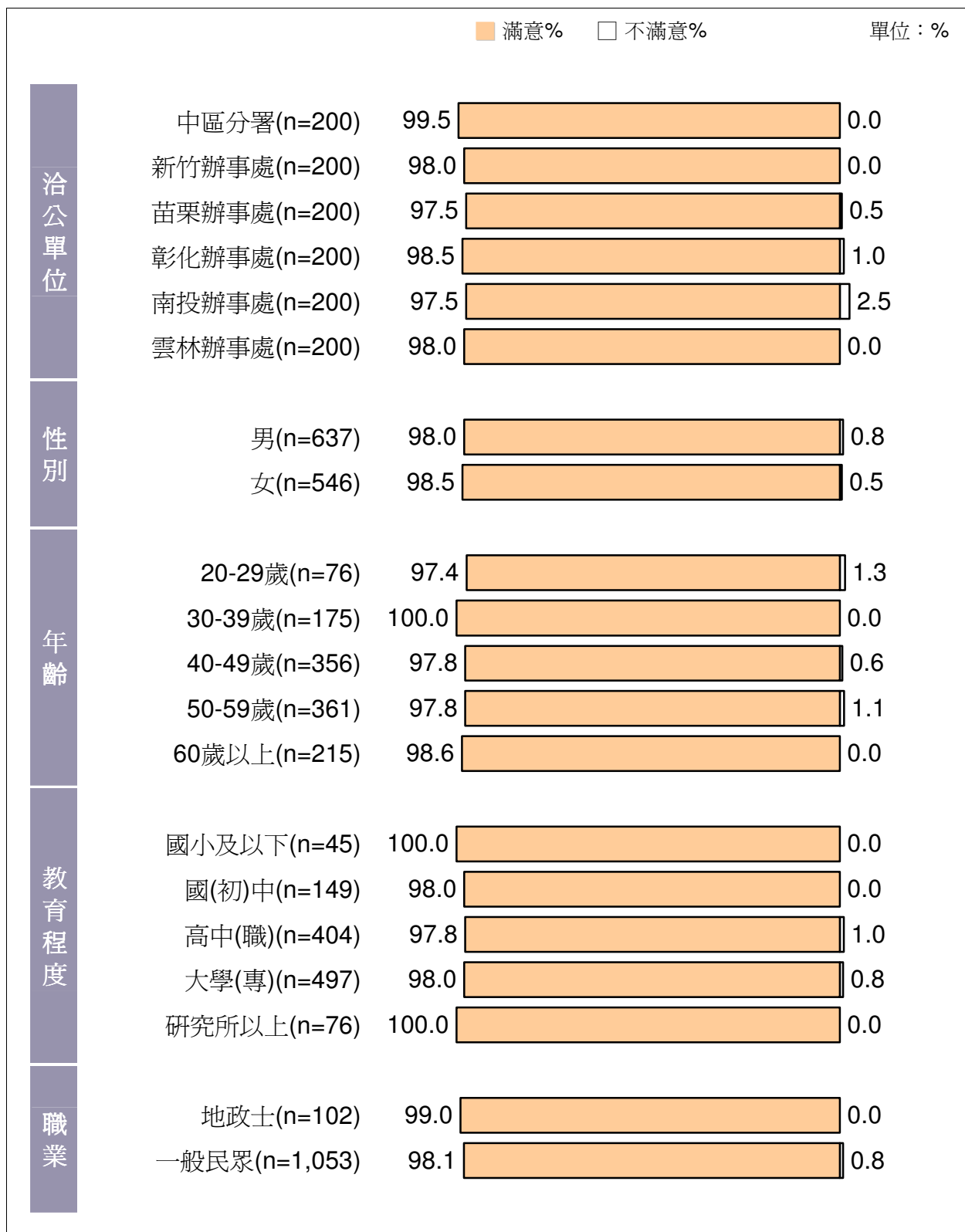
性別：男、女洽公民眾的滿意度分別為 98.0%及 98.5%，而不滿意度皆低於 1%。

年齡別：各年齡別洽公民眾的滿意度皆高於 9 成 7，其中 30-39 歲者更全數滿意，而各年齡別洽公民眾不滿意度皆低於 2%。

教育程度：各學歷洽公民眾的滿意度皆高於 9 成 7，其中國小以下及研究所以上學歷者更全數滿意，而各學歷洽公民眾不滿意度皆 1% 以下。

職業別：地政士與一般洽公民眾的滿意度分別有 99.0%及 98.1%，而不滿意度皆低於 1%。

經卡方檢定顯示，不同「洽公單位」、「性別」、「年齡別」、「教育程度」及「職業別」洽公民眾對於「服務人員處理流程熟悉度」滿意度沒有顯著差異。



註：「*」表示在 95% 的信心水準下，卡方檢定顯示該類屬性受訪居民的回答有顯著差異。

圖5-3-3-2 「服務人員處理流程熟悉度」滿意度—按民眾屬性分

二、年度比較

近 5 年「服務人員處理流程熟悉度」滿意度皆高於 9 成 1，而不滿意度皆低於 1%。今(110)年滿意度 98.2%略高於去年調查的 96.7%。

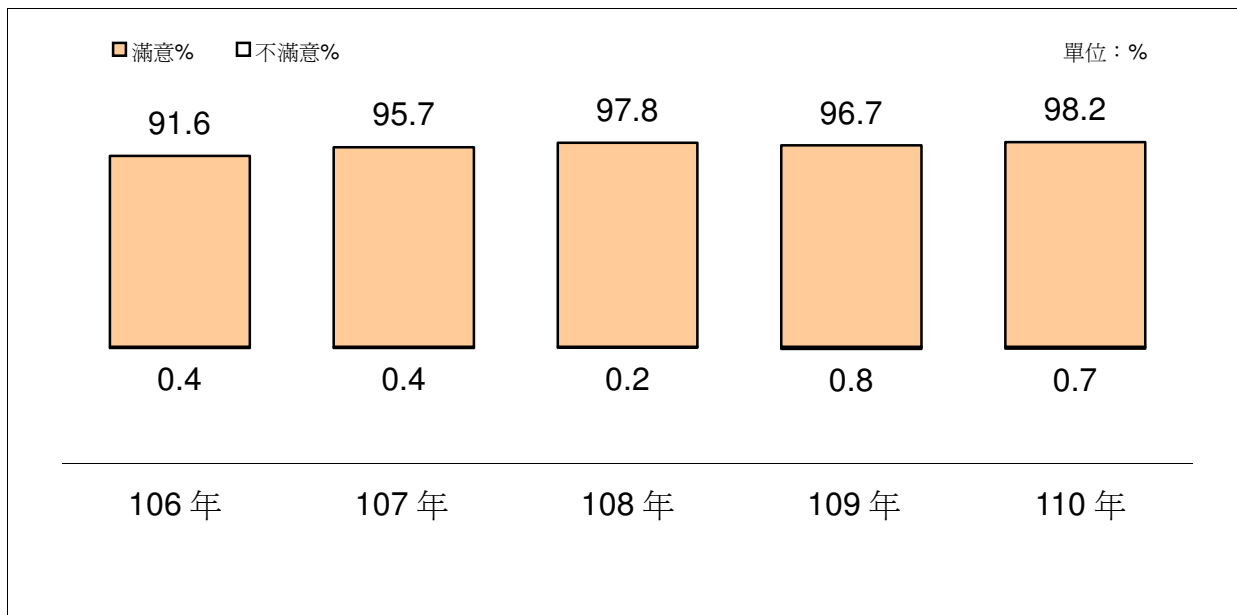


圖5-3-3-3 「服務人員處理流程熟悉度」滿意度—按年度別分

今(110)年與 109 年比較來看，滿意度上升 1.5 個百分點，不滿意度下降 0.1 個百分點，而無意見下降 1.4 個百分點。卡方檢定顯示，近 2 年調查沒有顯著差異。

就 Ridit 分析，110 年的表現排名第 1。

表 5-3-3-1 「服務人員處理流程熟悉度」滿意度—按年度別分

項目		106~108 年			近 2 年調查比較			
		106 年	107 年	108 年	109 年 (1)	110 年 (2)	差距 =(2)-(1)	檢定
樣本數		1,246	1,170	1,200	1,200	1,200	—	—
彙整	滿意(1)+(2)	91.6	95.7	97.8	96.7	98.2	+1.5	
	不滿意(3)+(4)	0.4	0.4	0.2	0.8	0.7	-0.1	
	無意見	8.0	3.8	2.1	2.6	1.2	-1.4	
原始結果	非常滿意(1)	57.5	60.9	62.0	60.4	67.8	+7.4	
	還算滿意(2)	34.1	34.9	35.8	36.3	30.3	-6.0	
	不太滿意(3)	0.2	0.3	0.2	0.7	0.5	-0.2	—
	非常不滿意(4)	0.2	0.1	0.0	0.1	0.2	+0.1	
	無意見	8.0	3.8	2.1	2.6	1.2	-1.4	
Ridit 分析	Ridit 值	0.507	0.503	0.503	0.510	0.477	—	*
	排名	4	3	2	5	1	—	—

註：檢定是將量表選項合併進行檢定，例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」，「不太滿意」與「非常不滿意」歸為「不滿意」。近 2 年比較採卡方檢定，「無意見」設為遺漏值不予檢定。「*」表示在 95%信賴水準下，2 年調查結果有顯著差異。

進一步分析各單位今(110)年與 109 年調查結果比較，除苗栗與南投辦事處滿意度下降外，其餘單位滿意度皆上升。

經卡方檢定顯示，「南投辦事處」與「雲林辦事處」洽公民眾滿意度近 2 年的調查結果有顯著差異。【參閱表 5-3-3-2】

表 5-3-3-2 「服務人員處理流程熟悉度」滿意度—按單位及年度分

單位：人；%

洽公單位		106~108 年			近 2 年調查比較			
		106 年	107 年	108 年	109 年 (1)	110 年 (2)	差距 =(2)-(1)	檢定
中區分署	樣本數	248	146	200	200	200	-	
	滿意	98.4	96.6	98.5	99.0	99.5	+0.5	
	不滿意	0.4	0.0	0.5	0.5	0.0	-0.5	
	無意見	1.2	3.4	1.0	0.5	0.5	0.0	
新竹辦事處	樣本數	200	208	200	200	200	-	
	滿意	90.0	92.8	97.5	95.5	98.0	+2.5	
	不滿意	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
	無意見	10.0	7.2	2.5	4.5	2.0	-2.5	
苗栗辦事處	樣本數	200	208	200	200	200	-	
	滿意	75.0	98.1	98.5	98.0	97.5	-0.5	
	不滿意	0.5	1.9	0.0	0.5	0.5	0.0	
	無意見	24.5	1.0	1.5	1.5	2.0	+0.5	
彰化辦事處	樣本數	199	208	200	200	200	-	
	滿意	93.0	97.1	96.0	98.0	98.5	+0.5	
	不滿意	0.0	1.0	0.0	0.0	1.0	+1.0	
	無意見	7.0	1.9	4.0	2.0	0.5	-1.5	
南投辦事處	樣本數	200	201	200	200	200	-	
	滿意	97.0	97.5	98.0	99.5	97.5	-2.0	
	不滿意	0.5	0.5	0.5	0.0	2.5	+2.5	*
	無意見	2.5	2.0	1.5	0.5	0.0	-0.5	
雲林辦事處	樣本數	199	199	200	200	200	-	
	滿意	94.5	92.5	98.0	90.0	98.0	+8.0	
	不滿意	1.0	0.0	0.0	3.5	0.0	-3.5	*
	無意見	4.5	7.5	2.0	6.5	2.0	-4.5	

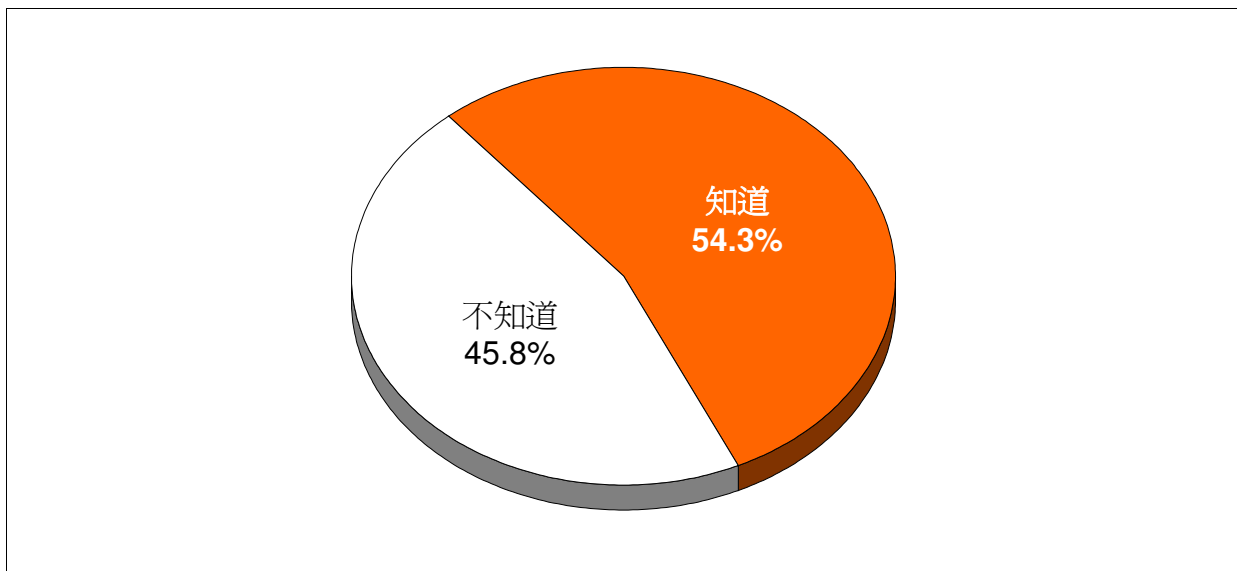
註：近 2 年比較採卡方檢定，「無意見」設為遺漏值不予檢定，「*」表示在 95%信賴水準下，2 年調查有顯著差異。

第四節 服務措施

壹、跨轄區服務

一、知道率 54.3%

洽公民眾知不知道國有財產署「跨轄區服務」便民措施，調查顯示有 54.3% 表示知道，45.8% 表示不知道。



Q 知不知道國有財產署「跨轄區服務」便民措施？(調查對象：洽公民眾 n=1,200)

圖5-4-1-1 「跨轄區服務」知道率

不同「洽公單位」、「性別」、「年齡別」、「教育程度」及「職業別」洽公民眾知道率說明如下。【參閱圖 5-4-1-2】

洽公單位：各單位洽公民眾知道率皆在 45.5%~66.5%，以新竹及苗栗辦事處洽公民眾的知道率較高。

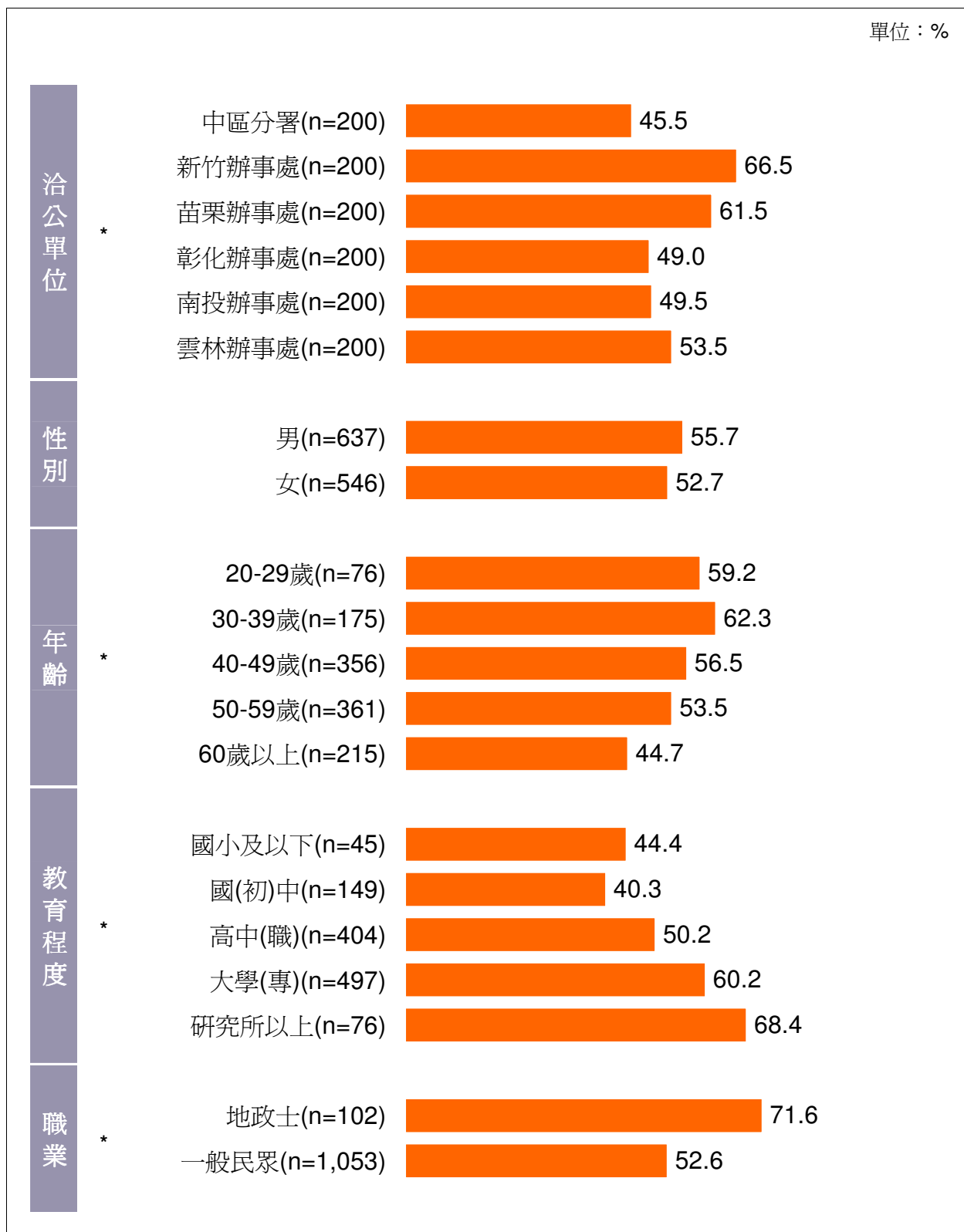
性別：男、女洽公民眾知道率分別為 55.7%及 52.7%

年齡別：除 60 歲以上洽公民眾僅 44.7%知道以外，其餘年齡別知道率皆在 53.5%~62.3%，而以 30-39 歲知道率最高。

教育程度：洽公民眾教育程度愈高知道率愈高，國初中以下學歷者低於 5 成知道，而研究所以上學歷者則高達 68.4%知道。

職業別：地政士有 71.6%知道，顯著高於一般民眾的 52.6%。

卡方檢定顯示，不同「洽公單位」、「年齡層」、「教育程度」及「職業」民眾的認知度有顯著差異。

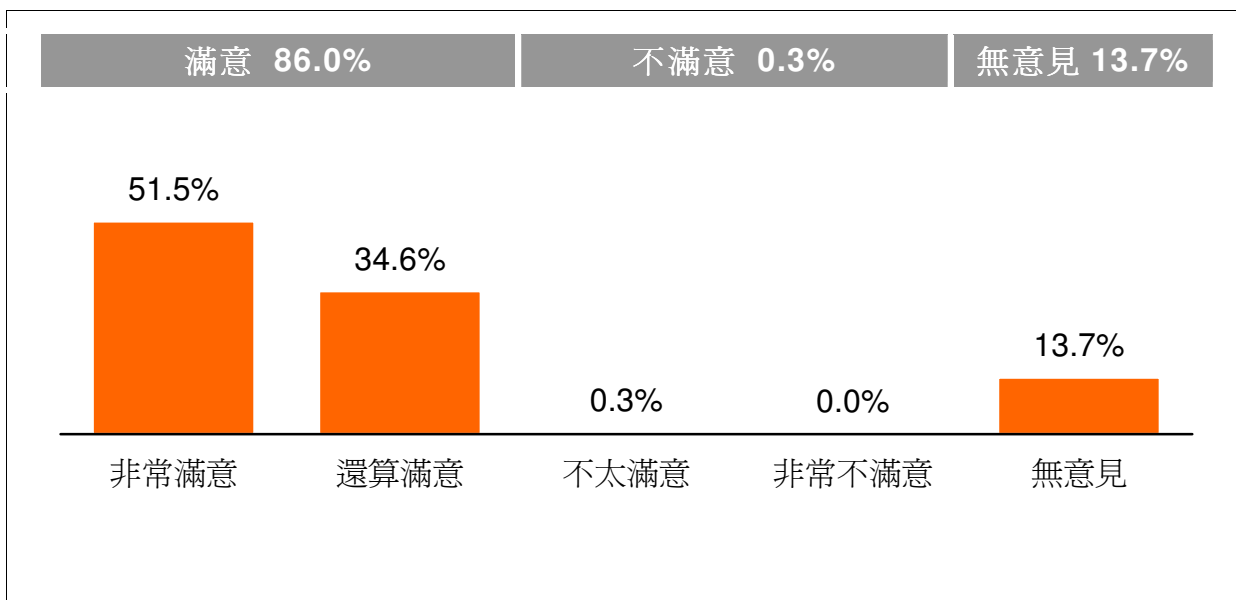


註：「*」表示在 95% 的信心水準下，卡方檢定顯示該類屬性受訪居民的回答有顯著差異。

圖5-4-1-2 「跨轄區服務」認知度—按民眾屬性分

二、滿意度 86.0%

洽公民眾對於「跨轄區服務」的滿意度，調查顯示有 86.0%表示滿意(非常滿意 51.5%、還算滿意 34.6%)，0.3%表示不滿意(不太滿意 0.3%、非常不滿意 0.0%)，另有 13.7%未表示意見。



Q.請問您對「跨轄區服務」滿不滿意？(調查對象：知道服務措施洽公民眾 n=651)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-4-1-3 「跨轄區服務」滿意度

不同「洽公單位」、「性別」、「年齡別」、「教育程度」及「職業別」洽公民眾的滿意度說明如下。【參閱圖 5-4-1-4】

洽公單位：除新竹辦事處洽公民眾的滿意度為 78.2%外，其他單位滿意度皆在 85.7%~89.8%，以彰化辦事處最高，而各單位洽公民眾不滿意度皆低於 2%。

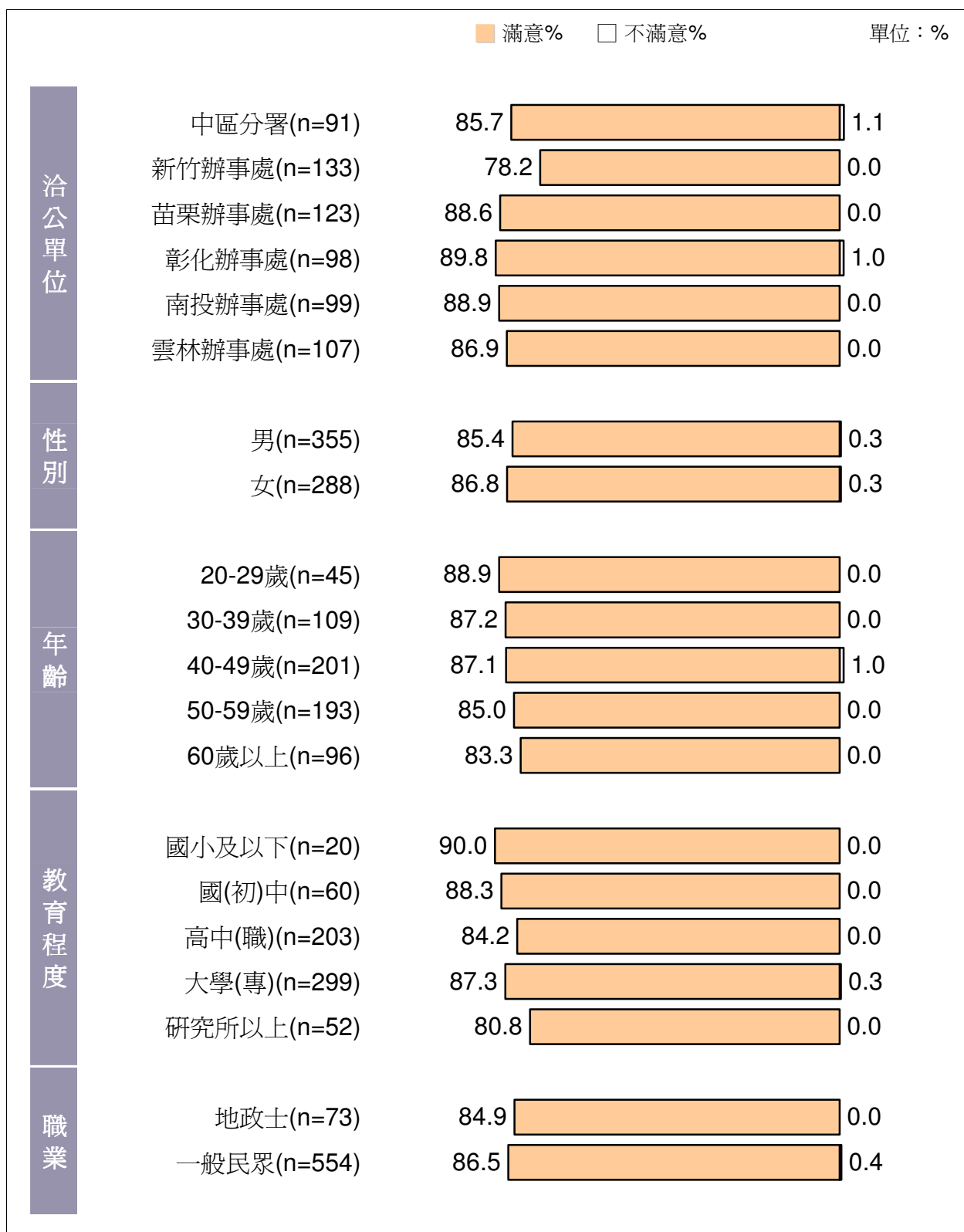
性別：男、女洽公民眾的滿意度分別為 85.4%及 86.8%，而不滿意度皆低於 1%。

年齡別：各年齡別洽公民眾的滿意度皆在 83.3 %~88.9%，以 20-29 歲最高，而不滿意度皆 1%以下。

教育程度：各學歷洽公民眾的滿意度皆在 80.8%~90.0%，以國小以下學歷者最高，而各學歷洽公民眾不滿意度皆低於 1%。

職業別：地政士與一般洽公民眾的滿意度分別有 84.9%及 86.5%，而不滿意度皆低於 1%。

卡方檢定顯示，不同「洽公單位」、「性別」、「年齡別」、「教育程度」及「職業別」洽公民眾對於「跨轄區服務」滿意度皆沒有顯著差異。



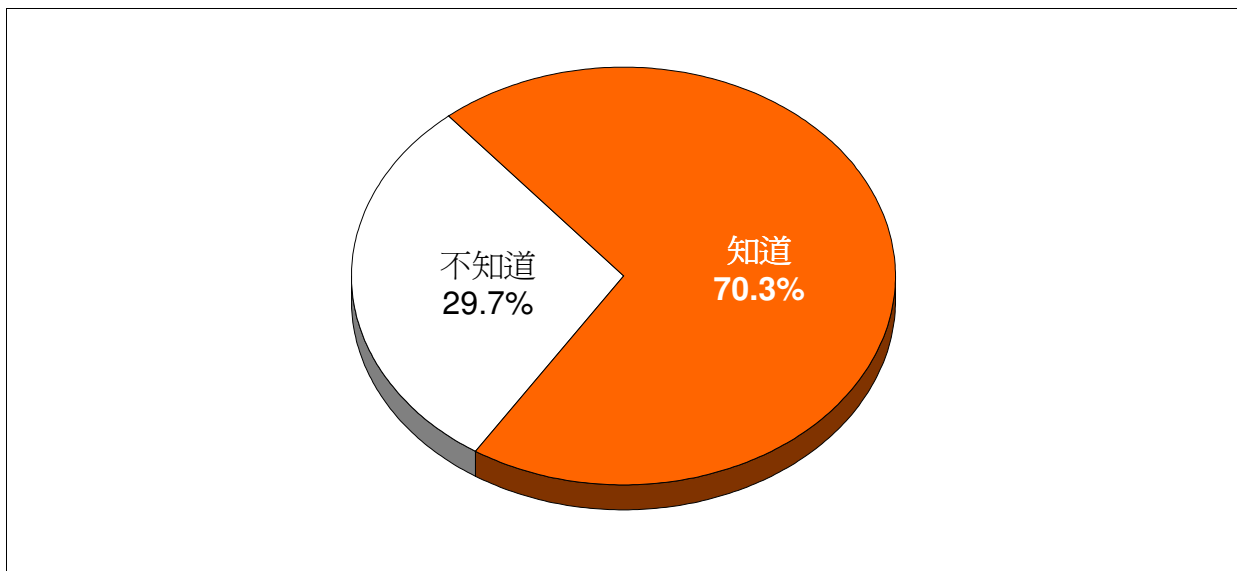
註：「*」表示在 95%的信心水準下，卡方檢定顯示該類屬性受訪居民的回答有顯著差異。

圖5-4-1-4 「跨轄區服務」滿意度—按民眾屬性分

貳、多元繳費途徑

一、知道率 70.3%

洽公民眾知不知道國有財產署「多元繳費途徑」便民措施，調查顯示有 70.3% 表示知道，29.7% 表示不知道。



Q 知不知道國有財產署「多元繳費途徑」便民措施？(調查對象：洽公民眾 n=1,200)

圖5-4-2-1 「多元繳費途徑」知道率

不同「洽公單位」、「性別」、「年齡別」、「教育程度」及「職業別」洽公民眾知道率說明如下。【參閱圖 5-4-2-2】

洽公單位：除新竹辦事處洽公民眾知道率為 56.0% 外，其他單位洽公民眾知道率皆在 70.5%~75.5%，以中區分署及南投辦事處洽公民眾的知道率較高。

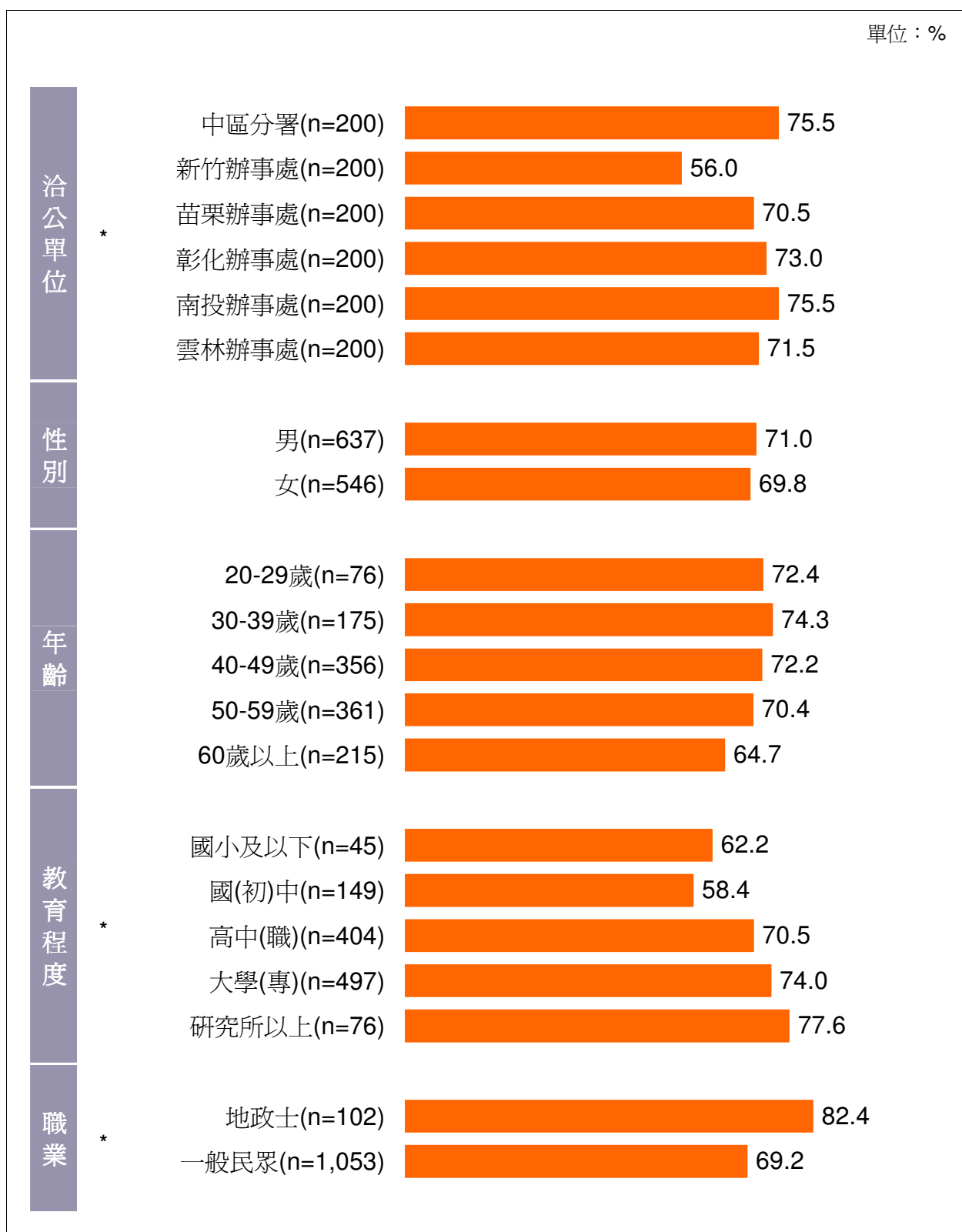
性 別：男、女洽公民眾知道率分別為 71.0% 及 69.8%

年 齡 別：除 60 歲以上洽公民眾僅 64.7% 知道以外，其餘年齡別知道率皆在 70.4%-74.3%，而以 30-39 歲知道率最高。

教育程度：洽公民眾教育程度愈高知道率愈高，國初中以下學歷者低於 7 成知道，而研究所以上學歷者則高達 77.6% 知道。

職 業 別：地政士有 82.4% 知道，顯著高於一般民眾的 69.2%。

卡方檢定顯示，不同「洽公單位」、「教育程度」及「職業」民眾的認知度有顯著差異。

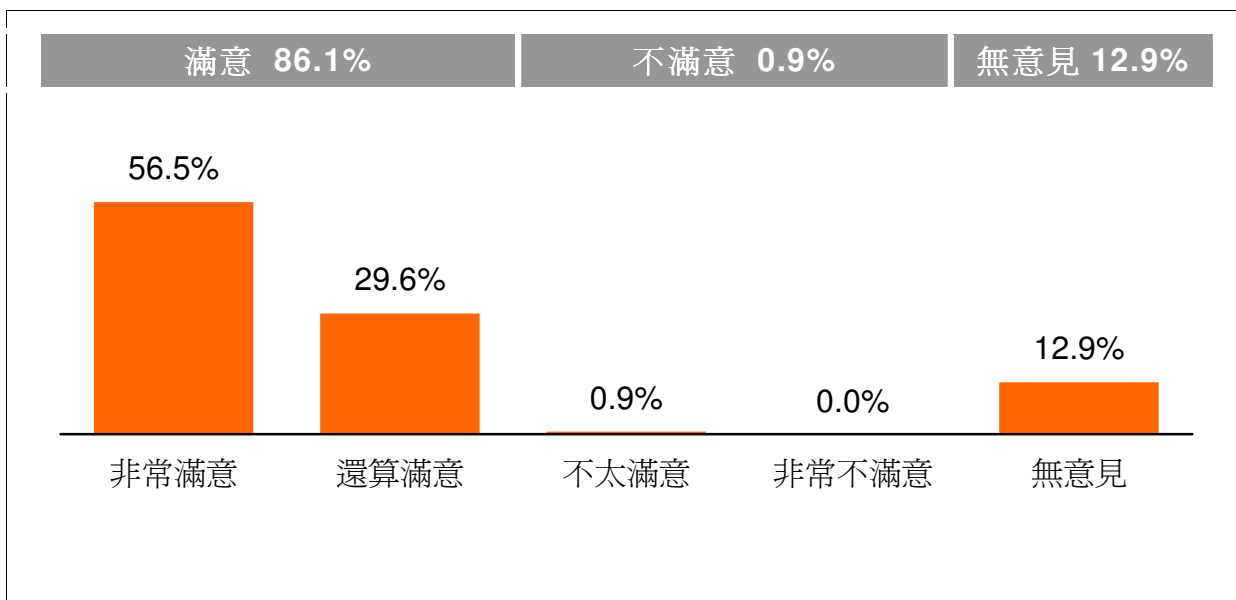


註：「*」表示在 95%的信心水準下，卡方檢定顯示該類屬性受訪居民的回答有顯著差異。

圖5-4-2-2 「多元繳費途徑」認知度—按民眾屬性分

二、滿意度 86.1%

洽公民眾對於「多元繳費途徑」的滿意度，調查顯示有 86.1%表示滿意(非常滿意 56.5%、還算滿意 29.6%)，0.9%表示不滿意(不太滿意 0.9%、非常不滿意 0.0%)，另有 12.9%未表示意見。



Q.請問您對「多元繳費途徑」滿不滿意？(調查對象：知道服務措施洽公民眾 n=844)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-4-2-3 「多元繳費途徑」滿意度

不同「洽公單位」、「性別」、「年齡別」、「教育程度」及「職業別」洽公民眾的滿意度說明如下。【參閱圖 5-4-2-4】

洽公單位：各單位洽公民眾滿意度皆在 82.1%~90.1%，以中區分署最高，而各單位洽公民眾不滿意度皆低於 5%。

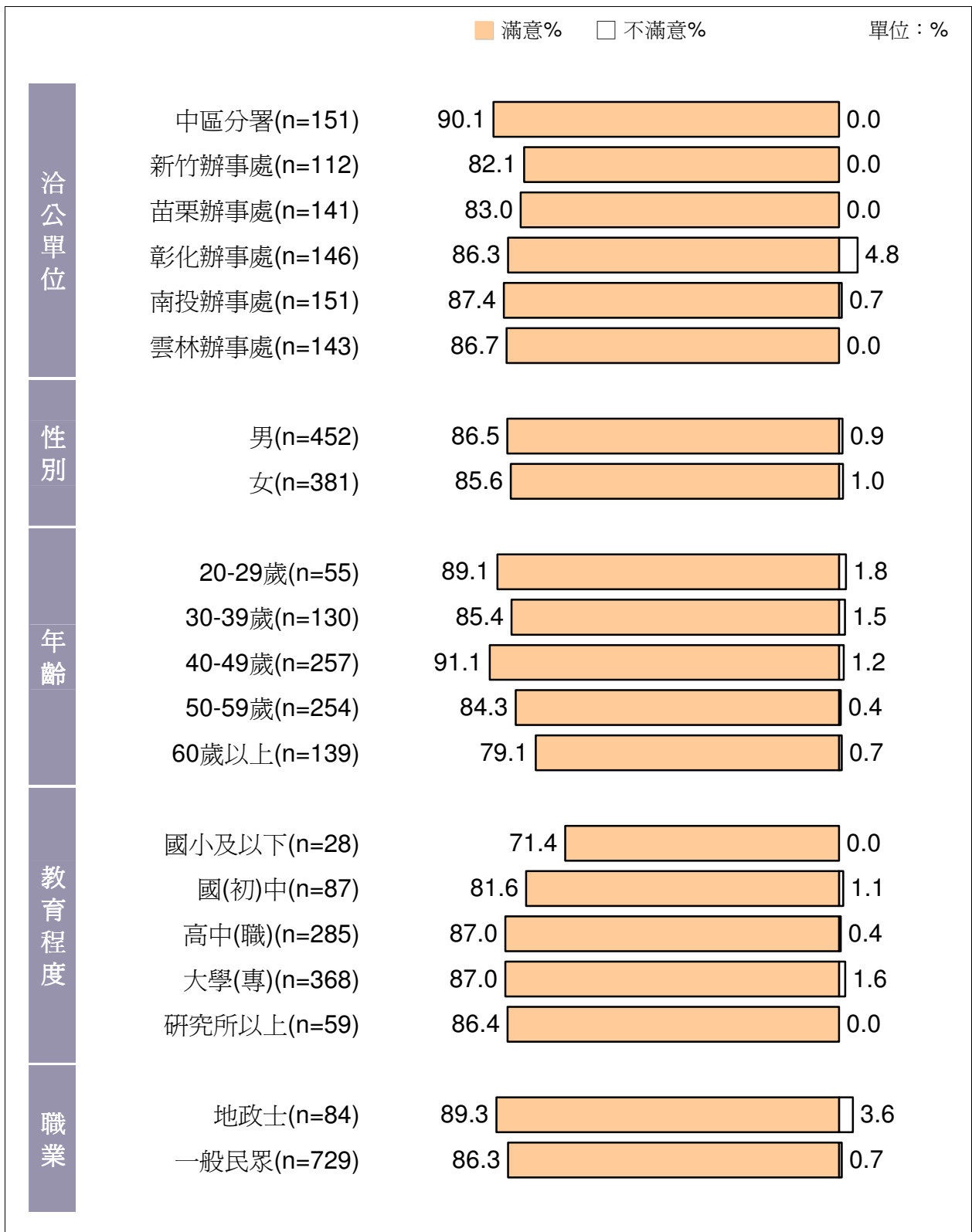
性別：男、女洽公民眾的滿意度分別為 86.5%及 85.6%，而不滿意度皆 1%以下。

年齡別：各年齡別洽公民眾的滿意度皆在 79.1%~91.1%，以 40-49 歲最高，而不滿意度皆低於 2%。

教育程度：除國小以下學歷洽公民眾的滿意度為 71.4%外，其他學歷洽公民眾的滿意度皆在 81.6%~87.0%，以高中職至大學學歷者最高，而各學歷洽公民眾不滿意度皆低於 2%。

職業別：地政士與一般洽公民眾的滿意度分別有 89.3%及 86.3%，而不滿意度皆低於 4%。

卡方檢定顯示，不同「洽公單位」、「性別」、「年齡別」、「教育程度」及「職業別」洽公民眾對於「多元繳費途徑」滿意度皆沒有顯著差異。



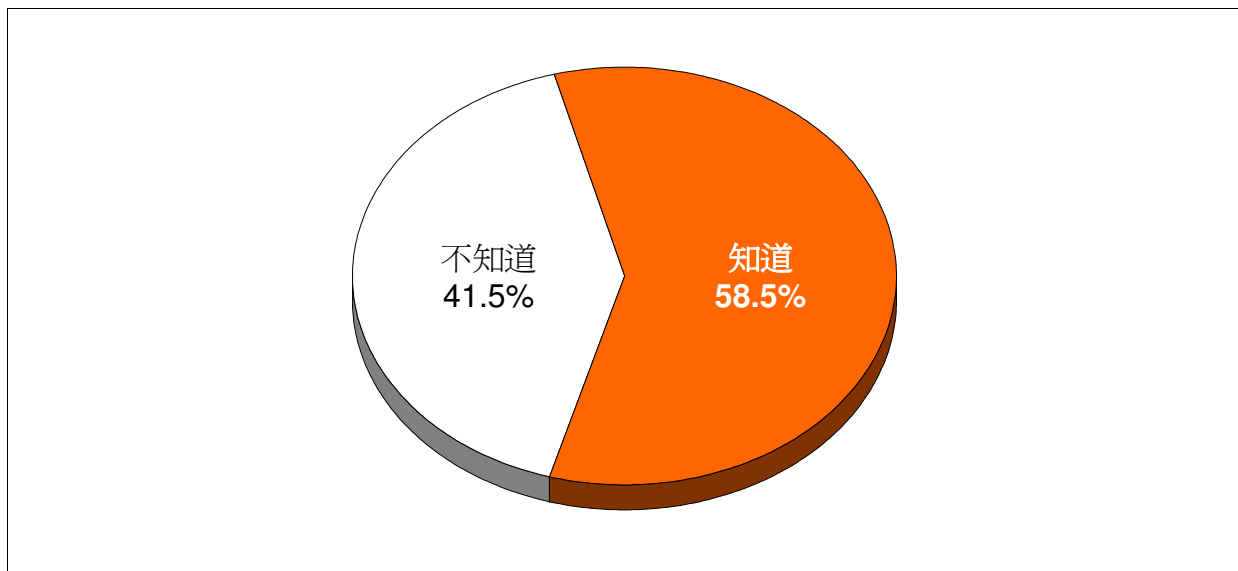
註：「*」表示在 95%的信心水準下，卡方檢定顯示該類屬性受訪居民的回答有顯著差異。

圖5-4-2-4 「多元繳費途徑」滿意度—按民眾屬性分

參、提供多元溝通管道

一、知道率 58.5%

洽公民眾知不知道國有財產署「提供多元溝通管道」便民措施，調查顯示有 58.5% 表示知道，41.5% 表示不知道。



Q 知不知道國有財產署「提供多元溝通管道」便民措施？(調查對象：洽公民眾 n=1,200)

圖5-4-3-1 「提供多元溝通管道」知道率

不同「洽公單位」、「性別」、「年齡別」、「教育程度」及「職業別」洽公民眾知道率說明如下。【參閱圖 5-4-3-2】

洽公單位：各單位洽公民眾知道率皆在 50.0%~62.0%，以中區分署、苗栗及彰化辦事處洽公民眾的知道率較高。

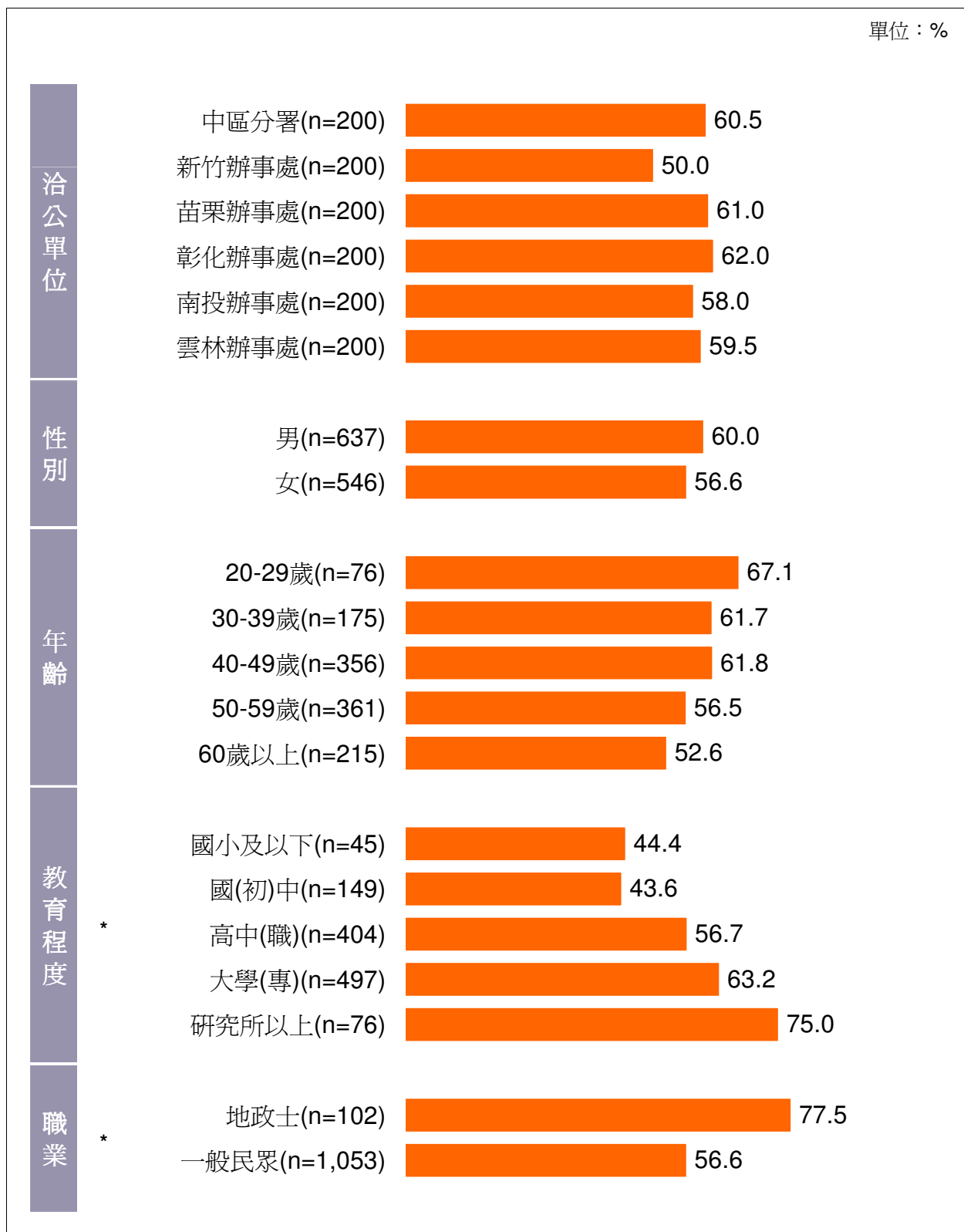
性別：男、女洽公民眾知道率分別為 60.0% 及 56.6%

年齡別：洽公民眾年齡別愈低知道率愈高，50 歲以上低於 6 成知道，而 20-29 歲有 67.1% 知道。

教育程度：洽公民眾教育程度愈高知道率愈高，國初中以下學歷者低於 5 成知道，而研究所以上學歷者則高達 75.0% 知道。

職業別：地政士有 77.5% 知道，顯著高於一般民眾的 56.6%。

卡方檢定顯示，不同「教育程度」及「職業」民眾的認知度有顯著差異。

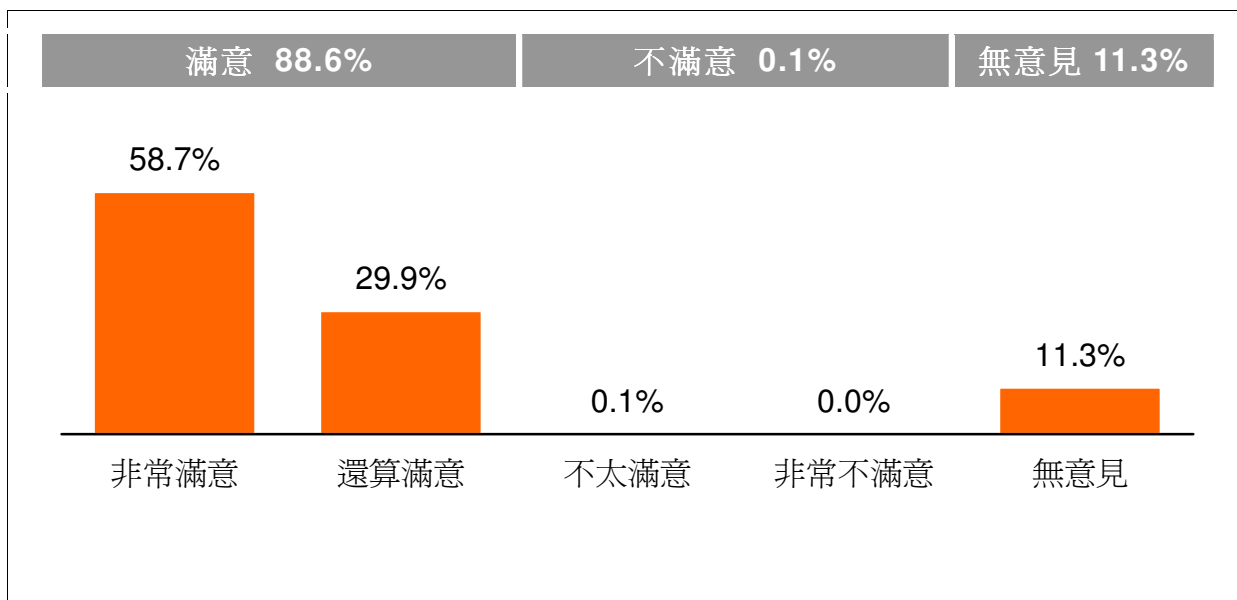


註：「*」表示在 95% 的信心水準下，卡方檢定顯示該類屬性受訪居民的回答有顯著差異。

圖5-4-3-2 「提供多元溝通管道」認知度—按民眾屬性分

二、滿意度 88.6%

洽公民眾對於「提供多元溝通管道」的滿意度，調查顯示有 88.6%表示滿意(非常滿意 58.7%、還算滿意 29.9%)，0.1%表示不滿意(不太滿意 0.1%、非常不滿意 0.0%)，另有 11.3%未表示意見。



Q.請問您對「提供多元溝通管道」滿不滿意？(調查對象：知道服務措施洽公民眾 n=702)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-4-3-3 「提供多元溝通管道」滿意度

不同「洽公單位」、「性別」、「年齡別」、「教育程度」及「職業別」洽公民眾的滿意度說明如下。【參閱圖 5-4-3-4】

洽公單位：各單位洽公民眾的滿意度皆在 85.3%~93.5%，以中區分署及彰化辦事處較高，而各單位洽公民眾不滿意度皆低於 1%。

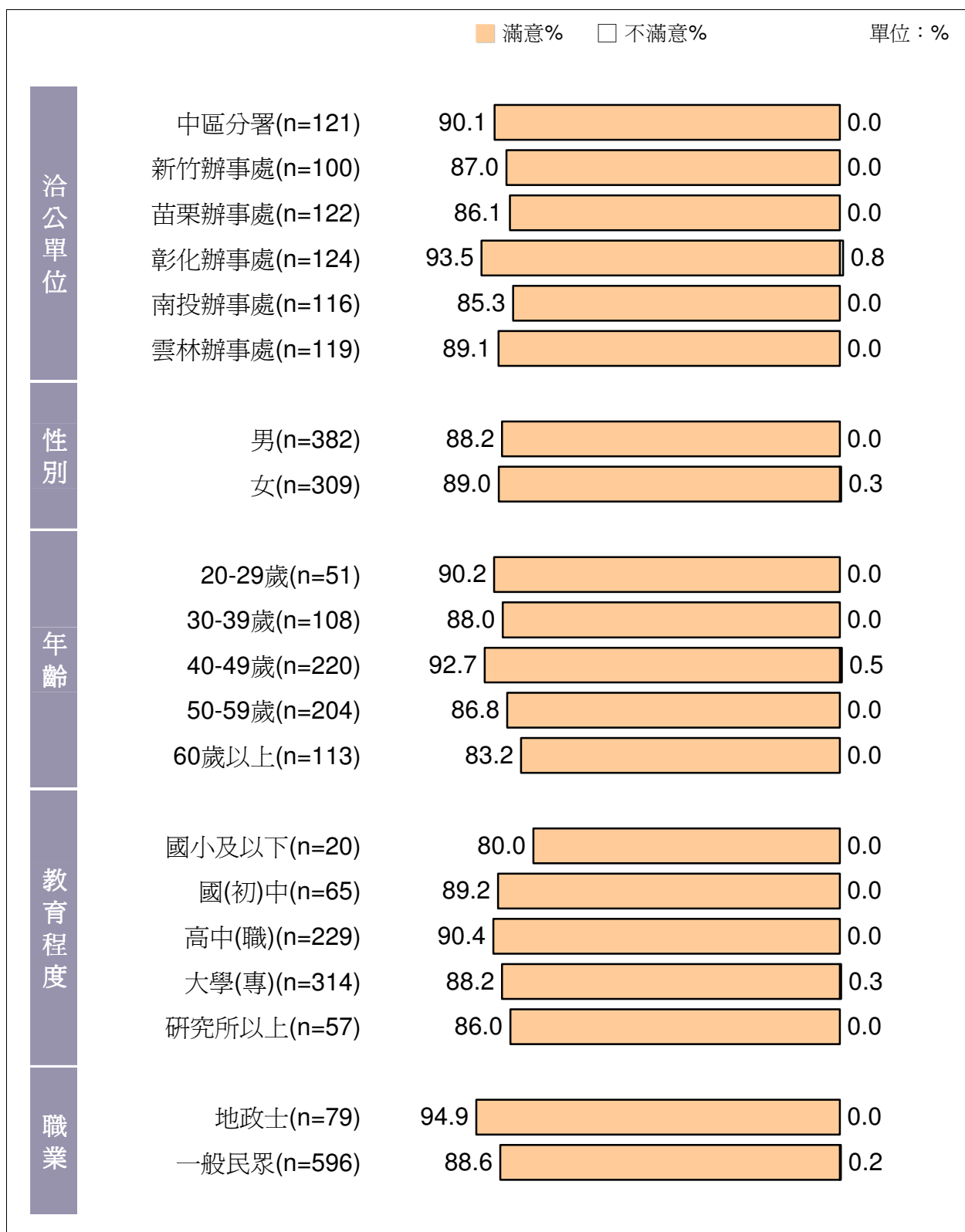
性別：男、女洽公民眾的滿意度分別為 88.2%及 89.0%，而不滿意度皆低於 1%。

年齡別：各年齡別洽公民眾的滿意度皆在 83.2%~92.7%，以 20-29 歲及 40-49 歲較高，而不滿意度皆 1%以下。

教育程度：各學歷洽公民眾的滿意度皆在 80.0%~90.4%，以高中職學歷者較高，而各學歷洽公民眾不滿意度皆低於 1%。

職業別：地政士與一般洽公民眾的滿意度分別有 94.9%及 88.6%，而不滿意度皆低於 1%。

卡方檢定顯示，不同「洽公單位」、「性別」、「年齡別」、「教育程度」及「職業別」洽公民眾對於「提供多元溝通管道」滿意度皆沒有顯著差異。



註：「*」表示在 95%的信心水準下，卡方檢定顯示該類屬性受訪居民的回答有顯著差異。

圖5-4-3-4 「提供多元溝通管道」滿意度—按民眾屬性分

三、年度比較

(一)知道率

近 5 年洽公民眾知道率皆在 42.1%~59.3%。今(110)年知道率 58.5%略低於去年調查的 59.3%。

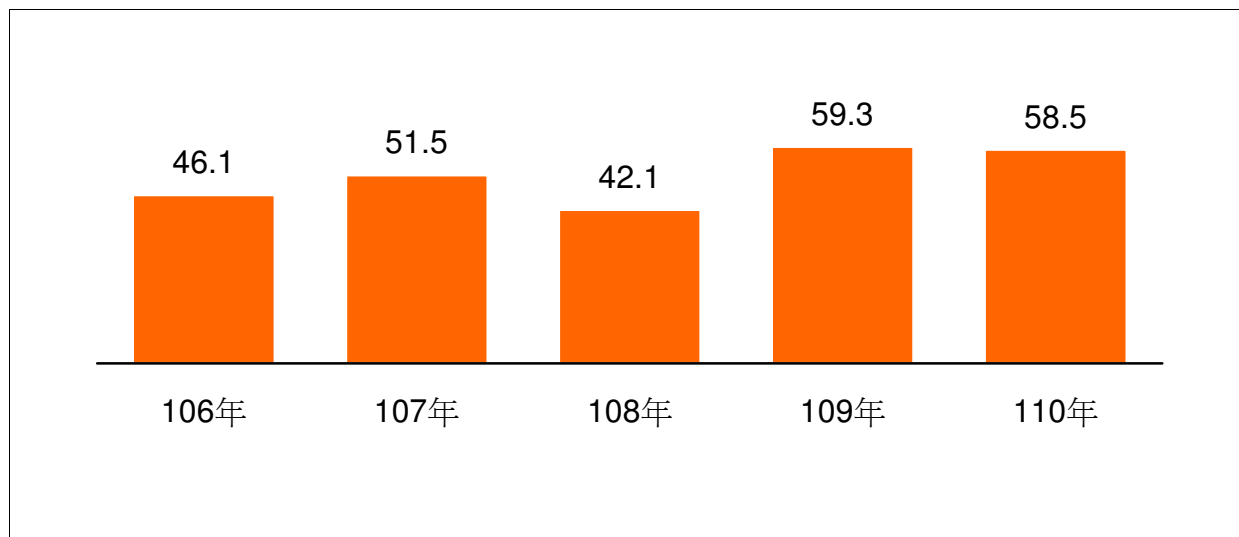


圖5-4-3-5 「提供多元溝通管道」知道率—按年度別分

今(110)年與 109 年比較來看，知道率下降 0.8 個百分點。經卡方檢定顯示，近 2 年調查結果無顯著差異。【參閱表 5-4-3-1】。

表 5-4-3-1 「提供多元溝通管道」知道率—按年度別分

單位：人；%

項目	106~108 年			近 2 年調查比較			
	106 年	107 年	108 年	109 年 (1)	110 年 (2)	差距 =(2)-(1)	檢定
樣 本 數	1,246	1,170	1,200	1,200	1,200	—	—
知 道	46.1	51.5	42.1	59.3	58.5	-0.8	
不 知 道	53.9	48.5	57.9	40.8	41.5	+0.7	
總 計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	—	—

註：1.「*」表示在 95%信賴水準下，2 年調查結果有顯著差異。

2.百分比加總應為 100.0%，四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

進一步分析各單位今(110)年與 109 年調查結果比較，除中區分署及苗栗辦事處洽公民眾知道率上升以外，其餘單位洽公民眾知道率皆下降。

卡方檢定顯示，各單位洽公民眾近 2 年知道率皆無顯著差異。【參閱表 5-4-3-2】

表 5-4-3-2 「提供多元溝通管道」知道率—按單位及年度分

單位：人；%

洽公單位		106~108 年			近 2 年調查比較			
		106 年	107 年	108 年	109 年 (1)	110 年 (2)	差距 =(2)-(1)	檢定
中區分署	樣本數	248	146	200	200	200	-	
	知道	51.2	42.5	56.0	54.5	60.5	+6.0	
	不知道	48.8	57.5	44.0	45.5	39.5	-6.0	
新竹辦事處	樣本數	200	208	200	200	200	-	
	知道	43.5	73.1	59.0	51.0	50.0	-1.0	
	不知道	56.5	26.9	41.0	49.0	50.0	+1.0	
苗栗辦事處	樣本數	200	208	200	200	200	-	
	知道	54.0	58.7	21.5	53.5	61.0	+7.5	
	不知道	46.0	41.3	78.5	46.5	39.0	-7.5	
彰化辦事處	樣本數	199	208	200	200	200	-	
	知道	53.8	64.9	35.5	69.0	62.0	-7.0	
	不知道	46.2	35.1	64.5	31.0	38.0	+7.0	
南投辦事處	樣本數	200	201	200	200	200	-	
	知道	46.0	41.3	60.0	65.0	58.0	-7.0	
	不知道	54.0	58.7	40.0	35.0	42.0	+7.0	
雲林辦事處	樣本數	199	199	200	200	200	-	
	知道	27.1	24.6	20.5	62.5	59.5	-3.0	
	不知道	72.9	75.4	79.5	37.5	40.5	+3.0	

註：「*」表示在 95% 的信心水準下，卡方檢定顯示該單位 2 年調查結果有顯著差異。

(二)滿意度

近5年「提供多元溝通管道」滿意度皆在85.3%~89.9%，而不滿意度皆低於2%。今(110)年滿意度88.6%略低於去年調查的89.9%。

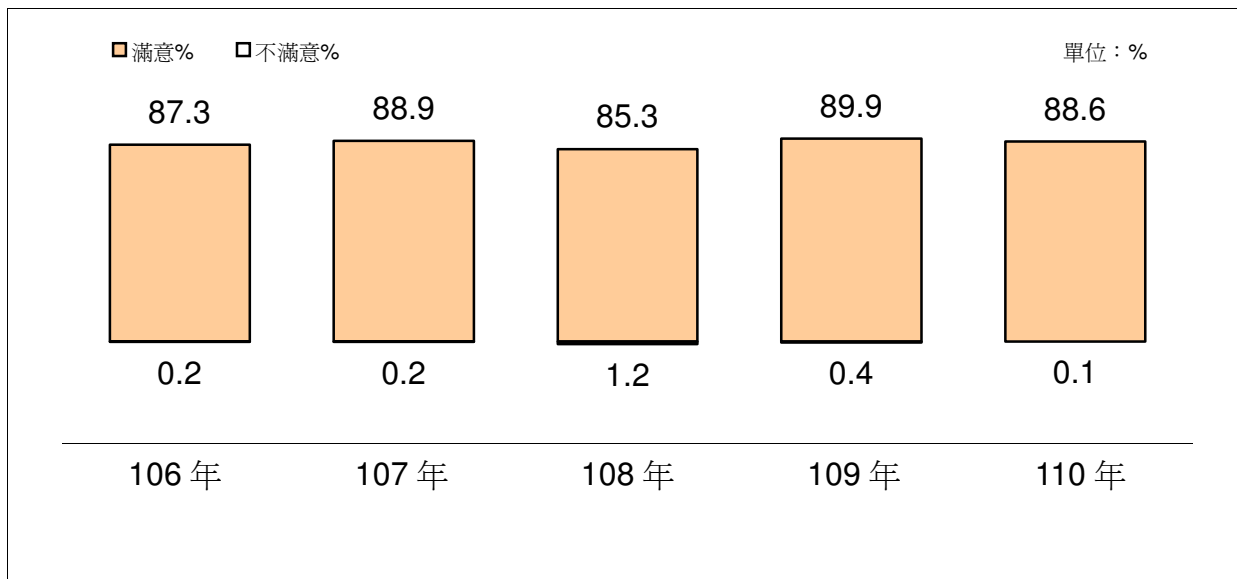


圖5-4-3-6 「提供多元溝通管道」滿意度—按年度別分

今(110)年與109年比較來看，滿意度下降1.3個百分點，不滿意度亦下降0.3個百分點，而無意見上升1.6個百分點。卡方檢定顯示，近2年調查沒有顯著差異。

就Ridit分析，110年的表現排名第1。

表5-4-3-3 「提供多元溝通管道」滿意度—按年度別分

單位：人；%；百分點

項目	106~108年			近2年調查比較				
	106年	107年	108年	109年 (1)	110年 (2)	差距 =(2)-(1)	檢定	
樣本數	575	603	505	711	702	—	—	
彙整	滿意(1)+(2)	87.3	88.9	85.3	89.9	88.6	-1.3	
	不滿意(3)+(4)	0.2	0.2	1.2	0.4	0.1	-0.3	
	無意見	12.5	10.9	13.5	9.7	11.3	+1.6	
原始結果	非常滿意(1)	39.1	50.2	47.9	46.3	58.7	+12.4	
	還算滿意(2)	48.2	38.6	37.4	43.6	29.9	-13.7	
	不太滿意(3)	0.0	0.2	1.0	0.4	0.1	-0.3	—
	非常不滿意(4)	0.2	0.0	0.2	0.0	0.0	0.0	
	無意見	12.5	10.9	13.5	9.7	11.3	+1.6	
Ridit分析	Ridit值	0.538	0.481	0.488	0.553	0.434	—	*
	排名	4	2	3	5	1	—	—

註：檢定是將量表選項合併進行檢定，例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」，「不太滿意」與「非常不滿意」歸為「不滿意」。近2年比較採卡方檢定，「無意見」設為遺漏值不予檢定。「*」表示在95%信賴水準下，2年調查結果有顯著差異。

進一步分析各單位今(110)年與 109 年調查結果比較，除苗栗及雲林辦事處滿意度上升以外，其餘單位滿意度皆下降。

經卡方檢定顯示，各單位洽公民眾滿意度 2 年調查結果皆沒有顯著差異。【參閱表 5-4-3-4】

表 5-4-3-4 「提供多元溝通管道」滿意度—按單位及年度分

單位：人；%

洽公單位		106~108 年			近 2 年調查比較			
		106 年	107 年	108 年	109 年 (1)	110 年 (2)	差距 =(2)-(1)	檢定
中區分署	樣本數	127	62	112	109	121	-	
	滿意	85.8	85.5	70.5	95.4	90.1	-5.3	
	不滿意	0.8	1.6	5.4	0.0	0.0	0.0	
	無意見	13.4	12.9	24.1	4.6	9.9	+5.3	
新竹辦事處	樣本數	87	152	118	102	100	-	
	滿意	93.1	93.4	96.6	91.2	87.0	-4.2	
	不滿意	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
	無意見	6.9	6.6	3.4	8.8	13.0	+4.2	
苗栗辦事處	樣本數	108	122	43	107	122	-	
	滿意	77.8	94.3	65.1	74.8	86.1	+11.3	
	不滿意	0.0	1.9	0.0	0.0	0.0	0.0	
	無意見	22.2	5.7	34.9	25.2	13.9	-11.3	
彰化辦事處	樣本數	107	135	71	107	116	-	
	滿意	88.8	85.9	85.9	96.4	93.5	-2.9	
	不滿意	0.0	0.0	0.0	0.0	0.8	+0.8	
	無意見	11.2	14.1	14.1	3.6	5.6	+2.0	
南投辦事處	樣本數	92	83	120	130	124	-	
	滿意	91.3	88.0	93.3	96.2	85.3	-10.9	
	不滿意	0.0	0.0	0.0	0.8	0.0	-0.8	
	無意見	8.7	12.0	6.7	3.1	14.7	+11.6	
雲林辦事處	樣本數	54	49	41	125	119	-	
	滿意	90.7	75.5	90.2	83.2	89.1	+5.9	
	不滿意	0.0	0.0	0.0	1.6	0.0	-1.6	
	無意見	9.3	24.5	9.8	15.2	10.9	-4.3	

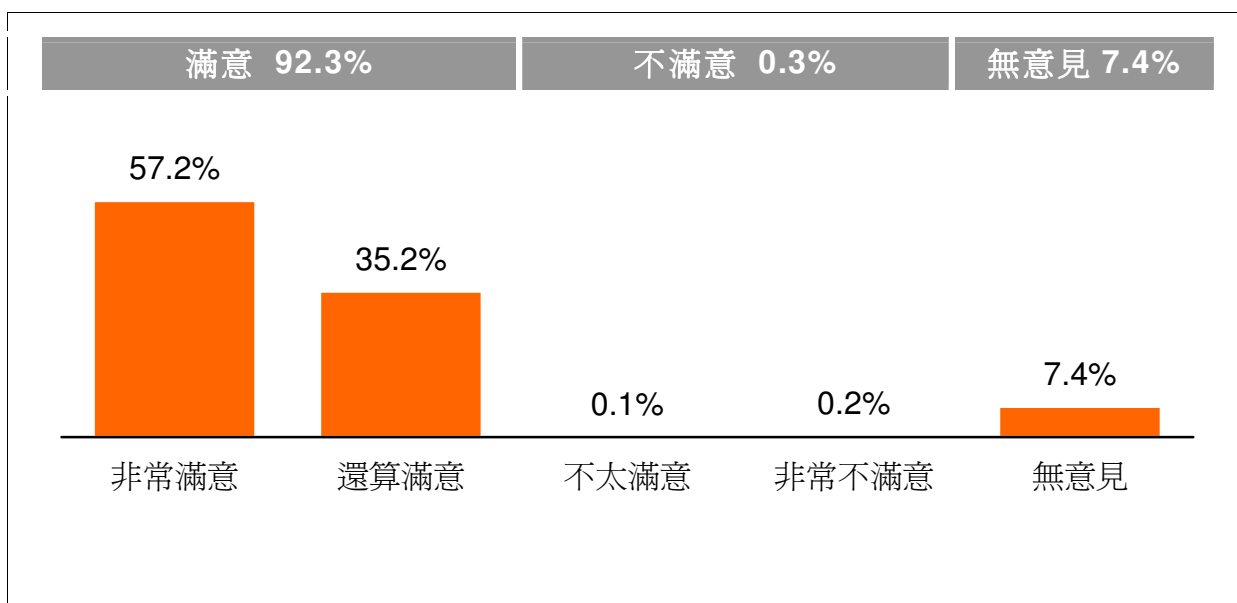
註：近 2 年比較採卡方檢定，「無意見」設為遺漏值不予檢定，「*」表示在 95%信賴水準下，2 年調查有顯著差異。

第五節 廉政倫理遵行及清廉度信心

壹、整體清廉度

一、滿意度 92.3%

洽公民眾對於「整體清廉度」的滿意度，調查顯示有 92.3% 表示滿意(非常滿意 57.2%、還算滿意 35.2%)，0.3% 表示不滿意(不太滿意 0.1%、非常不滿意 0.2%)，另有 7.4% 未表示意見。



Q. 請問您對「整體清廉度」滿不滿意？(調查對象：洽公民眾 n=1,200)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-5-1-1 「整體清廉度」滿意度

不同「洽公單位」、「性別」、「年齡別」、「教育程度」及「職業別」洽公民眾的滿意度說明如下。【參閱圖 5-5-1-2】

洽公單位：各單位洽公民眾的滿意度皆在 89.5%~95.5%，以新竹及彰化辦事處較高，而各單位洽公民眾不滿意度皆 1% 以下。

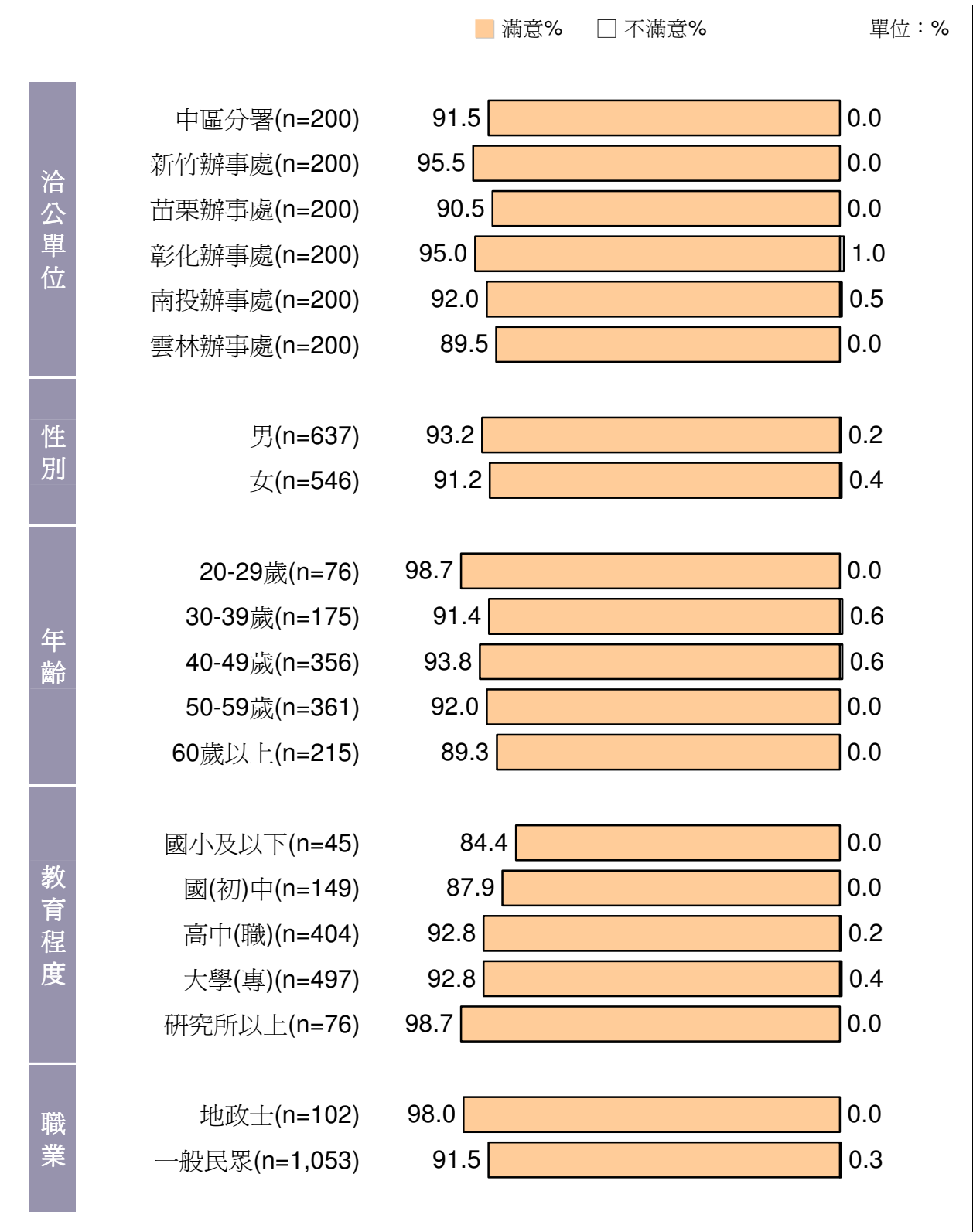
性別：男、女洽公民眾的滿意度分別為 93.2% 及 91.2%，而不滿意度皆低於 1%。

年齡別：各年齡別洽公民眾的滿意度皆在 89.3%~98.7%，以 20-29 歲最高，而各年齡別洽公民眾不滿意度皆低於 1%。

教育程度：各學歷洽公民眾的滿意度皆在 84.4%~98.7%，以研究所以上學歷者最高，而各學歷洽公民眾不滿意度皆低於 1%。

職業別：地政士與一般洽公民眾的滿意度分別有 98.0% 及 91.5%，而不滿意度皆低於 1%。

經卡方檢定顯示，不同「洽公單位」、「性別」、「年齡別」、「教育程度」及「職業別」洽公民眾對於「整體清廉度」滿意度沒有顯著差異。



註：「*」表示在 95%的信心水準下，卡方檢定顯示該類屬性受訪居民的回答有顯著差異。

圖5-5-1-2 「整體清廉度」滿意度—按民眾屬性分

二、年度比較

近5年「整體清廉度」滿意度皆高於8成4，而不滿意度皆低於1%。今(110)年滿意度92.3%略高於去年調查的86.3%。

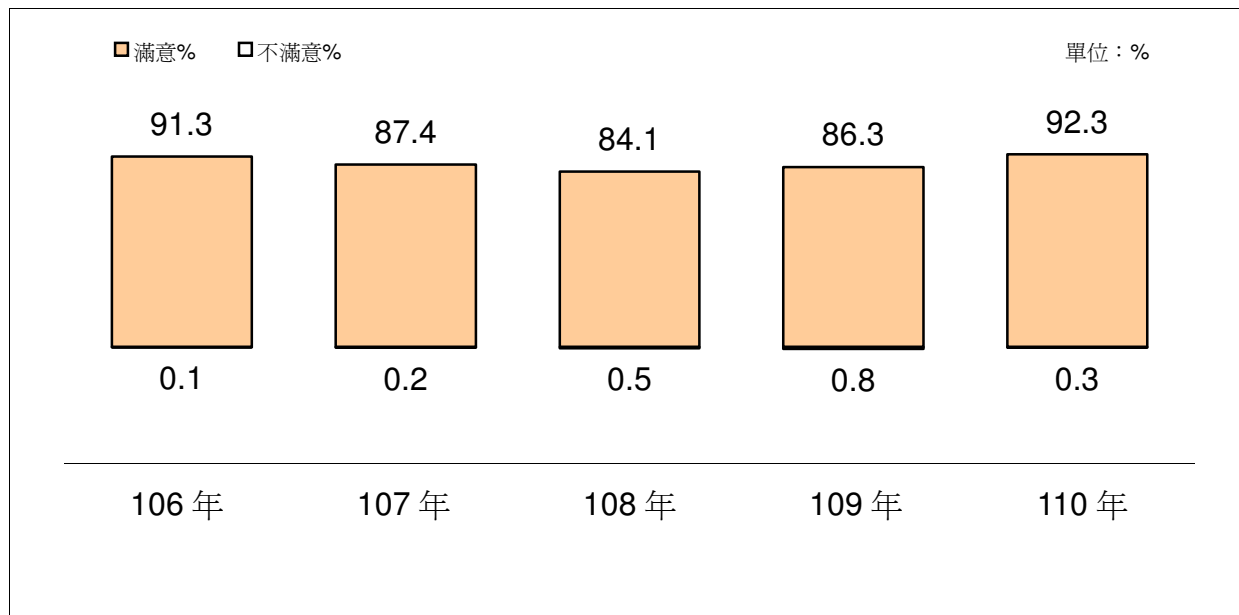


圖5-5-1-3 「整體清廉度」滿意度—按年度別分

今(110)年與109年比較來看，滿意度上升6.0個百分點，不滿意度下降0.5個百分點，而無意見下降5.5個百分點。卡方檢定顯示，近2年調查沒有顯著差異。

就Ridit分析，110年的表現排名第1。

表5-5-1-1 「整體清廉度」滿意度—按年度別分

項目		106~108年			近2年調查比較			
		106年	107年	108年	109年 (1)	110年 (2)	差距 =(2)-(1)	檢定
樣本數		1,246	1,170	1,200	1,200	1,200	—	—
彙整	滿意(1)+(2)	91.3	87.4	84.1	86.3	92.3	+6.0	
	不滿意(3)+(4)	0.1	0.2	0.5	0.8	0.3	-0.5	
	無意見	8.7	12.4	15.4	12.9	7.4	-5.5	
原始結果	非常滿意(1)	45.4	49.4	49.1	49.8	57.2	+7.4	
	還算滿意(2)	45.8	38.0	35.0	36.5	35.2	-1.3	
	不太滿意(3)	0.1	0.1	0.4	0.8	0.1	-0.7	—
	非常不滿意(4)	0.0	0.1	0.1	0.0	0.2	+0.2	
	無意見	8.7	12.4	15.4	12.9	7.4	-5.5	
Ridit分析	Ridit值	0.533	0.500	0.493	0.498	0.474	—	*
	排名	5	4	2	3	1	—	—

註：檢定是將量表選項合併進行檢定，例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」，「不太滿意」與「非常不滿意」歸為「不滿意」。近2年比較採卡方檢定，「無意見」設為遺漏值不予檢定。「*」表示在95%信賴水準下，2年調查結果有顯著差異。

進一步分析各單位今(110)年與 109 年調查結果比較，除中區分署滿意度下降外，其餘單位滿意度呈持平或上升。

經卡方檢定顯示，「雲林辦事處」洽公民眾滿意度近 2 年的調查結果有顯著差異。【參閱表 5-5-1-2】

表 5-5-1-2 「整體清廉度」滿意度—按單位及年度分

單位：人；%

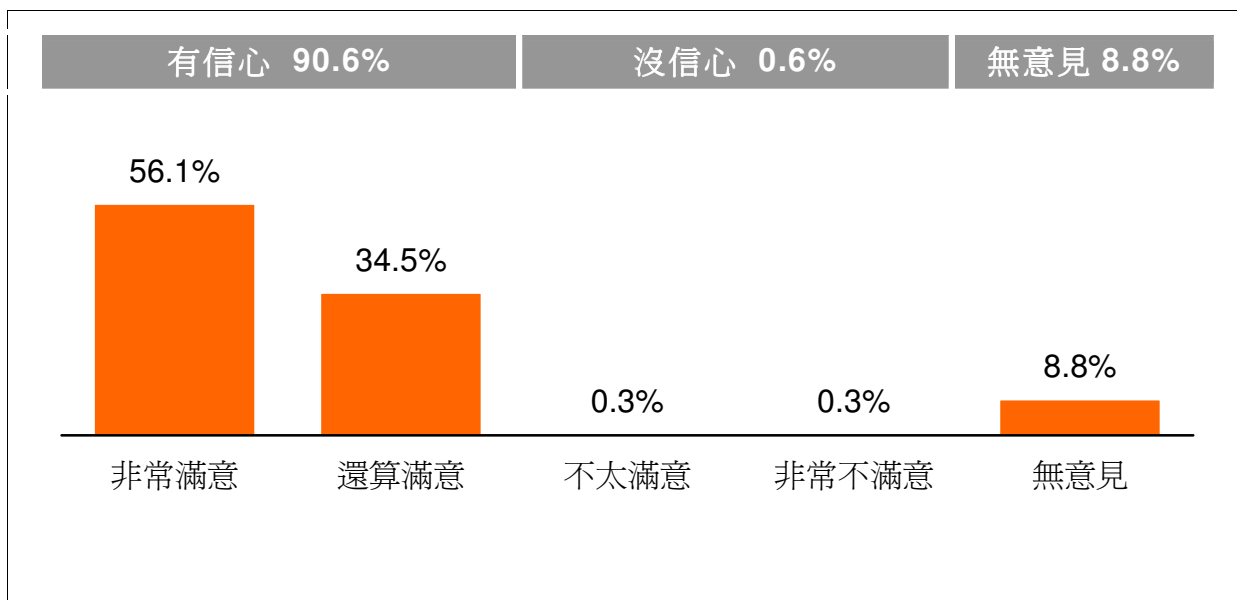
洽公單位		106~108 年			近 2 年調查比較			
		106 年	107 年	108 年	109 年 (1)	110 年 (2)	差距 =(2)-(1)	檢定
中區分署	樣本數	248	146	200	200	200	-	
	滿意	80.2	89.0	82.5	95.5	91.5	-4.0	
	不滿意	0.0	0.0	2.5	0.0	0.0	0.0	
	無意見	19.8	11.0	15.0	4.5	8.5	+4.0	
新竹辦事處	樣本數	200	208	200	200	200	-	
	滿意	92.5	93.8	92.5	95.5	95.5	0.0	
	不滿意	0.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
	無意見	7.0	6.3	7.5	4.5	4.5	0.0	
苗栗辦事處	樣本數	200	208	200	200	200	-	
	滿意	99.0	87.5	43.5	77.0	90.5	+13.5	
	不滿意	0.0	1.9	0.0	0.5	0.0	-0.5	
	無意見	1.0	12.5	56.5	22.5	9.5	-13.0	
彰化辦事處	樣本數	199	208	200	200	200	-	
	滿意	92.5	78.8	95.0	93.5	95.0	+1.5	
	不滿意	0.0	0.0	0.0	0.5	1.0	+0.5	
	無意見	7.5	21.2	5.0	6.0	4.0	-2.0	
南投辦事處	樣本數	200	201	200	200	200	-	
	滿意	91.0	89.1	95.5	86.0	92.0	+6.0	
	不滿意	0.0	1.0	0.0	0.0	0.5	+0.5	
	無意見	9.0	10.0	4.5	14.0	7.5	-6.5	
雲林辦事處	樣本數	199	199	200	200	200	-	
	滿意	95.0	86.9	95.5	70.5	89.5	+19.0	
	不滿意	0.0	0.0	0.5	3.5	0.0	-3.5	*
	無意見	5.0	13.1	4.0	26.0	10.5	-15.5	

註：近 2 年比較採卡方檢定，「無意見」設為遺漏值不予檢定，「*」表示在 95%信賴水準下，2 年調查有顯著差異。

貳、推動廉政工作提升清廉施政的努力

一、信心度 90.6%

洽公民眾對於「推動廉政工作提升清廉施政的努力」的看法，調查顯示有 90.6%表示有信心(非常有信心 56.1%、還算有信心 34.5%)，0.6%表示沒信心(不太有信心 0.3%、完全沒信心 0.3%)，另有 8.8%未表示意見。



Q. 請問您對本分署(辦事處)未來 1 年「推動廉政工作提升清廉施政的努力」有沒有信心？(調查對象：洽公民眾 n=1,200)
 說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-5-2-1 「推動廉政工作提升清廉施政的努力」信心度

不同「洽公單位」、「性別」、「年齡別」、「教育程度」及「職業別」洽公民眾的信心度說明如下。【參閱圖 5-5-2-2】

洽公單位：各單位洽公民眾的信心度皆在 86.0%~94.5%，以彰化辦事處最高，而各單位洽公民眾皆低於 2%表示沒信心。

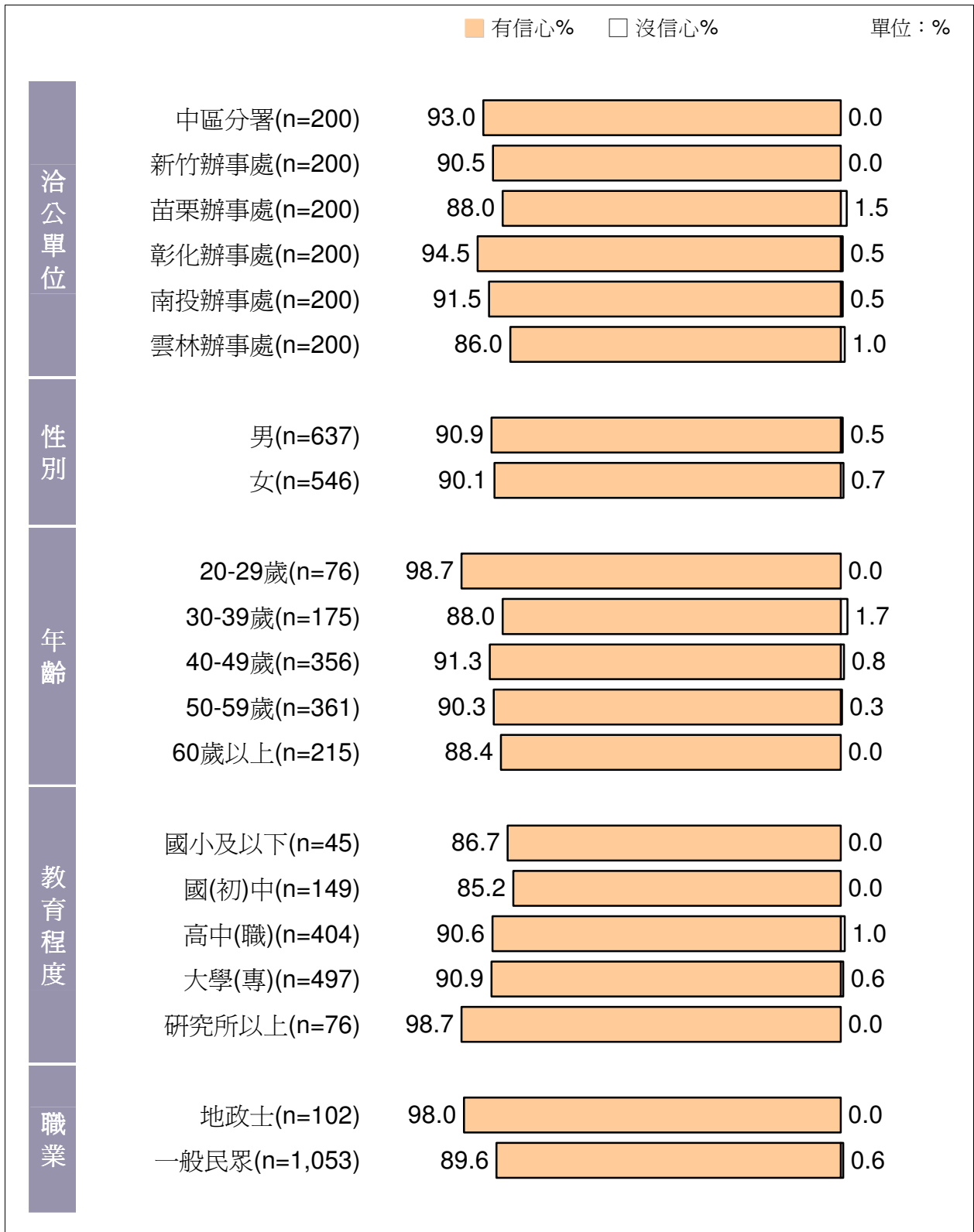
性別：男、女洽公民眾的信心度分別為 90.9%及 90.1%，皆低於 1%表示沒信心。

年齡別：各年齡別洽公民眾的信心度皆在 88.0%~98.7%，以 20-29 歲最高，而各年齡別洽公民眾皆低於 2%表示沒信心。

教育程度：各學歷洽公民眾的信心度皆在 85.2%~98.7%，以研究所以上學歷者最高，而各學歷洽公民眾皆 1%以下表示沒信心。

職業別：地政士與一般洽公民眾的信心度分別有 98.0%及 89.6%，皆低於 1%表示沒信心。

經卡方檢定顯示，不同「洽公單位」、「性別」、「年齡別」、「教育程度」及「職業別」洽公民眾對於「推動廉政工作提升清廉施政的努力」信心度沒有顯著差異。



註：「*」表示在 95% 的信心水準下，卡方檢定顯示該類屬性受訪居民的回答有顯著差異。

圖5-5-2-2 「推動廉政工作提升清廉施政的努力」信心度—按民眾屬性分

二、年度比較

近 5 年「推動廉政工作提升清廉施政的努力」信心度皆高於 8 成 2，而皆低於 1% 表示沒信心。今(110)年信心度 90.6% 略高於去年調查的 85.3%。

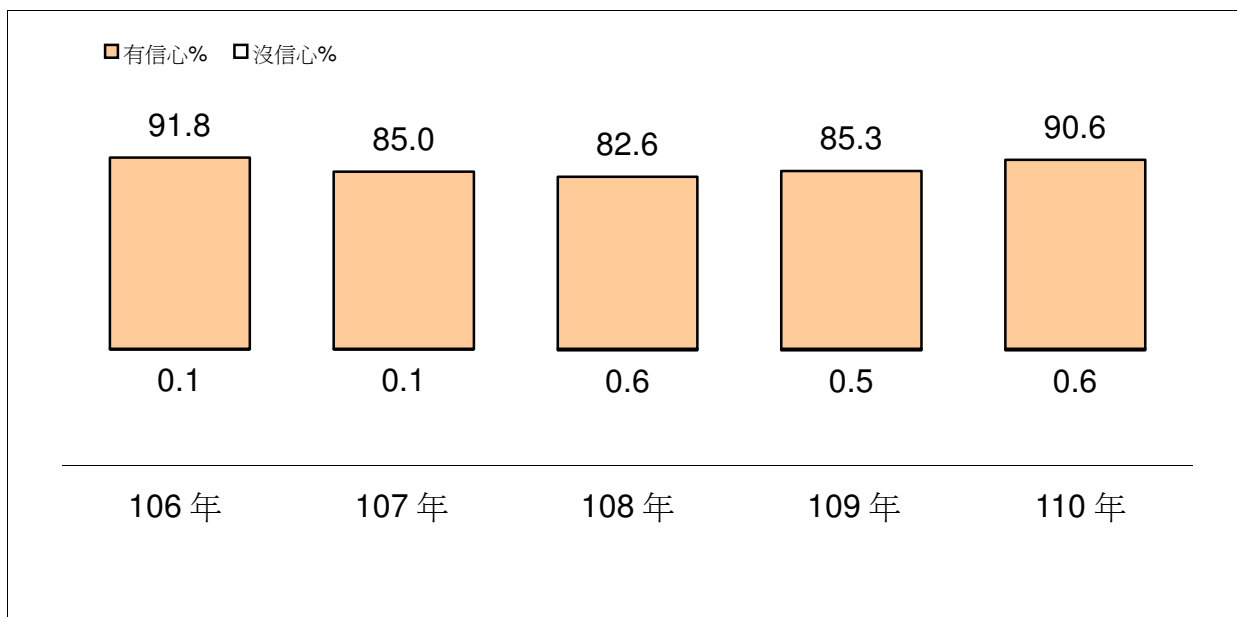


圖 5-5-2-3 「推動廉政工作提升清廉施政的努力」信心度—按年度別分

今(110)年與 109 年比較來看，信心度上升 5.3 個百分點，沒信心度亦上升 0.1 個百分點，而無意見下降 5.5 個百分點。卡方檢定顯示，近 2 年調查沒有顯著差異。

就 Ridit 分析，110 年的表現排名第 2，僅次於 108 年。

表 5-5-2-1 「推動廉政工作提升清廉施政的努力」信心度—按年度別分

單位：人；%；百分點

項目	106~108 年			近 2 年調查比較				
	106 年	107 年	108 年	109 年 (1)	110 年 (2)	差距 =(2)-(1)	檢定	
樣本數	1,246	1,170	1,200	1,200	1,200	—	—	
彙整	有信心(1)+(2)	91.8	85.0	82.6	85.3	90.6	+5.3	
	沒信心(3)+(4)	0.1	0.1	0.6	0.5	0.6	+0.1	
	無意見	8.1	15.0	16.8	14.3	8.8	-5.5	
原始結果	非常有信心(1)	53.5	49.6	52.9	47.3	56.1	+8.8	
	還算有信心(2)	38.4	35.4	29.7	38.0	34.5	-3.5	
	不太有信心(3)	0.1	0.1	0.4	0.5	0.3	-0.2	—
	完全沒信心(4)	0.0	0.0	0.2	0.0	0.3	+0.3	
	無意見	8.1	15.0	16.8	14.3	8.8	-5.5	
Ridit 分析	Ridit 值	0.505	0.505	0.479	0.521	0.490	—	*
	排名	4	3	1	5	2	—	—

註：檢定是將量表選項合併進行檢定，例如「非常有信心」與「還算有信心」合併為「有信心」，「不太有信心」與「完全沒信心」歸為「沒信心」。近 2 年比較採卡方檢定，「無意見」設為遺漏值不予檢定。「*」表示在 95% 信賴水準下，2 年調查結果有顯著差異。

進一步分析各單位今(110)年與 109 年調查結果比較，除中區分署與新竹辦事處信心度下降外，其餘單位信心度皆上升。

經卡方檢定顯示，各單位洽公民眾信心度近 2 年的調查結果皆無顯著差異。【參閱表 5-5-2-2】

表 5-5-2-2 「推動廉政工作提升清廉施政的努力」信心度—按單位及年度分

單位：人；%

洽公單位		106~108 年			近 2 年調查比較			
		106 年	107 年	108 年	109 年 (1)	110 年 (2)	差距 =(2)-(1)	檢定
中區分署	樣本數	248	146	200	200	200	-	
	有信心	81.9	86.3	80.5	95.0	93.0	-2.0	
	沒信心	0.0	0.0	2.5	0.0	0.0	0.0	
	無意見	18.1	13.7	17.0	5.0	7.0	+2.0	
新竹辦事處	樣本數	200	208	200	200	200	-	
	有信心	92.5	91.3	93.0	92.5	90.5	-2.0	
	沒信心	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
	無意見	7.5	8.7	7.0	7.5	9.5	+2.0	
苗栗辦事處	樣本數	200	208	200	200	200	-	
	有信心	99.5	86.1	38.0	76.0	88.0	+12.0	
	沒信心	0.0	0.0	0.0	0.5	1.5	+1.0	
	無意見	0.5	13.9	62.0	23.5	10.5	-13.0	
彰化辦事處	樣本數	199	208	200	200	200	-	
	有信心	91.5	70.2	93.0	91.5	94.5	+3.0	
	沒信心	0.0	0.0	1.0	0.5	0.5	0.0	
	無意見	8.5	29.8	6.0	8.0	5.0	-3.0	
南投辦事處	樣本數	200	201	200	200	200	-	
	有信心	93.5	88.6	96.0	85.5	91.5	+6.0	
	沒信心	0.0	0.5	0.0	0.0	0.5	+0.5	
	無意見	6.5	10.9	4.0	14.5	8.0	-6.5	
雲林辦事處	樣本數	199	199	200	200	200	-	
	有信心	94.5	87.9	95.0	71.0	86.0	+15.0	
	沒信心	0.5	0.0	0.0	2.0	1.0	-1.0	
	無意見	5.0	12.1	5.0	27.0	13.0	-14.0	

註：近 2 年比較採卡方檢定，「無意見」設為遺漏值不予檢定，「*」表示在 95%信賴水準下，2 年調查有顯著差異。

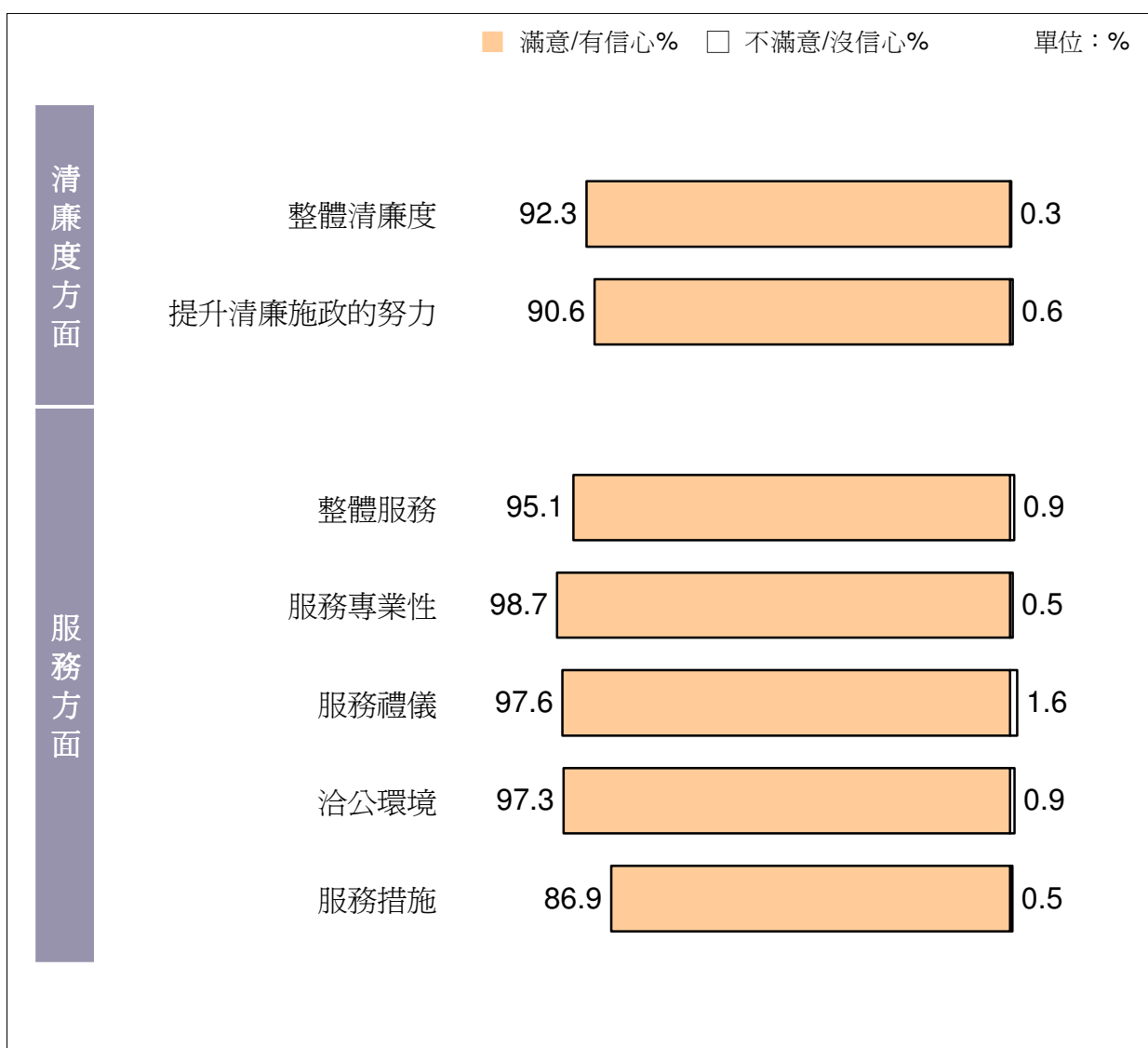
第六節 彙整分析

壹、滿意度彙整

一、各面向服務

在清廉度方面，92.3%洽公民眾滿意整體清廉度，90.6%對於「推動廉政工作提升清廉施政的努力」有信心。

在服務方面，95.1%洽公民眾滿意整體服務，而 4 個面向服務，除「服務措施」(86.9%)滿意度較低以外，其他 3 個面向滿意度皆高於 9 成 7，而以「服務專業性」(98.7%)滿意度最高。



註：各面向滿意度為各面向內各服務滿意度之平均值，而整體服務滿意度為 4 個面向滿意度之平均值。

圖5-6-1-1 各面向服務滿意度

進一步比較今(110)年與 109 年調查結果，「整體清廉度」及「服務專業性」滿意度較去年調查上升，「服務措施」滿意度較去年調查下降，而今年未表態比率下降，因此「推動廉政工作提升清廉努力」、「整體服務」滿意度、「洽公環境」及「服務禮儀」滿意度與不滿意度皆較去年調查上升。

卡方檢定顯示，各面向滿意度 2 年調查皆沒有顯著差異。【參閱表 5-6-1-2】

表 5-6-1-2 各面向服務滿意度—按年度別分

單位：%；百分點

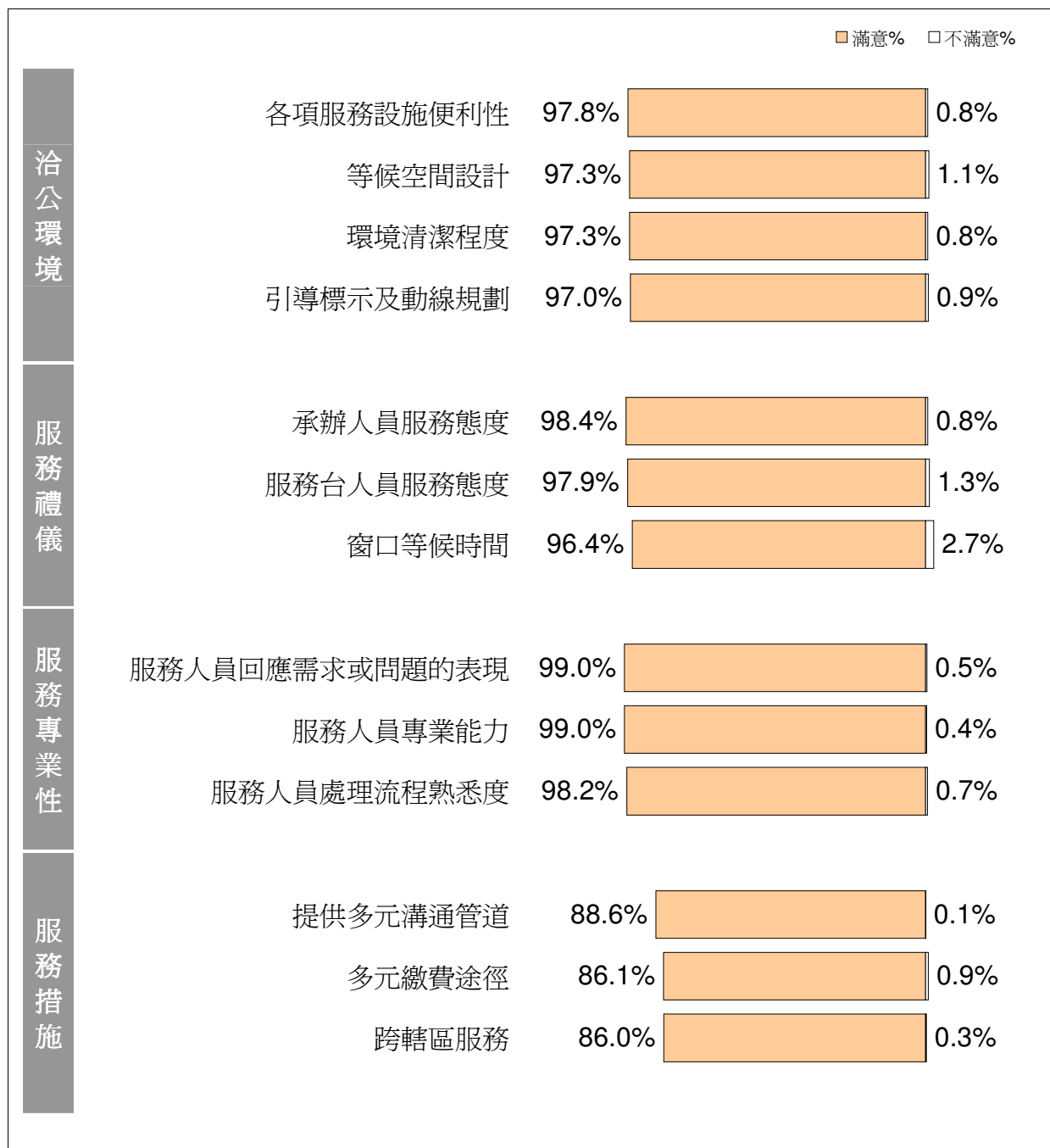
項目		106~108 年			近 2 年調查比較			檢定結果
		106 年	107 年	108 年	109 年(1)	110 年(2)	差距(2)-(1)	
整體清廉度	滿意	91.3	87.4	84.1	86.3	92.3	+6.0	
	不滿意	0.1	0.2	0.5	0.8	0.3	-0.5	
	無意見	8.7	12.4	15.4	12.9	7.4	-5.5	
推動廉政工作提升清廉努力	有信心	91.8	85.0	82.6	85.3	90.6	+5.3	
	沒信心	0.1	0.1	0.6	0.5	0.6	+0.1	
	無意見	8.1	15.0	16.8	14.3	8.8	-5.5	
整體服務	滿意	93.4	89.8	94.4	94.1	95.1	+1.0	
	不滿意	0.1	1.1	0.8	0.7	0.9	+0.2	
	無意見	6.5	9.1	4.8	5.2	4.0	-1.2	
洽公環境	滿意	92.3	93.5	96.4	94.9	97.3	+2.4	
	不滿意	0.3	0.8	0.8	0.7	0.9	+0.2	
	無意見	7.4	5.7	2.8	4.5	1.8	-2.7	
服務禮儀	滿意	90.2	96.4	96.9	95.9	97.6	+1.7	
	不滿意	0.3	0.7	1.1	0.9	1.6	+0.7	
	無意見	9.5	3.0	1.9	3.2	0.9	-2.3	
服務專業性	滿意	91.8	95.9	97.9	96.2	98.7	+2.5	
	不滿意	0.2	0.6	0.4	0.9	0.5	-0.4	
	無意見	8.0	3.5	1.7	2.9	0.8	-2.1	
服務措施	滿意	88.0	90.7	86.4	89.6	86.9	-2.7	
	不滿意	0.2	0.1	0.7	0.3	0.5	+0.2	
	無意見	11.8	9.2	12.9	10.1	12.6	+2.5	

註：1. 滿意度差異採卡方檢定，將量表選項合併為兩項進行檢定，例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」與「不太滿意」歸為「不滿意」，「無意見」設為遺漏值不予檢定，「*」表示在 95%信賴水準下，2 年調查結果有顯著差異。

2. 自 108 年起，因未詢問「整體服務滿意度」，故另行計算各面向滿意度之平均值為「整體服務滿意度」

二、各服務項目

除服務措施 3 項服務滿意度皆在 86.0%~88.6%以外，其他 3 面向的各項服務滿意度皆高於 9 成 6。從滿意度排名來看，前 3 名依序為「服務人員回應需求或問題的表現」(99.0%)、「服務人員專業能力」(99.0%)、「承辦人員服務態度」(98.4%)，大多與人員服務及專業度有關。



註：依服務滿意度高低排序。

圖5-6-1-2 各服務項目滿意度

進一步比較今(110)年與 109 年調查結果，除「提供多元溝通管道」外，其餘 10 項滿意度皆較 109 年上升，但「洽公環境」及「服務禮儀」面向各服務不滿意度也多微幅上升。經卡方檢定顯示，「窗口等候時間」滿意度近 2 年調查有顯著差異。【參閱表 5-6-1-3】

表 5-6-1-3 各服務項目滿意度—按年度別分

單位：%：百分點

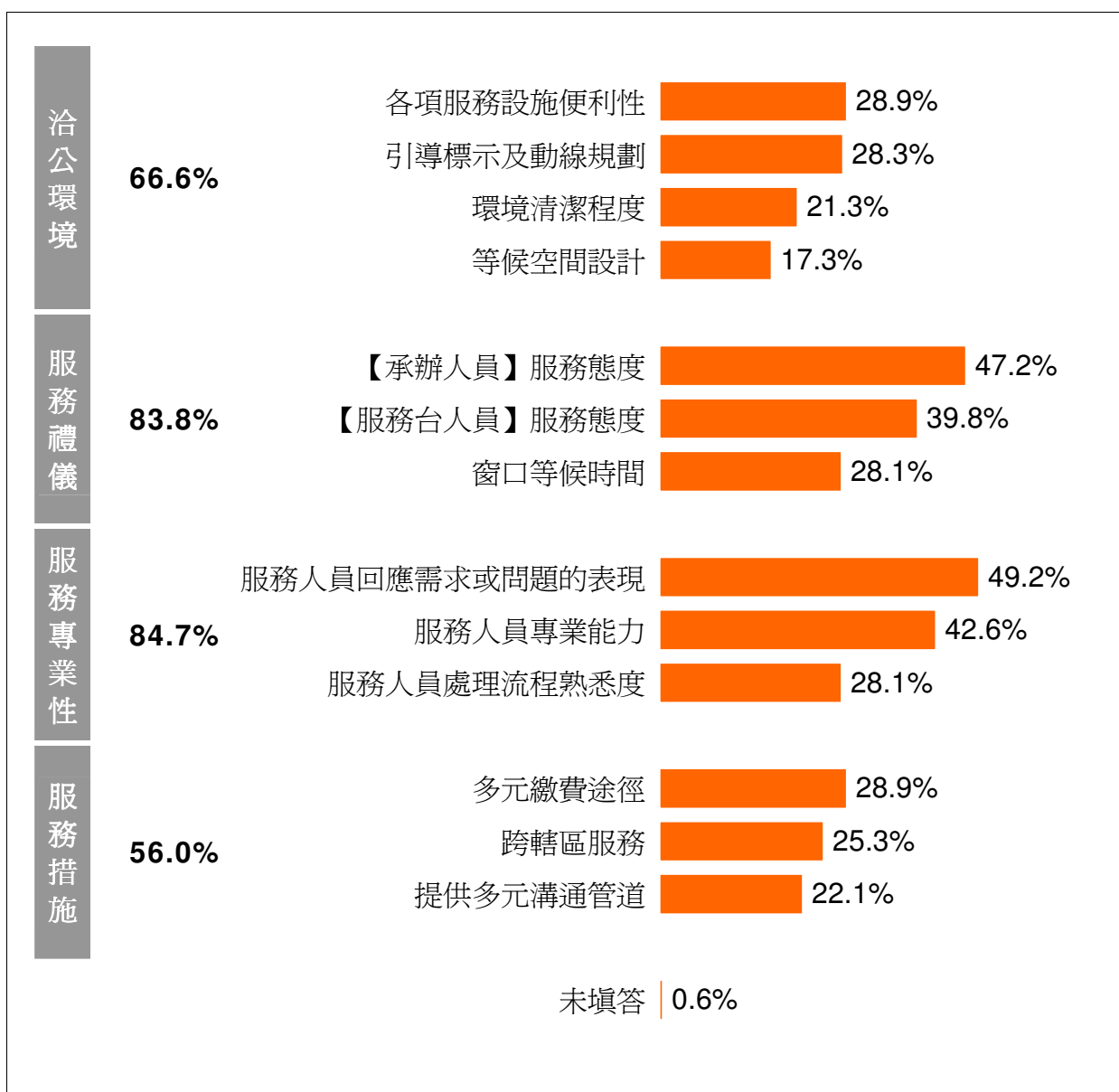
項目			106~108 年			近 2 年調查比較			
			106 年	107 年	108 年	109 年(1)	110 年(2)	差距 (2)-(1)	檢定 結果
洽公環境	引導標示及 動線規劃	滿意	93.2	91.2	96.5	95.6	97.0	+1.4	
		無意見	0.6	1.1	0.6	0.4	0.9	+0.5	
		不滿意	6.2	7.7	2.9	4.0	2.1	-1.9	
	各項服務設 施便利性	滿意	93.5	92.6	96.6	95.3	97.8	+2.5	
		無意見	0.2	0.7	1.1	0.7	0.8	+0.1	
		不滿意	6.3	6.8	2.3	4.0	1.4	-2.6	
	等候空間計 等設	滿意	91.3	93.9	96.3	94.1	97.3	+3.2	
		無意見	0.5	1.0	0.9	1.1	1.1	0.0	
		不滿意	8.3	5.0	2.8	4.8	1.6	-3.2	
	環境清潔度 程	滿意	91.3	96.2	96.3	94.4	97.3	+2.9	
		無意見	0.0	0.5	0.7	0.6	0.8	+0.2	
		不滿意	8.7	3.2	3.0	5.0	1.9	-3.1	
服務禮儀	服務台人員 服務態度	滿意	91.3	96.2	97.8	95.8	97.9	+2.1	
		無意見	0.0	0.9	0.4	0.8	1.3	+0.5	
	承辦人員 服務態度	滿意	90.8	97.1	96.8	96.6	98.4	+1.8	
		無意見	0.0	0.7	1.2	0.6	0.8	+0.2	
	窗口 等候時間	滿意	88.5	95.7	96.3	95.4	96.4	+1.0	*
		無意見	1.0	0.4	1.8	1.3	2.7	+1.4	
服務專業性	服務人員 回應需求或 問題的表現	滿意	92.1	96.3	98.1	95.3	99.0	+3.7	
		無意見	0.1	0.7	0.5	1.2	0.5	-0.7	
		不滿意	7.9	3.0	1.4	3.5	0.5	-3.0	
	服務人員 專業能力	滿意	91.8	95.7	97.9	96.6	99.0	+2.4	
		無意見	0.2	0.6	0.4	0.9	0.4	-0.5	
	服務人員 處理流程熟 悉度	滿意	8.0	3.7	1.7	2.5	0.6	-1.9	
		無意見	91.6	95.7	97.8	96.7	98.2	+1.5	
		無意見	0.4	0.4	0.2	0.8	0.7	-0.1	
		不滿意	8.0	3.8	2.1	2.6	1.2	-1.4	
服務措施	跨轄區服務	滿意	—	—	—	—	86.0	—	
		無意見	—	—	—	—	0.3	—	
		不滿意	—	—	—	—	13.7	—	
	多元繳費 途徑	滿意	—	—	—	—	86.1	—	
		無意見	—	—	—	—	0.9	—	
	提供多元 溝通管道	滿意	—	—	—	—	12.9	—	
無意見		87.3	88.9	85.3	89.9	88.6	-1.3		
	無意見	0.2	0.2	1.2	0.4	0.1	-0.3		
	不滿意	12.5	10.9	13.5	9.7	11.3	+1.6		

註：近 2 年比較採卡方檢定，「無意見」設為遺漏值不予檢定，「*」表示在 95%信賴水準下，2 年調查有顯著差異。

貳、最重視的服務項目

在 13 項服務中，民眾最重視的項目依序為「服務人員回應需求或問題的表現」(49.2%)、「承辦人員服務態度」(47.2%)、「服務人員專業能力」(42.6%)、「服務台人員服務態度」(39.8%)、「各項服務設施便利性」(28.9%)、「多元繳費途徑」(28.9%)、「引導標示及動線規劃」(28.3%)、「窗口等候時間」(28.1%)、「服務人員處理流程熟悉度」(28.1%)、「跨轄區服務」(25.3%)，其他服務重視度皆低於 2 成 5。

彙整來看，以「服務專業性」(84.7%)及「服務禮儀」(83.8%)最受民眾重視，其次依序為「洽公環境」(66.6%)和「服務措施」(56.0%)。



Q.就前面提及的洽公環境、人員服務及服務措施項目中，請問您最重視哪三項？(複選 3 項)(調查對象：洽公民眾 n=1,200)

圖5-6-2 最重視的服務項目

參、IPA(重要度—滿意度模型分析)

一、各服務面向

以「各面向服務重視度」視為重要度，透過各面向服務的滿意度與重要度，可建立一平面座標圖，橫軸代表重要度，縱軸代表滿意度，並以所有服務面向的重要度或滿意度之平均作為座標的中心點，將平面座標分為四個區域，並將各面向服務的重要度及滿意度在平面座標描繪座標點。4 個面向服務落在四個象限的情形如下圖所示：

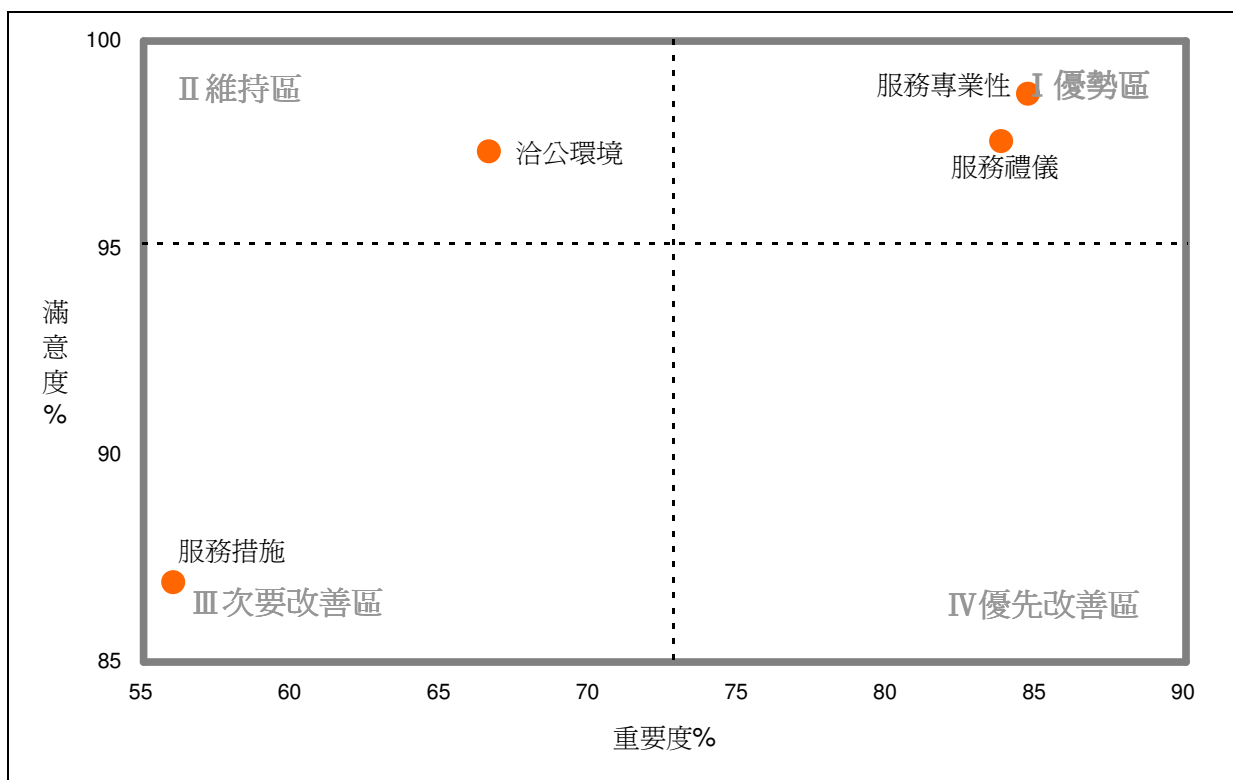


圖5-6-3-1 各服務面向重要度-滿意度知覺圖

註：第 1 象限：服務品質優勢區，落在此區域的服務項目，其重要度較高，滿意度也較高，表示對於這些民眾關切且重視的服務項目，做得很好且獲得民眾滿意，也是目前的優勢所在。

第 2 象限：服務品質維持區，落在此區域的服務項目，其重要度較低，但滿意度較高，但將來亦有可能成為對整體滿意度影響較大的服務項目，故應該繼續保持目前的高滿意度，並持續觀察其重要度的變化。

第 3 象限：服務品質次要改善區，落在此區域的服務項目，其重要度較低，且滿意度也較低，這些服務項目可以不必立即採取改善對策，但未來當民眾提高對該項目的重視程度，則必須立即提出改善策略。

第 4 象限：服務品質優先改善區，落在此區域的服務項目，其重要度較高，但滿意度較低，對這些服務項目，有必要立即進行檢討尋求改善，以提升民眾滿意度。

其中針對「優先改善項目」優先改善，其次為「次要改善項目」，「優勢項目」應精益求精，「維持區項目」繼續保持。

「服務專業性」及「服務禮儀」落在第一象限「優勢區」，表示這是民眾關切且重視的服務項目，做得很好且獲得民眾好評，也是目前的優勢所在。

「服務措施」落在第三象限「次要改善區」，代表服務項目重要度較低，且滿意度也較低，以上服務項目可以不必立即採取改善對策，但未來當民眾提高對該項目的重視程度，則必須立即提出改善策略。

二、各服務項目

以「各項服務重視度」視為重要度，透過各項服務滿意度與重要度，可建立一平面座標圖，橫軸代表重要度，縱軸代表滿意度，並以所有服務項目的重要度或滿意度之平均作為座標的中心點，將平面座標分為四個區域，並將各服務項目的重要度及滿意度在平面座標描繪座標點。各項服務落在四個象限的情形如下圖所示。

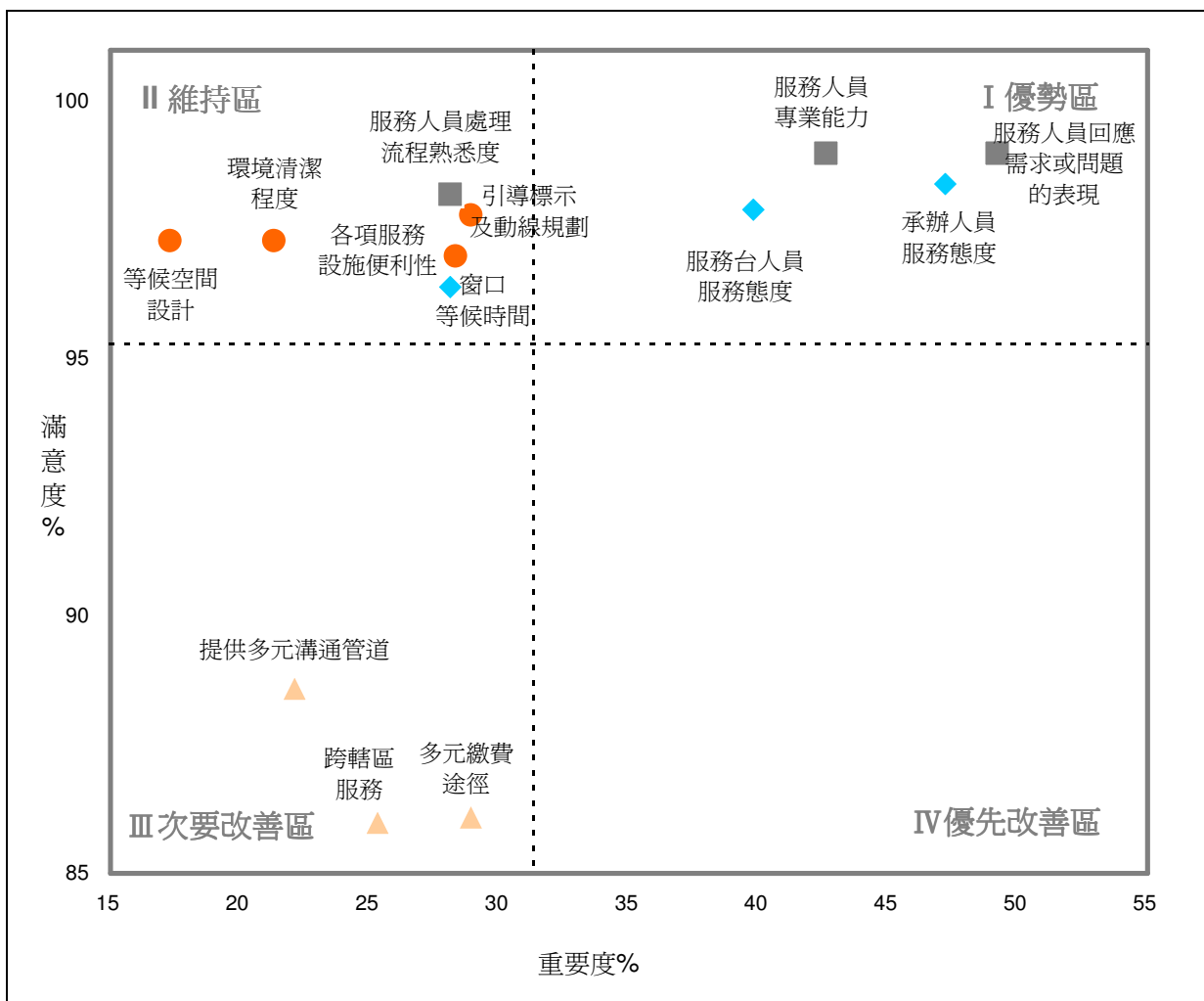


圖5-6-3-2 各服務項目重要度-滿意度知覺圖

● A. 洽公環境 ◆ B. 服務禮儀 ■ C. 服務專業性 ▲ D. 服務措施

其中應針對「優先改善項目」優先改善，其次為「次要改善項目」，針對「優勢項目」精益求精，「維持區項目」繼續保持。

資料分析發現：無項目落在第四象限「優先改善區」；而「服務人員回應需求或問題的表現」、「承辦人員服務態度」、「服務人員專業能力」及「服務台人員服務態度」均落在第一象限「優勢區」，表示對於這些民眾關切且重視的服務項目，做得很好且獲得民眾好評，也是目前的優勢所在。

肆、對於本分署各項服務有何寶貴建議與不滿意原因彙整

一、建議

受訪民眾有 14 人對國有財產署中區分署提出建議或需改善處，提出的建議以「等候時間」(3 人)居多，其次為「服務設施」(2 人)。

表 5-6-4-1 對於本分署各項服務有何寶貴建議

單位：人

面向建議數	單位別	建議內容	建議數	
等候時間	3	中區分署	● 建議增設窗口人員	1
		彰化辦事處	● 人力太少，請增編人力，減輕工作人員業務量	1
		南投辦事處	● 可加快等候時間	1
服務設施	2	苗栗辦事處	● 提供茶水	1
		南投辦事處	● 增設號碼牌機器	1
引導標示	1	南投辦事處	● 希望引導標示清楚	1
服務專業	1	南投辦事處	● 服務台人員沒專業	1
其他	7	中區分署	● 案號 108BDA603 的申租期間租金設算疑義，疑有與民法租金收取時效有違，本人認為申租期間之租金為補償金期間，因為租約還沒簽訂怎麼有租金？	1
		南投辦事處	● 希望在土地承租方面能有好的方案處理，別讓農民的心血付諸流水。只要配合辦理希望多方面可合法化。	1
			● 申辦事項需備資料有統一一覽表，以利申請人來回奔波。	1
			● 以便民為首要，希望以此為前提	1
雲林辦事處	● 請再加強	3		

二、不滿意原因

洽公民眾對各項服務不滿意原因彙整如下：

表 5-6-4-2 各項服務不滿意原因彙整

單位：人

面向	項目別	回答數	單位別	不滿意原因
洽公環境	各項服務設施便利性	3	彰化辦事處	● 不好停車/無停車位(2)
			南投辦事處	● 沒有專人解說致跑太多趟
服務禮儀	窗口等候時間	5	中區分署	● 承辦窗口少、等待時間長(2)
			彰化辦事處	● 等太久(2) ● 窗口人員口氣不佳
服務專業	服務人員處理流程熟悉度	1	南投辦事處	● 未有承辦表格，需要表格未明確
廉政倫理 遵行及清 廉度信心	整體清廉度	1	南投辦事處	● 在對外招標方面有不明處
	推動廉政工作提升清廉施政的努力	1	南投辦事處	● 因為遇到招標及承租，需要讓外界勒索、卡油

第六章 結論與建議

壹、結論

一、「洽公環境」4項服務滿意度皆達9成7以上，皆屬於維持項目。

「洽公環境」4項服務滿意度皆達9成7以上，其中以「各項服務設施便利性」(97.8%)滿意度最高，其次依序為「等候空間設計」(97.3%)、「環境清潔程度」(97.3%)及「引導標示及動線規劃」(97.0%)。

與109年調查比較，卡方檢定顯示「洽公環境」4項服務2年調查結果皆沒有顯著差異。

IPA(重要度—滿意度模型)分析，「洽公環境」4項服務皆落在「維持區」，建議繼續保持目前的高滿意度，並持續觀察其重要度的變化。

二、「服務禮儀」3項服務滿意度皆高於9成6，「承辦人員服務態度」、「服務台人員服務態度」皆屬於優勢服務項目。

服務禮儀3項服務滿意度皆高於9成6，其中以「承辦人員服務態度」(98.4%)滿意度最高，其次依序為「服務台人員服務態度」(97.9%)及「窗口等候時間」(96.4%)。

與109年調查比較，卡方檢定顯示「窗口等候時間」2年調查結果有顯著差異。

IPA(重要度—滿意度模型)分析，「承辦人員服務態度」及「服務台人員服務態度」皆落在「優勢區」，表示這是民眾關切且重視的指標項目，做得很好且獲得民眾好評，也是目前的優勢所在。

三、「服務專業性」3項服務滿意度皆高於9成8，「服務人員回應需求或問題的表現」及「服務人員專業能力」皆屬於優勢服務項目。

「服務專業性」3項服務滿意度皆高於9成8，其中「服務人員回應需求或問題的表現」(99.0%)及「服務人員專業能力」(99.0%)滿意度最高，其次為「服務人員處理流程熟悉度」(98.2%)。

與109年調查比較，卡方檢定顯示「服務專業性」3項服務2年調查結果皆沒有顯著差異。

IPA(重要度—滿意度模型)分析，「服務人員回應需求或問題的表現」(99.0%)及「服務人員專業能力」均落在「優勢區」，表示對於這些民眾關切且重視的服務項目，做得很好且獲得民眾好評，也是目前的優勢所在。

四、「服務措施」3項服務認知度介於54%~71%之間，以「多元繳費途徑」最高；3項服務滿意度介於86%~89%之間，皆屬於次要改善項目。

「服務措施」3項服務皆有過半數洽公民眾知道，其中以「多元繳費途徑」(70.3%)最高，其次為「提供多元溝通管道」(58.5%)，再次為「跨轄區服務」(54.3%)。

「服務措施」3項服務滿意度皆達8成6以上，其中以「提供多元溝通管道」(88.6%)滿意度最高，其次依序為「多元繳費途徑」(86.1%)及「跨轄區服務」(86.0%)。

與109年調查比較，卡方檢定顯示「提供多元溝通管道」認知度2年調查結果沒有顯著差異，滿意度亦無顯著差異。

IPA(重要度—滿意度模型)分析，「服務措施」3項服務皆落在「次要改善區」，可以不必立即採取改善對策，但未來當民眾提高對該項目的重視程度，則必須立即提出改善策略。

五、洽公民眾有92.3%滿意「整體清廉度」，90.6%對「推動廉政工作提升清廉施政的努力」有信心。

洽公民眾有92.3%滿意「整體清廉度」，90.6%對於「推動廉政工作提升清廉施政的努力」有信心。

與109年調查比較，無論是「整體清廉度」滿意度或「推動廉政工作提升清廉施政的努力」信心度，卡方檢定顯示2年調查結果皆沒有顯著差異。

貳、建議

一、國有財產署中區分署各項服務皆有高滿意度，宜持續保持，在穩健中求成長。

調查結果發現，國有財產署中區分署廉政表現滿意度及信心度皆高達9成以上，而各面向整體滿意度皆達8成6以上，表現相當亮眼。

13項指標滿意度皆在8成6以上，而不滿意度皆低於3%。就滿意度排名而言，前3名依序為「服務人員回應需求或問題的表現」(99.0%)、「服務人員專業能力」(99.0%)、「承辦人員服務態度」(98.4%)，大多與人員服務及專業度有關。洽公民眾對於國有財產署中區分署在「服務專業性」、「服務禮儀」、「洽公環境」各項服務的滿意度皆高達9成6以上。

綜合以上調查結果發現，洽公民眾對於國有財產署中區分署在各項服務皆有高度評價，調查顯示國有財產署中區分署洽公服務方面的努力普獲

肯定，宜持續保持，在穩健中求成長，讓民眾感受到國有財產署中區分署的用心，進而提高民眾滿意度。

二、人員服務及專業性是目前的優勢所在，宜持續保持高滿意度。

重要度-滿意度模型分析發現，「服務人員回應需求或問題的表現」、「承辦人員服務態度」、「服務人員專業能力」及「服務台人員服務態度」均落在「優勢區」，是目前的優勢所在。

調查結果發現，人員服務及專業性是目前的優勢所在，宜持續保持高滿意度。

三、善用多元管道宣導如內部公佈欄、跑馬燈、通知書夾帶 DM 及網頁宣導，讓更多民眾得知便民措施進而讓民眾有感。

洽公民眾對於國有財產署「跨轄區服務」、「多元繳費途徑」、「提供多元溝通管道」等便民服務的認知度皆高於 5 成，其中「多元繳費途徑」認知度更高達 7 成；而「跨轄區服務」、「多元繳費途徑」、「提供多元溝通管道」的滿意度介於 86%~89%，不滿意度皆低於 1%。

綜合以上調查結果發現，國有財產署 3 項便民服務措施的認知度與滿意度皆有一定水準，服務效益值得期許。建議持續善用內部公佈欄及跑馬燈，或是透過繳款通知書之信封背面廣告/夾帶 DM 等方式，利用不同管道加強宣導，提高洽公民眾的知悉度及使用率，進而改善各項服務缺失使民眾有感，提高使用者對這些服務的滿意度。另因應時代變遷網路普及，可輔以網路行銷加強與民眾間的溝通，讓服務宣傳能確實動起來。

四、各單位在各項服務表現優異，雲林辦事處與去年相比進步最多。

洽公民眾對「洽公環境」、「服務禮儀」、「服務專業性」其下各指標滿意度皆達 9 成 6 以上，各單位在上述指標的滿意度皆高於 9 成，表現相當優異。

與去年相比，雲林辦事處在各項指標的滿意度皆上升，而不滿意度皆下降，進步幅度最為明顯。

附錄一 調查問卷

先生/小姐您好：《受訪者須年滿 20 歲及以上》

為了解您對本分署暨所屬辦事處各項服務滿意度做為日後努力的依據，懇請撥冗惠賜寶貴意見。本問卷僅供分析及改進參考，絕不作其他用途。感謝您的協助與配合！謝謝！

敬祝 身體健康 萬事如意

財政部國有財產署中區分署 敬啟

一、洽公地點

1.請問您本次是在哪一個分署(辦事處)申辦業務？

- (1)中區分署 (2)新竹辦事處 (3)苗栗辦事處
 (4)彰化辦事處 (5)南投辦事處 (6)雲林辦事處

二、各項服務滿意度

請問您對於本次洽公之分署(辦事處)環境及人員服務的滿意度？【請於□內以「✓」作答】。 若您不滿意請說明不滿意原因？		滿不滿意？					不滿意原因為何？	
		非 常 滿 意	還 算 滿 意	不 太 滿 意	非 常 不 滿 意	無 意 見	勾選「不太滿意」或「非常不滿意」者，請繼續填寫您不滿意原因？	
		5	4	3	2	1		
洽 公 環 境	2-1.引導標示及動線規劃	□	□	□	□	□		
	2-2.各項服務設施便利性	□	□	□	□	□		
	2-3.等候空間設計	□	□	□	□	□		
	2-4.環境清潔程度	□	□	□	□	□		
服 務 禮 儀	3-1.【服務台人員】服務態度	□	□	□	□	□		
	3-2.【承辦人員】服務態度	□	□	□	□	□		
	3-3.窗口等候時間	□	□	□	□	□		
服 務 專 業 性	4-1.服務人員回應需求或問題的表現	□	□	□	□	□		
	4-2.服務人員專業能力	□	□	□	□	□		
	4-3.服務人員處理流程熟悉度	□	□	□	□	□		
服 務 措 施	請問訪問之前您知不知道以下便民措施？滿不滿意？【無論知道否，皆須續答滿意度。請於□內以「✓」作答】。 若您不滿意請說明不滿意原因？	知 道	不 知 道	滿不滿意？			勾選「不太滿意」或「非常不滿意」者，請繼續填寫您不滿意原因？	
		1	2	非 常 滿 意	還 算 滿 意	不 太 滿 意		非 常 不 滿 意
	5-1.【跨轄區服務】民眾可就近申辦不同轄區內之案件	□	□	□	□	□	□	
	5-2.【多元繳費途徑】可至四大超商或臨櫃刷卡等繳納租金、使用補償金	□	□	□	□	□	□	
	5-3.【提供多元溝通管道】提供民意信箱、首長有約等與民互動服務	□	□	□	□	□	□	

三、整體服務滿意度

6.就前面提及的洽公環境、人員服務及便民措施項目中，請問您最重視哪三項？(複選3項)

- | | | |
|-------|---|---|
| 洽公環境 | <input type="checkbox"/> (11)引導標示及動線規劃 | <input type="checkbox"/> (12)各項服務設施便利性 |
| | <input type="checkbox"/> (13)等候空間設計 | <input type="checkbox"/> (14)環境清潔程度 |
| 服務禮儀 | <input type="checkbox"/> (21)【服務台人員】服務態度 | <input type="checkbox"/> (22)【承辦人員】服務態度 |
| | <input type="checkbox"/> (23)窗口等候時間 | |
| 服務專業性 | <input type="checkbox"/> (31)服務人員回應需求或問題的表現 | <input type="checkbox"/> (32)服務人員專業能力 |
| | <input type="checkbox"/> (33)服務人員處理流程熟悉度 | |
| 服務措施 | <input type="checkbox"/> (41)跨轄區服務 | <input type="checkbox"/> (42)多元繳費途徑 |
| | <input type="checkbox"/> (43)提供多元溝通管道 | |

7.請問您對於本分署(辦事處)的各項服務有何寶貴建議？

四、廉政倫理遵行及清廉度信心

8.請問您對於本分署(辦事處)最近1年「整體清廉度」滿不滿意？

- (5)非常滿意
 (4)還算滿意
 (3)不太滿意……………續答 8-1 →
 (2)非常不滿意……………續答 8-1 →
 (1)不知道/無意見

8-1.請問您不滿意原因？

9.請問您對本分署(辦事處)未來1年「推動廉政工作提升清廉施政的努力」有沒有信心？

- (5)非常有信心
 (4)還算有信心
 (3)不太有信心……………續答 9-1 →
 (2)完全沒信心……………續答 9-1 →
 (1)不知道/無意見

9-1.請問您沒有信心的原因？

五、基本資料

- | | |
|----------------|--|
| 10.性別 | <input type="checkbox"/> (1)男 <input type="checkbox"/> (2)女 |
| 11.年齡 | <input type="checkbox"/> (1)20-29 歲 <input type="checkbox"/> (2)30-39 歲 <input type="checkbox"/> (3)40-49 歲 <input type="checkbox"/> (4)50-59 歲 <input type="checkbox"/> (5)60 歲以上 |
| 12.教育程度 | <input type="checkbox"/> (1)國小及以下 <input type="checkbox"/> (2)國(初)中 <input type="checkbox"/> (3)高中(職) <input type="checkbox"/> (4)大學(專) <input type="checkbox"/> (5)研究所以上 |
| 13.職業 | <input type="checkbox"/> (1)地政士 <input type="checkbox"/> (2)一般民眾 |

非常感謝您的作答！祝您 身體健康 萬事如意。

《申租國有土地，不因性別而有所差別待遇》

附錄二 單題百分比

1.請問您本次是在哪一個分署(辦事處)申辦業務？(調查對象：洽公民眾 n=1,200)		
中區分署	16.7%	(200)
新竹辦事處	16.7%	(200)
苗栗辦事處	16.7%	(200)
彰化辦事處	16.7%	(200)
南投辦事處	16.7%	(200)
雲林辦事處	16.7%	(200)
2-1.請問您對「引導標示及動線規劃」滿不滿意？(調查對象：洽公民眾 n=1,200)		
非常滿意	63.9%	(767)
還算滿意	33.1%	(397)
不太滿意	0.8%	(10)
非常不滿意	0.1%	(1)
無意見	2.1%	(25)
2-2.請問您對「各項服務設施便利性」滿不滿意？(調查對象：洽公民眾 n=1,200)		
非常滿意	66.7%	(800)
還算滿意	31.1%	(373)
不太滿意	0.6%	(7)
非常不滿意	0.3%	(3)
無意見	1.4%	(17)
2-3.請問您對「等候空間設計」滿不滿意？(調查對象：洽公民眾 n=1,200)		
非常滿意	65.0%	(780)
還算滿意	32.3%	(388)
不太滿意	1.1%	(13)
非常不滿意	0.0%	(0)
無意見	1.6%	(19)
2-4.請問您對「環境清潔程度」滿不滿意？(調查對象：洽公民眾 n=1,200)		
非常滿意	63.6%	(763)
還算滿意	33.7%	(404)
不太滿意	0.7%	(8)
非常不滿意	0.2%	(2)
無意見	1.9%	(23)

3-1.請問您對「服務台人員服務態度」滿不滿意？(調查對象：洽公民眾 n=1,200)		
非常滿意	67.5%	(810)
還算滿意	30.4%	(365)
不太滿意	1.1%	(13)
非常不滿意	0.2%	(2)
無意見	0.8%	(10)
3-2.請問您對「承辦人員服務態度」滿不滿意？(調查對象：洽公民眾 n=1,200)		
非常滿意	68.9%	(827)
還算滿意	29.5%	(354)
不太滿意	0.7%	(8)
非常不滿意	0.1%	(1)
無意見	0.8%	(10)
3-3.請問您對「窗口等候時間」滿不滿意？(調查對象：洽公民眾 n=1,200)		
非常滿意	59.3%	(711)
還算滿意	37.2%	(446)
不太滿意	1.7%	(20)
非常不滿意	1.0%	(12)
無意見	0.9%	(11)
4-1.請問您對「服務人員回應需求或問題的表現」滿不滿意？(調查對象：洽公民眾 n=1,200)		
非常滿意	66.8%	(802)
還算滿意	32.2%	(386)
不太滿意	0.4%	(5)
非常不滿意	0.1%	(1)
無意見	0.5%	(6)
4-2.請問您對「服務人員專業能力」滿不滿意？(調查對象：洽公民眾 n=1,200)		
非常滿意	68.9%	(827)
還算滿意	30.1%	(361)
不太滿意	0.3%	(4)
非常不滿意	0.1%	(1)
無意見	0.6%	(7)

4-3.請問您對「服務人員處理流程熟悉度」滿不滿意？(調查對象：洽公民眾 n=1,200)		
非常滿意	67.8%	(814)
還算滿意	30.3%	(364)
不太滿意	0.5%	(6)
非常不滿意	0.2%	(2)
無意見	1.2%	(14)
5-1.跨轄區服務？(調查對象：洽公民眾 n=1,200)		
知道	54.3%	(651)
不知道	45.8%	(549)
5-1a.請問您對「跨轄區服務」滿不滿意？(調查對象：知道該服務措施之洽公民眾 n=651)		
非常滿意	51.5%	(335)
還算滿意	34.6%	(225)
不太滿意	0.3%	(2)
非常不滿意	0.0%	(0)
無意見	13.7%	(89)
5-2.多元繳費途徑？(調查對象：洽公民眾 n=1,200)		
知道	70.3%	(844)
不知道	29.7%	(356)
5-2a.請問您對「多元繳費途徑」滿不滿意？(調查對象：知道該服務措施之洽公民眾 n=844)		
非常滿意	56.5%	(477)
還算滿意	29.6%	(250)
不太滿意	0.9%	(8)
非常不滿意	0.0%	(0)
無意見	12.9%	(109)
5-3.提供多元溝通管道？(調查對象：洽公民眾 n=1,200)		
知道	58.5%	(702)
不知道	41.5%	(498)

5-3a.請問您對「提供多元溝通管道」滿不滿意？(調查對象：知道該服務措施之洽公民眾 n=702)		
非常滿意	58.7%	(412)
還算滿意	29.9%	(210)
不太滿意	0.1%	(1)
非常不滿意	0.0%	(0)
無意見	11.3%	(79)
6.就前面提及的洽公環境、人員服務及便民措施項目中，請問您最重視哪三項？(調查對象：洽公民眾 n=1,200)		
服務人員回應需求或問題的表現	49.2%	(590)
【承辦人員】服務態度	47.2%	(566)
服務人員專業能力	42.6%	(511)
【服務台人員】服務態度	39.8%	(477)
各項服務設施便利性	28.9%	(347)
多元繳費途徑	28.9%	(347)
引導標示及動線規劃	28.3%	(340)
窗口等候時間	28.1%	(337)
服務人員處理流程熟悉度	28.1%	(337)
跨轄區服務	25.3%	(303)
提供多元溝通管道	22.1%	(265)
環境清潔程度	21.3%	(256)
等候空間設計	17.3%	(207)
未填答	0.6%	(7)
7.請問您對於本分署(辦事處)最近 1 年「整體清廉度」滿不滿意？(調查對象：洽公民眾 n=1,200)		
非常滿意	57.2%	(686)
還算滿意	35.2%	(422)
不太滿意	0.1%	(1)
非常不滿意	0.2%	(2)
無意見	7.4%	(89)
8.請問您對本分署(辦事處)未來 1 年「推動廉政工作提升清廉施政的努力」有沒有信心？(調查對象：洽公民眾 n=1,200)		
非常有信心	56.1%	(673)
還算有信心	34.5%	(414)
不太有信心	0.3%	(4)
完全沒有信心	0.3%	(3)
未填答	8.8%	(106)

附錄三 信效度分析

附錄表 3-1 是本次問卷題目中能夠投入信效度分析的問卷題目，以李克特式量表型態的題目來進行「信效度分析」，廉政倫理遵行及清廉度信心題目、個人資料題目及其他非屬量表型態者，無法進行「信效度分析」。

附錄 3-1 投入信效度分析之調查題目

題組	問句內容
洽 公 環 境	1.引導標示及動線規劃 2.各項服務設施便利性 3.等候空間設計 4.環境清潔程度
服 務 禮 儀	1.服務台人員服務態度 2.承辦人員服務態度 3.窗口等候時間
服 務 專 業 性	1.服務人員回應需求或問題的表現 2.服務人員專業能力 3.服務人員處理流程熟悉度
服 務 措 施	1.跨轄區服務 2.多元繳費途徑 3.提供多元溝通管道

一、信度分析

Cronbach's α 結果可發現，13 項調查題目在調查結果所得的 Cronbach's α 係數為 0.911，屬於高信度。調查結果顯示，若信度分析剔除任一題，反而會降低 Cronbach's α 信度係數，顯示各題項間的內部一致性頗佳，亦即不需要刪除任一題目，這些題目都具有一定程度的可靠性及一致性，可通過信度分析的檢驗。

附錄 3-2 信度分析結果

構面	項目	修正的項目總相關	項目刪除 α 值	構面的 α 值
洽公環境	引導標示及動線規劃	0.678	0.903	0.870
	各項服務設施便利性	0.687	0.903	
	等候空間設計	0.698	0.903	
	環境清潔程度	0.666	0.904	
服務禮儀	服務台人員服務態度	0.599	0.906	0.777
	承辦人員服務態度	0.632	0.905	
	窗口等候時間	0.591	0.907	
服務專業性	服務人員回應需求或問題的表現	0.674	0.904	0.851
	服務人員專業能力	0.660	0.904	
	服務人員處理流程熟悉度	0.695	0.903	
服務措施	跨轄區服務	0.620	0.907	0.941
	多元繳費途徑	0.585	0.908	
	提供多元溝通管道	0.594	0.908	
Cronbach's α		0.911		

二、效度分析

以效標關聯效度來檢定這些調查項目是否能衡量所欲測量的變數。在此份問卷中，「整體清廉度」滿意度與「推動廉政工作提升清廉施政的努力」信心度即為效標。

針對調查結果之相關分析發現，各項目與二項效標的相關係數皆呈顯著正相關；顯示各項滿意度項目於現階段皆能有效預測「整體清廉度」滿意度與「推動廉政工作提升清廉施政的努力」信心度。

附錄 3-3 調查結果之效度分析

構面	項目	整體清廉滿意度		推動廉政工作提升清廉施政努力信心度	
		r 值	Sig. (2-tailed)	r 值	Sig. (2-tailed)
洽公環境	引導標示及動線規劃	0.322	0.000	0.305	0.000
	各項服務設施便利性	0.329	0.000	0.331	0.000
	等候空間設計	0.341	0.000	0.338	0.000
	環境清潔程度	0.279	0.000	0.246	0.000
服務禮儀	服務台人員服務態度	0.252	0.000	0.241	0.000
	承辦人員服務態度	0.269	0.000	0.249	0.000
	窗口等候時間	0.290	0.000	0.284	0.000
服務專業性	服務人員回應需求或問題的表現	0.336	0.000	0.294	0.000
	服務人員專業能力	0.348	0.000	0.322	0.000
	服務人員處理流程熟悉度	0.310	0.000	0.274	0.000
服務措施	跨轄區服務	0.385	0.000	0.366	0.000
	多元繳費途徑	0.414	0.000	0.366	0.000
	提供多元溝通管道	0.435	0.000	0.389	0.000

附錄四 統計表

1. 統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-squareTest)。
2. *表示 $p < 0.05$ ，即在 95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。
3. #表示細格期望值小於 5 的比例超過 20%，卡方檢定結果僅作參考。
4. 交叉表所列之數值為修正選項後之檢定值，不過，表中仍維持原變數選項分類。
5. 單選題橫列百分比加總應該等於 100%，有些不等於 100%是因為四捨五入的關係。

交叉表目錄

附表1-1 引導標示及動線規劃	109
附表1-2 各項服務設施便利性	110
附表1-3 等候空間設計	111
附表1-4 環境清潔程度	112
附表2-1 【服務台人員】服務態度	113
附表2-2 【承辦人員】服務態度	114
附表2-3 窗口等候時間	115
附表3-1 服務人員回應需求或問題的表現	116
附表3-2 服務人員專業能力	117
附表3-3 服務人員處理流程熟悉度	118
附表4- 1 跨轄區服務	119
附表4-1a 跨轄區服務	120
附表4-2 多元繳費途徑	121
附表4-2a 多元繳費途徑	122
附表4-3 提供多元溝通管道	123
附表4-3a 提供多元溝通管道	124
附表5 就前面提及的洽公環境、人員服務及便民措施項目中，請問您最重視哪三項？	125
附表6 請問您對於本分署(辦事處)最近1年「整體清廉度」滿不滿意？	127
附表7 您對本分署(辦事處)未來1年「推動廉政工作提升清廉施政的努力」有沒有信心？	128

附表1-1 引導標示及動線規劃

調查對象：全體受訪者。

單位：人；%

受訪者屬性	樣本		總計				不滿意	不太滿意	非常不滿意	拒答/ 無意見
	樣本數	結構		滿意	非常滿意	還算滿意				
全體	1,200	100.0	100.0	97.0	63.9	33.1	0.9	0.8	0.1	2.1
洽公單位 #										
中區分署	200	16.7	100.0	100.0	77.0	23.0	0.0	0.0	0.0	0.0
新竹辦事處	200	16.7	100.0	100.0	96.0	4.0	0.0	0.0	0.0	0.0
苗栗辦事處	200	16.7	100.0	97.0	53.0	44.0	0.5	0.5	0.0	2.5
彰化辦事處	200	16.7	100.0	95.5	42.0	53.5	2.5	2.5	0.0	2.0
南投辦事處	200	16.7	100.0	96.5	64.0	32.5	2.5	2.0	0.5	1.0
雲林辦事處	200	16.7	100.0	93.0	51.5	41.5	0.0	0.0	0.0	7.0
性別										
男	637	53.1	100.0	96.7	65.3	31.4	1.1	0.9	0.2	2.2
女	546	45.5	100.0	97.4	62.3	35.2	0.7	0.7	0.0	1.8
未填答	17	1.4	100.0	94.1	64.7	29.4	0.0	0.0	0.0	5.9
年齡 #										
20-29歲	76	6.3	100.0	97.4	71.1	26.3	2.6	1.3	1.3	0.0
30-39歲	175	14.6	100.0	93.7	61.1	32.6	1.7	1.7	0.0	4.6
40-49歲	356	29.7	100.0	98.6	57.6	41.0	0.3	0.3	0.0	1.1
50-59歲	361	30.1	100.0	97.0	64.8	32.1	1.1	1.1	0.0	1.9
60歲以上	215	17.9	100.0	97.2	71.6	25.6	0.5	0.5	0.0	2.3
未填答	17	1.4	100.0	94.1	76.5	17.6	0.0	0.0	0.0	5.9
教育程度 #										
國小及以下	45	3.8	100.0	100.0	75.6	24.4	0.0	0.0	0.0	0.0
國(初)中	149	12.4	100.0	96.0	63.8	32.2	0.7	0.7	0.0	3.4
高中(職)	404	33.7	100.0	97.0	61.6	35.4	0.7	0.7	0.0	2.2
大學(專)	497	41.4	100.0	96.8	61.4	35.4	1.0	0.8	0.2	2.2
研究所以上	76	6.3	100.0	97.4	80.3	17.1	2.6	2.6	0.0	0.0
未填答	29	2.4	100.0	100.0	79.3	20.7	0.0	0.0	0.0	0.0
職業別 #										
地政士	102	8.5	100.0	100.0	71.6	28.4	0.0	0.0	0.0	0.0
一般民眾	1,053	87.8	100.0	96.7	62.9	33.8	1.0	0.9	0.1	2.3
未填答	45	3.8	100.0	97.8	71.1	26.7	0.0	0.0	0.0	2.2

註1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

#表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.將量表之選項合併為二項進行檢定，例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」與「不太滿意」合併為「不滿意」，「無意見」視為遺漏值。

4.各題答案如有不知道或拒答，亦不加入檢定中。

5.交叉表所列之數值為修正選項後之檢定值，不過，表中仍維持原變數選項分類。

6.橫列百分比加總應該等於100%，有些不等於100%是因為四捨五入的關係。

7.四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.01之誤差。

附表1-2 各項服務設施便利性

調查對象：全體受訪者。

單位：人；%

受訪者屬性	樣本		總計				不滿意	不太滿意	非常不滿意	拒答/ 無意見
	樣本數	結構		滿意	非常滿意	還算滿意				
全體	1,200	100.0	100.0	97.8	66.7	31.1	0.8	0.6	0.3	1.4
洽公單位	#									
中區分署	200	16.7	100.0	99.5	81.0	18.5	0.0	0.0	0.0	0.5
新竹辦事處	200	16.7	100.0	100.0	95.5	4.5	0.0	0.0	0.0	0.0
苗栗辦事處	200	16.7	100.0	97.5	54.0	43.5	1.0	1.0	0.0	1.5
彰化辦事處	200	16.7	100.0	97.0	44.5	52.5	2.0	1.0	1.0	1.0
南投辦事處	200	16.7	100.0	98.0	67.5	30.5	2.0	1.5	0.5	0.0
雲林辦事處	200	16.7	100.0	94.5	57.5	37.0	0.0	0.0	0.0	5.5
性別	#									
男	637	53.1	100.0	97.3	68.4	28.9	0.9	0.6	0.3	1.7
女	546	45.5	100.0	98.2	64.5	33.7	0.7	0.5	0.2	1.1
未填答	17	1.4	100.0	100.0	70.6	29.4	0.0	0.0	0.0	0.0
年齡	#									
20-29歲	76	6.3	100.0	98.7	69.7	28.9	1.3	1.3	0.0	0.0
30-39歲	175	14.6	100.0	96.6	68.6	28.0	0.6	0.0	0.6	2.9
40-49歲	356	29.7	100.0	98.6	62.6	36.0	0.6	0.3	0.3	0.8
50-59歲	361	30.1	100.0	97.0	65.4	31.6	1.4	1.4	0.0	1.7
60歲以上	215	17.9	100.0	98.6	73.0	25.6	0.0	0.0	0.0	1.4
未填答	17	1.4	100.0	94.1	64.7	29.4	5.9	0.0	5.9	0.0
教育程度	#									
國小及以下	45	3.8	100.0	97.8	80.0	17.8	0.0	0.0	0.0	2.2
國(初)中	149	12.4	100.0	98.0	69.1	28.9	0.0	0.0	0.0	2.0
高中(職)	404	33.7	100.0	97.5	63.6	33.9	1.0	0.7	0.2	1.5
大學(專)	497	41.4	100.0	97.4	64.6	32.8	1.2	0.8	0.4	1.4
研究所以上	76	6.3	100.0	100.0	78.9	21.1	0.0	0.0	0.0	0.0
未填答	29	2.4	100.0	100.0	79.3	20.7	0.0	0.0	0.0	0.0
職業別	#									
地政士	102	8.5	100.0	100.0	74.5	25.5	0.0	0.0	0.0	0.0
一般民眾	1,053	87.8	100.0	97.4	65.6	31.8	0.9	0.7	0.3	1.6
未填答	45	3.8	100.0	100.0	73.3	26.7	0.0	0.0	0.0	0.0

註1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

#表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.將量表之選項合併為二項進行檢定，例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」與「不太滿意」合併為「不滿意」，「無意見」視為遺漏值。

4.各題答案如有不知道或拒答，亦不加入檢定中。

5.交叉表所列之數值為修正選項後之檢定值，不過，表中仍維持原變數選項分類。

6.橫列百分比加總應該等於100%，有些不等於100%是因為四捨五入的關係。

7.四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.01之誤差。

附表1-3 等候空間設計

調查對象：全體受訪者。

單位：人；%

受訪者屬性	樣本		總計				不滿意	不太滿意	非常不滿意	拒答/ 無意見
	樣本數	結構		滿意	非常滿意	還算滿意				
全體	1,200	100.0	100.0	97.3	65.0	32.3	1.1	1.1	0.0	1.6
洽公單位	#									
中區分署	200	16.7	100.0	99.5	81.5	18.0	0.0	0.0	0.0	0.5
新竹辦事處	200	16.7	100.0	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
苗栗辦事處	200	16.7	100.0	98.5	63.5	35.0	0.0	0.0	0.0	1.5
彰化辦事處	200	16.7	100.0	95.0	46.5	48.5	3.5	3.5	0.0	1.5
南投辦事處	200	16.7	100.0	97.5	61.5	36.0	2.0	2.0	0.0	0.5
雲林辦事處	200	16.7	100.0	93.5	57.0	36.5	1.0	1.0	0.0	5.5
性別										
男	637	53.1	100.0	97.2	64.8	32.3	1.1	1.1	0.0	1.7
女	546	45.5	100.0	97.4	64.8	32.6	1.1	1.1	0.0	1.5
未填答	17	1.4	100.0	100.0	76.5	23.5	0.0	0.0	0.0	0.0
年齡	#									
20-29歲	76	6.3	100.0	97.4	72.4	25.0	2.6	2.6	0.0	0.0
30-39歲	175	14.6	100.0	96.6	63.4	33.1	0.0	0.0	0.0	3.4
40-49歲	356	29.7	100.0	97.2	59.6	37.6	1.4	1.4	0.0	1.4
50-59歲	361	30.1	100.0	97.5	65.1	32.4	1.1	1.1	0.0	1.4
60歲以上	215	17.9	100.0	97.7	71.2	26.5	0.9	0.9	0.0	1.4
未填答	17	1.4	100.0	100.0	82.4	17.6	0.0	0.0	0.0	0.0
教育程度	#									
國小及以下	45	3.8	100.0	95.6	84.4	11.1	2.2	2.2	0.0	2.2
國(初)中	149	12.4	100.0	96.6	62.4	34.2	0.7	0.7	0.0	2.7
高中(職)	404	33.7	100.0	97.8	62.6	35.1	0.7	0.7	0.0	1.5
大學(專)	497	41.4	100.0	97.0	62.8	34.2	1.4	1.4	0.0	1.6
研究所以上	76	6.3	100.0	98.7	78.9	19.7	1.3	1.3	0.0	0.0
未填答	29	2.4	100.0	100.0	82.8	17.2	0.0	0.0	0.0	0.0
職業別	#									
地政士	102	8.5	100.0	100.0	74.5	25.5	0.0	0.0	0.0	0.0
一般民眾	1,053	87.8	100.0	97.1	63.8	33.2	1.2	1.2	0.0	1.7
未填答	45	3.8	100.0	97.8	71.1	26.7	0.0	0.0	0.0	2.2

註1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

#表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.將量表之選項合併為二項進行檢定，例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」與「不太滿意」合併為「不滿意」，「無意見」視為遺漏值。

4.各題答案如有不知道或拒答，亦不加入檢定中。

5.交叉表所列之數值為修正選項後之檢定值，不過，表中仍維持原變數選項分類。

6.橫列百分比加總應該等於100%，有些不等於100%是因為四捨五入的關係。

7.四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.01之誤差。

附表1-4 環境清潔程度

調查對象：全體受訪者。

單位：人；%

受訪者屬性	樣本		總計				不滿意	不太滿意	非常不滿意	拒答/ 無意見
	樣本數	結構		滿意	非常滿意	還算滿意				
全體	1,200	100.0	100.0	97.3	63.6	33.7	0.8	0.7	0.2	1.9
洽公單位	#									
中區分署	200	16.7	100.0	99.5	78.0	21.5	0.0	0.0	0.0	0.5
新竹辦事處	200	16.7	100.0	100.0	68.0	32.0	0.0	0.0	0.0	0.0
苗栗辦事處	200	16.7	100.0	98.5	63.5	35.0	0.0	0.0	0.0	1.5
彰化辦事處	200	16.7	100.0	95.0	46.0	49.0	3.5	3.0	0.5	1.5
南投辦事處	200	16.7	100.0	98.5	70.5	28.0	0.5	0.0	0.5	1.0
雲林辦事處	200	16.7	100.0	92.0	55.5	36.5	1.0	1.0	0.0	7.0
性別	#									
男	637	53.1	100.0	97.2	65.3	31.9	0.8	0.5	0.3	2.0
女	546	45.5	100.0	97.3	61.0	36.3	0.9	0.9	0.0	1.8
未填答	17	1.4	100.0	100.0	82.4	17.6	0.0	0.0	0.0	0.0
年齡	#									
20-29歲	76	6.3	100.0	98.7	71.1	27.6	0.0	0.0	0.0	1.3
30-39歲	175	14.6	100.0	96.6	62.3	34.3	0.6	0.6	0.0	2.9
40-49歲	356	29.7	100.0	97.2	58.1	39.0	0.8	0.6	0.3	2.0
50-59歲	361	30.1	100.0	97.2	62.0	35.2	0.8	0.8	0.0	1.9
60歲以上	215	17.9	100.0	97.7	72.1	25.6	0.9	0.9	0.0	1.4
未填答	17	1.4	100.0	94.1	82.4	11.8	5.9	0.0	5.9	0.0
教育程度	#									
國小及以下	45	3.8	100.0	95.6	82.2	13.3	2.2	2.2	0.0	2.2
國(初)中	149	12.4	100.0	96.6	61.1	35.6	0.7	0.7	0.0	2.7
高中(職)	404	33.7	100.0	96.8	63.6	33.2	0.7	0.5	0.2	2.5
大學(專)	497	41.4	100.0	97.6	59.6	38.0	1.0	0.8	0.2	1.4
研究所以上	76	6.3	100.0	98.7	73.7	25.0	0.0	0.0	0.0	1.3
未填答	29	2.4	100.0	100.0	89.7	10.3	0.0	0.0	0.0	0.0
職業別	#									
地政士	102	8.5	100.0	99.0	72.5	26.5	0.0	0.0	0.0	1.0
一般民眾	1,053	87.8	100.0	97.1	62.3	34.8	0.9	0.8	0.2	2.0
未填答	45	3.8	100.0	97.8	73.3	24.4	0.0	0.0	0.0	2.2

註1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

#表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.將量表之選項合併為二項進行檢定，例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」與「不太滿意」合併為「不滿意」，「無意見」視為遺漏值。

4.各題答案如有不知道或拒答，亦不加入檢定中。

5.交叉表所列之數值為修正選項後之檢定值，不過，表中仍維持原變數選項分類。

6.橫列百分比加總應該等於100%，有些不等於100%是因為四捨五入的關係。

7.四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.01之誤差。

附表2-1 【服務台人員】服務態度

調查對象：全體受訪者。

單位：人；%

受訪者屬性	樣本		總計				不滿意	不太滿意	非常不滿意	拒答/ 無意見
	樣本數	結構		滿意	非常滿意	還算滿意				
全體	1,200	100.0	100.0	97.9	67.5	30.4	1.3	1.1	0.2	0.8
洽公單位 #										
中區分署	200	16.7	100.0	100.0	86.0	14.0	0.0	0.0	0.0	0.0
新竹辦事處	200	16.7	100.0	98.5	61.5	37.0	0.0	0.0	0.0	1.5
苗栗辦事處	200	16.7	100.0	97.5	68.0	29.5	1.0	1.0	0.0	1.5
彰化辦事處	200	16.7	100.0	96.5	50.5	46.0	3.5	3.5	0.0	0.0
南投辦事處	200	16.7	100.0	98.5	78.5	20.0	1.5	0.5	1.0	0.0
雲林辦事處	200	16.7	100.0	96.5	60.5	36.0	1.5	1.5	0.0	2.0
性別										
男	637	53.1	100.0	97.8	69.1	28.7	1.4	1.1	0.3	0.8
女	546	45.5	100.0	98.0	64.8	33.2	1.1	1.1	0.0	0.9
未填答	17	1.4	100.0	100.0	94.1	5.9	0.0	0.0	0.0	0.0
年齡 #										
20-29歲	76	6.3	100.0	100.0	69.7	30.3	0.0	0.0	0.0	0.0
30-39歲	175	14.6	100.0	100.0	65.1	34.9	0.0	0.0	0.0	0.0
40-49歲	356	29.7	100.0	96.3	62.6	33.7	2.5	2.5	0.0	1.1
50-59歲	361	30.1	100.0	97.5	66.5	31.0	1.1	0.8	0.3	1.4
60歲以上	215	17.9	100.0	99.1	77.2	21.9	0.5	0.5	0.0	0.5
未填答	17	1.4	100.0	94.1	82.4	11.8	5.9	0.0	5.9	0.0
教育程度 #										
國小及以下	45	3.8	100.0	100.0	84.4	15.6	0.0	0.0	0.0	0.0
國(初)中	149	12.4	100.0	98.0	63.8	34.2	0.7	0.7	0.0	1.3
高中(職)	404	33.7	100.0	97.3	62.9	34.4	1.5	1.2	0.2	1.2
大學(專)	497	41.4	100.0	97.8	70.2	27.6	1.6	1.4	0.2	0.6
研究所以上	76	6.3	100.0	100.0	68.4	31.6	0.0	0.0	0.0	0.0
未填答	29	2.4	100.0	100.0	75.9	24.1	0.0	0.0	0.0	0.0
職業別 #										
地政士	102	8.5	100.0	100.0	76.5	23.5	0.0	0.0	0.0	0.0
一般民眾	1,053	87.8	100.0	97.8	66.2	31.6	1.4	1.2	0.2	0.8
未填答	45	3.8	100.0	95.6	77.8	17.8	0.0	0.0	0.0	4.4

註1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

#表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.將量表之選項合併為二項進行檢定，例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」與「不太滿意」合併為「不滿意」，「無意見」視為遺漏值。

4.各題答案如有不知道或拒答，亦不加入檢定中。

5.交叉表所列之數值為修正選項後之檢定值，不過，表中仍維持原變數選項分類。

6.橫列百分比加總應該等於100%，有些不等於100%是因為四捨五入的關係。

7.四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.01之誤差。

附表2-2 【承辦人員】服務態度

調查對象：全體受訪者。

單位：人；%

受訪者屬性	樣本		總計				不滿意	不太滿意	非常不滿意	拒答/ 無意見
	樣本數	結構		滿意	非常滿意	還算滿意				
全體	1,200	100.0	100.0	98.4	68.9	29.5	0.8	0.7	0.1	0.8
洽公單位	#									
中區分署	200	16.7	100.0	100.0	88.5	11.5	0.0	0.0	0.0	0.0
新竹辦事處	200	16.7	100.0	98.0	59.5	38.5	0.0	0.0	0.0	2.0
苗栗辦事處	200	16.7	100.0	99.5	73.0	26.5	0.0	0.0	0.0	0.5
彰化辦事處	200	16.7	100.0	97.5	53.0	44.5	2.5	2.5	0.0	0.0
南投辦事處	200	16.7	100.0	98.5	75.5	23.0	1.5	1.0	0.5	0.0
雲林辦事處	200	16.7	100.0	97.0	64.0	33.0	0.5	0.5	0.0	2.5
性別	#									
男	637	53.1	100.0	98.6	70.8	27.8	0.6	0.5	0.2	0.8
女	546	45.5	100.0	98.2	66.1	32.1	0.9	0.9	0.0	0.9
未填答	17	1.4	100.0	100.0	88.2	11.8	0.0	0.0	0.0	0.0
年齡	#									
20-29歲	76	6.3	100.0	98.7	71.1	27.6	1.3	1.3	0.0	0.0
30-39歲	175	14.6	100.0	99.4	69.1	30.3	0.6	0.6	0.0	0.0
40-49歲	356	29.7	100.0	97.8	64.0	33.7	1.4	1.4	0.0	0.8
50-59歲	361	30.1	100.0	98.3	67.9	30.5	0.3	0.3	0.0	1.4
60歲以上	215	17.9	100.0	99.1	76.3	22.8	0.0	0.0	0.0	0.9
未填答	17	1.4	100.0	94.1	88.2	5.9	5.9	0.0	5.9	0.0
教育程度	#									
國小及以下	45	3.8	100.0	100.0	77.8	22.2	0.0	0.0	0.0	0.0
國(初)中	149	12.4	100.0	97.3	63.8	33.6	0.0	0.0	0.0	2.7
高中(職)	404	33.7	100.0	98.3	64.9	33.4	0.5	0.2	0.2	1.2
大學(專)	497	41.4	100.0	98.4	71.4	27.0	1.4	1.4	0.0	0.2
研究所以上	76	6.3	100.0	100.0	73.7	26.3	0.0	0.0	0.0	0.0
未填答	29	2.4	100.0	100.0	82.8	17.2	0.0	0.0	0.0	0.0
職業別	#									
地政士	102	8.5	100.0	100.0	80.4	19.6	0.0	0.0	0.0	0.0
一般民眾	1,053	87.8	100.0	98.3	67.0	31.2	0.9	0.8	0.1	0.9
未填答	45	3.8	100.0	97.8	86.7	11.1	0.0	0.0	0.0	2.2

註1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

#表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.將量表之選項合併為二項進行檢定，例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」與「不太滿意」合併為「不滿意」，「無意見」視為遺漏值。

4.各題答案如有不知道或拒答，亦不加入檢定中。

5.交叉表所列之數值為修正選項後之檢定值，不過，表中仍維持原變數選項分類。

6.橫列百分比加總應該等於100%，有些不等於100%是因為四捨五入的關係。

7.四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.01之誤差。

附表2-3 窗口等候時間

調查對象：全體受訪者。

單位：人；%

受訪者屬性	樣本		總計				不滿意	不太滿意	非常不滿意	拒答/ 無意見
	樣本數	結構		滿意	非常滿意	還算滿意				
全體	1,200	100.0	100.0	96.4	59.3	37.2	2.7	1.7	1.0	0.9
洽公單位 *										
中區分署	200	16.7	100.0	98.5	69.5	29.0	1.5	1.0	0.5	0.0
新竹辦事處	200	16.7	100.0	98.5	68.5	30.0	0.0	0.0	0.0	1.5
苗栗辦事處	200	16.7	100.0	96.5	55.5	41.0	2.0	2.0	0.0	1.5
彰化辦事處	200	16.7	100.0	92.5	50.0	42.5	7.0	2.5	4.5	0.5
南投辦事處	200	16.7	100.0	94.5	58.0	36.5	4.5	3.5	1.0	1.0
雲林辦事處	200	16.7	100.0	98.0	54.0	44.0	1.0	1.0	0.0	1.0
性別										
男	637	53.1	100.0	96.4	59.7	36.7	2.7	1.6	1.1	0.9
女	546	45.5	100.0	96.3	58.2	38.1	2.7	1.8	0.9	0.9
未填答	17	1.4	100.0	100.0	76.5	23.5	0.0	0.0	0.0	0.0
年齡 #										
20-29歲	76	6.3	100.0	96.1	68.4	27.6	3.9	3.9	0.0	0.0
30-39歲	175	14.6	100.0	96.0	62.3	33.7	2.9	1.7	1.1	1.1
40-49歲	356	29.7	100.0	95.8	56.2	39.6	3.9	2.5	1.4	0.3
50-59歲	361	30.1	100.0	96.4	56.0	40.4	2.2	1.1	1.1	1.4
60歲以上	215	17.9	100.0	98.1	64.7	33.5	0.5	0.5	0.0	1.4
未填答	17	1.4	100.0	94.1	52.9	41.2	5.9	0.0	5.9	0.0
教育程度 #										
國小及以下	45	3.8	100.0	97.8	80.0	17.8	2.2	2.2	0.0	0.0
國(初)中	149	12.4	100.0	97.3	56.4	40.9	0.7	0.7	0.0	2.0
高中(職)	404	33.7	100.0	96.5	56.2	40.3	2.5	1.5	1.0	1.0
大學(專)	497	41.4	100.0	95.6	59.4	36.2	3.6	2.0	1.6	0.8
研究所以上	76	6.3	100.0	97.4	65.8	31.6	2.6	2.6	0.0	0.0
未填答	29	2.4	100.0	100.0	65.5	34.5	0.0	0.0	0.0	0.0
職業別 #										
地政士	102	8.5	100.0	98.0	63.7	34.3	1.0	1.0	0.0	1.0
一般民眾	1,053	87.8	100.0	96.1	58.7	37.4	2.9	1.8	1.1	0.9
未填答	45	3.8	100.0	100.0	62.2	37.8	0.0	0.0	0.0	0.0

註1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

#表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.將量表之選項合併為二項進行檢定，例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」與「不太滿意」合併為「不滿意」，「無意見」視為遺漏值。

4.各題答案如有不知道或拒答，亦不加入檢定中。

5.交叉表所列之數值為修正選項後之檢定值，不過，表中仍維持原變數選項分類。

6.橫列百分比加總應該等於100%，有些不等於100%是因為四捨五入的關係。

7.四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.01之誤差。

附表3-1 服務人員回應需求或問題的表現

調查對象：全體受訪者。

單位：人；%

受訪者屬性	樣本		總計				不滿意	不太滿意	非常不滿意	拒答/ 無意見
	樣本數	結構		滿意	非常滿意	還算滿意				
全體	1,200	100.0	100.0	99.0	66.8	32.2	0.5	0.4	0.1	0.5
洽公單位 #										
中區分署	200	16.7	100.0	99.5	87.0	12.5	0.0	0.0	0.0	0.5
新竹辦事處	200	16.7	100.0	98.5	71.5	27.0	0.0	0.0	0.0	1.5
苗栗辦事處	200	16.7	100.0	99.5	64.0	35.5	0.0	0.0	0.0	0.5
彰化辦事處	200	16.7	100.0	99.5	50.0	49.5	0.5	0.5	0.0	0.0
南投辦事處	200	16.7	100.0	98.0	69.0	29.0	1.5	1.0	0.5	0.5
雲林辦事處	200	16.7	100.0	99.0	59.5	39.5	1.0	1.0	0.0	0.0
性別 #										
男	637	53.1	100.0	98.4	66.2	32.2	0.8	0.6	0.2	0.8
女	546	45.5	100.0	99.6	66.8	32.8	0.2	0.2	0.0	0.2
未填答	17	1.4	100.0	100.0	88.2	11.8	0.0	0.0	0.0	0.0
年齡 #										
20-29歲	76	6.3	100.0	98.7	69.7	28.9	1.3	1.3	0.0	0.0
30-39歲	175	14.6	100.0	100.0	71.4	28.6	0.0	0.0	0.0	0.0
40-49歲	356	29.7	100.0	98.6	57.6	41.0	0.6	0.6	0.0	0.8
50-59歲	361	30.1	100.0	99.2	67.9	31.3	0.3	0.3	0.0	0.6
60歲以上	215	17.9	100.0	99.1	74.4	24.7	0.5	0.5	0.0	0.5
未填答	17	1.4	100.0	94.1	82.4	11.8	5.9	0.0	5.9	0.0
教育程度 #										
國小及以下	45	3.8	100.0	100.0	91.1	8.9	0.0	0.0	0.0	0.0
國(初)中	149	12.4	100.0	98.7	63.8	34.9	0.7	0.7	0.0	0.7
高中(職)	404	33.7	100.0	98.8	63.6	35.1	0.5	0.2	0.2	0.7
大學(專)	497	41.4	100.0	99.0	66.6	32.4	0.6	0.6	0.0	0.4
研究所以上	76	6.3	100.0	100.0	73.7	26.3	0.0	0.0	0.0	0.0
未填答	29	2.4	100.0	100.0	75.9	24.1	0.0	0.0	0.0	0.0
職業別 #										
地政士	102	8.5	100.0	100.0	70.6	29.4	0.0	0.0	0.0	0.0
一般民眾	1,053	87.8	100.0	99.0	66.2	32.8	0.6	0.5	0.1	0.5
未填答	45	3.8	100.0	97.8	73.3	24.4	0.0	0.0	0.0	2.2

註1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

#表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.將量表之選項合併為二項進行檢定，例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」與「不太滿意」合併為「不滿意」，「無意見」視為遺漏值。

4.各題答案如有不知道或拒答，亦不加入檢定中。

5.交叉表所列之數值為修正選項後之檢定值，不過，表中仍維持原變數選項分類。

6.橫列百分比加總應該等於100%，有些不等於100%是因為四捨五入的關係。

7.四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.01之誤差。

附表3-2 服務人員專業能力

調查對象：全體受訪者。

單位：人；%

受訪者屬性	樣本		總計				不滿意	不太滿意	非常不滿意	拒答/ 無意見
	樣本數	結構		滿意	非常滿意	還算滿意				
全體	1,200	100.0	100.0	99.0	68.9	30.1	0.4	0.3	0.1	0.6
洽公單位	#									
中區分署	200	16.7	100.0	99.5	87.0	12.5	0.0	0.0	0.0	0.5
新竹辦事處	200	16.7	100.0	98.0	72.5	25.5	0.0	0.0	0.0	2.0
苗栗辦事處	200	16.7	100.0	99.5	68.0	31.5	0.0	0.0	0.0	0.5
彰化辦事處	200	16.7	100.0	99.0	53.5	45.5	0.5	0.5	0.0	0.5
南投辦事處	200	16.7	100.0	98.5	71.0	27.5	1.5	1.0	0.5	0.0
雲林辦事處	200	16.7	100.0	99.5	61.5	38.0	0.5	0.5	0.0	0.0
性別	#									
男	637	53.1	100.0	98.7	69.9	28.9	0.5	0.3	0.2	0.8
女	546	45.5	100.0	99.3	67.4	31.9	0.4	0.4	0.0	0.4
未填答	17	1.4	100.0	100.0	82.4	17.6	0.0	0.0	0.0	0.0
年齡	#									
20-29歲	76	6.3	100.0	100.0	76.3	23.7	0.0	0.0	0.0	0.0
30-39歲	175	14.6	100.0	100.0	70.9	29.1	0.0	0.0	0.0	0.0
40-49歲	356	29.7	100.0	98.3	61.2	37.1	0.8	0.8	0.0	0.8
50-59歲	361	30.1	100.0	98.6	70.6	28.0	0.3	0.3	0.0	1.1
60歲以上	215	17.9	100.0	100.0	73.5	26.5	0.0	0.0	0.0	0.0
未填答	17	1.4	100.0	94.1	82.4	11.8	5.9	0.0	5.9	0.0
教育程度	#									
國小及以下	45	3.8	100.0	100.0	84.4	15.6	0.0	0.0	0.0	0.0
國(初)中	149	12.4	100.0	99.3	67.8	31.5	0.0	0.0	0.0	0.7
高中(職)	404	33.7	100.0	98.5	65.8	32.7	0.5	0.2	0.2	1.0
大學(專)	497	41.4	100.0	99.0	68.6	30.4	0.6	0.6	0.0	0.4
研究所以上	76	6.3	100.0	100.0	78.9	21.1	0.0	0.0	0.0	0.0
未填答	29	2.4	100.0	100.0	72.4	27.6	0.0	0.0	0.0	0.0
職業別	#									
地政士	102	8.5	100.0	100.0	75.5	24.5	0.0	0.0	0.0	0.0
一般民眾	1,053	87.8	100.0	98.9	67.8	31.1	0.5	0.4	0.1	0.7
未填答	45	3.8	100.0	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0

註1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

#表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.將量表之選項合併為二項進行檢定，例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」與「不太滿意」合併為「不滿意」，「無意見」視為遺漏值。

4.各題答案如有不知道或拒答，亦不加入檢定中。

5.交叉表所列之數值為修正選項後之檢定值，不過，表中仍維持原變數選項分類。

6.橫列百分比加總應該等於100%，有些不等於100%是因為四捨五入的關係。

7.四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.01之誤差。

附表3-3 服務人員處理流程熟悉度

調查對象：全體受訪者。

單位：人：%

受訪者屬性	樣本		總計				不滿意	不太滿意	非常不滿意	拒答/ 無意見
	樣本數	結構		滿意	非常滿意	還算滿意				
全體	1,200	100.0	100.0	98.2	67.8	30.3	0.7	0.5	0.2	1.2
洽公單位 #										
中區分署	200	16.7	100.0	99.5	86.0	13.5	0.0	0.0	0.0	0.5
新竹辦事處	200	16.7	100.0	98.0	67.5	30.5	0.0	0.0	0.0	2.0
苗栗辦事處	200	16.7	100.0	97.5	66.0	31.5	0.5	0.5	0.0	2.0
彰化辦事處	200	16.7	100.0	98.5	57.0	41.5	1.0	1.0	0.0	0.5
南投辦事處	200	16.7	100.0	97.5	71.5	26.0	2.5	1.5	1.0	0.0
雲林辦事處	200	16.7	100.0	98.0	59.0	39.0	0.0	0.0	0.0	2.0
性別 #										
男	637	53.1	100.0	98.0	67.7	30.3	0.8	0.5	0.3	1.3
女	546	45.5	100.0	98.5	67.4	31.1	0.5	0.5	0.0	0.9
未填答	17	1.4	100.0	94.1	88.2	5.9	0.0	0.0	0.0	5.9
年齡 #										
20-29歲	76	6.3	100.0	97.4	75.0	22.4	1.3	0.0	1.3	1.3
30-39歲	175	14.6	100.0	100.0	66.9	33.1	0.0	0.0	0.0	0.0
40-49歲	356	29.7	100.0	97.8	61.2	36.5	0.6	0.6	0.0	1.7
50-59歲	361	30.1	100.0	97.8	68.1	29.6	1.1	1.1	0.0	1.1
60歲以上	215	17.9	100.0	98.6	75.8	22.8	0.0	0.0	0.0	1.4
未填答	17	1.4	100.0	94.1	76.5	17.6	5.9	0.0	5.9	0.0
教育程度 #										
國小及以下	45	3.8	100.0	100.0	86.7	13.3	0.0	0.0	0.0	0.0
國(初)中	149	12.4	100.0	98.0	67.1	30.9	0.0	0.0	0.0	2.0
高中(職)	404	33.7	100.0	97.8	66.1	31.7	1.0	0.7	0.2	1.2
大學(專)	497	41.4	100.0	98.0	66.8	31.2	0.8	0.6	0.2	1.2
研究所以上	76	6.3	100.0	100.0	71.1	28.9	0.0	0.0	0.0	0.0
未填答	29	2.4	100.0	100.0	75.9	24.1	0.0	0.0	0.0	0.0
職業別 #										
地政士	102	8.5	100.0	99.0	74.5	24.5	0.0	0.0	0.0	1.0
一般民眾	1,053	87.8	100.0	98.1	67.0	31.1	0.8	0.6	0.2	1.1
未填答	45	3.8	100.0	97.8	71.1	26.7	0.0	0.0	0.0	2.2

註1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

#表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.將量表之選項合併為二項進行檢定，例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」與「不太滿意」合併為「不滿意」，「無意見」視為遺漏值。

4.各題答案如有不知道或拒答，亦不加入檢定中。

5.交叉表所列之數值為修正選項後之檢定值，不過，表中仍維持原變數選項分類。

6.橫列百分比加總應該等於100%，有些不等於100%是因為四捨五入的關係。

7.四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.01之誤差。

附表4-1 跨轄區服務

調查對象：全體受訪者。

單位：人；%

受訪者屬性	樣本		總計	知道	不知道
	樣本數	結構			
全體	1,200	100.0	100.0	54.3	45.8
洽公單位 *					
中區分署	200	16.7	100.0	45.5	54.5
新竹辦事處	200	16.7	100.0	66.5	33.5
苗栗辦事處	200	16.7	100.0	61.5	38.5
彰化辦事處	200	16.7	100.0	49.0	51.0
南投辦事處	200	16.7	100.0	49.5	50.5
雲林辦事處	200	16.7	100.0	53.5	46.5
性別					
男	637	53.1	100.0	55.7	44.3
女	546	45.5	100.0	52.7	47.3
未填答	17	1.4	100.0	47.1	52.9
年齡 *					
20-29歲	76	6.3	100.0	59.2	40.8
30-39歲	175	14.6	100.0	62.3	37.7
40-49歲	356	29.7	100.0	56.5	43.5
50-59歲	361	30.1	100.0	53.5	46.5
60歲以上	215	17.9	100.0	44.7	55.3
未填答	17	1.4	100.0	41.2	58.8
教育程度 *					
國小及以下	45	3.8	100.0	44.4	55.6
國(初)中	149	12.4	100.0	40.3	59.7
高中(職)	404	33.7	100.0	50.2	49.8
大學(專)	497	41.4	100.0	60.2	39.8
研究所以上	76	6.3	100.0	68.4	31.6
未填答	29	2.4	100.0	58.6	41.4
職業別 *					
地政士	102	8.5	100.0	71.6	28.4
一般民眾	1,053	87.8	100.0	52.6	47.4
未填答	45	3.8	100.0	53.3	46.7

註 1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.各題答案如有不知道或拒答，亦不加入檢定中。

4.交叉表所列之數值為修正選項後之檢定值，不過，表中仍維持原變數選項分類。

5.橫列百分比加總應該等於100%，有些不等於100%是因為四捨五入的關係。

6.四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.01之誤差。

附表4-1a 跨轄區服務

調查對象：知道服務措施者。

單位：人；%

受訪者屬性	樣本		總計				不滿意	不太滿意	非常 不滿意	拒答/ 無意見
	樣本數	結構		滿意	非常 滿意	還算 滿意				
全體	651	100.0	100.0	86.0	51.5	34.6	0.3	0.3	0.0	13.7
洽公單位 #										
中區分署	91	14.0	100.0	85.7	69.2	16.5	1.1	1.1	0.0	13.2
新竹辦事處	133	20.4	100.0	78.2	36.8	41.4	0.0	0.0	0.0	21.8
苗栗辦事處	123	18.9	100.0	88.6	48.8	39.8	0.0	0.0	0.0	11.4
彰化辦事處	98	15.1	100.0	89.8	42.9	46.9	1.0	1.0	0.0	9.2
南投辦事處	99	15.2	100.0	88.9	64.6	24.2	0.0	0.0	0.0	11.1
雲林辦事處	107	16.4	100.0	86.9	53.3	33.6	0.0	0.0	0.0	13.1
性別 #										
男	355	54.5	100.0	85.4	53.2	32.1	0.3	0.3	0.0	14.4
女	288	44.2	100.0	86.8	49.0	37.8	0.3	0.3	0.0	12.8
未填答	8	1.2	100.0	87.5	62.5	25.0	0.0	0.0	0.0	12.5
年齡 #										
20-29歲	45	6.9	100.0	88.9	55.6	33.3	0.0	0.0	0.0	11.1
30-39歲	109	16.7	100.0	87.2	55.0	32.1	0.0	0.0	0.0	12.8
40-49歲	201	30.9	100.0	87.1	47.3	39.8	1.0	1.0	0.0	11.9
50-59歲	193	29.6	100.0	85.0	50.8	34.2	0.0	0.0	0.0	15.0
60歲以上	96	14.7	100.0	83.3	55.2	28.1	0.0	0.0	0.0	16.7
未填答	7	1.1	100.0	85.7	57.1	28.6	0.0	0.0	0.0	14.3
教育程度 #										
國小及以下	20	3.1	100.0	90.0	65.0	25.0	0.0	0.0	0.0	10.0
國(初)中	60	9.2	100.0	88.3	48.3	40.0	0.0	0.0	0.0	11.7
高中(職)	203	31.2	100.0	84.2	42.9	41.4	0.0	0.0	0.0	15.8
大學(專)	299	45.9	100.0	87.3	53.5	33.8	0.3	0.3	0.0	12.4
研究所以上	52	8.0	100.0	80.8	63.5	17.3	0.0	0.0	0.0	19.2
未填答	17	2.6	100.0	88.2	76.5	11.8	5.9	5.9	0.0	5.9
職業 #										
地政士	73	11.2	100.0	84.9	61.6	23.3	0.0	0.0	0.0	15.1
一般民眾	554	85.1	100.0	86.5	50.0	36.5	0.4	0.4	0.0	13.2
未填答	24	3.7	100.0	79.2	54.2	25.0	0.0	0.0	0.0	20.8

註1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

#表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.將量表之選項合併為二項進行檢定，例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」與「不太滿意」合併為「不滿意」，「無意見」視為遺漏值。

4.各題答案如有不知道或拒答，亦不加入檢定中。

5.交叉表所列之數值為修正選項後之檢定值，不過，表中仍維持原變數選項分類。

6.橫列百分比加總應該等於100%，有些不等於100%是因為四捨五入的關係。

7.四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.01之誤差。

附表4-2 多元繳費途徑

調查對象：全體受訪者。

單位：人；%

受訪者屬性	樣本		總計	知道	不知道
	樣本數	結構			
全體	1,200	100.0	100.0	70.3	29.7
洽公單位 *					
中區分署	200	16.7	100.0	75.5	24.5
新竹辦事處	200	16.7	100.0	56.0	44.0
苗栗辦事處	200	16.7	100.0	70.5	29.5
彰化辦事處	200	16.7	100.0	73.0	27.0
南投辦事處	200	16.7	100.0	75.5	24.5
雲林辦事處	200	16.7	100.0	71.5	28.5
性別					
男	637	53.1	100.0	71.0	29.0
女	546	45.5	100.0	69.8	30.2
未填答	17	1.4	100.0	64.7	35.3
年齡					
20-29歲	76	6.3	100.0	72.4	27.6
30-39歲	175	14.6	100.0	74.3	25.7
40-49歲	356	29.7	100.0	72.2	27.8
50-59歲	361	30.1	100.0	70.4	29.6
60歲以上	215	17.9	100.0	64.7	35.3
未填答	17	1.4	100.0	52.9	47.1
教育程度 *					
國小及以下	45	3.8	100.0	62.2	37.8
國(初)中	149	12.4	100.0	58.4	41.6
高中(職)	404	33.7	100.0	70.5	29.5
大學(專)	497	41.4	100.0	74.0	26.0
研究所以上	76	6.3	100.0	77.6	22.4
未填答	29	2.4	100.0	58.6	41.4
職業別 *					
地政士	102	8.5	100.0	82.4	17.6
一般民眾	1,053	87.8	100.0	69.2	30.8
未填答	45	3.8	100.0	68.9	31.1

註 1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.各題答案如有不知道或拒答，亦不加入檢定中。

4.交叉表所列之數值為修正選項後之檢定值，不過，表中仍維持原變數選項分類。

5.橫列百分比加總應該等於100%，有些不等於100%是因為四捨五入的關係。

6.四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.01之誤差。

附表4-2a 多元繳費途徑

調查對象：知道服務措施者。

單位：人；%

受訪者屬性	樣本		總計				不滿意	不太滿意	非常不滿意	拒答/ 無意見
	樣本數	結構		滿意	非常滿意	還算滿意				
全體	844	100.0	100.0	86.1	56.5	29.6	0.9	0.9	0.0	12.9
洽公單位 #										
中區分署	151	17.9	100.0	90.1	74.2	15.9	0.0	0.0	0.0	9.9
新竹辦事處	112	13.3	100.0	82.1	47.3	34.8	0.0	0.0	0.0	17.9
苗栗辦事處	141	16.7	100.0	83.0	48.2	34.8	0.0	0.0	0.0	17.0
彰化辦事處	146	17.3	100.0	86.3	52.1	34.2	4.8	4.8	0.0	8.9
南投辦事處	151	17.9	100.0	87.4	60.3	27.2	0.7	0.7	0.0	11.9
雲林辦事處	143	16.9	100.0	86.7	53.8	32.9	0.0	0.0	0.0	13.3
性別 #										
男	452	53.6	100.0	86.5	56.6	29.9	0.9	0.9	0.0	12.6
女	381	45.1	100.0	85.6	55.6	29.9	1.0	1.0	0.0	13.4
未填答	11	1.3	100.0	90.9	81.8	9.1	0.0	0.0	0.0	9.1
年齡 #										
20-29歲	55	6.5	100.0	89.1	63.6	25.5	1.8	1.8	0.0	9.1
30-39歲	130	15.4	100.0	85.4	57.7	27.7	1.5	1.5	0.0	13.1
40-49歲	257	30.5	100.0	91.1	55.3	35.8	1.2	1.2	0.0	7.8
50-59歲	254	30.1	100.0	84.3	53.9	30.3	0.4	0.4	0.0	15.4
60歲以上	139	16.5	100.0	79.1	57.6	21.6	0.7	0.7	0.0	20.1
未填答	9	1.1	100.0	100.0	88.9	11.1	0.0	0.0	0.0	0.0
教育程度 #										
國小及以下	28	3.3	100.0	71.4	46.4	25.0	0.0	0.0	0.0	28.6
國(初)中	87	10.3	100.0	81.6	52.9	28.7	1.1	1.1	0.0	17.2
高中(職)	285	33.8	100.0	87.0	53.0	34.0	0.4	0.4	0.0	12.6
大學(專)	368	43.6	100.0	87.0	57.6	29.3	1.6	1.6	0.0	11.4
研究所以上	59	7.0	100.0	86.4	69.5	16.9	0.0	0.0	0.0	13.6
未填答	17	2.0	100.0	100.0	82.4	17.6	0.0	0.0	0.0	0.0
職業 #										
地政士	84	10.0	100.0	89.3	69.0	20.2	3.6	3.6	0.0	7.1
一般民眾	729	86.4	100.0	86.3	55.1	31.1	0.7	0.7	0.0	13.0
未填答	31	3.7	100.0	74.2	54.8	19.4	0.0	0.0	0.0	25.8

註1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

#表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.將量表之選項合併為二項進行檢定，例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」與「不太滿意」合併為「不滿意」，「無意見」視為遺漏值。

4.各題答案如有不知道或拒答，亦不加入檢定中。

5.交叉表所列之數值為修正選項後之檢定值，不過，表中仍維持原變數選項分類。

6.橫列百分比加總應該等於100%，有些不等於100%是因為四捨五入的關係。

7.四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.01之誤差。

附表4-3 提供多元溝通管道

調查對象：全體受訪者。

單位：人；%

受訪者屬性	樣本		總計	知道	不知道
	樣本數	結構			
全體	1,200	100.0	100.0	58.5	41.5
洽公單位					
中區分署	200	16.7	100.0	60.5	39.5
新竹辦事處	200	16.7	100.0	50.0	50.0
苗栗辦事處	200	16.7	100.0	61.0	39.0
彰化辦事處	200	16.7	100.0	62.0	38.0
南投辦事處	200	16.7	100.0	58.0	42.0
雲林辦事處	200	16.7	100.0	59.5	40.5
性別					
男	637	53.1	100.0	60.0	40.0
女	546	45.5	100.0	56.6	43.4
未填答	17	1.4	100.0	64.7	35.3
年齡					
20-29歲	76	6.3	100.0	67.1	32.9
30-39歲	175	14.6	100.0	61.7	38.3
40-49歲	356	29.7	100.0	61.8	38.2
50-59歲	361	30.1	100.0	56.5	43.5
60歲以上	215	17.9	100.0	52.6	47.4
未填答	17	1.4	100.0	35.3	64.7
教育程度					
國小及以下	45	3.8	100.0	44.4	55.6
國(初)中	149	12.4	100.0	43.6	56.4
高中(職)	404	33.7	100.0	56.7	43.3
大學(專)	497	41.4	100.0	63.2	36.8
研究所以上	76	6.3	100.0	75.0	25.0
未填答	29	2.4	100.0	58.6	41.4
職業別					
地政士	102	8.5	100.0	77.5	22.5
一般民眾	1,053	87.8	100.0	56.6	43.4
未填答	45	3.8	100.0	60.0	40.0

註 1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.各題答案如有不知道或拒答，亦不加入檢定中。

4.交叉表所列之數值為修正選項後之檢定值，不過，表中仍維持原變數選項分類。

5.橫列百分比加總應該等於100%，有些不等於100%是因為四捨五入的關係。

6.四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.01之誤差。

附表4-3a 提供多元溝通管道

調查對象：知道服務措施者。

單位：人；%

受訪者屬性	樣本		總計				不滿意	不太滿意	非常不滿意	拒答/ 無意見
	樣本數	結構		滿意	非常滿意	還算滿意				
全體	702	100.0	100.0	88.6	58.7	29.9	0.1	0.1	0.0	11.3
洽公單位	#									
中區分署	121	17.2	100.0	90.1	74.4	15.7	0.0	0.0	0.0	9.9
新竹辦事處	100	14.2	100.0	87.0	51.0	36.0	0.0	0.0	0.0	13.0
苗栗辦事處	122	17.4	100.0	86.1	48.4	37.7	0.0	0.0	0.0	13.9
彰化辦事處	124	17.7	100.0	93.5	62.9	30.6	0.8	0.8	0.0	5.6
南投辦事處	116	16.5	100.0	85.3	58.6	26.7	0.0	0.0	0.0	14.7
雲林辦事處	119	17.0	100.0	89.1	55.5	33.6	0.0	0.0	0.0	10.9
性別	#									
男	382	54.4	100.0	88.2	59.2	29.1	0.0	0.0	0.0	11.8
女	309	44.0	100.0	89.0	57.3	31.7	0.3	0.3	0.0	10.7
未填答	11	1.6	100.0	90.9	81.8	9.1	0.0	0.0	0.0	9.1
年齡	#									
20-29歲	51	7.3	100.0	90.2	64.7	25.5	0.0	0.0	0.0	9.8
30-39歲	108	15.4	100.0	88.0	55.6	32.4	0.0	0.0	0.0	12.0
40-49歲	220	31.3	100.0	92.7	57.7	35.0	0.5	0.5	0.0	6.8
50-59歲	204	29.1	100.0	86.8	58.8	27.9	0.0	0.0	0.0	13.2
60歲以上	113	16.1	100.0	83.2	59.3	23.9	0.0	0.0	0.0	16.8
未填答	6	0.9	100.0	100.0	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0
教育程度	#									
國小及以下	20	2.8	100.0	80.0	55.0	25.0	0.0	0.0	0.0	20.0
國(初)中	65	9.3	100.0	89.2	58.5	30.8	0.0	0.0	0.0	10.8
高中(職)	229	32.6	100.0	90.4	59.0	31.4	0.0	0.0	0.0	9.6
大學(專)	314	44.7	100.0	88.2	56.7	31.5	0.3	0.3	0.0	11.5
研究所以上	57	8.1	100.0	86.0	64.9	21.1	0.0	0.0	0.0	14.0
未填答	17	2.4	100.0	88.2	76.5	11.8	0.0	0.0	0.0	11.8
職業	#									
地政士	79	11.3	100.0	94.9	65.8	29.1	0.0	0.0	0.0	5.1
一般民眾	596	84.9	100.0	88.6	58.1	30.5	0.2	0.2	0.0	11.2
未填答	27	3.8	100.0	70.4	51.9	18.5	0.0	0.0	0.0	29.6

註1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

#表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.將量表之選項合併為二項進行檢定，例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」與「不太滿意」合併為「不滿意」，「無意見」視為遺漏值。

4.各題答案如有不知道或拒答，亦不加入檢定中。

5.交叉表所列之數值為修正選項後之檢定值，不過，表中仍維持原變數選項分類。

6.橫列百分比加總應該等於100%，有些不等於100%是因為四捨五入的關係。

7.四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.01之誤差。

附表5 就前面提及的洽公環境、人員服務及便民措施項目中，請問您最重視哪三項？

調查對象：全體受訪者。

單位：人；%

受訪者屬性	樣本		引導標示 及動線規 劃	各項服務 設施便利 性	等候空間 設計	環境清潔 程度	【服務台 人員】服 務態度	【承辦人 員】服務 態度	窗口等候 時間
	樣本數	結構							
全體	1,200	100.0	28.3	28.9	17.3	21.3	39.8	47.2	28.1
洽公單位									
中區分署	200	16.7	41.5	39.5	18.5	24.5	46.0	51.0	35.5
新竹辦事處	200	16.7	6.5	3.5	6.0	30.5	2.0	67.5	13.5
苗栗辦事處	200	16.7	30.5	30.5	19.0	24.0	50.5	41.0	30.5
彰化辦事處	200	16.7	26.5	32.0	12.0	12.0	54.5	32.5	28.0
南投辦事處	200	16.7	41.0	43.5	30.0	16.5	44.0	47.0	33.5
雲林辦事處	200	16.7	24.0	24.5	18.0	20.5	41.5	44.0	27.5
性別									
男	637	53.1	28.1	27.9	17.6	21.7	39.4	45.7	28.1
女	546	45.5	28.4	29.9	16.5	20.5	39.9	48.7	27.5
未填答	17	1.4	35.3	35.3	29.4	35.3	47.1	52.9	47.1
年齡									
20-29歲	76	6.3	38.2	26.3	18.4	28.9	38.2	48.7	25.0
30-39歲	175	14.6	26.3	26.3	22.9	24.6	36.6	49.1	29.1
40-49歲	356	29.7	27.5	27.5	17.4	18.0	39.3	45.5	27.5
50-59歲	361	30.1	26.3	26.3	14.7	23.0	36.3	44.6	33.0
60歲以上	215	17.9	30.2	35.8	15.3	18.1	49.3	52.1	20.5
未填答	17	1.4	41.2	64.7	29.4	29.4	41.2	47.1	35.3
教育程度									
國小及以下	45	3.8	37.8	40.0	20.0	24.4	55.6	42.2	44.4
國(初)中	149	12.4	28.9	22.8	18.1	16.8	39.6	38.3	20.8
高中(職)	404	33.7	19.8	27.2	16.3	21.0	35.4	47.5	29.7
大學(專)	497	41.4	32.4	32.6	17.7	21.7	41.9	49.9	26.2
研究所以上	76	6.3	34.2	18.4	18.4	26.3	40.8	52.6	28.9
未填答	29	2.4	44.8	31.0	10.3	24.1	37.9	34.5	48.3
職業別									
地政士	102	8.5	33.3	40.2	23.5	20.6	44.1	42.2	37.3
一般民眾	1,053	87.8	27.3	27.7	17.0	21.3	38.7	48.0	27.0
未填答	45	3.8	42.2	31.1	8.9	24.4	55.6	40.0	33.3

附表5 就前面提及的洽公環境、人員服務及便民措施項目中，請問您最重視哪三項？(續完)

調查對象：全體受訪者。

單位：人；%

受訪者屬性	樣本		服務人員 回應需求 或問題的 表現	服務人員 專業能力	服務人員 處理流程 熟悉度	跨轄區服 務	多元繳費 途徑	提供多元 溝通管道	未填答
	樣本數	結構							
全體	1,200	100.0	49.2	42.6	28.1	25.3	28.9	22.1	0.6
洽公單位									
中區分署	200	16.7	46.5	43.0	34.0	29.5	28.0	19.0	2.0
新竹辦事處	200	16.7	65.5	57.5	20.5	25.0	51.0	30.5	0.0
苗栗辦事處	200	16.7	47.5	40.0	27.5	31.0	22.5	20.0	1.5
彰化辦事處	200	16.7	38.0	39.5	31.0	16.0	15.5	15.0	0.0
南投辦事處	200	16.7	52.5	37.5	26.5	30.0	36.5	35.5	0.0
雲林辦事處	200	16.7	45.0	38.0	29.0	20.0	20.0	12.5	0.0
性別									
男	637	53.1	50.2	41.9	27.2	25.9	28.9	23.1	0.8
女	546	45.5	47.4	42.7	28.6	23.8	28.6	20.5	0.4
未填答	17	1.4	64.7	64.7	47.1	47.1	41.2	35.3	0.0
年齡									
20-29歲	76	6.3	60.5	30.3	28.9	35.5	35.5	28.9	0.0
30-39歲	175	14.6	48.6	42.3	26.9	20.6	22.9	21.7	0.0
40-49歲	356	29.7	48.9	42.7	26.4	23.3	28.4	18.5	0.3
50-59歲	361	30.1	46.5	45.2	28.3	26.6	30.5	23.5	0.3
60歲以上	215	17.9	50.2	42.3	30.2	27.0	28.8	22.8	2.3
未填答	17	1.4	52.9	47.1	41.2	17.6	41.2	29.4	0.0
教育程度									
國小及以下	45	3.8	62.2	37.8	20.0	35.6	35.6	28.9	0.0
國(初)中	149	12.4	47.0	38.3	27.5	24.2	34.9	24.8	2.0
高中(職)	404	33.7	46.5	44.8	29.5	24.5	30.4	22.5	0.5
大學(專)	497	41.4	49.5	40.6	28.6	22.9	24.5	18.9	0.4
研究所以上	76	6.3	56.6	56.6	27.6	36.8	35.5	32.9	0.0
未填答	29	2.4	51.7	37.9	17.2	34.5	24.1	17.2	0.0
職業別									
地政士	102	8.5	41.2	36.3	35.3	30.4	20.6	20.6	0.0
一般民眾	1,053	87.8	49.9	43.2	27.6	24.6	29.9	22.5	0.7
未填答	45	3.8	51.1	42.2	22.2	28.9	24.4	15.6	0.0

附表6 請問您對於本分署(辦事處)最近1年「整體清廉度」滿不滿意？

調查對象：全體受訪者。

單位：人；%

受訪者屬性	樣本		總計				不滿意	不太滿意	非常不滿意	拒答/ 無意見
	樣本數	結構		滿意	非常滿意	還算滿意				
全體	1,200	100.0	100.0	92.3	57.2	35.2	0.3	0.1	0.2	7.4
洽公單位	#									
中區分署	200	16.7	100.0	91.5	69.5	22.0	0.0	0.0	0.0	8.5
新竹辦事處	200	16.7	100.0	95.5	56.0	39.5	0.0	0.0	0.0	4.5
苗栗辦事處	200	16.7	100.0	90.5	51.5	39.0	0.0	0.0	0.0	9.5
彰化辦事處	200	16.7	100.0	95.0	46.0	49.0	1.0	0.0	1.0	4.0
南投辦事處	200	16.7	100.0	92.0	61.0	31.0	0.5	0.5	0.0	7.5
雲林辦事處	200	16.7	100.0	89.5	59.0	30.5	0.0	0.0	0.0	10.5
性別	#									
男	637	53.1	100.0	93.2	59.7	33.6	0.2	0.0	0.2	6.6
女	546	45.5	100.0	91.2	54.0	37.2	0.4	0.2	0.2	8.4
未填答	17	1.4	100.0	94.1	64.7	29.4	0.0	0.0	0.0	5.9
年齡	#									
20-29歲	76	6.3	100.0	98.7	75.0	23.7	0.0	0.0	0.0	1.3
30-39歲	175	14.6	100.0	91.4	60.0	31.4	0.6	0.0	0.6	8.0
40-49歲	356	29.7	100.0	93.8	53.1	40.7	0.6	0.3	0.3	5.6
50-59歲	361	30.1	100.0	92.0	55.4	36.6	0.0	0.0	0.0	8.0
60歲以上	215	17.9	100.0	89.3	59.1	30.2	0.0	0.0	0.0	10.7
未填答	17	1.4	100.0	88.2	47.1	41.2	0.0	0.0	0.0	11.8
教育程度	#									
國小及以下	45	3.8	100.0	84.4	68.9	15.6	0.0	0.0	0.0	15.6
國(初)中	149	12.4	100.0	87.9	49.7	38.3	0.0	0.0	0.0	12.1
高中(職)	404	33.7	100.0	92.8	50.7	42.1	0.2	0.2	0.0	6.9
大學(專)	497	41.4	100.0	92.8	60.2	32.6	0.4	0.0	0.4	6.8
研究所以上	76	6.3	100.0	98.7	71.1	27.6	0.0	0.0	0.0	1.3
未填答	29	2.4	100.0	96.6	79.3	17.2	0.0	0.0	0.0	3.4
職業別	#									
地政士	102	8.5	100.0	98.0	69.6	28.4	0.0	0.0	0.0	2.0
一般民眾	1,053	87.8	100.0	91.5	55.8	35.6	0.3	0.1	0.2	8.3
未填答	45	3.8	100.0	100.0	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0

註1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

#表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.將量表之選項合併為二項進行檢定，例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」與「不太滿意」合併為「不滿意」，「無意見」視為遺漏值。

4.各題答案如有不知道或拒答，亦不加入檢定中。

5.交叉表所列之數值為修正選項後之檢定值，不過，表中仍維持原變數選項分類。

6.橫列百分比加總應該等於100%，有些不等於100%是因為四捨五入的關係。

7.四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.01之誤差。

附表7 請問您對本分署(辦事處)未來1年「推動廉政工作提升清廉施政的努力」有沒有信心？

調查對象：全體受訪者。

單位：人；%

受訪者屬性	樣本		總計				沒信心	不太有信心	完全沒信心	拒答/無意見
	樣本數	結構		有信心	非常有信心	還算有信心				
全體	1,200	100.0	100.0	90.6	56.1	34.5	0.6	0.3	0.3	8.8
洽公單位	#									
中區分署	200	16.7	100.0	93.0	65.0	28.0	0.0	0.0	0.0	7.0
新竹辦事處	200	16.7	100.0	90.5	58.0	32.5	0.0	0.0	0.0	9.5
苗栗辦事處	200	16.7	100.0	88.0	50.0	38.0	1.5	1.0	0.5	10.5
彰化辦事處	200	16.7	100.0	94.5	45.5	49.0	0.5	0.0	0.5	5.0
南投辦事處	200	16.7	100.0	91.5	58.5	33.0	0.5	0.0	0.5	8.0
雲林辦事處	200	16.7	100.0	86.0	59.5	26.5	1.0	1.0	0.0	13.0
性別	#									
男	637	53.1	100.0	90.9	59.7	31.2	0.5	0.5	0.0	8.6
女	546	45.5	100.0	90.1	51.5	38.6	0.7	0.2	0.5	9.2
未填答	17	1.4	100.0	94.1	70.6	23.5	0.0	0.0	0.0	5.9
年齡	#									
20-29歲	76	6.3	100.0	98.7	76.3	22.4	0.0	0.0	0.0	1.3
30-39歲	175	14.6	100.0	88.0	57.1	30.9	1.7	1.1	0.6	10.3
40-49歲	356	29.7	100.0	91.3	49.4	41.9	0.8	0.3	0.6	7.9
50-59歲	361	30.1	100.0	90.3	54.6	35.7	0.3	0.3	0.0	9.4
60歲以上	215	17.9	100.0	88.4	60.5	27.9	0.0	0.0	0.0	11.6
未填答	17	1.4	100.0	100.0	70.6	29.4	0.0	0.0	0.0	0.0
教育程度	#									
國小及以下	45	3.8	100.0	86.7	68.9	17.8	0.0	0.0	0.0	13.3
國(初)中	149	12.4	100.0	85.2	47.7	37.6	0.0	0.0	0.0	14.8
高中(職)	404	33.7	100.0	90.6	50.0	40.6	1.0	0.7	0.2	8.4
大學(專)	497	41.4	100.0	90.9	58.4	32.6	0.6	0.2	0.4	8.5
研究所以上	76	6.3	100.0	98.7	72.4	26.3	0.0	0.0	0.0	1.3
未填答	29	2.4	100.0	96.6	82.8	13.8	0.0	0.0	0.0	3.4
職業別	#									
地政士	102	8.5	100.0	98.0	73.5	24.5	0.0	0.0	0.0	2.0
一般民眾	1,053	87.8	100.0	89.6	54.2	35.3	0.6	0.3	0.3	9.9
未填答	45	3.8	100.0	97.8	60.0	37.8	2.2	2.2	0.0	0.0

註1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」表示在95%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

#表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.將量表之選項合併為二項進行檢定，例如「非常有信心」與「還算有信心」合併為「有信心」，「完全沒信心」與「不太有信心」合併為「沒信心」，「無意見」視為遺漏值。

4.各題答案如有不知道或拒答，亦不加入檢定中。

5.交叉表所列之數值為修正選項後之檢定值，不過，表中仍維持原變數選項分類。

6.橫列百分比加總應該等於100%，有些不等於100%是因為四捨五入的關係。

7.四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.01之誤差。