

中華民國 109 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 109 年 10 月

目 錄

調查摘要	7
第一章 調查目的與內容	11
第二章 研究設計與方法	13
第三章 資料分析方法	14
第四章 回收樣本結構	18
第五章 調查結果	20
第一節 洽公環境	21
一、引導標示及動線規劃	21
二、各項服務設施便利性	24
三、等候空間設計	27
四、環境清潔程度	30
第二節 服務禮儀	33
一、服務台人員服務態度	33
二、承辦人員服務態度	36
三、窗口等候時間	39
第三節 服務專業性	42
一、服務人員回應需求或問題的表現	42
二、服務人員專業能力	45
三、服務人員處理流程熟悉度	48
第四節 服務措施	51
一、網站提供「我要租、我要購專區」及「免附戶籍地籍謄本專區」	51
二、網站提供「資訊圖像專區」及「各業務標準作業流程專區」服務	57
三、提供多元溝通管道	62
第五節 各項服務重視度	69
一、各項服務重視度	69
第六節 廉政倫理遵行及清廉度信心	70
一、整體清廉度	70
二、推動廉政工作提升清廉施政的努力	73
第七節 彙整分析	76
一、各面向指標滿意度彙整	76
二、13項指標滿意度表現彙整	80
三、重要度－滿意度模型分析	85
四、對於本分署各項服務有何寶貴建議與不滿意原因彙整	88

目錄

第六章 結論與建議	90
附錄一 財政部國有財產署中區分署 109 年度為民服務滿意度調查問卷	94
附錄二 單題百分比	96
附錄三 信效度分析	100
附錄四 統計表	103

表目錄

表 I 「洽公環境」面向滿意度彙整	7
表 II 「服務禮儀」面向滿意度彙整	8
表 III 「服務專業性」面向滿意度彙整	9
表 IV 「服務措施」面向滿意度彙整	9
表 V 「廉政倫理遵行及清廉度信心」面向滿意度彙整	10
表 4-1 洽公民眾樣本結構	19
表 5-1-1-1 「引導標示及動線規劃」滿意度—按年度別分	21
表 5-1-1-2 「引導標示及動線規劃」滿意度—按單位及年度分	23
表 5-1-2-1 「各項服務設施便利性」滿意度—按年度別分	24
表 5-1-2-2 「各項服務設施便利性」滿意度—按單位及年度分	26
表 5-1-3-1 「等候空間設計」滿意度—按年度別分	27
表 5-1-3-2 「等候空間設計」滿意度—按單位及年度分	29
表 5-1-4-1 「環境清潔程度」滿意度—按年度別分	30
表 5-1-4-2 「環境清潔程度」滿意度—按單位及年度分	32
表 5-2-1-1 「服務台人員服務態度」滿意度—按年度別分	33
表 5-2-1-2 「服務台人員服務態度」滿意度—按單位及年度分	35
表 5-2-2-1 「承辦人員服務態度」滿意度—按年度別分	36
表 5-2-2-2 「承辦人員服務態度」滿意度—按單位及年度分	38
表 5-2-3-1 「窗口等候時間」滿意度—按年度別分	39
表 5-2-3-2 「窗口等候時間」滿意度—按單位及年度分	41
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	42
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	44
表 5-3-2-1 「服務人員專業能力」滿意度—按年度別分	45
表 5-3-2-2 「服務人員專業能力」滿意度—按單位及年度分	47
表 5-3-3-1 「服務人員處理流程熟悉度」滿意度—按年度別分	48
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	50
表 5-4-1-1 「網站提供我要租、我要購專區及免附戶籍地籍謄本專區」認知度—按年度別分	51
表 5-4-1-2 「網站提供我要租、我要購專區及免附戶籍地籍謄本專區」認知度—按單位及年度分	53
表 5-4-1-3 「網站提供我要租、我要購專區及免附戶籍地籍謄本專區」滿意度—按年度別分	54

表目錄

表 5-4-1-4 「網站提供我要租、我要購專區及免附戶籍地籍謄本專區」滿意度—按單位及年度分	56
表 5-4-2-1 「網站提供資訊圖像專區及各業務標準作業流程專區」認知度—按年度別分	57
表 5-4-2-2 「網站提供資訊圖像專區及各業務標準作業流程專區」認知度—按單位及年度分	59
表 5-4-2-3 「網站提供資訊圖像專區及各業務標準作業流程專區」滿意度—按年度別分	60
表 5-4-2-4 「網站提供資訊圖像專區及各業務標準作業流程專區」滿意度—按單位及年度分	62
表 5-4-3-1 「提供多元溝通管道」認知度—按年度別分	63
表 5-4-3-2 「提供多元溝通管道」認知度—按單位及年度分	65
表 5-4-3-3 「提供多元溝通管道」滿意度—按年度別分	66
表 5-4-3-4 「提供多元溝通管道」滿意度—按單位及年度分	68
表 5-6-1-1 「整體清廉度」滿意度—按年度別分	70
表 5-6-1-2 「整體清廉度」滿意度—按單位及年度分	72
表 5-6-2-1 「推動廉政工作提升清廉施政的努力」信心度—按年度別分	73
表 5-6-2-2 「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	75
表 5-7-1-1 各面向滿意度彙整	76
表 5-7-1-2 各面向滿意度彙整—按年度別分	77
表 5-7-1-3 各面向滿意度彙整—按單位別分	78
表 5-7-1-4 各面向滿意度彙整—按單位及年度別分	79
表 5-7-2-2 13 項服務指標滿意度表現彙整—按年度別分	81
表 5-7-2-3 13 項指標滿意度表現彙整—按單位別分	82
表 5-7-2-4 13 項指標滿意度表現彙整—按單位及年度別分	83
表 5-7-3-1 13 項指標重要度-滿意度模型	86
表 5-7-4-1 對於本分署各項服務有何寶貴建議	88
表 5-7-4-2 各項服務不滿意原因彙整	88
附錄 3-1 投入信效度分析之調查題目	100
附錄 3-2 信度分析結果	101
附錄 3-3 調查結果之效度分析	102

圖目錄

圖 4-1 洽公民眾樣本結構-----	18
圖 5-1-1-1 「引導標示及動線規劃」滿意度-----	21
圖 5-1-1-2 「引導標示及動線規劃」滿意度—按民眾屬性分-----	22
圖 5-1-2-1 「各項服務設施便利性」滿意度-----	24
圖 5-1-2-2 「各項服務設施便利性」滿意度—按民眾屬性分-----	25
圖 5-1-3-1 「等候空間設計」滿意度-----	27
圖 5-1-3-2 「等候空間設計」滿意度—按民眾屬性分-----	28
圖 5-1-4-1 「環境清潔程度」滿意度-----	30
圖 5-1-4-2 「環境清潔程度」滿意度—按民眾屬性分-----	31
圖 5-2-1-1 「服務台人員服務態度」滿意度-----	33
圖 5-2-1-2 「服務台人員服務態度」—按民眾屬性分-----	34
圖 5-2-2-1 「承辦人員服務態度」滿意度-----	36
圖 5-2-2-2 「承辦人員服務態度」滿意度—按民眾屬性分-----	37
圖 5-2-3-1 「窗口等候時間」滿意度-----	39
圖 5-2-3-2 「窗口等候時間」滿意度—按民眾屬性分-----	40
圖 5-3-1-1 「服務人員回應需求或問題的表現」滿意度-----	42
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-----	43
圖 5-3-2-1 「服務人員專業能力」滿意度-----	45
圖 5-3-2-2 「服務人員專業能力」滿意度—按民眾屬性分-----	46
圖 5-3-3-1 「服務人員處理流程熟悉度」滿意度-----	48
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-----	49
圖 5-4-1-1 「網站提供我要租、我要購專區及免附戶籍地籍謄本專區」認知度----	51
圖 5-4-1-2 「網站提供我要租、我要購專區及免附戶籍地籍謄本專區」認知度—按民眾屬性分--	52
圖 5-4-1-3 「網站提供我要租、我要購專區及免附戶籍地籍謄本專區」滿意度----	54
圖 5-4-1-4 「網站提供我要租、我要購專區及免附戶籍地籍謄本專區」滿意度— 按民眾屬性分-----	55
圖 5-4-2-1 「網站提供資訊圖像專區及各業務標準作業流程專區」認知度-----	57
圖 5-4-2-2 「網站提供資訊圖像專區及各業務標準作業流程專區」認知度—按民 眾屬性分-----	58
圖 5-4-2-3 「網站提供資訊圖像專區及各業務標準作業流程專區」滿意度-----	60
圖 5-4-2-4 「網站提供資訊圖像專區及各業務標準作業流程專區」滿意度—按民 眾屬性分-----	61

圖目錄

圖 5-4-3-1 「提供多元溝通管道」認知度-----	63
圖 5-4-3-2 「提供多元溝通管道」認知度—按民眾屬性分-----	64
圖 5-4-3-3 「提供多元溝通管道」滿意度-----	66
圖 5-4-3-4 「提供多元溝通管道」滿意度—按民眾屬性分-----	67
圖 5-5-1 最重視哪三項-----	69
圖 5-6-1-1 「整體清廉度」滿意度-----	70
圖 5-6-1-2 「整體清廉度」滿意度—按民眾屬性分-----	71
圖 5-6-2-1 「推動廉政工作提升清廉施政的努力」信心度-----	73
圖 5-6-2-2 「推動廉政工作提升清廉施政的努力」信心度—按民眾屬性分-----	74
圖 5-7-1-1 各面向滿意度彙整-----	76
圖 5-7-2-1 13 項指標滿意度表現彙整-----	80
圖 5-7-3-1 4 個面向重要度-滿意度知覺圖-----	85
圖 5-7-3-2 13 項指標重要度-滿意度知覺圖-----	87

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 109 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 109 年 7 月至 109 年 9 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 2,979 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」面向

「洽公環境」四項服務滿意度皆高於 9 成 4，其中以「引導標示及動線規劃」(95.6%)滿意度最高，其次為「各項服務設施便利性」(95.3%)，再次為「環境清潔程度」(94.4%)及「等候空間設計」(94.1%)。

- 近二年調查比較來看，「洽公環境」四項服務滿意度皆下降，卡方檢定顯示四項服務二年調查結果皆沒有顯著差異。
- 以 IPA(重要度－滿意度模型)分析來看，今年(109 年)「等候空間設計」落在「III 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。

表 I 「洽公環境」面向滿意度彙整

單位：%；百分點

服務項目	選項	108 年 (1)	109 年 (2)	近二年調查比較		IPA 分析 落在哪象限
				差距(2)-(1)	檢定結果	
引導標示及 動線規劃	滿意	96.5	95.6	-0.9		II
	不滿意	0.6	0.4	-0.2		
	無意見	2.9	4.0	+1.1		
各項服務 設施便利性	滿意	96.6	95.3	-1.3		II
	不滿意	1.1	0.7	-0.4		
	無意見	2.3	4.0	+1.7		
等候空間設計	滿意	96.3	94.1	-2.2		III
	不滿意	0.9	1.1	+0.2		
	無意見	2.8	4.8	+2.0		
環境清潔程度	滿意	96.3	94.4	-1.9		II
	不滿意	0.7	0.6	-0.1		
	無意見	3.0	5.0	+2.0		

註：近二年比較採卡方檢定，無意見」設為遺漏值不予檢定，「*」表示在 95% 信賴水準下，二年調查有顯著差異。

二、「服務禮儀」面向

「服務禮儀」三項服務滿意度皆高於9成5，其中以「承辦人員服務態度」(96.6%)滿意度最高，其次為「服務台人員服務態度」(95.8%)，而以「窗口等候時間」(95.4%)滿意度最低。

- 近二年調查比較來看，「服務禮儀」三項服務滿意度皆下降，卡方檢定顯示三項服務二年調查結果皆沒有顯著差異。
- 以 IPA(重要度－滿意度模型)分析來看，今年(109 年)「承辦人員服務態度」及「服務台人員服務態度」皆落在「I 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。

表 II 「服務禮儀」面向滿意度彙整

單位：%；百分點

服務項目	選項	108 年 (1)	109 年 (2)	近二年調查比較		IPA 分析 落在哪象限
				差距(2)-(1)	檢定結果	
服務台人員 服務態度	滿意	97.8	95.8	-2.0		I
	不滿意	0.4	0.8	+0.4		
	無意見	1.8	3.5	+1.7		
承辦人員 服務態度	滿意	96.8	96.6	-0.2		I
	不滿意	1.2	0.6	-0.6		
	無意見	2.1	2.8	+0.7		
窗口等候時間	滿意	96.3	95.4	-0.9		II
	不滿意	1.8	1.3	-0.5		
	無意見	1.9	3.3	+1.4		

註：近二年比較採卡方檢定，「無意見」設為遺漏值不予檢定，「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查有顯著差異。

三、「服務專業性」面向

「服務專業性」三項服務滿意度皆高於9成5，其中「服務人員處理流程熟悉度」(96.7%)滿意度最高，其次為「服務人員專業能力」(96.6%)，再次為「服務人員回應需求或問題的表現」(95.3%)。

- 近二年調查比較來看，「服務專業性」三項服務滿意度皆下降，卡方檢定顯示「服務人員處理流程熟悉度」二年調查結果有顯著差異。
- 以 IPA(重要度－滿意度模型)分析來看，今年(109 年)三項服務均落在「I 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。

表 III 「服務專業性」面向滿意度彙整

單位：%；百分點

服務項目	選項	108年 (1)	109年 (2)	近二年調查比較		IPA分析 落在哪象限
				差距(2)-(1)	檢定結果	
服務人員回應需求或問題的表現	滿意	98.1	95.3	-2.8		I
	不滿意	0.5	1.2	+0.7		
	無意見	1.4	3.5	+2.1		
服務人員專業能力	滿意	97.9	96.6	-1.3		I
	不滿意	0.4	0.9	+0.5		
	無意見	1.7	2.5	+0.8		
服務人員處理流程熟悉度	滿意	97.8	96.7	-1.1		I
	不滿意	0.2	0.8	+0.6	*	
	無意見	2.1	2.6	+0.5		

註：近二年比較採卡方檢定，「無意見」設為遺漏值不予檢定，「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查有顯著差異。

四、「服務措施」面向

「服務措施」三項服務滿意度皆高於 8 成 8，其中「網站提供資訊圖像專區及各業務標準作業流程專區服務」(90.3%)滿意度最高，其次為「提供多元溝通管道」(89.9%)，再次為「網站提供我要租、我要購專區及免附戶籍地籍謄本專區」(88.5%)。

- 近二年調查比較來看，「服務措施」三項服務滿意度皆上升，卡方檢定顯示三項服務二年調查結果皆沒有顯著差異。
- 以 IPA(重要度－滿意度模型)分析來看，今年(109 年)「網站提供我要租、我要購專區及免附戶籍地籍謄本專區」落在「IV 優先改善區」，有必要立即進行檢討尋求改善，以提升民眾滿意度。

表 IV 「服務措施」面向滿意度彙整

單位：%；百分點

服務項目	選項	108年 (1)	109年 (2)	近二年調查比較		IPA分析 落在哪象限
				差距(2)-(1)	檢定結果	
網站提供「我要租、我要購專區」及「免附戶籍地籍謄本專區」	滿意	86.4	88.5	+2.1		IV
	不滿意	0.5	0.4	-0.1		
	無意見	13.1	11.1	-2.0		
網站提供【資訊圖像專區】及【各業務標準作業流程專區】服務	滿意	87.5	90.3	+2.8		III
	不滿意	0.4	0.1	-0.3		
	無意見	12.1	9.6	-2.5		
提供多元溝通管道	滿意	85.3	89.9	+4.6		III
	不滿意	1.2	0.4	-0.8		
	無意見	13.5	9.7	-3.8		

註：近二年比較採卡方檢定，「無意見」設為遺漏值不予檢定，「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查有顯著差異。

五、「廉政倫理遵行及清廉度信心」面向滿意度

洽公民眾有 86.3%滿意「整體清廉度」，85.3%對於「推動廉政工作提升清廉施政的努力」有信心。

- 近二年調查比較來看，「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，卡方檢定顯示二項指標二年調查結果皆沒有顯著差異。

表 V 「廉政倫理遵行及清廉度信心」面向滿意度彙整

單位：%；百分點

服務項目	選項	108年 (1)	109年 (2)	近二年調查比較	
				差距(2)-(1)	檢定結果
整體清廉度	滿意	84.1	86.3	+2.2	
	不滿意	0.5	0.8	+0.3	
	無意見	15.4	12.9	-2.5	
推動廉政工作提升清廉施政的努力	有信心	82.6	85.3	+2.7	
	沒信心	0.6	0.5	-0.1	
	無意見	16.8	14.3	-2.5	

註：近二年比較採卡方檢定，「無意見」設為遺漏值不予檢定，「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查有顯著差異。

六、「服務專業性」三項服務與「服務禮儀」的「承辦人員服務態度」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，「網站提供我要租、我要購專區及免附戶籍地籍謄本專區」落在「優先改善區」，有必要立即進行檢討尋求改善，以提升民眾滿意度。

另一方面，「服務專業性」三項服務與「服務禮儀」的「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，是目前的優勢所在，應持續保持。

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目前服務的優勢所在，宜持續保持高滿意度。
- (三) 善用多元管道宣導如內部公佈欄、跑馬燈及網頁宣導，讓更多民眾得知服務措施進而讓民眾有感。
- (四) 彰化辦事處及中區分署本次調查表現相對最佳。

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 109 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.網站提供國有非公用不動產活化行銷專區及免附戶籍地籍謄本專區 2.網站提供【資訊圖像專區】及【各業務標準作業流程專區】服務 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
個人基本資料	<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 109 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 2,979 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

109 年 7 月至 9 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。

一、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。

二、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。

$$p = \sum_{i=1}^n \frac{y_i}{n}$$

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

(二)抽樣誤差

以樣本比例 p 推估母體比例 P ，在 $1-\alpha$ 信賴水準下之信賴區間為：

$$Pr(p - P \leq d) = 1 - \alpha \rightarrow \text{可推估抽樣誤差 } d = \pm Z_{1-\alpha/2} \sqrt{\frac{p(1-p)}{n} \times \frac{N-n}{N-1}}$$

(三)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、年齡別及行政區)的交叉表以分析不同屬性民眾的看法是否差異。

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。

卡方值計算公式如下：

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(f_i - e_i)^2}{e_i} \quad \text{其中 } k = \text{組數}$$

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。

(四)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：

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

(五)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 α 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。

(六)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。

(七)重要度-滿意度模型分析

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，此時平面座標上的四個區域分別代表不同的意義：

第一象限—服務品質優勢區(重要度高且滿意度高)

一般而言，對於民眾重視的服務項目，我們希望有較好的表現，且期望能夠繼續維持。落在此區域的服務項目，其重要度較高(高於各項平均)，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，也是目前我們的優勢，因此稱此區域為「高服務品質項目區」，而落在此區域的服務項目為「高服務品質項目」。

第二象限—服務品質維持區(重要度低而滿意度高)

某些民眾目前不太重視但滿意度很高的項目，將來亦有可能成為民眾重視的服務項目，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，除非長期觀察下重要度並未提高，才能在成本考量的情況下權衡是否繼續維持(或觀察)此一服務項目的品質，而如何讓民眾對於此項滿意度更加重視，則有賴全民共識的提昇。因此落在這一區的服務項目，雖然重要度較低，但滿意度較高，我們稱此區域為「服務品質繼續維持區」，而落在此區域的服務項目為「服務品質繼續維持項目」。

第三象限—服務品質次要改善區(重要度低且滿意度低)

對於某些服務項目，民眾不是非常重視，但滿意度也不是非常高，這些服務項目可以不必立即採取改善對策，但是，一旦客戶的重視程度提高，則必須立即提出改善策略，因此要注意觀察民眾對此服務的重視度是否提昇，以提出改善策略。落在本區域的服務項目重要度較低，滿意度也較低，我們稱此區域為「服務品質尚待改善區」，而稱落在此區域的服務項目為「服務品質尚待改善項目」。

第四象限－服務品質優先改善區(重要度高而滿意度低)

對於那些民眾非常重視，但表現卻不好的項目(民眾滿意度低)，有必要立即進行檢討尋求改善，以提升民眾滿意度，若能提升滿意度，將成為優勢之一。落在這一區的服務項目，其重要度較高，但滿意度較低(低於各項平均)，我們稱此區域為「服務品質急待改善項目區」，而稱落在此區域的服務項目為「服務品質急待改善項目」。

第四章 回收樣本結構

一、回收樣本結構分析

國有財產署中區分署洽公民眾納入分析之回收樣本結構如圖 4-1 及表 4-1 所示，說明如下：

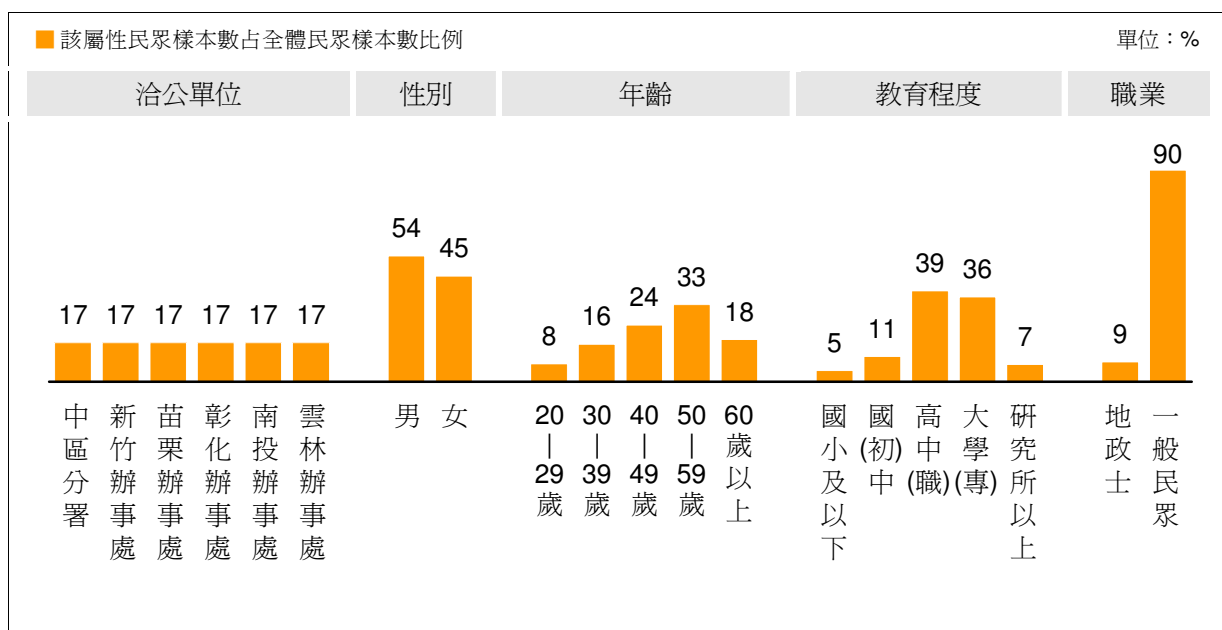
洽公單位：各洽公單位有效樣本占比皆為 16.7%。

性別：男性占 53.5%，高於女性的 44.9%。

年齡：以 50-59 歲(32.8%)占比較高，其次依序為 40-49 歲(24.2%)、60 歲以上(18.0%)、30-39 歲(15.9%)及 20-29 歲(7.7%)。

教育程度：以高中職(38.8%)及大學(36.2%)占比較高，其次依序為國初中(10.8%)、研究所以上(7.4%)及國小以下(4.8%)。

職業：一般民眾占 90.1%，高於地政士的 8.5%。



註：因未填答關係，部份屬性洽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	642	53.5%
女	539	44.9%
未填答	19	1.6%
按年齡層分		
20-29 歲	92	7.7%
30-39 歲	191	15.9%
40-49 歲	290	24.2%
50-59 歲	394	32.8%
60 歲以上	216	18.0%
未填答	17	1.4%
按教育程度分		
國小及以下	57	4.8%
國(初)中	129	10.8%
高中(職)	465	38.8%
大學(專)	434	36.2%
研究所以上	89	7.4%
未填答	26	2.2%
按職業分		
地政士	102	8.5%
一般民眾	1081	90.1%
未填答	17	1.4%

第五章 調查結果

調查內容分為七大主題，分別為「洽公環境」、「服務禮儀」、「服務專業性」、「服務措施」、「各項服務重視度」、「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

- 一、引導標示及動線規劃
- 二、各項服務設施便利性
- 三、等候空間設計
- 四、環境清潔程度

第二節 服務禮儀

- 一、服務台人員服務態度
- 二、承辦人員服務態度
- 三、窗口等候時間

第三節 服務專業性

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

第四節 服務措施

- 一、網站提供「我要租、我要購專區」及「免附戶籍地籍謄本專區」
- 二、網站提供「資訊圖像專區」及「各業務標準作業流程專區」服務
- 三、提供多元溝通管道

第五節 各項服務重視度

- 一、各項服務重視度

第六節 廉政倫理遵行及清廉度信心

- 一、整體清廉度
- 二、推動廉政工作提升清廉施政的努力

第七節 彙整分析

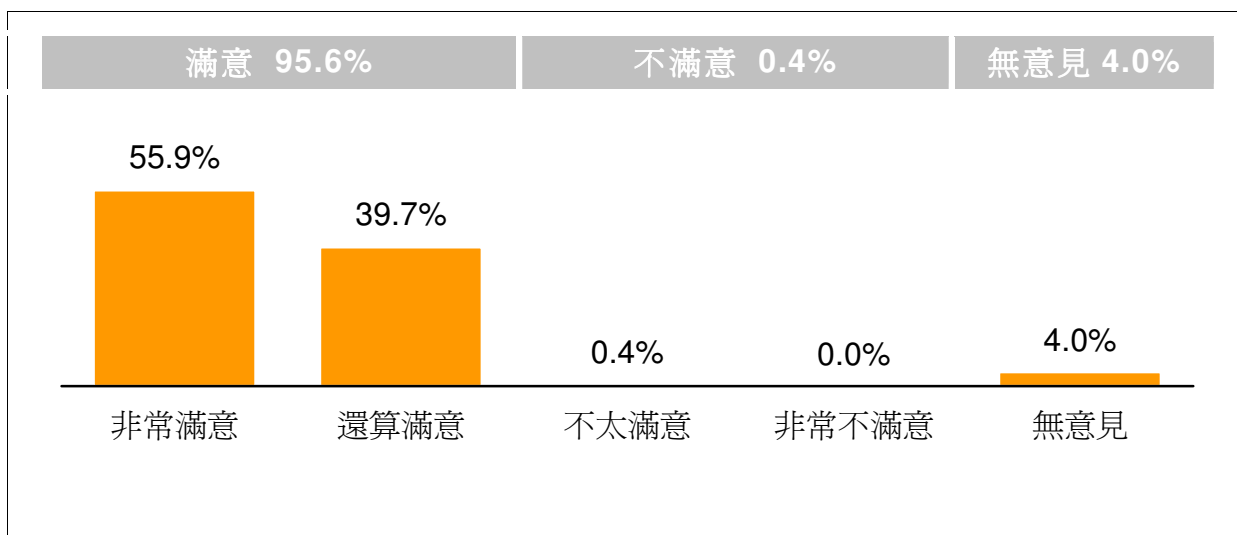
- 一、各項服務滿意度及廉政表現彙整
- 二、各項服務滿意度及廉政表現年度比較
- 三、重要度－滿意度模型分析
- 四、對於本分署各項服務有何寶貴建議與不滿意原因彙整

第一節 洽公環境

一、引導標示及動線規劃

1. 整體分析

洽公民眾對於「引導標示及動線規劃」的看法，有 95.6%表示滿意(非常滿意 55.9%、還算滿意 39.7%)，0.4%表示不滿意(不太滿意 0.4%、非常不滿意 0.0%)，另有 4.0%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

以年度別來看，歷年滿意度皆高於 8 成 5，而不滿意度皆低於 2%。以今(109)年與 108 年調查結果比較來看，滿意度下降 0.9 個百分點，不滿意度下降 0.2 個百分點，而無意見上升 1.1 個百分點；卡方檢定顯示，近二年調查沒有顯著差異。【參閱表 5-1-1-1】

表 5-1-1-1 「引導標示及動線規劃」滿意度—按年度別分

項目		105~107 年			108~109 年		近二年調查比較	
		105 年	106 年	107 年	108 年(a)	109 年(b)	=(b)-(a)	檢定結果
樣本數		1,208	1,246	1,170	1,200	1,200	-	-
彙整	滿意 (1)+(2)	85.6	93.2	91.2	96.5	95.6	-0.9	
	不滿意 (3)+(4)	1.5	0.6	1.1	0.6	0.4	-0.2	
	尚可/無意見	12.9	6.2	7.7	2.9	4.0	+1.1	
原始結果	非常滿意 (1)	36.7	46.5	51.7	61.1	55.9	-5.2	
	還算滿意 (2)	48.9	46.7	39.5	35.4	39.7	+4.3	
	不太滿意 (3)	0.8	0.6	0.9	0.6	0.4	-0.2	-
	非常不滿意 (4)	0.7	0.0	0.2	0.0	0.0	0.0	
	尚可/無意見	12.9	6.2	7.7	2.9	4.0	+1.1	

註：1. 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」，「尚可」與「無意見」歸為「無意見」。近二年比較採卡方檢定，「尚可/無意見」設為遺漏值不予檢定。「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

2. 105 年滿意度選項有「普通/尚可」但無「無意見」，106 年起刪除「普通/尚可」選項，增加「無意見」選項。

2.按民眾屬性分

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」滿意度說明如下。【參閱圖 5-1-1-2】

洽公單位：各單位洽公民眾滿意度皆在9成1以上，其中新竹辦事處洽公民眾更全數表示滿意，而各單位洽公民眾不滿意度皆1%以下。

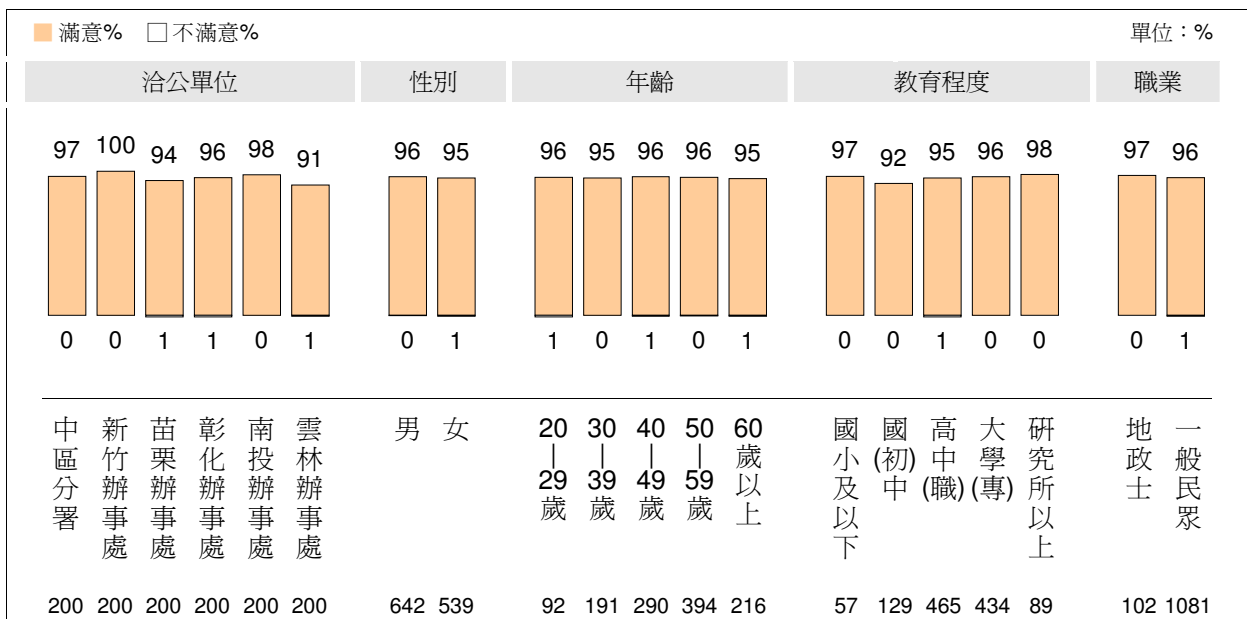
性別：男、女性洽公民眾滿意度皆介於9成5至9成6，而不滿意度皆1%以下。

年齡別：各年齡別洽公民眾滿意度皆介於9成5至9成6，而不滿意度皆1%以下。

教育程度：各教育程度洽公民眾滿意度皆達9成2以上，研究所以上學歷民眾更達9成8表示滿意，而各教育程度洽公民眾不滿意度皆1%以下。

職業別：各職業別洽公民眾滿意度皆介於9成6至9成7，而不滿意度皆1%以下。

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：*表示該類屬性受訪者的回答在95%信賴水準下有顯著差異。

圖5-1-1-2 「引導標示及動線規劃」滿意度—按民眾屬性分

進一步分析各單位今(109)年與 108 年調查結果比較，除苗栗辦事處與雲林辦事處滿意度下降外，其餘單位滿意度呈持平或上升，卡方檢定顯示，「中區分署」洽公民眾滿意度二年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	項目	105~107 年			108~109 年		近二年調查比較	
		105 年	106 年	107 年	108 年(a)	109 年(b)	差距(b)-(a)	檢定結果
中區分署	樣本數	198	248	146	200	200	-	
	滿意	91.9	90.7	93.8	95.5	96.5	+1.0	
	不滿意	0.0	2.0	2.1	3.5	0.0	-3.5 *	
	尚可/無意見	8.1	7.3	4.1	1.0	3.5	+2.5	
新竹辦事處	樣本數	200	200	208	200	200	-	
	滿意	92.0	99.0	93.8	100.0	100.0	0.0	
	不滿意	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
	尚可/無意見	8.0	1.0	6.3	0.0	0.0	0.0	
苗栗辦事處	樣本數	201	200	208	200	200	-	
	滿意	63.2	93.0	90.9	96.5	93.5	-3.0	
	不滿意	9.0	0.0	1.9	0.0	1.0	+1.0	
	尚可/無意見	27.9	7.0	7.2	3.5	5.5	+2.0	
彰化辦事處	樣本數	201	199	208	200	200	-	
	滿意	91.0	86.4	89.9	94.5	95.5	+1.0	
	不滿意	0.0	0.5	1.0	0.0	1.0	+1.0	
	尚可/無意見	9.0	13.1	9.1	5.5	3.5	-2.0	
南投辦事處	樣本數	202	200	201	200	200	-	
	滿意	91.1	97.5	95.0	97.5	97.5	0.0	
	不滿意	0.0	1.0	2.0	0.0	0.0	0.0	
	尚可/無意見	8.9	1.5	3.0	2.5	2.5	0.0	
雲林辦事處	樣本數	206	199	199	200	200	-	
	滿意	84.5	93.0	84.4	95.0	90.5	-4.5	
	不滿意	0.0	0.0	0.0	0.0	0.5	+0.5	
	尚可/無意見	15.5	7.0	15.6	5.0	9.0	+4.0	

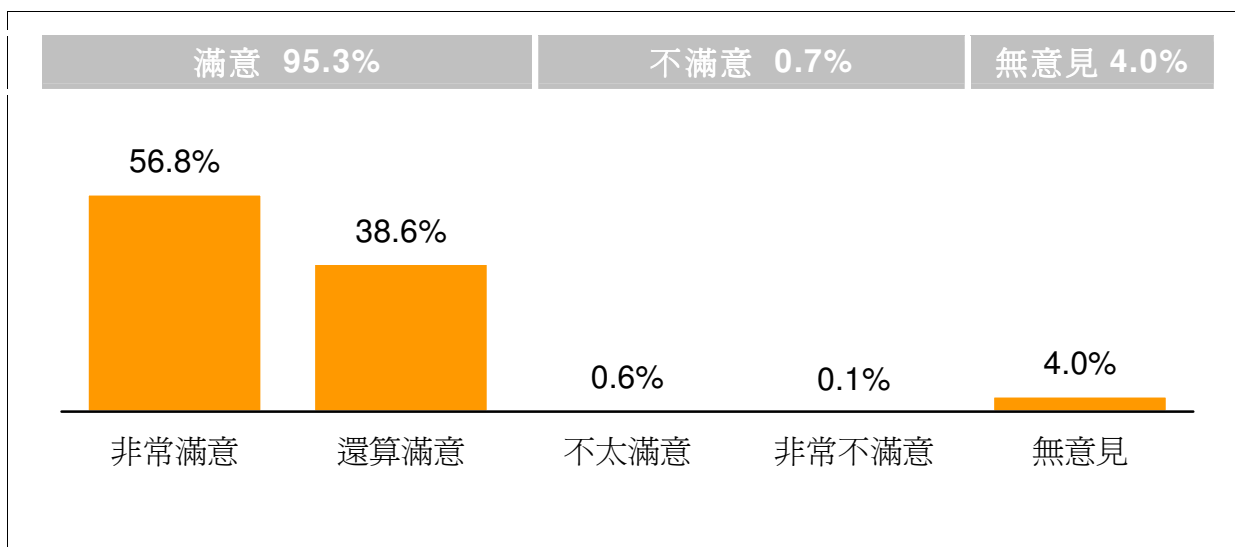
註：1.105 年滿意度選項有「普通/尚可」但無「無意見」，106 年起刪除「普通/尚可」選項，增加「無意見」選項。

2.近二年比較採卡方檢定，「尚可/無意見」設為遺漏值不予檢定，「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查有顯著差異。

二、各項服務設施便利性

1. 整體分析

洽公民眾對於「各項服務設施便利性」的看法，有 95.3%表示滿意(非常滿意 56.8%、還算滿意 38.6%)，0.7%表示不滿意(不太滿意 0.6%、非常不滿意 0.1%)，另有 4.0%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

以年度別來看，歷年滿意度皆高於 8 成 2，而不滿意度皆低於 2%。以今(109)年與 108 年調查結果比較來看，滿意度下降 1.3 個百分點，不滿意度下降 0.4 個百分點，而無意見上升 1.7 個百分點；卡方檢定顯示，近二年調查沒有顯著差異。【參閱表 5-1-2-1】

表 5-1-2-1 「各項服務設施便利性」滿意度—按年度別分

單位：人;%

項目	105~107 年			108~109 年		近二年調查比較		
	105 年	106 年	107 年	108 年(a)	109 年(b)	=(b)-(a)	檢定結果	
樣本數	1,208	1,246	1,170	1,200	1,200	-	-	
彙整	滿意 (1)+(2)	82.6	93.5	92.6	96.6	95.3	-1.3	
	不滿意 (3)+(4)	1.4	0.2	0.7	1.1	0.7	-0.4	
	尚可/無意見	16.0	6.3	6.8	2.3	4.0	+1.7	
原始結果	非常滿意 (1)	35.3	50.6	54.1	57.9	56.8	-1.1	
	還算滿意 (2)	47.3	42.9	38.5	38.7	38.6	-0.1	
	不太滿意 (3)	1.1	0.2	0.7	0.9	0.6	-0.3	-
	非常不滿意 (4)	0.3	0.0	0.0	0.2	0.1	-0.1	
	尚可/無意見	16.0	6.3	6.8	2.3	4.0	+1.7	

註：1. 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」，「尚可」與「無意見」歸為「無意見」。近二年比較採卡方檢定，「尚可/無意見」設為遺漏值不予檢定。「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

2. 105 年滿意度選項有「普通/尚可」但無「無意見」，106 年起刪除「普通/尚可」選項，增加「無意見」選項。

2.按民眾屬性分

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」滿意度說明如下。【參閱圖 5-1-2-2】

洽公單位：各單位洽公民眾滿意度皆在 8 成 6 以上，其中新竹辦事處洽公民眾更全數表示滿意，而各單位洽公民眾不滿意度皆 3% 以下。

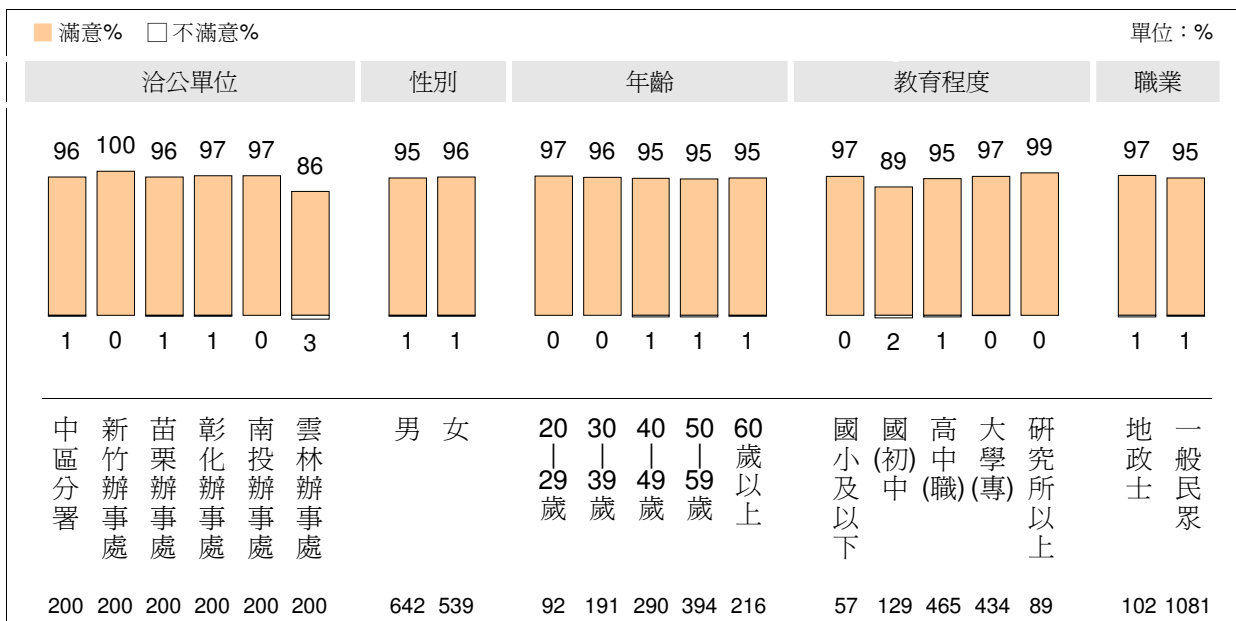
性別：男、女性洽公民眾滿意度皆介於 9 成 5 至 9 成 6，而不滿意度皆為 1%。

年齡別：各年齡別洽公民眾滿意度皆介於 9 成 5 至 9 成 7，而不滿意度皆 1% 以下。

教育程度：各教育程度洽公民眾滿意度皆介於 8 成 9 至 9 成 9，以研究所以上學歷民眾的滿意度最高，而各教育程度洽公民眾不滿意度皆 2% 以下。

職業別：各職業別洽公民眾滿意度皆介於 9 成 5 至 9 成 7，而不滿意度皆為 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「各項服務設施便利性」滿意度沒有顯著差異。



註：*表示該類屬性受訪者的回答在 95%信賴水準下有顯著差異。

圖5-1-2-2 「各項服務設施便利性」滿意度—按民眾屬性分

進一步分析各單位今(109)年與 108 年調查結果比較，除南投及雲林辦事處滿意度下降以外，其餘單位滿意度呈持平或上升，卡方檢定顯示，「中區分署」與「雲林辦事處」洽公民眾滿意度二年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	項目	105~107 年			108~109 年		近二年調查比較	
		105 年	106 年	107 年	108 年(a)	109 年(b)	差距(b)-(a)	檢定結果
中區分署	樣本數	198	248	146	200	200	-	
	滿意	91.4	95.2	95.9	93.0	96.0	+3.0	
	不滿意	0.0	0.8	1.4	5.0	0.5	-4.5	*
	尚可/無意見	8.6	4.0	2.7	2.0	3.5	+1.5	
新竹辦事處	樣本數	200	200	208	200	200	-	
	滿意	85.0	97.5	93.8	98.5	100.0	+1.5	
	不滿意	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
	尚可/無意見	15.0	2.5	6.3	1.5	0.0	-1.5	
苗栗辦事處	樣本數	201	200	208	200	200	-	
	滿意	61.2	89.5	91.8	96.0	96.0	0.0	
	不滿意	8.5	0.0	1.9	0.0	0.5	+0.5	
	尚可/無意見	30.3	10.5	5.8	4.0	3.5	-0.5	
彰化辦事處	樣本數	201	199	208	200	200	-	
	滿意	89.6	86.9	89.9	94.5	97.0	+2.5	
	不滿意	0.0	0.0	0.0	1.5	0.5	-1.0	
	尚可/無意見	10.4	13.1	10.1	4.0	2.5	-1.5	
南投辦事處	樣本數	202	200	201	200	200	-	
	滿意	81.7	98.0	97.0	99.0	97.0	-2.0	
	不滿意	0.0	0.0	0.5	0.0	0.0	0.0	
	尚可/無意見	18.3	2.0	2.5	1.0	3.0	+2.0	
雲林辦事處	樣本數	206	199	199	200	200	-	
	滿意	86.9	93.5	87.9	98.5	86.0	-12.5	
	不滿意	0.0	0.0	0.0	0.0	2.5	+2.5	*
	尚可/無意見	13.1	6.5	12.1	1.5	11.5	+10.0	

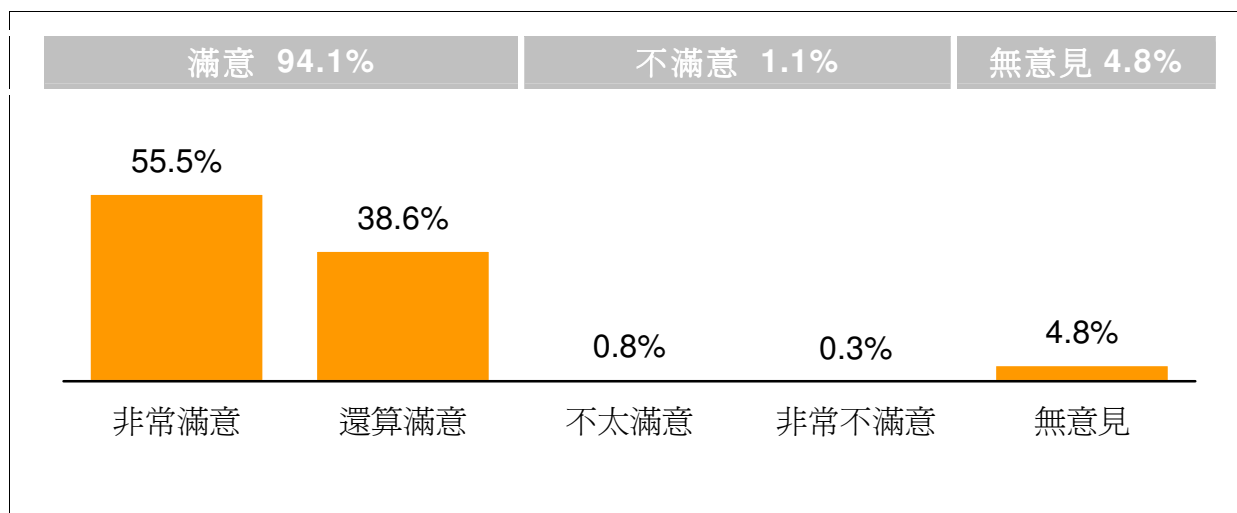
註：1.105 年滿意度選項有「普通/尚可」但無「無意見」，106 年起刪除「普通/尚可」選項，增加「無意見」選項。

2.近二年比較採卡方檢定，「尚可/無意見」設為遺漏值不予檢定，「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查有顯著差異。

三、等候空間設計

1. 整體分析

洽公民眾對於「等候空間設計」的看法，有 94.1% 表示滿意(非常滿意 55.5%、還算滿意 38.6%)，1.1% 表示不滿意(不太滿意 0.8%、非常不滿意 0.3%)，另有 4.8% 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

以年度別來看，歷年滿意度皆高於 8 成 4，而不滿意度皆低於 2%。以今(109)年與 108 年調查結果比較來看，滿意度下降 2.2 個百分點，不滿意度上升 0.2 個百分點，而無意見上升 2.0 個百分點；卡方檢定顯示，近二年調查沒有顯著差異。【參閱表 5-1-3-1】

表 5-1-3-1 「等候空間設計」滿意度—按年度別分

單位：人;%

項目	105~107 年			108~109 年		近二年調查比較		
	105 年	106 年	107 年	108 年(a)	109 年(b)	=(b)-(a)	檢定結果	
樣本數	1,208	1,246	1,170	1,200	1,200	-	-	
彙整	滿意 (1)+(2)	84.0	91.3	93.9	96.3	94.1	-2.2	
	不滿意 (3)+(4)	0.7	0.5	1.0	0.9	1.1	+0.2	
	尚可/無意見	15.3	8.3	5.0	2.8	4.8	+2.0	
原始結果	非常滿意 (1)	39.2	55.5	53.0	56.9	55.5	-1.4	
	還算滿意 (2)	44.8	35.7	40.9	39.4	38.6	-0.8	
	不太滿意 (3)	0.4	0.5	1.0	0.9	0.8	-0.1	-
	非常不滿意 (4)	0.2	0.0	0.0	0.0	0.3	+0.3	
	尚可/無意見	15.3	8.3	5.0	2.8	4.8	+2.0	

註：1. 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」，「尚可」與「無意見」歸為「無意見」。近二年比較採卡方檢定，「尚可/無意見」設為遺漏值不予檢定。「*」表示在 95% 信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

2. 105 年滿意度選項有「普通/尚可」但無「無意見」，106 年起刪除「普通/尚可」選項，增加「無意見」選項。

2.按民眾屬性分

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」滿意度說明如下。【參閱圖 5-1-3-2】

洽公單位：各單位洽公民眾滿意度皆在 8 成 3 以上，其中新竹辦事處洽公民眾滿意度更達 9 成 9，而各單位洽公民眾不滿意度皆 3% 以下。

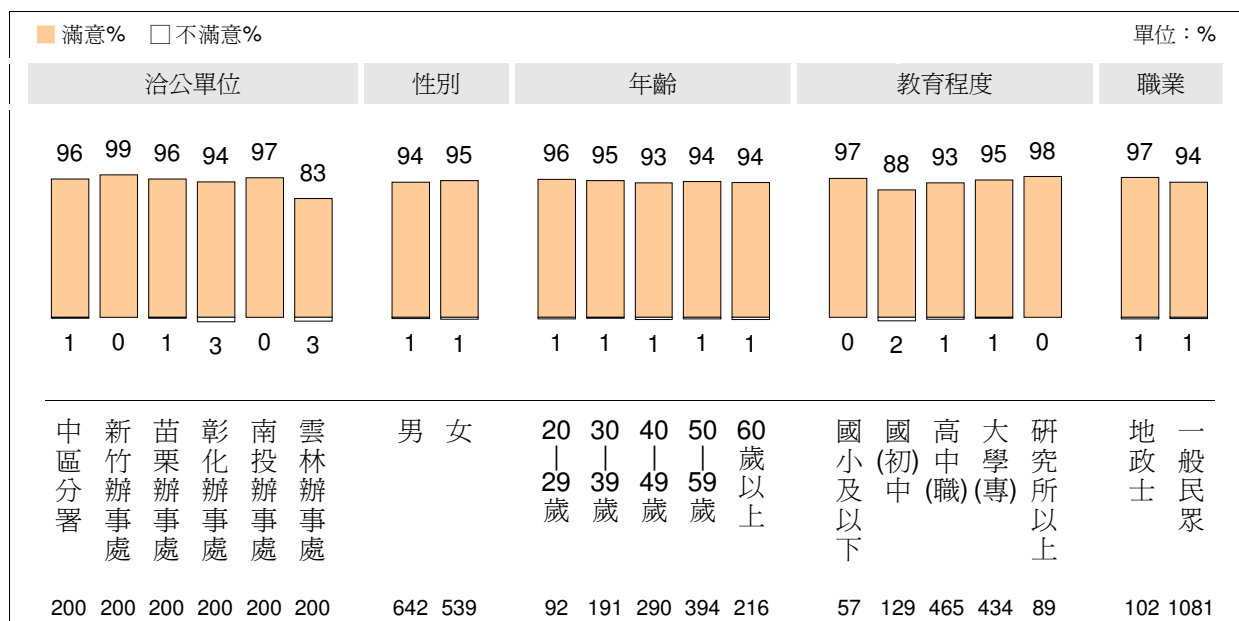
性別：男、女性洽公民眾滿意度皆介於 9 成 4 至 9 成 5，而不滿意度皆為 1%。

年齡別：各年齡別洽公民眾滿意度皆介於 9 成 3 至 9 成 6，而不滿意度皆為 1%。

教育程度：各教育程度洽公民眾滿意度皆介於 8 成 8 至 9 成 8，以研究所以上學歷民眾的滿意度最高，而各教育程度洽公民眾不滿意度皆 2% 以下。

職業別：各職業別洽公民眾滿意度皆介於 9 成 4 至 9 成 7，而不滿意度皆為 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「等候空間設計」滿意度皆沒有顯著差異。



註：*表示該類屬性受訪者的回答在 95%信賴水準下有顯著差異。

圖5-1-3-2 「等候空間設計」滿意度—按民眾屬性分

進一步分析各單位今(109)年與 108 年調查結果比較，除新竹及彰化辦事處滿意度上升以外，其餘單位滿意度皆下降，卡方檢定顯示，各單位洽公民眾滿意度二年調查結果沒有顯著差異。【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	項目	105~107 年			108~109 年		近二年調查比較	
		105 年	106 年	107 年	108 年(a)	109 年(b)	差距(b)-(a)	檢定結果
中區分署	樣本數	198	248	146	200	200	-	
	滿意	91.9	94.4	96.6	96.5	96.0	-0.5	
	不滿意	0.5	0.4	1.4	2.0	0.5	-1.5	
	尚可/無意見	7.6	5.2	2.1	1.5	3.5	+2.0	
新竹辦事處	樣本數	200	200	208	200	200	-	
	滿意	87.5	95.5	95.7	98.0	99.0	+1.0	
	不滿意	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
	尚可/無意見	12.5	4.5	4.3	2.0	1.0	-1.0	
苗栗辦事處	樣本數	201	200	208	200	200	-	
	滿意	69.7	76.5	91.8	96.5	96.0	-0.5	
	不滿意	3.5	0.0	1.9	0.0	0.5	+0.5	
	尚可/無意見	26.9	23.5	5.8	3.5	3.5	0.0	
彰化辦事處	樣本數	201	199	208	200	200	-	
	滿意	83.6	86.4	90.9	92.5	94.0	+1.5	
	不滿意	0.0	2.0	1.4	2.0	3.0	+1.0	
	尚可/無意見	16.4	11.6	7.7	5.5	3.0	-2.5	
南投辦事處	樣本數	202	200	201	200	200	-	
	滿意	86.6	98.5	97.0	97.5	97.0	-0.5	
	不滿意	0.0	0.5	0.5	1.0	0.0	-1.0	
	尚可/無意見	13.4	1.0	2.5	1.5	3.0	+1.5	
雲林辦事處	樣本數	206	199	199	200	200	-	
	滿意	85.0	95.5	92.5	97.0	82.5	-14.5	
	不滿意	0.0	0.0	0.5	0.5	2.5	+2.0	
	尚可/無意見	15.0	4.5	7.0	2.5	15.0	+12.5	

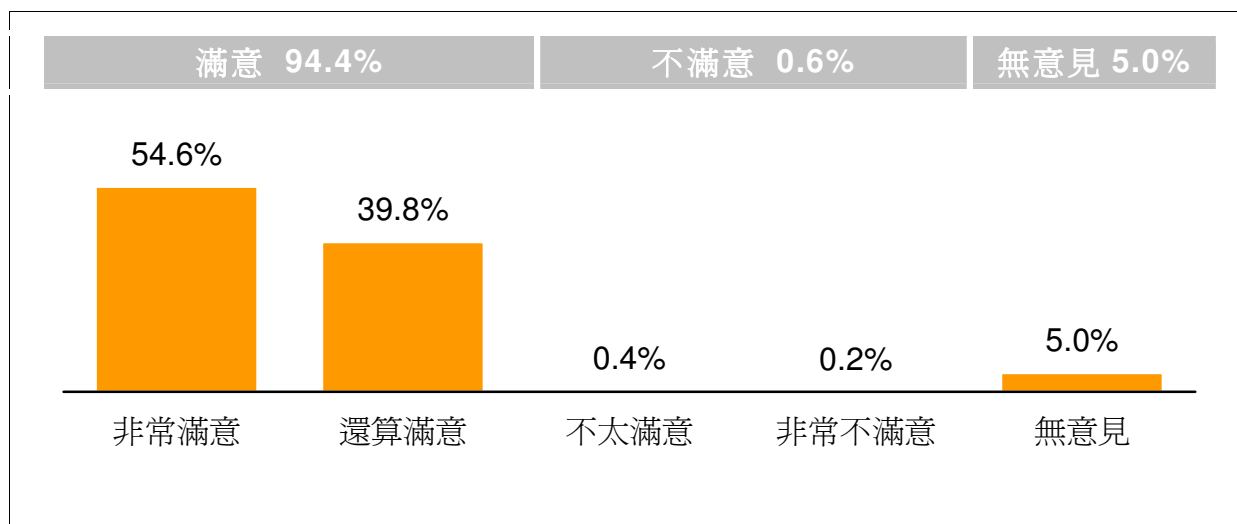
註：1.105 年滿意度選項有「普通/尚可」但無「無意見」，106 年起刪除「普通/尚可」選項，增加「無意見」選項。

2.近二年比較採卡方檢定，「尚可/無意見」設為遺漏值不予檢定，「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查有顯著差異。

四、環境清潔程度

1. 整體分析

洽公民眾對於「環境清潔程度」的看法，有 94.4%表示滿意(非常滿意 54.6%、還算滿意 39.8%)，0.6%表示不滿意(不太滿意 0.4%、非常不滿意 0.2%)，另有 5.0%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

以年度別來看，歷年滿意度皆高於 8 成 5，而不滿意度皆低於 1%。以今(109)年與 108 年調查結果比較來看，滿意度下降 1.9 個百分點，不滿意度下降 0.1 個百分點，而無意見上升 2.0 個百分點；卡方檢定顯示，近二年調查沒有顯著差異。【參閱表 5-1-4-1】

表 5-1-4-1 「環境清潔程度」滿意度—按年度別分

項目		105~107 年			108~109 年		近二年調查比較	
		105 年	106 年	107 年	108 年(a)	109 年(b)	=(b)-(a)	檢定結果
樣本數		1,208	1,246	1,170	1,200	1,200	-	-
彙整	滿意 (1)+(2)	85.3	91.3	96.2	96.3	94.4	-1.9	
	不滿意 (3)+(4)	0.8	0.0	0.5	0.7	0.6	-0.1	
	尚可/無意見	13.8	8.7	3.2	3.0	5.0	+2.0	
原始結果	非常滿意 (1)	41.7	55.1	57.2	57.8	54.6	-3.2	
	還算滿意 (2)	43.6	36.1	39.1	38.5	39.8	+1.3	
	不太滿意 (3)	0.7	0.0	0.4	0.5	0.4	-0.1	-
	非常不滿意 (4)	0.1	0.0	0.1	0.2	0.2	0.0	
	尚可/無意見	13.8	8.7	3.2	3.0	5.0	+2.0	

註：1. 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」，「尚可」與「無意見」歸為「無意見」。近二年比較採卡方檢定，「尚可/無意見」設為遺漏值不予檢定。「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

2. 105 年滿意度選項有「普通/尚可」但無「無意見」，106 年起刪除「普通/尚可」選項，增加「無意見」選項。

2.按民眾屬性分

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」滿意度說明如下。【參閱圖 5-1-4-2】

洽公單位：各單位洽公民眾滿意度皆在 8 成 2 以上，其中雲林辦事處洽公民眾滿意度更達 9 成 8，而各單位洽公民眾不滿意度皆低於 3%。

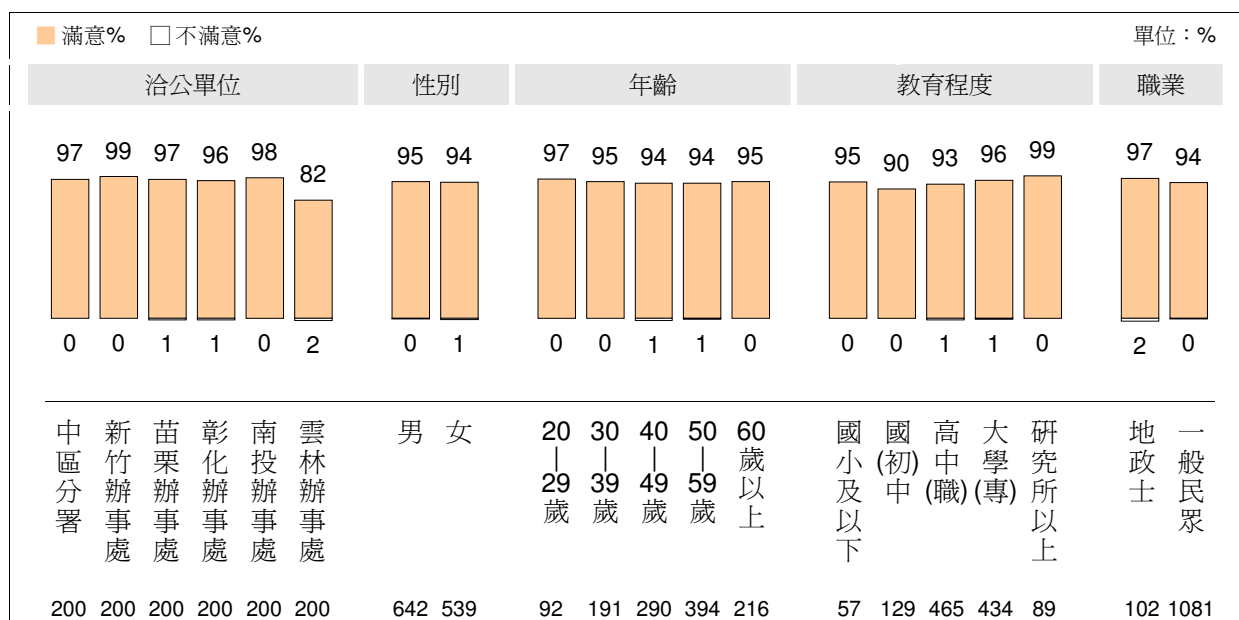
性別：男、女性洽公民眾滿意度皆介於 9 成 4 至 9 成 7，而不滿意度皆 1% 以下。

年齡別：各年齡別洽公民眾滿意度皆介於 9 成 4 至 9 成 8，而不滿意度皆低於 2%。

教育程度：各教育程度洽公民眾滿意度皆介於 9 成至 9 成 9，以研究所以上學歷民眾的滿意度最高，而各教育程度洽公民眾不滿意度皆 1% 以下。

職業別：各職業別洽公民眾滿意度皆介於 9 成 4 至 9 成 7，而不滿意度皆 2% 以下。

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」滿意度皆沒有顯著差異。



註：*表示該類屬性受訪者的回答在 95%信賴水準下有顯著差異。

圖5-1-4-2 「環境清潔程度」滿意度—按民眾屬性分

進一步分析各單位今(109)年與 108 年調查結果比較，新竹及南投辦事處滿意度上升，中區分署滿意度持平，其餘單位滿意度皆下降，卡方檢定顯示，「南投辦事處」洽公民眾滿意度二年調查結果有顯著差異。【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	項目	105~107 年			108~109 年		近二年調查比較	
		105 年	106 年	107 年	108 年(a)	109 年(b)	差距(b)-(a)	檢定結果
中區分署	樣本數	198	248	146	200	200	-	
	滿意	91.9	96.0	97.9	96.5	96.5	0.0	
	不滿意	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	-1.0	
	尚可/無意見	8.1	4.0	2.1	2.5	3.5	+1.0	
新竹辦事處	樣本數	200	200	208	200	200	-	
	滿意	87.0	93.0	94.2	95.0	98.5	+3.5	
	不滿意	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
	尚可/無意見	13.0	7.0	5.8	5.0	1.5	-3.5	
苗栗辦事處	樣本數	201	200	208	200	200	-	
	滿意	69.2	77.5	96.2	96.0	96.5	+0.5	
	不滿意	4.5	0.0	1.9	0.0	1.0	+1.0	
	尚可/無意見	26.4	22.5	1.9	4.0	2.5	-1.5	
彰化辦事處	樣本數	201	199	208	200	200	-	
	滿意	90.5	89.4	97.6	96.5	95.5	-1.0	
	不滿意	0.5	0.0	0.0	0.5	1.0	+0.5	
	尚可/無意見	9.0	10.6	2.4	3.0	3.5	+0.5	
南投辦事處	樣本數	202	200	201	200	200	-	
	滿意	83.2	98.5	97.5	96.5	97.5	+1.0	
	不滿意	0.0	0.0	1.0	2.0	0.0	-2.0 *	
	尚可/無意見	16.8	1.5	1.5	1.5	2.5	+1.0	
雲林辦事處	樣本數	206	199	199	200	200	-	
	滿意	90.3	92.0	94.5	97.5	82.0	-15.5	
	不滿意	0.0	0.0	0.0	0.5	1.5	+1.0	
	尚可/無意見	9.7	8.0	5.5	2.0	16.5	+14.5	

註：1.105 年滿意度選項有「普通/尚可」但無「無意見」，106 年起刪除「普通/尚可」選項，增加「無意見」選項。

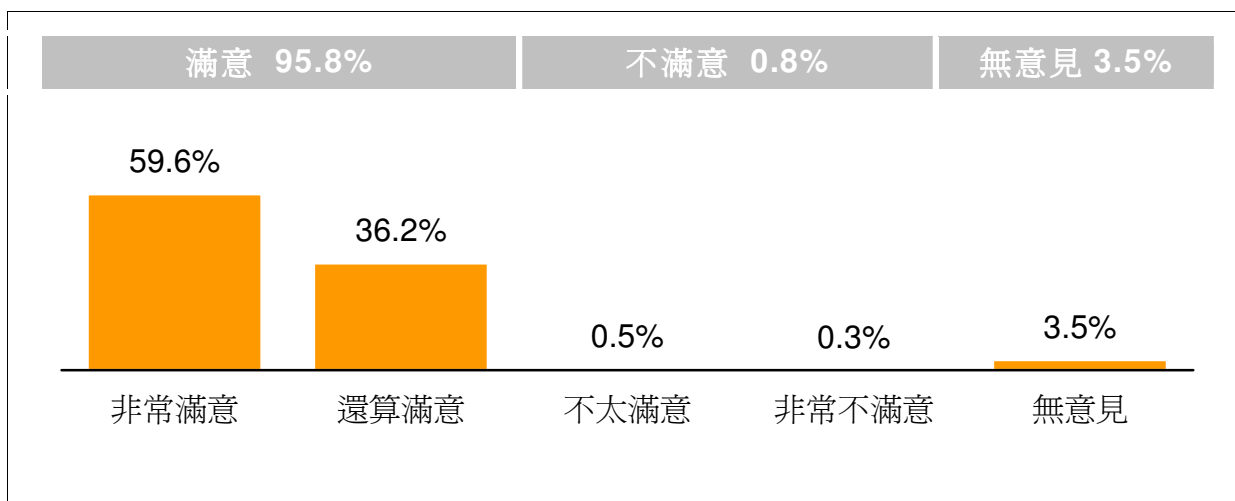
2.近二年比較採卡方檢定，「尚可/無意見」設為遺漏值不予檢定，「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查有顯著差異。

第二節 服務禮儀

一、服務台人員服務態度

1. 整體分析

洽公民眾對於「服務台人員服務態度」的看法，有 95.8%表示滿意(非常滿意 59.6%、還算滿意 36.2%)，0.8%表示不滿意(不太滿意 0.5%、非常不滿意 0.3%)，另有 3.5%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

以年度別來看，歷年滿意度皆高於 8 成 8，而不滿意度皆低於 1%。以今(109)年與 108 年調查結果比較來看，滿意度下降 2.0 個百分點，不滿意度上升 0.4 個百分點，而無意見上升 1.7 個百分點；卡方檢定顯示，近二年調查沒有顯著差異。【參閱表 5-2-1-1】

表 5-2-1-1 「服務台人員服務態度」滿意度—按年度別分

項目		105~107 年			108~109 年		近二年調查比較	
		105 年	106 年	107 年	108 年(a)	109 年(b)	=(b)-(a)	檢定結果
樣本數		1,208	1,246	1,170	1,200	1,200	-	-
彙整	滿意 (1)+(2)	88.2	91.3	96.2	97.8	95.8	-2.0	
	不滿意 (3)+(4)	0.5	0.0	0.9	0.4	0.8	+0.4	
	尚可/無意見	11.3	8.7	2.9	1.8	3.5	+1.7	
原始結果	非常滿意 (1)	46.4	61.6	66.8	65.1	59.6	-5.5	
	還算滿意 (2)	41.8	29.7	29.4	32.8	36.2	+3.4	
	不太滿意 (3)	0.2	0.0	0.9	0.3	0.5	+0.2	-
	非常不滿意 (4)	0.3	0.0	0.0	0.1	0.3	+0.2	
	尚可/無意見	11.3	8.7	2.9	1.8	3.5	+1.7	

註：1. 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」，「尚可」與「無意見」歸為「無意見」。近二年比較採卡方檢定，「尚可/無意見」設為遺漏值不予檢定。「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

2. 105 年滿意度選項有「普通/尚可」但無「無意見」，106 年起刪除「普通/尚可」選項，增加「無意見」選項。

2.按民眾屬性分

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」滿意度說明如下。【參閱圖 5-2-1-2】

洽公單位：各單位洽公民眾滿意度皆在 8 成 1 以上，其中中區分署洽公民眾更全數表示滿意，而各單位洽公民眾不滿意度皆 4% 以下。

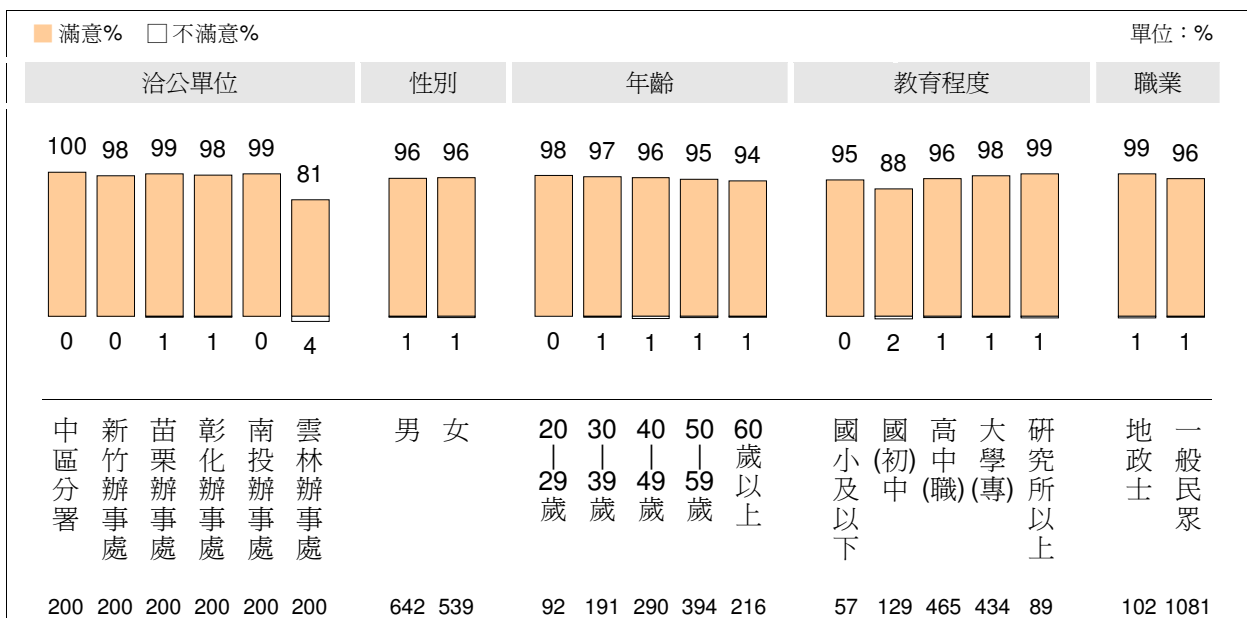
性別：男、女性洽公民眾滿意度皆達 9 成 6，而不滿意度皆為 1%。

年齡別：各年齡別洽公民眾滿意度皆達 9 成 4 以上，其中 20-29 歲洽公民眾更有 9 成 8 表示滿意，而各年齡別洽公民眾不滿意度皆 1% 以下。

教育程度：各教育程度洽公民眾滿意度皆達 8 成 8 上，其中研究所以上學歷民眾更有 9 成 9 表示滿意，而各教育程度洽公民眾不滿意度皆 2% 以下。

職業別：各職業別洽公民眾滿意度皆介於 9 成 6 至 9 成 9，而不滿意度皆為 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「服務台人員服務態度」滿意度沒有顯著差異。



註：*表示該類屬性受訪者的回答在 95%信賴水準下有顯著差異。

圖5-2-1-2 「服務台人員服務態度」—按民眾屬性分

進一步分析各單位今(109)年與 108 年調查結果比較，除雲林辦事處滿意度下降以外，其餘單位滿意度呈持平或上升，卡方檢定顯示，「雲林辦事處」洽公民眾滿意度二年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	項目	105~107 年			108~109 年		近二年調查比較	
		105 年	106 年	107 年	108 年(a)	109 年(b)	差距(b)-(a)	檢定結果
中區分署	樣本數	198	248	146	200	200	-	
	滿意	96.5	100.0	100.0	98.0	100.0	+2.0	
	不滿意	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	-1.0	
	尚可/無意見	3.5	0.0	0.0	1.0	0.0	-1.0	
新竹辦事處	樣本數	200	200	208	200	200	-	
	滿意	87.5	93.0	92.8	96.5	97.5	+1.0	
	不滿意	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
	尚可/無意見	12.5	7.0	7.2	3.5	2.5	-1.0	
苗栗辦事處	樣本數	201	200	208	200	200	-	
	滿意	74.6	68.0	96.6	98.0	99.0	+1.0	
	不滿意	3.0	0.0	1.9	0.0	0.5	+0.5	
	尚可/無意見	22.4	32.0	1.0	2.0	0.5	-1.5	
彰化辦事處	樣本數	201	199	208	200	200	-	
	滿意	94.0	94.0	94.7	96.0	98.0	+2.0	
	不滿意	0.0	0.0	1.9	1.5	0.5	-1.0	
	尚可/無意見	6.0	6.0	3.4	2.5	1.5	-1.0	
南投辦事處	樣本數	202	200	201	200	200	-	
	滿意	88.1	99.5	97.5	99.0	99.0	0.0	
	不滿意	0.0	0.0	0.5	0.0	0.0	0.0	
	尚可/無意見	11.9	0.5	2.0	1.0	1.0	0.0	
雲林辦事處	樣本數	206	199	199	200	200	-	
	滿意	88.3	91.0	97.0	99.5	81.0	-18.5	
	不滿意	0.0	0.0	0.0	0.0	3.5	+3.5	*
	尚可/無意見	11.7	9.0	3.0	0.5	15.5	+15.0	

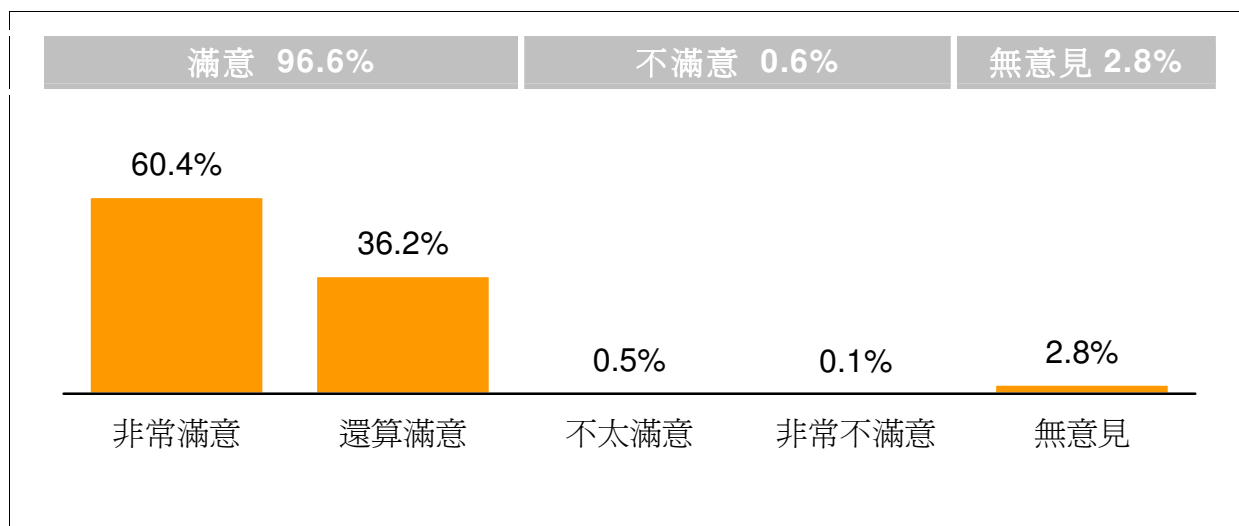
註：1.105 年滿意度選項有「普通/尚可」但無「無意見」，106 年起刪除「普通/尚可」選項，增加「無意見」選項。

2.近二年比較採卡方檢定，「尚可/無意見」設為遺漏值不予檢定，「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查有顯著差異。

二、承辦人員服務態度

1. 整體分析

洽公民眾對於「承辦人員服務態度」的看法，有 96.6% 表示滿意(非常滿意 60.4%、還算滿意 36.2%)，0.6% 表示不滿意(不太滿意 0.5%、非常不滿意 0.1%)，另有 2.8% 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

以年度別來看，歷年滿意度皆高於 8 成 7，而不滿意度皆低於 2%。以今(109)年與 108 年調查結果比較來看，滿意度下降 0.2 個百分點，不滿意度下降 0.6 個百分點，而無意見上升 0.7 個百分點；卡方檢定顯示，近二年調查沒有顯著差異。【參閱表 5-2-2-1】

表 5-2-2-1 「承辦人員服務態度」滿意度—按年度別分

項目		105~107 年			108~109 年		近二年調查比較	
		105 年	106 年	107 年	108 年(a)	109 年(b)	=(b)-(a)	檢定結果
樣本數		1,208	1,246	1,170	1,200	1,200	-	-
彙整	滿意 (1)+(2)	87.0	90.8	97.1	96.8	96.6	-0.2	
	不滿意 (3)+(4)	0.7	0.0	0.7	1.2	0.6	-0.6	
	尚可/無意見	12.3	9.2	2.2	2.1	2.8	+0.7	
原始結果	非常滿意 (1)	45.6	59.6	64.4	64.7	60.4	-4.3	
	還算滿意 (2)	41.4	31.2	32.6	32.1	36.2	+4.1	
	不太滿意 (3)	0.5	0.0	0.6	1.1	0.5	-0.6	-
	非常不滿意 (4)	0.2	0.0	0.1	0.1	0.1	0.0	
	尚可/無意見	12.3	9.2	2.2	2.1	2.8	+0.7	

註：1. 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」，「尚可」與「無意見」歸為「無意見」。近二年比較採卡方檢定，「尚可/無意見」設為遺漏值不予檢定。「*」表示在 95% 信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

2. 105 年滿意度選項有「普通/尚可」但無「無意見」，106 年起刪除「普通/尚可」選項，增加「無意見」選項。

2.按民眾屬性分

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」滿意度說明如下。【參閱圖 5-2-2-2】

洽公單位：各單位洽公民眾滿意度皆在 8 成 9 以上，其中中區分署洽公民眾更全數表示滿意，而各單位洽公民眾不滿意度皆 3% 以下。

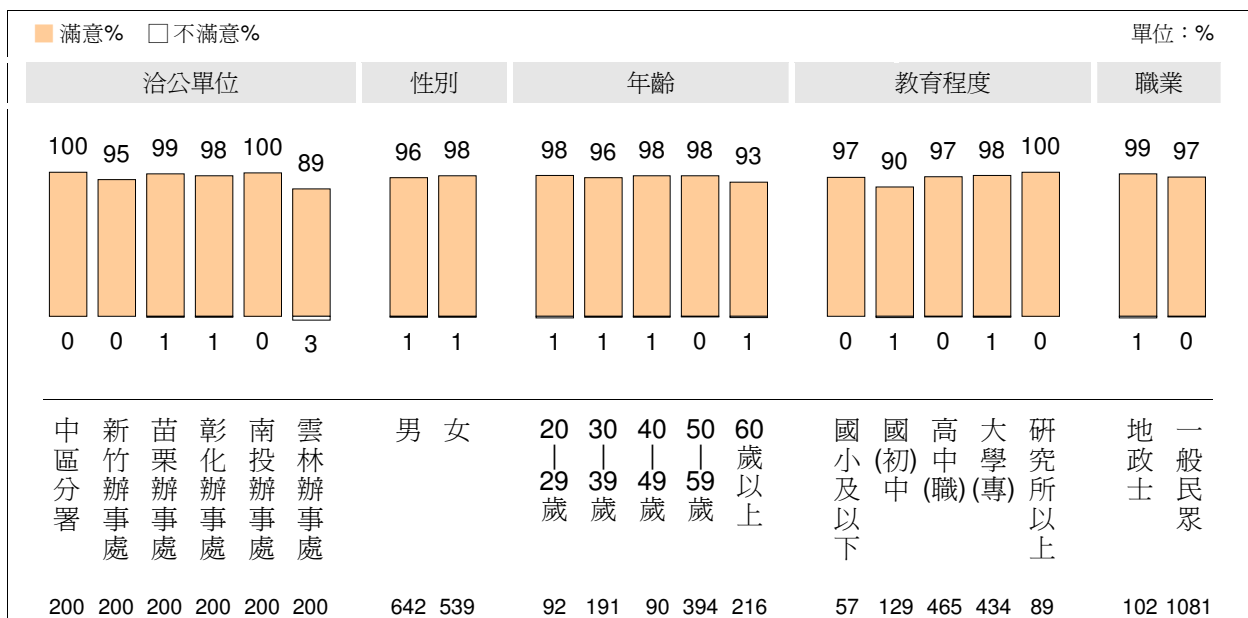
性別：男、女性洽公民眾滿意度皆介於 9 成 6 至 9 成 8，而不滿意度皆為 1%。

年齡別：各年齡別洽公民眾滿意度皆介於 9 成 3 至 9 成 8，而不滿意度皆 1% 以下。

教育程度：各教育程度洽公民眾滿意度皆達 9 成以上，其中研究所以以上學歷民眾更全數表示滿意，而各教育程度洽公民眾不滿意度皆 1% 以下。

職業別：各職業別洽公民眾滿意度皆介於 9 成 7 至 9 成 9，而不滿意度皆 1% 以下。

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：*表示該類屬性受訪者的回答在 95%信賴水準下有顯著差異。

圖 5-2-2-2 「承辦人員服務態度」滿意度—按民眾屬性分

進一步分析各單位今(109)年與 108 年調查結果比較，除新竹及雲林辦事處滿意度下降外，其餘單位則滿意度皆上升，卡方檢定顯示，「中區分署」、「南投辦事處」及「雲林辦事處」洽公民眾滿意度二年調查結果有顯著差異。【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	項目	105~107 年			108~109 年		近二年調查比較	
		105 年	106 年	107 年	108 年(a)	109 年(b)	差距(b)-(a)	檢定結果
中區分署	樣本數	198	248	146	200	200	-	
	滿意	96.0	97.6	99.3	97.0	100.0	+3.0	
	不滿意	0.5	0.0	0.0	2.5	0.0	-2.5	*
	尚可/無意見	3.5	2.4	0.7	0.5	0.0	-0.5	
新竹辦事處	樣本數	200	200	208	200	200	-	
	滿意	87.5	90.5	93.3	96.5	95.0	-1.5	
	不滿意	0.0	0.0	0.5	0.0	0.0	0.0	
	尚可/無意見	12.5	9.5	6.3	3.5	5.0	+1.5	
苗栗辦事處	樣本數	201	200	208	200	200	-	
	滿意	72.6	67.0	97.6	98.5	99.0	+0.5	
	不滿意	3.0	0.0	1.9	0.0	0.5	+0.5	
	尚可/無意見	24.4	33.0	0.5	1.5	0.5	-1.0	
彰化辦事處	樣本數	201	199	208	200	200	-	
	滿意	92.0	92.0	97.1	94.0	97.5	+3.5	
	不滿意	0.5	0.0	1.0	1.0	0.5	-0.5	
	尚可/無意見	7.5	8.0	1.9	5.0	2.0	-3.0	
南投辦事處	樣本數	202	200	201	200	200	-	
	滿意	87.6	99.5	98.5	95.5	99.5	+4.0	
	不滿意	0.0	0.0	0.5	3.5	0.0	-3.5	*
	尚可/無意見	12.4	0.5	1.0	1.0	0.5	-0.5	
雲林辦事處	樣本數	206	199	199	200	200	-	
	滿意	86.4	96.5	97.5	99.0	88.5	-10.5	
	不滿意	0.0	0.0	0.0	0.0	2.5	+2.5	*
	尚可/無意見	13.6	3.5	2.5	1.0	9.0	+8.0	

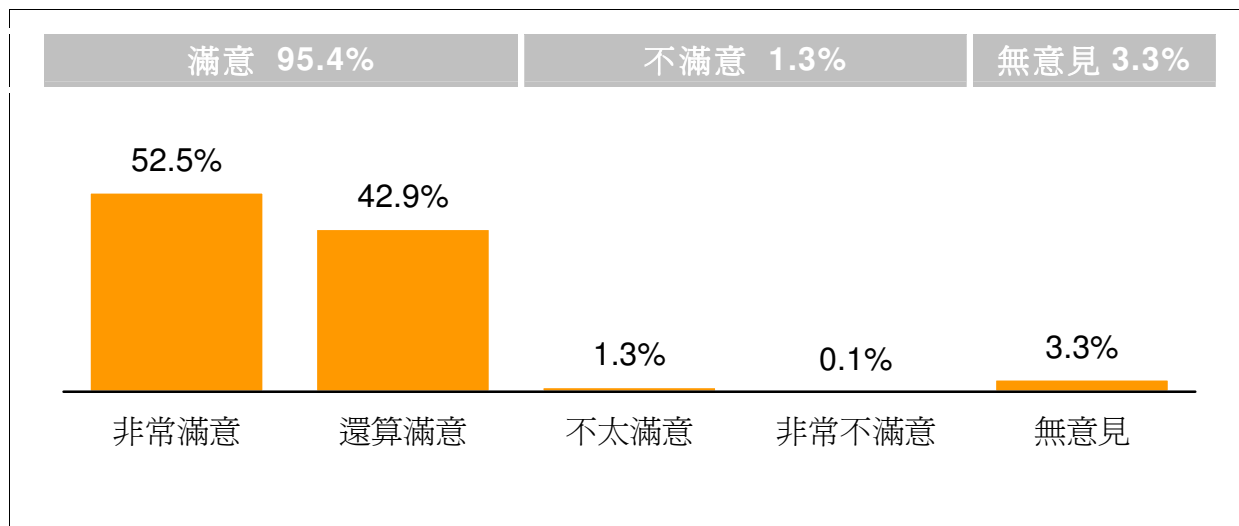
註：1.105 年滿意度選項有「普通/尚可」但無「無意見」，106 年起刪除「普通/尚可」選項，增加「無意見」選項。

2.近二年比較採卡方檢定，「尚可/無意見」設為遺漏值不予檢定，「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查有顯著差異。

三、窗口等候時間

1. 整體分析

洽公民眾對於「窗口等候時間」的看法，有 95.4%表示滿意(非常滿意 52.5%、還算滿意 42.9%)，1.3%表示不滿意(不太滿意 1.3%、非常不滿意 0.1%)，另有 3.3%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

以年度別來看，歷年滿意度皆高於 8 成 4，而不滿意度皆低於 2%。以今(109)年與 108 年調查結果比較來看，滿意度下降 0.9 個百分點，不滿意度下降 0.5 個百分點，而無意見上升 1.4 個百分點；卡方檢定顯示，近二年調查沒有顯著差異。【參閱表 5-2-3-1】

表 5-2-3-1 「窗口等候時間」滿意度—按年度別分

單位：人;%

項目	105~107 年			108~109 年		近二年調查比較		
	105 年	106 年	107 年	108 年(a)	109 年(b)	=(b)-(a)	檢定結果	
樣本數	1,208	1,246	1,170	1,200	1,200	-	-	
彙整	滿意 (1)+(2)	84.7	88.5	95.7	96.3	95.4	-0.9	
	不滿意 (3)+(4)	0.4	1.0	0.4	1.8	1.3	-0.5	
	尚可/無意見	14.9	10.4	3.8	1.9	3.3	+1.4	
原始結果	非常滿意 (1)	37.4	51.9	55.4	56.8	52.5	-4.3	
	還算滿意 (2)	47.3	36.6	40.3	39.4	42.9	+3.5	
	不太滿意 (3)	0.1	1.0	0.4	1.6	1.3	-0.3	-
	非常不滿意 (4)	0.3	0.0	0.0	0.3	0.1	-0.2	
	尚可/無意見	14.9	10.4	3.8	1.9	3.3	+1.4	

註：1. 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」，「尚可」與「無意見」歸為「無意見」。近二年比較採卡方檢定，「尚可/無意見」設為遺漏值不予檢定。「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

2. 105 年滿意度選項有「普通/尚可」但無「無意見」，106 年起刪除「普通/尚可」選項，增加「無意見」選項。

2.按民眾屬性分

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「窗口等候時間」滿意度說明如下。【參閱圖 5-2-3-2】

洽公單位：各單位洽公民眾滿意度皆在 9 成 1 以上，其中中區分署洽公民眾更全數表示滿意，而各單位洽公民眾不滿意度皆 3% 以下。

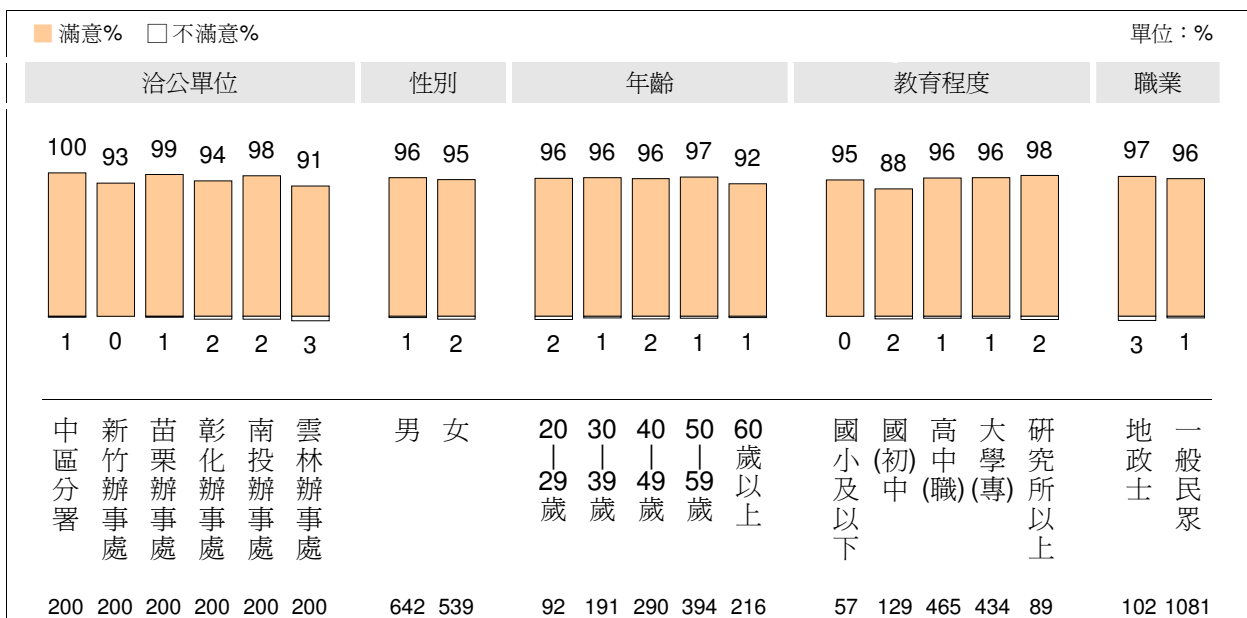
性別：男、女性洽公民眾滿意度皆介於 9 成 5 至 9 成 6，而不滿意度皆 2% 以下。

年齡別：各年齡別洽公民眾滿意度皆介於 9 成 2 至 9 成 7，而不滿意度皆 2% 以下。

教育程度：各教育程度洽公民眾滿意度皆介於 8 成 8 至 9 成 8，以研究所以上學歷民眾的滿意度最高，而各教育程度洽公民眾不滿意度皆 2% 以下。

職業別：各職業別洽公民眾滿意度皆介於 9 成 6 至 9 成 7，而不滿意度皆 3% 以下。

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「窗口等候時間」滿意度沒有顯著差異。



註：*表示該類屬性受訪者的回答在 95%信賴水準下有顯著差異。

圖5-2-3-2 「窗口等候時間」滿意度—按民眾屬性分

進一步分析各單位今(109)年與 108 年調查結果比較，除新竹、彰化及雲林辦事處滿意度下降以外，其餘單位滿意度呈持平或上升，卡方檢定顯示，「中區分署」、「南投辦事處」及「雲林辦事處」洽公民眾滿意度二年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	項目	105~107 年			108~109 年		近二年調查比較	
		105 年	106 年	107 年	108 年(a)	109 年(b)	差距(b)-(a)	檢定結果
中區分署	樣本數	198	248	146	200	200	-	
	滿意	92.4	95.2	97.9	95.5	99.5	+4.0	
	不滿意	0.0	1.2	0.0	4.0	0.5	-3.5	*
	尚可/無意見	7.6	3.6	2.1	0.5	0.0	-0.5	
新竹辦事處	樣本數	200	200	208	200	200	-	
	滿意	88.5	85.5	92.3	98.0	92.5	-5.5	
	不滿意	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
	尚可/無意見	11.5	14.5	7.7	2.0	7.5	+5.5	
苗栗辦事處	樣本數	201	200	208	200	200	-	
	滿意	69.7	69.5	97.6	98.5	98.5	0.0	
	不滿意	2.5	0.0	1.9	0.0	0.5	+0.5	
	尚可/無意見	27.9	30.5	1.0	1.5	1.0	-0.5	
彰化辦事處	樣本數	201	199	208	200	200	-	
	滿意	87.1	85.9	94.2	95.5	94.0	-1.5	
	不滿意	0.0	4.0	0.5	1.0	2.0	+1.0	
	尚可/無意見	12.9	10.1	5.3	3.5	4.0	+0.5	
南投辦事處	樣本數	202	200	201	200	200	-	
	滿意	88.1	98.5	97.0	91.5	97.5	+6.0	
	不滿意	0.0	1.0	0.5	6.0	2.0	-4.0	*
	尚可/無意見	11.9	0.5	2.5	2.5	0.5	-2.0	
雲林辦事處	樣本數	206	199	199	200	200	-	
	滿意	82.5	95.0	96.0	98.5	90.5	-8.0	
	不滿意	0.0	0.0	0.0	0.0	3.0	+3.0	*
	尚可/無意見	17.5	5.0	4.0	1.5	6.5	+5.0	

註：1.105 年滿意度選項有「普通/尚可」但無「無意見」，106 年起刪除「普通/尚可」選項，增加「無意見」選項。

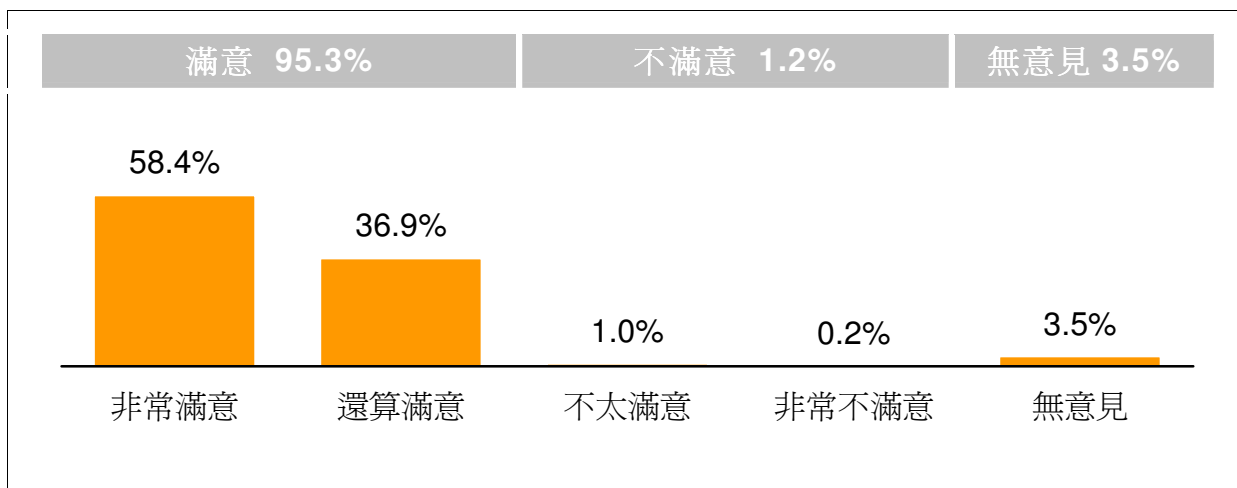
2.近二年比較採卡方檢定，「尚可/無意見」設為遺漏值不予檢定，「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查有顯著差異。

第三節 服務專業性

一、服務人員回應需求或問題的表現

1. 整體分析

洽公民眾對於「服務人員回應需求或問題的表現」的看法，有 95.3% 表示滿意(非常滿意 58.4%、還算滿意 36.9%)，1.2% 表示不滿意(不太滿意 1.0%、非常不滿意 0.2%)，另有 3.5% 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

以年度別來看，歷年滿意度皆高於 8 成 6，而不滿意度皆低於 2%。以今(109)年與 108 年調查結果比較來看，滿意度下降 2.8 個百分點，不滿意度上升 0.7 個百分點，而無意見上升 2.1 個百分點；卡方檢定顯示，近二年調查沒有顯著差異。【參閱表 5-3-1-1】

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		105~107 年			108~109 年		近二年調查比較	
		105 年	106 年	107 年	108 年(a)	109 年(b)	=(b)-(a)	檢定結果
樣本數		1,208	1,246	1,170	1,200	1,200	-	-
彙整	滿意 (1)+(2)	86.2	92.1	96.3	98.1	95.3	-2.8	
	不滿意 (3)+(4)	0.6	0.1	0.7	0.5	1.2	+0.7	
	尚可/無意見	13.2	7.9	3.0	1.4	3.5	+2.1	
原始結果	非常滿意 (1)	39.2	56.8	60.8	61.4	58.4	-3.0	
	還算滿意 (2)	46.9	35.2	35.6	36.7	36.9	+0.2	
	不太滿意 (3)	0.5	0.1	0.6	0.4	1.0	+0.6	-
	非常不滿意 (4)	0.1	0.0	0.1	0.1	0.2	+0.1	
	尚可/無意見	13.2	7.9	3.0	1.4	3.5	+2.1	

註：1. 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」，「尚可」與「無意見」歸為「無意見」。近二年比較採卡方檢定，「尚可/無意見」設為遺漏值不予檢定。「*」表示在 95% 信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

2. 105 年滿意度選項有「普通/尚可」但無「無意見」，106 年起刪除「普通/尚可」選項，增加「無意見」選項。

2.按民眾屬性分

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」滿意度說明如下。【參閱圖 5-3-1-2】

洽公單位：各單位洽公民眾滿意度皆達 8 成 8 以上，其中中區分署洽公民眾更全數表示滿意，而不滿意度以雲林辦事處的 5% 相對較高。

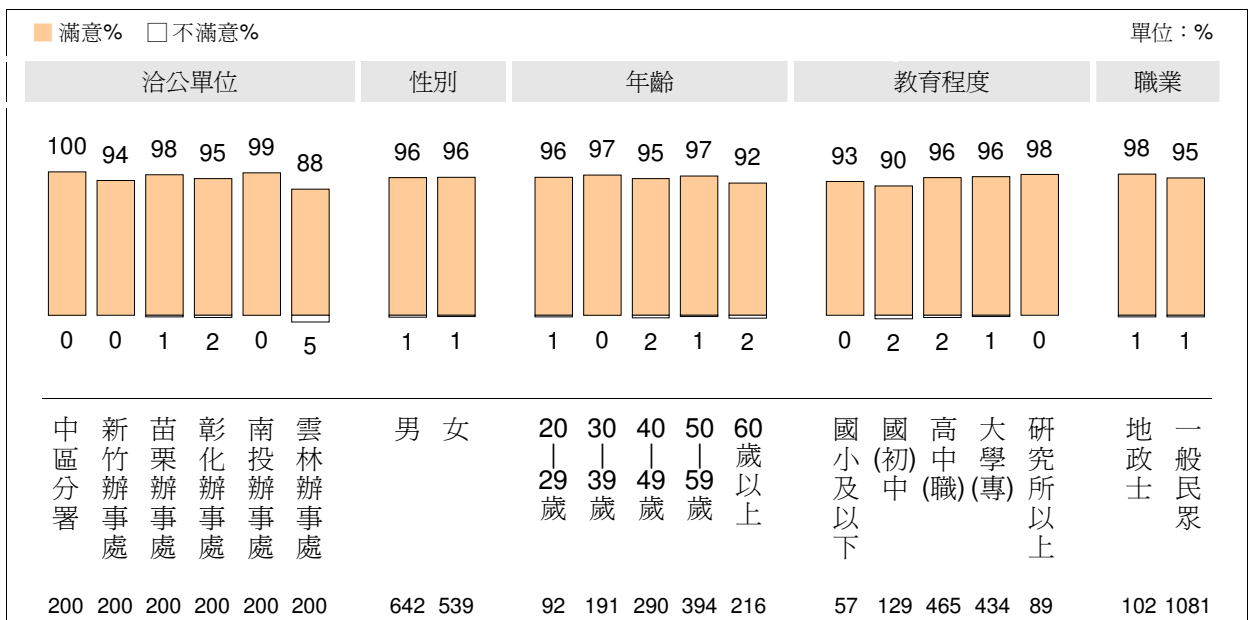
性別：男、女性洽公民眾滿意度皆為 9 成 6，而不滿意度皆為 1%。

年齡別：各年齡別洽公民眾滿意度皆達 9 成 2 以上，而不滿意度皆 2% 以下。

教育程度：各教育程度洽公民眾滿意度皆介於 9 成至 9 成 8，以研究所以上學歷民眾的滿意度最高，而各教育程度洽公民眾不滿意度皆 2% 以下。

職業別：各職業別洽公民眾滿意度皆介於 9 成 5 至 9 成 8，而不滿意度皆為 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「服務人員回應需求或問題的表現」滿意度沒有顯著差異。



註：*表示該類屬性受訪者的回答在 95% 信賴水準下有顯著差異。

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

進一步分析各單位今(109)年與 108 年調查結果比較，中區分署滿意度上升，南投辦事處滿意度持平，其餘單位滿意度皆下降，卡方檢定顯示，「雲林辦事處」洽公民眾滿意度二年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	項目	105~107 年			108~109 年		近二年調查比較	
		105 年	106 年	107 年	108 年(a)	109 年(b)	差距(b)-(a)	檢定結果
中區分署	樣本數	198	248	146	200	200	-	
	滿意	93.9	99.2	100.0	98.0	99.5	+1.5	
	不滿意	0.0	0.4	0.0	1.5	0.0	-1.5	
	尚可/無意見	6.1	0.4	0.0	0.5	0.5	0.0	
新竹辦事處	樣本數	200	200	208	200	200	-	
	滿意	87.0	90.5	94.2	98.0	93.5	-4.5	
	不滿意	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
	尚可/無意見	13.0	9.5	5.8	2.0	6.5	+4.5	
苗栗辦事處	樣本數	201	200	208	200	200	-	
	滿意	71.1	75.5	97.1	99.0	97.5	-1.5	
	不滿意	3.0	0.0	1.9	0.0	1.0	+1.0	
	尚可/無意見	25.9	24.5	0.5	1.0	1.5	+0.5	
彰化辦事處	樣本數	201	199	208	200	200	-	
	滿意	89.1	95.5	96.2	95.5	95.0	-0.5	
	不滿意	0.5	0.0	1.0	1.0	1.5	+0.5	
	尚可/無意見	10.4	4.5	2.9	3.5	3.5	0.0	
南投辦事處	樣本數	202	200	201	200	200	-	
	滿意	87.1	98.0	97.5	99.0	99.0	0.0	
	不滿意	0.0	0.0	0.5	0.5	0.0	-0.5	
	尚可/無意見	12.9	2.0	2.0	0.5	1.0	+0.5	
雲林辦事處	樣本數	206	199	199	200	200	-	
	滿意	88.8	92.0	94.0	99.0	87.5	-11.5	
	不滿意	0.0	0.0	0.0	0.0	4.5	+4.5 *	
	尚可/無意見	11.2	8.0	6.0	1.0	8.0	+7.0	

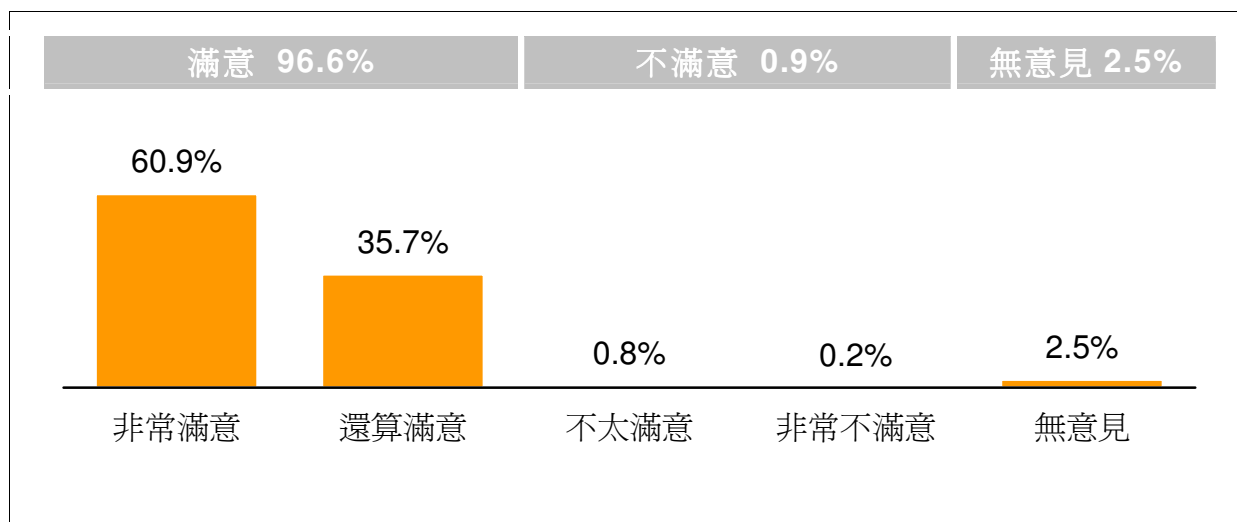
註：1.105 年滿意度選項有「普通/尚可」但無「無意見」，106 年起刪除「普通/尚可」選項，增加「無意見」選項。

2.近二年比較採卡方檢定，「尚可/無意見」設為遺漏值不予檢定，「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查有顯著差異。

二、服務人員專業能力

1. 整體分析

洽公民眾對於「服務人員專業能力」的看法，有 96.6% 表示滿意(非常滿意 60.9、還算滿意 35.7%)，0.9% 表示不滿意(不太滿意 0.8%、非常不滿意 0.2%)，另有 2.5% 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

以年度別來看，歷年滿意度皆高於 8 成 7，而不滿意度皆低於 1%。以今(109)年與 108 年調查結果比較來看，滿意度下降 1.3 個百分點，不滿意度上升 0.5 個百分點，而無意見上升 0.8 個百分點；卡方檢定顯示，近二年調查沒有顯著差異。【參閱表 5-3-2-1】

表 5-3-2-1 「服務人員專業能力」滿意度—按年度別分

單位：人；%

項目		105~107 年			108~109 年		近二年調查比較	
		105 年	106 年	107 年	108 年(a)	109 年(b)	=(b)-(a)	檢定結果
樣本數		1,208	1,246	1,170	1,200	1,200	-	-
彙整	滿意 (1)+(2)	87.2	91.8	95.7	97.9	96.6	-1.3	
	不滿意 (3)+(4)	0.6	0.2	0.6	0.4	0.9	+0.5	
	尚可/無意見	12.3	8.0	3.7	1.7	2.5	+0.8	
原始結果	非常滿意 (1)	41.9	57.5	61.6	62.1	60.9	-1.2	
	還算滿意 (2)	45.3	34.3	34.1	35.8	35.7	-0.1	
	不太滿意 (3)	0.4	0.2	0.5	0.3	0.8	+0.5	-
	非常不滿意 (4)	0.2	0.0	0.1	0.1	0.2	+0.1	
	尚可/無意見	12.3	8.0	3.7	1.7	2.5	+0.8	

註：1. 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」，「尚可」與「無意見」歸為「無意見」。近二年比較採卡方檢定，「尚可/無意見」設為遺漏值不予檢定。「*」表示在 95% 信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

2. 105 年滿意度選項有「普通/尚可」但無「無意見」，106 年起刪除「普通/尚可」選項，增加「無意見」選項。

2.按民眾屬性分

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」滿意度說明如下。【參閱圖 5-3-2-2】

洽公單位：各單位洽公民眾滿意度皆在9成以上，其中中區分署洽公民眾更全數表示滿意，而各單位洽公民眾不滿意度皆4%以下。

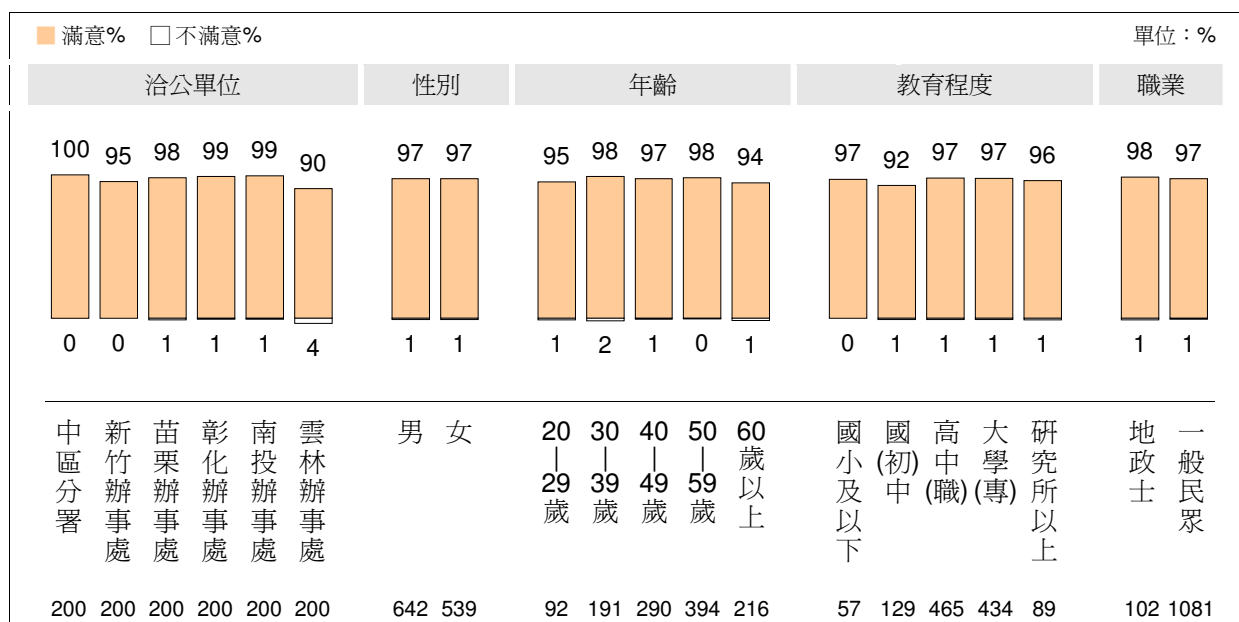
性別：男、女性洽公民眾滿意度皆為9成7，而不滿意度皆為1%。

年齡別：各年齡別洽公民眾滿意度皆介於9成4至9成8，而不滿意度皆2%以下。

教育程度：各教育程度洽公民眾滿意度皆介於9成2至9成7，而不滿意度皆1%以下。

職業別：各職業別洽公民眾滿意度皆介於9成7至9成8，而不滿意度皆為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「服務人員專業能力」滿意度沒有顯著差異。



註：*表示該類屬性受訪者的回答在95%信賴水準下有顯著差異。

圖5-3-2-2 「服務人員專業能力」滿意度—按民眾屬性分

進一步分析各單位今(109)年與 108 年調查結果比較，中區分署及彰化辦事處滿意度上升，南投辦事處滿意度持平，其餘單位滿意度皆下降，卡方檢定顯示，「中區分署」及「雲林辦事處」洽公民眾滿意度二年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	項目	105~107 年			108~109 年		近二年調查比較	
		105 年	106 年	107 年	108 年(a)	109 年(b)	差距(b)-(a)	檢定結果
中區分署	樣本數	198	248	146	200	200	-	
	滿意	95.5	98.4	97.9	97.5	99.5	+2.0	
	不滿意	0.0	0.4	0.0	2.0	0.0	-2.0	*
	尚可/無意見	4.5	1.2	2.1	0.5	0.5	0.0	
新竹辦事處	樣本數	200	200	208	200	200	-	
	滿意	85.0	93.5	93.3	97.5	95.0	-2.5	
	不滿意	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
	尚可/無意見	15.0	6.5	6.7	2.5	5.0	+2.5	
苗栗辦事處	樣本數	201	200	208	200	200	-	
	滿意	72.1	71.5	96.6	98.5	97.5	-1.0	
	不滿意	3.5	0.0	1.9	0.0	1.0	+1.0	
	尚可/無意見	24.4	28.5	1.4	1.5	1.5	0.0	
彰化辦事處	樣本數	201	199	208	200	200	-	
	滿意	95.0	93.0	97.1	96.5	98.5	+2.0	
	不滿意	0.0	0.0	1.0	0.0	0.5	+0.5	
	尚可/無意見	5.0	7.0	1.9	3.5	1.0	-2.5	
南投辦事處	樣本數	202	200	201	200	200	-	
	滿意	86.1	97.5	97.0	99.0	99.0	0.0	
	不滿意	0.0	0.5	0.5	0.5	0.5	0.0	
	尚可/無意見	13.9	2.0	2.5	0.5	0.5	0.0	
雲林辦事處	樣本數	206	199	199	200	200	-	
	滿意	89.3	95.5	93.0	98.5	90.0	-8.5	
	不滿意	0.0	0.0	0.0	0.0	3.5	+3.5	*
	尚可/無意見	10.7	4.5	7.0	1.5	6.5	+5.0	

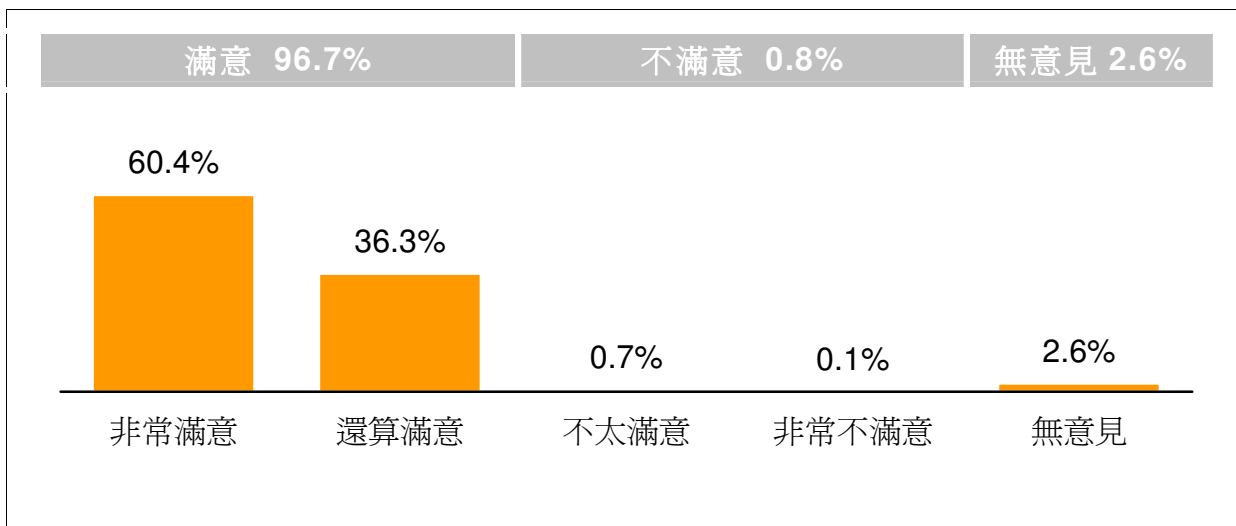
註：1.105 年滿意度選項有「普通/尚可」但無「無意見」，106 年起刪除「普通/尚可」選項，增加「無意見」選項。

2.近二年比較採卡方檢定，「尚可/無意見」設為遺漏值不予檢定，「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查有顯著差異。

三、服務人員處理流程熟悉度

1. 整體分析

洽公民眾對於「服務人員處理流程熟悉度」的看法，有 96.7%表示滿意(非常滿意 60.4%、還算滿意 36.3%)，0.8%表示不滿意(不太滿意 0.7%、非常不滿意 0.1%)，另有 2.6%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

以年度別來看，歷年滿意度皆高於 8 成 7，而不滿意度皆低於 1%。以今(109)年與 108 年調查結果比較來看，滿意度下降 1.1 個百分點，不滿意度上升 0.6 個百分點，而無意見上升 0.5 個百分點；卡方檢定顯示，近二年調查有顯著差異。【參閱表 5-3-3-1】

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		105~107 年			108~109 年		近二年調查比較	
		105 年	106 年	107 年	108 年(a)	109 年(b)	=(b)-(a)	檢定結果
樣本數		1,208	1,246	1,170	1,200	1,200	-	-
彙整	滿意 (1)+(2)	87.6	91.6	95.7	97.8	96.7	-1.1	
	不滿意 (3)+(4)	0.5	0.4	0.4	0.2	0.8	+0.6	*
	尚可/無意見	11.9	8.0	3.8	2.1	2.6	+0.5	
原始結果	非常滿意 (1)	42.1	57.5	60.9	62.0	60.4	-1.6	
	還算滿意 (2)	45.5	34.1	34.9	35.8	36.3	+0.5	
	不太滿意 (3)	0.4	0.2	0.3	0.2	0.7	+0.5	-
	非常不滿意 (4)	0.1	0.2	0.1	0.0	0.1	+0.1	
	尚可/無意見	11.9	8.0	3.8	2.1	2.6	+0.5	

註：1.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」，「尚可」與「無意見」歸為「無意見」。近二年比較採卡方檢定，「尚可/無意見」設為遺漏值不予檢定。「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

2.105 年滿意度選項有「普通/尚可」但無「無意見」，106 年起刪除「普通/尚可」選項，增加「無意見」選項。

2.按民眾屬性分

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」滿意度說明如下。【參閱圖 5-3-3-2】

洽公單位：各單位洽公民眾滿意度皆在9成以上，其中南投辦事處洽公民眾更全數表示滿意，而各單位洽公民眾不滿意度皆4%以下。

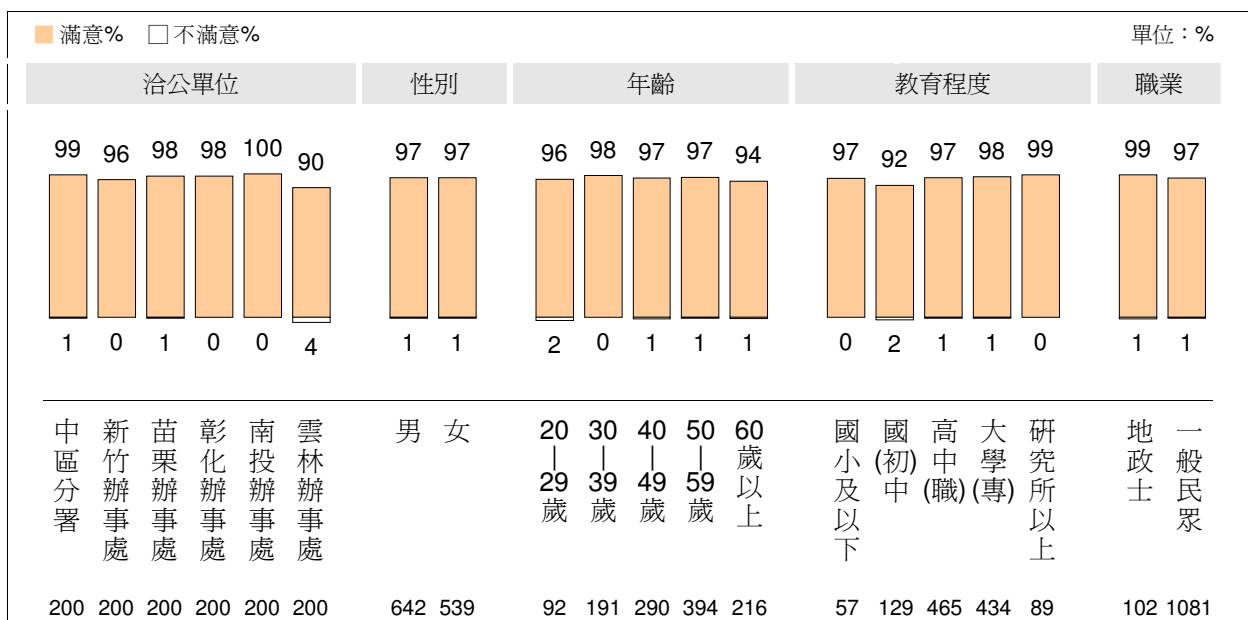
性別：男、女性洽公民眾滿意度皆為9成7，而不滿意度皆為1%。

年齡別：各年齡別洽公民眾滿意度皆介於9成4至9成8，以30-39歲洽公民眾的滿意度最高，而各年齡別洽公民眾不滿意度皆2%以下。

教育程度：各教育程度洽公民眾滿意度皆介於9成2至9成9，以研究所以上學歷洽公民眾的滿意度最高，而各教育程度洽公民眾不滿意度皆2%以下。

職業別：各職業別洽公民眾滿意度皆介於9成7至9成9，而不滿意度皆為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「服務人員處理流程熟悉度」滿意度沒有顯著差異。



註：*表示該類屬性受訪者的回答在95%信賴水準下有顯著差異。

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

進一步分析各單位今(109)年與 108 年調查結果比較，新竹、苗栗及雲林辦事處滿意度下降，其餘單位滿意度上升，卡方檢定顯示，「雲林辦事處」洽公民眾滿意度二年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	項目	105~107 年			108~109 年		近二年調查比較	
		105 年	106 年	107 年	108 年(a)	109 年(b)	差距(b)-(a)	檢定結果
中區分署	樣本數	198	248	146	200	200	-	
	滿意	96.5	98.4	96.6	98.5	99.0	+0.5	
	不滿意	0.0	0.4	0.0	0.5	0.5	0.0	
	尚可/無意見	3.5	1.2	3.4	1.0	0.5	-0.5	
新竹辦事處	樣本數	200	200	208	200	200	-	
	滿意	88.0	90.0	92.8	97.5	95.5	-2.0	
	不滿意	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
	尚可/無意見	12.0	10.0	7.2	2.5	4.5	+2.0	
苗栗辦事處	樣本數	201	200	208	200	200	-	
	滿意	72.6	75.0	98.1	98.5	98.0	-0.5	
	不滿意	2.5	0.5	1.9	0.0	0.5	+0.5	
	尚可/無意見	24.9	24.5	1.0	1.5	1.5	0.0	
彰化辦事處	樣本數	201	199	208	200	200	-	
	滿意	91.5	93.0	97.1	96.0	98.0	+2.0	
	不滿意	0.5	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	
	尚可/無意見	8.0	7.0	1.9	4.0	2.0	-2.0	
南投辦事處	樣本數	202	200	201	200	200	-	
	滿意	86.6	97.0	97.5	98.0	99.5	+1.5	
	不滿意	0.0	0.5	0.5	0.5	0.0	-0.5	
	尚可/無意見	13.4	2.5	2.0	1.5	0.5	-1.0	
雲林辦事處	樣本數	206	199	199	200	200	-	
	滿意	90.3	94.5	92.5	98.0	90.0	-8.0	
	不滿意	0.0	1.0	0.0	0.0	3.5	+3.5	*
	尚可/無意見	9.7	4.5	7.5	2.0	6.5	+4.5	

註：1.105 年滿意度選項有「普通/尚可」但無「無意見」，106 年起刪除「普通/尚可」選項，增加「無意見」選項。

2.近二年比較採卡方檢定，「尚可/無意見」設為遺漏值不予檢定，「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查有顯著差異。

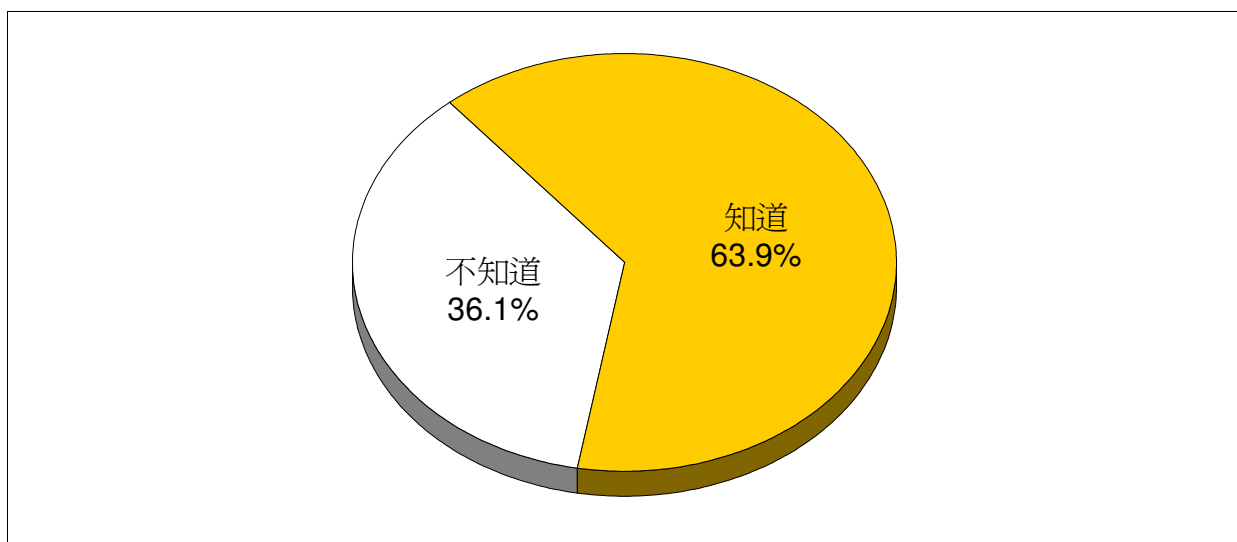
第四節 服務措施

一、網站提供「我要租、我要購專區」及「免附戶籍地籍謄本專區」

(一) 認知度

1. 整體分析

洽公民眾對於國有財產署中區分署網站提供「我要租、我要購專區」及「免附戶籍地籍謄本專區」的認知度，有 63.9% 表示知道，36.1% 表示不知道。



Q 知不知道國有財產署中區分署「網站提供【我要租、我要購專區】及【免附戶籍地籍謄本專區】」便民措施？(調查對象：洽公民眾 n=1,200)

圖5-4-1-1 「網站提供我要租、我要購專區及免附戶籍地籍謄本專區」認知度

以年度別來看，歷年洽公民眾的認知度皆高於 4 成 7。今(109)年與 108 年比較來看，知道率上升 16.6 個百分點；卡方檢定顯示，近二年調查結果有顯著差異。【參閱表 5-4-1-1】

表 5-4-1-1 「網站提供我要租、我要購專區及免附戶籍地籍謄本專區」認知度—按年度別分

項目	106~107 年		108~109 年		近二年調查比較	
	106 年	107 年	108 年(a)	109 年(b)	差距(b)-(a)	檢定結果
樣本數	1,246	1,170	1,200	1,200	—	—
知道	51.2	58.0	47.3	63.9	+16.6	*
不知道	48.8	42.0	52.8	36.1	-16.7	

註：1. 「*」表示在 95% 信賴水準下，二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。

2.按民眾屬性分

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「網站提供我要租、我要購專區及免附戶籍地籍謄本專區」知道率說明如下。【參閱圖 5-4-1-2】

洽公單位：各單位洽公民眾皆有 5 成 6 至 6 成 9 知道本訊息，以苗栗、彰化及雲林辦事處洽公民眾的知道率最高。

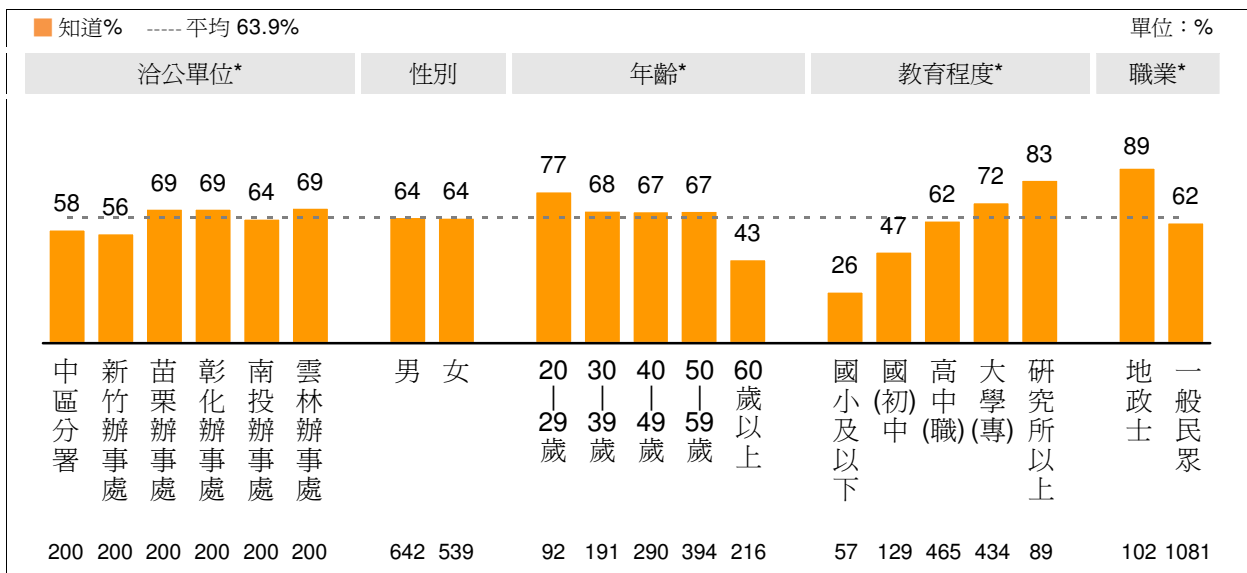
性別：男、女性洽公民眾皆有 6 成 4 知道本訊息。

年齡別：60 歲以上洽公民眾僅 4 成 3 知道本訊息，而其餘年齡別洽公民眾皆介於 6 成 7 至 7 成 7 知道本訊息，以 20-29 歲洽公民眾的知道率最高。

教育程度：知道率隨洽公民眾教育程度愈高而愈高，國小以下學歷洽公民眾僅 2 成 6 知道本訊息，研究所以上學歷洽公民眾則有 8 成 3 知道本訊息。

職業別：地政士有 8 成 9 知道本訊息，明顯高於一般民眾的 6 成 2。

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：*表示該類屬性受訪者的回答在 95%信賴水準下有顯著差異。

圖5-4-1-2 「網站提供我要租、我要購專區及免附戶籍地籍謄本專區」認知度—按民眾屬性分

進一步分析各單位今(109)年與 108 年調查結果比較，除新竹及南投辦事處洽公民眾知道率下降以外，其餘單位洽公民眾知道率皆上升，卡方檢定顯示，「新竹辦事處」、「苗栗辦事處」、「彰化辦事處」及「雲林辦事處」洽公民眾近二年知道率有明顯差異。【參閱表 5-4-1-2】

表 5-4-1-2 「網站提供我要租、我要購專區及免附戶籍地籍謄本專區」認知度—按單位及年度分

單位：人；%

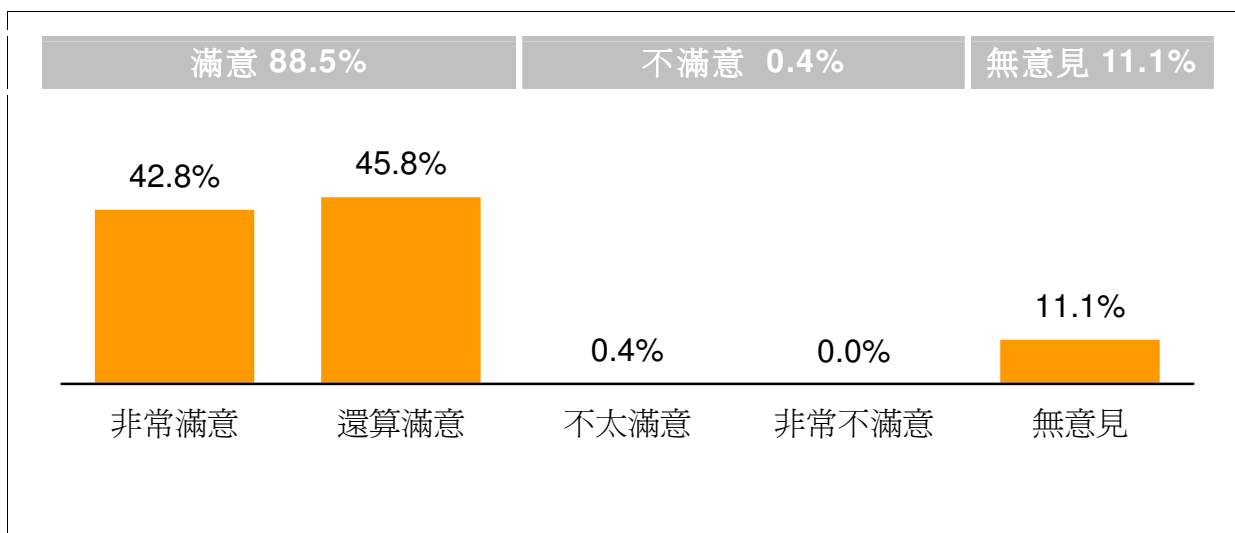
洽公 單位別	項目	106~107 年		108~109 年		近二年調查比較	
		106 年	107 年	108 年(a)	109 年(b)	差距(b)-(a)	檢定結果
中 區 分 署	樣 本 數	248	146	200	200	-	
	知 道	59.3	44.5	50.5	58.0	+7.5	
	不 知 道	40.7	55.5	49.5	42.0	-7.5	
新 竹 辦 事 處	樣 本 數	200	208	200	200	-	
	知 道	51.0	80.8	67.0	56.0	-11.0	*
	不 知 道	49.0	19.2	33.0	44.0	+11.0	
苗 栗 辦 事 處	樣 本 數	200	208	200	200	-	
	知 道	57.5	68.8	42.0	68.5	+26.5	*
	不 知 道	42.5	31.2	58.0	31.5	-26.5	
彰 化 辦 事 處	樣 本 數	199	208	200	200	-	
	知 道	56.3	76.0	40.0	68.5	+28.5	*
	不 知 道	43.7	24.0	60.0	31.5	-28.5	
南 投 辦 事 處	樣 本 數	200	201	200	200	-	
	知 道	54.0	44.3	64.0	63.5	-0.5	
	不 知 道	46.0	55.7	36.0	36.5	+0.5	
雲 林 辦 事 處	樣 本 數	199	199	200	200	-	
	知 道	27.1	28.1	20.0	69.0	+49.0	*
	不 知 道	72.9	71.9	80.0	31.0	-49.0	

註：「*」表示在 95%的信心水準下，卡方檢定顯示該單位二年調查結果有顯著差異。

(二)滿意度

1. 整體分析

知道便民措施的洽公民眾對於「網站提供我要租、我要購專區及免附戶籍地籍謄本專區」看法，有 88.5%表示滿意(非常滿意 42.8%、還算滿意 45.8%)，0.4%表示不滿意(不太滿意 0.4%、非常不滿意 0.0%)，另有 11.1%未表示意見。



Q.請問您對「網站提供我要租、我要購專區及免附戶籍地籍謄本專區」滿不滿意？(調查對象：知道服務措施洽公民眾 n=767)
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 「網站提供我要租、我要購專區及免附戶籍地籍謄本專區」滿意度

以年度別來看，歷年滿意度皆高於7成3，而不滿意度皆低於1%。以今(109)年與108年調查結果比較來看，滿意度上升2.1個百分點，不滿意度下降0.1個百分點，而無意見下降2.0個百分點；卡方檢定顯示，近二年調查沒有顯著差異。【參閱表5-4-1-3】

表5-4-1-3 「網站提供我要租、我要購專區及免附戶籍地籍謄本專區」滿意度—按年度別分

項目		105~107年			108~109年		近二年調查比較	
		105年	106年	107年	108年(a)	109年(b)	=(b)-(a)	檢定結果
樣本數		1,168	638	679	567	767	-	-
彙整	滿意 (1)+(2)	73.4	89.7	91.0	86.4	88.5	+2.1	
	不滿意 (3)+(4)	0.9	0.3	0.0	0.5	0.4	-0.1	
	尚可/無意見	25.7	10.0	9.0	13.1	11.1	-2.0	
原始結果	非常滿意 (1)	25.7	41.1	48.3	44.6	42.8	-1.8	
	還算滿意 (2)	47.7	48.6	42.7	41.8	45.8	+4.0	
	不太滿意 (3)	0.9	0.3	0.0	0.4	0.4	0.0	-
	非常不滿意 (4)	0.1	0.0	0.0	0.2	0.0	-0.2	
	尚可/無意見	25.7	10.0	9.0	13.1	11.1	-2.0	

註：1.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」，「尚可」與「無意見」歸為「無意見」。近二年比較採卡方檢定，「尚可/無意見」設為遺漏值不予檢定。「*」表示在95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

2.105年滿意度選項有「普通/尚可」但無「無意見」，106年起刪除「普通/尚可」選項，增加「無意見」選項。

2.按民眾屬性分

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「網站提供我要租、我要購專區及免附戶籍地籍謄本專區」滿意度說明如下。【參閱圖 5-4-1-4】

洽公單位：除苗栗辦事處洽公民眾滿意度為 7 成 5，其餘單位洽公民眾滿意度皆在 8 成 2 以上，其中彰化及南投辦事處洽公民眾滿意度更達 9 成 6，而各單位洽公民眾不滿意度皆 1% 以下。

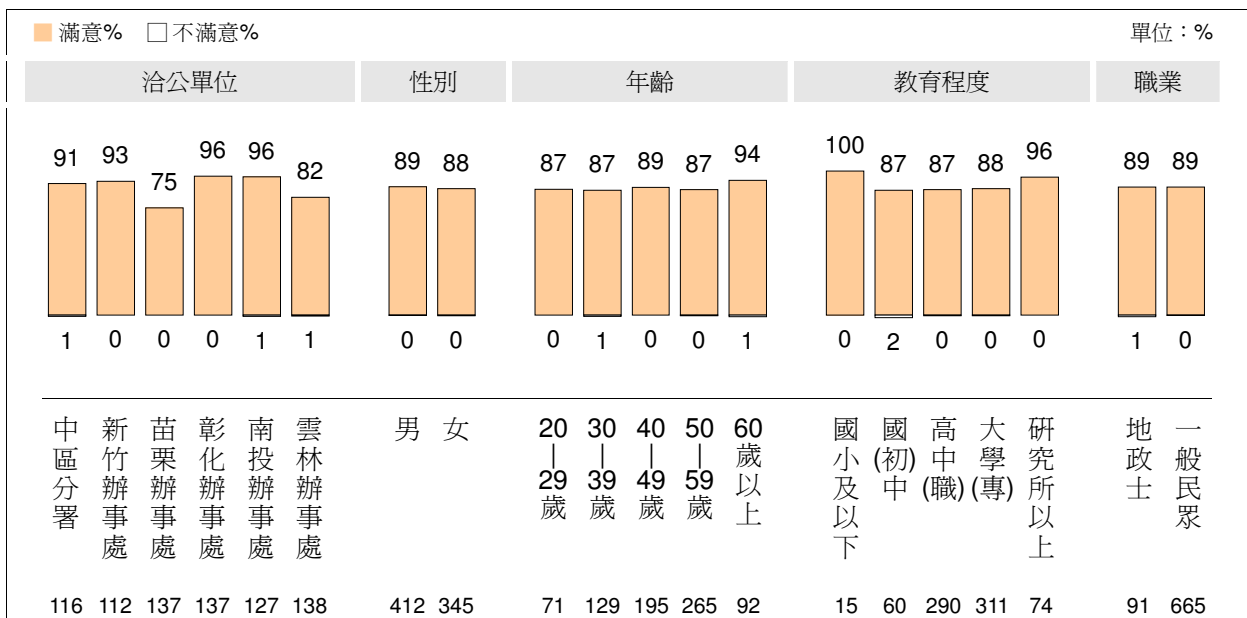
性別：男、女性洽公民眾滿意度皆介於 8 成 8 至 8 成 9，而不滿意度皆低於 1%。

年齡別：各年齡別洽公民眾滿意度皆介於 8 成 7 至 9 成 4，以 60 歲以上民眾的滿意度最高，而不滿意度皆 1% 以下。

教育程度：各教育程度洽公民眾滿意度皆達 8 成 7 以上，其中小學以下學歷民眾更全數表示滿意，而各教育程度洽公民眾不滿意度皆 2% 以下。

職業別：各職業別洽公民眾滿意度皆達 8 成 9，而不滿意度皆 1% 以下。

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「網站提供我要租、我要購專區及免附戶籍地籍謄本專區」滿意度皆沒有顯著差異。



註：*表示該類屬性受訪者的回答在 95%信賴水準下有顯著差異。

圖5-4-1-4 「網站提供我要租、我要購專區及免附戶籍地籍謄本專區」滿意度—按民眾屬性分

進一步分析各單位今(109)年與 108 年調查結果比較，新竹及雲林辦事處滿意度下降以外，而其餘單位滿意度皆上升，卡方檢定顯示，各單位洽公民眾滿意度二年調查結果皆沒有顯著差異。【參閱表 5-4-1-4】

表 5-4-1-4 「網站提供我要租、我要購專區及免附戶籍地籍謄本專區」滿意度—按單位及年度分

單位：人；%

洽公單位	項目	105~107 年			108~109 年		近二年調查比較	
		105 年	106 年	107 年	108 年(a)	109 年(b)	差距(b)-(a)	檢定結果
中區分署	樣本數	192	147	65	101	116	-	
	滿意	85.4	87.8	89.2	81.2	91.4	+10.2	
	不滿意	0.5	0.0	0.0	1.0	0.9	-0.1	
	尚可/無意見	14.1	12.2	10.8	17.8	7.8	-10.0	
新竹辦事處	樣本數	200	102	168	134	112	-	
	滿意	86.0	95.1	94.0	96.3	92.9	-3.4	
	不滿意	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
	尚可/無意見	14.0	4.9	6.0	3.7	7.1	+3.4	
苗栗辦事處	樣本數	201	115	143	84	137	-	
	滿意	64.2	83.5	93.7	64.3	74.5	+10.2	
	不滿意	4.5	0.9	1.9	0.0	0.0	0.0	
	尚可/無意見	31.3	15.7	6.3	35.7	25.5	-10.2	
彰化辦事處	樣本數	195	112	158	80	137	-	
	滿意	68.7	91.1	91.1	85.0	96.4	+11.4	
	不滿意	0.5	0.0	0.0	1.3	0.0	-1.3	
	尚可/無意見	30.8	8.9	8.9	13.8	3.6	-10.2	
南投辦事處	樣本數	198	108	89	128	127	-	
	滿意	64.6	93.5	91.0	92.2	96.1	+3.9	
	不滿意	0.0	0.0	0.0	0.8	0.8	0.0	
	尚可/無意見	35.4	6.5	9.0	7.0	3.1	-3.9	
雲林辦事處	樣本數	182	54	56	40	138	-	
	滿意	71.4	87.0	76.8	97.5	81.9	-15.6	
	不滿意	0.0	1.9	0.0	0.0	0.7	+0.7	
	尚可/無意見	28.6	11.1	23.2	2.5	17.4	+14.9	

註：1.105 年滿意度選項有「普通/尚可」但無「無意見」，106 年起刪除「普通/尚可」選項，增加「無意見」選項。

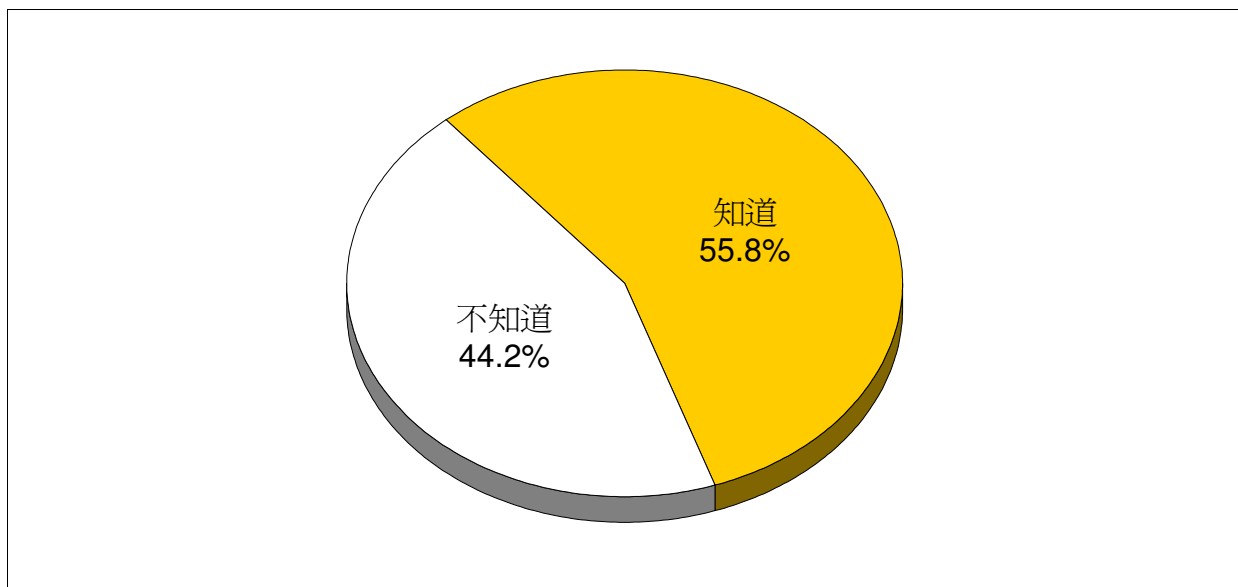
2.近二年比較採卡方檢定，「尚可/無意見」設為遺漏值不予檢定，「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查有顯著差異。

二、網站提供「資訊圖像專區」及「各業務標準作業流程專區」服務

(一) 認知度

1. 整體分析

洽公民眾對於國有財產署中區分署網站提供「資訊圖像專區」及「各業務標準作業流程專區」服務的認知度，有 55.8% 表示知道，44.2% 表示不知道。



Q 知不知道「網站提供【資訊圖像專區】及【各業務標準作業流程專區】服務」？(調查對象：洽公民眾 n=1,200)

圖 5-4-2-1 「網站提供資訊圖像專區及各業務標準作業流程專區」認知度

以年度別來看，近二年洽公民眾的認知度皆高於 4 成 1。今(109)年與 108 年比較來看，知道率上升 14.4 個百分點；卡方檢定顯示，近二年調查結果有顯著差異。【參閱表 5-4-2-1】

表 5-4-2-1 「網站提供資訊圖像專區及各業務標準作業流程專區」認知度
—按年度別分

單位：人；%

項目	108~109 年		近二年調查比較	
	108 年(a)	109 年(b)	差距(b)-(a)	檢定結果
樣 本 數	1,200	1,200	—	—
知 道	41.4	55.8	+14.4	*
不 知 道	58.6	44.2	-14.4	

註：1. 「*」表示在 95% 信賴水準下，二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(109)年與 108 年調查結果比較，除新竹辦事處洽公民眾知道率下降以外，其餘單位洽公民眾知道率皆上升，卡方檢定顯示，「苗栗辦事處」、「彰化辦事處」及「雲林辦事處」洽公民眾近二年知道率有明顯差異。【參閱表 5-4-2-2】

表 5-4-2-2 「網站提供資訊圖像專區及各業務標準作業流程專區」認知度—按單位及年度分

單位：人；%

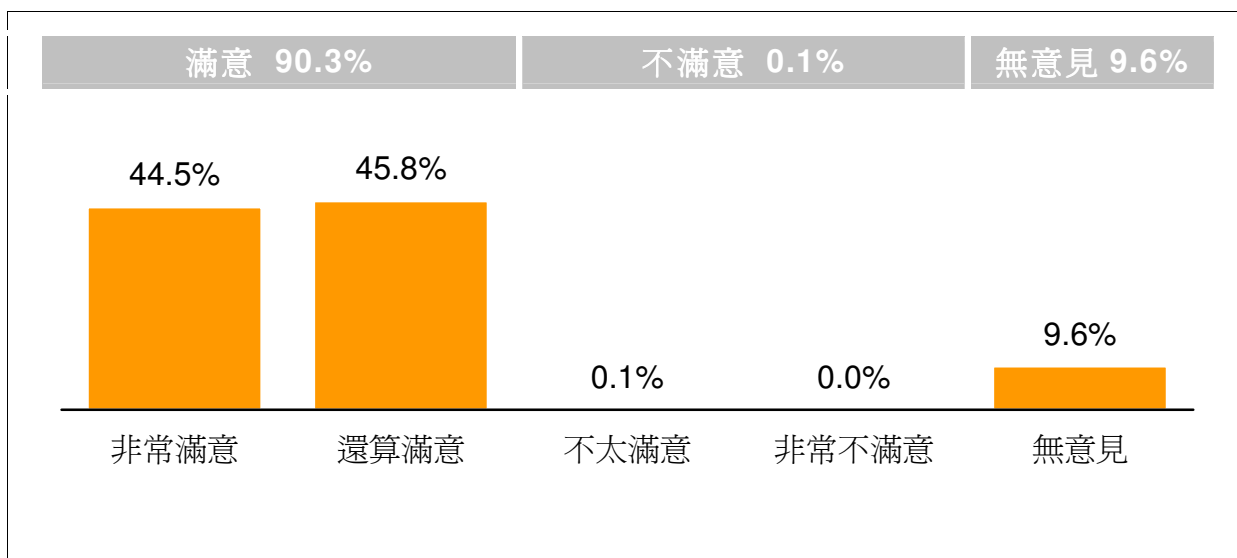
洽公 單位別	項目	108~109 年		近二年調查比較	
		108 年(a)	109 年(b)	差距(b)-(a)	檢定結果
中 分 區 署	樣 本 數	200	200	-	
	知 道	50.5	52.0	+1.5	
	不 知 道	49.5	48.0	-1.5	
新 竹 辦 事 處	樣 本 數	200	200	-	
	知 道	62.5	53.5	-9.0	
	不 知 道	37.5	46.5	+9.0	
苗 栗 辦 事 處	樣 本 數	200	200	-	
	知 道	27.5	54.5	+27.0	*
	不 知 道	72.5	45.5	-27.0	
彰 化 辦 事 處	樣 本 數	200	200	-	
	知 道	33.5	65.0	+31.5	*
	不 知 道	66.5	35.0	-31.5	
南 投 辦 事 處	樣 本 數	200	200	-	
	知 道	56.0	62.0	+6.0	
	不 知 道	44.0	38.0	-6.0	
雲 林 辦 事 處	樣 本 數	200	200	-	
	知 道	18.5	48.0	+29.5	*
	不 知 道	81.5	52.0	-29.5	

註：「*」表示在 95%的信心水準下，卡方檢定顯示該單位二年調查結果有顯著差異。

(二)滿意度

1.整體分析

知道便民措施的洽公民眾對於「網站提供資訊圖像專區及各業務標準作業流程專區服務」看法，有 90.3%表示滿意(非常滿意 44.5%、還算滿意 45.8%)，0.1%表示不滿意(不太滿意 0.1%、非常不滿意 0.0%)，另有 9.6%未表示意見。



Q.請問您對「網站提供【資訊圖像專區】及【各業務標準作業流程專區】服務」滿不滿意？(調查對象：知道該項服務之洽公民眾 n=670)

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 「網站提供資訊圖像專區及各業務標準作業流程專區」滿意度

以年度別來看，歷年滿意度皆高於 8 成 7，而不滿意度皆低於 1%。以今(109)年與 108 年調查結果比較來看，滿意度上升 2.8 個百分點，不滿意度下降 0.3 個百分點，而無意見下降 2.5 個百分點；卡方檢定顯示，近二年調查沒有顯著差異。【參閱表 5-4-2-3】

表 5-4-2-3 「網站提供資訊圖像專區及各業務標準作業流程專區」滿意度
—按年度別分

項目		108~109 年		近二年調查比較	
		108 年(a)	109 年(b)	=(b)-(a)	檢定結果
樣本數		497	670	-	-
彙整	滿意 (1)+(2)	87.5	90.3	+2.8	
	不滿意 (3)+(4)	0.4	0.1	-0.3	
	無意見	12.1	9.6	-2.5	
原始結果	非常滿意 (1)	47.7	44.5	-3.2	
	還算滿意 (2)	39.8	45.8	+6.0	
	不太滿意 (3)	0.2	0.1	-0.1	-
	非常不滿意 (4)	0.2	0.0	-0.2	
	無意見	12.1	9.6	-2.5	

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」。近二年比較採卡方檢定，「無意見」設為遺漏值不予檢定。

「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

2.按民眾屬性分

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「網站提供我要租、我要購專區及免附戶籍地籍謄本專區」滿意度說明如下。【參閱圖 5-4-1-4】

洽公單位：除苗栗辦事處洽公民眾滿意度為 7 成 5 外，其餘單位洽公民眾滿意度皆介於 8 成 3 至 9 成 9，以彰化辦事處洽公民眾的滿意度最高，而各單位洽公民眾不滿意度皆 1% 以下。

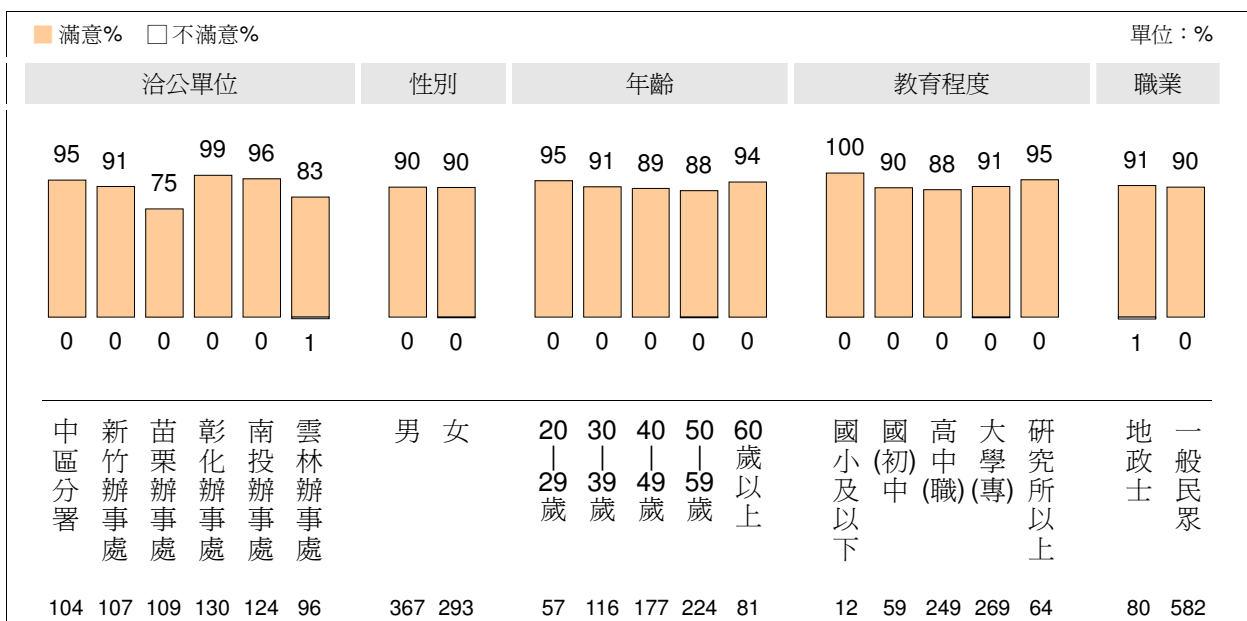
性別：男、女性洽公民眾滿意度皆達 9 成，而不滿意度皆低於 1%。

年齡別：各年齡別洽公民眾滿意度皆介於 8 成 8 至 9 成 5，而不滿意度皆低於 1%。

教育程度：各教育程度洽公民眾滿意度皆達 8 成 8 以上，其中小學以下學歷民眾更全數表示滿意度，而各教育程度洽公民眾不滿意度皆低於 1%。

職業別：各職業別洽公民眾滿意度皆介於 9 成至 9 成 1，而不滿意度皆 1% 以下。

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「網站提供我要租、我要購專區及免附戶籍地籍謄本專區」滿意度皆沒有顯著差異。



註：*表示該類屬性受訪者的回答在 95%信賴水準下有顯著差異。

圖 5-4-2-4 「網站提供資訊圖像專區及各業務標準作業流程專區」滿意度一按民眾屬性分

進一步分析各單位今(109)年與 108 年調查結果比較，新竹及雲林辦事處滿意度下降以外，而其餘單位滿意度皆上升，卡方檢定顯示，各單位洽公民眾滿意度二年調查結果皆沒有顯著差異。【參閱表 5-4-2-4】

表 5-4-2-4 「網站提供資訊圖像專區及各業務標準作業流程專區」滿意度—按單位及年度分

單位：人；%

洽公單位	項目	108~109 年		近二年調查比較	
		108 年(a)	109 年(b)	=(b)-(a)	檢定結果
中區分署	樣本數	101	104	-	
	滿意	78.2	95.2	+17.0	
	不滿意	2.0	0.0	-2.0	
	尚可 / 無意見	19.8	4.8	-15.0	
新竹辦事處	樣本數	125	107	-	
	滿意	96.8	90.7	-6.1	
	不滿意	0.0	0.0	0.0	
	無意見	3.2	9.3	+6.1	
苗栗辦事處	樣本數	55	109	-	
	滿意	72.7	75.2	+2.5	
	不滿意	0.0	0.0	0.0	
	無意見	27.3	24.8	-2.5	
彰化辦事處	樣本數	67	130	-	
	滿意	83.6	98.5	+14.9	
	不滿意	0.0	0.0	0.0	
	無意見	16.4	1.5	-14.9	
南投辦事處	樣本數	112	124	-	
	滿意	93.8	96.0	+2.2	
	不滿意	0.0	0.0	0.0	
	無意見	6.3	4.0	-2.3	
雲林辦事處	樣本數	37	96	-	
	滿意	91.9	83.3	-8.6	
	不滿意	0.0	1.0	+1.0	
	無意見	8.1	15.6	+7.5	

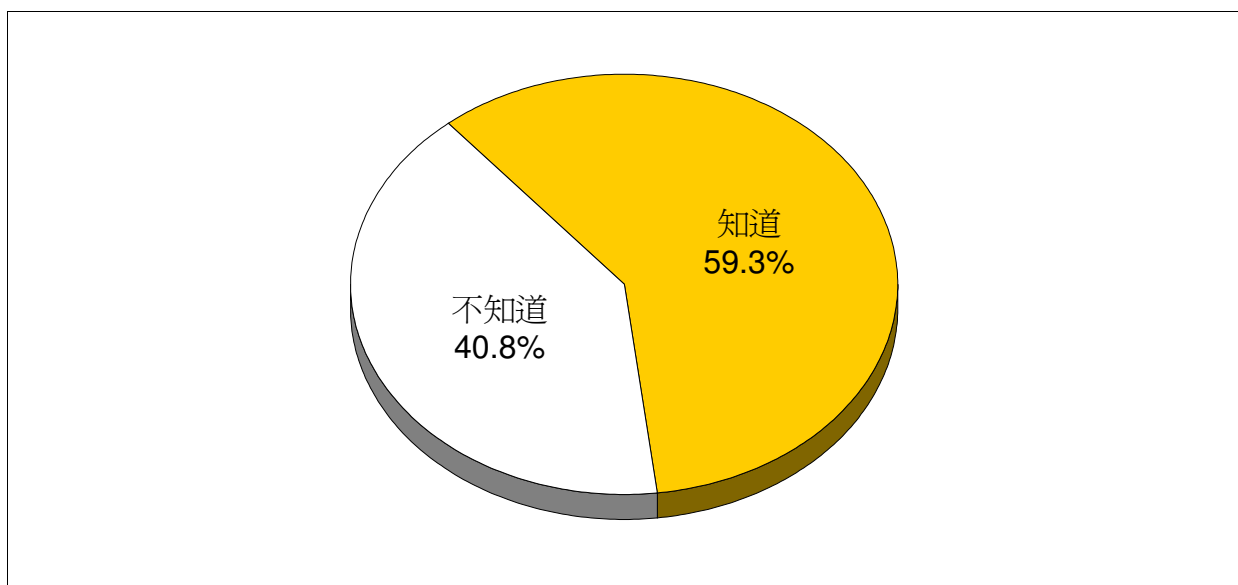
註：.近二年比較採卡方檢定，「無意見」設為遺漏值不予檢定，「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查有顯著差異。

三、提供多元溝通管道

(一) 認知度

1. 整體分析

洽公民眾對於國有財產署中區分署「提供多元溝通管道」的認知度，有 59.3% 表示知道，40.8% 表示不知道。



Q 知不知道國有財產署中區分署「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」認知度

以年度別來看，歷年洽公民眾的認知度皆高於 4 成 2。今(109)年與 108 年比較來看，知道率上升 17.2 個百分點；卡方檢定顯示，近二年調查結果有顯著差異。【參閱表 5-4-3-1】

表 5-4-3-1 「提供多元溝通管道」認知度—按年度別分

項目	106~107 年		108~109 年		近二年調查比較	
	106 年	107 年	108 年(a)	109 年(b)	差距(b)-(a)	檢定結果
樣本數	1,246	1,170	1,200	1,200	—	—
知道	46.1	51.5	42.1	59.3	+17.2	*
不知道	53.9	48.5	57.9	40.8	-17.1	

「*」表示在 95% 信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

2.按民眾屬性分

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」知道率說明如下。【參閱圖 5-4-3-2】

洽公單位：各單位洽公民眾皆有 5 成 1 至 6 成 9 知道本訊息，以彰化辦事處洽公民眾的知道率最高。

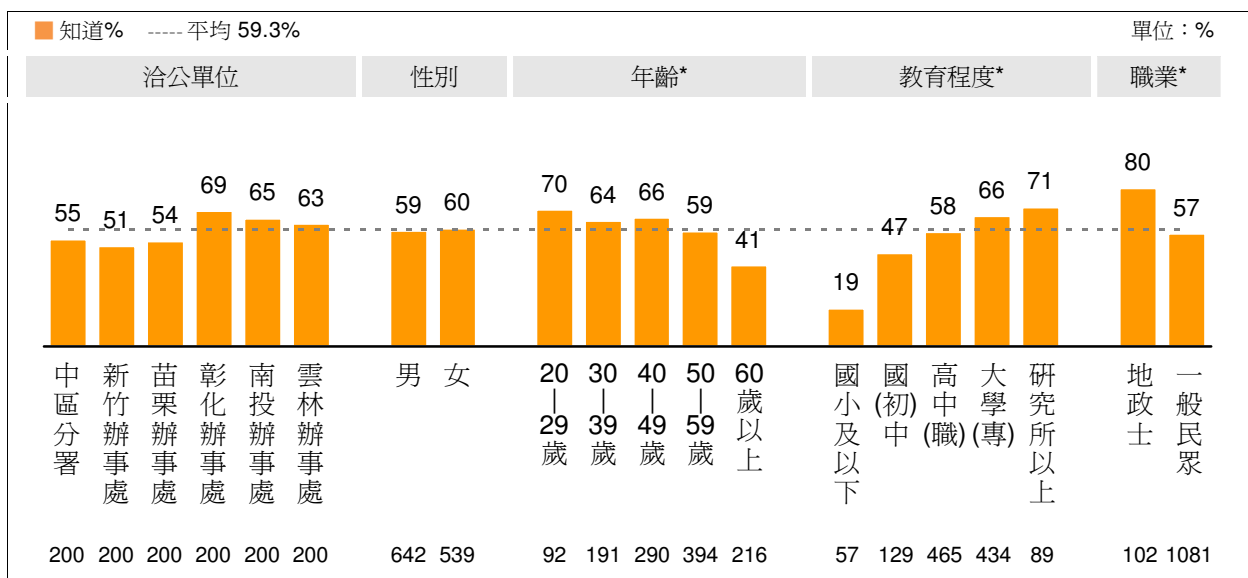
性別：男、女性洽公民眾皆有 5 成 9 至 6 成知道本訊息。

年齡別：知道率隨洽公民眾年齡層愈低而愈高，20-29 歲洽公民眾有 7 成知道本訊息，而 60 歲以上洽公民眾僅 4 成 1 知道本訊息。

教育程度：知道率隨洽公民眾教育程度愈高而愈高，國小以下學歷洽公民眾僅 1 成 9 知道本訊息，研究所以上學歷洽公民眾則有 7 成 1 知道本訊息。

職業別：地政士有 8 成知道本訊息，明顯高於一般民眾的 5 成 7。

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：*表示該類屬性受訪者的回答在 95%信賴水準下有顯著差異。

圖5-4-3-2 「提供多元溝通管道」認知度—按民眾屬性分

進一步分析各單位今(109)年與 108 年調查結果比較，除中區分署及新竹辦事處洽公民眾知道率下降以外，其餘單位洽公民眾知道率皆上升，卡方檢定顯示，「苗栗辦事處」、「彰化辦事處」及「雲林辦事處」洽公民眾近二年知道率有明顯差異。【參閱表 5-4-3-2】

表 5-4-3-2 「提供多元溝通管道」認知度—按單位及年度分

單位：人；%

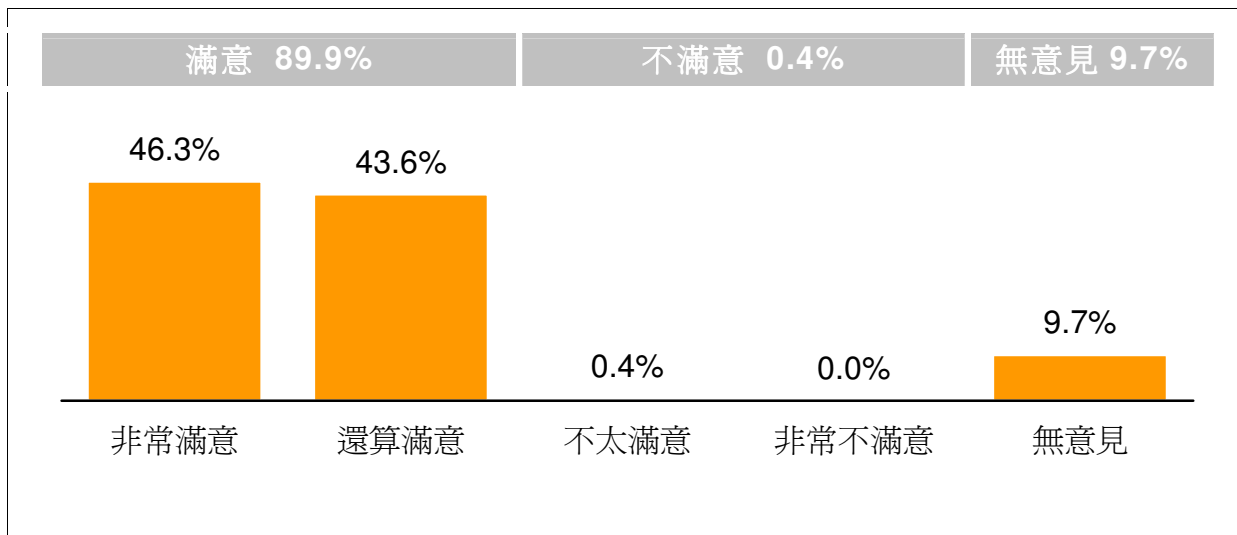
洽公 單位別	項目	106~107 年		108~109 年		近二年調查比較	
		106 年	107 年	108 年(a)	109 年(b)	差距(b)-(a)	檢定結果
中 區 分 署	樣 本 數	248	146	200	200	-	
	知 道	51.2	42.5	56.0	54.5	-1.5	
	不 知 道	48.8	57.5	44.0	45.5	+1.5	
新 竹 辦 事 處	樣 本 數	200	208	200	200	-	
	知 道	43.5	73.1	59.0	51.0	-8.0	
	不 知 道	56.5	26.9	41.0	49.0	+8.0	
苗 栗 辦 事 處	樣 本 數	200	208	200	200	-	
	知 道	54.0	58.7	21.5	53.5	+32.0	*
	不 知 道	46.0	41.3	78.5	46.5	-32.0	
彰 化 辦 事 處	樣 本 數	199	208	200	200	-	
	知 道	53.8	64.9	35.5	69.0	+33.5	*
	不 知 道	46.2	35.1	64.5	31.0	-33.5	
南 投 辦 事 處	樣 本 數	200	201	200	200	-	
	知 道	46.0	41.3	60.0	65.0	+5.0	
	不 知 道	54.0	58.7	40.0	35.0	-5.0	
雲 林 辦 事 處	樣 本 數	199	199	200	200	-	
	知 道	27.1	24.6	20.5	62.5	+42.0	*
	不 知 道	72.9	75.4	79.5	37.5	-42.0	

註：「*」表示在 95%的信心水準下，卡方檢定顯示該單位二年調查結果有顯著差異。

(二)滿意度

1.整體分析

知道便民措施的洽公民眾對於「提供多元溝通管道」看法，有 89.9%表示滿意(非常滿意 46.3%、還算滿意 43.6%)，0.4%表示不滿意(不太滿意 0.4%、非常不滿意 0.0%)，另有 9.7%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：知道該項服務之洽公民眾 n=711)

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

以年度別來看，歷年滿意度皆高於7成5，而不滿意度皆低於2%。以今(109)年與108年調查結果比較來看，滿意度上升4.6個百分點，不滿意度下降0.8個百分點，而無意見下降3.8個百分點；卡方檢定顯示，近二年調查沒有顯著差異。【參閱表5-4-3-3】

表5-4-3-3 「提供多元溝通管道」滿意度—按年度別分

單位：人;%

項目	105~107年			108~109年		近二年調查比較		
	105年	106年	107年	108年(a)	109年(b)	=(b)-(a)	檢定結果	
樣本數	1,159	575	603	505	711	-	-	
彙整	滿意 (1)+(2)	75.2	87.3	88.9	85.3	89.9	+4.6	
	不滿意 (3)+(4)	1.6	0.2	0.2	1.2	0.4	-0.8	
	尚可/無意見	23.3	12.5	10.9	13.5	9.7	-3.8	
原始結果	非常滿意 (1)	26.1	39.1	50.2	47.9	46.3	-1.6	
	還算滿意 (2)	49.0	48.2	38.6	37.4	43.6	+6.2	
	不太滿意 (3)	1.4	0.0	0.2	1.0	0.4	-0.6	-
	非常不滿意 (4)	0.2	0.2	0.0	0.2	0.0	-0.2	
	尚可/無意見	23.3	12.5	10.9	13.5	9.7	-3.8	

註：1.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」，「尚可」與「無意見」歸為「無意見」。近二年比較採卡方檢定，「尚可/無意見」設為遺漏值不予檢定。「*」表示在95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

2.105年滿意度選項有「普通/尚可」但無「無意見」，106年起刪除「普通/尚可」選項，增加「無意見」選項。

2.按民眾屬性分

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」滿意度說明如下。【參閱圖 5-4-3-4】

洽公單位：除苗栗辦事處洽公民眾滿意度為 7 成 5 外，其餘單位洽公民眾滿意度皆在 8 成 3 以上，其中彰化及南投辦事處洽公民眾滿意度更達 9 成 6，而不滿意度皆 2% 以下。

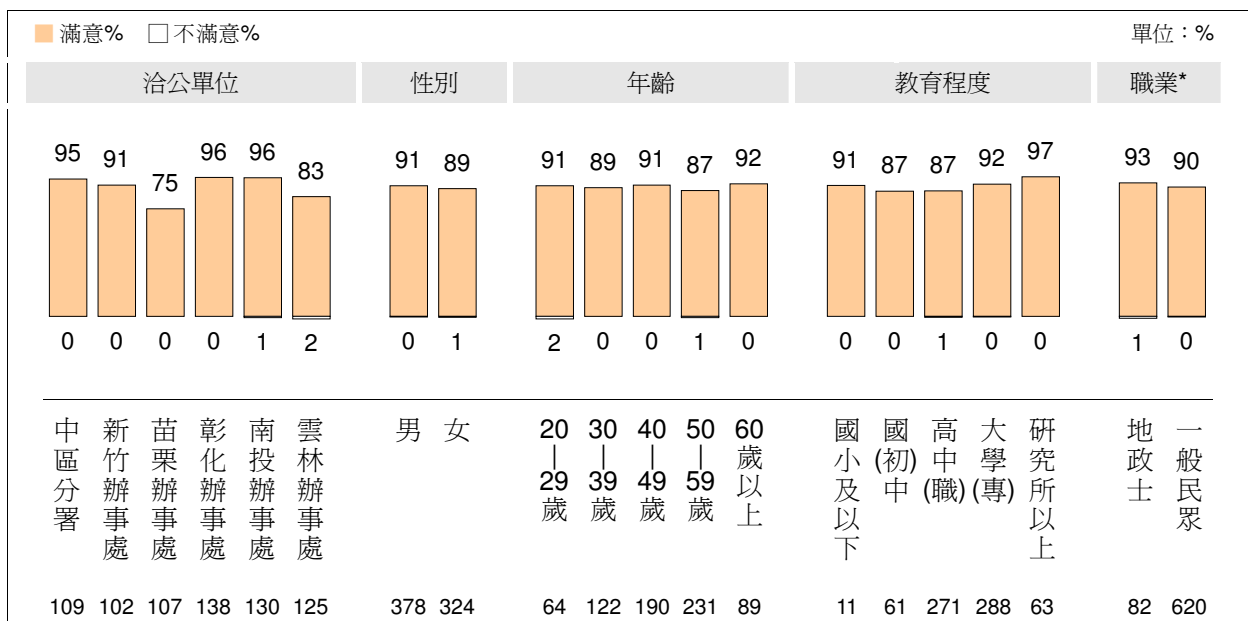
性別：男、女性洽公民眾滿意度皆介於 8 成 9 至 9 成 1，而不滿意度皆 1% 以下。

年齡別：各年齡別洽公民眾滿意度皆介於 8 成 7 至 9 成 2，而不滿意度皆 2% 以下。

教育程度：各教育程度洽公民眾滿意度皆介於 8 成 7 至 9 成 7，以研究所以上學歷洽公民眾的滿意度最高，而各教育程度洽公民眾不滿意度皆 1% 以下。

職業別：各職業別洽公民眾滿意度皆介於 9 成至 9 成 3，而不滿意度皆 1% 以下。

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」滿意度沒有顯著差異。



註：*表示該類屬性受訪者的回答在 95%信賴水準下有顯著差異。

圖5-4-3-4 「提供多元溝通管道」滿意度—按民眾屬性分

進一步分析各單位今(109)年與 108 年調查結果比較，除新竹及雲林辦事處滿意度下降外，其餘單位滿意度皆上升，卡方檢定顯示，「中區分署」洽公民眾滿意度二年調查結果有顯著差異。【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	項目	105~107 年			108~109 年		近二年調查比較	
		105 年	106 年	107 年	108 年(a)	109 年(b)	差距(b)-(a)	檢定結果
中區分署	樣本數	190	127	62	112	109	-	
	滿意	80.0	85.8	85.5	70.5	95.4	+24.9	
	不滿意	1.6	0.8	1.6	5.4	0.0	-5.4	*
	尚可/無意見	18.4	13.4	12.9	24.1	4.6	-19.5	
新竹辦事處	樣本數	200	87	152	118	102	-	
	滿意	86.5	93.1	93.4	96.6	91.2	-5.4	
	不滿意	0.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
	尚可/無意見	13.0	6.9	6.6	3.4	8.8	+5.4	
苗栗辦事處	樣本數	201	108	122	43	107	-	
	滿意	66.2	77.8	94.3	65.1	74.8	+9.7	
	不滿意	4.0	0.0	1.9	0.0	0.0	0.0	
	尚可/無意見	29.9	22.2	5.7	34.9	25.2	-9.7	
彰化辦事處	樣本數	189	107	135	71	107	-	
	滿意	73.0	88.8	85.9	85.9	96.4	+10.5	
	不滿意	1.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
	尚可/無意見	25.9	11.2	14.1	14.1	3.6	-10.5	
南投辦事處	樣本數	197	92	83	120	130	-	
	滿意	66.5	91.3	88.0	93.3	96.2	+2.9	
	不滿意	2.0	0.0	0.0	0.0	0.8	+0.8	
	尚可/無意見	31.5	8.7	12.0	6.7	3.1	-3.6	
雲林辦事處	樣本數	182	54	49	41	125	-	
	滿意	79.1	90.7	75.5	90.2	83.2	-7.0	
	不滿意	0.0	0.0	0.0	0.0	1.6	+1.6	
	尚可/無意見	20.9	9.3	24.5	9.8	15.2	+5.4	

註：1.105 年滿意度選項有「普通/尚可」但無「無意見」，106 年起刪除「普通/尚可」選項，增加「無意見」選項。

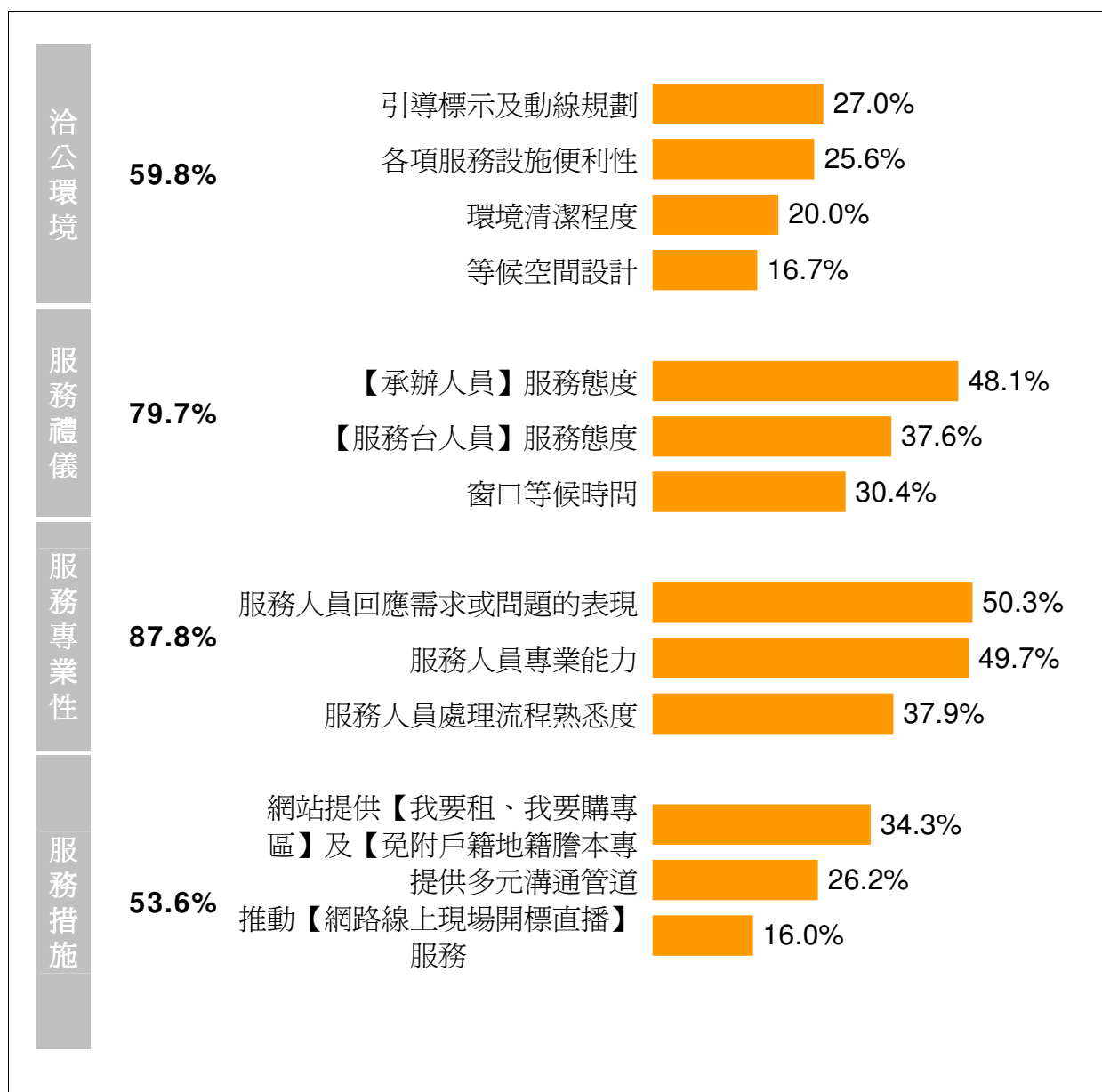
2.近二年比較採卡方檢定，「尚可/無意見」設為遺漏值不予檢定，「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查有顯著差異。

第五節 各項服務重視度

一、各項服務重視度

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」(50.3%)、「服務人員專業能力」(49.7%)、「承辦人員服務態度」(48.1%)、「服務人員處理流程熟悉度」(37.9%)、「服務台人員服務態度」(37.6%)、「網站提供我要租、我要購專區及免附戶籍地籍謄本專區」(34.3%)、「窗口等候時間」(30.4%)、「引導標示及動線規劃」(27.0%)、「提供多元溝通管道」(26.2%)、「各項服務設施便利性」(25.6%)及「環境清潔程度」(20.0%)，其他服務重視度皆低於 2 成。

彙整來看，四大類服務以「服務專業性」(87.8%)最受民眾重視，其次依序為「服務禮儀」(79.7%)、「洽公環境」(59.8%)和「服務措施」(53.6%)。



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)

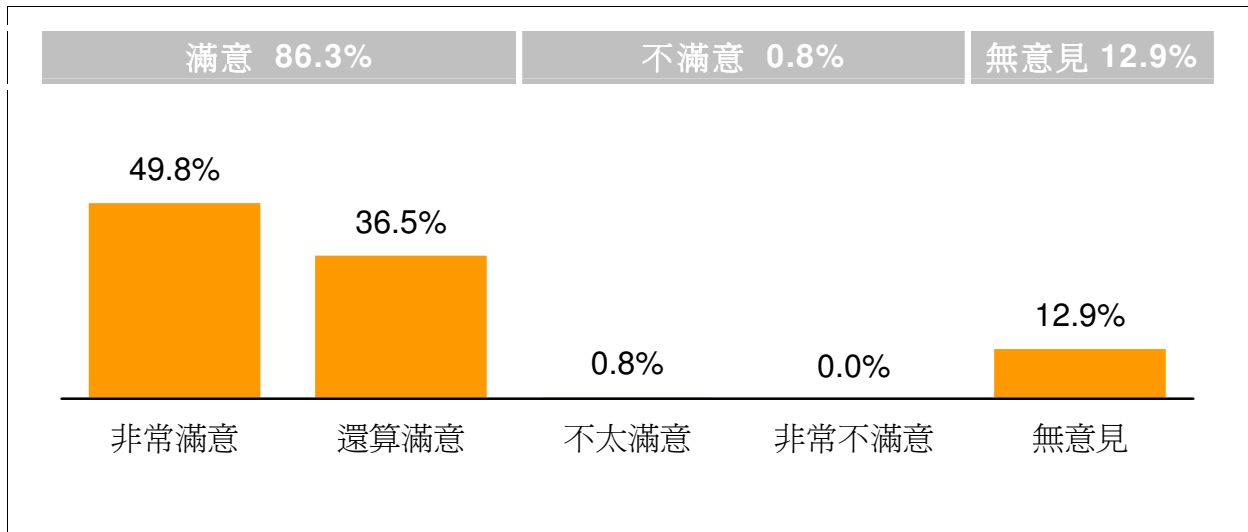
圖5-5-1 最重視哪三項

第六節 廉政倫理遵行及清廉度信心

一、整體清廉度

1. 整體分析

洽公民眾對於「整體清廉度」的看法，有 86.3% 表示滿意(非常滿意 49.8%、還算滿意 36.5%)，0.8% 表示不滿意(不太滿意 0.8%、非常不滿意 0.0%)，另有 12.9% 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5-6-1-1 「整體清廉度」滿意度

以年度別來看，歷年滿意度皆高於 8 成 4，而不滿意度皆低於 1%。以今(109)年與 108 年調查結果比較來看，滿意度上升 2.2 個百分點，不滿意度上升 0.3 個百分點，而無意見下降 2.5 個百分點；卡方檢定顯示，近二年調查沒有顯著差異。【參閱表 5-6-1-1】

表 5-6-1-1 「整體清廉度」滿意度—按年度別分

項目		105~107 年			108~109 年		近二年調查比較	
		105 年	106 年	107 年	108 年(a)	109 年(b)	=(b)-(a)	檢定結果
樣本數		1,208	1,246	1,170	1,200	1,200	-	-
彙整	滿意 (1)+(2)	90.7	91.3	87.4	84.1	86.3	+2.2	
	不滿意 (3)+(4)	0.4	0.1	0.2	0.5	0.8	+0.3	
	尚可/無意見	8.9	8.7	12.4	15.4	12.9	-2.5	
原始結果	非常滿意 (1)	44.0	45.4	49.4	49.1	49.8	+0.7	
	還算滿意 (2)	46.8	45.8	38.0	35.0	36.5	+1.5	
	不太滿意 (3)	8.9	0.1	0.1	0.4	0.8	+0.4	-
	非常不滿意 (4)	0.3	0.0	0.1	0.1	0.0	-0.1	
	尚可/無意見	0.1	8.7	12.4	15.4	12.9	-2.5	

註：1. 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」，「尚可」與「無意見」歸為「無意見」。近二年比較採卡方檢定，「尚可/無意見」設為遺漏值不予檢定。「*」表示在 95% 信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

2. 105 年滿意度選項有「普通/尚可」但無「無意見」，106 年起刪除「普通/尚可」選項，增加「無意見」選項。

2.按民眾屬性分

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」滿意度說明如下。【參閱圖 5-6-1-2】

洽公單位：除苗栗及雲林辦事處洽公民眾滿意度低於8成外，其餘單位洽公民眾滿意度皆介於8成6至9成6，以中區分署及新竹辦事處洽公民眾的滿意度最高，而各單位洽公民眾不滿意度皆4%以下。

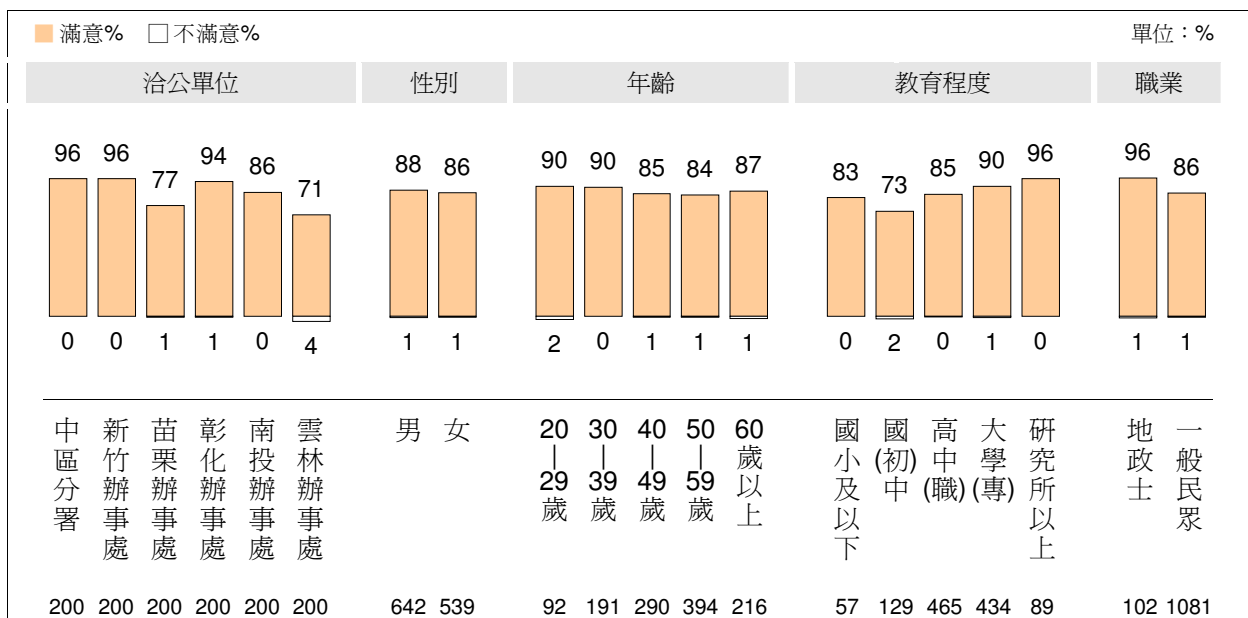
性別：男、女性洽公民眾滿意度皆介於8成6至8成8，而不滿意度皆為1%。

年齡別：各年齡別洽公民眾滿意度皆介於8成4至9成，而不滿意度皆2%以下。

教育程度：除國初中學歷洽公民眾滿意度為7成3外，其餘教育程度洽公民眾滿意度皆介於8成3至9成6，以研究所以上學歷洽公民眾的滿意度最高，而不滿意度皆2%以下。

職業別：地政士的滿意度為9成6，高於一般民眾的8成6。

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：*表示該類屬性受訪者的回答在95%信賴水準下有顯著差異。

圖5-6-1-2 「整體清廉度」滿意度—按民眾屬性分

進一步分析各單位今(109)年與 108 年調查結果比較，中區分署、新竹及苗栗辦事處滿意度上升，其餘單位滿意度皆下降，卡方檢定顯示，「中區分署」及「雲林辦事處」洽公民眾滿意度二年調查結果有顯著差異。【參閱表 5-6-1-2】

表 5-6-1-2 「整體清廉度」滿意度—按單位及年度分

單位：人；%

洽公單位	項目	105~107 年			108~109 年		近二年調查比較	
		105 年	106 年	107 年	108 年(a)	109 年(b)	差距(b)-(a)	檢定結果
中區分署	樣本數	198	248	146	200	200	-	
	滿意	89.4	80.2	89.0	82.5	95.5	+13.0	
	不滿意	1.5	0.0	0.0	2.5	0.0	-2.5	*
	尚可/無意見	9.1	19.8	11.0	15.0	4.5	-10.5	
新竹辦事處	樣本數	200	200	208	200	200	-	
	滿意	93.5	92.5	93.8	92.5	95.5	+3.0	
	不滿意	0.5	0.5	0.0	0.0	0.0	0.0	
	尚可/無意見	6.0	7.0	6.3	7.5	4.5	-3.0	
苗栗辦事處	樣本數	201	200	208	200	200	-	
	滿意	80.1	99.0	87.5	43.5	77.0	+33.5	
	不滿意	0.5	0.0	1.9	0.0	0.5	+0.5	
	尚可/無意見	19.4	1.0	12.5	56.5	22.5	-34.0	
彰化辦事處	樣本數	201	199	208	200	200	-	
	滿意	99.0	92.5	78.8	95.0	93.5	-1.5	
	不滿意	0.0	0.0	0.0	0.0	0.5	+0.5	
	尚可/無意見	1.0	7.5	21.2	5.0	6.0	+1.0	
南投辦事處	樣本數	202	200	201	200	200	-	
	滿意	89.6	91.0	89.1	95.5	86.0	-9.5	
	不滿意	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	
	尚可/無意見	10.4	9.0	10.0	4.5	14.0	+9.5	
雲林辦事處	樣本數	206	199	199	200	200	-	
	滿意	92.7	95.0	86.9	95.5	70.5	-25.0	
	不滿意	0.0	0.0	0.0	0.5	3.5	+3.0	*
	尚可/無意見	7.3	5.0	13.1	4.0	26.0	+22.0	

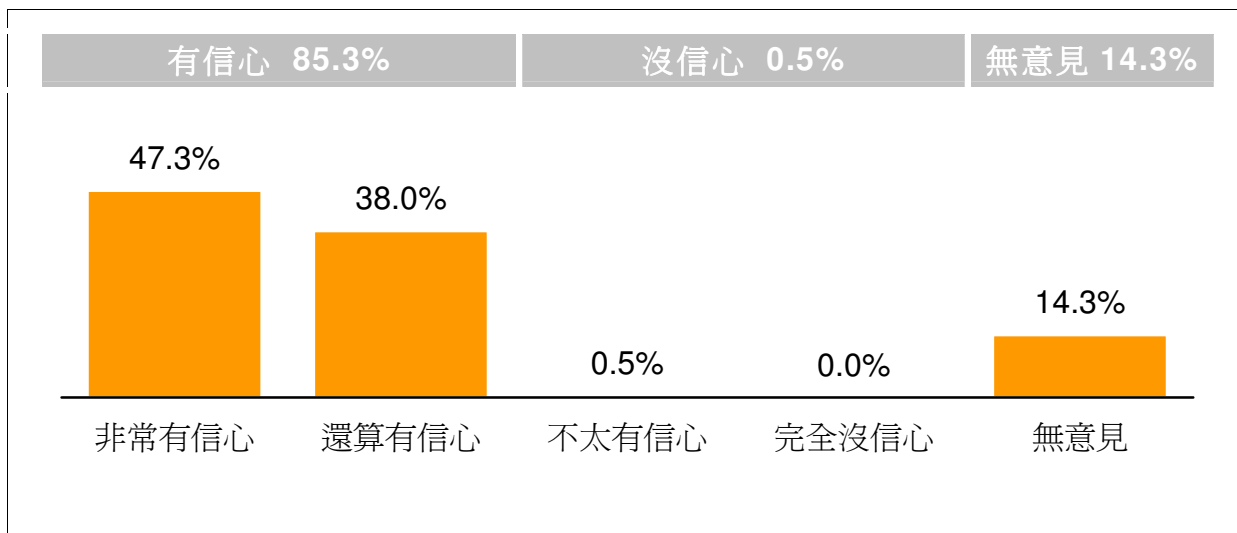
註：1.105 年滿意度選項有「普通/尚可」但無「無意見」，106 年起刪除「普通/尚可」選項，增加「無意見」選項。

2.近二年比較採卡方檢定，「尚可/無意見」設為遺漏值不予檢定，「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查有顯著差異。

二、推動廉政工作提升清廉施政的努力

1. 整體分析

洽公民眾對於「推動廉政工作提升清廉施政的努力」的看法，有 85.3% 表示有信心(非常有信心 47.3%、有信心的 38.0%)，0.5% 表示沒信心(沒信心 0.5%、完全沒信心 0.0%)，另有 14.3% 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5-6-2-1 「推動廉政工作提升清廉施政的努力」信心度

以年度別來看，歷年滿意度皆高於 8 成 2，而不滿意度皆低於 1%。以今(109)年與 108 年調查結果比較來看，滿意度上升 2.7 個百分點，不滿意度下降 0.1 個百分點，而無意見下降 2.5 個百分點；卡方檢定顯示，近二年調查沒有顯著差異。【參閱表 5-6-2-1】

表 5-6-2-1 「推動廉政工作提升清廉施政的努力」信心度—按年度別分

項目		105~107 年			108~109 年		近二年調查比較	
		105 年	106 年	107 年	108 年(a)	109 年(b)	=(b)-(a)	檢定結果
樣本數		1,208	1,246	1,170	1,200	1,200	-	-
彙整	有信心 (1)+(2)	88.9	91.8	85.0	82.6	85.3	+2.7	
	沒信心 (3)+(4)	0.2	0.1	0.1	0.6	0.5	-0.1	
	尚可/無意見	10.9	8.1	15.0	16.8	14.3	-2.5	
原始結果	非常有信心 (1)	42.3	53.5	49.6	52.9	47.3	-5.6	
	還算有信心 (2)	46.6	38.4	35.4	29.7	38.0	+8.3	
	不太有信心 (3)	10.9	0.1	0.1	0.4	0.5	+0.1	-
	完全沒信心 (4)	0.2	0.0	0.0	0.2	0.0	-0.2	
	尚可/無意見	0.0	8.1	15.0	16.8	14.3	-2.5	

註：1. 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」，「尚可」與「無意見」歸為「無意見」。近二年比較採卡方檢定，「尚可/無意見」設為遺漏值不予檢定。「*」表示在 95% 信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

2. 103~105 年信心度選項有「普通/尚可」但無「無意見」，106 年起刪除「普通/尚可」選項，增加「無意見」選項。

2.按民眾屬性分

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」信心度說明如下。【參閱圖 5-6-2-2】

洽公單位：除苗栗及雲林辦事處洽公民眾信心度低於 8 成外，其餘單位洽公民眾信心度皆介於 8 成 6 至 9 成 5，以中區分署洽公民眾的信心度最高，而各單位洽公民眾皆 2% 以下表示沒信心。

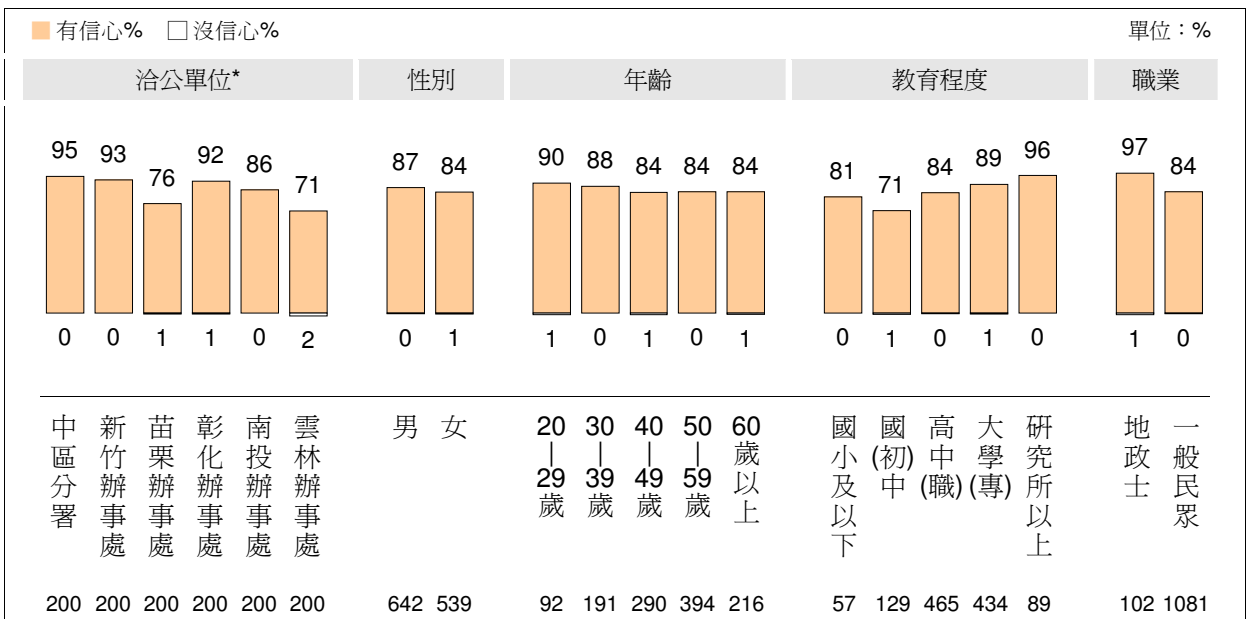
性別：男、女性洽公民眾信心度皆介於 8 成 4 至 8 成 7，皆 1% 以下表示沒信心。

年齡別：各年齡別洽公民眾信心度皆介於 8 成 4 至 9 成，皆 1% 以下表示沒信心。

教育程度：除高中職學歷洽公民眾信心度為 7 成 1 外，其餘教育程度洽公民眾信心度皆介於 8 成 1 至 9 成 6，以研究所以上學歷洽公民眾的信心度最高，皆 1% 以下表示沒信心。

職業別：地政士的信心度為 9 成 7，高於一般民眾的 8 成 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「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：*表示該類屬性受訪者的回答在 95% 信賴水準下有顯著差異。

圖 5-6-2-2 「推動廉政工作提升清廉施政的努力」信心度—按民眾屬性分

進一步分析各單位今(109)年與 108 年調查結果比較，除中區分署及苗栗化辦事處信心度上升以外，其餘單位信心度皆下降，卡方檢定顯示，「中區分署」及「雲林辦事處」洽公民眾信心度二年調查結果有顯著差異。【參閱表 5-6-2-2】

表 5-6-2-2 「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	項目	105~107 年			108~109 年		近二年調查比較	
		105 年	106 年	107 年	108 年(a)	109 年(b)	差距(b)-(a)	檢定結果
中區分署	樣本數	198	248	146	200	200	-	
	有信心	90.9	81.9	86.3	80.5	95.0	+14.5	
	沒信心	0.5	0.0	0.0	2.5	0.0	-2.5	*
	尚可/無意見	8.6	18.1	13.7	17.0	5.0	-12.0	
新竹辦事處	樣本數	200	200	208	200	200	-	
	有信心	95.0	92.5	91.3	93.0	92.5	-0.5	
	沒信心	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
	尚可/無意見	5.0	7.5	8.7	7.0	7.5	+0.5	
苗栗辦事處	樣本數	201	200	208	200	200	-	
	有信心	80.1	99.5	86.1	38.0	76.0	+38.0	
	沒信心	0.5	0.0	0.0	0.0	0.5	+0.5	
	尚可/無意見	19.4	0.5	13.9	62.0	23.5	-38.5	
彰化辦事處	樣本數	201	199	208	200	200	-	
	有信心	94.0	91.5	70.2	93.0	91.5	-1.5	
	沒信心	0.0	0.0	0.0	1.0	0.5	-0.5	
	尚可/無意見	6.0	8.5	29.8	6.0	8.0	+2.0	
南投辦事處	樣本數	202	200	201	200	200	-	
	有信心	81.7	93.5	88.6	96.0	85.5	-10.5	
	沒信心	0.0	0.0	0.5	0.0	0.0	0.0	
	尚可/無意見	18.3	6.5	10.9	4.0	14.5	+10.5	
雲林辦事處	樣本數	206	199	199	200	200	-	
	有信心	91.7	94.5	87.9	95.0	71.0	-24.0	
	沒信心	0.0	0.5	0.0	0.0	2.0	+2.0	*
	尚可/無意見	8.3	5.0	12.1	5.0	27.0	+22.0	

註：1.105 年滿意度選項有「普通/尚可」但無「無意見」，106 年起刪除「普通/尚可」選項，增加「無意見」選項。

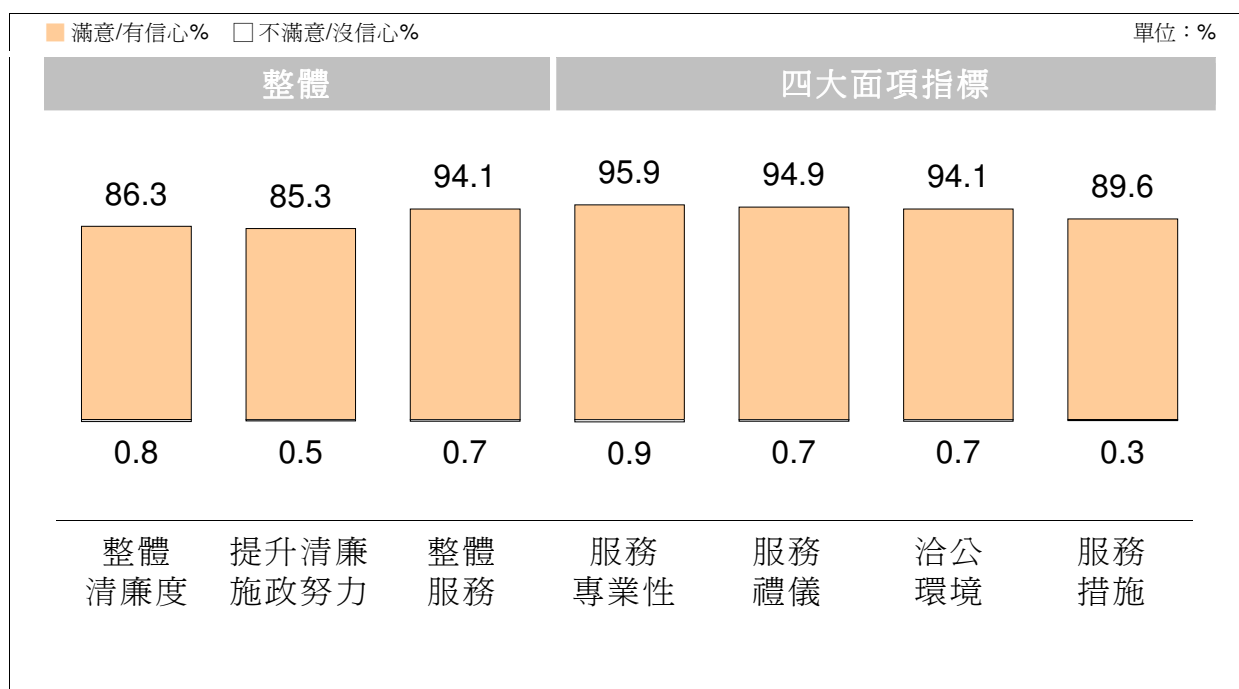
2.近二年比較採卡方檢定，「尚可/無意見」設為遺漏值不予檢定，「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查有顯著差異。

第七節 彙整分析

一、各面向指標滿意度彙整

1. 整體分析

4 個面向服務滿意度皆高於 8 成 9，其中以「服務專業性」(95.9%)滿意度最高，其次依序為「服務禮儀」(94.9%)、「洽公環境」(94.1%)及「服務措施」(89.6%)；計算此四面面向平均值為整體滿意度，有 94.1%洽公民眾滿意整體服務。



註：各面向滿意度為各面向內服務指標滿意度之平均值；整體服務滿意度為各面向滿意度之平均值。

圖5-7-1-1 各面向滿意度彙整

表 5-7-1-1 各面向滿意度彙整

項目		整體清廉	提升清廉施政努力	整體服務	洽公環境	服務禮儀	服務專業性	服務措施
彙整	滿意 (1)+(2)	86.3	85.3	94.1	94.9	95.9	96.2	89.6
	不滿意 (3)+(4)	0.8	0.5	0.7	0.7	0.9	0.9	0.3
	尚可/無意見	12.9	14.3	5.2	4.5	3.2	2.9	10.1
原始結果	非常滿意 (1)	49.8	47.3	54.4	55.7	57.5	59.9	44.5
	還算滿意 (2)	36.5	38.0	39.7	39.2	38.4	36.3	45.1
	不太滿意 (3)	0.8	0.5	0.6	0.5	0.8	0.8	0.3
	非常不滿意 (4)	0.0	0.0	0.1	0.2	0.1	0.1	0.0
	尚可/無意見	12.9	14.3	5.2	4.5	3.2	2.9	10.1

進一步比較今(109)年與 108 年調查結果，「整體清廉度」、「推動廉政工作提升清廉努力」皆較去年調查上升，「整體服務」滿意度(4 個面向滿意度之平均)、「洽公環境」、「服務禮儀」及「服務專業性」滿意度皆較去年調查微幅下降。

卡方檢定顯示，各面向滿意度二年調查皆沒有顯著差異。【參閱表 5-7-1-2】

表 5-7-1-2 各面向滿意度彙整—按年度別分

單位：人；%

項目		105~107 年			108~109 年		近二年調查比較	
		105 年	106 年	107 年	108 年(a)	109 年(b)	差距(b)-(a)	檢定結果
整體清廉度	滿意	90.7	91.3	87.4	84.1	86.3	+2.2	
	不滿意	0.4	0.1	0.2	0.5	0.8	+0.3	
	尚可/無意見	8.9	8.7	12.4	15.4	12.9	-2.5	
推動廉政工作提升清廉努力	有信心	88.9	91.8	85.0	82.6	85.3	+2.7	
	沒信心	0.2	0.1	0.1	0.6	0.5	-0.1	
	尚可/無意見	10.9	8.1	15.0	16.8	14.3	-2.5	
整體服務	滿意	84.8	93.4	89.8	94.4	94.1	-0.3	
	不滿意	0.4	0.1	1.1	0.8	0.7	-0.1	
	尚可/無意見	14.8	6.5	9.1	4.8	5.2	+0.4	
洽公環境	滿意	84.4	92.3	93.5	96.4	94.9	-1.5	
	不滿意	1.1	0.3	0.8	0.8	0.7	-0.1	
	尚可/無意見	14.5	7.4	5.7	2.8	4.5	+1.7	
服務禮儀	滿意	86.6	90.2	96.4	96.9	95.9	-1.0	
	不滿意	0.5	0.3	0.7	1.1	0.9	-0.2	
	尚可/無意見	12.9	9.5	3.0	1.9	3.2	+1.3	
服務專業性	滿意	87.0	91.8	95.9	97.9	96.2	-1.7	
	不滿意	0.6	0.2	0.6	0.4	0.9	+0.5	
	尚可/無意見	12.5	8.0	3.5	1.7	2.9	+1.2	
服務措施	滿意	74.6	88.0	90.7	86.4	89.6	+3.2	
	不滿意	1.2	0.2	0.1	0.7	0.3	-0.4	
	尚可/無意見	24.2	11.8	9.2	12.9	10.1	-2.8	

- 註：1. 105 年及之前滿意度量表包含「尚可」選項，而 106 年以後滿意度量表沒有「尚可」但增加「無意見」選項。
 2. 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，二年調查結果有顯著差異。
 3. 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」。

2.按單位別分

就「整體清廉度」、「推動廉政工作提升清廉努力」及「整體服務」滿意度而言，中區分署洽公民眾對3項滿意度皆高於9成5，而各單位不滿意度皆低於4%。

就4個面向服務而言，彰化及南投辦事處在4個面向的滿意度皆高於9成5，中區分署及苗栗辦事處也各自有3個面向的滿意度高於9成5；而各單位在4個面向的不滿意度皆低於4%。【參閱表 5-7-1-3】

表 5-7-1-3 各面向滿意度彙整—按單位別分

單位：人；%

服務單位	樣本數	選項	整體清廉度	推動廉政工作提升清廉努力	整體服務	洽公環境	服務禮儀	服務專業性	服務措施
中區分署	200	滿意	95.5	95.0	97.4	96.3	99.8	99.3	94.0
		不滿意	0.0	0.0	0.2	0.3	0.2	0.2	0.3
		無意見	4.5	5.0	2.4	3.5	0.0	0.5	5.7
新竹辦事處	200	滿意	95.5	92.5	95.2	99.4	95.0	94.7	91.6
		不滿意	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		無意見	4.5	7.5	4.8	0.6	5.0	5.3	8.4
苗栗辦事處	200	滿意	77.0	76.0	91.7	95.5	98.8	97.7	74.8
		不滿意	0.5	0.5	0.5	0.8	0.5	0.8	0.0
		無意見	22.5	23.5	7.8	3.8	0.7	1.5	25.2
彰化辦事處	200	滿意	93.5	91.5	96.6	95.5	96.5	97.2	97.1
		不滿意	0.5	0.5	0.8	1.4	1.0	0.7	0.0
		無意見	6.0	8.0	2.7	3.1	2.5	2.2	2.9
南投辦事處	200	滿意	86.0	85.5	97.8	97.3	98.7	99.2	96.1
		不滿意	0.0	0.0	0.3	0.0	0.7	0.2	0.5
		無意見	14.0	14.5	1.9	2.8	0.7	0.7	3.4
雲林辦事處	200	滿意	70.5	71.0	86.0	85.3	86.7	89.2	82.8
		不滿意	3.5	2.0	2.4	1.8	3.0	3.8	1.1
		無意見	26.0	27.0	11.6	13.0	10.3	7.0	16.1

註：.滿意度高於95%(含)以□標識之，不滿意度高於10%(含)以□標識之。

進一步比較各單位今(109)年與 108 年調查結果，卡方檢定顯示，雲林辦事處在「整體清廉度」、「推動廉政工作提升清廉努力」、「整體服務」、「服務禮儀」、「服務專業性」滿意度近二年有顯著差異，中區分署則在「整體清廉度」、「推動廉政工作提升清廉努力」、「洽公環境」、「服務禮儀」滿意度近二年有顯著差異。

表 5-7-1-4 各面向滿意度彙整—按單位及年度別分

單位：%

項目	單位別	105~107 年			108~109 年		近二年調查比較	
		105 年	106 年	107 年	108 年(a)	109 年(b)	差距(b)-(a)	檢定結果
整體清廉度	中區分署	89.4	80.2	89.0	82.5	95.5	+13.0	*
	新竹辦事處	93.5	92.5	93.8	92.5	95.5	+3.0	
	苗栗辦事處	80.1	99.0	87.5	43.5	77.0	+33.5	
	彰化辦事處	99.0	92.5	78.8	95.0	93.5	-1.5	
	南投辦事處	89.6	91.0	89.1	95.5	86.0	-9.5	
	雲林辦事處	92.7	95.0	86.9	95.5	70.5	-25.0	*
推動廉政工作提升清廉努力	中區分署	90.9	81.9	86.3	80.5	95.0	+14.5	*
	新竹辦事處	95.0	92.5	91.3	93.0	92.5	-0.5	
	苗栗辦事處	80.1	99.5	86.1	38.0	76.0	+38.0	
	彰化辦事處	94.0	91.5	70.2	93.0	91.5	-1.5	
	南投辦事處	81.7	93.5	88.6	96.0	85.5	-10.5	
	雲林辦事處	91.7	94.5	87.9	95.0	71.0	-24.0	*
整體服務	中區分署	89.4	87.9	86.3	91.7	97.4	+5.7	
	新竹辦事處	90.5	92.0	92.3	97.3	95.2	-2.1	
	苗栗辦事處	69.7	100.0	89.9	90.2	91.7	+1.5	
	彰化辦事處	88.1	95.0	91.8	92.6	96.6	+4.0	
	南投辦事處	80.7	90.0	89.6	96.2	97.8	+1.6	
	雲林辦事處	90.3	97.0	87.9	96.9	86.0	-10.9	*
洽公環境	中區分署	91.8	94.1	96.1	95.4	96.3	+0.9	*
	新竹辦事處	87.9	96.3	94.4	97.9	99.4	+1.5	
	苗栗辦事處	65.8	84.1	92.7	96.3	95.5	-0.8	
	彰化辦事處	88.7	87.3	92.1	94.5	95.5	+1.0	
	南投辦事處	85.6	98.1	96.6	97.6	97.3	-0.3	
	雲林辦事處	86.7	93.5	89.8	97.0	85.3	-11.7	
服務禮儀	中區分署	94.9	97.6	99.1	96.8	99.8	+3.0	*
	新竹辦事處	87.8	89.7	92.8	97.0	95.0	-2.0	
	苗栗辦事處	72.3	68.2	97.3	98.3	98.8	+0.5	
	彰化辦事處	91.0	90.6	95.4	95.2	96.5	+1.3	
	南投辦事處	88.0	99.2	97.7	95.3	98.7	+3.4	
	雲林辦事處	85.8	94.1	96.8	99.0	86.7	-12.3	*
服務專業性	中區分署	95.3	98.7	98.2	98.0	99.3	+1.3	
	新竹辦事處	86.7	91.3	93.4	97.7	94.7	-3.0	
	苗栗辦事處	72.0	74.0	97.3	98.7	97.7	-1.0	
	彰化辦事處	91.9	93.8	96.8	96.0	97.2	+1.2	
	南投辦事處	86.6	97.5	97.3	98.7	99.2	+0.5	
	雲林辦事處	89.5	94.0	93.1	98.5	89.2	-9.3	*
服務措施	中區分署	82.2	85.6	88.8	76.6	94.0	+17.4	
	新竹辦事處	87.0	93.1	93.6	96.6	91.6	-5.0	
	苗栗辦事處	66.5	79.8	94.6	67.4	74.8	+7.4	
	彰化辦事處	69.6	89.7	88.0	84.8	97.1	+12.3	
	南投辦事處	66.2	92.4	90.5	93.1	96.1	+3.0	
	雲林辦事處	76.3	90.4	80.5	93.2	82.8	-10.4	

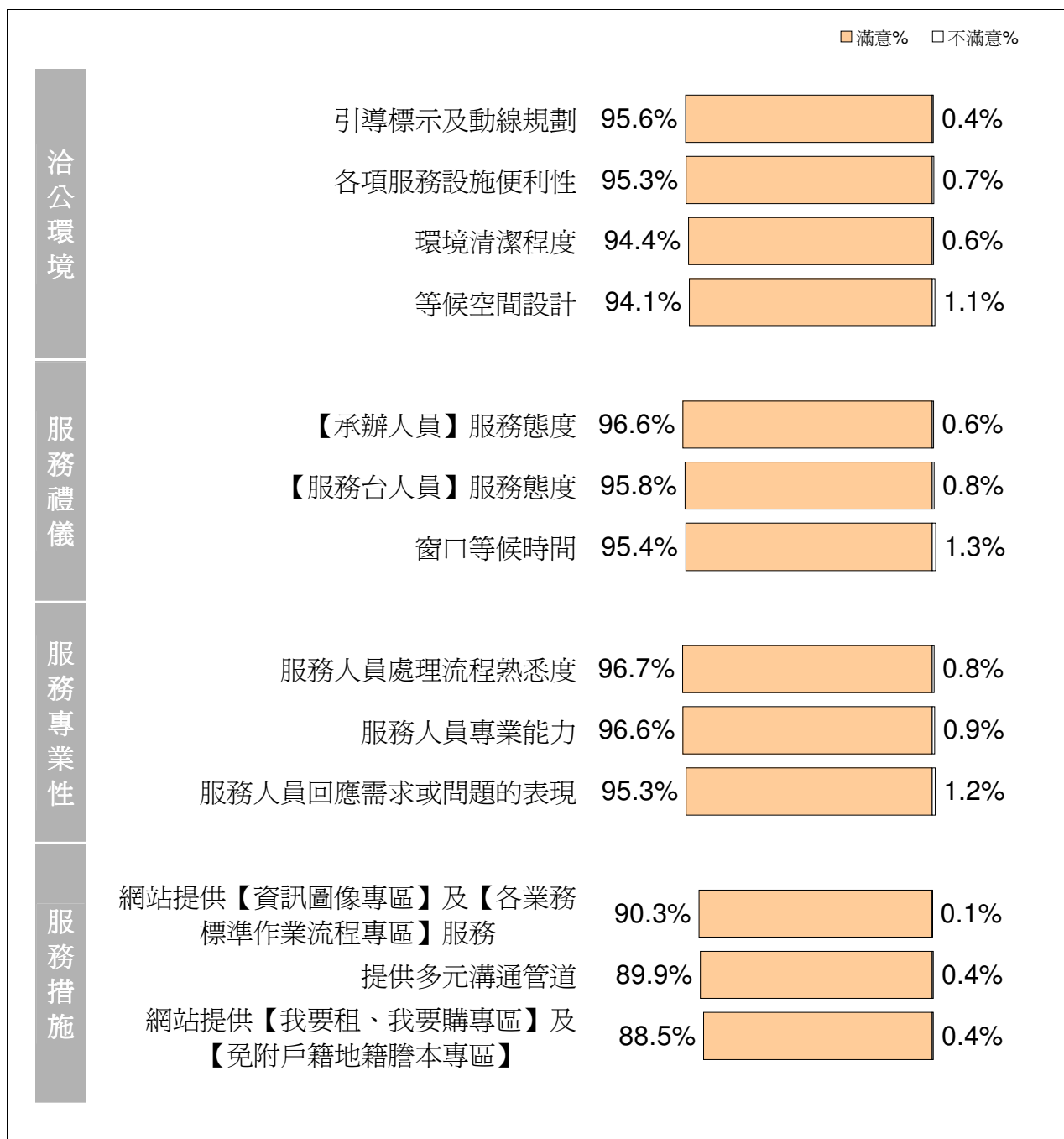
註：滿意度差異採卡方檢定，將量表選項合併為兩項進行檢定，例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」與「不太滿意」歸為「不滿意」，「無意見」設為遺漏值不予檢定，

「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

二、13 項指標滿意度表現彙整

1. 整體分析

13 項指標滿意度皆在 8 成 8 以上，而不滿意度皆低於 2%。就滿意度排名而言，前三名依序為「服務人員處理流程熟悉度」(96.7%)、「服務人員專業能力」(96.6%)、「承辦人員服務態度」(96.6%)，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5-7-2-1 13項指標滿意度表現彙整

進一步比較今(109)年與 108 年調查結果，除「網站提供我要租、我要購專區及免附戶籍地籍謄本專區」、「網站提供資訊圖像專區及各業務標準作業流程專區」及「提供多元溝通管道」外，其餘 10 項滿意度皆較 108 年下降。經卡方檢定顯示，「服務人員處理流程熟悉度」滿意度近二年調查有顯著差異。【參閱表 5-7-2-2】

表 5-7-2-2 13 項服務指標滿意度表現彙整—按年度別分

項目			105~107 年			108~109 年		近二年調查比較	
			105 年	106 年	107 年	108 年(a)	109 年(b)	差距 (b)-(a)	檢定 結果
洽公環境	引導標示及 動線規劃	滿意	85.6	93.2	91.2	96.5	95.6	-0.9	
		不滿意	1.5	0.6	1.1	0.6	0.4	-0.2	
		尚可/無意見	12.9	6.2	7.7	2.9	4.0	+1.1	
	各項服務設 施 便利 性	滿意	82.6	93.5	92.6	96.6	95.3	-1.3	
		不滿意	1.4	0.2	0.7	1.1	0.7	-0.4	
		尚可/無意見	16.0	6.3	6.8	2.3	4.0	+1.7	
	等候空間 設 計	滿意	84.0	91.3	93.9	96.3	94.1	-2.2	
		不滿意	0.7	0.5	1.0	0.9	1.1	+0.2	
		尚可/無意見	15.3	8.3	5.0	2.8	4.8	+2.0	
	環境清潔 程 度	滿意	85.3	91.3	96.2	96.3	94.4	-1.9	
		不滿意	0.8	0.0	0.5	0.7	0.6	-0.1	
		尚可/無意見	13.8	8.7	3.2	3.0	5.0	+2.0	
服務禮儀	服務台人員 服務 態 度	滿意	88.2	91.3	96.2	97.8	95.8	-2.0	
		不滿意	0.5	0.0	0.9	0.4	0.8	+0.4	
		尚可/無意見	11.3	8.7	2.9	1.8	3.5	+1.7	
	承辦人員 服務 態 度	滿意	87.0	90.8	97.1	96.8	96.6	-0.2	
		不滿意	0.7	0.0	0.7	1.2	0.6	-0.6	
		尚可/無意見	12.3	9.2	2.2	2.1	2.8	+0.7	
窗 口 等 候 時 間	滿意	84.7	88.5	95.7	96.3	95.4	-0.9		
	不滿意	0.4	1.0	0.4	1.8	1.3	-0.5		
	尚可/無意見	14.9	10.4	3.8	1.9	3.3	+1.4		
服務專業性	服務人員 回應需求或 問題的表現	滿意	86.2	92.1	96.3	98.1	95.3	-2.8	
		不滿意	0.6	0.1	0.7	0.5	1.2	+0.7	
		尚可/無意見	13.2	7.9	3.0	1.4	3.5	+2.1	
	服務人員 專業 能 力	滿意	87.2	91.8	95.7	97.9	96.6	-1.3	
		不滿意	0.6	0.2	0.6	0.4	0.9	+0.5	
		尚可/無意見	12.3	8.0	3.7	1.7	2.5	+0.8	
服務人員 處理流程熟 悉 度	滿意	87.6	91.6	95.7	97.8	96.7	-1.1	*	
	不滿意	0.5	0.4	0.4	0.2	0.8	+0.6		
	尚可/無意見	11.9	8.0	3.8	2.1	2.6	+0.5		
服務措施	網站提供我要 租、我要購專 區及免附戶籍 地籍謄本專 區	滿意	73.4	89.7	91.0	86.4	88.5	+2.1	
		不滿意	0.9	0.3	0.0	0.5	0.4	-0.1	
		尚可/無意見	25.7	10.0	9.0	13.1	11.1	-2.0	
	網站提供【資 訊圖像專區】 及【各業務標 準作業流程專 區	滿意	—	—	—	87.5	90.3	+2.8	
		不滿意	—	—	—	0.4	0.1	-0.3	
		尚可/無意見	—	—	—	12.1	9.6	-2.5	
	提供多元溝 通 管 道	滿意	75.2	87.3	88.9	85.3	89.9	+4.6	
不滿意		1.6	0.2	0.2	1.2	0.4	-0.8		
尚可/無意見		23.3	12.5	10.9	13.5	9.7	-3.8		

註：1.105 年滿意度選項有「普通/尚可」但無「無意見」，106 年起刪除「普通/尚可」選項，增加「無意見」選項。

2.近二年比較採卡方檢定，「尚可/無意見」設為遺漏值不予檢定，「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查有顯著差異。

2.按單位別分

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4以上，各單位在上述指標的滿意度多高於9成，多數單位滿意度更達9成5以上。

彰化辦事處有13項指標滿意度在95%以上，表現最佳，其次是中區分署有12項在95%以上。【參閱表5-7-2-3】

表 5-7-2-3 13 項指標滿意度表現彙整—按單位別分

單位：人；%

項目		全體	中區分署	新竹辦事處	苗栗辦事處	南投辦事處	彰化辦事處	雲林辦事處
樣本數		1,200	200	200	200	200	200	200
洽公環境	引導標示及動線規劃	95.6	96.5	100.0	93.5	95.5	97.5	90.5
	各項服務設施便利性	95.3	96.0	100.0	96.0	97.0	97.0	86.0
	等候空間設計	94.1	96.0	99.0	96.0	94.0	97.0	82.5
	環境清潔程度	94.4	96.5	98.5	96.5	95.5	97.5	82.0
服務禮儀	服務台人員服務態度	95.8	100.0	97.5	99.0	98.0	99.0	81.0
	承辦人員服務態度	96.6	100.0	95.0	99.0	97.5	99.5	88.5
	窗口等候時間	95.4	99.5	92.5	98.5	94.0	97.5	90.5
服務專業性	服務人員回應需求或問題的表現	95.3	99.5	93.5	97.5	95.0	99.0	87.5
	服務人員專業能力	96.6	99.5	95.0	97.5	98.5	99.0	90.0
	服務人員處理流程熟悉度	96.7	99.0	95.5	98.0	98.0	99.5	90.0
服務措施	網站提供我要租、我要購專區及免附戶籍地籍謄本專區	88.5	91.4	92.9	74.5	96.4	96.1	81.9
	網站提供【資訊圖像專區】及【各業務標準作業流程專區】服務	90.3	95.2	90.7	75.2	98.5	96.0	83.3
	提供多元溝通管道	89.9	95.4	91.2	74.8	96.4	96.2	83.2

註：.滿意度高於95%(含)以□標識之，滿意度低於70%(含)以___標識之。

進一步分析各單位近二年調查結果比較，卡方檢定顯示，雲林辦事處有 6 項指標滿意度與 108 年調查有顯著差異，中區分署有 5 項指標滿意度與 108 年調查有顯著差異，南投辦事處有 3 項指標滿意度與 108 年調查有顯著差異，【參閱表 5-7-2-4】

表 5-7-2-4 13 項指標滿意度表現彙整—按單位及年度別分

項目		單位別	105~107 年			108~109 年		近二年調查比較	
			105 年	106 年	107 年	108 年(a)	109 年(b)	=(b)-(a)	檢定結果
洽公環境	引導標示及動線規劃	中區分署	91.9	90.7	93.8	95.5	96.5	+1.0	*
		新竹辦事處	92.0	99.0	93.8	100.0	100.0	0.0	
		苗栗辦事處	63.2	93.0	90.9	96.5	93.5	-3.0	
		彰化辦事處	91.0	86.4	89.9	94.5	95.5	+1.0	
		南投辦事處	91.1	97.5	95.0	97.5	97.5	0.0	
		雲林辦事處	84.5	93.0	84.4	95.0	90.5	-4.5	
	各項服務設施便利性	中區分署	91.4	95.2	95.9	93.0	96.0	+3.0	*
		新竹辦事處	85.0	97.5	93.8	98.5	100.0	+1.5	
		苗栗辦事處	61.2	89.5	91.8	96.0	96.0	0.0	
		彰化辦事處	89.6	86.9	89.9	94.5	97.0	+2.5	
		南投辦事處	81.7	98.0	97.0	99.0	97.0	-2.0	
		雲林辦事處	86.9	93.5	87.9	98.5	86.0	-12.5	*
	等候空間設計	中區分署	91.9	94.4	96.6	96.5	96.0	-0.5	
		新竹辦事處	87.5	95.5	95.7	98.0	99.0	+1.0	
		苗栗辦事處	69.7	76.5	91.8	96.5	96.0	-0.5	
		彰化辦事處	83.6	86.4	90.9	92.5	94.0	+1.5	
		南投辦事處	86.6	98.5	97.0	97.5	97.0	-0.5	
		雲林辦事處	85.0	95.5	92.5	97.0	82.5	-14.5	
環境清潔程度	中區分署	91.9	96.0	97.9	96.5	96.5	0.0		
	新竹辦事處	87.0	93.0	94.2	95.0	98.5	+3.5		
	苗栗辦事處	69.2	77.5	96.2	96.0	96.5	+0.5		
	彰化辦事處	90.5	89.4	97.6	96.5	95.5	-1.0		
	南投辦事處	83.2	98.5	97.5	96.5	97.5	+1.0	*	
	雲林辦事處	90.3	92.0	94.5	97.5	82.0	-15.5		
服務禮儀	服務台人員服務態度	中區分署	96.5	100.0	100.0	98.0	100.0	+2.0	
		新竹辦事處	87.5	93.0	92.8	96.5	97.5	+1.0	
		苗栗辦事處	74.6	68.0	96.6	98.0	99.0	+1.0	
		彰化辦事處	94.0	94.0	94.7	96.0	98.0	+2.0	
		南投辦事處	88.1	99.5	97.5	99.0	99.0	0.0	
		雲林辦事處	88.3	91.0	97.0	99.5	81.0	-18.5	*
	承辦人員服務態度	中區分署	96.0	97.6	99.3	97.0	100.0	+3.0	*
		新竹辦事處	87.5	90.5	93.3	96.5	95.0	-1.5	
		苗栗辦事處	72.6	67.0	97.6	98.5	99.0	+0.5	
		彰化辦事處	92.0	92.0	97.1	94.0	97.5	+3.5	
		南投辦事處	87.6	99.5	98.5	95.5	99.5	+4.0	*
		雲林辦事處	86.4	96.5	97.5	99.0	88.5	-10.5	*
窗口等候時間	中區分署	92.4	95.2	97.9	95.5	99.5	+4.0	*	
	新竹辦事處	88.5	85.5	92.3	98.0	92.5	-5.5		
	苗栗辦事處	69.7	69.5	97.6	98.5	98.5	0.0		
	彰化辦事處	87.1	85.9	94.2	95.5	94.0	-1.5		
	南投辦事處	88.1	98.5	97.0	91.5	97.5	+6.0	*	
	雲林辦事處	82.5	95.0	96.0	98.5	90.5	-8.0	*	

註：1.105 年滿意度選項有「普通/尚可」但無「無意見」，106 年起刪除「普通/尚可」選項，增加「無意見」選項。

2.近二年比較採卡方檢定，「尚可/無意見」設為遺漏值不予檢定，「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查有顯著差異。

表 5-7-2-4 13 項指標滿意度表現彙整—按單位及年度別分(續)

單位：%

項目	單位別	105~107 年			108~109 年		近二年調查比較		
		105 年	106 年	107 年	108 年(a)	109 年(b)	=(b)-(a)	檢定結果	
服務專業性	服務人員 回應需求 或問題的 表現	中區分署	93.9	99.2	100.0	98.0	99.5	+1.5	
		新竹辦事處	87.0	90.5	94.2	98.0	93.5	-4.5	
		苗栗辦事處	71.1	75.5	97.1	99.0	97.5	-1.5	
		彰化辦事處	89.1	95.5	96.2	95.5	95.0	-0.5	
		南投辦事處	87.1	98.0	97.5	99.0	99.0	0.0	
		雲林辦事處	88.8	92.0	94.0	99.0	87.5	-11.5	*
	服務人員 專業能力	中區分署	95.5	98.4	97.9	97.5	99.5	+2.0	*
		新竹辦事處	85.0	93.5	93.3	97.5	95.0	-2.5	
		苗栗辦事處	72.1	71.5	96.6	98.5	97.5	-1.0	
		彰化辦事處	95.0	93.0	97.1	96.5	98.5	+2.0	
		南投辦事處	86.1	97.5	97.0	99.0	99.0	0.0	
		雲林辦事處	89.3	95.5	93.0	98.5	90.0	-8.5	*
	服務人員 處理流程 熟悉度	中區分署	96.5	98.4	96.6	98.5	99.0	+0.5	
		新竹辦事處	88.0	90.0	92.8	97.5	95.5	-2.0	
		苗栗辦事處	72.6	75.0	98.1	98.5	98.0	-0.5	
		彰化辦事處	91.5	93.0	97.1	96.0	98.0	+2.0	
		南投辦事處	86.6	97.0	97.5	98.0	99.5	+1.5	
		雲林辦事處	90.3	94.5	92.5	98.0	90.0	-8.0	*
服務措施	網站提供 我要租、 我要購專 區及免附 戶籍地籍 謄本專區	中區分署	85.4	87.8	89.2	81.2	91.4	+10.2	
		新竹辦事處	86.0	95.1	94.0	96.3	92.9	-3.4	
		苗栗辦事處	64.2	83.5	93.7	64.3	74.5	+10.2	
		彰化辦事處	68.7	91.1	91.1	85.0	96.4	+11.4	
		南投辦事處	64.6	93.5	91.0	92.2	96.1	+3.9	
		雲林辦事處	71.4	87.0	76.8	97.5	81.9	-15.6	
	網站提供 【資訊圖 像專區】 及【各業 務標準作 業流程專 區】服務	中區分署	-	-	-	78.2	95.2	+17.0	
		新竹辦事處	-	-	-	96.8	90.7	-6.1	
		苗栗辦事處	-	-	-	72.7	75.2	+2.5	
		彰化辦事處	-	-	-	83.6	98.5	+14.9	
		南投辦事處	-	-	-	93.8	96.0	+2.2	
		雲林辦事處	-	-	-	91.9	83.3	-8.6	
	提供多元 溝通管道	中區分署	80.0	85.8	85.5	70.5	95.4	+24.9	
		新竹辦事處	86.5	93.1	93.4	96.6	91.2	-5.4	
		苗栗辦事處	66.2	77.8	94.3	65.1	74.8	+9.7	
		彰化辦事處	73.0	88.8	85.9	85.9	96.4	+10.5	
		南投辦事處	66.5	91.3	88.0	93.3	96.2	+2.9	
		雲林辦事處	79.1	90.7	75.5	90.2	83.2	-7.0	

註：1.105 年滿意度選項有「普通/尚可」但無「無意見」，106 年起刪除「普通/尚可」選項，增加「無意見」選項。

2.近二年比較採卡方檢定，「尚可/無意見」設為遺漏值不予檢定，「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查有顯著差異。

三、重要度－滿意度模型分析

(一)面向分析

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。

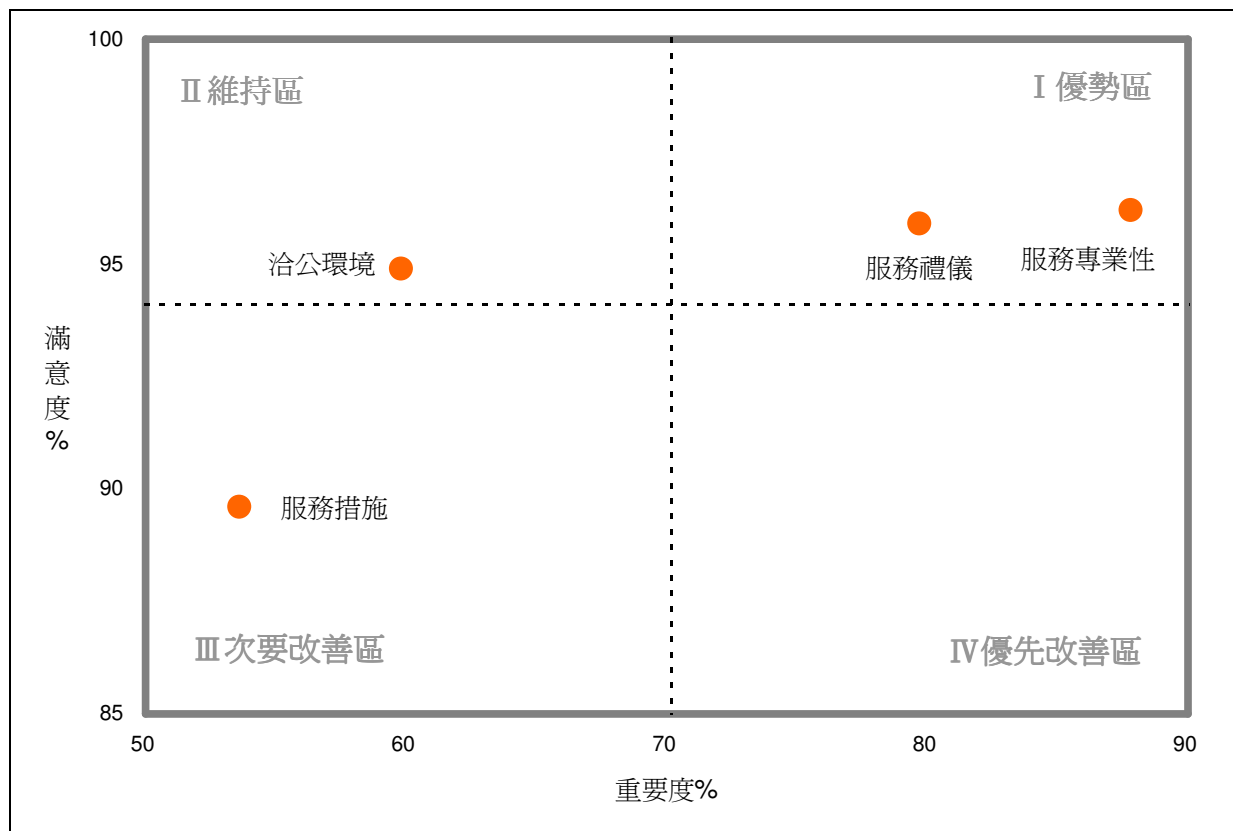


圖5-7-3-1 4個面向重要度-滿意度知覺圖

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。

「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。

「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。

(二)指標分析

1.整體分析

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：

「網站提供我要租、我要購專區及免附戶籍地籍謄本專區」落在第四象限「優先改善區」，其重要度高於平均，但滿意度低於平均，有必要立即進行檢討尋求改善，以提升民眾滿意度。

「服務台人員服務態度」、「承辦人員服務態度」、「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」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。

表 5-7-3-1 13 項指標重要度-滿意度模型

面向	服務	重要度	滿意度	所在象限
洽公環境	引導標示及動線規劃	27.0	95.6	II
	各項服務設施便利性	25.6	95.3	II
	等候空間設計	16.7	94.1	III
	環境清潔程度	20.0	94.4	II
服務禮儀	服務台人員服務態度	37.6	95.8	I
	承辦人員服務態度	48.1	96.6	I
	窗口等候時間	30.4	95.4	II
服務專業性	服務人員回應需求或問題的表現	50.3	95.3	I
	服務人員專業能力	49.7	96.6	I
	服務人員處理流程熟悉度	37.9	96.7	I
服務措施	網站提供「我要租、我要購專區」及「免附戶籍地籍謄本專區」	34.3	88.5	IV
	網站提供【資訊圖像專區】及【各業務標準作業流程專區】服務	16.0	90.3	III
	提供多元溝通管道	26.2	89.9	III

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。

2.重要度－滿意度知覺圖

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。

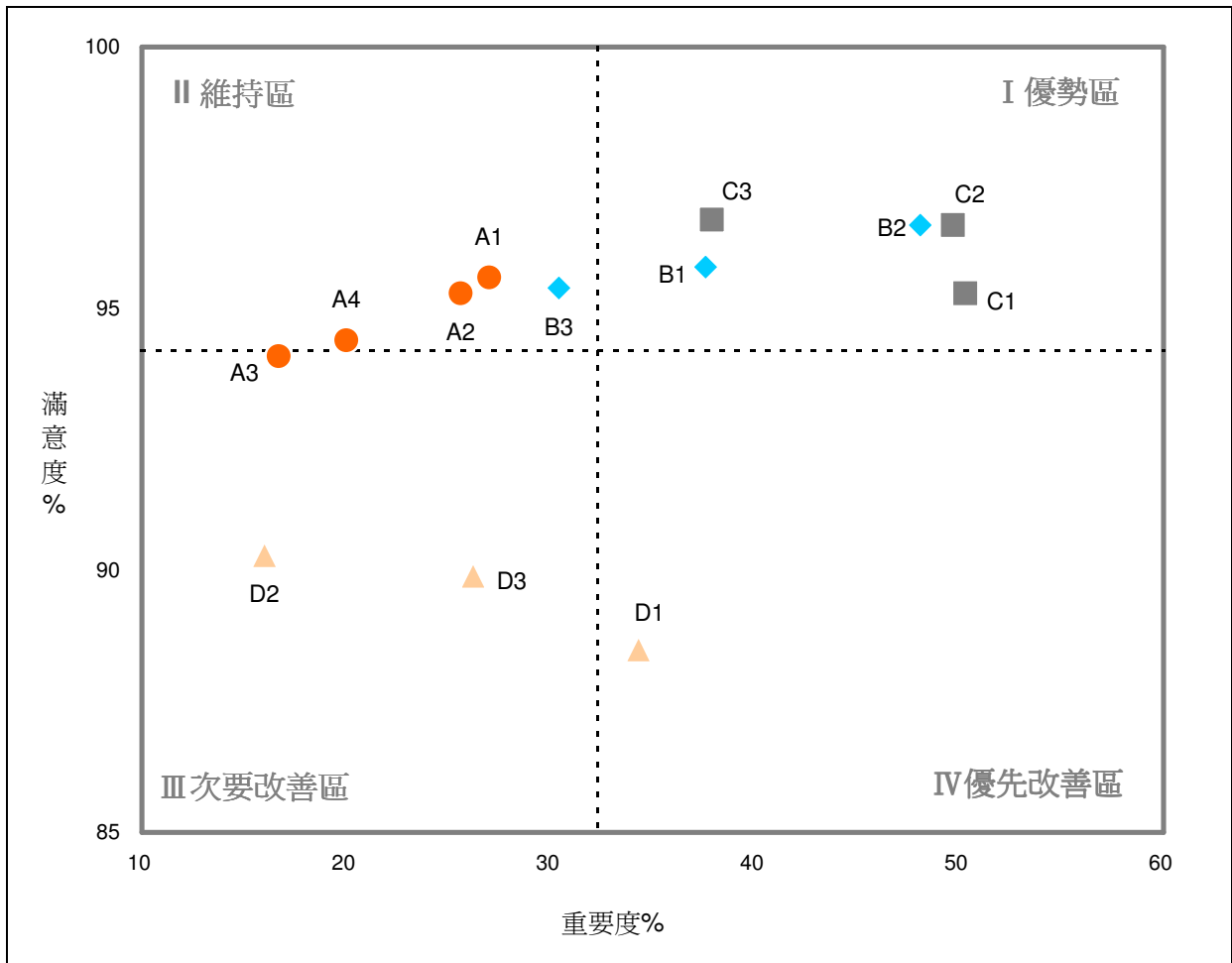


圖5-7-3-2 13項指標重要度-滿意度知覺圖

- | | | | |
|-----------------|-----------------|-------------------|---------------------------------|
| ● A.洽公環境 | ◆ B.服務禮儀 | ■ C.服務專業性 | ▲ D.服務措施 |
| A1：引導標示及動線規劃 | B1：服務台人員服務態度 | C1：服務人員回應需求或問題的表現 | D1：網站提供「我要租、我要購專區」及「免附戶籍地籍謄本專區」 |
| A2：各項服務設施便利性 | B2：承辦人員服務態度 | C2：服務人員專業能力 | D2：網站提供【資訊圖像專區】及【各業務標準作業流程專區】服務 |
| A3：等候空間設計 | B3：窗口等候時間 | C3：服務人員處理流程熟悉度 | D3：提供多元溝通管道 |
| A4：環境清潔程度 | | | |

四、對於本分署各項服務有何寶貴建議與不滿意原因彙整

1.寶貴建議

洽公民眾中有 20 位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「處理時間」(11 人)居多，其次為「環境設施」(4 人)。

表 5-7-4-1 對於本分署各項服務有何寶貴建議

單位：人

面向	回答總數	不滿意原因	回答數	單位別
處理時間	11	● 希望可以加快案件辦理時程/處理流程有點慢	7	中區分署(4) 南投辦事處(3)
		● 服務人員太少/建議增加服務人員	2	中區分署(1) 彰化辦事處(1)
		● 希望能縮短組約、出售等處理時間，建議在不補正情況下，自送件 6 個月內能完成	1	中區分署
		● 國有耕基地繼承或申租等案件時間流程太長了，希望在 2 個月就可完成	1	南投辦事處
環境設施	4	● 中午冷氣沒開	2	南投辦事處
		● 前院的地板(水泥地面)建議整平	1	南投辦事處
		● 停車不便	1	彰化辦事處
服務專業	1	● 建議承辦人要有專業地籍的認識	1	南投辦事處
其他	4	● 申請書格字太小，空間不夠填寫	1	中區分署
		● 提供專業諮詢窗口	1	中區分署
		● 很多問題還是要一項項詢問各單位或流程，還是不便	1	中區分署
		● 依法辦理，但亦應站在承租人合法權益立場考量	1	南投辦事處

2.不滿意原因

洽公民眾對各項服務不滿意原因彙整如下：

表 5-7-4-2 各項服務不滿意原因彙整

單位：人

面向	項目別	回答數	不滿意原因	單位別
洽公環境	各項服務設施便利性	1	● 停車不便	彰化辦事處
服務禮儀	窗口等候時間	1	● 服務人員太少，等很久	南投辦事處

表 5-7-4-2 各項服務不滿意原因彙整

單位：人

面向	項目別	回答數	不滿意原因	單位別
服務專業	服務人員專業能力	1	● 部分承辦人對業務不熟	南投辦事處
服務措施	網站提供【資訊圖像專區】及【各業務標準作業流程專區】服務	1	● 宣導不夠	中區分署
	提供多元溝通管道	1	● 宣導不夠	中區分署

第六章 結論與建議

第一節 結論

一、「洽公環境」四項服務滿意度介於 94%~96%之間，「等候空間設計」屬於次要改善項目

「洽公環境」四項服務滿意度皆高於 9 成 4，其中以「引導標示及動線規劃」(95.6%)滿意度最高，其次為「各項服務設施便利性」(95.3%)，再次為「環境清潔程度」(94.4%)及「等候空間設計」(94.1%)。

與 108 年調查比較，卡方檢定顯示「洽公環境」四項服務二年調查結果皆沒有顯著差異。

IPA(重要度—滿意度模型)分析，「等候空間設計」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。

二、「服務禮儀」三項服務滿意度介於 95%~97%之間，「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」三項服務滿意度皆高於 9 成 5，其中以「承辦人員服務態度」(96.6%)滿意度最高，其次為「服務台人員服務態度」(95.8%)，而以「窗口等候時間」(95.4%)滿意度最低。

與 108 年調查比較，卡方檢定顯示「服務禮儀」三項服務二年調查結果皆沒有顯著差異。

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」三項服務滿意度介於 95%~97%之間，「服務人員回應需求或問題的表現」、「服務人員專業能力」及「服務人員處理流程熟悉度」皆屬於優勢服務項目

「服務專業性」三項服務滿意度皆高於 9 成 5，其中「服務人員處理流程熟悉度」(96.7%)滿意度最高，其次為「服務人員專業能力」(96.6%)，再次為「服務人員回應需求或問題的表現」(95.3%)。

與 108 年調查比較，卡方檢定顯示「服務人員處理流程熟悉度」滿意度較去年明顯下降。

IPA(重要度—滿意度模型)分析，「服務專業性」三項服務均落在「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」三項服務滿意度介於 88%~91%之間，「網站提供我要租、我要購專區及免附戶籍地籍謄本專區」屬於優先改善項目

「服務措施」三項服務認知度介於 55%~64%之間，其中以「網站提供我要租、我要購專區及免附戶籍地籍謄本專區」(63.9%)認知度最高，其次為「提供多元溝通管道」(59.3%)，再次為「網站提供資訊圖像專區及各業務標準作業流程專區服務」(55.8%)。

與 108 調查比較，「網站提供我要租、我要購專區及免附戶籍地籍謄本專區」認知度由 47.3%上升至 63.9%，「提供多元溝通管道」認知度由 42.1%上升至 59.3%，「網站提供資訊圖像專區及各業務標準作業流程專區服務」認知度由 41.4%上升至 55.8%。

「服務措施」三項服務滿意度皆高於 8 成 8，其中「網站提供資訊圖像專區及各業務標準作業流程專區服務」(90.3%)滿意度最高，其次為「提供多元溝通管道」(89.9%)，再次為「網站提供我要租、我要購專區及免附戶籍地籍謄本專區」(88.5%)。與 108 年調查比較，卡方檢定顯示「服務措施」三項服務二年調查結果皆沒有顯著差異。

IPA(重要度—滿意度模型)分析，「網站提供我要租、我要購專區及免附戶籍地籍謄本專區」落在「優先改善區」，有必要立即進行檢討尋求改善，以提升民眾滿意度。

五、86.3%民眾滿意「整體清廉度」，85.3%民眾對「推動廉政工作提升清廉施政的努力」有信心

民眾對於「整體清廉度」的看法，有 86.3%表示滿意，與 108 年調查比較，滿意度上升 2.2 個百分點，卡方檢定顯示，近二年調查結果沒有顯著差異。

民眾對於「推動廉政工作提升清廉施政的努力」的看法，有 85.3%表示有信心，與 108 年調查比較，有信心比率上升 2.7 個百分點，卡方檢定顯示，近二年調查結果沒有顯著差異。

第二節 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介於 85%至 86%，而各面向整體滿意度皆達 8 成 9 以上，表現相當亮眼。

13 項指標滿意度皆在 8 成 8 以上，而不滿意度皆低於 2%。就滿意度排名而言，前三名依序為「服務人員處理流程熟悉度」(96.7%)、「服務人員專業能力」(96.6%)、「承辦人員服務態度」(96.6%)，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」各項服務皆有 9 成 4 以上滿意度的高評價。

與 108 年調查比較，除「承辦人員服務態度」、「網站提供我要租、我要購專區及免附戶籍地籍謄本專區」及「提供多元溝通管道」外，其餘 9 項滿意度皆較 108 年上升，其中「窗口等候時間」及「提供多元服務管道」滿意度近二年調查有顯著差異。

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滿意度的評價，有鑑於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，「服務台人員服務態度」、「承辦人員服務態度」、「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」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、善用多管道宣導如內部公佈欄、跑馬燈及網頁宣導，讓更多民眾得知服務措施進而讓民眾有感。

洽公民眾對於國有財產署中區分署「網站提供我要租、我要購專區及免附戶籍地籍謄本專區」、「網站提供資訊圖像專區及各業務標準作業流程專區服務」、「提供多元溝通管道」三項服務措施的認知度介於 55%~64%。

知道服務措施的洽公民眾對於「網站提供我要租、我要購專區及免附戶籍地籍謄本專區」、「網站提供資訊圖像專區及各業務標準作業流程專區服務」、「提供多元溝通管道」三項服務措施的滿意度介於 88%~91%。

IPA(重要度—滿意度模型)分析，「網站提供我要租、我要購專區及免附戶籍地籍謄本專區」落在「優先改善區」；細究「網站提供我要租、我要購專區及免附戶籍地籍謄本專區」的 88.5%滿意度雖低於平均，但不滿意度僅 0.4%，主要是無意見達 11.1%造成滿意度相對較低。洽公民眾對 3 項服務措施分別有 1 成左右未表態，推測可能原因是部分受訪者雖知道該服務措施，但因未曾使用過故無法回答滿意與否。

綜合以上調查結果發現，國有財產署中區分署三項服務措施的認知度皆高於 5 成 5，且皆有 8 成 8 以上滿意度，今年洽公民眾對三項服務措施的認知度較去年明顯成長，服務效益大為提升。建議持續善用內部公佈欄及跑馬燈，未來可依據民眾不同特性透過不同管道加強宣導，提高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。另因應時代進步加強與民眾間的溝通，可著重網路行銷，讓服務宣傳能確實動起來。

四、彰化辦事處及中區分署本次調查表現相對最佳。

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 4 以上，各單位在上述指標的滿意度多高於 9 成，多數單位滿意度更達 9 成 5 以上。

彰化辦事處有 13 項指標滿意度在 95% 以上，表現最佳，其次是中區分署有 12 項在 95% 以上；調查顯示，彰化辦事處及中區分署表現相對最佳。

附錄一 財政部國有財產署中區分署 109 年度為民服務滿意度調查問卷

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 1	不 知 道 2				勾選「不太滿意」或「非常不滿意」者，請繼續填寫您不滿意原因？
	5-1.網站提供【我要租、我要購專區】(將所有申租購法令、書表、流程圖、業務問答整合於該專區)及【免附戶籍地籍謄本專區】	□	□	□	□	□	
	5-2.網站提供【資訊圖像專區】及【各業務標準作業流程專區】服務	□	□	□	□	□	□
	5-3.提供多元溝通管道(如透過民意信箱、線上預約首長有約等與民互動的服務)	□	□	□	□	□	□

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) 網站提供【國有非公用不動產活化行銷專區】及【免附戶籍地籍謄本專區】 | <input type="checkbox"/> (43) 網站提供【資訊圖像專區】及【各業務標準作業流程專區】服務 |
| | <input type="checkbox"/> (42) 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	55.9%	(671)
還算滿意	39.7%	(476)
不太滿意	0.4%	(5)
非常不滿意	0.0%	(0)
無意見	4.0%	(48)
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	56.8%	(681)
還算滿意	38.6%	(463)
不太滿意	0.6%	(7)
非常不滿意	0.1%	(1)
無意見	4.0%	(48)
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	55.5%	(666)
還算滿意	38.6%	(463)
不太滿意	0.8%	(9)
非常不滿意	0.3%	(4)
無意見	4.8%	(58)
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	54.6%	(655)
還算滿意	39.8%	(478)
不太滿意	0.4%	(5)
非常不滿意	0.2%	(2)
無意見	5.0%	(60)

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	59.6%	(715)
還算滿意	36.2%	(434)
不太滿意	0.5%	(6)
非常不滿意	0.3%	(3)
無意見	3.5%	(42)
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	60.4%	(725)
還算滿意	36.2%	(434)
不太滿意	0.5%	(6)
非常不滿意	0.1%	(1)
無意見	2.8%	(34)
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	52.5%	(630)
還算滿意	42.9%	(515)
不太滿意	1.3%	(15)
非常不滿意	0.1%	(1)
無意見	3.3%	(39)
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	58.4%	(701)
還算滿意	36.9%	(443)
不太滿意	1.0%	(12)
非常不滿意	0.2%	(2)
無意見	3.5%	(42)
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	60.9%	(731)
還算滿意	35.7%	(428)
不太滿意	0.8%	(9)
非常不滿意	0.2%	(2)
無意見	2.5%	(30)

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	60.4%	(725)
還算滿意	36.3%	(435)
不太滿意	0.7%	(8)
非常不滿意	0.1%	(1)
無意見	2.6%	(31)
5-1. 網站提供【我要租、我要購專區】及【免附戶籍地籍謄本專區】？(調查對象：洽公民眾 n=1,200)		
知道	63.9%	(767)
不知道	36.1%	(433)
5-1a.請問您對「網站提供【我要租、我要購專區】及【免附戶籍地籍謄本專區】」滿不滿意？(調查對象：知道該服務措施之洽公民眾 n=767)		
非常滿意	42.8%	(328)
還算滿意	45.8%	(351)
不太滿意	0.4%	(3)
非常不滿意	0.0%	(0)
無意見	11.1%	(85)
5-2.網站提供【資訊圖像專區】及【各業務標準作業流程專區】服務？(調查對象：洽公民眾 n=1,200)		
知道	55.8%	(670)
不知道	44.2%	(530)
5-2a.請問您對「網站提供【資訊圖像專區】及【各業務標準作業流程專區】服務」滿不滿意？(調查對象：知道該服務措施之洽公民眾 n=670)		
非常滿意	44.5%	(298)
還算滿意	45.8%	(307)
不太滿意	0.1%	(1)
非常不滿意	0.0%	(0)
無意見	9.6%	(64)
5-3.提供多元溝通管道？(調查對象：洽公民眾 n=1,200)		
知道	59.3%	(711)
不知道	40.8%	(489)

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=711)		
非常滿意	46.3%	(329)
還算滿意	43.6%	(310)
不太滿意	0.4%	(3)
非常不滿意	0.0%	(0)
無意見	9.7%	(69)
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)		
引導標示及動線規劃	27.0%	(324)
各項服務設施便利性	25.6%	(307)
等候空間設計	16.7%	(200)
環境清潔程度	20.0%	(240)
【服務台人員】服務態度	37.6%	(451)
【承辦人員】服務態度	48.1%	(577)
窗口等候時間	30.4%	(365)
服務人員回應需求或問題的表現	50.3%	(603)
服務人員專業能力	49.7%	(596)
服務人員處理流程熟悉度	37.9%	(455)
網站提供【我要租、我要購專區】及【免附戶籍地籍 謄本專區】	34.3%	(412)
提供多元溝通管道	26.2%	(314)
推動【網路線上現場開標直播】服務	16.0%	(192)
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	49.8%	(598)
還算滿意	36.5%	(438)
不太滿意	0.8%	(9)
非常不滿意	0.0%	(0)
無意見	12.9%	(155)
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	47.3%	(567)
還算有信心	38.0%	(456)
不太有信心	0.5%	(6)
完全沒有信心	0.0%	(0)
未填答	14.3%	(171)

附錄三 信效度分析

表 III-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.網站提供【我要租、我要購專區】及【免附戶籍地籍騰本專區】 2.網站提供【資訊圖像專區】及【各業務標準作業流程專區】服務 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 0.920，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	0.647	0.914	0.860
	各項服務設施便利性	0.701	0.912	
	等候空間設計	0.671	0.913	
	環境清潔程度	0.640	0.914	
服務禮儀	服務台人員服務態度	0.693	0.912	0.799
	承辦人員服務態度	0.698	0.912	
	窗口等候時間	0.657	0.913	
服務專業性	服務人員回應需求或問題的表現	0.689	0.912	0.900
	服務人員專業能力	0.677	0.913	
	服務人員處理流程熟悉度	0.678	0.913	
服務措施	網站提供【我要租、我要購專區】及【免附戶籍地籍謄本專區】	0.597	0.916	0.948
	網站提供【資訊圖像專區】及【各業務標準作業流程專區】服務	0.598	0.916	
	提供多元溝通管道	0.615	0.915	
Cronbach's α		0.920		

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	「整體清廉度」滿意度		「推動廉政工作提升清廉施政的努力」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	0.395	0.000	0.375	0.000
	各項服務設施便利性	0.420	0.000	0.401	0.000
	等候空間設計	0.413	0.000	0.398	0.000
	環境清潔程度	0.387	0.000	0.390	0.000
服務禮儀	服務台人員服務態度	0.435	0.000	0.409	0.000
	承辦人員服務態度	0.386	0.000	0.362	0.000
	窗口等候時間	0.346	0.000	0.330	0.000
服務專業性	服務人員回應需求或問題的表現	0.393	0.000	0.361	0.000
	服務人員專業能力	0.406	0.000	0.387	0.000
	服務人員處理流程熟悉度	0.420	0.000	0.389	0.000
服務措施	網站提供【我要租、我要購專區】及【免附戶籍地籍謄本專區】	0.380	0.000	0.404	0.000
	網站提供【資訊圖像專區】及【各業務標準作業流程專區】服務	0.404	0.000	0.408	0.000
	提供多元溝通管道	0.377	0.000	0.397	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	105
附表1-2 各項服務設施便利性	106
附表1-3 等候空間設計	107
附表1-4 環境清潔程度	108
附表2-1 【服務台人員】服務態度	109
附表2-2 【承辦人員】服務態度	110
附表2-3 窗口等候時間（抽取號碼單到叫號辦理的時間）	111
附表3-1 服務人員回應需求或問題的表現	112
附表3-2 服務人員專業能力	113
附表3-3 服務人員處理流程熟悉度	114
附表4-1 網站提供【我要租、我要購專區】及【免附戶籍地籍謄本專區】	115
附表4-1a 網站提供【我要租、我要購專區】及【免附戶籍地籍謄本專區】	116
附表4-2 網站提供【資訊圖像專區】及【各業務標準作業流程專區】服務	117
附表4-2a 網站提供【資訊圖像專區】及【各業務標準作業流程專區】服務	118
附表4-3 提供多元溝通管道	119
附表4-3a 提供多元溝通管道	120
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？	121
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？	123
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	124

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；%

項目別	總計		滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	無意見
	樣本數	百分比							
全體	1,200	100.0	95.6	55.9	39.7	0.4	0.4	0.0	4.0
洽公單位	#								
中區分署	200	100.0	96.5	61.0	35.5	0.0	0.0	0.0	3.5
新竹辦事處	200	100.0	100.0	98.0	2.0	0.0	0.0	0.0	0.0
苗栗辦事處	200	100.0	93.5	38.0	55.5	1.0	1.0	0.0	5.5
彰化辦事處	200	100.0	95.5	44.5	51.0	1.0	1.0	0.0	3.5
南投辦事處	200	100.0	97.5	46.0	51.5	0.0	0.0	0.0	2.5
雲林辦事處	200	100.0	90.5	48.0	42.5	0.5	0.5	0.0	9.0
性別	#								
男	642	100.0	96.3	57.3	38.9	0.2	0.2	0.0	3.6
女	539	100.0	95.4	55.3	40.1	0.7	0.7	0.0	3.9
未填答	19	100.0	78.9	26.3	52.6	0.0	0.0	0.0	21.1
年齡	#								
20-29歲	92	100.0	95.7	64.1	31.5	1.1	1.1	0.0	3.3
30-39歲	191	100.0	95.3	52.9	42.4	0.0	0.0	0.0	4.7
40-49歲	290	100.0	96.2	54.1	42.1	0.7	0.7	0.0	3.1
50-59歲	394	100.0	95.7	54.8	40.9	0.3	0.3	0.0	4.1
60歲以上	216	100.0	94.9	62.0	32.9	0.5	0.5	0.0	4.6
未填答	17	100.0	94.1	23.5	70.6	0.0	0.0	0.0	5.9
教育程度	#								
國小及以下	57	100.0	96.5	66.7	29.8	0.0	0.0	0.0	3.5
國(初)中	129	100.0	91.5	47.3	44.2	0.0	0.0	0.0	8.5
高中(職)	465	100.0	95.3	49.9	45.4	1.1	1.1	0.0	3.7
大學(專)	434	100.0	96.3	57.4	38.9	0.0	0.0	0.0	3.7
研究所以上	89	100.0	97.8	80.9	16.9	0.0	0.0	0.0	2.2
未填答	26	100.0	100.0	73.1	26.9	0.0	0.0	0.0	0.0
職業別	#								
地政士	102	100.0	97.1	63.7	33.3	0.0	0.0	0.0	2.9
一般民眾	1,081	100.0	95.6	55.4	40.1	0.5	0.5	0.0	4.0
未填答	17	100.0	88.2	41.2	47.1	0.0	0.0	0.0	11.8

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1-2 各項服務設施便利性

調查對象：全體受訪者。

單位：人；%

項目別	總計		滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	無意見
	樣本數	百分比							
全體	1,200	100.0	95.3	56.8	38.6	0.7	0.6	0.1	4.0
洽公單位	#								
中區分署	200	100.0	96.0	69.5	26.5	0.5	0.0	0.5	3.5
新竹辦事處	200	100.0	100.0	88.5	11.5	0.0	0.0	0.0	0.0
苗栗辦事處	200	100.0	96.0	43.0	53.0	0.5	0.5	0.0	3.5
彰化辦事處	200	100.0	97.0	51.0	46.0	0.5	0.5	0.0	2.5
南投辦事處	200	100.0	97.0	45.5	51.5	0.0	0.0	0.0	3.0
雲林辦事處	200	100.0	86.0	43.0	43.0	2.5	2.5	0.0	11.5
性別	#								
男	642	100.0	95.3	58.1	37.2	0.6	0.6	0.0	4.0
女	539	100.0	96.1	56.0	40.1	0.6	0.4	0.2	3.3
未填答	19	100.0	73.7	31.6	42.1	5.3	5.3	0.0	21.1
年齡	#								
20-29歲	92	100.0	96.7	66.3	30.4	0.0	0.0	0.0	3.3
30-39歲	191	100.0	95.8	59.2	36.6	0.0	0.0	0.0	4.2
40-49歲	290	100.0	95.2	51.0	44.1	1.0	1.0	0.0	3.8
50-59歲	394	100.0	94.7	55.6	39.1	1.0	0.8	0.3	4.3
60歲以上	216	100.0	95.4	62.5	32.9	0.5	0.5	0.0	4.2
未填答	17	100.0	100.0	29.4	70.6	0.0	0.0	0.0	0.0
教育程度	#								
國小及以下	57	100.0	96.5	66.7	29.8	0.0	0.0	0.0	3.5
國(初)中	129	100.0	89.1	48.8	40.3	1.6	1.6	0.0	9.3
高中(職)	465	100.0	94.8	49.7	45.2	1.1	0.9	0.2	4.1
大學(專)	434	100.0	96.5	59.7	36.9	0.2	0.2	0.0	3.2
研究所以上	89	100.0	98.9	80.9	18.0	0.0	0.0	0.0	1.1
未填答	26	100.0	100.0	69.2	30.8	0.0	0.0	0.0	0.0
職業別	#								
地政士	102	100.0	97.1	69.6	27.5	1.0	1.0	0.0	2.0
一般民眾	1,081	100.0	95.3	55.7	39.6	0.6	0.5	0.1	4.2
未填答	17	100.0	88.2	47.1	41.2	5.9	5.9	0.0	5.9

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；%

項目別	總計		滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	無意見
	樣本數	百分比							
全體	1,200	100.0	94.1	55.5	38.6	1.1	0.8	0.3	4.8
洽公單位 #									
中區分署	200	100.0	96.0	74.0	22.0	0.5	0.5	0.0	3.5
新竹辦事處	200	100.0	99.0	70.0	29.0	0.0	0.0	0.0	1.0
苗栗辦事處	200	100.0	96.0	50.5	45.5	0.5	0.5	0.0	3.5
彰化辦事處	200	100.0	94.0	44.5	49.5	3.0	3.0	0.0	3.0
南投辦事處	200	100.0	97.0	49.0	48.0	0.0	0.0	0.0	3.0
雲林辦事處	200	100.0	82.5	45.0	37.5	2.5	0.5	2.0	15.0
性別									
男	642	100.0	93.9	56.5	37.4	0.9	0.3	0.6	5.1
女	539	100.0	95.0	55.1	39.9	1.3	1.3	0.0	3.7
未填答	19	100.0	73.7	31.6	42.1	0.0	0.0	0.0	26.3
年齡 #									
20-29歲	92	100.0	95.7	55.4	40.2	1.1	1.1	0.0	3.3
30-39歲	191	100.0	94.8	56.0	38.7	0.5	0.5	0.0	4.7
40-49歲	290	100.0	93.4	53.4	40.0	1.4	1.0	0.3	5.2
50-59歲	394	100.0	94.2	54.6	39.6	1.0	0.5	0.5	4.8
60歲以上	216	100.0	93.5	62.5	31.0	1.4	0.9	0.5	5.1
未填答	17	100.0	94.1	17.6	76.5	0.0	0.0	0.0	5.9
教育程度 #									
國小及以下	57	100.0	96.5	66.7	29.8	0.0	0.0	0.0	3.5
國(初)中	129	100.0	88.4	38.8	49.6	2.3	0.8	1.6	9.3
高中(職)	465	100.0	93.3	51.6	41.7	1.3	1.1	0.2	5.4
大學(專)	434	100.0	95.4	58.3	37.1	0.7	0.5	0.2	3.9
研究所以上	89	100.0	97.8	74.2	23.6	0.0	0.0	0.0	2.2
未填答	26	100.0	96.2	73.1	23.1	3.8	3.8	0.0	0.0
職業別 #									
地政士	102	100.0	97.1	64.7	32.4	1.0	1.0	0.0	2.0
一般民眾	1,081	100.0	93.9	54.8	39.1	0.9	0.6	0.3	5.2
未填答	17	100.0	88.2	47.1	41.2	11.8	5.9	5.9	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1-4 環境清潔程度

調查對象：全體受訪者。

單位：人；%

項目別	總計		滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	無意見
	樣本數	百分比							
全體	1,200	100.0	94.4	54.6	39.8	0.6	0.4	0.2	5.0
洽公單位 #									
中區分署	200	100.0	96.5	68.0	28.5	0.0	0.0	0.0	3.5
新竹辦事處	200	100.0	98.5	69.0	29.5	0.0	0.0	0.0	1.5
苗栗辦事處	200	100.0	96.5	50.5	46.0	1.0	0.5	0.5	2.5
彰化辦事處	200	100.0	95.5	44.0	51.5	1.0	1.0	0.0	3.5
南投辦事處	200	100.0	97.5	52.0	45.5	0.0	0.0	0.0	2.5
雲林辦事處	200	100.0	82.0	44.0	38.0	1.5	1.0	0.5	16.5
性別 #									
男	642	100.0	94.9	55.9	38.9	0.3	0.2	0.2	4.8
女	539	100.0	94.4	54.0	40.4	0.9	0.7	0.2	4.6
未填答	19	100.0	78.9	26.3	52.6	0.0	0.0	0.0	21.1
年齡 #									
20-29歲	92	100.0	96.7	60.9	35.9	0.0	0.0	0.0	3.3
30-39歲	191	100.0	94.8	56.5	38.2	0.0	0.0	0.0	5.2
40-49歲	290	100.0	93.8	48.3	45.5	1.4	1.0	0.3	4.8
50-59歲	394	100.0	93.9	52.8	41.1	0.5	0.5	0.0	5.6
60歲以上	216	100.0	94.9	63.9	31.0	0.0	0.0	0.0	5.1
未填答	17	100.0	94.1	29.4	64.7	5.9	0.0	5.9	0.0
教育程度 #									
國小及以下	57	100.0	94.7	63.2	31.6	0.0	0.0	0.0	5.3
國(初)中	129	100.0	89.9	46.5	43.4	0.0	0.0	0.0	10.1
高中(職)	465	100.0	93.1	48.8	44.3	1.1	0.6	0.4	5.8
大學(專)	434	100.0	95.9	56.2	39.6	0.5	0.5	0.0	3.7
研究所以上	89	100.0	98.9	77.5	21.3	0.0	0.0	0.0	1.1
未填答	26	100.0	100.0	73.1	26.9	0.0	0.0	0.0	0.0
職業別 #									
地政士	102	100.0	97.1	70.6	26.5	2.0	2.0	0.0	1.0
一般民眾	1,081	100.0	94.2	53.1	41.1	0.4	0.3	0.1	5.5
未填答	17	100.0	94.1	52.9	41.2	5.9	0.0	5.9	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2-1 【服務台人員】服務態度

調查對象：全體受訪者。

單位：人；%

項目別	總計		滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	無意見
	樣本數	百分比							
全體	1,200	100.0	95.8	59.6	36.2	0.8	0.5	0.3	3.5
洽公單位	#								
中區分署	200	100.0	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
新竹辦事處	200	100.0	97.5	61.5	36.0	0.0	0.0	0.0	2.5
苗栗辦事處	200	100.0	99.0	50.0	49.0	0.5	0.5	0.0	0.5
彰化辦事處	200	100.0	98.0	49.5	48.5	0.5	0.0	0.5	1.5
南投辦事處	200	100.0	99.0	67.5	31.5	0.0	0.0	0.0	1.0
雲林辦事處	200	100.0	81.0	49.0	32.0	3.5	2.5	1.0	15.5
性別	#								
男	642	100.0	95.8	57.8	38.0	0.6	0.3	0.3	3.6
女	539	100.0	96.3	62.5	33.8	0.9	0.7	0.2	2.8
未填答	19	100.0	78.9	36.8	42.1	0.0	0.0	0.0	21.1
年齡	#								
20-29歲	92	100.0	97.8	68.5	29.3	0.0	0.0	0.0	2.2
30-39歲	191	100.0	96.9	56.0	40.8	0.5	0.5	0.0	2.6
40-49歲	290	100.0	96.2	52.8	43.4	1.4	1.0	0.3	2.4
50-59歲	394	100.0	95.2	59.9	35.3	0.8	0.5	0.3	4.1
60歲以上	216	100.0	94.0	66.2	27.8	0.5	0.0	0.5	5.6
未填答	17	100.0	100.0	76.5	23.5	0.0	0.0	0.0	0.0
教育程度	#								
國小及以下	57	100.0	94.7	66.7	28.1	0.0	0.0	0.0	5.3
國(初)中	129	100.0	88.4	52.7	35.7	1.6	1.6	0.0	10.1
高中(職)	465	100.0	95.5	55.1	40.4	0.9	0.4	0.4	3.7
大學(專)	434	100.0	97.5	62.7	34.8	0.5	0.2	0.2	2.1
研究所以上	89	100.0	98.9	67.4	31.5	1.1	1.1	0.0	0.0
未填答	26	100.0	100.0	80.8	19.2	0.0	0.0	0.0	0.0
職業別	#								
地政士	102	100.0	99.0	70.6	28.4	1.0	1.0	0.0	0.0
一般民眾	1,081	100.0	95.5	58.4	37.1	0.7	0.5	0.3	3.8
未填答	17	100.0	94.1	70.6	23.5	0.0	0.0	0.0	5.9

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；%

項目別	總計		滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	無意見
	樣本數	百分比							
全體	1,200	100.0	96.6	60.4	36.2	0.6	0.5	0.1	2.8
洽公單位	#								
中區分署	200	100.0	100.0	82.5	17.5	0.0	0.0	0.0	0.0
新竹辦事處	200	100.0	95.0	61.5	33.5	0.0	0.0	0.0	5.0
苗栗辦事處	200	100.0	99.0	54.0	45.0	0.5	0.5	0.0	0.5
彰化辦事處	200	100.0	97.5	52.5	45.0	0.5	0.5	0.0	2.0
南投辦事處	200	100.0	99.5	61.5	38.0	0.0	0.0	0.0	0.5
雲林辦事處	200	100.0	88.5	50.5	38.0	2.5	2.0	0.5	9.0
性別	#								
男	642	100.0	96.3	59.2	37.1	0.5	0.3	0.2	3.3
女	539	100.0	97.6	63.1	34.5	0.6	0.6	0.0	1.9
未填答	19	100.0	78.9	26.3	52.6	5.3	5.3	0.0	15.8
年齡	#								
20-29歲	92	100.0	97.8	69.6	28.3	1.1	1.1	0.0	1.1
30-39歲	191	100.0	96.3	59.2	37.2	0.5	0.5	0.0	3.1
40-49歲	290	100.0	97.6	54.8	42.8	0.7	0.7	0.0	1.7
50-59歲	394	100.0	97.5	61.2	36.3	0.3	0.3	0.0	2.3
60歲以上	216	100.0	93.1	63.9	29.2	0.9	0.5	0.5	6.0
未填答	17	100.0	100.0	58.8	41.2	0.0	0.0	0.0	0.0
教育程度	#								
國小及以下	57	100.0	96.5	66.7	29.8	0.0	0.0	0.0	3.5
國(初)中	129	100.0	89.9	46.5	43.4	0.8	0.8	0.0	9.3
高中(職)	465	100.0	96.8	58.5	38.3	0.4	0.4	0.0	2.8
大學(專)	434	100.0	97.7	62.0	35.7	0.7	0.5	0.2	1.6
研究所以上	89	100.0	100.0	74.2	25.8	0.0	0.0	0.0	0.0
未填答	26	100.0	96.2	76.9	19.2	3.8	3.8	0.0	0.0
職業別	#								
地政士	102	100.0	99.0	69.6	29.4	1.0	1.0	0.0	0.0
一般民眾	1,081	100.0	96.6	59.6	37.0	0.4	0.3	0.1	3.1
未填答	17	100.0	82.4	58.8	23.5	11.8	11.8	0.0	5.9

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；%

項目別	總計		滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	無意見
	樣本數	百分比							
全體	1,200	100.0	95.4	52.5	42.9	1.3	1.3	0.1	3.3
洽公單位	#								
中區分署	200	100.0	99.5	76.0	23.5	0.5	0.5	0.0	0.0
新竹辦事處	200	100.0	92.5	59.0	33.5	0.0	0.0	0.0	7.5
苗栗辦事處	200	100.0	98.5	49.5	49.0	0.5	0.5	0.0	1.0
彰化辦事處	200	100.0	94.0	41.0	53.0	2.0	2.0	0.0	4.0
南投辦事處	200	100.0	97.5	44.0	53.5	2.0	2.0	0.0	0.5
雲林辦事處	200	100.0	90.5	45.5	45.0	3.0	2.5	0.5	6.5
性別									
男	642	100.0	96.3	52.2	44.1	0.8	0.6	0.2	3.0
女	539	100.0	94.8	53.6	41.2	2.0	2.0	0.0	3.2
未填答	19	100.0	84.2	31.6	52.6	0.0	0.0	0.0	15.8
年齡	#								
20-29歲	92	100.0	95.7	62.0	33.7	2.2	2.2	0.0	2.2
30-39歲	191	100.0	96.3	51.3	45.0	1.0	1.0	0.0	2.6
40-49歲	290	100.0	95.5	48.3	47.2	1.7	1.7	0.0	2.8
50-59歲	394	100.0	96.7	51.5	45.2	1.3	1.3	0.0	2.0
60歲以上	216	100.0	92.1	58.3	33.8	0.9	0.5	0.5	6.9
未填答	17	100.0	94.1	35.3	58.8	0.0	0.0	0.0	5.9
教育程度	#								
國小及以下	57	100.0	94.7	52.6	42.1	0.0	0.0	0.0	5.3
國(初)中	129	100.0	88.4	39.5	48.8	1.6	1.6	0.0	10.1
高中(職)	465	100.0	96.1	49.2	46.9	1.3	1.3	0.0	2.6
大學(專)	434	100.0	96.3	56.9	39.4	1.2	0.9	0.2	2.5
研究所以上	89	100.0	97.8	61.8	36.0	2.2	2.2	0.0	0.0
未填答	26	100.0	96.2	69.2	26.9	3.8	3.8	0.0	0.0
職業別	#								
地政士	102	100.0	97.1	63.7	33.3	2.9	2.9	0.0	0.0
一般民眾	1,081	100.0	95.5	51.4	44.0	1.1	1.0	0.1	3.4
未填答	17	100.0	82.4	52.9	29.4	5.9	5.9	0.0	11.8

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；%

項目別	總計		滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	無意見
	樣本數	百分比							
全體	1,200	100.0	95.3	58.4	36.9	1.2	1.0	0.2	3.5
洽公單位	#								
中區分署	200	100.0	99.5	80.0	19.5	0.0	0.0	0.0	0.5
新竹辦事處	200	100.0	93.5	64.5	29.0	0.0	0.0	0.0	6.5
苗栗辦事處	200	100.0	97.5	46.0	51.5	1.0	0.5	0.5	1.5
彰化辦事處	200	100.0	95.0	52.0	43.0	1.5	1.5	0.0	3.5
南投辦事處	200	100.0	99.0	58.5	40.5	0.0	0.0	0.0	1.0
雲林辦事處	200	100.0	87.5	49.5	38.0	4.5	4.0	0.5	8.0
性別									
男	642	100.0	95.5	59.0	36.4	1.2	1.1	0.2	3.3
女	539	100.0	95.7	58.6	37.1	0.9	0.7	0.2	3.3
未填答	19	100.0	78.9	31.6	47.4	5.3	5.3	0.0	15.8
年齡	#								
20-29歲	92	100.0	95.7	58.7	37.0	1.1	1.1	0.0	3.3
30-39歲	191	100.0	97.4	60.2	37.2	0.0	0.0	0.0	2.6
40-49歲	290	100.0	94.8	54.1	40.7	1.7	1.7	0.0	3.4
50-59歲	394	100.0	96.7	57.4	39.3	0.8	0.8	0.0	2.5
60歲以上	216	100.0	91.7	63.9	27.8	1.9	1.4	0.5	6.5
未填答	17	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	57	100.0	93.0	57.9	35.1	0.0	0.0	0.0	7.0
國(初)中	129	100.0	89.9	52.7	37.2	2.3	2.3	0.0	7.8
高中(職)	465	100.0	95.5	55.3	40.2	1.5	1.3	0.2	3.0
大學(專)	434	100.0	96.3	60.4	35.9	0.9	0.7	0.2	2.8
研究所以上	89	100.0	97.8	69.7	28.1	0.0	0.0	0.0	2.2
未填答	26	100.0	100.0	73.1	26.9	0.0	0.0	0.0	0.0
職業別	#								
地政士	102	100.0	98.0	67.6	30.4	1.0	1.0	0.0	1.0
一般民眾	1,081	100.0	95.3	57.6	37.7	1.0	0.9	0.1	3.7
未填答	17	100.0	82.4	52.9	29.4	11.8	5.9	5.9	5.9

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；%

項目別	總計		滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	無意見
	樣本數	百分比							
全體	1,200	100.0	96.6	60.9	35.7	0.9	0.8	0.2	2.5
洽公單位	#								
中區分署	200	100.0	99.5	80.5	19.0	0.0	0.0	0.0	0.5
新竹辦事處	200	100.0	95.0	68.0	27.0	0.0	0.0	0.0	5.0
苗栗辦事處	200	100.0	97.5	46.0	51.5	1.0	0.5	0.5	1.5
彰化辦事處	200	100.0	98.5	52.0	46.5	0.5	0.5	0.0	1.0
南投辦事處	200	100.0	99.0	62.0	37.0	0.5	0.5	0.0	0.5
雲林辦事處	200	100.0	90.0	57.0	33.0	3.5	3.0	0.5	6.5
性別	#								
男	642	100.0	96.9	61.4	35.5	0.8	0.6	0.2	2.3
女	539	100.0	96.8	61.0	35.8	0.9	0.7	0.2	2.2
未填答	19	100.0	78.9	42.1	36.8	5.3	5.3	0.0	15.8
年齡	#								
20-29歲	92	100.0	94.6	70.7	23.9	1.1	1.1	0.0	4.3
30-39歲	191	100.0	98.4	60.2	38.2	1.6	1.6	0.0	0.0
40-49歲	290	100.0	96.9	57.2	39.7	0.7	0.7	0.0	2.4
50-59歲	394	100.0	97.5	59.6	37.8	0.3	0.3	0.0	2.3
60歲以上	216	100.0	94.0	65.3	28.7	1.4	0.9	0.5	4.6
未填答	17	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	57	100.0	96.5	63.2	33.3	0.0	0.0	0.0	3.5
國(初)中	129	100.0	92.2	47.3	45.0	0.8	0.8	0.0	7.0
高中(職)	465	100.0	97.4	56.3	41.1	0.9	0.6	0.2	1.7
大學(專)	434	100.0	97.2	65.7	31.6	0.9	0.7	0.2	1.8
研究所以上	89	100.0	95.5	75.3	20.2	1.1	1.1	0.0	3.4
未填答	26	100.0	96.2	76.9	19.2	3.8	3.8	0.0	0.0
職業別	#								
地政士	102	100.0	98.0	72.5	25.5	1.0	1.0	0.0	1.0
一般民眾	1,081	100.0	96.8	59.9	36.9	0.6	0.6	0.1	2.6
未填答	17	100.0	76.5	58.8	17.6	17.6	11.8	5.9	5.9

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；%

項目別	總計		滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	無意見
	樣本數	百分比							
全體	1,200	100.0	96.7	60.4	36.3	0.8	0.7	0.1	2.6
洽公單位	#								
中區分署	200	100.0	99.0	81.0	18.0	0.5	0.5	0.0	0.5
新竹辦事處	200	100.0	95.5	67.0	28.5	0.0	0.0	0.0	4.5
苗栗辦事處	200	100.0	98.0	48.0	50.0	0.5	0.5	0.0	1.5
彰化辦事處	200	100.0	98.0	48.0	50.0	0.0	0.0	0.0	2.0
南投辦事處	200	100.0	99.5	62.0	37.5	0.0	0.0	0.0	0.5
雲林辦事處	200	100.0	90.0	56.5	33.5	3.5	3.0	0.5	6.5
性別	#								
男	642	100.0	96.9	60.3	36.6	0.6	0.5	0.2	2.5
女	539	100.0	97.0	61.4	35.6	0.7	0.7	0.0	2.2
未填答	19	100.0	78.9	36.8	42.1	5.3	5.3	0.0	15.8
年齡	#								
20-29歲	92	100.0	95.7	72.8	22.8	2.2	2.2	0.0	2.2
30-39歲	191	100.0	98.4	57.6	40.8	0.0	0.0	0.0	1.6
40-49歲	290	100.0	96.6	53.8	42.8	1.0	0.7	0.3	2.4
50-59歲	394	100.0	97.2	59.6	37.6	0.5	0.5	0.0	2.3
60歲以上	216	100.0	94.4	68.5	25.9	0.9	0.9	0.0	4.6
未填答	17	100.0	100.0	52.9	47.1	0.0	0.0	0.0	0.0
教育程度	#								
國小及以下	57	100.0	96.5	68.4	28.1	0.0	0.0	0.0	3.5
國(初)中	129	100.0	91.5	49.6	41.9	1.6	1.6	0.0	7.0
高中(職)	465	100.0	97.0	55.3	41.7	0.6	0.4	0.2	2.4
大學(專)	434	100.0	97.5	64.1	33.4	0.7	0.7	0.0	1.8
研究所以上	89	100.0	98.9	74.2	24.7	0.0	0.0	0.0	1.1
未填答	26	100.0	96.2	80.8	15.4	3.8	3.8	0.0	0.0
職業別	#								
地政士	102	100.0	99.0	72.5	26.5	1.0	1.0	0.0	0.0
一般民眾	1,081	100.0	96.7	59.3	37.4	0.6	0.5	0.1	2.8
未填答	17	100.0	82.4	58.8	23.5	11.8	11.8	0.0	5.9

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 網站提供【我要租、我要購專區】及【免附戶籍地籍謄本專區】

調查對象：全體受訪者。

單位：人；%

項目別	總計		知道	不知道
	樣本數	百分比		
全體	1,200	100.0	63.9	36.1
洽公單位 *				
中區分署	200	100.0	58.0	42.0
新竹辦事處	200	100.0	56.0	44.0
苗栗辦事處	200	100.0	68.5	31.5
彰化辦事處	200	100.0	68.5	31.5
南投辦事處	200	100.0	63.5	36.5
雲林辦事處	200	100.0	69.0	31.0
性別				
男	642	100.0	64.2	35.8
女	539	100.0	64.0	36.0
未填答	19	100.0	52.6	47.4
年齡 *				
20-29歲	92	100.0	77.2	22.8
30-39歲	191	100.0	67.5	32.5
40-49歲	290	100.0	67.2	32.8
50-59歲	394	100.0	67.3	32.7
60歲以上	216	100.0	42.6	57.4
未填答	17	100.0	88.2	11.8
教育程度 *				
國小及以下	57	100.0	26.3	73.7
國(初)中	129	100.0	46.5	53.5
高中(職)	465	100.0	62.4	37.6
大學(專)	434	100.0	71.7	28.3
研究所以上	89	100.0	83.1	16.9
未填答	26	100.0	65.4	34.6
職業別 *				
地政士	102	100.0	89.2	10.8
一般民眾	1,081	100.0	61.5	38.5
未填答	17	100.0	64.7	35.3

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 網站提供【我要租、我要購專區】及【免附戶籍地籍謄本專區】

調查對象：知道服務措施者。

單位：人；%

項目別	全體		滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	無意見
	樣本數	百分比							
全體	767	100.0	88.5	42.8	45.8	0.4	0.4	0.0	11.1
洽公單位 #									
中區分署	116	100.0	91.4	65.5	25.9	0.9	0.9	0.0	7.8
新竹辦事處	112	100.0	92.9	54.5	38.4	0.0	0.0	0.0	7.1
苗栗辦事處	137	100.0	74.5	23.4	51.1	0.0	0.0	0.0	25.5
彰化辦事處	137	100.0	96.4	40.9	55.5	0.0	0.0	0.0	3.6
南投辦事處	127	100.0	96.1	37.8	58.3	0.8	0.8	0.0	3.1
雲林辦事處	138	100.0	81.9	39.9	42.0	0.7	0.7	0.0	17.4
性別 #									
男	412	100.0	89.1	42.7	46.4	0.2	0.2	0.0	10.7
女	345	100.0	87.8	43.5	44.3	0.3	0.3	0.0	11.9
未填答	10	100.0	90.0	20.0	70.0	10.0	10.0	0.0	0.0
年齡 #									
20-29歲	71	100.0	87.3	40.8	46.5	0.0	0.0	0.0	12.7
30-39歲	129	100.0	86.8	41.1	45.7	0.8	0.8	0.0	12.4
40-49歲	195	100.0	88.7	41.0	47.7	0.0	0.0	0.0	11.3
50-59歲	265	100.0	87.2	41.5	45.7	0.4	0.4	0.0	12.5
60歲以上	92	100.0	93.5	56.5	37.0	1.1	1.1	0.0	5.4
未填答	15	100.0	100.0	26.7	73.3	0.0	0.0	0.0	0.0
教育程度 #									
國小及以下	15	100.0	100.0	73.3	26.7	0.0	0.0	0.0	0.0
國(初)中	60	100.0	86.7	33.3	53.3	1.7	1.7	0.0	11.7
高中(職)	290	100.0	87.2	40.3	46.9	0.3	0.3	0.0	12.4
大學(專)	311	100.0	87.8	40.5	47.3	0.3	0.3	0.0	11.9
研究所以上	74	100.0	95.9	58.1	37.8	0.0	0.0	0.0	4.1
未填答	17	100.0	88.2	64.7	23.5	0.0	0.0	0.0	11.8
職業 #									
地政士	91	100.0	89.0	53.8	35.2	1.1	1.1	0.0	9.9
一般民眾	665	100.0	88.9	40.9	48.0	0.2	0.2	0.0	11.0
未填答	11	100.0	63.6	63.6	0.0	9.1	9.1	0.0	27.3

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 網站提供【資訊圖像專區】及【各業務標準作業流程專區】服務

調查對象：全體受訪者。

單位：人；%

項目別	總計		知道	不知道
	樣本數	百分比		
全體	1,200	100.0	55.8	44.2
洽公單位 *				
中區分署	200	100.0	52.0	48.0
新竹辦事處	200	100.0	53.5	46.5
苗栗辦事處	200	100.0	54.5	45.5
彰化辦事處	200	100.0	65.0	35.0
南投辦事處	200	100.0	62.0	38.0
雲林辦事處	200	100.0	48.0	52.0
性別				
男	642	100.0	57.2	42.8
女	539	100.0	54.4	45.6
未填答	19	100.0	52.6	47.4
年齡 *				
20-29歲	92	100.0	62.0	38.0
30-39歲	191	100.0	60.7	39.3
40-49歲	290	100.0	61.0	39.0
50-59歲	394	100.0	56.9	43.1
60歲以上	216	100.0	37.5	62.5
未填答	17	100.0	88.2	11.8
教育程度 *				
國小及以下	57	100.0	21.1	78.9
國(初)中	129	100.0	45.7	54.3
高中(職)	465	100.0	53.5	46.5
大學(專)	434	100.0	62.0	38.0
研究所以上	89	100.0	71.9	28.1
未填答	26	100.0	65.4	34.6
職業別 *				
地政士	102	100.0	78.4	21.6
一般民眾	1,081	100.0	53.8	46.2
未填答	17	100.0	47.1	52.9

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 網站提供【資訊圖像專區】及【各業務標準作業流程專區】服務

調查對象：知道服務措施者。

單位：人；%

項目別	全體		滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	無意見
	樣本數	百分比							
全體	670	100.0	90.3	44.5	45.8	0.1	0.1	0.0	9.6
洽公單位 #									
中區分署	104	100.0	95.2	65.4	29.8	0.0	0.0	0.0	4.8
新竹辦事處	107	100.0	90.7	52.3	38.3	0.0	0.0	0.0	9.3
苗栗辦事處	109	100.0	75.2	23.9	51.4	0.0	0.0	0.0	24.8
彰化辦事處	130	100.0	98.5	52.3	46.2	0.0	0.0	0.0	1.5
南投辦事處	124	100.0	96.0	38.7	57.3	0.0	0.0	0.0	4.0
雲林辦事處	96	100.0	83.3	33.3	50.0	1.0	1.0	0.0	15.6
性別 #									
男	367	100.0	90.2	43.3	46.9	0.0	0.0	0.0	9.8
女	293	100.0	90.1	46.4	43.7	0.3	0.3	0.0	9.6
未填答	10	100.0	100.0	30.0	70.0	0.0	0.0	0.0	0.0
年齡 #									
20-29歲	57	100.0	94.7	43.9	50.9	0.0	0.0	0.0	5.3
30-39歲	116	100.0	90.5	46.6	44.0	0.0	0.0	0.0	9.5
40-49歲	177	100.0	89.3	39.5	49.7	0.0	0.0	0.0	10.7
50-59歲	224	100.0	87.9	43.8	44.2	0.4	0.4	0.0	11.6
60歲以上	81	100.0	93.8	56.8	37.0	0.0	0.0	0.0	6.2
未填答	15	100.0	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
教育程度 #									
國小及以下	12	100.0	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
國(初)中	59	100.0	89.8	35.6	54.2	0.0	0.0	0.0	10.2
高中(職)	249	100.0	88.4	41.4	47.0	0.0	0.0	0.0	11.6
大學(專)	269	100.0	90.7	43.9	46.8	0.4	0.4	0.0	8.9
研究所以上	64	100.0	95.3	59.4	35.9	0.0	0.0	0.0	4.7
未填答	17	100.0	88.2	58.8	29.4	0.0	0.0	0.0	11.8
職業 #									
地政士	80	100.0	91.3	56.3	35.0	1.3	1.3	0.0	7.5
一般民眾	582	100.0	90.2	42.4	47.8	0.0	0.0	0.0	9.8
未填答	8	100.0	87.5	75.0	12.5	0.0	0.0	0.0	12.5

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；%

項目別	總計		知道	不知道
	樣本數	百分比		
全體	1,200	100.0	59.3	40.8
洽公單位 *				
中區分署	200	100.0	54.5	45.5
新竹辦事處	200	100.0	51.0	49.0
苗栗辦事處	200	100.0	53.5	46.5
彰化辦事處	200	100.0	69.0	31.0
南投辦事處	200	100.0	65.0	35.0
雲林辦事處	200	100.0	62.5	37.5
性別				
男	642	100.0	58.9	41.1
女	539	100.0	60.1	39.9
未填答	19	100.0	47.4	52.6
年齡 *				
20-29歲	92	100.0	69.6	30.4
30-39歲	191	100.0	63.9	36.1
40-49歲	290	100.0	65.5	34.5
50-59歲	394	100.0	58.6	41.4
60歲以上	216	100.0	41.2	58.8
未填答	17	100.0	88.2	11.8
教育程度 *				
國小及以下	57	100.0	19.3	80.7
國(初)中	129	100.0	47.3	52.7
高中(職)	465	100.0	58.3	41.7
大學(專)	434	100.0	66.4	33.6
研究所以上	89	100.0	70.8	29.2
未填答	26	100.0	65.4	34.6
職業別 *				
地政士	102	100.0	80.4	19.6
一般民眾	1,081	100.0	57.4	42.6
未填答	17	100.0	52.9	47.1

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4-3a 提供多元溝通管道

調查對象：知道服務措施者。

單位：人；%

項目別	全體								無意見
	樣本數	百分比	滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	
全體	711	100.0	89.9	46.3	43.6	0.4	0.4	0.0	9.7
洽公單位	#								
中區分署	109	100.0	95.4	65.1	30.3	0.0	0.0	0.0	4.6
新竹辦事處	102	100.0	91.2	55.9	35.3	0.0	0.0	0.0	8.8
苗栗辦事處	107	100.0	74.8	28.0	46.7	0.0	0.0	0.0	25.2
彰化辦事處	138	100.0	96.4	44.9	51.4	0.0	0.0	0.0	3.6
南投辦事處	130	100.0	96.2	45.4	50.8	0.8	0.8	0.0	3.1
雲林辦事處	125	100.0	83.2	40.0	43.2	1.6	1.6	0.0	15.2
性別	#								
男	378	100.0	90.7	45.5	45.2	0.3	0.3	0.0	9.0
女	324	100.0	88.6	47.5	41.0	0.6	0.6	0.0	10.8
未填答	9	100.0	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
年齡	#								
20-29歲	64	100.0	90.6	43.8	46.9	1.6	1.6	0.0	7.8
30-39歲	122	100.0	89.3	44.3	45.1	0.0	0.0	0.0	10.7
40-49歲	190	100.0	91.1	44.7	46.3	0.0	0.0	0.0	8.9
50-59歲	231	100.0	87.4	46.3	41.1	0.9	0.9	0.0	11.7
60歲以上	89	100.0	92.1	56.2	36.0	0.0	0.0	0.0	7.9
未填答	15	100.0	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
教育程度	#								
國小及以下	11	100.0	90.9	54.5	36.4	0.0	0.0	0.0	9.1
國(初)中	61	100.0	86.9	39.3	47.5	0.0	0.0	0.0	13.1
高中(職)	271	100.0	87.1	41.0	46.1	0.7	0.7	0.0	12.2
大學(專)	288	100.0	91.7	47.6	44.1	0.3	0.3	0.0	8.0
研究所以上	63	100.0	96.8	65.1	31.7	0.0	0.0	0.0	3.2
未填答	17	100.0	88.2	58.8	29.4	0.0	0.0	0.0	11.8
職業	#								
地政士	82	100.0	92.7	56.1	36.6	1.2	1.2	0.0	6.1
一般民眾	620	100.0	89.7	44.7	45.0	0.3	0.3	0.0	10.0
未填答	9	100.0	77.8	66.7	11.1	0.0	0.0	0.0	22.2

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；%

項目別	總計		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	百分比							
全體	1,200	100.0	27.0	25.6	16.7	20.0	37.6	48.1	30.4
洽公單位									
中區分署	200	100.0	56.0	39.5	20.0	34.0	55.0	65.0	30.5
新竹辦事處	200	100.0	11.5	19.5	5.5	23.5	20.5	62.5	43.0
苗栗辦事處	200	100.0	11.0	12.0	13.5	11.0	45.0	36.0	30.5
彰化辦事處	200	100.0	25.0	26.0	23.5	13.5	36.0	46.0	25.5
南投辦事處	200	100.0	22.0	25.5	12.5	17.0	24.5	37.5	16.5
雲林辦事處	200	100.0	36.5	31.0	25.0	21.0	44.5	41.5	36.5
性別									
男	642	100.0	26.5	25.4	17.4	20.6	36.1	48.3	29.9
女	539	100.0	27.8	25.4	15.6	19.5	39.3	48.4	31.2
未填答	19	100.0	21.1	36.8	21.1	15.8	36.8	31.6	26.3
年齡									
20-29歲	92	100.0	22.8	26.1	17.4	19.6	34.8	54.3	33.7
30-39歲	191	100.0	31.4	26.7	18.3	24.1	39.8	48.7	22.0
40-49歲	290	100.0	25.2	23.4	13.4	18.3	35.5	48.3	31.7
50-59歲	394	100.0	24.9	23.9	15.5	18.0	36.5	45.9	31.7
60歲以上	216	100.0	31.9	31.9	21.8	23.6	43.5	50.5	34.3
未填答	17	100.0	17.6	5.9	11.8	5.9	11.8	23.5	5.9
教育程度									
國小及以下	57	100.0	24.6	35.1	22.8	21.1	42.1	52.6	40.4
國(初)中	129	100.0	23.3	24.0	20.9	22.5	29.5	34.9	27.9
高中(職)	465	100.0	25.2	22.4	16.3	18.3	37.2	46.2	29.2
大學(專)	434	100.0	30.9	28.6	15.9	21.4	41.5	51.4	30.2
研究所以上	89	100.0	22.5	23.6	12.4	18.0	27.0	56.2	39.3
未填答	26	100.0	34.6	26.9	15.4	19.2	46.2	53.8	15.4
職業別									
地政士	102	100.0	35.3	35.3	29.4	17.6	46.1	49.0	35.3
一般民眾	1,081	100.0	26.3	24.8	15.4	20.4	36.6	47.9	30.1
未填答	17	100.0	23.5	17.6	17.6	11.8	47.1	52.9	23.5

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；%

項目別	總計		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	網站提供 【我要租、 我要購專 區】及【免 附戶籍地籍	提供多元溝 通管道	推動【網路 線上現場開 標直播】服 務
	樣本數	百分比						
全體	1,200	100.0	50.3	49.7	37.9	34.3	26.2	16.0
洽公單位								
中區分署	200	100.0	68.0	53.5	43.5	29.5	38.0	20.5
新竹辦事處	200	100.0	52.0	81.0	54.0	57.0	20.0	15.0
苗栗辦事處	200	100.0	54.0	38.0	28.0	24.5	10.5	4.0
彰化辦事處	200	100.0	35.5	49.5	35.5	19.5	21.5	17.5
南投辦事處	200	100.0	51.0	40.5	36.0	43.0	43.5	16.5
雲林辦事處	200	100.0	41.0	35.5	30.5	32.5	23.5	22.5
性別								
男	642	100.0	52.2	52.8	38.8	37.9	28.3	16.0
女	539	100.0	48.1	46.9	37.5	30.6	23.9	16.3
未填答	19	100.0	47.4	21.1	21.1	21.1	15.8	5.3
年齡								
20-29歲	92	100.0	46.7	47.8	37.0	29.3	20.7	10.9
30-39歲	191	100.0	50.8	50.8	37.7	33.0	23.0	19.4
40-49歲	290	100.0	50.0	51.4	42.4	36.9	30.0	15.5
50-59歲	394	100.0	50.3	50.8	38.1	35.3	24.9	15.5
60歲以上	216	100.0	50.5	46.8	29.6	28.2	24.5	14.8
未填答	17	100.0	64.7	29.4	70.6	88.2	76.5	41.2
教育程度								
國小及以下	57	100.0	45.6	45.6	17.5	22.8	14.0	7.0
國(初)中	129	100.0	48.8	38.8	34.1	35.7	27.1	19.4
高中(職)	465	100.0	48.4	47.5	36.8	35.3	26.5	16.8
大學(專)	434	100.0	53.7	51.8	41.5	32.7	27.0	15.0
研究所以上	89	100.0	50.6	73.0	46.1	43.8	28.1	14.6
未填答	26	100.0	42.3	34.6	34.6	30.8	23.1	26.9
職業別								
地政士	102	100.0	53.9	52.0	40.2	47.1	41.2	29.4
一般民眾	1,081	100.0	50.0	49.5	37.7	32.9	24.9	14.8
未填答	17	100.0	47.1	47.1	41.2	47.1	17.6	11.8

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；%

項目別	總計		滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	不太滿意	非常不滿意	無意見
	樣本數	百分比							
全體	1,200	100.0	86.3	49.8	36.5	0.8	0.8	0.0	12.9
洽公單位	#								
中區分署	200	100.0	95.5	61.0	34.5	0.0	0.0	0.0	4.5
新竹辦事處	200	100.0	95.5	71.5	24.0	0.0	0.0	0.0	4.5
苗栗辦事處	200	100.0	77.0	23.5	53.5	0.5	0.5	0.0	22.5
彰化辦事處	200	100.0	93.5	55.0	38.5	0.5	0.5	0.0	6.0
南投辦事處	200	100.0	86.0	49.0	37.0	0.0	0.0	0.0	14.0
雲林辦事處	200	100.0	70.5	39.0	31.5	3.5	3.5	0.0	26.0
性別	#								
男	642	100.0	87.5	52.3	35.2	0.8	0.8	0.0	11.7
女	539	100.0	85.9	48.1	37.8	0.6	0.6	0.0	13.5
未填答	19	100.0	57.9	15.8	42.1	5.3	5.3	0.0	36.8
年齡	#								
20-29歲	92	100.0	90.2	62.0	28.3	2.2	2.2	0.0	7.6
30-39歲	191	100.0	89.5	45.5	44.0	0.0	0.0	0.0	10.5
40-49歲	290	100.0	85.2	47.9	37.2	0.7	0.7	0.0	14.1
50-59歲	394	100.0	84.3	44.9	39.3	0.5	0.5	0.0	15.2
60歲以上	216	100.0	87.0	59.7	27.3	1.4	1.4	0.0	11.6
未填答	17	100.0	88.2	52.9	35.3	0.0	0.0	0.0	11.8
教育程度	#								
國小及以下	57	100.0	82.5	59.6	22.8	0.0	0.0	0.0	17.5
國(初)中	129	100.0	72.9	40.3	32.6	1.6	1.6	0.0	25.6
高中(職)	465	100.0	84.7	43.7	41.1	0.4	0.4	0.0	14.8
大學(專)	434	100.0	90.3	51.4	38.9	0.9	0.9	0.0	8.8
研究所以上	89	100.0	95.5	76.4	19.1	0.0	0.0	0.0	4.5
未填答	26	100.0	92.3	69.2	23.1	3.8	3.8	0.0	3.8
職業別	#								
地政士	102	100.0	96.1	65.7	30.4	1.0	1.0	0.0	2.9
一般民眾	1,081	100.0	85.5	48.4	37.1	0.6	0.6	0.0	14.0
未填答	17	100.0	82.4	47.1	35.3	11.8	11.8	0.0	5.9

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；%

項目別	總計		有信心	非常有信心	還算有信心	沒信心	不太有信心	完全沒信心	無意見
	樣本數	百分比							
全體	1,200	100.0	85.3	47.3	38.0	0.5	0.5	0.0	14.3
洽公單位	#								
中區分署	200	100.0	95.0	53.0	42.0	0.0	0.0	0.0	5.0
新竹辦事處	200	100.0	92.5	74.0	18.5	0.0	0.0	0.0	7.5
苗栗辦事處	200	100.0	76.0	23.0	53.0	0.5	0.5	0.0	23.5
彰化辦事處	200	100.0	91.5	48.5	43.0	0.5	0.5	0.0	8.0
南投辦事處	200	100.0	85.5	48.5	37.0	0.0	0.0	0.0	14.5
雲林辦事處	200	100.0	71.0	36.5	34.5	2.0	2.0	0.0	27.0
性別	#								
男	642	100.0	87.1	51.2	35.8	0.3	0.3	0.0	12.6
女	539	100.0	84.0	43.2	40.8	0.6	0.6	0.0	15.4
未填答	19	100.0	57.9	26.3	31.6	5.3	5.3	0.0	36.8
年齡	#								
20-29歲	92	100.0	90.2	58.7	31.5	1.1	1.1	0.0	8.7
30-39歲	191	100.0	88.0	47.6	40.3	0.0	0.0	0.0	12.0
40-49歲	290	100.0	83.8	41.0	42.8	1.0	1.0	0.0	15.2
50-59歲	394	100.0	84.3	43.4	40.9	0.0	0.0	0.0	15.7
60歲以上	216	100.0	84.3	56.5	27.8	0.9	0.9	0.0	14.8
未填答	17	100.0	88.2	58.8	29.4	0.0	0.0	0.0	11.8
教育程度	#								
國小及以下	57	100.0	80.7	50.9	29.8	0.0	0.0	0.0	19.3
國(初)中	129	100.0	71.3	38.8	32.6	0.8	0.8	0.0	27.9
高中(職)	465	100.0	83.7	43.9	39.8	0.4	0.4	0.0	15.9
大學(專)	434	100.0	89.4	47.0	42.4	0.5	0.5	0.0	10.1
研究所以上	89	100.0	95.5	69.7	25.8	0.0	0.0	0.0	4.5
未填答	26	100.0	88.5	69.2	19.2	3.8	3.8	0.0	7.7
職業別	#								
地政士	102	100.0	97.1	63.7	33.3	1.0	1.0	0.0	2.0
一般民眾	1,081	100.0	84.2	45.6	38.6	0.3	0.3	0.0	15.5
未填答	17	100.0	82.4	52.9	29.4	11.8	11.8	0.0	5.9

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。