

財政部國有財產署北區分署

111 年度民眾服務滿意度

問卷調查報告



委託單位：財政部國有財產署北區分署
執行單位：中華徵信所企業股份有限公司
中華民國 1 1 1 年 0 8 月

目錄

壹、摘要	1
一、調查對象.....	1
二、研究方法.....	1
三、調查結果.....	1
四、受訪者建議.....	2
五、結論.....	3
貳、調查背景	4
參、調查過程與方法	5
一、調查對象.....	5
二、調查時間.....	5
三、調查方法.....	5
四、抽樣方法.....	6
五、抽樣誤差.....	7
六、調查品質.....	7
七、問卷內容大綱.....	8
八、資料處理及分析方法.....	9
肆、樣本特性分析	10
一、地區別.....	10
二、年齡.....	11
三、性別.....	12
四、教育程度.....	13
五、職業.....	14
伍、調查結果分析	15
一、對洽公環境之看法.....	19
二、對服務人員服務禮儀之看法.....	36
三、對服務人員服務專業性之看法.....	46
四、對各項服務措施之看法.....	59
五、整體看法.....	72
陸、結論與建議	74
一、民眾對洽公環境各項目正面評價連續三年超過九成八，顯示洽公環境在近年維持高水準之服務品質.....	74

二、民眾對服務人員服務禮儀各項目的正面評價已連續三年超過九成九，顯示服務禮儀在近年維持高水平之服務水準.....	75
三、服務專業性各項目的正面評價已連續三年皆超過九成九，顯示服務專業性在近年維持高水平之服務水準.....	76
四、服務措施各項目之正面評價皆連續三年超過九成九，顯示服務專業度在近年維持高水準之服務品質.....	77
五、整體而言，宜蘭辦事處獲得 15 項目之最高滿意程度，為各單位中表現最佳，其餘各辦事處之平均分數得分亦有 4.0 分以上，顯示多數民眾對各辦事處的表现感到滿意.....	78
柒、附錄.....	79
一、問卷.....	79
二、交叉表.....	83

圖目錄

圖 1	調查流程圖	6
圖 2	111 年度受訪者地區別 (n=1,130)	10
圖 3	111 年度受訪者年齡層 (n=1,130)	11
圖 4	111 年度受訪者性別 (n=1,130)	12
圖 5	111 年度受訪者教育程度 (n=1,130)	13
圖 6	111 年度受訪者職位 (n=1,130)	14
圖 7	櫃台、服務台、書寫台的高度和座椅滿意度 (n=1,126)	19
圖 8	受訪者對櫃台、服務台、書寫台的高度和座椅滿意度交叉分析 (n=1,126)	20
圖 9	受訪者對櫃台、服務台、書寫台的高度和座椅滿意度年度分析	21
圖 10	飲水機、老花眼鏡、血壓計及文具用品滿意度 (n=1,128)	22
圖 11	受訪者對飲水機、老花眼鏡、血壓計及文具用品滿意度交叉分析 (n=1,128)	23
圖 12	受訪者對飲水機、老花眼鏡、血壓計及文具用品滿意度年度分析	24
圖 13	佈置、綠化和美化程度滿意度 (n=1,126)	26
圖 14	受訪者對佈置、綠化和美化程度滿意度交叉分析 (n=1,126)	27
圖 15	受訪者對佈置、綠化和美化程度滿意度年度分析.....	28
圖 16	申辦動線規劃和指標明顯度滿意度 (n=1,130)	29
圖 17	受訪者對申辦動線規劃和指標明顯度滿意度交叉分析 (n=1,130)	30
圖 18	受訪者對申辦動線規劃和指標明顯度滿意度年度分析.....	31
圖 19	盥洗室環境衛生滿意度 (n=1,122)	32
圖 20	受訪者對盥洗室環境衛生滿意度交叉分析 (n=1,122)	33
圖 21	受訪者對盥洗室環境衛生滿意度年度分析.....	34
圖 22	服務態度滿意度 (n=1,128)	36
圖 23	受訪者對服務態度滿意度交叉分析 (n=1,117)	37
圖 24	受訪者對服務態度滿意度年度分析.....	38
圖 25	接聽電話禮貌滿意度 (n=1,126)	39
圖 26	受訪者對接聽電話禮貌滿意度交叉分析 (n=1,126)	40
圖 27	受訪者對接聽電話禮貌滿意度年度分析.....	41
圖 28	服裝儀容整潔滿意度 (n=1,129)	43

圖 29	受訪者對服裝儀容整潔滿意度交叉分析 (n=1,129)	44
圖 30	受訪者對服裝儀容整潔滿意度年度分析.....	45
圖 31	服務人員辦事效率滿意度 (n=1,129)	46
圖 32	受訪者對辦事效率滿意度交叉分析 (n=1,129)	47
圖 33	受訪者對辦事效率滿意度年度分析.....	48
圖 34	服務人員解說處理流程及申辦手續詳細程度滿意度 (n=1,127) ...	50
圖 35	受訪者對服務人員解說處理流程及申辦手續詳細程度滿意度交叉分析 (n=1,127)	51
圖 36	受訪者對服務人員解說處理流程及申辦手續詳細程度滿意度年度分析	52
圖 37	服務人員回答問題之專業知識 (含法令) 滿意度 (n=1,129)	53
圖 38	受訪者對服務人員回答問題之專業知識 (含法令) 滿意度交叉分析 (n=1,129)	54
圖 39	受訪者對服務人員回答問題之專業知識 (含法令) 滿意度年度分析	55
圖 40	遇到需要補正情況時，承辦人員一次完整告知與否滿意度 (n=1,095)	56
圖 41	受訪者對遇到需要補正情況時，服務人員一次完整告知與否滿意度交叉分析 (n=1,095)	57
圖 42	受訪者對遇到需要補正情況時，服務人員一次完整告知與否滿意度年度分析.....	58
圖 43	提供臨櫃繳納租金或使用補償金，可用信用卡刷卡繳納的便民措施滿意度 (n=997)	59
圖 44	受訪者對提供臨櫃繳納租金或使用補償金，可用信用卡刷卡繳納的便民措施滿意度交叉分析 (n=997)	60
圖 45	提供跨轄區收件服務的措施滿意度 (n=1,115)	63
圖 46	受訪者對提供跨轄區收件服務的措施滿意度交叉分析 (n=1,115)	64
圖 47	受訪者對提供跨轄區收件服務措施滿意度年度分析.....	65
圖 48	提供申辦國有財產租、購業務免附戶籍謄本之便民服務滿意度 (n=1,120)	66
圖 49	受訪者對提供申辦國有財產租、購業務免附戶籍謄本之便民服務滿意度交叉分析 (n=1,120)	67

圖 50	受訪者對提供申辦國有財產租、購業務免附戶籍謄本之便民服務滿意度年度分析	68
圖 51	提供網路看屋、開標實況網路直播的服務滿意度 (n=1,107)	69
圖 52	受訪者對提供網路看屋、開標實況網路直播的服務滿意度交叉分析 (n=1,107)	70
圖 53	受訪者對提供網路看屋、開標實況網路直播的服務滿意度年度分析	71
圖 54	受訪者提出其他意見及建議情形 (n=1,130)	72
圖 55	洽公環境正面評價年度比較	74
圖 56	服務禮儀正面評價年度比較	75
圖 57	服務措施正面評價年度比較	76
圖 58	服務專業性正面評價年度比較	77

表目錄

表 1	信度分析結果.....	15
表 2	效度分析結果.....	16
表 3	滿意度分析結果表.....	17
表 4	滿意度.....	17
表 5	分署及各辦事處於不同構面之正面評價比例.....	18
表 6	111 年度受訪者對飲水機、老花眼鏡、血壓計及文具用品不滿意之原因(n=1).....	25
表 7	111 年度受訪者對盥洗室環境衛生不滿意之原因(n=5).....	35
表 8	111 年度受訪者對服務人員接聽電話禮貌不滿意之原因(n=1).....	42
表 9	111 年度受訪者對服務人員的辦事效率不滿意之原因(n=1).....	49
表 10	111 年度受訪者對服務人員的辦事效率不滿意之原因(n=2).....	62
表 11	受訪者對施政之其他意見或建議事項(n=4).....	73
表 12	北區分署及各辦事處之各項目平均得分.....	78

壹、摘要

一、調查對象

針對於國有財產署北區分署及其所屬之桃園、基隆、宜蘭、花蓮與金馬辦事處現場申辦業務之民眾進行滿意度調查。

二、研究方法

本調查由國有財產署北區分署針對現場申辦業務之民眾進行調查，預估總母體數為4,800人，本次調查自民國111年1月3日起至6月30日止。成功回收1,130份有效樣本數。在95%信賴水準下，抽樣誤差為±2.55%。

三、調查結果

本次調查共訪問17項題組，其中包含16題單選題及1題開放題。相關調查結果彙整如下：

	正面評價 ¹ 比例	109年	110年	111年
Q1-1 請問您對辦公場所的櫃檯、服務台、書寫台的高度和座椅滿不滿意？		99.5%	99.4%	99.7%
Q1-2 請問您對服務台及休息區所提供的飲水機、老花眼鏡、血壓計及文具用品等服務設施滿不滿意？		99.7%	99.2%	99.4%
Q1-3 請問您對辦公環境的佈置、綠化和美化程度滿不滿意？		99.5%	99.7%	99.5%
Q1-4 請問您對申辦動線的規劃和指標明顯度滿不滿意？		99.7%	99.8%	99.8%
Q1-5 請問您對盥洗室的環境衛生滿不滿意？		98.5%	99.3%	98.3%
Q2-1 請問您對服務人員的服務態度滿不滿意？		99.8%	99.9%	99.8%
Q2-2 請問您對服務人員接聽電話的禮貌滿不滿意？		100.0%	100.0%	99.6%
Q2-3 請問您對服務人員的服裝儀容整潔滿不滿意？		100.0%	100.0%	99.8%
Q3-1 請問您對服務人員的辦事效率滿不滿意？		99.4%	99.3%	99.3%
Q3-2 請問您對服務人員解說處理流程及申辦手續的詳細程度滿不滿意？		99.9%	99.9%	99.7%
Q3-3 請問您對服務人員回答問題的專業知識(含法令)滿不滿意？		99.7%	99.9%	99.7%
Q3-4 請問您在洽辦業務，遇到需要補正的情況時，承辦人員能否一次完整告知？		99.9%	99.8%	99.7%

¹正面評價指填答選項為「非常滿意」、「滿意」與「還算滿意」者

正面評價 ¹ 比例	109年	110年	111年
Q4-1 請問您對臨櫃繳納租金或使用補償金，可用信用卡刷卡繳納的便民措施滿不滿意？	-	99.5%	99.6%
Q4-2 請問您對我們提供跨轄區收件服務的措施滿不滿意？	99.8%	100.0%	99.9%
Q4-3 請問您對我們提供申辦國有財產租、購業務免附戶籍謄本的便民措施滿不滿意？	99.8%	99.8%	99.8%
Q4-4 請問您對我們網站提供網路看屋（720度環景看屋）、開標實況網路直播的服務滿不滿意？	99.8%	99.7%	99.7%

四、受訪者建議

建議對象	建議內容	次數
基隆辦事處(n=2)	對小禮物的品質不滿意	2
北區分署(n=1)	建議在民眾電話詢問時，服務態度更熱情些	1
桃園辦事處(n=1)	希望可以在天氣炎熱時開空調	1

五、結論

- (一) 民眾對洽公環境各項目正面評價連續三年超過九成，顯示洽公環境在近年維持高水準之服務品質
- (二) 民眾對服務人員服務禮儀各項目的正面評價已連續三年超過九成九，顯示服務禮儀在近年維持高水平之服務水準
- (三) 服務專業性各項目的正面評價已連續三年皆超過九成九，顯示服務專業性在近年維持高水平之服務水準
- (四) 服務措施各項目之正面評價皆連續三年超過九成九，顯示服務措施在近年維持高水準之服務品質
- (五) 整體而言，宜蘭辦事處獲得 15 項目之最高滿意程度，為各單位中表現最佳，其餘各辦事處之平均分數得分亦有 4.0 分以上，顯示多數民眾對各辦事處的表現感到滿意

貳、調查背景

財政部國有財產署（以下簡稱國產署）前身為財政部國有財產局，於民國四十九年十二月十二日設立，掌理中華民國國有財產之清查、管理、處分、改良利用、檢核及統籌調配、估價等事務，至今已超過半個世紀。多年來，國產署不斷將「活化國家資產，創造資產價值」作為願景。除辦理國有財產之取得、保管使用、收益及處分等業務外，並積極協助各級政府機關辦理撥用取得公共建設所需用地，及活化開發國有土地，以促進國家建設發展。

北區分署管轄台北、新北、基隆、桃園、宜蘭、花蓮、金門及馬祖之國有財產相關事務，旨在成為北台灣與東台灣各地民眾與政府間雙向溝通之專業管道。為上升與精進國產署北區分署各項服務措施之品質，特辦理「111年度民眾服務滿意度問卷調查」，以深入瞭解業務往來之民眾意見，對洽公環境、服務人員禮儀與專業性，以及各項服務措施進行滿意度評分。問卷方式以現場發放問卷方式進行，藉由統計量化分析並彙整民眾反映意見，提供財政部國有財產署北區分署及相關單位作為施政改革之參考。

參、調查過程與方法

一、調查對象

本次調查對象係於國有財產署北區分署（以下簡稱國產署北區分署）及其所屬之桃園、基隆、宜蘭、花蓮、金馬辦事處現場申辦業務之民眾。

二、調查時間

本次調查時間自民國 111 年 1 月 2 日起至 6 月 30 日止。

三、調查方法

（一）前置作業

國產署北區分署民眾滿意度調查之問卷設計係依政府服務獎評核指標所訂定之議題，及與專家學者討論溝通後擬訂問卷初稿之內容，修正並調整為定稿之問卷。其後因應國產署北區分署之服務調整與使用人數變化進行問卷題目之增修。

（二）正式調查

本調查由國產署北區分署針對前往分署及所屬之基隆、桃園、宜蘭、花蓮及金馬辦事處洽公之民眾發放問卷並回收。

(三) 調查流程

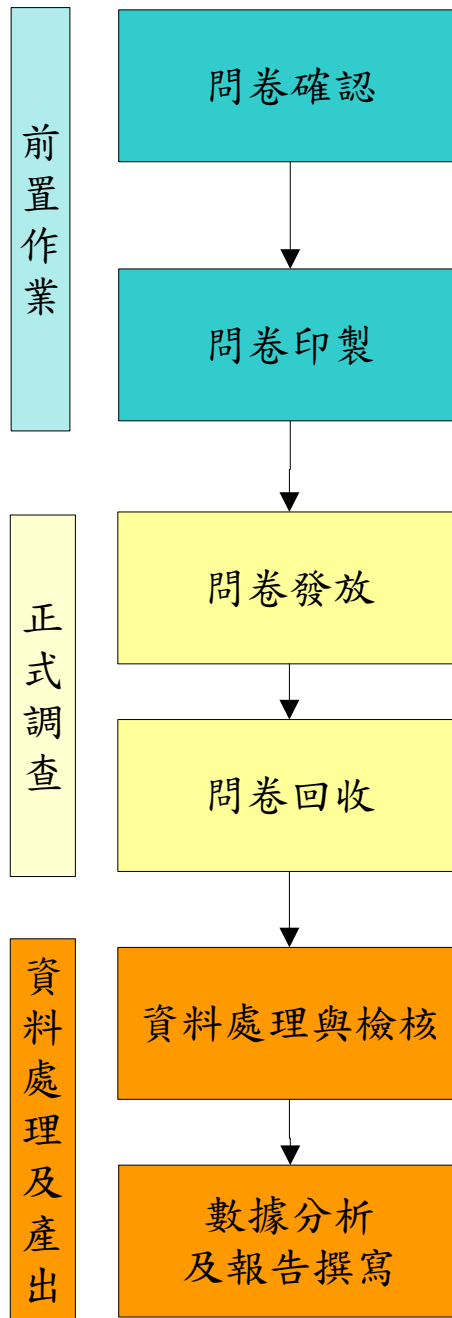


圖 1 調查流程圖

四、抽樣方法

本次調查係採隨機抽樣方式辦理，預估總母體數為 4,800 人，最終成功完成 1,130 份有效樣本。

五、抽樣誤差

本次調查在 95% 信心水準下，抽樣誤差為±2.55%，計算公式如下所示：

$$D=Z \times \sqrt{\frac{p \times q}{n} \times \frac{N-n}{N}}$$

$$D=\pm 1.96 \times \sqrt{\frac{0.5 \times 0.5}{1,130} \times \frac{4,800-1,117}{4,800}}$$

$$D=\pm 2.55\%$$

D：誤差值 p×q：樣本最大標準誤差 N：母體數

n：樣本數 Z：常態分配標準化值(95%信賴水準下，Z=1.96)

六、調查品質

(一) 前置作業

本調查於執行過程中，採用多種審核方法及配合作業以提高本調查之信度與效度，包括確實針對每份問卷之合理性、完整性和一致性等審核作業，務期使有效度及可靠度均達最高。

➤ 信度 (Reliability)

意指調查過程中調查資料之可靠性、一致性和穩定性。也就是以同樣的問卷重覆詢問某題項時，是否能得到相同之結果。

➤ 效度 (Validity)

意指研究調查之正確性，也就是問卷能測出所欲測量之特性，稱為效度。本調查於執行過程中，透過政府服務獎評核指標所訂定之議題，並與專家學者討論溝通後擬定問卷初稿之內容以提高本調查之信度與效度，包括確實針對每份問卷之合理性、完整性和一致性等審核作業，務期使有效度及可靠度均達最高。

七、問卷內容大綱

本問卷採李克特五點量表（Likert Scale）測量受訪者滿意度。

（一）對洽公環境之看法

- 櫃台、服務台、書寫台的高度和座椅滿意度分析（Q1-1）
- 飲水機、老花眼鏡、血壓計及文具用品滿意度分析（Q1-2）
- 佈置、綠化和美化程度滿意度分析（Q1-3）
- 申辦動線規劃和指標明顯度滿意度分析（Q1-4）
- 盥洗室環境衛生滿意度分析（Q1-5）

（二）對服務人員服務禮儀之看法

- 服務態度滿意度分析（Q2-1）
- 接聽電話禮貌滿意度分析（Q2-2）
- 服裝儀容整潔滿意度分析（Q2-3）

（三）對服務人員服務專業性之看法

- 服務人員辦事效率滿意度分析（Q3-1）
- 服務人員解說處理流程及申辦手續詳細程度滿意度分析（Q3-2）
- 服務人員回答問題之專業知識（含法令）滿意度分析（Q3-3）
- 遇需要補正情況時，服務人員一次完整告知與否滿意度分析（Q3-4）

（四）對各項服務措施之看法

- 臨櫃繳納租金或使用補償金，可用信用卡刷卡繳納的滿意度分析（Q4-1）
- 提供跨轄區收件服務措施的服務滿意度分析（Q4-2）
- 提供申辦國有財產租、購業務免附戶籍謄本之便民服務滿意度分析（Q4-3）
- 提供網路看屋、開標實況網路直播的服務滿意度分析（Q4-4）

（五）整體看法

- 建議或需改進項目（Q5）

（六）基本資料

- 受訪者地區別、年齡、性別、教育程度、職業分析

八、資料處理及分析方法

(一) 資料處理及檢核

本調查於訪問完畢並回收問卷後，將各問卷之答案輸入電腦，並檢核各問卷是否具有合理性、完整性和一致性。將不具備合理性、完整性和一致性之問卷視為非合格問卷並予以排除。

(二) 分析方法

1. 信度分析

各題項依據題目構面計算內在信度(Cronbach α)，用以分析問卷重覆詢問時結果之一致性與可靠性。

2. 效度分析

將各題項進行因素分析以分析問卷題目是否足以反映調查所欲測量或預測的特質。

3. 頻次分析

各題項之單因子頻次分析 (Frequency Analysis)，分析樣本之基本特性、看法、觀念等之分配狀況。

4. 交叉分析

題項與基本資料進行交叉分析，以卡方 (Chi-Square) 值檢定進行分析。用以檢視在雙重條件下，抽樣樣本間是否存在顯著差異。

5. 平均數比較

將國產署北區分署及各辦事處於各題項之分數以 ANOVA 檢定進行分析。用以檢視各單位之間對於各題項之滿意分數是否具有顯著性之差異。

肆、樣本特性分析

本次調查針對受訪者進行「地區別」、「年齡」、「性別」、「教育程度」及「職業」等五項基本資料進行詢問，茲說明如下：

本調查各項圖表之百分比數值總和可能會有未達或超過 100% 的現象，此是因為資料分析小數位採四捨五入進位所致，在此特別說明。

一、地區別

根據本次調查顯示，111 年度受訪者當中，北區分署民眾佔二成五(25.9%)為最多，其後依續為基隆辦事處佔二成一（21.5%）、宜蘭辦事處佔二成一（21.2%）、花蓮辦事處佔一成六(16%)，桃園辦事處及金馬辦事處則分別佔 11.6% 及 3.7%。

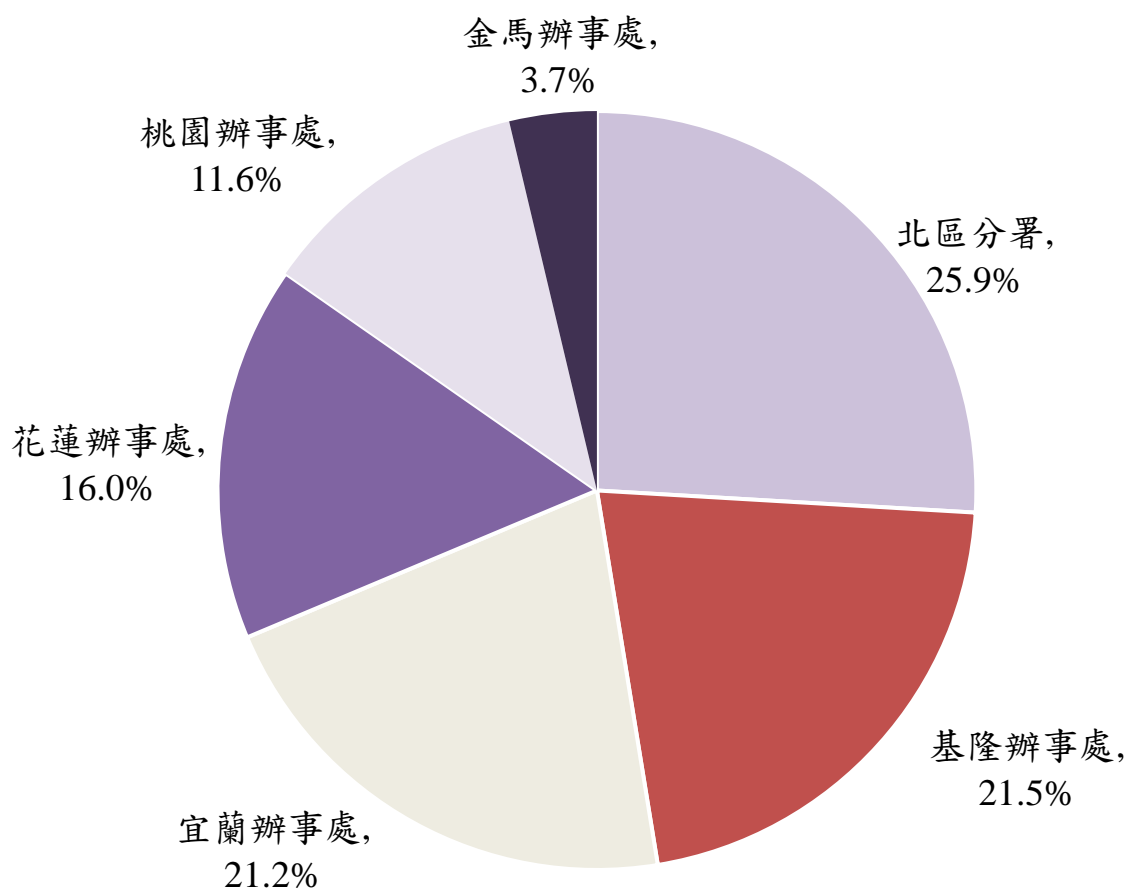


圖 2 111 年度受訪者地區別 (n=1,130)

二、年齡

根據本次調查顯示，111 年度受訪者年齡層以 50-59 歲比例最高，佔二成五(25.2%)，其後依續為 60 歲以上 (20.7%)、40-49 歲 (19.3%)、30-39 歲 (18.8%)，20-29 歲 (11.7%) 以及 20 歲以下(1.5%)，另外有 1.9%的受訪者拒答，0.9%的受訪者未填答。

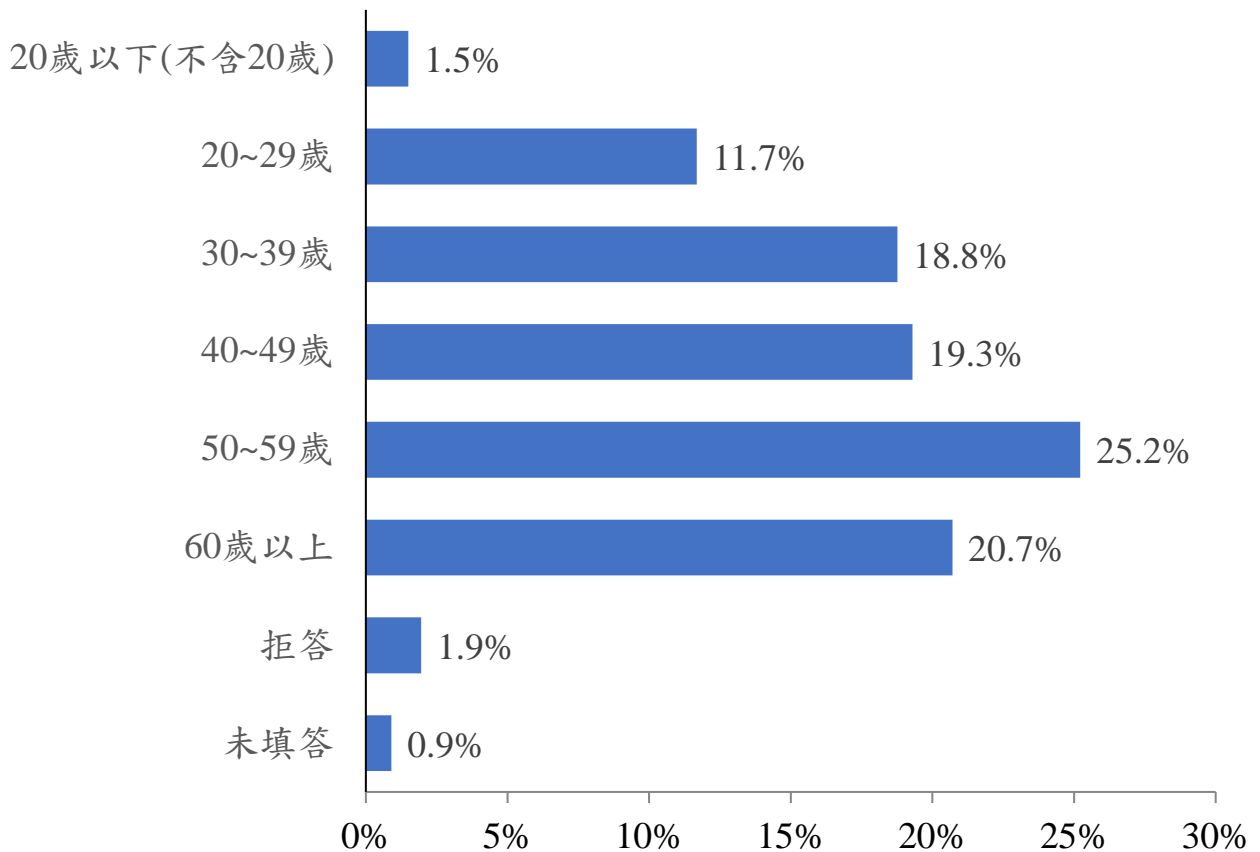


圖 3 111 年度受訪者年齡層 (n=1,130)

三、性別

根據本次調查顯示，111 年度受訪男性佔四成五(45.9%)，女性佔五成三(53.8%)，其他則佔 0.3%，另有一成六的受訪者未填答(16.8%)。

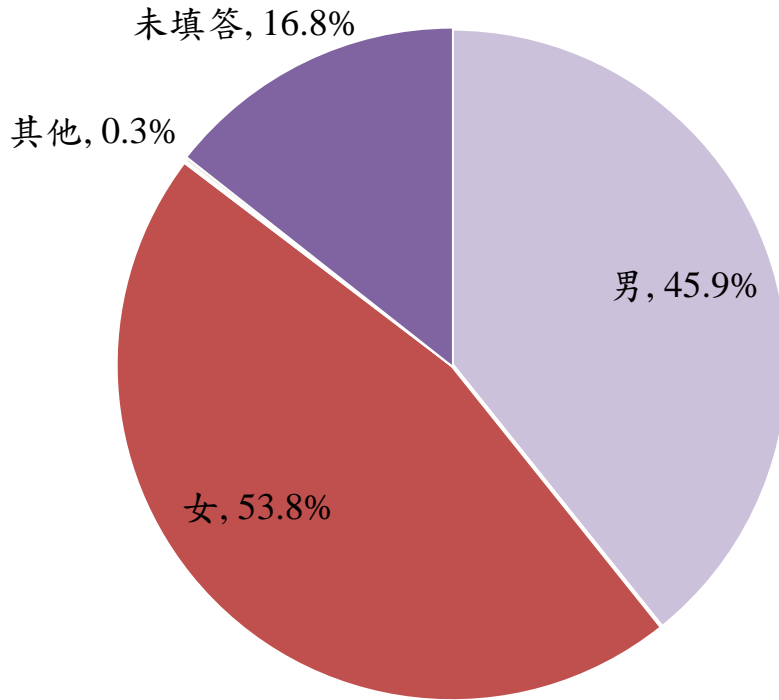


圖 4 111 年度受訪者性別 (n=1,130)

四、教育程度

根據本次調查顯示，111 年度受訪者的教育程度以專科最高，佔三成五 (35.8%)，其後依續為高中、職 (19.3%)、專科 (17.2%)、國、初中 (9.6%)，國小及以下 (5.4%) 以及研究所以上 (4.4%)，另有 4.4% 的受訪者拒答，1.8% 的受訪者未填答。

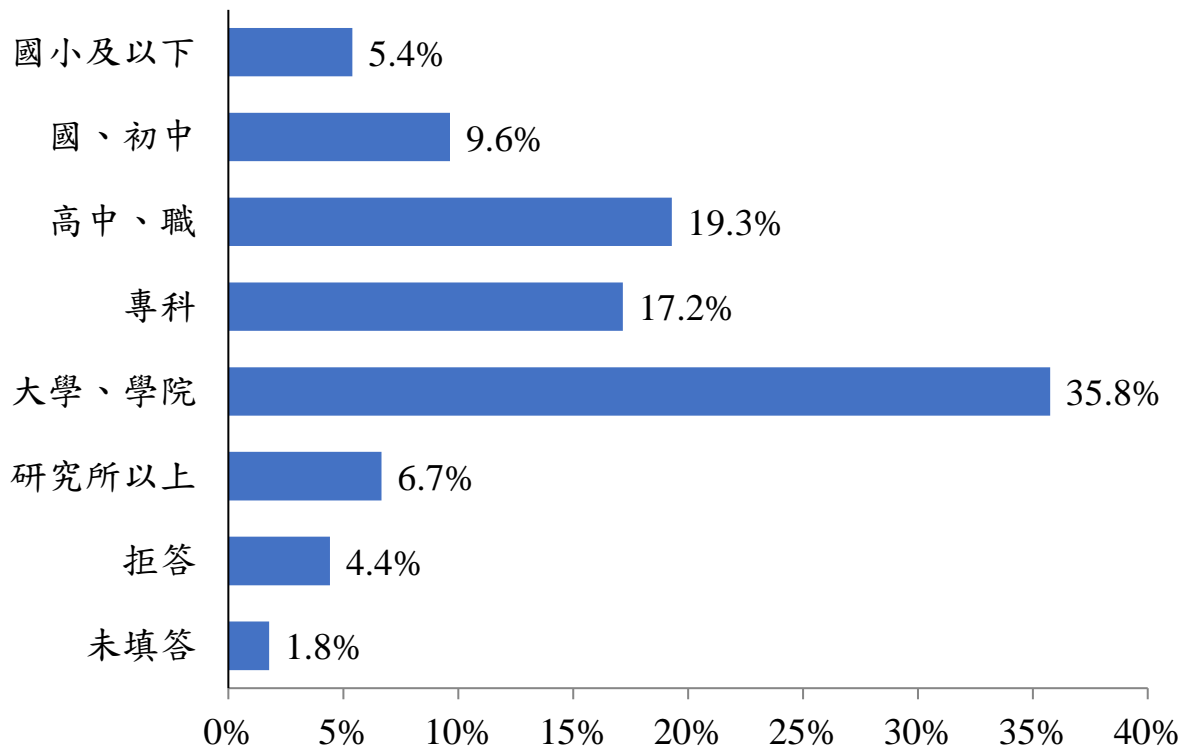


圖 5 111 年度受訪者教育程度 (n=1,130)

五、職業

根據本次調查顯示，111 年度受訪者職業以「其他」比例最高，佔二成九 (29.1%)，其後依續為行政人員(27.3%)、專業人員(11.3%)、技術人員(10.4%)、管理層(7.8%)、農林漁牧業工作人員(7.3%)及體力工與非技術人員(6.9%)，另有 2.0%的受訪者未填答。

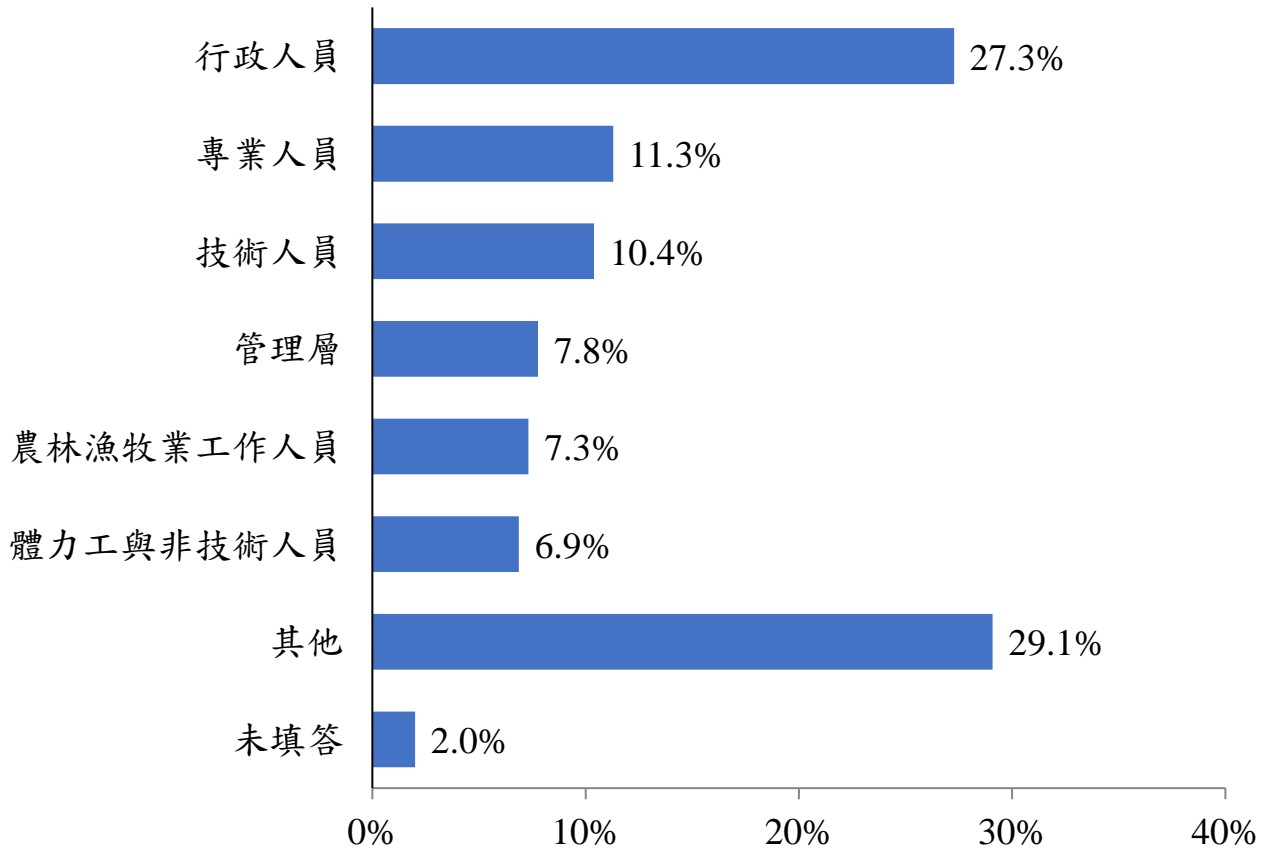


圖 6 111 年度受訪者職位 (n=1,130)

伍、調查結果分析

本調查問卷共訪問 17 項題組，其中有 16 題單選題及 1 題開放題。問卷發放至北區分署及其所屬之辦事處，以全面瞭解申辦業務民眾之滿意度情形。

在調查結果分析的部分，單選題將與基本資料（性別、年齡、教育程度、職業）及最常接洽業務機關進行交叉分析與檢定，並提供 109、110 與 111 年度比較情形，將受訪者對於服務滿意度之意見及反應進行差異分析。

本調查各項圖表之百分比數值總和未達或超過 100% 的現象，此是因為資料分析小數位採四捨五入進位所致，在此特別說明。

【信度分析】

本調查以內在信度(Cronbach α)進行分析，針對各構面計算，信度結果皆大於 0.92，代表問卷回答一致性非常顯著，分析結果具高可靠性²。實際結果列表如下：

構面	111 年
洽公環境	0.933
服務禮儀	0.927
服務專業性	0.943
服務措施	0.934

² 一般學術中 Cronbach $\alpha > 0.5$ 即具有可靠性

【效度分析】

本調查以因素分析驗證題目效度，在同一因素構面下，各題目之因素負荷量（factor loading）³皆大於 0.75，顯示各題項有解釋該構面的能力。實際結果列如下表：

表 2 效度分析結果

	111 年效度
Q1-1 請問您對辦公場所的櫃檯、服務台、書寫台的高度和座椅滿不滿意？	0.841
Q1-2 請問您對服務台及休息區所提供的飲水機、老花眼鏡、血壓計及文具用品等服務設施滿不滿意？	0.835
Q1-3 請問您對辦公環境的佈置、綠化和美化程度滿不滿意？	0.856
Q1-4 請問您對申辦動線的規劃和指標明顯度滿不滿意？	0.863
Q1-5 請問您對盥洗室的環境衛生滿不滿意？	0.784
Q2-1 請問您對服務人員的服務態度滿不滿意？	0.846
Q2-2 請問您對服務人員接聽電話的禮貌滿不滿意？	0.860
Q2-3 請問您對服務人員的服裝儀容整潔滿不滿意？	0.865
Q3-1 請問您對服務人員的辦事效率滿不滿意？	0.863
Q3-2 請問您對服務人員解說處理流程及申辦手續的詳細程度滿不滿意？	0.881
Q3-3 請問您對服務人員回答問題的專業知識（含法令）滿不滿意？	0.878
Q3-4 請問您在洽辦業務，遇到需要補正的情況時，承辦人員能否一次完整告知？	0.855
Q4-1 請問您對臨櫃繳納租金或使用補償金，可用信用卡刷卡繳納的便民措施滿不滿意？	0.834
Q4-2 請問您對我們提供跨轄區收件服務的措施滿不滿意？	0.840
Q4-3 請問您對我們提供申辦國有財產租、購業務免附戶籍謄本的便民措施滿不滿意？	0.791
Q4-4 請問您對我們網站提供網路看屋（720 度環景看屋）、開標實況網路直播的服務滿不滿意？	0.779

³ 係指該因子(題目)在該因素(構面)可解釋的變異量。其因素負荷量越大，代表解釋力越強。

【滿意度分析】

本調查依據題項回應計算各構面滿意度平均，其中「非常滿意」為 5，「滿意」為 4，依此類推。根據調查顯示，111 年度各構面滿意度結果皆大於 4，代表問卷回應偏向正面，其中洽公環境的滿意度表現較 110 年度相比有所提升，服務禮儀和服務措施的滿意度表現略微下降，服務專業性則持平。實際結果列表如下：

表 3 滿意度分析結果表

	109 年	110 年	111 年
洽公環境	4.38	4.36	4.39
服務禮儀	4.50	4.50	4.49
服務專業性	4.46	4.45	4.45
服務措施	4.39	4.37	4.35

若進一步以百分比來比較 109 年與 110 年度受訪者的正面評價⁴，則 111 年度各構面的受訪者正面評價比例除了服務措施持平外，皆較 110 年小幅下降，結果列表如下：

表 4 滿意度

	109 年	110 年	111 年
洽公環境	99.4%	99.5%	99.3%
服務禮儀	99.9%	100.0%	99.8%
服務專業性	99.7%	99.7%	99.6%
服務措施	99.7%	99.8%	99.8%

另以分署及各辦事處於不同構面獲得的正面評價比例進行比較，結果列表如下：

⁴ 係計算各構面中每題受訪者給予正面評價比例之平均。

表 5 分署及各辦事處於不同構面之正面評價比例

	洽公環境			服務禮儀			服務專業性			服務措施		
	109年	110年	111年	109年	110年	111年	109年	110年	111年	109年	110年	111年
北區分署	99.6	100.0	99.0	100.0	100.0	99.8	99.9	100.0	99.9	100.0	99.9	99.9
桃園辦事處	99.6	99.9	100.0	100.0	100.0	100.0	99.9	99.8	100.0	99.9	99.8	99.6
基隆辦事處	98.4	98.6	98.8	100.0	99.8	99.6	99.1	98.9	98.9	99.1	99.5	99.7
宜蘭辦事處	100.0	99.5	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
花蓮辦事處	99.2	99.2	99.1	99.7	100.0	99.4	99.8	99.9	99.3	99.4	99.4	99.3
金馬辦事處	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(單位:%)

一、對洽公環境之看法

(一) 櫃台、服務台、書寫台的高度和座椅滿意度分析

【頻次分析】

根據本次調查顯示，受訪者對「櫃台、服務台、書寫台的高度和座椅」的滿意度中，有 99.7% 的受訪者表示正面評價，其中非常滿意佔 53.6%，滿意佔 36.5%，還算滿意佔 9.7%。反之則有 0.3% 的受訪者表示負面評價(不太滿意)。

Q1-1. 請問您對辦公場所的櫃台、服務台、書寫台的高度和座椅滿不滿意？

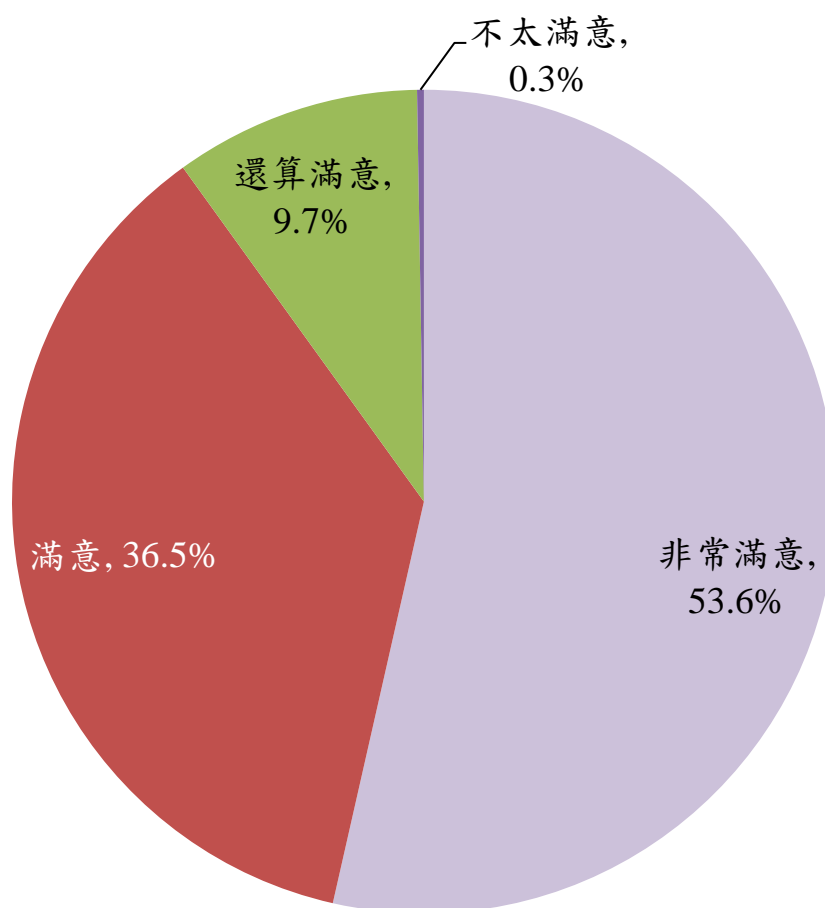


圖 7 櫃台、服務台、書寫台的高度和座椅滿意度 (n=1,126)

【分署及各辦事處比較】

在排除未填答者的情況下，本題以桃園辦事處、基隆辦事處、宜蘭辦事處及金馬辦事處的正面評價比例(100.0%)最高，花蓮辦事處的正面評價比例(98.9%)最低。

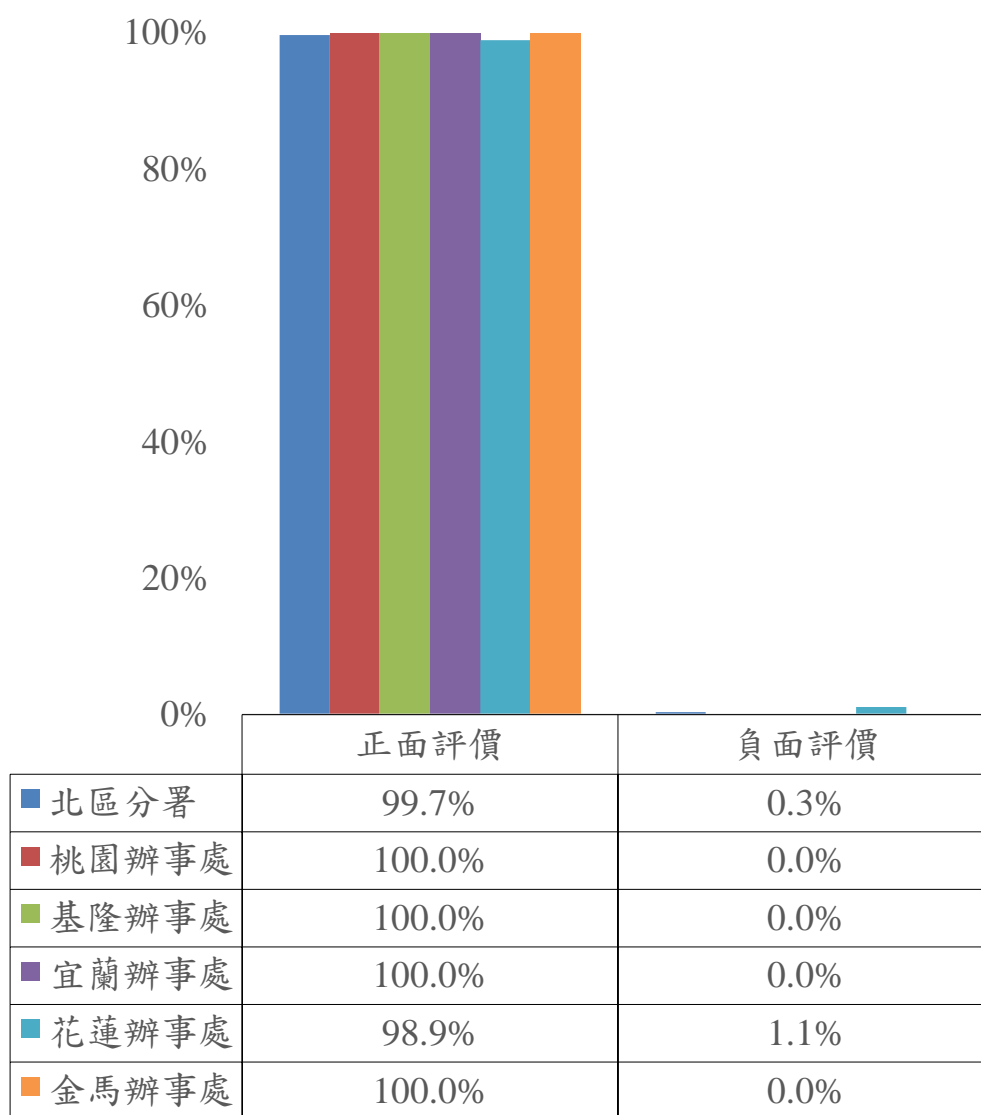


圖 8 受訪者對櫃台、服務台、書寫台的高度和座椅滿意度交叉分析 (n=1,126)

【年度比較】

在排除未填答者的情況下，比較 109 及 110 年的調查結果，111 年度受訪民眾對「櫃台、服務台、書寫台的高度和座椅」滿意度給予「正面評價」的比例為 99.7%，為近三年來滿意度表現最高。

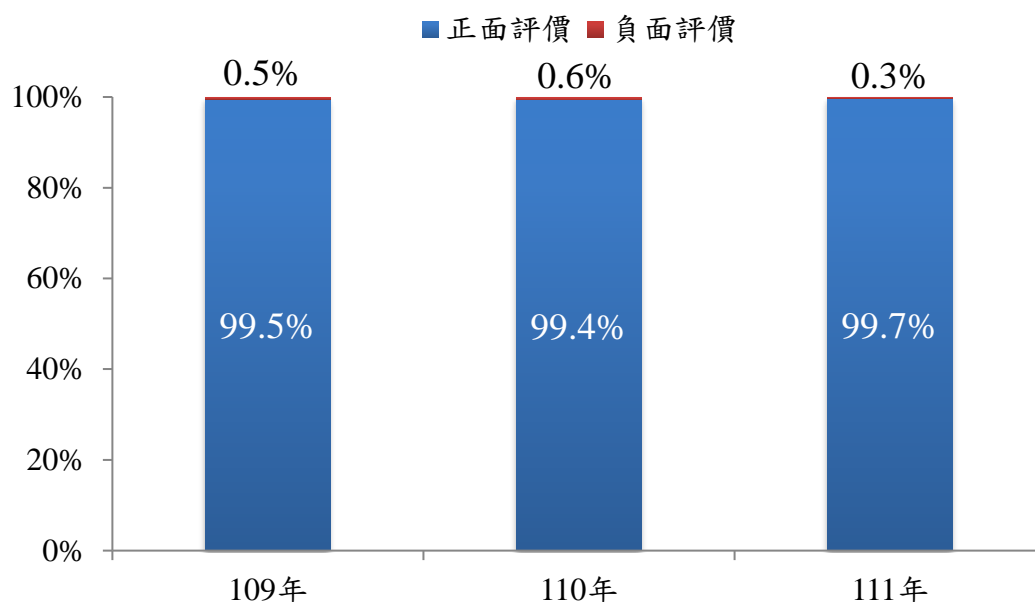


圖 9 受訪者對櫃台、服務台、書寫台的高度和座椅滿意度年度分析

【交叉分析】

將受訪者對「櫃台、服務台、書寫台的高度和座椅」滿意度在與「年齡」、「性別」、「學歷」、「職業」及「地區別」進行交叉分析後發現，其結果不符合統計基本假設(期望值次數低於 5 之比例不得大於 20%)，表示卡方檢定之結果不適合進行推論，故分析結果僅供參考，不加以說明(詳見附表 1)。

【平均數比較】

進一步以 ANOVA 檢定進行分析，發現宜蘭辦事處的平均分數較北區分署、桃園辦事處、基隆辦事處、花蓮辦事處高；花蓮辦事處的平均分數較北區分署、宜蘭辦事處、金馬辦事處低；北區分署的平均分數較基隆辦事處高；其餘各辦事處間之差異則不顯著。

(二) 飲水機、老花眼鏡、血壓計及文具用品滿意度分析

【頻次分析】

根據本次調查顯示，受訪者對「飲水機、老花眼鏡、血壓計及文具用品」的滿意度中，有 99.4% 的受訪者表示正面評價，其中非常滿意佔 51.6%，滿意佔 36.1%，還算滿意佔 11.7%。反之則有 0.6% 的受訪者表示負面評價(不太滿意)。

Q1-2. 請問您對服務台及休息區所提供的飲水機、老花眼鏡、血壓計及文具用品等服務設施滿不滿意？

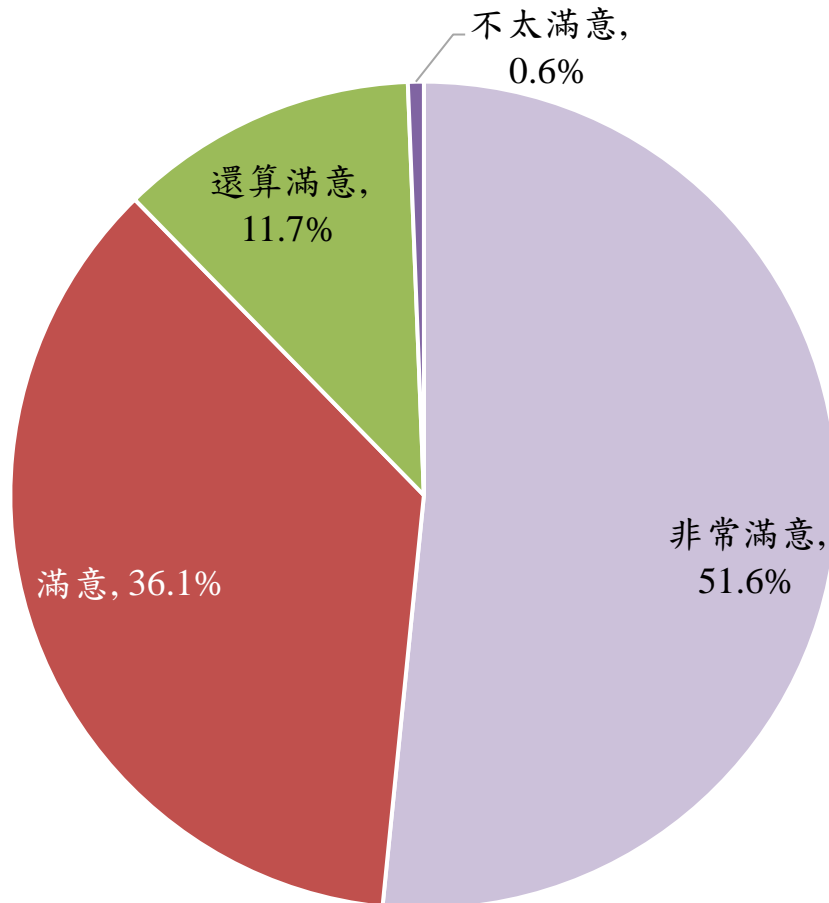


圖 10 飲水機、老花眼鏡、血壓計及文具用品滿意度 (n=1,128)

【交叉分析】

在排除未填答者的情況下，本題以桃園辦事處、宜蘭辦事處及金馬辦事處的正面評價比例(100.0%)最高，基隆辦事處的正面評價比例(98.4%)最低。

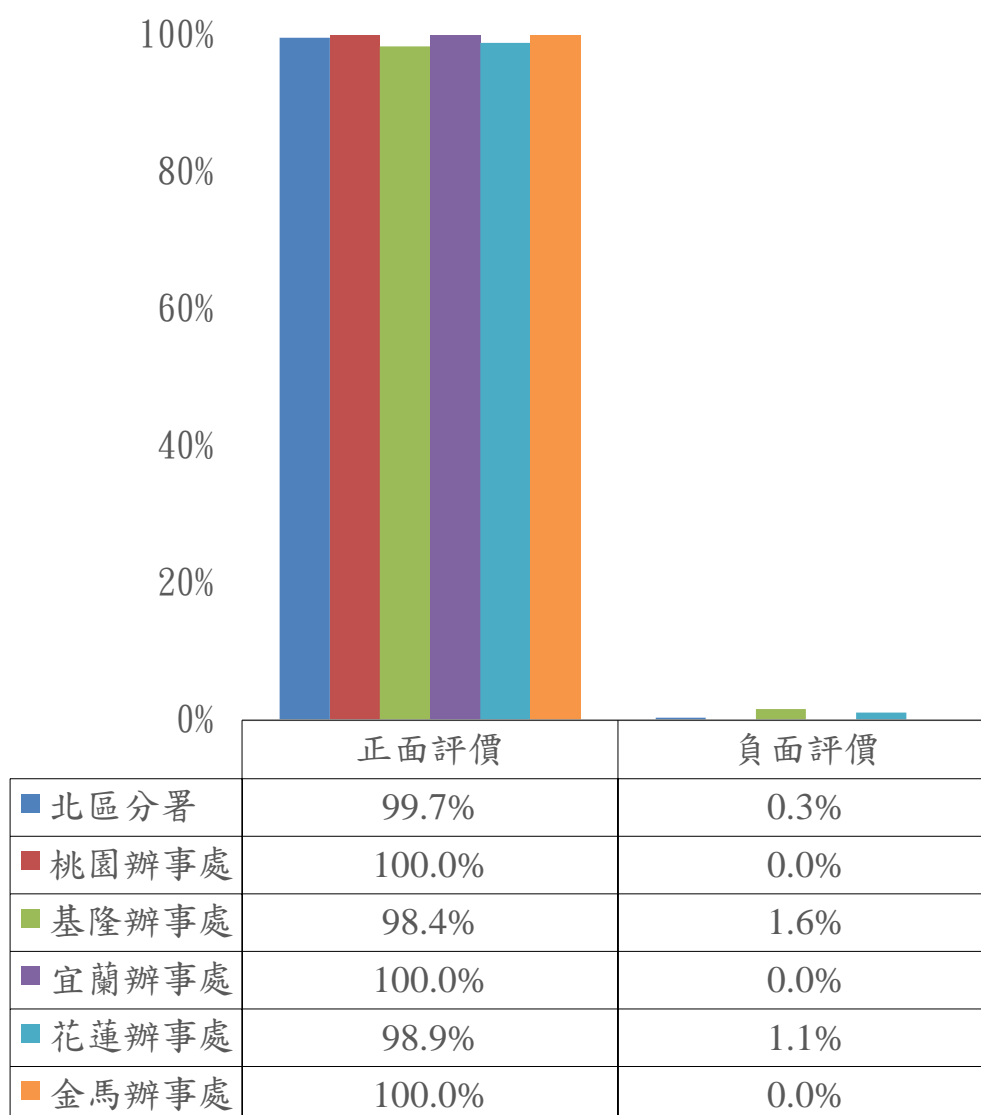


圖 11 受訪者對飲水機、老花眼鏡、血壓計及文具用品滿意度交叉分析 (n=1,128)

【年度比較】

在排除未填答者的情況下，比較 109 與 110 年的調查結果，本年度受訪民眾對「飲水機、老花眼鏡、血壓計及文具用品」滿意度給予「正面評價」的比例較去年提升了 0.2%，提升至 99.4%，而表示「負面評價」的比例則由 0.8% 下降至 0.6%，減少了 0.2%。

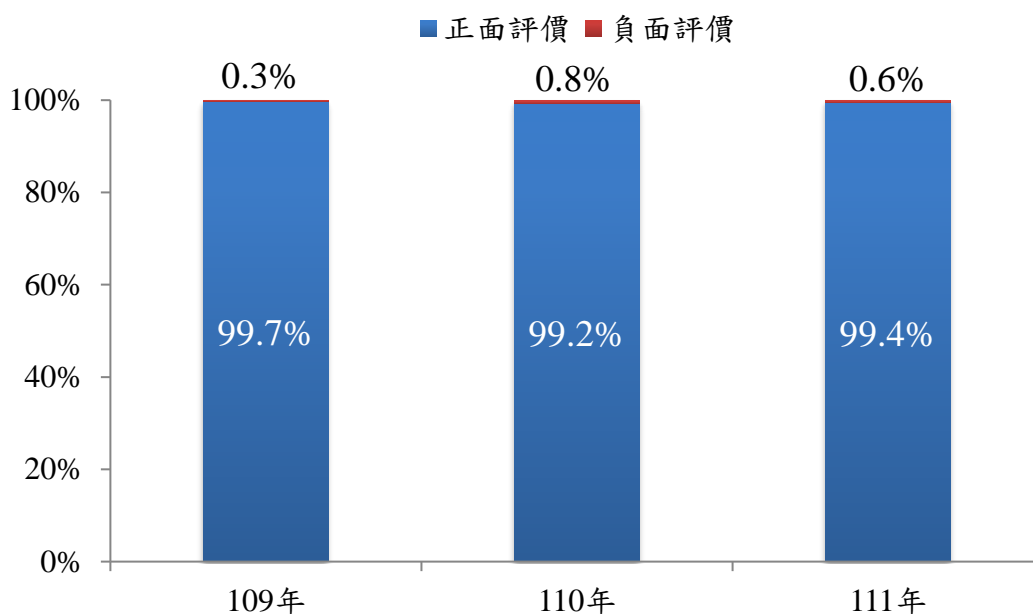


圖 12 受訪者對飲水機、老花眼鏡、血壓計及文具用品滿意度年度分析

【交叉分析】

將受訪者對「飲水機、老花眼鏡、血壓計及文具用品」滿意度與「年齡」、「性別」、「學歷」、「職業」及「地區別」進行交叉分析後發現，其結果不符合統計基本假設(期望值次數低於 5 之比例不得大於 20%)，表示卡方檢定之結果不適合進行推論，故分析結果僅供參考，不加以說明(詳見附表 2)。

【平均數比較】

進一步以 ANOVA 檢定進行分析，發現宜蘭辦事處的平均分數較北區分署、桃園辦事處、基隆辦事處、花蓮辦事處為高；花蓮辦事處的平均分數較北區分署、宜蘭辦事處、金馬辦事處為低；基隆辦事處的平均分數較北區分署、金馬辦事處為低；其餘各辦事處間之差異則不顯著。

【不滿意之原因與建議】

以下列出受訪者在此題表示不滿意之原因與建議：

表 6 111 年度受訪者對飲水機、老花眼鏡、血壓計及文具用品不滿意之原因(n=1)

機關別	對飲水機、老花眼鏡、血壓計及文具用品不滿意之原因	次數
北區分署	髒	1

(三) 佈置、綠化和美化程度滿意度分析

【頻次分析】

根據本次調查顯示，受訪者對「辦公室佈置、綠化和美化程度」的滿意度中，有 99.5% 的受訪者表示正面評價，其中非常滿意佔 50.9%，滿意佔 37.0%，還算滿意佔 11.5%。反之則有 0.5% 的受訪者表示負面評價，皆為不太滿意。

Q1-3. 請問您對辦公環境的佈置、綠化和美化程度滿不滿意？

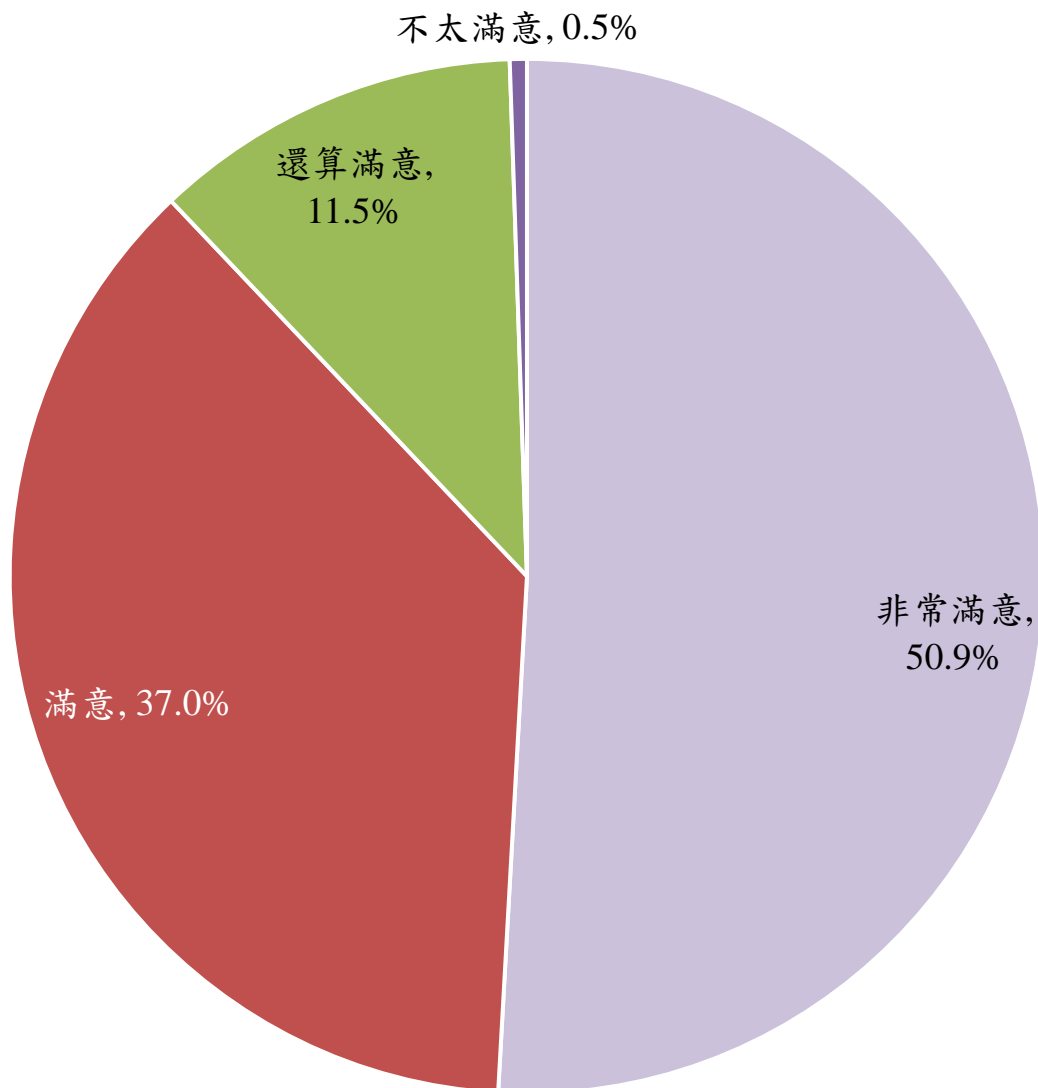


圖 13 佈置、綠化和美化程度滿意度 (n=1,126)

【分署及各辦事處比較】

在排除未填答者的情況下，本題以桃園辦事處、宜蘭辦事處、基隆辦事處及金馬辦事處的正面評價比例(100.0%)最高，花蓮辦事處的正面評價比例(99.4%)最低。

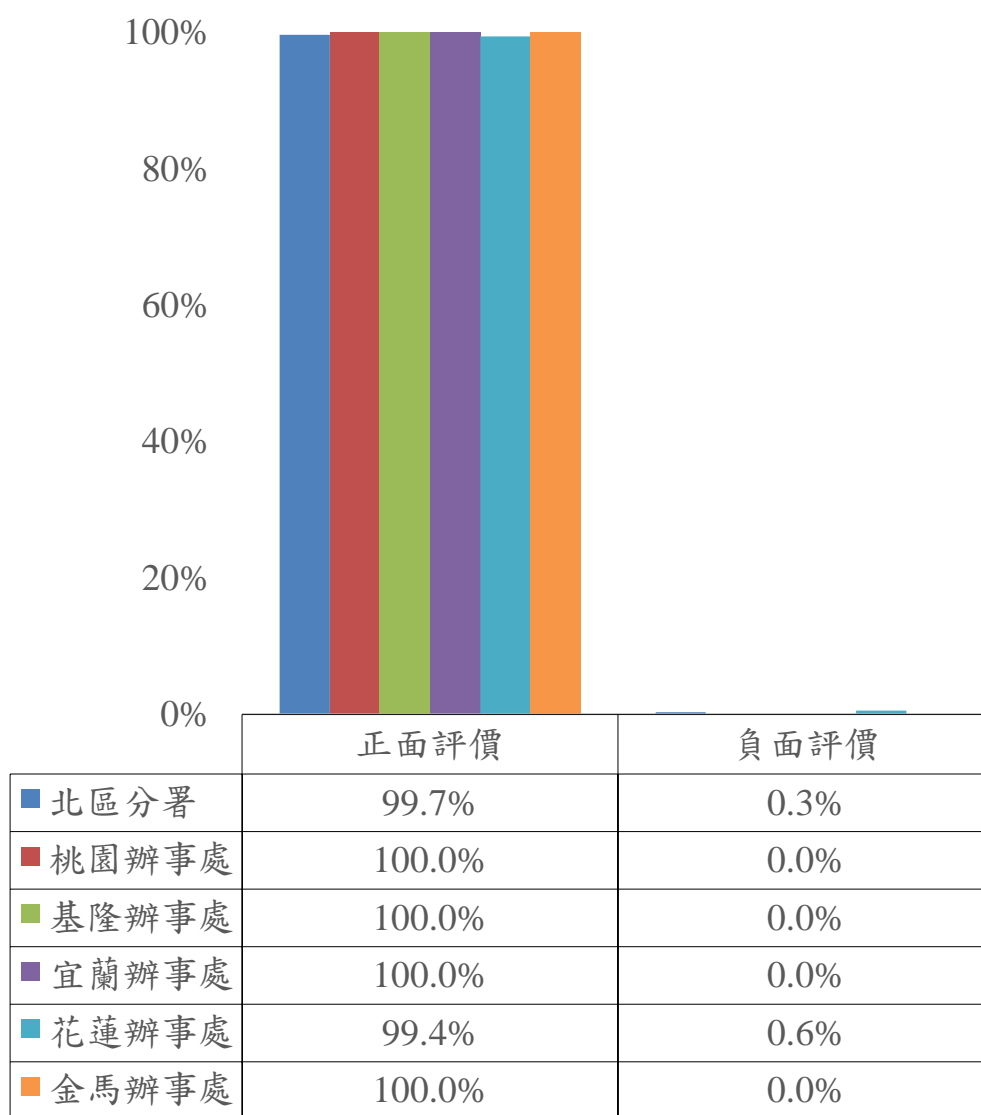


圖 14 受訪者對佈置、綠化和美化程度滿意度交叉分析 (n=1,126)

【年度比較】

在排除未填答者的情況下，比較 109 年、110 年的調查結果，本年度受訪民眾對「辦公室佈置、綠化和美化程度」滿意度給予「正面評價」的比例較去年下降了 0.2%，下降為為 99.5%，而表示「負面評價」的比例則由 0.3% 上升至 0.5%，上升了 0.2%。

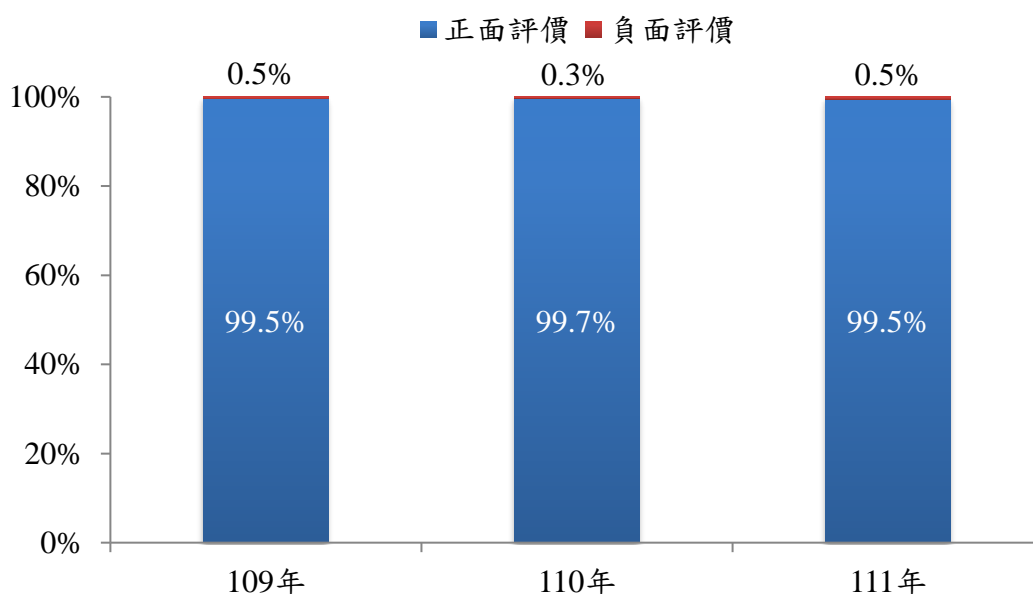


圖 15 受訪者對佈置、綠化和美化程度滿意度年度分析

【交叉分析】

將受訪者對「辦公室佈置、綠化和美化程度」滿意度在與「年齡」、「性別」、「學歷」、「職業」及「地區別」進行交叉分析後發現，其結果不符合統計基本假設(期望值次數低於 5 之比例不得大於 20%)，表示卡方檢定之結果不適合進行推論，故分析結果僅供參考，不加以說明(詳見附表 3)。

【平均數比較】

進一步以 ANOVA 檢定進行分析，發現宜蘭辦事處的平均分數較北區分署、桃園辦事處、基隆辦事處、花蓮辦事處為高；花蓮辦事處的平均分數較北區分署、宜蘭辦事處、金馬辦事處為低；金馬辦事處的平均分數較桃園辦事處、基隆辦事處為高；基隆辦事處的平均分數較北區分署為低其餘各辦事處間之差異則不顯著。

(四) 申辦動線規劃和指標明顯度滿意度分析

【頻次分析】

根據本次調查顯示，受訪者對「申辦動線規劃和指標明顯度」的滿意度中，有 99.8% 的受訪者表示正面評價，其中非常滿意佔 51.2%，滿意佔 38.7%，還算滿意佔 10.0%。反之則有 0.2% 的受訪者表示負面評價，皆為不太滿意。

Q1-4. 請問您對申辦動線的規劃和指標明顯度滿不滿意？

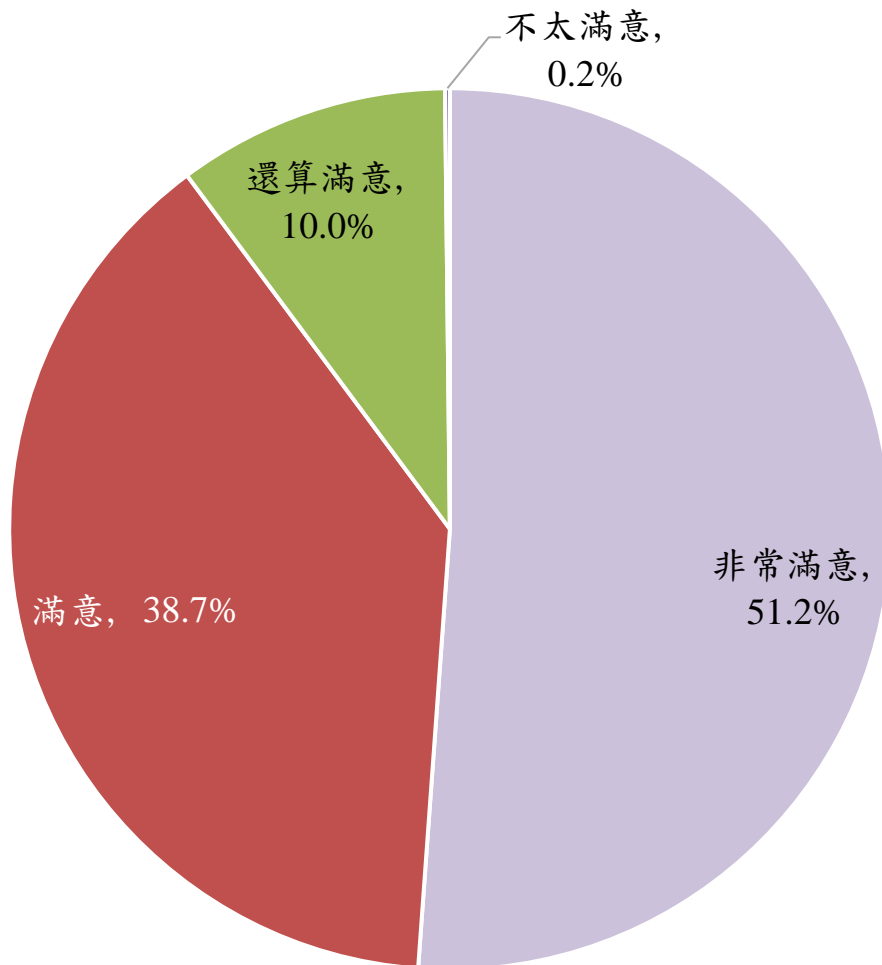


圖 16 申辦動線規劃和指標明顯度滿意度 (n=1,130)

【分署及各辦事處比較】

在排除未填答者的情況下，本題以桃園辦事處、基隆辦事處、宜蘭辦事處、金馬辦事處的正面評價比例(100.0%)最高，花蓮辦事處的正面評價比例(99.4%)最低。

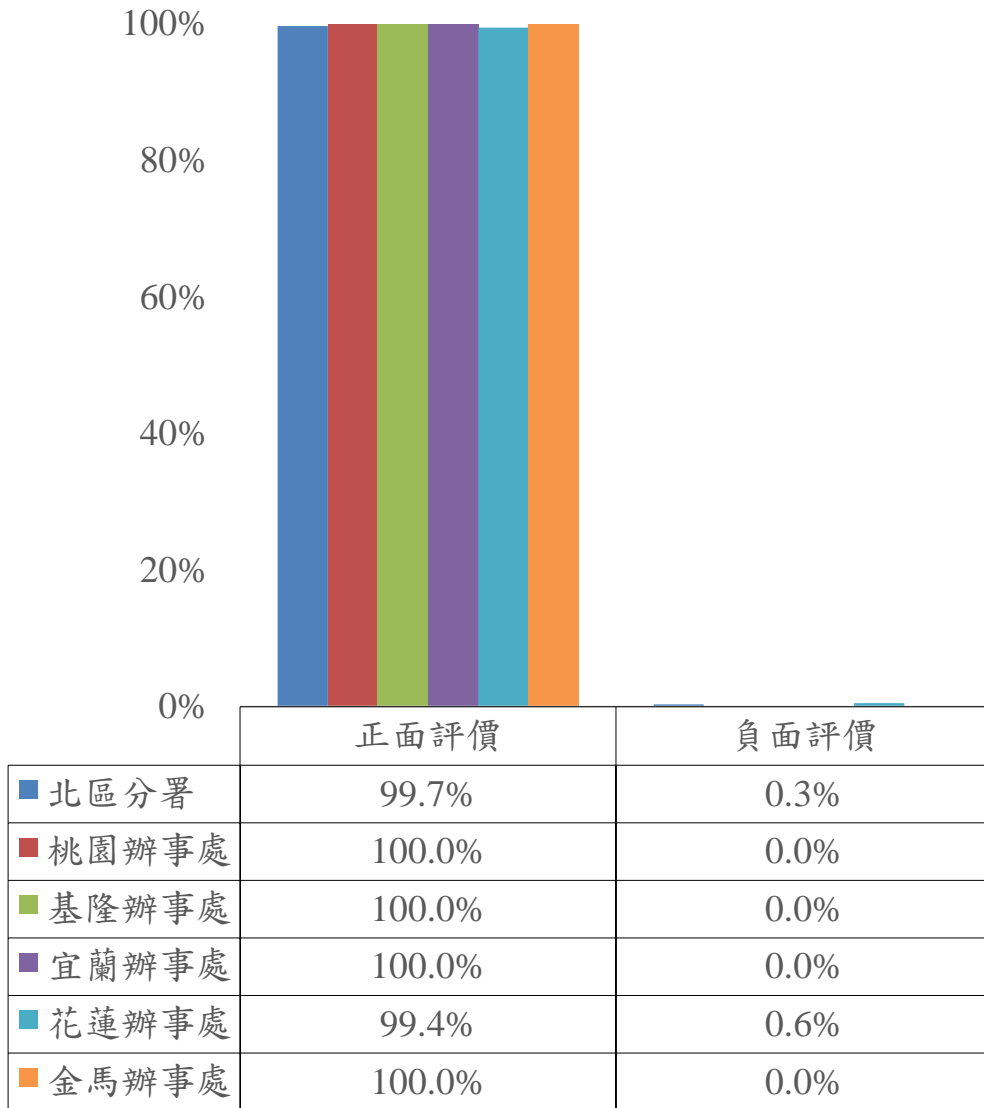


圖 17 受訪者對申辦動線規劃和指標明顯度滿意度交叉分析 (n=1,130)

【年度比較】

在排除未填答者的情況下，比較 109 年、110 年的調查結果，本年度受訪民眾對「申辦動線規劃和指標明顯度」滿意度給予「正面評價」的比例較去年持平，皆為 99.8%；表示「負面評價」的比例亦持平，皆為 0.2%。

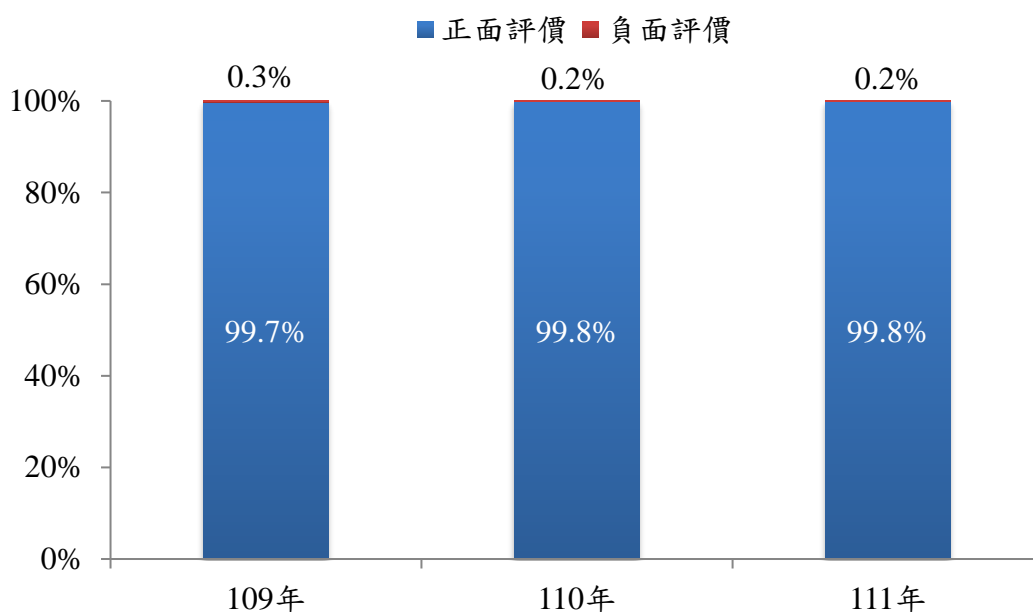


圖 18 受訪者對申辦動線規劃和指標明顯度滿意度年度分析

【交叉分析】

將受訪者對「申辦動線規劃和指標明顯度」滿意度在與「年齡」、「性別」、「學歷」、「職業」及「地區別」進行交叉分析後發現，其結果不符合統計基本假設(期望值次數低於 5 之比例不得大於 20%)，表示卡方檢定之結果不適合進行推論，故分析結果僅供參考，不加以說明(詳見附表 4)。

【平均數比較】

進一步以 ANOVA 檢定進行分析，發現宜蘭辦事處的平均分數較北區分署、桃園辦事處、基隆辦事處、花蓮辦事處為高；金馬辦事處的平均分數較桃園辦事處、基隆辦事處、花蓮辦事處為高；北區分署的平均分數較桃園辦事處、基隆辦事處、花蓮辦事處為高；其餘各辦事處間之差異則不顯著。

(五) 盥洗室環境衛生滿意度分析

【頻次分析】

根據本次調查顯示，受訪者對「盥洗室環境衛生」的滿意度中，有 98.3% 的受訪者表示正面評價，其中非常滿意佔 49.7%，滿意佔 36.5%，還算滿意佔 12.1%。反之則有 1.7% 的受訪者表示負面評價，1.4% 為不太滿意，0.3% 非常不滿意。

Q1-5. 請問您對盥洗室的環境衛生滿不滿意？

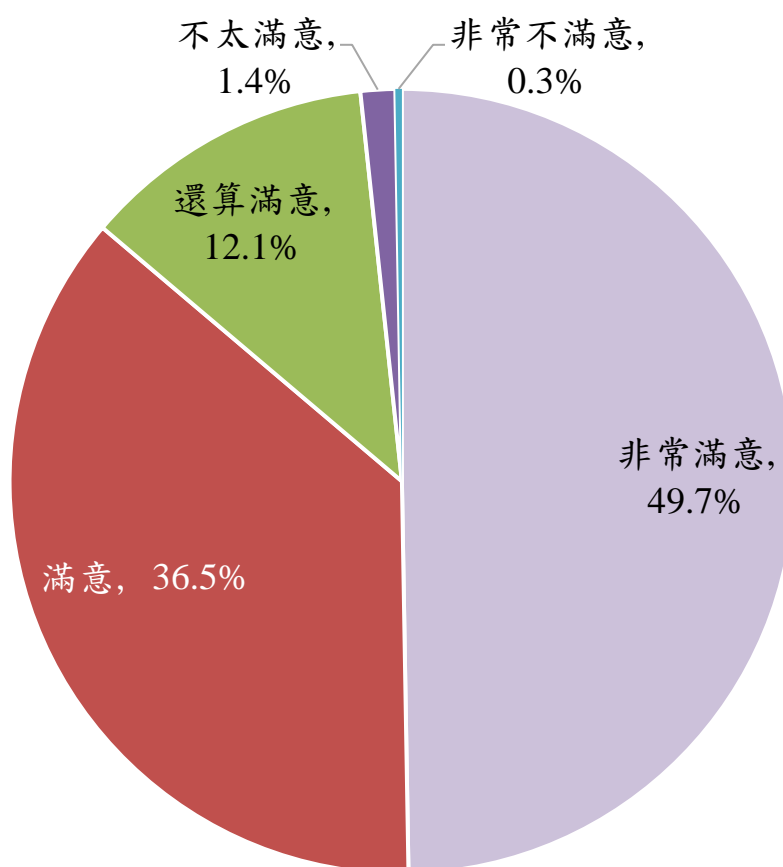


圖 19 盥洗室環境衛生滿意度 (n=1,122)

【分署及各辦事處比較】

在排除未填答者的情況下，本題以桃園辦事處、宜蘭辦事處及金馬辦事處的正面評價比例(100.0%)最高，北區分署的正面評價比例(96.2%)最低。

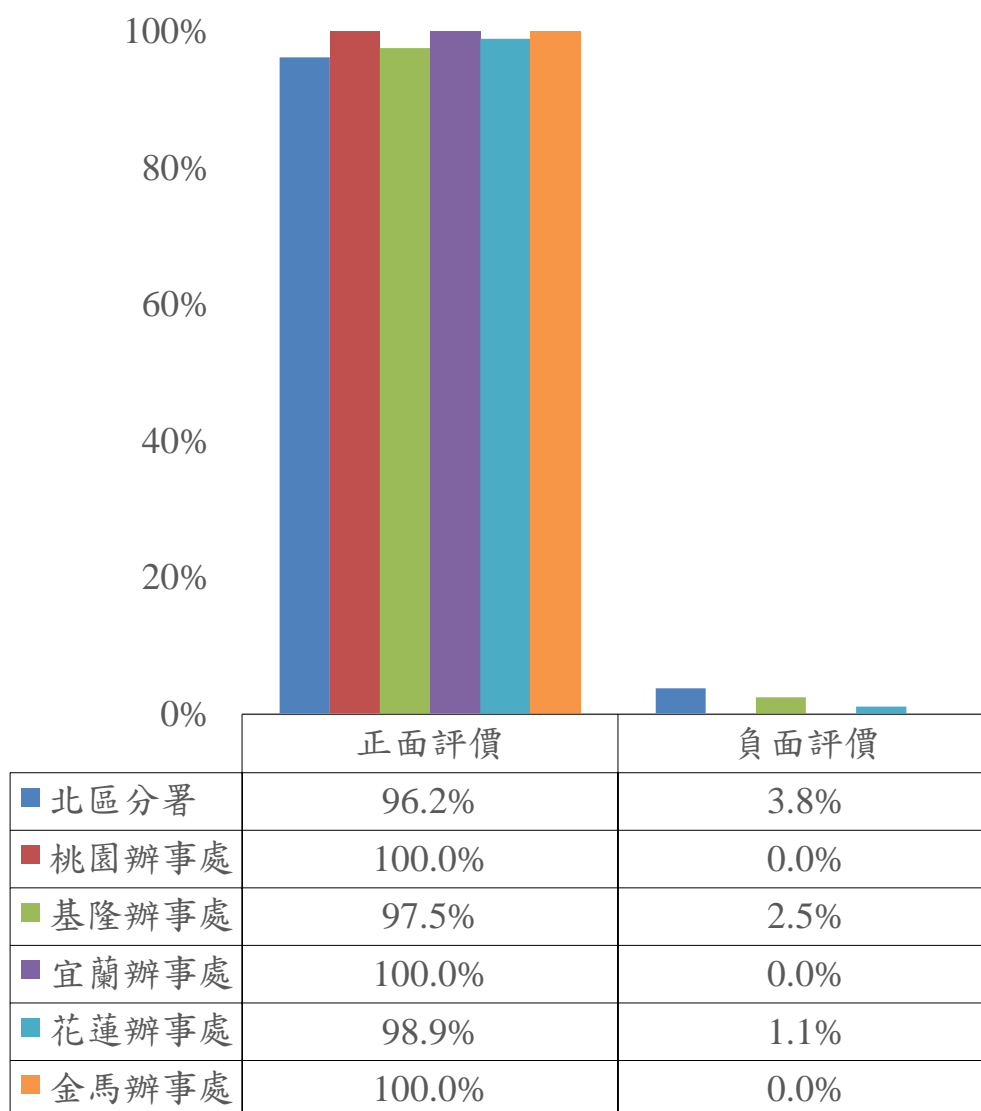


圖 20 受訪者對盥洗室環境衛生滿意度交叉分析 (n=1,122)

【年度比較】

在排除未填答者的情況下，比較 109 年、110 年的調查結果，本年度受訪民眾對「盥洗室環境衛生」滿意度給予「正面評價」的比例較去年下降 1%，為 98.3%，「負面評價」的比例則由 0.7% 上升至 1.7%，為三年來表現最低。

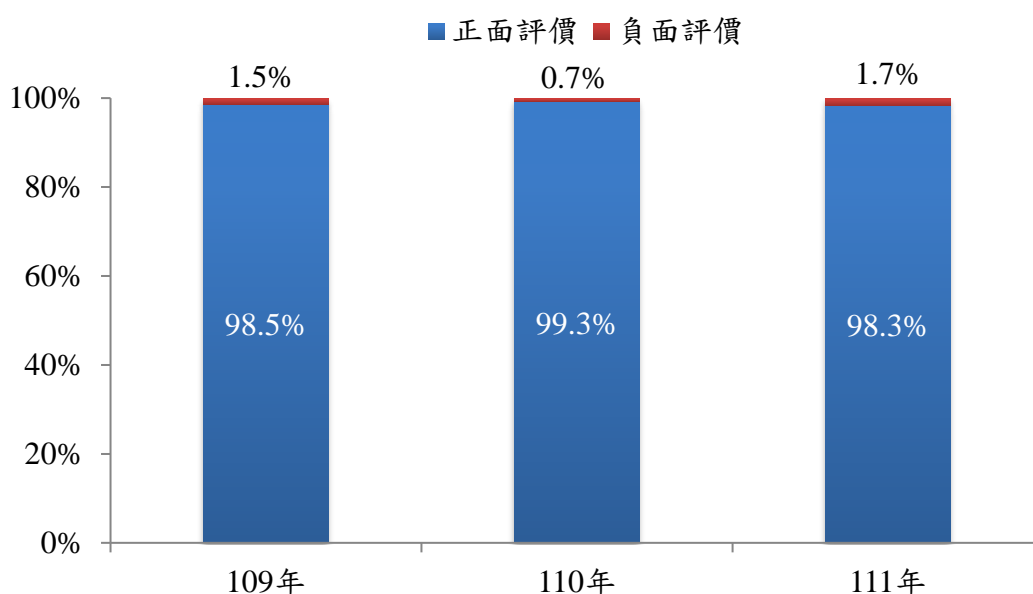


圖 21 受訪者對盥洗室環境衛生滿意度年度分析

【交叉分析】

將受訪者對「盥洗室環境衛生」滿意度在與「年齡」、「性別」、「學歷」、「職業」及「地區別」進行交叉分析後發現，其結果不符合統計基本假設(期望值次數低於 5 之比例不得大於 20%)，表示卡方檢定之結果不適合進行推論，故分析結果僅供參考，不加以說明(詳見附表 5)。

【平均數比較】

進一步以 ANOVA 檢定進行分析，發現宜蘭辦事處的平均分數較北區分署、桃園辦事處、基隆辦事處、花蓮辦事處為高；金馬辦事處的平均分數較北區分署、基隆辦事處、花蓮辦事處為高；花蓮辦事處的平均分數較桃園辦事處、宜蘭辦事處、金馬辦事處為低；基隆辦事處的平均分數較北區分署、桃園辦事處、宜蘭辦事處、金馬辦事處為低，其餘各辦事處間之差異則不顯著。

【不滿意之原因與建議】

以下列出受訪者在此題表示不滿意之原因與建議：

表 7 111 年度受訪者對盥洗室環境衛生不滿意之原因(n=5)

機關別	對盥洗室環境衛生不滿意之原因	次數
北區分署	有點髒(馬桶與水閘不乾淨)	2
北區分署	290 女廁踩水沖水太嚇人	1
北區分署	應加強管理盥洗室環境衛生	1
基隆辦事處	廁所髒	1

二、對服務人員服務禮儀之看法

(一) 服務態度滿意度分析

【頻次分析】

根據本次調查顯示，受訪者對「服務態度」的滿意度中，有 99.8% 的受訪者表示正面評價，其中非常滿意佔 58.8%，滿意佔 34.1%，還算滿意佔 6.9%。反之則有 0.2% 的受訪者表示負面評價，皆為不太滿意。

Q2-1. 請問您對辦服務人員的服務態度滿不滿意？

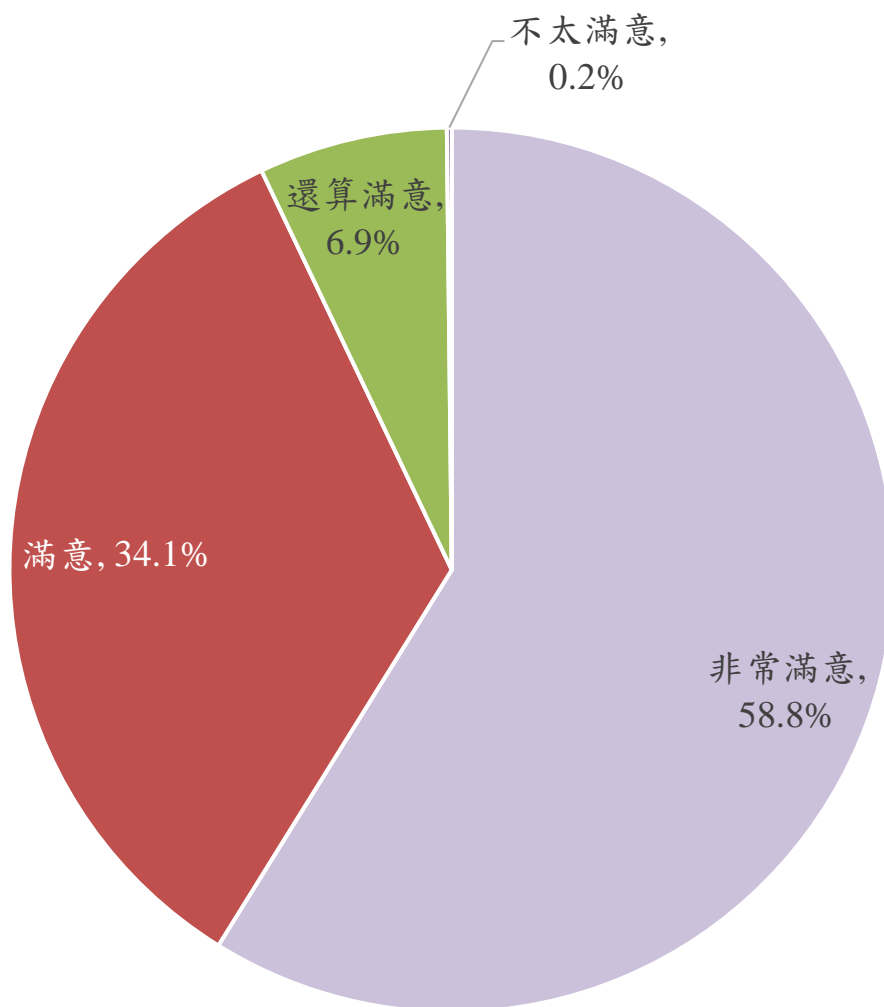


圖 22 服務態度滿意度 (n=1,128)

【分署及各辦事處比較】

在排除未填答者的情況下，本題以北區分署、桃園辦事處、宜蘭辦事處及金馬辦事處的正面評價比例(100.0%)最高，花蓮辦事處的正面評價比例(99.4%)最低。

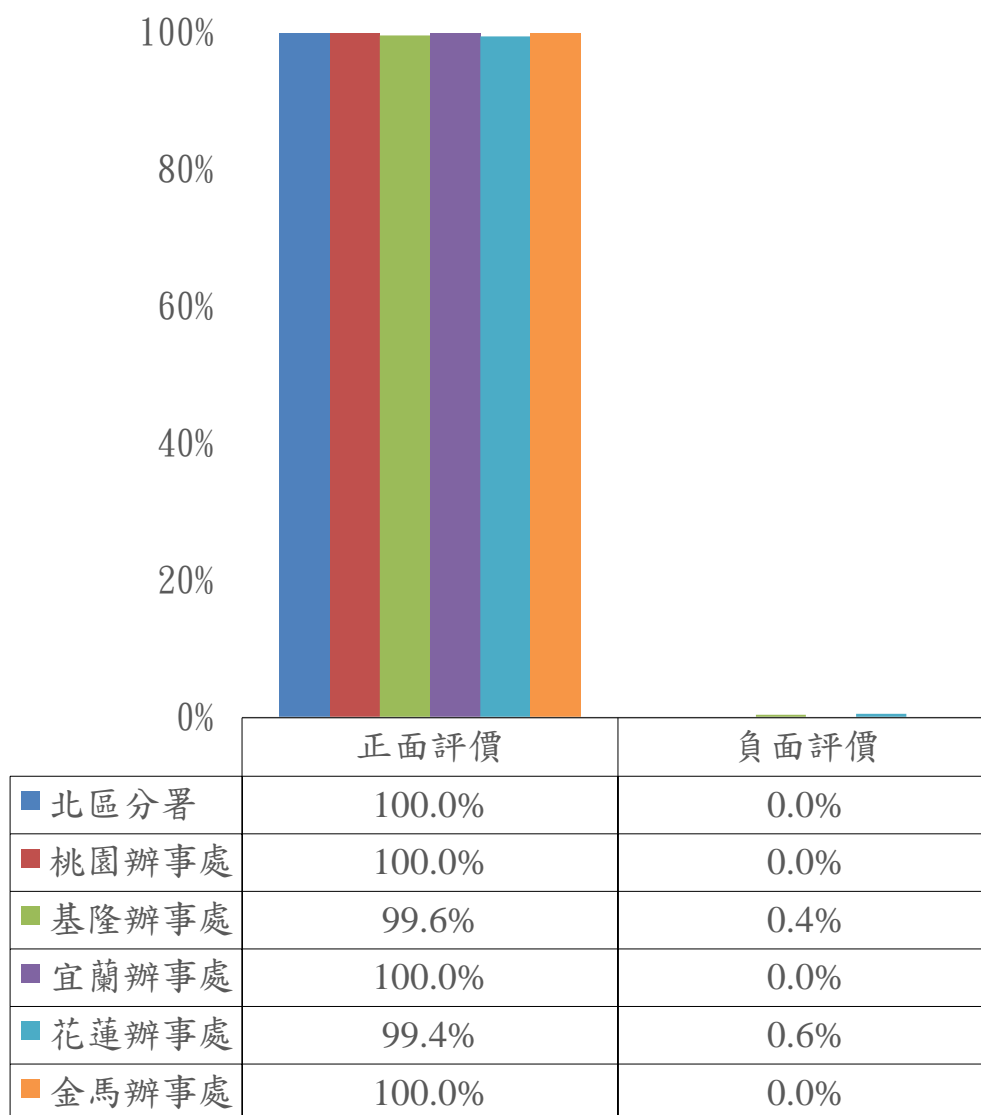


圖 23 受訪者對服務態度滿意度交叉分析 (n=1,117)

【年度比較】

在排除未填答者的情況下，比較 109 年與 110 年的調查結果，本年度受訪民眾對「服務態度」滿意度給予「正面評價」較去年下降 0.1%，為 99.8%。「負面評價」的比例則由 0.1% 上升至 0.2%，上升 0.1%。

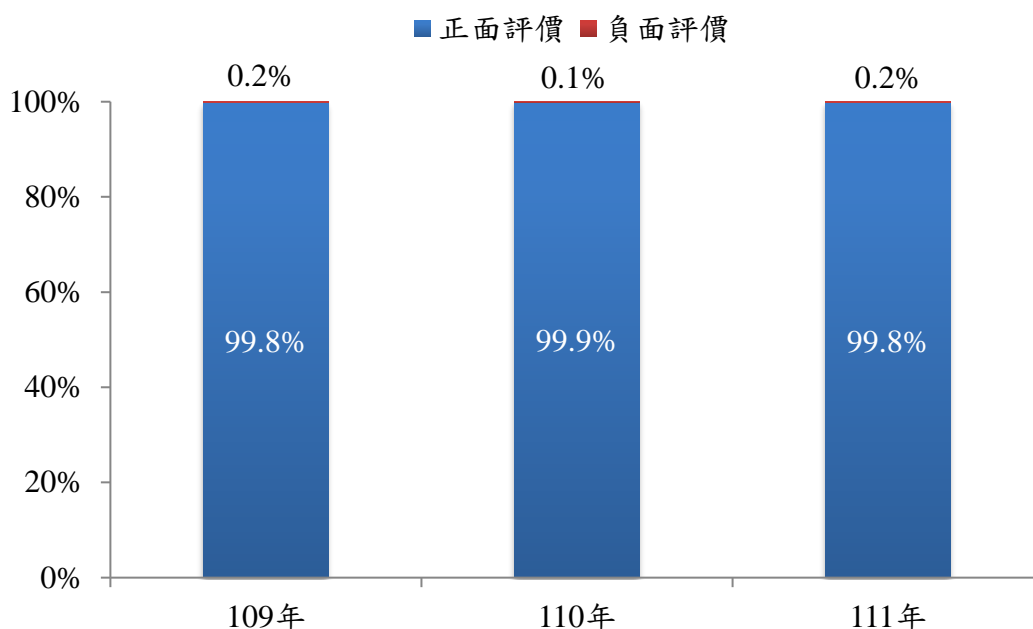


圖 24 受訪者對服務態度滿意度年度分析

【交叉分析】

將受訪者對「服務態度」滿意度在與「年齡」、「性別」、「學歷」、「職業」及「地區別」進行交叉分析後發現，其結果不符合統計基本假設（期望值次數低於 5 之比例不得大於 20%），表示卡方檢定之結果不適合進行推論，故分析結果僅供參考，不加以說明（詳見附表 6）。

【平均數比較】

進一步以 ANOVA 檢定進行分析，發現宜蘭辦事處的平均分數高於所有辦事處；基隆辦事處的平均分數較北區分署、宜蘭辦事處、花蓮辦事處、金馬辦事處為低；北區分署的平均分數較桃園辦事處為高；其餘各辦事處間之差異則不顯著。

(二) 接聽電話禮貌滿意度分析

【頻次分析】

根據本次調查顯示，受訪者對「接聽電話禮貌」的滿意度中，有 99.6% 的受訪者表示正面評價，其中非常滿意佔 55.6%，滿意佔 37.3%，還算滿意佔 6.7%。另有 0.4% 的受訪者表示負面評價，其中 0.3% 為不太滿意，0.1% 為非常不滿意。

Q2-2. 請問您對服務人員接聽電話的禮貌滿不滿意？

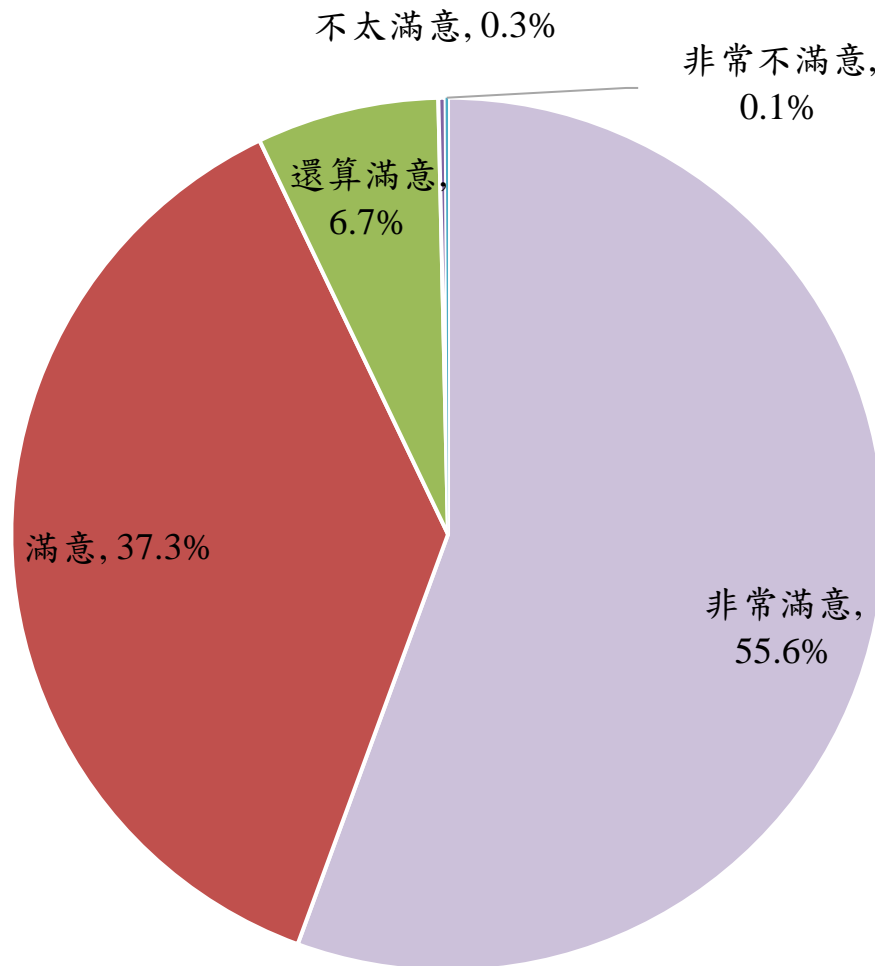


圖 25 接聽電話禮貌滿意度 (n=1,126)

【分署及各辦事處比較】

在排除未填答者的情況下，本題在桃園辦事處、宜蘭辦事處及金馬辦事處的正面評價最高(100.0%)，北區分署的正面評價最低(99.3%)。

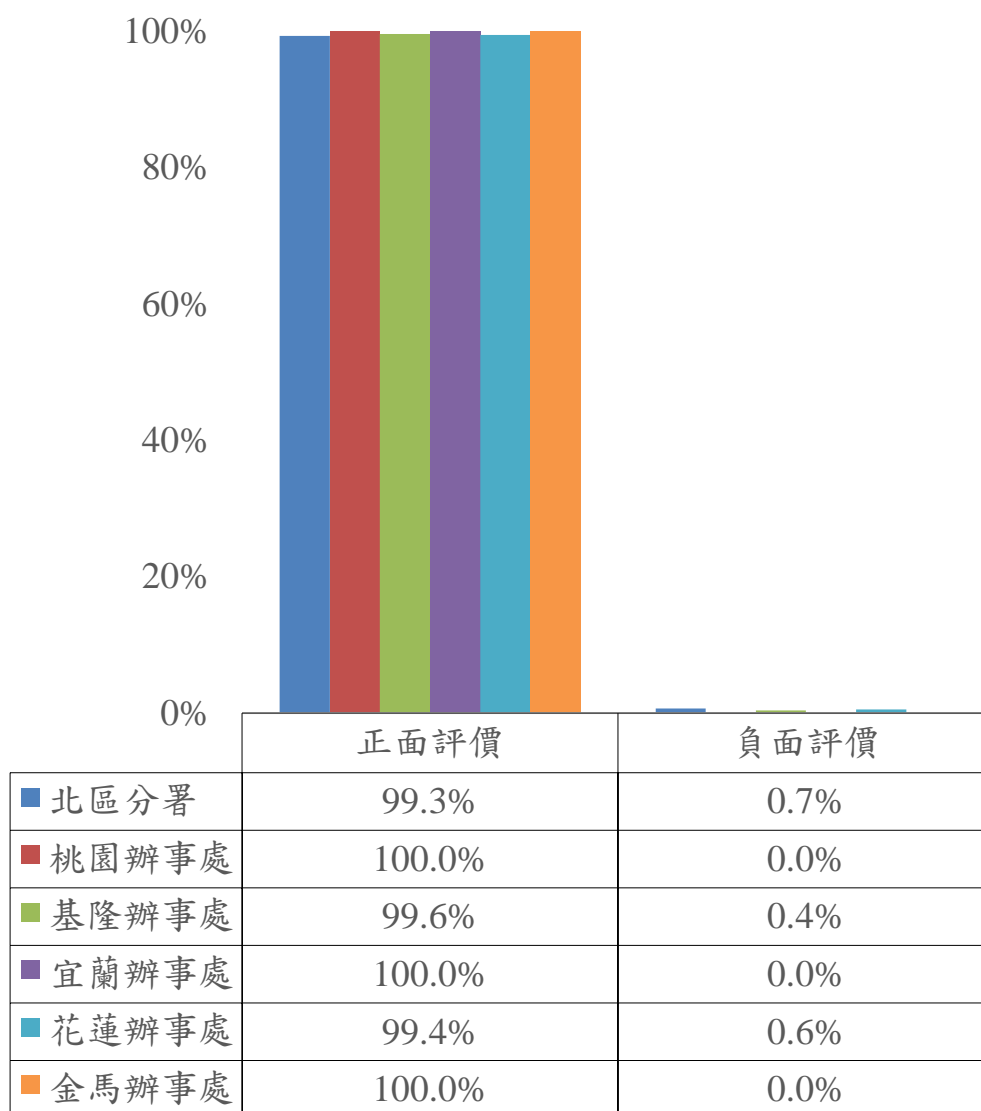


圖 26 受訪者對接聽電話禮貌滿意度交叉分析 (n=1,126)

【年度比較】

在排除未填答者的情況下，比較 109 年、110 年的調查結果，本年度受訪民眾對「接聽電話禮貌」滿意度給予「正面評價」的比例為 99.6%，較前兩年下降 0.4%，為三年來最低。

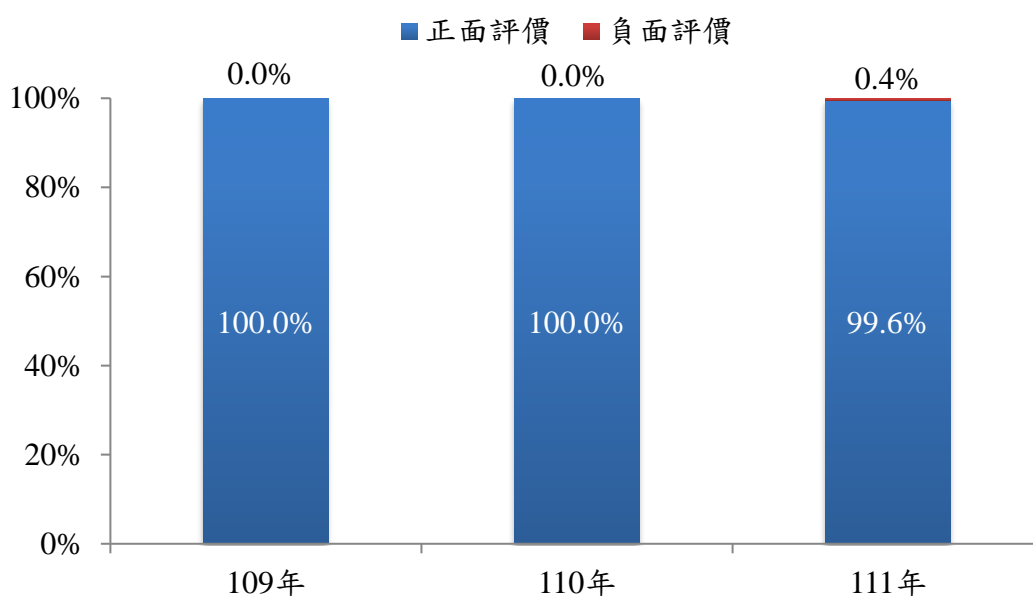


圖 27 受訪者對接聽電話禮貌滿意度年度分析

【交叉分析】

將受訪者對「接聽電話禮貌」滿意度在與「性別」、「年齡」、「學歷」、「職業」及「地區別」進行交叉分析後發現，其結果不符合統計基本假設(期望值次數低於 5 之比例不得大於 20%)，表示卡方檢定之結果不適合進行推論，故分析結果僅供參考，不加以說明(詳見附表 7)。

【平均數比較】

進一步以 ANOVA 檢定進行分析，發現北區分署的平均分數較基隆辦事處為高；宜蘭辦事處的平均分數較北區分署、桃園辦事處、基隆辦事處、花蓮辦事處為高；金馬辦事處的平均分數較北區分署、桃園辦事處、基隆辦事處、花蓮辦事處為高；其餘各辦事處間之差異則不顯著。

【不滿意之原因與建議】

以下列出受訪者在此題表示不滿意之原因與建議：

表 8 111 年度受訪者對服務人員接聽電話禮貌不滿意之原因(n=1)

機關別	對服務人員接聽電話禮貌不滿意之原因	次數
北區分署	服務人員頭銜太長	1

(三) 服裝儀容整潔滿意度分析

【頻次分析】

根據本次調查顯示，受訪者對「服裝儀容整潔」的滿意度中，有 99.8% 的受訪者表示正面評價，其中非常滿意佔 55.4%，滿意佔 37.4%，還算滿意佔 7.0%。有 0.2% 的受訪者表示負面評價，皆為不太滿意。

Q2-3. 請問您對服務人員的服裝儀容整潔滿不滿意？

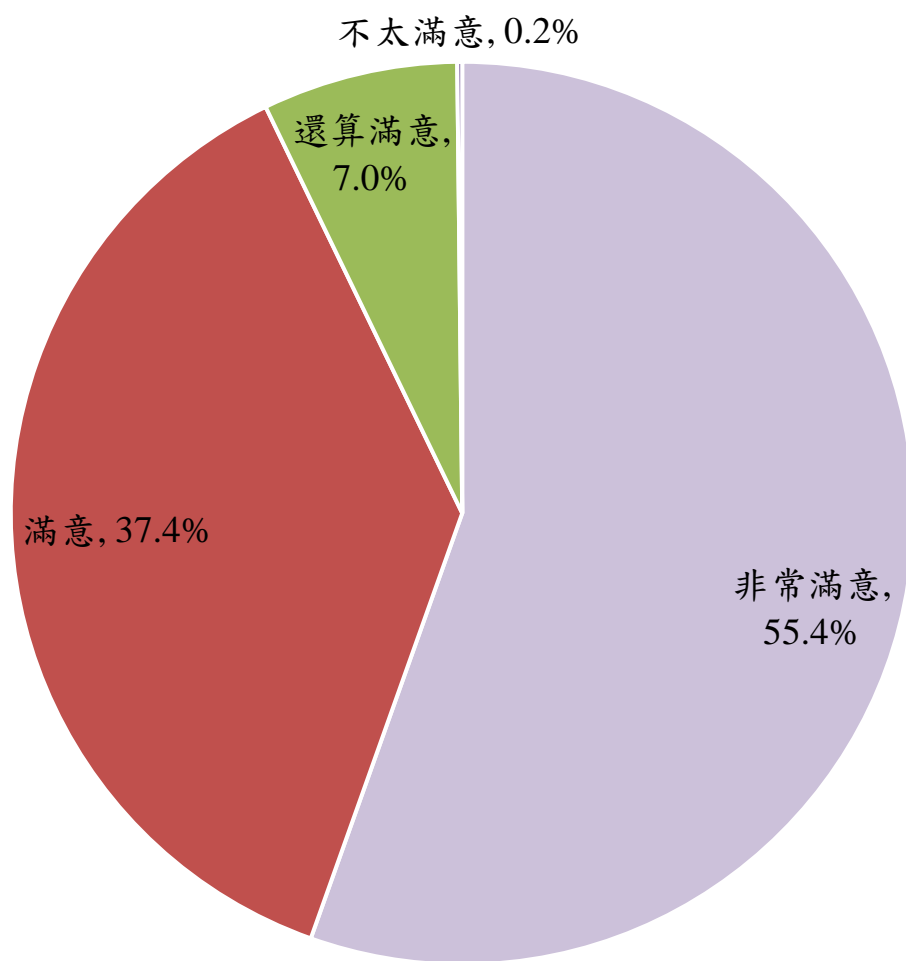


圖 28 服裝儀容整潔滿意度 (n=1,129)

【分署及各辦事處比較】

在排除未填答者的情況下，本題在北區分署、桃園辦事處、宜蘭辦事處及金馬辦事處的正面評價比例最高(100.0%)，花蓮辦事處的正面評價比例最低(99.3%)。

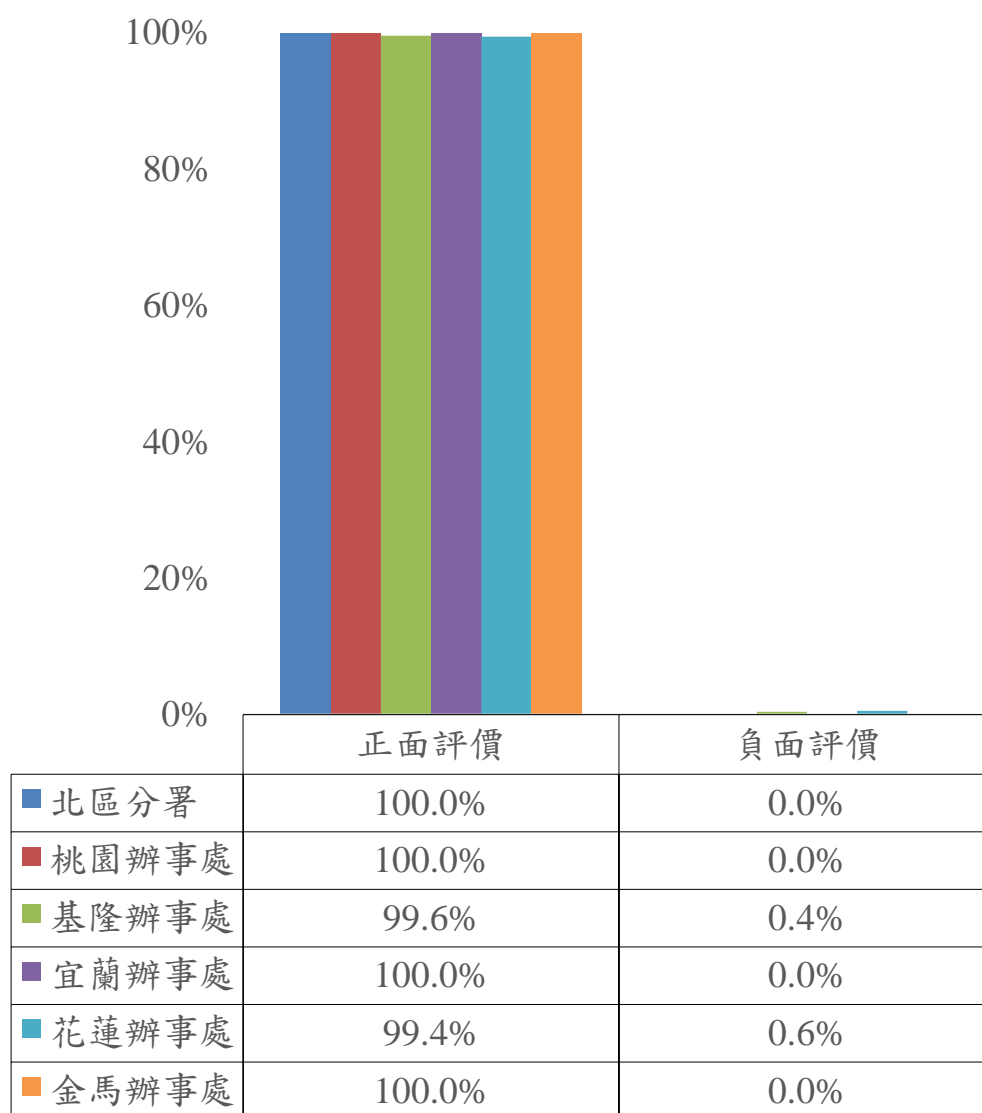


圖 29 受訪者對服裝儀容整潔滿意度交叉分析 (n=1,129)

【年度比較】

在排除未填答者的情況下，比較 109 年、110 年的調查結果，本年度受訪民眾對「服裝儀容整潔」滿意度給予「正面評價」的比例為 99.8%，較前兩年下降了 0.2%，為三年來最低。

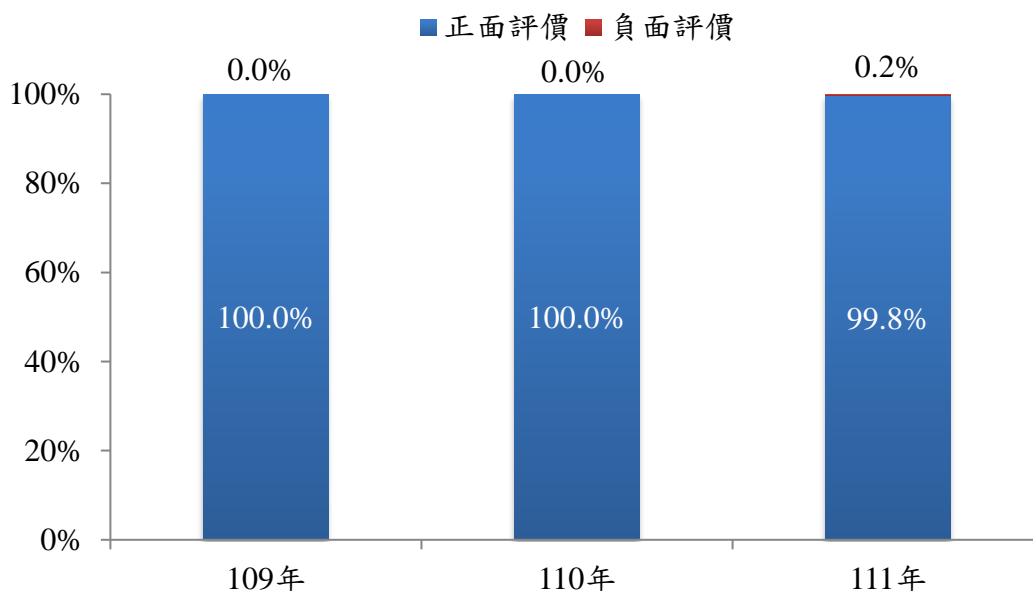


圖 30 受訪者對服裝儀容整潔滿意度年度分析

【交叉分析】

將受訪者對「服裝儀容整潔」滿意度在與「年齡」、「性別」、「學歷」、「職業」及「地區別」進行交叉分析後發現，其結果不符合統計基本假設(期望值次數低於 5 之比例不得大於 20%)，表示卡方檢定之結果不適合進行推論，故分析結果僅供參考，不加以說明(詳見附表 8)。

【平均數比較】

進一步以 ANOVA 檢定進行分析，發現宜蘭辦事處的平均分數較所有辦事處為高；北區分署的平均分數較桃園辦事處、基隆辦事處、花蓮辦事處為高；基隆辦事處的平均分數較金馬辦事處為低；其餘各辦事處間之差異則不顯著。

三、對服務人員服務專業性之看法

(一) 服務人員辦事效率滿意度分析

【頻次分析】

根據本次調查顯示，受訪者對「服務人員辦事效率」的滿意度中，有 99.3% 的受訪者表示正面評價，其中非常滿意佔 53.8%，滿意佔 36.0%，還算滿意佔 9.5%。反之則有 0.7% 的受訪者表示負面評價，皆為不太滿意。

Q3-1. 請問您對服務人員的辦事效率滿不滿意？

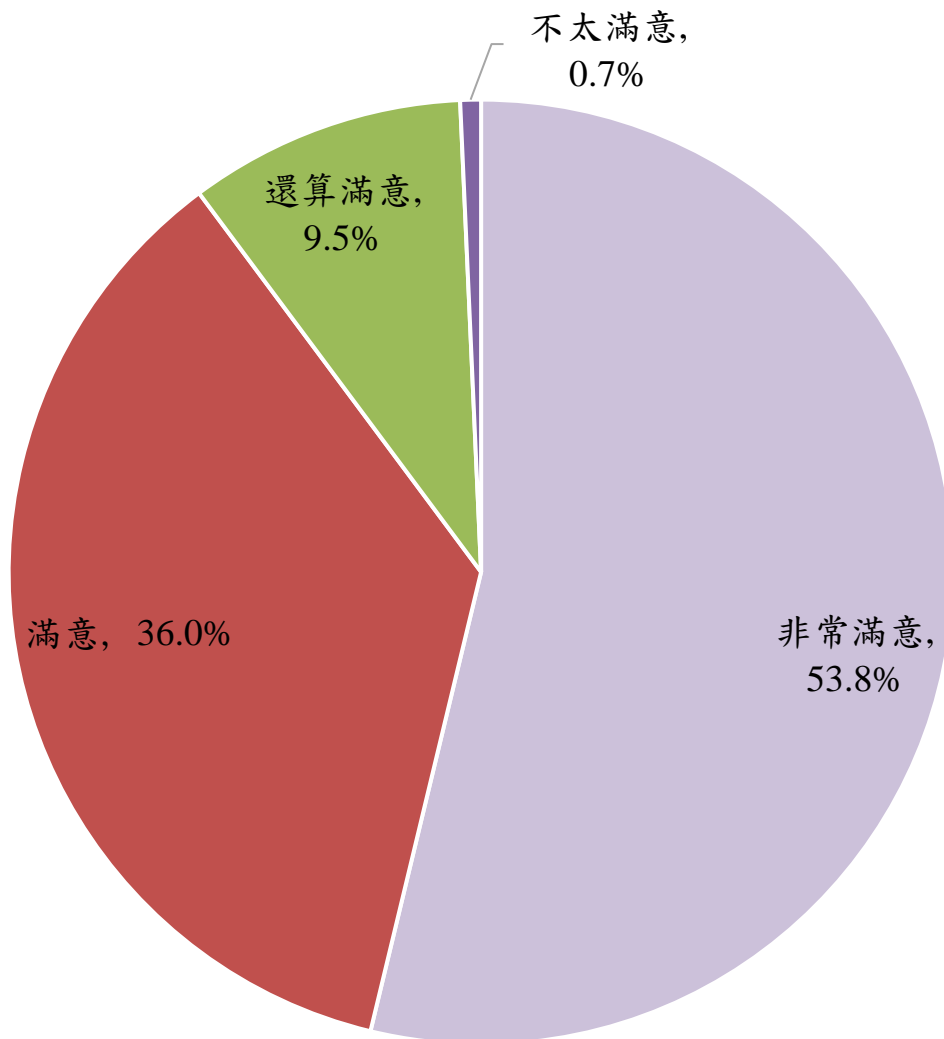


圖 31 服務人員辦事效率滿意度 (n=1,129)

【分署及各辦事處比較】

在排除未填答者的情況下，本題以北區分署、桃園辦事處、宜蘭辦事處及金馬辦事處的正面評價比例(100.0%)最高，基隆辦事處的正面評價比例(97.1%)最低。

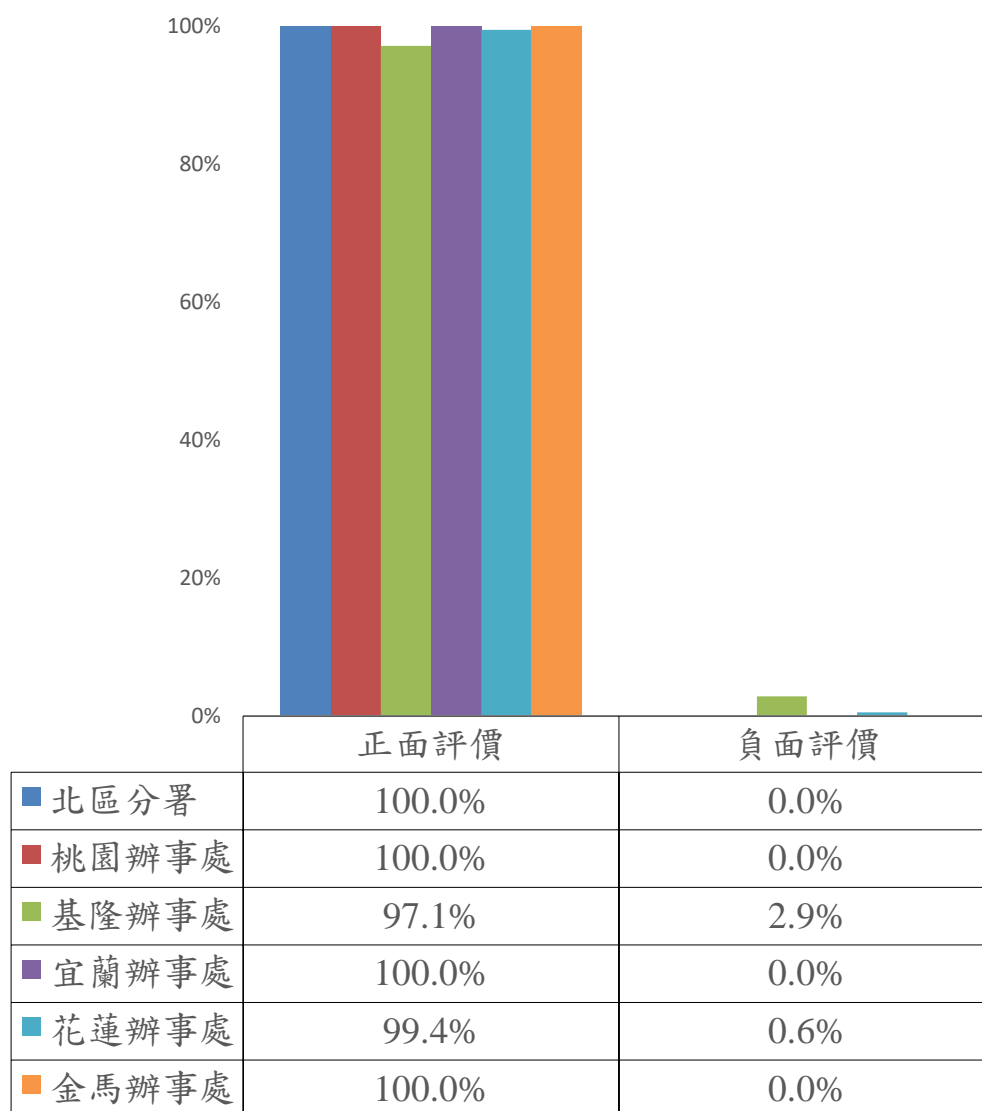


圖 32 受訪者對辦事效率滿意度交叉分析 (n=1,129)

【年度比較】

在排除未填答者的情況下，比較 109 年、110 年的調查結果，本年度受訪民眾對「服務人員辦事效率」滿意度給予「正面評價」的比例較去年持平，為 99.3%。

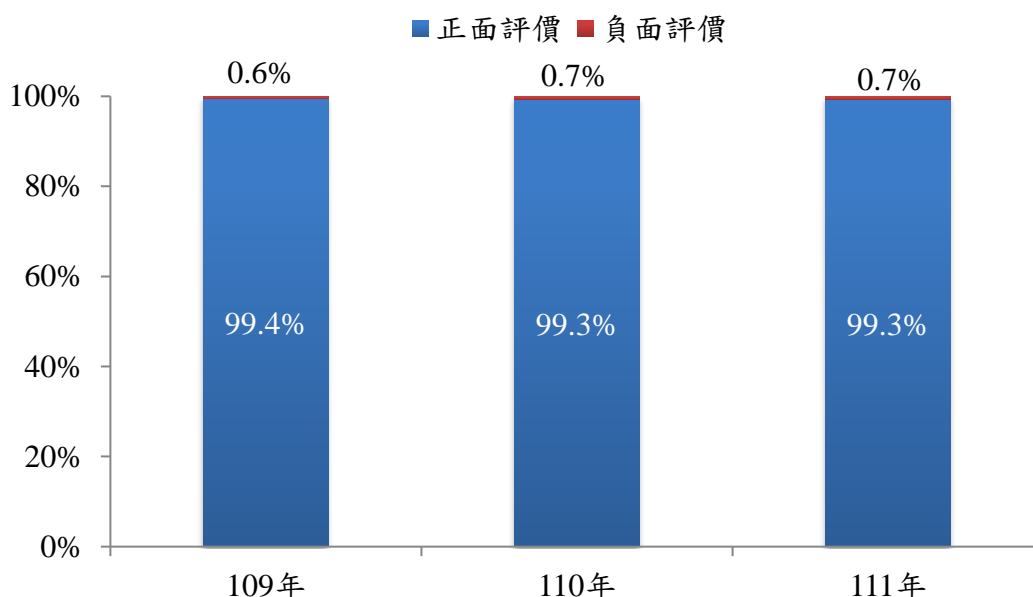


圖 33 受訪者對辦事效率滿意度年度分析

【交叉分析】

將受訪者對「服務人員辦事效率」滿意度在與「年齡」、「性別」、「學歷」、「職業」及「地區別」進行交叉分析後發現，其結果不符合統計基本假設(期望值次數低於 5 之比例不得大於 20%)，表示卡方檢定之結果不適合進行推論，故分析結果僅供參考，不加以說明(詳見附表 9)。

【平均數比較】

進一步以 ANOVA 檢定進行分析，發現基隆辦事處的平均分數較所有辦事處低；宜蘭辦事處的平均分數較北區分署、桃園辦事處、基隆辦事處、花蓮辦事處為高；北區分署的平均分數較桃園辦事處、基隆辦事處、花蓮辦事處為高；其餘各辦事處間之差異則不顯著。

【不滿意之原因與建議】

以下列出受訪者在此題表示不滿意之原因與建議：

表 9 111 年度受訪者對服務人員的辦事效率不滿意之原因(n=1)

機關別	對服務人員的辦事效率不滿意之原因	次數
基隆辦事處	等待時間太久	1

(二) 服務人員解說處理流程及申辦手續詳細程度滿意度分析

【頻次分析】

根據本次調查顯示，受訪者對「服務人員解說處理流程及申辦手續詳細程度」的滿意度中，有 99.7% 的受訪者表示正面評價，其中非常滿意佔 55.7%，滿意佔 36.7%，還算滿意佔 7.3%。反之則有 0.3% 的受訪者表示負面評價，皆為不太滿意。

Q3-2. 請問您對服務人員解說處理流程及申辦手續詳細程度滿不滿意？

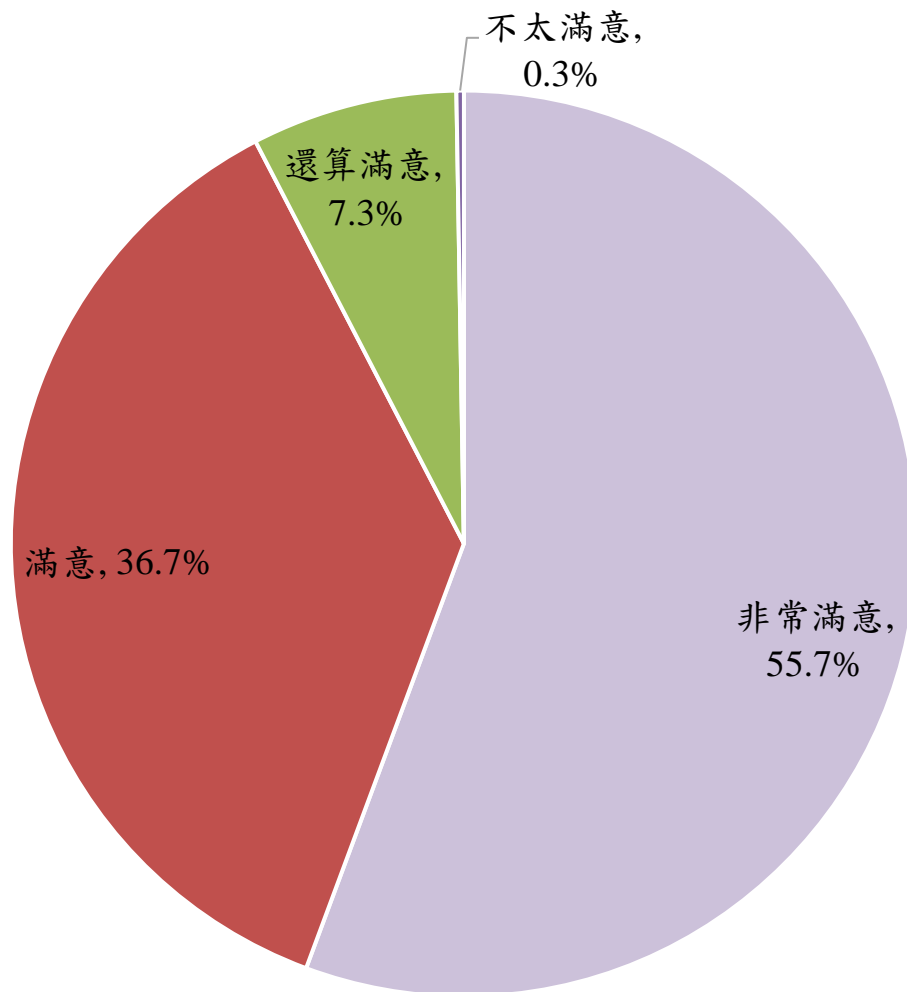


圖 34 服務人員解說處理流程及申辦手續詳細程度滿意度 (n=1,127)

【分署及各辦事處比較】

在排除未填答者的情況下，本題以北區分署、桃園辦事處、宜蘭辦事處及金馬辦事處的正面評價比例(100.0%)最高，基隆辦事處的正面評價比例(99.2%)最低。

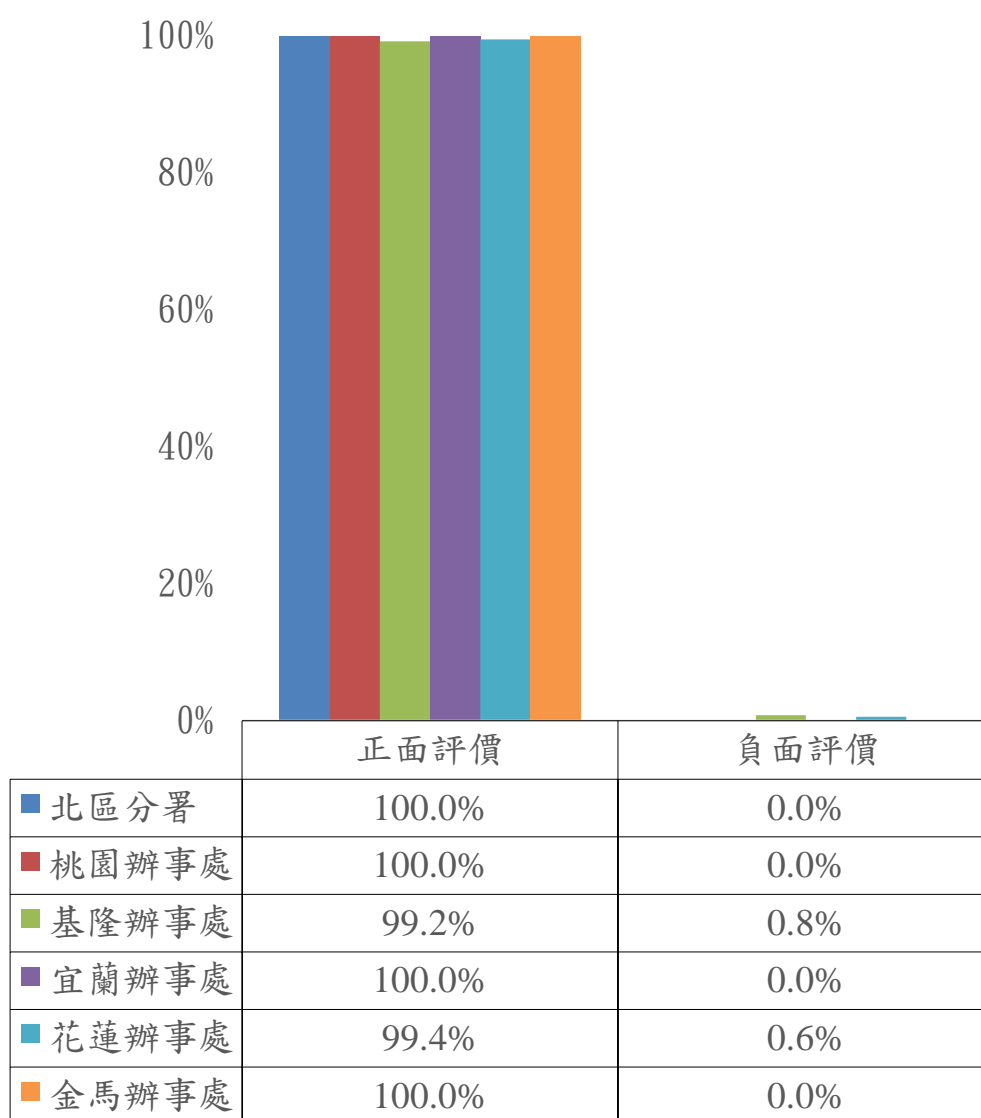


圖 35 受訪者對服務人員解說處理流程及申辦手續詳細程度滿意度交叉分析 (n=1,127)

【年度比較】

在排除未填答者的情況下，比較 109 年、110 年的調查結果，本年度受訪民眾對「服務人員解說處理流程及申辦手續詳細程度」滿意度較去年「正面評價」下降了 0.2%，為 99.7%。「負面評價」從 0.1% 上升至 0.3%，上升了 0.2%。

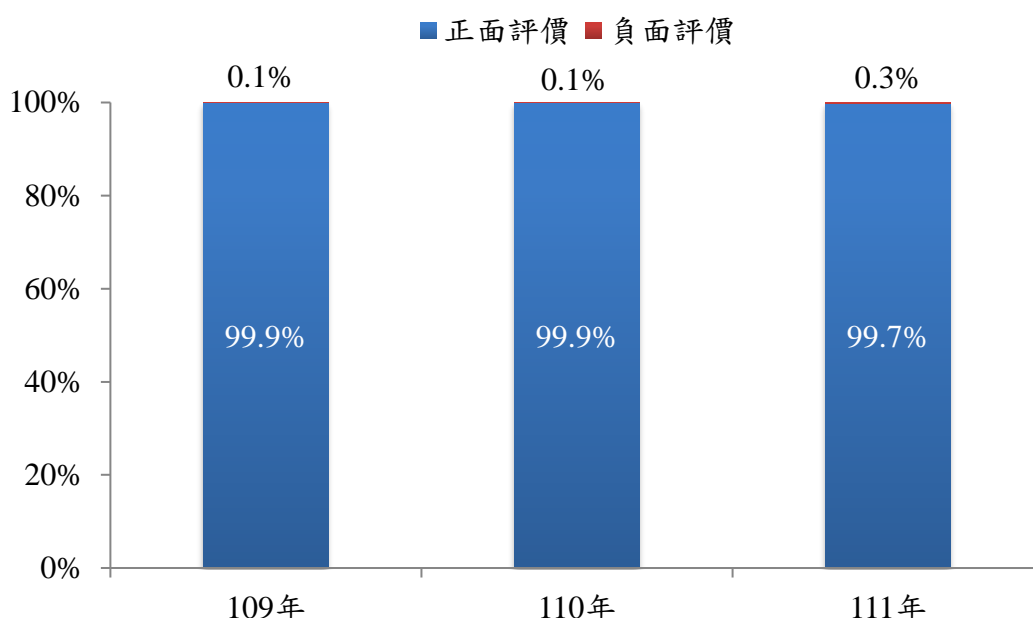


圖 36 受訪者對服務人員解說處理流程及申辦手續詳細程度滿意度年度分析

【交叉分析】

將受訪者對「服務人員解說處理流程及申辦手續詳細程度」滿意度在與「年齡」、「性別」、「學歷」、「職業」及「地區別」進行交叉分析後發現，其結果不符合統計基本假設(期望值次數低於 5 之比例不得大於 20%)，表示卡方檢定之結果不適合進行推論，故分析結果僅供參考，不加以說明(詳見附表 10)。

【平均數比較】

進一步以 ANOVA 檢定進行分析，發現基隆辦事處的平均分數較所有辦事處為低；宜蘭辦事處的平均分數較北區分署、桃園辦事處、基隆辦事處、花蓮辦事處為高；北區分署的平均分數較桃園辦事處、基隆辦事處、花蓮辦事處為高；其餘各辦事處間之差異則不顯著。

(三) 服務人員回答問題之專業知識（含法令）滿意度分析

【頻次分析】

根據本次調查顯示，受訪者對「服務人員回答問題之專業知識(含法令)」的滿意度中，有 99.7% 的受訪者表示正面評價，其中非常滿意佔 55.6%，滿意佔 36.2%，還算滿意佔 7.9%。反之則有 0.3% 的受訪者表示負面評價，皆為不太滿意。

Q3-3. 請問您對服務人員回答問題的專業知識（含法令）滿不滿意？

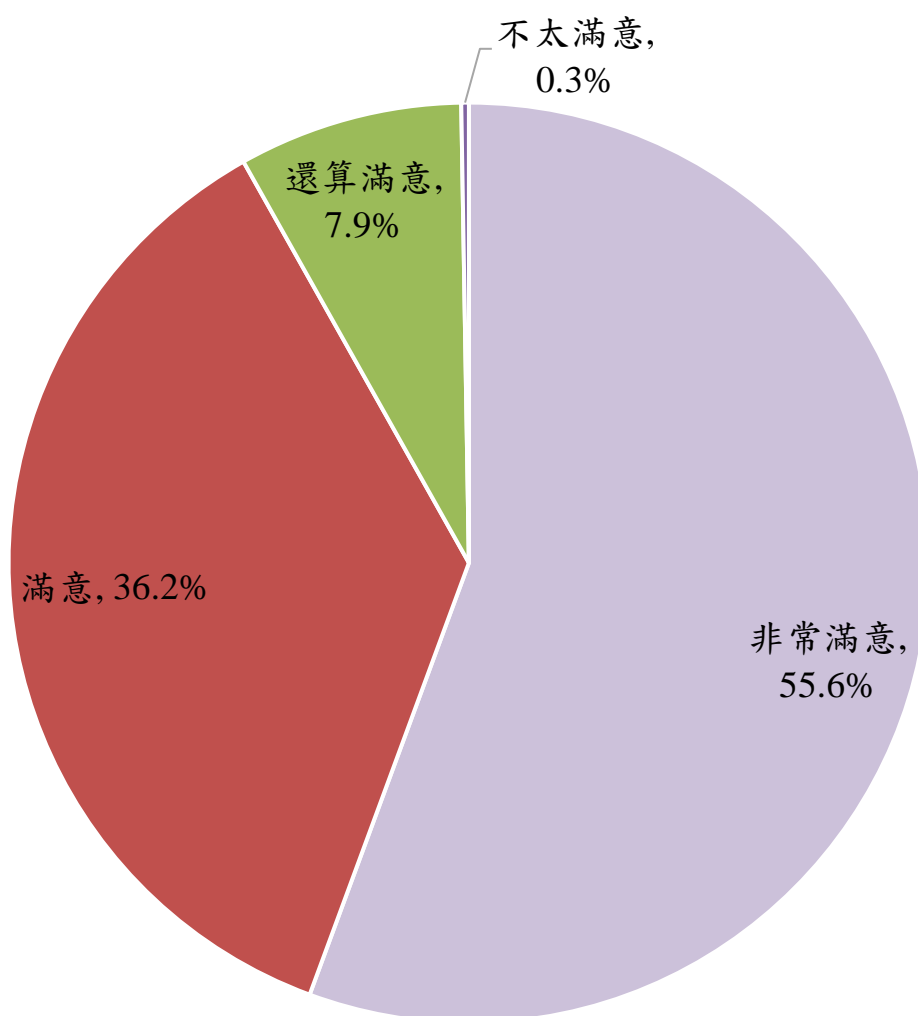


圖 37 服務人員回答問題之專業知識（含法令）滿意度 (n=1,129)

【分署及各辦事處比較】

在排除未填答者的情況下，桃園辦事處、宜蘭辦事處、及金馬辦事處的正面評價比例(100.0%)最高，花蓮辦事處的正面評價比例(99.4%)最低。

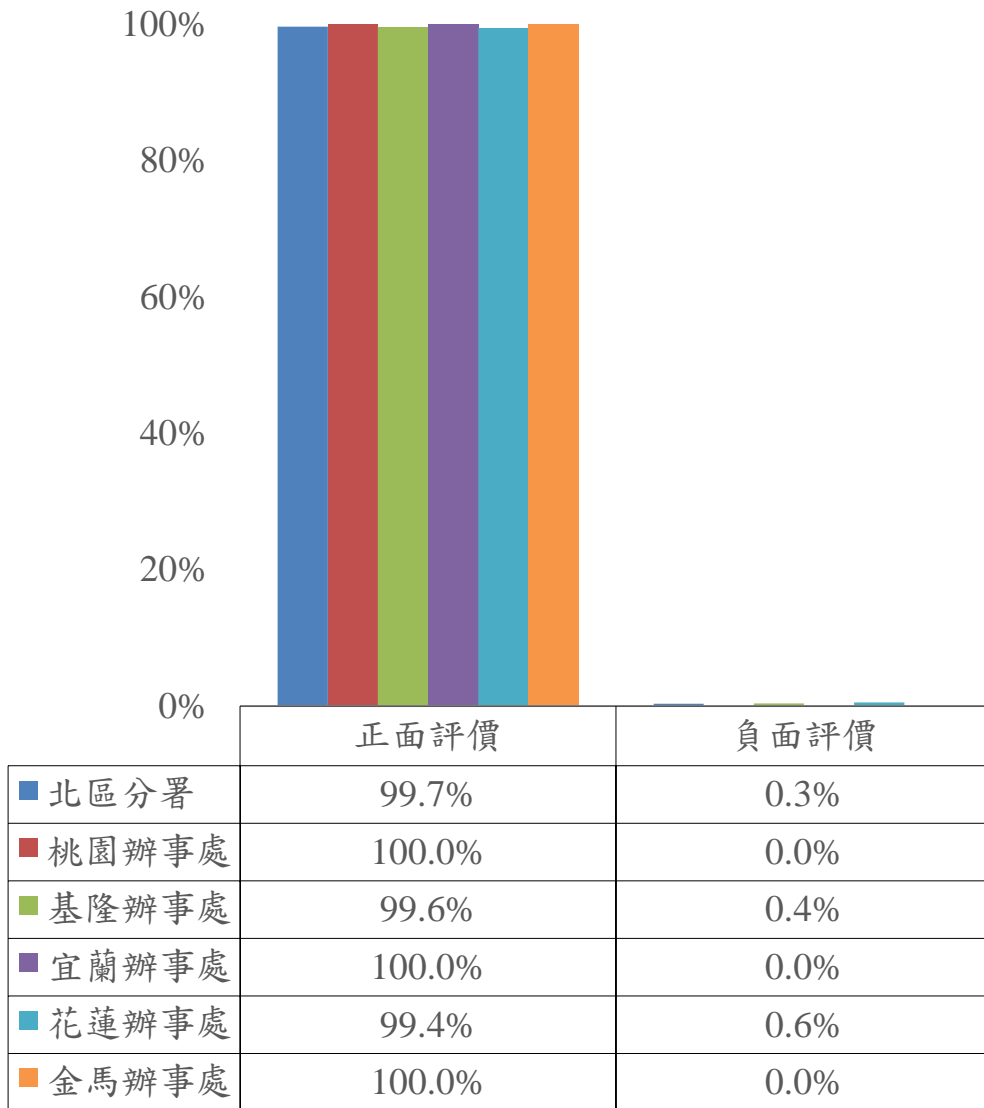


圖 38 受訪者對服務人員回答問題之專業知識（含法令）滿意度交叉分析（n=1,129）

【年度比較】

在排除未填答者的情況下，比較 109 年、110 年的調查結果，本年度受訪民眾對「服務人員回答問題之專業知識（含法令）」滿意度給予「正面評價」的比例較去年由 99.9% 下降至 99.7%，下降 0.2%，而表示「負面評價」的比例則由 0.1% 上升至 0.3%，上升了 0.2%。

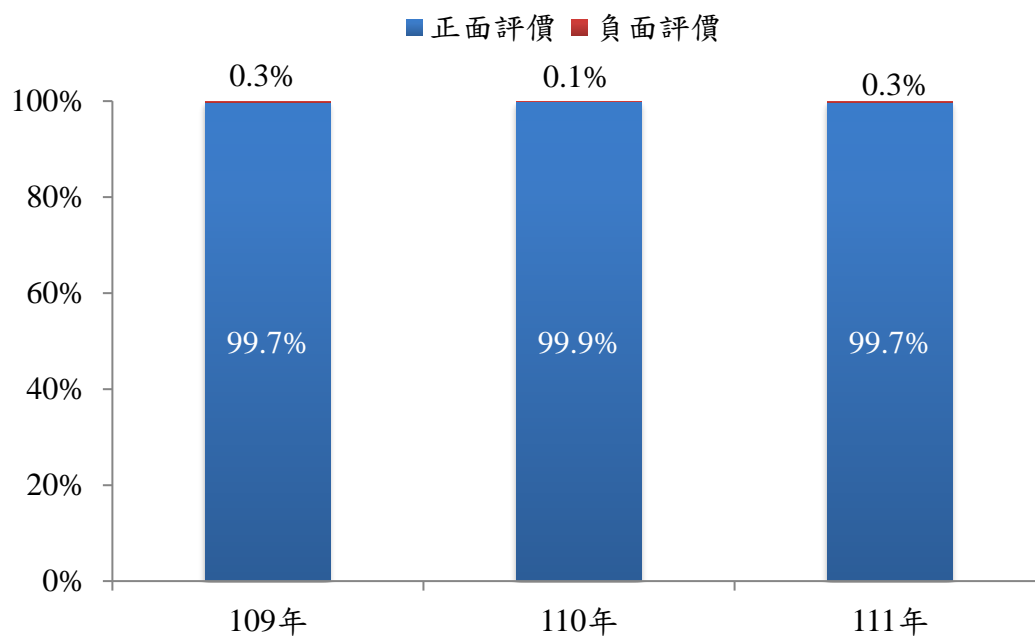


圖 39 受訪者對服務人員回答問題之專業知識（含法令）滿意度年度分析

【交叉分析】

將受訪者對「服務人員回答問題之專業知識（含法令）」滿意度在與「年齡」、「性別」、「學歷」、「職業」及「地區別」進行交叉分析後發現，其結果不符合統計基本假設(期望值次數低於 5 之比例不得大於 20%)，表示卡方檢定之結果不適合進行推論，故分析結果僅供參考，不加以說明(詳見附表 11)。

【平均數比較】

進一步以 ANOVA 檢定進行分析，發現宜蘭辦事處的平均分數較所有辦事處為高；北區分署的平均分數較桃園辦事處、基隆辦事處、花蓮辦事處為高；基隆辦事處的平均分數較桃園辦事處為低；其餘各辦事處間之差異則不顯著。

(四) 遇需要補正情況時，承辦人員一次完整告知與否滿意度分析

【頻次分析】

根據本次調查顯示，受訪者對「遇需要補正情況時，承辦人員一次完整告知與否」的滿意度中，有 99.7% 的受訪者表示正面評價，其中非常滿意佔 52.6%，滿意佔 37.3%，還算滿意佔 9.9%。反之則有 0.3% 的受訪者表示負面評價，皆為不太滿意。

Q3-4. 請問您對國有財產署北區分署或各辦事處洽辦業務，遇到需要補正情況時，承辦人員一次完整告知滿不滿意？

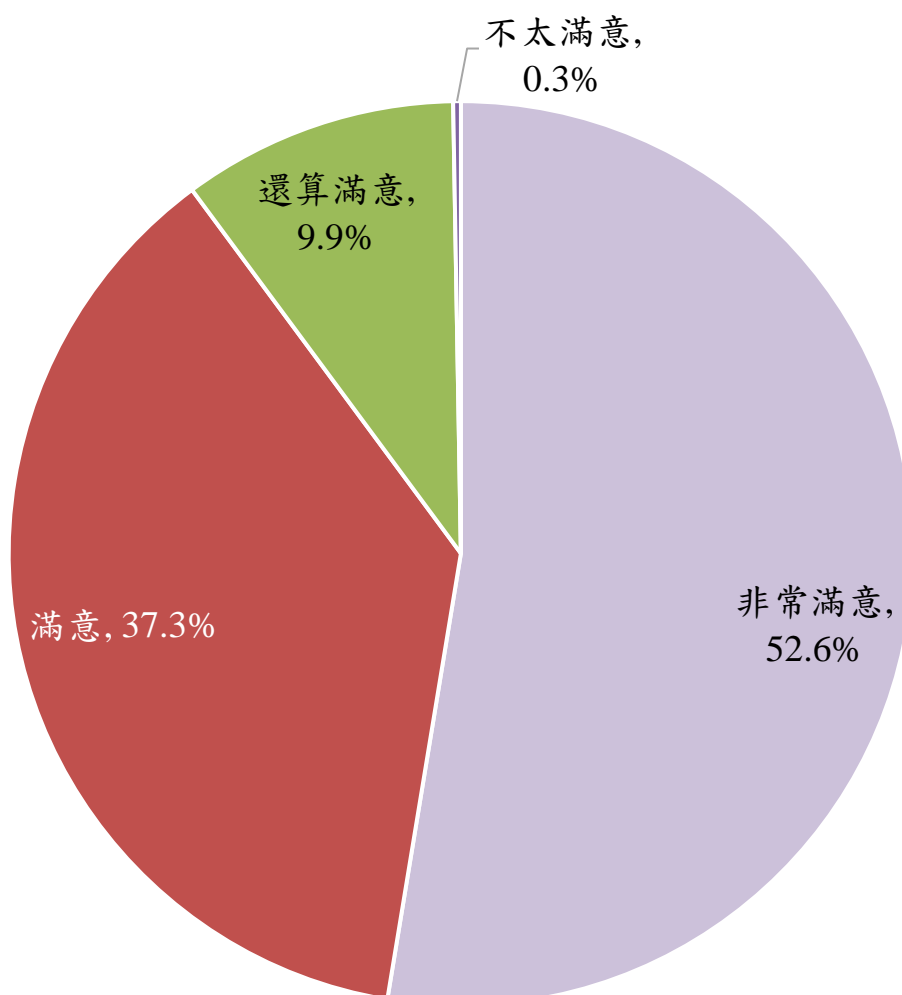


圖 40 遇到需要補正情況時，承辦人員一次完整告知與否滿意度 (n=1,095)

【分署及各辦事處比較】

在排除未填答者的情況下，本題以北區分署、基隆辦事處、宜蘭辦事處及金馬辦事處的正面評價比例(100.0%)最高，花蓮辦事處的正面評價比例(98.9%)最低。

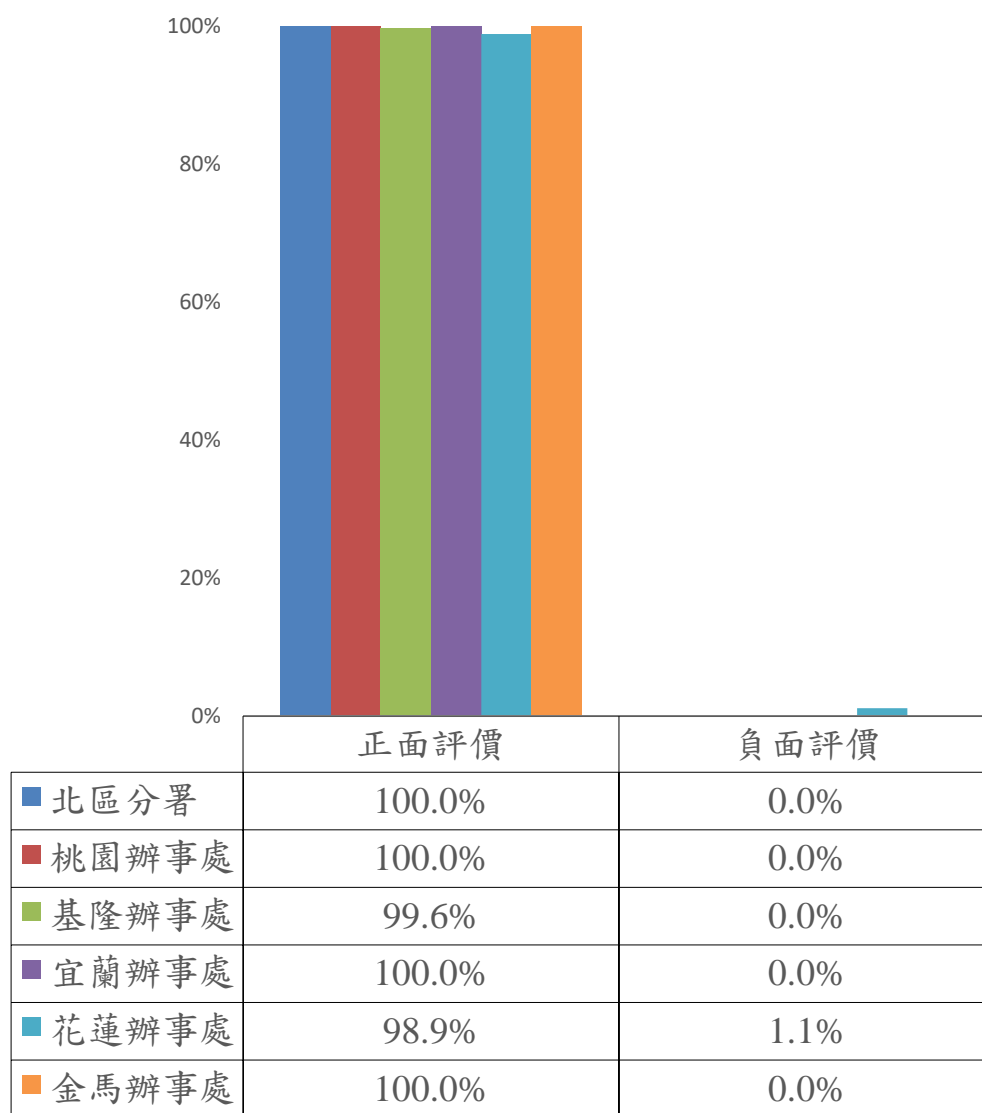


圖 41 受訪者對遇到需要補正情況時，服務人員一次完整告知與否滿意度交叉分析 (n=1,095)

【年度比較】

在排除未填答者的情況下，比較 109 年、110 年的調查結果，本年度受訪民眾對「遇需要補正情況時，服務人員一次完整告知與否」滿意度給予「正面評價」的比例較去年由 99.8% 下降至 99.7%，下降 0.1%，而表示「負面評價」的比例則由 0.2% 上升至 0.3%，上升 0.1%。為近三年來表現最低。

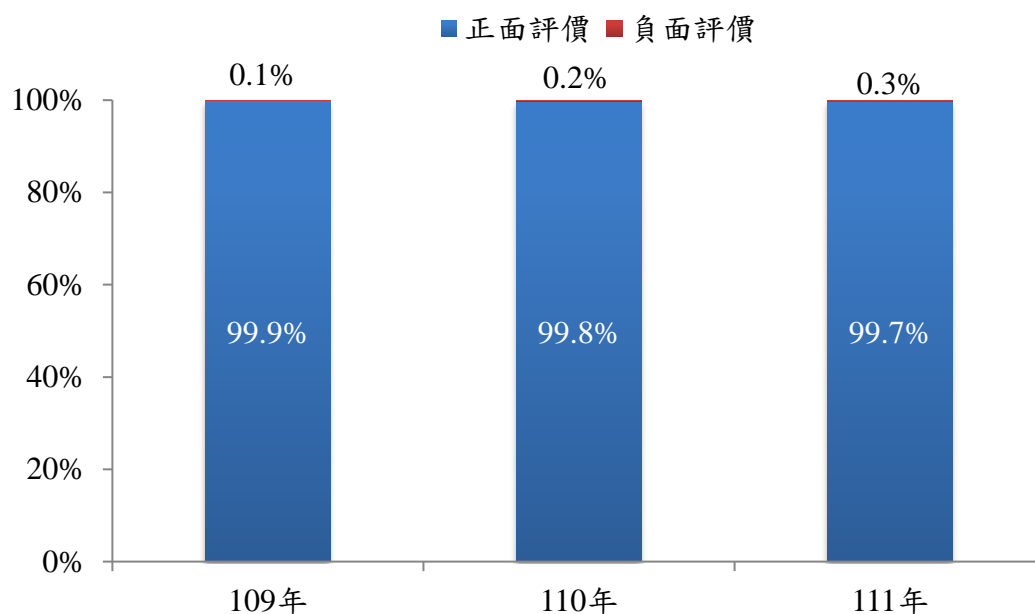


圖 42 受訪者對遇到需要補正情況時，服務人員一次完整告知與否滿意度年度分析

【交叉分析】

將受訪者對「遇需要補正情況時，服務人員一次完整告知與否」滿意度在與「年齡」、「性別」、「學歷」、「職業」及「地區別」進行交叉分析後發現，其結果不符合統計基本假設(期望值次數低於 5 之比例不得大於 20%)，表示卡方檢定之結果不適合進行推論，故分析結果僅供參考，不加以說明(詳見附表 12)。

【平均數比較】

進一步以 ANOVA 檢定進行分析，發現宜蘭辦事處的平均分數較所有辦事處為高；北區分署辦事處的平均分數較桃園辦事處、基隆辦事處、花蓮辦事處、金馬辦事處為高；其餘各辦事處間之差異則不顯著。

四、對各項服務措施之看法

(一)提供臨櫃繳納租金或使用補償金，可用信用卡刷卡繳納的便民措施滿意度分析

【頻次分析】

根據本次調查顯示，受訪者對「提供臨櫃繳納租金或使用補償金，可用信用卡刷卡繳納的便民措施」的滿意度中，有 99.6% 的受訪者表示正面評價，其中非常滿意佔 49.9%，滿意佔 35.7%，還算滿意佔 13.9%。反之則有 0.4% 的受訪者表示負面評價，不太滿意佔 0.3%，非常不滿意佔 0.1%。

Q4-1. 請問您對臨櫃繳納租金或使用補償金，可用信用卡刷卡繳納的便民措施滿不滿意？

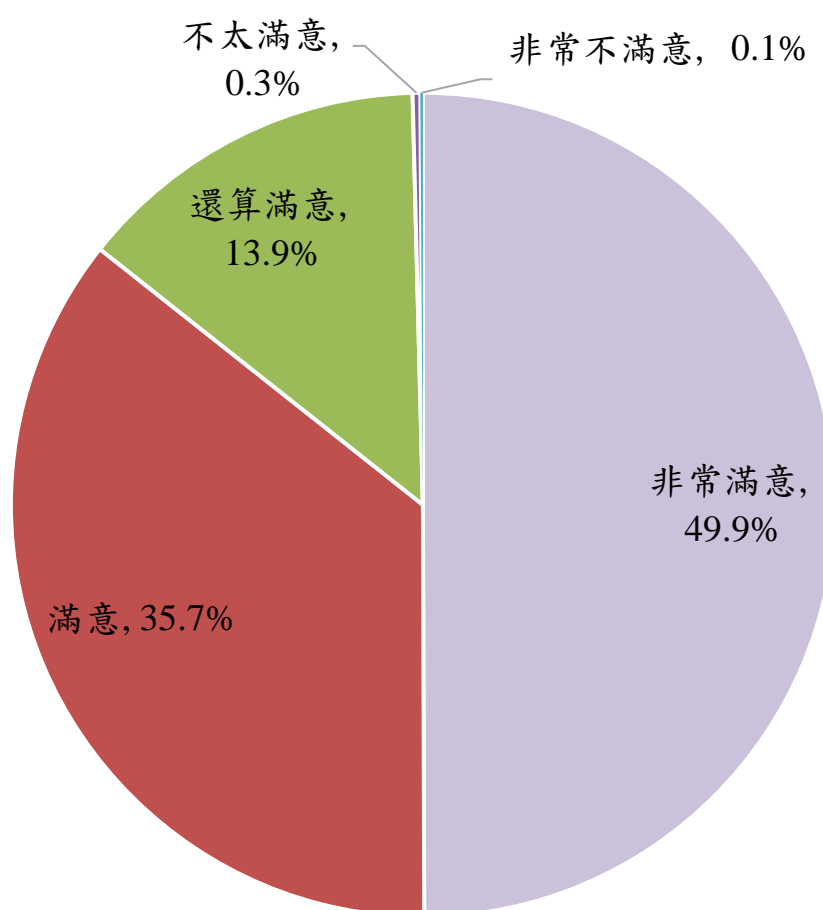


圖 43 提供臨櫃繳納租金或使用補償金，可用信用卡刷卡繳納的便民措施滿意度 (n=997)

【分署及各辦事處比較】

在排除未填答者的情況下，本題以北區分署、桃園辦事處、宜蘭辦事處及金馬辦事處的正面評價比例(100.0%)最高，基隆辦事處的正面評價比例(98.5%)最低。

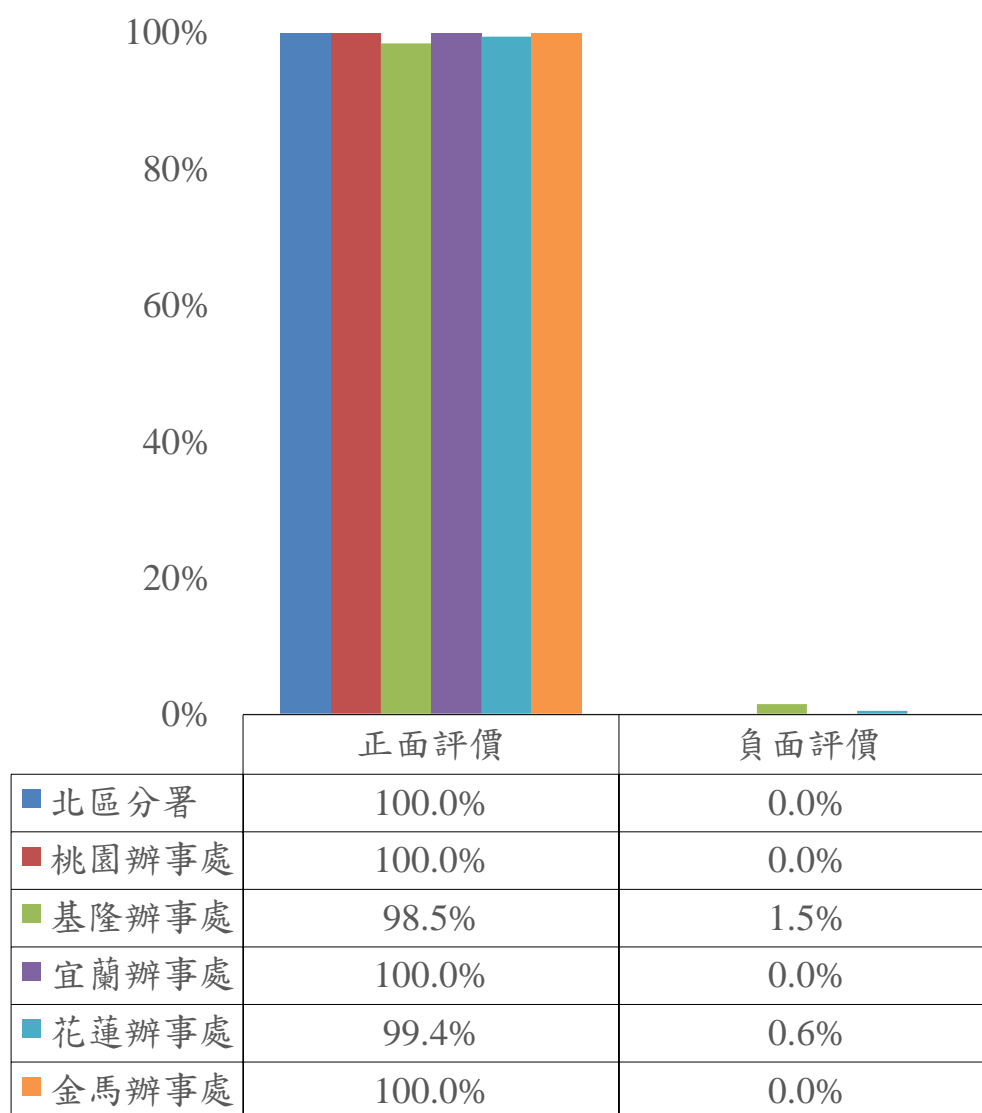
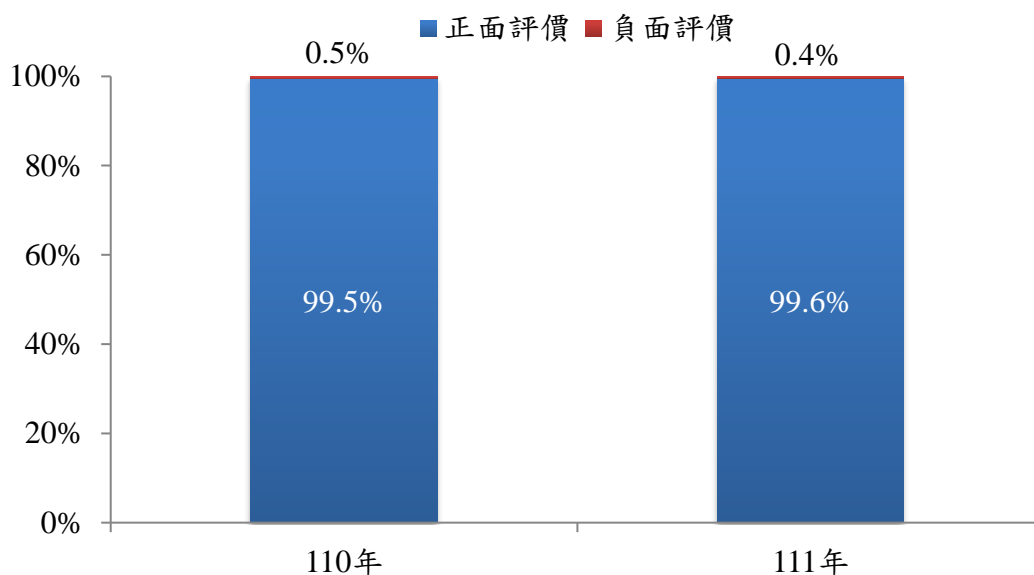


圖 44 受訪者對提供臨櫃繳納租金或使用補償金，可用信用卡刷卡繳納的便民措施滿意度交叉分析 (n=997)

【年度比較】

此題為 110 年新增之題目，故無 109 年之數據。在排除未填答者的情況下，比較 110 年的調查結果，本年度受訪民眾對「提供臨櫃繳納租金或使用補償金，可用信用卡刷卡繳納的便民措施」滿意度給予「正面評價」的比例較去年上升 0.1%，為 99.6%。



【交叉分析】

將受訪者對「提供臨櫃繳納租金或使用補償金，可用信用卡刷卡繳納的便民措施」滿意度與「年齡」、「性別」、「學歷」、「職業」及「地區別」進行交叉分析後發現，其結果不符合統計基本假設(期望值次數低於 5 之比例不得大於 20%)，表示卡方檢定之結果不適合進行推論，故分析結果僅供參考，不加以說明(詳見附表 13)。

【平均數比較】

進一步以 ANOVA 檢定進行分析，發現基隆辦事處的平均分數較北區分署、桃園辦事處、宜蘭辦事處、金馬辦事處為低；宜蘭辦事處的平均分數較北區分署、桃園辦事處、基隆辦事處、花蓮辦事處為高；花蓮辦事處的平均分數較北區分署、宜蘭辦事處、金馬辦事處為低；金馬辦事處的平均分數較桃園辦事處、基隆辦事處、花蓮辦事處為高；桃園辦事處的平均分數較北區分署、宜蘭辦事處、金馬辦事處為低；其餘各辦事處間之差異則不顯著。

【不滿意之原因與建議】

以下列出受訪者在此題表示不滿意之原因與建議：

表 10 111 年度受訪者對服務人員的辦事效率不滿意之原因(n=2)

機關別	對辦事效率不滿意之原因	次數
基隆辦事處	沒有刷卡機	2

(二) 提供跨轄區收件服務的措施滿意度分析

【頻次分析】

根據本次調查顯示，受訪者對「提供跨轄區收件服務的措施」的滿意度中，有 99.9% 的受訪者表示正面評價，其中非常滿意佔 49.0%，滿意佔 40.1%，還算滿意佔 10.9%。另有 0.1% 的受訪者表示負面評價，皆為不太滿意。

Q4-2. 請問您對我們提供跨轄區收件服務的措施滿不滿意？

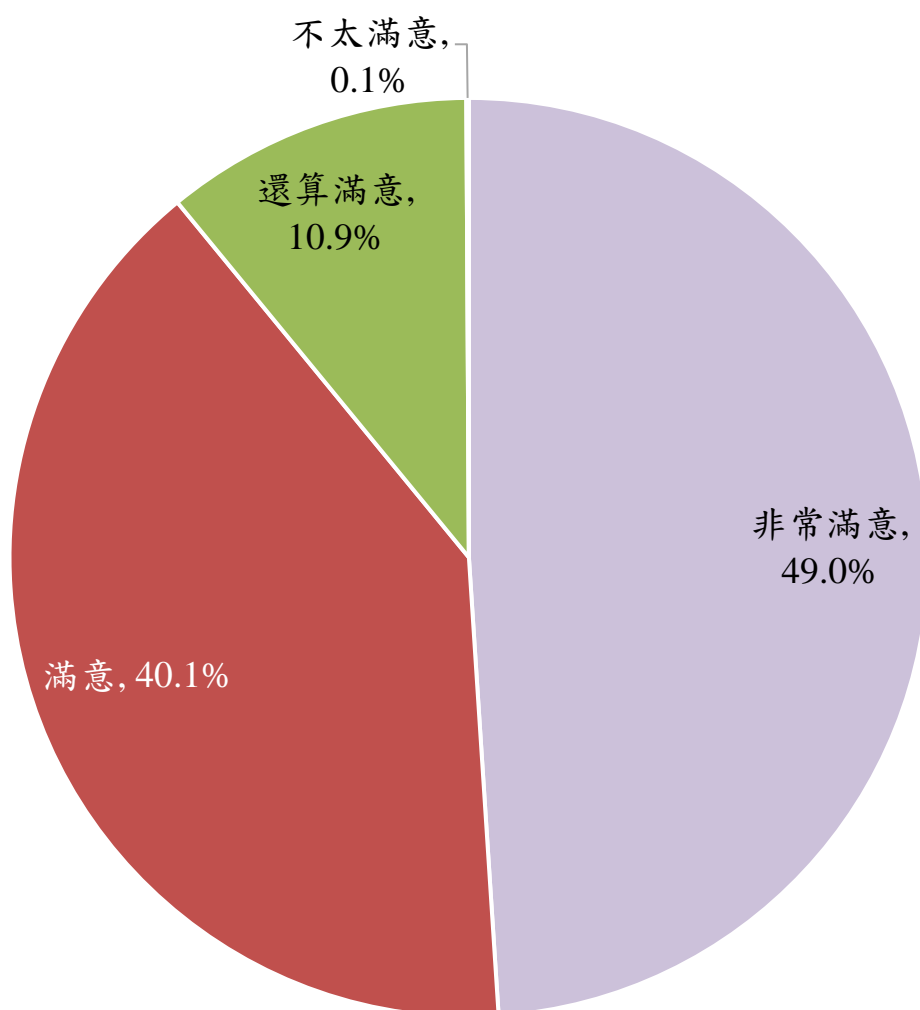


圖 45 提供跨轄區收件服務的措施滿意度 (n=1,115)

【分署及各辦事處比較】

在排除未填答者的情況下，本題以北區分署、桃園辦事處、基隆辦事處、宜蘭辦事處及金馬辦事處的正面評價比例(100.0%)最高，花蓮辦事處的正面評價比例(99.4%)最低。

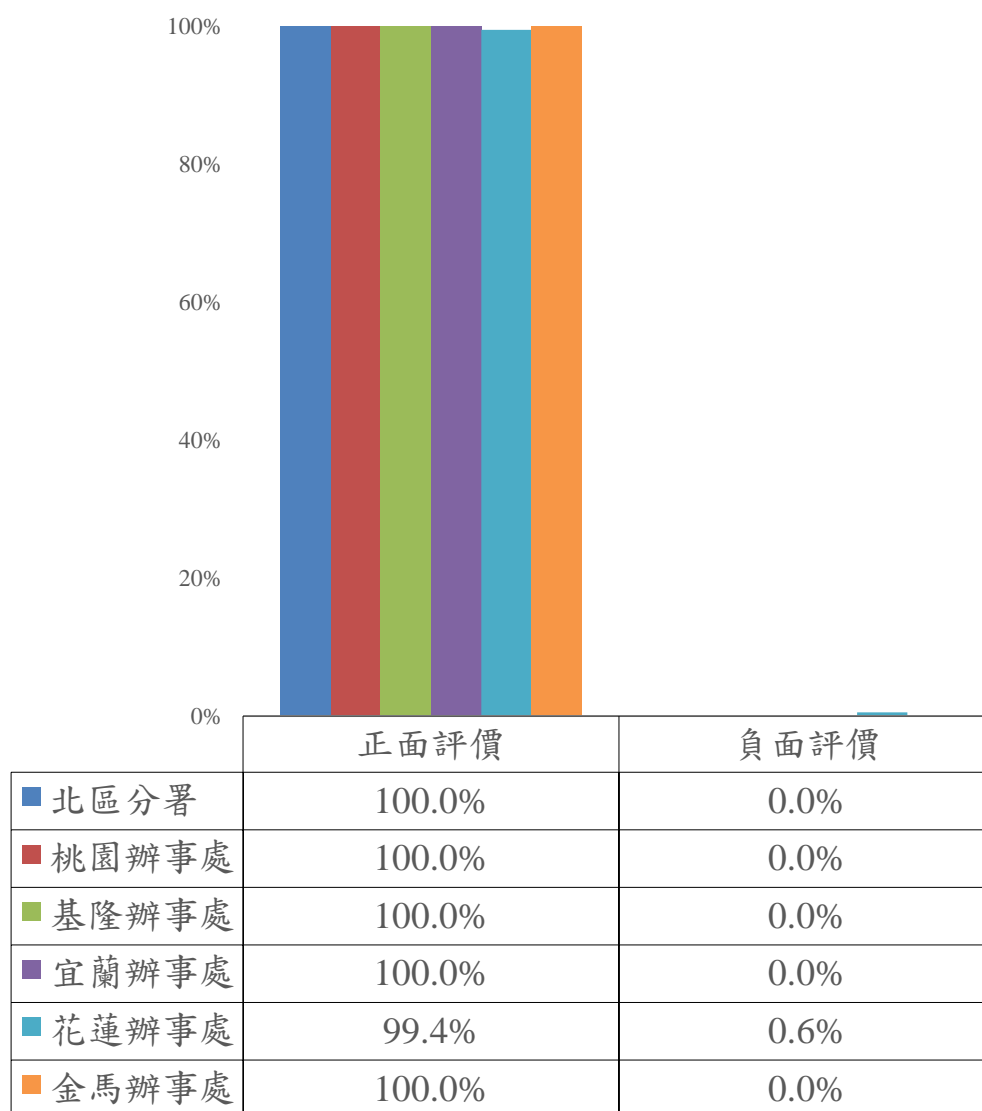


圖 46 受訪者對提供跨轄區收件服務的措施滿意度交叉分析 (n=1,115)

【年度比較】

在排除未填答者的情況下，比較 109 年、110 年的調查結果，受訪民眾對「提供跨轄區收件服務措施」滿意度給予「正面評價」的比例由 100.0% 下降至 99.9%，下降 0.1%。「負面評價」則由 0.0% 上升至 0.1%，下降 0.1%。

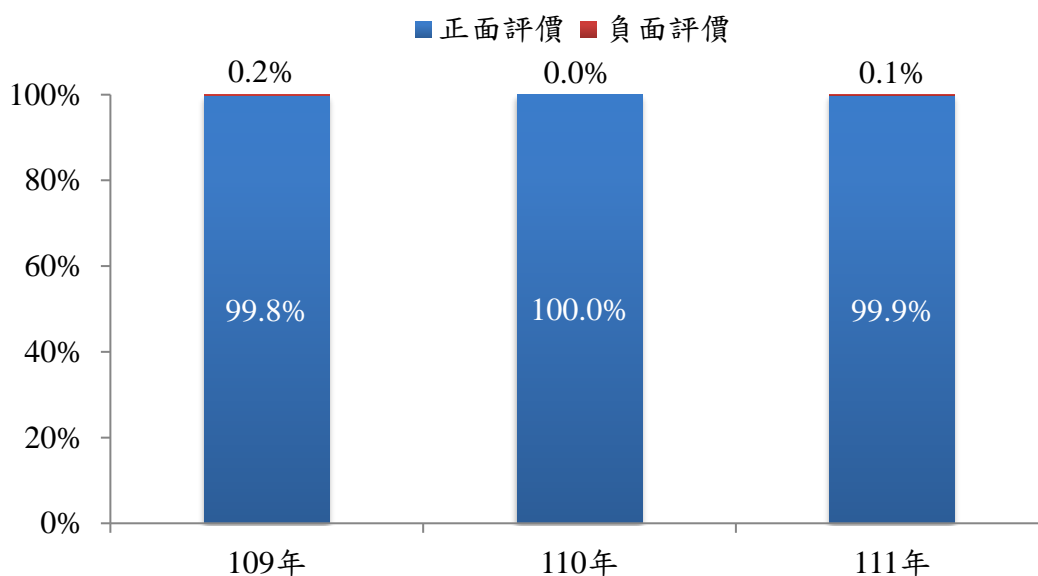


圖 47 受訪者對提供跨轄區收件服務措施滿意度年度分析

【交叉分析】

將受訪者對「提供跨轄區收件服務措施」滿意度在與「年齡」、「性別」、「學歷」、「職業」及「地區別」進行交叉分析後發現，其結果不符合統計基本假設(期望值次數低於 5 之比例不得大於 20%)，表示卡方檢定之結果不適合進行推論，故分析結果僅供參考，不加以說明(詳見附表 14)。

【平均數比較】

進一步以 ANOVA 檢定進行分析，發現北區分署的平均分數較桃園辦事處、基隆辦事處、花蓮辦事處為高；宜蘭辦事處的平均分數較桃園辦事處、基隆辦事處、花蓮辦事處為高；金馬辦事處的平均分數較桃園辦事處、基隆辦事處、花蓮辦事處為高；其餘各辦事處間之差異則不顯著。

(三) 提供申辦國有財產租、購業務免附戶籍謄本之便民服務滿意度分析

【頻次分析】

根據本次調查顯示，受訪者對「提供申辦國有財產租、購業務免附戶籍謄本之便民服務」的滿意度中，有 98.8% 的受訪者表示正面評價，其中非常滿意佔 47.8%，滿意佔 41.7%，還算滿意佔 10.4%。反之則有 0.2% 的受訪者表示負面評價，不太滿意佔 0.2%。

Q4-3. 請問您對我們提供申辦國有財產租、購業務免附戶籍謄本的便民服務滿不滿意？

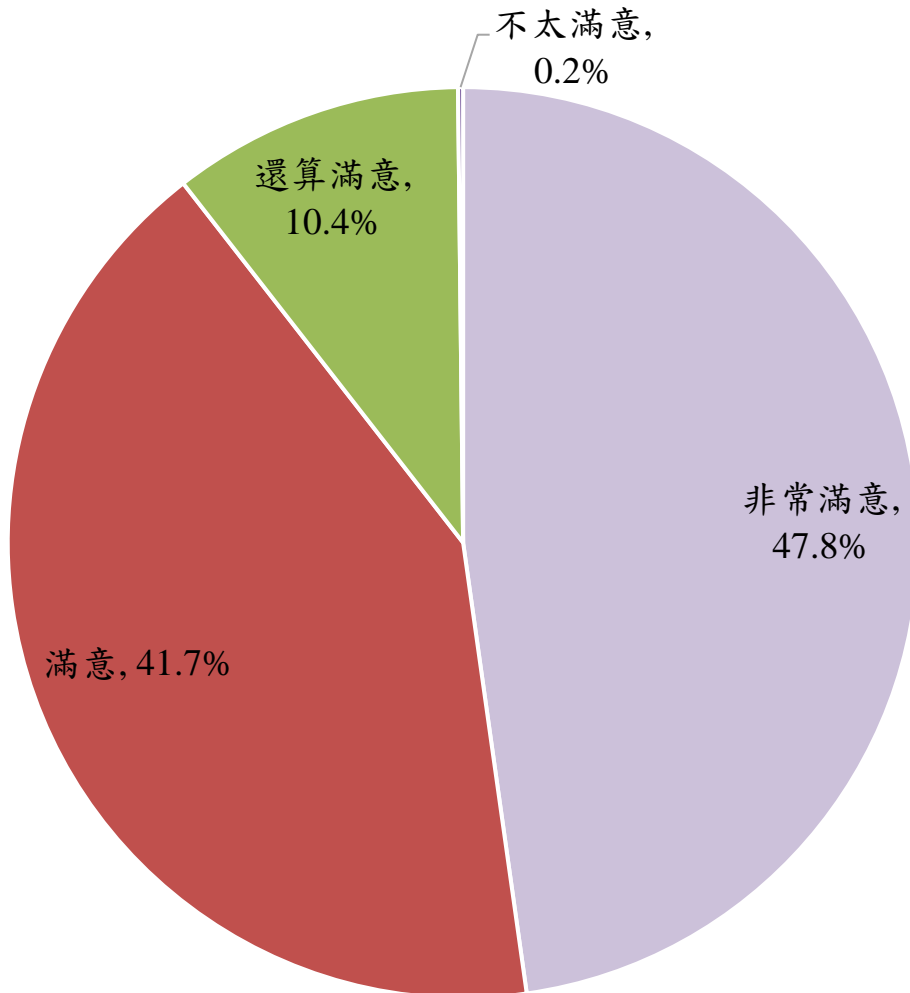


圖 48 提供申辦國有財產租、購業務免附戶籍謄本之便民服務滿意度 (n=1,120)

【分署及各辦事處比較】

在排除未填答者的情況下，本題以北區分署、基隆辦事處、宜蘭辦事處及金馬辦事處的正面評價比例(100.0%)最高，桃園辦事處的正面評價比例(99.2%)最低。

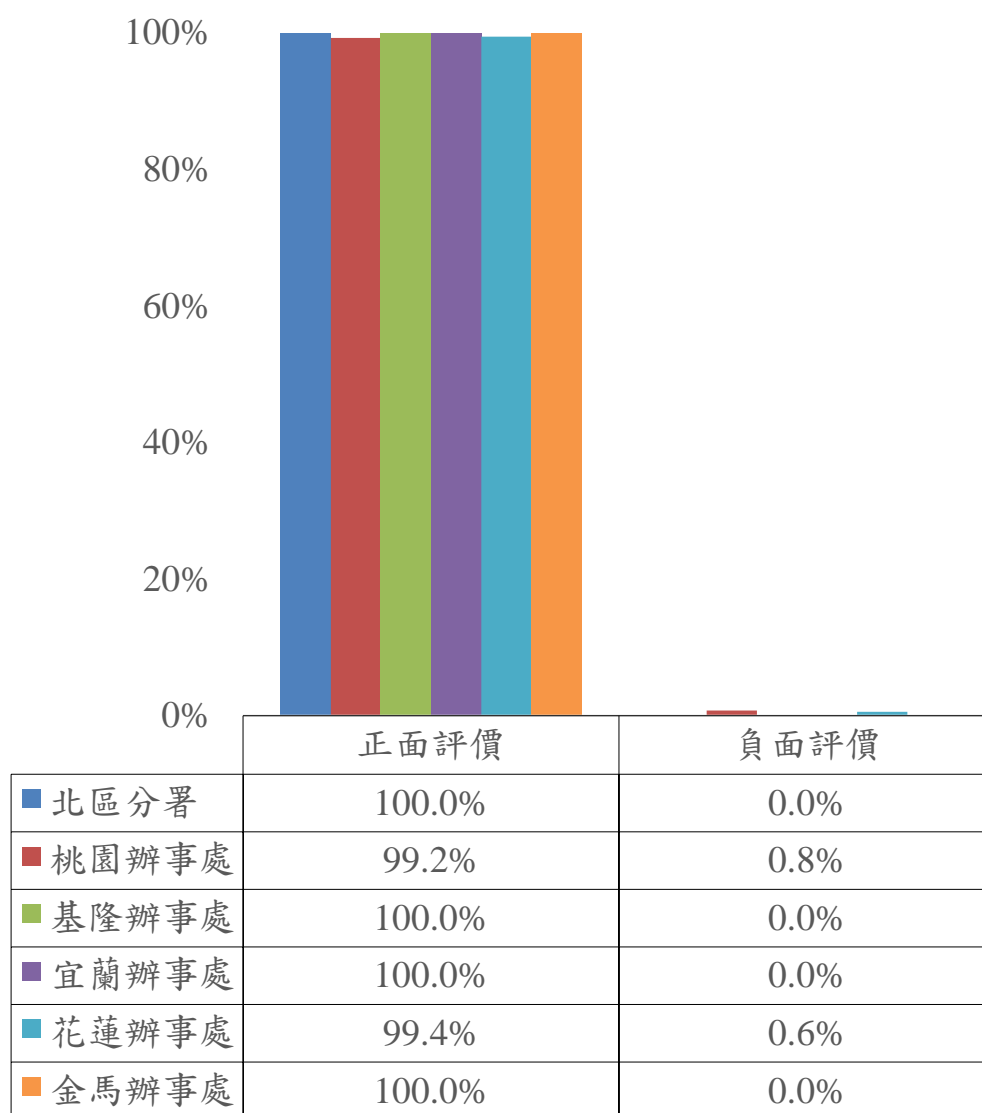


圖 49 受訪者對提供申辦國有財產租、購業務免附戶籍謄本之便民服務滿意度交叉分析 (n=1,120)

【年度比較】

在排除未填答者的情況下，比較 109 年、110 年的調查結果，本年度受訪民眾對「提供申辦國有財產租、購業務免附戶籍謄本之便民服務」滿意度給予「正面評價」的比例維持在 99.8%。

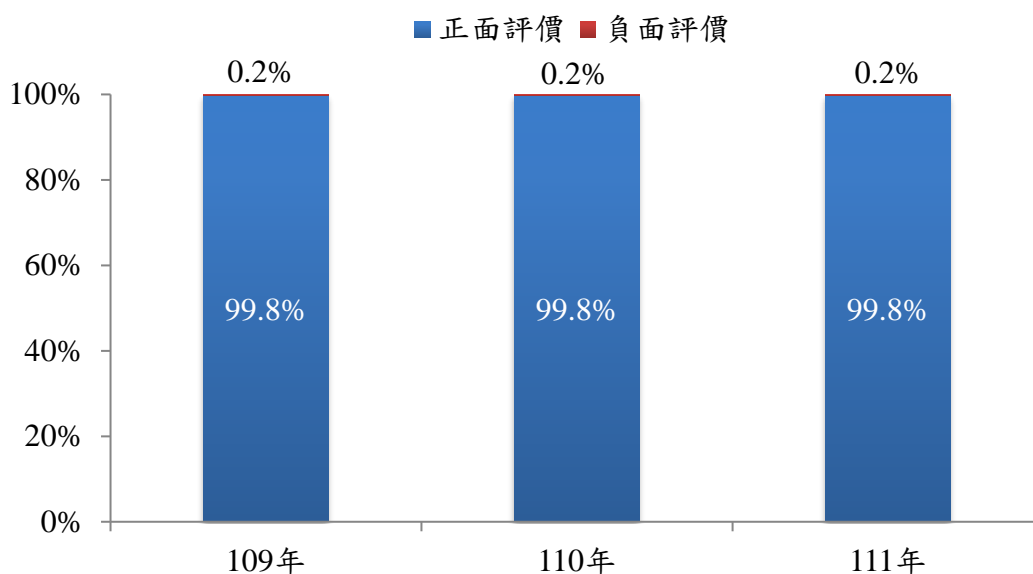


圖 50 受訪者對提供申辦國有財產租、購業務免附戶籍謄本之便民服務滿意度年度分析

【交叉分析】

將受訪者對「提供申辦國有財產租、購業務免附戶籍謄本之便民服務」滿意度在與「年齡」、「性別」、「學歷」、「職業」及「地區別」進行交叉分析後發現，其結果不符合統計基本假設(期望值次數低於 5 之比例不得大於 20%)，表示卡方檢定之結果不適合進行推論，故分析結果僅供參考，不加以說明(詳見附表 15)。

【平均數比較】

進一步以 ANOVA 檢定進行分析，發現北區分署的平均分數較桃園辦事處、基隆辦事處、花蓮辦事處為高；宜蘭辦事處的平均分數較桃園辦事處、基隆辦事處、花蓮辦事處為高；金馬辦事處的平均分數較基隆辦事處、花蓮辦事處為低；其餘各辦事處間之差異則不顯著。

(四) 提供網路看屋、開標實況網路直播的服務滿意度分析

【頻次分析】

根據本次調查顯示，受訪者對「提供網路看屋、開標實況網路直播的服務滿意度分析」的滿意度中，有 99.7% 的受訪者表示正面評價，其中非常滿意佔 43.0%，滿意佔 42.6%，還算滿意佔 14.1%。反之則有 0.3% 的受訪者表示負面評價，皆為不太滿意。

Q4-4. 請問您對我們網站提供網路看屋（720 度環景看屋）、開標實況網路直播的服務滿不滿意？

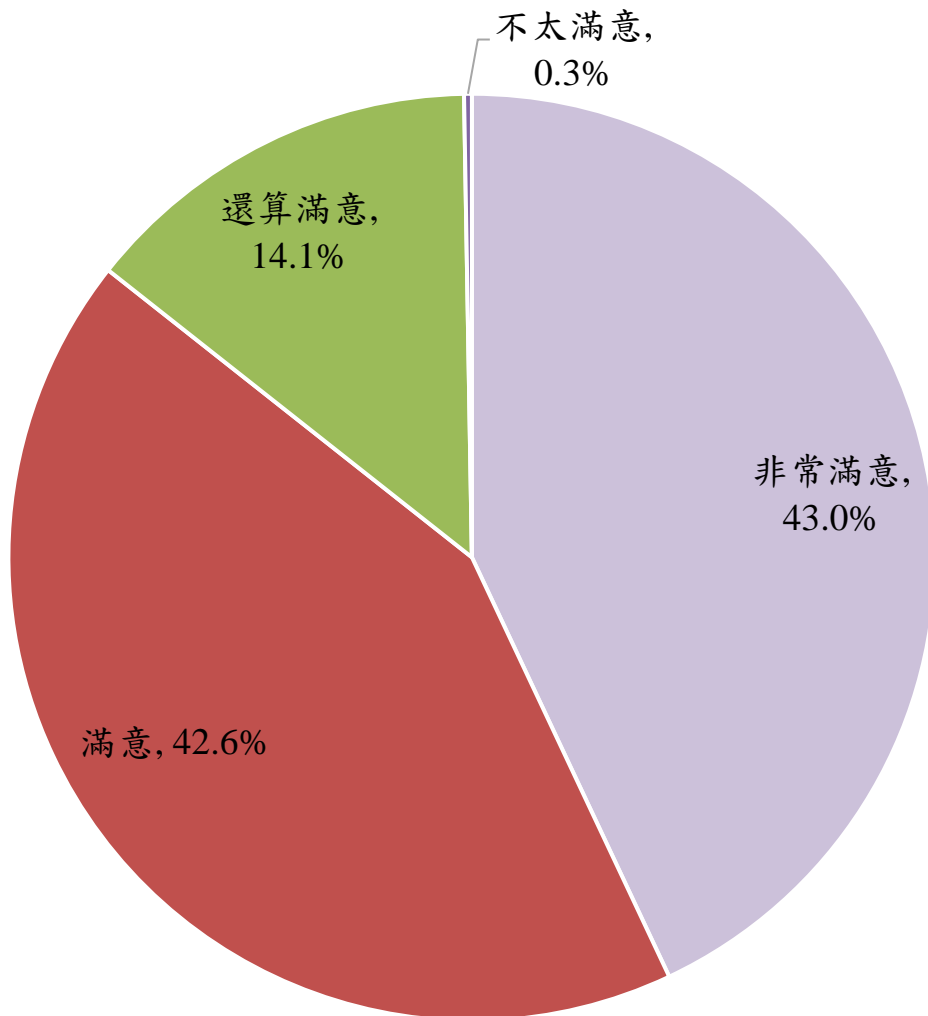


圖 51 提供網路看屋、開標實況網路直播的服務滿意度 (n=1,107)

【分署及各辦事處比較】

在排除未填答者的情況下，本題以北區分署、基隆辦事處、宜蘭辦事處及金馬辦事處的正面評價比例(100.0%)最高，桃園辦事處的正面評價比例(99.2%)最低。

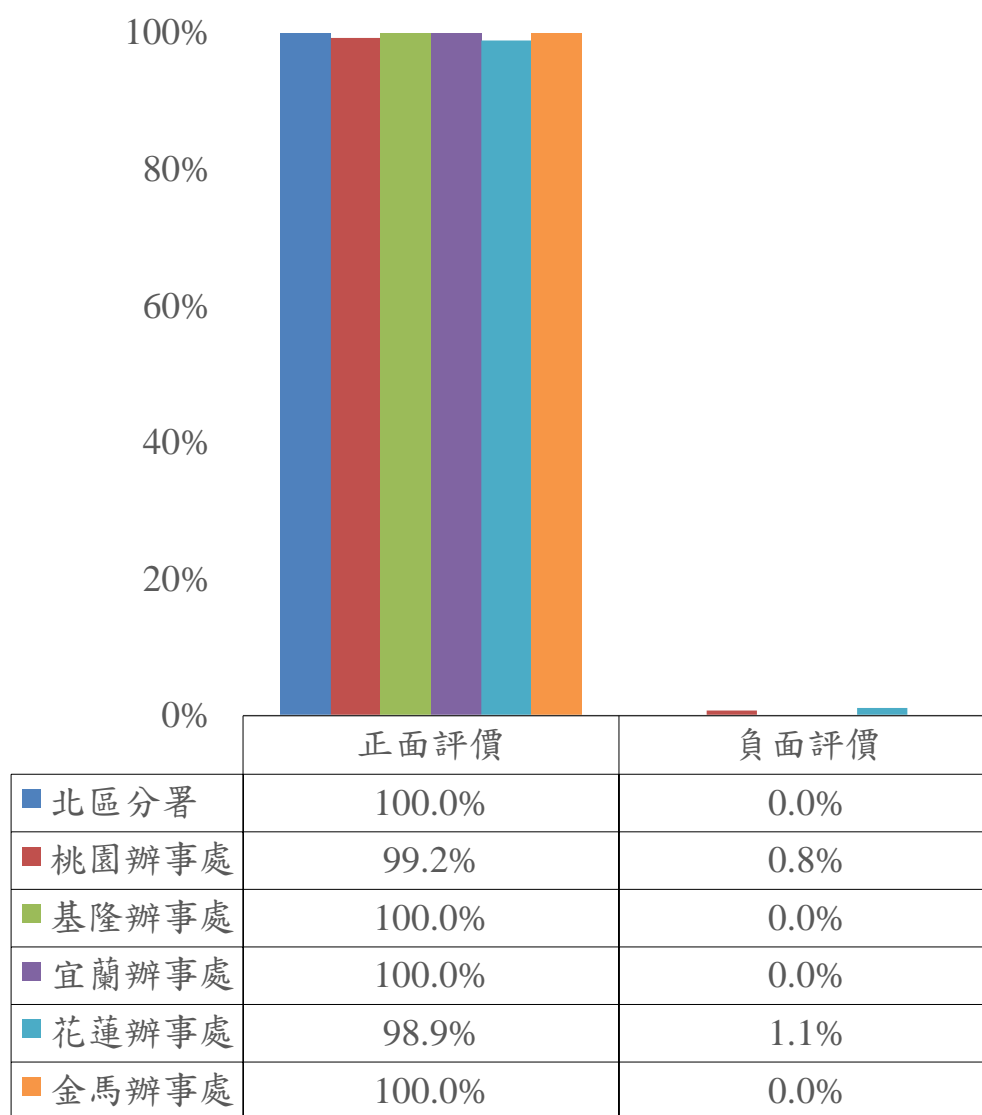


圖 52 受訪者對提供網路看屋、開標實況網路直播的服務滿意度交叉分析 (n=1,107)

【年度比較】

在排除未填答者的情況下，比較 109 年、110 年的調查結果，本年度受訪民眾對「提供網路看屋、開標實況網路直播的服務」滿意度給予「正面評價」較去年持平，為 99.7%。

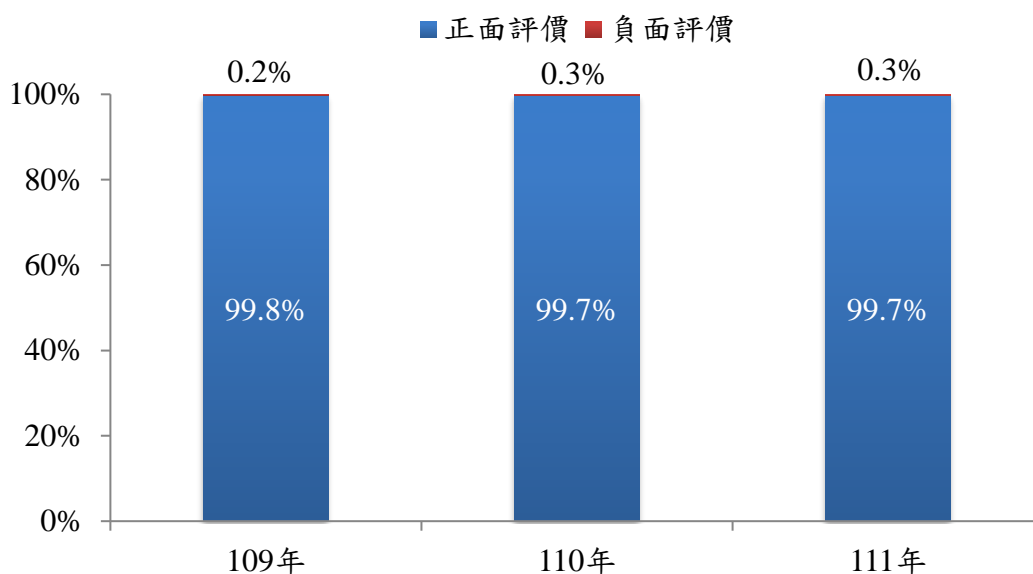


圖 53 受訪者對提供網路看屋、開標實況網路直播的服務滿意度年度分析

【交叉分析】

將受訪者對「提供網路看屋、開標實況網路直播的服務」滿意度在與「年齡」、「性別」、「學歷」、「職業」及「地區別」進行交叉分析後發現，其結果不符合統計基本假設(期望值次數低於 5 之比例不得大於 20%)，表示卡方檢定之結果不適合進行推論，故分析結果僅供參考，不加以說明(詳見附表 16)。

【平均數比較】

進一步以 ANOVA 檢定進行分析，發現北區分署的平均分數較桃園辦事處、基隆辦事處、花蓮辦事處為高；宜蘭辦事處的平均分數較桃園辦事處、基隆辦事處、花蓮辦事處為高；金馬辦事處的平均分數較基隆辦事處、花蓮辦事處為高；其餘各辦事處間之差異則不顯著。

五、整體看法

(一) 建議或需改進項目分析

【頻次分析】

根據本次調查顯示，有 0.9% 的受訪者對國產署北區分署或所屬之辦事處提出施政意見及建議，沒有提出意見及建議的受訪者則佔 99.6%。在提出意見及建議的受訪者當中，對基隆辦事處提出意見者之比例佔 50.0% 為最高，其後依序為北區分署(25.0%)及桃園辦事處(25.0%)，而本次未有受訪者對宜蘭辦事處、金馬辦事處及花蓮辦事處提出意見與建議。

Q5. 請問您對國有財產署北區分署或其辦事處有沒有任何建議或需改進的地方？

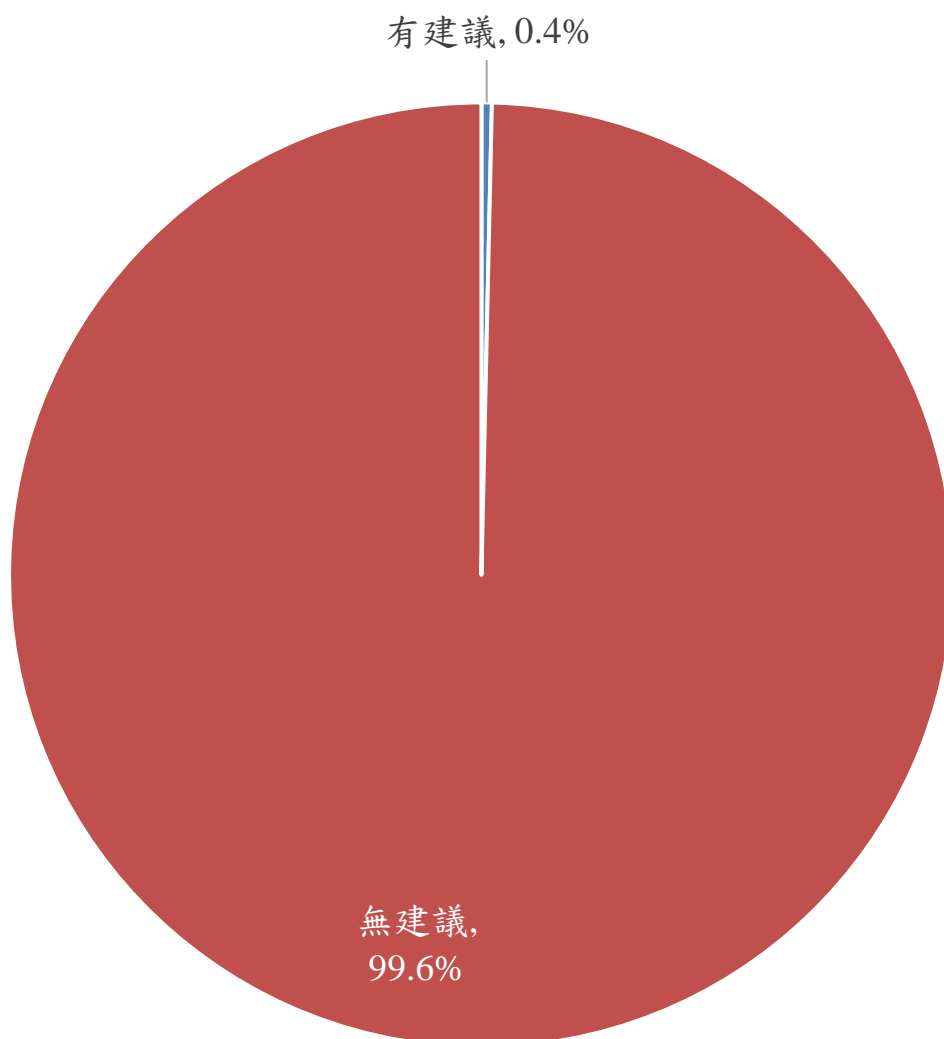


圖 54 受訪者提出其他意見及建議情形 (n=1,130)

依照建議對象，進一步分析受訪者建議事項，請參考列表如下：

表 11 受訪者對施政之其他意見或建議事項(n=4)

建議對象	建議內容	次數
北區分署(n=1)	建議在民眾電話詢問時，服務態度更熱情些	1
桃園辦事處(n=1)	希望可以在天氣炎熱時開空調	1
基隆辦事處(n=2)	對小禮物的品質不滿意	2

陸、結論與建議

一、民眾對洽公環境各項目正面評價連續三年超過九成八，顯示洽公環境在近年維持高水準之服務品質

根據調查結果顯示，洽公環境的各項目正面評價已連續三年皆超過九成八，顯示洽公環境各項目近年皆維持在高水準之服務品質。

若與 109 年、110 年進行比較，則會發現「對盥洗室的环境衛生」的滿意度為歷年來最低，應適時檢視設施品質。「服務台及休息區所提供的飲水機、老花眼鏡、血壓計及文具用品等服務設施」較 110 年有所提升；「辦公場所的櫃檯、服務台、書寫台的高度和座椅」則為歷年來最高，應繼續保持。

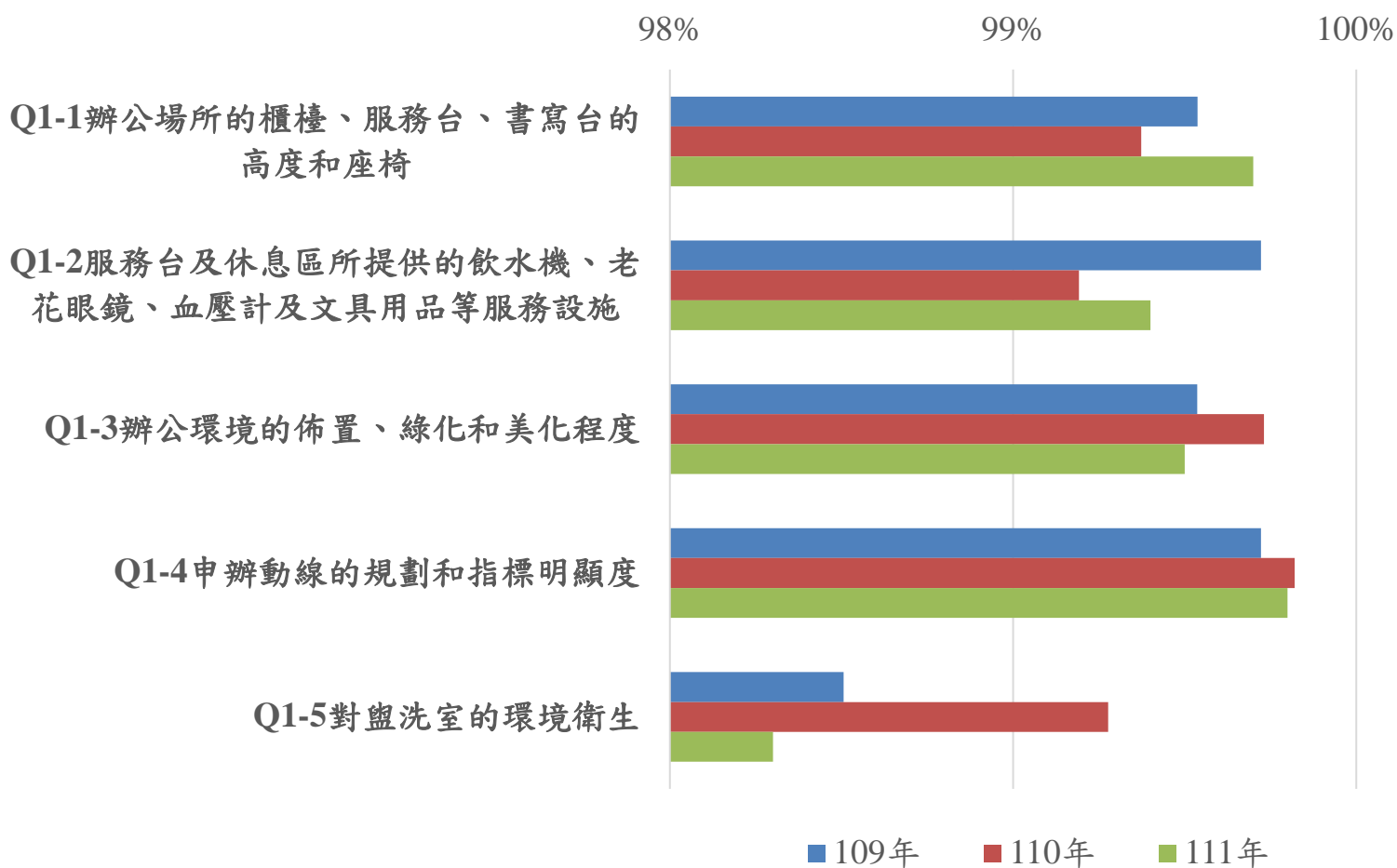


圖 55 洽公環境正面評價年度比較

二、民眾對服務人員服務禮儀各項目的正面評價已連續三年超過九成九，顯示服務禮儀在近年維持高水平之服務水準

根據調查結果顯示，在服務禮儀方面，各項目之正面評價已經連續三年超過九成九，顯示服務禮儀之各項目近年皆維持高水平之服務水準。

進一步分析則會發現，「服務人員接聽電話的禮貌」及「服務人員的服裝儀容整潔」和「服務人員的服務態度」和前兩年相比均有所下降，其中「服務人員接聽電話的禮貌」較前兩年下降了 0.5 個百分點，另有北區分署受訪者提出「在民眾電話詢問時，服務態度可以更熱情些，之前打電話覺得很冷淡，不想回應太多民眾的問題」，建議可從此方向進行檢討精進。

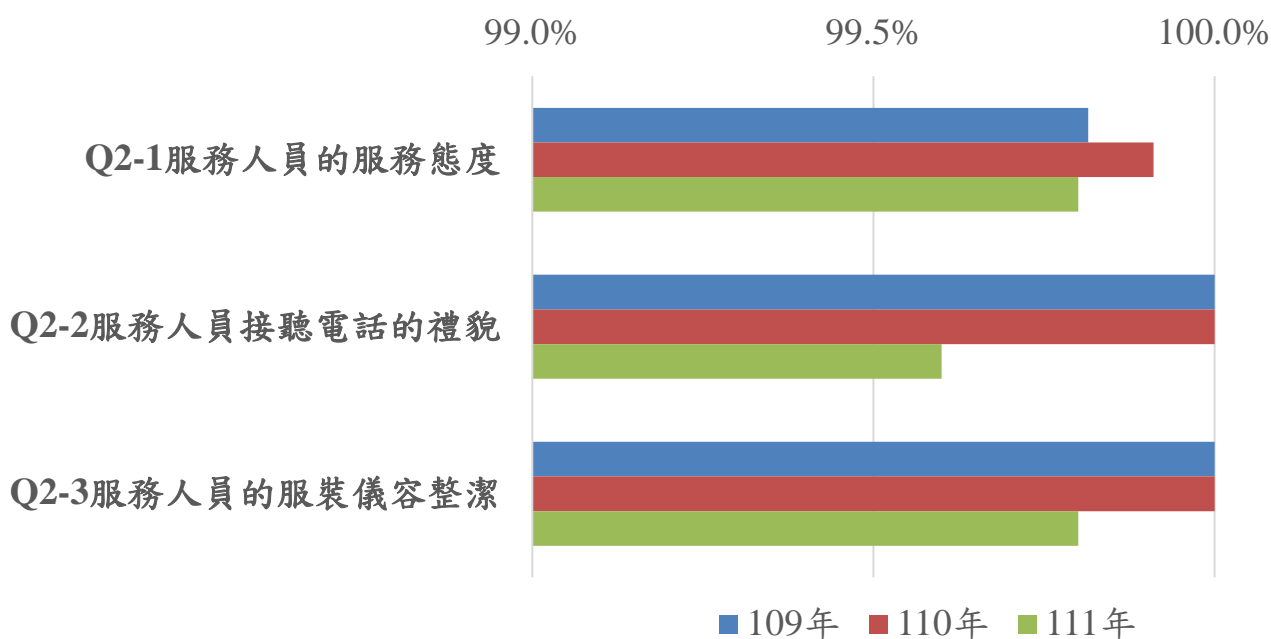


圖 56 服務禮儀正面評價年度比較

三、 服務專業性各項目的正面評價已連續三年皆超過九成九，顯示服務專業性在近年維持高水平之服務水準

根據本次調查結果顯示，本次在服務專業度方面，各項目皆連續三年正面評價達九成九，顯示服務措施之各項目在近年維持高水平之服務水準。

進一步分析則會發現，除「服務人員的辦事效率」項目較去年有所提升，其餘項目皆較去年表現有所下降，應注意服務專業的維持。整體而言，本年度之各項服務措施表現優秀，應持續保持。

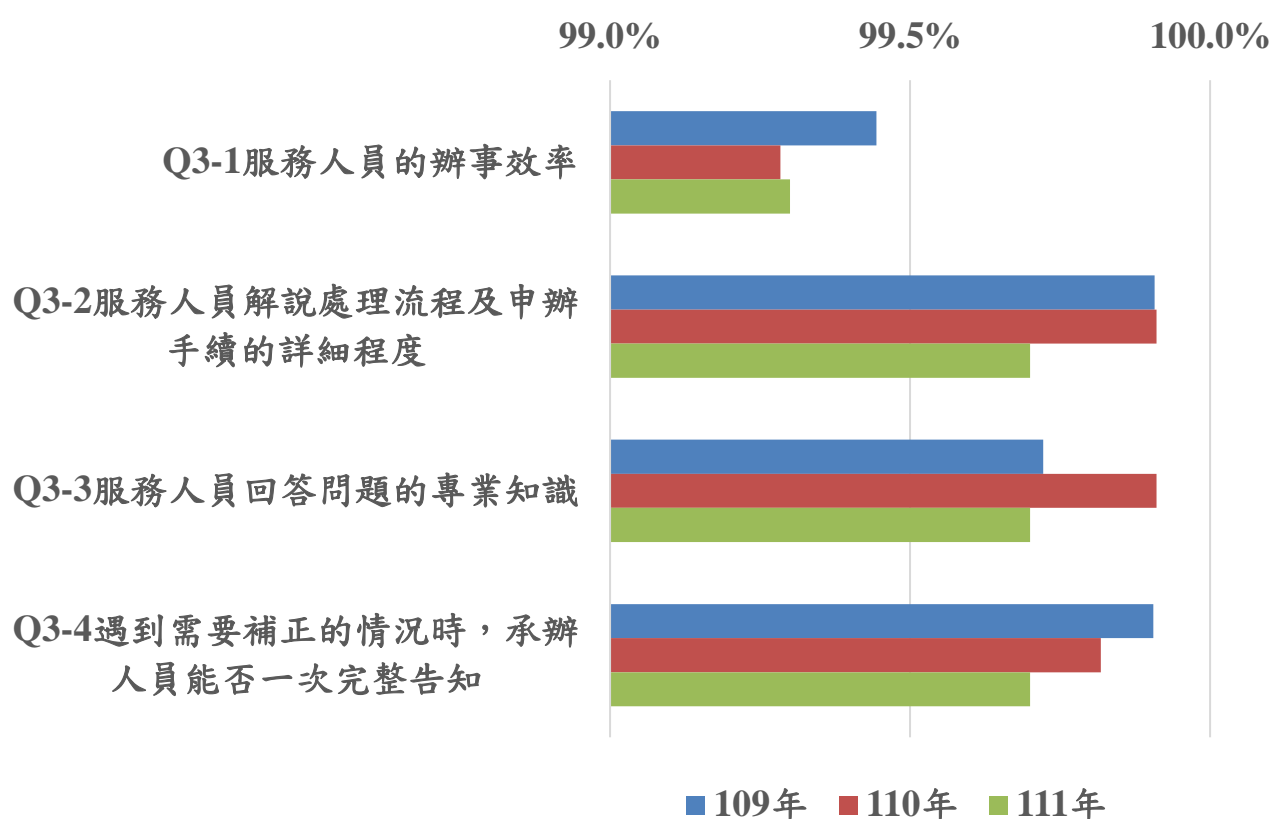


圖 57 服務措施正面評價年度比較

四、服務措施各項目之正面評價皆連續三年超過九成九，顯示服務專業度在近年維持高水準之服務品質

根據本次調查結果，在服務措施方面，各項目的正面評價已連續三年超過九成九，顯示服務專業度之各項目在近年維持高水準之服務品質。

進一步分析則會發現，關於「提供臨櫃繳納租金或使用補償金，可用信用卡刷卡繳納的便民措施」較去年有所提升，另有基隆辦事處的受訪者指出「無此便民措施」、「無此服務」，應注意該措施有無被徹底落實。整體而言，綜合表現較前兩年差異不大。

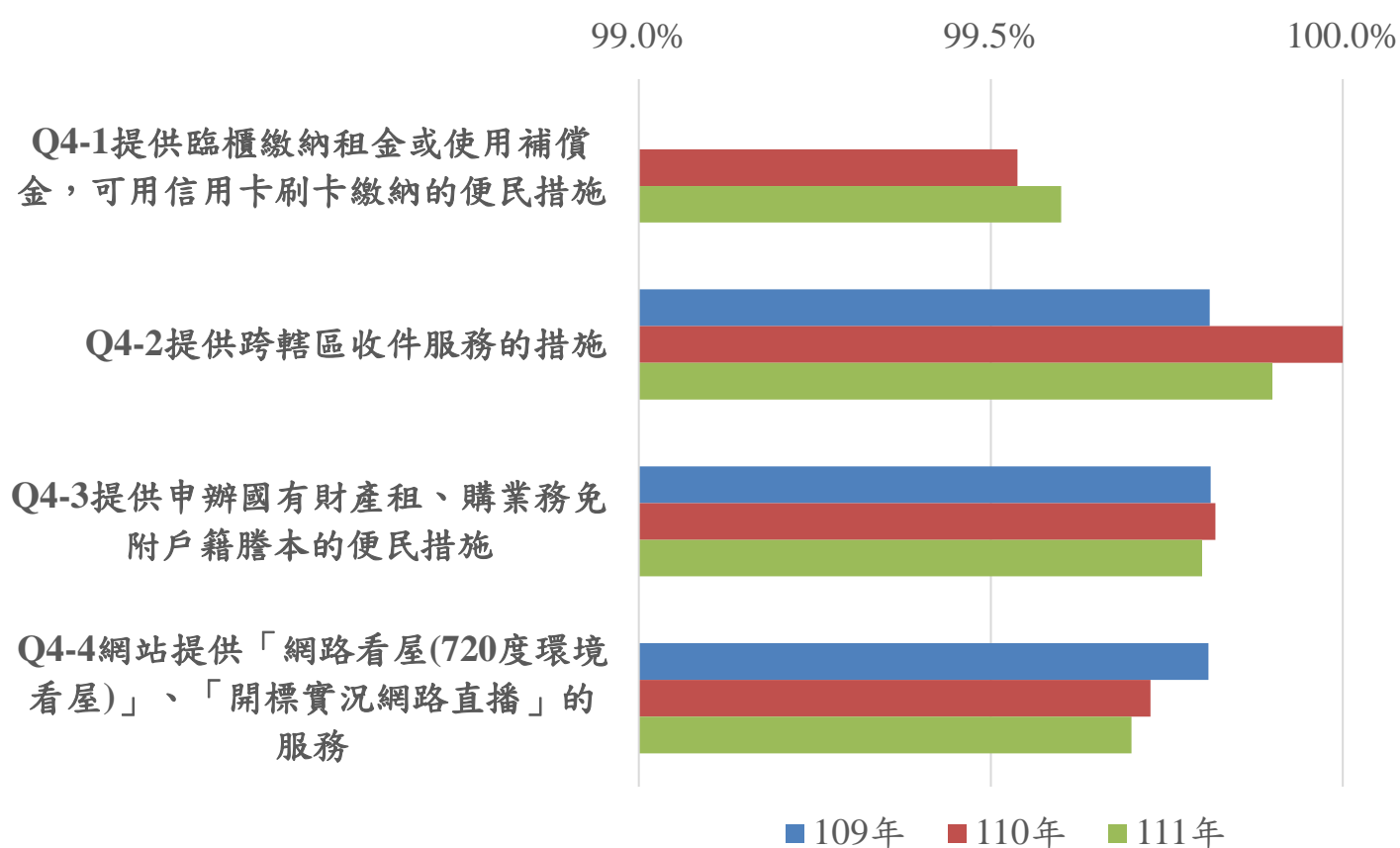


圖 58 服務專業性正面評價年度比較

五、 整體而言，宜蘭辦事處獲得 15 項目之最高滿意程度，為各單位中表現最佳，其餘各辦事處之平均分數得分亦有 4.0 分以上，顯示多數民眾對各辦事處的表现感到滿意

宜蘭辦事處在本次調查的 16 個項目中，除「提供申辦國有財產租、購業務免附戶籍謄本的便民措施」一項以外，其餘項目平均分數皆為最高，顯示宜蘭辦事處在本年度的表現相對較佳。

然而其餘各辦事處所獲得之平均分數大多至少有 4.0 分，顯示多數民眾對各辦事處之表現仍是感到滿意。

表 12 北區分署及各辦事處之各項目平均分數⁵

洽公環境	北區分署	桃園辦事處	基隆辦事處	宜蘭辦事處	花蓮辦事處	金馬辦事處
Q1-1 辦公場所的櫃檯、服務台、書寫台的高度和座椅	4.53	4.34	4.14	4.81	4.23	4.55
Q1-2 服務台及休息區所提供的飲水機、老花眼鏡、血壓計及文具用品等服務設施	4.41	4.24	4.08	4.85	4.20	4.64
Q1-3 辦公環境的佈置、綠化和美化程度	4.47	4.25	4.03	4.82	4.20	4.62
Q1-4 申辦動線的規劃和指標明顯度	4.49	4.26	4.08	4.81	4.22	4.69
Q1-5 盥洗室的環境衛生	4.29	4.40	3.99	4.83	4.17	4.60
服務專業性	北區分署	桃園辦事處	基隆辦事處	宜蘭辦事處	花蓮辦事處	金馬辦事處
Q2-1 服務人員的服務態度	4.59	4.37	4.22	4.86	4.44	4.55
Q2-2 服務人員接聽電話的禮貌	4.50	4.38	4.22	4.83	4.35	4.74
Q2-3 服務人員的服裝儀容整潔	4.56	4.33	4.22	4.87	4.30	4.52
服務措施	北區分署	桃園辦事處	基隆辦事處	宜蘭辦事處	花蓮辦事處	金馬辦事處
Q3-1 服務人員的辦事效率	4.58	4.32	3.97	4.80	4.36	4.57
Q3-2 服務人員解說處理流程及申辦手續的詳細程度	4.60	4.37	4.12	4.82	4.36	4.60
Q3-3 服務人員回答問題的專業知識	4.59	4.37	4.15	4.83	4.34	4.43
Q3-4 遇到需要補正的情況時，承辦人員能否一次完整告知	4.59	4.29	4.10	4.79	4.28	4.24
Q4-1 提供臨櫃繳納租金或使用補償金，可用信用卡刷卡繳納的便民措施	4.53	4.21	3.90	4.80	4.06	4.64
Q4-2 提供跨轄區收件服務的措施	4.58	4.22	4.06	4.67	4.16	4.64
Q4-3 提供申辦國有財產租、購業務免附戶籍謄本的便民措施	4.60	4.28	4.08	4.55	4.17	4.57
Q4-4 網站提供「網路看屋(720 度環境看屋)」、「開標實況網路直播」的服務	4.52	4.17	4.00	4.53	4.01	4.38

⁵黃色標記字為該項目中，滿意程度相對較高之單位。

柒、附錄

一、問卷

(一) 請教您對洽公環境的看法

1. 請問您對辦公場所的櫃檯、服務台、書寫台的高度和座椅滿不滿意？(n=1,126)

- (53.6%) 非常滿意
- (36.5%) 滿意
- (9.7%) 還算滿意
- (0.3%) 不太滿意
- (0.0%) 非常不滿意

(不滿意的原因：_____)

2. 請問您對服務台及休息區所提供的飲水機、老花眼鏡、血壓計及文具用品等服務設施滿不滿意？(n=1,128)

- (51.6%) 非常滿意
- (36.1%) 滿意
- (11.7%) 還算滿意
- (0.6%) 不太滿意
- (0.0%) 非常不滿意

(不滿意的原因：_____)

3. 請問您對辦公環境的佈置、綠化和美化程度滿不滿意？(n=1,126)

- (50.9%) 非常滿意
- (37.0%) 滿意
- (11.5%) 還算滿意
- (0.5%) 不太滿意
- (0.0%) 非常不滿意

(不滿意的原因：_____)

4. 請問您對申辦動線的規劃和指標明顯度滿不滿意？(n=1,130)

- (51.2%) 非常滿意
- (38.7%) 滿意
- (10.0%) 還算滿意
- (0.2%) 不太滿意
- (0.0%) 非常不滿意

(不滿意的原因：_____)

5. 請問您對盥洗室的环境衛生滿不滿意？(n=1,122)

- (49.7%) 非常滿意
- (36.5%) 滿意
- (12.1%) 還算滿意
- (1.4%) 不太滿意
- (0.3%) 非常不滿意

(不滿意的原因：_____)

(二) 請教您對工作人員服務禮儀的看法

1. 請問您對服務人員的服務態度滿不滿意？(n=1,128)

- (58.8%) 非常滿意
- (34.1%) 滿意
- (6.9%) 還算滿意
- (0.2%) 不太滿意
- (0.0%) 非常不滿意

(不滿意的原因：_____)

2. 請問您對服務人員接聽電話的禮貌滿不滿意？(n=1,126)

- (55.4%) 非常滿意
- (37.4%) 滿意
- (7.0%) 還算滿意
- (0.2%) 不太滿意
- (0.0%) 非常不滿意

(不滿意的原因：_____)

3. 請問您對服務人員的服裝儀容整潔滿不滿意？(n=1,129)

- (55.0%) 非常滿意
- (37.6%) 滿意
- (7.3%) 還算滿意
- (0.0%) 不太滿意
- (0.0%) 非常不滿意

(不滿意的原因：_____)

(三) 請教您對工作人員服務專業性的看法

1. 請問您對服務人員的辦事效率滿不滿意？(n=1,129)

- (53.8%) 非常滿意
- (36.0%) 滿意
- (9.5%) 還算滿意
- (0.7%) 不太滿意
- (0.0%) 非常不滿意

(不滿意的原因：_____)

2. 請問您對服務人員解說處理流程及申辦手續的詳細程度滿不滿意？(n=1,127)

- (55.7%) 非常滿意
- (36.7%) 滿意
- (7.3%) 還算滿意
- (0.3%) 不太滿意
- (0.0%) 非常不滿意

(不滿意的原因：_____)

3. 請問您對服務人員回答問題的專業知識(含法令)滿不滿意？(n=1,129)

- (55.6%) 非常滿意
- (36.2%) 滿意

- (7.3%) 還算滿意
- (0.3%) 不太滿意
- (0.0%) 非常不滿意

(不滿意的原因：_____)

4. 請問您在洽辦業務，遇到需要補正的情況時，承辦人員能否一次完整告知？

(n=1,095)

- (52.6%) 非常滿意
- (37.3%) 滿意
- (9.9%) 還算滿意
- (0.3%) 不太滿意
- (0.0%) 非常不滿意

(不滿意的原因：_____)

(四) 請教您對各項服務措施的看法

1. 請問您對臨櫃繳納租金或使用補償金，可用信用卡刷卡繳納的便民措施滿不滿意？

(n=997)

- (49.9%) 非常滿意
- (35.7%) 滿意
- (13.9%) 還算滿意
- (0.3%) 不太滿意
- (0.1%) 非常不滿意

(不滿意的原因：_____)

2. 請問您對我們提供跨轄區收件服務的措施滿不滿意？(n=1,115)

- (49.0%) 非常滿意
- (40.1%) 滿意
- (10.9%) 還算滿意
- (0.1%) 不太滿意
- (0.0%) 非常不滿意

(不滿意的原因：_____)

3. 請問您對我們提供申辦國有財產租、購業務免附戶籍謄本的便民措施滿不滿意？

(n=1,120)

- (47.8%) 非常滿意
- (41.7%) 滿意
- (10.4%) 還算滿意
- (0.2%) 不太滿意
- (0.0%) 非常不滿意

(不滿意的原因：_____)

4. 請問您對我們網站提供網路看屋(720度環景看屋)、開標實況網路直播的服務滿不滿意？(n=1,107)

- (43.0%) 非常滿意
- (42.6%) 滿意

- (14.1%) 還算滿意
- (0.3%) 不太滿意
- (0.0%) 非常不滿意

(不滿意的原因：_____)

(五) 請問您對國有財產署北區分署或其辦事處有沒有任何建議或需改進的地方？

****最後，我們想請教您一些個人的問題****

(本資料僅供本分署研究分析及業務改進參考之用，不作其他用途。)

1. 請問您目前幾歲？(n=1,120)

- (1.5%) 20歲以下(不含20歲) (11.8%) 20~29歲
- (18.9%) 30~39歲 (19.5%) 40~49歲
- (25.4%) 50~59歲 (20.9%) 60歲以上
- (2.0%) 拒答

2. 性別？(n=940)

- (45.9%) 男 (53.8%) 女
- (0.3%) 其他

3. 請問您最高的學歷是什麼？(n=1,110)

- (5.5%) 國小及以下 (9.8%) 國、初中 (19.6%) 高中、職
- (17.5%) 專科 (36.4%) 大學、學院 (6.7%) 研究所以上
- (4.5%) 拒答

4. 請問您目前的職業是什麼？(n=1,107)

- (7.8%) 管理層(如企業主管、企業經理等)
- (27.3%) 行政人員(如辦事員、出納員、科員等)
- (11.3%) 專業人員(如地政士、醫師、律師、法官、建築師、科學家、大學老師或校長等)
- (10.4%) 技術人員(如技工、水電工、美髮師、裁縫師等)
- (7.3%) 農林漁牧業工作人員
- (6.9%) 體力工與非技術人員(如搬運工人、加油站服務員、工友、警衛、管理員、送貨員等)
- (29.1%) 其他(如無工作或待業中、或無法歸類者等)

二、交叉表

附表 1 Q1-1.請問您對辦公場所的櫃台、服務台、書寫台的高度和座椅滿不滿意？

	次數	非常滿意	滿意	還算滿意	不太滿意
總次數	1103	595	398	107	3
總百分比	100.0%	53.9%	36.1%	9.7%	0.3%
年齡					
20歲以下(不含20歲)	17	52.9%	47.1%	0.0%	0.0%
20~29歲	129	51.9%	33.3%	14.7%	0.0%
30~39歲	210	50.5%	38.1%	11.4%	0.0%
40~49歲	211	53.6%	36.0%	9.5%	0.9%
50~59歲	282	56.7%	35.1%	7.8%	0.4%
60歲以上	232	56.9%	34.5%	8.6%	0.0%
拒答	22	36.4%	54.5%	9.1%	0.0%
性別					
男	427	59.0%	31.4%	9.4%	0.2%
女	499	51.7%	38.5%	9.6%	0.2%
其他	3	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%
學歷					
國小及以下	61	50.8%	34.4%	13.1%	1.6%
國、初中	108	51.9%	35.2%	12.0%	0.9%
高中、職	216	57.9%	33.3%	8.8%	0.0%
專科	191	58.1%	33.5%	8.4%	0.0%
大學、學院	396	50.0%	39.4%	10.4%	0.3%
研究所以上	72	61.1%	30.6%	8.3%	0.0%
拒答	49	51.0%	40.8%	8.2%	0.0%
職業別					
管理層	85	62.4%	29.4%	8.2%	0.0%
行政人員	292	47.3%	45.9%	6.5%	0.3%
專業人員	124	61.3%	33.1%	5.6%	0.0%
技術人員	115	44.3%	40.0%	14.8%	0.9%
農林漁牧業工作人員	81	67.9%	19.8%	11.1%	1.2%
體力工與非技術人員	75	45.3%	32.0%	22.7%	0.0%
其他	318	56.0%	34.6%	9.4%	0.0%
地區別					
北區分署	276	56.9%	39.5%	3.3%	0.4%
桃園辦事處	131	44.3%	45.0%	10.7%	0.0%
基隆辦事處	243	34.2%	45.7%	20.2%	0.0%
宜蘭辦事處	240	82.5%	15.8%	1.7%	0.0%
花蓮辦事處	181	42.5%	38.7%	17.7%	1.1%
金馬辦事處	42	57.1%	40.5%	2.4%	0.0%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

附表 2 Q1-2.請問您對服務台及休息區所提供的飲水機、老花眼鏡、血壓計及文具用品等服務設施滿不滿意？

	次數	非常滿意	滿意	還算滿意	不太滿意
總次數	1103	572	397	127	7
總百分比	100.0%	51.9%	36.0%	11.5%	0.6%
年齡					
20歲以下(不含20歲)	17	64.7%	35.3%	0.0%	0.0%
20~29歲	129	50.4%	34.1%	14.7%	0.8%
30~39歲	210	48.1%	39.5%	11.9%	0.5%
40~49歲	212	50.9%	35.4%	12.7%	0.9%
50~59歲	283	51.6%	37.1%	11.0%	0.4%
60歲以上	230	57.8%	32.6%	8.7%	0.9%
拒答	22	36.4%	40.9%	22.7%	0.0%
性別					
男	428	58.2%	30.6%	11.0%	0.2%
女	497	50.1%	37.2%	12.1%	0.6%
其他	3	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%
學歷					
國小及以下	61	49.2%	37.7%	11.5%	1.6%
國、初中	108	56.5%	24.1%	18.5%	0.9%
高中、職	215	54.4%	35.3%	8.8%	1.4%
專科	191	50.3%	37.7%	11.5%	0.5%
大學、學院	397	48.9%	38.3%	12.8%	0.0%
研究所以上	72	62.5%	30.6%	5.6%	1.4%
拒答	49	51.0%	38.8%	10.2%	0.0%
職業別					
管理層	86	65.1%	29.1%	3.5%	2.3%
行政人員	293	45.1%	43.0%	11.9%	0.0%
專業人員	124	54.8%	35.5%	8.9%	0.8%
技術人員	115	45.2%	36.5%	16.5%	1.7%
農林漁牧業工作人員	81	59.3%	28.4%	11.1%	1.2%
體力工與非技術人員	75	45.3%	30.7%	24.0%	0.0%
其他	316	54.4%	35.1%	10.1%	0.3%
地區別					
北區分署	276	50.7%	39.9%	9.1%	0.4%
桃園辦事處	131	39.7%	45.0%	15.3%	0.0%
基隆辦事處	243	33.7%	42.0%	22.6%	1.6%
宜蘭辦事處	240	85.0%	14.6%	0.4%	0.0%
花蓮辦事處	181	38.7%	43.6%	16.6%	1.1%
金馬辦事處	42	64.3%	35.7%	0.0%	0.0%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交又分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

附表 3 Q1-3.請問您對辦公環境的佈置、綠化和美化程度滿不滿意？

	次數	非常滿意	滿意	還算滿意	不太滿意
總次數	1101	564	406	125	6
總百分比	100.0%	51.2%	36.9%	11.4%	0.5%
年齡					
20 歲以下(不含 20 歲)	17	64.7%	35.3%	0.0%	0.0%
20~29 歲	129	50.4%	34.9%	14.0%	0.8%
30~39 歲	208	48.1%	37.5%	14.4%	0.0%
40~49 歲	212	50.5%	37.7%	10.8%	0.9%
50~59 歲	282	53.5%	36.9%	9.2%	0.4%
60 歲以上	232	53.4%	34.5%	11.2%	0.9%
拒答	21	28.6%	61.9%	9.5%	0.0%
性別					
男	428	57.0%	32.9%	9.6%	0.5%
女	496	49.8%	36.9%	12.7%	0.6%
其他	3	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%
學歷					
國小及以下	61	49.2%	32.8%	18.0%	0.0%
國、初中	107	53.3%	29.9%	15.9%	0.9%
高中、職	217	52.5%	37.8%	9.2%	0.5%
專科	190	55.3%	32.1%	11.6%	1.1%
大學、學院	396	47.0%	40.7%	12.1%	0.3%
研究所以上	72	61.1%	30.6%	6.9%	1.4%
拒答	48	50.0%	43.8%	6.3%	0.0%
職業別					
管理層	86	61.6%	26.7%	10.5%	1.2%
行政人員	292	48.3%	41.8%	9.6%	0.3%
專業人員	124	58.9%	34.7%	6.5%	0.0%
技術人員	114	45.6%	37.7%	16.7%	0.0%
農林漁牧業工作人員	80	58.8%	31.3%	8.8%	1.3%
體力工與非技術人員	75	37.3%	38.7%	22.7%	1.3%
其他	317	50.5%	37.2%	11.7%	0.6%
地區別					
北區分署	278	53.2%	40.6%	5.8%	0.4%
桃園辦事處	130	41.5%	42.3%	16.2%	0.0%
基隆辦事處	243	29.2%	46.1%	23.0%	1.6%
宜蘭辦事處	239	82.0%	17.6%	0.4%	0.0%
花蓮辦事處	179	39.7%	40.8%	19.0%	0.6%
金馬辦事處	42	64.3%	33.3%	2.4%	0.0%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

附表 4 Q1-4.請問您對申辦動線的規劃和指標明顯度滿不滿意？

	次數	非常滿意	滿意	還算滿意	不太滿意
總次數	1105	569	424	111	1
總百分比	100.0%	51.5%	38.4%	10.0%	0.1%
年齡					
20 歲以下(不含 20 歲)	17	58.8%	41.2%	0.0%	0.0%
20~29 歲	129	50.4%	38.0%	11.6%	0.0%
30~39 歲	210	47.1%	41.9%	11.0%	0.0%
40~49 歲	212	51.9%	36.3%	11.8%	0.0%
50~59 歲	283	50.9%	40.6%	8.1%	0.4%
60 歲以上	232	56.0%	34.5%	9.5%	0.0%
拒答	22	50.0%	36.4%	13.6%	0.0%
性別					
男	428	57.7%	32.7%	9.3%	0.2%
女	499	49.1%	41.1%	9.8%	0.0%
其他	3	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%
學歷					
國小及以下	61	52.5%	36.1%	11.5%	0.0%
國、初中	108	48.1%	36.1%	14.8%	0.9%
高中、職	217	53.9%	36.9%	9.2%	0.0%
專科	191	56.0%	35.1%	8.9%	0.0%
大學、學院	397	46.6%	42.8%	10.6%	0.0%
研究所以上	72	59.7%	31.9%	8.3%	0.0%
拒答	49	59.2%	34.7%	6.1%	0.0%
職業別					
管理層	86	59.3%	32.6%	8.1%	0.0%
行政人員	293	44.0%	46.4%	9.6%	0.0%
專業人員	124	60.5%	33.9%	5.6%	0.0%
技術人員	115	48.7%	37.4%	13.9%	0.0%
農林漁牧業工作人員	81	58.0%	32.1%	8.6%	1.2%
體力工與非技術人員	75	42.7%	37.3%	20.0%	0.0%
其他	318	53.1%	37.4%	9.4%	0.0%
地區別					
北區分署	278	55.4%	38.8%	5.4%	0.4%
桃園辦事處	131	38.9%	48.1%	13.0%	0.0%
基隆辦事處	243	29.6%	49.0%	21.4%	0.0%
宜蘭辦事處	240	81.3%	18.8%	0.0%	0.0%
花蓮辦事處	181	39.2%	44.2%	16.0%	0.6%
金馬辦事處	42	69.0%	31.0%	0.0%	0.0%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

附表 5 Q1-5.請問您對盥洗室的環境衛生滿不滿意？

	次數	非常滿意	滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意
總次數	1097	550	400	130	14	3
總百分比	100.0%	50.1%	36.5%	11.9%	1.3%	0.3%
年齡						
20 歲以下(不含 20 歲)	17	70.6%	29.4%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29 歲	129	49.6%	34.1%	13.2%	1.6%	1.6%
30~39 歲	209	42.6%	41.1%	14.4%	1.4%	0.5%
40~49 歲	212	50.5%	35.8%	11.8%	1.9%	0.0%
50~59 歲	282	52.8%	36.9%	9.2%	1.1%	0.0%
60 歲以上	227	52.9%	34.8%	11.9%	0.4%	0.0%
拒答	21	42.9%	28.6%	23.8%	4.8%	0.0%
性別						
男	426	57.3%	33.1%	8.7%	0.7%	0.2%
女	493	48.7%	37.7%	12.4%	1.0%	0.2%
其他	3	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
學歷						
國小及以下	59	49.2%	32.2%	16.9%	1.7%	0.0%
國、初中	108	54.6%	29.6%	14.8%	0.9%	0.0%
高中、職	215	53.5%	34.4%	11.6%	0.0%	0.5%
專科	189	49.7%	37.6%	9.0%	3.7%	0.0%
大學、學院	395	45.3%	41.3%	12.4%	0.8%	0.3%
研究所以上	72	63.9%	22.2%	11.1%	1.4%	1.4%
拒答	49	51.0%	36.7%	10.2%	2.0%	0.0%
職業別						
管理層	86	55.8%	30.2%	11.6%	2.3%	0.0%
行政人員	292	45.9%	42.8%	8.9%	1.7%	0.7%
專業人員	124	54.0%	35.5%	9.7%	0.0%	0.8%
技術人員	115	43.5%	37.4%	17.4%	1.7%	0.0%
農林漁牧業工作人員	80	58.8%	30.0%	8.8%	2.5%	0.0%
體力工與非技術人員	75	41.3%	34.7%	21.3%	2.7%	0.0%
其他	312	52.6%	34.9%	12.2%	0.3%	0.0%
地區別						
北區分署	274	47.8%	38.0%	10.6%	2.9%	0.7%
桃園辦事處	130	46.2%	47.7%	6.2%	0.0%	0.0%
基隆辦事處	243	29.2%	43.6%	24.7%	2.1%	0.4%
宜蘭辦事處	237	83.5%	16.0%	0.4%	0.0%	0.0%
花蓮辦事處	181	37.6%	42.5%	18.8%	1.1%	0.0%
金馬辦事處	42	59.5%	40.5%	0.0%	0.0%	0.0%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

附表 6 Q2-1.請問您對辦服務人員的服務態度滿不滿意？

	次數	非常滿意	滿意	還算滿意	不太滿意
總次數	1105	652	374	77	2
總百分比	100.0%	59.0%	33.8%	7.0%	0.2%
年齡					
20 歲以下(不含 20 歲)	17	47.1%	52.9%	0.0%	0.0%
20~29 歲	129	57.4%	34.1%	8.5%	0.0%
30~39 歲	210	56.2%	33.8%	9.5%	0.5%
40~49 歲	212	57.1%	36.3%	6.6%	0.0%
50~59 歲	283	62.9%	31.4%	5.3%	0.4%
60 歲以上	232	62.1%	31.5%	6.5%	0.0%
拒答	22	40.9%	50.0%	9.1%	0.0%
性別					
男	428	62.9%	29.9%	7.0%	0.2%
女	499	60.3%	31.7%	7.8%	0.2%
其他	3	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%
學歷					
國小及以下	61	57.4%	36.1%	6.6%	0.0%
國、初中	108	59.3%	27.8%	12.0%	0.9%
高中、職	217	62.2%	30.0%	7.8%	0.0%
專科	191	62.8%	32.5%	4.2%	0.5%
大學、學院	397	55.4%	37.8%	6.8%	0.0%
研究所以上	72	62.5%	31.9%	5.6%	0.0%
拒答	49	57.1%	34.7%	8.2%	0.0%
職業別					
管理層	86	70.9%	24.4%	4.7%	0.0%
行政人員	293	51.9%	42.3%	5.8%	0.0%
專業人員	124	66.9%	30.6%	2.4%	0.0%
技術人員	115	53.0%	33.9%	12.2%	0.9%
農林漁牧業工作人員	81	70.4%	21.0%	7.4%	1.2%
體力工與非技術人員	75	44.0%	41.3%	14.7%	0.0%
其他	318	61.6%	31.8%	6.6%	0.0%
地區別					
北區分署	278	62.6%	34.2%	3.2%	0.0%
桃園辦事處	131	43.5%	49.6%	6.9%	0.0%
基隆辦事處	243	39.5%	43.2%	16.9%	0.4%
宜蘭辦事處	240	85.8%	14.2%	0.0%	0.0%
花蓮辦事處	181	55.2%	33.7%	10.5%	0.6%
金馬辦事處	42	54.8%	45.2%	0.0%	0.0%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

附表 7 Q2-2.請問您對服務人員接聽電話的禮貌滿不滿意？

	次數	非常滿意	滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意
總次數	1101	617	407	74	3	0
總百分比	100.0%	56.0%	37.0%	6.7%	0.3%	0.0%
年齡						
20歲以下(不含20歲)	17	64.7%	35.3%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	129	53.5%	39.5%	7.0%	0.0%	0.0%
30~39歲	208	53.4%	36.5%	9.6%	0.5%	0.0%
40~49歲	212	53.3%	39.6%	7.1%	0.0%	0.0%
50~59歲	282	58.2%	37.2%	4.3%	0.4%	0.0%
60歲以上	231	59.7%	32.9%	6.9%	0.4%	0.0%
拒答	22	50.0%	40.9%	9.1%	0.0%	0.0%
性別						
男	426	60.1%	32.9%	6.8%	0.2%	0.0%
女	498	56.0%	37.1%	6.4%	0.4%	0.0%
其他	3	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
學歷						
國小及以下	61	57.4%	34.4%	8.2%	0.0%	0.0%
國、初中	108	53.7%	33.3%	12.0%	0.9%	0.0%
高中、職	216	58.3%	35.2%	6.5%	0.0%	0.0%
專科	191	58.1%	38.2%	3.1%	0.5%	0.0%
大學、學院	394	53.0%	39.8%	7.1%	0.0%	0.0%
研究所以上	72	56.9%	36.1%	5.6%	1.4%	0.0%
拒答	49	63.3%	28.6%	8.2%	0.0%	0.0%
職業別						
管理層	85	60.0%	35.3%	4.7%	0.0%	0.0%
行政人員	293	49.5%	45.7%	4.4%	0.3%	0.0%
專業人員	124	65.3%	30.6%	4.0%	0.0%	0.0%
技術人員	115	53.0%	33.0%	13.0%	0.9%	0.0%
農林漁牧業工作人員	81	64.2%	28.4%	6.2%	1.2%	0.0%
體力工與非技術人員	75	44.0%	40.0%	16.0%	0.0%	0.0%
其他	315	58.4%	35.6%	6.0%	0.0%	0.0%
地區別						
北區分署	274	56.2%	39.1%	4.0%	0.4%	0.4%
桃園辦事處	131	45.8%	46.6%	7.6%	0.0%	0.0%
基隆辦事處	243	37.4%	47.3%	14.8%	0.4%	0.0%
宜蘭辦事處	240	82.9%	17.1%	0.0%	0.0%	0.0%
花蓮辦事處	181	46.4%	43.1%	9.9%	0.6%	0.0%
金馬辦事處	42	73.8%	26.2%	0.0%	0.0%	0.0%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

附表 8 Q2-3.請問您對服務人員的服裝儀容整潔滿不滿意？

	次數	非常滿意	滿意	還算滿意	不太滿意
總次數	1104	616	408	78	2
總百分比	100.0%	55.8%	37.0%	7.1%	0.2%
年齡					
20 歲以下(不含 20 歲)	17	64.7%	35.3%	0.0%	0.0%
20~29 歲	129	51.9%	38.8%	9.3%	0.0%
30~39 歲	210	51.9%	36.7%	11.0%	0.5%
40~49 歲	212	58.0%	35.8%	6.1%	0.0%
50~59 歲	283	59.4%	36.0%	4.2%	0.4%
60 歲以上	231	55.8%	37.2%	6.9%	0.0%
拒答	22	40.9%	50.0%	9.1%	0.0%
性別					
男	428	60.0%	33.6%	6.1%	0.2%
女	498	55.6%	36.3%	7.8%	0.2%
其他	3	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%
學歷					
國小及以下	61	54.1%	39.3%	6.6%	0.0%
國、初中	107	55.1%	33.6%	10.3%	0.9%
高中、職	217	57.6%	35.5%	6.9%	0.0%
專科	191	60.7%	35.6%	3.1%	0.5%
大學、學院	397	51.4%	40.3%	8.3%	0.0%
研究所以上	72	65.3%	27.8%	6.9%	0.0%
拒答	49	55.1%	36.7%	8.2%	0.0%
職業別					
管理層	86	58.1%	36.0%	5.8%	0.0%
行政人員	293	50.2%	43.7%	6.1%	0.0%
專業人員	124	66.1%	30.6%	3.2%	0.0%
技術人員	115	52.2%	33.9%	13.0%	0.9%
農林漁牧業工作人員	80	62.5%	31.3%	5.0%	1.3%
體力工與非技術人員	75	44.0%	41.3%	14.7%	0.0%
其他	318	58.2%	35.5%	6.3%	0.0%
地區別					
北區分署	278	59.7%	36.3%	4.0%	0.0%
桃園辦事處	131	41.2%	50.4%	8.4%	0.0%
基隆辦事處	243	38.7%	45.3%	15.6%	0.4%
宜蘭辦事處	239	87.4%	12.1%	0.4%	0.0%
花蓮辦事處	181	40.9%	48.6%	9.9%	0.6%
金馬辦事處	42	52.4%	47.6%	0.0%	0.0%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

附表 9 Q3-1.請問您對服務人員的辦事效率滿不滿意？

	次數	非常滿意	滿意	還算滿意	不太滿意
總次數	1104	596	396	104	8
總百分比	100.0%	54.0%	35.9%	9.4%	0.7%
年齡					
20 歲以下(不含 20 歲)	17	70.6%	29.4%	0.0%	0.0%
20~29 歲	129	51.9%	34.1%	13.2%	0.8%
30~39 歲	210	44.8%	40.5%	13.8%	1.0%
40~49 歲	212	49.5%	40.1%	9.0%	1.4%
50~59 歲	283	58.7%	35.0%	6.0%	0.4%
60 歲以上	231	61.5%	29.4%	8.7%	0.4%
拒答	22	45.5%	45.5%	9.1%	0.0%
性別					
男	427	60.0%	30.7%	8.7%	0.7%
女	499	52.7%	36.7%	9.8%	0.8%
其他	3	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%
學歷					
國小及以下	61	57.4%	34.4%	8.2%	0.0%
國、初中	107	53.3%	28.0%	17.8%	0.9%
高中、職	217	59.0%	31.8%	8.8%	0.5%
專科	191	57.1%	33.5%	7.9%	1.6%
大學、學院	397	49.1%	41.1%	9.3%	0.5%
研究所以上	72	58.3%	33.3%	6.9%	1.4%
拒答	49	53.1%	36.7%	10.2%	0.0%
職業別					
管理層	86	67.4%	26.7%	4.7%	1.2%
行政人員	293	46.1%	45.4%	8.5%	0.0%
專業人員	124	62.1%	33.1%	4.0%	0.8%
技術人員	115	48.7%	32.2%	15.7%	3.5%
農林漁牧業工作人員	81	65.4%	24.7%	8.6%	1.2%
體力工與非技術人員	74	37.8%	40.5%	20.3%	1.4%
其他	318	56.0%	34.6%	9.4%	0.0%
地區別					
北區分署	277	61.7%	34.7%	3.6%	0.0%
桃園辦事處	131	42.7%	46.6%	10.7%	0.0%
基隆辦事處	243	28.0%	43.6%	25.5%	2.9%
宜蘭辦事處	240	80.4%	19.6%	0.0%	0.0%
花蓮辦事處	181	48.1%	40.3%	11.0%	0.6%
金馬辦事處	42	59.5%	38.1%	2.4%	0.0%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

附表 10 Q3-2.請問您對服務人員解說處理流程及申辦手續詳細程度滿不滿意？

	次數	非常滿意	滿意	還算滿意	不太滿意
總次數	1105	619	401	82	3
總百分比	100.0%	56.0%	36.3%	7.4%	0.3%
年齡					
20 歲以下(不含 20 歲)	17	70.6%	29.4%	0.0%	0.0%
20~29 歲	129	54.3%	38.0%	7.8%	0.0%
30~39 歲	210	50.5%	40.0%	9.0%	0.5%
40~49 歲	212	51.9%	39.6%	8.0%	0.5%
50~59 歲	283	58.0%	36.0%	5.7%	0.4%
60 歲以上	232	61.6%	30.6%	7.8%	0.0%
拒答	22	63.6%	27.3%	9.1%	0.0%
性別					
男	428	60.0%	32.5%	7.2%	0.2%
女	499	56.9%	35.1%	7.6%	0.4%
其他	3	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%
學歷					
國小及以下	61	54.1%	37.7%	8.2%	0.0%
國、初中	108	53.7%	31.5%	13.9%	0.9%
高中、職	217	61.8%	28.6%	9.7%	0.0%
專科	191	59.7%	34.6%	5.2%	0.5%
大學、學院	397	50.4%	43.3%	6.0%	0.3%
研究所以上	72	62.5%	31.9%	5.6%	0.0%
拒答	49	61.2%	32.7%	6.1%	0.0%
職業別					
管理層	86	64.0%	27.9%	8.1%	0.0%
行政人員	293	49.5%	46.4%	4.1%	0.0%
專業人員	124	62.9%	33.9%	3.2%	0.0%
技術人員	115	47.8%	36.5%	13.9%	1.7%
農林漁牧業工作人員	81	66.7%	24.7%	7.4%	1.2%
體力工與非技術人員	75	45.3%	34.7%	20.0%	0.0%
其他	318	58.8%	34.6%	6.6%	0.0%
地區別					
北區分署	278	62.6%	34.9%	2.5%	0.0%
桃園辦事處	131	45.0%	47.3%	7.6%	0.0%
基隆辦事處	243	31.7%	49.4%	18.1%	0.8%
宜蘭辦事處	240	82.1%	17.9%	0.0%	0.0%
花蓮辦事處	181	49.7%	37.6%	12.2%	0.6%
金馬辦事處	42	59.5%	40.5%	0.0%	0.0%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

附表 11 Q3-3.請問您對服務人員回答問題的專業知識(含法令)滿不滿意?

	次數	非常滿意	滿意	還算滿意	不太滿意
總次數	1104	617	398	87	2
總百分比	100.0%	55.9%	36.1%	7.9%	0.2%
年齡					
20 歲以下(不含 20 歲)	17	70.6%	29.4%	0.0%	0.0%
20~29 歲	129	51.9%	37.2%	10.9%	0.0%
30~39 歲	210	51.0%	39.0%	10.0%	0.0%
40~49 歲	212	55.2%	37.3%	7.1%	0.5%
50~59 歲	282	58.9%	35.1%	5.7%	0.4%
60 歲以上	232	58.6%	33.2%	8.2%	0.0%
拒答	22	54.5%	36.4%	9.1%	0.0%
性別					
男	427	60.0%	33.3%	6.6%	0.2%
女	499	56.5%	35.1%	8.2%	0.2%
其他	3	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%
學歷					
國小及以下	61	55.7%	34.4%	9.8%	0.0%
國、初中	108	52.8%	34.3%	12.0%	0.9%
高中、職	217	59.4%	31.3%	9.2%	0.0%
專科	191	62.3%	31.9%	5.8%	0.0%
大學、學院	396	51.8%	40.4%	7.8%	0.0%
研究所以上	72	58.3%	36.1%	4.2%	1.4%
拒答	49	55.1%	38.8%	6.1%	0.0%
職業別					
管理層	85	63.5%	30.6%	4.7%	1.2%
行政人員	293	49.8%	45.4%	4.8%	0.0%
專業人員	124	61.3%	34.7%	4.0%	0.0%
技術人員	115	50.4%	33.0%	16.5%	0.0%
農林漁牧業工作人員	81	66.7%	25.9%	6.2%	1.2%
體力工與非技術人員	75	41.3%	41.3%	17.3%	0.0%
其他	318	59.1%	32.7%	8.2%	0.0%
地區別					
北區分署	277	62.5%	33.9%	3.6%	0.0%
桃園辦事處	131	45.8%	45.8%	8.4%	0.0%
基隆辦事處	243	33.7%	48.1%	17.7%	0.4%
宜蘭辦事處	240	83.8%	15.8%	0.4%	0.0%
花蓮辦事處	181	48.1%	38.7%	12.7%	0.6%
金馬辦事處	42	42.9%	57.1%	0.0%	0.0%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

附表 12 Q3-4.請問您對國有財產署北區分署或各辦事處洽辦業務，遇到需要補正情況時，承辦人員一次完整告知滿不滿意？

	次數	非常滿意	滿意	還算滿意	不太滿意
總次數	1073	565	401	104	3
總百分比	100.0%	52.7%	37.4%	9.7%	0.3%
年齡					
20歲以下(不含20歲)	17	52.9%	47.1%	0.0%	0.0%
20~29歲	126	53.2%	33.3%	12.7%	0.8%
30~39歲	207	49.8%	39.6%	10.6%	0.0%
40~49歲	210	51.0%	40.5%	8.1%	0.5%
50~59歲	263	57.0%	33.8%	8.7%	0.4%
60歲以上	228	51.3%	38.2%	10.5%	0.0%
拒答	22	54.5%	36.4%	9.1%	0.0%
性別					
男	416	57.5%	32.9%	9.1%	0.5%
女	489	50.5%	38.7%	10.6%	0.2%
其他	3	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%
學歷					
國小及以下	60	50.0%	38.3%	11.7%	0.0%
國、初中	106	43.4%	41.5%	14.2%	0.9%
高中、職	209	56.9%	31.6%	11.5%	0.0%
專科	188	56.4%	35.1%	8.5%	0.0%
大學、學院	388	49.7%	41.5%	8.5%	0.3%
研究所以上	70	58.6%	32.9%	7.1%	1.4%
拒答	49	51.0%	40.8%	8.2%	0.0%
職業別					
管理層	82	70.7%	20.7%	7.3%	1.2%
行政人員	279	43.7%	49.1%	6.8%	0.4%
專業人員	122	66.4%	29.5%	4.1%	0.0%
技術人員	112	45.5%	38.4%	16.1%	0.0%
農林漁牧業工作人員	80	62.5%	27.5%	8.8%	1.3%
體力工與非技術人員	72	41.7%	38.9%	19.4%	0.0%
其他	313	52.1%	37.1%	10.9%	0.0%
地區別					
北區分署	255	63.9%	31.0%	5.1%	0.0%
桃園辦事處	127	43.3%	42.5%	14.2%	0.0%
基隆辦事處	242	30.2%	50.0%	19.4%	0.4%
宜蘭辦事處	238	79.4%	19.7%	0.8%	0.0%
花蓮辦事處	177	42.9%	42.9%	13.0%	1.1%
金馬辦事處	42	28.6%	66.7%	4.8%	0.0%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

附表 13 Q4-1.請問您對臨櫃繳納租金或使用補償金，可用信用卡刷卡繳納的便民措施滿不滿意？

	次數	非常滿意	滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意
總次數	994	499	355	136	3	1
總百分比	100.0%	50.2%	35.7%	13.7%	0.3%	0.1%
年齡						
20歲以下(不含20歲)	16	56.3%	43.8%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	112	51.8%	27.7%	19.6%	0.0%	0.9%
30~39歲	191	47.6%	38.7%	13.6%	0.0%	0.0%
40~49歲	193	50.3%	35.2%	14.5%	0.0%	0.0%
50~59歲	263	49.0%	38.8%	11.0%	1.1%	0.0%
60歲以上	200	52.5%	33.0%	14.5%	0.0%	0.0%
拒答	19	52.6%	36.8%	10.5%	0.0%	0.0%
性別						
男	387	55.0%	31.3%	13.4%	0.3%	0.0%
女	448	49.3%	35.3%	14.7%	0.4%	0.2%
其他	3	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
學歷						
國小及以下	53	39.6%	41.5%	18.9%	0.0%	0.0%
國、初中	96	42.7%	32.3%	21.9%	3.1%	0.0%
高中、職	201	51.2%	35.3%	13.4%	0.0%	0.0%
專科	168	50.6%	37.5%	11.9%	0.0%	0.0%
大學、學院	357	50.1%	35.3%	14.3%	0.0%	0.3%
研究所以上	65	60.0%	33.8%	6.2%	0.0%	0.0%
拒答	45	60.0%	31.1%	8.9%	0.0%	0.0%
職業別						
管理層	77	62.3%	29.9%	7.8%	0.0%	0.0%
行政人員	264	47.7%	43.2%	8.7%	0.0%	0.4%
專業人員	108	58.3%	31.5%	10.2%	0.0%	0.0%
技術人員	105	46.7%	34.3%	19.0%	0.0%	0.0%
農林漁牧業工作人員	76	55.3%	27.6%	15.8%	1.3%	0.0%
體力工與非技術人員	73	32.9%	37.0%	30.1%	0.0%	0.0%
其他	277	49.5%	34.7%	15.2%	0.7%	0.0%
地區別						
北區分署	212	58.5%	36.8%	4.7%	0.0%	0.0%
桃園辦事處	130	36.9%	46.9%	16.2%	0.0%	0.0%
基隆辦事處	195	25.6%	41.0%	31.8%	1.0%	0.5%
宜蘭辦事處	240	80.8%	18.3%	0.8%	0.0%	0.0%
花蓮辦事處	180	31.7%	43.3%	24.4%	0.6%	0.0%
金馬辦事處	42	64.3%	35.7%	0.0%	0.0%	0.0%

註1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達0.05的顯著水準。

註2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於5之比例不得大於20%)。

附表 14 Q4-2.請問您對我們提供跨轄區收件服務的措施滿不滿意？

	次數	非常滿意	滿意	還算滿意	不太滿意
總次數	1092	535	437	119	1
總百分比	100.0%	49.0%	40.0%	10.9%	0.1%
年齡					
20 歲以下(不含 20 歲)	17	64.7%	35.3%	0.0%	0.0%
20~29 歲	128	54.7%	32.8%	12.5%	0.0%
30~39 歲	206	44.7%	42.2%	13.1%	0.0%
40~49 歲	212	46.2%	40.6%	13.2%	0.0%
50~59 歲	282	47.9%	42.6%	9.2%	0.4%
60 歲以上	225	53.3%	37.8%	8.9%	0.0%
拒答	22	40.9%	50.0%	9.1%	0.0%
性別					
男	422	50.9%	38.4%	10.4%	0.2%
女	495	48.7%	39.4%	11.9%	0.0%
其他	3	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%
學歷					
國小及以下	61	50.8%	36.1%	13.1%	0.0%
國、初中	106	47.2%	37.7%	14.2%	0.9%
高中、職	214	47.2%	41.6%	11.2%	0.0%
專科	191	49.7%	42.4%	7.9%	0.0%
大學、學院	389	48.1%	39.3%	12.6%	0.0%
研究所以上	72	59.7%	33.3%	6.9%	0.0%
拒答	49	49.0%	44.9%	6.1%	0.0%
職業別					
管理層	84	58.3%	33.3%	8.3%	0.0%
行政人員	293	46.1%	46.4%	7.5%	0.0%
專業人員	123	56.9%	33.3%	9.8%	0.0%
技術人員	115	47.8%	35.7%	16.5%	0.0%
農林漁牧業工作人員	79	46.8%	40.5%	11.4%	1.3%
體力工與非技術人員	75	34.7%	41.3%	24.0%	0.0%
其他	310	49.7%	40.3%	10.0%	0.0%
地區別					
北區分署	270	61.1%	35.6%	3.3%	0.0%
桃園辦事處	130	36.2%	50.0%	13.8%	0.0%
基隆辦事處	239	29.7%	46.4%	23.8%	0.0%
宜蘭辦事處	240	68.3%	30.4%	1.3%	0.0%
花蓮辦事處	179	35.8%	45.3%	18.4%	0.6%
金馬辦事處	42	66.7%	31.0%	2.4%	0.0%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

附表 15 Q4-3.請問您對我們提供申辦國有財產租、購業務免附戶籍謄本的便民服務滿不滿意？

	次數	非常滿意	滿意	還算滿意	不太滿意
總次數	1097	523	459	113	2
總百分比	100.0%	47.7%	41.8%	10.3%	0.2%
年齡					
20歲以下(不含20歲)	17	52.9%	47.1%	0.0%	0.0%
20~29歲	129	52.7%	34.9%	12.4%	0.0%
30~39歲	209	47.8%	39.7%	12.0%	0.5%
40~49歲	211	48.3%	39.8%	11.8%	0.0%
50~59歲	283	45.6%	45.9%	8.1%	0.4%
60歲以上	226	46.0%	44.2%	9.7%	0.0%
拒答	22	50.0%	40.9%	9.1%	0.0%
性別					
男	423	48.5%	40.2%	10.9%	0.5%
女	497	48.3%	40.2%	11.5%	0.0%
其他	3	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%
學歷					
國小及以下	60	43.3%	40.0%	16.7%	0.0%
國、初中	106	40.6%	42.5%	16.0%	0.9%
高中、職	216	44.9%	43.5%	11.1%	0.5%
專科	190	48.4%	45.3%	6.3%	0.0%
大學、學院	394	47.5%	41.6%	10.9%	0.0%
研究所以上	72	65.3%	27.8%	6.9%	0.0%
拒答	49	53.1%	40.8%	6.1%	0.0%
職業別					
管理層	85	65.9%	27.1%	7.1%	0.0%
行政人員	292	50.0%	43.8%	6.2%	0.0%
專業人員	124	50.0%	41.1%	8.1%	0.8%
技術人員	115	40.0%	42.6%	17.4%	0.0%
農林漁牧業工作人員	80	45.0%	43.8%	10.0%	1.3%
體力工與非技術人員	75	34.7%	41.3%	24.0%	0.0%
其他	313	45.0%	44.4%	10.5%	0.0%
地區別					
北區分署	272	62.5%	35.3%	2.2%	0.0%
桃園辦事處	131	40.5%	48.1%	10.7%	0.8%
基隆辦事處	240	31.3%	45.0%	23.8%	0.0%
宜蘭辦事處	240	56.7%	42.1%	1.3%	0.0%
花蓮辦事處	180	37.8%	41.7%	20.0%	0.6%
金馬辦事處	42	57.1%	42.9%	0.0%	0.0%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

附表 16 Q4-4.請問您對我們網站提供網路看屋（720 度環景看屋）、開標實況網路直播的服務滿不滿意？

	次數	非常滿意	滿意	還算滿意	不太滿意
總次數	1084	464	464	153	3
總百分比	100.0%	42.8%	42.8%	14.1%	0.3%
年齡					
20 歲以下(不含 20 歲)	17	70.6%	29.4%	0.0%	0.0%
20~29 歲	127	50.4%	34.6%	15.0%	0.0%
30~39 歲	206	44.2%	40.3%	15.5%	0.0%
40~49 歲	210	40.0%	44.3%	15.7%	0.0%
50~59 歲	282	38.3%	48.9%	12.4%	0.4%
60 歲以上	221	43.4%	41.2%	14.5%	0.9%
拒答	21	42.9%	47.6%	9.5%	0.0%
性別					
男	420	41.9%	42.6%	15.2%	0.2%
女	489	43.1%	41.9%	14.7%	0.2%
其他	3	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%
學歷					
國小及以下	60	41.7%	36.7%	20.0%	1.7%
國、初中	106	39.6%	40.6%	18.9%	0.9%
高中、職	211	41.7%	44.1%	13.7%	0.5%
專科	188	40.4%	49.5%	10.1%	0.0%
大學、學院	388	41.5%	43.3%	15.2%	0.0%
研究所以上	72	61.1%	26.4%	12.5%	0.0%
拒答	49	46.9%	42.9%	10.2%	0.0%
職業別					
管理層	84	57.1%	31.0%	11.9%	0.0%
行政人員	291	42.6%	47.1%	10.3%	0.0%
專業人員	123	48.0%	42.3%	9.8%	0.0%
技術人員	115	40.9%	35.7%	23.5%	0.0%
農林漁牧業工作人員	78	42.3%	43.6%	12.8%	1.3%
體力工與非技術人員	75	30.7%	41.3%	28.0%	0.0%
其他	305	39.3%	46.2%	13.8%	0.7%
地區別					
北區分署	266	58.6%	35.3%	6.0%	0.0%
桃園辦事處	129	38.0%	41.9%	19.4%	0.8%
基隆辦事處	239	26.8%	46.4%	26.8%	0.0%
宜蘭辦事處	240	54.2%	44.2%	1.7%	0.0%
花蓮辦事處	176	27.8%	46.6%	24.4%	1.1%
金馬辦事處	42	45.2%	47.6%	7.1%	0.0%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。