

財政部國有財產署北區分署 110 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 0 年 0 9 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	18
二、對服務人員服務禮儀之看法	35
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	73
陸、結論與建議	75
一、民眾對洽公環境各項目正面評價連續兩年超過九成八，110年各項目皆超過九成九，顯示洽公環境在近年維持高水準之服務品質，「辦公室場	

	所的櫃檯、服務台、書寫台的高度和座椅」及「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」雖較 109 年有微幅下降，但仍有超過九成九的正面評價	75
二、	民眾對服務人員服務禮儀各項目的正面評價已連續兩年超過九成九，顯示服務禮儀在近年維持高水平之服務水準，其中「服務人員接聽電話的禮貌」及「服務人員的服裝儀容整潔」之正面評價皆為 100.0%，表現優秀	76
三、	服務專業度各項目之正面評價皆連續兩年超過九成九，顯示服務專業度在近年維持高水準之服務品質，而「服務人員解說處理流程及申辦手續的詳細程度」以及「服務人員回答問題的專業知識」之正面評價更達到 99.9%，表現優秀	77
四、	服務措施各項目的正面評價已連續兩年皆超過九成九，顯示服務措施在近年維持高水平之服務水準.....	78
五、	整體而言，宜蘭辦事處獲得 16 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	79
柒、	附錄	80
一、	問卷	80
二、	交叉表	84

圖目錄

圖 1	調查流程圖	6
圖 2	110 年度受訪者地區別 (n=1,117)	10
圖 3	110 年度受訪者年齡層 (n=1,117)	11
圖 4	110 年度受訪者性別 (n=1,117)	12
圖 5	110 年度受訪者教育程度 (n=1,117)	13
圖 6	110 年度受訪者職位 (n=1,117)	14
圖 7	櫃台、服務台、書寫台的高度和座椅滿意度 (n=1,117)	18
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=1,117)	19
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	20
圖 10	飲水機、老花眼鏡、血壓計及文具用品滿意度 (n=1,117)	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=1,114)	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=1,117)	26
圖 14	受訪者對佈置、綠化和美化程度滿意度交叉分析 (n=1,116)	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=1,117)	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=1,116)	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=1,117)	32
圖 20	受訪者對盥洗室環境衛生滿意度交叉分析 (n=1,107)	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=1,117)	35
圖 23	受訪者對服務態度滿意度交叉分析 (n=1,117)	36
圖 24	受訪者對服務態度滿意度年度分析.....	37
圖 25	接聽電話禮貌滿意度 (n=1,117)	38
圖 26	受訪者對接聽電話禮貌滿意度交叉分析 (n=1,116)	39
圖 27	受訪者對接聽電話禮貌滿意度年度分析.....	40
圖 28	服裝儀容整潔滿意度 (n=1,117)	42

圖 29	受訪者對服裝儀容整潔滿意度交叉分析 (n=1,116)	43
圖 30	受訪者對服裝儀容整潔滿意度年度分析.....	44
圖 31	服務人員辦事效率滿意度 (n=1,117)	46
圖 32	受訪者對辦事效率滿意度交叉分析 (n=1,117)	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=1,117) ...	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=1,117).....	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=1,117)	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=1,117)	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=1,117)	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=1,099)	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=1,117)	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=1,082)	60
圖 45	提供跨轄區收件服務的措施滿意度 (n=1,117)	62
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=1,107)	63
圖 47	受訪者對提供跨轄區收件服務措施滿意度年度分析.....	64
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=1,117)	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=1,106)	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=1,117)	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=1,098)	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=1,117)	73
圖 55	洽公環境正面評價年度比較	75
圖 56	服務禮儀正面評價年度比較	76
圖 57	服務專業性正面評價年度比較	77
圖 58	服務措施正面評價年度比較	78

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.....	17
表 6	110 年度受訪者對櫃台、服務台、書寫台的高度和座椅不滿意之原因 (n=2).....	21
表 7	110 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=2).....	25
表 8	110 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 9	110 年度受訪者對提供網路看屋、開標實況網路直播的服務不滿意之原因 (n=1).....	72
表 10	受訪者對施政之其他意見或建議事項(n=10).....	74
表 11	北區分署及各辦事處之各項目平均得分.....	79

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110年1月2日起至6月30日止。成功回收1,117份有效樣本數。在95%信賴水準下，抽樣誤差為±2.48%。

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
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%
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%
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%
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%
Q1-5 請問您對盥洗室的環境衛生滿不滿意？		98.5%	99.3%
Q2-1 請問您對服務人員的服務態度滿不滿意？		99.8%	99.9%
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%
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%
Q3-1 請問您對服務人員的辦事效率滿不滿意？		99.4%	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%
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%
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%
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		-	99.5%

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
民措施滿不滿意? ²		
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%
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%
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%

四、受訪者建議

建議對象	建議內容	次數
北區分署(n=6)	櫃檯服務人員收件量增加，避免等待時間長久。	1
	辦理期間等太久，109.4.15申請，110.7.20才辦好。	1
	文件字太小，看不太清楚。	1
	建築可以各種坪數，環景看屋一組。	1
	承辦人員是否怕圖利他人，我這次承購共有地，是市價最高的之所以要繳費買地(工業區)是因為要設廠，如現不買重置後，申購又要再拿一次，所以只好購買，請多注意市價。	1
	中午午休時間標示在 google map 上，不要讓民眾 13:00 來等半小時，google map 上顯示營業中。	1
桃園辦事處(n=2)	辦事處人員都很親切，但承辦人太少，員工很可憐，建議增加人力	1
	1.設書寫區讓民眾填寫(尤其疫情期間，各場所都設提供桌面可書寫) 2.設影印機一台，方便民眾有時須補印資料，不用再跑到便利商店列印	1
基隆辦事處(n=1)	承租國有土地審核時程過長	1
宜蘭辦事處(n=1)	沙發椅太矮	1

² 本題為本年度新增。

五、結論

- (一) 民眾對洽公環境各項目正面評價連續兩年超過九成八，110年各項目皆超過九成九，顯示洽公環境在近年維持高水準之服務品質，「辦公室場所的櫃檯、服務台、書寫台的高度和座椅」及「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」雖較109年有微幅下降，但仍有超過九成九的正面評價
- (二) 民眾對服務人員服務禮儀各項目的正面評價已連續兩年超過九成九，顯示服務禮儀在近年維持高水平之服務水準，其中「服務人員接聽電話的禮貌」及「服務人員的服裝儀容整潔」之正面評價皆為100.0%，表現優秀
- (三) 服務專業度各項目之正面評價皆連續兩年超過九成九，顯示服務專業度在近年維持高水準之服務品質，而「服務人員解說處理流程及申辦手續的詳細程度」以及「服務人員回答問題的專業知識」之正面評價更達到99.9%，表現優秀
- (四) 服務措施各項目的正面評價已連續兩年皆超過九成九，顯示服務措施在近年維持高水平之服務水準
- (五) 整體而言，宜蘭辦事處獲得16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「110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 110 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，同時實施 30 人次之前測後，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。本年度與 109 年度相比，刪減了一題，並也另外新增了一題（詳請參考題目 Q4-1）。

（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

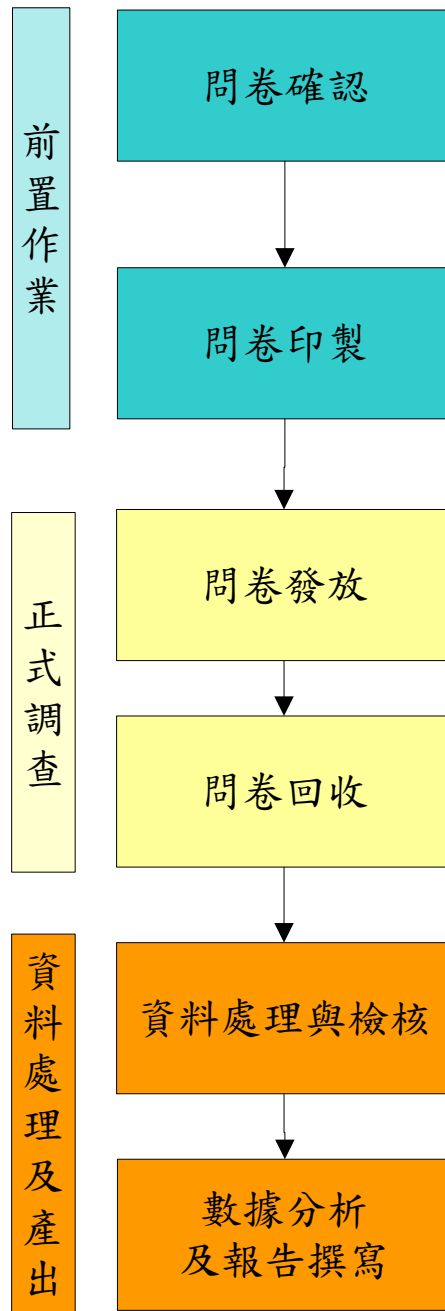


圖 1 調查流程圖

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 1,117 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 ±2.48%，計算公式如下所示：

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

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

$$D = \pm 2.48\%$$

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，本年度新增）
- 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，110 年度受訪對象當中，北區分署民眾佔二成五 (25.5%) 為最多，其後依續為宜蘭辦事處佔二成三 (23.8%)、基隆辦事處佔一成九 (19.5%)、花蓮辦事處佔一成五 (15.6%)，桃園辦事處及金馬辦事處則分別佔 13.1% 及 2.5%。

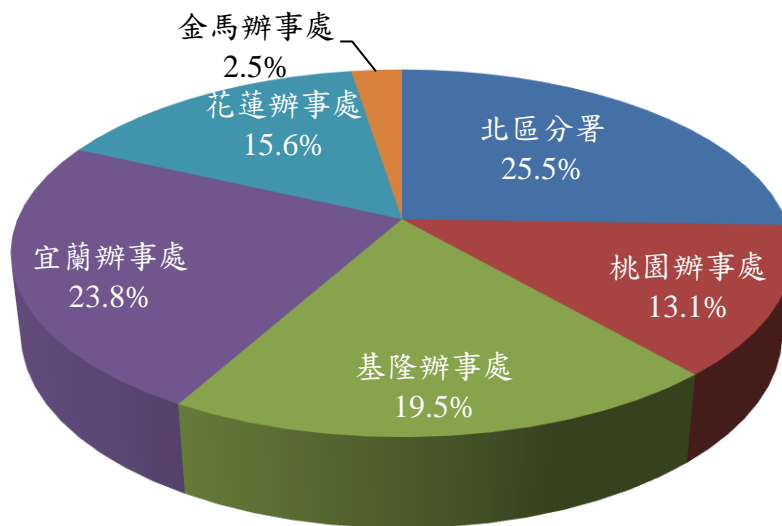


圖 2 110 年度受訪者地區別 (n=1,117)

二、年齡

根據本次調查顯示，110年度受訪者年齡層以50-59歲比例最高，佔二成六(26.3%)，其後依續為60歲以上(22.5%)、40-49歲(21.6%)、30-39歲(16.6%)，20-29歲(9.4%)以及20歲以下(0.3%)，另外有2.6%的受訪者拒答，0.8%的受訪者未填答。

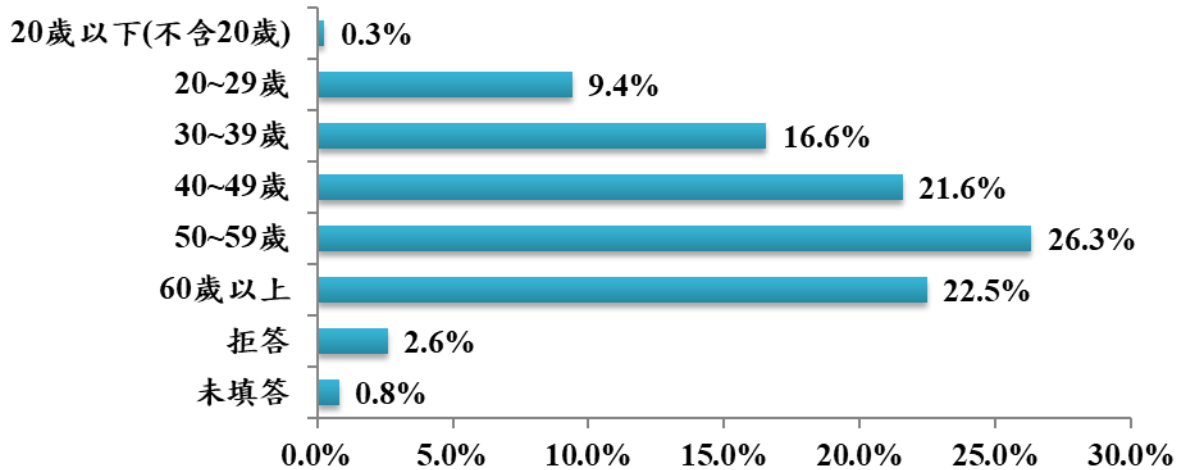


圖3 110年度受訪者年齡層 (n=1,117)

三、性別

根據本次調查顯示，110 年度受訪男性佔四成二(42.3%)，女性佔四成二(42.1%)，其他則佔 1.0%，另有一成四的受訪者未填答(14.7%)。

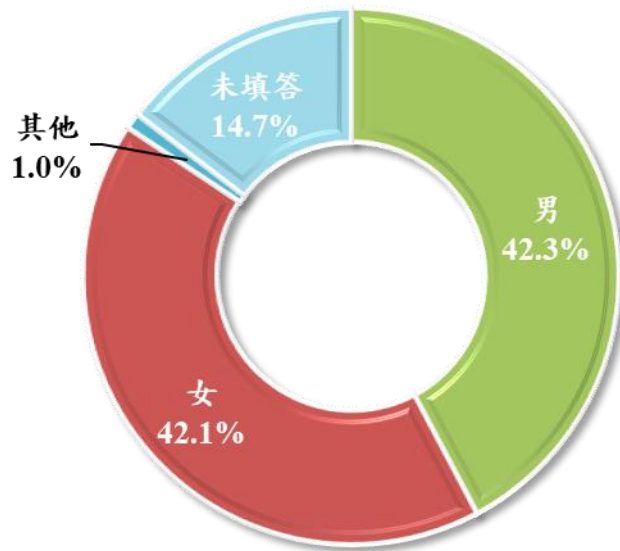


圖 4 110 年度受訪者性別 (n=1,117)

四、教育程度

根據本次調查顯示，110 年度受訪者的教育程度以大學、學院比例最高，佔三成一(31.2%)，其後依續為專科(22.0%)、高中、職(19.2%)、國、初中(10.0%)，國小及以下(6.1%)以及研究所以上(6.0%)，另有 3.7%的受訪者拒答，1.9%的受訪者未填答。

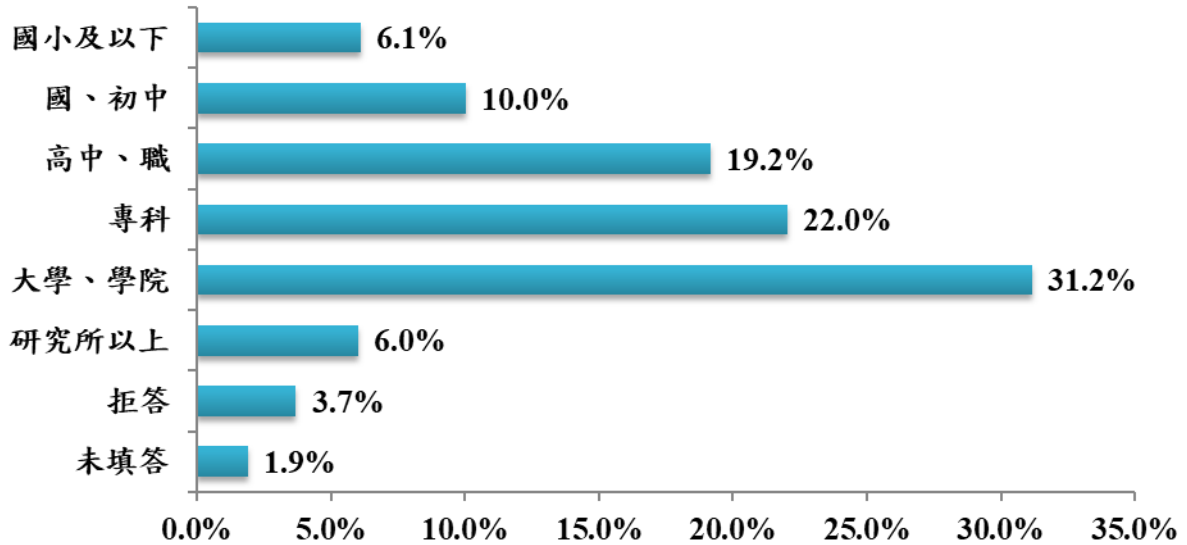


圖 5 110 年度受訪者教育程度 (n=1,117)

五、職業

根據本次調查顯示，109 年度受訪者職業以其他比例最高，佔三成一 (31.1%)，其後依續為行政人員(20.9%)、專業人員(12.2%)、技術人員(11.6%)、農林漁牧業工作人員(8.7%)、管理層(7.7%)及體力工與非技術人員(6.0%)，另有 1.9%的受訪者未填答。

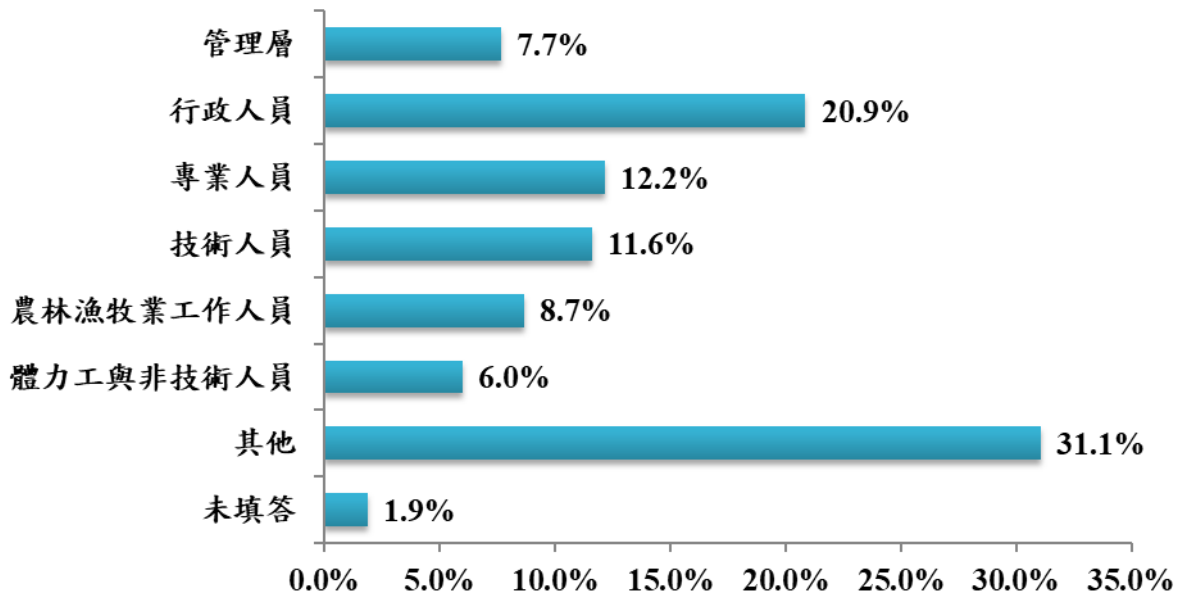


圖 6 110 年度受訪者職位 (n=1,117)

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 與 110 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 0.91，代表問卷回答一致性非常顯著，分析結果具高可靠性³。實際結果列表如下：

構面	110 年
洽公環境	0.918
服務禮儀	0.931
服務專業性	0.950
服務措施	0.931

³ 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）⁴皆大於 0.5，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

	110 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？	0.65
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？	0.79
Q1-3 請問您對辦公環境的佈置、綠化和美化程度滿不滿意？	0.81
Q1-4 請問您對申辦動線的規劃和指標明顯度滿不滿意？	0.82
Q1-5 請問您對盥洗室的環境衛生滿不滿意？	0.79
Q2-1 請問您對服務人員的服務態度滿不滿意？	0.81
Q2-2 請問您對服務人員接聽電話的禮貌滿不滿意？	0.83
Q2-3 請問您對服務人員的服裝儀容整潔滿不滿意？	0.85
Q3-1 請問您對服務人員的辦事效率滿不滿意？	0.85
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？	0.86
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？	0.87
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？	0.86
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？	0.81
Q4-2 請問您對我們提供跨轄區收件服務的措施滿不滿意？	0.80
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？	0.80
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？	0.76

⁴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，110年度各構面滿意度結果皆大於4，代表問卷回應偏向正面，且各構面滿意度平均分數除服務禮儀持平外，皆較109年有小幅下降。實際結果列表如下：

表3 滿意度分析結果表

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

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⁵，則109年度各構面的受訪者正面評價比例除服務專業性持平外，皆較109年有小幅上升，結果列表如下：

表4 滿意度

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

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	109年	110年	109年	110年	109年	110年
北區分署	99.6%	100.0%	100.0%	100.0%	99.9%	100.0%	100.0%	99.9%
桃園辦事處	99.6%	99.9%	100.0%	100.0%	99.9%	99.8%	99.9%	99.8%
基隆辦事處	98.4%	98.6%	100.0%	99.8%	99.1%	98.9%	99.1%	99.5%
宜蘭辦事處	100.0%	99.5%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
花蓮辦事處	99.2%	99.2%	99.7%	100.0%	99.8%	99.9%	99.4%	99.4%
金馬辦事處	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

⁵ 係計算各構面中每題受訪者給予正面評價比例之平均。

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 99.4% 的受訪者表示正面評價，其中非常滿意佔 42.5%，滿意佔 47.8%，還算滿意佔 9.0%。反之則有 0.6% 的受訪者表示負面評價，其中不太滿意佔 0.6%。

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？

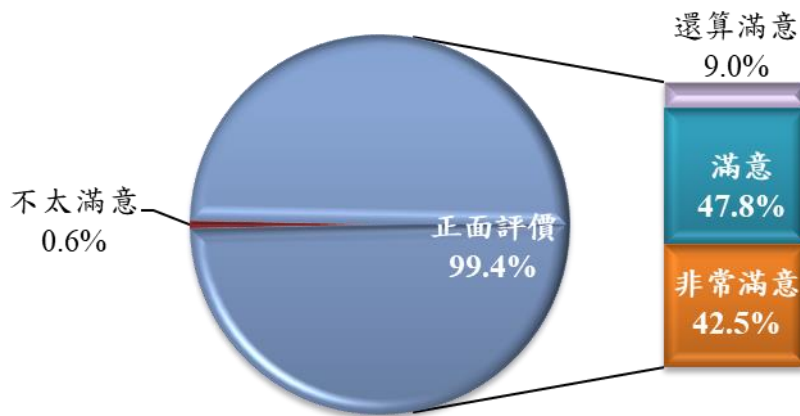


圖 7 櫃台、服務台、書寫台的高度和座椅滿意度 (n=1,117)

【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、花蓮辦事處及金馬辦事處的正面評價比例(100.0%)最高，宜蘭辦事處的正面評價比例(98.8%)最低。

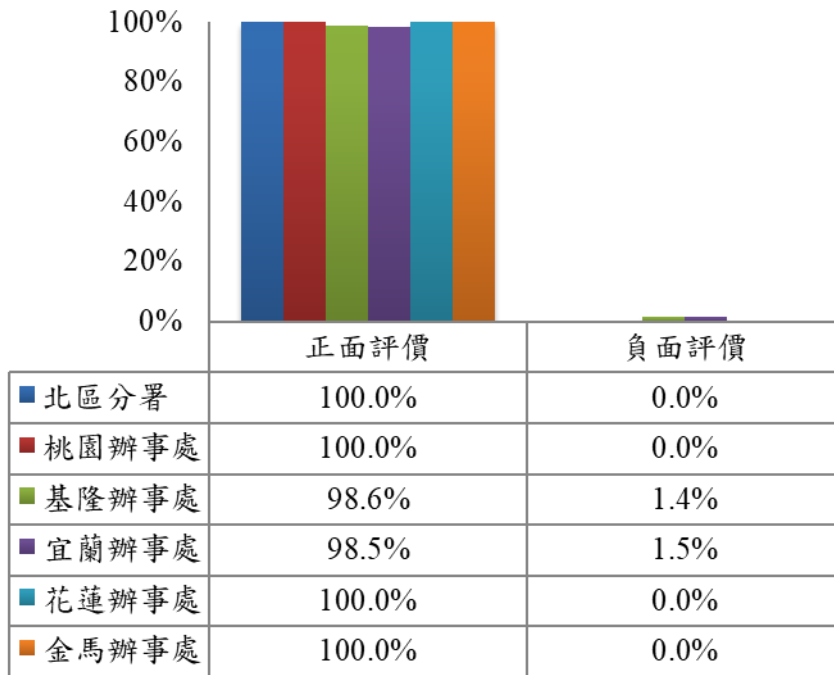


圖 8 受訪者對櫃台、服務台、書寫台的高度和座椅滿意度交叉分析 (n=1,117)

【年度比較】

在排除未填答者的情況下，比較 109 年的調查結果，本年度受訪民眾對「櫃台、服務台、書寫台的高度和座椅」滿意度給予「正面評價」的比例由 99.5% 下降至 99.4%，下降 0.1%，而表示「負面評價」的比例則由 0.5% 上升至 0.6%。

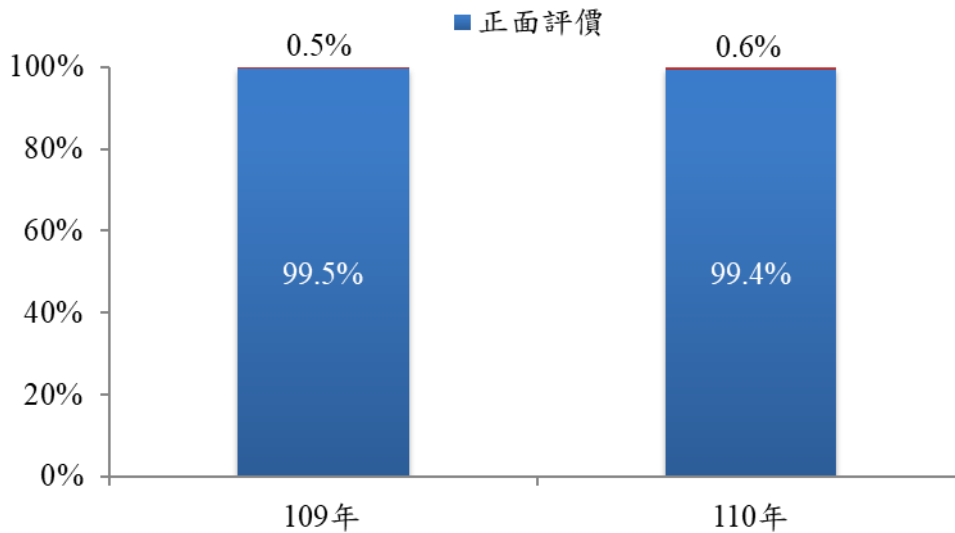


圖 9 受訪者對櫃台、服務台、書寫台的高度和座椅滿意度年度分析

【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桃園辦事處、宜蘭辦事處低；北區分署的平均分數較桃園辦事處、基隆辦事處、宜蘭辦事處低；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 6 110 年度受訪者對櫃台、服務台、書寫台的高度和座椅不滿意之原因(n=2)

機關別	對櫃台、服務台、書寫台的高度和座椅不滿意之原因	次數
宜蘭辦事處	沙發的桌子太低	1
	看寫台高度太低	1

(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 98.9% 的受訪者表示正面評價，其中非常滿意佔 48.9%，滿意佔 38.3%，還算滿意佔 11.7%。反之則有 0.8% 的受訪者表示負面評價，其中不太滿意佔 0.8%。另有 0.3% 的受訪者未填答。

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？

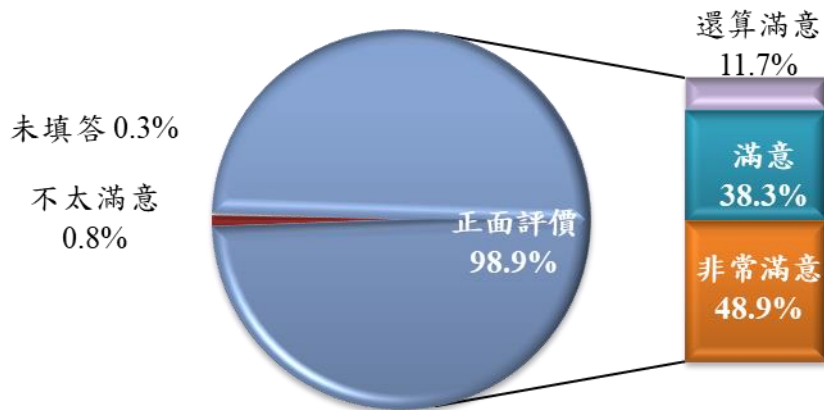


圖 10 飲水機、老花眼鏡、血壓計及文具用品滿意度 (n=1,117)

【交叉分析】

在排除未填答者的情況下，本題以北區分署、桃園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(97.7%)最低。

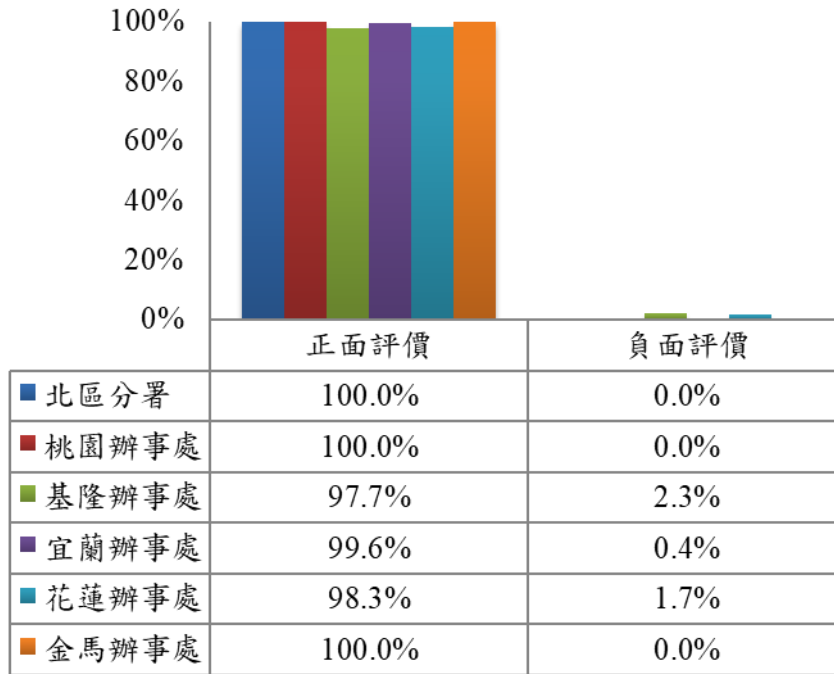


圖 11 受訪者對飲水機、老花眼鏡、血壓計及文具用品滿意度交叉分析 (n=1,114)

【年度比較】

在排除未填答者的情況下，比較 109 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」的比例由 99.7% 下降至 99.2%，下降了 0.5%，而表示「負面評價」的比例則由 0.3% 上升至 0.8%，上升了 0.5%。

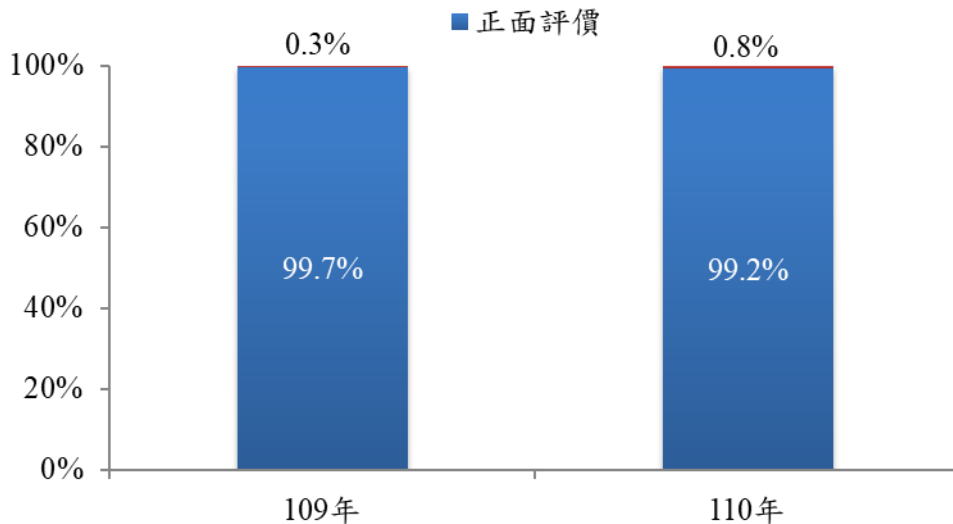


圖 12 受訪者對飲水機、老花眼鏡、血壓計及文具用品滿意度年度分析

【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；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 7 110 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=2)

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
基隆辦事處	沒紙杯	1
宜蘭辦事處	沒有血壓計	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99.6%的受訪者表示正面評價，其中非常滿意佔51.2%，滿意佔36.6%，還算滿意佔11.8%。反之則有0.3%的受訪者表示負面評價，皆為不太滿意。另外有0.1%的受訪者未填答。

Q1-3. 請問您對辦公環境的佈置、綠化和美化程度滿不滿意？

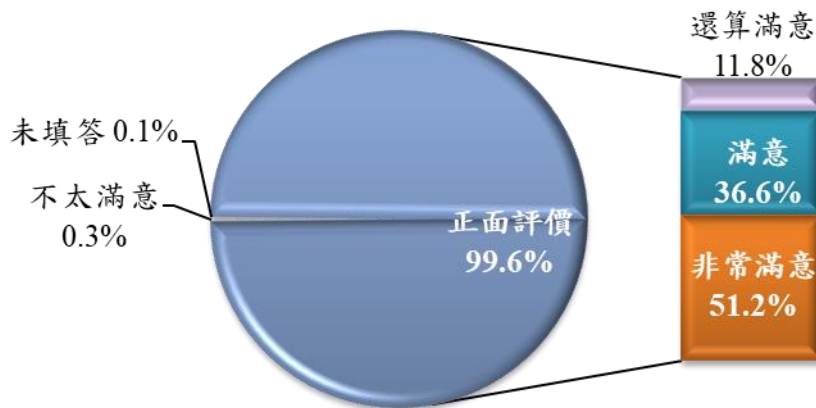


圖 13 佈置、綠化和美化程度滿意度 (n=1,117)

【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、花蓮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(98.6%)最低。

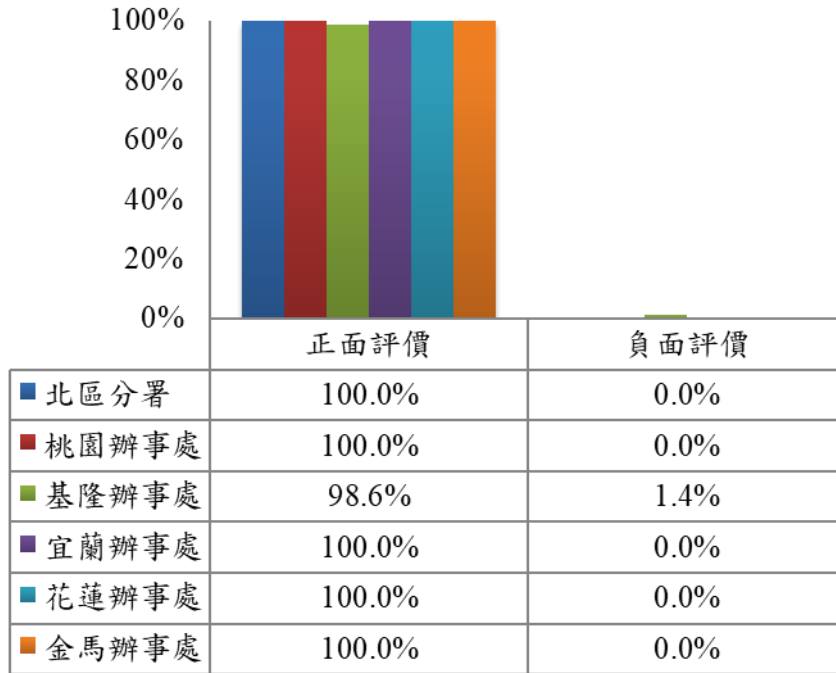


圖 14 受訪者對佈置、綠化和美化程度滿意度交叉分析 (n=1,116)

【年度比較】

在排除未填答者的情況下，比較 109 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」的比例由 99.5% 上升至 99.7%，上升了 0.2%，而表示「負面評價」的比例則由 0.5% 下降至 0.3%，下降了 0.2%。

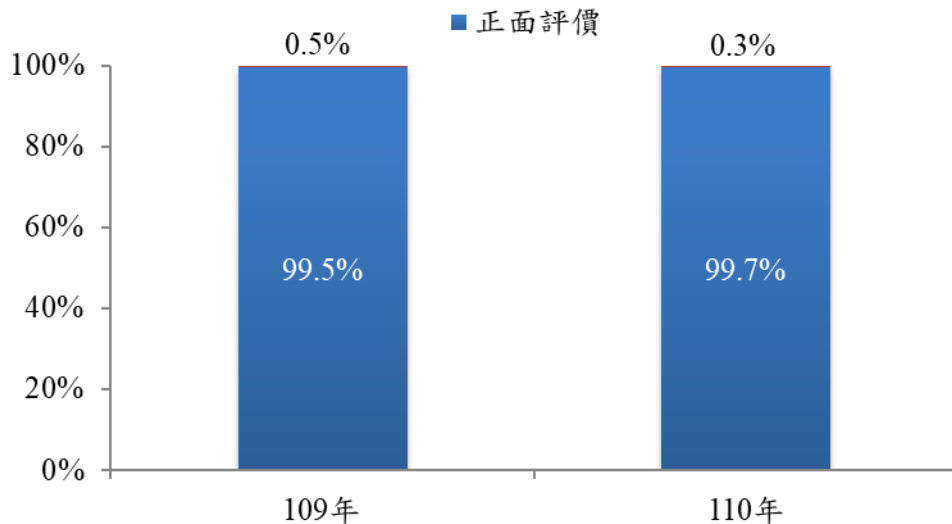


圖 15 受訪者對佈置、綠化和美化程度滿意度年度分析

【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。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 99.7% 的受訪者表示正面評價，其中非常滿意佔 49.7%，滿意佔 38.8%，還算滿意佔 11.3%。反之則有 0.2% 的受訪者表示負面評價，皆為不太滿意。另外有 0.1% 的受訪者未填答。

Q1-4. 請問您對申辦動線的規劃和指標明顯度滿不滿意？

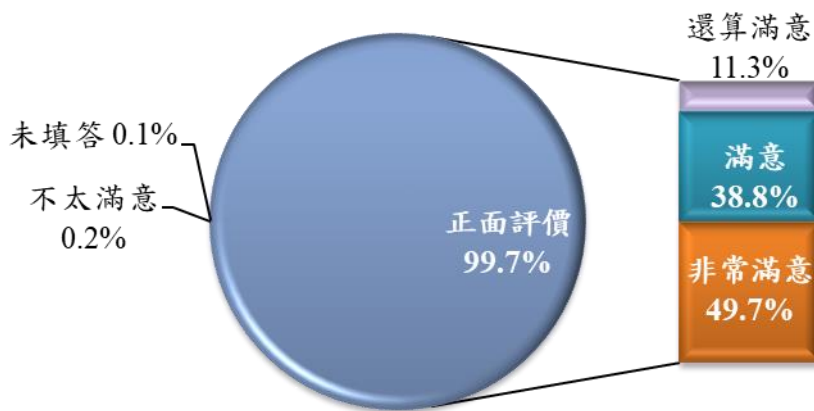


圖 16 申辦動線規劃和指標明顯度滿意度 (n=1,117)

【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、宜蘭辦事處、花蓮辦事處、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(99.3%)最低。

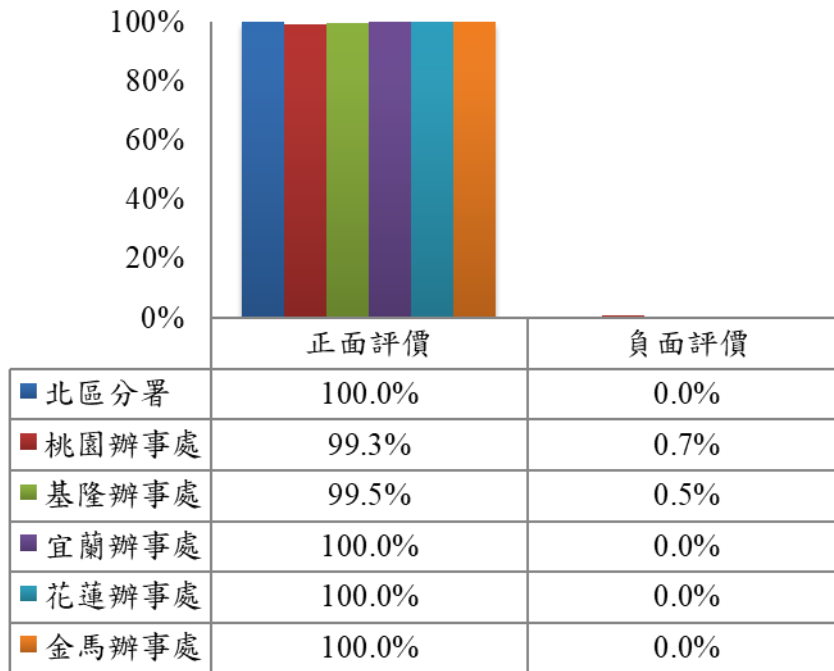


圖 17 受訪者對申辦動線規劃和指標明顯度滿意度交叉分析 (n=1,116)

【年度比較】

在排除未填答者的情況下，比較 109 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」的比例由 99.7% 下降至 99.8%，下降 0.2%，而表示「負面評價」的比例則由 0.3% 下降至 0.2%。

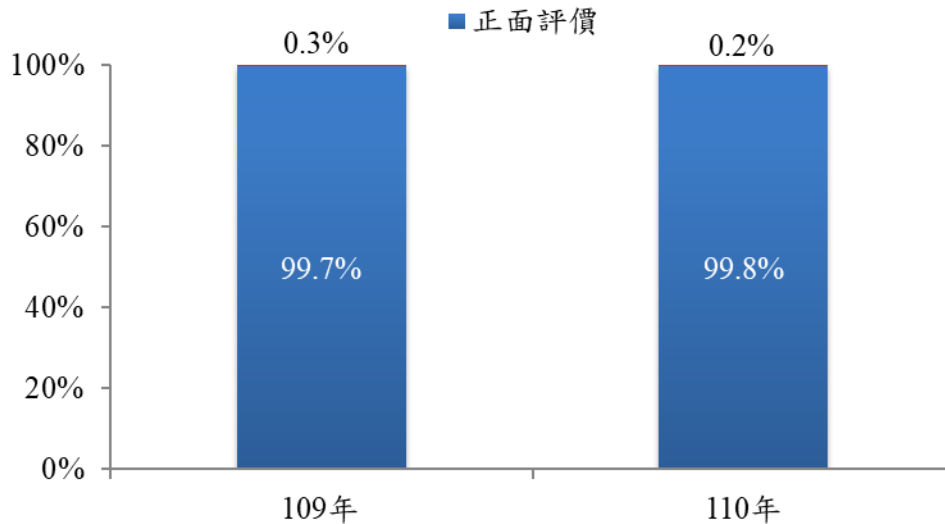


圖 18 受訪者對申辦動線規劃和指標明顯度滿意度年度分析

【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；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；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 98.4% 的受訪者表示正面評價，其中非常滿意佔 48.4%，滿意佔 37.6%，還算滿意佔 12.4%。反之則有 0.7% 的受訪者表示負面評價，皆為不太滿意。另有 0.9% 的受訪者未填答。

Q1-5. 請問您對盥洗室的環境衛生滿不滿意？

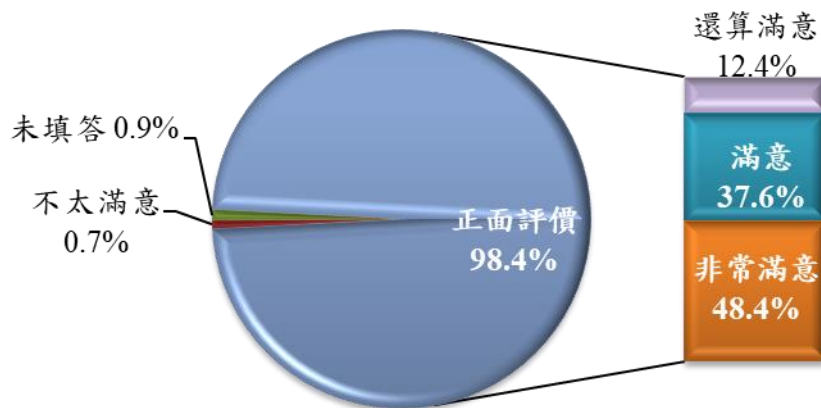


圖 19 盥洗室環境衛生滿意度 (n=1,117)

【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(97.7%)最低。

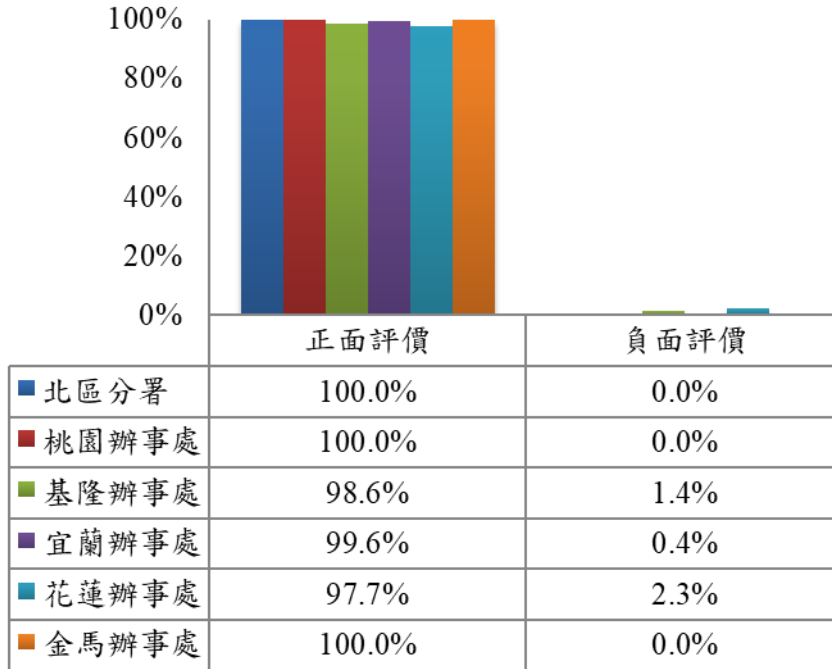


圖 20 受訪者對盥洗室環境衛生滿意度交叉分析 (n=1,107)

【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」的比例由 98.5% 上升至 99.3%，上升 0.8%，而表示「負面評價」的比例則由 1.5% 下降至 0.7%。

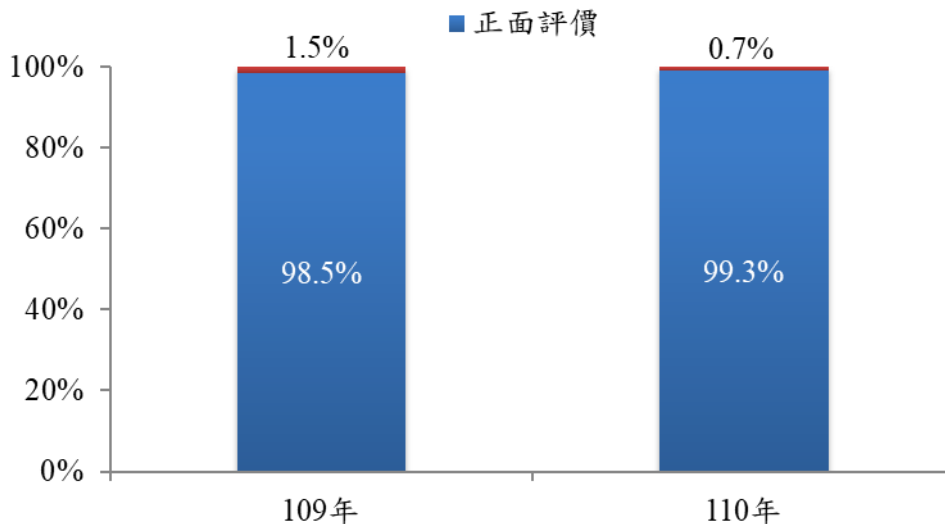


圖 21 受訪者對盥洗室環境衛生滿意度年度分析

【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；花蓮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；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。

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 99.9% 的受訪者表示正面評價，其中非常滿意佔 61.1%，滿意佔 32.1%，還算滿意佔 6.8%。反之則有 0.1% 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？

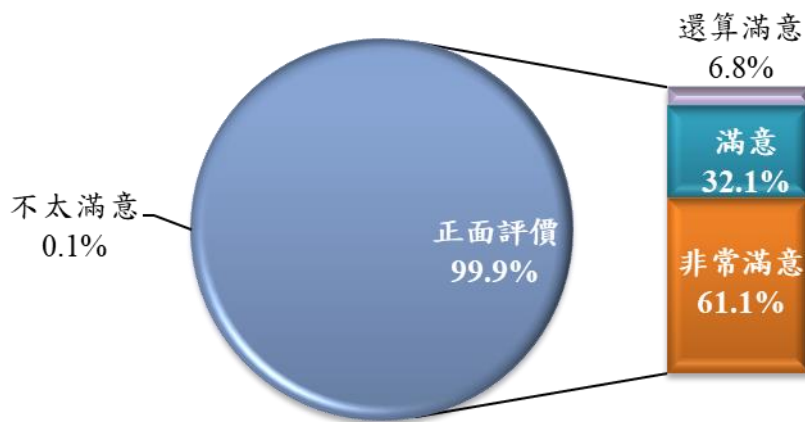


圖 22 服務態度滿意度 (n=1,117)

【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、花蓮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(99.5%)最低。

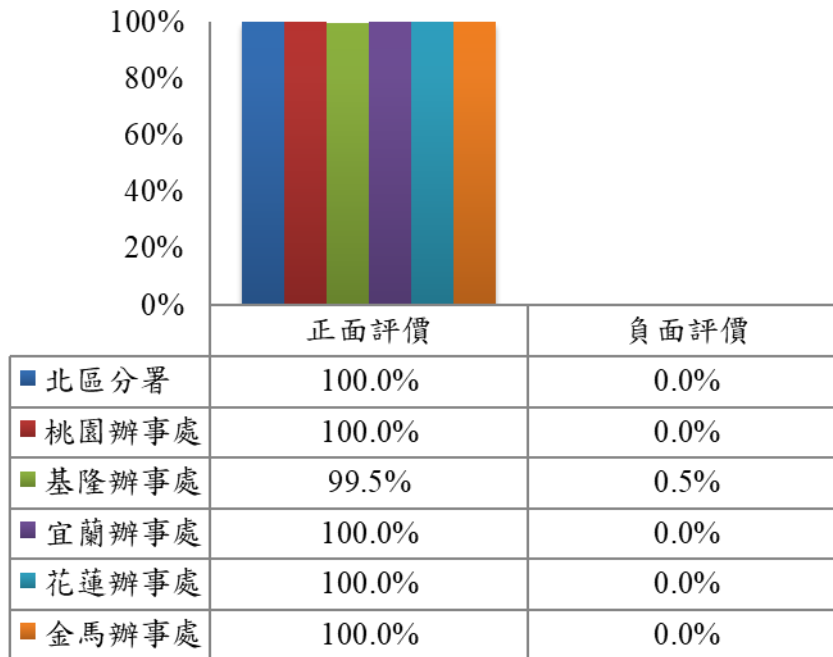


圖 23 受訪者對服務態度滿意度交叉分析 (n=1,117)

【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」的從 99.8% 下降至 99.9%，上升 0.1%。「負面評價」的比例則由 0.2% 下降至 0.1%，下降 0.1%。

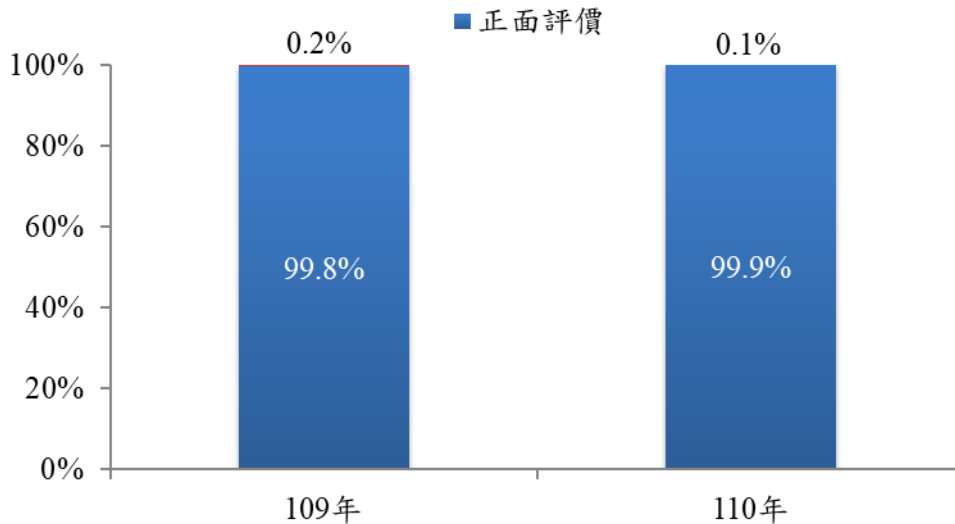


圖 24 受訪者對服務態度滿意度年度分析

【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、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。

(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 99.9% 的受訪者表示正面評價，其中非常滿意佔 57.9%，滿意佔 35.1%，還算滿意佔 6.9%。另有 0.1% 的受訪者未填答。

Q2-2. 請問您對服務人員接聽電話的禮貌滿不滿意？

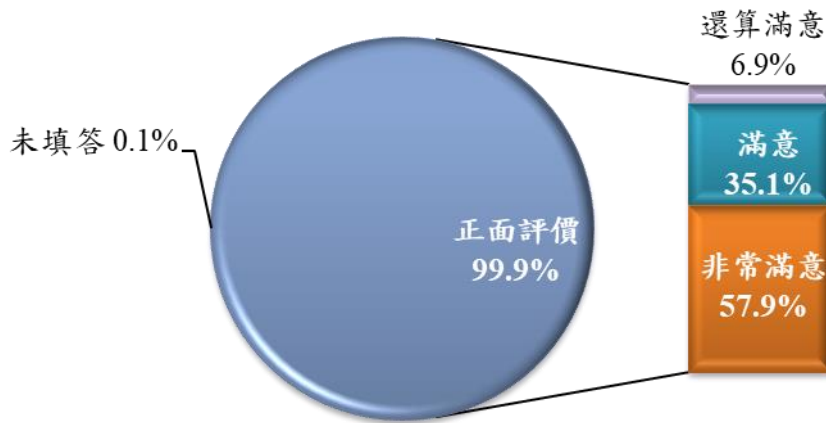


圖 25 接聽電話禮貌滿意度 (n=1,117)

【分署及各辦事處比較】

在排除未填答者的情況下，本題分署及各辦事處的正面評價皆為(100.0%)。

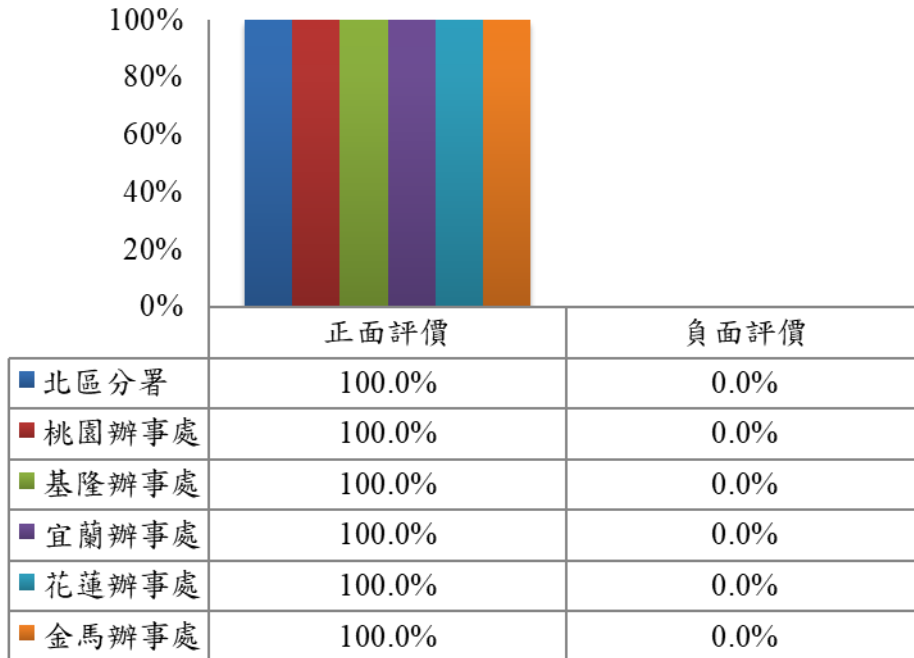


圖 26 受訪者對接聽電話禮貌滿意度交叉分析 (n=1,116)

【年度比較】

在排除未填答者的情況下，比較 109 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」的比例維持在 100.0%。

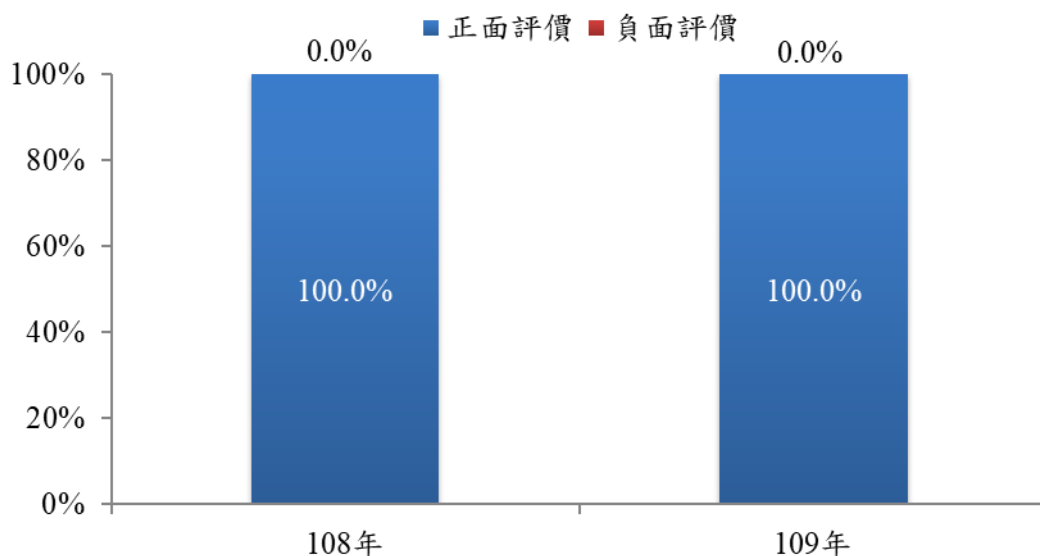


圖 27 受訪者對接聽電話禮貌滿意度年度分析

【交叉分析】

將受訪者對「接聽電話禮貌」滿意度在與「年齡」、「學歷」、「職業」及「地區別」進行交叉分析後發現，滿意度不會因「年齡」及「學歷」的不同有顯著差異，但會因「職業」及「地區別」的不同而有所差異。其中，職業為「管理層」的受訪者在「非常滿意」的評價上相對高於其他職業；至「宜蘭辦事處」洽公的受訪者在「非常滿意」的評價上亦相對高於在其他單位洽公的受訪者。

此外，在與「性別」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、金馬辦事處為高；花蓮辦事處的平均分數較北區分

署、桃園辦事處、基隆辦事處、宜蘭辦事處為低；其餘各辦事處間之差異則不顯著。

(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 99.4% 的受訪者表示正面評價，其中非常滿意佔 55.0%，滿意佔 37.6%，還算滿意佔 7.3%。另有 0.1% 的受訪者未填答。

Q2-3. 請問您對服務人員的服裝儀容整潔滿不滿意？

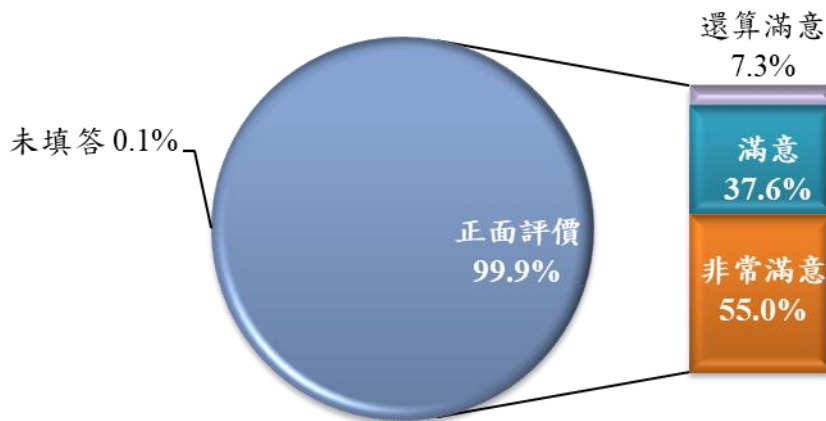


圖 28 服裝儀容整潔滿意度 (n=1,117)

【分署及各辦事處比較】

在排除未填答者的情況下，分署及各辦事處的正面評價比例皆為(100.0%)。

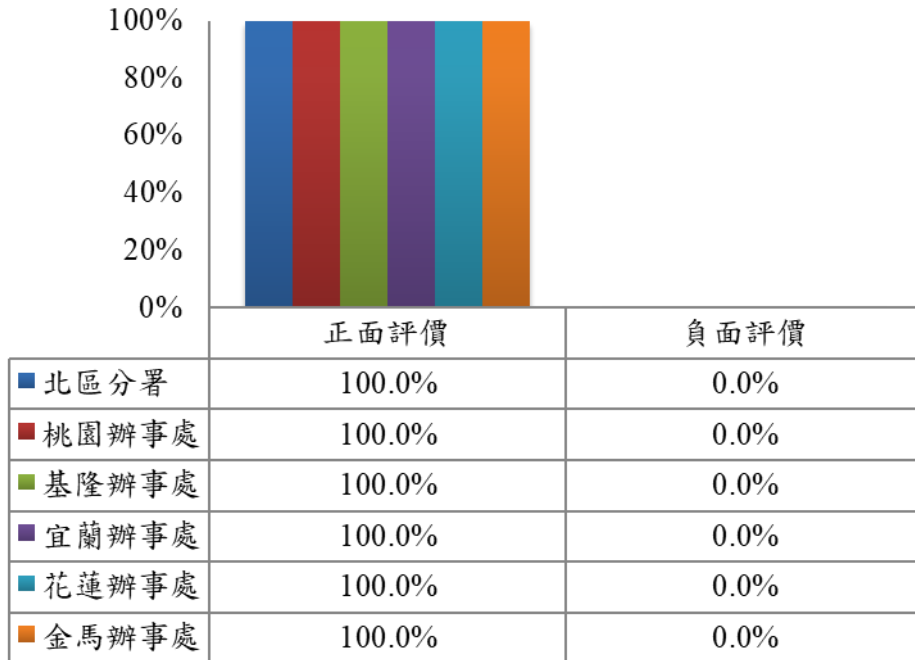


圖 29 受訪者對服裝儀容整潔滿意度交叉分析 (n=1,116)

【年度比較】

在排除未填答者的情況下，比較 109 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」的比例維持在 100.0%。

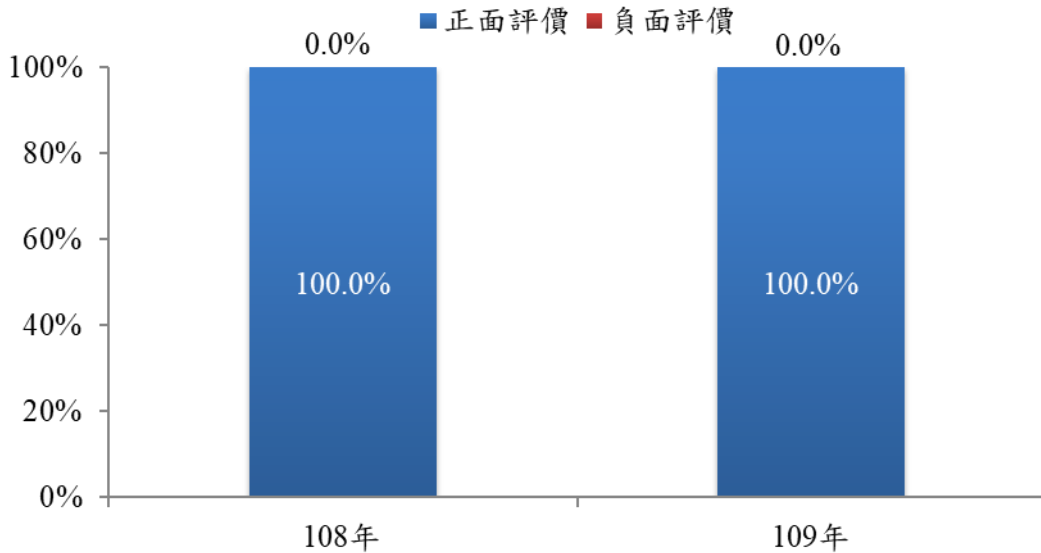


圖 30 受訪者對服裝儀容整潔滿意度年度分析

【交叉分析】

將受訪者對「服裝儀容整潔」滿意度在與「年齡」、「學歷」、「職業」及「地區別」進行交叉分析後發現，滿意度不會因「年齡」的不同有顯著差異，但會因「學歷」、「職業」及「地區別」的不同而有所差異。其中，學歷為「國小及以下」與「拒答」的受訪者在「非常滿意」的評價上相對較低；職業為「管理層」的受訪者在「非常滿意」的評價上相對高於其他職業；至「宜蘭辦事處」洽公的受訪者在「非常滿意」的評價上亦相對高於在其他單位洽公的受訪者。

此外，在與「性別」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北區分署、桃園辦事處、基隆辦事處、花蓮辦事處、金馬辦事處為高；花

連辦事處的平均分數較北區分署、桃園辦事處、基隆辦事處、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。

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 55.6%，滿意佔 34.4%，還算滿意佔 9.3%。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？

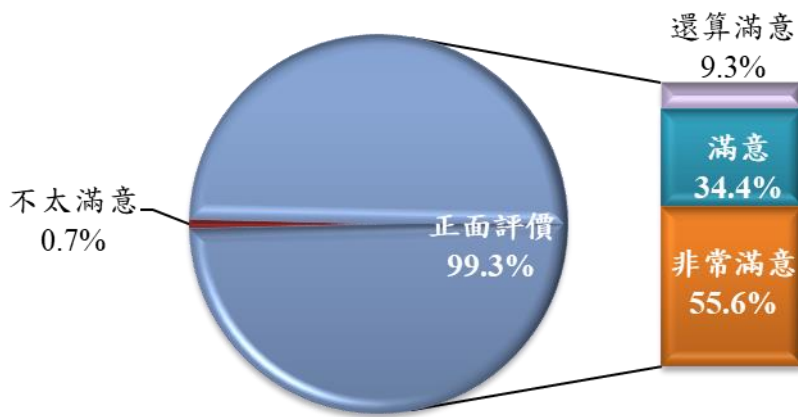


圖 31 服務人員辦事效率滿意度 (n=1,117)

【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、花蓮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(96.3%)最低。

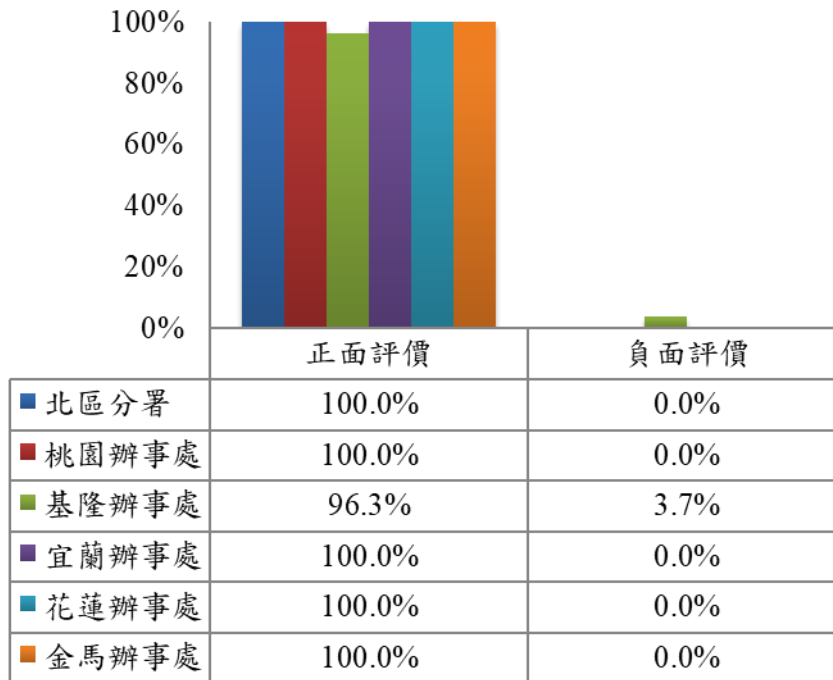


圖 32 受訪者對辦事效率滿意度交叉分析 (n=1,117)

【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」的比例由 99.4% 下降至 99.3%，下降 0.1%，而表示「負面評價」的比例則由 0.6% 上升至 0.7%，上升 0.1%。

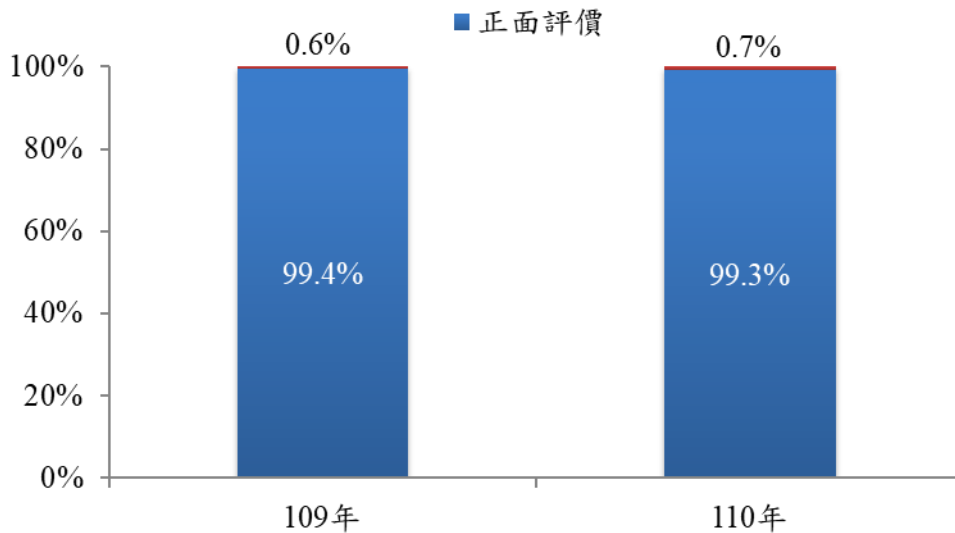


圖 33 受訪者對辦事效率滿意度年度分析

【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，發現桃園辦事處的平均分數較北區分署為低；基隆辦事處的平均分數較北區分署、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；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 8 110 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	服務人員的辦事效率不滿意之原因	次數
基隆辦事處	太慢	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 99.9% 的受訪者表示正面評價，其中非常滿意佔 55.7%，滿意佔 34.8%，還算滿意佔 9.4%。反之則有 0.1% 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？

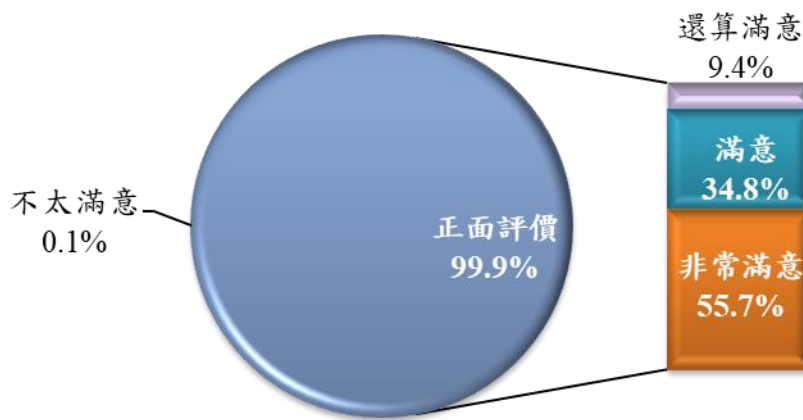


圖 34 服務人員解說處理流程及申辦手續詳細程度滿意度 (n=1,117)

【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。

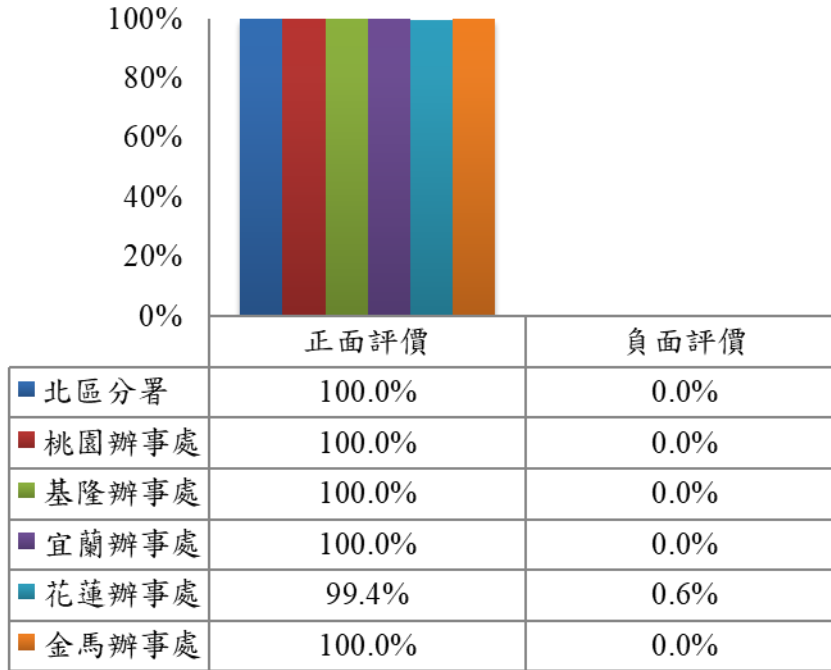


圖 35 受訪者對服務人員解說處理流程及申辦手續詳細程度滿意度交叉分析 (n=1,117)

【年度比較】

在排除未填答者的情況下，比較 109 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」滿意度給予「正面評價」的比例維持在 99.9%。

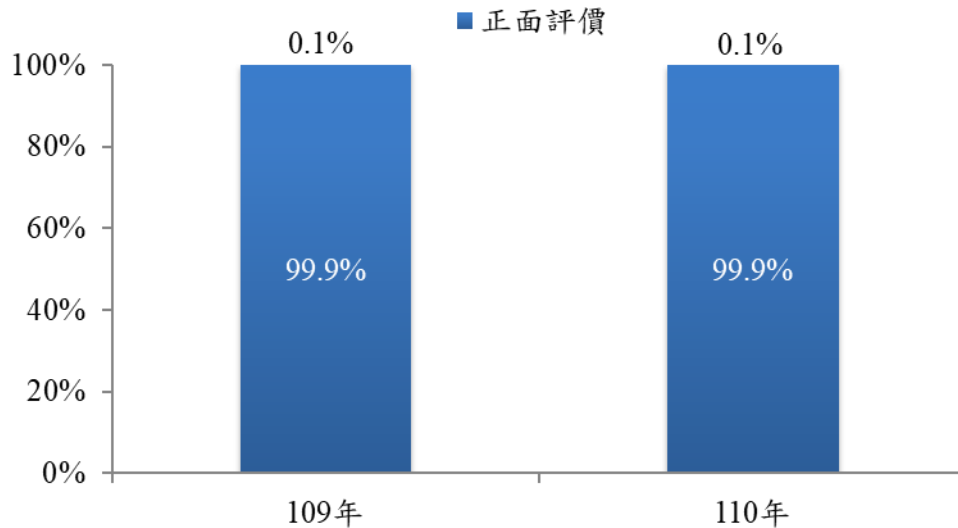


圖 36 受訪者對服務人員解說處理流程及申辦手續詳細程度滿意度年度分析

【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北區分署為低；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、桃園辦事處、基隆辦事處、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。

(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 99.9%的受訪者表示正面評價，其中非常滿意佔 56.2%，滿意佔 34.2%，還算滿意佔 9.5%。反之則有 0.1%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？

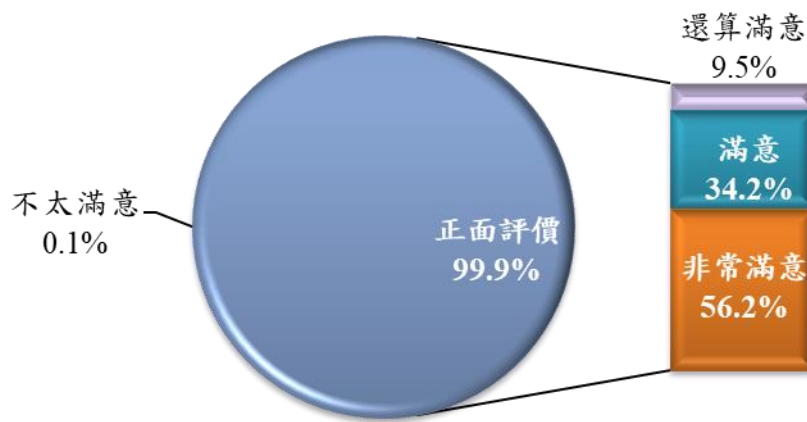


圖 37 服務人員回答問題之專業知識（含法令）滿意度（n=1,117）

【分署及各辦事處比較】

在排除未填答者的情況下，北區分署、基隆辦事處、宜蘭辦事處、花蓮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(99.3%)最低。

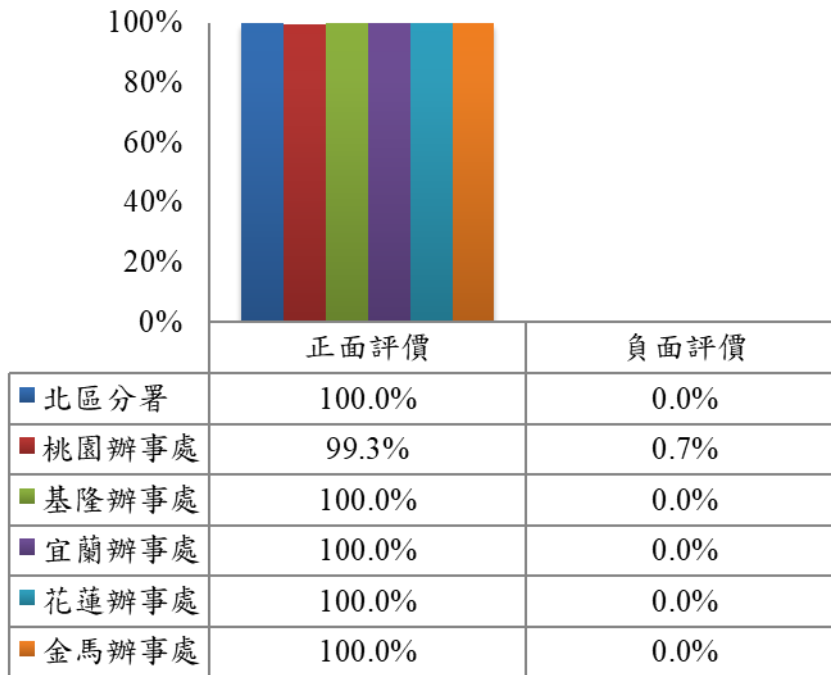


圖 38 受訪者對服務人員回答問題之專業知識（含法令）滿意度交叉分析（n=1,117）

【年度比較】

在排除未填答者的情況下，比較 109 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」的比例由 99.7% 上升至 99.9%，上升 0.2%，而表示「負面評價」的比例則由 0.3% 下降至 0.1%，下降 0.2%。

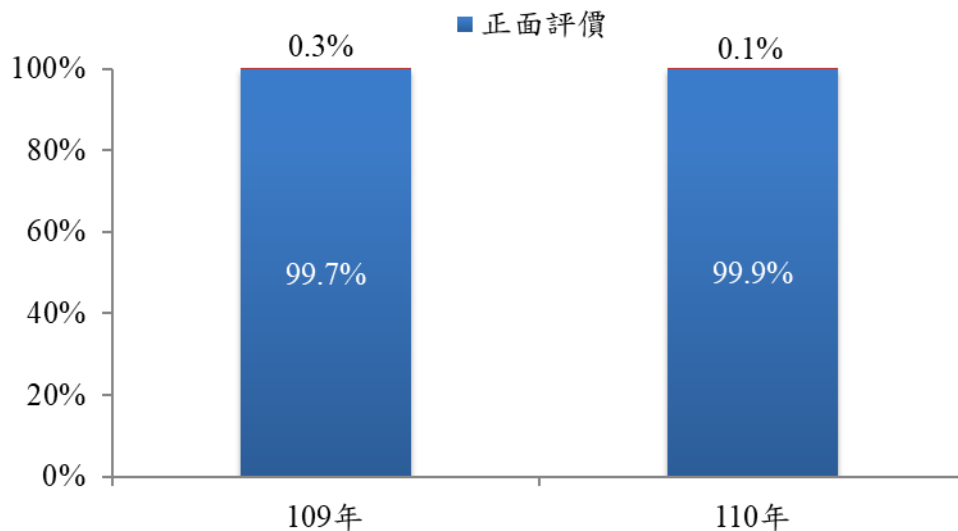


圖 39 受訪者對服務人員回答問題之專業知識（含法令）滿意度年度分析

【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，發現基隆辦事處的平均分數較北區分署為高；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、金馬辦事處為高；花蓮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。

(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 98.2% 的受訪者表示正面評價，其中非常滿意佔 53.1%，滿意佔 35.2%，還算滿意佔 9.9%。反之則有 0.2% 的受訪者表示負面評價，皆為不太滿意。另有 1.6% 的受訪者未填答。

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？

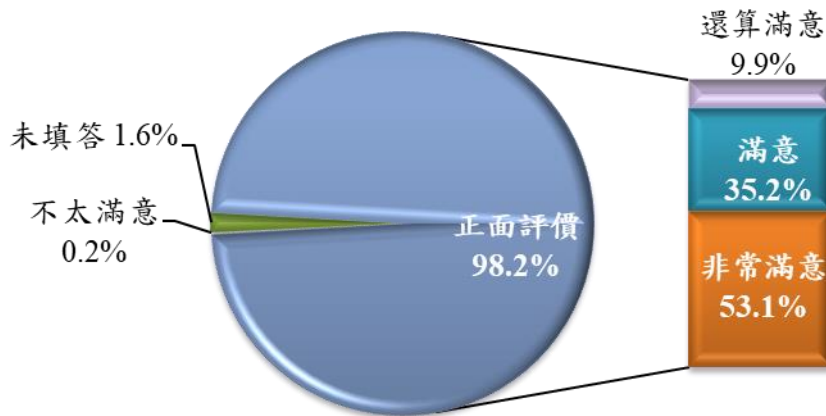


圖 40 遇到需要補正情況時，承辦人員一次完整告知與否滿意度 (n=1,117)

【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、花蓮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(99.1%)最低。

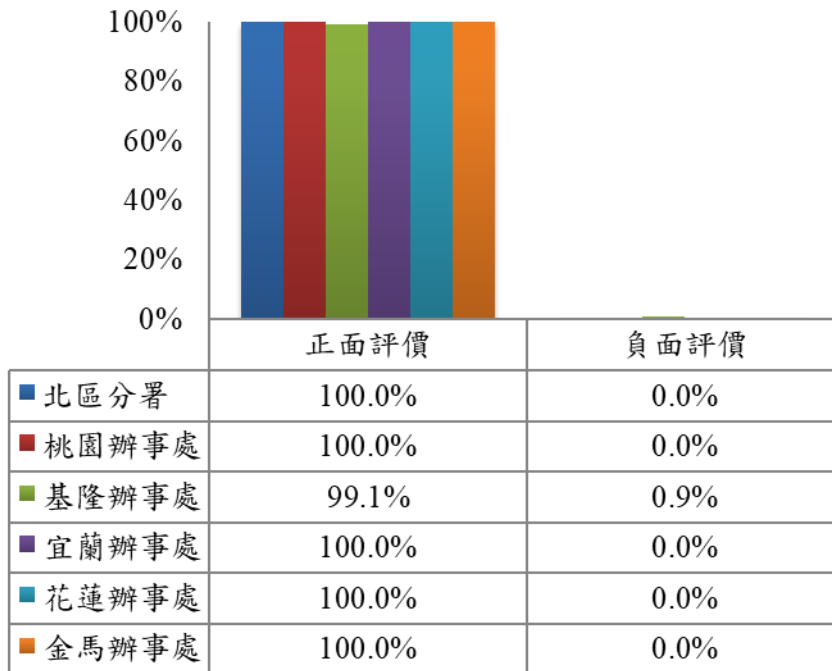


圖 41 受訪者對遇到需要補正情況時，服務人員一次完整告知與否滿意度交叉分析 (n=1,099)

【年度比較】

在排除未填答者的情況下，比較 109 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」的比例由 99.9% 上升至 99.8%，下降 0.1%，而表示「負面評價」的比例則由 0.1% 上升至 0.2%，上升 0.1%。

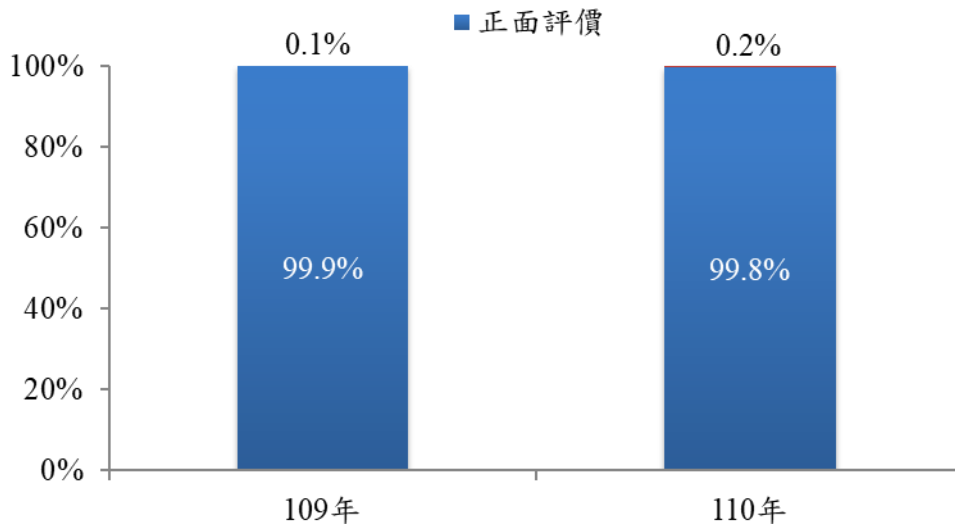


圖 42 受訪者對遇到需要補正情況時，服務人員一次完整告知與否滿意度年度分析

【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北區分署、桃園辦事處、基隆辦事處、花蓮辦事處、金馬辦事處為高；花蓮辦事處的平均分數較北區分署、桃園辦事處、基隆辦事處、宜蘭辦事處為低；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 96.4% 的受訪者表示正面評價，其中非常滿意佔 48.6%，滿意佔 38.6%，還算滿意佔 9.2%。反之則有 0.5% 的受訪者表示負面評價，不太滿意佔 0.2%，非常不滿意佔 0.3%。另有 3.1% 的受訪者未填答。

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？

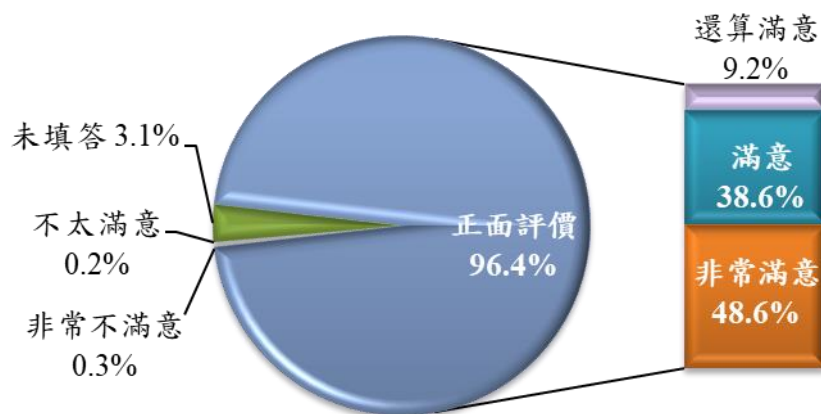


圖 43 提供臨櫃繳納租金或使用補償金，可用信用卡刷卡繳納的便民措施滿意度 (n=1,117)

【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(98.4%)最低。

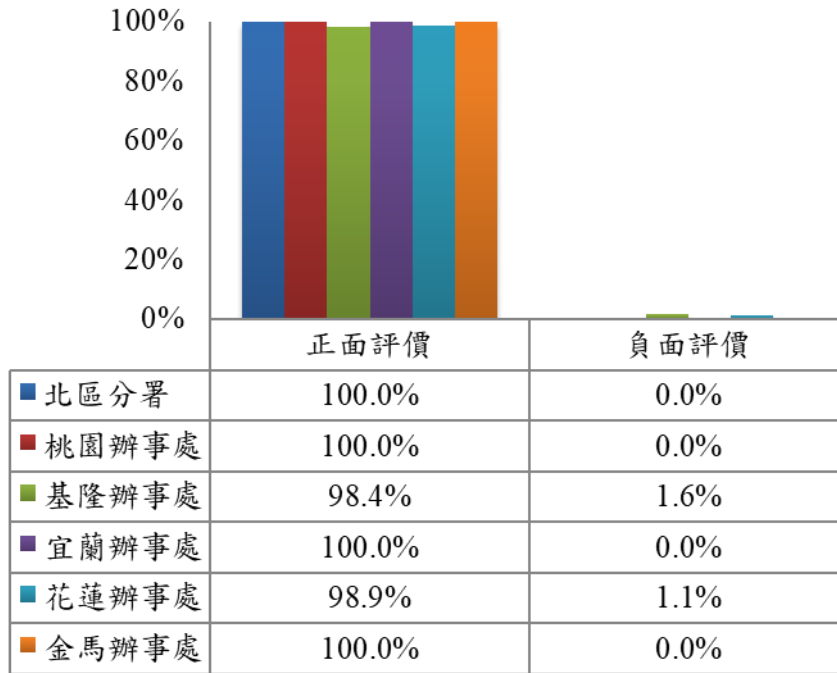


圖 44 受訪者對提供臨櫃繳納租金或使用補償金，可用信用卡刷卡繳納的便民措施滿意度交叉分析 (n=1,082)

【年度比較】

本題為本年度新增，故不進行年度比較分析。

【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，發現桃園辦事處的平均分數較北區分署為低；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、金馬辦事處為高；花蓮辦事處的平均分數較北區分署、桃園辦事處、基隆辦事處、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。

(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 99.1% 的受訪者表示正面評價，其中非常滿意佔 48.2%，滿意佔 42.2%，還算滿意佔 8.8%。另有 0.9% 的受訪者未填答。

Q4-2. 請問您對我們提供跨轄區收件服務的措施滿不滿意？

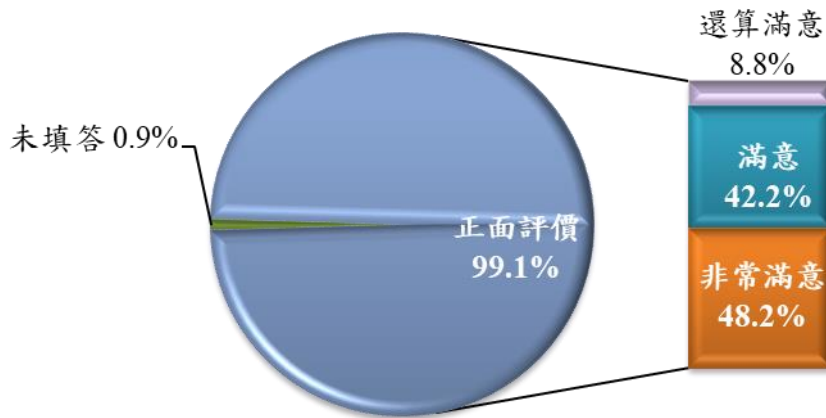


圖 45 提供跨轄區收件服務的措施滿意度 (n=1,117)

【分署及各辦事處比較】

在排除未填答者的情況下，分署及各辦事處的正面評價比例皆為(100.0%)。

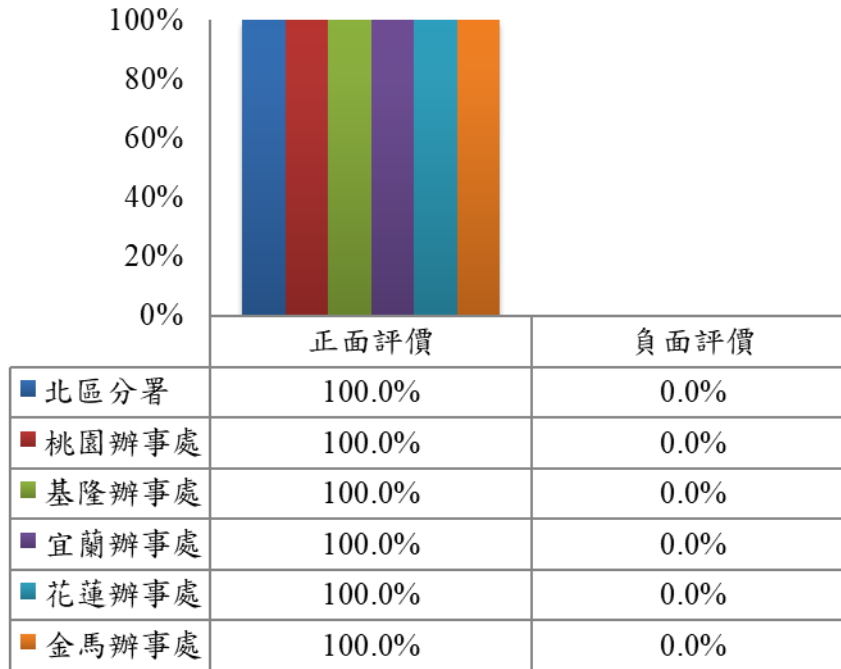


圖 46 受訪者對提供跨轄區收件服務的措施滿意度交叉分析 (n=1,107)

【年度比較】

比較 109 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 99.8% 上升至 100.0%，上升 0.2%。「負面評價」則由 0.2% 下降至 0.0%，下降 0.2%。

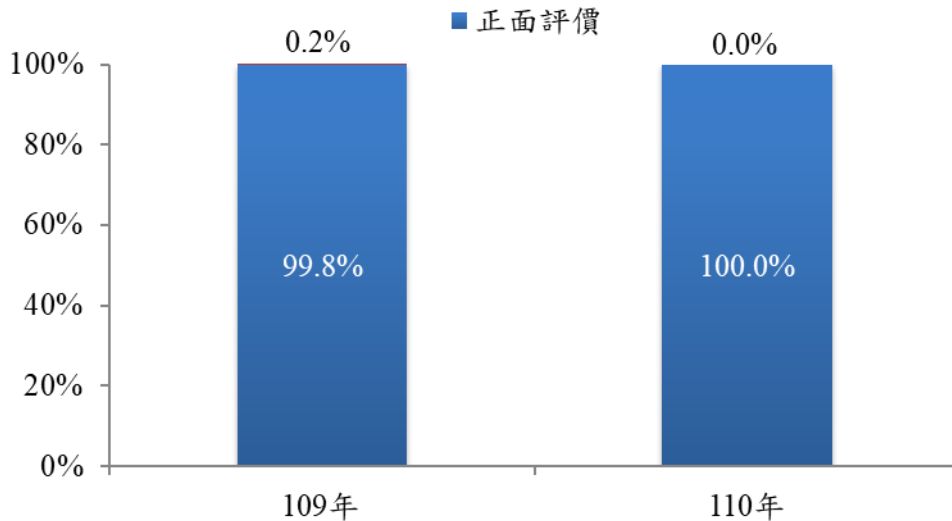


圖 47 受訪者對提供跨轄區收件服務措施滿意度年度分析

【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」、「學歷」、「職業」及「地區別」進行交叉分析後發現，滿意度不會因「年齡」的不同有顯著差異，但會因「學歷」、「職業」及「地區別」的不同而有所差異。其中，學歷為「研究所以以上」的受訪者在「非常滿意」的評價上相對較高；職業為「管理層」的受訪者在「非常滿意」的評價上相對高於其他職業；至「宜蘭辦事處」洽公的受訪者在「非常滿意」的評價上亦相對高於在其他單位洽公的受訪者。

此外，在與「性別」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、桃園辦事處、基隆辦事處、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。

(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 45.9%，滿意佔 44.1%，還算滿意佔 8.8%。反之則有 0.2%的受訪者表示負面評價，不太滿意佔 0.1%，非常不滿意佔 0.1%。另有 10%的受訪者未填答。

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？

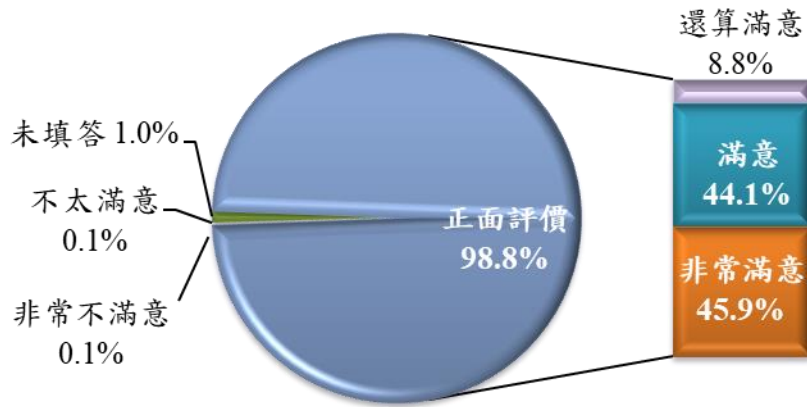


圖 48 提供申辦國有財產租、購業務免附戶籍謄本之便民服務滿意度 (n=1,117)

【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。

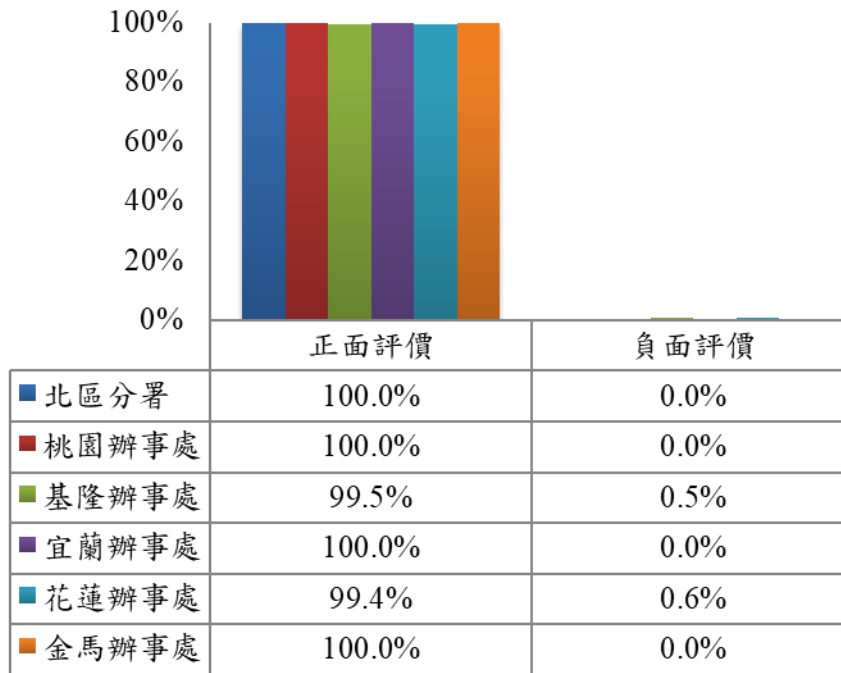


圖 49 受訪者對提供申辦國有財產租、購業務免附戶籍謄本之便民服務滿意度交叉分析 (n=1,106)

【年度比較】

在排除未填答者的情況下，比較 109 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%。

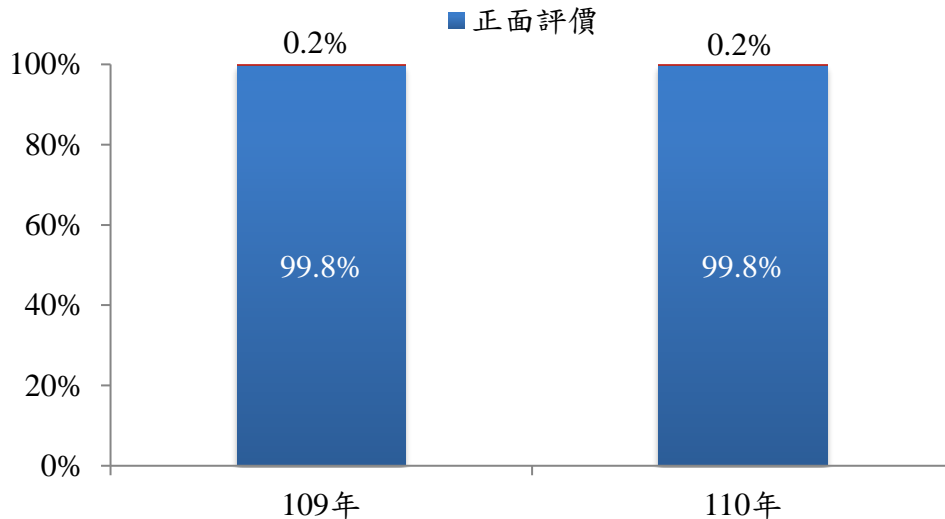


圖 50 受訪者對提供申辦國有財產租、購業務免附戶籍謄本之便民服務滿意度年度分析

【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；花蓮辦事處的平均分數較北區分署、桃園辦事處、基隆辦事處、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。

(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 98.0% 的受訪者表示正面評價，其中非常滿意佔 42.1%，滿意佔 46.2%，還算滿意佔 9.8%。反之則有 0.3% 的受訪者表示負面評價，皆為不太滿意。另有 1.7% 的受訪者未填答。

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？

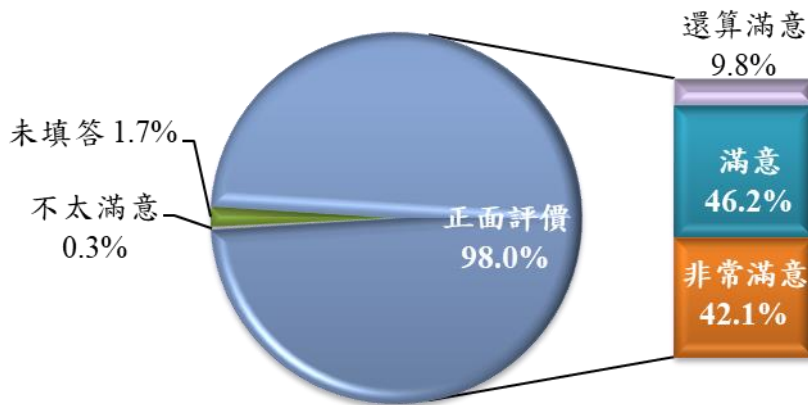


圖 51 提供網路看屋、開標實況網路直播的服務滿意度 (n=1,117)

【分署及各辦事處比較】

在排除未填答者的情況下，本題以基隆辦事處、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(99.3%)最低。

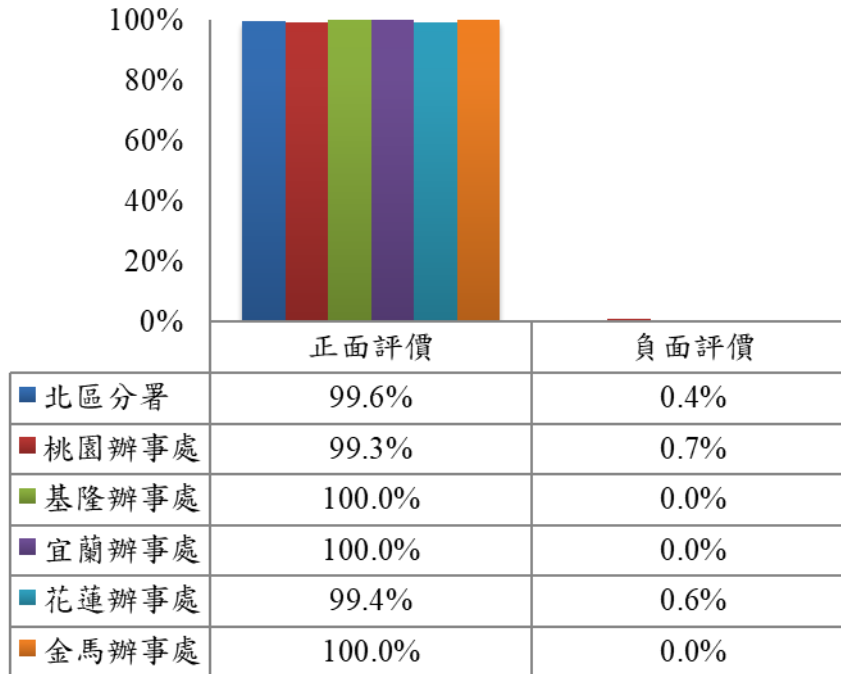


圖 52 受訪者對提供網路看屋、開標實況網路直播的服務滿意度交叉分析 (n=1,098)

【年度比較】

比較 109 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」的比例由 99.8% 下降至 99.7%，下降 0.1%。「負面評價」則由 0.2% 上升至 0.3%，上升 0.1%。

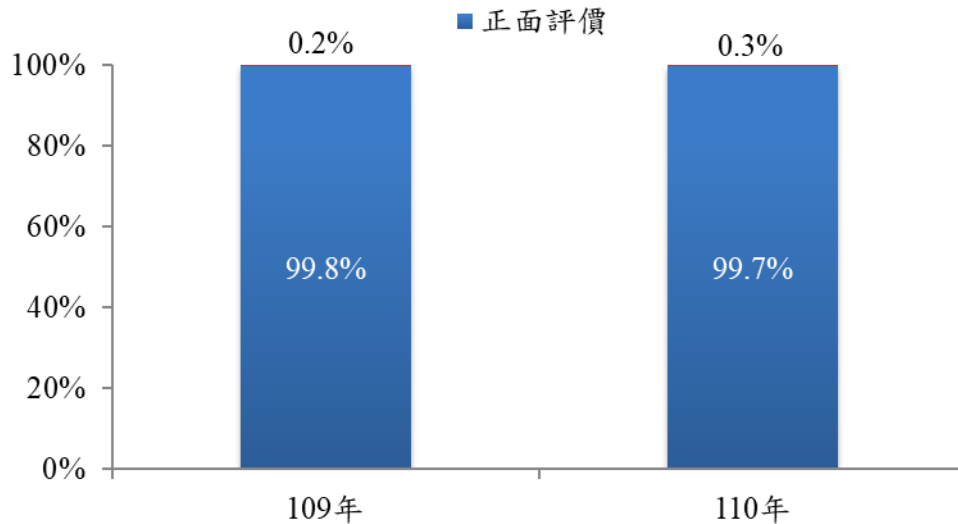


圖 53 受訪者對提供網路看屋、開標實況網路直播的服務滿意度年度分析

【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；花蓮辦事處的平均分數較北區分署、桃園辦事處、基隆辦事處、宜蘭辦事處為低；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 9 110 年度受訪者對提供網路看屋、開標實況網路直播的服務不滿意之原因(n=1)

機關別	對提供網路看屋、開標實況網路直播的服務不滿意之原因	次數
北區分署	不夠清楚	1

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 99.1%。在提出意見及建議的受訪者當中，對北區分署提出意見者之比例佔 60.0% 為最高，其後依序為桃園辦事處(20.0%)、基隆辦事處(10.0%)及宜蘭辦事處(10.0%)，而本次未有受訪者對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？

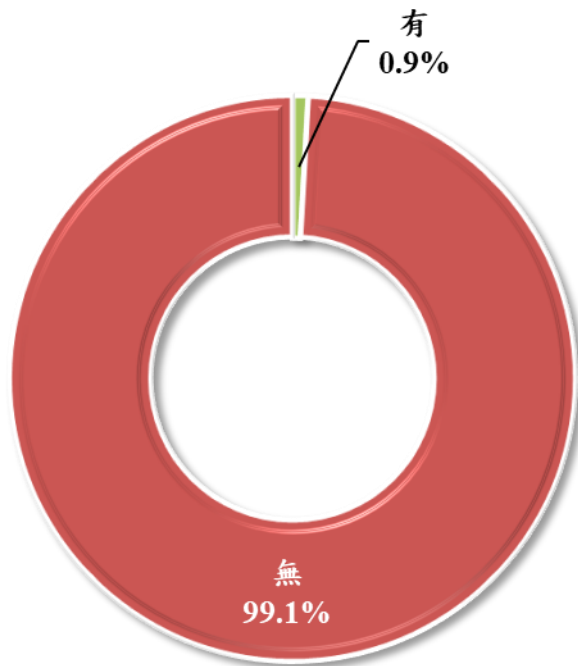


圖 54 受訪者提出其他意見及建議情形 (n=1,117)

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 10 受訪者對施政之其他意見或建議事項(n=10)

建議對象	建議內容	次數
北區分署(n=6)	櫃檯服務人員收件量增加，避免等待時間長久。	1
	辦理期間等太久，109.4.15 申請，110.7.20 才辦好。	1
	文件字太小，看不太清楚。	1
	建築可以各種坪數，環景看屋一組。	1
	承辦人員是否怕圖利他人，我這次承購共有地，是市價最高的之所以要繳費買地（工業區）是因為要設廠，如現不買重置後，申購又要再拿一次，所以只好購買，請多注意市價。	1
	中午午休時間標示在 google map 上，不要讓民眾 13:00 來等半小時，google map 上顯示營業中。	1
桃園辦事處 (n=2)	辦事處人員都很親切，但承辦人太少，員工很可憐，建議增加人力	1
	1.設書寫區讓民眾填寫（尤其疫情期間，各場所都設提供桌面可書寫） 2.設影印機一台，方便民眾有時須補印資料，不用再跑到便利商店列印	1
基隆辦事處 (n=1)	承租國有土地審核時程過長	1
宜蘭辦事處 (n=1)	沙發椅太矮	1

陸、結論與建議

- 一、民眾對洽公環境各項目正面評價連續兩年超過九成八，110年各項目皆超過九成九，顯示洽公環境在近年維持高水準之服務品質，「辦公室場所的櫃檯、服務台、書寫台的高度和座椅」及「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」雖較109年有微幅下降，但仍有超過九成九的正面評價

根據調查結果顯示，洽公環境的各項目正面評價已連續兩年皆超過九成八，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年進行比較，則會發現「對盥洗室的环境衛生」較109年為高，上升0.8個百分點，應繼續保持。「辦公場所的櫃檯、服務台、書寫台的高度和座椅」及「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109年為低，個別下降0.1個百分點與0.5個百分點，應適時檢視設施品質。

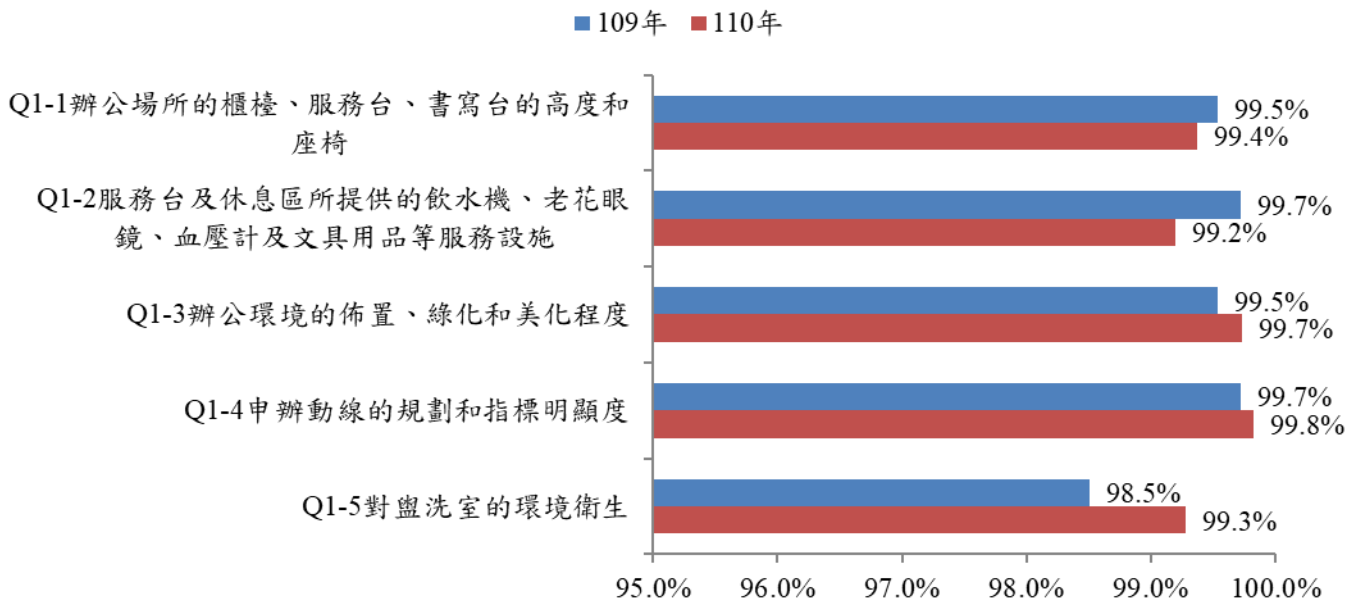


圖 55 洽公環境正面評價年度比較

二、民眾對服務人員服務禮儀各項目的正面評價已連續兩年超過九成九，顯示服務禮儀在近年維持高水平之服務水準，其中「服務人員接聽電話的禮貌」及「服務人員的服裝儀容整潔」之正面評價皆為 100.0%，表現優秀

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兩年超過九成九，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」皆獲得 100.0% 的正面評價，表現優異。而「服務人員的服務態度」之正面評價皆較 109 年度也有微幅上升，應繼續保持。

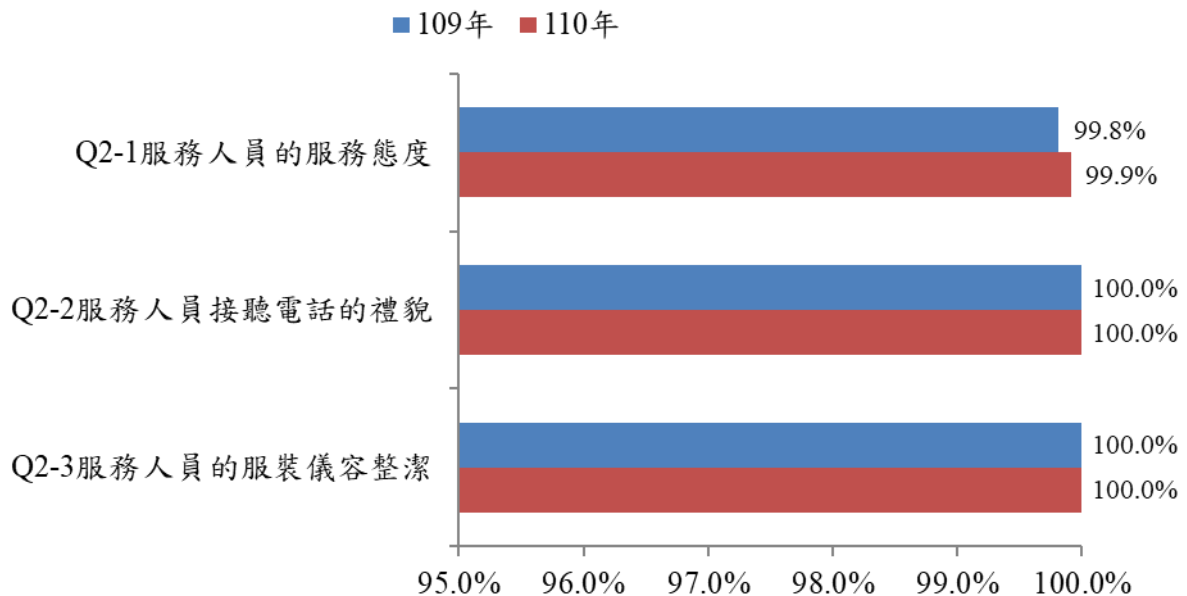


圖 56 服務禮儀正面評價年度比較

三、服務專業度各項目之正面評價皆連續兩年超過九成九，顯示服務專業度在近年維持高水準之服務品質，而「服務人員解說處理流程及申辦手續的詳細程度」以及「服務人員回答問題的專業知識」之正面評價更達到 99.9%，表現優秀

根據本次調查結果，在服務專業度方面，各項目的正面評價已連續兩年超過九成九，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，「服務人員回答問題的專業知識」的正面評價，於本年度上升至 99.9%，表現優秀。顯示各服務人員所受之專業訓練具有成效，能幫助民眾更加瞭解在申辦過程中所遭遇之問題。

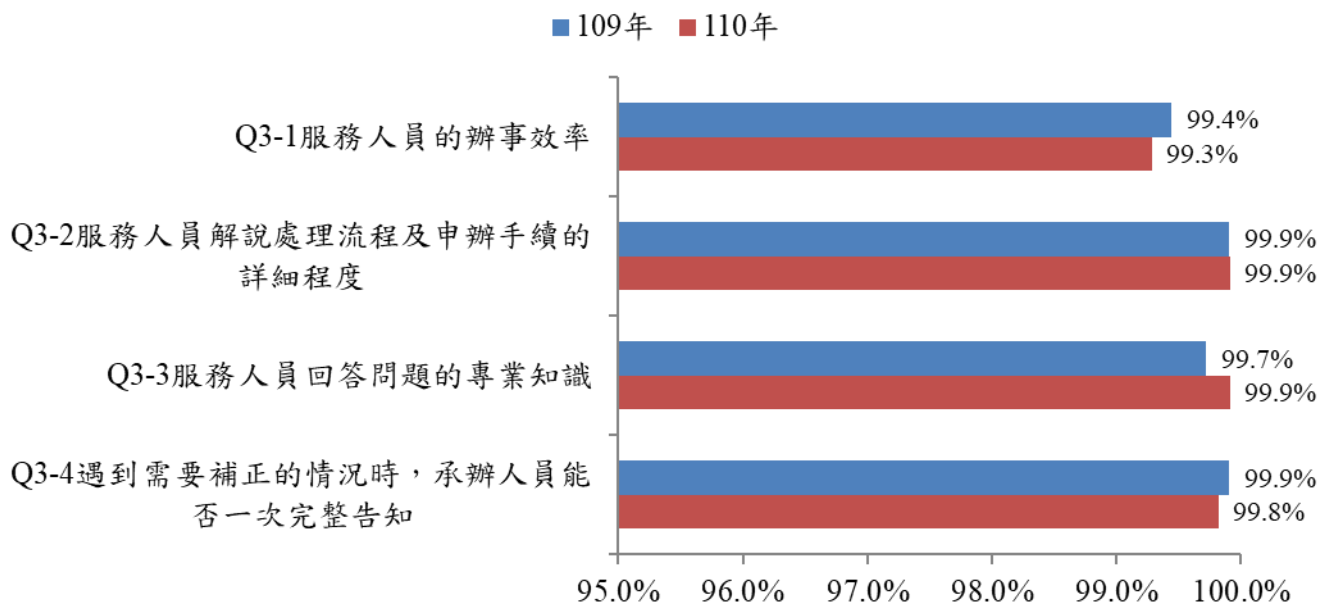


圖 57 服務專業性正面評價年度比較

四、服務措施各項目的正面評價已連續兩年皆超過九成九，顯示服務措施在近年維持高水平之服務水準

根據本次調查結果顯示，本次在服務措施方面，各項目皆連續兩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，「提供跨轄區收件服務的措施」較 109 年度之正面評價有所提升。整體而言，本年度之各項服務措施表現優秀，應持續保持。

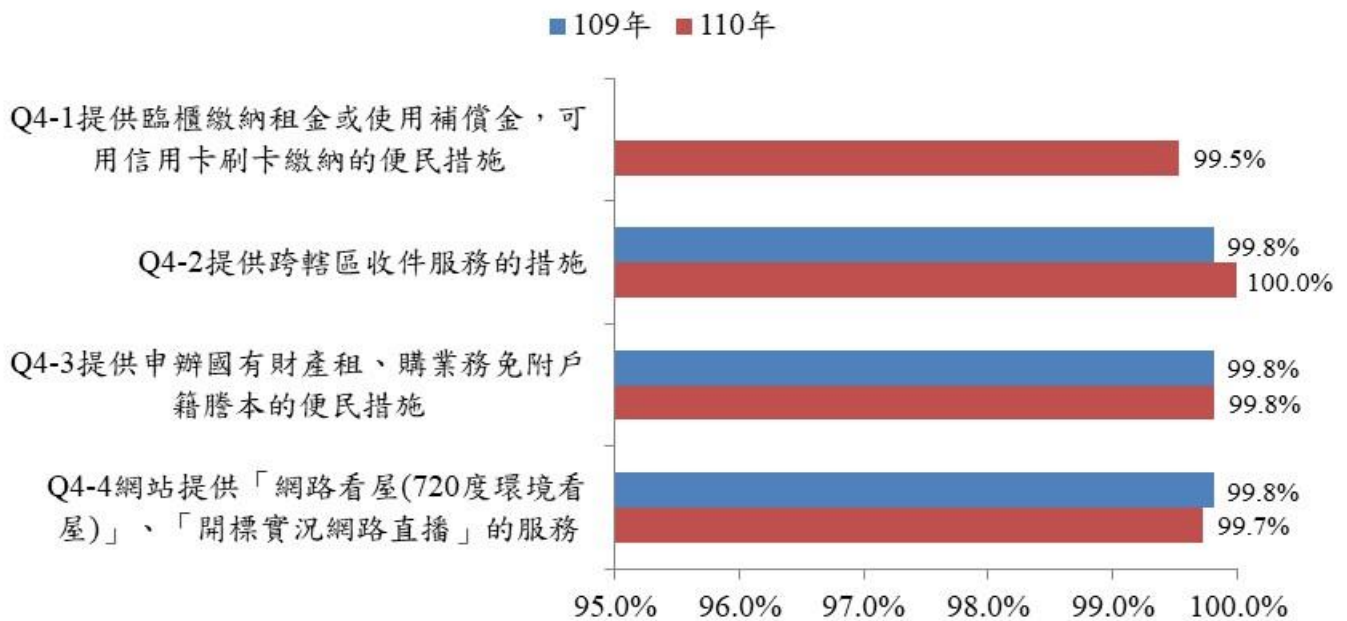


圖 58 服務措施正面評價年度比較

五、整體而言，宜蘭辦事處獲得 16 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

若進一步比較北區分署以及其所屬各辦事處之表現，則會發現宜蘭辦事處在本次調查的 16 個項目中的平均分數皆為最高，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，僅有少數項目花蓮辦事處之平均分數低於 4.0 分，但仍都至少有 3.8 分以上，顯示多數民眾對各辦事處之表現仍是感到滿意。

表 11 北區分署及各辦事處之各項目平均得分⁶

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	4.042	4.370	4.326	4.711	4.132	4.393
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	4.394	4.267	4.213	4.669	4.040	4.536
Q1-3 辦公環境的佈置、綠化和美化程度	4.386	4.274	4.240	4.748	4.086	4.643
Q1-4 申辦動線的規劃和指標明顯度	4.405	4.199	4.252	4.729	4.092	4.571
Q1-5 盥洗室的環境衛生	4.332	4.308	4.189	4.729	4.000	4.607
服務禮儀	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	4.646	4.445	4.381	4.827	4.201	4.607
Q2-2 服務人員接聽電話的禮貌	4.556	4.466	4.344	4.872	4.132	4.500
Q2-3 服務人員的服裝儀容整潔	4.511	4.384	4.349	4.838	4.103	4.500
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
Q3-1 服務人員的辦事效率	4.540	4.315	4.188	4.823	4.149	4.536
Q3-2 服務人員解說處理流程及申辦手續的詳細程度	4.530	4.342	4.298	4.831	4.063	4.607
Q3-3 服務人員回答問題的專業知識	4.523	4.336	4.284	4.876	4.080	4.464
Q3-4 遇到需要補正的情況時，承辦人員能否一次完整告知	4.441	4.310	4.290	4.890	4.046	4.250
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
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	4.514	4.281	4.330	4.763	3.816	4.321
Q4-2 提供跨轄區收件服務的措施	4.461	4.308	4.352	4.659	3.989	4.643
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	4.463	4.281	4.358	4.596	3.948	4.500
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	4.432	4.247	4.319	4.536	3.908	4.222

⁶紅色粗體字為該項目中，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=1,117)

- (42.5%) 非常滿意
(47.8%) 滿意
(9.0%) 還算滿意
(0.6%) 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=1,114)

- (49.0%) 非常滿意
(38.4%) 滿意
(11.8%) 還算滿意
(0.8%) 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=1,116)

- (51.3%) 非常滿意
(36.6%) 滿意
(11.8%) 還算滿意
(0.3%) 不太滿意
(0.0%) 非常不滿意

(不滿意的原因：_____)

4. 請問您對申辦動線的規劃和指標明顯度滿不滿意？(n=1,116)

- (49.7%) 非常滿意
(38.8%) 滿意
(11.3%) 還算滿意
(0.2%) 不太滿意
(0.0%) 非常不滿意

(不滿意的原因：_____)

5. 請問您對盥洗室的環境衛生滿不滿意？(n=1,107)

- (48.9%) 非常滿意
(37.9%) 滿意
(12.5%) 還算滿意
(0.7%) 不太滿意
(0.0%) 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=1,117)

- (61.1%) 非常滿意
- (32.1%) 滿意
- (6.8%) 還算滿意
- (0.1%) 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=1,116)

- (58.0%) 非常滿意
- (35.1%) 滿意
- (6.9%) 還算滿意
- (0.0%) 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=1,116)

- (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=1,117)

- (55.6%) 非常滿意
- (34.4%) 滿意
- (9.3%) 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=1,117)

- (55.7%) 非常滿意
- (34.8%) 滿意
- (9.4%) 還算滿意
- (0.1%) 不太滿意
- (0.0%) 非常不滿意

(不滿意的原因：_____)

3. 請問您對服務人員回答問題的專業知識(含法令)滿不滿意？(n=1,117)

- (56.2%) 非常滿意
- (34.2%) 滿意

- (9.5%) 還算滿意
- (0.1%) 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=1,099)

- (54.0%) 非常滿意
- (35.8%) 滿意
- (10.1%) 還算滿意
- (0.2%) 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=1,082)

- (50.2%) 非常滿意
- (39.8%) 滿意
- (9.5%) 還算滿意
- (0.2%) 不太滿意
- (0.3%) 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=1,107)

- (48.6%) 非常滿意
- (42.5%) 滿意
- (8.9%) 還算滿意
- (0.0%) 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=1,106)

- (46.4%) 非常滿意
- (44.6%) 滿意
- (8.9%) 還算滿意
- (0.1%) 不太滿意
- (0.1%) 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=1,098)

- (42.8%) 非常滿意
- (47.0%) 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：_____)

(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=1,108)

- (0.3%) 20歲以下(不含20歲) (9.7%) 20~29歲
(17.1%) 30~39歲 (22.3%) 40~49歲
(27.2%) 50~59歲 (22.3%) 60歲以上
(3.7%) 拒答

2. 性別？(n=953)

- (49.5%) 男 (49.3%) 女
(1.2%) 其他

3. 請問您最高的學歷是什麼？(n=1,096)

- (6.2%) 國小及以下 (10.2%) 國、初中 (19.5%) 高中、職
(22.4%) 專科 (31.8%) 大學、學院 (6.1%) 研究所以上
(3.7%) 拒答

4. 請問您目前的職業是什麼？(n=1,096)

- (7.8%) 管理層(如企業主管、企業經理等)
(21.3%) 行政人員(如辦事員、出納員、科員等)
(12.4%) 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)
(11.9%) 技術人員(如技工、水電工、美髮師、裁縫師等)
(8.9%) 農林漁牧業工作人員
(6.1%) 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)
(31.7%) 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檯、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	1108	474	526	101	7
總百分比	100.0%	42.8%	47.5%	9.1%	0.6%
年齡#					
20歲以下(不含20歲)	3	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%
20~29歲	105	33.3%	55.2%	10.5%	1.0%
30~39歲	185	44.9%	44.3%	9.7%	1.1%
40~49歲	241	41.5%	47.7%	10.0%	0.8%
50~59歲	294	45.6%	44.9%	9.5%	0.0%
60歲以上	251	43.0%	49.4%	7.6%	0.0%
拒答	29	41.4%	48.3%	3.4%	6.9%
性別#					
男	472	44.1%	47.0%	8.7%	0.2%
女	470	42.8%	46.2%	9.8%	1.3%
其他	11	27.3%	63.6%	9.1%	0.0%
學歷#					
國小及以下	68	45.6%	45.6%	8.8%	0.0%
國、初中	112	48.2%	39.3%	12.5%	0.0%
高中、職	214	50.5%	41.1%	8.4%	0.0%
專科	246	43.5%	45.9%	10.6%	0.0%
大學、學院	348	40.5%	49.7%	8.0%	1.7%
研究所以上	67	28.4%	67.2%	4.5%	0.0%
拒答	41	17.1%	75.6%	4.9%	2.4%
職業別#					
管理層	86	33.7%	64.0%	2.3%	0.0%
行政人員	233	38.2%	51.1%	9.4%	1.3%
專業人員	136	50.7%	41.2%	8.1%	0.0%
技術人員	130	42.3%	44.6%	13.1%	0.0%
農林漁牧業工作人員	97	52.6%	30.9%	15.5%	1.0%
體力工與非技術人員	67	40.3%	47.8%	11.9%	0.0%
其他	347	44.1%	49.3%	6.1%	0.6%
地區別#					
北區分署	285	5.6%	93.0%	1.4%	0.0%
桃園辦事處	146	46.6%	43.8%	9.6%	0.0%
基隆辦事處	218	48.6%	36.7%	13.3%	1.4%
宜蘭辦事處	266	80.1%	12.4%	6.0%	1.5%
花蓮辦事處	174	33.9%	45.4%	20.7%	0.0%
金馬辦事處	28	46.4%	46.4%	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%)。

註 3：請參考原始問卷 Q1_1

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	1105	545	420	131	9
總百分比	100.0%	49.3%	38.0%	11.9%	0.8%
年齡#					
20歲以下(不含20歲)	3	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	105	42.9%	41.0%	16.2%	0.0%
30~39歲	185	44.9%	41.1%	13.0%	1.1%
40~49歲	240	49.2%	33.8%	15.0%	2.1%
50~59歲	293	54.3%	35.2%	10.2%	0.3%
60歲以上	250	46.8%	44.4%	8.8%	0.0%
拒答	29	69.0%	20.7%	6.9%	3.4%
性別#					
男	471	51.2%	37.2%	10.8%	0.8%
女	468	49.8%	36.1%	13.2%	0.9%
其他	11	36.4%	45.5%	9.1%	9.1%
學歷#					
國小及以下	68	44.1%	45.6%	10.3%	0.0%
國、初中	112	45.5%	44.6%	9.8%	0.0%
高中、職	214	52.8%	33.6%	13.6%	0.0%
專科	244	50.8%	36.9%	11.5%	0.8%
大學、學院	348	50.6%	35.9%	12.1%	1.4%
研究所以上	66	43.9%	43.9%	12.1%	0.0%
拒答	41	41.5%	46.3%	9.8%	2.4%
職業別#					
管理層	86	53.5%	38.4%	8.1%	0.0%
行政人員	232	44.8%	42.2%	11.6%	1.3%
專業人員	135	58.5%	30.4%	11.1%	0.0%
技術人員	129	41.1%	37.2%	20.9%	0.8%
農林漁牧業工作人員	97	51.5%	36.1%	12.4%	0.0%
體力工與非技術人員	67	43.3%	43.3%	13.4%	0.0%
其他	347	52.2%	38.6%	8.4%	0.9%
地區別#					
北區分署	284	48.2%	43.0%	8.8%	0.0%
桃園辦事處	146	41.1%	44.5%	14.4%	0.0%
基隆辦事處	216	40.7%	42.1%	14.8%	2.3%
宜蘭辦事處	266	72.9%	21.4%	5.3%	0.4%
花蓮辦事處	174	29.3%	47.1%	21.8%	1.7%
金馬辦事處	28	57.1%	39.3%	3.6%	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%)。

註 3：請參考原始問卷 Q1_2

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	1107	571	402	131	3
總百分比	100.0%	51.6%	36.3%	11.8%	0.3%
年齡#					
20歲以下(不含20歲)	3	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%
20~29歲	105	45.7%	43.8%	10.5%	0.0%
30~39歲	185	49.7%	35.1%	14.1%	1.1%
40~49歲	240	50.8%	35.0%	13.8%	0.4%
50~59歲	294	51.7%	37.1%	11.2%	0.0%
60歲以上	251	53.8%	35.9%	10.4%	0.0%
拒答	29	69.0%	24.1%	6.9%	0.0%
性別#					
男	472	52.8%	36.0%	10.8%	0.4%
女	470	50.2%	36.0%	13.6%	0.2%
其他	11	27.3%	45.5%	27.3%	0.0%
學歷#					
國小及以下	68	44.1%	47.1%	8.8%	0.0%
國、初中	112	56.3%	36.6%	7.1%	0.0%
高中、職	214	57.5%	31.8%	10.7%	0.0%
專科	246	48.0%	36.6%	15.4%	0.0%
大學、學院	347	51.9%	36.0%	11.2%	0.9%
研究所以上	67	47.8%	37.3%	14.9%	0.0%
拒答	41	43.9%	46.3%	9.8%	0.0%
職業別#					
管理層	86	57.0%	31.4%	11.6%	0.0%
行政人員	233	45.5%	41.6%	12.4%	0.4%
專業人員	136	61.8%	30.1%	8.1%	0.0%
技術人員	129	41.1%	36.4%	22.5%	0.0%
農林漁牧業工作人員	97	58.8%	32.0%	9.3%	0.0%
體力工與非技術人員	67	44.8%	41.8%	13.4%	0.0%
其他	347	54.2%	37.5%	8.1%	0.3%
地區別#					
北區分署	285	46.7%	45.3%	8.1%	0.0%
桃園辦事處	146	43.2%	41.1%	15.8%	0.0%
基隆辦事處	217	45.6%	34.1%	18.9%	1.4%
宜蘭辦事處	266	78.9%	16.9%	4.1%	0.0%
花蓮辦事處	174	27.0%	54.6%	18.4%	0.0%
金馬辦事處	28	71.4%	21.4%	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%)。

註 3：請參考原始問卷 Q1_3

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	1107	553	426	126	2
總百分比	100.0%	50.0%	38.5%	11.4%	0.2%
年齡#					
20歲以下(不含20歲)	3	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	105	46.7%	41.9%	11.4%	0.0%
30~39歲	185	49.2%	36.2%	14.1%	0.5%
40~49歲	241	49.4%	35.7%	14.9%	0.0%
50~59歲	294	51.0%	37.8%	11.2%	0.0%
60歲以上	250	49.6%	43.2%	6.8%	0.4%
拒答	29	58.6%	34.5%	6.9%	0.0%
性別#					
男	471	51.0%	38.4%	10.4%	0.2%
女	470	50.0%	37.0%	12.8%	0.2%
其他	11	36.4%	45.5%	18.2%	0.0%
學歷#					
國小及以下	68	44.1%	47.1%	8.8%	0.0%
國、初中	112	50.9%	40.2%	8.9%	0.0%
高中、職	214	54.2%	35.5%	10.3%	0.0%
專科	246	48.4%	39.0%	12.6%	0.0%
大學、學院	348	50.9%	37.6%	11.2%	0.3%
研究所以上	66	53.0%	28.8%	16.7%	1.5%
拒答	41	31.7%	58.5%	9.8%	0.0%
職業別#					
管理層	86	60.5%	27.9%	11.6%	0.0%
行政人員	233	46.8%	41.6%	11.6%	0.0%
專業人員	135	55.6%	35.6%	8.1%	0.7%
技術人員	130	42.3%	39.2%	18.5%	0.0%
農林漁牧業工作人員	97	54.6%	36.1%	9.3%	0.0%
體力工與非技術人員	67	43.3%	40.3%	16.4%	0.0%
其他	347	50.4%	41.2%	8.4%	0.0%
地區別#					
北區分署	284	47.5%	45.4%	7.0%	0.0%
桃園辦事處	146	40.4%	39.7%	19.2%	0.7%
基隆辦事處	218	43.6%	38.5%	17.4%	0.5%
宜蘭辦事處	266	76.7%	19.5%	3.8%	0.0%
花蓮辦事處	174	25.9%	57.5%	16.7%	0.0%
金馬辦事處	28	60.7%	35.7%	3.6%	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%)。

註 3：請參考原始問卷 Q1_4

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
總次數	1098	540	412	138	8
總百分比	100.0%	49.2%	37.5%	12.6%	0.7%
年齡#					
20歲以下(不含20歲)	3	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	105	41.0%	44.8%	12.4%	1.9%
30~39歲	185	47.0%	36.8%	15.7%	0.5%
40~49歲	236	50.8%	34.3%	13.1%	1.7%
50~59歲	291	49.1%	37.1%	13.7%	0.0%
60歲以上	250	49.6%	40.0%	10.0%	0.4%
拒答	28	71.4%	28.6%	0.0%	0.0%
性別#					
男	467	49.7%	37.9%	11.8%	0.6%
女	466	48.5%	36.9%	13.9%	0.6%
其他	11	63.6%	36.4%	0.0%	0.0%
學歷#					
國小及以下	68	41.2%	38.2%	19.1%	1.5%
國、初中	112	49.1%	44.6%	5.4%	0.9%
高中、職	212	54.2%	33.0%	12.7%	0.0%
專科	242	47.9%	37.2%	14.5%	0.4%
大學、學院	345	48.7%	38.0%	12.2%	1.2%
研究所以上	66	48.5%	36.4%	15.2%	0.0%
拒答	41	48.8%	46.3%	4.9%	0.0%
職業別#					
管理層	86	57.0%	30.2%	12.8%	0.0%
行政人員	229	41.9%	41.9%	15.7%	0.4%
專業人員	134	56.0%	35.8%	7.5%	0.7%
技術人員	129	45.7%	34.1%	18.6%	1.6%
農林漁牧業工作人員	96	54.2%	33.3%	12.5%	0.0%
體力工與非技術人員	67	40.3%	41.8%	17.9%	0.0%
其他	345	52.2%	39.1%	8.1%	0.6%
地區別#					
北區分署	280	42.5%	48.2%	9.3%	0.0%
桃園辦事處	146	44.5%	41.8%	13.7%	0.0%
基隆辦事處	217	40.6%	39.2%	18.9%	1.4%
宜蘭辦事處	262	77.9%	17.6%	4.2%	0.4%
花蓮辦事處	174	27.0%	48.3%	22.4%	2.3%
金馬辦事處	28	64.3%	32.1%	3.6%	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%)。

註 3：請參考原始問卷 Q1_5

附表 6 Q2-1 請問您對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	1108	680	351	76	1
總百分比	100.0%	61.4%	31.7%	6.9%	0.1%
年齡#					
20歲以下(不含20歲)	3	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	105	55.2%	40.0%	4.8%	0.0%
30~39歲	185	63.8%	29.2%	7.0%	0.0%
40~49歲	241	58.9%	32.0%	8.7%	0.4%
50~59歲	294	66.0%	27.2%	6.8%	0.0%
60歲以上	251	58.2%	35.9%	6.0%	0.0%
拒答	29	65.5%	27.6%	6.9%	0.0%
性別#					
男	472	61.9%	31.4%	6.6%	0.2%
女	470	60.9%	31.3%	7.9%	0.0%
其他	11	36.4%	45.5%	18.2%	0.0%
學歷#					
國小及以下	68	52.9%	32.4%	14.7%	0.0%
國、初中	112	61.6%	31.3%	7.1%	0.0%
高中、職	214	62.6%	29.9%	7.5%	0.0%
專科	246	60.6%	33.7%	5.7%	0.0%
大學、學院	348	63.5%	30.5%	5.7%	0.3%
研究所以上	67	67.2%	28.4%	4.5%	0.0%
拒答	41	43.9%	48.8%	7.3%	0.0%
職業別#					
管理層	86	79.1%	20.9%	0.0%	0.0%
行政人員	233	57.9%	35.6%	6.0%	0.4%
專業人員	136	68.4%	25.7%	5.9%	0.0%
技術人員	130	51.5%	36.9%	11.5%	0.0%
農林漁牧業工作人員	97	62.9%	28.9%	8.2%	0.0%
體力工與非技術人員	67	44.8%	40.3%	14.9%	0.0%
其他	347	63.7%	32.0%	4.3%	0.0%
地區別#					
北區分署	285	64.9%	34.7%	0.4%	0.0%
桃園辦事處	146	52.7%	39.0%	8.2%	0.0%
基隆辦事處	218	50.0%	38.5%	11.0%	0.5%
宜蘭辦事處	266	83.8%	15.0%	1.1%	0.0%
花蓮辦事處	174	40.8%	38.5%	20.7%	0.0%
金馬辦事處	28	60.7%	39.3%	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%)。

註 3：請參考原始問卷 Q2_1

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
總次數	1107	646	384	77
總百分比	100.0%	58.4%	34.7%	7.0%
年齡				
20歲以下(不含20歲)	3	100.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	105	54.3%	37.1%	8.6%
30~39歲	185	61.6%	30.8%	7.6%
40~49歲	241	57.3%	34.0%	8.7%
50~59歲	293	59.7%	34.1%	6.1%
60歲以上	251	57.0%	37.1%	6.0%
拒答	29	55.2%	44.8%	0.0%
性別#				
男	471	57.7%	35.7%	6.6%
女	470	58.5%	33.4%	8.1%
其他	11	36.4%	63.6%	0.0%
學歷				
國小及以下	68	54.4%	32.4%	13.2%
國、初中	111	54.1%	38.7%	7.2%
高中、職	214	59.8%	32.7%	7.5%
專科	246	57.3%	35.8%	6.9%
大學、學院	348	61.8%	32.2%	6.0%
研究所以上	67	62.7%	32.8%	4.5%
拒答	41	41.5%	58.5%	0.0%
職業別*				
管理層	86	73.3%	26.7%	0.0%
行政人員	233	51.9%	40.3%	7.7%
專業人員	136	69.9%	25.0%	5.1%
技術人員	130	50.0%	40.0%	10.0%
農林漁牧業工作人員	97	60.8%	29.9%	9.3%
體力工與非技術人員	67	41.8%	43.3%	14.9%
其他	346	61.0%	35.0%	4.0%
地區別*				
北區分署	284	57.0%	41.5%	1.4%
桃園辦事處	146	52.7%	41.1%	6.2%
基隆辦事處	218	46.3%	41.7%	11.9%
宜蘭辦事處	266	88.0%	11.3%	0.8%
花蓮辦事處	174	33.3%	46.6%	20.1%
金馬辦事處	28	53.6%	42.9%	3.6%

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%)。

註 3：請參考原始問卷 Q2_2

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
總次數	1107	612	413	82
總百分比	100.0%	55.3%	37.3%	7.4%
年齡				
20歲以下(不含20歲)	3	100.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	105	52.4%	43.8%	3.8%
30~39歲	185	56.8%	34.6%	8.6%
40~49歲	241	57.3%	32.4%	10.4%
50~59歲	294	56.8%	35.7%	7.5%
60歲以上	250	51.6%	42.4%	6.0%
拒答	29	51.7%	48.3%	0.0%
性別#				
男	471	55.0%	37.6%	7.4%
女	470	56.0%	36.2%	7.9%
其他	11	36.4%	63.6%	0.0%
學歷*				
國小及以下	68	45.6%	44.1%	10.3%
國、初中	112	51.8%	41.1%	7.1%
高中、職	214	58.9%	30.8%	10.3%
專科	246	55.7%	38.6%	5.7%
大學、學院	348	58.9%	34.8%	6.3%
研究所以上	66	56.1%	37.9%	6.1%
拒答	41	29.3%	65.9%	4.9%
職業別*				
管理層	86	68.6%	29.1%	2.3%
行政人員	233	51.5%	42.1%	6.4%
專業人員	135	67.4%	26.7%	5.9%
技術人員	130	49.2%	40.8%	10.0%
農林漁牧業工作人員	97	55.7%	37.1%	7.2%
體力工與非技術人員	67	40.3%	41.8%	17.9%
其他	347	55.6%	39.5%	4.9%
地區別*				
北區分署	284	53.5%	44.0%	2.5%
桃園辦事處	146	47.9%	42.5%	9.6%
基隆辦事處	218	47.7%	39.4%	12.8%
宜蘭辦事處	266	85.7%	12.4%	1.9%
花蓮辦事處	174	26.4%	57.5%	16.1%
金馬辦事處	28	50.0%	50.0%	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%)。

註 3：請參考原始問卷 Q2_3

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	1108	619	377	104	8
總百分比	100.0%	55.9%	34.0%	9.4%	0.7%
年齡#					
20歲以下(不含20歲)	3	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	105	49.5%	42.9%	7.6%	0.0%
30~39歲	185	53.0%	36.2%	10.3%	0.5%
40~49歲	241	56.4%	30.3%	11.6%	1.7%
50~59歲	294	60.9%	29.9%	8.5%	0.7%
60歲以上	251	54.6%	36.3%	8.8%	0.4%
拒答	29	48.3%	44.8%	6.9%	0.0%
性別#					
男	472	56.8%	32.0%	10.2%	1.1%
女	470	55.7%	35.3%	8.3%	0.6%
其他	11	45.5%	36.4%	18.2%	0.0%
學歷#					
國小及以下	68	45.6%	41.2%	13.2%	0.0%
國、初中	112	58.0%	34.8%	7.1%	0.0%
高中、職	214	57.0%	31.8%	10.3%	0.9%
專科	246	57.3%	32.5%	9.3%	0.8%
大學、學院	348	57.5%	33.0%	8.6%	0.9%
研究所以上	67	61.2%	29.9%	9.0%	0.0%
拒答	41	29.3%	63.4%	7.3%	0.0%
職業別#					
管理層	86	68.6%	26.7%	3.5%	1.2%
行政人員	233	48.5%	39.9%	10.7%	0.9%
專業人員	136	71.3%	21.3%	6.6%	0.7%
技術人員	130	47.7%	36.2%	15.4%	0.8%
農林漁牧業工作人員	97	61.9%	29.9%	7.2%	1.0%
體力工與非技術人員	67	43.3%	38.8%	17.9%	0.0%
其他	347	56.5%	36.9%	6.3%	0.3%
地區別#					
北區分署	285	57.2%	39.6%	3.2%	0.0%
桃園辦事處	146	46.6%	38.4%	15.1%	0.0%
基隆辦事處	218	43.1%	36.2%	17.0%	3.7%
宜蘭辦事處	266	84.6%	13.2%	2.3%	0.0%
花蓮辦事處	174	32.2%	50.6%	17.2%	0.0%
金馬辦事處	28	53.6%	46.4%	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%)。

註 3：請參考原始問卷 Q3_1

附表 10 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？

	次數	非常滿意	滿意	還算滿意	不太滿意
總次數	1108	621	381	105	1
總百分比	100.0%	56.0%	34.4%	9.5%	0.1%
年齡#					
20歲以下(不含20歲)	3	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	105	49.5%	40.0%	10.5%	0.0%
30~39歲	185	53.5%	34.6%	11.9%	0.0%
40~49歲	241	58.1%	32.0%	10.0%	0.0%
50~59歲	294	60.2%	32.0%	7.5%	0.3%
60歲以上	251	53.0%	37.5%	9.6%	0.0%
拒答	29	58.6%	34.5%	6.9%	0.0%
性別#					
男	472	57.0%	32.6%	10.2%	0.2%
女	470	56.0%	36.2%	7.9%	0.0%
其他	11	54.5%	36.4%	9.1%	0.0%
學歷#					
國小及以下	68	44.1%	39.7%	16.2%	0.0%
國、初中	112	58.0%	32.1%	9.8%	0.0%
高中、職	214	56.5%	33.2%	9.8%	0.5%
專科	246	57.3%	34.6%	8.1%	0.0%
大學、學院	348	58.0%	32.8%	9.2%	0.0%
研究所以上	67	62.7%	29.9%	7.5%	0.0%
拒答	41	31.7%	65.9%	2.4%	0.0%
職業別#					
管理層	86	68.6%	25.6%	5.8%	0.0%
行政人員	233	48.9%	42.1%	9.0%	0.0%
專業人員	136	71.3%	19.1%	9.6%	0.0%
技術人員	130	51.5%	36.2%	12.3%	0.0%
農林漁牧業工作人員	97	58.8%	33.0%	8.2%	0.0%
體力工與非技術人員	67	40.3%	43.3%	14.9%	1.5%
其他	347	56.8%	36.6%	6.6%	0.0%
地區別#					
北區分署	285	57.2%	38.6%	4.2%	0.0%
桃園辦事處	146	46.6%	41.1%	12.3%	0.0%
基隆辦事處	218	45.4%	39.0%	15.6%	0.0%
宜蘭辦事處	266	85.0%	13.2%	1.9%	0.0%
花蓮辦事處	174	28.2%	50.6%	20.7%	0.6%
金馬辦事處	28	60.7%	39.3%	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%)。

註 3：請參考原始問卷 Q3_2

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	1108	627	374	106	1
總百分比	100.0%	56.6%	33.8%	9.6%	0.1%
年齡#					
20歲以下(不含20歲)	3	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	105	49.5%	41.0%	9.5%	0.0%
30~39歲	185	55.1%	34.1%	10.3%	0.5%
40~49歲	241	60.2%	28.2%	11.6%	0.0%
50~59歲	294	58.8%	33.0%	8.2%	0.0%
60歲以上	251	54.2%	37.1%	8.8%	0.0%
拒答	29	55.2%	34.5%	10.3%	0.0%
性別#					
男	472	56.4%	33.1%	10.4%	0.2%
女	470	57.7%	33.4%	8.9%	0.0%
其他	11	54.5%	27.3%	18.2%	0.0%
學歷#					
國小及以下	68	45.6%	42.6%	11.8%	0.0%
國、初中	112	56.3%	36.6%	7.1%	0.0%
高中、職	214	58.4%	29.9%	11.2%	0.5%
專科	246	58.5%	32.5%	8.9%	0.0%
大學、學院	348	58.6%	32.8%	8.6%	0.0%
研究所以上	67	61.2%	28.4%	10.4%	0.0%
拒答	41	29.3%	61.0%	9.8%	0.0%
職業別#					
管理層	86	67.4%	25.6%	7.0%	0.0%
行政人員	233	51.5%	39.1%	9.4%	0.0%
專業人員	136	69.9%	22.8%	7.4%	0.0%
技術人員	130	48.5%	36.2%	15.4%	0.0%
農林漁牧業工作人員	97	60.8%	28.9%	10.3%	0.0%
體力工與非技術人員	67	38.8%	43.3%	17.9%	0.0%
其他	347	58.2%	36.3%	5.2%	0.3%
地區別#					
北區分署	285	56.8%	38.6%	4.6%	0.0%
桃園辦事處	146	47.9%	38.4%	13.0%	0.7%
基隆辦事處	218	44.5%	39.4%	16.1%	0.0%
宜蘭辦事處	266	88.3%	10.9%	0.8%	0.0%
花蓮辦事處	174	29.3%	49.4%	21.3%	0.0%
金馬辦事處	28	46.4%	53.6%	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%)。

註 3：請參考原始問卷 Q3_3

附表 12 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？

	次數	非常滿意	滿意	還算滿意	不太滿意
總次數	1091	592	386	111	2
總百分比	100.0%	54.3%	35.4%	10.2%	0.2%
年齡#					
20歲以下(不含20歲)	3	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	103	48.5%	41.7%	9.7%	0.0%
30~39歲	181	56.9%	32.6%	10.5%	0.0%
40~49歲	239	55.6%	31.0%	12.6%	0.8%
50~59歲	290	55.9%	35.2%	9.0%	0.0%
60歲以上	246	52.0%	38.2%	9.8%	0.0%
拒答	29	44.8%	48.3%	6.9%	0.0%
性別#					
男	464	54.1%	34.9%	10.8%	0.2%
女	462	53.2%	36.8%	9.7%	0.2%
其他	11	45.5%	36.4%	18.2%	0.0%
學歷#					
國小及以下	67	44.8%	44.8%	10.4%	0.0%
國、初中	111	55.0%	37.8%	7.2%	0.0%
高中、職	211	57.8%	31.8%	10.4%	0.0%
專科	243	52.3%	37.9%	9.5%	0.4%
大學、學院	344	56.7%	33.7%	9.6%	0.0%
研究所以上	63	61.9%	25.4%	12.7%	0.0%
拒答	40	27.5%	57.5%	15.0%	0.0%
職業別#					
管理層	86	67.4%	27.9%	4.7%	0.0%
行政人員	228	46.5%	42.5%	10.5%	0.4%
專業人員	133	69.2%	24.1%	6.8%	0.0%
技術人員	130	47.7%	36.2%	16.2%	0.0%
農林漁牧業工作人員	96	56.3%	35.4%	8.3%	0.0%
體力工與非技術人員	66	34.8%	42.4%	22.7%	0.0%
其他	342	56.4%	36.8%	6.7%	0.0%
地區別#					
北區分署	272	50.7%	42.6%	6.6%	0.0%
桃園辦事處	145	44.8%	41.4%	13.8%	0.0%
基隆辦事處	217	46.5%	36.9%	15.7%	0.9%
宜蘭辦事處	264	90.2%	8.7%	1.1%	0.0%
花蓮辦事處	173	24.9%	54.9%	20.2%	0.0%
金馬辦事處	28	28.6%	67.9%	3.6%	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%)。

註 3：請參考原始問卷 Q3_4

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	1076	542	427	102	2	3
總百分比	100.0%	50.4%	39.7%	9.5%	0.2%	0.3%
年齡#						
20歲以下(不含20歲)	3	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	105	43.8%	41.9%	14.3%	0.0%	0.0%
30~39歲	180	48.3%	41.1%	10.6%	0.0%	0.0%
40~49歲	226	54.4%	35.8%	9.3%	0.0%	0.4%
50~59歲	287	52.6%	37.3%	9.1%	0.3%	0.7%
60歲以上	246	47.6%	45.5%	6.9%	0.0%	0.0%
拒答	29	51.7%	31.0%	13.8%	3.4%	0.0%
性別#						
男	461	50.1%	38.6%	10.4%	0.2%	0.7%
女	450	51.8%	39.1%	8.9%	0.2%	0.0%
其他	11	27.3%	45.5%	27.3%	0.0%	0.0%
學歷#						
國小及以下	68	35.3%	52.9%	11.8%	0.0%	0.0%
國、初中	111	52.3%	36.0%	11.7%	0.0%	0.0%
高中、職	207	52.2%	38.2%	9.2%	0.0%	0.5%
專科	238	50.8%	40.8%	8.0%	0.0%	0.4%
大學、學院	337	50.7%	39.5%	9.5%	0.0%	0.3%
研究所以上	65	63.1%	30.8%	6.2%	0.0%	0.0%
拒答	41	31.7%	46.3%	17.1%	4.9%	0.0%
職業別#						
管理層	85	57.6%	37.6%	3.5%	0.0%	1.2%
行政人員	227	46.3%	44.5%	8.4%	0.0%	0.9%
專業人員	134	64.9%	28.4%	6.7%	0.0%	0.0%
技術人員	121	39.7%	46.3%	13.2%	0.8%	0.0%
農林漁牧業工作人員	95	45.3%	45.3%	9.5%	0.0%	0.0%
體力工與非技術人員	67	35.8%	40.3%	22.4%	1.5%	0.0%
其他	338	54.1%	37.3%	8.6%	0.0%	0.0%
地區別#						
北區分署	280	53.9%	43.6%	2.5%	0.0%	0.0%
桃園辦事處	146	43.2%	41.8%	15.1%	0.0%	0.0%
基隆辦事處	188	47.3%	41.5%	9.6%	0.0%	1.6%
宜蘭辦事處	266	77.4%	21.4%	1.1%	0.0%	0.0%
花蓮辦事處	174	12.6%	57.5%	28.7%	1.1%	0.0%
金馬辦事處	28	42.9%	46.4%	10.7%	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%)。

註 3：請參考原始問卷 Q4_1

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
總次數	1099	537	465	97
總百分比	100.0%	48.9%	42.3%	8.8%
年齡				
20歲以下(不含20歲)	3	100.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	104	50.0%	37.5%	12.5%
30~39歲	183	47.0%	43.7%	9.3%
40~49歲	239	49.0%	41.4%	9.6%
50~59歲	291	49.8%	41.2%	8.9%
60歲以上	250	48.8%	44.8%	6.4%
拒答	29	41.4%	51.7%	6.9%
性別#				
男	468	48.5%	42.3%	9.2%
女	467	49.7%	41.1%	9.2%
其他	11	27.3%	63.6%	9.1%
學歷*				
國小及以下	68	36.8%	55.9%	7.4%
國、初中	110	53.6%	39.1%	7.3%
高中、職	213	52.1%	36.6%	11.3%
專科	245	46.9%	45.3%	7.8%
大學、學院	345	48.7%	43.5%	7.8%
研究所以上	67	65.7%	26.9%	7.5%
拒答	41	24.4%	56.1%	19.5%
職業別*				
管理層	86	60.5%	37.2%	2.3%
行政人員	231	48.1%	44.6%	7.4%
專業人員	136	53.7%	39.7%	6.6%
技術人員	130	43.1%	43.8%	13.1%
農林漁牧業工作人員	95	43.2%	48.4%	8.4%
體力工與非技術人員	67	38.8%	41.8%	19.4%
其他	344	50.9%	41.3%	7.8%
地區別*				
北區分署	282	50.7%	44.7%	4.6%
桃園辦事處	146	44.5%	41.8%	13.7%
基隆辦事處	213	45.5%	44.1%	10.3%
宜蘭辦事處	264	68.6%	28.8%	2.7%
花蓮辦事處	174	19.0%	60.9%	20.1%
金馬辦事處	28	67.9%	28.6%	3.6%

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%)。

註 3：請參考原始問卷 Q4_2

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	1099	512	487	98	1	1
總百分比	100.0%	46.6%	44.3%	8.9%	0.1%	0.1%
年齡#						
20歲以下(不含20歲)	3	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29歲	104	46.2%	39.4%	14.4%	0.0%	0.0%
30~39歲	184	48.9%	40.8%	10.3%	0.0%	0.0%
40~49歲	237	45.1%	46.8%	8.0%	0.0%	0.0%
50~59歲	293	47.1%	43.7%	9.2%	0.0%	0.0%
60歲以上	249	45.8%	47.8%	6.0%	0.0%	0.4%
拒答	29	41.4%	44.8%	10.3%	3.4%	0.0%
性別#						
男	468	45.7%	44.2%	9.8%	0.0%	0.2%
女	466	46.6%	45.3%	7.9%	0.2%	0.0%
其他	11	27.3%	63.6%	9.1%	0.0%	0.0%
學歷#						
國小及以下	68	36.8%	55.9%	7.4%	0.0%	0.0%
國、初中	111	45.0%	45.9%	9.0%	0.0%	0.0%
高中、職	211	49.8%	42.2%	8.1%	0.0%	0.0%
專科	245	44.9%	45.3%	9.4%	0.0%	0.4%
大學、學院	345	49.0%	42.3%	8.7%	0.0%	0.0%
研究所以上	66	60.6%	33.3%	6.1%	0.0%	0.0%
拒答	41	22.0%	58.5%	17.1%	2.4%	0.0%
職業別#						
管理層	86	59.3%	34.9%	4.7%	0.0%	1.2%
行政人員	231	46.3%	45.9%	7.8%	0.0%	0.0%
專業人員	135	51.9%	41.5%	6.7%	0.0%	0.0%
技術人員	130	42.3%	45.4%	11.5%	0.8%	0.0%
農林漁牧業工作人員	96	31.3%	60.4%	8.3%	0.0%	0.0%
體力工與非技術人員	67	37.3%	44.8%	17.9%	0.0%	0.0%
其他	343	49.9%	42.3%	7.9%	0.0%	0.0%
地區別#						
北區分署	281	50.2%	45.9%	3.9%	0.0%	0.0%
桃園辦事處	146	42.5%	43.2%	14.4%	0.0%	0.0%
基隆辦事處	212	48.1%	40.6%	10.8%	0.0%	0.5%
宜蘭辦事處	265	61.1%	37.4%	1.5%	0.0%	0.0%
花蓮辦事處	174	18.4%	58.6%	22.4%	0.6%	0.0%
金馬辦事處	28	50.0%	50.0%	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%)。

註 3：請參考原始問卷 Q4_3

附表 16 Q4-4 請問您對我們網站提供「網路看屋(720 度環境看屋)」、「開標實況網路直播」的服務滿不滿意？

	次數	非常滿意	滿意	還算滿意	不太滿意
總次數	1091	469	510	109	3
總百分比	100.0%	43.0%	46.7%	10.0%	0.3%
年齡#					
20 歲以下(不含 20 歲)	3	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20~29 歲	104	43.3%	41.3%	14.4%	1.0%
30~39 歲	181	47.0%	41.4%	11.0%	0.6%
40~49 歲	236	42.4%	46.6%	11.0%	0.0%
50~59 歲	293	42.0%	48.1%	9.9%	0.0%
60 歲以上	245	42.0%	51.8%	6.1%	0.0%
拒答	29	34.5%	48.3%	13.8%	3.4%
性別#					
男	462	40.9%	48.9%	10.2%	0.0%
女	464	43.8%	46.1%	9.9%	0.2%
其他	11	9.1%	72.7%	18.2%	0.0%
學歷#					
國小及以下	67	40.3%	47.8%	11.9%	0.0%
國、初中	111	43.2%	49.5%	7.2%	0.0%
高中、職	210	43.3%	45.7%	11.0%	0.0%
專科	241	38.6%	51.0%	10.4%	0.0%
大學、學院	342	47.7%	43.3%	8.5%	0.6%
研究所以上	67	55.2%	37.3%	7.5%	0.0%
拒答	41	14.6%	61.0%	22.0%	2.4%
職業別#					
管理層	85	55.3%	41.2%	3.5%	0.0%
行政人員	227	44.1%	46.7%	8.8%	0.4%
專業人員	136	49.3%	42.6%	7.4%	0.7%
技術人員	128	39.8%	43.0%	16.4%	0.8%
農林漁牧業工作人員	97	27.8%	60.8%	11.3%	0.0%
體力工與非技術人員	67	38.8%	41.8%	19.4%	0.0%
其他	340	43.8%	48.5%	7.6%	0.0%
地區別#					
北區分署	280	48.6%	46.4%	4.6%	0.4%
桃園辦事處	146	39.7%	45.9%	13.7%	0.7%
基隆辦事處	207	44.0%	44.0%	12.1%	0.0%
宜蘭辦事處	265	56.2%	41.1%	2.6%	0.0%
花蓮辦事處	173	15.6%	60.1%	23.7%	0.6%
金馬辦事處	27	33.3%	55.6%	11.1%	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%)。

註 3：請參考原始問卷 Q4_4