

財政部國有財產署南區分署 108年為民服務意見調查

計畫主辦人：黃莉莉分署長

計畫主持人：王俊傑副教授

計畫執行專案經理：黃琬玲

委託單位：財政部國有財產署南區分署

執行單位：國立中山大學社科院民意與市場調查中心

中華民國一〇八年九月

【 摘 要 】

項目	執行情形
調查對象	針對臨櫃洽公之民眾於 108 年 4 月 18 日~7 月 31 日進行問卷調查。
調查時間	本次調查時間自 108 年 4 月 18 日~7 月 31 日止。
調查方式	本次調查為了更能符合最新洽公民眾意見，國有財產署各分署及所屬辦事處發放問卷給洽公民眾填寫調查問卷。調查施行期間內，以國有財產署上班時間，訂於周一至五上午 9 點至下午 5 點進行。
統計方法	本次調查透由發放完成回收後，將資料鍵入與開放性問題彙整資料後進行整理與檢誤更正，藉由 SPSS Statistics 24 統計軟體進行資料分析與檢定。
樣本數代表性	共計回收 1,283 份問卷。
信效度分析	<p>信度分析：在信度分析上，關於本次調查問卷滿意度題組，以標準化下項目為準，Cronbach' s Alpha 值為 0.970，信度非常高。</p> <p>效度分析：本次調查結果資料，經過因素分析顯示，KMO 值為 0.961 (KMO>0.7 且顯著，因此適合做因素分析)，問卷所主要要調查內容，應該符合預期的目的。</p>

【 目 錄 】

壹、研究主旨與目的	1
貳、研究方法與步驟	1
一、 調查執行期間.....	1
二、 調查對象.....	1
三、 調查方法.....	2
四、 調查問卷設計.....	2
五、 資料處理與分析.....	2
六、 調查統計分析方法.....	2
參、樣本特性分析	4
一、 受訪者基本資料.....	4
二、 信效度分析.....	7
肆、調查發現與分析	10
一、 過濾題.....	11
二、 服務專業性.....	14
三、 機關洽公環境與設施.....	20
四、 機關服務人員服務禮儀.....	26
五、 便民服務措施.....	32
六、 整體滿意度與其他意見.....	38
伍、研究發現與建議	44
附錄一、調查交叉分析	46
附錄二、調查問卷	80



【表目錄】

表 3-1 受訪者居住地.....	4
表 3-2 受訪者年齡.....	4
表 3-3 受訪者教育程度.....	5
表 3-4 受訪者職業類別.....	5
表 3-5 受訪者性別.....	6
表 3-6 信度分析表.....	7
表 3-7 因素分析解說總變異量.....	8
表 3-8 因素分析-成分矩陣.....	9
表 4-1 洽公身分.....	11
表 4-2 這一年曾洽辦哪些業務.....	12
表 4-3 這一年曾洽辦哪些業務「其他」.....	12
表 4-4 服務人員處理申請案件的能力之滿意度.....	14
表 4-5 服務人員的專業能力之滿意度.....	16
表 4-6 服務人員一次告知需補附的資料或證件之滿意度.....	18
表 4-7 提供的服務設施（如桌椅、空調、廁所等）之滿意度.....	20
表 4-8 洽公動線之滿意度.....	22
表 4-9 提供 i Taiwan 免費無線上網之滿意度.....	24
表 4-10 服務人員的服務態度、回應和解說之滿意度.....	26
表 4-11 服務人員接聽電話禮貌、親切誠懇之滿意度.....	28
表 4-12 服務人員的服務態度之滿意度.....	30
表 4-13 可至四大超商繳納租金或使用補償金的服務之滿意度.....	32
表 4-14 南區分署及所屬辦事處提供特定區域定點服務之滿意度.....	34
表 4-15 由出租機關拍攝臉部清晰照片取代的原須檢附之印鑑證明替代服務措施之滿意度.....	36

表 4-16 過去一年對財政部國有財產署南區分署及所屬辦事處的表現 之滿意度.....	38
表 4-17 受訪者對於「財政部國有財產署南區分署」及所屬辦事處之意 見.....	40
表 5-1 各項服務購面滿意度.....	44

【圖目錄】

圖 2-1 百分比公式.....	3
圖 2-2 卡方檢定公式.....	3
圖 3-1 受訪者居住地.....	4
圖 3-2 受訪者年齡.....	4
圖 3-3 受訪者教育程度.....	5
圖 3-4 受訪者職業類別.....	5
圖 3-5 受訪者性別.....	6
圖 4-1 洽公身分.....	11
圖 4-2 這一年曾洽辦哪些業務.....	13
圖 4-3 服務人員處理申請案件的能力之滿意度.....	14
圖 4-4 服務人員的專業能力之滿意度.....	16
圖 4-5 服務人員一次告知需補附的資料或證件之滿意度.....	18
圖 4-6 提供的服務設施（如桌椅、空調、廁所等）之滿意度.....	20
圖 4-7 洽公動線之滿意度.....	22
圖 4-8 提供 i Taiwan 免費無線上網之滿意度.....	24
圖 4-9 服務人員的服務態度、回應和解說之滿意度.....	26
圖 4-10 服務人員接聽電話禮貌、親切誠懇之滿意度.....	28



圖 4-11 服務人員的服務態度之滿意度.....	30
圖 4-12 可至四大超商繳納租金或使用補償金的服務之滿意度.....	32
圖 4-13 南區分署及所屬辦事處提供特定區域定點服務之滿意度....	34
圖 4-14 由出租機關拍攝臉部清晰照片取代的原須檢附之印鑑證明替代服務措施之滿意度.....	36
圖 4-15 過去一年對財政部國有財產署南區分署及所屬辦事處的表現之滿意度.....	38

壹、研究主旨與目的

國有財產署於國民全體，其收益與處分，都需繳交國庫，由全體國民共享，所以國有財產的管理和處理，不但要配合國家建設的推動合維護國庫的權益，同時也要顧及民眾的福祉，依照「以民意為優先」的宗旨，貫徹「廉政」、「忠誠」、「專業」、「效能」、「關懷」五項核心價值，迅速回應民眾知需求與期望，達到「資訊最便捷」、「服務最用心」、「效率最滿意」的卓越服務品質。

每一年國有財產署為了提供更好的服務品質，藉以瞭解民眾對於國有財產署的服務滿意度，有鑑於此，特進行 108 年度為民服務調查，藉以瞭解民眾之滿意度與服務之缺失；分析所得之結果，將作為改進服務之方向。為瞭解國有財產署南區分署之服務狀況，包含各項服務措施知悉程度及意見處理滿意程度、需求及建議事項。特進行洽公民眾滿意度調查，作為改進服務措施及提升服務品質之參考。

貳、研究方法與步驟

一、調查執行期間

本研究調查時間為 4 月 18 日~7 月 31 日進行問卷調查，成功樣本有 1,283 份，以單純隨機抽樣法，依照 95%的信賴度估計，抽樣誤差為 $\pm 3\%$ 。

二、調查對象

臨櫃洽公之民眾。

三、調查方法

(一) 面訪調查

本次調查為了更能符合最新洽公民眾意見，國有財產署各分署及所屬辦事處發放問卷給洽公民眾填寫調查問卷。調查施行期間內，以國有財產署南區分署上班時間，訂於周一至五上午 9 點至下午 5 點進行。

四、調查問卷設計

詳如附錄二。

五、資料處理與分析

完成調查後，首先要對資料進行檢誤，找出不合邏輯的問項結果，進行複查或刪除。同時對全部訪問人數做初步統計，瞭解是否達成各區配額。

六、調查統計分析方法

本次調查透由電話訪問系統完成後，轉出訪員在訪問過程中所鍵入的資料與開放性問題彙整資料後進行整理與檢誤更正，藉由 SPSS Statistics 21 統計軟體進行資料分析與檢定。

(一) 統計分析

1. 百分比分析：百分比分析是以次數分配方式來表示各變項百分比。次數分配係觀察變項內每個值原始資料出現次數；該次數除以總次數可得到對應的百分比例。包括基本問項的次數及百分比分配，將逐題呈現主要題目之次數及百分比分配，百分比分析公式：

第 k 題回答 i 選項之百分比:

$$P = \frac{\sum_{j=1}^n w_j I_{kij}}{\sum_{j=1}^n w_j}, \text{ 其中 } I_{kij} = \begin{cases} 1, & \text{第 } j \text{ 樣本於第 } k \text{ 題回答 } i \text{ 選項} \\ 0, & \text{第 } j \text{ 樣本於第 } k \text{ 題未回答 } i \text{ 選項} \end{cases}$$

圖 2-1 百分比公式

2. 兩變項分析，(交叉分析、卡方檢定)：為了解自變項對依變項的影響，應在不同自變項的情況之下觀察依變項的變化。故同時依據兩變項的值、從自變項方向計算百分比，將所研究的個案分類、做成相關的列聯表 (contingency table)，即交叉分析結果。以各基本問項為自變項，各主要變項為依變項，將呈現卡方檢定具顯著性的交叉列聯表，如選取各項重要地理及人口統計變項(如：年齡、性別、職業、教育程度…等)與各題項進行直列或橫列交叉分析。

在第 k 題回答 i 選項之樣本中於第 m 題回答 n 選項之百分比:

$$P = \frac{\sum_{j=1}^n w_j I_{kij} I_{mni}}{\sum_{j=1}^n w_j I_{kij}}, \text{ 其中 } I_{kij} = \begin{cases} 1, & \text{第 } j \text{ 樣本於第 } k \text{ 題回答 } i \text{ 選項} \\ 0, & \text{第 } j \text{ 樣本於第 } k \text{ 題未回答 } i \text{ 選項} \end{cases}$$

$$I_{mni} = \begin{cases} 1, & \text{第 } j \text{ 樣本於第 } m \text{ 題回答 } n \text{ 選項} \\ 0, & \text{第 } j \text{ 樣本於第 } m \text{ 題未回答 } n \text{ 選項} \end{cases}$$

卡方值計算公式如下：

$$\chi^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E}$$

圖 2-2 卡方檢定公式

參、樣本特性分析

一、受訪者基本資料

(一) 受訪者居住地區

分析結果顯示，從 1,283 位受訪者中得知，回答「高雄市」計 36.93%，回答「台南市」計 17.87%，詳見表 3-1 及圖 3-1：

表 3-1 受訪者居住地

類別	次數	百分比
嘉義縣	101	8.02%
嘉義市	79	6.27%
台南市	225	17.87%
高雄市	465	36.93%
屏東縣	159	12.63%
澎湖縣	36	2.86%
台東縣	158	12.55%
其他	36	2.86%
合計	1259	100.00%

*拒答/無反應計 10 位

*未填答計 14 位

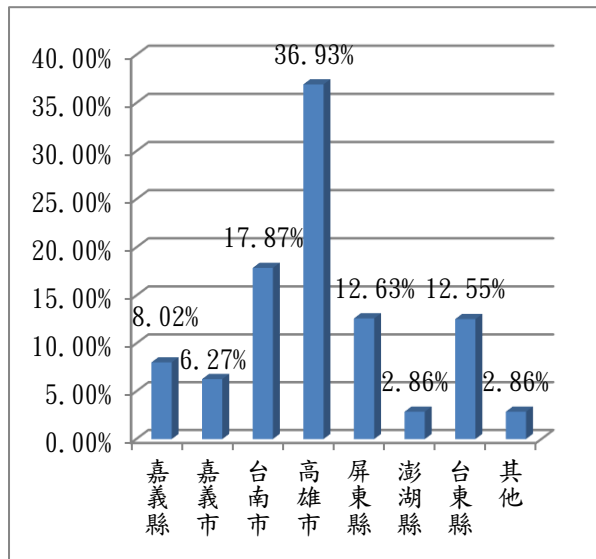


圖 3-1 受訪者居住地

(二) 受訪者年齡

分析結果顯示，從 1,283 位受訪者中得知，回答「50-59 歲」計 34.21%，回答「40-49 歲」計 25.72%，詳見表 3-2 及圖 3-2：

表 3-2 受訪者年齡

類別	次數	百分比
20-29 歲	56	4.49%
30-39 歲	171	13.70%
40-49 歲	321	25.72%
50-59 歲	427	34.21%
60 歲以上	273	21.88%
合計	1248	100.00%

*不知道/拒答/無反應計 16 位

*未填答計 19 位

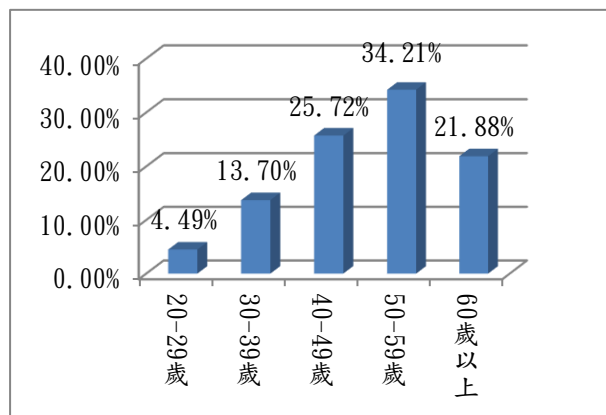


圖 3-2 受訪者年齡

(三) 受訪者教育程度

分析結果顯示，從 1,283 位受訪者中得知，回答「專科大學」計 46.01%，回答「高中職」計 34.43%，詳見表 3-3 及圖 3-3：

表 3-3 受訪者教育程度

類別	次數	百分比
國中以下	167	13.72%
高中職	419	34.43%
專科大學	560	46.01%
研究所以上	71	5.83%
合計	1217	100.00%

*拒答/無反應計 24 位

*未填答計 42 位

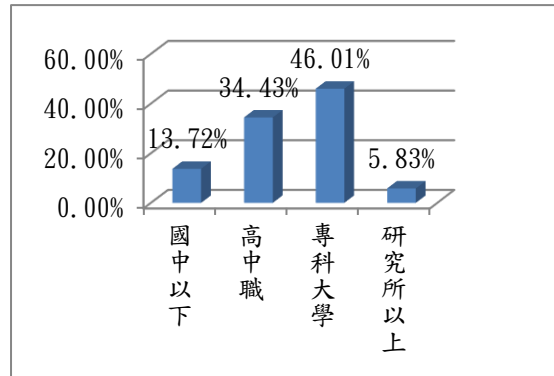


圖 3-3 受訪者教育程度

(四) 受訪者職業類別

分析結果顯示，從 1,283 位受訪者中得知，回答「其他」計 20.40%，回答「服務業」計 20.24%，詳見表 3-4 及圖 3-4：

表 3-4 受訪者職業類別

類別	次數	百分比
工商企業負責人	54	4.29%
軍公教人員	76	6.03%
地政士、會計師、 記帳士、律師	130	10.32%
民營受僱人員	112	8.89%
農民	199	15.79%
漁民	22	1.75%
服務業	255	20.24%
家管	155	12.30%
其他	257	20.40%
合計	1260	100.00%

*未填答計 23 位

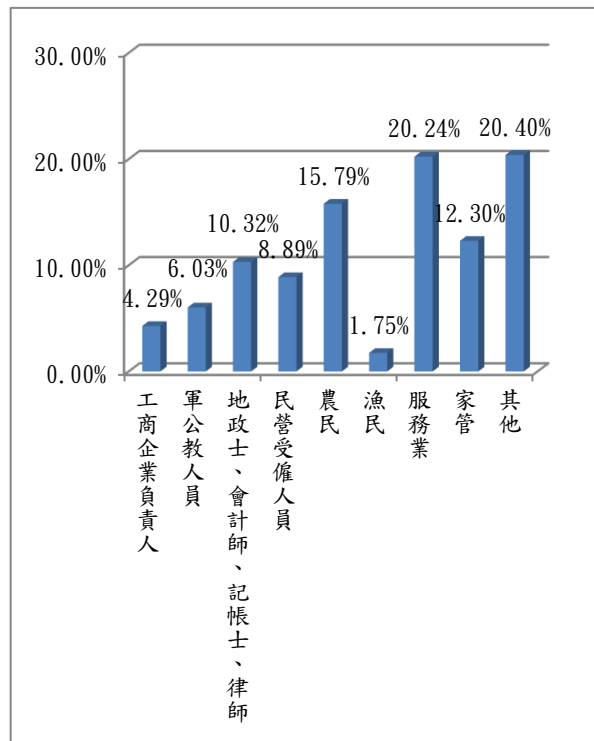


圖 3-4 受訪者職業類別

(五) 受訪者性別

分析結果顯示，從 1,283 位受訪者中得知，回答「女」計 50.32%，回答「男」計 49.68%，詳見表 3-5 及圖 3-5：

表 3-5 受訪者性別

類別	次數	百分比
男	626	49.68%
女	634	50.32%
合計	1260	100.00%

*未填答計 23 位

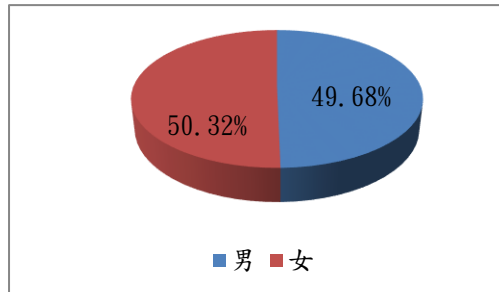


圖 3-5 受訪者性別

二、信效度分析

(一) 信度分析

在信度分析上，關於本次調查問卷滿意度題組，以標準化下項目為準，Cronbach' s Alpha 值為 0.970，信度非常高，詳見表 3-6¹：

表 3-6 信度分析表
項目整體統計量

	項目刪除時的 尺度平均數	項目刪除時的 尺度變異數	修正的項 目總相關	項目刪除時的 Cronbach' s Alpha 值
1. 服務人員正確「處理申請案件」的能力感到 滿不滿意？	42.5168	31.124	.869	.967
2. 服務人員的嫻熟國產法規解決疑惑的專業能 力滿不滿意？	42.5255	31.124	.853	.967
3. 服務人員「一次告知需補附的資料或證件」 滿不滿意？	42.5168	31.282	.845	.968
4. 請問你對本分署或辦事處提供的服務設施 (如桌椅、空調、廁所等)滿不滿意？	42.5635	31.317	.746	.970
5. 請問你對本分署或辦事處「洽公動線」滿不 滿意？	42.5752	31.122	.844	.968
6. 對本分署或辦事處提供「i Taiwan」免費無 線上網滿不滿意？	42.6204	31.142	.804	.969
7. 服務人員「服務、回應和解說」的服務態度 滿不滿意？	42.4861	31.092	.883	.967
8. 服務人員「接聽電話禮貌、親切誠懇」滿不 滿意？	42.5036	31.069	.877	.967
9. 對服務人員的「服務態度」滿不滿意？	42.4934	31.049	.889	.967
10. 可至 7-11 等四大超商繳納租金或使用補償 金，滿不滿意？	42.4978	31.522	.797	.969
11. 對於南區分署及所屬辦事處提供特定區域 定點服務(如：於旗津區公所設置諮詢服務櫃 檯、跨轄區訂約服務、就近至當地區公所辦理 定期續租服務)，讓較偏遠地區民眾不須經過舟 車勞頓的這項服務，感到滿不滿意？	42.5212	31.691	.784	.969

¹ 說明：問卷原本是以 1 非常滿意 2 滿意 3 不滿意 4 非常不滿意，為便於瞭解，此處信度再編碼反 CODE，以 4 非常滿意 3 滿意 2 不滿意 1 非常不滿意；平均數越高越滿意。

12. 辦理續租換約時，倘找不到原租約印章，本機關配合內政部推動廢止核發印鑑證明政策，由承租人攜帶本人身分證供查驗身分，並同意由出租機關拍攝臉部清晰照片取代的原須檢附之印鑑證明替代服務措施滿不滿意？	42.5577	31.349	.775	.969
13. 整體來說，請問您滿不滿意過去一年「財政部國有財產署南區分署」及所屬辦事處的表現？	42.5679	31.006	.870	.967

(二) 效度分析

效度是指一個測驗能測量到它所欲測量的特質或功能的程度。在內容效度分析上，本次調查問卷，由委託單位設計，經由調查單位確認後，才為正式問卷。而建構效度是指測驗能測量到理論上構念或特質的程度，若要建構效度，因素分析是期中一種較常採用的評量方法。

本次調查結果資料，經過因素分析顯示，KMO 值為 0.961 (KMO > 0.7 且顯著，因此適合做因素分析)，問卷所主要要調查內容，應該符合預期的目的，分析結果如表 3-7：

表 3-7 因素分析解說總變異量

解說總變異量

元件	初始特徵值			平方和負荷量萃取		
	總數	變異數的 %	累積%	總數	變異數的 %	累積%
1	9.631	74.086	74.086	9.631	74.086	74.086
2	.678	5.217	79.303			
3	.524	4.030	83.333			
4	.379	2.914	86.247			
5	.356	2.737	88.984			
6	.299	2.300	91.283			
7	.250	1.924	93.208			
8	.221	1.697	94.905			
9	.198	1.519	96.424			
10	.160	1.231	97.656			
11	.111	.854	98.509			
12	.103	.789	99.298			

13	.091	.702	100.000		
----	------	------	---------	--	--

萃取法：主成份分析。

表 3-8 因素分析-成分矩陣

成份矩陣^a

	元件
	1
1. 服務人員正確「處理申請案件」的能力感到滿不滿意？	.892
2. 服務人員的嫻熟國產法規解決疑惑的專業能力滿不滿意？	.879
3. 服務人員「一次告知需補附的資料或證件」滿不滿意？	.871
4. 請問你對本分署或辦事處提供的服務設施(如桌椅、空調、廁所等)滿不滿意？	.781
5. 請問你對本分署或辦事處「洽公動線」滿不滿意？	.867
6. 對本分署或辦事處提供「i Taiwan」免費無線上網滿不滿意？	.832
7. 服務人員「服務、回應和解說」的服務態度滿不滿意？	.905
8. 服務人員「接聽電話禮貌、親切誠懇」滿不滿意？	.901
9. 對服務人員的「服務態度」滿不滿意？	.911
10. 可至 7-11 等四大超商繳納租金或使用補償金，滿不滿意？	.827
11. 對於南區分署及所屬辦事處提供特定區域定點服務(如：於旗津區公所設置諮詢服務櫃檯、跨轄區訂約服務、就近至當地區公所辦理定期續租服務)，讓較偏遠地區民眾不須經過舟車勞頓的這項服務，感到滿不滿意？	.814
12. 辦理續租換約時，倘找不到原租約印章，本機關配合內政部推動廢止核發印鑑證明政策，由承租人攜帶本人身分證供查驗身分，並同意由出租機關拍攝臉部清晰照片取代的原須檢附之印鑑證明替代服務措施滿不滿意？	.806
13. 整體來說，請問您滿不滿意過去一年「財政部國有財產署南區分署」及所屬辦事處的表現？	.890

萃取方法：主成分分析。

a. 萃取了 1 個成份。

肆、調查發現與分析

本次調查共計訪問 21 題，計有 13 題單選題、2 題複選題、1 題開放題，以及 5 題受訪者基本資料。其中，將單選題與受訪者基本資料進行交叉分析檢定，以瞭解受訪者在不同議題上的反映。

本報告調查所採用之數據，有時因四捨五入無法取捨，導致樣本總數會有多 1 或少 1 的現象，或百分比總和為 100.1% 或 99.9%，此係正常現象特予說明。

一、過濾題

A1. 請問您是以什麼身分來「財政部國有財產署南區分署」及所屬辦事處洽公？
(複選)

- (01) 當事者 (02) 業務代理人 (03) 代理家人、親戚、朋友
 (04) 其他

百分比分析

根據本次調查結果顯示，針對「洽公身分」，其中以「當事者」(47.56%)最多，其次為「代理家人、親戚、朋友」(32.05%)、「業務代理人」(17.87%)；顯見「**當事者**」居多，詳見表 4-1 及圖 4-1²：

表 4-1 洽公身分

類別	次數	百分比
當事者	604	47.56%
業務代理人	227	17.87%
代理家人、親戚、朋友	407	32.05%
其他	32	2.52%
合計	1270	100.00%

*未填答計 13 位

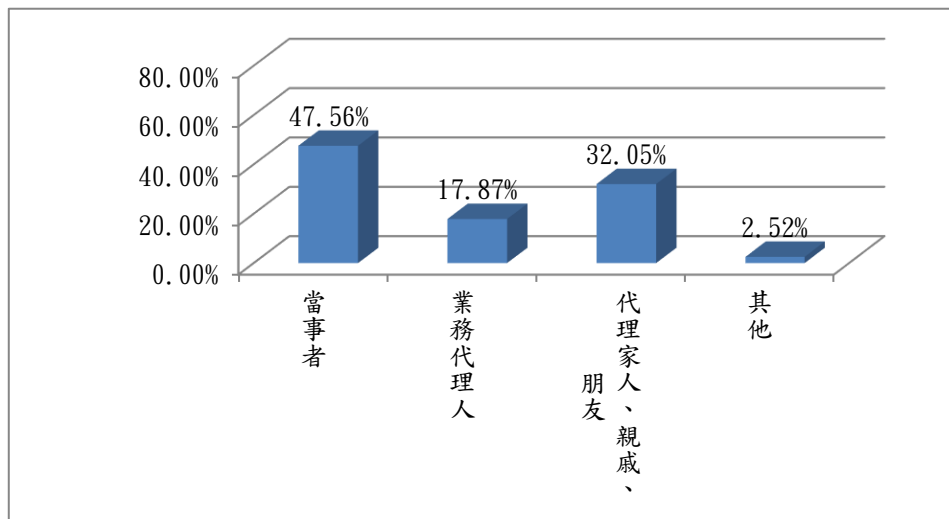


圖 4-1 洽公身分

²本題為複選題，百分比計算以各選項次數除以受訪總人數 1,283 人扣除「未填答」，計 1,270 位，各項百分比加總有時會因受訪者同時勾選兩種以上之選項，造成加總百分比超過 100% 的狀況，係屬正常狀況。

A2. 這一年來您曾至「財政部國有財產署南區分署」及所屬辦事處洽辦哪些業務？（複選）

- (01) 申租 (02) 申購 (03) 標售 (04) 租約
 (05) 租金 (06) 抵稅 (07) 占用 (08) 陳情案件
 (09) 繼承 (10) 過戶 (95) 其他 _____
 (98) 不知道／拒答／無反應

百分比分析

根據本次調查結果顯示，針對「這一年曾洽辦哪些業務」，其中以「申租」(33.09%)最多，其次為「租約」(30.53%)、「申購」(18.59%)；顯見「申租」居多，詳見表 4-2、4-3 及圖 4-2³：

表 4-2 這一年曾洽辦哪些業務

類別	次數	百分比
申租	413	33.09%
申購	232	18.59%
標售	86	6.89%
租約	381	30.53%
租金	102	8.17%
抵稅	3	0.24%
占用	62	4.97%
陳情案件	33	2.64%
繼承	97	7.77%
過戶	65	5.21%
其他	76	6.09%
合計	1550	124.20%

*不知道/拒答/無反應計 16 位

*未填答 19 位

表 4-3 這一年曾洽辦哪些業務「其他」

³本題為複選題，百分比計算以各選項次數除以受訪總人數 1,283 人扣除「不知道／拒答／無反應」及「未填答」，計 1,248 位，各項百分比加總有時會因受訪者同時勾選兩種以上之選項，造成加總百分比超過 100%的狀況，係屬正常狀況。

項次	內容	次數
1	繳費	2
2	檢調	1
3	詢問	2
4	標租	1
5	登錄	1
6	鑑界	2
7	交換	1
8	廢道	1
9	廢水	1
10	通行權	2
11	續租換約	3
12	委託經營	1
13	105 年申租	1
14	第一次登記	1
15	第一次辦業務	1
16	無	17
17	未回答	38
總計		76

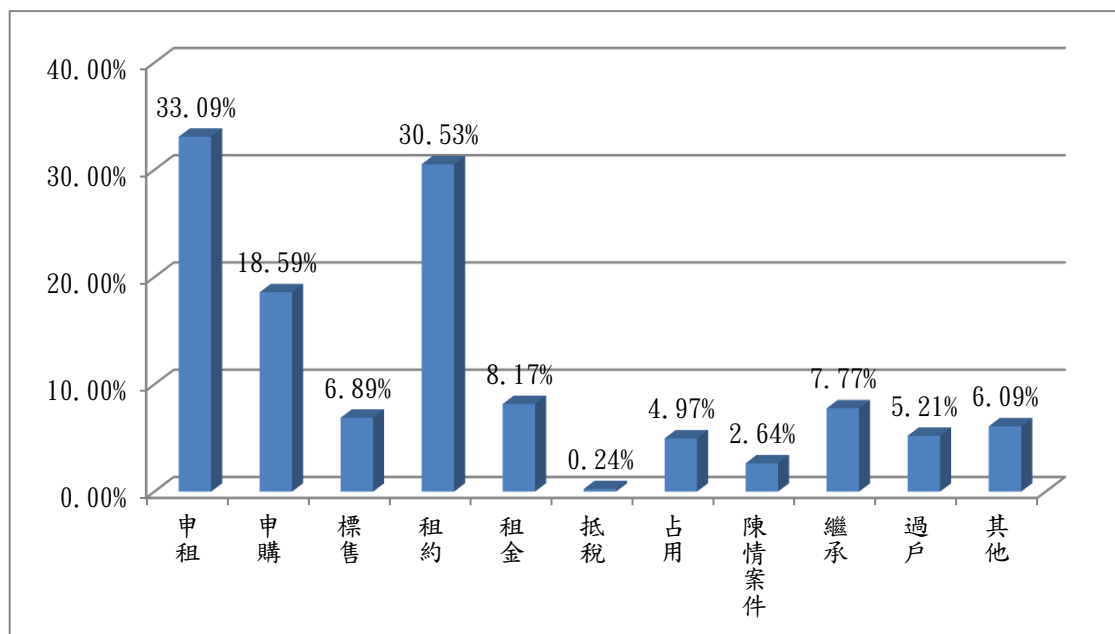


圖 4-2 這一年曾洽辦哪些業務

二、服務專業性

1. 服務人員正確「處理申請案件」的能力感到滿意或不滿意？

- (01) 非常滿意 (02) 滿意 (03) 不滿意
 (04) 非常不滿意 (98) 不知道／從未接觸過／拒答／無反應

百分比分析

根據本次調查結果顯示，針對「服務人員處理申請案件的能力」，其中以「非常滿意」(52.61%)最多，其次為「滿意」(45.26%)、「不滿意」(1.58%)；顯見「**非常滿意**」居多，詳見表 4-4 及圖 4-3：

表 4-4 服務人員處理申請案件的能力之滿意度

類別	次數	百分比
非常滿意	666	52.61%
滿意	573	45.26%
不滿意	20	1.58%
非常不滿意	7	0.55%
合計	1266	100.00%

*不知道/從未接觸過/拒答/無反應計 12 位

*未填答計 5 位

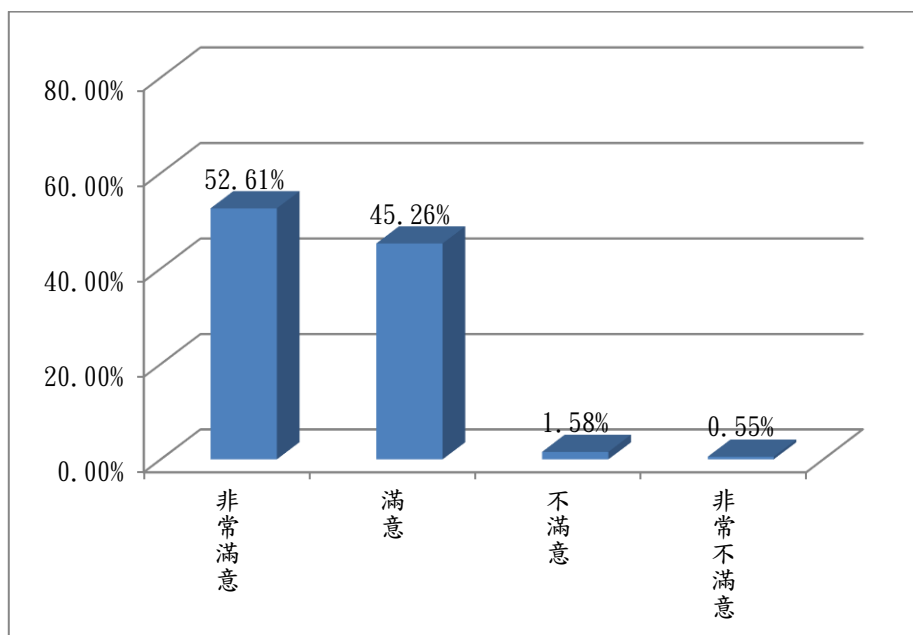


圖 4-3 服務人員處理申請案件的能力之滿意度

交叉分析

進一步透由交叉分析受訪者的背景與「服務人員處理申請案件的能力之滿意度」之間的關係，在分署/辦事處、居住地區、年齡、教育程度、職業有顯著關聯($p < 0.05$)，在性別沒有顯著關聯，可以發現幾個現象(詳見附錄二)：

- (一)分署/辦事處：「非常滿意」比例較高的是「台南辦事處」(72.40%)、「滿意」比例較高的是「嘉義辦事處」(73.40%)、「不滿意」比例較高的是「台東辦事處」(5.50%)、「非常不滿意」比例較高的是「台東辦事處」(1.50%)。
- (二)居住地區：「非常滿意」比例較高的是「其他」(77.80%)、「滿意」比例較高的是「嘉義市」(77.20%)、「不滿意」比例較高的是「台東縣」(7.00%)、「非常不滿意」比例較高的是「台東縣」(1.90%)。
- (三)年齡：「非常滿意」比例較高的是「60歲以上」(67.20%)、「滿意」比例較高的是「40-49歲」(54.90%)、「不滿意」比例較高的是「不知道/拒答/無反應」(6.30%)、「非常不滿意」比例較高的是「不知道/拒答/無反應」(6.30%)。
- (四)教育程度：「非常滿意」比例較高的是「研究所以上」(64.80%)、「滿意」比例較高的是「專科大學」(47.80%)、「不滿意」比例較高的是「拒答/無反應」(8.30%)、「非常不滿意」比例較高的是「拒答/無反應」(4.20%)。
- (五)職業：「非常滿意」比例較高的是「軍公教人員」(65.30%)、「滿意」比例較高的是「其他」(52.60%)、「不滿意」比例較高的是「漁民」(4.80%)、「非常不滿意」比例較高的是「工商企業負責人」(1.90%)。

2. 服務人員的嫻熟國產法規解決疑惑的專業能力滿不滿意？
 (01) 非常滿意 (02) 滿意 (03) 不滿意
 (04) 非常不滿意 (98) 不知道／從未接觸過／拒答／無反應

百分比分析

根據本次調查結果顯示，針對「服務人員的專業能力」，其中以「非常滿意」(51.24%)最多，其次為「滿意」(46.61%)、「不滿意」(1.91%)；顯見「非常滿意」居多，詳見表 4-5 及圖 4-4：

表 4-5 服務人員的專業能力之滿意度

類別	次數	百分比
非常滿意	643	51.24%
滿意	585	46.61%
不滿意	24	1.91%
非常不滿意	3	0.24%
合計	1255	100.00%

*不知道/從未接觸過/拒答/無反應計 17 位

*未填答計 11 位

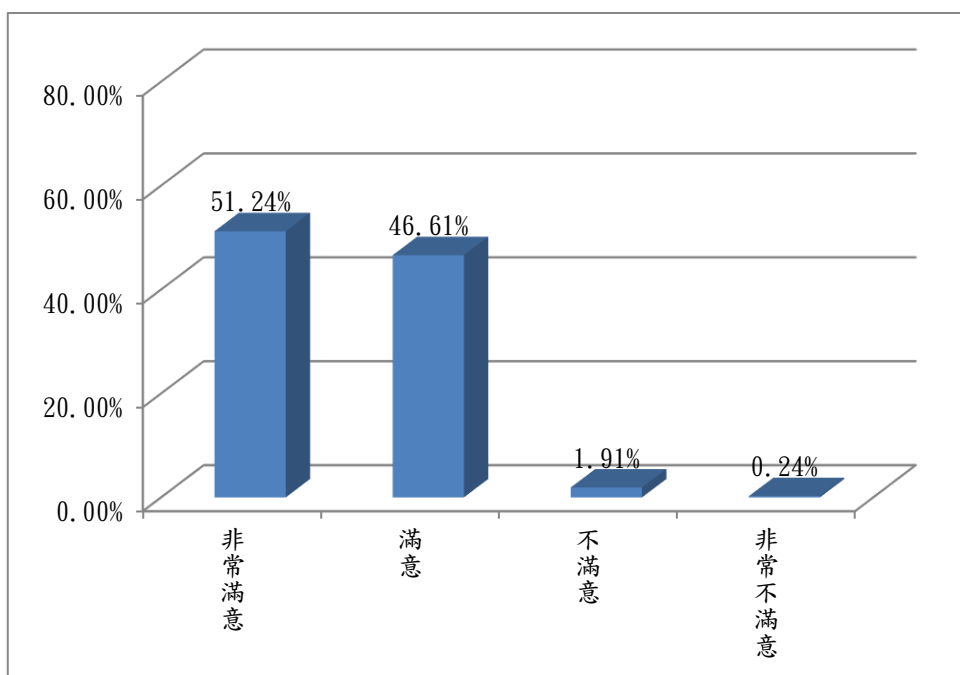


圖 4-4 服務人員的專業能力之滿意度

交叉分析

進一步透由交叉分析受訪者的背景與「服務人員的專業能力之滿意度」之間的關係，在分署/辦事處、居住地區、年齡、教育程度有顯著關聯($p < 0.05$)，在職業、性別沒有顯著關聯，可以發現幾個現象(詳見附錄二)：

- (一)分署/辦事處：「非常滿意」比例較高的是「台南辦事處」(70.90%)、「滿意」比例較高的是「嘉義辦事處」(73.50%)、「不滿意」比例較高的是「台東辦事處」(6.10%)、「非常不滿意」比例較高的是「台東辦事處」(1.00%)。
- (二)居住地區：「非常滿意」比例較高的是「其他」(77.80%)、「滿意」比例較高的是「嘉義市」(76.60%)、「不滿意」比例較高的是「澎湖縣」(8.60%)、「非常不滿意」比例較高的是「台東縣」(1.30%)。
- (三)年齡：「非常滿意」比例較高的是「60歲以上」(65.50%)、「滿意」比例較高的是「不知道/拒答/無反應」(56.30%)、「不滿意」比例較高的是「不知道/拒答/無反應」(12.50%)、「非常不滿意」比例較高的是「40-49歲」(0.60%)。
- (四)教育程度：「非常滿意」比例較高的是「研究所以上」(61.40%)、「滿意」比例較高的是「專科學校」(47.70%)、「不滿意」比例較高的是「拒答/無反應」(13.00%)、「非常不滿意」比例較高的是「高中職」(0.50%)。

3. 服務人員「一次告知需補附的資料或證件」滿不滿意？

- (01) 非常滿意 (02) 滿意 (03) 不滿意
 (04) 非常不滿意 (97) 本身已經將證件備齊
 (98) 不知道/從未接觸過/拒答/無一次告知的情形/無反應

百分比分析

根據本次調查結果顯示，針對「服務人員一次告知需補附的資料或證件」，其中以「非常滿意」(52.32%)最多，其次為「滿意」(45.61%)、「不滿意」(1.82%)；顯見「**非常滿意**」居多，詳見表 4-6 及圖 4-5：

表 4-6 服務人員一次告知需補附的資料或證件之滿意度

類別	次數	百分比
非常滿意	632	52.32%
滿意	551	45.61%
不滿意	22	1.82%
非常不滿意	3	0.25%
合計	1208	100.00%

*不知道/從未接觸過/拒答/無一次告知的情形/無反應計 28 位

*本身已經將證件備齊計 40 位；未填答計 7 位

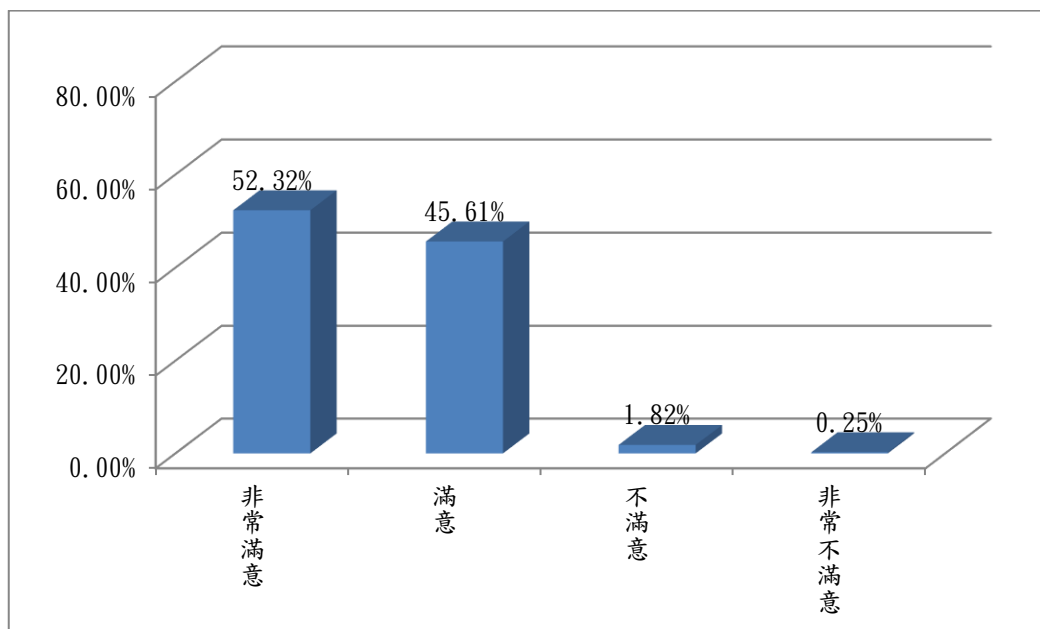


圖 4-5 服務人員一次告知需補附的資料或證件之滿意度

交叉分析

進一步透由交叉分析受訪者的背景與「服務人員一次告知需補附的資料或證件之滿意度」之間的關係，在分署/辦事處、居住地區、年齡、教育程度、職業有顯著關聯($p < 0.05$)，性別沒有顯著關聯，可以發現幾個現象(詳見附錄二)：

- (一)分署/辦事處：「非常滿意」比例較高的是「台南辦事處」(70.70%)、「滿意」比例較高的是「嘉義辦事處」(73.20%)、「不滿意」比例較高的是「台東辦事處」(7.40%)、「非常不滿意」比例較高的是「南區分署、台東辦事處」(0.50%)。
- (二)居住地區：「非常滿意」比例較高的是「其他」(82.40%)、「滿意」比例較高的是「嘉義市」(74.60%)、「不滿意」比例較高的是「台東縣」(7.90%)、「非常不滿意」比例較高的是「台東縣」(0.70%)。
- (三)年齡：「非常滿意」比例較高的是「20-29歲」(68.00%)、「滿意」比例較高的是「不知道/拒答/無反應」(57.10%)、「不滿意」比例較高的是「40-49歲、50-59歲」(2.00%)、「非常不滿意」比例較高的是「60歲以上」(0.80%)。
- (四)教育程度：「非常滿意」比例較高的是「研究所以上」(59.40%)、「滿意」比例較高的是「高中職」(46.50%)、「不滿意」比例較高的是「拒答/無反應」(4.50%)、「非常不滿意」比例較高的是「拒答/無反應」(4.50%)。
- (五)職業：「非常滿意」比例較高的是「軍公教人員」(68.50%)、「滿意」比例較高的是「其他」(53.40%)、「不滿意」比例較高的是「農民」(4.30%)、「非常不滿意」比例較高的是「農民」(0.50%)。

三、機關洽公環境與設施

4. 請問你對本分署或辦事處提供的服務設施（如桌椅、空調、廁所等）滿不滿意？

(01) 非常滿意

(02) 滿意

(03) 不滿意

(04) 非常不滿意

(98) 不知道／從未接觸過／拒答／無反應

百分比分析

根據本次調查結果顯示，針對「提供的服務設施(如桌椅、空調、廁所等)」，其中以「滿意」(50.99%)最多，其次為「非常滿意」(45.20%)、「不滿意」(2.93%)；顯見「滿意」居多，詳見表 4-7 及圖 4-6：

表 4-7 提供的服務設施（如桌椅、空調、廁所等）之滿意度

類別	次數	百分比
非常滿意	570	45.20%
滿意	643	50.99%
不滿意	37	2.93%
非常不滿意	11	0.87%
合計	1261	100.00%

*不知道／從未接觸過／拒答／無反應計 4 位

*未填答計 18 位

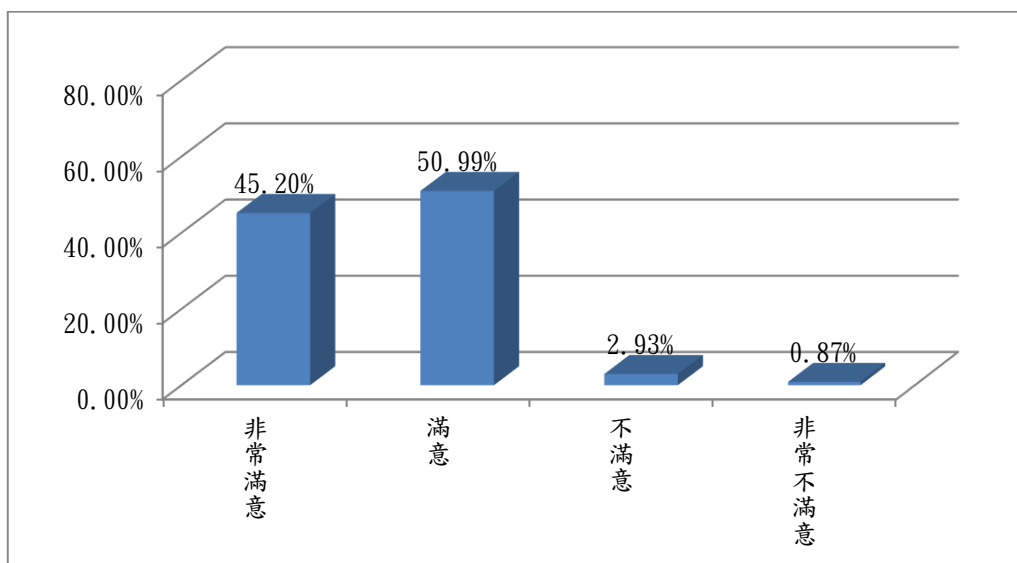


圖 4-6 提供的服務設施（如桌椅、空調、廁所等）之滿意度

交叉分析

進一步透由交叉分析受訪者的背景與「提供的服務設施（如桌椅、空調、廁所等）之滿意度」之間的關係，在分署/辦事處、居住地區、年齡、教育程度、職業有顯著關聯($p < 0.05$)，在性別沒有顯著關聯，可以發現幾個現象(詳見附錄二)：

- (一)分署/辦事處：「非常滿意」比例較高的是「台南辦事處」(62.40%)、「滿意」比例較高的是「嘉義辦事處」(75.30%)、「不滿意」比例較高的是「澎湖辦事處」(22.20%)、「非常不滿意」比例較高的是「台東辦事處」(3.50%)。
- (二)居住地區：「非常滿意」比例較高的是「其他」(68.60%)、「滿意」比例較高的是「嘉義市」(84.20%)、「不滿意」比例較高的是「澎湖縣」(29.40%)、「非常不滿意」比例較高的是「台東縣」(3.20%)。
- (三)年齡：「非常滿意」比例較高的是「60歲以上」(59.50%)、「滿意」比例較高的是「40-49歲」(56.30%)、「不滿意」比例較高的是「不知道/拒答/無反應」(6.30%)、「非常不滿意」比例較高的是「不知道/拒答/無反應」(12.50%)。
- (四)教育程度：「非常滿意」比例較高的是「研究所以上」(57.40%)、「滿意」比例較高的是「高中職」(56.40%)、「不滿意」比例較高的是「拒答/無反應」(12.50%)、「非常不滿意」比例較高的是「拒答/無反應」(4.20%)。
- (五)職業：「非常滿意」比例較高的是「軍公教人員」(65.30%)、「滿意」比例較高的是「其他」(56.00%)、「不滿意」比例較高的是「民營受僱人員」(5.50%)、「非常不滿意」比例較高的是「工商企業負責人」(1.90%)。

5. 請問你對本分署或辦事處「洽公動線」滿不滿意？

- (01) 非常滿意 (02) 滿意 (03) 不滿意
 (04) 非常不滿意 (98) 不知道／從未接觸過／拒答／無反應

百分比分析

根據本次調查結果顯示，針對「洽公動線」，其中以「滿意」(55.39%)最多，其次為「非常滿意」(42.37%)、「不滿意」(1.74%)；顯見「滿意」居多，詳見表 4-8 及圖 4-7：

表 4-8 洽公動線之滿意度

類別	次數	百分比
非常滿意	511	42.37%
滿意	668	55.39%
不滿意	21	1.74%
非常不滿意	6	0.50%
合計	1206	100.00%

*不知道/從未接觸過/拒答/無反應計 22 位

*未填答計 55 位

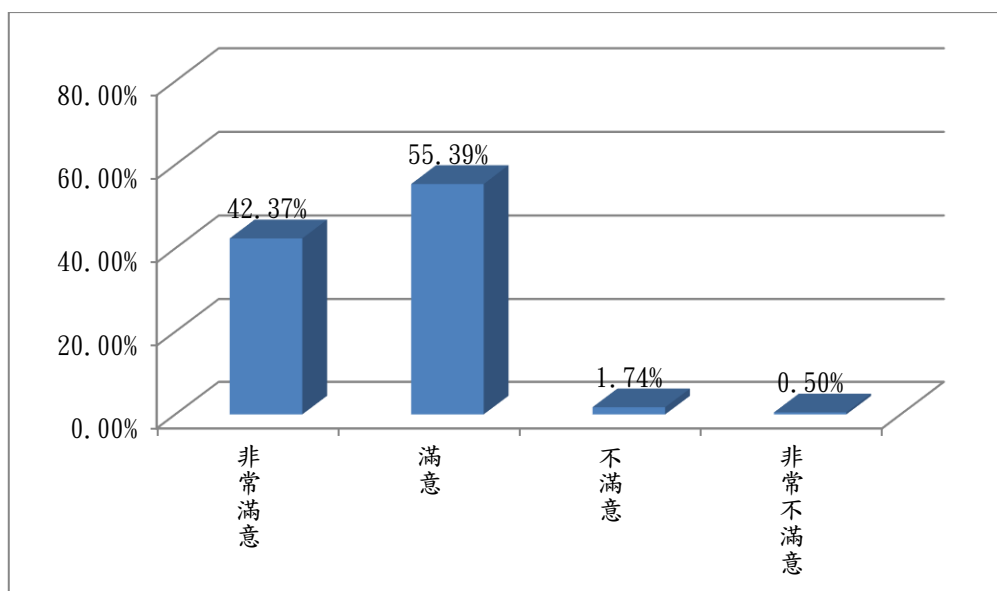


圖 4-7 洽公動線之滿意度

交叉分析

進一步透由交叉分析受訪者的背景與「洽公動線之滿意度」之間的關係，在分署/辦事處、居住地區、年齡、教育程度有顯著關聯($p < 0.05$)，在職業、性別沒有顯著關聯，可以發現幾個現象(詳見附錄二)：

- (一)分署/辦事處：「非常滿意」比例較高的是「台南辦事處」(57.40%)、「滿意」比例較高的是「嘉義辦事處」(76.30%)、「不滿意」比例較高的是「台東辦事處」(7.40%)、「非常不滿意」比例較高的是「台南辦事處、嘉義辦事處」(1.00%)。
- (二)居住地區：「非常滿意」比例較高的是「其他」(60.60%)、「滿意」比例較高的是「嘉義市」(84.20%)、「不滿意」比例較高的是「台東縣」(8.10%)、「非常不滿意」比例較高的是「其他」(3.00%)。
- (三)年齡：「非常滿意」比例較高的是「60歲以上」(56.80%)、「滿意」比例較高的是「50-59歲」(60.10%)、「不滿意」比例較高的是「30-39歲、60歲以上」(2.40%)、「非常不滿意」比例較高的是「不知道/拒答/無反應」(13.30%)。
- (四)教育程度：「非常滿意」比例較高的是「研究所以上」(50.70%)、「滿意」比例較高的是「高中職」(58.50%)、「不滿意」比例較高的是「拒答/無反應」(8.30%)、「非常不滿意」比例較高的是「拒答/無反應」(4.20%)。

6. 對本分署或辦事處提供「i Taiwan」免費無線上網滿不滿意？
- (01) 非常滿意 (02) 滿意 (03) 不滿意
- (04) 非常不滿意 (98) 不知道／從未接觸過／拒答／無反應

百分比分析

根據本次調查結果顯示，針對「提供 i Taiwan 免費無線上網」，其中以「滿意」(51.10%)最多，其次為「非常滿意」(45.36%)、「不滿意」(3.09%)；顯見「滿意」居多，詳見表 4-9 及圖 4-8：

表 4-9 提供 i Taiwan 免費無線上網之滿意度

類別	次數	百分比
非常滿意	411	45.36%
滿意	463	51.10%
不滿意	28	3.09%
非常不滿意	4	0.44%
合計	906	100.00%

*不知道/從未接觸過/拒答/無反應計 310 位

*未填答計 67 位

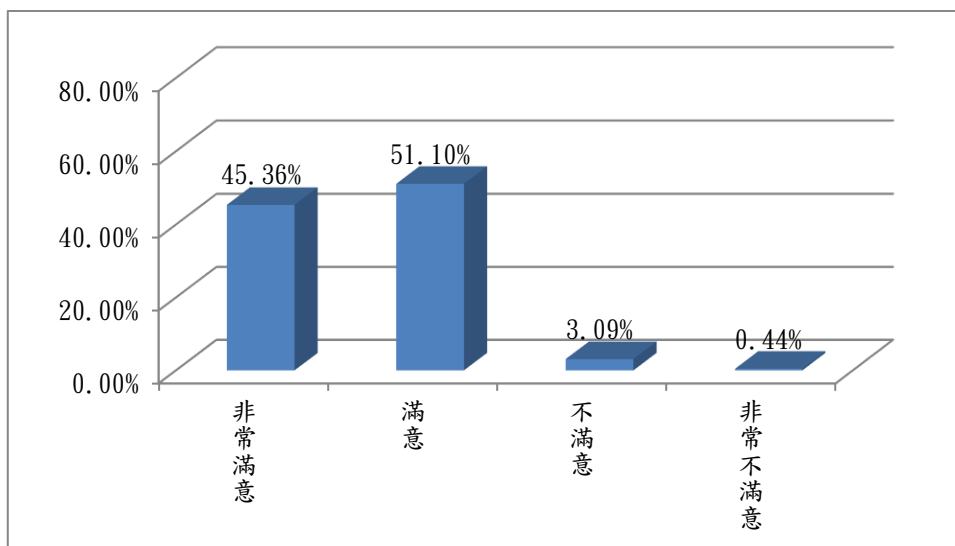


圖 4-8 提供 i Taiwan 免費無線上網之滿意度

交叉分析

進一步透由交叉分析受訪者的背景與「提供 i Taiwan 免費無線上網之滿意度」之間的關係，在分署/辦事處、居住地區、年齡、教育程度、職業有顯著關聯($p < 0.05$)，在性別沒有顯著關聯，可以發現幾個現象(詳見附錄二)：

- (一)分署/辦事處：「非常滿意」比例較高的是「屏東辦事處」(58.80%)、「滿意」比例較高的是「嘉義辦事處」(63.20%)、「不滿意」比例較高的是「嘉義辦事處」(9.90%)、「非常不滿意」比例較高的是「嘉義辦事處」(2.00%)。
- (二)居住地區：「非常滿意」比例較高的是「其他」(66.70%)、「滿意」比例較高的是「嘉義市」(75.90%)、「不滿意」比例較高的是「嘉義縣」(11.90%)、「非常不滿意」比例較高的是「嘉義市」(1.90%)。
- (三)年齡：「非常滿意」比例較高的是「60歲以上」(55.70%)、「滿意」比例較高的是「40-49歲」(55.00%)、「不滿意」比例較高的是「40-49歲」(4.80%)、「非常不滿意」比例較高的是「不知道/拒答/無反應」(16.70%)。
- (四)教育程度：「非常滿意」比例較高的是「研究所以上」(51.10%)、「滿意」比例較高的是「專科大學」(52.30%)、「不滿意」比例較高的是「拒答/無反應」(14.30%)、「非常不滿意」比例較高的是「拒答/無反應」(4.80%)。
- (五)職業：「非常滿意」比例較高的是「地政士、會計師、記帳士、律師」(63.70%)、「滿意」比例較高的是「其他」(61.30%)、「不滿意」比例較高的是「農民」(8.20%)、「非常不滿意」比例較高的是「地政士、會計師、記帳士、律師」(1.10%)。

四、機關服務人員服務禮儀

7. 服務人員「服務、回應和解說」的服務態度滿不滿意？

- (01) 非常滿意 (02) 滿意 (03) 不滿意
 (04) 非常不滿意 (98) 不知道／從未接觸過／拒答／無反應

百分比分析

根據本次調查結果顯示，針對「服務人員的服務態度、回應和解說」，其中以「非常滿意」(53.81%)最多，其次為「滿意」(44.89%)、「不滿意」(1.05%)；顯見「**非常滿意**」居多，詳見表 4-10 及圖 4-9：

表 4-10 服務人員的服務態度、回應和解說之滿意度

類別	次數	百分比
非常滿意	664	53.81%
滿意	554	44.89%
不滿意	13	1.05%
非常不滿意	3	0.24%
合計	1234	100.00%

*不知道/從未接觸過/拒答/無反應計 5 位

*未填答計 44 位

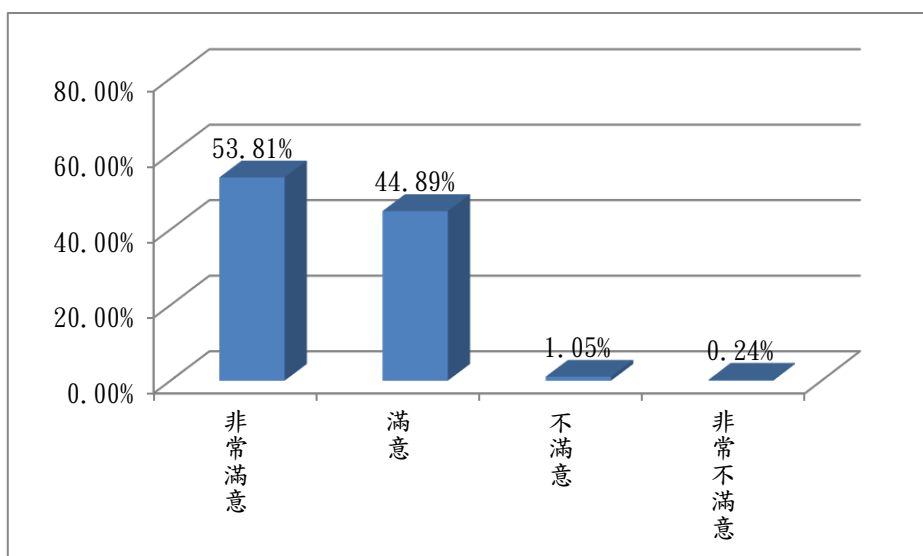


圖 4-9 服務人員的服務態度、回應和解說之滿意度

交叉分析

進一步透由交叉分析受訪者的背景與「服務人員的服務態度、回應和解說之滿意度」之間的關係，在分署/辦事處、居住地區、年齡、教育程度有顯著關聯($p < 0.05$)，在職業、性別沒有顯著關聯，可以發現幾個現象(詳見附錄二)：

- (一)分署/辦事處：「非常滿意」比例較高的是「台南辦事處」(75.10%)、「滿意」比例較高的是「嘉義辦事處」(72.80%)、「不滿意」比例較高的是「澎湖辦事處」(5.40%)、「非常不滿意」比例較高的是「台東辦事處」(1.10%)。
- (二)居住地區：「非常滿意」比例較高的是「其他」(78.80%)、「滿意」比例較高的是「嘉義市」(76.90%)、「不滿意」比例較高的是「澎湖縣」(5.70%)、「非常不滿意」比例較高的是「台東縣」(1.40%)。
- (三)年齡：「非常滿意」比例較高的是「60歲以上」(64.80%)、「滿意」比例較高的是「不知道/拒答/無反應」(56.30%)、「不滿意」比例較高的是「20-29歲」(1.80%)、「非常不滿意」比例較高的是「60歲以上」(0.80%)。
- (四)教育程度：「非常滿意」比例較高的是「研究所以上」(63.80%)、「滿意」比例較高的是「國中以下」(47.20%)、「不滿意」比例較高的是「拒答/無反應」(8.30%)、「非常不滿意」比例較高的是「研究所以上」(1.40%)。

8. 服務人員「接聽電話禮貌、親切誠懇」滿不滿意？

- (01) 非常滿意 (02) 滿意 (03) 不滿意
 (04) 非常不滿意 (98) 不知道／從未接觸過／拒答／無反應

百分比分析

根據本次調查結果顯示，針對「服務人員接聽電話禮貌、親切誠懇」，其中以「非常滿意」(52.20%)最多，其次為「滿意」(46.59%)、「不滿意」(1.04%)；顯見「**非常滿意**」居多，詳見表 4-11 及圖 4-10：

表 4-11 服務人員接聽電話禮貌、親切誠懇之滿意度

類別	次數	百分比
非常滿意	604	52.20%
滿意	539	46.59%
不滿意	12	1.04%
非常不滿意	2	0.17%
合計	1157	100.00%

*不知道/從未接觸過/拒答/無反應計 80 位

*未填答計 46 位

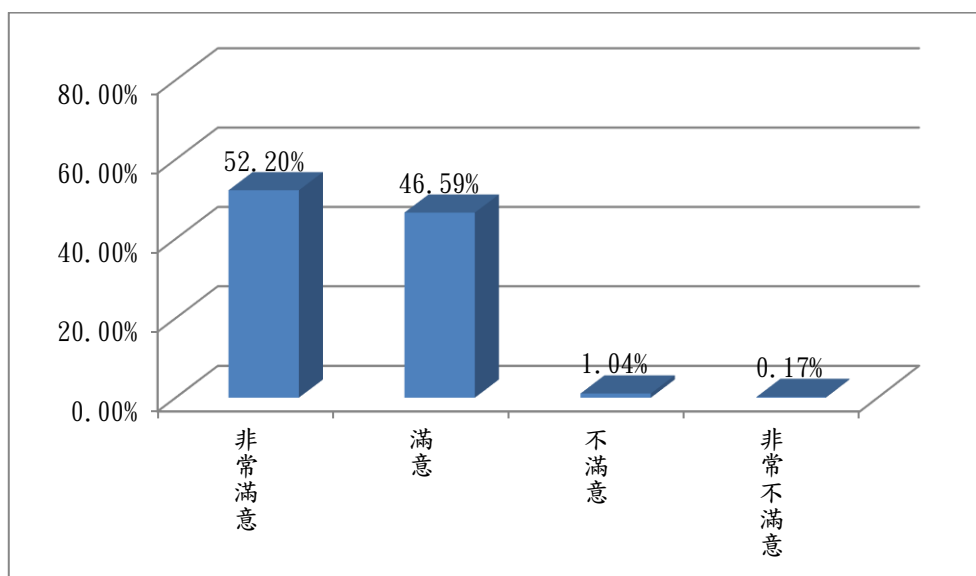


圖 4-10 服務人員接聽電話禮貌、親切誠懇之滿意度

交叉分析

進一步透由交叉分析受訪者的背景與「服務人員接聽電話禮貌、親切誠懇之滿意度」之間的關係，在分署/辦事處、居住地區、教育程度、職業有顯著關聯($p < 0.05$)，在年齡、性別沒有顯著關聯，可以發現幾個現象(詳見附錄二)：

- (一)分署/辦事處：「非常滿意」比例較高的是「台南辦事處」(69.90%)、「滿意」比例較高的是「嘉義辦事處」(71.70%)、「不滿意」比例較高的是「台東辦事處」(4.60%)、「非常不滿意」比例較高的是「台東辦事處」(1.10%)。
- (二)居住地區：「非常滿意」比例較高的是「其他」(75.00%)、「滿意」比例較高的是「嘉義市」(75.40%)、「不滿意」比例較高的是「台東縣」(4.40%)、「非常不滿意」比例較高的是「台東縣」(1.50%)。
- (三)教育程度：「非常滿意」比例較高的是「研究所以上」(64.50%)、「滿意」比例較高的是「國中以下」(52.60%)、「不滿意」比例較高的是「拒答/無反應」(8.70%)、「非常不滿意」比例較高的是「高中職」(0.50%)。
- (四)職業：「非常滿意」比例較高的是「地政士、會計師、記帳士、律師」(63.60%)、「滿意」比例較高的是「其他」(54.40%)、「不滿意」比例較高的是「漁民」(5.30%)、「非常不滿意」比例較高的是「農民」(0.60%)。

9. 對服務人員的「服務態度」滿不滿意？

- (01) 非常滿意 (02) 滿意 (03) 不滿意
 (04) 非常不滿意 (98) 不知道／從未接觸過／拒答／無反應

百分比分析

根據本次調查結果顯示，針對「服務人員的服務態度」，其中以「非常滿意」(53.39%)最多，其次為「滿意」(45.22%)、「不滿意」(1.23%)；顯見「非常滿意」居多，詳見表 4-12 及圖 4-11：

表 4-12 服務人員的服務態度之滿意度

類別	次數	百分比
非常滿意	653	53.39%
滿意	553	45.22%
不滿意	15	1.23%
非常不滿意	2	0.16%
合計	1223	100.00%

*不知道/從未接觸過/拒答/無反應計 7 位

*未填答計 53 位

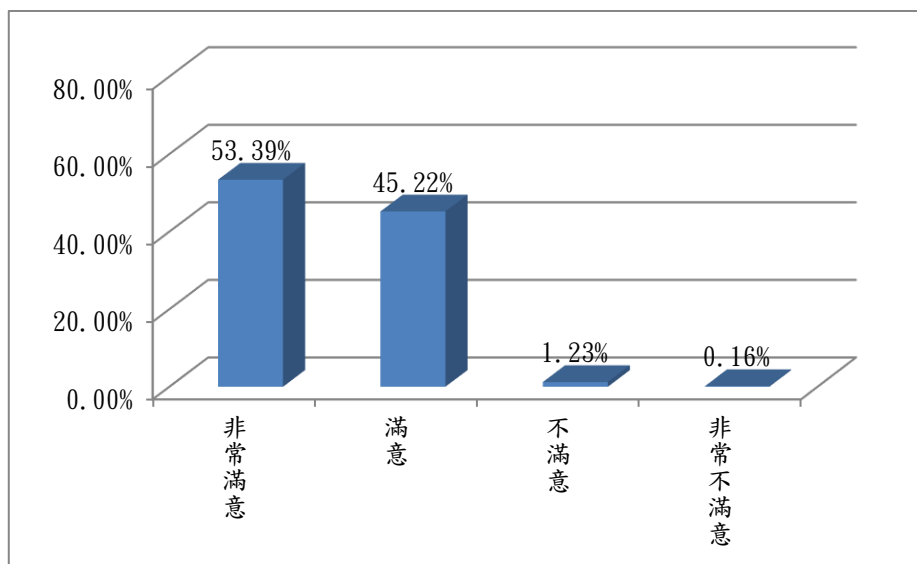


圖 4-11 服務人員的服務態度之滿意度

交叉分析

進一步透由交叉分析受訪者的背景與「服務人員的服務態度之滿意度」之間的關係，在分署/辦事處、居住地區、年齡、教育程度、職業有顯著關聯($p < 0.05$)，在性別沒有顯著關聯，可以發現幾個現象(詳見附錄二)：

- (一)分署/辦事處：「非常滿意」比例較高的是「台南辦事處」(74.10%)、「滿意」比例較高的是「嘉義辦事處」(75.60%)、「不滿意」比例較高的是「台東辦事處」(5.10%)、「非常不滿意」比例較高的是「台東辦事處」(0.60%)。
- (二)居住地區：「非常滿意」比例較高的是「其他」(71.90%)、「滿意」比例較高的是「嘉義市」(78.20%)、「不滿意」比例較高的是「台東縣」(5.80%)、「非常不滿意」比例較高的是「台東縣」(0.70%)。
- (三)年齡：「非常滿意」比例較高的是「60歲以上」(66.30%)、「滿意」比例較高的是「不知道/拒答/無反應」(56.30%)、「不滿意」比例較高的是「60歲以上」(2.40%)、「非常不滿意」比例較高的是「60歲以上」(0.80%)。
- (四)教育程度：「非常滿意」比例較高的是「研究所以上」(64.70%)、「滿意」比例較高的是「高中職」(46.30%)、「不滿意」比例較高的是「拒答/無反應」(8.30%)、「非常不滿意」比例較高的是「研究所以上」(1.50%)。
- (五)職業：「非常滿意」比例較高的是「軍公教人員」(70.30%)、「滿意」比例較高的是「其他」(51.60%)、「不滿意」比例較高的是「漁民」(9.50%)、「非常不滿意」比例較高的是「服務業」(0.40%)。

五、便民服務措施

10. 可至 7-11 等四大超商繳納租金或使用補償金，滿不滿意？

- (01) 非常滿意 (02) 滿意 (03) 不滿意
 (04) 非常不滿意 (98) 不知道／從未接觸過／拒答／無反應

百分比分析

根據本次調查結果顯示，針對「可至四大超商繳納租金或使用補償金的服務」，其中以「非常滿意」(53.44%)最多，其次為「滿意」(45.55%)、「不滿意」(0.82%)；顯見「**非常滿意**」居多，詳見表 4-13 及圖 4-12：

表 4-13 可至四大超商繳納租金或使用補償金的服務之滿意度

類別	次數	百分比
非常滿意	583	53.44%
滿意	497	45.55%
不滿意	9	0.82%
非常不滿意	2	0.18%
合計	1091	100.00%

*不知道/從未接觸過/拒答/無反應計 146 位

*未填答計 46 位

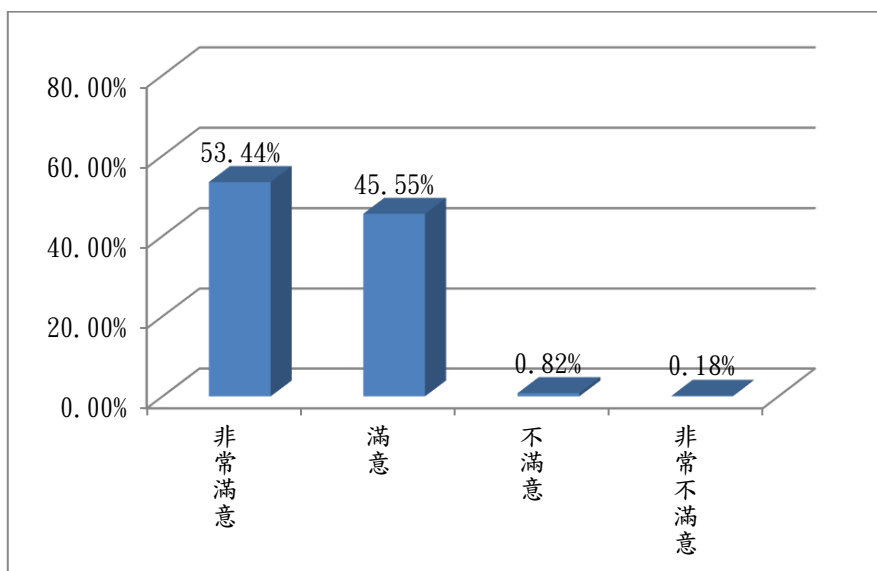


圖 4-12 可至四大超商繳納租金或使用補償金的服務之滿意度

交叉分析

進一步透由交叉分析受訪者的背景與「可至四大超商繳納租金或使用補償金的服務之滿意度」之間的關係，在分署/辦事處、居住地區、年齡、教育程度有顯著關聯($p < 0.05$)，在職業、性別沒有顯著關聯，可以發現幾個現象(詳見附錄二)：

- (一)分署/辦事處：「非常滿意」比例較高的是「台南辦事處」(63.40%)、「滿意」比例較高的是「嘉義辦事處」(62.90%)、「不滿意」比例較高的是「台東辦事處」(3.60%)、「非常不滿意」比例較高的是「台東辦事處」(0.60%)。
- (二)居住地區：「非常滿意」比例較高的是「其他」(74.10%)、「滿意」比例較高的是「嘉義市」(66.20%)、「不滿意」比例較高的是「台東縣」(3.90%)、「非常不滿意」比例較高的是「台東縣」(0.80%)。
- (三)年齡：「非常滿意」比例較高的是「20-29歲」(69.20%)、「滿意」比例較高的是「50-59歲」(51.00%)、「不滿意」比例較高的是「60歲以上」(2.10%)、「非常不滿意」比例較高的是「30-39歲」(0.70%)。
- (四)教育程度：「非常滿意」比例較高的是「研究所以上」(66.10%)、「滿意」比例較高的是「拒答/無反應」(52.40%)、「不滿意」比例較高的是「拒答/無反應」(4.80%)、「非常不滿意」比例較高的是「高中職」(0.30%)。

11. 對於南區分署及所屬辦事處提供特定區域定點服務(如：於旗津區公所設置諮詢服務櫃檯、跨轄區訂約服務、就近至當地區公所辦理定期續租服務)，讓較偏遠地區民眾不須經過舟車勞頓的這項服務，感到滿不滿意？

- (01) 非常滿意 (02) 滿意 (03) 不滿意
 (04) 非常不滿意 (98) 不知道/從未接觸過/拒答/無反應

百分比分析

根據本次調查結果顯示，針對「南區分署及所屬辦事處提供特定區域定點服務」，其中以「非常滿意」(52.30%)最多，其次為「滿意」(46.61%)、「不滿意」(0.80%)；顯見「非常滿意」居多，詳見表 4-14 及圖 4-13：

表 4-14 南區分署及所屬辦事處提供特定區域定點服務之滿意度

類別	次數	百分比
非常滿意	524	52.30%
滿意	467	46.61%
不滿意	8	0.80%
非常不滿意	3	0.30%
合計	1002	100.00%

*不知道/從未接觸過/拒答/無反應計 229 位

*未填答計 52 位

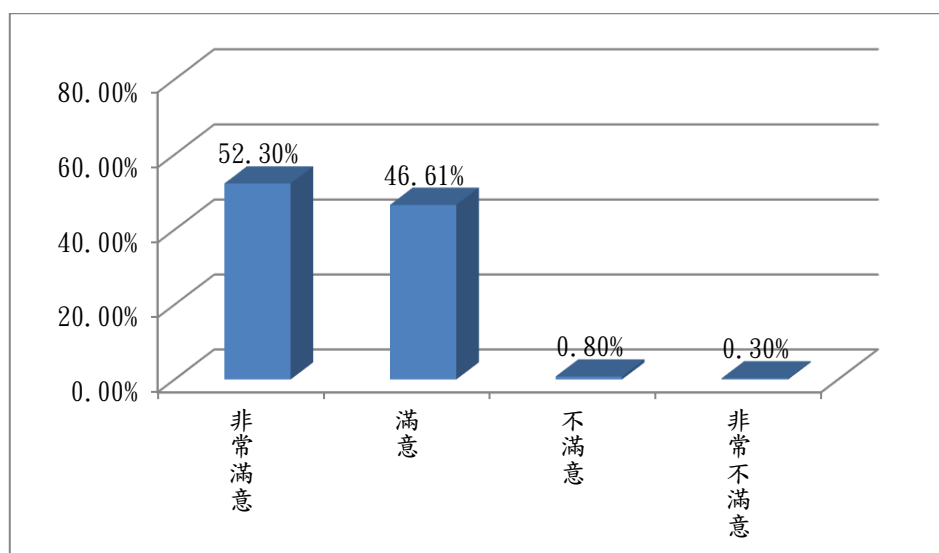


圖 4-13 南區分署及所屬辦事處提供特定區域定點服務之滿意度

交叉分析

進一步透由交叉分析受訪者的背景與「南區分署及所屬辦事處提供特定區域定點服務之滿意度」之間的關係，在分署/辦事處、居住地區、年齡、教育程度、職業有顯著關聯($p < 0.05$)，在性別沒有顯著關聯，可以發現幾個現象(詳見附錄二)：

- (一)分署/辦事處：「非常滿意」比例較高的是「台南辦事處」(63.80%)、「滿意」比例較高的是「嘉義辦事處」(70.10%)、「不滿意」比例較高的是「台東辦事處」(3.20%)、「非常不滿意」比例較高的是「屏東辦事處」(0.70%)。
- (二)居住地區：「非常滿意」比例較高的是「其他」(72.70%)、「滿意」比例較高的是「嘉義市」(74.60%)、「不滿意」比例較高的是「台東縣」(4.00%)、「非常不滿意」比例較高的是「台南市、高雄市」(0.50%)。
- (三)年齡：「非常滿意」比例較高的是「20-29歲」(67.30%)、「滿意」比例較高的是「40-49歲」(51.40%)、「不滿意」比例較高的是「50-59歲」(1.30%)、「非常不滿意」比例較高的是「40-49歲」(1.20%)。
- (四)教育程度：「非常滿意」比例較高的是「研究所以上」(65.40%)、「滿意」比例較高的是「高中職」(48.90%)、「不滿意」比例較高的是「拒答/無反應」(5.30%)、「非常不滿意」比例較高的是「研究所以上」(1.90%)。
- (五)職業：「非常滿意」比例較高的是「地政士、會計師、記帳士、律師」(75.60%)、「滿意」比例較高的是「家管」(52.80%)、「不滿意」比例較高的是「家管」(1.60%)、「非常不滿意」比例較高的是「軍公教人員」(1.60%)。

12. 辦理續租換約時，倘找不到原租約印章，本機關配合內政部推動廢止核發印鑑證明政策，由承租人攜帶本人身分證供查驗身分，並同意由出租機關拍攝臉部清晰照片取代的原須檢附之印鑑證明替代服務措施滿不滿意？

- (01) 非常滿意 (02) 滿意 (03) 不滿意
 (04) 非常不滿意 (98) 不知道／從未接觸過／拒答／無反應

百分比分析

根據本次調查結果顯示，針對「由出租機關拍攝臉部清晰照片取代的原須檢附之印鑑證明替代服務措施」，其中以「滿意」(49.95%)最多，其次為「非常滿意」(47.77%)、「不滿意」(1.59%)；顯見「滿意」居多，詳見表 4-15 及圖 4-14：

表 4-15 由出租機關拍攝臉部清晰照片取代的原須檢附之印鑑證明替代服務措施之滿意度

類別	次數	百分比
非常滿意	482	47.77%
滿意	504	49.95%
不滿意	16	1.59%
非常不滿意	7	0.69%
合計	1009	100.00%

*不知道／從未接觸過／拒答／無反應計 189 位

*未填答計 85 位

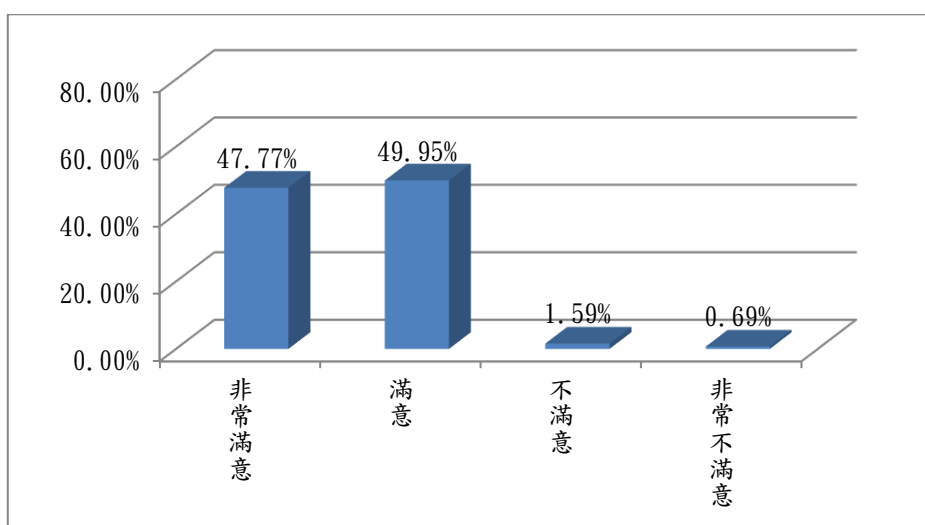


圖 4-14 由出租機關拍攝臉部清晰照片取代的原須檢附之印鑑證明替代服務措施之滿意度

交叉分析

進一步透由交叉分析受訪者的背景與「由出租機關拍攝臉部清晰照片取代的原須檢附之印鑑證明替代服務措施之滿意度」之間的關係，在分署/辦事處、居住地區、年齡、教育程度有顯著關聯($p < 0.05$)，在職業、性別沒有顯著關聯，可以發現幾個現象(詳見附錄二)：

- (一)分署/辦事處：「非常滿意」比例較高的是「台南辦事處」(59.70%)、「滿意」比例較高的是「嘉義辦事處」(75.00%)、「不滿意」比例較高的是「台東辦事處」(4.90%)、「非常不滿意」比例較高的是「嘉義辦事處」(2.00%)。
- (二)居住地區：「非常滿意」比例較高的是「其他」(75.00%)、「滿意」比例較高的是「嘉義市」(82.50%)、「不滿意」比例較高的是「台東縣」(6.10%)、「非常不滿意」比例較高的是「其他」(3.60%)。
- (三)年齡：「非常滿意」比例較高的是「20-29歲」(58.30%)、「滿意」比例較高的是「不知道/拒答/無反應」(58.30%)、「不滿意」比例較高的是「不知道/拒答/無反應」(8.30%)、「非常不滿意」比例較高的是「不知道/拒答/無反應」(8.30%)。
- (四)教育程度：「非常滿意」比例較高的是「研究所以上」(64.80%)、「滿意」比例較高的是「國中以下」(54.10%)、「不滿意」比例較高的是「拒答/無反應」(10.00%)、「非常不滿意」比例較高的是「拒答/無反應」(10.00%)。

六、 整體滿意度與其他意見

13. 整體來說，請問您滿不滿意過去一年「財政部國有財產署南區分署」及所屬辦事處的表现？

- (01) 非常滿意 (02) 滿意 (03) 不滿意
 (04) 非常不滿意 (98) 不知道 (99) 拒答/無反應

百分比分析

根據本次調查結果顯示，針對「過去一年對財政部國有財產署南區分署及所屬辦事處的表现」，其中以「滿意」(51.33%)最多，其次為「非常滿意」(45.51%)、「不滿意」(2.75%)；顯見「滿意」居多，詳見表 4-16 及圖 4-15：

表 4-16 過去一年對財政部國有財產署南區分署及所屬辦事處的表现之滿意度

類別	次數	百分比
非常滿意	547	45.51%
滿意	617	51.33%
不滿意	33	2.75%
非常不滿意	5	0.42%
合計	1202	100.00%

*不知道計 47 位；拒答/無反應計 14 位

*未填答計 20 位

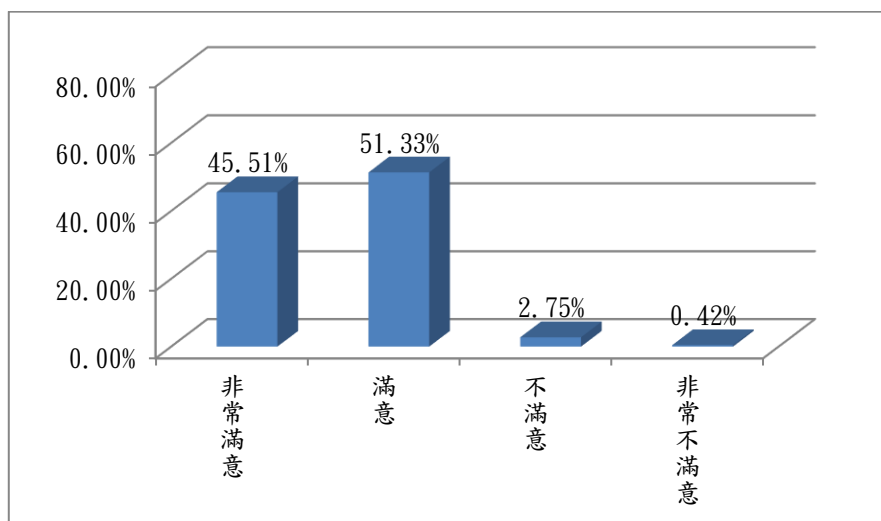


圖 4-15 過去一年對財政部國有財產署南區分署及所屬辦事處的表现之滿意度

交叉分析

進一步透由交叉分析受訪者的背景與「過去一年對財政部國有財產署南區分署及所屬辦事處的表现之滿意度」之間的關係，在分署/辦事處、居住地區、年齡、教育程度、職業有顯著關聯($p < 0.05$)，在性別沒有顯著關聯，可以發現幾個現象(詳見附錄二)：

- (一)分署/辦事處：「非常滿意」比例較高的是「台南辦事處」(62.50%)、「滿意」比例較高的是「嘉義辦事處」(78.20%)、「不滿意」比例較高的是「台東辦事處」(7.00%)、「非常不滿意」比例較高的是「台東辦事處」(1.60%)。
- (二)居住地區：「非常滿意」比例較高的是「其他」(75.00%)、「滿意」比例較高的是「嘉義市」(85.50%)、「不滿意」比例較高的是「台東縣」(6.70%)、「非常不滿意」比例較高的是「台東縣」(2.00%)。
- (三)年齡：「非常滿意」比例較高的是「60歲以上」(55.50%)、「滿意」比例較高的是「40-49歲」(56.70%)、「不滿意」比例較高的是「不知道/拒答/無反應」(14.30%)、「非常不滿意」比例較高的是「60歲以上」(1.20%)。
- (四)教育程度：「非常滿意」比例較高的是「拒答/無反應」(50.00%)、「滿意」比例較高的是「高中職」(53.20%)、「不滿意」比例較高的是「拒答/無反應」(9.10%)、「非常不滿意」比例較高的是「拒答/無反應」(4.50%)。
- (五)職業：「非常滿意」比例較高的是「地政士、會計師、記帳士、律師」(59.10%)、「滿意」比例較高的是「家管」(62.50%)、「不滿意」比例較高的是「漁民」(9.10%)、「非常不滿意」比例較高的是「地政士、會計師、記帳士、律師」(0.80%)。

14. 請問您對「財政部國有財產署南區分署」及所屬辦事處，有何寶貴意見：
 (服務作法還有哪些尚待改)
 (01)有_____ (02)無

百分比分析

根據本次調查整理受訪者意見，詳見表 4-17：

表 4-17 受訪者對於「財政部國有財產署南區分署」及所屬辦事處之意見

編號	分署/辦事處名稱	性別	意見
1	南區分署	女	審查過程時間超久 民眾罵得要死
2		男	服務態度
3		女	當地區公所續租業務應開放六日時間(平日上班無法辦理)
4		女	滿意
5		女	案件處理太慢
6		女	處理辦理太慢 等太久 辦公人員感覺沒在幹嘛
7		男	專業能力待加強
8		女	諮詢可解決問題的櫃台及人員太少 等待太久
9		女	需縮短處理時間
10		女	可以更有耐心幫忙解說
11		男	桂菊測量不依地政使糾紛 應改善
12		女	辦事櫃台略少
13		女	時間上可否再快速些(申租急件)
14		男	審核時間應可再縮短
15		男	單一窗口服務人員要增加
16		女	希望以後有機會可以 e-mail 通知續約時間 並也可以將各地辦理時間公告在網路上查詢
17		男	租用手續冗長
18		女	辦的速度過度慢
19		男	佩芬繳費機關據點管道少 租金過高

20	男	等待時間太久
21	女	速度慢 等待太久
22	女	效率太慢 等太久了 需要多窗口處理
23	男	租約可以用永久 不要幾年換一次 這很擾民
24	男	等待人數多時 請加開放服務人員
25	男	流程所需時間請加速
26	男	案件處理速度有待加強
27	男	櫃台 2 號林子琦小姐服務態度熱誠耐性有禮
28	男	行政事務流程作業清楚明示
29	男	孩子太少了 男孩子加油
30	女	族繁不及備載
31	男	友善程度亟待加強
32	男	櫃台太小
33	女	速度需再加強
34	女	櫃檯辦理人員可增加 可減少民眾等待時間
35	男	區域定點服務日可加長
36	男	對偏遠鄉區 勞車舟疲勞 希望能便民
37	男	107 年 3 月 1 日接電話態度非常不友善
38	女	流程可酸短簡化
39	女	案件審核速度太慢
40	男	承辦人員解釋不是很清楚
41	男	便民 申租補助金方便讓低收入民眾分期繳款
42	男	服務窗口可再增加 以免民眾等太久
43	男	租金自 103 年延遲才開租金 以致累積過多
44	女	洽公時等待時間太長 開放窗口太少
45	女	太慢

46	台東辦事處	男	多獎勵工作人員
47		女	關於申租時受到原保地的限制這項規定 造成承租時的困擾 希望可以改善
48		男	關有承租地使用佐證部分 建議開放給承租人自由提供更為村里長適宜 佐證人數及準確度及公正性更高
49		女	等很久
50		男	承租條約是否可以彈性化些
51		男	太熱了
52		女	依法便民之法律定位不明確 以致民眾疲於業務公文往返 人力不足國有地多業務量大 以致承辦時間過長 公務人員均超時加班
53		男	台東地區業務量大 應增加人員
54		男	沒開空調
55		男	案件作業慢
56		男	趕緊辦理作業
57		男	可讚
58		女	等候區很熱
59		男	招待咖啡?
60		男	客氣好
61		女	繼續努力 為偏鄉老農做更貼切之服務
62		女	案件審查太久
63		女	太熱了
64		男	加速辦理
65		女	請開空調 非常熱
66	男	增加作業時效	
67	女	太熱了	
68	女	洽公環境	
69	女	承租 20 年以上可申購	
70	男	太熱了	

71		女	夏天空調不足 從外面進來相對炎熱
72		女	冷氣無開放
73		男	完全無空調
74		女	無空調
75		男	太熱
76		女	超熱
77		男	沒冷氣
78		男	很熱
79		男	有些熱
80		女	請增派承辦人員 以利案件完成效率
81		女	空調太晚開
82		男	很熱
83		女	早上不開冷氣太熱
84		女	很熱 沒有冷氣
85	澎湖辦事處	女	冷氣不凍
86	台南辦事處	男	良好
87		男	互相幫忙
88		男	冷氣不冷
89		男	建議提供停車位(汽車)
90		男	問卷建議電腦化
91		男	停車位少
92	嘉義辦事處	女	櫃台椅子太低了 不適填寫資料
93		女	椅子太低 有蚊子
94	屏東辦事處	男	無法針對法律問題提供合理解釋
95		男	民眾辦理租地案件應盡量加快時間完成 以利民眾方便
96		女	程序作業縮短
97		女	效率有待加強

伍、研究發現與建議

本次調查結果為 108 年度調查，根據結果顯示，各項服務購面滿意度中，以「機關服務人員服務禮儀(98.80%)」最高，其次則為「便民服務措施(98.54%)」，其中，民眾對於國有財產署南區分署及所署辦公事在開放創新的服務上，特別針對可至 7-11 等四大超商繳納租金或補償金的滿意度尤為讚賞；此外，在基礎服務上，也持有歷年來的服務滿意度，針對各評核構面滿意度詳可見下表 5-1：

表 5-1 各項服務購面滿意度

題號	項目	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	滿意度	不滿意度	滿意度	不滿意度
服務專業性									
1	服務人員正確「處理申請案件」的能力感到滿不滿意？	52.61%	45.26%	1.58%	0.55%	97.87%	2.13%	97.88%	2.12%
2	服務人員的嫻熟國產法規解決疑惑的專業能力滿不滿意？	51.24%	46.61%	1.91%	0.24%	97.85%	2.15%		
3	服務人員「一次告知需補附的資料或證件」滿不滿意？	52.32%	45.61%	1.82%	0.25%	97.93%	2.07%		
機關洽公環境與設施									
4	請問你對本分署或辦事處提供的服務設施（如桌椅、空調、廁所等）滿不滿意？	45.20%	50.99%	2.93%	0.87%	96.19%	3.80%	96.80%	3.19%
5	請問你對本分署或辦事處「洽公動線」滿不滿意？	42.37%	55.39%	1.74%	0.50%	97.76%	2.24%		
6	對本分署或辦事處提供「i Taiwan」免費無線上網滿不滿意？	45.36%	51.10%	3.09%	0.44%	96.46%	3.53%		
機關服務人員服務禮儀									
7	服務人員「服務、回應和解說」的服務態度滿不滿意？	53.81%	44.89%	1.05%	0.24%	98.70%	1.29%	98.70%	1.30%
8	服務人員「接聽電話禮貌、親切誠懇」滿不滿意？	52.20%	46.59%	1.04%	0.17%	98.79%	1.21%		
9	對服務人員的「服務態度」滿不滿意？	53.39%	45.22%	1.23%	0.16%	98.61%	1.39%		
便民服務措施									
10	可至 7-11 等四大超商繳納租金或	53.44%	45.55%	0.82%	0.18%	98.99%	1.00%	98.54%	1.46%

	使用補償金，滿不滿意？								
11	對於南區分署及所屬辦事處提供特定區域定點服務(如：於旗津區公所設置諮詢服務櫃檯、跨轄區訂約服務、就近至當地區公所辦理定期續租服務)，讓較偏遠地區民眾不須經過舟車勞頓的這項服務，感到滿不滿意？	52.30%	46.61%	0.80%	0.30%	98.91%	1.10%		
12	辦理續租換約時，倘找不到原租約印章，本機關配合內政部推動廢止核發印鑑證明政策，由承租人攜帶本人身分證供查驗身分，並同意由出租機關拍攝臉部清晰照片取代的原須檢附之印鑑證明替代服務措施滿不滿意？	47.77%	49.95%	1.59%	0.69%	97.72%	2.28%		
整體滿意度									
13	整體來說，請問您滿不滿意過去一年「財政部國有財產署南區分署」及所屬辦事處表現？	45.51%	51.33%	2.75%	0.42%	96.84%	3.17%	96.84%	3.17%

附錄一、調查交叉分析

1. 服務人員正確「處理申請案件」的能力感到滿不滿意？

			非常滿意	滿意	不滿意	非常 不滿意	總和	
分署/辦事處	南區分署	個數	242	180	4	3	429	
		%	56.40%	42.00%	0.90%	0.70%	100.00%	
	台南辦事處	個數	144	55	0	0	199	
		%	72.40%	27.60%	0.00%	0.00%	100.00%	
	屏東辦事處	個數	110	88	1	0	199	
		%	55.30%	44.20%	0.50%	0.00%	100.00%	
	嘉義辦事處	個數	51	149	2	1	203	
		%	25.10%	73.40%	1.00%	0.50%	100.00%	
	台東辦事處	個數	108	77	11	3	199	
		%	54.30%	38.70%	5.50%	1.50%	100.00%	
	澎湖辦事處	個數	11	24	2	0	37	
		%	29.70%	64.90%	5.40%	0.00%	100.00%	
	總和		個數	666	573	20	7	1266
			%	52.60%	45.30%	1.60%	0.60%	100.00%
居住地區	嘉義縣	個數	31	69	1	0	101	
		%	30.70%	68.30%	1.00%	0.00%	100.00%	
	嘉義市	個數	18	61	0	0	79	
		%	22.80%	77.20%	0.00%	0.00%	100.00%	
	台南市	個數	143	79	0	1	223	
		%	64.10%	35.40%	0.00%	0.40%	100.00%	
	高雄市	個數	260	186	5	3	454	
		%	57.30%	41.00%	1.10%	0.70%	100.00%	
	屏東縣	個數	83	75	0	0	158	
		%	52.50%	47.50%	0.00%	0.00%	100.00%	
	澎湖縣	個數	9	24	2	0	35	
		%	25.70%	68.60%	5.70%	0.00%	100.00%	
	台東縣	個數	86	58	11	3	158	
		%	54.40%	36.70%	7.00%	1.90%	100.00%	
	其他	個數	28	7	1	0	36	
		%	77.80%	19.40%	2.80%	0.00%	100.00%	



	拒答/無反應	個數	4	6	0	0	10
		%	40.00%	60.00%	0.00%	0.00%	100.00%
總和		個數	662	565	20	7	1254
		%	52.80%	45.10%	1.60%	0.60%	100.00%
年齡	20-29 歲	個數	32	24	0	0	56
		%	57.10%	42.90%	0.00%	0.00%	100.00%
	30-39 歲	個數	88	79	1	0	168
		%	52.40%	47.00%	0.60%	0.00%	100.00%
	40-49 歲	個數	138	174	3	2	317
		%	43.50%	54.90%	0.90%	0.60%	100.00%
	50-59 歲	個數	218	196	9	1	424
		%	51.40%	46.20%	2.10%	0.20%	100.00%
	60 歲以上	個數	180	79	6	3	268
		%	67.20%	29.50%	2.20%	1.10%	100.00%
	不知道/拒答/ 無反應	個數	6	8	1	1	16
		%	37.50%	50.00%	6.30%	6.30%	100.00%
總和		個數	662	560	20	7	1249
		%	53.00%	44.80%	1.60%	0.60%	100.00%
教育程度	國中以下	個數	83	73	8	1	165
		%	50.30%	44.20%	4.80%	0.60%	100.00%
	高中職	個數	220	184	6	2	412
		%	53.40%	44.70%	1.50%	0.50%	100.00%
	專科大學	個數	283	265	4	2	554
		%	51.10%	47.80%	0.70%	0.40%	100.00%
	研究所以上	個數	46	24	0	1	71
		%	64.80%	33.80%	0.00%	1.40%	100.00%
	拒答/無反應	個數	13	8	2	1	24
		%	54.20%	33.30%	8.30%	4.20%	100.00%
總和		個數	645	554	20	7	1226
		%	52.60%	45.20%	1.60%	0.60%	100.00%
職業	工商企業負責人	個數	31	21	0	1	53
		%	58.50%	39.60%	0.00%	1.90%	100.00%
	軍公教人員	個數	49	26	0	0	75
		%	65.30%	34.70%	0.00%	0.00%	100.00%
	地政士、會計師、 記帳士、律師	個數	83	45	1	1	130
		%	63.80%	34.60%	0.80%	0.80%	100.00%

	民營受僱人員	個數	58	52	2	0	112
		%	51.80%	46.40%	1.80%	0.00%	100.00%
	農民	個數	112	76	8	1	197
		%	56.90%	38.60%	4.10%	0.50%	100.00%
	漁民	個數	11	9	1	0	21
		%	52.40%	42.90%	4.80%	0.00%	100.00%
	服務業	個數	117	131	4	1	253
		%	46.20%	51.80%	1.60%	0.40%	100.00%
	家管	個數	81	71	1	0	153
		%	52.90%	46.40%	0.70%	0.00%	100.00%
	其他	個數	114	132	3	2	251
		%	45.40%	52.60%	1.20%	0.80%	100.00%
總和		個數	656	563	20	6	1245
		%	52.70%	45.20%	1.60%	0.50%	100.00%
性別	男	個數	337	262	14	3	616
		%	54.70%	42.50%	2.30%	0.50%	100.00%
	女	個數	322	298	6	4	630
		%	51.10%	47.30%	1.00%	0.60%	100.00%
總和		個數	659	560	20	7	1246
		%	52.90%	44.90%	1.60%	0.60%	100.00%

分署/辦事處， $P=0.000^*$ 。居住地區， $P=0.000^*$ 。年齡， $P=0.000^*$ 。教育程度， $P=0.001^*$ 。職業， $P=0.017^*$ 。性別， $P=0.120$ 。

2. 服務人員的嫻熟國產法規解決疑惑的專業能力滿不滿意？

			非常滿意	滿意	不滿意	非常 不滿意	總和
分署/辦事處	南區分署	個數	233	185	5	1	424
		%	55.00%	43.60%	1.20%	0.20%	100.00%
	台南辦事處	個數	141	58	0	0	199
		%	70.90%	29.10%	0.00%	0.00%	100.00%
	屏東辦事處	個數	104	92	2	0	198
		%	52.50%	46.50%	1.00%	0.00%	100.00%
	嘉義辦事處	個數	50	147	3	0	200
		%	25.00%	73.50%	1.50%	0.00%	100.00%
	台東辦事處	個數	103	80	12	2	197
		%	52.30%	40.60%	6.10%	1.00%	100.00%



	澎湖辦事處	個數	12	23	2	0	37
		%	32.40%	62.20%	5.40%	0.00%	100.00%
總和		個數	643	585	24	3	1255
		%	51.20%	46.60%	1.90%	0.20%	100.00%
居住地區	嘉義縣	個數	31	68	1	0	100
		%	31.00%	68.00%	1.00%	0.00%	100.00%
	嘉義市	個數	18	59	0	0	77
		%	23.40%	76.60%	0.00%	0.00%	100.00%
	台南市	個數	141	81	1	0	223
		%	63.20%	36.30%	0.40%	0.00%	100.00%
	高雄市	個數	252	190	6	1	449
		%	56.10%	42.30%	1.30%	0.20%	100.00%
	屏東縣	個數	75	83	0	0	158
		%	47.50%	52.50%	0.00%	0.00%	100.00%
	澎湖縣	個數	10	22	3	0	35
		%	28.60%	62.90%	8.60%	0.00%	100.00%
	台東縣	個數	81	60	12	2	155
		%	52.30%	38.70%	7.70%	1.30%	100.00%
	其他	個數	28	7	1	0	36
		%	77.80%	19.40%	2.80%	0.00%	100.00%
	拒答/無反應	個數	4	6	0	0	10
		%	40.00%	60.00%	0.00%	0.00%	100.00%
總和		個數	640	576	24	3	1243
		%	51.50%	46.30%	1.90%	0.20%	100.00%
年齡	20-29 歲	個數	32	24	0	0	56
		%	57.10%	42.90%	0.00%	0.00%	100.00%
	30-39 歲	個數	82	86	2	0	170
		%	48.20%	50.60%	1.20%	0.00%	100.00%
	40-49 歲	個數	139	166	6	2	313
		%	44.40%	53.00%	1.90%	0.60%	100.00%
	50-59 歲	個數	209	203	9	0	421
		%	49.60%	48.20%	2.10%	0.00%	100.00%
	60 歲以上	個數	173	85	5	1	264
		%	65.50%	32.20%	1.90%	0.40%	100.00%
	不知道/拒答/ 無反應	個數	5	9	2	0	16
		%	31.30%	56.30%	12.50%	0.00%	100.00%

總和		個數	640	573	24	3	1240
		%	51.60%	46.20%	1.90%	0.20%	100.00%
教育程度	國中以下	個數	81	75	7	0	163
		%	49.70%	46.00%	4.30%	0.00%	100.00%
	高中職	個數	206	192	8	2	408
		%	50.50%	47.10%	2.00%	0.50%	100.00%
	專科大學	個數	284	264	4	1	553
		%	51.40%	47.70%	0.70%	0.20%	100.00%
	研究所以上	個數	43	25	2	0	70
		%	61.40%	35.70%	2.90%	0.00%	100.00%
拒答/無反應	個數	12	8	3	0	23	
	%	52.20%	34.80%	13.00%	0.00%	100.00%	
總和		個數	626	564	24	3	1217
		%	51.40%	46.30%	2.00%	0.20%	100.00%
職業	工商企業負責人	個數	31	22	0	0	53
		%	58.50%	41.50%	0.00%	0.00%	100.00%
	軍公教人員	個數	49	26	1	0	76
		%	64.50%	34.20%	1.30%	0.00%	100.00%
	地政士、會計師、 記帳士、律師	個數	80	49	1	0	130
		%	61.50%	37.70%	0.80%	0.00%	100.00%
	民營受僱人員	個數	54	56	2	0	112
		%	48.20%	50.00%	1.80%	0.00%	100.00%
	農民	個數	104	83	8	1	196
		%	53.10%	42.30%	4.10%	0.50%	100.00%
	漁民	個數	9	10	1	0	20
		%	45.00%	50.00%	5.00%	0.00%	100.00%
	服務業	個數	118	124	4	1	247
		%	47.80%	50.20%	1.60%	0.40%	100.00%
	家管	個數	76	76	1	0	153
		%	49.70%	49.70%	0.70%	0.00%	100.00%
	其他	個數	114	128	6	1	249
		%	45.80%	51.40%	2.40%	0.40%	100.00%
總和		個數	635	574	24	3	1236
		%	51.40%	46.40%	1.90%	0.20%	100.00%
性別	男	個數	326	269	14	2	611
		%	53.40%	44.00%	2.30%	0.30%	100.00%

	女	個數	310	304	10	1	625
		%	49.60%	48.60%	1.60%	0.20%	100.00%
總和		個數	636	573	24	3	1236
		%	51.50%	46.40%	1.90%	0.20%	100.00%

分署/辦事處， $P=0.000^*$ 。居住地區， $P=0.000^*$ 。年齡， $P=0.000^*$ 。教育程度， $P=0.004^*$ 。職業， $P=0.236$ 。性別， $P=0.336$ 。

3. 服務人員「一次告知需補附的資料或證件」滿不滿意？

			非常滿意	滿意	不滿意	非常 不滿意	總和	
分署/辦事處	南區分署	個數	230	185	5	2	422	
		%	54.50%	43.80%	1.20%	0.50%	100.00%	
	台南辦事處	個數	140	58	0	0	198	
		%	70.70%	29.30%	0.00%	0.00%	100.00%	
	屏東辦事處	個數	103	87	3	0	193	
		%	53.40%	45.10%	1.60%	0.00%	100.00%	
	嘉義辦事處	個數	48	131	0	0	179	
		%	26.80%	73.20%	0.00%	0.00%	100.00%	
	台東辦事處	個數	101	74	14	1	190	
		%	53.20%	38.90%	7.40%	0.50%	100.00%	
	澎湖辦事處	個數	10	16	0	0	26	
		%	38.50%	61.50%	0.00%	0.00%	100.00%	
	總和		個數	632	551	22	3	1208
			%	52.30%	45.60%	1.80%	0.20%	100.00%
居住地區	嘉義縣	個數	29	64	0	0	93	
		%	31.20%	68.80%	0.00%	0.00%	100.00%	
	嘉義市	個數	17	50	0	0	67	
		%	25.40%	74.60%	0.00%	0.00%	100.00%	
	台南市	個數	139	80	0	0	219	
		%	63.50%	36.50%	0.00%	0.00%	100.00%	
	高雄市	個數	247	186	8	2	443	
		%	55.80%	42.00%	1.80%	0.50%	100.00%	
	屏東縣	個數	75	77	1	0	153	
		%	49.00%	50.30%	0.70%	0.00%	100.00%	
	澎湖縣	個數	11	15	1	0	27	
		%	40.70%	55.60%	3.70%	0.00%	100.00%	

	台東縣	個數	79	59	12	1	151	
		%	52.30%	39.10%	7.90%	0.70%	100.00%	
	其他	個數	28	6	0	0	34	
		%	82.40%	17.60%	0.00%	0.00%	100.00%	
	拒答/無反應	個數	4	6	0	0	10	
		%	40.00%	60.00%	0.00%	0.00%	100.00%	
總和		個數	629	543	22	3	1197	
		%	52.50%	45.40%	1.80%	0.30%	100.00%	
年齡	20-29 歲	個數	34	16	0	0	50	
		%	68.00%	32.00%	0.00%	0.00%	100.00%	
	30-39 歲	個數	80	74	3	0	157	
		%	51.00%	47.10%	1.90%	0.00%	100.00%	
	40-49 歲	個數	134	162	6	1	303	
		%	44.20%	53.50%	2.00%	0.30%	100.00%	
	50-59 歲	個數	202	194	8	0	404	
		%	50.00%	48.00%	2.00%	0.00%	100.00%	
	60 歲以上	個數	173	85	5	2	265	
		%	65.30%	32.10%	1.90%	0.80%	100.00%	
	不知道/拒答/ 無反應	個數	6	8	0	0	14	
		%	42.90%	57.10%	0.00%	0.00%	100.00%	
	總和		個數	629	539	22	3	1193
			%	52.70%	45.20%	1.80%	0.30%	100.00%
教育程度	國中以下	個數	82	72	4	0	158	
		%	51.90%	45.60%	2.50%	0.00%	100.00%	
	高中職	個數	205	186	9	0	400	
		%	51.30%	46.50%	2.30%	0.00%	100.00%	
	專科大學	個數	279	241	5	1	526	
		%	53.00%	45.80%	1.00%	0.20%	100.00%	
	研究所以上	個數	38	23	2	1	64	
		%	59.40%	35.90%	3.10%	1.60%	100.00%	
	拒答/無反應	個數	11	9	1	1	22	
		%	50.00%	40.90%	4.50%	4.50%	100.00%	
總和		個數	615	531	21	3	1170	
		%	52.60%	45.40%	1.80%	0.30%	100.00%	
職業	工商企業負責人	個數	30	22	1	0	53	
		%	56.60%	41.50%	1.90%	0.00%	100.00%	



軍公教人員	個數	50	22	1	0	73	
	%	68.50%	30.10%	1.40%	0.00%	100.00%	
地政士、會計師、 記帳士、律師	個數	77	46	2	0	125	
	%	61.60%	36.80%	1.60%	0.00%	100.00%	
民營受僱人員	個數	55	40	3	0	98	
	%	56.10%	40.80%	3.10%	0.00%	100.00%	
農民	個數	103	76	8	1	188	
	%	54.80%	40.40%	4.30%	0.50%	100.00%	
漁民	個數	9	10	0	0	19	
	%	47.40%	52.60%	0.00%	0.00%	100.00%	
服務業	個數	113	127	4	0	244	
	%	46.30%	52.00%	1.60%	0.00%	100.00%	
家管	個數	78	70	2	0	150	
	%	52.00%	46.70%	1.30%	0.00%	100.00%	
其他	個數	109	127	1	1	238	
	%	45.80%	53.40%	0.40%	0.40%	100.00%	
總和		個數	624	540	22	2	1188
		%	52.50%	45.50%	1.90%	0.20%	100.00%
性別	男	個數	319	255	12	1	587
		%	54.30%	43.40%	2.00%	0.20%	100.00%
	女	個數	306	284	10	2	602
		%	50.80%	47.20%	1.70%	0.30%	100.00%
總和		個數	625	539	22	3	1189
		%	52.60%	45.30%	1.90%	0.30%	100.00%

分署/辦事處， $P=0.000^*$ 。居住地區， $P=0.000^*$ 。年齡， $P=0.001^*$ 。教育程度， $P=0.005^*$ 。職業， $P=0.043^*$ 。性別， $P=0.540$ 。

4. 請問你對本分署或辦事處提供的服務設施（如桌椅、空調、廁所等）滿不滿意？

		非常滿意	滿意	不滿意	非常 不滿意	總和	
分署/辦事處	南區分署	個數	219	216	2	0	437
		%	50.10%	49.40%	0.50%	0.00%	100.00%
	台南辦事處	個數	121	73	0	0	194
		%	62.40%	37.60%	0.00%	0.00%	100.00%
	屏東辦事處	個數	101	94	3	0	198

		%	51.00%	47.50%	1.50%	0.00%	100.00%
	嘉義辦事處	個數	40	149	5	4	198
		%	20.20%	75.30%	2.50%	2.00%	100.00%
	台東辦事處	個數	83	89	19	7	198
		%	41.90%	44.90%	9.60%	3.50%	100.00%
	澎湖辦事處	個數	6	22	8	0	36
		%	16.70%	61.10%	22.20%	0.00%	100.00%
	總和	個數	570	643	37	11	1261
		%	45.20%	51.00%	2.90%	0.90%	100.00%
居住地區	嘉義縣	個數	25	69	2	3	99
		%	25.30%	69.70%	2.00%	3.00%	100.00%
	嘉義市	個數	11	64	1	0	76
		%	14.50%	84.20%	1.30%	0.00%	100.00%
	台南市	個數	125	89	3	1	218
		%	57.30%	40.80%	1.40%	0.50%	100.00%
	高雄市	個數	232	226	3	1	462
		%	50.20%	48.90%	0.60%	0.20%	100.00%
	屏東縣	個數	76	81	1	0	158
		%	48.10%	51.30%	0.60%	0.00%	100.00%
	澎湖縣	個數	6	18	10	0	34
		%	17.60%	52.90%	29.40%	0.00%	100.00%
	台東縣	個數	63	73	16	5	157
		%	40.10%	46.50%	10.20%	3.20%	100.00%
其他	個數	24	9	1	1	35	
	%	68.60%	25.70%	2.90%	2.90%	100.00%	
拒答/無反應	個數	5	5	0	0	10	
	%	50.00%	50.00%	0.00%	0.00%	100.00%	
	總和	個數	567	634	37	11	1249
		%	45.40%	50.80%	3.00%	0.90%	100.00%
年齡	20-29 歲	個數	33	23	0	0	56
		%	58.90%	41.10%	0.00%	0.00%	100.00%
	30-39 歲	個數	65	88	9	4	166
		%	39.20%	53.00%	5.40%	2.40%	100.00%
	40-49 歲	個數	122	178	13	3	316
		%	38.60%	56.30%	4.10%	0.90%	100.00%
	50-59 歲	個數	180	229	10	2	421
		%	42.75%	54.42%	2.38%	0.48%	100.00%



		%	42.80%	54.40%	2.40%	0.50%	100.00%	
	60 歲以上	個數	160	105	4	0	269	
		%	59.50%	39.00%	1.50%	0.00%	100.00%	
	不知道/拒答/ 無反應	個數	7	6	1	2	16	
		%	43.80%	37.50%	6.30%	12.50%	100.00%	
	總和	個數	567	629	37	11	1244	
		%	45.60%	50.60%	3.00%	0.90%	100.00%	
教育程度	國中以下	個數	82	73	6	1	162	
		%	50.60%	45.10%	3.70%	0.60%	100.00%	
	高中職	個數	165	233	11	4	413	
		%	40.00%	56.40%	2.70%	1.00%	100.00%	
	專科大學	個數	255	280	14	5	554	
		%	46.00%	50.50%	2.50%	0.90%	100.00%	
	研究所以上	個數	39	26	3	0	68	
		%	57.40%	38.20%	4.40%	0.00%	100.00%	
	拒答/無反應	個數	13	7	3	1	24	
		%	54.20%	29.20%	12.50%	4.20%	100.00%	
		總和	個數	554	619	37	11	1221
			%	45.40%	50.70%	3.00%	0.90%	100.00%
職業	工商企業負責人	個數	27	25	0	1	53	
		%	50.90%	47.20%	0.00%	1.90%	100.00%	
	軍公教人員	個數	49	24	1	1	75	
		%	65.30%	32.00%	1.30%	1.30%	100.00%	
	地政士、會計師、 記帳士、律師	個數	73	53	1	1	128	
		%	57.00%	41.40%	0.80%	0.80%	100.00%	
	民營受僱人員	個數	50	54	6	0	110	
		%	45.50%	49.10%	5.50%	0.00%	100.00%	
	農民	個數	90	99	7	3	199	
		%	45.20%	49.70%	3.50%	1.50%	100.00%	
	漁民	個數	8	11	1	0	20	
		%	40.00%	55.00%	5.00%	0.00%	100.00%	
	服務業	個數	99	141	12	2	254	
		%	39.00%	55.50%	4.70%	0.80%	100.00%	
	家管	個數	65	84	3	1	153	
		%	42.50%	54.90%	2.00%	0.70%	100.00%	
		其他	個數	101	139	6	2	248

		%	40.70%	56.00%	2.40%	0.80%	100.00%
總和		個數	562	630	37	11	1240
		%	45.30%	50.80%	3.00%	0.90%	100.00%
性別	男	個數	294	299	17	3	613
		%	48.00%	48.80%	2.80%	0.50%	100.00%
	女	個數	270	330	19	8	627
		%	43.10%	52.60%	3.00%	1.30%	100.00%
總和		個數	564	629	36	11	1240
		%	45.50%	50.70%	2.90%	0.90%	100.00%

分署/辦事處， $P=0.000^*$ 。居住地區， $P=0.000^*$ 。年齡， $P=0.000^*$ 。教育程度， $P=0.010^*$ 。職業， $P=0.029^*$ 。性別， $P=0.189$ 。

5. 請問你對本分署或辦事處「洽公動線」滿不滿意？

			非常滿意	滿意	不滿意	非常 不滿意	總和	
分署/辦事處	南區分署	個數	191	212	3	1	407	
		%	46.90%	52.10%	0.70%	0.20%	100.00%	
	台南辦事處	個數	112	80	1	2	195	
		%	57.40%	41.00%	0.50%	1.00%	100.00%	
	屏東辦事處	個數	90	101	2	0	193	
		%	46.60%	52.30%	1.00%	0.00%	100.00%	
	嘉義辦事處	個數	43	151	2	2	198	
		%	21.70%	76.30%	1.00%	1.00%	100.00%	
	台東辦事處	個數	62	100	13	1	176	
		%	35.20%	56.80%	7.40%	0.60%	100.00%	
	澎湖辦事處	個數	13	24	0	0	37	
		%	35.10%	64.90%	0.00%	0.00%	100.00%	
	總和		個數	511	668	21	6	1206
			%	42.40%	55.40%	1.70%	0.50%	100.00%
居住地區	嘉義縣	個數	26	70	1	1	98	
		%	26.50%	71.40%	1.00%	1.00%	100.00%	
	嘉義市	個數	12	64	0	0	76	
		%	15.80%	84.20%	0.00%	0.00%	100.00%	
	台南市	個數	116	99	2	2	219	
		%	53.00%	45.20%	0.90%	0.90%	100.00%	
	高雄市		個數	202	226	4	1	433



		%	46.70%	52.20%	0.90%	0.20%	100.00%	
	屏東縣	個數	67	87	0	0	154	
		%	43.50%	56.50%	0.00%	0.00%	100.00%	
	澎湖縣	個數	11	23	1	0	35	
		%	31.40%	65.70%	2.90%	0.00%	100.00%	
	台東縣	個數	49	75	11	1	136	
		%	36.00%	55.10%	8.10%	0.70%	100.00%	
	其他	個數	20	10	2	1	33	
		%	60.60%	30.30%	6.10%	3.00%	100.00%	
	拒答/無反應	個數	4	6	0	0	10	
		%	40.00%	60.00%	0.00%	0.00%	100.00%	
總和		個數	507	660	21	6	1194	
		%	42.50%	55.30%	1.80%	0.50%	100.00%	
年齡	20-29 歲	個數	25	28	0	0	53	
		%	47.20%	52.80%	0.00%	0.00%	100.00%	
	30-39 歲	個數	68	96	4	0	168	
		%	40.50%	57.10%	2.40%	0.00%	100.00%	
	40-49 歲	個數	115	182	4	3	304	
		%	37.80%	59.90%	1.30%	1.00%	100.00%	
	50-59 歲	個數	153	241	7	0	401	
		%	38.20%	60.10%	1.70%	0.00%	100.00%	
	60 歲以上	個數	142	101	6	1	250	
		%	56.80%	40.40%	2.40%	0.40%	100.00%	
	不知道/拒答/ 無反應	個數	5	8	0	2	15	
		%	33.30%	53.30%	0.00%	13.30%	100.00%	
	總和		個數	508	656	21	6	1191
			%	42.70%	55.10%	1.80%	0.50%	100.00%
教育程度	國中以下	個數	69	78	4	1	152	
		%	45.40%	51.30%	2.60%	0.70%	100.00%	
	高中職	個數	149	226	9	2	386	
		%	38.60%	58.50%	2.30%	0.50%	100.00%	
	專科大學	個數	230	304	4	2	540	
		%	42.60%	56.30%	0.70%	0.40%	100.00%	
	研究所以上	個數	35	32	2	0	69	
		%	50.70%	46.40%	2.90%	0.00%	100.00%	
	拒答/無反應	個數	12	9	2	1	24	

		%	50.00%	37.50%	8.30%	4.20%	100.00%
總和		個數	495	649	21	6	1171
		%	42.30%	55.40%	1.80%	0.50%	100.00%
職業	工商企業負責人	個數	17	28	0	0	45
		%	37.80%	62.20%	0.00%	0.00%	100.00%
	軍公教人員	個數	40	33	1	0	74
		%	54.10%	44.60%	1.40%	0.00%	100.00%
	地政士、會計師、 記帳士、律師	個數	69	56	2	0	127
		%	54.30%	44.10%	1.60%	0.00%	100.00%
	民營受僱人員	個數	50	58	2	0	110
		%	45.50%	52.70%	1.80%	0.00%	100.00%
	農民	個數	78	92	7	1	178
		%	43.80%	51.70%	3.90%	0.60%	100.00%
	漁民	個數	7	14	0	0	21
		%	33.30%	66.70%	0.00%	0.00%	100.00%
	服務業	個數	91	147	3	2	243
		%	37.40%	60.50%	1.20%	0.80%	100.00%
	家管	個數	58	86	3	1	148
		%	39.20%	58.10%	2.00%	0.70%	100.00%
	其他	個數	93	145	2	2	242
		%	38.40%	59.90%	0.80%	0.80%	100.00%
總和		個數	503	659	20	6	1188
		%	42.30%	55.50%	1.70%	0.50%	100.00%
性別	男	個數	260	313	9	2	584
		%	44.50%	53.60%	1.50%	0.30%	100.00%
	女	個數	243	343	12	4	602
		%	40.40%	57.00%	2.00%	0.70%	100.00%
總和		個數	503	656	21	6	1186
		%	42.40%	55.30%	1.80%	0.50%	100.00%

分署/辦事處， $P=0.000^*$ 。居住地區， $P=0.000^*$ 。年齡， $P=0.000^*$ 。教育程度， $P=0.018^*$ 。職業， $P=0.206$ 。性別， $P=0.429$ 。

6. 對本分署或辦事處提供「i Taiwan」免費無線上網滿不滿意？

			非常滿意	滿意	不滿意	非常 不滿意	總和
分署/辦事處	南區分署	個數	159	158	5	0	322



		%	49.40%	49.10%	1.60%	0.00%	100.00%
	台南辦事處	個數	76	78	0	0	154
		%	49.40%	50.60%	0.00%	0.00%	100.00%
	屏東辦事處	個數	80	56	0	0	136
		%	58.80%	41.20%	0.00%	0.00%	100.00%
	嘉義辦事處	個數	38	96	15	3	152
		%	25.00%	63.20%	9.90%	2.00%	100.00%
	台東辦事處	個數	50	65	8	1	124
		%	40.30%	52.40%	6.50%	0.80%	100.00%
	澎湖辦事處	個數	8	10	0	0	18
		%	44.40%	55.60%	0.00%	0.00%	100.00%
	總和	個數	411	463	28	4	906
		%	45.40%	51.10%	3.10%	0.40%	100.00%
居住地區	嘉義縣	個數	28	45	10	1	84
		%	33.30%	53.60%	11.90%	1.20%	100.00%
	嘉義市	個數	8	41	4	1	54
		%	14.80%	75.90%	7.40%	1.90%	100.00%
	台南市	個數	76	92	1	1	170
		%	44.70%	54.10%	0.60%	0.60%	100.00%
	高雄市	個數	164	159	6	0	329
		%	49.80%	48.30%	1.80%	0.00%	100.00%
	屏東縣	個數	63	48	0	0	111
		%	56.80%	43.20%	0.00%	0.00%	100.00%
	澎湖縣	個數	8	12	0	0	20
		%	40.00%	60.00%	0.00%	0.00%	100.00%
	台東縣	個數	39	49	6	1	95
		%	41.10%	51.60%	6.30%	1.10%	100.00%
	其他	個數	18	8	1	0	27
		%	66.70%	29.60%	3.70%	0.00%	100.00%
	拒答/無反應	個數	4	3	0	0	7
		%	57.10%	42.90%	0.00%	0.00%	100.00%
	總和	個數	408	457	28	4	897
		%	45.50%	50.90%	3.10%	0.40%	100.00%
年齡	20-29 歲	個數	23	20	1	0	44
		%	52.30%	45.50%	2.30%	0.00%	100.00%
	30-39 歲	個數	52	67	3	0	122

		%	42.60%	54.90%	2.50%	0.00%	100.00%	
	40-49 歲	個數	92	127	11	1	231	
		%	39.80%	55.00%	4.80%	0.40%	100.00%	
	50-59 歲	個數	135	159	9	0	303	
		%	44.60%	52.50%	3.00%	0.00%	100.00%	
	60 歲以上	個數	102	76	4	1	183	
		%	55.70%	41.50%	2.20%	0.50%	100.00%	
	不知道/拒答/ 無反應	個數	5	5	0	2	12	
		%	41.70%	41.70%	0.00%	16.70%	100.00%	
總和		個數	409	454	28	4	895	
		%	45.70%	50.70%	3.10%	0.40%	100.00%	
教育程度	國中以下	個數	47	59	10	1	117	
		%	40.20%	50.40%	8.50%	0.90%	100.00%	
	高中職	個數	135	154	9	1	299	
		%	45.20%	51.50%	3.00%	0.30%	100.00%	
	專科大學	個數	182	206	5	1	394	
		%	46.20%	52.30%	1.30%	0.30%	100.00%	
	研究所以上	個數	24	22	1	0	47	
		%	51.10%	46.80%	2.10%	0.00%	100.00%	
拒答/無反應	個數	9	8	3	1	21		
	%	42.90%	38.10%	14.30%	4.80%	100.00%		
總和		個數	397	449	28	4	878	
		%	45.20%	51.10%	3.20%	0.50%	100.00%	
職業	工商企業負責人	個數	17	19	1	0	37	
		%	45.90%	51.40%	2.70%	0.00%	100.00%	
	軍公教人員	個數	29	25	0	0	54	
		%	53.70%	46.30%	0.00%	0.00%	100.00%	
	地政士、會計師、 記帳士、律師	個數	58	31	1	1	91	
		%	63.70%	34.10%	1.10%	1.10%	100.00%	
	民營受僱人員	個數	40	31	5	0	76	
		%	52.60%	40.80%	6.60%	0.00%	100.00%	
	農民	個數	61	61	11	1	134	
		%	45.50%	45.50%	8.20%	0.70%	100.00%	
	漁民	個數	6	7	0	0	13	
		%	46.20%	53.80%	0.00%	0.00%	100.00%	
	服務業		個數	77	108	6	1	192

		%	40.10%	56.30%	3.10%	0.50%	100.00%
	家管	個數	45	59	1	0	105
		%	42.90%	56.20%	1.00%	0.00%	100.00%
	其他	個數	70	117	3	1	191
		%	36.60%	61.30%	1.60%	0.50%	100.00%
	總和	個數	403	458	28	4	893
		%	45.10%	51.30%	3.10%	0.40%	100.00%
性別	男	個數	210	208	14	2	434
		%	48.40%	47.90%	3.20%	0.50%	100.00%
	女	個數	196	247	11	2	456
		%	43.00%	54.20%	2.40%	0.40%	100.00%
	總和	個數	406	455	25	4	890
		%	45.60%	51.10%	2.80%	0.40%	100.00%

分署/辦事處，P=0.000*。居住地區，P=0.000*。年齡，P=0.000*。教育程度，P=0.000*。職業，P=0.002*。性別，P=0.303。

7. 服務人員「服務、回應和解說」的服務態度滿不滿意？

			非常滿意	滿意	不滿意	非常 不滿意	總和	
分署/辦事處	南區分署	個數	239	181	4	1	425	
		%	56.20%	42.60%	0.90%	0.20%	100.00%	
	台南辦事處	個數	148	49	0	0	197	
		%	75.10%	24.90%	0.00%	0.00%	100.00%	
	屏東辦事處	個數	117	78	0	0	195	
		%	60.00%	40.00%	0.00%	0.00%	100.00%	
	嘉義辦事處	個數	54	147	1	0	202	
		%	26.70%	72.80%	0.50%	0.00%	100.00%	
	台東辦事處	個數	92	78	6	2	178	
		%	51.70%	43.80%	3.40%	1.10%	100.00%	
	澎湖辦事處	個數	14	21	2	0	37	
		%	37.80%	56.80%	5.40%	0.00%	100.00%	
		總和	個數	664	554	13	3	1234
			%	53.80%	44.90%	1.10%	0.20%	100.00%
居住地區	嘉義縣	個數	32	69	0	0	101	
		%	31.70%	68.30%	0.00%	0.00%	100.00%	
	嘉義市	個數	18	60	0	0	78	

		%	23.10%	76.90%	0.00%	0.00%	100.00%	
	台南市	個數	150	72	0	0	222	
		%	67.60%	32.40%	0.00%	0.00%	100.00%	
	高雄市	個數	256	188	4	1	449	
		%	57.00%	41.90%	0.90%	0.20%	100.00%	
	屏東縣	個數	89	67	0	0	156	
		%	57.10%	42.90%	0.00%	0.00%	100.00%	
	澎湖縣	個數	12	21	2	0	35	
		%	34.30%	60.00%	5.70%	0.00%	100.00%	
	台東縣	個數	72	59	6	2	139	
		%	51.80%	42.40%	4.30%	1.40%	100.00%	
	其他	個數	26	6	1	0	33	
		%	78.80%	18.20%	3.00%	0.00%	100.00%	
	拒答/無反應	個數	5	4	0	0	9	
		%	55.60%	44.40%	0.00%	0.00%	100.00%	
總和		個數	660	546	13	3	1222	
		%	54.00%	44.70%	1.10%	0.20%	100.00%	
年齡	20-29 歲	個數	35	20	1	0	56	
		%	62.50%	35.70%	1.80%	0.00%	100.00%	
	30-39 歲	個數	87	80	1	0	168	
		%	51.80%	47.60%	0.60%	0.00%	100.00%	
	40-49 歲	個數	153	151	4	1	309	
		%	49.50%	48.90%	1.30%	0.30%	100.00%	
	50-59 歲	個數	211	195	3	0	409	
		%	51.60%	47.70%	0.70%	0.00%	100.00%	
	60 歲以上	個數	169	86	4	2	261	
		%	64.80%	33.00%	1.50%	0.80%	100.00%	
	不知道/拒答/ 無反應	個數	7	9	0	0	16	
		%	43.80%	56.30%	0.00%	0.00%	100.00%	
	總和		個數	662	541	13	3	1219
			%	54.30%	44.40%	1.10%	0.20%	100.00%
教育程度	國中以下	個數	79	75	5	0	159	
		%	49.70%	47.20%	3.10%	0.00%	100.00%	
	高中職	個數	209	189	1	2	401	
		%	52.10%	47.10%	0.20%	0.50%	100.00%	
	專科大學		個數	302	240	4	0	546



		%	55.30%	44.00%	0.70%	0.00%	100.00%
	研究所以上	個數	44	23	1	1	69
		%	63.80%	33.30%	1.40%	1.40%	100.00%
	拒答/無反應	個數	13	9	2	0	24
		%	54.20%	37.50%	8.30%	0.00%	100.00%
	總和	個數	647	536	13	3	1199
		%	54.00%	44.70%	1.10%	0.30%	100.00%
職業	工商企業負責人	個數	27	20	1	0	48
		%	56.30%	41.70%	2.10%	0.00%	100.00%
	軍公教人員	個數	49	25	0	0	74
		%	66.20%	33.80%	0.00%	0.00%	100.00%
	地政士、會計師、 記帳士、律師	個數	85	44	0	0	129
		%	65.90%	34.10%	0.00%	0.00%	100.00%
	民營受僱人員	個數	57	50	3	0	110
		%	51.80%	45.50%	2.70%	0.00%	100.00%
	農民	個數	104	72	4	1	181
		%	57.50%	39.80%	2.20%	0.60%	100.00%
	漁民	個數	10	10	1	0	21
		%	47.60%	47.60%	4.80%	0.00%	100.00%
	服務業	個數	120	125	2	1	248
		%	48.40%	50.40%	0.80%	0.40%	100.00%
	家管	個數	79	73	0	0	152
		%	52.00%	48.00%	0.00%	0.00%	100.00%
	其他	個數	125	126	2	0	253
		%	49.40%	49.80%	0.80%	0.00%	100.00%
	總和	個數	656	545	13	2	1216
		%	53.90%	44.80%	1.10%	0.20%	100.00%
性別	男	個數	328	263	7	2	600
		%	54.70%	43.80%	1.20%	0.30%	100.00%
	女	個數	329	279	6	1	615
		%	53.50%	45.40%	1.00%	0.20%	100.00%
	總和	個數	657	542	13	3	1215
		%	54.10%	44.60%	1.10%	0.20%	100.00%

分署/辦事處， $P=0.000^*$ 。居住地區， $P=0.000^*$ 。年齡， $P=0.031^*$ 。教育程度， $P=0.001^*$ 。職業， $P=0.072$ 。性別， $P=0.873$ 。

8. 服務人員「接聽電話禮貌、親切誠懇」滿不滿意？

			非常滿意	滿意	不滿意	非常 不滿意	總和	
分署/辦事處	南區分署	個數	213	181	3	0	397	
		%	53.70%	45.60%	0.80%	0.00%	100.00%	
	台南辦事處	個數	135	58	0	0	193	
		%	69.90%	30.10%	0.00%	0.00%	100.00%	
	屏東辦事處	個數	104	66	0	0	170	
		%	61.20%	38.80%	0.00%	0.00%	100.00%	
	嘉義辦事處	個數	53	137	1	0	191	
		%	27.70%	71.70%	0.50%	0.00%	100.00%	
	台東辦事處	個數	87	78	8	2	175	
		%	49.70%	44.60%	4.60%	1.10%	100.00%	
	澎湖辦事處	個數	12	19	0	0	31	
		%	38.70%	61.30%	0.00%	0.00%	100.00%	
	總和		個數	604	539	12	2	1157
			%	52.20%	46.60%	1.00%	0.20%	100.00%
居住地區	嘉義縣	個數	33	67	0	0	100	
		%	33.00%	67.00%	0.00%	0.00%	100.00%	
	嘉義市	個數	17	52	0	0	69	
		%	24.60%	75.40%	0.00%	0.00%	100.00%	
	台南市	個數	134	81	1	0	216	
		%	62.00%	37.50%	0.50%	0.00%	100.00%	
	高雄市	個數	224	188	4	0	416	
		%	53.80%	45.20%	1.00%	0.00%	100.00%	
	屏東縣	個數	83	56	0	0	139	
		%	59.70%	40.30%	0.00%	0.00%	100.00%	
	澎湖縣	個數	12	18	0	0	30	
		%	40.00%	60.00%	0.00%	0.00%	100.00%	
	台東縣	個數	69	59	6	2	136	
		%	50.70%	43.40%	4.40%	1.50%	100.00%	
	其他	個數	24	7	1	0	32	
		%	75.00%	21.90%	3.10%	0.00%	100.00%	
	拒答/無反應	個數	5	4	0	0	9	
		%	55.60%	44.40%	0.00%	0.00%	100.00%	
總和		個數	601	532	12	2	1147	



		%	52.40%	46.40%	1.00%	0.20%	100.00%	
年齡	20-29 歲	個數	27	21	1	0	49	
		%	55.10%	42.90%	2.00%	0.00%	100.00%	
	30-39 歲	個數	88	70	0	0	158	
		%	55.70%	44.30%	0.00%	0.00%	100.00%	
	40-49 歲	個數	139	155	3	1	298	
		%	46.60%	52.00%	1.00%	0.30%	100.00%	
	50-59 歲	個數	185	186	3	0	374	
		%	49.50%	49.70%	0.80%	0.00%	100.00%	
	60 歲以上	個數	156	88	5	1	250	
		%	62.40%	35.20%	2.00%	0.40%	100.00%	
不知道/拒答/ 無反應	個數	7	8	0	0	15		
	%	46.70%	53.30%	0.00%	0.00%	100.00%		
總和		個數	602	528	12	2	1144	
		%	52.60%	46.20%	1.00%	0.20%	100.00%	
教育程度	國中以下	個數	67	80	5	0	152	
		%	44.10%	52.60%	3.30%	0.00%	100.00%	
	高中職	個數	192	179	2	2	375	
		%	51.20%	47.70%	0.50%	0.50%	100.00%	
	專科大學	個數	275	234	2	0	511	
		%	53.80%	45.80%	0.40%	0.00%	100.00%	
	研究所以上	個數	40	21	1	0	62	
		%	64.50%	33.90%	1.60%	0.00%	100.00%	
	拒答/無反應	個數	12	9	2	0	23	
		%	52.20%	39.10%	8.70%	0.00%	100.00%	
總和		個數	586	523	12	2	1123	
		%	52.20%	46.60%	1.10%	0.20%	100.00%	
職業	工商企業負責人	個數	24	21	0	0	45	
		%	53.30%	46.70%	0.00%	0.00%	100.00%	
	軍公教人員	個數	45	26	1	0	72	
		%	62.50%	36.10%	1.40%	0.00%	100.00%	
	地政士、會計師、 記帳士、律師	個數	75	43	0	0	118	
		%	63.60%	36.40%	0.00%	0.00%	100.00%	
	民營受僱人員	個數	51	40	1	0	92	
		%	55.40%	43.50%	1.10%	0.00%	100.00%	
	農民		個數	98	70	7	1	176

		%	55.70%	39.80%	4.00%	0.60%	100.00%
	漁民	個數	8	10	1	0	19
		%	42.10%	52.60%	5.30%	0.00%	100.00%
	服務業	個數	118	117	1	1	237
		%	49.80%	49.40%	0.40%	0.40%	100.00%
	家管	個數	69	75	1	0	145
		%	47.60%	51.70%	0.70%	0.00%	100.00%
	其他	個數	108	129	0	0	237
		%	45.60%	54.40%	0.00%	0.00%	100.00%
	總和	個數	596	531	12	2	1141
		%	52.20%	46.50%	1.10%	0.20%	100.00%
性別	男	個數	298	257	8	2	565
		%	52.70%	45.50%	1.40%	0.40%	100.00%
	女	個數	299	271	4	0	574
		%	52.10%	47.20%	0.70%	0.00%	100.00%
	總和	個數	597	528	12	2	1139
		%	52.40%	46.40%	1.10%	0.20%	100.00%

分署/辦事處， $P=0.000^*$ 。居住地區， $P=0.000^*$ 。年齡， $P=0.054$ 。教育程度， $P=0.001^*$ 。職業， $P=0.005^*$ 。性別， $P=0.304$ 。

9. 對服務人員的「服務態度」滿不滿意？

			非常滿意	滿意	不滿意	非常 不滿意	總和	
分署/辦事處	南區分署	個數	233	181	4	1	419	
		%	55.60%	43.20%	1.00%	0.20%	100.00%	
	台南辦事處	個數	146	51	0	0	197	
		%	74.10%	25.90%	0.00%	0.00%	100.00%	
	屏東辦事處	個數	122	69	0	0	191	
		%	63.90%	36.10%	0.00%	0.00%	100.00%	
	嘉義辦事處	個數	48	152	1	0	201	
		%	23.90%	75.60%	0.50%	0.00%	100.00%	
	台東辦事處	個數	89	78	9	1	177	
		%	50.30%	44.10%	5.10%	0.60%	100.00%	
	澎湖辦事處	個數	15	22	1	0	38	
		%	39.50%	57.90%	2.60%	0.00%	100.00%	
		總和	個數	653	553	15	2	1223



		%	53.40%	45.20%	1.20%	0.20%	100.00%
居住地區	嘉義縣	個數	29	70	0	0	99
		%	29.30%	70.70%	0.00%	0.00%	100.00%
	嘉義市	個數	17	61	0	0	78
		%	21.80%	78.20%	0.00%	0.00%	100.00%
	台南市	個數	146	76	0	0	222
		%	65.80%	34.20%	0.00%	0.00%	100.00%
	高雄市	個數	250	187	5	1	443
		%	56.40%	42.20%	1.10%	0.20%	100.00%
	屏東縣	個數	96	57	0	0	153
		%	62.70%	37.30%	0.00%	0.00%	100.00%
	澎湖縣	個數	14	21	1	0	36
		%	38.90%	58.30%	2.80%	0.00%	100.00%
	台東縣	個數	70	60	8	1	139
		%	50.40%	43.20%	5.80%	0.70%	100.00%
其他	個數	23	8	1	0	32	
	%	71.90%	25.00%	3.10%	0.00%	100.00%	
拒答/無反應	個數	4	6	0	0	10	
	%	40.00%	60.00%	0.00%	0.00%	100.00%	
總和		個數	649	546	15	2	1212
		%	53.50%	45.00%	1.20%	0.20%	100.00%
年齡	20-29 歲	個數	30	25	0	0	55
		%	54.50%	45.50%	0.00%	0.00%	100.00%
	30-39 歲	個數	94	72	1	0	167
		%	56.30%	43.10%	0.60%	0.00%	100.00%
	40-49 歲	個數	147	157	6	0	310
		%	47.40%	50.60%	1.90%	0.00%	100.00%
	50-59 歲	個數	204	200	2	0	406
		%	50.20%	49.30%	0.50%	0.00%	100.00%
	60 歲以上	個數	169	78	6	2	255
		%	66.30%	30.60%	2.40%	0.80%	100.00%
	不知道/拒答/ 無反應	個數	7	9	0	0	16
		%	43.80%	56.30%	0.00%	0.00%	100.00%
總和		個數	651	541	15	2	1209
		%	53.80%	44.70%	1.20%	0.20%	100.00%
教育程度	國中以下	個數	78	72	6	0	156

		%	50.00%	46.20%	3.80%	0.00%	100.00%
	高中職	個數	206	182	4	1	393
		%	52.40%	46.30%	1.00%	0.30%	100.00%
	專科大學	個數	296	248	3	0	547
		%	54.10%	45.30%	0.50%	0.00%	100.00%
	研究所以上	個數	44	23	0	1	68
		%	64.70%	33.80%	0.00%	1.50%	100.00%
	拒答/無反應	個數	11	11	2	0	24
		%	45.80%	45.80%	8.30%	0.00%	100.00%
	總和	個數	635	536	15	2	1188
		%	53.50%	45.10%	1.30%	0.20%	100.00%
職業	工商企業負責人	個數	24	23	0	0	47
		%	51.10%	48.90%	0.00%	0.00%	100.00%
	軍公教人員	個數	52	22	0	0	74
		%	70.30%	29.70%	0.00%	0.00%	100.00%
	地政士、會計師、 記帳士、律師	個數	84	42	0	0	126
		%	66.70%	33.30%	0.00%	0.00%	100.00%
	民營受僱人員	個數	55	50	1	0	106
		%	51.90%	47.20%	0.90%	0.00%	100.00%
	農民	個數	99	76	6	0	181
		%	54.70%	42.00%	3.30%	0.00%	100.00%
	漁民	個數	9	10	2	0	21
		%	42.90%	47.60%	9.50%	0.00%	100.00%
	服務業	個數	121	123	3	1	248
		%	48.80%	49.60%	1.20%	0.40%	100.00%
	家管	個數	81	69	1	0	151
		%	53.60%	45.70%	0.70%	0.00%	100.00%
	其他	個數	120	130	2	0	252
		%	47.60%	51.60%	0.80%	0.00%	100.00%
	總和	個數	645	545	15	1	1206
		%	53.50%	45.20%	1.20%	0.10%	100.00%
性別	男	個數	322	261	9	1	593
		%	54.30%	44.00%	1.50%	0.20%	100.00%
	女	個數	323	281	6	1	611
		%	52.90%	46.00%	1.00%	0.20%	100.00%
	總和	個數	645	542	15	2	1204

	%	53.60%	45.00%	1.20%	0.20%	100.00%
--	---	--------	--------	-------	-------	---------

分署/辦事處，P=0.000*。居住地區，P=0.000*。年齡，P=0.000*。教育程度，P=0.001*。職業，P=0.002*。性別，P=0.784。

10. 可至 7-11 等四大超商繳納租金或使用補償金，滿不滿意？

			非常滿意	滿意	不滿意	非常 不滿意	總和	
分署/辦事處	南區分署	個數	217	179	2	0	398	
		%	54.50%	45.00%	0.50%	0.00%	100.00%	
	台南辦事處	個數	116	66	0	1	183	
		%	63.40%	36.10%	0.00%	0.50%	100.00%	
	屏東辦事處	個數	88	59	0	0	147	
		%	59.90%	40.10%	0.00%	0.00%	100.00%	
	嘉義辦事處	個數	61	105	1	0	167	
		%	36.50%	62.90%	0.60%	0.00%	100.00%	
	台東辦事處	個數	84	75	6	1	166	
		%	50.60%	45.20%	3.60%	0.60%	100.00%	
	澎湖辦事處	個數	17	13	0	0	30	
		%	56.70%	43.30%	0.00%	0.00%	100.00%	
	總和		個數	583	497	9	2	1091
			%	53.40%	45.60%	0.80%	0.20%	100.00%
居住地區	嘉義縣	個數	39	49	1	0	89	
		%	43.80%	55.10%	1.10%	0.00%	100.00%	
	嘉義市	個數	22	43	0	0	65	
		%	33.80%	66.20%	0.00%	0.00%	100.00%	
	台南市	個數	118	85	1	1	205	
		%	57.60%	41.50%	0.50%	0.50%	100.00%	
	高雄市	個數	225	178	2	0	405	
		%	55.60%	44.00%	0.50%	0.00%	100.00%	
	屏東縣	個數	70	52	0	0	122	
		%	57.40%	42.60%	0.00%	0.00%	100.00%	
	澎湖縣	個數	17	13	0	0	30	
		%	56.70%	43.30%	0.00%	0.00%	100.00%	
	台東縣	個數	65	58	5	1	129	
		%	50.40%	45.00%	3.90%	0.80%	100.00%	
其他		個數	20	7	0	0	27	

		%	74.10%	25.90%	0.00%	0.00%	100.00%	
	拒答/無反應	個數	4	5	0	0	9	
		%	44.40%	55.60%	0.00%	0.00%	100.00%	
總和		個數	580	490	9	2	1081	
		%	53.70%	45.30%	0.80%	0.20%	100.00%	
年齡	20-29 歲	個數	36	16	0	0	52	
		%	69.20%	30.80%	0.00%	0.00%	100.00%	
	30-39 歲	個數	87	58	1	1	147	
		%	59.20%	39.50%	0.70%	0.70%	100.00%	
	40-49 歲	個數	138	141	1	0	280	
		%	49.30%	50.40%	0.40%	0.00%	100.00%	
	50-59 歲	個數	170	179	2	0	351	
		%	48.40%	51.00%	0.60%	0.00%	100.00%	
	60 歲以上	個數	143	85	5	1	234	
		%	61.10%	36.30%	2.10%	0.40%	100.00%	
	不知道/拒答/ 無反應	個數	7	7	0	0	14	
		%	50.00%	50.00%	0.00%	0.00%	100.00%	
	總和		個數	581	486	9	2	1078
			%	53.90%	45.10%	0.80%	0.20%	100.00%
教育程度	國中以下	個數	68	74	5	0	147	
		%	46.30%	50.30%	3.40%	0.00%	100.00%	
	高中職	個數	192	164	0	1	357	
		%	53.80%	45.90%	0.00%	0.30%	100.00%	
	專科大學	個數	263	211	2	1	477	
		%	55.10%	44.20%	0.40%	0.20%	100.00%	
	研究所以上	個數	39	19	1	0	59	
		%	66.10%	32.20%	1.70%	0.00%	100.00%	
	拒答/無反應	個數	9	11	1	0	21	
		%	42.90%	52.40%	4.80%	0.00%	100.00%	
總和		個數	571	479	9	2	1061	
		%	53.80%	45.10%	0.80%	0.20%	100.00%	
職業	工商企業負責人	個數	23	19	0	0	42	
		%	54.80%	45.20%	0.00%	0.00%	100.00%	
	軍公教人員	個數	46	23	0	0	69	
		%	66.70%	33.30%	0.00%	0.00%	100.00%	
	地政士、會計師、	個數	70	35	0	0	105	
		%	66.70%	33.30%	0.00%	0.00%	100.00%	

	記帳士、律師	%	66.70%	33.30%	0.00%	0.00%	100.00%
	民營受僱人員	個數	52	37	2	0	91
		%	57.10%	40.70%	2.20%	0.00%	100.00%
	農民	個數	88	77	4	0	169
		%	52.10%	45.60%	2.40%	0.00%	100.00%
	漁民	個數	10	10	0	0	20
		%	50.00%	50.00%	0.00%	0.00%	100.00%
	服務業	個數	114	112	1	1	228
		%	50.00%	49.10%	0.40%	0.40%	100.00%
	家管	個數	70	64	1	0	135
		%	51.90%	47.40%	0.70%	0.00%	100.00%
	其他	個數	102	112	1	1	216
		%	47.20%	51.90%	0.50%	0.50%	100.00%
	總和	個數	575	489	9	2	1075
		%	53.50%	45.50%	0.80%	0.20%	100.00%
性別	男	個數	283	245	3	1	532
		%	53.20%	46.10%	0.60%	0.20%	100.00%
	女	個數	291	242	6	1	540
		%	53.90%	44.80%	1.10%	0.20%	100.00%
	總和	個數	574	487	9	2	1072
		%	53.50%	45.40%	0.80%	0.20%	100.00%

分署/辦事處， $P=0.000^*$ 。居住地區， $P=0.008^*$ 。年齡， $P=0.010^*$ 。教育程度， $P=0.006^*$ 。職業， $P=0.204$ 。性別， $P=0.784$ 。

11. 對於南區分署及所屬辦事處提供特定區域定點服務(如：於旗津區公所設置諮詢服務櫃檯、跨轄區訂約服務、就近至當地區公所辦理定期續租服務)，讓較偏遠地區民眾不須經過舟車勞頓的這項服務，感到滿不滿意？

			非常滿意	滿意	不滿意	非常 不滿意	總和
分署/辦事處	南區分署	個數	201	160	1	1	363
		%	55.40%	44.10%	0.30%	0.30%	100.00%
	台南辦事處	個數	104	58	1	0	163
		%	63.80%	35.60%	0.60%	0.00%	100.00%
	屏東辦事處	個數	85	54	0	1	140
		%	60.70%	38.60%	0.00%	0.70%	100.00%

	嘉義辦事處	個數	46	110	1	0	157	
		%	29.30%	70.10%	0.60%	0.00%	100.00%	
	台東辦事處	個數	80	72	5	1	158	
		%	50.60%	45.60%	3.20%	0.60%	100.00%	
	澎湖辦事處	個數	8	13	0	0	21	
		%	38.10%	61.90%	0.00%	0.00%	100.00%	
總和		個數	524	467	8	3	1002	
		%	52.30%	46.60%	0.80%	0.30%	100.00%	
居住地區	嘉義縣	個數	30	54	1	0	85	
		%	35.30%	63.50%	1.20%	0.00%	100.00%	
	嘉義市	個數	16	47	0	0	63	
		%	25.40%	74.60%	0.00%	0.00%	100.00%	
	台南市	個數	107	73	1	1	182	
		%	58.80%	40.10%	0.50%	0.50%	100.00%	
	高雄市	個數	212	161	1	2	376	
		%	56.40%	42.80%	0.30%	0.50%	100.00%	
	屏東縣	個數	67	45	0	0	112	
		%	59.80%	40.20%	0.00%	0.00%	100.00%	
	澎湖縣	個數	9	12	0	0	21	
		%	42.90%	57.10%	0.00%	0.00%	100.00%	
	台東縣	個數	60	59	5	0	124	
		%	48.40%	47.60%	4.00%	0.00%	100.00%	
	其他	個數	16	6	0	0	22	
		%	72.70%	27.30%	0.00%	0.00%	100.00%	
	拒答/無反應	個數	4	5	0	0	9	
		%	44.40%	55.60%	0.00%	0.00%	100.00%	
	總和		個數	521	462	8	3	994
			%	52.40%	46.50%	0.80%	0.30%	100.00%
年齡	20-29 歲	個數	33	16	0	0	49	
		%	67.30%	32.70%	0.00%	0.00%	100.00%	
	30-39 歲	個數	75	60	0	0	135	
		%	55.60%	44.40%	0.00%	0.00%	100.00%	
	40-49 歲	個數	120	132	2	3	257	
		%	46.70%	51.40%	0.80%	1.20%	100.00%	
	50-59 歲	個數	151	161	4	0	316	
		%	47.80%	50.90%	1.30%	0.00%	100.00%	



	60 歲以上	個數	137	85	2	0	224	
		%	61.20%	37.90%	0.90%	0.00%	100.00%	
	不知道/拒答/ 無反應	個數	6	5	0	0	11	
		%	54.50%	45.50%	0.00%	0.00%	100.00%	
總和		個數	522	459	8	3	992	
		%	52.60%	46.30%	0.80%	0.30%	100.00%	
教育程度	國中以下	個數	70	69	4	1	144	
		%	48.60%	47.90%	2.80%	0.70%	100.00%	
	高中職	個數	166	161	2	0	329	
		%	50.50%	48.90%	0.60%	0.00%	100.00%	
	專科大學	個數	232	197	1	1	431	
		%	53.80%	45.70%	0.20%	0.20%	100.00%	
	研究所以上	個數	34	17	0	1	52	
		%	65.40%	32.70%	0.00%	1.90%	100.00%	
	拒答/無反應	個數	9	9	1	0	19	
		%	47.40%	47.40%	5.30%	0.00%	100.00%	
	總和		個數	511	453	8	3	975
			%	52.40%	46.50%	0.80%	0.30%	100.00%
職業	工商企業負責人	個數	21	19	0	0	40	
		%	52.50%	47.50%	0.00%	0.00%	100.00%	
	軍公教人員	個數	41	21	0	1	63	
		%	65.10%	33.30%	0.00%	1.60%	100.00%	
	地政士、會計師、 記帳士、律師	個數	68	21	1	0	90	
		%	75.60%	23.30%	1.10%	0.00%	100.00%	
	民營受僱人員	個數	45	38	1	1	85	
		%	52.90%	44.70%	1.20%	1.20%	100.00%	
	農民	個數	82	77	2	0	161	
		%	50.90%	47.80%	1.20%	0.00%	100.00%	
	漁民	個數	8	8	0	0	16	
		%	50.00%	50.00%	0.00%	0.00%	100.00%	
	服務業	個數	100	109	1	0	210	
		%	47.60%	51.90%	0.50%	0.00%	100.00%	
	家管	個數	57	66	2	0	125	
		%	45.60%	52.80%	1.60%	0.00%	100.00%	
	其他	個數	94	102	1	1	198	
		%	47.50%	51.50%	0.50%	0.50%	100.00%	

總和		個數	516	461	8	3	988
		%	52.20%	46.70%	0.80%	0.30%	100.00%
性別	男	個數	266	223	1	2	492
		%	54.10%	45.30%	0.20%	0.40%	100.00%
	女	個數	254	232	7	1	494
		%	51.40%	47.00%	1.40%	0.20%	100.00%
總和		個數	520	455	8	3	986
		%	52.70%	46.10%	0.80%	0.30%	100.00%

分署/辦事處， $P=0.000^*$ 。居住地區， $P=0.000^*$ 。年齡， $P=0.023^*$ 。教育程度， $P=0.014^*$ 。職業， $P=0.015^*$ 。性別， $P=0.152$ 。

12. 辦理續租換約時，倘找不到原租約印章，本機關配合內政部推動廢止核發印鑑證明政策，由承租人攜帶本人身分證供查驗身分，並同意由出租機關拍攝臉部清晰照片取代的原須檢附之印鑑證明替代服務措施滿不滿意？

			非常滿意	滿意	不滿意	非常 不滿意	總和
分署/辦事處	南區分署	個數	193	152	2	1	348
		%	55.50%	43.70%	0.60%	0.30%	100.00%
	台南辦事處	個數	105	70	1	0	176
		%	59.70%	39.80%	0.60%	0.00%	100.00%
	屏東辦事處	個數	60	64	1	2	127
		%	47.20%	50.40%	0.80%	1.60%	100.00%
	嘉義辦事處	個數	31	111	3	3	148
		%	20.90%	75.00%	2.00%	2.00%	100.00%
	台東辦事處	個數	79	93	9	1	182
		%	43.40%	51.10%	4.90%	0.50%	100.00%
	澎湖辦事處	個數	14	14	0	0	28
		%	50.00%	50.00%	0.00%	0.00%	100.00%
總和		個數	482	504	16	7	1009
		%	47.80%	50.00%	1.60%	0.70%	100.00%
居住地區	嘉義縣	個數	21	51	2	1	75
		%	28.00%	68.00%	2.70%	1.30%	100.00%
	嘉義市	個數	10	52	1	0	63
		%	15.90%	82.50%	1.60%	0.00%	100.00%
	台南市	個數	104	88	1	1	194
		%	53.60%	45.40%	0.50%	0.50%	100.00%



	高雄市	個數	196	159	2	2	359	
		%	54.60%	44.30%	0.60%	0.60%	100.00%	
	屏東縣	個數	50	52	1	1	104	
		%	48.10%	50.00%	1.00%	1.00%	100.00%	
	澎湖縣	個數	13	14	0	0	27	
		%	48.10%	51.90%	0.00%	0.00%	100.00%	
	台東縣	個數	62	75	9	1	147	
		%	42.20%	51.00%	6.10%	0.70%	100.00%	
	其他	個數	21	6	0	1	28	
		%	75.00%	21.40%	0.00%	3.60%	100.00%	
	拒答/無反應	個數	2	4	0	0	6	
		%	33.30%	66.70%	0.00%	0.00%	100.00%	
	總和		個數	479	501	16	7	1003
			%	47.80%	50.00%	1.60%	0.70%	100.00%
年齡	20-29 歲	個數	28	20	0	0	48	
		%	58.30%	41.70%	0.00%	0.00%	100.00%	
	30-39 歲	個數	71	66	1	0	138	
		%	51.40%	47.80%	0.70%	0.00%	100.00%	
	40-49 歲	個數	110	144	5	1	260	
		%	42.30%	55.40%	1.90%	0.40%	100.00%	
	50-59 歲	個數	147	169	5	2	323	
		%	45.50%	52.30%	1.50%	0.60%	100.00%	
	60 歲以上	個數	121	92	4	2	219	
		%	55.30%	42.00%	1.80%	0.90%	100.00%	
	不知道/拒答/ 無反應	個數	3	7	1	1	12	
		%	25.00%	58.30%	8.30%	8.30%	100.00%	
	總和		個數	480	498	16	6	1000
			%	48.00%	49.80%	1.60%	0.60%	100.00%
教育程度	國中以下	個數	58	73	4	0	135	
		%	43.00%	54.10%	3.00%	0.00%	100.00%	
	高中職	個數	153	174	5	3	335	
		%	45.70%	51.90%	1.50%	0.90%	100.00%	
	專科大學	個數	215	221	5	1	442	
		%	48.60%	50.00%	1.10%	0.20%	100.00%	
	研究所以上	個數	35	19	0	0	54	
		%	64.80%	35.20%	0.00%	0.00%	100.00%	

	拒答/無反應	個數	9	7	2	2	20
		%	45.00%	35.00%	10.00%	10.00%	100.00%
總和		個數	470	494	16	6	986
		%	47.70%	50.10%	1.60%	0.60%	100.00%
職業	工商企業負責人	個數	19	24	0	0	43
		%	44.20%	55.80%	0.00%	0.00%	100.00%
	軍公教人員	個數	40	21	0	0	61
		%	65.60%	34.40%	0.00%	0.00%	100.00%
	地政士、會計師、 記帳士、律師	個數	56	37	2	1	96
		%	58.30%	38.50%	2.10%	1.00%	100.00%
	民營受僱人員	個數	41	40	5	1	87
		%	47.10%	46.00%	5.70%	1.10%	100.00%
	農民	個數	80	89	5	1	175
		%	45.70%	50.90%	2.90%	0.60%	100.00%
	漁民	個數	11	8	0	0	19
		%	57.90%	42.10%	0.00%	0.00%	100.00%
	服務業	個數	91	117	2	2	212
		%	42.90%	55.20%	0.90%	0.90%	100.00%
	家管	個數	52	66	2	0	120
		%	43.30%	55.00%	1.70%	0.00%	100.00%
	其他	個數	86	97	0	1	184
		%	46.70%	52.70%	0.00%	0.50%	100.00%
總和		個數	476	499	16	6	997
		%	47.70%	50.10%	1.60%	0.60%	100.00%
性別	男	個數	244	240	10	4	498
		%	49.00%	48.20%	2.00%	0.80%	100.00%
	女	個數	232	256	6	3	497
		%	46.70%	51.50%	1.20%	0.60%	100.00%
總和		個數	476	496	16	7	995
		%	47.80%	49.80%	1.60%	0.70%	100.00%

分署/辦事處， $P=0.000^*$ 。居住地區， $P=0.000^*$ 。年齡， $P=0.007^*$ 。教育程度， $P=0.000^*$ 。職業， $P=0.053$ 。性別， $P=0.581$ 。

13. 整體來說，請問您滿不滿意過去一年「財政部國有財產署南區分署」及所屬辦事處的表現？

	非常滿	滿意	不滿意	非常	總和
--	-----	----	-----	----	----

			意			不滿意		
分署/辦事處	南區分署	個數	191	197	14	2	404	
		%	47.30%	48.80%	3.50%	0.50%	100.00%	
	台南辦事處	個數	120	72	0	0	192	
		%	62.50%	37.50%	0.00%	0.00%	100.00%	
	屏東辦事處	個數	104	87	1	0	192	
		%	54.20%	45.30%	0.50%	0.00%	100.00%	
	嘉義辦事處	個數	38	151	4	0	193	
		%	19.70%	78.20%	2.10%	0.00%	100.00%	
	台東辦事處	個數	81	89	13	3	186	
		%	43.50%	47.80%	7.00%	1.60%	100.00%	
	澎湖辦事處	個數	13	21	1	0	35	
		%	37.10%	60.00%	2.90%	0.00%	100.00%	
	總和		個數	547	617	33	5	1202
			%	45.50%	51.30%	2.70%	0.40%	100.00%
居住地區	嘉義縣	個數	25	71	3	0	99	
		%	25.30%	71.70%	3.00%	0.00%	100.00%	
	嘉義市	個數	11	65	0	0	76	
		%	14.50%	85.50%	0.00%	0.00%	100.00%	
	台南市	個數	119	88	4	0	211	
		%	56.40%	41.70%	1.90%	0.00%	100.00%	
	高雄市	個數	204	211	13	2	430	
		%	47.40%	49.10%	3.00%	0.50%	100.00%	
	屏東縣	個數	82	71	1	0	154	
		%	53.20%	46.10%	0.60%	0.00%	100.00%	
	澎湖縣	個數	11	20	2	0	33	
		%	33.30%	60.60%	6.10%	0.00%	100.00%	
	台東縣	個數	63	73	10	3	149	
		%	42.30%	49.00%	6.70%	2.00%	100.00%	
	其他	個數	24	8	0	0	32	
		%	75.00%	25.00%	0.00%	0.00%	100.00%	
	拒答/無反應	個數	4	5	0	0	9	
		%	44.40%	55.60%	0.00%	0.00%	100.00%	
總和		個數	543	612	33	5	1193	
		%	45.50%	51.30%	2.80%	0.40%	100.00%	
年齡	20-29 歲	個數	29	23	1	0	53	

		%	54.70%	43.40%	1.90%	0.00%	100.00%
	30-39 歲	個數	73	84	4	0	161
		%	45.30%	52.20%	2.50%	0.00%	100.00%
	40-49 歲	個數	120	169	8	1	298
		%	40.30%	56.70%	2.70%	0.30%	100.00%
	50-59 歲	個數	173	222	10	1	406
		%	42.60%	54.70%	2.50%	0.20%	100.00%
	60 歲以上	個數	142	104	7	3	256
		%	55.50%	40.60%	2.70%	1.20%	100.00%
	不知道/拒答/ 無反應	個數	6	6	2	0	14
		%	42.90%	42.90%	14.30%	0.00%	100.00%
	總和	個數	543	608	32	5	1188
		%	45.70%	51.20%	2.70%	0.40%	100.00%
教育程度	國中以下	個數	70	81	9	0	160
		%	43.80%	50.60%	5.60%	0.00%	100.00%
	高中職	個數	170	207	11	1	389
		%	43.70%	53.20%	2.80%	0.30%	100.00%
	專科大學	個數	248	275	4	2	529
		%	46.90%	52.00%	0.80%	0.40%	100.00%
	研究所以上	個數	33	27	6	1	67
		%	49.30%	40.30%	9.00%	1.50%	100.00%
拒答/無反應	個數	11	8	2	1	22	
	%	50.00%	36.40%	9.10%	4.50%	100.00%	
	總和	個數	532	598	32	5	1167
		%	45.60%	51.20%	2.70%	0.40%	100.00%
職業	工商企業負責人	個數	26	20	1	0	47
		%	55.30%	42.60%	2.10%	0.00%	100.00%
	軍公教人員	個數	42	29	1	0	72
		%	58.30%	40.30%	1.40%	0.00%	100.00%
	地政士、會計師、 記帳士、律師	個數	75	46	5	1	127
		%	59.10%	36.20%	3.90%	0.80%	100.00%
	民營受僱人員	個數	47	58	3	0	108
		%	43.50%	53.70%	2.80%	0.00%	100.00%
	農民	個數	97	83	7	1	188
		%	51.60%	44.10%	3.70%	0.50%	100.00%
	漁民	個數	8	12	2	0	22

		%	36.40%	54.50%	9.10%	0.00%	100.00%
	服務業	個數	103	134	5	1	243
		%	42.40%	55.10%	2.10%	0.40%	100.00%
	家管	個數	51	90	3	0	144
		%	35.40%	62.50%	2.10%	0.00%	100.00%
	其他	個數	90	137	5	1	233
		%	38.60%	58.80%	2.10%	0.40%	100.00%
	總和	個數	539	609	32	4	1184
		%	45.50%	51.40%	2.70%	0.30%	100.00%
性別	男	個數	281	289	18	2	590
		%	47.60%	49.00%	3.10%	0.30%	100.00%
	女	個數	261	316	14	3	594
		%	43.90%	53.20%	2.40%	0.50%	100.00%
	總和	個數	542	605	32	5	1184
		%	45.80%	51.10%	2.70%	0.40%	100.00%

分署/辦事處， $P=0.000^*$ 。居住地區， $P=0.000^*$ 。年齡， $P=0.011^*$ 。教育程度， $P=0.000^*$ 。職業， $P=0.012^*$ 。性別， $P=0.452$ 。

附錄二、調查問卷

「財政部國有財產署南區分署」108年為民服務意見調查

為了解您對本機關各項服務之滿意度，做為檢討改進與提升服務品質，請撥冗惠賜寶貴意見，本問卷僅供滿意度調查分析及未來改進之參考，請放心填答，感謝您的配合與協助。

國產南區分署 敬啟

填寫日期： 月 日

一、過濾題

A1. 請問您是以什麼身分來「財政部國有財產署南區分署」及所屬辦事處洽公？

(複選)

(01) 當事者 (02) 業務代理人 (03) 代理家人、親戚、朋友

(04) 其他_____

A2. 這一年來您曾至「財政部國有財產署南區分署」及所屬辦事處洽辦哪些業務？

(複選)

(01) 申租 (02) 申購 (03) 標售 (04) 租約

(05) 租金 (06) 抵稅 (07) 占用 (08) 陳情案件

(09) 繼承 (10) 過戶 (95) 其他_____

(98) 不知道／拒答／無反應

二、服務專業性

1. 服務人員正確「處理申請案件」的能力感到滿不滿意？

(01) 非常滿意 (02) 滿意 (03) 不滿意

(04) 非常不滿意

(98) 不知道／從未接觸過／拒答／無反應

2. 服務人員的嫻熟國產法規解決疑惑的專業能力滿不滿意？

(01) 非常滿意 (02) 滿意 (03) 不滿意

(04) 非常不滿意

(98) 不知道／從未接觸過／拒答／無反應

3. 服務人員「一次告知需補附的資料或證件」滿不滿意？

(01) 非常滿意 (02) 滿意 (03) 不滿意

(04) 非常不滿意

(97) 本身已經將證件備齊 (98) 不知道／從未接觸過／拒答／無一次告知的情形／無反應

三、機關洽公環境與設施

4. 請問你對本分署或辦事處提供的服務設施(如桌椅、空調、廁所等)滿不

滿意？

- (01) 非常滿意 (02) 滿意 (03) 不滿意
 (04) 非常不滿意
 (98) 不知道／從未接觸過／拒答／無反應

5. 請問你對本分署或辦事處「洽公動線」滿不滿意？

- (01) 非常滿意 (02) 滿意 (03) 不滿意
 (04) 非常不滿意
 (98) 不知道／從未接觸過／拒答／無反應

6. 對本分署或辦事處提供「i Taiwan」免費無線上網滿不滿意？

- (01) 非常滿意 (02) 滿意 (03) 不滿意
 (04) 非常不滿意
 (98) 不知道／從未接觸過／拒答／無反應

四、機關服務人員服務禮儀

7. 服務人員「服務、回應和解說」的服務態度滿不滿意？

- (01) 非常滿意 (02) 滿意 (03) 不滿意
 (04) 非常不滿意
 (98) 不知道／從未接觸過／拒答／無反應

8. 服務人員「接聽電話禮貌、親切誠懇」滿不滿意？

- (01) 非常滿意 (02) 滿意 (03) 不滿意
 (04) 非常不滿意
 (98) 不知道／從未接觸過／拒答／無反應

9. 對服務人員的「服務態度」滿不滿意？

- (01) 非常滿意 (02) 滿意 (03) 不滿意
 (04) 非常不滿意
 (98) 不知道／從未接觸過／拒答／無反應

五、便民服務措施

10. 可至 7-11 等四大超商繳納租金或使用補償金，滿不滿意？

- (01) 非常滿意 (02) 滿意 (03) 不滿意
 (04) 非常不滿意
 (98) 不知道／從未接觸過／拒答／無反應

11. 對於南區分署及所屬辦事處提供特定區域定點服務(如：於旗津區公所設置諮詢服務櫃檯、跨轄區訂約服務、就近至當地區公所辦理定期續租服務)，讓較偏遠地區民眾不須經過舟車勞頓的這項服務，感到滿不滿意？

- (01) 非常滿意 (02) 滿意 (03) 不滿意
 (04) 非常不滿意
 (98) 不知道／從未接觸過／拒答／無反應

12. 辦理續租換約時，倘找不到原租約印章，本機關配合內政部推動廢止核發印鑑證明政策，由承租人攜帶本人身分證供查驗身分，並同意由出租機關拍攝面部清晰照片取代的原須檢附之印鑑證明替代服務措施滿不滿意？

(01) 非常滿意 (02) 滿意 (03) 不滿意
 (04) 非常不滿意
 (98) 不知道／從未接觸過／拒答／無反應

六、整體滿意度與其他意見

13. 整體來說，請問您滿不滿意過去一年「財政部國有財產署南區分署」及所屬辦事處的表現？

(01) 非常滿意 (02) 滿意 (03) 不滿意
 (04) 非常不滿意
 (98) 不知道 (99) 拒答／無反應

14. 請問您對「財政部國有財產署南區分署」及所屬辦事處，有何寶貴意見：(服務作法還有哪些尚待改)

(01) 有 _____
 (02) 無

七、基本資料

15. 請問您的居住地區？

(01) 嘉義縣 (02) 嘉義市 (03) 台南市 (04) 高雄市
 (05) 屏東縣 (06) 澎湖縣 (07) 台東縣 (95) 其他 _____
 (99) 拒答／無反應

16. 請問您的年齡？

(01) 20-29 歲 (02) 30-39 歲 (03) 40-49 歲 (04) 50-59 歲
 (05) 60 歲以上
 (99) 不知道／拒答／無反應

17. 請問您的教育程度是什麼？

(01) 國中以下 (02) 高中職 (03) 專科大學 (04) 研究所以上
 (99) 拒答／無反應

18. 請問您的職業是什麼？

(01) 工商企業負責人 (02) 軍公教人員
 (03) 地政士、會計師、記帳士、律師 (04) 民營受僱人員
 (06) 農民 (07) 漁民 (08) 服務業
 (09) 家管 (95) 其他

19. 性別？(訪員自填)

(01) 男 (02) 女

感謝您的指教，敬祝您 健康、快樂、萬事如意

「申租(購)國有土地，不因性別而有所差別待遇」喔！！

