

財政部國有財產署南區分署 109 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

中華民國一〇九年九月

【 摘 要 】

項目	執行情形
調查對象	自 1 月至 6 月 12 日止，前往財政部國有財產署南區分署(含辦事處)申辦業務之民眾，由財政部國有財產署南區分署提供名單。
調查時間	本次調查時間自 109 年 8 月 1 日~8 月 15 日止。
調查方式	本次調查採用採電話訪問(電腦輔助電話訪問系統【CATI】；政大選研系統)。
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 1,074 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 0.954，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 0.949 (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.....	41
一、 今年度(109年)滿意度題組分析	41
二、 108年及109年趨勢分析	42
附錄一、調查交叉分析.....	47

【表目錄】

表 2-1 電話訪問之優缺點說明	2
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	8
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」.....	13
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 各項服務構面滿意度.....	41
表 5-2 108 年及 109 年各項服務題組滿意度與不滿意度.....	42
表 5-3 108 年及 109 年各項構面滿意度.....	46

【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
圖 5-1 108 年及 109 年各項服務題組滿意度.....	44
圖 5-2 108 年及 109 年各項服務題組不滿意度.....	45
圖 5-2 108 年及 109 年各項構面滿意度.....	46

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 109 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

本次調查成功樣本有 1,074 份，以單純隨機抽樣法，依照 95%的信賴度估計，抽樣誤差為 $\pm 3\%$ 。在電話調查方面，自 8 月 1 日至 8 月 15 日止。

二、調查對象

自 1 月至 6 月 12 日止，前往財政部國有財產署南區分署(含辦事處)申辦業務之民眾，由財政部國有財產署南區分署提供名單。

三、調查方法

本次調查採用採電話訪問(電腦輔助電話訪問系統【CATI】;政大選研系統),電話訪問優缺點見表 2-1;本調查平均每通電訪成功樣本,需大約 10~15 分鐘;電話訪問系統(Computer Assisted Telephone Interview, CATI),在資料蒐集過程中可即時監看、監聽,以嚴格的品管控制提高問卷的有效性,凡電話無人接聽、電話中、受訪對象不在等因素無法完成之樣本,皆得在執行期限內進行 1~2 次的追蹤,以提高達成率,達成預計份數的目標。

表 2-1 電話訪問之優缺點說明

選擇標準	電話訪問
處理複雜問卷能力	優：可以透過聲音與受訪者溝通，但有時候遇到複雜問題說不清楚。
徵集大量資料能力	可：透過電話接觸，但可能會有拒訪等問題，現階段還有詐騙集團之疑慮，但是主動權操之在我，而非受訪者。
資料的正確性	可：可能加雜訪員之意見，但是可以透過監看監聽系統來糾正。
對訪員影響之控制	可：透過監看監聽系統來糾正訪員錯誤，無調查能力之訪員可要求退出。

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。

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。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：

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

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

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 1,068 位受訪者中得知，回答「高雄市」計 36.99%，回答「台南市」計 18.82%，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	100	9.36%
嘉義市	79	7.40%
台南市	201	18.82%
高雄市	395	36.99%
屏東縣	137	12.83%
澎湖縣	24	2.25%
台東縣	131	12.27%
其他	1	0.09%
合計	1068	100.00%

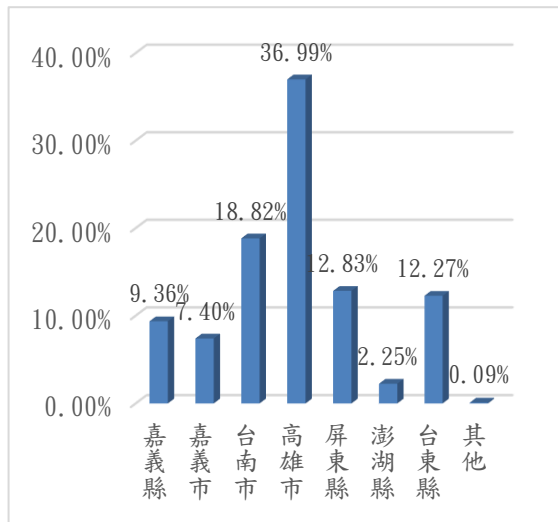


圖 3-1 受訪者居住地

*不知道/從未接觸過/拒答/無反應計 0 位

(二) 受訪者年齡

分析結果顯示，從 1,068 位受訪者中得知，回答「50-59 歲」計 32.99%，回答「60 歲以上」計 23.85%，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	45	4.24%
30-39 歲	111	10.46%
40-49 歲	253	23.85%
50-59 歲	350	32.99%
60 歲以上	302	28.46%
合計	1061	100.00%

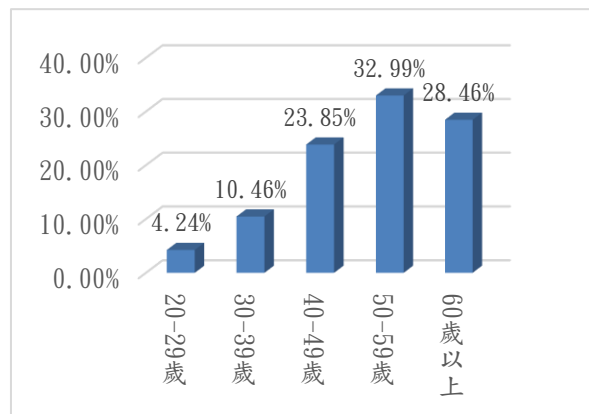


圖 3-2 受訪者年齡

*不知道/從未接觸過/拒答/無反應計 7 位

(三) 受訪者教育程度

分析結果顯示，從 1,068 位受訪者中得知，回答「專科大學」計 42.99%，回答「高中職」計 35.61%，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	184	17.42%
高中職	376	35.61%
專科大學	454	42.99%
研究所以上	42	3.98%
合計	1056	100.00%

*不知道/從未接觸過/拒答/無反應計 12 位

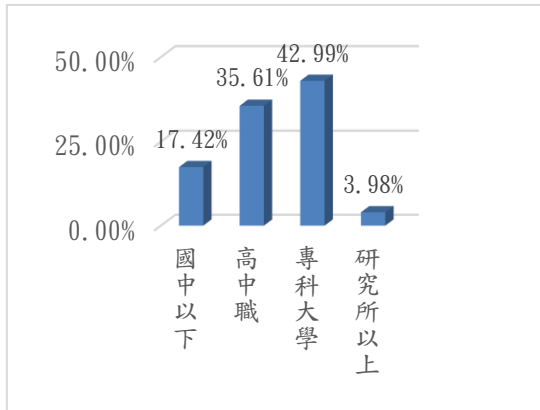


圖 3-3 受訪者教育程度

(四) 受訪者職業類別

分析結果顯示，從 1,068 位受訪者中得知，回答「服務業」計 22.66%，回答「其他」計 18.35%，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	43	4.03%
軍公教人員	52	4.87%
地政士、會計師、記帳士、律師	138	12.92%
民營受僱人員	91	8.52%
農民	158	14.79%
漁民	39	3.65%
服務業	242	22.66%
家管	109	10.21%
其他	196	18.35%
合計	1068	100.00%

*不知道/從未接觸過/拒答/無反應計 0 位

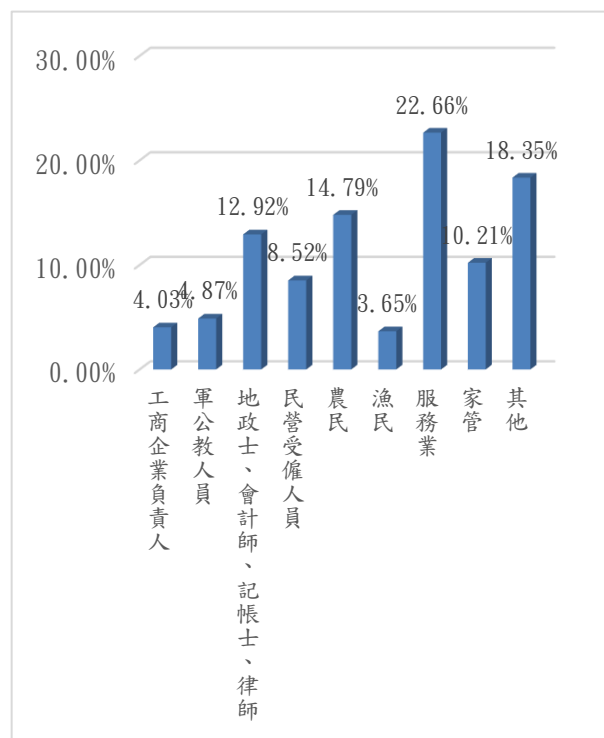


圖 3-4 受訪者職業類別

(五) 受訪者性別

分析結果顯示，從 1,068 位受訪者中得知，回答「女」計 52.43%，回答「男」計 47.57%，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	508	47.57%
女	560	52.43%
合計	1068	100.00%

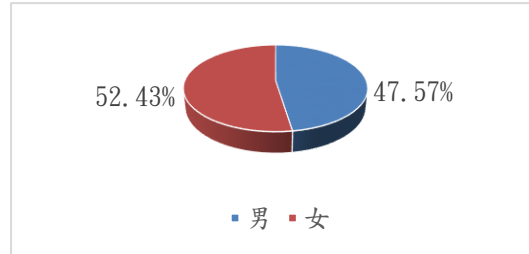


圖 3-5 受訪者性別

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 0.954，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？	42.0183	26.670	0.816	0.949
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？	42.0316	26.643	0.831	0.949
3. 服務人員「一次告知需補附的資料或證件」滿不滿意？	42.0166	27.065	0.787	0.950
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？	42.1030	26.881	0.702	0.953
5. 請問你對本分署或辦事處「洽公動線」滿不滿意？	42.1063	28.042	0.566	0.956
6. 對本分署或辦事處提供「i Taiwan」免費無線上網滿不滿意？	42.1412	27.080	0.710	0.952
7. 服務人員「服務、回應和解說」的服務態度滿不滿意？	42.0066	26.632	0.841	0.949
8. 服務人員「接聽電話禮貌、親切誠懇」滿不滿意？	42.0183	26.737	0.836	0.949
9. 對服務人員的「服務態度」滿不滿意？	42.0133	26.625	0.842	0.949
10. 可至 7-11 等四大超商繳納租金或使用補償金，滿不滿意？	42.0216	27.063	0.781	0.950
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？	42.0548	27.227	0.742	0.951
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？	42.0930	27.026	0.753	0.951
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？	42.0133	26.808	0.766	0.951

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。

(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 0.949(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	7.842	60.321	60.321	7.842	60.321	60.321
2	.992	7.632	67.953			
3	.764	5.879	73.832			
4	.640	4.923	78.755			
5	.510	3.921	82.676			
6	.453	3.484	86.160			
7	.428	3.296	89.456			
8	.360	2.767	92.223			
9	.305	2.349	94.573			
10	.249	1.915	96.488			
11	.186	1.429	97.917			
12	.144	1.110	99.027			
13	.127	.973	100.000			

萃取法：主成份分析。

表 3-8 因素分析-成份矩陣

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？	0.847



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？	0.856
3. 服務人員「一次告知需補附的資料或證件」滿不滿意？	0.176
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？	0.742
5. 請問你對本分署或辦事處「洽公動線」滿不滿意？	0.626
6. 對本分署或辦事處提供「i Taiwan」免費無線上網滿不滿意？	0.747
7. 服務人員「服務、回應和解說」的服務態度滿不滿意？	0.877
8. 服務人員「接聽電話禮貌、親切誠懇」滿不滿意？	0.873
9. 對服務人員的「服務態度」滿不滿意？	0.876
10. 可至 7-11 等四大超商繳納租金或使用補償金，滿不滿意？	0.819
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？	0.780
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？	0.796
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？	0.804

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」(47.00%)最多，其次為「代理家人、親戚、朋友」(29.78%)、「業務代理人」(21.82%)；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	502	47.00%
業務代理人	233	21.82%
代理家人、親戚、朋友	318	29.78%
其他	25	2.34%
合計	1078	100.94%

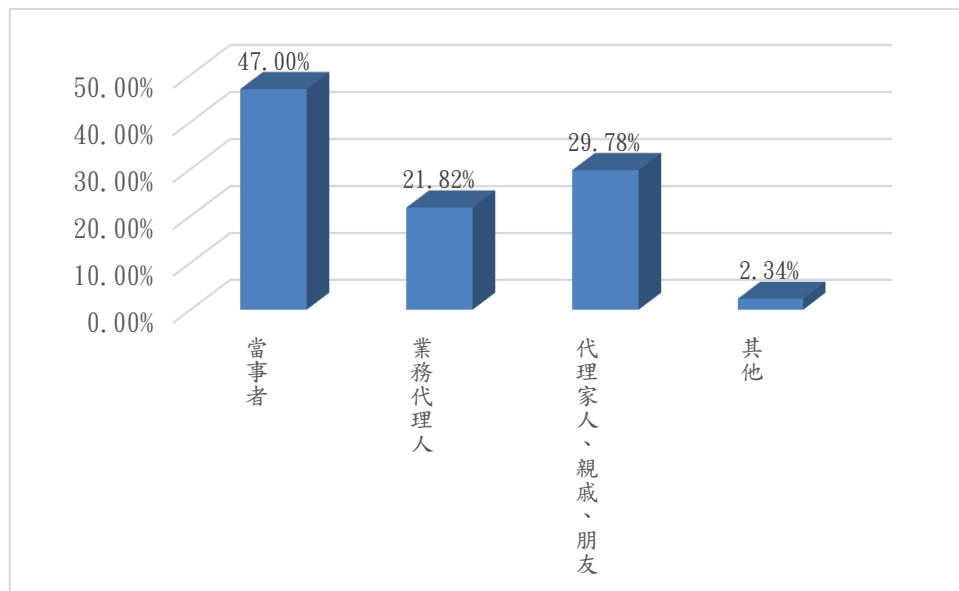


圖 4-1 洽公身分

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 1,068 人，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) 續租換約
 (05) 租金 (06) 抵稅 (07) 占用 (08) 陳情案件
 (09) 繼承換約 (10) 過戶換約 (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」（38.84%）最多，其次為「續租換約」（35.52%）、「申購」（21.84%）；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	409	38.84%
申購	230	21.84%
標售	58	5.51%
續租換約	374	35.52%
租金	95	9.02%
抵稅	8	0.76%
占用	73	6.93%
陳情案件	32	3.04%
繼承換約	96	9.12%
過戶換約	80	7.60%
其他	54	5.13%
合計	1509	143.30%

*不知道/拒答/無反應計 15 位

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 1,068 人扣除「不知道／拒答／無反應」15 位，計 1,053 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。

表 4-3 這一年曾洽辦哪些業務「其他」

項次	內容	次數
1	詢問和繳費	4
2	委託經營	3
3	鑑界	2
4	通行權	1
5	標租	1
6	登錄	1
7	交換	1
8	檢調	1
9	未回答	40
總計		54

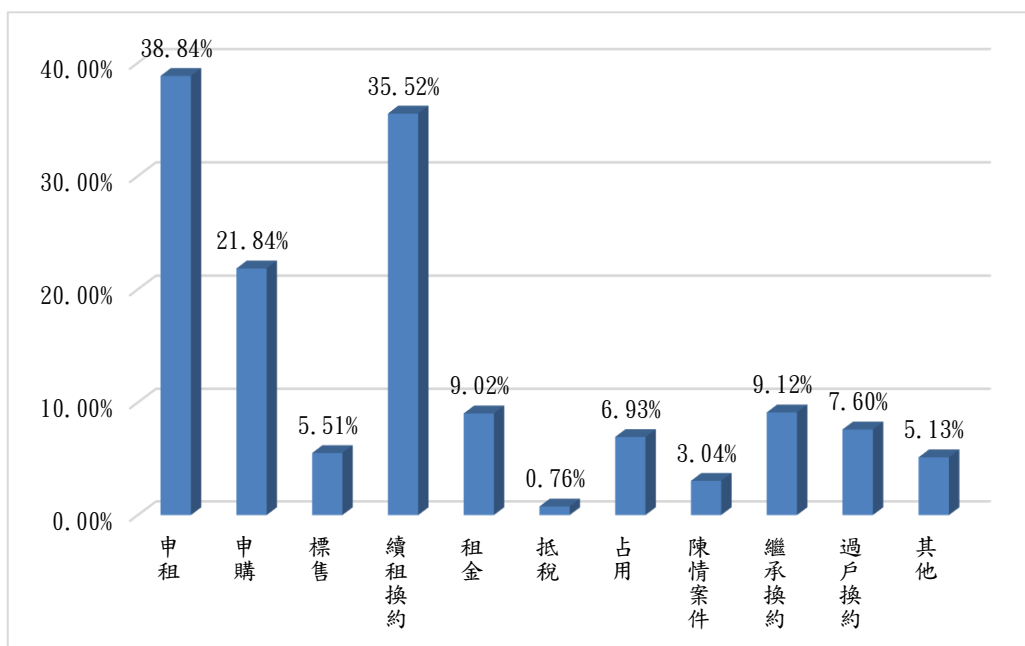


圖 4-2 這一年曾洽辦哪些業務

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「滿意」(50.24%)最多，其次為「非常滿意」(46.74%)、「不滿意」(2.17%)；顯見「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	495	46.74%
滿意	532	50.24%
不滿意	23	2.17%
非常不滿意	9	0.85%
合計	1059	100.00%

*不知道/從未接觸過/拒答/無反應計 9 位

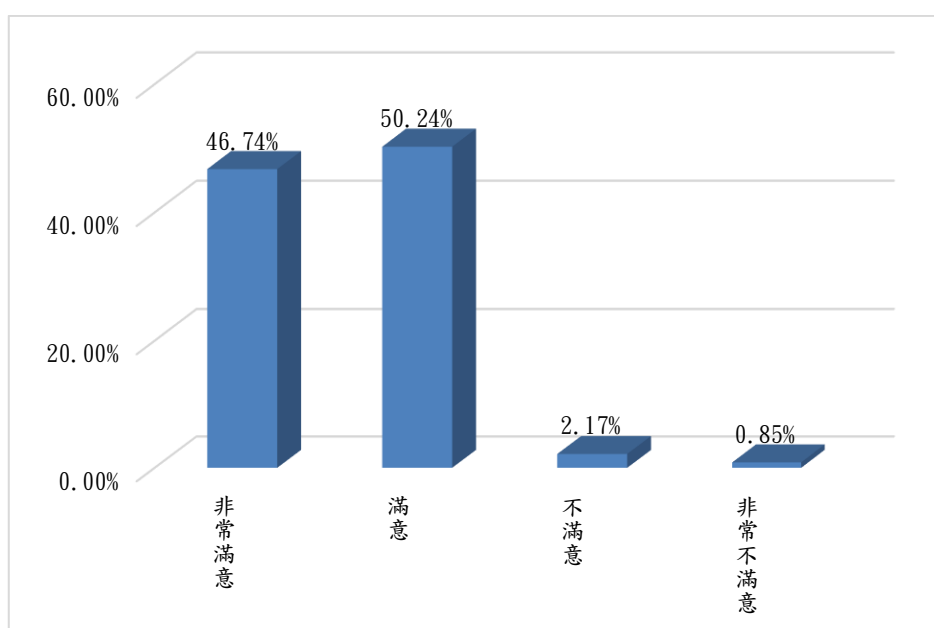


圖 4-3 服務人員處理申請案件的能力之滿意度

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，在居住地區、年齡、教育程度、職業、性別有顯著關聯($p < 0.05$)，可以發現幾個現象(詳見附錄一)：

- (一)居住地區：「非常滿意」比例較高的是「台東縣」(52.70%)、「滿意」比例較高的是「其他」(1000.00%)、「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「台東縣」(3.10%)。
- (二)年齡：「非常滿意」比例較高的是「20-29歲」(57.80%)、「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「不知道/拒答/無反應」(14.30%)、「非常不滿意」比例較高的是「不知道/拒答/無反應」(14.30%)。
- (三)教育程度：「非常滿意」比例較高的是「研究所以上」(57.10%)、「滿意」比例較高的是「國中以下」(54.10%)、「不滿意」比例較高的是「國中以下」(4.90%)、「非常不滿意」比例較高的是「拒答/無反應」(8.30%)。
- (四)職業：「非常滿意」比例較高的是「軍公教人員」(61.50%)、「滿意」比例較高的是「服務業」(62.20%)、「不滿意」比例較高的是「農民」(3.80%)、「非常不滿意」比例較高的是「地政士、會計師、記帳士、律師」(2.90%)。
- (五)性別：「非常滿意」比例較高的是「男」(48.40%)、「滿意」比例較高的是「女」(52.20%)、「不滿意」比例較高的是「男」(3.20%)、「非常不滿意」比例較高的是「女」(1.30%)。

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「滿意」(53.35%)最多，其次為「非常滿意」(43.98%)、「不滿意」(2.39%)；顯見「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	460	43.98%
滿意	558	53.35%
不滿意	25	2.39%
非常不滿意	3	0.29%
合計	1046	100.00%

*不知道／從未接觸過／拒答／無反應計 22 位

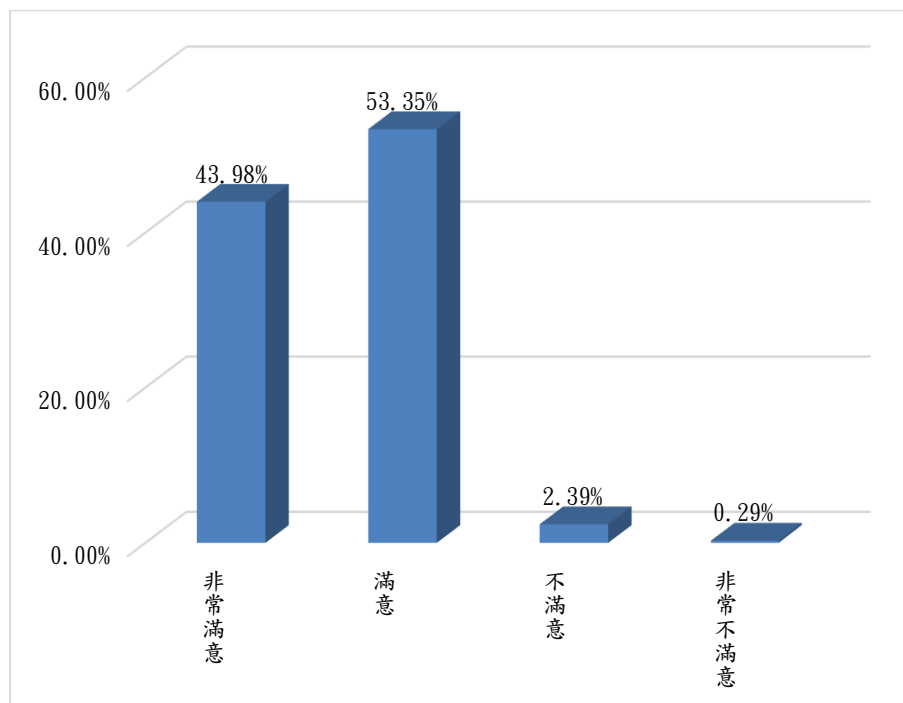


圖 4-4 服務人員的專業能力之滿意度

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，在居住地區、職業有顯著關聯($p < 0.05$)，在年齡、教育程度、性別沒有顯著關聯，可以發現幾個現象(詳見附錄一)：

- (一)居住地區：「非常滿意」比例較高的是「台南市」(56.90%)、「滿意」比例較高的是「其他」(100.00%)、「不滿意」比例較高的是「澎湖縣」(4.20%)、「非常不滿意」比例較高的是「嘉義縣」(1.00%)。
- (二)職業：「非常滿意」比例較高的是「軍公教人員」(58.80%)、「滿意」比例較高的是「漁民」(65.80%)、「不滿意」比例較高的是「其他」(4.20%)、「非常不滿意」比例較高的是「漁民」(2.60%)。

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「滿意」(50.98%)最多，其次為「非常滿意」(46.95%)、「不滿意」(2.07%)；顯見「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	454	46.95%
滿意	493	50.98%
不滿意	20	2.07%
非常不滿意	0	0.00%
合計	967	100.00%

*不知道／從未接觸過／拒答／無反應計 26 位

*本身已將證件備齊計 75 位

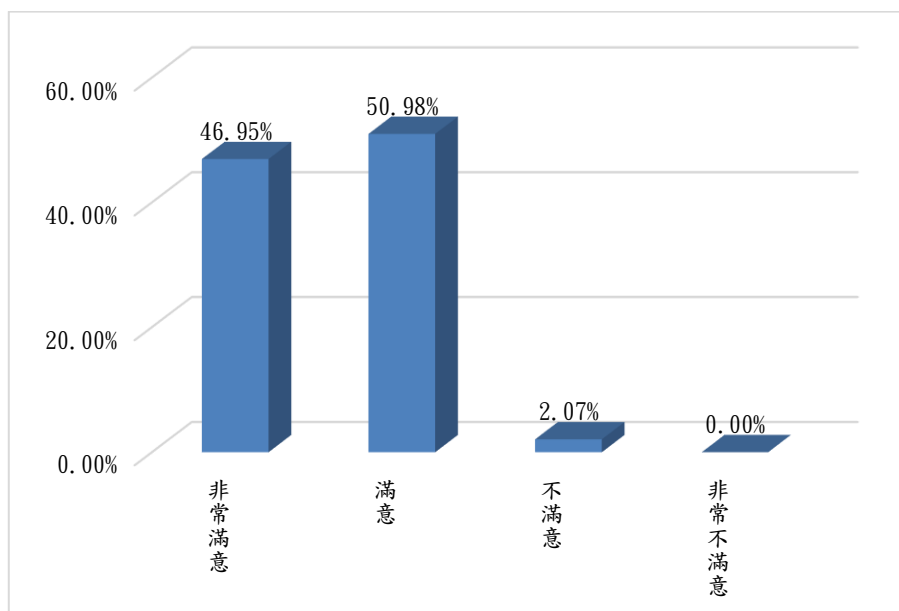


圖 4-5 服務人員一次告知需補附的資料或證件之滿意度

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，在居住地區、年齡、職業有顯著關聯($p < 0.05$)，在教育程度、性別沒有顯著關聯，可以發現幾個現象(詳見附錄一)：

- (一)居住地區：「非常滿意」比例較高的是「台南市」(58.80%)、「滿意」比例較高的是「其他」(100.00%)、「不滿意」比例較高的是「澎湖縣」(4.30%)。
- (二)年齡：「非常滿意」比例較高的是「20-29歲」(64.40%)、「滿意」比例較高的是「不知道/拒答/無反應」(80.00%)、「不滿意」比例較高的是「30-39歲」(4.60%)。
- (三)職業：「非常滿意」比例較高的是「軍公教人員」(56.90%)、「滿意」比例較高的是「服務業」(56.80%)、「不滿意」比例較高的是「民營受僱人員」(3.40%)、。

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」(58.81%)最多，其次為「非常滿意」(37.89%)、「不滿意」(2.45%)；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	402	37.89%
滿意	624	58.81%
不滿意	26	2.45%
非常不滿意	9	0.85%
合計	1061	100.00%

*不知道/從未接觸過/拒答/無反應計 7 位

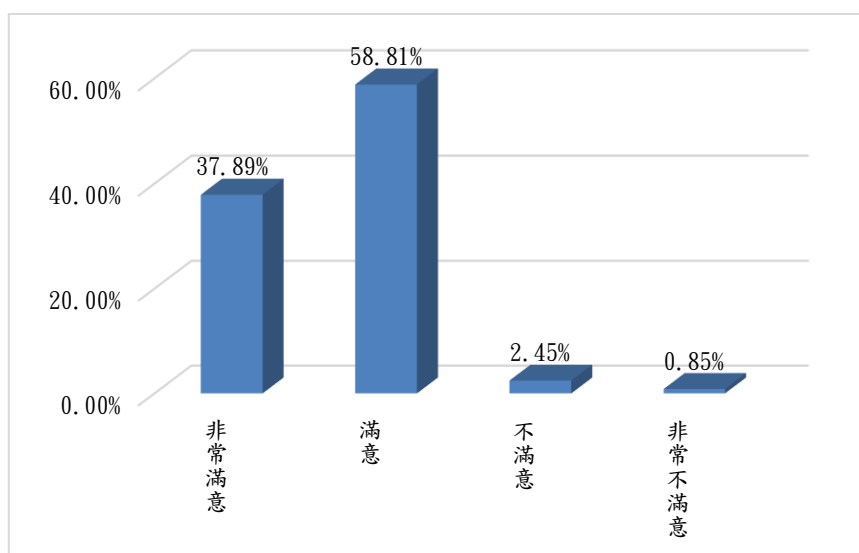


圖 4-6 提供的服務設施（如桌椅、空調、廁所等）之滿意度

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(詳見附錄一)：

- (一)居住地區：「非常滿意」比例較高的是「台南市」(47.80%)、「滿意」比例較高的是「其他」(100.00%)、「不滿意」比例較高的是「澎湖縣」(30.40%)、「非常不滿意」比例較高的是「台東縣」(3.10%)。
- (二)年齡：「非常滿意」比例較高的是「20-29歲」(57.80%)、「滿意」比例較高的是「50-59歲」(61.60%)、「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「不知道/拒答/無反應」(28.60%)。
- (三)教育程度：「非常滿意」比例較高的是「研究所以上」(53.70%)、「滿意」比例較高的是「高中職」(64.80%)、「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」(8.30%)。
- (四)職業：「非常滿意」比例較高的是「軍公教人員」(57.70%)、「滿意」比例較高的是「服務業」(68.90%)、「不滿意」比例較高的是「民營受僱人員」(4.40%)、「非常不滿意」比例較高的是「工商企業負責人」(2.30%)。

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」(58.40%)最多，其次為「非常滿意」(39.41%)、「不滿意」(1.91%)；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	413	39.41%
滿意	612	58.40%
不滿意	20	1.91%
非常不滿意	3	0.29%
合計	1048	100.00%

*不知道/從未接觸過/拒答/無反應計 20 位

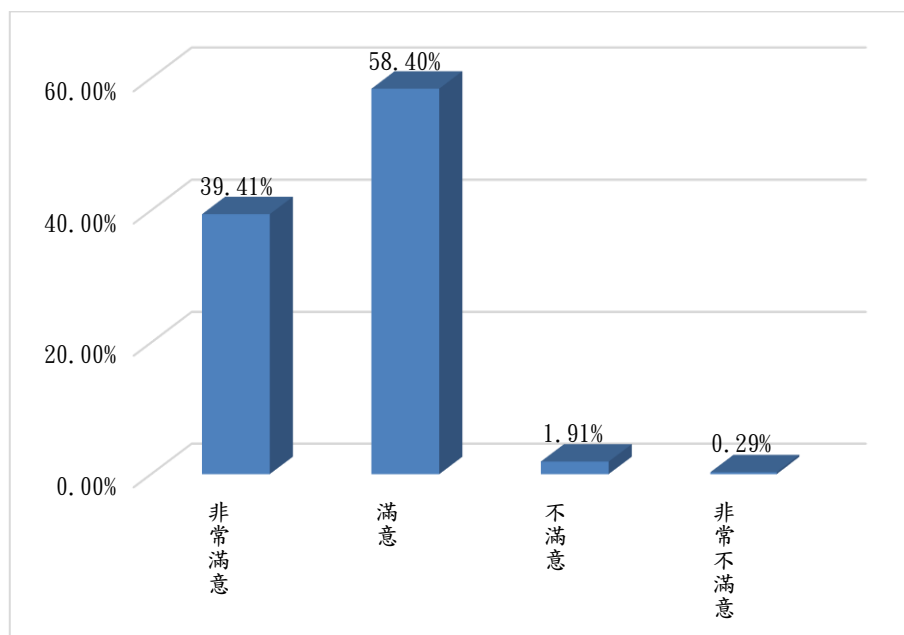


圖 4-7 洽公動線之滿意度

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，在年齡、教育程度有顯著關聯($p < 0.05$)，在居住地區、職業、性別沒有顯著關聯，可以發現幾個現象(詳見附錄一)：

- (一)年齡：「非常滿意」比例較高的是「20-29 歲」(54.80%)、「滿意」比例較高的是「40-49 歲」(60.19%)、「不滿意」比例較高的是「30-39 歲」(4.50%)、「非常不滿意」比例較高的是「不知道/拒答/無反應」(40.00%)。
- (二)教育程度：「非常滿意」比例較高的是「研究所以上」(61.00%)、「滿意」比例較高的是「國中以下」(61.50%)、「不滿意」比例較高的是「研究所以上」(2.40%)、「非常不滿意」比例較高的是「拒答/無反應」(8.30%)。

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」(55.89%)最多，其次為「非常滿意」(40.94%)、「不滿意」(2.66%)；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	323	40.94%
滿意	441	55.89%
不滿意	21	2.66%
非常不滿意	4	0.51%
合計	789	100.00%

*不知道/從未接觸過/拒答/無反應計 279 位

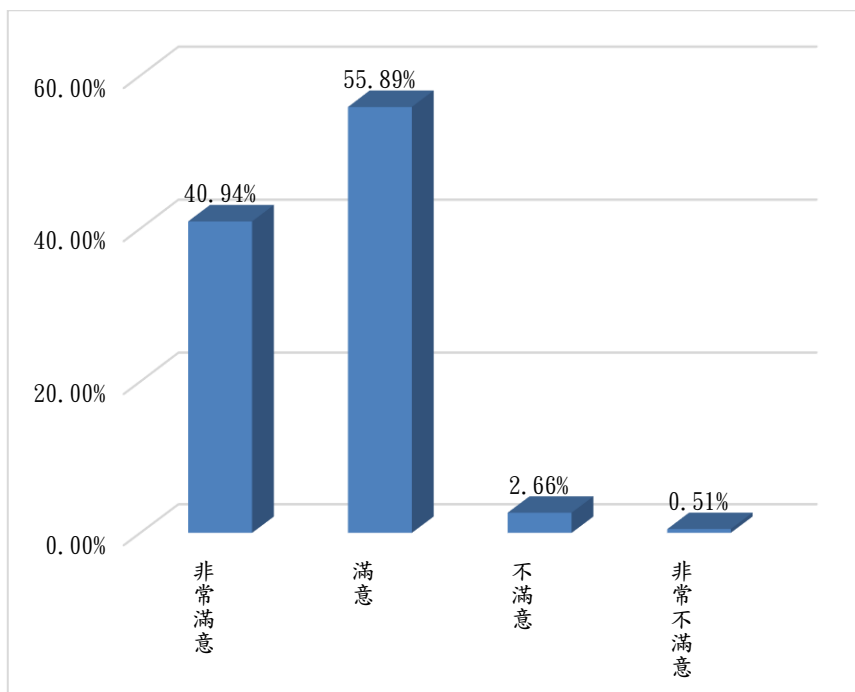


圖 4-8 提供 i Taiwan 免費無線上網之滿意度

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，在居住地區、年齡、教育程度、性別有顯著關聯($p < 0.05$)，在職業沒有顯著關聯，可以發現幾個現象(詳見附錄一)：

- (一)居住地區：「非常滿意」比例較高的是「高雄市」(45.00%)、「滿意」比例較高的是「嘉義市」(70.50%)、「不滿意」比例較高的是「嘉義縣」(12.50%)、「非常不滿意」比例較高的是「嘉義市」(1.60%)。
- (二)年齡：「非常滿意」比例較高的是「20-29 歲」(51.20%)、「滿意」比例較高的是「30-39 歲」(60.90%)、「不滿意」比例較高的是「40-49 歲」(3.70%)、「非常不滿意」比例較高的是「不知道/拒答/無反應」(50.00%)。
- (三)教育程度：「非常滿意」比例較高的是「國中以下」(43.40%)、「滿意」比例較高的是「高中職」(57.80%)、「不滿意」比例較高的是「拒答/無反應」(11.10%)、「非常不滿意」比例較高的是「拒答/無反應」(11.10%)。
- (四)性別：「非常滿意」比例較高的是「男」(45.00%)、「滿意」比例較高的是「女」(60.50%)、「不滿意」比例較高的是「男」(3.80%)、「非常不滿意」比例較高的是「男、女」(0.50%)。

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「滿意」(51.55%)最多，其次為「非常滿意」(46.66%)、「不滿意」(1.51%)；顯見「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	496	46.66%
滿意	548	51.55%
不滿意	16	1.51%
非常不滿意	3	0.28%
合計	1063	100.00%

*不知道/從未接觸過/拒答/無反應計 5 位

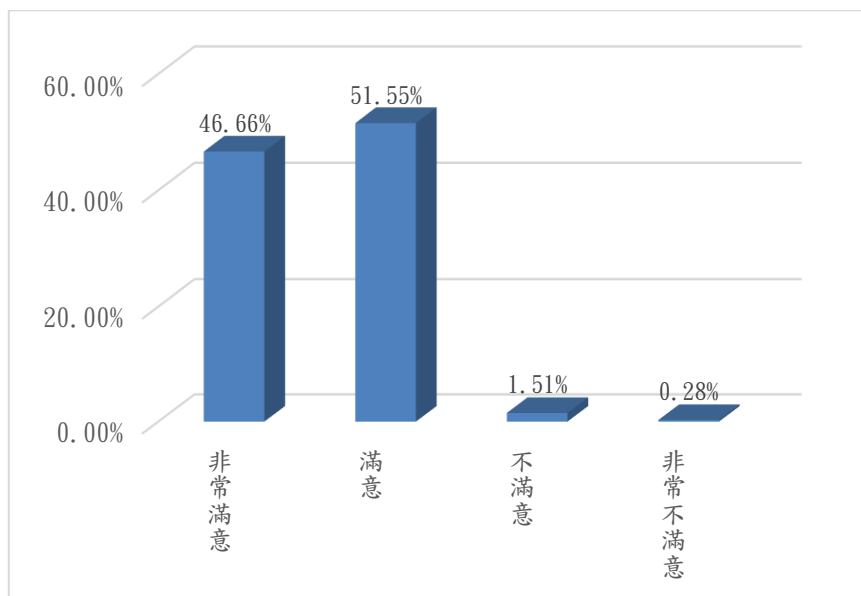


圖 4-9 服務人員的服務態度、回應和解說之滿意度

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，在居住地區、職業有顯著關聯($p < 0.05$)，在年齡、教育程度、性別沒有顯著關聯，可以發現幾個現象(詳見附錄一)：

- (一)居住地區：「非常滿意」比例較高的是「台南市」(59.10%)、「滿意」比例較高的是「其他」(100.00%)、「不滿意」比例較高的是「台南市」(3.00%)、「非常不滿意」比例較高的是「台東縣」(0.80%)。
- (二)職業：「非常滿意」比例較高的是「軍公教人員」(59.60%)、「滿意」比例較高的是「服務業」(64.30%)、「不滿意」比例較高的是「軍公教人員」(3.80%)、「非常不滿意」比例較高的是「地政士、會計師、記帳士、律師」(0.70%)。

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「滿意」(53.23%)最多，其次為「非常滿意」(45.56%)、「不滿意」(1.21%)；顯見「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	452	45.56%
滿意	528	53.23%
不滿意	12	1.21%
非常不滿意	0	0.00%
合計	992	100.00%

*不知道/從未接觸過/拒答/無反應計 76 位

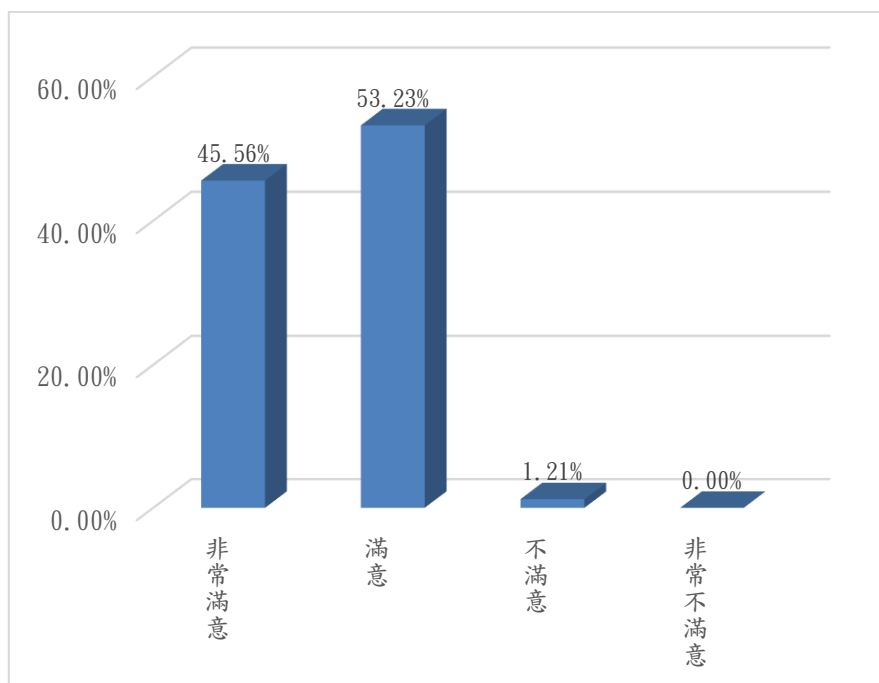


圖 4-10 服務人員接聽電話禮貌、親切誠懇之滿意度

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，在居住地區、教育程度、職業、性別有顯著關聯($p < 0.05$)，在年齡沒有顯著關聯，可以發現幾個現象(詳見附錄一)：

- (一)居住地區：「非常滿意」比例較高的是「台南市」(51.80%)、「滿意」比例較高的是「其他」(100.00%)、「不滿意」比例較高的是「台東縣」(3.10%)。
- (二)教育程度：「非常滿意」比例較高的是「研究所以上」(58.30%)、「滿意」比例較高的是「國中以下」(61.50%)、「不滿意」比例較高的是「研究所以上」(5.60%)。
- (三)職業：「非常滿意」比例較高的是「軍公教人員」(61.20%)、「滿意」比例較高的是「工商企業負責人」(66.70%)、「不滿意」比例較高的是「軍公教人員」(6.10%)。
- (四)性別：「非常滿意」比例較高的是「男」(48.00%)、「滿意」比例較高的是「女」(56.30%)、「不滿意」比例較高的是「男」(2.10%)

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「滿意」(51.69%)最多，其次為「非常滿意」(46.91%)、「不滿意」(1.40%)；顯見「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	501	46.91%
滿意	552	51.69%
不滿意	15	1.40%
非常不滿意	0	0.00%
合計	1068	100.00%

*不知道/從未接觸過/拒答/無反應計 0 位

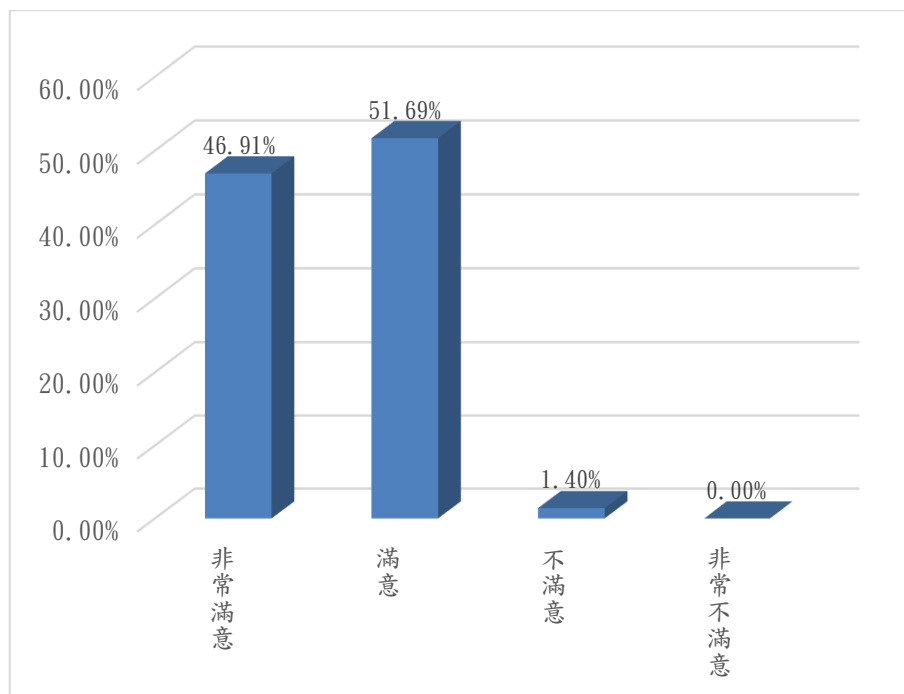


圖 4-11 服務人員的服務態度之滿意度

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，在居住地區、職業有顯著關聯($p < 0.05$)，在年齡、教育程度、性別沒有顯著關聯，可以發現幾個現象(詳見附錄一)：

- (一)居住地區：「非常滿意」比例較高的是「台南市」(59.70%)、「滿意」比例較高的是「其他」(100.00%)、「不滿意」比例較高的是「台東縣」(3.10%)。
- (二)職業：「非常滿意」比例較高的是「軍公教人員」(56.90%)、「滿意」比例較高的是「服務業」(60.70%)、「不滿意」比例較高的是「軍公教人員」(3.80%)。

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「滿意」(53.13%)最多，其次為「非常滿意」(46.25%)、「不滿意」(0.63%)；顯見「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	444	46.25%
滿意	510	53.13%
不滿意	6	0.63%
非常不滿意	0	0.00%
合計	960	100.00%

*不知道/從未接觸過/拒答/無反應計 20 位

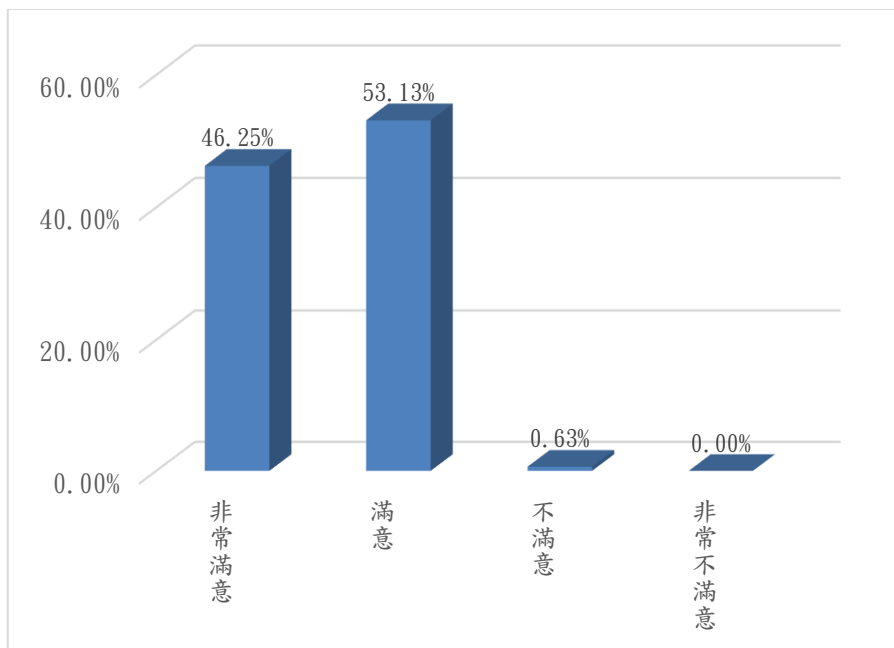


圖 4-12 可至四大超商繳納租金或使用補償金的服務之滿意度

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，在居住地區有顯著關聯($p < 0.05$)，在年齡、教育程度、職業、性別沒有顯著關聯，可以發現幾個現象(詳見附錄一)：

- (一)居住地區：「非常滿意」比例較高的是「澎湖縣」(56.50%)、「滿意」比例較高的是「其他」(100.00%)、「不滿意」比例較高的是「台東縣」(3.30%)。

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「滿意」(54.55%)最多，其次為「非常滿意」(44.76%)、「不滿意」(0.70%)；顯見「**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	384	44.76%
滿意	468	54.55%
不滿意	6	0.70%
非常不滿意	0	0.00%
合計	858	100.00%

*不知道/從未接觸過/拒答/無反應計 210 位

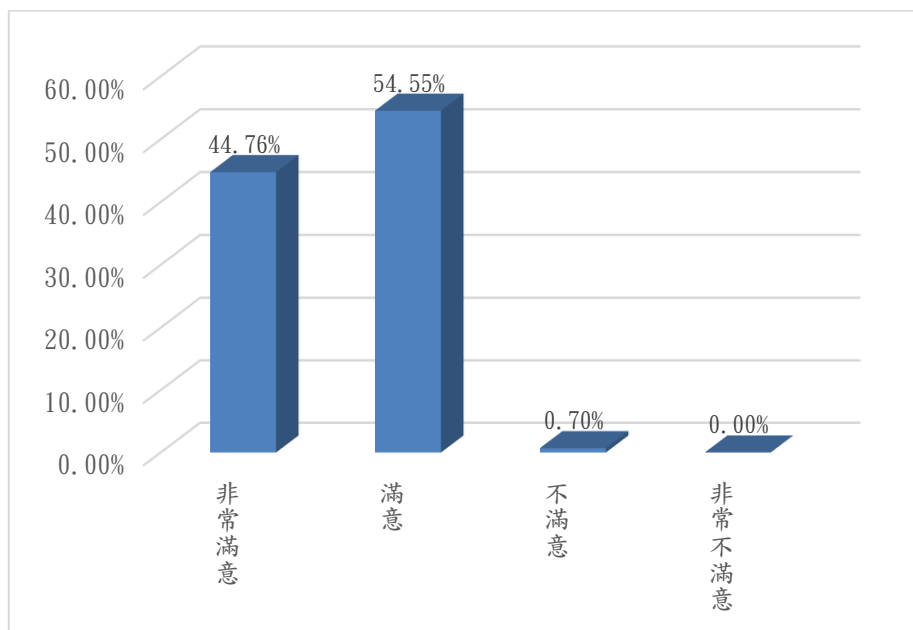


圖 4-13 南區分署及所屬辦事處提供特定區域定點服務之滿意度

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，在居住地區、職業有顯著關聯($p < 0.05$)，在年齡、教育程度、性別沒有顯著關聯，可以發現幾個現象(詳見附錄一)：

- (一)居住地區：「非常滿意」比例較高的是「台南市」(54.70%)、「滿意」比例較高的是「其他」(100.00%)、「不滿意」比例較高的是「台東縣」(4.10%)。
- (二)職業：「非常滿意」比例較高的是「軍公教人員」(65.80%)、「滿意」比例較高的是「工商企業負責人」(62.10%)、「不滿意」比例較高的是「漁民」(10.30%)。

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」(56.40%)最多，其次為「非常滿意」(41.54%)、「不滿意」(2.06%)；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	383	41.54%
滿意	520	56.40%
不滿意	19	2.06%
非常不滿意	0	0.00%
合計	922	100.00%

*不知道/從未接觸過/拒答/無反應計 146 位

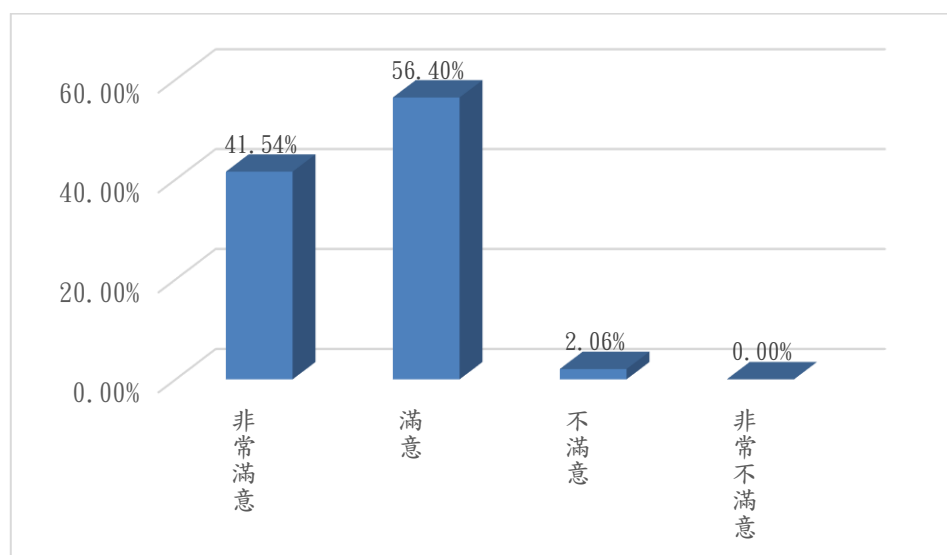


圖 4-14 由出租機關拍攝臉部清晰照片取代的原須檢附之印鑑證明替代服務措施之滿意度

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(詳見附錄一)：

- (一)居住地區：「非常滿意」比例較高的是「澎湖縣」(52.40%)、「滿意」比例較高的是「其他」(100.00%)、「不滿意」比例較高的是「台東縣」(4.10%)。
- (二)教育程度：「非常滿意」比例較高的是「研究所以上」(63.60%)、「滿意」比例較高的是「國中以下」(61.20%)、「不滿意」比例較高的是「拒答/無反應」(9.10%)。
- (三)職業：「非常滿意」比例較高的是「漁民」(61.30%)、「滿意」比例較高的是「工商企業負責人」(72.70%)、「不滿意」比例較高的是「民營受僱人員」(7.60%)。

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

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現」，其中以「滿意」(50.63%)最多，其次為「非常滿意」(46.87%)、「不滿意」(2.12%)；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現之滿意度

類別	次數	百分比
非常滿意	487	46.87%
滿意	526	50.63%
不滿意	22	2.12%
非常不滿意	4	0.38%
合計	1039	100.00%

*不知道/從未接觸過/拒答/無反應計 29 位

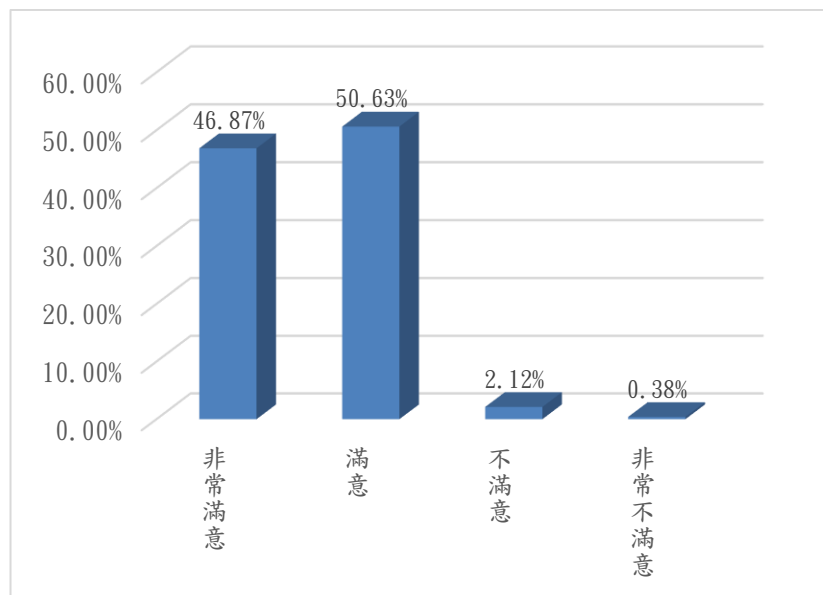


圖 4-15 過去一年對財政部國有財產署南區分署及所屬辦事處的表現之滿意度

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(詳見附錄一)：

- (一)居住地區：「非常滿意」比例較高的是「台南市」(57.10%)、「滿意」比例較高的是「其他」(100.00%)、「不滿意」比例較高的是「屏東縣」(5.10%)、「非常不滿意」比例較高的是「台東縣」(2.30%)。
- (二)教育程度：「非常滿意」比例較高的是「研究所以上」(54.80%)、「滿意」比例較高的是「國中以下」(60.80%)、「不滿意」比例較高的是「研究所以上」(7.10%)、「非常不滿意」比例較高的是「拒答/無反應」(8.30%)。
- (三)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「服務業」(60.50%)、「不滿意」比例較高的是「地政士、會計師、記帳士、律師」(4.40%)、「非常不滿意」比例較高的是「地政士、會計師、記帳士、律師」(0.70%)。

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	性別	意見
1	女	審查過程和處理案件時間超久
2	男	諮詢可解決問題的櫃台和人員太少，需增加
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	男	區域定點服務日可加長
5	男	多一些偏鄉服務、可便民避免舟車勞頓
6	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
7	女	服務態度要有耐心解說
8	女	法律部份的專業解說無法提供詳細解釋
9	男	條款限制尚未改進
10	男	租金過高
11	男	租約期可以長一點，經常更換很擾民
12	男	標示可以再清楚一點
13	男	申租補助金方便讓低收入民眾分期繳款
14	女	多獎勵工作人員
15	男	承租條約是否可以彈性化些
16	女	天氣太熱、人多時空調不冷
17	男	提供多一點停車位
18	男	問卷可以電腦化
19	女	滿意，辛苦了

伍、研究發現與建議

一、今年度(109年)滿意度題組分析

本次調查結果為 109 年度調查，根據結果顯示，各項服務購面滿意度中，以「便民服務措施(98.88%)」最高，其次則為「機關服務人員服務禮儀(98.53%)」，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 各項服務構面滿意度

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？	46.74%	50.24%	2.17%	0.85%	96.98%	3.02%	97.41%	2.59%
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？	43.98%	53.35%	2.39%	0.29%	97.33%	2.68%		
3	服務人員「一次告知需補附的資料或證件」滿不滿意？	46.95%	50.98%	2.07%	0.00%	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？	37.89%	58.81%	2.45%	0.85%	96.70%	3.30%	97.11%	2.89%
5	請問你對本分署或辦事處「洽公動線」滿不滿意？	39.41%	58.40%	1.91%	0.29%	97.81%	2.20%		
6	對本分署或辦事處提供「i Taiwan」免費無線上網滿不滿意？	40.94%	55.89%	2.66%	0.51%	96.83%	3.17%		
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？	46.66%	51.55%	1.51%	0.28%	98.21%	1.79%	98.53%	1.47%
8	服務人員「接聽電話禮貌、親切誠懇」滿不滿意？	45.56%	53.23%	1.21%	0.00%	98.79%	1.21%		
9	對服務人員的「服務態度」滿不滿意？	46.91%	51.69%	1.40%	0.00%	98.60%	1.40%		

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
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？	46.25%	53.13%	0.63%	0.00%	99.38%	0.63%	98.88%	1.13%
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？	44.76%	54.55%	0.70%	0.00%	99.31%	0.70%		
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？	41.54%	56.40%	2.06%	0.00%	97.94%	2.06%		
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？	46.87%	50.63%	2.12%	0.38%	97.50%	2.50%	97.50%	2.50%

二、108 年及 109 年趨勢分析

表 5-2 108 年及 109 年各項服務題組滿意度與不滿意度

構面	題號	項目	109 年各題項		108 年各題項		各題項趨勢	109 年構面滿意度	108 年構面滿意度
			滿意度	不滿意度	滿意度	不滿意度	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？	96.98%	3.02%	97.87%	2.13%	-0.89%	97.41%	97.88%
	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？	97.33%	2.68%	97.85%	2.15%	-0.52%		
	3	服務人員「一次告知需補附的資料或證件」滿不滿意？	97.93%	2.07%	97.93%	2.07%	0.00%		
機關洽公環境	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	96.70%	3.30%	96.19%	3.80%	0.51%	97.11%	96.80%

構面	題號	項目	109年各題項		108年各題項		各題項趨勢	109年	108年
			滿意度	不滿意度	滿意度	不滿意度	滿意度	構面滿意度	構面滿意度
與設施		所等) 滿不滿意?							
	5	請問你對本分署或辦事處「洽公動線」滿不滿意?	97.81%	2.20%	97.76%	2.24%	0.05%		
	6	對本分署或辦事處提供「i Taiwan」免費無線上網滿不滿意?	96.83%	3.17%	96.46%	3.53%	0.37%		
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?	98.21%	1.79%	98.70%	1.29%	-0.49%	98.53%	98.70%
	8	服務人員「接聽電話禮貌、親切誠懇」滿不滿意?	98.79%	1.21%	98.79%	1.21%	0.00%		
	9	對服務人員的「服務態度」滿不滿意?	98.60%	1.40%	98.61%	1.39%	-0.01%		
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?	99.38%	0.63%	98.99%	1.00%	0.39%	98.88%	98.54%
	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?	99.31%	0.70%	98.91%	1.10%	0.40%		
	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?	97.94%	2.06%	97.72%	2.28%	0.22%		
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?	97.50%	2.50%	96.84%	3.17%	0.66%	97.50%	96.84%

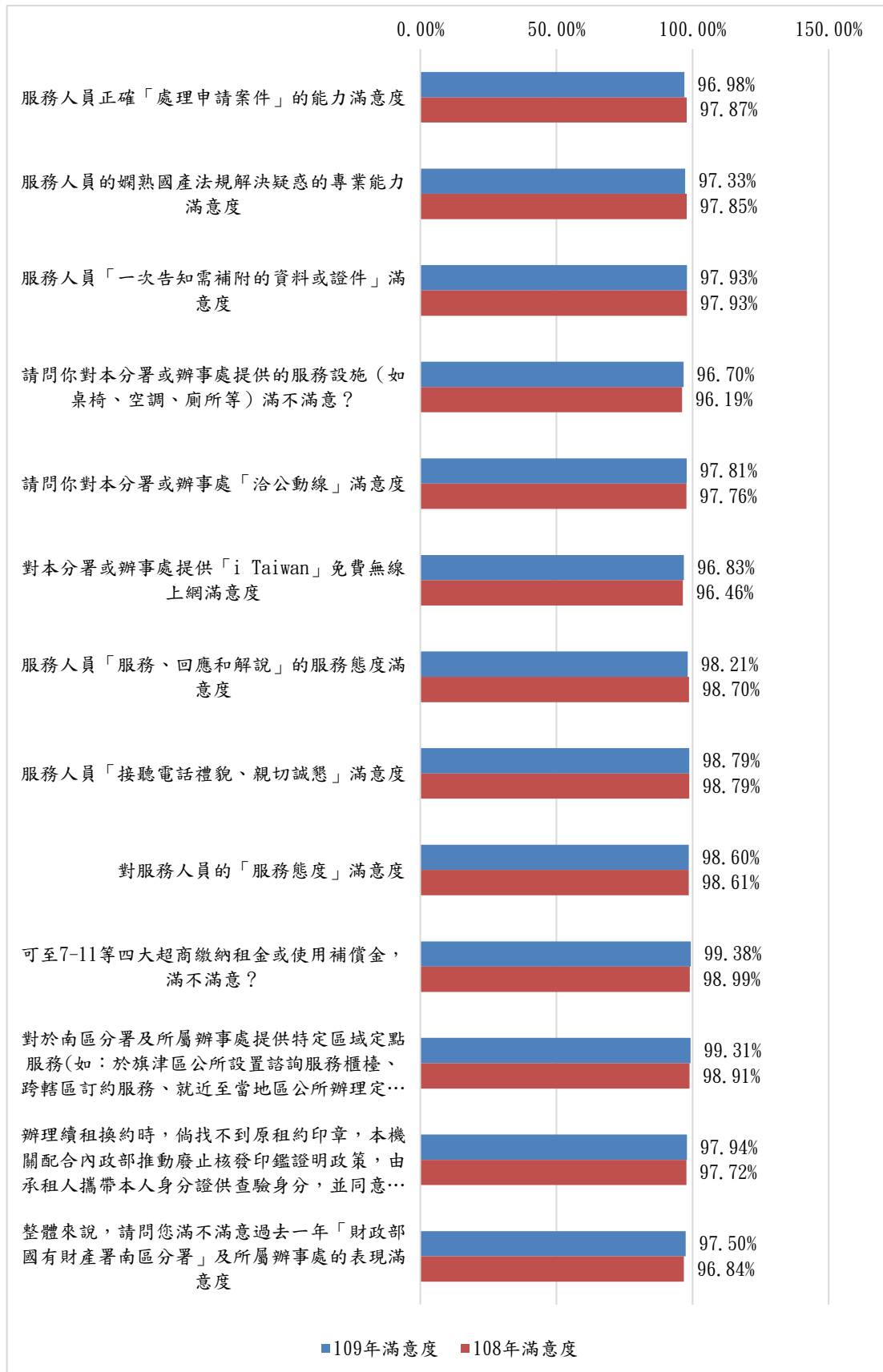


圖 5-1 108 年及 109 年各項服務題組滿意度

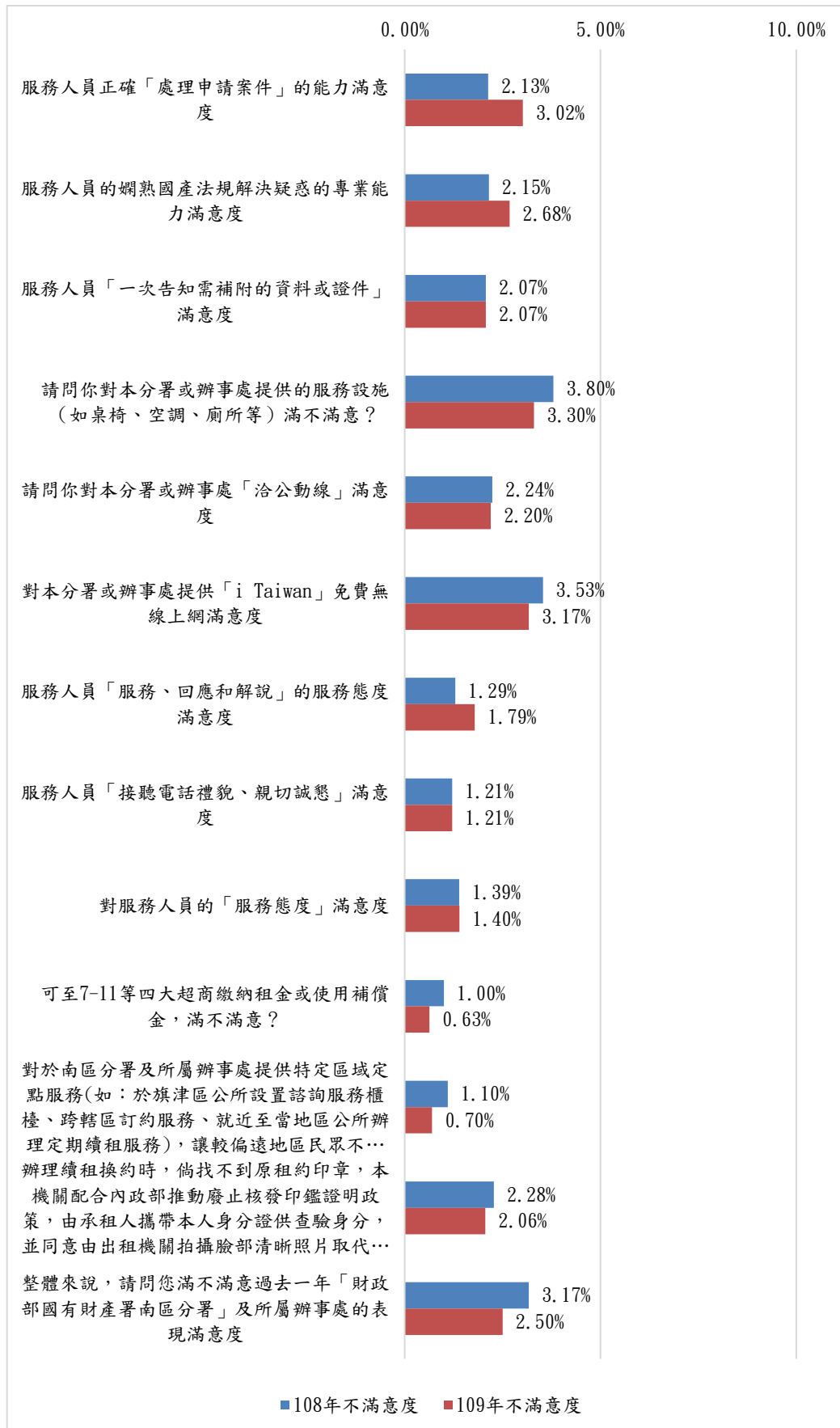


圖 5-2 108 年及 109 年各項服務題組不滿意度

表 5-3 108 年及 109 年各項構面滿意度

構面	109 年構面滿意度	108 年構面滿意度
服務專業性	97.41%	97.88%
機關洽公環境與設施	97.11%	96.80%
機關服務人員服務禮儀	98.53%	98.70%
便民服務措施	98.88%	98.54%
整體滿意度	97.50%	96.84%

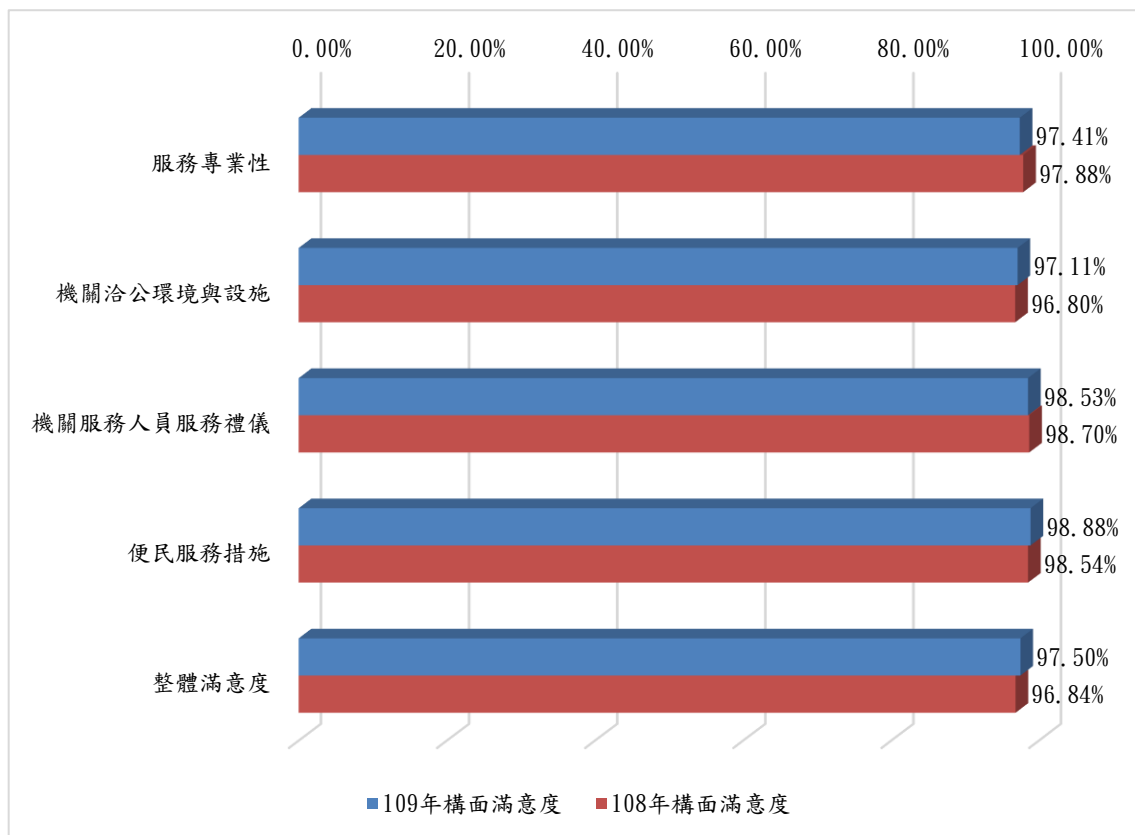


圖 5-2 108 年及 109 年各項構面滿意度

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	
居住地區	嘉義縣	個數	30	67	2	1	100	
		%	30.00%	67.00%	2.00%	1.00%	100.00%	
	嘉義市	個數	26	51	2	0	79	
		%	32.90%	64.60%	2.50%	0.00%	100.00%	
	台南市	個數	115	79	4	1	199	
		%	57.80%	39.70%	2.00%	0.50%	100.00%	
	高雄市	個數	192	190	4	2	388	
		%	49.50%	49.00%	1.00%	0.50%	100.00%	
	屏東縣	個數	54	79	3	1	137	
		%	39.40%	57.70%	2.20%	0.70%	100.00%	
	澎湖縣	個數	9	15	0	0	24	
		%	37.50%	62.50%	0.00%	0.00%	100.00%	
	台東縣	個數	69	50	8	4	131	
		%	52.70%	38.20%	6.10%	3.10%	100.00%	
	其他	個數	0	1	0	0	1	
		%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	
	總和		個數	495	532	23	9	1059
			%	46.70%	50.20%	2.20%	0.80%	100.00%
	20-29 歲	個數	26	19	0	0	45	
		%	57.80%	42.20%	0.00%	0.00%	100.00%	
	30-39 歲	個數	54	53	1	1	109	
		%	49.50%	48.60%	0.90%	0.90%	100.00%	
	40-49 歲	個數	106	146	0	0	252	
		%	42.10%	57.90%	0.00%	0.00%	100.00%	
	50-59 歲	個數	158	177	9	3	347	
		%	45.50%	51.00%	2.60%	0.90%	100.00%	
	60 歲以上	個數	150	133	12	4	299	
		%	50.20%	44.50%	4.00%	1.30%	100.00%	
	不知道/拒答/無反應	個數	1	4	1	1	7	
		%	14.30%	57.10%	14.30%	14.30%	100.00%	

總和		個數	495	532	23	9	1059	
		%	46.70%	50.20%	2.20%	0.80%	100.00%	
職業	國中以下	個數	74	99	9	1	183	
		%	40.40%	54.10%	4.90%	0.50%	100.00%	
	高中職	個數	179	182	7	3	371	
		%	48.20%	49.10%	1.90%	0.80%	100.00%	
	專科大學	個數	212	229	7	3	451	
		%	47.00%	50.80%	1.60%	0.70%	100.00%	
	研究所以上	個數	24	17	0	1	42	
		%	57.10%	40.50%	0.00%	2.40%	100.00%	
	拒答/無反應	個數	6	5	0	1	12	
		%	50.00%	41.70%	0.00%	8.30%	100.00%	
	總和		個數	495	532	23	9	1059
			%	46.70%	50.20%	2.20%	0.80%	100.00%
	職業	工商企業負責人	個數	15	26	0	1	42
			%	35.70%	61.90%	0.00%	2.40%	100.00%
軍公教人員		個數	32	19	0	1	52	
		%	61.50%	36.50%	0.00%	1.90%	100.00%	
地政士、會計師、記帳士、律師		個數	76	54	4	4	138	
		%	55.10%	39.10%	2.90%	2.90%	100.00%	
民營受僱人員		個數	37	52	2	0	91	
		%	40.70%	57.10%	2.20%	0.00%	100.00%	
農民		個數	89	63	6	0	158	
		%	56.30%	39.90%	3.80%	0.00%	100.00%	
漁民		個數	20	16	1	1	38	
		%	52.60%	42.10%	2.60%	2.60%	100.00%	
服務業		個數	87	150	3	1	241	
		%	36.10%	62.20%	1.20%	0.40%	100.00%	
家管		個數	57	50	0	0	107	
		%	53.30%	46.70%	0.00%	0.00%	100.00%	
其他		個數	82	102	7	1	192	
		%	42.70%	53.10%	3.60%	0.50%	100.00%	
總和		個數	495	532	23	9	1059	
		%	46.70%	50.20%	2.20%	0.80%	100.00%	
性別	男	個數	243	241	16	2	502	

		%	48.40%	48.00%	3.20%	0.40%	100.00%
	女	個數	252	291	7	7	557
		%	45.20%	52.20%	1.30%	1.30%	100.00%
總和		個數	495	532	23	9	1059
		%	46.70%	50.20%	2.20%	0.80%	100.00%

居住地區，P=0.000*。年齡，P=0.000*。教育程度，P=0.034*。職業，P=0.000*。性別，P=0.040*。

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	
居住地區	嘉義縣	個數	28	70	0	1	99	
		%	28.30%	70.70%	0.00%	1.00%	100.00%	
	嘉義市	個數	23	55	0	0	78	
		%	29.50%	70.50%	0.00%	0.00%	100.00%	
	台南市	個數	112	79	6	0	197	
		%	56.90%	40.10%	3.00%	0.00%	100.00%	
	高雄市	個數	176	198	10	1	385	
		%	45.70%	51.40%	2.60%	0.30%	100.00%	
	屏東縣	個數	48	82	3	0	133	
		%	36.10%	61.70%	2.30%	0.00%	100.00%	
	澎湖縣	個數	9	14	1	0	24	
		%	37.50%	58.30%	4.20%	0.00%	100.00%	
	台東縣	個數	64	59	5	1	129	
		%	49.60%	45.70%	3.90%	0.80%	100.00%	
	其他	個數	0	1	0	0	1	
		%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	
	總和		個數	460	558	25	3	1046
			%	44.00%	53.30%	2.40%	0.30%	100.00%
年齡	20-29 歲	個數	27	18	0	0	45	
		%	60.00%	40.00%	0.00%	0.00%	100.00%	
	30-39 歲	個數	50	58	2	0	110	
		%	45.50%	52.70%	1.80%	0.00%	100.00%	
	40-49 歲	個數	104	140	4	0	248	
		%	41.90%	56.50%	1.60%	0.00%	100.00%	
	50-59 歲	個數	150	186	6	1	343	
		%	43.70%	54.20%	1.70%	0.30%	100.00%	

	60 歲以上	個數	129	149	13	2	293
		%	44.00%	50.90%	4.40%	0.70%	100.00%
	不知道/拒 答/無反應	個數	0	7	0	0	7
		%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
總和		個數	460	558	25	3	1046
		%	44.00%	53.30%	2.40%	0.30%	100.00%
教育程度	國中以下	個數	68	103	6	0	177
		%	38.40%	58.20%	3.40%	0.00%	100.00%
	高中職	個數	165	193	9	1	368
		%	44.80%	52.40%	2.40%	0.30%	100.00%
	專科大學	個數	201	235	9	2	447
		%	45.00%	52.60%	2.00%	0.40%	100.00%
	研究所以上	個數	2100.00%	2000.00%	100.00%	0.00%	4200.00%
		%	50.00%	47.60%	2.40%	0.00%	100.00%
拒答/無反應	個數	5	7	0	0	12	
	%	41.70%	58.30%	0.00%	0.00%	100.00%	
總和		個數	460	558	25	3	1046
		%	44.00%	53.30%	2.40%	0.30%	100.00%
職業	工商企業 負責人	個數	16	25	0	0	41
		%	39.00%	61.00%	0.00%	0.00%	100.00%
	軍公教人 員	個數	30	20	1	0	51
		%	58.80%	39.20%	2.00%	0.00%	100.00%
	地政士、會 計師、記帳 士、律師	個數	69	66	3	0	138
		%	50.00%	47.80%	2.20%	0.00%	100.00%
	民營受僱 人員	個數	34	52	3	0	89
		%	38.20%	58.40%	3.40%	0.00%	100.00%
	農民	個數	82	70	4	0	156
		%	52.60%	44.90%	2.60%	0.00%	100.00%
	漁民	個數	12	25	0	1	38
		%	31.60%	65.80%	0.00%	2.60%	100.00%
	服務業	個數	81	147	6	1	235
		%	34.50%	62.60%	2.60%	0.40%	100.00%
	家管	個數	52	55	0	0	107
		%	48.60%	51.40%	0.00%	0.00%	100.00%
其他	個數	84	98	8	1	191	

		%	44.00%	51.30%	4.20%	0.50%	100.00%
總和		個數	460	558	25	3	1046
		%	44.00%	53.30%	2.40%	0.30%	100.00%
性別	男	個數	225	256	12	2	495
		%	45.50%	51.70%	2.40%	0.40%	100.00%
	女	個數	235	302	13	1	551
		%	42.60%	54.80%	2.40%	0.20%	100.00%
總和		個數	460	558	25	3	1046
		%	44.00%	53.30%	2.40%	0.30%	100.00%

居住地區，P=0.000*。年齡，P=0.115。教育程度，P=0.946。職業，P=0.014*。性別，P=0.708。

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	
居住地區	嘉義縣	個數	23	63	0	0	97	
		%	23.70%	64.90%	0.00%	0.00%	100.00%	
	嘉義市	個數	21	39	0	0	75	
		%	28.00%	52.00%	0.00%	0.00%	100.00%	
	台南市	個數	114	70	2	0	194	
		%	58.80%	36.10%	1.00%	0.00%	100.00%	
	高雄市	個數	177	187	10	0	389	
		%	45.50%	48.10%	2.60%	0.00%	100.00%	
	屏東縣	個數	47	64	4	0	135	
		%	34.80%	47.40%	3.00%	0.00%	100.00%	
	澎湖縣	個數	8	10	1	0	23	
		%	34.80%	43.50%	4.30%	0.00%	100.00%	
	台東縣	個數	64	59	3	0	128	
		%	50.00%	46.10%	2.30%	0.00%	100.00%	
	其他	個數	0	1	0	0	1	
		%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	
	總和		個數	454	493	20	0	1042
			%	43.60%	47.30%	1.90%	0.00%	100.00%
年齡	20-29 歲	個數	29	13	0	0	45	
		%	64.40%	28.90%	0.00%	0.00%	100.00%	
	30-39 歲	個數	46	49	5	0	109	
		%	42.20%	45.00%	4.60%	0.00%	100.00%	

	40-49 歲	個數	106	128	2	0	246
		%	43.10%	52.00%	0.80%	0.00%	100.00%
	50-59 歲	個數	139	169	5	0	343
		%	40.50%	49.30%	1.50%	0.00%	100.00%
	60 歲以上	個數	133	130	8	0	294
		%	45.20%	44.20%	2.70%	0.00%	100.00%
不知道/拒 答/無反應	個數	1	4	0	0	5	
	%	20.00%	80.00%	0.00%	0.00%	100.00%	
總和		個數	454	493	20	0	1042
		%	43.60%	47.30%	1.90%	0.00%	100.00%
教育程度	國中以下	個數	71	92	5	0	179
		%	39.70%	51.40%	2.80%	0.00%	100.00%
	高中職	個數	154	183	7	0	367
		%	42.00%	49.90%	1.90%	0.00%	100.00%
	專科大學	個數	203	196	7	0	443
		%	45.80%	44.20%	1.60%	0.00%	100.00%
	研究所以 上	個數	21	16	1	0	42
		%	50.00%	38.10%	2.40%	0.00%	100.00%
拒答/無反 應	個數	5	6	0	0	11	
	%	45.50%	54.50%	0.00%	0.00%	100.00%	
總和		個數	454	493	20	0	1042
		%	43.60%	47.30%	1.90%	0.00%	100.00%
職業	工商企業 負責人	個數	15	18	0	0	38
		%	39.50%	47.40%	0.00%	0.00%	100.00%
	軍公教人 員	個數	29	18	1	0	51
		%	56.90%	35.30%	2.00%	0.00%	100.00%
	地政士、會 計師、記帳 士、律師	個數	71	53	2	0	138
		%	51.40%	38.40%	1.40%	0.00%	100.00%
	民營受僱 人員	個數	31	41	3	0	89
		%	34.80%	46.10%	3.40%	0.00%	100.00%
	農民	個數	84	63	1	0	152
		%	55.30%	41.40%	0.70%	0.00%	100.00%
	漁民	個數	12	21	0	0	39
		%	30.80%	53.80%	0.00%	0.00%	100.00%
	服務業	個數	78	137	7	0	241

		%	32.40%	56.80%	2.90%	0.00%	100.00%
	家管	個數	53	51	1	0	109
		%	48.60%	46.80%	0.90%	0.00%	100.00%
	其他	個數	81	91	5	0	185
		%	43.80%	49.20%	2.70%	0.00%	100.00%
總和		個數	454	493	20	0	1042
		%	43.60%	47.30%	1.90%	0.00%	100.00%
性別	男	個數	224	227	10	0	489
		%	45.80%	46.40%	2.00%	0.00%	100.00%
	女	個數	230	266	10	0	553
		%	41.60%	48.10%	1.80%	0.00%	100.00%
總和		個數	454	493	20	0	1042
		%	43.60%	47.30%	1.90%	0.00%	100.00%

居住地區， $P=0.000^*$ 。年齡， $P=0.04^*$ 。教育程度， $P=0.741$ 。職業， $P=0.000^*$ 。性別， $P=0.255$ 。

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	
居住地區	嘉義縣	個數	20	74	2	3	99	
		%	20.20%	74.70%	2.00%	3.00%	100.00%	
	嘉義市	個數	18	59	1	0	78	
		%	23.10%	75.60%	1.30%	0.00%	100.00%	
	台南市	個數	96	102	2	1	201	
		%	47.80%	50.70%	1.00%	0.50%	100.00%	
	高雄市	個數	163	226	2	1	392	
		%	41.60%	57.70%	0.50%	0.30%	100.00%	
	屏東縣	個數	48	86	2	0	136	
		%	35.30%	63.20%	1.50%	0.00%	100.00%	
	澎湖縣	個數	4	12	7	0	23	
		%	17.40%	52.20%	30.40%	0.00%	100.00%	
	台東縣	個數	53	64	10	4	131	
		%	40.50%	48.90%	7.60%	3.10%	100.00%	
	其他	個數	0	1	0	0	1	
		%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	
	總和		個數	402	624	26	9	1061

		%	37.90%	58.80%	2.50%	0.80%	100.00%
年齡	20-29 歲	個數	26	19	0	0	45
		%	57.80%	42.20%	0.00%	0.00%	100.00%
	30-39 歲	個數	36	64	8	3	111
		%	32.40%	57.70%	7.20%	2.70%	100.00%
	40-49 歲	個數	91	149	8	3	251
		%	36.30%	59.40%	3.20%	1.20%	100.00%
	50-59 歲	個數	127	215	6	1	349
		%	36.40%	61.60%	1.70%	0.30%	100.00%
	60 歲以上	個數	121	174	3	0	298
		%	40.60%	58.40%	1.00%	0.00%	100.00%
不知道/拒 答/無反應	個數	1	3	1	2	7	
	%	14.30%	42.90%	14.30%	28.60%	100.00%	
總和		個數	402	624	26	9	1061
		%	37.90%	58.80%	2.50%	0.80%	100.00%
教育程度	國中以下	個數	66	109	5	1	181
		%	36.50%	60.20%	2.80%	0.60%	100.00%
	高中職	個數	121	243	7	4	375
		%	32.30%	64.80%	1.90%	1.10%	100.00%
	專科大學	個數	187	250	12	3	452
		%	41.40%	55.30%	2.70%	0.70%	100.00%
	研究所以 上	個數	22	18	1	0	41
		%	53.70%	43.90%	2.40%	0.00%	100.00%
拒答/無反 應	個數	6	4	1	1	12	
	%	50.00%	33.30%	8.30%	8.30%	100.00%	
總和		個數	402	624	26	9	1061
		%	37.90%	58.80%	2.50%	0.80%	100.00%
職業	工商企業 負責人	個數	14	28	0	1	43
		%	32.60%	65.10%	0.00%	2.30%	100.00%
	軍公教人 員	個數	30	21	1	0	52
		%	57.70%	40.40%	1.90%	0.00%	100.00%
	地政士、會 計師、記帳 士、律師	個數	66	70	0	1	137
		%	48.20%	51.10%	0.00%	0.70%	100.00%
	民營受僱 人員	個數	32	55	4	0	91
		%	35.20%	60.40%	4.40%	0.00%	100.00%

農民	個數	68	85	2	3	158	
	%	43.00%	53.80%	1.30%	1.90%	100.00%	
漁民	個數	13	22	1	0	36	
	%	36.10%	61.10%	2.80%	0.00%	100.00%	
服務業	個數	64	166	9	2	241	
	%	26.60%	68.90%	3.70%	0.80%	100.00%	
家管	個數	43	63	3	0	109	
	%	39.40%	57.80%	2.80%	0.00%	100.00%	
其他	個數	72	114	6	2	194	
	%	37.10%	58.80%	3.10%	1.00%	100.00%	
總和		個數	402	624	26	9	1061
		%	37.90%	58.80%	2.50%	0.80%	100.00%
性別	男	個數	210	284	9	3	506
		%	41.50%	56.10%	1.80%	0.60%	100.00%
	女	個數	192	340	17	6	555
		%	34.60%	61.30%	3.10%	1.10%	100.00%
總和		個數	402	624	26	9	1061
		%	37.90%	58.80%	2.50%	0.80%	100.00%

居住地區，P=0.000*。年齡，P=0.000*。教育程度，P=0.014*。職業，P=0.009*。性別，P=0.070。

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	
居住地區	嘉義縣	個數	28	69	1	1	99
		%	28.30%	69.70%	1.00%	1.00%	100.00%
	嘉義市	個數	25	52	0	0	77
		%	32.50%	67.50%	0.00%	0.00%	100.00%
	台南市	個數	89	105	6	1	201
		%	44.30%	52.20%	3.00%	0.50%	100.00%
	高雄市	個數	157	220	5	0	382
		%	41.10%	57.60%	1.30%	0.00%	100.00%
	屏東縣	個數	49	85	1	0	135
		%	36.30%	63.00%	0.70%	0.00%	100.00%
	澎湖縣	個數	7	16	1	0	24
		%	29.20%	66.70%	4.20%	0.00%	100.00%
	台東縣	個數	57	65	6	1	129

		%	44.20%	50.40%	4.70%	0.80%	100.00%
	其他	個數	1	0	0	0	1
		%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
總和		個數	413	612	20	3	1048
		%	39.40%	58.40%	1.90%	0.30%	100.00%
年齡	20-29 歲	個數	23	19	0	0	42
		%	54.80%	45.20%	0.00%	0.00%	100.00%
	30-39 歲	個數	41	64	5	0	110
		%	37.30%	58.20%	4.50%	0.00%	100.00%
	40-49 歲	個數	94	151	3	0	248
		%	37.90%	60.90%	1.20%	0.00%	100.00%
	50-59 歲	個數	140	199	8	0	347
		%	40.30%	57.30%	2.30%	0.00%	100.00%
	60 歲以上	個數	115	176	4	1	296
		%	38.90%	59.50%	1.40%	0.30%	100.00%
不知道/拒 答/無反應	個數	0	3	0	2	5	
	%	0.00%	60.00%	0.00%	40.00%	100.00%	
總和		個數	413	612	20	3	1048
		%	39.40%	58.40%	1.90%	0.30%	100.00%
教育程度	國中以下	個數	64	110	4	1	179
		%	35.80%	61.50%	2.20%	0.60%	100.00%
	高中職	個數	141	217	8	1	367
		%	38.40%	59.10%	2.20%	0.30%	100.00%
	專科大學	個數	176	266	7	0	449
		%	39.20%	59.20%	1.60%	0.00%	100.00%
	研究所以上	個數	25	15	1	0	41
		%	61.00%	36.60%	2.40%	0.00%	100.00%
拒答/無反 應	個數	7	4	0	1	12	
	%	58.30%	33.30%	0.00%	8.30%	100.00%	
總和		個數	413	612	20	3	1048
		%	39.40%	58.40%	1.90%	0.30%	100.00%
職業	工商企業 負責人	個數	11	29	0	0	40
		%	27.50%	72.50%	0.00%	0.00%	100.00%
	軍公教人 員	個數	27	24	1	0	52
		%	51.90%	46.20%	1.90%	0.00%	100.00%
	地政士、會	個數	63	72	2	0	137

計師、記帳 士、律師	%	46.00%	52.60%	1.50%	0.00%	100.00%	
	個數	36	53	2	0	91	
民營受僱 人員	%	39.60%	58.20%	2.20%	0.00%	100.00%	
	個數	70	83	3	1	157	
農民	%	44.60%	52.90%	1.90%	0.60%	100.00%	
	個數	14	21	3	0	38	
漁民	%	36.80%	55.30%	7.90%	0.00%	100.00%	
	個數	73	162	3	1	239	
服務業	%	30.50%	67.80%	1.30%	0.40%	100.00%	
	個數	39	66	2	0	107	
家管	%	36.40%	61.70%	1.90%	0.00%	100.00%	
	個數	80	102	4	1	187	
其他	%	42.80%	54.50%	2.10%	0.50%	100.00%	
	個數	413	612	20	3	1048	
總和	%	39.40%	58.40%	1.90%	0.30%	100.00%	
	個數	210	277	11	2	500	
性別	男	%	42.00%	55.40%	2.20%	0.40%	100.00%
		個數	203	335	9	1	548
	女	%	37.00%	61.10%	1.60%	0.20%	100.00%
		個數	413	612	20	3	1048
總和	%	39.40%	58.40%	1.90%	0.30%	100.00%	
	個數						

居住地區，P=0.72。年齡，P=0.000*。教育程度，P=0.000*。職業，P=0.138。性別，P=0.266。

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	
居住地區	嘉義縣	個數	28	41	10	1	80
		%	35.00%	51.30%	12.50%	1.30%	100.00%
	嘉義市	個數	15	43	2	1	61
		%	24.60%	70.50%	3.30%	1.60%	100.00%
	台南市	個數	59	85	1	1	146
		%	40.40%	58.20%	0.70%	0.70%	100.00%
	高雄市	個數	138	165	4	0	307
		%	45.00%	53.70%	1.30%	0.00%	100.00%
	屏東縣	個數	38	48	0	0	86

		%	44.20%	55.80%	0.00%	0.00%	100.00%	
	澎湖縣	個數	6	10	0	0	16	
		%	37.50%	62.50%	0.00%	0.00%	100.00%	
	台東縣	個數	39	49	4	1	93	
		%	41.90%	52.70%	4.30%	1.10%	100.00%	
	其他	個數	0	0	0	0	0	
		%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	
總和		個數	323	441	21	4	789	
		%	40.90%	55.90%	2.70%	0.50%	100.00%	
年齡	20-29 歲	個數	21	19	1	0	41	
		%	51.20%	46.30%	2.40%	0.00%	100.00%	
	30-39 歲	個數	32	53	2	0	87	
		%	36.80%	60.90%	2.30%	0.00%	100.00%	
	40-49 歲	個數	77	128	8	1	214	
		%	36.00%	59.80%	3.70%	0.50%	100.00%	
	50-59 歲	個數	104	159	8	0	271	
		%	38.40%	58.70%	3.00%	0.00%	100.00%	
	60 歲以上	個數	88	81	2	1	172	
		%	51.20%	47.10%	1.20%	0.60%	100.00%	
	不知道/拒 答/無反應	個數	1	1	0	2	4	
		%	25.00%	25.00%	0.00%	50.00%	100.00%	
	總和		個數	323	441	21	4	789
			%	40.90%	55.90%	2.70%	0.50%	100.00%
教育程度	國中以下	個數	53	60	8	1	122	
		%	43.40%	49.20%	6.60%	0.80%	100.00%	
	高中職	個數	107	160	9	1	277	
		%	38.60%	57.80%	3.20%	0.40%	100.00%	
	專科大學	個數	148	200	2	1	351	
		%	42.20%	57.00%	0.60%	0.30%	100.00%	
	研究所以 上	個數	12	17	1	0	30	
		%	40.00%	56.70%	3.30%	0.00%	100.00%	
	拒答/無反 應	個數	3	4	1	1	9	
		%	33.30%	44.40%	11.10%	11.10%	100.00%	
總和		個數	323	441	21	4	789	
		%	40.90%	55.90%	2.70%	0.50%	100.00%	
職業	工商企業	個數	9	10	1	0	20	

	負責人	%	45.00%	50.00%	5.00%	0.00%	100.00%
	軍公教人員	個數	13	20	0	0	33
		%	39.40%	60.60%	0.00%	0.00%	100.00%
	地政士、會計師、記帳士、律師	個數	53	45	1	1	100
		%	53.00%	45.00%	1.00%	1.00%	100.00%
	民營受僱人員	個數	29	32	5	0	66
		%	43.90%	48.50%	7.60%	0.00%	100.00%
	農民	個數	46	68	8	1	123
		%	37.40%	55.30%	6.50%	0.80%	100.00%
	漁民	個數	8	14	0	0	22
		%	36.40%	63.60%	0.00%	0.00%	100.00%
	服務業	個數	61	110	4	1	176
		%	34.70%	62.50%	2.30%	0.60%	100.00%
	家管	個數	40	48	0	0	88
		%	45.50%	54.50%	0.00%	0.00%	100.00%
	其他	個數	64	94	2	1	161
		%	39.80%	58.40%	1.20%	0.60%	100.00%
總和		個數	323	441	21	4	789
		%	40.90%	55.90%	2.70%	0.50%	100.00%
性別	男	個數	167	188	14	2	371
		%	45.00%	50.70%	3.80%	0.50%	100.00%
	女	個數	156	253	7	2	418
		%	37.30%	60.50%	1.70%	0.50%	100.00%
總和		個數	323	441	21	4	789
		%	40.90%	55.90%	2.70%	0.50%	100.00%

居住地區，P=0.000*。年齡，P=0.000*。教育程度，P=0.000*。職業，P=0.112。性別，P=0.023*。

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
居住地區	嘉義縣	個數	27	73	0	0	100
		%	27.00%	73.00%	0.00%	0.00%	100.00%
	嘉義市	個數	22	57	0	0	79
		%	27.80%	72.20%	0.00%	0.00%	100.00%
	台南市	個數	117	74	6	1	198

		%	59.10%	37.40%	3.00%	0.50%	100.00%	
高雄市		個數	195	193	4	1	393	
		%	49.60%	49.10%	1.00%	0.30%	100.00%	
屏東縣		個數	59	74	4	0	137	
		%	43.10%	54.00%	2.90%	0.00%	100.00%	
澎湖縣		個數	10	14	0	0	24	
		%	41.70%	58.30%	0.00%	0.00%	100.00%	
台東縣		個數	66	62	2	1	131	
		%	50.40%	47.30%	1.50%	0.80%	100.00%	
其他		個數	0	1	0	0	1	
		%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	
總和		個數	496	548	16	3	1063	
		%	46.70%	51.60%	1.50%	0.30%	100.00%	
年齡	20-29 歲	個數	28	17	0	0	45	
		%	62.20%	37.80%	0.00%	0.00%	100.00%	
	30-39 歲	個數	54	51	4	1	110	
		%	49.10%	46.40%	3.60%	0.90%	100.00%	
	40-49 歲	個數	124	126	2	0	252	
		%	49.20%	50.00%	0.80%	0.00%	100.00%	
	50-59 歲	個數	148	197	4	0	349	
		%	42.40%	56.40%	1.10%	0.00%	100.00%	
	60 歲以上	個數	141	151	6	2	300	
		%	47.00%	50.30%	2.00%	0.70%	100.00%	
	不知道/拒 答/無反應	個數	1	6	0	0	7	
		%	14.30%	85.70%	0.00%	0.00%	100.00%	
	總和		個數	496	548	16	3	1063
			%	46.70%	51.60%	1.50%	0.30%	100.00%
教育程度	國中以下	個數	72	107	5	0	184	
		%	39.10%	58.20%	2.70%	0.00%	100.00%	
	高中職	個數	167	204	3	1	375	
		%	44.50%	54.40%	0.80%	0.30%	100.00%	
	專科大學	個數	226	216	7	2	451	
		%	50.10%	47.90%	1.60%	0.40%	100.00%	
	研究所以上	個數	25	15	1	0	41	
		%	61.00%	36.60%	2.40%	0.00%	100.00%	
拒答/無反	個數	6	6	0	0	12		

	應	%	50.00%	50.00%	0.00%	0.00%	100.00%
總和		個數	496	548	16	3	1063
		%	46.70%	51.60%	1.50%	0.30%	100.00%
職業	工商企業 負責人	個數	16	27	0	0	43
		%	37.20%	62.80%	0.00%	0.00%	100.00%
	軍公教人 員	個數	31	19	2	0	52
		%	59.60%	36.50%	3.80%	0.00%	100.00%
	地政士、會 計師、記帳 士、律師	個數	81	54	2	1	138
		%	58.70%	39.10%	1.40%	0.70%	100.00%
	民營受僱 人員	個數	38	49	3	0	90
		%	42.20%	54.40%	3.30%	0.00%	100.00%
	農民	個數	84	73	1	0	158
		%	53.20%	46.20%	0.60%	0.00%	100.00%
	漁民	個數	17	22	0	0	39
		%	43.60%	56.40%	0.00%	0.00%	100.00%
	服務業	個數	82	155	3	1	241
		%	34.00%	64.30%	1.20%	0.40%	100.00%
	家管	個數	55	53	0	0	108
		%	50.90%	49.10%	0.00%	0.00%	100.00%
	其他	個數	92	96	5	1	194
		%	47.40%	49.50%	2.60%	0.50%	100.00%
總和		個數	496	548	16	3	1063
		%	46.70%	51.60%	1.50%	0.30%	100.00%
性別	男	個數	245	249	8	3	505
		%	48.50%	49.30%	1.60%	0.60%	100.00%
	女	個數	251	299	8	0	558
		%	45.00%	53.60%	1.40%	0.00%	100.00%
總和		個數	496	548	16	3	1063
		%	46.70%	51.60%	1.50%	0.30%	100.00%

居住地區，P=0.000*。年齡，P=0.106。教育程度，P=0.229。職業，P=0.004*。性別，P=0.171。

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
居住地區	嘉義縣	個數	28	70	0	0	98

		%	28.60%	71.40%	0.00%	0.00%	100.00%	
嘉義市		個數	23	44	0	0	67	
		%	34.30%	65.70%	0.00%	0.00%	100.00%	
台南市		個數	100	89	4	0	193	
		%	51.80%	46.10%	2.10%	0.00%	100.00%	
高雄市		個數	175	190	1	0	366	
		%	47.80%	51.90%	0.30%	0.00%	100.00%	
屏東縣		個數	52	63	3	0	118	
		%	44.10%	53.40%	2.50%	0.00%	100.00%	
澎湖縣		個數	10	11	0	0	21	
		%	47.60%	52.40%	0.00%	0.00%	100.00%	
台東縣		個數	64	60	4	0	128	
		%	50.00%	46.90%	3.10%	0.00%	100.00%	
其他		個數	0	1	0	0	1	
		%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	
總和		個數	452	528	12	0	992	
		%	45.60%	53.20%	1.20%	0.00%	100.00%	
年齡	20-29 歲	個數	23	17	1	0	41	
		%	56.10%	41.50%	2.40%	0.00%	100.00%	
	30-39 歲	個數	52	50	2	0	104	
		%	50.00%	48.10%	1.90%	0.00%	100.00%	
	40-49 歲	個數	111	125	3	0	239	
		%	46.40%	52.30%	1.30%	0.00%	100.00%	
	50-59 歲	個數	139	179	3	0	321	
		%	43.30%	55.80%	0.90%	0.00%	100.00%	
	60 歲以上	個數	126	153	3	0	282	
		%	44.70%	54.30%	1.10%	0.00%	100.00%	
	不知道/拒 答/無反應	個數	1	4	0	0	5	
		%	20.00%	80.00%	0.00%	0.00%	100.00%	
	總和		個數	452	528	12	0	992
			%	45.60%	53.20%	1.20%	0.00%	100.00%
教育程度	國中以下	個數	64	107	3	0	174	
		%	36.80%	61.50%	1.70%	0.00%	100.00%	
	高中職	個數	157	187	2	0	346	
		%	45.40%	54.00%	0.60%	0.00%	100.00%	
	專科大學		個數	206	215	5	0	426

		%	48.40%	50.50%	1.20%	0.00%	100.00%	
	研究所以 上	個數	21	13	2	0	36	
		%	58.30%	36.10%	5.60%	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	452	528	12	0	992	
		%	45.60%	53.20%	1.20%	0.00%	100.00%	
職業	工商企業 負責人	個數	13	26	0	0	39	
		%	33.30%	66.70%	0.00%	0.00%	100.00%	
	軍公教人 員	個數	30	16	3	0	49	
		%	61.20%	32.70%	6.10%	0.00%	100.00%	
	地政士、會 計師、記帳 士、律師	個數	68	61	1	0	130	
		%	52.30%	46.90%	0.80%	0.00%	100.00%	
	民營受僱 人員	個數	36	36	1	0	73	
		%	49.30%	49.30%	1.40%	0.00%	100.00%	
	農民	個數	84	68	4	0	156	
		%	53.80%	43.60%	2.60%	0.00%	100.00%	
	漁民	個數	11	22	2	0	35	
		%	31.40%	62.90%	5.70%	0.00%	100.00%	
	服務業	個數	84	142	1	0	227	
		%	37.00%	62.60%	0.40%	0.00%	100.00%	
	家管	個數	47	54	0	0	101	
		%	46.50%	53.50%	0.00%	0.00%	100.00%	
	其他	個數	79	103	0	0	182	
		%	43.40%	56.60%	0.00%	0.00%	100.00%	
	總和		個數	452	528	12	0	992
			%	45.60%	53.20%	1.20%	0.00%	100.00%
性別	男	個數	228	237	10	0	475	
		%	48.00%	49.90%	2.10%	0.00%	100.00%	
	女	個數	224	291	2	0	517	
		%	43.30%	56.30%	0.40%	0.00%	100.00%	
總和		個數	452	528	12	0	992	
		%	45.60%	53.20%	1.20%	0.00%	100.00%	

居住地區，P=0.002*。年齡，P=0.761。教育程度，P=0.028*。職業，P=0.000*。性別，P=0.010*。

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	
居住地區	嘉義縣	個數	28	72	0	0	100	
		%	28.00%	72.00%	0.00%	0.00%	100.00%	
	嘉義市	個數	21	58	0	0	79	
		%	26.60%	73.40%	0.00%	0.00%	100.00%	
	台南市	個數	120	79	2	0	201	
		%	59.70%	39.30%	1.00%	0.00%	100.00%	
	高雄市	個數	190	199	6	0	395	
		%	48.10%	50.40%	1.50%	0.00%	100.00%	
	屏東縣	個數	64	70	3	0	137	
		%	46.70%	51.10%	2.20%	0.00%	100.00%	
	澎湖縣	個數	11	13	0	0	24	
		%	45.80%	54.20%	0.00%	0.00%	100.00%	
	台東縣	個數	67	60	4	0	131	
		%	51.10%	45.80%	3.10%	0.00%	100.00%	
	其他	個數	0	1	0	0	1	
		%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	
	總和		個數	501	552	15	0	1068
			%	46.90%	51.70%	1.40%	0.00%	100.00%
年齡	20-29 歲	個數	24	21	0	0	45	
		%	53.30%	46.70%	0.00%	0.00%	100.00%	
	30-39 歲	個數	57	52	2	0	111	
		%	51.40%	46.80%	1.80%	0.00%	100.00%	
	40-49 歲	個數	122	125	6	0	253	
		%	48.20%	49.40%	2.40%	0.00%	100.00%	
	50-59 歲	個數	150	197	3	0	350	
		%	42.90%	56.30%	0.90%	0.00%	100.00%	
	60 歲以上	個數	145	153	4	0	302	
		%	48.00%	50.70%	1.30%	0.00%	100.00%	
	不知道/拒答/無反應	個數	3	4	0	0	7	
		%	42.90%	57.10%	0.00%	0.00%	100.00%	
	總和		個數	501	552	15	0	1068
			%	46.90%	51.70%	1.40%	0.00%	100.00%
教育程度	國中以下	個數	76	105	3	0	184	

		%	41.30%	57.10%	1.60%	0.00%	100.00%
	高中職	個數	174	197	5	0	376
		%	46.30%	52.40%	1.30%	0.00%	100.00%
	專科大學	個數	222	225	7	0	454
		%	48.90%	49.60%	1.50%	0.00%	100.00%
	研究所以上	個數	24	18	0	0	42
		%	57.10%	42.90%	0.00%	0.00%	100.00%
	拒答/無反應	個數	5	7	0	0	12
		%	41.70%	58.30%	0.00%	0.00%	100.00%
總和		個數	501	552	15	0	1068
		%	46.90%	51.70%	1.40%	0.00%	100.00%
職業	工商企業負責人	個數	16	27	0	0	43
		%	37.20%	62.80%	0.00%	0.00%	100.00%
	軍公教人員	個數	31	19	2	0	52
		%	59.60%	36.50%	3.80%	0.00%	100.00%
	地政士、會計師、記帳士、律師	個數	77	60	1	0	138
		%	55.80%	43.50%	0.70%	0.00%	100.00%
	民營受僱人員	個數	40	48	3	0	91
		%	44.00%	52.70%	3.30%	0.00%	100.00%
	農民	個數	82	73	3	0	158
		%	51.90%	46.20%	1.90%	0.00%	100.00%
	漁民	個數	16	23	0	0	39
		%	41.00%	59.00%	0.00%	0.00%	100.00%
	服務業	個數	93	147	2	0	242
		%	38.40%	60.70%	0.80%	0.00%	100.00%
	家管	個數	58	51	0	0	109
		%	53.20%	46.80%	0.00%	0.00%	100.00%
	其他	個數	88	104	4	0	196
		%	44.90%	53.10%	2.00%	0.00%	100.00%
總和		個數	501	552	15	0	1068
		%	46.90%	51.70%	1.40%	0.00%	100.00%
性別	男	個數	245	253	10	0	508
		%	48.20%	49.80%	2.00%	0.00%	100.00%
	女	個數	256	299	5	0	560
		%	45.70%	53.40%	0.90%	0.00%	100.00%

總和	個數	501	552	15	0	1068
	%	46.90%	51.70%	1.40%	0.00%	100.00%

居住地區，P=0.000*。年齡，P=0.620。教育程度，P=0.675。職業，P=0.013*。性別，P=0.200。

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	
居住地區	嘉義縣	個數	31	54	0	0	85	
		%	36.50%	63.50%	0.00%	0.00%	100.00%	
	嘉義市	個數	27	43	0	0	70	
		%	38.60%	61.40%	0.00%	0.00%	100.00%	
	台南市	個數	97	85	2	0	184	
		%	52.70%	46.20%	1.10%	0.00%	100.00%	
	高雄市	個數	175	186	0	0	361	
		%	48.50%	51.50%	0.00%	0.00%	100.00%	
	屏東縣	個數	45	70	0	0	115	
		%	39.10%	60.90%	0.00%	0.00%	100.00%	
	澎湖縣	個數	13	10	0	0	23	
		%	56.50%	43.50%	0.00%	0.00%	100.00%	
	台東縣	個數	56	61	4	0	121	
		%	46.30%	50.40%	3.30%	0.00%	100.00%	
	其他	個數	0	1	0	0	1	
		%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	
	總和		個數	444	510	6	0	960
			%	46.30%	53.10%	0.60%	0.00%	100.00%
年齡	20-29 歲	個數	28	15	0	0	43	
		%	65.10%	34.90%	0.00%	0.00%	100.00%	
	30-39 歲	個數	52	50	2	0	104	
		%	50.00%	48.10%	1.90%	0.00%	100.00%	
	40-49 歲	個數	114	126	0	0	240	
		%	47.50%	52.50%	0.00%	0.00%	100.00%	
	50-59 歲	個數	130	166	1	0	297	
		%	43.80%	55.90%	0.30%	0.00%	100.00%	
	60 歲以上	個數	117	149	3	0	269	
		%	43.50%	55.40%	1.10%	0.00%	100.00%	
	不知道/拒	個數	3	4	0	0	7	

	答/無反應	%	42.90%	57.10%	0.00%	0.00%	100.00%	
總和		個數	444	510	6	0	960	
		%	46.30%	53.10%	0.60%	0.00%	100.00%	
教育程度	國中以下	個數	65	96	3	0	164	
		%	39.60%	58.50%	1.80%	0.00%	100.00%	
	高中職	個數	156	185	1	0	342	
		%	45.60%	54.10%	0.30%	0.00%	100.00%	
	專科大學	個數	201	206	1	0	408	
		%	49.30%	50.50%	0.20%	0.00%	100.00%	
	研究所以上	個數	20	16	1	0	37	
		%	54.10%	43.20%	2.70%	0.00%	100.00%	
	拒答/無反應	個數	2	7	0	0	9	
		%	22.20%	77.80%	0.00%	0.00%	100.00%	
總和		個數	444	510	6	0	960	
		%	46.30%	53.10%	0.60%	0.00%	100.00%	
職業	工商企業負責人	個數	13	23	0	0	36	
		%	36.10%	63.90%	0.00%	0.00%	100.00%	
	軍公教人員	個數	28	21	0	0	49	
		%	57.10%	42.90%	0.00%	0.00%	100.00%	
	地政士、會計師、記帳士、律師	個數	70	52	0	0	122	
		%	57.40%	42.60%	0.00%	0.00%	100.00%	
	民營受僱人員	個數	37	44	2	0	83	
		%	44.60%	53.00%	2.40%	0.00%	100.00%	
	農民	個數	71	74	2	0	147	
		%	48.30%	50.30%	1.40%	0.00%	100.00%	
	漁民	個數	13	21	0	0	34	
		%	38.20%	61.80%	0.00%	0.00%	100.00%	
	服務業	個數	84	137	1	0	222	
		%	37.80%	61.70%	0.50%	0.00%	100.00%	
	家管	個數	48	47	0	0	95	
		%	50.50%	49.50%	0.00%	0.00%	100.00%	
	其他	個數	80	91	1	0	172	
		%	46.50%	52.90%	0.60%	0.00%	100.00%	
	總和		個數	444	510	6	0	960
			%	46.30%	53.10%	0.60%	0.00%	100.00%

性別	男	個數	223	234	3	0	460
		%	48.50%	50.90%	0.70%	0.00%	100.00%
	女	個數	221	276	3	0	500
		%	44.20%	55.20%	0.60%	0.00%	100.00%
總和		個數	444	510	6	0	960
		%	46.30%	53.10%	0.60%	0.00%	100.00%

居住地區，P=0.004*。年齡，P=0.150。教育程度，P=0.056。職業，P=0.057。性別，P=0.406。

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	
居住地區	嘉義縣	個數	25	61	0	0	86	
		%	29.10%	70.90%	0.00%	0.00%	100.00%	
	嘉義市	個數	18	40	0	0	58	
		%	31.00%	69.00%	0.00%	0.00%	100.00%	
	台南市	個數	87	71	1	0	159	
		%	54.70%	44.70%	0.60%	0.00%	100.00%	
	高雄市	個數	161	170	0	0	331	
		%	48.60%	51.40%	0.00%	0.00%	100.00%	
	屏東縣	個數	38	49	0	0	87	
		%	43.70%	56.30%	0.00%	0.00%	100.00%	
	澎湖縣	個數	6	9	0	0	15	
		%	40.00%	60.00%	0.00%	0.00%	100.00%	
	台東縣	個數	49	67	5	0	121	
		%	40.50%	55.40%	4.10%	0.00%	100.00%	
	其他	個數	0	1	0	0	1	
		%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	
總和		個數	384	468	6	0	858	
		%	44.80%	54.50%	0.70%	0.00%	100.00%	
年齡	20-29 歲	個數	25	13	0	0	38	
		%	65.80%	34.20%	0.00%	0.00%	100.00%	
	30-39 歲	個數	44	46	0	0	90	
		%	48.90%	51.10%	0.00%	0.00%	100.00%	
	40-49 歲		個數	91	124	0	0	215

		%	42.30%	57.70%	0.00%	0.00%	100.00%
	50-59 歲	個數	112	155	5	0	272
		%	41.20%	57.00%	1.80%	0.00%	100.00%
	60 歲以上	個數	110	128	1	0	239
		%	46.00%	53.60%	0.40%	0.00%	100.00%
	不知道/拒 答/無反應	個數	2	2	0	0	4
		%	50.00%	50.00%	0.00%	0.00%	100.00%
總和		個數	384	468	6	0	858
		%	44.80%	54.50%	0.70%	0.00%	100.00%
教育程度	國中以下	個數	60	87	2	0	149
		%	40.30%	58.40%	1.30%	0.00%	100.00%
	高中職	個數	133	175	4	0	312
		%	42.60%	56.10%	1.30%	0.00%	100.00%
	專科大學	個數	171	185	0	0	356
		%	48.00%	52.00%	0.00%	0.00%	100.00%
	研究所以 上	個數	17	14	0	0	31
		%	54.80%	45.20%	0.00%	0.00%	100.00%
拒答/無反 應	個數	3	7	0	0	10	
	%	30.00%	70.00%	0.00%	0.00%	100.00%	
總和		個數	384	468	6	0	858
		%	44.80%	54.50%	0.70%	0.00%	100.00%
職業	工商企業 負責人	個數	11	18	0	0	29
		%	37.90%	62.10%	0.00%	0.00%	100.00%
	軍公教人 員	個數	25	13	0	0	38
		%	65.80%	34.20%	0.00%	0.00%	100.00%
	地政士、會 計師、記帳 士、律師	個數	58	38	1	0	97
		%	59.80%	39.20%	1.00%	0.00%	100.00%
	民營受僱 人員	個數	27	48	1	0	76
		%	35.50%	63.20%	1.30%	0.00%	100.00%
	農民	個數	62	82	1	0	145
		%	42.80%	56.60%	0.70%	0.00%	100.00%
	漁民	個數	10	16	3	0	29
		%	34.50%	55.20%	10.30%	0.00%	100.00%
	服務業	個數	79	118	0	0	197
		%	40.10%	59.90%	0.00%	0.00%	100.00%

	家管	個數	40	54	0	0	94
		%	42.60%	57.40%	0.00%	0.00%	100.00%
	其他	個數	72	81	0	0	153
		%	47.10%	52.90%	0.00%	0.00%	100.00%
總和		個數	384	468	6	0	858
		%	44.80%	54.50%	0.70%	0.00%	100.00%
性別	男	個數	198	207	4	0	409
		%	48.40%	50.60%	1.00%	0.00%	100.00%
	女	個數	186	261	2	0	449
		%	41.40%	58.10%	0.40%	0.00%	100.00%
總和		個數	384	468	6	0	858
		%	44.80%	54.50%	0.70%	0.00%	100.00%

居住地區，P=0.000*。年齡，P=0.078。教育程度，P=0.257。職業，P=0.000*。性別，P=0.067。

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	
居住地區	嘉義縣	個數	20	59	2	0	81	
		%	24.70%	72.80%	2.50%	0.00%	100.00%	
	嘉義市	個數	14	51	1	0	66	
		%	21.20%	77.30%	1.50%	0.00%	100.00%	
	台南市	個數	86	86	5	0	177	
		%	48.60%	48.60%	2.80%	0.00%	100.00%	
	高雄市	個數	163	177	4	0	344	
		%	47.40%	51.50%	1.20%	0.00%	100.00%	
	屏東縣	個數	39	69	2	0	110	
		%	35.50%	62.70%	1.80%	0.00%	100.00%	
	澎湖縣	個數	11	10	0	0	21	
		%	52.40%	47.60%	0.00%	0.00%	100.00%	
	台東縣	個數	50	67	5	0	122	
		%	41.00%	54.90%	4.10%	0.00%	100.00%	
	其他	個數	0	1	0	0	1	
		%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	
	總和		個數	383	520	19	0	922

		%	41.50%	56.40%	2.10%	0.00%	100.00%
年齡	20-29 歲	個數	21	19	0	0	40
		%	52.50%	47.50%	0.00%	0.00%	100.00%
	30-39 歲	個數	45	53	4	0	102
		%	44.10%	52.00%	3.90%	0.00%	100.00%
	40-49 歲	個數	88	140	3	0	231
		%	38.10%	60.60%	1.30%	0.00%	100.00%
	50-59 歲	個數	124	163	5	0	292
		%	42.50%	55.80%	1.70%	0.00%	100.00%
	60 歲以上	個數	105	138	7	0	250
		%	42.00%	55.20%	2.80%	0.00%	100.00%
不知道/拒 答/無反應	個數	0	7	0	0	7	
	%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	
總和		個數	383	520	19	0	922
		%	41.50%	56.40%	2.10%	0.00%	100.00%
教育程度	國中以下	個數	56	93	3	0	152
		%	36.80%	61.20%	2.00%	0.00%	100.00%
	高中職	個數	135	186	2	0	323
		%	41.80%	57.60%	0.60%	0.00%	100.00%
	專科大學	個數	167	225	11	0	403
		%	41.40%	55.80%	2.70%	0.00%	100.00%
	研究所以 上	個數	21	10	2	0	33
		%	63.60%	30.30%	6.10%	0.00%	100.00%
拒答/無反 應	個數	4	6	1	0	11	
	%	36.40%	54.50%	9.10%	0.00%	100.00%	
總和		個數	383	520	19	0	922
		%	41.50%	56.40%	2.10%	0.00%	100.00%
職業	工商企業 負責人	個數	9	24	0	0	33
		%	27.30%	72.70%	0.00%	0.00%	100.00%
	軍公教人 員	個數	27	18	0	0	45
		%	60.00%	40.00%	0.00%	0.00%	100.00%
	地政士、會 計師、記帳 士、律師	個數	54	52	8	0	114
		%	47.40%	45.60%	7.00%	0.00%	100.00%
	民營受僱 人員	個數	29	44	6	0	79
		%	36.70%	55.70%	7.60%	0.00%	100.00%

農民	個數	64	85	2	0	151	
	%	42.40%	56.30%	1.30%	0.00%	100.00%	
漁民	個數	19	12	0	0	31	
	%	61.30%	38.70%	0.00%	0.00%	100.00%	
服務業	個數	72	133	1	0	206	
	%	35.00%	64.60%	0.50%	0.00%	100.00%	
家管	個數	38	63	1	0	102	
	%	37.30%	61.80%	1.00%	0.00%	100.00%	
其他	個數	71	89	1	0	161	
	%	44.10%	55.30%	0.60%	0.00%	100.00%	
總和		個數	383	520	19	0	922
		%	41.50%	56.40%	2.10%	0.00%	100.00%
性別	男	個數	197	233	11	0	441
		%	44.70%	52.80%	2.50%	0.00%	100.00%
	女	個數	186	287	8	0	481
		%	38.70%	59.70%	1.70%	0.00%	100.00%
總和		個數	383	520	19	0	922
		%	41.50%	56.40%	2.10%	0.00%	100.00%

居住地區， $P=0.001^*$ 。年齡， $P=0.212$ 。教育程度， $P=0.016^*$ 。職業， $P=0.000^*$ 。性別， $P=0.097$ 。

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？

			非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	總和
居住地區	嘉義縣	個數	32	63	3	0	98
		%	32.70%	64.30%	3.10%	0.00%	100.00%
	嘉義市	個數	24	53	0	0	77
		%	31.20%	68.80%	0.00%	0.00%	100.00%
	台南市	個數	109	78	4	0	191
		%	57.10%	40.80%	2.10%	0.00%	100.00%
	高雄市	個數	186	190	6	1	383
		%	48.60%	49.60%	1.60%	0.30%	100.00%
	屏東縣	個數	58	72	7	0	137
		%	42.30%	52.60%	5.10%	0.00%	100.00%
	澎湖縣	個數	11	12	1	0	24
		%	45.80%	50.00%	4.20%	0.00%	100.00%



	台東縣	個數	67	57	1	3	128	
		%	52.30%	44.50%	0.80%	2.30%	100.00%	
	其他	個數	0	1	0	0	1	
		%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	
總和		個數	487	526	22	4	1039	
		%	46.90%	50.60%	2.10%	0.40%	100.00%	
年齡	20-29 歲	個數	27	17	0	0	44	
		%	61.40%	38.60%	0.00%	0.00%	100.00%	
	30-39 歲	個數	56	51	3	0	110	
		%	50.90%	46.40%	2.70%	0.00%	100.00%	
	40-49 歲	個數	118	122	4	0	244	
		%	48.40%	50.00%	1.60%	0.00%	100.00%	
	50-59 歲	個數	151	182	6	2	341	
		%	44.30%	53.40%	1.80%	0.60%	100.00%	
	60 歲以上	個數	133	150	8	2	293	
		%	45.40%	51.20%	2.70%	0.70%	100.00%	
	不知道/拒 答/無反應	個數	2	4	1	0	7	
		%	28.60%	57.10%	14.30%	0.00%	100.00%	
	總和		個數	487	526	22	4	1039
			%	46.90%	50.60%	2.10%	0.40%	100.00%
教育程度	國中以下	個數	68	110	3	0	181	
		%	37.60%	60.80%	1.70%	0.00%	100.00%	
	高中職	個數	170	181	10	1	362	
		%	47.00%	50.00%	2.80%	0.30%	100.00%	
	專科大學	個數	221	213	6	2	442	
		%	50.00%	48.20%	1.40%	0.50%	100.00%	
	研究所以上	個數	23	16	3	0	42	
		%	54.80%	38.10%	7.10%	0.00%	100.00%	
拒答/無反 應	個數	5	6	0	1	12		
	%	41.70%	50.00%	0.00%	8.30%	100.00%		
總和		個數	487	526	22	4	1039	
		%	46.90%	50.60%	2.10%	0.40%	100.00%	
職業	工商企業 負責人	個數	17	21	2	0	40	
		%	42.50%	52.50%	5.00%	0.00%	100.00%	
	軍公教人 員	個數	32	15	2	0	49	
		%	65.30%	30.60%	4.10%	0.00%	100.00%	

	地政士、會計師、記帳士、律師	個數	72	58	6	1	137
		%	52.60%	42.30%	4.40%	0.70%	100.00%
	民營受僱人員	個數	41	48	2	0	91
		%	45.10%	52.70%	2.20%	0.00%	100.00%
	農民	個數	89	63	2	1	155
		%	57.40%	40.60%	1.30%	0.60%	100.00%
	漁民	個數	16	22	1	0	39
		%	41.00%	56.40%	2.60%	0.00%	100.00%
	服務業	個數	89	144	4	1	238
		%	37.40%	60.50%	1.70%	0.40%	100.00%
	家管	個數	47	58	1	0	106
		%	44.30%	54.70%	0.90%	0.00%	100.00%
	其他	個數	84	97	2	1	184
		%	45.70%	52.70%	1.10%	0.50%	100.00%
總和		個數	487	526	22	4	1039
		%	46.90%	50.60%	2.10%	0.40%	100.00%
性別	男	個數	246	234	10	3	493
		%	49.90%	47.50%	2.00%	0.60%	100.00%
	女	個數	241	292	12	1	546
		%	44.10%	53.50%	2.20%	0.20%	100.00%
總和		個數	487	526	22	4	1039
		%	46.90%	50.60%	2.10%	0.40%	100.00%

居住地區， $P=0.000^*$ 。年齡， $P=0.420$ 。教育程度， $P=0.000^*$ 。職業， $P=0.035^*$ 。性別， $P=0.176$ 。

附錄二、調查問卷

「財政部國有財產署南區分署」109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) 續租換約
 (05) 租金 (06) 抵稅 (07) 占用 (08) 陳情案件
 (09) 繼承換約 (10) 過戶換約 (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

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！！

