

財政部國有財產署南區分署 110 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：陳若蘭助理教授

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

中華民國一一〇年九月

【 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 110 年 7 月 29 日~8 月 27 日止。
調查方式	本次調查採用電話訪問(電腦輔助電話訪問系統【CATI】；政大選研系統)。
統計方法	透由電訪系統進行調查，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 1,068 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 0.857，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 0.840 (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
一、 今年度(110年)滿意度題組分析	44
二、 109年及110年趨勢分析	46
附錄一、調查交叉分析	51

附錄二、調查問卷..... 78

【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	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 各項服務構面滿意度.....	44
表 5-2 109 年及 1110 年各項服務題組滿意度與不滿意度.....	46
表 5-3 108、109 年及 110 年各項構面滿意度.....	50

【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、109 年及 110 年各項服務題組滿意度.....	48
圖 5-2 108、109 年及 110 年各項服務題組不滿意度.....	49
圖 5-2 108、109 年及 110 年各項構面滿意度.....	50

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 110 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 1,068 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 7 月 29 日至 8 月 27 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 34.93%，回答「台南市」計 20.51%，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	82	7.68%
嘉義市	60	5.62%
台南市	219	20.51%
高雄市	373	34.93%
屏東縣	146	13.67%
澎湖縣	42	3.93%
台東縣	122	11.42%
其他	24	2.25%
合計	1068	100.00%

*不知道/從未接觸過/拒答/無反應計 0 位

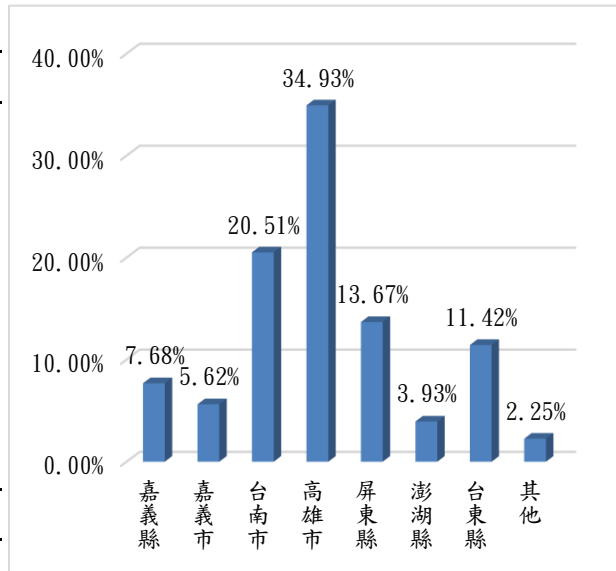


圖 3-1 受訪者居住地

(二) 受訪者年齡

分析結果顯示，從 1,068 位受訪者中得知，回答「60 歲以上」計 46.25%，回答「50-59 歲」計 28.37%，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	41	3.84%
30-39 歲	81	7.58%
40-49 歲	149	13.95%
50-59 歲	303	28.37%
60 歲以上	494	46.25%
合計	1068	100.00%

*不知道/從未接觸過/拒答/無反應計 0 位

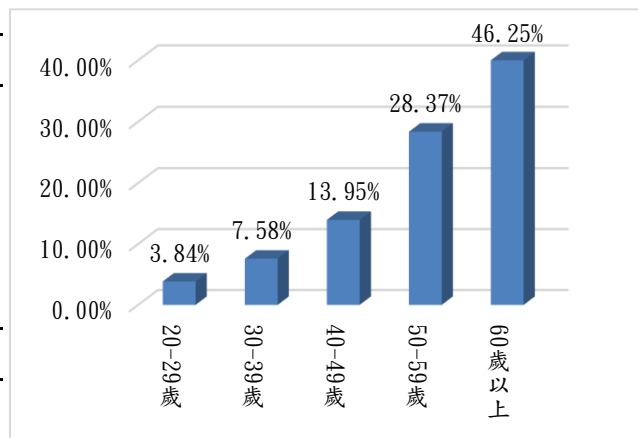


圖 3-2 受訪者年齡

(三) 受訪者教育程度

分析結果顯示，從 1,068 位受訪者中得知，回答「專科大學」計 43.35%，回答「高中職」計 29.87%，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	252	23.60%
高中職	319	29.87%
專科大學	463	43.35%
研究所以上	34	3.18%
合計	1068	100.00%

*不知道/從未接觸過/拒答/無反應計 0 位

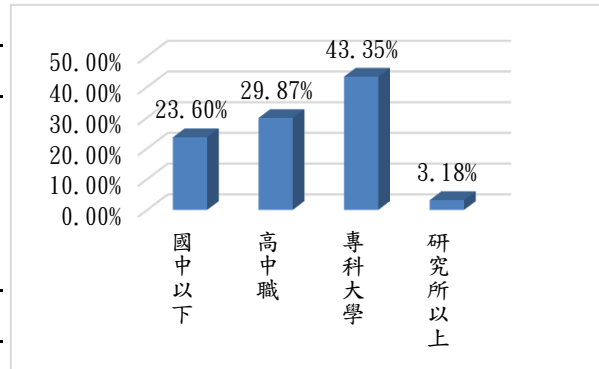


圖 3-3 受訪者教育程度

(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 20.22%，回答「家管」計 19.66%，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	27	2.53%
軍公教人員	17	1.59%
地政士、會計師、記帳士、律師	146	13.67%
民營受僱人員	124	11.61%
農民	147	13.76%
漁民	14	1.31%
服務業	216	20.22%
家管	210	19.66%
其他	167	15.64%
合計	1068	100.00%

*不知道/從未接觸過/拒答/無反應計 0 位

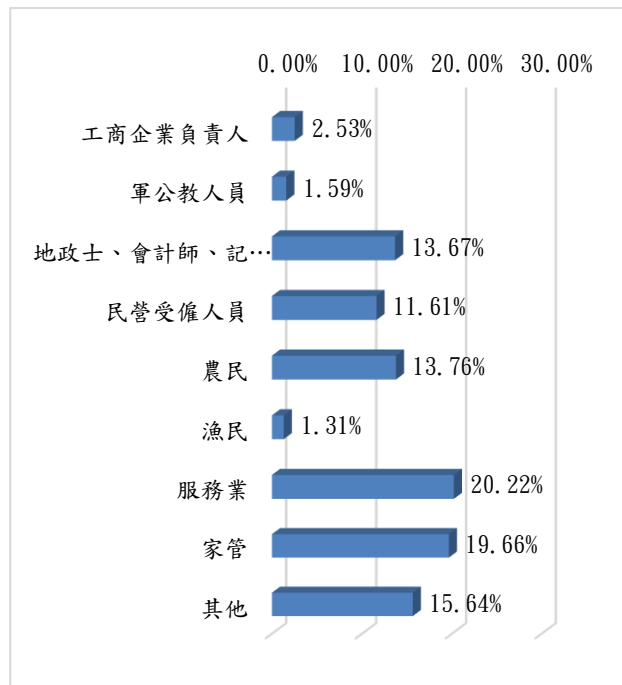


圖 3-4 受訪者職業類別

(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 56.74%，回答「男」計 43.26%，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	462	43.26%
女	606	56.74%
合計	1068	100.00%

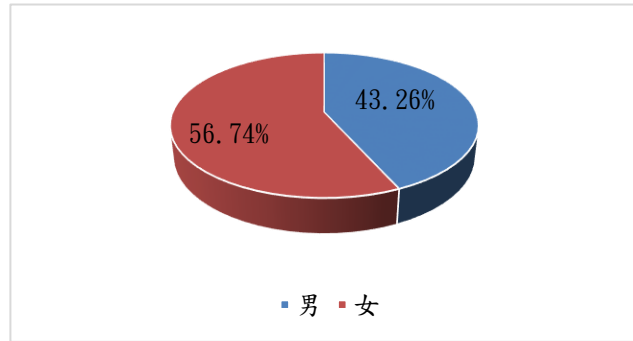


圖 3-5 受訪者性別

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 0.857，信度非常高，詳見表 3-6¹：

表 3-6 信度分析表

	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？	37.1879	7.594	.562	.844
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？	37.2215	7.452	.589	.842
3. 服務人員「一次告知需補附的資料或證件」滿不滿意？	37.2047	7.551	.595	.842
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？	37.2248	8.269	.517	.849
5. 請問你對本分署或辦事處「洽公動線」滿不滿意？	37.2651	8.458	.494	.851
6. 對本分署或辦事處提供「i Taiwan」免費無線上網滿不滿意？	37.0168	8.353	.208	.870
7. 服務人員「服務、回應和解說」的服務態度滿不滿意？	37.2248	7.347	.717	.833
8. 服務人員「接聽電話禮貌、親切誠懇」滿不滿意？	37.1946	7.619	.718	.835
9. 對服務人員的「服務態度」滿不滿意？	37.1711	7.321	.739	.832
10. 可至 7-11 等四大超商繳納租金或使用補償金，滿不滿意？	37.1477	7.864	.540	.846
11. 請問您對臨櫃(至分署)繳納租金或使用補償金，可用信用卡繳納的便民措施滿不滿意？(110 年)	37.1879	8.247	.379	.855
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	37.2785	8.431	.244	.863

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。

	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
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？ 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？	37.1779	7.756	.602	.842

(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 0.840 (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

元件	初始特徵值			平方和負荷量萃取			轉軸平方和負荷量		
	總數	變異數的 %	累積%	總數	變異數的 %	累積%	總數	變異數的 %	累積%
1	4.776	36.738	36.738	4.776	36.738	36.738	3.106	23.895	23.895
2	1.348	10.373	47.111	1.348	10.373	47.111	2.146	16.509	40.404
3	1.090	8.383	55.494	1.090	8.383	55.494	1.761	13.548	53.951
4	1.051	8.084	63.578	1.051	8.084	63.578	1.251	9.627	63.578
5	.886	6.817	70.396						
6	.778	5.982	76.378						
7	.687	5.285	81.663						
8	.604	4.649	86.312						
9	.466	3.585	89.896						
10	.410	3.155	93.052						
11	.347	2.672	95.724						

元件	初始特徵值			平方和負荷量萃取			轉軸平方和負荷量		
	總數	變異數的 %	累積%	總數	變異數的 %	累積%	總數	變異數的 %	累積%
12	.315	2.424	98.148						
13	.241	1.852	100.000						

萃取法：主成份分析。

表 3-8 因素分析-成分矩陣

	元件			
	1	2	3	4
1. 服務人員正確「處理申請案件」的能力感到滿不滿意？	.217	.820	.065	.094
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？	.263	.800	.038	.040
3. 服務人員「一次告知需補附的資料或證件」滿不滿意？	-.043	.078	-.053	-.775
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？	.817	.106	-.042	.084
5. 請問你對本分署或辦事處「洽公動線」滿不滿意？	.726	-.022	.123	.439
6. 對本分署或辦事處提供「i Taiwan」免費無線上網滿不滿意？	-.099	.058	.738	.073
7. 服務人員「服務、回應和解說」的服務態度滿不滿意？	.626	.443	.252	-.155
8. 服務人員「接聽電話禮貌、親切誠懇」滿不滿意？	.578	.404	.380	-.119
9. 對服務人員的「服務態度」滿不滿意？	.686	.397	.283	-.086
10. 可至 7-11 等四大超商繳納租金或使用補償金，滿不滿意？	.341	.178	.677	.016
11. 請問您對臨櫃（至分署）繳納租金或使用補償金，可用信用卡繳納的便民措施 滿不滿意？(110 年)	.298	-.017	.624	.170
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？	-.043	.400	.172	.599
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？	.616	.321	.163	-.049

萃取方法：主成分分析。

旋轉方法：旋轉方法：含 Kaiser 常態化的 Varimax 法。

a. 轉軸收斂於 11 個疊代。

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」(50.75%)最多，其次為「業務代理人」(34.83%)、「代理家人、親戚、朋友」(17.23%)；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	542	50.75%
業務代理人	372	34.83%
代理家人、親戚、朋友	184	17.23%
其他	0	0.00%
合計	1098	102.81%

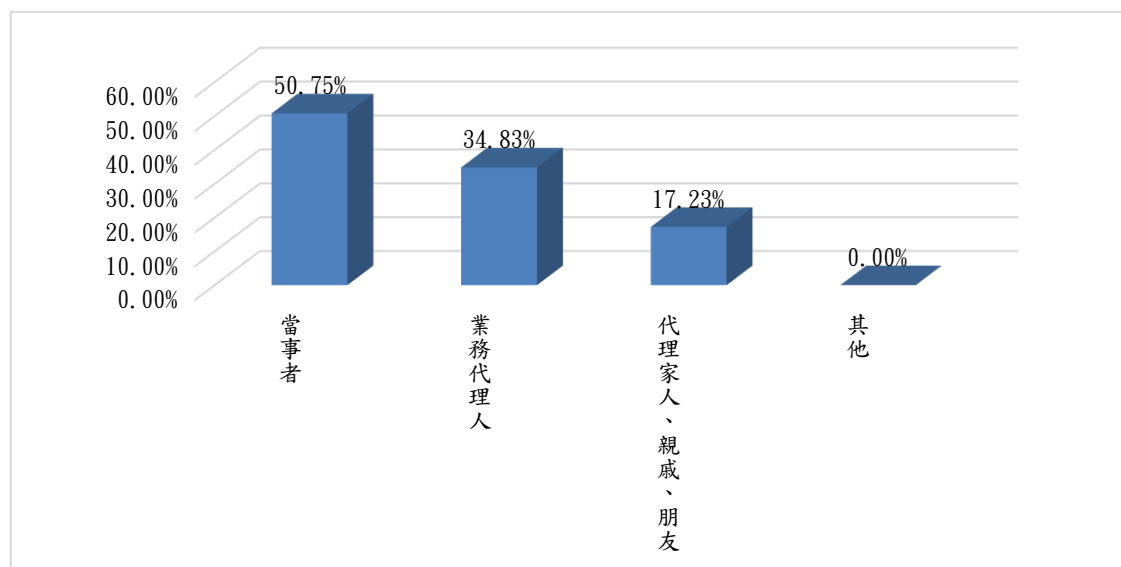


圖 4-1 洽公身分

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」(65.81%)最多，其次為「續租換約」(34.76%)、「申購」(28.49%)；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	693	65.81%
申購	300	28.49%
標售	86	8.17%
續租換約	366	34.76%
租金	127	12.06%
抵稅	71	6.74%
占用	97	9.21%
陳情案件	13	1.23%
繼承換約	124	11.78%
過戶換約	94	8.93%
其他	4	0.38%
合計	1975	187.56%

*不知道/拒答/無反應計 15 位

表 4-3 這一年曾洽辦哪些業務「其他」

項次	內容	次數
1	未回答	4
	總計	4

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。

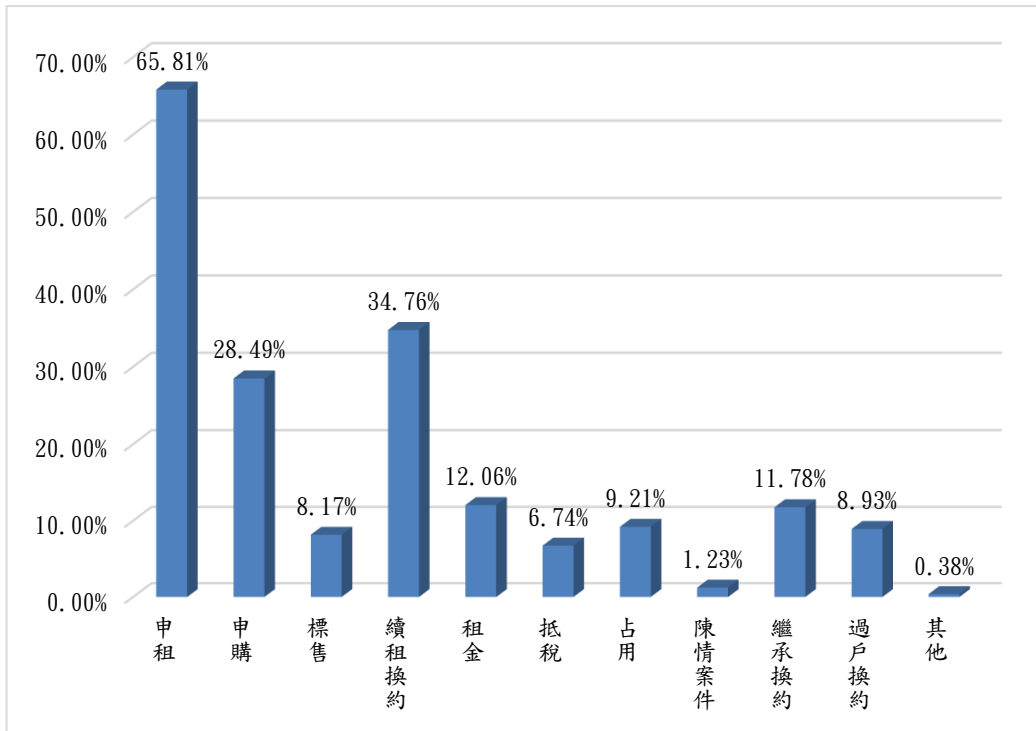


圖 4-2 這一年曾洽辦哪些業務

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」(76.13%)最多，其次為「非常滿意」(18.14%)、「不滿意」(5.08%)；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	193	18.14%
滿意	810	76.13%
不滿意	54	5.08%
非常不滿意	7	0.66%
合計	1064	100.00%

*不知道／從未接觸過／拒答／無反應計 4 位

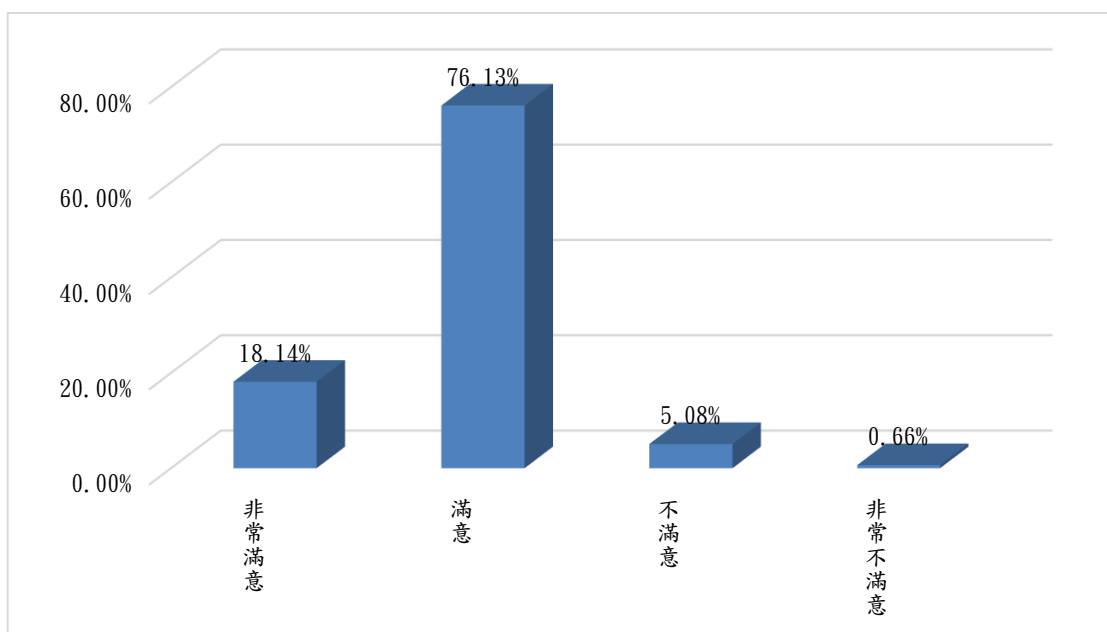


圖 4-3 服務人員處理申請案件的能力之滿意度

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、教育程度、性別有顯著關聯($p < 0.05$)，在職業、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「嘉義縣」(31.71%)、「滿意」比例較高的是「嘉義市」(85.00%)、「不滿意」比例較高的是「台東縣」(9.02%)、「非常不滿意」比例較高的是「其他」(4.17%)。
- (二)教育程度：「非常滿意」比例較高的是「專科大學」(21.91%)、「滿意」比例較高的是「研究所以上」(79.41%)、「不滿意」比例較高的是「高中職」(7.57%)、「非常不滿意」比例較高的是「國中以下」(1.59%)。
- (三)性別：「非常滿意」比例較高的是「男」(20.56%)、「滿意」比例較高的是「女」(79.07%)、「不滿意」比例較高的是「男」(6.06%)、「非常不滿意」比例較高的是「男」(1.08%)。

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」(78.94%)最多，其次為「非常滿意」(14.30%)、「不滿意」(6.76%)；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	148	14.30%
滿意	817	78.94%
不滿意	70	6.76%
非常不滿意	0	0.00%
合計	1035	100.00%

*不知道/從未接觸過/拒答/無反應計 33 位

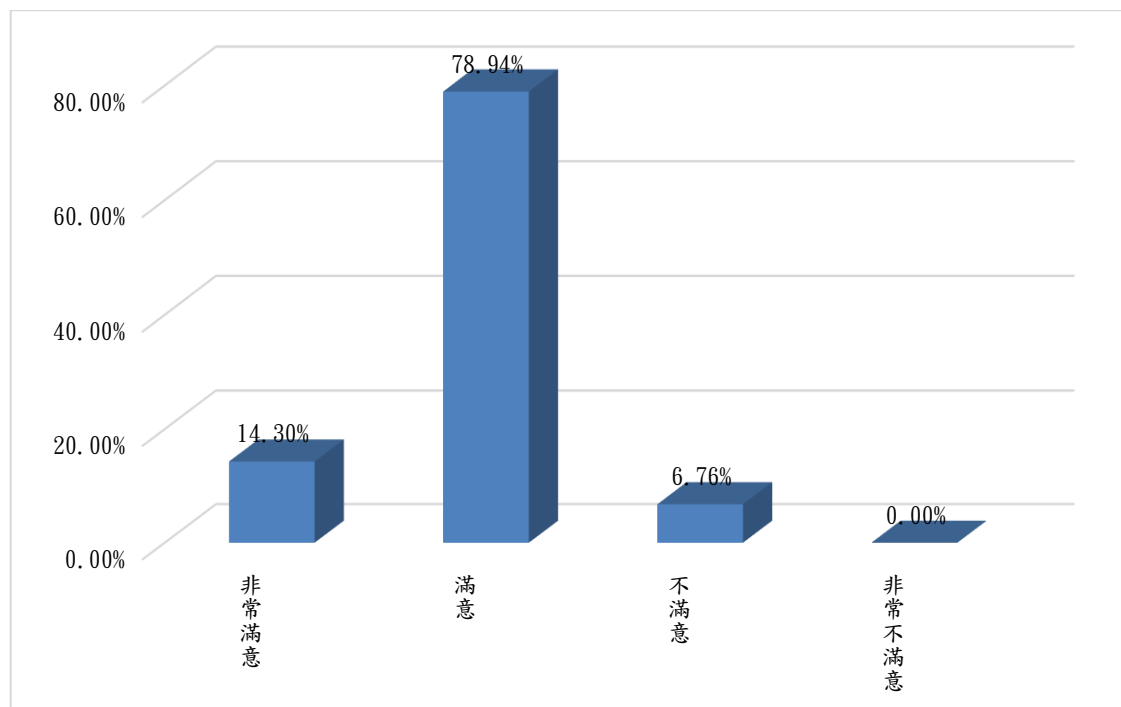


圖 4-4 服務人員的專業能力之滿意度

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、年齡、教育程度、性別、職業有顯著關聯($p < 0.05$)，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「澎湖縣」(23.81%)、「滿意」比例較高的是「嘉義市」(83.93%)、「不滿意」比例較高的是「台東縣」(11.76%)。
- (二)年齡：「非常滿意」比例較高的是「30-39歲」(20.25%)、「滿意」比例較高的是「50-59歲」(82.37%)、「不滿意」比例較高的是「50-59歲」(8.81%)。
- (三)教育程度：「非常滿意」比例較高的是「專科學校」(19.59%)、「滿意」比例較高的是「高中職」(81.03%)、「不滿意」比例較高的是「國中以下」(9.76%)。
- (四)職業：「非常滿意」比例較高的是「工商企業負責人」(24.00%)、「滿意」比例較高的是「軍公教人員」(87.50%)、「不滿意」比例較高的是「其他」(12.42%)。
- (五)性別：「非常滿意」比例較高的是「男」(14.38%)、「滿意」比例較高的是「女」(80.96%)、「不滿意」比例較高的是「男」(9.29%)。

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」(79.80%)最多，其次為「非常滿意」(15.51%)、「不滿意」(4.69%)；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	139	15.51%
滿意	715	79.80%
不滿意	42	4.69%
非常不滿意	0	0.00%
合計	896	100.00%

*不知道/從未接觸過/拒答/無反應計 9 位

*本身已將證件備齊計 163 位

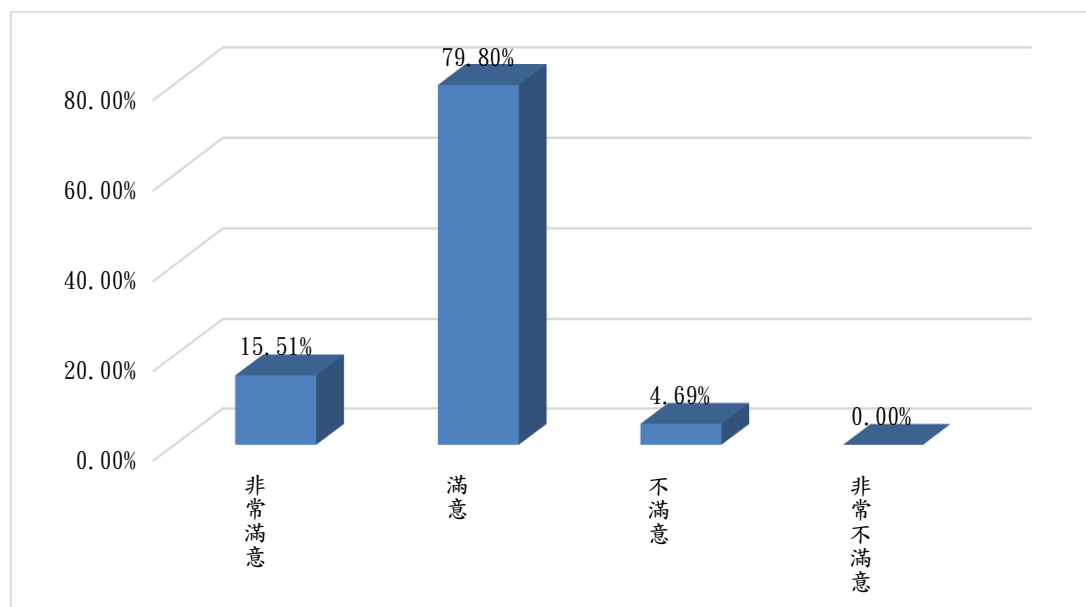


圖 4-5 服務人員一次告知需補附的資料或證件之滿意度

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、職業有顯著關聯($p < 0.05$)，在教育程度、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」(28.57%)、「滿意」比例較高的是「台南市」(69.63%)、「不滿意」比例較高的是「台東縣」(6.56%)、「非常不滿意」比例較高的是「其他」(25.00%)。
- (二)職業：「非常滿意」比例較高的是「地政士、會計師、記帳士、律師」(19.18%)、「滿意」比例較高的是「家管」(72.38%)、「不滿意」比例較高的是「漁民」(14.29%)、「非常不滿意」比例較高的是「工商企業負責人」(37.04%)。

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」(90.92%)最多，其次為「非常滿意」(8.32%)、「不滿意」(0.76%)；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	87	8.32%
滿意	951	90.92%
不滿意	8	0.76%
非常不滿意	0	0.00%
合計	1046	100.00%

*不知道/從未接觸過/拒答/無反應計 22 位

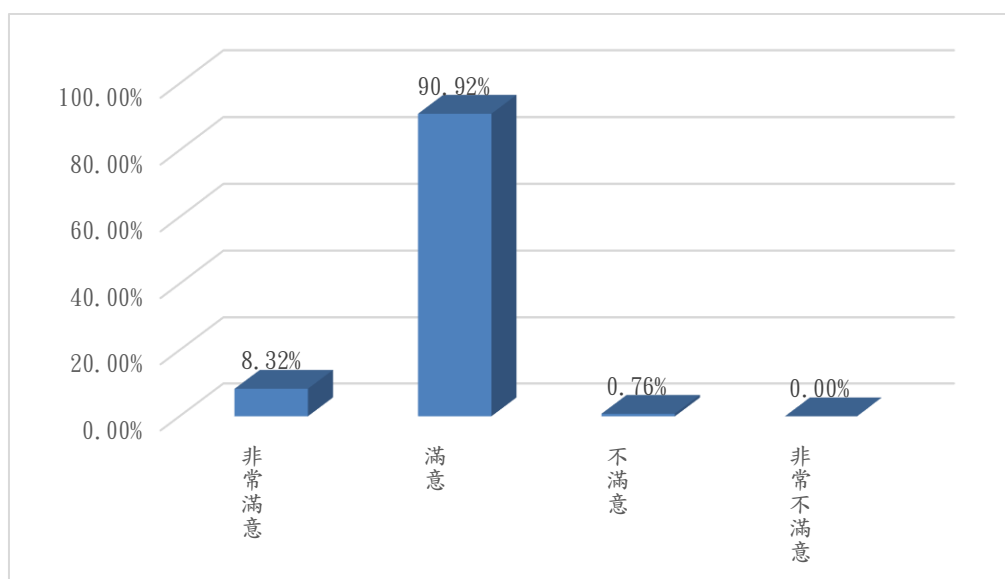


圖 4-6 提供的服務設施（如桌椅、空調、廁所等）之滿意度

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，在年齡、教育程度有顯著關聯($p < 0.05$)，在居住地區、性別、職業沒有顯著關聯，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「40-49 歲」(13.29%)、「滿意」比例較高的是「50-59 歲」(95.61%)、「不滿意」比例較高的是「30-39 歲」(2.50%)。
- (二)教育程度：「非常滿意」比例較高的是「專科大學」(9.73%)、「滿意」比例較高的是「國中以下」(93.50%)、「不滿意」比例較高的是「研究所以上」(6.45%)。

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」(90.74%)最多，其次為「非常滿意」(7.74%)、「不滿意」(1.53%)；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	81	7.74%
滿意	950	90.74%
不滿意	16	1.53%
非常不滿意	0	0.00%
合計	1047	100.00%

*不知道/從未接觸過/拒答/無反應計 21 位

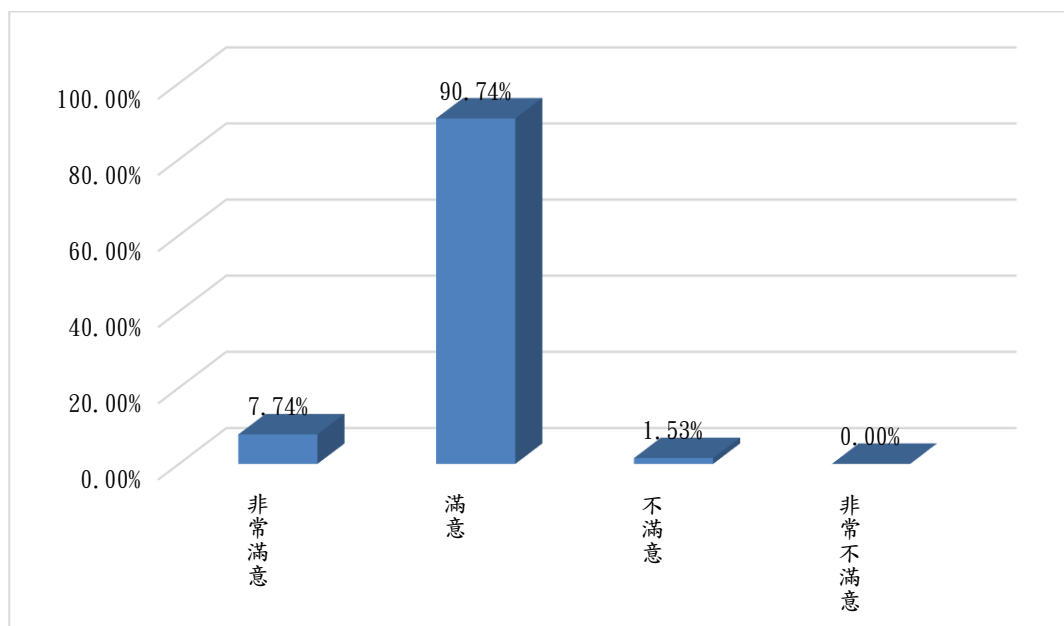


圖 4-7 洽公動線之滿意度

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「嘉義市」(15.00%)、「滿意」比例較高的是「其他」(95.24%)、「不滿意」比例較高的是「台南市」(2.76%)。

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」(62.12%)最多，其次為「非常滿意」(37.56%)、「不滿意」(0.32%)；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	234	37.56%
滿意	387	62.12%
不滿意	2	0.32%
非常不滿意	0	0.00%
合計	623	100.00%

*不知道/從未接觸過/拒答/無反應計 445 位

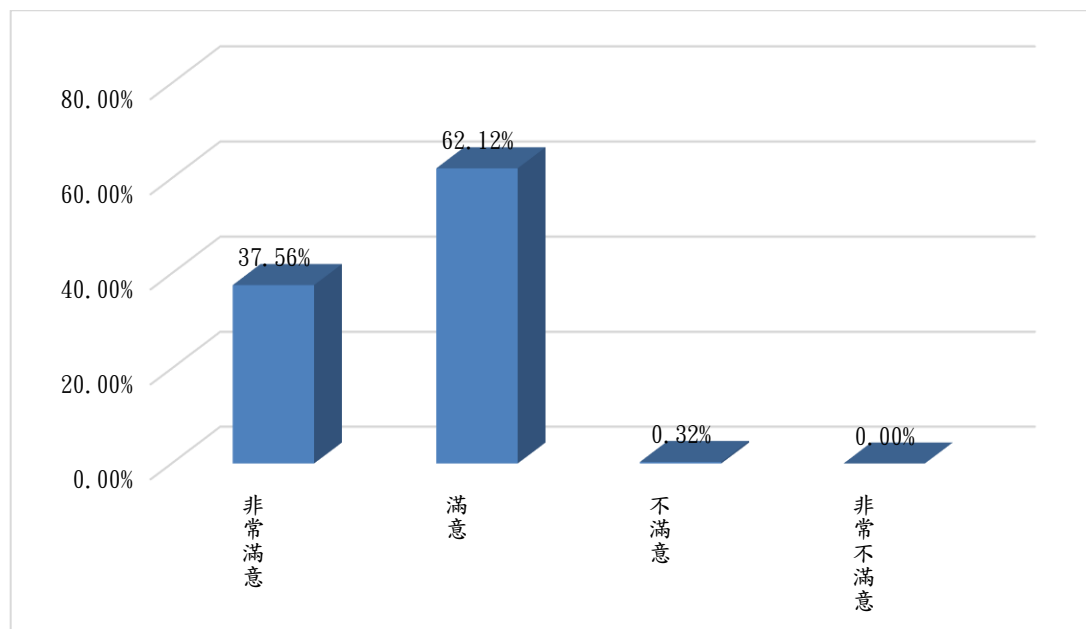


圖 4-8 提供 i Taiwan 免費無線上網之滿意度

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、職業、性別沒有顯著關聯 ($p < 0.05$)。

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」(81.60%)最多，其次為「非常滿意」(14.55%)、「不滿意」(3.85%)；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	155	14.55%
滿意	869	81.60%
不滿意	41	3.85%
非常不滿意	0	0.00%
合計	1065	100.00%

*不知道/從未接觸過/拒答/無反應計 3 位

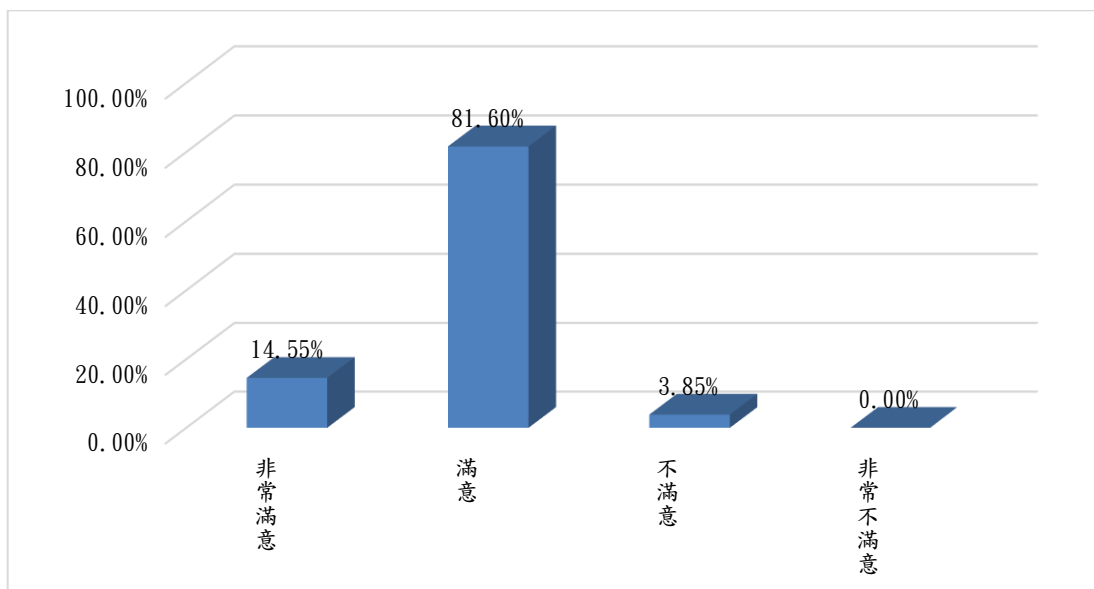


圖 4-9 服務人員的服務態度、回應和解說之滿意度

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、年齡有顯著關聯($p < 0.05$)，在職業、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「嘉義市」(25.00%)、「滿意」比例較高的是「台東縣」(85.25%)、「不滿意」比例較高的是「高雄市」(6.20%)。
- (二)年齡：「非常滿意」比例較高的是「60歲以上」(17.61%)、「滿意」比例較高的是「20-29歲」(90.00%)、「不滿意」比例較高的是「50-59歲」(6.64%)。

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」(83.99%)最多，其次為「非常滿意」(13.80%)、「不滿意」(2.22%)；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	137	13.80%
滿意	834	83.99%
不滿意	22	2.22%
非常不滿意	0	0.00%
合計	993	100.00%

*不知道/從未接觸過/拒答/無反應計 75 位

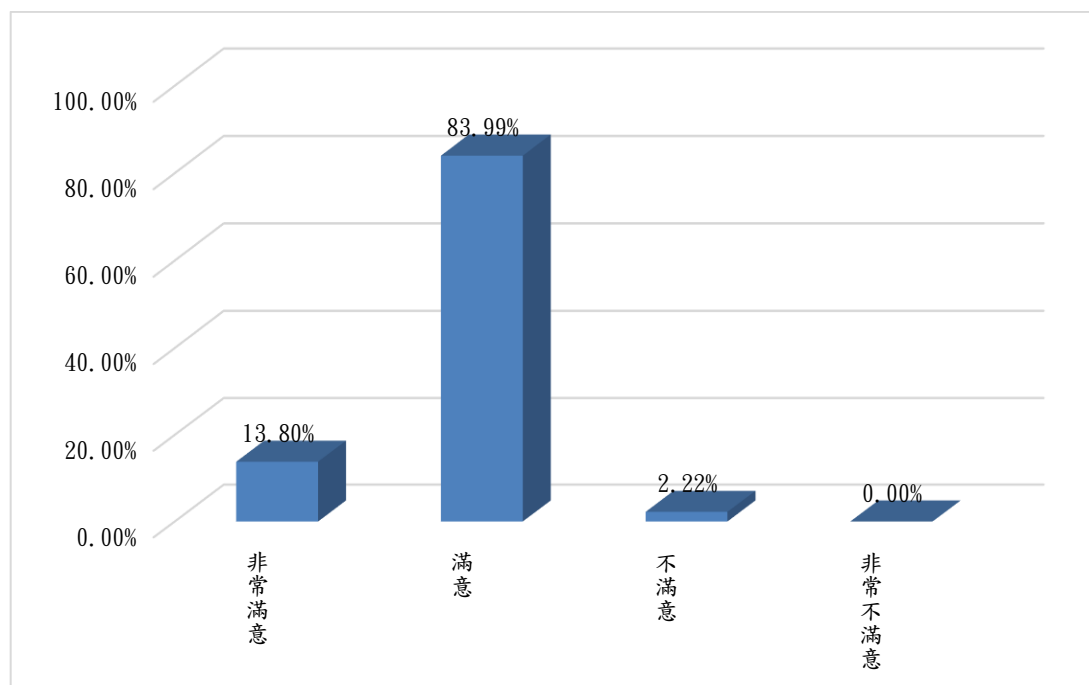


圖 4-10 服務人員接聽電話禮貌、親切誠懇之滿意度

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、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(詳見附錄一)：

- (一)居住地區：「非常滿意」比例較高的是「澎湖縣」(28.57%)、「滿意」比例較高的是「台東縣」(88.46%)、「不滿意」比例較高的是「嘉義市」(6.67%)。
- (二)年齡：「非常滿意」比例較高的是「60歲以上」(16.74%)、「滿意」比例較高的是「30-39歲」(88.00%)、「不滿意」比例較高的是「40-49歲」(5.59%)
- (三)教育程度：「非常滿意」比例較高的是「專科學校」(16.21%)、「滿意」比例較高的是「高中職」(88.29%)、「不滿意」比例較高的是「研究所以上」(6.25%)。

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」(78.63%)最多，其次為「非常滿意」(18.65%)、「不滿意」(2.72%)；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	199	18.65%
滿意	839	78.63%
不滿意	29	2.72%
非常不滿意	0	0.00%
合計	1067	100.00%

*不知道/從未接觸過/拒答/無反應計 1 位

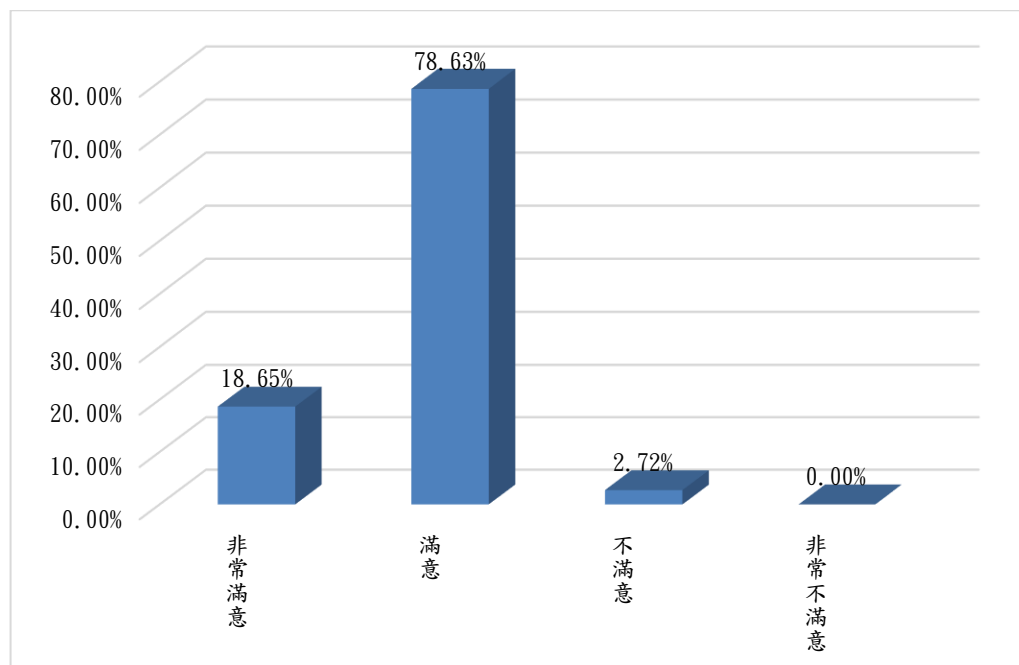


圖 4-11 服務人員的服務態度之滿意度

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「嘉義縣」(39.02%)、「滿意」比例較高的是「台東縣」(86.89%)、「不滿意」比例較高的是「嘉義市」(5.00%)。

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」(79.77%)最多，其次為「非常滿意」(19.55%)、「不滿意」(0.68%)；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	172	19.55%
滿意	702	79.77%
不滿意	6	0.68%
非常不滿意	0	0.00%
合計	880	100.00%

*不知道/從未接觸過/拒答/無反應計 188 位

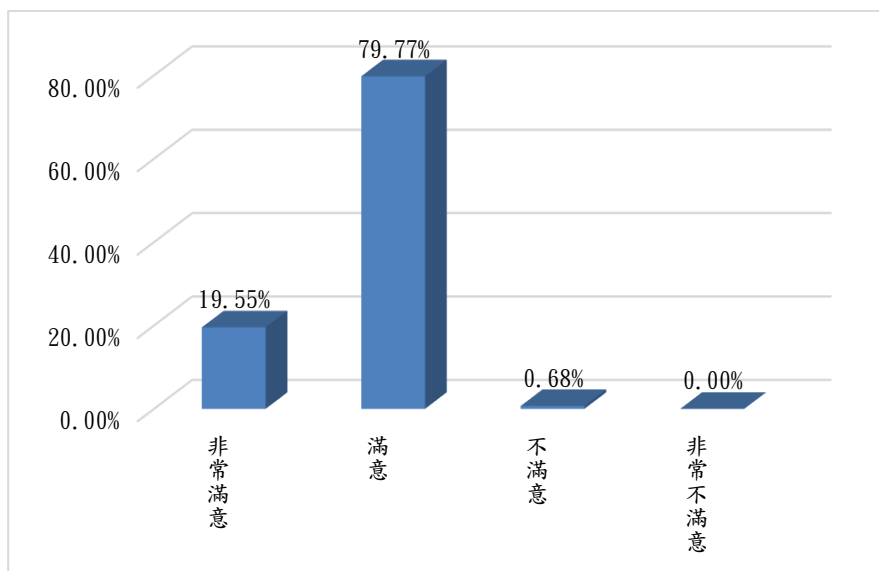


圖 4-12 可至四大超商繳納租金或使用補償金的服務之滿意度

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

- (一)性別：「非常滿意」比例較高的是「女」(24.27%)、「滿意」比例較高的是「男」(85.68%)、「不滿意」比例較高的是「女」(0.83%)。

11. 請問您對臨櫃(至分署)繳納租金或使用補償金，可用信用卡繳納的便民措施滿不滿意？

- (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「對臨櫃(至分署)繳納租金或使用補償金，可用信用卡繳納的便民措施」，其中以「滿意」(83.95%)最多，其次為「非常滿意」(14.91%)、「不滿意」(1.14%)；顯見「滿意」居多，詳見表 4-14 及圖 4-13：

表 4-14 對臨櫃(至分署)繳納租金或使用補償金可用信用卡繳納的便民措施之滿意度

類別	次數	百分比
非常滿意	105	14.91%
滿意	591	83.95%
不滿意	8	1.14%
非常不滿意	0	0.00%
合計	704	100.00%

*不知道/從未接觸過/拒答/無反應計 364 位

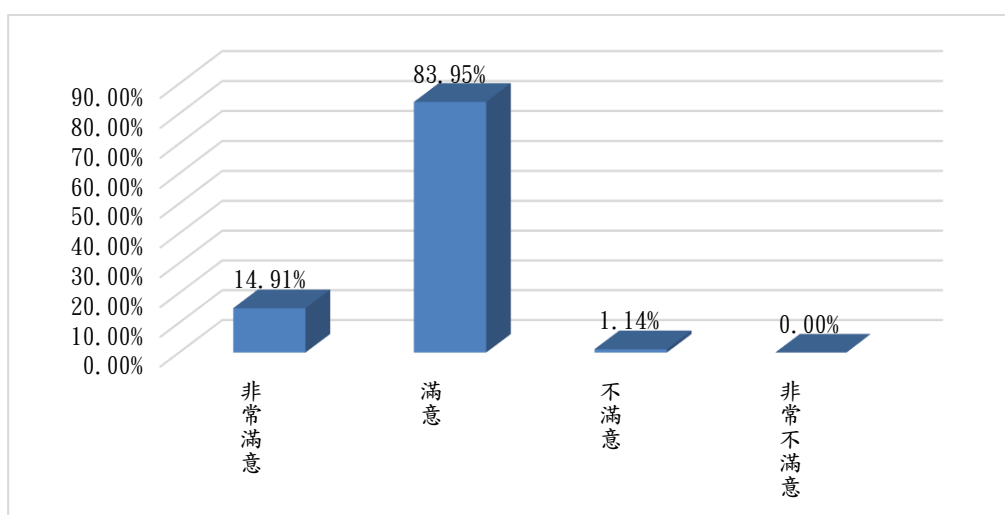


圖 4-13 對臨櫃(至分署)繳納租金或使用補償金，可用信用卡繳納的便民措施之滿意度

交叉分析

進一步透由交叉分析受訪者的背景與「對臨櫃(至分署)繳納租金或使用補償金，可用信用卡繳納的便民措施之滿意度」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「嘉義市」(38.46%)、「滿意」比例較高的是「台東縣」(88.06%)、「不滿意」比例較高的是「台南市」(3.82%)。
- (二)年齡：「非常滿意」比例較高的是「50-59歲」(22.17%)、「滿意」比例較高的是「60歲以上」(89.47%)、「不滿意」比例較高的是「50-59歲」(1.81%)。
- (三)教育程度：「非常滿意」比例較高的是「專科學校」(19.12%)、「滿意」比例較高的是「國中以下」(92.08%)、「不滿意」比例較高的是「高中職」(3.11%)。
- (四)職業：「非常滿意」比例較高的是「漁民」(75.00%)、「滿意」比例較高的是「其他」(93.42%)、「不滿意」比例較高的是「家管」(3.74%)。
- (五)性別：「非常滿意」比例較高的是「女」(18.87%)、「滿意」比例較高的是「男」(90.54%)、「不滿意」比例較高的是「女」(1.96%)。

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」(82.52%)最多，其次為「非常滿意」(12.08%)、「不滿意」(5.41%)；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	96	12.08%
滿意	656	82.52%
不滿意	43	5.41%
非常不滿意	0	0.00%
合計	795	100.00%

*不知道/從未接觸過/拒答/無反應計 273 位

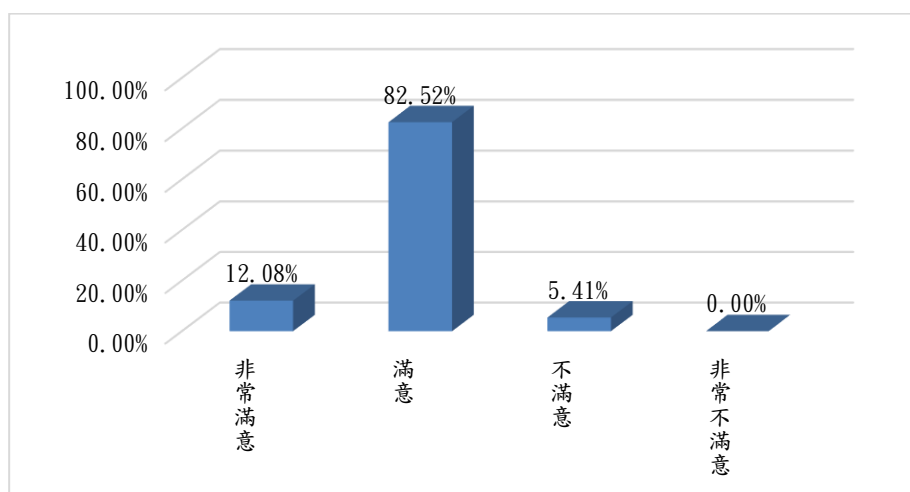


圖 4-14 由出租機關拍攝臉部清晰照片取代的原須檢附之印鑑證明替代服務措施之滿意度

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、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「其他」(16.67%)、「滿意」比例較高的是「澎湖縣」(92.86%)、「不滿意」比例較高的是「嘉義市」(23.08%)。
- (二)年齡：「非常滿意」比例較高的是「40-49歲」(13.33%)、「滿意」比例較高的是「20-29歲」(100.00%)、「不滿意」比例較高的是「30-39歲」(15.00%)。
- (三)教育程度：「非常滿意」比例較高的是「國中以下」(15.03%)、「滿意」比例較高的是「高中職」(88.66%)、「不滿意」比例較高的是「專科大學」(9.52%)。
- (四)職業：「非常滿意」比例較高的是「漁民」(33.33%)、「滿意」比例較高的是「其他」(93.33%)、「不滿意」比例較高的是「地政士、會計師、記帳士、律師」(15.25%)。
- (五)性別：「非常滿意」比例較高的是「女」(13.93%)、「滿意」比例較高的是「男」(88.52%)、「不滿意」比例較高的是「女」(8.45%)。

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」(82.40%)最多，其次為「非常滿意」(12.92%)、「不滿意」(4.68%)；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	138	12.92%
滿意	880	82.40%
不滿意	50	4.68%
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

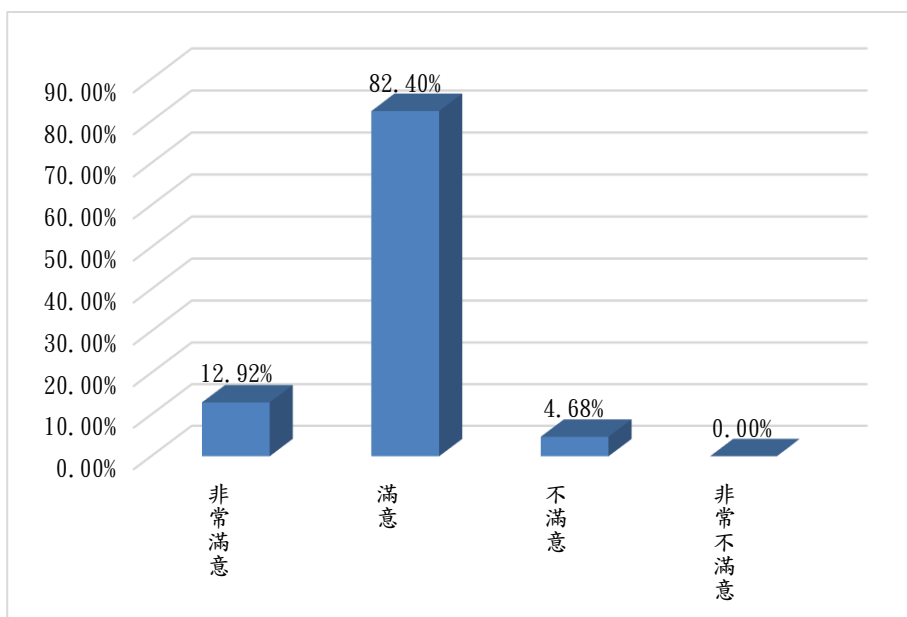


圖 4-15 過去一年對財政部國有財產署南區分署及所屬辦事處的表現之滿意度

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、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「嘉義市」(30.00%)、「滿意」比例較高的是「澎湖縣」(90.48%)、「不滿意」比例較高的是「其他」(8.33%)。

(二)職業：「非常滿意」比例較高的是「地政士、會計師、記帳士、律師」(17.12%)、「滿意」比例較高的是「工商企業負責人」(92.59%)、「不滿意」比例較高的是「地政士、會計師、記帳士、律師」(12.33%)。

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	開放題意見
1	男	如有多人承租，可以用視訊取代到現場
2	女	服務人員似有職業倦怠面無表情，可面帶笑容較親切
3	女	案件流程太久
4	男	合併開發業務辦理 2~3 年，效率太差
5	男	有點官僚作風，有改進空間
6	女	處理流程速度太慢需加強
7	男	屏東分署建議可提供號碼機，順序抽取較公平
8	男	2 月換約，新約都還沒寄來，等待太久
9	女	須備齊資料最好一次告知，時間表緊湊點，否則可能要辦整年
10	男	處理流程速度太慢
11	男	重複寄送繳款通知單
12	女	一個問題要多次訊問不同人員才能解決
13	女	辦租賃要三個月以上太久，看能不能時間抓在一個月左右辦理完成
14	男	希望能單一窗口辦理，不要一直互相推託
15	女	換租約等了三個月，行政效率太差
16	女	處理速度可以再快一點
17	男	希望能跨區辦理
18	女	審核流程要加快
19	男	審核流程要加快
20	女	須備齊資料最好一次告知
21	女	人員不足，案件流程太久
22	女	未標示有提供無線網路服務；表格沒清楚標示新舊，易導致程序往返；過戶時已經臨櫃繳清稅費，但仍收到稅費繳費通知單，系統登錄不夠確實
23	女	停車位不夠
24	男	希望可以更便民一點
25	男	作業流程冗長，申租等了 2~3 個月尚無下文
26	女	希望態度改進些

編號	性別	開放題意見
27	女	希望可以開放租地申購
28	男	辦理續租換約流程太久，希望能縮短辦理時間
29	男	無志工協助，服務人員較被動，對洽公民眾不便利；換租等公文等了2個月，作業流程期間民眾只能無止盡的乾等；賣價比市價貴不合理
30	女	375 租約應要廢止
31	女	在職訓練要加強
32	女	申請承租程序太久
33	女	效率太慢
34	男	人員不足，作業流程太久要改進
35	男	案件如有誤判情形還要申請人重新申請
36	女	案件處理速度太慢
37	女	承租非常多年了，應該要開放申購
38	男	流程處理速度慢；沒有停車場供民眾使用
39	女	案件處理速度太慢
40	女	案件處理速度太慢
41	男	測量後等通知等太久
42	男	作業流程速度要加快
43	男	作業流程太久效率不好，要出具 82 年以前的耕作證明太久遠，難以提供
44	男	案件流程太久
45	女	希望表格能精簡一些，網路下載不易找
46	男	屏東辦事處無人引導協助，辦事人員不親切不積極
47	男	審查流程要加快
48	女	作業流程太繁複
49	男	安南區第二城，希望政府能釋地讓民眾購買
50	女	希望按件處理速度快些
51	女	希望處理案件可以彈性點
52	女	希望按件處理速度快些
53	男	希望申租地可以開放申購
54	男	公家機關洽公停車不應收費
55	女	案件流程太久
56	男	希望便民些，可就近辦理不用跑到原辦事處申辦
57	男	電子檔申請書表格更新速度太慢
58	男	案件處理速度太慢
59	男	承租要便民一點

編號	性別	開放題意見
60	男	案件處理速度太慢，簡單案件文件齊全也拖很久
61	男	效率低太耗時，屏東公會座談會提出的問題要解決
62	女	案件處理速度太慢
63	男	承租效率太慢，希望盡快改善
64	男	公文流程速度需加快，太慢了
65	女	應主動告知案件進度，別讓民眾無止盡空等
66	女	態度要改進，親切點
67	女	超商繳費金額希望可提高至六萬；案件處理速度太慢，半年才有一點進度；相關法令更新時希望可行文通知地政士公會
68	女	希望送件流程速度加快
69	女	案件流程太久
70	男	重複寄送繳款通知單
71	女	申租處理速度太慢
72	男	繳款期限太短，能延長一點較方便
73	女	屏東林森路國有財產署屏東分行承租股長非常棒
74	男	申租處理速度太慢
75	女	案件流程太久
76	男	換租約時的處理速度要加快
77	女	現勘時間拖太多
78	女	案件處理速度太慢
79	男	應提醒民眾作業流程預計要多久，如有 QR CODE 可以查詢更便利
80	女	案件處理速度太慢
81	男	停車空間不足
82	女	尚未到下班時間辦事人員卻以要較長時間處理而不願受理
83	女	在職訓練要加強
84	男	處理案件速度太慢
85	女	行政效率太慢
86	女	效率太慢
87	女	希望處理速度加快
88	女	案件處理速度太慢也繁瑣，市調的美意要落實
89	女	案件處理速度太慢
90	男	案件處理速度太慢
91	女	表格太多可簡化些
92	女	太官僚作風
93	男	應增加人手，案件處理速度太慢
94	男	太官僚作風，不便民

編號	性別	開放題意見
95	男	流程太冗長
96	女	案件處理速度太慢
97	女	一個問題要多次訊問不同人員才能解決
98	男	處理速度太慢
99	男	送件流程速度太慢
100	男	公告承購期限太短；人員沒有正面回答問題會推拖
101	男	處理案件速度要加快
102	男	案件處理速度太慢；承購土地的回覆不合邏輯
103	男	承辦人員對法規解說要清楚
104	男	希望可在網路上作業，填表格比較方便
105	女	案件處理速度太慢；國有地售價太高
106	男	人員回覆說法不一
107	男	案件處理速度太慢
108	女	網頁表格更新太慢
109	女	案件處理速度太慢
110	男	處理速度要加快
111	男	希望處理案件加快，太慢了
112	男	勘查、核定價格時間太長
113	男	處理案件要加快，盡量便民，可以補件就好，不要再跑一次流程太冗長
114	女	對政策很不滿意
115	男	處理案件要便民，速度快些
116	女	案件流程太冗長

伍、研究發現與建議

一、今年度(110年)滿意度題組分析

本次調查結果為110年度調查，根據結果顯示，各項服務購面滿意度中，以「對本分署或辦事處提供「i Taiwan」免費無線上網(99.68%)」最高，其次則為「可至7-11等四大超商繳納租金或使用補償金(99.32%)」，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及臨櫃(至分署)繳納租金或使用補償金，可用信用卡繳納的便民措施尤為讚賞；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？	18.14%	76.13%	5.08%	0.66%	94.27%	5.74%	94.27%	5.73%
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？	14.30%	78.94%	6.76%	0.00%	93.24%	6.76%		
3	服務人員「一次告知需補附的資料或證件」滿不滿意？	15.51%	79.80%	4.69%	0.00%	95.31%	4.69%		
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？	8.32%	90.92%	0.76%	0.00%	99.24%	0.76%	99.13%	0.87%
5	請問你對本分署或辦事處「洽公動線」滿不滿意？	7.74%	90.74%	1.53%	0.00%	98.48%	1.53%		
6	對本分署或辦事處	37.56%	62.12%	0.32%	0.00%	99.68%	0.32%		

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
	提供「i Taiwan」 免費無線上網滿不 滿意？								
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？	14.55%	81.60%	3.85%	0.00%	96.15%	3.85%		
8	服務人員「接聽電 話禮貌、親切誠懇」 滿不滿意？	13.80%	83.99%	2.22%	0.00%	97.79%	2.22%	97.07%	2.93%
9	對服務人員的「服 務態度」滿不滿 意？	18.65%	78.63%	2.72%	0.00%	97.28%	2.72%		
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？	19.55%	79.77%	0.68%	0.00%	99.32%	0.68%		
11	請問您對臨櫃(至 分署)繳納租金或 使用補償金，可用 信用卡繳納的便民 措施 滿不滿意？ (110 年)	14.91%	83.95%	1.14%	0.00%	98.86%	1.14%		
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？	12.08%	82.52%	5.41%	0.00%	94.60%	5.41%	97.59%	2.41%

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
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」及所屬辦事處的表現？	12.92%	82.40%	4.68%	0.00%	95.32%	4.68%	95.32%	4.68%

二、109年及110年趨勢分析

表 5-2 109年及110年各項服務題組滿意度與不滿意度⁴

構面	題號	項目	110年各題項		109年各題項		各題項趨勢	110年構面滿意度	109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？	94.27%	5.74%	96.98%	3.02%	-2.71%	94.27%	97.41%
	2	服務人員的嫻熟國產法規解決疑難的專業能力滿不滿意？	93.24%	6.76%	97.33%	2.68%	-4.09%		
	3	服務人員「一次告知需補附的資料或證件」滿不滿意？	95.31%	4.69%	97.93%	2.07%	-2.62%		
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？	99.24%	0.76%	96.70%	3.30%	2.54%	99.13%	97.11%
	5	請問你對本分署或辦事處「洽公動線」滿不滿意？	98.48%	1.53%	97.81%	2.20%	0.67%		
	6	對本分署或辦事處提供「i Taiwan」免費無線上網滿不滿意？	99.68%	0.32%	96.83%	3.17%	2.85%		
機關服務人員服務禮	7	服務人員「服務、回應和解說」的服務態度滿不滿意？	96.15%	3.85%	98.21%	1.79%	-2.06%	97.07%	98.53%

⁴ 滿意為非常滿意與滿意加總，不滿意則是非常不滿意與不滿意加總計算；若滿意度或不滿意度上升或是下降在抽樣誤差±3%以內，可視為一般調查抽樣誤差，則係代表調查意見持平。



構面	題號	項目	110年各題項		109年各題項		各題項趨勢	110年構面	109年構面
			滿意度	不滿意度	滿意度	不滿意度	滿意度	滿意度	滿意度
儀	8	服務人員「接聽電話禮貌、親切誠懇」滿不滿意？	97.79%	2.22%	98.79%	1.21%	-1.00%		
	9	對服務人員的「服務態度」滿不滿意？	97.28%	2.72%	98.60%	1.40%	-1.32%		
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？	99.32%	0.68%	99.38%	0.63%	-0.06%		
	11	請問您對臨櫃(至分署)繳納租金或使用補償金，可用信用卡繳納的便民措施 滿不滿意？(110年)	98.86%	1.14%	--	--	--		
	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？	94.60%	5.41%	97.94%	2.06%	-3.34%	97.59%	98.88%
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」及所屬辦事處的表现？	95.32%	4.68%	97.50%	2.50%	-2.18%	95.32%	97.50%

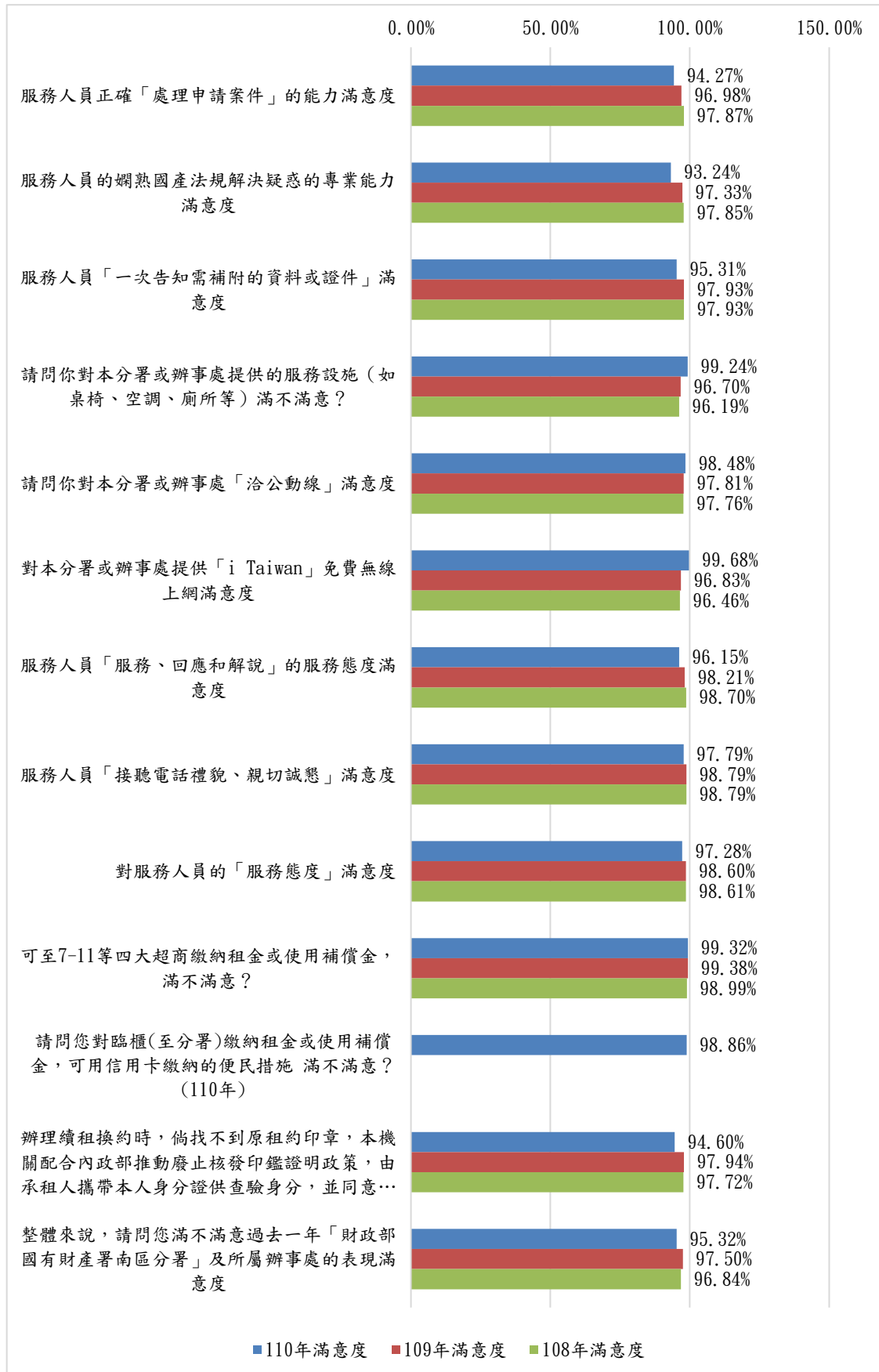


圖 5-1 108、109 年及 110 年各項服務題組滿意度

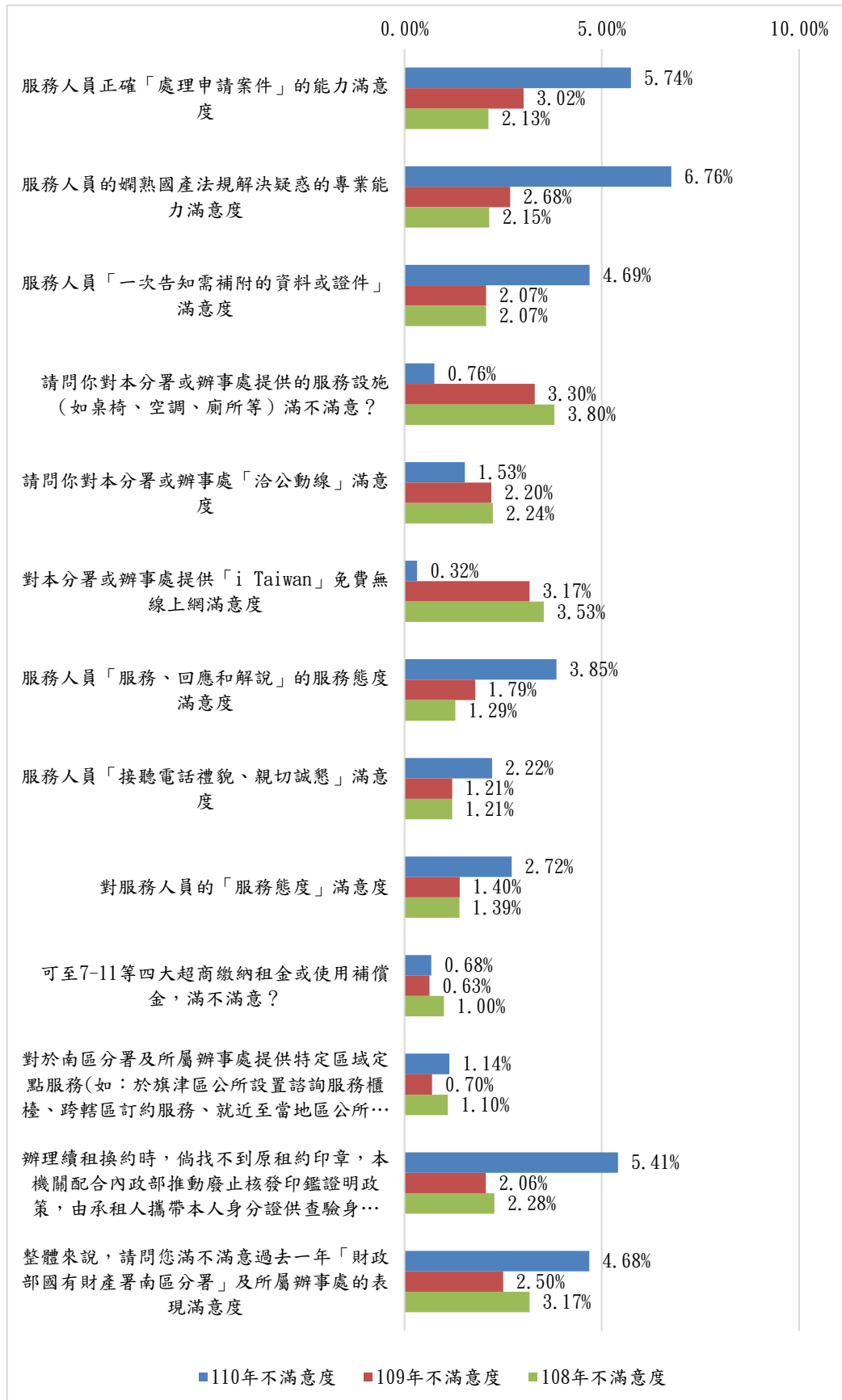


圖 5-2 108、109 年及 110 年各項服務題組不滿意度

表 5-3 108、109 年及 110 年各項構面滿意度

構面	110 年構面滿意度	109 年構面滿意度	108 年構面滿意度
服務專業性	94.27%	97.41%	97.88%
機關洽公環境與設施	99.13%	97.11%	96.80%
機關服務人員服務禮儀	97.07%	98.53%	98.70%
便民服務措施	97.59%	98.88%	98.54%
整體滿意度	95.32%	97.50%	96.84%

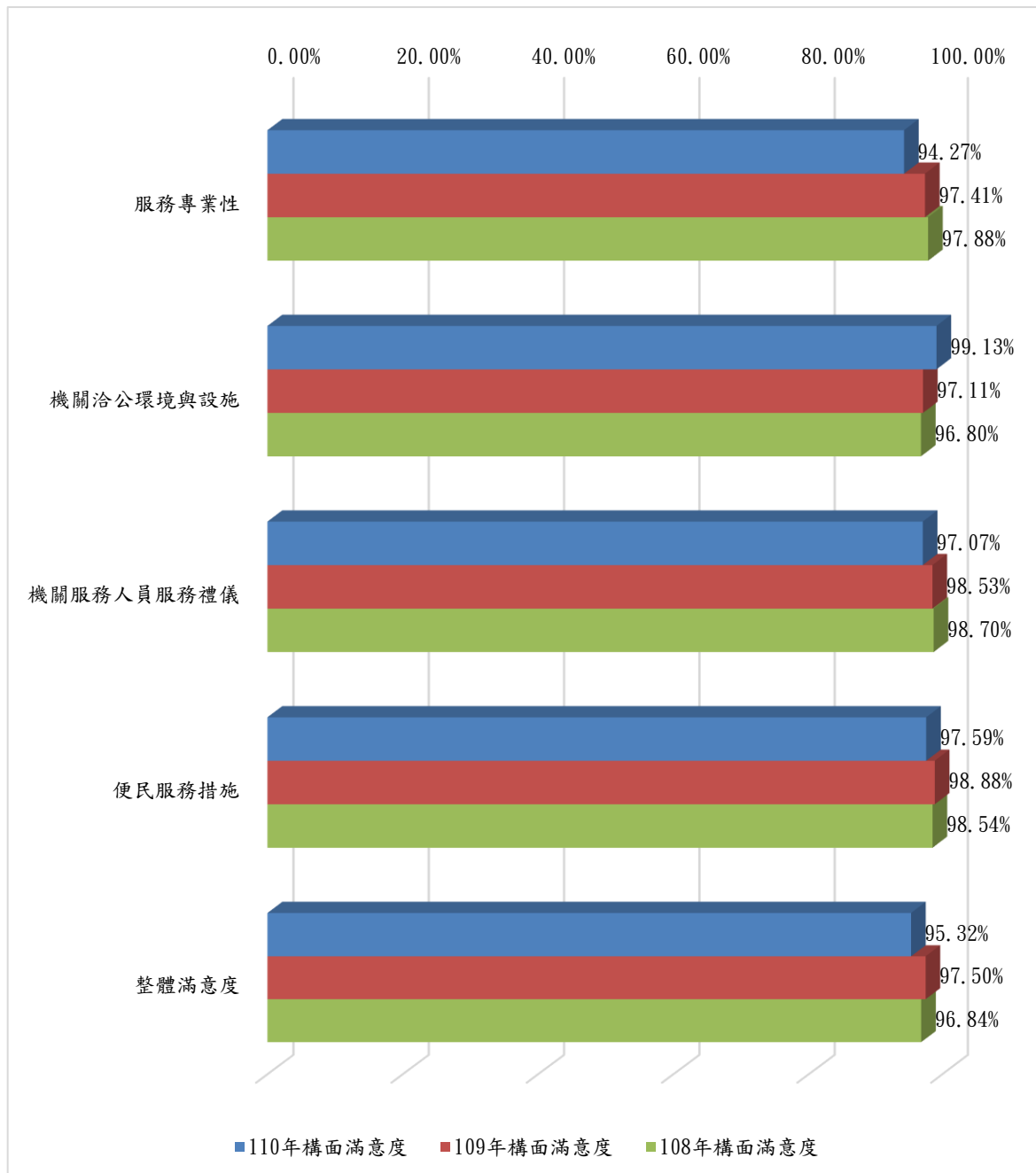


圖 5-2 108、109 年及 110 年各項構面滿意度

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	26	56	0	0	82	
		%	31.71%	68.29%	0.00%	0.00%	100.00%	
	嘉義市	個數	9	51	0	0	60	
		%	15.00%	85.00%	0.00%	0.00%	100.00%	
	台南市	個數	51	156	12	0	219	
		%	23.29%	71.23%	5.48%	0.00%	100.00%	
	高雄市	個數	56	285	24	4	369	
		%	15.18%	77.24%	6.50%	1.08%	100.00%	
	屏東縣	個數	22	116	7	1	146	
		%	15.07%	79.45%	4.79%	0.68%	100.00%	
	澎湖縣	個數	10	32	0	0	42	
		%	23.81%	76.19%	0.00%	0.00%	100.00%	
	台東縣	個數	14	96	11	1	122	
		%	11.48%	78.69%	9.02%	0.82%	100.00%	
	其他	個數	5	18	0	1	24	
		%	20.83%	75.00%	0.00%	4.17%	100.00%	
	總和		個數	193	810	54	7	1064
			%	18.14%	76.13%	5.08%	0.66%	100.00%
年齡	20-29 歲	個數	10	31	0	0	41	
		%	24.39%	75.61%	0.00%	0.00%	100.00%	
	30-39 歲	個數	13	62	6	0	81	
		%	16.05%	76.54%	7.41%	0.00%	100.00%	
	40-49 歲	個數	23	120	6	0	149	
		%	15.44%	80.54%	4.03%	0.00%	100.00%	
	50-59 歲	個數	44	232	20	3	299	
		%	14.72%	77.59%	6.69%	1.00%	100.00%	
	60 歲以上	個數	103	365	22	4	494	
		%	20.85%	73.89%	4.45%	0.81%	100.00%	
總和		個數	193	810	54	7	1064	
		%	18.14%	76.13%	5.08%	0.66%	100.00%	

教育程度	國中以下	個數	40	200	8	4	252
		%	15.87%	79.37%	3.17%	1.59%	100.00%
	高中職	個數	47	246	24	0	317
		%	14.83%	77.60%	7.57%	0.00%	100.00%
	專科大學	個數	101	337	20	3	461
		%	21.91%	73.10%	4.34%	0.65%	100.00%
	研究所以上	個數	5	27	2	0	34
		%	14.71%	79.41%	5.88%	0.00%	100.00%
總和		個數	193	810	54	7	1064
		%	18.14%	76.13%	5.08%	0.66%	100.00%
職業	工商企業負責人	個數	2	23	0	0	25
		%	8.00%	92.00%	0.00%	0.00%	100.00%
	軍公教人員	個數	5	12	0	0	17
		%	29.41%	70.59%	0.00%	0.00%	100.00%
	地政士、會計師、記帳士、律師	個數	28	106	11	1	146
		%	19.18%	72.60%	7.53%	0.68%	100.00%
	民營受僱人員	個數	23	92	8	1	124
		%	18.55%	74.19%	6.45%	0.81%	100.00%
	農民	個數	32	105	10	0	147
		%	21.77%	71.43%	6.80%	0.00%	100.00%
	漁民	個數	4	10	0	0	14
		%	28.57%	71.43%	0.00%	0.00%	100.00%
	服務業	個數	39	165	9	1	214
		%	18.22%	77.10%	4.21%	0.47%	100.00%
	家管	個數	22	178	8	2	210
		%	10.48%	84.76%	3.81%	0.95%	100.00%
	其他	個數	38	119	8	2	167
		%	22.75%	71.26%	4.79%	1.20%	100.00%
總和		個數	193	810	54	7	1064
		%	18.14%	76.13%	5.08%	0.66%	100.00%
性別	男	個數	95	334	28	5	462
		%	20.56%	72.29%	6.06%	1.08%	100.00%
	女	個數	98	476	26	2	602
		%	16.28%	79.07%	4.32%	0.33%	100.00%

總和	個數	193	810	54	7	1064
	%	18.14%	76.13%	5.08%	0.66%	100.00%

居住地區，P=0.002*。年齡，P=0.295。教育程度，P=0.022*。職業，P=0.301。性別，P=0.046*。

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	18	62	2	0	82	
		%	21.95%	75.61%	2.44%	0.00%	100.00%	
	嘉義市	個數	9	47	0	0	56	
		%	16.07%	83.93%	0.00%	0.00%	100.00%	
	台南市	個數	32	167	14	0	213	
		%	15.02%	78.40%	6.57%	0.00%	100.00%	
	高雄市	個數	45	286	26	0	357	
		%	12.61%	80.11%	7.28%	0.00%	100.00%	
	屏東縣	個數	19	110	14	0	143	
		%	13.29%	76.92%	9.79%	0.00%	100.00%	
	澎湖縣	個數	10	32	0	0	42	
		%	23.81%	76.19%	0.00%	0.00%	100.00%	
	台東縣	個數	11	94	14	0	119	
		%	9.24%	78.99%	11.76%	0.00%	100.00%	
	其他	個數	4	19	0	0	23	
		%	17.39%	82.61%	0.00%	0.00%	100.00%	
	總和		個數	148	817	70	0	1035
			%	14.30%	78.94%	6.76%	0.00%	100.00%
年齡	20-29 歲	個數	7	31	2	0	40	
		%	17.50%	77.50%	5.00%	0.00%	100.00%	
	30-39 歲	個數	16	63	0	0	79	
		%	20.25%	79.75%	0.00%	0.00%	100.00%	
	40-49 歲	個數	24	107	6	0	137	
		%	17.52%	78.10%	4.38%	0.00%	100.00%	
	50-59 歲	個數	26	243	26	0	295	
		%	8.81%	82.37%	8.81%	0.00%	100.00%	
	60 歲以上	個數	75	373	36	0	484	
		%	15.49%	77.07%	7.44%	0.00%	100.00%	

		%	15.50%	77.07%	7.44%	0.00%	100.00%
總和		個數	148	817	70	0	1035
		%	14.30%	78.94%	6.76%	0.00%	100.00%
教育程度	國中以下	個數	23	199	24	0	246
		%	9.35%	80.89%	9.76%	0.00%	100.00%
	高中職	個數	33	252	26	0	311
		%	10.61%	81.03%	8.36%	0.00%	100.00%
	專科大學	個數	87	339	18	0	444
		%	19.59%	76.35%	4.05%	0.00%	100.00%
研究所以上	個數	5	27	2	0	34	
	%	14.71%	79.41%	5.88%	0.00%	100.00%	
總和		個數	148	817	70	0	1035
		%	14.30%	78.94%	6.76%	0.00%	100.00%
職業	工商企業負責人	個數	6	17	2	0	25
		%	24.00%	68.00%	8.00%	0.00%	100.00%
	軍公教人員	個數	2	14	0	0	16
		%	12.50%	87.50%	0.00%	0.00%	100.00%
	地政士、會計師、記帳士、律師	個數	32	103	7	0	142
		%	22.54%	72.54%	4.93%	0.00%	100.00%
	民營受僱人員	個數	14	102	4	0	120
		%	11.67%	85.00%	3.33%	0.00%	100.00%
	農民	個數	23	107	15	0	145
		%	15.86%	73.79%	10.34%	0.00%	100.00%
	漁民	個數	2	10	0	0	12
		%	16.67%	83.33%	0.00%	0.00%	100.00%
	服務業	個數	35	163	8	0	206
		%	16.99%	79.13%	3.88%	0.00%	100.00%
	家管	個數	16	178	14	0	208
		%	7.69%	85.58%	6.73%	0.00%	100.00%
	其他	個數	18	123	20	0	161
		%	11.18%	76.40%	12.42%	0.00%	100.00%
總和		個數	148	817	70	0	1035

		%	14.30%	78.94%	6.76%	0.00%	100.00%
性別	男	個數	65	345	42	0	452
		%	14.38%	76.33%	9.29%	0.00%	100.00%
	女	個數	83	472	28	0	583
		%	14.24%	80.96%	4.80%	0.00%	100.00%
總和		個數	148	817	70	0	1035
		%	14.30%	78.94%	6.76%	0.00%	100.00%

居住地區，P=0.021*。年齡，P=0.013*。教育程度，P=0.000*。職業，P=0.001*。性別，P=0.016*。

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	14	56	0	12	82	
		%	17.07%	68.29%	0.00%	14.63%	100.00%	
	嘉義市	個數	12	35	3	10	60	
		%	20.00%	58.33%	5.00%	16.67%	100.00%	
	台南市	個數	30	149	8	27	214	
		%	14.02%	69.63%	3.74%	12.62%	100.00%	
	高雄市	個數	44	255	16	54	369	
		%	11.92%	69.11%	4.34%	14.63%	100.00%	
	屏東縣	個數	16	95	6	29	146	
		%	10.96%	65.07%	4.11%	19.86%	100.00%	
	澎湖縣	個數	12	28	0	2	42	
		%	28.57%	66.67%	0.00%	4.76%	100.00%	
	台東縣	個數	8	83	8	23	122	
		%	6.56%	68.03%	6.56%	18.85%	100.00%	
	其他	個數	3	14	1	6	24	
		%	12.50%	58.33%	4.17%	25.00%	100.00%	
	總和		個數	139	715	42	163	1059
			%	13.13%	67.52%	3.97%	15.39%	100.00%
年齡	20-29 歲	個數	7	31	0	3	41	
		%	17.07%	75.61%	0.00%	7.32%	100.00%	
	30-39 歲	個數	15	56	2	8	81	
		%	18.52%	69.14%	2.47%	9.88%	100.00%	
	40-49 歲	個數	16	109	9	13	147	
		%	10.88%	74.15%	6.12%	8.84%	100.00%	

	50-59 歲	個數	33	202	10	55	300
		%	11.00%	67.33%	3.33%	18.33%	100.00%
	60 歲以上	個數	68	317	21	84	490
		%	13.88%	64.69%	4.29%	17.14%	100.00%
總和		個數	139	715	42	163	1059
		%	13.13%	67.52%	3.97%	15.39%	100.00%
教育程度	國中以下	個數	26	171	11	40	248
		%	10.48%	68.95%	4.44%	16.13%	100.00%
	高中職	個數	34	224	10	48	316
		%	10.76%	70.89%	3.16%	15.19%	100.00%
	專科大學	個數	74	297	17	73	461
		%	16.05%	64.43%	3.69%	15.84%	100.00%
	研究所以上	個數	5	23	4	2	34
		%	14.71%	67.65%	11.76%	5.88%	100.00%
總和		個數	139	715	42	163	1059
		%	13.13%	67.52%	3.97%	15.39%	100.00%
職業	工商企業負責人	個數	4	13	0	10	27
		%	14.81%	48.15%	0.00%	37.04%	100.00%
	軍公教人員	個數	3	10	2	2	17
		%	17.65%	58.82%	11.76%	11.76%	100.00%
	地政士、會計師、記帳士、律師	個數	28	98	4	16	146
		%	19.18%	67.12%	2.74%	10.96%	100.00%
	民營受僱人員	個數	12	75	8	24	119
		%	10.08%	63.03%	6.72%	20.17%	100.00%
	農民	個數	23	102	2	20	147
		%	15.65%	69.39%	1.36%	13.61%	100.00%
	漁民	個數	0	8	2	4	14
		%	0.00%	57.14%	14.29%	28.57%	100.00%
	服務業	個數	29	150	6	31	216
		%	13.43%	69.44%	2.78%	14.35%	100.00%
	家管	個數	28	152	10	20	210
		%	13.33%	72.38%	4.76%	9.52%	100.00%
	其他	個數	12	107	8	36	163
		%	7.36%	65.64%	4.91%	22.09%	100.00%
總和		個數	139	715	42	163	1059

		%	13.13%	67.52%	3.97%	15.39%	100.00%
性別	男	個數	49	310	15	81	455
		%	10.77%	68.13%	3.30%	17.80%	100.00%
	女	個數	90	405	27	82	604
		%	14.90%	67.05%	4.47%	13.58%	100.00%
總和		個數	139	715	42	163	1059
		%	13.13%	67.52%	3.97%	15.39%	100.00%

居住地區，P=0.043*。年齡，P=0.060。教育程度，P=0.088。職業，P=0.001*。性別，P=0.062。

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	12	70	0	0	82	
		%	14.63%	85.37%	0.00%	0.00%	100.00%	
	嘉義市	個數	6	54	0	0	60	
		%	10.00%	90.00%	0.00%	0.00%	100.00%	
	台南市	個數	19	196	0	0	215	
		%	8.84%	91.16%	0.00%	0.00%	100.00%	
	高雄市	個數	28	327	2	0	357	
		%	7.84%	91.60%	0.56%	0.00%	100.00%	
	屏東縣	個數	14	129	3	0	146	
		%	9.59%	88.36%	2.05%	0.00%	100.00%	
	澎湖縣	個數	2	40	0	0	42	
		%	4.76%	95.24%	0.00%	0.00%	100.00%	
	台東縣	個數	4	115	3	0	122	
		%	3.28%	94.26%	2.46%	0.00%	100.00%	
	其他	個數	2	20	0	0	22	
		%	9.09%	90.91%	0.00%	0.00%	100.00%	
	總和		個數	87	951	8	0	1046
			%	8.32%	90.92%	0.76%	0.00%	100.00%
年齡	20-29 歲	個數	2	37	0	0	39	
		%	5.13%	94.87%	0.00%	0.00%	100.00%	
	30-39 歲	個數	8	70	2	0	80	
		%	10.00%	87.50%	2.50%	0.00%	100.00%	
	40-49 歲	個數	19	122	2	0	143	
		%	13.29%	85.31%	1.40%	0.00%	100.00%	

	50-59 歲	個數	13	283	0	0	296
		%	4.39%	95.61%	0.00%	0.00%	100.00%
	60 歲以上	個數	45	439	4	0	488
		%	9.22%	89.96%	0.82%	0.00%	100.00%
總和		個數	87	951	8	0	1046
		%	8.32%	90.92%	0.76%	0.00%	100.00%
教育程度	國中以下	個數	16	230	0	0	246
		%	6.50%	93.50%	0.00%	0.00%	100.00%
	高中職	個數	24	287	6	0	317
		%	7.57%	90.54%	1.89%	0.00%	100.00%
	專科大學	個數	44	408	0	0	452
		%	9.73%	90.27%	0.00%	0.00%	100.00%
	研究所以上	個數	3	26	2	0	31
		%	9.68%	83.87%	6.45%	0.00%	100.00%
總和		個數	87	951	8	0	1046
		%	8.32%	90.92%	0.76%	0.00%	100.00%
職業	工商企業負責人	個數	2	25	0	0	27
		%	7.41%	92.59%	0.00%	0.00%	100.00%
	軍公教人員	個數	2	13	0	0	15
		%	13.33%	86.67%	0.00%	0.00%	100.00%
	地政士、會計師、記帳士、律師	個數	17	128	1	0	146
		%	11.64%	87.67%	0.68%	0.00%	100.00%
	民營受僱人員	個數	9	101	2	0	112
		%	8.04%	90.18%	1.79%	0.00%	100.00%
	農民	個數	13	133	1	0	147
		%	8.84%	90.48%	0.68%	0.00%	100.00%
	漁民	個數	0	14	0	0	14
		%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
	服務業	個數	19	195	2	0	216
		%	8.80%	90.28%	0.93%	0.00%	100.00%
	家管	個數	13	193	0	0	206
		%	6.31%	93.69%	0.00%	0.00%	100.00%
	其他	個數	12	149	2	0	163
		%	7.36%	91.41%	1.23%	0.00%	100.00%
總和		個數	87	951	8	0	1046

		%	8.32%	90.92%	0.76%	0.00%	100.00%
性別	男	個數	31	423	4	0	458
		%	6.77%	92.36%	0.87%	0.00%	100.00%
	女	個數	56	528	4	0	588
		%	9.52%	89.80%	0.68%	0.00%	100.00%
總和		個數	87	951	8	0	1046
		%	8.32%	90.92%	0.76%	0.00%	100.00%

居住地區，P=0.107。年齡，P=0.016*。教育程度，P=0.000*。職業，P=0.891。性別，P=0.264。

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	12	70	0	0	82	
		%	14.63%	85.37%	0.00%	0.00%	100.00%	
	嘉義市	個數	9	51	0	0	60	
		%	15.00%	85.00%	0.00%	0.00%	100.00%	
	台南市	個數	8	203	6	0	217	
		%	3.69%	93.55%	2.76%	0.00%	100.00%	
	高雄市	個數	27	328	4	0	359	
		%	7.52%	91.36%	1.11%	0.00%	100.00%	
	屏東縣	個數	14	128	3	0	145	
		%	9.66%	88.28%	2.07%	0.00%	100.00%	
	澎湖縣	個數	6	36	0	0	42	
		%	14.29%	85.71%	0.00%	0.00%	100.00%	
	台東縣	個數	4	114	3	0	121	
		%	3.31%	94.21%	2.48%	0.00%	100.00%	
	其他	個數	1	20	0	0	21	
		%	4.76%	95.24%	0.00%	0.00%	100.00%	
	總和		個數	81	950	16	0	1047
			%	7.74%	90.74%	1.53%	0.00%	100.00%
年齡	20-29 歲	個數	2	36	0	0	38	
		%	5.26%	94.74%	0.00%	0.00%	100.00%	
	30-39 歲	個數	10	68	2	0	80	
		%	12.50%	85.00%	2.50%	0.00%	100.00%	
	40-49 歲	個數	10	133	0	0	143	
		%	6.99%	93.01%	0.00%	0.00%	100.00%	

	50-59 歲	個數	24	266	8	0	298
		%	8.05%	89.26%	2.68%	0.00%	100.00%
	60 歲以上	個數	35	447	6	0	488
		%	7.17%	91.60%	1.23%	0.00%	100.00%
總和		個數	81	950	16	0	1047
		%	7.74%	90.74%	1.53%	0.00%	100.00%
教育程度	國中以下	個數	16	228	2	0	246
		%	6.50%	92.68%	0.81%	0.00%	100.00%
	高中職	個數	20	293	4	0	317
		%	6.31%	92.43%	1.26%	0.00%	100.00%
	專科大學	個數	43	400	8	0	451
		%	9.53%	88.69%	1.77%	0.00%	100.00%
	研究所以上	個數	2	29	2	0	33
		%	6.06%	87.88%	6.06%	0.00%	100.00%
總和		個數	81	950	16	0	1047
		%	7.74%	90.74%	1.53%	0.00%	100.00%
職業	工商企業負責人	個數	2	25	0	0	27
		%	7.41%	92.59%	0.00%	0.00%	100.00%
	軍公教人員	個數	2	14	0	0	16
		%	12.50%	87.50%	0.00%	0.00%	100.00%
	地政士、會計師、記帳士、律師	個數	18	125	3	0	146
		%	12.33%	85.62%	2.05%	0.00%	100.00%
	民營受僱人員	個數	5	107	0	0	112
		%	4.46%	95.54%	0.00%	0.00%	100.00%
	農民	個數	8	136	3	0	147
		%	5.44%	92.52%	2.04%	0.00%	100.00%
	漁民	個數	0	14	0	0	14
		%	0.00%	#####	0.00%	0.00%	100.00%
	服務業	個數	23	187	6	0	216
		%	10.65%	86.57%	2.78%	0.00%	100.00%
	家管	個數	13	193	0	0	206
		%	6.31%	93.69%	0.00%	0.00%	100.00%
其他		個數	10	149	4	0	163

		%	6.13%	91.41%	2.45%	0.00%	100.00%
總和		個數	81	950	16	0	1047
		%	7.74%	90.74%	1.53%	0.00%	100.00%
性別	男	個數	33	415	10	0	458
		%	7.21%	90.61%	2.18%	0.00%	100.00%
	女	個數	48	535	6	0	589
		%	8.15%	90.83%	1.02%	0.00%	100.00%
總和		個數	81	950	16	0	1047
		%	7.74%	90.74%	1.53%	0.00%	100.00%

居住地區， $P=0.015^*$ 。年齡， $P=0.287$ 。教育程度， $P=0.155$ 。職業， $P=0.129$ 。性別， $P=0.275$ 。

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	18	28	0	0	46	
		%	39.13%	60.87%	0.00%	0.00%	100.00%	
	嘉義市	個數	16	27	0	0	43	
		%	37.21%	62.79%	0.00%	0.00%	100.00%	
	台南市	個數	57	75	0	0	132	
		%	43.18%	56.82%	0.00%	0.00%	100.00%	
	高雄市	個數	76	152	0	0	228	
		%	33.33%	66.67%	0.00%	0.00%	100.00%	
	屏東縣	個數	14	27	1	0	42	
		%	33.33%	64.29%	2.38%	0.00%	100.00%	
	澎湖縣	個數	9	14	0	0	23	
		%	39.13%	60.87%	0.00%	0.00%	100.00%	
	台東縣	個數	44	62	1	0	107	
		%	41.12%	57.94%	0.93%	0.00%	100.00%	
	其他	個數	0	2	0	0	2	
		%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	
	總和		個數	234	387	2	0	623
			%	37.56%	62.12%	0.32%	0.00%	100.00%
年齡	20-29 歲	個數	8	20	0	0	28	
		%	28.57%	71.43%	0.00%	0.00%	100.00%	

	30-39 歲	個數	21	25	0	0	46	
		%	45.65%	54.35%	0.00%	0.00%	100.00%	
	40-49 歲	個數	23	67	0	0	90	
		%	25.56%	74.44%	0.00%	0.00%	100.00%	
	50-59 歲	個數	69	114	0	0	183	
		%	37.70%	62.30%	0.00%	0.00%	100.00%	
	60 歲以上	個數	113	161	2	0	276	
		%	40.94%	58.33%	0.72%	0.00%	100.00%	
總和		個數	234	387	2	0	623	
		%	37.56%	62.12%	0.32%	0.00%	100.00%	
教育程度	國中以下	個數	57	79	0	0	136	
		%	41.91%	58.09%	0.00%	0.00%	100.00%	
	高中職	個數	71	112	2	0	185	
		%	38.38%	60.54%	1.08%	0.00%	100.00%	
	專科大學	個數	100	182	0	0	282	
		%	35.46%	64.54%	0.00%	0.00%	100.00%	
	研究所以上	個數	6	14	0	0	20	
		%	30.00%	70.00%	0.00%	0.00%	100.00%	
總和		個數	234	387	2	0	623	
		%	37.56%	62.12%	0.32%	0.00%	100.00%	
職業	工商企業負責人	個數	5	9	0	0	14	
		%	35.71%	64.29%	0.00%	0.00%	100.00%	
	軍公教人員	個數	3	7	0	0	10	
		%	30.00%	70.00%	0.00%	0.00%	100.00%	
	地政士、會計師、記帳士、律師	個數	2	25	1	0	28	
		%	7.14%	89.29%	3.57%	0.00%	100.00%	
	民營受僱人員	個數	30	39	0	0	69	
		%	43.48%	56.52%	0.00%	0.00%	100.00%	
	農民	個數	40	71	0	0	111	
		%	36.04%	63.96%	0.00%	0.00%	100.00%	
	漁民	個數	4	4	0	0	8	
		%	50.00%	50.00%	0.00%	0.00%	100.00%	
	服務業		個數	70	102	1	0	173

		%	40.46%	58.96%	0.58%	0.00%	100.00%
	家管	個數	44	79	0	0	123
		%	35.77%	64.23%	0.00%	0.00%	100.00%
	其他	個數	36	51	0	0	87
		%	41.38%	58.62%	0.00%	0.00%	100.00%
	總和	個數	234	387	2	0	623
		%	37.56%	62.12%	0.32%	0.00%	100.00%
性別	男	個數	93	169	2	0	264
		%	35.23%	64.02%	0.76%	0.00%	100.00%
	女	個數	141	218	0	0	359
		%	39.28%	60.72%	0.00%	0.00%	100.00%
	總和	個數	234	387	2	0	623
		%	37.56%	62.12%	0.32%	0.00%	100.00%

居住地區，P=0.446。年齡，P=0.156。教育程度，P=0.322。職業，P=0.080。性別，P=0.161。

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	20	62	0	0	82	
		%	24.39%	75.61%	0.00%	0.00%	100.00%	
	嘉義市	個數	15	42	3	0	60	
		%	25.00%	70.00%	5.00%	0.00%	100.00%	
	台南市	個數	29	184	6	0	219	
		%	13.24%	84.02%	2.74%	0.00%	100.00%	
	高雄市	個數	41	307	23	0	371	
		%	11.05%	82.75%	6.20%	0.00%	100.00%	
	屏東縣	個數	22	120	4	0	146	
		%	15.07%	82.19%	2.74%	0.00%	100.00%	
	澎湖縣	個數	10	32	0	0	42	
		%	23.81%	76.19%	0.00%	0.00%	100.00%	
	台東縣	個數	14	104	4	0	122	
		%	11.48%	85.25%	3.28%	0.00%	100.00%	
	其他	個數	4	18	1	0	23	
		%	17.39%	78.26%	4.35%	0.00%	100.00%	
		總和	個數	155	869	41	0	1065
			%	14.55%	81.60%	3.85%	0.00%	100.00%

年齡	20-29 歲	個數	4	36	0	0	40	
		%	10.00%	90.00%	0.00%	0.00%	100.00%	
	30-39 歲	個數	12	69	0	0	81	
		%	14.81%	85.19%	0.00%	0.00%	100.00%	
	40-49 歲	個數	18	126	5	0	149	
		%	12.08%	84.56%	3.36%	0.00%	100.00%	
	50-59 歲	個數	34	247	20	0	301	
		%	11.30%	82.06%	6.64%	0.00%	100.00%	
	60 歲以上	個數	87	391	16	0	494	
		%	17.61%	79.15%	3.24%	0.00%	100.00%	
總和		個數	155	869	41	0	1065	
		%	14.55%	81.60%	3.85%	0.00%	100.00%	
教育程度	國中以下	個數	47	189	14	0	250	
		%	18.80%	75.60%	5.60%	0.00%	100.00%	
	高中職	個數	36	273	10	0	319	
		%	11.29%	85.58%	3.13%	0.00%	100.00%	
	專科大學	個數	67	380	15	0	462	
		%	14.50%	82.25%	3.25%	0.00%	100.00%	
	研究所以上	個數	5	27	2	0	34	
		%	14.71%	79.41%	5.88%	0.00%	100.00%	
總和		個數	155	869	41	0	1065	
		%	14.55%	81.60%	3.85%	0.00%	100.00%	
職業	工商企業負責人	個數	6	21	0	0	27	
		%	22.22%	77.78%	0.00%	0.00%	100.00%	
	軍公教人員	個數	2	14	0	0	16	
		%	12.50%	87.50%	0.00%	0.00%	100.00%	
	地政士、會計師、記帳士、律師	個數	27	116	3	0	146	
		%	18.49%	79.45%	2.05%	0.00%	100.00%	
	民營受僱人員	個數	13	107	4	0	124	
		%	10.48%	86.29%	3.23%	0.00%	100.00%	
	農民	個數	21	121	5	0	147	
		%	14.29%	82.31%	3.40%	0.00%	100.00%	
	漁民	個數	4	10	0	0	14	
		%	28.57%	71.43%	0.00%	0.00%	100.00%	
	服務業		個數	31	176	9	0	216

		%	14.35%	81.48%	4.17%	0.00%	100.00%
	家管	個數	29	167	12	0	208
		%	13.94%	80.29%	5.77%	0.00%	100.00%
	其他	個數	22	137	8	0	167
		%	13.17%	82.04%	4.79%	0.00%	100.00%
	總和	個數	155	869	41	0	1065
		%	14.55%	81.60%	3.85%	0.00%	100.00%
性別	男	個數	65	380	17	0	462
		%	14.07%	82.25%	3.68%	0.00%	100.00%
	女	個數	90	489	24	0	603
		%	14.93%	81.09%	3.98%	0.00%	100.00%
	總和	個數	155	869	41	0	1065
		%	14.55%	81.60%	3.85%	0.00%	100.00%

居住地區，P=0.007*。年齡，P=0.015*。教育程度，P=0.108。職業，P=0.666。性別，P=0.889。

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	16	62	2	0	80	
		%	20.00%	77.50%	2.50%	0.00%	100.00%	
	嘉義市	個數	15	41	4	0	60	
		%	25.00%	68.33%	6.67%	0.00%	100.00%	
	台南市	個數	24	183	0	0	207	
		%	11.59%	88.41%	0.00%	0.00%	100.00%	
	高雄市	個數	37	298	12	0	347	
		%	10.66%	85.88%	3.46%	0.00%	100.00%	
	屏東縣	個數	20	108	2	0	130	
		%	15.38%	83.08%	1.54%	0.00%	100.00%	
	澎湖縣	個數	12	30	0	0	42	
		%	28.57%	71.43%	0.00%	0.00%	100.00%	
	台東縣	個數	10	92	2	0	104	
		%	9.62%	88.46%	1.92%	0.00%	100.00%	
	其他	個數	3	20	0	0	23	
		%	13.04%	86.96%	0.00%	0.00%	100.00%	
		總和	個數	137	834	22	0	993
			%	13.80%	83.99%	2.22%	0.00%	100.00%
年齡	20-29 歲	個數	5	36	0	0	41	

		%	12.20%	87.80%	0.00%	0.00%	100.00%
	30-39 歲	個數	9	66	0	0	75
		%	12.00%	88.00%	0.00%	0.00%	100.00%
	40-49 歲	個數	16	119	8	0	143
		%	11.19%	83.22%	5.59%	0.00%	100.00%
	50-59 歲	個數	31	241	8	0	280
		%	11.07%	86.07%	2.86%	0.00%	100.00%
	60 歲以上	個數	76	372	6	0	454
		%	16.74%	81.94%	1.32%	0.00%	100.00%
	總和	個數	137	834	22	0	993
		%	13.80%	83.99%	2.22%	0.00%	100.00%
教育程度	國中以下	個數	32	190	2	0	224
		%	14.29%	84.82%	0.89%	0.00%	100.00%
	高中職	個數	31	264	4	0	299
		%	10.37%	88.29%	1.34%	0.00%	100.00%
	專科大學	個數	71	353	14	0	438
		%	16.21%	80.59%	3.20%	0.00%	100.00%
研究所以上	個數	3	27	2	0	32	
	%	9.38%	84.38%	6.25%	0.00%	100.00%	
	總和	個數	137	834	22	0	993
		%	13.80%	83.99%	2.22%	0.00%	100.00%
職業	工商企業負責人	個數	4	23	0	0	27
		%	14.81%	85.19%	0.00%	0.00%	100.00%
	軍公教人員	個數	1	16	0	0	17
		%	5.88%	94.12%	0.00%	0.00%	100.00%
	地政士、會計師、記帳士、律師	個數	26	114	1	0	141
		%	18.44%	80.85%	0.71%	0.00%	100.00%
	民營受僱人員	個數	12	105	2	0	119
		%	10.08%	88.24%	1.68%	0.00%	100.00%
	農民	個數	14	122	0	0	136
		%	10.29%	89.71%	0.00%	0.00%	100.00%
漁民	個數	0	10	0	0	10	
	%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	
	服務業	個數	27	168	9	0	204

		%	13.24%	82.35%	4.41%	0.00%	100.00%
	家管	個數	27	165	4	0	196
		%	13.78%	84.18%	2.04%	0.00%	100.00%
	其他	個數	26	111	6	0	143
		%	18.18%	77.62%	4.20%	0.00%	100.00%
	總和	個數	137	834	22	0	993
		%	13.80%	83.99%	2.22%	0.00%	100.00%
性別	男	個數	51	357	10	0	418
		%	12.20%	85.41%	2.39%	0.00%	100.00%
	女	個數	86	477	12	0	575
		%	14.96%	82.96%	2.09%	0.00%	100.00%
	總和	個數	137	834	22	0	993
		%	13.80%	83.99%	2.22%	0.00%	100.00%

居住地區，P=0.001*。年齡，P=0.021*。教育程度，P=0.040*。職業，P=0.093。性別，P=0.448。

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	32	50	0	0	82
		%	39.02%	60.98%	0.00%	0.00%	100.00%
	嘉義市	個數	21	36	3	0%	60
		%	35.00%	60.00%	5.00%	0.00%	100.00%
	台南市	個數	34	179	6	0%	219
		%	15.53%	81.74%	2.74%	0.00%	100.00%
	高雄市	個數	50	305	18	0%	373
		%	13.40%	81.77%	4.83%	0.00%	100.00%
	屏東縣	個數	27	118	1	0%	146
		%	18.49%	80.82%	0.68%	0.00%	100.00%
	澎湖縣	個數	16	26	0	0%	42
		%	38.10%	61.90%	0.00%	0.00%	100.00%
	台東縣	個數	15	106	1	0%	122
		%	12.30%	86.89%	0.82%	0.00%	100.00%
	其他	個數	4	19	0	0%	23
		%	17.39%	82.61%	0.00%	0.00%	100.00%
	總和	個數	199	839	29	0%	1067
		%	18.65%	78.63%	2.72%	0.00%	100.00%

年齡	20-29 歲	個數	4	34	2	0%	40
		%	10.00%	85.00%	5.00%	0.00%	100.00%
	30-39 歲	個數	13	68	0	0%	81
		%	16.05%	83.95%	0.00%	0.00%	100.00%
	40-49 歲	個數	23	123	3	0%	149
		%	15.44%	82.55%	2.01%	0.00%	100.00%
50-59 歲	個數	47	244	12	0%	303	
	%	15.51%	80.53%	3.96%	0.00%	100.00%	
60 歲以上	個數	112	370	12	0%	494	
	%	22.67%	74.90%	2.43%	0.00%	100.00%	
總和		個數	199	839	29	0%	1067
		%	18.65%	78.63%	2.72%	0.00%	100.00%
教育程度	國中以下	個數	55	191	6	0%	252
		%	21.83%	75.79%	2.38%	0.00%	100.00%
	高中職	個數	46	261	12	0%	319
		%	14.42%	81.82%	3.76%	0.00%	100.00%
	專科大學	個數	91	362	9	0%	462
		%	19.70%	78.35%	1.95%	0.00%	100.00%
研究所以上	個數	7	25	2	0%	34	
	%	20.59%	73.53%	5.88%	0.00%	100.00%	
總和		個數	199	839	29	0%	1067
		%	18.65%	78.63%	2.72%	0.00%	100.00%
職業	工商企業負責人	個數	6	21	0	0%	27
		%	22.22%	77.78%	0.00%	0.00%	100.00%
	軍公教人員	個數	2	14	0	0%	16
		%	12.50%	87.50%	0.00%	0.00%	100.00%
	地政士、會計師、記帳士、律師	個數	32	112	2	0%	146
		%	21.92%	76.71%	1.37%	0.00%	100.00%
	民營受僱人員	個數	18	103	3	0%	124
		%	14.52%	83.06%	2.42%	0.00%	100.00%
	農民	個數	33	109	5	0%	147
		%	22.45%	74.15%	3.40%	0.00%	100.00%
	漁民	個數	4	10	0	0%	14
		%	28.57%	71.43%	0.00%	0.00%	100.00%
服務業		個數	33	178	5	0%	216

		%	15.28%	82.41%	2.31%	0.00%	100.00%
	家管	個數	37	169	4	0%	210
		%	17.62%	80.48%	1.90%	0.00%	100.00%
	其他	個數	34	123	10	0%	167
		%	20.36%	73.65%	5.99%	0.00%	100.00%
	總和	個數	199	839	29	0%	1067
		%	18.65%	78.63%	2.72%	0.00%	100.00%
性別	男	個數	85	361	16	0%	462
		%	18.40%	78.14%	3.46%	0.00%	100.00%
	女	個數	114	478	13	0%	605
		%	18.84%	79.01%	2.15%	0.00%	100.00%
	總和	個數	199	839	29	0%	1067
		%	18.65%	78.63%	2.72%	0.00%	100.00%

居住地區，P=0.000*。年齡，P=0.050。教育程度，P=0.163。職業，P=0.318。性別，P=0.424。

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	14	56	0	0	70	
		%	20.00%	80.00%	0.00%	0.00%	100.00%	
	嘉義市	個數	12	30	0	0	42	
		%	28.57%	71.43%	0.00%	0.00%	100.00%	
	台南市	個數	33	156	0	0	189	
		%	17.46%	82.54%	0.00%	0.00%	100.00%	
	高雄市	個數	51	250	6	0	307	
		%	16.61%	81.43%	1.95%	0.00%	100.00%	
	屏東縣	個數	27	91	0	0	118	
		%	22.88%	77.12%	0.00%	0.00%	100.00%	
	澎湖縣	個數	4	30	0	0	34	
		%	11.76%	88.24%	0.00%	0.00%	100.00%	
	台東縣	個數	25	77	0	0	102	
		%	24.51%	75.49%	0.00%	0.00%	100.00%	
	其他	個數	6	12	0	0	18	
		%	33.33%	66.67%	0.00%	0.00%	100.00%	
		總和	個數	172	702	6	0	880
			%	19.55%	79.77%	0.68%	0.00%	100.00%
年齡	20-29 歲	個數	3	25	0	0	28	

		%	10.71%	89.29%	0.00%	0.00%	100.00%
	30-39 歲	個數	16	56	0	0	72
		%	22.22%	77.78%	0.00%	0.00%	100.00%
	40-49 歲	個數	28	104	0	0	132
		%	21.21%	78.79%	0.00%	0.00%	100.00%
	50-59 歲	個數	46	207	4	0	257
		%	17.90%	80.54%	1.56%	0.00%	100.00%
	60 歲以上	個數	79	310	2	0	391
		%	20.20%	79.28%	0.51%	0.00%	100.00%
	總和	個數	172	702	6	0	880
		%	19.55%	79.77%	0.68%	0.00%	100.00%
教育程度	國中以下	個數	27	159	0	0	186
		%	14.52%	85.48%	0.00%	0.00%	100.00%
	高中職	個數	49	218	2	0	269
		%	18.22%	81.04%	0.74%	0.00%	100.00%
	專科大學	個數	88	302	4	0	394
		%	22.34%	76.65%	1.02%	0.00%	100.00%
研究所以上	個數	8	23	0	0	31	
	%	25.81%	74.19%	0.00%	0.00%	100.00%	
	總和	個數	172	702	6	0	880
		%	19.55%	79.77%	0.68%	0.00%	100.00%
職業	工商企業負責人	個數	4	19	0	0	23
		%	17.39%	82.61%	0.00%	0.00%	100.00%
	軍公教人員	個數	4	12	0	0	16
		%	25.00%	75.00%	0.00%	0.00%	100.00%
	地政士、會計師、記帳士、律師	個數	26	91	3	0	120
		%	21.67%	75.83%	2.50%	0.00%	100.00%
	民營受僱人員	個數	20	87	0	0	107
		%	18.69%	81.31%	0.00%	0.00%	100.00%
	農民	個數	30	99	1	0	130
		%	23.08%	76.15%	0.77%	0.00%	100.00%
	漁民	個數	4	10	0	0	14
		%	28.57%	71.43%	0.00%	0.00%	100.00%
	服務業	個數	40	138	2	0	180
		%	22.22%	76.67%	1.11%	0.00%	100.00%

	家管	個數	27	131	0	0	158
		%	17.09%	82.91%	0.00%	0.00%	100.00%
	其他	個數	17	115	0	0	132
		%	12.88%	87.12%	0.00%	0.00%	100.00%
總和		個數	172	702	6	0	880
		%	19.55%	79.77%	0.68%	0.00%	100.00%
性別	男	個數	55	341	2	0	398
		%	13.82%	85.68%	0.50%	0.00%	100.00%
	女	個數	117	361	4	0	482
		%	24.27%	74.90%	0.83%	0.00%	100.00%
總和		個數	172	702	6	0	880
		%	19.55%	79.77%	0.68%	0.00%	100.00%

居住地區，P=0.097。年齡，P=0.532。教育程度，P=0.211。職業，P=0.352。性別，P=0.000*。

11. 請問您對臨櫃(至分署)繳納租金或使用補償金，可用信用卡繳納的便民措施滿不滿意??

		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	6	38	0	0	44	
		%	13.64%	86.36%	0.00%	0.00%	100.00%	
	嘉義市	個數	15	24	0	0	39	
		%	38.46%	61.54%	0.00%	0.00%	100.00%	
	台南市	個數	26	125	6	0	157	
		%	16.56%	79.62%	3.82%	0.00%	100.00%	
	高雄市	個數	31	232	2	0	265	
		%	11.70%	87.55%	0.75%	0.00%	100.00%	
	屏東縣	個數	10	73	0	0	83	
		%	12.05%	87.95%	0.00%	0.00%	100.00%	
	澎湖縣	個數	4	26	0	0	30	
		%	13.33%	86.67%	0.00%	0.00%	100.00%	
	台東縣	個數	8	59	0	0	67	
		%	11.94%	88.06%	0.00%	0.00%	100.00%	
	其他	個數	5	14	0	0	19	
		%	26.32%	73.68%	0.00%	0.00%	100.00%	
	總和		個數	105	591	8	0	704
			%	14.91%	83.95%	1.14%	0.00%	100.00%
年齡	20-29 歲	個數	3	25	0	0	28	

		%	10.71%	89.29%	0.00%	0.00%	100.00%
	30-39 歲	個數	13	57	0	0	70
		%	18.57%	81.43%	0.00%	0.00%	100.00%
	40-49 歲	個數	16	103	0	0	119
		%	13.45%	86.55%	0.00%	0.00%	100.00%
	50-59 歲	個數	49	168	4	0	221
		%	22.17%	76.02%	1.81%	0.00%	100.00%
	60 歲以上	個數	24	238	4	0	266
		%	9.02%	89.47%	1.50%	0.00%	100.00%
	總和	個數	105	591	8	0	704
		%	14.91%	83.95%	1.14%	0.00%	100.00%
教育程度	國中以下	個數	6	93	2	0	101
		%	5.94%	92.08%	1.98%	0.00%	100.00%
	高中職	個數	21	166	6	0	193
		%	10.88%	86.01%	3.11%	0.00%	100.00%
	專科大學	個數	74	313	0	0	387
		%	19.12%	80.88%	0.00%	0.00%	100.00%
	研究所以上	個數	4	19	0	0	23
		%	17.39%	82.61%	0.00%	0.00%	100.00%
	總和	個數	105	591	8	0	704
		%	14.91%	83.95%	1.14%	0.00%	100.00%
職業	工商企業負責人	個數	2	13	0	0	15
		%	13.33%	86.67%	0.00%	0.00%	100.00%
	軍公教人員	個數	2	8	0	0	10
		%	20.00%	80.00%	0.00%	0.00%	100.00%
	地政士、會計師、記帳士、律師	個數	21	100	2	0	123
		%	17.07%	81.30%	1.63%	0.00%	100.00%
	民營受僱人員	個數	16	79	0	0	95
		%	16.84%	83.16%	0.00%	0.00%	100.00%
	農民	個數	7	85	2	0	94
		%	7.45%	90.43%	2.13%	0.00%	100.00%
	漁民	個數	6	2	0	0	8
		%	75.00%	25.00%	0.00%	0.00%	100.00%
	服務業	個數	36	140	0	0	176
		%	20.45%	79.55%	0.00%	0.00%	100.00%
	家管	個數	10	93	4	0	107

		%	9.35%	86.92%	3.74%	0.00%	100.00%
	其他	個數	5	71	0	0	76
		%	6.58%	93.42%	0.00%	0.00%	100.00%
	總和	個數	105	591	8	0	704
		%	14.91%	83.95%	1.14%	0.00%	100.00%
性別	男	個數	28	268	0	0	296
		%	9.46%	90.54%	0.00%	0.00%	100.00%
	女	個數	77	323	8	0	408
		%	18.87%	79.17%	1.96%	0.00%	100.00%
	總和	個數	105	591	8	0	704
		%	14.91%	83.95%	1.14%	0.00%	100.00%

居住地區，P=0.001*。年齡，P=0.006*。教育程度，P=0.000*。職業，P=0.000*。性別，P=0.000*。

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	10	56	2	0	68	
		%	14.71%	82.35%	2.94%	0.00%	100.00%	
	嘉義市	個數	6	24	9	0	39	
		%	15.38%	61.54%	23.08%	0.00%	100.00%	
	台南市	個數	18	133	14	0	165	
		%	10.91%	80.61%	8.48%	0.00%	100.00%	
	高雄市	個數	35	225	15	0	275	
		%	12.73%	81.82%	5.45%	0.00%	100.00%	
	屏東縣	個數	14	97	0	0	111	
		%	12.61%	87.39%	0.00%	0.00%	100.00%	
	澎湖縣	個數	2	26	0	0	28	
		%	7.14%	92.86%	0.00%	0.00%	100.00%	
	台東縣	個數	8	81	2	0	91	
		%	8.79%	89.01%	2.20%	0.00%	100.00%	
	其他	個數	3	14	1	0	18	
		%	16.67%	77.78%	5.56%	0.00%	100.00%	
		總和	個數	96	656	43	0	795
			%	12.08%	82.52%	5.41%	0.00%	100.00%

年齡	20-29 歲	個數	0	29	0	0	29
		%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
	30-39 歲	個數	6	45	9	0	60
		%	10.00%	75.00%	15.00%	0.00%	100.00%
	40-49 歲	個數	16	99	5	0	120
		%	13.33%	82.50%	4.17%	0.00%	100.00%
50-59 歲	個數	32	200	14	0	246	
	%	13.01%	81.30%	5.69%	0.00%	100.00%	
60 歲以上	個數	42	283	15	0	340	
	%	12.35%	83.24%	4.41%	0.00%	100.00%	
總和		個數	96	656	43	0	795
		%	12.08%	82.52%	5.41%	0.00%	100.00%
教育程度	國中以下	個數	23	130	0	0	153
		%	15.03%	84.97%	0.00%	0.00%	100.00%
	高中職	個數	22	211	5	0	238
		%	9.24%	88.66%	2.10%	0.00%	100.00%
	專科大學	個數	50	292	36	0	378
		%	13.23%	77.25%	9.52%	0.00%	100.00%
研究所以上	個數	1	23	2	0	26	
	%	3.85%	88.46%	7.69%	0.00%	100.00%	
總和		個數	96	656	43	0	795
		%	12.08%	82.52%	5.41%	0.00%	100.00%
職業	工商企業負責人	個數	6	13	0	0	19
		%	31.58%	68.42%	0.00%	0.00%	100.00%
	軍公教人員	個數	0	12	2	0	14
		%	0.00%	85.71%	14.29%	0.00%	100.00%
	地政士、會計師、記帳士、律師	個數	12	88	18	0	118
		%	10.17%	74.58%	15.25%	0.00%	100.00%
	民營受僱人員	個數	18	78	0	0	96
		%	18.75%	81.25%	0.00%	0.00%	100.00%
	農民	個數	15	93	10	0	118
		%	12.71%	78.81%	8.47%	0.00%	100.00%
漁民	個數	4	8	0	0	12	
	%	33.33%	66.67%	0.00%	0.00%	100.00%	
服務業		個數	22	145	11	0	178

		%	12.36%	81.46%	6.18%	0.00%	100.00%
	家管	個數	12	121	2	0	135
		%	8.89%	89.63%	1.48%	0.00%	100.00%
	其他	個數	7	98	0	0	105
		%	6.67%	93.33%	0.00%	0.00%	100.00%
總和		個數	96	656	43	0	795
		%	12.08%	82.52%	5.41%	0.00%	100.00%
性別	男	個數	35	316	6	0	357
		%	9.80%	88.52%	1.68%	0.00%	100.00%
	女	個數	61	340	37	0	438
		%	13.93%	77.63%	8.45%	0.00%	100.00%
總和		個數	96	656	43	0	795
		%	12.08%	82.52%	5.41%	0.00%	100.00%

居住地區，P=0.000*。年齡，P=0.018*。教育程度，P=0.000*。職業，P=0.000*。性別，P=0.000*。

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？

		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	61	1	0	82
		%	24.39%	74.39%	1.22%	0.00%	100.00%
	嘉義市	個數	18	42	0	0	60
		%	30.00%	70.00%	0.00%	0.00%	100.00%
	台南市	個數	29	182	8	0	219
		%	13.24%	83.11%	3.65%	0.00%	100.00%
	高雄市	個數	41	307	25	0	373
		%	10.99%	82.31%	6.70%	0.00%	100.00%
	屏東縣	個數	16	120	10	0	146
		%	10.96%	82.19%	6.85%	0.00%	100.00%
	澎湖縣	個數	4	38	0	0	42
		%	9.52%	90.48%	0.00%	0.00%	100.00%
	台東縣	個數	8	110	4	0	122
		%	6.56%	90.16%	3.28%	0.00%	100.00%
	其他	個數	2	20	2	0	24
		%	8.33%	83.33%	8.33%	0.00%	100.00%
總和		個數	138	880	50	0	1068

		%	12.92%	82.40%	4.68%	0.00%	100.00%
年齡	20-29 歲	個數	5	35	1	0	41
		%	12.20%	85.37%	2.44%	0.00%	100.00%
	30-39 歲	個數	11	67	3	0	81
		%	13.58%	82.72%	3.70%	0.00%	100.00%
	40-49 歲	個數	19	121	9	0	149
		%	12.75%	81.21%	6.04%	0.00%	100.00%
	50-59 歲	個數	32	251	20	0	303
		%	10.56%	82.84%	6.60%	0.00%	100.00%
60 歲以上	個數	71	406	17	0	494	
	%	14.37%	82.19%	3.44%	0.00%	100.00%	
總和		個數	138	880	50	0	1068
		%	12.92%	82.40%	4.68%	0.00%	100.00%
教育程度	國中以下	個數	26	218	8	0	252
		%	10.32%	86.51%	3.17%	0.00%	100.00%
	高中職	個數	43	260	16	0	319
		%	13.48%	81.50%	5.02%	0.00%	100.00%
	專科大學	個數	66	372	25	0	463
		%	14.25%	80.35%	5.40%	0.00%	100.00%
	研究所以上	個數	3	30	1	0	34
		%	8.82%	88.24%	2.94%	0.00%	100.00%
總和		個數	138	880	50	0	1068
		%	12.92%	82.40%	4.68%	0.00%	100.00%
職業	工商企業負責人	個數	0	25	2	0	27
		%	0.00%	92.59%	7.41%	0.00%	100.00%
	軍公教人員	個數	1	15	1	0	17
		%	5.88%	88.24%	5.88%	0.00%	100.00%
	地政士、會計師、記帳士、律師	個數	25	103	18	0	146
		%	17.12%	70.55%	12.33%	0.00%	100.00%
	民營受僱人員	個數	14	106	4	0	124
		%	11.29%	85.48%	3.23%	0.00%	100.00%
	農民	個數	22	121	4	0	147
		%	14.97%	82.31%	2.72%	0.00%	100.00%
	漁民	個數	2	12	0	0	14
		%	14.29%	85.71%	0.00%	0.00%	100.00%
	服務業	個數	32	180	4	0	216
		%	14.81%	83.33%	1.85%	0.00%	100.00%

	家管	個數	22	179	9	0	210
		%	10.48%	85.24%	4.29%	0.00%	100.00%
	其他	個數	20	139	8	0	167
		%	11.98%	83.23%	4.79%	0.00%	100.00%
總和		個數	138	880	50	0	1068
		%	12.92%	82.40%	4.68%	0.00%	100.00%
性別	男	個數	61	378	23	0	462
		%	13.20%	81.82%	4.98%	0.00%	100.00%
	女	個數	77	502	27	0	606
		%	12.71%	82.84%	4.46%	0.00%	100.00%
總和		個數	138	880	50	0	1068
		%	12.92%	82.40%	4.68%	0.00%	100.00%

居住地區， $P=0.000^*$ 。年齡， $P=0.490$ 。教育程度， $P=0.490$ 。職業， $P=0.002^*$ 。性別， $P=0.889$ 。

附錄二、調查問卷

「財政部國有財產署南區分署」110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. 請問您對臨櫃(至分署)繳納租金或使用補償金，可用信用卡繳納的便民措施 滿不滿意？(110 年)

- (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！！