

財政部國有財產署南區分署 111 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

中華民國一一一年九月

【 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 111 年 8 月 9 日~8 月 17 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 0.858，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 0.838 (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.....	8
肆、調查發現與分析.....	11
一、 過濾題.....	12
二、 服務專業性.....	15
三、 機關洽公環境與設施.....	21
四、 機關服務人員服務禮儀.....	27
五、 便民服務措施.....	33
六、 整體滿意度與其他意見.....	39
伍、研究發現與建議.....	50
一、 今年度(111年)滿意度題組分析.....	50
二、 109年、110年及111年趨勢分析.....	52
附錄一、調查交叉分析.....	58

附錄二、調查問卷..... 89

【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 受訪者居住地「其他」.....	4
表 3-3 受訪者年齡.....	5
表 3-4 受訪者教育程度.....	5
表 3-5 受訪者職業類別.....	6
表 3-6 受訪者職業類別「其他」.....	6
表 3-7 受訪者性別.....	7
表 3-6 信度分析表	8
表 3-7 因素分析解說總變異量	9
表 3-8 因素分析-轉軸成分矩陣	10
表 4-1 洽公身分.....	12
表 4-2 這一年曾洽辦哪些業務.....	13
表 4-3 這一年曾洽辦哪些業務「其他」.....	14
表 4-4 服務人員處理申請案件的能力之滿意度.....	15
表 4-5 服務人員的專業能力之滿意度.....	17
表 4-6 服務人員一次告知需補附的資料或證件之滿意度.....	19
表 4-7 提供的服務設施（如桌椅、空調、廁所等）之滿意度.....	21
表 4-8 洽公動線之滿意度.....	23
表 4-9 提供 i Taiwan 免費無線上網之滿意度.....	25
表 4-10 服務人員的服務態度、回應和解說之滿意度.....	27
表 4-11 服務人員接聽電話禮貌、親切誠懇之滿意度.....	29
表 4-12 服務人員的服務態度之滿意度.....	31
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.....	33



表 4-14 在分署、辦事處臨櫃可用信用卡繳納租金或使用補償金的便民 措施之滿意度.....	35
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.....	37
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.....	39
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.....	41
表 5-1 各項服務構面滿意度.....	50
表 5-2 109 年、110 年及 111 年各項服務題組滿意度與不滿意度 ...	52
表 5-3 108、109 年、110 年及 111 年各項構面滿意度	57

【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.....	5
圖 3-3 受訪者教育程度.....	5
圖 3-4 受訪者職業類別.....	6
圖 3-5 受訪者性別.....	7
圖 4-1 洽公身分.....	12
圖 4-2 這一年曾洽辦哪些業務.....	14
圖 4-3 服務人員處理申請案件的能力之滿意度.....	15
圖 4-4 服務人員的專業能力之滿意度.....	17
圖 4-5 服務人員一次告知需補附的資料或證件之滿意度.....	19
圖 4-6 提供的服務設施（如桌椅、空調、廁所等）之滿意度.....	21
圖 4-7 洽公動線之滿意度.....	23
圖 4-8 提供 i Taiwan 免費無線上網之滿意度.....	25
圖 4-9 服務人員的服務態度、回應和解說之滿意度.....	27
圖 4-10 服務人員接聽電話禮貌、親切誠懇之滿意度.....	29
圖 4-11 服務人員的服務態度之滿意度.....	31
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.....	33
圖 4-13 在分署、辦事處臨櫃可用信用卡繳納租金或使用補償金的便民 措施之滿意度.....	35
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.....	37

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..... 39

圖 5-1 109、110 年及 111 年各項服務題組滿意度..... 55

圖 5-2 109、110 年及 111 年各項服務題組不滿意度..... 56

圖 5-2 108、109 年、110 年及 111 年各項構面滿意度..... 57

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 111 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 8 月 9 日至 8 月 17 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 33.80%，回答「台南市」計 21.72%，詳見表 3-1、3-2 及圖 3-1：

表 3-1 受訪者居住地

類別	次數	百分比
嘉義縣	163	15.26%
嘉義市	61	5.71%
台南市	232	21.72%
高雄市	361	33.80%
屏東縣	172	16.10%
澎湖縣	14	1.31%
台東縣	34	3.18%
其他	31	2.90%
合計	1068	100.00%

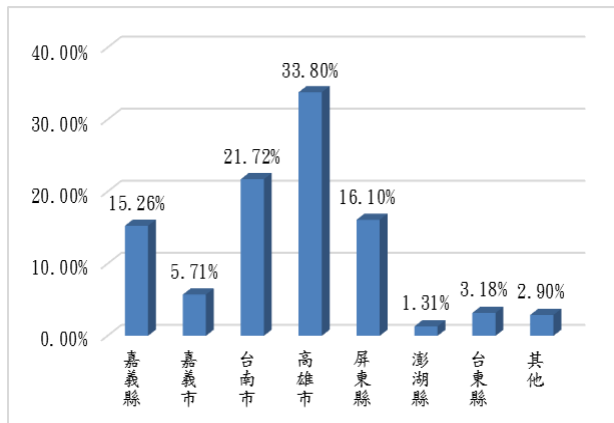


圖 3-1 受訪者居住地

*不知道/從未接觸過/拒答/無反應計 0 位

表 3-2 受訪者居住地「其他」

項次	內容	次數
1	新北市	11
2	台中市	7
3	桃園市	4
4	台北市	3
5	彰化縣	2
6	雲林縣	2
7	新竹市	1
8	未回答	1
總計		31

(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 51.97%，回答「50-59 歲」計 28.42%，詳見表 3-3 及圖 3-2：

表 3-3 受訪者年齡

類別	次數	百分比
20-29 歲	33	3.10%
30-39 歲	72	6.75%
40-49 歲	104	9.76%
50-59 歲	303	28.42%
60 歲以上	554	51.97%
合計	1066	100.00%

*不知道/從未接觸過/拒答/無反應計 2 位

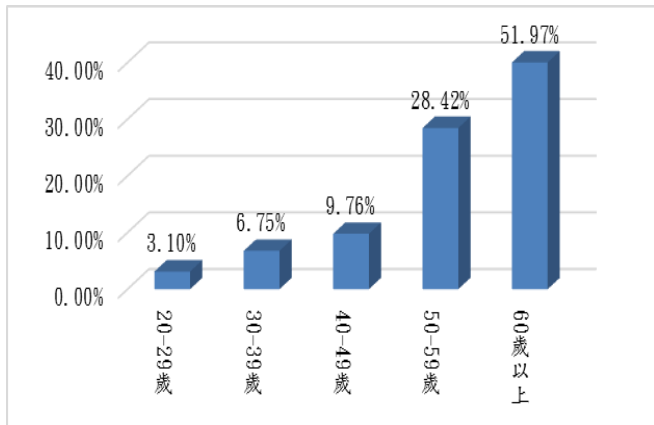


圖 3-2 受訪者年齡

(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 42.05%，回答「高中職」計 27.47%，詳見表 3-4 及圖 3-3：

表 3-4 受訪者教育程度

類別	次數	百分比
國中以下	280	26.34%
高中職	292	27.47%
專科大學	447	42.05%
研究所以上	44	4.14%
合計	1063	100.00%

*不知道/從未接觸過/拒答/無反應計 5 位

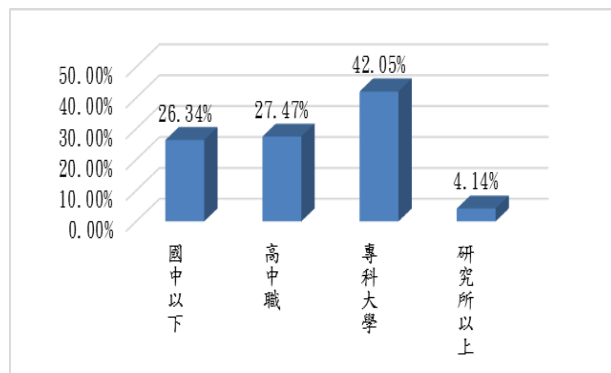


圖 3-3 受訪者教育程度

(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「地政士、會計師、記帳士、律師」計 26.69%，回答「農民」計 19.94%，詳見表 3-5、3-6 及圖 3-4：

表 3-5 受訪者職業類別

類別	次數	百分比
工商企業負責人	48	4.49%
軍公教人員	31	2.90%
地政士、會計師、記帳士、律師	285	26.69%
民營受僱人員	122	11.42%
農民	213	19.94%
漁民	7	0.66%
服務業	100	9.36%
家管	172	16.10%
其他	90	8.43%
合計	1068	100.00%

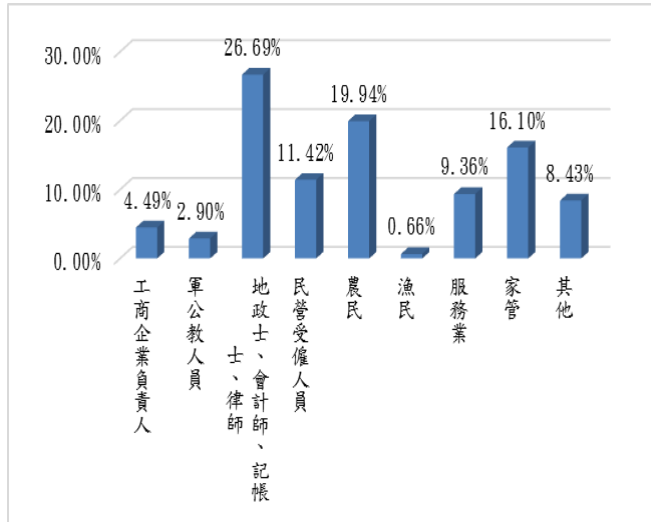


圖 3-4 受訪者職業類別

*不知道/從未接觸過/拒答/無反應計 0 位

表 3-6 受訪者職業類別「其他」

項次	內容	次數
1	退休	63
2	待業	5
3	學生	2
4	醫生	1
5	營建工人	1
6	未回答	18
總計		90

(五) 受訪者性別

分析結果顯示，從 1,068 位受訪者中得知，回答「男」計 50.09%，回答「女」計 49.91%，詳見表 3-7 及圖 3-5：

表 3-7 受訪者性別

類別	次數	百分比
男	535	50.09%
女	533	49.91%
合計	1068	100.00%

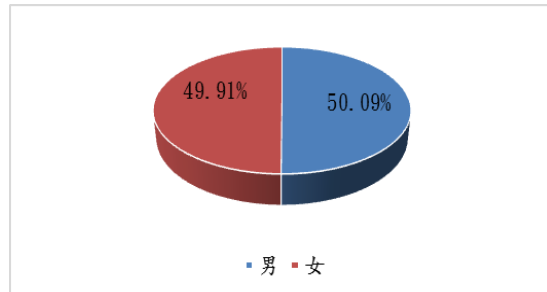


圖 3-5 受訪者性別

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 0.858，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？	37.1455	6.051	0.470	0.853
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？	37.1732	6.000	0.548	0.846
3. 服務人員「一次告知需補附的資料或證件」滿 不滿意？	37.1016	5.869	0.581	0.844
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？	37.1570	6.253	0.676	0.842
5. 請問你對本分署或辦事處「洽公動線」滿不 滿意？	37.1755	6.469	0.626	0.847
6. 對本分署或辦事處提供「i Taiwan」免費無線 上網滿不滿意？	36.9122	6.867	0.042	0.888
7. 服務人員「服務、回應和解說」的服務態度滿 不滿意？	37.1339	5.801	0.766	0.832
8. 服務人員「接聽電話禮貌、親切誠懇」滿不 滿意？	37.1455	5.944	0.745	0.835
9. 對服務人員的「服務態度」滿不滿意？	37.1478	5.997	0.678	0.839
10. 可至 7-11 等四大超商繳納租金或使用補償 金，滿不滿意？	37.1062	6.327	0.468	0.851
11. 請問在分署、辦事處臨櫃可用信用卡繳納租金 或使用補償金的便民措施，滿不滿意？(111 年)	37.1640	6.475	0.500	0.850
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	37.1409	6.251	0.518	0.848

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
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」及所屬辦事處的表現?	37.1570	6.193	0.590	0.844

(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 0.838(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

成分	初始固有值			擷取平方和負荷量			旋轉平方和負荷量		
	總計	變異的 %	累加 %	總計	變異的 %	累加 %	總計	變異的 %	累加 %
1	5.674	43.643	43.643	5.674	43.643	43.643	3.921	30.160	30.160
2	1.499	11.533	55.176	1.499	11.533	55.176	2.860	21.996	52.157
3	1.061	8.158	63.334	1.061	8.158	63.334	1.453	11.177	63.334
4	0.860	6.619	69.953						
5	0.808	6.213	76.166						
6	0.695	5.345	81.511						
7	0.510	3.926	85.437						
8	0.496	3.813	89.250						
9	0.461	3.543	92.794						
10	0.404	3.104	95.898						
11	0.218	1.673	97.571						
12	0.182	1.397	98.968						
13	0.134	1.032	100.000						

成分	初始固有值			擷取平方和負荷量			旋轉平方和負荷量		
	總計	變異的 %	累加 %	總計	變異的 %	累加 %	總計	變異的 %	累加 %
擷取方法：主成分分析。									

表 3-8 因素分析-轉軸成分矩陣

	元件		
	1	2	3
1. 服務人員正確「處理申請案件」的能力感到滿不滿意？	0.761	0.011	-0.149
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？	0.745	0.189	-0.213
3. 服務人員「一次告知需補附的資料或證件」滿不滿意？	0.762	0.093	0.151
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？	0.461	0.455	0.543
5. 請問你對本分署或辦事處「洽公動線」滿不滿意？	0.507	0.305	0.576
6. 對本分署或辦事處提供「i Taiwan」免費無線上網滿不滿意？	-0.149	-0.008	0.753
7. 服務人員「服務、回應和解說」的服務態度滿不滿意？	0.737	0.366	0.236
8. 服務人員「接聽電話禮貌、親切誠懇」滿不滿意？	0.692	0.377	0.259
9. 對服務人員的「服務態度」滿不滿意？	0.666	0.363	0.149
10. 可至 7-11 等四大超商繳納租金或使用補償金，滿不滿意？	0.083	0.791	0.071
11. 請問在分署、辦事處臨櫃可用信用卡繳納租金或使用補償金的便民措施，滿不滿意？(111 年)	0.115	0.801	0.077
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？	0.216	0.698	0.113
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？	0.426	0.594	-0.001

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. 在 4 反覆運算中收斂旋轉。

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」(57.96%)最多，其次為「業務代理人」(29.49%)、「代理家人、親戚、朋友」(15.54%)；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	619	57.96%
業務代理人	315	29.49%
代理家人、親戚、朋友	166	15.54%
其他	0	0.00%
合計	1100	103.00%

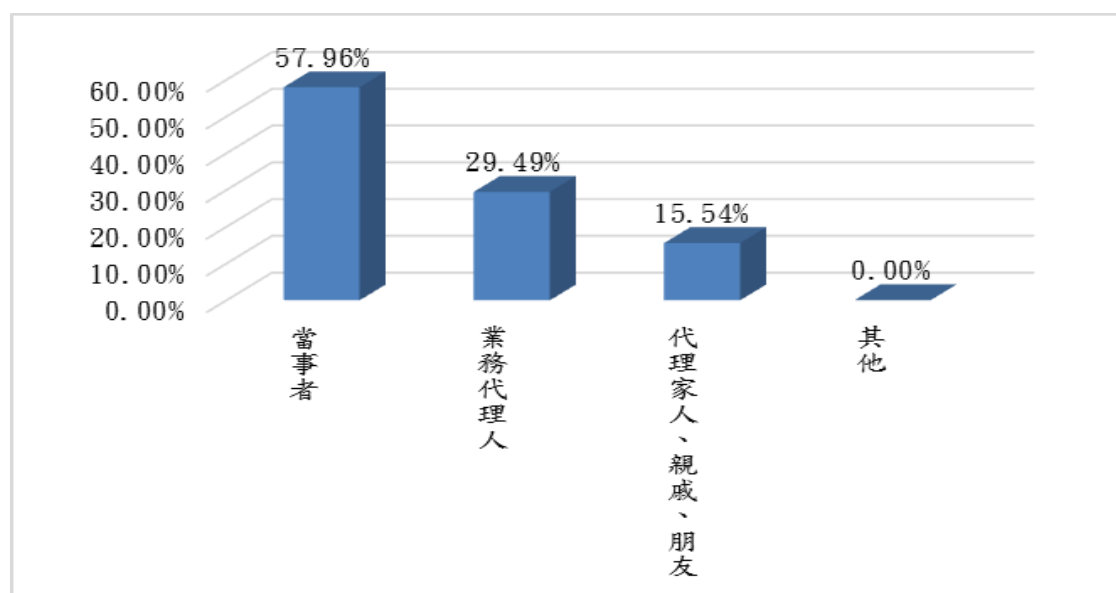


圖 4-1 洽公身分

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」(56.93%)最多，其次為「續租換約」(47.10%)、「申購」(28.84%)；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	608	56.93%
申購	308	28.84%
標售	65	6.09%
續租換約	503	47.10%
租金	65	6.09%
抵稅	40	3.75%
占用	52	4.87%
陳情案件	31	2.90%
繼承換約	214	20.04%
過戶換約	147	13.76%
其他	16	1.50%
合計	2049	191.85%

*不知道/拒答/無反應計 0 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，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	納稅、稅籍證明	2
2	專案讓售	2
3	節能補助	1
4	佔用補償金	1
5	土地繳費問題	1
6	分戶稅金分開	1
7	贈與	1
8	未回答	7
總計		16

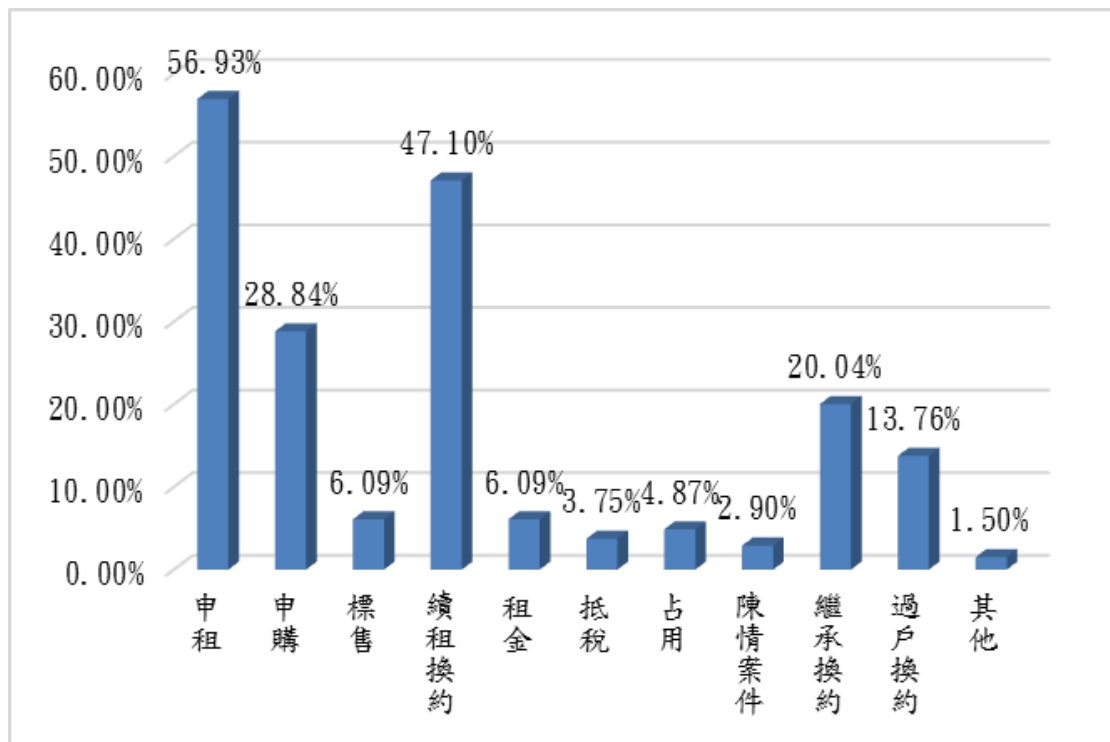


圖 4-2 這一年曾洽辦哪些業務

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」(83.41%)最多，其次為「非常滿意」(10.12%)、「不滿意」(4.50%)；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	108	10.12%
滿意	890	83.41%
不滿意	48	4.50%
非常不滿意	21	1.97%
合計	1067	100.00%

*不知道／從未接觸過／拒答／無反應計 1 位

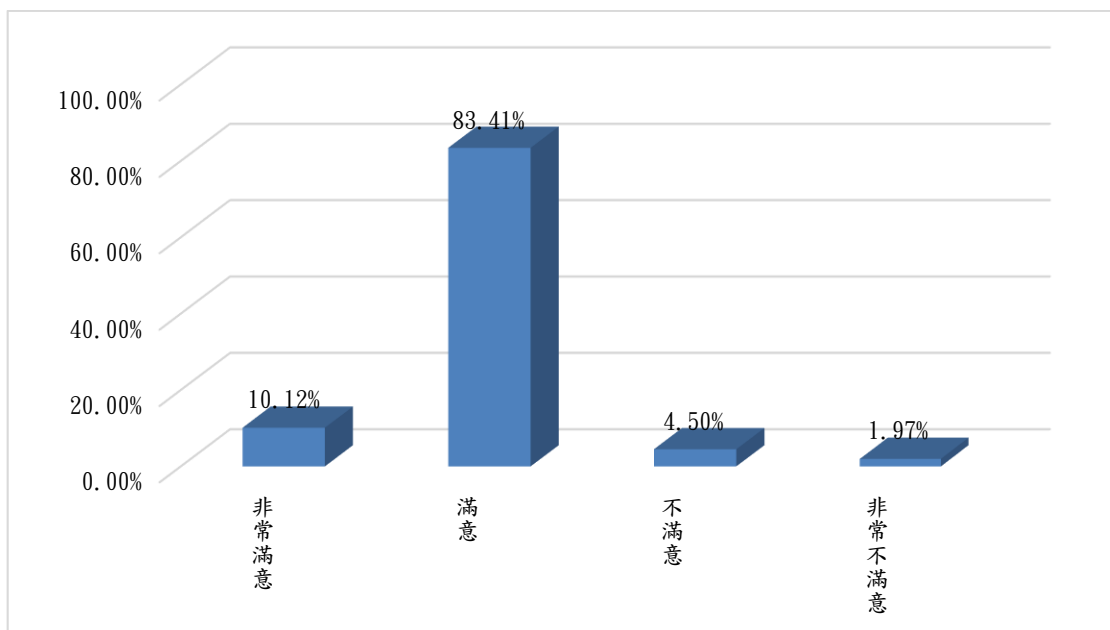


圖 4-3 服務人員處理申請案件的能力之滿意度

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、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」(28.57%)、「滿意」比例較高的是「台東縣」(88.24%)、「不滿意」比例較高的是「澎湖縣」(7.14%)、「非常不滿意」比例較高的是「澎湖縣」(7.14%)。
- (二)教育程度：「非常滿意」比例較高的是「專科大學」(14.13%)、「滿意」比例較高的是「研究所以上」(90.91%)、「不滿意」比例較高的是「高中職」(5.14%)、「非常不滿意」比例較高的是「專科大學」(2.47%)。
- (三)職業：「非常滿意」比例較高的是「地政士、會計師、記帳士、律師」(17.19%)、「滿意」比例較高的是「漁民」(100.00%)、「不滿意」比例較高的是「工商企業負責人」(8.33%)、「非常不滿意」比例較高的是「工商企業負責人」(4.17%)。

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」(85.90%)最多，其次為「非常滿意」(7.19%)、「不滿意」(6.24%)；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	76	7.19%
滿意	908	85.90%
不滿意	66	6.24%
非常不滿意	7	0.66%
合計	1057	100.00%

*不知道/從未接觸過/拒答/無反應計 11 位

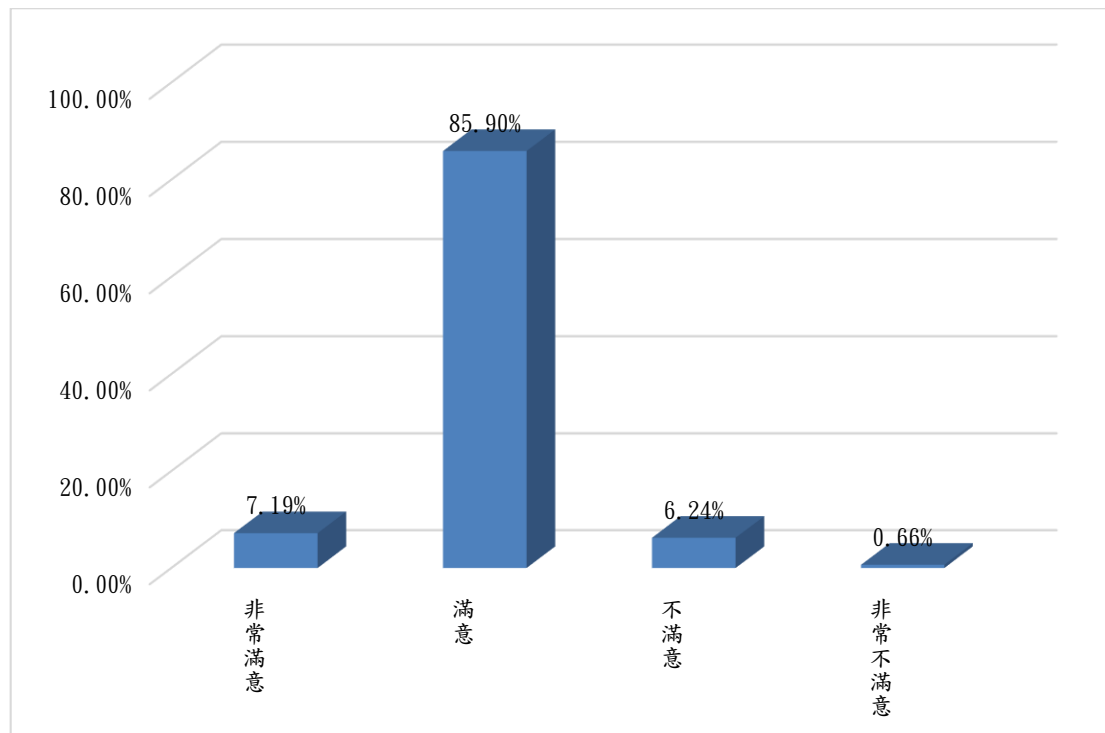


圖 4-4 服務人員的專業能力之滿意度

交叉分析

進一步透由交叉分析受訪者的背景與「服務人員的專業能力之滿意度」之間的關係，在居住地區、年齡、教育程度、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」(30.77%)、「滿意」比例較高的是「台南市」(90.39%)、「不滿意」比例較高的是「澎湖縣」(15.38%)、「非常不滿意」比例較高的是「澎湖縣」(7.69%)。
- (二)年齡：「非常滿意」比例較高的是「30-39歲」(15.28%)、「滿意」比例較高的是「50-59歲」(88.33%)、「不滿意」比例較高的是「50-59歲」(7.33%)、「非常不滿意」比例較高的是「50-59歲」(1.00%)。
- (三)教育程度：「非常滿意」比例較高的是「專科大學」(10.63%)、「滿意」比例較高的是「研究所以上」(97.73%)、「不滿意」比例較高的是「高中職」(7.56%)、「非常不滿意」比例較高的是「高中職」(1.03%)。
- (四)職業：「非常滿意」比例較高的是「地政士、會計師、記帳士、律師」(13.03%)、「滿意」比例較高的是「漁民」(100.00%)、「不滿意」比例較高的是「工商企業負責人」(12.50%)、「非常不滿意」比例較高的是「家管」(2.34%)。

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」(82.84%)最多，其次為「非常滿意」(11.83%)、「不滿意」(4.67%)；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	109	11.83%
滿意	763	82.84%
不滿意	43	4.67%
非常不滿意	6	0.65%
合計	921	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 138 位

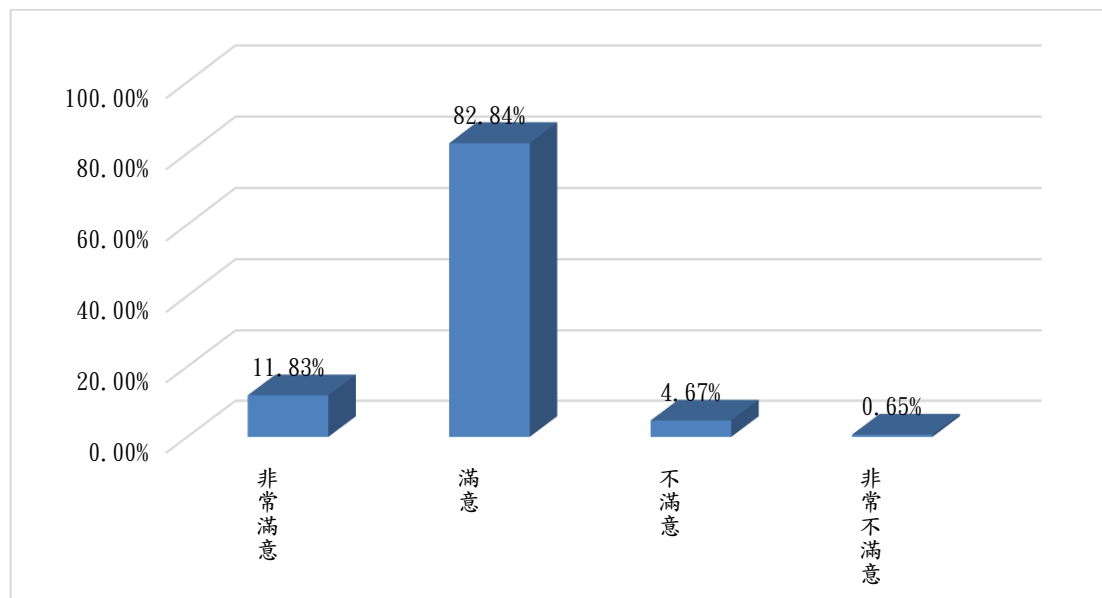


圖 4-5 服務人員一次告知需補附的資料或證件之滿意度

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，在年齡、教育程度、職業有顯著關聯($p < 0.05$)，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」(30.77%)、「滿意」比例較高的是「60 歲以上」(85.32%)、「不滿意」比例較高的是「50-59 歲」(5.91%)、「非常不滿意」比例較高的是「30-39 歲」(2.99%)。
- (二)教育程度：「非常滿意」比例較高的是「專科大學」(17.21%)、「滿意」比例較高的是「國中以下」(90.25%)、「不滿意」比例較高的是「高中職」(5.39%)、「非常不滿意」比例較高的是「國中以下」(1.27%)。
- (三)職業：「非常滿意」比例較高的是「服務業」(22.22%)、「滿意」比例較高的是「民營受僱人員」(91.96%)、「不滿意」比例較高的是「漁民」(14.29%)、「非常不滿意」比例較高的是「軍公教人員」(3.57%)。

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」(94.13%)最多，其次為「非常滿意」(5.01%)、「不滿意」(0.85%)；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	53	5.01%
滿意	995	94.13%
不滿意	9	0.85%
非常不滿意	0	0.00%
合計	1057	100.00%

*不知道/從未接觸過/拒答/無反應計 11 位

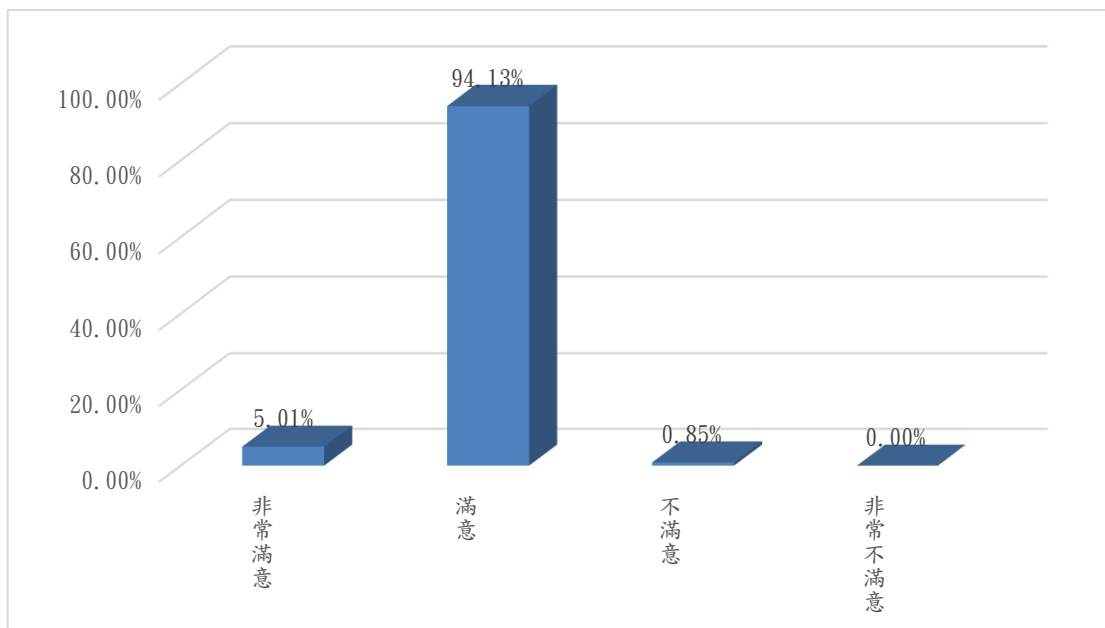


圖 4-6 提供的服務設施(如桌椅、空調、廁所等)之滿意度

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($p < 0.05$)，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」(21.43%)、「滿意」比例較高的是「台南市」(96.93%)、「不滿意」比例較高的是「其他」(6.45%)。
- (二)年齡：「非常滿意」比例較高的是「20-29 歲」(18.18%)、「滿意」比例較高的是「60 歲以上」(95.80%)、「不滿意」比例較高的是「50-59 歲」(2.00%)。
- (三)教育程度：「非常滿意」比例較高的是「專科學校」(7.42%)、「滿意」比例較高的是「國中以下」(97.83%)、「不滿意」比例較高的是「高中職」(1.73%)。
- (四)職業：「非常滿意」比例較高的是「地政士、會計師、記帳士、律師」(9.12%)、「滿意」比例較高的是「漁民」(100.00%)、「不滿意」比例較高的是「軍公教人員」(3.23%)。

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」(94.82%)最多，其次為「非常滿意」(3.77%)、「不滿意」(1.41%)；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	40	3.77%
滿意	1007	94.82%
不滿意	15	1.41%
非常不滿意	0	0.00%
合計	1062	100.00%

*不知道/從未接觸過/拒答/無反應計 6 位

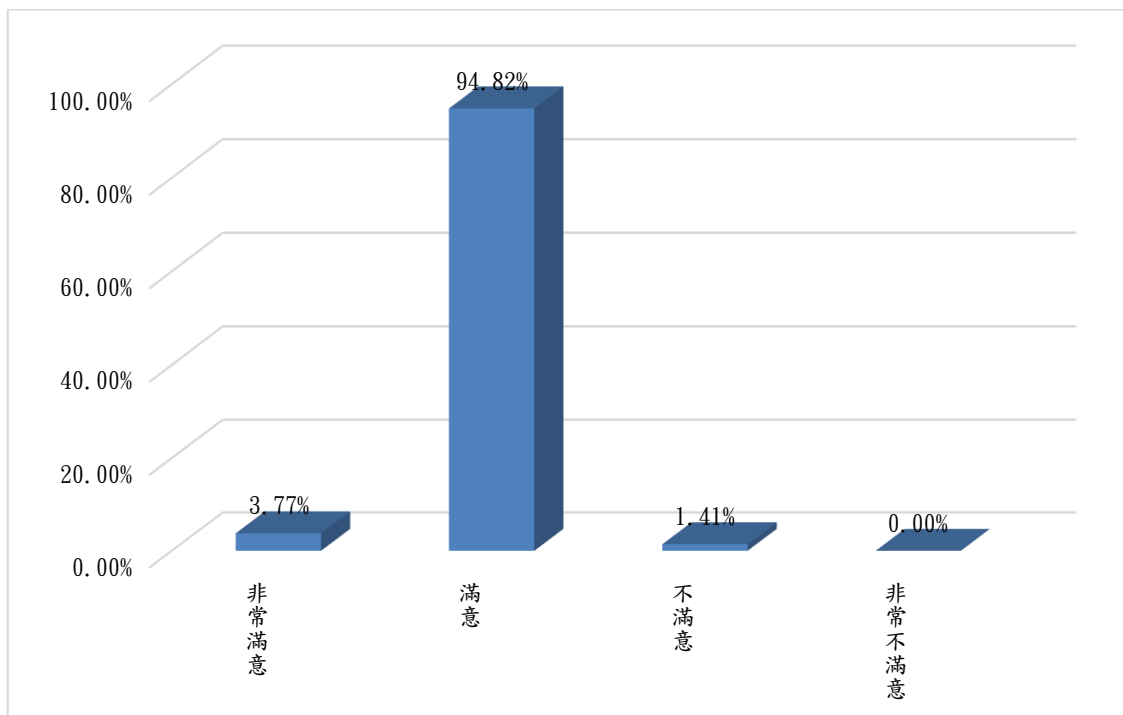


圖 4-7 洽公動線之滿意度

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、年齡、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」(21.43%)、「滿意」比例較高的是「台南市」(97.82%)、「不滿意」比例較高的是「澎湖縣」(7.14%)。
- (二)年齡：「非常滿意」比例較高的是「20-29歲」(12.12%)、「滿意」比例較高的是「60歲以上」(96.91%)、「不滿意」比例較高的是「30-39歲」(2.78%)。
- (三)職業：「非常滿意」比例較高的是「地政士、會計師、記帳士、律師」(6.67%)、「滿意」比例較高的是「家管」(98.84%)、「不滿意」比例較高的是「漁民」(14.29%)。

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」(65.51%)最多，其次為「非常滿意」(34.34%)、「不滿意」(0.16%)；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	217	34.34%
滿意	414	65.51%
不滿意	1	0.16%
非常不滿意	0	0.00%
合計	632	100.00%

*不知道/從未接觸過/拒答/無反應計 436 位

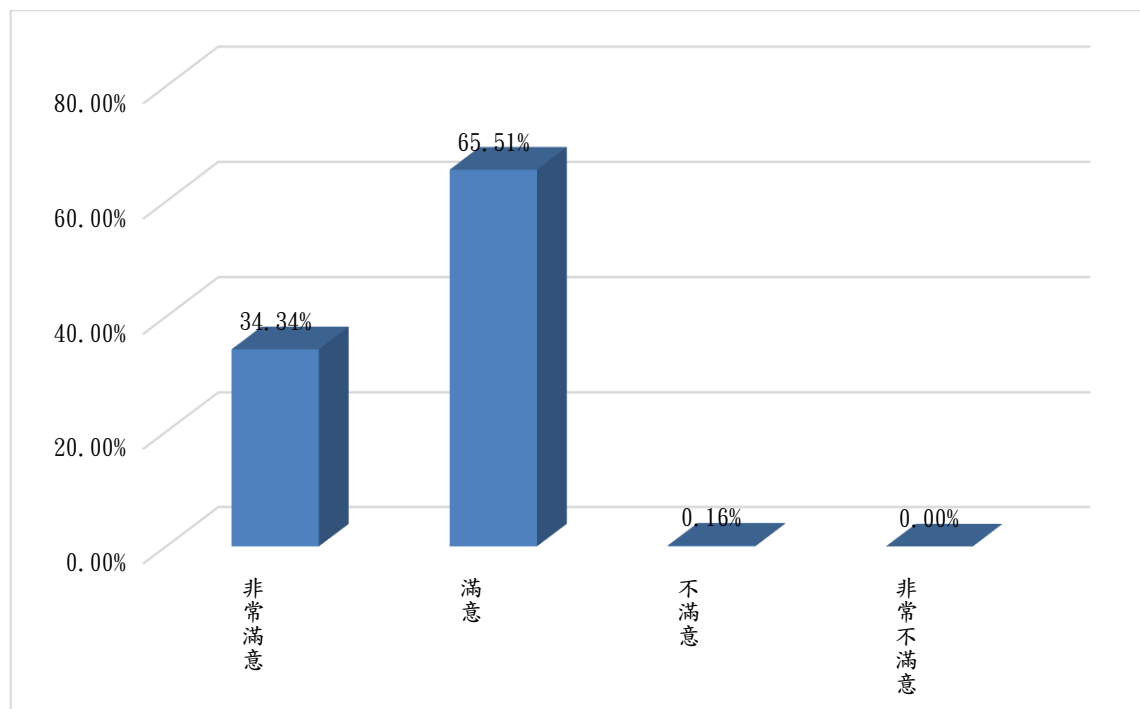


圖 4-8 提供 i Taiwan 免費無線上網之滿意度

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，在職業有顯著關聯($p < 0.05$)，可以發現幾個現象(詳見附錄一)：

- (一)職業：「非常滿意」比例較高的是「軍公教人員」(47.62%)、「滿意」比例較高的是「漁民」(100.00%)、「不滿意」比例較高的是「工商企業負責人」(3.33%)。

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」(88.26%)最多，其次為「非常滿意」(7.98%)、「不滿意」(3.57%)；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	85	7.98%
滿意	940	88.26%
不滿意	38	3.57%
非常不滿意	2	0.19%
合計	1065	100.00%

*不知道/從未接觸過/拒答/無反應計 3 位

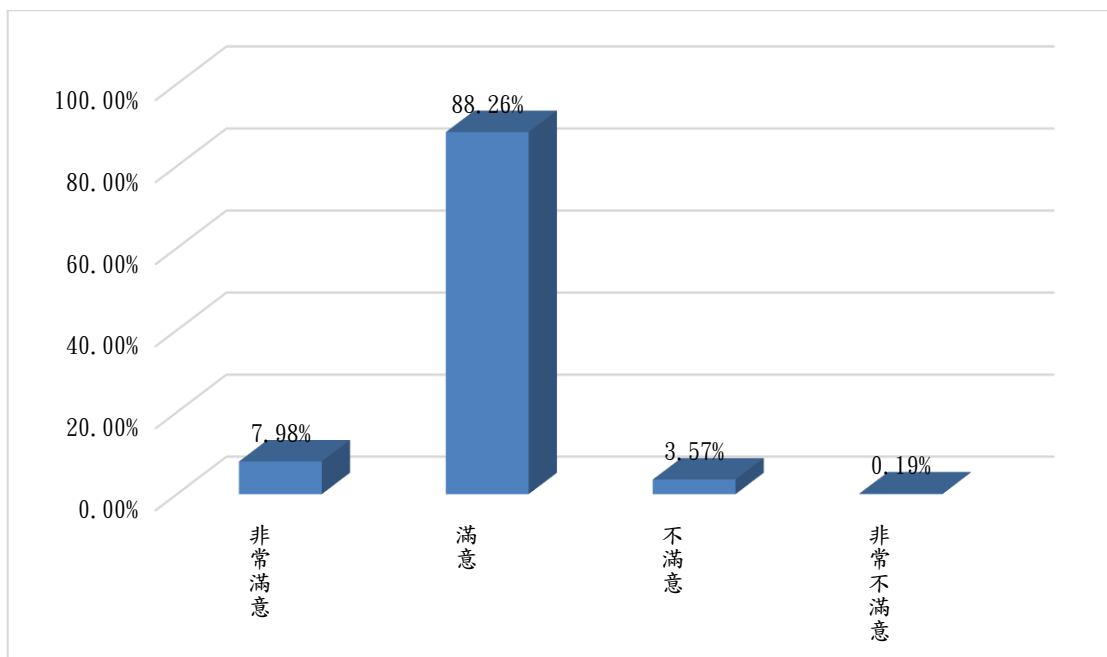


圖 4-9 服務人員的服務態度、回應和解說之滿意度

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、教育程度、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」(21.43%)、「滿意」比例較高的是「台南市」(90.87%)、「不滿意」比例較高的是「澎湖縣」(14.29%)、「非常不滿意」比例較高的是「嘉義市」(3.28%)。
- (二)教育程度：「非常滿意」比例較高的是「專科學校」(10.74%)、「滿意」比例較高的是「研究所以上」(97.73%)、「不滿意」比例較高的是「高中職」(5.52%)、「非常不滿意」比例較高的是「高中職」(0.34%)。
- (三)職業：「非常滿意」比例較高的是「工商企業負責人」(18.75%)、「滿意」比例較高的是「漁民」(100.00%)、「不滿意」比例較高的是「工商企業負責人」(8.33%)、「非常不滿意」比例較高的是「工商企業負責人」(2.08%)。

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」(90.36%)最多，其次為「非常滿意」(7.13%)、「不滿意」(2.21%)；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	71	7.13%
滿意	900	90.36%
不滿意	22	2.21%
非常不滿意	3	0.30%
合計	996	100.00%

*不知道/從未接觸過/拒答/無反應計 72 位

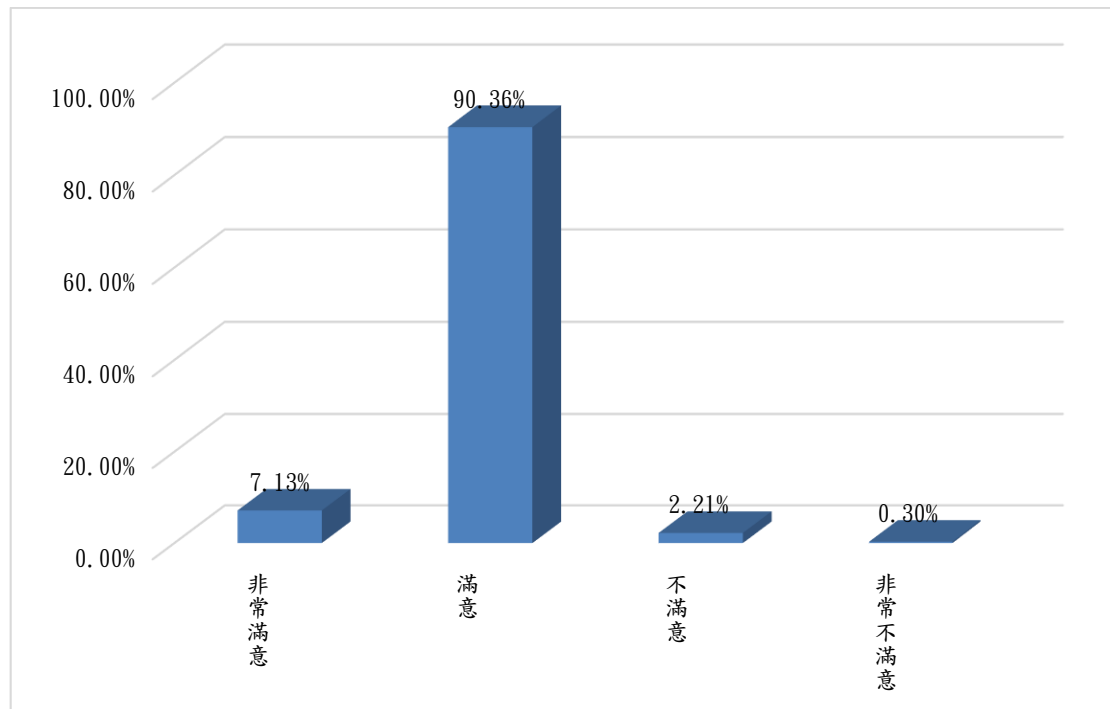


圖 4-10 服務人員接聽電話禮貌、親切誠懇之滿意度

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」(15.38%)、「滿意」比例較高的是「屏東縣」(94.97%)、「不滿意」比例較高的是「其他」(3.70%)、「非常不滿意」比例較高的是「澎湖縣」(7.69%)。
- (二)教育程度：「非常滿意」比例較高的是「專科大學」(9.43%)、「滿意」比例較高的是「研究所以上」(97.44%)、「不滿意」比例較高的是「高中職」(4.06%)、「非常不滿意」比例較高的是「專科大學」(0.46%)。
- (三)職業：「非常滿意」比例較高的是「工商企業負責人」(15.22%)、「滿意」比例較高的是「漁民」(100.00%)、「不滿意」比例較高的是「軍公教人員」(3.70%)、「非常不滿意」比例較高的是「工商企業負責人」(2.17%)。

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」(90.15%)最多，其次為「非常滿意」(7.60%)、「不滿意」(2.06%)；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	81	7.60%
滿意	961	90.15%
不滿意	22	2.06%
非常不滿意	2	0.19%
合計	1066	100.00%

*不知道/從未接觸過/拒答/無反應計 2 位

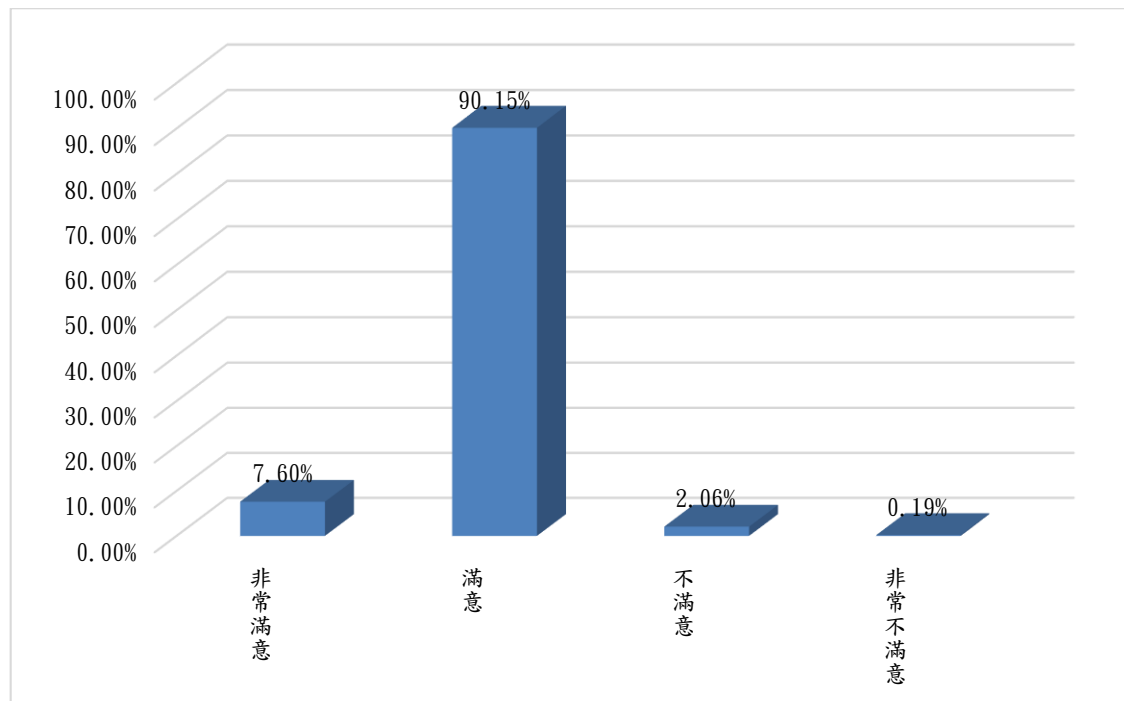


圖 4-11 服務人員的服務態度之滿意度

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($p < 0.05$)，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」(14.71%)、「滿意」比例較高的是「澎湖縣」(100.00%)、「不滿意」比例較高的是「台南市」(3.46%)、「非常不滿意」比例較高的是「嘉義市」(3.28%)。
- (二)職業：「非常滿意」比例較高的是「工商企業負責人」(18.75%)、「滿意」比例較高的是「漁民」(100.00%)、「不滿意」比例較高的是「服務業」(4.04%)、「非常不滿意」比例較高的是「工商企業負責人」(2.08%)。

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」(87.73%)最多，其次為「非常滿意」(11.95%)、「不滿意」(0.32%)；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	112	11.95%
滿意	822	87.73%
不滿意	3	0.32%
非常不滿意	0	0.00%
合計	937	100.00%

*不知道／從未接觸過／拒答／無反應計 131 位

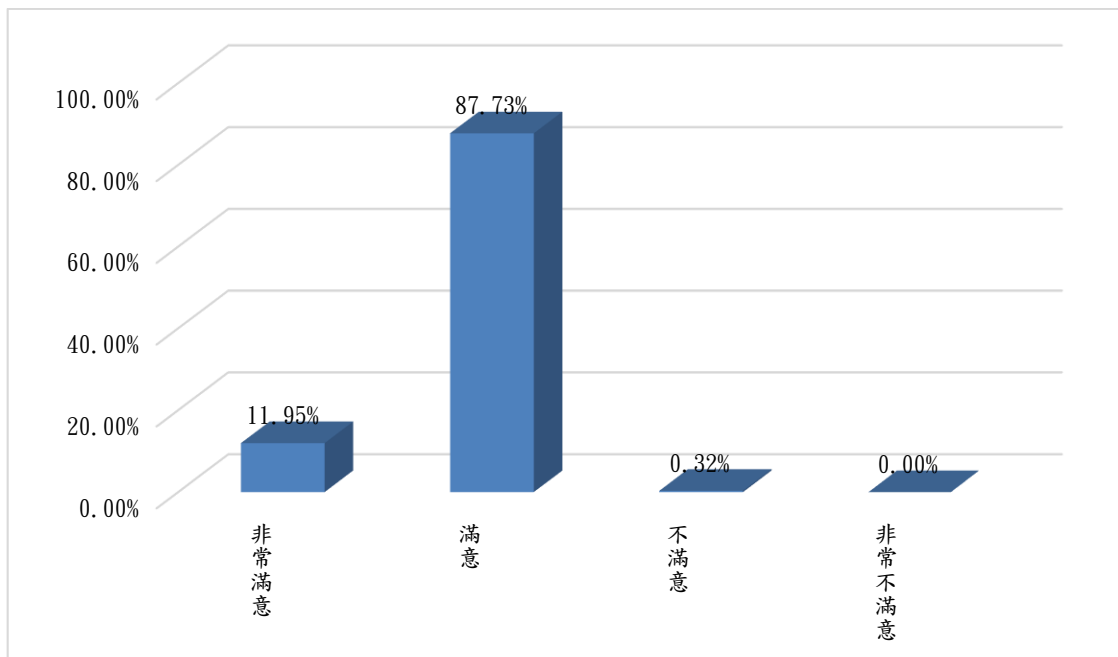


圖 4-12 可至四大超商繳納租金或使用補償金的服務之滿意度

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，在教育程度有顯著關聯($p < 0.05$)，可以發現幾個現象(詳見附錄一)：

- (一)教育程度：「非常滿意」比例較高的是「專科大學」(16.38%)、「滿意」比例較高的是「國中以下」(93.00%)、「不滿意」比例較高的是「專科大學」(0.50%)。

11. 請問在分署、辦事處臨櫃可用信用卡繳納租金或使用補償金的便民措施，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「在分署、辦事處臨櫃可用信用卡繳納租金或使用補償金的便民措施」，其中以「滿意」(92.49%)最多，其次為「非常滿意」(6.61%)、「不滿意」(0.91%)；顯見「滿意」居多，詳見表 4-14 及圖 4-13：

表 4-14 在分署、辦事處臨櫃可用信用卡繳納租金或使用補償金的便民措施之滿意度

類別	次數	百分比
非常滿意	51	6.61%
滿意	714	92.49%
不滿意	7	0.91%
非常不滿意	0	0.00%
合計	772	100.00%

*不知道/從未接觸過/拒答/無反應計 296 位

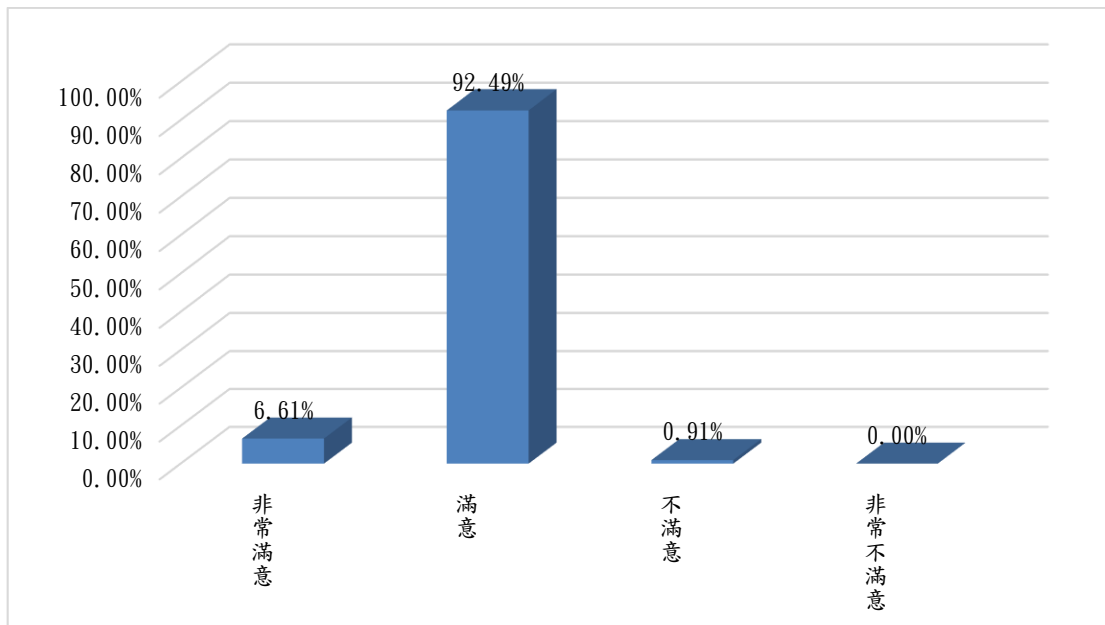


圖 4-13 在分署、辦事處臨櫃可用信用卡繳納租金或使用補償金的便民措施之滿意度

交叉分析

進一步透由交叉分析受訪者的背景與「在分署、辦事處臨櫃可用信用卡繳納租金或使用補償金的便民措施之滿意度」之間的關係，在年齡、教育程度、職業有顯著關聯($p < 0.05$)，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」(18.75%)、「滿意」比例較高的是「40-49歲」(96.63%)、「不滿意」比例較高的是「60歲以上」(1.61%)。
- (二)教育程度：「非常滿意」比例較高的是「專科大學」(12.39%)、「滿意」比例較高的是「國中以下」(97.63%)、「不滿意」比例較高的是「國中以下」(1.78%)。
- (三)職業：「非常滿意」比例較高的是「漁民」(20.00%)、「滿意」比例較高的是「農民」(97.01%)、「不滿意」比例較高的是「農民」(2.24%)。

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」(89.13%)最多，其次為「非常滿意」(8.01%)、「不滿意」(2.40%)；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	70	8.01%
滿意	779	89.13%
不滿意	21	2.40%
非常不滿意	4	0.46%
合計	874	100.00%

*不知道/從未接觸過/拒答/無反應計 194 位

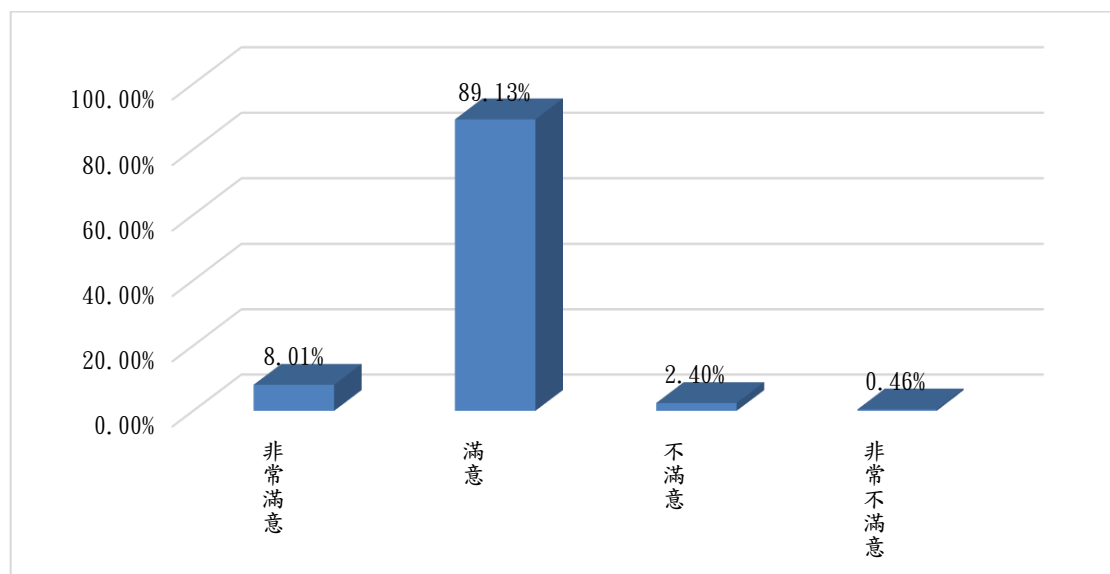


圖 4-14 由出租機關拍攝臉部清晰照片取代的原須檢附之印鑑證明替代服務措施之滿意度

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」(18.18%)、「滿意」比例較高的是「屏東縣」(95.77%)、「不滿意」比例較高的是「高雄市」(3.73%)、「非常不滿意」比例較高的是「澎湖縣」(9.09%)。
- (二)教育程度：「非常滿意」比例較高的是「研究所以上」(16.22%)、「滿意」比例較高的是「國中以下」(95.63%)、「不滿意」比例較高的是「專科學大學」(3.26%)、「非常不滿意」比例較高的是「專科學大學」(0.82%)。

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」(88.16%)最多，其次為「非常滿意」(7.48%)、「不滿意」(4.26%)；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	79	7.48%
滿意	931	88.16%
不滿意	45	4.26%
非常不滿意	1	0.09%
合計	1056	100.00%

*不知道/從未接觸過/拒答/無反應計 12 位

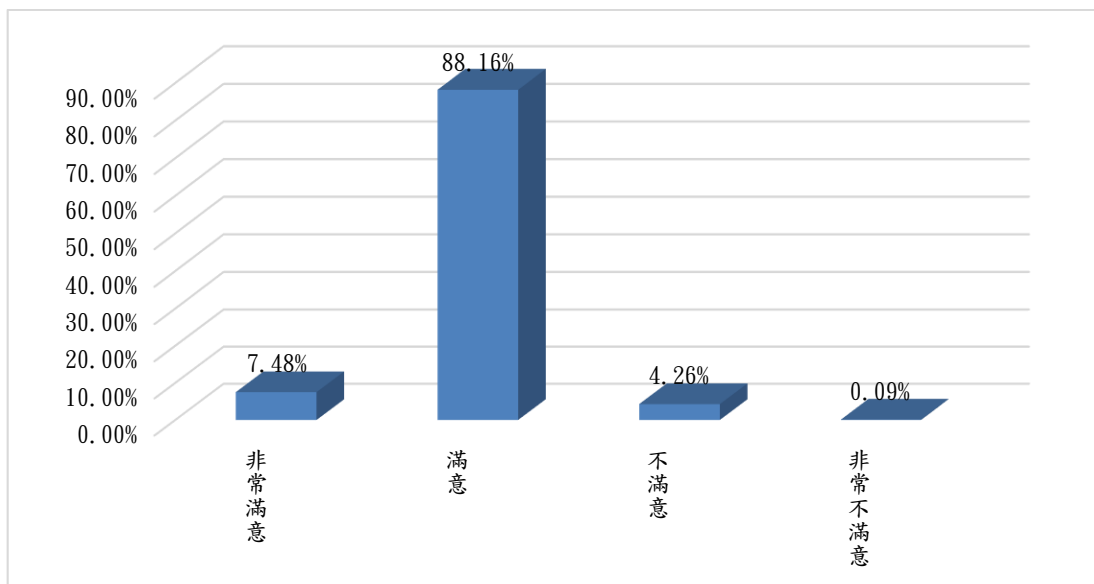


圖 4-15 過去一年對財政部國有財產署南區分署及所屬辦事處的表現之滿意度

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之表現之滿意度」之間的關係，在教育程度、職業有顯著關聯($p < 0.05$)，可以發現幾個現象(詳見附錄一)：

- (一)教育程度：「非常滿意」比例較高的是「專科大學」(11.31%)、「滿意」比例較高的是「研究所以上」(97.73%)、「不滿意」比例較高的是「專科大學」(6.33%)、「非常不滿意」比例較高的是「國中以下」(0.36%)。
- (二)職業：「非常滿意」比例較高的是「漁民」(14.29%)、「滿意」比例較高的是「家管」(94.74%)、「不滿意」比例較高的是「工商企業負責人」(10.42%)、「非常不滿意」比例較高的是「工商企業負責人」(2.08%)。

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	申請案件拖太久
2	女	申請案件拖太久
3	女	希望土地能申購
4	女	希望加速申辦時間
5	男	申請案件拖太久
6	男	案件申請完要給明確日期，期待太久對承辦人員信心動搖
7	男	有問題承辦人員應主動聯絡申辦人，不要把案子凍在旁邊
8	女	申請案件拖太久
9	女	申請案件拖太久
10	女	標售畸零地條件放寬
11	女	申請案件拖太久
12	男	申請案件拖太久
13	男	1. 法規常常在改，一般民眾無所適從造成困擾 2. 申請案件拖太久
14	女	環境綠化
15	女	申請案件拖太久
16	女	申請案件拖太久
17	女	申購地段可以開店和不能經商的價錢都一樣很不公平
18	女	租借土地作物損失，希望能免繳或降低稅金
19	男	農民申租河川地耕作
20	男	申購流程複雜時間太久，讓民眾覺得公家機關沒有效率
21	男	1. 南區分署辦公室使用防疫隔板造成聲音太小交談不順暢請改善 2. 辦事人員對附加文件的補件程序不熟，當事人往返相關單位多次舟車勞頓造成困擾
22	女	建議能放寬租約中的土地即可購買，現行的土地申購限制太多
23	男	排隊人潮多，希望能增加辦理窗口
24	男	南區承辦人員太少效率不彰
25	男	不同住戶共同佔有國有土地約 100 多坪，想辦理分割卻被告知超框 100 坪被凍結分割請求，深覺不合理

編號	性別	開放題意見
26	女	請體恤農民放寬承購條件
27	女	當事人手中有多塊租地但租期不一，希望能便利租約人可以變更為同一日期換約
28	男	承辦業務人員沒有耐心，並且對國產法規也不熟悉造成民眾困擾
29	女	1. 承辦人員對法規不熟 2. 案件進度查核時要納入日期規範防止積壓案件
30	男	申請案件拖太久
31	女	申請案件拖太久
32	男	申請案件拖太久
33	男	希望能釋出土地讓農民申購
34	女	希望能釋出土地讓農民申購
35	女	申請案件拖太久
36	女	申請案件拖太久
37	女	申請案件拖太久
38	女	办理流程太繁瑣
39	男	效率太慢
40	女	申請案件拖太久
41	女	希望租約到期能有電話通知
42	女	申請案件拖太久
43	女	審件太慢
44	男	空屋占用到一點國有土地希望能不收租金
45	男	審件太慢
46	男	審件太慢
47	男	申請半年都沒下文
48	女	租金通知要提早寄
49	女	申請案件拖太久
50	男	申請案件拖太久
51	男	申請案件拖太久
52	男	查估費用太高，申請案件拖太久
53	女	申請案件拖太久
54	男	希望可以公地放領
55	女	申請案件拖太久
56	女	申請案件拖太久
57	女	申請案件拖太久
58	男	申請案件拖太久
59	女	證件、資料應由主辦單位調出不用自己補

編號	性別	開放題意見
60	女	審件太慢
61	女	申請案件拖太久
62	男	申請案件拖太久
63	女	申請案件拖太久
64	女	申請案件拖太久
65	男	申請案件拖太久
66	女	108 年法令要繳保證金押金要改進
67	男	申請案件拖太久
68	男	要換約太困難
69	男	希望開放可過戶給親戚朋友，不一定要直系親屬
70	男	台南的換約被卡住
71	女	申請案件拖太久
72	女	1. 服務態度不佳 2. 申請案件拖太久
73	女	希望作業能簡化流程
74	女	1. 申購及合併申請後要加強審核的速度 2. 放寬土地申請的條件
75	女	申請案件拖太久
76	女	申請案件拖太久
77	女	申請案件拖太久
78	女	申請案件拖太久
79	女	申請案件拖太久
80	男	申請案件拖太久
81	男	申請案件拖太久
82	女	申請案件拖太久
83	男	辦理繼承手續，應加快審核速度
84	男	對法規的解釋不滿意
85	男	想申購卻只能申租
86	男	申辦等回覆太久
87	女	申辦案件太慢，歷時一至兩年
88	男	建議列個需帶資料證件的清單
89	男	勘察三次加鄰櫃三次，太麻煩老人家
90	女	制定法規要兼顧時空背景及情理法
91	女	生活艱苦希望降租金
92	女	申請案件拖太久
93	男	希望租約可以改為 10 年

編號	性別	開放題意見
94	男	收成不好，希望能降租金
95	男	被告知要辦申租，回文卻是公園預定地無法租借
96	男	法規解釋矛盾
97	女	等勘察太久了
98	女	服務態度很好但處理案件太慢了
99	男	申請案件拖太久
100	女	申請案件拖太久
101	女	價格太貴，完成太慢
102	女	請增加測量人員，等太久了
103	男	希望有影印的服務，收費也可
104	女	貴台服務很好，就是案件等太久
105	男	等太久了，當事人有可能不在了
106	男	請增加人員，等太久了
107	女	重點不在服務，而是跑流程太久了
108	男	對客戶無法交代，等太久了
109	女	申請案件拖太久
110	男	表格常更動，網上下載的時常不能用
111	女	久等不到回覆，讓人很擔心焦慮
112	女	希望可以購買門前的畸零地
113	男	希望可以農地放領申購
114	女	希望有設專業解惑的窗口
115	女	申請繼承換約等待很久，家裡的老人不明白很憂慮
116	男	法規的運用解釋要有彈性
117	男	從申請到勘查隔太久了
118	男	1. 反覆會勘又未通知案主，公務機關橫向溝通差造成無效會勘進度延宕 2. 建議提供線上查訊進度功能 3. 申辦進度有下一動作時未通知，讓民眾空等
119	女	建物已經過好幾代才說佔用國土，還不給承租
120	男	租金太高
121	男	繳費單可提早寄出，有時收到距離期限僅剩一周
122	男	申請案件拖太久
123	女	承租人健康因素無法農耕想讓渡給兄弟卻不能，只能等過世繼承，這幾年代墾心血白費
124	男	處理效率差
125	男	國有土地申購困難

編號	性別	開放題意見
126	女	戴著口罩說話太快容易聽不清楚
127	女	公文往返時間差，二月至今無下文
128	男	作業效率差，拖超過半年去電催促才回覆
129	男	勘查至今半年無消息
130	男	流程效率差；可用簡訊發送問卷連結
131	男	申購國有土地遭百般刁難，前後承辦人員對能否申購回覆不一致
132	女	詢問問題人員回答不清楚又不耐煩
133	男	租金漲幅太高
134	男	申請案件拖太久
135	女	申請案件拖太久
136	女	申請案件拖太久
137	女	1. 申請案件拖太久，109 年至今還沒好 2. 高雄服務台與號碼機安置太裡面
138	男	申請案件拖太久
139	男	法令僵化，應依實際情況判定
140	女	申請案件拖太久
141	男	行政效率太差
142	女	申請案件拖太久
143	女	行政效率差，詢問進度也給不出回覆
144	女	1. 櫃台放置壓克力板對話溝通不易 2. 同一案件無單一窗口，需經過層層不同承辦人員
145	女	行政效率差，換約等了快一年
146	男	行政效率差
147	女	服務態度差，多問兩句就不耐煩
148	男	申請案件拖太久
149	男	屏東分署停車要收費不 OK
150	男	屏東受理案件需抽兩次號碼牌增加民眾等待時間，沒有疑問的案件也被強制分流要先詢問才能受理
151	女	申請案件拖太久
152	男	效率太差，有缺人就補人，反應幾年了也不見改善
153	男	申請案件拖太久
154	女	寶來地區因政府政策要求放棄永久承租權才能合法化，後因風災無法合法化也喪失承租權被以侵占土地要求搬遷，覺得不公平被設局
155	男	希望效率能再提升
156	男	處理事情的窗口不夠，效率差
157	男	承租條件應放寬

編號	性別	開放題意見
158	女	申請案件拖太久
159	女	申請案件拖太久，兩年還沒有辦好
160	女	申請案件拖太久
161	女	務農很辛苦，希望國產署規定可放寬些，譬如蓋棚子好躲雨，作物可彈性更改
162	男	租金貴
163	男	法令僵化，應依實際情況判定
164	男	稅金太高
165	男	稅金高，農作受損無法補助
166	男	服務態度差，申請案件拖太久
167	男	希望多些配合自動扣繳的銀行，像郵局較方便
168	男	申請案件拖太久
169	女	申請案件拖太久
170	女	停車位難找，如果可以郵寄更佳
171	男	申請案件拖太久
172	男	土地卡在國有財產署跟經發局動彈不得很傷腦筋
173	男	業務量大，人手不足，申請案件拖太久
174	女	申請案件拖太久
175	女	辦事處停車位太少
176	女	申請案件拖太久
177	男	申請案件拖太久，盼盡快改善不然失去訪問意義
178	男	一直沒改善，數十年來作業流程冗長
179	男	申請案件拖太久
180	男	申請案件拖太久
181	男	申請案件拖太久
182	女	公文民眾看不太懂
183	女	申請案件拖太久
184	男	開放土地申購
185	男	公寓承租要全戶湊齊才能通過，因有些住戶在外縣市或國外可否找代表即可
186	男	承辦人員太官僚氣息，不體恤底層基民
187	女	1. 應檢討承租土地是否真的有在使用，應釋放給需要的民眾承租 2. 租不到適合的土地
188	男	繼承租約應該是兄弟姊妹各自繼承所需的土地承租，不是大家共同繼承，因有人不從事農業
189	女	電話中承辦人員沒有講清楚程序和所需資料

編號	性別	開放題意見
190	女	訊問申租問題人員有不耐煩情形且辦事效率差
191	女	申請案件拖太久
192	男	申請案件拖太久，收件後應告知承辦人分機號碼較容易詢問問題
193	男	申請案件拖太久
194	女	申請案件拖太久
195	女	缺乏志工指引不易找到承辦窗口
196	女	服務人員對於需要準備什麼資料和證件說法不一致造成困擾
197	男	申請案件拖太久
198	男	申請案件拖太久
199	女	申租等待流程一年後被駁回，希望初期就能判斷能否申租
200	女	375 減租戶辦理繼承時承辦人員沒仔細告知相關程序也沒通知有到期日，造成租戶無法承租
201	男	承辦人員辦理申請案件的彈性不夠
202	女	申請案件需提供很早以前的村里長出示證明，不合理也不便民應有其他替代方法
203	女	畸零地申購速度慢，太不便民
204	女	家門口馬路民國 100 年後不給續租，原因是水源保護區造成民眾出入麻煩
205	男	法令僵化
206	男	申請案件拖太久
207	女	申請案件拖太久
208	男	申請案件拖太久，一次補繳金額太大希望能半年繳一次
209	女	繼承租約應該是兄弟姊妹各自繼承所需的土地承租，不是大家共同繼承因有人不從事農業
210	女	申請案件拖太久
211	男	當事人委託代辦辦理不方便前往查驗身分拍照
212	女	志工服務態度有待改善
213	女	申請案件拖太久
214	男	測量理由太多很擾民
215	男	申請案件拖太久
216	男	處理事情的窗口不夠，效率差
217	女	申請案件拖太久，大額繳費金額可否用台銀本支繳納
218	男	申請案件拖太久
219	男	有些服務人員態度不佳
220	女	申請案件拖太久
221	男	土地評估落差太大

編號	性別	開放題意見
222	女	法令僵化
223	女	承購金額照市價偏高
224	女	申請案件拖太久
225	女	申請案件拖太久
226	男	申請案件拖太久
227	男	民眾不懂法令，希望服務人員能多些耐心解說
228	男	申請案件拖太久
229	男	服務人員解說原因不夠明瞭
230	女	繳費單都未能如期收到，常常訊問補發請改進
231	女	不好停車
232	男	停車格太小
233	女	申請案件拖太久
234	女	服務人員少數會臭臉
235	女	申請案件拖太久
236	男	申租程序繁瑣
237	女	申租程序繁瑣
238	女	希望租金能調降
239	女	態度不夠親切，作業速度不夠快，希望能更便民化
240	男	申租程序繁瑣，時間冗長速度太慢
241	男	不夠便民
242	女	申租程序繁瑣，申請案件拖太久
243	男	少數服務人員態度不佳需改進
244	男	解說上希望能清楚明瞭
245	男	申請案件拖太久，網站上查訊案件輸入案號查詢不到
246	男	申請案件拖太久
247	男	文件蓋印章如可以簽名更佳
248	女	申請案件拖太久
249	女	申請案件拖太久
250	男	申租業務應更靈活
251	男	申請案件拖太久
252	女	申請案件拖太久
253	女	圖利財團，對市民苛刻
254	男	申租案件希望能用 e 化申請
255	女	申請案件拖太久
256	女	五年一次續租換約，希望能夠申購
257	男	住家前小面積土地為國土，希望能夠申購使用

編號	性別	開放題意見
258	男	申請案件拖太久
259	女	申請畸零地的法規能夠更便民
260	男	換約時間延遲七至八個月，應縮短時間
261	男	申請案件拖太久
262	男	申請案件拖太久
263	女	鄰櫃處理人員少，等待時間長
264	女	停車格小，很難進出
265	女	申請案件拖太久
266	女	櫃台承辦人員態度不佳，愛回不回
267	女	申請案件拖太久
268	男	繼承租約更名，辦理時鄰櫃小姐沒有清楚流程要重繳文件，造成延誤罰款很無言
269	女	申請案件拖太久
270	女	土地測量時間安排太長
271	男	表格常更動，網上下載的時常不能用
272	女	服務人員態度不佳，尚未無休時間就請民眾下午再來很不便民
273	男	申請案件拖太久，使用空拍圖次數太多不便民
274	男	停車費太貴，停車不便
275	男	土地分割 20 年尚未分割無法證明所有權卻照收租金
276	男	法規不合理沒有與時俱進，82 年的法規要修法改進
277	男	去年 4 月網路申請申租，今年 6 月公告卻未接獲通知簽約，訊問得到人力不足的回覆，辦事效率太差有待改進
278	男	申請案件拖太久
279	男	申租程序繁瑣，時間冗長速度太慢
280	女	補証、補件請公文或電話主動通知，申請案件拖太久
281	男	申請案件拖太久
282	女	申請案件拖太久，補償金卻要先繳 5 年
283	女	申請案件拖太久
284	女	鄰櫃服務人員太少等候多時
285	女	申請案件需提供很早以前的村里長出示證明，不合理也不便民應有其他替代方法
286	女	申請空拍等很久才來照相效率差
287	男	申請案件拖太久
288	女	申請案件拖太久
289	女	生活艱苦希望降租金

伍、研究發現與建議

一、今年度(111年)滿意度題組分析

本次調查結果為 111 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(99.85%)」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(99.68%)」，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分署、辦事處臨櫃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？	10.12%	83.41%	4.50%	1.97%	93.53%	6.47%	93.76%	6.23%
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？	7.19%	85.90%	6.24%	0.66%	93.09%	6.90%		
3	服務人員「一次告知需補附的資料或證件」滿不滿意？	11.83%	82.84%	4.67%	0.65%	94.67%	5.32%		
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？	5.01%	94.13%	0.85%	0.00%	99.14%	0.85%	99.19%	0.81%
5	請問你對本分署或辦事處「洽公動線」滿不滿意？	3.77%	94.82%	1.41%	0.00%	98.59%	1.41%		
6	對本分署或辦事處	34.34%	65.51%	0.16%	0.00%	99.85%	0.16%		

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？	7.98%	88.26%	3.57%	0.17%	96.24%	3.74%		
8	服務人員「接聽電 話禮貌、親切誠懇」 滿不滿意？	7.13%	90.36%	2.21%	0.30%	97.49%	2.51%	97.16%	2.83%
9	對服務人員的「服 務態度」滿不滿 意？	7.60%	90.15%	2.06%	0.19%	97.75%	2.25%		
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？	11.95%	87.73%	0.32%	0.00%	99.68%	0.32%		
11	在分署、辦事處臨 櫃可用信用卡繳納 租金或使用補償金 的便民措施，滿不 滿意？	6.61%	92.49%	0.91%	0.00%	99.10%	0.91%		
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？	8.01%	89.13%	2.40%	0.46%	97.14%	2.86%	98.64%	1.36%

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？	7.48%	88.16%	4.26%	0.09%	95.64%	4.35%	95.64%	4.35%

二、109年、110年及111年趨勢分析

表 5-2 109年、110年及111年各項服務題組滿意度與不滿意度⁴

構面	題號	項目	111年各題項		110年各題項		109年各題項		111年與110年趨勢分析 滿意度	111年構面滿意度	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	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？	93.53%	6.47%	94.27%	5.74%	96.98%	3.02%	-0.74%	93.76%	94.27%	97.41%
	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？	93.09%	6.90%	93.24%	6.76%	97.33%	2.68%	-0.15%			
	3	服務人員「一次告知需補附的資料或證件」滿不滿意？	94.67%	5.32%	95.31%	4.69%	97.93%	2.07%	-0.64%			
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）	99.14%	0.85%	99.24%	0.76%	96.70%	3.30%	-0.10%	99.19%	99.13%	97.11%

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	111 年各題項		110 年各題項		109 年各題項		111 年與 110 年趨 勢分析	111 年構 面滿 意度	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	不滿 意度	滿意度			
		滿不滿意？										
	5	請問你對本分署或辦事處「洽公動線」滿不滿意？	98.59%	1.41%	98.48%	1.53%	97.81%	2.20%	0.11%			
	6	對本分署或辦事處提供「iTaiwan」免費無線上網滿不滿意？	99.85%	0.16%	99.68%	0.32%	96.83%	3.17%	0.17%			
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？	96.24%	3.74%	96.15%	3.85%	98.21%	1.79%	0.09%			
	8	服務人員「接聽電話禮貌、親切誠懇」滿不滿意？	97.49%	2.51%	97.79%	2.22%	98.79%	1.21%	-0.30%	97.16%	97.07%	98.53%
	9	對服務人員的「服務態度」滿不滿意？	97.75%	2.25%	97.28%	2.72%	98.60%	1.40%	0.47%			
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？	99.68%	0.32%	99.32%	0.68%	99.38%	0.63%	0.36%			
	11	請問在分署、辦事處臨櫃可用信用卡繳納租金或使用補償金的便民措施，滿不滿意？	99.10%	0.91%	98.86%	1.14%	--	--	0.24%	98.64%	97.59%	98.88%

構面	題號	項目	111年各題項		110年各題項		109年各題項		111年與 110年趨 勢分析	111 年構 面滿 意度	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	不滿 意度	滿意度			
		意？										
	12	辦理續租換約時，倘找不到原租約印章，本機關配合內政部推動廢止核發印鑑證明政策，由承租人攜帶本人身分證供查驗身分，並同意由出租機關拍攝臉部清晰照片取代的原須檢附之印鑑證明替代服務措施 滿不滿意？	97.14%	2.86%	94.60%	5.41%	97.94%	2.06%	2.54%			
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？	95.64%	4.35%	95.32%	4.68%	97.50%	2.50%	0.32%	95.64%	95.32%	97.50%

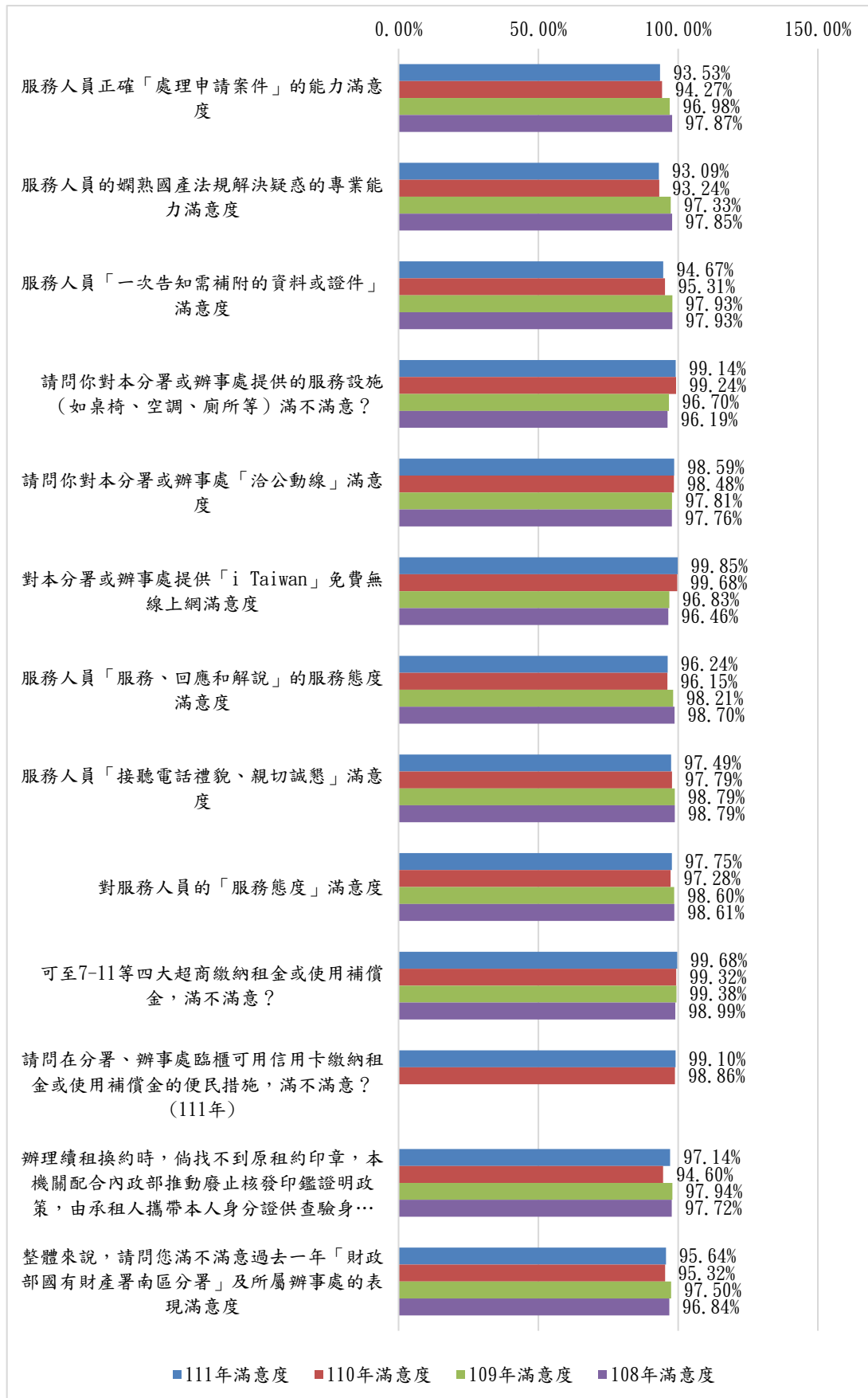


圖 5-1 109、110 年及 111 年各項服務題組滿意度

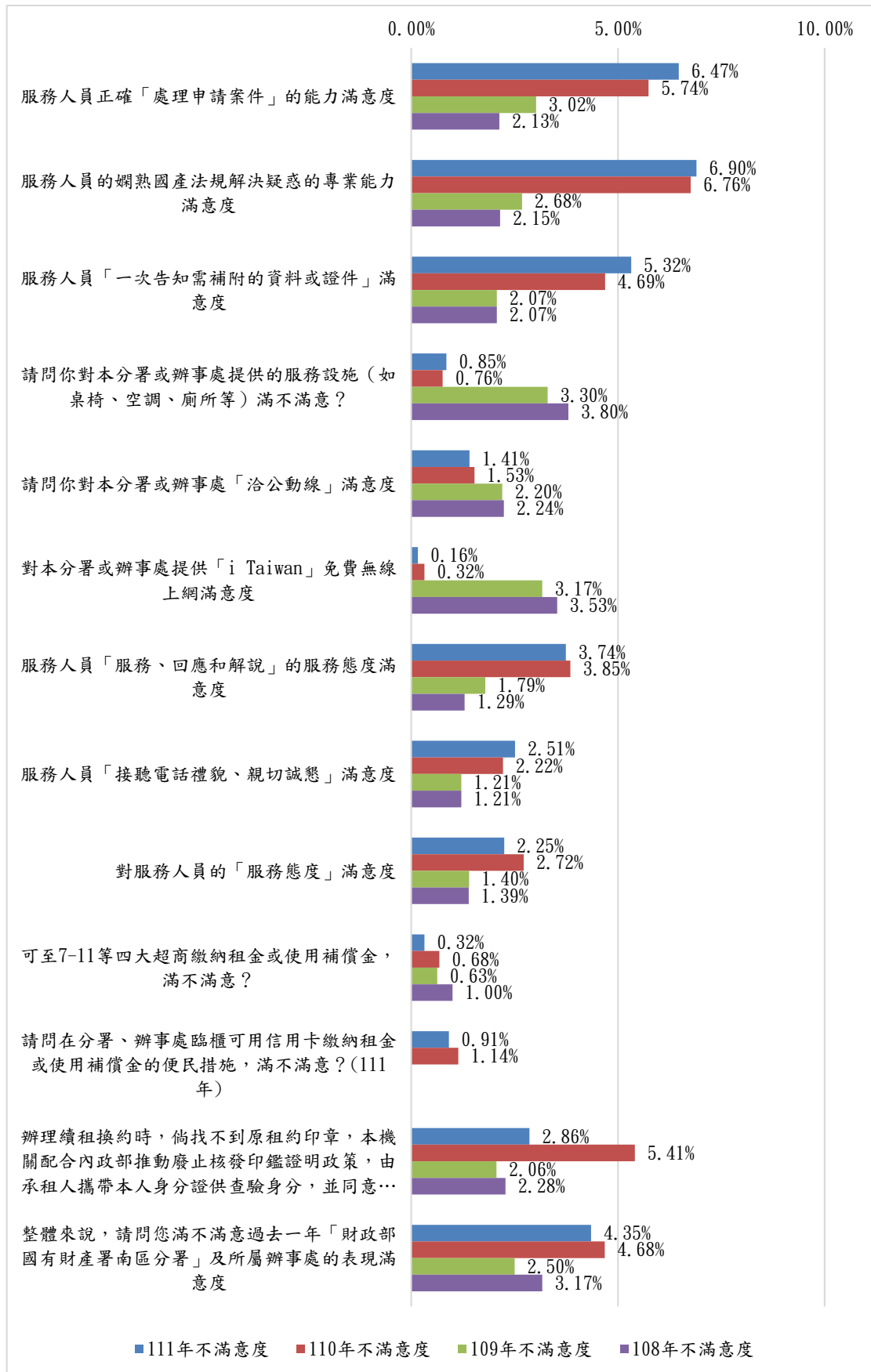


圖 5-2 109、110 年及 111 年各項服務題組不滿意度

表 5-3 108、109 年、110 年及 111 年各項構面滿意度

構面	111 年構面滿意度	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	93.76%	94.27%	97.41%	97.88%
機關洽公環境與設施	99.19%	99.13%	97.11%	96.80%
機關服務人員服務禮儀	97.16%	97.07%	98.53%	98.70%
便民服務措施	98.64%	97.59%	98.88%	98.54%
整體滿意度	95.64%	95.32%	97.50%	96.84%

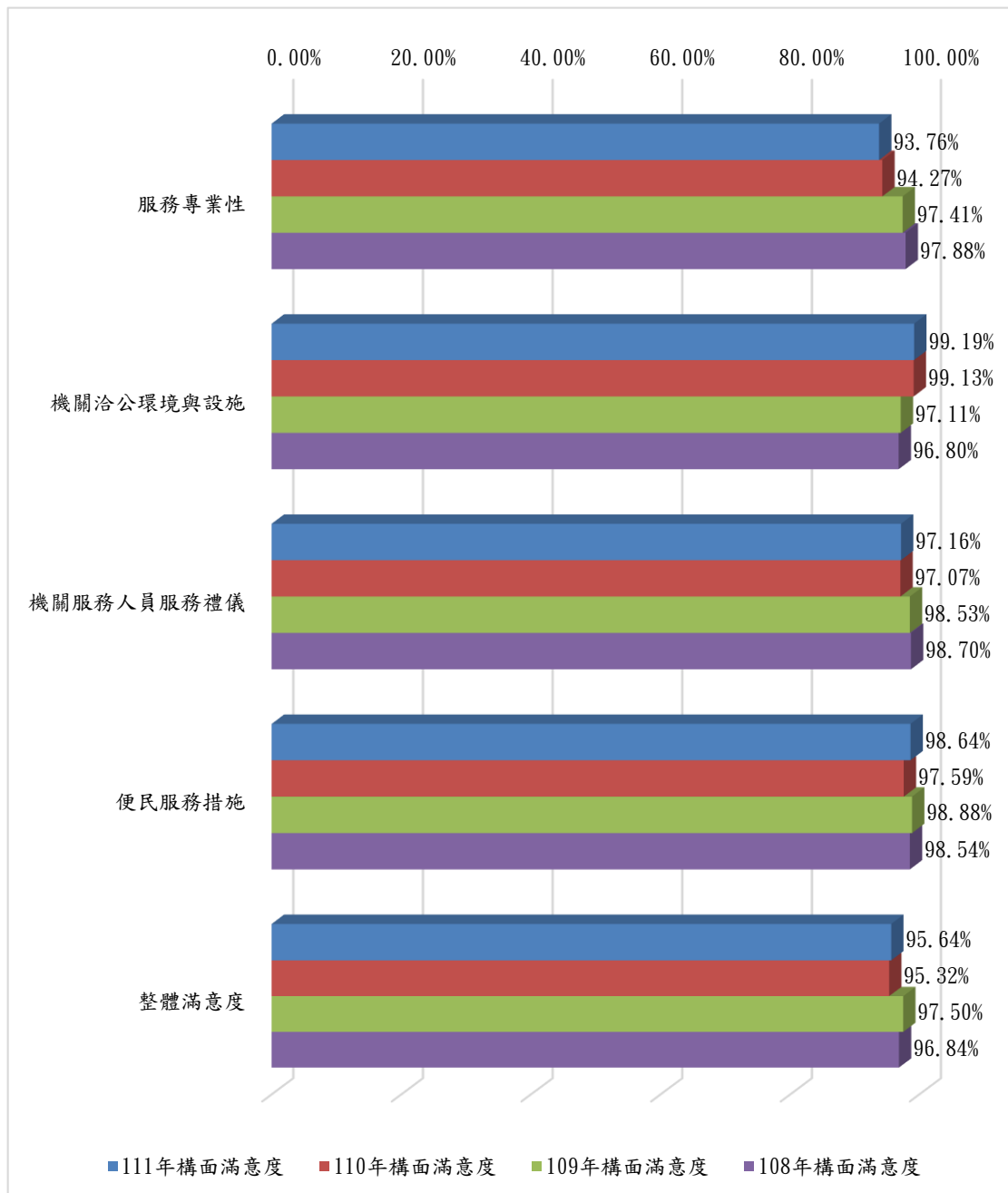


圖 5-2 108、109 年、110 年及 111 年各項構面滿意度

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	13	143	4	3	163	
		%	7.98%	87.73%	2.45%	1.84%	100.00%	
	嘉義市	個數	10	45	2	4	61	
		%	16.39%	73.77%	3.28%	6.56%	100.00%	
	台南市	個數	20	201	10	1	232	
		%	8.62%	86.64%	4.31%	0.43%	100.00%	
	高雄市	個數	45	291	18	7	361	
		%	12.47%	80.61%	4.99%	1.94%	100.00%	
	屏東縣	個數	10	148	10	3	171	
		%	5.85%	86.55%	5.85%	1.75%	100.00%	
	澎湖縣	個數	4	8	1	1	14	
		%	28.57%	57.14%	7.14%	7.14%	100.00%	
	台東縣	個數	3	30	1	0	34	
		%	8.82%	88.24%	2.94%	0.00%	100.00%	
	其他	個數	3	24	2	2	31	
		%	9.68%	77.42%	6.45%	6.45%	100.00%	
	總和		個數	108	890	48	21	1067
			%	10.12%	83.41%	4.50%	1.97%	100.00%
年齡	20-29 歲	個數	5	28	0	0	33	
		%	15.15%	84.85%	0.00%	0.00%	100.00%	
	30-39 歲	個數	12	55	4	1	72	
		%	16.67%	76.39%	5.56%	1.39%	100.00%	
	40-49 歲	個數	12	85	6	1	104	
		%	11.54%	81.73%	5.77%	0.96%	100.00%	
	50-59 歲	個數	27	257	12	6	302	
		%	8.94%	85.10%	3.97%	1.99%	100.00%	

	60 歲以上	個數	52	463	26	13	554
		%	9.39%	83.57%	4.69%	2.35%	100.00%
總和		個數	108	888	48	21	1065
		%	10.14%	83.38%	4.51%	1.97%	100.00%
教育程度	國中以下	個數	10	253	12	5	280
		%	3.57%	90.36%	4.29%	1.79%	100.00%
	高中職	個數	31	241	15	5	292
		%	10.62%	82.53%	5.14%	1.71%	100.00%
	專科大學	個數	63	352	20	11	446
		%	14.13%	78.92%	4.48%	2.47%	100.00%
	研究所以上	個數	4	40	0	0	44
		%	9.09%	90.91%	0.00%	0.00%	100.00%
總和		個數	108	886	47	21	1062
		%	10.17%	83.43%	4.43%	1.98%	100.00%
職業	工商企業負責人	個數	4	38	4	2	48
		%	8.33%	79.17%	8.33%	4.17%	100.00%
	軍公教人員	個數	1	28	1	1	31
		%	3.23%	90.32%	3.23%	3.23%	100.00%
	地政士、會計師、記帳士、 律師	個數	49	216	14	6	285
		%	17.19%	75.79%	4.91%	2.11%	100.00%
	民營受僱人員	個數	8	109	5	0	122
		%	6.56%	89.34%	4.10%	0.00%	100.00%
	農民	個數	16	186	8	3	213
		%	7.51%	87.32%	3.76%	1.41%	100.00%
	漁民	個數	0	7	0	0	7
		%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
	服務業	個數	11	83	2	3	99
		%	11.11%	83.84%	2.02%	3.03%	100.00%
	家管	個數	7	151	9	5	172
		%	4.07%	87.79%	5.23%	2.91%	100.00%

	其他	個數	12	72	5	1	90
		%	13.33%	80.00%	5.56%	1.11%	100.00%
總和		個數	108	890	48	21	1067
		%	10.12%	83.41%	4.50%	1.97%	100.00%
性別	男	個數	55	448	18	13	534
		%	10.30%	83.90%	3.37%	2.43%	100.00%
	女	個數	53	442	30	8	533
		%	9.94%	82.93%	5.63%	1.50%	100.00%
總和		個數	108	890	48	21	1067
		%	10.12%	83.41%	4.50%	1.97%	100.00%

居住地區， $P=0.028^*$ 。年齡， $P=0.675$ 。教育程度， $P=0.002^*$ 。職業， $P=0.018^*$ 。性別， $P=0.234$ 。

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	10	138	12	1	161	
		%	6.21%	85.71%	7.45%	0.62%	100.00%	
	嘉義市	個數	6	48	6	1	61	
		%	9.84%	78.69%	9.84%	1.64%	100.00%	
	台南市	個數	9	207	13	0	229	
		%	3.93%	90.39%	5.68%	0.00%	100.00%	
	高雄市	個數	41	301	15	2	359	
		%	11.42%	83.84%	4.18%	0.56%	100.00%	
	屏東縣	個數	2	152	13	2	169	
		%	1.18%	89.94%	7.69%	1.18%	100.00%	
	澎湖縣	個數	4	6	2	1	13	
		%	30.77%	46.15%	15.38%	7.69%	100.00%	
	台東縣	個數	3	29	2	0	34	
		%	8.82%	85.29%	5.88%	0.00%	100.00%	
	其他	個數	1	27	3	0	31	
		%	3.23%	87.10%	9.68%	0.00%	100.00%	
	總和		個數	76	908	66	7	1057

		%	7.19%	85.90%	6.24%	0.66%	100.00%	
年齡	20-29 歲	個數	5	28	0	0	33	
		%	15.15%	84.85%	0.00%	0.00%	100.00%	
	30-39 歲	個數	11	58	3	0	72	
		%	15.28%	80.56%	4.17%	0.00%	100.00%	
	40-49 歲	個數	10	90	3	0	103	
		%	9.71%	87.38%	2.91%	0.00%	100.00%	
	50-59 歲	個數	10	265	22	3	300	
		%	3.33%	88.33%	7.33%	1.00%	100.00%	
	60 歲以上	個數	40	465	38	4	547	
		%	7.31%	85.01%	6.95%	0.73%	100.00%	
	總和		個數	76	906	66	7	1055
			%	7.20%	85.88%	6.26%	0.66%	100.00%
教育程度	國中以下	個數	7	250	16	2	275	
		%	2.55%	90.91%	5.82%	0.73%	100.00%	
	高中職	個數	21	245	22	3	291	
		%	7.22%	84.19%	7.56%	1.03%	100.00%	
	專科大學	個數	47	366	27	2	442	
		%	10.63%	82.81%	6.11%	0.45%	100.00%	
	研究所以上	個數	1	43	0	0	44	
		%	2.27%	97.73%	0.00%	0.00%	100.00%	
總和		個數	76	904	65	7	1052	
		%	7.22%	85.93%	6.18%	0.67%	100.00%	
職業	工商企業負責人	個數	4	37	6	1	48	
		%	8.33%	77.08%	12.50%	2.08%	100.00%	
	軍公教人員	個數	0	29	2	0	31	
		%	0.00%	93.55%	6.45%	0.00%	100.00%	
	地政士、會計師、記帳士、 律師	個數	37	234	12	1	284	
		%	13.03%	82.39%	4.23%	0.35%	100.00%	
	民營受僱人員		個數	4	111	4	0	119

		%	3.36%	93.28%	3.36%	0.00%	100.00%
	農民	個數	8	187	16	0	211
		%	3.79%	88.63%	7.58%	0.00%	100.00%
	漁民	個數	0	7	0	0	7
		%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
	服務業	個數	5	81	10	1	97
		%	5.15%	83.51%	10.31%	1.03%	100.00%
	家管	個數	8	151	8	4	171
		%	4.68%	88.30%	4.68%	2.34%	100.00%
	其他	個數	10	71	8	0	89
		%	11.24%	79.78%	8.99%	0.00%	100.00%
	總和	個數	76	908	66	7	1057
		%	7.19%	85.90%	6.24%	0.66%	100.00%
性別	男	個數	38	451	37	2	528
		%	7.20%	85.42%	7.01%	0.38%	100.00%
	女	個數	38	457	29	5	529
		%	7.18%	86.39%	5.48%	0.95%	100.00%
	總和	個數	76	908	66	7	1057
		%	7.19%	85.90%	6.24%	0.66%	100.00%

居住地區， $P=0.000^*$ 。年齡， $P=0.018^*$ 。教育程度， $P=0.004^*$ 。職業， $P=0.001^*$ 。性別， $P=0.514$ 。

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	13	116	6	1	136
		%	9.56%	85.29%	4.41%	0.74%	100.00%
	嘉義市	個數	9	42	3	1	55
		%	16.36%	76.36%	5.45%	1.82%	100.00%
	台南市	個數	20	166	13	1	200
		%	10.00%	83.00%	6.50%	0.50%	100.00%
	高雄市	個數	41	255	9	2	307

		%	13.36%	83.06%	2.93%	0.65%	100.00%	
	屏東縣	個數	15	124	9	0	148	
		%	10.14%	83.78%	6.08%	0.00%	100.00%	
	澎湖縣	個數	3	9	0	1	13	
		%	23.08%	69.23%	0.00%	7.69%	100.00%	
	台東縣	個數	5	27	2	0	34	
		%	14.71%	79.41%	5.88%	0.00%	100.00%	
	其他	個數	3	24	1	0	28	
		%	10.71%	85.71%	3.57%	0.00%	100.00%	
	總和	個數	109	763	43	6	921	
		%	11.83%	82.84%	4.67%	0.65%	100.00%	
年齡	20-29 歲	個數	5	26	0	0	31	
		%	16.13%	83.87%	0.00%	0.00%	100.00%	
	30-39 歲	個數	7	56	2	2	67	
		%	10.45%	83.58%	2.99%	2.99%	100.00%	
	40-49 歲	個數	28	59	4	0	91	
		%	30.77%	64.84%	4.40%	0.00%	100.00%	
	50-59 歲	個數	23	214	15	2	254	
		%	9.06%	84.25%	5.91%	0.79%	100.00%	
	60 歲以上	個數	46	407	22	2	477	
		%	9.64%	85.32%	4.61%	0.42%	100.00%	
		總和	個數	109	762	43	6	920
			%	11.85%	82.83%	4.67%	0.65%	100.00%
教育程度	國中以下	個數	11	213	9	3	236	
		%	4.66%	90.25%	3.81%	1.27%	100.00%	
	高中職	個數	24	203	13	1	241	
		%	9.96%	84.23%	5.39%	0.41%	100.00%	
	專科大學	個數	69	309	21	2	401	
		%	17.21%	77.06%	5.24%	0.50%	100.00%	
	研究所以上	個數	5	34	0	0	39	

		%	12.82%	87.18%	0.00%	0.00%	100.00%	
總和		個數	109	759	43	6	917	
		%	11.89%	82.77%	4.69%	0.65%	100.00%	
職業	工商企業負責人	個數	2	33	3	0	38	
		%	5.26%	86.84%	7.89%	0.00%	100.00%	
	軍公教人員	個數	1	24	2	1	28	
		%	3.57%	85.71%	7.14%	3.57%	100.00%	
	地政士、會計師、記帳士、 律師	個數	51	188	10	0	249	
		%	20.48%	75.50%	4.02%	0.00%	100.00%	
	民營受僱人員	個數	6	103	3	0	112	
		%	5.36%	91.96%	2.68%	0.00%	100.00%	
	農民	個數	15	159	4	3	181	
		%	8.29%	87.85%	2.21%	1.66%	100.00%	
	漁民	個數	0	6	1	0	7	
		%	0.00%	85.71%	14.29%	0.00%	100.00%	
	服務業	個數	18	57	6	0	81	
		%	22.22%	70.37%	7.41%	0.00%	100.00%	
	家管	個數	9	137	10	2	158	
		%	5.70%	86.71%	6.33%	1.27%	100.00%	
	其他	個數	7	56	4	0	67	
		%	10.45%	83.58%	5.97%	0.00%	100.00%	
	總和		個數	109	763	43	6	921
			%	11.83%	82.84%	4.67%	0.65%	100.00%
性別	男	個數	60	372	18	4	454	
		%	13.22%	81.94%	3.96%	0.88%	100.00%	
	女	個數	49	391	25	2	467	
		%	10.49%	83.73%	5.35%	0.43%	100.00%	
總和		個數	109	763	43	6	921	
		%	11.83%	82.84%	4.67%	0.65%	100.00%	

居住地區，P=0.38。年齡，P=0.000*。教育程度，P=0.001*。職業，P=0.000*。性別，P=0.361。

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	10	149	1	0	160	
		%	6.25%	93.13%	0.63%	0.00%	100.00%	
	嘉義市	個數	2	58	1	0	61	
		%	3.28%	95.08%	1.64%	0.00%	100.00%	
	台南市	個數	5	221	2	0	228	
		%	2.19%	96.93%	0.88%	0.00%	100.00%	
	高雄市	個數	25	331	1	0	357	
		%	7.00%	92.72%	0.28%	0.00%	100.00%	
	屏東縣	個數	4	166	2	0	172	
		%	2.33%	96.51%	1.16%	0.00%	100.00%	
	澎湖縣	個數	3	11	0	0	14	
		%	21.43%	78.57%	0.00%	0.00%	100.00%	
	台東縣	個數	3	31	0	0	34	
		%	8.82%	91.18%	0.00%	0.00%	100.00%	
	其他	個數	1	28	2	0	31	
		%	3.23%	90.32%	6.45%	0.00%	100.00%	
	總和		個數	53	995	9	0	1057
			%	5.01%	94.13%	0.85%	0.00%	100.00%
年齡	20-29 歲	個數	6	27	0	0	33	
		%	18.18%	81.82%	0.00%	0.00%	100.00%	
	30-39 歲	個數	6	66	0	0	72	
		%	8.33%	91.67%	0.00%	0.00%	100.00%	
	40-49 歲	個數	4	99	1	0	104	
		%	3.85%	95.19%	0.96%	0.00%	100.00%	
	50-59 歲	個數	16	278	6	0	300	
		%	5.33%	92.67%	2.00%	0.00%	100.00%	

	60 歲以上	個數	21	524	2	0	547
		%	3.84%	95.80%	0.37%	0.00%	100.00%
	總和	個數	53	994	9	0	1056
		%	5.02%	94.13%	0.85%	0.00%	100.00%
教育程度	國中以下	個數	6	270	0	0	276
		%	2.17%	97.83%	0.00%	0.00%	100.00%
	高中職	個數	12	272	5	0	289
		%	4.15%	94.12%	1.73%	0.00%	100.00%
	專科大學	個數	33	408	4	0	445
		%	7.42%	91.69%	0.90%	0.00%	100.00%
	研究所以上	個數	2	41	0	0	43
		%	4.65%	95.35%	0.00%	0.00%	100.00%
	總和	個數	53	991	9	0	1053
		%	5.03%	94.11%	0.85%	0.00%	100.00%
職業	工商企業負責人	個數	1	47	0	0	48
		%	2.08%	97.92%	0.00%	0.00%	100.00%
	軍公教人員	個數	0	30	1	0	31
		%	0.00%	96.77%	3.23%	0.00%	100.00%
	地政士、會計師、記帳士、 律師	個數	26	257	2	0	285
		%	9.12%	90.18%	0.70%	0.00%	100.00%
	民營受僱人員	個數	4	116	0	0	120
		%	3.33%	96.67%	0.00%	0.00%	100.00%
	農民	個數	6	200	3	0	209
		%	2.87%	95.69%	1.44%	0.00%	100.00%
	漁民	個數	0	7	0	0	7
		%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
	服務業	個數	6	89	2	0	97
		%	6.19%	91.75%	2.06%	0.00%	100.00%
	家管	個數	3	166	1	0	170
		%	1.76%	97.65%	0.59%	0.00%	100.00%

其他		個數	7	83	0	0	90
		%	7.78%	92.22%	0.00%	0.00%	100.00%
總和		個數	53	995	9	0	1057
		%	5.01%	94.13%	0.85%	0.00%	100.00%
性別	男	個數	28	498	5	0	531
		%	5.27%	93.79%	0.94%	0.00%	100.00%
	女	個數	25	497	4	0	526
		%	4.75%	94.49%	0.76%	0.00%	100.00%
總和		個數	53	995	9	0	1057
		%	5.01%	94.13%	0.85%	0.00%	100.00%

居住地區，P=0.003*。年齡，P=0.004*。教育程度，P=0.014*。職業，P=0.030*。性別，P=0.879。

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	7	153	2	0	162
		%	4.32%	94.44%	1.23%	0.00%	100.00%
	嘉義市	個數	2	59	0	0	61
		%	3.28%	96.72%	0.00%	0.00%	100.00%
	台南市	個數	2	224	3	0	229
		%	0.87%	97.82%	1.31%	0.00%	100.00%
	高雄市	個數	20	333	6	0	359
		%	5.57%	92.76%	1.67%	0.00%	100.00%
	屏東縣	個數	3	167	2	0	172
		%	1.74%	97.09%	1.16%	0.00%	100.00%
	澎湖縣	個數	3	10	1	0	14
		%	21.43%	71.43%	7.14%	0.00%	100.00%
	台東縣	個數	2	32	0	0	34
		%	5.88%	94.12%	0.00%	0.00%	100.00%
	其他	個數	1	29	1	0	31
		%	3.23%	93.55%	3.23%	0.00%	100.00%

總和		個數	40	1007	15	0	1062	
		%	3.77%	94.82%	1.41%	0.00%	100.00%	
年齡	20-29 歲	個數	4	29	0	0	33	
		%	12.12%	87.88%	0.00%	0.00%	100.00%	
	30-39 歲	個數	6	64	2	0	72	
		%	8.33%	88.89%	2.78%	0.00%	100.00%	
	40-49 歲	個數	3	99	2	0	104	
		%	2.88%	95.19%	1.92%	0.00%	100.00%	
	50-59 歲	個數	15	280	6	0	301	
		%	4.98%	93.02%	1.99%	0.00%	100.00%	
	60 歲以上	個數	12	534	5	0	551	
		%	2.18%	96.91%	0.91%	0.00%	100.00%	
	總和		個數	40	1006	15	0	1061
			%	3.77%	94.82%	1.41%	0.00%	100.00%
教育程度	國中以下	個數	3	272	3	0	278	
		%	1.08%	97.84%	1.08%	0.00%	100.00%	
	高中職	個數	10	278	4	0	292	
		%	3.42%	95.21%	1.37%	0.00%	100.00%	
	專科大學	個數	26	411	8	0	445	
		%	5.84%	92.36%	1.80%	0.00%	100.00%	
	研究所以上	個數	1	42	0	0	43	
		%	2.33%	97.67%	0.00%	0.00%	100.00%	
總和		個數	40	1003	15	0	1058	
		%	3.78%	94.80%	1.42%	0.00%	100.00%	
職業	工商企業負責人	個數	1	46	1	0	48	
		%	2.08%	95.83%	2.08%	0.00%	100.00%	
	軍公教人員	個數	0	30	1	0	31	
		%	0.00%	96.77%	3.23%	0.00%	100.00%	
	地政士、會計師、記帳士、 律師	個數	19	262	4	0	285	
		%	6.67%	91.93%	1.40%	0.00%	100.00%	

	民營受僱人員	個數	4	115	2	0	121
		%	3.31%	95.04%	1.65%	0.00%	100.00%
	農民	個數	6	203	1	0	210
		%	2.86%	96.67%	0.48%	0.00%	100.00%
	漁民	個數	0	6	1	0	7
		%	0.00%	85.71%	14.29%	0.00%	100.00%
	服務業	個數	6	89	3	0	98
		%	6.12%	90.82%	3.06%	0.00%	100.00%
	家管	個數	0	170	2	0	172
		%	0.00%	98.84%	1.16%	0.00%	100.00%
	其他	個數	4	86	0	0	90
		%	4.44%	95.56%	0.00%	0.00%	100.00%
總和		個數	40	1007	15	0	1062
		%	3.77%	94.82%	1.41%	0.00%	100.00%
性別	男	個數	23	502	8	0	533
		%	4.32%	94.18%	1.50%	0.00%	100.00%
	女	個數	17	505	7	0	529
		%	3.21%	95.46%	1.32%	0.00%	100.00%
總和		個數	40	1007	15	0	1062
		%	3.77%	94.82%	1.41%	0.00%	100.00%

居住地區， $P=0.010^*$ 。年齡， $P=0.013^*$ 。教育程度， $P=0.050$ 。職業， $P=0.012^*$ 。性別， $P=0.619$ 。

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	41	60	0	0	101
		%	40.59%	59.41%	0.00%	0.00%	100.00%
	嘉義市	個數	5	32	0	0	37
		%	13.51%	86.49%	0.00%	0.00%	100.00%
	台南市	個數	43	77	0	0	120
		%	35.83%	64.17%	0.00%	0.00%	100.00%

	高雄市	個數	76	135	1	0	212	
		%	35.85%	63.68%	0.47%	0.00%	100.00%	
	屏東縣	個數	37	62	0	0	99	
		%	37.37%	62.63%	0.00%	0.00%	100.00%	
	澎湖縣	個數	2	10	0	0	12	
		%	16.67%	83.33%	0.00%	0.00%	100.00%	
	台東縣	個數	12	22	0	0	34	
		%	35.29%	64.71%	0.00%	0.00%	100.00%	
	其他	個數	1	16	0	0	17	
		%	5.88%	94.12%	0.00%	0.00%	100.00%	
	總和		個數	217	414	1	0	632
			%	34.34%	65.51%	0.16%	0.00%	100.00%
年齡	20-29 歲	個數	10	15	0	0	25	
		%	40.00%	60.00%	0.00%	0.00%	100.00%	
	30-39 歲	個數	22	24	0	0	46	
		%	47.83%	52.17%	0.00%	0.00%	100.00%	
	40-49 歲	個數	25	51	0	0	76	
		%	32.89%	67.11%	0.00%	0.00%	100.00%	
	50-59 歲	個數	50	112	1	0	163	
		%	30.67%	68.71%	0.61%	0.00%	100.00%	
	60 歲以上	個數	110	212	0	0	322	
		%	34.16%	65.84%	0.00%	0.00%	100.00%	
	總和		個數	217	414	1	0	632
			%	34.34%	65.51%	0.16%	0.00%	100.00%
教育程度	國中以下	個數	66	96	0	0	162	
		%	40.74%	59.26%	0.00%	0.00%	100.00%	
	高中職	個數	54	108	1	0	163	
		%	33.13%	66.26%	0.61%	0.00%	100.00%	
	專科大學	個數	84	192	0	0	276	
		%	30.43%	69.57%	0.00%	0.00%	100.00%	



	研究所以上	個數	12	17	0	0	29
		%	41.38%	58.62%	0.00%	0.00%	100.00%
總和		個數	216	413	1	0	630
		%	34.29%	65.56%	0.16%	0.00%	100.00%
職業	工商企業負責人	個數	10	19	1	0	30
		%	33.33%	63.33%	3.33%	0.00%	100.00%
	軍公教人員	個數	10	11	0	0	21
		%	47.62%	52.38%	0.00%	0.00%	100.00%
	地政士、會計師、記帳士、 律師	個數	45	120	0	0	165
		%	27.27%	72.73%	0.00%	0.00%	100.00%
	民營受僱人員	個數	26	53	0	0	79
		%	32.91%	67.09%	0.00%	0.00%	100.00%
	農民	個數	58	74	0	0	132
		%	43.94%	56.06%	0.00%	0.00%	100.00%
	漁民	個數	0	4	0	0	4
		%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
	服務業	個數	18	38	0	0	56
		%	32.14%	67.86%	0.00%	0.00%	100.00%
	家管	個數	35	56	0	0	91
		%	38.46%	61.54%	0.00%	0.00%	100.00%
	其他	個數	15	39	0	0	54
		%	27.78%	72.22%	0.00%	0.00%	100.00%
總和		個數	217	414	1	0	632
		%	34.34%	65.51%	0.16%	0.00%	100.00%
性別	男	個數	111	219	0	0	330
		%	33.64%	66.36%	0.00%	0.00%	100.00%
	女	個數	106	195	1	0	302
		%	35.10%	64.57%	0.33%	0.00%	100.00%
總和		個數	217	414	1	0	632
		%	34.34%	65.51%	0.16%	0.00%	100.00%

居住地區，P=0.149。年齡，P=0.444。教育程度，P=0.210。職業，P=0.004*。性別，P=0.530。

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	17	143	3	0	163	
		%	10.43%	87.73%	1.84%	0.00%	100.00%	
	嘉義市	個數	7	50	2	2	61	
		%	11.48%	81.97%	3.28%	3.28%	100.00%	
	台南市	個數	12	209	9	0	230	
		%	5.22%	90.87%	3.91%	0.00%	100.00%	
	高雄市	個數	32	315	13	0	360	
		%	8.89%	87.50%	3.61%	0.00%	100.00%	
	屏東縣	個數	7	156	9	0	172	
		%	4.07%	90.70%	5.23%	0.00%	100.00%	
	澎湖縣	個數	3	9	2	0	14	
		%	21.43%	64.29%	14.29%	0.00%	100.00%	
	台東縣	個數	4	30	0	0	34	
		%	11.76%	88.24%	0.00%	0.00%	100.00%	
	其他	個數	3	28	0	0	31	
		%	9.68%	90.32%	0.00%	0.00%	100.00%	
	總和		個數	85	940	38	2	1065
			%	7.98%	88.26%	3.57%	0.19%	100.00%
年齡	20-29 歲	個數	6	27	0	0	33	
		%	18.18%	81.82%	0.00%	0.00%	100.00%	
	30-39 歲	個數	6	64	2	0	72	
		%	8.33%	88.89%	2.78%	0.00%	100.00%	
	40-49 歲	個數	11	91	2	0	104	
		%	10.58%	87.50%	1.92%	0.00%	100.00%	
	50-59 歲	個數	21	266	14	2	303	
		%	6.93%	87.79%	4.62%	0.66%	100.00%	



	60 歲以上	個數	41	490	20	0	551	
		%	7.44%	88.93%	3.63%	0.00%	100.00%	
	總和	個數	85	938	38	2	1063	
		%	8.00%	88.24%	3.57%	0.19%	100.00%	
教育程度	國中以下	個數	11	261	7	0	279	
		%	3.94%	93.55%	2.51%	0.00%	100.00%	
	高中職	個數	25	248	16	1	290	
		%	8.62%	85.52%	5.52%	0.34%	100.00%	
	專科大學	個數	48	383	15	1	447	
		%	10.74%	85.68%	3.36%	0.22%	100.00%	
	研究所以上	個數	1	43	0	0	44	
		%	2.27%	97.73%	0.00%	0.00%	100.00%	
		總和	個數	85	935	38	2	1060
			%	8.02%	88.21%	3.58%	0.19%	100.00%
職業	工商企業負責人	個數	9	34	4	1	48	
		%	18.75%	70.83%	8.33%	2.08%	100.00%	
	軍公教人員	個數	0	29	2	0	31	
		%	0.00%	93.55%	6.45%	0.00%	100.00%	
	地政士、會計師、記帳士、 律師	個數	30	244	11	0	285	
		%	10.53%	85.61%	3.86%	0.00%	100.00%	
	民營受僱人員	個數	11	107	4	0	122	
		%	9.02%	87.70%	3.28%	0.00%	100.00%	
	農民	個數	11	197	4	1	213	
		%	5.16%	92.49%	1.88%	0.47%	100.00%	
	漁民	個數	0	7	0	0	7	
		%	0.00%	100.00	0.00%	0.00%	100.00%	
	服務業	個數	8	86	5	0	99	
		%	8.08%	86.87%	5.05%	0.00%	100.00%	
	家管	個數	4	161	5	0	170	
		%	2.35%	94.71%	2.94%	0.00%	100.00%	

	其他	個數	12	75	3	0	90
		%	13.33%	83.33%	3.33%	0.00%	100.00%
總和		個數	85	940	38	2	1065
		%	7.98%	88.26%	3.57%	0.19%	100.00%
性別	男	個數	48	467	19	1	535
		%	8.97%	87.29%	3.55%	0.19%	100.00%
	女	個數	37	473	19	1	530
		%	6.98%	89.25%	3.58%	0.19%	100.00%
總和		個數	85	940	38	2	1065
		%	7.98%	88.26%	3.57%	0.19%	100.00%

居住地區，P=0.000*。年齡，P=0.297。教育程度，P=0.016*。職業，P=0.004*。性別，P=0.697。

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	11	132	1	0	144
		%	7.64%	91.67%	0.69%	0.00%	100.00%
	嘉義市	個數	6	52	1	1	60
		%	10.00%	86.67%	1.67%	1.67%	100.00%
	台南市	個數	14	196	7	0	217
		%	6.45%	90.32%	3.23%	0.00%	100.00%
	高雄市	個數	27	304	10	1	342
		%	7.89%	88.89%	2.92%	0.29%	100.00%
	屏東縣	個數	6	151	2	0	159
		%	3.77%	94.97%	1.26%	0.00%	100.00%
	澎湖縣	個數	2	10	0	1	13
		%	15.38%	76.92%	0.00%	7.69%	100.00%
	台東縣	個數	3	31	0	0	34
		%	8.82%	91.18%	0.00%	0.00%	100.00%
	其他	個數	2	24	1	0	27
		%	7.41%	88.89%	3.70%	0.00%	100.00%



總和		個數	71	900	22	3	996	
		%	7.13%	90.36%	2.21%	0.30%	100.00%	
年齡	20-29 歲	個數	6	27	0	0	33	
		%	18.18%	81.82%	0.00%	0.00%	100.00%	
	30-39 歲	個數	6	62	2	0	70	
		%	8.57%	88.57%	2.86%	0.00%	100.00%	
	40-49 歲	個數	9	86	3	0	98	
		%	9.18%	87.76%	3.06%	0.00%	100.00%	
	50-59 歲	個數	15	260	7	1	283	
		%	5.30%	91.87%	2.47%	0.35%	100.00%	
	60 歲以上	個數	35	463	10	2	510	
		%	6.86%	90.78%	1.96%	0.39%	100.00%	
	總和		個數	71	898	22	3	994
			%	7.14%	90.34%	2.21%	0.30%	100.00%
教育程度	國中以下	個數	4	239	2	1	246	
		%	1.63%	97.15%	0.81%	0.41%	100.00%	
	高中職	個數	25	235	11	0	271	
		%	9.23%	86.72%	4.06%	0.00%	100.00%	
	專科大學	個數	41	383	9	2	435	
		%	9.43%	88.05%	2.07%	0.46%	100.00%	
	研究所以上	個數	1	38	0	0	39	
		%	2.56%	97.44%	0.00%	0.00%	100.00%	
總和		個數	71	895	22	3	991	
		%	7.16%	90.31%	2.22%	0.30%	100.00%	
職業	工商企業負責人	個數	7	37	1	1	46	
		%	15.22%	80.43%	2.17%	2.17%	100.00%	
	軍公教人員	個數	0	26	1	0	27	
		%	0.00%	96.30%	3.70%	0.00%	100.00%	
	地政士、會計師、記帳士、 律師	個數	33	241	8	0	282	
		%	11.70%	85.46%	2.84%	0.00%	100.00%	

	民營受僱人員	個數	6	107	2	0	115
		%	5.22%	93.04%	1.74%	0.00%	100.00%
	農民	個數	7	180	3	1	191
		%	3.66%	94.24%	1.57%	0.52%	100.00%
	漁民	個數	0	7	0	0	7
		%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
	服務業	個數	8	80	2	0	90
		%	8.89%	88.89%	2.22%	0.00%	100.00%
	家管	個數	3	152	4	1	160
		%	1.88%	95.00%	2.50%	0.63%	100.00%
	其他	個數	7	70	1	0	78
		%	8.97%	89.74%	1.28%	0.00%	100.00%
總和		個數	71	900	22	3	996
		%	7.13%	90.36%	2.21%	0.30%	100.00%
性別	男	個數	38	445	10	1	494
		%	7.69%	90.08%	2.02%	0.20%	100.00%
	女	個數	33	455	12	2	502
		%	6.57%	90.64%	2.39%	0.40%	100.00%
總和		個數	71	900	22	3	996
		%	7.13%	90.36%	2.21%	0.30%	100.00%

居住地區， $P=0.007^*$ 。年齡， $P=0.578$ 。教育程度， $P=0.001^*$ 。職業， $P=0.037^*$ 。性別， $P=0.822$ 。

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	17	144	2	0	163
		%	10.43%	88.34%	1.23%	0.00%	100.00%
	嘉義市	個數	8	50	1	2	61
		%	13.11%	81.97%	1.64%	3.28%	100.00%
	台南市	個數	13	210	8	0	231
		%	5.63%	90.91%	3.46%	0.00%	100.00%



	高雄市	個數	31	324	5	0	360	
		%	8.61%	90.00%	1.39%	0.00%	100.00%	
	屏東縣	個數	5	163	4	0	172	
		%	2.91%	94.77%	2.33%	0.00%	100.00%	
	澎湖縣	個數	0	14	0	0	14	
		%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	
	台東縣	個數	5	28	1	0	34	
		%	14.71%	82.35%	2.94%	0.00%	100.00%	
	其他	個數	2	28	1	0	31	
		%	6.45%	90.32%	3.23%	0.00%	100.00%	
	總和		個數	81	961	22	2	1066
			%	7.60%	90.15%	2.06%	0.19%	100.00%
年齡	20-29 歲	個數	6	27	0	0	33	
		%	18.18%	81.82%	0.00%	0.00%	100.00%	
	30-39 歲	個數	4	68	0	0	72	
		%	5.56%	94.44%	0.00%	0.00%	100.00%	
	40-49 歲	個數	10	91	3	0	104	
		%	9.62%	87.50%	2.88%	0.00%	100.00%	
	50-59 歲	個數	14	279	7	2	302	
		%	4.64%	92.38%	2.32%	0.66%	100.00%	
	60 歲以上	個數	47	494	12	0	553	
		%	8.50%	89.33%	2.17%	0.00%	100.00%	
	總和		個數	81	959	22	2	1064
			%	7.61%	90.13%	2.07%	0.19%	100.00%
教育程度	國中以下	個數	16	260	3	0	279	
		%	5.73%	93.19%	1.08%	0.00%	100.00%	
	高中職	個數	22	258	11	1	292	
		%	7.53%	88.36%	3.77%	0.34%	100.00%	
	專科大學	個數	41	396	8	1	446	
		%	9.19%	88.79%	1.79%	0.22%	100.00%	

	研究所以上	個數	2	42	0	0	44
		%	4.55%	95.45%	0.00%	0.00%	100.00%
	總和	個數	81	956	22	2	1061
		%	7.63%	90.10%	2.07%	0.19%	100.00%
職業	工商企業負責人	個數	9	37	1	1	48
		%	18.75%	77.08%	2.08%	2.08%	100.00%
	軍公教人員	個數	0	30	1	0	31
		%	0.00%	96.77%	3.23%	0.00%	100.00%
	地政士、會計師、記帳士、 律師	個數	29	252	4	0	285
		%	10.18%	88.42%	1.40%	0.00%	100.00%
	民營受僱人員	個數	7	110	4	0	121
		%	5.79%	90.91%	3.31%	0.00%	100.00%
	農民	個數	11	197	4	1	213
		%	5.16%	92.49%	1.88%	0.47%	100.00%
	漁民	個數	0	7	0	0	7
		%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
	服務業	個數	8	87	4	0	99
		%	8.08%	87.88%	4.04%	0.00%	100.00%
	家管	個數	5	165	2	0	172
		%	2.91%	95.93%	1.16%	0.00%	100.00%
	其他	個數	12	76	2	0	90
		%	13.33%	84.44%	2.22%	0.00%	100.00%
	總和	個數	81	961	22	2	1066
		%	7.60%	90.15%	2.06%	0.19%	100.00%
性別	男	個數	50	471	13	1	535
		%	9.35%	88.04%	2.43%	0.19%	100.00%
	女	個數	31	490	9	1	531
		%	5.84%	92.28%	1.69%	0.19%	100.00%
	總和	個數	81	961	22	2	1066
		%	7.60%	90.15%	2.06%	0.19%	100.00%

居住地區，P=0.000*。年齡，P=0.109。教育程度，P=0.251。職業，P=0.011*。性別，P=0.136。

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	15	130	1	0	146	
		%	10.27%	89.04%	0.68%	0.00%	100.00%	
	嘉義市	個數	6	50	0	0	56	
		%	10.71%	89.29%	0.00%	0.00%	100.00%	
	台南市	個數	21	175	2	0	198	
		%	10.61%	88.38%	1.01%	0.00%	100.00%	
	高雄市	個數	45	267	0	0	312	
		%	14.42%	85.58%	0.00%	0.00%	100.00%	
	屏東縣	個數	13	140	0	0	153	
		%	8.50%	91.50%	0.00%	0.00%	100.00%	
	澎湖縣	個數	2	12	0	0	14	
		%	14.29%	85.71%	0.00%	0.00%	100.00%	
	台東縣	個數	5	29	0	0	34	
		%	14.71%	85.29%	0.00%	0.00%	100.00%	
	其他	個數	5	19	0	0	24	
		%	20.83%	79.17%	0.00%	0.00%	100.00%	
	總和		個數	112	822	3	0	937
			%	11.95%	87.73%	0.32%	0.00%	100.00%
年齡	20-29 歲	個數	8	24	0	0	32	
		%	25.00%	75.00%	0.00%	0.00%	100.00%	
	30-39 歲	個數	7	55	0	0	62	
		%	11.29%	88.71%	0.00%	0.00%	100.00%	
	40-49 歲	個數	8	89	0	0	97	
		%	8.25%	91.75%	0.00%	0.00%	100.00%	
	50-59 歲	個數	34	233	2	0	269	
		%	12.64%	86.62%	0.74%	0.00%	100.00%	

	60 歲以上	個數	55	419	1	0	475
		%	11.58%	88.21%	0.21%	0.00%	100.00%
	總和	個數	112	820	3	0	935
		%	11.98%	87.70%	0.32%	0.00%	100.00%
教育程度	國中以下	個數	17	226	0	0	243
		%	7.00%	93.00%	0.00%	0.00%	100.00%
	高中職	個數	26	227	1	0	254
		%	10.24%	89.37%	0.39%	0.00%	100.00%
	專科大學	個數	66	335	2	0	403
		%	16.38%	83.13%	0.50%	0.00%	100.00%
	研究所以上	個數	3	30	0	0	33
		%	9.09%	90.91%	0.00%	0.00%	100.00%
	總和	個數	112	818	3	0	933
		%	12.00%	87.67%	0.32%	0.00%	100.00%
職業	工商企業負責人	個數	7	38	0	0	45
		%	15.56%	84.44%	0.00%	0.00%	100.00%
	軍公教人員	個數	2	23	0	0	25
		%	8.00%	92.00%	0.00%	0.00%	100.00%
	地政士、會計師、記帳士、 律師	個數	44	208	2	0	254
		%	17.32%	81.89%	0.79%	0.00%	100.00%
	民營受僱人員	個數	9	92	0	0	101
		%	8.91%	91.09%	0.00%	0.00%	100.00%
	農民	個數	12	180	0	0	192
		%	6.25%	93.75%	0.00%	0.00%	100.00%
	漁民	個數	1	4	0	0	5
		%	20.00%	80.00%	0.00%	0.00%	100.00%
	服務業	個數	10	72	1	0	83
		%	12.05%	86.75%	1.20%	0.00%	100.00%
	家管	個數	19	134	0	0	153
		%	12.42%	87.58%	0.00%	0.00%	100.00%

其他		個數	8	71	0	0	79
		%	10.13%	89.87%	0.00%	0.00%	100.00%
總和		個數	112	822	3	0	937
		%	11.95%	87.73%	0.32%	0.00%	100.00%
性別	男	個數	45	420	2	0	467
		%	9.64%	89.94%	0.43%	0.00%	100.00%
	女	個數	67	402	1	0	470
		%	14.26%	85.53%	0.21%	0.00%	100.00%
總和		個數	112	822	3	0	937
		%	11.95%	87.73%	0.32%	0.00%	100.00%

居住地區，P=0.619。年齡，P=0.346。教育程度，P=0.016*。職業，P=0.169。性別，P=0.080。

11. 請問在分署、辦事處臨櫃可用信用卡繳納租金或使用補償金的便民措施，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	4	89	2	0	95
		%	4.21%	93.68%	2.11%	0.00%	100.00%
	嘉義市	個數	4	45	0	0	49
		%	8.16%	91.84%	0.00%	0.00%	100.00%
	台南市	個數	11	150	2	0	163
		%	6.75%	92.02%	1.23%	0.00%	100.00%
	高雄市	個數	23	244	2	0	269
		%	8.55%	90.71%	0.74%	0.00%	100.00%
	屏東縣	個數	5	124	1	0	130
		%	3.85%	95.38%	0.77%	0.00%	100.00%
	澎湖縣	個數	1	10	0	0	11
		%	9.09%	90.91%	0.00%	0.00%	100.00%
	台東縣	個數	2	32	0	0	34
		%	5.88%	94.12%	0.00%	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	51	714	7	0	772	
		%	6.61%	92.49%	0.91%	0.00%	100.00%	
年齡	20-29 歲	個數	6	26	0	0	32	
		%	18.75%	81.25%	0.00%	0.00%	100.00%	
	30-39 歲	個數	5	53	0	0	58	
		%	8.62%	91.38%	0.00%	0.00%	100.00%	
	40-49 歲	個數	3	86	0	0	89	
		%	3.37%	96.63%	0.00%	0.00%	100.00%	
	50-59 歲	個數	22	197	1	0	220	
		%	10.00%	89.55%	0.45%	0.00%	100.00%	
	60 歲以上	個數	15	351	6	0	372	
		%	4.03%	94.35%	1.61%	0.00%	100.00%	
	總和		個數	51	713	7	0	771
			%	6.61%	92.48%	0.91%	0.00%	100.00%
教育程度	國中以下	個數	1	165	3	0	169	
		%	0.59%	97.63%	1.78%	0.00%	100.00%	
	高中職	個數	5	202	1	0	208	
		%	2.40%	97.12%	0.48%	0.00%	100.00%	
	專科大學	個數	44	308	3	0	355	
		%	12.39%	86.76%	0.85%	0.00%	100.00%	
	研究所以上	個數	1	37	0	0	38	
		%	2.63%	97.37%	0.00%	0.00%	100.00%	
總和		個數	51	712	7	0	770	
		%	6.62%	92.47%	0.91%	0.00%	100.00%	
職業	工商企業負責人	個數	5	34	0	0	39	
		%	12.82%	87.18%	0.00%	0.00%	100.00%	
	軍公教人員	個數	2	17	0	0	19	
		%	10.53%	89.47%	0.00%	0.00%	100.00%	
	地政士、會計師、記帳士、	個數	24	214	2	0	240	

	律師	%	10.00%	89.17%	0.83%	0.00%	100.00%
	民營受僱人員	個數	4	80	0	0	84
		%	4.76%	95.24%	0.00%	0.00%	100.00%
	農民	個數	1	130	3	0	134
		%	0.75%	97.01%	2.24%	0.00%	100.00%
	漁民	個數	1	4	0	0	5
		%	20.00%	80.00%	0.00%	0.00%	100.00%
	服務業	個數	7	57	1	0	65
		%	10.77%	87.69%	1.54%	0.00%	100.00%
	家管	個數	4	125	0	0	129
		%	3.10%	96.90%	0.00%	0.00%	100.00%
	其他	個數	3	53	1	0	57
		%	5.26%	92.98%	1.75%	0.00%	100.00%
	總和	個數	51	714	7	0	772
		%	6.61%	92.49%	0.91%	0.00%	100.00%
性別	男	個數	27	354	5	0	386
		%	6.99%	91.71%	1.30%	0.00%	100.00%
	女	個數	24	360	2	0	386
		%	6.22%	93.26%	0.52%	0.00%	100.00%
	總和	個數	51	714	7	0	772
		%	6.61%	92.49%	0.91%	0.00%	100.00%

居住地區，P=0.919。年齡，P=0.006*。教育程度，P=0.000*。職業，P=0.040*。性別，P=0.469。

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	13	118	3	1	135
		%	9.63%	87.41%	2.22%	0.74%	100.00%
	嘉義市	個數	6	44	0	0	50
		%	12.00%	88.00%	0.00%	0.00%	100.00%

	台南市	個數	17	159	5	0	181	
		%	9.39%	87.85%	2.76%	0.00%	100.00%	
	高雄市	個數	22	261	11	1	295	
		%	7.46%	88.47%	3.73%	0.34%	100.00%	
	屏東縣	個數	4	136	1	1	142	
		%	2.82%	95.77%	0.70%	0.70%	100.00%	
	澎湖縣	個數	2	8	0	1	11	
		%	18.18%	72.73%	0.00%	9.09%	100.00%	
	台東縣	個數	5	28	0	0	33	
		%	15.15%	84.85%	0.00%	0.00%	100.00%	
	其他	個數	1	25	1	0	27	
		%	3.70%	92.59%	3.70%	0.00%	100.00%	
	總和		個數	70	779	21	4	874
			%	8.01%	89.13%	2.40%	0.46%	100.00%
年齡	20-29 歲	個數	3	30	0	0	33	
		%	9.09%	90.91%	0.00%	0.00%	100.00%	
	30-39 歲	個數	5	50	2	1	58	
		%	8.62%	86.21%	3.45%	1.72%	100.00%	
	40-49 歲	個數	6	82	3	0	91	
		%	6.59%	90.11%	3.30%	0.00%	100.00%	
	50-59 歲	個數	23	213	8	1	245	
		%	9.39%	86.94%	3.27%	0.41%	100.00%	
	60 歲以上	個數	33	404	8	2	447	
		%	7.38%	90.38%	1.79%	0.45%	100.00%	
總和		個數	70	779	21	4	874	
		%	8.01%	89.13%	2.40%	0.46%	100.00%	
教育程度	國中以下	個數	7	219	2	1	229	
		%	3.06%	95.63%	0.87%	0.44%	100.00%	
	高中職	個數	17	215	7	0	239	
		%	7.11%	89.96%	2.93%	0.00%	100.00%	



	專科大學	個數	40	313	12	3	368	
		%	10.87%	85.05%	3.26%	0.82%	100.00%	
	研究所以上	個數	6	31	0	0	37	
		%	16.22%	83.78%	0.00%	0.00%	100.00%	
總和		個數	70	778	21	4	873	
		%	8.02%	89.12%	2.41%	0.46%	100.00%	
職業	工商企業負責人	個數	9	32	0	0	41	
		%	21.95%	78.05%	0.00%	0.00%	100.00%	
	軍公教人員	個數	2	20	0	0	22	
		%	9.09%	90.91%	0.00%	0.00%	100.00%	
	地政士、會計師、記帳士、 律師	個數	27	207	11	2	247	
		%	10.93%	83.81%	4.45%	0.81%	100.00%	
	民營受僱人員	個數	6	78	2	1	87	
		%	6.90%	89.66%	2.30%	1.15%	100.00%	
	農民	個數	7	168	3	0	178	
		%	3.93%	94.38%	1.69%	0.00%	100.00%	
	漁民	個數	0	6	0	0	6	
		%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	
	服務業	個數	5	73	1	0	79	
		%	6.33%	92.41%	1.27%	0.00%	100.00%	
	家管	個數	6	134	2	1	143	
		%	4.20%	93.71%	1.40%	0.70%	100.00%	
	其他	個數	8	61	2	0	71	
		%	11.27%	85.92%	2.82%	0.00%	100.00%	
	總和		個數	70	779	21	4	874
			%	8.01%	89.13%	2.40%	0.46%	100.00%
性別	男	個數	36	399	9	1	445	
		%	8.09%	89.66%	2.02%	0.22%	100.00%	
	女	個數	34	380	12	3	429	
		%	7.93%	88.58%	2.80%	0.70%	100.00%	

總和	個數	70	779	21	4	874
	%	8.01%	89.13%	2.40%	0.46%	100.00%

居住地區，P=0.012*。年齡，P=0.869。教育程度，P=0.007*。職業，P=0.080。性別，P=0.647。

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	17	139	5	0	161	
		%	10.56%	86.34%	3.11%	0.00%	100.00%	
	嘉義市	個數	6	52	3	0	61	
		%	9.84%	85.25%	4.92%	0.00%	100.00%	
	台南市	個數	12	211	7	0	230	
		%	5.22%	91.74%	3.04%	0.00%	100.00%	
	高雄市	個數	30	302	22	1	355	
		%	8.45%	85.07%	6.20%	0.28%	100.00%	
	屏東縣	個數	7	156	7	0	170	
		%	4.12%	91.76%	4.12%	0.00%	100.00%	
	澎湖縣	個數	1	12	1	0	14	
		%	7.14%	85.71%	7.14%	0.00%	100.00%	
	台東縣	個數	2	32	0	0	34	
		%	5.88%	94.12%	0.00%	0.00%	100.00%	
	其他	個數	4	27	0	0	31	
		%	12.90%	87.10%	0.00%	0.00%	100.00%	
	總和		個數	79	931	45	1	1056
			%	7.48%	88.16%	4.26%	0.09%	100.00%
年齡	20-29 歲	個數	4	29	0	0	33	
		%	12.12%	87.88%	0.00%	0.00%	100.00%	
	30-39 歲	個數	7	61	4	0	72	
		%	9.72%	84.72%	5.56%	0.00%	100.00%	
	40-49 歲	個數	4	95	5	0	104	



		%	3.85%	91.35%	4.81%	0.00%	100.00%
	50-59 歲	個數	21	263	15	0	299
		%	7.02%	87.96%	5.02%	0.00%	100.00%
	60 歲以上	個數	43	482	21	1	547
		%	7.86%	88.12%	3.84%	0.18%	100.00%
	總和	個數	79	930	45	1	1055
		%	7.49%	88.15%	4.27%	0.09%	100.00%
教育程度	國中以下	個數	6	262	6	1	275
		%	2.18%	95.27%	2.18%	0.36%	100.00%
	高中職	個數	22	258	11	0	291
		%	7.56%	88.66%	3.78%	0.00%	100.00%
	專科大學	個數	50	364	28	0	442
		%	11.31%	82.35%	6.33%	0.00%	100.00%
	研究所以上	個數	1	43	0	0	44
		%	2.27%	97.73%	0.00%	0.00%	100.00%
	總和	個數	79	927	45	1	1052
		%	7.51%	88.12%	4.28%	0.10%	100.00%
職業	工商企業負責人	個數	3	39	5	1	48
		%	6.25%	81.25%	10.42%	2.08%	100.00%
	軍公教人員	個數	2	27	1	0	30
		%	6.67%	90.00%	3.33%	0.00%	100.00%
	地政士、會計師、記帳士、 律師	個數	32	233	19	0	284
		%	11.27%	82.04%	6.69%	0.00%	100.00%
	民營受僱人員	個數	14	104	2	0	120
		%	11.67%	86.67%	1.67%	0.00%	100.00%
	農民	個數	9	194	5	0	208
		%	4.33%	93.27%	2.40%	0.00%	100.00%
	漁民	個數	1	6	0	0	7
		%	14.29%	85.71%	0.00%	0.00%	100.00%
	服務業	個數	7	87	4	0	98

		%	7.14%	88.78%	4.08%	0.00%	100.00%
	家管	個數	4	162	5	0	171
		%	2.34%	94.74%	2.92%	0.00%	100.00%
	其他	個數	7	79	4	0	90
		%	7.78%	87.78%	4.44%	0.00%	100.00%
總和		個數	79	931	45	1	1056
		%	7.48%	88.16%	4.26%	0.09%	100.00%
性別	男	個數	46	459	21	1	527
		%	8.73%	87.10%	3.98%	0.19%	100.00%
	女	個數	33	472	24	0	529
		%	6.24%	89.22%	4.54%	0.00%	100.00%
總和		個數	79	931	45	1	1056
		%	7.48%	88.16%	4.26%	0.09%	100.00%

居住地區，P=0.574。年齡，P=0.858。教育程度，P=0.000*。職業，P=0.000*。性別，P=0.319。

附錄二、調查問卷

「財政部國有財產署南區分署」111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. 請問在分署、辦事處臨櫃可用信用卡繳納租金或使用補償金的便民措施，滿不滿意？(111 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！！