

財政部國有財產署南區分署 112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

中華民國一一二年七月

【 摘 要 】

項目	執行情形
調查對象	自 111 年 7 月至 112 年 6 月止，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 112 年 7 月 13 日~7 月 20 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 0.878，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 0.878 (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	51
一、 今年度(112 年)滿意度題組分析	51
二、 110 年、111 年及 112 年趨勢分析.....	53
附錄一、調查交叉分析	59

附錄二、調查問卷..... 85

【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 可臨櫃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.....	51
表 5-2 110 年、111 年及 112 年各項服務題組滿意度與不滿意度 ...	53
表 5-3 108、109、110、111 年及 112 年各項構面滿意度.....	58

【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 可臨櫃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 5-1 108、109、110、111 年及 112 年各項服務題組滿意度.....	57
圖 5-2 108、109、110、111 年及 112 年各項服務題組不滿意度....	58
圖 5-2 108、109、110、111 年及 112 年各項構面滿意度.....	58

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 112 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 13 日至 7 月 20 日止。

二、調查對象

自 111 年 7 月至 112 年 6 月，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 35.58%，回答「屏東縣」計 22.19%，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	100	9.36%
嘉義市	43	4.03%
台南市	220	20.60%
高雄市	380	35.58%
屏東縣	237	22.19%
澎湖縣	18	1.69%
台東縣	36	3.37%
其他	34	3.18%
合計	1068	100.00%

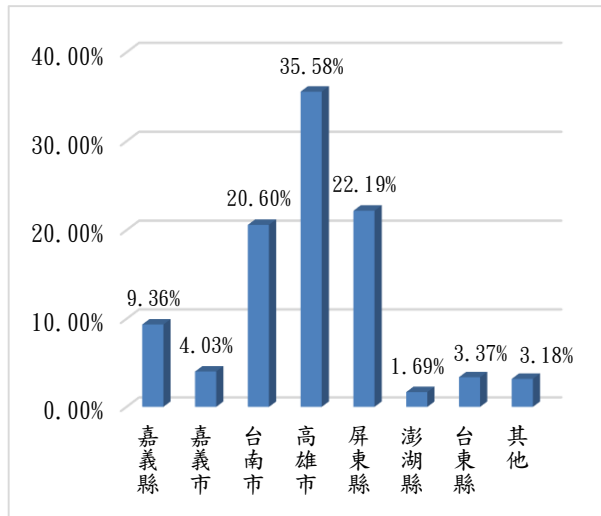


圖 3-1 受訪者居住地

*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	台北市	6
2	新北市	5
3	台中市	4
4	彰化縣	3
5	南投縣	2
6	桃園市	1
7	新竹縣	1
8	雲林縣	1
9	台東縣	1
10	不透露	10
總計		34

(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 51.69%，回答「50-59 歲」計 28.46%，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	21	1.97%
30-39 歲	60	5.62%
40-49 歲	131	12.27%
50-59 歲	304	28.46%
60 歲以上	552	51.69%
合計	1068	100.00%

*不知道/從未接觸過/拒答/無反應計 0 位

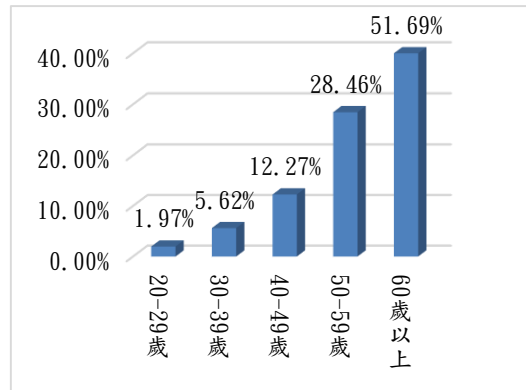


圖 3-2 受訪者年齡

(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 38.78%，回答「高中職」計 33.15%，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	268	25.16%
高中職	353	33.15%
專科大學	413	38.78%
研究所以上	31	2.91%
合計	1065	100.00%

*不知道/從未接觸過/拒答/無反應計 3 位

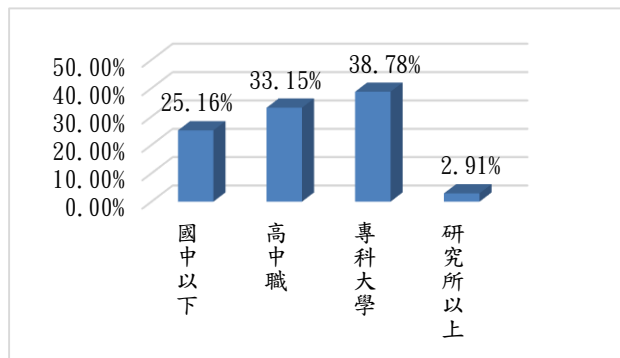


圖 3-3 受訪者教育程度

(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 23.60%，回答「農民」計 17.70%，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	47	4.40%
軍公教人員	27	2.53%
地政士、會計師、記帳士、律師	252	23.60%
民營受僱人員	146	13.67%
農民	189	17.70%
漁民	8	0.75%
服務業	114	10.67%
家管	171	16.01%
其他	114	10.67%
合計	1068	100.00%

*不知道/從未接觸過/拒答/無反應計 0 位

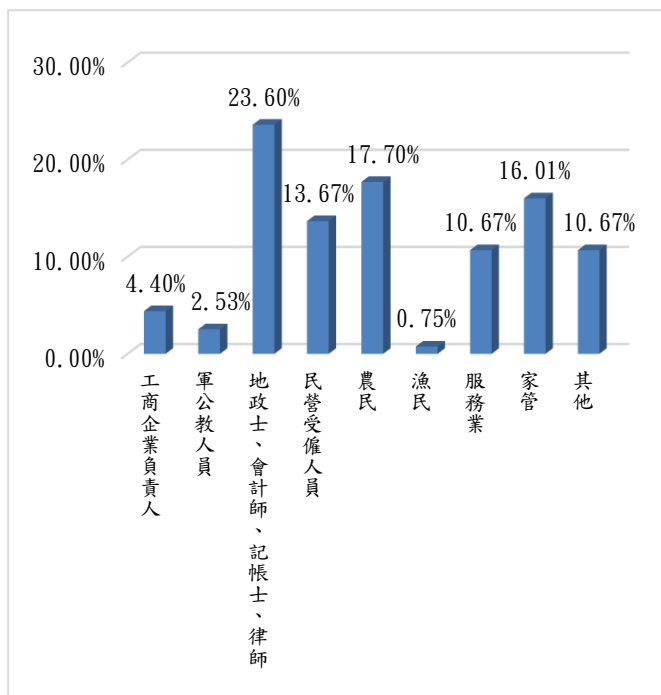


圖 3-4 受訪者職業類別

表 3-6 受訪者職業類別「其他」

項次	內容	次數
1	退休	57
2	自由業	5
3	教鋼琴	1
4	醫生	1
5	文創業	1
6	蝦養殖業	1
7	養雞廠	1
8	無業在家照顧雙親	1
9	不願提供個資	46
	總計	114

(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 52.53%，回答「女」計 47.47%，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	561	52.53%
女	507	47.47%
合計	1068	100.00%

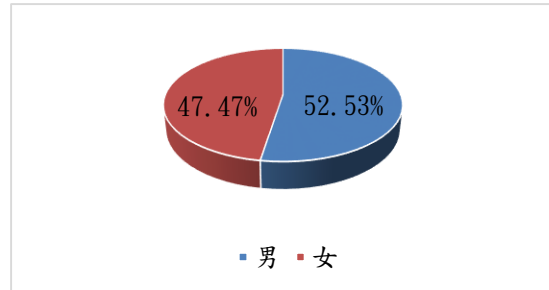


圖 3-5 受訪者性別

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 0.878，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？	36.75862	3.833	0.600	0.867
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？	36.75862	3.904	0.524	0.871
3. 服務人員「一次告知需補附的資料或證件」滿不滿意？	36.65517	3.377	0.694	0.863
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？	36.75862	3.975	0.450	0.875
5. 請問你對本分署或辦事處「洽公動線」滿不滿意？	36.75862	3.975	0.450	0.875
6. 對本分署或辦事處提供「i Taiwan」免費無線上網滿不滿意？	36.82759	4.148	0.262	0.886
7. 服務人員「服務、回應和解說」的服務態度滿不滿意？	36.7931	3.956	0.697	0.865
8. 服務人員「接聽電話禮貌、親切誠懇」滿不滿意？	36.7931	4.241	0.299	0.881
9. 對服務人員的「服務態度」滿不滿意？	36.72414	3.564	0.722	0.859
10. 可至 7-11 等四大超商繳納租金或使用補償金，滿不滿意？	36.7931	3.956	0.697	0.865
11. 請問可臨櫃用信用卡繳納租金或使用補償金的便民措施，滿不滿意？(112 年)	36.75862	3.690	0.756	0.859
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？	36.7931	3.956	0.697	0.865

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
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」及所屬辦事處的表演？	36.75862	3.833	0.600	0.867

(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 0.878 (KMO>0.7 且顯著，因此適合做因素分析)，問卷所主要調查內容，應該符合預期的目的，分析結果如表 3-7：

表 3-7 因素分析解說總變異量
解說總變異量

元件	初始特徵值			平方和負荷量萃取			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	6.069	46.682	46.682	6.069	46.682	46.682	3.939	30.300	30.300
2	3.436	26.433	73.115	3.436	26.433	73.115	3.130	24.074	54.375
3	1.512	11.633	84.748	1.512	11.633	84.748	3.102	23.864	78.238
4	1.015	7.804	92.553	1.015	7.804	92.553	1.861	14.315	92.553
5	.562	4.326	96.879						
6	.274	2.110	98.989						
7	.131	1.011	100.000						
8	6.083E-16	4.679E-15	100.000						
9	2.848E-16	2.191E-15	100.000						
10	-1.119E-16	-8.607E-16	100.000						
11	-1.387E-16	-1.067E-15	100.000						
12	-2.630E-16	-2.023E-15	100.000						
13	-1.014E-15	-7.804E-15	100.000						

萃取法：主成份分析。

表 3-8 因素分析-轉軸成分矩陣

	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？	0.345	0.919	-0.068	0.056
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？	0.878	0.115	0.015	-0.056
3. 服務人員「一次告知需補附的資料或證件」滿不滿意？	0.606	-0.006	0.616	0.262
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？	-0.040	-0.022	0.871	0.462
5. 請問你對本分署或辦事處「洽公動線」滿不滿意？	-0.040	-0.022	0.871	0.462
6. 對本分署或辦事處提供「iTaiwan」免費無線上網滿不滿意？	-0.025	-0.033	0.173	0.906
7. 服務人員「服務、回應和解說」的服務態度滿不滿意？	0.840	0.478	-0.051	0.060
8. 服務人員「接聽電話禮貌、親切誠懇」滿不滿意？	-0.065	0.086	0.936	-0.239
9. 對服務人員的「服務態度」滿不滿意？	0.248	0.816	0.504	-0.097
10. 可至 7-11 等四大超商繳納租金或使用補償金，滿不滿意？	0.840	0.478	-0.051	0.060
11. 請問可臨櫃用信用卡繳納租金或使用補償金的便民措施，滿不滿意？(112 年)	0.612	0.260	0.160	0.677
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？	0.840	0.478	-0.051	0.060
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？	0.345	0.919	-0.068	0.056

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」(56.37%)最多，其次為「業務代理人」(32.02%)、「代理家人、親戚、朋友」(14.04%)；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	602	56.37%
業務代理人	342	32.02%
代理家人、親戚、朋友	150	14.04%
其他	0	0.00%
合計	1094	102.43%

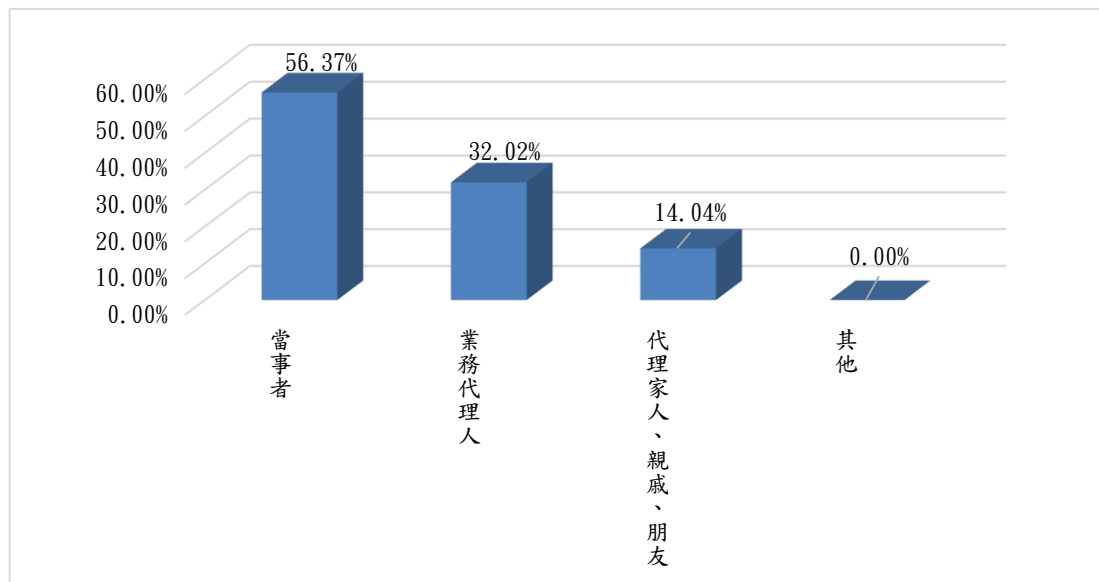


圖 4-1 洽公身分

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」(53.28%)最多，其次為「續租換約」(40.15%)、「繼承換約」(25.14%)；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	568	53.28%
申購	104	9.76%
標售	55	5.16%
續租換約	428	40.15%
租金	35	3.28%
抵稅	11	1.03%
占用	39	3.66%
陳情案件	26	2.44%
繼承換約	268	25.14%
過戶換約	172	16.14%
其他	1	0.09%
合計	1707	160.13%

*不知道/拒答/無反應計 2 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	查資產	1
	總計	1

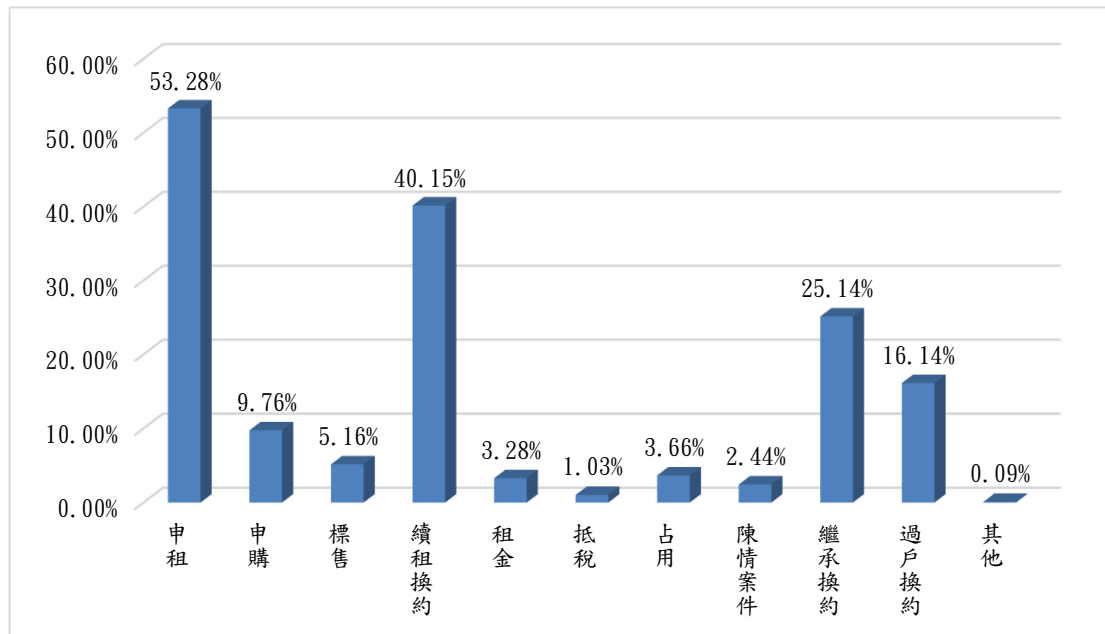


圖 4-2 這一年曾洽辦哪些業務

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」(82.72%)最多，其次為「非常滿意」(12.77%)、「不滿意」(4.51%)；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	136	12.77%
滿意	881	82.72%
不滿意	48	4.51%
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

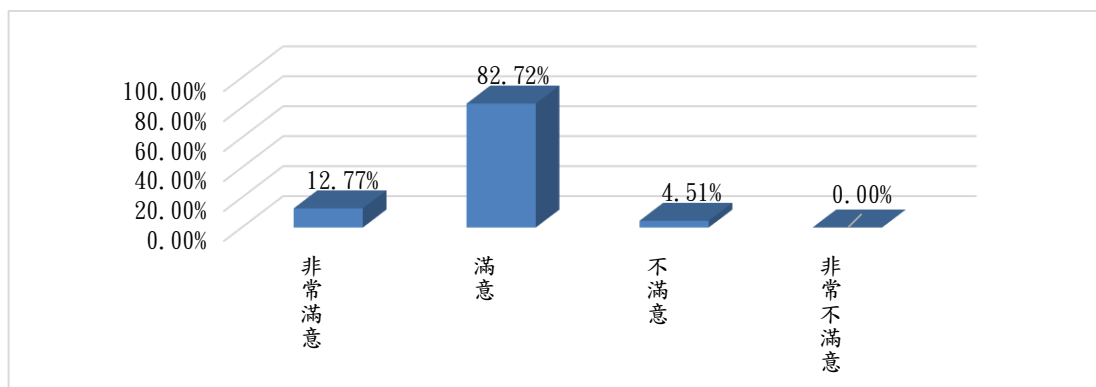


圖 4-3 服務人員處理申請案件的能力之滿意度

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、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「嘉義縣」(23.00%)、「滿意」比例較高的是「台東縣」(91.67%)、「不滿意」比例較高的是「高雄市」(6.88%)。
- (二)職業：「非常滿意」比例較高的是「漁民」(25.00%)、「滿意」比例較高的是「農民」(86.24%)、「不滿意」比例較高的是「工商企業負責人」(17.02%)。

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」(85.48%)最多，其次為「非常滿意」(10.89%)、「不滿意」(3.63%)；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	114	10.89%
滿意	895	85.48%
不滿意	38	3.63%
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

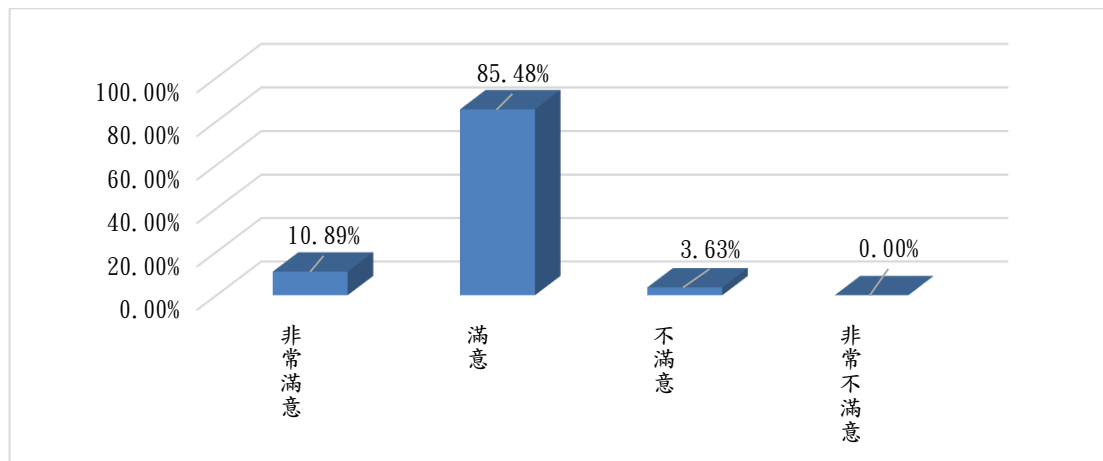


圖 4-4 服務人員的專業能力之滿意度

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「研究所以上」(23.33%)、「滿意」比例較高的是「國中以下」(87.79%)、「不滿意」比例較高的是「高中職」(4.60%)。
- (二)職業：「非常滿意」比例較高的是「軍公教人員」(23.08%)、「滿意」比例較高的是「地政士、會計師、記帳士、律師」(90.04%)、「不滿意」比例較高的是「工商企業負責人」(10.87%)。

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」(84.20%)最多，其次為「非常滿意」(10.57%)、「不滿意」(5.23%)；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	93	10.57%
滿意	741	84.20%
不滿意	46	5.23%
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 6 位

*本身已將證件備齊計 182 位

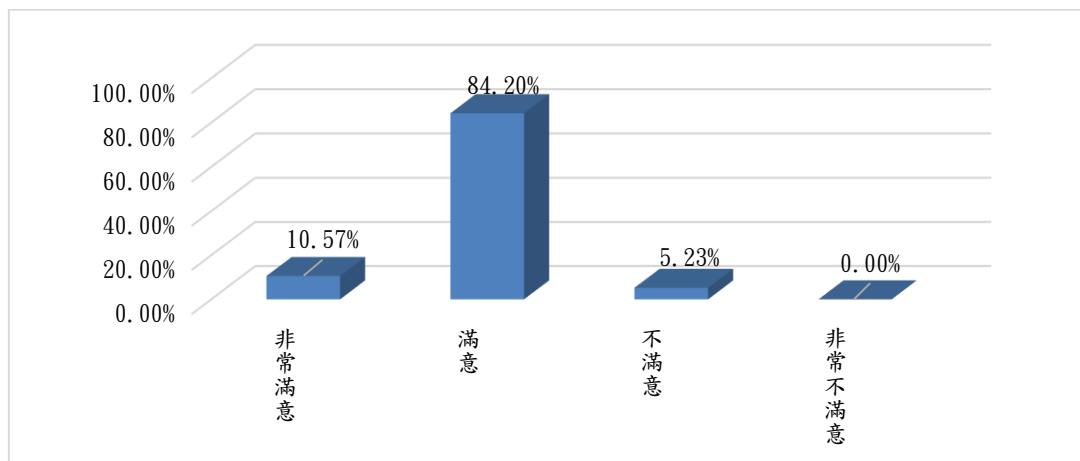


圖 4-5 服務人員一次告知需補附的資料或證件之滿意度

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」(14.07%)、「滿意」比例較高的是「國中以下」(88.74%)、「不滿意」比例較高的是「研究所以上」(8.70%)。
- (二)職業：「非常滿意」比例較高的是「服務業」(19.35%)、「滿意」比例較高的是「農民」(91.07%)、「不滿意」比例較高的是「漁民」(14.29%)。

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」(92.22%)最多，其次為「非常滿意」(6.93%)、「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	73	6.93%
滿意	972	92.22%
不滿意	9	0.85%
非常不滿意	0	0.00%
合計	1054	100.00%

*不知道/從未接觸過/拒答/無反應計 14 位

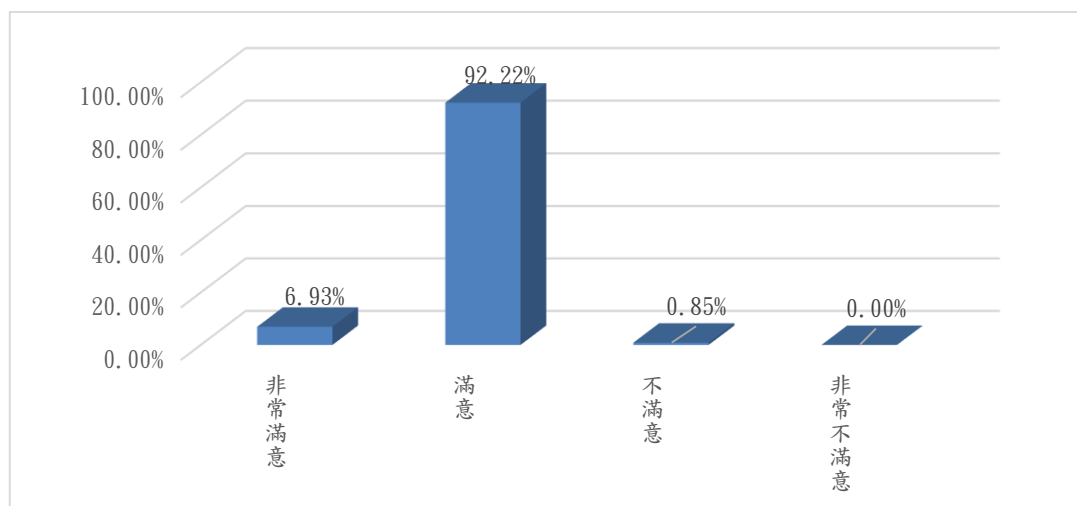


圖 4-6 提供的服務設施（如桌椅、空調、廁所等）之滿意度

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「高雄市」(7.98%)、「滿意」比例較高的是「嘉義市」(97.67%)、「不滿意」比例較高的是「澎湖縣」(5.88%)。

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」(92.08%)最多，其次為「非常滿意」(6.32%)、「不滿意」(1.60%)；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	67	6.32%
滿意	976	92.08%
不滿意	17	1.60%
非常不滿意	0	0.00%
合計	1060	100.00%

*不知道/從未接觸過/拒答/無反應計 8 位

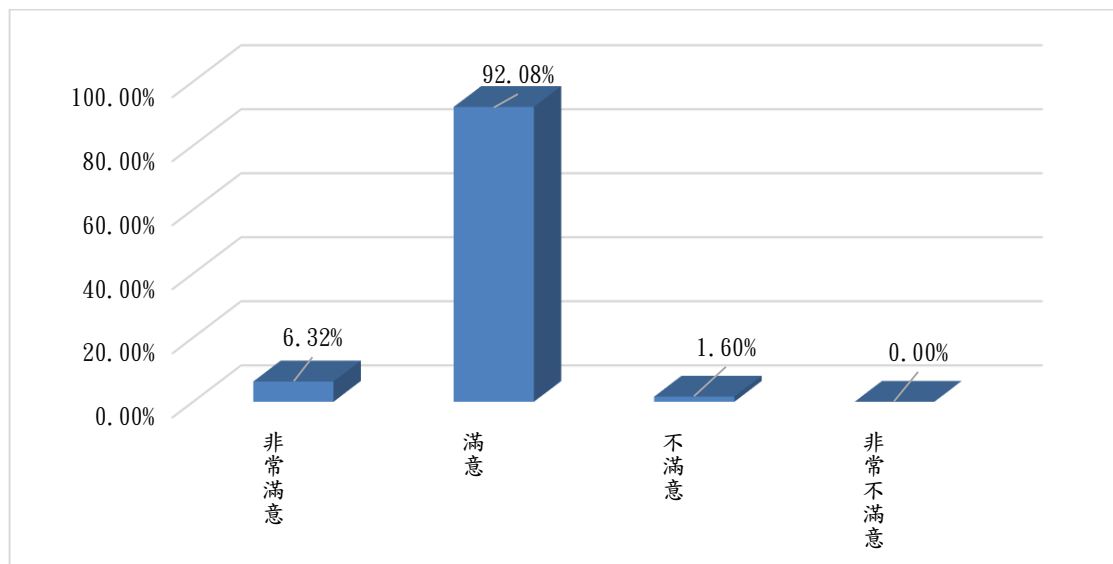


圖 4-7 洽公動線之滿意度

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，沒有任何特性與本題有顯著關聯($p < 0.05$) (詳見附錄一)：

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」(91.49%)最多，其次為「非常滿意、不滿意」(4.26%)；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	2	4.26%
滿意	43	91.49%
不滿意	2	4.26%
非常不滿意	0	0.00%
合計	47	100.00%

*不知道／從未接觸過／拒答／無反應計 1021 位

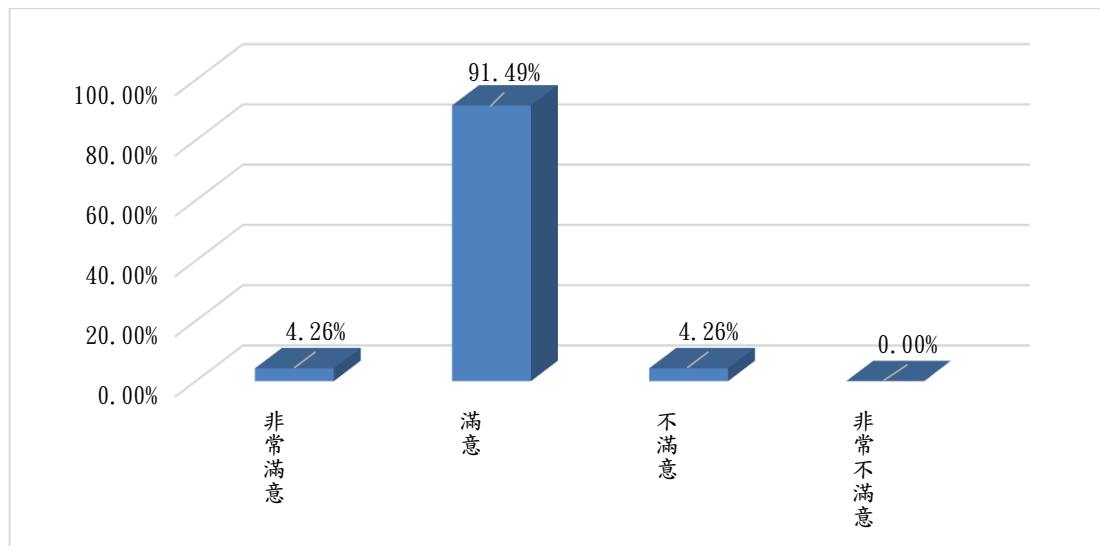


圖 4-8 提供 i Taiwan 免費無線上網之滿意度

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，沒有任何特性與本題有顯著關聯($p < 0.05$) (詳見附錄一)：

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」(85.02%)最多，其次為「非常滿意」(12.17%)、「不滿意」(2.81%)；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	130	12.17%
滿意	908	85.02%
不滿意	30	2.81%
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

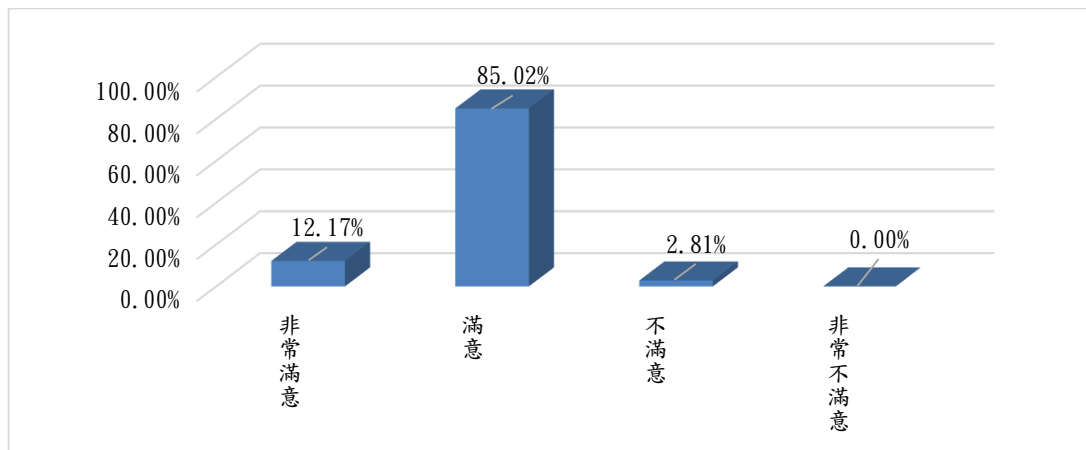


圖 4-9 服務人員的服務態度、回應和解說之滿意度

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，沒有任何特性與本題有顯著關聯($p < 0.05$) (詳見附錄一)：

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」(87.03%)最多，其次為「非常滿意」(11.85%)、「不滿意」(1.12%)；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	116	11.85%
滿意	852	87.03%
不滿意	11	1.12%
非常不滿意	0	0.00%
合計	979	100.00%

*不知道／從未接觸過／拒答／無反應計 89 位

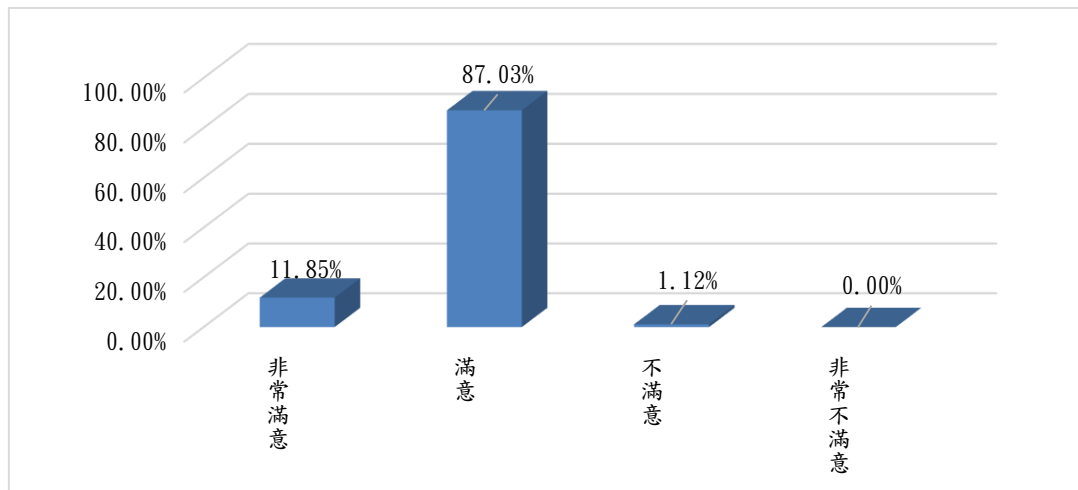


圖 4-10 服務人員接聽電話禮貌、親切誠懇之滿意度

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，沒有任何特性與本題有顯著關聯($p < 0.05$) (詳見附錄一)：

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」(85.85%)最多，其次為「非常滿意」(12.00%)、「不滿意」(2.16%)；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	128	12.00%
滿意	916	85.85%
不滿意	23	2.16%
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

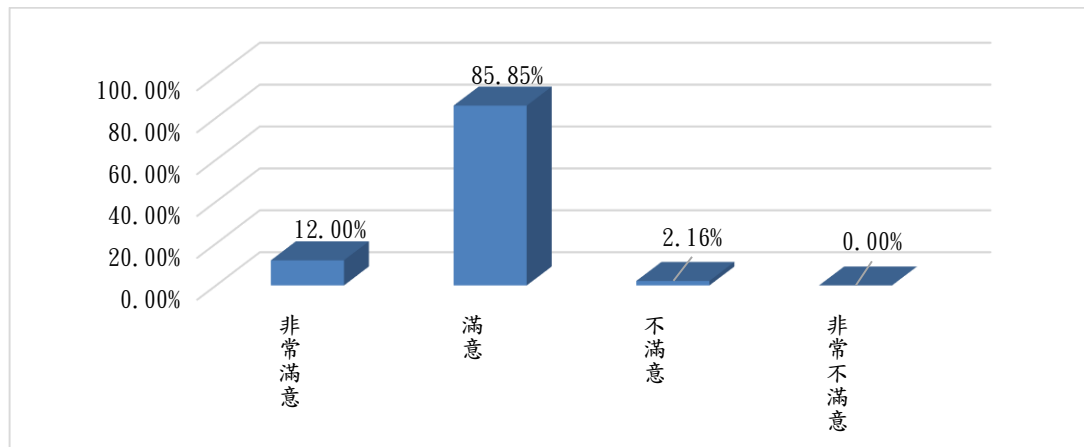


圖 4-11 服務人員的服務態度之滿意度

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，沒有任何特性與本題有顯著關聯($p < 0.05$) (詳見附錄一)：

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」(83.73%)最多，其次為「非常滿意」(16.16%)、「不滿意」(0.11%)；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	148	16.16%
滿意	767	83.73%
不滿意	1	0.11%
非常不滿意	0	0.00%
合計	916	100.00%

*不知道/從未接觸過/拒答/無反應計 152 位

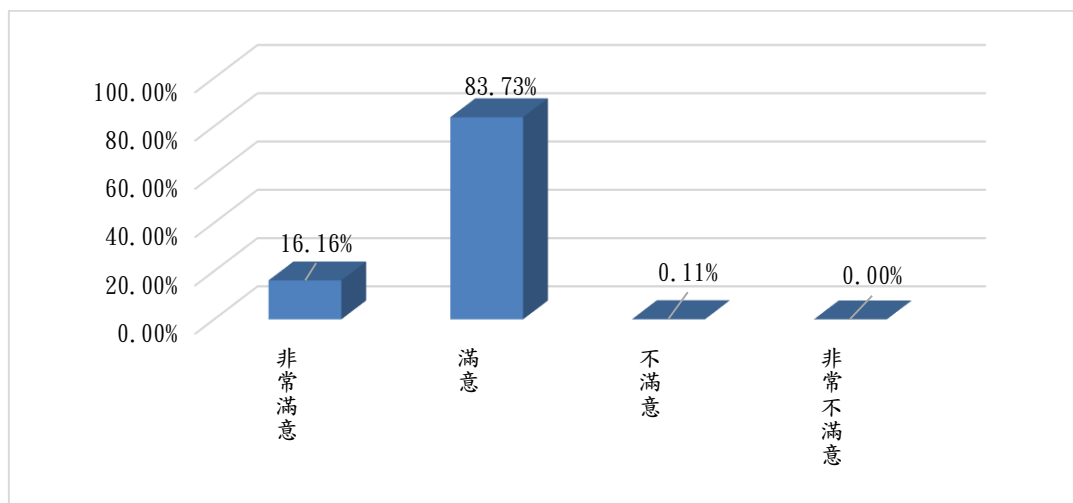


圖 4-12 可至四大超商繳納租金或使用補償金的服務之滿意度

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，沒有任何特性與本題有顯著關聯($p < 0.05$) (詳見附錄一)：

11. 請問可臨櫃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「可臨櫃用信用卡繳納租金或使用補償金的便民措施」，其中以「滿意」(86.35%)最多，其次為「非常滿意」(13.34%)、「不滿意」(0.31%)；顯見「滿意」居多，詳見表 4-14 及圖 4-13：

表 4-14 可臨櫃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	87	13.34%
滿意	563	86.35%
不滿意	2	0.31%
非常不滿意	0	0.00%
合計	652	100.00%

*不知道／從未接觸過／拒答／無反應計 416 位

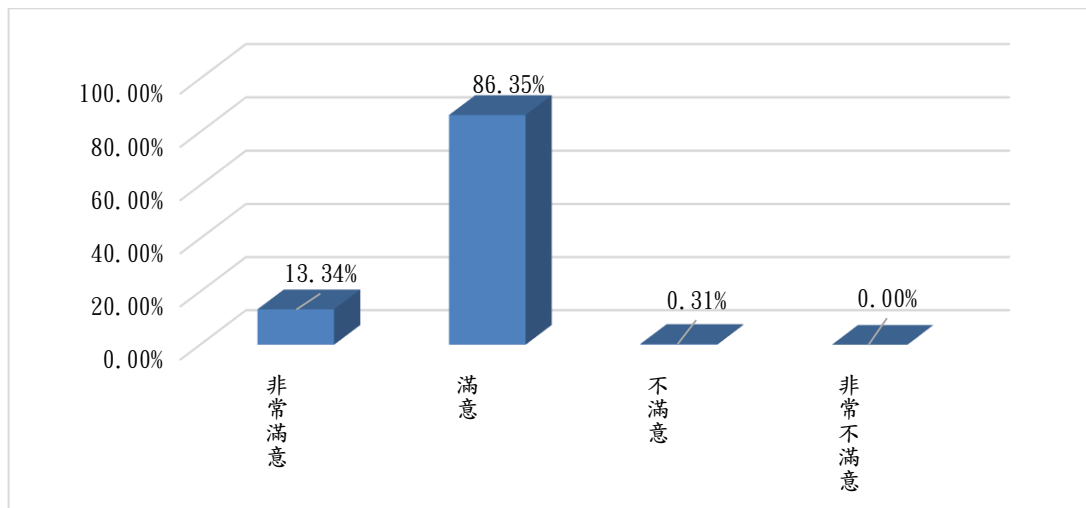


圖 4-13 可臨櫃用信用卡繳納租金或使用補償金的便民措施之滿意度

交叉分析

進一步透由交叉分析受訪者的背景與「可臨櫃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「服務業」(25.00%)、「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」(5.26%)。

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」(88.14%)最多，其次為「非常滿意」(9.94%)、「不滿意」(1.92%)；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	83	9.94%
滿意	736	88.14%
不滿意	16	1.92%
非常不滿意	0	0.00%
合計	835	100.00%

*不知道／從未接觸過／拒答／無反應計 233 位

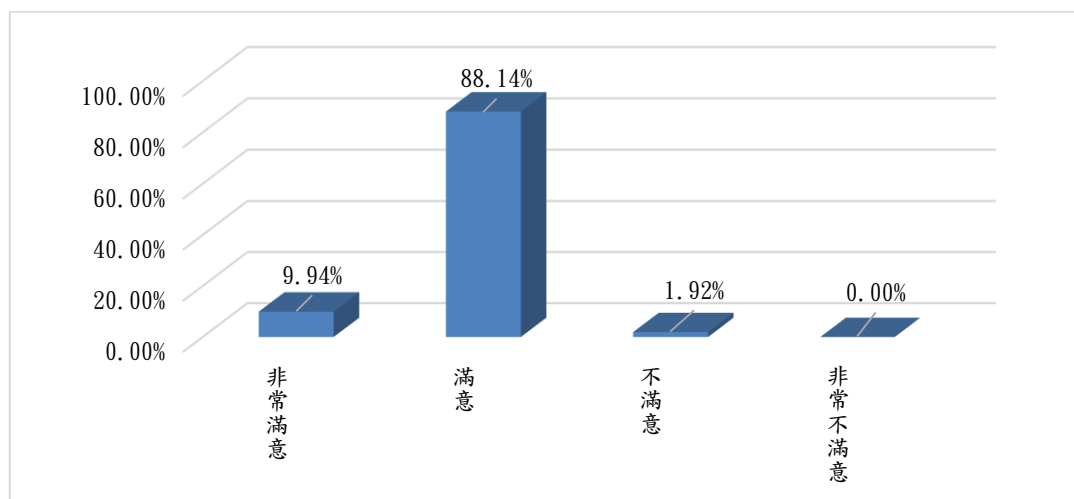


圖 4-14 由出租機關拍攝臉部清晰照片取代的原須檢附之印鑑證明替代服務措施之滿意度

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「服務業」(21.43%)、「滿意」比例較高的是「軍公教人員」(100.00%)、「不滿意」比例較高的是「地政士、會計師、記帳士、律師」(3.95%)。

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」(86.94%)最多，其次為「非常滿意」(7.61%)、「不滿意」(5.26%)；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	81	7.61%
滿意	925	86.94%
不滿意	56	5.26%
非常不滿意	2	0.19%
合計	1064	100.00%

*不知道/從未接觸過/拒答/無反應計 4 位

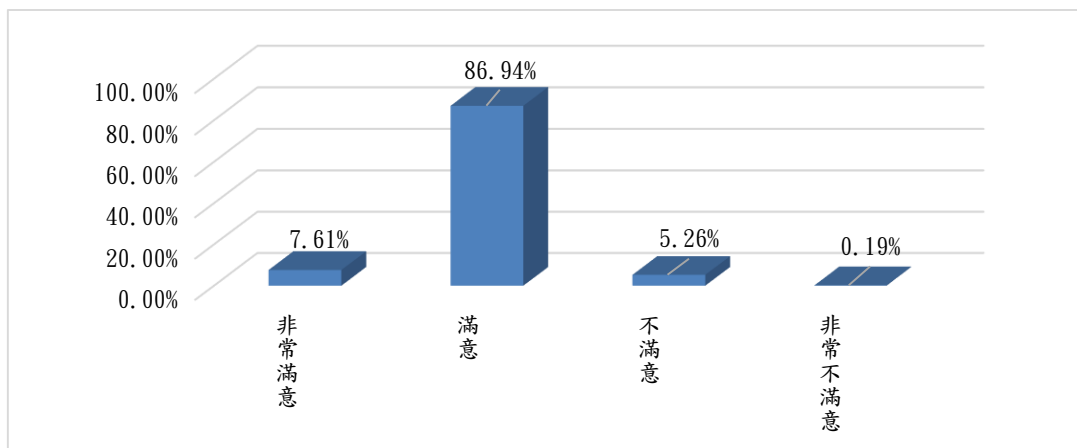


圖 4-15 過去一年對財政部國有財產署南區分署及所屬辦事處的表現之滿意度

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，沒有任何特性與本題有顯著關聯($p < 0.05$) (詳見附錄一)：

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	女	申租程序太繁瑣希望可以簡約便民
2	女	請體恤農民承租戶要辦續租換約，送件已久一直沒來勘驗，等續約又卡到肥料補助讓農民很心急
3	女	流程進度太慢若能改進就 100 分了
4	女	希望審件速度可以快些
5	男	希望審件速度可以快些
6	男	簽約、領約流程希望能再精簡以加快速度
7	女	從送件到會勘時間冗長
8	男	行政作業速度慢，希望審件速度可以快些
9	女	申租程序太繁瑣希望可以簡約便民
10	女	辦理太久，3~4 個月還沒有下文
11	男	屏東分署無停車位，作業流程太久等快一年
12	男	申請人法拍買了一塊土地占一小塊公有地，案主想申購卻被要求先繳清所有欠租覺得不公平
13	男	行政作業速度慢，希望審件速度可以快些
14	男	行政作業速度慢，希望審件速度可以快些
15	女	流程跑太久，希望審件速度可以快些
16	男	希望審件速度可以快些
17	女	案件處理太慢，希望審件速度可以快些
18	男	希望審件速度可以快些
19	男	行政作業速度慢，希望審件速度可以快些
20	女	行政作業速度慢，希望審件速度可以快些
21	男	行政作業速度慢，希望審件速度可以快些
22	男	應調查清楚土地所屬以前資料
23	女	案件處理等待時間太久，也無系統可查詢案件進度
24	男	申租案件拖了很久至今未有消息，本已通知一筆繳費現又通知有另一筆到時再一起通知繳費擔心會被徵收利息
25	女	租 50 年是否可承購土地，花費的租金都可買地了
26	男	希望流程更簡約便民

編號	性別	開放題意見
27	女	繳費三次都不成，再繳費時已被提高費用不合理
28	男	案件處理太慢，要有會議室可以討論事情
29	女	申租作業時間長希望審件速度可以快些，等了三個月至半年
30	男	停車位太少
31	女	行政作業速度慢，希望審件速度可以快些
32	男	申購金額較大就必須去銀行繳納不便民
33	女	案件使用表格更換頻率太頻繁，可提供網站下載系統
34	女	同個案件原先說拆除鷹架即可免罰，半年後卻要案主承租或罰鍰前後說法不一讓民眾無所適從
35	男	行政作業速度慢，希望審件速度可以快些
36	女	停車位不足
37	女	作業速度慢，新申租等了一年多，繼承免勘驗也等了兩個月
38	男	景氣不佳的情況為何租金還年年調高不降
39	女	申請承租案件三年才辦好，希望審件速度可以快些
40	女	行政作業速度太慢，命不夠長等不到
41	男	希望審件速度可以快些
42	女	行政作業速度慢，希望審件速度可以快些
43	男	洗手間照明設備需改善
44	男	希望審件速度可以快些
45	女	租約申辦兩年還沒好，希望審件速度可以快些
46	女	民眾使用的硬體設備如座椅需要更新
47	女	畸零地坪數甚小，希望能開放申購
48	男	希望審件速度可以快些
49	男	行政作業速度慢，希望審件速度可以快些
50	男	希望審件速度可以快些
51	女	臨櫃辦理路程有 90 公里感到困擾，希望能通訊處理
52	男	行政作業速度慢，希望審件速度可以快些
53	女	行政作業速度慢，希望審件速度可以快些
54	男	在未了解實際案情狀況下，一開始就否定申請者的申辦程序
55	男	案件處理等待時間太久，也無系統可查詢案件進度
56	女	行政作業速度慢，希望審件速度可以快些
57	女	希望審件速度可以快些，若人力不足請補足
58	女	國土規劃轉給林務局接管造成多人無家
59	男	希望審件速度可以快些
60	女	希望審件速度可以快些
61	男	老百姓對法規不了解有缺失請提早告知才能即時補辦

編號	性別	開放題意見
62	男	行政作業速度慢，希望審件速度可以快些
63	男	希望審件速度可以快些
64	男	續約通知單要寄掛號信才不會遺失
65	男	租地種地都照規定但為何還要繳更多租金
66	男	希望審件速度可以快些，停車位不足
67	女	案件作業效率差，希望審件速度可以快些
68	女	測量時間太久
69	男	希望公園綠地可變更地目以畸零地購買
70	男	希望審件速度可以快些
71	女	希望流程更簡約便民
72	女	行政作業速度慢，希望審件速度可以快些
73	女	希望審件速度可以快些
74	男	希望能將申請流程或文件放官網以供查詢下載
75	男	依承辦員指示處理但隔了3~4個月又被要求重新申請擾民
76	男	案件處理時間動輒3年、5年太久，希望審件速度可以快些
77	女	希望送件時能預先告知可能等待時間
78	男	流程跑太久，希望審件速度可以快些
79	女	臨櫃服務人員常常更換造成民眾辦件困難
80	男	土地價格可再衡量勿估太高
81	男	現場等待時間較久約半小時
82	男	有些單位的服務人員解說聽不明白
83	男	若文件未帶齊希望能以郵寄方式補件不要再讓本人跑一趟
84	男	希望流程更簡約便民
85	女	停車場位置不夠
86	男	行政作業速度慢，希望審件速度可以快些
87	男	行政作業速度慢，希望審件速度可以快些
88	男	勘查時還要會同區公所增加約訪的困難與時程
89	男	與其他公家機關相比空間較冷淡死板有距離感
90	男	申租、繼承表格經常變更，讓民眾覺得很困擾
91	男	行政作業速度慢，希望審件速度可以快些
92	男	希望服務人員可以說清楚講明白
93	男	希望審件速度可以快些
94	男	與其他公家機關相比空間較冷淡死板有距離感
95	男	民眾不了解法規希望能先通知後續沒處理再開罰
96	女	希望能有系統知曉需備齊的文件
97	男	希望審件速度可以快些

編號	性別	開放題意見
98	男	內埔地段一半有權狀，另一半沒有，希望能申購
99	女	希望能列印補附資料清單給民眾才不用跑很多趟
100	男	要求很多繁瑣的資料申請時又說用不到，勞民傷財不便民
101	女	希望流程更簡約便民
102	女	希望審件速度可以快些
103	男	人力不足應補足人力，案件處理耗時太久
104	男	屏東分署停車位難尋
105	男	法規要說明清楚覺得兩造法規解說不一樣
106	男	應開放耕者有其田不要再收租金
107	女	行政作業速度慢，希望審件速度可以快些
108	男	流程跑太久，希望審件速度可以快些
109	女	送件半年石沉大海，去電也找不到承辦人
110	男	房子旁邊兩三坪的路讓人走路還要付租金
111	男	停車位的方向不方便
112	男	希望政府調整租金能考量到農產品的市價不要一味漲租
113	男	沒寄繳交租金的單子，請加速審核案件進度
114	女	希望審件速度可以快些
115	男	行政作業速度慢，希望審件速度可以快些
116	女	政策法令改來改去，從日據時代就已租住現以侵占土地辦理
117	男	作業速度慢，若人手不夠應補足，向承辦人員陳冠攸詢問案件進度回應態度傲慢消極
118	男	希望能列印補附資料清單給民眾才不用跑很多趟
119	女	臨櫃服務人員常常更換造成民眾辦件困難
120	女	希望恆春附近可設辦事處
121	男	人力不足請補齊，希望審件速度可以快些
122	男	希望審件速度可以快些
123	男	拖了半年沒下文作業速度慢
124	男	勘查土地時，所劃的地圖不是很清楚易懂
125	男	行政作業速度慢，希望審件速度可以快些
126	女	流程跑太久，希望審件速度可以快些
127	男	希望審件速度可以快些
128	女	有些條規現已不合時宜且流程冗長效率不佳，希望能立法修條款
129	女	案件處理等待時間太久，也無系統可查詢案件進度
130	男	希望審件速度可以快些
131	男	能簡化流程越方便越好
132	男	行政作業速度慢，希望審件速度可以快些

編號	性別	開放題意見
133	男	屏東停車場車位不足
134	女	申請案件負責人時常更換進度太慢，準備資料不完整承辦員口氣差，人手不足應多徵派遣人員、志工等補足人員缺失
135	女	建議分署有些長輩民眾國語不流利，希望服務人員可以試著用閩南語解說
136	男	行政作業速度慢，流程太冗長沒有改變
137	男	希望流程更簡約便民
138	女	希望審件速度可以快些
139	男	行政作業速度慢，希望審件速度可以快些
140	男	辦事處人力待加強
141	女	行政作業速度慢，希望審件速度可以快些
142	男	送件半年無消息，希望審件速度可以快些
143	女	行政作業速度慢，希望審件速度可以快些
144	男	希望審件速度可以快些
145	男	流程跑太久，希望審件速度可以快些
146	男	希望收件檢查可以把民眾和專業人士分流窗口
147	女	民眾不懂時希望服務人員能多些耐心的說明及解說
148	女	台南辦事處辦公空間太小不夠大
149	女	人力不足請補齊，希望審件速度可以快些
150	女	行政作業速度慢，希望審件速度可以快些
151	男	同個案件兩位承辦員對於申辦流程說法不一令人無所適從
152	男	行政作業速度慢，希望審件速度可以快些
153	女	行政作業速度慢，希望審件速度可以快些
154	男	空拍照時希望由國有財產署辦理費用自行負擔
155	女	行政作業速度慢，希望審件速度可以快些
156	男	行政作業速度慢，希望審件速度可以快些
157	男	續租漲價金額不合理
158	男	繳款通知請提早一個月前通知
159	男	行政作業速度慢，希望審件速度可以快些
160	男	行政作業速度慢，希望審件速度可以快些
161	女	行政作業速度慢，希望審件速度可以快些
162	男	案件處理等待時間太久，也無系統可查詢案件進度，人力不足請補齊
163	女	可與戶政機關連線會更方便
164	女	行政作業速度慢，希望審件速度可以快些
165	男	行政作業速度慢，希望審件速度可以快些

編號	性別	開放題意見
166	男	停車位太少
167	女	希望案件可用通訊處理
168	女	行政作業速度慢，希望審件速度可以快些
169	女	服務台的服務最差
170	男	行政作業速度慢，希望審件速度可以快些
171	女	行政作業速度慢，希望審件速度可以快些
172	女	服務態度差，希望審件速度可以快些
173	男	案件處理等待時間太久，也無系統可查詢案件進度
174	女	行政作業速度慢，希望審件速度可以快些
175	女	行政作業速度慢，希望審件速度可以快些
176	男	行政作業速度慢，繼承換約拖2~3年，申請人又逝世又要重來，反應多年依然無改善
177	男	繳費通知不應該只寄至戶籍地應要有E化通知
178	女	行政作業速度慢，希望審件速度可以快些
179	男	希望能把申租的土地開放申購
180	女	人力不足請補齊，希望審件速度可以快些
181	女	希望承租的土地可以開放申購
182	女	行政作業速度慢，希望審件速度可以快些
183	男	行政作業速度慢，希望審件速度可以快些
184	女	行政作業速度慢，希望審件速度可以快些
185	男	行政作業速度慢，希望審件速度可以快些
186	男	希望開放申購畸零地
187	男	行政作業速度慢，希望審件速度可以快些
188	男	希望審件速度可以快些
189	女	行政作業速度慢，希望審件速度可以快些
190	女	行政作業速度慢，希望審件速度可以快些
191	男	行政作業速度慢，希望審件速度可以快些
192	男	程序繁瑣流程跑太慢
193	男	行政作業速度慢，希望審件速度可以快些
194	男	希望流程更簡約便民
195	女	退件案件請容許依原號補件不用再耗時重新送件
196	男	行政作業速度慢，希望審件速度可以快些
197	女	行政作業速度慢，希望審件速度可以快些
198	男	希望審件速度可以快些
199	女	繳費方式如果可以E化有線上繳費會更好
200	女	希望審件速度可以快些

編號	性別	開放題意見
201	女	行政作業速度慢，希望審件速度可以快些
202	女	行政作業速度慢，希望審件速度可以快些
203	女	行政作業速度慢，無系統可查詢案件進度
204	男	已承租十年的土地辦理續租一直被拒絕
205	女	行政作業速度慢最為人詬病但一直沒改善
206	女	希望審件速度可以快些
207	男	詢問服務人員問題卻要民眾自己去查
208	女	希望流程更簡約便民
209	女	作業流承繁瑣希望能簡化方便民眾辦事
210	男	流程跑太久，希望審件速度可以快些
211	女	希望流程更簡約便民，審件速度可以快些
212	女	詢問服務人員非自己承辦的案子回覆推託消極，承辦員休假也無代理人可回應相關問題
213	男	行政作業速度慢，希望審件速度可以快些
214	女	行政作業速度慢，希望審件速度可以快些
215	男	流程跑太久，希望審件速度可以快些
216	男	行政作業速度慢，希望審件速度可以快些
217	男	流程跑太久，希望審件速度可以快些
218	女	人力不足請補齊，希望審件速度可以快些
219	男	行政作業速度慢，希望審件速度可以快些
220	男	行政作業速度慢，希望審件速度可以快些
221	男	希望期限快到時可自動續約，不用再跑一趟
222	女	希望假日或排隊人多的時候可以增加窗口消化案件
223	女	人力不足請補齊，希望審件速度可以快些
224	女	行政作業速度慢，希望審件速度可以快些
225	男	少少幾分地希望可以合在一起承租方便
226	女	希望可以簡約便民，來回奔波很辛苦
227	女	0.5 坪申租要一年，希望審件速度可以快些
228	女	行政作業速度慢，希望審件速度可以快些
229	女	現場領號碼牌等待耗時太久，核發太慢
230	男	行政作業速度慢，希望審件速度可以快些
231	男	換約時應分流時間否則大家都擠在一起
232	男	行政作業速度慢，希望審件速度可以快些
233	女	行政作業速度慢，希望審件速度可以快些
234	男	從日據時代就使用的土地能否用申租，被稱占用農民心裡覺得不舒服

編號	性別	開放題意見
235	女	行政作業速度慢，希望審件速度可以快些
236	女	申租送件已3年，每年來看土地狀況但申租結果卻遲遲未下來
237	女	行政作業速度慢，希望審件速度可以快些
238	女	行政作業速度慢，希望審件速度可以快些
239	男	行政作業速度慢，希望審件速度可以快些
240	女	因本身不識很多國字，但要騰寫表格也沒志工協助覺得被輕視，希望審件速度可以快些
241	女	人力不足請補齊，希望審件速度可以快些
242	男	人力不足請補齊，希望審件速度可以快些
243	男	農地公告地價太高
244	女	人力不足請補齊，希望審件速度可以快些
245	男	行政作業速度慢，希望審件速度可以快些
246	女	人力不足請補齊，希望審件速度可以快些
247	女	繼承換約有時效性過時會有罰款，申請人的 ID 正本也不能放太久，讓人等的焦慮不安
248	女	辦事處需增加工作人員
249	男	希望可以簡約便民
250	男	行政作業速度慢，希望審件速度可以快些
251	女	案件壓在課長處太久，請課長改進
252	男	行政作業速度慢，希望審件速度可以快些
253	男	需增加桌椅，硬體設備不夠
254	男	申辦案件時可告知民眾預計流承可完成時間
255	男	行政作業速度慢，希望審件速度可以快些
256	男	行政作業速度慢，希望審件速度可以快些，外包人員職訓差、服務態度不好
257	男	台南希望增設號碼牌
258	女	一直沒接到通知但又聽說要罰，款讓民眾備感焦慮
259	男	要加增承辦窗口，只是送件也要耗時等待，若能增設窗口把民眾和地政士分流可節省不少時間
260	男	行政作業速度慢，希望審件速度可以快些
261	女	申租案件拖了4年還沒結案，詢問服務人員不想擔責就直接回答不知道
262	女	租金越來越高，服務人員態度差講話當沒聽到
263	女	流程跑太久，希望審件速度可以快些
264	男	因居住距離較遠，希望申購案件能同時收到繳納文件
265	女	效率需提昇向地政單位看齊

編號	性別	開放題意見
266	女	希望流程更簡約便民，審件速度可以快些
267	女	服務態度不佳效率差跟以前比差很多
268	男	行政作業速度慢，希望審件速度可以快些
269	男	水利地埤數很少請開放承購
270	男	希望審件速度可以快些，小範圍畸零地希望能直接讓民眾申購，可以減去因需要反覆續約對兩方造成的行政流程與案件累積
271	男	流程跑太久，希望審件速度可以快些
272	女	行政作業速度慢，希望審件速度可以快些
273	男	行政作業速度慢，希望審件速度可以快些
274	女	希望政府開放 375 減租的土地自由買賣等限制
275	女	流程跑太久，希望審件速度可以快些
276	女	行政作業速度慢，希望審件速度可以快些
277	男	行政作業速度慢，希望審件速度可以快些
278	男	承租土地空拍規費要 1200 元還要等三星期
279	女	租金太貴比一般房屋稅高，應比房屋稅低較為合理
280	女	流程跑太久，希望審件速度可以快些
281	男	希望流程更簡約便民，審件速度可以快些
282	女	第一線人員專業度有待加強
283	女	流程跑太久，希望審件速度可以快些
284	男	停車場太小
285	女	流程跑太久，希望審件速度可以快些
286	女	希望可以簡約便民，來回奔波 20 幾公里很辛苦
287	男	希望流程更簡約便民，審件速度可以快些
288	男	法規政令宣導不周，作業流承繁瑣希望能簡化方便民眾辦事
289	女	流程跑太久，希望審件速度可以快些
290	女	使用補償金往前追溯 5 年，若民眾能舉證使用年限希望可於減免；農地間的產業道路通常已不知何時、何人開發，希望空照圖可提供給所有人
291	男	行政作業速度慢，希望審件速度可以快些
292	女	表單分類太細，表格常有變更
293	女	專業度有待加強
294	男	行政作業速度慢，希望審件速度可以快些
295	男	案件處理等待時間太久，也無系統可查詢案件進度
296	男	行政作業速度慢，希望審件速度可以快些
297	男	流程跑太久，希望審件速度可以快些
298	女	不同服務人員給不同回答讓民眾無所適從

編號	性別	開放題意見
299	女	行政作業速度慢，希望審件速度可以快些
300	女	補件案件能夠有充裕時間做補件
301	女	行政作業速度慢，希望審件速度可以快些
302	男	案件處理等待時間太久，也無系統可查詢案件進度，來回奔波很辛苦
303	女	流程跑太久，希望審件速度可以快些
304	男	流程跑太久，希望審件速度可以快些
305	男	流程跑太久，希望審件速度可以快些
306	男	人力不足請補齊，希望審件速度可以快些
307	男	辦事處現場繳文件窗口和叫號窗口不同，請承辦先到其他窗口領取，免得辦事民眾不知所措
308	女	行政作業速度慢，希望審件速度可以快些
309	男	電話詢問案件時希望服務人員說明詳細、詳加說明
310	女	旗山臨櫃服務人員態度不佳
311	男	年紀大了希望可以簡約便民，來回奔波很辛苦
312	女	台南辦事處 6 樓標示不清楚容易走到國稅局；無公有停車位；申租公告期太長

伍、研究發現與建議

一、今年度(112年)滿意度題組分析

本次調查結果為 112 年度調查，根據結果顯示，各項服務購面滿意度中，以「可至 7-11 等四大超商繳納租金或使用補償金」(99.89%) 最高，其次則為「可臨櫃用信用卡繳納租金或使用補償金的便民措施(99.69%)」，其中，民眾對於國有財產署南區分署及所屬辦事處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、辦事處可臨櫃用信用卡繳納租金或使用補償金的便民措施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？	12.77%	82.72%	4.51%	0.00%	95.49%	4.51%		
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？	10.89%	85.48%	3.63%	0.00%	96.37%	3.63%	95.55%	4.45%
3	服務人員「一次告知需補附的資料或證件」滿不滿意？	10.57%	84.20%	5.23%	0.00%	94.77%	5.23%		
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？	6.93%	92.22%	0.85%	0.00%	99.15%	0.85%	97.76%	2.24%
5	請問你對本分署或辦事處「洽公動線」	6.32%	92.08%	1.60%	0.00%	98.40%	1.60%		

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
	滿不滿意？								
6	對本分署或辦事處提供「i Taiwan」免費無線上網滿不滿意？	4.26%	91.49%	4.26%	0.00%	95.74%	4.26%		
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？	12.17%	85.02%	2.81%	0.00%	97.19%	2.81%		
8	服務人員「接聽電話禮貌、親切誠懇」滿不滿意？	11.85%	87.03%	1.12%	0.00%	98.88%	1.12%	97.97%	2.03%
9	對服務人員的「服務態度」滿不滿意？	12.00%	85.85%	2.16%	0.00%	97.84%	2.16%		
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？	16.16%	83.73%	0.11%	0.00%	99.89%	0.11%		
11	可臨櫃用信用卡繳納租金或使用補償金的便民措施，滿不滿意	13.34%	86.35%	0.31%	0.00%	99.69%	0.31%		
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？	9.94%	88.14%	1.92%	0.00%	98.08%	1.92%	99.22%	0.78%

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？	7.61%	86.94%	5.26%	0.19%	94.55%	5.45%	94.55%	5.45%

二、110年、111年及112年趨勢分析

表 5-2 110年、111年及112年各項服務題組滿意度與不滿意度⁴

構面	題號	項目	112年各題項		111年各題項		110年各題項		112年與111年滿意度增減	112年構面滿意度	111年構面滿意度	110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？	95.49%	4.51%	93.53%	6.47%	94.27%	5.74%	1.96%			
	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？	96.37%	3.63%	93.09%	6.90%	93.24%	6.76%	3.28%	95.55%	93.76%	94.27%
	3	服務人員「一次告知需補附的資料或證件」滿不滿意？	94.77%	5.23%	94.67%	5.32%	95.31%	4.69%	0.10%			
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	99.15%	0.85%	99.14%	0.85%	99.24%	0.76%	0.01%	97.76%	99.19%	99.13%

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	112年各題項		111年各題項		110年各題項		112年 與111 年滿意 度增減	112年 構面滿 意度	111年 構面滿 意度	110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				
		所等)滿不滿 意?										
	5	請問你對本 分署或辦事 處「洽公動 線」滿不滿 意?	98.40%	1.60%	98.59%	1.41%	98.48%	1.53%	-0.19%			
	6	對本分署或 辦事處提供 「i Taiwan」 免費無線上 網滿不滿 意?	95.74%	4.26%	99.85%	0.16%	99.68%	0.32%	-4.11%			
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?	97.19%	2.81%	96.24%	3.74%	96.15%	3.85%	0.95%			
	8	服務人員「接 聽電話禮 貌、親切誠 懇」滿不滿 意?	98.88%	1.12%	97.49%	2.51%	97.79%	2.22%	1.39%	97.97%	97.16%	97.07%
	9	對服務人員 的「服務態 度」滿不滿 意?	97.84%	2.16%	97.75%	2.25%	97.28%	2.72%	0.09%			
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?	99.89%	0.11%	99.68%	0.32%	99.32%	0.68%	0.21%	99.22%	98.64%	97.59%
	11	請問在分	99.69%	0.31%	99.10%	0.91%	98.86%	1.14%	0.59%			

構面	題號	項目	112年各題項		111年各題項		110年各題項		112年 與111 年滿意 度增減	112年 構面滿 意度	111年 構面滿 意度	110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				
		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？										
	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？	98.08%	1.92%	97.14%	2.86%	94.60%	5.41%	0.94%			
整體滿意度	13	整體來說，請問您滿不滿意過去一年「財政部國有財產署南區分署」及所屬辦事處表現？	94.55%	5.45%	95.64%	4.35%	95.32%	4.68%	-1.09%	94.55%	95.64%	95.32%

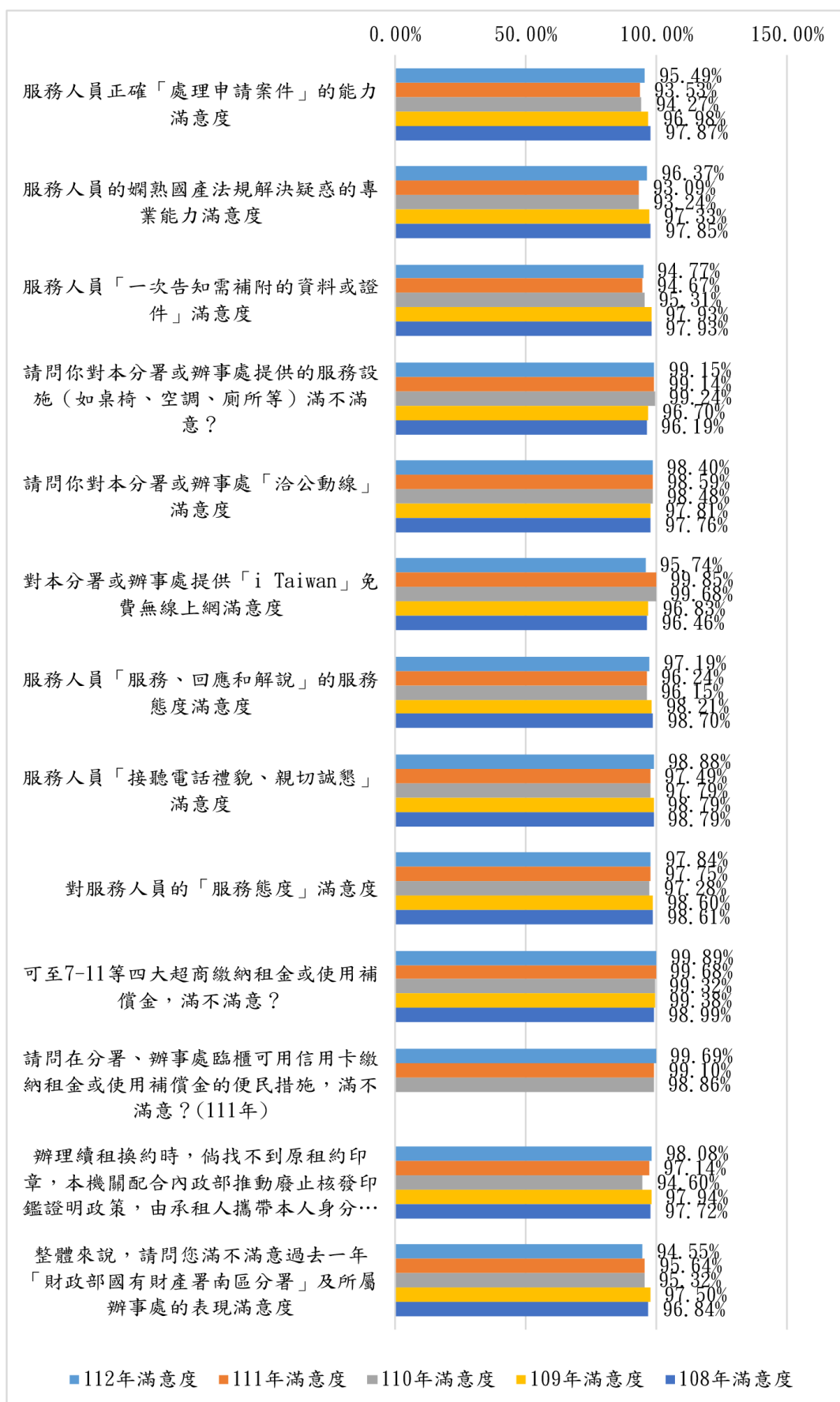


圖 5-1 108、109、110、111 年及 112 年各項服務題組滿意度

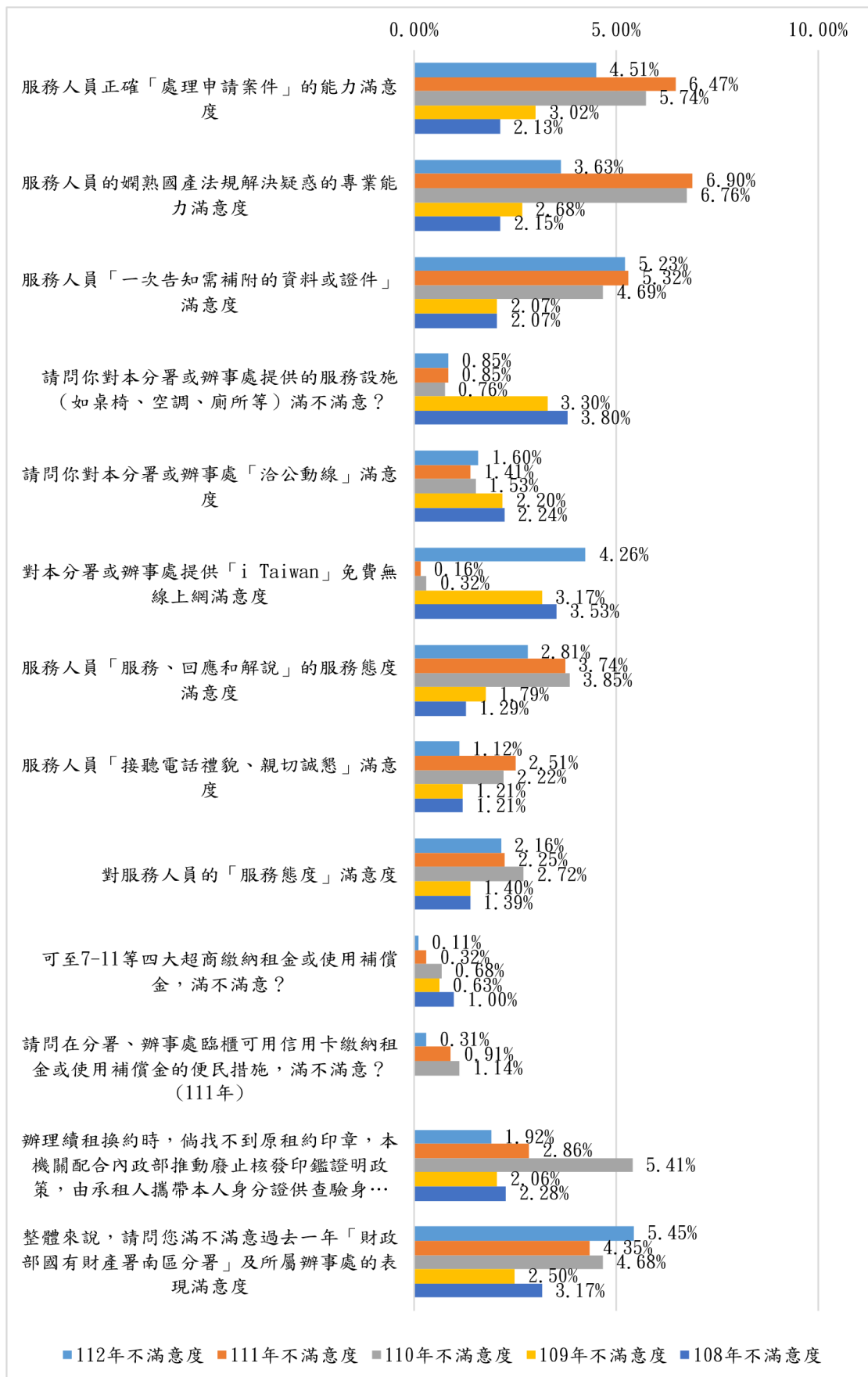


圖 5-2 108、109、110、111 年及 112 年各項服務題組不滿意度

表 5-3 108、109、110、111 年及 112 年各項構面滿意度

構面	112 年構面滿意度	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	95.55%	93.76%	94.27%	97.41%	97.88%
機關洽公環境與設施	97.76%	99.19%	99.13%	97.11%	96.80%
機關服務人員服務禮儀	97.97%	97.16%	97.07%	98.53%	98.70%
便民服務措施	99.22%	98.64%	97.59%	98.88%	98.54%
整體滿意度	94.55%	95.64%	95.32%	97.50%	96.84%

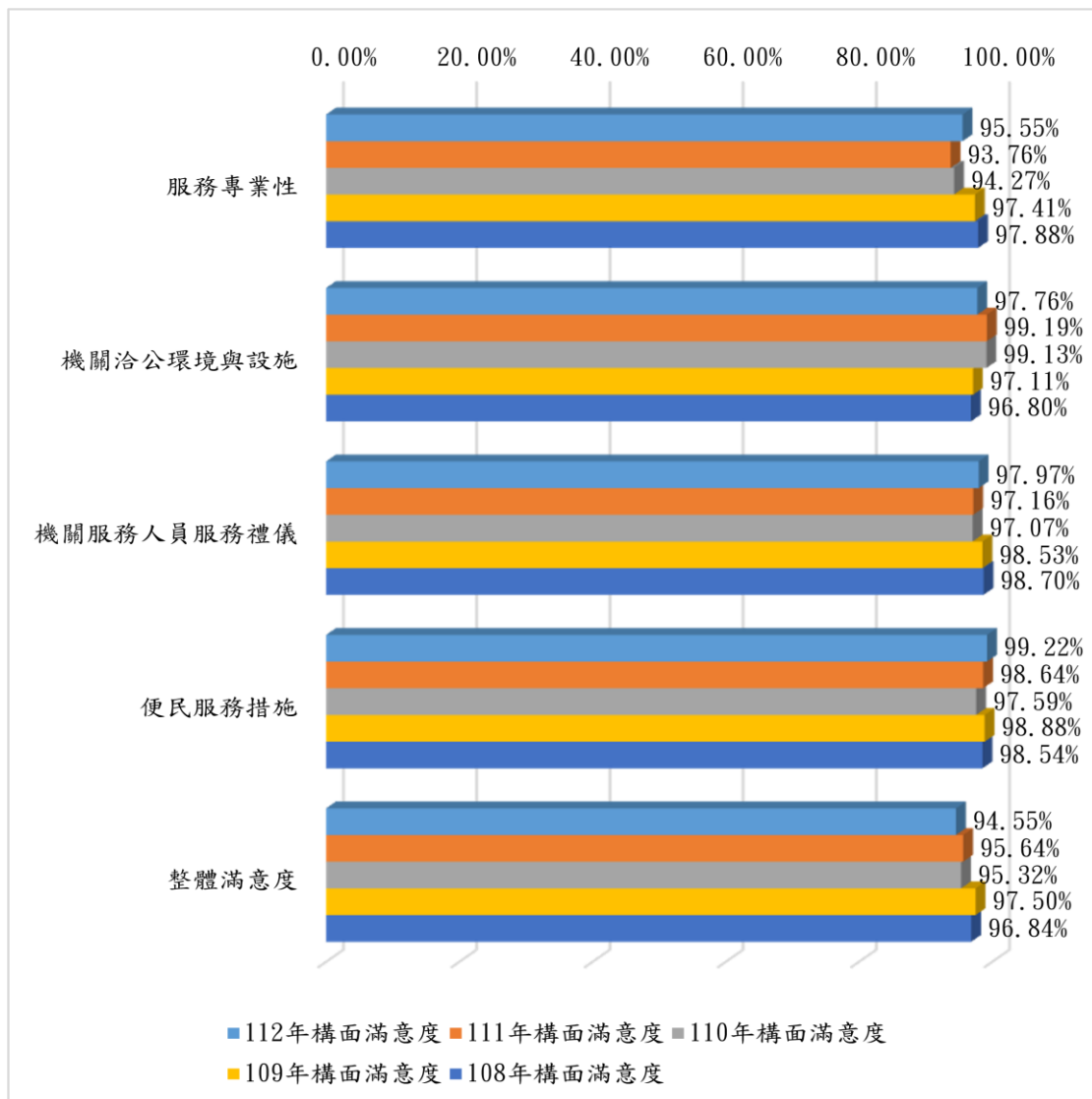


圖 5-2 108、109、110、111 年及 112 年各項構面滿意度

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	23	75	2	0	100	
		%	23.00%	75.00%	2.00%	0.00%	100.00%	
	嘉義市	個數	5	38	0	0	43	
		%	11.63%	88.37%	0.00%	0.00%	100.00%	
	台南市	個數	34	176	10	0	220	
		%	15.45%	80.00%	4.55%	0.00%	100.00%	
	高雄市	個數	38	314	26	0	378	
		%	10.05%	83.07%	6.88%	0.00%	100.00%	
	屏東縣	個數	28	202	7	0	237	
		%	11.81%	85.23%	2.95%	0.00%	100.00%	
	澎湖縣	個數	2	16	0	0	18	
		%	11.11%	88.89%	0.00%	0.00%	100.00%	
	台東縣	個數	1	33	2	0	36	
		%	2.78%	91.67%	5.56%	0.00%	100.00%	
	其他	個數	5	27	1	0	33	
		%	15.15%	81.82%	3.03%	0.00%	100.00%	
	總和		個數	136	881	48	0	1065
			%	12.77%	82.72%	4.51%	0.00%	100.00%
年齡	20-29 歲	個數	2	19	0	0	21	
		%	9.52%	90.48%	0.00%	0.00%	100.00%	
	30-39 歲	個數	7	49	4	0	60	
		%	11.67%	81.67%	6.67%	0.00%	100.00%	
	40-49 歲	個數	20	105	4	0	129	
		%	15.50%	81.40%	3.10%	0.00%	100.00%	
	50-59 歲	個數	35	258	11	0	304	
		%	11.51%	84.87%	3.62%	0.00%	100.00%	
	60 歲以上	個數	72	450	29	0	551	
		%	13.07%	81.67%	5.26%	0.00%	100.00%	
總和		個數	136	881	48	0	1065	
		%	12.77%	82.72%	4.51%	0.00%	100.00%	
教育程度	國中以下	個數	24	228	15	0	267	

		%	8.99%	85.39%	5.62%	0.00%	100.00%
	高中職	個數	44	291	18	0	353
		%	12.46%	82.44%	5.10%	0.00%	100.00%
	專科大學	個數	62	336	14	0	412
		%	15.05%	81.55%	3.40%	0.00%	100.00%
	研究所以上	個數	6	24	1	0	31
		%	19.35%	77.42%	3.23%	0.00%	100.00%
	總和	個數	136	879	48	0	1063
		%	12.79%	82.69%	4.52%	0.00%	100.00%
職業	工商企業負責人	個數	5	34	8	0	47
		%	10.64%	72.34%	17.02%	0.00%	100.00%
	軍公教人員	個數	6	19	1	0	26
		%	23.08%	73.08%	3.85%	0.00%	100.00%
	地政士、會計師、記帳士、律師	個數	27	215	10	0	252
		%	10.71%	85.32%	3.97%	0.00%	100.00%
	民營受僱人員	個數	19	122	5	0	146
		%	13.01%	83.56%	3.42%	0.00%	100.00%
	農民	個數	19	163	7	0	189
		%	10.05%	86.24%	3.70%	0.00%	100.00%
	漁民	個數	2	6	0	0	8
		%	25.00%	75.00%	0.00%	0.00%	100.00%
	服務業	個數	23	87	4	0	114
		%	20.18%	76.32%	3.51%	0.00%	100.00%
	家管	個數	20	145	5	0	170
		%	11.76%	85.29%	2.94%	0.00%	100.00%
	其他	個數	15	90	8	0	113
		%	13.27%	79.65%	7.08%	0.00%	100.00%
	總和	個數	136	881	48	0	1065
		%	12.77%	82.72%	4.51%	0.00%	100.00%
性別	男	個數	62	470	27	0	559
		%	11.09%	84.08%	4.83%	0.00%	100.00%
	女	個數	74	411	21	0	506
		%	14.62%	81.23%	4.15%	0.00%	100.00%
	總和	個數	136	881	48	0	1065
		%	12.77%	82.72%	4.51%	0.00%	100.00%

居住地區，P=0.020*。年齡，P=0.736。教育程度，P=0.212。職業，P=0.008*。性別，P=0.209。

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	19	80	1	0	100	
		%	19.00%	80.00%	1.00%	0.00%	100.00%	
	嘉義市	個數	4	38	1	0	43	
		%	9.30%	88.37%	2.33%	0.00%	100.00%	
	台南市	個數	30	176	10	0	216	
		%	13.89%	81.48%	4.63%	0.00%	100.00%	
	高雄市	個數	34	322	14	0	370	
		%	9.19%	87.03%	3.78%	0.00%	100.00%	
	屏東縣	個數	21	204	7	0	232	
		%	9.05%	87.93%	3.02%	0.00%	100.00%	
	澎湖縣	個數	2	16	0	0	18	
		%	11.11%	88.89%	0.00%	0.00%	100.00%	
	台東縣	個數	1	32	3	0	36	
		%	2.78%	88.89%	8.33%	0.00%	100.00%	
	其他	個數	3	27	2	0	32	
		%	9.38%	84.38%	6.25%	0.00%	100.00%	
	總和		個數	114	895	38	0	1047
			%	10.89%	85.48%	3.63%	0.00%	100.00%
年齡	20-29 歲	個數	1	19	1	0	21	
		%	4.76%	90.48%	4.76%	0.00%	100.00%	
	30-39 歲	個數	9	50	0	0	59	
		%	15.25%	84.75%	0.00%	0.00%	100.00%	
	40-49 歲	個數	18	107	5	0	130	
		%	13.85%	82.31%	3.85%	0.00%	100.00%	
	50-59 歲	個數	31	255	11	0	297	
		%	10.44%	85.86%	3.70%	0.00%	100.00%	
	60 歲以上	個數	55	464	21	0	540	
		%	10.19%	85.93%	3.89%	0.00%	100.00%	
總和		個數	114	895	38	0	1047	
		%	10.89%	85.48%	3.63%	0.00%	100.00%	
教育程度	國中以下	個數	20	230	12	0	262	
		%	7.63%	87.79%	4.58%	0.00%	100.00%	
	高中職	個數	34	298	16	0	348	

		%	9.77%	85.63%	4.60%	0.00%	100.00%
	專科大學	個數	53	343	9	0	405
		%	13.09%	84.69%	2.22%	0.00%	100.00%
	研究所以上	個數	7	22	1	0	30
		%	23.33%	73.33%	3.33%	0.00%	100.00%
	總和	個數	114	893	38	0	1045
		%	10.91%	85.45%	3.64%	0.00%	100.00%
職業	工商企業負責人	個數	4	37	5	0	46
		%	8.70%	80.43%	10.87%	0.00%	100.00%
	軍公教人員	個數	6	20	0	0	26
		%	23.08%	76.92%	0.00%	0.00%	100.00%
	地政士、會計師、記帳士、律師	個數	21	226	4	0	251
		%	8.37%	90.04%	1.59%	0.00%	100.00%
	民營受僱人員	個數	19	121	5	0	145
		%	13.10%	83.45%	3.45%	0.00%	100.00%
	農民	個數	15	162	8	0	185
		%	8.11%	87.57%	4.32%	0.00%	100.00%
	漁民	個數	1	7	0	0	8
		%	12.50%	87.50%	0.00%	0.00%	100.00%
	服務業	個數	17	88	3	0	108
		%	15.74%	81.48%	2.78%	0.00%	100.00%
	家管	個數	20	142	5	0	167
		%	11.98%	85.03%	2.99%	0.00%	100.00%
	其他	個數	11	92	8	0	111
		%	9.91%	82.88%	7.21%	0.00%	100.00%
	總和	個數	114	895	38	0	1047
		%	10.89%	85.48%	3.63%	0.00%	100.00%
性別	男	個數	50	479	20	0	549
		%	9.11%	87.25%	3.64%	0.00%	100.00%
	女	個數	64	416	18	0	498
		%	12.85%	83.53%	3.61%	0.00%	100.00%
	總和	個數	114	895	38	0	1047
		%	10.89%	85.48%	3.63%	0.00%	100.00%

居住地區，P=0.149。年齡，P=0.684。教育程度，P=0.036*。職業，P=0.047*。性別，P=0.151。

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	18	66	0	0	84	
		%	21.43%	78.57%	0.00%	0.00%	100.00%	
	嘉義市	個數	4	35	0	0	39	
		%	10.26%	89.74%	0.00%	0.00%	100.00%	
	台南市	個數	18	158	12	0	188	
		%	9.57%	84.04%	6.38%	0.00%	100.00%	
	高雄市	個數	31	263	20	0	314	
		%	9.87%	83.76%	6.37%	0.00%	100.00%	
	屏東縣	個數	20	162	10	0	192	
		%	10.42%	84.38%	5.21%	0.00%	100.00%	
	澎湖縣	個數	0	12	0	0	12	
		%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	
	台東縣	個數	1	23	2	0	26	
		%	3.85%	88.46%	7.69%	0.00%	100.00%	
	其他	個數	1	22	2	0	25	
		%	4.00%	88.00%	8.00%	0.00%	100.00%	
	總和		個數	93	741	46	0	880
			%	10.57%	84.20%	5.23%	0.00%	100.00%
年齡	20-29 歲	個數	2	13	3	0	18	
		%	11.11%	72.22%	16.67%	0.00%	100.00%	
	30-39 歲	個數	9	39	3	0	51	
		%	17.65%	76.47%	5.88%	0.00%	100.00%	
	40-49 歲	個數	17	86	3	0	106	
		%	16.04%	81.13%	2.83%	0.00%	100.00%	
	50-59 歲	個數	19	215	14	0	248	
		%	7.66%	86.69%	5.65%	0.00%	100.00%	
	60 歲以上	個數	46	388	23	0	457	
		%	10.07%	84.90%	5.03%	0.00%	100.00%	
總和		個數	93	741	46	0	880	
		%	10.57%	84.20%	5.23%	0.00%	100.00%	
教育程度	國中以下	個數	11	205	15	0	231	
		%	4.76%	88.74%	6.49%	0.00%	100.00%	
	高中職	個數	32	242	16	0	290	
		%	11.03%	83.45%	5.52%	0.00%	100.00%	
	專科大學		個數	47	274	13	0	334

		%	14.07%	82.04%	3.89%	0.00%	100.00%
	研究所以上	個數	3	18	2	0	23
		%	13.04%	78.26%	8.70%	0.00%	100.00%
	總和	個數	93	739	46	0	878
		%	10.59%	84.17%	5.24%	0.00%	100.00%
職業	工商企業負責人	個數	5	31	4	0	40
		%	12.50%	77.50%	10.00%	0.00%	100.00%
	軍公教人員	個數	4	22	1	0	27
		%	14.81%	81.48%	3.70%	0.00%	100.00%
	地政士、會計師、記帳士、律師	個數	31	150	7	0	188
		%	16.49%	79.79%	3.72%	0.00%	100.00%
	民營受僱人員	個數	12	101	8	0	121
		%	9.92%	83.47%	6.61%	0.00%	100.00%
	農民	個數	9	153	6	0	168
		%	5.36%	91.07%	3.57%	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	18	70	5	0	93
		%	19.35%	75.27%	5.38%	0.00%	100.00%
	家管	個數	6	128	10	0	144
		%	4.17%	88.89%	6.94%	0.00%	100.00%
	其他	個數	8	80	4	0	92
		%	8.70%	86.96%	4.35%	0.00%	100.00%
	總和	個數	93	741	46	0	880
		%	10.57%	84.20%	5.23%	0.00%	100.00%
性別	男	個數	42	409	22	0	473
		%	8.88%	86.47%	4.65%	0.00%	100.00%
	女	個數	51	332	24	0	407
		%	12.53%	81.57%	5.90%	0.00%	100.00%
	總和	個數	93	741	46	0	880
		%	10.57%	84.20%	5.23%	0.00%	100.00%

居住地區，P=0.060。年齡，P=0.073。教育程度，P=0.023*。職業，P=0.006*。性別，P=0.133。

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	7	92	0	0	99	
		%	7.07%	92.93%	0.00%	0.00%	100.00%	
	嘉義市	個數	0	42	1	0	43	
		%	0.00%	97.67%	2.33%	0.00%	100.00%	
	台南市	個數	16	199	1	0	216	
		%	7.41%	92.13%	0.46%	0.00%	100.00%	
	高雄市	個數	30	344	2	0	376	
		%	7.98%	91.49%	0.53%	0.00%	100.00%	
	屏東縣	個數	17	216	1	0	234	
		%	7.26%	92.31%	0.43%	0.00%	100.00%	
	澎湖縣	個數	1	15	1	0	17	
		%	5.88%	88.24%	5.88%	0.00%	100.00%	
	台東縣	個數	1	33	2	0	36	
		%	2.78%	91.67%	5.56%	0.00%	100.00%	
	其他	個數	1	31	1	0	33	
		%	3.03%	93.94%	3.03%	0.00%	100.00%	
	總和		個數	73	972	9	0	1054
			%	6.93%	92.22%	0.85%	0.00%	100.00%
年齡	20-29 歲	個數	1	19	0	0	20	
		%	5.00%	95.00%	0.00%	0.00%	100.00%	
	30-39 歲	個數	3	54	1	0	58	
		%	5.17%	93.10%	1.72%	0.00%	100.00%	
	40-49 歲	個數	8	121	0	0	129	
		%	6.20%	93.80%	0.00%	0.00%	100.00%	
	50-59 歲	個數	18	281	3	0	302	
		%	5.96%	93.05%	0.99%	0.00%	100.00%	
	60 歲以上	個數	43	497	5	0	545	
		%	7.89%	91.19%	0.92%	0.00%	100.00%	
總和		個數	73	972	9	0	1054	
		%	6.93%	92.22%	0.85%	0.00%	100.00%	
教育程度	國中以下	個數	15	246	1	0	262	
		%	5.73%	93.89%	0.38%	0.00%	100.00%	
	高中職	個數	26	320	4	0	350	
		%	7.43%	91.43%	1.14%	0.00%	100.00%	
	專科大學	個數	28	378	4	0	410	

		%	6.83%	92.20%	0.98%	0.00%	100.00%
	研究所以上	個數	4	26	0	0	30
		%	13.33%	86.67%	0.00%	0.00%	100.00%
	總和	個數	73	970	9	0	1052
		%	6.94%	92.21%	0.86%	0.00%	100.00%
職業	工商企業負責人	個數	4	42	0	0	46
		%	8.70%	91.30%	0.00%	0.00%	100.00%
	軍公教人員	個數	3	24	0	0	27
		%	11.11%	88.89%	0.00%	0.00%	100.00%
	地政士、會計師、記帳士、律師	個數	15	235	2	0	252
		%	5.95%	93.25%	0.79%	0.00%	100.00%
	民營受僱人員	個數	9	132	2	0	143
		%	6.29%	92.31%	1.40%	0.00%	100.00%
	農民	個數	10	176	2	0	188
		%	5.32%	93.62%	1.06%	0.00%	100.00%
	漁民	個數	1	7	0	0	8
		%	12.50%	87.50%	0.00%	0.00%	100.00%
	服務業	個數	11	96	2	0	109
		%	10.09%	88.07%	1.83%	0.00%	100.00%
	家管	個數	13	155	0	0	168
		%	7.74%	92.26%	0.00%	0.00%	100.00%
其他	個數	7	105	1	0	113	
	%	6.19%	92.92%	0.88%	0.00%	100.00%	
	總和	個數	73	972	9	0	1054
		%	6.93%	92.22%	0.85%	0.00%	100.00%
性別	男	個數	34	518	6	0	558
		%	6.09%	92.83%	1.08%	0.00%	100.00%
	女	個數	39	454	3	0	496
		%	7.86%	91.53%	0.60%	0.00%	100.00%
	總和	個數	73	972	9	0	1054
		%	6.93%	92.22%	0.85%	0.00%	100.00%

居住地區， $P=0.034^*$ 。年齡， $P=0.889$ 。教育程度， $P=0.676$ 。職業， $P=0.933$ 。性別， $P=0.384$ 。

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	93	0	0	100

		%	7.00%	93.00%	0.00%	0.00%	100.00%	
嘉義市	個數	2	41	0	0	43		
	%	4.65%	95.35%	0.00%	0.00%	100.00%		
台南市	個數	7	205	5	0	217		
	%	3.23%	94.47%	2.30%	0.00%	100.00%		
高雄市	個數	32	337	8	0	377		
	%	8.49%	89.39%	2.12%	0.00%	100.00%		
屏東縣	個數	13	220	3	0	236		
	%	5.51%	93.22%	1.27%	0.00%	100.00%		
澎湖縣	個數	2	16	0	0	18		
	%	11.11%	88.89%	0.00%	0.00%	100.00%		
台東縣	個數	2	34	0	0	36		
	%	5.56%	94.44%	0.00%	0.00%	100.00%		
其他	個數	2	30	1	0	33		
	%	6.06%	90.91%	3.03%	0.00%	100.00%		
總和		個數	67	976	17	0	1060	
		%	6.32%	92.08%	1.60%	0.00%	100.00%	
年齡	20-29 歲	個數	1	20	0	0	21	
		%	4.76%	95.24%	0.00%	0.00%	100.00%	
	30-39 歲	個數	4	54	0	0	58	
		%	6.90%	93.10%	0.00%	0.00%	100.00%	
	40-49 歲	個數	6	124	0	0	130	
		%	4.62%	95.38%	0.00%	0.00%	100.00%	
	50-59 歲	個數	17	282	4	0	303	
		%	5.61%	93.07%	1.32%	0.00%	100.00%	
	60 歲以上	個數	39	496	13	0	548	
		%	7.12%	90.51%	2.37%	0.00%	100.00%	
	總和		個數	67	976	17	0	1060
			%	6.32%	92.08%	1.60%	0.00%	100.00%
教育程度	國中以下	個數	17	241	6	0	264	
		%	6.44%	91.29%	2.27%	0.00%	100.00%	
	高中職	個數	27	321	4	0	352	
		%	7.67%	91.19%	1.14%	0.00%	100.00%	
	專科大學	個數	20	384	7	0	411	
		%	4.87%	93.43%	1.70%	0.00%	100.00%	
	研究所以上	個數	3	28	0	0	31	

		%	9.68%	90.32%	0.00%	0.00%	100.00%
總和		個數	67	974	17	0	1058
		%	6.33%	92.06%	1.61%	0.00%	100.00%
職業	工商企業負責人	個數	3	44	0	0	47
		%	6.38%	93.62%	0.00%	0.00%	100.00%
	軍公教人員	個數	1	26	0	0	27
		%	3.70%	96.30%	0.00%	0.00%	100.00%
	地政士、會計師、記帳士、律師	個數	18	229	5	0	252
		%	7.14%	90.87%	1.98%	0.00%	100.00%
	民營受僱人員	個數	5	137	2	0	144
		%	3.47%	95.14%	1.39%	0.00%	100.00%
	農民	個數	8	176	4	0	188
		%	4.26%	93.62%	2.13%	0.00%	100.00%
	漁民	個數	1	7	0	0	8
		%	12.50%	87.50%	0.00%	0.00%	100.00%
	服務業	個數	10	100	2	0	112
		%	8.93%	89.29%	1.79%	0.00%	100.00%
	家管	個數	14	153	2	0	169
		%	8.28%	90.53%	1.18%	0.00%	100.00%
	其他	個數	7	104	2	0	113
		%	6.19%	92.04%	1.77%	0.00%	100.00%
總和		個數	67	976	17	0	1060
		%	6.32%	92.08%	1.60%	0.00%	100.00%
性別	男	個數	29	520	10	0	559
		%	5.19%	93.02%	1.79%	0.00%	100.00%
	女	個數	38	456	7	0	501
		%	7.58%	91.02%	1.40%	0.00%	100.00%
總和		個數	67	976	17	0	1060
		%	6.32%	92.08%	1.60%	0.00%	100.00%

居住地區，P=0.535。年齡，P=0.496。教育程度，P=0.567。職業，P=0.914。性別，P=0.250。

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	0	4	0	0	4
		%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
	嘉義市	個數	0	2	0	0	2

		%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	
	台南市	個數	0	14	0	0	14	
		%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	
	高雄市	個數	1	13	0	0	14	
		%	7.14%	92.86%	0.00%	0.00%	100.00%	
	屏東縣	個數	1	7	1	0	9	
		%	11.11%	77.78%	11.11%	0.00%	100.00%	
	澎湖縣	個數	0	0	0	0	0	
		%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	
	台東縣	個數	0	3	1	0	4	
		%	0.00%	75.00%	25.00%	0.00%	100.00%	
	其他	個數	0	0	0	0	0	
		%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	
總和		個數	2	43	2	0	47	
		%	4.26%	91.49%	4.26%	0.00%	100.00%	
年齡	20-29 歲	個數	0	2	0	0	2	
		%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	
	30-39 歲	個數	0	5	1	0	6	
		%	0.00%	83.33%	16.67%	0.00%	100.00%	
	40-49 歲	個數	0	6	0	0	6	
		%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	
	50-59 歲	個數	1	18	0	0	19	
		%	5.26%	94.74%	0.00%	0.00%	100.00%	
	60 歲以上	個數	1	12	1	0	14	
		%	7.14%	85.71%	7.14%	0.00%	100.00%	
	總和		個數	2	43	2	0	47
			%	4.26%	91.49%	4.26%	0.00%	100.00%
教育程度	國中以下	個數	0	4	0	0	4	
		%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	
	高中職	個數	1	18	0	0	19	
		%	5.26%	94.74%	0.00%	0.00%	100.00%	
	專科大學	個數	1	18	2	0	21	
		%	4.76%	85.71%	9.52%	0.00%	100.00%	
	研究所以上	個數	0	3	0	0	3	
		%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	
總和		個數	2	43	2	0	47	

		%	4.26%	91.49%	4.26%	0.00%	100.00%
職業	工商企業負責人	個數	0	2	0	0	2
		%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
	軍公教人員	個數	0	2	1	0	3
		%	0.00%	66.67%	33.33%	0.00%	100.00%
	地政士、會計師、記帳士、律師	個數	1	14	1	0	16
		%	6.25%	87.50%	6.25%	0.00%	100.00%
	民營受僱人員	個數	0	7	0	0	7
		%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
	農民	個數	0	5	0	0	5
		%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
	漁民	個數	0	0	0	0	0
		%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	服務業	個數	0	6	0	0	6
		%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
家管	個數	1	6	0	0	7	
	%	14.29%	85.71%	0.00%	0.00%	100.00%	
其他	個數	0	1	0	0	1	
	%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	
總和		個數	2	43	2	0	47
		%	4.26%	91.49%	4.26%	0.00%	100.00%
性別	男	個數	1	21	1	0	23
		%	4.35%	91.30%	4.35%	0.00%	100.00%
	女	個數	1	22	1	0	24
		%	4.17%	91.67%	4.17%	0.00%	100.00%
總和		個數	2	43	2	0	47
		%	4.26%	91.49%	4.26%	0.00%	100.00%

居住地區，P=0.509。年齡，P=0.790。教育程度，P=0.811。職業，P=0.721。性別，P=0.999。

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	18	81	1	0	100
		%	18.00%	81.00%	1.00%	0.00%	100.00%
	嘉義市	個數	2	40	1	0	43
		%	4.65%	93.02%	2.33%	0.00%	100.00%
	台南市		個數	27	185	8	220

		%	12.27%	84.09%	3.64%	0.00%	100.00%
	高雄市	個數	48	321	11	0	380
		%	12.63%	84.47%	2.89%	0.00%	100.00%
	屏東縣	個數	27	203	7	0	237
		%	11.39%	85.65%	2.95%	0.00%	100.00%
	澎湖縣	個數	4	14	0	0	18
		%	22.22%	77.78%	0.00%	0.00%	100.00%
	台東縣	個數	2	33	1	0	36
		%	5.56%	91.67%	2.78%	0.00%	100.00%
	其他	個數	2	31	1	0	34
		%	5.88%	91.18%	2.94%	0.00%	100.00%
	總和	個數	130	908	30	0	1068
		%	12.17%	85.02%	2.81%	0.00%	100.00%
年齡	20-29 歲	個數	0	21	0	0	21
		%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
	30-39 歲	個數	9	50	1	0	60
		%	15.00%	83.33%	1.67%	0.00%	100.00%
	40-49 歲	個數	18	111	2	0	131
		%	13.74%	84.73%	1.53%	0.00%	100.00%
	50-59 歲	個數	34	263	7	0	304
		%	11.18%	86.51%	2.30%	0.00%	100.00%
	60 歲以上	個數	69	463	20	0	552
		%	12.50%	83.88%	3.62%	0.00%	100.00%
	總和	個數	130	908	30	0	1068
		%	12.17%	85.02%	2.81%	0.00%	100.00%
教育程度	國中以下	個數	29	228	11	0	268
		%	10.82%	85.07%	4.10%	0.00%	100.00%
	高中職	個數	41	304	8	0	353
		%	11.61%	86.12%	2.27%	0.00%	100.00%
	專科大學	個數	54	350	9	0	413
		%	13.08%	84.75%	2.18%	0.00%	100.00%
	研究所以上	個數	6	23	2	0	31
		%	19.35%	74.19%	6.45%	0.00%	100.00%
	總和	個數	130	905	30	0	1065
		%	12.21%	84.98%	2.82%	0.00%	100.00%
職業	工商企業負責人	個數	6	36	5	0	47

		%	12.77%	76.60%	10.64%	0.00%	100.00%
	軍公教人員	個數	3	23	1	0	27
		%	11.11%	85.19%	3.70%	0.00%	100.00%
	地政士、會計師、記帳士、律師	個數	34	214	4	0	252
		%	13.49%	84.92%	1.59%	0.00%	100.00%
	民營受僱人員	個數	13	130	3	0	146
		%	8.90%	89.04%	2.05%	0.00%	100.00%
	農民	個數	18	164	7	0	189
		%	9.52%	86.77%	3.70%	0.00%	100.00%
	漁民	個數	1	7	0	0	8
		%	12.50%	87.50%	0.00%	0.00%	100.00%
	服務業	個數	16	95	3	0	114
		%	14.04%	83.33%	2.63%	0.00%	100.00%
	家管	個數	23	145	3	0	171
		%	13.45%	84.80%	1.75%	0.00%	100.00%
	其他	個數	16	94	4	0	114
		%	14.04%	82.46%	3.51%	0.00%	100.00%
	總和	個數	130	908	30	0	1068
		%	12.17%	85.02%	2.81%	0.00%	100.00%
性別	男	個數	58	484	19	0	561
		%	10.34%	86.27%	3.39%	0.00%	100.00%
	女	個數	72	424	11	0	507
		%	14.20%	83.63%	2.17%	0.00%	100.00%
	總和	個數	130	908	30	0	1068
		%	12.17%	85.02%	2.81%	0.00%	100.00%

居住地區，P=0.594。年齡，P=0.488。教育程度，P=0.363。職業，P=0.316。性別，P=0.087。

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	14	77	0	0	91
		%	15.38%	84.62%	0.00%	0.00%	100.00%
	嘉義市	個數	7	35	0	0	42
		%	16.67%	83.33%	0.00%	0.00%	100.00%
	台南市	個數	24	180	4	0	208
		%	11.54%	86.54%	1.92%	0.00%	100.00%
	高雄市	個數	40	301	5	0	346
		%	11.56%	86.71%	1.42%	0.00%	100.00%

		%	11.56%	86.99%	1.45%	0.00%	100.00%
	屏東縣	個數	23	188	1	0	212
		%	10.85%	88.68%	0.47%	0.00%	100.00%
	澎湖縣	個數	4	12	0	0	16
		%	25.00%	75.00%	0.00%	0.00%	100.00%
	台東縣	個數	1	30	1	0	32
		%	3.13%	93.75%	3.13%	0.00%	100.00%
	其他	個數	3	29	0	0	32
		%	9.38%	90.63%	0.00%	0.00%	100.00%
	總和	個數	116	852	11	0	979
		%	11.85%	87.03%	1.12%	0.00%	100.00%
年齡	20-29 歲	個數	2	18	0	0	20
		%	10.00%	90.00%	0.00%	0.00%	100.00%
	30-39 歲	個數	8	48	0	0	56
		%	14.29%	85.71%	0.00%	0.00%	100.00%
	40-49 歲	個數	15	106	1	0	122
		%	12.30%	86.89%	0.82%	0.00%	100.00%
	50-59 歲	個數	33	251	1	0	285
		%	11.58%	88.07%	0.35%	0.00%	100.00%
	60 歲以上	個數	58	429	9	0	496
		%	11.69%	86.49%	1.81%	0.00%	100.00%
	總和	個數	116	852	11	0	979
		%	11.85%	87.03%	1.12%	0.00%	100.00%
教育程度	國中以下	個數	23	205	3	0	231
		%	9.96%	88.74%	1.30%	0.00%	100.00%
	高中職	個數	36	280	4	0	320
		%	11.25%	87.50%	1.25%	0.00%	100.00%
	專科大學	個數	50	343	3	0	396
		%	12.63%	86.62%	0.76%	0.00%	100.00%
	研究所以上	個數	7	21	1	0	29
		%	24.14%	72.41%	3.45%	0.00%	100.00%
	總和	個數	116	849	11	0	976
		%	11.89%	86.99%	1.13%	0.00%	100.00%
職業	工商企業負責人	個數	5	36	1	0	42
		%	11.90%	85.71%	2.38%	0.00%	100.00%
	軍公教人員	個數	4	21	0	0	25

		%	16.00%	84.00%	0.00%	0.00%	100.00%
	地政士、會計師、記帳士、律師	個數	29	220	2	0	251
		%	11.55%	87.65%	0.80%	0.00%	100.00%
	民營受僱人員	個數	13	118	3	0	134
		%	9.70%	88.06%	2.24%	0.00%	100.00%
	農民	個數	12	152	0	0	164
		%	7.32%	92.68%	0.00%	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	17	88	0	0	105
		%	16.19%	83.81%	0.00%	0.00%	100.00%
	家管	個數	16	131	3	0	150
		%	10.67%	87.33%	2.00%	0.00%	100.00%
	其他	個數	19	80	2	0	101
		%	18.81%	79.21%	1.98%	0.00%	100.00%
	總和	個數	116	852	11	0	979
		%	11.85%	87.03%	1.12%	0.00%	100.00%
性別	男	個數	54	450	6	0	510
		%	10.59%	88.24%	1.18%	0.00%	100.00%
	女	個數	62	402	5	0	469
		%	13.22%	85.71%	1.07%	0.00%	100.00%
	總和	個數	116	852	11	0	979
		%	11.85%	87.03%	1.12%	0.00%	100.00%

居住地區，P=0.549。年齡，P=0.753。教育程度，P=0.281。職業，P=0.288。性別，P=0.442。

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	16	83	1	0	100
		%	16.00%	83.00%	1.00%	0.00%	100.00%
	嘉義市	個數	3	39	1	0	43
		%	6.98%	90.70%	2.33%	0.00%	100.00%
	台南市	個數	29	183	8	0	220
		%	13.18%	83.18%	3.64%	0.00%	100.00%
	高雄市	個數	42	331	7	0	380
		%	11.05%	87.11%	1.84%	0.00%	100.00%
	屏東縣	個數	30	202	4	0	236

		%	12.71%	85.59%	1.69%	0.00%	100.00%	
	澎湖縣	個數	4	14	0	0	18	
		%	22.22%	77.78%	0.00%	0.00%	100.00%	
	台東縣	個數	2	32	2	0	36	
		%	5.56%	88.89%	5.56%	0.00%	100.00%	
	其他	個數	2	32	0	0	34	
		%	5.88%	94.12%	0.00%	0.00%	100.00%	
	總和	個數	128	916	23	0	1067	
		%	12.00%	85.85%	2.16%	0.00%	100.00%	
年齡	20-29 歲	個數	2	19	0	0	21	
		%	9.52%	90.48%	0.00%	0.00%	100.00%	
	30-39 歲	個數	7	52	1	0	60	
		%	11.67%	86.67%	1.67%	0.00%	100.00%	
	40-49 歲	個數	16	114	1	0	131	
		%	12.21%	87.02%	0.76%	0.00%	100.00%	
	50-59 歲	個數	35	266	3	0	304	
		%	11.51%	87.50%	0.99%	0.00%	100.00%	
	60 歲以上	個數	68	465	18	0	551	
		%	12.34%	84.39%	3.27%	0.00%	100.00%	
		總和	個數	128	916	23	0	1067
			%	12.00%	85.85%	2.16%	0.00%	100.00%
教育程度	國中以下	個數	30	226	11	0	267	
		%	11.24%	84.64%	4.12%	0.00%	100.00%	
	高中職	個數	41	308	4	0	353	
		%	11.61%	87.25%	1.13%	0.00%	100.00%	
	專科大學	個數	52	355	6	0	413	
		%	12.59%	85.96%	1.45%	0.00%	100.00%	
	研究所以上	個數	5	24	2	0	31	
		%	16.13%	77.42%	6.45%	0.00%	100.00%	
	總和	個數	128	913	23	0	1064	
		%	12.03%	85.81%	2.16%	0.00%	100.00%	
職業	工商企業負責人	個數	5	40	2	0	47	
		%	10.64%	85.11%	4.26%	0.00%	100.00%	
	軍公教人員	個數	2	24	1	0	27	
		%	7.41%	88.89%	3.70%	0.00%	100.00%	
	地政士、會計師、記帳士、律師	個數	31	216	5	0	252	

		%	12.30%	85.71%	1.98%	0.00%	100.00%
	民營受僱人員	個數	15	129	2	0	146
		%	10.27%	88.36%	1.37%	0.00%	100.00%
	農民	個數	17	166	5	0	188
		%	9.04%	88.30%	2.66%	0.00%	100.00%
	漁民	個數	1	7	0	0	8
		%	12.50%	87.50%	0.00%	0.00%	100.00%
	服務業	個數	16	94	4	0	114
		%	14.04%	82.46%	3.51%	0.00%	100.00%
	家管	個數	23	145	3	0	171
		%	13.45%	84.80%	1.75%	0.00%	100.00%
	其他	個數	18	95	1	0	114
		%	15.79%	83.33%	0.88%	0.00%	100.00%
	總和	個數	128	916	23	0	1067
		%	12.00%	85.85%	2.16%	0.00%	100.00%
性別	男	個數	63	486	11	0	560
		%	11.25%	86.79%	1.96%	0.00%	100.00%
	女	個數	65	430	12	0	507
		%	12.82%	84.81%	2.37%	0.00%	100.00%
	總和	個數	128	916	23	0	1067
		%	12.00%	85.85%	2.16%	0.00%	100.00%

居住地區，P=0.451。年齡，P=0.502。教育程度，P=0.083。職業，P=0.915。性別，P=0.648。

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	10	78	0	0	88
		%	11.36%	88.64%	0.00%	0.00%	100.00%
	嘉義市	個數	3	34	0	0	37
		%	8.11%	91.89%	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	55	271	0	0	326
		%	16.87%	83.13%	0.00%	0.00%	100.00%
	屏東縣	個數	32	167	1	0	200
		%	16.00%	83.50%	0.50%	0.00%	100.00%
	澎湖縣	個數	3	13	0	0	16
		%					

		%	18.75%	81.25%	0.00%	0.00%	100.00%	
	台東縣	個數	5	26	0	0	31	
		%	16.13%	83.87%	0.00%	0.00%	100.00%	
	其他	個數	7	22	0	0	29	
		%	24.14%	75.86%	0.00%	0.00%	100.00%	
	總和	個數	148	767	1	0	916	
		%	16.16%	83.73%	0.11%	0.00%	100.00%	
年齡	20-29 歲	個數	0	17	0	0	17	
		%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	
	30-39 歲	個數	14	41	0	0	55	
		%	25.45%	74.55%	0.00%	0.00%	100.00%	
	40-49 歲	個數	20	91	0	0	111	
		%	18.02%	81.98%	0.00%	0.00%	100.00%	
	50-59 歲	個數	32	234	0	0	266	
		%	12.03%	87.97%	0.00%	0.00%	100.00%	
	60 歲以上	個數	82	384	1	0	467	
		%	17.56%	82.23%	0.21%	0.00%	100.00%	
		總和	個數	148	767	1	0	916
			%	16.16%	83.73%	0.11%	0.00%	100.00%
教育程度	國中以下	個數	27	198	0	0	225	
		%	12.00%	88.00%	0.00%	0.00%	100.00%	
	高中職	個數	48	253	1	0	302	
		%	15.89%	83.77%	0.33%	0.00%	100.00%	
	專科大學	個數	65	296	0	0	361	
		%	18.01%	81.99%	0.00%	0.00%	100.00%	
	研究所以上	個數	8	17	0	0	25	
		%	32.00%	68.00%	0.00%	0.00%	100.00%	
	總和	個數	148	764	1	0	913	
		%	16.21%	83.68%	0.11%	0.00%	100.00%	
職業	工商企業負責人	個數	5	32	0	0	37	
		%	13.51%	86.49%	0.00%	0.00%	100.00%	
	軍公教人員	個數	1	22	0	0	23	
		%	4.35%	95.65%	0.00%	0.00%	100.00%	
	地政士、會計師、記帳士、律師	個數	38	190	1	0	229	
		%	16.59%	82.97%	0.44%	0.00%	100.00%	
	民營受僱人員	個數	25	102	0	0	127	
		%						

		%	19.69%	80.31%	0.00%	0.00%	100.00%
	農民	個數	16	144	0	0	160
		%	10.00%	90.00%	0.00%	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	20	74	0	0	94
		%	21.28%	78.72%	0.00%	0.00%	100.00%
	家管	個數	26	118	0	0	144
		%	18.06%	81.94%	0.00%	0.00%	100.00%
	其他	個數	16	79	0	0	95
		%	16.84%	83.16%	0.00%	0.00%	100.00%
總和		個數	148	767	1	0	916
		%	16.16%	83.73%	0.11%	0.00%	100.00%
性別	男	個數	66	408	0	0	474
		%	13.92%	86.08%	0.00%	0.00%	100.00%
	女	個數	82	359	1	0	442
		%	18.55%	81.22%	0.23%	0.00%	100.00%
總和		個數	148	767	1	0	916
		%	16.16%	83.73%	0.11%	0.00%	100.00%

居住地區，P=0.853。年齡，P=0.147。教育程度，P=0.108。職業，P=0.636。性別，P=0.093。

11. 請問可臨櫃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	10	58	0	0	68
		%	14.71%	85.29%	0.00%	0.00%	100.00%
	嘉義市	個數	2	31	0	0	33
		%	6.06%	93.94%	0.00%	0.00%	100.00%
	台南市	個數	14	124	0	0	138
		%	10.14%	89.86%	0.00%	0.00%	100.00%
	高雄市	個數	30	187	2	0	219
		%	13.70%	85.39%	0.91%	0.00%	100.00%
	屏東縣	個數	21	112	0	0	133
		%	15.79%	84.21%	0.00%	0.00%	100.00%
	澎湖縣	個數	1	6	0	0	7
		%	14.29%	85.71%	0.00%	0.00%	100.00%
	台東縣	個數	4	24	0	0	28

		%	14.29%	85.71%	0.00%	0.00%	100.00%	
	其他	個數	5	21	0	0	26	
		%	19.23%	80.77%	0.00%	0.00%	100.00%	
	總和	個數	87	563	2	0	652	
		%	13.34%	86.35%	0.31%	0.00%	100.00%	
年齡	20-29 歲	個數	0	14	0	0	14	
		%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	
	30-39 歲	個數	9	34	1	0	44	
		%	20.45%	77.27%	2.27%	0.00%	100.00%	
	40-49 歲	個數	14	80	0	0	94	
		%	14.89%	85.11%	0.00%	0.00%	100.00%	
	50-59 歲	個數	24	182	1	0	207	
		%	11.59%	87.92%	0.48%	0.00%	100.00%	
	60 歲以上	個數	40	253	0	0	293	
		%	13.65%	86.35%	0.00%	0.00%	100.00%	
		總和	個數	87	563	2	0	652
			%	13.34%	86.35%	0.31%	0.00%	100.00%
教育程度	國中以下	個數	7	106	0	0	113	
		%	6.19%	93.81%	0.00%	0.00%	100.00%	
	高中職	個數	28	188	1	0	217	
		%	12.90%	86.64%	0.46%	0.00%	100.00%	
	專科大學	個數	48	252	1	0	301	
		%	15.95%	83.72%	0.33%	0.00%	100.00%	
研究所以上	個數	3	16	0	0	19		
	%	15.79%	84.21%	0.00%	0.00%	100.00%		
	總和	個數	86	562	2	0	650	
		%	13.23%	86.46%	0.31%	0.00%	100.00%	
職業	工商企業負責人	個數	3	25	0	0	28	
		%	10.71%	89.29%	0.00%	0.00%	100.00%	
	軍公教人員	個數	0	18	1	0	19	
		%	0.00%	94.74%	5.26%	0.00%	100.00%	
	地政士、會計師、記帳士、律師	個數	31	170	0	0	201	
		%	15.42%	84.58%	0.00%	0.00%	100.00%	
	民營受僱人員	個數	13	93	0	0	106	
		%	12.26%	87.74%	0.00%	0.00%	100.00%	
農民	個數	10	87	0	0	97		

		%	10.31%	89.69%	0.00%	0.00%	100.00%
	漁民	個數	0	1	0	0	1
		%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
	服務業	個數	16	47	1	0	64
		%	25.00%	73.44%	1.56%	0.00%	100.00%
	家管	個數	6	75	0	0	81
		%	7.41%	92.59%	0.00%	0.00%	100.00%
	其他	個數	8	47	0	0	55
		%	14.55%	85.45%	0.00%	0.00%	100.00%
總和		個數	87	563	2	0	652
		%	13.34%	86.35%	0.31%	0.00%	100.00%
性別	男	個數	41	289	1	0	331
		%	12.39%	87.31%	0.30%	0.00%	100.00%
	女	個數	46	274	1	0	321
		%	14.33%	85.36%	0.31%	0.00%	100.00%
總和		個數	87	563	2	0	652
		%	13.34%	86.35%	0.31%	0.00%	100.00%

居住地區，P=0.870。年齡，P=0.152。教育程度，P=0.271。職業，P=0.004*。性別，P=0.766。

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	8	70	3	0	81
		%	9.88%	86.42%	3.70%	0.00%	100.00%
	嘉義市	個數	2	31	0	0	33
		%	6.06%	93.94%	0.00%	0.00%	100.00%
	台南市	個數	17	151	3	0	171
		%	9.94%	88.30%	1.75%	0.00%	100.00%
	高雄市	個數	29	259	4	0	292
		%	9.93%	88.70%	1.37%	0.00%	100.00%
	屏東縣	個數	19	161	4	0	184
		%	10.33%	87.50%	2.17%	0.00%	100.00%
	澎湖縣	個數	1	12	0	0	13
		%	7.69%	92.31%	0.00%	0.00%	100.00%
	台東縣	個數	1	30	2	0	33
		%	3.03%	90.91%	6.06%	0.00%	100.00%

		%	3.03%	90.91%	6.06%	0.00%	100.00%	
	其他	個數	6	22	0	0	28	
		%	21.43%	78.57%	0.00%	0.00%	100.00%	
	總和	個數	83	736	16	0	835	
		%	9.94%	88.14%	1.92%	0.00%	100.00%	
年齡	20-29 歲	個數	0	19	0	0	19	
		%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	
	30-39 歲	個數	7	42	2	0	51	
		%	13.73%	82.35%	3.92%	0.00%	100.00%	
	40-49 歲	個數	13	93	4	0	110	
		%	11.82%	84.55%	3.64%	0.00%	100.00%	
	50-59 歲	個數	17	218	3	0	238	
		%	7.14%	91.60%	1.26%	0.00%	100.00%	
	60 歲以上	個數	46	364	7	0	417	
		%	11.03%	87.29%	1.68%	0.00%	100.00%	
		總和	個數	83	736	16	0	835
			%	9.94%	88.14%	1.92%	0.00%	100.00%
教育程度	國中以下	個數	12	173	0	0	185	
		%	6.49%	93.51%	0.00%	0.00%	100.00%	
	高中職	個數	27	243	5	0	275	
		%	9.82%	88.36%	1.82%	0.00%	100.00%	
	專科大學	個數	42	297	11	0	350	
		%	12.00%	84.86%	3.14%	0.00%	100.00%	
研究所以上	個數	2	21	0	0	23		
	%	8.70%	91.30%	0.00%	0.00%	100.00%		
	總和	個數	83	734	16	0	833	
		%	9.96%	88.12%	1.92%	0.00%	100.00%	
職業	工商企業負責人	個數	3	29	1	0	33	
		%	9.09%	87.88%	3.03%	0.00%	100.00%	
	軍公教人員	個數	0	23	0	0	23	
		%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	
	地政士、會計師、記帳士、律師	個數	22	197	9	0	228	
		%	9.65%	86.40%	3.95%	0.00%	100.00%	
	民營受僱人員	個數	9	113	4	0	126	
		%	7.14%	89.68%	3.17%	0.00%	100.00%	
農民	個數	7	125	1	0	133		

		%	5.26%	93.98%	0.75%	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	18	65	1	0	84
		%	21.43%	77.38%	1.19%	0.00%	100.00%
	家管	個數	15	103	0	0	118
		%	12.71%	87.29%	0.00%	0.00%	100.00%
	其他	個數	8	77	0	0	85
		%	9.41%	90.59%	0.00%	0.00%	100.00%
	總和	個數	83	736	16	0	835
		%	9.94%	88.14%	1.92%	0.00%	100.00%
性別	男	個數	37	397	8	0	442
		%	8.37%	89.82%	1.81%	0.00%	100.00%
	女	個數	46	339	8	0	393
		%	11.70%	86.26%	2.04%	0.00%	100.00%
	總和	個數	83	736	16	0	835
		%	9.94%	88.14%	1.92%	0.00%	100.00%

居住地區，P=0.552。年齡，P=0.252。教育程度，P=0.073。職業，P=0.008*。性別，P=0.262。

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	11	89	0	0	100
		%	11.00%	89.00%	0.00%	0.00%	100.00%
	嘉義市	個數	3	39	1	0	43
		%	6.98%	90.70%	2.33%	0.00%	100.00%
	台南市	個數	20	186	13	0	219
		%	9.13%	84.93%	5.94%	0.00%	100.00%
	高雄市	個數	24	330	24	1	379
		%	6.33%	87.07%	6.33%	0.26%	100.00%
	屏東縣	個數	19	205	10	1	235
		%	8.09%	87.23%	4.26%	0.43%	100.00%
	澎湖縣	個數	2	15	1	0	18
		%	11.11%	83.33%	5.56%	0.00%	100.00%
	台東縣	個數	0	31	5	0	36
		%	0.00%	86.11%	13.89%	0.00%	100.00%

	其他	個數	2	30	2	0	34
		%	5.88%	88.24%	5.88%	0.00%	100.00%
總和		個數	81	925	56	2	1064
		%	7.61%	86.94%	5.26%	0.19%	100.00%
年齡	20-29 歲	個數	0	21	0	0	21
		%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
	30-39 歲	個數	2	48	9	0	59
		%	3.39%	81.36%	15.25%	0.00%	100.00%
	40-49 歲	個數	9	116	6	0	131
		%	6.87%	88.55%	4.58%	0.00%	100.00%
	50-59 歲	個數	26	267	11	0	304
		%	8.55%	87.83%	3.62%	0.00%	100.00%
	60 歲以上	個數	44	473	30	2	549
		%	8.01%	86.16%	5.46%	0.36%	100.00%
總和		個數	81	925	56	2	1064
		%	7.61%	86.94%	5.26%	0.19%	100.00%
教育程度	國中以下	個數	14	244	8	0	266
		%	5.26%	91.73%	3.01%	0.00%	100.00%
	高中職	個數	24	305	23	0	352
		%	6.82%	86.65%	6.53%	0.00%	100.00%
	專科大學	個數	38	350	22	2	412
		%	9.22%	84.95%	5.34%	0.49%	100.00%
	研究所以上	個數	5	23	3	0	31
		%	16.13%	74.19%	9.68%	0.00%	100.00%
總和		個數	81	922	56	2	1061
		%	7.63%	86.90%	5.28%	0.19%	100.00%
職業	工商企業負責人	個數	2	41	4	0	47
		%	4.26%	87.23%	8.51%	0.00%	100.00%
	軍公教人員	個數	2	23	2	0	27
		%	7.41%	85.19%	7.41%	0.00%	100.00%
	地政士、會計師、記帳士、律師	個數	23	210	19	0	252
		%	9.13%	83.33%	7.54%	0.00%	100.00%
	民營受僱人員	個數	8	127	10	0	145
		%	5.52%	87.59%	6.90%	0.00%	100.00%
	農民	個數	10	172	6	1	189
		%	5.29%	91.01%	3.17%	0.53%	100.00%

	漁民	個數	2	6	0	0	8
		%	25.00%	75.00%	0.00%	0.00%	100.00%
	服務業	個數	14	93	5	1	113
		%	12.39%	82.30%	4.42%	0.88%	100.00%
	家管	個數	8	156	5	0	169
		%	4.73%	92.31%	2.96%	0.00%	100.00%
	其他	個數	12	97	5	0	114
		%	10.53%	85.09%	4.39%	0.00%	100.00%
總和		個數	81	925	56	2	1064
		%	7.61%	86.94%	5.26%	0.19%	100.00%
性別	男	個數	46	486	27	2	561
		%	8.20%	86.63%	4.81%	0.36%	100.00%
	女	個數	35	439	29	0	503
		%	6.96%	87.28%	5.77%	0.00%	100.00%
總和		個數	81	925	56	2	1064
		%	7.61%	86.94%	5.26%	0.19%	100.00%

居住地區， $P=0.476$ 。年齡， $P=0.064$ 。教育程度， $P=0.067$ 。職業， $P=0.220$ 。性別， $P=0.423$ 。

附錄二、調查問卷

「財政部國有財產署南區分署」112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. 請問可臨櫃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

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」及所屬辦事處的表现？

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

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！！