

臺南市政府地政局暨所屬地政事務所 109 年度創新便民服務品質廉政調查報告

委託單位：臺南市政府地政局
執行單位：畢肯市場研究股份有限公司
中華民國 109 年 7 月

目錄

目錄.....	I
表目錄.....	III
圖目錄.....	III
附表目錄.....	V
摘要.....	1
壹、調查依據.....	5
貳、研究架構、研究過程與方法.....	6
一、研究架構.....	6
二、研究過程.....	6
三、研究方法.....	7
參、文獻回顧.....	8
一、為民服務.....	8
二、廉政風紀.....	9
肆、量化調查.....	12
一、調查目的.....	12
二、調查過程與方法.....	12
三、電訪調查內容.....	17
四、樣本代表性檢定.....	19
五、基本資料次數分配情形.....	20
六、調查發現.....	24
伍、質化調查.....	81
一、調查目的.....	81
二、調查對象.....	81
三、調查方式.....	81
四、調查時間.....	81
五、深訪題綱.....	82
六、調查發現.....	83
陸、研究發現.....	88
一、量化研究發現.....	88
二、質化研究發現.....	89

柒、策進建議.....	91
一、便民服務措施	91
二、整體施政	92
三、廉政風紀	94
附錄一、參考文獻.....	95
附錄二、問卷	96
附錄三、交叉分析表	100
附錄四、訪談逐字稿	130

表目錄

表 4-1 信度分析表	14
表 4-2 因素分析表	15
表 4-3 接觸紀錄表	16
表 4-4 身分別加權前後樣本與母體結構之差異檢定	19
表 4-5 洽辦業務之地政事務所加權前後樣本與母體結構之差異檢定	19
表 4-6 洽辦業務類型分析表	24
表 4-7 各項創新便民服務措施知曉程度分析表	25
表 4-8 檢舉管道分析表	76
表 4-9 不願意檢舉原因分析表	76
表 4-10 興革建議或反映事項分析表	80
表 5-1 深度訪談之調查對象表	81

圖目錄

圖 2-1 研究架構圖	6
圖 2-2 研究過程圖	6
圖 4-1 身分別分析圖	20
圖 4-2 性別分析圖	20
圖 4-3 年齡分析圖	21
圖 4-4 教育程度分析圖	21
圖 4-5 居住地區分析圖	22
圖 4-6 最近一次洽辦業務之地政事務所分析圖	23
圖 4-7 「跨縣市代收地政類申請案件」滿意度分析圖	26
圖 4-8 「跨縣市代收地政類申請案件」滿意度與基本資料交叉分析圖	28
圖 4-9 「跨縣市代收地政類申請案件」滿意度年度比較圖	29
圖 4-10 「午休時間部份業務不打烊」滿意度分析圖	30
圖 4-11 「午休時間部分業務不打烊」滿意度與基本資料交叉分析圖	32
圖 4-12 「午休時間部分業務不打烊」滿意度年度比較圖	33
圖 4-13 「手機行動支付繳納地政規費」滿意度分析圖	34
圖 4-14 「手機行動支付繳納地政規費」滿意度與基本資料交叉分析圖	36
圖 4-15 「手機行動支付繳納地政規費」滿意度年度比較圖	37
圖 4-16 「增設小而能地政工作站」滿意度分析圖	38
圖 4-17 「增設小而能地政工作站」滿意度與基本資料交叉分析圖	39
圖 4-18 「增設小而能地政工作站」滿意度年度比較圖	40
圖 4-19 「多元管道繳納地政規費」滿意度分析圖	41
圖 4-20 「多元管道繳納地政規費」滿意度與基本資料交叉分析圖	43

圖 4-21 「多元管道繳納地政規費」滿意度年度比較圖	44
圖 4-22 「跨所申辦土地登記案件」滿意度分析圖	45
圖 4-23 跨所申辦土地登記案件」滿意度與基本資料交叉分析圖	47
圖 4-24 人員「服務態度」滿意度分析圖	48
圖 4-25 人員「服務態度」滿意度與基本資料交叉分析圖	50
圖 4-26 人員「服務態度」滿意度年度比較圖	51
圖 4-27 人員「行政效率」滿意度分析圖	52
圖 4-28 人員「行政效率」滿意度與基本資料交叉分析圖	54
圖 4-29 人員「行政效率」滿意度年度比較圖	55
圖 4-30 人員「專業能力」滿意度分析圖	56
圖 4-31 人員「專業能力」滿意度與基本資料交叉分析圖	58
圖 4-32 人員「專業能力」滿意度年度比較圖	59
圖 4-33 「洽公環境與設施」滿意度分析圖	60
圖 4-34 「洽公環境與設施」滿意度與基本資料交叉分析圖	62
圖 4-35 「洽公環境與設施」滿意度年度比較圖	63
圖 4-36 各項「施政宣導」滿意度分析圖	64
圖 4-37 各項「施政宣導」滿意度與基本資料交叉分析圖	66
圖 4-38 各項「施政宣導」滿意度年度比較圖	67
圖 4-39 「整體服務及施政表現」滿意度分析圖	68
圖 4-40 「整體服務及施政表現」滿意度與基本資料交叉分析圖	70
圖 4-41 「整體服務及施政表現」滿意度年度比較圖	71
圖 4-42 「接受邀宴招待、收受餽贈或索賄」存在情形分析圖	72
圖 4-43 「未曾聽聞且未親身經歷」不法情事與基本資料交叉分析圖	73
圖 4-44 「接受邀宴招待、收受餽贈或索賄」存在情形年度比較圖	74
圖 4-45 檢舉意願分析圖	75
圖 4-46 檢舉意願與基本資料交叉分析圖	78
圖 4-47 檢舉意願年度比較圖	79
圖 7-1 各項便民服務措施滿意度比較圖	92
圖 7-2 各項服務表現比較圖	93

附表目錄

附表 1 最近洽公地政事務所與基本資料交叉分析	100
附表 2 「跨縣市代收地政類申請案件」滿意度與基本資料交叉分析	102
附表 3 「午休時間部份業務不打烊」滿意度與基本資料交叉分析	104
附表 4 「手機行動支付繳納地政規費」滿意度與基本資料交叉分析	106
附表 5 「增設小而能地政工作站」滿意度與基本資料交叉分析	108
附表 6 「多元管道繳納地政規費」滿意度與基本資料交叉分析	110
附表 7 「跨所申辦土地登記案件」滿意度與基本資料交叉分析	112
附表 8 人員服務態度滿意度與基本資料交叉分析	114
附表 9 人員行政效率滿意度與基本資料交叉分析	116
附表 10 人員專業能力滿意度與基本資料交叉分析	118
附表 11 洽公環境與設施滿意度與基本資料交叉分析	120
附表 12 施政宣導滿意度與基本資料交叉分析	122
附表 13 整體服務及施政表現滿意度與基本資料交叉分析	124
附表 14 「接受邀宴招待、收受餽贈或索賄」存在情形與基本資料交叉分析	126
附表 15 檢舉意願與基本資料交叉分析	128

摘要

為瞭解民眾對臺南市政府地政局暨所屬地政事務所提供之各項便民措施服務、整體施政評價及人員廉政議題的看法，特辦理109年度創新便民服務品質廉政研究。期望透過研究結果，研擬相關改進措施，以作為未來業務推動之參考。

本研究採量化調查(電話訪問)與質化調查(深度訪談)並重方式進行，期能獲致公平客觀且深入之成果。量化、質化調查發現以及策進建議摘述如下：



量化調查發現

一、洽辦業務項目

受訪者最近洽公之地政事務所以「臺南地政事務所」(16.6%)、所占的比例較高；而洽辦業務類型則以「土地登記業務」(76.6%)居多；各項便民措施方面，以「跨所申辦土地登記案件」(66.3%)與「跨縣市代收地政類申請案件」(59.1%)為較多受訪者所知悉。

二、各項便民措施滿意度

若扣除未曾使用者，以「跨縣市代收地政類申請案件」(99.7%)與「跨所申辦土地登記案件」(99.7%)的表現較佳；整體來看，各項便民措施均獲得九成八以上的滿意度。

三、整體施政評價

若扣除未表示意見者，有關服務態度(96.8%)、行政效率(94.9%)、專業能力(96.6%)、洽公環境與設備(98.3%)及施政宣導(93.3%)的滿意度均超過九成三以上。整體而言，九成九的受訪者肯定臺南市政府地政局暨所屬地政事務所的「整體服務及施政表現」(98.9%)。

四、廉政評價

近全數(99.7%)的受訪者未曾聽聞或親身經歷臺南市政府地政局暨所屬地政事務所人員有「接受邀宴招待、收受餽贈(金錢、禮物)或有索賄(金錢、紅包、物品……)」等情形。

在假設性的前提下，若得知臺南市政府地政局暨所屬地政事務所人員有不法情事存在時，有八成九的受訪者表示會提出檢舉(89.1%)；其中以「臺南市政府」(40.9%)為主要檢舉管道；另一方面，約一成的民眾表示不會提出檢舉(10.3%)；而「事不關己，沒必要檢舉」(50.0%)為受訪者不願意提出檢舉的主因。



質化調查發現

- 一、臺南市政府地政局及所屬地政事務所在各項服務表現(態度、效率、人員素質、臨櫃環境與軟硬體設備)均獲得受訪者肯定。僅在空調溫度控制上，希望能夠有較大的彈性，給予民眾更舒適之洽公環境。
- 二、臺南市政府地政局協助台南市地政士公會辦理之教育訓練與政策宣導活動深獲會員好評。
- 三、爭議案件大多屬於一般民眾自行送件，專業地政士較不容易遇到爭議情形。
- 四、「跨縣市代收地政類申請案件」與「跨所申辦土地登記案件業務」大幅提升案件辦理之便利性，但也造成某些地政事務所業務量增加，如臺南、東南、永康及新化地政事務所，進而導致案件處理速度相對較慢。
- 五、「午休時間部分業務不打烊」立意良好，但因值班人數較少，故等待辦理時間較長。公所「增設小而能地政工作站」因只提供申請地政謄本服務，因此對於一般民眾幫助性較大。
- 六、「手機行動支付」日漸普及，亦是未來付費趨勢，受訪者對於臺南市政府地政局超前部署深感認同。

七、近幾年來所接觸之地政相關公務人員皆無「主動索賄(金錢、紅包、物品……)、接受邀宴招待或收受餽贈(金錢、禮物)」等違反廉政情形發生；同時也認為臺南市政府地政局所屬公務人員恪遵廉政規範，清廉形象值得肯定。

八、當委託者要求透過「請託關說」、「贈送財物」或「飲宴應酬」方式來加快案件處理速度或取得有利之審查結果時，地政士會協助說明政府單位依法行政之原則，並告知相關情事屬於違法行為，受賄者與行賄者都會受罰。



策進建議

一、便民服務措施

- (1) 午休時間部分業務不打烊：值班人數應視現場等待人數，隨時調配人力進行支援。
- (2) 多元管道繳納地政規費：應先瞭解各繳納管道之使用情形；其次針對使用率較低之管道，檢視繳費介面或流程是否合乎民眾需求，進而優化使用滿意度。

二、整體施政

- (1) 施政宣導：結合社會資源共同辦理活動，在民眾參與的過程中，進行施政宣導與說明。
- (2) 服務態度：於適當集會時間邀請專家，以服務禮儀及態度作為主題進行講述；舉辦內部座談會，交換工作心得經驗，彼此相互學習及改進。
- (3) 行政效率：詳細說明行政流程與處理時間，降低民眾端資訊落差，進而減少因預期作業時間之不同而帶來的負面評價。

三、 廉政風紀

- (1) 透過公開活動及多元傳播媒體，加強宣導各類型檢舉管道與廉政資訊；藉由「獎勵保護檢舉貪污瀆職辦法」之說明，鼓勵民眾勇於檢舉不法，提升民眾反貪意識。

壹、調查依據

在「民主行政」的理念下，臺南市政府地政局積極建立以「顧客導向」為前提的服務觀念，並形塑民眾利益優先之機關形象，致力於各項業務便民化、公開化及透明化。另外，在人員廉政風紀管理方面，對內定期辦理廉政倫理規範之宣導；同時，為增加民眾對機關反貪倡廉之信心，對外舉辦與地政業務相關之廉政研習課程。

根據108年度的調查，各項便民措施滿意度方面，以「手機行動支付繳納地政規費」(98.8%)的表現相對較佳；其次是「午休時間部份業務不打烊」(98.5%)；再其次是「多元管道繳納地政規費」(98.3%)；至於其他各項便民措施亦獲得九成七以上的滿意度。而整體施政評價部分，無論在「服務態度」(97.7%)、「行政效率」(92.6%)、「專業能力」(96.6%)及「洽公環境與設施」(97.4%)方面，均獲得九成二以上的正面評價；惟「施政宣導」(90.5%)的評價相對較低。

另有關廉政評價部分，近全數(99.7%)的受訪者未曾聽聞或親身經歷臺南市政府地政局暨所屬地政事務所人員有「接受邀宴招待、收受餽贈(金錢、禮物)或有索賄(金錢、紅包、物品……)」等情形。

為瞭解民眾對臺南市政府地政局暨所屬地政事務所之人員服務品質、洽公環境、施政宣導、整體施政表現與廉政風紀評價，並持續追蹤各項評比表現之變化。特規劃辦理本次廉政研究，欲藉由量化與質化研究的方式，深入瞭解民眾與專業人士的態度與需求，期能彙整相關意見，以反映機關的行政效能及整體政風清廉狀況，作為未來推動政風業務或施政改革之參考依據。

貳、研究架構、研究過程與方法

一、研究架構

本次調查針對臺南市政府地政局暨所屬地政事務所「109年度創新便民服務品質」廉政研究，設計量化與質化並重的調查內容。以下為本研究架構：

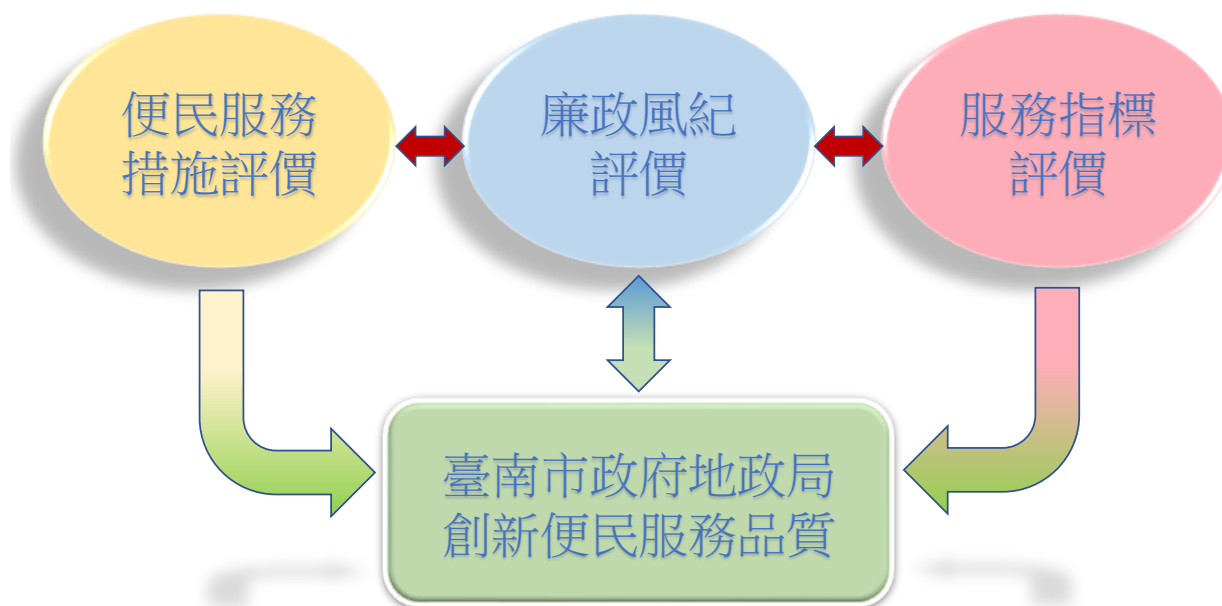


圖 2-1 研究架構圖

二、研究過程

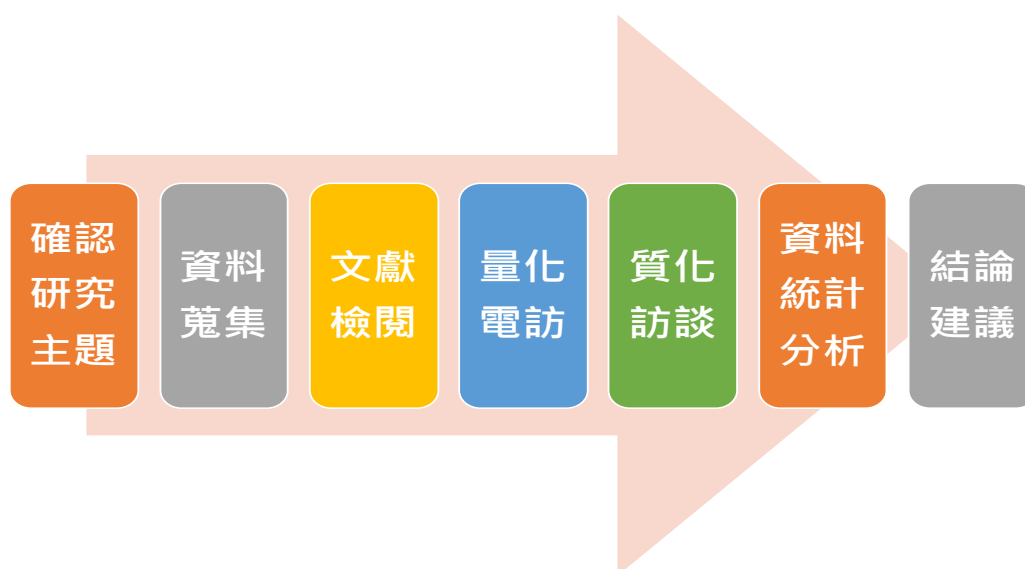


圖 2-2 研究過程圖

三、研究方法

本次研究分為量化與質化研究，期望藉由質量並重的研究方式以獲得客觀且深入之研究成果，量化與質化研究方式分述如下：

(一) 量化研究

本次調查時間為109年4月10日至4月17日下午1點00分至5點00分及下午5點00分至9點00分，在量化研究方面規劃以電話訪問方式進行問卷調查。針對最近1年曾向臺南市政府地政局暨所屬地政事務所洽辦業務之地政士與民眾進行電話訪問，以電腦輔助電話訪問系統(簡稱CATI，Computer Assisted Telephone Interview)進行客觀之問卷調查與統計分析，瞭解受訪者對臺南市政府地政局暨所屬地政事務所提供之各項便民措施、整體施政與廉政評價。

(二) 質化研究

在質化研究方面，針對曾與臺南市政府地政局暨所屬地政事務所接觸，且具有地政專業背景之從業人員進行深度訪談，以瞭解便民服務措施與為民服務品質等未來業務推動提升之方向，進一步深化研究內涵。

參、文獻回顧

一、為民服務

隨著民主思潮的發展，政府角色已從過往的領導者或管理者，逐漸轉變為公共服務的提供者。換句話說，政府機關儼然成為最大的服務單位。因此，公共服務應以民眾為中心，關注民眾多元需求及價值，掌握整體發展趨勢，持續精進服務作為(國家發展委員會，2017)。以下將介紹為民服務的意涵與政策演進過程。

(一)為民服務意涵

我國為民服務工作承襲「顧客導向」的精神，亦即政府施政須以服務民眾為主要依循，並盡力滿足民眾對政府提供產品與服務的需求。核心價值在於「顧客需求」與「服務品質」。政府運用資源、人力、政策、制度及組織體系，使最大多數的民眾得到最大量的福利便是為民服務(孫得雄，1991)；廣義的為民服務包括一切民主政治的作為，從政治系統的架構觀之，即為政府針對民眾需求所作的輸出(output)；狹義的為民服務就是一般人所理解的提升公共服務(public service)的品質(魏鏞，1986)，此為各國政府努力的方向。

(二)為民服務政策發展

我國為提升為民服務品質，相關政策與考核機制已實行超過數十年以上。早在蔣經國擔任行政院院長時就頒布「提高行政效率加強為民服務方案」，並擬定「行政院所屬各級機關為民服務工作實施要點」。該方案與實施要點是我國將「服務品質提升」列為重要施政方針的起點。

1980年代，在「新公共管理」的薰陶，各國開始進行政府改造，著重建立企業型政府，以顧客導向及鼓勵創新等作法，提升行政效率與服務品質(廖麗娟、呂雅雯，2010：12)；而我國亦於1980年訂定「行政院所屬各級機關推行為民服務工作考核與獎懲要點」，之後便定期辦理相關考核作業。

1993年行政院推動「行政革新方案」，將「廉潔」、「效能」、「便民」作為改革為重點(丘昌泰、詹桂香，2007：51)；1996年行政院研考會引進「全面品質管理(Total Quality Management, TQM)」概念，頒布「全面提升服務品質方案」，將「全面檢討改進服務品質」、「建立顧客導向的服務」、「結合社會資源協助政府提供服務」列為該方案主軸；後續更推出「行政院服務品質獎」競賽機制，以作為績效評估之依據。

2007年行政院研考會導入歐美先進國家「優質治理(Good Governance)」理念，以「優質治理」、「課責」及「效率」為重點(廖麗娟、呂雅雯，2010：13)，將原本的「全面提升服務品質方案」提升至「政府服務創新精進方案」，讓政府服務再次轉型。

近年來，由於國際趨勢與服務需求多元化的影響，為民服務品質方針從過去的「品質管理」走向「品質創造」。此外，「公平正義」、「公民參與」及「民眾需求導向」之議題，逐漸受到全民關注。因此，2017年國家發展委員會將過去的「政府服務創新精進方案」再加入「公平共享」、「參與合作」及「開放透明」核心元素，規劃出「政府服務躍升方案」，期待各機關透過更新後的方案，加強跨域協力合作、平衡城鄉服務差距以及打造開放型政府(國家發展委員會，2017)。

二、廉政風紀

政風是法治標竿，亦是社會風氣及政府形象的觀測站。其內涵不僅為政府部門的工作作風，更涉及到履行職責、執法公正、政務公開、誠實守信、辦事效率、服務態度、清正廉潔等層面。為確保所屬公務員執行職務時，能廉潔自持、公正無私、依法行政，並提升國民對於政府之信任及支持，行政院已於1998年8月1日施行「公務員廉政倫理規範」，提供公務員利益衝突時明確的指引及保護，避免影響特定權利義務，且已考量國內一般習俗，使公務員在面對職務有利害關係者的餽贈、邀宴應酬、演講等時，有所依據。以下將針對貪瀆定義、類型與影響清廉評價之因素進行說明。

(一)貪瀆定義

目前學者對於貪瀆的定義有不同的見解，但其核心意義則頗相近。例如：傳統學界主張貪瀆就是「濫用公權力以謀取私利」(the abuse of public power for private gain)(陳俊明等，2011：33)；法律學者貝爾特沙(Daniel Bertosa)認為所謂貪腐(corruption)就是「公職人員為了好處背叛了其職務」或「將公共資源濫用於私人的目的」；而杭廷頓(Samuel P. Huntington)則表示「公務人員為達到私人目的所作違反公認規範的行為就是貪腐」。換句話說，貪腐是公職人員基於個人利益，透過職務上的機會違反法令、濫行職權，或違反自身應有的忠貞與人格標準，同時損害到民眾對政府之信賴及公共利益的行為。(余致力等，2011：63)。

如果從公共利益觀點，貪瀆是公務員為求私利而損害公共利益的行為；如從市場取向觀點，認為貪瀆是一種供需均衡的商業行為；如從公共意見觀點，則認為貪瀆是由政治菁英與政府官員共同認定的不法行為(江岷欽、林鍾沂，2000：474)。

綜上所述，貪瀆就是公務員、政府首長或公營企業負責人違反公眾利益，透過不合法使用公職機會，謀取個人不正當利益；簡言之，就是「擔任公職者基於個人利益考量，不當使用其職權或影響力」。

(二)貪瀆類型

公部門的貪瀆類型可以區分為政治貪瀆和行政貪瀆兩大類，行政貪瀆是指政府官員擔任決策者或行政管理時，所出現之貪瀆行為，其中包括兩種可能性，一種是符合法令規定作為，卻從中圖謀個人利益，例如：在依法行政的同時，亦私下收受個人利益；另一種便是違反法令的相關作為。而政治貪瀆則是政治人物或民選公職人員濫用職權以謀取私利。因此，一般來說政府機關的貪瀆情事大多屬於行政貪瀆。

關於行政貪瀆對於政府治理所產生的影響，主要來自於政府官員與企業之間複雜的網絡關係與結構；形成政府官員與友好企業間的「老闆」與「顧客」關係(patron-client relations)，出現行賄與提供非法服務間的

對價連結，也因此使政府決策變得封閉而不透明，造成政府體制「去正當化」(delegitimization)。相反地，文官成員如能依循公務倫理對清廉正直的規範，顯然有助於民眾正面評價公務人員整體(莊文忠等，1996:6)。

綜觀國內廉政或貪瀆的相關文獻中，可發現影響民眾對其清廉評價的主要因素，包括：刻板印象、行政裁量權的取捨、替不肖代辦業者背黑鍋、傳播媒體、約聘僱人員素質不齊、法令的複雜性、刁難印象，及民意代表介入等大項。雖然影響成因會因為各機關屬性、受訪對象不同而有所落差，然而後續相關單位之研究發現與上述影響評價因素大致相同(胡龍騰等，1998：39)。

肆、量化調查

一、調查目的

為瞭解受訪者對臺南市政府地政局暨所屬地政事務所提供之各項便民服務措施看法，並持續追蹤整體服務品質與廉政風紀，特規劃臺南市地政局暨所屬各地政事務所「109年度創新便民服務品質」廉政研究。

二、調查過程與方法

(一)調查時間

本次調查訪問時間係於民國109年4月10日至4月17日，執行時段主要為平日下午1點00分至5點00分及下午5點00分至9點00分。

(二)調查對象

以最近1年內曾向臺南市政府地政局暨所屬地政事務所洽辦業務之地政士與民眾為調查訪問對象。

(三)調查方式

利用電腦輔助電話訪問系統(簡稱CATI，Computer Assisted Telephone Interview)進行電話訪問調查。

(四)抽樣方法

依據臺南市政府地政局提供最近1年曾向臺南市政府地政局暨所屬地政事務所申辦業務之地政士與民眾為調查母體，採簡單隨機抽樣法進行抽樣。

(五)抽樣誤差及有效樣本數

本次調查共完成350份有效樣本，在信心水準95%以下，抽樣誤差為 $\pm 4.67\%$ 。

(六)樣本代表性檢定

即進行樣本與母體之檢定，檢定抽樣樣本與母體結構在身分別與洽公地政事務所上，是否存在有顯著差異，以確保推論之有效性。若經檢定後發現抽樣樣本與母體結構達顯著差異，後續將採用多重反覆加權(Raking)進行樣本加權處理，以使抽樣樣本結構符合母體結構。

(七)資料處理及分析方法

本次調查電訪完畢，經由SPSS統計軟體進行統計分析與檢定。各題項之單因子頻次分析(Frequency Analysis)，分析樣本之基本特性、看法、觀念等之分配狀況。題項與基本資料進行交叉分析及卡方(Chi-Square)值檢定。用以檢視在雙重條件下，樣本間是否存在顯著差異，以顯示因素之關係而推測可能影響因素。

(八)信效度分析

1.信度分析

本調查採Cronbach's α 係數，以檢視問卷之信度，該係數值愈大，則研究問卷信度愈高。根據Devellis(1991)¹，若係數在0.70以上，則該檢測量表擁有可接受之最小信度；而Bryman與Cramer(1997)²認為若係數值大於0.80以上，表示有高信度；此外，Gay(1996)³表示若Cronbach's α 係數值高於0.90，表示檢測量表信度甚佳，若信度值小於0.60，則該量表應重新修訂。

經信度分析後發現，在便民措施滿意度方面，Cronbach's α 為0.852；而在整體施政評價部分，Cronbach's α 為0.875。整體而言，本次問卷之Cronbach's α 為0.901，如表4-1所示。

¹ Devellis, R. F. (1991). *Scale development: Theory and applications*. Newbury Park, CA: Sage.

² Bryman, A., & Cramer, D. (1997). *Quantitative Data Analysis with SPSS for Windows: A guide for social scientists*. London: Routledge.

³ Gay, L. R. (1996). *Educational Research: Competencies for Analysis and Application*. Englewood Cliffs, NJ: Merrill, Prentice-Hall.

表 4-1 信度分析表

構面	指標	Cronbach's α 係數
1.便民措施滿意度	跨縣市代收地政類申請案件	0.852
	午休時間部份業務不打烊	
	手機行動支付繳納地政規費	
	增設小而能工作站	
	多元管道繳納地政規費	
	跨所申辦土地登記案件	
2.整體施政評價	人員服務態度	0.875
	人員行政效率	
	人員專業能力	
	洽公環境與設施	
	施政宣導	
	整體服務及施政表現	
整體服務品質		0.901

2.效度分析

本調查根據建構效度(或構念效度)，以檢測問卷或量表能測量到理論上的構念或特質之程度。而檢測問卷是否具備建構效度，最常使用之方法為因素分析。同一因素構面中，若各題目之因素負荷量(Factor loading)愈大(一般以大於0.5為準)，則愈具備「收斂效度」。

根據Kaiser(1974)⁴指出，執行因素分析的判準為0.90以上(極佳的)、0.80以上(良好的)、0.70以上(中度的)、0.60以上(平庸的)、0.50以上(可悲的)及0.50以下(無法接受的)，再透過執行Kaiser-Meyer-Olkin取樣適切性量數發現，KMO值為0.898，顯示本次問卷之KMO值屬於良好，且經由執行Bartlett球形檢定(Bartlett's test of sphericity)發現，卡方值為1537.217($p=0.000<0.05$)，代表資料適合進行因素分析。

本次調查問卷之因素分析，係採主成份分析法(Principal Component Analysis)來抽取共同因素，轉軸方式則採取最大變異法(Varimax)進行直交轉軸，結果發現，便民措施及整體施政因子中的問卷題目之因素負荷量皆大於0.5，顯示具備良好的收斂效度。有關本次調查之便民措施及整

⁴ Kaiser, H. F. (1974). An index of factorial simplicity. *Psychometrika*, 39, 31-36.

體施政等各項因子的因素負荷量，如表4-2所示。整體來看，累積解釋變異量為60.70%。

表 4-2 因素分析表

指標	成份	因素負荷量
跨縣市代收地政類申請案件	便民措施	0.641
午休時間部份業務不打烊		0.669
手機行動支付繳納地政規費		0.754
增設小而能工作站		0.770
多元管道繳納地政規費		0.746
跨所申辦土地登記案件		0.718
人員服務態度	整體施政	0.766
人員行政效率		0.803
人員專業能力		0.772
洽公環境與設施		0.667
施政宣導		0.764
整體服務及施政表現		0.750
累積解釋變異量	60.70%	

(九)接觸紀錄表

本次調查總共撥出1,695通電話，其中非人為因素如空號、無人接聽等之839通，而人為因素如成功訪問、拒訪及終止訪問等之856通；總非人為因素（未接通率）是49.5%，總人為因素比率（接通率）為50.5%。

進一步扣除非人為因素後，訪問成功率為40.9%，拒訪及中止訪問率則為59.1%。

表 4-3 接觸紀錄表

項目	原因	次數	百分比	
成功		350	40.9% (扣除非人為因素之成功率)	20.6% (總成功率)
拒訪及中止訪問		506	59.1% (扣除非人為因素之拒訪及中拒率)	29.9% (總拒訪集中拒率)
	接觸者拒訪	368	43.0%	
	受訪者拒訪/中拒	34	4.0%	
	非住宅電話	8	0.9%	
	健康因素無法訪問	2	0.2%	
	非地政士電話	49	5.7%	
	非合格受訪者	45	5.3%	
人為因素總計		856	100.0%	50.5% (總人為因素比率)
忙線		76	9.1%	
無人接聽		640	76.2%	
傳真機		10	1.2%	
空號/停話/故障		113	13.5%	
非人為因素總計		839	100.0%	49.5% (總非人為因素比率)
總計		1,695		100.0%

三、電訪調查內容

(一)洽辦業務項目

- 1.洽辦業務類型(Q2)
- 2.各項創新便民服務措施知曉程度(Q3)

(二)各項便民措施滿意度

- 1.「跨縣市代收地政類申請案件」滿意度(Q4)
- 2.「午休時間部分業務不打烊」滿意度(Q5)
- 3.「手機行動支付繳納地政規費」滿意度(Q6)
- 4.「增設小而能地政工作站」滿意度(Q7)
- 5.「多元管道繳納地政規費」滿意度(Q8)
- 6.「跨所申辦土地登記案件」滿意度(Q9)

(三)整體施政評價

- 1.人員服務態度滿意度(Q10)
- 2.人員行政效率滿意度(Q11)
- 3.人員專業能力滿意度(Q12)
- 4.洽公環境與設施滿意度(Q13)
- 5.施政宣導滿意度(Q14)
- 6.整體服務及施政表現滿意度(Q15)

(四)廉政評價

- 1.「接受邀宴招待、收受餽贈或索賄」存在情形(Q16、Q17)
- 2.透過假設性問題，詢問民眾檢舉意願、檢舉管道及不檢舉之原因(Q18、Q19、Q20)

(五)興革建議或反映事項(Q21)

(六)基本資料

- 1.身分別
- 2.性別
- 3.年齡
- 4.教育程度
- 5.居住地區
- 6.最近一次洽辦業務之地政事務所(Q1)

四、樣本代表性檢定

將受訪樣本身分別與洽公地政事務所之結構與母體結構進行樣本檢定，發現其上述兩項皆與母體結構達顯著差異。為使受訪樣本能符合各地政事務所洽辦業務結構，特針對受訪樣本之身分別與洽公地政事務所行多重反覆加權(Raking)。而透過加權後之調查結果，將能有效及合理地推論至母體。

(一)身分別

表 4-4 身分別加權前後樣本與母體結構之差異檢定

性別 \ 分配	母 體 結 構		加權前 樣本結構		卡 方 檢 定	加權後 樣本結構	
	母體數 (人)	百分比	樣本數 (人)	百分比		樣本數 (人)	百分比
地政士	28,287	12.4%	140	40.0%	$\chi^2=248.956$ (自由度 1, $p=0.000>0.05$), 樣本與母體的人數分配達顯著差異。	43	12.3%
民眾	199,439	87.6%	210	60.0%		307	87.7%
總計	227,726	100.0%	350	100.0%		350	100.0%

資料來源：委託單位提供之母體清冊；註：因四捨五入之關係，百分比總計可能不為 100.0%

(二)洽辦業務之地政事務所

表 4-5 洽辦業務之地政事務所加權前後樣本與母體結構之差異檢定

地政 事務所 \ 分配	母 體 結 構		加權前 樣本結構		卡 方 檢 定	加權後 樣本結構	
	母體數 (人)	百分比	樣本數 (人)	百分比		樣本數 (人)	百分比
臺南	37,305	16.4%	45	12.9%	$\chi^2=36.973$ (自由度 10, $p=0.000<0.05$), 樣本與母體的人數分配達顯著差異。	58	16.5%
東南	32,649	14.3%	53	15.1%		50	14.3%
安南	21,526	9.5%	38	10.9%		33	9.4%
鹽水	12,631	5.5%	18	5.1%		19	5.4%
白河	12,947	5.7%	8	2.3%		20	5.7%
麻豆	17,332	7.6%	38	10.9%		27	7.7%
新化	23,679	10.4%	14	4.0%		36	10.3%
歸仁	20,124	8.8%	37	10.6%		31	8.9%
玉井	5,244	2.3%	11	3.1%		8	2.3%
永康	24,050	10.6%	49	14.0%		37	10.6%
佳里	20,239	8.9%	39	11.1%		31	8.9%
總計	227,726	100.0%	350	100.0%		350	100.0%

資料來源：委託單位提供之母體清冊；註：因四捨五入之關係，百分比總計可能不為 100.0%

五、基本資料次數分配情形

(一)身分別

本次調查係以民眾(87.7%)的比例高於地政士(12.3%)，分別占八成八與一成二。

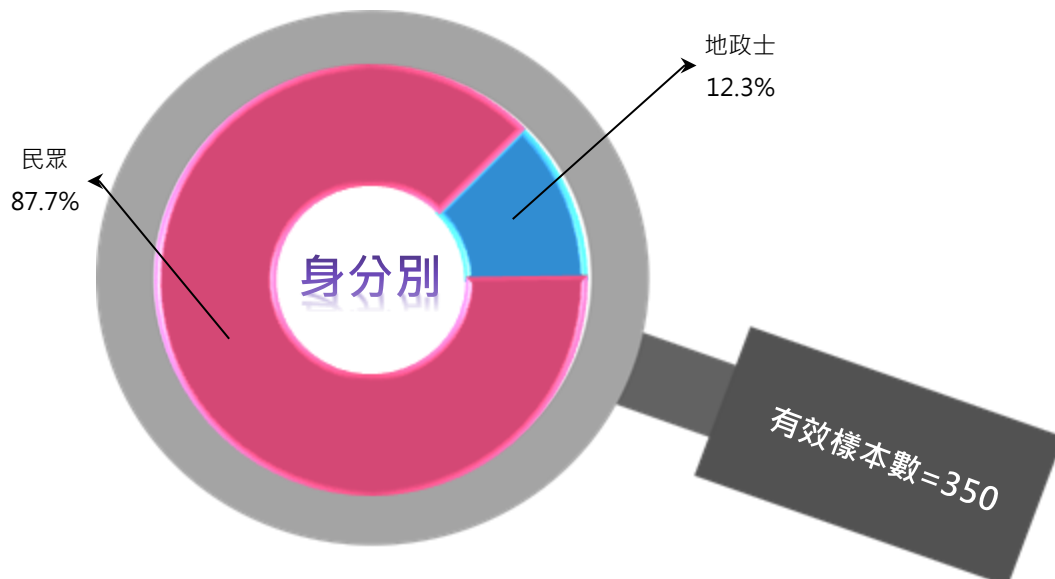


圖 4-1 身分別分析圖

(二)性別

本次調查係以男性(50.6%)的比例高於女性(49.4%)，分別占五成一與四成九。

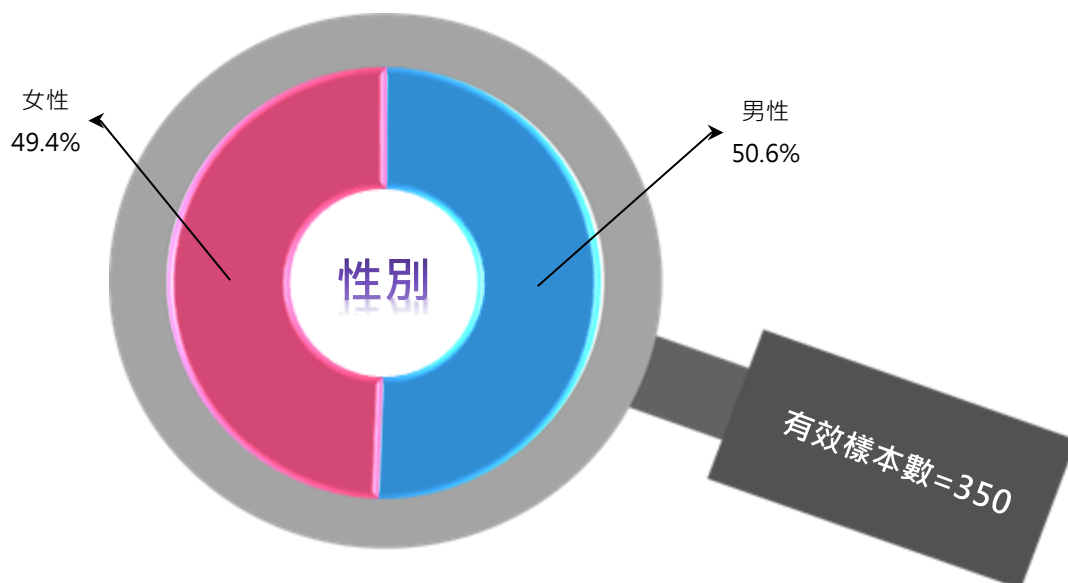


圖 4-2 性別分析圖

(三) 年齡

受訪者年齡層以50-59歲(32.9%)占多數，比例約三成三；其次是40-49歲(20.0%)；再其次依序是65歲以上(17.1%)、30-39歲(14.0%)、60-64歲(11.4%)與20-29歲(4.6%)。

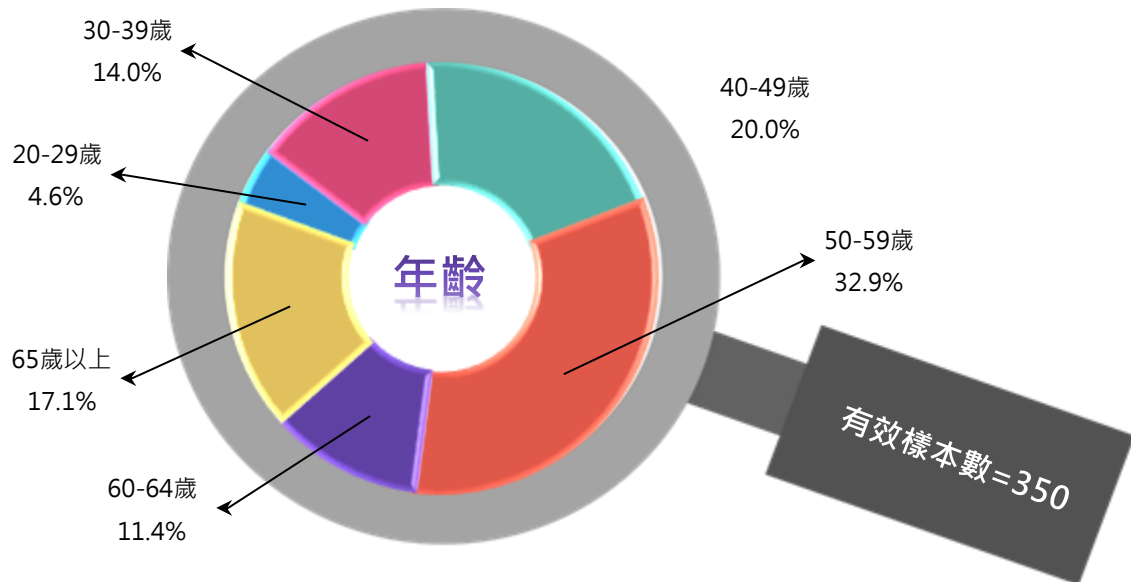


圖 4-3 年齡分析圖

(四) 教育程度

在教育程度方面，以專科或大學(56.9%)程度者所占比例交高，約占五成七；其次為高(中)職(31.1%)程度者，占三成一；再其次依序為研究所及以上(4.3%)、國(初)中(4.3%)與國小及以下(3.4%)程度者。

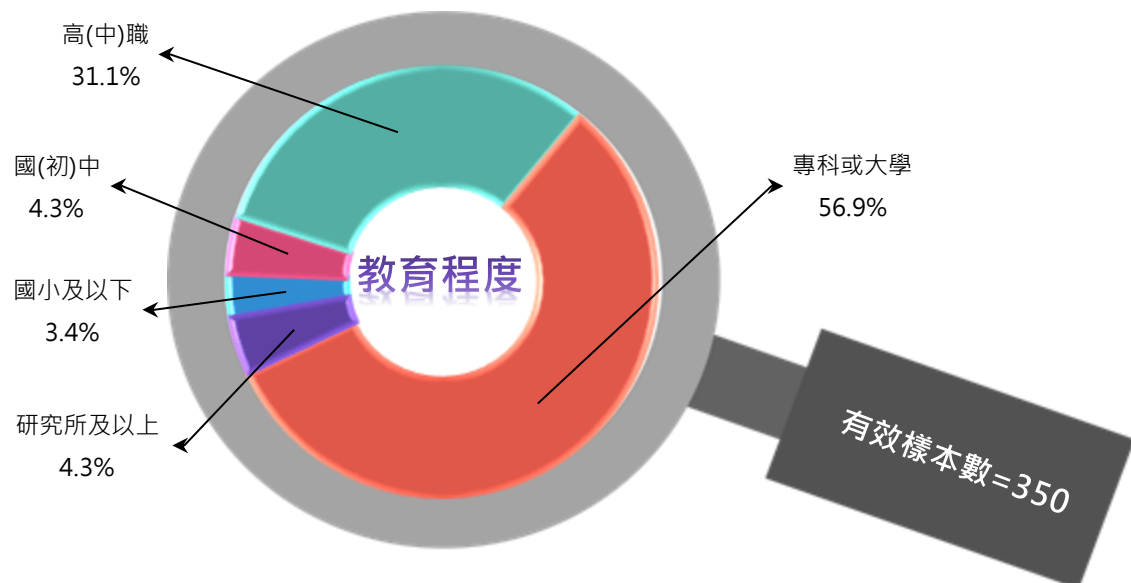


圖 4-4 教育程度分析圖

(五)居住地區

受訪者居住地區以永康區(15.4%)居多，比例約一成五。而其他縣市(19.7%)部分，則約占二成；其中又以高雄市(5.7%)與嘉義市(2.9%)的比例相對較高。至於居住地區比例未達一成者，則如圖4-5所示。

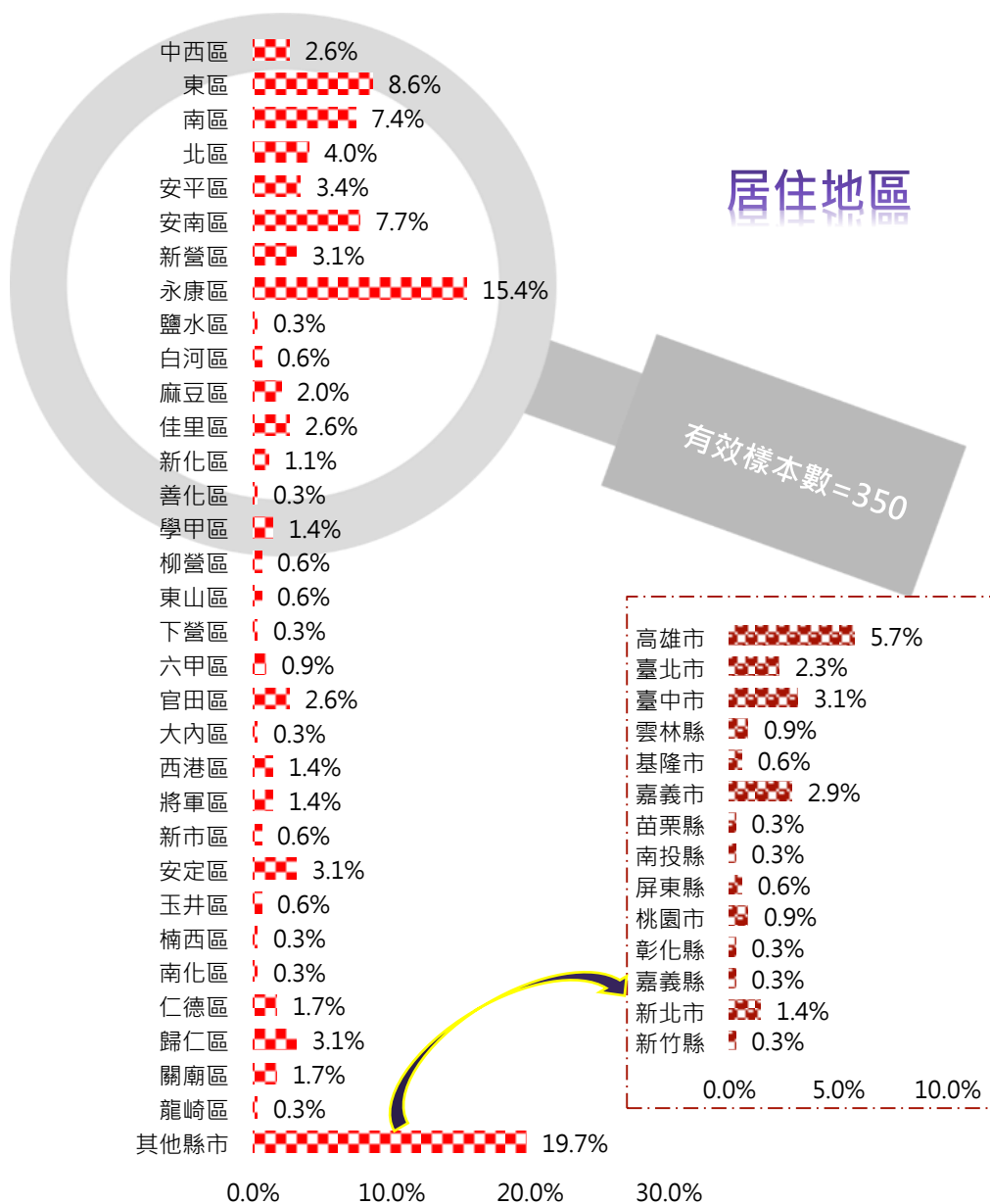


圖 4-5 居住地區分析圖

(六)最近一次洽辦業務之地政事務所

本次調查發現，受訪者最常洽辦業務之地政事務所為「臺南地政事務所」(16.6%)，比例約占一成七；其次是「東南地政事務所」(14.3%)，約為一成四；再其次則是「永康地政事務所」(10.6%)，約占一成；之後依序為「新化地政事務所」(10.3%)、「安南地政事務所」(9.4%)、「歸仁地政事務所」(8.9%)、「佳里地政事務所」(8.8%)、「麻豆地政事務所」(7.7%)、「白河地政事務所」(5.7%)、「鹽水地政事務所」(5.4%)與「玉井地政事務所」(2.3%)。(詳如附表1)

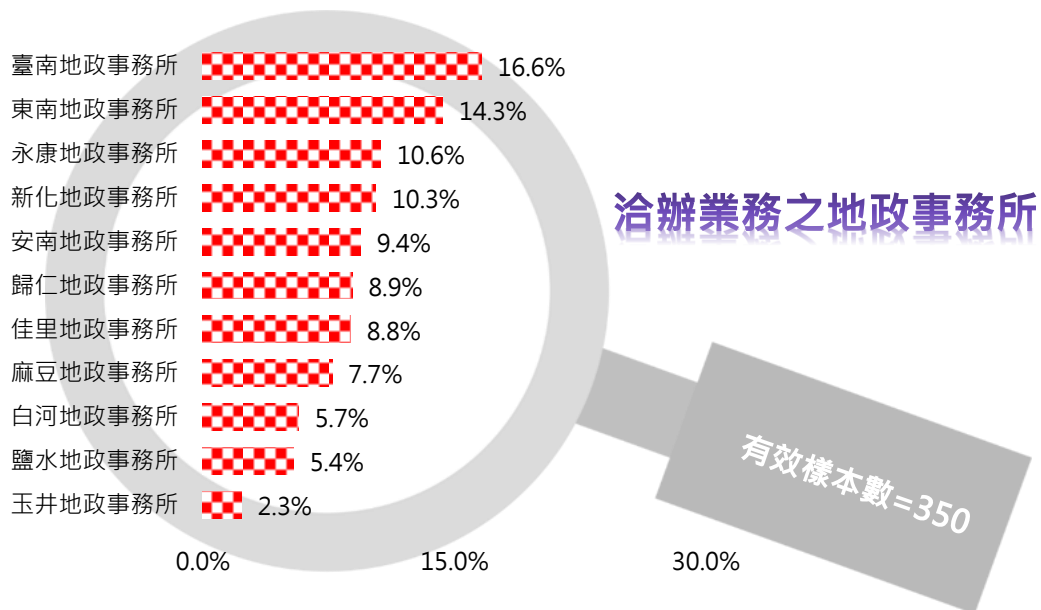


圖 4-6 最近一次洽辦業務之地政事務所分析圖

六、調查發現

(一)洽辦業務項目

1.洽辦業務類型



頻次分析

在前往地政事務所較常洽辦業務類型中，以「土地登記業務」(76.6%)居多，比例約占七成七；其次是「核發地籍謄本業務」(40.0%)，約占四成；再其次則是「實價登錄業務」(13.7%)與「土地複丈及建築改良物測量業務」(13.1%)，各約一成四與一成三。至於「抵押權移轉、土地所有權變更登記」與「地政資訊查詢」則各占1.1%及0.9%。

表 4-6 洽辦業務類型分析表

項目	次數	百分比
土地登記業務	268	76.6%
核發地籍謄本業務	140	40.0%
實價登錄業務	48	13.7%
土地複丈及建築改良物測量業務	46	13.1%
抵押權移轉、土地所有權變更登記	4	1.1%
地政資訊查詢	3	0.9%
Q2.請問您曾經向【上述】地政事務所洽辦下列哪項服務？(可複選)(有效樣本數=350)		

本題為複選題，僅針對受訪者反應項目陳述，不再與基本資料進行交叉分析，特此說明。

2. 各項創新便民服務措施知曉程度

 頻次分析

在各項便民措施中，以「跨所申辦土地登記案件」(66.3%)知曉度相對較高，約占六成六；其次是「午休時間部分業務不打烊」(59.4%)與「跨縣市代收地政類申請案件」(59.1%)，比例各占五成九；再其次依序為「手機行動支付繳納地政規費」(42.9%)與「遍地好鄰-臺南市區公所小而能地政工作站」(24.6%)，分別占四成三與二成五。另外，約有一成五的受訪者皆未曾聽過上述相關便民措施(15.1%)。

表 4-7 各項創新便民服務措施知曉程度分析表

項目	次數	百分比
跨所申辦土地登記案件	232	66.3%
午休時間部分業務不打烊	208	59.4%
跨縣市代收地政類申請案件	207	59.1%
手機行動支付繳納地政規費	150	42.9%
遍地好鄰-臺南市區公所小而能地政工作站	86	24.6%
皆未曾聽過	53	15.1%
Q3.請問您知道臺南市政府地政局及所屬地政事務所有那些創新便民服務措施？ (可複選)(有效樣本數=350)		

本題為複選題，僅針對受訪者反應項目陳述，不再與基本資料進行交叉分析，特此說明。

(二)各項便民措施滿意度

1.「跨縣市代收地政類申請案件」滿意度



頻次分析

有九成四的受訪者對於臺南市政府地政局及所屬地政事務所提供之「跨縣市代收地政類申請案件」服務(93.7%)給予正面評價(包含非常滿意52.3%與滿意41.4%)；反之，有0.3%的受訪者表示不太滿意。另外，有6.0%的受訪者未曾使用過，無法評價。

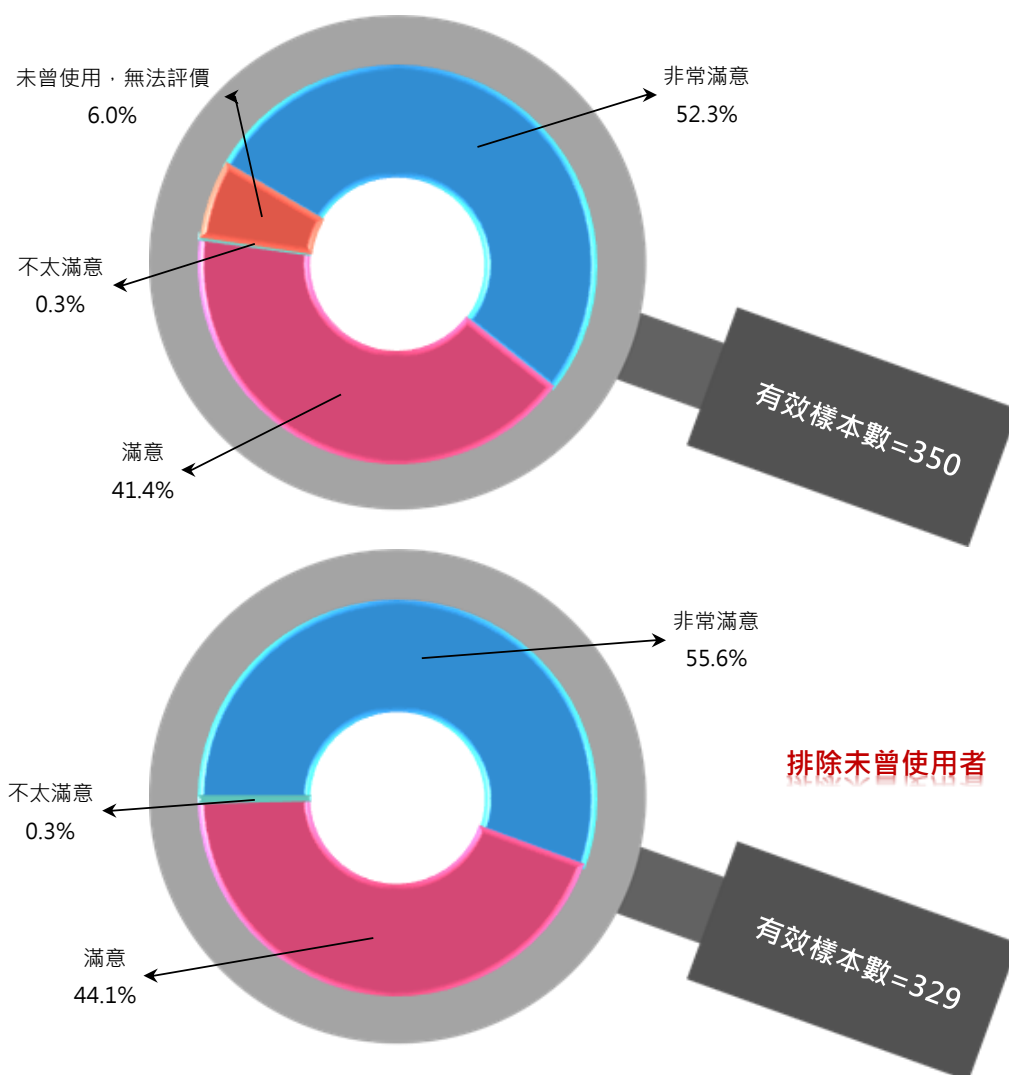


圖 4-7「跨縣市代收地政類申請案件」滿意度分析圖

Q4.請問您對臺南市政府地政局及所屬地政事務所提供「跨縣市代收地政類申請案件」服務感到滿不滿意？(單選)(有效樣本數=350)

若扣除未曾使用過，無法評價之受訪者重新計算，「跨縣市代收地政類申請案件」滿意度(包含非常滿意55.6%與滿意44.1%)超過九成九(99.7%)。



交叉分析

將「跨縣市代收地政類申請案件」滿意度與基本資料進行交叉分析，發現其結果雖因性別、教育程度、最近洽公地政事務所與居住地區之不同而達顯著差異($p\text{-value}<0.05$)，但因交叉分析表方格(cells)內的期望值25%以上小於5，不適合以卡方檢定結果進行推論。至於身分別與年齡則無顯著差異。(詳如附表2)

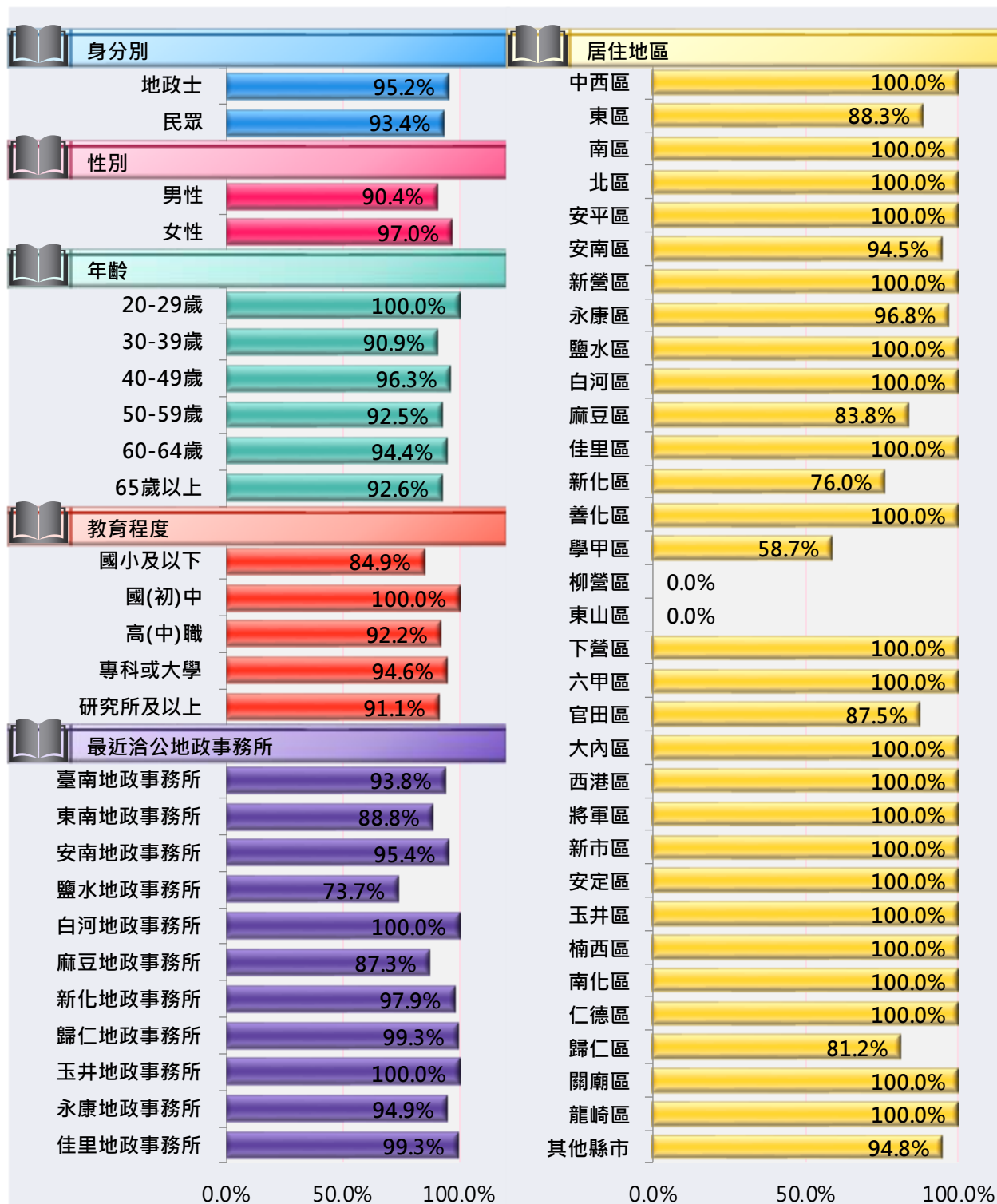


圖 4-8 「跨縣市代收地政類申請案件」滿意度與基本資料交叉分析圖

年度比較

從歷年分析觀察，受訪者對「跨縣市代收地政類申請案件」感到滿意的比例，分別為108年的85.2%與109年的93.7%，109年表現較108年上升8.5個百分點。整體來看，滿意度呈現上升趨勢。

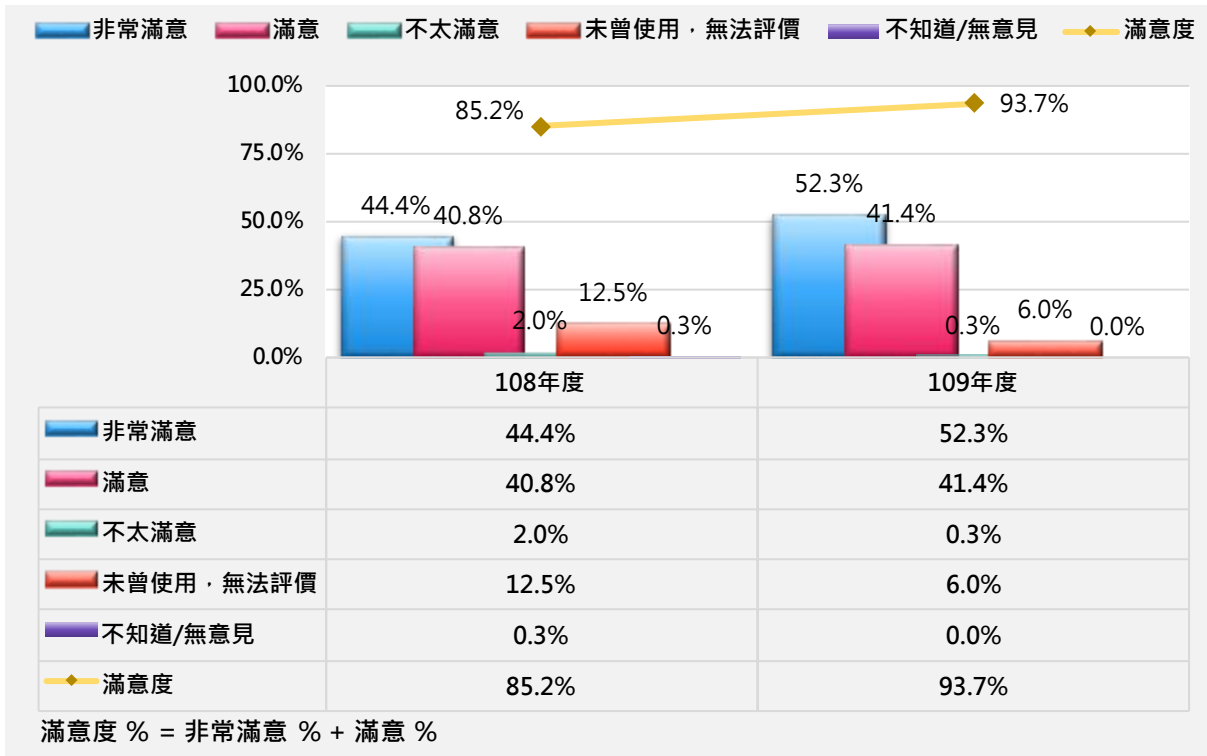


圖 4-9 「跨縣市代收地政類申請案件」滿意度年度比較圖

2. 「午休時間部分業務不打烊」滿意度



頻次分析

有九成七的受訪者對於臺南市政府地政局及所屬地政事務所提供之「午休時間部分業務不打烊」服務(96.6%)給予正面評價(包含非常滿意61.5%與滿意35.1%);反之,有1.1%的受訪者感到不太滿意。另外,有2.3%的受訪者未曾使用過,無法評價。

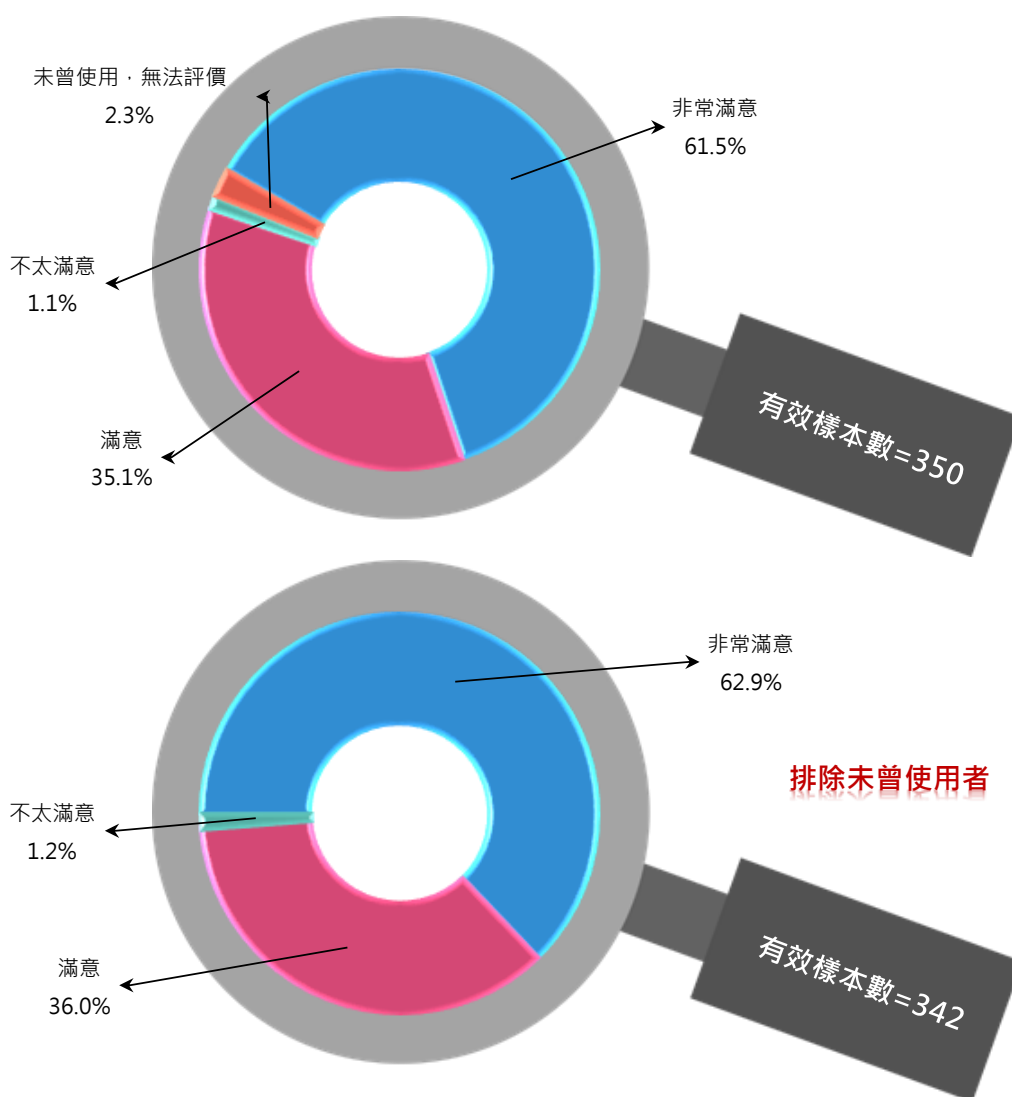


圖 4-10 「午休時間部份業務不打烊」滿意度分析圖

Q5.請問您對臺南市政府地政局及所屬地政事務所辦理「午休時間部份業務不打烊」業務感到滿不滿意?(單選)(有效樣本數=350)

若扣除未曾使用過,無法評價之受訪者重新計算,「午休時間部分業務不打烊」滿意度(包含非常滿意62.9%與滿意36.0%)達九成九(98.9%)。



交叉分析

將「午休時間部分業務不打烊」滿意度與基本資料進行交叉分析，發現其結果雖因最近洽公地政事務所與居住地區之不同而達顯著差異($p\text{-value}<0.05$)，但因交叉分析表方格(cells)內的期望值25%以上小於5，不適合以卡方檢定結果進行推論。至於身分別、性別、年齡與教育程度則無顯著差異。(詳如附表3)

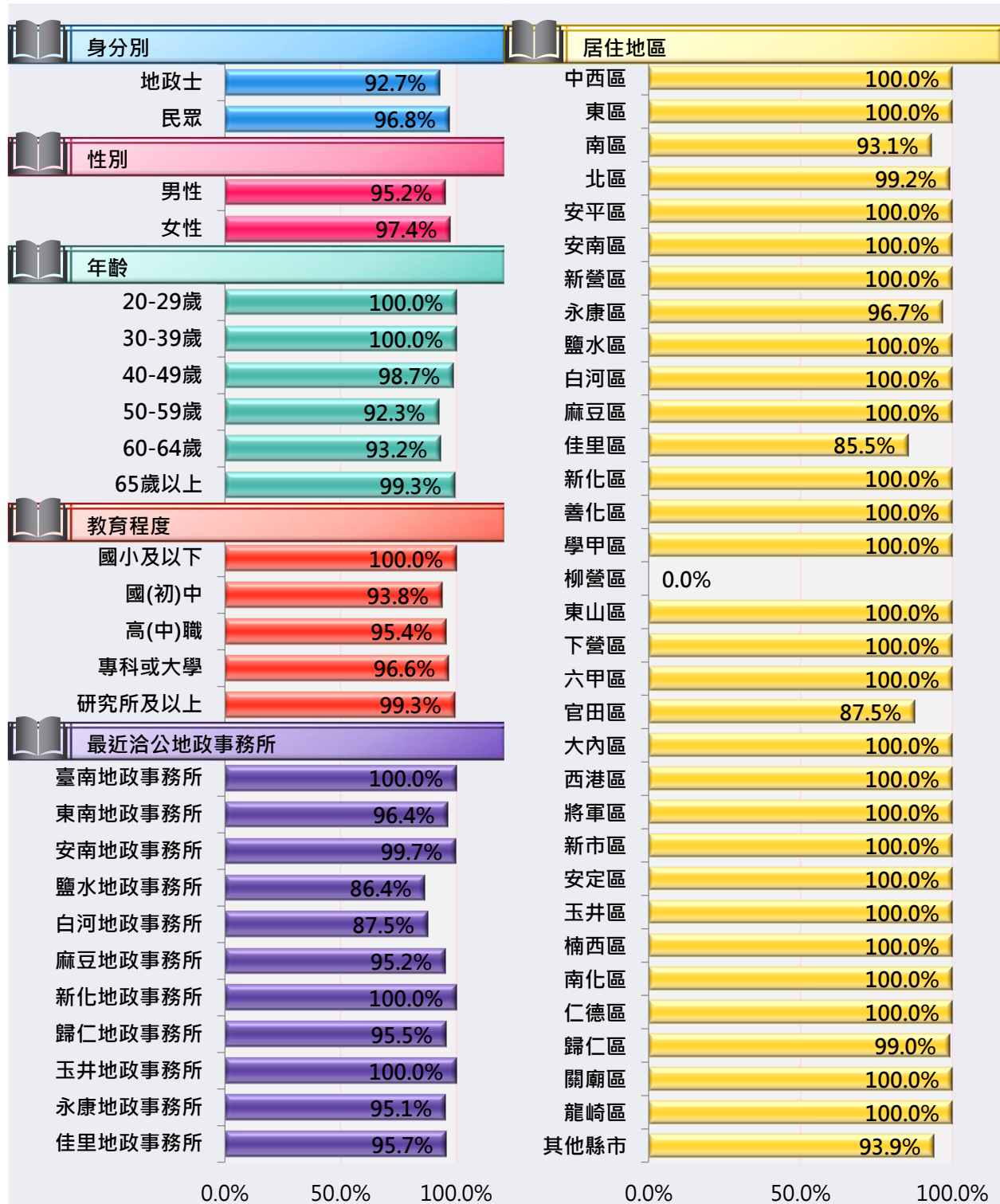


圖 4-11 「午休時間部分業務不打烊」滿意度與基本資料交叉分析圖

年度比較

從歷年分析觀察，受訪者對「午休時間部分業務不打烊」感到滿意的比例，分別為108年的89.2%與109年的96.6%，109年表現較108年上升7.4個百分點。整體來看，滿意度呈現上升趨勢。

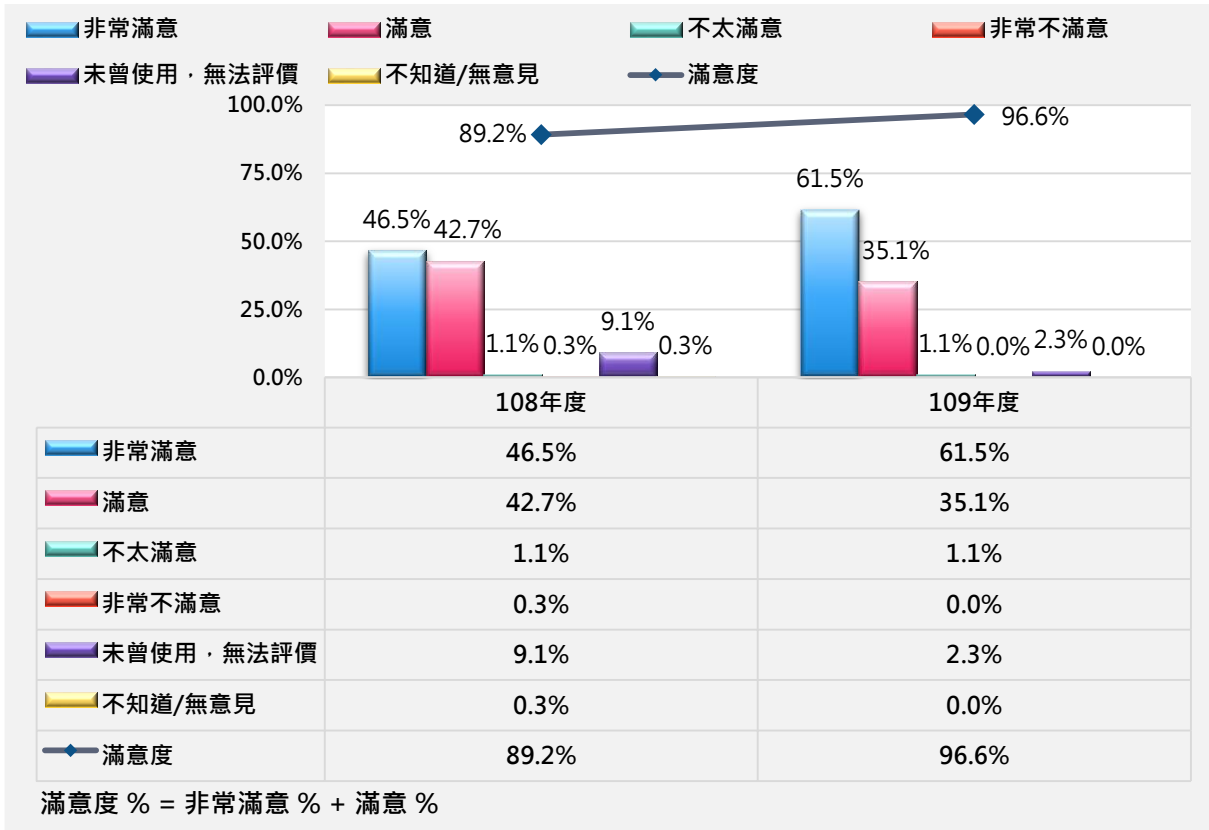


圖 4-12 「午休時間部分業務不打烊」滿意度年度比較圖

3. 「手機行動支付繳納地政規費」滿意度



頻次分析

有八成五的受訪者對於臺南市政府地政局及所屬地政事務所提供之「手機行動支付繳納地政規費」服務(84.5%)給予正面評價(包含非常滿意41.7%與滿意42.8%)；反之，有0.9%的受訪者給予負面評價(包含不太滿意0.3%與非常不滿意0.6%)。另外，有一成五的受訪者未曾使用過，無法評價(14.6%)。

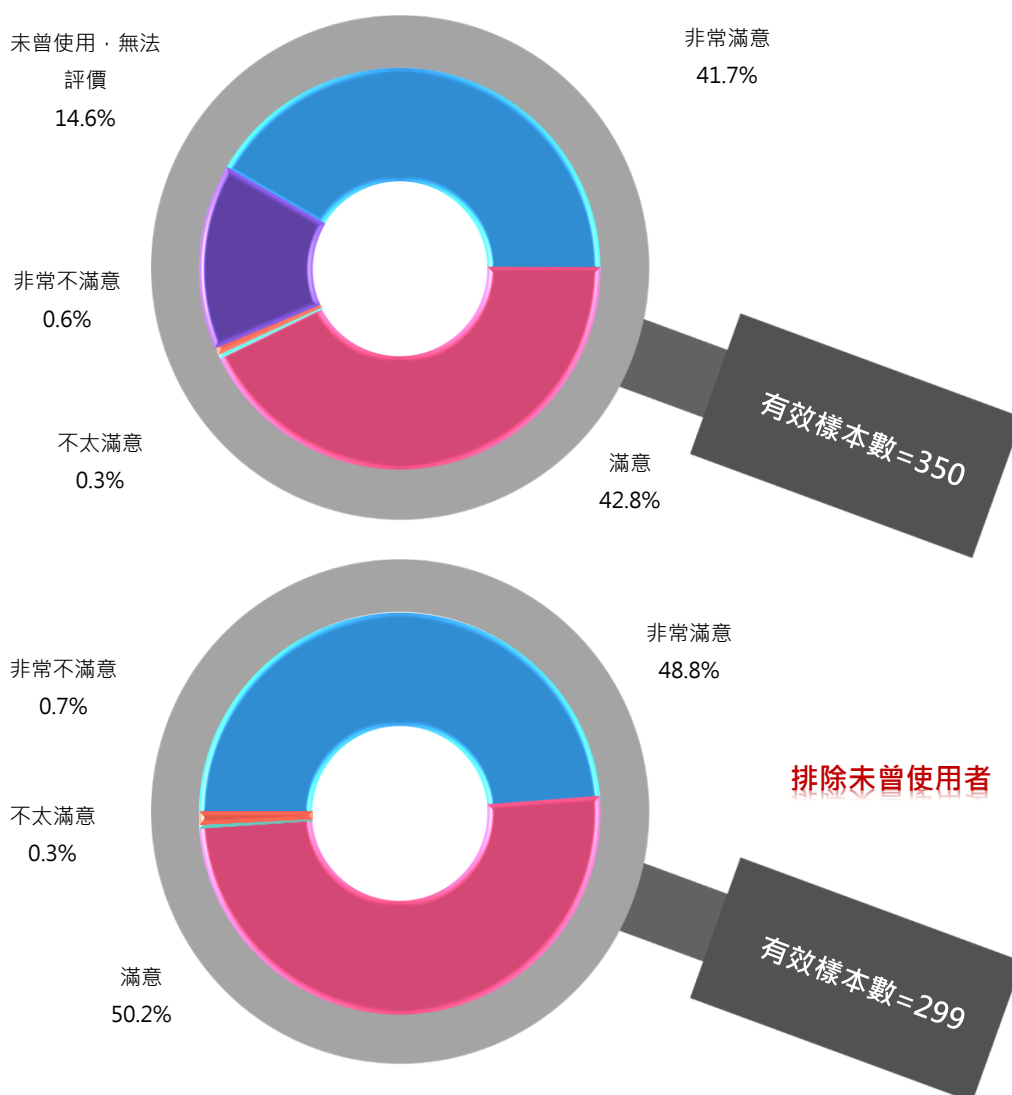


圖 4-13 「手機行動支付繳納地政規費」滿意度分析圖

Q6.請問您對臺南市政府地政局及所屬地政事務所辦理「手機行動支付繳納地政規費」業務感到滿不滿意？(單選)(有效樣本數=350)

若扣除未曾使用過，無法評價之受訪者重新計算，「手機行動支付繳納地政規費」滿意度(包含非常滿意48.8%與滿意50.2%)達九成九(99.0%)。



交叉分析

將「手機行動支付繳納地政規費」滿意度與基本資料進行交叉分析，發現其結果雖因性別、最近洽公地政事務所與居住地區之不同而達顯著差異($p\text{-value}<0.05$)，但因交叉分析表方格(cells)內的期望值25%以上小於5，不適合以卡方檢定結果進行推論。至於身分別、年齡與教育程度則無顯著差異。(詳如附表4)



圖 4-14 「手機行動支付繳納地政規費」滿意度與基本資料交叉分析圖

年度比較

從歷年分析觀察，受訪者對「手機行動支付繳納地政規費」感到滿意的比例，分別為108年的71.5%與109年的84.5%，109年表現明顯優於108年，滿意度上升13.0個百分點。

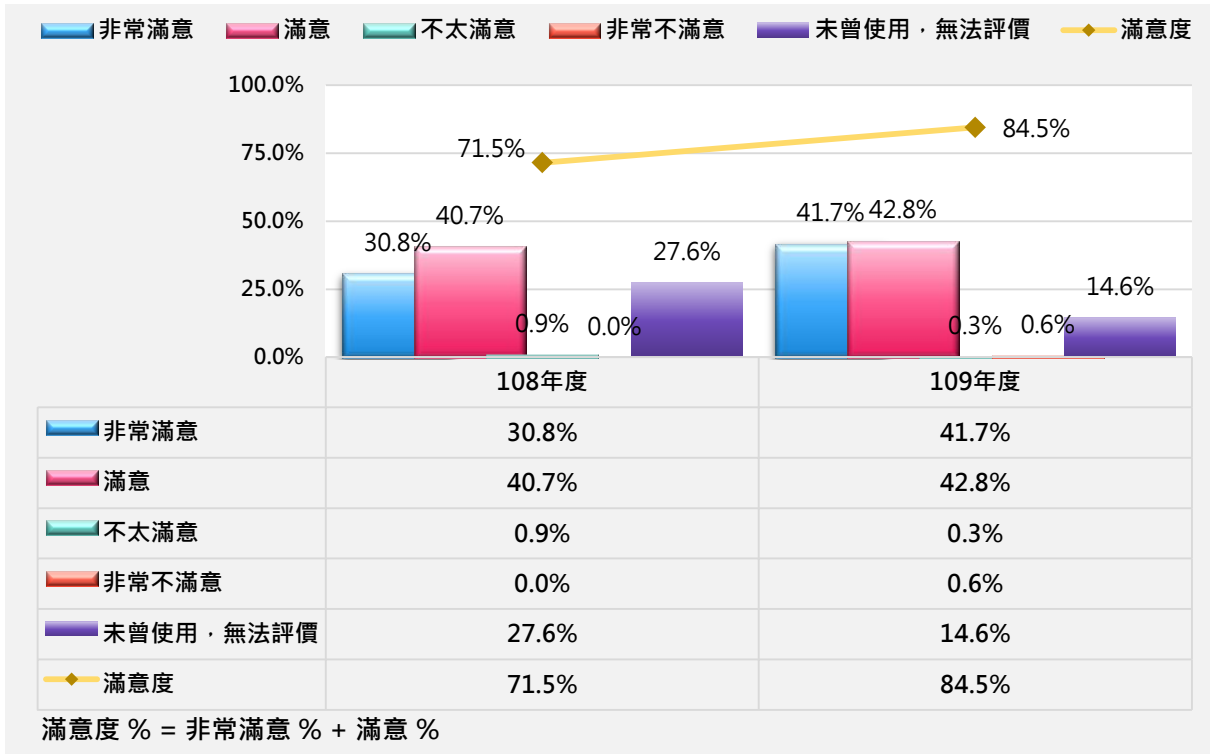


圖 4-15 「手機行動支付繳納地政規費」滿意度年度比較圖

4. 「增設小而能地政工作站」滿意度



頻次分析

有九成五的受訪者對於臺南市政府地政局及所屬地政事務「增設小而能地政工作站」(95.4%)給予正面評價(包含非常滿意56.9%與滿意38.6%)；反之，有0.9%的受訪者表示不太滿意。另外，有3.7%的受訪者未曾使用過，無法評價。

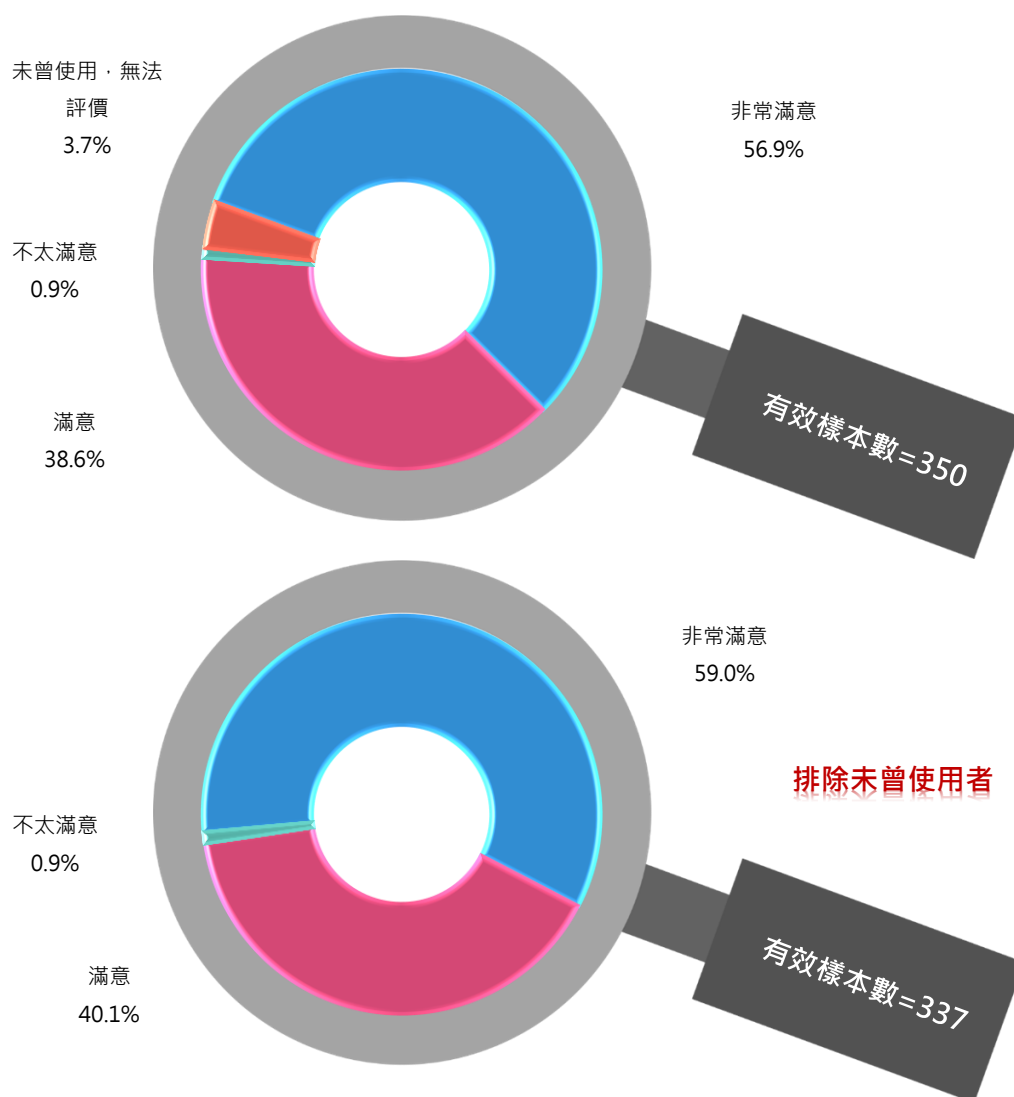


圖 4-16 「增設小而能地政工作站」滿意度分析圖

Q7.對於臺南市政府地政局於各區公所增設小而能地政工作站，能就近申請地政謄本，有效節省市民交通及時間成本，請問您感到滿不滿意？(單選)(有效樣本數=350)

若扣除未曾使用過，無法評價之受訪者重新計算，「增設小而能地政工作站」滿意度(包含非常滿意59.0%與滿意40.1%)超過九成九(99.1%)。



交叉分析

將「增設小而能地政工作站」滿意度與基本資料進行交叉分析，發現其結果不因身分別、性別、年齡、教育程度、最近洽公地政事務所與居住地區之不同而達顯著差異($p\text{-value}>0.05$)。(詳如附表5)

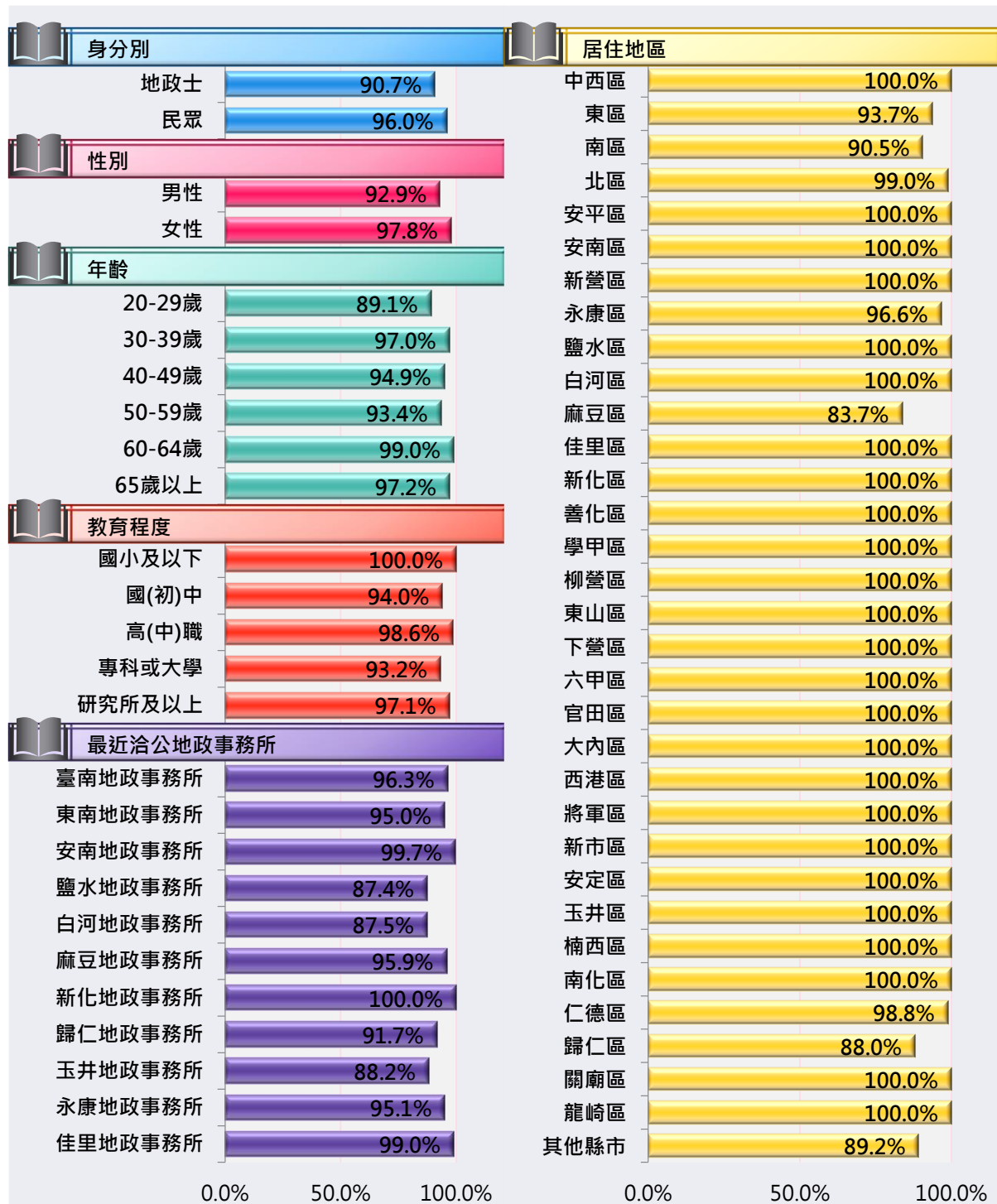


圖 4-17 「增設小而能地政工作站」滿意度與基本資料交叉分析圖



年度比較

從歷年分析觀察，受訪者對「增設小而能工作站」感到滿意的比例，分別為108年的78.3%與109年的95.4%，109年表現明顯優於108年，滿意度上升17.1個百分點。

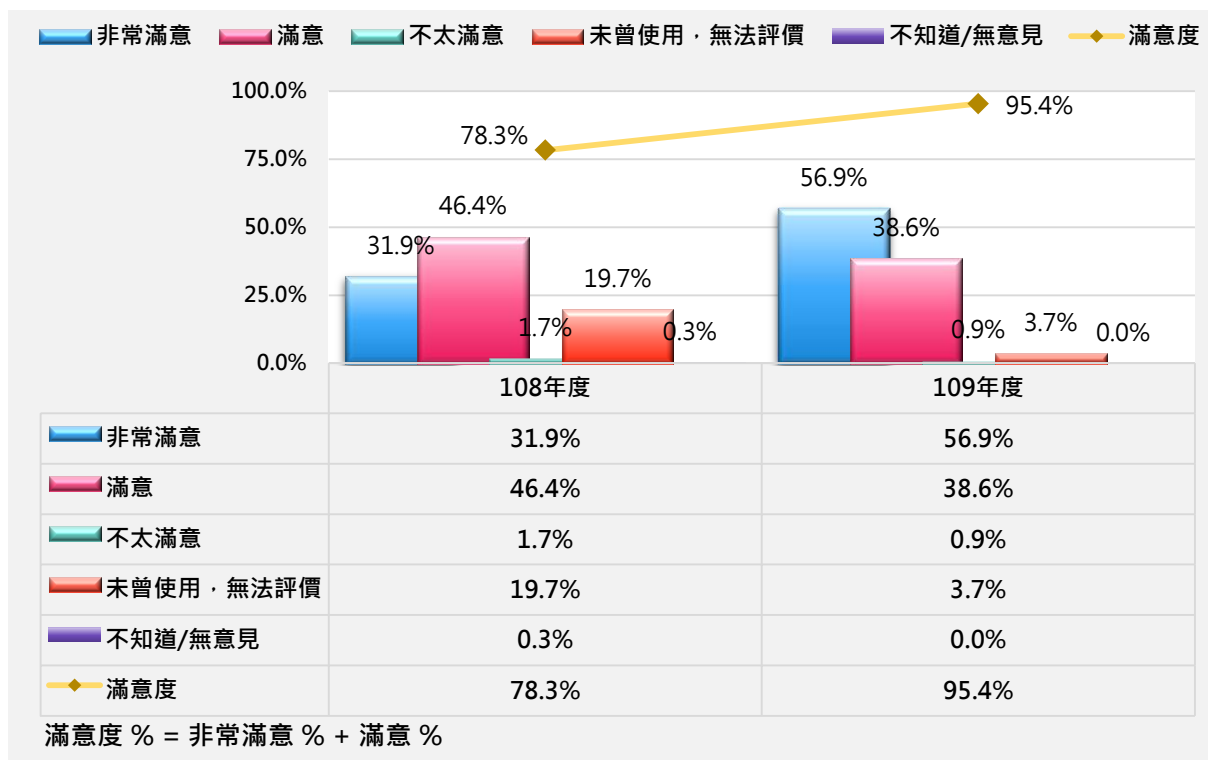


圖 4-18 「增設小而能地政工作站」滿意度年度比較圖

5. 「多元管道繳納地政規費」滿意度



頻次分析

約九成的受訪者對於臺南市政府地政局及所屬地政事務所提供之「多元管道繳納地政規費」服務(89.5%)給予正面評價(包含非常滿意56.9%與滿意32.6%)；反之，有1.4%的受訪者感到不太滿意。另外，有9.1%的受訪者未曾使用過，無法評價。

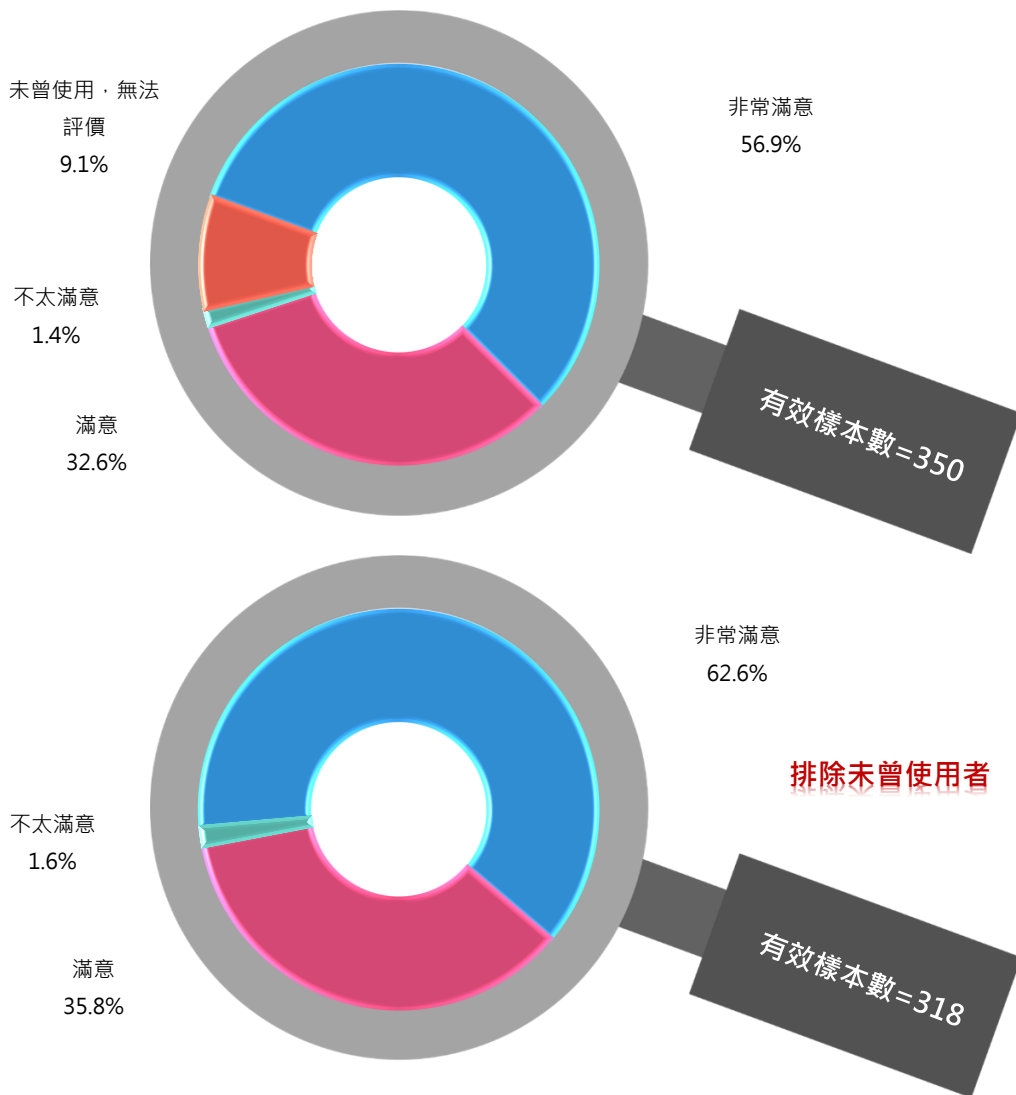


圖 4-19 「多元管道繳納地政規費」滿意度分析圖

Q8.對於臺南市政府地政局增設手機行動支付、信用卡、一卡通、市民卡...等多元管道繳納地政規費，請問您感到滿不滿意？(單選)(有效樣本數=350)

若扣除未曾使用過，無法評價之受訪者重新計算，「多元管道繳納地政規費」滿意度(包含非常滿意62.6%與滿意35.8%)達九成八(98.4%)。



交叉分析

將「多元管道繳納地政規費」滿意度與基本資料進行交叉分析，發現其結果雖因性別、年齡、最近洽公地政事務所與居住地區之不同而達顯著差異($p\text{-value}<0.05$)，但因交叉分析表方格(cells)內的期望值25%以上小於5，不適合以卡方檢定結果進行推論。至於身分別與教育程度則無顯著差異。(詳如附表6)

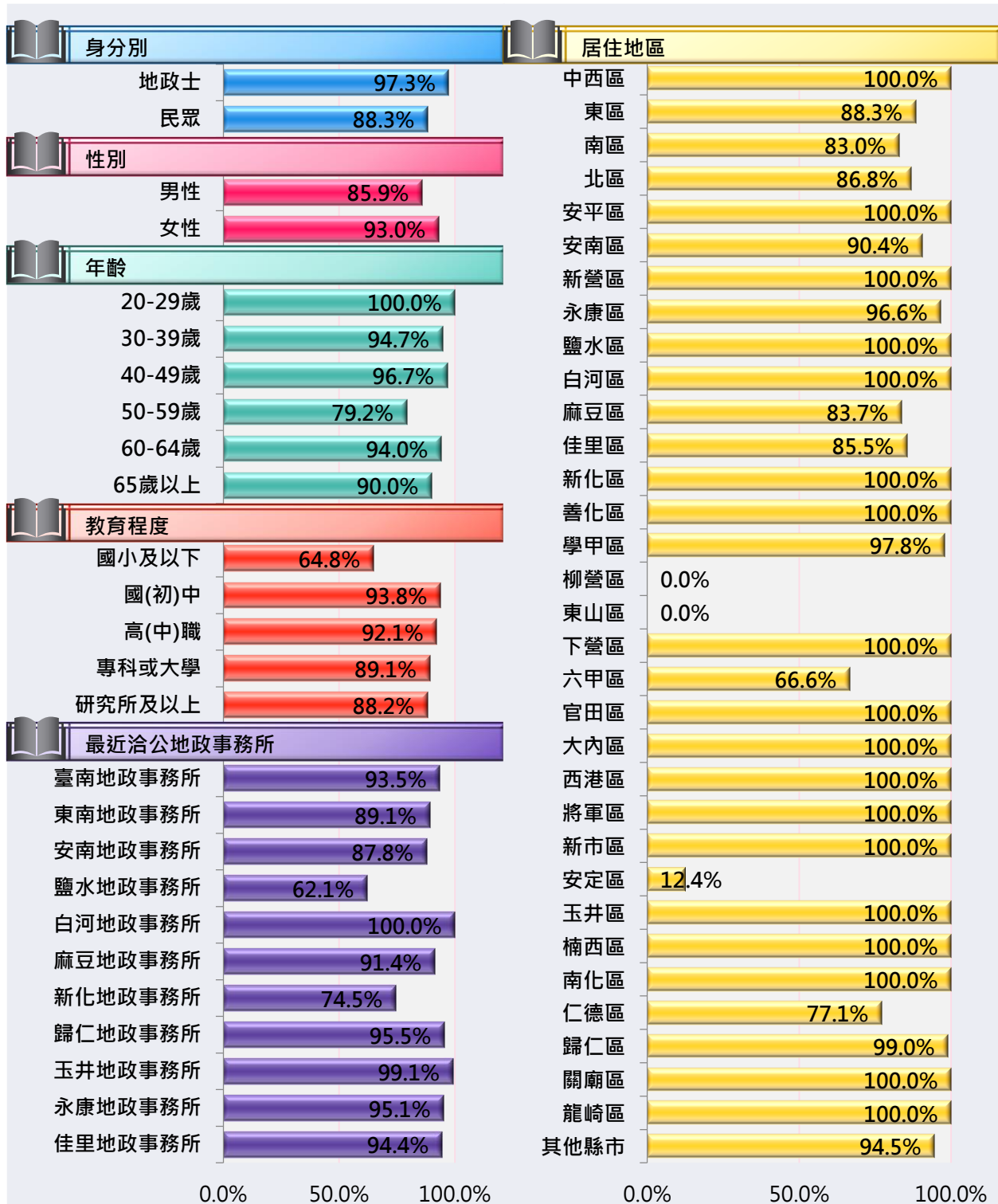


圖 4-20 「多元管道繳納地政規費」滿意度與基本資料交叉分析圖



年度比較

從歷年分析觀察，受訪者對「多元管道繳納地政規費」感到滿意的比例，分別為107年的74.4%、108年的83.7%與109年的89.5%，109年表現較108年上升5.8個百分點。整體來看，滿意度呈現穩定成長趨勢。

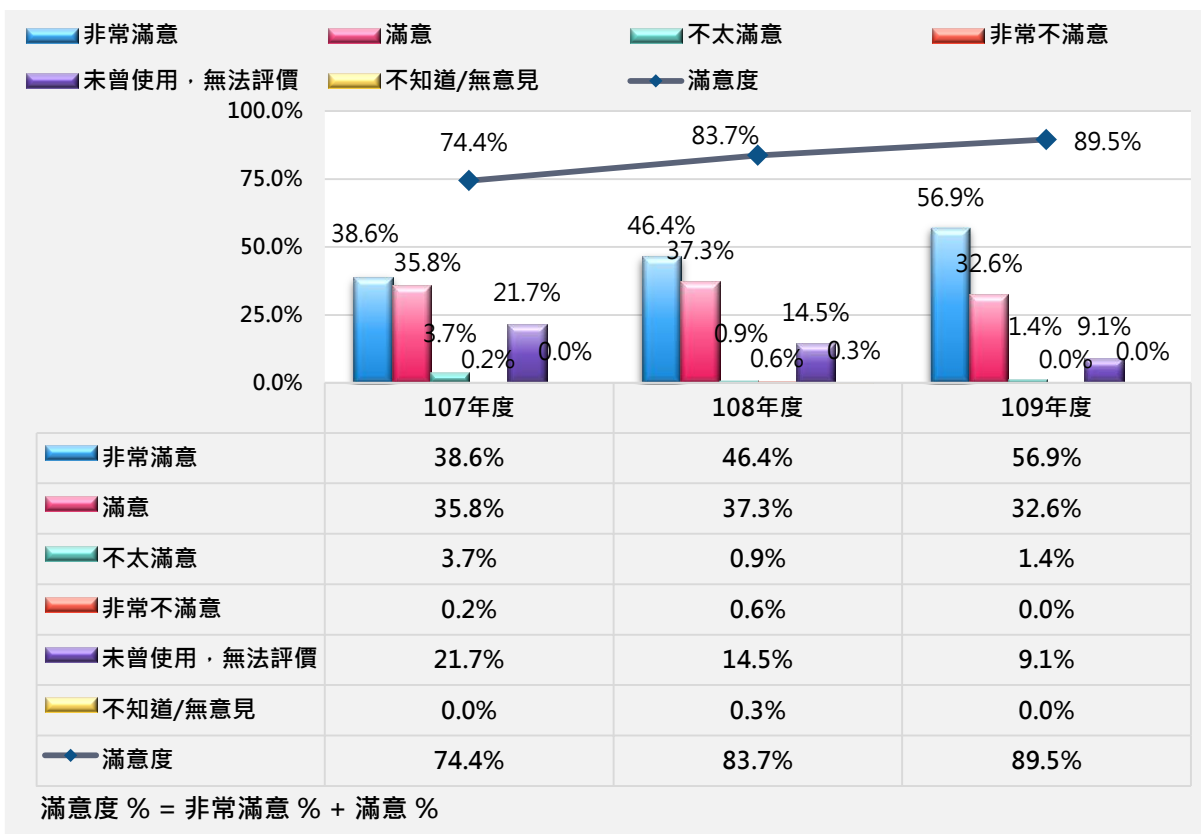


圖 4-21 「多元管道繳納地政規費」滿意度年度比較圖

6. 「跨所申辦土地登記案件」滿意度



頻次分析

有九成七的受訪者對於臺南市政府地政局及所屬地政事務所提供之「跨所申辦土地登記案件」服務(96.8%)給予正面評價(包含非常滿意57.4%與滿意39.4%)；反之，有0.3%的受訪者表示不太滿意。另外，有2.9%的受訪者未曾使用過，無法評價。

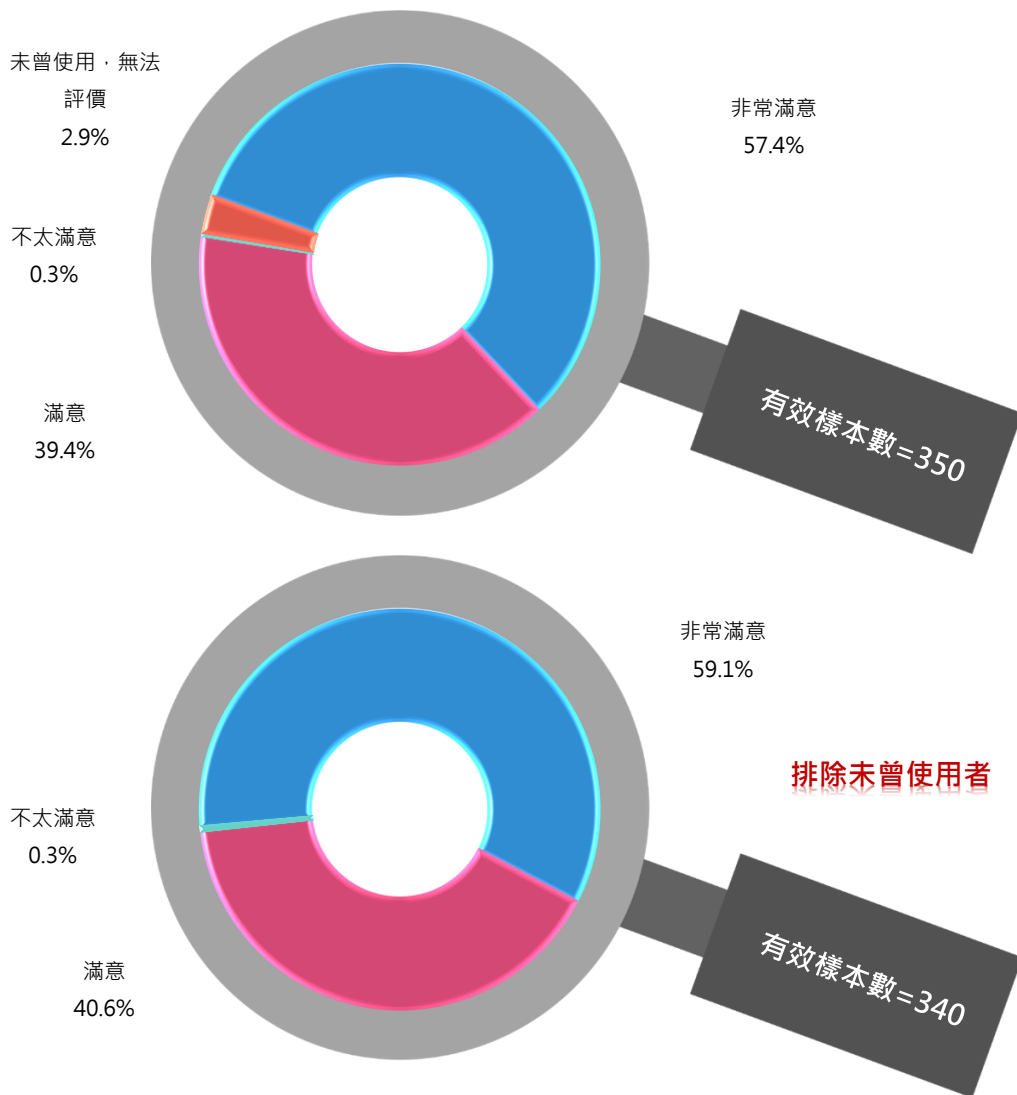


圖 4-22 「跨所申辦土地登記案件」滿意度分析圖

Q9.請問您對臺南市政府地政局及所屬地政事務所提供「跨所申辦土地登記案件」服務感到滿不滿意？(單選)(有效樣本數=350)

若扣除未曾使用過，無法評價之受訪者重新計算，「跨所申辦土地登記案件」滿意度(包含非常滿意59.1%與滿意40.6%)超過九成九(99.7%)。



交叉分析

將「跨所申辦土地登記案件」滿意度與基本資料進行交叉分析，發現其結果雖因最近洽公地政事務所與居住地區之不同而達顯著差異($p\text{-value} < 0.05$)，但因交叉分析表方格(cells)內的期望值25%以上小於5，不適合以卡方檢定結果進行推論。至於身分別、性別、年齡與教育程度則無顯著差異。(詳如附表7)

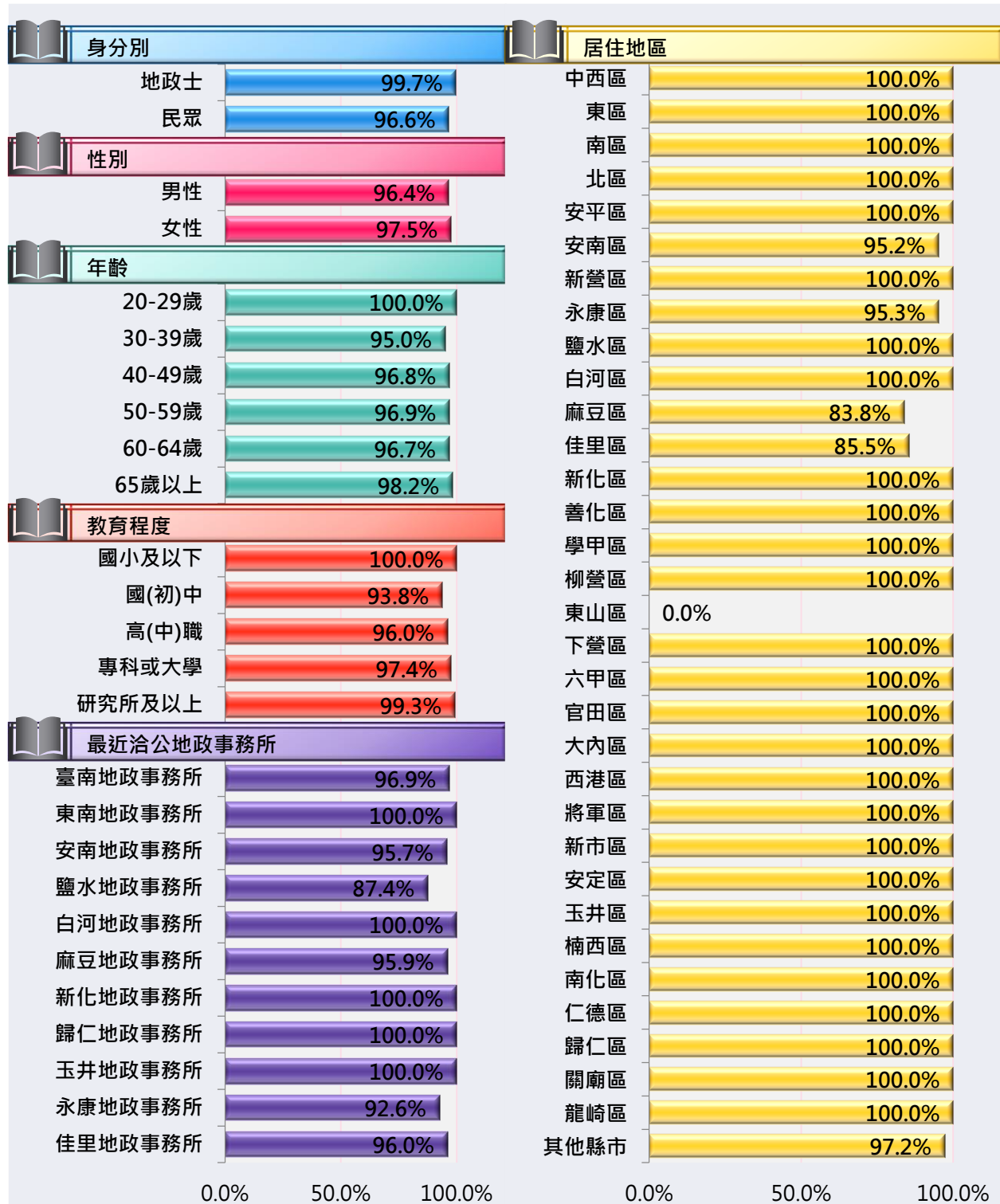


圖 4-23 跨所申辦土地登記案件「滿意度與基本資料交叉分析圖

(三) 整體施政評價

1. 人員服務態度滿意度



頻次分析

有九成七的受訪者對於臺南市政府地政局及所屬地政事務所人員之「服務態度」(96.6%)給予正面評價(包含非常滿意55.7%與滿意40.9%);反之,有3.2%的受訪者給予負面評價(包含不太滿意2.9%與非常不滿意0.3%)。另外,有0.3%的受訪者未表示意見。

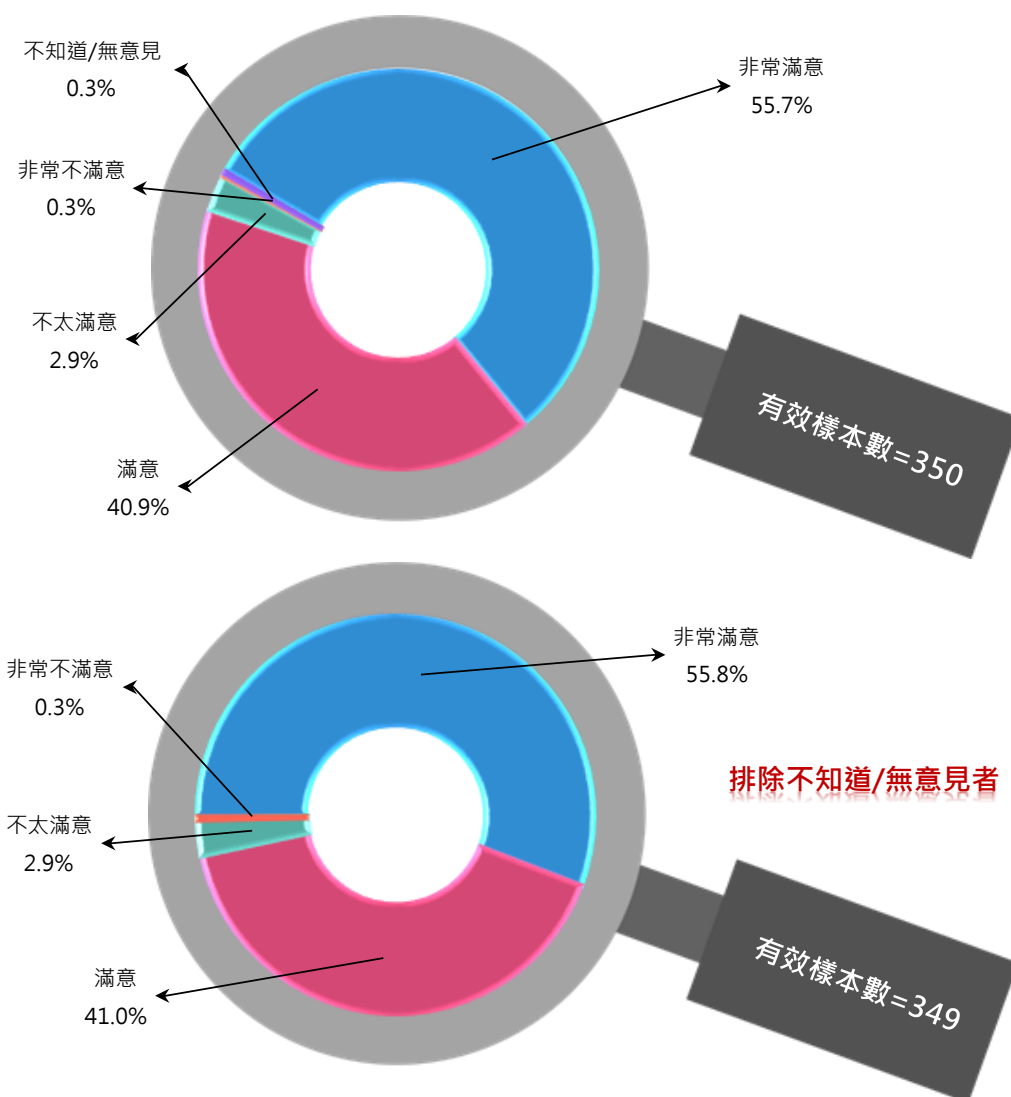


圖 4-24 人員「服務態度」滿意度分析圖

Q10.請問您對臺南市政府地政局及所屬地政事務所人員之「服務態度」感到滿不滿意?(單選)(有效樣本數=350)

若扣除未表示意見者重新計算，人員「服務態度」滿意度(包含非常滿意55.8%與滿意41.0%)達九成七(96.8%)。



交叉分析

將人員「服務態度」滿意度與基本資料進行交叉分析，發現其結果雖因居住地區之不同而達顯著差異($p\text{-value}<0.05$)，但因交叉分析表方格(cells)內的期望值25%以上小於5，不適合以卡方檢定結果進行推論。至於身分別、性別、年齡、教育程度與最近洽公地政事務所則無顯著差異。(詳如附表8)

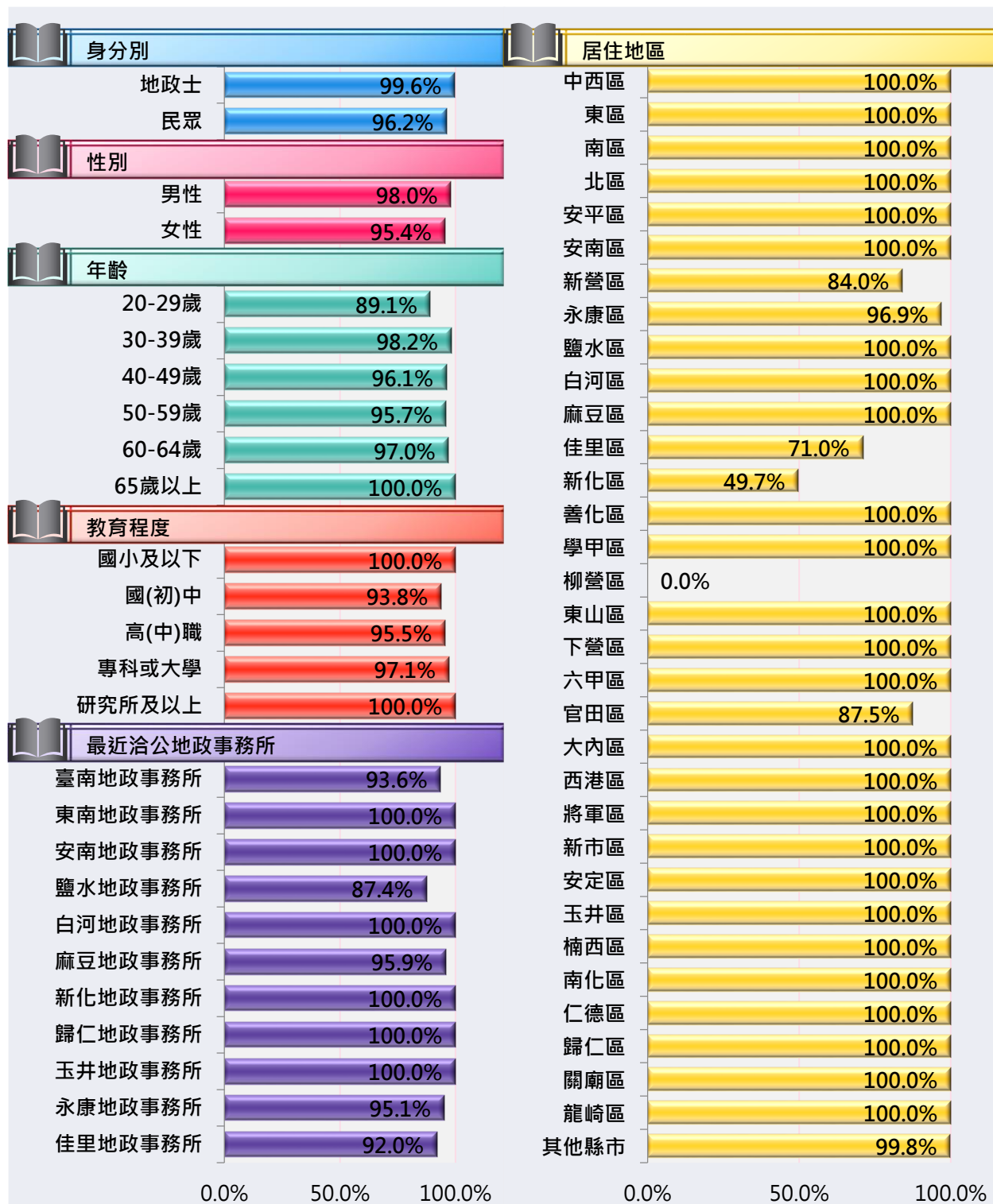


圖 4-25 人員「服務態度」滿意度與基本資料交叉分析圖

年度比較

根據年度分析，受訪者對臺南市政府地政局及所屬地政事務所人員之「服務態度」感到滿意的比例，分別為107年的97.9%、108年的96.8%與109年的96.6%。109年的滿意度比例雖較107年與108年低，但因下降幅度皆在抽樣誤差範圍內，亦即近三年的評價並無明顯變化，呈現穩定持平的狀態。

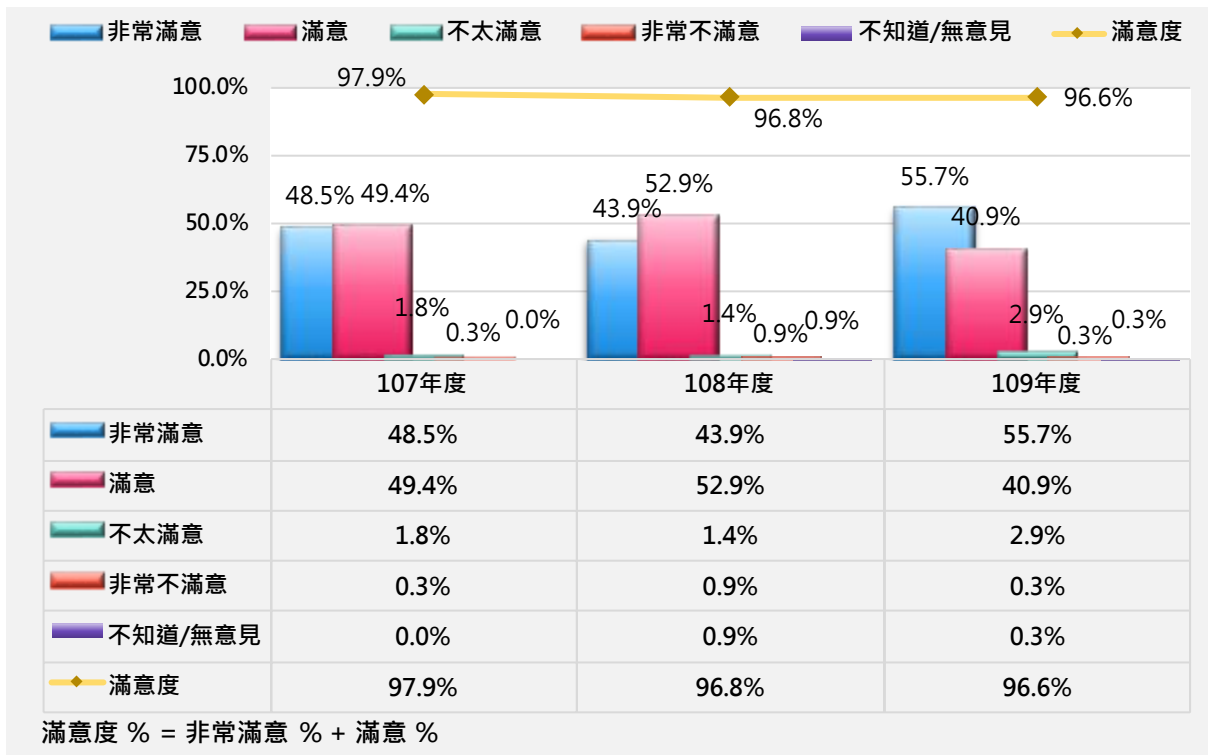


圖 4-26 人員「服務態度」滿意度年度比較圖

2. 人員行政效率滿意度



頻次分析

有九成四的受訪者對於臺南市政府地政局及所屬地政事務所人員之「行政效率」(94.3%)給予正面評價(包含非常滿意45.7%與滿意48.6%); 反之, 有5.1%的受訪者給予負面評價(包含不太滿意3.7%與非常不滿意1.4%)。另外, 有0.6%的受訪者未表示意見。

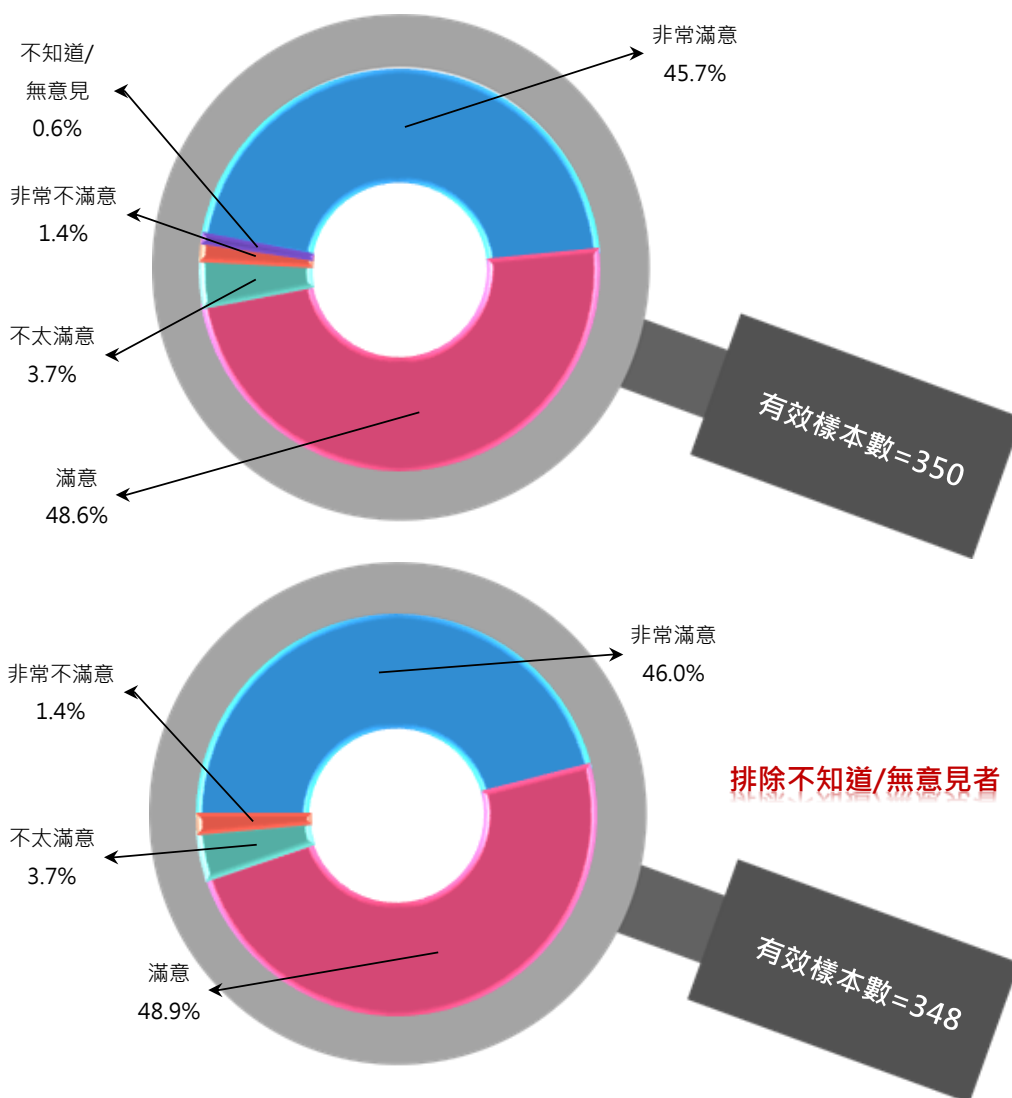


圖 4-27 人員「行政效率」滿意度分析圖

Q11.請問您對臺南市政府地政局及所屬地政事務所人員之「行政效率」感到滿不滿意?(單選)(有效樣本數=350)

若扣除未表示意見者重新計算, 人員「行政效率」滿意度(包含非常滿意46.0%與滿意48.9%)達九成五(94.9%)。



交叉分析

將人員「行政效率」滿意度與基本資料進行交叉分析，發現其結果雖因年齡、最近洽公地政事務所與居住地區之不同而達顯著差異($p\text{-value}<0.05$)，但因交叉分析表方格(cells)內的期望值25%以上小於5，不適合以卡方檢定結果進行推論。至於身分別、性別與教育程度則無顯著差異。(詳如附表9)

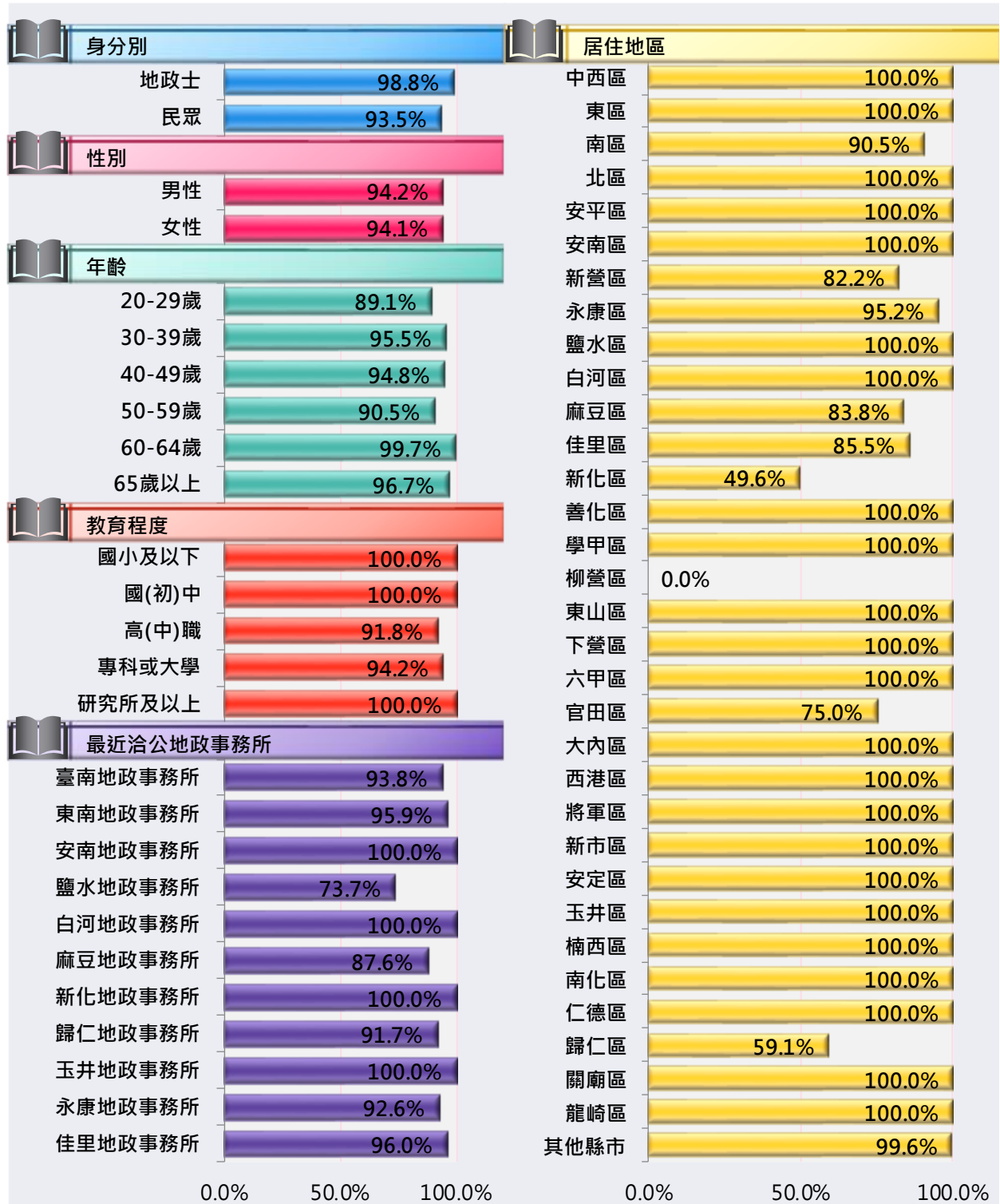


圖 4-28 人員「行政效率」滿意度與基本資料交叉分析圖

年度比較

根據年度分析，受訪者對臺南市政府地政局及所屬地政事務所人員之「行政效率」感到滿意的比例，分別為107年的95.1%、108年的91.7%與109年的94.3%。109年的滿意度比例較107年低而比108年高，但因差異幅度皆在抽樣誤差範圍內，亦即近三年的評價並無明顯變化，呈現穩定持平的狀態。

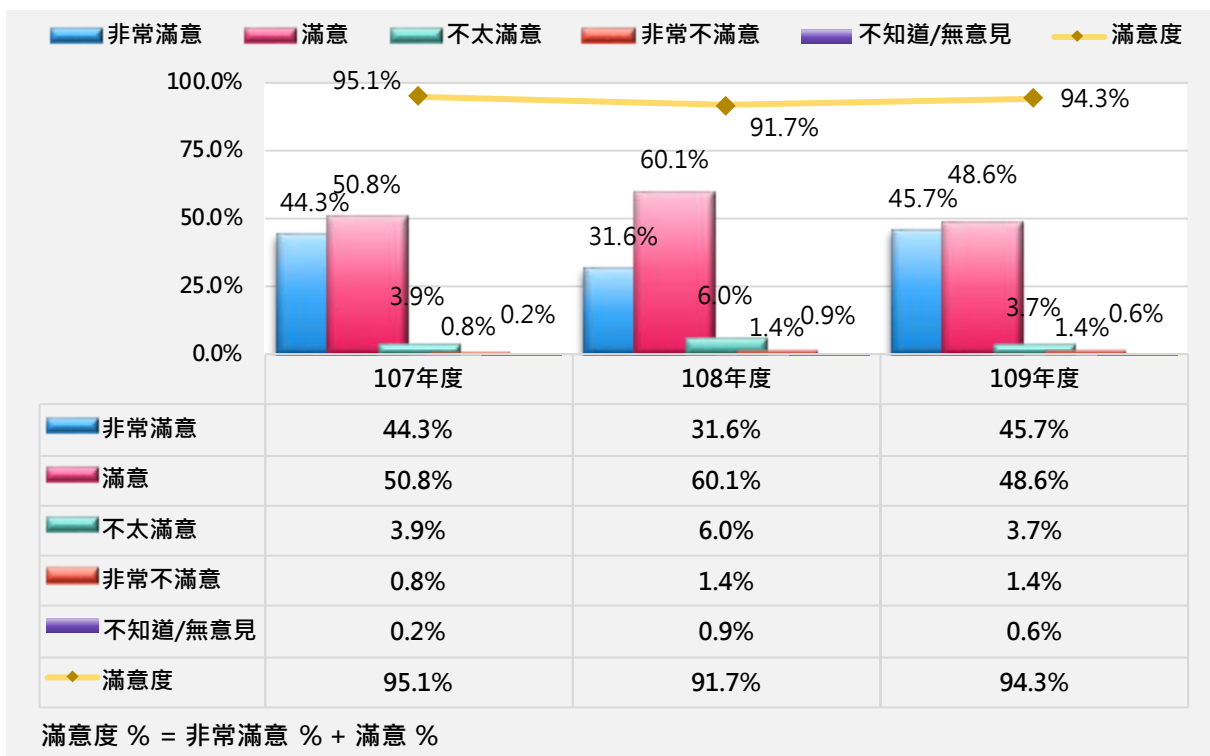


圖 4-29 人員「行政效率」滿意度年度比較圖

3.人員專業能力滿意度



頻次分析

有九成六的受訪者對於臺南市政府地政局及所屬地政事務所人員之「專業能力」(96.3%)給予正面評價(包含非常滿意40.0%與滿意56.3%);反之,有3.4%的受訪者表示不太滿意。另外,有0.3%的受訪者未表示意見。

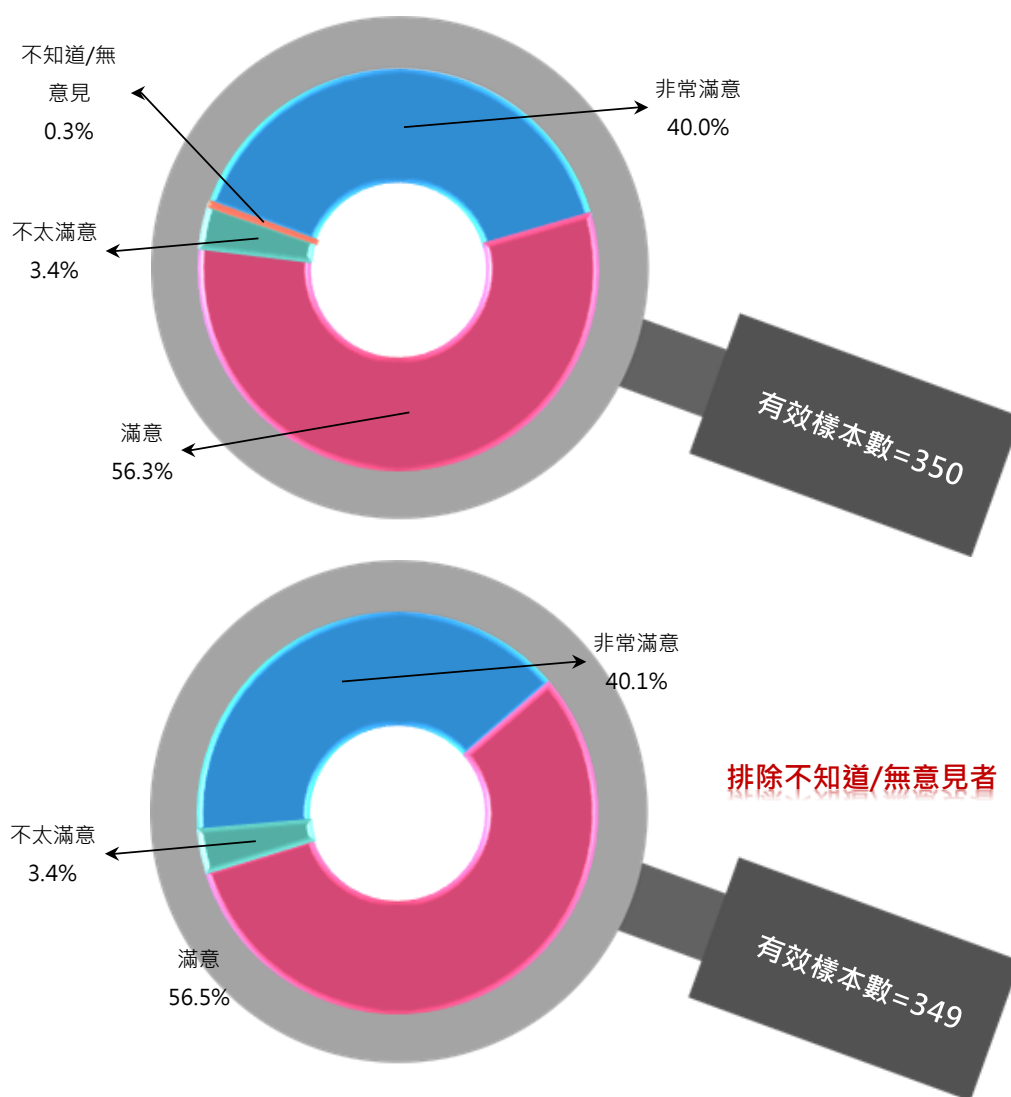


圖 4-30 人員「專業能力」滿意度分析圖

Q12.請問您對臺南市政府地政局及所屬地政事務所人員之「專業能力」(含專業知識及處理流程熟悉度)感到滿不滿意?(單選)(有效樣本數=350)

若扣除未表示意見者重新計算,人員「專業能力」滿意度(包含非常滿意40.1%與滿意56.5%)達九成七(96.6%)。



交叉分析

將人員「專業能力」滿意度與基本資料進行交叉分析，發現其結果雖因年齡之不同而達顯著差異($p\text{-value}<0.05$)，但因交叉分析表方格(cells)內的期望值25%以上小於5，不適合以卡方檢定結果進行推論。至於身分別、性別、教育程度、最近洽公地政事務所與居住地區則無顯著差異。(詳如附表10)

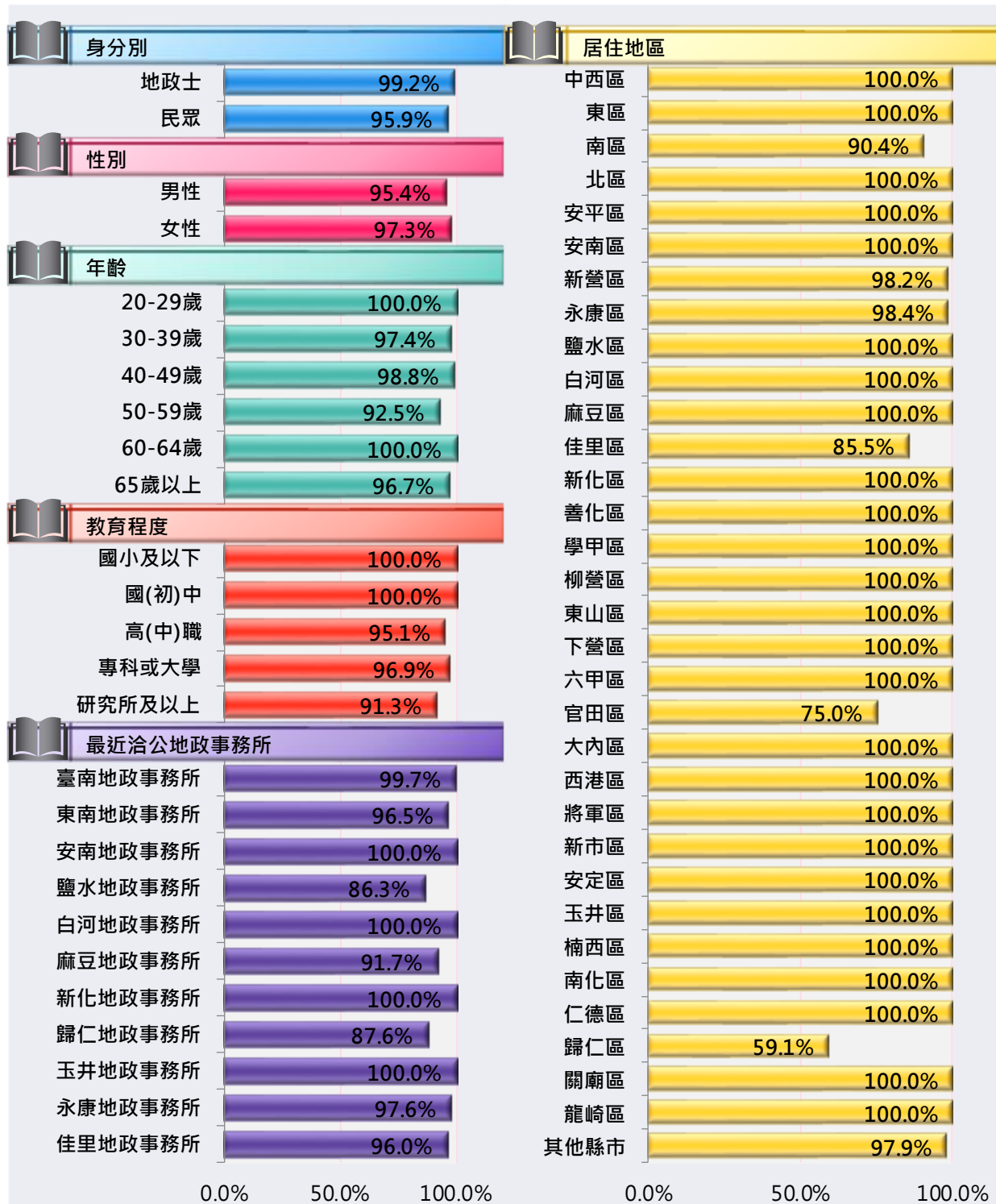


圖 4-31 人員「專業能力」滿意度與基本資料交叉分析圖

年度比較

根據年度分析，受訪者對臺南市政府地政局及所屬地政事務所人員之「專業能力」感到滿意的比例，分別為107年的96.2%、108年的95.5%與109年的96.3%。109年的滿意度比例雖較107年與108年高，但因上升幅度皆在抽樣誤差範圍內，亦即近三年的評價並無明顯變化，呈現穩定持平的趨勢。

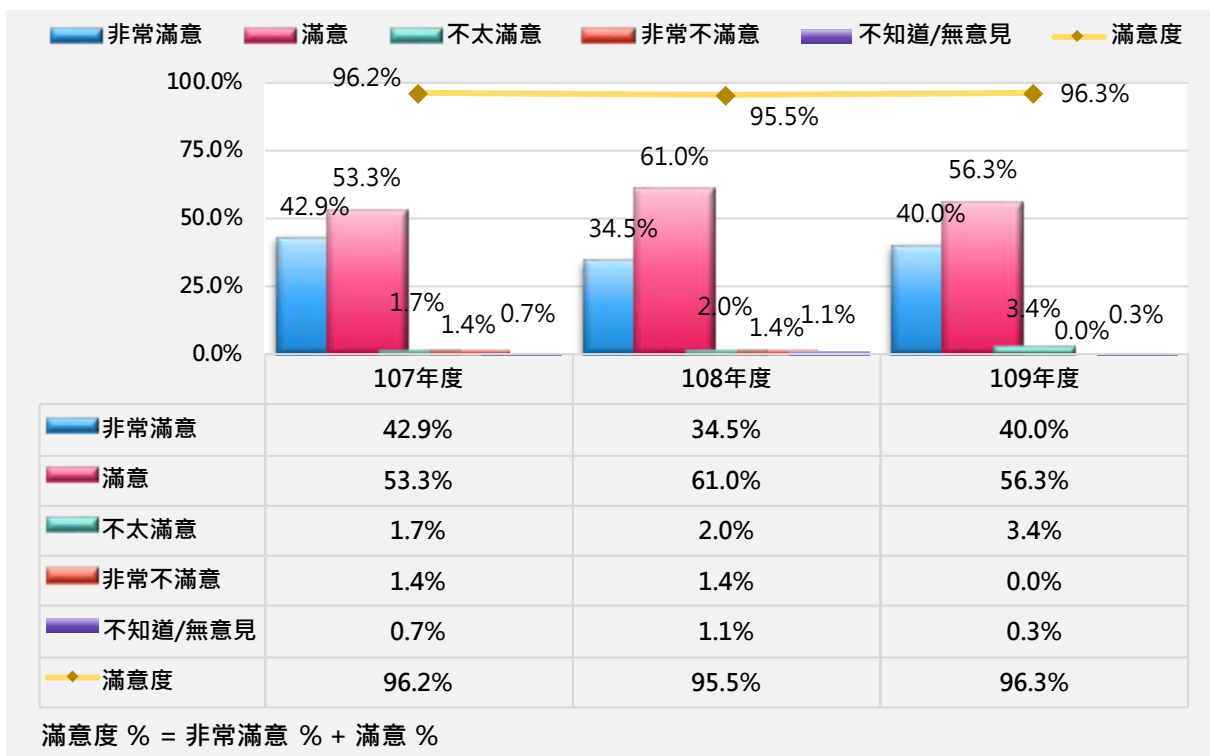


圖 4-32 人員「專業能力」滿意度年度比較圖

4. 洽公環境與設施滿意度



頻次分析

有九成七的受訪者對於臺南市政府地政局及所屬地政事務所之「洽公環境與設施」(96.6%)給予正面評價(包含非常滿意35.4%與滿意61.2%)；反之，有1.7%的受訪者感到不太滿意。另外，有1.7%的受訪者未表示意見。

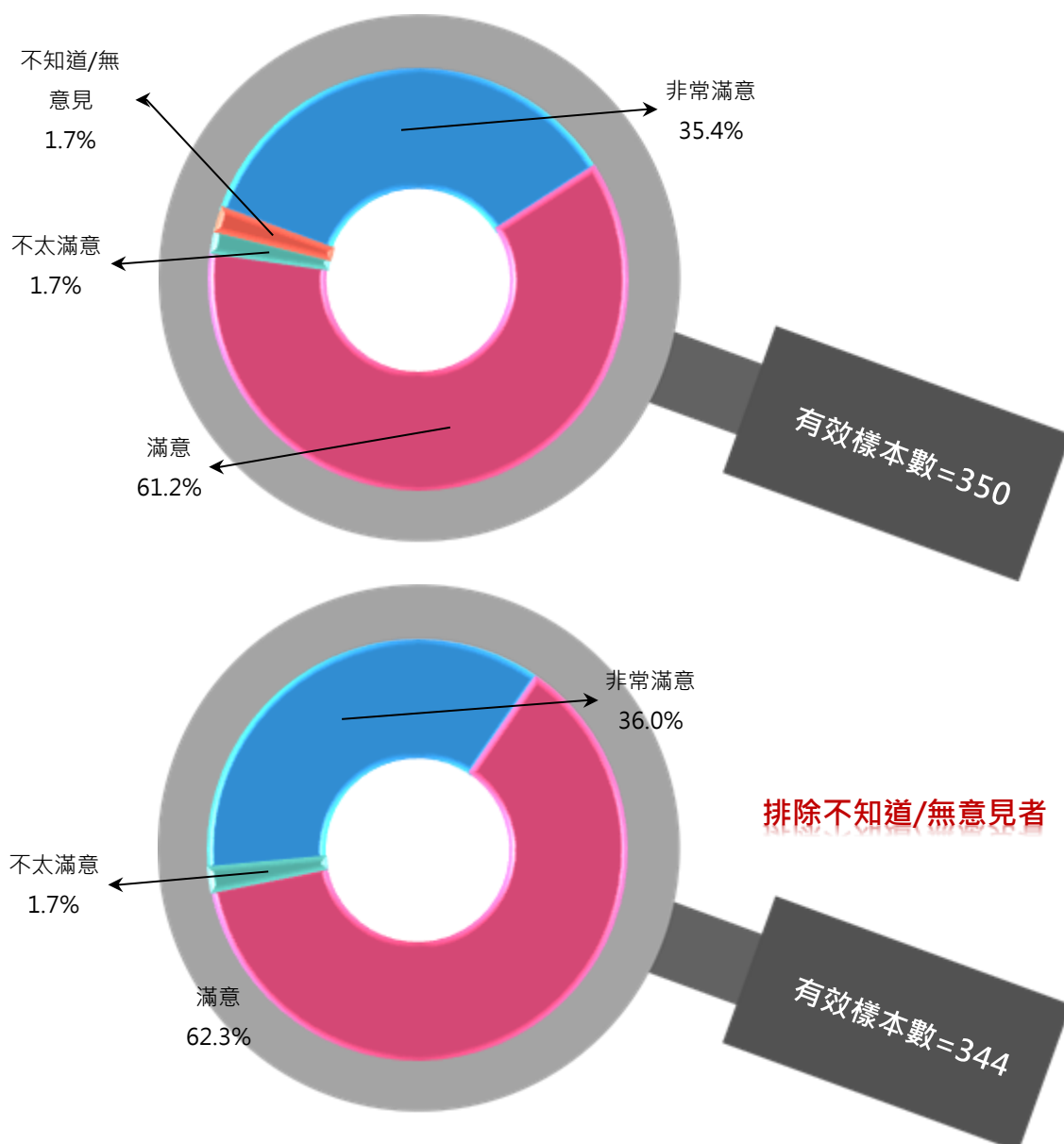


圖 4-33 「洽公環境與設施」滿意度分析圖

Q13.請問您對臺南市政府地政局及所屬地政事務所之「洽公環境與設施」感到滿不滿意？(單選)(有效樣本數=350)

若扣除未表示意見者重新計算，「洽公環境與設施」滿意度(包含非常滿意36.0%與滿意62.3%)達九成八(98.3%)。



交叉分析

將「洽公環境與設施」滿意度與基本資料進行交叉分析，發現其結果雖因身分別與年齡之不同而達顯著差異($p\text{-value}<0.05$)，但因交叉分析表方格(cells)內的期望值25%以上小於5，不適合以卡方檢定結果進行推論。至於性別、教育程度、最近洽公地政事務所與居住地區則無顯著差異。(詳如附表11)



圖 4-34 「洽公環境與設施」滿意度與基本資料交叉分析圖

年度比較

根據年度分析，受訪者對臺南市政府地政局及所屬地政事務所之「洽公環境與設施」感到滿意的比例，分別為107年的93.9%、108年的96.3%與109年的96.6%。109年的滿意度比例雖較107年與108年高，但因上升幅度皆在抽樣誤差範圍內，亦即近三年的評價並無明顯變化，呈現穩定持平的趨勢。

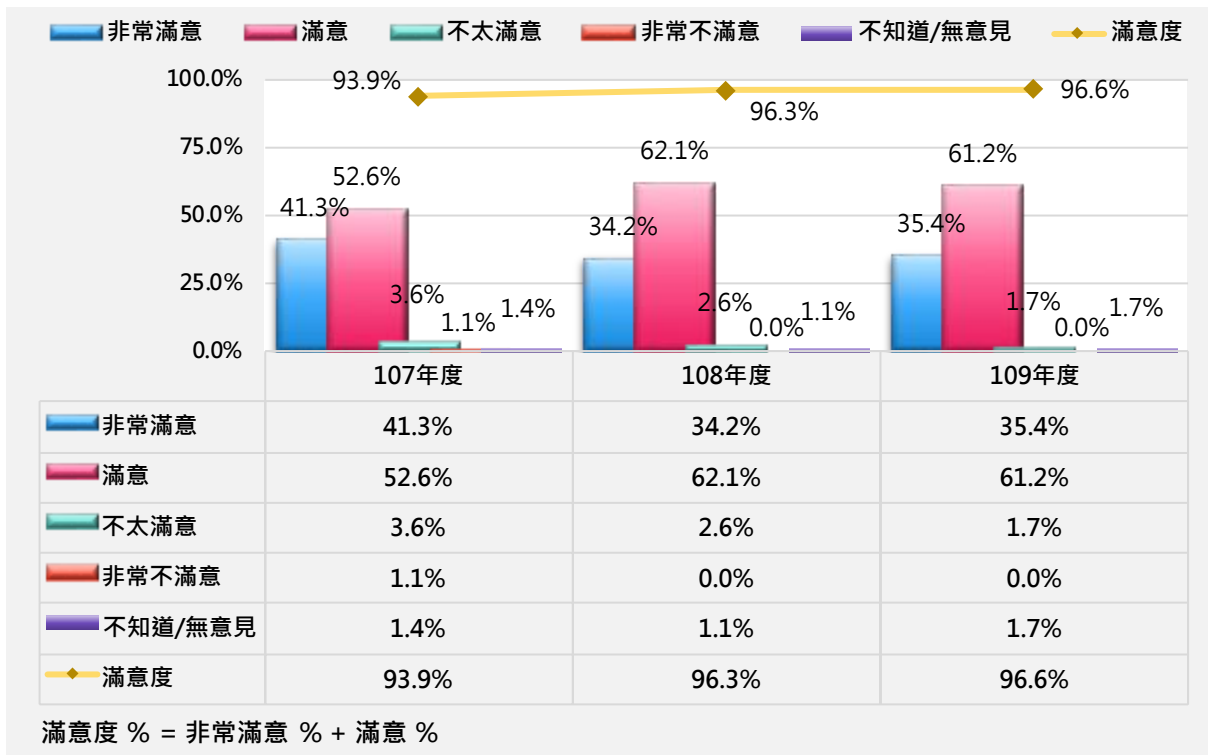


圖 4-35 「洽公環境與設施」滿意度年度比較圖

5.施政宣導滿意度



頻次分析

有八成七的受訪者對於臺南市政府地政局及所屬地政事務所各項「施政宣導」(87.1%)給予正面評價(包含非常滿意25.1%與滿意62.0%);反之,有6.3%的受訪者給予負面評價(包含不太滿意5.4%與非常不滿意0.9%)。另外,有6.6%的受訪者未表示意見。

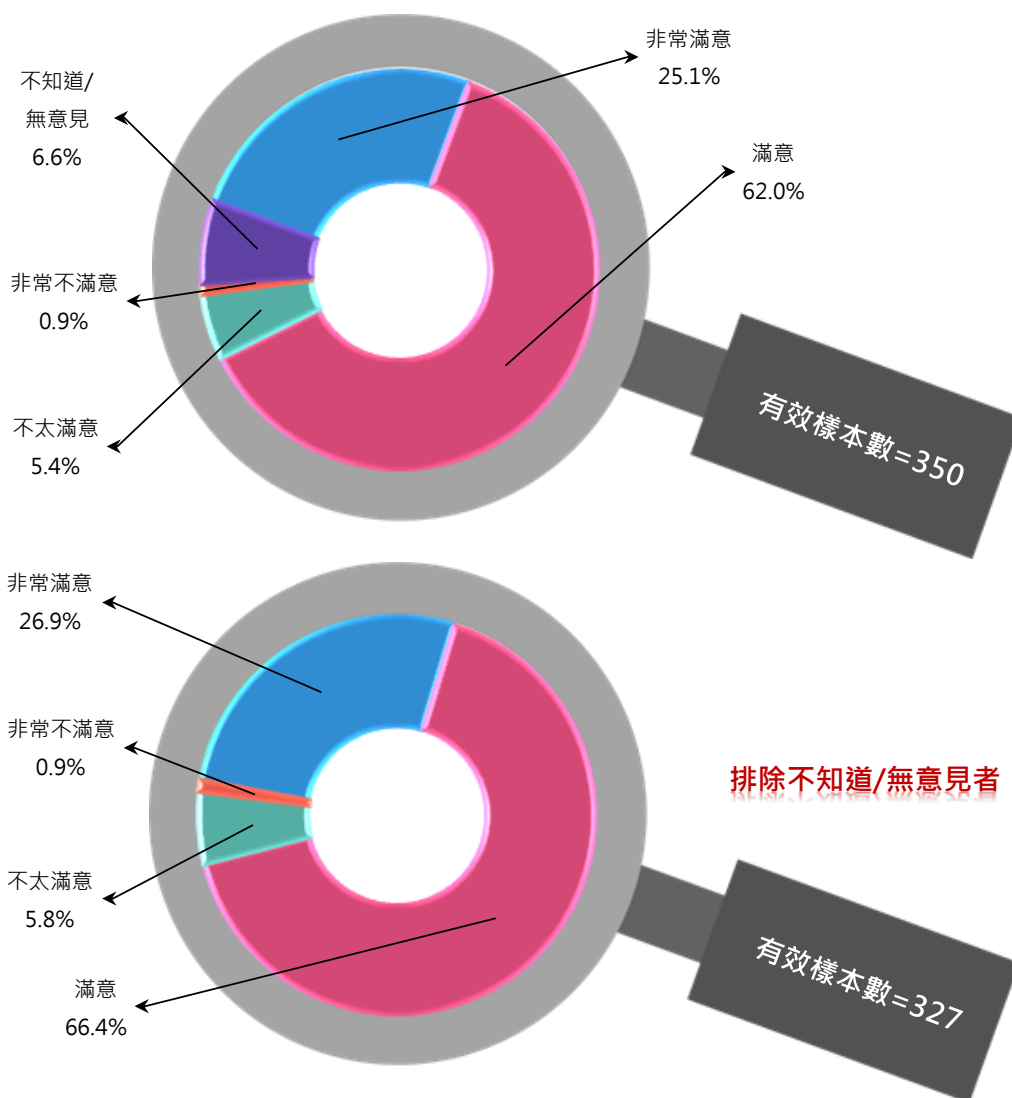


圖 4-36 各項「施政宣導」滿意度分析圖

Q14.請問您對臺南市政府地政局及所屬地政事務所各項「施政宣導」感到滿不滿意?(單選)(有效樣本數=350)

若扣除未表示意見者重新計算,各項「施政宣導」滿意度(包含非常滿意26.9%與滿意66.4%)達九成三(93.3%)。



交叉分析

將各項「施政宣導」滿意度與基本資料進行交叉分析，發現其結果因性別之不同而達顯著差異($p\text{-value}<0.05$)。另外，雖因年齡與居住地區之不同而達顯著差異($p\text{-value}<0.05$)，但因交叉分析表方格(cells)內的期望值25%以上小於5，不適合以卡方檢定結果進行推論。至於身分別、教育程度與最近洽公地政事務所則無顯著差異。(詳如附表12)

(1)性別：男性(91.2%)對各項「施政宣導」給予正面評價的比例明顯高於女性(83.1%)

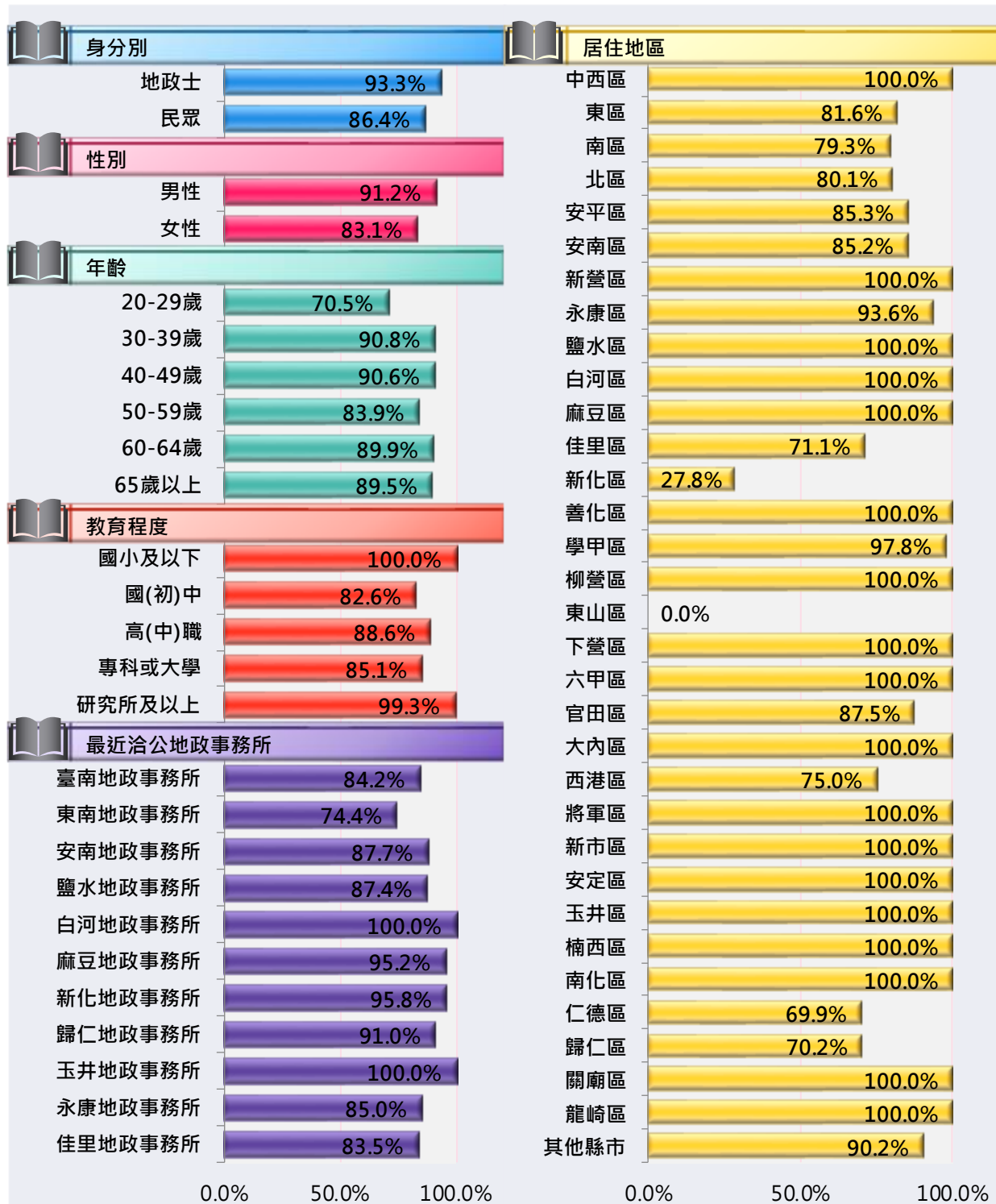


圖 4-37 各項「施政宣導」滿意度與基本資料交叉分析圖



年度比較

根據年度分析，受訪者對臺南市政府地政局及所屬地政事務所之各項「施政宣導」感到滿意的比例，分別為107年的87.0%、108年的84.3%與109年的87.1%。109年的滿意度比例雖較107年與108年高，但因上升幅度皆在抽樣誤差範圍內，亦即近三年的評價並無明顯變化，呈現穩定持平的趨勢。

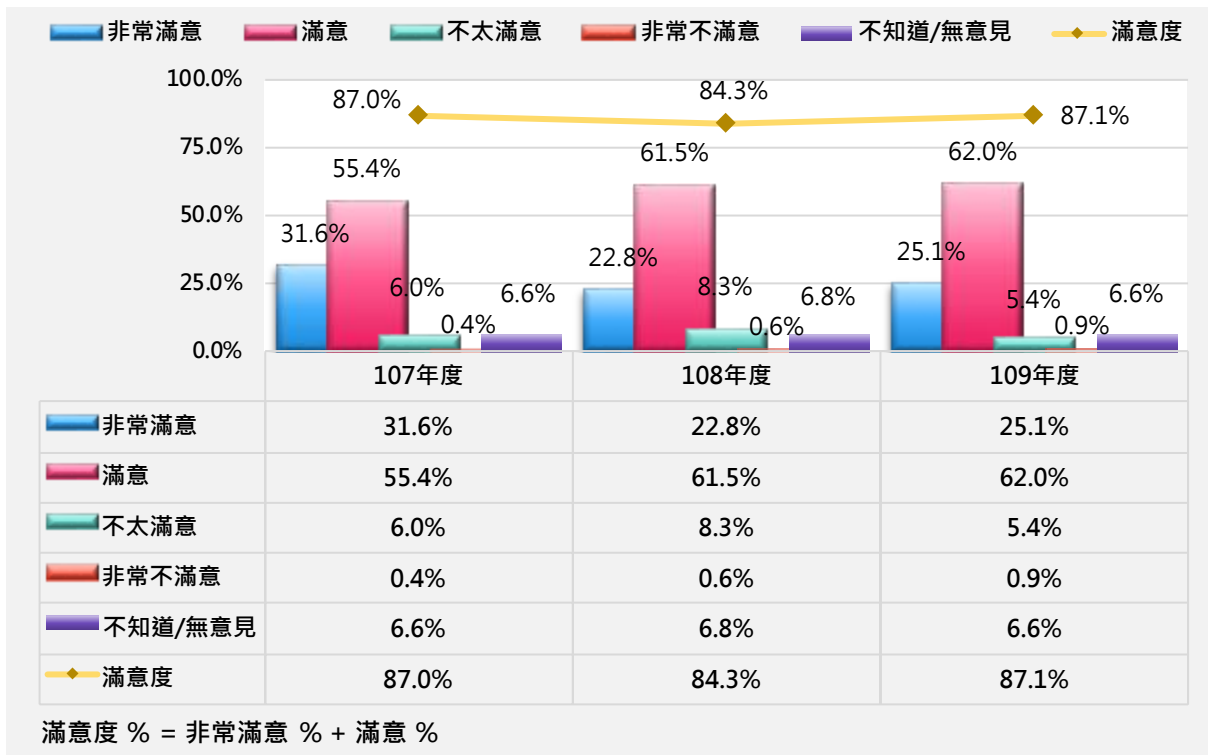


圖 4-38 各項「施政宣導」滿意度年度比較圖

6. 整體服務及施政表現滿意度



頻次分析

有九成九的受訪者對於臺南市政府地政局及所屬地政事務所之「整體服務及施政表現」(98.6%)給予正面評價(包含非常滿意40.9%與滿意57.7%);反之,有1.2%的受訪者給予負面評價(包含不太滿意0.9%與非常不滿意0.3%)。另外,有0.3%的受訪者未表示意見。

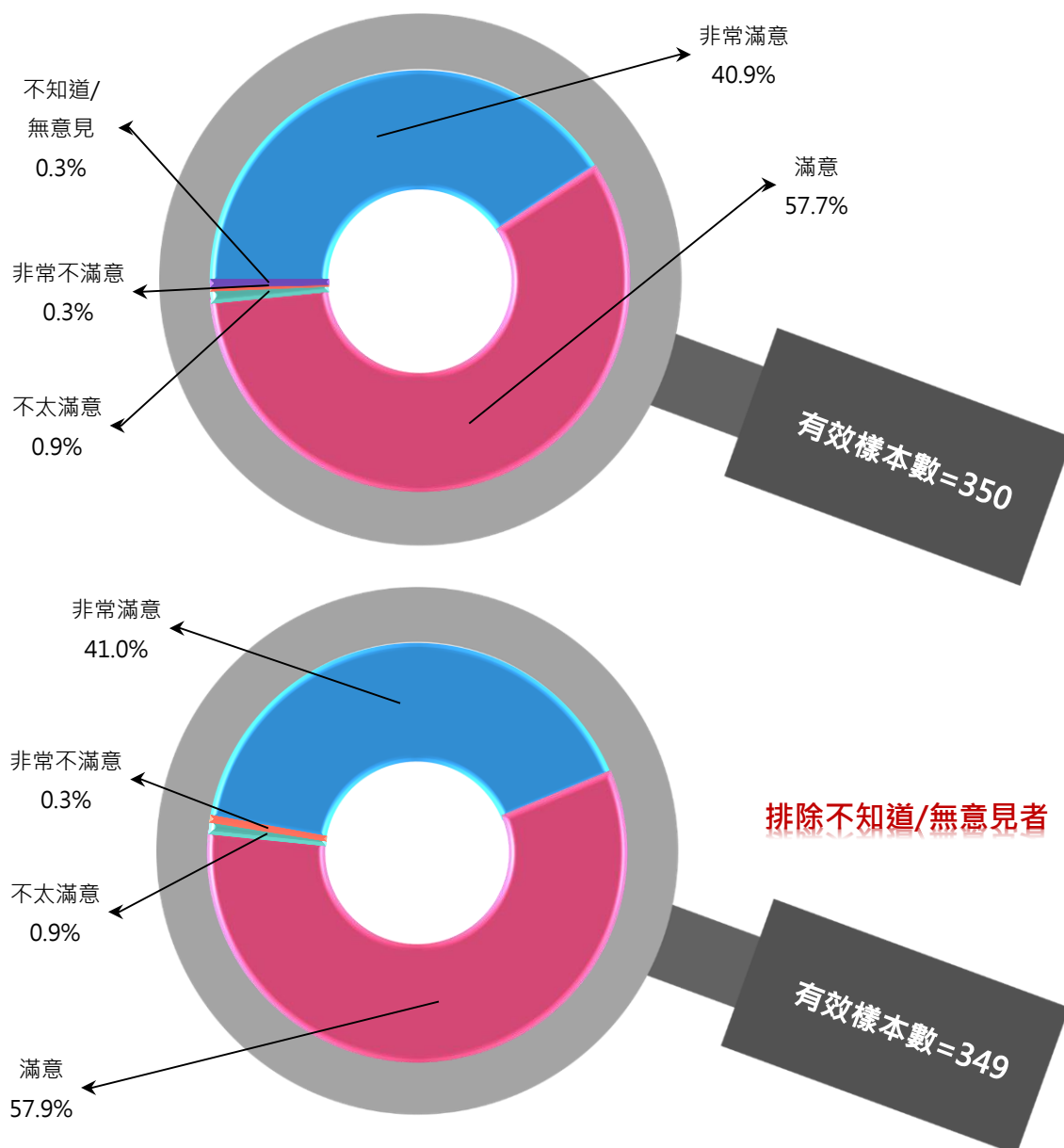


圖 4-39 「整體服務及施政表現」滿意度分析圖

Q15.請問您對臺南市政府地政局及所屬地政事務所整體服務及施政表現，滿不滿意？(單選)(有效樣本數=350)

若扣除未表示意見者重新計算，「整體服務及施政表現」滿意度(包含非常滿意41.0%與滿意57.9%)達九成九(98.9%)。



交叉分析

將「整體服務及施政表現」滿意度與基本資料進行交叉分析，發現其結果雖因年齡之不同而達顯著差異($p\text{-value}<0.05$)，但因交叉分析表方格(cells)內的期望值25%以上小於5，不適合以卡方檢定結果進行推論。至於身分別、性別、教育程度、最近洽公地政事務所與居住地區則無顯著差異。(詳如附表13)

有關各地政事務所在「整體服務及施政表現」滿意度，其表現如下圖紫色區塊呈現，滿意度除麻豆(95.9%)、佳里(95.7%)、永康(95.1%)地政事務所未達100.0%，其餘地政事務所皆達100.0%。但因最近洽公地政事務所之交叉分析未達顯著差異，也代表各地政事務所的滿意度表現是一樣優秀，彼此之間並無差異。

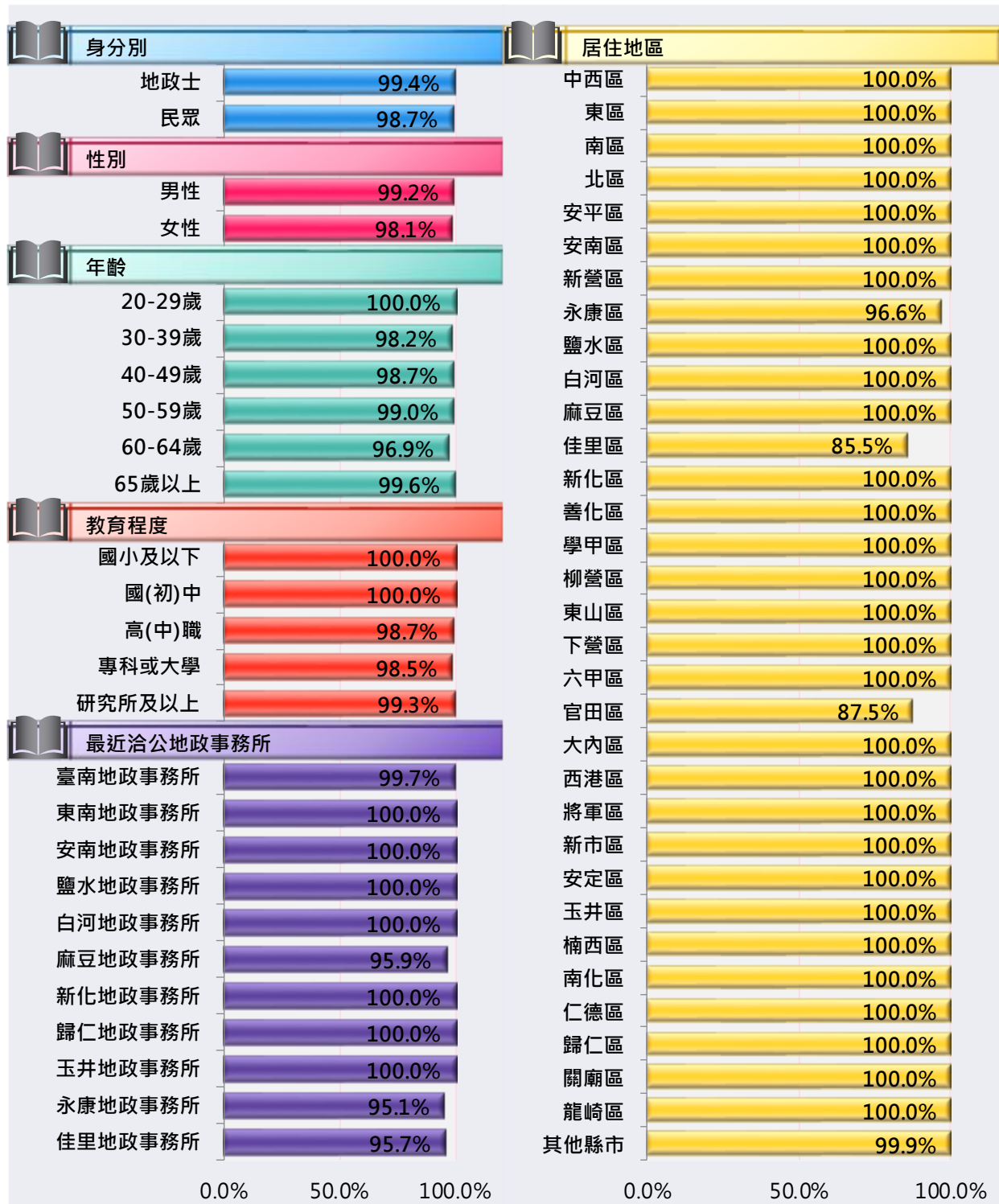


圖 4-40 「整體服務及施政表現」滿意度與基本資料交叉分析圖

年度比較

根據年度分析，受訪者對臺南市政府地政局及所屬地政事務所之「整體服務及施政表現」感到滿意的比例，分別為107年的96.6%、108年的96.2%與109年的98.6%。109年的滿意度比例雖較107年與108年高，但因上升幅度皆在抽樣誤差範圍內，亦即近三年的評價並無明顯變化，呈現穩定持平的趨勢。

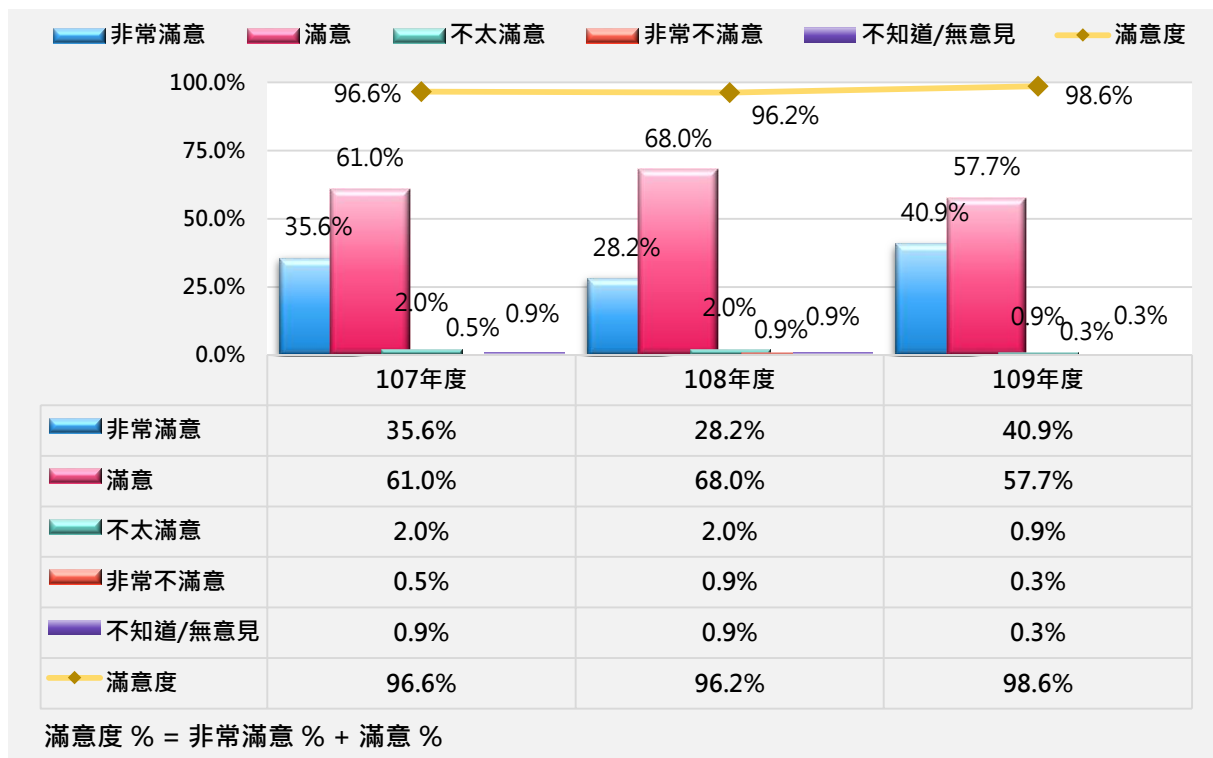


圖 4-41 「整體服務及施政表現」滿意度年度比較圖

(四) 廉政評價

1. 「接受邀宴招待、收受餽贈(金錢、禮物)或有索賄(金錢、紅包、物品……)等情事」存在情形



頻次分析

超過九成九的受訪者表示「未曾聽聞且未親身經歷」(99.7%)臺南市政府地政局及所屬地政事務所人員有「接受邀宴招待、收受餽贈(金錢、禮物)或有索賄(金錢、紅包、物品……)等情形」；反之，有一位受訪者表示「曾聽聞相關情事」(0.3%)；而進一步詢問所聽聞之確切事項時，該位受訪者僅表示「曾聽聞過相關情事但不清楚詳細情形」。

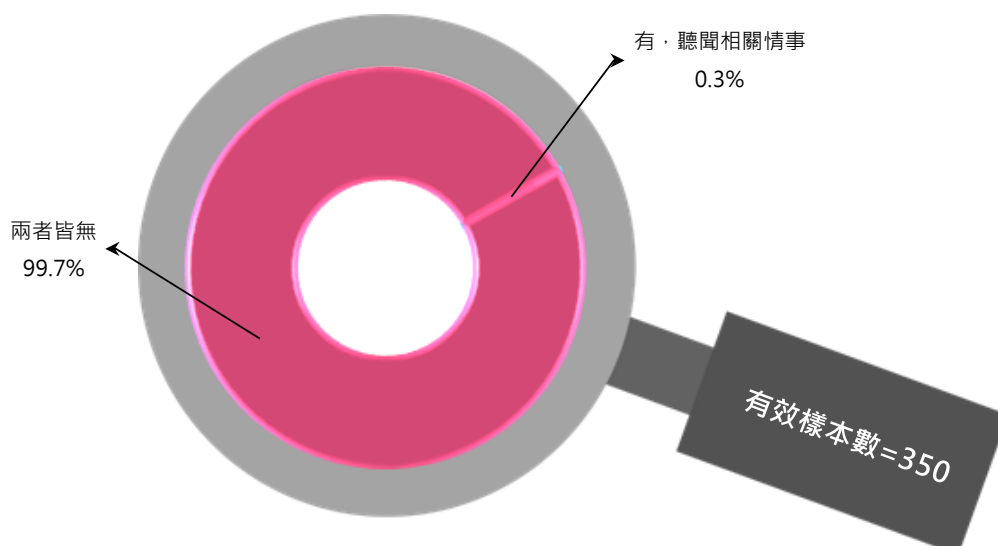


圖 4-42 「接受邀宴招待、收受餽贈或索賄」存在情形分析圖

Q16. 請問您有沒有聽聞或親身經歷臺南市政府地政局及所屬地政事務所人員在辦理業務時有「接受邀宴招待、收受餽贈(金錢、禮物)或有索賄(金錢、紅包、物品□□□)等情形」？(單選)(有效樣本數=350)

Q17. 請問您曾經聽聞或經歷臺南市政府地政局及所屬地政事務所人員接受邀宴招待、收受餽贈或索賄的情形為何？(可複選)(有效樣本數=1)



交叉分析

將「未曾聽聞且未親身經歷」不法情事之比例與基本資料進行交叉分析，發現其結果雖因居住地區之不同而達顯著差異($p\text{-value} < 0.05$)，但因交叉分析表方格(cells)內的期望值25%以上小於5，不適合以卡方檢定

結果進行推論。至於身分別、性別、年齡、教育程度與最近洽公地政事務所則無顯著差異。(詳如附表14)

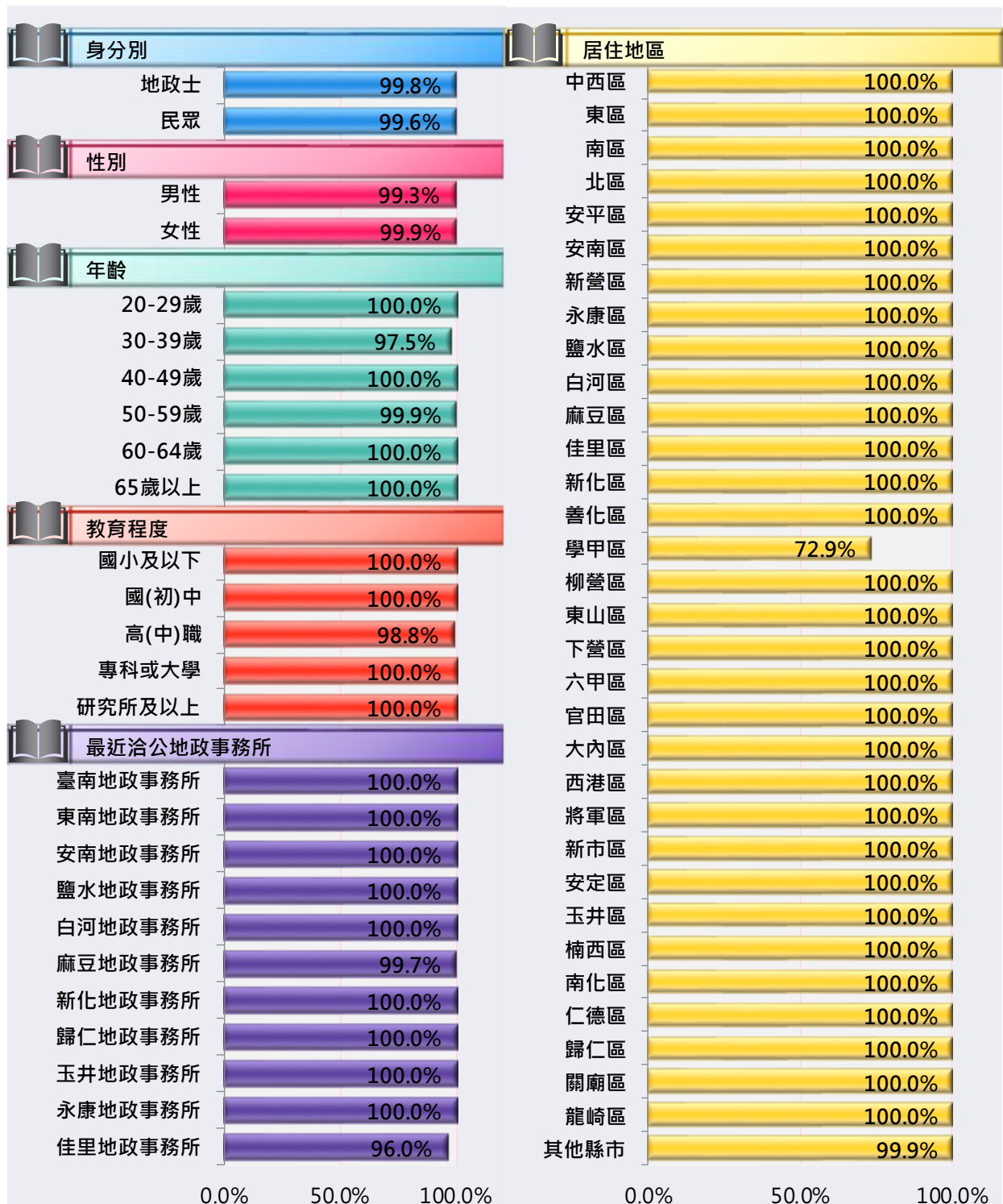


圖 4-43 「未曾聽聞且未親身經歷」不法情事與基本資料交叉分析圖



年度比較

根據年度分析，「未曾聽聞且未親身經歷」臺南市政府地政局及所屬地政事務所人員有不法情事發生的比例，分別為107年的98.5%、108年的99.7%與109年的99.7%。109年的表現較107年高而與108年相同，但因上升幅度皆在抽樣誤差範圍內，亦即近三年的評價並無明顯變化，呈現穩定持平的趨勢。

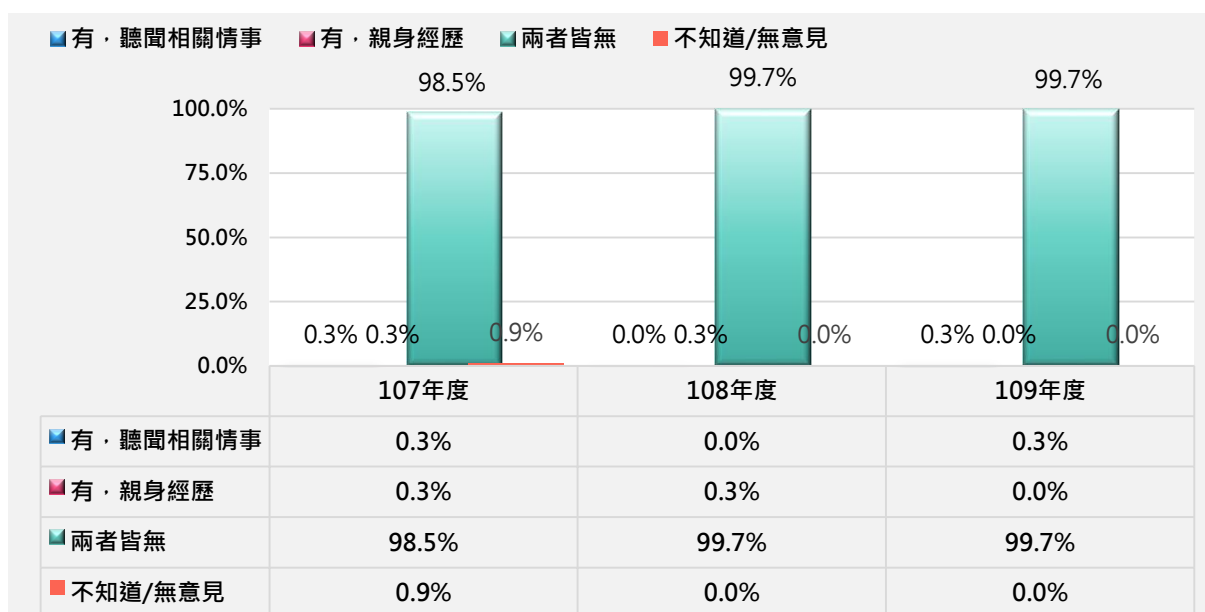


圖 4-44 「接受邀宴招待、收受餽贈或索賄」存在情形年度比較圖

2.透過假設性問題，詢問民眾檢舉意願、檢舉管道及不檢舉之原因



頻次分析

有八成九的受訪者表示若知道臺南市政府地政局及所屬地政事務所人員索取賄賂或涉及其他不法情事時會主動提出檢舉(89.1%);反之,有一成的受訪者表示不會提出檢舉(10.3%)。另外,有2位受訪者表示「臺南市政府地政局及所屬地政事務所人員絕對不會發生不法情事」(0.6%);若扣除認為絕對不會發生者重新計算,受訪者「檢舉意願」(89.7%)達九成。

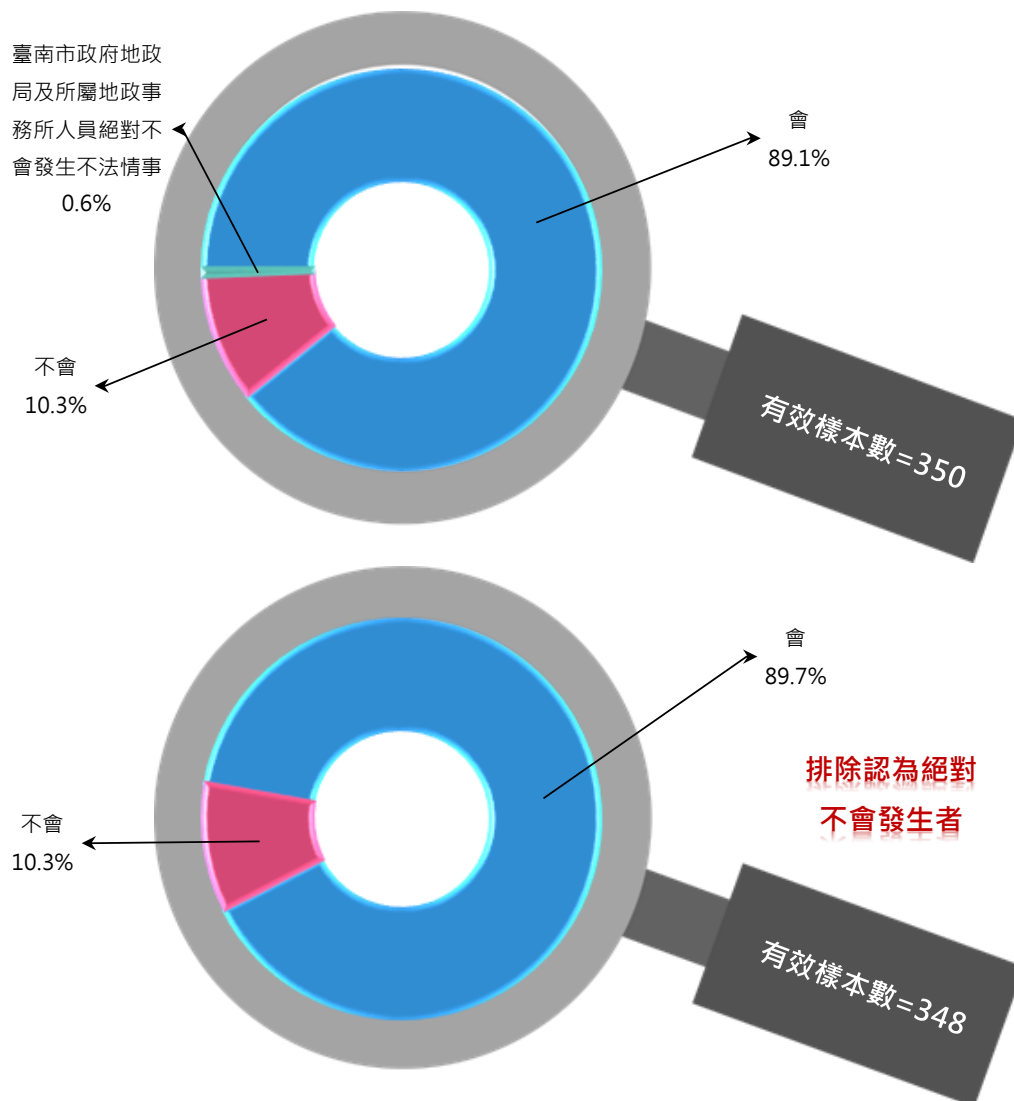


圖 4-45 檢舉意願分析圖

Q18.如果您知道臺南市政府地政局及所屬地政事務所人員在辦理業務時索取賄賂或涉及其他不法情事，會不會向有關單位提出檢舉？(單選)(有效樣本數=350)

在願意提出檢舉之312位受訪者中，有四成一的受訪者表示臺南市政府(41.0%)為主要提出檢舉之單位；其次是警察局(13.1%)，約占一成三；再其次為臺南市政府地政局政風室(11.2%)，約為一成。另外，有三成二的受訪者表示雖願意提出檢舉，但不知道檢舉管道(32.4%)。至於其他百分比未達一成之檢舉單位，則如表5-3所示。

表 4-8 檢舉管道分析表

項目	次數	百分比
臺南市政府	128	41.0%
警察局	41	13.1%
臺南市政府地政局政風室	35	11.2%
法務部調查局	21	6.7%
1999 市民專線	12	3.8%
地方法院檢察署	5	1.6%
法務部廉政署	5	1.6%
在網路上公開	2	0.6%
民意代表	1	0.3%
不知道檢舉管道	101	32.4%
Q19.請問您會向哪些人或單位提出檢舉？(可複選)(有效樣本數=312)		

在不願意提出檢舉之36位受訪者中，有五成的受訪者表示「事不關己，沒必要檢舉」(50.0%)；而有一成七的受訪者表示「舉證困難」(16.7%)；另有一成一的受訪者表示「怕遭到報復」(11.1%)。至於其他百分比未達一成之原因，則如表5-4所示。

表 4-9 不願意檢舉原因分析表

項目	次數	百分比
事不關己，沒必要檢舉	18	50.0%
舉證困難	6	16.7%
怕遭到報復	4	11.1%
已經花錢辦好事情，沒必要檢舉	3	8.3%
司空見慣，檢舉也沒用	3	8.3%
怕耽誤自己的案子	1	2.8%
怕曝光，影響以後辦事	1	2.8%
Q20.請問您不會提出檢舉的原因，是什麼？(可複選)(有效樣本數=36)		



交叉分析

將受訪者「檢舉意願」與基本資料進行交叉分析，發現其結果雖因教育程度與最近洽公地政事務所之不同而達顯著差異($p\text{-value}<0.05$)，但因交叉分析表方格(cells)內的期望值25%以上小於5，不適合以卡方檢定結果進行推論。至於身分別、性別、年齡與居住地區則無顯著差異。(詳如附表15)

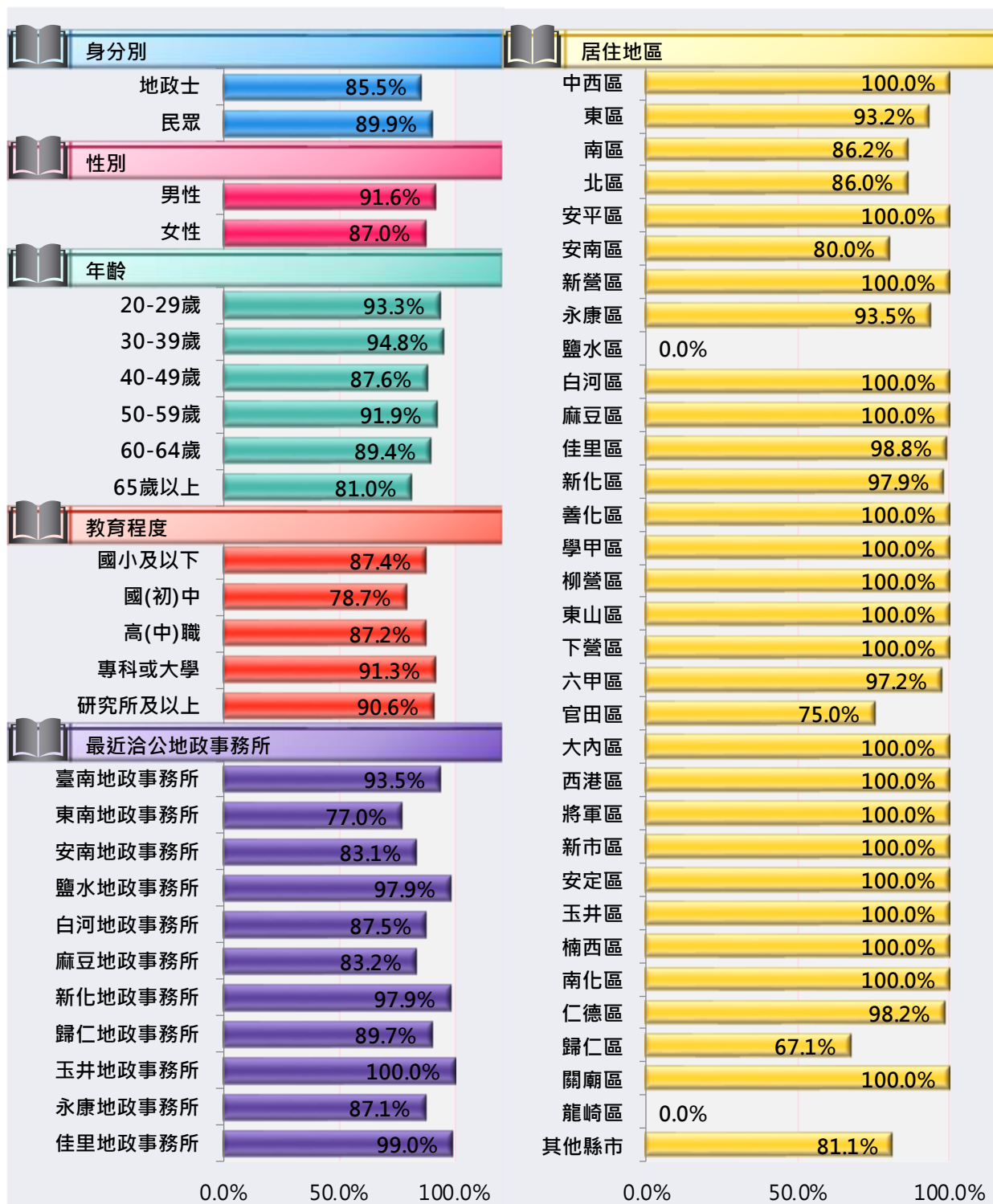


圖 4-46 檢舉意願與基本資料交叉分析圖

年度比較

根據年度分析，受訪者遭遇不法情事時，願意提出檢舉之比例，分別為107年的76.5%、108年的70.7%與109年的89.1%。雖在108年下降5.8個百分點，但在109年上升18.4個百分點。整體來看，近三年呈現上下波動趨勢。

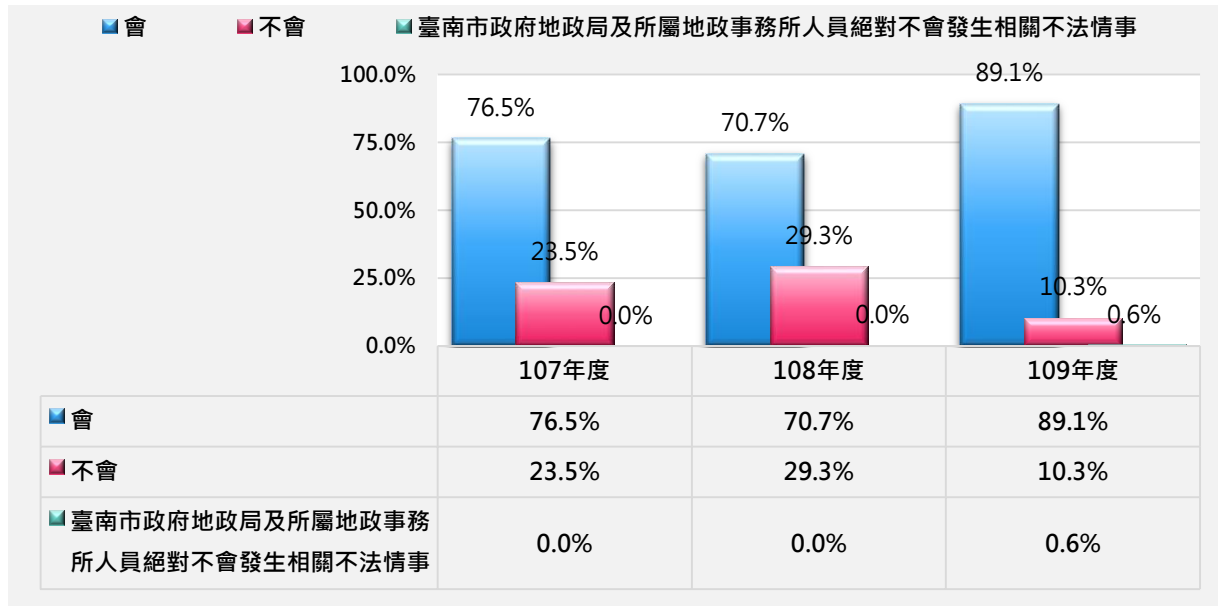


圖 4-47 檢舉意願年度比較圖

(五)興革建議或反映事項



頻次分析

在具體興革建議或反映事項中，九成四的受訪者未表示任何意見(94.0%)；而約6.0%的受訪者有提出相關建議，其中以「提升承辦人員辦事效率」(1.7%)與「提升承辦人員服務態度」(1.4%)的比例相對較高。至於其他比例較低之興革建議或反映事項，則如表5-5所示。

表 4-10 興革建議或反映事項分析表

項目	次數	百分比
提升承辦人員辦事效率	6	1.7%
提升承辦人員服務態度	5	1.4%
建議增設諮詢服務窗口	2	0.6%
加強宣導便民服務措施	2	0.6%
建議增設育兒友善環境(如：親子廁所、育兒活動區)	2	0.6%
加強客戶的個資保密管理	2	0.6%
改善洽公環境整潔	1	0.3%
提升承辦人員服務品質	1	0.3%
建議各地政事務所核發案件天數應一致	1	0.3%
建議簡化申請案件程序	1	0.3%
提升承辦人員專業能力	1	0.3%
建議實價登錄中的未申報清單能跨所連線搜尋	1	0.3%
建議設立單一窗口供民眾洽辦業務	1	0.3%
建議業務量較大的地政事務所能增加人力，提高案件審理處理速度	1	0.3%
不知道/無意見	329	94.0%
Q21.請問您對於臺南市政府地政局及所屬地政事務所，有無任何具體興革建議或反映事項，惠請 賜告，以供日後施政及政風興革參考？(可複選)(有效樣本數=350)		

本題為開放題，僅針對受訪者反應項目陳述，不再與基本資料進行交叉分析，特此說明。

伍、質化調查

一、調查目的

透過量化調查可得知，多數受訪者對於臺南市政府地政局暨所屬地政事務所在便民服務措施與各項服務指標均持正面肯定態度；然而部分受訪者認為在辦理業務時，仍存在需加強改進之處。因此，希望與專業地政從業人員進行深入訪談，探討相關問題及解決辦法，進而提出合適之政策建議。

二、調查對象

曾與臺南市政府地政局暨所屬地政事務所接觸，且具有地政專業背景之從業人員。

表 5-1 深度訪談之調查對象表

受訪者代號	受訪者類別	受訪對象
A	公會理事長	A女士
B	公會理事長	B先生

三、調查方式

以深入訪談方式進行。所謂深度訪談法是一種直接的、針對個人的訪問，在訪問過程中，必須由一個能掌握專業訪問技巧的調查員深入地訪談每一個受訪者，以揭示受訪者對某一問題的潛在動機、信念、態度和感情。因此，在深度訪談方面，將由專案研究員負責訪問執行工作，以獲取真實的回應和看法。

四、調查時間

調查時間為 109 年 6 月 30 日至 7 月 1 日上午 10 點 00 分至中午 12 點 00 分。

五、深訪題綱

- (一)根據過往的從業經驗，臺南市政府地政局及所屬相關單位在各項服務指標（態度、效率、人員素質、臨櫃環境與軟硬體設備）的轉變為何？
- (二)請問目前地政士最常辦理的業務為何？最常發生爭議的業務又是哪些？而會發生爭議的主因通常有哪些？有無相關法規依據？地政局相關人員是否有詳細說明解決或處理方式？是否有申訴管道？過程中地政士是否遭遇不必要的責難？
- (三)請問「跨縣市代收地政類申請案件」與「跨所申辦土地登記案件業務」業務帶來的影響為何？案件處理速度是否合乎需求？項目開放程度是否足夠？實際辦理上是否有困難之處？若遭遇困難相關承辦人員的協助情形？
- (四)請問「午休時間部分業務不打烊」與各區公所「增設小而能地政工作站」帶來的影響為何？承辦人員的表現如何？案件處理速度是否合乎需求？有沒有需要調整或改進的地方嗎？
- (五)請問「手機行動支付」使用經驗？介面是否容易操作？功能是否合乎需求？跟其他的付款方式比較有哪些優缺點？使用上是否有遭遇困難？有沒有希望新增或是改進的項目？
- (六)請問，就您本身而言，是否曾經聽聞或遇到過臺南市政府地政局暨所屬地政事務所人員有「主動索賄(金錢、紅包、物品……)、接受邀宴招待或收受餽贈(金錢、禮物)等情形」？您當時如何處理？是否有向相關單位主動檢舉？

(七)請問是否有委託人認為透過「請託關說」、「贈送財物」或「飲宴應酬」行為能加快案件處理速度或是獲得較有利的結果？為什麼會有這種想法產生？若遇到這類型的委託人，請問您會如何處理？

六、調查發現

(一)臺南市政府地政局及所屬地政事務所在各項服務表現（態度、效率、人員素質、臨櫃環境與軟硬體設備）均獲得受訪者肯定。僅在空調溫度控制上，希望能夠有較大的彈性，給予民眾更舒適之洽公環境。

A：他們的教育一直都很好，這是我的認知上。他們的態度上也都很便民，像說有些時候，需要補正還什麼，他們簡單的東西他就說，你來的時候再用一下就好了。其實這個對我們來講，它不是一個大的錯誤，可是必須要完成一個完整的檢驗核定，對不對。它就是很方便我們，這一點我倒是給予肯定。

A：那就更精細啦。其實我的看法也是，百分之 80~90 都 OK，因為他們的專業這部分都 OK。

A：乾淨，清爽的。他們都打理的很乾淨，桌面也常常都擦得很乾淨。

A：現在冷氣，他們每個都有自己的預算，可是我要講一句話「溫度是代表衛生環境。」這跟節能減碳，就像說經濟與環境的兼籌並顧是一樣的。……而不能只為了說，要節能減碳，為了經費，然後整個這個空氣，因為我們是進進出出阿，他們是在裡面。我們的公務人員，我覺得不管是民眾，因為如果只講他們人家不認同。我們民眾的衛生保健很重要，對不對，我們民主國家嘛，耗在醫療上面。那你冷氣冷度夠一點，細菌也不容易滋生，人的脾氣也不會阿雜。現在的人血壓又高，進出進出後不得了，熱得要死要待會，對不對。

B：差不多從 100 年以後，老班的慢慢的退下來了嘛，老班就是比較年長的，一些年輕人接手，就會比較對這個態度上面啊，還有當然我們是政府機關有再要求嘛，態度方面啊，還有對一些民眾的服務，都有一些提升啦。

B：……對民眾解說這個方面，這幾年進步很多，而且硬體方面啊，櫃台什麼什麼，動線啊都有很大的改善。

(二)臺南市政府地政局協助台南市地政士公會辦理之教育訓練與政策宣導活動深獲會員好評。

A：我們公會辦的課程他們會來上，他們辦得課程會邀我們去上。所以我們，以地政士跟地政局這些第一線的工作審查，初審、複審來講，我們認知上的差距越來越少。因為那時候我們其實開始會開始交流、開始上課，大概也差不多是這 5~6 年而已。所以就開始這樣子，所以 5~6 年就是說，他們一次來 30 幾個，我們一次過去可能 50~60 個。像說他們市政府也有辦或者是新營什麼哪邊，就是各個大台南，不是局限於永華這邊。然後各個地政事務所，因為本來轄區的辦法就很多個地政士在他的顧區嘛，所以過去都很方便。不管是我們台南市這邊的，還是南瀛那邊的，都有這種交流。所以都已經達到很多專業上的認知差距，在共同的教育訓練當中縮短了。

A：……這個非常加分。而且我們請的老師，有的都來自中央。不是說補習班的老師來，是因為他具有官員的身分。

A：我覺得教育訓練，兩方面這樣互相邀約的話，對於我們的專業跟我們的效率，還有對我們公部門審查的精進度，非常有幫助，也非常好。這兩年我覺得 OK。

(三)爭議案件大多屬於一般民眾自行送件，專業地政士較不容易遇到爭議情形。

A：爭議應該都還好……最近我沒有遇到爭議的事件，我目前沒有。

B：……其實會爭議只是民眾跟地政事務所、他們民眾，一般民眾他們對這個登記規則不熟悉，才會發生爭議，一般地政士的話，他們都懂，不會去吵，不會去鬧。

(四)「跨縣市代收地政類申請案件」與「跨所申辦土地登記案件業務」大幅提升案件辦理之便利性，但也造成某些地政事務所業務量增加，如臺南、東南、永康及新化地政事務所，進而導致案件處理速度相對較慢。

A：……代收來看，不論是民眾還是地政士都是方便……你說跨所來講，便民絕對是正確的。

A：……東南雖然是地處重要的位置，是重中之重，但是臺南的跟永康也不惶多讓……。

訪談者：所以理事長我這邊先總結一下，跨所這一塊影響最多的是東南、永康、臺南地政事務所。A：新化也有。

B：對我們是很方便，因為目前全國慢慢再推動，是全國推動跨縣市了，跨縣市也好，現在是已經進步到，跨縣市簡單的可以做了。

(五)「午休時間部分業務不打烊」立意良好，但因值班人數較少，故等待辦理時間較長。公所「增設小而能地政工作站」因只提供申請地政謄本服務，因此對於一般民眾幫助性較大。

A：……值班也只有兩個人，速度也沒有辦法多快。

A：承辦人員少，但一樣民眾會進來，真的一直在辦，停不下來。

B：對民眾是比較方便的，尤其是那個比較偏僻偏遠的地方，到公所申請

土地謄本之類的，對我們來講沒差，因為我們在家裡網站就可以拉了，
可以拉電子謄本了……只是讓民眾去申請地籍謄本。……。

(六)「手機行動支付」日漸普及，亦是未來付費趨勢，受訪者對於臺南市政府地政局超前部署深感認同。

A：我手機行動支付沒有用過，說實話我們很多會員用過，他們覺得還蠻好用的……。

A：所以我是鼓勵這種行動支付的。我覺得這很好，就是自己不會用但是不能說它不好，它很好。

B：我用很久了。……所以幾乎都是我第一個用的，很方便。……很簡單。

(七)近幾年來所接觸之地政相關公務人員皆無「主動索賄(金錢、紅包、物品……)、接受邀宴招待或收受餽贈(金錢、禮物)」等違反廉政情形發生；同時也認為臺南市政府地政局所屬公務人員恪遵廉政規範，清廉形象值得肯定。

A：完全沒有。

A：這二三十年來都沒有。

B：不會啦。……差不多十幾年來，新世代的人，這些公務員他都不敢。

(八)當委託者要求透過「請託關說」、「贈送財物」或「飲宴應酬」方式來加快案件處理速度或取得有利之審查結果時，地政士會協助說明政府單位依法行政之原則，並告知相關情事屬於違法行為，受賄者與行賄者都會受罰。

A：我會跟他說他這樣違法，第二我會說現在什麼時代了，我們做這種工作，你這種東西這樣是犯罪哦！

A：要是說文件備妥有瑕疵，那是你文件本身的事情，那是誰都幫不了你

的。你錯就是錯，對就是對嘛！阿你說你都過戶只是少證明，抱歉那你就是不能過，你說要怎樣，不可能。

B：當然會有一些民眾會跟你提出這種要求，我都跟他回覆沒有用，人家也不敢收。

B：就擋掉了。避免我們自己麻煩，也避免公務人員麻煩。我就跟他講，說明說，就是以我們的專業，能夠去處理的當然速度會盡量快一點。

陸、研究發現

本研究透過質量並重方式瞭解受訪者對臺南市政府地政局暨所屬地政事務所提供之各項便民服務措施、整體施政與廉政風紀評價，以下將針對量化研究發現、質化研究發現分述之：

一、量化研究發現

- (一)受訪者最近洽公之地政事務所以「臺南地政事務所」(16.6%)、「東南地政事務所」(14.3%)及「永康地政事務所」(10.6%)所占的比例較高；而洽辦業務類型則以「土地登記業務」(76.6%)及「核發地籍謄本業務」(40.0%)為主；各項便民措施方面，以「跨所申辦土地登記案件」(66.3%)、「午休時間部分業務不打烊」(59.4%)與「跨縣市代收地政類申請案件」(59.1%)為較多受訪者所知悉。
- (二)各項便民措施滿意度方面，若扣除未曾使用者，以「跨縣市代收地政類申請案件」(99.7%)與「跨所申辦土地登記案件」(99.7%)的表現相對較佳；其次是「增設小而能地政工作站」(99.1%)與「手機行動支付繳納地政規費」(99.0%)；再其次是「午休時間部分業務不打烊」(98.9%)與「多元管道繳納地政規費」(98.4%)；整體來看，各項便民措施均獲得九成八以上的滿意度。
- (三)在整體施政評價部分，若扣除未表示意見者，無論在「服務態度」(96.8%)、「行政效率」(94.9%)、「專業能力」(96.6%)及「洽公環境與設施」(98.3%)方面，均獲得九成四以上的正面評價；而「施政宣導」(93.3%)的評價則相對較低。整體而言，九成九的受訪者肯定臺南市政府地政局暨所屬地政事務所的「整體服務及施政表現」(98.9%)。

- (四)有關廉政評價部分，近全數(99.7%)的受訪者未曾聽聞或親身經歷臺南市政府地政局暨所屬地政事務所人員有「接受邀宴招待、收受餽贈(金錢、禮物)或有索賄(金錢、紅包、物品……)」等情形。
- (五)在假設性的前提下，若得知臺南市政府地政局暨所屬地政事務所人員有不法情事存在時，有八成九的受訪者表示會提出檢舉(89.1%)；其中以「臺南市政府」(41.0%)、「警察局」(13.1%)與「臺南市政府地政局政風室」(11.2%)為主要檢舉管道；另一方面，約一成的民眾表示不會提出檢舉(10.3%)；而「事不關己，沒必要檢舉」(50.0%)、「舉證困難」(16.7%)與「怕遭到報復」(11.1%)為受訪者不願意提出檢舉的主因。
- (六)在興革建議方面，九成四的受訪者未表示任何意見(94.0%)；而有6.0%的受訪者有提出相關建議，其中以「提升承辦人員辦事效率」(1.7%)與「提升承辦人員服務態度」(1.4%)的比例相對較高。

二、質化研究發現

- (一)臺南市政府地政局及所屬地政事務所在各項服務表現（態度、效率、人員素質、臨櫃環境與軟硬體設備）均獲得受訪者肯定。僅在空調溫度控制上，希望能夠有較大的彈性，給予民眾更舒適之洽公環境。
- (二)臺南市政府地政局協助台南市地政士公會辦理之教育訓練與政策宣導活動深獲會員好評。
- (三)爭議案件大多屬於一般民眾自行送件，專業地政士較不容易遇到爭議情形。

- (四)「跨縣市代收地政類申請案件」與「跨所申辦土地登記案件業務」大幅提升案件辦理之便利性，但也造成某些地政事務所業務量增加，如臺南、東南、永康及新化地政事務所，進而導致案件處理速度相對較慢。
- (五)「午休時間部分業務不打烊」立意良好，但因值班人數較少，故等待辦理時間較長。公所「增設小而能地政工作站」因只提供申請地政謄本服務，因此對於一般民眾幫助性較大。
- (六)「手機行動支付」日漸普及，亦是未來付費趨勢，受訪者對於臺南市政府地政局超前部署深感認同。
- (七)近幾年來所接觸之地政相關公務人員皆無「主動索賄(金錢、紅包、物品……)、接受邀宴招待或收受餽贈(金錢、禮物)」等違反廉政情形發生；同時也認為臺南市政府地政局所屬公務人員恪遵廉政規範，清廉形象值得肯定。
- (八)當委託者要求透過「請託關說」、「贈送財物」或「飲宴應酬」方式來加快案件處理速度或取得有利之審查結果時，地政士會協助說明政府單位依法行政之原則，並告知相關情事屬於違法行為，受賄者與行賄者都會受罰。

柒、策進建議

根據本研究量化與質化調查發現，以下將針對便民服務措施、整體施政與廉政風紀三個面向提出相關建議：

一、便民服務措施



- (1) 午休時間部分業務不打烊：值班人數應視現場等待人數，隨時調配人力進行支援。
- (2) 多元管道繳納地政規費：應先瞭解各繳納管道之使用情形；其次針對使用率較低之管道，檢視繳費介面或流程是否合乎民眾需求，進而優化使用滿意度。

從本次調查發現，超過九成八以上的受訪者對於各項便民服務措施給予肯定(扣除未曾使用者)，其中跨縣市代收地政類申請案件(99.7%)、手機行動支付繳納地政規費(99.0%)、增設小而能地政工作站(99.1%)與跨所申辦土地登記案件(99.7%)的滿意度更高達九成九以上。顯示臺南市政府地政局為回應廣大民眾需求，所開辦之創新便民服務獲得極高的正面評價。

由於各項便民服務措施滿意度均獲得高度肯定，因此若要持續精進整體評價，則必須透過細節進行改善。建議單位可優先針對午休時間部分業務不打烊與多元管道繳納地政規費進行瞭解。

首先，在午休時間部分業務不打烊方面，在質化訪談中，理事長表示由於午休時間值班人員較少，案件處理量能較低，因此等待時間較長；建議午休時間值班人數應視現場等待人數，隨時調配人力進行支援。而多元管道繳納地政規費部分，建議先瞭解各繳納管道之使用情形；其次針對使用率較低之管道，檢視繳費介面或流程是否合乎民眾需求，進而優化使用滿意度。

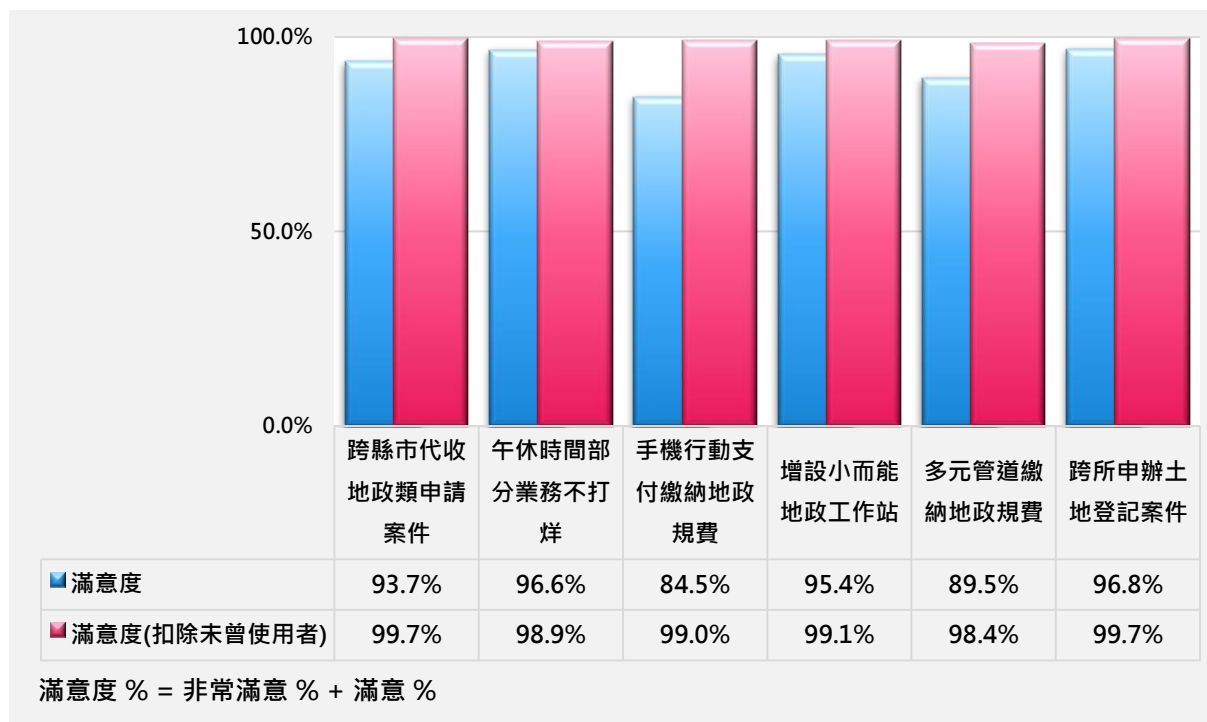


圖 7-1 各項便民服務措施滿意度比較圖

二、整體施政



- (1) 施政宣導：結合社會資源共同辦理活動，在民眾參與的過程中，進行施政宣導與說明。
- (2) 服務態度：於適當集會時間邀請專家，以服務禮儀及態度作為主題進行講述；舉辦內部座談會，交換工作心得經驗，彼此相互學習及改進。
- (3) 行政效率：詳細說明行政流程與處理時間，降低民眾端資訊落差，進而減少因預期作業時間之不同而帶來的負面評價。

在各項服務表現方面(扣除不知道/無意見)，不論是服務態度(96.8%)、專業能力(96.6%)、洽公環境與設備(98.3%)或是整體服務及施政表現(98.9%)，其滿意度均超過九成六以上，僅在行政效率(94.9%)與施政宣導(93.3%)感到滿意的比例相對較低；關於興革建議部分，提升承辦人員辦事效率(1.7%)與提升承辦人員服務態度(1.4%)則是比例較高之反映事項。

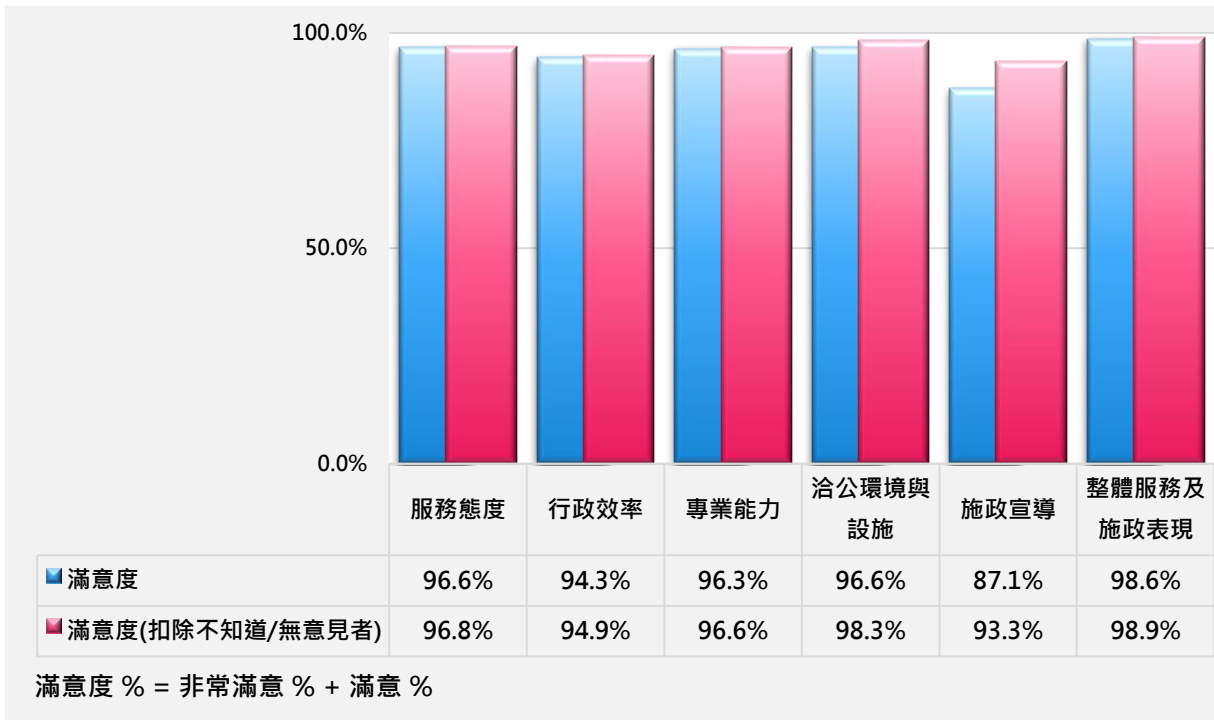


圖 7-2 各項服務表現比較圖

另外，在質化訪談部分，理事長提到因跨所申辦土地登記案件之服務與南科特定區開發案較多，造成臺南、東南、永康及新化地政事務所業務量增加，進而導致案件處理速度相對較慢。

由上可知，各項服務表現均獲得大多數民眾高度肯定；而滿意度相對較低及相關興革建議，多針對施政宣導、服務態度及行政效率等三項。為符合民眾高度期待，維持優良服務及施政表現，將對前述項目提供改善建議。

在施政宣導方面，可結合社會資源(如：宗教團體、慈善團體或社區發展協會)共同辦理活動。透過民間團體的協助，設計生動活潑之宣導活動，在民眾參與的過程中，達到政策行銷及說明之功效。

服務態度部分，可於適當集會時間邀請專家，以服務禮儀及態度作為主題進行講述，並對服務人員予以必要之講習；舉辦內部座談會，邀集相關單位人員參與討論，交換工作心得經驗，彼此相互學習及改進。

有關行政效率之提升，服務人員應對各項業務及相關法令熟悉與瞭解外，在法令範圍內許可者，應馬上予以辦理。另外，在民眾洽辦案件時應詳細說明行政流程與處理時間，降低民眾資訊落差，進而減少因預期作業時間之不同而帶來的負面評價。最後，分析各地政事務所案件數量變化，針對跨所申辦土地登記案件服務實施前後之間差異進行比較，作為後續跨所人力調派規劃之依據。

三、廉政風紀



透過公開活動及多元傳播媒體，加強宣導各類型檢舉管道與廉政資訊；藉由「獎勵保護檢舉貪污瀆職辦法」之說明，鼓勵民眾勇於檢舉不法，提升民眾反貪意識。

經調查發現，八成九的受訪者表示若知道臺南市政府地政局及所屬地政事務所人員索取賄賂或涉及其他不法情事時會主動提出檢舉(89.1%)；但其中約有三成二的民眾雖會提出檢舉，但不知道檢舉管道(32.4%)。

由上可知，部分民眾對於檢舉貪瀆的觀念及管道仍顯不足。建議相關單位應持續加強民眾的廉政教育，藉由公開活動及多元傳播媒體，例如：有線電視跑馬燈、宣導短片、網路社群平台、電台廣播、地政業務及政策宣導活動..等，向民眾講解各類型檢舉方式與廉政資訊，並說明「獎勵保護檢舉貪污瀆職辦法」之檢舉獎金相關資訊，鼓勵民眾勇於檢舉，進而提升民眾反貪意識。

附錄一、參考文獻

1. 丘昌泰、詹桂香(2007)。建構理論與實務兼具的政府服務品質評量模式：以臺北市政府為民服務考核為例。研考雙月刊，31(4)，50-60。
2. 江岷欽、林鍾沂(2000)。公共組織理論修訂再版。國立空中大學。
3. 余致力、蘇毓昌(2011)。國家廉政與測量，余致力主編。智勝文化公司。
4. 胡龍騰、黃東益、陳俊明、莊文忠(1998)。市民評價政府清廉形象關鍵因素之研究-以臺北市政府第一線為民服務機關為例。臺北市府研究發展考核委員會。
5. 莊文忠、陳俊明、胡龍騰、余致力(1996)。公民的廉政認知與民主治理：組織、成員與制度的實證分析，全球化時代的公民與國家暨台灣社會變遷基本調查第十次研討會。中央研究院。
6. 孫得雄(1991)。為民服務的理論與實務。行政院研究發展考核委員會。
7. 陳俊明(2011)。廉政認知與民主治理，余致力主編。智勝文化公司。
8. 廖麗娟、呂雅雯(2010)。提升政府服務品質策略之探討。研考雙月刊，34(5)，12-23。
9. 魏鏞(1986)。「為民服務的基本觀念」，為民服務工作規劃考核論文集。行政院研究發展考核委員會。
10. 政府服務躍升方案，取自：國家發展委員會：
https://www.ndc.gov.tw/Content_List.aspx?n=02BEEFEAF49A5225

附錄二、問卷

臺南市政府地政局暨所屬地政事務所 109 年度創新便民服務品質廉政問卷

先生(小姐)您好：

我是○○公司的訪員。我們接受臺南市政府地政局委託在進行『109 年度創新便民服務品質連政問卷調查』。本問卷訪問僅作為統計分析使用，作為推動簡政便民業務的相關參考，個別資料絕對保密，敬請安心接受訪問。謝謝！！

(地政士)請問○○○先生／小姐在嗎？

(一般民眾)請問您是否曾到臺南市政府地政局所屬地政事務所辦理業務？

若否，非合格受訪者→訪員請謝謝受訪者，並結束訪問！

一、洽辦業務項目

Q1.請問您最近一次洽辦業務的地政事務所是？

- | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|
| ☐ (01)臺南地政事務所 | ☐ (02)東南地政事務所 |
| ☐ (03)安南地政事務所 | ☐ (04)鹽水地政事務所 |
| ☐ (05)白河地政事務所 | ☐ (06)麻豆地政事務所 |
| ☐ (07)新化地政事務所 | ☐ (08)歸仁地政事務所 |
| ☐ (09)玉井地政事務所 | ☐ (10)永康地政事務所 |
| ☐ (11)佳里地政事務所 | |

Q2.請問您曾經向【上述】地政事務所洽辦下列哪項服務？(01-04 提示，可複選)

- ☐ (01)實價登錄業務
- ☐ (02)土地登記業務
- ☐ (03)核發地籍謄本業務
- ☐ (04)土地複丈及建築改良物測量業務
- ☐ (97)其他，請說明_____

Q3.請問您知道臺南市政府地政局及所屬地政事務所有那些創新便民服務措施？(01-05 提示，可複選)

- ☐ (01)跨縣市代收地政類申請案件
- ☐ (02)午休時間部分業務不打烊
- ☐ (03)手機行動支付繳納地政規費
- ☐ (04)遍地好鄰-臺南市區公所小而能地政工作站。
- ☐ (05)跨所申辦土地登記案件
- ☐ (97)其他，請說明_____

二、各項便民措施滿意度

Q4.請問您對臺南市政府地政局及所屬地政事務所提供「**跨縣市代收地政類申請案件**」服務感到滿不滿意？

- ☐ (01)非常滿意 ☐ (02)滿意 ☐ (03)不太滿意
☐ (04)非常不滿意 ☐ (96)未曾使用，無法評價
☐ (98)不知道/無意見

Q5.請問您對臺南市政府地政局及所屬地政事務所辦理「**午休時間部分業務不打烊**」業務感到滿不滿意？

- ☐ (01)非常滿意 ☐ (02)滿意 ☐ (03)不太滿意
☐ (04)非常不滿意 ☐ (96)未曾使用，無法評價
☐ (98)不知道/無意見

Q6.請問您對臺南市政府地政局及所屬地政事務所辦理「**手機行動支付繳納地政規費**」業務感到滿不滿意？

- ☐ (01)非常滿意 ☐ (02)滿意 ☐ (03)不太滿意
☐ (04)非常不滿意 ☐ (96)未曾使用，無法評價
☐ (98)不知道/無意見

Q7.對於臺南市政府地政局在各區公所增設小而能地政工作站，能就近申請地政謄本，有效節省市民交通及時間成本，請問您感到滿不滿意？

- ☐ (01)非常滿意 ☐ (02)滿意 ☐ (03)不太滿意
☐ (04)非常不滿意 ☐ (96)未曾使用，無法評價
☐ (98)不知道/無意見

Q8.對於臺南市政府地政局增設手機行動支付、信用卡、一卡通、市民卡...等多元管道繳納地政規費，請問您感到滿不滿意？

- ☐ (01)非常滿意 ☐ (02)滿意 ☐ (03)不太滿意
☐ (04)非常不滿意 ☐ (96)未曾使用，無法評價
☐ (98)不知道/無意見

Q9.請問您對臺南市政府地政局及所屬地政事務所提供「**跨所申辦土地登記案件**」服務感到滿不滿意？

- ☐ (01)非常滿意 ☐ (02)滿意 ☐ (03)不太滿意
☐ (04)非常不滿意 ☐ (96)未曾使用，無法評價
☐ (98)不知道/無意見

三、整體施政評價

Q10.請問您對臺南市政府地政局及所屬地政事務所人員之「**服務態度**」感到滿不滿意？

- ☐ (01)非常滿意 ☐ (02)滿意 ☐ (03)不太滿意
☐ (04)非常不滿意 ☐ (98)不知道/無意見

Q11.請問您對臺南市政府地政局及所屬地政事務所人員之「**行政效率**」感到滿不滿意？

- ☐ (01)非常滿意 ☐ (02)滿意 ☐ (03)不太滿意
☐ (04)非常不滿意 ☐ (98)不知道/無意見

Q12.請問您對臺南市政府地政局及所屬地政事務所人員之「專業能力」(含專業知識及處理流程熟悉度)感到滿不滿意?

- ☐ (01)非常滿意 ☐ (02)滿意 ☐ (03)不太滿意
☐ (04)非常不滿意 ☐ (98)不知道/無意見

Q13.請問您對臺南市政府地政局及所屬地政事務所之「洽公環境與設施」感到滿不滿意?

- ☐ (01)非常滿意 ☐ (02)滿意 ☐ (03)不太滿意
☐ (04)非常不滿意 ☐ (98)不知道/無意見

Q14.請問您對臺南市政府地政局及所屬地政事務所各項「施政宣導」感到滿不滿意?

- ☐ (01)非常滿意 ☐ (02)滿意 ☐ (03)不太滿意
☐ (04)非常不滿意 ☐ (98)不知道/無意見

Q15.請問您對臺南市政府地政局及所屬地政事務所「整體服務及施政表現」,滿不滿意?

- ☐ (01)非常滿意 ☐ (02)滿意 ☐ (03)不太滿意
☐ (04)非常不滿意 ☐ (98)不知道/無意見

四、廉政評價

Q16.請問您有沒有聽聞或親身經歷臺南市政府地政局及所屬地政事務所人員在辦理業務時有「接受邀宴招待、收受餽贈(金錢、禮物)或有索賄(金錢、紅包、物品□□□)等情形」?

- ☐ (01)有,聽聞相關情事【續答 Q16】
☐ (02)有,親身經歷【續答 Q16】
☐ (03)親身經歷及聽聞皆有【續答 Q16】
☐ (04)兩者皆無
☐ (98)不知道/無意見

Q17.請問您曾經聽聞或經歷臺南市政府地政局及所屬地政事務所人員接受邀宴招待、收受餽贈或索賄的情形為何?

- ☐ (97)請詳細說明: _____
☐ (98)不知道/無意見

Q18.如果您知道臺南市政府地政局及所屬地政事務所人員在辦理業務時索取賄賂或涉及其他不法情事,會不會向有關單位提出檢舉?

- ☐ (01)會【續答 Q18】
☐ (02)不會【跳問 Q19】

Q19.請問您會向哪些人或單位提出檢舉?(不提示,可複選)?

- ☐ (01)臺南市政府 ☐ (02)地方法院檢察署 ☐ (03)法務部調查局
☐ (04)法務部廉政署 ☐ (05)警察局 ☐ (06)向媒體公開
☐ (07)在網路上公開 ☐ (08)監察院 ☐ (09)鄰里長
☐ (10)民意代表 ☐ (96)不知道檢舉管道 ☐ (97)其他,請說明_____
☐ (98)不知道/無意見

Q20.請問您不會提出檢舉的原因，是什麼？(不提示，可複選)？

- | | |
|--|---|
| ☐ (01)怕耽誤自己的案子 | ☐ (02)怕曝光，影響以後辦事 |
| ☐ (03)怕遭到報復 | ☐ (04)已經花錢辦好事情，沒必要檢舉 |
| ☐ (05)司空見慣，檢舉也沒用 | ☐ (06)事不關己，沒必要檢舉 |
| ☐ (97)其他，請說明_____ | |

Q21.請問您對於臺南市政府地政局及所屬地政事務所，有無任何具體興革建議或反映事項，惠請 賜告，以供日後施政及政風興革參考？

- ☐ (97)其他，請說明_____
- ☐ (98)不知道/無意見

五、基本資料

S1.請問，您今年幾歲？(本題未答或未能勾選者，視同非合格受訪者)

- | | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| ☐ (01)20-29 歲 | ☐ (02)30-39 歲 | ☐ (03)40-49 歲 |
| ☐ (04)50-59 歲 | ☐ (05)60-64 歲 | ☐ (06)65 歲以上 |

S2.請問您的教育程度？

- | | |
|-------------------------------------|------------------------------------|
| ☐ (01)國小及以下 | ☐ (02)國(初)中 |
| ☐ (03)高(中)職 | ☐ (04)專科或大學 |
| ☐ (05)研究所及以上 | |

S3.請問您居住在臺南市的哪一個行政區？

- | | | | |
|----------------------------------|--|----------------------------------|----------------------------------|
| ☐ (01)中西區 | ☐ (02)東區 | ☐ (03)南區 | ☐ (04)北區 |
| ☐ (05)安平區 | ☐ (06)安南區 | ☐ (07)新營區 | ☐ (08)永康區 |
| ☐ (09)鹽水區 | ☐ (10)白河區 | ☐ (11)麻豆區 | ☐ (12)佳里區 |
| ☐ (13)新化區 | ☐ (14)善化區 | ☐ (15)學甲區 | ☐ (16)柳營區 |
| ☐ (17)後壁區 | ☐ (18)東山區 | ☐ (19)下營區 | ☐ (20)六甲區 |
| ☐ (21)官田區 | ☐ (22)大內區 | ☐ (23)西港區 | ☐ (24)七股區 |
| ☐ (25)將軍區 | ☐ (26)北門區 | ☐ (27)新市區 | ☐ (28)安定區 |
| ☐ (29)山上區 | ☐ (30)玉井區 | ☐ (31)楠西區 | ☐ (32)南化區 |
| ☐ (33)左鎮區 | ☐ (34)仁德區 | ☐ (35)歸仁區 | ☐ (36)關廟區 |
| ☐ (37)龍崎區 | ☐ (97)其他縣市，請說明_____ | | |

S4.身分別【訪員請自行勾選】

- ☐ (01)地政士
- ☐ (02)民眾
- ☐ (97)其他，請說明_____

S5.性別【訪員請自行勾選】

- ☐ (01)男性
- ☐ (02)女性

*****本問卷到此結束，非常感謝您的熱心協助*****

附錄三、交叉分析表

附表 1 最近洽公地政事務所與基本資料交叉分析

	次數	臺南 地政 事務所	東南 地政 事務所	安南 地政 事務所	鹽水地 政事務 所	白河地 政事務 所	麻豆地 政事務 所	新化地 政事務 所	歸仁地 政事務 所	玉井地 政事務 所	永康 地政 事務所	佳里地 政事務 所
總次數	350	58	50	33	19	20	27	36	31	8	37	31
總百分比	100.0%	16.6%	14.3%	9.4%	5.4%	5.7%	7.7%	10.3%	8.9%	2.3%	10.6%	8.8%
身分別												
地政士	43	4.8%	9.2%	3.5%	5.2%	45.8%	3.2%	19.6%	3.4%	0.3%	1.6%	3.5%
民眾	307	18.0%	15.1%	10.3%	5.6%	0.0%	8.2%	9.1%	9.6%	2.6%	11.8%	9.6%
性別												
男性	177	13.6%	7.0%	8.5%	6.4%	8.4%	5.9%	18.8%	9.2%	3.0%	11.0%	8.1%
女性	173	19.2%	21.8%	10.4%	4.7%	2.9%	9.4%	1.8%	8.4%	1.6%	10.1%	9.7%
年齡												
20-29 歲	16	54.3%	22.5%	8.7%	0.0%	0.0%	6.7%	0.0%	7.8%	0.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	49	9.4%	8.8%	8.1%	10.9%	5.1%	7.1%	22.2%	5.5%	1.8%	13.5%	7.8%
40-49 歲	70	20.5%	8.4%	19.2%	7.6%	0.0%	5.0%	4.4%	7.3%	1.3%	15.5%	10.8%
50-59 歲	115	13.0%	18.3%	7.3%	6.8%	2.2%	10.2%	19.0%	7.3%	3.1%	8.1%	4.8%
60-64 歲	40	8.9%	5.9%	4.1%	1.5%	12.4%	11.4%	0.0%	19.7%	2.4%	18.1%	15.6%
65 歲以上	60	18.3%	21.7%	7.1%	0.7%	16.6%	4.0%	1.3%	9.4%	2.9%	4.9%	13.2%
教育程度												
國小及以下	12	15.1%	15.1%	0.0%	0.0%	0.0%	28.0%	0.0%	33.5%	7.5%	0.0%	0.9%
國(初)中	15	0.0%	13.1%	26.9%	18.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	6.0%	19.1%	16.8%
高(中)職	109	18.5%	17.1%	11.4%	7.1%	4.6%	9.7%	0.0%	7.6%	4.1%	9.2%	10.6%
專科或大學	199	16.7%	13.8%	7.7%	3.3%	7.5%	5.8%	17.8%	8.6%	0.9%	10.3%	7.8%
研究所及以上	15	13.1%	2.0%	9.6%	16.6%	0.0%	8.1%	5.2%	10.1%	0.5%	25.1%	9.7%

續附表 1 最近洽公地政事務所與基本資料交叉分析

	次數	臺南 地政 事務 所	東南 地政 事務 所	安南 地政 事務 所	鹽水地 政事務 所	白河地 政事務 所	麻豆地 政事務 所	新化地 政事務 所	歸仁地 政事務 所	玉井地 政事務 所	永康 地政 事務 所	佳里地 政事務 所
總次數	350	58	50	33	19	20	27	36	31	8	37	31
總百分比	100.0%	16.6%	14.3%	9.4%	5.4%	5.7%	7.7%	10.3%	8.9%	2.3%	10.6%	8.8%
居住地區												
中西區	9	87.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	12.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
東區	30	18.1%	68.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.1%	4.6%	0.0%	0.0%	4.1%
南區	26	21.4%	57.0%	5.1%	9.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	3.4%	3.5%	0.0%
北區	14	53.9%	1.1%	11.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	19.7%	0.0%	14.0%	0.0%
安平區	12	89.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	10.6%	0.0%	0.0%	0.0%
安南區	27	6.5%	0.0%	85.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	3.3%	4.9%
新營區	11	16.0%	0.0%	0.0%	49.4%	22.3%	0.0%	0.0%	11.5%	0.0%	0.0%	0.9%
永康區	54	12.9%	3.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.2%	32.4%	0.0%	3.1%	48.1%	0.0%
鹽水區	1	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
白河區	2	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
麻豆區	7	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
佳里區	9	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	10.7%	89.3%
新化區	4	50.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	21.9%	0.0%	0.0%	27.8%	0.0%
善化區	1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
學甲區	5	39.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	60.9%
柳營區	2	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
東山區	2	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
下營區	1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
六甲區	3	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	72.4%	0.0%	0.0%	0.0%	27.6%	0.0%
官田區	9	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
大內區	1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
西港區	5	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
將軍區	5	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
新市區	2	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
安定區	11	0.0%	0.0%	12.4%	0.0%	0.0%	0.0%	87.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
玉井區	2	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
楠西區	1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
南化區	1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
仁德區	6	0.0%	30.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	68.7%	1.2%	0.0%	0.0%
歸仁區	11	0.0%	33.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	66.5%	0.0%	0.0%	0.0%
關廟區	6	0.0%	0.0%	21.8%	0.0%	0.0%	0.0%	12.8%	65.4%	0.0%	0.0%	0.0%
龍崎區	1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
其他縣市	69	9.0%	10.7%	6.2%	9.2%	21.6%	7.4%	5.6%	11.6%	2.7%	4.2%	11.9%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合以卡方檢定結果進行推論(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

附表 2 「跨縣市代收地政類申請案件」滿意度與基本資料交叉分析

	次數	非常滿意	滿意	滿意小計	不太滿意	未曾使用， 無法評價
總次數	350	183	145	328	1	21
總百分比	100.0%	52.3%	41.4%	93.7%	0.3%	6.0%
身分別						
地政士	43	60.5%	34.7%	95.2%	0.0%	4.8%
民眾	307	50.9%	42.5%	93.4%	0.4%	6.2%
#性別						
男性	177	49.2%	41.2%	90.4%	0.0%	9.6%
女性	173	55.1%	41.9%	97.0%	0.6%	2.4%
年齡						
20-29 歲	16	30.6%	69.4%	100.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	49	58.9%	32.0%	90.9%	2.2%	6.9%
40-49 歲	70	55.3%	41.0%	96.3%	0.0%	3.7%
50-59 歲	115	44.4%	48.1%	92.5%	0.0%	7.5%
60-64 歲	40	72.6%	21.8%	94.4%	0.0%	5.6%
65 歲以上	60	49.7%	42.9%	92.6%	0.0%	7.4%
#教育程度						
國小及以下	12	53.0%	31.9%	84.9%	0.0%	15.1%
國(初)中	15	59.0%	41.0%	100.0%	0.0%	0.0%
高(中)職	109	52.5%	39.7%	92.2%	0.0%	7.7%
專科或大學	199	52.0%	42.6%	94.6%	0.0%	5.4%
研究所及以上	15	43.3%	47.8%	91.1%	7.4%	1.5%
#最近洽公地政事務所						
臺南地政事務所	58	48.2%	45.6%	93.8%	0.0%	6.2%
東南地政事務所	50	51.6%	37.2%	88.8%	0.0%	11.2%
安南地政事務所	33	42.1%	53.3%	95.4%	0.0%	4.6%
鹽水地政事務所	19	44.2%	29.5%	73.7%	0.0%	26.3%
白河地政事務所	20	75.0%	25.0%	100.0%	0.0%	0.0%
麻豆地政事務所	27	64.6%	22.7%	87.3%	4.1%	8.6%
新化地政事務所	36	59.6%	38.3%	97.9%	0.0%	2.1%
歸仁地政事務所	31	39.3%	60.0%	99.3%	0.0%	0.7%
玉井地政事務所	8	54.5%	45.5%	100.0%	0.0%	0.0%
永康地政事務所	37	54.8%	40.1%	94.9%	0.0%	5.1%
佳里地政事務所	31	50.5%	48.8%	99.3%	0.0%	0.7%

續附表 2 「跨縣市代收地政類申請案件」滿意度與基本資料交叉分析

	次數	非常滿意	滿意	滿意小計	不太滿意	未曾使用， 無法評價
總次數	350	183	145	328	1	21
總百分比	100.0%	52.3%	41.4%	93.7%	0.3%	6.0%
#居住地區						
中西區	9	58.2%	41.8%	100.0%	0.0%	0.0%
東區	30	48.4%	39.9%	88.3%	0.0%	11.7%
南區	26	57.7%	42.3%	100.0%	0.0%	0.0%
北區	14	36.4%	63.6%	100.0%	0.0%	0.0%
安平區	12	54.7%	45.3%	100.0%	0.0%	0.0%
安南區	27	40.7%	53.8%	94.5%	0.0%	5.6%
新營區	11	59.3%	40.7%	100.0%	0.0%	0.0%
永康區	54	65.6%	31.2%	96.8%	0.0%	3.2%
鹽水區	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
白河區	2	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
麻豆區	7	64.9%	18.9%	83.8%	0.0%	16.2%
佳里區	9	55.3%	44.7%	100.0%	0.0%	0.0%
新化區	4	25.6%	50.4%	76.0%	0.0%	24.0%
善化區	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
學甲區	5	31.6%	27.1%	58.7%	0.0%	41.4%
柳營區	2	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
東山區	2	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
下營區	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
六甲區	3	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
官田區	9	62.5%	25.0%	87.5%	0.0%	12.5%
大內區	1	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
西港區	5	75.0%	25.0%	100.0%	0.0%	0.0%
將軍區	5	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%
新市區	2	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%
安定區	11	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
玉井區	2	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
楠西區	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
南化區	1	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
仁德區	6	77.1%	22.9%	100.0%	0.0%	0.0%
歸仁區	11	13.1%	68.1%	81.2%	0.0%	18.8%
關廟區	6	36.4%	63.6%	100.0%	0.0%	0.0%
龍崎區	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
其他縣市	69	56.9%	37.9%	94.8%	1.6%	3.6%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合以卡方檢定結果進行推論(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

附表 3 「午休時間部份業務不打烊」滿意度與基本資料交叉分析

	次數	非常滿意	滿意	滿意小計	不太滿意	未曾使用， 無法評價
總次數	350	215	123	338	4	8
總百分比	100.0%	61.5%	35.1%	96.6%	1.1%	2.3%
身分別						
地政士	43	54.4%	38.3%	92.7%	0.7%	6.6%
民眾	307	62.2%	34.6%	96.8%	1.4%	1.8%
性別						
男性	177	63.0%	32.2%	95.2%	0.8%	4.0%
女性	173	59.4%	38.0%	97.4%	1.8%	0.8%
年齡						
20-29 歲	16	48.8%	51.2%	100.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	49	73.3%	26.7%	100.0%	0.0%	0.0%
40-49 歲	70	61.9%	36.8%	98.7%	0.0%	1.3%
50-59 歲	115	55.6%	36.7%	92.3%	2.6%	5.1%
60-64 歲	40	60.1%	33.1%	93.2%	3.2%	3.6%
65 歲以上	60	65.6%	33.7%	99.3%	0.4%	0.3%
教育程度						
國小及以下	12	69.6%	30.4%	100.0%	0.0%	0.0%
國(初)中	15	76.9%	16.9%	93.8%	0.0%	6.2%
高(中)職	109	56.8%	38.6%	95.4%	1.2%	3.5%
專科或大學	199	62.4%	34.2%	96.6%	1.6%	1.8%
研究所及以上	15	56.9%	42.4%	99.3%	0.0%	0.7%
#最近洽公地政事務所						
臺南地政事務所	58	61.1%	38.9%	100.0%	0.0%	0.0%
東南地政事務所	50	57.2%	39.2%	96.4%	3.5%	0.0%
安南地政事務所	33	57.3%	42.4%	99.7%	0.3%	0.0%
鹽水地政事務所	19	43.2%	43.2%	86.4%	0.0%	13.7%
白河地政事務所	20	62.5%	25.0%	87.5%	0.0%	12.5%
麻豆地政事務所	27	60.8%	34.4%	95.2%	4.5%	0.3%
新化地政事務所	36	87.2%	12.8%	100.0%	0.0%	0.0%
歸仁地政事務所	31	56.2%	39.3%	95.5%	4.5%	0.0%
玉井地政事務所	8	65.5%	34.5%	100.0%	0.0%	0.0%
永康地政事務所	37	66.9%	28.2%	95.1%	0.0%	4.9%
佳里地政事務所	31	49.8%	45.9%	95.7%	0.0%	4.3%

續附表 3 「午休時間部份業務不打烊」滿意度與基本資料交叉分析

	次數	非常滿意	滿意	滿意小計	不太滿意	未曾使用， 無法評價
總次數	350	215	123	338	4	8
總百分比	100.0%	61.5%	35.1%	96.6%	1.1%	2.3%
#居住地區						
中西區	9	58.2%	41.8%	100.0%	0.0%	0.0%
東區	30	50.7%	49.3%	100.0%	0.0%	0.0%
南區	26	69.2%	23.9%	93.1%	6.9%	0.0%
北區	14	78.1%	21.1%	99.2%	0.8%	0.0%
安平區	12	70.6%	29.4%	100.0%	0.0%	0.0%
安南區	27	59.1%	40.9%	100.0%	0.0%	0.0%
新營區	11	60.3%	39.7%	100.0%	0.0%	0.0%
永康區	54	71.8%	24.9%	96.7%	0.0%	3.3%
鹽水區	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
白河區	2	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
麻豆區	7	66.2%	33.8%	100.0%	0.0%	0.0%
佳里區	9	40.8%	44.7%	85.5%	0.0%	14.5%
新化區	4	25.6%	74.4%	100.0%	0.0%	0.0%
善化區	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
學甲區	5	72.9%	27.1%	100.0%	0.0%	0.0%
柳營區	2	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
東山區	2	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
下營區	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
六甲區	3	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
官田區	9	50.0%	37.5%	87.5%	12.5%	0.0%
大內區	1	7.7%	92.3%	100.0%	0.0%	0.0%
西港區	5	75.0%	25.0%	100.0%	0.0%	0.0%
將軍區	5	75.0%	25.0%	100.0%	0.0%	0.0%
新市區	2	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%
安定區	11	87.6%	12.4%	100.0%	0.0%	0.0%
玉井區	2	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
楠西區	1	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
南化區	1	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
仁德區	6	75.3%	24.7%	100.0%	0.0%	0.0%
歸仁區	11	44.0%	55.0%	99.0%	1.0%	0.0%
關廟區	6	57.6%	42.4%	100.0%	0.0%	0.0%
龍崎區	1	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
其他縣市	69	51.7%	42.2%	93.9%	2.0%	4.0%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合以卡方檢定結果進行推論(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

附表 4 「手機行動支付繳納地政規費」滿意度與基本資料交叉分析

	次數	非常滿意	滿意	滿意小計	不太滿意	非常 不滿意	不滿意 小計	未曾使 用，無法 評價
總次數	350	146	150	296	1	2	3	51
總百分比	100.0%	41.7%	42.8%	84.5%	0.3%	0.6%	0.9%	14.6%
身分別								
地政士	43	48.4%	38.2%	86.6%	0.0%	0.0%	0.0%	13.4%
民眾	307	40.6%	43.5%	84.1%	0.4%	0.6%	1.0%	14.8%
#性別								
男性	177	46.3%	34.7%	81.0%	0.0%	1.0%	1.0%	18.0%
女性	173	36.8%	51.2%	88.0%	0.8%	0.0%	0.8%	11.2%
年齡								
20-29 歲	16	47.2%	41.9%	89.1%	0.0%	0.0%	0.0%	10.9%
30-39 歲	49	51.5%	41.4%	92.9%	0.0%	0.0%	0.0%	7.2%
40-49 歲	70	51.1%	38.7%	89.8%	1.9%	0.0%	1.9%	8.3%
50-59 歲	115	30.3%	46.6%	76.9%	0.0%	1.6%	1.6%	21.6%
60-64 歲	40	39.2%	51.3%	90.5%	0.0%	0.0%	0.0%	9.4%
65 歲以上	60	44.1%	36.4%	80.5%	0.0%	0.0%	0.0%	19.5%
教育程度								
國小及以下	12	11.8%	64.8%	76.6%	0.0%	0.0%	0.0%	23.4%
國(初)中	15	61.8%	19.3%	81.1%	0.0%	0.0%	0.0%	18.9%
高(中)職	109	36.3%	49.8%	86.1%	1.2%	0.0%	1.2%	12.7%
專科或大學	199	44.8%	40.0%	84.8%	0.0%	0.9%	0.9%	14.4%
研究所及以上	15	41.6%	36.4%	78.0%	0.0%	0.0%	0.0%	22.0%
#最近洽公地政事務所								
臺南地政事務所	58	47.9%	42.5%	90.4%	0.0%	0.0%	0.0%	9.6%
東南地政事務所	50	26.8%	57.8%	84.6%	0.0%	3.5%	3.5%	11.8%
安南地政事務所	33	25.5%	54.0%	79.5%	4.0%	0.0%	4.0%	16.6%
鹽水地政事務所	19	44.2%	29.5%	73.7%	0.0%	0.0%	0.0%	26.3%
白河地政事務所	20	62.5%	25.0%	87.5%	0.0%	0.0%	0.0%	12.5%
麻豆地政事務所	27	31.6%	59.5%	91.1%	0.0%	0.0%	0.0%	8.9%
新化地政事務所	36	59.6%	12.8%	72.4%	0.0%	0.0%	0.0%	27.7%
歸仁地政事務所	31	34.8%	56.6%	91.4%	0.0%	0.0%	0.0%	8.6%
玉井地政事務所	8	43.6%	33.6%	77.2%	0.0%	0.0%	0.0%	22.7%
永康地政事務所	37	52.4%	29.9%	82.3%	0.0%	0.0%	0.0%	17.8%
佳里地政事務所	31	37.0%	52.5%	89.5%	0.0%	0.0%	0.0%	10.6%

續附表 4 「手機行動支付繳納地政規費」滿意度與基本資料交叉分析

	次數	非常滿意	滿意	滿意小計	不太滿意	非常 不滿意	不滿意 小計	未曾使 用，無法 評價
總次數	350	146	150	296	1	2	3	51
總百分比	100.0%	41.7%	42.8%	84.5%	0.3%	0.6%	0.9%	14.6%
#居住地區								
中西區	9	43.6%	56.4%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
東區	30	28.1%	53.5%	81.6%	0.0%	5.8%	5.8%	12.6%
南區	26	24.3%	70.0%	94.3%	0.0%	0.0%	0.0%	5.7%
北區	14	34.7%	51.3%	86.0%	0.0%	0.0%	0.0%	14.0%
安平區	12	60.0%	40.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
安南區	27	27.7%	57.9%	85.6%	4.8%	0.0%	4.8%	9.6%
新營區	11	60.3%	39.7%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
永康區	54	67.3%	22.9%	90.2%	0.0%	0.0%	0.0%	9.9%
鹽水區	1	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
白河區	2	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
麻豆區	7	33.8%	50.0%	83.8%	0.0%	0.0%	0.0%	16.2%
佳里區	9	40.8%	57.9%	98.7%	0.0%	0.0%	0.0%	1.2%
新化區	4	0.0%	52.5%	52.5%	0.0%	0.0%	0.0%	47.5%
善化區	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
學甲區	5	27.1%	41.4%	68.5%	0.0%	0.0%	0.0%	31.6%
柳營區	2	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
東山區	2	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
下營區	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
六甲區	3	63.8%	36.2%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
官田區	9	12.5%	87.5%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
大內區	1	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
西港區	5	75.0%	25.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
將軍區	5	25.0%	50.0%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%
新市區	2	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
安定區	11	12.4%	0.0%	12.4%	0.0%	0.0%	0.0%	87.6%
玉井區	2	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
楠西區	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
南化區	1	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
仁德區	6	75.3%	23.5%	98.8%	0.0%	0.0%	0.0%	1.2%
歸仁區	11	30.9%	52.4%	83.3%	0.0%	0.0%	0.0%	16.8%
關廟區	6	57.6%	42.4%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
龍崎區	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
其他縣市	69	40.7%	38.7%	79.4%	0.0%	0.0%	0.0%	20.6%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合以卡方檢定結果進行推論(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

附表 5 「增設小而能地政工作站」滿意度與基本資料交叉分析

	次數	非常滿意	滿意	滿意小計	不太滿意	未曾使用， 無法評價
總次數	350	199	135	334	3	13
總百分比	100.0%	56.9%	38.6%	95.4%	0.9%	3.7%
身分別						
地政士	43	45.0%	45.7%	90.7%	0.3%	8.9%
民眾	307	58.5%	37.5%	96.0%	1.0%	3.0%
性別						
男性	177	53.2%	39.7%	92.9%	0.7%	6.3%
女性	173	60.5%	37.3%	97.8%	1.1%	1.1%
年齡						
20-29 歲	16	59.6%	29.5%	89.1%	0.0%	10.9%
30-39 歲	49	69.0%	28.0%	97.0%	2.6%	0.3%
40-49 歲	70	50.6%	44.3%	94.9%	2.5%	2.6%
50-59 歲	115	53.5%	39.9%	93.4%	0.1%	6.4%
60-64 歲	40	69.5%	29.5%	99.0%	0.0%	1.0%
65 歲以上	60	51.2%	46.0%	97.2%	0.0%	2.8%
教育程度						
國小及以下	12	68.1%	31.9%	100.0%	0.0%	0.0%
國(初)中	15	64.6%	29.4%	94.0%	0.0%	6.0%
高(中)職	109	54.8%	43.8%	98.6%	1.2%	0.3%
專科或大學	199	57.7%	35.5%	93.2%	1.0%	5.8%
研究所及以上	15	43.1%	54.0%	97.1%	0.0%	2.9%
最近洽公地政事務所						
臺南地政事務所	58	58.0%	38.3%	96.3%	0.0%	3.6%
東南地政事務所	50	59.3%	35.7%	95.0%	3.8%	1.2%
安南地政事務所	33	50.0%	49.7%	99.7%	0.0%	0.3%
鹽水地政事務所	19	43.2%	44.2%	87.4%	0.0%	12.6%
白河地政事務所	20	37.5%	50.0%	87.5%	0.0%	12.5%
麻豆地政事務所	27	73.9%	22.0%	95.9%	0.0%	4.1%
新化地政事務所	36	66.0%	34.0%	100.0%	0.0%	0.0%
歸仁地政事務所	31	47.6%	44.1%	91.7%	4.1%	4.1%
玉井地政事務所	8	66.4%	21.8%	88.2%	0.0%	11.8%
永康地政事務所	37	59.9%	35.2%	95.1%	0.0%	4.9%
佳里地政事務所	31	56.4%	42.6%	99.0%	0.0%	1.0%

續附表 5 「增設小而能地政工作站」滿意度與基本資料交叉分析

	次數	非常滿意	滿意	滿意小計	不太滿意	未曾使用， 無法評價
總次數	350	199	135	334	3	13
總百分比	100.0%	56.9%	38.6%	95.4%	0.9%	3.7%
居住地區						
中西區	9	79.1%	20.9%	100.0%	0.0%	0.0%
東區	30	56.4%	37.3%	93.7%	0.0%	6.4%
南區	26	49.6%	40.9%	90.5%	0.0%	9.5%
北區	14	55.5%	43.5%	99.0%	0.0%	1.1%
安平區	12	74.7%	25.3%	100.0%	0.0%	0.0%
安南區	27	51.8%	48.2%	100.0%	0.0%	0.0%
新營區	11	38.0%	62.0%	100.0%	0.0%	0.0%
永康區	54	68.9%	27.7%	96.6%	0.0%	3.4%
鹽水區	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
白河區	2	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
麻豆區	7	51.3%	32.4%	83.7%	0.0%	16.2%
佳里區	9	69.8%	30.2%	100.0%	0.0%	0.0%
新化區	4	25.6%	74.4%	100.0%	0.0%	0.0%
善化區	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
學甲區	5	68.4%	31.6%	100.0%	0.0%	0.0%
柳營區	2	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
東山區	2	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
下營區	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
六甲區	3	97.2%	2.8%	100.0%	0.0%	0.0%
官田區	9	87.5%	12.5%	100.0%	0.0%	0.0%
大內區	1	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
西港區	5	75.0%	25.0%	100.0%	0.0%	0.0%
將軍區	5	75.0%	25.0%	100.0%	0.0%	0.0%
新市區	2	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%
安定區	11	12.4%	87.6%	100.0%	0.0%	0.0%
玉井區	2	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
楠西區	1	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
南化區	1	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
仁德區	6	97.0%	1.8%	98.8%	0.0%	1.2%
歸仁區	11	43.0%	45.0%	88.0%	12.1%	0.0%
關廟區	6	57.6%	42.4%	100.0%	0.0%	0.0%
龍崎區	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
其他縣市	69	47.7%	41.5%	89.2%	2.8%	8.0%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合以卡方檢定結果進行推論(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

附表 6 「多元管道繳納地政規費」滿意度與基本資料交叉分析

	次數	非常滿意	滿意	滿意小計	不太滿意	未曾使用， 無法評價
總次數	350	199	114	313	5	32
總百分比	100.0%	56.9%	32.6%	89.5%	1.4%	9.1%
身分別						
地政士	43	64.9%	32.4%	97.3%	0.3%	2.4%
民眾	307	55.6%	32.7%	88.3%	1.5%	10.2%
#性別						
男性	177	59.5%	26.4%	85.9%	1.1%	13.1%
女性	173	54.0%	39.0%	93.0%	1.7%	5.4%
#年齡						
20-29 歲	16	59.0%	41.0%	100.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	49	80.2%	14.5%	94.7%	0.3%	5.0%
40-49 歲	70	65.3%	31.4%	96.7%	0.0%	3.3%
50-59 歲	115	41.9%	37.3%	79.2%	3.1%	17.7%
60-64 歲	40	60.0%	34.0%	94.0%	2.7%	3.3%
65 歲以上	60	53.2%	36.8%	90.0%	0.0%	10.0%
教育程度						
國小及以下	12	47.1%	17.7%	64.8%	9.3%	25.9%
國(初)中	15	61.8%	32.0%	93.8%	0.0%	6.2%
高(中)職	109	48.6%	43.5%	92.1%	0.0%	7.9%
專科或大學	199	61.3%	27.8%	89.1%	1.8%	9.1%
研究所及以上	15	57.7%	30.5%	88.2%	1.0%	10.8%
#最近洽公地政事務所						
臺南地政事務所	58	58.3%	35.2%	93.5%	0.3%	6.2%
東南地政事務所	50	46.6%	42.5%	89.1%	7.1%	3.8%
安南地政事務所	33	38.1%	49.7%	87.8%	0.0%	12.3%
鹽水地政事務所	19	56.8%	5.3%	62.1%	0.0%	37.9%
白河地政事務所	20	75.0%	25.0%	100.0%	0.0%	0.0%
麻豆地政事務所	27	65.3%	26.1%	91.4%	4.1%	4.5%
新化地政事務所	36	66.0%	8.5%	74.5%	0.0%	25.5%
歸仁地政事務所	31	51.7%	43.8%	95.5%	0.0%	4.5%
玉井地政事務所	8	55.5%	43.6%	99.1%	0.0%	0.9%
永康地政事務所	37	67.5%	27.6%	95.1%	0.0%	4.9%
佳里地政事務所	31	52.8%	41.6%	94.4%	0.0%	5.6%

續附表 6 「多元管道繳納地政規費」滿意度與基本資料交叉分析

	次數	非常滿意	滿意	滿意小計	不太滿意	未曾使用， 無法評價
總次數	350	199	114	313	5	32
總百分比	100.0%	56.9%	32.6%	89.5%	1.4%	9.1%
#居住地區						
中西區	9	66.2%	33.8%	100.0%	0.0%	0.0%
東區	30	44.8%	43.5%	88.3%	5.8%	5.8%
南區	26	42.7%	40.3%	83.0%	6.9%	10.1%
北區	14	52.5%	34.3%	86.8%	0.0%	13.2%
安平區	12	70.6%	29.4%	100.0%	0.0%	0.0%
安南區	27	36.2%	54.2%	90.4%	0.0%	9.6%
新營區	11	98.2%	1.8%	100.0%	0.0%	0.0%
永康區	54	70.9%	25.7%	96.6%	0.0%	3.3%
鹽水區	1	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
白河區	2	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
麻豆區	7	51.3%	32.4%	83.7%	0.0%	16.2%
佳里區	9	55.3%	30.2%	85.5%	0.0%	14.5%
新化區	4	27.8%	72.2%	100.0%	0.0%	0.0%
善化區	1	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
學甲區	5	95.5%	2.3%	97.8%	0.0%	2.3%
柳營區	2	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
東山區	2	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
下營區	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
六甲區	3	63.8%	2.8%	66.6%	33.4%	0.0%
官田區	9	75.0%	25.0%	100.0%	0.0%	0.0%
大內區	1	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
西港區	5	75.0%	25.0%	100.0%	0.0%	0.0%
將軍區	5	25.0%	75.0%	100.0%	0.0%	0.0%
新市區	2	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%
安定區	11	12.4%	0.0%	12.4%	0.0%	87.6%
玉井區	2	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
楠西區	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
南化區	1	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
仁德區	6	53.6%	23.5%	77.1%	0.0%	22.9%
歸仁區	11	67.1%	31.9%	99.0%	0.0%	1.0%
關廟區	6	57.6%	42.4%	100.0%	0.0%	0.0%
龍崎區	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
其他縣市	69	60.1%	34.4%	94.5%	0.2%	5.2%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合以卡方檢定結果進行推論(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

附表 7「跨所申辦土地登記案件」滿意度與基本資料交叉分析

	次數	非常滿意	滿意	滿意小計	不太滿意	未曾使用， 無法評價
總次數	350	201	138	339	1	10
總百分比	100.0%	57.4%	39.4%	96.8%	0.3%	2.9%
身分別						
地政士	43	67.1%	32.6%	99.7%	0.0%	0.3%
民眾	307	56.1%	40.5%	96.6%	0.3%	3.2%
性別						
男性	177	60.9%	35.5%	96.4%	0.5%	3.1%
女性	173	53.9%	43.6%	97.5%	0.0%	2.5%
年齡						
20-29 歲	16	59.6%	40.4%	100.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	49	76.5%	18.5%	95.0%	0.0%	5.0%
40-49 歲	70	56.7%	40.1%	96.8%	0.0%	3.2%
50-59 歲	115	49.5%	47.4%	96.9%	0.8%	2.4%
60-64 歲	40	59.1%	37.6%	96.7%	0.0%	3.3%
65 歲以上	60	56.2%	42.0%	98.2%	0.0%	1.8%
教育程度						
國小及以下	12	62.2%	37.8%	100.0%	0.0%	0.0%
國(初)中	15	48.6%	45.2%	93.8%	0.0%	6.2%
高(中)職	109	46.8%	49.2%	96.0%	0.0%	4.0%
專科或大學	199	64.6%	32.8%	97.4%	0.5%	2.2%
研究所及以上	15	44.8%	54.5%	99.3%	0.0%	0.7%
#最近洽公地政事務所						
臺南地政事務所	58	49.2%	47.7%	96.9%	0.0%	3.1%
東南地政事務所	50	47.2%	52.8%	100.0%	0.0%	0.0%
安南地政事務所	33	38.1%	57.6%	95.7%	0.0%	4.3%
鹽水地政事務所	19	44.2%	43.2%	87.4%	0.0%	12.6%
白河地政事務所	20	75.0%	25.0%	100.0%	0.0%	0.0%
麻豆地政事務所	27	61.2%	34.7%	95.9%	0.0%	4.1%
新化地政事務所	36	91.5%	8.5%	100.0%	0.0%	0.0%
歸仁地政事務所	31	61.0%	39.0%	100.0%	0.0%	0.0%
玉井地政事務所	8	55.5%	44.5%	100.0%	0.0%	0.0%
永康地政事務所	37	60.1%	32.5%	92.6%	2.5%	4.9%
佳里地政事務所	31	57.4%	38.6%	96.0%	0.0%	4.0%

續附表 7「跨所申辦土地登記案件」滿意度與基本資料交叉分析

	次數	非常滿意	滿意	滿意小計	不太滿意	未曾使用， 無法評價
總次數	350	201	138	339	1	10
總百分比	100.0%	57.4%	39.4%	96.8%	0.3%	2.9%
#居住地區						
中西區	9	45.3%	54.7%	100.0%	0.0%	0.0%
東區	30	57.4%	42.6%	100.0%	0.0%	0.0%
南區	26	39.3%	60.7%	100.0%	0.0%	0.0%
北區	14	29.1%	70.9%	100.0%	0.0%	0.0%
安平區	12	55.9%	44.1%	100.0%	0.0%	0.0%
安南區	27	35.9%	59.3%	95.2%	0.0%	4.8%
新營區	11	60.3%	39.7%	100.0%	0.0%	0.0%
永康區	54	71.1%	24.2%	95.3%	1.6%	3.2%
鹽水區	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
白河區	2	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
麻豆區	7	66.2%	17.6%	83.8%	0.0%	16.2%
佳里區	9	55.3%	30.2%	85.5%	0.0%	14.5%
新化區	4	25.6%	74.4%	100.0%	0.0%	0.0%
善化區	1	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
學甲區	5	97.7%	2.3%	100.0%	0.0%	0.0%
柳營區	2	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
東山區	2	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
下營區	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
六甲區	3	61.0%	39.0%	100.0%	0.0%	0.0%
官田區	9	62.5%	37.5%	100.0%	0.0%	0.0%
大內區	1	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
西港區	5	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%
將軍區	5	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%
新市區	2	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%
安定區	11	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
玉井區	2	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
楠西區	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
南化區	1	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
仁德區	6	68.7%	31.3%	100.0%	0.0%	0.0%
歸仁區	11	56.0%	44.0%	100.0%	0.0%	0.0%
關廟區	6	78.8%	21.2%	100.0%	0.0%	0.0%
龍崎區	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
其他縣市	69	60.9%	36.3%	97.2%	0.0%	2.7%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合以卡方檢定結果進行推論(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

附表 8 人員服務態度滿意度與基本資料交叉分析

	次數	非常滿意	滿意	滿意小計	不太滿意	非常 不滿意	不滿意 小計	不知道/ 無意見
總次數	350	195	143	338	10	1	11	1
總百分比	100.0%	55.7%	40.9%	96.6%	2.9%	0.3%	3.1%	0.3%
身分別								
地政士	43	59.8%	39.8%	99.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.3%
民眾	307	55.3%	40.9%	96.2%	3.4%	0.4%	3.8%	0.0%
性別								
男性	177	58.4%	39.6%	98.0%	1.4%	0.6%	2.0%	0.0%
女性	173	53.3%	42.1%	95.4%	4.5%	0.0%	4.5%	0.1%
年齡								
20-29 歲	16	52.9%	36.2%	89.1%	10.9%	0.0%	10.9%	0.0%
30-39 歲	49	63.8%	34.4%	98.2%	1.9%	0.0%	1.9%	0.0%
40-49 歲	70	60.2%	35.9%	96.1%	3.8%	0.0%	3.8%	0.0%
50-59 歲	115	41.1%	54.6%	95.7%	3.2%	1.0%	4.2%	0.1%
60-64 歲	40	67.0%	30.0%	97.0%	3.1%	0.0%	3.1%	0.0%
65 歲以上	60	66.1%	33.9%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
教育程度								
國小及以下	12	74.7%	25.3%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
國(初)中	15	42.7%	51.1%	93.8%	6.2%	0.0%	6.2%	0.0%
高(中)職	109	58.8%	36.7%	95.5%	4.5%	0.0%	4.5%	0.0%
專科或大學	199	54.4%	42.7%	97.1%	2.2%	0.5%	2.7%	0.1%
研究所及以上	15	52.8%	47.2%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
最近洽公地政事務所								
臺南地政事務所	58	51.6%	42.0%	93.6%	6.2%	0.0%	6.2%	0.3%
東南地政事務所	50	54.3%	45.7%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
安南地政事務所	33	46.0%	54.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
鹽水地政事務所	19	43.2%	44.2%	87.4%	12.6%	0.0%	12.6%	0.0%
白河地政事務所	20	62.5%	37.5%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
麻豆地政事務所	27	52.6%	43.3%	95.9%	0.0%	4.1%	4.1%	0.0%
新化地政事務所	36	66.0%	34.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
歸仁地政事務所	31	51.7%	48.3%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
玉井地政事務所	8	87.3%	12.7%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
永康地政事務所	37	59.9%	35.2%	95.1%	4.9%	0.0%	4.9%	0.0%
佳里地政事務所	31	63.0%	29.0%	92.0%	7.9%	0.0%	7.9%	0.0%

續附表 8 人員服務態度滿意度與基本資料交叉分析

	次數	非常滿意	滿意	滿意小計	不太滿意	非常 不滿意	不滿意 小計	不知道/ 無意見
總次數	350	195	143	338	10	1	11	1
總百分比	100.0%	55.7%	40.9%	96.6%	2.9%	0.3%	3.1%	0.3%
#居住地區								
中西區	9	45.3%	54.7%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
東區	30	65.4%	34.6%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
南區	26	54.8%	45.2%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
北區	14	51.7%	48.3%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
安平區	12	40.0%	60.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
安南區	27	55.2%	44.8%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
新營區	11	59.0%	25.0%	84.0%	16.0%	0.0%	16.0%	0.0%
永康區	54	67.5%	29.4%	96.9%	3.2%	0.0%	3.2%	0.0%
鹽水區	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
白河區	2	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
麻豆區	7	64.9%	35.1%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
佳里區	9	69.8%	1.2%	71.0%	29.0%	0.0%	29.0%	0.0%
新化區	4	27.8%	21.9%	49.7%	50.4%	0.0%	50.4%	0.0%
善化區	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
學甲區	5	33.8%	66.2%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
柳營區	2	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%
東山區	2	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
下營區	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
六甲區	3	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
官田區	9	50.0%	37.5%	87.5%	0.0%	12.5%	12.5%	0.0%
大內區	1	7.7%	92.3%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
西港區	5	25.0%	75.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
將軍區	5	75.0%	25.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
新市區	2	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
安定區	11	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
玉井區	2	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
楠西區	1	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
南化區	1	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
仁德區	6	45.2%	54.8%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
歸仁區	11	43.0%	57.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
關廟區	6	57.6%	42.4%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
龍崎區	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
其他縣市	69	61.6%	38.2%	99.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.2%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合以卡方檢定結果進行推論(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

附表 9 人員行政效率滿意度與基本資料交叉分析

	次數	非常滿意	滿意	滿意小計	不太滿意	非常 不滿意	不滿意 小計	不知道/ 無意見
總次數	350	160	170	330	13	5	18	2
總百分比	100.0%	45.7%	48.6%	94.3%	3.7%	1.4%	5.1%	0.6%
身分別								
地政士	43	48.1%	50.7%	98.8%	0.7%	0.5%	1.2%	0.0%
民眾	307	45.5%	48.0%	93.5%	4.3%	1.7%	6.0%	0.6%
性別								
男性	177	52.4%	41.8%	94.2%	3.6%	1.2%	4.8%	1.0%
女性	173	39.1%	55.0%	94.1%	4.1%	1.8%	5.9%	0.0%
#年齡								
20-29 歲	16	40.5%	48.6%	89.1%	10.9%	0.0%	10.9%	0.0%
30-39 歲	49	54.2%	41.3%	95.5%	2.6%	1.9%	4.5%	0.0%
40-49 歲	70	43.8%	51.0%	94.8%	3.8%	1.3%	5.1%	0.0%
50-59 歲	115	35.3%	55.2%	90.5%	6.6%	2.9%	9.5%	0.0%
60-64 歲	40	51.7%	48.0%	99.7%	0.4%	0.0%	0.4%	0.0%
65 歲以上	60	58.9%	37.8%	96.7%	0.0%	0.3%	0.3%	3.0%
教育程度								
國小及以下	12	74.7%	25.3%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
國(初)中	15	33.7%	66.3%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高(中)職	109	42.1%	49.7%	91.8%	4.6%	2.0%	6.6%	1.6%
專科或大學	199	47.3%	46.9%	94.2%	4.3%	1.6%	5.9%	0.0%
研究所及以上	15	42.8%	57.2%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
#最近洽公地政事務所								
臺南地政事務所	58	38.9%	54.9%	93.8%	6.2%	0.0%	6.2%	0.0%
東南地政事務所	50	37.5%	58.4%	95.9%	0.6%	0.0%	0.6%	3.5%
安南地政事務所	33	33.4%	66.6%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
鹽水地政事務所	19	30.5%	43.2%	73.7%	25.3%	1.1%	26.4%	0.0%
白河地政事務所	20	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
麻豆地政事務所	27	52.9%	34.7%	87.6%	0.0%	12.4%	12.4%	0.0%
新化地政事務所	36	63.8%	36.2%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
歸仁地政事務所	31	47.6%	44.1%	91.7%	8.3%	0.0%	8.3%	0.0%
玉井地政事務所	8	88.2%	11.8%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
永康地政事務所	37	47.4%	45.2%	92.6%	2.5%	4.9%	7.4%	0.0%
佳里地政事務所	31	50.5%	45.5%	96.0%	4.0%	0.0%	4.0%	0.0%

續附表 9 人員行政效率滿意度與基本資料交叉分析

	次數	非常滿意	滿意	滿意小計	不太滿意	非常 不滿意	不滿意 小計	不知道/ 無意見
總次數	350	160	170	330	13	5	18	2
總百分比	100.0%	45.7%	48.6%	94.3%	3.7%	1.4%	5.1%	0.6%
#居住地區								
中西區	9	22.6%	77.4%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
東區	30	38.0%	62.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
南區	26	41.5%	49.0%	90.5%	9.5%	0.0%	9.5%	0.0%
北區	14	49.8%	50.2%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
安平區	12	40.0%	60.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
安南區	27	40.3%	59.7%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
新營區	11	81.3%	0.9%	82.2%	16.0%	1.8%	17.8%	0.0%
永康區	54	58.0%	37.2%	95.2%	1.6%	3.2%	4.8%	0.0%
鹽水區	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
白河區	2	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
麻豆區	7	66.2%	17.6%	83.8%	0.0%	16.2%	16.2%	0.0%
佳里區	9	55.3%	30.2%	85.5%	14.5%	0.0%	14.5%	0.0%
新化區	4	0.0%	49.6%	49.6%	50.4%	0.0%	50.4%	0.0%
善化區	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
學甲區	5	31.6%	68.4%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
柳營區	2	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%
東山區	2	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
下營區	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
六甲區	3	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
官田區	9	50.0%	25.0%	75.0%	0.0%	25.0%	25.0%	0.0%
大內區	1	7.7%	92.3%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
西港區	5	25.0%	75.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
將軍區	5	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
新市區	2	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
安定區	11	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
玉井區	2	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
楠西區	1	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
南化區	1	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
仁德區	6	25.3%	74.7%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
歸仁區	11	43.0%	16.1%	59.1%	24.2%	0.0%	24.2%	16.8%
關廟區	6	57.6%	42.4%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
龍崎區	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
其他縣市	69	47.6%	52.0%	99.6%	0.4%	0.0%	0.4%	0.0%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合以卡方檢定結果進行推論(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

附表 10 人員專業能力滿意度與基本資料交叉分析

	次數	非常滿意	滿意	滿意小計	不太滿意	不知道/ 無意見
總次數	350	140	197	337	12	1
總百分比	100.0%	40.0%	56.3%	96.3%	3.4%	0.3%
身分別						
地政士	43	26.0%	73.2%	99.2%	0.0%	0.8%
民眾	307	42.0%	53.9%	95.9%	4.0%	0.0%
性別						
男性	177	41.3%	54.1%	95.4%	4.5%	0.1%
女性	173	38.8%	58.5%	97.3%	2.6%	0.1%
#年齡						
20-29 歲	16	41.4%	58.6%	100.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	49	58.9%	38.5%	97.4%	2.6%	0.0%
40-49 歲	70	48.9%	49.9%	98.8%	1.3%	0.0%
50-59 歲	115	22.1%	70.4%	92.5%	7.4%	0.1%
60-64 歲	40	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%
65 歲以上	60	41.7%	55.0%	96.7%	3.0%	0.3%
教育程度						
國小及以下	12	43.6%	56.4%	100.0%	0.0%	0.0%
國(初)中	15	62.2%	37.8%	100.0%	0.0%	0.0%
高(中)職	109	40.9%	54.2%	95.1%	4.9%	0.0%
專科或大學	199	37.0%	59.9%	96.9%	2.9%	0.2%
研究所及以上	15	50.1%	41.2%	91.3%	8.7%	0.0%
最近洽公地政事務所						
臺南地政事務所	58	36.0%	63.7%	99.7%	0.0%	0.3%
東南地政事務所	50	38.1%	58.4%	96.5%	3.5%	0.0%
安南地政事務所	33	41.1%	58.9%	100.0%	0.0%	0.0%
鹽水地政事務所	19	42.1%	44.2%	86.3%	12.6%	1.1%
白河地政事務所	20	12.5%	87.5%	100.0%	0.0%	0.0%
麻豆地政事務所	27	44.3%	47.4%	91.7%	8.2%	0.0%
新化地政事務所	36	34.0%	66.0%	100.0%	0.0%	0.0%
歸仁地政事務所	31	25.9%	61.7%	87.6%	12.4%	0.0%
玉井地政事務所	8	77.3%	22.7%	100.0%	0.0%	0.0%
永康地政事務所	37	57.5%	40.1%	97.6%	2.5%	0.0%
佳里地政事務所	31	53.1%	42.9%	96.0%	4.0%	0.0%

續附表 10 人員專業能力滿意度與基本資料交叉分析

	次數	非常滿意	滿意	滿意小計	不太滿意	不知道/ 無意見
總次數	350	140	197	337	12	1
總百分比	100.0%	40.0%	56.3%	96.3%	3.4%	0.3%
居住地區						
中西區	9	24.4%	75.6%	100.0%	0.0%	0.0%
東區	30	50.7%	49.3%	100.0%	0.0%	0.0%
南區	26	44.4%	46.0%	90.4%	9.5%	0.0%
北區	14	14.8%	85.2%	100.0%	0.0%	0.0%
安平區	12	54.7%	45.3%	100.0%	0.0%	0.0%
安南區	27	49.2%	50.8%	100.0%	0.0%	0.0%
新營區	11	47.6%	50.6%	98.2%	0.0%	1.8%
永康區	54	46.6%	51.8%	98.4%	1.6%	0.0%
鹽水區	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
白河區	2	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
麻豆區	7	66.2%	33.8%	100.0%	0.0%	0.0%
佳里區	9	54.1%	31.4%	85.5%	14.5%	0.0%
新化區	4	27.8%	72.2%	100.0%	0.0%	0.0%
善化區	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
學甲區	5	54.1%	45.9%	100.0%	0.0%	0.0%
柳營區	2	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
東山區	2	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
下營區	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
六甲區	3	97.2%	2.8%	100.0%	0.0%	0.0%
官田區	9	25.0%	50.0%	75.0%	25.0%	0.0%
大內區	1	7.7%	92.3%	100.0%	0.0%	0.0%
西港區	5	25.0%	75.0%	100.0%	0.0%	0.0%
將軍區	5	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%
新市區	2	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%
安定區	11	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
玉井區	2	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
楠西區	1	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
南化區	1	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
仁德區	6	23.5%	76.5%	100.0%	0.0%	0.0%
歸仁區	11	12.1%	47.0%	59.1%	40.9%	0.0%
關廟區	6	34.6%	65.4%	100.0%	0.0%	0.0%
龍崎區	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
其他縣市	69	38.2%	59.7%	97.9%	1.9%	0.2%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合以卡方檢定結果進行推論(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

附表 11 洽公環境與設施滿意度與基本資料交叉分析

	次數	非常滿意	滿意	滿意小計	不太滿意	不知道/ 無意見
總次數	350	124	214	338	6	6
總百分比	100.0%	35.4%	61.2%	96.6%	1.7%	1.7%
#身分別						
地政士	43	30.6%	60.9%	91.5%	1.8%	6.7%
民眾	307	36.1%	61.1%	97.2%	1.7%	1.1%
性別						
男性	177	40.7%	55.1%	95.8%	2.1%	2.1%
女性	173	30.0%	67.2%	97.2%	1.3%	1.5%
#年齡						
20-29 歲	16	63.1%	36.9%	100.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	49	57.5%	40.9%	98.4%	1.6%	0.0%
40-49 歲	70	34.4%	62.7%	97.1%	1.6%	1.3%
50-59 歲	115	22.0%	72.0%	94.0%	2.5%	3.5%
60-64 歲	40	32.7%	60.8%	93.5%	3.1%	3.4%
65 歲以上	60	38.4%	61.5%	99.9%	0.0%	0.2%
教育程度						
國小及以下	12	54.5%	45.5%	100.0%	0.0%	0.0%
國(初)中	15	38.8%	52.8%	91.6%	8.4%	0.0%
高(中)職	109	30.0%	68.8%	98.8%	1.0%	0.2%
專科或大學	199	36.8%	58.3%	95.1%	1.8%	3.1%
研究所及以上	15	37.9%	61.4%	99.3%	0.0%	0.7%
最近洽公地政事務所						
臺南地政事務所	58	32.9%	66.8%	99.7%	0.0%	0.3%
東南地政事務所	50	28.0%	68.4%	96.4%	3.5%	0.0%
安南地政事務所	33	29.1%	70.9%	100.0%	0.0%	0.0%
鹽水地政事務所	19	40.0%	60.0%	100.0%	0.0%	0.0%
白河地政事務所	20	37.5%	50.0%	87.5%	0.0%	12.5%
麻豆地政事務所	27	35.4%	55.7%	91.1%	8.2%	0.7%
新化地政事務所	36	53.2%	44.7%	97.9%	2.1%	0.0%
歸仁地政事務所	31	38.3%	53.4%	91.7%	0.0%	8.3%
玉井地政事務所	8	32.7%	67.3%	100.0%	0.0%	0.0%
永康地政事務所	37	37.8%	59.7%	97.5%	0.0%	2.5%
佳里地政事務所	31	28.4%	67.3%	95.7%	4.0%	0.3%

續附表 11 洽公環境與設施滿意度與基本資料交叉分析

	次數	非常滿意	滿意	滿意小計	不太滿意	不知道/ 無意見
總次數	350	124	214	338	6	6
總百分比	100.0%	35.4%	61.2%	96.6%	1.7%	1.7%
居住地區						
中西區	9	22.6%	77.4%	100.0%	0.0%	0.0%
東區	30	39.0%	61.0%	100.0%	0.0%	0.0%
南區	26	32.4%	60.7%	93.1%	6.9%	0.0%
北區	14	11.9%	88.1%	100.0%	0.0%	0.0%
安平區	12	54.7%	45.3%	100.0%	0.0%	0.0%
安南區	27	35.4%	64.6%	100.0%	0.0%	0.0%
新營區	11	45.7%	54.3%	100.0%	0.0%	0.0%
永康區	54	56.6%	43.4%	100.0%	0.0%	0.0%
鹽水區	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
白河區	2	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
麻豆區	7	33.8%	50.0%	83.8%	16.2%	0.0%
佳里區	9	39.6%	60.4%	100.0%	0.0%	0.0%
新化區	4	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
善化區	1	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
學甲區	5	29.3%	70.7%	100.0%	0.0%	0.0%
柳營區	2	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
東山區	2	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
下營區	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
六甲區	3	63.8%	36.2%	100.0%	0.0%	0.0%
官田區	9	50.0%	37.5%	87.5%	12.5%	0.0%
大內區	1	7.7%	92.3%	100.0%	0.0%	0.0%
西港區	5	0.0%	75.0%	75.0%	25.0%	0.0%
將軍區	5	25.0%	75.0%	100.0%	0.0%	0.0%
新市區	2	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
安定區	11	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
玉井區	2	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%
楠西區	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
南化區	1	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
仁德區	6	23.5%	76.5%	100.0%	0.0%	0.0%
歸仁區	11	40.9%	59.1%	100.0%	0.0%	0.0%
關廟區	6	43.0%	57.0%	100.0%	0.0%	0.0%
龍崎區	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
其他縣市	69	27.2%	62.4%	89.6%	1.1%	9.2%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合以卡方檢定結果進行推論(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

附表 12 施政宣導滿意度與基本資料交叉分析

	次數	非常滿意	滿意	滿意小計	不太滿意	非常 不滿意	不滿意 小計	不知道/ 無意見
總次數	350	88	217	305	19	3	22	23
總百分比	100.0%	25.1%	62.0%	87.1%	5.4%	0.9%	6.3%	6.6%
身分別								
地政士	43	24.6%	68.7%	93.3%	2.5%	0.0%	2.5%	4.2%
民眾	307	25.1%	61.3%	86.4%	5.8%	0.9%	6.7%	7.0%
*性別								
男性	177	30.5%	60.7%	91.2%	4.7%	1.0%	5.7%	3.1%
女性	173	19.4%	63.7%	83.1%	6.1%	0.5%	6.6%	10.3%
#年齡								
20-29 歲	16	21.7%	48.8%	70.5%	21.7%	0.0%	21.7%	7.8%
30-39 歲	49	41.5%	49.3%	90.8%	7.3%	1.9%	9.2%	0.0%
40-49 歲	70	25.7%	64.9%	90.6%	5.6%	0.0%	5.6%	3.8%
50-59 歲	115	12.2%	71.7%	83.9%	5.1%	1.6%	6.7%	9.5%
60-64 歲	40	22.9%	67.0%	89.9%	3.1%	0.0%	3.1%	7.0%
65 歲以上	60	37.7%	51.8%	89.5%	1.3%	0.0%	1.3%	9.2%
教育程度								
國小及以下	12	26.8%	73.2%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
國(初)中	15	21.5%	61.1%	82.6%	8.4%	0.0%	8.4%	9.0%
高(中)職	109	22.9%	65.7%	88.6%	2.0%	0.0%	2.0%	9.3%
專科或大學	199	25.0%	60.1%	85.1%	7.7%	1.3%	9.0%	5.8%
研究所及以上	15	43.5%	55.8%	99.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.7%
最近洽公地政事務所								
臺南地政事務所	58	29.5%	54.7%	84.2%	12.4%	0.0%	12.4%	3.4%
東南地政事務所	50	19.5%	54.9%	74.4%	3.8%	3.5%	7.3%	18.3%
安南地政事務所	33	21.5%	66.2%	87.7%	0.0%	0.0%	0.0%	12.3%
鹽水地政事務所	19	15.8%	71.6%	87.4%	12.6%	0.0%	12.6%	0.0%
白河地政事務所	20	25.0%	75.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
麻豆地政事務所	27	26.5%	68.7%	95.2%	0.3%	0.0%	0.3%	4.5%
新化地政事務所	36	29.8%	66.0%	95.8%	2.1%	0.0%	2.1%	2.1%
歸仁地政事務所	31	26.2%	64.8%	91.0%	0.0%	0.0%	0.0%	9.0%
玉井地政事務所	8	21.8%	78.2%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
永康地政事務所	37	24.9%	60.1%	85.0%	7.6%	2.5%	10.1%	4.9%
佳里地政事務所	31	28.4%	55.1%	83.5%	11.9%	0.0%	11.9%	4.6%

續附表 12 施政宣導滿意度與基本資料交叉分析

	次數	非常滿意	滿意	滿意小計	不太滿意	非常 不滿意	不滿意 小計	不知道/ 無意見
總次數	350	88	217	305	19	3	22	23
總百分比	100.0%	25.1%	62.0%	87.1%	5.4%	0.9%	6.3%	6.6%
#居住地區								
中西區	9	43.6%	56.4%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
東區	30	32.6%	49.0%	81.6%	6.4%	5.8%	12.2%	6.2%
南區	26	24.9%	54.4%	79.3%	6.9%	0.0%	6.9%	13.8%
北區	14	2.4%	77.7%	80.1%	19.9%	0.0%	19.9%	0.0%
安平區	12	25.3%	60.0%	85.3%	14.7%	0.0%	14.7%	0.0%
安南區	27	29.3%	55.9%	85.2%	0.0%	0.0%	0.0%	14.8%
新營區	11	25.6%	74.4%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
永康區	54	37.0%	56.6%	93.6%	3.3%	1.6%	4.9%	1.6%
鹽水區	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
白河區	2	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
麻豆區	7	32.4%	67.6%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
佳里區	9	43.5%	27.6%	71.1%	14.5%	0.0%	14.5%	14.5%
新化區	4	0.0%	27.8%	27.8%	72.2%	0.0%	72.2%	0.0%
善化區	1	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
學甲區	5	2.3%	95.5%	97.8%	0.0%	0.0%	0.0%	2.3%
柳營區	2	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
東山區	2	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%
下營區	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
六甲區	3	27.6%	72.4%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
官田區	9	37.5%	50.0%	87.5%	0.0%	0.0%	0.0%	12.5%
大內區	1	7.7%	92.3%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
西港區	5	25.0%	50.0%	75.0%	25.0%	0.0%	25.0%	0.0%
將軍區	5	25.0%	75.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
新市區	2	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
安定區	11	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
玉井區	2	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
楠西區	1	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
南化區	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
仁德區	6	25.3%	44.6%	69.9%	0.0%	0.0%	0.0%	30.1%
歸仁區	11	12.1%	58.1%	70.2%	0.0%	0.0%	0.0%	29.9%
關廟區	6	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
龍崎區	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
其他縣市	69	21.5%	68.7%	90.2%	1.9%	0.0%	1.9%	7.8%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合以卡方檢定結果進行推論(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

附表 13 整體服務及施政表現滿意度與基本資料交叉分析

	次數	非常滿意	滿意	滿意小計	不太滿意	非常 不滿意	不滿意 小計	不知道/ 無意見
總次數	350	143	202	345	3	1	4	1
總百分比	100.0%	40.9%	57.7%	98.6%	0.9%	0.3%	1.2%	0.3%
身分別								
地政士	43	50.0%	49.4%	99.4%	0.3%	0.0%	0.3%	0.2%
民眾	307	39.5%	59.2%	98.7%	1.0%	0.4%	1.4%	0.0%
性別								
男性	177	45.5%	53.7%	99.2%	0.1%	0.6%	0.7%	0.0%
女性	173	35.9%	62.2%	98.1%	1.8%	0.0%	1.8%	0.1%
#年齡								
20-29 歲	16	55.1%	44.9%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	49	64.0%	34.2%	98.2%	1.9%	0.0%	1.9%	0.0%
40-49 歲	70	41.9%	56.8%	98.7%	1.3%	0.0%	1.3%	0.0%
50-59 歲	115	20.8%	78.2%	99.0%	0.0%	1.0%	1.0%	0.0%
60-64 歲	40	48.3%	48.6%	96.9%	3.1%	0.0%	3.1%	0.0%
65 歲以上	60	49.7%	49.9%	99.6%	0.2%	0.0%	0.2%	0.2%
教育程度								
國小及以下	12	47.0%	53.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
國(初)中	15	50.4%	49.6%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高(中)職	109	40.6%	58.1%	98.7%	1.3%	0.0%	1.3%	0.0%
專科或大學	199	40.1%	58.4%	98.5%	0.9%	0.5%	1.4%	0.0%
研究所及以上	15	36.9%	62.4%	99.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.7%
最近洽公地政事務所								
臺南地政事務所	58	42.7%	57.0%	99.7%	0.3%	0.0%	0.3%	0.0%
東南地政事務所	50	31.3%	68.7%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
安南地政事務所	33	21.2%	78.8%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
鹽水地政事務所	19	28.4%	71.6%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
白河地政事務所	20	62.5%	37.5%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
麻豆地政事務所	27	44.7%	51.2%	95.9%	0.0%	4.1%	4.1%	0.0%
新化地政事務所	36	34.0%	66.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
歸仁地政事務所	31	43.1%	56.9%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
玉井地政事務所	8	66.4%	33.6%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
永康地政事務所	37	52.4%	42.7%	95.1%	4.9%	0.0%	4.9%	0.0%
佳里地政事務所	31	49.2%	46.5%	95.7%	4.0%	0.0%	4.0%	0.3%

續附表 13 整體服務及施政表現滿意度與基本資料交叉分析

	次數	非常滿意	滿意	滿意小計	不太滿意	非常 不滿意	不滿意 小計	不知道/ 無意見
總次數	350	143	202	345	3	1	4	1
總百分比	100.0%	40.9%	57.7%	98.6%	0.9%	0.3%	1.2%	0.3%
居住地區								
中西區	9	45.3%	54.7%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
東區	30	44.8%	55.2%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
南區	26	28.9%	71.1%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
北區	14	25.3%	74.7%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
安平區	12	54.7%	45.3%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
安南區	27	39.6%	60.4%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
新營區	11	47.9%	52.1%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
永康區	54	46.7%	49.9%	96.6%	3.4%	0.0%	3.4%	0.0%
鹽水區	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
白河區	2	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
麻豆區	7	48.7%	51.3%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
佳里區	9	55.3%	30.2%	85.5%	14.5%	0.0%	14.5%	0.0%
新化區	4	25.6%	74.4%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
善化區	1	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
學甲區	5	58.6%	41.4%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
柳營區	2	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
東山區	2	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
下營區	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
六甲區	3	66.6%	33.4%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
官田區	9	50.0%	37.5%	87.5%	0.0%	12.5%	12.5%	0.0%
大內區	1	7.7%	92.3%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
西港區	5	25.0%	75.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
將軍區	5	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
新市區	2	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
安定區	11	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
玉井區	2	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
楠西區	1	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
南化區	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
仁德區	6	23.5%	76.5%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
歸仁區	11	41.9%	58.1%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
關廟區	6	35.8%	64.2%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
龍崎區	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
其他縣市	69	41.9%	58.0%	99.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.1%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合以卡方檢定結果進行推論(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

附表 14 「接受邀宴招待、收受餽贈或索賄」存在情形與基本資料交叉分析

	次數	有，聽聞相關情事	兩者皆無
總次數	350	1	349
總百分比	100.0%	0.3%	99.7%
身分別			
地政士	43	0.2%	99.8%
民眾	307	0.4%	99.6%
性別			
男性	177	0.7%	99.3%
女性	173	0.1%	99.9%
年齡			
20-29 歲	16	0.0%	100.0%
30-39 歲	49	2.5%	97.5%
40-49 歲	70	0.0%	100.0%
50-59 歲	115	0.1%	99.9%
60-64 歲	40	0.0%	100.0%
65 歲以上	60	0.0%	100.0%
教育程度			
國小及以下	12	0.0%	100.0%
國(初)中	15	0.0%	100.0%
高(中)職	109	1.2%	98.8%
專科或大學	199	0.0%	100.0%
研究所及以上	15	0.0%	100.0%
最近洽公地政事務所			
臺南地政事務所	58	0.0%	100.0%
東南地政事務所	50	0.0%	100.0%
安南地政事務所	33	0.0%	100.0%
鹽水地政事務所	19	0.0%	100.0%
白河地政事務所	20	0.0%	100.0%
麻豆地政事務所	27	0.3%	99.7%
新化地政事務所	36	0.0%	100.0%
歸仁地政事務所	31	0.0%	100.0%
玉井地政事務所	8	0.0%	100.0%
永康地政事務所	37	0.0%	100.0%
佳里地政事務所	31	4.0%	96.0%

續附表 14「接受邀宴招待、收受餽贈或索賄」存在情形與基本資料交叉分析

	次數	有，聽聞相關情事	兩者皆無
總次數	350	1	349
總百分比	100.0%	0.3%	99.7%
#居住地區			
中西區	9	0.0%	100.0%
東區	30	0.0%	100.0%
南區	26	0.0%	100.0%
北區	14	0.0%	100.0%
安平區	12	0.0%	100.0%
安南區	27	0.0%	100.0%
新營區	11	0.0%	100.0%
永康區	54	0.0%	100.0%
鹽水區	1	0.0%	100.0%
白河區	2	0.0%	100.0%
麻豆區	7	0.0%	100.0%
佳里區	9	0.0%	100.0%
新化區	4	0.0%	100.0%
善化區	1	0.0%	100.0%
學甲區	5	27.1%	72.9%
柳營區	2	0.0%	100.0%
東山區	2	0.0%	100.0%
下營區	1	0.0%	100.0%
六甲區	3	0.0%	100.0%
官田區	9	0.0%	100.0%
大內區	1	0.0%	100.0%
西港區	5	0.0%	100.0%
將軍區	5	0.0%	100.0%
新市區	2	0.0%	100.0%
安定區	11	0.0%	100.0%
玉井區	2	0.0%	100.0%
楠西區	1	0.0%	100.0%
南化區	1	0.0%	100.0%
仁德區	6	0.0%	100.0%
歸仁區	11	0.0%	100.0%
關廟區	6	0.0%	100.0%
龍崎區	1	0.0%	100.0%
其他縣市	69	0.1%	99.9%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合以卡方檢定結果進行推論(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

附表 15 檢舉意願與基本資料交叉分析

	次數	會	不會	臺南市政府地政局及所屬地政事務所人員絕對不會發生相關不法情事
總次數	350	312	36	2
總百分比	100.0%	89.1%	10.3%	0.6%
身分別				
地政士	43	85.5%	13.8%	0.7%
民眾	307	89.9%	9.7%	0.4%
性別				
男性	177	91.6%	7.5%	0.8%
女性	173	87.0%	12.9%	0.1%
年齡				
20-29 歲	16	93.3%	6.7%	0.0%
30-39 歲	49	94.8%	5.0%	0.2%
40-49 歲	70	87.6%	12.4%	0.0%
50-59 歲	115	91.9%	8.0%	0.1%
60-64 歲	40	89.4%	10.6%	0.0%
65 歲以上	60	81.0%	16.7%	2.3%
#教育程度				
國小及以下	12	87.4%	1.8%	10.9%
國(初)中	15	78.7%	21.3%	0.0%
高(中)職	109	87.2%	12.8%	0.0%
專科或大學	199	91.3%	8.5%	0.2%
研究所及以上	15	90.6%	9.4%	0.0%
#最近洽公地政事務所				
臺南地政事務所	58	93.5%	6.5%	0.0%
東南地政事務所	50	77.0%	23.0%	0.0%
安南地政事務所	33	83.1%	16.9%	0.0%
鹽水地政事務所	19	97.9%	2.1%	0.0%
白河地政事務所	20	87.5%	12.5%	0.0%
麻豆地政事務所	27	83.2%	16.5%	0.3%
新化地政事務所	36	97.9%	2.1%	0.0%
歸仁地政事務所	31	89.7%	5.9%	4.5%
玉井地政事務所	8	100.0%	0.0%	0.0%
永康地政事務所	37	87.1%	12.9%	0.0%
佳里地政事務所	31	99.0%	0.7%	0.3%

續附表 15 檢舉意願與基本資料交叉分析

	次數	會	不會	臺南市政府地政局及所屬地政事務所人員絕對不會發生相關不法情事
總次數	350	312	36	2
總百分比	100.0%	89.1%	10.3%	0.6%
居住地區				
中西區	9	100.0%	0.0%	0.0%
東區	30	93.2%	6.8%	0.0%
南區	26	86.2%	13.8%	0.0%
北區	14	86.0%	14.0%	0.0%
安平區	12	100.0%	0.0%	0.0%
安南區	27	80.0%	20.0%	0.0%
新營區	11	100.0%	0.0%	0.0%
永康區	54	93.5%	6.5%	0.0%
鹽水區	1	0.0%	100.0%	0.0%
白河區	2	100.0%	0.0%	0.0%
麻豆區	7	100.0%	0.0%	0.0%
佳里區	9	98.8%	1.2%	0.0%
新化區	4	97.9%	2.1%	0.0%
善化區	1	100.0%	0.0%	0.0%
學甲區	5	100.0%	0.0%	0.0%
柳營區	2	100.0%	0.0%	0.0%
東山區	2	100.0%	0.0%	0.0%
下營區	1	100.0%	0.0%	0.0%
六甲區	3	97.2%	0.0%	2.8%
官田區	9	75.0%	25.0%	0.0%
大內區	1	100.0%	0.0%	0.0%
西港區	5	100.0%	0.0%	0.0%
將軍區	5	100.0%	0.0%	0.0%
新市區	2	100.0%	0.0%	0.0%
安定區	11	100.0%	0.0%	0.0%
玉井區	2	100.0%	0.0%	0.0%
楠西區	1	100.0%	0.0%	0.0%
南化區	1	100.0%	0.0%	0.0%
仁德區	6	98.2%	1.8%	0.0%
歸仁區	11	67.1%	20.8%	12.1%
關廟區	6	100.0%	0.0%	0.0%
龍崎區	1	0.0%	100.0%	0.0%
其他縣市	69	81.1%	18.6%	0.3%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合以卡方檢定結果進行推論(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

附錄四、訪談逐字稿

受訪者 A 逐字稿

人員	內容
受訪者 A	你好。
訪談者	理事長你好，我是畢肯的洪先生。
受訪者 A	你好。
訪談者	那現在方便嗎？
受訪者 A	當然要方便，沒有什麼肯不肯，我一定要把時間留給你。
訪談者	謝謝。那我們就從我們提綱的第一題開始，就是，我想先請問一下理事長，你大概從業幾年？
受訪者 A	從業幾年？我想一下，20 年。
訪談者	20 年的部分。
受訪者 A	對。
訪談者	OK。
受訪者 A	不動產不算，就是開始做地政是 20 年。
訪談者	地政士的部分，所以在之前都還有在不動產那一塊，有在……
受訪者 A	我在不動產比地政更久，我 20 幾歲就在弄了。
訪談者	你這樣 20 幾年來，在台南市地政局還有那些地政事務所，你應該跑過很多次了。因為他這邊第一個部分是想要針對「人員的服務的態度」然後還有他的「行政的效率」還有他的「專業能力」的部分先去做個瞭解。我不知道理事長你覺得就是最近幾年，地政局還有他所屬的地政事務所的那些人員的態度、效率、專業能力的部分，您的看法是怎麼樣？
受訪者 A	他們的教育一直都很好，這是我的認知上。他們的態度上也都很便民，像說有些時候，需要補正還什麼，他們簡單的東西他就說，你來的時候再用一下就好了。其實這個對我們來講，它不是一個大的錯誤，可是必須要完成一個完整的檢驗核定，對不對。它就是很方便我們，這一點我倒是給予肯定。我那時候沒有做理事長，幾乎遇到的都是這樣，也不是因為說我當任理事長之後才這樣，都沒有，之前就都很好。這個部分，給予肯定。
訪談者	所以就是說，其實他們也是在法規的規範之下，他還是會有一定的彈性讓，不管是地政士或……
受訪者 A	他首先一定去遵循法制，然後遵循法制他怕你說你舟車勞頓跑來跑去，但是有些東西可能說那邊有幾個字你沒寫到但是你已經有蓋備章了，來就讓你補一下就好了。但是如果你沒蓋備章，他當然會打電話叫你趕快來蓋，對不對。所以我覺得這一個很合理的，他會覺得完全符合法務跟法規。給予肯定。
訪談者	那專業能力的部分呢？就是譬如他們對於法規的瞭解程度。其實前兩年我有問過之前的理事長，他是覺得大部分的都是沒有問題，但因為可能針對某些的議題的法規上的解釋好像會有一些落差这样子。
受訪者 A	那就更精細啦。其實我的看法也是，百分之 80~90 都 OK，因為他們的專業這部分都 OK。百分之 10 的部分，不要講說他們可能會有疑慮，我們其實也有疑慮啦。我就是在認知上，可能我們要找很多大法官解釋，還是釋疑函，我們要去找去翻。所以這個不全然是他們的問題。我覺得比較有

	問題的應該是說，因為我們現在還好。我們公會辦的課程他們會來上，他們辦得課程會邀我們去上。所以我們，以地政士跟地政局這些第一線的工作審查，初審、複審來講，我們認知上的差距越來越少。因為那時候我們其實開始會開始交流、開始上課，大概也差不多是這 5~6 年而已。所以就開始這樣子，所以 5~6 年就是說，他們一次來 30 幾個，我們一次過去可能 50~60 個。像說他們市政府也有辦或者是新營什麼哪邊，就是各個大台南，不是局限於永華這邊。然後各個地政事務所，因為本來轄區的辦法就很多個地政士在他的顧區麻，所以過去都很方便。不管是我們台南市這邊的，還是南瀛那邊的，都有這種交流。所以都已經達到很多專業上的認知差距，在共同的教育訓練當中縮短了。
訪談者	所以你認為他們辦理的這個教育訓練，其實也有達到說我們地政局跟地政士這邊，對於法規上、對於認知上的溝通是非常好的一個作法這樣子？
受訪者 A	是的，這個非常加分。而且我們請的老師，有的都來自中央。不是說補習班的老師來，是因為他具有官員的身分……
訪談者	然後也有專業。
受訪者 A	講師他也是公部門退下來，然後還有另一個講師，國稅局退下來。之前還沒退的時候就是在公家單位任職。那先早的時候，我們地政單位的人員來上課，你看我們看到國稅局麻，然後他們來聽課，然後他們也解決掉他們很多的疑惑。然後老師會把那些釋疑函告訴大家。所以在審查上，我覺得對他們是加分的，對我們也是加分的。因為你取得一個正確的法制跟登記的管道之後，你的見解就會一致。但是這個一致是有個根基就是透過這些法律令，而不是自己去亂想出來的，所以這個很有幫助。我覺得教育訓練，兩方面這樣互相邀約的話，對於我們的專業跟我們的效率，還有對我們公部門審查的精進度，非常有幫助，也非常好。這兩年我覺得 OK。因為我當理事長才最近，可是我現在講得都是我還沒有當理事長之前就這麼棒了。因為我是理事長，現在將來也不會因為我是理事長他們就特別對我怎麼樣。我的個性上比較溫和，比較隨和，親和力上就是這樣。你這邊的話，因為我真的太忙了，可是像我會主動打電話給你說時間，把它排出來。
訪談者	那在人員的部分，大概這邊就到一段落。那您覺得他們的環境的部分？譬如臨櫃、軟硬體設施，覺得有沒有需要改善的，還是說……
受訪者 A	冷氣。
訪談者	冷氣的部分。
受訪者 A	這個一定要替他們伸冤。現在冷氣，他們每個都有自己的預算，可是我要講一句話「溫度是代表衛生環境。」這跟節能減碳，就像說經濟與環境的兼籌並顧是一樣的。所以我們的醫療環保，這個衛生保健跟我們的環境的經費考量，還有節能減碳都要兼籌並顧。而不能只為了說，要節能減碳，為了經費，然後整個這個空氣，因為我們是進進出出阿，他們是在裡面。我們的公務人員，我覺得不管是民眾，因為如果只講他們人家不認同。我們民眾的衛生保健很重要，對不對，我們民主國家麻，耗在醫療上面。那你冷氣冷度夠一點，細菌也不容易滋生，人的脾氣也不會阿雜。現在的人血壓又高，進出進出後不得了，熱得要死要待會，對不對。
訪談者	所以你是覺得說，可能在一定的溫度以上的話，就是要開，讓來洽公的民眾是有舒服、舒適的環境這樣子。

受訪者 A	基本的衛生，它不是什麼舒適，它就是真的是環境的基本衛生。所謂基本衛生就是指「溫度」，不是指「亂丟垃圾」，所以要給它強調好，不然他以為他環境不夠好。環境很乾淨，就是那個溫度。
訪談者	溫度的部分。
受訪者 A	特別強調那個溫度。
訪談者	除了這個溫度，冷氣部分的話。那譬如像說它應該會有一些簡易的文具用品，讓填登記的人去做填寫，還是一些的軟硬體設備，你覺得，譬如像一些查詢的電腦。那您覺得這一方面是夠的嗎？還是說有哪些要做改善？
受訪者 A	查詢的電腦。這個部分就是說，他們的人員比較辛苦，民眾不會他們都要幫忙看，現在還是在資訊交換的時代，不是大家全面都會電腦。他們的這種案件查詢公告，這個 OK，那個就掛在上面大家都看得很清楚，這個很肯定。那如果說，其他你要手動去查的話，他們好像目前，有的是有工作人員會幫你查，有的是一台電腦放在那邊你自己去操作。
訪談者	基本上是還 OK 的，夠用的。然後民眾他也能夠協助這樣子。
受訪者 A	對。文具上我覺得.....因為這次「新冠肺炎」的關係，我覺得「筆」這件事，反而不見得是一件.....，當然你要提供最好啦，可是你提供東西又麻煩。
訪談者	有可能會有相關的疑慮這樣子。
受訪者 A	對，那個消毒就麻煩。所以說這個部分，到底怎麼做比較好這個我不知道。
訪談者	但是以這樣整體看起來的話，它的環境、軟硬體設備，基本上是 OK 的。
受訪者 A	OK。乾淨，清爽的。他們都打理的很乾淨，桌面也常常都擦得很乾淨。我們地政士去，自己弄髒了桌面也會處理。
訪談者	其實好像大家都變得是朋友。
受訪者 A	大家都會把那個東西弄乾淨，除非說他真的忘記了，下一個人去也會把它用乾淨。我覺得環境的維護是 OK。
訪談者	那我們現在進到第二題。現在應該就是說，地政局這邊會有越來越多便民的事項出來，那變成說地政士他會辦的業務可能慢慢的縮減了。那以目前來講的話，地政士最常辦得業務會是哪一些？
受訪者 A	買賣。
訪談者	買賣的部分。
受訪者 A	買賣，再來就是銀行的設定。塗銷，然後可能就是要相關很多的就是繼承、贈與，這些都是很基本款。那你說共有物分割，也就是說它也是土地之間的產權移轉，那它又不屬於人，不屬於買賣。共有物分割完成之後，可能它又有買賣，但是有可能共有物分割加上買賣一起來。所以基本上在買賣這邊，然後贈與、繼承，還有其它就是共有物的分割。
訪談者	理事長您剛才說買賣的部分，然後銀行的設定，然後還有一個您是說什麼銷？
受訪者 A	塗銷，也是銀行的塗銷。這塗銷表示說這個人的抵押權已經 OK 了，跟人家銀貨兩訖完成，不相欠了，所以他的登記簿謄本裡面也不會有這些他項權利的載入了，就是乾乾淨淨的。
訪談者	那您剛說得那些比較常辦得業務部分，有哪些是比較容易發生爭議的？
受訪者 A	爭議。爭議應該都還好，因為像說比較權設定當中，也有他項權利變更。他項權利變更有些時候就是說，他可能變更好幾次。那也常常有些時候，

	我們做得時候可能也不小心沒有注意到說，他到底是擔保物增加、擔保物減少、貸全額增加、貸全額減少，然後還是債務人、債權人什麼的，減少變更那一類。有些時候這個部分也都還好，但是我覺得這個部分，應該減少民眾自己去辦理，抵押權設定跟他項權利變更。
訪談者	就是專業程度比較高的部分。
受訪者 A	他抵押權他覺得說好像很簡單，剩銀行的，設定這樣就好了沒什麼，銀行幫你打一打就拿去送。可是事實上它有很多的東西不是這樣子。將來可能是說，你跟銀行借錢，借錢的部分它可能給你設定兩個順位。你有想說它為什麼給你設定兩個順位，你就搞不清楚嘛。但是地政士就會告訴你，它前面這邊是給你貸款，後面是給你一個週轉，那你覺得這個週轉不必要的話就不要再設定。還有人就是說，阿它就是給我全部額度不夠我這邊還要。所以他們就是在專業上，可能民眾自己拿去送了之後，銀行幫他打好了，打好之後他就是送過去，他自己簽名。他覺得這樣整個 3~5,000 元的設定代辦費的話，因為他們好像設定大概 4,500~5,000 不等，看筆數。覺得筆數很多，你大樓的時候，你一個建號，搭配了 3 筆批號阿。人家通常說不定是一筆批號、一筆建號，假設啦，因為也不是常常都這樣。抵押權設定我覺得應該說建議民眾不要自己去送。但是你這樣講好像很奇怪，好像我們在圖利自己人。還有就是塗銷，可能民眾覺得很簡單。不就是這樣拿過去，丟過去，單弄一弄就好了。所以，總覺得這個部分的話，可以讓我們地政士多做一點。但是這個部分民眾可能不會認同，因為銀行的關係。銀行都會為了，像說他已經賺他利息了，他就想說馬上給你回饋 1 則案件，讓你整個 3~5,000 元。省 3~5,000 元，我自己走一趟。其實有些時候，他這樣跑不見得划算，因為他上班的時間他還要，有些時候像我在辦建設公司的案件，有的客人他就跟著想說，他有部分的塗銷他要自己做，設定他想要自己做。可是這我們建設公司來講是整個包好的，我們的資料根本都打好了。所以他把那個部分抽出去，再來覺得很奇怪，你一下子買賣跟設定連線 OK 阿，你自己抽出去做很怪阿。因為這樣子做建設公司也沒有保障，他就說不要做建設公司，就賣方來講也沒有保障。可是我會建議說，抵押權設定這個部分還是由地政士來送件會比較可靠啦。因為他總是知道銀行這邊，最起碼跟我講說這利益跟你算得合不合理阿。你像說人家現在房貸都在降，他還給你弄到 3，頭殼壞去。可是你現在問地政士，現在才 2 點多，然後有什麼選擇性，那就不一樣啦。
訪談者	所以理事長你這邊是覺得，某一些需要專業知識、專業能力的案件是透過.....
受訪者 A	我現在先講得是抵押權設定跟比較就是大眾的，就是很多大眾都會.....
訪談者	因為它細節沒有辦法注意到
受訪者 A	對。因為那客人，他認為很簡單就拿去送，特別是抵押權設定這件事。再來就是說像買賣，其實買賣不適合民眾自己送。因為這買賣的東西有時候它有的很專業，它逕為分割的很，你根本不知道。那你有沒有鑑界，因為你要鑑界確定產權。鑑界產權之後就是有逕為分割，抱歉，你這土地有畫這麼大哦？割一些出來，所以你這邊這兩塊也要一起過來給我。不管是贈與、夫妻贈與，還是親子間的贈與，還是朋友間的贈與，還是買賣，你都是要產權標的清楚阿。所以你就都以為很簡單，我跟你說，每個民眾都跟我說我案子很簡單，事實真的有這樣簡單？現在說你那個法定空地，有時

	候已經用成這樣了，奇怪為什麼我的法定空地那邊有一個其他登記事項，是要怎麼改，這塊要怎麼塗銷？你買得人根本不知道阿，什麼叫法定空地阿？民國幾年幾月之前的可以塗銷呢？塗銷是指塗銷登記，不是剛剛那種銀行的塗銷。所以我現在在講的就是開始有專業的不同的麻，所以其實基本上我們會建議說，其實民眾他們要有政府尊重專業這件事情。因為既然我們是國家考試，尊重專業就是應該要，包括估價師、建築師、會計師、記帳士、地政士，都一樣阿。政府既然都考試了，你就是尊重專業。把這個專業交與，你的臨貴人員也不會那麼累。一天到尾，民眾拿著一張從頭問到尾，然後又臭又罵的，然後印章沒蓋也罵你。什麼都罵你，公務人員罵得滿頭包，然後民眾自己也累得半死。鼓勵他們，不是徒利。鼓勵，政府就是有這個專業的人員考試了，所以我們進步的國家、先進的國家，都是尊重專業。你讓專業去幫你送，你有問題找他。你公司那邊跑來跑去，你要發展經濟，你要花錢花出去然後發展經濟，你大家都不花錢，那幹麻振興券。那這樣大家拿 1,000 元去買 3,000 元回來為什麼，你那 3,000 元會變得更大阿。所以政府的政策你要支持，那政府的政策也就叫我們考試，我們就考試，我們是個非常守法的人民團體，我們考試了，也開業執照登記，然後才加入公會，我們有三關耶。什麼叫三關，第一關考試要及格，表示你專業要夠，當然你犯罪的時候是罪加一等；第二件事情就是你要開業登記；第三件事情你要加入公會。但民眾你不相信我們，你相信誰阿？你相信自己，然後跑來跑去，結果弄得滿臉都豆花。
訪談者	對，然後又跑來跑去，又累。
受訪者 A	然後地政人員又累得半死，然後因為地政想要便民，就告訴你怎麼寫怎麼寫。十個案件當中，假設有三個案件人家對你不高興，你就被罵得滿頭包。七個案件是屬於專業的部分，不見得你地所的人你真的瞭解這個事情。如果叫你來當地政士好了，不然幹麻分專業。你們便民的部分，當然是說，人民有至高無上的民主權利，但是他還是必須符合法制。我們會覺得說，在這個便民的措施上，要適當。
訪談者	應該說便民的措施跟專業的這邊的兩者要取得一個平衡點。
受訪者 A	尊重專業是必然的，先進國家都是這樣。那我們既然是一個法治國家，我們又不是共產。你這個部分應該是要特別的去尊重專業、發展經濟。
訪談者	理事長您覺得說，地政局這邊是不是需要跟協會這邊去討論一下，就是至少先去瞭解，就您們認為，哪一些是一般民眾辦起來是有難度的？先把這些項目列出來，就是可能要跟地政局.....
受訪者 A	之前每一個項目都有啦。跟你說為什麼每個項目都有，買賣如果今天很簡單的，就像我剛講得，我們現在常在地籍重測，還有勁為分割，然後還有很多的調整。那你買賣的時候你可能就說，我自己來，那你對買賣雙方也不公道阿。有的說，好，我相信你一半，詐騙。那些嚴重的要查都給你去查，後面輕鬆的我自己來做。就是說，你都查完了，他簡單就是他不讓你賺錢，讓你這樣對專業也不尊重，你要人家前面幫你。就像說我去大醫院做完檢查，然後我去別的地方給人家看，那你把大醫院當成什麼。大醫院本來是幫你做檢查，幫你做徹底的治療，結果你說那個沒效，我拿去另一間小間的看，我覺得這樣比較好，當然我也是尊重阿。我現在要講得是專業，你前面叫人鑑界，我就不會鑑界、不會看經緯、不會看什麼，好阿，都用一用確定了，那輕鬆我自己用。那你真的輕鬆嗎？買賣的登記當中真

	的輕鬆嗎？你絕對不要想那都很簡單，那樣就可以了，有可能這麼簡單嗎？
訪談者	有一些細節是他們之前可能沒有遇過、沒有經驗的就會忘了注意或是說根本就沒有……
受訪者 A	對啊，小公司說，我一間公司，股份有限公司，我自己家族企業。法律辦理，處分程序後，我可以過給政府保證。所以你說，到底要不要去討論哪些項目，我只有一個想法就是說，政府他這個法治，然後就是大家一起來為民眾服務，不僅僅是尊重專業。其實你讓民眾減少舟車勞頓，跑來跑去都是一件德政。我跟你說，天氣這麼熱，跑來跑去、辦不好、火氣又大又隨便罵。你有時候，分割，我準備的資料都齊全了，你就說你已經辦完了，我現在這邊拿過來就要登記。我理你，我才不會給你登記。登記後，我就是要自己怎麼用，還是怎麼樣。你這樣子對不動產來講，也不是個合理性，它要一個單獨的，可以可供利用、可以產生經濟效益的。你不動產的產能，你要把它顧好，沒有顧好產生的這些問題。所以剛剛洪先生講說要不要大家討論一下說哪些項目，我跟你講，其實這些問題已經討論了好多年。但是你今天問得時候，這個部分你看，我重頭到尾都是支持。我這個部份我覺得，不是站在身為一個地政士的立場，而是說站在一個至高點來看待這件事。你建築師那個你會叫他自己去嗎？會計師那個你會叫他自己去嗎？他嚇得要死，他就怕跟公務人員在那邊一起喝咖啡。你一個財產，5~6 百、7~8 百、上千萬、上億的，你既然可以就隨隨便便自己想要怎麼弄，那你就不相信專業。那你相信專業的時候，你可以去探討說，這個部分到底是怎麼樣做才正確。你要逐年贈與你有時間贈與，你的資金往來，你要金流做得正確。我就有錢麻，我就要給我兒子，好，贈與稅來了。
訪談者	所以，理事長你應該是，就是說，我們既然地政士是透過國家考試所取得的，這代表在專業度或是在後續要執業一定是有一個保證存在的。不要說台南市政府地政，應該說所有縣市的地政相關的東西，其實都是應該是以專業為優先，然後便民。
受訪者 A	應該是以保障人民的財產為優先，這句話要先。保障人民的財產為優先。因為專業常常夠，達到某一個程度的保障。
訪談者	就是透過你們的專業才有辦法去保障。
受訪者 A	因為你講說，用專業好像把自己看得很重要，其實我們的重要是因為人民。我們的重要是為了保護人民的財產安全，財產交易安全。我們的存在才有意義跟價值。地所也是，它也是在保障人民的財產交易安全，要不然它幹麻成立登記，對不對。所以我們把問題不能模糊，不能模糊到說私利的問題，好像你圖利自己，好像在為自己講話。就把那個點拉上去，所以就是為了保障人民的財產安全。公部門跟我們地政士專技人員做得事情是同一件事情。
訪談者	目標也是一致的。
受訪者 A	對，就是保障人民財產的安全。你人民自己不知道，你亂用，你以為你自己會用，結果用得滿臉全豆花。
訪談者	理事長，所以在爭議的部分，您其實是覺得是還好的？剛剛我一開始跟您提到。
受訪者 A	爭議的部分，跟我們公部門這邊審查的爭議，因為我們剛提到，因為範圍

	縮小了，還是有，所以會更專業的爭議。變成就是普通程度的條件，已經不會爭議了。現在會爭議的應該是比較深入的問題，可能說你要看更多的法規，然後它打得進來，然後會更專業。
訪談者	所以理事長你最近有遇到這種爭議的事件嗎？
受訪者 A	最近我沒有遇到爭議的事件，我目前沒有。因為我去年為了選舉，我的工作很多都沒有。那今年又新冠肺炎。所以我覺得這個部分，你說有沒有爭議的事件，可以再問問看其他的人。
訪談者	就您所知，之前的理事長是有跟我說在土地丈量鑑界的部分他是有遇過，主要是因為，好像是實際去丈量跟原本他土地上面的地籍謄本上面的是不太一樣的。
受訪者 A	如果剛剛你講得是登記的話，我是比較真的沒有。但是你講到測量這個部分，問題真的比較大，因為我們遇到測量的問題很多。
訪談者	但是在遇到問題的時候，你們應該是說地政局那邊會有一個申訴的管道或是說，因為譬如你現在不認定他那樣子是對的，那它應該會有相關的管道讓您去做申訴或是.....
受訪者 A	我就直接講。地籍調查有地籍調查表，分各籍地。它因為年代久遠，它那邊就會寫說眉角，牆壁也有可能被打掉。所以它很多的客調根本就沒辦法找。然後他們最常講得就是說 921 之後中心點位置，可是這件事情不能夠囊括所有的位置。有的是在以前重測的時候，他們往往會把國有財產局，國家的土地拿起來打。然後以前有很多宿舍什麼的，所以他們還很多就是因為這條道路沒有算進去，那條道路有算進去，這是一個問題。第二個問題就是軸跟軸之間的交點，兩副圖的結合點，也是會有一個所謂的公差。這是很專業，我講到這邊已經很專業，你應該以前沒聽過。然後還有所謂的分割線位移，分割線位移他們永遠不會承認。
訪談者	為什麼？
受訪者 A	因為他如果講分割線位移的話表示這個區域可能別的地方都有問題。為了要喬你這兩個正常回復到真正的原本狀態，他旁邊的那個全部都要一起弄。所以他會鼓勵你提告。提告後，針對你這次其他不調整。先顧你這塊，大家來把它整理好這樣。你去調解沒有用，他只好去法院告你，你就要停下來。你去地政局調解、調處。調處成功了，答案出來了。我現在手邊就有這個案件阿。他去法院告你，那法官就審判，這個人的年紀、這個樣子、這個年次，所以他講得這個一定不可靠。用他的年齡來舉證說他講得證實、地籍調查表都不成立，你看有沒有荒唐，法院這樣有沒有荒唐。他就準備讓你再上訴，你就懶得上訴了。懶得上訴你就看是要拆房地，還是說你要花錢跟他買，還有說你可以跟他租，三種。那你看，洪先生，如果講到測量這個部分，我跟前面的理事長講得話，很多東西都是真的太離譜。他也沒辦法阿。什麼都以為說我們的都已經打上去就很精準，對阿，你錯的東西打上去，下來還是很精準阿，還是以錯的為對的阿。但是你這種的公案你怎麼說，明明就你可能民國 68、69，你測量的時候你們因為疏忽了。
訪談者	或許是因為測量工具的精準度也可能會有影響到。
受訪者 A	對，然後再加上說，它圖與圖之間的交點。你就有 4~50 公分的誤差，一邊 25 一邊 25，兩邊就 50 了。那你有些時候在測量地籍線本身也是一個公差的問題餒。那比例尺上面的地籍線。再者你日據時代的東西伸縮率下

	來的問題餒。那我跟你講，橫豎這麼多問題，到法院就跟你判定生與死。
訪談者	所以登記的部分是還好，但如果是土地丈量相關的時候，其實就問題大了。就算是地政局這邊有一些申訴或調解的管道，其實到最終都要走到法院那邊。
受訪者 A	你這邊調處。所以依照法律就是這樣，你調處了、你贏了，對方告，翻盤。
訪談者	所以最終都還是要法院那邊，就還是要看法院。
受訪者 A	對阿。其實他們也很樂意幫你調處阿，他也希望大家就這樣子。可是總是會有人一方不甘心，輸的一方一定不甘心，一定不是贏的一方不甘心。贏就贏了為什麼不甘心。
訪談者	尤其又扯到土地方面相關的。
受訪者 A	對，那我跟你講。今天是台南的土地還沒有規劃像台北那樣。你今天要是台南土地規劃台北那樣，像我自己也有切身之痛，我就有阿。為什麼我講得這麼精準，因為我很清楚。而且我講得東西不是只有我的情況，還有別人的，還有近期發生的。最近一個案子人家就輸了，我們調解是贏的。你怎麼說，調處在地政局，對不對。好那，一切依照那些客量都是正常的喔，我們完全是依法處理。可是，你看法官就跟你說，因為那個當事人買得買受人的年紀，他不是民國那時候，那時候他才幾歲，所以那個東西是他前一手阿。所以合理推定，那個牆什麼時候蓋好的，他不知道，所以他租，所以你看好不好笑。然後我跟你講，我們還有航照圖、還有空拍圖，那些全部都是加值就對了。可是你要找到解讀的人阿。那個是 X 軸 Y 軸的問題，你要解讀、你要判讀。判讀你想要透過立法委員找對那個判讀員，判讀員可能退休了，但是他就是可以解讀的很清楚。依照這一個 X 軸、Y 軸，這些經緯度的判決，當時這個牆可能就是怎樣怎樣去推定是合理存在，那就贏了。好，那又沒有圖阿，沒有航照圖，模糊也可以阿，因為它上面是有經緯度的阿。那瞭解了吧。像這種永康有阿，台南舊市區有阿，好多地方都有阿。我都辦過阿，真的都是眼淚流眼淚滴。講到這個真的都是一肚子火，這個真的不是台南市政府的問題。台南市叫古都啦，所以在丈量這個部分，我真的是覺得，有沒有辦法讓它更讓民眾不要那麼難過啦。所以你知道我現在都跟民眾講什麼，我們人生生世世又不是只有這裡，走到這個地方很多人都住過了，不是只有我們住，我們要放下。要放下，你知道嗎，都放下，你不要再難過了。這我們上輩子放著互相咬，無差別，現在不相欠債。沒關係，改天他自己就有不一樣的想法，人就要自己修練。你要去跟客戶解開這些，不然他就是想不開。阿就是為什麼我的土地是我的祖產，為什麼會變成這樣。
訪談者	所以在土地丈量這一塊，地政局應該是有做到他該處理的方式，但因為現在法令的規定，所以到最後還是會依照法院那邊的判決去做最後的歸屬認定。
受訪者 A	對阿，地政局也很無奈
訪談者	ok！我瞭解了。
受訪者 A	對，所以丈量部分也是跟前一個差不多，讓我們這個領域有什麼，講到那麼精細的話，應該不是什麼隨便的，都已經有切膚之痛，那些都是財產。互相告也要錢，兩邊就十二萬，其他證據呢？證人費用一庭就要六千，你說怎麼辦？

訪談者	對阿還有一些零零總總的費用都非常非常的多
受訪者 A	對阿你說怎麼辦?國土測繪中心說要來，其實都差不多啦!地政和他都已經說得差不多了，重要的就是法院嘛!法院就看怎麼處理。所以丈量這個部分確實有很多...政府的...
訪談者	共業啦
受訪者 A	對啦!你做這個調查應該全國這樣做起來你也會瞭解到大部分在測量都沒有問題，有問題的都找到衛星，他就是以錯為對啦!那我真的要講說以前人類住在山洞裡面也不是你家啦!以前都是要用戰爭，還是要透過法治透過一張紙，透過銀行帳戶的錢去買。事實上這個土地真的是我們家的嗎?這個空間真的是我家的嗎?對不對?在某一個民國幾年幾年到幾年這個法治時代，這個隸屬於我的，那萬一真的中共政權沒打過來，那真的這個是你家的嗎?以法治來講，不會了嘛!所以我們要愛護台灣。
訪談者	好，那理事長接下來我會針對這個台南市政府地政局他目前在推的幾個政策去跟你做詢問:那首先是跨縣市代收地政內的申請案件，然後還有跨所申辦土地案件這個業務。他推這兩個便民的業務對你們地政士的影響衝擊會很大嗎?
受訪者 A	代收來看，不論是民眾還是地政士都是方便，我們不能只看到自己。但是你說要我用自己角度看，我總不能說你不能幫民眾，這是不對，一定都要收。所以於高角度或是說以地政士的角度來看，我剛講地政士存在的意義是因為要保護人民的財產安全，整個和政府是一樣的，然後才會開始有分工的問題，所以這個部分我認同，他代收甚至是他跨所申辦案件，雖然明明會影響到我們地政士同業的案件量，所以我是肯定的。因為E化時代全球都一樣，所以唯一能夠改變的就是加強我們地政士的專業，讓你覺得即使跨縣市你也要委託我們辦，不然你不放心。這就跟剛我們講到的我覺得說我們站在一個保護人民財產安全的角度，來確定我們存在的一個價值。
訪談者	那理事長你有覺得說，他開始了這兩個便民服務之後，會不會遇到說，可能某些地政事務所案量突然變大讓你覺得案件處理速度變慢?
受訪者 A	他如果用代替的部分是還好，代替就會到管轄所，當然你像曾經有個權力變更他跨了台北半個所，我會挑當中的一個所，因為他們都已經可以跨所，變成說我還會再聯絡一下他們。因為同一家公司但是不同的標地，跨了三個古亭、士林、中正，那我就選當中的一個，這是代替的一個部分。再來是講說跨所，跨所確實會影響
訪談者	那你目前看起來是哪一個地政事務所被影響
受訪者 A	以台南來講，東南雖然是地處重要的位置，是重中之重，但是台南的跟永康也不惶多讓，為什麼?!他們全部都是人口密集度高的地方，也是我們地政士最常跑的，那你說白河、玉井，那又另當別論，那兩個所是比較偏鄉，但台南市政府希望我們去那邊做個案件會比較快，可是我跟你報告，我們地政士大部分都是小孩或是比較忙，你叫我們一趟路去到玉井，三個小時不見了，可是很快半個小時就辦好了，你覺得呢?我會去嗎?
訪談者	不太可能
受訪者 A	因為我還要帶小孩啊!真的需要到白河去嗎?我真的需要常常到白河的市集去買東西嗎?我天天要去買蓮子嗎?不會嘛!我那麼愛吃蓮子我就宅配就好了對不對?還知道買哪家的好勒!又不是隨便買對不對!那好，這樣的情況下，你叫我跑到白河去嗎?像我們以市中心來講，東南、台南、安南、永

	康、歸仁，像這幅地就有點大，還有新化，新化也很忙，新化因為有南科，很忙很忙哦!那你說，跨所之後就是你的方便性，東南這邊離火車站又近，很多的民眾就是自己來辦嘛!我剛提到這是連動性的嘛，你量大數據化給他分。其實你在偏遠的地方，其實我在今年的 2 月 20 號地政士座談會我有提出，政府有列入紀錄，提到就是說東南地政事務所重中之重叫大家不送不可能，他交通便利，他人口密集度高，然後因為他金融中心的位置很多過來剛剛好，你跑台南也是可以，但是有的就是說我跑來東南之後我搭車回去，或者我上高速公路，我去台南那邊我還要另外走西濱什麼的，所以他的交通和他的人口密集度還有他金融的方便性造成東南地政事務所他的案件居高不下。但是你的人員編制，像是民國 107 年的時候假設是那時候林主任說是，假設是四萬多件吧!到去年 108 年，106 年是四萬多件，108 年變八萬多件，但是人數一樣 22 個人在做，這樣怎麼受的了阿你告訴我!而且塗銷呢，你有沒有想過塗銷，我舊的銀行還掉了來借新的，我就是先把他的塗銷掉這樣銀行他才會放款給我們。所以收案件的時候塗銷一個單然後按一個新的案件進去，然後我單一拿到我就拍給銀行看說:「新的銀行阿，我這個已經塗銷掉，到時候那個電子謄本帶過去還是你們請完的時候，請到的時候，有的銀行是幫你請，有的銀行是代書請，有的銀行是自己請，但是通常銀行會相信自己請的，他們覺得那個比較可靠嘛!請到之後可以播款了，你看他是不是很方便，他要來的時候他弄一下就走了，他包括放款的東西簽好了，所以他可以搭個火車回去了。他可能不是台南市人，可能是另外地方的人，但他標的物是台南，因為他準備要搬來台南住，他在新竹。我的案件是這樣，他在台中，可是他娘家在台南，所以他在台南買了房子，但他現在工作範圍還在新竹和台中，夫妻兩人各一個地方所以他必須回來台南，媽媽可以幫忙帶小孩，這就是重點來了，生活化嘛對不對!啊我講的就是一套嘛!要不要省那個錢，要阿!三五千塊要省下來阿，那你東南地政事務所案件量會不會大:「大!」為什麼?台南大不大:「大!」永康大不大:「大!」我再繼續講下去，台南的課長，跑來跟我招手說:「理事長感謝你幫我們說話。」永康也跑來說:「謝謝你也看到我們永康也很忙。」
訪談者	所以理事長，這邊跨所這個便民服務其實...
受訪者 A	你說跨所來講，便民絕對是正確的，我現在要講的是人力編制的問題。你如果在其他的地所裡面你人力編制你可以轉站嘛!可能三年兩年，你編制過來，第一，你東南和永康場所要有。第二，你的電腦要有。第三，你人員編制的時候你可以讓他在一兩年內推薦嘛!換另一批人過來嘛!那你說住的地方是個問題，好問題嘛!那你要不要弄一些宿舍出來給他們住，一定不肯嘛!所以變成說他在白河跑來這邊，他跑兩年餒!他也有可能在新營，也有可能在其他地方，通勤阿!那如果去台南他就沒有地方。這就是人力安排上，從現有的，他們現在是從缺不補，那你現有的情況下你怎麼去彌補，那你唯有，我跟你講，開放越多越親民越方便。但是你要不要自己本所和分所去開放線上登記
訪談者	喔~~線上登記這塊
受訪者 A	對阿!你開放線上登記的時候我跟你講，我會被所有的地政士罵死。案件真的沒了!連客人民眾都可以自己線上登記。好，那我就問你啦!客人民眾你到底會不會，你到底怕不怕，你要是 100 件出錯 50 件，地所就忙翻

	了。事實質量的問題嘛!所以你要開放,你要怎麼開放,你是不是要有專業條件的開放,你可能要說因為他可能是地政士所以他可以線上登記。因為他用自然人憑證去控制你的行為,那你說民眾我有自然人憑證阿,可是你沒有專業阿!所以你是般民眾,你可以去打阿,那你出來的問題亂七八糟又丟回去,你要分嘛!像我們現在用自然人憑證登入,他不是有分,我們去稅務局報增值稅他不是有分一般民眾和所謂的代理人,那我們代理人出錯的機率一定比較少一點,民眾的應該多一點,阿民眾最後要撤銷的也多一點,對不對。阿你說這種東西你在E化和我們的專業上還有你的等級你要去設定啦!像你說真的能夠消耗這個所謂的跨所唯一的辦法大概只有這樣。我2月22在講的人員編制我還講的侃侃而談,現在想想真的是頭殼壞掉,想想現在人來了要住在哪裡,就算有場所有電腦,再多人來幫忙也是短暫性的,短暫性的就是治標不治本。如果開放線上登記,大家又怕都沒有按件就沒有錢領,所以這就是重點嘛!如果你開放線上登記,就全國一團亂。今天地政士本來就可以跨來跨去,他直接不用在士林送,直接把按件丟到東南就是東南的案件,我就依照管轄區,像我剛剛說的,全力案件好幾個一起,那是特例,特例的時候可以擇一,擇一個地所來辦理,但其他歸件看他怎麼歸。所以就是很亂,他歸件的時候他全部的東西到底要歸在中正還是古亭,還是士林。那你塗銷,因為全國電腦都有連線,所以管你在哪一所,所以資料調出來就知道他民國幾年幾月幾日塗銷了這些東西,你那時候只會看異動不會再看成本,因為成本已經被塗銷了。會去追尋這個時間點,供資料作帳,會計需要那個他才需要去找,做財產的分項。所以說實在說那麼多,我也希望我們全國的地政士案件能夠順暢,那你說提到這個部分,我相信應該沒有其他的理事長會跟你講到那麼多啦!
訪談者	所以理事長我這邊先總結一下,跨所這一塊影響最多的是東南、永康、台南地政事務所,所以就你這邊知道...
受訪者 A	新化也有,
訪談者	因為你說有南科在那邊
受訪者 A	因為有很多人送案件跑那邊就順便送
訪談者	然後另外就是說如果要透過線上登記的部分,其實你認為線上申辦的人需要有資格,像是地政士才能線上作申辦,是會比較合適一點的
受訪者 A	對,因為他涉及保障人民的財產安全和專業。首先第一句話一定是保障人民的安全,跟所謂的公部門是一致的,我覺得這句話一定要有前言。然後接下來才是專業。
訪談者	好,那接下來是另外兩個,有一個是中午休息業務不打烊
受訪者 A	那個我跟你說我不贊成啦!我覺得必須要讓人家休息,包括戶政、地政事務所。該休息的時間就休息,那你說民眾利用中午的時間他要拿全勤,或是想要早點辦一辦。但我跟你說他去市區的時間也是塞車,值班也只有兩個人,速度也沒有辦法多快
訪談者	所以其實他午休不打烊意思是承辦人員沒有那麼多,但是就是會收件這樣子
受訪者 A	承辦人員少,但一樣民眾會進來,真的一直在辦,停不下來
訪談者	所以和工作時間人員是不一樣的,所以也沒有想像中很快結束
受訪者 A	對,絕對不要說要一半休息,一半不休息,不要讓那些人這麼辛苦。因為

	一個人他的生活，他必須累了要休息，你說一個值班人員他的時間就比你快嗎?!他指是提早下班而以，他那個時間本來就要休息，他早上也是六點起床，八點八點半到，中午十二點他可能去吃，吃個十分鐘又趕快回到座位上來準備值班，下班因為你今天有值班一個半鐘頭，所以四點下班，本來是五點半，好啦！他也覺得很開心今天值班。那是因為政府你的政策這樣規定他只能這樣。
訪談者	所以他這個不打烊應該是說對一般民眾是有幫助的，但實際上就您觀察來看...
受訪者 A	有阿！地政士也常跑去阿
訪談者	但這樣不是速度不快嗎？
受訪者 A	對，但因為我站在理事長的角度在講這件是和效率，我覺得應該去體諒，我們都是人，十二點到了，我今天早上六點起床，到那個時間我已經很累了，六個小時都是在活動，從早上起床帶小孩，然後衝來衝去，然後到那邊八點八點半，一邊吃早餐，吃快一點，因為民眾要來了，蛋餅拿了狂塞，豆漿狂喝，大部分的人只要是在那邊的都這樣。所以我覺得讓大家有休息時間，大家都靜靜的休息，一點半起床的時候精神很好，讓大家休息。但你說今天如果你是金融業又另當別論，因為金融業有金融業的需求。但是我覺得我們這個是登記，你說我們的管道有很多，包括很多可以線上或是臨櫃辦，你也可以送件。那你說民眾這樣養成習慣之後，就不會中午跑來了
訪談者	或者是直接請你們專業的協助，因為你們專門的是在做這個部分，就不會還要額外請中午的時間出來跑一趟
受訪者 A	那時題外，重點是在於說以人為本，人都是為了民生問題和工作上的需求，為了職位所在。那你政府說必須值班我就必須值班，那些人也不會，包括空氣的溫度也是阿，我們都很熱阿，我們節能減碳，可是你政府又不是綠建築，根本就是鋼筋水泥混泥土，你根本沒有通風的設備阿，外面吹進來的都是焚風阿！那你難道不能為了一個工作的環境做好一個基本的環境溫度衛生嗎?!
訪談者	理事長我再問一個說你那個冷氣阿，有特別覺得哪一個所
受訪者 A	都很熱，每一所都很熱
訪談者	好，瞭解！那在另外一個是他在各個區公所有增設小而能的地政工作站，你認為這一塊
受訪者 A	我是沒有用過
訪談者	你是不清楚這塊
受訪者 A	區公所我沒有用過
訪談者	好！o k！瞭解！那接下來是有關手機的行動支付，就是他現在還有增設很多付費的方式，像是信用卡、一卡通、市民卡還有手機的行動支付。理事長這邊自己有使用過手機的行動支付
受訪者 A	我手機行動支付沒有用過，說實話我們很多會員用過，他們覺得還蠻好用的，所以我也想讓我的工會在資訊課程這部分加強，像我們這個不是年紀很大卻不會用，然後有的是年紀很大完全不會用，然後年輕人是用的很高興。我就想說刷卡我們都會，假設有時候客人的錢還沒進來，我們會先去幫他刷案件，刷個卡，等他錢進來我們再去繳，但刷卡我是少數，我大部分都付現金，因為我覺得有時候客人還要退很麻煩，還是說你按件辦錯

	了，刷錯了金額錯了還要退刷，所以大部份我都會用現金。但像台南市民卡還有一卡通、台灣 pay 很多這種行動支付，但我就沒用，我會怕，但只要學會用就不會怕
訪談者	只要知道如何操作這樣子
受訪者 A	對阿才不會說被人家轉出去阿那一類的。大概我們還是會有這種擔心，所以我是鼓勵這種行動支付的。我覺得這很好，就是自己不會用但是不能說它不好，它很好。
訪談者	所以其實只要在資料的保護保密這塊是安全無虞的，然後操作方面是能夠是熟悉的，其實手機行動支付理事長是想要去嘗試也希望推給下面的一些會員這樣子
受訪者 A	像有行動支付你帶著手機，不用帶那麼多那個。像有些是用在你的那個行動支付儲值裡面，那個等同現金阿！那你信用卡什麼的跟你那些零錢什麼的，你身上帶的錢不用那麼多，帶那麼多錢也是怕掉了。
訪談者	好！那接下來就是說因為這次的調查還有牽涉到他們的廉政，因為我們有聽過地政局還是地政事務所的人有要跟您主動索賄或是營業招待或是受餽贈
受訪者 A	完全沒有
訪談者	完全沒有嘛！應該說最近一兩年不太可能遇到
受訪者 A	這二三十年來都沒有
訪談者	好！o k！所以理事長從以前執業到現在其實一直都沒有遇過這些問題這樣子
受訪者 A	對對對都沒有
訪談者	好！另一方面是有沒有您的委託人，就是可能一些年紀稍微大一點的委託人，他可能覺得說我送個錢，或是我拿個禮物給人家
受訪者 A	一定被我打槍，我會說這是什麼時代，你要害死別人哦！大家怕得要死，連一杯茶都不敢喝，你要害死人家哦！是有聽過啦！是說很生氣，我就說那不是那個問題，是他自己條件不符合不能通過
訪談者	所以理事長這邊是有遇過嗎？很早很早之前
受訪者 A	十幾年前了吧
訪談者	所以最近是沒有
受訪者 A	那時候還沒有地政士公會，那時候很早期大概我三十出頭歲，很久了
訪談者	所以理事長，如果假設現在你遇到你會處理的方式，第一就是跟他說這是不可能的
受訪者 A	我會跟他說他這樣違法，第二我會說現在什麼時代了，我們做這種工作，你這種東西這樣是犯罪哦！
訪談者	所以就是說如果要讓按件順利就是備妥文件申請表這些做好
受訪者 A	對阿，你要是說文件備妥有瑕疵，那是你文件本身的事情，那是誰都幫不了你的。你錯就是錯，對就是對嘛！阿你說你都過戶只是少證明，抱歉那你就不能過，你說要怎樣，不可能。第一件事情，保護民眾的財產安全，包括違法的事情都要幫他擋下來，不是說不能做，是擋下來。你看到這種事情，我想大部分的地政士正義感都要有，包括那種分割器材，你們大家都要出來，不然我怎麼知道大家都同意要怎麼分，不能說印章拿來沒有看到人。有時候委託書拿來說人在國外，或是他說他不方便來，我會問說他是怎麼樣。有時候要去看一下確認是不是要賣給對方，有時候沒看到

	人卻什麼都有也不知道是不是他。阿茲海默症也要去看一下，告訴他我是什麼代書，他說要給孫子賣，我就會問他確定知道要賣這間房子嗎？他說他確定，好這樣我就幫他做。
訪談者	所以其實地政的事大家都會做確認
受訪者 A	對阿！要確認，我們不僅是核對身分證，我們基本上你人不到，我都會想辦法說沒關係我去跟他拿，他上班沒關係電話給我，包括親戚，我也會說沒辦法我一定要找到本人，我會說這種事情一定要這樣，不是說親戚就不用核對，都需要。所以我這邊很近
訪談者	應該是所有的地政士都這樣
受訪者 A	我不敢講百分之百，但是我要表達的是多數。畢竟我是在保障人民的財產。那你說我不敢跟你說百分之百，有的人心軟覺得沒關係，我還是會說不行你要拿證據，你不能這樣做會害別人，這樣你的誠信也沒了。
訪談者	所以理事長我這邊待會再總結一下今天這樣我們聊下來 在人員的效率素質是 ok 的！在環境的部分，冷氣溫度衛生，您覺得溫度是可以做調適的。然後接下來是有關跨所部分，您有提到是說如果是要開放線上的部分，最好有資格的限制。
受訪者 A	但我覺得我這樣講可能會被打 應該要講的是說一些案件密集度比較高的事務所，應該從他所分調人力及費用
訪談者	他先人員配置上要先做調整
受訪者 A	從其他的地政事務所把人力調配過來，所以我不是說身邊喔！是指介配或調配
訪談者	好，再來手機行動支付的部分是樂觀其成，希望能多學習這塊部分這樣子。再來是爭議的部分，以土地丈量這部分居多，但是實際上地政局這邊在該處理的方式及解決的方法都有去協助，但因目前的法規來講是必須還是要看法院的判決。最重要的就是說保障人民的財產安全，地政士是具有專業能力的，應該去把這點給額外多加跟民眾宣導
受訪者 A	對，地政士也都是在保障人民的財產安全，我們會有這個專利也是為這個，我們存在的價值也是為了這個。所以我覺得應該把我們真正的價值講出來，這才是我們做這個的意義。謝謝你把我們的意見給地政局。
訪談者	謝謝理事長。

受訪者 B 逐字稿

人員	內容
訪談者	理事長你好
受訪者 B	洪先生
訪談者	是，那我們現在就開始針對我寄給你的訪談的提綱來做詢問哦，那先想問一下理事長您大概從業幾年啊？
受訪者 B	差不多二十五年
訪談者	二十五年來，那就是以你過往的經驗，就是台南市政府、地政局，他在人員的部分，尤其是在態度、效率，還有人員的專業能力上，您覺得他的轉變，應該是說，過去跟現在的差異有很大嗎？
受訪者 B	過去都比較一些那個比較有官僚的作風啦，過去
訪談者	態度的部分
受訪者 B	態度的部分，愛理你就理你，不理你也不用你那種感覺啦，最近這幾年，差不多從 100 年以後，老班的慢慢的退下來了嘛，老班就是比較年長的，一些年輕人接手，就會比較對這個態度上面啊，還有當然我們是政府機關有再要求嘛，態度方面啊，還有對一些民眾的服務，都有一些提升啦
訪談者	所以大概就是近三，就從 100 年以後一直到現在，其實人員的態度還有辦事效率，其實都一直在慢慢的提升，那在於他人員的專業能力呢？
受訪者 B	專業能力的話當然有些部分還嫌不足
訪談者	有些部分還是不足
受訪者 B	因為我也有在地政事務所當志工啊
訪談者	諮詢櫃台那邊嗎？
受訪者 B	對，然後有一些民眾來，也沒辦法，有些他們地所，地政事務所的人員也沒辦法回答，真的有人沒辦法
訪談者	所以他這邊這一塊是比較請傾像是哪個部份的？
受訪者 B	民眾都問一些法令問題啦，一些不動產相關的，當然有的跟地政業務無關，是整房屋土地要過戶啊、移轉啊，還是有一些法令整套的系統，整套的作業啦，當然地政機關有的人他們不懂，他們只負責登記嘛，有的是不懂的，所以有的要靠，外面的志工啊，比如說有一些地政士加入他們志工團隊，對民眾解說這個方面，這幾年進步很多，而且硬體方面啊，櫃台什麼什麼，動線啊都有很大的改善
訪談者	是，所以不管是人員的素質阿、效率和辦事態度，或者是說是地政事務所本身的軟硬體設施、還有動線都都有獲得很大的改善
受訪者 B	對對對
訪談者	那有一點是想要額外問你的是，就是您覺得他們那邊冷氣會不會不夠
受訪者 B	冷氣有，當然啊，卡到預算的問題啊，當然一定會有時間上，時間點的控制，比如說溫度多少度才能開
訪談者	所以您在那邊當志工的時候，您自己是覺得它的溫度上的設定還是勉強可以接受嗎？
受訪者 B	當然我是年紀有了，60 歲了當然對這個方面我們不會苛求啦，可是民眾有的會比較，現在的民眾跟以前不一樣啦，要求比較高
訪談者	因為在我們有做那個問卷調查，有一部分民眾認為，他們覺得地政事務所的那個溫度部分調節的有點，其實可以再降低一點點，不然她說其實大家這樣進去很熱，如果又有沒有辦好，又需要補證的時候，火氣會很大。所

	以就是那個，溫度部分您覺得還 ok，是沒有問題的？
受訪者 B	我是還 Ok，畢竟每個單位有每個個單位的預算啦，總不能一直
訪談者	只想著我們自己想要怎麼樣
受訪者 B	要怎麼樣怎麼樣啊，現在民眾啊真的要求太高了，有的人一進去就是，你要負責幫我處理好的
訪談者	那再來想要問一下理事長這邊是說，對目前這樣地政士您看來，會接到的業務大概是哪一些類型為主？
受訪者 B	差不多登記案跟土地分割這一類的啦
訪談者	會比較多
受訪者 B	會比較多啦
訪談者	那在這樣子的情況下說，有哪一些比較常常發生爭議的案件類型
受訪者 B	比較常發生爭議的是，其實會爭議只是民眾跟地政事務所、他們民眾，一般民眾他們對這個登記規則不熟悉，才會發生爭議，一般地政士的話，他們都懂，不會去吵，不會去鬧
訪談者	所以比較會發生爭議的部分通常都是民眾端的那一塊，要自己前來申辦的
受訪者 B	比較複雜就是比如說，法院判決這部分，法院判決分割的這個部分，有的法院判決出來了，民眾要拿判決書去法院登記，有的時候，真的跟土地分割辦法是不像沒辦法辦理登記的，沒辦法分割的，所以法院這邊也有很大的對這個土地分割辦法也不太熟悉啦，所以他判決好了，到地政是沒辦法的，比如說農地分割，是比較限制比較多，可是法院判了，地政不能用，真的啊！
訪談者	這樣會變成有點是同樣一件事情？兩個政府單位出來的結果是不一樣的？
受訪者 B	對，當然地政機關是依我們農地的限制分割辦法下去辦理嘛，法院有時候不懂，法官也好，書記官也好，甚至律師，有時候是律師主導吧，有時候律師也不懂，分割後來，到地政不行，然後民眾就會認為說，地政是在刁難，地政是在刁難，可是地政是依法辦理，所以這個方面會產生很大的矛盾點
訪談者	那通常這種問題到最後是怎麼解決啊？
受訪者 B	重新來啊
訪談者	喔，再一次就對了
受訪者 B	所以民眾會說，他多花錢、浪費時間
訪談者	以就會變成說，他們民眾必須把這地政這邊的相關的意見，然後再回到法院那邊去
受訪者 B	對，要重新判決
訪談者	OK，所以所以在民眾端的部份，其實有一些是除了他們本身自己對法規比較不清楚之外，有些是因為因為不同單位對於對於一件事情的審判，審理程度是標準不太一樣，所以會導致說，會有一些爭議出現。所以在地政士這變化，其實大家因為大家都是經過專業的訓練，而且通過國家考試，所以通常會發生爭議的部分比較少。
受訪者 B	對比較少
訪談者	那因為理事長這邊是說登記的部分，因為我之前去年跟前年又問了其他的之前的理事長，他們是有跟我提到說，土地的部分土地丈量測量的這一塊好像爭議也滿多的。
受訪者 B	對對對

訪談者	那如果是這一塊的話，大概最常遇到的爭議類型是什麼
受訪者 B	比如說重測嘛，面積會減少，有的會增加，有的會減少，重測後有時候地政人員他們不知道怎麼考量啦？有時候界值點在別人家的院子裡面，比如說啦，變成在別家的院子裡面，他也沒辦法調整過來啦，所以變成他的隔鄰的土，房屋蓋在我們的土地上啊。
訪談者	喔
受訪者 B	比如說差了 5 公分 10 公分，這個很麻煩的
訪談者	所以是在這個界值點的標準是會因為在丈量上有可能是因為之前前一次丈量時間太久了。他的基準點消失了
受訪者 B	應該是這麼說，應該是說有的比較大的地是比較久的地段，沿用日北時代的那個圖啊，當然會有誤差，差蠻大的啦，尤其是如果有山坡地的話更麻煩、誤差更大
訪談者	所以土地通常都是因為在可能是因為引用的資料是比較久之前的，導致後續再做更新丈量的時候，會在標準上會有一定的落差這樣子
受訪者 B	那以前都沒有這個問題發生，為什麼，土地沒有價值，就算了，可是現在寸土寸金。
訪談者	台南那邊開發越來越好，越來越好，看了以前比較外圍他比較不重視的土地，現在開始都開始
受訪者 B	沒關係，少了一坪、兩坪，我無所謂阿，可是現在不行啊，兩坪有時候好幾十萬啊，是這個問題。
訪談者	ok，所以是在土地方面話，可能就是基準不一，然後也可能是有一些資料是已經年代太久了。
受訪者 B	對
訪談者	好那再來就是問一下理事長，就是目前台南市地政局他推的幾個便民服務項目，那我先來問，跨縣市代收地政類的申請案件跟跨所申辦土地登記案件。這些業務對於你們地政士有沒有帶來什麼大的影響。
受訪者 B	對我們是很方便，因為目前全國慢慢再推動，是全國推動跨縣市了，跨縣市也好，現在是已經進步到，跨縣市簡單的可以做了。簡單來說，一般的普通案件可以跨縣市代收代寄，對我們來講是很好的啦，當然，以後能夠推廣到全國都可以跨縣市登記更好。
訪談者	ok，那跨所就是針對台南是這個跨所申辦土地登記案的業務啊，之前我有問另外一個理事長。他是說，這個其實基本上是便民，對地政士也是方便，但是會遇到一個他們後來發現到有問題就是說，有某些地政事務所的業務量突然增加了，您有看到這個現象嗎？
受訪者 B	有，當然阿，每個地政事務所，也許是他們主管要求，還是習慣性的問題，有的再辦理案件就是照規定來，三天就三天、五天就五天，有的地政事務所，到目前，我們台南市還是一樣啊，有的地政事務所登記案件就是三天至五天，催他也沒用，我就照時間期限來，工作效率不好，然後有的地政士就很快，當然帶出朋友也好，還是民眾也好、他想說這一所會比較快，就跑到那一所去辦，甚至我們是我的位置是在新營，我們的轄區是鹽水地政事務所，有的嘉義的代書，他不願意跑白河地政事務所，就跑來鹽水地政事務所，因為鹽水地政事務所他真的比較人性化，效率也蠻好的

	啦，不像每個地方地政事務所幾乎都跑過，有的收個案件就收了二、三十分鐘，鹽水地政事務所五分鐘就搞定了
訪談者	所以反而跨所申辦土地登記業務，這個服務項目出來之後變成說，可能比較有經驗的地政士會去選說哪一些地政事務所比較快，離我又比較近，他們可能會選擇去換一個地政事務所。
受訪者 B	對，所以在市區裡面的地政事務所，他的業務量可能會爆增，比較鄉下人家才不會跑，是這樣。
訪談者	所以市區的話應該是，東南、永康、台南跟新化，這幾個業務量比較大，有沒有可能是因為其實跨所這個申辦的業務他可以使用之後，就變成說，因為這幾個地方都是在人多的嘛，所以大家就就近去送
受訪者 B	這幾個所，當然它管轄的比較有在開發中的地區啦，比如說新化啦、就是有南科那附近，那邊開發案，建設案很多，當然業務量，還有跟永康，業務量就跑出來了，是這樣，當然，一般民眾和地政士還是會找比較方便的地方跑了，一定的嘛
訪談者	所以以前就是可能還沒有跨所的時候，就沒辦法一定要在你那個地籍登記登記所在地去，那現在有這個就是方便很多。但是也因為這樣子變成某些所的業務量會比較多，那多出來，這些假設你，因為我記得東南，好像也是這一、兩年，業務量會變得很多之前去開會的時候。他們也有說，那他這裡業務量多，多到會有影響到他的辦事效率吧，您自己覺得。
受訪者 B	不會不會
訪談者	都還是在那個期限內，ok
受訪者 B	除非真的很大宗啦，比如說，一棟大樓一起送去登記，當然要給他們時間，一般的話，一、兩天都還是照那個時間來
訪談者	都還是有辦法遵循之前公告的作業時間，好，那接下來是有關於午休部份業務不打烊跟這區公所增設小而能地政工作站，理事長您對於這兩個做法，你的看法是
受訪者 B	這個是方便民眾
訪談者	對民眾是比較方便的
受訪者 B	對民眾是比較方便的，尤其是那個比較偏僻偏遠的地方，到公所申請土地謄本之類的，對我們來講沒差，因為我們在家裡網站就可以拉了，可以拉電子謄本了，所以這個對我們沒有影響，方便民眾，真的方便民眾
訪談者	所以就是地政工作站，跟這個午休不打烊，主要都是您認為就是這兩個是對民眾是非常好的便利服務，剛有講到線上申辦這一塊，我想問一下理事長，現在的線上申辦的開放的項目是有很多嗎？
受訪者 B	有很多阿。
訪談者	那它有資格的限制嗎？
受訪者 B	沒有阿。
訪談者	一般民眾也可以透過線上去申請。
受訪者 B	你剛剛提問的第四個問題就是地政工作站這一部分，只是讓民眾去申請地籍謄本。地籍謄本我們自家的電腦就可以申請了，它沒有限制。一般民眾，他自己會的話，也可以申請。
訪談者	因為剛好你有講到線上申辦這個東西，因為剛好昨天李理事長，理事長她有提到她覺得線上申辦應該要有個資格的限制。她提出來最大的原因是因為，因為沒有限制，所以民眾會去辦，那因為一般民眾對於這些法規、申

	辦、經驗還有一些專業知識不足。
受訪者 B	我現在講得只是工作站，它首要的民眾申請的只是一些基本資料而已。基本資料，這是透明公開化的資料，這個部分不會影響到。
訪談者	接下來就是有關於手機的行動支付，因為其實台南市政府地政局從大概這幾年，從信用卡、一卡通、市民卡，後來有臺灣銀行的臺灣 pay，然後行動支付。理事長您有透過這個方式去繳.....
受訪者 B	我用很久了。
訪談者	你已經用很久了。
受訪者 B	剛開始，因為在這個地方，說稅務單位也好、地政單位也好，他們要開始實施的話，都會先請我試著做，要業績。所以幾乎都是我第一個用的，很方便。可是有一個問題，比如說我們在台南市用，就是只能繳台南市的稅費，跨縣市不能繳。
訪談者	跨縣市的稅費的話，是希望能夠跟上這樣子。
受訪者 B	對。我常常辦別得縣市的案件，就沒辦法繳。
訪談者	那可能就是台南市政府地政局應該好好宣傳一下，讓其他縣市的地政局跟上。
受訪者 B	我的意思是說，要以行動支付來刷別的縣市的稅費沒辦法。
訪談者	我懂你的意思了，因為他有時候是其他縣市的稅籍在那邊。
受訪者 B	可能稅的管轄吧。
訪談者	對阿，就是它可能其他的稅籍管轄在其他縣市。所以你在這邊是沒有辦法去做.....
受訪者 B	這個部分看能不能什麼系統.....
訪談者	去做整合這樣子
受訪者 B	看有沒有辦法整合。
訪談者	所以您在用手機支付的經驗是覺得這個是 OK 的，而且是方便的。
受訪者 B	這個真的是很方便。
訪談者	然後操作的方式跟介面你也覺得是沒有問題的。
受訪者 B	很簡單。
訪談者	很簡單嗎？OK。所以沒有遇到什麼困難？
受訪者 B	沒有，只有有些稅沒有辦法繳。
訪談者	就只有外縣市的稅沒有辦法繳，這個是希望能夠再改進。
受訪者 B	看有什麼平台可以改進的、改善的。
訪談者	那接下來就是因為我們這個也是屬於廉政的，所以我還是要問一下，跟您這相關。就是說就您本身而言，最近這幾年，還有聽過什麼有地政人員，地政事務所、地政局人員有主動索賄、營業招待，然後收受餽贈這個情況嗎？
受訪者 B	不會啦。
訪談者	現在應該都不會啦。
受訪者 B	那以前，講真的啦。以前比較年紀長的有時候會去吃吃飯、喝一點小酒，都難免啦。可是這幾年來，差不多十幾年來，新世代的人，這些公務員他都不敢。
訪談者	基本上這些狀況都完全沒有。
受訪者 B	都沒有。

訪談者	那再來就是說，因為我們會有一些委託人，就可能也是老一輩，他們會認為說，可能我送個紅包或送個禮物可以讓我處理案件的速度變快，那您現在，如果是最近這幾年的話，這種狀況還會發生嗎？
受訪者 B	當然會有一些民眾會跟你提出這種要求，我都跟他回覆沒有用，人家也不敢收。我們在辦，說真的，進度也好啦，一些有疑難雜症的要怎麼解決也好啦，都是靠地政士本身跟地政人員的交情。他要不要幫你，這樣而已啦。沒有什麼送禮，紅包之類，沒有了，沒有這回事。
訪談者	所以有這種要求的民眾也是越來越少啦，如果您遇到的話，您也會直接去制止他這樣。
受訪者 B	就擋掉了。避免我們自己麻煩，也避免公務人員麻煩。我就跟他講，說明說，就是以我們的專業，能夠去處理的當然速度會盡量快一點。
訪談者	理事長最後要再問你一下，你有沒有什麼相關的建議是要給我們地政局這邊還有就是說他們哪些地政事務所有什麼地方可以做個改善這樣子？
受訪者 B	改善的部分。可能我所接觸的鹽水地政事務所他們工作效率都很好，有的別的所的工作效率就不彰。效率啦，就是剛剛我講得，有的收件 5 分鐘，收 100 個案件，5 分鐘就搞定，有的要收 20 分鐘。這個部分是不是要來稍微提升一下效率，才不會讓後面的民眾排隊排很久。還有一點就是，現在的民眾都會自己跑去地政事務所問一些過程、怎麼辦，浪費承辦人員很多時間。那個承辦人員就沒有辦法做事了。是不是這個部分要想一個有專責的單位，設一個窗口專門給民眾詢問的還是怎麼樣。
訪談者	就是要有一個機制，讓處理案件的人員可以專心去處理。然後民眾有相關詢問部分的話，會有一個專責的人員或是一個窗口負責去回答這相關的問題。
受訪者 B	就像繼承案件好了。現在民眾的繼承案件有百分之 80 就自己跑去辦得。可是繼承案件你要教他會，教他學會，有難度，會耗費很多的時間。有的要花費 1~2 個小時，當然看民眾的反應力啦，有的都搞不懂啦，怎麼講他也聽不懂啦。可是就是在那邊耗時間阿。
訪談者	可是他們，像地政局人員他們可以教民眾怎麼寫嗎？
受訪者 B	一般地政事務所，有的會教他，你怎麼寫，這要怎麼填。有的地政事務所是不會理他的。
訪談者	對，他好像之前有遇過好像會扯到說到代書、代筆這件事情。
受訪者 B	對。可是現在民眾不一樣阿，他是進來就跟你要求你要幫他處理好。
訪談者	所以其實，地政事務所的人員也是有苦難言。
受訪者 B	也很為難。有時候態度不太好，一下子就馬上被投訴了。
訪談者	所以反而是有一個專門的窗口或是單位來處理這所有諮詢的，可能會對於在專門審理案件的人員是可以提升他們的一些效率。整體來說這樣子。
受訪者 B	對。才不會浪費時間在裡面。
訪談者	除了這兩個之外呢？
受訪者 B	現在應該沒有了，因為我們台南市地政局現在對於一些法令的宣導都還蠻不錯的。
訪談者	就是都會找你們去上課，然後也會跟你們通知最新的.....
受訪者 B	對阿，還有一些網路的訊息、Line 的群族，一般他們都會宣傳啦。
訪談者	所以在這方面都非常的 OK 這樣子。
受訪者 B	對。比如說今天剛開始實施的實價登入。

訪談者	新制對不對。
受訪者 B	對，新制。
訪談者	所以他們之前就開始做一些法令還有一些操作上的那些說明。
受訪者 B	我們這邊已經辦了兩次，有的辦了八場的場次。
訪談者	所以它已經算超前部署就對了。有提早先跟你們宣導，然後宣傳，還有看你們講這些規定，做哪些變更這樣。
受訪者 B	對。所以現在地政局，尤其這個局長他的做事風格還蠻提前的。一些有什麼事情，他還會馬上跳出來處理。告知一些民眾也好、地政士也好，會宣傳啦。可是講到宣傳這個問題，突然想到。好像應該要更宣傳一個問題，一般現在民眾到仲介公司買賣房屋。
訪談者	仲介公司的。
受訪者 B	他們都會有他們的地質特約代書，特約地政士。可是我覺得都用他們的好像對買賣雙方當事人好像不太公平。
訪談者	就是說應該是要去和議去找某一個。
受訪者 B	對。可是他們仲介公司都很強勢。
訪談者	你要請我幫你找到房子的話，你就要用我們家的地政士。
受訪者 B	對。可是他們的特約代書追到案件的時間可能很短，追到那個 case。他的產權調查，什麼不夠詳細，以成交為目的就趕快簽約了。我覺得會有一點點的好像不公平啦。
訪談者	那以前的話，通常像這種房屋買賣的話，它的地政士都是由買方去找得嗎？
受訪者 B	買賣雙方可以自己去找，然後協議要用哪一為這樣子。
訪談者	但是現在仲介的話就是一定就只能用他們公司特約的。
受訪者 B	對。
訪談者	OK。好，那這個我也會把它寫到我們的報告裡面。那還有其他的嗎？
受訪者 B	沒有了。
訪談者	非常謝謝理事長今天接受我的訪問，不好意思一直打擾你，謝謝，掰掰。
受訪者 B	掰掰。