

臺南市政府地政局 106 年度辦理 臺南市各地政事務所創新便民服務暨 整體為民服務品質廉政研究報告

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 106 年 6 月



【目錄】

【目錄】	I
【表目錄】	III
【圖目錄】	III
【附表目錄】	IV
【摘要】	1
【壹、研究目的】	3
【貳、研究架構、研究過程與研究方法】	4
一、研究架構	4
二、研究過程	4
三、研究方法	5
【參、問題背景與現況】	6
【肆、創新便民服務-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	16
四、基本資料次數分配情形	18
五、調查發現	22
【伍、創新便民服務-質化調查】	63
一、調查目的	63
二、調查對象	63
三、調查方式	63
四、調查時間	63
五、深訪題綱	64
六、調查發現	66



【陸、研究發現】	68
一、量化研究發現	68
二、質化研究發現	69
【柒、策進建議】	70
一、制度面	70
二、作業面	71
三、執行面	71
【捌、結語】	72
【玖、參考文獻】	73
【附錄一 問卷】	74
【附錄二 交叉分析表】	78
【附錄三 深入訪談紀錄】	104

**【表目錄】**

表 4-1	信度分析表	13
表 4-2	因素分析表	14
表 4-3	接觸紀錄表	15
表 4-4	需優先加強之施政項目分析表	40
表 4-5	對網站提供資訊查詢功能的服務不滿意原因分析表	44
表 4-6	提出檢舉之管道分析表	50
表 4-7	不提出檢舉之原因分析表	51
表 4-8	曾向地政事務所洽辦之服務分析表	52
表 4-9	服務櫃檯之改善分析表	62
表 5-1	深度訪談之調查對象表	63

【圖目錄】

圖 2-1	研究架構圖	4
圖 2-2	研究過程圖	4
圖 4-1	性別分析圖	18
圖 4-2	年齡分析圖	19
圖 4-3	教育程度分析圖	19
圖 4-4	職業分析圖	20
圖 4-5	居住地區分析圖	21
圖 5-1	最常接觸業務之地政事務所分析圖	22
圖 5-2	最常接觸業務之地政事務所與基本資料交叉分析圖	24
圖 5-3	人員服務態度滿意度分析圖	25
圖 5-4	人員服務態度滿意度與基本資料交叉分析圖	27
圖 5-5	人員辦事效率滿意度分析圖	28
圖 5-6	人員辦事效率滿意度與基本資料交叉分析圖	30
圖 5-7	人員專業能力滿意度分析圖	31
圖 5-8	人員專業能力滿意度與基本資料交叉分析圖	33
圖 5-9	洽公環境與設施滿意度分析圖	34
圖 5-10	洽公環境與設施滿意度與基本資料交叉分析圖	36
圖 5-11	各項施政宣導滿意度分析圖	37
圖 5-12	各項施政宣導滿意度與基本資料交叉分析圖	39
圖 5-13	整體服務及施政表現滿意度分析圖	40
圖 5-14	整體服務及施政表現滿意度與基本資料交叉分析圖	42
圖 5-15	網站提供資訊查詢功能的服務滿意度分析圖	43
圖 5-16	網站提供資訊查詢功能的服務滿意度與基本資料交叉分析圖	45
圖 5-17	聽聞或經歷辦理業務時「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」情事分析圖	46
圖 5-18	遇人員在辦理業務時索取賄賂或涉及不法情事之檢舉意願分析圖	47
圖 5-19	遇人員在辦理業務時索取賄賂或涉及不法情事之檢舉意願與基本資料交叉分析圖	49
圖 5-20	對承辦人員所提供的服務滿意度分析圖	53
圖 5-21	對承辦人員所提供的服務滿意度與基本資料交叉分析圖	55
圖 5-22	申辦業務時，較便利服務櫃檯之設置分析圖	56
圖 5-23	申辦業務時，較便利服務櫃檯之設置與基本資料交叉分析圖	58
圖 5-24	對服務櫃檯功能之主要需求分析圖	59
圖 5-25	對服務櫃檯功能之主要需求與基本資料交叉分析圖	61

【附表目錄】

附表 1	最常洽辦業務之地政事務所與基本資料交叉分析表	78
附表 2	人員服務態度滿意度與基本資料交叉分析表	82
附表 3	人員辦事效率滿意度與基本資料交叉分析表	84
附表 4	人員專業能力滿意度與基本資料交叉分析表	86
附表 5	洽公環境與設施滿意度與基本資料交叉分析表	88
附表 6	各項施政宣導滿意度與基本資料交叉分析表	90
附表 7	整體服務及施政表現滿意度與基本資料交叉分析表	92
附表 8	網站提供資訊查詢功能的服務與基本資料交叉分析表	94
附表 9	遇人員在辦理業務時索取賄賂或涉及不法情事之檢舉意願與基本資料交叉分析表	96
附表 10	洽辦服務時，對承辦人員所提供的服務滿意度與基本資料交叉分析表	98
附表 11	申辦業務時，較便利服務櫃檯之設置與基本資料交叉分析表	100
附表 12	對服務櫃檯功能之主要需求與基本資料交叉分析表	102



【摘要】

臺南市政府地政局為瞭解民眾對臺南市各地政事務所整體施政的評價、創新便民服務作業及程序與相關公務人員風紀操守等相關議題之滿意度，特辦理本廉政研究。期望依據研究結果，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，調查結果摘述如下：



量化調查

一、臺南市政府地政局整體施政評價

高達九成五以上的民眾給予臺南市政府地政局及所屬地政事務所人員辦理業務之表現高度評價，其中有九成七(97.2%)的民眾對於承辦人員的服務態度感到滿意；在辦事效率方面，則亦有九成七(96.7%)的正面肯定；而有九成五(94.5%)的民眾肯定承辦人員之「專業能力」(含專業知識及處理流程熟悉度)。

再者，「洽公環境與設施」獲得九成七(97.2%)的民眾正面評價；而各項施政宣導方面，僅有六成九(69.4%)的滿意度；在「整體服務及施政表現」則有九成五(95.4%)的民眾肯定；至於網站提供資訊查詢功能的服務，僅達五成九(58.6%)的比例。

二、臺南市政府地政局廉政表現評價

全部民眾均表示臺南市政府地政局及所屬地政事務所人員沒有「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」之情形，而多數民眾對於檢舉不法之意願頗高，有八成三(83.2%)的民眾表示若遇不法情事願意提出檢舉，其中有二成五的民眾表示願意向「臺南市政府」(24.6%)提出檢舉；但另外不提出檢舉之 67 位民眾則多數表示「事不關己，沒必要檢舉」(53.7%)。

三、臺南市政府地政局便民服務項目評價

在便民服務項目，民眾曾經向地政事務所洽辦的服務中，以「一般土地登記案件受理作業」(93.3%)的比例較高，且對承辦人員所提供的服務達九成七(96.5%)的滿意度；申辦業務時，民眾認為單一窗口櫃檯及多功能櫃檯併存(43.2%)最為便利，而對於服務櫃檯功能主要需求多為業務申辦處理時效性(60.0%)。



質化調查

- 一、在溝通方面，機關與專業人士應積極取得共識，避免對同一事件持有不同見解，最後卻因未達成共識而發生不了了之的情形。
- 二、不論是在環境整潔或是空間設計上，還是人員的服務態度及整體觀感，專業人士均認為臺南市政府地政局與過去相較之下，較樸實且親民。
- 三、網際網路的普遍使用，帶給專業人士許多益處，許多事務均可使用網路來達成，免除往返各機關辦理業務之不便，且即便網路上查不到的資訊，打電話至臺南市政府地政局亦能立即獲得解答。
- 四、專業人士均表示有力人士關說情形並不普遍，顯示目前而言，臺南市政府地政局已不存在以往常為民眾詬病之陋習。

本研究就上述調查發現，深入分析並研提相關改進措施，以作為廉政革新及行政效能策進之參考。



【壹、研究目的】

在「民主行政」的理念下，公務人員除了消極依法行政外，應建立「顧客導向」觀念，在民眾與公部門互動的界面上，使民眾感受有價值的體驗，而政府在擬定為民服務工作時，也應重視行政服務的公平性，致力於瞭解民眾需求，改善服務品質並提高行政效率。

不論何種類型之為民服務工作，只要能使洽公民眾感受效率、效能、品質、民主等價值，即是良好的為民服務績效表現。惟「專業服務」與「管制性服務」常涉及民眾權利義務得失之行政處分，為民服務工作的挑戰性較高，櫃檯「關鍵時刻」(moment of truth)的感動服務往往不是民眾在意的重點，法規適時修正、流程改善與解除管制可能才是關鍵。

雖然公共服務難以確立目標，跨部會合作機制難以建立，監督上亦有其侷限性，但為精益求精，故針對為民服務工作，政府各機關應相互合作以發揮資源的最大效益，維持行政的一致性、持續性與創新性，讓民眾有均等機會享受高品質的服務；此外，政府也應定期檢視為民服務工作內容與傳送方式，並督導承辦單位(或人員)保持親切和善且迅速回應的服務態度，讓民眾能容易取得透明公開且正確無誤的服務資訊，而與政府接觸時能享受到標準化且同中求異(如針對年長者或殘障人士提供特別服務等)與多樣化的服務。

爰為有效增進民眾對臺南市各地政事務所創新便民服務作業及程序之瞭解，並持續追蹤臺南市政府地政局整體服務效能，進而發現業務可能產生之問題及其改進之措施，落實監督機制，期透過問卷調查方式廣徵民意、吸納建言，同時辦理相關地政背景之專業人士的深度訪談，藉由集思廣益、改變思維，從法規面、制度面及執行面提供相關興革建議，作為臺南市政府地政局未來在政策研擬與推動相關施政措施時之參考依據。

【貳、研究架構、研究過程與研究方法】

一、研究架構

此次調查研究針對「臺南市各地政事務所創新便民服務暨整體為民服務品質」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：

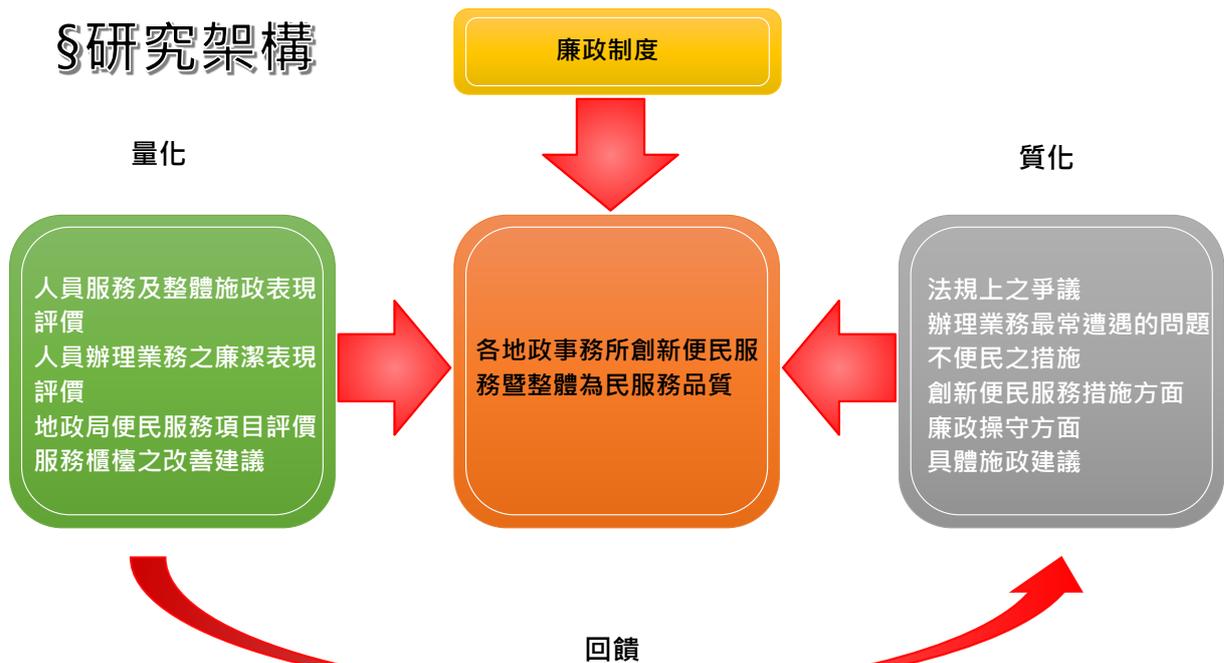


圖 2-1 研究架構圖

二、研究過程

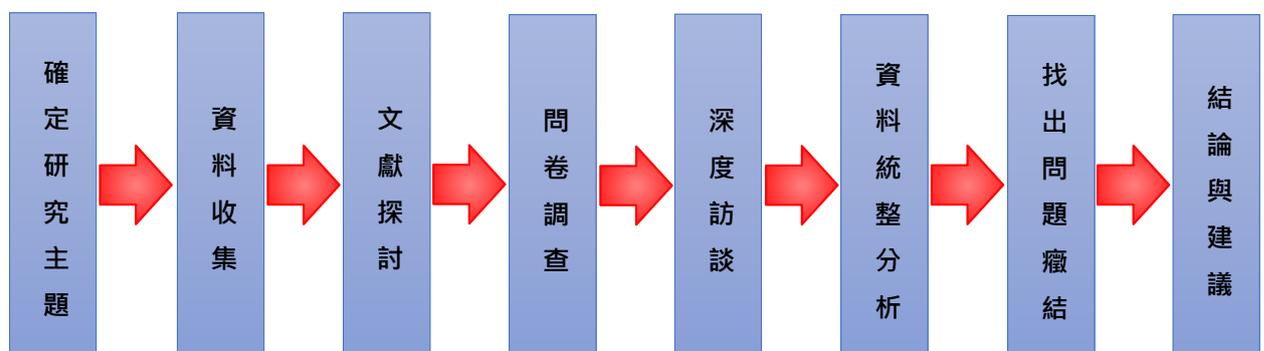


圖 2-2 研究過程圖



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 106 年 3 月 7 日至 3 月 29 日下午 1 點至下午 5 點，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及所屬地政事務所申辦業務之民眾進行電話訪問，以集中式電腦輔助電話訪問系統進行客觀之問卷調查與統計分析，瞭解民眾對臺南市各地政事務所整體施政的評價、創新便民服務作業及程序之滿意度及風紀觀感。

(二) 質化研究：

在質化研究方面則針對具備相關業務專長或有地政專業背景之相關專業人員進行深度訪談，以瞭解創新便民服務作業及程序及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、問題背景與現況】

政府是最大的服務業，民眾感受到的服務，是民眾對政府施政滿意最直接的指標，本章將介紹為民服務工作的意涵、為民服務工作的制度演進及影響、為民服務工作的發展以及為民服務工作的趨勢-網路申辦服務，並建構本研究的研究架構。

一、為民服務工作的意涵

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。綜合而言，傳統為民服務工作重點主要有三(魏鏞，1986)：

- (一)政府應有高度效率，當人民與政府接觸時，要使人民之時間、精神、金錢花費最少。
- (二)政府僱用人員執行任務時，應有平易近人及和顏悅色態度，並應負有法律責任。
- (三)政府應隨時檢討修訂及簡化法令規章，使政府對人民之拘束減至最低。

此外，傳統上為民服務工作具備以下五種特性(林克昌，1986)：

- (一)持續性-制度化：行政工作本身是不可一日中斷，往往必須持之以恆、日久始得以獲得回饋或顯現效果，絕非「三分鐘熱度」或「作秀」觀念。



- (二)公平性-公開性：我國憲法第七條明文規定：「中華民國國民，無論男女、宗教、種族、階級、黨派，在法律上一律平等」，舉凡一切行政作為均應講求公平性，尤其為民服務工作關係人民權利義務，更應求其機會均等。
- (三)前瞻性-創新性：行政機關常限於被動因應現實或民眾需求，而忽略對未來工作的規劃，故必須以前瞻性(proactive)角度，預先洞悉未來環境及民眾需求轉變，以調查、分析、研判等科學方法之應用，建立系統性、計劃性之目標。
- (四)效益性-妥適性：行政機關資源有限，應避免資源浪費及錯置，故必須瞭解有服務之精神，強調執行的效益性，以最小投入得到最大的產出。
- (五)整體性-全面性：為民服務工作屬「整體性」工作，須由中央政府系統性規劃，並需要跨機關協調合作，及民眾的配合參與。

政府單位在改進為民服務措施、態度及服務設備時，訂定依循的原則有其必要，一般性的原則如下(呂鴻德，1999：5-6)：

- (一)標準化：訂定明確服務標準，使公務人員依據標準執行，避免便宜行事，濫用行政裁量；並使民眾明確瞭解各機關所提供的服務標準，據以監督。
- (二)公開化：所有服務標準及相關資訊均應全面揭示讓民眾瞭解，包括程序、成本、時限及服務人員姓名等，以顯示對民眾負責，並達成作業透明化。
- (三)正確性：事前一次提供民眾確實無誤的資訊比事後補救更為重要，不僅避免民眾重覆往返，並增加政府公信力。
- (四)多樣性：提供並主動告知民眾足夠的、多樣的服務方式與相關資訊，讓民眾選擇最有利自己的服務。

- (五)公平性：服務對象不分性別、種族、年齡，均公平對待，對於弱勢團體如殘障者，尤應主動提供相關措施給予方便。
- (六)便利性：提供民眾便捷快速的服務，如跨機關連線申辦、電子窗口、彈性上班時間、電話語音服務及運用民間資源擴大服務據點等。
- (七)回應性：提供民眾對不當行政處分的救濟機制，及對不滿意服務的申訴管道，並給予適度彌補。
- (八)親和性：提供民眾禮貌的、親切的服務是一切服務的起始，更是政府為民服務人性化的最有力表現。

不過，上述為民服務傳統特性也應隨著時空的演進改變其內涵，如「公平性」而言，隨著「多元化」觀念的強調，先進國家往往立法對弱勢族群(如婦女、身心障礙人士及少數民族等)做特別的服務保障，因此形式上「一視同仁」的為民服務也逐漸朝向為特定族群量身制訂的「客制化」服務，以達實質公平的目的。

二、為民服務工作的制度演進及影響

行政院研究發展考核委員會是我國為民服務考核業務之主要負責機關，其推動為民服務考核工作已行之有年。行政院研究發展考核委員會為民服務考核制度可分為五大階段(張嘉惠，2009：37-38)，第一階段是屬於制度的建立期，開始制定為民服務的工作要點，服務要求多著重於外在設備的建制，考核及結果對人員考績只有參酌作用；第二階段則進入制度革新的轉變期，時間點恰為學界開始倡議公部門行政革新，倡導行政效率的提升與加強為民服務概念之間的相關性，重視公部門對於為民服務的認識，並藉由納入績效考核作為獎懲激勵的手段；因為行政革新觀念的影響，為民服務品質考核進入普遍操作的第三階段，開始設立評獎機制鼓勵各級機關參與，同時在這個階段內，除定期考核外還增加了不定期抽查。前述三個階段屬於「為民服務品質考核」的前期，之後因為受到全面品質管理(TQM)風潮的影響，行政院研究發展考核委員



會著手規劃「全面服務品質提升方案」，此為第四個階段，希望透過新制度引導各機關可以全面性的對為民服務品質進行檢視，企圖營造高績效、優質、便捷的公部門形象。

三、為民服務工作的發展

繼「全面服務品質提升方案」之後，我國公部門為民服務品質考核進入創新精進之新的階段，行政院研究發展考核委員會提出了「政府創新精進方案」，設立「政府服務品質獎」，分別從組織再造、人力及服務再造、法制再造三方面，提升行政效率與為民服務品質之目的，研擬「推動建立電子化政府」等計劃，行政院人事行政局亦推動全國行政單一窗口化運動，此亦為政府再造過程之重要工作(王國明，2001)。

從政府再造強調行政效率與為民服務品質的觀點來看，特別在為民服務方面，有了單一窗口的需求加上網際網路的發展，更是使得發展一日千里，隨著資訊科技的進步，單一窗口的提供已不能滿足民眾的需求，民眾需求更多元與便利的服務管道，而電子化政府的建構使得單一窗口多元化服務實現。

(一)單一窗口政策

行政單一窗口的政策即為引進企業型政府的理念，自許便利商店服務不打烊，使民眾的刻板印象改觀(行政院人事行政局，1998)，循序漸進將更多的服務納入單一窗口範圍。而單一窗口進一步也衍生人力資源管理、組織作業程序、硬體設備的標準化等問題，而隨著網際網路蓬勃發展，單一窗口虛擬化更是成為政府提供民眾資訊、申辦案件、相互溝通的重要管道(王國明，2001)。由此發展歷程可知，單一窗口虛擬化、無人化的問題，更是與建構電子化政府做為提升政府效率及便民服務息息相關。

(二)便民服務自動化

便民服務自動化已經是大勢所趨，善用資訊與通信科技，注入政府行政新觀念，提供民眾方便、正確、省時、省力、省錢的自動化服務，其預定目標為「提升服務品質，增進行政效能」，而「便民服務自動化規劃推動小組」選定九大項重點便民服務項目，以專案計畫方式進行，名稱分別為「金融稅務便民自動化」、「戶政便民自動化」、「地政便民自動化」、「醫療與全民健保便民自動化」、「政府機關資訊服務網路應用」、「共用資訊服務站應用」、「有線電視視訊網路應用」、「結合民間資源推廣」及「IC 智慧卡應用」，而以服務系統整合、服務設施應用、結合民間資源為推動「便民服務自動化」的三大策略面向(行政院資訊發展推動小組，1995)。

便民服務自動化的主要理念之一，為運用不同資訊服務設施管道，針對不同民眾需求提供多種方式的自動化服務，而此「便民服務電子窗口」為推動政府行政革新，開創民眾需求導向的創新性服務措施，以民眾需求角度來整合政府資訊與服務流程，把不同機關的資訊及其他服務加以集中並統合，民眾可以自己需求透過電腦網路、電話、傳真、公用資訊站等不同資訊設施，從單一窗口直接或間接一次取得相關資訊與服務(行政院資訊發展推動小組，1996)。

四、為民服務工作的趨勢-網路申辦服務

90-93 年度的電子化政府推動方案即規劃便民申辦服務上網，提供網路申辦服務，規劃每個機關每年至少提供兩項電子化申辦服務，並加強警政、戶政、地政、網路報稅、電子法規、公共事業等 18 項網路申辦服務(行政院研究發展考核委員會，2001)。而從 91 年度的電子化政府報告書，我們可以看到電子化政府服務，涵蓋 G2G(跨機關服務)、G2B(廠商服務)、G2C(便民服務)，提供政府機關、企業與社會大眾可以在任何時間、任何地點、透過多種管道，很方便得到政府各項服務，例如「免



書證謄本」、「免填申請書表」、「無紙化申辦」、「單一窗口」、「多據點、多管道、24 小時服務」、「服務到家」。(行政院研究發展考核委員會，2002)

單一窗口整合政府資訊服務有三方面：

- (一)制度面整合：設置資訊長協調跨機關跨系統及流程整合運作。
- (二)服務面整合：經營單一入口網，提供查詢、申辦、網路社群、審驗及多元付費單一窗口，以民眾需求為導向，再造行政流程，提供跨組織申辦及客制化資訊服務。
- (三)技術面整合：提供共通作業平台、整合協調運作機制、規劃授權管理基礎建設、提供屬性憑證，採模組化規劃，提供金流及資料流等共通作業機制及應用介面服務。

整體而言，即利用單一窗口整合政府資訊服務，經由網路單一窗口提供跨機關、跨系統服務，針對民眾需求提出 30 項重點服務項目，徹底整合 e 化逐年推動，再造各機關服務流程(行政院研究發展考核委員會，2002)。系統有效整合後線上/網路申辦服務，即可提供民眾更符合其需求的服務。

【肆、創新便民服務-量化調查】

一、調查目的

為有效增進民眾對臺南市各地政事務所創新便民服務作業及程序之瞭解，並持續追蹤臺南市政府地政局整體服務效能，特規劃106年度臺南市各地政事務所創新便民服務暨整體為民服務品質廉政研究民意調查。

二、調查過程與方法

(一)調查時間

於106年3月7日至106年3月29日下午1點至下午5點進行調查。

(二)對象

以最近1年曾向臺南市政府地政局及所屬地政事務所申辦業務之民眾為調查訪問對象。

(三)調查方式

採集中式電腦輔助電話訪問方式，配合監聽及監看系統方式進行。

(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及所屬地政事務所申辦業務之民眾為調查母體，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400份有效樣本，在信心水準95%以下，抽樣誤差為 $\pm 4.9\%$ 。



(六) 資料處理與分析方法

本次調查電訪完畢，經由 SAS/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。

(七) 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，有關問卷各構面信度之 α 值介於 0.7~0.8，整體而言，本次問卷之信度為 0.861，如表 2-1 所示。

表 4-1 信度分析表

構面	指標數	Cronbach's α 係數
1.服務禮儀	2	0.727
2.服務專業性	2	0.756
3.服務措施	4	0.739
為民服務滿意度	8	0.861

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.

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0.890，顯示本次問卷之KMO值屬於極佳，且經由執行Bartlett球形檢定(Bartlett's test of sphericity)發現，卡方值為957.520($p=0.000<0.05$)，代表資料適合進行因素分析。

本次調查問卷之因素分析，係採主軸因子(Principal axis factors)抽取因素負荷量，轉軸方式則採取最大變異法(Varimax)進行直交轉軸，結果發現，為民服務表現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。有關本次調查之為民服務表現等因子之因素負荷量及其解釋變異量，如表2-2所示。整體來看，解釋變異量為46.67%。

表 4-2 因素分析表

問卷題項	為民服務表現因子
本局及所屬地政事務所人員之服務態度。	0.74
本局及所屬地政事務所人員之辦事效率。	0.73
本局及所屬地政事務所人員之專業能力。	0.75
本局及所屬地政事務所之洽公環境與設施。	0.54
本局及所屬地政事務所之施政宣導。	0.59
本局及所屬地政事務所之整體服務及施政表現。	0.78
本局及所屬地政事務所之網站提供資訊查詢功能服務。	0.53
本局及所屬地政事務所人員所提供之服務。	0.74
解釋變異量	46.67%

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

**(八)接觸紀錄表**

本次調查總共撥出2,740通電話，其中扣除非人為因素如空號、無人接聽等1,337通電話，實際接通電話數為1,403通，其接通率為51.2%。而在扣除非人為因素總計後，訪問成功率為28.5%，拒訪及中止訪問率則為71.5%。

表 4-3 接觸紀錄表

項目	原因	次數	百分比	
成功		400	28.5%	14.6%
拒訪及中止訪問		1,003	71.5%	36.6%
	接電話者拒訪	820	58.4%	
	受訪者拒訪/中拒	53	3.8%	
	查無此人	46	3.3%	
	未曾與地政事務所接觸	75	5.3%	
	健康因素無法訪問	8	0.6%	
	語言不通/外籍人士	1	0.1%	
人為因素總計		1,403	100.0%	51.2%
忙線		46	3.4%	
無人接聽		1,183	88.6%	
傳真機		11	0.8%	
答錄機		2	0.1%	
空號/停話/故障		95	7.1%	
非人為因素總計		1,337	100.0%	48.8%
總計		2,740		100.0%

三、電訪調查內容

(一)臺南市政府地政局整體施政評價

- 1、最常接觸業務之地政事務所(Q1)
- 2、人員服務態度滿意度(Q2)
- 3、人員辦事效率滿意度(Q3)
- 4、人員專業能力滿意度(Q4)
- 5、洽公環境與設施滿意度(Q5)
- 6、各項施政宣導滿意度(Q6)
- 7、整體服務及施政表現滿意度與需優先加強辦理之施政項目(Q7、Q8)
- 8、網站提供資訊查詢功能的服務滿意度與不滿意的原因(Q9、Q10)

(二)臺南市政府地政局廉政表現評價

- 1、聽聞或經歷辦理業務時「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(Q11、Q12)
- 2、遇人員在辦理業務時索取賄賂或涉及不法情事之檢舉意願(Q13)
- 3、提出檢舉之管道(Q14)
- 4、不提出檢舉之原因(Q15)

(三)臺南市政府地政局便民服務項目評價

- 1、曾向地政事務所洽辦之服務(Q16)
- 2、洽辦服務時，對承辦人員所提供的服務滿意度(Q17)
- 3、申辦業務時，較便利服務櫃檯之設置(Q18)
- 4、對服務櫃檯功能之主要需求(Q19)
- 5、服務櫃檯之改善建議(Q20)



(四)基本資料

- 1、性別
- 2、年齡
- 3、教育程度
- 4、職業
- 5、居住地區



四、基本資料次數分配情形

(一)性別

本次調查結果顯示，男性(55.5%)的比例較高，約占五成六，至於女性(44.5%)則約占四成五。

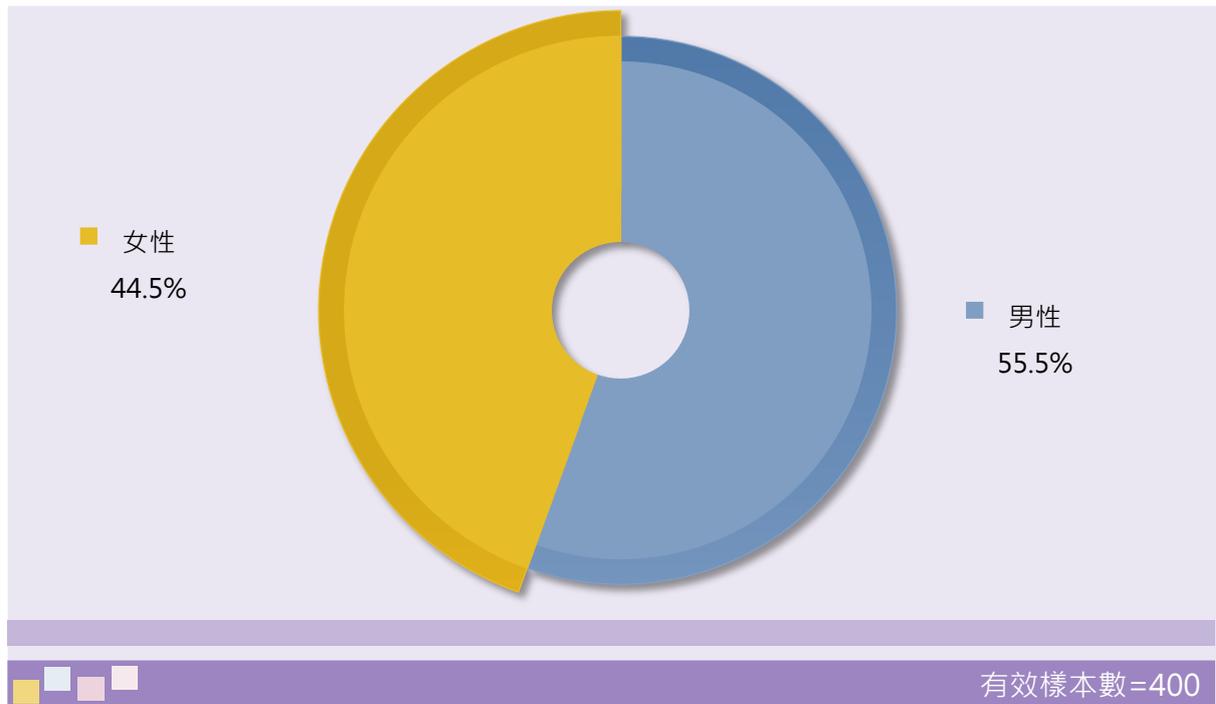


圖 4-1 性別分析圖

(二)年齡

年齡部分，以60歲以上(37.7%)者所占的比例最高，約占三成八；其次是50-59歲(28.8%)與40-49歲(21.0%)者，各占二成九與二成一；至於30-39歲(8.5%)與20-29歲(4.0%)者的比例則相對較低。

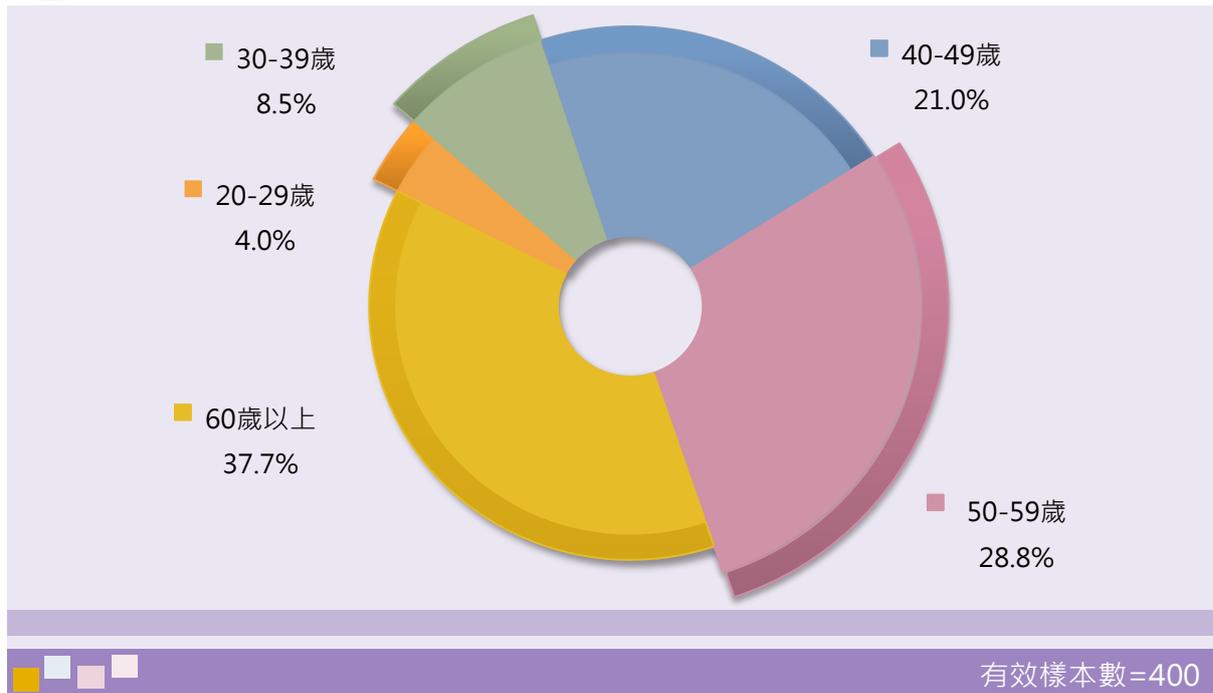


圖 4-2 年齡分析圖

(三)教育程度

在教育程度方面，以專科或大學(48.3%)學歷者居多，約占四成八；其次則為高(中)職(28.8%)學歷者，約占二成九；再其次則為國小及以下(11.3%)學歷者，約占一成一；至於其他學歷的比例相對較低，依序為國(初)中(8.0%)與研究所及以上(3.8%)。

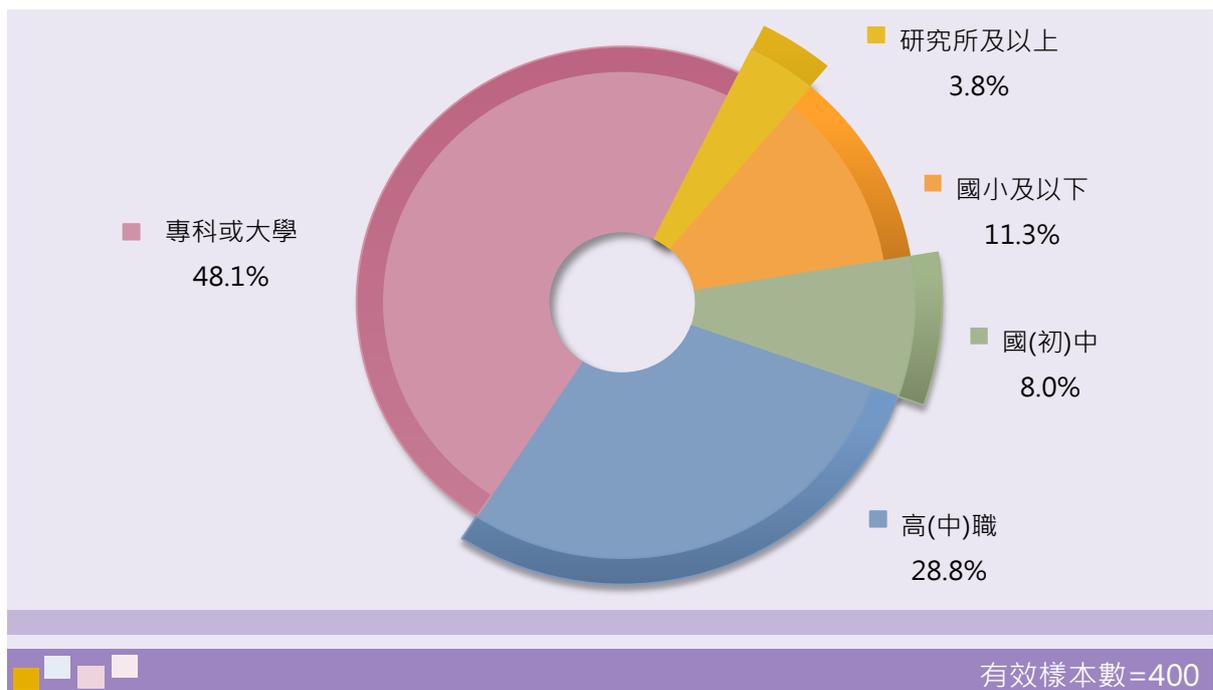


圖 4-3 教育程度分析圖

(四)職業

由調查可知，職業以家管(含退休人員及無業者)的比例(28.9%)居多，約占二成九；其次為私人機構受僱者(26.2%)，約占二成六；再其次則為從事自由業(律師、會計師、醫師等)(19.0%)者與企業負責人(14.3%)，約各占一成九與一成四；至於其他職業者的比例相對較低，詳如圖4-4所示。

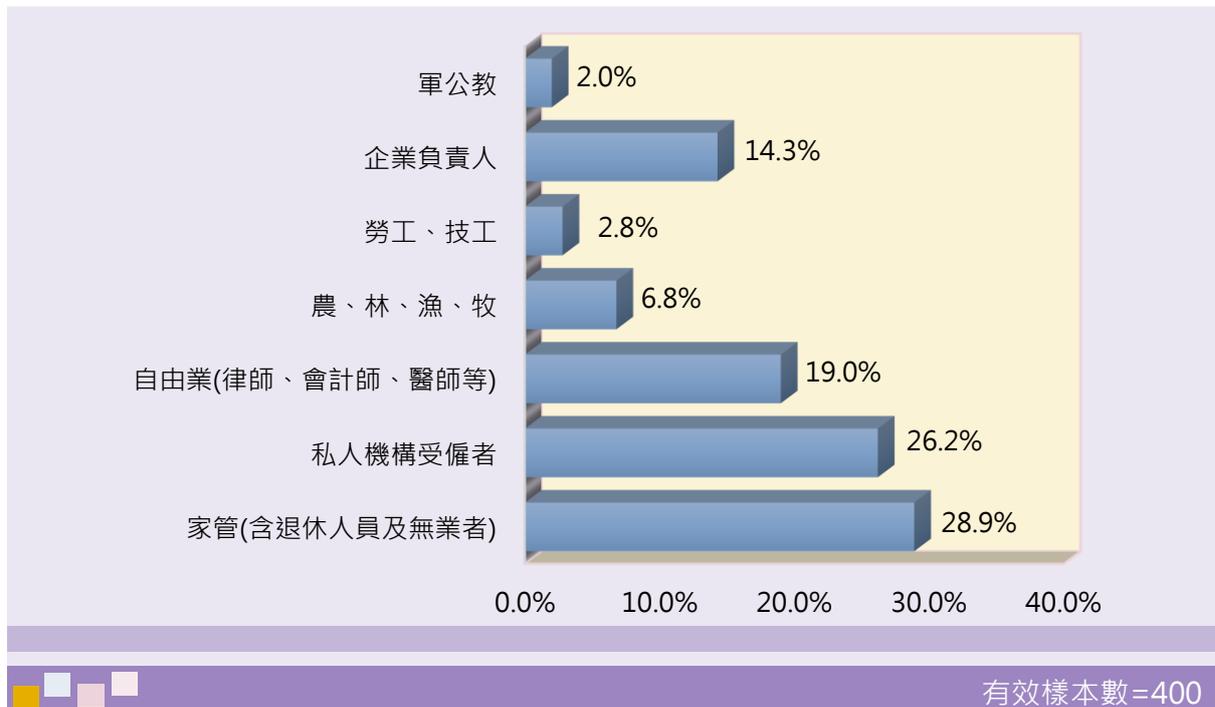


圖 4-4 職業分析圖

(五)居住地區

有關居住地區方面，以居住於臺南市永康區(9.3%)、東區(9.0%)與安南區(8.5%)者所占的比例較高；而其它縣市則以居住於高雄市(44.2%)與嘉義市(20.6%)者的比例較高。

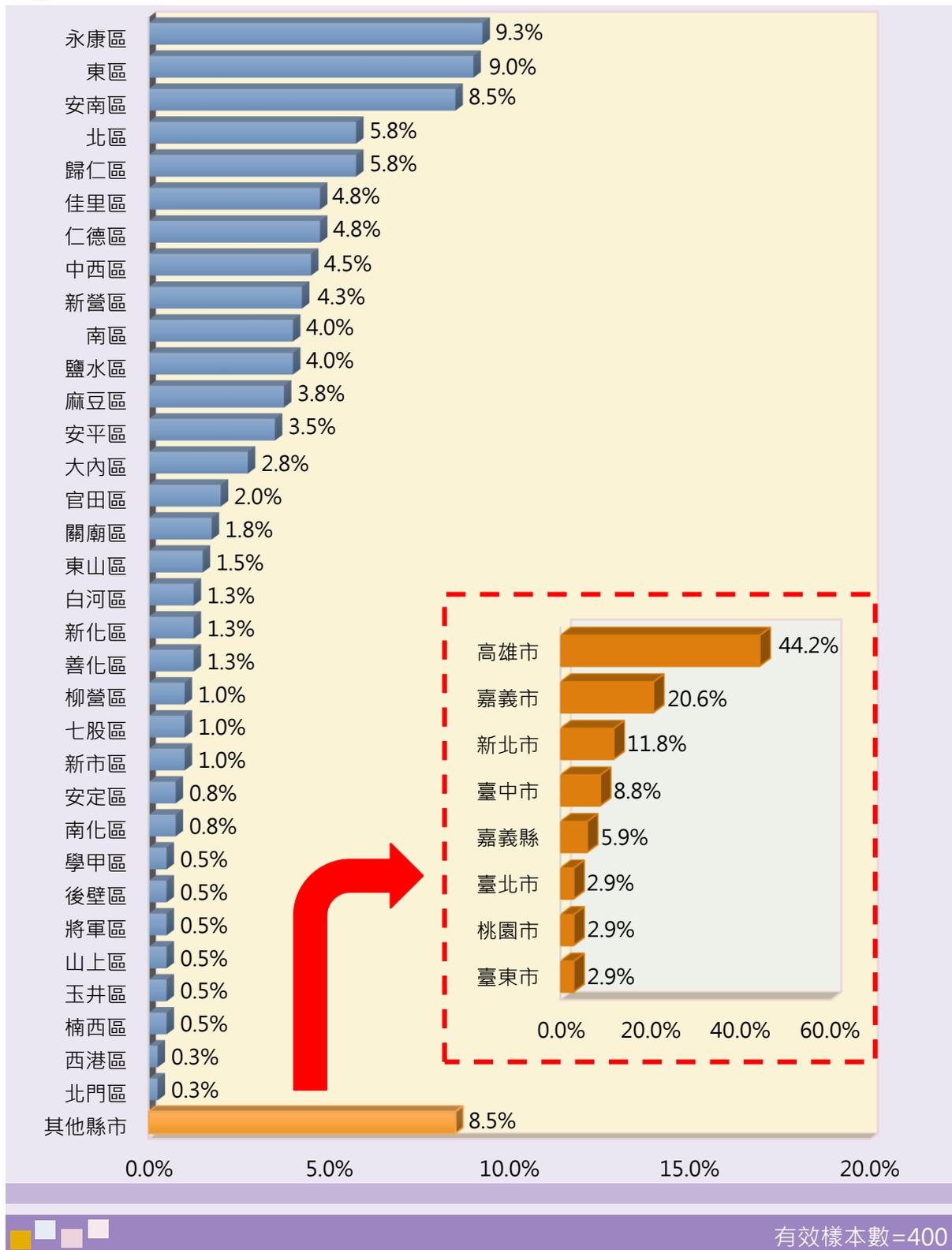


圖 4-5 居住地區分析圖

五、調查發現

(一)臺南市政府地政局整體施政評價

1、最常接觸業務之地政事務所



頻次分析

調查顯示，最近一年民眾最常洽辦業務的地政事務所中，以向「臺南地政事務所」(9.7%)洽辦業務的比例最高，約占一成；其次為「歸仁地政事務所」(9.3%)；至於「東南地政事務所」(9.0%)、「安南地政事務所」(9.0%)、「鹽水地政事務所」(9.0%)、「白河地政事務所」(9.0%)、「麻豆地政事務所」(9.0%)、「新化地政事務所」(9.0%)、「玉井地政事務所」(9.0%)、「永康地政事務所」(9.0%)與「佳里地政事務所」(9.0%)的比例則相對較低。



圖 5-1 最常接觸業務之地政事務所分析圖

Q1.請問您最常洽辦業務的地政事務所是?【有效樣本數=400】



交叉分析

進一步將民眾最常接觸業務之地政事務所與基本資料交叉分析，發現其比例雖因年齡、教育程度、職業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，因此各族群之差異僅供參考。至於性別方面則未達顯著差異。(詳如附表 1)

- (1)性別：女性(11.2%)表示最常與臺南地政事務所接觸業務的比例高於男性(8.6%)。
- (2)年齡：20-29 歲(12.5%)者表示最常與臺南地政事務所接觸業務的比例較高。
- (3)教育程度：國小及以下(13.3%)學歷者表示最常與臺南地政事務所接觸業務的比例較高。
- (4)職業：勞工、技工(18.2%)表示最常與臺南地政事務所接觸業務的比例較高。
- (5)居住地區：居住北門區(100.0%)者表示最常與臺南地政事務所接觸業務的比例較高。

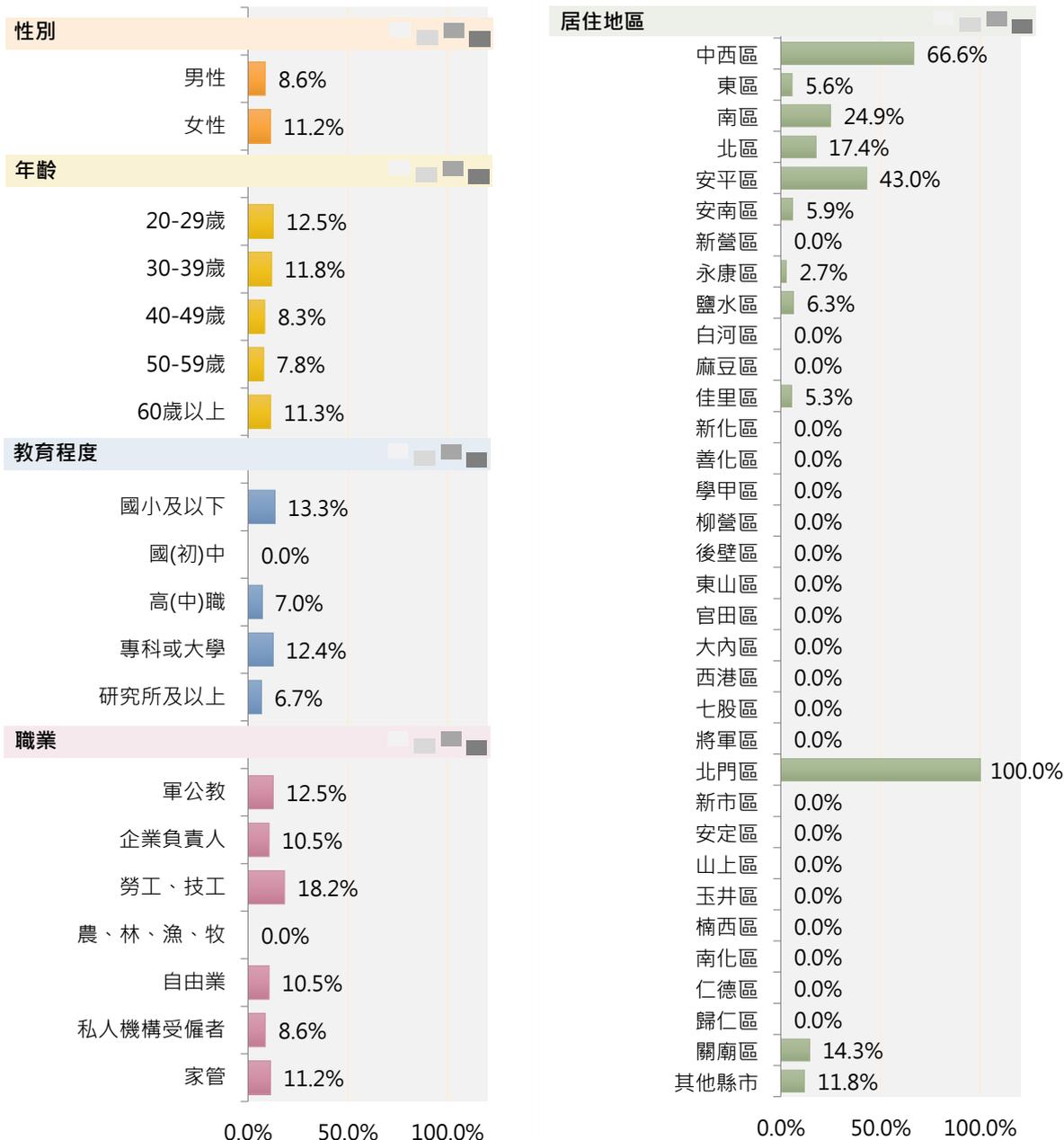


圖 5-2 最常接觸業務之地政事務所與基本資料交叉分析圖



2、人員服務態度滿意度



頻次分析

調查顯示，民眾對於承辦人員之「服務態度」看法方面，有九成七(97.2%)感到滿意(包含非常滿意37.8%及滿意59.4%)；反之，則有2.8%感到不太滿意。

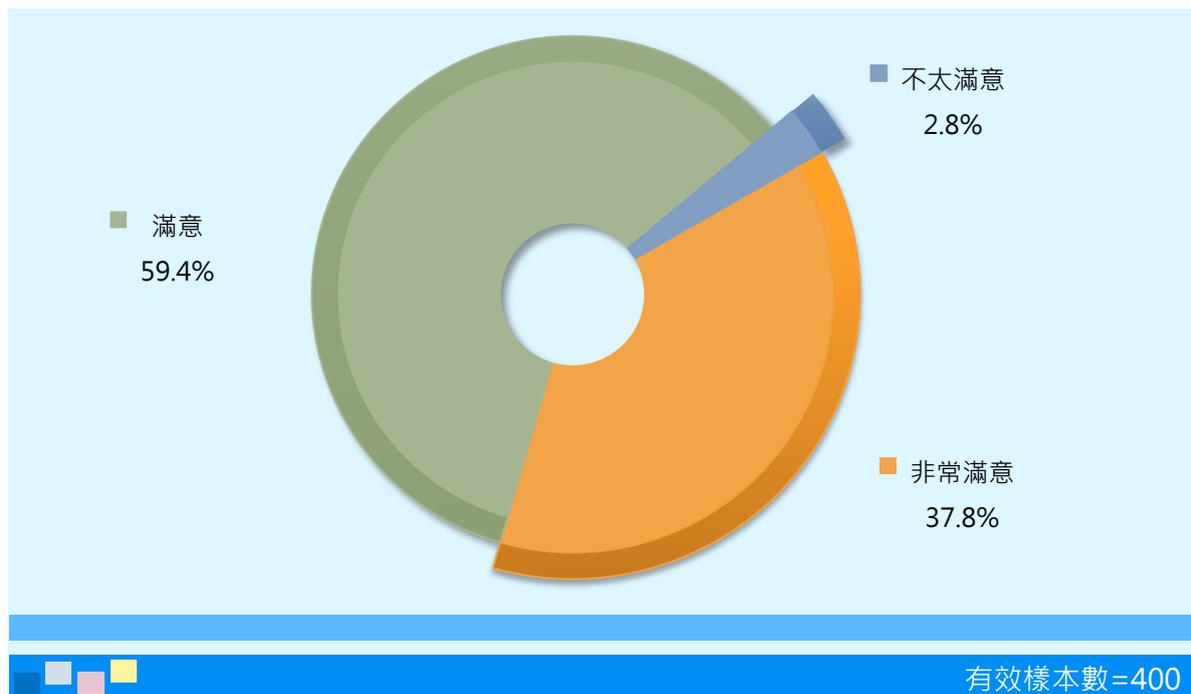


圖 5-3 人員服務態度滿意度分析圖

Q2.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？【有效樣本數=400】



交叉分析

進一步將民眾對於人員服務態度滿意度與基本資料交叉分析，發現其滿意度雖因教育程度之不同而達顯著差異(p-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，因此各族群之差異僅供參考。至於性別、年齡、職業與居住地區方面則未達顯著差異。(詳如附表2)

- (1)性別：男性(97.3%)對於人員服務態度感到滿意的比例高於女性(97.2%)。

- (2)年齡：60 歲以上(98.0%)者對於人員服務態度感到滿意的比例較高。
- (3)教育程度：國(初)中與高(中)職(100.0%)學歷者對於人員服務態度感到滿意的比例較高。
- (4)職業：從事軍公教、勞工、技工與農、林、漁、牧(100.0%)工作者對於人員服務態度感到滿意的比例較高。
- (5)居住地區：除了居住中西區、東區、北區、安南區、永康區、鹽水區、新化區與南化區者對於人員服務態度感到滿意的比例較低，居住其他地區者對於人員服務態度感到滿意的比例均為 100.0%。
- (6)最常接觸之地政事務所：最常接觸白河地政事務所、麻豆地政事務所、歸仁地政事務所、永康地政事務所與佳里地政事務所(100.0%)者對於人員服務態度感到滿意的比例較高。

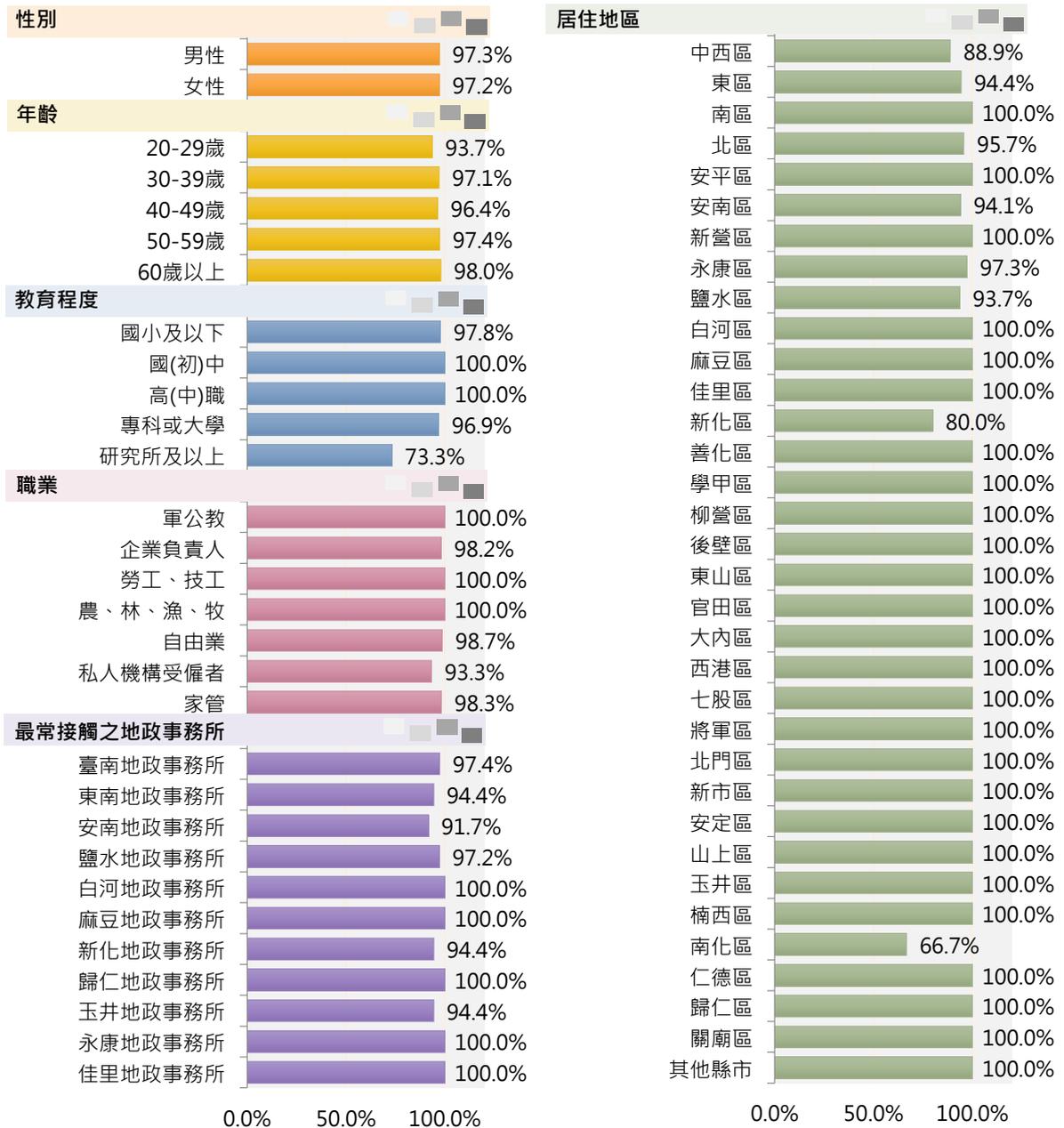


圖 5-4 人員服務態度滿意度與基本資料交叉分析圖

3、人員辦事效率滿意度



頻次分析

調查顯示，民眾對於承辦人員之「辦事效率」看法方面，有九成七(96.7%)感到滿意(包含非常滿意38.0%及滿意58.7%)；反之，則有3.3%感到不太滿意。

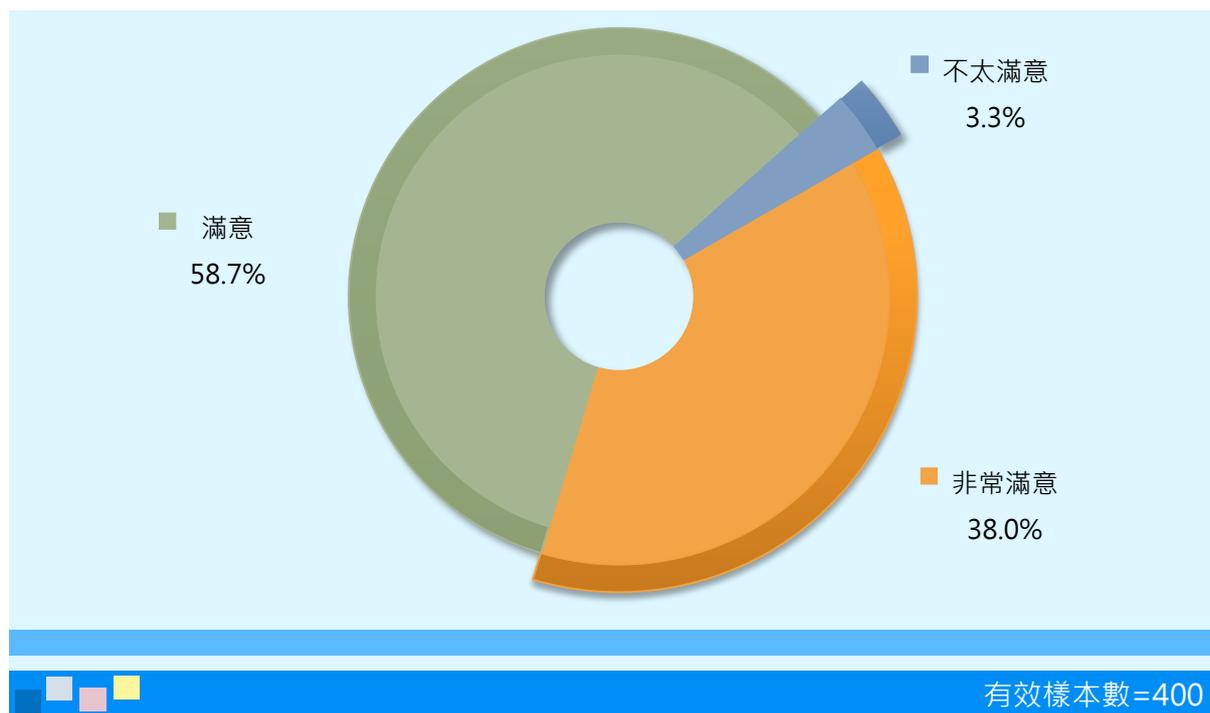


圖 5-5 人員辦事效率滿意度分析圖

Q3.請問您對臺南市政府地政局及所屬地政事務所人員之「辦事效率」感到滿不滿意？【有效樣本數=400】



交叉分析

進一步將民眾對於人員辦事效率滿意度與基本資料交叉分析，發現其滿意度不因性別、年齡、教育程度、職業、居住地區與最常接觸之地政事務所之不同而達顯著差異。(詳如附表3)

(1)性別：男性(97.3%)對於人員辦事效率感到滿意的比例高於女性(96.1%)。

(2)年齡：30-39歲(100.0%)者對於人員辦事效率感到滿意的比例較高。



- (3)教育程度：國(初)中(100.0%)學歷者對於人員辦事效率感到滿意的比例較高。
- (4)職業：從事軍公教、企業負責人與農、林、漁、牧(100.0%)工作者對於人員辦事效率感到滿意的比例較高。
- (5)居住地區：除了居住中西區、東區、北區、安南區、永康區、佳里區、官田區、歸仁區與關廟區者對於人員辦事效率感到滿意的比例較低，居住其他地區者對於人員辦事效率感到滿意的比例均為 100.0%。
- (6)最常接觸之地政事務所：最常接觸鹽水地政事務所、白河地政事務所、麻豆地政事務所與永康地政事務所(100.0%)者對於人員辦事效率感到滿意的比例較高。

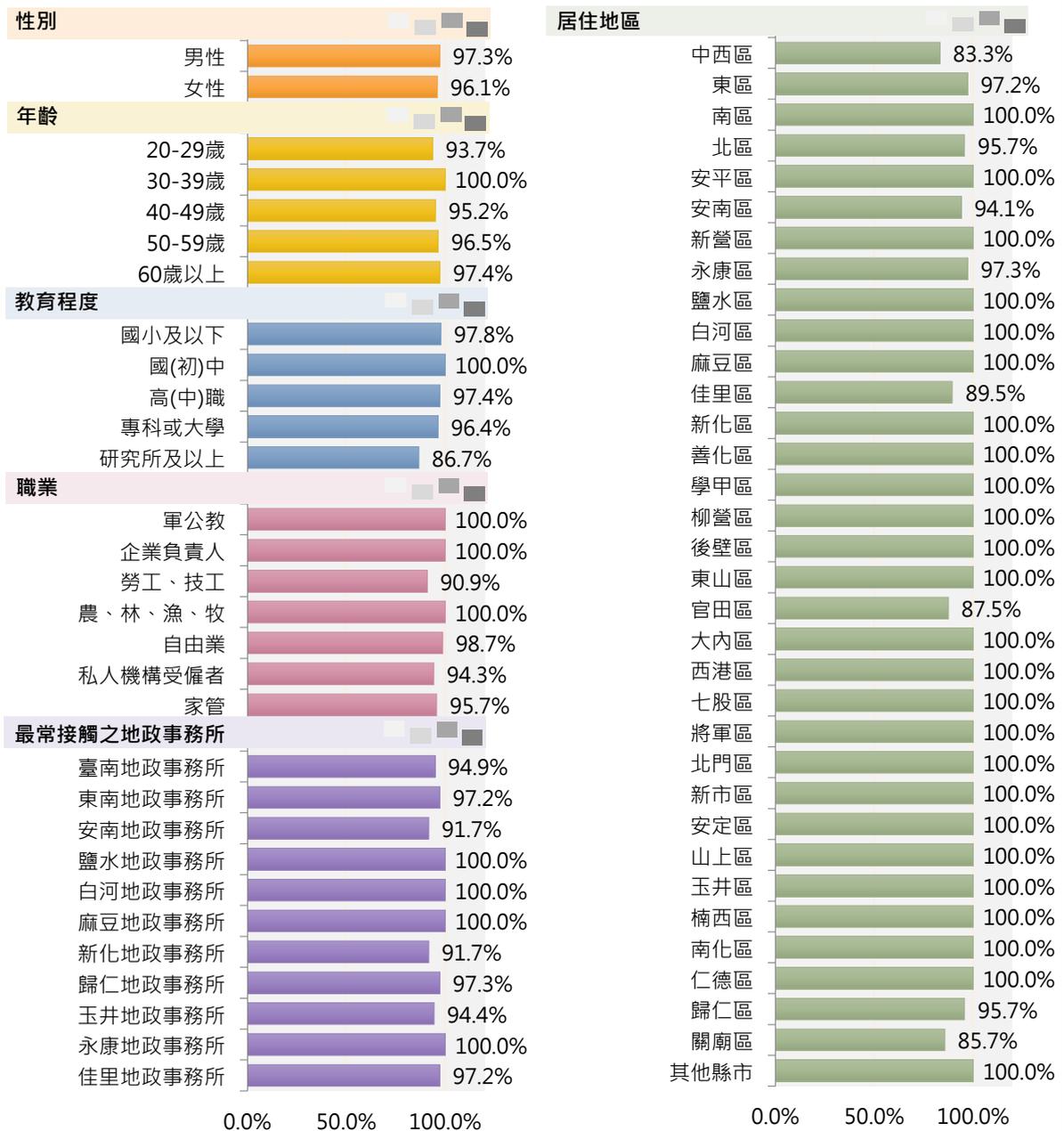


圖 5-6 人員辦事效率滿意度與基本資料交叉分析圖



4、人員專業能力滿意度



頻次分析

調查顯示，民眾對於承辦人員之「專業能力」(含專業知識及處理流程熟悉度)看法方面，有九成五(94.5%)感到滿意(包含非常滿意33.5%及滿意61.0%)；反之，則有5.0%感到不太滿意。至於未表示意見者則占0.5%。

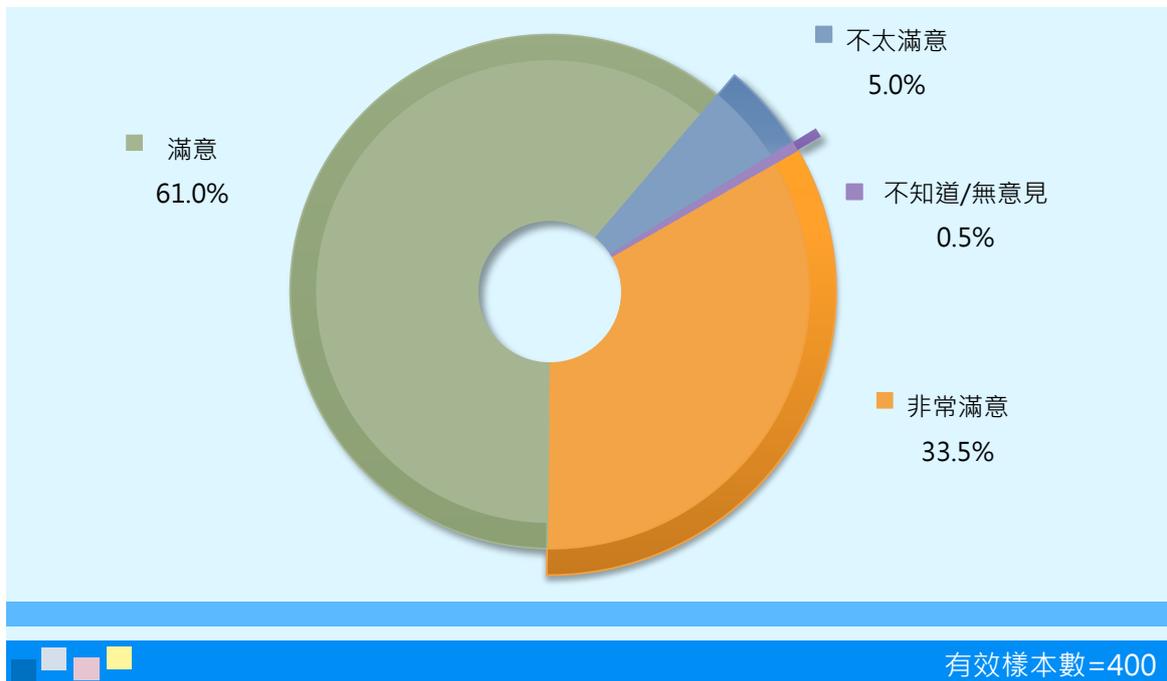


圖 5-7 人員專業能力滿意度分析圖

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?【有效樣本數=400】



交叉分析

進一步將民眾對於人員專業能力滿意度與基本資料交叉分析，發現其滿意度不因性別、年齡、教育程度、職業、居住地區與最常接觸之地政事務所之不同而達顯著差異。(詳如附表4)

- (1)性別：女性(96.0%)對於人員專業能力感到滿意的比例高於男性(93.2%)。



- (2)年齡：20-29 歲(100.0%)者對於人員專業能力感到滿意的比例較高。
- (3)教育程度：國(初)中(96.9%)學歷者對於人員專業能力感到滿意的比例較高。
- (4)職業：從事軍公教與農、林、漁、牧(100.0%)工作者對於人員專業能力感到滿意的比例較高。
- (5)居住地區：除了居住中西區、東區、北區、安南區、永康區、鹽水區、麻豆區、佳里區、柳營區、官田區、歸仁區與關廟區者對於人員專業能力感到滿意的比例較低，居住其他地區者對於人員專業能力感到滿意的比例均為 100.0%。
- (6)最常接觸之地政事務所：最常接觸白河地政事務所與永康地政事務所(100.0%)者對於人員專業能力感到滿意的比例較高。

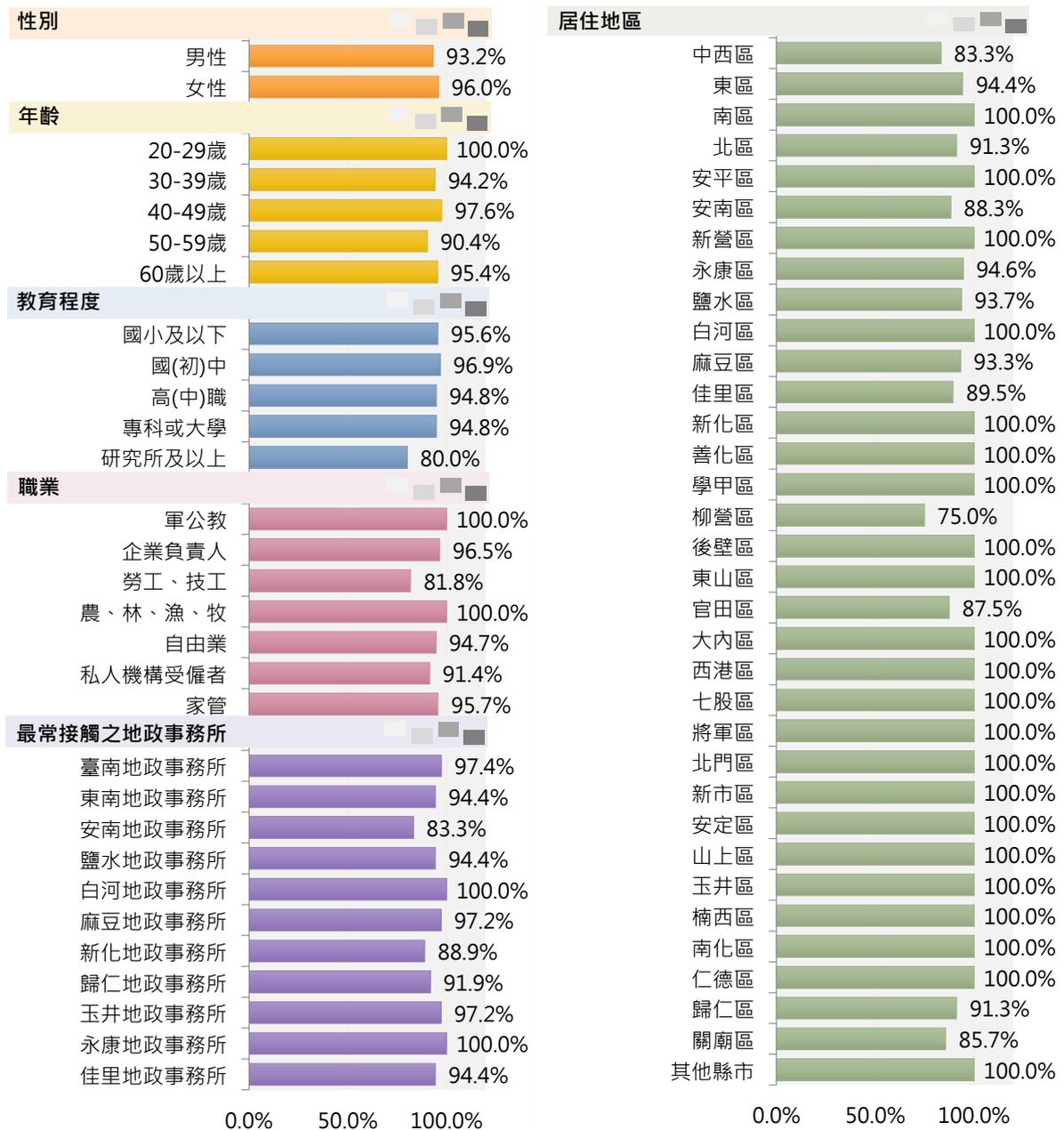


圖 5-8 人員專業能力滿意度與基本資料交叉分析圖

5、洽公環境與設施滿意度



頻次分析

調查顯示，民眾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」看法方面，有九成七(97.2%)感到滿意(包含非常滿意27.5%及滿意69.7%)；反之，則有2.8%感到不滿意(包含不太滿意2.5%及非常不滿意0.3%)。

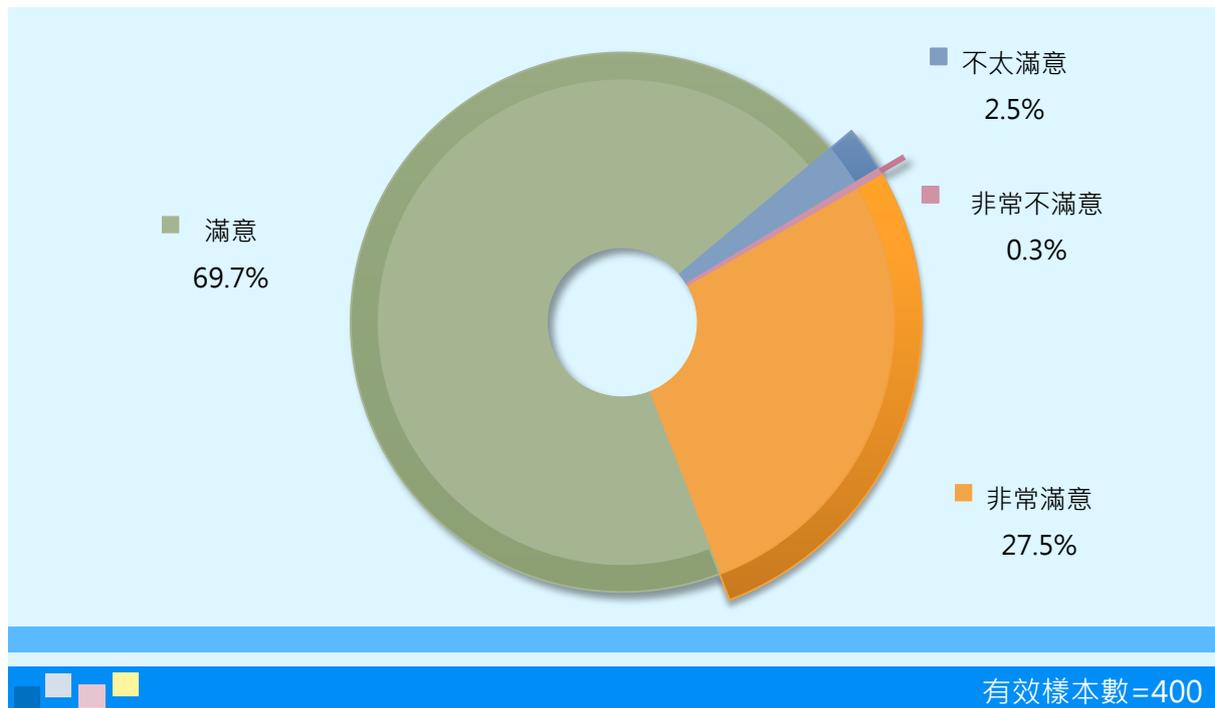


圖 5-9 洽公環境與設施滿意度分析圖

Q5.請問您對臺南市政府地政局及所屬地政事務之「洽公環境與設施」感到滿不滿意？【有效樣本數=400】



交叉分析

進一步將民眾對於洽公環境與設施滿意度與基本資料交叉分析，發現其滿意度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，因此各族群之差異僅供參考。至於性別、年齡、教育程度、職業與最常接觸之地政事務所方面則未達顯著差異。(詳如附表5)



- (1)性別：女性(97.8%)對於洽公環境與設施感到滿意的比例高於男性(96.8%)。
- (2)年齡：20-29 歲(100.0%)者對於洽公環境與設施感到滿意的比例較高。
- (3)教育程度：國(初)中(100.0%)學歷者對於洽公環境與設施感到滿意的比例較高。
- (4)職業：從事軍公教、勞工、技工與農、林、漁、牧(100.0%)工作者對於洽公環境與設施感到滿意的比例較高。
- (5)居住地區：除了居住東區、北區、安南區、鹽水區、善化區、南化區、關廟區與其他縣市者對於洽公環境與設施感到滿意的比例較低，居住其他地區者對於洽公環境與設施感到滿意的比例均為 100.0%。
- (6)最常接觸之地政事務所：最常接觸白河地政事務所、歸仁地政事務所與永康地政事務所(100.0%)者對於洽公環境與設施感到滿意的比例較高。

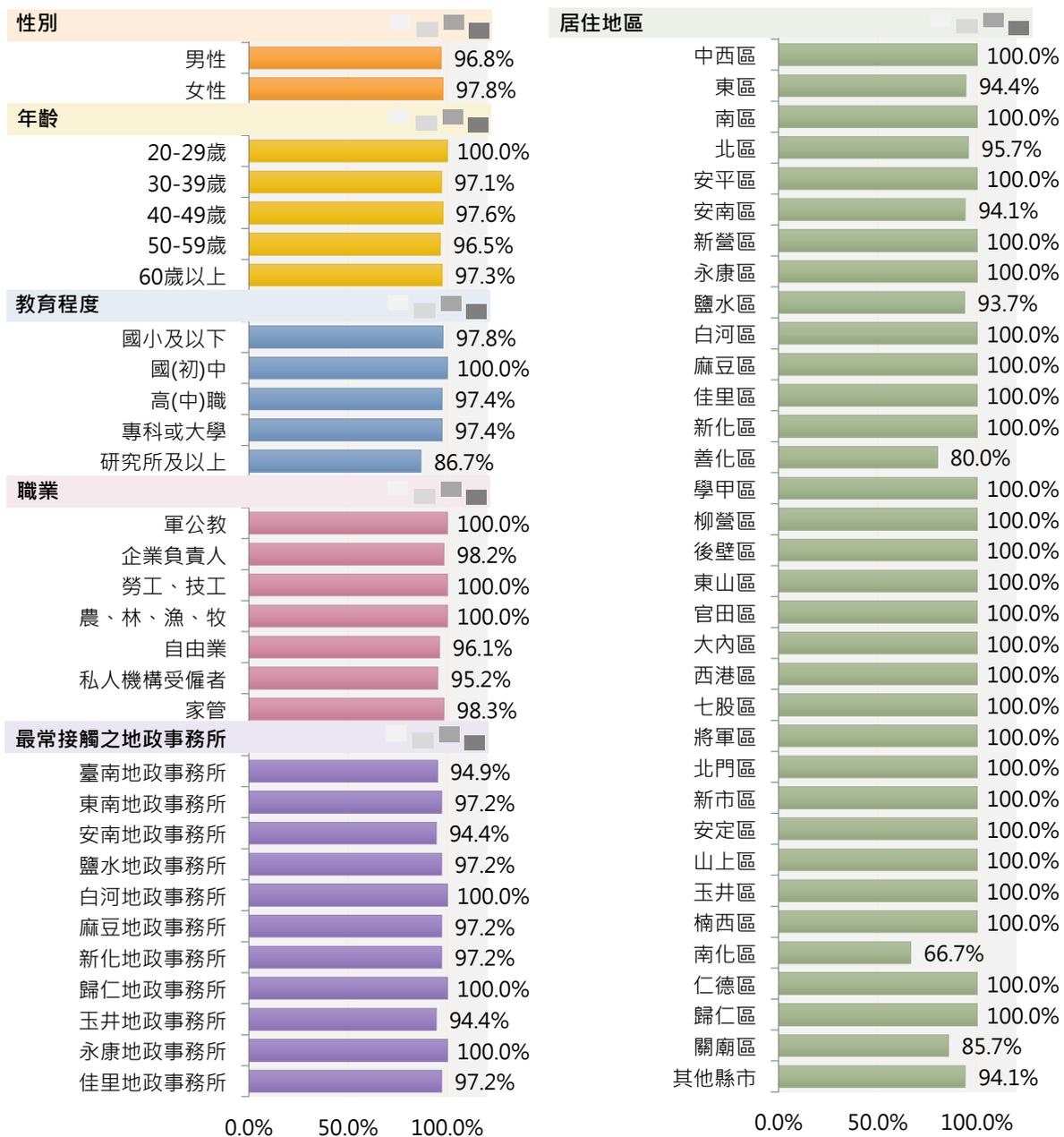


圖 5-10 洽公環境與設施滿意度與基本資料交叉分析圖



6、各項施政宣導滿意度



頻次分析

調查顯示，民眾對於臺南市政府地政局及所屬地政事務所各項「施政宣導」看法方面，有六成九(69.4%)感到滿意(包含非常滿意16.5%及滿意52.9%)；反之，則有一成一(10.8%)感到不滿意(包含不太滿意8.8%及非常不滿意2.0%)。至於未表示意見者則占二成(19.8%)。

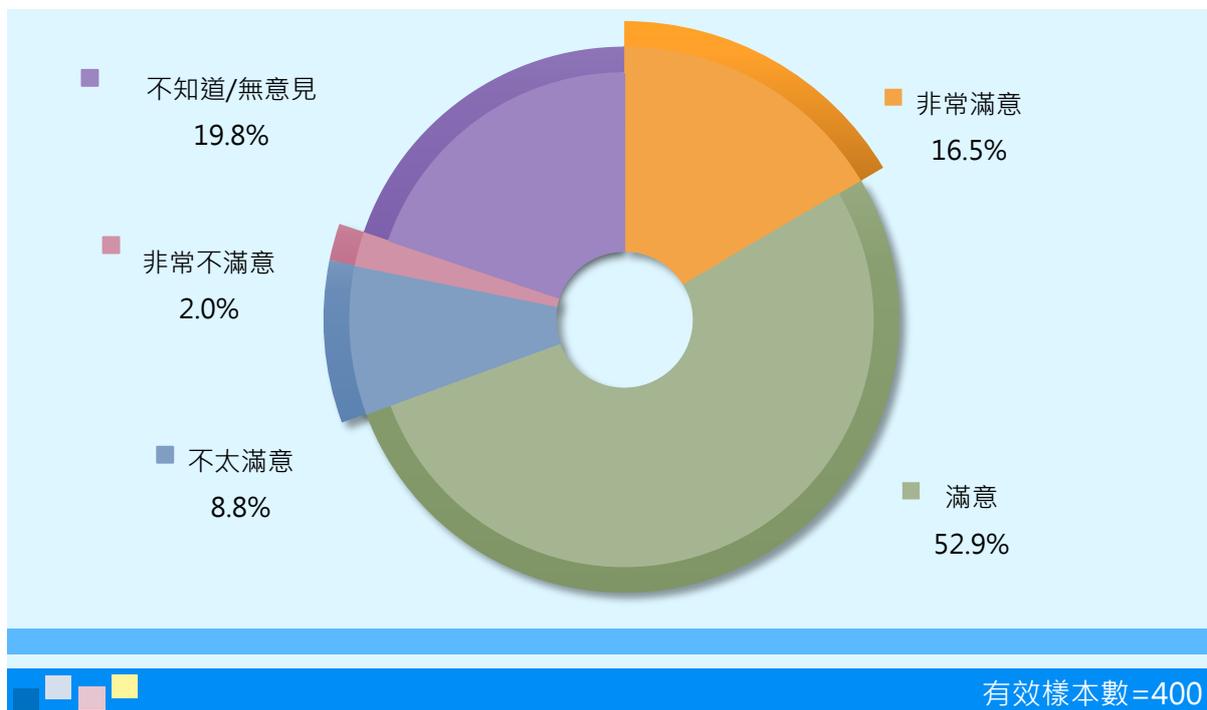


圖 5-11 各項施政宣導滿意度分析圖

Q6. 請問您對臺南市政府地政局及所屬地政事務所各項「施政宣導」感到滿不滿意？【有效樣本數=400】



交叉分析

進一步將民眾對於各項施政宣導滿意度與基本資料交叉分析，發現其滿意度不因性別、年齡、教育程度、職業、居住地區與最常接觸之地政事務所之不同而達顯著差異。(詳如附表6)

- (1) 性別：男性(71.2%)對於各項施政宣導感到滿意的比例高於女性(67.4%)。

- (2)年齡：20-29 歲(81.2%)者對於各項施政宣導感到滿意的比例較高。
- (3)教育程度：專科或大學(75.7%)學歷者對於各項施政宣導感到滿意的比例較高。
- (4)職業：從事軍公教(100.0%)者對於各項施政宣導感到滿意的比例較高。
- (5)居住地區：居住學甲區、西港區、將軍區、新市區、安定區與玉井區(100.0%)者對於各項施政宣導感到滿意的比例較高。
- (6)最常接觸之地政事務所：最常接觸佳里地政事務所(80.5%)者對於各項施政宣導感到滿意的比例較高。

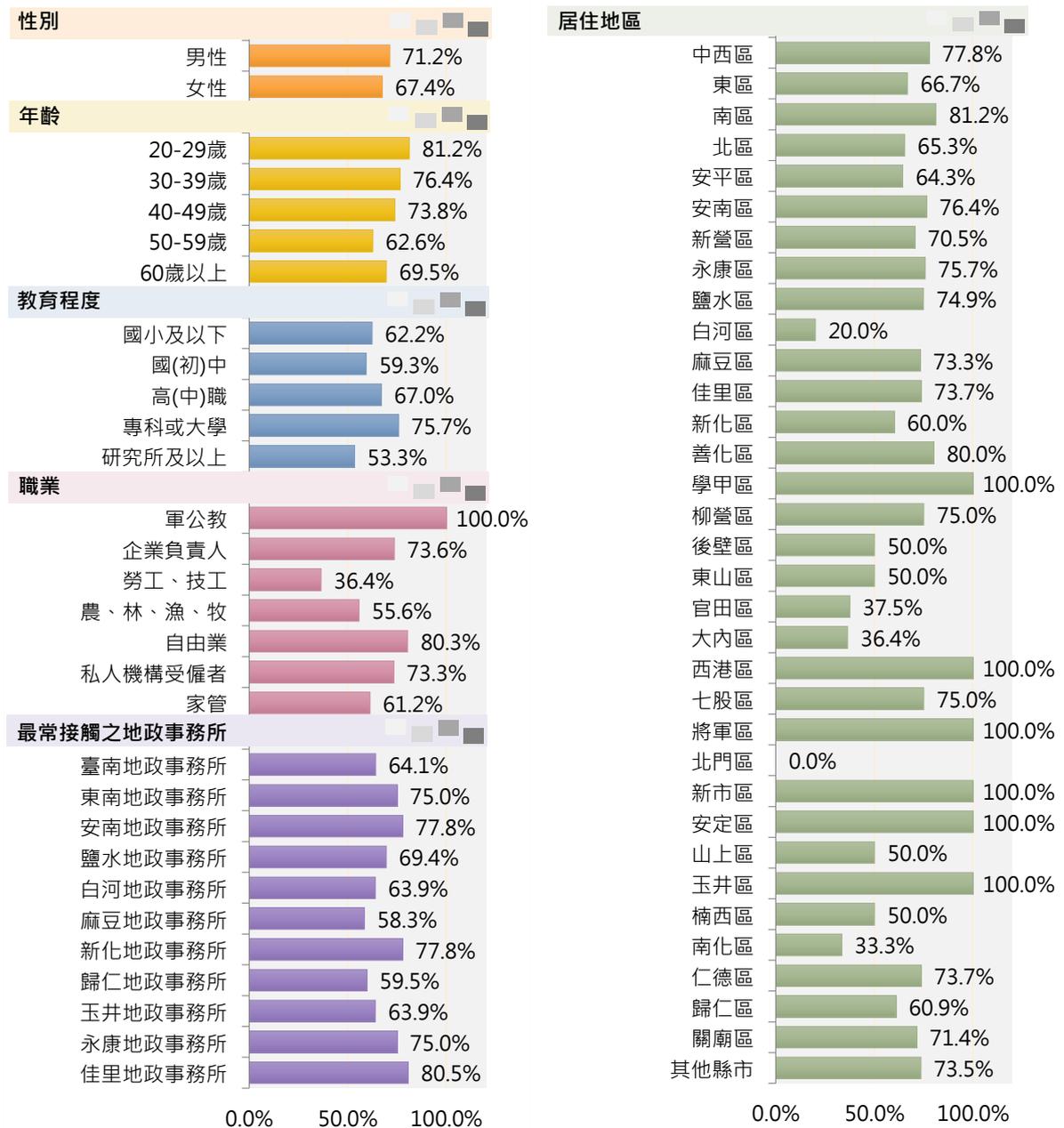


圖 5-12 各項施政宣導滿意度與基本資料交叉分析圖

7、整體服務及施政表現滿意度與需優先加強辦理之施政項目

頻次分析

調查顯示，民眾對於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」看法方面，有九成五(95.4%)感到滿意(包含非常滿意28.3%及滿意67.1%)；反之，則有3.8%感到不滿意(包含不太滿意3.5%及非常不滿意0.3%)。至於未表示意見者則占0.8%。

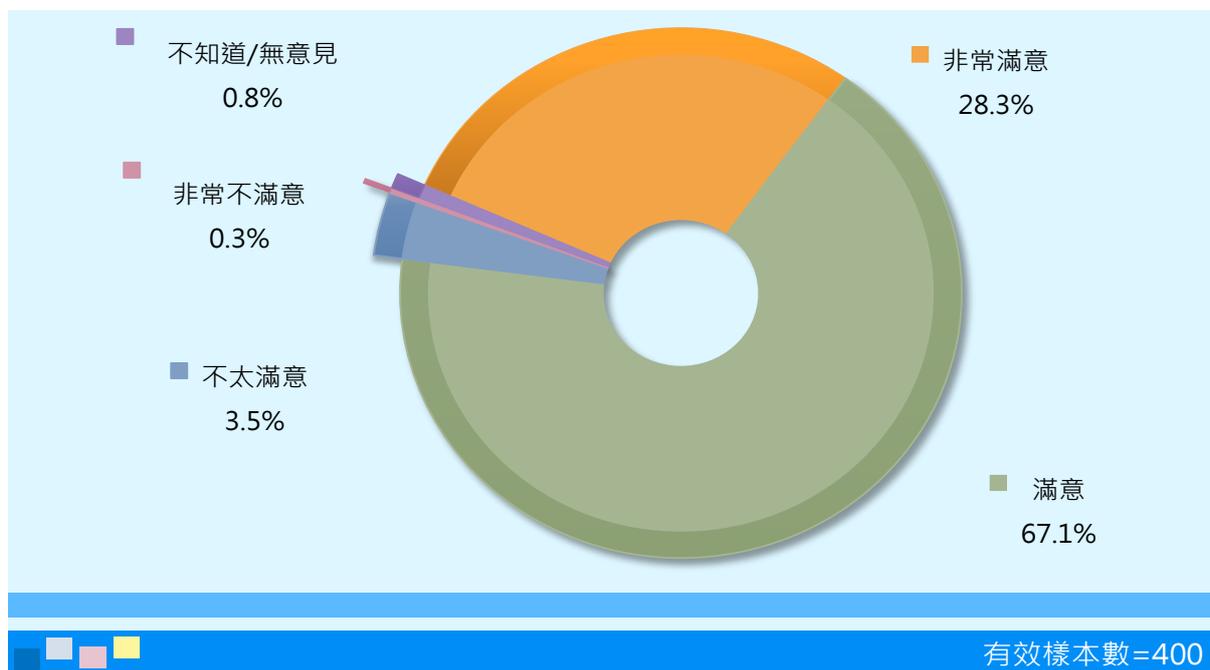


圖 5-13 整體服務及施政表現滿意度分析圖

Q7.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？【有效樣本數=400】

深入瞭解15位持負面看法之民眾，其認為需優先加強辦理之施政項目則分別為「測量業務」(40.0%)、「登記業務」(20.0%)與「謄本業務」(13.3%)。另有5位表示沒有需要加強的項目(33.3%)。

表 4-4 需優先加強之施政項目分析表

項目	次數	百分比
測量業務	6	40.0%
登記業務	3	20.0%
謄本業務	2	13.3%
沒有需要加強的項目	5	33.3%

Q8.請問您認為臺南市政府地政局及所屬地政事務所需優先加強辦理的施政項目為何？(可複選)
【有效樣本數=15】



交叉分析

進一步將民眾對於整體服務及施政表現滿意度與基本資料交叉分析，發現其滿意度不因性別、年齡、教育程度、職業、居住地區與最常接觸之地政事務所之不同而達顯著差異。(詳如附表7)

- (1)性別：男性(96.3%)對於整體服務及施政表現感到滿意的比例高於女性(94.4%)。
- (2)年齡：30-39 歲(100.0%)者對於整體服務及施政表現感到滿意的比例較高。
- (3)教育程度：國小及以下(97.8%)學歷者對於整體服務及施政表現感到滿意的比例較高。
- (4)職業：從事軍公教與勞工、技工(100.0%)對於整體服務及施政表現感到滿意的比例較高。
- (5)居住地區：除了居住東區、安南區、新營區、永康區、鹽水區、佳里區、善化區、大內區、歸仁區與關廟區者對於整體服務及施政表現感到滿意的比例較低，居住其他地區者對於整體服務及施政表現感到滿意的比例均為 100.0%。
- (6)最常接觸之地政事務所：最常接觸臺南地政事務所與玉井地政事務所(100.0%)者對於整體服務及施政表現感到滿意的比例較高。

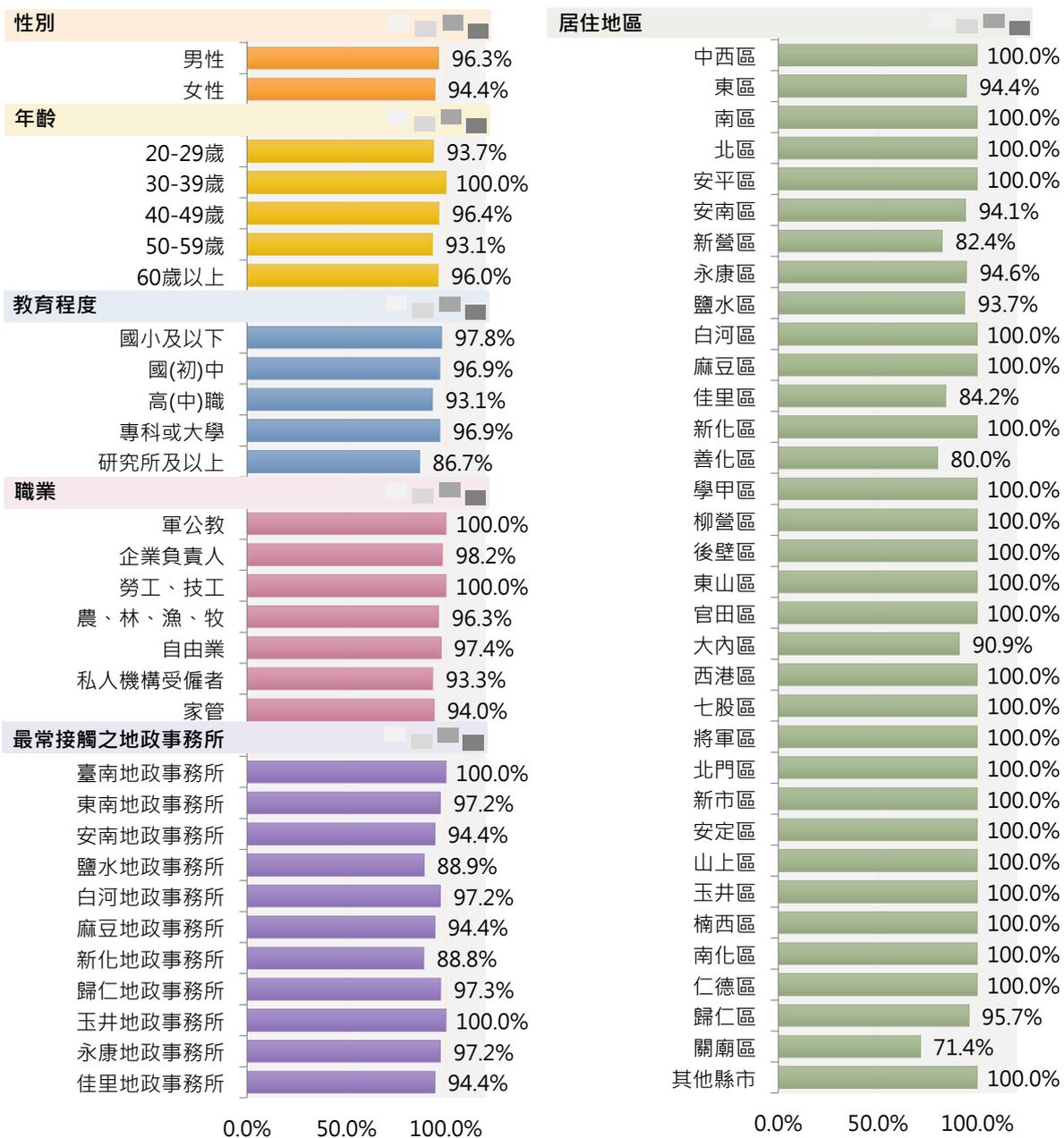


圖 5-14 整體服務及施政表現滿意度與基本資料交叉分析圖



8、網站提供資訊查詢功能的服務滿意度與不滿意的原因



頻次分析

調查顯示，民眾對於臺南市政府地政局及所屬地政事務所網站提供資訊查詢功能的服務方面，有五成九(58.6%)感到滿意(包含非常滿意15.3%及滿意43.3%)；反之，則有5.6%感到不滿意(包含不太滿意3.8%及非常不滿意1.8%)。至於不會用或沒有使用過者占二成九(28.5%)，未表示意見者則占7.3%。

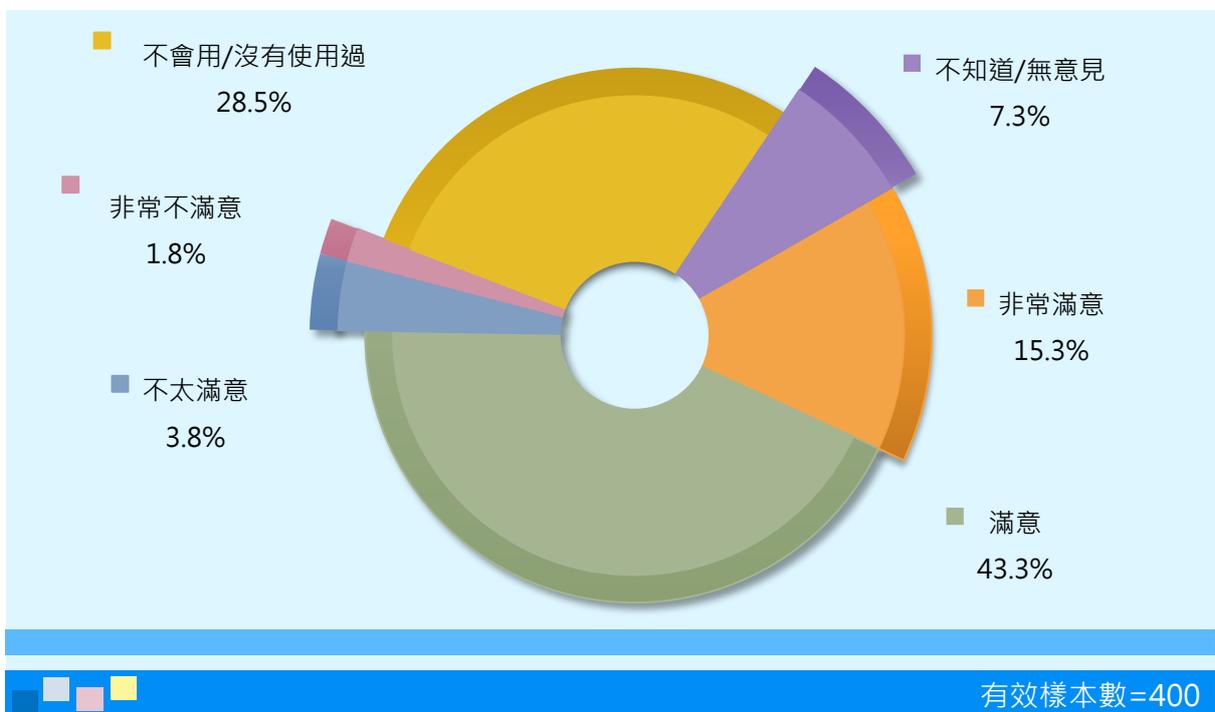


圖 5-15 網站提供資訊查詢功能的服務滿意度分析圖

Q9.請問您對臺南市政府地政局及所屬地政事務所網站提供資訊查詢功能的服務感到滿不滿意？【有效樣本數=400】

深入瞭解22位持負面看法之民眾，其感到不滿意的主要原因則為「網站提供資訊查詢項目過少或不符合您的需求」(68.2%)；其次為「網頁資訊更新太慢」(27.3%)；再其次則為「網站資訊錯誤率過高」(13.6%)與「不知道臺南市政府地政局及所屬地政事務所網站」(9.1%)。

表 4-5 對網站提供資訊查詢功能的服務不滿意原因分析表

項目	次數	百分比
網站提供資訊查詢項目過少或不符合您的需求	15	68.2%
網頁資訊更新太慢	6	27.3%
網站資訊錯誤率過高	3	13.6%
不知道臺南市政府地政局及所屬地政事務所網站	2	9.1%

Q10.請問您感到不滿意的原因是？(可複選)【有效樣本數=22】



交叉分析

進一步將民眾對於網站提供資訊查詢功能的服務滿意度與基本資料交叉分析，發現其滿意度雖因教育程度、職業與最常接觸之地政事務所之不同而達顯著差異(p-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，因此各族群之差異僅供參考。至於性別、年齡與居住地區方面則未達顯著差異。(詳如附表8)

- (1)性別：女性(63.5%)對於網站提供資訊查詢功能的服務感到滿意的比例高於男性(54.8%)。
- (2)年齡：20-29 歲(81.1%)者對於網站提供資訊查詢功能的服務感到滿意的比例較高。
- (3)教育程度：專科或大學(69.4%)學歷者對於網站提供資訊查詢功能的服務感到滿意的比例較高。
- (4)職業：企業負責人(79.0%)對於網站提供資訊查詢功能的服務感到滿意的比例較高。
- (5)居住地區：居住新化區、西港區、新市區與安定區(100.0%)者對於網站提供資訊查詢功能的服務感到滿意的比例較高。
- (6)最常接觸之地政事務所：最常接觸東南地政事務所(77.8%)者對於網站提供資訊查詢功能的服務感到滿意的比例較高。

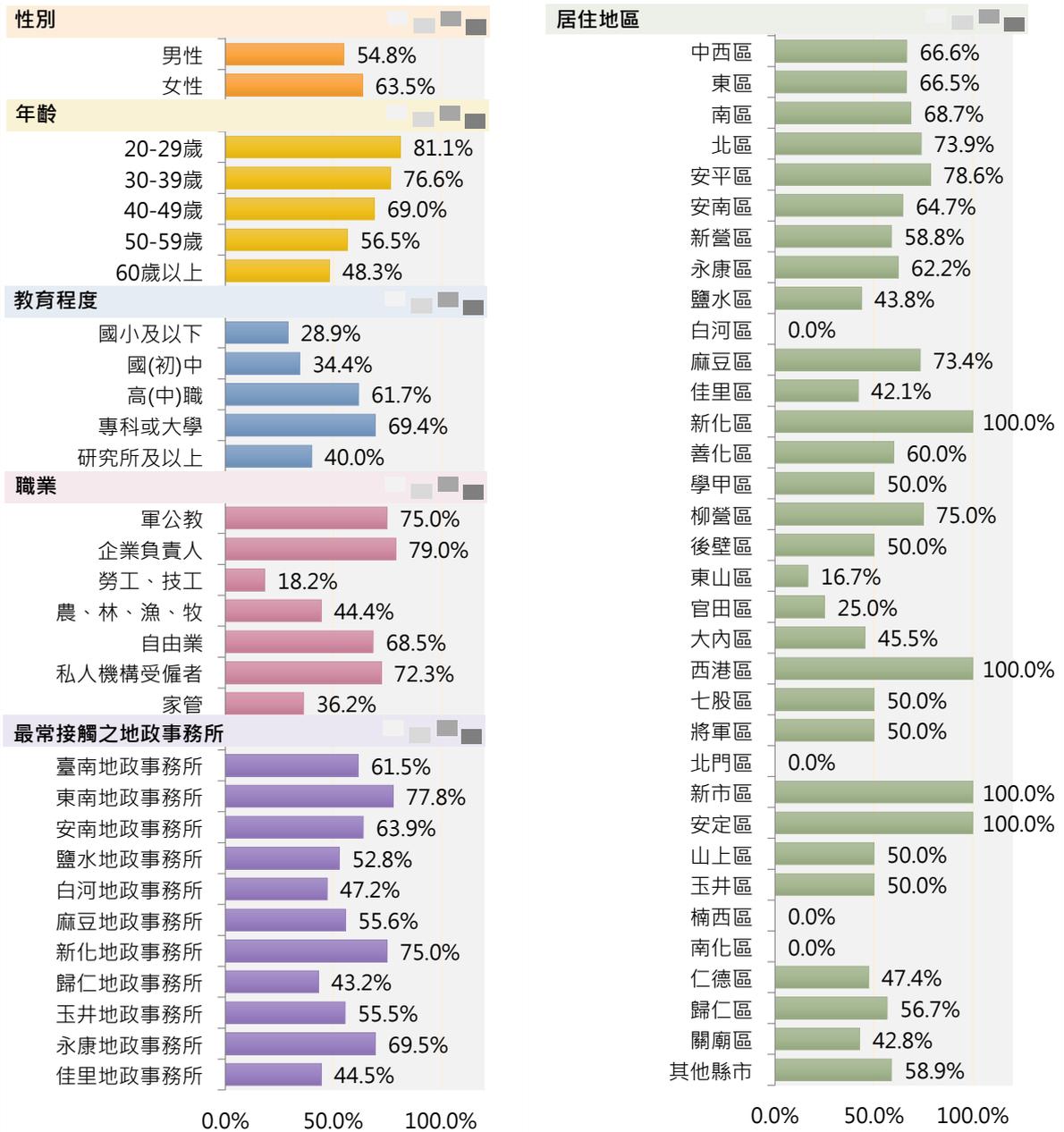


圖 5-16 網站提供資訊查詢功能的服務滿意度與基本資料交叉分析圖

(二)臺南市政府地政局廉政表現評價

- 1、聽聞或經歷辦理業務時「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



頻次分析

調查顯示，臺南市政府地政局及所屬地政事務所人員在辦理業務時，所有民眾均反映未曾聽聞或經歷人員有「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」情事。

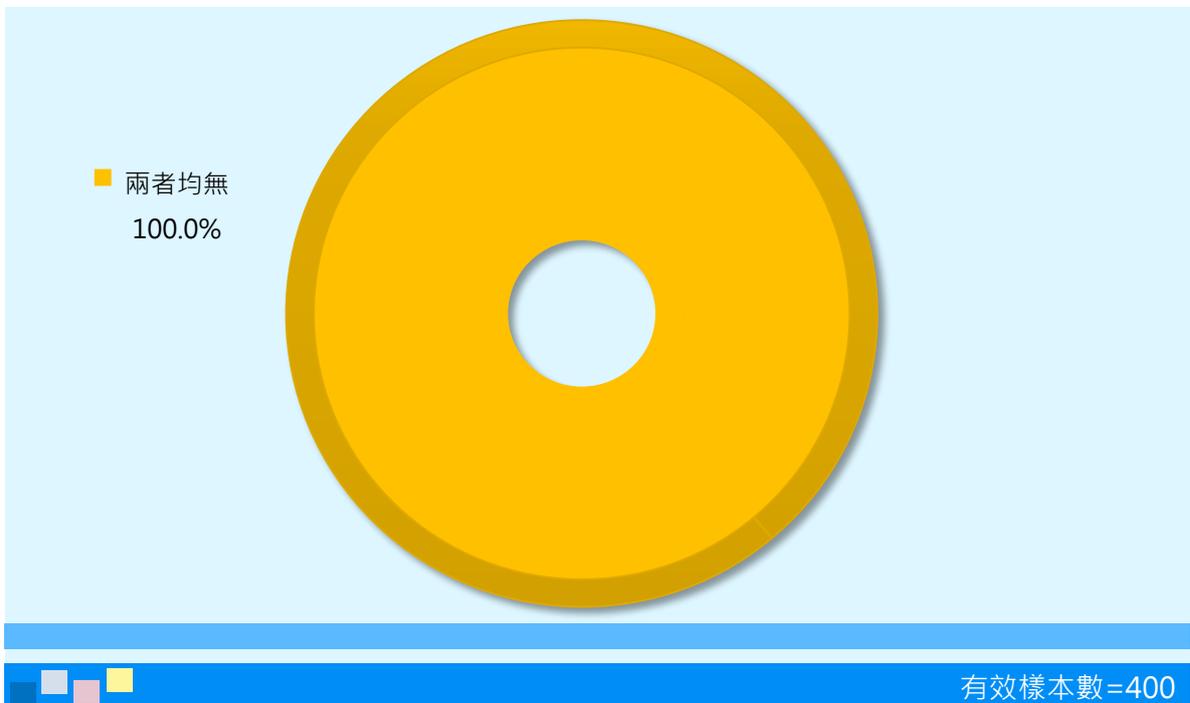


圖 5-17 聽聞或經歷辦理業務時「接受邀宴招待、收受餽贈(金錢、禮物)或有索賄(金錢、紅包、物品.....)等」情事分析圖

Q11. 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」?【有效樣本數=400】

Q12. 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?【有效樣本數=0】

由於所有民眾的回答情形一致，故此題不再與基本資料進行交叉分析，特此說明。



2、遇人員在辦理業務時索取賄賂或涉及不法情事之檢舉意願



頻次分析

若遇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時，有八成三(83.2%)的民眾會有意願向有關單位提出檢舉；反之，有一成七(16.8%)的民眾不會提出檢舉。

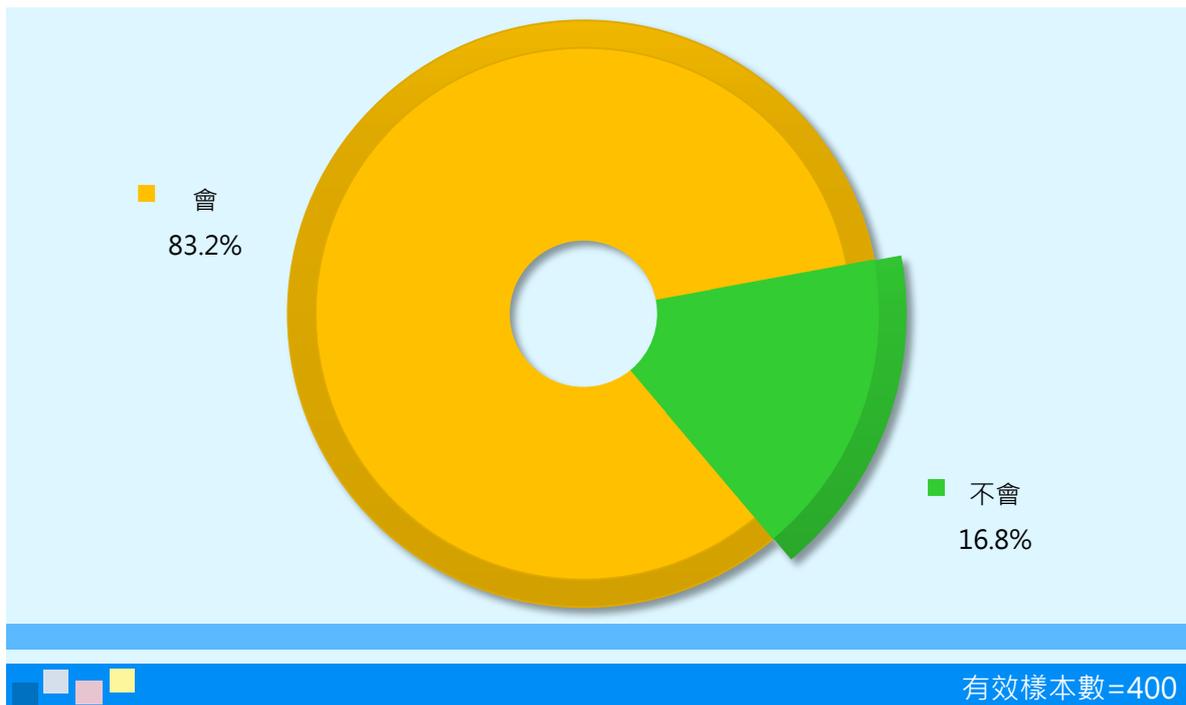


圖 5-18 遇人員在辦理業務時索取賄賂或涉及不法情事之檢舉意願分析圖

Q13.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?【有效樣本數=400】



交叉分析

進一步將民眾遇人員在辦理業務時索取賄賂或涉及不法情事之檢舉意願與基本資料交叉分析，發現其檢舉意願不因性別、年齡、教育程度、職業、居住地區與最常接觸之地政事務所之不同而達顯著差異。(詳如附表9)

(1)性別：男性(86.0%)遇人員在辦理業務時索取賄賂或涉及不法情事會提出檢舉的比例高於女性(79.8%)。

- (2)年齡：20-29 歲(93.7%)者遇人員在辦理業務時索取賄賂或涉及不法情事會提出檢舉的比例較高。
- (3)教育程度：國(初)中(93.7%)學歷者遇人員在辦理業務時索取賄賂或涉及不法情事會提出檢舉的比例較高。
- (4)職業：從事農、林、漁、牧(92.6%)工作者遇人員在辦理業務時索取賄賂或涉及不法情事會提出檢舉的比例較高。
- (5)居住地區：居住新化區、柳營區、後壁區、西港區、將軍區、北門區、新市區、安定區、山上區、玉井區與楠西區(100.0%)者遇人員在辦理業務時索取賄賂或涉及不法情事會提出檢舉的比例較高。
- (6)最常接觸之地政事務所：最常接觸新化地政事務所(91.7%)者遇人員在辦理業務時索取賄賂或涉及不法情事會提出檢舉的比例較高。

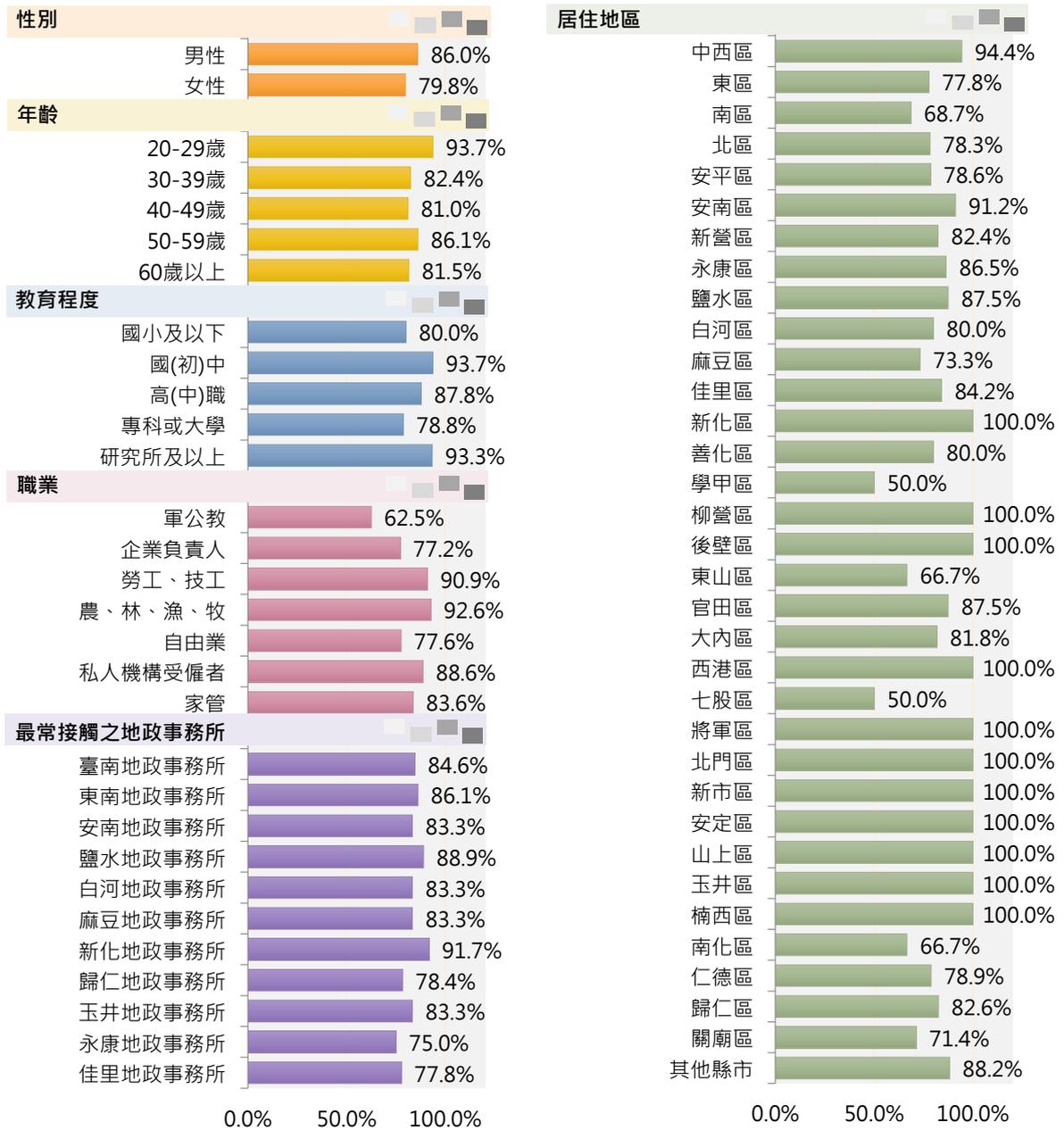


圖 5-19 遇人員在辦理業務時索取賄賂或涉及不法情事之檢舉意願與基本資料交叉分析圖

3、提出檢舉之管道



頻次分析

再針對333位有檢舉意願的民眾，進一步詢問會向哪些單位提出檢舉，結果顯示，以「臺南市政府」(24.6%)為主要檢舉單位的比例較高，占二成五；其次為「地政局長/地政局相關政風單位」(21.3%)，占二成一；再其次則是「警察局」(10.2%)，占一成；至於其他檢舉管道之比例則相對較低，均不足一成，詳如表4-4所示。

值得注意的是，在願意提出檢舉的受訪者中，有三成五(34.8%)的比例不知道檢舉管道，顯示有關單位仍應加強宣導的檢舉管道，以提升民眾對於檢舉管道的認知度。

表 4-6 提出檢舉之管道分析表

項目	次數	百分比
臺南市政府	82	24.6%
地政局長/地政局相關政風單位	71	21.3%
警察局	34	10.2%
法務部調查局	29	8.7%
該單位上級主管	28	8.4%
地方法院檢察署	7	2.1%
法務部廉政署	7	2.1%
地政事務所的主管/督導	7	2.1%
民意代表	5	1.5%
1999	5	1.5%
鄰里長	3	0.9%
向媒體公開	2	0.6%
在網路上公開	2	0.6%
不知道檢舉管道	116	34.8%
不知道/無意見	1	0.3%

Q14.請問您會向哪些人或單位提出檢舉？(不提示，可複選)【有效樣本數=333】

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。



4、不提出檢舉之原因



頻次分析

另一方面，則針對67位表示不會檢舉的民眾，詢問其不願意檢舉的原因，結果發現，表示「事不關己，沒必要檢舉」(53.7%)的比例較高，占五成四；其次，認為「以訛傳訛沒有證據，沒有檢舉必要」(19.4%)占一成九；至於其他原因之比例則相對較低，均不足一成，詳如表4-5所示。另有一成(10.4%)的民眾未表示意見。

由上述顯示，多數民眾慣於明哲保身、自掃門前雪，對公共事務則冷漠以對，故建議相關單位能帶動民眾來參與社會事務，與民眾維持和諧互助的合作關係，進而增加其檢舉意願。

表 4-7 不提出檢舉之原因分析表

項目	次數	百分比
事不關己，沒必要檢舉	36	53.7%
以訛傳訛沒有證據，沒有檢舉必要	13	19.4%
怕耽誤自己的案子	5	7.5%
怕曝光，影響以後辦事	4	6.0%
怕影響他人工作	4	6.0%
怕遭到報復	2	3.0%
司空見慣，檢舉也沒用	2	3.0%
不知道/無意見	7	10.4%

Q15.請問您不會提出檢舉的原因，是什麼？(不提示，可複選)【有效樣本數=67】

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。



(三)臺南市政府地政局便民服務項目評價

1、曾向地政事務所洽辦之服務



頻次分析

調查顯示，民眾曾經向地政事務所洽辦的服務中，以「一般土地登記案件受理作業」(93.3%)的比例較高，占九成三；其次為「跨所土地登記案件受理作業」(44.5%)與「土地登記相關法令諮詢」(42.8%)，各占四成五與四成三；再其次為「遠途申請案件先行審查」(22.8%)，占二成三；至於「高齡友善多元服務」(6.8%)之比例則相對較低。

表 4-8 曾向地政事務所洽辦之服務分析表

項目	次數	百分比
一般土地登記案件受理作業	373	93.3%
跨所土地登記案件受理作業	178	44.5%
土地登記相關法令諮詢	171	42.8%
遠途申請案件先行審查	91	22.8%
高齡友善多元服務	27	6.8%

Q16.請問您曾經向地政事務所洽辦下列哪項服務？(逐一提示，可複選)【有效樣本數=400】

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、洽辦服務時，對承辦人員所提供的服務滿意度



頻次分析

關於洽辦上述服務時，民眾對承辦人員所提供的服務看法方面，有九成七(96.5%)感到滿意(包含非常滿意38.8%及滿意57.7%)；反之，則有3.0%感到不太滿意。至於未表示意見者則占0.5%。

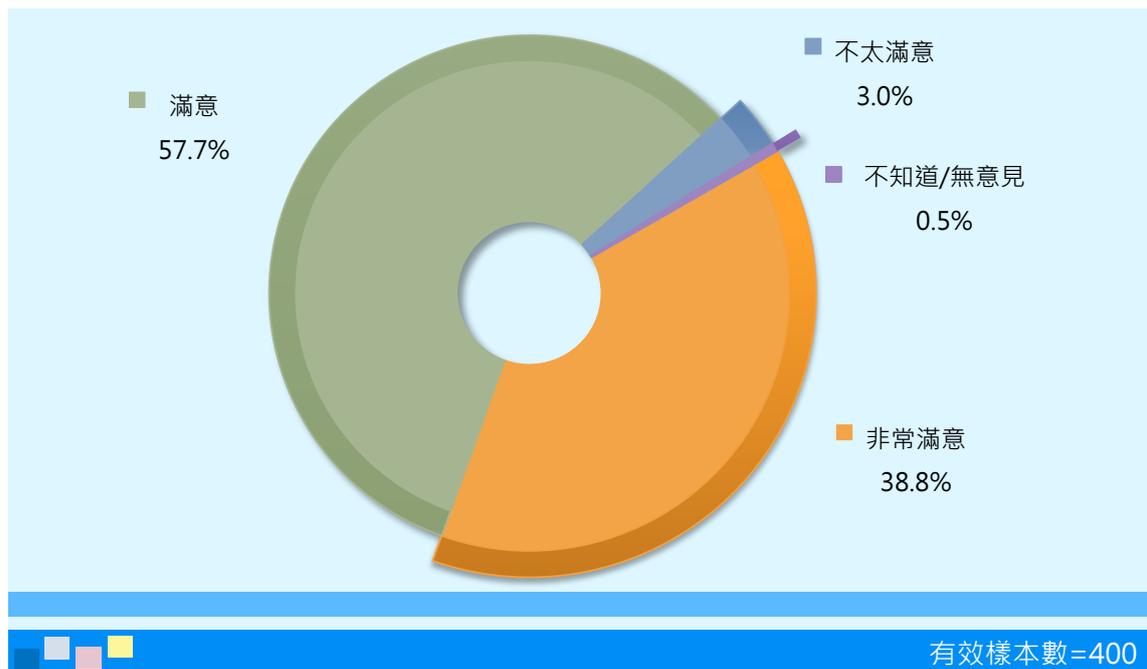


圖 5-20 對承辦人員所提供的服務滿意度分析圖

Q17.請問您洽辦上述[○○]服務時，對承辦人員所提供的服務滿不滿意？【有效樣本數=400】



交叉分析

進一步將民眾對於承辦人員所提供的服務滿意度與基本資料交叉分析，發現其滿意度不因性別、年齡、教育程度、職業、居住地區與最常接觸之地政事務所之不同而達顯著差異。(詳如附表10)

- (1)性別：女性(97.8%)對承辦人員所提供的服務感到滿意的比例高於男性(95.5%)。
- (2)年齡：30-39 歲(100.0%)者對承辦人員所提供的服務感到滿意的比例較高。



- (3)教育程度：國(初)中(100.0%)學歷者對承辦人員所提供的服務感到滿意的比例較高。
- (4)職業：從事軍公教、企業負責人與勞工、技工(100.0%)對承辦人員所提供的服務感到滿意的比例較高。
- (5)居住地區：除了居住中西區、東區、北區、安南區、白河區、東山區、大內區、楠西區、歸仁區與關廟區者對承辦人員所提供的服務感到滿意的比例較低，居住其他地區者對承辦人員所提供的服務感到滿意的比例均為 100.0%。
- (6)最常接觸之地政事務所：最常接觸鹽水地政事務所與永康地政事務所(100.0%)者對承辦人員所提供的服務感到滿意的比例較高。

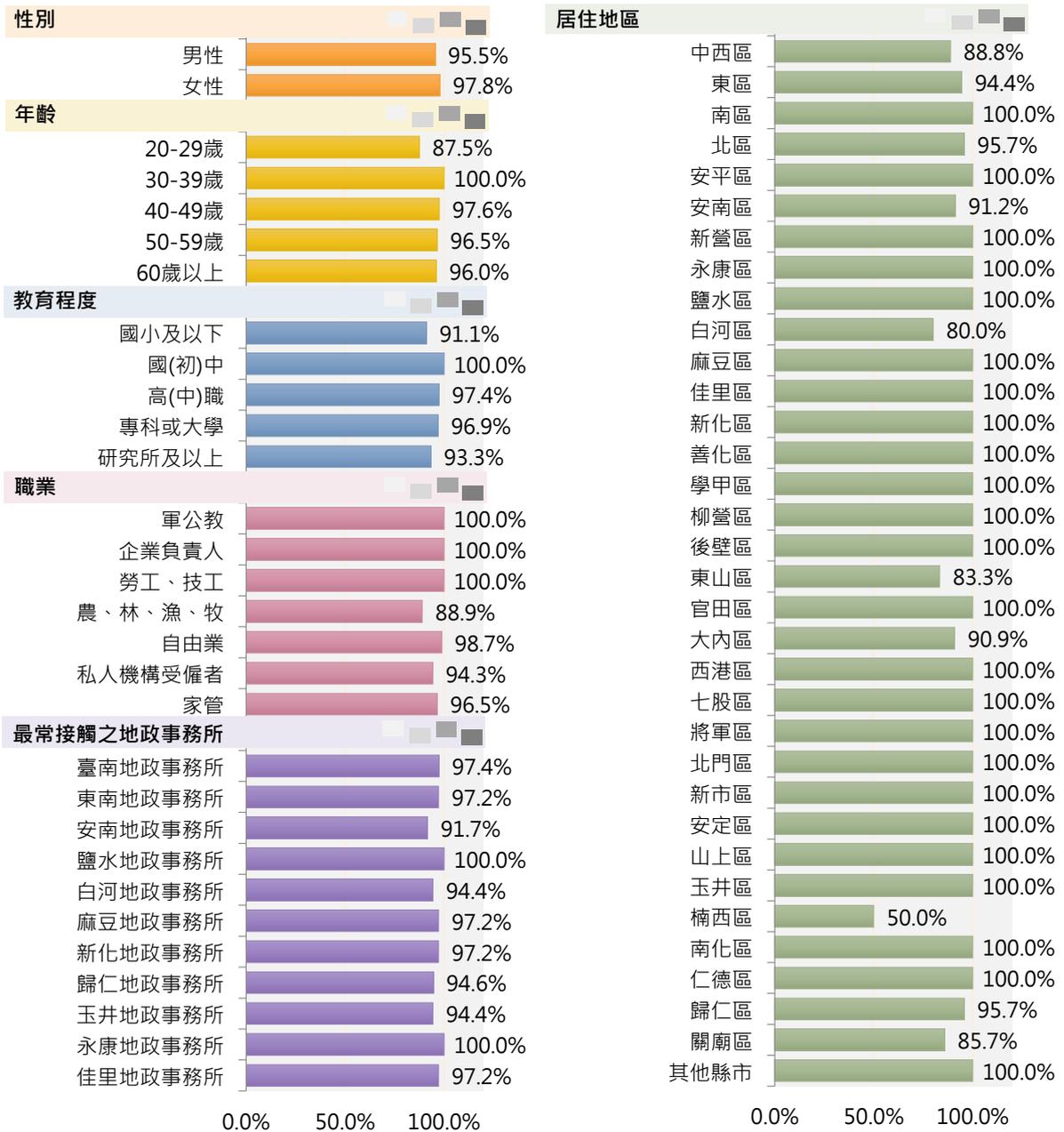


圖 5-21 對承辦人員所提供的服務滿意度與基本資料交叉分析圖

3、申辦業務時，較便利服務櫃檯之設置



頻次分析

根據調查顯示，民眾在申辦業務時，認為單一窗口櫃檯及多功能櫃檯併存最為便利，約占四成三(43.2%)；其次為單一窗口櫃檯(謄本核發、登記、測量案件收件、計算規費、繳納規費「個別」辦理)，約占二成九(29.3%)；而多功能櫃檯(核發謄本、登記及測量案件收件、計算規費、繳納規費「整合」辦理)的比例則相對較低，約占二成三(22.5%)。至於未表示意見者則占5.0%。

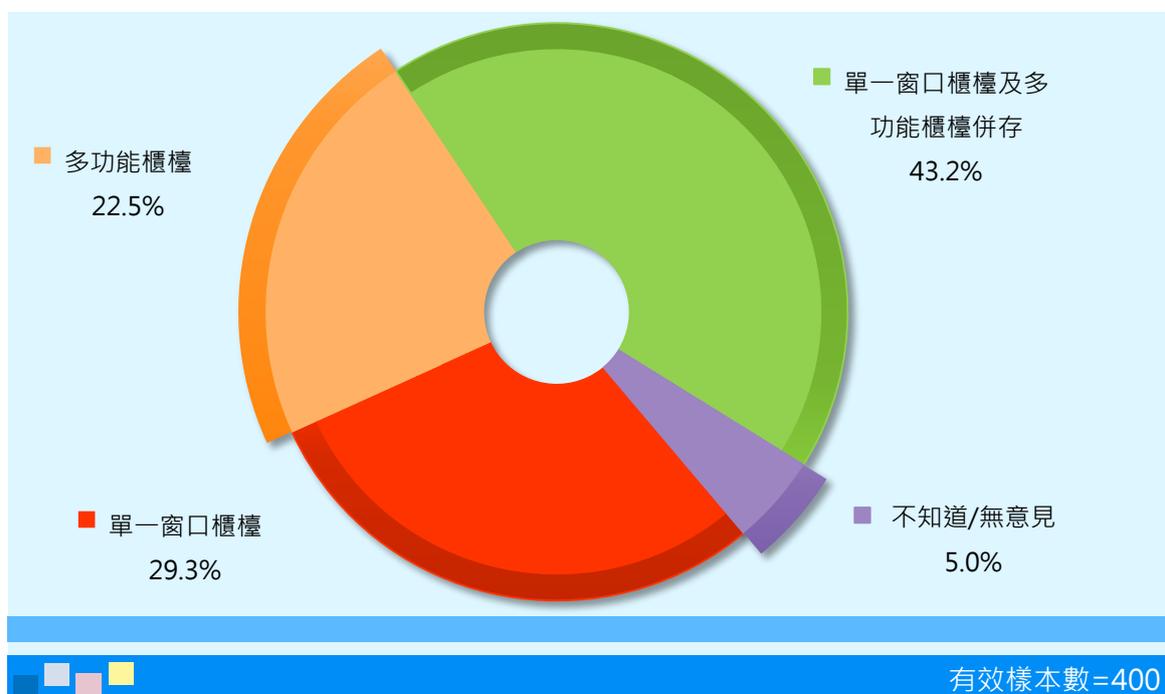


圖 5-22 申辦業務時，較便利服務櫃檯之設置分析圖

Q18.請問您認為申辦業務時，設置何種服務櫃檯較便利？【有效樣本數=400】



交叉分析

進一步將民眾在申辦業務時，認為較便利服務櫃檯之設置與基本資料交叉分析，發現其看法會因年齡與教育程度之不同而達顯著差異($p\text{-value}<0.05$)；而不同職業方面雖達顯著差異($p\text{-value}<0.05$)，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，因此各族群之差異僅供參考。至於性別、居住地區與最常接觸之地政事務所方面則未達顯著差異。(詳如附表11)

- (1)性別：女性(44.4%)認為單一窗口櫃檯及多功能櫃檯併存較為便利的比例高於男性(42.3%)。
- (2)年齡：20-29 歲(81.2%)者認為單一窗口櫃檯及多功能櫃檯併存較為便利的比例較高，且達顯著差異。
- (3)教育程度：研究所及以上(53.3%)學歷者認為單一窗口櫃檯及多功能櫃檯併存較為便利的比例較高，且達顯著差異。
- (4)職業：從事自由業(52.6%)者認為單一窗口櫃檯及多功能櫃檯併存較為便利的比例較高。
- (5)居住地區：居住在西港區、將軍區與北門區(100.0%)者認為單一窗口櫃檯及多功能櫃檯併存較為便利的比例較高。
- (6)最常接觸之地政事務所：最常接觸安南地政事務所(63.8%)者認為單一窗口櫃檯及多功能櫃檯併存較為便利感到滿意的比例較高。

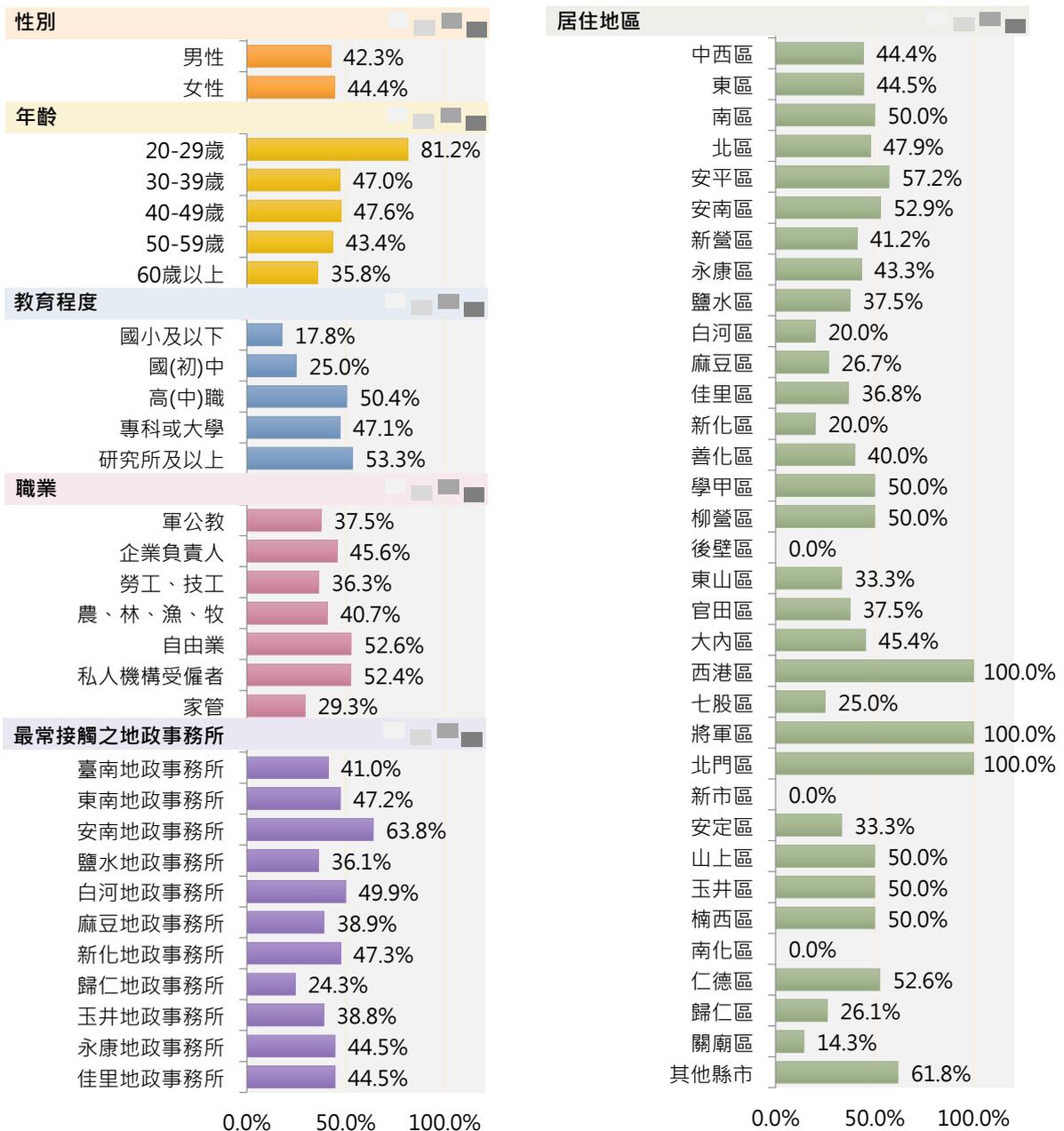


圖 5-23 申辦業務時，較便利服務櫃檯之設置與基本資料交叉分析圖



4、對服務櫃檯功能之主要需求



頻次分析

根據調查顯示，民眾對於服務櫃檯功能主要需求方面，多為業務申辦處理時效性，約占六成(60.0%)；而服務項目完整性的比例則相對較低，約占三成八(37.5%)。至於未表示意見者則占2.5%。

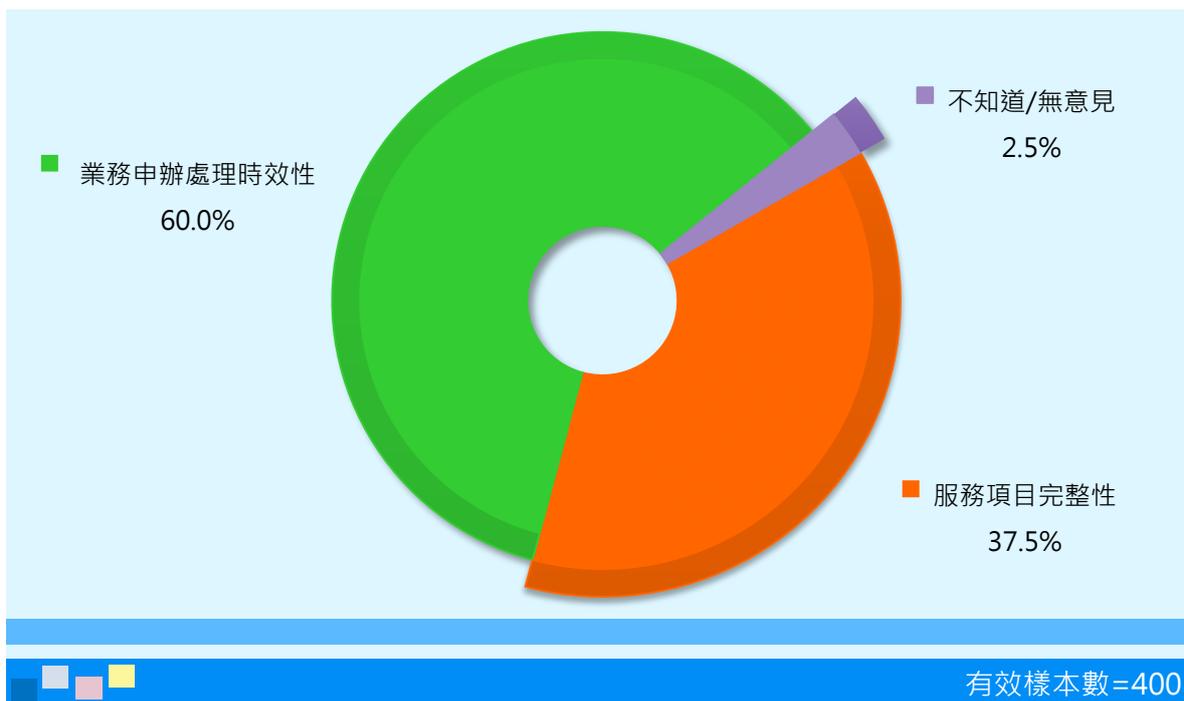


圖 5-24 對服務櫃檯功能之主要需求分析圖

Q19.請問您對服務櫃檯功能主要需求為何？【有效樣本數=400】



交叉分析

進一步將民眾對於服務櫃檯功能主要需求與基本資料交叉分析，發現其看法會因性別之不同而達顯著差異(p-value<0.05)。至於年齡、教育程度、職業、居住地區與最常接觸之地政事務所方面則未達顯著差異。(詳如附表12)

- (1)性別：男性(65.3%)對於服務櫃檯功能主要需求為業務申辦處理時效性的比例高於女性(53.3%)，且達顯著差異。



- (2)年齡：30-39 歲(79.4%)者對於服務櫃檯功能主要需求為業務申辦處理時效性的比例較高。
- (3)教育程度：專科或大學(62.1%)學歷者對於服務櫃檯功能主要需求為業務申辦處理時效性的比例較高。
- (4)職業：從事自由業(64.5%)者對於服務櫃檯功能主要需求為業務申辦處理時效性的比例較高。
- (5)居住地區：居住在後壁區、西港區、將軍區與玉井區(100.0%)者對於服務櫃檯功能主要需求為業務申辦處理時效性的比例較高。
- (6)最常接觸之地政事務所：最常接觸臺南地政事務所(69.2%)者對於服務櫃檯功能主要需求為業務申辦處理時效性的比例較高。

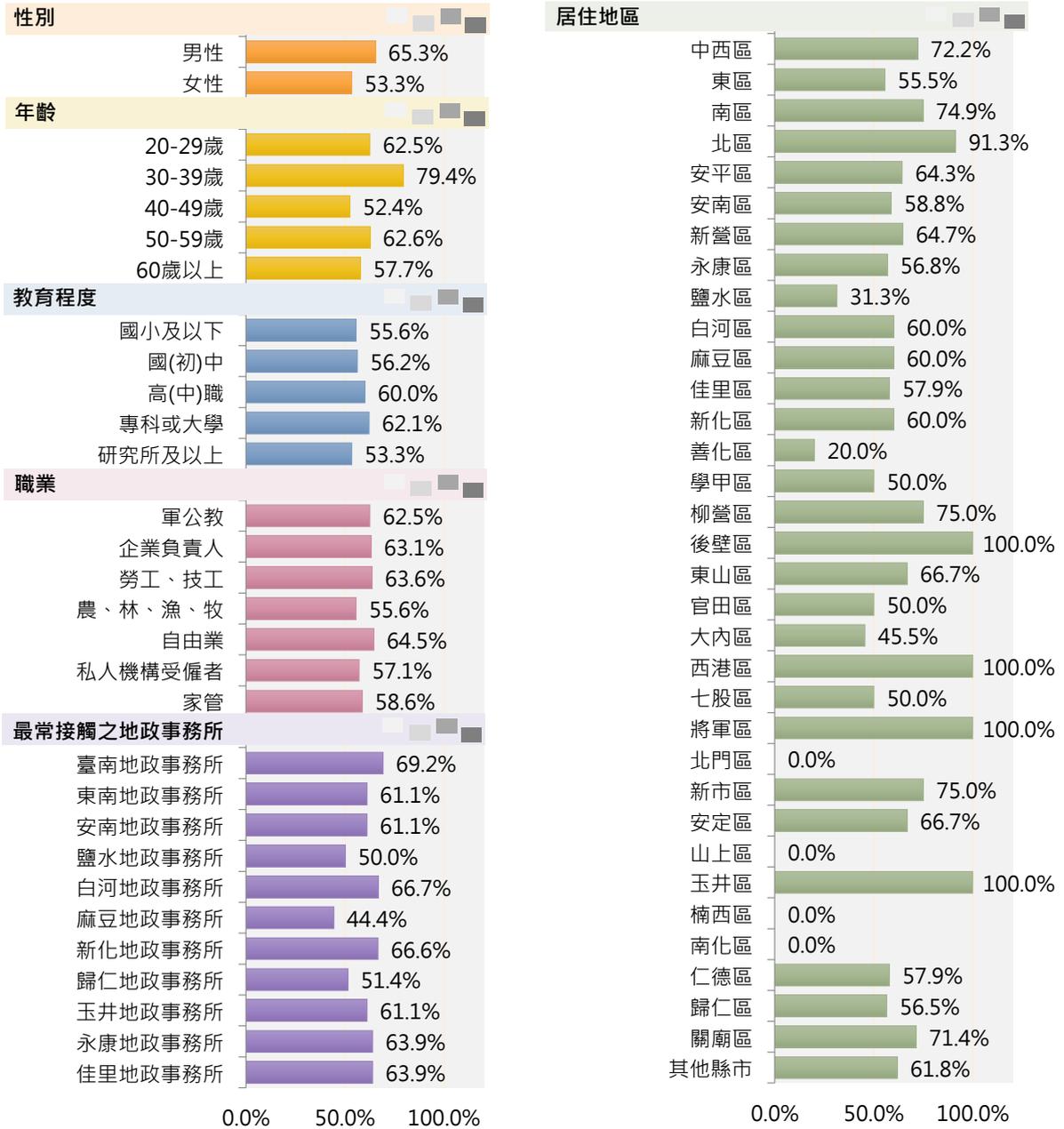


圖 5-25 對服務櫃檯功能之主要需求與基本資料交叉分析圖

5、服務櫃檯之改善建議



頻次分析

有關服務櫃檯之改善建議方面共有37位民眾提出，其中有9位民眾希望「加強主動積極與親切引導的服務態度」(2.3%)；其次有8位民眾希望「加強案件受理速度/時效性」(2.0%)；再其次則各有5位民眾表示「希望業務能在單一窗口辦理完畢，不用多個窗口輪流服務」(1.3%)與「服務專業度加強與提升」(1.3%)等，其他建議如表4-7所示。

表 4-9 服務櫃檯之改善分析表

項目	次數	百分比
加強主動積極與親切引導的服務態度	9	2.3%
加強案件受理速度/時效性	8	2.0%
希望業務能在單一窗口辦理完畢，不用多個窗口輪流服務	5	1.3%
服務專業度加強與提升	5	1.3%
希望設置年長/愛心櫃檯，避免排隊時間過久	3	0.8%
建議設置抽號碼牌機制，便於掌控等候時間	2	0.5%
希望提供現場志工服務	2	0.5%
減少約聘人員，增加專職專業人員	2	0.5%
櫃檯審查案件標準要一致	1	0.3%
櫃檯人員不要滑手機	1	0.3%
室內椅子太少，座位不足	1	0.3%
舉辦活動，贈送民眾紀念品	1	0.3%
櫃檯窗口設置編號，服務人員配戴名牌，便於辨識	1	0.3%
櫃檯雜誌期刊定期更新，服務資訊加強宣導	1	0.3%
不知道/無意見	363	90.8%

Q20.請問您覺得服務櫃檯有什麼地方需要改善？【有效樣本數=400】

由於本題為開放題，因此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、創新便民服務-質化調查】

一、調查目的

透過量化調查可得知，多數民眾對於臺南市政府地政局及所屬地政事務所在創新便民服務以及為民服務品質方面持正面肯定態度，然而部分民眾認為在辦理業務時，仍存在需加強改進之處，因此，希望透過具有相關業務專長或有地政專業背景之專業人員的深入訪談，探討相關問題及解決辦法，提出作為臺南市政府地政局更精進創新便民服務之參考。

二、調查對象

曾與臺南市政府地政局及所屬地政事務所接觸且具有相關業務專長或有地政專業背景之專業人員。

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先生
B	律師	B小姐

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 106 年 4 月 24 日至 106 年 6 月 2 日下午 02 點 00 分至下午 05 點 00 分。

五、深訪題綱

公會理事長：

(一)與臺南市政府地政局及所屬地政事務所接觸情形

- 1.從事土地代書有多少年的經歷
- 2.最常辦理什麼樣的業務
- 3.法規認知或定義不清的部分(發生具體情況)
- 4.辦理業務時最常遭遇的問題
- 5.哪些是比較不便民的措施

(二)創新便民服務措施方面

- 1.提升服務形象之創新與服務措施
- 2.便捷服務程序與創新服務
- 3.重視民意之創新與服務措施
- 4.善用社會資源之創新與服務措施
- 5.臺南市政府地政局及所屬地政事務所提供哪些電腦化、網路資訊化的便民服務措施
- 6.現在網路使用非常普遍，您是否用過地政事務所的線上便民服務

(三)廉政操守方面

- 1.防止運用特權辦理業務之措施
- 2.遭遇運用特權辦理業務情形時如何有效拒絕
- 3.易滋生弊端的處理階段或工作項目可能有哪些
- 4.政府機關在業務執行時，對於資訊安全上的管控是否安全

(四)臺南市政府地政局在法規、制度或執行上之建議事項

- 1.便民服務或資訊安全上，需要做哪方面的改善或建議
- 2.法規、制度或執行上之具體建議事項



律師：

(一)地政法規上之爭議

- 1.最常處理什麼樣的業務問題
- 2.法規認知或定義不清的部分(發生具體情況)
- 3.執行業務過程中哪些項目最容易產生爭議或灰色地帶
- 4.法令規範沒有彈性的地方
- 5.有無法令見解認知之差異而造成難處

(二)創新便民服務措施方面

- 1.提升服務形象之創新與服務措施
- 2.便捷服務程序與創新服務
- 3.重視民意之創新與服務措施
- 4.善用社會資源之創新與服務措施
- 5.臺南市政府地政局及所屬地政事務所有提供哪些電腦化、網路資訊化的便民服務措施
- 6.現在網路使用非常普遍，您是否用過地政事務所的線上便民服務

(三)廉政操守方面

- 1.防止運用特權辦理業務之措施
- 2.遭遇運用特權辦理業務情形時如何有效拒絕
- 3.易滋生弊端的處理階段或工作項目可能有哪些
- 4.您認為承辦人員的態度與表現會不會影響民眾對其操守或在道德風紀上有疑慮或誤解
- 5.若執行業務過程出現風紀問題，是否可讓法令更健全

(四)臺南市政府地政局在法規、制度或執行上之建議事項

- 1.便民服務或資訊安全上，需要做哪方面的改善或建議
- 2.法規、制度或執行上之具體建議事項

六、調查發現

(一)在溝通方面，機關與專業人士應積極取得共識，避免對同一事件持有不同見解，最後卻因未達成共識而發生不了了之的情形。

A: 譬如我們經常遇到溝通一直無果的問題，而且非法業者之間，譬如說，因為合法業者你是申請公司掛招牌做生意，地政局他們出來檢查、稽查，他就很明確，就是手上只有合法業者的資料，他會去檢查這些合法業者，所以經常被糾正或開罰都是合法業者，然後因為非法業者你根本找不到他。

B: 因為法條的規定，你不知道怎麼指界，我們的測量人員可以協助你，我協助的時候，就是同你的指界，可是當下沒有人知道說畫出來的結果會怎樣，一畫出來面積減少，有的減少很多，當事人真的是跳腳到不行，尤其現在土地的價格很好，所以這一個部分真的是一個很容易產生爭議的地方，當然這個也跟人民法律的知識跟素養有關，但是也許在這個地籍圖重測之前，可以做一些溝通，不然真的是產生一個很大的民怨。

(二)不論是在環境整潔或是空間設計上，還是人員的服務態度及整體觀感，專業人士均認為臺南市政府地政局與過去相較之下，較樸實且親民。

A: 我第一次到地政局感覺就很好，那時候我還沒有做理事長，我是去辦經紀人的換照，我對他們的服務態度，包括辦公室的感覺、整潔度都很好，然後當我當上理事長的時候，那時候再到市政府去拜會，整個公務人員，包括局長本身，我覺得雙方的互動很好，當然有一些還沒有辦法處理好的，當然就是繼續處理，可是他們就是會釋出善意，想要透過公會把這個事情做一個平衡，把它處理到最完善，這方面是ok，他們感覺也不是很奢華，然後很樸實、整潔這樣子，對地政局的印象。

B: 我覺得整體環境是比較開放，就是說拉近民眾跟地所人員的距離，我



覺得是比較不會讓人覺得以前那麼有距離感，現在的空間設計我覺得感覺比較親民。

(三)網際網路的普遍使用，帶給專業人士許多益處，許多事務均可使用網路來達成，免除往返各機關辦理業務之不便，且即便網路上查不到的資訊，打電話至臺南市政府地政局亦能立即獲得解答。

A：我們早期是每天在跑，因為現在都是用電腦叫謄本，我們好久沒有在跑地政事務所，所以地政事務所現在業務也減輕很多。以前每天我們、代書、銀行都是往地政事務所，現在電子謄本以後就很少去地政事務所，幾乎都不用跑。

B：在查詢方面，因為對我們來講是這個比較有用，然後後來可是因為他又經過合併，所以網路其實也查不到，所以如果他的土地關係再複雜一點，其實網路上是查不到的，所以我後來又是打電話去地所，地所的我覺得，我是真的很肯定地所的服務人員，他們真的是非常非常的熱心，所以我網路上查不到，打電話去地所，馬上可以獲得解答，所以這一點我是真的很肯定，在電話的應對方面，真的都是比過去進步很多，這個是很肯定的。

(四)專業人士均表示有力人士關說情形並不普遍，顯示目前而言，臺南市政府地政局已不存在以往常為民眾詬病之陋習。

A：這幾年是真的沒聽過，而且我們過去的那個局長，我問他說你為什麼，議員時常在議會就要槓你，他說他就是要跟拿什麼資料，我就不給他，所以他每次質詢就是被釘著滿頭包，因為可能議員就是要這些有關土地的資料，他可能要去做一些對他有利的事情，以前的局長可能也是比較堅守自己立場，就沒有給他，我是覺得公務員這幾年可能不敢，現在有法務部廉政署。

B：我目前倒是都沒有聽聞過案件要申請快就利用民意代表的狀況去關說。

【陸、研究發現】

本研究透過質量並重方式瞭解民眾對臺南市政府地政局創新便民服務及為民服務之滿意度及風紀觀感，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)高達九成五以上的民眾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」(97.2%)、「辦事效率」(96.7%)與「專業能力」(94.5%)表現均給予正面評價；而在「洽公環境與設施」(97.2%)亦獲得高滿意度；僅在「各項施政宣導」(69.4%)的比例相對較低。
- (二)九成五的民眾滿意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」(95.4%)，而不滿意的項目則以「測量業務」為主；在網站提供資訊查詢功能的服務方面，僅有五成九(58.6%)感到滿意，至於不滿意的原因則為「網站提供資訊查詢項目過少或不符合您的需求」。
- (三)關於「廉潔表現」的評價，臺南市政府地政局及所屬地政事務所人員在辦理業務時，所有民眾均反映未曾聽聞或經歷人員有「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」情事。
- (四)遭遇不法情形時則有八成三(83.2%)的受訪者會有意願向有關單位提出檢舉；願意提出檢舉者，以「臺南市政府」(24.6%)為主要檢舉單位；不願意檢舉者，其主要原因為「事不關己，沒必要檢舉」(53.7%)。
- (五)至於在便民服務項目評價，民眾曾經向地政事務所洽辦的服務中，以「一般土地登記案件受理作業」(93.3%)的比例較高，且對承辦人員所提供的服務達九成七(96.5%)的滿意度；申辦業務時，民眾認為單一窗口櫃檯及多功能櫃檯併存(43.2%)最為便利，而對於服務櫃檯功能主要需求多為業務申辦處理時效性(60.0%)。



二、質化研究發現

- (一)對於同一件事持不同看法之處，機關仍應積極取得雙方的共識，避免因未達成共識而被誤會有藉機刁難之嫌。
- (二)在推動創新便民服務措施時，應建立民眾財產權保護的配套機制，以防過度便民，資料容易取得之下，被有心人士拿去利用。
- (三)民眾臨櫃洽辦案件時，應著眼於主動協助民眾申辦、導引服務，並提供業務諮詢。

【柒、策進建議】

根據本研究發現，以下將針對制度面、作業面及執行面分別提出建議：

一、制度面



在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，訂定「創新提案計畫」，便捷服務程序，創新加值為民服務。

不滿足於現狀，民意驟變，惟有持續了解民眾需求，保持良好顧客關係，整合既有資源，開發潛在創意，才能創造公共利益極大化，讓民眾有更好的公共服務，也讓臺南市政府地政局及所屬地政事務所提供更優良的政府服務。

然而根據質化調查發現，專業人士表示地政局登記業務的核心價值在於財產權的保障，認為越是便民越容易造成安全性漏洞，尤其在民眾財產權方面，故不論任何一個創新便民的措施，一旦牴觸到財產權的正確性或安全性，仍應以財產權保障為優先。

有鑑於此，建議在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，對外民眾服務面向，除了建立申辦或申請案件公開查詢機制，也可積極規劃創新性、整合性的服務措施並訂定「創新提案計畫」，鼓勵服務流程再造與便捷研究創新，根據服務評價回饋，適時檢討改進現行業務缺失，減少非必要服務與時間的浪費，聚焦核心業務，新增必要且需要的服務項目；對內機關管理面向，各所應統合成立全面提升服務品質工作推動小組，有效管控督導服務品質，各所垂直與水平合作協力，共同激盪創新改進之推動機制。



二、作業面



透過實體與虛擬的方式並行宣導政府各項施政措施，雙管齊下為民眾節省時間，帶來洽辦業務的便利。

在此次的量化調查當中，可以得知民眾對於「施政宣導」的滿意度相較於其他表現較低，施政宣導不只要宣傳其廣度，更要讓有需求的民眾獲得準確的訊息，如此才能讓有需求的民眾得以感受到政府的作為，政府施政的美意才能更加地被落實。

另外電子化政府的落實，應是全面化且不分層級的，身為第一線為民服務機關，提供的服務與民眾息息相關，故建議實體與虛擬的方式並行宣導，在實體方面，善用傳播媒體及公聽會、說明會、村里民大會等公眾場合，針對服務對象及業務特性擬定行銷策略，宣導政府施政措施，而虛擬方面則利用網際網路搭配網站使用的便捷化，也可透過臉書或是通訊軟體 LINE，作為政策宣傳與施政宣導之媒介，雙管齊下為民眾節省時間，帶來洽辦業務的便利。

三、執行面



選派適當人員擔任第一線服務工作，推行走動式管理及服務，並選定最佳企業或政府機關進行標竿學習，發展更優質的服務。

根據量化調查的最後建議顯示，多數民眾提出「加強主動積極與親切引導的服務態度」(2.3%)，而在質化調查方面，亦提及剛踏入臺南市政府地政局及所屬地政事務所無人引導，頓時不知該往哪個櫃檯申請謄本，因此，在未來執行上，針對此項問題，應特別懸掛服務標示以及方向指引，且放在顯而易見處，抑或是服務臺設置專人引導民眾至正確櫃檯或場所辦理業務，落實臨櫃服務禮儀及走動式指引服務，務求更親民、更人性化的服務環境，讓民眾感受以客為尊、賓至如歸的歸屬感。此外，選定最佳企業或政府機關進行標竿學習，所謂：「他山之石，可以攻錯。」，透過學習，以「見賢思齊」的手段，發展更優質的服務。

【捌、結語】

本次廉政研究調查結果顯示，臺南市政府地政局及所屬地政事務所人員辦理業務與風紀操守均有相當正面之評價，無論是「服務態度」、「辦事效率」與「專業能力」等「工作效能滿意度評價」部分，或是「有無聽聞辦理業務時，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「廉潔表現評價」，民眾對於臺南市政府地政局及所屬地政事務所均給予高達九成五以上的評價，且不法情事完全無人聽聞過，更遑論親身經歷上述不法情事。

惟調查結果亦顯示，部分民眾對於不法情事的檢舉管道認知度不足，認為事不關己的公共事務，選擇自掃門前雪的態度，此將成為臺南市政府地政局及所屬地政事務所爾後之重點工作項目之一，亦即除了透過嚴格要求承辦人員務必恪遵公務員廉政倫理規範，持續維護品德操守觀念之外，仍須加強宣導檢舉管道，藉由聯合企業、社會團體辦理或主動參與各項公益事務，擴散此項訊息，期望能以此帶動民眾一起來參與社會事務，與民眾維持和諧互助的合作關係，進而提升民眾檢舉不法公務人員之意願。

本次廉政研究，除彰顯臺南市政府地政局及所屬地政事務所的施政表現、廉潔操守獲得相當多數民眾的正面肯定外，對於每一位謹守崗位、盡心盡力為民服務的人員更是一種最大的鼓勵。當然藉由調查，各專業人士的實務經驗以及精闢的理論、見解，都將成為臺南市政府地政局及所屬地政事務所持續精進、改善的最佳動力，臺南市政府地政局及所屬地政事務所將就本次廉政研究發現之相關優缺利弊，妥善吸收規劃，賡續推動相關改善措施，落實臺南市賴市長「清廉勤政 傳承創新」的施政理念，讓臺南市政府地政局及所屬地政事務所成為臺南市政府團隊裡最專業、最廉潔、最讓民眾信賴的機關。



【玖、參考文獻】

- 1.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。
- 2.張嘉惠(2009)，公部門服務品質考核制度之研究-以 97 年臺北市政府服務品質考核為例，銘傳大學公共事務學系碩士論文。
- 3.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。
- 4.林克昌(1986)。「推動為民服務工作之整體規劃」，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。
- 5.呂鴻德(1999)。為民服務評估指標及制度建構之研究，行政院研究發展考核委員會委託研究。
- 6.王國明(2001)，提升為民服務品質之研究-單一窗口服務標準化暨應用電子化政府於無人窗口之原型設計，行政院研究發展考核委員會中部辦公室地方行政叢書第十輯。
- 7.行政院人事行政局(1998)，推開簡政便民的窗口-全國行政單一窗口化成效實例。
- 8.行政院資訊發展推動小組(1995)，政府業務電腦化報告書-八十五年度，頁 115-128。
- 9.行政院資訊發展推動小組(1996)，政府業務電腦化報告書-八十六年度，頁 101-121。
- 10.行政院研究發展考核委員會(2001)，電子化政府推動方案 90-93 年度，頁 22-24。
- 11.行政院研究發展考核委員會(2002)，電子化政府報告書(91 年度)-電子化政府之挑戰與契機，頁 1-3、頁 63-71。

【附錄一 問卷】

臺南市政府地政局 106 年度創新便民服務暨整體為民服務品質問卷

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『106 年度創新便民服務暨整體為民服務品質民意問卷調查』。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！！

請問○○○先生／小姐在嗎？

一、整體施政評價

Q1.請問您最常洽辦業務的地政事務所是？

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

Q2.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？

- | | | |
|------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (01)非常滿意 | <input type="checkbox"/> (02)還算滿意 | <input type="checkbox"/> (03)不太滿意 |
| <input type="checkbox"/> (04)非常不滿意 | <input type="checkbox"/> (98)不知道/無意見 | |

Q3.請問您對臺南市政府地政局及所屬地政事務所人員之「辦事效率」感到滿不滿意？

- | | | |
|------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (01)非常滿意 | <input type="checkbox"/> (02)還算滿意 | <input type="checkbox"/> (03)不太滿意 |
| <input type="checkbox"/> (04)非常不滿意 | <input type="checkbox"/> (98)不知道/無意見 | |

Q4.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？

- | | | |
|------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (01)非常滿意 | <input type="checkbox"/> (02)還算滿意 | <input type="checkbox"/> (03)不太滿意 |
| <input type="checkbox"/> (04)非常不滿意 | <input type="checkbox"/> (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之「洽公環境與設施」感到滿不滿意？

- | | | |
|------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (01)非常滿意 | <input type="checkbox"/> (02)還算滿意 | <input type="checkbox"/> (03)不太滿意 |
| <input type="checkbox"/> (04)非常不滿意 | <input type="checkbox"/> (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各項「施政宣導」感到滿不滿意？

- | | | |
|------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (01)非常滿意 | <input type="checkbox"/> (02)還算滿意 | <input type="checkbox"/> (03)不太滿意 |
| <input type="checkbox"/> (04)非常不滿意 | <input type="checkbox"/> (98)不知道/無意見 | |

Q7.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？

- | |
|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (01)非常滿意 |
| <input type="checkbox"/> (02)還算滿意 |
| <input type="checkbox"/> (03)不太滿意 |
| <input type="checkbox"/> (04)非常不滿意 |
| <input type="checkbox"/> (98)不知道/無意見 |



Q8.請問您認為臺南市政府地政局及所屬地政事務所需優先加強辦理的施政項目為何？【可複選】

- | | |
|------------------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (01)登記業務 | <input type="checkbox"/> (02)測量業務 |
| <input type="checkbox"/> (03)地價業務 | <input type="checkbox"/> (04)謄本業務 |
| <input type="checkbox"/> (96)沒有需要加強的項目 | |
| <input type="checkbox"/> (97)其他，請說明_____ | |



Q9.請問您對於臺南市政府地政局及所屬地政事務所網站提供資訊查詢功能的服務感到滿
不滿意？

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



Q10.請問您感到不滿意的原因是？【可複選】

- (01)不知道臺南市政府地政局及所屬地政事務所網站
- (02)網站資訊錯誤率過高
- (03)網站提供資訊查詢項目過少或不符合您的需求
- (04)網頁資訊更新太慢
- (97)其他，請說明_____

二、廉政評價

Q11.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 Q12】
- (02)有，親身經歷【續答 Q12】
- (03)親身經歷及聽聞皆有【續答 Q12】
- (04)兩者皆無
- (98)不知道/無意見

Q12.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

Q13.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 Q14】
- (02)不會【跳問 Q15】

Q14.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

Q15.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_____
- (98)不知道/無意見

三、便民服務項目評價

Q16.請問您曾經向地政事務所洽辦下列哪項服務？(逐一提示，可複選)

- (01)一般土地登記案件受理作業
 (02)跨所土地登記案件受理作業
 (03)遠途申請案件先行審查
 (04)高齡友善多元服務(簡易案件到府服務、代送界標、登記範例放大版、老花眼鏡、血壓機、愛心服務鈴、客製化預約諮詢服務、使用長者慣用方言溝通)
 (05)土地登記相關法令諮詢

Q17.請問您洽辦上述[○○]服務時，對承辦人員所提供的服務滿不滿意？

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

Q18.請問您認為申辦業務時，設置何種服務櫃檯較便利？(單選)

- (01)單一窗口櫃檯
 (謄本核發、登記、測量案件收件、計算規費、繳納規費「個別」辦理)
 (02)多功能櫃檯
 (核發謄本、登記及測量案件收件、計算規費、繳納規費「整合」辦理)
 (03)單一窗口櫃檯及多功能櫃檯併存
 (98)不知道/無意見

Q19.請問您對服務櫃檯功能主要需求為何？(單選)

- (01)服務項目完整性 (02)業務申辦處理時效性
 (98)不知道/無意見

Q20.請問您覺得服務櫃檯有什麼地方需要改善？

- (97)其他，請說明_____
- (98)不知道/無意見

四、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 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.請問您的職業？

- (01)軍公教 (02)企業負責人
 (03)勞工、技工 (04)農、林、漁、牧
 (05)自由業(律師、會計師、醫師等) (06)私人機構受僱者
 (07)家管(含退休人員及無業者) (97)其他，請說明_____



S4.性別【訪員請自行勾選】

(01)男性

(02)女性

S5.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_____

*****本問卷到此結束，非常感謝您的熱心協助*****

【附錄二 交叉分析表】

附表 1 最常洽辦業務之地政事務所與基本資料交叉分析表

	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
總次數	400	39	36	36	36	36	36
總百分比	100.0%	9.7%	9.0%	9.0%	9.0%	9.0%	9.0%
性別							
男性	222	8.6%	9.0%	6.8%	7.2%	9.9%	8.6%
女性	178	11.2%	9.0%	11.8%	11.2%	7.9%	9.6%
#年齡							
20-29 歲	16	12.5%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	34	11.8%	5.9%	14.6%	5.9%	0.0%	5.9%
40-49 歲	84	8.3%	11.9%	8.3%	3.6%	17.9%	4.8%
50-59 歲	115	7.8%	7.8%	10.4%	10.4%	11.4%	10.4%
60 歲以上	151	11.3%	7.3%	7.9%	12.6%	5.3%	11.9%
#教育程度							
國小及以下	45	13.3%	6.7%	6.7%	13.3%	4.4%	11.1%
國(初)中	32	0.0%	3.1%	6.3%	6.3%	6.3%	28.0%
高(中)職	115	7.0%	5.2%	11.3%	8.7%	13.0%	10.4%
專科或大學	193	12.4%	12.4%	9.3%	8.3%	8.3%	5.2%
研究所及以上	15	6.7%	13.3%	0.0%	13.3%	6.7%	0.0%
#職業							
軍公教	8	12.5%	12.5%	0.0%	12.5%	25.0%	12.5%
企業負責人	57	10.5%	12.3%	5.3%	7.0%	5.3%	8.8%
勞工、技工	11	18.2%	0.0%	0.0%	9.1%	0.0%	0.0%
農、林、漁、牧	27	0.0%	0.0%	0.0%	11.1%	11.1%	33.4%
自由業	76	10.5%	10.5%	13.2%	6.6%	19.9%	3.9%
私人機構受僱者	105	8.6%	11.4%	11.4%	5.7%	4.8%	5.7%
家管	116	11.2%	6.9%	9.5%	13.9%	6.9%	10.3%



續附表 1 最常洽辦業務之地政事務所與基本資料交叉分析表

	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
總次數	400	39	36	36	36	36	36
總百分比	100.0%	9.7%	9.0%	9.0%	9.0%	9.0%	9.0%
#居住地區							
中西區	18	66.6%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
東區	36	5.6%	52.7%	5.6%	2.8%	0.0%	0.0%
南區	16	24.9%	31.2%	6.3%	0.0%	6.3%	0.0%
北區	23	17.4%	8.7%	17.4%	0.0%	0.0%	0.0%
安平區	14	43.0%	0.0%	21.4%	0.0%	7.1%	0.0%
安南區	34	5.9%	0.0%	64.7%	0.0%	0.0%	0.0%
新營區	17	0.0%	0.0%	0.0%	70.6%	23.5%	0.0%
永康區	37	2.7%	5.4%	0.0%	2.7%	2.7%	2.7%
鹽水區	16	6.3%	0.0%	0.0%	93.7%	0.0%	0.0%
白河區	5	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
麻豆區	15	0.0%	0.0%	6.7%	0.0%	0.0%	93.3%
佳里區	19	5.3%	0.0%	0.0%	0.0%	5.3%	0.0%
新化區	5	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
善化區	5	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	60.0%
學甲區	2	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
柳營區	4	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
後壁區	2	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
東山區	6	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
官田區	8	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0%
大內區	11	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	81.8%
西港區	1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
七股區	4	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
將軍區	2	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%
北門區	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
新市區	4	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
安定區	3	0.0%	33.4%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%
山上區	2	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%
玉井區	2	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
楠西區	2	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
南化區	3	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
仁德區	19	0.0%	10.5%	0.0%	5.3%	0.0%	5.3%
歸仁區	23	0.0%	4.3%	0.0%	0.0%	4.3%	4.3%
關廟區	7	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
其他縣市	34	11.8%	0.0%	8.8%	5.9%	35.4%	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%)。

續附表 1 最常洽辦業務之地政事務所與基本資料交叉分析表

	次數	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	400	36	37	36	36	36
總百分比	100.0%	9.0%	9.3%	9.0%	9.0%	9.0%
性別						
男性	222	11.6%	9.5%	9.5%	9.0%	10.3%
女性	178	5.6%	9.0%	8.4%	9.0%	7.3%
#年齡						
20-29 歲	16	24.9%	6.3%	12.5%	18.8%	0.0%
30-39 歲	34	14.7%	11.8%	8.8%	11.8%	8.8%
40-49 歲	84	11.9%	7.1%	13.1%	9.5%	3.6%
50-59 歲	115	7.0%	7.8%	7.8%	11.4%	7.8%
60 歲以上	151	6.0%	11.3%	7.3%	5.3%	13.8%
#教育程度						
國小及以下	45	4.4%	20.1%	2.2%	2.2%	15.6%
國(初)中	32	3.1%	15.6%	3.1%	6.3%	21.9%
高(中)職	115	5.2%	8.7%	11.3%	9.6%	9.6%
專科或大學	193	13.5%	6.2%	8.8%	10.9%	4.7%
研究所及以上	15	6.7%	6.7%	26.6%	6.7%	13.3%
#職業						
軍公教	8	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%	12.5%
企業負責人	57	5.3%	10.5%	10.5%	19.2%	5.3%
勞工、技工	11	9.1%	27.2%	9.1%	9.1%	18.2%
農、林、漁、牧	27	7.4%	11.1%	3.7%	3.7%	18.5%
自由業	76	10.5%	6.6%	10.5%	3.9%	3.9%
私人機構受僱者	105	12.4%	7.6%	12.4%	14.3%	5.7%
家管	116	6.9%	10.3%	6.0%	4.3%	13.8%



續附表 1 最常洽辦業務之地政事務所與基本資料交叉分析表

	次數	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	400	36	37	36	36	36
總百分比	100.0%	9.0%	9.3%	9.0%	9.0%	9.0%
#居住地區						
中西區	18	5.6%	0.0%	11.1%	0.0%	0.0%
東區	36	8.3%	8.3%	11.1%	5.6%	0.0%
南區	16	6.3%	12.5%	12.5%	0.0%	0.0%
北區	23	8.7%	4.3%	21.8%	21.7%	0.0%
安平區	14	14.3%	0.0%	7.1%	7.1%	0.0%
安南區	34	11.8%	2.9%	8.8%	0.0%	5.9%
新營區	17	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.9%
永康區	37	10.8%	2.7%	2.7%	67.6%	0.0%
鹽水區	16	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
白河區	5	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
麻豆區	15	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
佳里區	19	0.0%	0.0%	5.3%	0.0%	84.1%
新化區	5	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
善化區	5	20.0%	0.0%	20.0%	0.0%	0.0%
學甲區	2	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
柳營區	4	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
後壁區	2	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
東山區	6	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
官田區	8	12.5%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%
大內區	11	18.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
西港區	1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
七股區	4	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0%
將軍區	2	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%
北門區	1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
新市區	4	75.0%	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%
安定區	3	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%
山上區	2	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
玉井區	2	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
楠西區	2	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%
南化區	3	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
仁德區	19	5.3%	31.5%	26.3%	10.5%	5.3%
歸仁區	23	8.7%	74.1%	0.0%	4.3%	0.0%
關廟區	7	28.6%	57.1%	0.0%	0.0%	0.0%
其他縣市	34	2.9%	2.9%	8.8%	0.0%	23.5%

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 人員服務態度滿意度與基本資料交叉分析表

	次數	非常滿意	滿意	滿意小計	不太滿意
總次數	400	151	238	389	11
總百分比	100.0%	37.8%	59.4%	97.2%	2.8%
性別					
男性	222	39.2%	58.1%	97.3%	2.7%
女性	178	36.0%	61.2%	97.2%	2.8%
年齡					
20-29 歲	16	25.0%	68.7%	93.7%	6.3%
30-39 歲	34	41.2%	55.9%	97.1%	2.9%
40-49 歲	84	33.3%	63.1%	96.4%	3.6%
50-59 歲	115	30.4%	67.0%	97.4%	2.6%
60 歲以上	151	46.4%	51.6%	98.0%	2.0%
#教育程度					
國小及以下	45	37.8%	60.0%	97.8%	2.2%
國(初)中	32	43.8%	56.2%	100.0%	0.0%
高(中)職	115	34.8%	65.2%	100.0%	0.0%
專科或大學	193	38.3%	58.6%	96.9%	3.1%
研究所及以上	15	40.0%	33.3%	73.3%	26.7%
職業					
軍公教	8	62.5%	37.5%	100.0%	0.0%
企業負責人	57	40.4%	57.8%	98.2%	1.8%
勞工、技工	11	9.1%	90.9%	100.0%	0.0%
農、林、漁、牧	27	22.2%	77.8%	100.0%	0.0%
自由業	76	39.5%	59.2%	98.7%	1.3%
私人機構受僱者	105	38.1%	55.2%	93.3%	6.7%
家管	116	39.7%	58.6%	98.3%	1.7%
居住地區					
中西區	18	38.9%	50.0%	88.9%	11.1%
東區	36	38.9%	55.5%	94.4%	5.6%
南區	16	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%
北區	23	21.7%	74.0%	95.7%	4.3%
安平區	14	35.7%	64.3%	100.0%	0.0%
安南區	34	26.5%	67.6%	94.1%	5.9%
新營區	17	29.4%	70.6%	100.0%	0.0%
永康區	37	59.5%	37.8%	97.3%	2.7%
鹽水區	16	31.3%	62.4%	93.7%	6.3%
白河區	5	20.0%	80.0%	100.0%	0.0%
麻豆區	15	40.0%	60.0%	100.0%	0.0%
佳里區	19	31.6%	68.4%	100.0%	0.0%
新化區	5	40.0%	40.0%	80.0%	20.0%



續附表 2 人員服務態度滿意度與基本資料交叉分析表

	次數	非常滿意	滿意	滿意小計	不太滿意
總次數	400	151	238	389	11
總百分比	100.0%	37.8%	59.4%	97.2%	2.8%
居住地區					
善化區	5	20.0%	80.0%	100.0%	0.0%
學甲區	2	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%
柳營區	4	25.0%	75.0%	100.0%	0.0%
後壁區	2	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%
東山區	6	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%
官田區	8	25.0%	75.0%	100.0%	0.0%
大內區	11	9.1%	90.9%	100.0%	0.0%
西港區	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%
七股區	4	75.0%	25.0%	100.0%	0.0%
將軍區	2	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%
北門區	1	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%
新市區	4	25.0%	75.0%	100.0%	0.0%
安定區	3	33.3%	66.7%	100.0%	0.0%
山上區	2	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%
玉井區	2	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%
楠西區	2	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%
南化區	3	33.3%	33.4%	66.7%	33.3%
仁德區	19	26.3%	73.7%	100.0%	0.0%
歸仁區	23	52.2%	47.8%	100.0%	0.0%
關廟區	7	42.9%	57.1%	100.0%	0.0%
其他縣市	34	47.1%	52.9%	100.0%	0.0%
最常接觸之地政事務所					
臺南地政事務所	39	48.7%	48.7%	97.4%	2.6%
東南地政事務所	36	52.7%	41.7%	94.4%	5.6%
安南地政事務所	36	27.8%	63.9%	91.7%	8.3%
鹽水地政事務所	36	27.8%	69.4%	97.2%	2.8%
白河地政事務所	36	38.9%	61.1%	100.0%	0.0%
麻豆地政事務所	36	30.6%	69.4%	100.0%	0.0%
新化地政事務所	36	38.9%	55.5%	94.4%	5.6%
歸仁地政事務所	37	40.5%	59.5%	100.0%	0.0%
玉井地政事務所	36	19.4%	75.0%	94.4%	5.6%
永康地政事務所	36	47.2%	52.8%	100.0%	0.0%
佳里地政事務所	36	41.7%	58.3%	100.0%	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 3 人員辦事效率滿意度與基本資料交叉分析表

	次數	非常滿意	滿意	滿意小計	不太滿意
總次數	400	152	235	387	13
總百分比	100.0%	38.0%	58.7%	96.7%	3.3%
性別					
男性	222	36.9%	60.4%	97.3%	2.7%
女性	178	39.3%	56.8%	96.1%	3.9%
年齡					
20-29 歲	16	25.0%	68.7%	93.7%	6.3%
30-39 歲	34	44.1%	55.9%	100.0%	0.0%
40-49 歲	84	36.9%	58.3%	95.2%	4.8%
50-59 歲	115	30.4%	66.1%	96.5%	3.5%
60 歲以上	151	44.4%	53.0%	97.4%	2.6%
教育程度					
國小及以下	45	40.0%	57.8%	97.8%	2.2%
國(初)中	32	40.6%	59.4%	100.0%	0.0%
高(中)職	115	33.9%	63.5%	97.4%	2.6%
專科或大學	193	39.4%	57.0%	96.4%	3.6%
研究所及以上	15	40.0%	46.7%	86.7%	13.3%
職業					
軍公教	8	75.0%	25.0%	100.0%	0.0%
企業負責人	57	40.4%	59.6%	100.0%	0.0%
勞工、技工	11	9.1%	81.8%	90.9%	9.1%
農、林、漁、牧	27	33.3%	66.7%	100.0%	0.0%
自由業	76	34.2%	64.5%	98.7%	1.3%
私人機構受僱者	105	41.0%	53.3%	94.3%	5.7%
家管	116	37.9%	57.8%	95.7%	4.3%
居住地區					
中西區	18	38.9%	44.4%	83.3%	16.7%
東區	36	41.7%	55.5%	97.2%	2.8%
南區	16	43.8%	56.2%	100.0%	0.0%
北區	23	34.8%	60.9%	95.7%	4.3%
安平區	14	35.7%	64.3%	100.0%	0.0%
安南區	34	35.3%	58.8%	94.1%	5.9%
新營區	17	35.3%	64.7%	100.0%	0.0%
永康區	37	54.1%	43.2%	97.3%	2.7%
鹽水區	16	43.8%	56.2%	100.0%	0.0%
白河區	5	40.0%	60.0%	100.0%	0.0%
麻豆區	15	33.3%	66.7%	100.0%	0.0%
佳里區	19	21.1%	68.4%	89.5%	10.5%
新化區	5	40.0%	60.0%	100.0%	0.0%



續附表 3 人員辦事效率滿意度與基本資料交叉分析表

	次數	非常滿意	滿意	滿意小計	不太滿意
總次數	400	152	235	387	13
總百分比	100.0%	38.0%	58.7%	96.7%	3.3%
居住地區					
善化區	5	20.0%	80.0%	100.0%	0.0%
學甲區	2	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%
柳營區	4	25.0%	75.0%	100.0%	0.0%
後壁區	2	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%
東山區	6	33.3%	66.7%	100.0%	0.0%
官田區	8	37.5%	50.0%	87.5%	12.5%
大內區	11	27.3%	72.7%	100.0%	0.0%
西港區	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%
七股區	4	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%
將軍區	2	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%
北門區	1	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%
新市區	4	25.0%	75.0%	100.0%	0.0%
安定區	3	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%
山上區	2	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%
玉井區	2	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%
楠西區	2	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%
南化區	3	66.7%	33.3%	100.0%	0.0%
仁德區	19	15.8%	84.2%	100.0%	0.0%
歸仁區	23	43.5%	52.2%	95.7%	4.3%
關廟區	7	42.9%	42.8%	85.7%	14.3%
其他縣市	34	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%
最常接觸之地政事務所					
臺南地政事務所	39	43.6%	51.3%	94.9%	5.1%
東南地政事務所	36	38.9%	58.3%	97.2%	2.8%
安南地政事務所	36	36.1%	55.6%	91.7%	8.3%
鹽水地政事務所	36	38.9%	61.1%	100.0%	0.0%
白河地政事務所	36	36.1%	63.9%	100.0%	0.0%
麻豆地政事務所	36	36.1%	63.9%	100.0%	0.0%
新化地政事務所	36	36.1%	55.6%	91.7%	8.3%
歸仁地政事務所	37	40.5%	56.8%	97.3%	2.7%
玉井地政事務所	36	25.0%	69.4%	94.4%	5.6%
永康地政事務所	36	47.2%	52.8%	100.0%	0.0%
佳里地政事務所	36	38.9%	58.3%	97.2%	2.8%

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 4 人員專業能力滿意度與基本資料交叉分析表

	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	400	134	244	378	20	2
總百分比	100.0%	33.5%	61.0%	94.5%	5.0%	0.5%
性別						
男性	222	32.0%	61.2%	93.2%	6.3%	0.5%
女性	178	35.4%	60.6%	96.0%	3.4%	0.6%
年齡						
20-29 歲	16	37.5%	62.5%	100.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	34	32.4%	61.8%	94.2%	2.9%	2.9%
40-49 歲	84	31.0%	66.6%	97.6%	2.4%	0.0%
50-59 歲	115	32.2%	58.2%	90.4%	8.7%	0.9%
60 歲以上	151	35.8%	59.6%	95.4%	4.6%	0.0%
教育程度						
國小及以下	45	42.2%	53.4%	95.6%	4.4%	0.0%
國(初)中	32	37.5%	59.4%	96.9%	3.1%	0.0%
高(中)職	115	33.9%	60.9%	94.8%	4.3%	0.9%
專科或大學	193	30.6%	64.2%	94.8%	4.7%	0.5%
研究所及以上	15	33.3%	46.7%	80.0%	20.0%	0.0%
職業						
軍公教	8	62.5%	37.5%	100.0%	0.0%	0.0%
企業負責人	57	26.3%	70.2%	96.5%	3.5%	0.0%
勞工、技工	11	18.2%	63.6%	81.8%	18.2%	0.0%
農、林、漁、牧	27	25.9%	74.1%	100.0%	0.0%	0.0%
自由業	76	35.5%	59.2%	94.7%	5.3%	0.0%
私人機構受僱者	105	35.2%	56.2%	91.4%	7.6%	1.0%
家管	116	35.3%	60.4%	95.7%	3.4%	0.9%
居住地區						
中西區	18	27.8%	55.5%	83.3%	16.7%	0.0%
東區	36	33.3%	61.1%	94.4%	5.6%	0.0%
南區	16	25.0%	75.0%	100.0%	0.0%	0.0%
北區	23	30.4%	60.9%	91.3%	8.7%	0.0%
安平區	14	35.7%	64.3%	100.0%	0.0%	0.0%
安南區	34	41.2%	47.1%	88.3%	8.8%	2.9%
新營區	17	23.5%	76.5%	100.0%	0.0%	0.0%
永康區	37	45.9%	48.7%	94.6%	5.4%	0.0%
鹽水區	16	43.8%	49.9%	93.7%	6.3%	0.0%
白河區	5	20.0%	80.0%	100.0%	0.0%	0.0%
麻豆區	15	33.3%	60.0%	93.3%	0.0%	6.7%
佳里區	19	21.1%	68.4%	89.5%	10.5%	0.0%
新化區	5	40.0%	60.0%	100.0%	0.0%	0.0%



續附表 4 人員專業能力滿意度與基本資料交叉分析表

	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	400	134	244	378	20	2
總百分比	100.0%	33.5%	61.0%	94.5%	5.0%	0.5%
居住地區						
善化區	5	40.0%	60.0%	100.0%	0.0%	0.0%
學甲區	2	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
柳營區	4	0.0%	75.0%	75.0%	25.0%	0.0%
後壁區	2	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
東山區	6	33.3%	66.7%	100.0%	0.0%	0.0%
官田區	8	50.0%	37.5%	87.5%	12.5%	0.0%
大內區	11	18.2%	81.8%	100.0%	0.0%	0.0%
西港區	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
七股區	4	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%
將軍區	2	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%
北門區	1	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
新市區	4	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%
安定區	3	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
山上區	2	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
玉井區	2	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%
楠西區	2	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
南化區	3	66.7%	33.3%	100.0%	0.0%	0.0%
仁德區	19	26.3%	73.7%	100.0%	0.0%	0.0%
歸仁區	23	21.7%	69.6%	91.3%	8.7%	0.0%
關廟區	7	42.9%	42.8%	85.7%	14.3%	0.0%
其他縣市	34	38.2%	61.8%	100.0%	0.0%	0.0%
最常接觸之地政事務所						
臺南地政事務所	39	35.9%	61.5%	97.4%	2.6%	0.0%
東南地政事務所	36	36.1%	58.3%	94.4%	5.6%	0.0%
安南地政事務所	36	30.6%	52.7%	83.3%	13.9%	2.8%
鹽水地政事務所	36	27.8%	66.6%	94.4%	5.6%	0.0%
白河地政事務所	36	27.8%	72.2%	100.0%	0.0%	0.0%
麻豆地政事務所	36	38.9%	58.3%	97.2%	0.0%	2.8%
新化地政事務所	36	38.9%	50.0%	88.9%	11.1%	0.0%
歸仁地政事務所	37	32.4%	59.5%	91.9%	8.1%	0.0%
玉井地政事務所	36	22.2%	75.0%	97.2%	2.8%	0.0%
永康地政事務所	36	41.7%	58.3%	100.0%	0.0%	0.0%
佳里地政事務所	36	36.1%	58.3%	94.4%	5.6%	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 5 洽公環境與設施滿意度與基本資料交叉分析表

	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
總次數	400	110	279	389	10	1	11
總百分比	100.0%	27.5%	69.7%	97.2%	2.5%	0.3%	2.8%
性別							
男性	222	27.9%	68.9%	96.8%	2.7%	0.5%	3.2%
女性	178	27.0%	70.8%	97.8%	2.2%	0.0%	2.2%
年齡							
20-29 歲	16	43.8%	56.2%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	34	20.6%	76.5%	97.1%	2.9%	0.0%	2.9%
40-49 歲	84	27.4%	70.2%	97.6%	2.4%	0.0%	2.4%
50-59 歲	115	24.3%	72.2%	96.5%	3.5%	0.0%	3.5%
60 歲以上	151	29.8%	67.5%	97.3%	2.0%	0.7%	2.7%
教育程度							
國小及以下	45	40.0%	57.8%	97.8%	2.2%	0.0%	2.2%
國(初)中	32	31.3%	68.7%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高(中)職	115	27.8%	69.6%	97.4%	2.6%	0.0%	2.6%
專科或大學	193	25.4%	72.0%	97.4%	2.1%	0.5%	2.6%
研究所及以上	15	6.7%	80.0%	86.7%	13.3%	0.0%	13.3%
職業							
軍公教	8	25.0%	75.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
企業負責人	57	22.8%	75.4%	98.2%	1.8%	0.0%	1.8%
勞工、技工	11	18.2%	81.8%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
農、林、漁、牧	27	29.6%	70.4%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
自由業	76	35.5%	60.6%	96.1%	3.9%	0.0%	3.9%
私人機構受僱者	105	27.6%	67.6%	95.2%	3.8%	1.0%	4.8%
家管	116	25.0%	73.3%	98.3%	1.7%	0.0%	1.7%
#居住地區							
中西區	18	16.7%	83.3%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
東區	36	33.3%	61.1%	94.4%	5.6%	0.0%	5.6%
南區	16	43.8%	56.2%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
北區	23	8.7%	87.0%	95.7%	4.3%	0.0%	4.3%
安平區	14	14.3%	85.7%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
安南區	34	26.5%	67.6%	94.1%	5.9%	0.0%	5.9%
新營區	17	17.6%	82.4%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
永康區	37	40.5%	59.5%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
鹽水區	16	6.3%	87.4%	93.7%	6.3%	0.0%	6.3%
白河區	5	20.0%	80.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
麻豆區	15	33.3%	66.7%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
佳里區	19	21.1%	78.9%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%



續附表 5 洽公環境與設施滿意度與基本資料交叉分析表

	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
總次數	400	110	279	389	10	1	11
總百分比	100.0%	27.5%	69.7%	97.2%	2.5%	0.3%	2.8%
#居住地區							
新化區	5	40.0%	60.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
善化區	5	0.0%	80.0%	80.0%	0.0%	20.0%	20.0%
學甲區	2	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
柳營區	4	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
後壁區	2	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
東山區	6	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
官田區	8	25.0%	75.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
大內區	11	27.3%	72.7%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
西港區	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
七股區	4	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
將軍區	2	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
北門區	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
新市區	4	25.0%	75.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
安定區	3	33.3%	66.7%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
山上區	2	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
玉井區	2	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
楠西區	2	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
南化區	3	33.3%	33.4%	66.7%	33.3%	0.0%	33.3%
仁德區	19	26.3%	73.7%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
歸仁區	23	39.1%	60.9%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
關廟區	7	28.6%	57.1%	85.7%	14.3%	0.0%	14.3%
其他縣市	34	32.4%	61.7%	94.1%	5.9%	0.0%	5.9%
最常接觸之地政事務所							
臺南地政事務所	39	12.8%	82.1%	94.9%	5.1%	0.0%	5.1%
東南地政事務所	36	38.9%	58.3%	97.2%	2.8%	0.0%	2.8%
安南地政事務所	36	22.2%	72.2%	94.4%	5.6%	0.0%	5.6%
鹽水地政事務所	36	2.8%	94.4%	97.2%	2.8%	0.0%	2.8%
白河地政事務所	36	44.4%	55.6%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
麻豆地政事務所	36	33.3%	63.9%	97.2%	0.0%	2.8%	2.8%
新化地政事務所	36	36.1%	61.1%	97.2%	2.8%	0.0%	2.8%
歸仁地政事務所	37	32.4%	67.6%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
玉井地政事務所	36	22.2%	72.2%	94.4%	5.6%	0.0%	5.6%
永康地政事務所	36	33.3%	66.7%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
佳里地政事務所	36	25.0%	72.2%	97.2%	2.8%	0.0%	2.8%

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 6 各項施政宣導滿意度與基本資料交叉分析表

	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	400	66	212	278	35	8	43	79
總百分比	100.0%	16.5%	52.9%	69.4%	8.8%	2.0%	10.8%	19.8%
性別								
男性	222	18.5%	52.7%	71.2%	9.0%	0.9%	9.9%	18.9%
女性	178	14.0%	53.4%	67.4%	8.4%	3.4%	11.8%	20.8%
年齡								
20-29 歲	16	12.5%	68.7%	81.2%	18.8%	0.0%	18.8%	0.0%
30-39 歲	34	20.6%	55.8%	76.4%	11.8%	0.0%	11.8%	11.8%
40-49 歲	84	17.9%	55.9%	73.8%	9.5%	1.2%	10.7%	15.5%
50-59 歲	115	11.3%	51.3%	62.6%	9.6%	3.5%	13.1%	24.3%
60 歲以上	151	19.2%	50.3%	69.5%	6.0%	2.0%	8.0%	22.5%
教育程度								
國小及以下	45	24.4%	37.8%	62.2%	6.7%	0.0%	6.7%	31.1%
國(初)中	32	18.8%	40.5%	59.3%	9.4%	0.0%	9.4%	31.3%
高(中)職	115	14.8%	52.2%	67.0%	7.8%	4.3%	12.1%	20.9%
專科或大學	193	15.0%	60.7%	75.7%	9.3%	1.0%	10.3%	14.0%
研究所及以上	15	20.0%	33.3%	53.3%	13.3%	6.7%	20.0%	26.7%
職業								
軍公教	8	37.5%	62.5%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
企業負責人	57	14.0%	59.6%	73.6%	8.8%	1.8%	10.6%	15.8%
勞工、技工	11	9.1%	27.3%	36.4%	18.2%	9.1%	27.3%	36.3%
農、林、漁、牧	27	14.8%	40.8%	55.6%	14.8%	3.7%	18.5%	25.9%
自由業	76	18.4%	61.9%	80.3%	3.9%	0.0%	3.9%	15.8%
私人機構受僱者	105	15.2%	58.1%	73.3%	9.5%	2.9%	12.4%	14.3%
家管	116	17.2%	44.0%	61.2%	9.5%	1.7%	11.2%	27.6%
居住地區								
中西區	18	16.7%	61.1%	77.8%	11.1%	0.0%	11.1%	11.1%
東區	36	22.2%	44.5%	66.7%	8.3%	5.6%	13.9%	19.4%
南區	16	6.3%	74.9%	81.2%	0.0%	0.0%	0.0%	18.8%
北區	23	8.7%	56.6%	65.3%	13.0%	0.0%	13.0%	21.7%
安平區	14	7.1%	57.2%	64.3%	21.4%	0.0%	21.4%	14.3%
安南區	34	29.4%	47.0%	76.4%	11.8%	0.0%	11.8%	11.8%
新營區	17	5.9%	64.6%	70.5%	11.8%	5.9%	17.7%	11.8%
永康區	37	16.2%	59.5%	75.7%	2.7%	2.7%	5.4%	18.9%
鹽水區	16	12.5%	62.4%	74.9%	0.0%	6.3%	6.3%	18.8%
白河區	5	0.0%	20.0%	20.0%	40.0%	0.0%	40.0%	40.0%
麻豆區	15	20.0%	53.3%	73.3%	20.0%	0.0%	20.0%	6.7%
佳里區	19	5.3%	68.4%	73.7%	10.5%	0.0%	10.5%	15.8%



續附表 6 各項施政宣導滿意度與基本資料交叉分析表

	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	400	66	212	278	35	8	43	79
總百分比	100.0%	16.5%	52.9%	69.4%	8.8%	2.0%	10.8%	19.8%
居住地區								
新化區	5	20.0%	40.0%	60.0%	20.0%	0.0%	20.0%	20.0%
善化區	5	20.0%	60.0%	80.0%	0.0%	0.0%	0.0%	20.0%
學甲區	2	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
柳營區	4	0.0%	75.0%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%
後壁區	2	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%
東山區	6	33.3%	16.7%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%
官田區	8	25.0%	12.5%	37.5%	25.0%	0.0%	25.0%	37.5%
大內區	11	27.3%	9.1%	36.4%	18.2%	0.0%	18.2%	45.4%
西港區	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
七股區	4	50.0%	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%
將軍區	2	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
北門區	1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
新市區	4	25.0%	75.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
安定區	3	66.7%	33.3%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
山上區	2	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%
玉井區	2	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
楠西區	2	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%
南化區	3	33.3%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	66.7%
仁德區	19	10.5%	63.2%	73.7%	10.5%	0.0%	10.5%	15.8%
歸仁區	23	8.7%	52.2%	60.9%	8.7%	13.0%	21.7%	17.4%
關廟區	7	28.6%	42.8%	71.4%	14.3%	0.0%	14.3%	14.3%
其他縣市	34	17.6%	55.9%	73.5%	0.0%	0.0%	0.0%	26.5%
最常接觸之地政事務所								
臺南地政事務所	39	15.4%	48.7%	64.1%	7.7%	0.0%	7.7%	28.2%
東南地政事務所	36	22.2%	52.8%	75.0%	13.9%	0.0%	13.9%	11.1%
安南地政事務所	36	19.4%	58.4%	77.8%	11.1%	0.0%	11.1%	11.1%
鹽水地政事務所	36	5.6%	63.8%	69.4%	5.6%	8.3%	13.9%	16.7%
白河地政事務所	36	16.7%	47.2%	63.9%	8.3%	0.0%	8.3%	27.8%
麻豆地政事務所	36	22.2%	36.1%	58.3%	13.9%	0.0%	13.9%	27.8%
新化地政事務所	36	25.0%	52.8%	77.8%	11.1%	2.8%	13.9%	8.3%
歸仁地政事務所	37	16.2%	43.3%	59.5%	10.8%	8.1%	18.9%	21.6%
玉井地政事務所	36	8.3%	55.6%	63.9%	11.1%	0.0%	11.1%	25.0%
永康地政事務所	36	13.9%	61.1%	75.0%	0.0%	2.8%	2.8%	22.2%
佳里地政事務所	36	16.7%	63.8%	80.5%	2.8%	0.0%	2.8%	16.7%

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 7 整體服務及施政表現滿意度與基本資料交叉分析表

	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	400	113	269	382	14	1	15	3
總百分比	100.0%	28.3%	67.1%	95.4%	3.5%	0.3%	3.8%	0.8%
性別								
男性	222	27.9%	68.4%	96.3%	2.7%	0.5%	3.2%	0.5%
女性	178	28.7%	65.7%	94.4%	4.5%	0.0%	4.5%	1.1%
年齡								
20-29 歲	16	25.0%	68.7%	93.7%	6.3%	0.0%	6.3%	0.0%
30-39 歲	34	32.4%	67.6%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
40-49 歲	84	33.3%	63.1%	96.4%	3.6%	0.0%	3.6%	0.0%
50-59 歲	115	24.3%	68.8%	93.1%	4.3%	0.9%	5.2%	1.7%
60 歲以上	151	27.8%	68.2%	96.0%	3.3%	0.0%	3.3%	0.7%
教育程度								
國小及以下	45	24.4%	73.4%	97.8%	2.2%	0.0%	2.2%	0.0%
國(初)中	32	37.5%	59.4%	96.9%	3.1%	0.0%	3.1%	0.0%
高(中)職	115	27.0%	66.1%	93.1%	4.3%	0.0%	4.3%	2.6%
專科或大學	193	27.5%	69.4%	96.9%	2.6%	0.5%	3.1%	0.0%
研究所及以上	15	40.0%	46.7%	86.7%	13.3%	0.0%	13.3%	0.0%
職業								
軍公教	8	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
企業負責人	57	22.8%	75.4%	98.2%	1.8%	0.0%	1.8%	0.0%
勞工、技工	11	18.2%	81.8%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
農、林、漁、牧	27	25.9%	70.4%	96.3%	3.7%	0.0%	3.7%	0.0%
自由業	76	34.2%	63.2%	97.4%	1.3%	1.3%	2.6%	0.0%
私人機構受僱者	105	27.6%	65.7%	93.3%	3.8%	0.0%	3.8%	2.9%
家管	116	27.6%	66.4%	94.0%	6.0%	0.0%	6.0%	0.0%
居住地區								
中西區	18	22.2%	77.8%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
東區	36	30.6%	63.8%	94.4%	2.8%	0.0%	2.8%	2.8%
南區	16	31.3%	68.7%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
北區	23	17.4%	82.6%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
安平區	14	14.3%	85.7%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
安南區	34	29.4%	64.7%	94.1%	5.9%	0.0%	5.9%	0.0%
新營區	17	23.5%	58.9%	82.4%	17.6%	0.0%	17.6%	0.0%
永康區	37	35.1%	59.5%	94.6%	2.7%	0.0%	2.7%	2.7%
鹽水區	16	37.5%	56.2%	93.7%	6.3%	0.0%	6.3%	0.0%
白河區	5	20.0%	80.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
麻豆區	15	40.0%	60.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
佳里區	19	10.5%	73.7%	84.2%	10.5%	0.0%	10.5%	5.3%



續附表 7 整體服務及施政表現滿意度與基本資料交叉分析表

	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	400	113	269	382	14	1	15	3
總百分比	100.0%	28.3%	67.1%	95.4%	3.5%	0.3%	3.8%	0.8%
居住地區								
新化區	5	40.0%	60.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
善化區	5	20.0%	60.0%	80.0%	20.0%	0.0%	20.0%	0.0%
學甲區	2	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
柳營區	4	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
後壁區	2	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
東山區	6	33.3%	66.7%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
官田區	8	37.5%	62.5%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
大內區	11	18.2%	72.7%	90.9%	9.1%	0.0%	9.1%	0.0%
西港區	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
七股區	4	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
將軍區	2	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
北門區	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
新市區	4	25.0%	75.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
安定區	3	33.3%	66.7%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
山上區	2	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
玉井區	2	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
楠西區	2	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
南化區	3	33.3%	66.7%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
仁德區	19	15.8%	84.2%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
歸仁區	23	34.8%	60.9%	95.7%	4.3%	0.0%	4.3%	0.0%
關廟區	7	42.8%	28.6%	71.4%	14.3%	14.3%	28.6%	0.0%
其他縣市	34	32.4%	67.6%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
最常接觸之地政事務所								
臺南地政事務所	39	20.5%	79.5%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
東南地政事務所	36	38.9%	58.3%	97.2%	2.8%	0.0%	2.8%	0.0%
安南地政事務所	36	22.2%	72.2%	94.4%	5.6%	0.0%	5.6%	0.0%
鹽水地政事務所	36	25.0%	63.9%	88.9%	11.1%	0.0%	11.1%	0.0%
白河地政事務所	36	30.6%	66.6%	97.2%	2.8%	0.0%	2.8%	0.0%
麻豆地政事務所	36	33.3%	61.1%	94.4%	5.6%	0.0%	5.6%	0.0%
新化地政事務所	36	30.6%	58.2%	88.8%	5.6%	2.8%	8.4%	2.8%
歸仁地政事務所	37	35.1%	62.2%	97.3%	2.7%	0.0%	2.7%	0.0%
玉井地政事務所	36	19.4%	80.6%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
永康地政事務所	36	33.3%	63.9%	97.2%	0.0%	0.0%	0.0%	2.8%
佳里地政事務所	36	22.2%	72.2%	94.4%	2.8%	0.0%	2.8%	2.8%

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 8 網站提供資訊查詢功能的服務與基本資料交叉分析表

	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	不會用/沒有使用過	不知道/無意見
總次數	400	61	174	235	15	7	22	114	29
總百分比	100.0%	15.3%	43.3%	58.6%	3.8%	1.8%	5.6%	28.5%	7.3%
性別									
男性	222	13.5%	41.3%	54.8%	5.9%	2.3%	8.2%	30.2%	6.8%
女性	178	17.4%	46.1%	63.5%	1.1%	1.1%	2.2%	26.4%	7.9%
年齡									
20-29 歲	16	31.3%	49.8%	81.1%	0.0%	6.3%	6.3%	6.3%	6.3%
30-39 歲	34	17.6%	59.0%	76.6%	2.9%	0.0%	2.9%	17.6%	2.9%
40-49 歲	84	15.5%	53.5%	69.0%	3.6%	2.4%	6.0%	20.2%	4.8%
50-59 歲	115	14.8%	41.7%	56.5%	5.2%	0.9%	6.1%	31.3%	6.1%
60 歲以上	151	13.2%	35.1%	48.3%	3.3%	2.0%	5.3%	35.8%	10.6%
#教育程度									
國小及以下	45	11.1%	17.8%	28.9%	2.2%	0.0%	2.2%	44.5%	24.4%
國(初)中	32	15.6%	18.8%	34.4%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	15.6%
高(中)職	115	12.2%	49.5%	61.7%	3.5%	2.6%	6.1%	25.2%	7.0%
專科或大學	193	18.7%	50.7%	69.4%	5.2%	1.6%	6.8%	21.2%	2.6%
研究所及以上	15	6.7%	33.3%	40.0%	0.0%	6.7%	6.7%	53.3%	0.0%
#職業									
軍公教	8	37.5%	37.5%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	0.0%
企業負責人	57	14.0%	65.0%	79.0%	7.0%	0.0%	7.0%	14.0%	0.0%
勞工、技工	11	9.1%	9.1%	18.2%	9.1%	0.0%	9.1%	45.4%	27.3%
農、林、漁、牧	27	7.4%	37.0%	44.4%	3.7%	0.0%	3.7%	44.5%	7.4%
自由業	76	22.4%	46.1%	68.5%	2.6%	2.6%	5.2%	26.3%	0.0%
私人機構受僱者	105	16.2%	56.1%	72.3%	2.9%	1.9%	4.8%	18.1%	4.8%
家管	116	11.2%	25.0%	36.2%	3.4%	2.6%	6.0%	41.4%	16.4%
居住地區									
中西區	18	11.1%	55.5%	66.6%	5.6%	0.0%	5.6%	11.1%	16.7%
東區	36	19.4%	47.1%	66.5%	5.6%	5.6%	11.2%	16.7%	5.6%
南區	16	18.8%	49.9%	68.7%	0.0%	0.0%	0.0%	18.8%	12.5%
北區	23	4.3%	69.6%	73.9%	8.7%	0.0%	8.7%	17.4%	0.0%
安平區	14	7.1%	71.5%	78.6%	0.0%	0.0%	0.0%	21.4%	0.0%
安南區	34	23.5%	41.2%	64.7%	5.9%	2.9%	8.8%	20.6%	5.9%
新營區	17	17.6%	41.2%	58.8%	0.0%	5.9%	5.9%	35.3%	0.0%
永康區	37	16.2%	46.0%	62.2%	5.4%	0.0%	5.4%	24.3%	8.1%
鹽水區	16	18.8%	25.0%	43.8%	0.0%	6.3%	6.3%	37.4%	12.5%
白河區	5	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
麻豆區	15	33.3%	40.1%	73.4%	0.0%	0.0%	0.0%	13.3%	13.3%
佳里區	19	5.3%	36.8%	42.1%	10.5%	0.0%	10.5%	31.6%	15.8%



續附表 8 網站提供資訊查詢功能的服務與基本資料交叉分析表

	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	不會用/沒有使用過	不知道/無意見
總次數	400	61	174	235	15	7	22	114	29
總百分比	100.0%	15.3%	43.3%	58.6%	3.8%	1.8%	5.6%	28.5%	7.3%
居住地區									
新化區	5	40.0%	60.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
善化區	5	20.0%	40.0%	60.0%	0.0%	0.0%	0.0%	20.0%	20.0%
學甲區	2	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%
柳營區	4	0.0%	75.0%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	0.0%
後壁區	2	0.0%	50.0%	50.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%
東山區	6	16.7%	0.0%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	33.3%
官田區	8	25.0%	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	62.5%	12.5%
大內區	11	18.2%	27.3%	45.5%	0.0%	0.0%	0.0%	45.4%	9.1%
西港區	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
七股區	4	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%
將軍區	2	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%
北門區	1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
新市區	4	25.0%	75.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
安定區	3	33.3%	66.7%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
山上區	2	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%
玉井區	2	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%
楠西區	2	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
南化區	3	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
仁德區	19	10.5%	36.9%	47.4%	5.3%	0.0%	5.3%	36.8%	10.5%
歸仁區	23	13.0%	43.7%	56.7%	4.3%	4.3%	8.6%	30.4%	4.3%
關廟區	7	42.8%	0.0%	42.8%	14.3%	0.0%	14.3%	28.6%	14.3%
其他縣市	34	5.9%	53.0%	58.9%	0.0%	2.9%	2.9%	38.2%	0.0%
#最常接觸之地政事務所									
臺南地政事務所	39	17.9%	43.6%	61.5%	2.6%	0.0%	2.6%	15.4%	20.5%
東南地政事務所	36	27.8%	50.0%	77.8%	8.3%	0.0%	8.3%	11.1%	2.8%
安南地政事務所	36	13.9%	50.0%	63.9%	8.3%	0.0%	8.3%	25.0%	2.8%
鹽水地政事務所	36	8.3%	44.5%	52.8%	0.0%	8.3%	8.3%	30.6%	8.3%
白河地政事務所	36	16.7%	30.5%	47.2%	5.6%	2.8%	8.4%	38.8%	5.6%
麻豆地政事務所	36	25.0%	30.6%	55.6%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	11.1%
新化地政事務所	36	22.2%	52.8%	75.0%	5.6%	0.0%	5.6%	19.4%	0.0%
歸仁地政事務所	37	13.5%	29.7%	43.2%	5.4%	5.4%	10.8%	32.5%	13.5%
玉井地政事務所	36	8.3%	47.2%	55.5%	2.8%	2.8%	5.6%	38.9%	0.0%
永康地政事務所	36	11.1%	58.4%	69.5%	0.0%	0.0%	0.0%	22.2%	8.3%
佳里地政事務所	36	2.8%	41.7%	44.5%	2.8%	0.0%	2.8%	47.1%	5.6%

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 9 遇人員在辦理業務時索取賄賂或涉及不法情事之檢舉意願與基本資料交叉分析表

	次數	會	不會
總次數	400	333	67
總百分比	100.0%	83.2%	16.8%
性別			
男性	222	86.0%	14.0%
女性	178	79.8%	20.2%
年齡			
20-29 歲	16	93.7%	6.3%
30-39 歲	34	82.4%	17.6%
40-49 歲	84	81.0%	19.0%
50-59 歲	115	86.1%	13.9%
60 歲以上	151	81.5%	18.5%
教育程度			
國小及以下	45	80.0%	20.0%
國(初)中	32	93.7%	6.3%
高(中)職	115	87.8%	12.2%
專科或大學	193	78.8%	21.2%
研究所及以上	15	93.3%	6.7%
職業			
軍公教	8	62.5%	37.5%
企業負責人	57	77.2%	22.8%
勞工、技工	11	90.9%	9.1%
農、林、漁、牧	27	92.6%	7.4%
自由業	76	77.6%	22.4%
私人機構受僱者	105	88.6%	11.4%
家管	116	83.6%	16.4%
居住地區			
中西區	18	94.4%	5.6%
東區	36	77.8%	22.2%
南區	16	68.7%	31.3%
北區	23	78.3%	21.7%
安平區	14	78.6%	21.4%
安南區	34	91.2%	8.8%
新營區	17	82.4%	17.6%
永康區	37	86.5%	13.5%
鹽水區	16	87.5%	12.5%
白河區	5	80.0%	20.0%
麻豆區	15	73.3%	26.7%
佳里區	19	84.2%	15.8%



續附表 9 遇人員在辦理業務時索取賄賂或涉及不法情事之檢舉意願與基本資料交叉分析表

	次數	會	不會
總次數	400	333	67
總百分比	100.0%	83.2%	16.8%
居住地區			
新化區	5	100.0%	0.0%
善化區	5	80.0%	20.0%
學甲區	2	50.0%	50.0%
柳營區	4	100.0%	0.0%
後壁區	2	100.0%	0.0%
東山區	6	66.7%	33.3%
官田區	8	87.5%	12.5%
大內區	11	81.8%	18.2%
西港區	1	100.0%	0.0%
七股區	4	50.0%	50.0%
將軍區	2	100.0%	0.0%
北門區	1	100.0%	0.0%
新市區	4	100.0%	0.0%
安定區	3	100.0%	0.0%
山上區	2	100.0%	0.0%
玉井區	2	100.0%	0.0%
楠西區	2	100.0%	0.0%
南化區	3	66.7%	33.3%
仁德區	19	78.9%	21.1%
歸仁區	23	82.6%	17.4%
關廟區	7	71.4%	28.6%
其他縣市	34	88.2%	11.8%
最常接觸之地政事務所			
臺南地政事務所	39	84.6%	15.4%
東南地政事務所	36	86.1%	13.9%
安南地政事務所	36	83.3%	16.7%
鹽水地政事務所	36	88.9%	11.1%
白河地政事務所	36	83.3%	16.7%
麻豆地政事務所	36	83.3%	16.7%
新化地政事務所	36	91.7%	8.3%
歸仁地政事務所	37	78.4%	21.6%
玉井地政事務所	36	83.3%	16.7%
永康地政事務所	36	75.0%	25.0%
佳里地政事務所	36	77.8%	22.2%

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 10 洽辦服務時，對承辦人員所提供的服務滿意度與基本資料交叉分析表

	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	400	155	231	386	12	2
總百分比	100.0%	38.8%	57.7%	96.5%	3.0%	0.5%
性別						
男性	222	35.1%	60.4%	95.5%	3.6%	0.9%
女性	178	43.3%	54.5%	97.8%	2.2%	0.0%
年齡						
20-29 歲	16	43.8%	43.7%	87.5%	12.5%	0.0%
30-39 歲	34	47.1%	52.9%	100.0%	0.0%	0.0%
40-49 歲	84	38.1%	59.5%	97.6%	2.4%	0.0%
50-59 歲	115	33.9%	62.6%	96.5%	2.6%	0.9%
60 歲以上	151	40.4%	55.6%	96.0%	3.3%	0.7%
教育程度						
國小及以下	45	42.2%	48.9%	91.1%	6.7%	2.2%
國(初)中	32	40.6%	59.4%	100.0%	0.0%	0.0%
高(中)職	115	34.8%	62.6%	97.4%	2.6%	0.0%
專科或大學	193	39.9%	57.0%	96.9%	2.6%	0.5%
研究所及以上	15	40.0%	53.3%	93.3%	6.7%	0.0%
職業						
軍公教	8	62.5%	37.5%	100.0%	0.0%	0.0%
企業負責人	57	35.1%	64.9%	100.0%	0.0%	0.0%
勞工、技工	11	27.3%	72.7%	100.0%	0.0%	0.0%
農、林、漁、牧	27	33.3%	55.6%	88.9%	7.4%	3.7%
自由業	76	35.5%	63.2%	98.7%	1.3%	0.0%
私人機構受僱者	105	42.9%	51.4%	94.3%	5.7%	0.0%
家管	116	39.7%	56.8%	96.5%	2.6%	0.9%
居住地區						
中西區	18	38.9%	49.9%	88.8%	5.6%	5.6%
東區	36	44.4%	50.0%	94.4%	5.6%	0.0%
南區	16	43.8%	56.2%	100.0%	0.0%	0.0%
北區	23	17.4%	78.3%	95.7%	4.3%	0.0%
安平區	14	35.7%	64.3%	100.0%	0.0%	0.0%
安南區	34	32.4%	58.8%	91.2%	8.8%	0.0%
新營區	17	29.4%	70.6%	100.0%	0.0%	0.0%
永康區	37	54.1%	45.9%	100.0%	0.0%	0.0%
鹽水區	16	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%
白河區	5	20.0%	60.0%	80.0%	20.0%	0.0%
麻豆區	15	66.7%	33.3%	100.0%	0.0%	0.0%
佳里區	19	21.1%	78.9%	100.0%	0.0%	0.0%
新化區	5	40.0%	60.0%	100.0%	0.0%	0.0%



續附表 10 洽辦服務時，對承辦人員所提供的服務滿意度與基本資料交叉分析表

	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	400	155	231	386	12	2
總百分比	100.0%	38.8%	57.7%	96.5%	3.0%	0.5%
居住地區						
善化區	5	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
學甲區	2	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
柳營區	4	25.0%	75.0%	100.0%	0.0%	0.0%
後壁區	2	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
東山區	6	33.3%	50.0%	83.3%	0.0%	16.7%
官田區	8	37.5%	62.5%	100.0%	0.0%	0.0%
大內區	11	18.2%	72.7%	90.9%	9.1%	0.0%
西港區	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
七股區	4	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%
將軍區	2	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
北門區	1	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
新市區	4	25.0%	75.0%	100.0%	0.0%	0.0%
安定區	3	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
山上區	2	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
玉井區	2	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%
楠西區	2	0.0%	50.0%	50.0%	50.0%	0.0%
南化區	3	33.3%	66.7%	100.0%	0.0%	0.0%
仁德區	19	36.8%	63.2%	100.0%	0.0%	0.0%
歸仁區	23	47.8%	47.9%	95.7%	4.3%	0.0%
關廟區	7	57.1%	28.6%	85.7%	14.3%	0.0%
其他縣市	34	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%
最常接觸之地政事務所						
臺南地政事務所	39	43.6%	53.8%	97.4%	0.0%	2.6%
東南地政事務所	36	52.8%	44.4%	97.2%	2.8%	0.0%
安南地政事務所	36	30.6%	61.1%	91.7%	8.3%	0.0%
鹽水地政事務所	36	38.9%	61.1%	100.0%	0.0%	0.0%
白河地政事務所	36	30.6%	63.8%	94.4%	2.8%	2.8%
麻豆地政事務所	36	47.2%	50.0%	97.2%	2.8%	0.0%
新化地政事務所	36	36.1%	61.1%	97.2%	2.8%	0.0%
歸仁地政事務所	37	45.9%	48.7%	94.6%	5.4%	0.0%
玉井地政事務所	36	16.7%	77.7%	94.4%	5.6%	0.0%
永康地政事務所	36	44.4%	55.6%	100.0%	0.0%	0.0%
佳里地政事務所	36	38.9%	58.3%	97.2%	2.8%	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 11 申辦業務時，較便利服務櫃檯之設置與基本資料交叉分析表

	次數	單一窗口櫃檯	多功能櫃檯	單一窗口櫃檯及多功能櫃檯併存	不知道/無意見
總次數	400	117	90	173	20
總百分比	100.0%	29.3%	22.5%	43.2%	5.0%
性別					
男性	222	30.6%	21.2%	42.3%	5.9%
女性	178	27.5%	24.2%	44.4%	3.9%
*年齡					
20-29 歲	16	12.5%	6.3%	81.2%	0.0%
30-39 歲	34	20.6%	32.4%	47.0%	0.0%
40-49 歲	84	27.4%	23.8%	47.6%	1.2%
50-59 歲	115	34.8%	20.9%	43.4%	0.9%
60 歲以上	151	29.8%	22.5%	35.8%	11.9%
*教育程度					
國小及以下	45	28.9%	28.9%	17.8%	24.4%
國(初)中	32	40.6%	31.3%	25.0%	3.1%
高(中)職	115	26.1%	20.9%	50.4%	2.6%
專科或大學	193	30.1%	20.2%	47.1%	2.6%
研究所及以上	15	20.0%	26.7%	53.3%	0.0%
#職業					
軍公教	8	25.0%	37.5%	37.5%	0.0%
企業負責人	57	26.3%	26.3%	45.6%	1.8%
勞工、技工	11	36.4%	27.3%	36.3%	0.0%
農、林、漁、牧	27	44.5%	11.1%	40.7%	3.7%
自由業	76	38.2%	9.2%	52.6%	0.0%
私人機構受僱者	105	16.2%	31.4%	52.4%	0.0%
家管	116	32.8%	22.4%	29.3%	15.5%
居住地區					
中西區	18	27.8%	22.2%	44.4%	5.6%
東區	36	33.3%	19.4%	44.5%	2.8%
南區	16	25.0%	12.5%	50.0%	12.5%
北區	23	21.7%	30.4%	47.9%	0.0%
安平區	14	21.4%	21.4%	57.2%	0.0%
安南區	34	14.7%	32.4%	52.9%	0.0%
新營區	17	29.4%	17.6%	41.2%	11.8%
永康區	37	24.3%	27.0%	43.3%	5.4%
鹽水區	16	37.5%	12.5%	37.5%	12.5%
白河區	5	40.0%	20.0%	20.0%	20.0%
麻豆區	15	40.0%	33.3%	26.7%	0.0%
佳里區	19	42.2%	10.5%	36.8%	10.5%



續附表 11 申辦業務時，較便利服務櫃檯之設置與基本資料交叉分析表

	次數	單一窗口櫃檯	多功能櫃檯	單一窗口櫃檯及多功能櫃檯併存	不知道/無意見
總次數	400	117	90	173	20
總百分比	100.0%	29.3%	22.5%	43.2%	5.0%
居住地區					
新化區	5	60.0%	20.0%	20.0%	0.0%
善化區	5	20.0%	20.0%	40.0%	20.0%
學甲區	2	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%
柳營區	4	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%
後壁區	2	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
東山區	6	33.3%	16.7%	33.3%	16.7%
官田區	8	62.5%	0.0%	37.5%	0.0%
大內區	11	36.4%	9.1%	45.4%	9.1%
西港區	1	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
七股區	4	25.0%	25.0%	25.0%	25.0%
將軍區	2	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
北門區	1	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
新市區	4	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%
安定區	3	66.7%	0.0%	33.3%	0.0%
山上區	2	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%
玉井區	2	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%
楠西區	2	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%
南化區	3	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%
仁德區	19	15.8%	26.3%	52.6%	5.3%
歸仁區	23	26.1%	39.1%	26.1%	8.7%
關廟區	7	71.4%	14.3%	14.3%	0.0%
其他縣市	34	23.5%	14.7%	61.8%	0.0%
最常接觸之地政事務所					
臺南地政事務所	39	30.8%	25.6%	41.0%	2.6%
東南地政事務所	36	33.3%	16.7%	47.2%	2.8%
安南地政事務所	36	16.7%	16.7%	63.8%	2.8%
鹽水地政事務所	36	30.6%	22.2%	36.1%	11.1%
白河地政事務所	36	30.6%	13.9%	49.9%	5.6%
麻豆地政事務所	36	33.3%	22.2%	38.9%	5.6%
新化地政事務所	36	33.3%	19.4%	47.3%	0.0%
歸仁地政事務所	37	29.7%	37.9%	24.3%	8.1%
玉井地政事務所	36	30.6%	30.6%	38.8%	0.0%
永康地政事務所	36	25.0%	22.2%	44.5%	8.3%
佳里地政事務所	36	27.8%	19.4%	44.5%	8.3%

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%)。

附表 12 對服務櫃檯功能之主要需求與基本資料交叉分析表

	次數	服務項目完整性	業務申辦處理時效性	不知道/無意見
總次數	400	150	240	10
總百分比	100.0%	37.5%	60.0%	2.5%
*性別				
男性	222	32.9%	65.3%	1.8%
女性	178	43.3%	53.3%	3.4%
年齡				
20-29 歲	16	37.5%	62.5%	0.0%
30-39 歲	34	20.6%	79.4%	0.0%
40-49 歲	84	47.6%	52.4%	0.0%
50-59 歲	115	34.8%	62.6%	2.6%
60 歲以上	151	37.7%	57.7%	4.6%
教育程度				
國小及以下	45	42.2%	55.6%	2.2%
國(初)中	32	37.5%	56.2%	6.3%
高(中)職	115	37.4%	60.0%	2.6%
專科或大學	193	35.8%	62.1%	2.1%
研究所及以上	15	46.7%	53.3%	0.0%
職業				
軍公教	8	37.5%	62.5%	0.0%
企業負責人	57	35.1%	63.1%	1.8%
勞工、技工	11	36.4%	63.6%	0.0%
農、林、漁、牧	27	40.7%	55.6%	3.7%
自由業	76	34.2%	64.5%	1.3%
私人機構受僱者	105	41.0%	57.1%	1.9%
家管	116	37.1%	58.6%	4.3%
居住地區				
中西區	18	27.8%	72.2%	0.0%
東區	36	38.9%	55.5%	5.6%
南區	16	18.8%	74.9%	6.3%
北區	23	8.7%	91.3%	0.0%
安平區	14	35.7%	64.3%	0.0%
安南區	34	41.2%	58.8%	0.0%
新營區	17	29.4%	64.7%	5.9%
永康區	37	43.2%	56.8%	0.0%
鹽水區	16	56.2%	31.3%	12.5%
白河區	5	40.0%	60.0%	0.0%
麻豆區	15	40.0%	60.0%	0.0%
佳里區	19	36.8%	57.9%	5.3%
新化區	5	40.0%	60.0%	0.0%



續附表 12 對服務櫃檯功能之主要需求與基本資料交叉分析表

	次數	服務項目完整性	業務申辦處理時效性	不知道/無意見
總次數	400	150	240	10
總百分比	100.0%	37.5%	60.0%	2.5%
居住地區				
善化區	5	60.0%	20.0%	20.0%
學甲區	2	50.0%	50.0%	0.0%
柳營區	4	25.0%	75.0%	0.0%
後壁區	2	0.0%	100.0%	0.0%
東山區	6	33.3%	66.7%	0.0%
官田區	8	50.0%	50.0%	0.0%
大內區	11	54.5%	45.5%	0.0%
西港區	1	0.0%	100.0%	0.0%
七股區	4	50.0%	50.0%	0.0%
將軍區	2	0.0%	100.0%	0.0%
北門區	1	100.0%	0.0%	0.0%
新市區	4	25.0%	75.0%	0.0%
安定區	3	33.3%	66.7%	0.0%
山上區	2	50.0%	0.0%	50.0%
玉井區	2	0.0%	100.0%	0.0%
楠西區	2	100.0%	0.0%	0.0%
南化區	3	100.0%	0.0%	0.0%
仁德區	19	42.1%	57.9%	0.0%
歸仁區	23	43.5%	56.5%	0.0%
關廟區	7	28.6%	71.4%	0.0%
其他縣市	34	35.3%	61.8%	2.9%
最常接觸之地政事務所				
臺南地政事務所	39	30.8%	69.2%	0.0%
東南地政事務所	36	33.3%	61.1%	5.6%
安南地政事務所	36	36.1%	61.1%	2.8%
鹽水地政事務所	36	41.7%	50.0%	8.3%
白河地政事務所	36	33.3%	66.7%	0.0%
麻豆地政事務所	36	50.0%	44.4%	5.6%
新化地政事務所	36	30.6%	66.6%	2.8%
歸仁地政事務所	37	48.6%	51.4%	0.0%
玉井地政事務所	36	38.9%	61.1%	0.0%
永康地政事務所	36	36.1%	63.9%	0.0%
佳里地政事務所	36	33.3%	63.9%	2.8%

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%)。

【附錄三 深入訪談紀錄】

受訪者 A

人員	內容
訪問者	理事長我們之前有先寄題綱給你，我這邊簡單把我們題綱順一下，大概就是問一下理事長這邊跟地政局接觸的經驗。
受訪者	對，可是我們接洽的方式不一樣，你第一個談的那個好像比較像是代書，沒關係，你都問，不是我們的業務我就跟你說不是。
訪問者	好，第一個部分就是問接觸的情況，第二個部分針對接觸的過程當中，你覺得有沒有更便民的地方，第三個部分是針對廉政操守的部份，我們做一下您意見的了解，最後一個部分可能就是在法規制度或是執行面上的簡單建議，首先想要先知道理事長，你是不動產協會的理事長，您從事這種土地仲介的經歷大概有幾年？
受訪者	第二十二年。
訪問者	想問一下，你跟地政局這邊比較常辦理什麼樣的業務？
受訪者	我們跟地政局一般就是一些造冊、換證照，然後有一些比如說每一年有一個經紀人員楷模選拔，然後有些跟地政局有一個地政座談，然後在地政座談裡面去溝通業者跟向地政的建議，大概就是這些業務。
訪問者	其實跟我們這一次研究主題比較有相關的，在造冊或是換證這方面也是有相關，然後其實更具體的話，理事長可以跟我們分享意見其實是您之前有跟他們辦座談會，然後是作為跟業者溝通的一個橋樑，如果說這部份之前您的會議上面有一些想法的話，也歡迎在後面我們的題目裡面幫我們提出。第三個部分，在你們辦理這些比較常辦的業務或接洽過的業務上面，有沒有發生過你可能認為說法規認知或是定義比較不清的地方？實務上會造成你們的困難？
受訪者	法規？
訪問者	對，就譬如說可能這個規定更動太頻繁，或是我們這邊跟官方的理解是有落差的這樣子？
受訪者	有一些東西是無解，很難解。
訪問者	可以簡單跟我們分享一下嗎？
受訪者	譬如我們經常遇到溝通一直無果的問題，而且非法業者之間，譬如說，因為合法業者你是申請公司掛招牌做生意，地政局他們出來檢查、稽查，他就很明確，就是手上只有合法業者的資料，他會去檢查這些合法業者，所以經常被糾正或開罰都是合法業者，然後因為非法業者你根本找不到他。
訪問者	沒有名單。
受訪者	全臺灣非法業者增加很多，可是政府也沒辦法開罰他。
訪問者	就是變成說合法的是有名單在政府那邊，然後反而還是。
受訪者	對，像這個狀況在臺灣應該不只仲介，也有很多產業。
訪問者	通常譬如說你說開罰的部份是直接由地政局做對口去處罰嗎？



人員	內容
受訪者	譬如說環保局跟地政局是經常對仲介業開罰的單位，那有些仲介業者，因為每家公司都有很多的做法，有些人當然他會違規，譬如說被環保局取締，然後再移送地政局，我曾經在內政部建議過，因為我之前在臺南市的地政局有跟長官講過，有些長官是認同，我說以地政局的角度，不是把取締業者為優先，你是要把輔導放前面。因為這個也不像醫生有醫療糾紛會醫死人，我就跟他們這樣作建議，我說業者如果他第一次犯錯，是不是先勸導他，或是叫我們公會再針對這個業者，向所有會員呼籲或勸導，那針對合法業者，他如果犯規，你應該去輔導他。
訪問者	就是有一些彈性。
受訪者	如果他連續犯錯，譬如說第二或第三次，你開罰他，這樣大家會口服心服，如果你在這方面一直著墨很嚴格，哪是不是逼良為昌，那我去做非法業者就好。
訪問者	就是我合法反而還要被你抓。
受訪者	對，我合法整天被你稽查，好累，非法業者在外面逍遙，也沒成本，一樣在做。
訪問者	所以地政局或政府相關單位對於非法業者這部份有什麼比較具體的作為嗎？
受訪者	他們經常的…
訪問者	改名字嗎？
受訪者	不知道現場自己或是跟，他們因為業者那麼多，然後就臺南市來講，現在上牌十六家，如果非法業者更多，這時候他也沒有那麼多人力去做，我們是相信政府沒有那麼多人力，可是我有建議說，那你應該降低檢舉門檻，我們業者願意去做，然後這一塊還是目前還沒有結果的東西。
訪問者	就只是有向上做建議而已。
受訪者	他依法說非法業者要檢舉他，要舉證他有兩件成交事實，這兩件成交事實又要有收佣金，我當初去開會，沒有一個代書敢把他成交的事實，那個合約書影印給檢舉人，所以這個檢舉很困難。像我手上有收集一些DM或名片，當初也問過現在的局長，我說他一張名片裡面寫專營本區土地，含蓄一點的寫電話，然後有恃無恐連他家地址都寫出來，那我說這樣的名片你還說他不是經營非法仲介嗎？就很明顯，要不然他怎麼不寫他是賣玉米、肉包的。
訪問者	你是說代書，然後。
受訪者	沒有，不一定是代書，代書也很多。
訪問者	也就是也有一點違規來做仲介這件事？
受訪者	對。
訪問者	其實是有一些他不只是可能是單純公司，他可能個人就是一個所謂的非法業者這樣對不對？
受訪者	早期經紀業還沒有立法的時候，吃飯聚餐買個涼水，去做個頭髮，那等於是全民運動，聽到一個消息就，所以早期那個時代，房地產買賣糾紛很多。
訪問者	對，因為可能還沒有制度化。

人員	內容
受訪者	因為就不專業，你也沒辦法做產權審查，或者是知道那邊有一塊地問你要不要買，買完之後可能沒辦法指定建築件或是，因為不可能去調查，這幾年其實因為經紀業管理條例正式立法通過經紀人要考照，這個行業的專業程度都提升上來，還有就是也做履約保證，所以民國88年開始，經紀業管理才開始，所以其實這個法對產業是有貢獻，消費糾紛也降下來很多，可是對非法業者這一塊，一直沒辦法。
訪問者	約束力還是沒有的。
受訪者	對。
訪問者	對，因為他是來規範我們合法的業者。
受訪者	對，在臺灣很多行業。
訪問者	都是有這種狀況？
受訪者	都有這個狀況。
訪問者	您平常有跟地政局合作，想請您幫我們簡單形容一下，您走進去地政局的第一個感覺大概是怎麼樣的感覺？
受訪者	其實他們是很親民，很和藹可親，然後事實上我們到那邊去辦理證照換證，效率都很好，尤其最忙的是局長。
訪問者	局長人很nice這樣子？
受訪者	被市長操得半死。
訪問者	想請理事長形容一下，你第一次進到地政局，在他的外觀上感受到的是什麼，譬如說他的櫃檯、人員、辦公室環境，可以跟我們做個簡單的分享？因為我們之前有做民意訪問，我們想要說，可能民眾的感受，還有我們比較常接觸業者這邊的感受，我們想要做一個互相搭配。
受訪者	我第一次到地政局感覺就很好，那時候我還沒有做理事長，我是去辦經紀人的換照，我對他們的服務態度，包括辦公室的感覺、整潔度都很好，然後當我當上理事長的時候，那時候再到市政府去拜會，整個公務人員，包括局長本身，我覺得雙方的互動很好，當然有一些還沒有辦法處理好的，當然就是繼續處理，可是他們就是會釋出善意，想要透過公會把這個事情做一個平衡，把它處理到最完善，這方面是ok，他們感覺也不是很奢華，然後。
訪問者	就是很樸實、乾淨這樣子。
受訪者	對，很樸實、整潔這樣子，對地政局的印象。
訪問者	理事長這邊的話，地政局地下其實有很多在各個區域的分局。
受訪者	地政事務所。
訪問者	理事長這邊有比較常去的幾個地政事務所嗎？你可以跟我們分享一下，他的外觀或環境，或服務人員給你的感覺，簡單幫我們做一下描述。
受訪者	基本上差不多，我是覺得都很棒，我覺得有些地政事務所可能是新舊建築的關係，有的地政事務所比地政局還好，更大更氣派。
訪問者	是因為有整修過這樣子。
受訪者	對，跟你接觸的主任或是秘書、櫃檯，他們都很親民。
訪問者	在地政事務所這邊的話，他們的櫃檯是有分功能性櫃檯嗎？還是每個櫃檯都是可以全面性辦所有業務？
受訪者	一般都是謄本或是實價登錄，他是每一個櫃檯都可以做。
訪問者	謄本跟是實價登錄是每一個都可以做？



人員	內容
受訪者	對，因為我們早期是每天在跑，因為現在都是用電腦叫謄本，已經都沒有。
訪問者	線上作業。
受訪者	對，我們好久沒有在跑地政事務所，所以地政事務所現在業務也減輕很多。
訪問者	因為很多都e化了。
受訪者	以前每天我們、代書、銀行都是往地政事務所，現在電子謄本以後就很少去了。
訪問者	您做這個行業大概二十幾年，之前有比較不方便的經驗跟現在可能全面e化比較方便的經驗，你可以跟我們簡單在一些具體項目上做一些分享嗎？
受訪者	就是叫謄本、地籍圖這些就不用再跑地政事務所，幾乎都不用跑。
訪問者	地籍圖還有什麼？
受訪者	謄本。
訪問者	那個都現在線上就可以，以前都要親辦這樣子？
受訪者	對。
訪問者	現在還有沒有一些東西他其實還要親辦，但是你覺得未來是不是有機會的話，也可以朝著電子化或e化方向來走？你覺得有沒有這樣的項目？
受訪者	可是這個項目是在市政府跟當地區公所，就是土地的使用分區，這個就不是在地政事務所調，可是如果可以建議的話，我覺得這個，如何可以在網路作業，因為一般我們到區公所去調使用分區證明要等三天，這個其實很不方便。
訪問者	對，如果說他剛好很急，可能又會跨下個禮拜。
受訪者	對，你剛剛講的，就是因為在服務客戶上面，那他要急，急也沒辦法，這個其實如果他有資料庫，也可以透過電腦，然後讓民眾來做申調，也是像調電子謄本一樣收費，那就方便多了。
訪問者	理事長，如果再把他的焦點在有關於地政局服務的項目部分，以前到現在其實他都還比較偏紙本作業，你有沒有覺得哪些項目還是讓你覺得相對比較不方便的？就不是人員或機關部分，反而是他申請的項目你覺得說這個現在申請起來，還是有他不方便的地方，有沒有他的項目？
受訪者	我目前覺得沒有，我本來希望說，像造冊或是換照，現在那個也可以郵寄，可是可能，他有一些相片要正本的東西，要看你的證件，然後要時數證明，那個部分可能也不適合用電腦作業。
訪問者	因為他還是要類似驗證這種感覺。
受訪者	對，要核對，其他我就覺得沒有什麼。
訪問者	沒有什麼覺得還可以讓他再修正的地方這樣子？
受訪者	對，像我們公會跟地政局都是用電子書信往來，他發文也是用mail。
訪問者	用電子郵件？
受訪者	對，這樣他其實都很方便也很環保。
訪問者	其實地政局這邊希望說有接觸過的業者或有跟他們接洽過的民眾，其實滿希望這樣的對象可以提出一些可能比較相對有創意或比較天馬行空的一些想法，可以來刺激他們做服務上的創新，不知道理事長這邊有沒有什麼特別的想法，是有關於說怎麼樣可以讓整個服務更創新或更便民的部份？
受訪者	創新跟便民，因為便民是以老百姓的角度，因為我當老百姓的時候好像也沒有跑過地政局。

人員	內容
訪問者	就是你有這個職業背景之後才跟地政局比較有接觸這樣。
受訪者	對，因為我們以前頂多是買賣過戶，那個時代已經過去，也不用跑地政，現在好像沒什麼比較。
訪問者	因為我們有去看有關政府有辦一個服務品質獎，那其實北中南東蠻多地政局，他們都有把自己服務進行創新跟包裝，然後去參加這樣的獎，然後都有得名，比如說他們可能申請一個line，然後透過line就可以讓民眾查詢說我的案件進度到哪邊，或是他們中午就不休息，讓一些代書或仲介業者可以利用中午時間去做案件申請或業務查詢。
受訪者	因為官方的line一方都是單方面發佈訊息，他不會跟你有互動，如果他們把這個開放成民眾可以互動，真的他會吵死。
訪問者	你說業務量會太多？
受訪者	對，你看市政府也是有這個line，可是他是一個發佈。
訪問者	訊息單方面的這樣子。
受訪者	對，他不可能跟你有互動，他如果像這個業務，他就在網站讓民眾去查詢進度就好，就像我們在醫院掛號，你的叫號還沒有到，你就可以上網去查詢。
訪問者	對，現在都可以網路了。
受訪者	對，我這個科別現在看到幾號，相同，就類似這個道理，網站就可以做，不用再弄一個line。
訪問者	就是好像官方有比較多功能，好像也是幾萬塊到幾百萬的經費。
受訪者	對，那個很貴，其實他的網站就可以做了。
訪問者	我們現在講到網站，理事長有上去過臺南市地政局的網站使用過嗎？就是使用經驗。
受訪者	我沒有。
訪問者	比較少？
受訪者	我們經常上去的是內政部的地籍圖資便民系統。
訪問者	所以那個用比較多？
受訪者	對，因為我們是上去查詢土地的位置，譬如我這個地號，然後去查詢他在哪裡，土地的形狀、林路的狀況，我們會去查詢那個，他會跟google搭配街景圖。
訪問者	就是可以看到他的實際樣子長怎樣，在那個地址或那個位置這樣子。
受訪者	對，那個就是屬於內政部地政司的一個便民系統。
訪問者	所以在地政局的網站這邊，理事長可能比較少去。
受訪者	對，我沒有在上去。
訪問者	沒有上去過，我們就想說來問一下，因為地政局那邊想問的剛好是他們網站的一些問題，因為民眾也比較少會去地政局的網站瀏覽。
受訪者	因為有些東西要宣傳。
訪問者	因為好像民眾辦這種業務通常都是透過代書，不然就是仲介業者對不對？
受訪者	對，代書，民眾辦理一些房地產方面的一些變更、過戶、申請，他們大概都透過地政局，就是代書，我們做的是仲介買賣，我們買賣完之後，還是代書在做，代書是整個買賣過程的最末端，所以一般是他們跟地政事務所、地政局接觸最頻繁。



人員	內容
訪問者	接下來想問第三個部分，理事長有沒有耳聞或親身經歷這樣子其實相對比較不好的事情，你有沒有覺得如果說有這樣的事情，你覺得怎樣比較好去改善或做防弊的部分？
受訪者	以前我還是小毛頭的時候。
訪問者	業者的時候。
受訪者	對，我在做業務的時代，像我以前是做代銷，我經常在建設公司老闆泡茶。
訪問者	代銷就是賣那種。
受訪者	預售的。
訪問者	預售屋那種房子對不對？
受訪者	對，我以前是做這個出身，我的業主就是建設公司，我們就是經常在跟建設公司老闆泡茶桌上會遇到一些地政人員他們去，就是以前那個年代還沒有經紀業管理條例，他們可能就是職務之便，經常會去做一些仲介的行為。
訪問者	仲介的行為是指說？
受訪者	他也會去報土地。
訪問者	你說去報土地是？
受訪者	可是那個大概民國80幾年那時候？
訪問者	就是二、三十年前？
受訪者	二十年前，對，這幾年還會不會我不知道。
訪問者	剛剛理事長講的報土地是什麼意思？
受訪者	仲介。
訪問者	仲介，你是說？
受訪者	介紹土地。
訪問者	類似介紹土地然後拿佣金，是類似這個概念嗎？
受訪者	對，沒錯。
訪問者	但其實如果是公務人員或裡面的人員做這件事，其實比較相對沒那麼妥當這樣子？
受訪者	你去做等於，那不是非法業者嗎？
訪問者	對，因為他也沒有。
受訪者	坊間民意代表也很多，所以取締上為什麼會那麼困難，民意代表你怎麼動他？以前還沒有合併的時候還有鄉長什麼長之類的都在做，你怎麼取締他。
訪問者	所以也都是會跟地政局或地政這方面的業務有一些模糊地帶這樣子？
受訪者	對，而且他們是資訊的第一手。
訪問者	請理事長跟我們分享一下，我們不講人名、不講具體狀況，你覺得從80幾年代到現在這個時候，你覺得這樣的情形還嚴重嗎？你自己感受的感覺。
受訪者	這幾年是真的沒聽過，而且我們過去的那個局長，我問他說你為什麼，議員時常在議會就要槓你，他說他就是要跟我拿什麼資料，我就不給他，所以他每次質詢就是被釘著滿頭包，因為可能議員就是要這些有關土地的資料，他可能要去做一些對他有利的東西，以前的局長可能也是比較堅守自己立場，就沒有給他，我是覺得公務員這幾年可能不敢，現在有廉政署。
訪問者	對，現在法治部分也建立比較有規模。
受訪者	最近這幾年一直在聽到的大部分都是民意代表比較多。
訪問者	你說民意代表施壓，在地政局或地政局長官這邊嗎？

人員	內容
受訪者	沒有，民意代表本身在做仲介的很多，因為民意代表他有民氣上的方便，然後現在民意代表也可憐，他不像以前的民意代表可以包娼、包賭、包工程，所以他沒有收入來源，除非說你本身本來就是有自己的企業在經營，有自己的事業，如果你專職在做議員，你一定要有一個收入來源。
訪問者	就是可能除了本身之外，還要有其他的。
受訪者	對，所以很多就是會去弄這些不動產的仲介，兼差，有機會就會去做。
訪問者	真的，因為不動產或房地產，他的總價都比較高，他如果抽個1、2%，金額就已經滿嚇人了。
受訪者	對。
訪問者	因為他的利益相關其實相對龐大一點點。
受訪者	像這些議員他們做的案件應該都算是蠻大的案件。
訪問者	可能都在重劃的部分或者是？
受訪者	重劃的部份也有，因為這個被抓去關的，然後他們會逼局長他們要第一手的東西，譬如說有些老百姓或企業主，我如果這個生意要讓你仲介做，我不如去跟議員交際，你懂我的意思嗎？
訪問者	真的，你講的這個我了解。
受訪者	對，我同樣這個錢要給你賺，我不如去跟議長、副議長、議員交際。
訪問者	說不定我可以掌握到比較前面的資訊，然後拿到比較好的價格。
受訪者	對，要我同樣花一筆服務費，那我可以交際到這個民意代表，然後花這個錢我交際你們仲介沒有用。
訪問者	真的喔。
受訪者	這個是無奈，像我公司在仁德，當初有一個非常大的案件。
訪問者	你講的案件是什麼的案件？
受訪者	土地。
訪問者	土地的買賣還是重劃？
受訪者	對，就是買賣。
訪問者	請說。
受訪者	契約主就直接找當地的父母官幫他做仲介，因為他就是有在做，他才會找他。
訪問者	請說。
受訪者	就是剛剛我講的，我不可能去找非法業者或是找仲介，我要跟鄉長交際，我寧願錢給鄉長賺，那我以後在這個地方是不是會有很多的方便。
訪問者	因為有關係了。
受訪者	對，諸如此類的事情。
訪問者	所以其實不管說以前到現在，其實這種事情都還是有，只是他發生的頻率或出現的次數多少而已對不對？
受訪者	嗯。
訪問者	最後一個部分其實想聽聽理事長實務或專業上的意見，有沒有在法規、制度或執行面上，可以給地政局建議，不管是你之前有跟他們講過的也好，或是說你現在突然想到，或是你最近對這部份有所想法，其實都蠻歡迎可以提出來，在這次電話訪問裡面做呈現。



人員	內容
受訪者	因為這個建議很重要，長期以來沒辦法解決的非法業者的問題，應該是從源頭去解決，大家就不會浪費那麼多人力在檢舉上面，就是說客戶委託給我們賣房子，我們需要製作不動產說明書，這個說明書裡面就有產權、所有的審查，包括房屋土地的現況說明，所以這個都是我們要去調查，可是非法業者不用做，然後我要自己賣房子也不用做，所以現在坊間有很多，應該你會經常聽到，就是說左鄰右舍互相買賣，或是親戚朋友買賣房子。
訪問者	對，我賣給你，你付錢給我這樣子。
受訪者	對，有些就是，我們一樣會找代書，因為就是說人跟人太熟，然後有些問題你不會講得很清楚，買的也不會問的很清楚，也有成交之後發現問題的，也有買完發現這邊有漏水這邊怎麼樣，然後賣方不想處理的。
訪問者	就有糾紛了。
受訪者	搞到最後親戚不用做、朋友不用做，這樣的案例其實在坊間很多，這個代書也不會跟你負責什麼，如果今天這個房子是透過仲介賣的，我跟你講，仲介一定會被盧死，不然就先被告到消保官那邊，所以仲介本身要很小心保護自己，要把這個東西查得很清楚，跟買方說得很清楚，我講到這邊，要怎麼杜絕，就是不管你，只要你自售，一般他們不會去跟地政局，去地政事務所承認說我這個是透過掮客成交的，他們不會這樣子。
訪問者	都會說是自售的。
受訪者	他也說這個是自售的。所以我想的就是這一招，就是不管我們把他分成是委託合法業者，業者本身就會去製作說明書，然後自售的部份，你要去規範他，因為站在買方的立場，交易安全，自售的，你也要製作不動產說明書，對不對？因為這個是站在交易安全的角度。你自售的一樣要製作不動產說明書，那誰來製作？就是由合法的經紀人，現在臺灣的制度是這樣，人必歸業、業必歸會，你合法的經紀人要依附，要在合法的經紀業裡面職業，才可以精實經紀人的職務，我們會去想建議的就是說，只要是民眾，你要自售，我們不會強迫你一定要給仲介賣，仲介也沒那麼大，可是用交易安全的角度，你是自售的民眾，你可以就近找一家仲介公司，請他們經紀人幫你製作一份不動產說明書，免費也沒關係，那這樣做的話是不是這些非法業者，你就躲不了了。
訪問者	所以有透過這書寫的話，其實對雙方履約或是日後有一些爭議的話，就是可以把他寫清楚這樣子？
受訪者	對，你就可以把糾紛降到最低，因為我們就是按照標準跟你製作不動產說明書，裡面包括房屋現況說明，那是不是你們，不管是你賣給朋友賣給誰，一樣就是照步驟來，裡面寫的清清楚楚，比如說你有漏水，你要不要負責保固，那如果你不負責，你要不要減少價金，然後透過履約保證，買賣這樣產權跟拿到價金，這樣就安全，然後幫你調查，甚至於說這個房屋有沒有凶宅，對不對。
訪問者	對，這個也是很重要。
受訪者	諸如此類，今天非法業者跟自售這是一個死角，你用這個下去，就是全臺灣每一棟房子、每一塊土地，你要買賣，一定要透過經紀人製作不動產說明書，事情不就解決了。
訪問者	就是多一道機制，就可以避免這個狀況這樣子。

人員	內容
受訪者	對，然後仲介也不會收你錢，這是我們自己現在的想法，因為我們寧願不收費，你也不一定要給我們賣，因為這樣子，那些非法業者就無所遁形。
訪問者	他們還是要透過這個說明書，才可以去做後續的買賣動作這樣就對了。
受訪者	對，因為非法業者哪裡有，你也不是業者，也不是經紀人，你懂我意思嗎？
訪問者	理事長我想要問一下，你剛剛最前面有講說，其實你跟地政局還有業者會辦一個座談會對不對？
受訪者	這是地政召開的，他們一年一度，那個是他們的業務。
訪問者	一年開一次，這個內容都在討論什麼事情比較多？
受訪者	像非法業者每年都談，因為就是沒有方法。
訪問者	除了非法業者，有沒有他們也是很喜歡討論的？
受訪者	很多，包括服務報酬、土地鑑界的問題。
訪問者	鑑界也會有？
受訪者	對，像很多鑑界，都是，3月份鑑跟6月份會不一樣。
訪問者	對，因為鑑界這個問題，我們在訪問過程中其實也有聽到，但是想要請理事長這邊比較了解，可以跟我們講一下，為什麼鑑界都有一些爭議或糾紛存在嗎？
受訪者	以前的鑑界還沒有用，現在是用比較科技跟衛星定位的。
訪問者	用GPS對不對？定位。
受訪者	對，以前都是用很長那種布尺，去拉。
訪問者	然後人工去拉兩邊這樣子。
受訪者	那個誤差很大，那個也會造成一些糾紛。
訪問者	現在鑑界的部分，就是有關餘地政局來做鑑界這件事，其實會怎麼講，誤差還是會很大，爭議還是會很多嗎？
受訪者	之前去開會我們有一個業者在新營，他就講得很複雜，就是跟鑑界有關係，我也聽不太清楚，我說不然就私底下再聊聊，然後他也沒有再打給我，局長上面跟委員也是回得蠻複雜的。
訪問者	可能是很專業的一個問題。
受訪者	對，那個要很詳細去了解，不然他開會，其實我們在旁邊聽了，太複雜了也聽不清楚。
訪問者	理事長您在臺南這邊有沒有聽說過一個狀況，因為我朋友有人考上地政士，他們在地政局可能都要去做測量，他們測量的話可能就是會有某一個時間測量案件非常多，就很容易造成民眾來客訴說，我怎麼申請這個案件，你怎麼那麼久都還沒來測量。
受訪者	有，一個半月。
訪問者	不知道臺南這邊有沒有這樣的狀況？
受訪者	有。
訪問者	也是有？
受訪者	很離譜，尤其是麻豆跟歸仁地政事務所，都超離譜，起碼要四十五天。
訪問者	為什麼？
受訪者	不知道。
訪問者	你說麻豆跟哪一個？新營？



人員	內容
受訪者	因為公務員跟民間企業不一樣，民間企業案量多一定會增加人手，你會趕工，公務人員就是幾點上班幾點下班，然後稍微下個雨他就不來了，不是滂沱大雨，是稍微的雨他就不來，像這種測量塞車的狀況。還有一個狀況，前幾年應該是房地產太好，成交太多，他們的業務量太大，這個事實上如果用這個角度，不能怪他們，那幾年房地產太好，到處都在成交，到處都要重測。
訪問者	剛剛理事長還有講到服務報酬的部份，指的是什麼東西？
受訪者	就是服務費，那些仲介很好賺。
訪問者	argue 費用的高低這樣嗎？
受訪者	仲介倒了兩千多家，還好賺嗎？這個表面上他的是6%，賺4買2，其實難道真的收得到嗎？很多客戶也很會殺價。
訪問者	對，有時候利潤就是這樣稀釋掉的。
受訪者	因為這個就是這樣子，民間企業就是時機好的時候，我的利潤好，時機不好的時候利潤不好，我就要拿時機好賺的錢來補。
訪問者	互相cover這樣子。
受訪者	對，因為時機好，為什麼叫作時機好？就是如果你今天買了一塊房地產1000萬，你瞬間賺了200萬，你給仲介賺4%，你覺得那應該給他賺，對不對？那時候就是買跟賣之間大家利潤都很好，所以仲介要收到6%很容易，那目前來講是，像臺北房地產跌成這樣，我已經賠那麼多了，成交你還要跟我收4%，你覺得你收得到嗎？收不到，那自然的，這個就叫做生意，可是那些學者的概念不是這樣。
訪問者	所以地政座談裡面也會有學者參加？
受訪者	沒有。是我們到內政部去開會，一般地政局是不會針對我們這個去談，這個大約都是內政部、監察院，應該是在內，就是像學者有時候講說，你們一個億的案件，如果我收6%就600萬，你收得到6%嗎？
訪問者	也是，因為景氣有好壞，對不對？
受訪者	有時候一個億的案件他給你1%而已。
訪問者	真的？所以那個%數也是可以談的？
受訪者	本來，他規範是說上限。
訪問者	不得超過6%，然後你就要學者一直講，也會誤導民眾，原來民眾也會以為說你都跟人家收6%，其實是上限。
受訪者	他是有個範圍的，1%到6%之間。
訪問者	對，上限，你做到賠錢也不管你，沒有人會補你，理事長這邊最後還想問一下，地政座談的話，因為他是一年一次，可能就針對大家比較重視的議題再做討論，像你剛剛講的，可能測量鑑界這部份問題，那還有沒有什麼問題也是會在這個會議上提出來討論的？
受訪者	就是跟非法業者都有關係，有時候合法業者也會抱怨，抱怨說你都不去抓非法，整天來稽查我們，這個是最經常跳腳的。
訪問者	所以是會有地政局人員去稽查業者嗎？
受訪者	對。
訪問者	那稽查部分都是稽查什麼項目？
受訪者	項目很廣。
訪問者	比如說？

人員	內容
受訪者	你是合法業者，有沒有公會證書、經紀人的證照有沒有張貼，不動產說明書，他就點名哪幾件，你被他檢查到是不是你有經屋主合法委託。
訪問者	要抽查？
受訪者	對。
訪問者	所以是到你們店裡面，去隨便抽說你這幾件文件有沒有符合那些程序。
受訪者	對，有時候他們也會功課做好，來就給你點名哪幾個案件叫你拿出來，一般如果，一開始如果你被檢查沒有符合高層的話，他也是會跟你輔導，就是在期間內要把它修正好。
訪問者	做補正或補件動作這樣子？
受訪者	對。
訪問者	其實滿感謝理事長跟我們分享那麼多你寶貴的意見。
受訪者	剛剛講到一些比較敏感的。
訪問者	沒關係，我們這個訪談都會匿名，也不會附上，會把他做處理。
受訪者	不然沒有人敢去講一些公務人員跟民意代表的事。
訪問者	但是其實這個每天都在發生對不對？
受訪者	對，所以，因為這個點出來不要把名寫出來，因為這個也怕，我們業者也不想跟官方槓上。
訪問者	因為大家也是希望好好合作。
受訪者	對，其實這幾年的政府都是越來越便民、親民，這樣的現象會越來越少，像我知道，像北部他們那邊是因為知識水平很高，那些公務人員，民意代表不敢碰，因為我有去問過，他們不敢碰，因為一碰一經查到，他馬上就沒工作，因為北部人跟南部人不一樣，南部人他就會去抱歉、不好意思這樣，北部人是滿現實的，他不管你這個。
訪問者	所以就是可能各地的民情還是有一些差距這樣子。
受訪者	對，北部人我在找不到機會跟你檢舉，你還做錯事，半夜我都檢舉你。
訪問者	而且現在網路那麼暢通無形，爆料公社隨時都有。
受訪者	對，你在南部就不一樣，你知道這個非法業者，你就不好意思檢舉，有認識。
訪問者	我們在訪問南部的民眾，其實大家對於會不會檢舉這件事情，意願都是相對滿低的。
受訪者	都很姑息，很駱駝心態，要等到有一天自己的利益被他們破壞掉，他才會跳腳，平時都不會，南部人就是這個個性。
訪問者	我們之前做量化訪問的時候為發現，民眾其實沒有很想要檢舉這件事，縱使他們其實對檢舉管道也沒有很清楚這部份，檢舉管道這部份的話，理事長這邊滿熟悉的？
受訪者	就是打電話到地政局，我們曾經編了預算，一件2萬塊，不是地政局花的，是公會花錢，而且我還坐宣傳車。
訪問者	因為就是非法業者真的太多，抓不勝抓這樣子。



人員	內容
受訪者	可是還是沒有人檢舉，我刊的電話是刊地政局，因為我有經過他們同意說，好，你沒有人力，我們來做，我去打廣告，因為我本來想說民眾，連丟菸蒂 600 塊他們都要檢舉，何況是這樣，我後來在想為什麼他們不檢舉這個，因為檢舉那個很容易，檢舉非法業者這個過程比較複雜，所以他們就寧願這 2 萬他不想賺。
訪問者	所以你說那個廣告車的模式是說，那個電話是你們接，不過他刊登是地政局的電話這樣嗎？
受訪者	沒有，我們是直接跟地政局說，我們去打廣告，錢我們來付，因為我用公會的民意跟電話，那個沒有公信力。
訪問者	所以是用地政局的電話。
受訪者	你就檢舉專線直接打臺南市政府地政局檢舉專線，這樣才有公信力。
訪問者	公會的人力做支援這樣嗎？
受訪者	沒有，我們花錢請宣傳車到處跑。
訪問者	然後鼓勵民眾檢舉，但是還是沒有人檢舉？
受訪者	還是沒有人檢舉，也有可能這些達人他們如果對這個產業不了解，他找不到怎麼去…
訪問者	他不知道到底誰是合法誰是非法，會不會有這個狀況發生？
受訪者	可能又檢舉他的那個認定，因為地政局經常跟民眾為了這個檢舉去打行政訴訟都打輸。
訪問者	什麼意思？
受訪者	所以我才說檢舉的門檻要降低。
訪問者	所以你說民眾跟地政局的人會去打行政訴訟是為什麼？你說檢舉這件事嗎？
受訪者	因為我不承認我是非法業者，我不承認，我沒有以此為業。
訪問者	我可能今年只有這件而已，我不是常常在做。
受訪者	沒有，因為你抓我不到，你沒證據，假設是你，你會承認嗎？假設是我，我也不會承認。
訪問者	我還有正職工作，我不是以這個維生，這樣就推得乾淨了。
受訪者	合法業者一年上繳國庫的稅金超過 100 億，如果你把這些非法業者也規勸來合法，那不是更多，我去建議的就說，你不要說以什麼樣去證明他以此為業，就是要找到他成交兩件的事實的證據，那一般即使你知道，哪個代書簽的，代書敢把合約書 copy 給你嗎？
訪問者	不敢。
受訪者	對，他不敢，所以我們才講說，你要把這個門檻降低，要去修法。
訪問者	所以成交兩件去做認定，這個兩件是法律上目前有規範的嗎？
受訪者	對。
訪問者	不過有的可能一年才做這件而已。
受訪者	對，我就說你要把門檻降低，門檻降低就是你拿到這一張名片叫 XXX，他不是經紀人也不是經紀業，上面只寫一個專營土地買賣，專營土地買賣他不算是做非法業者嗎？你還在猶豫什麼，我拿給局長看，你們看到的在外面拿到這個名片，你會感覺不出來這個人在做土地房屋的仲介買賣嗎？
訪問者	如果現在實務上如果說有一個人，譬如說他可能是代書，但是他下面有在寫說他專營土地買賣，這樣實務上是會檢舉成功的嗎？

人員	內容
受訪者	代書要做可以，你要成立經紀業，代書是不能夠做仲介經紀的。
訪問者	實務上這樣子會檢舉成功嗎？
受訪者	很困難，我那一次去中部辦公室開會，他們就提供了一個臺南市有檢舉十件成功的，我說臺南的承辦，我說今天不問合法業者被你們開罰十件，我要問非法業者開罰幾件，他答不出來。
訪問者	你說什麼意思？合法業者。
受訪者	他可以提供說我合法業者開罰十件，我開罰合法業者十件，那你可不可以告訴我。
訪問者	你抓了幾個違法業者這樣子。
受訪者	不是，我講倒了，那一天我就問，他說，就是很長的時間，臺南市有檢舉十件非法被開罰，那我就倒著問他說，你可不可以告訴我，合法業者被你開罰的有幾件，他講不出來，合法被開罰的絕對比非法的多。
訪問者	你說實際上真的有被開的這樣子。
受訪者	因為他稽查只稽查到我們而已，他稽查不到非法業者。
訪問者	因為公務人員的人力其實也相對比較有限。
受訪者	就像我們以前當兵，我們年代當兵如果你被教召，幾乎每年都是你，為什麼會這樣子？我那時候有朋友在兵役課上班，他說因為有時候公務人員他要交上去，他沒有去做功課，就把去年那個名單交上去。
訪問者	真的很感謝理事長接受我們簡單的訪問，那如果說我們日後還是有需要的話，可能要再請理事長幫我們忙這樣子。
受訪者	好。



受訪者 B

人員	內容
訪問者	律師可以以民政與地政局的角度，或者是你自己有沒有去地政局辦理相關的案件，像登記申請或變更的事項，像這種感覺可以提出分享？
受訪者	登記申請，關於量測的有沒有包括？
訪問者	有，只要就是跟地政局有關係都有。
受訪者	是。
訪問者	我只是想說大概舉例一下，我想要詢問一下，最常處理是什麼樣的業務？
受訪者	我最常處理的，因為現在登記冊的部份，其實爭議不大了，其實我們最常處理的是地籍圖重測的爭議。
訪問者	這邊是爭議的有？
受訪者	就是關於界址的爭議，就是說這一個界址的爭議是起源於地政局這邊辦理的地籍圖重測，然後變成林地的面積增減，那面積增減的時候，經過調解不成，當然這個面積有減少的這個土地所有權人，他就會來尋求法律的救濟，我們這個部分處理的就是確認界址的部份，確認經界的這個界址的訴訟是最多的，目前我手上最多的是這一部分。
訪問者	所以算是鑑界那一邊的。
受訪者	不是，因為地籍圖重測它是起源於說，我們現在的地籍圖有一些是破損，然後有一些是譬如說日據時期留下的地籍圖，它其實經過譬如地震等等的，會產生圖據不符，變成說地政機關留存的地籍圖，跟實際上請立的部份的狀況是不符的，所以地政局他們就是分區、分批的去做地籍圖重測。那地籍圖重測，因為一來可能早期的地籍圖的繪製，它的技術不是那麼的精確，另外一個就是說，可能因為地震造成土地的變動，所以變成是說，地政局這邊為了使得圖跟地相符，所以他們就進行了地籍圖重測這樣的動作，那當然就是說地籍圖重測之後，就會有面積的增減問題。
訪問者	這邊就是會有模糊地帶？
受訪者	是。
訪問者	近幾年來有發生這種狀況？
受訪者	早期曾經有過，就是譬如說繼承登記，但是被地政機關駁回的，但是近來已經沒有了，因為現在就變成說，內政部這邊有做解釋，只要形式上是說，這個你可能是更正的，就不會去做駁回，所以目前我手上最多的是這個地籍圖重測所產生的這個界址的糾紛，目前最多的是這個部分。
訪問者	然後這上面就是，會不會就是因為，你說圖跟…
受訪者	圖跟地。
訪問者	不合，那有沒有牽涉到法規或？

人員	內容
受訪者	<p>有，這個部分的話，它的法規是土地法的46條之1到不曉得之幾，然後關於這個法規認知的這個部分，它具體的情況就是說，因為土地法46條之2的部份，它是經由相鄰的土地所有權人來指界，然後還有依照這個舊地籍圖，然後還有一些依照習慣來做為這個界址的認定，對這個部分坦白講，其實民眾根本是完全不了解的，所以就是說對於法規這個部分的認知，會有一些不清楚的地方。另外你們講到第三個，最容易產生爭議或灰色地帶的部份，這部份我在每一件的地籍圖重測的案件裡面，因為它是經過調處，那調處的結果，就是林地的所有權人，土地所有權人不能接受，所以才會來請求確認界址的訴訟，因為經過調處，其實在每一個案件裡面，我都聽到當事人抱怨，因為它是經由，這個調處的組成，我聽到的抱怨，是不代表事實，這只是當事人的一面之詞，因為調處的成員裡面有地政機關的人員，其實你說法律人士或地方公正人士，對於這個測量的方法，包括我在處理的案件的時，什麼叫做頭跟點，我們根本不知道，不懂這個地政的測量方法，所以我聽到的當事人的抱怨是說，其實這個調處的成員完全是由地政機關在主導，當然地政機關這邊就會關於以他們所認知的的方法，去幫當事人協商一個所謂的界址的這個部分，當然面積減少的人，一定會抱怨地政機關的調處不公，我覺得這是人之常情，因為調處的結果使得我的面積減少，他當然會有一些所謂的不公平的一個，認為他們的調處不公的這樣子的一個抱怨產生，所以我是認為說，這不一定是說是這個所謂的有特權介入，就是你們後面所說的這個弊端的這個部分，因為畢竟人之常情，我的面積減少我一定抱怨，但是最近一件，真的有在抱怨說，某個地政這個某個調處的成員，是某個土地所有權人的誰誰誰，當然我們就是，當然我們也沒有證據，但是確實上來講，這只是我認為容易產生爭議或灰色地帶，而且是一個很大的民怨的部份，我不曉得地政局自己本身有沒有調查過，他們關於地籍圖重測產生的訴訟事件到底有多少，我認為這個是很可觀的，不是我自己重辦的，或是民眾來詢問的，真的是很多，地籍圖真的是一個民怨的起因，地籍圖重測有他的必要性，但是在處理的結果，造成這麼大的爭議，我在想也許可以，如果經由你們的方式，是不是能夠提供一些的建言或建議，因為畢竟地籍圖重測第一個的指界是以，土地所有權人指界，可是很多土地上面是沒有那些標示的，他這邊又會變成是由地政機關來協助，就視同當事人指界，你知道很多當事人都分不清楚，結果一測出來之後他就跳腳了，因為不懂。</p>
訪問者	對，這樣他就屬於跟官方理解有落差。
受訪者	<p>沒錯。因為法條的規定，你不知道怎麼指界，我們的測量人員可以協助你，我協助的時候，就是同你的指界，可是當下沒有人知道說畫出來的結果會怎樣，一畫出來面積減少，有的減少很多，當事人真的是跳腳到不行，尤其現在土地的價格很好，所以這一個部分真的是一個很容易產生爭議的地方，當然這個也跟人民法律的知識跟素養有關，但是也許在這個地籍圖重測之前，可以做一些溝通，不然真的是產生一個很大的民怨。</p>
訪問者	所以這個部分你也是很難去協調，就是雙方都…
受訪者	我們根本沒辦法協調，我們只能確認界址。
訪問者	就只能跟他確認。



人員	內容
受訪者	<p>對，但是說實在的，很遺憾的是，因為法院對於這種測量的方法，我自己並不是太懂，其實基本上以我的經驗裡面，圖鑑都是以重測後的為準，因為法院會認為說，現在的立柱還有儀器會比較精密，了解嗎？所以當然就是，訴訟當然有勝敗，敗的一方當然就會有一些的抱怨，所以我是認為說關於這一點，可能還是需要有一些的，跟民眾的一個，不管你是宣導，一個溝通也好，大家弄清楚這是怎麼一回事，這是一點淺見，然後您講到第二個部分，創新便民服務措施的這個方面，關於這個部分，其實我並不認為所謂的創新便民要很重要，因為地政的登記他的核心價值是在財產權的保障，因為土地登記他有絕對效力，不管你怎麼樣的創新便民，你都還是要站在財產權保障優先，任何的一個創新便民措施，一旦抵觸到這個財產權的一個正確性或安全性，我認為都應該是退讓的。其實法院訴訟都是最後一道，就是財產權爭議的一個最終的解決方案，像譬如說書狀的補給登記，這個對地政機關來講，是一個非常簡易的登記項目，所以他們就開放了很大的一個便民措施，包括通訊申請，或是甚至我也聽到就是，地政機關的人員會去協助填寫，因為上次我有跟他們報告，應該要落實在這個登記的名義人的身分的落實查核，因為你越便民，越容易是造成漏洞。我們過去發生的案件，非常非常多都是從變更住所登記開始，然後變更住所的時候，他就去書狀補給，說他書狀遺失了，然後書狀補給，之後所有權就變更了，可是這是一個非真實的變更，就等於是說，不管你是詐欺或是被竊盜，就等於這是一個容易讓人民上下其手的地方，所以是說應該是說犯罪能夠上下其手的地方，因為譬如說你通訊申請，或你如果假設開放網路申請的好了，我只要拿到這個人的身分證，我就可以去做變更，你懂我的意思嗎？也就是說你所謂的創新便民，可是變成是說你怎麼落實在查核，這是不是真正所有權人他來做的變更申請，你懂我的意思嗎？</p>
訪問者	我知道，就是上網去看看是不是真的變這樣？
受訪者	什麼真的這樣？
訪問者	就是像你剛剛說的那樣，你自己有操作過，就是你如果拿某一個人的身分證上去弄的話。
受訪者	我們的案件。
訪問者	然後就是都可以，就沒有經過本…
受訪者	我們的案件申請，之後有訴訟，因為財產權被變動，然後才發現說我的財產權被移轉出去，然後來訴訟的。
訪問者	所以就是真的發生了。
受訪者	對，這個並不是我實際上去操作，而是案件本身，然後我上次跟地政局分享的時候，除了我自己的案例之外，還有網路上曾經發生過的案例，也都有跟他們分享，這是確實發生的。
訪問者	所以其實他創新便民，反而造成漏洞更大，就是會造成訴訟的狀況發生？
受訪者	這個結論其實並不正確，當然就是說如果我是真正所有權人，能夠創新便民對我來講是很方便，譬如說我在異地，這樣的方式我會覺得很方便，對不對？這是對真正所有權人而言，但是我現在要講的是說，不管是登記課，不管是地籍課，你們要做的是一個財產權的保障優先，任何的措施都必須站立在說，我對財產權的保障能不能完善，而不是變成是說這樣的方式可能會變成是一個容易造成犯罪的一個方法，你了解我的意思？

人員	內容
訪問者	我知道。
受訪者	對，我過去自己本身的當事人的案件，那當事人本身確實他自己也有瑕疵，因為他基於某些因素，把他的財產權去借名登記在別人身上，他是為了貸款，所以我去借一個信用沒有瑕疵的人來登記，以便取得貸款，所以他的權狀等等都交到別人手上去，然後他這個登記的名義人不是真正所有權人，他就利用這個住址變更，他原本的住址是在這個真正名義人這裡，然後原來的所有權狀也是放在這個真正所有權人，他就去做住址變更、書狀補給，然後就把這個土地賣掉了，就移轉出去了，我想要表達的意思就是說，當然創新便民服務措施是站在每一個人都是誠實良善的人，所以我這樣的措施可以使人民節省勞力，然後也可以增加地政登記上業務的更正確性，這是一個良善的出發點，但是我要提出建言的是說，在你任何一個創新的措施，你要考慮的不是說所有人都是良善的，還是會有人利用這個階段，這個過程來犯罪，我們要在這個創新便民的情況，這個考慮之下，你要去權衡，對於財產權保障能不能獲得相應的，或是甚至這樣的便民措施把財產權的保障更提高了。
訪問者	所以就是都是首要以財產權為優先，才能去保障。
受訪者	財產權的保障，當然，因為登記，就是整個地政業務是以財產權保障為核心，因為一旦登記，他是絕對效力的，所以關於這一點，所以基本上我並不認為說創新便民的應該優先於財產權保障，我並不這麼認為，我認為你要考慮這些創新便民，應該是站在財產權保障來做立即出發去做思考，我要怎麼樣去做這個創新或是便民措施，可以更增進我的財產權保障。
訪問者	因為其實財產權這方面的話，因為現在太多網路電腦資訊這一些，所以如果有關財產權，是不是就是其實都要本人拿雙證件還是怎麼樣的證件上去下載比較好。
受訪者	沒錯，真的是這樣，所以這個部分就變成說，財產權的保障就會跟便民之間會產些拉鋸，等於說最後一道防線的立場，你如果前線把他做好了，就會節省後面很多的案件、很多的犯罪，這個是我一點淺見，你說有沒有利用網路，其實我們做最多的就是登記簿謄本的申請，我們都線上申請。
訪問者	地政局這邊的業務都會跟財產權有相關嗎？
受訪者	幾乎。
訪問者	幾乎都是？
受訪者	是，我講的是地政事務所，地政局他可能本身的業務還牽扯到一些決策等等的，我講的是登記，地政事務所。
訪問者	在地政事務所的部份，那地政局呢？他們其實比較注重單一櫃檯或是多工的櫃檯，有沒有比較好的？
受訪者	如果在我們的立場，當然會認為是單一櫃檯比較好。
訪問者	為什麼呢？不是多功能可以一次辦理，比較不用說我這個單一櫃檯辦完這件事，再去另外一邊辦那一件事情？
受訪者	不是，我的單一櫃檯可能跟你的單一櫃檯定義是不一樣，我的意思就是說，你先告訴我你的單一櫃檯的定義是什麼？
訪問者	就是單一櫃檯，然後他只洽辦某一個業務而已，多功能櫃檯是這一個窗口就是負責，你可以去申辦地籍、申請或是土地登記等等的業務，全部都是由這個來操作。



人員	內容
受訪者	我以前曾經在新莊地政事務所的登記課工作過，據我所知，他們當時的做法，就是不管你是變更住址登記或是書狀補給登記或怎麼樣，他是以收件進來之後分發，所以他並沒有限於說單一櫃檯就只負責什麼登記。
訪問者	都是全部都包含整合的櫃檯就是了？就是他可以一次辦理很多種業務。
受訪者	不是，我不曉得現在制度一不一樣，但據我在那邊工作的時候，他負責收件之後，他就是按順序分發給每一個審查人員，所以等於是說每一個審查人員他手上並不會只有一個所有權移轉登記。
訪問者	都是整合一起辦理的。
受訪者	對，他是整合一起辦理，所以並沒有你所謂的單一或多功能，當然就是說，譬如說登記簿謄本的申請，因為他是業務量最大，所以他是獨立出來。
訪問者	會有這種？
受訪者	對，就是變成說一個櫃檯他就是專做這個，就是我講的這樣子，我上一次去東南地政，我有實地去做過，他們現在變成是取號碼牌，取號碼牌之後你就是按照號碼牌到某一個課員的位子，不管你是要做謄本申請或是什麼，就是統一，就是那一個他是按號碼順序去做，這是你所謂多功能的嗎？
訪問者	因為他們現在也是想說，就是要設哪一種櫃檯會比較符合民眾的需求，他可能是想說，其實這邊單一窗口櫃檯，就是謄本核發登記、測量案件收件還有歸費計算等等，這一些都個別辦理，這叫作單一櫃檯的部份，那多功能櫃檯就是以上這一些業務全部都整合一起辦理。
受訪者	我了解你的意思，所以你講的所謂單一櫃檯應該是我以前的經驗那一種，就是他有一個櫃檯是專門做收件計費，然後之後再分發給審查人員，另外一個情形就變成是說。
訪問者	不管你想要辦什麼業務，去的話就是。
受訪者	不管計費等等的，全部有一個單一，就是你的臨櫃那個櫃檯來做，那我了解了。
訪問者	對，因為他們現在是想要知道，大部分的人會比較希望哪一種櫃檯比較多，就是他可能會縮減像是單一櫃檯數量還是多功能櫃檯數量，或是大家覺得都應該要並存，可能就是像你剛剛說的，如果某一個業務量大的話，他必須要有一個單一窗口。
受訪者	對，就是獨立出來，就是獨立由那邊去做，如果站在民眾的立場，如果我是一個使用人的立場，我會希望是一個多功能櫃檯，也就是說我只要臨櫃，不管我今天是要登記簿謄本申請或是要辦理登記案件或是測量申請等等，我會認為多功能櫃檯是比較符合需求的，也就是我不需要這個櫃檯計費了，然後我再跑去找另外一個櫃檯說我的案件怎麼樣怎麼樣，所以如果站在使用者立場，我當然會覺得說這個多功能櫃檯是比較好的，但是我會建議，譬如登記簿謄本申請，其實可以獨立出來，因為他的功能比較單一，速度會比較快，我不用跟別人在那邊排，就是說等抽號碼牌。因為每一次申請的受理，他都是需要時間，如果我今天只是要申請登記簿謄本，那比較單一，就比較快，我不用跟著其他的業務一起排，所以就這一個部分上，當然就使用者而言，我會比較贊成多功能的櫃檯。
訪問者	律師您都是去哪一邊上課？是地政局嗎？臺南市政府地政局還是地政事務所？

人員	內容
受訪者	上次比較近的一次也去年了，是在地政局，就是他這一次的一個，會有這一次的去跟他們分享經驗是因為，這可以講嗎？
訪問者	沒關係，我們都匿名。
受訪者	真的嗎？
訪問者	對。
受訪者	其實因為我是地政士這邊的顧問，地政士認為地政事務所的功能過分擴張，已經影響到地政士的工作權，這個部分就是包括說，地所人員幫忙當事人寫登記申請書，就產生所謂的便民跟地政士工作權，要尋求一個平衡，所以那時候地政士工會這邊，就有跟地政局說找我過去跟他們分享一些經驗，就是我剛剛一直在講的，創新、便民跟財產權保障的拉鋸這一點，因為我相信每一個地所的人員都是很認真、很樂意為民眾服務，但是有時候變成是說，過度的便民，就像我講的，很容易被犯罪去使用、去利用，你懂我的意思嗎？
訪問者	我知道。
受訪者	對，所以才會變成上次這樣的一個機會去跟他們分享，是這樣。
訪問者	您有覺得他的外觀或環境有比較好嗎？就是好的部分，或者是改善上的部份？
受訪者	有，好很多，比我們以前好很多。
訪問者	你是說就外觀而言，還是空間？還是環境？
受訪者	你說整體環境嗎？
訪問者	對。
受訪者	我覺得整體環境是比較開放，就是說拉近民眾跟地所人員的距離，我覺得是比較不會讓人覺得以前那麼有距離感，現在的空間設計我覺得感覺比較親民，但是因為我上次其實是為了跟他們分享，所以我有實地去踩一次，事實上我覺得在引導民眾的這個部分，其實地所以可以再做得更好。
訪問者	怎麼樣做得更好？
受訪者	譬如說，因為我今天是一個法律人，我已經對地所業務有初步了解，可是當我踏進去之後，我在那邊看半天，你懂我的意思嗎？
訪問者	他指標不夠明確，不知道往哪個方向去辦理？
受訪者	對，他們現在其實已經是採向多功能，也就變成是說，因為我上次其實利用這個機會去申請一個謄本，然後我是只說我知道門牌號，我不知道建號，其實在地所人員的服務態度，我覺得他們的服務態度都非常的好，只是我剛踏進去，我會不知道要去哪個櫃檯，我到底接下來要怎麼做，你看我一個法律人，進去都有一點茫然，何況是一般的民眾，所以我是認為說，地所可能在指引的部分可以再做得更好，譬如說像，我不曉得那一天去是因為，譬如說其他的，就是他們的服務人員可能剛好在忙或怎麼樣，就是我那一天進去的時候是都沒有。
訪問者	沒有人起來提供服務的。
受訪者	對，沒有人指引我說，譬如說我要抽號碼牌，或是我該怎麼樣怎麼樣，所以就是說，對於不是常常在跑地所的民眾來講，我覺得他們在指引的這一個方向，可以再做得更好。
訪問者	剛剛您都有提到說就是e化比較不方便之處，那有沒有比較方便的？就是跟過去比起來會比較方便的部分？



人員	內容
受訪者	有，但是我覺得可能我們的事情，我們法律的處理都是比較複雜，我上次有利用網路上的，譬如說重測前後的地號查詢。
訪問者	在查詢方面就比較有用。
受訪者	對，在查詢方面，因為對我們來講是這個比較有用，然後後來可是因為他又經過合併，所以網路其實也查不到，所以如果他的土地關係再複雜一點，其實網路上是查不到的，所以我後來又是打電話去地所，地所的我覺得，我是真的很肯定地所的服務人員，他們真的是非常非常的熱心，所以我網路上查不到，打電話去地所，馬上可以獲得解答，所以這一點我是真的很肯定，在電話的應對方面，真的都是比過去進步很多，這個是很肯定的。
訪問者	這樣的話，因為其實他們會比較注重服務便民這方面，是因為政府都有辦一個服務品質獎，他們都會把自己的服務進行創新跟包裝，像是他們可能申請一個line，然後透過line他就可以讓民眾查詢案件進度到哪裡，或者是中午他們不休息，讓一些代書或仲介業者可以利用中午去做案件申請或查詢，就是所以他們會比較想說，知道如果他們有辦這一方面，會不會有造成不便之處，可能宣導不夠，很多人不知道有line這個東西，會不會有這個狀況？
受訪者	事實上我是覺得，譬如我在做這個申請的同時，譬如說我舉例，像法院他就會有一些文件寄送出來說我們可以什麼查詢，同樣的就是說你們可以做成一個小紙片、小紙條，民眾申請的時候，你除了受理我的申請案件，同時也把譬如說一個小紙片或紙條，上面有這個，你可以加line，line之後你可以怎麼查詢，你的資料就可以一併給民眾，那民眾回去就可以自行操作，當然我覺得說，這個所謂的查詢進度等等的，這是一個好的方法，也是一個不錯的創新，就是說至少不會像過去一樣，就是說我的案件怎麼登記那麼久，然後我的案件到底進度到哪裡，我不清楚等等，所以這是一個好的方法，我覺得是可以推廣。
訪問者	這部份可以推廣？
受訪者	是。
訪問者	有沒有可以建議他們更創新或便民的部分？您剛剛有提到說以財產權為核心的話，那在這個前提下，你有其他的相關建議可以提供給他們知道嗎？
受訪者	基本上我覺得我的想法，就會跟他們是背道而馳，上次其實也有跟地政局人員報告過，因為站在我的立場，我當然認為說，你前線的做好，你的審查做好，我們後面的法律案件其實可以減少，這一點可能跟他們希望的創新便民的部份又會有一些的，我覺得是形成一個拉鋸。
訪問者	還沒有辦法做個平衡。
受訪者	對，基本上是這樣，因為如果你說你的財產權保障，就像我剛剛講，你要落實或是申請登記的人就是真正的所有權人，譬如說你一定要當面核對，或是說身分證件的核對或怎麼樣的，那真的就會產生一些民怨，如果以我的做法，應該是會產生民怨，如果你真正讓人民去選擇，我寧願的是我的財產權受到保障，至於便不便民，這一點我倒覺得，我是這個民眾的立場，我覺得是這樣，但是說實在的，以目前地政局的做法，不至於像我講的那麼可怕，沒有，他們其實也都很戰戰兢兢的在做，所以我是覺得說應該是不會。
訪問者	你剛剛有提到說會比較容易發生灰色地帶，這也是容易滋生弊端的處理階段，會不會有更模糊的地帶？就是像說我這個案件要申請快，我就利用民意代表的狀況去關說？

人員	內容
受訪者	這我目前倒是都沒有聽到這樣的說法。
訪問者	從以前到現在都沒有？
受訪者	以前我自己是從業人員的時候當然有。
訪問者	其實也可以稍微分享一下。
受訪者	以前我自己是登記課的從業人員的時候當然有。
訪問者	那是什麼樣的狀況？他會有。
受訪者	早期在建築物大量被興建然後要賣，那時候整個炒作得很嚴重，所以那時候大批大批的建物一直蓋，那蓋了之後我當然要移轉，第一次登記的那個部分，因為他一定要公告，可是你的審查速度如果快，我的公告是不是可以提早，但是目前我從登記課離開之後，我倒沒有聽到民眾抱怨說，登記速度慢，然後還有一個，譬如說要補件、要補正的，通知太慢，譬如說，以前的所有權移轉登記的時間是五天，那民眾等了五天，沒有，去問才知道說，原來我這一件要補正，可是補正寄出來的通知，或是電話的通知很慢，就有聽過這樣，所以妳剛剛講說，是用line的方式說，我的進度我主動告知，譬如說你要補正，那用這種方式去做通知，確實是一個比較快速。
訪問者	如果遇到這種狀況，有沒有辦法有效去拒絕他，總是不要被人家誤會。
受訪者	我覺得很難。
訪問者	所以還是都會去做？
受訪者	沒有，我們那時候的做法就是加班，所以你說要拒絕，這就要看個別的操守，其實不諱言的，有時候主管也會那個，對不對？所以這個時候主管怎麼去拒絕，這才是重點，因為他不會去找這些小課員，他一定是從主管那邊來。
訪問者	假設如果在這個執行業務過程中發生一些風紀上的問題，那有沒有可以讓這個法令更健全的？不管是透過法規規範或制度上管理的部份？
受訪者	你這是一個好問題，這是一個很難的問題。
訪問者	就假設性。
受訪者	就像剛剛講到，我當事人很明確跟我說，回到我剛剛講的那個地籍圖重測在調處的時候，我最後看到那個調處的結果，連我，持平而論，我都認為地政局偏頗太過，很明顯的偏頗，我當事人講的言之鑿鑿說，這個某某土地所有權人誰誰誰在地政局，連我都會覺得懷疑，因為那個調處的結果真的是偏頗太多。
訪問者	那這樣你都怎麼處理？
受訪者	我們能做的就是訴訟，就是由法院來確定這個界址，只是說這個部分會造成人民對政府的不信賴，他就會認為說，什麼事情就是有關係就沒關係，所以會這樣子，就等於是人民對這個機關，就是說對政府的不信賴，是這樣子一點一點累積下來的，所以就是說，你說如果真的要去做那個，就變成地政局有沒有辦法做到你的利益迴避，你們有沒有辦法確實落實到利益迴避這件事，就像我們法院法官在審案件，如果他跟這個當事人是有一些親戚關係，他是要迴避的，那地政局能不能自己落實到說，如果你是利害，你跟這個當是人是有親屬關係，那你要不要迴避？對不對？你如果迴避是不是可以，你如果有制定法規，有這樣的迴避規定，因為我看目前調處的那個部分是完全沒有，就是調處人員的部分。
訪問者	這是最近的案子是不是？



人員	內容
受訪者	去年結案的，因為那個土地的價格很高，所以當事人就很care這件事，所以我是覺得說某些事情上面，也許跟這種有關係的，譬如說要有一些利益迴避的規定，就可以減少你所說的關說或是什麼樣的一個情形發生，我不曉得，這個具體的該怎麼落實，可能有賴你們研究報告之後提出建言給他們。
訪問者	好像就是看起來也只能看個人操守部分，就像你剛剛說的主動利益迴避。
受訪者	對。
訪問者	那就您的觀感而言，您覺得承辦人員的態度跟表現會不會影響民眾對他的操守還有道德風紀上的有疑慮或誤解？就是可能會覺得他態度不好，他是不是就是不願意辦我的案子，然後其他人是不是有拿錢賄賂他，然後他就態度比較好的那種狀況發生？這只是純粹問您的觀感而已。
受訪者	不會，我覺得不至於，但是我現在應該是區分，因為調處的時候是有利害關係人的，像調處的這種案件，他是會涉及多數的所有權人，所以會有一些利害的衝突，但是一般的登記業務，譬如說這個測量或登記課的，我覺得不會，只是會覺得民眾會抱怨說服務態度差而已，並不會認為說，我是不是應該要送紅包，他才會怎麼樣。
訪問者	最後我想問在法令規範的部份，就是有沒有比較沒有彈性的地方？像是可能他法規規範，你沒有做到這一條規範的話，會受到處罰，然後可能一次就處罰了，沒有第二次、第三次的通融這樣。
受訪者	地政業務不會涉及到這個部分吧。
訪問者	不會有這個。
受訪者	因為地政機關只有你超過期限來登記，譬如說你變更過的應該登記，或是繼承登記你超過六個月沒有來登記，他會有一些處罰規定，但是那個部分本身，我覺得人民都可以接受，因為法條的規定，這個並沒有什麼解釋的空間，所以這個我倒是還好，但是你說的，基本上我認為，你剛剛講的那個部分，越是有行政裁量空間的，越容易產生弊端。
訪問者	有關？
受訪者	所以為什麼會說依法行政，可是依法行政裡面，又有所謂的行政的裁量，可是通常就是這個裁量裡面會產生弊端，當然我覺得不能一概而論，只是當然就是說，因為就以我對土地登記規格的認識，他本身的規定，應備文件、程序等等的，規定的就已經是滿詳盡，應該是說也沒有什麼解釋空間，所以這個反而不容易被行政裁量去干涉，就不容易產生弊端，所以這種我倒覺得還好。
訪問者	有沒有看過民眾如果，就是像你剛剛說有漏件，都不知道什麼時候漏件，所以透過line查詢的話，才會知道有什麼補件，可是你在第二次去補件的時，因為經手的承辦人員與第一次不一樣，所以他可能就講說，你這補的不夠，你還要再補什麼。
受訪者	會。
訪問者	就是這樣來來回回很多次，沒有任何可以彈性的地方嗎？
受訪者	因為事實上，我們現在也不會自己去送件，所以你講的，就我以前是從業人員的時候，我的經驗是比如說這個案子分到我審查，就是我承辦了，也就是說你補正的時候就是找我。
訪問者	如果那時候剛好請假或者是，不是通常都會有代理人嗎？

人員	內容
受訪者	對，他只是會把他的資料先收起來，然後我回來的時候看，如果不是，就變成是要通知他二次補正，所以你講的問題不在於說不同的承辦人員，而是變成說，你們的審查人員在告訴民眾補正的時候，有沒有講的明確，就是變成不會有所謂的你的認知不同的地方，你了解我的意思？
訪問者	我知道。
受訪者	反而是如果要減少這樣補正，就是說讓民眾一直跑，這樣多次補正的疑慮，應該是要求從業人員必要把你要補正的項目要求，你要記載的非常明確，才不會變成認知上的誤解，然後讓民眾一直往返在地政機關。
訪問者	最後一個部分想聽聽看律師您在實務或專業上意見，有沒有在法規或制度的部份，還是在執行業務的部份，可以給地政局有一些意見，就是您之前跟他們上過課的也可以，或者是你現在突然想到，或對最近在這個部分有想法？
受訪者	我覺得對我們而言很困擾的一個地方，因為我們在業務上跟地政機關做最多的，其實是登記簿謄本的申請，登記簿謄本的申請這一點，因為現在有一類、二類、三類，那三類的規定是說，如果我有通知義務，或是變更的這個權利的通知必要，我就可以申請三類，對不對？通常譬如說我們遇到的共有物分割，可能經過好幾代，這個共有人我都不認識，但是我要做共有物的分割的時候怎麼辦？我要提訴訟，我必須通知，然後我們因為這樣子去跟地政機關申請調三類謄本，不給，地政機關不給，然後地政機關統一的說法就是，你就申請二類。
訪問者	在這個執行上是這樣。
受訪者	對，這個真的是很困擾的事情，因為我們申請二類的好了，我們提起訴訟，我們送進去了，法院又一個公文，叫我們補第一類謄本，就是在這個上面，二類的部份他連名字、地址都沒有，所以我們變成是耗費很多的心力在登記簿謄本處理上面，然後上次我跟地政局分享的時候，地政局後來有再傳一個資料給我，其實沒有這種情形，可是我們在實際上操作就是不ok，三類謄本就是not ok，地政機關統一的說法就是你們就申請二類，二類每個人都可以申請，等於是說地所那邊他們不願意，或是他們認為有個資洩漏的風險，所以他們就會用一種防禦性審查，就是說你就申請二類，到時候你有公文我們就給你一類，可是問題你就是讓人民，耗費人民登記簿謄本申請的這個勞費。
訪問者	會一直重複在這個上面。
受訪者	對，真的是重複申請，所以這一點在執行上是我目前對地所稍有微辭的地方，因為我們一直都沒有辦法申請到三類，真的是很痛苦，包括有時候我們要寄存證信函或什麼的，你沒有地址完全沒辦法，束手無策，明明我們是利害關係人，可是不給就是不給，所以這一點，我倒是希望說你們能夠提供建言，因為這個雖然不是影響很大，但是真的就是一個便民的體現，這樣子，好，謝謝您。
訪問者	謝謝。