

臺南市政府地政局暨所屬各地政事務所 108 年度創新便民服務品質廉政調查報告

委託單位：臺南市政府地政局
執行單位：畢肯市場研究股份有限公司
中華民國 108 年 7 月

《目錄》

《目錄》	I
《摘要》	1
《壹、研究目的》	4
《貳、研究架構、研究過程與方法》	5
一、研究架構	5
二、研究過程	5
三、研究方法	5
《參、問題背景與現況》	7
《肆、量化調查》	12
一、調查目的	12
二、調查過程與方法	12
三、電訪調查內容	17
四、基本資料次數分配情形	19
五、調查發現	22
《伍、質化調查》	64
一、調查目的	64
二、調查對象	64
三、調查方式	64
四、調查時間	64
五、深訪題綱	65
六、調查發現	66
《陸、研究發現》	71
一、量化研究發現	71
二、質化研究發現	72
《柒、策進建議》	74
一、便民服務措施	74
二、廉政風紀	75
三、整體施政	75
《捌、參考文獻》	78
《附錄一、問卷》	79
《附錄二、交叉分析表》	83
《附錄三 深入訪談紀錄》	111

《表目錄》

表 4-1 信度分析表	14
表 4-2 因素分析表	15
表 5-1 洽辦業務類型分析表	23
表 5-2 各項創新便民服務措施知曉程度分析表	24
表 5-3 「接受邀宴招待、收受餽贈或索賄」詳細情形分析表	54
表 5-4 檢舉管道分析表	58
表 5-5 不願意檢舉原因分析表	59
表 5-6 興革建議或反映事項分析表	62
表 5-7 深度訪談之調查對象表	64

《圖目錄》

圖 2-1 研究架構圖	5
圖 2-2 研究過程圖	5
圖 3-1 顧客評估要素圖	8
圖 4-1 身分別分析圖	19
圖 4-2 性別分析圖	19
圖 4-3 年齡分析圖	20
圖 4-4 教育程度分析圖	20
圖 4-5 居住地區分析圖	21
圖 5-1 最近洽辦業務之地政事務所分析圖	22
圖 5-2 「跨縣市代收地政類申請案件」滿意度分析圖	25
圖 5-3 「跨縣市代收地政類申請案件」滿意度與基本資料交叉分析圖	26
圖 5-4 「午休時間部份業務不打烊」滿意度分析圖	27
圖 5-5 「午休時間部分業務不打烊」滿意度與基本資料交叉分析圖	28
圖 5-6 「手機行動支付繳納地政規費」滿意度分析圖	29
圖 5-7 「手機行動支付繳納地政規費」滿意度與基本資料交叉分析圖	30
圖 5-8 「增設小而能工作站」滿意度分析圖	31
圖 5-9 「增設小而能工作站」滿意度與基本資料交叉分析圖	32
圖 5-10 「多元管道繳納地政規費」滿意度分析圖	33
圖 5-11 「多元管道繳納地政規費」滿意度與基本資料交叉分析圖	34
圖 5-12 「多元管道繳納地政規費」滿意度年度比較圖	35
圖 5-13 人員服務態度滿意度分析圖	36
圖 5-14 人員服務態度滿意度與基本資料交叉分析圖	37
圖 5-15 人員服務態度滿意度年度比較圖	38
圖 5-16 人員行政效率滿意度分析圖	39

圖 5-17 人員行政效率滿意度與基本資料交叉分析圖	40
圖 5-18 人員行政效率滿意度年度比較圖	41
圖 5-19 人員專業能力滿意度分析圖	42
圖 5-20 人員專業能力滿意度與基本資料交叉分析圖	43
圖 5-21 人員專業能力滿意度年度比較圖	44
圖 5-22 洽公環境與設施滿意度分析圖	45
圖 5-23 洽公環境與設施滿意度與基本資料交叉分析圖	46
圖 5-24 洽公環境與設施滿意度年度比較圖	47
圖 5-25 施政宣導滿意度分析圖	48
圖 5-26 施政宣導滿意度與基本資料交叉分析圖	49
圖 5-27 施政宣導滿意度年度比較圖	50
圖 5-28 整體服務及施政表現滿意度分析圖	51
圖 5-29 整體服務及施政表現滿意度與基本資料交叉分析圖	52
圖 5-30 整體服務及施政表現滿意度年度比較圖	53
圖 5-31 「接受邀宴招待、收受餽贈或索賄」存在情形分析圖	54
圖 5-32 未聽聞或親身經歷「接受邀宴招待、收受餽贈或索賄」情形與基本資料交叉分析圖	55
圖 5-33 「接受邀宴招待、收受餽贈或索賄」存在情形年度比較圖	56
圖 5-34 檢舉意願分析圖	57
圖 5-35 檢舉意願與基本資料交叉分析圖	60
圖 5-36 檢舉意願年度比較圖	61

《附表目錄》

附表 1 最近洽公地政事務所與基本資料交叉分析	83
附表 2 「跨縣市代收地政類申請案件」滿意度與基本資料交叉分析	85
附表 3 「午休時間部份業務不打烊」滿意度與基本資料交叉分析	87
附表 4 「手機行動支付繳納地政規費」滿意度與基本資料交叉分析	89
附表 5 「增設小而能地政工作站」滿意度與基本資料交叉分析	91
附表 6 「多元管道繳納地政規費」滿意度與基本資料交叉分析	93
附表 7 人員服務態度滿意度與基本資料交叉分析	95
附表 8 人員行政效率滿意度與基本資料交叉分析	97
附表 9 人員專業能力滿意度與基本資料交叉分析	99
附表 10 洽公環境與設施滿意度與基本資料交叉分析	101
附表 11 施政宣導滿意度與基本資料交叉分析	103
附表 12 整體服務及施政表現滿意度與基本資料交叉分析	105
附表 13 「接受邀宴招待、收受餽贈或索賄」存在情形與基本資料交叉分析 ..	107
附表 14 檢舉意願與基本資料交叉分析	109

《摘要》

為瞭解民眾對臺南市政府地政局暨所屬各地政事務所各項便民措施服務、整體施政評價及人員廉政議題的看法，特辦理108年度創新便民服務品質廉政研究。期望透過研究結果，研擬相關改進措施，以作為未來業務推動之參考。

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



量化調查發現

一、洽辦業務項目

本次受訪者最近洽公之地政事務所以「東南地政事務所」(20.7%)占多數；而「核發地籍謄本業務」(82.3%)為受訪者主要洽辦業務類型；各項便民措施部分，較多受訪者知道臺南市政府地政局暨所屬各地政事務所提供「午休時間部分業務不打烊」(84.3%)服務。

二、各項便民措施滿意度

若扣除未曾使用及未表示意見者，各項便民措施的滿意度均獲得九成七以上的滿意度，並以「手機行動支付繳納地政謄本」(98.8%)的滿意度相對較高，獲得近九成九的受訪者滿意。

三、整體施政評價

在整體施政評價的指標中，若扣除未表示意見者，除「施政宣導」(90.5%)的滿意度相對較低外，其他各項指標均獲得九成二以上的滿意度，並以「人員服務態度」(97.7%)的表現較佳；整體服務及施政表現(97.1%)獲得九成七的受訪者肯定。

四、廉政評價

近全部(99.7%)的受訪者表示未曾聽聞或親身經歷臺南市政府地政局暨所屬各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……)」的情形。在假設的前提下，七成一的受訪者若得知臺南市政府地政局暨所屬各地政事務所人員有涉及不法時，會提出檢舉(70.7%)；並以「事不關己，沒必要檢舉」(48.5%)為不檢舉的主因。最後，在興革建議或反映事項上，「提升承辦人員辦事效率」(6.0%)提及的次數相對較多。



質化調查發現

- 一、臺南市政府地政局及所屬相關單位的服務態度及環境面上均得到肯定；但有受訪者認為近期臺南所及東南所審查人員的效率仍有待加強，關鍵可能在於審查人員的素質及訓練方式。
- 二、一般案件在實務上已具有共識，較不易產生疑義；較具爭議的案件，多為特殊案件如：土地法三十四條之一。由於各個分所裁量標準不一，在審查上易有爭論的空間。
- 三、午休時間部分業務不打烊的服務方面，民眾反應良好。但因輪值人數較少，加上若遇到繁瑣案件，可能造成能服務到的人數不多，使得服務成效不彰。
- 四、關於跨縣市代收地政類申請案件的評價，受訪者反應兩極，其中一位受訪者認為該措施可以增加地政士及民眾洽辦業務的便利性，並希望開放更多案件類型；但另一位受訪者卻認為此種措施將影響地政士的業務量。
- 五、二位受訪者均表示，近三年來所接觸之地政相關公務人員皆無「主動索賄(金錢、紅包、物品……)、接受邀宴招待或收受餽贈(金錢、禮物)」等違反廉政情形，顯示相關不良風氣已逐漸消弭。

- 六、部分年紀較長之民眾仍存有透過贈送財物可加快案件處理的觀念。而一般民眾可以理解案件處理有其固定的時程及先後順序，並無法透過「請託關說」、「贈送財物」或「飲宴應酬」等不法方式而改變案件審查順序或結果。
- 七、手機行動支付的便利性獲得認同，然民眾支付習慣尚未完全改變，較多民眾仍以現金支付為主。
- 八、二位受訪者均認同臺南市政府地政局暨所屬各地政事務所人員提供之服務相當便民；但也因過於便利的服務，減少民眾請地政士代辦的需求。同時期望地政事務所人員能減少替民眾代筆的情形，以保障地政士的工作權。



策進建議

- 一、在各地政事務所設置看板或設計文宣品，抑或是透過網路及社群媒體…等管道，宣傳施政成果與便民措施；針對中高齡族群或偏遠地區的民眾，則邀請村里長協助進行相關政策的宣導。
- 二、加強宣導正確的檢舉管道及觀念，並強調檢舉保護機制；透過電視新聞媒體及校園宣導方式，培養民眾防貪觀念，建立全民監督之風氣。
- 三、加強辦理承辦人員的在職訓練，由地政事務所內資深人員上課講解，協助新進人員能盡快熟悉業務。透過分享工作經驗的方式，讓同仁能理解到審查上的重點，提升承辦人員效率。
- 四、請相關業務單位主管留意並提醒臨櫃服務人員，在提供諮詢服務時以解答民眾疑義為主，避免替民眾代筆的情形；抑或引導或教育民眾請專業人員代辦，信任其專業能力。

《壹、研究目的》

優質的服務可以強化企業競爭優勢，提高消費者對於產品及服務的認同度，隨著民眾對於政府行政效率及服務的重視，政府部門亦嘗試師法於企業，提升其服務品質，為民眾提供更良好的服務體驗。

臺南市政府地政局暨所屬各地政事務所作為負責臺南市地政業務推展之單位，以服務為目的，協助民眾辦理各項土地行政事務，並推廣各項便民措施，滿足民眾多元化的需求。惟各項政策及人員服務品質之良窳，有賴於機關時時刻刻的檢視，方能持續改善與進步。

根據107年度的調查，無論在「跨所收辦登記案件」服務(96.0%)、「建築改良物測量」業務(92.1%)與「多元管道繳納地政規費」(94.9%)方面，均獲得九成二以上的正面評價；而各項人員服務指標中，以「服務態度」(97.9%)表現最好；「洽公環境與設施」(93.9%)部分亦獲得九成四的正面評價；惟「施政宣導」(87.0%)方面獲得的滿意度相對較低；「整體服務及施政表現」(96.6%)獲得九成六以上的滿意度。另一方面，有關廉政議題，則有九成九的受訪者表示未聽聞或親身經歷臺南市政府地政局暨所屬各地政事務所人員有「接受邀宴招待、收受餽贈(金錢、禮物)或有索賄(金錢、紅包、物品……)等」(98.5%)之情形。

為持續瞭解民眾對臺南市政府地政局暨所屬各地政事務所之人員服務品質、整體施政表現與廉政風紀等評價。特規劃本次調查研究，欲藉由量化與質化研究的方式，深入瞭解民眾與專業人士的態度與需求，期能彙整相關意見，反映機關的行政效能及整體政風，作為未來推動政風業務或施政改革之參考依據。

《貳、研究架構、研究過程與方法》

一、研究架構

本次調查針對臺南市政府地政局暨所屬各地政事務所「108年度創新便民服務品質」廉政研究，設計量化與質化並重的調查內容。以下為本研究架構：

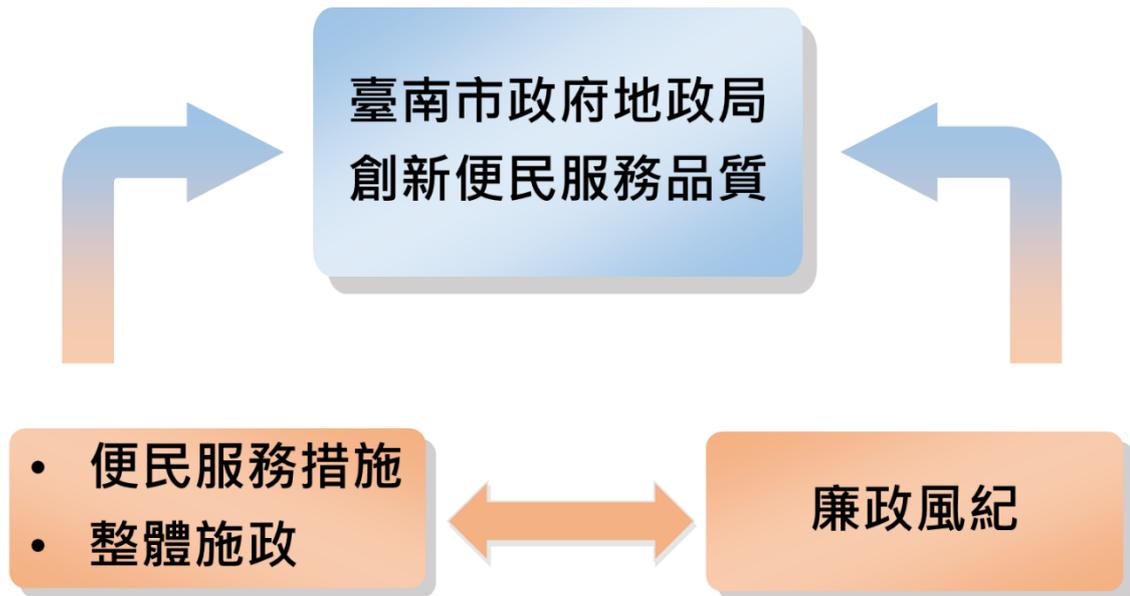


圖 2-1 研究架構圖

二、研究過程

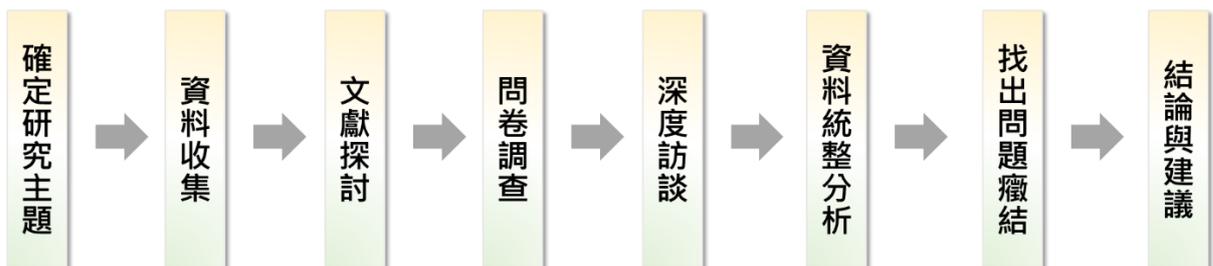


圖 2-2 研究過程圖

三、研究方法

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

(一) 量化研究

本次調查時間為108年5月21日至5月24日下午1點00分至5點00分及下午5點00分至9點00分，在量化研究方面規劃以電話訪問方式進行問卷調查。針對最近1年曾向臺南市政府地政局暨所屬各地政事務所洽辦業務之地政士與民眾進行電話訪問，以電腦輔助電話訪問系統(簡稱CATI，Computer Assisted Telephone Interview)進行客觀之問卷調查與統計分析，瞭解受訪者對臺南市政府地政局暨所屬各地政事務所提供之各項便民措施、整體施政與廉政評價。

(二) 質化研究

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

《參、問題背景與現況》

民主思潮的演變，使得政府傳統職能發生轉變，朝向公共服務提供者的方向前進，而為民服務一詞則暗示了政府提供服務的對象為民眾，由此觀點視之，政府可以說是最大的服務業。如何整合現有資源，推動政府服務的升級以滿足民眾多元化的需求，乃是政府須面對的課題。

一、服務品質的意涵

1. 服務的定義

孫中山先生曾說：「人生以服務為目的」，「服務」是一種無形的產品，沒有具體模式，而關於服務的定義眾說紛紜，如席代麟、張嘉惠(2011)便將服務做出以下定義：服務是一種同步傳遞進行的活動，其兩端各有提供者和接受者，或許可以備感知或許可以無形的存在，因為情況的不同使得接受者產生不同的感受。由此可知「服務」有著相對於一般實質產品不一樣的性質。

而服務更具有以下4個特性(Regan,1963)：

- 無形性(intangibility)：即服務是無形的，無法在物理上被觸及。
- 異質性(heterogeneity)：相同的服務對不同的人可能會產生不同的感受。
- 易逝性(perishability)：服務本身無法被儲藏。
- 不可分割性(inseparability)：即服務的瞬間即消費，無法將其再切割為更細的單位。

2. 服務品質的定義

「服務品質」是一種抽象的概念，很難如同一般商品直接判別為良品或不良(許嘉霖，2009：30)。而Parasuraman、Zeithaml與Berry(1985)三位學者(以下稱為PZB學者)認為服務品質是一種消費者心理期望與實際感受的差距，若期望的服務水準(ES)低於主觀

認知的服務水準(CS)，則表示具有較低的服務品質；若期望的服務水準(ES)高於主觀認知的服務水準(CS)，則表示具有較高的服務品質。綜上所述，我們可以了解到，相較於一般實體的產品品質具有客觀量測的標準或方式，服務品質因與消費者主觀認知感受有關，發展客觀量化的標準有其難度。

為能有效的衡量服務品質，PZB學者(1988)發展出評估服務品質的10個構面與評估要素，並於1985年針對信用卡、銀行等4種服務對象進行研究，將服務品質的評估方式收斂成五大構面，分別為：

- 可靠性：能執行可信任且精確的服務
- 反應性：協助顧客的意願並迅速提供服務
- 保證性：人員的專業知識與禮貌，能給予他人信任感
- 有形性：環境設備、工具及人員外表的呈現
- 同理心：能提供個別顧客關心及注意力

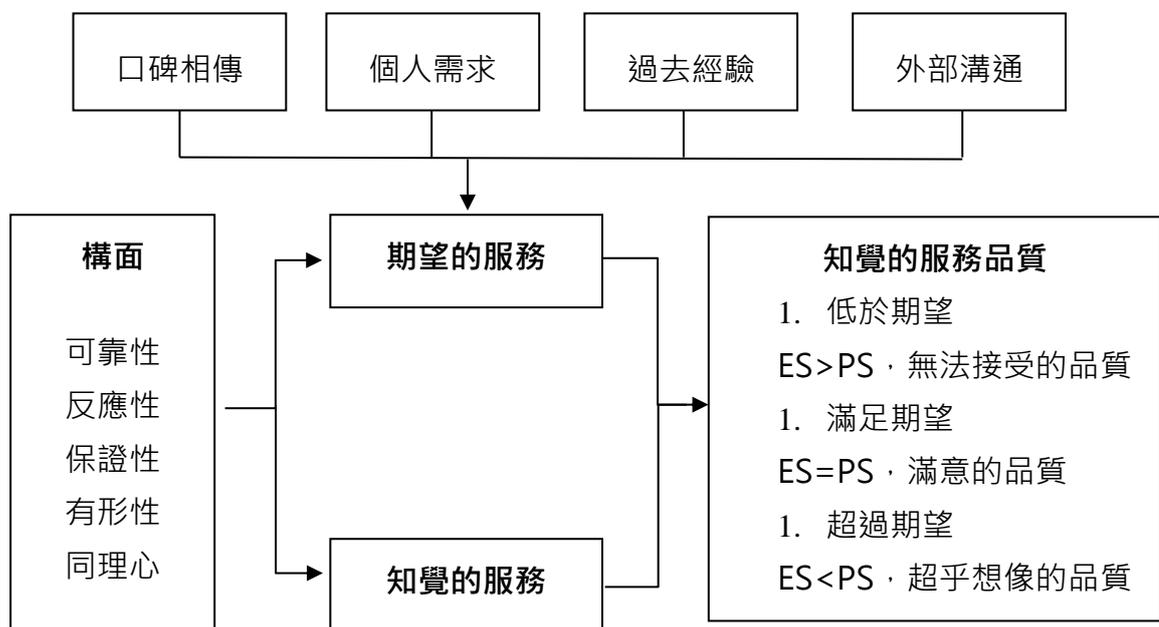


圖 3-1 顧客評估要素圖

資料來源：Parasuraman、Zeithaml&Berry(1985:1988)

除了上述五個構面，消費者彼此間的口耳相傳、個人本身的需求、過去的經驗及外部溝通亦為影響消費者期望服務的關鍵因素，間接影響到服務品質。

關於服務品質的文獻國內外多以企業的角度出發，透過良好的服務內容與品質，提升企業的形象並強化消費者的消費經驗。然以政府的角度而言，公部門存在的目的在於為民服務，若將政府視為一個企業體，民眾便為接受服務的消費者，如能提升政府的服務品質與效能，將有助於政府的形象提升，強化民眾對政府的信心。

二、公部門提升服務品質的起因與他國經驗

隨著內外環境轉變，以及民主政治的演進，各國民主素養皆有顯著的變化；而資通訊科技的迅速發展及近年民眾參與公共事務的意願提高，使得過去政府治理者或領導者的角色，逐漸轉變成服務者的角色，也讓人民對政府公共服務的效能及品質產生更多的期待。

1980年代，各國先進國家都遭遇相同的問題，政府的效率不彰，提供的服務無法滿足人民需求等。掀起了一波政府再造、革新的浪潮；而各國在受到「新公共管理」概念的薰陶下，紛紛著手進行政府改造，強調建立企業型政府，以顧客導向及鼓勵創新等作法，提升行政效率與服務品質(廖麗娟、呂雅雯，2010:12)。如英國1991年發表的「公民憲章」(Citizen's Charter)及美國柯林頓總統設立「國家績效評估委員會」都是提升公共服務的典範案例(何沙崙，2007:4)

以英國而言，由柴契爾夫人開始進行財務等方面的革新，至1991年梅傑政府，以白皮書形式發表「公民憲章」(Citizen's Charter)，要求中央及地方機關建立一套顧客服務標準(席代麟、張嘉惠，2011:20)。其核心宗旨在於改善公共服務品質，期望將任何接受公共服

務的民眾視為消費者，賦予自由選擇服務提供者的權力。(王國民、陳啟光，2001：18)

而美國柯林頓政府自1993年開始大力推動的行政革新，強調促進政府效率，改善國家財政赤字，提高為民服務品質(席代麟、張嘉惠，2011：18)，並設立「國家績效評估委員會」，由委員會領導的全美績效評鑑(National performance Review, NPR)，引用私部門運作的邏輯，以改變政府機關的行政程序與服務內容(王國明、陳啟光，2001：15-17)

三、我國提升服務品質的政策發展

有關我國政府服務品質的提升，早在1970年代，行政院便曾頒行「各級行政機關推行便民工作實施要點」，作為各機關推行為民服務工作最高指導原則，為我國政府提升服務品質的濫觴。1993年行政院推動「行政革新方案」，將「廉潔」、「效能」、「便民」作為改革為重點(丘昌泰、詹桂香，2007：51)

1996年，受到各國政府再造與新公共管理概念的影響，我國行政院研考會參考英國「公民憲章」、美國「國家績效評估計畫」等國的做法，引進企業界「全面品質管理」理念，推行「全面提升服務品質方案」，並辦理第一屆「行政院服務品質獎」以做為績效評估之依據。而隨著資通訊科技逐漸的發展與普及，2001年，政府規劃以「電子化單一窗口」作為「行政單一窗口化」的未來發展方向與目標，建置相關的服務網站並於2002年正式啟用「我的e化政府—電子化政府入口網」，作為電子化單一窗口，提供整合性服務平台。(劉坤億，2012：302)

接著2008年推動「政府服務創新精進方案」，作為「全面提升服務品質方案」的續階計畫，導入歐美先進國家「優質治理(Good Governance)」理念，強調「優質治理」、「課責」及「效率」，鼓勵各機關運用創新策略，提供民眾更便捷的服務，並獲得

具體成果，如營造政府親和友善形象，提升廉潔及效率等，更帶動各機關導入資訊科技改善政府品質(國家發展委員會，2017)。並設立「政府服務品質獎」，以激勵表彰各機關對服務品質的績效。至此，我國為民服務工作從「品質管理」走向「品質創造」(廖麗娟、呂雅雯，2010：13)。

時至近年，社會環境的變化快速及民眾需求日新月異，政府服務亦應與時俱進，106年行政院頒行「政府服務躍升方案」，於原有的基礎上，納入「公平共享」、「參與合作」及「開放透明」的核心精神，引導機關推動以民為本的全方位服務(國家發展委員會，2017)，期望藉此達成落實社會資源公平、增進與民間的互動合作及回應社會需求等目標。

歸納整理他國及我國服務品質提升之經驗與發展，不難發現其在細節上的具體作法雖然有異，但整體改革方向卻極為相似，皆旨在提高行政效能並以民眾為服務主體。然而品質的改進沒有終點，政府必須持續積極改善公共服務流程，運用產業創新能力，創造新的解決方案(廖麗娟、呂雅雯，2010：23)。

《肆、量化調查》

一、調查目的

為瞭解受訪者對臺南市政府地政局暨所屬各地政事務所提供之各項便民服務措施看法，並持續追蹤整體服務品質與廉政風紀，特規劃臺南市地政局暨所屬各地政事務所「108年度創新便民服務品質」廉政研究。

二、調查過程與方法

(一)調查時間

本次調查訪問時間係於民國108年5月21日至5月24日，執行時段主要為平日下午1點00分至5點00分及下午5點00分至9點00分。

(二)調查對象

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

(三)調查方式

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

(四)抽樣方法

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

(五)抽樣誤差及有效樣本數

本次調查共完成351份有效樣本，在信心水準95%以下，抽樣誤差為 $\pm 4.67\%$ 。

(六) 資料處理及分析方法

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

(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，在便民措施滿意度的構面，信度之 α 值為0.806；而在整體施政評價的構面，信度之 α 值為0.881。整體而言，本次問卷之信度為0.903，如表4-1所示。

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

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

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

表 4-1 信度分析表

構面	指標	Cronbach's α 係數
1.便民措施滿意度	跨縣市代收地政類申請案件	0.806
	午休時間部份業務不打烊	
	手機行動支付繳納地政規費	
	增設小而能工作站	
	多元管道繳納地政規費	
2.整體施政評價	人員服務態度	0.881
	人員行政效率	
	人員專業能力	
	洽公環境與設施	
	施政宣導	
	整體服務及施政表現	
整體服務品質		0.903

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0.853,顯示本次問卷之KMO值屬於良好,且經由執行Bartlett球形檢定(Bartlett's test of sphericity)發現,卡方值為818.364($p=0.000<0.05$),代表資料適合進行因素分析。

本次調查問卷之因素分析,係採主成份分析法(Principal Component Analysis)來抽取共同因素,轉軸方式則採取最大變異法

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

(Varimax)進行直交轉軸，結果發現，便民措施及整體施政因子中的問卷題目之因素負荷量皆大於0.5，顯示具備良好的收斂效度。有關本次調查之便民措施等因子之因素負荷量及其解釋變異量，如表4-2所示。整體來看，累積解釋變異量為61.96%。

表 4-2 因素分析表

指標	成份	因素負荷量
跨縣市代收地政類申請案件	便民措施	0.525
午休時間部份業務不打烊		0.726
手機行動支付繳納地政規費		0.725
增設小而能工作站		0.754
多元管道繳納地政規費		0.763
人員服務態度	整體施政	0.571
人員行政效率		0.784
人員專業能力		0.714
洽公環境與設施		0.792
施政宣導		0.729
整體服務及施政表現		0.820
解釋變異量	61.96%	

(八)接觸紀錄表

本次調查總共撥出2,027通電話，其中扣除非人為因素如空號、無人接聽等之958通電話，實際接通電話數為1,069通，其接通率為52.7%。而在扣除非人為因素後，訪問成功率為32.8%，拒訪及中止訪問率則為67.2%。

項目	原因	次數	百分比	
成功		351	32.8%	17.3%
拒訪及中止訪問		718	67.2%	35.4%
	接觸者拒訪	474	44.2%	
	受訪者拒訪/中拒	38	3.6%	
	非受訪地區	3	0.3%	
	非住宅電話	2	0.2%	
	健康因素無法訪問	5	0.5%	
	非地政士電話	20	1.9%	
	非合格受訪者	176	16.5%	
人為因素總計		1,069	100.0%	52.7%
忙線		43	4.5%	
無人接聽		732	76.3%	
傳真機		17	1.8%	
非住宅電話		36	3.8%	
空號/停話/故障		130	13.6%	
非人為因素總計		958	100.0%	47.3%
總計		2,027		100.0%

三、電訪調查內容

(一)洽辦業務項目

- 1.最近洽辦業務之地政事務所(Q1)
- 2.洽辦業務類型(Q2)
- 3.各項創新便民服務措施知曉程度(Q3)

(二)各項便民措施滿意度

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

(三)整體施政評價

- 1.人員服務態度滿意度(Q9)
- 2.人員行政效率滿意度(Q10)
- 3.人員專業能力滿意度(Q11)
- 4.洽公環境與設施滿意度(Q12)
- 5.施政宣導滿意度(Q13)
- 6.整體服務及施政表現滿意度(Q14)

(四)廉政評價

- 1.「接受邀宴招待、收受餽贈或索賄」存在情形(Q15、Q16)
- 2.透過假設性問題，詢問民眾檢舉意願、檢舉管道及不檢舉之原因(Q17、Q18、Q19)

(五)興革建議或反映事項(Q20)

(六)基本資料

- 1.身分別
- 2.性別
- 3.年齡
- 4.教育程度
- 5.居住地區

四、基本資料次數分配情形

(一)身分別

本次調查係以地政士(75.2%)的比例高於民眾(24.8%)，各約占七成五與二成五。

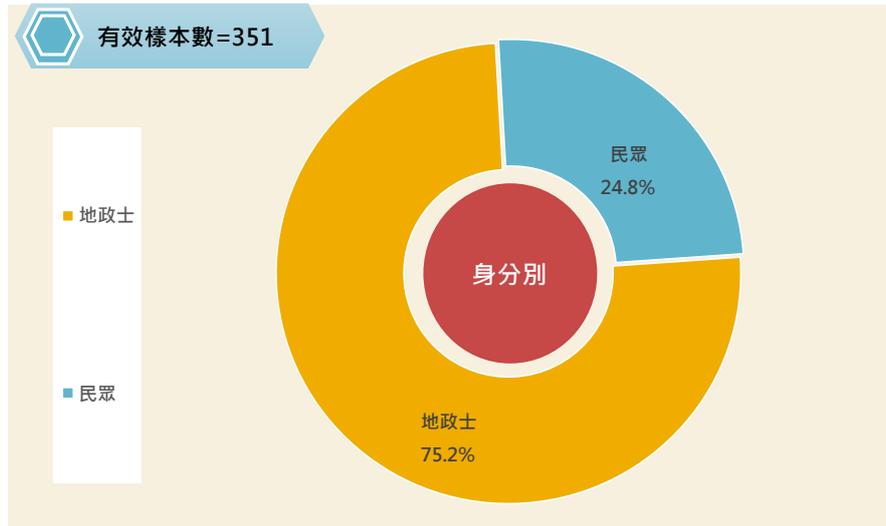


圖 4-1 身分別分析圖

(二)性別

在受訪者性別上，以男性(51.9%)的比例高於女性(48.1%)，各約占五成二與四成八。

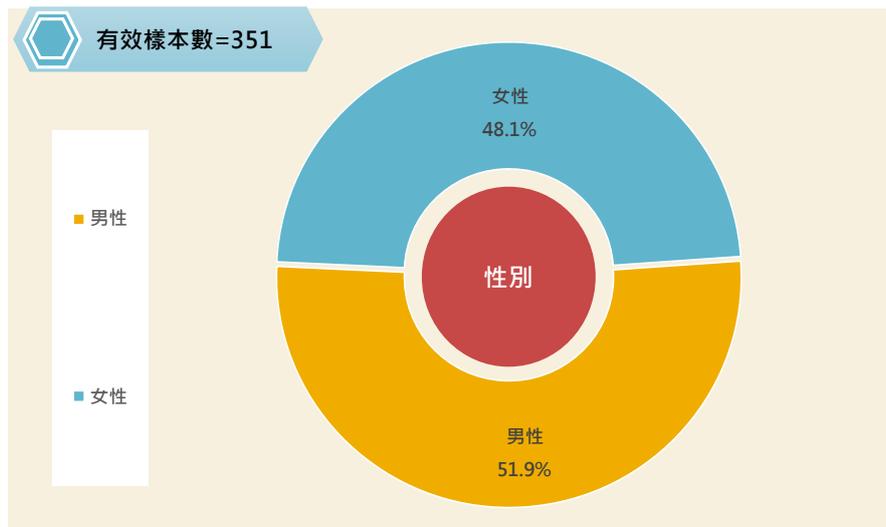


圖 4-2 性別分析圖

(三)年齡

而受訪者年齡層分布上，以50-59歲(37.9%)者所占的比例較高，約占三成八；其次是65歲以上(23.4%)者，約占二成三；再其次是60-64歲(18.5%)者與40-49歲(11.7%)者，各約占一成九與一成二；最後，有7.1%與1.4%的比例為30-39歲與20-29歲。

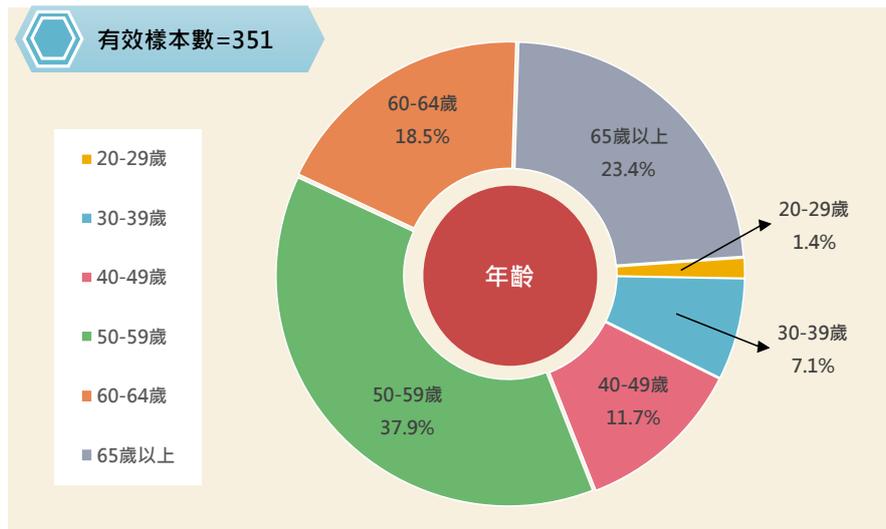


圖 4-3 年齡分析圖

(四)教育程度

教育程度方面，以專科或大學(59.8%)程度者占多數，約占六成；高(中)職(26.5%)程度者次之，約占二成七；而後依序為國小及以下(5.4%)、研究所及以上(4.3%)與國(初)中(4.0%)程度者。

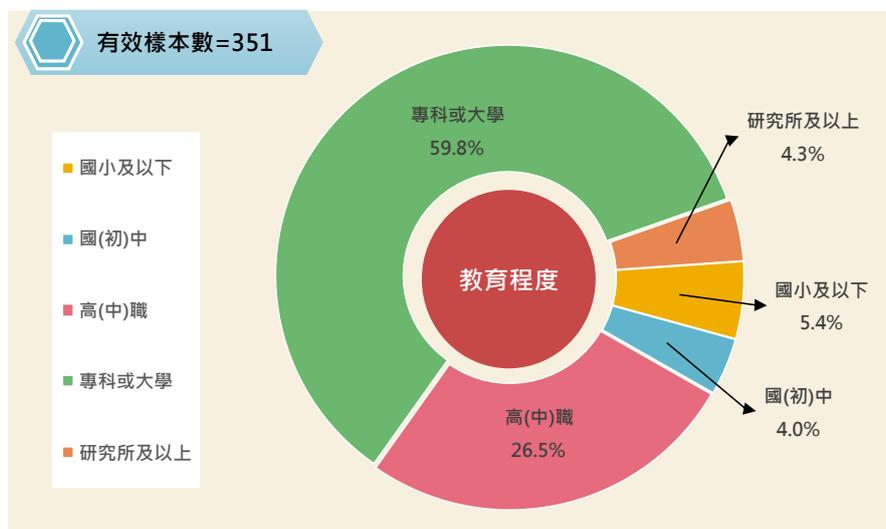


圖 4-4 教育程度分析圖

(五) 居住地區

受訪者居住地區方面，以東區(13.4%)居多，約占一成三；其次各有7.7%的比例為北區與安南區；再其次則有6.8%的比例為永康區。另外，有近一成九的受訪者為其他縣市(18.6%)，當中又以高雄市(60.8%)所占的比例相對較高，約占六成一。至於其他居住地區及比例，詳如圖4-5所示。

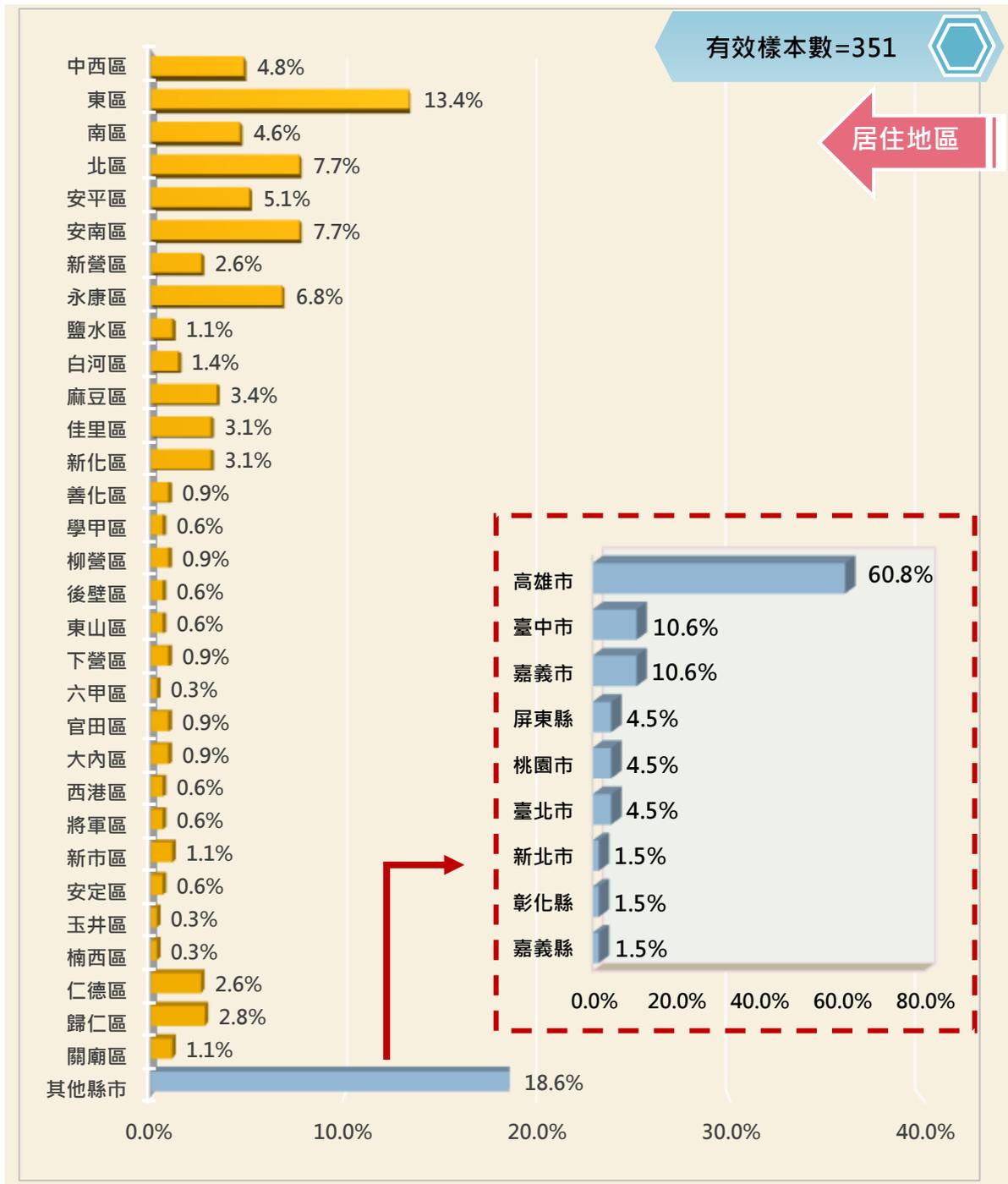


圖 4-5 居住地區分析圖

五、調查發現

(一)洽辦業務項目

1.最近洽辦業務之地政事務所

頻次分析

本次調查指出，受訪者最近一次洽辦業務的地政事務所以東南地政事務所(20.7%)占多數，約占二成一；其次是臺南地政事務所(13.4%)，約占一成三；再其次是安南地政事務所(11.4%)與新化地政事務所(10.0%)，約占一成一與一成。至於其他地政事務所之比例皆不足一成，詳如圖5-1所示。



圖 5-1 最近洽辦業務之地政事務所分析圖

Q1.請問您最近一次洽辦業務的地政事務所是？(單選)(有效樣本數=351)

交叉分析

將受訪者最近洽辦業務的地政事務所與基本資料進行交叉分析，發現其比例因教育程度及居住地區之不同達顯著差異(p-value<0.05)，但因交叉細格數小於5的比例大於25%，不適合以卡方檢定結果進行推論，差異情形僅供參考。至於身分別、性別及年齡則未達顯著差異。(詳如附表1)

2.洽辦業務類型



頻次分析

而受訪者至地政事務所洽辦業務的類型，以「核發地籍謄本業務」(82.3%)的比例相對較高，約占八成二；「土地登記業務」(80.9%)次之，約占八成一；「土地複丈及建築改良物測量業務」(54.1%)與「實價登錄業務」(46.2%)再次之，約占五成四與四成六；而後依序為「繳納規費」(8.0%)與「地政資訊查詢」(2.0%)。

表 5-1 洽辦業務類型分析表

項目	次數	百分比
核發地籍謄本業務	289	82.3%
土地登記業務	284	80.9%
土地複丈及建築改良物測量業務	190	54.1%
實價登錄業務	162	46.2%
繳納規費	28	8.0%
地政資訊查詢	7	2.0%

Q2.請問您曾經向【上述】地政事務所洽辦下列哪項服務？(可複選)(有效樣本數=351)

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。

3.各項創新便民服務措施知曉程度



頻次分析

至於臺南市政府地政局暨所屬各地政事務所提供之各項創新便民措施部分，八成四的受訪者表示知道有「午休時間部分業務不打烊」(84.3%)；其次各有八成三的受訪者表示知道有「跨所申辦土地登記案件」(83.2%)與「跨縣市代收地政類申請案件」(82.9%)；再其次有七成八的受訪者表示知道有「手機行動支付繳納地政規費」(78.1%)；最後，有四成四的受訪者表示知道有「遍地好鄰-臺南市區公所小而能地政工作站」(44.2%)；另外，有6.8%的受訪者表示皆未曾聽過上述各項創新便民措施。

表 5-2 各項創新便民服務措施知曉程度分析表

項目	次數	百分比
午休時間部分業務不打烊	296	84.3%
跨所申辦土地登記案件	292	83.2%
跨縣市代收地政類申請案件	291	82.9%
手機行動支付繳納地政規費	274	78.1%
遍地好鄰-臺南市區公所小而能地政工作站	155	44.2%
皆未曾聽過	24	6.8%

Q3.請問您知道臺南市政府地政局暨所屬各地政事務所所有那些創新便民服務措施？(可複選)(有效樣本數=351)

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

(二)各項便民措施滿意度

1. 「跨縣市代收地政類申請案件」滿意度

頻次分析

根據調查發現，針對臺南市政府地政局暨所屬各地政事務所提供之「跨縣市代收地政類申請案件」服務，有八成五(85.2%)的受訪者感到非常滿意(44.4%)及滿意(40.8%)；相反地，有2.0%的受訪者感到不太滿意；另外，有一成三的受訪者未曾使用過，無法評價(12.5%)；最後，有0.3%的受訪者未表示意見。

若扣除未曾使用及未表示意見者，則有近九成八(97.7%)的受訪者對「跨縣市代收地政類申請案件」服務感到非常滿意(51.0%)及滿意(46.7%)；相反地，有2.3%的受訪者感到不太滿意。

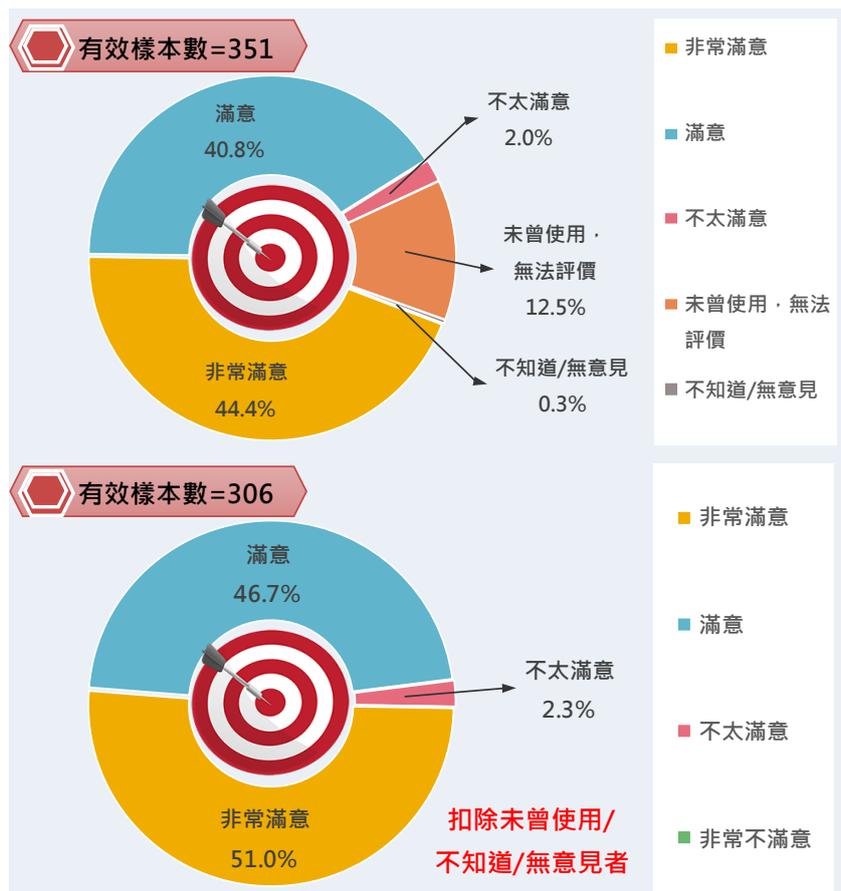


圖 5-2 「跨縣市代收地政類申請案件」滿意度分析圖

Q4.請問您對臺南市政府地政局暨所屬各地政事務所提供「跨縣市代收地政類申請案件」服務感到滿不滿意？(單選)(有效樣本數=351)



交叉分析

將受訪者對「跨縣市代收地政類申請案件」滿意度與基本資料進行交叉分析，發現其滿意度因身分別、性別、年齡及教育程度之不同達顯著差異($p\text{-value}<0.05$)，但因交叉細格數小於5的比例大於25%，不適合以卡方檢定結果進行推論，差異情形僅供參考。至於居住地區及最近洽公地政事務所則未達顯著差異。(詳如附表2)

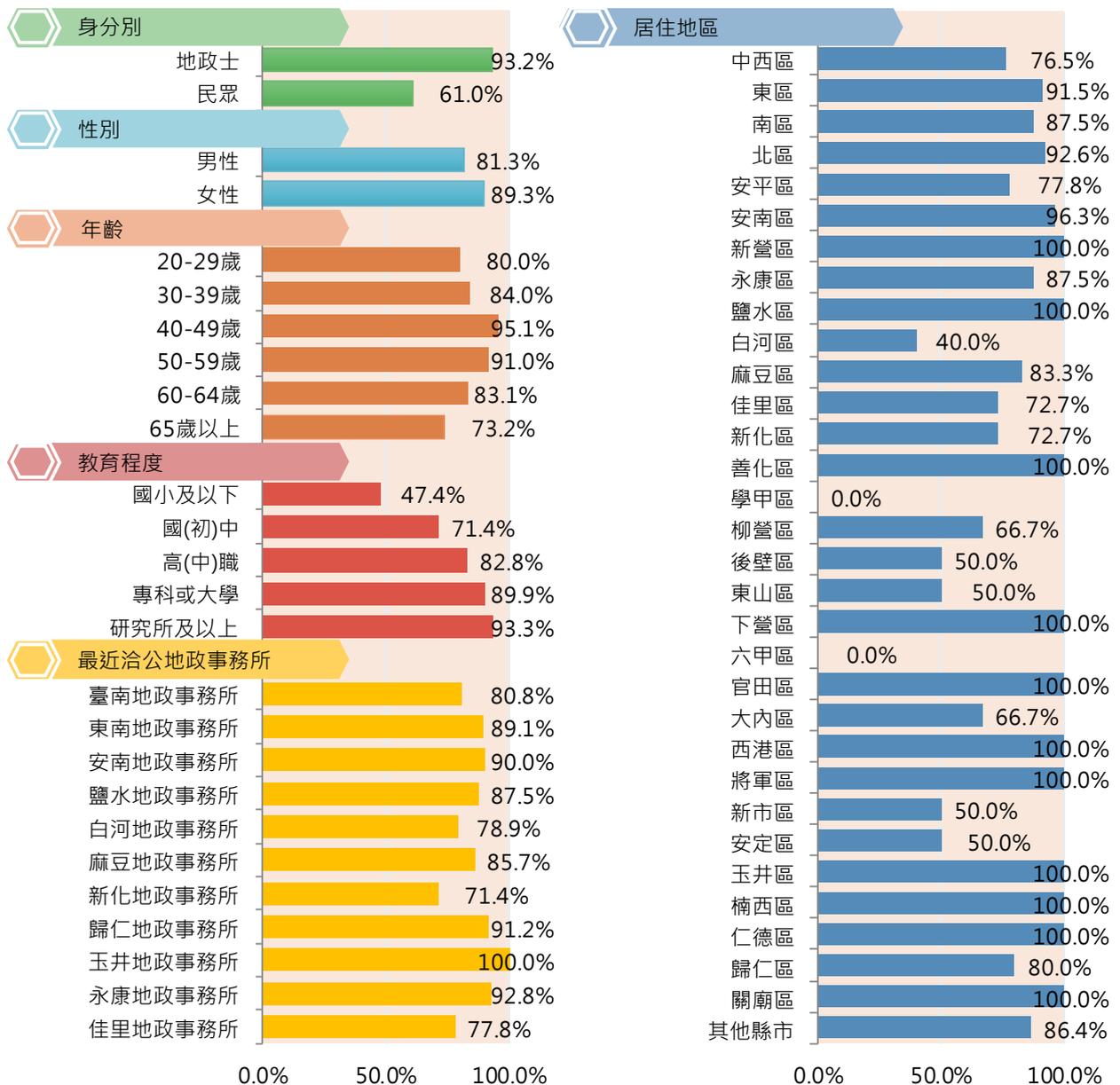


圖 5-3 「跨縣市代收地政類申請案件」滿意度與基本資料交叉分析圖

2. 「午休時間部分業務不打烊」滿意度



頻次分析

而在臺南市政府地政局暨所屬各地政事務所提供「午休時間部分業務不打烊」方面，有八成九(89.2%)的受訪者感到非常滿意(46.5%)及滿意(42.7%)；相反地，有1.4%的受訪者感到不太滿意(1.1%)及非常不滿意(0.3%)；另外，有9.1%的受訪者未曾使用過，無法評價；最後，有0.3%的受訪者未表示意見。

若扣除未曾使用及未表示意見者，則有九成九(98.5%)的受訪者對「午休時間部分業務不打烊」感到非常滿意(51.3%)及滿意(47.2%)；相反地，有1.6%的受訪者感到不太滿意(1.3%)及非常不滿意(0.3%)。

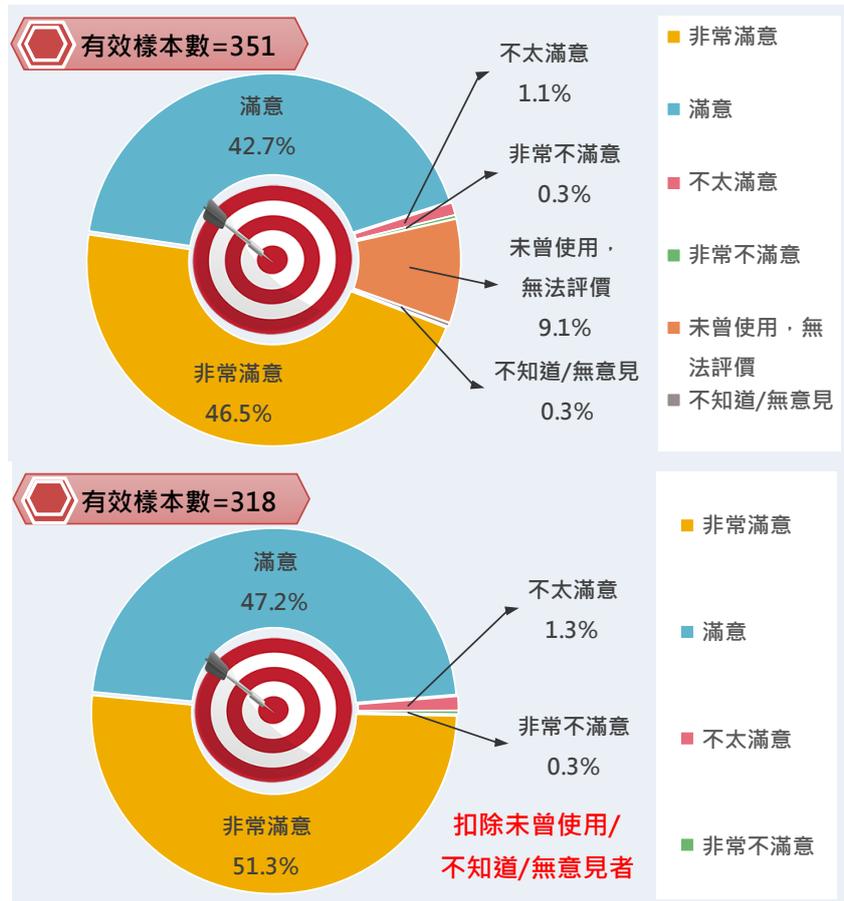


圖 5-4 「午休時間部份業務不打烊」滿意度分析圖

Q5. 請問您對臺南市政府地政局暨所屬各地政事務所提供「午休時間部份業務不打烊」業務感到滿不滿意？(單選)(有效樣本數=351)



交叉分析

將受訪者對「午休時間部分業務不打烊」滿意度與基本資料進行交叉分析，發現其滿意度因身分別、性別及年齡之不同達顯著差異($p\text{-value}<0.05$)，但因交叉細格數小於5的比例大於20%，不適合以卡方檢定結果進行推論，差異情形僅供參考。至於教育程度、居住地區及最近洽公地政事務所則未達顯著差異。(詳如附表3)

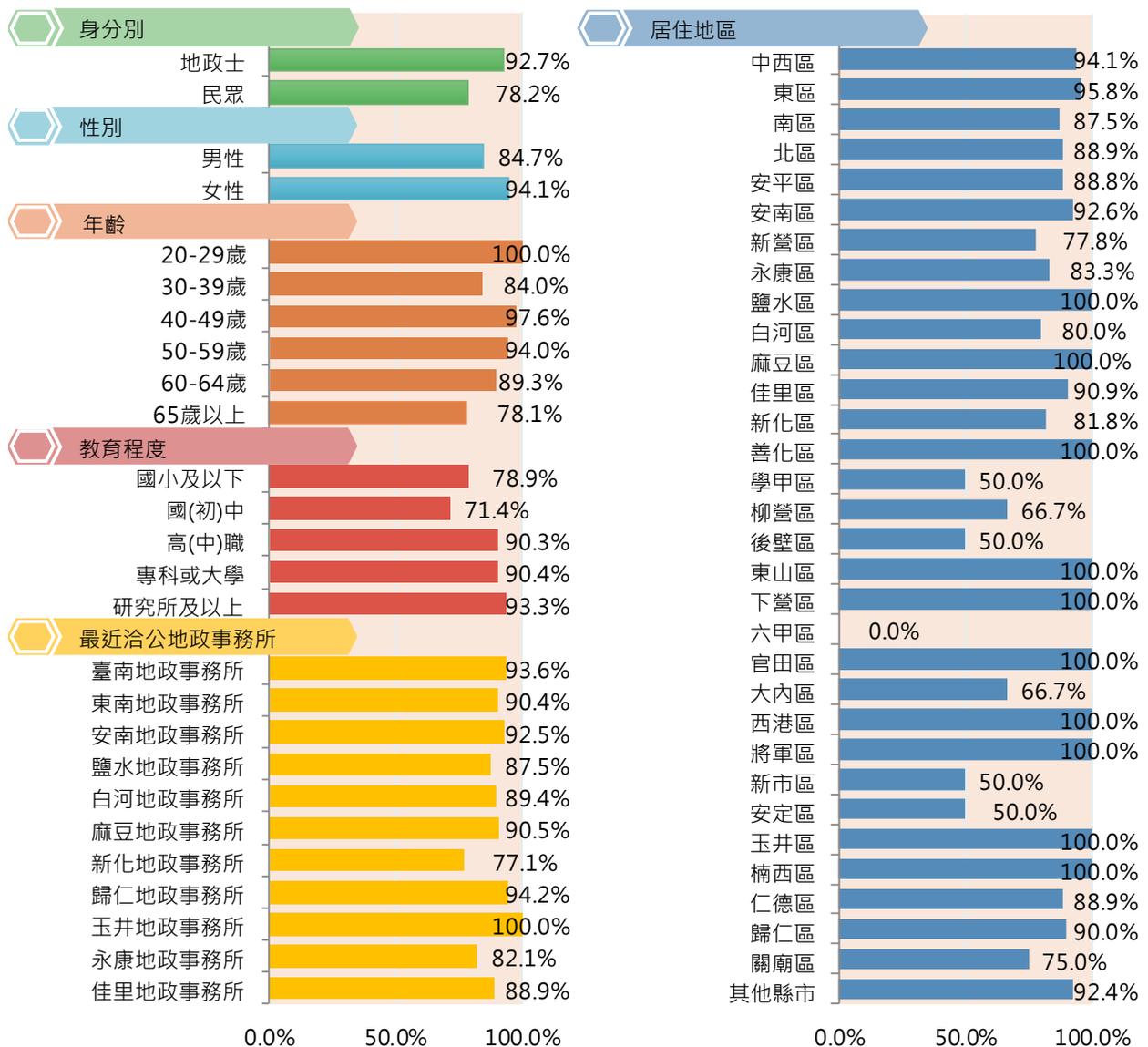


圖 5-5 「午休時間部分業務不打烊」滿意度與基本資料交叉分析圖

3. 「手機行動支付繳納地政規費」滿意度



頻次分析

至於臺南市政府地政局暨所屬各地政事務所提供「手機行動支付繳納地政規費」業務部分，有七成二(71.5%)的受訪者感到非常滿意(30.8%)及滿意(40.7%)；相反地，有0.9%的受訪者感到不太滿意；另外，有二成八的受訪者未曾使用，無法評價(27.6%)。

若扣除未曾使用者，則有近九成九(98.8%)的受訪者感到非常滿意(42.5%)及滿意(56.3%)；相反地，有1.2%的受訪者感到不太滿意。

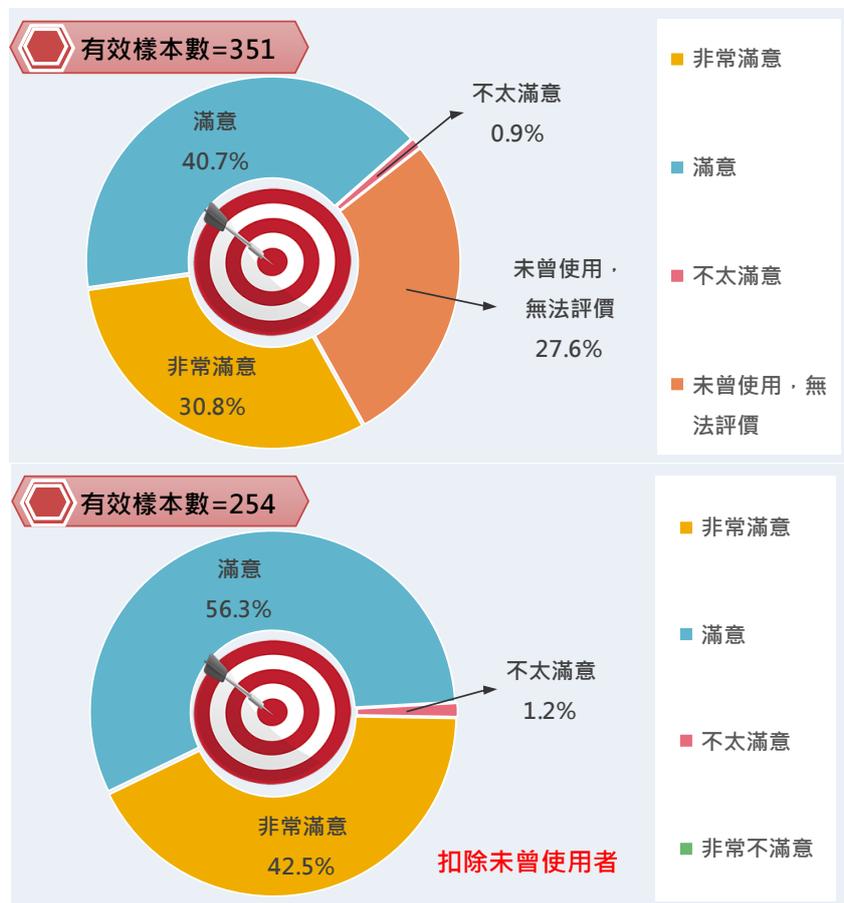


圖 5-6 「手機行動支付繳納地政規費」滿意度分析圖

Q6.請問您對臺南市政府地政局暨所屬各地政事務所辦理「手機行動支付繳納地政規費」業務感到滿不滿意？(單選)(有效樣本數=351)



交叉分析

將受訪者對「手機行動支付繳納地政規費」滿意度與基本資料進行交叉分析，發現其滿意度因身分別之不同達顯著差異(p-value<0.05)；而不同年齡及教育程度雖達顯著差異，但因交叉細格數小於5的比例大於25%，不適合以卡方檢定結果進行推論，差異情形僅供參考。至於性別、居住地區及最近洽公地政事務所則未達顯著差異。(詳如附表4)

1. 身分別：地政士(81.8%)對「手機行動支付繳納地政規費」感到滿意的比例相對較高。至於民眾(40.2%)對「手機行動支付繳納地政規費」感到滿意的比例相對較低，且達顯著差異。

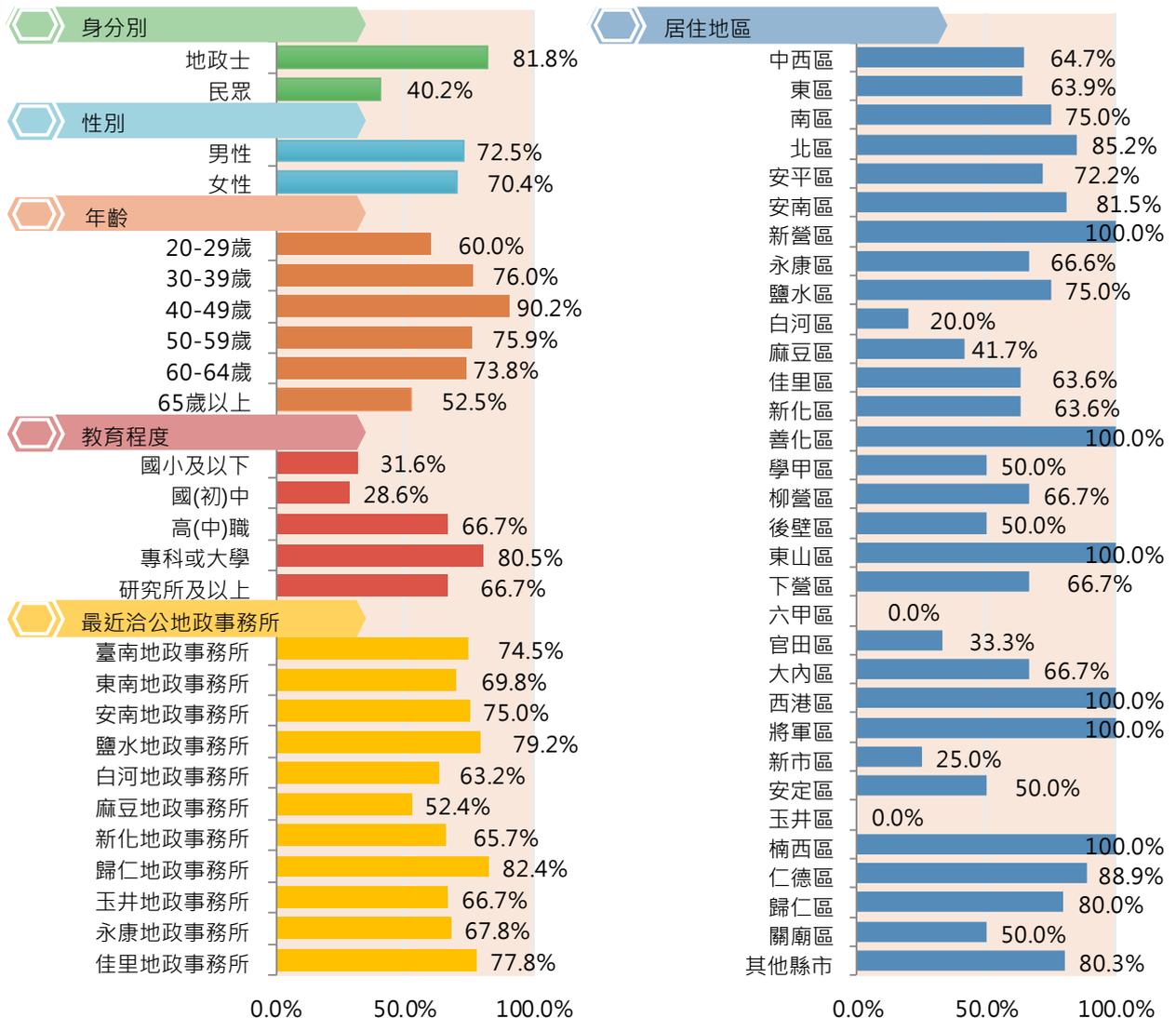


圖 5-7 「手機行動支付繳納地政規費」滿意度與基本資料交叉分析圖

4. 「增設小而能工作站」滿意度



頻次分析

有關臺南市政府地政局暨所屬各地政事務所於各區公所增設小而能地政工作站方面，有七成八(78.3%)的受訪者感到非常滿意(31.9%)及滿意(46.4%)；相反地，有1.7%的受訪者感到不太滿意；另外，有近二成的受訪者未曾使用，無法評價(19.7%)；最後，有0.3%的受訪者未表示意見。

若扣除未曾使用及未表示意見者，則有九成八(97.9%)的受訪者感到非常滿意(39.9%)及滿意 (58.0%)；相反地，有2.1%的受訪者感到不太滿意。

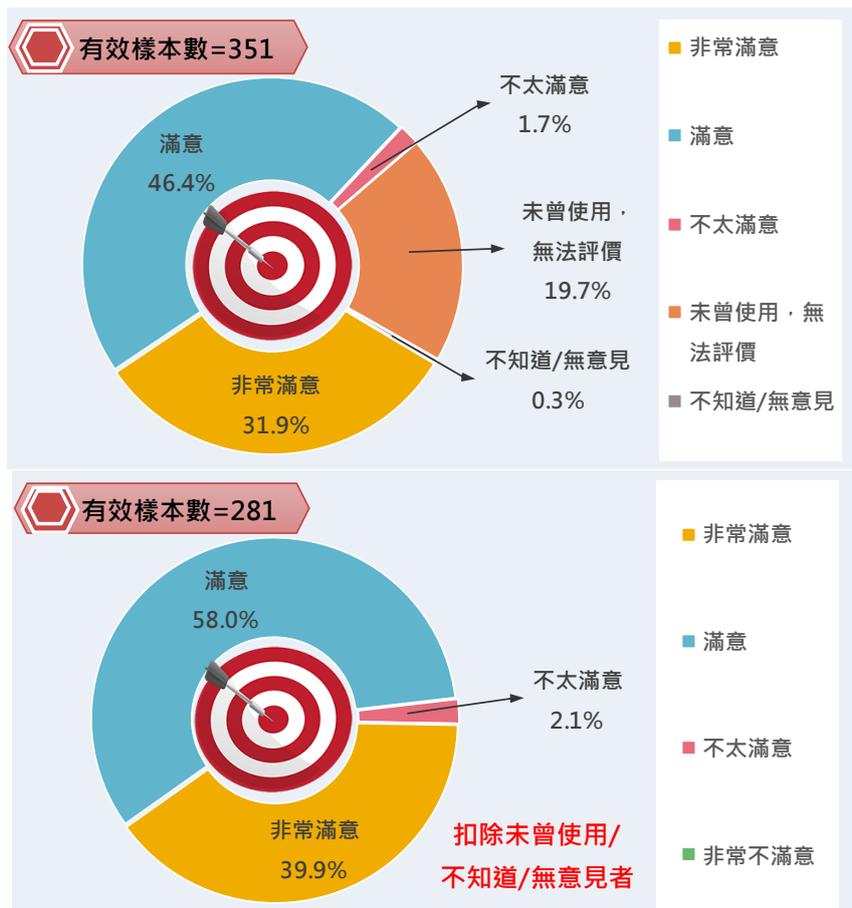


圖 5-8 「增設小而能工作站」滿意度分析圖

Q7.對於臺南市政府地政局於各區公所增設小而能地政工作站，能就近申請地政謄本，有效節省市民交通及時間成本，請問您感到滿不滿意？(單選)(有效樣本數=351)



交叉分析

將受訪者對「增設小而能工作站」滿意度與基本資料進行交叉分析，發現其滿意度因身分別之不同達顯著差異($p\text{-value}<0.05$)，但因交叉細格數小於5的比例大於25%，不適合以卡方檢定結果進行推論，差異情形僅供參考。至於性別、年齡、教育程度、居住地區及最近洽公地政事務所則未達顯著差異。(詳如附表5)

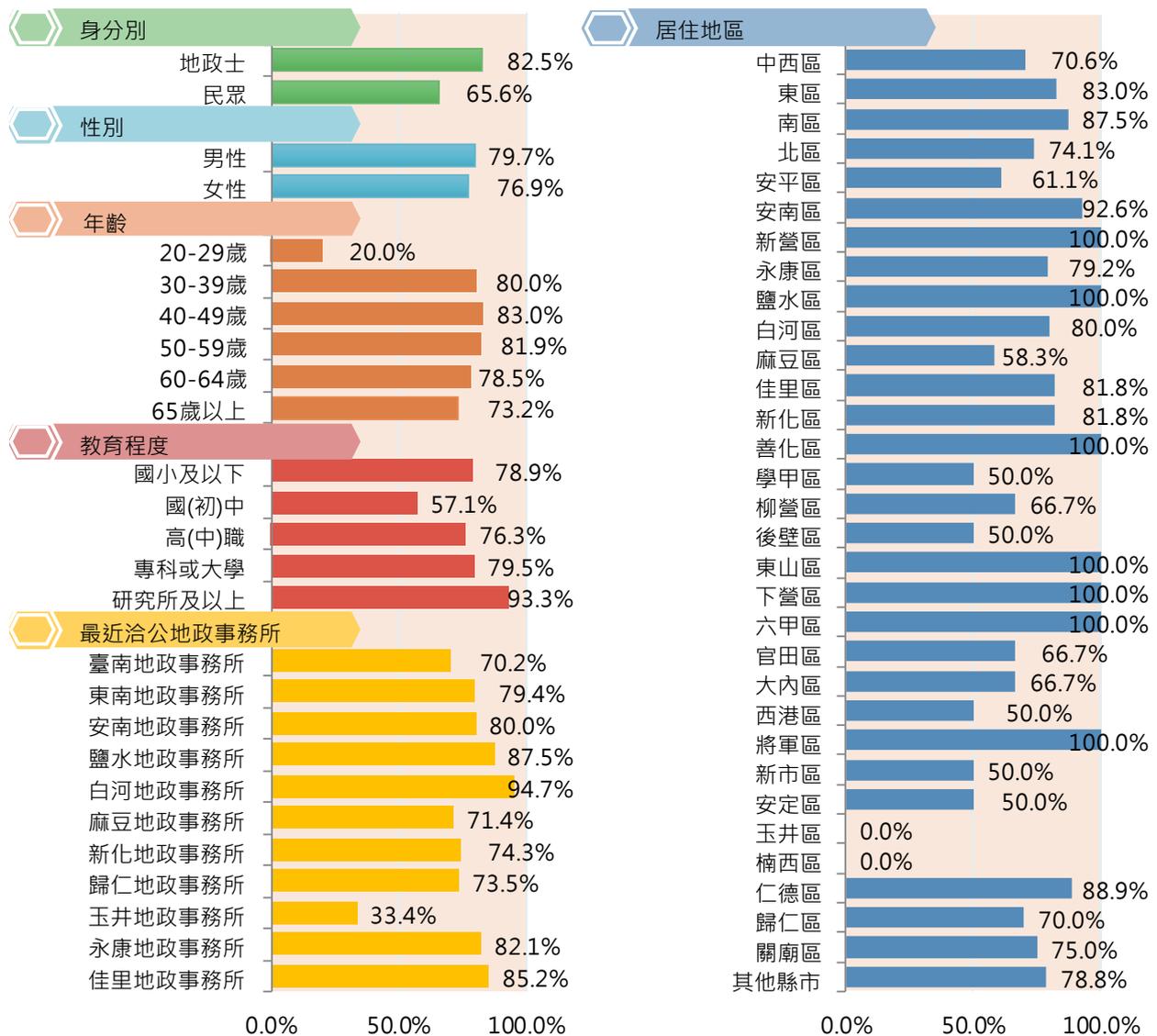


圖 5-9 「增設小而能工作站」滿意度與基本資料交叉分析圖

5. 「多元管道繳納地政規費」滿意度



頻次分析

在臺南市政府地政局暨所屬各地政事務所增設多元管道繳納地政規費方面，有八成四(83.7%)的受訪者感到非常滿意(46.4%)及滿意(37.3%)；相反地，有1.5%的受訪者感到不太滿意(0.9%)及非常不滿意(0.6%)；另外，有一成五的受訪者未曾使用，無法評價(14.5%)；最後，有0.3%的受訪者未表示意見。

若扣除未曾使用及未表示意見者，則有九成八(98.3%)的受訪者感到非常滿意(54.5%)及滿意(43.8%)；相反地，有1.7%的受訪者感到不太滿意(1.0%)及非常不滿意(0.7%)。

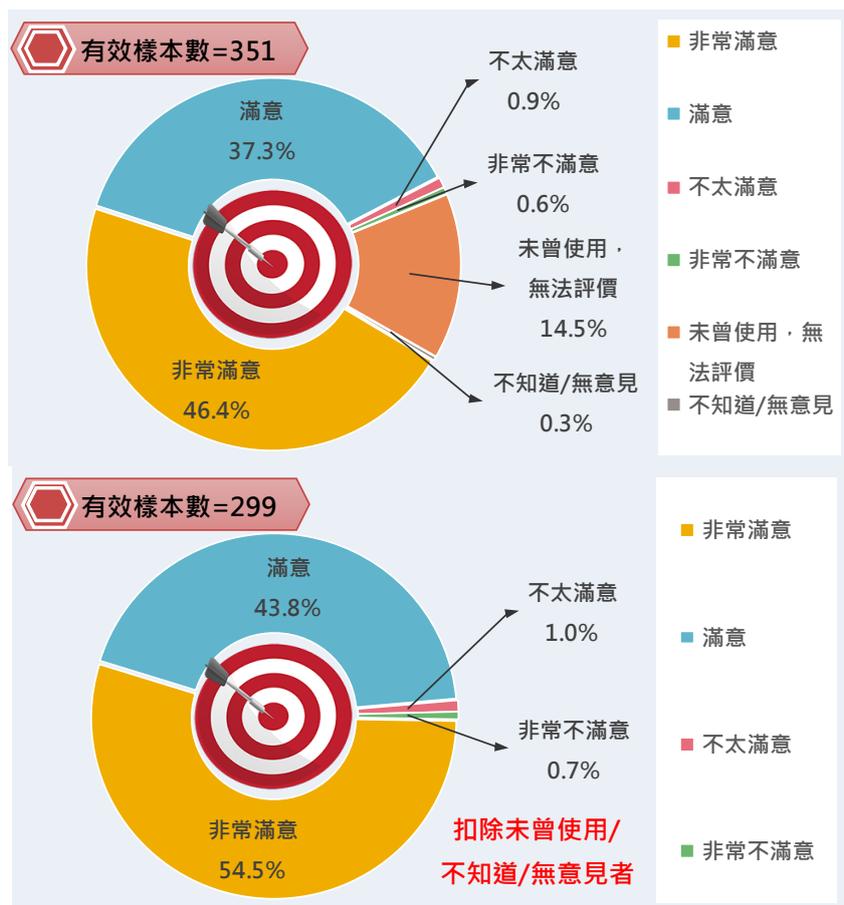


圖 5-10 「多元管道繳納地政規費」滿意度分析圖

Q8.對於臺南市政府地政局增設手機行動支付、信用卡、一卡通、市民卡...等多元管道繳納地政規費，請問您感到滿不滿意？(單選)(有效樣本數=351)



交叉分析

將受訪者對「多元管道繳納地政規費」滿意度與基本資料進行交叉分析，發現其滿意度因身分別、性別及教育程度之不同達顯著差異 ($p\text{-value}<0.05$)，但因交叉細格數小於5的比例大於25%，不適合以卡方檢定結果進行推論，差異情形僅供參考。至於年齡、居住地區及最近洽公地政事務所則未達顯著差異。(詳如附表6)

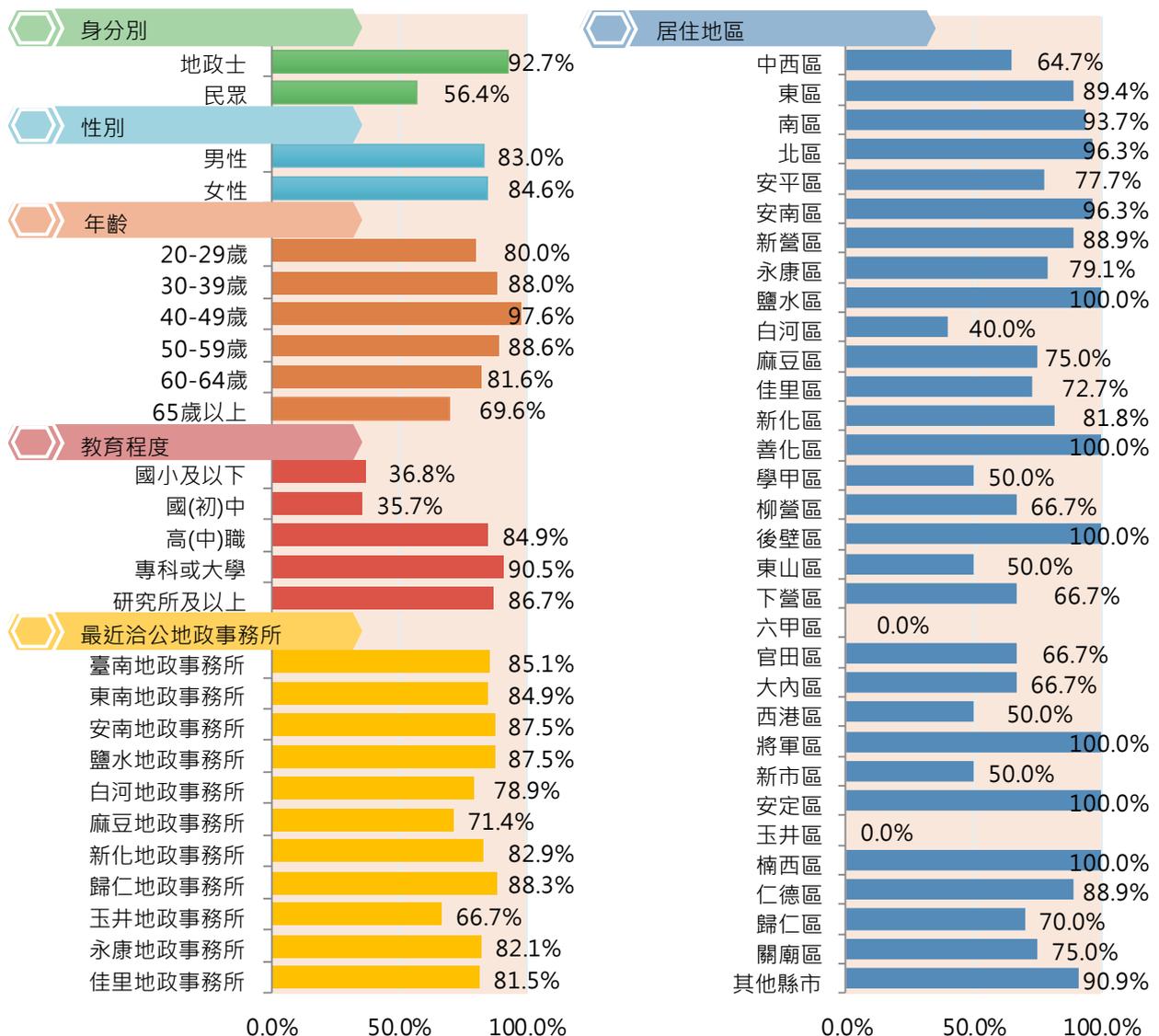


圖 5-11 「多元管道繳納地政規費」滿意度與基本資料交叉分析圖



年度比較

根據年度分析，受訪者臺南市政府地政局暨所屬各地政事務所增設多元管道繳納地政規費感到滿意的比例，分別為107年度的74.4%與108年度的83.7%。108年度的表現明顯優於107年度的表現，滿意度增加9.3個百分點，整體呈現上升的趨勢。

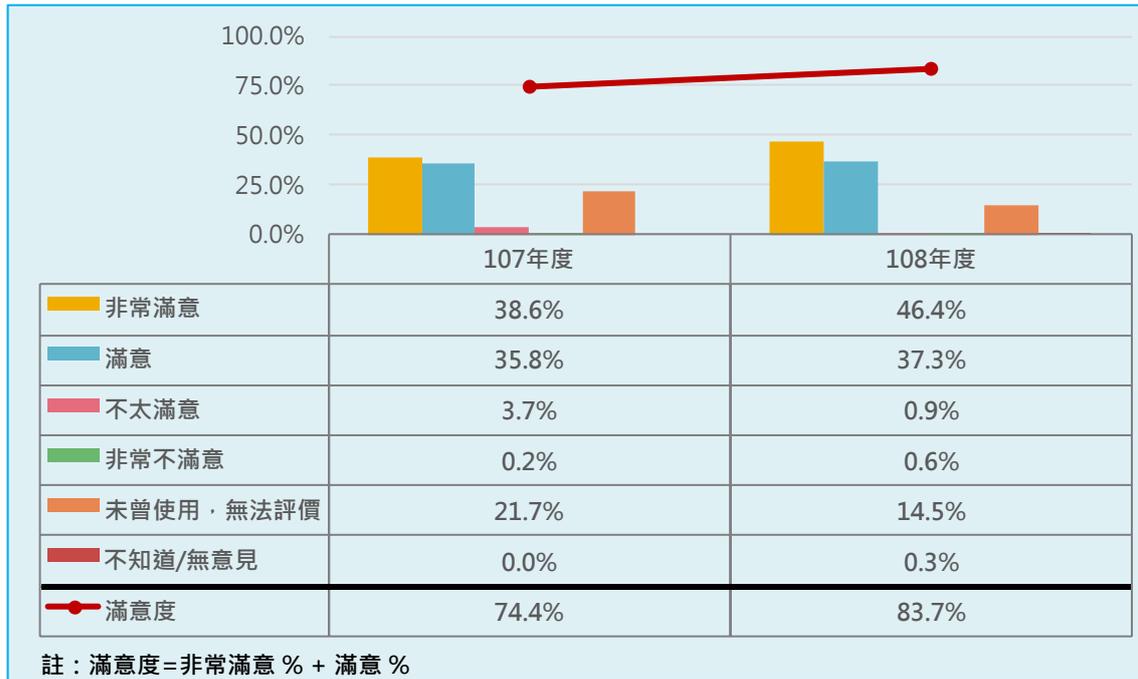


圖 5-12 「多元管道繳納地政規費」滿意度年度比較圖

(三) 整體施政評價

1. 人員服務態度滿意度



頻次分析

服務態度部分，有九成七(96.8%)的受訪者對臺南市政府地政局暨所屬各地政事務所人員的服務態度感到非常滿意(43.9%)及滿意(52.9%)；相反地，有2.3%的受訪者感到不太滿意(1.4%)及非常不滿意(0.9%)；此外，有0.9%的受訪者未表示意見。

若扣除未表示意見者，則有九成八(97.7%)的受訪者感到非常滿意(44.3%)及滿意(53.4%)；相反地，有2.3%的受訪者感到不太滿意(1.4%)及非常不滿意(0.9%)。

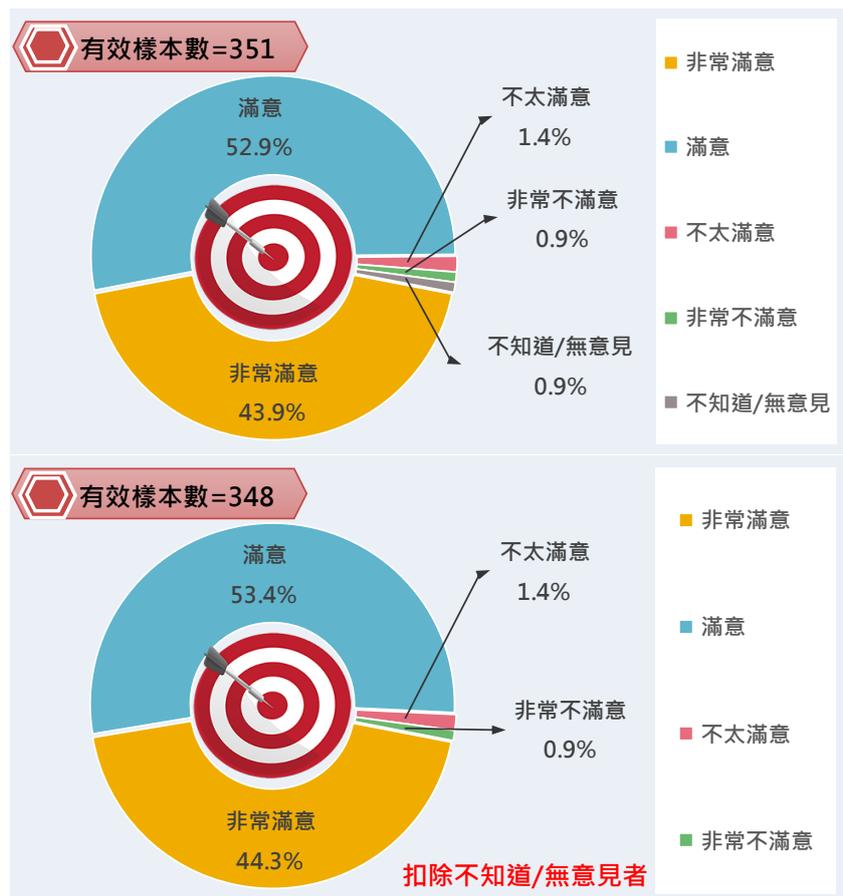


圖 5-13 人員服務態度滿意度分析圖

Q9. 請問您對臺南市政府地政局暨所屬各地政事務所人員之「服務態度」感到滿不滿意？(單選)(有效樣本數=351)



交叉分析

將受訪者對人員服務態度滿意度與基本資料進行交叉分析，發現其滿意度因身分別及年齡之不同達顯著差異(p-value<0.05)，但因交叉細格數小於5的比例大於25%，不適合以卡方檢定結果進行推論，差異情形僅供參考。至於性別、教育程度、居住地區及最近洽公地政事務所則未達顯著差異。(詳如附表7)

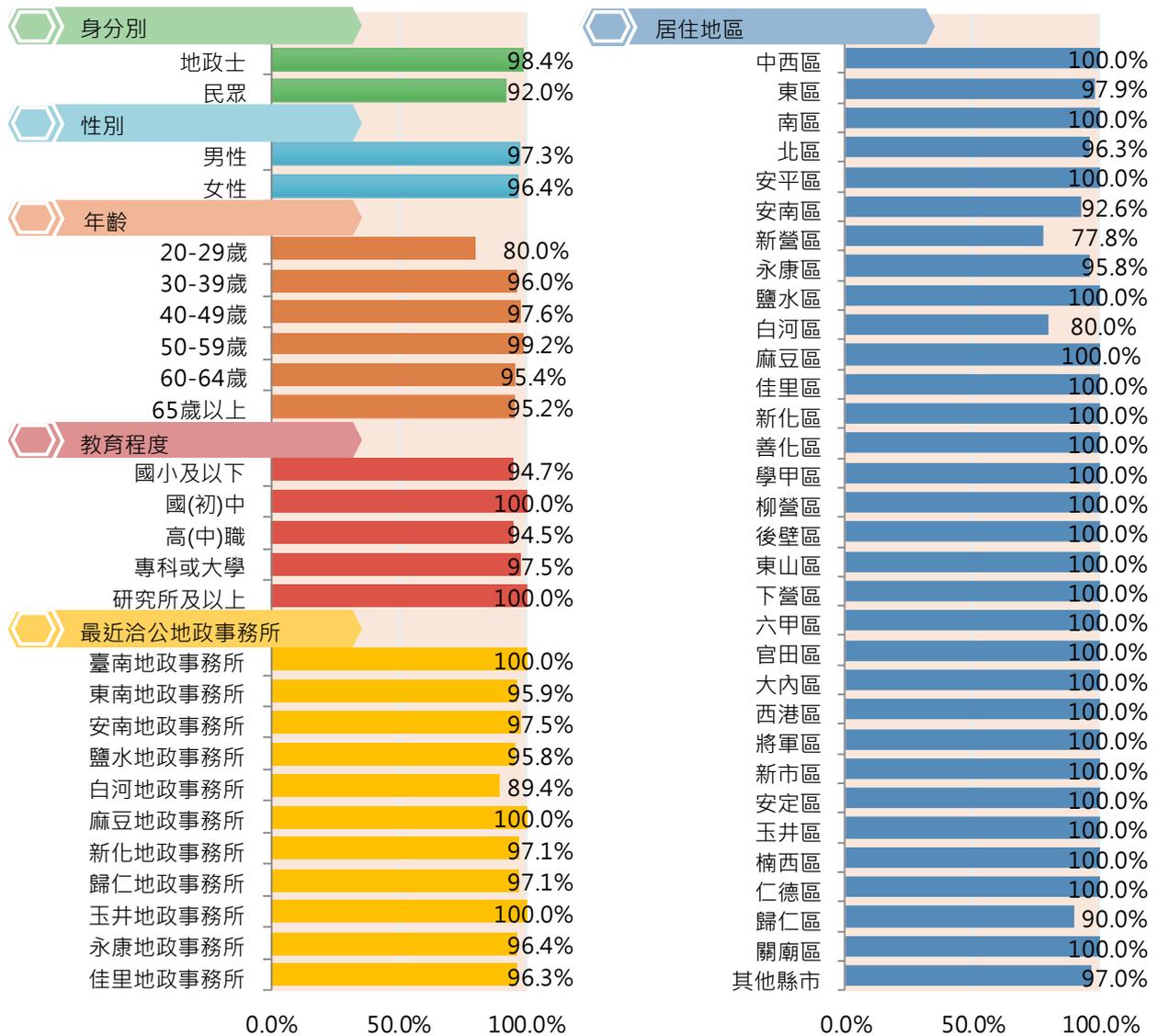


圖 5-14 人員服務態度滿意度與基本資料交叉分析圖



年度比較

透過歷年分析顯示，受訪者對臺南市政府地政局暨所屬各地政事務所人員服務態度感到滿意的比例，分別為106年度的97.2%、107年度的97.9%與108年度的96.8%。整體表現雖有微幅的波動，但其幅度落於抽樣誤差範圍內，故仍屬持平的態勢。

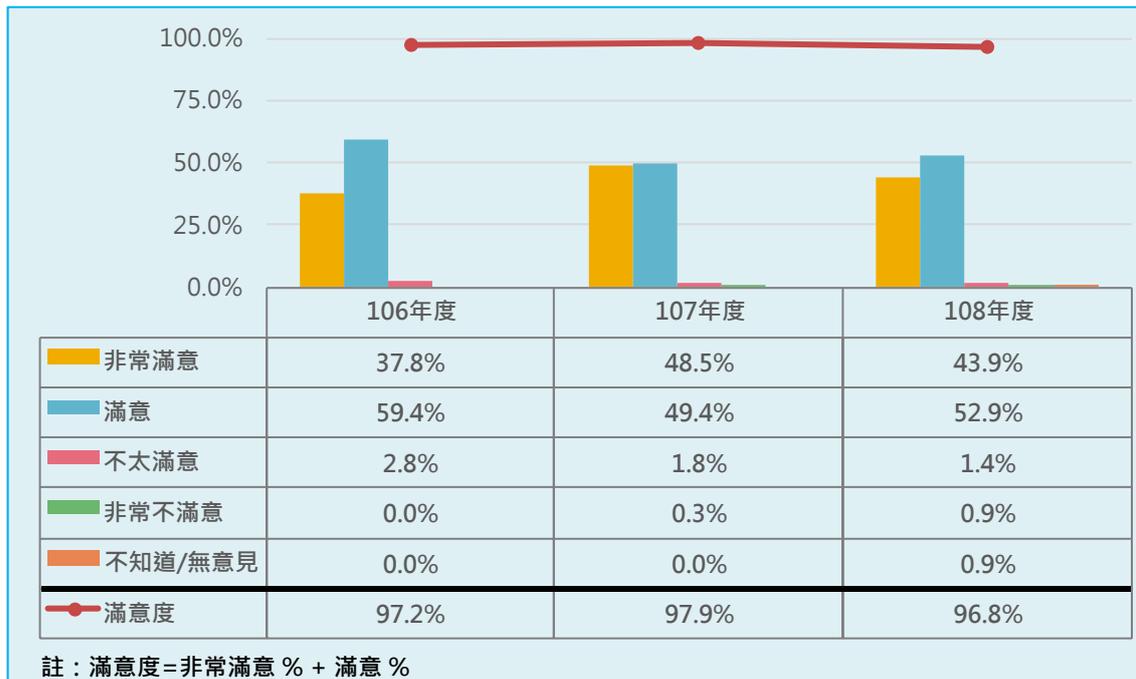


圖 5-15 人員服務態度滿意度年度比較圖

2. 人員行政效率滿意度



頻次分析

行政效率方面，有九成二(91.7%)的受訪者對臺南市政府地政局暨所屬各地政事務所人員的行政效率感到非常滿意(31.6%)及滿意(60.1%)；相反地，有7.4%的受訪者感到不太滿意(6.0%)及非常不滿意(1.4%)；此外，有0.9%的受訪者未表示意見。

若扣除未表示意見者，則有九成三(92.6%)的受訪者感到非常滿意(31.9%)及滿意(60.7%)；相反地，有7.4%的受訪者感到不太滿意(6.0%)及非常不滿意(1.4%)。

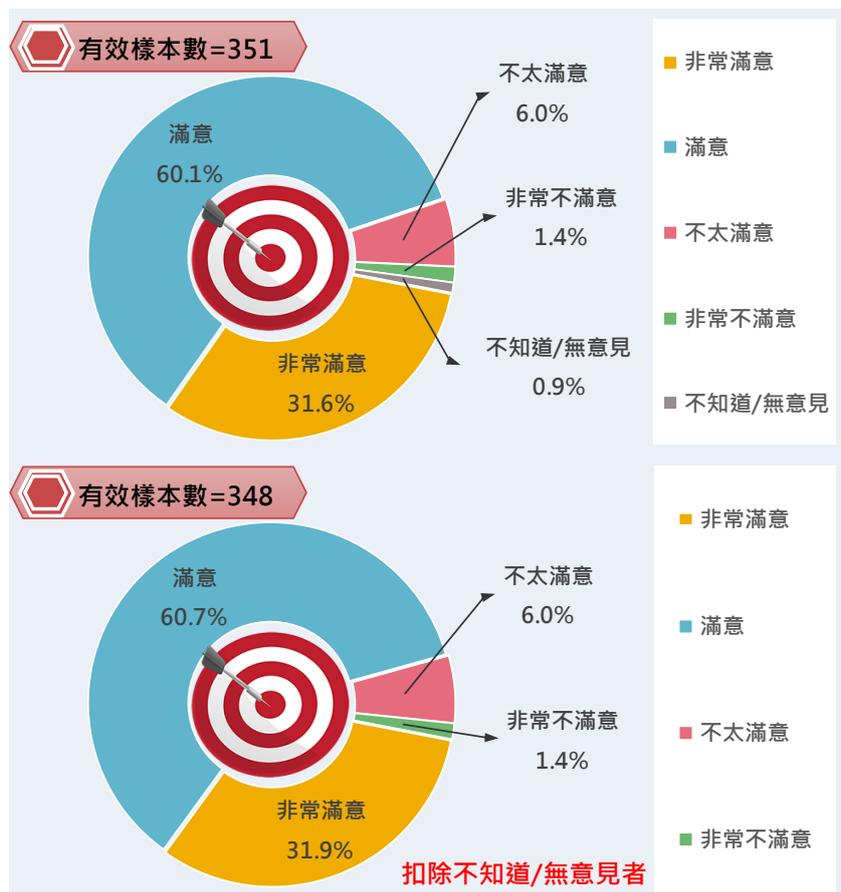


圖 5-16 人員行政效率滿意度分析圖

Q10. 請問您對臺南市政府地政局暨所屬各地政事務所人員之「行政效率」感到滿不滿意？(單選)(有效樣本數=351)



交叉分析

將受訪者對人員行政效率滿意度與基本資料進行交叉分析，發現其滿意度因性別之不同達顯著差異(p-value<0.05)，但因交叉細格數小於5的比例大於25%，不適合以卡方檢定結果進行推論，差異情形僅供參考。至於身分別、年齡、教育程度、居住地區及最近洽公地政事務所則未達顯著差異。(詳如附表8)

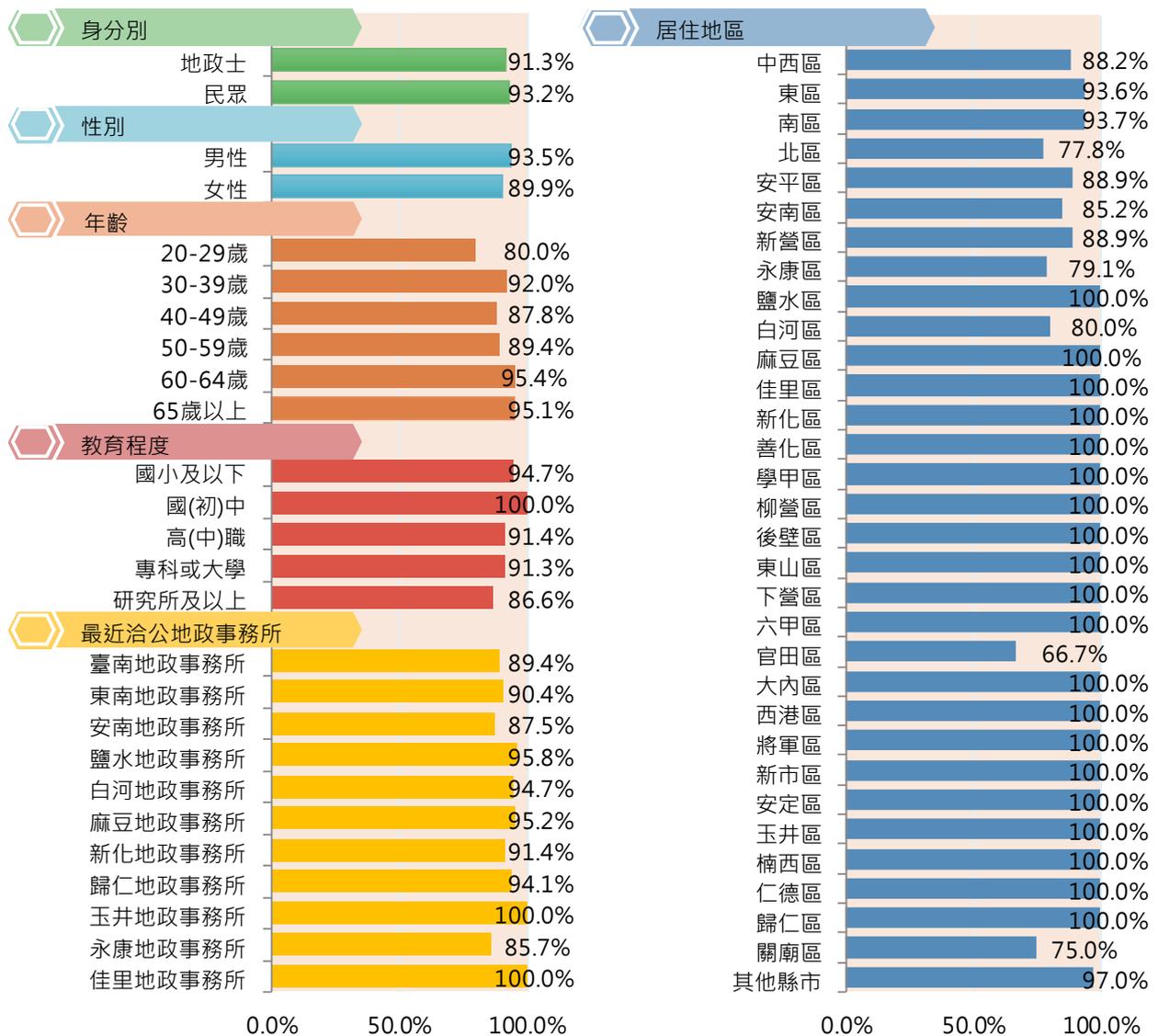


圖 5-17 人員行政效率滿意度與基本資料交叉分析圖



年度比較

由年度比較可知，受訪者對臺南市政府地政局暨所屬各地政事務所人員行政效率感到滿意的比例，分別為106年度的96.7%、107年度的95.1%與108年度的91.7%。108年度相較107年度，整體比例有下滑了3.4個百分點，整體呈現微幅下降的趨勢，有關單位應多加注意。

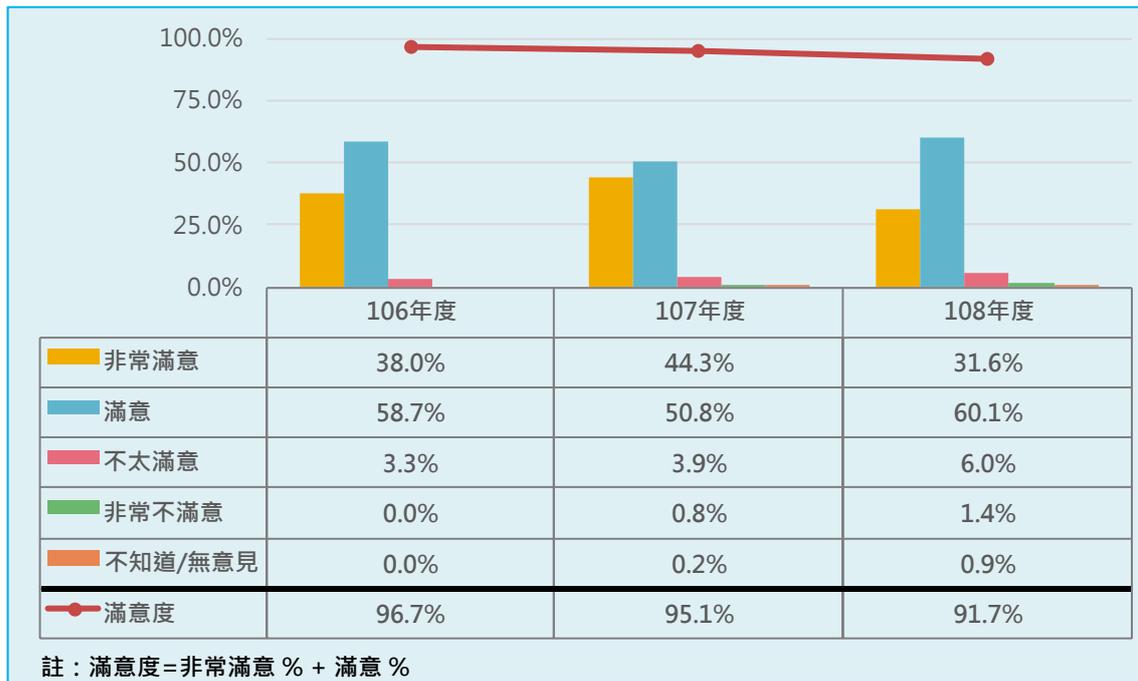


圖 5-18 人員行政效率滿意度年度比較圖

3.人員專業能力滿意度



頻次分析

在專業能力方面，有九成六(95.5%)的受訪者對臺南市政府地政局暨所屬各地政事務所人員的行政效率感到非常滿意(34.5%)及滿意(61.0%)；相反地，有3.4%的受訪者感到不太滿意(2.0%)及非常不滿意(1.4%)；此外，有1.1%的受訪者未表示意見。

若扣除未表示意見者，則有九成七(96.6%)的受訪者感到非常滿意(34.9%)及滿意(61.7%)；相反地，有3.4%的受訪者感到不太滿意(2.0%)及非常不滿意(1.4%)。

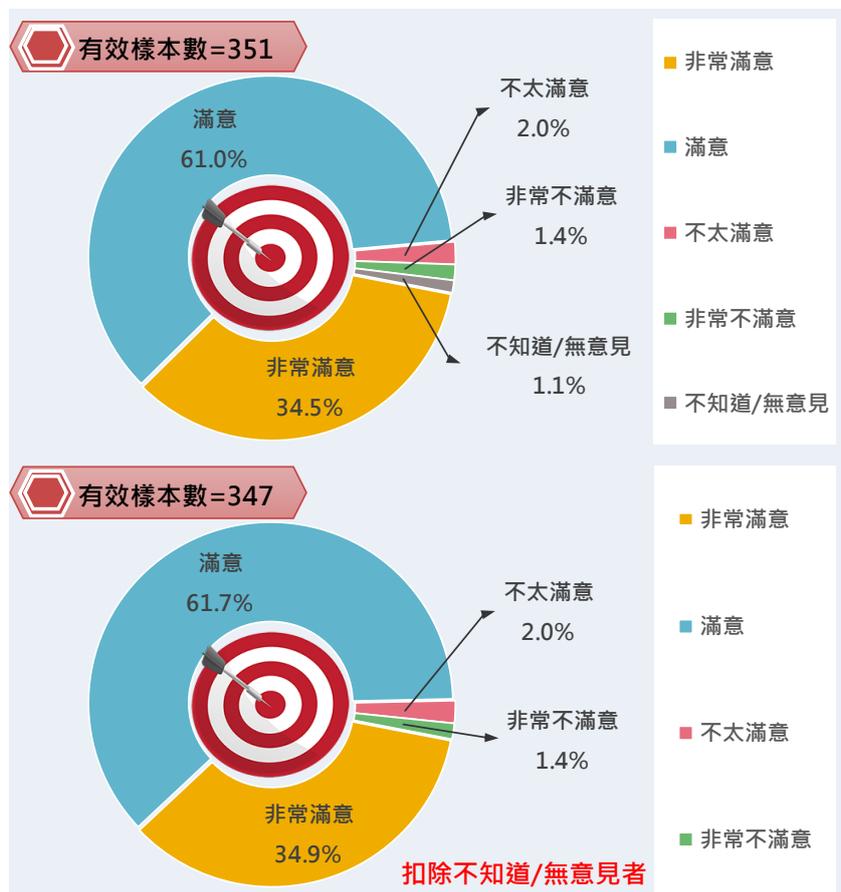


圖 5-19 人員專業能力滿意度分析圖

Q11.請問您對臺南市政府地政局暨所屬各地政事務所人員之「專業能力」(含專業知識及處理流程熟悉度)感到滿不滿意?(單選)(有效樣本數=351)



交叉分析

將受訪者對人員專業能力滿意度與基本資料進行交叉分析，發現其滿意度因身分別及年齡之不同達顯著差異(p-value<0.05)，但因交叉細格數小於5的比例大於25%，不適合以卡方檢定結果進行推論，差異情形僅供參考。至於性別、教育程度、居住地區及最近洽公地政事務所則未達顯著差異。(詳如附表9)

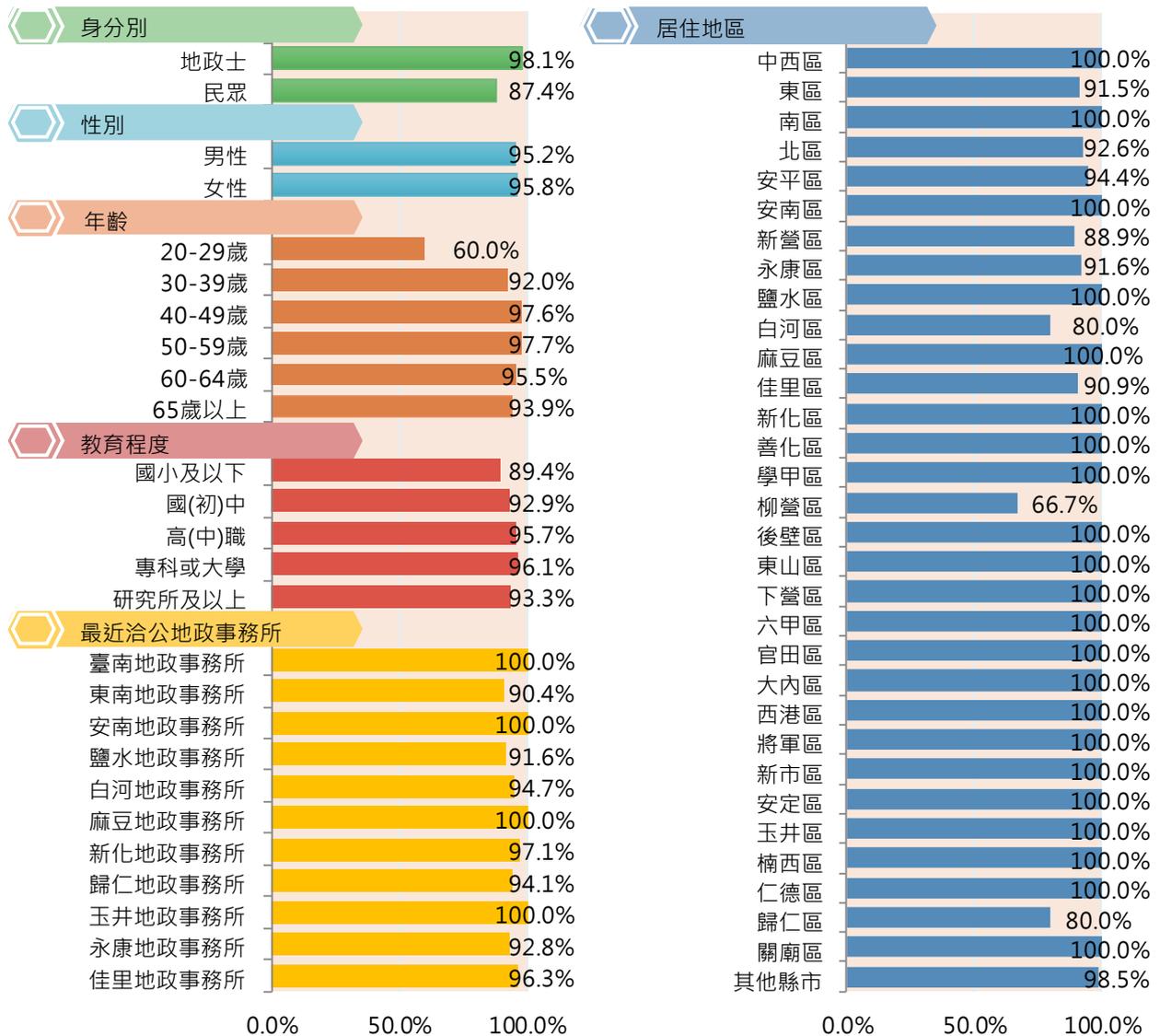


圖 5-20 人員專業能力滿意度與基本資料交叉分析圖


 年度比較

透過歷年分析顯示，受訪者對臺南市政府地政局暨所屬各地政事務所人員專業能力感到滿意的比例，分別為106年度的94.5%、107年度的96.2%與108年度的95.5%。整體而言，近三年比例有微幅波動的情形，但其幅度落於抽樣誤差範圍內，故仍屬持平的態勢。

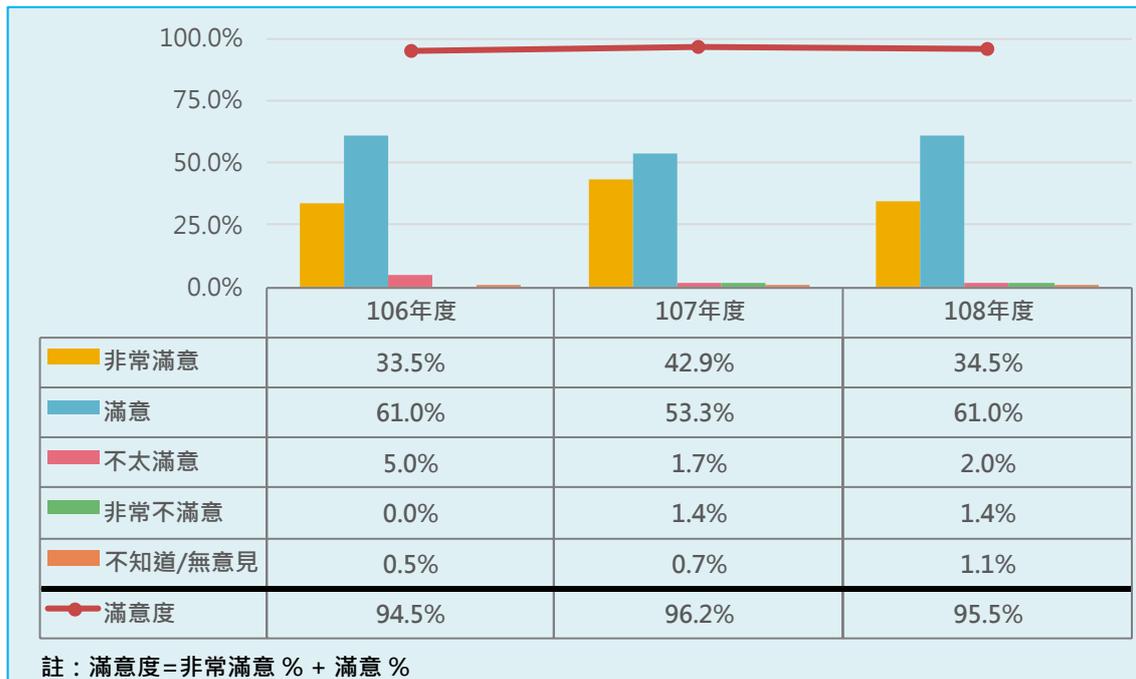


圖 5-21 人員專業能力滿意度年度比較圖

4. 洽公環境與設施滿意度



頻次分析

洽公環境與設施部分，有九成六(96.3%)的受訪者對臺南市政府地政局暨所屬各地政事務所洽公環境與設施感到非常滿意(34.2%)及滿意(62.1%)；相反地，有2.6%的受訪者感到不太滿意；此外，有1.1%的受訪者未表示意見。

若扣除未表示意見者，則有九成七(97.4%)的受訪者感到非常滿意(34.6%)及滿意(62.8%)；相反地，有2.6%的受訪者感到不太滿意。

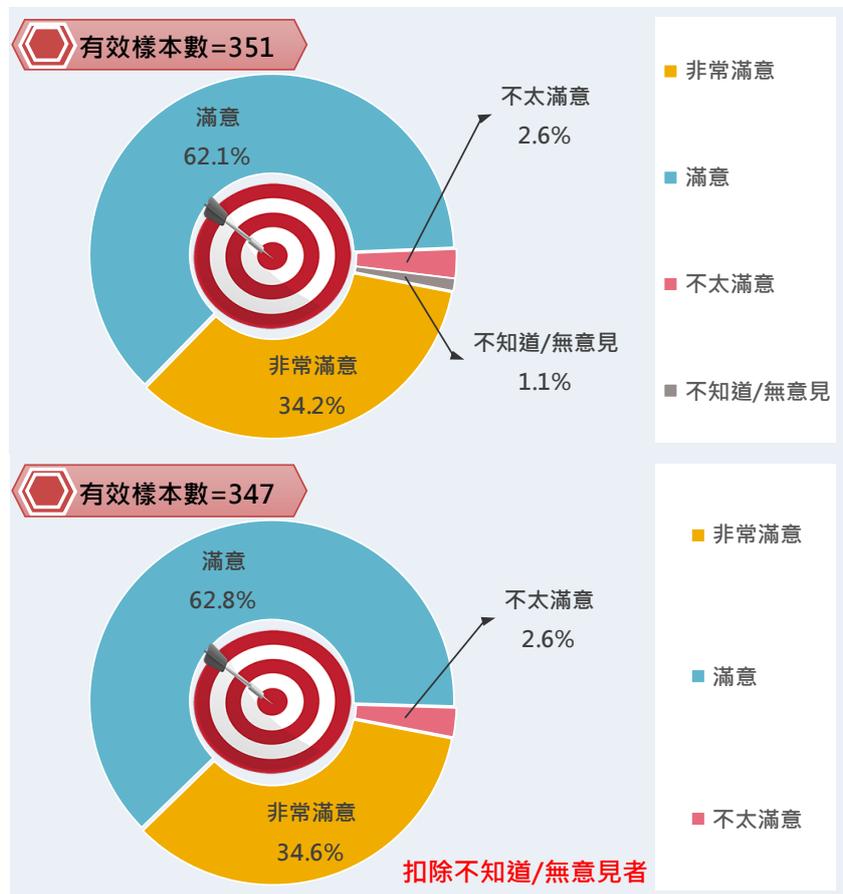


圖 5-22 洽公環境與設施滿意度分析圖

Q12. 請問您對臺南市政府地政局暨所屬各地政事務所之「洽公環境與設施」感到滿不滿意？(單選)(有效樣本數=351)



交叉分析

將受訪者對洽公環境與設施滿意度與基本資料進行交叉分析，發現其滿意度因身分別、性別及最近洽公地政事務所之不同達顯著差異(p-value<0.05)，但因交叉細格數小於5的比例大於25%，不適合以卡方檢定結果進行推論，差異情形僅供參考。至於年齡、教育程度及居住地區則未達顯著差異。(詳如附表10)

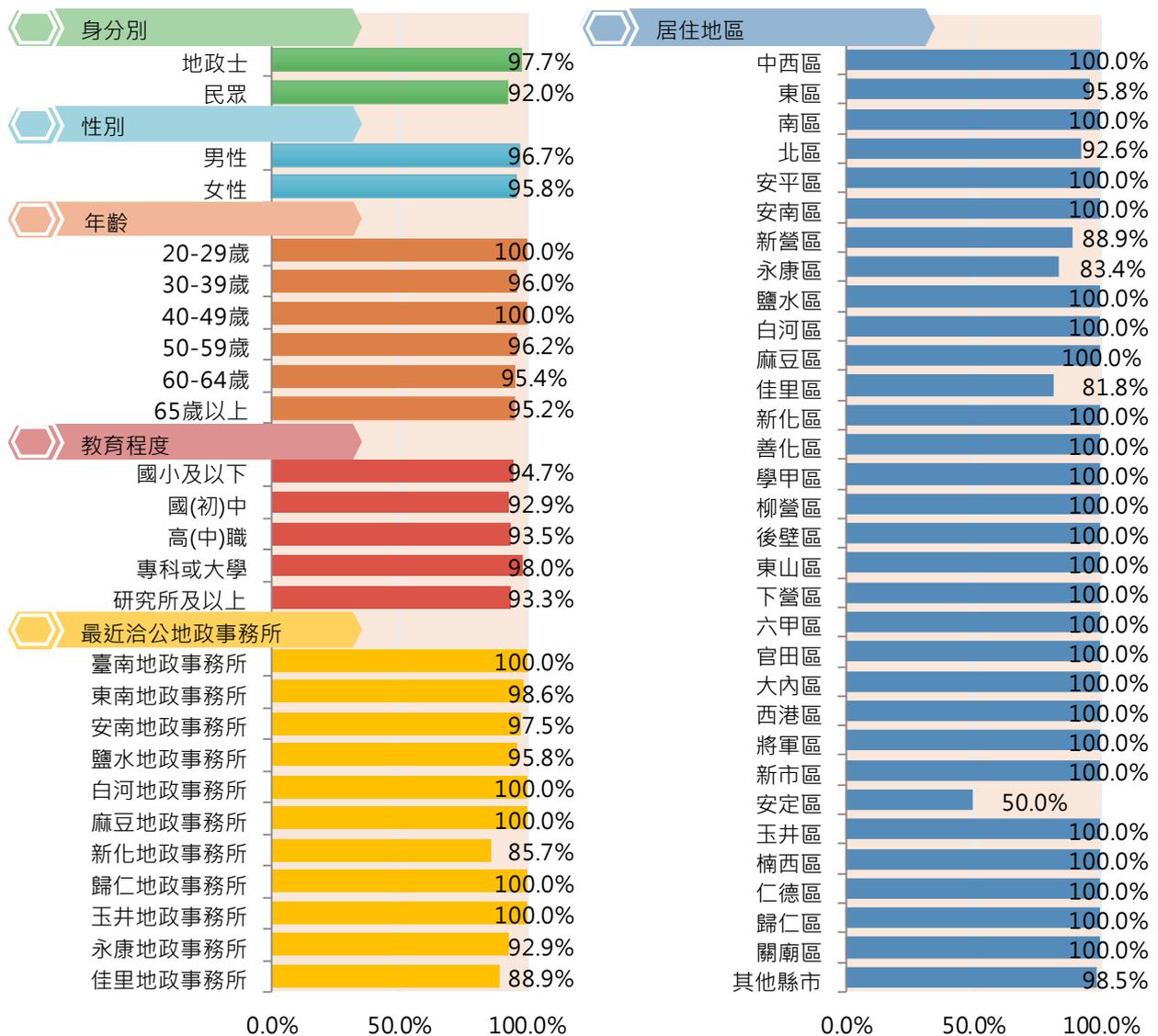


圖 5-23 洽公環境與設施滿意度與基本資料交叉分析圖



年度比較

根據年度比較，受訪者對臺南市政府地政局暨所屬各地政事務所洽公環境與設施感到滿意的比例，分別為106年度的97.2%、107年度的93.9%與108年度的96.3%。108年度相較107年度上升約2.4個百分點，整體而言，近三年比例有微幅波動的情形，但其幅度落於抽樣誤差範圍內，故仍屬持平的態勢。

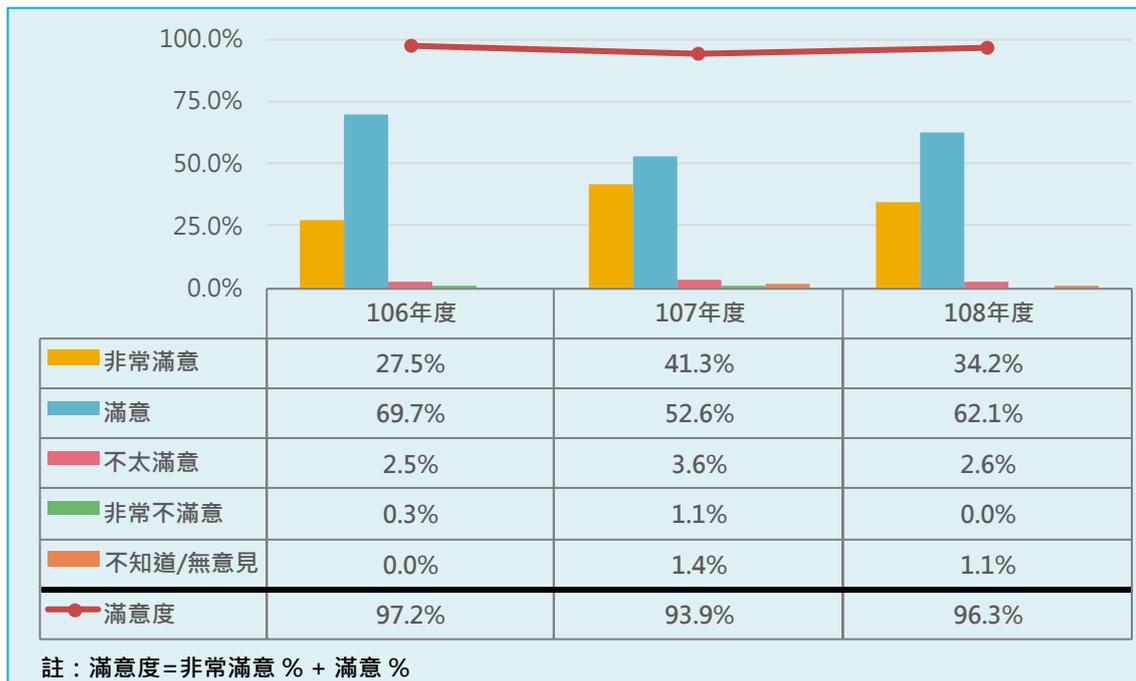


圖 5-24 洽公環境與設施滿意度年度比較圖

5.施政宣導滿意度



頻次分析

有關施政宣導方面，有八成四(84.3%)的受訪者對臺南市政府地政局暨所屬各地政事務所各項施政宣導感到非常滿意(22.8%)及滿意(61.5%)；相反地，有8.9%的受訪者感到不太滿意(8.3%)及非常不滿意(0.6%)；此外，有6.8%的受訪者未表示意見。

若扣除未表示意見者，則有九成一(90.5%)的受訪者感到非常滿意(24.5%)及滿意(66.0%)；相反地，有一成(9.5%)的受訪者感到不太滿意(8.9%)及非常不滿意(0.6%)。

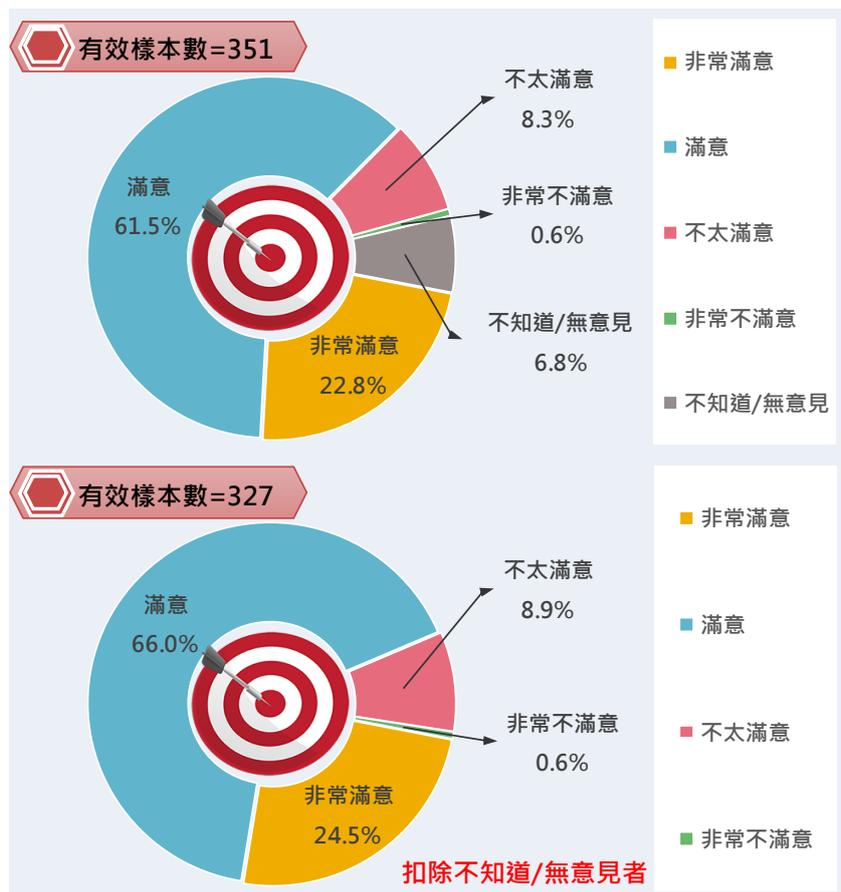


圖 5-25 施政宣導滿意度分析圖

Q13.請問您對臺南市政府地政局暨所屬各地政事務所各項「施政宣導」感到滿不滿意？(單選)(有效樣本數=351)



交叉分析

將受訪者對施政宣導滿意度與基本資料進行交叉分析，發現其滿意度因身分別之不同達顯著差異($p\text{-value}<0.05$)；而不同教育程度雖達顯著差異，但因交叉細格數小於5的比例大於25%，不適合以卡方檢定結果進行推論，差異情形僅供參考。至於性別、年齡、居住地區及最近洽公地政事務所則未達顯著差異。(詳如附表11)

1. 身分別：地政士(94.3%)對施政宣導感到滿意的比例相對較高。至於民眾(54.1%)對施政宣導感到滿意的比例相對較低，且達顯著差異。

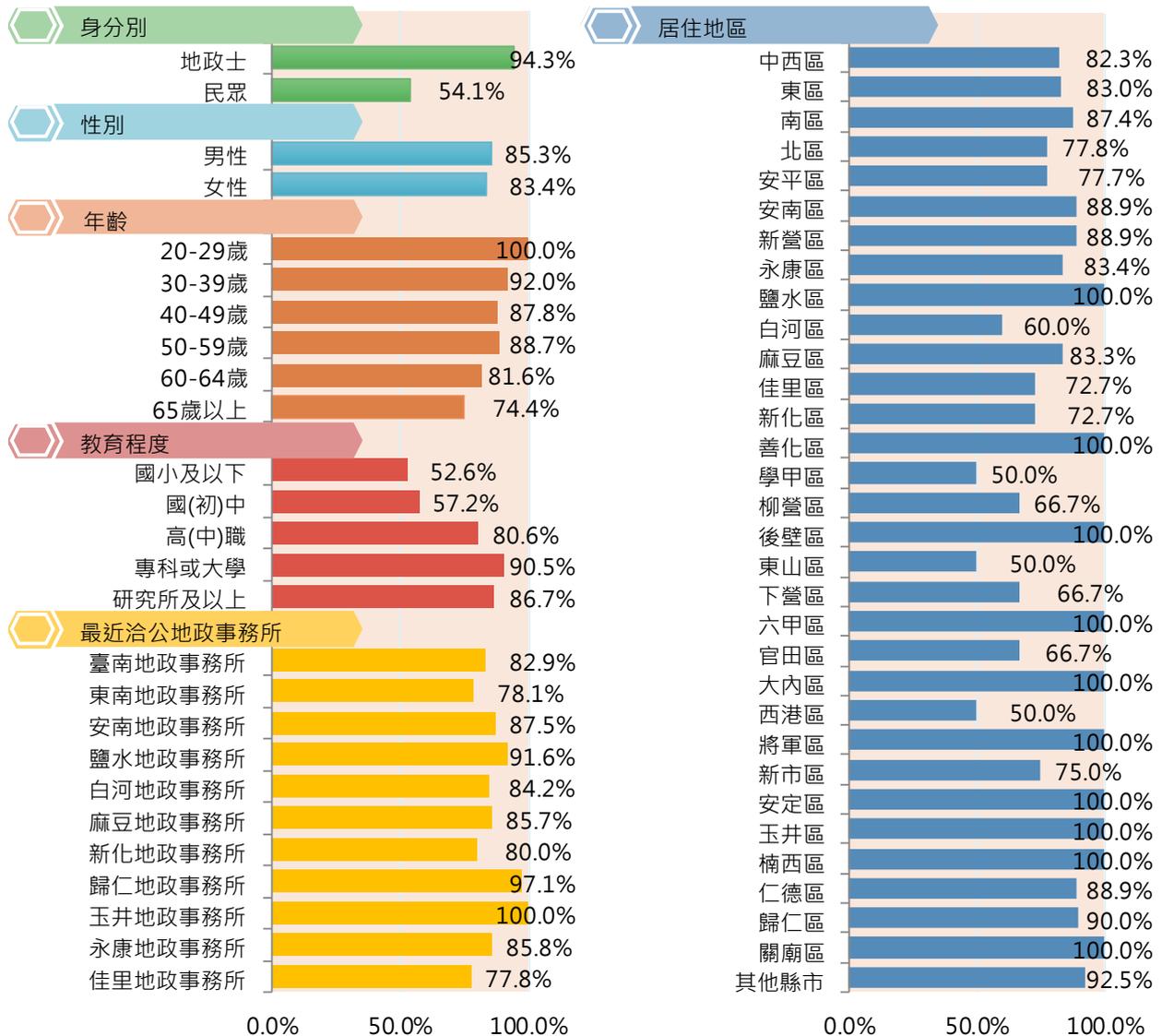


圖 5-26 施政宣導滿意度與基本資料交叉分析圖



年度比較

根據年度比較，受訪者對臺南市政府地政局暨所屬各地政事務所施政宣導感到滿意的比例，分別為106年度的69.4%、107年度的87.0%與108年度的84.3%。108年度與107年度表現相對較為一致，滿意度均超過八成，106年度的雖表現相對較低，但細究其百分比，可發現是因為有較多民眾未表態所致。整體而言，近三年比例呈現起伏波動的態勢。

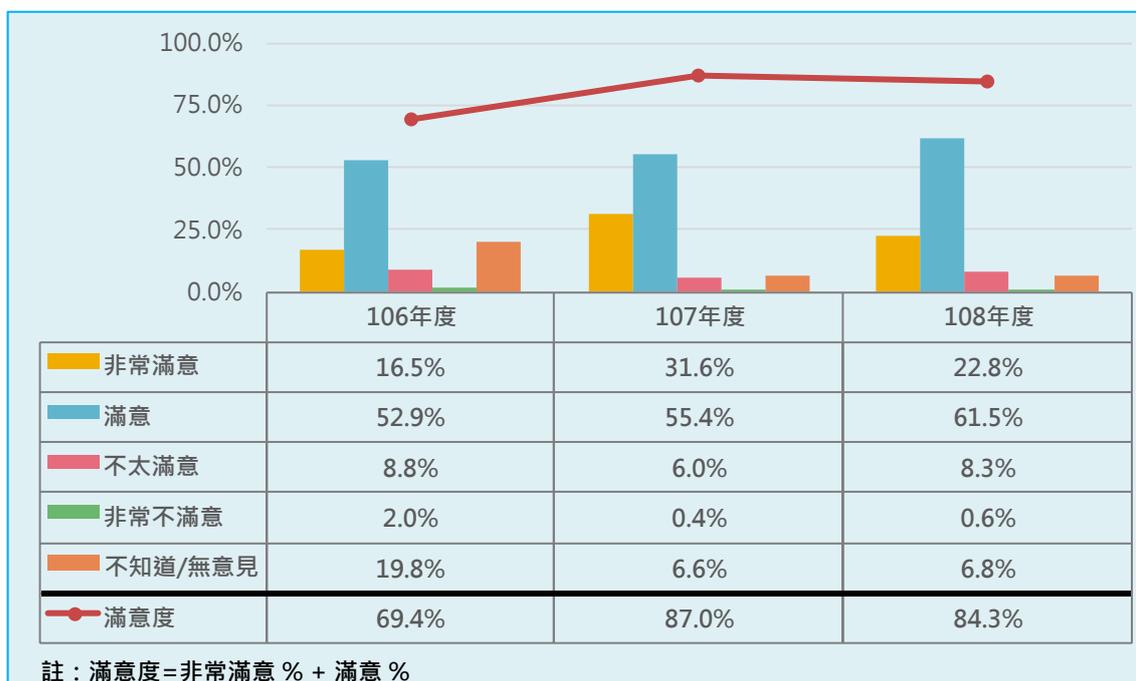


圖 5-27 施政宣導滿意度年度比較圖

6. 整體服務及施政表現滿意度



頻次分析

整體而言，有九成六(96.2%)的受訪者對臺南市政府地政局暨所屬各地政事務所整體服務及施政表現感到非常滿意(28.2%)及滿意(68.0%)；相反地，有2.9%的受訪者感到不太滿意(2.0%)及非常不滿意(0.9%)；此外，有0.9%的受訪者未表示意見。

若扣除未表示意見者，則有九成七(97.1%)的受訪者感到非常滿意(28.4%)及滿意(68.7%)；相反地，有2.9%的受訪者感到不太滿意(2.0%)及非常不滿意(0.9%)。

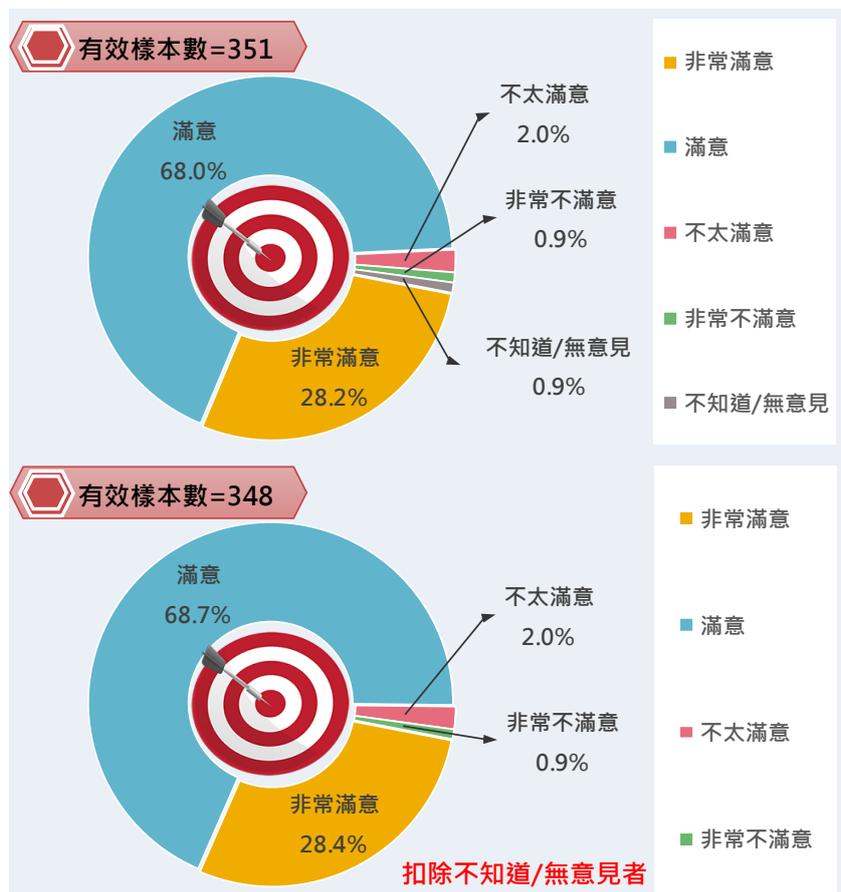


圖 5-28 整體服務及施政表現滿意度分析圖

Q14. 請問您對臺南市政府地政局暨所屬各地政事務所整體服務及施政表現感到滿不滿意？(單選)(有效樣本數=351)



交叉分析

將受訪者對整體服務及施政表現滿意度與基本資料進行交叉分析，發現其滿意度因身分別、居住地區及最近洽公地政事務所之不同達顯著差異($p\text{-value}<0.05$)，但因交叉細格數小於5的比例大於25%，不適合以卡方檢定結果進行推論，差異情形僅供參考。至於性別、年齡及教育程度則未達顯著差異。(詳如附表12)

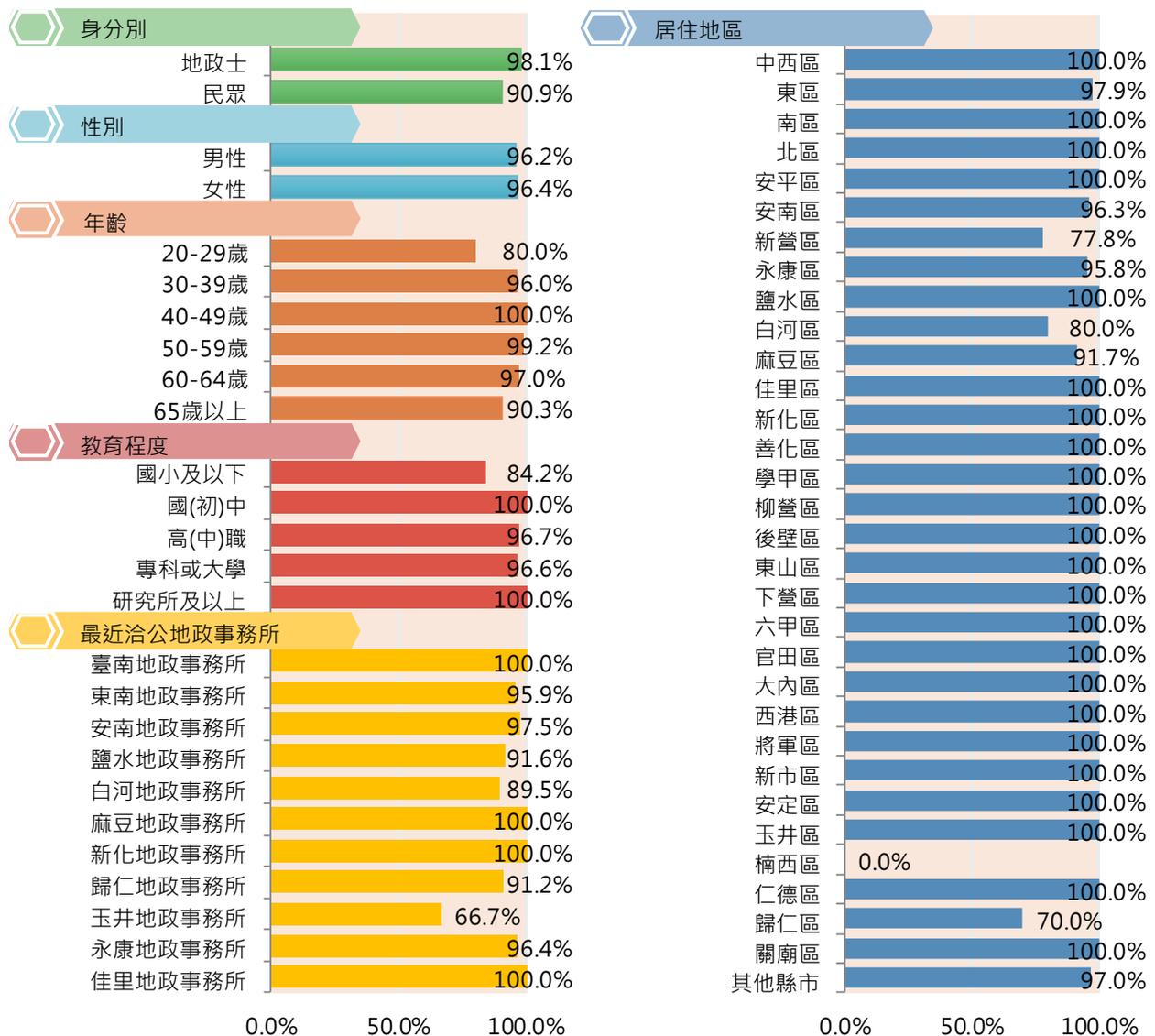


圖 5-29 整體服務及施政表現滿意度與基本資料交叉分析圖



年度比較

根據年度比較，受訪者對臺南市政府地政局暨所屬各地政事務所整體服務及施政表現感到滿意的比例，分別為106年度的95.4%、107年度的96.6%與108年度的96.2%。近三年整體比例雖有微幅的波動情形，但其幅度落於抽樣誤差範圍內，故仍屬持平的態勢。



圖 5-30 整體服務及施政表現滿意度年度比較圖

(四) 廉政評價

1. 「接受邀宴招待、收受餽贈或索賄」存在情形

頻次分析

根據調查發現，近全數的受訪者未曾聽聞或親身經歷臺南市政府地政局暨所屬各地政事務所人員有「接受邀宴招待、收受餽贈(金錢、禮物)或有索賄(金錢、紅包、物品……)」的情事(99.7%)；相反地，僅有1位受訪者表示有親身經歷相關情事(0.3%)。

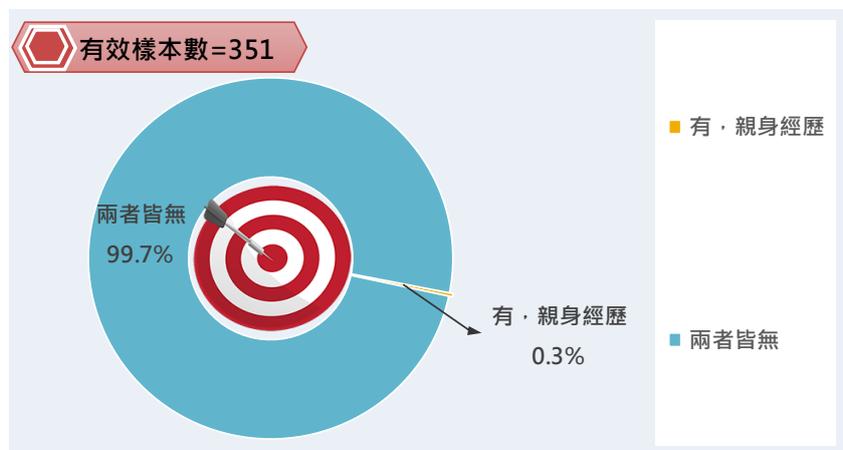


圖 5-31 「接受邀宴招待、收受餽贈或索賄」存在情形分析圖

Q15.請問您有沒有聽聞或親身經歷臺南市政府地政局暨所屬各地政事務所人員在辦理業務時有「接受邀宴招待、收受餽贈(金錢、禮物)或有索賄(金錢、紅包、物品……)等情形」?(單選)(有效樣本數=351)

針對表示有親身經歷相關情事之1位受訪者，進一步詢問其詳細情形，該位受訪者表示「測量員丈量土地時，疑似有收受對方好處」(100.0%)。

表 5-3 「接受邀宴招待、收受餽贈或索賄」詳細情形分析表

項目	次數	百分比
測量員丈量土地時，疑似有收受對方好處	1	100.0%

Q16.請問您曾經聽聞或經歷臺南市政府地政局暨所屬各地政事務所人員接受邀宴招待、收受餽贈或索賄的情形為何?(可複選)(有效樣本數=1)



交叉分析

將「接受邀宴招待、收受餽贈或索賄」存在情況與基本資料進行交叉分析，發現其比例不因身分別、性別、年齡、教育程度、居住地區及最近洽公地政事務所之不同達顯著差異(p-value>0.05)。(詳如附表13)

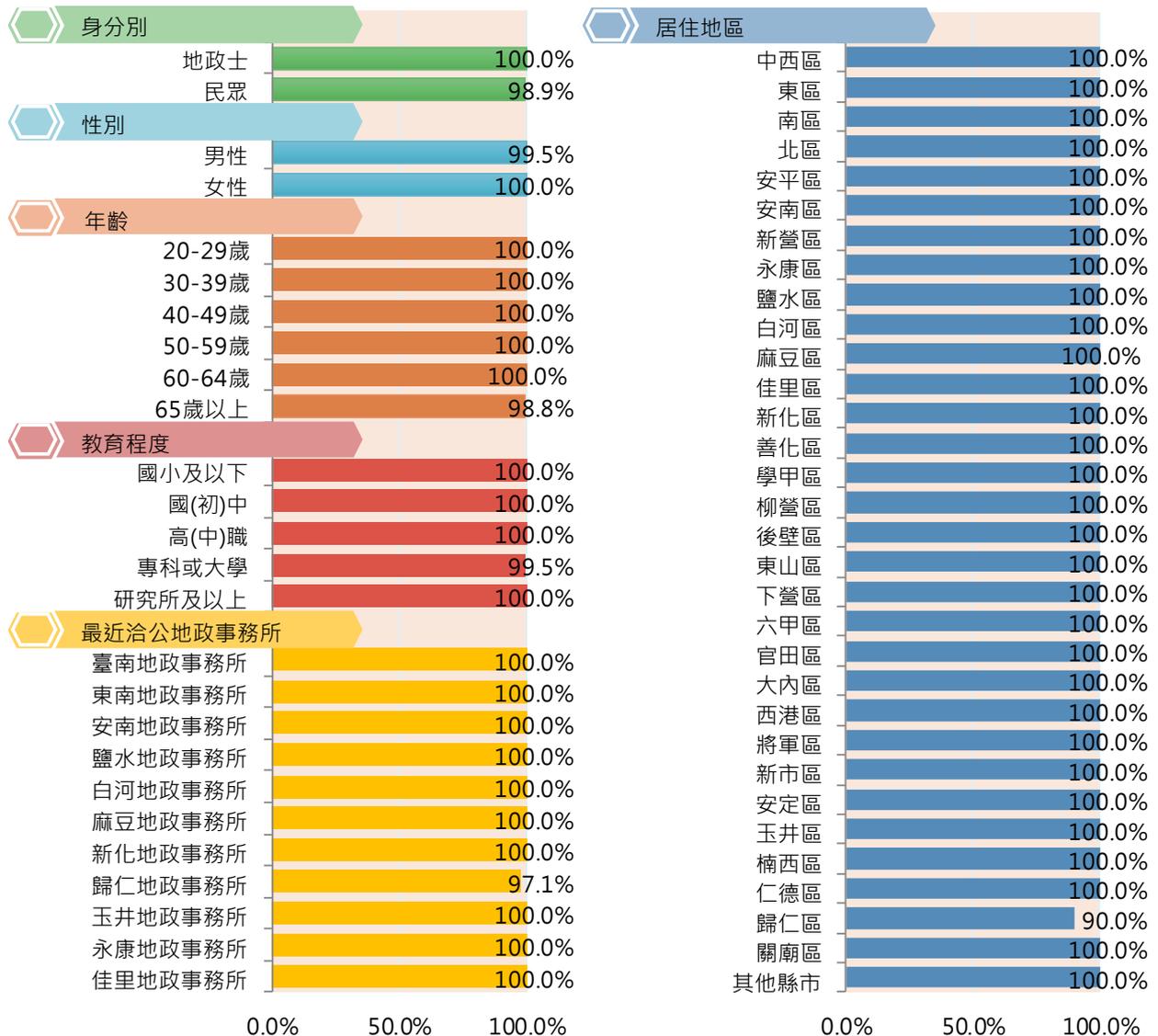


圖 5-32 未聽聞或親身經歷「接受邀宴招待、收受餽贈或索賄」情形與基本資料交叉分析圖



年度比較

由年度比較顯示，受訪者未聽聞或親身經歷臺南市政府地政局暨所屬各地政事務所人員有「接受邀宴招待、收受餽贈或索賄」情形的比例，分別為106年度的100.0%、107年度的98.5%與108年度的99.7%。近三年整體比例均突破九成八，顯示機關內部廉潔表現良好，無貪腐之風，可望繼續保持。

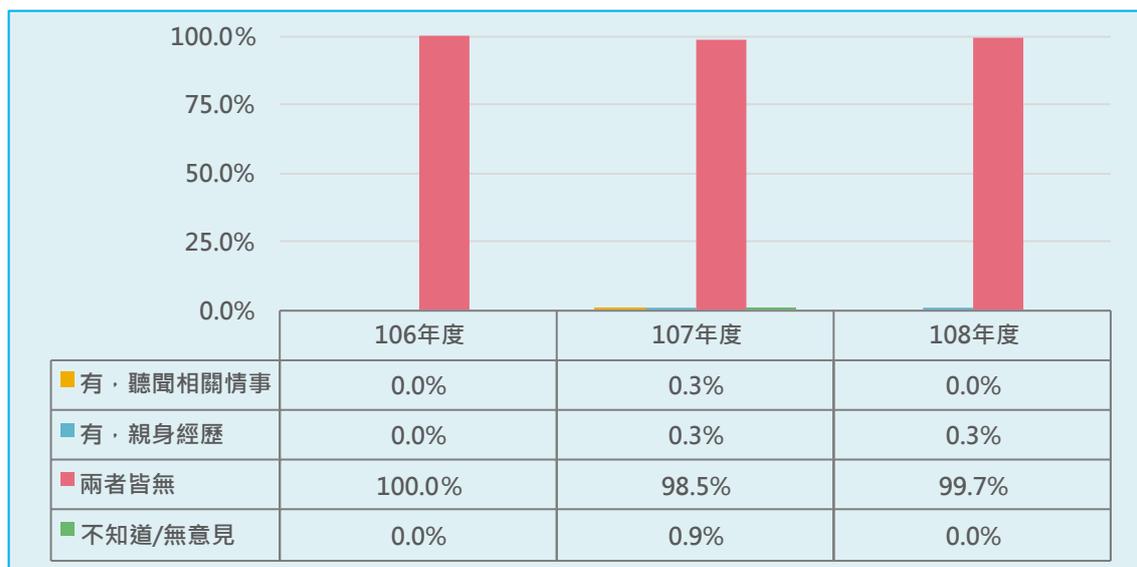


圖 5-33 「接受邀宴招待、收受餽贈或索賄」存在情形年度比較圖

2. 透過假設性問題，詢問民眾檢舉意願、檢舉管道及不檢舉之原因



頻次分析

在檢舉意願方面，若知道臺南市政府地政局暨所屬各地政事務所人員在辦理業務時有索取賄賂或涉及其他不法情事，七成一的受訪者表示會提出檢舉(70.7%)；相反地，有二成九(29.3%)的受訪者表示不會提出檢舉。

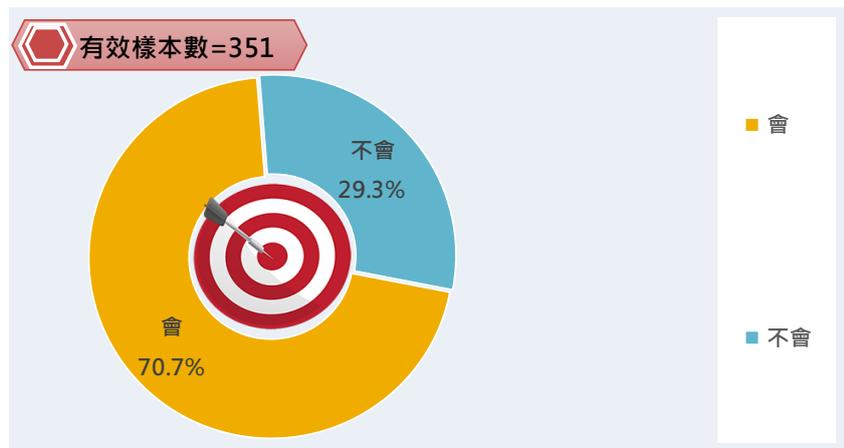


圖 5-34 檢舉意願分析圖

Q17. 如果您知道臺南市政府地政局暨所屬各地政事務所人員在辦理業務時索取賄賂或涉及其他不法情事，會不會向有關單位提出檢舉？(單選)(有效樣本數=351)

針對有檢舉意願之248位受訪者，進一步詢問其會向哪些人或單位檢舉，發現受訪者主要以「臺南市政府」(53.6%)為檢舉管道；「臺南市政府地政局政風室」(21.0%)次之；「法務部調查局」(7.3%)再次之；而後依序尚有「地方法院檢察署」(4.8%)及「警察局」(4.0%)；至於其他檢舉管道之比例相對較低；另外，值得注意的是，有一成九的受訪者雖有檢舉意願，卻不知道檢舉管道(18.5%)，詳如表5-4所示。

表 5-4 檢舉管道分析表

項目	次數	百分比
臺南市政府	133	53.6%
臺南市政府地政局政風室	52	21.0%
法務部調查局	18	7.3%
地方法院檢察署	12	4.8%
警察局	10	4.0%
法務部廉政署	5	2.0%
地政士公會	3	1.2%
民意代表	2	0.8%
向媒體公開	1	0.4%
不知道檢舉管道	46	18.5%
不知道/無意見	2	0.8%

Q18.請問您會向哪些人或單位提出檢舉？(可複選)(有效樣本數=248)

此外，針對沒有檢舉意願之103位受訪者，詢問其不會檢舉的原因，發現以「事不關己，沒必要檢舉」(48.5%)的比例相對較高；其次是「怕曝光，影響以後辦事」(16.5%)；再其次是「怕遭到報復」(7.8%)；而後依序尚有「怕耽誤自己的案子」(6.8%)及「司空見慣，檢舉也沒用」(5.8%)等；至於其他不願意檢舉之原因及比例，詳如表5-5所示。

表 5-5 不願意檢舉原因分析表

項目	次數	百分比
事不關己，沒必要檢舉	50	48.5%
怕曝光，影響以後辦事	17	16.5%
怕遭到報復	8	7.8%
怕耽誤自己的案子	7	6.8%
司空見慣，檢舉也沒用	6	5.8%
舉證困難	5	4.9%
已經花錢辦好事情，沒必要檢舉	4	3.9%
非當事人且對實情不瞭解	4	3.9%
日後須出庭作證，怕麻煩	1	1.0%
不知道/無意見/拒答	11	10.7%

Q19.請問您不會提出檢舉的原因，是什麼？(可複選)(有效樣本數=103)



交叉分析

將受訪者檢舉意願與基本資料進行交叉分析，發現其比例因身分別、性別及教育程度之不同達顯著差異(p-value<0.05)。至於年齡、居住地區及最近洽公地政事務所則未達顯著差異。(詳如附表14)

1. 身分別：地政士(73.5%)有檢舉意願的比例相對較高。至於民眾(62.1%)有檢舉意願的比例相對較低，且達顯著差異。
2. 性別：男性(75.8%)有檢舉意願的比例相對較高。至於女性(65.1%)有檢舉意願的比例相對較低，且達顯著差異。
3. 教育程度：專科或大學(75.2%)程度者有檢舉意願的比例相對較高。至於國小及以下(42.1%)程度者有檢舉意願的比例相對較低，且達顯著差異。

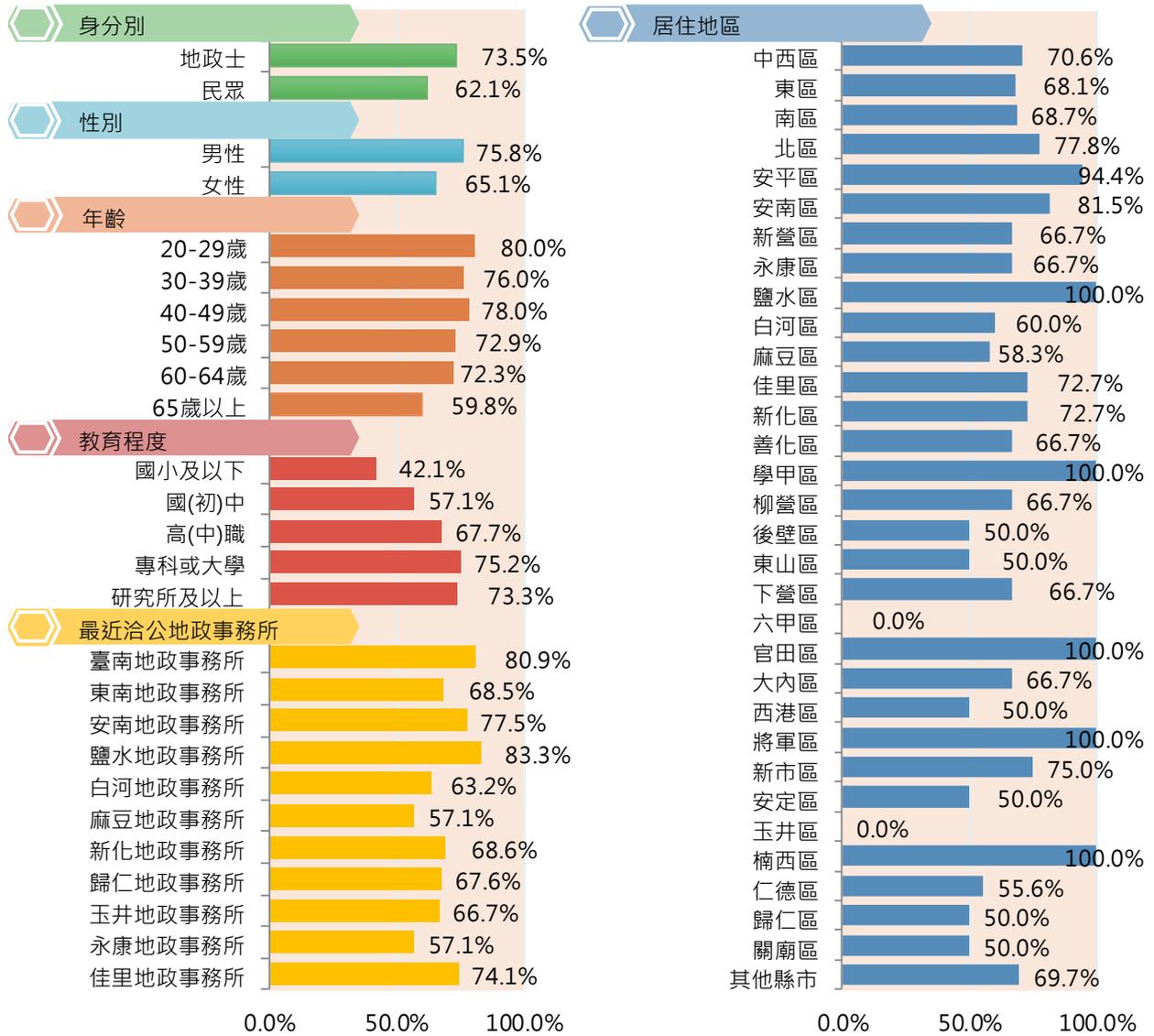


圖 5-35 檢舉意願與基本資料交叉分析圖



年度比較

由年度比較可知，受訪者有檢舉意願的比例，分別為106年度的83.2%、107年度的76.5%與108年度的70.7%。整體而言，可看出近三年的比例有微幅下降的趨勢，顯示地政士及民眾對於檢舉意願的降低，有關單位宜多加留意相關情形。

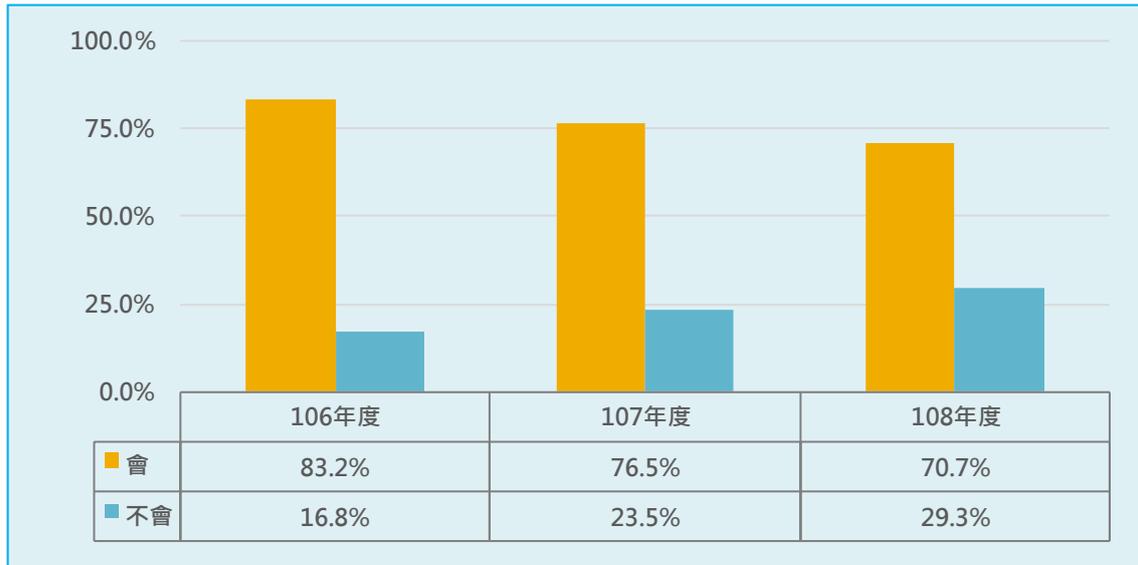


圖 5-36 檢舉意願年度比較圖

(五)興革建議或反映事項



頻次分析

彙整受訪者對於臺南市政府地政局暨所屬各地政事務所的具體興革建議或反映事項，發現以「提升承辦人員辦事效率」(6.0%)提及的次數相對較多；其次是「增加地政事務所內臨櫃人員數量」(3.1%)及「改善跨區辦理案件集中於特定地政事務所，降低案件審理處理速度問題」(3.1%)；再其次是「改善洽公環境悶熱問題」(2.3%)；而後尚有「提升跨區案件處理速度」(1.7%)及「建議應保障地政士的工作權」(1.7%)等；至於其他興革建議或反映事項之比例，詳如表5-6所示。

表 5-6 興革建議或反映事項分析表

項目	次數	百分比
提升承辦人員辦事效率	21	6.0%
增加地政事務所內臨櫃人員數量	11	3.1%
改善跨區辦理案件集中於特定地政事務所，降低案件審理處理速度問題	11	3.1%
改善洽公環境悶熱問題	8	2.3%
提升跨區案件處理速度	6	1.7%
建議應保障地政士的工作權	6	1.7%
提升臨櫃承辦人員服務態度	5	1.4%
提升承辦人員耐心	4	1.1%
建議案件審核標準應一致	4	1.1%
加強宣導便民措施	3	0.9%
降低規費金額	3	0.9%
簡化案件申請程序	3	0.9%
提升承辦人員專業知識能力	3	0.9%
增加跨所申辦案件類型(如:房市合一稅)	2	0.6%
新增郵寄繳納規費管道	2	0.6%
增加事務所停車格	2	0.6%
提升測量員品德操守	1	0.3%
小而能工作站案件處理速度較慢，且業務熟悉度不足	1	0.3%
改善過多無照地政士送件情形	1	0.3%

續表 5-6 興革建議或反映事項分析表

項目	次數	百分比
提升洽公環境整潔	1	0.3%
增設電梯	1	0.3%
不知道/無意見	272	77.5%

Q20.請問您對於臺南市政府地政局暨所屬各地政事務所，有無任何具體興革建議或反映事項，惠請賜告，以供日後施政及政風興革參考？(可複選)(有效樣本數=351)

《伍、質化調查》

一、調查目的

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

二、調查對象

曾與臺南市政府地政局暨所屬各地政事務所接觸，且具有地政專業背景之從業人員。

表 5-7 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	A公會理事長	A先生
B	B公會理事長	B先生

三、調查方式

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

四、調查時間

調查時間為 108 年 7 月 11 日至 7 月 12 日上午 9 點 00 分至中午 12 點 00 分。

五、深訪題綱

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

六、調查發現

(一)臺南市政府地政局及所屬相關單位的服務態度及環境面上均得到肯定；但有受訪者認為近期臺南所及東南所審查人員的效率仍有待加強，關鍵可能在於審查人員的素質及訓練方式。

A：那個倒不會太差，因為每個主任去裡面就大肆整修，環境都不會太差。

B：那個...不管是我們地政士去接洽業務或是怎樣啦。出來也好...出來外面喔，講習也好參與我們的活動也好，真的無懈可擊啦。

B：地政事務所的服務態度是都很好啦，效率也都提高了，這點值得肯定！

A：我是覺得，審查人員的速度。恩，沒效率。案件...現在像，就目前最近這一兩星期，應該就這一個月有會員反應說審查案件很慢。

A：我覺得是審查人員的素質耶。一個案件都看好久耶，奇怪，因照理講像我們做那麼久了，那個案件看就知道說重點在哪裡看一看就好，因為他們案件有分初審的權責跟複審的權責。

A：我都一直認為臺南所跟東南所的效率真的...，他們都一直說他們案件量多啦。可是如果跟歸仁比，現在看起來也不會比人家多啦，可是他們速度，處理速度就是很慢。就是不成比例啦，我覺得，你照理講人多應該速度快，我是覺得他們效率問題啦。

A：然後訓練，我覺得人員訓練問題。為什麼一樣案件人家看那麼快，你們看案件那麼慢，就覺得很奇怪。

(二)一般案件在實務上已具有共識，較不易產生疑義；較具爭議的案件，多為特殊案件如：土地法三十四條之一。由於各個分所裁量標準不一，在審查上易有爭論的空間。

A：喔... 爭議案件，爭議案件我是覺得他們有時候，我感覺他們審查一樣子的一個土地登記規則好像每一所的適用標準有時候不太一樣。對對對，就變成那個初複那個審查人員他的見解啦，像法官在判案一樣，覺得這種案件這個法官覺得可以那個說不可以，就覺得很奇怪一個標準，一個法令兩套標準。

A：恩... 土地登記是還好，因為比較有爭議是比較特殊可能像三十四條之一這種比較特殊的登記案件這種，可能會，就比較特殊的案件，一般這種案件已經大家都比較有共識應該比較不會，像買賣設定這種應該都比較不會有什麼爭議。

A：對，比較特殊的案件，當然對就是審查就會有一點爭議了，對，標準就不太一樣。

(三)有關臺南市政府地政局暨所屬各地政事務所午休時間部分業務不打烊的服務，民眾反應良好，能省下民眾的時間。然因輪值人數較少，加上若申辦的案件較為繁瑣，可能造成能服務的人數不多，成效不彰。

B：有有有，我是不敢啦。因為我們是內行的，我們怎麼可能人家在午休我們就去打擾人家，那不可能的啦。但是一般百姓的反應是很好啦，一般民眾反應是很好啦。尤其是偏鄉地區... 偏鄉地區... 我們台南市很多偏鄉地區，喔那個省下人民的交通的時間少很多。

A：會啦，因為就... 其實他們中午有收件，他們也是用輪值啦，阿實際上就單一案件就塗銷案件他們有在收件，可是很多狀況我們去收的時候，結果百姓也是中午時間跑來啊。結果就是要有先後順序。像我之前送一個案件，從十二點審到一點半上班，然後結果又送一般案件也沒有比較快阿。因為只有一個人在服務。你說百姓不懂啊，又坐在那邊給你坐一個半小時阿。

A：應該，我是覺得像這種應該檢討是說，你應該比較困難的案件是不是

應該，他百姓不懂怎麼跟他講他也聽不懂，那你要從頭教到尾。那是不是說，你先等一下這個比較急我先幫他處理一下，因為我們懂的人收個件而已，他檢查一下就可以過了，那你百姓不懂結果你一直為了一個人結果後面全部都延遲到。我覺得這個，這種服務的便民也不太妥，應該這種影響的太沒有效率，工作太沒效率了。

(四)跨縣市代收地政類申請案件的影響及開放案件類型意見兩極，支持者認為跨縣市代收地政類申請案件可以增加地政士及民眾洽辦業務的便利性，並希望開放更多收辦的案件類型，反對者則不贊同跨縣市代收地政類申請案件，並認為開放更多跨縣市收辦案件的類型將可能因此降低地政士案量，影響生計。

B：喔，大概兩年了吧！對我們來講是很方便的啦。應該我...如果以我的意見的話，要開放就全部開放。

B：你那個電腦...你那個電腦程式你們能不能修改，修改到全國都調的到，阿你們...我們就可以這樣做了。對對對，現在是簡易案件開放。

A：其實對我們來講，我是比較不贊成的。因為喔，以我們的職務來講，為什麼民眾會來委託我們，大部分都是沒有時間距離太遠啦。那相對的，當然變成說這樣子的話，百姓他如果能跨縣市的話，那他可以請個假也可以辦阿。對於我們來講，因為我們業務量會影響，我是這麼認為啦，對...。

A：對阿，我是覺得簡易案件就可以了，如果一般案件我覺得不妥。

(五)手機行動支付的使用上，部分地政士對其使用經驗感到良好且便利，民眾方面則囿於支付習慣，較多民眾仍以現金支付為主。

A：倒沒有，因為他們現在有刷卡手機支付都很方便，大部分像我們都是用刷卡比較多這樣子。

A：真的厚，北部比較能接受，南部這邊好像都是拿現金比較習慣。

B：手機我不開帳號的啦，我只有信用卡...我用信用卡。

B：有阿，很多啊！我們會員也有很多，都是用手機的阿。他們在使用上也是覺得很方便啦...

B：這個應該是時間問題吧，慢慢的也會獲得...這個習慣改掉...我就改掉了阿。

(六) 二位受訪者均表示，近三年來所接觸之地政相關公務人員皆無「主動索賄(金錢、紅包、物品……)、接受邀宴招待或收受餽贈(金錢、禮物)」等違反廉政情形，顯示相關不良風氣已逐漸消弭。

A：沒有沒有，現在公務人員不敢這樣子。

B：都沒有，都沒有。因為現在都已經...我的看法是杜絕了啦。

(七) 部分年紀較長之民眾仍存有透過贈送財物可加快案件處理的觀念。而一般民眾可以理解案件處理有其固定的時程及先後順序，並無法透過「請託關說」、「贈送財物」或「飲宴應酬」等不法方式而改變案件審查順序或結果。

A：少數啦，還是有人有這種觀念。先跟他講啊。就說就是去跟他拜託一下啊，麻煩他們一下這樣啦，也不敢說，喔你幫我趕一下我然後我多少費用給你...不敢啦。

B：還是會有啦，老一輩的啦。我都跟他解釋，現在沒辦法，因為現在都是電腦收件，每一個收件都有收件號。然後你要去拜託人家，你的件趕快說他要把他前面的件全部做完，他們做到你的件，要不然電腦不接受。他們聽我這樣一講，他們就知道了。

(八) 二位受訪者均認為臺南市政府地政局暨所屬各地政事務所人員對民眾的服務品質優良。但也因為過於便民的服務，降低民眾請地政士代辦的需求，間接影響了地政士的工作權。受訪者

期望臺南市政府地政局能制定相關規範，減少公所人員替民眾代筆的情形，保障地政士的工作權。

A：還是阿，就是便民過頭了。

A：你要不要幫他寫，理論上是不能幫他寫，規定就是不行我可以做諮詢的動作而已。可是一般那些服務人員櫃台人員就想說他年紀大無所謂啦。對對對，這種心態。那你一件兩件這種習慣了就變成說，來啦！不會寫我幫你寫啦。

B：但是我一直在呼籲，那個公家機關不要服務的那麼好。連那個分割繼承也在教，那我們要吃什麼？我們的工作權就被剝奪掉了。

B：不要跟他講那麼多，因為你跟他講那麼多，甚至教他怎麼寫，更嚴重的還幫他寫。那我們工作權沒有保障阿。

B：我是建議說，從上而下一條鞭，就把這個行政命令發下去，然後碰到這種事情有人投訴的，你就委婉地跟那個當事人...回答。

B：所以我是希望從上到下一條鞭，一個行政命令下來。明確規範我們服務的是那些項目。

《陸、研究發現》

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

一、量化研究發現

- (一)受訪者最近洽公之地政事務所以「東南地政事務所」(20.7%)、「臺南地政事務所」(13.4%)及「安南地政事務所」(11.4%)所占的比例較高；而洽辦業務類型則以「核發地籍謄本業務」(82.3%)及「土地登記業務」(80.9%)為主；各項便民措施方面，以「午休時間部分業務不打烊」(84.3%)及「跨所申辦土地登記案件」(83.2%)為較多受訪者所知悉。
- (二)各項便民措施滿意度方面，若扣除未曾使用及未表示意見者，以「手機行動支付繳納地政規費」(98.8%)的表現相對較佳；其次是「午休時間部份業務不打烊」(98.5%)；再其次是「多元管道繳納規費」(98.3%)；至於其他各項便民措施亦獲得九成七以上的滿意度。
- (三)在整體施政評價部分，若扣除未表示意見者，無論在「人員服務態度」(97.7%)、「人員行政效率」(92.6%)、「人員專業能力」(96.6%)及「洽公環境與設施」(97.4%)方面，均獲得九成二以上的正面評價；「施政宣導」(90.5%)的評價相對較低。整體而言，九成七的受訪者肯定臺南市政府地政局暨所屬各地政事務所的整體服務及施政表現(97.1%)。
- (四)有關廉政評價部分，近全數(99.7%)的受訪者未曾聽聞或親身經歷臺南市政府地政局暨所屬各地政事務所人員有「接受邀宴招

待、收受餽贈(金錢、禮物)或有索賄(金錢、紅包、物品……)」的情形。

- (五)在假設性的前提下，若得知臺南市政府地政局暨所屬各地政事務所人員有不法情事存在時，有七成一的受訪者表示會提出檢舉(70.7%)，並以「臺南市政府」(53.6%)及「臺南市政府地政局政風室」(21.0%)為主要檢舉管道；另一方面，有二成九的民眾表示不會提出檢舉(29.3%)，而「事不關己，沒必要檢舉」(48.5%)及「怕曝光，影響以後辦事」(16.5%)為受訪者不願意提出檢舉的主因。
- (六)在興革建議方面，以「提升承辦人員辦事效率」(6.0%)、「增加地政事務所內臨櫃人員數量」(3.1%)及「改善跨區辦理案件集中於特定地政事務所，降低案件審理處理速度問題」(3.1%)提及的次數相對較多。

二、質化研究發現

- (一)臺南市政府地政局及所屬相關單位的服務態度及環境面上均得到肯定；但有受訪者認為近期臺南所及東南所審查人員的效率仍有待加強，關鍵可能在於審查人員的素質及訓練方式。
- (二)一般案件在實務上已具有共識，較不易產生疑義；較具爭議的案件，多為特殊案件如：土地法三十四條之一。由於各個分所裁量標準不一，在審查上易有爭論的空間。
- (三)午休時間部分業務不打烊的服務方面，民眾反應良好。但因輪值人數較少，加上若遇到繁瑣案件，可能造成能服務到的人數不多，使得服務成效不彰。
- (四)關於跨縣市代收地政類申請案件的評價，受訪者反應兩極。其中一位受訪者認為該措施可以增加地政士及民眾洽辦業務的

便利性，並希望開放更多案件類型；但另一位受訪者卻認為此種措施將影響地政士的業務量。

- (五)二位受訪者均表示，近三年來所接觸之地政相關公務人員皆無「主動索賄(金錢、紅包、物品……)、接受邀宴招待或收受餽贈(金錢、禮物)」等違反廉政情形，顯示相關不良風氣已逐漸消弭。
- (六)部分年紀較長之民眾仍存有透過贈送財物可加快案件處理的觀念。而一般民眾可以理解案件處理有其固定的時程及先後順序，並無法透過「請託關說」、「贈送財物」或「飲宴應酬」等不法方式而改變案件審查順序或結果。
- (七)手機行動支付的便利性獲得認同；然民眾支付習慣尚未完全改變，較多民眾仍以現金支付為主。
- (八)二位受訪者均認同臺南市政府地政局暨所屬各地政事務所人員提供之服務相當便民；但也因過於便利的服務，減少民眾請地政士代辦的需求。同時期望地政事務所人員能減少替民眾代筆的情形，以保障地政士的工作權。

《柒、策進建議》

根據本研究量化與質化調查發現，以下將針對便民服務措施、廉政風紀與整體施政三個面向提出相關建議：

一、便民服務措施



在各地政事務所設置看板或設計文宣品，抑或是透過網路及社群媒體…等管道，宣傳施政成果與便民措施；針對中高齡族群或偏遠地區的民眾，則邀請村里長協助進行相關政策的宣導。

在各項整體施政指標方面，「施政宣導」(90.5%)的評價相對較低，顯示民眾對於臺南市政府地政局暨所屬各地政事務所的施政宣導有所期待。

臺南市政府地政局暨所屬各地政事務所以為民服務為目的，協助民眾及地政從業人員辦理地政相關的業務，推廣各項便民措施，如：多元繳納地政規費、增設小而能地政工作站…等。旨在為大眾提供更便捷快速的服務，節省業務往返的時間與成本。

地政從業人員經常與地政事務所有所往來，能知悉目前政府的各項政策，但大部分民眾僅在自身有需求時才會前往地政事務所辦理，平時無法得知目前政府政策及諸多便民措施。因此，建議在各地事務所內設置看板或設計文宣品，讓民眾於等待時間能觀看瀏覽；另外，亦可透過網路平台及社群媒體…等管道進行宣導，將相關創新措施及施政成果對外展示。最後，針對較少使用網路的中高齡族群或較偏遠地區的民眾，則可邀請村里長協助進行相關政策的宣傳，讓各個族群皆有接觸到相關資訊的機會。

二、廉政風紀



加強宣導正確的檢舉管道及觀念，並強調檢舉保護機制；透過電視新聞媒體及校園宣導方式，培養民眾防貪觀念，建立全民監督之風氣。

關於廉政風紀的評價，若發生臺南市政府地政局暨所屬各地政事務所人員有涉及不法情事時，有二成九的受訪者表示不願意提出檢舉(29.3%)。進一步了解民眾不願意檢舉的原因，發現較多民眾表示「事不關己，沒必要檢舉」(48.5%)及「怕曝光，影響以後辦事」(16.5%)。此外，亦可發現有部分的受訪者雖有檢舉意願，卻不知道檢舉管道(18.5%)。

機關的廉潔除了需要透過內部規範來約束人員的行為外，亦有賴於人民的監督，透過檢舉機制的運行，讓有心人士不敢隨意舞弊，阻礙其違法亂紀的意圖。惟事不關己的心態及檢舉保護機制的信心不足，降低了民眾檢舉意願；而縱使有意願檢舉，部分民眾亦欠缺對檢舉管道的認識。

有鑑於此，建議多加向民眾宣導正確的檢舉管道及觀念，同時強調檢舉保護的機制，免除民眾對身分曝光的疑慮。除了透過電視新聞媒體的宣傳外，亦可深入校園，藉由校園宣導的機會，使民眾在學期間便建立正確的防貪觀念，並可將在學校習得的資訊進一步傳遞給家中成員，達到更良好的宣傳效果。

三、整體施政



加強辦理承辦人員的在職訓練，由地政事務所內資深人員上課講解，協助新進人員能盡快熟悉業務。透過分享工作經驗的方式，讓同仁能理解到審查上的重點，提升承辦人員效率。

在興革建議方面，部分受訪者反映應「提升承辦人員辦事效率」

(6.0%)及「改善跨區辦理案件集中於特定地政事務所，降低案件審理處理速度問題」(3.1%)…等關於人員效率的相關意見。另外，在質化調查的發現上，亦有受訪者表示人員的審查速度有待加強，並認為關鍵在於審查人員的素質與訓練方式。

臺南市政府地政局自 101 年開放跨所辦理簡易登記案件，讓民眾及地政從業人員可以不受轄區之限制，選擇離自身較近的地政事務所辦理業務，減少奔波之辛勞，且在日後擴大服務的案件類型；而近期臺南市政府地政局更提供跨縣市代收地政類申請案件，節省民眾的交通時間與成本，提高便民服務的效能。惟跨所辦理登記案件或跨縣市代收案件隨有其便利性；但另一方面卻也使得某些特定地政事務所的案量增加，影響人員的審查速度。

建議可加強辦理承辦人員的在職訓練，提升承辦人員的素質，邀請地政事務所內的資深人員協助進行上課講解，幫助新進人員盡快熟悉所內業務。透過分享工作經驗的方式，使同仁能了解業務審查上的重點，加快審查的效率。



請相關業務單位主管留意並提醒臨櫃服務人員，在提供諮詢服務時以解答民眾疑義為主，避免替民眾代筆的情形；抑或引導或教育民眾請專業人員代辦，信任其專業能力。

在質化調查發現中，受訪者皆提出臺南市政府地政局暨所屬各地政事務所的服務過於便民，以致於民眾請求專業人員代辦的需求降低，影響地政士的工作權。

政府站在民眾的角度，以民意為依歸，做好為民服務是各機關的職責，但要同時兼顧民眾滿意與業界生計實屬兩難。而服務人員本著體貼的初心，協助民眾繕寫，應予以鼓勵。惟地政業務複雜，牽涉戶政、稅務等諸多議題，在公務人員工作繁忙的情況下，本於熱心助民，卻不免可能有其疏失或未盡告知的項目，進而影響當事人

權益。

建議相關業務單位主管留意並提醒臨櫃服務人員，在提供諮詢服務時以解答民眾疑義為主，避免替民眾代筆的情形，力求適度與均衡。另一方面，針對較繁瑣複雜的案件，可引導或教育民眾請專業人員代辦，相信專業人員的能力，減少因自行辦理產生的疏失。

《捌、參考文獻》

1. 王國明、陳啟光(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委託研究(編號：RDEC-MO-089-028)。臺北市：行政院研究發展考核委員會。
2. 丘昌泰、詹桂香(2007)。建構理論與實務兼具的政府服務品質評量模式：以臺北市政府為民服務考核為例。研考雙月刊，31(4)，50-60。
3. 許嘉霖(2009)。提升服務品質的思維與作法。品質月刊，45(2)，29-37。
4. 廖麗娟、呂雅雯(2010)。提升政府服務品質策略之探討。研考雙月刊，34(5)，12-23。
5. 席代麟，張嘉惠(2011)。公部門提升服務品質的理論與實踐。T&D 飛訓第131，1-44。
6. 劉坤億(2012)。公共服務創新策略與評獎機制之研究。行政院研究發展考核委員會委託研究(編號：RDEC-RES-100-013)。臺北市：行政院研究發展考核委員會。
7. Parasuraman, A.Z., Zeithmal, V. A.and Berry, L. L.(1985). A conceptual model of service quality and its implication for future research. *Journal of Marketing*, 49,41-50.
8. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L.(1988).SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1),12-40.
9. Regan, W. J.(1963).The Service Revolution. *Journal of Marketing*, 27, .57-62.
10. 政府服務躍升方案，取自：國家發展委員會：
https://www.ndc.gov.tw/Content_List.aspx?n=02BEEFEAF49A5225

《附錄一、問卷》

臺南市政府地政局暨所屬各地政事務所 108 年度創新便民服務品質廉政問卷

先生(小姐)您好：

我是○○○公司的訪員。我們接受臺南市政府地政局委託在進行『108 年度創新便民服務品質連政問卷調查』。本問卷訪問僅作為統計分析使用，作為推動簡政便民業務的相關參考，個別資料絕對保密，敬請安心接受訪問。謝謝！！

(地政士)請問○○○先生／小姐在嗎？

(一般民眾)請問您是否曾到臺南市政府地政局所屬地政事務所辦理業務？

若否，非合格受訪者→訪員請謝謝受訪者，並結束訪問！

一、洽辦業務項目

Q1.請問您最近一次洽辦業務的地政事務所是？

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

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

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

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

二、各項便民措施滿意度

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

三、整體施政評價

Q9.請問您對臺南市政府地政局暨所屬各地政事務所人員之「服務態度」感到滿不滿意？

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

Q10.請問您對臺南市政府地政局暨所屬各地政事務所人員之「行政效率」感到滿不滿意？

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

Q11 請問您對臺南市政府地政局暨所屬各地政事務所人員之「專業能力」（含專業知識及處理流程熟悉度）感到滿不滿意？

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

Q12.請問您對臺南市政府地政局暨所屬各地政事務所之「洽公環境與設施」感到滿不滿意？

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

Q13.請問您對臺南市政府地政局暨所屬各地政事務所各項「施政宣導」感到滿不滿意？

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

Q14.請問您對臺南市政府地政局暨所屬各地政事務所「整體服務及施政表現」，滿不滿意？

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

四、廉政評價

Q15.請問您有沒有聽聞或親身經歷臺南市政府地政局暨所屬各地政事務所人員在辦理業務時有「接受邀宴招待、收受餽贈(金錢、禮物)或有索賄(金錢、紅包、物品……)等情形」？

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

Q16.請問您曾經聽聞或經歷臺南市政府地政局暨所屬各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

Q17.如果您知道臺南市政府地政局暨所屬各地政事務所人員在辦理業務時索取賄賂或涉及其他不法情事，會不會向有關單位提出檢舉？

- (01)會【續答 Q18】
 (02)不會【跳問 Q19】

Q18.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

Q19.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

Q20.請問您對於臺南市政府地政局暨所屬各地政事務所，有無任何具體興革建議或反映事項，惠請賜告，以供日後施政及政風興革參考？

- (97)其他，請說明_____
- (98)不知道/無意見

五、基本資料

S1.請問，您今年幾歲？(本題未答或未能勾選者，視同非合格受訪者)

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

S2.請問您的教育程度？

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

S3.請問您居住在臺南市的哪一個行政區？

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

S4.身分別【訪員請自行勾選】

- (01)地政士
 (02)民眾
 (97)其他，請說明_____

S5.性別【訪員請自行勾選】

- (01)男性
 (02)女性

*****本問卷到此結束，非常感謝您的熱心協助*****

《附錄二、交叉分析表》

附表 1 最近洽公地政事務所與基本資料交叉分析

	次數	臺南地政事務所	東南地政事務所	安南地政事務所	鹽水地政事務所	白河地政事務所	麻豆地政事務所	新化地政事務所	歸仁地政事務所	玉井地政事務所	永康地政事務所	佳里地政事務所
總次數	351	47	73	40	24	19	21	35	34	3	28	27
總百分比	100.0%	13.4%	20.7%	11.4%	6.8%	5.4%	6.0%	10.0%	9.7%	0.9%	8.0%	7.7%
身分別												
地政士	264	14.8%	20.9%	12.1%	6.4%	5.3%	4.2%	8.7%	10.6%	1.1%	9.1%	6.8%
民眾	87	9.2%	20.8%	9.2%	8.0%	5.7%	11.5%	13.8%	6.9%	0.0%	4.6%	10.3%
性別												
男性	182	17.6%	17.7%	12.1%	7.1%	5.5%	7.7%	9.9%	7.1%	1.1%	6.0%	8.2%
女性	169	8.9%	24.2%	10.7%	6.5%	5.3%	4.1%	10.1%	12.4%	0.6%	10.1%	7.1%
年齡												
20-29 歲	5	20.0%	40.0%	0.0%	20.0%	0.0%	0.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	25	8.0%	16.0%	24.0%	4.0%	0.0%	0.0%	4.0%	4.0%	4.0%	16.0%	20.0%
40-49 歲	41	14.6%	26.8%	12.2%	9.8%	4.9%	2.4%	4.9%	17.1%	0.0%	4.9%	2.4%
50-59 歲	133	8.3%	15.7%	13.5%	8.3%	6.8%	9.0%	13.5%	9.8%	0.8%	8.3%	6.0%
60-64 歲	65	16.9%	29.2%	7.7%	6.2%	4.6%	3.1%	10.8%	7.7%	0.0%	9.2%	4.6%
65 歲以上	82	19.5%	19.5%	7.3%	3.7%	6.1%	7.3%	7.3%	9.8%	1.2%	6.1%	12.2%
#教育程度												
國小及以下	19	0.0%	10.5%	15.8%	10.5%	10.5%	15.8%	5.3%	10.5%	0.0%	5.3%	15.8%
國(初)中	14	0.0%	14.3%	0.0%	14.3%	0.0%	28.6%	14.3%	0.0%	7.1%	0.0%	21.4%
高(中)職	93	12.9%	17.2%	12.9%	5.4%	8.6%	4.3%	9.7%	11.8%	0.0%	9.7%	7.5%
專科或大學	210	15.7%	23.8%	9.5%	7.1%	4.3%	4.3%	10.5%	9.5%	1.0%	7.6%	6.7%
研究所及以上	15	13.3%	20.0%	33.3%	0.0%	0.0%	6.7%	6.7%	6.7%	0.0%	13.3%	0.0%

續附表 1 最近洽公地政事務所與基本資料交叉分析

	次數	臺南 地政 事務所	東南 地政 事務所	安南 地政 事務所	鹽水 地政 事務所	白河 地政 事務所	麻豆 地政 事務所	新化 地政 事務所	歸仁 地政 事務所	玉井 地政 事務所	永康 地政 事務所	佳里 地政 事務所
總次數	351	47	73	40	24	19	21	35	34	3	28	27
總百分比	100.0%	13.4%	20.7%	11.4%	6.8%	5.4%	6.0%	10.0%	9.7%	0.9%	8.0%	7.7%
#居住地區												
中西區	17	52.9%	29.4%	11.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.9%	0.0%
東區	47	2.1%	66.0%	4.3%	2.1%	0.0%	0.0%	6.4%	6.4%	2.1%	8.5%	2.1%
南區	16	18.8%	62.4%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%	6.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
北區	27	37.1%	25.9%	14.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	3.7%	0.0%	11.1%	7.4%
安平區	18	61.1%	22.2%	5.6%	0.0%	0.0%	0.0%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
安南區	27	7.4%	0.0%	74.1%	0.0%	3.7%	0.0%	0.0%	3.7%	0.0%	7.4%	3.7%
新營區	9	0.0%	0.0%	0.0%	88.9%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
永康區	24	4.2%	0.0%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%	20.8%	4.2%	0.0%	62.5%	0.0%
鹽水區	4	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
白河區	5	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
麻豆區	12	0.0%	0.0%	0.0%	8.3%	0.0%	83.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	8.3%
佳里區	11	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
新化區	11	0.0%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	90.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
善化區	3	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
學甲區	2	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
柳營區	3	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
後壁區	2	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
東山區	2	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
下營區	3	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
六甲區	1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
官田區	3	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
大內區	3	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
西港區	2	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
將軍區	2	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
新市區	4	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
安定區	2	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
玉井區	1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
楠西區	1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
仁德區	9	22.2%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	55.6%	0.0%	11.1%	0.0%
歸仁區	10	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
關廟區	4	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
其他縣市	66	12.1%	21.3%	10.6%	9.1%	13.6%	3.0%	6.1%	13.6%	0.0%	3.0%	7.6%

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 2 「跨縣市代收地政類申請案件」滿意度與基本資料交叉分析

	次數	非常滿意	滿意	滿意合計	不太滿意	未曾使用， 無法評價	不知道/ 無意見
總次數	351	156	143	299	7	44	1
總百分比	100.0%	44.4%	40.8%	85.2%	2.0%	12.5%	0.3%
#身分別							
地政士	264	51.9%	41.3%	93.2%	1.5%	5.3%	0.0%
民眾	87	21.8%	39.2%	61.0%	3.4%	34.5%	1.1%
#性別							
男性	182	47.3%	34.0%	81.3%	2.2%	16.5%	0.0%
女性	169	41.4%	47.9%	89.3%	1.8%	8.3%	0.6%
#年齡							
20-29 歲	5	20.0%	60.0%	80.0%	0.0%	20.0%	0.0%
30-39 歲	25	40.0%	44.0%	84.0%	4.0%	8.0%	4.0%
40-49 歲	41	51.2%	43.9%	95.1%	4.9%	0.0%	0.0%
50-59 歲	133	51.9%	39.1%	91.0%	1.5%	7.5%	0.0%
60-64 歲	65	43.1%	40.0%	83.1%	1.5%	15.4%	0.0%
65 歲以上	82	32.9%	40.3%	73.2%	1.2%	25.6%	0.0%
#教育程度							
國小及以下	19	15.8%	31.6%	47.4%	0.0%	52.6%	0.0%
國(初)中	14	28.6%	42.8%	71.4%	0.0%	28.6%	0.0%
高(中)職	93	45.2%	37.6%	82.8%	1.1%	16.1%	0.0%
專科或大學	210	47.6%	42.3%	89.9%	2.9%	6.7%	0.5%
研究所及以上	15	46.7%	46.6%	93.3%	0.0%	6.7%	0.0%
最近洽公地政事務所							
臺南地政事務所	47	46.8%	34.0%	80.8%	4.3%	14.9%	0.0%
東南地政事務所	73	42.5%	46.6%	89.1%	4.1%	6.8%	0.0%
安南地政事務所	40	40.0%	50.0%	90.0%	0.0%	10.0%	0.0%
鹽水地政事務所	24	58.3%	29.2%	87.5%	0.0%	12.5%	0.0%
白河地政事務所	19	57.9%	21.0%	78.9%	0.0%	21.1%	0.0%
麻豆地政事務所	21	42.9%	42.8%	85.7%	0.0%	14.3%	0.0%
新化地政事務所	35	34.3%	37.1%	71.4%	0.0%	28.6%	0.0%
歸仁地政事務所	34	47.1%	44.1%	91.2%	2.9%	5.9%	0.0%
玉井地政事務所	3	33.3%	66.7%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
永康地政事務所	28	53.6%	39.2%	92.8%	0.0%	3.6%	3.6%
佳里地政事務所	27	33.3%	44.5%	77.8%	3.7%	18.5%	0.0%

續附表 2 「跨縣市代收地政類申請案件」滿意度與基本資料交叉分析

	次數	非常滿意	滿意	滿意合計	不太滿意	未曾使用， 無法評價	不知道/ 無意見
總次數	351	156	143	299	7	44	1
總百分比	100.0%	44.4%	40.8%	85.2%	2.0%	12.5%	0.3%
居住地區							
中西區	17	41.2%	35.3%	76.5%	5.9%	17.6%	0.0%
東區	47	44.7%	46.8%	91.5%	0.0%	8.5%	0.0%
南區	16	50.0%	37.5%	87.5%	0.0%	12.5%	0.0%
北區	27	51.9%	40.7%	92.6%	7.4%	0.0%	0.0%
安平區	18	44.4%	33.4%	77.8%	11.1%	11.1%	0.0%
安南區	27	48.1%	48.2%	96.3%	0.0%	3.7%	0.0%
新營區	9	66.7%	33.3%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
永康區	24	45.8%	41.7%	87.5%	0.0%	8.3%	4.2%
鹽水區	4	75.0%	25.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
白河區	5	20.0%	20.0%	40.0%	0.0%	60.0%	0.0%
麻豆區	12	50.0%	33.3%	83.3%	0.0%	16.7%	0.0%
佳里區	11	36.4%	36.3%	72.7%	0.0%	27.3%	0.0%
新化區	11	36.4%	36.3%	72.7%	0.0%	27.3%	0.0%
善化區	3	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
學甲區	2	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%
柳營區	3	66.7%	0.0%	66.7%	0.0%	33.3%	0.0%
後壁區	2	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%
東山區	2	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%
下營區	3	33.3%	66.7%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
六甲區	1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
官田區	3	66.7%	33.3%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
大內區	3	33.3%	33.4%	66.7%	0.0%	33.3%	0.0%
西港區	2	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
將軍區	2	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
新市區	4	25.0%	25.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%
安定區	2	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%
玉井區	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
楠西區	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
仁德區	9	55.6%	44.4%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
歸仁區	10	40.0%	40.0%	80.0%	10.0%	10.0%	0.0%
關廟區	4	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
其他縣市	66	45.5%	40.9%	86.4%	0.0%	13.6%	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 3 「午休時間部份業務不打烊」滿意度與基本資料交叉分析

	次數	非常滿意	滿意	滿意合計	不太滿意	非常不滿意	不滿意合計	未曾使用，無法評價	不知道/無意見
總次數	351	163	150	313	4	1	5	32	1
總百分比	100.0%	46.5%	42.7%	89.2%	1.1%	0.3%	1.4%	9.1%	0.3%
#身分別									
地政士	264	50.3%	42.4%	92.7%	0.8%	0.0%	0.8%	6.1%	0.4%
民眾	87	34.5%	43.7%	78.2%	2.3%	1.1%	3.4%	18.4%	0.0%
#性別									
男性	182	51.7%	33.0%	84.7%	1.1%	0.5%	1.6%	13.2%	0.5%
女性	169	40.8%	53.3%	94.1%	1.2%	0.0%	1.2%	4.7%	0.0%
#年齡									
20-29 歲	5	40.0%	60.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	25	56.0%	28.0%	84.0%	8.0%	0.0%	8.0%	8.0%	0.0%
40-49 歲	41	41.5%	56.1%	97.6%	2.4%	0.0%	2.4%	0.0%	0.0%
50-59 歲	133	51.9%	42.1%	94.0%	0.0%	0.0%	0.0%	6.0%	0.0%
60-64 歲	65	44.7%	44.6%	89.3%	0.0%	0.0%	0.0%	9.2%	1.5%
65 歲以上	82	39.1%	39.0%	78.1%	1.2%	1.2%	2.4%	19.5%	0.0%
教育程度									
國小及以下	19	47.3%	31.6%	78.9%	0.0%	0.0%	0.0%	21.1%	0.0%
國(初)中	14	35.7%	35.7%	71.4%	0.0%	0.0%	0.0%	28.6%	0.0%
高(中)職	93	39.8%	50.5%	90.3%	1.1%	1.1%	2.2%	7.5%	0.0%
專科或大學	210	50.9%	39.5%	90.4%	1.0%	0.0%	1.0%	8.1%	0.5%
研究所及以上	15	33.3%	60.0%	93.3%	6.7%	0.0%	6.7%	0.0%	0.0%
最近洽公地政事務所									
臺南地政事務所	47	53.2%	40.4%	93.6%	0.0%	0.0%	0.0%	6.4%	0.0%
東南地政事務所	73	47.9%	42.5%	90.4%	1.4%	0.0%	1.4%	6.8%	1.4%
安南地政事務所	40	50.0%	42.5%	92.5%	0.0%	0.0%	0.0%	7.5%	0.0%
鹽水地政事務所	24	50.0%	37.5%	87.5%	0.0%	0.0%	0.0%	12.5%	0.0%
白河地政事務所	19	36.8%	52.6%	89.4%	0.0%	5.3%	5.3%	5.3%	0.0%
麻豆地政事務所	21	61.9%	28.6%	90.5%	0.0%	0.0%	0.0%	9.5%	0.0%
新化地政事務所	35	34.2%	42.9%	77.1%	0.0%	0.0%	0.0%	22.9%	0.0%
歸仁地政事務所	34	41.3%	52.9%	94.2%	2.9%	0.0%	2.9%	2.9%	0.0%
玉井地政事務所	3	66.7%	33.3%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
永康地政事務所	28	42.8%	39.3%	82.1%	3.6%	0.0%	3.6%	14.3%	0.0%
佳里地政事務所	27	40.8%	48.1%	88.9%	3.7%	0.0%	3.7%	7.4%	0.0%

續附表 3 「午休時間部份業務不打烊」滿意度與基本資料交叉分析

	次數	非常滿意	滿意	滿意合計	不太滿意	非常不滿意	不滿意合計	未曾使用，無法評價	不知道/無意見
總次數	351	163	150	313	4	1	5	32	1
總百分比	100.0%	46.5%	42.7%	89.2%	1.1%	0.3%	1.4%	9.1%	0.3%
居住地區									
中西區	17	52.9%	41.2%	94.1%	0.0%	0.0%	0.0%	5.9%	0.0%
東區	47	55.4%	40.4%	95.8%	2.1%	0.0%	2.1%	2.1%	0.0%
南區	16	37.5%	50.0%	87.5%	0.0%	0.0%	0.0%	12.5%	0.0%
北區	27	40.8%	48.1%	88.9%	0.0%	0.0%	0.0%	7.4%	3.7%
安平區	18	66.6%	22.2%	88.8%	5.6%	0.0%	5.6%	5.6%	0.0%
安南區	27	48.2%	44.4%	92.6%	3.7%	0.0%	3.7%	3.7%	0.0%
新營區	9	33.4%	44.4%	77.8%	0.0%	0.0%	0.0%	22.2%	0.0%
永康區	24	45.8%	37.5%	83.3%	0.0%	0.0%	0.0%	16.7%	0.0%
鹽水區	4	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
白河區	5	40.0%	40.0%	80.0%	0.0%	20.0%	20.0%	0.0%	0.0%
麻豆區	12	58.3%	41.7%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
佳里區	11	45.4%	45.5%	90.9%	0.0%	0.0%	0.0%	9.1%	0.0%
新化區	11	27.3%	54.5%	81.8%	0.0%	0.0%	0.0%	18.2%	0.0%
善化區	3	33.3%	66.7%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
學甲區	2	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%
柳營區	3	66.7%	0.0%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%
後壁區	2	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%
東山區	2	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
下營區	3	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
六甲區	1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
官田區	3	66.7%	33.3%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
大內區	3	66.7%	0.0%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%
西港區	2	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
將軍區	2	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
新市區	4	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%
安定區	2	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%
玉井區	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
楠西區	1	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
仁德區	9	44.5%	44.4%	88.9%	0.0%	0.0%	0.0%	11.1%	0.0%
歸仁區	10	40.0%	50.0%	90.0%	10.0%	0.0%	10.0%	0.0%	0.0%
關廟區	4	0.0%	75.0%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	0.0%
其他縣市	66	42.4%	50.0%	92.4%	0.0%	0.0%	0.0%	7.6%	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 4 「手機行動支付繳納地政規費」滿意度與基本資料交叉分析

	次數	非常滿意	滿意	滿意合計	不太滿意	未曾使用， 無法評價
總次數	351	108	143	251	3	97
總百分比	100.0%	30.8%	40.7%	71.5%	0.9%	27.6%
*身分別						
地政士	264	34.5%	47.3%	81.8%	0.4%	17.8%
民眾	87	19.5%	20.7%	40.2%	2.3%	57.5%
性別						
男性	182	34.6%	37.9%	72.5%	1.1%	26.4%
女性	169	26.6%	43.8%	70.4%	0.6%	29.0%
#年齡						
20-29 歲	5	20.0%	40.0%	60.0%	0.0%	40.0%
30-39 歲	25	32.0%	44.0%	76.0%	0.0%	24.0%
40-49 歲	41	29.3%	60.9%	90.2%	0.0%	9.8%
50-59 歲	133	38.3%	37.6%	75.9%	0.8%	23.3%
60-64 歲	65	24.6%	49.2%	73.8%	0.0%	26.2%
65 歲以上	82	24.4%	28.1%	52.5%	2.4%	45.1%
#教育程度						
國小及以下	19	21.1%	10.5%	31.6%	0.0%	68.4%
國(初)中	14	14.3%	14.3%	28.6%	0.0%	71.4%
高(中)職	93	24.7%	42.0%	66.7%	0.0%	33.3%
專科或大學	210	35.2%	45.3%	80.5%	1.4%	18.1%
研究所及以上	15	33.3%	33.4%	66.7%	0.0%	33.3%
最近洽公地政事務所						
臺南地政事務所	47	31.9%	42.6%	74.5%	0.0%	25.5%
東南地政事務所	73	34.2%	35.6%	69.8%	1.4%	28.8%
安南地政事務所	40	35.0%	40.0%	75.0%	0.0%	25.0%
鹽水地政事務所	24	41.7%	37.5%	79.2%	0.0%	20.8%
白河地政事務所	19	26.3%	36.9%	63.2%	0.0%	36.8%
麻豆地政事務所	21	14.3%	38.1%	52.4%	0.0%	47.6%
新化地政事務所	35	25.7%	40.0%	65.7%	0.0%	34.3%
歸仁地政事務所	34	26.5%	55.9%	82.4%	2.9%	14.7%
玉井地政事務所	3	33.3%	33.4%	66.7%	0.0%	33.3%
永康地政事務所	28	28.6%	39.2%	67.8%	3.6%	28.6%
佳里地政事務所	27	33.3%	44.5%	77.8%	0.0%	22.2%

續附表 4 「手機行動支付繳納地政規費」滿意度與基本資料交叉分析

	次數	非常滿意	滿意	滿意合計	不太滿意	未曾使用， 無法評價
總次數	351	108	143	251	3	97
總百分比	100.0%	30.8%	40.7%	71.5%	0.9%	27.6%
居住地區						
中西區	17	29.4%	35.3%	64.7%	0.0%	35.3%
東區	47	31.9%	32.0%	63.9%	2.1%	34.0%
南區	16	50.0%	25.0%	75.0%	0.0%	25.0%
北區	27	29.6%	55.6%	85.2%	0.0%	14.8%
安平區	18	38.9%	33.3%	72.2%	0.0%	27.8%
安南區	27	37.0%	44.5%	81.5%	0.0%	18.5%
新營區	9	66.7%	33.3%	100.0%	0.0%	0.0%
永康區	24	29.2%	37.4%	66.6%	4.2%	29.2%
鹽水區	4	0.0%	75.0%	75.0%	0.0%	25.0%
白河區	5	20.0%	0.0%	20.0%	0.0%	80.0%
麻豆區	12	8.3%	33.4%	41.7%	0.0%	58.3%
佳里區	11	36.4%	27.2%	63.6%	0.0%	36.4%
新化區	11	36.4%	27.2%	63.6%	0.0%	36.4%
善化區	3	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
學甲區	2	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%
柳營區	3	66.7%	0.0%	66.7%	0.0%	33.3%
後壁區	2	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	50.0%
東山區	2	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%
下營區	3	33.3%	33.4%	66.7%	0.0%	33.3%
六甲區	1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
官田區	3	33.3%	0.0%	33.3%	0.0%	66.7%
大內區	3	33.3%	33.4%	66.7%	0.0%	33.3%
西港區	2	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%
將軍區	2	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%
新市區	4	0.0%	25.0%	25.0%	0.0%	75.0%
安定區	2	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	50.0%
玉井區	1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
楠西區	1	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
仁德區	9	44.4%	44.5%	88.9%	0.0%	11.1%
歸仁區	10	20.0%	60.0%	80.0%	10.0%	10.0%
關廟區	4	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	50.0%
其他縣市	66	24.2%	56.1%	80.3%	0.0%	19.7%

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 5 「增設小而能地政工作站」滿意度與基本資料交叉分析

	次數	非常滿意	滿意	滿意合計	不太滿意	未曾使用， 無法評價	不知道/ 無意見
總次數	351	112	163	275	6	69	1
總百分比	100.0%	31.9%	46.4%	78.3%	1.7%	19.7%	0.3%
#身分別							
地政士	264	33.0%	49.5%	82.5%	1.9%	15.2%	0.4%
民眾	87	28.7%	36.9%	65.6%	1.1%	33.3%	0.0%
性別							
男性	182	37.4%	42.3%	79.7%	2.2%	17.6%	0.5%
女性	169	26.0%	50.9%	76.9%	1.2%	21.9%	0.0%
年齡							
20-29 歲	5	20.0%	0.0%	20.0%	0.0%	80.0%	0.0%
30-39 歲	25	28.0%	52.0%	80.0%	0.0%	20.0%	0.0%
40-49 歲	41	39.0%	44.0%	83.0%	2.4%	14.6%	0.0%
50-59 歲	133	31.6%	50.3%	81.9%	2.3%	15.8%	0.0%
60-64 歲	65	26.2%	52.3%	78.5%	0.0%	20.0%	1.5%
65 歲以上	82	35.4%	37.8%	73.2%	2.4%	24.4%	0.0%
教育程度							
國小及以下	19	52.6%	26.3%	78.9%	0.0%	21.1%	0.0%
國(初)中	14	14.3%	42.8%	57.1%	0.0%	42.9%	0.0%
高(中)職	93	31.2%	45.1%	76.3%	0.0%	23.7%	0.0%
專科或大學	210	31.4%	48.1%	79.5%	2.9%	17.1%	0.5%
研究所及以上	15	33.3%	60.0%	93.3%	0.0%	6.7%	0.0%
最近洽公地政事務所							
臺南地政事務所	47	29.8%	40.4%	70.2%	2.1%	27.7%	0.0%
東南地政事務所	73	27.4%	52.0%	79.4%	1.4%	17.8%	1.4%
安南地政事務所	40	20.0%	60.0%	80.0%	2.5%	17.5%	0.0%
鹽水地政事務所	24	58.3%	29.2%	87.5%	0.0%	12.5%	0.0%
白河地政事務所	19	42.1%	52.6%	94.7%	0.0%	5.3%	0.0%
麻豆地政事務所	21	28.6%	42.8%	71.4%	0.0%	28.6%	0.0%
新化地政事務所	35	34.3%	40.0%	74.3%	0.0%	25.7%	0.0%
歸仁地政事務所	34	26.5%	47.0%	73.5%	5.9%	20.6%	0.0%
玉井地政事務所	3	0.0%	33.4%	33.4%	33.3%	33.3%	0.0%
永康地政事務所	28	39.3%	42.8%	82.1%	0.0%	17.9%	0.0%
佳里地政事務所	27	37.0%	48.2%	85.2%	0.0%	14.8%	0.0%

續附表 5 「增設小而能地政工作站」滿意度與基本資料交叉分析

	次數	非常滿意	滿意	滿意合計	不太滿意	未曾使用， 無法評價	不知道/ 無意見
總次數	351	112	163	275	6	69	1
總百分比	100.0%	31.9%	46.4%	78.3%	1.7%	19.7%	0.3%
居住地區							
中西區	17	35.3%	35.3%	70.6%	5.9%	23.5%	0.0%
東區	47	29.8%	53.2%	83.0%	2.1%	14.9%	0.0%
南區	16	25.0%	62.5%	87.5%	0.0%	12.5%	0.0%
北區	27	29.6%	44.5%	74.1%	3.7%	18.5%	3.7%
安平區	18	22.2%	38.9%	61.1%	0.0%	38.9%	0.0%
安南區	27	22.2%	70.4%	92.6%	0.0%	7.4%	0.0%
新營區	9	66.7%	33.3%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
永康區	24	37.5%	41.7%	79.2%	0.0%	20.8%	0.0%
鹽水區	4	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
白河區	5	20.0%	60.0%	80.0%	0.0%	20.0%	0.0%
麻豆區	12	25.0%	33.3%	58.3%	0.0%	41.7%	0.0%
佳里區	11	36.4%	45.4%	81.8%	0.0%	18.2%	0.0%
新化區	11	27.3%	54.5%	81.8%	0.0%	18.2%	0.0%
善化區	3	33.3%	66.7%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
學甲區	2	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%
柳營區	3	66.7%	0.0%	66.7%	0.0%	33.3%	0.0%
後壁區	2	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%
東山區	2	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
下營區	3	66.7%	33.3%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
六甲區	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
官田區	3	33.3%	33.4%	66.7%	0.0%	33.3%	0.0%
大內區	3	33.3%	33.4%	66.7%	0.0%	33.3%	0.0%
西港區	2	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%
將軍區	2	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
新市區	4	25.0%	25.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%
安定區	2	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%
玉井區	1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
楠西區	1	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
仁德區	9	55.6%	33.3%	88.9%	0.0%	11.1%	0.0%
歸仁區	10	20.0%	50.0%	70.0%	10.0%	20.0%	0.0%
關廟區	4	25.0%	50.0%	75.0%	0.0%	25.0%	0.0%
其他縣市	66	28.8%	50.0%	78.8%	1.5%	19.7%	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 6 「多元管道繳納地政規費」滿意度與基本資料交叉分析

	次數	非常滿意	滿意	滿意合計	不太滿意	非常不滿意	不滿意合計	未曾使用，無法評價	不知道/無意見
總次數	351	163	131	294	3	2	5	51	1
總百分比	100.0%	46.4%	37.3%	83.7%	0.9%	0.6%	1.5%	14.5%	0.3%
#身分別									
地政士	264	52.9%	39.8%	92.7%	0.8%	0.4%	1.2%	5.7%	0.4%
民眾	87	26.5%	29.9%	56.4%	1.1%	1.1%	2.2%	41.4%	0.0%
#性別									
男性	182	52.8%	30.2%	83.0%	0.5%	0.0%	0.5%	16.5%	0.0%
女性	169	39.6%	45.0%	84.6%	1.2%	1.2%	2.4%	12.4%	0.6%
年齡									
20-29 歲	5	60.0%	20.0%	80.0%	0.0%	0.0%	0.0%	20.0%	0.0%
30-39 歲	25	44.0%	44.0%	88.0%	0.0%	0.0%	0.0%	12.0%	0.0%
40-49 歲	41	56.1%	41.5%	97.6%	0.0%	2.4%	2.4%	0.0%	0.0%
50-59 歲	133	55.5%	33.1%	88.6%	0.8%	0.8%	1.6%	9.8%	0.0%
60-64 歲	65	35.4%	46.2%	81.6%	1.5%	0.0%	1.5%	16.9%	0.0%
65 歲以上	82	35.5%	34.1%	69.6%	1.2%	0.0%	1.2%	28.0%	1.2%
#教育程度									
國小及以下	19	31.5%	5.3%	36.8%	0.0%	0.0%	0.0%	63.2%	0.0%
國(初)中	14	14.3%	21.4%	35.7%	0.0%	0.0%	0.0%	64.3%	0.0%
高(中)職	93	35.4%	49.5%	84.9%	0.0%	1.1%	1.1%	12.9%	1.1%
專科或大學	210	54.3%	36.2%	90.5%	1.4%	0.5%	1.9%	7.6%	0.0%
研究所及以上	15	53.4%	33.3%	86.7%	0.0%	0.0%	0.0%	13.3%	0.0%
最近洽公地政事務所									
臺南地政事務所	47	44.7%	40.4%	85.1%	0.0%	0.0%	0.0%	14.9%	0.0%
東南地政事務所	73	47.9%	37.0%	84.9%	1.4%	2.7%	4.1%	11.0%	0.0%
安南地政事務所	40	50.0%	37.5%	87.5%	0.0%	0.0%	0.0%	12.5%	0.0%
鹽水地政事務所	24	58.3%	29.2%	87.5%	0.0%	0.0%	0.0%	12.5%	0.0%
白河地政事務所	19	52.6%	26.3%	78.9%	0.0%	0.0%	0.0%	21.1%	0.0%
麻豆地政事務所	21	28.5%	42.9%	71.4%	0.0%	0.0%	0.0%	28.6%	0.0%
新化地政事務所	35	51.5%	31.4%	82.9%	0.0%	0.0%	0.0%	17.1%	0.0%
歸仁地政事務所	34	44.2%	44.1%	88.3%	2.9%	0.0%	2.9%	5.9%	2.9%
玉井地政事務所	3	33.4%	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%
永康地政事務所	28	42.8%	39.3%	82.1%	3.6%	0.0%	3.6%	14.3%	0.0%
佳里地政事務所	27	40.8%	40.7%	81.5%	0.0%	0.0%	0.0%	18.5%	0.0%

續附表 6 「多元管道繳納地政規費」滿意度與基本資料交叉分析

	次數	非常滿意	滿意	滿意合計	不太滿意	非常不滿意	不滿意合計	未曾使用，無法評價	不知道/無意見
總次數	351	163	131	294	3	2	5	51	1
總百分比	100.0%	46.4%	37.3%	83.7%	0.9%	0.6%	1.5%	14.5%	0.3%
居住地區									
中西區	17	29.4%	35.3%	64.7%	5.9%	0.0%	5.9%	29.4%	0.0%
東區	47	51.1%	38.3%	89.4%	0.0%	2.1%	2.1%	8.5%	0.0%
南區	16	43.7%	50.0%	93.7%	0.0%	0.0%	0.0%	6.3%	0.0%
北區	27	59.3%	37.0%	96.3%	0.0%	0.0%	0.0%	3.7%	0.0%
安平區	18	49.9%	27.8%	77.7%	0.0%	5.6%	5.6%	16.7%	0.0%
安南區	27	44.4%	51.9%	96.3%	0.0%	0.0%	0.0%	3.7%	0.0%
新營區	9	55.6%	33.3%	88.9%	0.0%	0.0%	0.0%	11.1%	0.0%
永康區	24	54.1%	25.0%	79.1%	4.2%	0.0%	4.2%	16.7%	0.0%
鹽水區	4	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
白河區	5	40.0%	0.0%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%	60.0%	0.0%
麻豆區	12	25.0%	50.0%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	0.0%
佳里區	11	45.4%	27.3%	72.7%	0.0%	0.0%	0.0%	27.3%	0.0%
新化區	11	54.5%	27.3%	81.8%	0.0%	0.0%	0.0%	18.2%	0.0%
善化區	3	33.3%	66.7%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
學甲區	2	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%
柳營區	3	66.7%	0.0%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%
後壁區	2	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
東山區	2	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%
下營區	3	33.4%	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%
六甲區	1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
官田區	3	33.4%	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%
大內區	3	66.7%	0.0%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%
西港區	2	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%
將軍區	2	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
新市區	4	25.0%	25.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%
安定區	2	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
玉井區	1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
楠西區	1	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
仁德區	9	33.3%	55.6%	88.9%	0.0%	0.0%	0.0%	11.1%	0.0%
歸仁區	10	50.0%	20.0%	70.0%	10.0%	0.0%	10.0%	10.0%	10.0%
關廟區	4	0.0%	75.0%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	0.0%
其他縣市	66	43.9%	47.0%	90.9%	0.0%	0.0%	0.0%	9.1%	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 7 人員服務態度滿意度與基本資料交叉分析

	次數	非常滿意	滿意	滿意合計	不太滿意	非常 不滿意	不滿意 合計	不知道/ 無意見
總次數	351	154	186	340	5	3	8	3
總百分比	100.0%	43.9%	52.9%	96.8%	1.4%	0.9%	2.3%	0.9%
#身分別								
地政士	264	43.6%	54.8%	98.4%	0.8%	0.4%	1.2%	0.4%
民眾	87	44.8%	47.2%	92.0%	3.4%	2.3%	5.7%	2.3%
性別								
男性	182	48.9%	48.4%	97.3%	0.5%	1.1%	1.6%	1.1%
女性	169	38.5%	57.9%	96.4%	2.4%	0.6%	3.0%	0.6%
#年齡								
20-29 歲	5	60.0%	20.0%	80.0%	0.0%	20.0%	20.0%	0.0%
30-39 歲	25	40.0%	56.0%	96.0%	4.0%	0.0%	4.0%	0.0%
40-49 歲	41	41.5%	56.1%	97.6%	2.4%	0.0%	2.4%	0.0%
50-59 歲	133	47.4%	51.8%	99.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.8%
60-64 歲	65	40.0%	55.4%	95.4%	3.1%	0.0%	3.1%	1.5%
65 歲以上	82	42.7%	52.5%	95.2%	1.2%	2.4%	3.6%	1.2%
教育程度								
國小及以下	19	36.8%	57.9%	94.7%	5.3%	0.0%	5.3%	0.0%
國(初)中	14	64.3%	35.7%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高(中)職	93	43.0%	51.5%	94.5%	2.2%	1.1%	3.3%	2.2%
專科或大學	210	43.8%	53.7%	97.5%	1.0%	1.0%	2.0%	0.5%
研究所及以上	15	40.0%	60.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
最近洽公地政事務所								
臺南地政事務所	47	42.6%	57.4%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
東南地政事務所	73	31.5%	64.4%	95.9%	2.7%	1.4%	4.1%	0.0%
安南地政事務所	40	47.5%	50.0%	97.5%	2.5%	0.0%	2.5%	0.0%
鹽水地政事務所	24	41.7%	54.1%	95.8%	4.2%	0.0%	4.2%	0.0%
白河地政事務所	19	47.4%	42.0%	89.4%	0.0%	5.3%	5.3%	5.3%
麻豆地政事務所	21	42.9%	57.1%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
新化地政事務所	35	51.4%	45.7%	97.1%	0.0%	0.0%	0.0%	2.9%
歸仁地政事務所	34	50.0%	47.1%	97.1%	0.0%	2.9%	2.9%	0.0%
玉井地政事務所	3	66.7%	33.3%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
永康地政事務所	28	50.0%	46.4%	96.4%	0.0%	0.0%	0.0%	3.6%
佳里地政事務所	27	48.1%	48.2%	96.3%	3.7%	0.0%	3.7%	0.0%

續附表 7 人員服務態度滿意度與基本資料交叉分析

	次數	非常滿意	滿意	滿意合計	不太滿意	非常 不滿意	不滿意 合計	不知道/ 無意見
總次數	351	154	186	340	5	3	8	3
總百分比	100.0%	43.9%	52.9%	96.8%	1.4%	0.9%	2.3%	0.9%
居住地區								
中西區	17	41.2%	58.8%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
東區	47	42.6%	55.3%	97.9%	0.0%	0.0%	0.0%	2.1%
南區	16	43.8%	56.2%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
北區	27	33.3%	63.0%	96.3%	3.7%	0.0%	3.7%	0.0%
安平區	18	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
安南區	27	51.9%	40.7%	92.6%	7.4%	0.0%	7.4%	0.0%
新營區	9	33.3%	44.5%	77.8%	11.1%	0.0%	11.1%	11.1%
永康區	24	45.8%	50.0%	95.8%	0.0%	0.0%	0.0%	4.2%
鹽水區	4	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
白河區	5	80.0%	0.0%	80.0%	0.0%	20.0%	20.0%	0.0%
麻豆區	12	41.7%	58.3%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
佳里區	11	54.5%	45.5%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
新化區	11	45.5%	54.5%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
善化區	3	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
學甲區	2	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
柳營區	3	33.3%	66.7%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
後壁區	2	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
東山區	2	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
下營區	3	33.3%	66.7%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
六甲區	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
官田區	3	66.7%	33.3%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
大內區	3	66.7%	33.3%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
西港區	2	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
將軍區	2	50.0%	50.0%	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	2	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
玉井區	1	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
楠西區	1	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
仁德區	9	44.4%	55.6%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
歸仁區	10	50.0%	40.0%	90.0%	0.0%	10.0%	10.0%	0.0%
關廟區	4	25.0%	75.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
其他縣市	66	40.9%	56.1%	97.0%	1.5%	1.5%	3.0%	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 8 人員行政效率滿意度與基本資料交叉分析

	次數	非常滿意	滿意	滿意合計	不太滿意	非常 不滿意	不滿意 合計	不知道/ 無意見
總次數	351	111	211	322	21	5	26	3
總百分比	100.0%	31.6%	60.1%	91.7%	6.0%	1.4%	7.4%	0.9%
身分別								
地政士	264	29.9%	61.4%	91.3%	6.8%	1.1%	7.9%	0.8%
民眾	87	36.8%	56.4%	93.2%	3.4%	2.3%	5.7%	1.1%
#性別								
男性	182	39.0%	54.5%	93.5%	4.9%	1.1%	6.0%	0.5%
女性	169	23.7%	66.2%	89.9%	7.1%	1.8%	8.9%	1.2%
年齡								
20-29 歲	5	40.0%	40.0%	80.0%	20.0%	0.0%	20.0%	0.0%
30-39 歲	25	20.0%	72.0%	92.0%	0.0%	4.0%	4.0%	4.0%
40-49 歲	41	26.8%	61.0%	87.8%	12.2%	0.0%	12.2%	0.0%
50-59 歲	133	31.6%	57.8%	89.4%	8.3%	0.8%	9.1%	1.5%
60-64 歲	65	26.2%	69.2%	95.4%	1.5%	3.1%	4.6%	0.0%
65 歲以上	82	41.5%	53.6%	95.1%	3.7%	1.2%	4.9%	0.0%
教育程度								
國小及以下	19	31.6%	63.1%	94.7%	5.3%	0.0%	5.3%	0.0%
國(初)中	14	42.9%	57.1%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高(中)職	93	29.0%	62.4%	91.4%	5.4%	3.2%	8.6%	0.0%
專科或大學	210	32.4%	58.9%	91.3%	6.7%	1.0%	7.7%	1.0%
研究所及以上	15	26.7%	59.9%	86.6%	6.7%	0.0%	6.7%	6.7%
最近洽公地政事務所								
臺南地政事務所	47	40.4%	49.0%	89.4%	8.5%	2.1%	10.6%	0.0%
東南地政事務所	73	21.9%	68.5%	90.4%	8.2%	1.4%	9.6%	0.0%
安南地政事務所	40	22.5%	65.0%	87.5%	5.0%	2.5%	7.5%	5.0%
鹽水地政事務所	24	45.8%	50.0%	95.8%	0.0%	4.2%	4.2%	0.0%
白河地政事務所	19	31.6%	63.1%	94.7%	5.3%	0.0%	5.3%	0.0%
麻豆地政事務所	21	38.1%	57.1%	95.2%	4.8%	0.0%	4.8%	0.0%
新化地政事務所	35	31.4%	60.0%	91.4%	5.7%	2.9%	8.6%	0.0%
歸仁地政事務所	34	38.2%	55.9%	94.1%	5.9%	0.0%	5.9%	0.0%
玉井地政事務所	3	33.3%	66.7%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
永康地政事務所	28	32.1%	53.6%	85.7%	10.7%	0.0%	10.7%	3.6%
佳里地政事務所	27	29.6%	70.4%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

續附表 8 人員行政效率滿意度與基本資料交叉分析

	次數	非常滿意	滿意	滿意合計	不太滿意	非常 不滿意	不滿意 合計	不知道/ 無意見
總次數	351	111	211	322	21	5	26	3
總百分比	100.0%	31.6%	60.1%	91.7%	6.0%	1.4%	7.4%	0.9%
居住地區								
中西區	17	35.3%	52.9%	88.2%	5.9%	5.9%	11.8%	0.0%
東區	47	31.9%	61.7%	93.6%	6.4%	0.0%	6.4%	0.0%
南區	16	37.5%	56.2%	93.7%	6.3%	0.0%	6.3%	0.0%
北區	27	11.1%	66.7%	77.8%	14.8%	3.7%	18.5%	3.7%
安平區	18	38.9%	50.0%	88.9%	11.1%	0.0%	11.1%	0.0%
安南區	27	33.3%	51.9%	85.2%	11.1%	0.0%	11.1%	3.7%
新營區	9	55.6%	33.3%	88.9%	0.0%	11.1%	11.1%	0.0%
永康區	24	20.8%	58.3%	79.1%	12.5%	4.2%	16.7%	4.2%
鹽水區	4	75.0%	25.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
白河區	5	40.0%	40.0%	80.0%	20.0%	0.0%	20.0%	0.0%
麻豆區	12	25.0%	75.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
佳里區	11	36.4%	63.6%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
新化區	11	27.3%	72.7%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
善化區	3	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
學甲區	2	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
柳營區	3	33.3%	66.7%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
後壁區	2	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
東山區	2	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
下營區	3	66.7%	33.3%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
六甲區	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
官田區	3	66.7%	0.0%	66.7%	33.3%	0.0%	33.3%	0.0%
大內區	3	66.7%	33.3%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
西港區	2	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
將軍區	2	50.0%	50.0%	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	2	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
玉井區	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
楠西區	1	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
仁德區	9	22.2%	77.8%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
歸仁區	10	40.0%	60.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
關廟區	4	25.0%	50.0%	75.0%	25.0%	0.0%	25.0%	0.0%
其他縣市	66	28.8%	68.2%	97.0%	1.5%	1.5%	3.0%	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 9 人員專業能力滿意度與基本資料交叉分析

	次數	非常滿意	滿意	滿意合計	不太滿意	非常 不滿意	不滿意 合計	不知道/ 無意見
總次數	351	121	214	335	7	5	12	4
總百分比	100.0%	34.5%	61.0%	95.5%	2.0%	1.4%	3.4%	1.1%
#身分別								
地政士	264	34.1%	64.0%	98.1%	1.9%	0.0%	1.9%	0.0%
民眾	87	35.6%	51.8%	87.4%	2.3%	5.7%	8.0%	4.6%
性別								
男性	182	39.6%	55.6%	95.2%	1.6%	1.6%	3.2%	1.6%
女性	169	29.0%	66.8%	95.8%	2.4%	1.2%	3.6%	0.6%
#年齡								
20-29 歲	5	60.0%	0.0%	60.0%	40.0%	0.0%	40.0%	0.0%
30-39 歲	25	28.0%	64.0%	92.0%	4.0%	0.0%	4.0%	4.0%
40-49 歲	41	29.3%	68.3%	97.6%	2.4%	0.0%	2.4%	0.0%
50-59 歲	133	34.6%	63.1%	97.7%	1.5%	0.8%	2.3%	0.0%
60-64 歲	65	32.3%	63.2%	95.5%	1.5%	1.5%	3.0%	1.5%
65 歲以上	82	39.0%	54.9%	93.9%	0.0%	3.7%	3.7%	2.4%
教育程度								
國小及以下	19	31.6%	57.8%	89.4%	0.0%	5.3%	5.3%	5.3%
國(初)中	14	35.7%	57.2%	92.9%	0.0%	0.0%	0.0%	7.1%
高(中)職	93	36.6%	59.1%	95.7%	1.1%	3.2%	4.3%	0.0%
專科或大學	210	34.3%	61.8%	96.1%	2.4%	0.5%	2.9%	1.0%
研究所及以上	15	26.7%	66.6%	93.3%	6.7%	0.0%	6.7%	0.0%
最近洽公地政事務所								
臺南地政事務所	47	38.3%	61.7%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
東南地政事務所	73	31.5%	58.9%	90.4%	8.2%	0.0%	8.2%	1.4%
安南地政事務所	40	35.0%	65.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
鹽水地政事務所	24	29.2%	62.4%	91.6%	0.0%	4.2%	4.2%	4.2%
白河地政事務所	19	42.1%	52.6%	94.7%	0.0%	5.3%	5.3%	0.0%
麻豆地政事務所	21	33.3%	66.7%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
新化地政事務所	35	34.3%	62.8%	97.1%	0.0%	2.9%	2.9%	0.0%
歸仁地政事務所	34	32.4%	61.7%	94.1%	0.0%	5.9%	5.9%	0.0%
玉井地政事務所	3	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
永康地政事務所	28	39.3%	53.5%	92.8%	3.6%	0.0%	3.6%	3.6%
佳里地政事務所	27	37.0%	59.3%	96.3%	0.0%	0.0%	0.0%	3.7%

續附表 9 人員專業能力滿意度與基本資料交叉分析

	次數	非常滿意	滿意	滿意合計	不太滿意	非常 不滿意	不滿意 合計	不知道/ 無意見
總次數	351	121	214	335	7	5	12	4
總百分比	100.0%	34.5%	61.0%	95.5%	2.0%	1.4%	3.4%	1.1%
居住地區								
中西區	17	29.4%	70.6%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
東區	47	34.0%	57.5%	91.5%	6.4%	0.0%	6.4%	2.1%
南區	16	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
北區	27	18.5%	74.1%	92.6%	7.4%	0.0%	7.4%	0.0%
安平區	18	38.9%	55.5%	94.4%	5.6%	0.0%	5.6%	0.0%
安南區	27	44.4%	55.6%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
新營區	9	44.4%	44.5%	88.9%	0.0%	11.1%	11.1%	0.0%
永康區	24	37.5%	54.1%	91.6%	0.0%	4.2%	4.2%	4.2%
鹽水區	4	25.0%	75.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
白河區	5	60.0%	20.0%	80.0%	0.0%	20.0%	20.0%	0.0%
麻豆區	12	25.0%	75.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
佳里區	11	27.3%	63.6%	90.9%	0.0%	0.0%	0.0%	9.1%
新化區	11	45.5%	54.5%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
善化區	3	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
學甲區	2	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
柳營區	3	33.3%	33.4%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%
後壁區	2	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
東山區	2	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
下營區	3	33.3%	66.7%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
六甲區	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
官田區	3	66.7%	33.3%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
大內區	3	66.7%	33.3%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
西港區	2	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
將軍區	2	50.0%	50.0%	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	2	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
玉井區	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
楠西區	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
仁德區	9	22.2%	77.8%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
歸仁區	10	20.0%	60.0%	80.0%	0.0%	20.0%	20.0%	0.0%
關廟區	4	25.0%	75.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
其他縣市	66	33.3%	65.2%	98.5%	1.5%	0.0%	1.5%	0.0%

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

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

附表 10 洽公環境與設施滿意度與基本資料交叉分析

	次數	非常滿意	滿意	滿意合計	不太滿意	不知道/ 無意見
總次數	351	120	218	338	9	4
總百分比	100.0%	34.2%	62.1%	96.3%	2.6%	1.1%
#身分別						
地政士	264	34.8%	62.9%	97.7%	2.3%	0.0%
民眾	87	32.2%	59.8%	92.0%	3.4%	4.6%
#性別						
男性	182	41.8%	54.9%	96.7%	2.2%	1.1%
女性	169	26.0%	69.8%	95.8%	3.0%	1.2%
年齡						
20-29 歲	5	60.0%	40.0%	100.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	25	28.0%	68.0%	96.0%	0.0%	4.0%
40-49 歲	41	24.4%	75.6%	100.0%	0.0%	0.0%
50-59 歲	133	35.3%	60.9%	96.2%	3.8%	0.0%
60-64 歲	65	29.2%	66.2%	95.4%	3.1%	1.5%
65 歲以上	82	41.5%	53.7%	95.2%	2.4%	2.4%
教育程度						
國小及以下	19	31.6%	63.1%	94.7%	0.0%	5.3%
國(初)中	14	28.6%	64.3%	92.9%	0.0%	7.1%
高(中)職	93	32.3%	61.2%	93.5%	6.5%	0.0%
專科或大學	210	36.2%	61.8%	98.0%	1.0%	1.0%
研究所及以上	15	26.7%	66.6%	93.3%	6.7%	0.0%
#最近洽公地政事務所						
臺南地政事務所	47	42.6%	57.4%	100.0%	0.0%	0.0%
東南地政事務所	73	32.9%	65.7%	98.6%	0.0%	1.4%
安南地政事務所	40	32.5%	65.0%	97.5%	2.5%	0.0%
鹽水地政事務所	24	33.3%	62.5%	95.8%	4.2%	0.0%
白河地政事務所	19	36.8%	63.2%	100.0%	0.0%	0.0%
麻豆地政事務所	21	33.3%	66.7%	100.0%	0.0%	0.0%
新化地政事務所	35	28.6%	57.1%	85.7%	14.3%	0.0%
歸仁地政事務所	34	29.4%	70.6%	100.0%	0.0%	0.0%
玉井地政事務所	3	33.3%	66.7%	100.0%	0.0%	0.0%
永康地政事務所	28	32.1%	60.8%	92.9%	0.0%	7.1%
佳里地政事務所	27	40.7%	48.2%	88.9%	7.4%	3.7%

續附表 10 洽公環境與設施滿意度與基本資料交叉分析

	次數	非常滿意	滿意	滿意合計	不太滿意	不知道/ 無意見
總次數	351	120	218	338	9	4
總百分比	100.0%	34.2%	62.1%	96.3%	2.6%	1.1%
居住地區						
中西區	17	47.1%	52.9%	100.0%	0.0%	0.0%
東區	47	29.8%	66.0%	95.8%	2.1%	2.1%
南區	16	43.8%	56.2%	100.0%	0.0%	0.0%
北區	27	25.9%	66.7%	92.6%	7.4%	0.0%
安平區	18	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%
安南區	27	37.0%	63.0%	100.0%	0.0%	0.0%
新營區	9	44.4%	44.5%	88.9%	11.1%	0.0%
永康區	24	37.5%	45.9%	83.4%	8.3%	8.3%
鹽水區	4	25.0%	75.0%	100.0%	0.0%	0.0%
白河區	5	40.0%	60.0%	100.0%	0.0%	0.0%
麻豆區	12	25.0%	75.0%	100.0%	0.0%	0.0%
佳里區	11	27.3%	54.5%	81.8%	9.1%	9.1%
新化區	11	27.3%	72.7%	100.0%	0.0%	0.0%
善化區	3	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
學甲區	2	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
柳營區	3	33.3%	66.7%	100.0%	0.0%	0.0%
後壁區	2	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%
東山區	2	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%
下營區	3	33.3%	66.7%	100.0%	0.0%	0.0%
六甲區	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
官田區	3	66.7%	33.3%	100.0%	0.0%	0.0%
大內區	3	66.7%	33.3%	100.0%	0.0%	0.0%
西港區	2	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%
將軍區	2	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	2	50.0%	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%
玉井區	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
楠西區	1	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
仁德區	9	22.2%	77.8%	100.0%	0.0%	0.0%
歸仁區	10	10.0%	90.0%	100.0%	0.0%	0.0%
關廟區	4	25.0%	75.0%	100.0%	0.0%	0.0%
其他縣市	66	30.3%	68.2%	98.5%	1.5%	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 施政宣導滿意度與基本資料交叉分析

	次數	非常滿意	滿意	滿意合計	不太滿意	非常 不滿意	不滿意 合計	不知道/ 無意見
總次數	351	80	216	296	29	2	31	24
總百分比	100.0%	22.8%	61.5%	84.3%	8.3%	0.6%	8.9%	6.8%
*身分別								
地政士	264	25.8%	68.5%	94.3%	3.8%	0.0%	3.8%	1.9%
民眾	87	13.8%	40.3%	54.1%	21.8%	2.3%	24.1%	21.8%
性別								
男性	182	29.1%	56.2%	85.3%	7.1%	0.5%	7.6%	7.1%
女性	169	16.0%	67.4%	83.4%	9.5%	0.6%	10.1%	6.5%
年齡								
20-29 歲	5	40.0%	60.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	25	24.0%	68.0%	92.0%	0.0%	0.0%	0.0%	8.0%
40-49 歲	41	22.0%	65.8%	87.8%	7.3%	0.0%	7.3%	4.9%
50-59 歲	133	21.8%	66.9%	88.7%	6.0%	0.0%	6.0%	5.3%
60-64 歲	65	20.0%	61.6%	81.6%	12.3%	1.5%	13.8%	4.6%
65 歲以上	82	25.6%	48.8%	74.4%	12.2%	1.2%	13.4%	12.2%
#教育程度								
國小及以下	19	15.8%	36.8%	52.6%	26.3%	0.0%	26.3%	21.1%
國(初)中	14	7.1%	50.1%	57.2%	21.4%	0.0%	21.4%	21.4%
高(中)職	93	20.4%	60.2%	80.6%	7.5%	2.2%	9.7%	9.7%
專科或大學	210	24.8%	65.7%	90.5%	5.7%	0.0%	5.7%	3.8%
研究所及以上	15	33.3%	53.4%	86.7%	13.3%	0.0%	13.3%	0.0%
最近洽公地政事務所								
臺南地政事務所	47	29.8%	53.1%	82.9%	12.8%	0.0%	12.8%	4.3%
東南地政事務所	73	21.9%	56.2%	78.1%	12.3%	0.0%	12.3%	9.6%
安南地政事務所	40	17.5%	70.0%	87.5%	7.5%	0.0%	7.5%	5.0%
鹽水地政事務所	24	20.8%	70.8%	91.6%	4.2%	4.2%	8.4%	0.0%
白河地政事務所	19	36.8%	47.4%	84.2%	10.5%	5.3%	15.8%	0.0%
麻豆地政事務所	21	19.0%	66.7%	85.7%	4.8%	0.0%	4.8%	9.5%
新化地政事務所	35	25.7%	54.3%	80.0%	8.6%	0.0%	8.6%	11.4%
歸仁地政事務所	34	17.6%	79.5%	97.1%	0.0%	0.0%	0.0%	2.9%
玉井地政事務所	3	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
永康地政事務所	28	21.4%	64.4%	85.8%	7.1%	0.0%	7.1%	7.1%
佳里地政事務所	27	22.2%	55.6%	77.8%	7.4%	0.0%	7.4%	14.8%

續附表 11 施政宣導滿意度與基本資料交叉分析

	次數	非常滿意	滿意	滿意合計	不太滿意	非常 不滿意	不滿意 合計	不知道/ 無意見
總次數	351	80	216	296	29	2	31	24
總百分比	100.0%	22.8%	61.5%	84.3%	8.3%	0.6%	8.9%	6.8%
居住地區								
中西區	17	35.3%	47.0%	82.3%	5.9%	0.0%	5.9%	11.8%
東區	47	23.4%	59.6%	83.0%	8.5%	0.0%	8.5%	8.5%
南區	16	25.0%	62.4%	87.4%	6.3%	0.0%	6.3%	6.3%
北區	27	14.8%	63.0%	77.8%	18.5%	0.0%	18.5%	3.7%
安平區	18	22.2%	55.5%	77.7%	16.7%	0.0%	16.7%	5.6%
安南區	27	22.2%	66.7%	88.9%	7.4%	0.0%	7.4%	3.7%
新營區	9	22.2%	66.7%	88.9%	0.0%	11.1%	11.1%	0.0%
永康區	24	29.2%	54.2%	83.4%	8.3%	0.0%	8.3%	8.3%
鹽水區	4	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
白河區	5	40.0%	20.0%	60.0%	20.0%	20.0%	40.0%	0.0%
麻豆區	12	8.3%	75.0%	83.3%	0.0%	0.0%	0.0%	16.7%
佳里區	11	9.1%	63.6%	72.7%	18.2%	0.0%	18.2%	9.1%
新化區	11	18.2%	54.5%	72.7%	27.3%	0.0%	27.3%	0.0%
善化區	3	33.3%	66.7%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
學甲區	2	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%
柳營區	3	33.3%	33.4%	66.7%	33.3%	0.0%	33.3%	0.0%
後壁區	2	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
東山區	2	50.0%	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%
下營區	3	33.3%	33.4%	66.7%	33.3%	0.0%	33.3%	0.0%
六甲區	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
官田區	3	33.3%	33.4%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%
大內區	3	66.7%	33.3%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
西港區	2	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%
將軍區	2	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
新市區	4	0.0%	75.0%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%
安定區	2	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
玉井區	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
楠西區	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
仁德區	9	11.1%	77.8%	88.9%	0.0%	0.0%	0.0%	11.1%
歸仁區	10	0.0%	90.0%	90.0%	0.0%	0.0%	0.0%	10.0%
關廟區	4	25.0%	75.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
其他縣市	66	25.8%	66.7%	92.5%	3.0%	0.0%	3.0%	4.5%

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 12 整體服務及施政表現滿意度與基本資料交叉分析

	次數	非常滿意	滿意	滿意合計	不太滿意	非常 不滿意	不滿意 合計	不知道/ 無意見
總次數	351	99	239	338	7	3	10	3
總百分比	100.0%	28.2%	68.0%	96.2%	2.0%	0.9%	2.9%	0.9%
#身分別								
地政士	264	29.2%	68.9%	98.1%	1.5%	0.4%	1.9%	0.0%
民眾	87	25.3%	65.6%	90.9%	3.4%	2.3%	5.7%	3.4%
性別								
男性	182	31.3%	64.9%	96.2%	1.6%	1.1%	2.7%	1.1%
女性	169	24.9%	71.5%	96.4%	2.4%	0.6%	3.0%	0.6%
年齡								
20-29 歲	5	40.0%	40.0%	80.0%	20.0%	0.0%	20.0%	0.0%
30-39 歲	25	24.0%	72.0%	96.0%	0.0%	0.0%	0.0%	4.0%
40-49 歲	41	22.0%	78.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
50-59 歲	133	29.3%	69.9%	99.2%	0.8%	0.0%	0.8%	0.0%
60-64 歲	65	24.6%	72.4%	97.0%	1.5%	1.5%	3.0%	0.0%
65 歲以上	82	32.9%	57.4%	90.3%	4.9%	2.4%	7.3%	2.4%
教育程度								
國小及以下	19	26.3%	57.9%	84.2%	10.5%	0.0%	10.5%	5.3%
國(初)中	14	28.6%	71.4%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高(中)職	93	33.3%	63.4%	96.7%	1.1%	2.2%	3.3%	0.0%
專科或大學	210	25.2%	71.4%	96.6%	1.9%	0.5%	2.4%	1.0%
研究所及以上	15	40.0%	60.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
#最近洽公地政事務所								
臺南地政事務所	47	34.0%	66.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
東南地政事務所	73	20.5%	75.4%	95.9%	2.7%	0.0%	2.7%	1.4%
安南地政事務所	40	32.5%	65.0%	97.5%	2.5%	0.0%	2.5%	0.0%
鹽水地政事務所	24	37.5%	54.1%	91.6%	0.0%	4.2%	4.2%	4.2%
白河地政事務所	19	26.3%	63.2%	89.5%	0.0%	10.5%	10.5%	0.0%
麻豆地政事務所	21	38.1%	61.9%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
新化地政事務所	35	22.9%	77.1%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
歸仁地政事務所	34	17.6%	73.6%	91.2%	8.8%	0.0%	8.8%	0.0%
玉井地政事務所	3	0.0%	66.7%	66.7%	33.3%	0.0%	33.3%	0.0%
永康地政事務所	28	35.7%	60.7%	96.4%	0.0%	0.0%	0.0%	3.6%
佳里地政事務所	27	33.3%	66.7%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

續附表 12 整體服務及施政表現滿意度與基本資料交叉分析

	次數	非常滿意	滿意	滿意合計	不太滿意	非常 不滿意	不滿意 合計	不知道/ 無意見
總次數	351	99	239	338	7	3	10	3
總百分比	100.0%	28.2%	68.0%	96.2%	2.0%	0.9%	2.9%	0.9%
#居住地區								
中西區	17	35.3%	64.7%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
東區	47	23.4%	74.5%	97.9%	0.0%	0.0%	0.0%	2.1%
南區	16	43.8%	56.2%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
北區	27	14.8%	85.2%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
安平區	18	22.2%	77.8%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
安南區	27	37.0%	59.3%	96.3%	3.7%	0.0%	3.7%	0.0%
新營區	9	22.2%	55.6%	77.8%	0.0%	22.2%	22.2%	0.0%
永康區	24	37.5%	58.3%	95.8%	0.0%	0.0%	0.0%	4.2%
鹽水區	4	25.0%	75.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
白河區	5	20.0%	60.0%	80.0%	0.0%	20.0%	20.0%	0.0%
麻豆區	12	33.3%	58.4%	91.7%	0.0%	0.0%	0.0%	8.3%
佳里區	11	27.3%	72.7%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
新化區	11	9.1%	90.9%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
善化區	3	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
學甲區	2	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
柳營區	3	33.3%	66.7%	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	2	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
下營區	3	33.3%	66.7%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
六甲區	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
官田區	3	66.7%	33.3%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
大內區	3	66.7%	33.3%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
西港區	2	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
將軍區	2	50.0%	50.0%	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	2	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
玉井區	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
楠西區	1	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%
仁德區	9	33.3%	66.7%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
歸仁區	10	0.0%	70.0%	70.0%	30.0%	0.0%	30.0%	0.0%
關廟區	4	25.0%	75.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
其他縣市	66	28.8%	68.2%	97.0%	3.0%	0.0%	3.0%	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 13 「接受邀宴招待、收受餽贈或索賄」存在情形與基本資料交叉分析

	次數	有，親身經歷	兩者皆無
總次數	351	1	350
總百分比	100.0%	0.3%	99.7%
身分別			
地政士	264	0.0%	100.0%
民眾	87	1.1%	98.9%
性別			
男性	182	0.5%	99.5%
女性	169	0.0%	100.0%
年齡			
20-29 歲	5	0.0%	100.0%
30-39 歲	25	0.0%	100.0%
40-49 歲	41	0.0%	100.0%
50-59 歲	133	0.0%	100.0%
60-64 歲	65	0.0%	100.0%
65 歲以上	82	1.2%	98.8%
教育程度			
國小及以下	19	0.0%	100.0%
國(初)中	14	0.0%	100.0%
高(中)職	93	0.0%	100.0%
專科或大學	210	0.5%	99.5%
研究所及以上	15	0.0%	100.0%
最近洽公地政事務所			
臺南地政事務所	47	0.0%	100.0%
東南地政事務所	73	0.0%	100.0%
安南地政事務所	40	0.0%	100.0%
鹽水地政事務所	24	0.0%	100.0%
白河地政事務所	19	0.0%	100.0%
麻豆地政事務所	21	0.0%	100.0%
新化地政事務所	35	0.0%	100.0%
歸仁地政事務所	34	2.9%	97.1%
玉井地政事務所	3	0.0%	100.0%
永康地政事務所	28	0.0%	100.0%
佳里地政事務所	27	0.0%	100.0%

續附表 13 「接受邀宴招待、收受餽贈或索賄」存在情形與基本資料交叉分析

	次數	有，親身經歷	兩者皆無
總次數	351	1	350
總百分比	100.0%	0.3%	99.7%
居住地區			
中西區	17	0.0%	100.0%
東區	47	0.0%	100.0%
南區	16	0.0%	100.0%
北區	27	0.0%	100.0%
安平區	18	0.0%	100.0%
安南區	27	0.0%	100.0%
新營區	9	0.0%	100.0%
永康區	24	0.0%	100.0%
鹽水區	4	0.0%	100.0%
白河區	5	0.0%	100.0%
麻豆區	12	0.0%	100.0%
佳里區	11	0.0%	100.0%
新化區	11	0.0%	100.0%
善化區	3	0.0%	100.0%
學甲區	2	0.0%	100.0%
柳營區	3	0.0%	100.0%
後壁區	2	0.0%	100.0%
東山區	2	0.0%	100.0%
下營區	3	0.0%	100.0%
六甲區	1	0.0%	100.0%
官田區	3	0.0%	100.0%
大內區	3	0.0%	100.0%
西港區	2	0.0%	100.0%
將軍區	2	0.0%	100.0%
新市區	4	0.0%	100.0%
安定區	2	0.0%	100.0%
玉井區	1	0.0%	100.0%
楠西區	1	0.0%	100.0%
仁德區	9	0.0%	100.0%
歸仁區	10	10.0%	90.0%
關廟區	4	0.0%	100.0%
其他縣市	66	0.0%	100.0%

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 14 檢舉意願與基本資料交叉分析

	次數	會	不會
總次數	351	248	103
總百分比	100.0%	70.7%	29.3%
*身分別			
地政士	264	73.5%	26.5%
民眾	87	62.1%	37.9%
*性別			
男性	182	75.8%	24.2%
女性	169	65.1%	34.9%
年齡			
20-29 歲	5	80.0%	20.0%
30-39 歲	25	76.0%	24.0%
40-49 歲	41	78.0%	22.0%
50-59 歲	133	72.9%	27.1%
60-64 歲	65	72.3%	27.7%
65 歲以上	82	59.8%	40.2%
*教育程度			
國小及以下	19	42.1%	57.9%
國(初)中	14	57.1%	42.9%
高(中)職	93	67.7%	32.3%
專科或大學	210	75.2%	24.8%
研究所及以上	15	73.3%	26.7%
最近洽公地政事務所			
臺南地政事務所	47	80.9%	19.1%
東南地政事務所	73	68.5%	31.5%
安南地政事務所	40	77.5%	22.5%
鹽水地政事務所	24	83.3%	16.7%
白河地政事務所	19	63.2%	36.8%
麻豆地政事務所	21	57.1%	42.9%
新化地政事務所	35	68.6%	31.4%
歸仁地政事務所	34	67.6%	32.4%
玉井地政事務所	3	66.7%	33.3%
永康地政事務所	28	57.1%	42.9%
佳里地政事務所	27	74.1%	25.9%

續附表 14 檢舉意願與基本資料交叉分析

	次數	會	不會
總次數	351	248	103
總百分比	100.0%	70.7%	29.3%
居住地區			
中西區	17	70.6%	29.4%
東區	47	68.1%	31.9%
南區	16	68.7%	31.3%
北區	27	77.8%	22.2%
安平區	18	94.4%	5.6%
安南區	27	81.5%	18.5%
新營區	9	66.7%	33.3%
永康區	24	66.7%	33.3%
鹽水區	4	100.0%	0.0%
白河區	5	60.0%	40.0%
麻豆區	12	58.3%	41.7%
佳里區	11	72.7%	27.3%
新化區	11	72.7%	27.3%
善化區	3	66.7%	33.3%
學甲區	2	100.0%	0.0%
柳營區	3	66.7%	33.3%
後壁區	2	50.0%	50.0%
東山區	2	50.0%	50.0%
下營區	3	66.7%	33.3%
六甲區	1	0.0%	100.0%
官田區	3	100.0%	0.0%
大內區	3	66.7%	33.3%
西港區	2	50.0%	50.0%
將軍區	2	100.0%	0.0%
新市區	4	75.0%	25.0%
安定區	2	50.0%	50.0%
玉井區	1	0.0%	100.0%
楠西區	1	100.0%	0.0%
仁德區	9	55.6%	44.4%
歸仁區	10	50.0%	50.0%
關廟區	4	50.0%	50.0%
其他縣市	66	69.7%	30.3%

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

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

《附錄三 深入訪談紀錄》

受訪者 A

人員	內容
受訪者	喂~你好
訪員	喂你好，請問是張理事長？
受訪者	是~你好
訪員	這裡是畢肯市場研究，敝姓洪
受訪者	喔，你好你好，洪先生。
訪員	現在方便跟你做個訪談嗎？
受訪者	好阿。
訪員	不好意思，麻煩理事長你了，就是我大概幾個問題，第一個就是說我們要來說一下就是說臺南市政府地政局，還有那些相關地政事務所，在那個各項服務指標，比如人員的態度，人員的效率，或是說他現場的一些洽公環境，或是軟硬體設備，你對於這些有什麼看法？或是說他們有哪一些需要進行改善的！
受訪者	我是覺得，審查人員的速度。
訪員	速度。
受訪者	恩，沒效率。
訪員	效率降低對不對。
受訪者	案件...現在像，就目前最近這一兩星期，應該就這一個月有會員反應說審查案件很慢。
訪員	那他們有沒有說是哪一個類型的案件，因為畢竟案件...
受訪者	登記案件。
訪員	登記案件？
受訪者	對對對。
訪員	因為我在這邊看到說，主要他們這邊服務業務大概比如實價登入，然後土地登記然後再來就是
受訪者	測量地價。
訪員	對，所以主要是登記的部分。
受訪者	對，登記的部分，現在測量是已經改善很多了，本來以前測量也是拖了好久，一個案件拖一兩個月都拖太久了，那會影響到買賣的進度。
訪員	那你覺得他這個時間，這個效率問題是因為突然案件量過大嗎？還是說...
受訪者	我覺得是審查人員的素質耶。
訪員	OK，我了解。
受訪者	一個案件都看好久耶，奇怪，因照理講像我們做那麼久了，那個案件看就知道說重點在哪裡看一看就好，因為他們案件有分初審的權責跟複審的權責。
訪員	是...恩。
受訪者	那你初審的權責都是比較簡單的案件，簡單案件照理講就是看那幾個重點而已，喔我不知道為什麼一個案件，因為現在登記案件都已經簡化。
訪員	沒錯。
受訪者	為什麼一個案件要看那麼久我就覺得好奇怪。

人員	內容
訪員	所以是這個是今年才比較明顯這樣？
受訪者	最近一兩個月就感覺他們速度變很慢，因為他們現在都可以跨所。
訪員	對。
受訪者	然後今年開始，七月開始又要跨縣市。
訪員	縣市
受訪者	對阿，可是我看他們案件量兩三百件都很正常，每一天都幾乎是這種案件量，然後審查案件就變成，因為我們臺灣地政局他是有規定說什麼案件登記日期要多少這樣，他有寫，可是一一般都拖到最後，一直拖拖拖到最後一天，這樣子...
訪員	理事長，那我們剛提到，效率的方案，案件的效率降低的話，你認為會是剛好他們有補到新進人員嗎？因為去年的時候你們有提到說有一些所他的人力不足，所以會不會因為補進的新進人員可能在某些專業上，因為我沒有在現場所以...
受訪者	也會啦，有可能，可是你像臺南所來講他們都是舊人，根本不是新人，他們效率也不會比較好欸，因為我們在送件都知道這個案件如果在誰的手上速度就會很快，到碰到誰的手上就會很慢
訪員	OK，好。
受訪者	就是特定的那些人，我不知道是不是故意拖慢還是說他本來就是看案件就很仔細，我不懂啦！
受訪者	是。
訪員	因為我的經驗就有案件有補正，然後他就故意給你壓一天的時間，就不願意送出去
訪員	OK，我懂你的意思
受訪者	就給你壓案件，因為他們有在管控案件量，結果他們知道變成說，像我們現在他這種生態像歸仁所，那麼多所歸仁所的審查算是很少，因為他比較在鄉下，他的審查人數本來就比較少，可是他們速度就很快，結果大家都有一個共識趕在案件趕快送到歸仁所。
受訪者	喔，因為有跨所。
訪員	整個案件量全部都丟在那邊去，結果人家案件做不完，然後變成臺南所跟東南所是兩大最大的所結果他們案件量反而變減少，然後減少之後速度也沒有比較快。
訪員	OK。
受訪者	就很奇怪，有時候跟他們反應這個，我不知道是上面是裡面審查的共識就是我們的案件就是拖到最後一天，我一直在懷疑是不是這樣！
訪員	所以，是有可能因為所謂之前的跨所的業務開辦之後變成會有一些所員案件比較少的，如果大家想要快一點的話就會往那邊放了！
受訪者	對對對，會變成這樣。
訪員	所以他有可能是因為跨所的相關業務然後可能你們也會這樣子認為。
受訪者	我都一直認為臺南所跟東南所的效率真的...
訪員	所以你覺得臺南跟東南所的效率在這一年以來，你看起來就是似乎比其他的所稍微慢點這樣子。
受訪者	真的，他們都一直說他們案件量多啦。

人員	內容
訪員	是。
受訪者	可是如果跟歸仁比，現在看起來也不會比人家多啦，可是他們速度，處理速度就是很慢。
訪員	恩恩，好。
受訪者	就是不成比例啦，我覺得，你照理講人多應該速度快，我是覺得他們效率問題啦。
訪員	OK，所以在這方面他們可能要加強去做一些內部控管，改善。
受訪者	然後訓練，我覺得人員訓練問題。為什麼一樣案件人家看那麼快，你們看案件那麼慢，就覺得很奇怪。
訪員	好的，那如果這是偏我們人方面的。那如果是切環境面，比如一些設施或是說...
受訪者	那個倒不會太差，因為每個主任去裡面就大肆整修，環境都不會太差。
訪員	所以他環境就是越來越好這樣子。
受訪者	對對對。
訪員	好，OK，了解。那接下來是有關於，就是說像你們擔任地政士那麼久了有沒有遇到什麼樣的問題，應該說什麼樣的業務類型是最常遇到爭議的。
受訪者	爭議喔，你要強調爭議應該是買賣案件比較多吧。
訪員	買賣案件...
受訪者	你是說審查的案件嗎？
訪員	對，就是你們送件的時候...
受訪者	喔，你說送到地所的案件喔。
訪員	對。
受訪者	喔...爭議案件，爭議案件我是覺得他們有時候，我感覺他們審查一樣子的一個土地登記規則好像每一所的適用標準有時候不太一樣
訪員	你說審核的標準比較不一這樣子？
受訪者	對對對，就變成那個初複那個審查人員他的見解啦，像法官在判案一樣，覺得這種案件這個法官覺得可以那個說不可以，就覺得很奇怪一個標準，一個法令兩套標準。
訪員	是，所以他會比較偏向土地買賣這一塊嗎？
受訪者	恩...土地登記是還好，因為比較有爭議是比較特殊可能像三十四條之一這種比較特殊的登記案件這種，可能會，就比較特殊的案件，一般這種案件已經大家都比較有共識應該比較不會，像買賣設定這種應該都比較不會有什麼爭議。
訪員	OK，所以其實爭議的部分是沒有很多，除非是剛好這個個案很特殊的時候...
受訪者	對，比較特殊的案件，當然對就是審查就會有一點爭議了，對，標準就不太一樣。
訪員	好的，OK。接下來是有一些應該就是這一兩年推出來的新的一些措施，我想知道一下理事長對他們相關的看法。那第一個就是跨縣市代收地政內申請案子你覺得這個對你們地政士來講有沒有帶來什麼好處。
受訪者	代收喔，代替代送這個案子...

人員	內容
訪員	對，就是跨縣市的。
受訪者	其實對我們來講，我是比較不贊成的。
訪員	不贊成喔。
受訪者	因為喔，以我們的職務來講，為什麼民眾會來委託我們，大部分都是沒有時間距離太遠啦。
訪員	對。
受訪者	那相對的，當然變成說這樣子的話，百姓他如果能跨縣市的話，那他可以請個假也可以辦阿。
訪員	是。
受訪者	對於我們來講，因為我們業務量會影響，我是這麼認為啦，對...
訪員	所以你意思是說，就是可能這些便民的措施反而會...
受訪者	會影響到我們的備案量
訪員	影響到你們一切的業務量結案量這樣子。
受訪者	對，沒錯。
訪員	那，以他現在現在這種跨縣市代收地政，跨收的這個案件，他應該是有固定類型才可以去辦理吧。
受訪者	目前是簡易案件而已，跨縣市目前是只有簡易案件，可是這個所謂簡易案件到後來可能就是會跨到一般案件都會收了，因為簡易..
訪員	那您的意思是說，我應該這麼說啦，就是這一個跨縣市代收的這個服務阿，如果是對民眾來說是便民的，但是如果相對來講，對於地政士的話會有點類似他在業務量會受到一些困擾...
受訪者	多少都會影響。
訪員	那如果是站在這個方向來說的話，是不是你覺得要限制一些類別的案件類型。
受訪者	對阿，我是覺得簡易案件就可以了，如果一般案件我覺得不妥。
訪員	所以你們其實是覺得他們後面會陸陸續續去開創他的案件類型或持續增加這樣子。
受訪者	一定會的啦，就像跨縣市跨所一樣啊，他當初也說簡易案件，後來全部、全面阿。
訪員	OK，所以他這個就變成由跨所去變成跨縣市。
受訪者	對，是
訪員	所以他其實，某種程度來講他是為了要協助一般民眾，但是...
受訪者	重點是協助一般民眾，不是協助我們啊，然後當然他會說這樣對你們也好你們不用跑那麼遠，可是我覺得他是針對民眾，不是針對，他沒有對我們那麼好
訪員	好，那麼接下來是，他們現在在午休的部分他們有一些的業務是，他們所謂的午休不打烊這一塊。
受訪者	對阿。
訪員	那他這個業務類型的話，您覺得他，應該說你對這個政策對你們，應該說對地政士來說是不是應該是有獲得實質上的好處吧

人員	內容
受訪者	會啦，因為就...其實他們中午有收件，他們也是用輪值啦，阿實際上就單一案件就塗銷案件他們有在收件，可是很多狀況我們去收的時候，結果百姓也是中午時間跑來啊。
訪員	是。
受訪者	結果就是要有先後順序。
訪員	是。
受訪者	像我之前送一個案件，從十二點審到一點半上班，然後結果又送一般案件也沒有比較快阿。
訪員	喔，所以他就是等的那個時間點反而。
受訪者	因為只有一個人服務。
訪員	喔，你說人數...
受訪者	你說百姓不懂啊，又坐在那邊給你坐一個半小時阿。
訪員	OK！
受訪者	應該，我是覺得像這種應該檢討是說，你應該比較困難的案件是不是應該，他百姓不懂怎麼跟他講他也聽不懂，那你要從頭教到尾。那是不是說，你先等一下這個比較急我先幫他處理一下，因為我們懂的人收個件而已，他檢查一下就可以過了，那你百姓不懂結果你一直為了一個人結果後面全部都延遲到。我覺得這個，這種服務的便民也不太妥，應該這種影響的太沒有效率，工作太沒效率了。
訪員	所以你是說如果他能夠新增，應該是說能夠針對身分別，就是譬如由你們地政士去送的案件的話他會有另外一個窗口去收，如果是一般...
受訪者	如果能這樣是最好，可是他們一般中午休息就只有一個值班，都一個在值班而已，一個審查人員服務台啦。
訪員	所以這個部分的話如果要讓這個措施能夠更完善的話可能他們還要再思考一下整個流程。
訪員	下一個是有關於，他現在區公所的部分他都有設一些小型的工作站。
受訪者	對對對。
訪員	你有去過這種小型的工作站嗎？
受訪者	我們不會去那種地方啦。
訪員	他是為了...
受訪者	因為我們跑地政事務所方便，那些也是百姓方便而已啦。
訪員	OK，那你有聽到其他地政士有說過，因為我在這邊量化問卷上有人提到說他反而覺得地政，這個小型的工作站的窗口很像就是速度有點慢，然後相關的專業能力很像有點比較不夠，我不知道你有沒有...
受訪者	他們是兼職而已阿，這又不是他們的專業，你地政事務所那些都是每天在碰這種東西的人，阿他那種會到公所去的申請那個的都少數啦，都百姓比較多啦。你說地政，有時候你跟他講那個他也聽不懂說真的啦，很多百姓會去辦他都想有問題啦，然後拿了之後又問你這個是什麼什麼，他怎麼會懂，他根本不懂。...
訪員	我的意思是說他派去公所的那些駐點的那個服務人員...
受訪者	那不是耶，他們不是地政事務所派的耶，是公所裡面的人兼的。

人員	內容
訪員	所以他對於相關的地政的專業知識可能比較不足...
受訪者	不足不足，他們不懂。
訪員	所以他那邊只是負責收件而已，並沒有做初步的審核...
受訪者	沒有，他們沒有收件喔，他們只是申請謄本而已喔！
訪員	他是有部分類型才可以去那邊去...
受訪者	就是我們一般的申請謄本而已，他們沒有在收件。
訪員	所以他們沒有開放所有類型就對了。
受訪者	沒有沒有沒有...那個很簡單啦，就像他們在核發戶政戶籍謄本一樣，那他就是核發地政的登記部謄本這樣。
訪員	所以不管是在午休或是說在那個區公所的相關業務其實都是也都是為了便民，讓民眾能更方便。
受訪者	對對對！
訪員	OK！
受訪者	像我們直接要申請謄本我們網路就可以申請，其實我們...很少人會跑去公所去申請那個啦！
訪員	好的，那最後有一個服務，就是關於現在他們一直在主推的手機的行動支付不知道理事長自己本身有沒有使用過？
受訪者	我沒有，我知道啦，他們現在在推的...
訪員	那有沒有地政士，其他的地政士有使用過然後跟你反應過這方面的問題...
受訪者	倒沒有，因為他們現在有刷卡手機支付都很方便，大部分像我們都是用刷卡比較多這樣子。
訪員	所以在，應該這麼說，有關於就是...因為現在地政局這邊他有用了很多方式可以去付款，然後我從我這邊的調查資料看到，其實大部分都還以現金為主。
受訪者	喔，這樣子喔。
訪員	那，你會知道..會是什麼原因嗎？
受訪者	都是現金為主喔...
訪員	對...因為我們這邊有做一些北部的案子，北部在使用這種多元性的付費機制的話好像就比中南部這邊還要好。
受訪者	真的厚，北部比較能接受，南部這邊好像都是拿現金比較習慣。
訪員	可能就是民眾本身的習慣。
受訪者	對，我感覺好像也是這樣。
訪員	好，所以在手機支付這邊的話...理事長這邊是比較沒有實際上使用的經驗這樣子...
受訪者	恩，沒有，我還是都用刷卡的。
訪員	OK，那就是再兩個是關於他們廉政的部分，就是...你有沒有聽過或遇過說地政士...地政局，就是台南市地政局的或是所屬地政人員有在主動索賄、飲宴招待或是收受禮物這樣子？
受訪者	沒有沒有，現在公務人員不敢這樣子。

人員	內容
訪員	OK, 那...會不會, 因為像你們有蠻多委託的民眾, 那有沒有民眾覺得, 就是跟你說我這個案件要快一點, 所以你可不可以幫我去做什麼什麼...一些送錢、送禮物方式讓這個速度快一點?
受訪者	少數啦, 還是有人有這種觀念。
訪員	但實際上, 就算...應該是這個是沒有辦法影響案件審查的速度的...
受訪者	不會不會。
訪員	所以還是會有部分的民眾會是說可以做一些事情, 但是...
受訪者	就是要快一點啊....
訪員	但是你們這邊應該就會...
受訪者	先跟他講啊。
訪員	說現在已經跟之前...
受訪者	就說就是去跟他拜託一下啊, 麻煩他們一下這樣啦, 也不敢說, 喔你幫我趕一下我然後我多少費用給你...不敢啦。
訪員	是, 所以這兩個狀況目前都已經完全不會發生了這樣子。
受訪者	沒聽過, 沒有在反應這個事情。
訪員	然後最後一個是理事長有沒有什麼相關的建議想要跟我們地政局那邊說一下這樣子?
受訪者	還是阿, 就是便民過頭了。
訪員	你希望能夠在兩個中間取得一個平衡點這樣...
受訪者	對阿! 不是你說你們專業人士要列管, 以前喔我不知道你知不知道, 很早以前地政事務所有這一個公設代書。
訪員	是。
受訪者	公設代書就是地政事務所裡面附設的, 是裡面的人出來, 就是裡面這一個單位就是做公設, 他們叫公設代書啦, 幫民眾做案件。
訪員	就有點像公設律師那種...
受訪者	對對對, 阿他們有收費, 跟外面的地政士收的, 就是跟外面代書收的費用差很多。
訪員	是。
受訪者	阿問題, 他不給你跑件, 我幫你做, 然後你自己去跑, 我幫你送這樣。後來有地政士把之後土地證件專業代理人之後他就把...就是去把他抗議, 因為有工會有成立了, 然後就把他抗議然後就取消掉。
訪員	是。
受訪者	那現在更慘, 取消掉現在都變成免費的連公設代書都是免費的, 地政事務所他都做免費的公設代書。
訪員	你應該是說...地政事務所的一些臨櫃人員比較會主動去協助這些民眾...
受訪者	對對, 本來至少有個費用, 你現在是變成免費, 不是免費諮詢喔, 有的所更誇張是直接幫民眾寫喔, 就是一些老伯伯、老太太說我不識字你幫我寫...
訪員	恩。
受訪者	你要不要幫他寫, 理論上是不能幫他寫, 規定就是不行我可以做諮詢的動作而已。可是一般那些服務人員櫃台人員就想說他年紀大無所謂啦。
訪員	幫一下這樣子。

人員	內容
受訪者	對對對，這種心態。那你一件兩件這種習慣了就變成說，來啦！不會寫我幫你寫啦。
訪員	所以你們是覺得說，諮詢是絕對沒有問題的，因為就是要提供民眾一些協助
受訪者	對對對。
訪員	但是在實際上辦理的相關的程序或是流程的話還是需要...如果民眾自己要來辦的話他需要自己去做一些他自己本身該做的事情。
受訪者	對！你像法院的訴訟輔導科他也是你問我我會跟你講，你叫我動筆不可能的事情。
訪員	是。。
受訪者	然後你要什麼，那邊有翻譯你自己去看。
訪員	恩恩。
受訪者	阿以前地政事務所剛開始服務也是這樣子，結果後來越過頭了，我說為什麼你服務員太過便民了。
訪員	就是便民過了頭這樣。
受訪者	就說沒有啊，百姓就會跳腳阿，就直接我要去投訴市長阿...就民意代表就這樣子怕得要死阿。
訪員	恩。
受訪者	然後去投訴他們就要寫報告寫不完阿，阿說了半天還是壞到自己啊，他只是想不要造成自己的困擾而已阿
訪員	了解，好...那理事長謝謝您今天接受我的訪問這樣子。
受訪者	好好好。
訪員	謝謝您，掰掰。

受訪者 B

人員	內容
受訪者	喂，你好！
訪員	喂，請問是黃理事長嗎？
受訪者	對對對，你好！
訪員	理事長你好，我是畢肯市場研究，敝姓洪。
受訪者	恩。
訪員	現在方便跟你做一個簡短的訪談嗎？
受訪者	好好好。
訪員	那...理事長我第一個問題是想要問你說喔，臺南市政府地政局在過去這一年，就你的角度來看他的人員的態度，辦事的效率或是素質還是說他的一些現場的環境有沒有相關的建議要請他們做改善的？
受訪者	地政局在我的感覺裡面。
訪員	是。
受訪者	他們從上到下都很好啦。
訪員	是。
受訪者	那個...不管是我們地政士去接洽業務或是怎樣啦。
訪員	是。
受訪者	出來也好...出來外面喔，講習也好參與我們的活動也好，真的無懈可擊啦。
訪員	OK！所以他們在不管是態度上或人員這邊應對進退跟地政士這邊的合作其實都是還不錯的這樣子。
受訪者	對對對！真的很好。
訪員	那...現在如果像是說，像理事長你這邊會常跑地政事務所，你有沒有覺得說他們有一些需要改善的東西，譬如像人員的效率、或是說人員的素質還是說你一樣覺得說他們其實在這一塊的表現一樣都非常棒？
受訪者	地政事務所的服務態度是都很好啦，效率也都提高了，這點值得肯定！
訪員	是。
受訪者	但是我一直在呼籲，那個公家機關不要服務的那麼好。
訪員	哦，就是便民過頭這樣。
受訪者	太過頭了。
訪員	是。
受訪者	連那個分割繼承也在教，那我們要吃什麼？
訪員	OK。
受訪者	我們的工作權就被剝奪掉了。
訪員	所以你的意思是說...希望地政局跟地政事務所這邊的人員是...
受訪者	提供資料。
訪員	提供諮詢的服務就好了。
受訪者	不要跟他講那麼多，因為你跟他講那麼多，甚至教他怎麼寫，更嚴重的還幫他寫。
訪員	喔這樣是不行的嗎？
受訪者	那我們工作權沒有保障阿。

人員	內容
訪員	是。
受訪者	對不對！
訪員	恩。
受訪者	你可以說你這個很困難，你這個比較複雜很複雜，你去找那個有證照的地政士去辦比較好。
訪員	恩，對他們也比較保險。
受訪者	對，比較保險。但是，他這樣講公務人員有公務人員的苦衷，他一這樣講的話那個人民百姓就會投訴。
訪員	喔，為什麼？
受訪者	我去問你們你們不幫我服務...我就找人，你們不教我還要叫我去給地政士賺錢。
訪員	喔，所以對他們來講也是兩難啦...
受訪者	對，公務人員有公務人員的困難。
訪員	是。
受訪者	我是建議說，從上而下一條鞭，就把這個行政命令發下去，然後碰到這種事情有人投訴的，你就委婉地跟那個當事人...回答。
訪員	是。
受訪者	你浪費人家公務員的時間在說。
訪員	恩。
受訪者	我碰到過，我到那個地政事務所去等了二十分鐘，就為了補這麼一個小小的東西，因為前面十幾個繼承人連帶小孩，嬰兒車都推出來。
訪員	恩恩。
受訪者	審查人員在教他怎麼寫怎麼寫。
訪員	恩。
受訪者	我在那邊等。
訪員	所以就是...在服務民眾這一塊的話可能是要有一個比較詳細的配套的方式跟一些規範。
受訪者	對對對。
訪員	就是什麼可以做什麼不能做，要做到哪裡這樣子。
受訪者	規範出來，對對對。你要換狀的啦，補狀的啦，喔抵押權設定的或是塗銷的那種我們都沒意見。
訪員	是。
受訪者	那個你一下教給他他就會，你如果說共有物分割權你也要教、共同繼承也要教、買賣你也要教，阿我們的工作權就沒啦，我們的飯碗就不保了。
訪員	是，所以會影響到你們可能的所謂的業務量這樣子。
受訪者	對啊！他們都自己去跑啊，他們有時間就自己去跑，而且一條鞭的啦。國稅局也這樣子，教他們怎麼申報遺產稅、贈與稅，國稅局也這麼教，稅務局也這麼教...你們怎麼申報增值稅，怎麼申報契稅，那我們賺什麼？
訪員	是是是。
受訪者	那我們不就要空著肚子了嗎？
訪員	是。

人員	內容
受訪者	所以我是希望從上到下一條鞭，一個行政命令下來。
訪員	是。
受訪者	明確規範我們服務的是那些項目。
訪員	了解。
受訪者	對不對。
訪員	對。
受訪者	然後你剩下一碗粥給我們吃，不要說吃飯...就吃一碗粥，可以吧？
訪員	OK。
受訪者	我為我們的地政士，為全國的地政士喊冤，真的！
訪員	恩。
受訪者	你知道地政士的牌照不好考。
訪員	對，畢竟你們之前也是花很多時間在去爭取這張證照這樣子。
受訪者	對阿，你們政府叫我們要考證照，我們辛辛苦苦考出來啊！結果你們後面再挖一個大後門弄一個大後門阿！
訪員	OK，好。
受訪者	對不對？你在我們家走前門阿，在最後你給我們挖一個大後門阿，還不只是自己去辦的喔，還有那些無照的喔，地下的喔。
訪員	恩...理事長，所謂無照這一塊的話是...應該是說你可以說明一下那個情形嗎？
受訪者	我跟你講他沒有那個執業證照，他沒有地政士的證書，但是他去蓋人家的印章，就是考得過沒有案件，然後他就去送地政所，地政事務所也照收。這個地政事務所的人員大家都心知肚明。
訪員	那可是他...
受訪者	這個問題還存在！
訪員	那...因為說...應該是說他有一個規定是說他一個人在一年之內可以代收...
受訪者	那是自己...那是代理，那沒有報所得代理，一個人一年兩千對...那沒有錯！可是我講的是執業的，專門在辦的。
訪員	喔，是他沒有考過這個證照...
受訪者	他沒有那個執照，專門在辦的...他有客源...
訪員	可是這樣子為什麼臨櫃的人員沒有去阻止他？或是糾正他？
受訪者	沒有人...你們又沒有那個行政規定他們要...他們只要對那個地政士是誰就好了。然後他請他當助理，一個地政士可以請好幾個助理。
訪員	所以他可能就是類似...就是掛人家的牌然後在送案件這件事情。
受訪者	對，像地下建築師一樣，他除外化然後全部都蓋一個建築師的章就這樣子，證件。
訪員	OK。
受訪者	你記得那個台南維冠大樓？
訪員	恩。
受訪者	地震...
訪員	對。
受訪者	地震那個時候的維冠大樓...

人員	內容
訪員	是。
受訪者	那個維冠大樓就是地下建築師自己畫的圖，去給那個建築師蓋一個章。
訪員	是。
受訪者	所以那個建築師到最後傾家蕩產還要去關，地政士也是有相同的情況。
訪員	所以目前這個狀況還是持續存在！
受訪者	對，還持續存在，這個得想辦法去阻止！
訪員	好，了解。
受訪者	親自去辦得跟那個地下的這兩個區塊，想辦法把他解決掉，我們才有一碗飯一碗粥可以喝。
訪員	OK。好的，那接下來是有關於那個地政事務所...阿應該說臺南市地政局他有推出一些不錯的創新服務，就是譬如像跨縣市的代收地政類的申請案件...
受訪者	對對對。
訪員	然後...就這一塊來講你覺得對於你們地政士來講說有帶來什麼樣的好處嗎？
受訪者	有，那個現在全國跨縣市代收的已經兩年了吧...
訪員	恩恩。
受訪者	喔，大概兩年了吧！對我們來講是很方便的啦。
訪員	是，那就是...因為他目前是有限制他的送案件的類型，你覺得說這些類型有需要再開放嗎？還是就是以現在這種一般案件為主就好？
受訪者	應該我...如果以我的意見的話，要開放就全部開放。
訪員	是。
受訪者	你那個電腦...你那個電腦程式你們能不能修改，修改到全國都調的到，阿你們...我們就可以這樣做了。
訪員	喔，你的意思是說既然有這種措施就把他做到更好，開放所有的案件這樣子。
受訪者	對對對，現在是簡易案件開放。
訪員	對。
受訪者	一步一步的，反正把關的還是地政人員吧。
訪員	對。
受訪者	他們會把關好啦。
訪員	是。
受訪者	能擴大這個層面的話更好。
訪員	那...再接下有幾個創新服務措施像是午休的時間有一些業務是不打烊的，他可以去收件，那另外一個是在...他在區公所有設一些小的那個工作站...
受訪者	這個都很好。
訪員	這兩個你自己本身有去過嗎？
受訪者	有有有，我是不敢啦。因為我們是內行的，我們怎麼可能人家在午休我們就去打擾人家，那不可能的啦。
訪員	恩。
受訪者	但是一般百姓的反應是很好啦，一般民眾反應是很好啦。尤其是偏鄉地區...
訪員	偏鄉地區的部分...

人員	內容
受訪者	偏鄉地區...我們臺南市很多偏鄉地區，喔那個省下人民的交通的時間少很多。
訪員	那有沒有地政士跟你反應說...他覺得像這種區公所的工作站阿或是說這種午休的時候他會覺得好像人員有點不足，或是這個人員...這個收件的人員可能速度有點慢，有沒有人跟你反應過這種事情？
受訪者	我們專業的喔，我們地政士是不會啦，我們都很清楚啦。我們不會找那個...挑那個時間去啦。
訪員	是。
受訪者	所以我們會員不會跟我們反應這個啦。有的話就一般老百姓，我們聽到一般老百姓有這種感覺啦！
訪員	因為主要這兩個主要的措施也是服務的對象其實是針對所謂一般老百姓自己送件...
受訪者	對，我們是不會挑那個時間去的啦！
訪員	OK，那接下來是說有關於付款的機制，因為現在地政局這邊...他有很多付款的方式，什麼刷卡阿...現金阿...手機的行動支付，那不知道理事長自己本身有沒有...也有試過那個手機行動支付的方面？
受訪者	沒有沒有，手機支付.....我不開帳號的啦。
訪員	喔，所以...
受訪者	手機我不開帳號的啦，我只有信用卡...我用信用卡。
訪員	信用卡...所以信用卡是你主要的...
受訪者	對對對。
訪員	那有其他你可能認識的地政士有跟你說過手機行動支付這一塊？
受訪者	有阿，很多啊！我們會員也有很多，都是用手機的阿。
訪員	所以他們覺得這個方式是反而...帶給他們更多...就是譬如說像錢不用帶那麼多在身上，或是說我只要透過一支手機就可以把一些事情辦好這樣子。
受訪者	他們在使用上也是覺得很方便啦...
訪員	很方便。
受訪者	我那些會員。
訪員	好，那因為我們有做那個量化的，就是問卷的調查，其實上面有提到一個是說...他們覺得是說北部的人在使用所謂多元的付費方式會比較願意去嘗試，可能中南部的人都還是以現金為主。
受訪者	這個應該是時間問題吧，慢慢的也會獲得...這個習慣改掉...我就改掉了阿。
訪員	所以就是可能是使用習慣...可能是中南部的朋友還是習慣用現金，阿北部可能相關的資訊比較流通，可能有一些宣傳上的效益所以他們就比較容易嘗試這些。
受訪者	對對對。
訪員	OK，那...接下來是問說我覺得這兩個應該是不太會發生啦，但是我們還是必須要問一下，比方說...你有沒有聽過或是遇過說地政局或是地政事務所的人員有主動要索賄阿或是說要接受飲宴招待或是財務餽贈這些的情況嗎？
受訪者	都沒有，都沒有。
訪員	都沒有嗎？

人員	內容
受訪者	因為現在都已經...我的看法是杜絕了啦。
訪員	杜絕了，就是最近幾年都已經沒發生這種事情。
受訪者	對對對。
訪員	那如果假設，假設理事長...假設真的發生的話，就你來講...或是說你的一些地政士他們應...會不會主動去檢舉？假設...如果？
受訪者	沒有發生過這種事情耶。
訪員	OK，所以...基本上你們也不知道說...
受訪者	我不知道...那到底那時候要怎麼辦呢...
訪員	OK。
受訪者	沒有遇過這種事情耶，因為案件可以過就可以過不可以過就是不可以過啊。
訪員	就是一切...就是依法行政。
受訪者	依法來啊，對阿。你也不能要求公務人員，為了一點點小利益，叫他們違法...阿違法將來事情爆發...
訪員	是。
受訪者	對阿。
訪員	好，那另外一個是說，理事長這邊應該就是...應該蠻多民眾委託您去幫忙辦理一些案件的，那...有沒有一些民眾他們的觀念還是比較...就是還是比較老一點的觀念就是說...他想要讓這個案件快一點，所以他希望你不可以幫他塞個錢啊...送個禮物阿，有沒有委託者跟你說過這些事情？
受訪者	沒有...委託者他們...倒是...會講這種話的人都是設定案件啦...
訪員	設定的部分。
受訪者	需要錢啦，他很需要...急需錢啦，設定案件的人才會啦。
訪員	所以還是會有部分民眾會這樣說嗎？
受訪者	還是會有啦，老一輩的啦。
訪員	那你們遇到這種事情，你們怎麼去跟他說明？
受訪者	我都跟他解釋，現在沒辦法，因為現在都是電腦收件，每一個收件都有收件號。
訪員	是。
受訪者	然後你要去拜託人家，你的件趕快說他要把他前面的件全部做完，他們做到你的件，要不然電腦不接受。
訪員	喔，所以...
受訪者	他們聽我這樣一講，他們就知道了。
訪員	OK，所以理事長這邊應該也是會去...去跟他們說明這個狀況是不可能發生的。
受訪者	對，那不可能。
訪員	那所以你們這邊公會其實你也是你們固定有一些聚會或是講習的時候其實你們也都有在宣布這方面的觀念。
受訪者	有阿有阿，有。因為那個稅務局，國稅局也都會去宣導阿，地政局也會宣導阿。

人員	內容
訪員	OK，好。那...理事長最後一個問題就是說...你有沒有什麼相關的建議可以再跟地政局，臺南市地政局去說明，然後請他們改善...就是除了像剛剛你跟我說的案件類型的部分，還有...
受訪者	也就那兩個區塊，就那兩個區塊。
訪員	就是只有那兩個，希望他們能夠...
受訪者	就那兩個區塊，改善一下。
訪員	就訂定一個規範跟一個所謂的限制...
受訪者	對，什麼案件可以什麼案件不行。
訪員	是，好。
受訪者	除了什麼案件可以以外其他的都不行，這樣我們就有飯吃了。
訪員	OK，那我懂你的意思...所以就是主要是我們一開始提到那兩個區塊的部分。
受訪者	對對對。
訪員	好，那我知道了。
受訪者	那個是我們的飯碗啦！
訪員	OK，好。
受訪者	不是只顧慮到我啦，整個會員都是啦！
訪員	就是...這個是攸關整個地政士他們整個的所謂案件的...業務量案件量這樣子。
受訪者	對對對。
訪員	好，那我知道了，OK。那...理事長謝謝你這次接受我們的訪談。
受訪者	謝謝你，希望你能反應上去！
訪員	沒問題，好的！
受訪者	謝謝你，謝謝！
訪員	好，謝謝，掰掰！