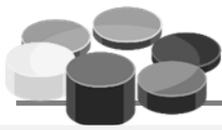


臺南市政府地政局暨所屬各地政事務所
107 年度創新便民服務品質廉政研究

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 107 年 06 月

**【目錄】**

【目錄】	1
【摘要】	4
【壹、研究目的】	7
【貳、研究架構、研究過程與方法】	8
一、研究架構	8
二、研究過程	8
三、研究方法	9
【參、問題背景與現況】	10
一、我國為民服務品質政策之發展	10
二、我國創新為民服務類型	11
三、各國提升為民服務品質之策略	13
【肆、量化調查】	15
一、調查目的	15
二、調查過程與方法	15
三、電訪調查內容	19
四、基本資料次數分配情形	21
五、調查發現	24
【五、質化調查】	63
一、調查目的	63
二、調查對象	63
三、調查方式	63
四、調查時間	63
五、深訪題綱	64
六、調查發現	65
【陸、研究發現】	70
一、量化研究發現	70
二、質化研究發現	71
【柒、策進建議】	72
一、便民服務措施	72
二、整體施政	73
三、廉政風紀	74
【捌、參考文獻】	76
【附錄一 問卷】	77
【附錄二 交叉分析表】	81
【附錄三 深入訪談紀錄】	106



【表目錄】

表 4-1 信度分析表	17
表 4-2 因素分析表	18
表 5-1 洽辦業務類型分析表	26
表 5-2 繳納地政規費管道分析表	31
表 5-3 不法情事詳細情形分析表	56
表 5-4 檢舉管道分析表	58
表 5-5 不願意提出檢舉原因分析表	59
表 5-6 民眾興革案與反應事項分析表	62
表 5-7 深度訪談之調查對象表	63

【圖目錄】

圖 4-1 身分別分析圖	21
圖 4-2 性別分析圖	21
圖 4-3 年齡層分析圖	22
圖 4-4 教育程度分析圖	22
圖 4-5 居住地區分析圖	23
圖 5-1 最常洽辦業務之地政事務所分析圖	24
圖 5-2 最常洽辦業務之地政事務所與基本資料交叉分析圖	25
圖 5-3 「跨所收辦登記案件」服務滿意度分析圖	27
圖 5-4 「跨所收辦登記案件」滿意度與基本資料交叉分析圖	28
圖 5-5 「建築改良物測量」業務滿意度分析圖	29
圖 5-6 「建築改良物測量」業務滿意度與基本資料交叉分析圖	30
圖 5-7 「多元管道繳納地政規費」滿意度分析圖	32
圖 5-8 「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 5-9 使用「地政隨身 PAY 手機行動支付」之意願度分析圖	35
圖 5-10 「多元管道繳納地政規費」滿意度與基本資料交叉分析圖	36
圖 5-11 「人員服務態度」滿意度分析圖	37
圖 5-12 「人員服務態度」滿意度與基本資料交叉分析圖	38
圖 5-13 「人員服務態度」滿意度年度比較圖	39
圖 5-14 「人員辦事效率」滿意度分析圖	40
圖 5-15 「人員辦事效率」滿意度與基本資料交叉分析圖	41
圖 5-16 「人員辦事效率」滿意度年度比較圖	42
圖 5-17 「人員專業能力」滿意度分析圖	43

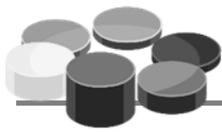


圖 5-18 「人員專業能力」滿意度與基本資料交叉分析圖	44
圖 5-19 「人員專業能力」滿意度年度比較圖	45
圖 5-20 「洽公環境與設施」滿意度分析圖	46
圖 5-21 「洽公環境與設施」滿意度與基本資料交叉分析圖	47
圖 5-22 「洽公環境與設施」滿意度年度比較圖	48
圖 5-23 各項「施政宣導」滿意度分析圖	49
圖 5-24 各項「施政宣導」滿意度與基本資料交叉分析圖	50
圖 5-25 各項「施政宣導」滿意度年度比較圖	51
圖 5-26 「整體服務及施政表現」滿意度分析圖	52
圖 5-27 「整體服務及施政表現」滿意度與基本資料交叉分析圖	53
圖 5-28 「整體服務及施政表現」滿意度年度比較圖	54
圖 5-29 「未曾聽聞或親身經歷不法情事」經驗分析圖	55
圖 5-30 「未曾聽聞及親身經歷不法情事」經驗與基本資料交叉分析圖	56
圖 5-31 「未曾聽聞及親身經歷不法情事」經驗滿意度年度比較圖	57
圖 5-32 遇到不法情事之檢舉意願分析圖	58
圖 5-33 「遇到不法情事願意提出檢舉」與基本資料交叉分析圖	60
圖 5-34 遇到不法情事之檢舉意願年度比較圖	61

【附表目錄】

附表 1 最常洽辦業務之地政事務所與基本資料交叉分析	81
附表 2 「跨所收辦登記案件」滿意度與基本資料交叉分析	82
附表 3 「建築改良物測量」業務滿意度與基本資料交叉分析	84
附表 4 「多元管道繳納地政規費」滿意度與基本資料交叉分析	86
附表 5 使用「地政隨身 PAY 手機行動支付」之意願與基本資料交叉分析	88
附表 6 「人員服務態度」滿意度與基本資料交叉分析	90
附表 7 「人員辦事效率」滿意度與基本資料交叉分析	92
附表 8 「人員專業能力」滿意度與基本資料交叉分析	94
附表 9 「洽公環境與設施」滿意度與基本資料交叉分析	96
附表 10 各項「施政宣導」滿意度與基本資料交叉分析	98
附表 11 「整體服務及施政表現」滿意度與基本資料交叉分析	100
附表 12 「未曾聽聞及親身經歷不法情事」經驗與基本資料交叉分析	102
附表 13 「遇到不法情事願意提出檢舉」與基本資料交叉分析	104



【摘要】

為瞭解民眾對臺南市政府地政局及所屬地政事務所之整體施政評價、便民服務措施與相關人員風紀操守等相關議題看法，特辦理107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、臺南市政府地政局便民服務措施評價

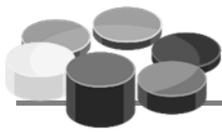
便民服務措施部分，超過九成二以上的受訪者(皆排除未使用者)對於「跨所收辦登記案件」服務(96.0%)、「建築改良物測量」業務(92.1%)與「多元管道繳納地政規費」(94.9%)給予正面評價。針對「地政隨身PAY手機行動支付」，有五成(50.1%)的受訪者表示願意使用；反之，有四成八(48.0%)的受訪者不願意使用。

二、臺南市政府地政局整體施政評價

在各項人員服務指標中，以「服務態度」表現最好，比例高達九成八(97.9%)；其次是「專業能力」，約占九成六(96.2%)；再其次則是「辦事效率」，約為九成五(95.1%)。至於洽公環境部分，亦獲得九成四(93.9%)之滿意評價。惟在各項「施政宣導」上，僅獲得八成七(87.0%)之滿意評價，仍須加強改善。整體來說，有九成七(96.6%)的受訪者對於臺南市政府地政局及所屬地政事務所之整體服務及施政表現給予正面評價。

三、臺南市政府地政局廉政評價

在廉政風紀相關議題，九成九(98.5%)的受訪者表示「未曾聽聞且未親身經歷」臺南市政府地政局及所屬地政事務所人員有「接



受邀宴招待、收受餽贈(金錢、禮物)或有索賄(金錢、紅包、物品.....)等情事」發生。若知道臺南市政府地政局及所屬地政事務所人員索取賄賂或涉及其他不法情事時，七成七(76.5%)的受訪者表示願意提出檢舉，其主要檢舉管道以「臺南市政府地政局」(26.9%)、「臺南市政府地政局政風室」(23.5%)與「臺南市政府」(22.0%)居多。另外，不願意提出檢舉之原因，則是以「事不關己，沒必要檢舉」(62.2%)為大宗。



質化調查發現

- 一、臺南市政府地政局及所屬地政事務所，不論在人員素質或是洽公環境均獲好評。惟在測量人員部分，雖專業能力足夠但服務態度尚待努力。
- 二、部分地政士認為「實價登錄」系統中需登錄之相關面積，應該能直接從內政部資料庫帶出，不須額外進行面積登錄作業。
- 三、跨所收辦登記案件業務帶來便民之利，卻間接影響到地政事務所之案件辦理效率。另外，亦造成地政士之部分業務因此流失。
- 四、不具地政士資格之民眾或業者，卻執行地政士相關業務。地政士工作權未獲保障。
- 五、土地測量(鑑界)爭議較多，測量儀器之精準度為主要影響原因。

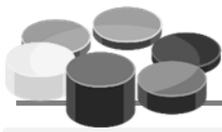


策進建議

- 一、有關「地政隨身 PAY 手機行動支付」使用意願，建議後續可進一步瞭解不願意使用原因之類型，進行分析並擬定改善措施，以增加使用率。
- 二、實價登錄系統相關爭議，建議改善實價登錄系統面之影響因素，整合各系統間資料傳輸平台，並消除系統間的資訊落差，已提升電子化政府之行政效能。



- 三、擬定業務量管控機制，必要時應調派人力支援，以維持良好的辦事效率；安排服務態度相關課程或講座，以建立測量人員「同理心」精神，進而提升整體服務品質。
- 四、為提升民眾在廉政議題上的參與度，建議政風單位可與業務單位進行配合，藉由地政業務宣導會議，加入廉政相關議題，使民眾瞭解政風工作內容，建立正確廉能知識與廉潔價值。



【壹、研究目的】

臺南市政府地政局積極強化行政機關競爭優勢，打造以民眾利益為優先之機關形象，致力於各項業務便民化、公開化及透明化，並針對第一線服務人員給予完整服務品質提升之教育訓練。另外，為加強機關廉政效能，增加民眾對機關反貪倡廉之信心，對內定期辦理廉政倫理規範之宣導，對外舉辦與地政業務相關之廉政研習課程。

根據106年度調查顯示，高達九成五以上的民眾給予臺南市政府地政局及所屬地政事務所人員辦理業務之表現高度評價；「洽公環境與設施」獲得九成七(97.2%)的民眾正面評價；而各項施政宣導方面，僅有六成九(69.4%)的滿意度；在「整體服務及施政表現」則有九成五(95.4%)的民眾肯定。另外，有關廉政風紀部分，全部民眾均表示臺南市政府地政局及所屬地政事務所人員沒有「接受邀宴招待、收受餽贈(金錢、禮物)或有索賄(金錢、紅包、物品.....)等」之情形，而多數民眾對於檢舉不法之意願頗高，有八成三(83.2%)的民眾表示若遇不法情事願意提出檢舉。

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



【貳、研究架構、研究過程與方法】

一、研究架構

本次調查針對臺南市政府地政局及所屬地政事務所「107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

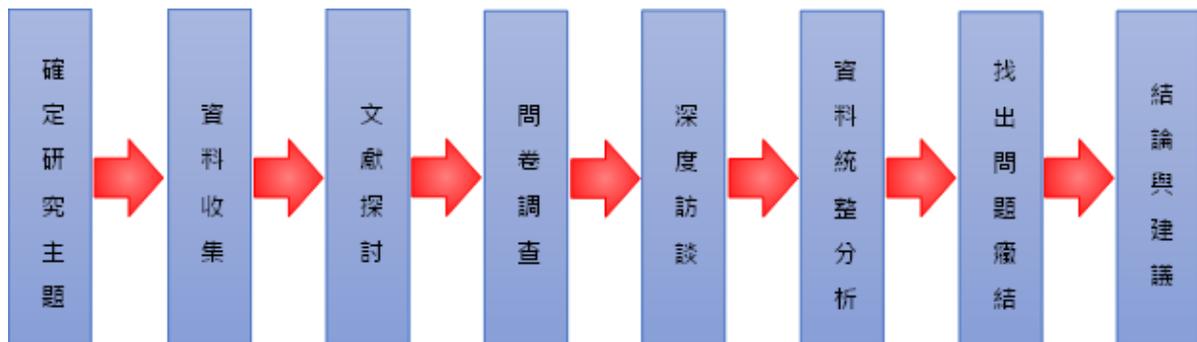
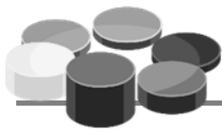


圖 2-2 研究過程圖



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107年5月10日至5月18日下午1點至下午5點，在量化研究方面規劃以電話訪問方式進行問卷調查。針對最近1年曾向臺南市政府地政局及所屬地政事務所申辦業務之地政士與民眾進行電話訪問，以集中式電腦輔助電話訪問系統進行客觀之問卷調查與統計分析，瞭解受訪者對臺南市政府地政局及所屬地政事務所提供之便民服務措施、為民服務品質與廉政風紀觀感。

(二) 質化研究

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



【參、問題背景與現況】

隨著民主思潮的發展，政府角色已從過往的領導者或管理者，逐漸轉變為公共服務的提供者。若以此觀點來看，政府單位可說是最大的服務業，而全民便是最重要的客群。因此，公共服務應以民眾為中心，關注民眾多元需求及價值，掌握整體發展趨勢，持續精進服務作為(國家發展委員會，2017)。

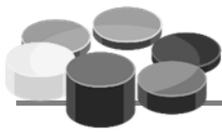
一、我國為民服務品質政策之發展

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

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

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

2007年行政院研考會導入歐美先進國家「優質治理(Good Governance)」理念，以「優質治理」、「課責」及「效率」為重



點(廖麗娟、呂雅雯，2010：13)，將原本的「全面提升服務品質方案」提升至「政府服務創新精進方案」，讓政府服務再次轉型。

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

二、我國創新為民服務類型

為民服務品質提升政策已持續推動多年，「全面提升服務品質方案」的實施，已將「服務品質管理」的觀念與作為，傳導並紮根於各級和各類行政機關，而後來所施行的「政府服務創新精進方案」，更藉由結果導向型評獎指標，成功的引導各機關藉由創新、特別是導入ICT的創新方法，提升政府各類服務品質(劉坤億、胡龍騰、曾冠球，2012：92)。

而學者陳家聲(2012)針對參與政府服務品質獎的參賽機關與得獎機關的服務創新作為，歸納整理政府機關的服務創新模式，發現各機關的創新服務態樣主要如下：

- 新服務概念的提出，結合機構願景、使命等，帶動服務的多元化與優質精緻化。
- 強調人員的服務態度，從服務過程創造與互動民眾的感動溝通。
- 善用資訊科技，將服務流程、資訊等透過既有的電子化基礎，將服務流程加以整併創新，提升資源的使用效率，增加便民、親民。
- 善用社會資源，結合民眾及相關機構等共同參與提供服務，以及



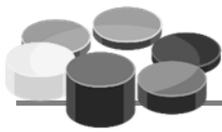
共同行銷的服務創新模式，可帶動及增強民眾對環境、社區的愛護與凝聚。

- 發展出全方位、整合式的創新服務系統，將個別的服務構面加以整合，以系統化的方式有效、有意義的推動服務創新及知識創新，形成一個學習型組織。

另外，學者劉坤億、胡龍騰、曾冠球(2010)針對過去我國行政機關的服務創新方法進行分析及歸納，將目前創新類型分為服務/產品創新、科技類創新、市場化創新、組織創新、輔助性創新等不同類別。而各創新類別分析如下：

- 服務/產品的創新方面：行政機關並不認為具有開發新顧客的空間，因而以提供新服務給既有服務對象（即社會大眾）乃行政機關主要採取的創新策略。
- 科技類的創新方面：行政機關服務創新的方式，仍以透過資訊科技的技術輔助為主，包括採用資訊科技進行內部的管理、協調及外部的溝通與服務提供，均是受惠於資訊科技的應用。
- 市場化的創新方面：市場化雖是公共管理途徑常用的策略，但是顯然不是行政機關創新的策略。
- 組織的創新方面：組織層級的調整則是較少應用的創新途徑，這或許與行政機關的層級都是固定而較難調整所致，亦可能與調整層級的效果較差有關。
- 輔助性的創新方面：簡化行政流程與應用新的管理方式確實已成為行政機關的，主要創新途徑

文中並進一步說明，目前政府機關以提供新服務給既有的服務對象為主要創新途徑，且在創新途徑與思維上，多為資通訊科技（ICT）或電子化政府機制的結合應用；同時，拓展延伸服務管



道或主動服務以及簡化行政流程，亦為主要的組織性創新途徑，且認知並重視跨部門協調合作之重要性，惟新公共管理中所倡議的市場性創新類型在政府機關中採用率偏低(劉坤億、胡龍騰、曾冠球，2012：100)。

三、各國提升為民服務品質之策略

1980年代以來，先進國家陸續推動新公共管理的各項政府改革措施，學習私人企業的管理，採取顧客導向、結果導向、市場導向、競爭導向的政府改革計畫。學者廖麗娟、呂雅雯(2010)探討美國、日本與韓國之為民服務品質提升策略，作為我國為民服務品質優化之參考。其內容節錄如下：

● 美國

美國政府部門提升品質的實踐方式為發展品質管理系統與流程、設立評比的標準和準則、維持持續的品質提升及提高民眾滿意度等。觀察美國過去20多年來，推動公共服務品質改善的發展趨勢，大致環繞在品管圈(Quality Circles)、全面品質管理(TQM)及民眾滿意度(Citizen Satisfaction)等3個主軸概念，而這些概念的發展，也隨著時間的演進而互有消長。

● 日本

全面品質管理的概念有效地將顧客滿意融入服務和品質管理中。日本在公部門推動「品質改造方案」(Reform of Quality)，除了聚焦於提升政府服務的生產力，主要目標即為提高服務使用者的滿意度。該方案為日本2009年經濟與財政改革基本政策項下所啟動的改革計畫，希望透過引進「企業流程再造」(Business Process Reengineering, BPR)的作法，達到行政革新及簡政便民目標。為縮短民眾接受服務的等待時間、簡化政府行政流程、提高政府服務的便利性，中央政府各部會均需提出導入「企業流程再造」的重點項目，例如櫃台服務、補助申請、批准流程、執照申

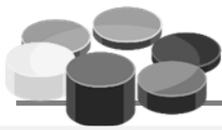


請與發照等，並應依據社會大眾的需求，訂定達成目標，作為流程改善的指標，希望藉由效仿企業界的流程設計，具體簡化行政流程，以打造出平易近人、溫暖人心的政府（simple and warm government）。

● 韓國

韓國政府在1997年發生經濟危機時，受來自社會的壓力和國際貨幣基金會（International Monetary Fund, IMF）的要求，而開始推動政府改造，目的是希望提高政府部門的競爭力、消除外界認為政府效率低落的刻板印象，其採用的策略即是「新公共管理」，引進企業化思維，以建立具有競爭力的政府，並將國民視為政府服務的顧客，推動讓顧客滿意的施政作為。南韓政府在推動公部門服務品質管理方面，主要是透過「公共服務憲章（Public Service Charters）」與「顧客滿意度（Customers Satisfaction）」兩項策略。

而文中最後提到，觀察日本、美國和南韓提升公共服務品質的策略發展經驗，可以發現顧客滿意度是各國提升公共服務品質的首要關鍵；而從日本的「品質改造方案」及歐洲「卓越模型」，則可知道流程檢討與簡化是服務改造或品質提升的一項重要核心，但「顧客至上」仍是流程檢討時最重要的出發點（廖麗娟、呂雅雯，2010：17）。



【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及所屬地政事務所提供之便民服務措施看法，並持續追蹤整體為民服務品質與人員廉政風紀，特規劃臺南市地政局及所屬地政事務所「107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

於107年5月10日至5月18日下午1點至下午5點進行調查。

(二)對象

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

(三)調查方式

採集中式電腦輔助電話訪問方式，配合監聽及監看系統方式進行。

(四)抽樣方法

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

(五)抽樣誤差及有效樣本數

本次調查共完成350份有效樣本，在信心水準95%以下，抽樣誤差為 $\pm 4.7\%$ 。



(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，有關問卷各構面信度之 α 值介於0.7~0.8，整體而言，本次問卷之信度為0.823，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.

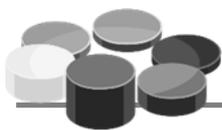


表 4-1 信度分析表

構面	指標	Cronbach's α 係數
1.便民措施	跨所收辦登記案件	0.755
	建築改良物測量	
	多元管道繳納地政規費	
2.為民服務	人員服務態度	0.822
	人員辦事效率	
	人員專業能力	
	洽公環境及設施	
	施政宣導	
整體服務品質		0.823

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0.838,顯示本次問卷之KMO值屬於極佳,且經由執行Bartlett球形檢定(Bartlett's test of sphericity)發現,卡方值為583.617($p=0.000<0.05$),代表資料適合進行因素分析。

本次調查問卷之因素分析,係採主軸因子(Principal axis factors)抽取因素負荷量,轉軸方式則採取最大變異法(Varimax)進行直交轉軸,結果發現,為民服務表現因子中的問卷題目之因素負荷量皆大於0.5,顯示具備良好的收斂效度。有關本次調查之為

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



民服務表現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59.61%。

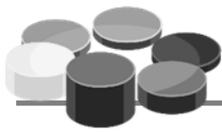
表 4-2 因素分析表

指標	成份	因素負荷量
跨所收辦登記案件	便民措施	0.608
建築改良物測量		0.582
多元管道繳納地政規費		0.761
人員服務態度	為民服務	0.797
人員辦事效率		0.809
人員專業能力。		0.804
洽公環境與設		0.668
施政宣導		0.663
解釋變異量	59.61%	

(八)接觸紀錄表

本次調查總共撥出1,928通電話，其中扣除非人為因素如空號、無人接聽等之758通電話，實際接通電話數為1,170通，其接通率為60.7%。而在扣除非人為因素後，訪問成功率為29.9%，拒訪及中止訪問率則為70.1%。

項目	原因	次數	百分比	
成功		350	29.9%	18.2%
拒訪及中止訪問		820	70.1%	42.5%
	接電話者拒訪	624	53.3%	
	受訪者拒訪/中拒	24	2.1%	
	不住此地	11	0.9%	
	非住宅電話	28	2.4%	
	非合格受訪者	126	10.8%	
	健康因素無法訪問	2	0.2%	
	語言不通/外籍人士	5	0.4%	
人為因素總計		1,170	100.0%	60.7%
忙線		66	8.7%	
無人接聽		577	76.1%	
傳真機		10	1.3%	
空號/停話/故障		105	13.9%	
非人為因素總計		758	100.0%	39.3%
總計		1,928		100.0%



三、電訪調查內容



(一)臺南市政府地政局便民服務措施評價

- 1.最常洽辦業務之地政事務所(Q1)
- 2.洽辦業務類型(Q2)
- 3.「跨所收辦登記案件」滿意度(Q3)
- 4.「建築改良物測量」滿意度(Q4)
- 5.繳納地政規費管道(Q5)
- 6.「多元管道繳納地政規費」滿意度(Q6)
- 7.使用「地政隨身PAY手機行動支付」之意願(Q7)



(二)臺南市政府地政局整體施政評價

- 1.人員服務態度滿意度(Q8)
- 2.人員辦事效率滿意度(Q9)
- 3.人員專業能力滿意度(Q10)
- 4.洽公環境與設施滿意度(Q11)
- 5.各項施政宣導滿意度(Q12)
- 6.整體服務及施政表現滿意度(Q13)



(三)臺南市政府地政局廉政評價

- 1.「邀宴招待、收受餽贈(金錢、禮物)或有索賄(金錢、紅包、物品……)等情事」及其詳細情形(Q14、Q15)
- 2.遇到不法情事之檢舉意願、檢舉管道及不願意提出檢舉原因(Q16、Q17、Q18)

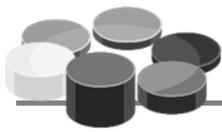


(四)民眾興革建議或反映事項(Q19)



(五)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的比例高於民眾，各約占八成一(81.4%)與一成九(18.6%)。

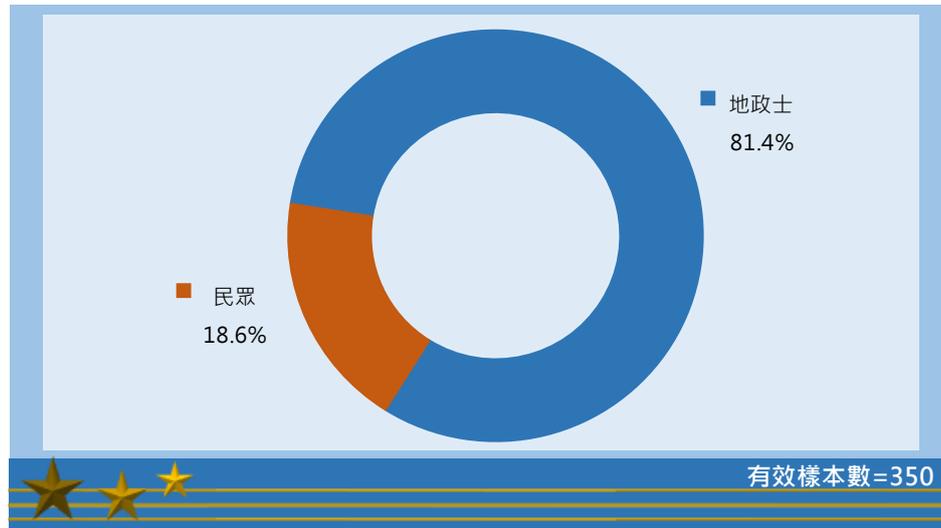


圖 4-1 身分別分析圖

(二)性別

本次調查係以女性的比例高於男性，各約占五成一(51.4%)與四成九(48.6%)。

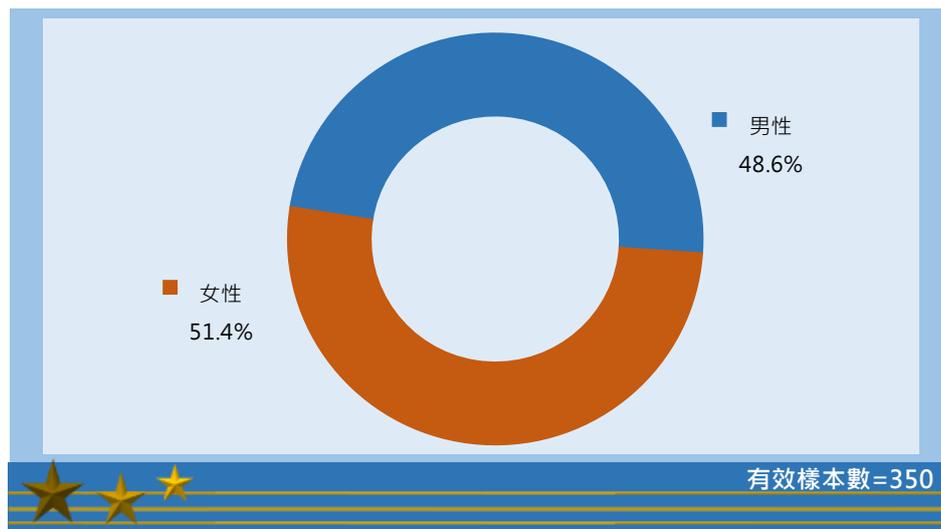


圖 4-2 性別分析圖



(三) 年齡

受訪者年齡層以50-59歲占多數，比例約三成五(35.1%)；其次是60-64歲，約占一成八(18.3%)；再次之則是40-49歲(17.4)與65歲以上(17.4%)，各占一成七；而後依序是30-39歲(6.9%)與20-29歲(4.9%)。

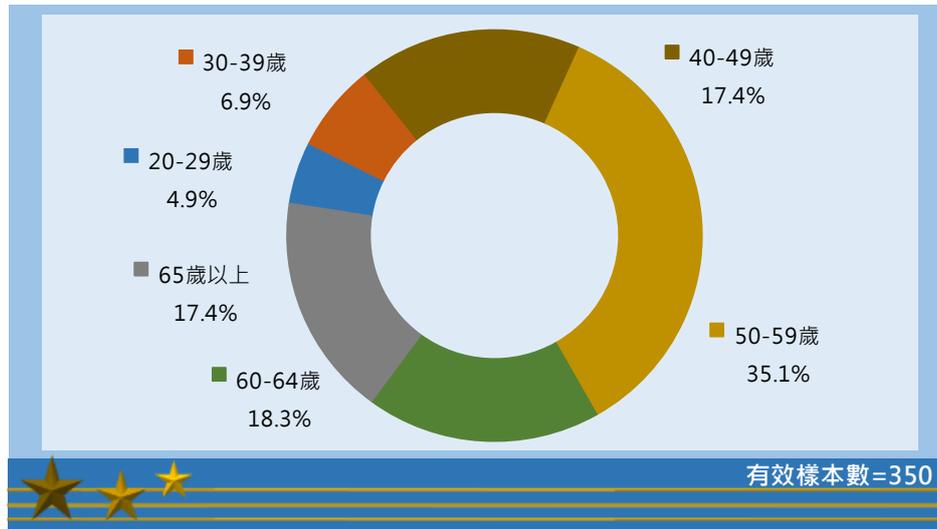


圖 4-3 年齡層分析圖

(四) 教育程度

在教育程度方面，以專科或大學程度者所占比例最高，約占六成六(65.7%)；其次為高(中)職程度者，占二成三(23.4%)；再其次依序為研究所及以上(6.6%)、國(初)中(2.3%)與國小及以下(2.0%)程度者。

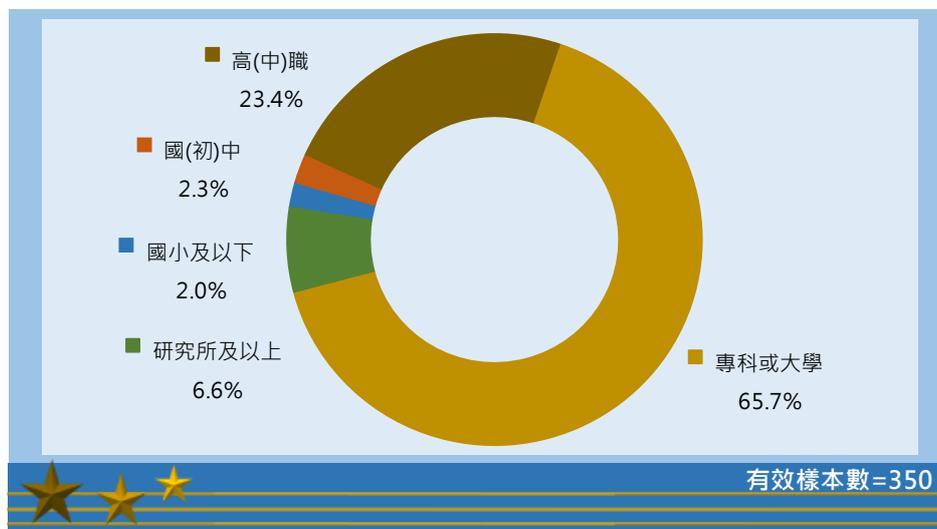
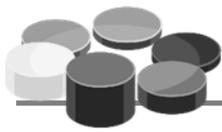


圖 4-4 教育程度分析圖



(五) 居住地區

受訪者居住地區以永康區居多，比例約一成二(12.3%)；其次是東區，約占一成二(11.7%)；至於其他居住地區比例未達一成者，則如圖4-5所示。

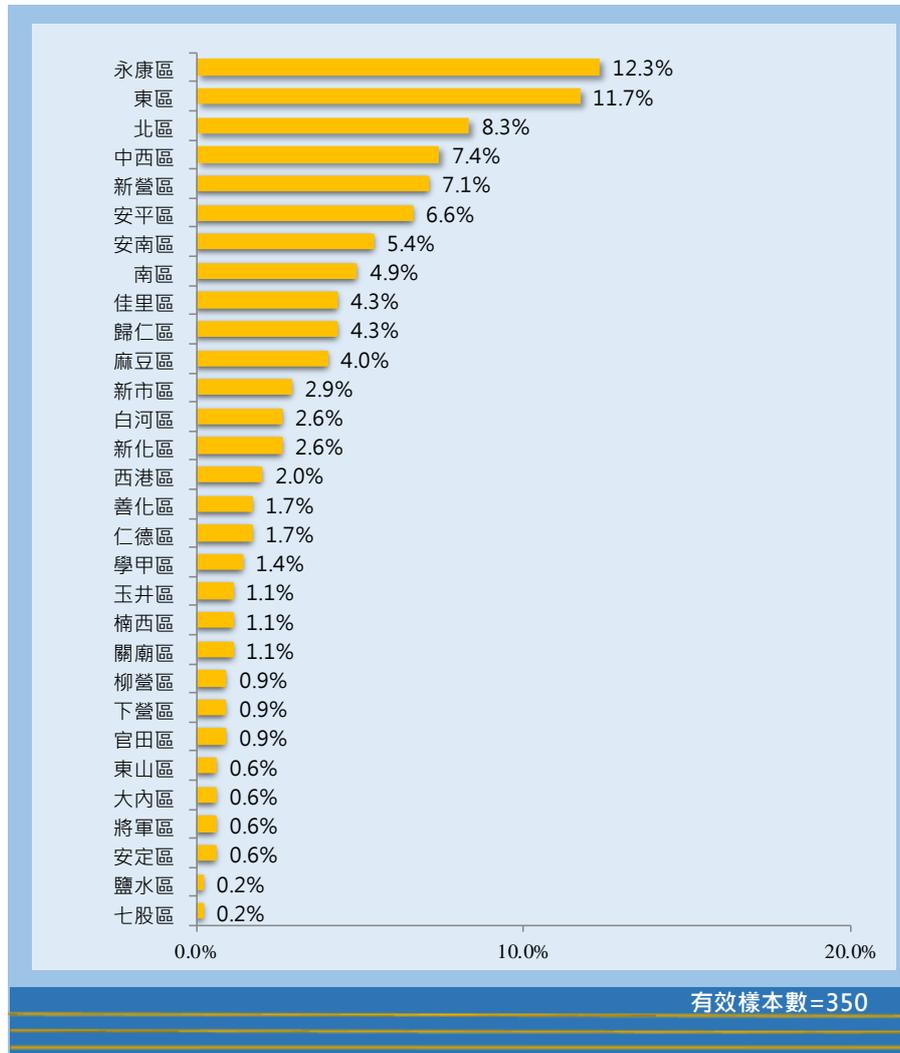


圖 4-5 居住地區分析圖



五、調查發現

(一)臺南市政府地政局便民服務措施評價

1.最常洽辦業務之地政事務所



頻次分析

本次調查發現，受訪者最常洽辦業務之地政事務所為「臺南地政事務所」，比例約占一成四(14.0%)；其次是「東南地政事務所」，約為一成三(12.6%)；再其次則是「永康地政事務所」，約占一成二(11.7%)；之後依序為「新化地政事務所」(10.6%)、「佳里地政事務所」(10.6%)、「歸仁地政事務所」(9.4%)、「安南地政事務所」(8.3%)、「麻豆地政事務所」(7.7%)、「鹽水地政事務所」(7.1%)、「白河地政事務所」(5.4%)與「玉井地政事務所」(2.6%)。

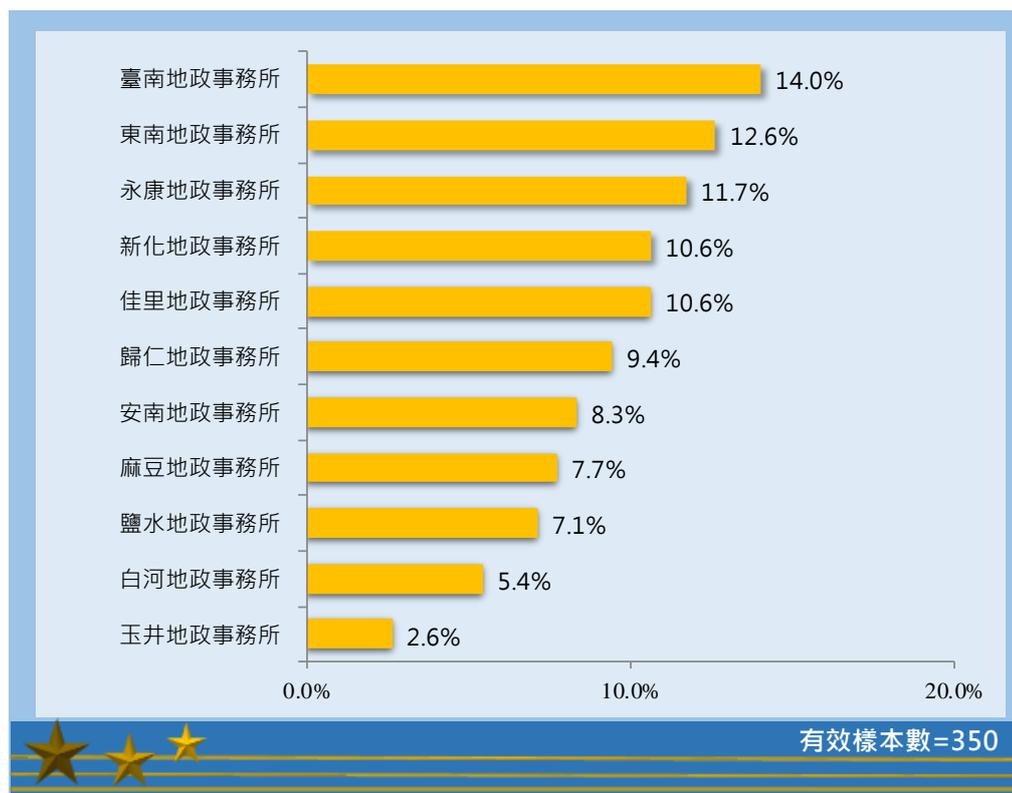
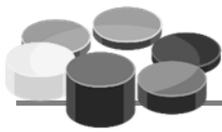


圖 5-1 最常洽辦業務之地政事務所分析圖

Q1. 請問您最常(或曾經)洽辦業務的地政事務所是？(單選)(有效樣本數=350)



交叉分析

將最常洽辦業務之地政事務所(臺南地政事務所)與基本資料進行交叉分析，發現其結果因身分別之不同達顯著差異(p-value<0.05)。另外，雖因教育程度與居住地區之不同而達顯著差異(p-value<0.05)，但因交叉分析表方格(cells)內的期望值25%以上小於5，不適合以卡方檢定結果進行推論。至於性別與年齡則無達顯著差異。(詳如附表1)

(1)身分別：民眾(25.1%)前往臺南地政事務所洽辦業務之比例明顯高於地政士(11.1%)。

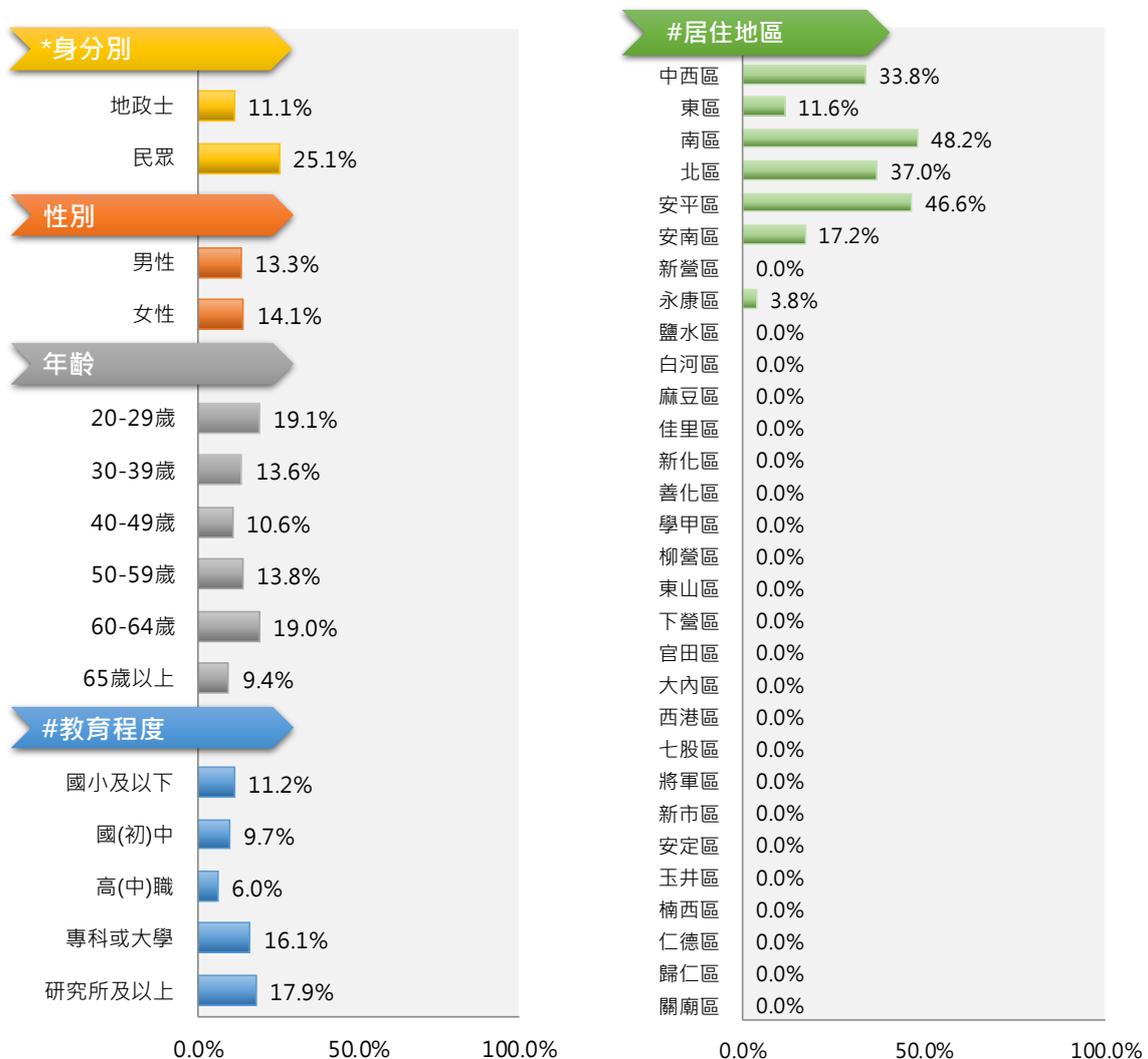


圖 5-2 最常洽辦業務之地政事務所與基本資料交叉分析圖



2.洽辦業務類型



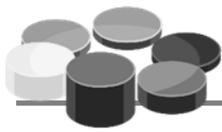
頻次分析

有關前往地政事務所較常洽辦業務類型，以「跨所收辦登記案件受理作業」居多，比例約占七成五(75.4%)；其次是「建築改良物測量」，約占六成四(63.7%)；再其次則是「各式謄本申請」，約為一成九(18.9%)；之後依序為「土地登記、買賣移轉、合併與分割申請」(15.1%)、「所有權狀移轉登記與申請」(8.3%)、「申辦地政隨身PAY手機行動支付(透過手機行動支付地政規費)」(8.0%)與「房屋承租、抵押、繼承及贈與登記」(3.7%)。

表 5-1 洽辦業務類型分析表

項目	次數	百分比
跨所收辦登記案件受理作業	264	75.4%
建築改良物測量	223	63.7%
各式謄本申請	66	18.9%
土地登記、買賣移轉、合併與分割申請	53	15.1%
所有權狀移轉登記與申請	29	8.3%
申辦地政隨身PAY手機行動支付(透過手機行動支付地政規費)	28	8.0%
房屋承租、抵押、繼承及贈與登記	13	3.7%
Q2. 請問您曾經向【上述】地政事務所洽辦下列哪項服務？(01-03 提示，可複選) (有效樣本數=350)		

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



3. 「跨所收辦登記案件」滿意度



頻次分析

有九成(90.0%)的受訪者對於臺南市政府地政局及所屬地政事務所提供之「跨所收辦登記案件」服務給予正面評價(包含非常滿意56.4%與滿意33.6%)；反之，有3.5%的受訪者給予負面評價(包含不太滿意3.2%與非常不滿意0.3%)。另外，有6.2%的受訪者未曾使用過，無法評價。至於不知道/無意見者，約占0.3%。

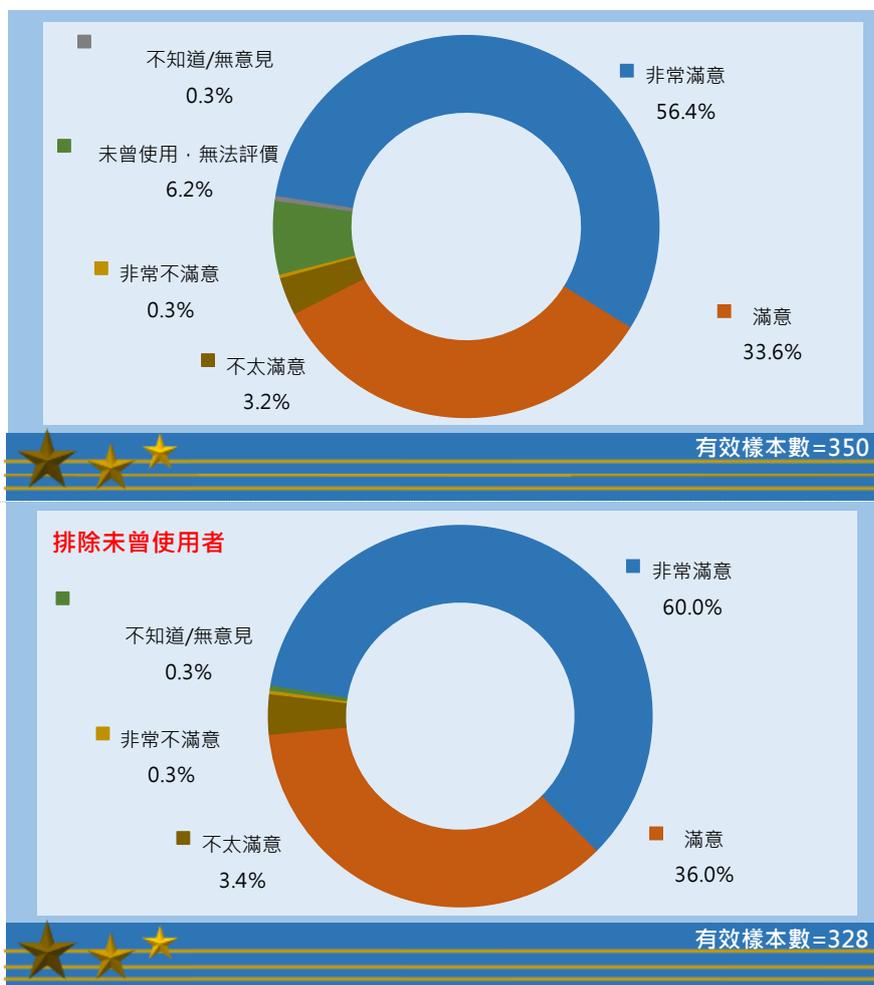


圖 5-3 「跨所收辦登記案件」服務滿意度分析圖

Q3. 請問您對臺南市政府地政局及所屬地政事務所提供「跨所收辦登記案件」服務感到滿不滿意？(單選)(有效樣本數=350)

若扣除未曾使用過，無法評價之受訪者重新計算，跨所收辦登記案件滿意度(包含非常滿意60.0%與滿意36.0%)達九成六(96.0%)。



交叉分析

將「跨所收辦登記案件」服務滿意度與基本資料進行交叉分析，發現其結果雖因身分別、教育程度之不同而達顯著差異(p-value<0.05)，但因交叉分析表方格(cells)內的期望值25%以上小於5，不適合以卡方檢定結果進行推論。至於性別、年齡、居住地區與洽公地政事務所則無顯著差異。(詳如附表2)

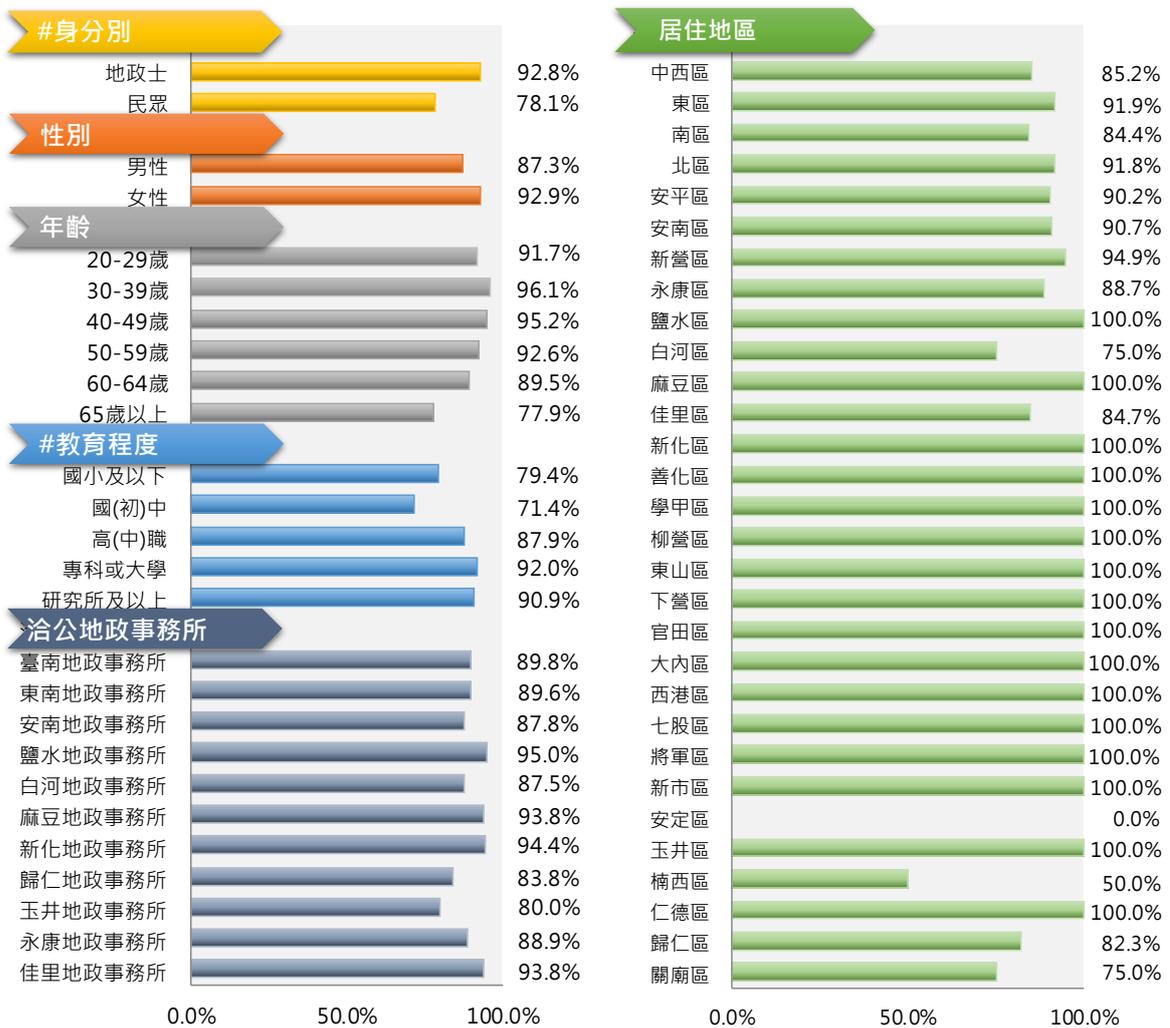
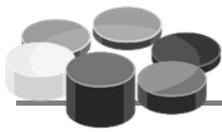


圖 5-4 「跨所收辦登記案件」滿意度與基本資料交叉分析圖



4. 「建築改良物測量」滿意度



頻次分析

有七成七(76.5%)的受訪者對於臺南市政府地政局及所屬地政事務所辦理之「建築改良物測量」業務給予正面評價(包含非常滿意26.8%與滿意49.7%)；反之，有5.4%的受訪者給予負面評價(包含不太滿意4.8%與非常不滿意0.6%)。另外，有16.9%的受訪者未曾使用過，無法評價。至於不知道/無意見者，約占1.2%。

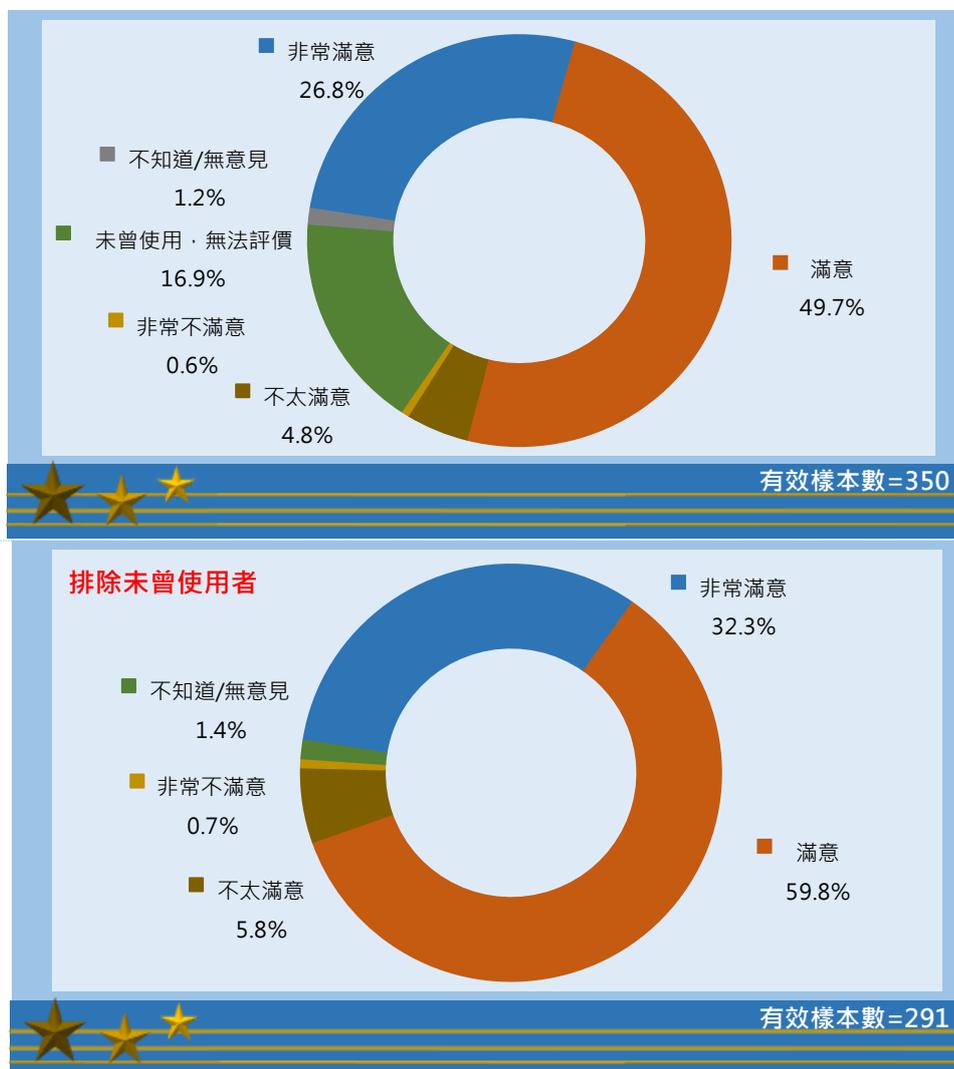


圖 5-5 「建築改良物測量」業務滿意度分析圖

Q4. 請問您對臺南市政府地政局及所屬地政事務所辦理「建築改良物測量」業務感到滿不滿意？(單選) (有效樣本數=350)



若扣除未曾使用過，無法評價之受訪者重新計算，建築改良物測量業務滿意度(包含非常滿意32.3%與滿意59.8%)達九成二(92.1%)。



交叉分析

將「建築改良物測量」業務滿意度與基本資料進行交叉分析，發現其結果雖因身分別、居住地區與洽公地政事務所之不同而達顯著差異(p-value<0.05)，但因交叉分析表方格(cells)內的期望值25%以上小於5，不適合以卡方檢定結果進行推論。至於性別、年齡與教育程度則無顯著差異。(詳如附表3)

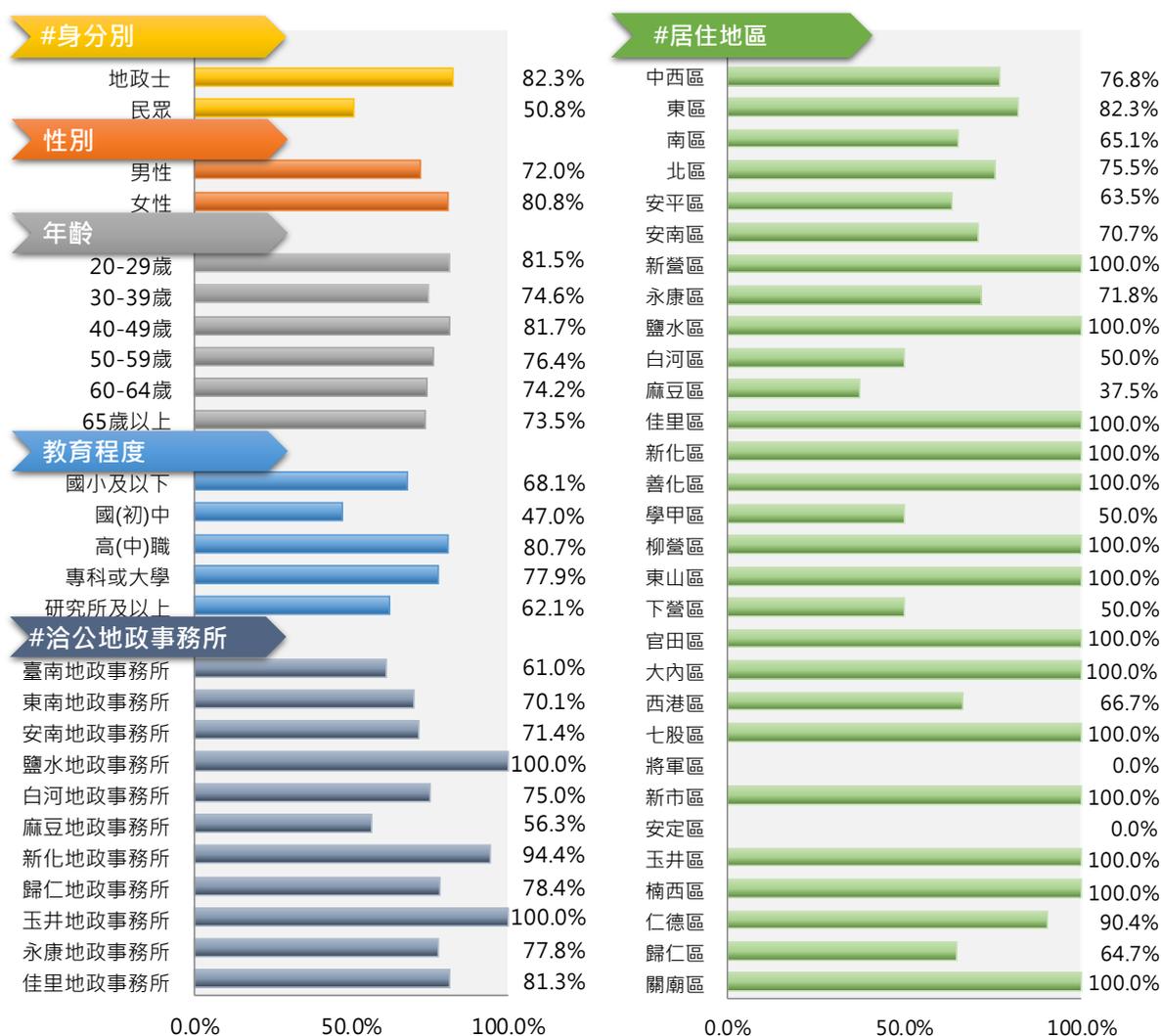
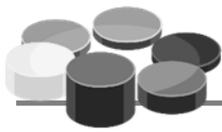


圖 5-6 「建築改良物測量」業務滿意度與基本資料交叉分析圖



5. 繳納地政規費管道



頻次分析

關於繳納地政規費管道，有九成二(92.3%)的受訪者以「現金」為主要繳納管道；其次是「信用卡」，比例約占四成二(42.0%)；再其次則是「一卡通」，約為一成七(17.4%)；之後依序為「匯款」、「市民卡」、「晶片金融卡ATM」、「地政隨身PAY手機行動支付」與「支票」。

表 5-2 繳納地政規費管道分析表

項目	次數	百分比
現金	323	92.3%
信用卡	147	42.0%
一卡通	61	17.4%
匯款	30	8.6%
市民卡	7	2.0%
晶片金融卡 ATM	6	1.7%
地政隨身 PAY 手機行動支付	5	1.4%
支票	2	0.6%
不確定繳納管道(由代書/地政士或不動產經紀人等處理)	2	0.6%
Q5. 請問您曾經使用哪些管道繳納地政規費?(可複選)(有效樣本數=350)		

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



6. 「多元管道繳納地政規費」滿意度



頻次分析

有七成四(74.4%)的受訪者對於臺南市政府地政局提供之「多元管道繳納地政規費」給予正面評價(包含非常滿意38.6%與滿意35.8%)；反之，有3.9%的受訪者給予負面評價(包含不太滿意3.7%與非常不滿意0.2%)。另外，有21.7%的受訪者未曾使用過，無法評價。

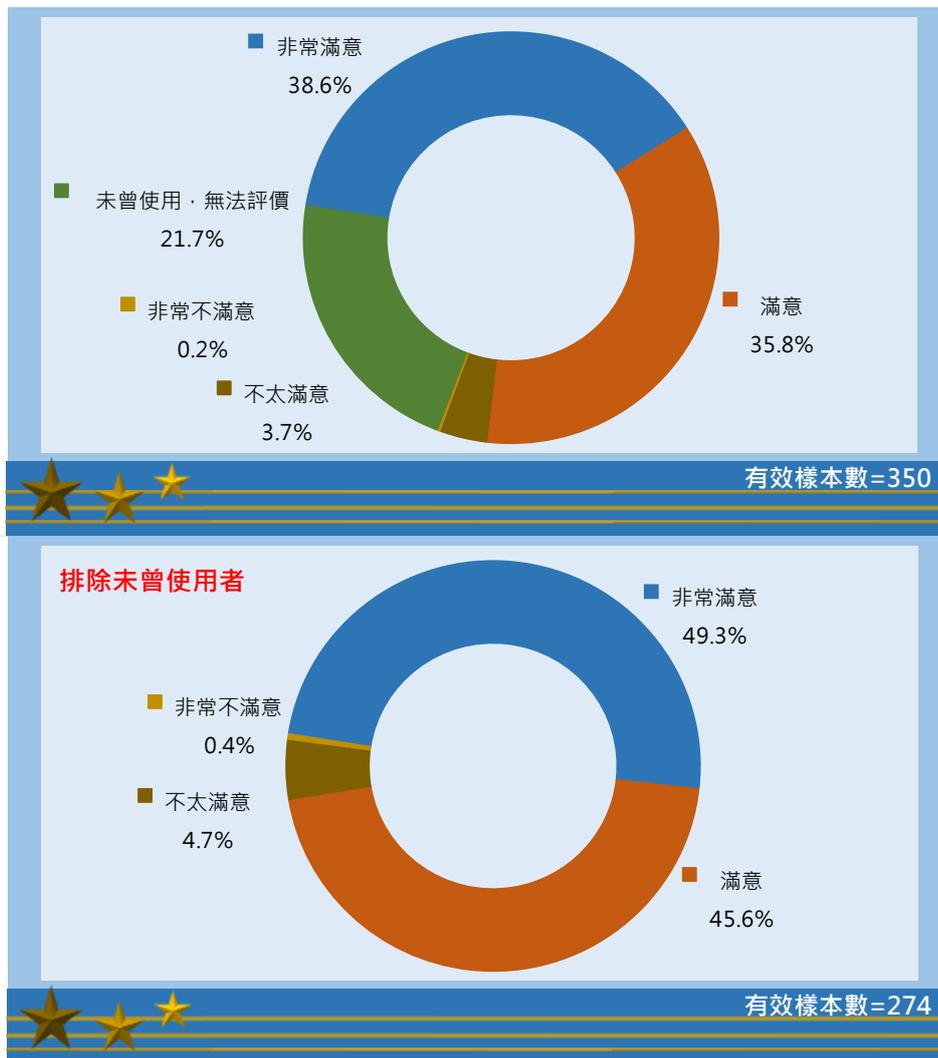
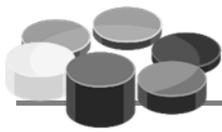


圖 5-7 「多元管道繳納地政規費」滿意度分析圖

Q6. 對於臺南市政府地政局增設地政隨身 PAY 手機行動支付、信用卡、一卡通、市民卡... 等多元管道繳納地政規費，請問您感到滿不滿意？(單選) (有效樣本數=350)



若扣除未曾使用過，無法評價之受訪者重新計算，多元管道繳納地政規費滿意度(包含非常滿意49.3%與滿意45.6%)達九成五(94.9%)。



交叉分析

將「多元管道繳納地政規費」滿意度與基本資料進行交叉分析，發現其結果因性別之不同而達顯著差異($p\text{-value}<0.05$)。另外，雖因身分別、年齡、教育程度與洽公地政事務所之不同而達顯著差異($p\text{-value}<0.05$)，但因交叉分析表方格(cells)內的期望值25%以上小於5，不適合以卡方檢定結果進行推論。至於居住地區則無顯著差異。(詳如附表4)

- (1)性別：女性(78.1%)對「多元管道繳納地政規費」感到滿意的比例明顯高於男性(70.5%)。

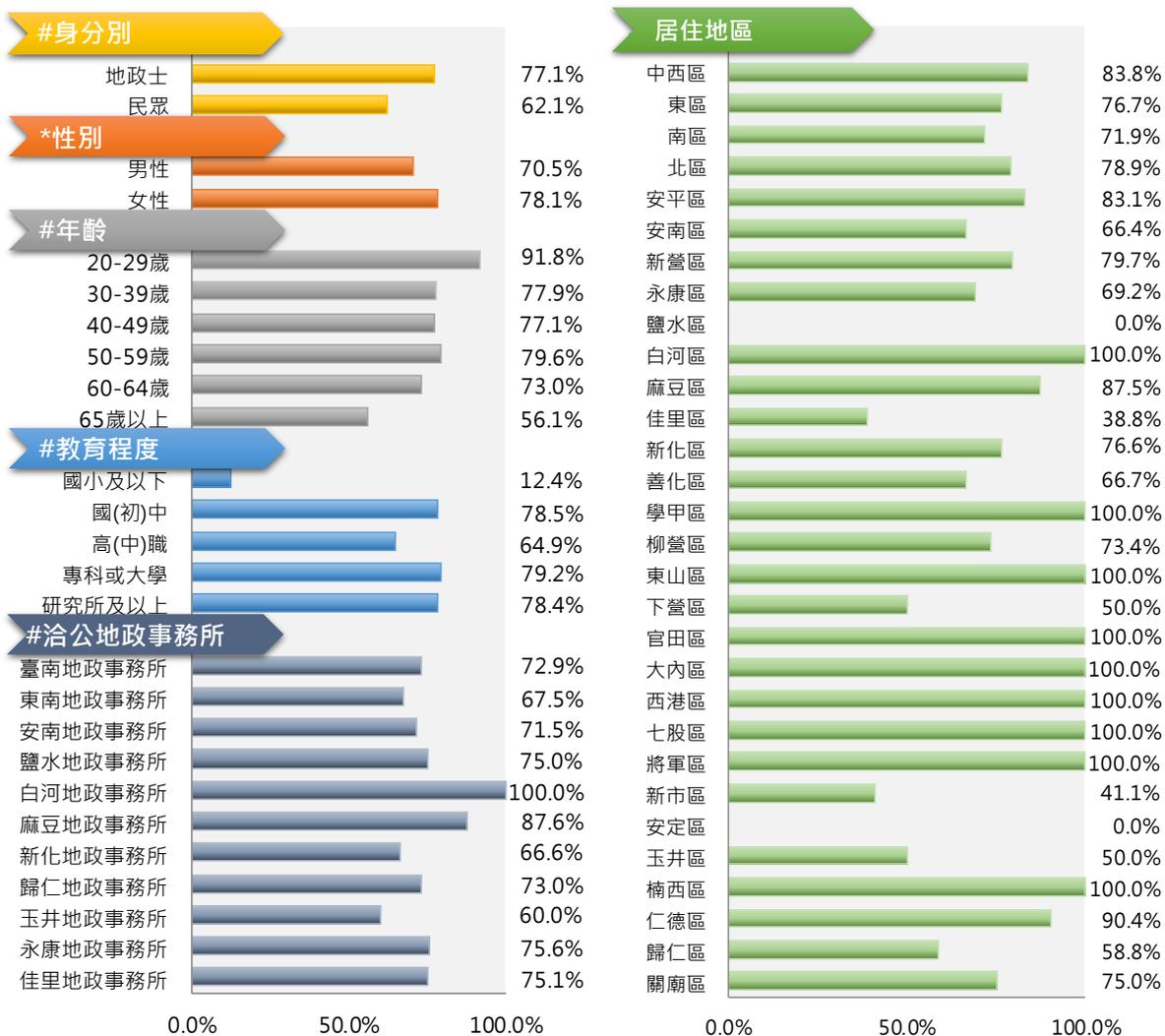
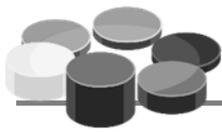


圖 5-8 「多元管道繳納地政規費」滿意度與基本資料交叉分析圖



7. 使用「地政隨身PAY手機行動支付」之意願



頻次分析

有五成(50.1%)的受訪者願意(包含非常有意願19.6%與有意願30.5%)使用臺南市政府地政局提供之「地政隨身PAY手機行動支付」；反之，有四成八(48.0%)的受訪者不願意使用(包含不太有意願22.2%與完全沒有意願25.8%)。至於不知道/無意見者，約占1.9%。

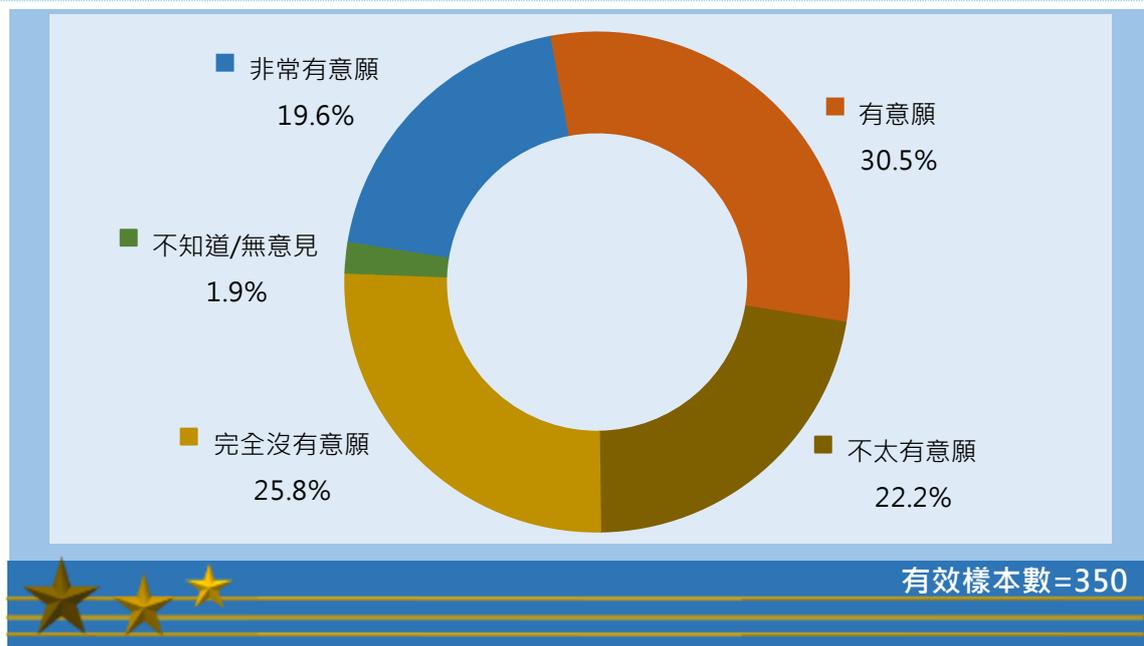


圖 5-9 使用「地政隨身 PAY 手機行動支付」之意願度分析圖

Q7. 對於臺南市政府地政局全國首創「地政隨身 PAY 手機行動支付」，藉以提供民眾最快速、方便及安全的繳納地政規費管道，請問您使用的意願？(單選)(有效樣本數=350)



交叉分析

將使用「地政隨身PAY手機行動支付」之意願與基本資料進行交叉分析，發現其結果因年齡之不同而達顯著差異($p\text{-value}<0.05$)。另外，雖因教育程度、居住地區與洽公地政事務所之不同而達顯著差異($p\text{-value}<0.05$)，但因交叉分析表方格(cells)內的期望值25%以上小於5，



不適合以卡方檢定結果進行推論。至於身分別與性別則無顯著差異。
(詳如附表5)

(1)年齡：20-29歲 (68.7%)者願意使用「地政隨身PAY手機行動支付」的比例明顯高於其他年齡層者。

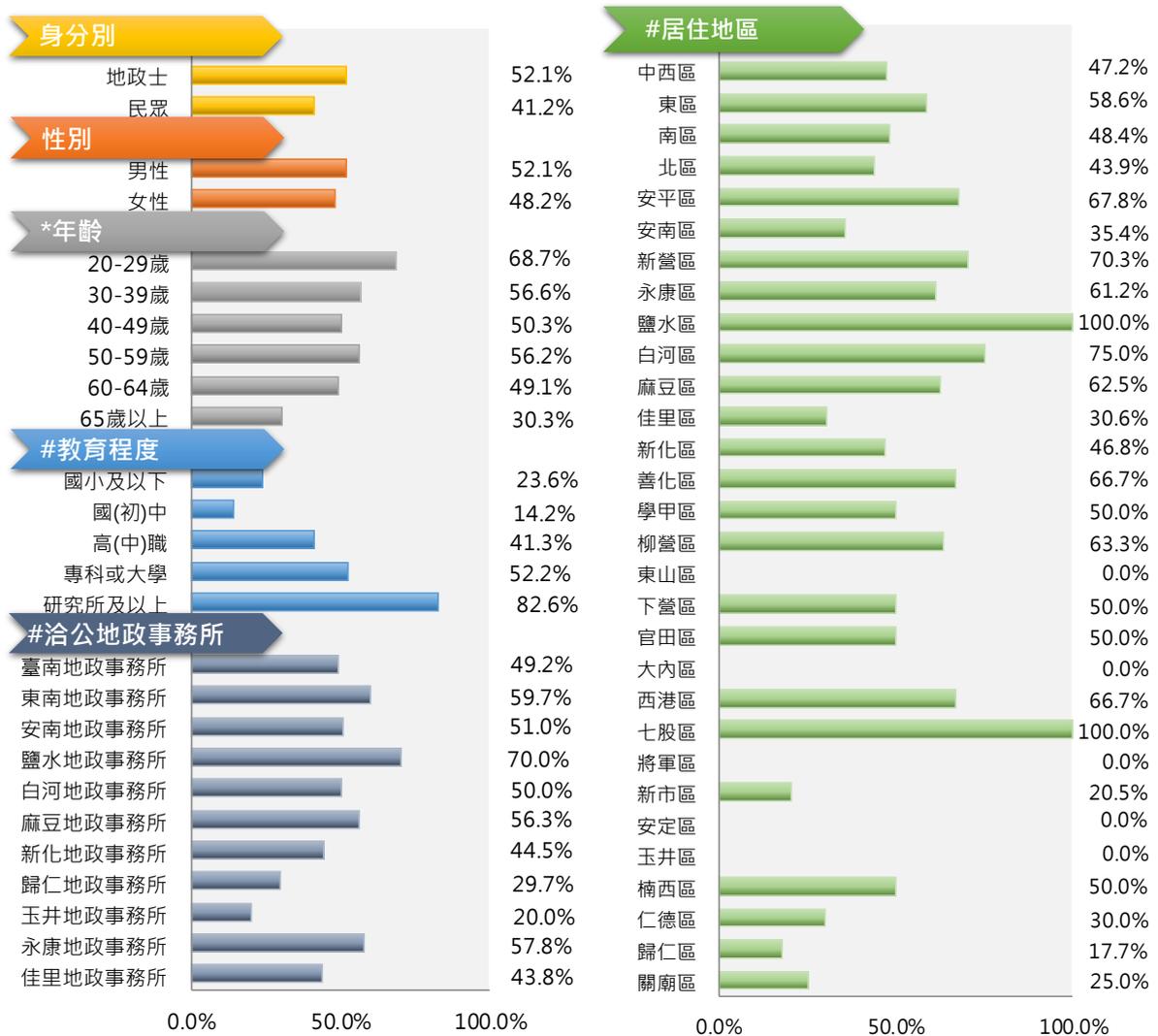
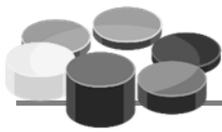


圖 5-10 使用「地政隨身 PAY 手機行動支付」滿意度與基本資料交叉分析圖



(二)臺南市政府地政局整體施政評價

1.人員服務態度滿意度



頻次分析

有九成八(97.9%)的受訪者對於臺南市政府地政局及所屬地政事務所人員之「服務態度」給予正面評價(包含非常滿意48.5%與滿意49.4%)；反之，有2.1%的受訪者給予負面評價(包含不太滿意1.8%與非常不滿意0.3%)。

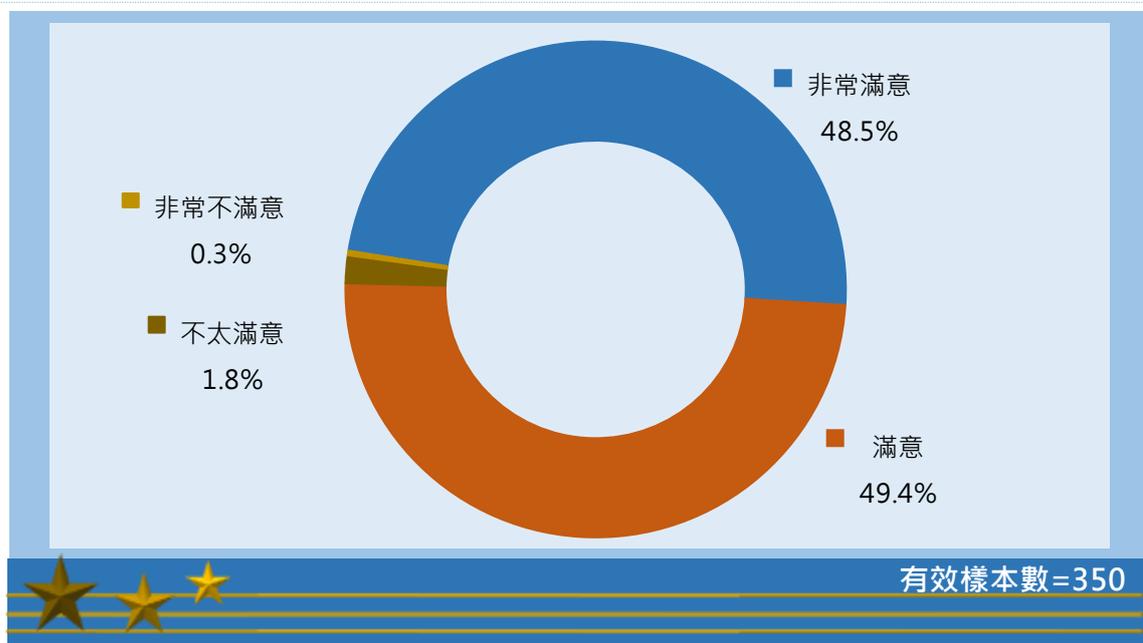


圖 5-11 「人員服務態度」滿意度分析圖

Q8. 請問您對臺南市政府地政局及所屬地政事務所人員之「服務態度」感到滿不滿意?(單選)(有效樣本數=350)



交叉分析

將人員「服務態度」滿意度與基本資料進行交叉分析，發現其結果雖因教育程度之不同而達顯著差異($p\text{-value}<0.05$)，但因交叉分析表方格(cells)內的期望值25%以上小於5，不適合以卡方檢定結果進行推



論。至於身分別、性別、年齡、居住地區與洽公地政事務所則無顯著差異。(詳如附表6)

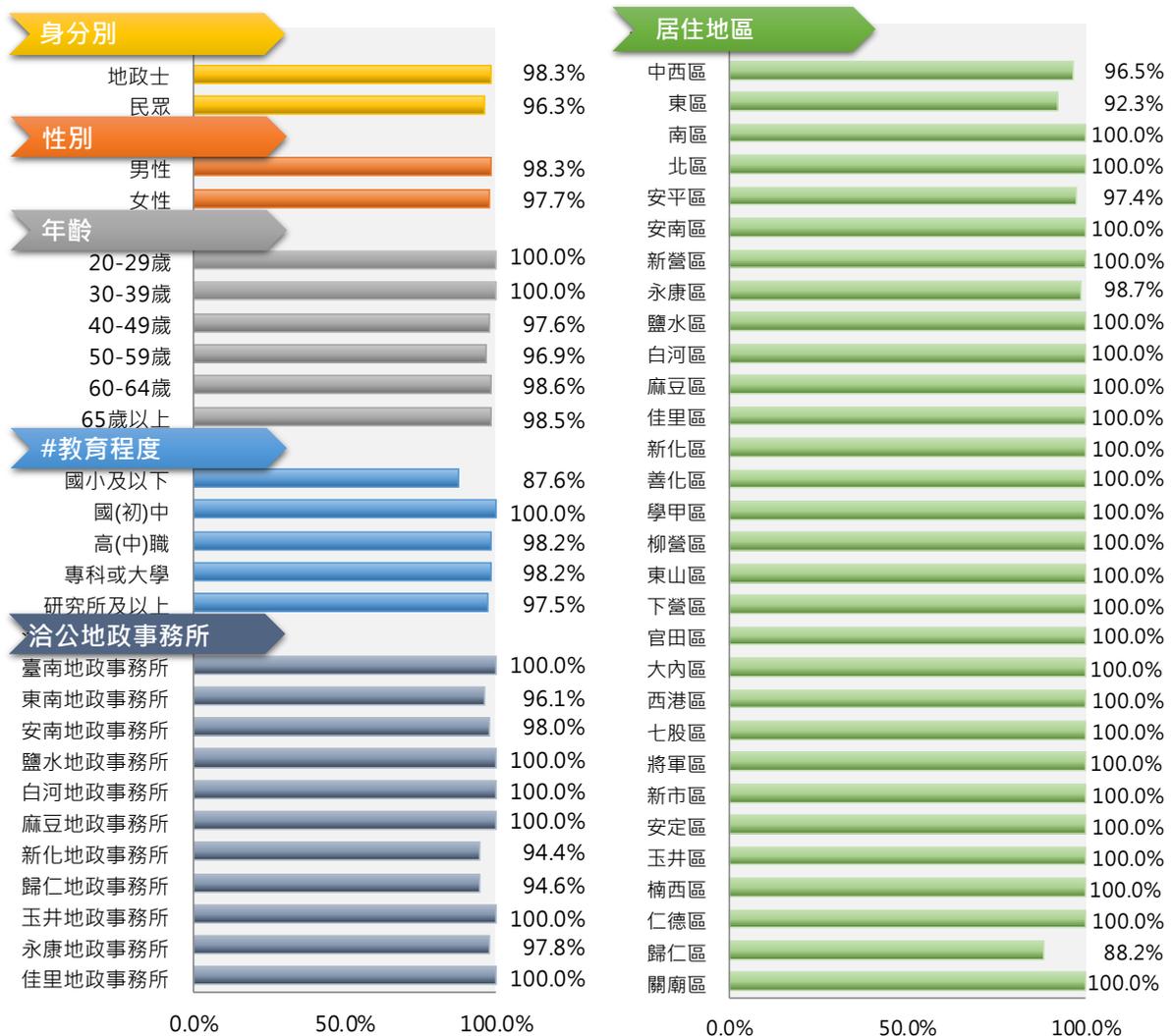
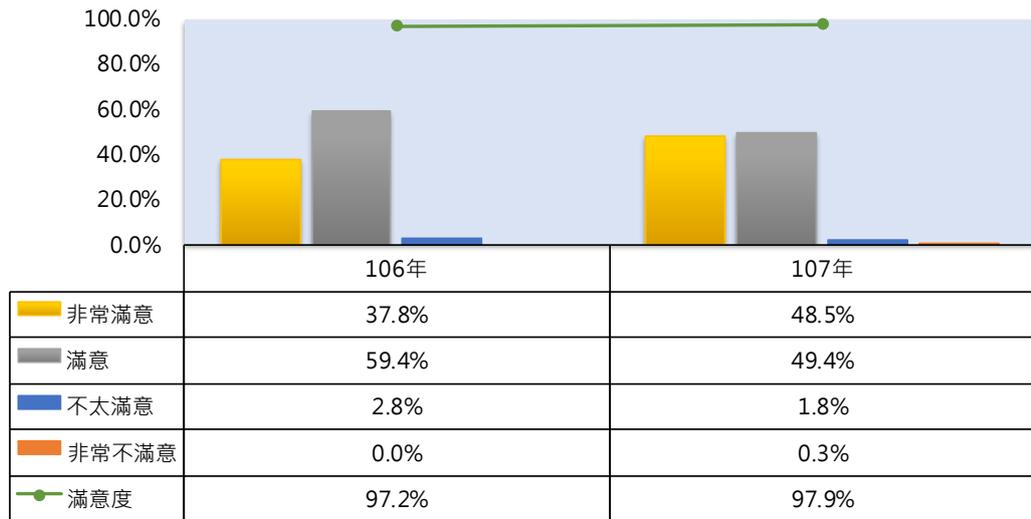
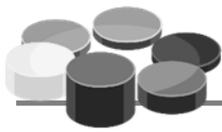


圖 5-12 「人員服務態度」滿意度與基本資料交叉分析圖

年度比較

根據年度分析，受訪者對臺南市政府地政局及所屬地政事務所人員之服務態度感到滿意的比例，分別為106年度的97.2%與107年度的97.9%。107年度的滿意比例雖較106年度上升0.7個百分點，但因落在抽樣誤差範圍內，亦即連續二年的評價並無明顯變化，滿意度均達九成七以上，呈現穩定持平的態勢。



註：滿意度 = 「非常滿意」% + 「滿意」%。

圖 5-13 「人員服務態度」滿意度年度比較圖



2. 人員辦事效率滿意度



頻次分析

有九成五(95.1%)的受訪者對於臺南市政府地政局及所屬地政事務所人員之「辦事效率」給予正面評價(包含非常滿意44.3%與滿意50.8%)；反之，有4.7%的受訪者給予負面評價(包含不太滿意3.9%與非常不滿意0.8%)。至於不知道/無意見者，約占0.2%。

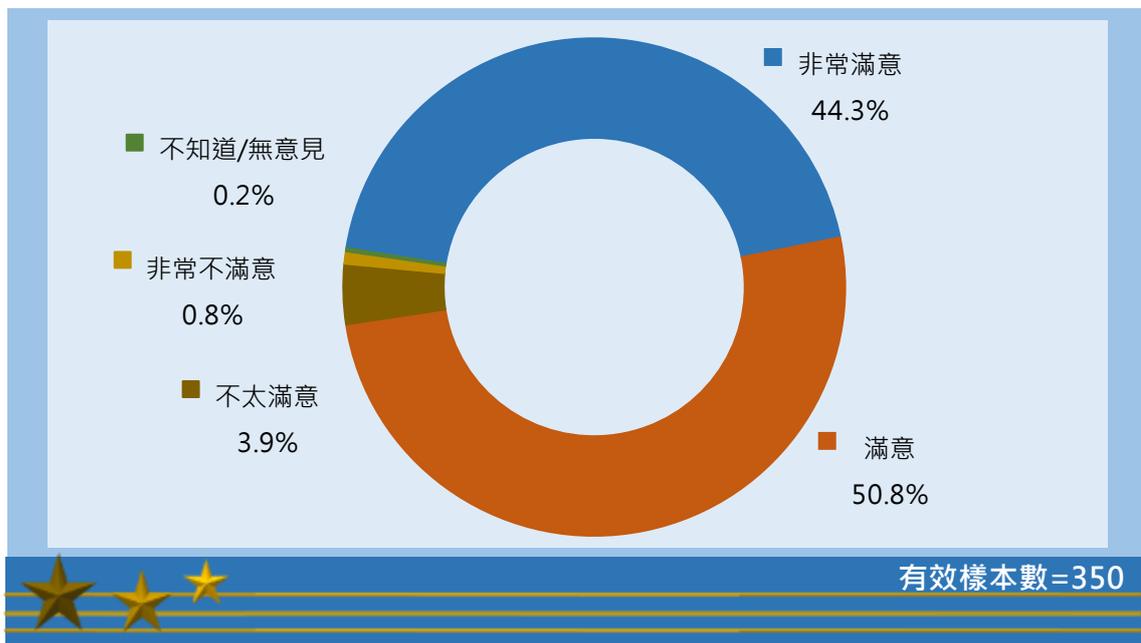


圖 5-14 「人員辦事效率」滿意度分析圖

Q9. 請問您對臺南市政府地政局及所屬地政事務所人員之「辦事效率」感到滿不滿意?(單選)(有效樣本數=350)



交叉分析

將人員「辦事效率」滿意度與基本資料進行交叉分析，發現其結果雖因性別之不同而達顯著差異($p\text{-value} < 0.05$)，但因交叉分析表方格(cells)內的期望值25%以上小於5，不適合以卡方檢定結果進行推論。至於身分別、年齡、教育程度、居住地區與洽公地政事務所則無顯著差異。(詳如附表7)

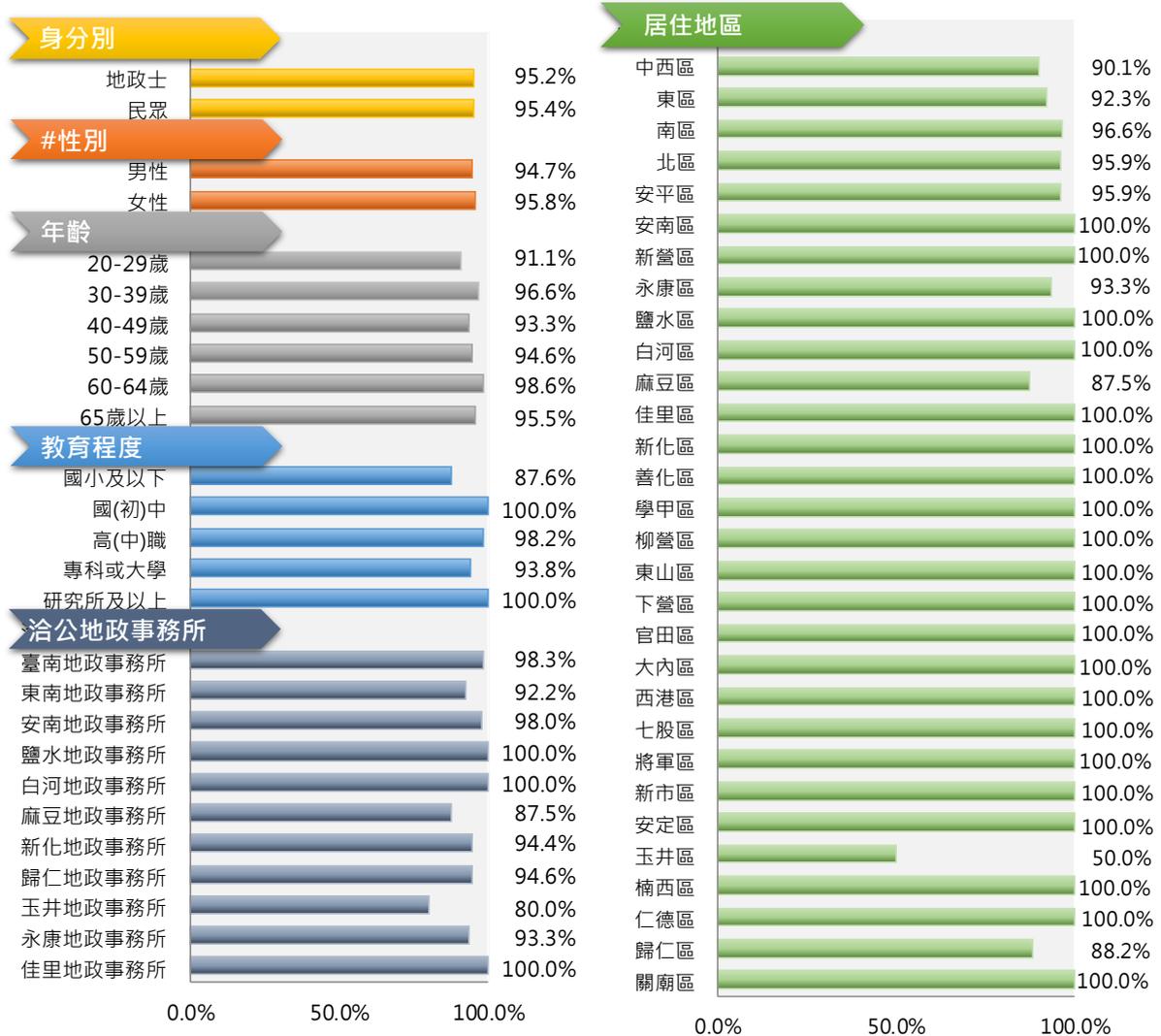
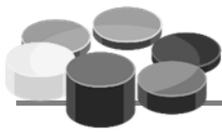
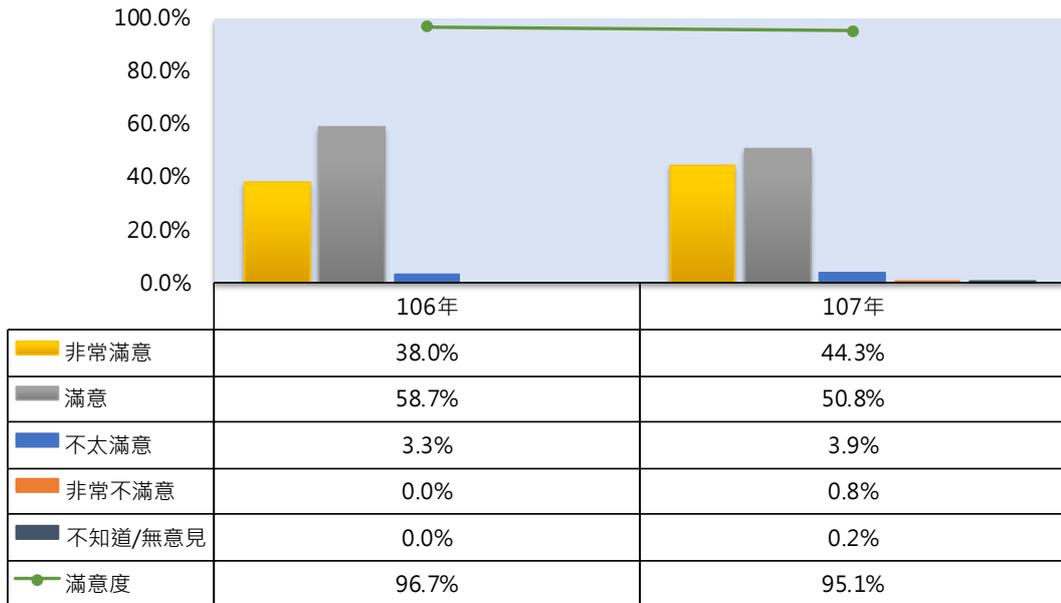


圖 5-15 「人員辦事效率」滿意度與基本資料交叉分析圖



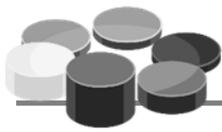
年度比較

根據年度分析，受訪者對臺南市政府地政局及所屬地政事務所人員之「辦事效率」感到滿意的比例，分別為106年度的96.7%與107年度的95.1%。107年度的滿意比例雖較106年度下滑1.6個百分點，但因落在抽樣誤差範圍內，亦即連續二年的評價並無明顯變化，滿意度均達九成五以上，呈現穩定持平的態勢。



註：滿意度 = 「非常滿意」% + 「滿意」%。

圖 5-16 「人員辦事效率」滿意度年度比較圖



3. 人員專業能力滿意度



頻次分析

有九成六(96.2%)的受訪者對於臺南市政府地政局及所屬地政事務所人員之專業能力給予正面評價(包含非常滿意42.9%與滿意53.3%)；反之，有3.1%的受訪者給予負面評價(包含不太滿意1.7%與非常不滿意1.4%)。至於不知道/無意見者，約占0.7%。

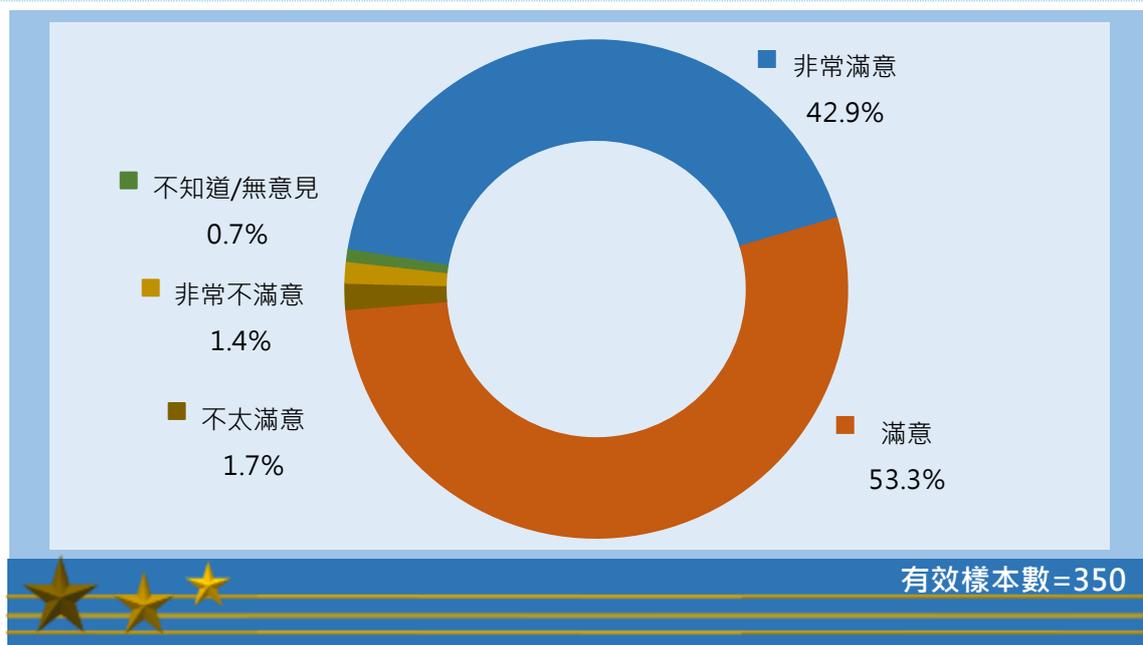


圖 5-17 「人員專業能力」滿意度分析圖

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



交叉分析

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

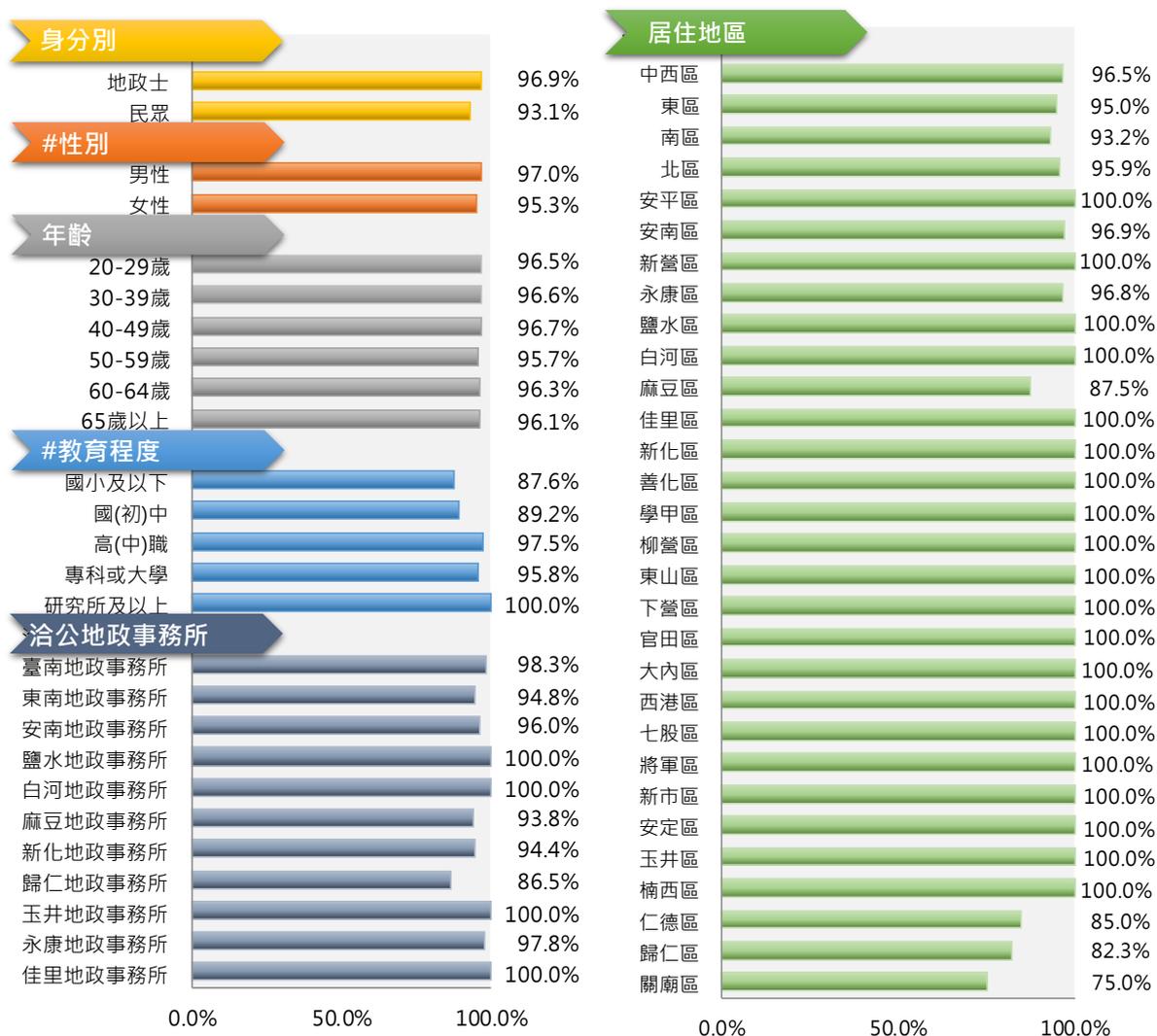
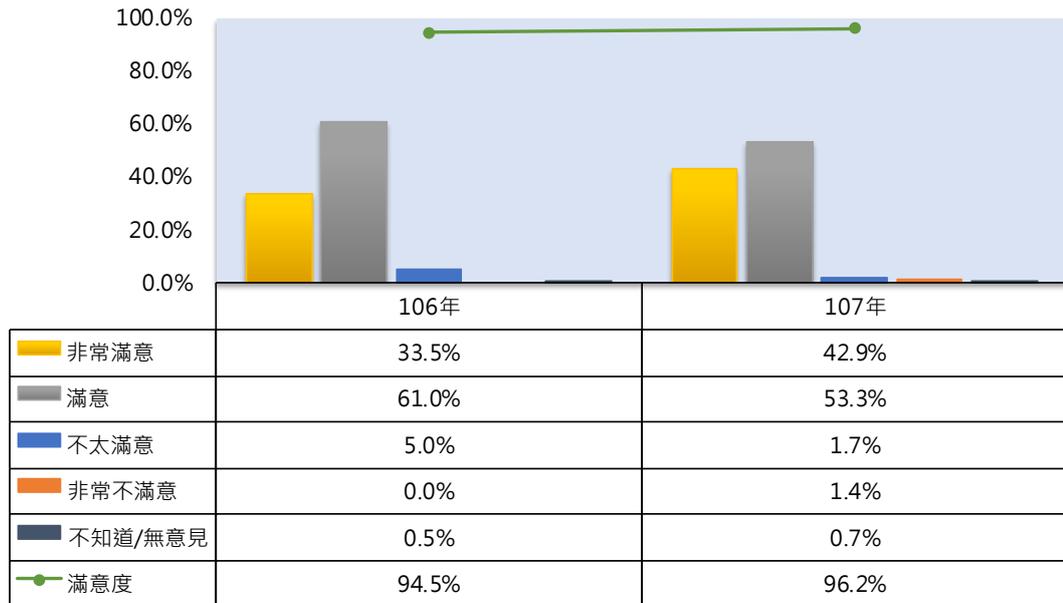
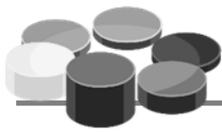


圖 5-18 「人員專業能力」滿意度與基本資料交叉分析圖

年度比較

根據年度分析，受訪者對臺南市政府地政局及所屬地政事務所人員之「專業能力」感到滿意的比例，分別為106年度的94.5%與107年度的96.2%。107年度的滿意比例雖較106年度上升1.7個百分點，但因落在抽樣誤差範圍內，亦即連續二年的評價並無明顯變化，滿意度均達九成四以上，呈現穩定持平的態勢。



註：滿意度=「非常滿意」% + 「滿意」%。

圖 5-19 「人員專業能力」滿意度年度比較圖



4. 洽公環境與設施滿意度



頻次分析

有九成四(93.9%)的受訪者對於臺南市政府地政局及所屬地政事務所之「洽公環境與設施」給予正面評價(包含非常滿意41.3%與滿意52.6%)；反之，有4.7%的受訪者給予負面評價(包含不太滿意3.6%與非常不滿意1.1%)。至於不知道/無意見者，約占1.4%。

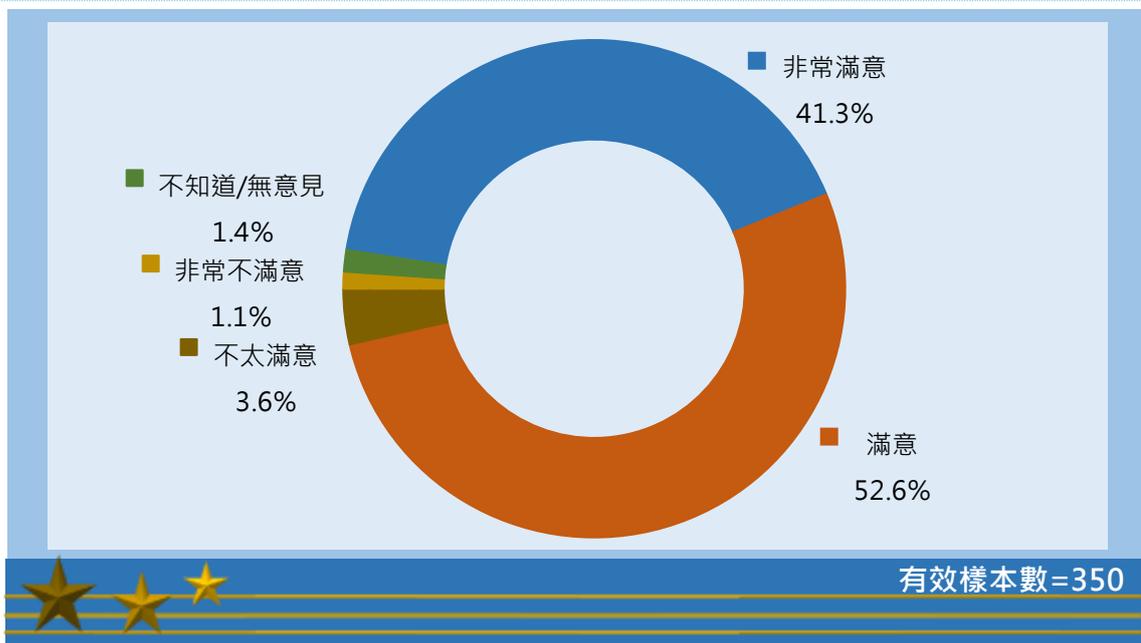


圖 5-20 「洽公環境與設施」滿意度分析圖

Q11. 請問您對臺南市政府地政局及所屬地政事務所之「洽公環境與設施」感到滿不滿意？
(單選) (有效樣本數=350)



交叉分析

將「洽公環境與設施」滿意度與基本資料進行交叉分析，發現其結果雖因性別、年齡、教育程度與居住地區之不同而達顯著差異(p-value<0.05)，但因交叉分析表方格(cells)內的期望值25%以上小於5，不適合以卡方檢定結果進行推論。至於身分別與洽公地政事務所則無顯著差異。(詳如附表9)

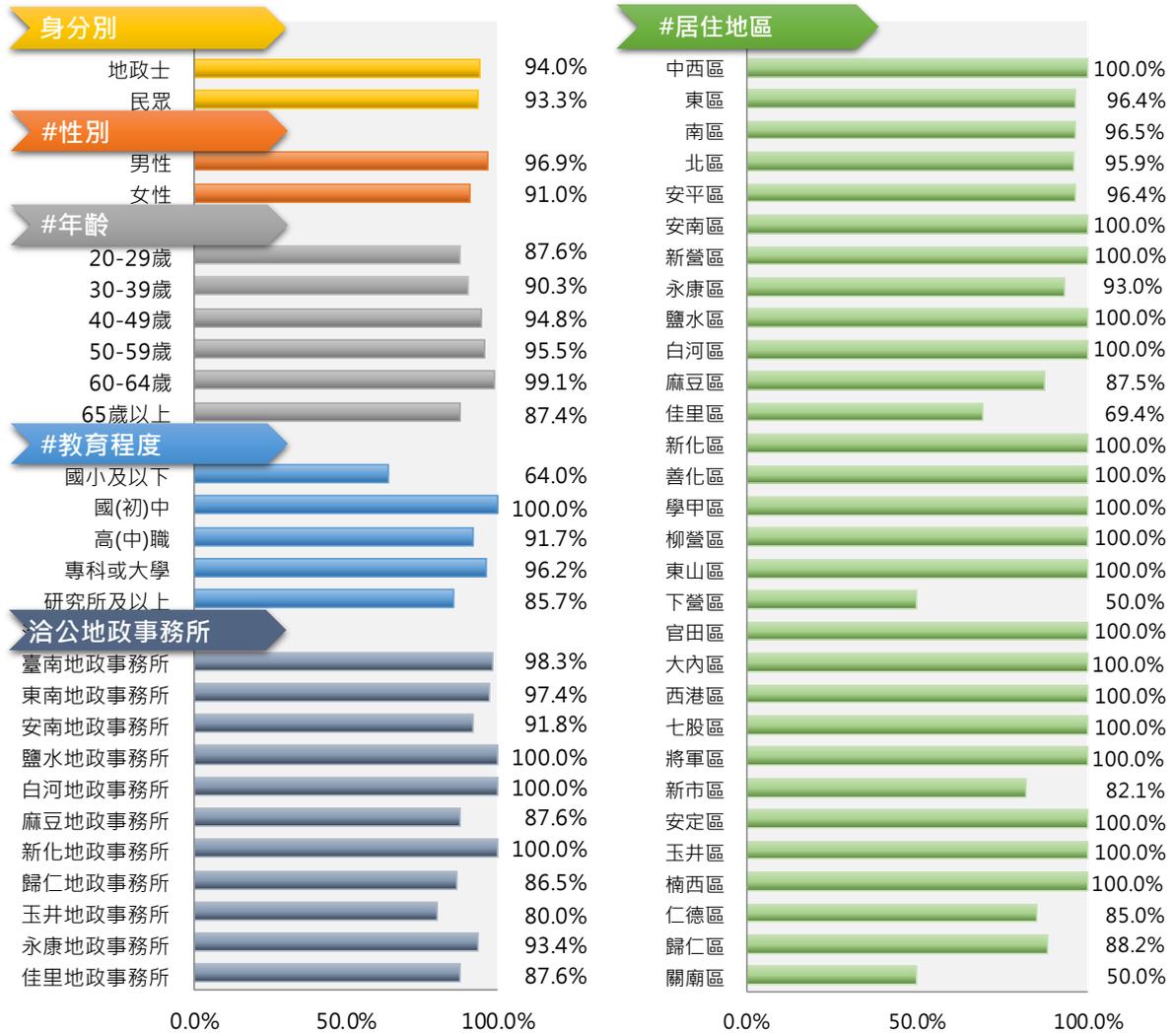
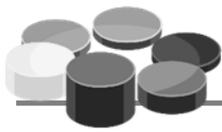
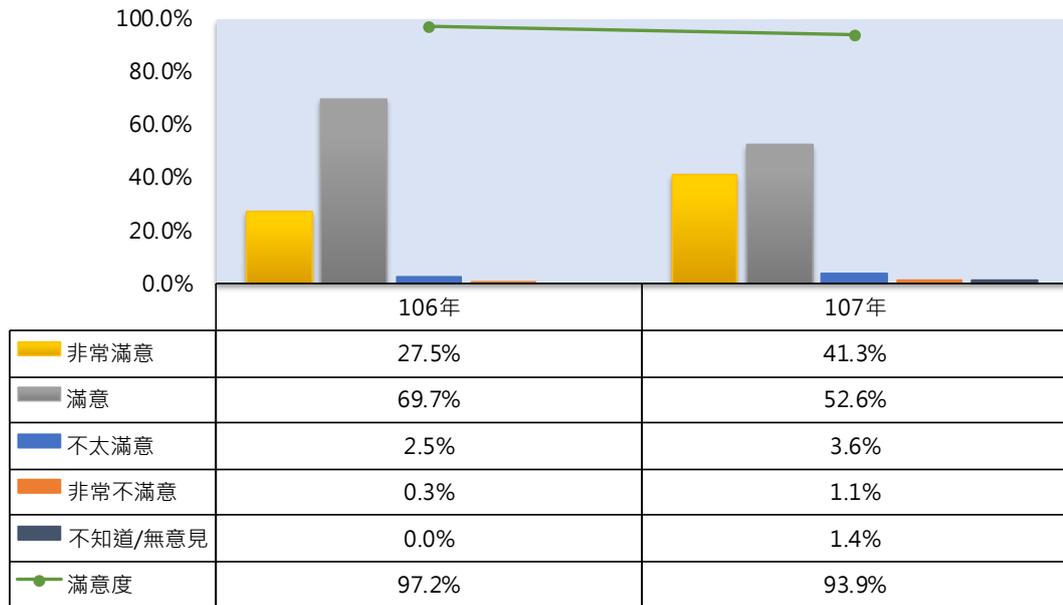


圖 5-21 「洽公環境與設施」滿意度與基本資料交叉分析圖

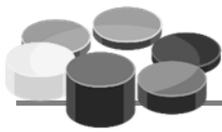
年度比較

根據年度分析，受訪者對臺南市政府地政局及所屬地政事務所人員之「洽公環境與設施」感到滿意的比例，分別為106年度的97.2%與107年度的93.9%。107年度的滿意比例雖較106年度下滑3.3個百分點，但因落在抽樣誤差範圍內，亦即連續二年的評價並無明顯變化，滿意度均達九成三以上，呈現穩定持平的態勢。



註：滿意度 = 「非常滿意」% + 「滿意」%。

圖 5-22 「洽公環境與設施」滿意度年度比較圖



5. 各項施政宣導滿意度



頻次分析

有八成七(87.0%)的受訪者對於臺南市政府地政局及所屬地政事務所各項「施政宣導」給予正面評價(包含非常滿意31.6%與滿意55.4%)；反之，有6.4%的受訪者給予負面評價(包含不太滿意6.0%與非常不滿意0.4%)。至於不知道/無意見者，約占6.6%。

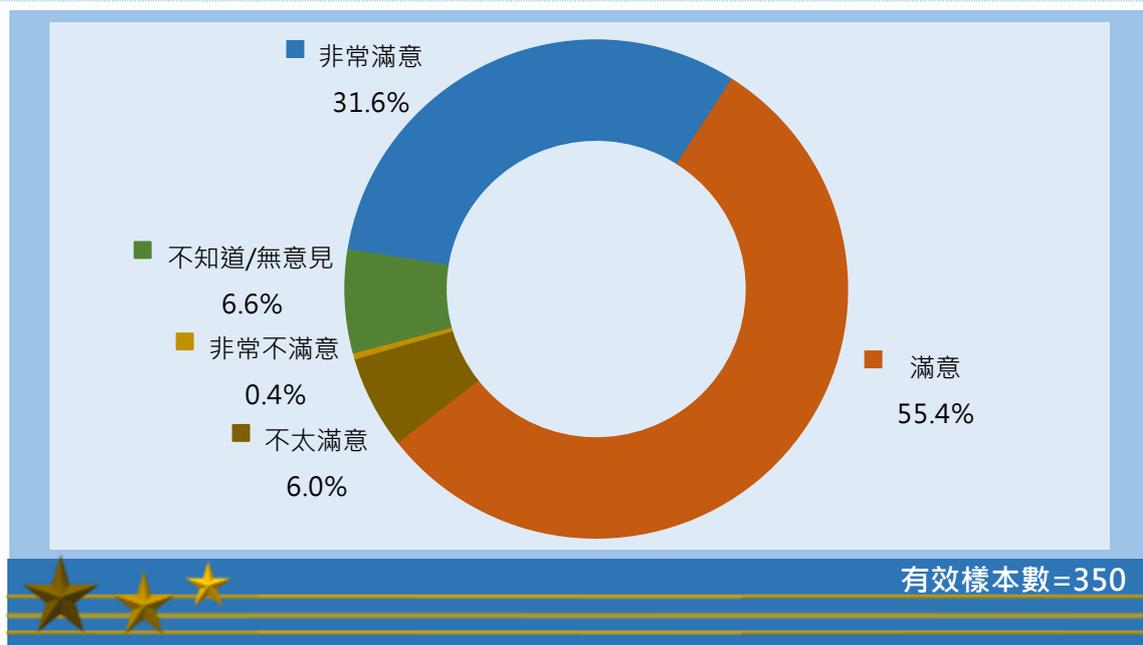


圖 5-23 各項「施政宣導」滿意度分析圖

Q12. 請問您對臺南市政府地政局及所屬地政事務所各項「施政宣導」感到滿不滿意?(單選)(有效樣本數=350)



交叉分析

將各項「施政宣導」滿意度與基本資料進行交叉分析，發現其結果因性別之不同而達顯著差異($p\text{-value}<0.05$)。另外，雖因身分別、教育程度、居住地區與洽公地政事務所之不同而達顯著差異($p\text{-value}<0.05$)，但因交叉分析表方格(cells)內的期望值25%以上小於5，



不適合以卡方檢定結果進行推論。至於年齡則無顯著差異。(詳如附表10)

(1)性別：男性(89.5%)對各項「施政宣導」感到滿意的比例明顯高於女性(76.4%)。

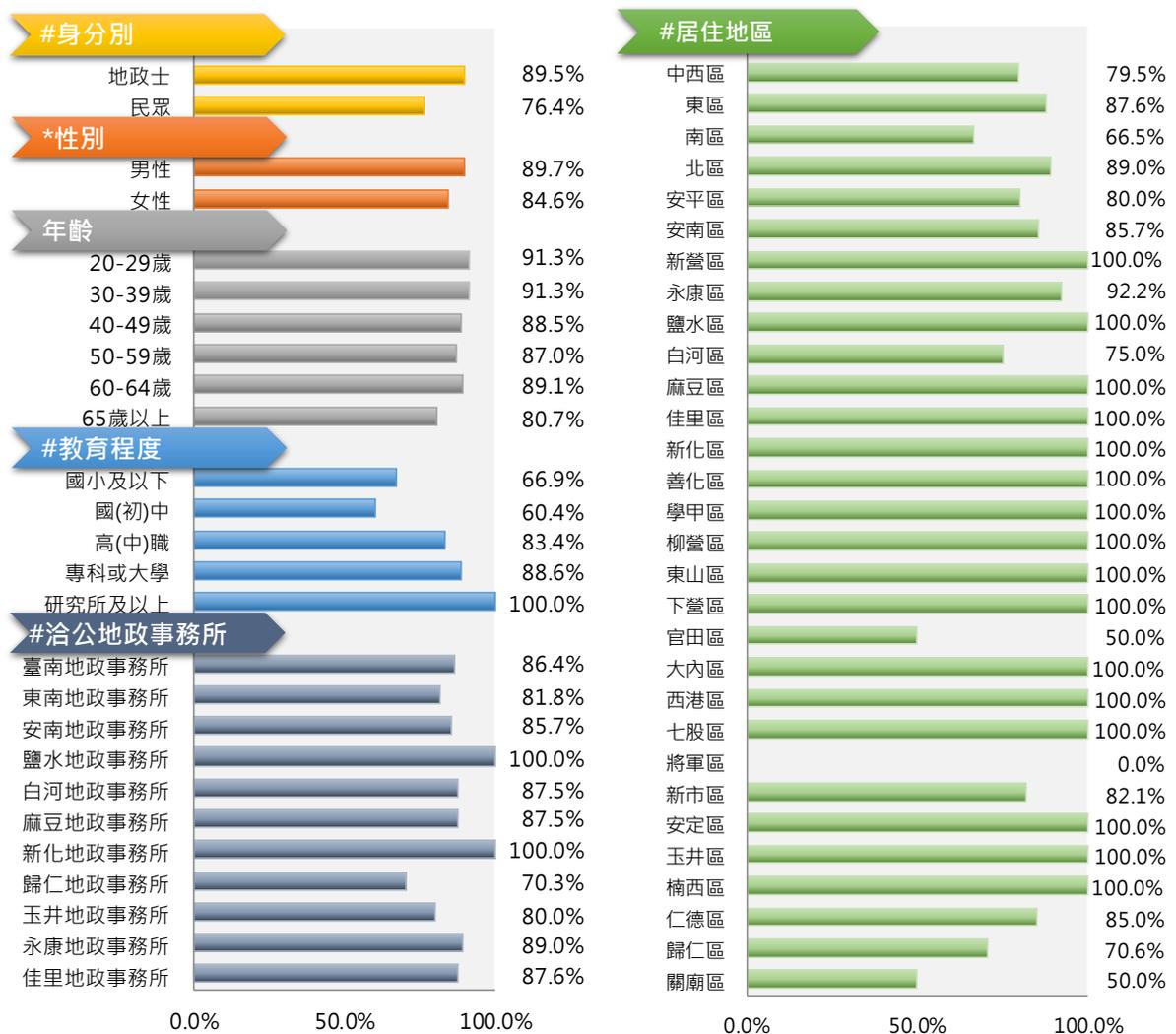
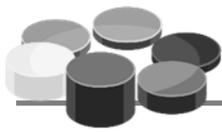


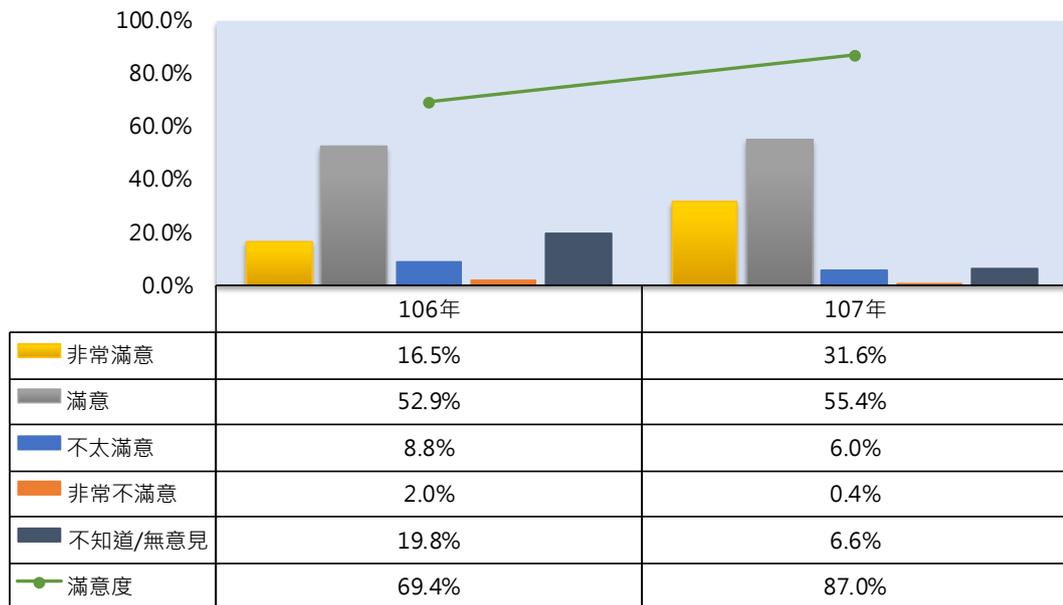
圖 5-24 各項「施政宣導」滿意度與基本資料交叉分析圖

年度比較

根據年度分析，受訪者對臺南市政府地政局及所屬地政事務所人員之各項「施政宣導」感到滿意的比例，分別為106年度的69.4%與107



年度的87.0%。107年度的滿意比例較106年度上升17.6個百分點，亦即107年表現明顯優於106年，呈現上升的態勢。



註：滿意度=「非常滿意」% + 「滿意」%。

圖 5-25 各項「施政宣導」滿意度年度比較圖



6. 整體服務及施政表現



頻次分析

有九成七(96.6%)的受訪者對於臺南市政府地政局及所屬地政事務所之「整體服務及施政表現」給予正面評價(包含非常滿意35.6%與滿意61.0%);反之,有2.5%的受訪者給予負面評價(包含不太滿意2.0%與非常不滿意0.5%)。至於不知道/無意見者,約占0.9%。

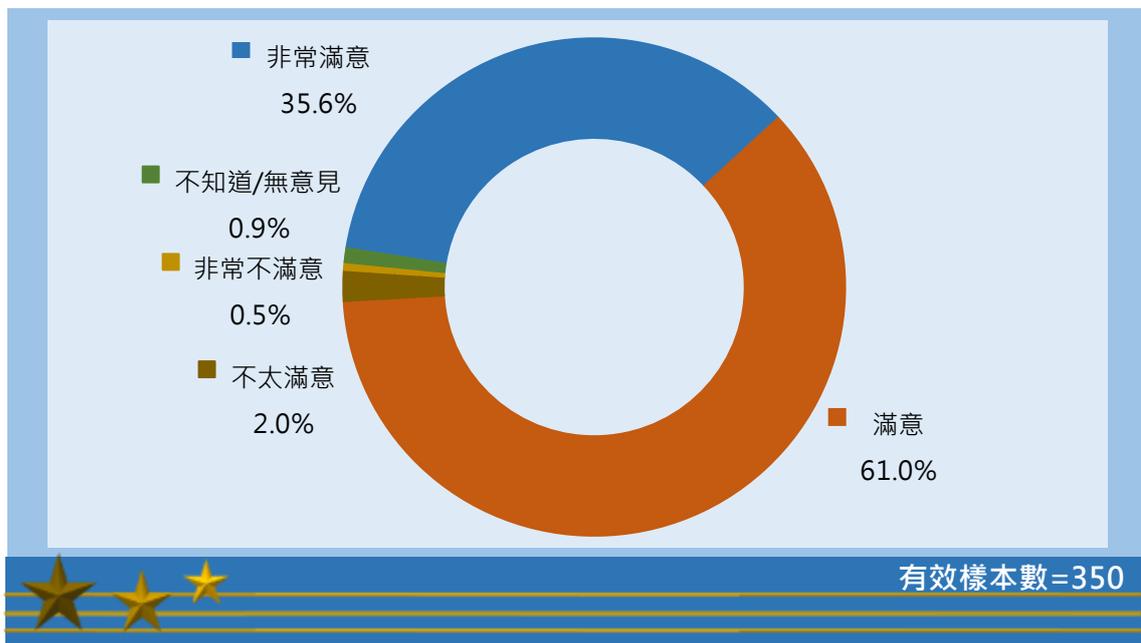


圖 5-26 「整體服務及施政表現」滿意度分析圖

Q13. 請問您對臺南市政府地政局及所屬地政事務所「整體服務及施政表現」,滿不滿意?(單選)(有效樣本數=350)



交叉分析

將「整體服務及施政表現」滿意度與基本資料進行交叉分析,發現其結果雖因性別、居住地區與洽公地政事務所之不同而達顯著差異($p\text{-value}<0.05$),但因交叉分析表方格(cells)內的期望值25%以上小於5,不適合以卡方檢定結果進行推論。至於身分別、年齡與教育程度則無顯著差異。(詳如附表11)

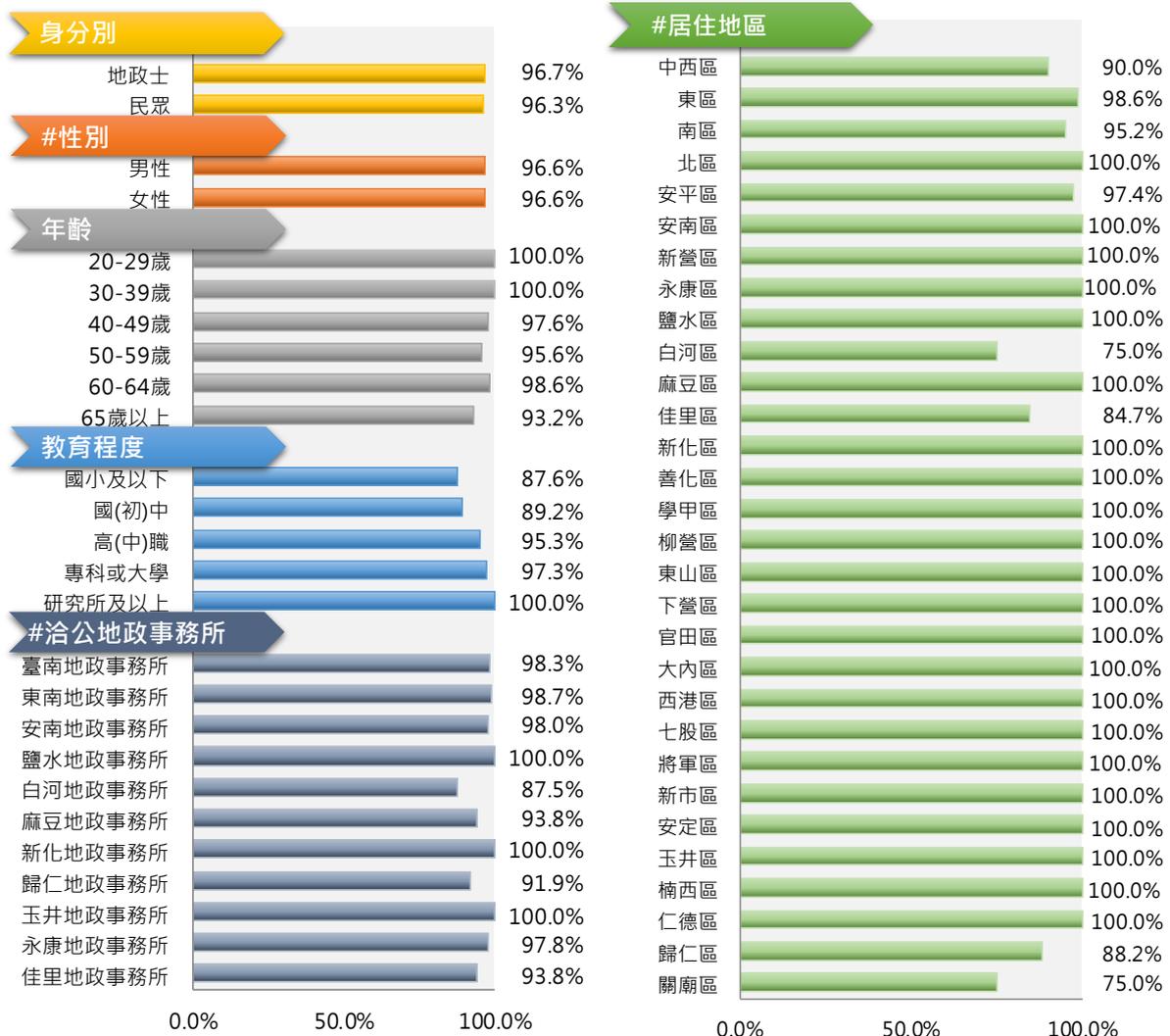
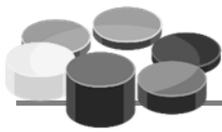
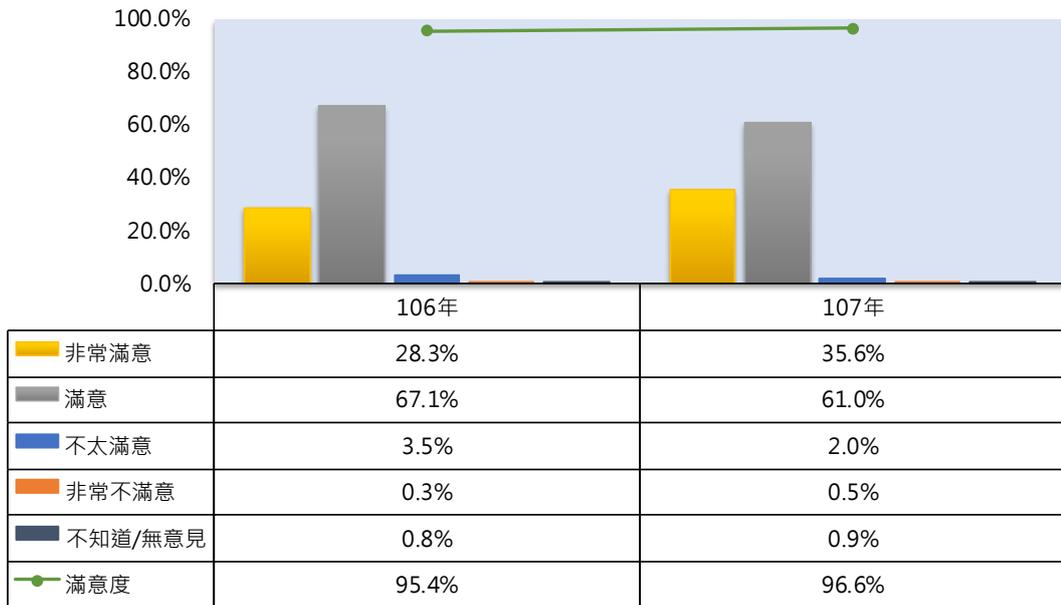


圖 5-27 「整體服務及施政表現」滿意度與基本資料交叉分析圖



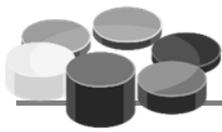
年度比較

根據年度分析，受訪者對臺南市政府地政局及所屬地政事務所人員之「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%與107年度的96.6%。107年度的滿意比例雖較106年度上升1.2個百分點，但因落在抽樣誤差範圍內，亦即連續二年的評價並無明顯變化，滿意度均達九成五以上，呈現穩定持平的態勢。



註：滿意度 = 「非常滿意」% + 「滿意」%。

圖 5-28 「整體服務及施政表現」滿意度年度比較圖



(三)臺南市政府地政局廉政評價

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



頻次分析

有九成九(98.5%)的受訪者表示「未曾聽聞且未親身經歷」臺南市政府地政局及所屬地政事務所人員有不法情事發生；反之，各有一位受訪者表示「曾聽聞相關情事」(0.3%)與「曾親身經歷」(0.3%)。至於不知道/無意見者則占0.9%。

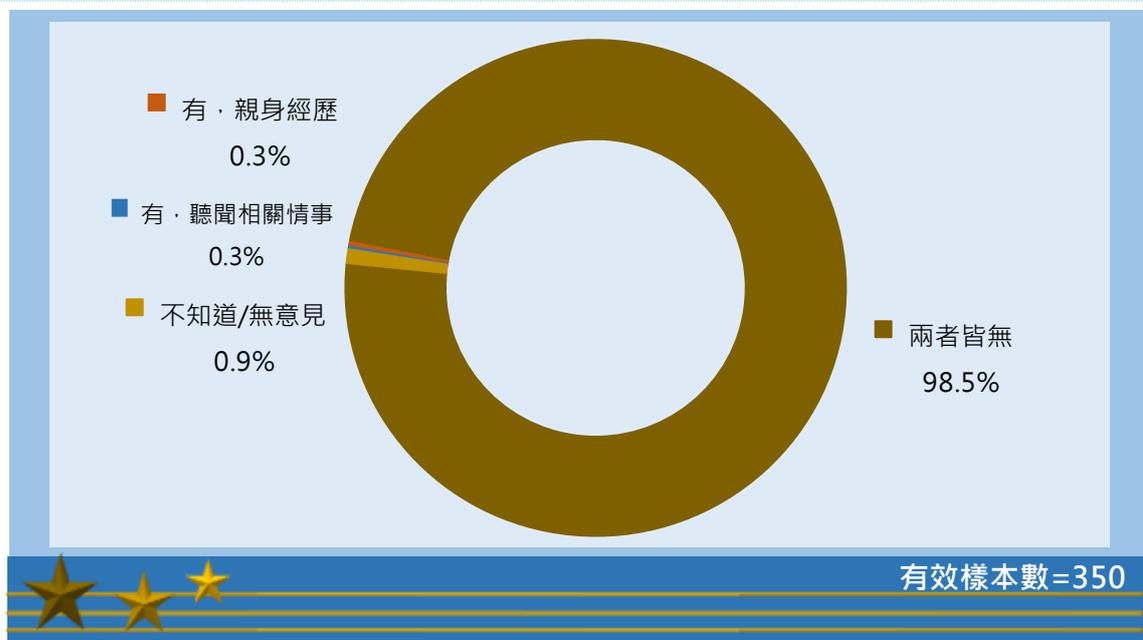


圖 5-29 「曾聽聞或親身經歷不法情事」經驗分析圖

Q14. 請問您有沒有聽聞或親身經歷臺南市政府地政局及所屬地政事務所人員在辦理業務時有「接受邀宴招待、收受餽贈(金錢、禮物)或有索賄(金錢、紅包、物品……)等情形」？(單選)(有效樣本數=350)

針對曾聽聞或遭遇不法情事之二位受訪者，進一步詢問詳細情形，其結果分別為「曾聽聞過相關情事但不清楚詳細情形」(50.0%)與「曾親身經歷相關情事，但不願意說明詳細情形」(50.0%)。故無法得知當時不法情事發生細節。



表 5- 3 不法情事詳細情形分析表

項目	次數	百分比
曾聽聞過相關情事但不清楚詳細情形	1	50.0%
曾親身經歷相關情事，但不願意說明詳細情形	1	50.0%

Q15. 請問您曾經聽聞或經歷臺南市政府地政局及所屬地政事務所人員接受邀宴招待、收受餽贈或索賄的情形為何？(可複選)(有效樣本數=2)



交叉分析

將「未曾聽聞且未親身經歷不法情事」經驗與基本資料進行交叉分析，發現其結果不因身分別、性別、年齡、教育程度、居住地區與洽公地政事務所之不同而達顯著差異。(詳如附表12)

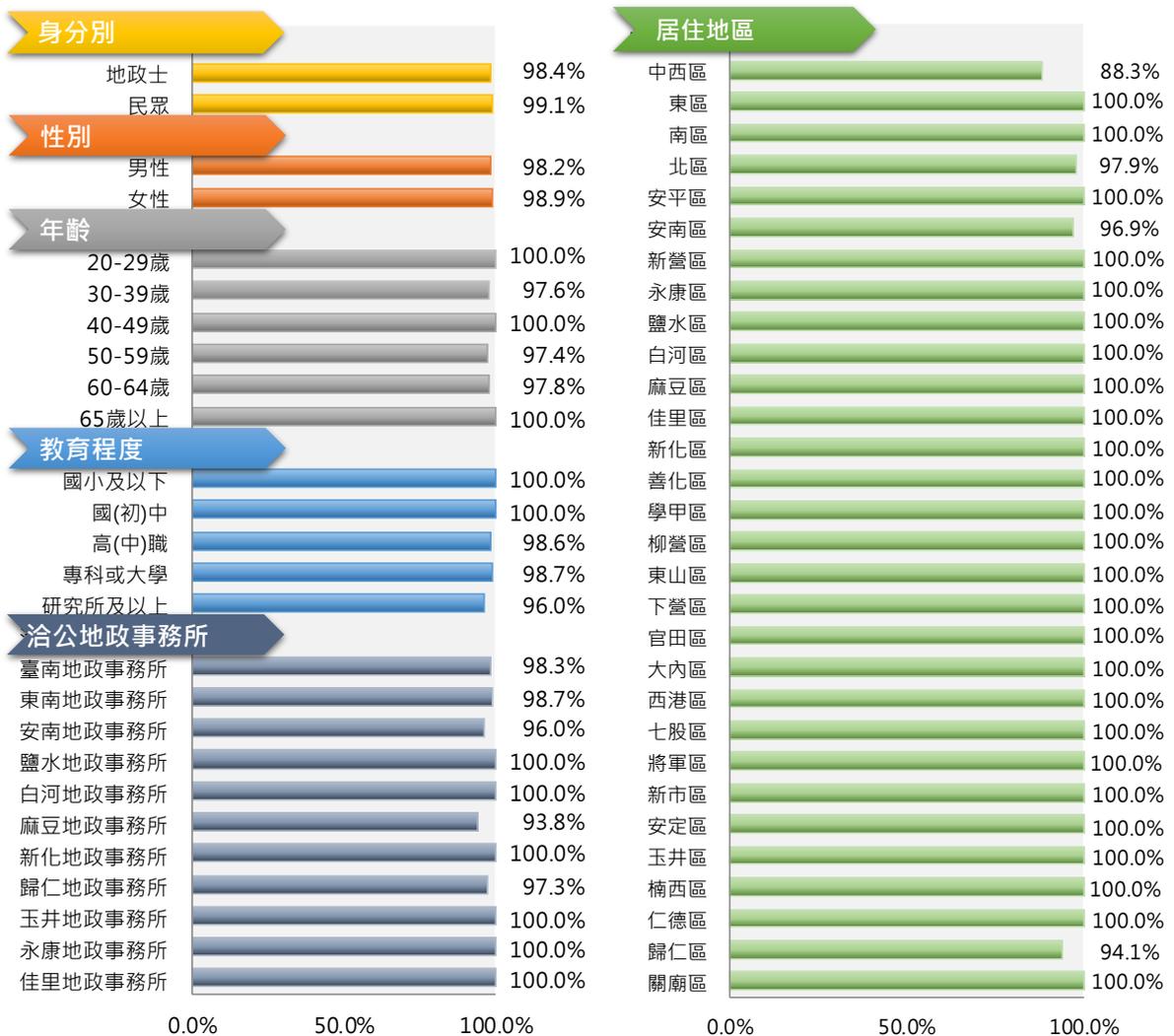
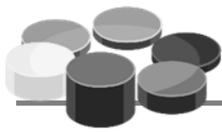


圖 5-30 「未曾聽聞及親身經歷不法情事」經驗與基本資料交叉分析圖



年度比較

根據年度分析，「未曾聽聞且未親身經歷」臺南市政府地政局及所屬地政事務所人員有不法情事發生的比例，分別為106年度的100.0%與107年度的98.5%。107年度的比例雖較106年度下滑1.5個百分點，但因落在抽樣誤差範圍內，亦即連續二年的情況並無明顯變化，呈現穩定持平的態勢。

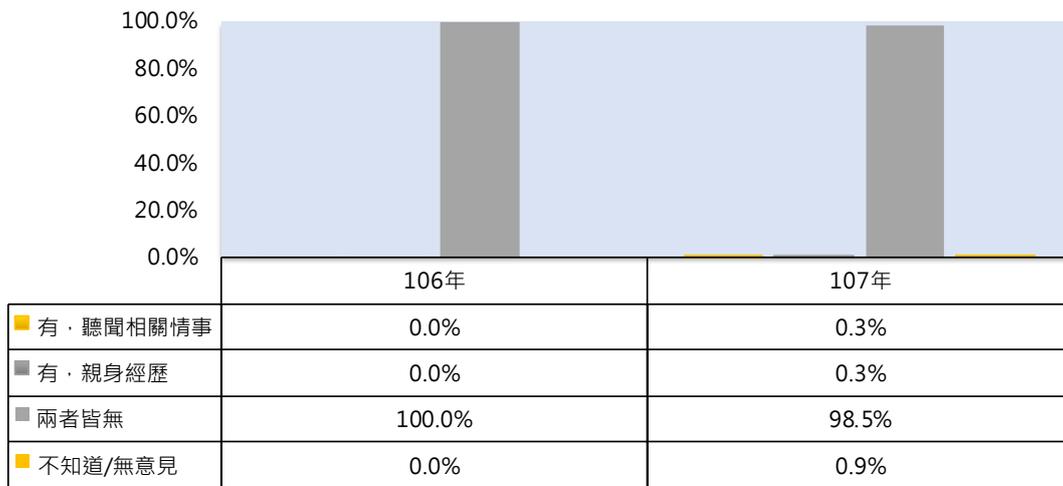


圖 5-31 「未曾聽聞及親身經歷不法情事」經驗滿意度年度比較圖



2. 遇到不法情事之檢舉意願、檢舉管道及不願意提出檢舉原因



頻次分析

有七成七(76.5%)的受訪者表示若知道臺南市政府地政局及所屬地政事務所人員索取賄賂或涉及其他不法情事時會主動提出檢舉；反之，有二成四(23.5%)的受訪者表示不會提出檢舉。

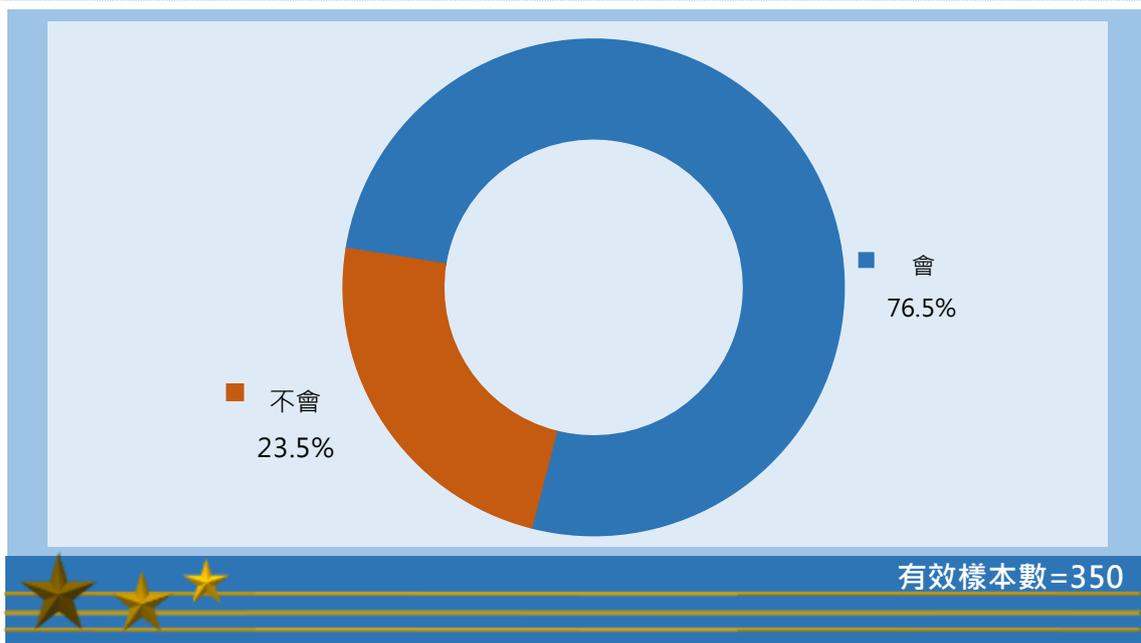


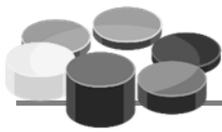
圖 5-32 遇到不法情事之檢舉意願分析圖

Q14. 如果您知道臺南市政府地政局及所屬地政事務所人員在辦理業務時索取賄賂或涉及其他不法情事，會不會向有關單位提出檢舉？(單選)(有效樣本數=350)

在願意提出檢舉之268位受訪者中，有二成七(26.9%)表示臺南市政府地政局為主要提出檢舉之單位，其次是臺南市政府地政局政風室，約占二成四(23.5%)，再其次為臺南市政府，約為二成二(22.0%)，最後則是法務部調查局，比例約一成(10.4%)。另外，有一成八(18.3%)表示雖願意提出檢舉，但不知道檢舉管道。至於其他百分比未達一成之檢舉單位，則如表5-4所示。

表 5-4 檢舉管道分析表

項目	次數	百分比
地政局	72	26.9%
政風室	63	23.5%
臺南市政府	59	22.0%



續表 5-4 檢舉管道分析表

項目	次數	百分比
法務部調查局	28	10.4%
警察局	8	3.0%
法務部廉政署	7	2.6%
地方法院檢察署	6	2.2%
地政士公會	6	2.2%
市民專線 1999	3	1.1%
向媒體公開	1	0.4%
在網路上公開	1	0.4%
監察院	1	0.4%
民意代表	1	0.4%
調查局	1	0.4%
不知道檢舉管道	49	18.3%
不知道/無意見	1	0.4%

Q15. 請問您會向哪些人或單位提出檢舉？(不提示，可複選)(有效樣本數=268)

在不願意提出檢舉之82位受訪者中，有六成二(62.2%)的受訪者表示「事不關己，沒必要檢舉」；而有一成一(11.0%)表示「怕曝光，影響以後辦事」。另外，有一成三(13.4%)表示「不會有索賄或是其他不法情事發生」。至於其他百分比未達一成之原因，則如表5-5所示。

表 5-5 不願意提出檢舉原因分析表

項目	次數	百分比
事不關己，沒必要檢舉	51	62.2%
怕曝光，影響以後辦事	9	11.0%
已經花錢辦好事情，沒必要檢舉	7	8.5%
怕耽誤自己的案子	6	7.3%
沒有具體證據無法檢舉	4	4.9%
怕遭到報復	2	2.4%
不會有索賄或是其他不法情事發生	11	13.4%

Q16. 請問您不會提出檢舉的原因，是什麼？(不提示，可複選)(不提示，可複選)(有效樣本數=82)



交叉分析

將「遇到不法情事之檢舉意願」與基本資料進行交叉分析，發現其結果因性別與年齡之不同而達顯著差異。至於身分別、教育程度、居住地區與洽公地政事務所則無顯著差異。(詳如附表13)

(1) 性別：男性(83.7%)願意提出檢舉的比例明顯高於女性(69.7%)。

(2) 年齡：20-29歲(93.1%)者願意提出檢舉的比例明顯高於其他年齡層者。

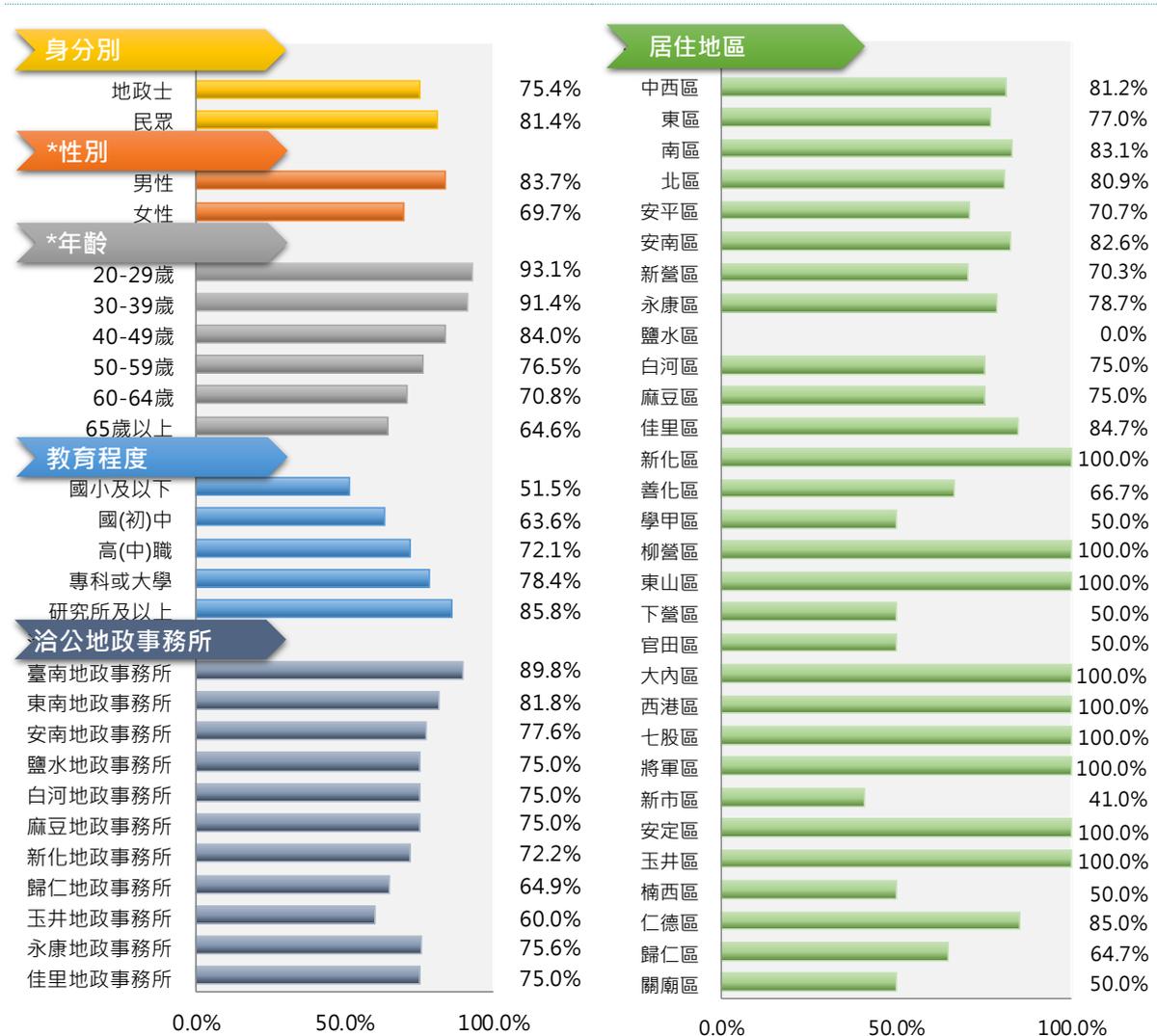
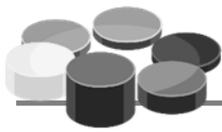


圖 5-33 「遇到不法情事願意提出檢舉」與基本資料交叉分析圖



年度比較

根據年度分析，受訪者遭遇不法情事時，願意提出檢舉之比例，分別為106年度的83.2%與107年度的76.5%。107年度的比例較106年度下降6.7個百分點，亦即107年願意站出來檢舉之受訪者明顯減少，呈現下滑的態勢。

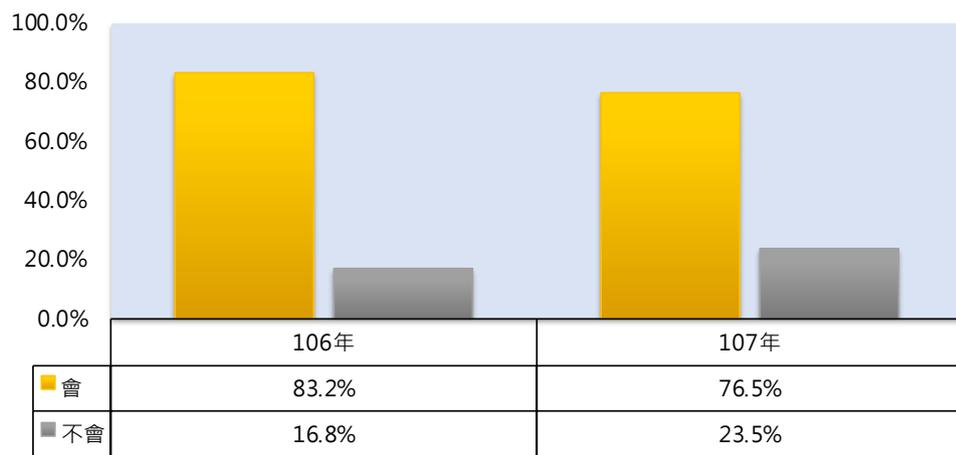


圖 5-34 遇到不法情事之檢舉意願年度比較圖



(四) 民眾興革建議或反映事項



頻次分析

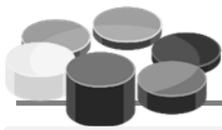
在具體興革建議或反映事項中，以「改善跨所辦理案件集中在某地政所，而降低案件審理處理速度問題」(8.0%)、「改善承辦人員的服務態度」(4.3%)、「改善洽公環境(如:環境過於悶熱、衛生問題)」(4.3%)與「提升承辦人員的專業能力」(3.1%)之比例相對較高。另外，有0.6%的受訪者表示「各項表現都很滿意」。至於其他比例較低之興革建議或反映事項，則如表5-6所示。

表 5-6 民眾興革案與反應事項分析表

項目	次數	百分比
改善跨所辦理案件集中在某地政所，而降低案件審理處理速度問題	28	8.0%
改善承辦人員的服務態度	15	4.3%
改善洽公環境(如:環境過於悶熱、衛生問題)	15	4.3%
提升承辦人員的專業能力	11	3.1%
建議增加地政局人員	7	2.0%
建議舉辦法規講習課程	6	1.7%
向市民加強宣導地政法令概念	5	1.4%
建議提供跨所測量服務	4	1.1%
專業分工且簡化辦理的手續與流程	3	0.9%
建議使用信用卡與隨身地政 PAY 付款免手續費	3	0.9%
建議謄本申請改為雙面列印，減少紙張浪費	2	0.6%
增設收費影印機服務	1	0.3%
增設地政事務所辦公停車格	1	0.3%
建議提供專業諮詢服務	1	0.3%
建議統一跨所辦理規費	1	0.3%
藉由行銷活動提升民眾使用地政隨身 PAY 意願	1	0.3%
各項表現都很滿意	2	0.6%
不知道/無意見	258	73.7%

Q19. 請問您對於臺南市政府地政局及所屬地政事務所，有無任何具體興革建議或反映事項，惠請 賜告，以供日後施政及政風興革參考？(有效樣本數=350)

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



【五、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及所屬地政事務所在便民服務措施與各項服務指標均持正面肯定態度；然而，部分受訪者認為在辦理業務時，仍存在需加強改進之處。因此，希望與專業地政從業人員進行深入訪談，探討相關問題及解決辦法，進而提出合適之政策建議。

二、調查對象

曾與臺南市政府地政局及所屬地政事務所接觸，且具有地政專業背景之從業人員。

表 5-7 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。

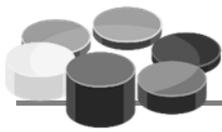
四、調查時間

調查時間為 107 年 5 月 31 日至 107 年 6 月 1 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)請問跨所收辦登記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)請問建築改良物測量是否有清楚的法令規範？現行法規是否合宜？測量人員的專業能力是否足夠？測量基準是否一致？相關基準是否公開透明？發生爭議時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？
- (五)請問地政隨身PAY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及所屬地政事務所人員有「主動索賄(金錢、紅包、物品……)、接受邀宴招待或收受餽贈(金錢、禮物)等情形」？您當時如何處理？是否有向相關單位主動檢舉？
- (七)請問是否有委託人認為透過「請託關說」、「贈送財物」或「飲宴應酬」行為能加快案件處理速度或是獲得較有利的結果？為



什麼會有這種想法產生？若遇到這類型的委託人，請問您會如何處理？

六、調查發現

(一)臺南市政府地政局及所屬相關單位人員，在服務員態度、專業能力與辦事效率...等人員素質指標，跟過往相比均大幅改善，且獲得二位受訪者之肯定。僅部分承辦人員在服務態度須做改進。

A:效率、態度，其實素質，這些點都有在改變，.....還有人員的素質，現在因為他們都是公務人員考試進來的，就差很多，以前他們有的都是可能臨時人員就直接升職。

A:現在考進來的人員素質都提高很多，然後效率上他們也都一直在要求，然後態度還是有少部分有公務人員的心態，因為可能就是很會讀書，然後就考上進去了，也沒有在外面服務過，不曉得人與人之間的那一種。.....可能也沒有在訓練這一塊，除非說有百姓去反應，主任可能會盯他兩下這樣子，叫他態度要改進一下。

A:以前好像公務人員老大心態，現在不敢了，還是有少數是這樣，但是90%以上應該都非常的好。

B:以前我們在做的時候，以前老一輩的，我們會覺得比較官僚，現在這些年輕人不會，態度很好。

B:有，有改善很多，如果這一點，人員的素質、效率、態度，這方面是真的有改變不少。

(二)臺南市政府地政局及所屬相關單位之洽公環境皆獲得二位理事長之正面評價，不論在動線、指標或是待辦休息區均規劃得宜。



A:像民眾在洽公的環境，裡面主任應該都會調動，可是每次來，我看每個主任對裡面的環境好像都會有一個大變動。

A:好像那個指標，他們都幾乎，我看每年，兩、三年應該都會換，那是越來越清楚，人家進去就知道說，我要辦什麼就去哪裡這樣子，對，以前都要志工還是服務台的人員指導，現在應該都看就知道了。

B:都蠻好的，現在動線都規劃的很好。

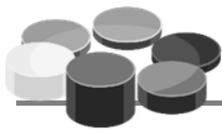
B:他現在連民眾的休息區都有了，宣導還是範例都有了，我覺得都不錯。

(三)有爭議業務以「實價登錄」作業較常發生。主要原因與內政部系統無法直接帶出需登錄之相關面積，導致部分地政士因忘記於期限內登錄或是登錄之相關面積錯誤而遭受罰款。

A:比較有爭議就是實價登錄的問題，因為現在買賣完三十天內都要實價登錄，就是會有一些會員會被裁罰，就是可能超過時間，不然就是可能登錄的地方有部分的錯誤，那就會被罰。

A:這個其實我們都有跟他反應，其實照理講那都是系統設定的問題，像那個標的，有時候面積會算錯，那算錯的話，坪數不一樣就會影響到價格，這樣會認為你就不實，其實也不是故意的，我們就一直跟他反應說，那個是你們本身系統的問題，直接帶進去就好，為什麼還要我們去登打這個，然後登打錯了又要罰我們的錢，這個比較有爭議。

A:就是公設面積寫錯的部分，我們就跟他反應，像這一種你們系統設定就直接帶入就好，為什麼打錯了，然後要罰我？那個登記的東西我們已經登記完了，你們系統裡面都有的東西，結果你們可以直接帶出來的，我們案號打進去，你面積都會自己帶出來，結果那個公設的部份就帶不出來，我說應該是歸咎你們系統設定的問題，所以這個罰會員，我覺得是比較沒有道理。



A:對，還是跟他反應，我們所有登錄都是直接從內政部去，內政部因為系統太大，沒辦法做到那麼細，所以歸咎原因就是內政部系統設定的問題。

(四)跨所收辦登記案件業務為地政士帶來正反兩面衝擊。在優點部分，節省地政士跨所提送案件時間；而缺點則是因跨所收辦登記案件業務開辦，民眾可至住處附近之地政事務所自行送件，便不再委託地政士協助處理。另外，部分未具有地政士證照之民眾或是業者，協助辦理地政相關案件並用較低廉代辦費用搶奪業務，影響地政士生計。

A:好的部分對我們來講是比較方便，以前案件都是哪一所就要去哪一所送，現在跨所的話，我不用跑那麼遠，我就在當地離我比較近的地政事務所去送就好了，所以時間上來講就是會節省很多，然後壞的部份，對我們的業務來講也會影響到。因為百姓也很方便，因為現在他們都一直在推便民措施，這個已經影響很大了，然後你又跨所，因為以前會委託我們的百姓就是時間上、距離上不允許，然後可能也不懂，那現在就是已經很便民，你不懂沒關係，你來地政事務所我就幫你處理，就變成這樣子，會影響到我們的業務。

B:跨所對我們來說有好有壞，我們如果接到其他地區的，我們不用這樣跑，這對我們是比較好的，相對的對我們傷害也是很大，不是我們地政士送，一般百姓都可以送。

B:這個我一直反應，我們的業務已經夕陽工業，如果只純粹做地政士的話，一個牌照、證照這麼難考，我們考過以後，他自己也可以送件，沒有牌照的也可以送件，現在那些沒有牌照考不過的，他就幫民眾寫一寫，就帶民眾去送，然後他就少收一、兩千塊，我們的生計要去哪裡。

B:一個限度，便民我不反對，你說抵押權設定、抵押權塗銷、換發書狀、



住址變更，這一些都可以給他們自己做，那比較困難複雜，像買賣、信託登記、繼承、分割，那也要給我們有一點飯吃，這不是只有為了我說，這是為了我們所有會員的心聲。

B: 簡單的你們去做沒關係，複雜的，搞不好你幫人家弄錯，後果多嚴重，分割繼承，我說我不是要繼承這一塊，或者是我要拋棄，我要繼承那一塊，你幫人家搞錯，這個爭議就跑出來。

(五)跨所收辦登記案件業務開辦後，部分地政士事務所案件辦理效率略微降低，但仍在案件辦理期限內完成。

A: 跨所的案件時間都會比較慢，可是地政局那一些主任、課長都說不會，我們就是照收件案號來處理，可是在我們業者感覺上來說就是會有差。

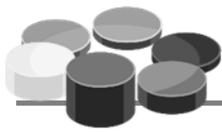
A: 感覺之前沒有跨所的時候，會比較快一點。感覺上就是這樣，我會注意那個時間點，幾乎是這樣子，有跟他們反應，他們就會講說，因為有跨所的關係，像東南所比較市區，然後他們的案件量就會增多，就會影響到他們處理的速度，他們都是這樣解釋。

B: 我們這邊是有發生這個情形，原本他們在處理案件的速度是很快，因為有跨所業務，所以別區也會拿來這裡，因為他很快，增加公務人員的工作量，所以反而他的速度會比原來的慢。但還是在期限裡面。

(六)建築改良物測量業務較無爭議。反之，土地測量(鑑界)爭議較多，其原因與使用儀器有關。與過去相比，目前使用測量設備較為精密，因此測量基準點便有所差異，故相關爭議由此而生。另外，測量人員專業能力值得肯定，惟服務態度須加改善。

A: 因為你這個問題是寫說建築改良物測量，是指建物，你剛才講的那個爭議點，一般都是土地的爭議會比較多。

A: 主要我覺得，會有爭議就是測量工具的問題，因為現在都用GPS定位，



他們以前都是用平板，平板誤差就很大，你現在用精密的東西去測以前舊的東西，當然問題就跑出來。

A: 他們現在測量員大部分都是考試進來，都有這個專業能力，如果是以前的助理升測量員，可能感覺上專業能力會有一點影響，可是我是覺得儀器操作現在很精密，應該不至於差太多。

B: 建築現在都用使用執照的圖面去套繪，平面圖，所以現在地政事務所的人員也很聰明，他讓你切結說你是要用套繪，所以我就直接套繪上去就好，這應該是沒那麼嚴重。

B: 專業能力應該是沒問題，現在的儀器也很準，不過測量人員跟當事人溝通應該要再好一點，婉轉一點說給他聽，不管他有沒有聽懂，就說給他聽，我們在旁邊會協助，當然我們都很相信地政事務所的測量人員，公務人員沒有必要偏袒哪一方，對不對？我們的立場都這樣想，但是有的，因為我住的地方比較鄉下，他們比較聽不懂，我的建議是測量人員如果能夠比較有耐心跟他們說，可能我們會比較，我們在旁邊會協助，我們就比較不用那麼吃力了，你知道嗎？他們講的力道比我們的講的強。

(七)有關臺南市政府地政局及所屬相關單位人員「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，兩位受訪者皆表示，近10多年來已經沒有聽說或是親身經歷。

A: 有聽說，那很早以前，現在沒有聽說，老一輩，可能二十幾年前，因為有時候聽說要趕案件，好像要有一點回饋，他才會幫你。最近沒有聽過。

A: 如果他真的敢收，這個直接就可以跟政風檢舉了，不是嗎？

B: 最近差不多十年來，已經這個情形都不見了。

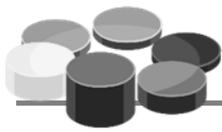


【陸、研究發現】

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及所屬地政事務所提供之便民服務措施、為民服務品質與廉政風紀觀感，以下將針對量化研究發現、質化研究發現分述之：

一、量化研究發現

- (一)受訪者較常洽辦業務之地政事務所以「臺南地政事務所」(14.0%)、「東南地政事務所」(12.6%)與「永康地政事務所」(11.7%)居多。而較常洽辦業務類型則是以「跨所收辦登記案件受理作業」(75.4%)以及「建築改良物測量」(63.7%)為主。另外，較常使用之繳納規費管道前三項，分別為「現金」(92.3%)、「信用卡」(42.0%)與「一卡通」(17.4%)。
- (二)便民服務措施部分，超過九成二以上的受訪者(皆排除未使用者)對於「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%)給予正面評價。針對「地政隨身 PAY 手機行動支付」，有五成(50.1%)的受訪者表示願意使用；反之，有四成八(48.0%)的受訪者不願意使用。
- (三)在各項人員服務指標中，以「服務態度」表現最好，比例高達九成八(97.9%)；其次是「專業能力」，約占九成六(96.2%)；再其次則是「辦事效率」，約為九成五(95.1%)。至於洽公環境部分，亦獲得九成四(93.9%)之滿意評價。惟在各項「施政宣導」上，僅獲得八成七(87.0%)之滿意評價，仍須加強改善。整體來說，有九成七(96.6%)的受訪者對於臺南市政府地政局及所屬地政事務所之整體服務及施政表現給予正面評價。
- (四)在廉政風紀相關議題，九成九(98.5%)的受訪者表示「未曾聽聞且未親身經歷」臺南市政府地政局及所屬地政事務所人員有「接受邀宴招待、收受餽贈(金錢、禮物)或有索賄(金錢、紅包、物品.....)等情事」發生。若知道臺南市政府地政局及所屬地政事務所人員索取賄



賂或涉及其他不法情事時，七成七(76.5%)的受訪者表示願意提出檢舉，其主要檢舉管道以「臺南市政府地政局」(26.9%)、「臺南市政府地政局政風室」(23.5%)與「臺南市政府」(22.0%)居多。另外，不願意提出檢舉之原因，則是以「事不關己，沒必要檢舉」(62.2%)為大宗。

二、質化研究發現

- (一)臺南市政府地政局及所屬地政事務所，不論在人員素質或是洽公環境均獲好評。惟在測量人員部分，雖專業能力足夠但服務態度尚待努力。
- (二)部分地政士認為「實價登錄」系統中需登錄之相關面積，應該能直接從內政部資料庫帶出，不須額外進行面積登錄作業。
- (三)跨所收辦登記案件業務帶來便民之利，卻間接影響到地政事務所之案件辦理效率。另外，亦造成地政士之部分業務因此流失。
- (四)不具地政士資格之民眾或業者，卻執行地政士相關業務。地政士工作權未獲保障。
- (五)土地測量(鑑界)爭議較多，測量儀器之精準度為主要影響原因。



【柒、策進建議】

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

一、便民服務措施

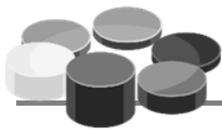


有關「地政隨身PAY手機行動支付」使用意願，建議後續可進一步瞭解不願意使用原因之類型，進行分析並擬定改善措施，以增加使用率。

在多元繳納地政規費管道中，臺南市政府地政局於 106 年 6 月 27 日率先推出「地政隨身 PAY 手機行動支付」，有效地將便民服務結合最新資通訊科技，使民眾享受真正便利且安全無虞之繳費方式。之後便有臺北市、新北市、桃園市、臺東縣...等其他縣市陸續跟進。

然而，從本次調查發現，約有五成(50.1%)民眾願意使用「地政隨身 PAY 手機行動支付」；另外有四成八(48.0%)還抱持觀望的態度。若從科技接受模型(Davis, 1989)來看，個人使用意願是受到「知覺有用性」與「知覺易用性」。簡單來說，當民眾認為使用「地政隨身 PAY 手機行動支付」對於繳納地政規費愈有幫助，民眾愈會產生使用意圖；相同地，當民眾認為「地政隨身 PAY 手機行動支付」愈容易使用且不會造成困惱，民眾愈會產生使用意圖。

因此，建議後續調查可針對不願意使用之受訪者，新增「請問您不願意使用地政隨身 PAY 手機行動支付的原因為何？」，進一步瞭解不使用原因之類型，若與「知覺有用性」與「知覺易用性」相關，則須迅速排除並改善以增加使用率。



實價登錄系統相關爭議，建議改善實價登錄系統面之影響因素，整合各系統間資料傳輸平台，並消除系統間的資訊落差，已提升電子化政府之行政效能。

目前地政三法中，包括《不動產經紀業管理條例》、《地政士法》及《平均地權條例》，均要求實價申報登錄，買賣案件若委託地政士申請登記者，優先由地政士申報登錄，若未在 30 天內申報或申報錯誤，將開罰 3 萬~15 萬元罰鍰。

從質化調查發現，部分地政士認為辦理不動產買賣移轉登記業務時，相關面積皆已確認且登載於內政部系統裡。而在實價登錄系統內，有關面積部分須重新登錄，容易因誤植而受罰。應可從內政部系統中直接帶入，僅登錄價格部分即可。

若從長期觀點，建議內政部應與各縣市地政相關單位共同研議，如何改善實價登錄系統面之影響因素，整合各系統間資料傳輸平台，並消除系統間的資訊落差，已提升電子化政府之行政效能。至於，短期方面，加強宣導實價登錄內容之正確性，並協請現場第一線服務人員，叮嚀登記義務人於時限內完成登錄作業以免受罰。

二、整體施政



擬定業務量管控機制，必要時應調派人力支援，以維持良好的辦事效率；安排服務態度相關課程或講座，以建立測量人員「同理心」精神，進而提升整體服務品質。

本次量化調查發現，不論是人員「服務態度」或是「辦事效率」均獲得超過九成五以上的滿意度。然而，在民眾反映事項與質化調查中得知，「跨所收辦登記案件」業務開辦後，間接影響到地政事務所「辦事效率」，但仍在案件辦理期限內完成；以及測量人員專



業能力足夠，但服務態度仍須改進。

首先，有關「跨所收辦登記案件」業務，目前可辦理項目以負面表列明定，亦代表開放項目與過往相比日漸增加。因此造成部分地政事務所業務量提升，在既有的人力不變下，「辦事效率」下降是必然之結果。建議先瞭解「跨所收辦登記案件」業務開辦前與開辦後，各地政事務所業務量之變化，並擬定相關控管機制，必要時應調派人力支援，以避免特定地政事務所業務量過大，而影響到案件辦理速度。

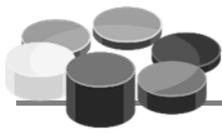
而測量人員服務態度問題，應該回歸到服務品質的基本概念-「同理心」。在寸土寸金的臺灣，民眾對於自身土地財產必定非常重視，再加上民眾在專業測量相關知識相對薄弱，總會有不確定與不安定感。倘若在測量結束之後，測量人員能以較和善的態度跟民眾溝通與說明，民眾必能感受到測量人員並非冷冰冰的工匠，而是專業且善於溝通的職人。建議在強化測量人員專業技能與知識之餘，應安排服務態度相關課程或講座，以建立測量人員「同理心」精神，進而提升整體服務品質。

三、廉政風紀



為提升民眾在廉政議題上的參與度，建議政風單位可與業務單位進行配合，藉由地政業務宣導會議，加入廉政相關議題，使民眾瞭解政風工作內容，建立正確廉能知識與廉潔價值。

本次調查發現，臺南市政府地政局及所屬地政事務所在「接受邀宴招待、收受餽贈(金錢、禮物)或有索賄(金錢、紅包、物品.....)等情事」議題上，僅有二位受訪者表示有發生相關情事，但都無法說明詳細情形及發生時間。由此可知，臺南市政府地政局所屬相關



人員皆秉持公正無私、廉潔自持與依法行政的態度，並確實遵守廉政倫理規範，服務每一位洽公民眾。

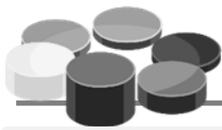
然而，有關民眾檢舉意願部分，107 年度表現與 106 年度相比，下滑 6.7 個百分點；另外，「事不關己，沒必要檢舉」為不願意檢舉的主因。換言之，民眾在廉政議題上的參與度略微降低。

建議政風單位可與業務單位進行配合，藉由地政業務宣導會議，加入廉政相關議題，使民眾瞭解政風工作內容，建立正確廉能知識與廉潔價值，以強化廉政事務之「公民參與」。



【捌、參考文獻】

- 1.丘昌泰、詹桂香(2007)，建構理論與實務兼具的政府服務品質評量模式：以臺北市政府為民服務考核為例。研考雙月刊，31(4)，50-60。
- 2.陳家聲(2010)，政府機關創新服務樣態之探討，34(5)，12-23
- 3.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
- 4.劉坤億、胡龍騰、曾冠球(2012)，「政府服務創新類型與策略引導」，研考雙月刊，36(5)，91-104。
- 5.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
107 年度創新便民服務品質廉政問卷**

先生(小姐)您好：

我是畢肯市場研究股份有限公司的訪員。我們接受臺南市政府地政局委託在進行『107 年度創新便民服務品質廉政問卷調查』。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、便民服務措施評價

Q1.請問您最常(或曾經)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？(01-03 提示，可複選)

- | |
|--|
| <input type="checkbox"/> (01)跨所收辦登記案件受理作業 |
| <input type="checkbox"/> (02)建築改良物測量 |
| <input type="checkbox"/> (03)申辦地政隨身 PAY 手機行動支付(透過手機行動支付地政規費) |
| <input type="checkbox"/> (97)其他，請說明_____ |

Q3.請問您對臺南市政府地政局及所屬地政事務所提供「跨所收辦登記案件」服務感到滿不滿意？

- | | | |
|------------------------------------|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (01)非常滿意 | <input type="checkbox"/> (02)滿意 | <input type="checkbox"/> (03)不太滿意 |
| <input type="checkbox"/> (04)非常不滿意 | <input type="checkbox"/> (96)未曾使用，無法評價 | <input type="checkbox"/> (98)不知道/無意見 |

Q4.請問您對臺南市政府地政局及所屬地政事務所辦理「建築改良物測量」業務感到滿不滿意？

- | | | |
|------------------------------------|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (01)非常滿意 | <input type="checkbox"/> (02)滿意 | <input type="checkbox"/> (03)不太滿意 |
| <input type="checkbox"/> (04)非常不滿意 | <input type="checkbox"/> (96)未曾使用，無法評價 | <input type="checkbox"/> (98)不知道/無意見 |



Q5.請問您曾經使用哪些管道繳納地政規費？(可複選)

- (01)現金
- (02)匯款
- (03)支票
- (04)匯票
- (05)晶片金融卡 ATM
- (06)信用卡
- (07)一卡通
- (08)市民卡
- (09)地政隨身 PAY 手機行動支付
- (96)不確定繳納管道(由代書/地政士或不動產經紀人等處理)
- (97)其他，請說明 _____
- (98)不知道/無意見

Q6.對於臺南市政府地政局增設地政隨身 PAY 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

Q7.對於臺南市政府地政局全國首創「地政隨身 PAY 手機行動支付」，藉以提供民眾最快速、方便及安全的繳納地政規費管道，請問您使用的意願？

- (01)非常有意願
- (02)有意願
- (03)不太有意願
- (04)完全沒有有意願
- (98)不知道/無意見

二、整體施政評價

Q8.請問您對臺南市政府地政局及所屬地政事務所人員之「服務態度」感到滿不滿意？

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

Q9.請問您對臺南市政府地政局及所屬地政事務所人員之「辦事效率」感到滿不滿意？

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

Q10.請問您對臺南市政府地政局及所屬地政事務所人員之「專業能力」(含專業知識及處理流程熟悉度)感到滿不滿意？

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

Q11.請問您對臺南市政府地政局及所屬地政事務所之「洽公環境與設施」感到滿不滿意？

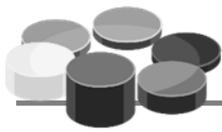
- (01)非常滿意
- (02)滿意
- (03)不太滿意
- (04)非常不滿意
- (98)不知道/無意見

Q12.請問您對臺南市政府地政局及所屬地政事務所各項「施政宣導」感到滿不滿意？

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

Q13.請問您對臺南市政府地政局及所屬地政事務所「整體服務及施政表現」，滿不滿意？

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



三、廉政評價

- Q14.請問您有沒有聽聞或親身經歷臺南市政府地政局及所屬地政事務所人員在辦理業務時有「接受邀宴招待、收受餽贈(金錢、禮物)或有索賄(金錢、紅包、物品……)等情形」？
- (01)有，聽聞相關情事【續答 Q15】
 - (02)有，親身經歷【續答 Q15】
 - (03)親身經歷及聽聞皆有【續答 Q15】
 - (04)兩者皆無
 - (98)不知道/無意見
- Q15.請問您曾經聽聞或經歷臺南市政府地政局及所屬地政事務所人員接受邀宴招待、收受餽贈或索賄的情形為何？
- (97)請詳細說明：_____
 - (98)不知道/無意見
- Q16.如果您知道臺南市政府地政局及所屬地政事務所人員在辦理業務時索取賄賂或涉及其他不法情事，會不會向有關單位提出檢舉？
- (01)會【續答 Q17】
 - (02)不會【跳問 Q18】
- Q17.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
- Q18.請問您不會提出檢舉的原因，是什麼？(不提示，可複選)？
- (01)怕耽誤自己的案子
 - (02)怕曝光，影響以後辦事
 - (03)怕遭到報復
 - (04)已經花錢辦好事情，沒必要檢舉
 - (05)司空見慣，檢舉也沒用
 - (06)事不關己，沒必要檢舉
 - (97)其他，請說明_____
- Q19.請問您對於臺南市政府地政局及所屬地政事務所，有無任何具體興革建議或反映事項，惠請 賜告，以供日後施政及政風興革參考？
- (97)其他，請說明_____
 - (98)不知道/無意見

四、基本資料

- S1.請問，您今年幾歲？(本題未答或未能勾選者，視同非合格受訪者)
- (01)20-29 歲
 - (02)30-39 歲
 - (03)40-49 歲
 - (04)50-59 歲
 - (05)60-64 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_____ | | |

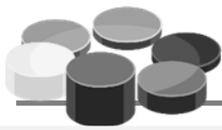
S4.身分別【訪員請自行勾選】

- (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 最常洽辦業務之地政事務所與基本資料交叉分析

	次數	臺南地政事務所	東南地政事務所	安南地政事務所	鹽水地政事務所	白河地政事務所	麻豆地政事務所	新化地政事務所	歸仁地政事務所	玉井地政事務所	永康地政事務所	佳里地政事務所
總次數	350	49	44	29	25	19	27	37	33	9	41	37
總百分比	100.0%	14.0%	12.6%	8.3%	7.1%	5.4%	7.7%	10.6%	9.4%	2.6%	11.7%	10.6%
*身分別												
地政士	285	11.1%	12.3%	7.1%	8.3%	5.7%	8.4%	12.4%	7.9%	3.2%	12.2%	11.4%
民眾	65	25.1%	13.3%	13.8%	1.9%	3.6%	5.3%	3.2%	16.7%	0.0%	9.9%	7.2%
性別												
男性	170	13.3%	10.8%	6.3%	9.5%	6.8%	9.0%	11.0%	9.0%	3.2%	10.2%	10.9%
女性	180	14.1%	14.4%	10.2%	4.8%	3.9%	6.6%	10.4%	10.0%	2.0%	13.3%	10.3%
年齡												
20-29 歲	17	19.1%	16.9%	14.0%	0.0%	0.0%	0.0%	12.3%	5.3%	0.0%	32.4%	0.0%
30-39 歲	24	13.6%	24.1%	7.5%	0.0%	9.7%	0.0%	8.7%	15.1%	0.0%	11.6%	9.7%
40-49 歲	61	10.6%	12.2%	6.8%	2.0%	3.8%	11.2%	13.6%	10.3%	0.0%	18.1%	11.4%
50-59 歲	123	13.8%	12.5%	9.6%	11.1%	3.8%	11.0%	10.1%	8.0%	1.5%	11.1%	7.5%
60-64 歲	64	19.0%	9.8%	6.5%	9.7%	3.6%	8.0%	9.8%	9.8%	5.7%	7.2%	10.9%
65 歲以上	61	9.4%	10.4%	7.8%	6.2%	11.5%	2.8%	10.3%	10.4%	6.0%	6.1%	19.1%
#教育程度												
國小及以下	7	11.2%	0.0%	8.2%	0.0%	0.0%	23.6%	0.0%	24.9%	0.0%	0.0%	32.1%
國(初)中	8	9.7%	0.0%	21.3%	14.9%	0.0%	0.0%	0.0%	43.1%	0.0%	11.0%	0.0%
高(中)職	82	6.0%	13.3%	10.2%	9.1%	2.8%	2.1%	7.6%	11.0%	4.5%	13.5%	19.9%
專科或大學	230	16.1%	12.9%	7.0%	5.9%	7.1%	8.9%	13.6%	7.4%	2.4%	11.6%	7.1%
研究所及以上	23	17.9%	15.2%	10.5%	11.0%	0.0%	15.1%	0.0%	7.9%	0.0%	12.2%	10.2%
#居住地區												
中西區	26	33.8%	15.2%	4.5%	0.0%	0.0%	19.4%	7.9%	3.4%	0.0%	7.0%	8.8%
東區	41	11.6%	47.8%	2.8%	0.0%	5.5%	0.0%	14.9%	8.6%	0.0%	8.8%	0.0%
南區	17	48.2%	27.1%	14.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	10.6%	0.0%	0.0%	0.0%
北區	29	37.0%	24.1%	18.7%	0.0%	0.0%	0.0%	7.3%	3.2%	0.0%	9.7%	0.0%
安平區	23	46.6%	2.5%	13.1%	0.0%	0.0%	0.0%	9.2%	4.0%	0.0%	4.1%	20.5%
安南區	19	17.2%	6.0%	72.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	4.8%	0.0%
新營區	25	0.0%	0.0%	0.0%	81.1%	18.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
永康區	43	3.8%	12.1%	5.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.1%	0.0%	71.0%	5.4%
鹽水區	1	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
白河區	9	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	14	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
佳里區	15	0.0%	0.0%	0.0%	8.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	91.8%
新化區	9	0.0%	6.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	93.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
善化區	6	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	5	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%	73.4%	0.0%	0.0%	0.0%	26.6%	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%
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	2	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
西港區	7	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
七股區	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
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	10	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	82.1%	0.0%	17.9%	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	4	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	4	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
仁德區	6	0.0%	9.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.1%	0.0%	15.3%	0.0%
歸仁區	15	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%

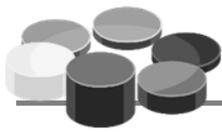
註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

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 「跨所收辦登記案件」滿意度與基本資料交叉分析

	次數	非常滿意	滿意	滿意總和	不太滿意	非常不滿意	不滿意總和	未曾使用， 無法評價	不知道/無 意見
總次數	350	197	118	315	11	1	12	22	1
總百分比	100.0%	56.4%	33.6%	90.0%	3.2%	0.3%	3.5%	6.2%	0.3%
#身分別									
地政士	285	58.9%	33.9%	92.8%	3.6%	0.2%	3.8%	3.4%	0.0%
民眾	65	45.6%	32.5%	78.1%	1.8%	0.0%	1.8%	18.7%	1.4%
性別									
男性	170	57.0%	30.3%	87.3%	3.6%	0.0%	3.6%	8.6%	0.5%
女性	180	56.2%	36.7%	92.9%	2.9%	0.3%	3.2%	3.9%	0.0%
年齡									
20-29 歲	17	66.5%	25.2%	91.7%	0.0%	0.0%	0.0%	8.3%	0.0%
30-39 歲	24	47.8%	48.3%	96.1%	0.0%	0.0%	0.0%	3.9%	0.0%
40-49 歲	61	51.2%	44.0%	95.2%	3.9%	0.9%	4.8%	0.0%	0.0%
50-59 歲	123	63.9%	28.7%	92.6%	3.1%	0.0%	3.1%	4.3%	0.0%
60-64 歲	64	57.5%	32.0%	89.5%	2.5%	0.0%	2.5%	8.0%	0.0%
65 歲以上	61	46.5%	31.4%	77.9%	5.8%	0.0%	5.8%	14.8%	1.5%
#教育程度									
國小及以下	7	47.3%	32.1%	79.4%	0.0%	0.0%	0.0%	8.2%	12.4%
國(初)中	8	43.6%	27.8%	71.4%	0.0%	0.0%	0.0%	28.6%	0.0%
高(中)職	82	54.3%	33.6%	87.9%	6.1%	0.0%	6.1%	6.0%	0.0%
專科或大學	230	58.2%	33.8%	92.0%	2.4%	0.2%	2.6%	5.4%	0.0%
研究所及以上	23	56.8%	34.1%	90.9%	3.6%	0.0%	3.6%	5.5%	0.0%
洽公地政事務所									
臺南地政事務所	49	49.1%	40.7%	89.8%	3.4%	0.0%	3.4%	6.8%	0.0%
東南地政事務所	44	54.5%	35.1%	89.6%	6.5%	1.3%	7.8%	2.6%	0.0%
安南地政事務所	29	57.2%	30.6%	87.8%	6.1%	0.0%	6.1%	6.1%	0.0%
鹽水地政事務所	25	80.0%	15.0%	95.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.0%	0.0%
白河地政事務所	19	62.5%	25.0%	87.5%	0.0%	0.0%	0.0%	12.5%	0.0%
麻豆地政事務所	27	75.1%	18.7%	93.8%	0.0%	0.0%	0.0%	6.2%	0.0%
新化地政事務所	37	66.6%	27.8%	94.4%	0.0%	0.0%	0.0%	5.6%	0.0%
歸仁地政事務所	33	32.4%	51.4%	83.8%	2.7%	0.0%	2.7%	10.8%	2.7%
玉井地政事務所	9	60.0%	20.0%	80.0%	0.0%	0.0%	0.0%	20.0%	0.0%
永康地政事務所	41	64.5%	24.4%	88.9%	4.4%	0.0%	4.4%	6.7%	0.0%
佳里地政事務所	37	37.6%	56.2%	93.8%	6.2%	0.0%	6.2%	0.0%	0.0%



續附表 2 「跨所收辦登記案件」滿意度與基本資料交叉分析

	次數	非常滿意	滿意	滿意總和	不太滿意	非常不滿意	不滿意總和	未曾使用， 無法評價	不知道/無 意見
總次數	350	197	118	315	11	1	12	22	1
總百分比	100.0%	56.4%	33.6%	90.0%	3.2%	0.3%	3.5%	6.2%	0.3%
居住地區									
中西區	26	57.2%	28.0%	85.2%	0.0%	0.0%	0.0%	14.8%	0.0%
東區	41	54.1%	37.8%	91.9%	2.7%	0.0%	2.7%	5.4%	0.0%
南區	17	63.2%	21.2%	84.4%	12.2%	3.4%	15.6%	0.0%	0.0%
北區	29	64.0%	27.8%	91.8%	5.3%	0.0%	5.3%	2.9%	0.0%
安平區	23	50.2%	40.0%	90.2%	9.8%	0.0%	9.8%	0.0%	0.0%
安南區	19	54.2%	36.5%	90.7%	3.0%	0.0%	3.0%	6.3%	0.0%
新營區	25	75.3%	19.6%	94.9%	0.0%	0.0%	0.0%	5.1%	0.0%
永康區	43	59.0%	29.7%	88.7%	3.5%	0.0%	3.5%	7.8%	0.0%
鹽水區	1	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
白河區	9	50.0%	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	0.0%
麻豆區	14	75.0%	25.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
佳里區	15	23.5%	61.2%	84.7%	15.3%	0.0%	15.3%	0.0%	0.0%
新化區	9	76.6%	23.4%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
善化區	6	66.7%	33.3%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
學甲區	5	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
柳營區	3	36.7%	63.3%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	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%
官田區	3	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
大內區	2	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
西港區	7	66.7%	33.3%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
七股區	1	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	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	10	59.0%	41.0%	100.0%	0.0%	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%
玉井區	4	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
楠西區	4	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%
仁德區	6	70.0%	30.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
歸仁區	15	23.5%	58.8%	82.3%	0.0%	0.0%	0.0%	11.8%	5.9%
關廟區	4	0.0%	75.0%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	0.0%

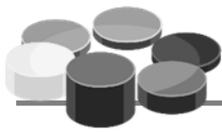
註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

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



附表 3 「建築改良物測量」業務滿意度與基本資料交叉分析

	次數	非常滿意	滿意	滿意總和	不太滿意	非常不滿意	不滿意總和	未曾使用， 無法評價	不知道/無 意見
總次數	350	94	174	268	17	2	19	59	4
總百分比	100.0%	26.8%	49.7%	76.5%	4.8%	0.6%	5.4%	16.9%	1.2%
#身分別									
地政士	285	29.1%	53.2%	82.3%	4.8%	0.7%	5.5%	10.7%	1.5%
民眾	65	16.9%	33.9%	50.8%	4.9%	0.0%	4.9%	44.3%	0.0%
性別									
男性	170	28.6%	43.4%	72.0%	4.5%	1.2%	5.7%	20.9%	1.4%
女性	180	25.2%	55.6%	80.8%	5.0%	0.0%	5.0%	13.2%	1.0%
年齡									
20-29 歲	17	32.6%	48.9%	81.5%	3.5%	0.0%	3.5%	15.0%	0.0%
30-39 歲	24	35.8%	38.8%	74.6%	7.2%	0.0%	7.2%	18.2%	0.0%
40-49 歲	61	20.3%	61.4%	81.7%	3.4%	0.0%	3.4%	14.9%	0.0%
50-59 歲	123	30.5%	45.9%	76.4%	5.2%	0.0%	5.2%	15.8%	2.6%
60-64 歲	64	26.4%	47.8%	74.2%	8.4%	0.0%	8.4%	17.4%	0.0%
65 歲以上	61	21.2%	52.3%	73.5%	1.0%	3.4%	4.4%	20.6%	1.5%
教育程度									
國小及以下	7	23.6%	44.5%	68.1%	0.0%	0.0%	0.0%	31.9%	0.0%
國(初)中	8	25.0%	22.0%	47.0%	0.0%	0.0%	0.0%	53.0%	0.0%
高(中)職	82	22.2%	58.5%	80.7%	4.7%	2.5%	7.2%	11.0%	1.1%
專科或大學	230	28.4%	49.5%	77.9%	4.2%	0.0%	4.2%	16.5%	1.4%
研究所及以上	23	28.9%	33.2%	62.1%	14.1%	0.0%	14.1%	23.8%	0.0%
#洽公地政事務所									
臺南地政事務所	49	27.1%	33.9%	61.0%	3.4%	0.0%	3.4%	35.6%	0.0%
東南地政事務所	44	24.7%	45.4%	70.1%	3.9%	0.0%	3.9%	26.0%	0.0%
安南地政事務所	29	26.5%	44.9%	71.4%	14.3%	0.0%	14.3%	14.3%	0.0%
鹽水地政事務所	25	55.0%	45.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
白河地政事務所	19	25.0%	50.0%	75.0%	12.5%	0.0%	12.5%	12.5%	0.0%
麻豆地政事務所	27	25.0%	31.3%	56.3%	18.7%	0.0%	18.7%	25.0%	0.0%
新化地政事務所	37	33.3%	61.1%	94.4%	0.0%	5.6%	5.6%	0.0%	0.0%
歸仁地政事務所	33	18.9%	59.5%	78.4%	5.4%	0.0%	5.4%	16.2%	0.0%
玉井地政事務所	9	20.0%	80.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
永康地政事務所	41	28.9%	48.9%	77.8%	0.0%	0.0%	0.0%	17.8%	4.4%
佳里地政事務所	37	12.5%	68.8%	81.3%	0.0%	0.0%	0.0%	12.5%	6.2%



續附表 3 「建築改良物測量」業務滿意度與基本資料交叉分析

	次數	非常滿意	滿意	滿意總和	不太滿意	非常不滿意	不滿意總和	未曾使用， 無法評價	不知道/無 意見
總次數	350	94	174	268	17	2	19	59	4
總百分比	100.0%	26.8%	49.7%	76.5%	4.8%	0.6%	5.4%	16.9%	1.2%
#居住地區									
中西區	26	45.8%	31.0%	76.8%	5.3%	0.0%	5.3%	17.9%	0.0%
東區	41	16.5%	65.8%	82.3%	1.9%	0.0%	1.9%	15.8%	0.0%
南區	17	36.5%	28.6%	65.1%	5.3%	0.0%	5.3%	29.6%	0.0%
北區	29	29.1%	46.4%	75.5%	4.2%	0.0%	4.2%	20.3%	0.0%
安平區	23	13.2%	50.3%	63.5%	2.5%	0.0%	2.5%	34.0%	0.0%
安南區	19	23.1%	47.6%	70.7%	15.6%	0.0%	15.6%	13.7%	0.0%
新營區	25	45.6%	54.4%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
永康區	43	20.8%	51.0%	71.8%	1.3%	0.0%	1.3%	22.6%	4.3%
鹽水區	1	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
白河區	9	25.0%	25.0%	50.0%	25.0%	0.0%	25.0%	25.0%	0.0%
麻豆區	14	12.5%	25.0%	37.5%	37.5%	0.0%	37.5%	25.0%	0.0%
佳里區	15	23.5%	76.5%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
新化區	9	29.8%	70.2%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
善化區	6	66.7%	33.3%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
學甲區	5	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%
柳營區	3	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	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	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%
官田區	3	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
大內區	2	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
西港區	7	0.0%	66.7%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%
七股區	1	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
將軍區	2	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
新市區	10	59.0%	41.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
安定區	2	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
玉井區	4	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
楠西區	4	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
仁德區	6	30.3%	60.1%	90.4%	0.0%	0.0%	0.0%	9.6%	0.0%
歸仁區	15	11.8%	52.9%	64.7%	5.9%	0.0%	5.9%	29.4%	0.0%
關廟區	4	25.0%	75.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

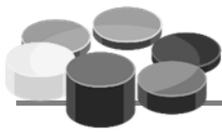
註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

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 4 「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	滿意總和	不太滿意	非常不滿意	不滿意總和	未曾使用，無法評價
總次數	350	135	125	260	13	1	14	76
總百分比	100.0%	38.6%	35.8%	74.4%	3.7%	0.2%	3.9%	21.7%
#身分別								
地政士	285	37.9%	39.2%	77.1%	4.4%	0.2%	4.6%	18.3%
民眾	65	41.6%	20.5%	62.1%	0.9%	0.0%	0.9%	37.0%
*性別								
男性	170	43.3%	27.2%	70.5%	3.9%	0.3%	4.2%	25.3%
女性	180	34.2%	43.9%	78.1%	3.6%	0.0%	3.6%	18.3%
#年齡								
20-29 歲	17	67.9%	23.9%	91.8%	0.0%	0.0%	0.0%	8.2%
30-39 歲	24	33.3%	44.6%	77.9%	2.4%	2.4%	4.8%	17.3%
40-49 歲	61	34.1%	43.0%	77.1%	6.8%	0.0%	6.8%	16.1%
50-59 歲	123	46.3%	33.3%	79.6%	1.1%	0.0%	1.1%	19.3%
60-64 歲	64	30.9%	42.1%	73.0%	8.1%	0.0%	8.1%	18.9%
65 歲以上	61	29.5%	26.6%	56.1%	3.0%	0.0%	3.0%	40.9%
#教育程度								
國小及以下	7	0.0%	12.4%	12.4%	0.0%	0.0%	0.0%	87.6%
國(初)中	8	49.4%	29.1%	78.5%	0.0%	0.0%	0.0%	21.5%
高(中)職	82	30.8%	34.1%	64.9%	4.5%	0.0%	4.5%	30.6%
專科或大學	230	42.2%	37.0%	79.2%	3.0%	0.2%	3.2%	17.6%
研究所及以上	23	39.7%	38.7%	78.4%	11.1%	0.0%	11.1%	10.5%
#洽公地政事務所								
臺南地政事務所	49	42.4%	30.5%	72.9%	3.4%	0.0%	3.4%	23.7%
東南地政事務所	44	44.1%	23.4%	67.5%	3.9%	1.3%	5.2%	27.3%
安南地政事務所	29	32.7%	38.8%	71.5%	2.0%	0.0%	2.0%	26.5%
鹽水地政事務所	25	40.0%	35.0%	75.0%	5.0%	0.0%	5.0%	20.0%
白河地政事務所	19	12.5%	87.5%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
麻豆地政事務所	27	56.4%	31.2%	87.6%	6.2%	0.0%	6.2%	6.2%
新化地政事務所	37	33.3%	33.3%	66.6%	5.6%	0.0%	5.6%	27.8%
歸仁地政事務所	33	40.6%	32.4%	73.0%	0.0%	0.0%	0.0%	27.0%
玉井地政事務所	9	0.0%	60.0%	60.0%	20.0%	0.0%	20.0%	20.0%
永康地政事務所	41	44.5%	31.1%	75.6%	0.0%	0.0%	0.0%	24.4%
佳里地政事務所	37	37.6%	37.5%	75.1%	6.2%	0.0%	6.2%	18.7%



續附表 4 「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	滿意總和	不太滿意	非常不滿意	不滿意總和	未曾使用，無法評價
總次數	350	135	125	260	13	1	14	76
總百分比	100.0%	38.6%	35.8%	74.4%	3.7%	0.2%	3.9%	21.7%
居住地區								
中西區	26	50.6%	33.2%	83.8%	0.0%	2.2%	2.2%	14.0%
東區	41	43.0%	33.7%	76.7%	7.7%	0.0%	7.7%	15.6%
南區	17	58.1%	13.8%	71.9%	0.0%	0.0%	0.0%	28.1%
北區	29	44.2%	34.7%	78.9%	0.0%	0.0%	0.0%	21.1%
安平區	23	51.6%	31.5%	83.1%	3.6%	0.0%	3.6%	13.3%
安南區	19	29.2%	37.2%	66.4%	0.0%	0.0%	0.0%	33.6%
新營區	25	35.5%	44.2%	79.7%	5.1%	0.0%	5.1%	15.2%
永康區	43	38.2%	31.0%	69.2%	4.6%	0.0%	4.6%	26.2%
鹽水區	1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
白河區	9	25.0%	75.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
麻豆區	14	50.0%	37.5%	87.5%	12.5%	0.0%	12.5%	0.0%
佳里區	15	23.5%	15.3%	38.8%	15.3%	0.0%	15.3%	45.9%
新化區	9	53.2%	23.4%	76.6%	0.0%	0.0%	0.0%	23.4%
善化區	6	33.3%	33.4%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%
學甲區	5	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
柳營區	3	0.0%	73.4%	73.4%	0.0%	0.0%	0.0%	26.6%
東山區	2	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
下營區	3	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%
官田區	3	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
大內區	2	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
西港區	7	33.3%	66.7%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
七股區	1	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
將軍區	2	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
新市區	10	20.5%	20.6%	41.1%	17.9%	0.0%	17.9%	41.0%
安定區	2	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
玉井區	4	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%
楠西區	4	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
仁德區	6	75.4%	15.0%	90.4%	0.0%	0.0%	0.0%	9.6%
歸仁區	15	11.8%	47.0%	58.8%	0.0%	0.0%	0.0%	41.2%
關廟區	4	25.0%	50.0%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%

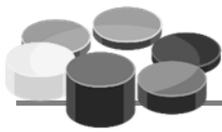
註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

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



附表 5 使用「地政隨身 PAY 手機行動支付」之意願與基本資料交叉分析

	次數	非常有意願	有意願	有意願總和	不太有意願	完全沒有意願	沒意願總和	不知道/無意見
總次數	350	68	107	175	78	90	168	7
總百分比	100.0%	19.6%	30.5%	50.1%	22.2%	25.8%	48.0%	1.9%
身分別								
地政士	285	20.5%	31.6%	52.1%	22.9%	23.0%	45.9%	2.0%
民眾	65	15.5%	25.7%	41.2%	19.0%	38.4%	57.4%	1.4%
性別								
男性	170	26.4%	25.7%	52.1%	19.0%	26.7%	45.7%	2.2%
女性	180	13.1%	35.1%	48.2%	25.2%	25.0%	50.2%	1.6%
*年齡								
20-29 歲	17	21.1%	47.6%	68.7%	16.1%	11.8%	27.9%	3.4%
30-39 歲	24	21.7%	34.9%	56.6%	26.5%	14.5%	41.0%	2.4%
40-49 歲	61	19.6%	30.7%	50.3%	31.6%	18.1%	49.7%	0.0%
50-59 歲	123	20.5%	35.7%	56.2%	16.1%	24.4%	40.5%	3.3%
60-64 歲	64	19.0%	30.1%	49.1%	23.6%	27.3%	50.9%	0.0%
65 歲以上	61	16.8%	13.5%	30.3%	23.9%	43.3%	67.2%	2.5%
#教育程度								
國小及以下	7	23.6%	0.0%	23.6%	8.2%	68.2%	76.4%	0.0%
國(初)中	8	0.0%	14.2%	14.2%	20.5%	54.3%	74.8%	11.0%
高(中)職	82	16.0%	25.3%	41.3%	25.2%	32.8%	58.0%	0.7%
專科或大學	230	20.0%	32.2%	52.2%	23.2%	22.6%	45.8%	2.0%
研究所及以上	23	33.8%	48.8%	82.6%	6.2%	8.7%	14.9%	2.5%
#洽公地政事務所								
臺南地政事務所	49	15.3%	33.9%	49.2%	18.6%	30.5%	49.1%	1.7%
東南地政事務所	44	20.8%	38.9%	59.7%	11.7%	26.0%	37.7%	2.6%
安南地政事務所	29	26.5%	24.5%	51.0%	10.2%	36.8%	47.0%	2.0%
鹽水地政事務所	25	20.0%	50.0%	70.0%	10.0%	20.0%	30.0%	0.0%
白河地政事務所	19	12.5%	37.5%	50.0%	37.5%	0.0%	37.5%	12.5%
麻豆地政事務所	27	31.3%	25.0%	56.3%	25.0%	18.7%	43.7%	0.0%
新化地政事務所	37	11.1%	33.4%	44.5%	33.3%	22.2%	55.5%	0.0%
歸仁地政事務所	33	16.2%	13.5%	29.7%	32.5%	35.1%	67.6%	2.7%
玉井地政事務所	9	0.0%	20.0%	20.0%	40.0%	40.0%	80.0%	0.0%
永康地政事務所	41	28.9%	28.9%	57.8%	20.0%	20.0%	40.0%	2.2%
佳里地政事務所	37	18.7%	25.1%	43.8%	25.0%	31.2%	56.2%	0.0%



續附表 5 使用「地政隨身 PAY 手機行動支付」之意願與基本資料交叉分析

	次數	非常有意願	有意願	有意願總和	不太有意願	完全沒有意願	沒意願總和	不知道/無意見
總次數	350	68	107	175	78	90	168	7
總百分比	100.0%	19.6%	30.5%	50.1%	22.2%	25.8%	48.0%	1.9%
#居住地區								
中西區	26	18.4%	28.8%	47.2%	17.1%	35.7%	52.8%	0.0%
東區	41	22.1%	36.5%	58.6%	18.6%	14.5%	33.1%	8.3%
南區	17	23.8%	24.6%	48.4%	0.0%	51.6%	51.6%	0.0%
北區	29	17.0%	26.9%	43.9%	16.9%	39.2%	56.1%	0.0%
安平區	23	25.3%	42.5%	67.8%	21.4%	10.8%	32.2%	0.0%
安南區	19	9.4%	26.0%	35.4%	21.6%	35.6%	57.2%	7.4%
新營區	25	24.7%	45.6%	70.3%	14.5%	15.2%	29.7%	0.0%
永康區	43	26.8%	34.4%	61.2%	13.5%	23.1%	36.6%	2.2%
鹽水區	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
白河區	9	0.0%	75.0%	75.0%	25.0%	0.0%	25.0%	0.0%
麻豆區	14	25.0%	37.5%	62.5%	12.5%	25.0%	37.5%	0.0%
佳里區	15	15.3%	15.3%	30.6%	15.3%	54.1%	69.4%	0.0%
新化區	9	23.4%	23.4%	46.8%	53.2%	0.0%	53.2%	0.0%
善化區	6	0.0%	66.7%	66.7%	0.0%	33.3%	33.3%	0.0%
學甲區	5	50.0%	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%
柳營區	3	63.3%	0.0%	63.3%	36.7%	0.0%	36.7%	0.0%
東山區	2	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%
下營區	3	50.0%	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%
官田區	3	50.0%	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%
大內區	2	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%
西港區	7	0.0%	66.7%	66.7%	0.0%	33.3%	33.3%	0.0%
七股區	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
將軍區	2	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%
新市區	10	20.5%	0.0%	20.5%	61.6%	17.9%	79.5%	0.0%
安定區	2	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%
玉井區	4	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%
楠西區	4	0.0%	50.0%	50.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%
仁德區	6	15.0%	15.0%	30.0%	45.4%	24.6%	70.0%	0.0%
歸仁區	15	11.8%	5.9%	17.7%	29.4%	47.0%	76.4%	5.9%
關廟區	4	0.0%	25.0%	25.0%	25.0%	50.0%	75.0%	0.0%

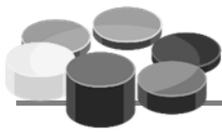
註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

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 6 「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	滿意總和	不太滿意	非常不滿意	不滿意總和
總次數	350	170	173	343	6	1	7
總百分比	100.0%	48.5%	49.4%	97.9%	1.8%	0.3%	2.1%
身分別							
地政士	285	47.4%	50.9%	98.3%	1.7%	0.0%	1.7%
民眾	65	53.7%	42.6%	96.3%	2.3%	1.4%	3.7%
性別							
男性	170	54.2%	44.1%	98.3%	1.2%	0.5%	1.7%
女性	180	43.3%	54.4%	97.7%	2.3%	0.0%	2.3%
年齡							
20-29 歲	17	55.4%	44.6%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	24	37.8%	62.2%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
40-49 歲	61	43.0%	54.6%	97.6%	2.4%	0.0%	2.4%
50-59 歲	123	50.8%	46.1%	96.9%	3.1%	0.0%	3.1%
60-64 歲	64	47.6%	51.0%	98.6%	1.4%	0.0%	1.4%
65 歲以上	61	52.8%	45.7%	98.5%	0.0%	1.5%	1.5%
#教育程度							
國小及以下	7	75.2%	12.4%	87.6%	0.0%	12.4%	12.4%
國(初中)	8	43.3%	56.7%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高(中)職	82	46.4%	51.8%	98.2%	1.8%	0.0%	1.8%
專科或大學	230	48.7%	49.5%	98.2%	1.8%	0.0%	1.8%
研究所及以上	23	48.0%	49.5%	97.5%	2.5%	0.0%	2.5%
洽公地政事務所							
臺南地政事務所	49	42.4%	57.6%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
東南地政事務所	44	42.9%	53.2%	96.1%	3.9%	0.0%	3.9%
安南地政事務所	29	53.1%	44.9%	98.0%	2.0%	0.0%	2.0%
鹽水地政事務所	25	70.0%	30.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
白河地政事務所	19	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
麻豆地政事務所	27	56.3%	43.7%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
新化地政事務所	37	50.0%	44.4%	94.4%	5.6%	0.0%	5.6%
歸仁地政事務所	33	27.0%	67.6%	94.6%	2.7%	2.7%	5.4%
玉井地政事務所	9	60.0%	40.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
永康地政事務所	41	57.8%	40.0%	97.8%	2.2%	0.0%	2.2%
佳里地政事務所	37	43.7%	56.3%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%



續附表 6 「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	滿意總和	不太滿意	非常不滿意	不滿意總和
總次數	350	170	173	343	6	1	7
總百分比	100.0%	48.5%	49.4%	97.9%	1.8%	0.3%	2.1%
居住地區							
中西區	26	39.8%	56.7%	96.5%	3.5%	0.0%	3.5%
東區	41	27.6%	64.7%	92.3%	7.7%	0.0%	7.7%
南區	17	61.2%	38.8%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
北區	29	47.9%	52.1%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
安平區	23	36.4%	61.0%	97.4%	2.6%	0.0%	2.6%
安南區	19	45.0%	55.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
新營區	25	74.7%	25.3%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
永康區	43	53.3%	45.4%	98.7%	1.3%	0.0%	1.3%
鹽水區	1	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
白河區	9	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
麻豆區	14	75.0%	25.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
佳里區	15	54.1%	45.9%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
新化區	9	76.6%	23.4%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
善化區	6	66.7%	33.3%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
學甲區	5	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
柳營區	3	36.7%	63.3%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
東山區	2	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
下營區	3	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
官田區	3	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
大內區	2	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
西港區	7	33.3%	66.7%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
七股區	1	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
將軍區	2	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
新市區	10	61.5%	38.5%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
安定區	2	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
玉井區	4	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
楠西區	4	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
仁德區	6	54.9%	45.1%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
歸仁區	15	17.6%	70.6%	88.2%	5.9%	5.9%	11.8%
關廟區	4	25.0%	75.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%

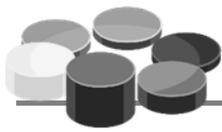
註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

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 7 「人員辦事效率」滿意度與基本資料交叉分析

	次數	非常滿意	滿意	滿意總和	不太滿意	非常不滿意	不滿意總和	不知道/無意見
總次數	350	155	178	333	13	3	16	1
總百分比	100.0%	44.3%	50.8%	95.1%	3.9%	0.8%	4.7%	0.2%
身分別								
地政士	285	41.5%	53.7%	95.2%	3.7%	0.9%	4.6%	0.2%
民眾	65	56.4%	39.0%	95.4%	4.6%	0.0%	4.6%	0.0%
#性別								
男性	170	52.1%	42.6%	94.7%	5.0%	0.0%	5.0%	0.3%
女性	180	36.9%	58.9%	95.8%	2.7%	1.5%	4.2%	0.0%
年齡								
20-29 歲	17	48.3%	42.8%	91.1%	8.9%	0.0%	8.9%	0.0%
30-39 歲	24	48.7%	47.9%	96.6%	3.4%	0.0%	3.4%	0.0%
40-49 歲	61	34.2%	59.1%	93.3%	4.9%	0.9%	5.8%	0.9%
50-59 歲	123	46.4%	48.2%	94.6%	3.7%	1.7%	5.4%	0.0%
60-64 歲	64	42.9%	55.7%	98.6%	1.4%	0.0%	1.4%	0.0%
65 歲以上	61	48.5%	47.0%	95.5%	4.5%	0.0%	4.5%	0.0%
教育程度								
國小及以下	7	75.2%	12.4%	87.6%	12.4%	0.0%	12.4%	0.0%
國(初中)	8	50.4%	49.6%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高(中)職	82	36.4%	61.8%	98.2%	1.8%	0.0%	1.8%	0.0%
專科或大學	230	45.5%	48.3%	93.8%	4.8%	1.2%	6.0%	0.2%
研究所及以上	23	47.8%	52.2%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
洽公地政事務所								
臺南地政事務所	49	40.7%	57.6%	98.3%	1.7%	0.0%	1.7%	0.0%
東南地政事務所	44	44.2%	48.0%	92.2%	5.2%	1.3%	6.5%	1.3%
安南地政事務所	29	38.8%	59.2%	98.0%	2.0%	0.0%	2.0%	0.0%
鹽水地政事務所	25	70.0%	30.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
白河地政事務所	19	37.5%	62.5%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
麻豆地政事務所	27	56.3%	31.2%	87.5%	12.5%	0.0%	12.5%	0.0%
新化地政事務所	37	50.0%	44.4%	94.4%	0.0%	5.6%	5.6%	0.0%
歸仁地政事務所	33	35.1%	59.5%	94.6%	5.4%	0.0%	5.4%	0.0%
玉井地政事務所	9	20.0%	60.0%	80.0%	20.0%	0.0%	20.0%	0.0%
永康地政事務所	41	51.1%	42.2%	93.3%	6.7%	0.0%	6.7%	0.0%
佳里地政事務所	37	31.2%	68.8%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%



續附表 7 「人員辦事效率」滿意度與基本資料交叉分析

	次數	非常滿意	滿意	滿意總和	不太滿意	非常不滿意	不滿意總和	不知道/無意見
總次數	350	155	178	333	13	3	16	1
總百分比	100.0%	44.3%	50.8%	95.1%	3.9%	0.8%	4.7%	0.2%
居住地區								
中西區	26	51.6%	38.5%	90.1%	9.9%	0.0%	9.9%	0.0%
東區	41	36.7%	55.6%	92.3%	2.7%	5.0%	7.7%	0.0%
南區	17	61.4%	35.2%	96.6%	0.0%	3.4%	3.4%	0.0%
北區	29	38.1%	57.8%	95.9%	4.1%	0.0%	4.1%	0.0%
安平區	23	32.8%	63.1%	95.9%	4.1%	0.0%	4.1%	0.0%
安南區	19	36.7%	63.3%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
新營區	25	70.3%	29.7%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
永康區	43	43.4%	49.9%	93.3%	5.4%	0.0%	5.4%	1.3%
鹽水區	1	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
白河區	9	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
麻豆區	14	62.5%	25.0%	87.5%	12.5%	0.0%	12.5%	0.0%
佳里區	15	54.1%	45.9%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
新化區	9	53.2%	46.8%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
善化區	6	66.7%	33.3%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
學甲區	5	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
柳營區	3	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
東山區	2	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
下營區	3	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
官田區	3	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
大內區	2	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
西港區	7	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
七股區	1	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
將軍區	2	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
新市區	10	61.5%	38.5%	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	4	0.0%	50.0%	50.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%
楠西區	4	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
仁德區	6	54.9%	45.1%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
歸仁區	15	29.4%	58.8%	88.2%	11.8%	0.0%	11.8%	0.0%
關廟區	4	25.0%	75.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

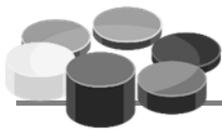
註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

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	滿意總和	不太滿意	非常不滿意	不滿意總和	不知道/無意見
總次數	350	150	187	337	6	5	11	2
總百分比	100.0%	42.9%	53.3%	96.2%	1.7%	1.4%	3.1%	0.7%
身分別								
地政士	285	45.1%	51.8%	96.9%	1.7%	1.2%	2.9%	0.2%
民眾	65	33.0%	60.1%	93.1%	1.8%	2.3%	4.1%	2.8%
#性別								
男性	170	51.9%	45.1%	97.0%	0.7%	1.4%	2.1%	0.9%
女性	180	34.3%	61.0%	95.3%	2.7%	1.5%	4.2%	0.5%
年齡								
20-29 歲	17	51.9%	44.6%	96.5%	0.0%	3.5%	3.5%	0.0%
30-39 歲	24	40.0%	56.6%	96.6%	3.4%	0.0%	3.4%	0.0%
40-49 歲	61	39.9%	56.8%	96.7%	2.4%	0.9%	3.3%	0.0%
50-59 歲	123	44.0%	51.7%	95.7%	2.6%	1.7%	4.3%	0.0%
60-64 歲	64	42.3%	54.0%	96.3%	0.0%	1.4%	1.4%	2.3%
65 歲以上	61	43.0%	53.1%	96.1%	0.9%	1.5%	2.4%	1.5%
#教育程度								
國小及以下	7	19.4%	68.2%	87.6%	0.0%	0.0%	0.0%	12.4%
國(初)中	8	32.5%	56.7%	89.2%	0.0%	0.0%	0.0%	10.8%
高(中)職	82	42.5%	55.0%	97.5%	1.8%	0.0%	1.8%	0.7%
專科或大學	230	43.4%	52.4%	95.8%	2.0%	2.2%	4.2%	0.0%
研究所及以上	23	50.4%	49.6%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
洽公地政事務所								
臺南地政事務所	49	44.1%	54.2%	98.3%	1.7%	0.0%	1.7%	0.0%
東南地政事務所	44	41.6%	53.2%	94.8%	3.9%	1.3%	5.2%	0.0%
安南地政事務所	29	42.9%	53.1%	96.0%	0.0%	2.0%	2.0%	2.0%
鹽水地政事務所	25	65.0%	35.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
白河地政事務所	19	37.5%	62.5%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
麻豆地政事務所	27	37.5%	56.3%	93.8%	6.2%	0.0%	6.2%	0.0%
新化地政事務所	37	50.0%	44.4%	94.4%	0.0%	5.6%	5.6%	0.0%
歸仁地政事務所	33	35.1%	51.4%	86.5%	2.7%	5.4%	8.1%	5.4%
玉井地政事務所	9	40.0%	60.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
永康地政事務所	41	46.7%	51.1%	97.8%	2.2%	0.0%	2.2%	0.0%
佳里地政事務所	37	31.2%	68.8%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%



續附表 8 「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	滿意總和	不太滿意	非常不滿意	不滿意總和	不知道/無意見
總次數	350	150	187	337	6	5	11	2
總百分比	100.0%	42.9%	53.3%	96.2%	1.7%	1.4%	3.1%	0.7%
居住地區								
中西區	26	40.6%	55.9%	96.5%	3.5%	0.0%	3.5%	0.0%
東區	41	37.3%	57.7%	95.0%	0.0%	5.0%	5.0%	0.0%
南區	17	61.5%	31.7%	93.2%	3.4%	3.4%	6.8%	0.0%
北區	29	49.8%	46.1%	95.9%	2.0%	2.1%	4.1%	0.0%
安平區	23	36.8%	63.2%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
安南區	19	41.8%	55.1%	96.9%	0.0%	0.0%	0.0%	3.1%
新營區	25	74.7%	25.3%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
永康區	43	32.9%	63.9%	96.8%	3.2%	0.0%	3.2%	0.0%
鹽水區	1	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
白河區	9	25.0%	75.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
麻豆區	14	50.0%	37.5%	87.5%	12.5%	0.0%	12.5%	0.0%
佳里區	15	38.8%	61.2%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
新化區	9	76.6%	23.4%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
善化區	6	66.7%	33.3%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
學甲區	5	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
柳營區	3	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
東山區	2	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
下營區	3	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
官田區	3	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
大內區	2	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
西港區	7	33.3%	66.7%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
七股區	1	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
將軍區	2	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
新市區	10	59.0%	41.0%	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	4	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
楠西區	4	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
仁德區	6	55.0%	30.0%	85.0%	15.0%	0.0%	15.0%	0.0%
歸仁區	15	29.4%	52.9%	82.3%	0.0%	5.9%	5.9%	11.8%
關廟區	4	25.0%	50.0%	75.0%	0.0%	25.0%	25.0%	0.0%

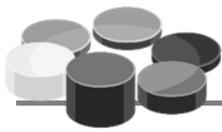
註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

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 「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	滿意總和	不太滿意	非常不滿意	不滿意總和	不知道/無意見
總次數	350	145	183	328	13	4	17	5
總百分比	100.0%	41.3%	52.6%	93.9%	3.6%	1.1%	4.7%	1.4%
身分別								
地政士	285	40.5%	53.5%	94.0%	3.8%	1.4%	5.2%	0.8%
民眾	65	44.6%	48.7%	93.3%	2.7%	0.0%	2.7%	4.0%
#性別								
男性	170	52.9%	44.0%	96.9%	0.7%	0.5%	1.2%	1.9%
女性	180	30.3%	60.7%	91.0%	6.4%	1.7%	8.1%	0.9%
#年齡								
20-29 歲	17	39.3%	48.3%	87.6%	8.9%	3.5%	12.4%	0.0%
30-39 歲	24	46.5%	43.8%	90.3%	9.7%	0.0%	9.7%	0.0%
40-49 歲	61	24.0%	70.8%	94.8%	5.2%	0.0%	5.2%	0.0%
50-59 歲	123	44.7%	50.8%	95.5%	2.6%	1.9%	4.5%	0.0%
60-64 歲	64	46.2%	52.9%	99.1%	0.9%	0.0%	0.9%	0.0%
65 歲以上	61	45.1%	42.3%	87.4%	3.0%	1.5%	4.5%	8.1%
#教育程度								
國小及以下	7	51.6%	12.4%	64.0%	0.0%	0.0%	0.0%	36.0%
國(初)中	8	35.7%	64.3%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高(中)職	82	39.3%	52.4%	91.7%	3.6%	1.9%	5.5%	2.8%
專科或大學	230	41.0%	55.2%	96.2%	2.8%	1.0%	3.8%	0.0%
研究所及以上	23	50.0%	35.7%	85.7%	14.3%	0.0%	14.3%	0.0%
洽公地政事務所								
臺南地政事務所	49	45.8%	52.5%	98.3%	1.7%	0.0%	1.7%	0.0%
東南地政事務所	44	39.0%	58.4%	97.4%	2.6%	0.0%	2.6%	0.0%
安南地政事務所	29	42.9%	48.9%	91.8%	4.1%	4.1%	8.2%	0.0%
鹽水地政事務所	25	65.0%	35.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
白河地政事務所	19	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
麻豆地政事務所	27	37.5%	50.1%	87.6%	6.2%	0.0%	6.2%	6.2%
新化地政事務所	37	44.4%	55.6%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
歸仁地政事務所	33	37.9%	48.6%	86.5%	5.4%	5.4%	10.8%	2.7%
玉井地政事務所	9	40.0%	40.0%	80.0%	20.0%	0.0%	20.0%	0.0%
永康地政事務所	41	31.1%	62.3%	93.4%	4.4%	2.2%	6.6%	0.0%
佳里地政事務所	37	31.2%	56.4%	87.6%	6.2%	0.0%	6.2%	6.2%



續附表 9 「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	滿意總和	不太滿意	非常不滿意	不滿意總和	不知道/無意見
總次數	350	145	183	328	13	4	17	5
總百分比	100.0%	41.3%	52.6%	93.9%	3.6%	1.1%	4.7%	1.4%
#居住地區								
中西區	26	38.2%	61.8%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
東區	41	43.3%	53.1%	96.4%	3.6%	0.0%	3.6%	0.0%
南區	17	58.2%	38.3%	96.5%	3.5%	0.0%	3.5%	0.0%
北區	29	34.6%	61.3%	95.9%	2.0%	2.1%	4.1%	0.0%
安平區	23	39.9%	56.5%	96.4%	3.6%	0.0%	3.6%	0.0%
安南區	19	45.0%	55.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
新營區	25	70.3%	29.7%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
永康區	43	26.4%	66.6%	93.0%	3.5%	3.5%	7.0%	0.0%
鹽水區	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
白河區	9	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
麻豆區	14	37.5%	50.0%	87.5%	12.5%	0.0%	12.5%	0.0%
佳里區	15	38.8%	30.6%	69.4%	15.3%	0.0%	15.3%	15.3%
新化區	9	53.2%	46.8%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
善化區	6	66.7%	33.3%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
學甲區	5	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
柳營區	3	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
東山區	2	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
下營區	3	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%
官田區	3	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
大內區	2	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
西港區	7	66.7%	33.3%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
七股區	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
將軍區	2	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
新市區	10	41.0%	41.1%	82.1%	17.9%	0.0%	17.9%	0.0%
安定區	2	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
玉井區	4	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
楠西區	4	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
仁德區	6	55.0%	30.0%	85.0%	0.0%	15.0%	15.0%	0.0%
歸仁區	15	41.2%	47.0%	88.2%	5.9%	0.0%	5.9%	5.9%
關廟區	4	0.0%	50.0%	50.0%	25.0%	25.0%	50.0%	0.0%

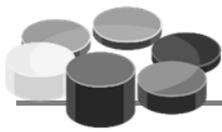
註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

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 10 各項「施政宣導」滿意度與基本資料交叉分析

	次數	非常滿意	滿意	滿意總和	不太滿意	非常不滿意	不滿意總和	不知道/無意見
總次數	350	111	193	304	21	2	23	23
總百分比	100.0%	31.6%	55.4%	87.0%	6.0%	0.4%	6.4%	6.6%
#身分別								
地政士	285	34.0%	55.5%	89.5%	6.1%	0.5%	6.6%	3.9%
民眾	65	21.4%	55.0%	76.4%	5.2%	0.0%	5.2%	18.4%
*性別								
男性	170	40.7%	49.0%	89.7%	3.7%	0.0%	3.7%	6.6%
女性	180	23.0%	61.6%	84.6%	8.1%	0.8%	8.9%	6.5%
年齡								
20-29 歲	17	34.1%	57.2%	91.3%	0.0%	0.0%	0.0%	8.7%
30-39 歲	24	30.1%	61.2%	91.3%	0.0%	0.0%	0.0%	8.7%
40-49 歲	61	15.5%	73.0%	88.5%	8.1%	0.0%	8.1%	3.4%
50-59 歲	123	34.5%	52.5%	87.0%	7.0%	1.2%	8.2%	4.8%
60-64 歲	64	37.2%	51.9%	89.1%	3.6%	0.0%	3.6%	7.3%
65 歲以上	61	36.0%	44.7%	80.7%	8.1%	0.0%	8.1%	11.2%
#教育程度								
國小及以下	7	11.2%	55.7%	66.9%	0.0%	0.0%	0.0%	33.1%
國(初)中	8	10.8%	49.6%	60.4%	0.0%	0.0%	0.0%	39.6%
高(中)職	82	32.4%	51.0%	83.4%	9.7%	0.0%	9.7%	6.9%
專科或大學	230	32.8%	55.8%	88.6%	5.6%	0.7%	6.3%	5.1%
研究所及以上	23	31.3%	68.7%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
#洽公地政事務所								
臺南地政事務所	49	28.8%	57.6%	86.4%	6.8%	0.0%	6.8%	6.8%
東南地政事務所	44	23.4%	58.4%	81.8%	7.8%	0.0%	7.8%	10.4%
安南地政事務所	29	30.6%	55.1%	85.7%	4.1%	2.0%	6.1%	8.2%
鹽水地政事務所	25	75.0%	25.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
白河地政事務所	19	62.5%	25.0%	87.5%	0.0%	0.0%	0.0%	12.5%
麻豆地政事務所	27	31.2%	56.3%	87.5%	12.5%	0.0%	12.5%	0.0%
新化地政事務所	37	33.3%	66.7%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
歸仁地政事務所	33	21.6%	48.7%	70.3%	10.8%	0.0%	10.8%	18.9%
玉井地政事務所	9	40.0%	40.0%	80.0%	20.0%	0.0%	20.0%	0.0%
永康地政事務所	41	26.7%	62.3%	89.0%	4.4%	2.2%	6.6%	4.4%
佳里地政事務所	37	12.5%	75.1%	87.6%	6.2%	0.0%	6.2%	6.2%



續附表 10 各項「施政宣導」滿意度與基本資料交叉分析

	次數	非常滿意	滿意	滿意總和	不太滿意	非常不滿意	不滿意總和	不知道/無意見
總次數	350	111	193	304	21	2	23	23
總百分比	100.0%	31.6%	55.4%	87.0%	6.0%	0.4%	6.4%	6.6%
#居住地區								
中西區	26	41.7%	37.8%	79.5%	15.2%	0.0%	15.2%	5.3%
東區	41	28.5%	59.1%	87.6%	2.7%	0.0%	2.7%	9.7%
南區	17	24.7%	41.8%	66.5%	8.2%	0.0%	8.2%	25.3%
北區	29	30.5%	58.5%	89.0%	6.9%	0.0%	6.9%	4.1%
安平區	23	13.8%	66.2%	80.0%	3.6%	2.6%	6.2%	13.8%
安南區	19	29.3%	56.4%	85.7%	8.0%	0.0%	8.0%	6.3%
新營區	25	79.7%	20.3%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
永康區	43	19.9%	72.3%	92.2%	1.3%	2.2%	3.5%	4.3%
鹽水區	1	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
白河區	9	50.0%	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%
麻豆區	14	25.0%	75.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
佳里區	15	23.5%	76.5%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
新化區	9	46.8%	53.2%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
善化區	6	66.7%	33.3%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
學甲區	5	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
柳營區	3	36.7%	63.3%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
東山區	2	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
下營區	3	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
官田區	3	0.0%	50.0%	50.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%
大內區	2	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
西港區	7	33.3%	66.7%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
七股區	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
將軍區	2	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%
新市區	10	20.5%	61.6%	82.1%	17.9%	0.0%	17.9%	0.0%
安定區	2	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
玉井區	4	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
楠西區	4	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
仁德區	6	39.9%	45.1%	85.0%	15.0%	0.0%	15.0%	0.0%
歸仁區	15	17.6%	53.0%	70.6%	5.9%	0.0%	5.9%	23.5%
關廟區	4	25.0%	25.0%	50.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%

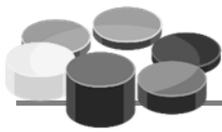
註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

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 11 「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	滿意總和	不太滿意	非常不滿意	不滿意總和	不知道/無意見
總次數	350	125	213	338	7	2	9	3
總百分比	100.0%	35.6%	61.0%	96.6%	2.0%	0.5%	2.5%	0.9%
身分別								
地政士	285	36.4%	60.3%	96.7%	1.9%	0.6%	2.5%	0.8%
民眾	65	31.9%	64.4%	96.3%	2.3%	0.0%	2.3%	1.4%
#性別								
男性	170	44.3%	52.3%	96.6%	2.4%	1.0%	3.4%	0.0%
女性	180	27.4%	69.2%	96.6%	1.6%	0.0%	1.6%	1.8%
年齡								
20-29 歲	17	39.5%	60.5%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	24	34.2%	65.8%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
40-49 歲	61	31.4%	66.2%	97.6%	2.4%	0.0%	2.4%	0.0%
50-59 歲	123	36.8%	58.8%	95.6%	1.1%	1.4%	2.5%	1.9%
60-64 歲	64	33.8%	64.8%	98.6%	0.0%	0.0%	0.0%	1.4%
65 歲以上	61	38.9%	54.3%	93.2%	6.8%	0.0%	6.8%	0.0%
教育程度								
國小及以下	7	19.4%	68.2%	87.6%	12.4%	0.0%	12.4%	0.0%
國(初)中	8	21.5%	67.7%	89.2%	0.0%	0.0%	0.0%	10.8%
高(中)職	82	32.9%	62.4%	95.3%	4.7%	0.0%	4.7%	0.0%
專科或大學	230	36.7%	60.6%	97.3%	1.0%	0.7%	1.7%	1.0%
研究所及以上	23	44.3%	55.7%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
#洽公地政事務所								
臺南地政事務所	49	30.5%	67.8%	98.3%	1.7%	0.0%	1.7%	0.0%
東南地政事務所	44	33.8%	64.9%	98.7%	1.3%	0.0%	1.3%	0.0%
安南地政事務所	29	36.7%	61.3%	98.0%	2.0%	0.0%	2.0%	0.0%
鹽水地政事務所	25	55.0%	45.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
白河地政事務所	19	50.0%	37.5%	87.5%	0.0%	0.0%	0.0%	12.5%
麻豆地政事務所	27	43.7%	50.1%	93.8%	0.0%	6.2%	6.2%	0.0%
新化地政事務所	37	44.4%	55.6%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
歸仁地政事務所	33	24.3%	67.6%	91.9%	5.4%	0.0%	5.4%	2.7%
玉井地政事務所	9	20.0%	80.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
永康地政事務所	41	44.4%	53.4%	97.8%	2.2%	0.0%	2.2%	0.0%
佳里地政事務所	37	12.5%	81.3%	93.8%	6.2%	0.0%	6.2%	0.0%



續附表 11 「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	滿意總和	不太滿意	非常不滿意	不滿意總和	不知道/無意見
總次數	350	125	213	338	7	2	9	3
總百分比	100.0%	35.6%	61.0%	96.6%	2.0%	0.5%	2.5%	0.9%
#居住地區								
中西區	26	39.4%	50.6%	90.0%	3.5%	6.5%	10.0%	0.0%
東區	41	34.0%	64.6%	98.6%	1.4%	0.0%	1.4%	0.0%
南區	17	41.8%	53.4%	95.2%	4.8%	0.0%	4.8%	0.0%
北區	29	31.7%	68.3%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
安平區	23	16.8%	80.6%	97.4%	2.6%	0.0%	2.6%	0.0%
安南區	19	38.6%	61.4%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
新營區	25	55.1%	44.9%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
永康區	43	38.5%	61.5%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
鹽水區	1	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
白河區	9	50.0%	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%
麻豆區	14	62.5%	37.5%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
佳里區	15	23.5%	61.2%	84.7%	15.3%	0.0%	15.3%	0.0%
新化區	9	53.2%	46.8%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
善化區	6	66.7%	33.3%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
學甲區	5	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
柳營區	3	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
東山區	2	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
下營區	3	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
官田區	3	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
大內區	2	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
西港區	7	33.3%	66.7%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
七股區	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
將軍區	2	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
新市區	10	41.0%	59.0%	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	4	50.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
楠西區	4	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
仁德區	6	39.9%	60.1%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
歸仁區	15	17.6%	70.6%	88.2%	5.9%	0.0%	5.9%	5.9%
關廟區	4	25.0%	50.0%	75.0%	25.0%	0.0%	25.0%	0.0%

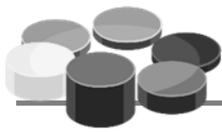
註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

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 12 「未曾聽聞及親身經歷不法情事」經驗與基本資料交叉分析

	次數	有，聽聞相關情事	有，親身經歷	兩者皆無	不知道/無意見
總次數	350	1	1	345	3
總百分比	100.0%	0.3%	0.3%	98.5%	0.9%
身分別					
地政士	285	0.5%	0.2%	98.4%	0.9%
民眾	65	0.0%	0.0%	99.1%	0.9%
性別					
男性	170	0.0%	0.3%	98.2%	1.5%
女性	180	0.8%	0.0%	98.9%	0.3%
年齡					
20-29 歲	17	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
30-39 歲	24	0.0%	2.4%	97.6%	0.0%
40-49 歲	61	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
50-59 歲	123	0.7%	0.0%	97.4%	1.9%
60-64 歲	64	0.9%	0.0%	97.8%	1.3%
65 歲以上	61	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
教育程度					
國小及以下	7	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
國(初)中	8	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
高(中)職	82	0.7%	0.0%	98.6%	0.7%
專科或大學	230	0.0%	0.2%	98.7%	1.1%
研究所及以上	23	4.0%	0.0%	96.0%	0.0%
洽公地政事務所					
臺南地政事務所	49	0.0%	0.0%	98.3%	1.7%
東南地政事務所	44	0.0%	1.3%	98.7%	0.0%
安南地政事務所	29	2.0%	0.0%	96.0%	2.0%
鹽水地政事務所	25	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
白河地政事務所	19	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
麻豆地政事務所	27	0.0%	0.0%	93.8%	6.2%
新化地政事務所	37	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
歸仁地政事務所	33	2.7%	0.0%	97.3%	0.0%
玉井地政事務所	9	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
永康地政事務所	41	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
佳里地政事務所	37	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%



續附表 12 「未曾聽聞及親身經歷不法情事」經驗與基本資料交叉分析

	次數	有，聽聞相關情事	有，親身經歷	兩者皆無	不知道/無意見
總次數	350	1	1	345	3
總百分比	100.0%	0.3%	0.3%	98.5%	0.9%
居住地區					
中西區	26	0.0%	2.2%	88.3%	9.5%
東區	41	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
南區	17	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
北區	29	0.0%	0.0%	97.9%	2.1%
安平區	23	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
安南區	19	3.1%	0.0%	96.9%	0.0%
新營區	25	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
永康區	43	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
鹽水區	1	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
白河區	9	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
麻豆區	14	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
佳里區	15	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
新化區	9	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
善化區	6	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
學甲區	5	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
柳營區	3	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
東山區	2	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
下營區	3	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
官田區	3	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
大內區	2	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
西港區	7	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
七股區	1	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
將軍區	2	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
新市區	10	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
安定區	2	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
玉井區	4	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
楠西區	4	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
仁德區	6	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
歸仁區	15	5.9%	0.0%	94.1%	0.0%
關廟區	4	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%

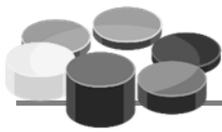
註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

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



附表 13 「遇到不法情事願意提提出檢舉」與基本資料交叉分析

	次數	會	不會
總次數	350	268	82
總百分比	100.0%	76.5%	23.5%
身分別			
地政士	285	75.4%	24.6%
民眾	65	81.4%	18.6%
*性別			
男性	170	83.7%	16.3%
女性	180	69.7%	30.3%
*年齡			
20-29 歲	17	93.1%	6.9%
30-39 歲	24	91.4%	8.6%
40-49 歲	61	84.0%	16.0%
50-59 歲	123	76.5%	23.5%
60-64 歲	64	70.8%	29.2%
65 歲以上	61	64.6%	35.4%
教育程度			
國小及以下	7	51.5%	48.5%
國(初)中	8	63.6%	36.4%
高(中)職	82	72.1%	27.9%
專科或大學	230	78.4%	21.6%
研究所及以上	23	85.8%	14.2%
洽公地政事務所			
臺南地政事務所	49	89.8%	10.2%
東南地政事務所	44	81.8%	18.2%
安南地政事務所	29	77.6%	22.4%
鹽水地政事務所	25	75.0%	25.0%
白河地政事務所	19	75.0%	25.0%
麻豆地政事務所	27	75.0%	25.0%
新化地政事務所	37	72.2%	27.8%
歸仁地政事務所	33	64.9%	35.1%
玉井地政事務所	9	60.0%	40.0%
永康地政事務所	41	75.6%	24.4%
佳里地政事務所	37	75.0%	25.0%



續附表 13 「遇到不法情事願意提提出檢舉」與基本資料交叉分析

	次數	會	不會
總次數	350	268	82
總百分比	100.0%	76.5%	23.5%
居住地區			
中西區	26	81.2%	18.8%
東區	41	77.0%	23.0%
南區	17	83.1%	16.9%
北區	29	80.9%	19.1%
安平區	23	70.7%	29.3%
安南區	19	82.6%	17.4%
新營區	25	70.3%	29.7%
永康區	43	78.7%	21.3%
鹽水區	1	0.0%	100.0%
白河區	9	75.0%	25.0%
麻豆區	14	75.0%	25.0%
佳里區	15	84.7%	15.3%
新化區	9	100.0%	0.0%
善化區	6	66.7%	33.3%
學甲區	5	50.0%	50.0%
柳營區	3	100.0%	0.0%
東山區	2	100.0%	0.0%
下營區	3	50.0%	50.0%
官田區	3	50.0%	50.0%
大內區	2	100.0%	0.0%
西港區	7	100.0%	0.0%
七股區	1	100.0%	0.0%
將軍區	2	100.0%	0.0%
新市區	10	41.0%	59.0%
安定區	2	100.0%	0.0%
玉井區	4	100.0%	0.0%
楠西區	4	50.0%	50.0%
仁德區	6	85.0%	15.0%
歸仁區	15	64.7%	35.3%
關廟區	4	50.0%	50.0%

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%)。



【附錄三 深入訪談紀錄】

受訪者 A

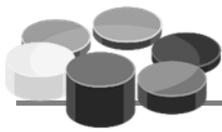
人員	內容
訪問者	目前你從事地政士的工作大概多久？
受訪者	差不多三十年。
訪問者	像你服務那麼久，過往的這些從業經驗來看，一定有看過地政局從以前一直到現在。
受訪者	對。
訪問者	在各項服務指標，譬如像服務態度，還有辦事效率、人員專業能力，還有一些臨櫃的環境跟軟硬體設備，你覺得這幾個項目當中的轉變大概是哪一些？你可以分項說明，或是你覺得改變讓你印象最深刻的。
受訪者	效率、態度，其實素質，這些點都有在改變，感覺上就是變化很大，應該差不多每年，像民眾在洽公的環境，裡面主任應該都會調動，可是每次來，我看每個主任對裡面的環境好像都會有一個大變動。還有人員的素質，現在因為他們都是公務人員考試進來的，就差很多，以前他們有的都是可能臨時人員就直接升職。
訪問者	就是約聘僱的方式。
受訪者	對，所以現在考進來的人員素質都提高很多，然後效率上他們也都一直在要求，然後態度還是有少部分有公務人員的心態，因為可能就是很會讀書，然後就考上進去了，也沒有在外面服務過，不曉得人與人之間的那一種。
訪問者	應對進退。
受訪者	對，比較沒有，可能也沒有在訓練這一塊，除非說有百姓去反應，主任可能會盯他兩下這樣子，叫他態度要改進一下，目前來說有差很多了，從我們剛開始進這個行業到現在，那真的是差太多了。
訪問者	所以整體來講的話，環境的部份你會覺得因為每年你這樣過去看各個事務所的話。
受訪者	對，都會有變動。
訪問者	其實他都會有一個動線上的變更，然後就是讓洽公的民眾或地政士去那邊協助。
受訪者	對，好像那個指標，他們都幾乎，我看每年，兩、三年應該都會換，那是越來越清楚，人家進去就知道說，我要辦什麼就去哪裡這樣子，對，以前都要志工還是服務台的人員指導，現在應該都看就知道了，現在應該不需要那麼麻煩。
訪問者	素質的部份，也是讓你比較印象深刻，就是過去通常都有可能是約聘僱人員，然後再透過內升的管道，變成一個正式人員，所以在這一塊相對來講，過去的專業素質上可能會比較差一點點，但是因為現在可能幾乎都是公務員考試進來之後，所以他們有一定的水準存在，所以在這一塊會讓你覺得變化是比較多。
受訪者	對，態度上也差很多，以前好像公務人員老大心態，現在不敢了，還是有少數是這樣，但是 90% 以上應該都都非常的好。
訪問者	地政士要協助民眾辦理很多業務，就你的從業經驗來看，最常辦理的業務是哪一塊？
受訪者	就是買賣、設定、塗銷，一般我們最常做的業務大概都是這幾項。
訪問者	有可能會有一些是很容易發生爭議的部份，你可以跟我說一下嗎？



人員	內容
受訪者	爭議的部份，其實他們現在，因為像我們工會，每年地政局都會跟我們做業務座談，然後地政局其實跟我們的關係都很融洽，有問題直接跟他反應，他們好像每個月都有一個地政業務會報，他們就會反應，會有爭議的部分比較少。比較有爭議就是實價登錄的問題，因為現在買賣完三十天內都要實價登錄，就是會有一些會員會被裁罰，就是可能超過時間，不然就是可能登錄的地方有部分的錯誤，那就會被罰。
訪問者	比較會在處理相關業務上會有一些困難的地方，是實價登錄的部份，實價登錄被裁罰的原因，有可能是因為稍微晚一點去登記申報，或是在填寫相關的表格上可能疏忽了，漏了一些東西，然後他可能就會直接裁罰你。
受訪者	對，這個其實我們都有跟他反應，其實照理講那都是系統設定的問題，像那個標的，有時候面積會算錯，那算錯的話，坪數不一樣就會影響到價格，這樣會認為你就不實，其實也不是故意的，我們就一直跟他反應說，那個是你們本身系統的問題，直接帶進去就好，為什麼還要我們去登打這個，然後登打錯了又要罰我們的錢，這個比較有爭議。
訪問者	他們有沒有一個機制是說，譬如他們發現錯誤，然後會有像消防局或衛生局，他如果先去稽查，發現有問題，他會先給你一個限期改善的時間，地政局這一塊有沒有類似的做法？
受訪者	他們內部說是有，可是我不曉得為什麼還，可能案件量多也有，就沒辦法每一件去跟你查核說你錯誤的地方在哪裡，有些他們查核得到，他當然時間內會通知你，有一些他可能就沒有看到，最近有會員又被罰了，就是公設面積寫錯的部分，我們就跟他反應，像這一種你們系統設定就直接帶入就好，為什麼打錯了，然後要罰我？那個登記的東西我們已經登記完了，你們系統裡面都有的東西，結果你們可以直接帶出來的，我們案號打進去，你面積都會自己帶出來，結果那個公設的部份就帶不出來，我說應該是歸咎你們系統設定的問題，所以這個罰會員，我覺得是比較沒有道理。
訪問者	針對這一點，地政局有沒有去說明他們的系統上有遇到什麼困難，或是說他們可能會說日後會改進，還是他們就還是希望請你們先自己登打，然後後續再由他們判定？
受訪者	對，還是跟他反應，我們所有登錄都是直接從內政部去，內政部因為系統太大，沒辦法做到那麼細，所以歸咎原因就是內政部系統設定的問題。
訪問者	所以會變成，一個太大的系統，導致於地政士在處理相關業務細節的時候，反而會造成他的不方便，甚至會受到裁罰這個困難？
受訪者	對，我是覺得這個比較沒道理，因為已經登錄的東西，其實你們都看得到的東西，結果因為我們登打錯誤要罰我們，因為其實系統就直接可以設定的東西，根本不需要我們再去登打這些資料。
訪問者	所以這個可能還是地方跟中央之間，也要有一個先行的溝通，去跟中央說明在地方實務的這一塊，是有這一個蠻大的問題。
受訪者	對，因為這樣被罰，覺得很冤枉不是嗎？
訪問者	沒錯，就是我在前置作業都已經確認好，而且我也登錄進去，只是說後續只是說後續只是系統要帶出來的時候，因為人難免會有失誤，所以我在重新登打的時候，可能不注意、不小心，或是時間上沒有趕到的話，因為這個比較小的細節而導致一些錯誤被罰。



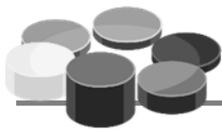
人員	內容
受訪者	所以他會覺得被罰得很冤枉，他會這麼感覺，因為他覺得我不是沒有做，我有做，認真講是歸咎你們系統的原因，結果說你是人為錯誤。
訪問者	接下來是地政局這一次比較重視的業務，第一個我們先來討論跨區登記業務，因為我看了一下地政局的法規，他其實跨區登記業務是屬於慢慢開放，他一開放一項兩項，然後現在好像已經變成說他是從負面表列，他就是針對不行的列出來。
受訪者	對，其他都可以。
訪問者	在這個過程當中，你覺得他帶來的影響是什麼？
受訪者	好的部分對我們來講是比較方便，以前案件都是哪一所就要去哪一所送，現在跨所的話，我不用跑那麼遠，我就在當地離我比較近的地政事務所去送就好了，所以時間上來講就是會節省很多，然後壞的部份，對我們的業務來講也會影響到。
訪問者	怎麼說？
受訪者	因為百姓也很方便，因為現在他們都一直在推便民措施，這個已經影響很大了，然後你又跨區，因為以前會委託我們的百姓就是時間上、距離上不允許，然後可能也不懂，那現在就是已經很便民，你不懂沒關係，你來地政事務所我就幫你處理，就變成這樣子，會影響到我們的業務。
訪問者	好處的部份就是他提供了地政士一個更方便處理相關案件的方式，但這一個對於地政士是方便，其實對民眾也是方便，但是從另一個層面來看，已經影響到地政士在這一塊專業處理上的一些實務的業務量。
受訪者	對，沒錯。
訪問者	因為這一次地政局有做一個量化調查，我有看到比較多地政士提到的一點，是跨區登記的業務，他開放的項目最近越來越多，但是好像有影響到他們案件處理的速度，不知道你對這件事情的看法是什麼？
受訪者	有，因為這個方面我們一直有在跟地政局反應，說好像跨所的案件時間都會比較慢，可是地政局那一些主任、課長都說不會，我們就是照收件案號來處理，可是在我們業者感覺上來說就是會有差。
訪問者	相對來講就是以前我花時間跑去那個地方送件，是把我這個時間給省下來，但現在就是我可以就近送件，但是實際上處理的時間好像沒有縮短很多。
受訪者	對，我不知道他們內部是怎麼處理，可是感覺上就會，因為他有寫一個期限，照理講你是案件審完後就照速度下去結案，可是感覺上他寫期限就會期限到那一天才會給你。
訪問者	假設之前還沒有跨區登記業務的時候，你要去屬於的地政事務所辦的時候，送過去，案件處理速度也是跟現在一樣嗎？就是在期限最後一天才完成嗎？
受訪者	不會，感覺之前沒有跨所的時候，會比較快一點。
訪問者	所以沒有跨所的時候，我們不去討論送件的時間，就單純在處理這一塊案件的時間的話，是比較快的？
受訪者	對。
訪問者	所以跨所之後，雖然還在他們的標準作業流程的期限內完成，但是通常都會壓到 deadline？
受訪者	對，感覺上就是這樣，我會注意那個時間點，幾乎是這樣子，有跟他們反應，他們就會講說，因為有跨所的關係，像東南所比較市區，然後他們的案件量就會增多，就會影響到他們處理的速度，他們都是這樣解釋。



人員	內容
訪問者	那他們既然也有發現這個問題，你有看到他們，譬如像東南所有一些實際的改善嗎？增加人員或是其他的。
受訪者	局裡是說他們會評估案量來增加人員，實際上有沒有，這是他們內部的問題，我們也不得而知。
訪問者	所以跨區業務這一塊，好處跟壞處其實都是有的。
受訪者	對。
訪問者	建築改良物測量可能大概是增益最多的業務，因為我看了一些文獻，會有基準點的問題，想請教在這一塊建築改良物測量這一塊，有沒有很清楚的法令規範？他該怎麼做，他該怎麼去執行？
受訪者	有，建築測量範本裡面都有規定。
訪問者	為什麼還會發生基準點或是測量出來，可能你跟民眾期待，因為通常都是民眾委託地政士辦理，然後民眾會跟他講說我這塊地或這個建築物大概是多大多小，但實際測量出來會有落差，這個問題出現的點是在什麼地方？
受訪者	因為你這個問題是寫說建築改良物測量，是指建物，你剛才講的那個爭議點，一般都是土地的爭議會比較多。
訪問者	那建物這一塊的法令規範是充足的？
受訪者	對，這個應該，除非說舊建物，如果是新建物有經過建管，就是有使用執照的建物，應該增益會比較少，因為是建管核出來的圖，他們現在都做轉繪，就是照建管給我的這張圖的尺寸，我們去做轉繪，所以這個問題應該會比較少，除非說是舊建物，之前可能就是建管之前的舊建物，他沒有許可的，只有建照、執照，沒有去辦保存登記，現在又去辦，這個舊建物以前的建築法規定比較沒有那麼嚴格，所以他們可能畫的方式、面積，那時候比較鬆，現在要來保存就會比較有一點問題，可能是面積，像以前陽台沒有在畫，現在都有陽台，那個就沒有在面積裡面，如果以現在的規定，你要把陽台保存進去的話，你要再去補這一塊的面積，那有可能那個都二、三十年的房子，怎麼可能建管要去改這個，這是不可能的事情。
訪問者	如果遇到這個問題，會有解決方式嗎？
受訪者	沒辦法，那個部分就不要做。
訪問者	就是只能那一塊就犧牲掉？
受訪者	對，變成要這樣。
訪問者	所以這是唯一的解決方式？
受訪者	對，他們沒辦法，因為搞不好建管的承辦人早就退休了，你說拿舊的東西去找現在的，他們建管承辦人都有分區，你去找現在的承辦人說這個我要改，不可能的事情，那工程浩大，他也不會跟你改。
訪問者	會變成這個問題卡在建管這一塊比較多。
受訪者	對，因為地政他們測量規定就很死，你沒有畫的部份我們不能增加上去，所以你除非去改圖，二、三十年的圖誰會去改？不可能的事情，變成最後要犧牲掉。
訪問者	地政局應該也知道這個相關的問題存在？
受訪者	會知道。
訪問者	所以他有協助去橫向。
受訪者	有時候機關跟機關之間，他們就是各管各的。
訪問者	就是橫向聯繫或溝通上會有比較大的落差？
受訪者	對。



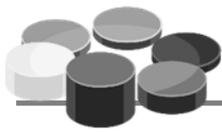
人員	內容
訪問者	所以如果假設這件事情是常常發生，然後如果是地政局願意跟建管做溝通，說不定會有一個新的解決方式出現？
受訪者	對，可是這個舊建物畢竟是少數，因為如果建管之後，一般都有使用執照，比較沒有這些問題。
訪問者	所以這方面的問題比較少？
受訪者	不多，因為舊房子一般以前不辦就辦了，現在要拿回來辦就會碰到一些問題比較麻煩，一般都會因為貸款的關係才要去辦這個，要不然一般都不會去辦，面積差幾坪，那就 ok，沒辦法，規定就是這樣，他也要將就現在的法令。
訪問者	如果有爭議的時候，地政局有沒有一些申訴管道，可以讓你補充這個爭議點，讓他們了解？
受訪者	現在各所有檢查員還有課長，一般他們都在地政事務所就處理掉，應該不會跑到局裡去，沒有那麼嚴重，因為這些問題所裡就有能力處理掉。
訪問者	所以會在事務所這一塊就已經。
受訪者	就會處理掉，你講的土地問題比較多，你說的建物我覺得還好。
訪問者	土地的法令規範也是應該都很明確，現在這些法規有沒有配合現在這個時代，或者是有一些法規已經太老舊？
受訪者	他們都會修正，不然就用解釋令，應該都還好，主要我覺得，會有爭議就是測量工具的問題，因為現在都用 GPS 定位，他們以前都是用平板，平板誤差就很大，你現在用精密的東西去測以前舊的東西，當然問題就跑出來。
訪問者	過去都是用 GPS。
受訪者	用平板，就是用手繪，人工測量。
訪問者	現在是用更精密的。
受訪者	更精密的儀器去測量，所以就會有誤差，爭議就跑出來。
訪問者	所以一開始的基準點就已經不一樣，因為一個是可能用一條的概念來量，另外一個可能用三條的概念量。
受訪者	對。
訪問者	這個爭議點出來，應該處理方式就是以現行測量員量出來為主？
受訪者	應該是這樣子，因為現在比較精密，他還是有補救方式，假設你覺得跟以前測的不一樣，有的搞不好一測就遷到隔壁鄰居的房子上，有一個申請方式叫作再鑑界，就是第二次測量，可是這一次他可能會請局裡面出來測。
訪問者	所以一開始的測量員並不是。
受訪者	他是地政事務所派的。
訪問者	這一塊我想要再請問說，測量員的部份，所謂地政事務所派是地政事務所委外公司協助測量，還是說？
受訪者	沒有，他們是裡面的測量人員。
訪問者	所以測量人員有分兩種，一種是在地政事務所服務的，一個是在局裡面服務的？
受訪者	對，再鑑界是局裡的測量科派出來的，然後一般我們申請都是地政事務所指派的。
訪問者	你覺得哪一個專業能力比較強？
受訪者	感覺上應該是局裡。



人員	內容
訪問者	對，因為這樣聽起來，就是再鑑界才會出動局裡面的人，那就是有一個問題可以討論，如果是測量人員專業能力這一塊，你有沒有覺得哪一方面是需要加強的？
受訪者	因為他們現在測量員大部分都是考試進來，都有這個專業能力，如果是以前的助理升測量員，可能感覺上專業能力會有一點影響，可是我是覺得儀器操作現在很精密，應該不至於差太多。
訪問者	也就是說土地的部份，其實一個最大的問題點是測量基準，這個測量的基準最大原因是因為當初使用的機器是屬於平板，精密度沒有像現在使用的這麼精密的儀器還要高，所以在測量出來的結果上會有一個落差，落差出來之後，就會變再申請再鑑界，但最後還是會以再鑑界的結果作為定論？
受訪者	對。
訪問者	假設再鑑界出來，然後可能你的委託人還是沒辦法接受這件事的話，會有什麼方式去改善、申訴或處理的方式？
受訪者	如果再鑑界真的發現有問題，他們會開協調會，然後就把雙方，因為會有爭議就是跟鄰地，本來鑑界界址是在這裡，結果可能用到鄰居侵佔的問題，然後就會請相關人員來這邊，局裡就會派人，跟所裡面還有相關人員就來協調，解釋怎麼處理。
訪問者	但通常應該都是有一個很完美的結果吧？也不一定？
受訪者	要看地主願不願意接受，假設不願意接受，局裡有這一個界址糾紛調組，他會有一個調組會，如果又不行，調組結果他又覺得不可以，他就直接可能用法院訴訟。
訪問者	行政訴訟的方式。
受訪者	不是，直接用法院告的，界址爭議用告的。
訪問者	這就是到比較後端，就是已經走爭議，無法解決下去的，其實他都是一直有管道可以繼續下去。
受訪者	對。
訪問者	接下來我們來問一下最近他推出的地政隨身 pay 行動支付，理事長你有用過嗎？
受訪者	沒有用過。
訪問者	你知道他的概念嗎？
受訪者	知道。
訪問者	因為他會給你一個 QR code，你用手機去掃完之後，這一個隨身 pay 是必須要連結台銀帳戶，目前你沒有使用這個行動支付的方式，我記得他還有其他付款方式，相較起來，你會覺得這個付款方式是因為怎麼樣的原因，所以讓你現在還沒去使用？
受訪者	我覺得感覺上技術比較不純熟。
訪問者	行動支付這一塊？
受訪者	對，我沒有用，我們有些會員有在用，我問理監事說你們為什麼不用這個？他們有幾點，因為手機支付是直接扣款，那現在他們可以用信用卡來繳，信用卡他不用馬上支付，有一段時間。
訪問者	可以往後延一個月。
受訪者	對，不需要那麼快就扣款，還有萬一手機不見了，會不會變成提款機。
訪問者	還是會擔心有資訊安全的問題。



人員	內容
受訪者	對。
訪問者	他的最大優點是說，他是類似把手機當做信用卡，但是他付費的方式是直接扣款，他這一個是直接綁台銀的帳號，信用卡的部份是因為，臺灣人已經用信用卡用習慣，所以可能在這一塊會依照每個人不同使用習慣去做改變，因為他還有其他付費方式，但是我從量化這邊看到的是說，他們覺得手續費太貴。
受訪者	要手續費，這個我不知道，行動支付要付手續費？
訪問者	對，信用卡是因為要看每一間信用卡公司。
受訪者	現在都不用了，以前都有在收，每一家收的費用不一樣，結果看別人不收，他們也都不收了。
訪問者	所以信用卡他還有另一個優勢是手續費用目前是。
受訪者	不用付，然後我又可以延緩支付的時間，手機這個行動支付是要付費的，我不知道。
訪問者	因為從量化那邊看到是說，有一些人的信用卡還是有收手續費，可能是看發卡公司，然後他就說行動支付有手續費，好像目前是最高的。
受訪者	是收多少？
訪問者	我不太確定，但我上次看到新聞還是報導資料，好像要收到 14 還是 15 塊。
受訪者	那太貴了。
訪問者	通常一般的信用卡以前的收費大概是多少？
受訪者	信用卡 10 元、20 元、15 元都有，後來全部都變 0，幾乎，應該我現在看的沒有一家有在收。
訪問者	這個行動支付的部份，因為理事長本身沒有使用過，所以這部份有一些你可能沒辦法回答。再來另外一個議題，是有關於廉政部分，就你本身而言，你有沒有聽過或看過、遇過臺南市政府地政局還有地政事務所人員有主動索賄，或接受了飲宴招待、收受金錢禮物的情況，就你的從業經驗。
受訪者	有聽說，那很早以前，現在沒有聽說，老一輩，可能二十幾年前，因為有時候聽說要趕案件，好像要有一點回饋，他才會幫你。
訪問者	你聽到的東西都是過往的，然後近幾年來。
受訪者	最近沒有聽過。
訪問者	假設今天讓你真的遇到，有人跟你主動索賄，或是像我剛剛說的那些情況，你會怎麼去處理？
受訪者	如果他真的敢收，這個直接就可以跟政風檢舉了不是嗎？
訪問者	所以你是會去提出檢舉，不會配合他？
受訪者	對。
訪問者	所以這一塊其實你也非常反對？
受訪者	對，我非常反對。
訪問者	如果他跟你說我這樣可以幫你加快案件速度，你也是不願意？
受訪者	對，因為這個不是他們本來應該做的工作。
訪問者	所以就剛剛說的那些情形，就是最近都已經完全沒有了？
受訪者	對，沒聽說。
訪問者	如果是你自己遇到這種情況的話，你是會主動提出檢舉，不會去姑且讓他這樣就逃過？
受訪者	沒錯。

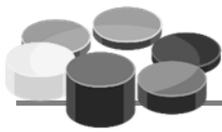


人員	內容
訪問者	因為還是有人會覺得，尤其是你們的委託人，他可能這個案件很趕，他就會覺得說，你就幫我去找誰講，或是你幫我送個紅包、帶人去吃飯這樣子，還是有委託人覺得這樣會加快案件處理速度，如果你遇到這種委託人，你會怎麼去跟他說明，或是你會要怎麼跟他處理這件事情？
受訪者	我是覺得沒辦法，你如果要的話，一般可能就請他找民意代表會比較快一點。
訪問者	所以如果遇到類似這種委託人，你有可能會直接說沒辦法幫你處理案件？
受訪者	是，我會跟他說，人家處理案件是有時效，因為案件很多，不是專門處理你一個人的案件，你不能說案件進去，然後就要結案拿到你想要的結果，還是要照順序排，有先來後到。



受訪者 B

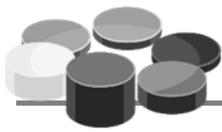
人員	內容
訪問者	請問一下理事長你大概從事地政士這個職業多久？
受訪者	三十幾年，72年到現在。
訪問者	台南市政府地政局還有相關地政事務所，在針對各項服務指標，譬如像服務態度、辦事效率、人員素質，還有現場環境或軟硬體設施，你覺得這三十幾年來，他的轉變過程，可以稍微跟我聊一下嗎？
受訪者	轉變的過程，隨著時代的進步，以前是人工，現在是電腦、電子的，轉變太大了。
訪問者	如果先從人員的服務態度來講？
受訪者	以前我們在做的時候，以前老一輩的，我們會覺得比較官僚，現在這些年輕人不會，態度很好。
訪問者	態度都已經有慢慢改善好？
受訪者	有，有改善很多，如果這一點，人員的素質、效率、態度，這方面是真的有改變不少。
訪問者	所以現在就讓人家覺得非常滿意？
受訪者	對，可以。
訪問者	如果就洽公的環境，以理事長最常去的那幾個地方來看？
受訪者	都蠻好的，現在動線都規劃的很好。
訪問者	動線跟指標的部份都非常清楚？
受訪者	對，都很清楚。
訪問者	軟硬體的設施呢？譬如像可能有一些會擺辦公桌或文具，可以讓去洽辦的人去使用。
受訪者	都可以，他現在連民眾的休息區都有了，宣導還是範例都有了，我覺得都不錯。
訪問者	所以在整個服務品質，就是整體而言，地政局還有他的相關事務所，在這一塊都已經越來越進步？
受訪者	對。
訪問者	這一次有做電話問卷調查，其中有一項是比較多地政士有提到，是有關於施政或法令宣導，好像在這一塊是稍微差一點，你自己覺得呢？
受訪者	對，這個區塊比較缺乏。
訪問者	像有一些新的法令或措施，可能會在宣導上稍微比較不足？
受訪者	對，只靠我們工會用公文給會員，效果不是很大，最好是在公開的媒體上你們可以出一點力，這樣的效果比較大，因為我們的公文去，會員有沒有在看搞不好都不知道，有的公文連看都不看的很多，所以你們如果可以在媒體上公開宣導，效果會比較好。
訪問者	或甚至由地政局主辦一些法規座談會。
受訪者	也可以。
訪問者	所以你會覺得如果他們透過這些方式，對於地政士的從業人員，會更了解一些相關措施跟辦法？
受訪者	對。
訪問者	目前地政士最常辦的業務大概有哪些？



人員	內容
受訪者	現在的業務因為法令規定，我們業務差不多快被剝削快光了，已經夕陽工業，也可以自己去辦，連分割繼承都自己去辦，我在白河地政看過整個辦公空間，是被兩堆要辦分割繼承的當事人，地政士要去洽公都沒什麼空間了，這個我一直反應，我們的業務已經夕陽工業，如果只純粹做地政士的話，一個牌照、證照這麼難考，我們考過以後，他自己也可以送件，沒有牌照的也可以送件，現在那些沒有牌照考不過的，他就幫民眾寫一寫，就帶民眾去送，然後他就少收一、兩千塊，我們的生計要去哪裡。
訪問者	所以針對這一塊，理事長你有提到有一些是沒有考到相關證照的人也在處理這件事情。
受訪者	對，他考不過，他就帶民眾去，我整個案子都幫你弄好，我帶你去，你自己送自己的件，然後他無照的不必繳所得稅，一件我就少收一、兩千，你看當事人要找他還是要找我們，所以我們的業務一定會蕭條減少。
訪問者	所以因為法規沒有很強烈的限制。
受訪者	對，你叫我們要走大門，一定要考證照，我們真的去考也考到，你開這麼大的後門，是要叫我們做什麼，那何必考證照，我會做就找當事人去做就好，他們沒有考上證照的，政府又管理不到。
訪問者	所以有證照的地政士，他一定會有一些專業能力，還有對於一些事情判斷，還有在處理相關業務，比那些沒有證照或甚至一般民眾好很多。
受訪者	對，所以應該要交給我們做，不要讓一般民眾可以自己去辦，還是無照的也可以送兩件，都剝削我們的工作權。
訪問者	地政局是有跟我說，如果是非地政士，好像一年不能幫忙代送超過三件，這是法律上只有這個規定而已？
受訪者	很簡單，我們一家有五個兄弟姐妹，一年可以送幾件？我不能送，我帶當事人去送，當事人親自到場去送可以，因為工作是我在幫他做，我少跟你收，因為我不用稅金，政府又管理不到，我也不用繳所得稅，所以這一件就少收一、兩千。
訪問者	所以你認為在這一塊應該要有更縝密的規範？
受訪者	對，法令要規範得更好。
訪問者	應該是說，政府當然也是為了要便民著想，但是也要站在地政士這一塊。
受訪者	有一個限度，便民我不反對，你說抵押權設定、抵押權塗銷、換發書狀、住址變更，這一些都可以給他們自己做，那比較困難複雜，像買賣、信託登記、繼承、分割，那也要給我們有一點飯吃，這不是只有為了我說，這是為了我們所有會員的心聲。
訪問者	因為其實在量化那一塊，也有一些地政士反應，可能針對有一些，他只是代書，他就協助送件，或甚至像您剛剛講的，甚至他是沒有牌照，甚至他單純是職業幫人家代送，但因為像您說的，他不用繳稅這個問題，所以就變成我走政府的正當管道，考了地政士，但我執業要繳所得稅，但沒有照這一些，可能就是因為這樣子省了一些。
受訪者	對，影響到我們的業務，我們的業務當然會蕭條。
訪問者	所以你認為在便民與地政士這兩塊之間，要取得一個平衡，然後再透過一個比較嚴謹的規範，去規範哪些事情可以做，哪些事情要交給專業的地政士做。



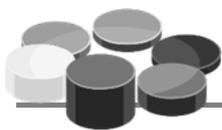
人員	內容
受訪者	對，簡單的你們去做沒關係，複雜的，搞不好你幫人家弄錯，後果多嚴重，分割繼承，我說我不是要繼承這一塊，或者是我拋棄，我要繼承那塊，你幫人家搞錯，這個爭議就跑出來。
訪問者	這個部分的話，我在報告上會多著墨一些，接下來有三個地政局比較關心的，第一個是跨區登記業務，第二個是建築改良物的測量，第三個是地政隨身pay的手機行動支付，我們先來聊跨區登記業務。
受訪者	跨區對我們來說有好有壞，我們如果接到其他地區的，我們不用這樣跑，這對我們是比較好的，相對的對我們傷害也是很大，不是我們地政士送，一般百姓都可以送。
訪問者	又回到剛剛那個議題。
受訪者	對，南部的人去北部住，他常年都在北部，但是他父母的財產在南部，父母死亡以後他要辦繼承，是不是要回來辦？現在不用了，現在他就在那裡，現在資訊很發達，謄本那些在那邊調一調，人家帶她去送件就好了，這一體兩面。
訪問者	所以跨區好處對地政士是更方便、更便利，送件的時候不用跑這麼遠，但缺點大概就會是因為民眾不需要跑到轄區內的地政事務所去做，只要在他當地的地方就可以送件。
受訪者	當地他就有辦法，當地的人，朋友幫他用一用就可以，也是影響到我們的業務，所以這個如果是我們剛才聊的業務便民規範，做嚴謹一點，也沒有關係，做嚴謹一點，他這個沒地政士送就不行，雖然南部的地政士沒賺到，但是北部的地政士他可以賺到，不是說都是用我們為本位主義說這種話，你看這樣很好，但是你不要讓他們可以自己這樣，不然他們如果一定要跑回南部辦，他們會嫌很麻煩，就乾脆委託地政士辦一辦就好，現在跨區，他們在那邊就可以解決。
訪問者	所以這一方面應該要突顯地政士的專業性，然後把一些真的屬於簡單的事務，交由民眾自己處理。
受訪者	比較沒有爭議性的那些。
訪問者	有些比較需要專業上技能或素養的話，就還是需要透過地政士協助跟幫忙，以免後續在辦理或辦出來後才發現原來是錯的。
受訪者	對，你看現在洗錢防制，至少我們還可以幫他把關，洗錢防制對我們規範很嚴，發現地位不相當、資金來源不正常，我們都要舉報。
訪問者	所以地政士還是有當做第一個把關的門檻就對了，他會協助地政局。
受訪者	當然我們會把關。
訪問者	接下來是有關於建築改良物測量，我昨天有訪談A理事長，他說這一塊好像問題比較少，他反而覺得是在土地這一塊的測量問題會比較多。
受訪者	對，建築現在都用使用執照的圖面去套繪，平面圖，所以現在地政事務所的人員也很聰明，他讓你切結說你是要用套繪，所以我就直接套繪上去就好，這應該是沒那麼嚴重。
訪問者	對，土地的部份，那可以請理事長談一下土地這塊，不管是在法令規範，或是在實際上你執行相關業務的時候，會有一些像是測量基準不一致，或是測量出來的結果跟委託人期待結果的落差很大，你有遇過類似這些事情嗎？
受訪者	有，從東邊測過來跟從西邊測過去就是會有差。
訪問者	所以你是認為測量基準不同嗎？
受訪者	不知道是基準不同還是怎麼了，不過現在都有GPS在測，這個情形就比較少，以前拉繩子會。



人員	內容
訪問者	應該是說過去他可能測量的設備或基準沒有像現在這麼進步，所以過去會有一些問題。
受訪者	現在都是數位的，對，現在比較少，現在這個土地，是跟當事人的認知真的會有差距的時候，當場就是會爭執，會爭執也是要靠我們解釋，地政測量人員他不待在那邊，我跟你測完了，跟你說這裡釘子釘一釘他就回去了，留下來就是我們跟民眾解釋，可以接受就好，不能接受也沒辦法，你再去申請複測。
訪問者	就是再鑑界？
受訪者	對，只有這樣而已。
訪問者	所以測量人員這一塊剛剛理事長也有提到，那你覺得地政局所屬的測量人員，他們在針對測量的專業能力上，是不是ok？
受訪者	專業能力應該是沒問題，現在的儀器也很準，不過測量人員跟當事人溝通應該要再好一點，婉轉一點說給他聽，不管他有沒有聽懂，就說給他聽，我們在旁邊會協助，當然我們都很相信地政事務所的測量人員，公務人員沒有必要偏袒哪一方，對不對？我們的立場都這樣想，但是有的，因為我住的地方比較鄉下，他們比較聽不懂，我的建議是測量人員如果能夠比較有耐心跟他們說，可能我們會比較，我們在旁邊會協助，我們就比較不用那麼吃力了，你知道嗎？他們講的力道比我們的講的強。
訪問者	所以理事長覺得說測量人員這一塊專業能力ok，但是能在後續針對民眾的一些不管是態度或耐心，可能要再增加。
受訪者	對，加強一下。
訪問者	因為這樣的話，民眾也可以了解比較多，或甚至不了解的情況下，地政士在旁邊也會協處理。
受訪者	對，我們會協助講清楚一點。
訪問者	就是不要做事感覺一板一眼，事情處理完就走。
受訪者	對。
訪問者	所以就是還是要顧慮一下民眾的感受，還是要稍微有同理心。
受訪者	對，有耐心一點，口氣好一點跟他解釋，他真的聽不懂也沒辦法，不要說掉頭就走了，留下我們在那裡，我們在講的話跟地政測量人員講的話不一樣，他們的份量比較重。
訪問者	對，因為他代表市政府。
受訪者	他們專業又代表政府，我們會說你的代書是哪一位幫你請的，所以你都會說他的好話，他們會有這種觀念出來，你是什麼人請的，所以你比較會偏袒他，這個觀念會跑出來，所以如果地政測量人員可以好好跟他們解釋，那個力道會很大，這點要建議一下，稍微再改進一下。
訪問者	剛剛理事長提到說，如果測量人員測量出來的結果，民眾不能接受，就只能透過再鑑界做一次的協調，那如果真的再不行的話，還有沒有其他後續申訴的管道？還是說？
受訪者	就這樣而已，不然就調解。
訪問者	之後就會進到調解這一塊？
受訪者	對，調解有調解小組、調解委員會去處理，我們可以做的是這樣而已。
訪問者	所以有爭議的時候，還是有後續的一些申訴管道可以持續進行。
受訪者	對，還是有。
訪問者	我們接下來進行地政隨身pay的手機行動支付，不知道理事長有沒有用過？



人員	內容
受訪者	隨身pay我還沒用，但是信用卡我有在用，信用卡也滿方便的，現在是一直進步，手機的隨身pay我還沒嘗試過。
訪問者	你有聽其他的會員有跟你聊到這一塊嗎？還是目前大家。
受訪者	有，我們在用，我們這邊原本是台南縣，農業縣比較鄉下，所以隨身pay是普遍率比較沒那麼高，我有一個常務理事，早上碰到我在跟他在講，他說這個，其實隨身pay也滿方便的，他是這樣跟我說，我是還沒使用過。
訪問者	所以這一塊的話，是不是你也是覺得說，如果地政局要把這一個行動支付推廣得夠好，就像剛剛你講的，就是一些相關的施政宣導，還是要再普及一點，讓更多人知道這一塊？
受訪者	對，讓更多地政士知道這個，可以去用，這個也滿方便的，我們的常務理事有在用，他們有在跟我說，滿方便的，你不用現金帶一堆，手機一定隨身攜帶的，你辦一下就好了，他是這樣跟我說。
訪問者	接下來是有關於地政士人員的清廉程度。
受訪者	最近差不多十年來，已經這個情形都不見了。
訪問者	所以大綱上提的主動索賄、接受招待。
受訪者	都沒有了。
訪問者	最近十年基本上都沒有遇過？
受訪者	都沒有了。
訪問者	假設如果你真的遇到，你會怎麼處理？就是有公務人員主動跟你要求你要拿紅包給我，或是你要送東西，假設日後讓你遇到的話，你會怎麼處理？
受訪者	這實在是很為難你知道嗎？因為我做三十幾年的地政士，民國72年剛開始在做的時候，這個情形是真的有，尤其是測量人員，那些人都退休了他真的有碰到你在說的這個情形，其實是心裡百般不願，但是案件在他手裡。
訪問者	所以你遇到的時候，還是會檢舉他？
受訪者	還是會按照他的要求。
訪問者	你會按照他的要求？
受訪者	對，按照他的要求，不然你案子，現在沒有了，這十幾年是沒有了，是差不多在三十幾年前。
訪問者	理事長剛剛有提到說這十年來都沒有。
受訪者	對，現在都沒有。
訪問者	你提到的可能都是過去比較久之前的事情。
受訪者	對，過去那個時候，那些老的有的都比較會。
訪問者	所以基本上現在你也沒有遇到這種事，所以你也知道。
受訪者	對，現在沒這個情形了，所以就不要再假設了，這種情形消失了。
訪問者	另外一個比較特殊的是，有一些委託人可能會覺得說，他請你去找有力人士或是可以幫助你做一些請託關說，或是送一些東西，可以加快他本身的案件速度。
受訪者	如果有這種情形，到我這裡就都擋掉了，我都跟他說那是公務人員，尤其現在都電腦收件，案號都在電腦裡面，你沒有辦法先抽你的上來做，所以他一定分到誰，他就要前面都趕完才能趕你的，公務人員有一定的程序，到我這裡我都跟他解釋，所以你去請誰，以現在的速度，那都沒用，等到那個人去跟他講到動，正常流程都出來了，你何必呢？



人員	內容
訪問者	所以這塊的話，其實理事長這邊，其他會員應該都一樣，就是只要請託人有這種觀念，第一關你們就會先跟他說。
受訪者	我都用這種方式跟他們解釋，所以目前應該是不會發生這種事情。
訪問者	可能有的話是過去。
受訪者	對，過去是人工的那時候會，那時候收件的，我就可以從最後的抽起來先做，沒人知道，現在都電腦收件，沒有辦法，你沒有一關一關結上去，他不會跳，我都跟當事人這樣解釋。
訪問者	因為本身效率已經夠快了。
受訪者	對，已經都夠快了，我如果這樣說，一般的客戶都可以接受，我說如果可以趕，我來趕就好，你不需要為難那些公務人員。
訪問者	因為跨區業務辦理的項目越來越多，他原本是開放一項、兩項，現在變成負面表列，那就你的經驗，你有沒有看到一些事務所因為跨區業務增加，導致他們處理案件的效率變慢？
受訪者	我們這邊是有發生這個情形，原本他們在處理案件的速度是很快，因為有跨區業務，所以別區也會拿來這裡，因為他很快，增加公務人員的工作量，所以反而他的速度會比原來的慢。
訪問者	但他變慢，有超過他的，因為他都會定一些基本流程，他還是有在法定時間內處理完，只是以前可能三天，現在可能要五天才能結束，但他實際定的時間可能是在七天。
受訪者	對，還是在期限裡面。
訪問者	所以其實是有這個情形發生的？
受訪者	有。
訪問者	因為滿多其他地政士有反應這個問題，因為可能在某些比較大的事務所的話，可能人員要增加，或是有一些動線可能要稍微改一下。
受訪者	對，所以那就要各地政事務所的主任自己去調整。
訪問者	所以這一塊你也有發現到？
受訪者	有。
訪問者	理事長有沒有什麼建議可以讓地政局或事務所可以改進或是日後的施政參考？
受訪者	我最大的心願就是為了會員的生存工作權，可以建立他們把便民的工作限定簡單的案件，其他的讓我們賺，不然我們快被消滅，你看現在仲介業也搶了很大的區塊，建設公司他們都自己有，我們的業務根本剩這些零星的而已，這些零星的，你這些又可以個人去送，也可以沒牌照的去送，我們要做什麼？你叫我們考那個牌照，政府叫我們要走大門走大路，我們在後面開那個門要做什麼？我最大的心願就是這個可以解決，所有的地政士真的都可以受惠。
訪問者	就是便民這一塊要考量，但是地政士這一塊還是需要注意。
受訪者	當然，你不能為了便民，把我們的飯碗都搞丟了。
訪問者	然後針對比較困難的案件，才是需要由專業的地政士協助辦理。
受訪者	比較複雜的還是要我們，買賣、分割、繼承的，那些簡易案件你們去做。