



臺南市政府地政局暨所屬各地政事務所

112 年度創新便民服務品質廉政調查 研究報告

委託機關：臺南市政府地政局

執行機構：異視行銷市場調查股份有限公司

日期：中華民國 112 年 8 月

摘要

一、整體施政評價及便民措施滿意度

本次調查受訪民眾中，整體服務及施政表現(97.3%)稍提升，在各項服務表現項目中，僅「地政類施政宣導」變化幅度較大，但本題負面評價亦下降 1.3%，整體意見仍趨向正面評價。

各項便民措施正面評價持平，與 111 年相比變化在 3% 以下，但部分項目負面評價明顯下降，其中又以謄本販賣機－申請謄本及稅單(下降 5.6%)、小而能地政工作站(下降 4.9%)、隨案申請住址隱匿(下降 3.6%)負面評價下降最多，顯示民眾對相關便民措施的負面感受有所改善。

摘要表 1-1 各項滿意度比較表

單位：%

各項滿意度	112 年 (%)		111 年 (%)		正面評價差異	負面評價差異
	正面評價	負面評價	正面評價	負面評價		
人員服務態度	96.8	1.9	98.6	1.4	-1.8	0.5
人員行政效率	96.3	2.9	96.1	3.1	0.2	-0.2
人員專業能力	96.1	2.9	94.4	2.5	1.7	0.4
洽公環境與設施	93.9	3.9	95.0	2.8	-1.1	1.1
地政類施政宣導	75.9	5.3	86.8	6.6	-10.9	-1.3
整體服務及施政表現	97.3	2.0	95.0	2.8	2.3	-0.8
謄本販賣機－申請謄本及稅單	86.9	4.7	88.5	10.3	-1.6	-5.6
午休時間部分業務不打烊	96.5	1.8	99.0	1.0	-2.5	0.8
手機行動支付繳納地政規費	96.1	0.8	99.1	0.9	-3	-0.1
多元管道繳納地政規費	98.7	0.6	100.0	0.0	-1.3	0.6
小而能地政工作站	95.6	2.0	93.1	6.9	2.5	-4.9
隨案申請住址隱匿	95.4	1.8	93.7	5.4	1.7	-3.6

二、地政局廉政相關指標發生率/滿意度

本次調查受訪者中，有 1.9% 的受訪者表示「有」聽聞或親身經歷「接受邀宴招待、收受餽贈或索賄情形」，較 111 年增加 1.3%。但 112 年度僅有 76.1% 的受訪者表示會向有關單位提出檢舉不法情形，較 111 年下降 5.0%，值得注意。

摘要表 1-2 廉政相關指標發生率/滿意度比較表

單位：%

項目	112 年 (%)		111 年 (%)		發生率 差異
	有	沒有	有	沒有	
有沒有聽聞或親身經歷「接受邀宴招待、收受餽贈或索賄情形」	1.9	96.6	0.6	98.1	1.3%
項目	會	不會	會	不會	檢舉率 差異
會不會向有關單位提出檢舉	76.1	23.9	81.1	18.9	-5.0
項目	滿意	不滿意	滿意	不滿意	滿意度 差異
「臺南市政府地政局及所屬地政事務所」整體清廉程度	92.2	1.5	92.5	1.4	-0.3

三、結論與建議

在整體施政評價及便民措施方面，部分便民措施項目負面評價明顯下降，顯示機關確實有精進相關便民措施；但地政類宣導作業正面評價落差仍明顯，未來可規劃讓民眾更有感、更能留下深刻印象的宣導策略；在廉政工作方面，應鼓勵民眾主動檢舉不法情事，與相關宣導措施齊頭並進，提升民眾對機關的信賴。

目錄

壹、調查主旨與內容.....	1
一、調查主旨	1
二、調查內容	2
貳、調查設計與方法.....	3
一、調查過程說明	3
二、資料處理與統計分析	4
三、電訪接觸記錄	5
參、調查結果分析	6
一、樣本特性分析	6
二、整體施政評價	14
三、各項便民措施評價	32
四、廉政評價	48
肆、調查結論與建議.....	63
附錄一 交叉分析表	67
附錄二 調查問卷.....	90

表目錄

表 3-1-1 受訪者性別統計表	6
表 3-1-2 年齡統計表	7
表 3-1-3 教育程度統計表	8
表 3-1-4 受訪者居住地區統計表	9
表 3-1-5 受訪者身分別統計表	11
表 3-1-6 最近一次洽辦的地政事務所統計表	12
表 3-2-1 服務態度滿意度統計表	14
表 3-2-2 服務態度滿意度不滿意原因統計表	16
表 3-2-3 行政效率滿意程度統計表	17
表 3-2-4 行政效率滿意程度不滿意原因統計表	19
表 3-2-5 「專業能力」滿意程度統計表	20
表 3-2-6 「專業能力」滿意度不滿意原因統計表	22
表 3-2-7 「洽公環境與設施」滿意程度統計表	23
表 3-2-8 「洽公環境與設施」滿意度不滿意原因統計表	25
表 3-2-9 各項「地政類施政宣導」滿意程度統計表	26
表 3-2-10 地政局及所屬地政事務所各項「地政類施政宣導」滿意度不滿意原因統計表	28
表 3-2-11 「整體服務及施政表現」滿意程度統計表	29
表 3-2-12 「整體服務及施政表現」滿意度不滿意原因統計表	31
表 3-3-1 對「謄本販賣機-申請謄本及稅單服務」滿意度統計表	32
表 3-3-2 對「謄本販賣機-申請謄本及稅單服務」不滿意原因統計表	34
表 3-3-3 對於辦理「午休時間部分業務不打烊」業務滿意程度統計表	35
表 3-3-4 「午休時間部分業務不打烊」滿意程度不滿意原因統計表	37
表 3-3-5 辦理「手機行動支付繳納地政規費」業務滿意程度統計表	38
表 3-2-6 辦理「手機行動支付繳納地政規費」業務滿意度不滿意原因統計表	40
表 3-3-7 增設多元管道繳納地政規費滿意程度統計表	41
表 3-3-8 增設多元管道繳納地政規費滿意度不滿意原因統計表	42
表 3-3-9 對於地政局在各區公所增設「小而能地政工作站」滿意程度統計表	43
表 3-3-10 對於地政局在各區公所增設「小而能地政工作站」滿意度不滿意原因統計表	44
表 3-3-11 對於地政局提供「隨案申請住址隱匿服務」滿意程度統計表	45
表 3-3-12 對於地政局提供「隨案申請住址隱匿服務」滿意程度不滿意原因統計表	47
表 3-4-1 地政局及所屬人員是否有接受招待、收受餽贈、索賄的情形統計表	48
表 3-4-2 地政局及所屬人員是否有接受招待、收受餽贈、索賄的情形說明	49
表 3-4-3 遇到索取賄賂或涉及其他不法情事時，是否會提出檢舉情況統計表	51
表 3-4-4 提出檢舉對象統計表	53
表 3-4-5 受訪者不會提出檢舉原因之分析統計表	54
表 3-4-6 不會提出檢舉原因之比例分布年度比較	55
表 3-4-7 其他不會提出檢舉原因說明	56
表 3-4-8 受訪者對機關整體清廉度之滿意統計表	57

表 3-4-9 具體興革建議或反映事項統計表	59
表 3-4-10 臺南市政府地政局及所屬地政事務所具體興革建議或反映事項表	60
表 4-1 臺南市政府地政局及所屬地政事務所整體施政評價表	63
表 4-2 臺南市政府地政局及所屬地政事務所「各項便民措施」評價表	64
表 4-3 臺南市政府地政局及所屬地政事務所廉政評價表	65

圖目錄

圖 3-1-1 性別統計圖	6
圖 3-1-2 受訪者年齡統計圖	7
圖 3-1-3 受訪者教育程度統計圖	8
圖 3-1-4 受訪者居住地區統計圖	10
圖 3-1-5 受訪者身分別統計圖	11
圖 3-1-6 最近一次洽辦的地政事務所統計圖	12
圖 3-2-1 服務態度滿意度統計圖	14
圖 3-2-1b 服務態度年度比較圖表	15
圖 3-2-2 行政效率滿意程度統計圖	17
圖 3-2-2b 行政效率滿意度年度比較圖表	18
圖 3-2-3 「專業能力」滿意程度統計圖	20
圖 3-2-3b 「專業能力」滿意度年度比較圖表	21
圖 3-2-4 「洽公環境與設施」滿意程度統計圖	23
圖 3-2-4b 「洽公環境與設施」滿意度年度比較圖表	24
圖 3-2-5 各項「地政類施政宣導」滿意程度統計圖	26
圖 3-2-5b 各項「地政類施政宣導」滿意度年度比較圖表	27
圖 3-2-6 「整體服務及施政表現」滿意程度統計圖	29
圖 3-2-6b 「整體服務及施政表現」滿意度年度比較圖表	30
圖 3-3-1 對「謄本販賣機-申請謄本及稅單服務」滿意度統計圖	32
圖 3-3-1b 「謄本販賣機-申請謄本及稅單服務」年度比較圖表	33
圖 3-3-2 對於辦理「午休時間部分業務不打烊」業務滿意程度統計圖	35
圖 3-3-2b 午休時間部分業務不打烊年度比較圖表	36
圖 3-3-3 辦理「手機行動支付繳納地政規費」業務滿意程度統計圖	38
圖 3-3-3b 辦理「手機行動支付繳納地政規費」業務滿意度年度比較圖表	39
圖 3-3-4 增設多元管道繳納地政規費滿意程度統計圖	41
圖 3-3-4b 增設多元管道繳納地政規費滿意度年度比較圖表	42
圖 3-3-5 對於地政局在各區公所增設「小而能地政工作站」滿意程度統計圖	43
圖 3-3-5b 對於地政局在各區公所增設「小而能地政工作站」滿意程度年度比較圖表	44
圖 3-3-6 對於地政局提供「隨案申請住址隱匿服務」滿意程度統計圖	45
圖 3-3-6b 對於地政局提供「隨案申請住址隱匿服務」滿意程度年度比較圖表	46
圖 3-4-1 地政局及所屬人員是否有接受招待、收受餽贈、索賄的情形統計圖	48
圖 3-4-1b 地政局及所屬人員是否有接受招待、餽贈財物、索賄的情形年度比較圖表	50
圖 3-4-2 遇到索取賄賂或涉及其他不法情事時，是否會提出檢舉情況分析統計圖	51
圖 3-4-2b 遇到索取賄賂或涉及其他不法情事時，是否會提出檢舉情況年度比較圖表	52
圖 3-4-3 提出檢舉對象統計圖	53
圖 3-4-4 受訪者不會提出檢舉原因之分析統計圖	54
圖 3-4-5 受訪者對機關整體清廉度之滿意統計圖	57
圖 3-4-5b 受訪者對地政局整體清廉度年度比較圖表	58
圖 3-4-6 具體興革建議或反映事項統計圖	59

壹、調查主旨與內容

一、調查主旨

為期望能達成「廉潔、專業、效能、便民」的工作環境，並持續以「穩定」與「前瞻」為民服務的理念，臺南市政府地政局（以下簡稱：地政局）在既有的基礎上精益求精，持續健全各項地政業務的管理制度，確保民眾權益獲得充分保障，讓民眾享受到便利、友善且公平的地政服務。

面對 e 化時代來臨及民眾意識高漲的挑戰，地政工作也持續創新經營，無論在策略或作法上，均跳脫出傳統的框架，尋求突破與創新。有鑑於此，地政局透過問卷調查深入瞭解洽公民眾對於整體服務及施政表現、便民措施及清廉度等意見與看法，或其他興革建議事項等，特委託異視行銷市場調查公司進行此次創新便民服務品質廉政問卷調查工作。來了解民眾對於臺南市政府地政局暨所屬各地政事務所(以下簡稱：機關)在服務市民大眾時滿意度感受。

二、調查內容

(一)整體施政評價

1. 人員「服務態度」滿意度
2. 人員「行政效率」滿意度
3. 人員「專業能力」滿意度
4. 「洽公環境與設施」滿意度
5. 「地政類施政宣導」滿意度
6. 「整體服務及施政表現」滿意度

(二)各項便民措施滿意度

1. 「謄本販賣機-申請謄本及稅單服務」滿意度
2. 「午休時間部分業務不打烊」滿意度
3. 「手機行動支付繳納地政規費」滿意度
4. 「多元管道繳納地政規費」滿意度
5. 「增設小而能地政工作站」滿意度
6. 「隨案申請住址隱匿服務」滿意度

(三)廉政評價

1. 人員是否「接受邀宴招待、收受餽贈或索賄」與情形
2. 透過假設性問題，詢問民眾檢舉意願、檢舉管道及不檢舉之原因
3. 臺南市政府地政局暨所屬各地政事務所人員「整體清廉」滿意度
4. 興革建議或反映事項

(四)基本資料

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

貳、調查設計與方法

一、調查過程說明

(一)調查對象

以最近 1 年內，曾向臺南市政府地政局暨所屬各地政事務所洽辦業務之民眾、地政士與不動產經紀人等為調查訪問對象。

(二)調查時間

民國 112 年 3 月 1 日至 3 月 9 日止，訪問時段為每日 14 時 00 分至 17 時 30 分；及晚上 18 時 00 分至 21 時 30 分。

(三)調查方法

1. 母體來源：

以臺南市政府地政局提供最近 1 年曾向臺南市政府地政局暨所屬各地政事務所申辦業務之民眾、地政士與不動產經紀人等為調查母體。

2. 抽樣方法：

由委託單位所提供之電話名冊整理後，以撥打電話方式，配合電腦輔助電話訪問系統(Computer Assisted Telephone Interviewing System, CATI)進行隨機抽樣訪問。

3. 有效樣本數：

本次調查完成有效樣本數 410 份，在 95%信賴水準下，抽樣誤差為 $\pm 4.84\%$ 。

二、資料處理與統計分析

原始資料經整理及除錯後，使用 SPSS For Windows (社會科學統計套裝軟體)於電腦系統中運算資料，根據樣本資料的特性決定合適的統計分析工具與方法，統計方法與分析程序如下：

(一)次數分配(Frequency)

進行次數分配之資料呈現，主要用意在呈現次數分配情形。

(二)百分比(Percentage)

進行統計百分比的分析，呈現各題項下各選項之百分比分配情形。

(三)交叉分析(Cross tabulation)

主要用意在呈現各基本變數「性別」、「年齡」、「職等」、「目前任職單位」、「目前任職單位服務年資」的分佈情況。

(四)卡方檢定(Chi-Square Test)

使用卡方檢定，用以檢定不同基本變項的受訪者，與不同題項之間是否呈現顯著差異。

(五)趨勢分析

針對 110 年至 112 年間，共 3 次調查相同主題問項結果，進行比較分析。

三、電訪接觸記錄

表 3-1 電訪接觸記錄

	件數	比例 (%)
訪問成功	410	8.84
忙線	1589	34.27
無人接聽	1319	28.45
傳真機/空號/電話故障/暫停使用/勿干擾/住宅答錄機/非住宅電話	271	5.84
中止訪問	1048	22.6
總外撥件	4637	100.00

註：各項目百分比因四捨五入進位之關係造成總計百分比有±0.1%之誤差。

參、調查結果分析

一、樣本特性分析

(一)性別

參與本調查之受訪者中，男性比例高於女性，男性占 53.7%、女性占 46.3%。

表 3-1-1 受訪者性別統計表

性別	樣本數	百分比
男性	220	53.7%
女性	190	46.3%
其他	0	0.0%
總計	410	100.0%

註：因四捨五入之關係，百分比總和可能不為 100.0%。

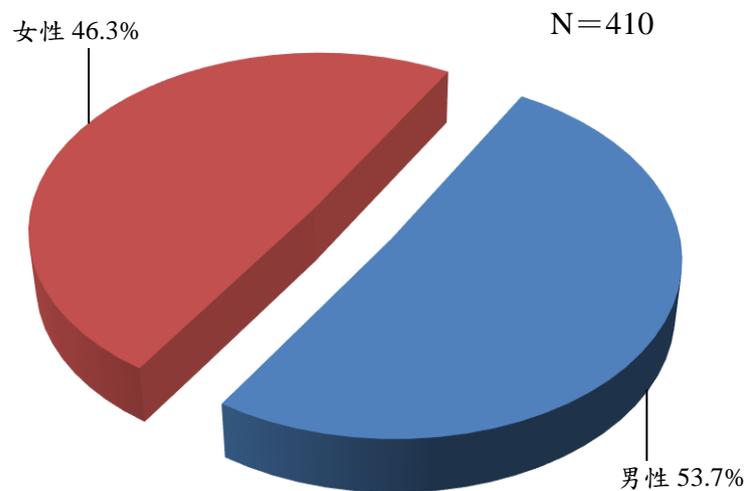


圖 3-1-1 性別統計圖

(二) 年齡

本調查之受訪者年齡，以 50-59 歲者比例最高，占 29.0%；其次是 40-49 歲，占 17.3%；再者為 30-39 歲占 16.8%。

表 3-1-2 年齡統計表

年齡	樣本數	百分比
20-29 歲	28	6.8%
30-39 歲	69	16.8%
40-49 歲	71	17.3%
50-59 歲	119	29.0%
60-64 歲	62	15.1%
65 歲以上	61	14.9%
總計	410	100.0%

註：因四捨五入之關係，百分比總和可能不為 100.0%。

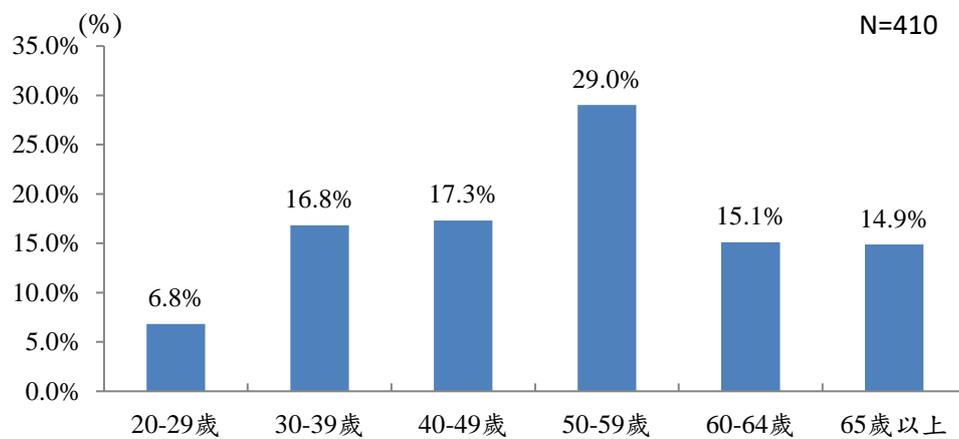


圖 3-1-2 受訪者年齡統計圖

(三) 教育程度

在教育程度方面，以專科或大學比例最高，占 57.8%；其次是高(中)職，占 25.1%；研究所及以上占 10.2%。

表 3-1-3 教育程度統計表

教育程度	樣本數	百分比
國小及以下	12	2.9%
國(初)中	16	3.9%
高(中)職	103	25.1%
專科或大學	237	57.8%
研究所及以上	42	10.2%
總計	410	100.0%

註：因四捨五入之關係，百分比總和可能不為 100.0%。

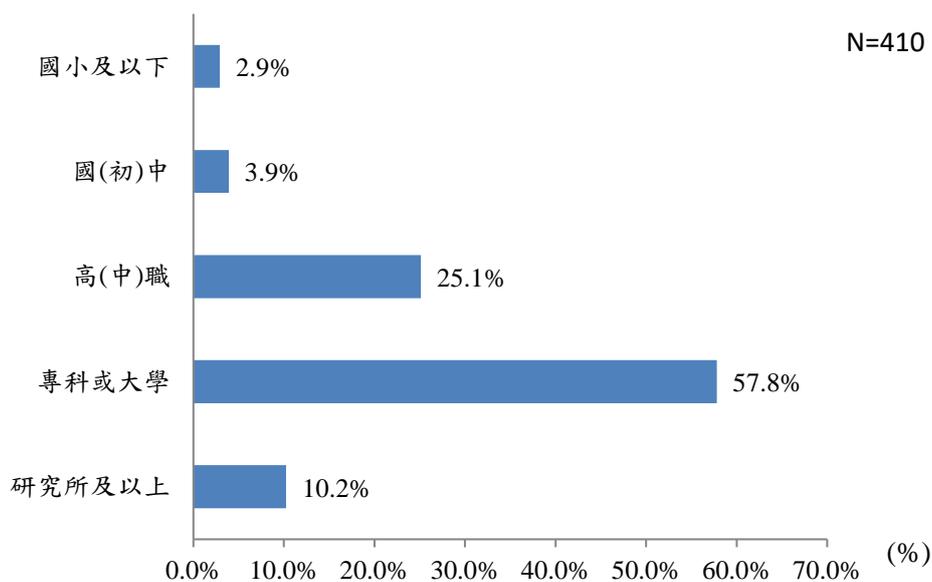


圖 3-1-3 受訪者教育程度統計圖

(四) 居住地區

本調查受訪者中，91.7%為臺南市居民，8.3%居住在其他縣市。臺南市居民，以安平區(11.7%)比例最高；其次是東區(10.0%)北區(9.5%)、安南區及永康區(皆為 9.3%)；再其次是南區(6.8%)、中西區(6.3%)；其餘各區占比不到 5.0%。

表 3-1-4 受訪者居住地區統計表

地區	樣本數(人)	百分比(%)	地區	樣本數(人)	百分比(%)
中西區	26	6.3%	官田區	0	0.0%
東區	41	10.0%	大內區	1	0.2%
南區	28	6.8%	西港區	2	0.5%
北區	39	9.5%	七股區	0	0.0%
安平區	48	11.7%	將軍區	0	0.0%
安南區	38	9.3%	北門區	0	0.0%
新營區	10	2.4%	新市區	9	2.2%
永康區	38	9.3%	安定區	8	2.0%
鹽水區	10	2.4%	山上區	0	0.0%
白河區	10	2.4%	玉井區	1	0.2%
麻豆區	13	3.2%	楠西區	1	0.2%
佳里區	8	2.0%	南化區	0	0.0%
新化區	7	1.7%	左鎮區	2	0.5%
善化區	6	1.5%	仁德區	13	3.2%
學甲區	1	0.2%	歸仁區	7	1.7%
柳營區	0	0.0%	關廟區	1	0.2%
後壁區	2	0.5%	龍崎區	1	0.2%
東山區	1	0.2%	其他縣市	34	8.3%
下營區	3	0.7%			
六甲區	1	0.2%			

註：因四捨五入之關係，百分比總和可能不為 100.0%。

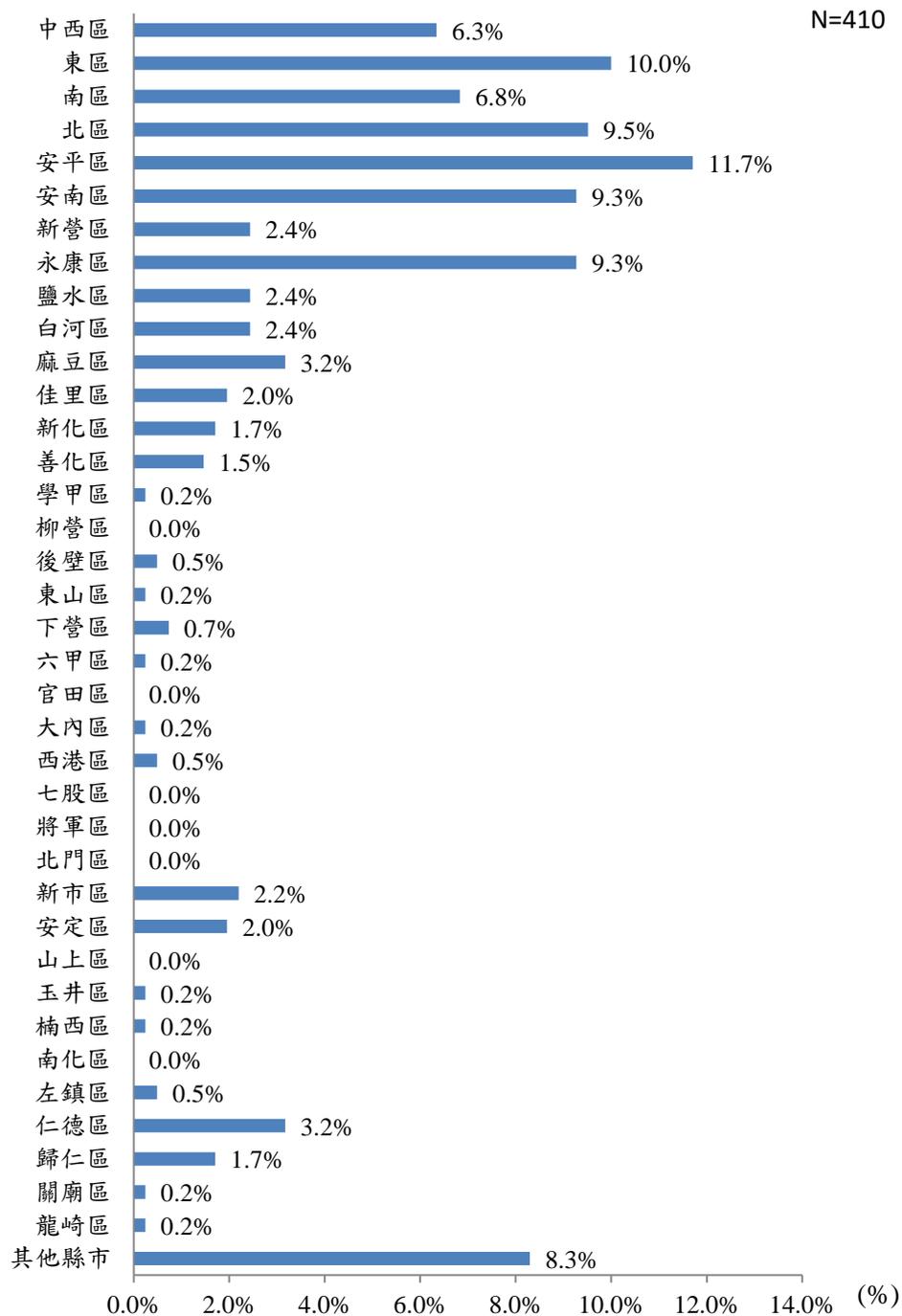


圖 3-1-4 受訪者居住地區統計圖

(五) 身分別

受訪者身分別中，民眾占比為 70.0%，地政士及不動產經紀人等占比 30.0%。

表 3-1-5 受訪者身分別統計表

部門別	樣本數	百分比
地政士及不動產經紀人等	123	30.0%
民眾	287	70.0%
總計	410	100.0%

註：因四捨五入之關係，百分比總和可能不為 100.0%。

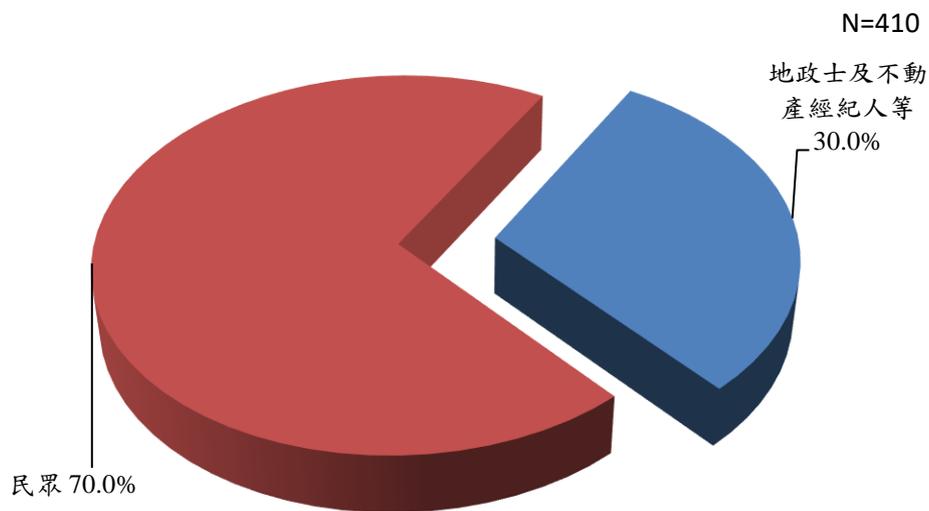


圖 3-1-5 受訪者身分別統計圖

(六) 最近一次洽辦業務的地政事務所

最近一次洽辦的地政事務所中，以臺南地政事務所比例最高，占 26.1%；其次是麻豆地政事務所，占 11.7%；再者為東南地政事務所占 11.5%；臺南市政府地政局占比相對最低，僅占 0.5%，其餘如下表。

表 3-1-6 最近一次洽辦的地政事務所統計表

事務所別	樣本數	百分比
臺南地政事務所	107	26.1%
東南地政事務所	47	11.5%
安南地政事務所	39	9.5%
鹽水地政事務所	27	6.6%
白河地政事務所	20	4.9%
麻豆地政事務所	48	11.7%
新化地政事務所	39	9.5%
歸仁地政事務所	26	6.3%
玉井地政事務所	7	1.7%
永康地政事務所	23	5.6%
佳里地政事務所	25	6.1%
臺南市政府地政局	2	0.5%
總計	410	100.0%

註：因四捨五入之關係，百分比總和可能不為 100.0%。

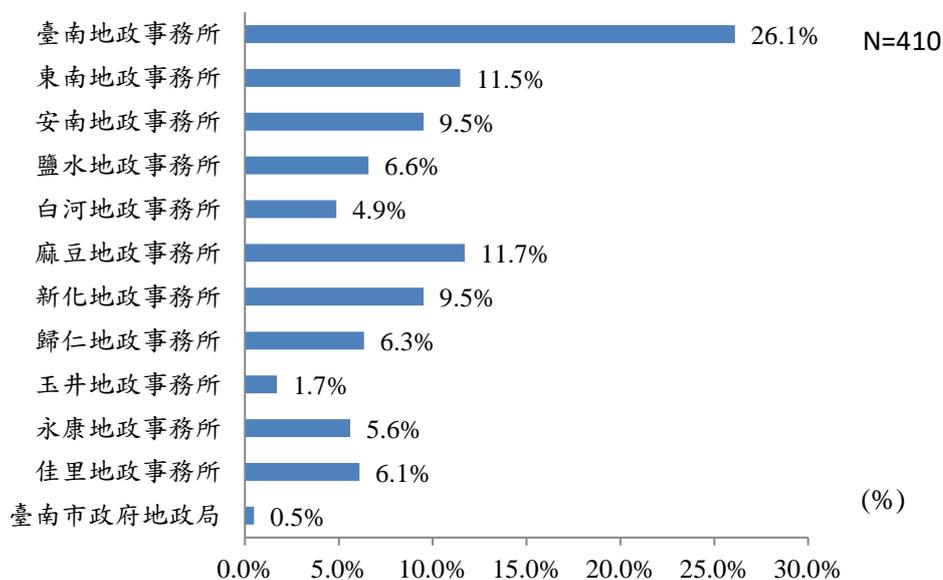


圖 3-1-6 最近一次洽辦的地政事務所統計圖

最近一次洽辦的地政事務所與受訪者基本資料之【交叉分析】

本題性別、身分別顯著、年齡不顯著，其餘變項不適合進行卡方檢定，僅就選項整體比例較高之交叉分析結果進行描述如下(詳見附表 1)：

性別：女性至臺南地政事務所(34.7%)、歸仁地政事務所(8.9%)明顯高於男性；男性則是到新化地政事務所(13.6%)、永康地政事務所(8.2%)的比例較女性高。

身分別：民眾至臺南地政事務所(28.2%)、安南地政事務所(11.8%)明顯高於地政士及不動產經紀人等；地政士及不動產經紀人等則是到麻豆地政事務所(20.3%)的比例較高；顯示市區地所民眾自行辦理比例高。

二、整體施政評價

(一) 人員服務態度滿意程度分析

本次調查針對近一年來至地政局或所屬地政事務所辦理業務的受訪民眾，詢問機關人員之「服務態度」滿意度，持正面評價有 96.8%，其中非常滿意 32.4%、滿意 64.4%；負面評價 1.9%，不滿意占 1.7%、非常不滿意 0.2%。

表 3-2-1 服務態度滿意度統計表

滿意度	次數	百分比	正/負面評價(%)
非常滿意	133	32.4	96.8%
滿意	264	64.4	
不滿意	7	1.7	1.9%
非常不滿意	1	0.2	
不知道/無意見	5	1.2	1.2%
總計	410	100.0	100.0%

註：因四捨五入之關係，百分比總和可能不為 100.0%。

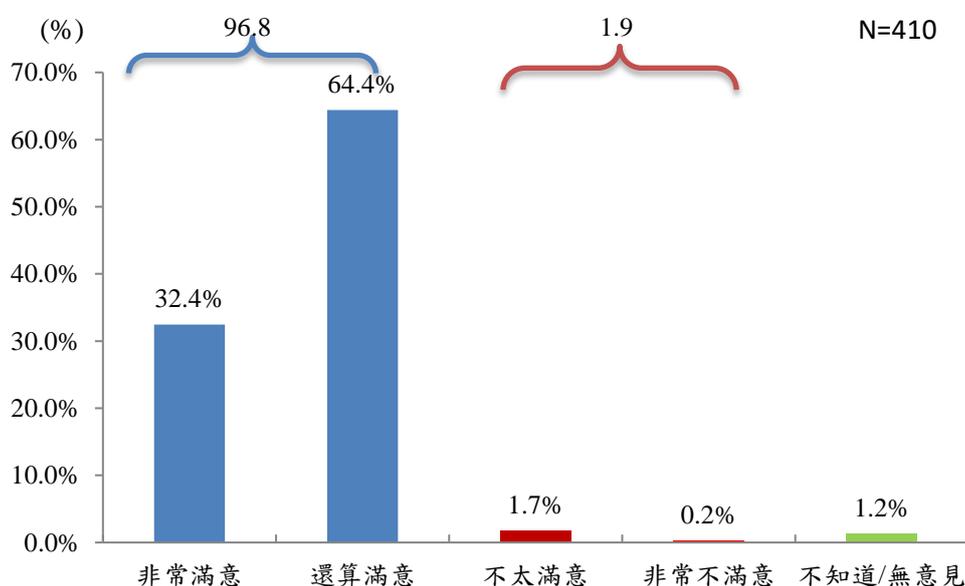


圖 3-2-1 服務態度滿意度統計圖

服務態度滿意度與受訪者基本資料之【交叉分析】

將服務態度滿意程度與受訪者基本資料進行交叉分析後，發現(詳見附表 2)：

以教育程度較顯著，在「國小及以下」選擇負面評價(8.3%)比例高於其他受訪者，其餘變項皆不顯著。負面評價最高之機關為臺南地政事務(5.6%)。

【年度比較】

與去年相較，地政局及所屬地政事務所「人員服務態度」，「正面評價」比例下降 1.8%，「負面評價」上升 0.5%，服務態度表現持平。

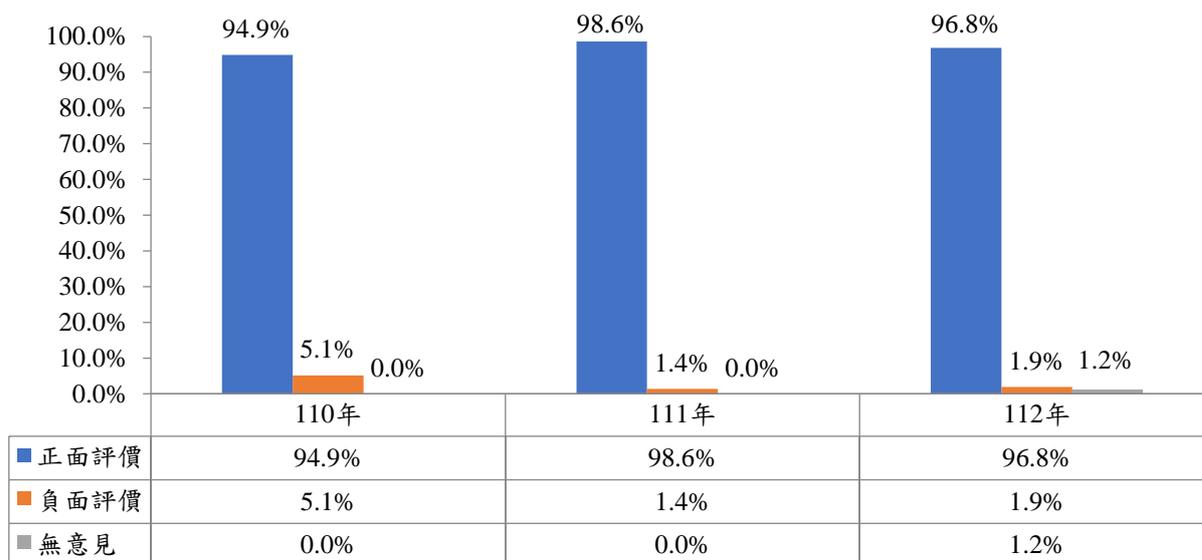


圖 3-2-1b 服務態度年度比較圖表

註：因 110 年問卷各題問項與 111、112 年不盡相同，故各題年度比較之 110 年數據與 110 年報告略有不同(110 年度資料為扣除「未曾使用，無法評價」重新計算、「普通」併入「無明確意見」)。

【不滿意的原因】

本次調查共有 8 位受訪者對「服務態度」感到不滿意，原因詳述如下：

表 3-2-2 服務態度滿意度不滿意原因統計表

詳細原因	洽公單位	次數
某櫃臺人員臉很臭	安南地政事務所	1
去年去辦理有位小姐態度差	臺南地政事務所	1
態度不好，難溝通，又不是菜鳥	臺南地政事務所	1
資料太久調不到	臺南地政事務所	1
新進人員不滿意	永康地政事務所	1
沒把土地劃清楚，沒有固定人員服務，證明單沒寄回	臺南地政事務所	1
進門都不打招呼，只顧講電話不理睬	麻豆地政事務所	1
加強窗口的服務態度教育	永康地政事務所	1
總計		8

(二) 人員行政效率滿意程度分析

本次調查針對近一年來至地政局或所屬地政事務所辦理業務的受訪民眾，詢問機關人員之「行政效率」滿意度，持正面評價有 96.3%，其中非常滿意 30.2%、滿意 66.1%；負面評價 2.9%，不滿意占 2.4%、非常不滿意 0.5%。

表 3-2-3 行政效率滿意程度統計表

滿意度	次數	百分比	正/負面評價 (%)
非常滿意	124	30.2	96.3%
滿意	271	66.1	
不滿意	10	2.4	2.9%
非常不滿意	2	0.5	
不知道/無意見	3	0.7	0.7%
總計	410	100.0	100.0%

註：因四捨五入之關係，百分比總和可能不為 100.0%。

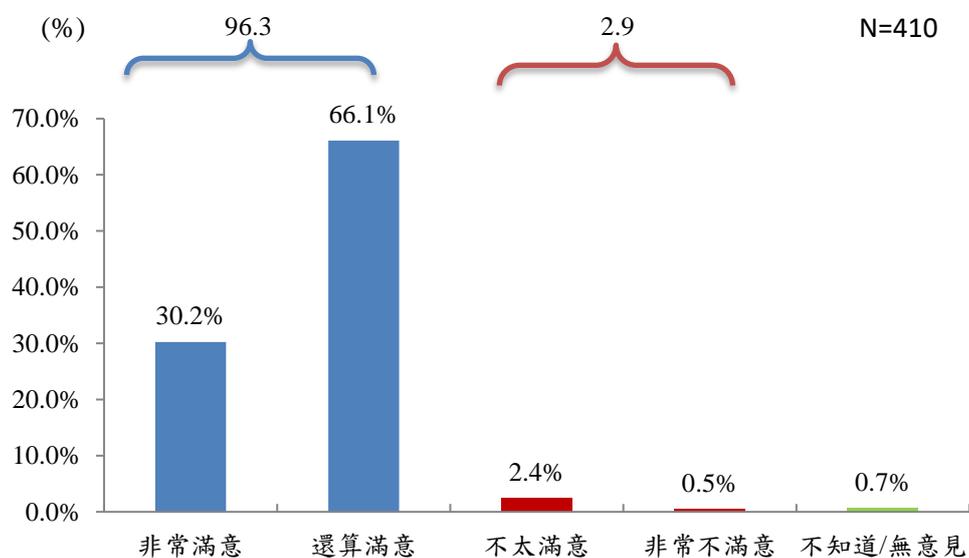


圖 3-2-2 行政效率滿意程度統計圖

行政效率滿意度與受訪者基本資料之【交叉分析】

將行政效率滿意程度與受訪者基本資料進行交叉分析後，發現(詳見附表 3)：

以教育程度較顯著，在「國(初)中」選擇負面評價(12.6%)比例高於其他受訪者，其餘變項皆不顯著。負面評價最高之機關為永康地政事務(8.7%)。

【年度比較】

地政局及所屬地政事務所「人員行政效率」的「正面評價」比例較去年成長 0.2%，「負面評價」也減少 0.2%，整體比例與去年接近。

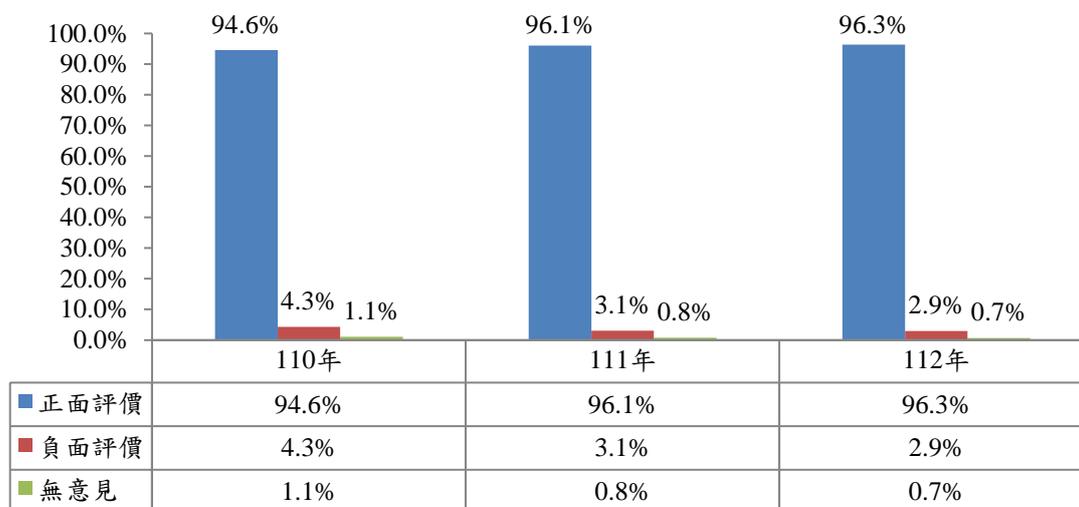


圖 3-2-2b 行政效率滿意度年度比較圖表

註：因 110 年問卷各題問項與 111、112 年不盡相同，故各題年度比較之 110 年數據與 110 年報告略有不同(110 年度資料為扣除「未曾使用，無法評價」重新計算、「普通」併入「無明確意見」)。

【不滿意的原因】

本次調查受訪者中，民眾對於地政局行政效率不滿意原因有 12 項，如下表呈現。

表 3-2-4 行政效率滿意程度不滿意原因統計表

詳細原因	事務所別	次數
速度太慢	東南地政事務所	1
速度太慢	麻豆地政事務所	1
辦理業務速度太慢	東南地政事務所	1
寄回的收據，因寄錯未一併寄回、未及時補寄回，效率差	臺南地政事務所	1
各項公告項目不透明 ex:地價如何調整，自然效率不會好	臺南地政事務所	1
效率有點慢	麻豆地政事務所	1
太慢	臺南地政事務所	1
時間可以再短一點	臺南市政府地政局	1
曾請教坪數計算，至今一年都無答案	臺南地政事務所	1
新進人員資淺辦理業務速度慢	新化地政事務所	1
流程速度慢，不熟練需改進	東南地政事務所	1
櫃臺主管只站著看也不幫忙	永康地政事務所	1
總計		12

(三) 人員「專業能力」(含專業知識及處理流程熟悉度) 滿意程度分析

針對近一年來至地政局或所屬地政事務所辦理業務的受訪民眾，詢問機關人員之「專業能力」滿意度，持正面評價有 96.1%，其中非常滿意 31.5%、滿意 64.6%；負面評價 2.9%，不滿意占 2.4%、非常不滿意 0.5%。

表 3-2-5 「專業能力」滿意程度統計表

滿意度	次數	百分比	正/負面評價 (%)
非常滿意	129	31.5	96.1%
滿意	265	64.6	
不滿意	10	2.4	2.9%
非常不滿意	2	0.5	
不知道/無意見	4	1.0	1.0%
總計	410	100.0	100.0%

註：因四捨五入之關係，百分比總和可能不為 100.0%。

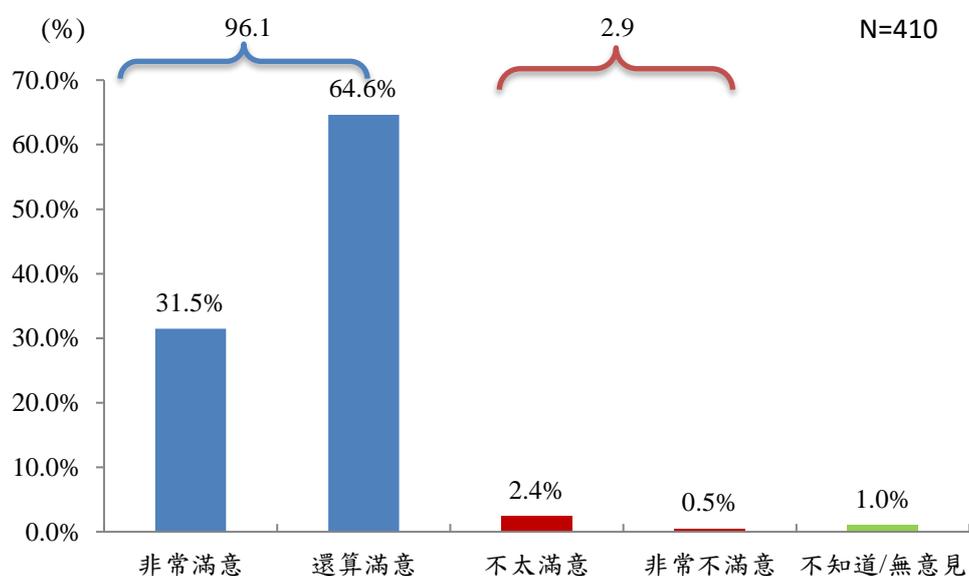


圖 3-2-3 「專業能力」滿意程度統計圖

專業能力滿意度與受訪者基本資料之【交叉分析】

將「專業能力」滿意程度與受訪者基本資料進行交叉分析後，發現(詳見附表 4)：

以教育程度較顯著，在「國小及以下」負面評價(8.3%)比例高於其他受訪者，其餘變項皆不顯著。負面評價最高之機關為麻豆地政事務(6.3%)

【年度比較】

地政局及所屬地政事務所「專業能力」的「正面評價」比例較去年成長 1.7%，「負面評價」略增加 0.4%，有逐年進步趨勢。

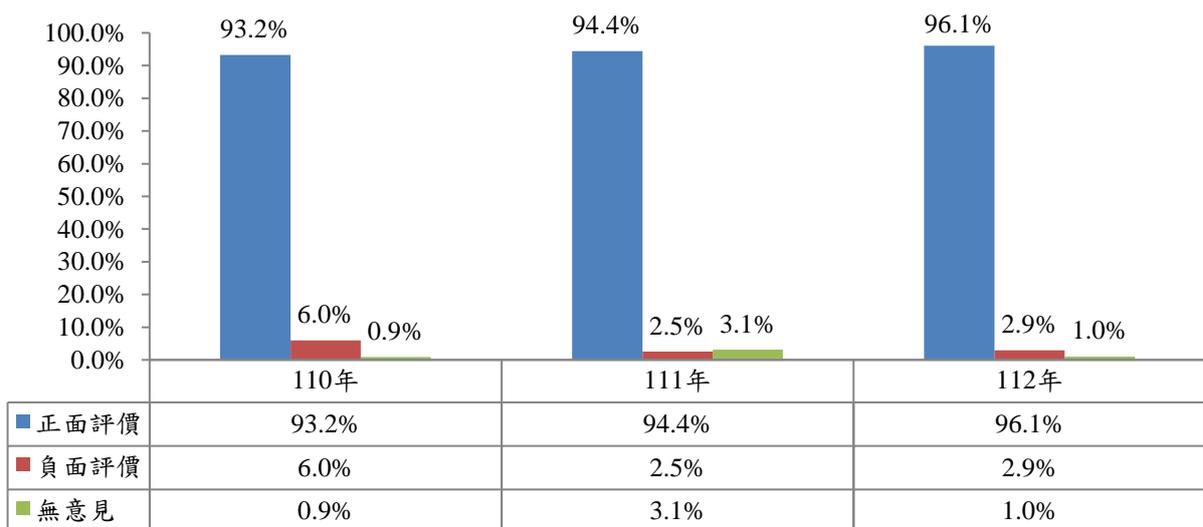


圖 3-2-3b 「專業能力」滿意度年度比較圖表

註：因 110 年問卷各題問項與 111、112 年不盡相同，故各題年度比較之 110 年數據與 110 年報告略有不同(110 年度資料為扣除「未曾使用，無法評價」重新計算、「普通」併入「無明確意見」)。

【不滿意的原因】

本次調查受訪者中，民眾對於地政局「專業能力」不滿意原因有 9 項(3 位民眾拒答)，如下表呈現。

表 3-2-6 「專業能力」滿意度不滿意原因統計表

詳細原因	事務所別	次數
有些業務須主動協助幫助不熟業務的民眾 ex:老人家	臺南地政事務所	1
辦件結束後，雙方都未發現有問題，所以又折返回去	新化地政事務所	1
專業度不足，只是約聘人員之類的	臺南地政事務所	1
服務台資訊中心人員專業知識需加強	臺南地政事務所	1
較年輕的人員對於處理流程不熟悉	臺南地政事務所	1
各人說各話沒有專業度	麻豆地政事務所	1
專業能力不夠	佳里地政事務所	1
專業能力不夠	麻豆地政事務所	1
測量 3 次，結果都不同	麻豆地政事務所	1
總計		9

(四) 機關「洽公環境與設施」滿意程度分析

針對近一年來至地政局或所屬地政事務所辦理業務的受訪民眾，詢問機關之「洽公環境與設施」滿意度，持正面評價有 93.9%，其中非常滿意 21.7%、滿意 72.2%；負面評價 3.9%，不滿意占 3.7%、非常不滿意 0.2%。

表 3-2-7 「洽公環境與設施」滿意程度統計表

滿意度	次數	百分比	正/負面評價 (%)
非常滿意	89	21.7	93.9%
滿意	296	72.2	
不滿意	15	3.7	3.9%
非常不滿意	1	0.2	
不知道/無意見	9	2.2	2.2%
總計	410	100.0	100.0%

註：因四捨五入之關係，百分比總和可能不為 100.0%。

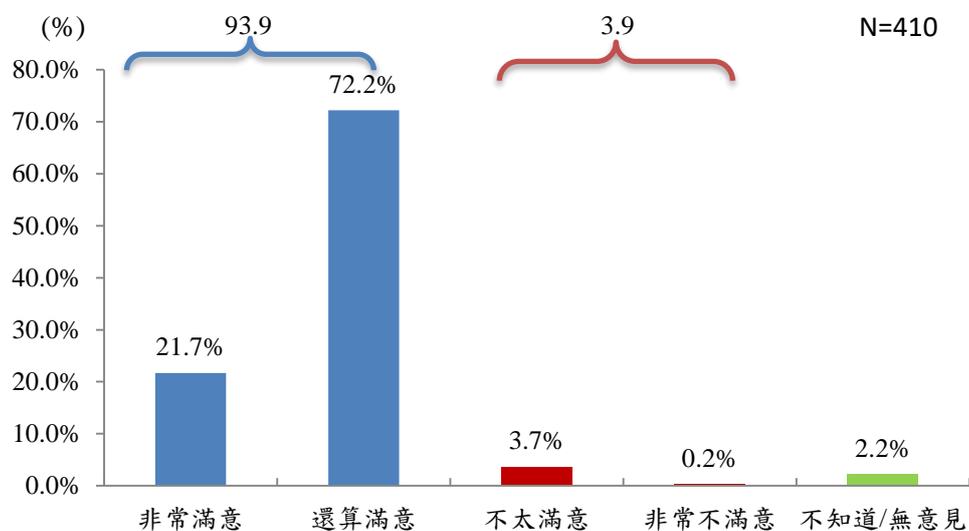


圖 3-2-4 「洽公環境與設施」滿意程度統計圖

洽公環境與設施滿意度與受訪者基本資料之【交叉分析】

將「洽公環境與設施」滿意程度與受訪者基本資料進行交叉分析後，發現(詳見附表 5)：

以教育程度較顯著，在「國小及以下」負面評價(8.3%)比例高於其他受訪者，其餘變項皆不顯著。負面評價最高之機關為歸仁地政事務所(7.7%)。

【年度比較】

地政局及所屬地政事務所「洽公環境與設施」的「正面評價」比例較去年減少 1.1%，「負面評價」增加 1.1%，正面評價雖未明顯減少，但有逐年下滑趨勢。

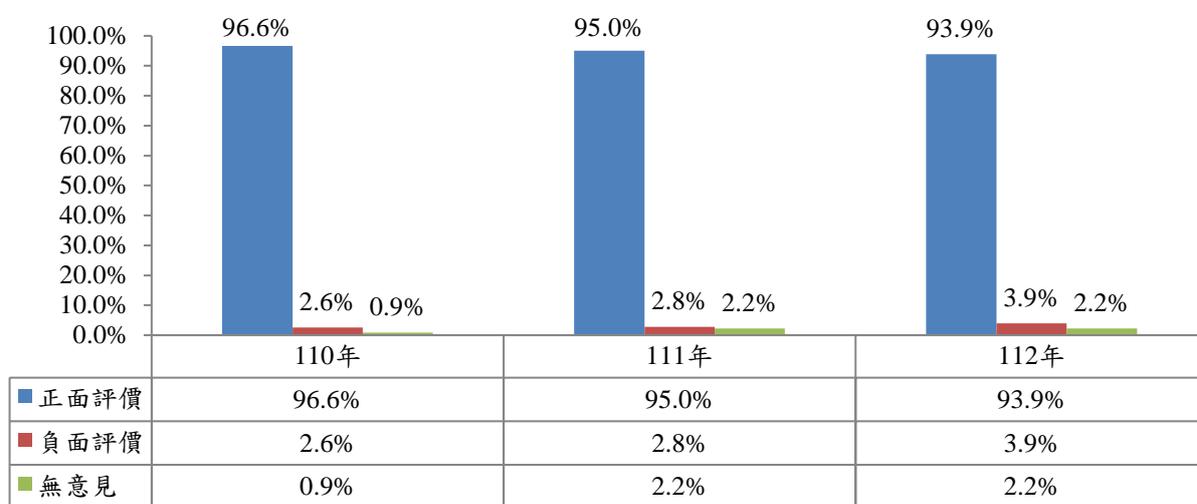


圖 3-2-4b 「洽公環境與設施」滿意度年度比較圖表

註：因 110 年問卷各題問項與 111、112 年不盡相同，故各題年度比較之 110 年數據與 110 年報告略有不同(110 年度資料為扣除「未曾使用，無法評價」重新計算、「普通」併入「無明確意見」)。

【不滿意的原因】

本次調查受訪者中，民眾對於地政局「洽公環境與設施」不滿意原因有 12 項(4 位民眾拒答)，如下表呈現。

表 3-2-8 「洽公環境與設施」滿意度不滿意原因統計表

詳細原因	事務所別	次數
桌椅亂	東南地政事務所	1
影印機很差，需改善需請志工自動服務	臺南地政事務所	1
不好停車	安南地政事務所	1
照明設備不夠亮	臺南地政事務所	1
停車位難找	臺南地政事務所	1
業務標示不清楚	臺南地政事務所	1
違建物老舊 ex:新油漆	臺南地政事務所	1
謄本與案件收發都在一起等太久了	新化地政事務所	1
重點是服務好不好，根本不需要問硬體設施的滿意度問題	臺南地政事務所	1
設備老舊	東南地政事務所	1
影印機不好操作	臺南地政事務所	1
停車不方便	臺南地政事務所	1
總計		12

(五) 各項「地政類施政宣導」滿意程度分析

針對近一年來至地政局或所屬地政事務所辦理業務的受訪民眾，詢問機關之各項「地政類施政宣導」滿意度，持正面評價有 75.9%，其中非常滿意 12.7%、滿意 63.2%；負面評價 5.3%，不滿意占 5.1%、非常不滿意 0.2%。

表 3-2-9 各項「地政類施政宣導」滿意程度統計表

滿意度	次數	百分比	正/負面評價 (%)
非常滿意	52	12.7	75.9%
滿意	259	63.2	
不滿意	21	5.1	5.3%
非常不滿意	1	0.2	
不知道/無意見	77	18.8	18.8%
總計	410	100.0	100.0%

註：因四捨五入之關係，百分比總和可能不為 100.0%。

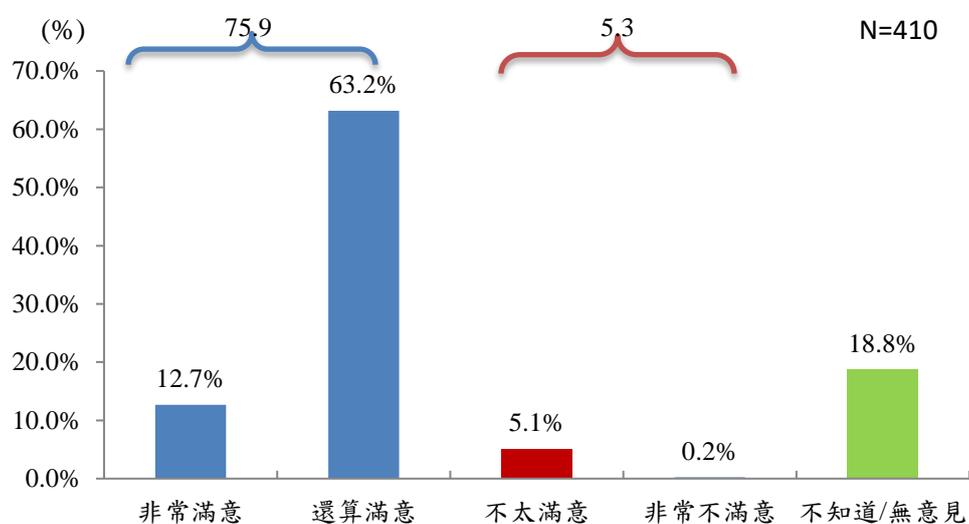


圖 3-2-5 各項「地政類施政宣導」滿意程度統計圖

各項「地政類施政宣導」滿意度與受訪者基本資料之【交叉分析】

將地政局及所屬地政事務所各項「地政類施政宣導」滿意程度與受訪者基本資料進行交叉分析後，發現(詳見附表 6)：

以教育程度、身分別、洽辦業務機關較顯著，在國小及以下選擇負面評價(16.6%)、地政士及不動產經紀人等選擇正面評價(85.4%)、至永康地政事務所洽辦業務的民眾選擇負面評價(13.0%)的比例較高；另性別、年齡不顯著。

【年度比較】

臺南市政府地政局及所屬地政事務所「地政類施政宣導」的「正面評價」比例較去年減少 10.9%，但「負面評價」也減少 1.3%，此一情形仍顯示部分民眾對機關地政類施政宣導措施無感，值得注意。

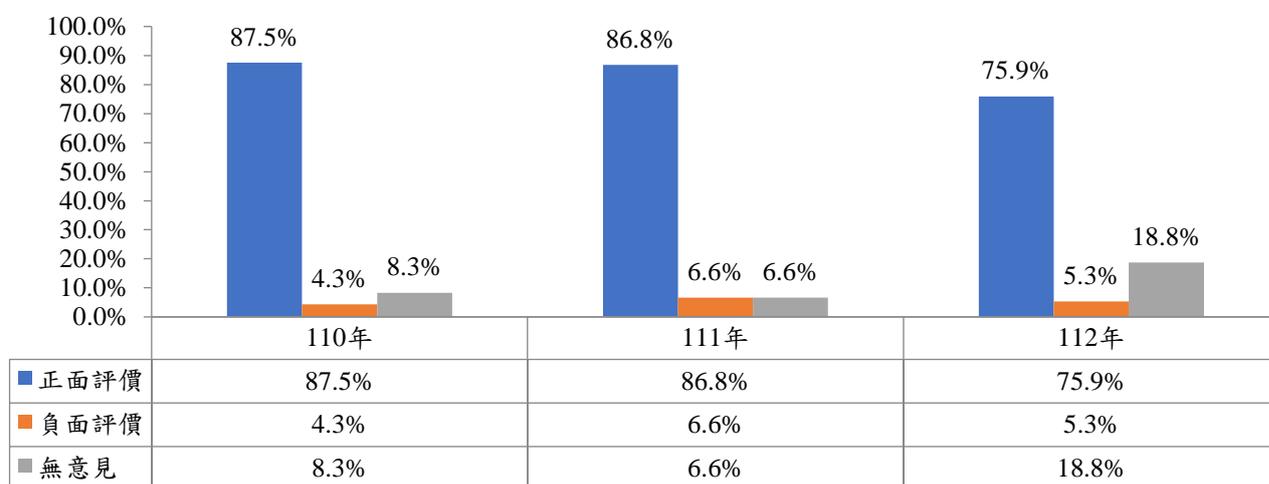


圖 3-2-5b 各項「地政類施政宣導」滿意度年度比較圖表

註：因 110 年問卷各題問項與 111、112 年不盡相同，故各題年度比較之 110 年數據與 110 年報告略有不同(110 年度資料為扣除「未曾使用，無法評價」重新計算、「普通」併入「無明確意見」)。

【不滿意的原因】

本次調查受訪者中，民眾對於地政局及所屬地政事務所各項「地政類施政宣導」不滿意原因有 21 項(1 位民眾拒答)，其中以「很少看到/沒看到宣導」為主，建議參考民眾提供的具體做法，如請志工主動向民眾提供 DM、將宣導公報張貼於明顯處等，活化已投入的宣導資源。

表 3-2-10 地政局及所屬地政事務所各項「地政類施政宣導」滿意度不滿意原因統計表

詳細原因	事務所別	次數
沒看到過有宣導標語之類	白河地政事務所	1
沒有看到什麼文宣	臺南地政事務所	1
宣導不清楚	臺南地政事務所	1
志工可以稍微宣傳文字 DM 主動給去民眾	臺南地政事務所	1
應把宣導公報貼明顯地方	臺南地政事務所	1
比較少聽到或看到	臺南地政事務所	1
施政宣導與事實不符	安南地政事務所	1
加強宣導	臺南地政事務所	1
太被動，缺少主動性	安南地政事務所	1
不知道有此宣導	麻豆地政事務所	1
完全未知有宣導	麻豆地政事務所	1
內容不透明	臺南地政事務所	1
宣導不足，有很多相關事項不知	臺南地政事務所	1
完全未知有宣導	歸仁地政事務所	1
不清楚有哪些政令宣導	永康地政事務所	1
未收過訊息，要多多宣導	東南地政事務所	1
文宣不夠	永康地政事務所	1
不知道	白河地政事務所	1
宣導不夠	佳里地政事務所	1
需加強宣導，很多都不清楚	永康地政事務所	1
比較不知道有什麼施政宣導	麻豆地政事務所	1
總計		21

(六)「整體服務及施政表現」滿意程度分析

針對近一年來至地政局或所屬地政事務所辦理業務的受訪民眾，詢問機關之「整體服務及施政表現」滿意度，持正面評價有 97.3%，其中非常滿意 24.9%、滿意 72.4%；負面評價 2.0%，不滿意占 1.5%、非常不滿意 0.5%。

表 3-2-11 「整體服務及施政表現」滿意程度統計表

滿意度	次數	百分比	正/負面評價 (%)
非常滿意	102	24.9	97.3%
滿意	297	72.4	
不滿意	6	1.5	2.0%
非常不滿意	2	0.5	
不知道/無意見	3	0.7	0.7%
總計	410	100.0	100.0%

註：因四捨五入之關係，百分比總和可能不為 100.0%。

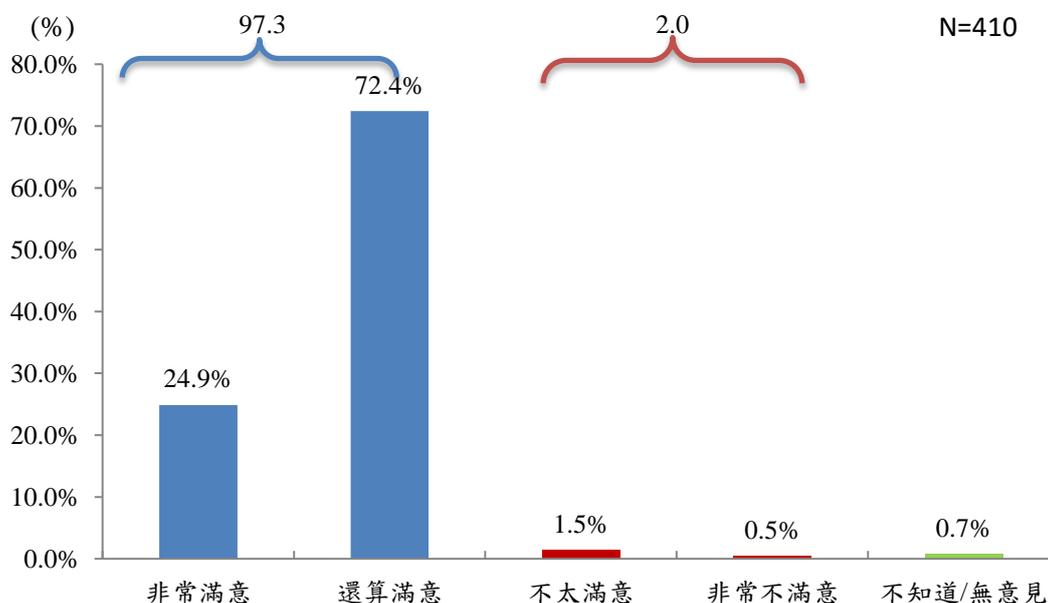


圖 3-2-6 「整體服務及施政表現」滿意程度統計圖

整體服務及施政表現滿意度與受訪者基本資料之【交叉分析】

將「整體服務及施政表現」滿意程度與受訪者基本資料進行交叉分析後，發現(詳見附表 7)：

以教育程度、洽辦業務機關顯著，在國小及以下負面評價(16.6%)，至鹽水、歸仁、玉井、永康、佳里地政事務所洽辦業務的民眾正面評價(100.0%)的比例較高，另性別、身分別、年齡不顯著。

【年度比較】

地政局及所屬地政事務所「整體服務及施政表現」的「正面評價」比例較去年上升 2.3%，「負面評價」也下降 0.8%，有微幅進步。

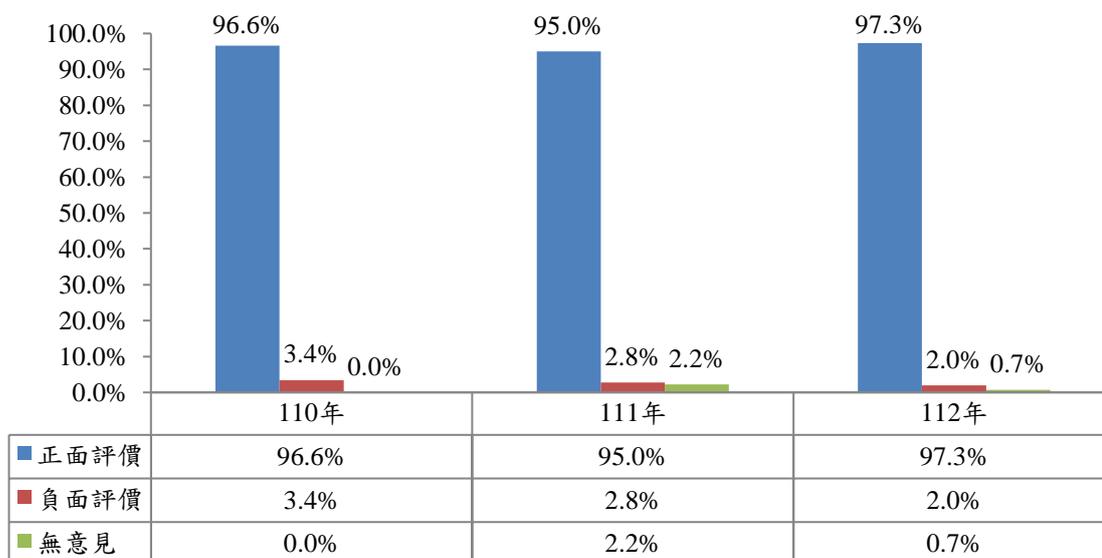


圖 3-2-6b 「整體服務及施政表現」滿意度年度比較圖表

註：因 110 年問卷各題問項與 111、112 年不盡相同，故各題年度比較之 110 年數據與 110 年報告略有不同(110 年度資料為扣除「未曾使用，無法評價」重新計算、「普通」併入「無明確意見」)。

【不滿意的原因】

本次調查受訪者中，民眾對於地政局「整體服務及施政表現」不滿意原因有 5 項(3 位民眾未回答)，如下表呈現。

表 3-2-12 「整體服務及施政表現」滿意度不滿意原因統計表

詳細原因	事務所別	次數
施政表現 ex:個資法的施政太過嚴苛找不到自己資料，太過繁瑣 ex:代理繼承事項須更精簡，身分認知需嚴謹，亦無法追蹤，資料重複申請太浪費紙很不環保	臺南地政事務所	1
部分人員，態度差	安南地政事務所	1
服務櫃台答案模糊態度不佳	臺南地政事務所	1
等了 10 分鐘業未有人處理、招呼	永康地政事務所	1
專業度不夠，法規不透明	臺南地政事務所	1
總計		5

三、各項便民措施評價

(一)「謄本販賣機-申請謄本及稅單服務」滿意程度分析

針對近一年來至地政局或所屬地政事務所辦理業務的受訪民眾，詢問機關提供之「謄本販賣機-申請謄本及稅單服務」滿意度，全部民眾中有 12.4% 民眾表示非常滿意、32.9% 表示滿意；排除未曾使用的民眾後，持正面評價者有 86.9%；全部民眾中不滿意占 2.0%、非常不滿意 0.5%，排除未曾使用的民眾後，持負面評價者有 4.7%，另外有 47.8% 的受訪者表示未曾使用，無法評價。

表 3-3-1 對「謄本販賣機-申請謄本及稅單服務」滿意度統計表

滿意度	次數	百分比	正/負面評價(%)
非常滿意	51	12.4	86.9%
滿意	135	32.9	
不滿意	8	3.7	4.7%
非常不滿意	2	0.9	
不知道/無意見	18	4.4	8.4%
未曾使用，無法評價	196	47.8	-
總計	410	100.0	100.0%

註：因四捨五入之關係，百分比總和可能不為 100.0%。

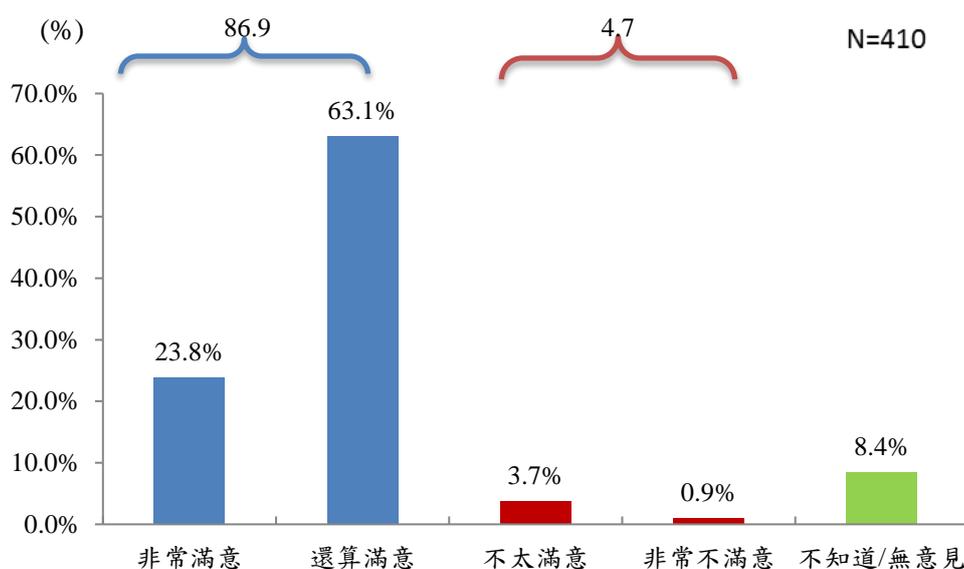


圖 3-3-1 對「謄本販賣機-申請謄本及稅單服務」滿意度統計圖

謄本販賣機-申請謄本及稅單服務滿意度與受訪者基本資料之【交叉分析】

將「謄本販賣機-申請謄本及稅單服務」滿意程度與受訪者基本資料進行交叉分析後，發現(詳見附表 8)：

以性別、身分別、年齡、教育程度、洽辦業務機關均未呈現顯著差異。

【年度比較】

臺南市政府地政局及所屬地政事務所「謄本販賣機-申請謄本及稅單服務」的「正面評價」比例雖較去年略減 1.6%，但「負面評價」下降 5.6%，顯示民眾對此措施印象有改善。

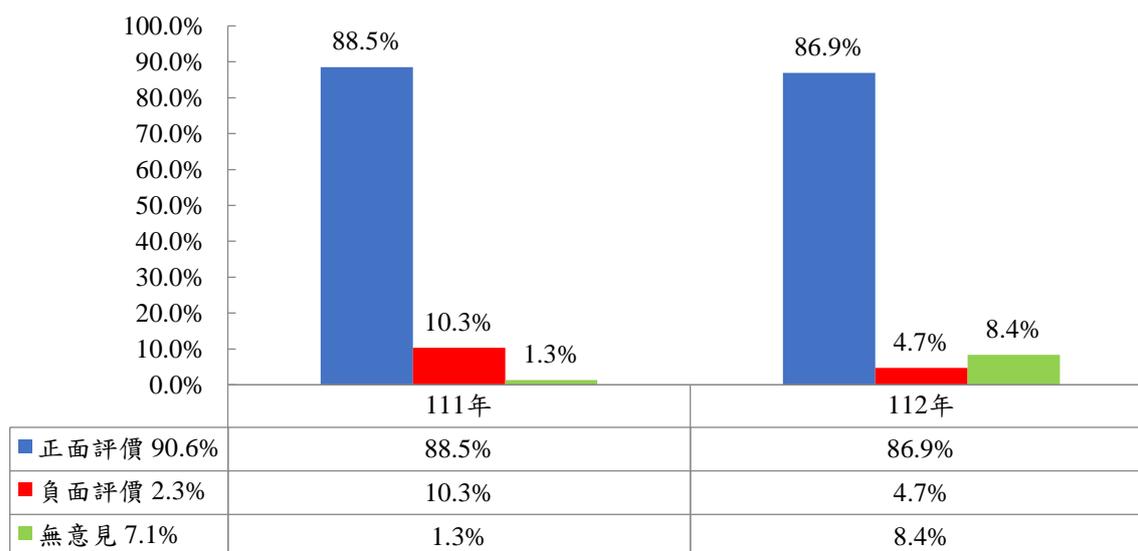


圖 3-3-1b 「謄本販賣機-申請謄本及稅單服務」年度比較圖表

【不滿意的原因】

本次調查共有 8 位受訪者(2 位拒答)對「謄本販賣機-申請謄本及稅單服務」態度感到不滿意，原因詳述如下：

表 3-3-2 對「謄本販賣機-申請謄本及稅單服務」不滿意原因統計表

詳細原因	洽公單位	次數
不太好使用	臺南地政事務所	1
販賣機不好操作	臺南地政事務所	1
費用太貴	臺南地政事務所	1
操作不方便太繁複，不能一次申請好	臺南地政事務所	1
源頭根源都不滿意了，任何延伸當然都不滿意	臺南地政事務所	1
要憑證才能申請，又不熟悉不太好用	臺南地政事務所	1
要插卡不便，要用卡刷付費不便	佳里地政事務所	1
都到那邊了直接找人服務	麻豆地政事務所	1
總計		8

(二)「午休時間部分業務不打烊」滿意程度分析

針對近一年來至地政局或所屬地政事務所辦理業務的受訪民眾，詢問機關提供之「午休時間部分業務不打烊服務」滿意度，全部民眾中有 36.3% 民眾表示非常滿意、44.1% 表示滿意；排除未曾使用的民眾後，持正面評價有 96.5%；全部民眾中不滿意占 1.5%、非常不滿意 0.0%，排除未曾使用的民眾後，持負面評價 1.8%，另外有 16.6% 的受訪者表示未曾使用，無法評價。

表 3-3-3 對於辦理「午休時間部分業務不打烊」業務滿意程度統計表

滿意度	次數	百分比	正/負面評價(%)
非常滿意	149	36.3	96.5%
滿意	181	44.1	
不滿意	6	1.5	1.8%
非常不滿意	0	0.0	
不知道/無意見	6	1.5	1.8%
未曾使用，無法評價	68	16.6	-
總計	410	100.0	100.0%

註：因四捨五入之關係，百分比總和可能不為 100.0%。

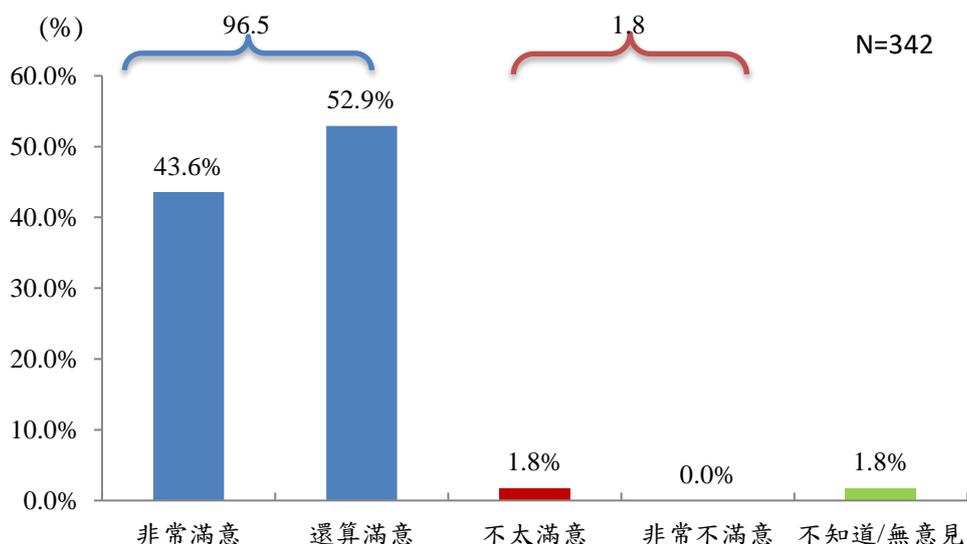


圖 3-3-2 對於辦理「午休時間部分業務不打烊」業務滿意程度統計圖

午休時間部分業務不打烊滿意度與受訪者基本資料之【交叉分析】

將「午休時間部分業務不打烊」滿意程度與受訪者基本資料進行交叉分析後，發現(詳見附表 9)：

以年齡、教育程度較顯著，專科及大學選擇正面評價(84.0%)、40-49 歲的民眾選擇負面評價(5.6%)的比例較高，另性別、身分別、洽辦業務機關不顯著。

【年度比較】

臺南市政府地政局及所屬地政事務所「午休時間部分業務不打烊」的「正面評價」比例較去年略減 2.5%，「負面評價」上升 0.8%。



圖 3-3-2b 午休時間部分業務不打烊年度比較圖表

註：因 110 年問卷各題問項與 111、112 年不盡相同，故各題年度比較之 110 年數據與 110 年報告略有不同(110 年度資料為扣除「未曾使用，無法評價」重新計算、「普通」併入「無明確意見」)。

【不滿意的原因】

本次調查受訪者中，民眾對於地政局「午休時間部分業務不打烊」不滿意原因有 6 項，如下表呈現。

表 3-3-4 「午休時間部分業務不打烊」滿意程度不滿意原因統計表

詳細原因	事務所別	次數
中午太急時，需人支援機動	臺南地政事務所	1
可能事務所辦理人員等候時間太久	臺南地政事務所	1
中午去辦業務，被推去別處辦，別處人員又叫 我回原單位辦	臺南地政事務所	1
玉井地政事務所，午休沒人服務	玉井地政事務所	1
辦理時常要等候半小時以上才能辦理	歸仁地政事務所	1
未到午休時間，人員提早準備午休，對洽公民 眾態度就沒那麼友善	佳里地政事務所	1
總計		6

(三)「手機行動支付繳納地政規費」滿意程度分析

針對近一年來至地政局或所屬地政事務所辦理業務的受訪民眾，詢問機關提供之「手機行動支付繳納地政規費服務」滿意度，全部民眾中有 21.7% 民眾表示非常滿意、38.8% 表示滿意；排除未曾使用的民眾後，持正面評價有 96.1%；全部民眾中不滿意占 0.5%、非常不滿意 0.0%，排除未曾使用的民眾後，持負面評價 0.8%，另外有 37.1% 的受訪者表示未曾使用，無法評價。

表 3-3-5 辦理「手機行動支付繳納地政規費」業務滿意程度統計表

滿意度	次數	百分比	正/負面評價(%)
非常滿意	89	21.7	96.1%
滿意	159	38.8	
不滿意	2	0.5	0.8%
非常不滿意	0	0.0	
不知道/無意見	8	2.0	3.1%
未曾使用，無法評價	152	37.1	-
總計	410	100.0	100.0%

註：因四捨五入之關係，百分比總和可能不為 100.0%。

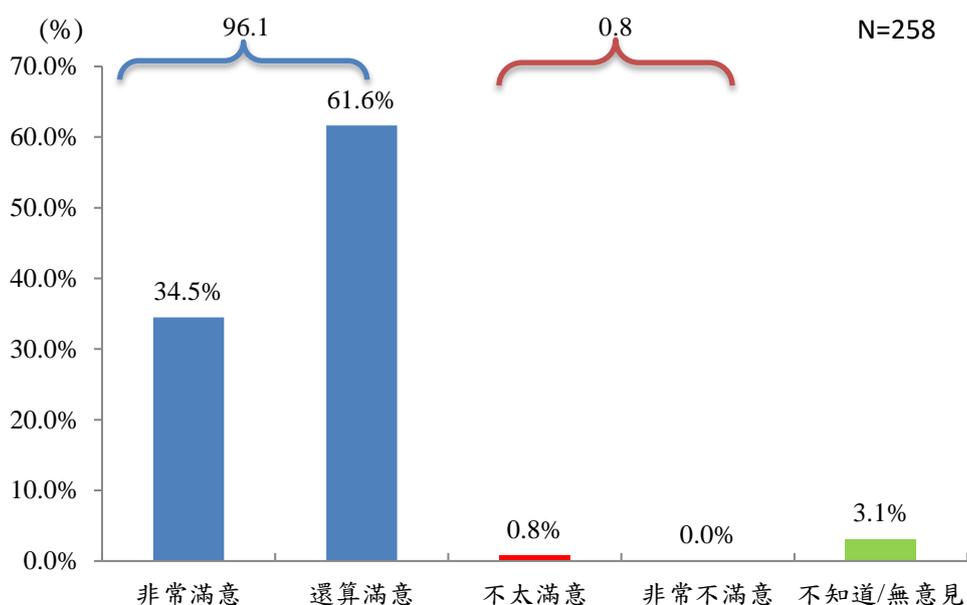


圖 3-3-3 辦理「手機行動支付繳納地政規費」業務滿意程度統計圖

手機行動支付繳納地政規費滿意度與受訪者基本資料之【交叉分析】

將「手機行動支付繳納地政規費」滿意程度與受訪者基本資料進行交叉分析後，發現(詳見附表 10)：

以身分別、教育程度、洽辦業務機關較顯著，地政士及不動產經紀人等選擇正面評價(75.6%)、研究所及以上選擇負面評價(4.8%)、至玉井地政事務所洽辦業務的民眾選擇負面評價(14.3%)的比例較高，另性別、年齡不顯著。

【年度比較】

地政局及所屬地政事務所「手機行動支付繳納地政規費服務」的「正面評價」比例雖較去年略減 3.0%，但「負面評價」也下降 0.1%。

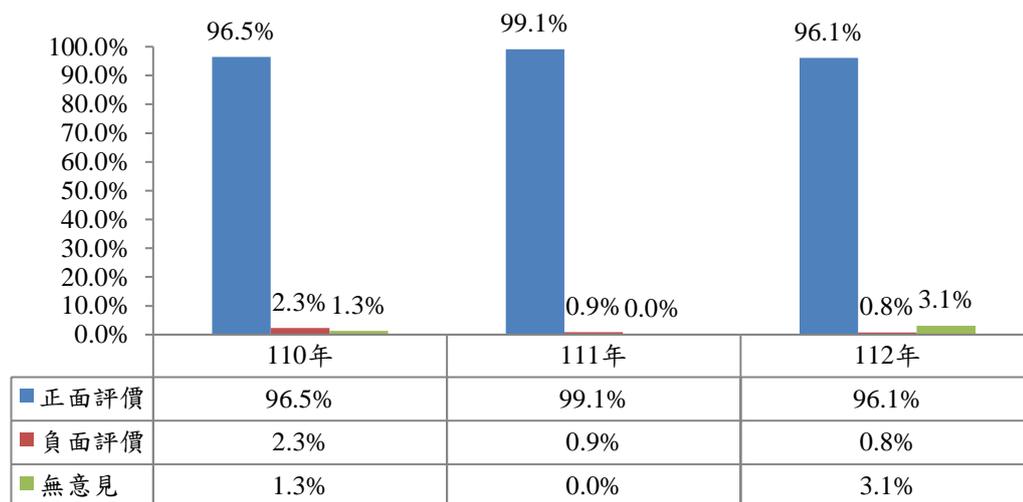


圖 3-3-3b 辦理「手機行動支付繳納地政規費」業務滿意度年度比較圖表

註：因 110 年問卷各題問項與 111、112 年不盡相同，故各題年度比較之 110 年數據與 110 年報告略有不同(110 年度資料為扣除「未曾使用，無法評價」重新計算、「普通」併入「無明確意見」)。

【不滿意的原因】

本次調查受訪者中，民眾對於地政局「手機行動支付繳納地政規費」不滿意原因有 2 項，如下表呈現。

表 3-2-6 辦理「手機行動支付繳納地政規費」業務滿意度不滿意原因統計表

詳細原因	事務所別	次數
不好用	玉井地政事務所	1
手機感應不良	臺南地政事務所	1
總計		2

(四)「增設多元管道繳納地政規費」滿意程度分析

針對近一年來至地政局或所屬地政事務所辦理業務的受訪民眾，詢問機關提供之「對於臺南市政府地政局增設多元管道繳納地政規費服務」滿意度，全部民眾中有 32.7% 民眾表示非常滿意、43.2% 表示滿意；排除未曾使用的民眾後，持正面評價有 98.7%；全部民眾中不滿意占 0.5%、非常不滿意 0.0%，排除未曾使用的民眾後，持負面評價 0.6%，另外有 23.2% 的受訪者表示未曾使用，無法評價。

表 3-3-7 增設多元管道繳納地政規費滿意程度統計表

滿意度	次數	百分比	正/負面評價(%)
非常滿意	134	32.7	98.7%
滿意	177	43.2	
不滿意	2	0.5	0.6%
非常不滿意	0	0.0	
不知道/無意見	2	0.5	0.6%
未曾使用，無法評價	95	23.2	-
總計	410	100.0	100.0%

註：因四捨五入之關係，百分比總和可能不為 100.0%。

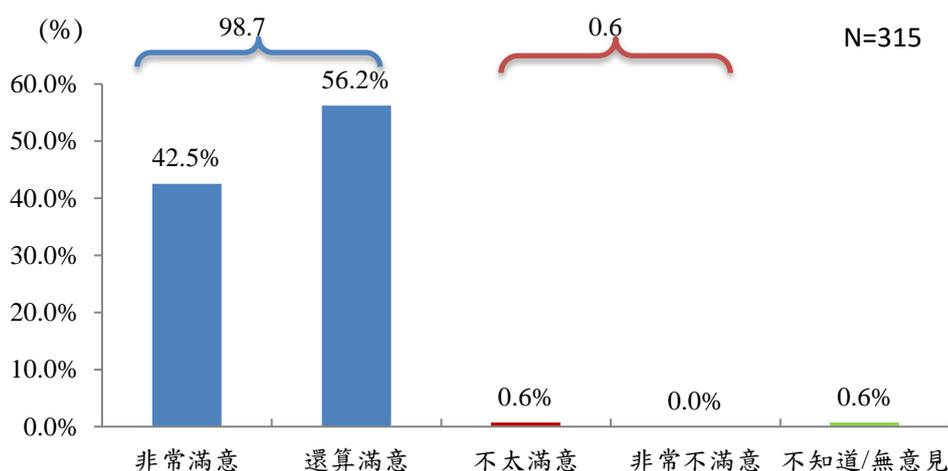


圖 3-3-4 增設多元管道繳納地政規費滿意程度統計圖

多元管道繳納地政規費滿意度與受訪者基本資料之【交叉分析】

將多元管道繳納地政規費滿意程度與受訪者基本資料進行交叉分析後，發現(詳見附表 11)：

以身分別、教育程度較顯著，地政士及不動產經紀人等選擇正面評價(90.3%)、國小及以下選擇負面評價(8.3%)的比例較高，性別、年齡、洽辦業務機關不顯著。

【年度比較】

地政局及所屬地政事務所「對於臺南市政府地政局增設多元管道繳納地政規費服務」的「正面評價」比例較去年略減 1.3%，但「負面評價」上升 0.6%。

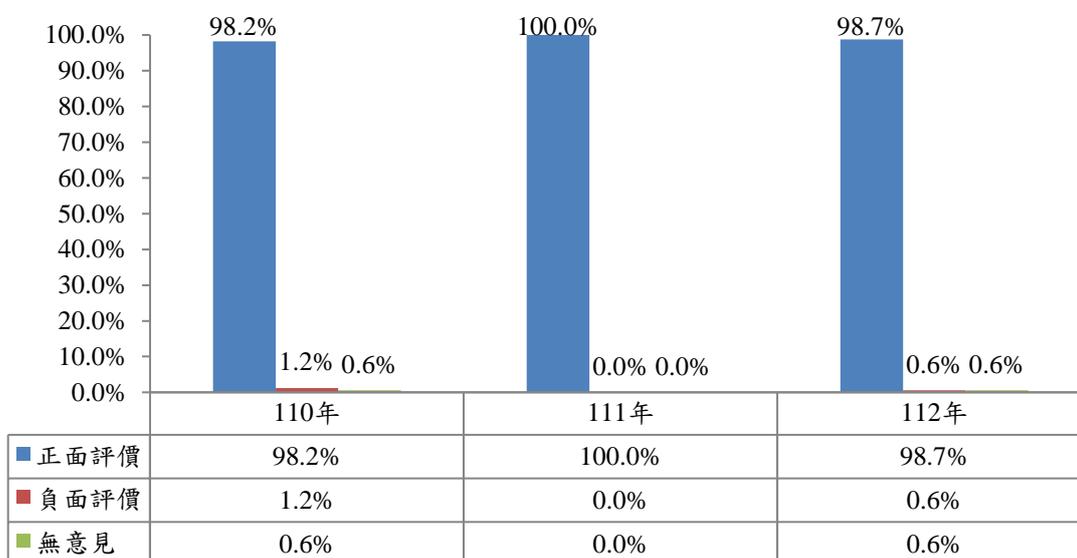


圖 3-3-4b 增設多元管道繳納地政規費滿意度年度比較圖表

註：因 110 年問卷各題問項與 111、112 年不盡相同，故各題年度比較之 110 年數據與 110 年報告略有不同(110 年度資料為扣除「未曾使用，無法評價」重新計算、「普通」併入「無明確意見」)。

【不滿意的原因】

本次調查受訪者中，民眾對於增設多元管道繳納地政規費不滿意原因有 2 項，如下表呈現。

表 3-3-8 增設多元管道繳納地政規費滿意度不滿意原因統計表

詳細原因	事務所別	次數
沒必要只排幾分鐘而已	永康地政事務所	1
感覺繁瑣	臺南地政事務所	1
總計		2

(五)「小而能地政工作站」滿意程度分析

針對近一年來至地政局或所屬地政事務所辦理業務的受訪民眾，詢問機關提供之「小而能地政工作站」滿意度，全部民眾中有 30.2% 民眾表示非常滿意、38.3% 表示滿意；排除未曾使用的民眾後，持正面評價有 95.6%；全部民眾中不滿意占 1.5%、非常不滿意 0.0%，排除未曾使用的民眾後，持負面評價 2.0%，另外有 28.3% 的受訪者表示未曾使用，無法評價。

表 3-3-9 對於地政局在各區公所增設「小而能地政工作站」滿意程度統計表

滿意度	次數	百分比	正/負面評價(%)
非常滿意	124	30.2	95.6%
滿意	157	38.3	
不滿意	6	1.5	2.0%
非常不滿意	0	0.0	
不知道/無意見	7	1.7	2.4%
未曾使用，無法評價	116	28.3	-
總計	410	100.0	100.0%

註：因四捨五入之關係，百分比總和可能不為 100.0%。

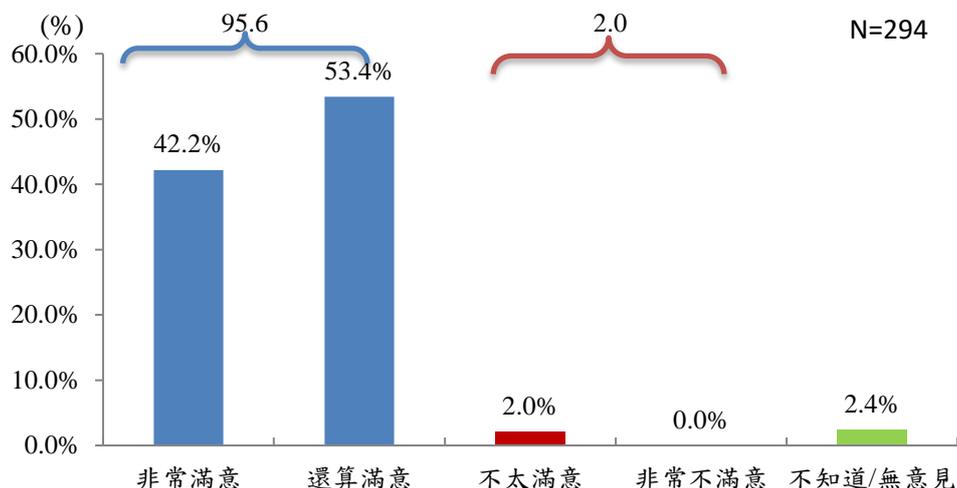


圖 3-3-5 對於地政局在各區公所增設「小而能地政工作站」滿意程度統計圖

小而能地政工作站滿意度與受訪者基本資料之【交叉分析】

將地政局在各區公所增設「小而能地政工作站」滿意程度與受訪者基本資料進行交叉分析後，發現(詳見附表 12)：

以性別、身分別、年齡、教育程度、洽辦業務機關均未呈現顯著差異。

【年度比較】

地政局及所屬地政事務所「小而能地政工作站」的「正面評價」比例較去年增加 2.5%，「負面評價」也下降 4.9%，有明顯進步趨勢。



圖 3-3-5b 對於地政局在各區公所增設「小而能地政工作站」滿意程度年度比較圖表

註：因 110 年問卷各題問項與 111、112 年不盡相同，故各題年度比較之 110 年數據與 110 年報告略有不同(110 年度資料為扣除「未曾使用，無法評價」重新計算、「普通」併入「無明確意見」)。

【不滿意的原因】

本次調查受訪者中，民眾對於地政局在各區公所增設「小而能地政工作站」不滿意原因有 3 項(1 位拒答)，如下表呈現。

表 3-3-10 對於地政局在各區公所增設「小而能地政工作站」滿意度不滿意原因統計表

詳細原因	事務所別	次數
行政效率有些太慢	臺南地政事務所	1
手機、信用卡、繳費對年紀大的有點複雜，可再簡化點	臺南地政事務所	1
業務處理人員，需加強訓練，以免速度太慢，主管應機動調動協助	臺南地政事務所	1
總計		3

(六)「隨案申請住址隱匿服務」滿意程度分析

針對近一年來至地政局或所屬地政事務所辦理業務的受訪民眾，詢問機關提供之「隨案申請住址隱匿服務」滿意度，全部民眾中有 24.1% 民眾表示非常滿意、51.2% 表示滿意；排除未曾使用的民眾後，持正面評價有 95.4%；全部民眾中不滿意占 0.5%、非常不滿意 1.0%，排除未曾使用的民眾後，持負面評價 1.8%，另外有 21.0% 的受訪者表示未曾使用，無法評價。

表 3-3-11 對於地政局提供「隨案申請住址隱匿服務」滿意程度統計表

滿意度	次數	百分比	正/負面評價(%)
非常滿意	99	24.1	95.4%
滿意	210	51.2	
不滿意	2	0.5	1.8%
非常不滿意	4	1.0	
不知道/無意見	9	2.2	2.8%
未曾使用，無法評價	86	21.0	-
總計	410	100.0	100.0%

註：因四捨五入之關係，百分比總和可能不為 100.0%。

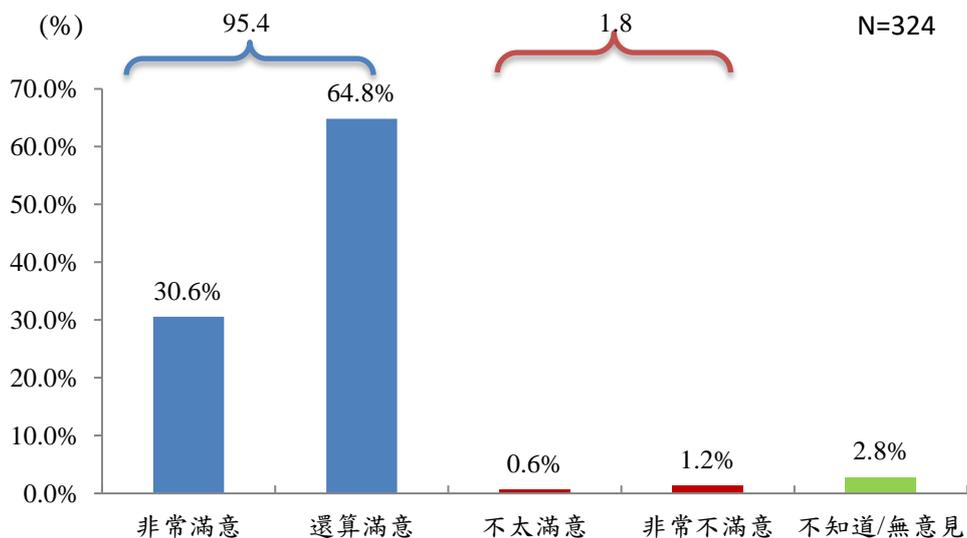


圖 3-3-6 對於地政局提供「隨案申請住址隱匿服務」滿意程度統計圖

隨案申請住址隱匿服務滿意度與受訪者基本資料之【交叉分析】

將「隨案申請住址隱匿服務」滿意程度與受訪者基本資料進行交叉分析後，發現(詳見附表 13)：

以身分別、教育程度、洽辦業務機關顯著，地政士及不動產經紀人等選擇正面評價(84.6%)、國小及以下選擇負面評價(8.3%)、玉井地政事務所選擇正面評價(85.7%)的比例較高，另性別、年齡不顯著。

【年度比較】

地政局及所屬地政事務所「隨案申請住址隱匿服務」的「正面評價」比例較去年上升 1.7%，「負面評價」也下降 3.6%，進步較明顯。

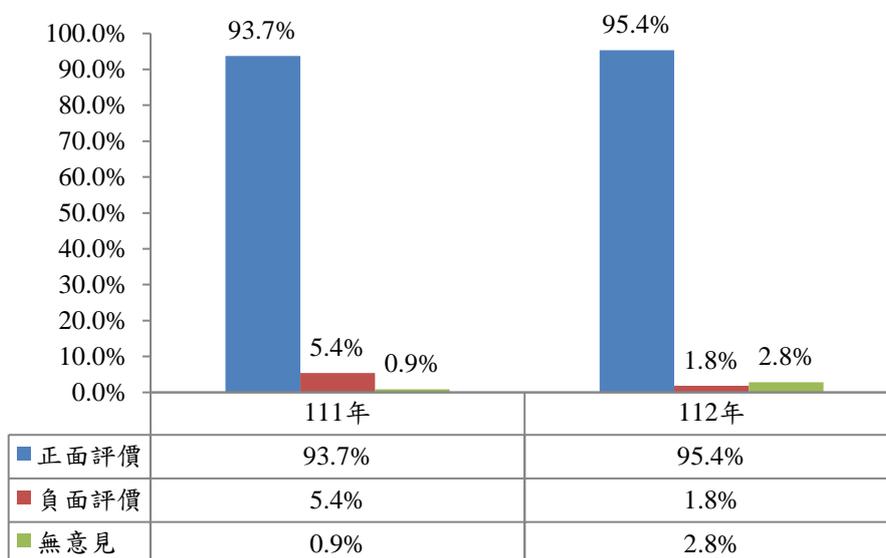


圖 3-3-6b 對於地政局提供「隨案申請住址隱匿服務」滿意程度年度比較圖表

【不滿意的原因】

本次調查受訪者中，民眾對於地政局提供「隨案申請住址隱匿服務」滿意程度不滿意原因有 6 項，如下表呈現。

表 3-3-12 對於地政局提供「隨案申請住址隱匿服務」滿意程度不滿意原因統計表

詳細原因	事務所別	次數
會造成行政上的不便	鹽水地政事務所	1
不方便，需要自然憑證才能辦	臺南地政事務所	1
資料不完整	臺南地政事務所	1
工作需要上都找不到人	臺南地政事務所	1
這是可以公開的資料，不需這樣做	永康地政事務所	1
不需要	臺南地政事務所	1
總計		6

四、廉政評價

(一)地政局及所屬人員是否有接受招待、收受餽贈、索賄的情形

針對近一年來至地政局或所屬地政事務所辦理業務的受訪民眾，詢問是否有聽聞或親身經歷機關人員在辦理業務時有「接受邀宴招待、收受餽贈或有索賄」等情形。96.6%受訪者表示機關人員辦理業務時，並無不法行為，而有 1.9%的受訪者表示有聽聞或親身經歷過，其中以「聽聞相關情事」情況較多，占 1.7%。

表 3-4-1 地政局及所屬人員是否有接受招待、收受餽贈、索賄的情形統計表

項目	樣本數(人)	百分比(%)	是否有相關情形
有，聽聞相關情事	7	1.7	1.9%
有，親身經歷	0	0.0	
親身經歷及聽聞皆有	1	0.2	
兩者皆無	396	96.6	96.6%
不知道/無意見	6	1.5	1.5%
總計	410	100.0	100.0%

註：因四捨五入之關係，百分比總和可能不為 100.0%。

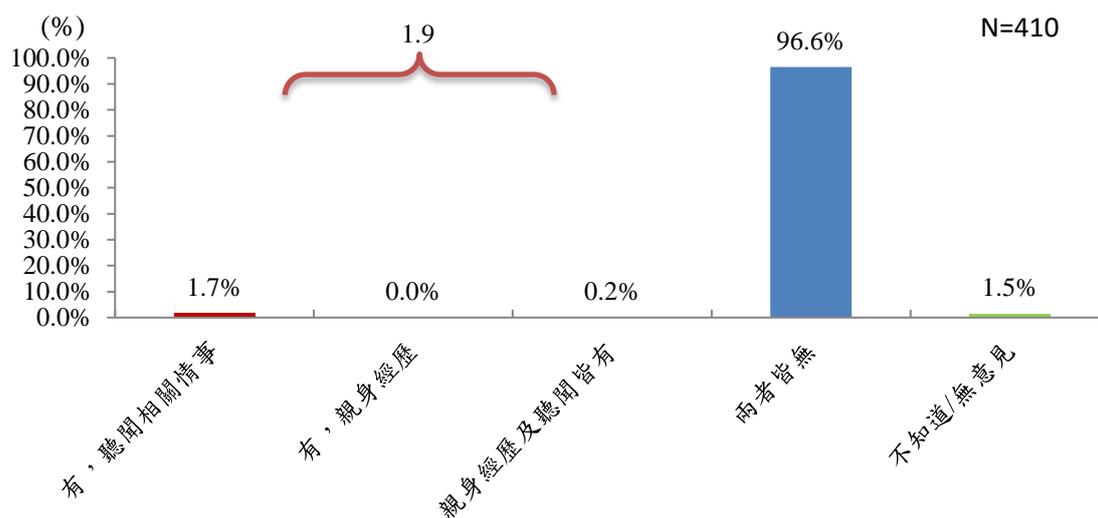


圖 3-4-1 地政局及所屬人員是否有接受招待、收受餽贈、索賄的情形統計圖

地政局及所屬人員是否有接受邀宴招待、收受餽贈、索賄的情形與受訪者基本資料之【交叉分析】

將地政局及所屬人員是否有接受招待、收受餽贈、索賄的情形與受訪者基本資料進行交叉分析後，發現(詳見附表 14)：

以性別、身分別、年齡、教育程度、洽辦業務機關均未呈現顯著差異。

【相關情事說明】

本次調查受訪者中，民眾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、收受餽贈或有索賄等情形有 4 項，如下表呈現。

表 3-4-2 地政局及所屬人員是否有接受招待、收受餽贈、索賄的情形說明

詳細原因	事務所別	次數
與代書有掛勾	歸仁地政事務所	1
送了紅包，辦理較好通過些	新化地政事務所	1
外出時聽聞	臺南地政事務所	1
案件若要快速通過，需請客或送紅包	臺南地政事務所	1
總計		4

【年度比較】

對於地政局及所屬地政事務所人員之不法行為表示「聽聞或親身經歷兩者皆無」的比例較去年略降 1.5%，有聽聞或經歷的比例稍增 1.3%，與往年比例接近。

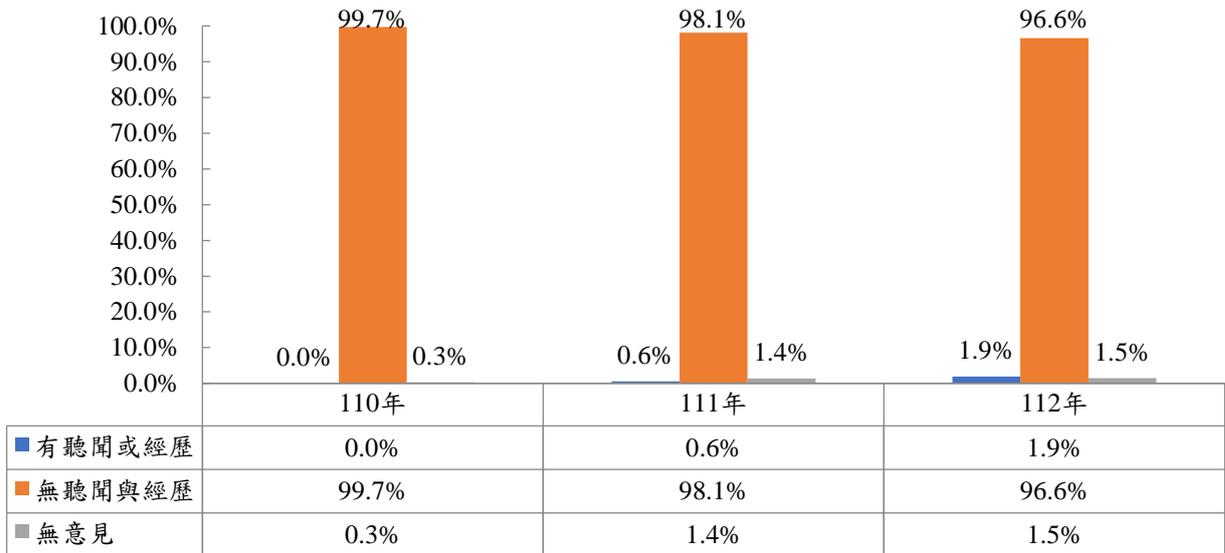


圖 3-4-1b 地政局及所屬人員是否有接受招待、餽贈財物、索賄的情形年度比較圖表

註：因 110 年問卷各題問項與 111、112 年不盡相同，故各題年度比較之 110 年數據與 110 年報告略有不同(110 年度資料為扣除「未曾使用，無法評價」重新計算、「普通」併入「無明確意見」)。

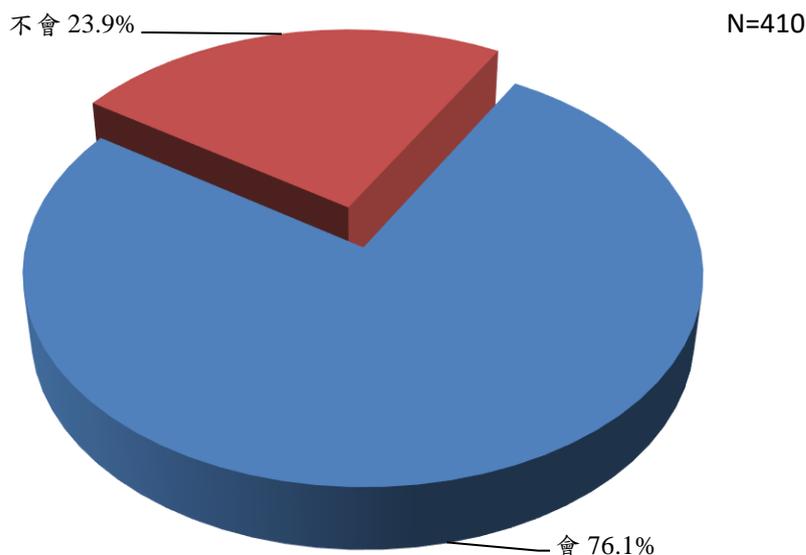
(二)如遇到索取賄賂或涉及其他不法情事時，是否會提出檢舉之情況統計

針對近一年來至地政局或所屬地政事務所辦理業務的受訪民眾詢問，如發現機關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時，有 76.1%受訪者表示會，而有 23.9%的受訪者表示不會。

表 3-4-3 遇到索取賄賂或涉及其他不法情事時，是否會提出檢舉情況統計表

情形	次數	百分比
會	312	76.1%
不會	98	23.9%
總計	410	100.0%

註：因四捨五入之關係，百分比總和可能不為 100.0%。

**圖 3-4-2 遇到索取賄賂或涉及其他不法情事時，是否會提出檢舉情況分析統計圖**

遇到索取賄賂或涉及其他不法情事時，是否會提出檢舉與受訪者基本資料之【交叉分析】

將遇到索取賄賂或涉及其他不法情事時，是否會提出檢舉與受訪者基本資料進行交叉分析後，發現(詳見附表 16)：

以性別、身分別、年齡、教育程度、洽辦業務機關均未呈現顯著差異。

【年度比較】

與去年相較，若遇不法情事時，「會」提出檢舉的比例減少 5.0%，「不會」提出檢舉的比例也增加 5.0%，檢舉意願較有下滑，未來需向民眾加強宣導廉政必要性之觀念。

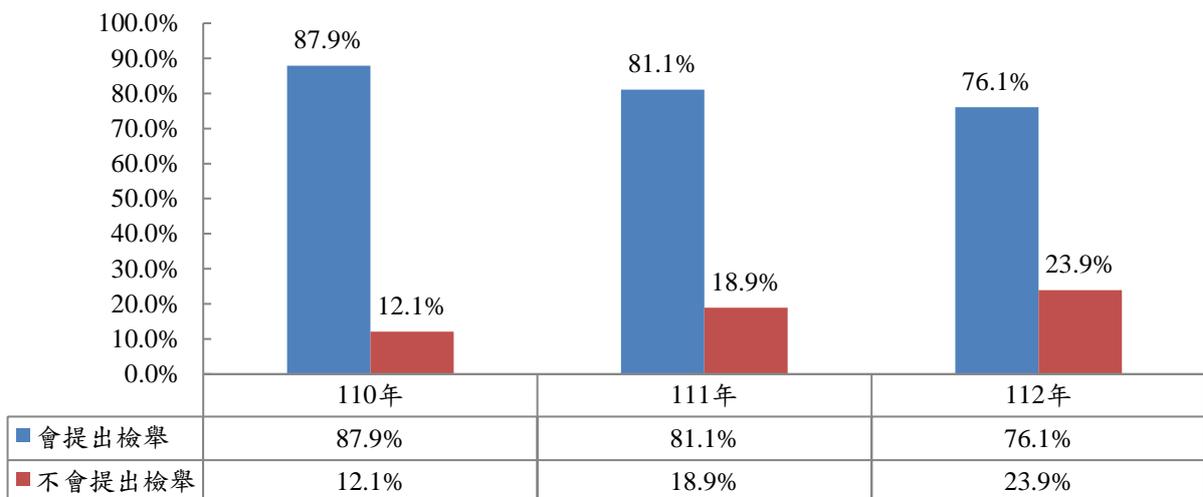


圖 3-4-2b 遇到索取賄賂或涉及其他不法情事時，是否會提出檢舉情況年度比較圖表

註：因 110 年問卷各題問項與 111、112 年不盡相同，故各題年度比較之 110 年數據與 110 年報告略有不同(110 年度資料為扣除「未曾使用，無法評價」重新計算、「普通」併入「無明確意見」)。

(三)提出檢舉對象分析

詢問會提出檢舉的 312 位受訪者，如發現不法情形會向哪些人或單位提出檢舉，其中以臺南市政府及所屬單位比例最高，占 50.6%，其次是警察局，比例為 10.9%；再者是法務部廉政署，比例為 9.6%，另有 23.4% 受訪者表示不知道檢舉管道。

表 3-4-4 提出檢舉對象統計表

檢舉原因	次數	百分比
臺南市政府及所屬單位(含政風處、地政局、地政事務所、1999 市民專線、市民信箱等)	158	50.6%
不知道檢舉管道	73	23.4%
警察局	34	10.9%
法務部廉政署	30	9.6%
法務部調查局	25	8.0%
地方法院檢察署	17	5.4%
民意代表	10	3.2%
在網路上公開	8	2.6%
向媒體公開	2	0.6%
鄰里長	2	0.6%
監察院	0	0.0%
不知道/無意見	8	2.6%
總計	312	117.6%

註：此題為複選題，故加總不等於 100.0%

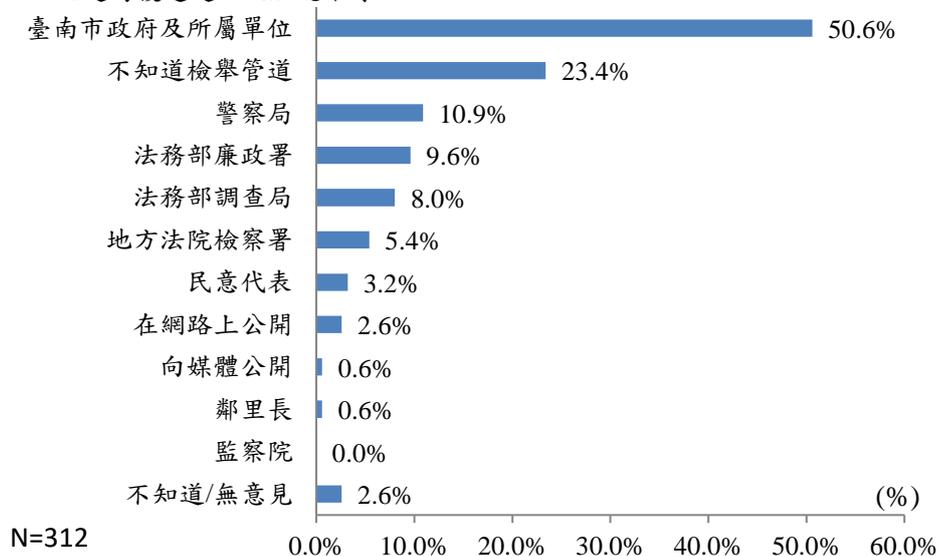


圖 3-4-3 提出檢舉對象統計圖

(四)受訪者不會提出檢舉原因之分析

追問不會向有關單位提出檢舉的 98 位受訪者不提出檢舉的原因，主要以事不關己，沒必要檢舉的比例最高(55.1%);其次是其他(29.6%)、再者是怕曝光，影響以後辦事(8.2%)，其餘項目如下表所列。

表 3-4-5 受訪者不會提出檢舉原因之分析統計表

檢舉原因	次數	百分比
事不關己，沒必要檢舉	54	55.1%
怕曝光，影響以後辦事	8	8.2%
怕耽誤自己的案子	4	4.1%
怕遭到報復	4	4.1%
已經花錢辦好事情，沒必要檢舉	3	3.1%
司空見慣，檢舉也沒用	1	1.0%
其他，請說明	29	29.6%
總計	103	105.2%

註：此題為複選題，故加總不等於 100.0%

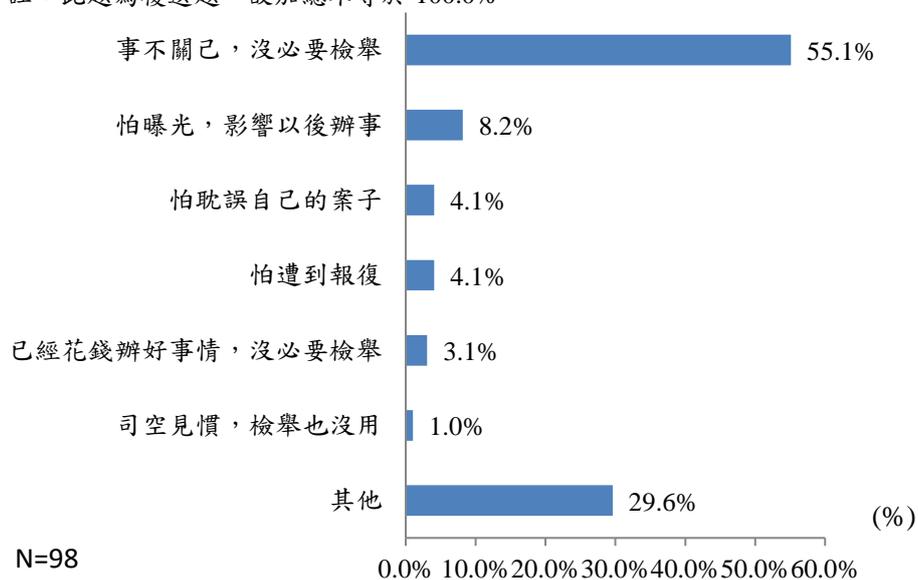


圖 3-4-4 受訪者不會提出檢舉原因之分析統計圖

不會提出檢舉原因與受訪者基本資料之【交叉分析】

此題為複選題，故不進行卡方檢定。(詳見附表 18)，僅就選項整體比例較高之交叉分析結果進行描述如下：

不提出檢舉的原因為「事不關己，沒必要檢舉」者：以女性(60.0%)、30-39 歲(73.7%)、高(中)職(69.7%)、一般民眾(56.9%)、佳里地政事務所(80.0%)轄區居民的比例較高。

【年度比較】

將年度的統計調查結果比較，發現近三年受訪者不會提出檢舉的原因皆是「事不關己，沒必要檢舉」為最多，另 112 年度不會提出檢舉最多之原因並無「蒐證困難且麻煩(檢舉程序麻煩)」，「怕遭到報復」比例也有所下降。

表 3-4-6 不會提出檢舉原因之比例分布年度比較

項目	110 年 (N=42)	111 年 (N=68)	112 年 (N=98)
事不關己，沒必要檢舉	52.4%	77.9%	55.1%
怕遭到報復	14.3%	8.8%	4.1%
怕曝光，影響以後辦事	11.9%	7.4%	8.2%
蒐證困難且麻煩(檢舉程序麻煩)	16.7%	5.9%	0.0%
司空見慣，檢舉也沒用	14.3%	4.4%	1.0%
怕耽誤自己的案子	9.5%	4.4%	4.1%
已經花錢辦好事情，沒必要檢舉	9.5%	1.5%	3.1%
無明確意見	0.0%	5.9%	0.0%

【其他不檢舉原因】

本次調查受訪者中，民眾其他不檢舉原因有 28 項，如下表呈現。

表 3-4-7 其他不會提出檢舉原因說明

詳細原因	事務所別	次數
不曾碰到過	永康、麻豆(3次)、臺南(2次)	6
也不一定，如果有時間也會檢舉	佳里	1
這個年代不會發生這種事情	白河	1
沒時間	麻豆(2次)、玉井	3
自己什麼都不懂	白河	1
事情沒有很嚴重，不需要檢舉	麻豆	1
沒有聽過、碰過無法想像，無法回答	麻豆、歸仁、新化、臺南(2次)	5
聽說的不準，需查證	新化	1
太慢，無時間	鹽水、安南	2
不知向什麼單位檢舉	鹽水、臺南(2次)	3
當地的地政事務所	麻豆	1
怕麻煩，因不想被問個資之類	安南、臺南	2
壞事做多了會遭到報應	歸仁	1
總計		28

(五) 整體清廉度滿意程度分析

針對近一年來至地政局或所屬地政事務所辦理業務的受訪民眾詢問，對機關「整體清廉程度」，持正面評價有 92.2%，其中非常滿意 25.9%、還算滿意 66.3%；負面評價 1.5%，不滿意占 1.0%、非常不滿意 0.5%，另外有 6.3%的受訪者表示不知道/無意見。

表 3-4-8 受訪者對機關整體清廉度之滿意統計表

滿意度	次數	百分比	正/負面評價 (%)
非常滿意	106	25.9	92.2%
還算滿意	272	66.3	
不滿意	4	1.0	1.5%
非常不滿意	2	0.5	
不知道/無意見	26	6.3	6.3%
總計	410	100.0	100.0%

註：因四捨五入之關係，百分比總和可能不為 100.0%。

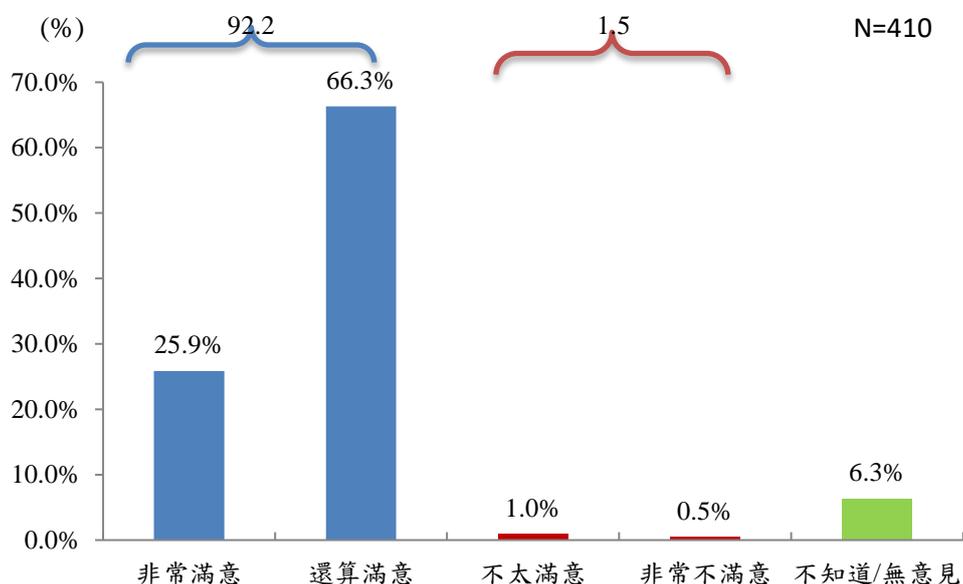


圖 3-4-5 受訪者對機關整體清廉度之滿意統計圖

地政局及所屬人員整體清廉滿意度與受訪者基本資料之【交叉分析】

將地政局及所屬地政事務所人員整體清廉滿意程度與受訪者基本資料進行交叉分析後，發現(詳見附表 19)：

以教育程度、洽辦業務機關較顯著，國小及以下負面評價(16.6%)、至歸仁地政事務所洽辦業務負面評價(7.7%)的比例較高，另性別、年齡、身分別不顯著。

【年度比較】

與去年相較，地政局及所屬地政事務所「整體清廉程度」的「正面評價」比例下降 0.3%，「負面評價」上升 0.1%，整體表現持平。

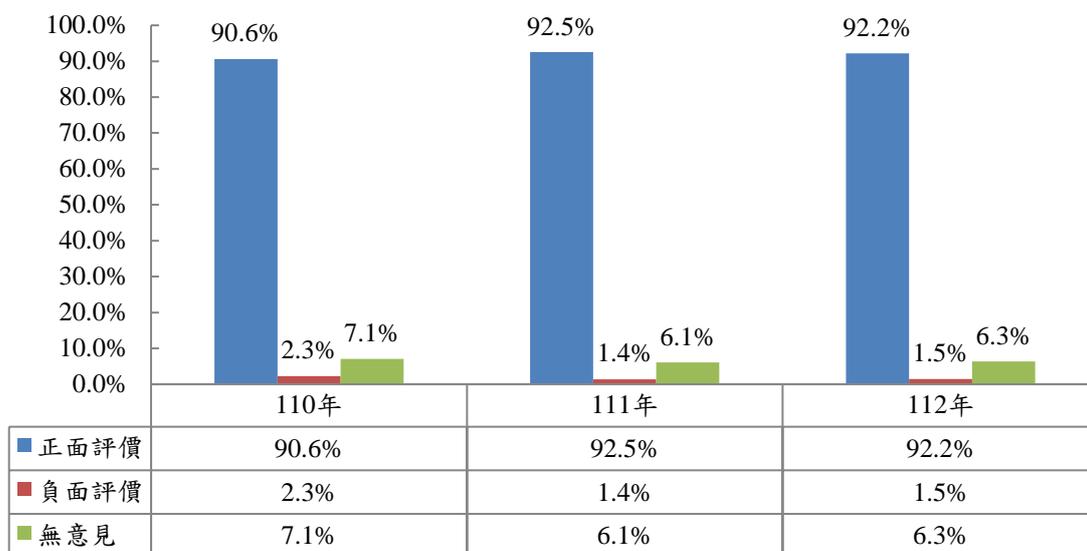


圖 3-4-5b 受訪者對地政局整體清廉度年度比較圖表

註：因 110 年問卷各題問項與 111、112 年不盡相同，故各題年度比較之 110 年數據與 110 年報告略有不同(110 年度資料為扣除「未曾使用，無法評價」重新計算、「普通」併入「無明確意見」)。

(六) 具體興革建議或反映事項

本次調查受訪者中，對地政局及所屬地政事務所具體興革建議或反映事項，「有」建議之比例為 17.6%，其餘 82.4% 的受訪者表示「沒有」建議。

表 3-4-9 具體興革建議或反映事項統計表

建議	次數	百分比
其他，請說明	72	17.6%
不知道/無意見	338	82.4%
總計	410	100.0%

註：因四捨五入之關係，百分比總和可能不為 100.0%。

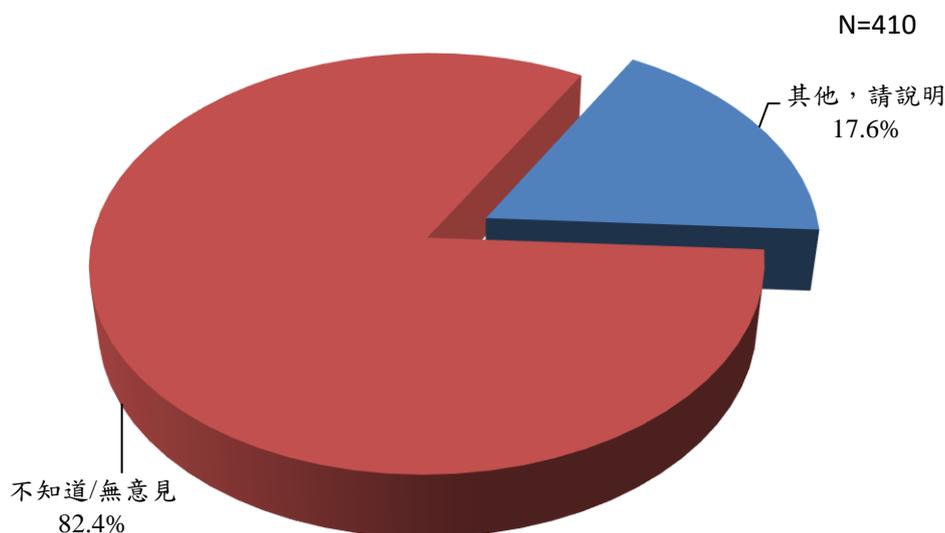


圖 3-4-6 具體興革建議或反映事項統計圖

對地政局及所屬地所興革建議或反映事項與受訪者基本資料之【交叉分析】

將對於地政局及所屬地政事務所具體興革建議或反映事項與受訪者基本資料進行交叉分析後，發現(詳見附表 20)：

以性別、身分別、年齡、教育程度、洽辦業務機關均未呈現顯著差異。

將對於地政局及所屬地政事務所具體興革建議或反映事項整理如下頁：

表 3-4-10 臺南市政府地政局及所屬地政事務所具體興革建議或反映事項表

反映地所	項目	建議內容
臺南	1	審查人員審查作業流程速度要快一點，有些人太慢，常要再補件
	2	希望辦理所裡有自費影印機
	3	增加窗口服務提升效率
	4	有些測量人員態度不好需改善
	5	處理案件的工作日北部 2 天，南部 3 天，不知兩者差異在哪
	6	新進人員服務態度較差
	7	櫃臺人員臉不要那麼臭
	8	服務態度好點，不耐煩又一直催
	9	櫃臺人員需要更具有熱情積極的態度，很害怕見到老幹部
	10	方便要更方便，送件效率時間縮短點
	11	專業能力、法規透明、尊重人民是主人、做好公僕的服務
	12	謄本申請不需要一定提供雙證件查核
	13	夏天時，希望辦公區可以開冷氣
	14	對於民眾不懂的業務，請主動協助
	15	加快土地測量時間
	16	希望中午辦事人員主動積極不要愛辦不辦的態度，明明有辦的業務卻不處理
	17	申請文件要便民，專門服務的窗口
	18	增加地號連號系統輸入改進，不要一筆一筆輸入，太費時
	19	測量地界，有性別歧視，強調要男的，女的專業被質疑
	20	謄本販賣機印象中需要自然人憑證，此證件不夠普及，請改為大家通用的健保卡
	21	多增加人員速度快些
	22	辦理停車位買賣資料，寄送網址寄到過去居住處造成困擾，因已有留戶籍住處
安南	1	希望可開放繼承及買賣的業務能跨縣市申請
	2	測量技術人員，講話口氣不好

	3	公家單位整體提升已非常多大幅進步
	4	申請日據時代資料不正確
	5	說清楚需要勾選的事項，幫助不懂的民眾
	6	案件審理速度能如期完成
	7	繼續努力
東南	1	服務態度不積極
	2	跨縣市辦理地政規費流程費時間
	3	有新的法令出來應立即公告
	4	影印機故障放 2 樓，1 樓空間明明很大，好像故意不給人用，還要出去影印在回來很不便利
	5	年長者櫃員禮貌不如年輕者
	6	居住地在安平，要辦土地鑑界卻要民眾至東南地政事務所感覺不方便
	7	沒看清楚就收件，過幾天要補件，說三天辦妥，但已過一周還未辦好。希望看清楚再收件，缺什麼文件當場說明，不要事後又要補件之類，拖延時效，造成民眾不便
	8	曾辦過戶服務人員詢問些資料太過仔細，浪費時間
	9	陪朋友辦理繼承事務，東南地政事務所人員未詳細告知程序並表現不耐煩以致發生爭吵
鹽水	1	事務人員需進修，共同進步
	2	1.曾有很多人檢舉同一位主管，但無法有所改善 ex:一項可完成的事物卻延誤 4~5 個月才完成，希望改善 2.冷氣可再降低啟動標準，若等 28 度才開，室內太悶熱
	3	辦理繼承的資料要說清楚
	4	很悶未開冷氣
歸仁	1	室內悶熱，常未開空調
	2	環境要明亮一些
麻豆	1	希望專業能力提升
	2	安排地政測量時間拖太久，應加強安排服務
	3	午休時間能持續辦理民眾需要的業務，若處理人員不熟悉也可安排熟悉業務者處理，避免遠方親屬空等

新 化	1	申辦流程標示清楚
	2	接受測量事件處理速度能夠快些
	3	新化地政事務所人員未主動處理協助久候民眾的業務，希望改進
	4	安定、善化區的土地，實價登錄，部分在網路上查不到。洽公時不易停車
白 河	1	臺南農社、農地都比地區嚴格
	2	線上服務宣導應詳細些 ex:區公所有該項服務(小而能地政工作站)，民眾都不知。
永 康	1	提供事先預約服務，讓行政人員可提前準備相關文件及會計統計，以避免雙方耗時且洽公時間太久，容易延誤行政人員下班及關帳時間且可提早有效率完成事務
	2	比較偏遠區的臨櫃櫃員服務態度不積極
	3	不適合擔任櫃台服務者，請勿安排 ex:講話口氣不佳、無笑容、不親切者
	4	午休時間不打烊，等候民眾過多，請增加人員協助辦理
	5	加強窗口的服務態度教育
佳 里	1	可開放線上申請業務項目多一點 ex:鑑界服務
	2	跨區的能便捷及連線不要特定項目限定
	3	午休時間增加人員協助辦理
	4	有關土地持份過戶宣導不夠
玉 井	1	冗員太多，服務少，都在看報紙
	2	玉井於中午時間是否可提供幾個住在台中北屯人服務

肆、調查結論與建議

一、整體施政評價

今年的「整體服務及施政表現」的正面評價為 97.3%，比例增加 2.3%，有提升趨勢。

其餘六項整體施政評價中，「人員服務態度」、「人員行政效率」、「人員專業能力」與「洽公環境與設施」的正面評價比例均高於九成，且以「人員服務態度」的正面評價 96.8% 最高，其次是「人員行政效率」為 96.3% 與「人員專業能力」為 96.1%；施政宣導相關項目評價相對較低，「地政類施政宣導」的比例為 75.9%。

與去年相較，「人員專業能力」的正面評價成長 1.7% 最多，「地政類施政宣導」的正面評價下降 10.9%，值得注意。

表 4-1 臺南市政府地政局及所屬地政事務所整體施政評價表

項目	112 年(%)			111 年(%)			正評 差異
	正面 評價	負面 評價	無意見	正面 評價	負面 評價	無意見	
人員服務態度	96.8	1.9	1.2	98.6	1.4	0.0	-1.8
人員行政效率	96.3	2.9	0.7	96.1	3.1	0.8	0.2
人員專業能力	96.1	2.9	1.0	94.4	2.5	3.1	1.7
洽公環境與設施	93.9	3.9	2.2	95.0	2.8	2.2	-1.1
地政類施政宣導	75.9	5.3	18.8	86.8	6.6	6.6	-10.9
整體服務及施政表現	97.3	2.0	18.8	95.0	2.8	2.2	2.3

註：各項目百分比因四捨五入進位之關係造成總計百分比有±0.1%之誤差。

二、各項便民措施滿意度

創新便民措施中，112 年度仍以「多元管道繳納地政規費」的正面評價比例最高，達 98.7%；其次是「午休時間部分業務不打烊」，正面評價比例皆為 96.5%；正面評價比例相對較低的項目是「謄本販賣機－申請謄本及稅單」，為 86.9%，比例不到九成。

與 111 年相較，各項便民措施正面評價變化在 3% 以下，但部分項目負面評價明顯下降，其中又以謄本販賣機－申請謄本及稅單(下降 5.6%)、臺南市區公所小而能地政工作站(下降 4.9%)、隨案申請住址隱匿(下降 3.6%) 負面評價下降最多，顯示民眾對相關便民措施的負面感受有所改善。

表 4-2 臺南市政府地政局及所屬地政事務所「各項便民措施」評價表

項目	112 年(%)			111 年(%)			正評 差異
	正面 評價	負面 評價	無意見	正面 評價	負面 評價	無意見	
謄本販賣機－申請謄本及稅單	86.9	4.7	8.4	88.5	10.3	1.3	-1.6
午休時間部分業務不打烊	96.5	1.8	1.8	99.0	1.0	0.0	-2.5
手機行動支付繳納地政規費	96.1	0.8	3.1	99.1	0.9	0.0	-3
多元管道繳納地政規費	98.7	0.6	0.6	100.0	0.0	0.0	-1.3
臺南市區公所小而能地政工作站	95.6	2.0	2.4	93.1	6.9	0.0	2.5
隨案申請住址隱匿	95.4	1.8	2.8	93.7	5.3	0.9	1.7

註：各項目百分比因四捨五入進位之關係造成總計百分比有±0.1%之誤差。

三、廉政評價

廉政評價中，「有沒有聽聞或親身經歷接受邀宴招待、收受餽贈或索賄」情形的發生率增加 1.3%，但「會不會向有關單位提出檢舉」比例下降 5.0%，值得注意。

整體清廉程度方面，正面評價下降 0.3%，負面評價則增加 0.1%，差異不大。

表 4-3 臺南市政府地政局及所屬地政事務所廉政評價表

項目	112 年 (%)		111 年 (%)		發生率 差異
	有	沒有	有	沒有	
有沒有聽聞或親身經歷接受邀宴招待、收受餽贈或索賄情形	1.9	96.6	0.6	98.1	1.3
項目	會	不會	會	不會	檢舉率 差異
會不會向有關單位提出檢舉	76.1	23.9	81.1	18.9	-5.0
項目	正面 評價	負面 評價	正面 評價	負面 評價	滿意度 差異
臺南市政府地政局及所屬地政事務所整體清廉程度	92.2	1.5	92.5	1.4	-0.3

註：各項目百分比因四捨五入進位之關係造成總計百分比有±0.1%之誤差。

四、調查建議

(一)加強地政訊息、便民措施宣導

112 年度調查中，整體服務及施政表現(97.3%)稍提升，大部分服務表現與便民措施正面評價雖無明顯變化，但部分項目負面評價明顯下降，其中又以謄本販賣機—申請謄本及稅單(下降 5.6%)、臺南市區公所小而能地政工作站(下降 4.9%)、隨案申請住址隱匿(下降 3.6%)負面評價下降最多，顯示各項便民措施越來越受民眾肯定。

值得注意的是，「地政類施政宣導」正面評價下降 10.9%，雖本題負面評價亦下降 1.3%，使整體意見並未偏向負面評價；此一情形顯示部分民眾未注意到機關地政類施政宣導措施，未來在規畫宣導策略時，需注意傳播模式中的五項重要環節：「誰(who)、對誰(whom)、通過什麼渠道(what channel)、說什麼(what)、取得了什麼效果(what effect)」等，檢測機關的宣導訊息是否有傳達到正確的對象、在適當的管道發揮影響力，以達施政宣導目的。

(二)廉政維持高評價，但應強化民眾檢舉意願並宣傳檢舉管道

112 年有 96.6%受訪者表示未聽聞及親身經歷臺南市政府涉及不法情事，雖與 111 年下降 1.5%，但機關的廉政工作及形象仍維持高評價。遇到不法情事時，民眾檢舉意願呈現逐年下滑趨勢。不提出檢舉原因，逾半數為「事不關己，沒必要檢舉」，其中 30-39 歲不願檢舉的比例為 20.3%，高於其他年齡層。

民眾對貪腐行為的漠視，是推行廉政工作的障礙，也是貪腐行為的最大助力；為維持及提升廉政評價，強化民眾反貪腐觀念與使民眾熟悉相關檢舉管道是未來努力的目標，讓民眾在相信相關檢舉管道，能保護檢舉者個人資料與安全的前提下，達到肅貪、反貪的效果，方能使民眾願意善盡公民責任，為廉政工作出力。

附錄一 交叉分析表

卡方檢定處理原則說明：

1. 濾除自變項中未予實質/具體回應者及回答人數過少者，才進行統計檢定。
2. 基本資料中，「居住地區」因為選項過多且比例低於 5%的選項高於 80%，不適合進行卡方檢定與交叉分析。
3. 將選項的「非常滿意」、「還算滿意」合併為「正面評價」；「不太滿意」與「非常不滿意」合併為「負面評價」才進行統計檢定。
4. 各項目百分比皆為「列百分比」，於單選題中，各選項(不含合計)每列相加等於 100.0%；惟因四捨五入進位之關係造成總計百分比有 ± 0.01 之誤差。

附表 1：

		Q1.請問您最近一次洽辦業務的機關是？							
		合計		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
		N	%	%	%	%	%	%	%
性別	男性	220	53.7	18.6	11.4	10.0	7.7	6.4	12.7
	女性	190	46.3	34.7	11.6	8.9	5.3	3.2	10.5
	其他	0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	合計	410	100.0	26.1	11.5	9.5	6.6	4.9	11.7
年齡	20-29 歲	28	6.8	25.0	25.0	10.7	7.1	0.0	17.9
	30-39 歲	69	16.8	27.5	7.2	14.5	5.8	4.3	4.3
	40-49 歲	71	17.3	26.8	14.1	5.6	4.2	5.6	16.9
	50-59 歲	119	29.0	19.3	10.9	10.1	6.7	4.2	12.6
	60-64 歲	62	15.1	35.5	8.1	3.2	6.5	9.7	12.9
	65 歲以上	61	14.9	27.9	11.5	13.1	9.8	3.3	8.2
	合計	410	100.0	26.1	11.5	9.5	6.6	4.9	11.7
教育程度	國小及以下	12	2.9	33.3	16.7	16.7	0.0	8.3	16.7
	國(初)中	16	3.9	37.5	6.3	0.0	0.0	12.5	12.5
	高(中)職	103	25.1	30.1	6.8	11.7	8.7	7.8	12.6
	專科或大學	237	57.8	25.3	11.8	8.9	5.5	3.0	11.4
	研究所及以上	42	10.2	14.3	21.4	9.5	11.9	4.8	9.5
	合計	410	100.0	26.1	11.5	9.5	6.6	4.9	11.7
身分別	地政士及不動 產經紀人等	123	30.0	21.1	9.8	4.1	4.9	4.1	20.3
	民眾	287	70.0	28.2	12.2	11.8	7.3	5.2	8.0
	合計	410	100.0	26.1	11.5	9.5	6.6	4.9	11.7

附表 1 續：

		Q1.請問您最近一次洽辦業務的機關是？							
		合計		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	臺南市政 府地政局
		N	%	%	%	%	%	%	%
性別	男性	220	53.7	13.6	4.1	0.9	8.2	6.4	0.0
	女性	190	46.3	4.7	8.9	2.6	2.6	5.8	1.1
	其他	0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	合計	410	100.0	9.5	6.3	1.7	5.6	6.1	0.5
年齡	20-29 歲	28	6.8	3.6	0.0	0.0	7.1	3.6	0.0
	30-39 歲	69	16.8	10.1	8.7	2.9	7.2	5.8	1.4
	40-49 歲	71	17.3	9.9	5.6	1.4	1.4	8.5	0.0
	50-59 歲	119	29.0	9.2	9.2	2.5	6.7	7.6	0.8
	60-64 歲	62	15.1	8.1	4.8	1.6	6.5	3.2	0.0
	65 歲以上	61	14.9	13.1	3.3	0.0	4.9	4.9	0.0
	合計	410	100.0	9.5	6.3	1.7	5.6	6.1	0.5
教育程度	國小及以下	12	2.9	8.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	國(初)中	16	3.9	12.5	0.0	0.0	12.5	6.3	0.0
	高(中)職	103	25.1	6.8	5.8	2.9	3.9	2.9	0.0
	專科或大學	237	57.8	10.1	7.2	1.3	7.2	7.6	0.8
	研究所及以上	42	10.2	11.9	7.1	2.4	0.0	7.1	0.0
	合計	410	100.0	9.5	6.3	1.7	5.6	6.1	0.5
身分別	地政士及不動產 經紀人等	123	30.0	10.6	9.8	1.6	4.9	8.9	0.0
	民眾	287	70.0	9.1	4.9	1.7	5.9	4.9	0.7
	合計	410	100.0	9.5	6.3	1.7	5.6	6.1	0.5

附表 2：

		Q2.請問您對臺南市政府地政局及所屬地政事務所人員之「服務態度」滿不滿意？								
		合計		非常 滿意	還算 滿意	正面 評價	不太 滿意	非常 不滿意	負面 評價	不知道/ 無意見
		N	%	%	%	%	%	%	%	%
性別	男性	220	100.0	34.5	61.4	95.9	1.8	0.5	2.3	1.8
	女性	190	100.0	30.0	67.9	97.9	1.6	0.0	1.6	0.5
	其他	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	合計	410	100.0	32.4	64.4	96.8	1.7	0.2	1.9	1.2
年齡	20-29 歲	28	100.0	25.0	75.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	30-39 歲	69	100.0	24.6	72.5	97.1	1.4	0.0	1.4	1.4
	40-49 歲	71	100.0	32.4	63.4	95.8	2.8	0.0	2.8	1.4
	50-59 歲	119	100.0	36.1	60.5	96.6	1.7	0.0	1.7	1.7
	60-64 歲	62	100.0	35.5	64.5	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	65 歲以上	61	100.0	34.4	59.0	93.4	3.3	1.6	4.9	1.6
	合計	410	100.0	32.4	64.4	96.8	1.7	0.2	1.9	1.2
教育程度	國小及以下	12	100.0	33.3	58.3	91.6	8.3	0.0	8.3	0.0
	國(初)中	16	100.0	25.0	56.3	81.3	0.0	6.3	6.3	12.5
	高(中)職	103	100.0	27.2	69.9	97.1	2.9	0.0	2.9	0.0
	專科或大學	237	100.0	33.3	64.1	97.4	1.3	0.0	1.3	1.3
	研究所及以上	42	100.0	42.9	57.1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	合計	410	100.0	32.4	64.4	96.8	1.7	0.2	1.9	1.2
身分別	地政士及不動產經紀人等	123	100.0	28.5	69.9	98.4	0.8	0.0	0.8	0.8
	民眾	287	100.0	34.1	62.0	96.1	2.1	0.3	2.4	1.4
	合計	410	100.0	32.4	64.4	96.8	1.7	0.2	1.9	1.2
洽辦業務機關	臺南地政事務所	107	100.0	26.2	66.4	92.6	5.6	0.0	5.6	1.9
	東南地政事務所	47	100.0	25.5	74.5	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	安南地政事務所	39	100.0	35.9	61.5	97.4	0.0	0.0	0.0	2.6
	鹽水地政事務所	27	100.0	37.0	63.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	白河地政事務所	20	100.0	15.0	85.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	麻豆地政事務所	48	100.0	37.5	58.3	95.8	2.1	0.0	2.1	2.1
	新化地政事務所	39	100.0	35.9	59.0	94.9	0.0	2.6	2.6	2.6
	歸仁地政事務所	26	100.0	38.5	61.5	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	玉井地政事務所	7	100.0	85.7	14.3	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	永康地政事務所	23	100.0	47.8	52.2	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	佳里地政事務所	25	100.0	24.0	76.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	臺南市政府地政局	2	100.0	50.0	50.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	合計	410	100.0	32.4	64.4	96.8	1.7	0.2	1.9	1.2

註 1：量表選項合併如下：例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「正面評價」，「非常不滿意」與「不太滿意」歸為「負面評價」，「不知道/無意見」維持原樣。

附表 3：

		Q3.請問您對臺南市政府地政局及所屬地政事務所人員之「行政效率」滿不滿意？								
		合計		非常 滿意	還算 滿意	正面 評價	不太 滿意	非常 不滿意	負面 評價	不知道/ 無意見
		N	%	%	%	%	%	%	%	%
性別	男性	220	100.0	30.0	65.0	95.0	3.2	0.9	4.1	0.9
	女性	190	100.0	30.5	67.4	97.9	1.6	0.0	1.6	0.5
	其他	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	合計	410	100.0	30.2	66.1	96.3	2.4	0.5	2.9	0.7
年齡	20-29 歲	28	100.0	35.7	57.1	92.8	7.1	0.0	7.1	0.0
	30-39 歲	69	100.0	29.0	68.1	97.1	1.4	0.0	1.4	1.4
	40-49 歲	71	100.0	29.6	66.2	95.8	4.2	0.0	4.2	0.0
	50-59 歲	119	100.0	30.3	65.5	95.8	3.4	0.0	3.4	0.8
	60-64 歲	62	100.0	27.4	72.6	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	65 歲以上	61	100.0	32.8	62.3	95.1	0.0	3.3	3.3	1.6
	合計	410	100.0	30.2	66.1	96.3	2.4	0.5	2.9	0.7
教育程度	國小及以下	12	100.0	41.7	50.0	91.7	0.0	8.3	8.3	0.0
	國(初)中	16	100.0	18.8	62.5	81.3	6.3	6.3	12.6	6.3
	高(中)職	103	100.0	21.4	77.7	99.1	1.0	0.0	1.0	0.0
	專科或大學	237	100.0	30.8	65.4	96.2	3.0	0.0	3.0	0.8
	研究所及以上	42	100.0	50.0	47.6	97.6	2.4	0.0	2.4	0.0
	合計	410	100.0	30.2	66.1	96.3	2.4	0.5	2.9	0.7
身分別	地政士及不動產經紀人等	123	100.0	29.3	68.3	97.6	1.6	0.0	1.6	0.8
	民眾	287	100.0	30.7	65.2	95.9	2.8	0.7	3.5	0.7
	合計	410	100.0	30.2	66.1	96.3	2.4	0.5	2.9	0.7
洽辦業務機關	臺南地政事務所	107	100.0	26.2	69.2	95.4	1.9	0.9	2.8	1.9
	東南地政事務所	47	100.0	23.4	74.5	97.9	2.1	0.0	2.1	0.0
	安南地政事務所	39	100.0	35.9	61.5	97.4	2.6	0.0	2.6	0.0
	鹽水地政事務所	27	100.0	37.0	63.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	白河地政事務所	20	100.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	麻豆地政事務所	48	100.0	41.7	52.1	93.8	6.3	0.0	6.3	0.0
	新化地政事務所	39	100.0	28.2	66.7	94.9	0.0	2.6	2.6	2.6
	歸仁地政事務所	26	100.0	30.8	69.2	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	玉井地政事務所	7	100.0	85.7	14.3	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	永康地政事務所	23	100.0	26.1	65.2	91.3	8.7	0.0	8.7	0.0
	佳里地政事務所	25	100.0	40.0	56.0	96.0	4.0	0.0	4.0	0.0
	臺南市政府地政局	2	100.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
合計	410	100.0	30.2	66.1	96.3	2.4	0.5	2.9	0.7	

註 1：量表選項合併如下：例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「正面評價」，「非常不滿意」與「不太滿意」歸為「負面評價」，「不知道/無意見」維持原樣。

附表 4：

		Q4.請問您對臺南市政府地政局及所屬地政事務所人員之「專業能力」(含專業知識及處理流程熟悉度)滿不滿意?								
		合計		非常滿意	還算滿意	正面評價	不太滿意	非常不滿意	負面評價	不知道/無意見
		N	%	%	%	%	%	%	%	%
性別	男性	220	100.0	31.4	65.0	96.4	2.3	0.5	2.8	0.9
	女性	190	100.0	31.6	64.2	95.8	2.6	0.5	3.1	1.1
	其他	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	合計	410	100.0	31.5	64.6	96.1	2.4	0.5	2.9	1.0
年齡	20-29 歲	28	100.0	42.9	57.1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	30-39 歲	69	100.0	27.5	71.0	98.5	0.0	0.0	0.0	1.4
	40-49 歲	71	100.0	32.4	60.6	93.0	4.2	1.4	5.6	1.4
	50-59 歲	119	100.0	35.3	58.8	94.1	5.0	0.0	5.0	0.8
	60-64 歲	62	100.0	24.2	75.8	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	65 歲以上	61	100.0	29.5	65.6	95.1	1.6	1.6	3.2	1.6
	合計	410	100.0	31.5	64.6	96.1	2.4	0.5	2.9	1.0
教育程度	國小及以下	12	100.0	25.0	66.7	91.7	0.0	8.3	8.3	0.0
	國(初)中	16	100.0	18.8	62.5	81.3	6.3	0.0	6.3	12.5
	高(中)職	103	100.0	24.3	71.8	96.1	3.9	0.0	3.9	0.0
	專科或大學	237	100.0	34.2	62.4	96.6	2.1	0.4	2.5	0.8
	研究所及以上	42	100.0	40.5	59.5	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	合計	410	100.0	31.5	64.6	96.1	2.4	0.5	2.9	1.0
身分別	地政士及不動產經紀人等	123	100.0	33.3	64.2	97.5	1.6	0.0	1.6	0.8
	民眾	287	100.0	30.7	64.8	95.5	2.8	0.7	3.5	1.0
	合計	410	100.0	31.5	64.6	96.1	2.4	0.5	2.9	1.0
洽辦業務機關	臺南地政事務所	107	100.0	26.2	67.3	93.5	2.8	1.9	4.7	1.9
	東南地政事務所	47	100.0	25.5	70.2	95.7	2.1	0.0	2.1	2.1
	安南地政事務所	39	100.0	35.9	64.1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	鹽水地政事務所	27	100.0	37.0	63.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	白河地政事務所	20	100.0	15.0	85.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	麻豆地政事務所	48	100.0	43.8	50.0	93.8	6.3	0.0	6.3	0.0
	新化地政事務所	39	100.0	30.8	61.5	92.3	5.1	0.0	5.1	2.6
	歸仁地政事務所	26	100.0	34.6	65.4	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	玉井地政事務所	7	100.0	42.9	57.1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	永康地政事務所	23	100.0	30.4	69.6	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	佳里地政事務所	25	100.0	40.0	56.0	96.0	4.0	0.0	4.0	0.0
	臺南市政府地政局	2	100.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	合計	410	100.0	31.5	64.6	96.1	2.4	0.5	2.9	1.0

註 1：量表選項合併如下：例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「正面評價」，「非常不滿意」與「不太滿意」歸為「負面評價」，「不知道/無意見」維持原樣。

附表 5：

		Q5.請問您對臺南市政府地政局及所屬地政事務所之「洽公環境與設施」滿不滿意？								
		合計		非常 滿意	還算 滿意	正面 評價	不太 滿意	非常 不滿意	負面 評價	不知道/ 無意見
		N	%	%	%	%	%	%	%	%
性別	男性	220	100.0	21.4	74.1	95.5	2.7	0.5	3.2	1.4
	女性	190	100.0	22.1	70.0	92.1	4.7	0.0	4.7	3.2
	其他	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	合計	410	100.0	21.7	72.2	93.9	3.7	0.2	3.9	2.2
年齡	20-29 歲	28	100.0	42.9	57.1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	30-39 歲	69	100.0	20.3	69.6	89.9	4.3	0.0	4.3	5.8
	40-49 歲	71	100.0	19.7	74.6	94.3	4.2	0.0	4.2	1.4
	50-59 歲	119	100.0	17.6	75.6	93.2	5.0	0.0	5.0	1.7
	60-64 歲	62	100.0	17.7	75.8	93.5	3.2	0.0	3.2	3.2
	65 歲以上	61	100.0	27.9	68.9	96.8	1.6	1.6	3.2	0.0
	合計	410	100.0	21.7	72.2	93.9	3.7	0.2	3.9	2.2
教育程度	國小及以下	12	100.0	41.7	50.0	91.7	0.0	8.3	8.3	0.0
	國(初)中	16	100.0	18.8	68.8	87.6	6.3	0.0	6.3	6.3
	高(中)職	103	100.0	16.5	77.7	94.2	3.9	0.0	3.9	1.9
	專科或大學	237	100.0	21.5	73.4	94.9	3.0	0.0	3.0	2.1
	研究所及以上	42	100.0	31.0	59.5	90.5	7.1	0.0	7.1	2.4
	合計	410	100.0	21.7	72.2	93.9	3.7	0.2	3.9	2.2
身分別	地政士及不動產經紀人等	123	100.0	22.8	70.7	93.5	1.6	0.0	1.6	4.9
	民眾	287	100.0	21.3	72.8	94.1	4.5	0.3	4.8	1.0
	合計	410	100.0	21.7	72.2	93.9	3.7	0.2	3.9	2.2
洽辦業務機關	臺南地政事務所	107	100.0	17.8	74.8	92.6	4.7	0.9	5.6	1.9
	東南地政事務所	47	100.0	12.8	83.0	95.8	4.3	0.0	4.3	0.0
	安南地政事務所	39	100.0	20.5	74.4	94.9	5.1	0.0	5.1	0.0
	鹽水地政事務所	27	100.0	25.9	74.1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	白河地政事務所	20	100.0	5.0	90.0	95.0	5.0	0.0	5.0	0.0
	麻豆地政事務所	48	100.0	27.1	62.5	89.6	2.1	0.0	2.1	8.3
	新化地政事務所	39	100.0	33.3	64.1	97.4	2.6	0.0	2.6	0.0
	歸仁地政事務所	26	100.0	23.1	61.5	84.6	7.7	0.0	7.7	7.7
	玉井地政事務所	7	100.0	42.9	57.1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	永康地政事務所	23	100.0	17.4	78.3	95.7	4.3	0.0	4.3	0.0
	佳里地政事務所	25	100.0	36.0	60.0	96.0	0.0	0.0	0.0	4.0
	臺南市政府地政局	2	100.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	合計	410	100.0	21.7	72.2	93.9	3.7	0.2	3.9	2.2

註 1：量表選項合併如下：例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「正面評價」，「非常不滿意」與「不太滿意」歸為「負面評價」，「不知道/無意見」維持原樣。

附表 6：

		Q6.請問您對臺南市政府地政局及所屬地政事務所各項「地政類施政宣導」滿不滿意？								
		合計		非常滿意	還算滿意	正面評價	不太滿意	非常不滿意	負面評價	不知道/無意見
		N	%	%	%	%	%	%	%	%
性別	男性	220	100.0	11.8	64.1	75.9	5.0	0.5	5.5	18.6
	女性	190	100.0	13.7	62.1	75.8	5.3	0.0	5.3	18.9
	其他	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	合計	410	100.0	12.7	63.2	75.9	5.1	0.2	5.3	18.8
年齡	20-29 歲	28	100.0	10.7	64.3	75.0	0.0	0.0	0.0	25.0
	30-39 歲	69	100.0	11.6	68.1	79.7	2.9	0.0	2.9	17.4
	40-49 歲	71	100.0	16.9	59.2	76.1	7.0	0.0	7.0	16.9
	50-59 歲	119	100.0	15.1	61.3	76.4	7.6	0.0	7.6	16.0
	60-64 歲	62	100.0	6.5	72.6	79.1	3.2	0.0	3.2	17.7
	65 歲以上	61	100.0	11.5	55.7	67.2	4.9	1.6	6.5	26.2
	合計	410	100.0	12.7	63.2	75.9	5.1	0.2	5.3	18.8
教育程度	國小及以下	12	100.0	8.3	75.0	83.3	8.3	8.3	16.6	0.0
	國(初)中	16	100.0	6.3	62.5	68.8	0.0	0.0	0.0	31.3
	高(中)職	103	100.0	7.8	70.9	78.7	4.9	0.0	4.9	16.5
	專科或大學	237	100.0	14.3	59.5	73.8	5.5	0.0	5.5	20.7
	研究所及以上	42	100.0	19.0	61.9	80.9	4.8	0.0	4.8	14.3
	合計	410	100.0	12.7	63.2	75.9	5.1	0.2	5.3	18.8
身分別	地政士及不動產經紀人等	123	100.0	17.9	67.5	85.4	3.3	0.0	3.3	11.4
	民眾	287	100.0	10.5	61.3	71.8	5.9	0.3	6.2	22.0
	合計	410	100.0	12.7	63.2	75.9	5.1	0.2	5.3	18.8
洽辦業務機關	臺南地政事務所	107	100.0	8.4	65.4	73.8	9.3	0.9	10.2	15.9
	東南地政事務所	47	100.0	12.8	57.4	70.2	0.0	0.0	0.0	29.8
	安南地政事務所	39	100.0	12.8	59.0	71.8	2.6	0.0	2.6	25.6
	鹽水地政事務所	27	100.0	14.8	63.0	77.8	0.0	0.0	0.0	22.2
	白河地政事務所	20	100.0	0.0	80.0	80.0	10.0	0.0	10.0	10.0
	麻豆地政事務所	48	100.0	22.9	54.2	77.1	6.3	0.0	6.3	16.7
	新化地政事務所	39	100.0	12.8	69.2	82.0	0.0	0.0	0.0	17.9
	歸仁地政事務所	26	100.0	7.7	88.5	96.2	3.8	0.0	3.8	0.0
	玉井地政事務所	7	100.0	71.4	28.6	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	永康地政事務所	23	100.0	8.7	60.9	69.6	13.0	0.0	13.0	17.4
	佳里地政事務所	25	100.0	12.0	52.0	64.0	4.0	0.0	4.0	32.0
	臺南市政府地政局	2	100.0	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	50.0
	合計	410	100.0	12.7	63.2	75.9	5.1	0.2	5.3	18.8

註 1：量表選項合併如下：例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「正面評價」，「非常不滿意」與「不太滿意」歸為「負面評價」，「不知道/無意見」維持原樣。

附表 7：

		Q7.請問您對臺南市政府地政局及所屬地政事務所「整體服務及施政表現」，滿不滿意？								
		合計		非常滿意	還算滿意	正面評價	不太滿意	非常不滿意	負面評價	不知道/無意見
		N	%	%	%	%	%	%	%	%
性別	男性	220	100.0	25.5	71.8	97.3	1.4	0.9	2.3	0.5
	女性	190	100.0	24.2	73.2	97.4	1.6	0.0	1.6	1.1
	其他	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	合計	410	100.0	24.9	72.4	97.3	1.5	0.5	2.0	0.7
年齡	20-29 歲	28	100.0	25.0	75.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	30-39 歲	69	100.0	20.3	78.3	98.6	0.0	0.0	0.0	1.4
	40-49 歲	71	100.0	33.8	60.6	94.4	4.2	0.0	4.2	1.4
	50-59 歲	119	100.0	24.4	73.9	98.3	0.8	0.0	0.8	0.8
	60-64 歲	62	100.0	21.0	77.4	98.4	1.6	0.0	1.6	0.0
	65 歲以上	61	100.0	24.6	70.5	95.1	1.6	3.3	4.9	0.0
	合計	410	100.0	24.9	72.4	97.3	1.5	0.5	2.0	0.7
教育程度	國小及以下	12	100.0	16.7	66.7	83.4	8.3	8.3	16.6	0.0
	國(初)中	16	100.0	12.5	68.8	81.3	6.3	6.3	12.6	6.3
	高(中)職	103	100.0	17.5	80.6	98.1	1.0	0.0	1.0	1.0
	專科或大學	237	100.0	28.3	70.0	98.3	1.3	0.0	1.3	0.4
	研究所及以上	42	100.0	31.0	69.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	合計	410	100.0	24.9	72.4	97.3	1.5	0.5	2.0	0.7
身分別	地政士及不動產經紀人等	123	100.0	29.3	69.9	99.2	0.0	0.0	0.0	0.8
	民眾	287	100.0	23.0	73.5	96.5	2.1	0.7	2.8	0.7
	合計	410	100.0	24.9	72.4	97.3	1.5	0.5	2.0	0.7
洽辦業務機關	臺南地政事務所	107	100.0	15.9	79.4	95.3	0.9	0.9	1.8	2.8
	東南地政事務所	47	100.0	17.0	80.9	97.9	2.1	0.0	2.1	0.0
	安南地政事務所	39	100.0	33.3	64.1	97.4	2.6	0.0	2.6	0.0
	鹽水地政事務所	27	100.0	25.9	74.1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	白河地政事務所	20	100.0	5.0	90.0	95.0	5.0	0.0	5.0	0.0
	麻豆地政事務所	48	100.0	39.6	58.3	97.9	2.1	0.0	2.1	0.0
	新化地政事務所	39	100.0	23.1	74.4	97.5	0.0	2.6	2.6	0.0
	歸仁地政事務所	26	100.0	23.1	76.9	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	玉井地政事務所	7	100.0	71.4	28.6	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	永康地政事務所	23	100.0	30.4	69.6	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	佳里地政事務所	25	100.0	40.0	60.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	臺南市政府地政局	2	100.0	0.0	50.0	50.0	50.0	0.0	50.0	0.0
	合計	410	100.0	24.9	72.4	97.3	1.5	0.5	2.0	0.7

註 1：量表選項合併如下：例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「正面評價」，「非常不滿意」與「不太滿意」歸為「負面評價」，「不知道/無意見」維持原樣。

附表 8：

		Q8.請問您對臺南市政府地政局及所屬地政事務所提供「謄本販賣機-申請謄本及稅單服務」服務滿不滿意？									
		合計		非常滿意	還算滿意	正面評價	不太滿意	非常不滿意	負面評價	未曾使用	不知道/無意見
		N	%	%	%	%	%	%	%	%	%
性別	男性	220	100.0	12.7	33.6	46.3	0.9	0.5	1.4	46.8	5.5
	女性	190	100.0	12.1	32.1	44.2	3.2	0.5	3.7	48.9	3.2
	其他	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	合計	410	100.0	12.4	32.9	45.3	2.0	0.5	2.5	47.8	4.4
年齡	20-29 歲	28	100.0	7.1	32.1	39.2	0.0	0.0	0.0	60.7	0.0
	30-39 歲	69	100.0	8.7	31.9	40.6	5.8	0.0	5.8	53.6	0.0
	40-49 歲	71	100.0	19.7	31.0	50.7	4.2	0.0	4.2	38.0	7.0
	50-59 歲	119	100.0	10.1	37.8	47.9	0.8	0.8	1.6	44.5	5.9
	60-64 歲	62	100.0	11.3	32.3	43.6	0.0	0.0	0.0	53.2	3.2
	65 歲以上	61	100.0	16.4	27.9	44.3	0.0	1.6	1.6	47.5	6.6
	合計	410	100.0	12.4	32.9	45.3	2.0	0.5	2.5	47.8	4.4
教育程度	國小及以下	12	100.0	16.7	25.0	41.7	0.0	8.3	8.3	50.0	0.0
	國(初)中	16	100.0	12.5	31.3	43.8	0.0	0.0	0.0	43.8	12.5
	高(中)職	103	100.0	8.7	36.9	45.6	1.9	0.0	1.9	45.6	6.8
	專科或大學	237	100.0	13.5	32.9	46.4	2.5	0.4	2.9	47.7	3.0
	研究所及以上	42	100.0	14.3	26.2	40.5	0.0	0.0	0.0	54.8	4.8
	合計	410	100.0	12.4	32.9	45.3	2.0	0.5	2.5	47.8	4.4
身分別	地政士及不動產經紀人等	123	100.0	13.8	35.8	49.6	4.1	0.8	4.9	44.7	0.8
	民眾	287	100.0	11.8	31.7	43.5	1.0	0.3	1.3	49.1	5.9
	合計	410	100.0	12.4	32.9	45.3	2.0	0.5	2.5	47.8	4.4
洽辦業務機關	臺南地政事務所	107	100.0	8.4	24.3	32.7	5.6	0.9	6.5	58.9	1.9
	東南地政事務所	47	100.0	10.6	46.8	57.4	0.0	0.0	0.0	42.6	0.0
	安南地政事務所	39	100.0	12.8	25.6	38.4	2.6	0.0	2.6	51.3	7.7
	鹽水地政事務所	27	100.0	11.1	33.3	44.4	0.0	0.0	0.0	44.4	11.1
	白河地政事務所	20	100.0	0.0	55.0	55.0	0.0	0.0	0.0	40.0	5.0
	麻豆地政事務所	48	100.0	14.6	39.6	54.2	2.1	0.0	2.1	41.7	2.1
	新化地政事務所	39	100.0	17.9	30.8	48.7	0.0	0.0	0.0	43.6	7.7
	歸仁地政事務所	26	100.0	7.7	34.6	42.3	0.0	0.0	0.0	50.0	7.7
	玉井地政事務所	7	100.0	42.9	14.3	57.2	0.0	0.0	0.0	42.9	0.0
	永康地政事務所	23	100.0	13.0	47.8	60.8	0.0	0.0	0.0	30.4	8.7
	佳里地政事務所	25	100.0	28.0	20.0	48.0	0.0	4.0	4.0	44.0	4.0
	臺南市政府地政局	2	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
	合計	410	100.0	12.4	32.9	45.3	2.0	0.5	2.5	47.8	4.4

註 1：量表選項合併如下：例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「正面評價」，「非常不滿意」與「不太滿意」歸為「負面評價」，「不知道/無意見」維持原樣。

附表 9：

		Q9.請問您對臺南市政府地政局及所屬地政事務所辦理「午休時間部分業務不打烊」業務滿不滿意？								
		合計		非常滿意	還算滿意	正面評價	不太滿意	負面評價	未曾使用	不知道/無意見
		N	%	%	%	%	%	%	%	%
性別	男性	220	100.0	32.7	46.4	79.1	1.4	1.4	18.2	1.4
	女性	190	100.0	40.5	41.6	82.1	1.6	1.6	14.7	1.6
	其他	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	合計	410	100.0	36.3	44.1	80.4	1.5	1.5	16.6	1.5
年齡	20-29 歲	28	100.0	50.0	42.9	92.9	0.0	0.0	7.1	0.0
	30-39 歲	69	100.0	31.9	47.8	79.7	0.0	0.0	18.8	1.4
	40-49 歲	71	100.0	47.9	36.6	84.5	5.6	5.6	9.9	0.0
	50-59 歲	119	100.0	32.8	48.7	81.5	1.7	1.7	14.3	2.5
	60-64 歲	62	100.0	40.3	41.9	82.2	0.0	0.0	17.7	0.0
	65 歲以上	61	100.0	24.6	42.6	67.2	0.0	0.0	29.5	3.3
	合計	410	100.0	36.3	44.1	80.4	1.5	1.5	16.6	1.5
教育程度	國小及以下	12	100.0	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	50.0	0.0
	國(初)中	16	100.0	18.8	56.3	75.1	0.0	0.0	18.8	6.3
	高(中)職	103	100.0	27.2	52.4	79.6	1.0	1.0	19.4	0.0
	專科或大學	237	100.0	40.1	43.9	84.0	1.7	1.7	12.7	1.7
	研究所及以上	42	100.0	40.5	33.3	73.8	2.4	2.4	21.4	2.4
	合計	410	100.0	24.9	72.4	97.3	1.5	0.5	2.0	0.7
身分別	地政士及不動產經紀人等	123	100.0	43.9	40.7	84.6	2.4	2.4	12.2	0.8
	民眾	287	100.0	33.1	45.6	78.7	1.0	1.0	18.5	1.7
	合計	410	100.0	36.3	44.1	80.4	1.5	1.5	16.6	1.5
洽辦業務機關	臺南地政事務所	107	100.0	32.7	41.1	73.8	3.7	3.7	20.6	1.9
	東南地政事務所	47	100.0	29.8	48.9	78.7	0.0	0.0	21.3	0.0
	安南地政事務所	39	100.0	38.5	43.6	82.1	0.0	0.0	12.8	5.1
	鹽水地政事務所	27	100.0	44.4	48.1	92.5	0.0	0.0	3.7	3.7
	白河地政事務所	20	100.0	15.0	75.0	90.0	0.0	0.0	10.0	0.0
	麻豆地政事務所	48	100.0	45.8	37.5	83.3	0.0	0.0	16.7	0.0
	新化地政事務所	39	100.0	41.0	48.7	89.7	0.0	0.0	10.3	0.0
	歸仁地政事務所	26	100.0	34.6	34.6	69.2	3.8	3.8	26.9	0.0
	玉井地政事務所	7	100.0	42.9	28.6	71.5	0.0	0.0	28.6	0.0
	永康地政事務所	23	100.0	26.1	60.9	87.0	0.0	0.0	13.0	0.0
	佳里地政事務所	25	100.0	52.0	24.0	76.0	4.0	4.0	16.0	4.0
	臺南市政府地政局	2	100.0	50.0	50.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	合計	410	100.0	36.3	44.1	80.4	1.5	1.5	16.6	1.5

註 1：量表選項合併如下：例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「正面評價」，「非常不滿意」與「不太滿意」歸為「負面評價」，「不知道/無意見」維持原樣。

附表 10：

		Q10.請問您對臺南市政府地政局及所屬地政事務所辦理「手機行動支付繳納地政規費」業務滿不滿意？								
		合計		非常滿意	還算滿意	正面評價	不太滿意	負面評價	未曾使用	不知道/無意見
		N	%	%	%	%	%	%	%	%
性別	男性	220	100.0	20.5	40.0	60.5	0.9	0.9	36.4	2.3
	女性	190	100.0	23.2	37.4	60.6	0.0	0.0	37.9	1.6
	其他	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	合計	410	100.0	21.7	38.8	60.5	0.5	0.5	37.1	2.0
年齡	20-29 歲	28	100.0	25.0	39.3	64.3	0.0	0.0	35.7	0.0
	30-39 歲	69	100.0	21.7	46.4	68.1	1.4	1.4	29.0	1.4
	40-49 歲	71	100.0	36.6	40.8	77.4	0.0	0.0	22.5	0.0
	50-59 歲	119	100.0	18.5	40.3	58.8	0.8	0.8	37.0	3.4
	60-64 歲	62	100.0	16.1	29.0	45.1	0.0	0.0	53.2	1.6
	65 歲以上	61	100.0	14.8	34.4	49.2	0.0	0.0	47.5	3.3
	合計	410	100.0	21.7	38.8	60.5	0.5	0.5	37.1	2.0
教育程度	國小及以下	12	100.0	0.0	25.0	25.0	0.0	0.0	75.0	0.0
	國(初)中	16	100.0	6.3	12.5	18.8	0.0	0.0	68.8	12.5
	高(中)職	103	100.0	14.6	40.8	55.4	0.0	0.0	42.7	1.9
	專科或大學	237	100.0	25.3	41.4	66.7	0.0	0.0	31.6	1.7
	研究所及以上	42	100.0	31.0	33.3	64.3	4.8	4.8	31.0	0.0
	合計	410	100.0	21.7	38.8	60.5	0.5	0.5	37.1	2.0
身分別	地政士及不動產經紀人等	123	100.0	29.3	46.3	75.6	0.0	0.0	22.8	1.6
	民眾	287	100.0	18.5	35.5	54.0	0.7	0.7	43.2	2.1
	合計	410	100.0	21.7	38.8	60.5	0.5	0.5	37.1	2.0
洽辦業務機關	臺南地政事務所	107	100.0	16.8	34.6	51.4	0.0	0.0	45.8	2.8
	東南地政事務所	47	100.0	25.5	34.0	59.5	0.0	0.0	40.4	0.0
	安南地政事務所	39	100.0	12.8	51.3	64.1	0.0	0.0	33.3	2.6
	鹽水地政事務所	27	100.0	22.2	51.9	74.1	3.7	3.7	22.2	0.0
	白河地政事務所	20	100.0	5.0	55.0	60.0	0.0	0.0	35.0	5.0
	麻豆地政事務所	48	100.0	29.2	35.4	64.6	0.0	0.0	35.4	0.0
	新化地政事務所	39	100.0	20.5	43.6	64.1	0.0	0.0	35.9	0.0
	歸仁地政事務所	26	100.0	23.1	30.8	53.9	0.0	0.0	38.5	7.7
	玉井地政事務所	7	100.0	42.9	14.3	57.2	14.3	14.3	28.6	0.0
	永康地政事務所	23	100.0	30.4	39.1	69.5	0.0	0.0	26.1	4.3
	佳里地政事務所	25	100.0	36.0	32.0	68.0	0.0	0.0	32.0	0.0
	臺南市政府地政局	2	100.0	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0	50.0	0.0
	合計	410	100.0	21.7	38.8	60.5	0.5	0.5	37.1	2.0

註 1：量表選項合併如下：例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「正面評價」，「非常不滿意」與「不太滿意」歸為「負面評價」，「不知道/無意見」維持原樣。

附表 11：

		Q11.對於臺南市政府地政局增設信用卡、一卡通、手機行動支付、市民卡…等多元管道繳納地政規費，請問您滿不滿意？								
		合計		非常滿意	還算滿意	正面評價	不太滿意	負面評價	未曾使用	不知道/無意見
		N	%	%	%	%	%	%	%	%
性別	男性	220	100.0	29.1	42.7	71.8	0.5	0.5	26.8	0.9
	女性	190	100.0	36.8	43.7	80.5	0.5	0.5	18.9	0.0
	其他	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	合計	410	100.0	32.7	43.2	75.9	0.5	0.5	23.2	0.5
年齡	20-29 歲	28	100.0	35.7	53.6	89.3	0.0	0.0	10.7	0.0
	30-39 歲	69	100.0	34.8	53.6	88.4	0.0	0.0	11.6	0.0
	40-49 歲	71	100.0	42.3	43.7	86.0	0.0	0.0	14.1	0.0
	50-59 歲	119	100.0	27.7	42.0	69.7	0.0	0.0	28.6	1.7
	60-64 歲	62	100.0	35.5	35.5	71.0	1.6	1.6	27.4	0.0
	65 歲以上	61	100.0	24.6	36.1	60.7	1.6	1.6	37.7	0.0
	合計	410	100.0	32.7	43.2	75.9	0.5	0.5	23.2	0.5
教育程度	國小及以下	12	100.0	8.3	25.0	33.3	8.3	8.3	58.3	0.0
	國(初)中	16	100.0	6.3	18.8	25.1	0.0	0.0	68.8	6.3
	高(中)職	103	100.0	29.1	44.7	73.8	1.0	1.0	25.2	0.0
	專科或大學	237	100.0	34.2	46.4	80.6	0.0	0.0	19.0	0.4
	研究所及以上	42	100.0	50.0	35.7	85.7	0.0	0.0	14.3	0.0
	合計	410	100.0	32.7	43.2	75.9	0.5	0.5	23.2	0.5
身分別	地政士及不動產經紀人等	123	100.0	43.1	47.2	90.3	0.0	0.0	9.8	0.0
	民眾	287	100.0	28.2	41.5	69.7	0.7	0.7	28.9	0.7
	合計	410	100.0	32.7	43.2	75.9	0.5	0.5	23.2	0.5
洽辦業務機關	臺南地政事務所	107	100.0	23.4	49.5	72.9	0.9	0.9	25.2	0.9
	東南地政事務所	47	100.0	38.3	44.7	83.0	0.0	0.0	17.0	0.0
	安南地政事務所	39	100.0	30.8	38.5	69.3	2.6	2.6	28.2	0.0
	鹽水地政事務所	27	100.0	40.7	48.1	88.8	0.0	0.0	11.1	0.0
	白河地政事務所	20	100.0	10.0	70.0	80.0	0.0	0.0	20.0	0.0
	麻豆地政事務所	48	100.0	35.4	39.6	75.0	0.0	0.0	25.0	0.0
	新化地政事務所	39	100.0	33.3	48.7	82.0	0.0	0.0	17.9	0.0
	歸仁地政事務所	26	100.0	30.8	46.2	77.0	0.0	0.0	23.1	0.0
	玉井地政事務所	7	100.0	57.1	0.0	57.1	0.0	0.0	42.9	0.0
	永康地政事務所	23	100.0	47.8	26.1	73.9	0.0	0.0	21.7	4.3
	佳里地政事務所	25	100.0	52.0	16.0	68.0	0.0	0.0	32.0	0.0
	臺南市政府地政局	2	100.0	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0	50.0	0.0
	合計	410	100.0	32.7	43.2	75.9	0.5	0.5	23.2	0.5

註 1：量表選項合併如下：例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「正面評價」，「非常不滿意」與「不太滿意」歸為「負面評價」，「不知道/無意見」維持原樣。

附表 12：

		Q12.對於臺南市政府地政局在各區公所增設「小而能地政工作站」，能就近申請地政謄本，有效節省市民交通及時間成本，請問您滿不滿意？								
		合計		非常滿意	還算滿意	正面評價	不太滿意	負面評價	未曾使用	不知道/無意見
		N	%	%	%	%	%	%	%	%
性別	男性	220	100.0	28.6	35.9	64.5	2.3	2.3	30.5	2.7
	女性	190	100.0	32.1	41.1	73.2	0.5	0.5	25.8	0.5
	其他	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	合計	410	100.0	30.2	38.3	68.5	1.5	1.5	28.3	1.7
年齡	20-29 歲	28	100.0	28.6	57.1	85.7	0.0	0.0	14.3	0.0
	30-39 歲	69	100.0	21.7	43.5	65.2	1.4	1.4	33.3	0.0
	40-49 歲	71	100.0	40.8	33.8	74.6	1.4	1.4	22.5	1.4
	50-59 歲	119	100.0	31.9	34.5	66.4	2.5	2.5	27.7	3.4
	60-64 歲	62	100.0	25.8	35.5	61.3	0.0	0.0	35.5	3.2
	65 歲以上	61	100.0	29.5	39.3	68.8	1.6	1.6	29.5	0.0
	合計	410	100.0	30.2	38.3	68.5	1.5	1.5	28.3	1.7
教育程度	國小及以下	12	100.0	33.3	25.0	58.3	8.3	8.3	33.3	0.0
	國(初)中	16	100.0	18.8	37.5	56.3	0.0	0.0	37.5	6.3
	高(中)職	103	100.0	30.1	42.7	72.8	0.0	0.0	26.2	1.0
	專科或大學	237	100.0	30.8	37.6	68.4	1.7	1.7	28.3	1.7
	研究所及以上	42	100.0	31.0	35.7	66.7	2.4	2.4	28.6	2.4
	合計	410	100.0	30.2	38.3	68.5	1.5	1.5	28.3	1.7
身分別	地政士及不動產經紀人等	123	100.0	30.9	32.5	63.4	3.3	3.3	32.5	0.8
	民眾	287	100.0	30.0	40.8	70.8	0.7	0.7	26.5	2.1
	合計	410	100.0	30.2	38.3	68.5	1.5	1.5	28.3	1.7
洽辦業務機關	臺南地政事務所	107	100.0	24.3	40.2	64.5	1.9	1.9	30.8	2.8
	東南地政事務所	47	100.0	23.4	42.6	66.0	0.0	0.0	31.9	2.1
	安南地政事務所	39	100.0	33.3	43.6	76.9	2.6	2.6	17.9	2.6
	鹽水地政事務所	27	100.0	33.3	51.9	85.2	3.7	3.7	11.1	0.0
	白河地政事務所	20	100.0	5.0	50.0	55.0	0.0	0.0	40.0	5.0
	麻豆地政事務所	48	100.0	43.8	31.3	75.1	0.0	0.0	25.0	0.0
	新化地政事務所	39	100.0	33.3	38.5	71.8	2.6	2.6	25.6	0.0
	歸仁地政事務所	26	100.0	34.6	23.1	57.7	0.0	0.0	38.5	3.8
	玉井地政事務所	7	100.0	42.9	14.3	57.2	0.0	0.0	42.9	0.0
	永康地政事務所	23	100.0	26.1	47.8	73.9	4.3	4.3	21.7	0.0
	佳里地政事務所	25	100.0	48.0	16.0	64.0	0.0	0.0	36.0	0.0
	臺南市政府地政局	2	100.0	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0	50.0	0.0
	合計	410	100.0	30.2	38.3	68.5	1.5	1.5	28.3	1.7

註 1：量表選項合併如下：例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「正面評價」，「非常不滿意」與「不太滿意」歸為「負面評價」，「不知道/無意見」維持原樣。

附表 13：

		Q13.請問您對臺南市政府地政局及所屬地政事務所提供「隨案申請住址隱匿服務」服務滿不滿意？									
		合計		非常滿意	還算滿意	正面評價	不太滿意	非常不滿意	負面評價	未曾使用	不知道/無意見
		N	%	%	%	%	%	%	%	%	%
性別	男性	220	100.0	20.0	50.0	70.0	0.9	1.4	2.3	25.0	2.7
	女性	190	100.0	28.9	52.6	81.5	0.0	0.5	0.5	16.3	1.6
	其他	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	合計	410	100.0	24.1	51.2	75.3	0.5	1.0	1.5	21.0	2.2
年齡	20-29 歲	28	100.0	35.7	42.9	78.6	0.0	3.6	3.6	17.9	0.0
	30-39 歲	69	100.0	23.2	50.7	73.9	0.0	0.0	0.0	26.1	0.0
	40-49 歲	71	100.0	26.8	49.3	76.1	0.0	1.4	1.4	19.7	2.8
	50-59 歲	119	100.0	21.8	56.3	78.1	0.8	0.8	1.6	16.8	3.4
	60-64 歲	62	100.0	21.0	51.6	72.6	0.0	1.6	1.6	24.2	1.6
	65 歲以上	61	100.0	24.6	47.5	72.1	1.6	0.0	1.6	23.0	3.3
	合計	410	100.0	24.1	51.2	75.3	0.5	1.0	1.5	21.0	2.2
教育程度	國小及以下	12	100.0	33.3	25.0	58.3	8.3	0.0	8.3	33.3	0.0
	國(初)中	16	100.0	12.5	25.0	37.5	0.0	0.0	0.0	56.3	6.3
	高(中)職	103	100.0	17.5	62.1	79.6	0.0	0.0	0.0	18.4	1.9
	專科或大學	237	100.0	27.0	50.2	77.2	0.4	1.7	2.1	18.1	2.5
	研究所及以上	42	100.0	26.2	47.6	73.8	0.0	0.0	0.0	26.2	0.0
	合計	410	100.0	24.1	51.2	75.3	0.5	1.0	1.5	21.0	2.2
身分別	地政士及不動產經紀人等	123	100.0	28.5	56.1	84.6	0.8	1.6	2.4	13.0	0.0
	民眾	287	100.0	22.3	49.1	71.4	0.3	0.7	1.0	24.4	3.1
	合計	410	100.0	24.1	51.2	75.3	0.5	1.0	1.5	21.0	2.2
洽辦業務機關	臺南地政事務所	107	100.0	20.6	56.1	76.7	0.0	0.9	0.9	20.6	1.9
	東南地政事務所	47	100.0	21.3	48.9	70.2	0.0	0.0	0.0	27.7	2.1
	安南地政事務所	39	100.0	20.5	53.8	74.3	2.6	0.0	2.6	23.1	0.0
	鹽水地政事務所	27	100.0	25.9	55.6	81.5	0.0	3.7	3.7	11.1	3.7
	白河地政事務所	20	100.0	5.0	75.0	80.0	0.0	0.0	0.0	15.0	5.0
	麻豆地政事務所	48	100.0	29.2	47.9	77.1	0.0	0.0	0.0	20.8	2.1
	新化地政事務所	39	100.0	28.2	48.7	76.9	0.0	0.0	0.0	23.1	0.0
	歸仁地政事務所	26	100.0	19.2	57.7	76.9	0.0	0.0	0.0	19.2	3.8
	玉井地政事務所	7	100.0	71.4	14.3	85.7	0.0	0.0	0.0	14.3	0.0
	永康地政事務所	23	100.0	17.4	39.1	56.5	4.3	4.3	8.6	26.1	8.7
	佳里地政事務所	25	100.0	48.0	32.0	80.0	0.0	0.0	0.0	20.0	0.0
	臺南市政府地政局	2	100.0	0.0	50.0	50.0	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0
合計	410	100.0	24.1	51.2	75.3	0.5	1.0	1.5	21.0	2.2	

註 1：量表選項合併如下：例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「正面評價」，「非常不滿意」與「不太滿意」歸為「負面評價」，「不知道/無意見」維持原樣。

附表 14：

		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」?					
		合計		有,聽聞相關情事	親身經歷及聽聞皆有	兩者皆無	不知道/無意見
		N	%	%	%	%	%
性別	男性	220	100.0	1.4	0.5	96.4	1.8
	女性	190	100.0	2.1	0.0	96.8	1.1
	其他	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	合計	410	100.0	1.7	0.2	96.6	1.5
年齡	20-29 歲	28	100.0	3.6	0.0	96.4	0.0
	30-39 歲	69	100.0	0.0	0.0	97.1	2.9
	40-49 歲	71	100.0	4.2	0.0	94.4	1.4
	50-59 歲	119	100.0	1.7	0.0	97.5	0.8
	60-64 歲	62	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0
	65 歲以上	61	100.0	1.6	1.6	93.4	3.3
	合計	410	100.0	1.7	0.2	96.6	1.5
教育程度	國小及以下	12	100.0	8.3	0.0	91.7	0.0
	國(初)中	16	100.0	6.3	0.0	87.5	6.3
	高(中)職	103	100.0	2.9	0.0	94.2	2.9
	專科或大學	237	100.0	0.8	0.4	97.9	0.8
	研究所及以上	42	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0
	合計	410	100.0	1.7	0.2	96.6	1.5
身分別	地政士及不動產經紀人等	123	100.0	1.6	0.0	97.6	0.8
	民眾	287	100.0	1.7	0.3	96.2	1.7
	合計	410	100.0	1.7	0.2	96.6	1.5
洽辦業務機關	臺南地政事務所	107	100.0	2.8	0.9	91.6	4.7
	東南地政事務所	47	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0
	安南地政事務所	39	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0
	鹽水地政事務所	27	100.0	3.7	0.0	96.3	0.0
	白河地政事務所	20	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0
	麻豆地政事務所	48	100.0	0.0	0.0	97.9	2.1
	新化地政事務所	39	100.0	2.6	0.0	97.4	0.0
	歸仁地政事務所	26	100.0	3.8	0.0	96.2	0.0
	玉井地政事務所	7	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0
	永康地政事務所	23	100.0	4.3	0.0	95.7	0.0
	佳里地政事務所	25	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0
	臺南市政府地政局	2	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0
	合計	410	100.0	1.7	0.2	96.6	1.5

附表 15：

		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？			
		合計		有	沒有
		N	%	%	%
性別	男性	220	100.0	1.8	98.2
	女性	190	100.0	2.1	97.9
	其他	0	0.0	0.0	0.0
	合計	410	100.0	1.9	98.1
年齡	20-29 歲	28	100.0	3.6	96.4
	30-39 歲	69	100.0	0.0	100.0
	40-49 歲	71	100.0	4.2	95.8
	50-59 歲	119	100.0	1.7	98.3
	60-64 歲	62	100.0	0.0	100.0
	65 歲以上	61	100.0	3.3	96.7
	合計	410	100.0	1.9	98.1
教育程度	國小及以下	12	100.0	8.3	91.7
	國(初)中	16	100.0	6.3	93.8
	高(中)職	103	100.0	2.9	97.1
	專科或大學	237	100.0	1.3	98.7
	研究所及以上	42	100.0	0.0	100.0
	合計	410	100.0	1.9	98.1
身分別	地政士及不動產經紀人等	123	100.0	1.6	98.4
	民眾	287	100.0	2.1	97.9
	合計	410	100.0	2.0	98.0
洽辦業務機關	臺南地政事務所	107	100.0	3.7	96.3
	東南地政事務所	47	100.0	0.0	100.0
	安南地政事務所	39	100.0	0.0	100.0
	鹽水地政事務所	27	100.0	3.7	96.3
	白河地政事務所	20	100.0	0.0	100.0
	麻豆地政事務所	48	100.0	0.0	100.0
	新化地政事務所	39	100.0	2.6	97.4
	歸仁地政事務所	26	100.0	3.8	96.2
	玉井地政事務所	7	100.0	0.0	100.0
	永康地政事務所	23	100.0	4.3	95.7
	佳里地政事務所	25	100.0	0.0	100.0
	臺南市政府地政局	2	100.0	0.0	100.0
	合計	410	100.0	1.9	98.1

附表 16：

		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？			
		合計		會	不會
		N	%	%	%
性別	男性	220	100.0	75.9	24.1
	女性	190	100.0	76.3	23.7
	其他	0	0.0	0.0	0.0
	合計	410	100.0	76.1	23.9
年齡	20-29 歲	28	100.0	3.6	96.4
	30-39 歲	69	100.0	0.0	100.0
	40-49 歲	71	100.0	4.2	95.8
	50-59 歲	119	100.0	1.7	98.3
	60-64 歲	62	100.0	0.0	100.0
	65 歲以上	61	100.0	3.3	96.7
	合計	410	100.0	76.1	23.9
教育程度	國小及以下	12	100.0	75.0	25.0
	國(初)中	16	100.0	75.0	25.0
	高(中)職	103	100.0	68.0	32.0
	專科或大學	237	100.0	78.5	21.5
	研究所及以上	42	100.0	83.3	16.7
	合計	410	100.0	76.1	23.9
身分別	地政士及不動產經紀人等	123	100.0	73.2	26.8
	民眾	287	100.0	77.4	22.6
	合計	410	100.0	76.1	23.9
洽辦業務機關	臺南地政事務所	107	100.0	76.6	23.4
	東南地政事務所	47	100.0	85.1	14.9
	安南地政事務所	39	100.0	64.1	35.9
	鹽水地政事務所	27	100.0	63.0	37.0
	白河地政事務所	20	100.0	65.0	35.0
	麻豆地政事務所	48	100.0	81.3	18.8
	新化地政事務所	39	100.0	74.4	25.6
	歸仁地政事務所	26	100.0	84.6	15.4
	玉井地政事務所	7	100.0	71.4	28.6
	永康地政事務所	23	100.0	82.6	17.4
	佳里地政事務所	25	100.0	80.0	20.0
	臺南市政府地政局	2	100.0	50.0	50.0
	合計	410	100.0	76.1	23.9

附表 17：

		Q17.請問您會向哪些人或單位提出檢舉?(不提示,可複選)?							
		合計		臺南市 政府	地方法院 檢察署	法務部調 查局	法務部廉 政署	警察局	向媒體 公開
		N	%	%	%	%	%	%	%
性別	男性	167	100.0	38.9	4.8	12.0	14.4	12.0	0.6
	女性	145	100.0	43.4	5.5	3.4	4.1	9.7	0.7
	其他	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	合計	312	100.0	41.0	5.1	8.0	9.6	10.9	0.6
年齡	20-29 歲	24	100.0	20.8	0.0	4.2	0.0	12.5	0.0
	30-39 歲	50	100.0	38.0	8.0	8.0	8.0	14.0	4.0
	40-49 歲	61	100.0	44.3	6.6	3.3	8.2	13.1	0.0
	50-59 歲	85	100.0	45.9	4.7	11.8	9.4	12.9	0.0
	60-64 歲	51	100.0	47.1	2.0	11.8	13.7	7.8	0.0
	65 歲以上	41	100.0	34.1	7.3	4.9	14.6	2.4	0.0
	合計	312	100.0	41.0	5.1	8.0	9.6	10.9	0.6
教育程度	國小及以下	9	100.0	22.2	0.0	0.0	0.0	11.1	0.0
	國(初)中	12	100.0	25.0	8.3	0.0	16.7	8.3	0.0
	高(中)職	70	100.0	31.4	5.7	10.0	8.6	12.9	0.0
	專科或大學	186	100.0	43.5	5.4	7.5	11.3	8.6	0.5
	研究所及以上	35	100.0	57.1	2.9	11.4	2.9	20.0	2.9
	合計	312	100.0	41.0	5.1	8.0	9.6	10.9	0.6
身分別	地政士及不動產 經紀人等	90	100.0	45.6	2.2	8.9	13.3	3.3	0.0
	民眾	222	100.0	39.2	6.3	7.7	8.1	14.0	0.9
	合計	312	100.0	41.0	5.1	8.0	9.6	10.9	0.6
洽辦業 務機關	臺南地政事務所	82	100.0	40.2	8.5	9.8	7.3	8.5	0.0
	東南地政事務所	40	100.0	40.0	0.0	12.5	7.5	7.5	2.5
	安南地政事務所	25	100.0	52.0	0.0	4.0	8.0	12.0	4.0
	鹽水地政事務所	17	100.0	41.2	0.0	0.0	11.8	11.8	0.0
	白河地政事務所	13	100.0	30.8	7.7	15.4	7.7	7.7	0.0
	麻豆地政事務所	39	100.0	46.2	2.6	7.7	15.4	12.8	0.0
	新化地政事務所	29	100.0	24.1	0.0	10.3	17.2	13.8	0.0
	歸仁地政事務所	22	100.0	36.4	9.1	4.5	0.0	22.7	0.0
	玉井地政事務所	5	100.0	60.0	0.0	20.0	0.0	20.0	0.0
	永康地政事務所	19	100.0	57.9	5.3	5.3	21.1	10.5	0.0
	佳里地政事務所	20	100.0	35.0	20.0	0.0	5.0	0.0	0.0
	臺南市政府地政 局	1	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
	合計	312	100.0	41.0	5.1	8.0	9.6	10.9	0.6

附表 17(續)：

		Q17.請問您會向哪些人或單位提出檢舉?(不提示,可複選)?							
		合計		在網路上 公開	鄰里長	民意代表	不知道檢 舉管道	其他,請 說明	不知道/ 無意見
		N	%	%	%	%	%	%	
性別	男性	167	100.0	2.4	0.0	3.0	21.0	9.6	3.0
	女性	145	100.0	2.8	1.4	2.8	26.2	11.0	2.1
	其他	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	合計	312	100.0	2.6	0.6	2.9	23.4	10.3	2.6
年齡	20-29 歲	24	100.0	0.0	0.0	8.3	45.8	8.3	4.2
	30-39 歲	50	100.0	2.0	0.0	2.0	24.0	10.0	6.0
	40-49 歲	61	100.0	4.9	1.6	3.3	19.7	9.8	1.6
	50-59 歲	85	100.0	1.2	0.0	1.2	20.0	9.4	2.4
	60-64 歲	51	100.0	3.9	0.0	2.0	19.6	11.8	2.0
	65 歲以上	41	100.0	2.4	2.4	4.9	26.8	12.2	0.0
	合計	312	100.0	2.6	0.6	2.9	23.4	10.3	2.6
教育程度	國小及以下	9	100.0	0.0	0.0	0.0	66.7	11.1	0.0
	國(初)中	12	100.0	0.0	0.0	0.0	33.3	8.3	0.0
	高(中)職	70	100.0	0.0	1.4	4.3	27.1	11.4	1.4
	專科或大學	186	100.0	3.2	0.5	2.7	23.1	9.1	2.7
	研究所及以上	35	100.0	5.7	0.0	2.9	2.9	14.3	5.7
	合計	312	100.0	2.6	0.6	2.9	23.4	10.3	2.6
身分別	地政士及不動產 經紀人等	90	100.0	2.2	0.0	1.1	24.4	8.9	3.3
	民眾	222	100.0	2.7	0.9	3.6	23.0	10.8	2.3
	合計	312	100.0	2.6	0.6	2.9	23.4	10.3	2.6
洽辦業 務機關	臺南地政事務所	82	100.0	3.7	1.2	2.4	24.4	12.2	1.2
	東南地政事務所	40	100.0	5.0	0.0	0.0	30.0	10.0	2.5
	安南地政事務所	25	100.0	0.0	0.0	12.0	4.0	16.0	4.0
	鹽水地政事務所	17	100.0	0.0	0.0	0.0	23.5	11.8	0.0
	白河地政事務所	13	100.0	0.0	0.0	7.7	15.4	15.4	0.0
	麻豆地政事務所	39	100.0	5.1	0.0	0.0	23.1	2.6	5.1
	新化地政事務所	29	100.0	3.4	3.4	0.0	27.6	20.7	0.0
	歸仁地政事務所	22	100.0	0.0	0.0	9.1	18.2	9.1	9.1
	玉井地政事務所	5	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	20.0
	永康地政事務所	19	100.0	0.0	0.0	0.0	21.1	0.0	0.0
	佳里地政事務所	20	100.0	0.0	0.0	5.0	45.0	5.0	0.0
	臺南市政府地政 局	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	合計	312	100.0	2.6	0.6	2.9	23.4	10.3	2.6

附表 18：

		Q18.請問您不會提出檢舉的原因，是什麼？(不提示，可複選)？								
		合計		怕耽誤自己的案子	怕曝光，影響以後辦事	怕遭到報復	已經花錢辦好事情，沒必要檢舉	司空見慣，檢舉也沒用	事不關己，沒必要檢舉	其他，請說明
		N	%	%	%	%	%	%	%	%
性別	男性	53	100.0	3.8	5.7	5.7	0.0	1.9	50.9	37.7
	女性	45	100.0	4.4	11.1	2.2	6.7	0.0	60.0	20.0
	其他	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	合計	98	100.0	4.1	8.2	4.1	3.1	1.0	55.1	29.6
年齡	20-29 歲	4	100.0	25.0	25.0	50.0	0.0	0.0	0.0	25.0
	30-39 歲	19	100.0	0.0	5.3	0.0	0.0	0.0	73.7	21.1
	40-49 歲	10	100.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0	40.0	40.0
	50-59 歲	34	100.0	2.9	11.8	0.0	8.8	0.0	55.9	29.4
	60-64 歲	11	100.0	0.0	9.1	0.0	0.0	0.0	63.6	27.3
	65 歲以上	20	100.0	0.0	5.0	10.0	0.0	5.0	50.0	35.0
	合計	98	100.0	4.1	8.2	4.1	3.1	1.0	55.1	29.6
教育程度	國小及以下	3	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
	國(初)中	4	100.0	0.0	25.0	25.0	0.0	0.0	50.0	0.0
	高(中)職	33	100.0	0.0	6.1	3.0	9.1	0.0	69.7	15.2
	專科或大學	51	100.0	7.8	9.8	3.9	0.0	2.0	49.0	35.3
	研究所及以上	7	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	57.1	42.9
	合計	98	100.0	4.1	8.2	4.1	3.1	1.0	55.1	29.6
身分別	地政士及不動產經紀人等	33	100.0	6.1	9.1	3.0	6.1	0.0	51.5	30.3
	民眾	65	100.0	3.1	7.7	4.6	1.5	1.5	56.9	29.2
	合計	98	100.0	4.1	8.2	4.1	3.1	1.0	55.1	29.6
洽辦業務機關	臺南地政事務所	25	100.0	0.0	8.0	4.0	8.0	4.0	64.0	16.0
	東南地政事務所	7	100.0	0.0	0.0	28.6	0.0	0.0	57.1	14.3
	安南地政事務所	14	100.0	7.1	21.4	0.0	0.0	0.0	71.4	14.3
	鹽水地政事務所	10	100.0	10.0	20.0	10.0	0.0	0.0	50.0	30.0
	白河地政事務所	7	100.0	14.3	14.3	0.0	0.0	0.0	42.9	28.6
	麻豆地政事務所	9	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	22.2	77.8
	新化地政事務所	10	100.0	10.0	0.0	0.0	0.0	0.0	60.0	30.0
	歸仁地政事務所	4	100.0	0.0	0.0	0.0	25.0	0.0	0.0	75.0
	玉井地政事務所	2	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	50.0
	永康地政事務所	4	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	75.0	25.0
	佳里地政事務所	5	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	80.0	20.0
	臺南市政府地政局	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
	合計	98	100.0	4.1	8.2	4.1	3.1	1.0	55.1	29.6

附表 19：

		Q19.請問您對臺南市政府地政局及所屬地政事務所人員「整體清廉程度」滿不滿意？								
		合計		非常滿意	還算滿意	正面評價	不太滿意	非常不滿意	負面評價	不知道/無意見
		N	%	%	%	%	%	%	%	%
性別	男性	220	100.0	25.5	68.2	93.7	0.9	0.5	1.4	5.0
	女性	190	100.0	26.3	64.2	90.5	1.1	0.5	1.6	7.9
	其他	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	合計	410	100.0	25.9	66.3	92.2	1.0	0.5	1.5	6.3
年齡	20-29 歲	28	100.0	32.1	60.7	92.8	0.0	3.6	3.6	3.6
	30-39 歲	69	100.0	29.0	65.2	94.2	0.0	0.0	0.0	5.8
	40-49 歲	71	100.0	31.0	62.0	93.0	0.0	1.4	1.4	5.6
	50-59 歲	119	100.0	22.7	69.7	92.4	1.7	0.0	1.7	5.9
	60-64 歲	62	100.0	22.6	67.7	90.3	0.0	0.0	0.0	9.7
	65 歲以上	61	100.0	23.0	67.2	90.2	3.3	0.0	3.3	6.6
	合計	410	100.0	25.9	66.3	92.2	1.0	0.5	1.5	6.3
教育程度	國小及以下	12	100.0	8.3	75.0	83.3	8.3	8.3	16.6	0.0
	國(初)中	16	100.0	18.8	56.3	75.1	0.0	6.3	6.3	18.8
	高(中)職	103	100.0	17.5	72.8	90.3	1.9	0.0	1.9	7.8
	專科或大學	237	100.0	29.5	64.1	93.6	0.4	0.0	0.4	5.9
	研究所及以上	42	100.0	33.3	64.3	97.6	0.0	0.0	0.0	2.4
	合計	410	100.0	25.9	66.3	92.2	1.0	0.5	1.5	6.3
身分別	地政士及不動產經紀人等	123	100.0	32.5	63.4	95.9	0.0	0.0	0.0	4.1
	民眾	287	100.0	23.0	67.6	90.6	1.4	0.7	2.1	7.3
	合計	410	100.0	25.9	66.3	92.2	1.0	0.5	1.5	6.3
洽辦業務機關	臺南地政事務所	107	100.0	15.0	72.0	87.0	0.9	0.9	1.8	11.2
	東南地政事務所	47	100.0	17.0	78.7	95.7	0.0	0.0	0.0	4.3
	安南地政事務所	39	100.0	30.8	64.1	94.9	2.6	0.0	2.6	2.6
	鹽水地政事務所	27	100.0	25.9	74.1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	白河地政事務所	20	100.0	15.0	85.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	麻豆地政事務所	48	100.0	39.6	50.0	89.6	0.0	2.1	2.1	8.3
	新化地政事務所	39	100.0	30.8	66.7	97.5	0.0	0.0	0.0	2.6
	歸仁地政事務所	26	100.0	26.9	61.5	88.4	7.7	0.0	7.7	3.8
	玉井地政事務所	7	100.0	42.9	42.9	85.8	0.0	0.0	0.0	14.3
	永康地政事務所	23	100.0	30.4	65.2	95.6	0.0	0.0	0.0	4.3
	佳里地政事務所	25	100.0	48.0	44.0	92.0	0.0	0.0	0.0	8.0
	臺南市政府地政局	2	100.0	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	50.0
	合計	410	100.0	25.9	66.3	92.2	1.0	0.5	1.5	6.3

註 1：量表選項合併如下：例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「正面評價」，「非常不滿意」與「不太滿意」歸為「負面評價」，「未曾使用，無法評價」、「不知道/無意見」維持原樣。

附表 20：

		Q20.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，以供日後施政興革之參考？			
		合計		其他，請說明	不知道/無意見
		N	%	%	%
性別	男性	220	100.0	15.5	84.5
	女性	190	100.0	20.0	80.0
	其他	0	0.0	0.0	0.0
	合計	410	100.0	17.6	82.4
年齡	20-29 歲	28	100.0	10.7	89.3
	30-39 歲	69	100.0	13.0	87.0
	40-49 歲	71	100.0	26.8	73.2
	50-59 歲	119	100.0	21.0	79.0
	60-64 歲	62	100.0	11.3	88.7
	65 歲以上	61	100.0	14.8	85.2
	合計	410	100.0	17.6	82.4
教育程度	國小及以下	12	100.0	16.7	83.3
	國(初)中	16	100.0	18.8	81.3
	高(中)職	103	100.0	14.6	85.4
	專科或大學	237	100.0	19.4	80.6
	研究所及以上	42	100.0	14.3	85.7
	合計	410	100.0	17.6	82.4
身分別	地政士及不動產經紀人等	123	100.0	17.9	82.1
	民眾	287	100.0	17.4	82.6
	合計	410	100.0	17.6	82.4
洽辦業務機關	臺南地政事務所	107	100.0	21.5	78.5
	東南地政事務所	47	100.0	19.1	80.9
	安南地政事務所	39	100.0	25.6	74.4
	鹽水地政事務所	27	100.0	11.1	88.9
	白河地政事務所	20	100.0	5.0	95.0
	麻豆地政事務所	48	100.0	14.6	85.4
	新化地政事務所	39	100.0	10.3	89.7
	歸仁地政事務所	26	100.0	11.5	88.5
	玉井地政事務所	7	100.0	14.3	85.7
	永康地政事務所	23	100.0	30.4	69.6
	佳里地政事務所	25	100.0	16.0	84.0
	臺南市政府地政局	2	100.0	0.0	100.0
	合計	410	100.0	17.6	82.4

附錄二 調查問卷

臺南市政府地政局暨所屬各地政事務所 112 年度創新便民服務品質廉政問卷

先生(小姐)您好：

我是○○公司的訪員。我們接受臺南市政府地政局委託在進行『112 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「最近 1 年內」有沒有去過臺南市政府地政局或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、整體施政評價

Q1.請問您最近一次洽辦業務的機關是？

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| <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 | <input type="checkbox"/> (11)臺南市政府地政局 |

Q2.請問您對臺南市政府地政局及所屬地政事務所人員之「服務態度」滿不滿意？

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

Q3.請問您對臺南市政府地政局及所屬地政事務所人員之「行政效率」滿不滿意？

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

Q4.請問您對臺南市政府地政局及所屬地政事務所人員之「專業能力」(含專業知識及處理流程熟悉度)滿不滿意？

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

Q5.請問您對臺南市政府地政局及所屬地政事務所之「洽公環境與設施」滿不滿意？

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

Q6.請問您對臺南市政府地政局及所屬地政事務所各項「地政類施政宣導」滿不滿意？

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

Q7. 請問您對臺南市政府地政局及所屬地政事務所「整體服務及施政表現」，滿不滿意？

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

二、各項便民措施滿意度

Q8. 請問您對臺南市政府地政局及所屬地政事務所提供「謄本販賣機-申請謄本及稅單服務」服務滿不滿意？

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

Q9. 請問您對臺南市政府地政局及所屬地政事務所辦理「午休時間部分業務不打烊」業務滿不滿意？

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

Q10. 請問您對臺南市政府地政局及所屬地政事務所辦理「手機行動支付繳納地政規費」業務滿不滿意？

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

Q11. 對於臺南市政府地政局增設信用卡、一卡通、手機行動支付、市民卡...等多元管道繳納地政規費，請問您滿不滿意？

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

Q12. 對於臺南市政府地政局在各區公所增設「小而能地政工作站」，能就近申請地政謄本，有效節省市民交通及時間成本，請問您滿不滿意？

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

Q13. 請問您對臺南市政府地政局及所屬地政事務所提供「隨案申請住址隱匿服務」服務滿不滿意？

- (01)非常滿意 (02)還算滿意 (03)不太滿意，原因_____
- (04)非常不滿意，原因_____ (96)未曾使用，無法評價
- (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【跳答 Q16】
- (98)不知道/無意見【跳答 Q16】

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.請問您對臺南市政府地政局及所屬地政事務所人員「整體清廉程度」滿不滿意?

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

Q20.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，以供日後施政興革之參考?

- (97)其他，請說明(反映事項之原因：需追問至何機關辦理何事)
- (98)不知道/無意見

六、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

- (01)地政士及不動產經紀人等
 (02)民眾

S5. 性別【訪員請自行勾選】

- (01)男性
 (02)女性
 (03)其他

*****本問卷到此結束，非常感謝您的熱心協助*****