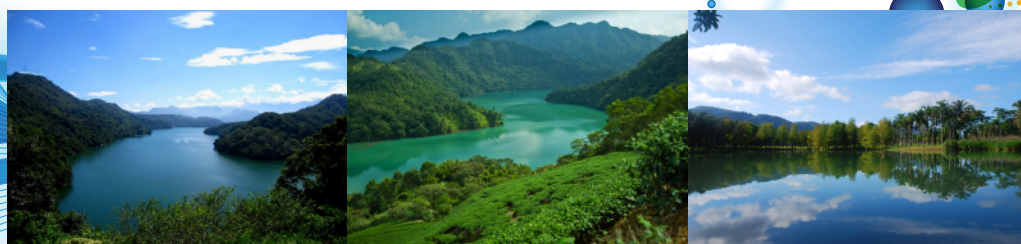


經濟部水利署北區水資源局

103年度國有公用不動產出租及利用案 廉政研究調查報告



調查單位：經濟部水利署北區水資源局
執行單位：台灣趨勢研究股份有限公司
中 華 民 國 一 〇 三 年 八 月

摘要

經濟部水利署北區水資源局（以下稱北區水資源局）為深入了解辦理國有公用土地出租、利用案之施政得失、興革意見及整體政風清廉狀況，特別委託台灣趨勢研究（股）公司辦理「103 年度國有公用不動產出租及利用案廉政研究調查報告」，以了解利用者、承租者之意見趨向，做為日後施政之參考。

在服務滿意度評價部分，調查結果發現，受訪者對承辦人員的服務態度及專業能力的滿意度皆為 85.2%；對辦理承租或利用申請作業流程規劃的滿意度為 77.8%；對承辦人員文書審查，及審查意見回覆等事宜辦理的滿意度為 88.9%；對處理收件不符合案件，發文通知補件效率的滿意度為 100.0%；對派員至現場履勘，及通知後續處理情形的滿意度為 85.2%；對簽訂租賃或利用契約之程序的滿意度為 85.2%；有 55.6%的受訪者曾遇資料不足需要補正的情況，其對於承辦人員在處理資料不足告知方式的滿意度為 100.0%；有 33.3%的受訪者有遇過出租或利用違約之情形，其中有 29.6%的受訪者表示承辦人有依法令及程序辦理；對承辦單位的整體滿意度達 81.5%。整體而言，絕大多數的受訪者對北區水資源局提供之服務給予肯定。

在廉政滿意度評價方面，有 77.8%的受訪者認為北區水資源局整體清廉度良好。高達 100.0%的受訪者皆表示「沒有」親身經歷或曾經聽聞承辦人員「藉機刁難」、進行「請託關說」、「財物饋贈」、「飲宴招待」等情事。整體而言，受訪者對北區水資源局的清廉程度給予高度肯定，惟應持續宣導廉政風氣，強化承租利用者對北區水資源局清廉施政努力之信心。

本次調查採用普查之方式進行，依北區水資源局提供之曾承租或利用國有公用不動產之事業單位及民眾名單進行全面調查。調查日期為民國 103 年 5 月 27 日至民國 103 年 6 月 15 日，共計有 36 筆名單可進行調查訪問，最後總計回收 27 份有效樣本，回收率達 75%。

目 錄

壹、前言.....	1
一、調查背景	1
二、調查目的	4
貳、調查過程與方法.....	5
一、調查對象	5
二、調查期間	5
三、調查方式	5
(一) 電話調查.....	5
(二) 訪問品質控管.....	5
(三) 問卷回收與審核.....	6
四、普查	6
五、調查流程	7
六、接觸紀錄	8
參、調查內容與統計分析	9
一、問卷大綱	9
(一) 服務滿意度.....	9
(二) 廉潔滿意度.....	9
(三) 整體施政建議.....	10
(四) 基本資料.....	10
二、統計分析	11
(一) 頻次分析.....	11
(二) 交叉分析.....	11
(三) 小數點進位.....	11

肆、樣本結構分析	12
一、使用人類型	12
二、租用方式	13
三、性別	14
四、年齡	15
五、教育程度	16
六、職業類別	17
七、小結	18
伍、調查發現	19
一、北區水資源局之服務滿意度評價	20
(一) 對北區水資源局承辦人員服務態度之滿意度	20
(二) 對北區水資源局承辦人員專業能力之滿意度	22
(三) 對北區水資源局辦理承租或利用申請作業流程規劃之滿意度 ..	24
(四) 對北區水資源局承辦人員，處理資料不足告知方式之滿意度 ..	26
(五) 對北區水資源局承辦人員辦理文書審查，及審查意見回覆之滿意度	28
(六) 對北區水資源局處理收件不符合案件，發文通知補件效率之滿意度	30
(七) 對北區水資源局派員至現場履勘，及通知後續處理情形之滿意度	32
(八) 北區水資源局是否依法令及程序處理違約情形	34
(九) 對北區水資源局簽訂契約程序之滿意度	36
(十) 對北區水資源局承辦單位之整體滿意度	38
二、北區水資源局之廉政滿意度評價	40
(一) 申請承租或利用國有公用不動產，北區水資源局承辦人員有無「藉機刁難」、「請託關說」、「財物餽贈」、「飲宴招待」之情事	40
(二) 若獲悉北區水資源局人員有貪瀆不法行為時之檢舉意願	41

(三) 北區水資源局整體「清廉度」之評價.....	43
三、對北區水資源局之整體施政建議	45
陸、結論	46
一、北區水資源局之服務滿意度評價	46
二、北區水資源局之廉政滿意度評價	48
柒、建議	49
一、北區水資源局承辦人員之服務普遍受到肯定，惟少數受訪者反映對建物修繕部分不滿意，建議建立建物修繕處理標準作業流程(SOP)，以提升受訪民眾滿意度	49
二、不動產出租及利用服務受到肯定，惟作業流程規劃需再加強	50
三、加強宣導承租／利用戶之意見反應管道	51
四、承辦人員廉潔表現良好，應持續宣導廉政倫理規範，提升民眾整體清廉度評價	52
五、加強宣導檢舉保密措施，鼓勵承租／利用人提出檢舉	53
附錄一 問卷百分比	54
附錄二 附表	61

圖目錄

圖 2-1	調查流程	7
圖 4-1	使用人類型分布	12
圖 4-2	受訪者租用方式分布	13
圖 4-3	受訪者性別分布	14
圖 4-4	受訪者年齡分布	15
圖 4-5	受訪者教育程度分布	16
圖 4-6	受訪者職業類別分布	17
圖 5-1	對承辦人員服務態度之滿意度	20
圖 5-2	對承辦人員專業能力之滿意度	22
圖 5-3	對辦理承租或利用申請作業流程規劃之滿意度	24
圖 5-4	對承辦人員處理資料不足告知方式之滿意度	26
圖 5-5	對承辦人員辦理文書審查，及審查意見回覆之滿意度	28
圖 5-6	對處理收件不符合案件，發文通知補件效率之滿意度	30
圖 5-7	對派員至現場履勘，及通知後續處理情形之滿意度	32
圖 5-8	北區水資源局是否依法令及程序處理違約情形	34
圖 5-9	對北區水資源局簽訂契約程序之滿意度	36
圖 5-10	對北區水資源局承辦單位之整體滿意度	38
圖 5-11	申請承租或利用國有公用不動產，有無「藉機刁難」、「請託關說」、 「財物餽贈」、「飲宴招待」之情事	40
圖 5-12	若獲悉北區水資源局人員有貪瀆不法行為時之檢舉意願	41
圖 5-13	北區水資源局整體「清廉度」之評價	43
圖 7-1	不動產出租及利用服務之各項滿意度	50
圖 7-2	北區水資源局承辦人員之廉政表現	52

表 目 錄

表 1-1	2013 年亞洲國家／地區 CPI 排名與分數	2
表 2-1	接觸紀錄	8
表 4-1	樣本結構	18
表 5-1	對承辦人員服務態度不滿意之原因	21
表 5-2	對承辦人員專業能力不滿意之原因	23
表 5-3	對辦理承租或利用申請作業流程規劃不滿意之原因	25
表 5-4	對北區水資源局承辦單位不滿意之原因	39
表 5-5	對北區水資源局整體施政之意見與建議	45



壹、前言

一、調查背景

「廉政」是展現國家競爭力的重要指標，反貪已是跨越國界、種族、黨派的普世價值。自 2003 年起，至今全世界已有 140 個國家簽署聯合國所公布的《聯合國反腐敗公約》(The United Nations Convention against Corruption, UNCAC)，顯示多數國家皆認同「貪腐」將損害經濟發展、社會穩定，更進一步將危及民主體制；而許多研究均指出，當政府腐敗時，人才及資金將不斷外流，使投資減少、經濟成長趨緩、政府稅收短少、公共設施和服務品質低落，阻礙國家的發展。因此，建立一個廉潔、效率與便民的政府，已然成為世界各國致力達成的重要目標。國際上已有許多非政府組織及團體，致力於調查全球各國之廉政情形，臺灣也被列入多項評比之中，透過此類調查有助於了解我國在推動廉政工作之成果，並可進一步了解世界各國的廉政表現，將廉政表現優良者視為我國推動廉政工作之典範。

目前，最受國際重視的，是由國際透明組織 (Transparency International ; TI) 針對行政和公共領域貪腐狀況進行調查，自 1995 年起於每年底定期公佈清廉印象指數 (Corruption Perceptions Index ; CPI)，反映各國廉政的績效，為全球反貪腐運動中重要的倡議工具，現已成為評比貪污情形最重要的參考指標，亦是世界各國政府推行廉政工作的重要努力方向。

國際透明組織於 2012 年起革新 CPI 計算方式，以各資料庫原



始分數取代排名，分數以 0 至 100 分呈現，分數愈高表示愈清廉，得分愈低則表示愈貪腐，新版 CPI 分數可進行年度間相互比較。2013 年台灣的 CPI 分數為 61 分，與去年（2012 年）分數相同；名次在 177 個國家和地區當中，台灣清廉度排名第 36 名，較去年進步 1 名，整體表現與去年相仿。值得注意的是，台灣受評之原始分數取自七間具國際公信力之獨立調查機構評比報告，其中四間採專家評估、評鑑的報告中，有三間結果持平，一間呈現大幅的進步。而另外三間針對跨國企業經理人進行問卷調查的報告之分數則均較去年退步。亞洲其他鄰近國家／地區的 CPI 排名及分數部分，新加坡第 5 名（86 分）、香港第 15 名（75 分）、日本第 18 名（74 分），名次優於台灣；而韓國第 46 名（55 分）、中國第 80 名（40 分），則落後台灣。

新加坡及香港政府能有如此亮眼的廉政表現，原因在於皆為了破除早期嚴重的貪污問題、端正廉政風氣，在 1950 年代後分別設置貪污調查局（CPIB）與廉政公署（ICAC），兩者皆獨立於其他行政機關，直接向行政首長負責，專責打擊貪污犯罪，才能在國際間獲得極高的評價。

表 1-1 2013 年亞洲國家／地區 CPI 排名與分數

國家	2012		2013			
	排名	分數	排名	排名變動	分數	分數變動
新加坡	5	87	5	--	86	-1
香港	14	77	15	-1	75	-2
日本	17	74	18	-1	74	--
臺灣	37	61	36	+1	61	--
韓國	45	56	46	-1	55	-1
中國	80	39	80	--	40	+1

資料來源：Transparency International



事實上，健全的廉政體系與各部門人員的廉潔程度，攸關國家整體的競爭力，因此，測量廉政體系的運作實況以及政府相關人員貪腐的嚴重程度，是建立廉能政府的基礎工程，也是各國政府必須認真面對的政策議題。

近年來，我國的廉政工作以「建立廉能政府」為目標，相關部會亦積極提升廉政風氣，在政風機構及政策上，皆有嶄新的改革。首先，我國已於 2011 年核定成立「法務部廉政署」，專責廉政工作且首重「防貪」與「反貪」工作，並整合各地機關政風機構，將廉政工作向下紮根，務求治標又治本。

在政策方面，2009 年行政院頒訂「國家廉政建設行動方案」，而 2012 年時此方案又被列入「黃金十年 國家願景」計畫中的施政主軸之一，未來將以「倫理、透明、課責、參與、合作」五大面向為綱要，以「不願貪」、「不必貪」、「不能貪」、「不敢貪」為訴求，加強行政透明、落實公務員行為規範，政策目的除了提升我國的 CPI 評價，更是要讓民眾「安心」、「放心」，奠定廉政基礎以全面提升國家競爭力。2013 年法務部廉政署更進一步推動「廉政新構想——以民為本」具體策略與作法，以「養成公務員拒絕貪污成為習慣」、「防貪先行，肅貪在後」、「推展『行動政風』功能」、「建構縱向及橫向之肅貪體系」及「全民參與」為廉政主軸，並提出「防貪、肅貪、再防貪」的具體策略及作法。

經濟部水利署北區水資源局專責新竹以北地區水資源開發維護管理及經營事項，戮力於臺灣水資源的永續發展。為活化國有不動產運用以挹注國庫，該局積極清理經管國有不動產之運用效益，在不影響公用目的使用，並應符合國有財產法第 28 條但書之規定，



檢討適當資產空間，主動辦理活化運用。

在廉政作為方面，北區水資源局近年來亦戮力於提昇所屬內部人員廉政風氣，不僅積極宣導「公務員廉政倫理規範」、「國家廉政建設行動方案」，同時積極表揚廉潔楷模公務人員，並推動各項廉政措施，期能透過各種不同措施之設置與各項活動之宣導，有效貫徹廉政工作、端正政風，並提昇民眾對廉政風氣之肯定。

二、調查目的

北區水資源局依國有財產法第 28 條但書及財政部訂頒國有公用不動產收益原則之規定，檢討適當資產空間，就經管房地活化資產之效，均採公開標租方式辦理，並針對經管之佳安市場訂定提供利用要點，增加該市場之活化率，另為公用事業需要者，例如台電公司架設輸電鐵塔之基地、或自來水公司鋪設自來水管之土地，經該公用事業申請後，依規定辦理出租。

為深入了解北區水資源局辦理國有公用土地出租、利用案之施政得失、興革意見及整體政風清廉狀況，期藉由本次問卷調查之利用者、承租者的意見反映，做為持續推動施政革新，落實資產空間經管、擬訂相關政策之重要參酌依據。



貳、調查過程與方法

一、調查對象

曾承租或利用經濟部水利署北區水資源局經營之國有公用不動產之事業單位及民眾。

二、調查期間

調查時間為民國 103 年 5 月 27 日至民國 103 年 6 月 15 日。

三、調查方式

(一) 電話調查

本次調查採集中式電腦輔助電話訪問（CATI，Computer-Assisted Telephone Interviewing）方式進行。由曾參與本公司大型電話訪問調查表現優秀且具有多次電話訪問經驗之績優訪員，輔以詳實的訪員訓練，並於規定時段統一進行訪問，同時為了有效控制訪員及確保樣本之品質，調查過程中設有督導員及配有監聽監看系統，務期使有效度及可靠度均達最高。

(二) 訪問品質控管

於規定時段內統一進行人員電話訪問，同時為了有效控制訪問品質，調查過程中，透過訪員手冊、訪員日報表、問卷完成統計表、督導員之配置，輔以問卷審核等過程，控制訪員電訪調查之進度與品質；作業過程中，督導員亦主動協助訪員解



決在訪問過程中可能遭遇的困難，使調查順利完成。

(三) 問卷回收與審核

訪問完成後，將由研究員及督導員親自檢核問卷內容，審核前後相關題目，是否彼此矛盾、或有悖常理，以及問卷填寫方法與各問項答案是否依照填表說明方法之規定填寫。如發現問卷出現遺漏現象或任何邏輯上之矛盾，便立即進行補問工作，以確認所有資料之完整性、合理性。

四、普查

本次調查採用普查之方式進行，依北區水資源局提供之往來事業單位及民眾名單進行全面調查。經整理後，共計有 36 筆名單可進行調查訪問，最後總計回收 27 份有效樣本，回收率達 75%。



五、調查流程

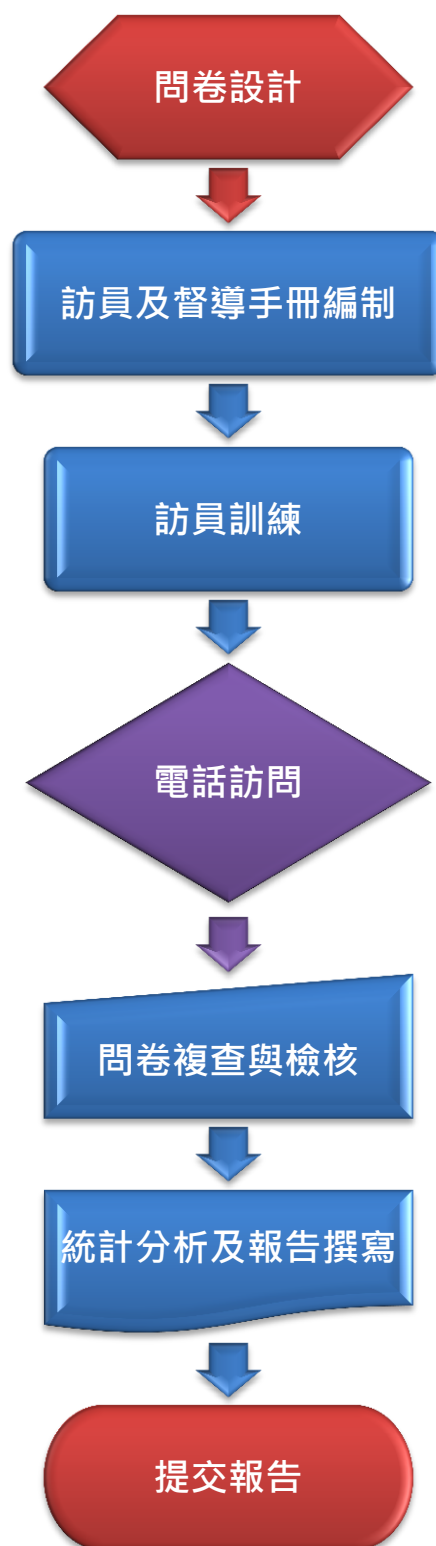


圖 2-1 調查流程



六、接觸紀錄

本調查經刪除重複名單後，共接觸 36 位承租與利用用戶，最後完成 27 份有效問卷，成功訪問率為 93.1%，詳細接觸紀錄如表 2-1。

表 2-1 接觸紀錄

接觸狀況		頻次	百分比
成功 (I)	成功完成訪問	27	93.1% ¹
拒訪 (R)	接電話者拒訪	1	6.9%
	合格受訪者拒訪	1	
	合格受訪者中途拒訪	0	
其他 (O)	語言不通	0	0.0%
接觸成功筆數		29	100.0%
未接觸(NC)	受訪者當時不在／外出／出差／請、休假／出國	0	-
	受訪者暫時不便受訪／電話中／目前不在位子上	0	-
非合格受訪者 (NE)		0	
非人為因素(NH)	無人接聽	7	-
	忙線中	0	-
	電話故障／停話	0	-
	樣本電話錯誤／空號／缺號／傳真	0	-
撥打總數		36	-

¹ 訪問成功率為：成功筆數/接觸成功數=I/(I+R+O)



參、調查內容與統計分析

一、問卷大綱

(一) 服務滿意度

- 對北區水資源局承辦人員「服務態度」滿意度 (Q1)
- 對北區水資源局承辦人員「專業能力」滿意度 (Q2)
- 對北區水資源局辦理承租或利用申請作業流程規劃之滿意度 (Q3)
- 對北區水資源局承辦人員，處理資料不足告知方式之滿意度 (Q4)
- 對北區水資源局承辦人員辦理文書審查，及審查意見回覆之滿意度 (Q5)
- 對北區水資源局處理收件不符合案件，發文通知補件效率之滿意度 (Q6)
- 對北區水資源局派員至現場履勘，及通知後續處理情形之滿意度 (Q7)
- 北區水資源局是否依法令及程序處理違約情形 (Q8)
- 對北區水資源局簽訂契約程序之滿意度 (Q9)
- 對北區水資源局承辦單位之整體滿意度 (Q10)

(二) 廉潔滿意度

- 申請承租或利用國有公用不動產，北區水資源局承辦人員有無「藉機刁難」之情事 (Q11)



- 向北區水資源局申請承租或利用國有公用不動產，有無「請託關說」之情事（Q12）
- 向北區水資源局申請承租或利用國有公用不動產，有無「財物餽贈」之情事（Q13）
- 向北區水資源局申請承租或利用國有公用不動產，有無「飲宴招待」之情事（Q14）
- 若獲悉北區水資源局人員有貪瀆不法行為時之檢舉意願（Q15）
- 北區水資源局整體「清廉度」之評價（Q16）

（三）整體施政建議

- 對於北區水資源局辦理國有公用不動產出租或利用案之具體興革建議（Q17）

（四）基本資料

- 使用人類型／租用方式／性別／年齡／教育程度／職業類別



二、統計分析

問卷回收後，首先以人工之方式進行複查與檢核，確認無誤之後，再以 SPSS 軟體進行資料偵錯、統計分析。偵錯過程中，若發現有誤，則再以人工方式調閱問卷，重新核對該問卷所記錄的資料，務求以最精確之資料進行統計分析。

（一）頻次分析

各題項之頻次分析 (Frequency Analysis)，是由總體樣本對問卷各題項之意見分布進行整體分析，藉由頻次及百分比所呈現的數據，可了解受訪者對問卷各議題的看法與相關意見之整體輪廓。

（二）交叉分析

將題項與基本資料進行交叉分析及卡方 (Chi-Square) 檢定。選出重要的區隔變數，對各項具有分析意義的變數進行交叉分析，其利用百分比或絕對數值所呈現的資料，可清楚觀察區隔變數與各變項間的差異。並用以檢視不同類型的受訪者，對於各個議題的看法是否存在顯著差異。

（三）小數點進位

在數據呈現方面，以四捨五入之原則，將百分比取至小數點第一位，部分題項百分比加總或有超過或未達 100% 之現象，乃因四捨五入進位所致，為合理之現象。



肆、樣本結構分析

一、使用人類型

本次調查的受訪者中，受訪者類型為「公用事業單位」的比例占 44.4%，為所有使用人類型中占比最高類型，其次依序為「利用用戶」(29.6%)、「一般承租用戶」(25.9%)。

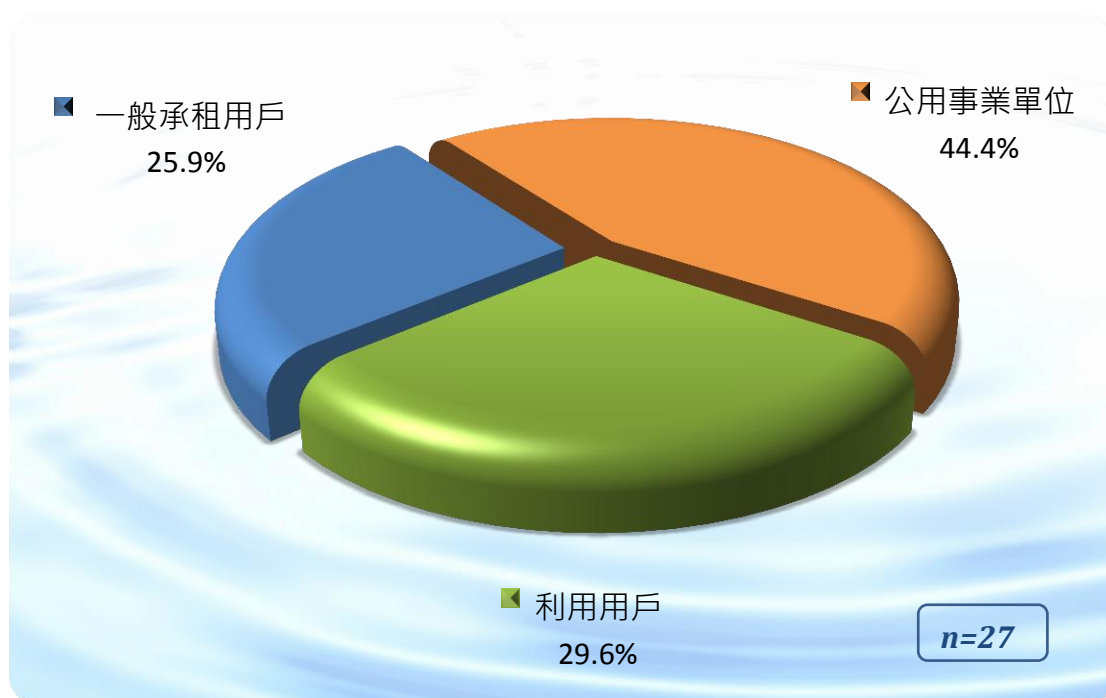


圖 4-1 使用人類型分布



二、租用方式

本次調查的受訪者中，採「申請利用」方式之使用人比例為 48.1%，為比例最高之租用方式；其次為「公開標租」，比例為 29.6%；採「逕予出租」之比例最少，占 22.2%。

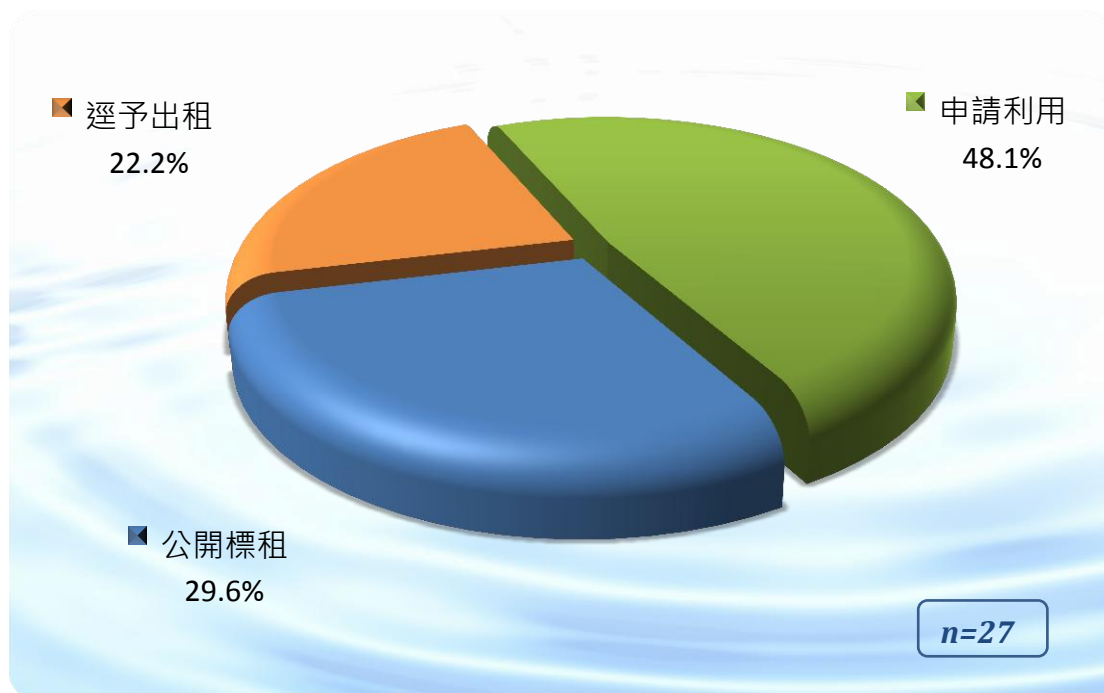


圖 4-2 受訪者租用方式分布



三、性別

本次調查中，「男性」受訪者的比例為 70.4%，而「女性」受訪者的比例為 29.6%，顯示男性受訪者的比例高於女性。

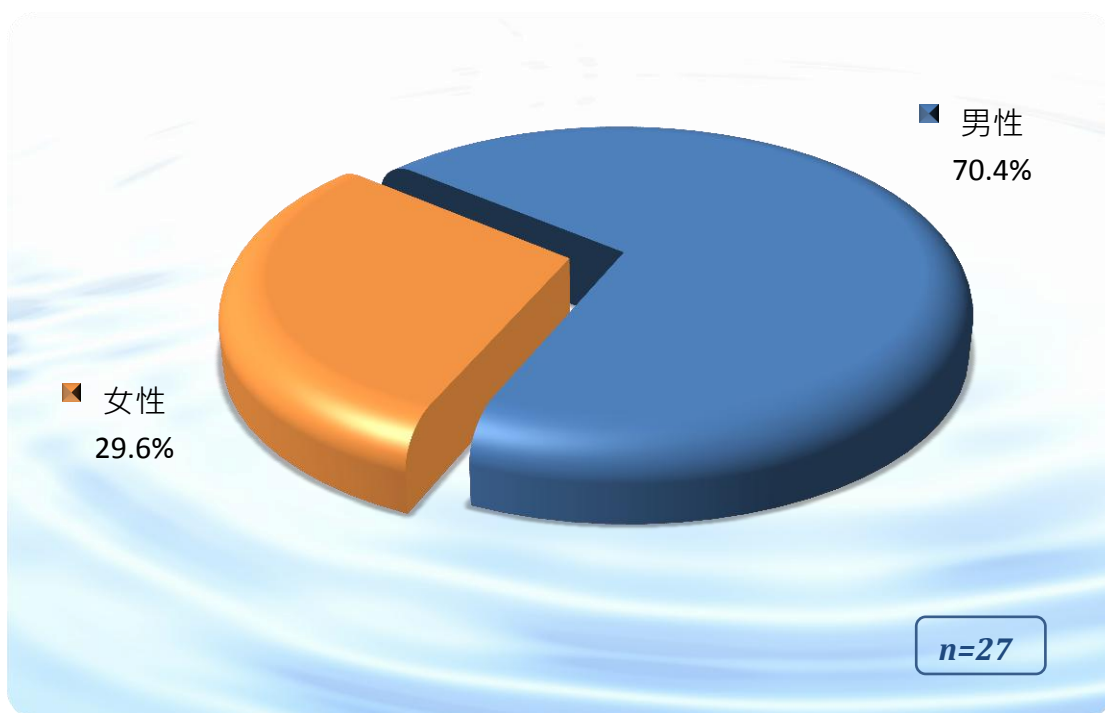


圖 4-3 受訪者性別分布



四、年齡

在受訪者年齡方面，以「60 歲(含)以上」、「50-59 歲」的比例最高，占 29.6%；其次為「40-49 歲」(18.5%)，而「30-39 歲」、「20-29 歲」的受訪者比例最低，分別為 11.1%。

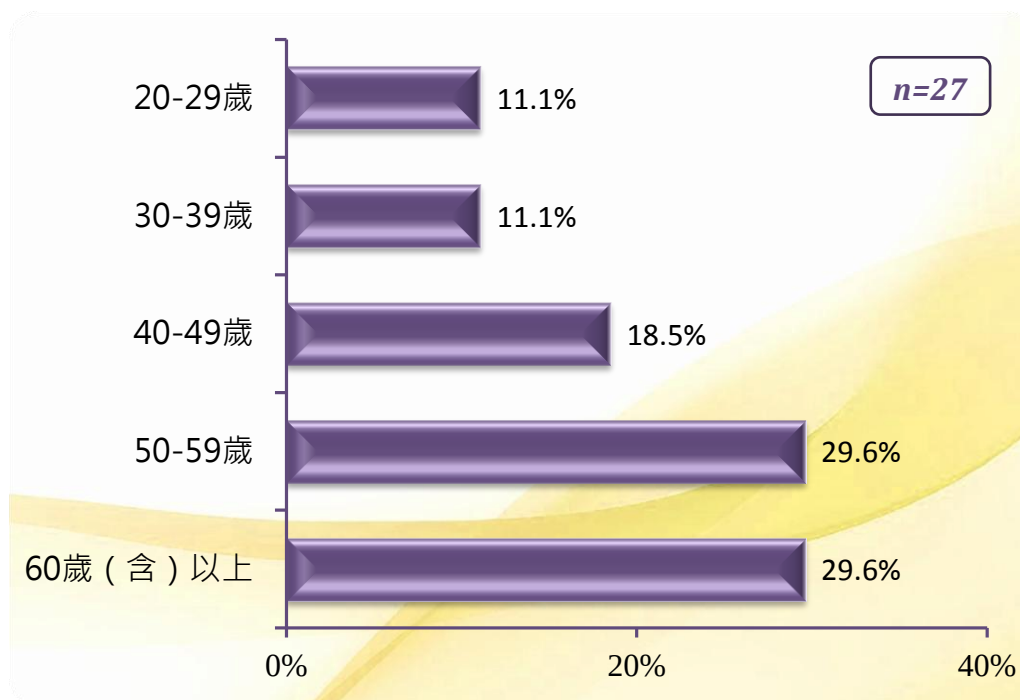


圖 4-4 受訪者年齡分布



五、教育程度

在本次調查中，受訪者的教育程度以「專科或大學」的比例最高，占 33.3%；其次依序為「高中(職)」(25.9%)、「研究所及以上」(14.8%)、「國小及以下」(14.8%)、「國(初)中」(11.1%)。

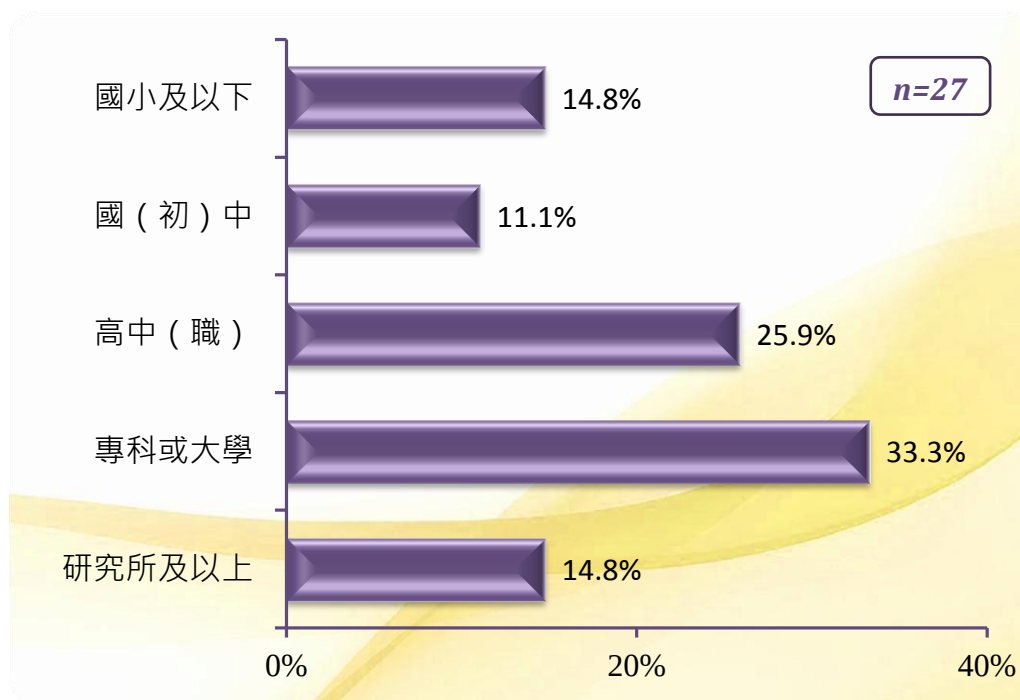


圖 4-5 受訪者教育程度分布



六、職業類別

在受訪者職業類別方面，以「行政主管、企業負責人及經理人」比例最高，占 37.0%；其次依序為「事務工作人員」(29.6%)、「服務工作人員及售貨員」(18.5%)、「軍警公教」(7.4%)、「技術工及有關工作人員」(3.7%)、「專業人員」(3.7%)。

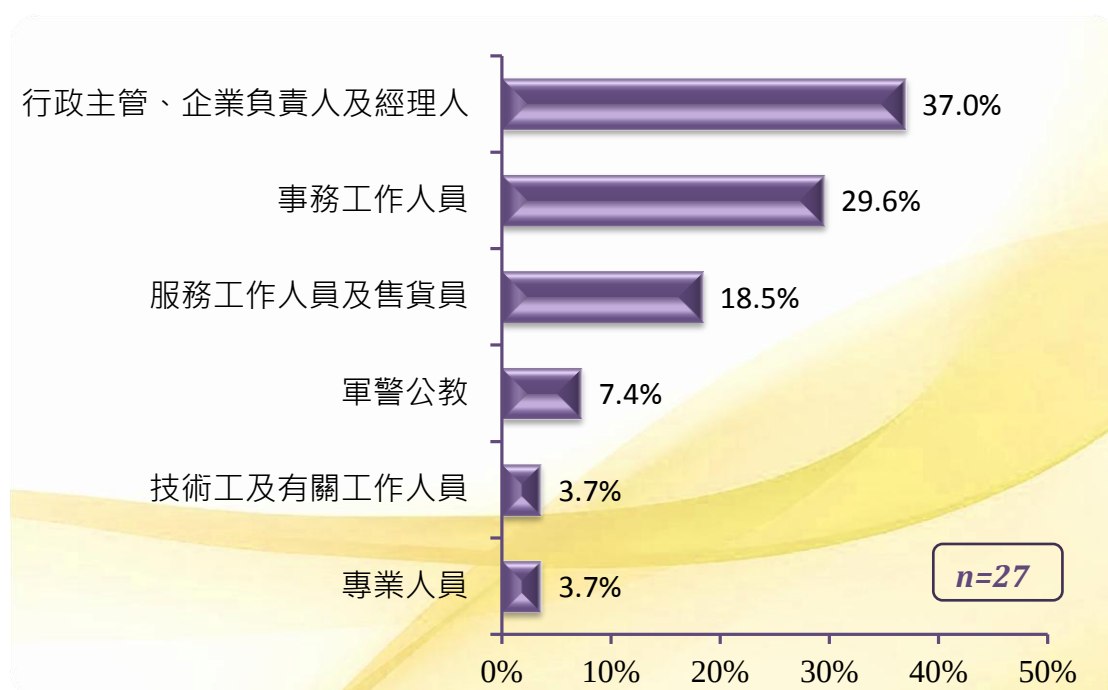


圖 4-6 受訪者職業類別分布



七、小結

茲將前述提及之樣本基本資料分布整理於表 4-1：

表 4-1 樣本結構

基本資料		頻次	百分比
使用人 類型	一般承租用戶	7	25.9%
	公用事業單位	12	44.4%
	利用用戶	8	29.6%
租用方式	公開標租	8	29.6%
	逕予出租	6	22.2%
	申請利用	13	48.1%
性別	男性	19	70.4%
	女性	8	29.6%
年齡	20-29 歲	3	11.1%
	30-39 歲	3	11.1%
	40-49 歲	5	18.5%
	50-59 歲	8	29.6%
	60 歲(含)以上	8	29.6%
教育程度	國小及以下	4	14.8%
	國(初)中	3	11.1%
	高中(職)	7	25.9%
	專科或大學	9	33.3%
	研究所及以上	4	14.8%
職業類別	軍警公教	2	7.4%
	行政主管、企業負責人及經理人	10	37.0%
	專業人員	1	3.7%
	事務工作人員(私部門)	8	29.6%
	服務工作人員及售貨員	5	18.5%
	技術工及有關工作人員	1	3.7%



伍、調查發現

本次調查共計 23 個題項，其中 6 個題項為受訪者基本資料題，17 個題項為對北區水資源局相關的評價與建議。在 17 個題項中，有 16 個題項為單選題，另有 1 個開放題。

在統計分析方面，單選題的部分除了進行頻次分析之外，也以受訪者的基本資料為自變項，進行交叉分析。另特別說明在此次調查中因樣本數較低，而無採用卡方檢定做差異性之統計推論。因此，交叉分析之結果僅依數據之高低進行說明，供委託單位參酌。

在頻次分析方面，百分比取至小數點第一位，部分題項百分比加總或有超過或未達 100%之現象，乃因四捨五入進位所致，為合理之現象，特此說明。



一、北區水資源局之服務滿意度評價

(一) 對北區水資源局承辦人員服務態度之滿意度

頻次分析

在此次調查中，有 85.2% 的受訪者對北區水資源局承辦人員的服務態度感到滿意，其中包含「非常滿意」(48.2%)、「滿意」(37.0%)，有 7.4% 的受訪者 (2 位) 表示「不滿意」，無表示「非常不滿意」者。另外，有 7.4% 的受訪者表示「普通」。

Q1. 請問，您對經濟部水利署北區水資源局承辦人員的【服務態度】是否感到滿意？

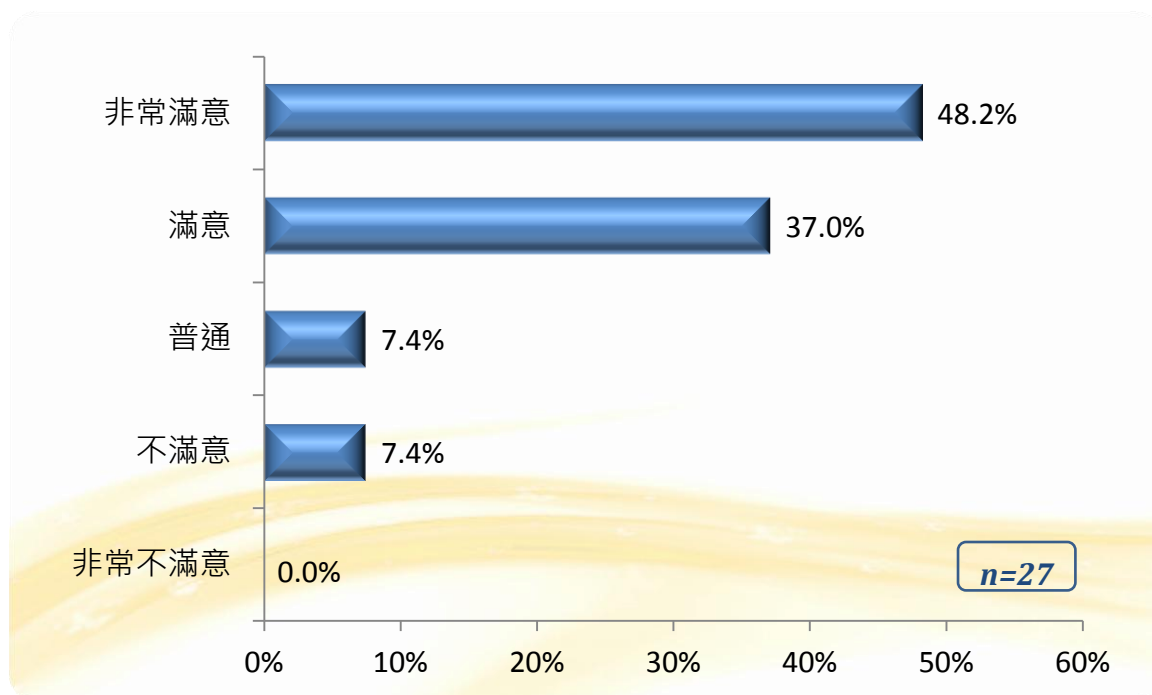


圖 5-1 對承辦人員服務態度之滿意度



進一步追問受訪者不滿意之原因整理於表 5-1：

表 5-1 對承辦人員服務態度不滿意之原因

原因	頻次
服務人員官僚作風	1
建物漏水不修理	1
合計	2

交叉分析

將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料(「使用人類型」、「租用方式」、「性別」、「年齡」、「公司行業」和「職業類別」)進行交叉分析(參見附表 2)，發現該題項與「使用人類型」、「租用方式」、「性別」、「年齡」、「公司行業」和「職業類別」之交叉結果顯示，期望次數低於 5 之比例大於 20%，亦即卡方檢定結果不適合進行推論。以下僅就「使用人類型」及「租用方式」之交叉分析比例高低進行說明：

1. 在使用人類型方面，「公用事業單位」受訪者對承辦人員服務態度的滿意度較高，達 91.7%，而「一般承租用戶」受訪者的滿意度較低，比例為 71.4%，顯示「一般承租用戶」之受訪者相較於其他使用人類型滿意度較低。
2. 在租用方式方面，以「申請利用」方式租用的受訪者對承辦人員服務態度之滿意度較高，達 92.3%，而「公開標租」之受訪者滿意度較低，比例為 75.0%，顯示「公開標租」之受訪者相較於其他租用方式受訪者滿意度較低。



(二) 對北區水資源局承辦人員專業能力之滿意度

頻次分析

調查結果顯示，有 85.2% 的受訪者表示對承辦人員之專業能力感到滿意，其中包含「非常滿意」(33.3%)、「滿意」(51.9%)；而感到「不滿意」的受訪者占 7.4%，無表示「非常不滿意」者。另外，有 7.4% 的受訪者表示「普通」。

Q2. 請問，您對經濟部水利署北區水資源局承辦人員的【專業能力】是否感到滿意？

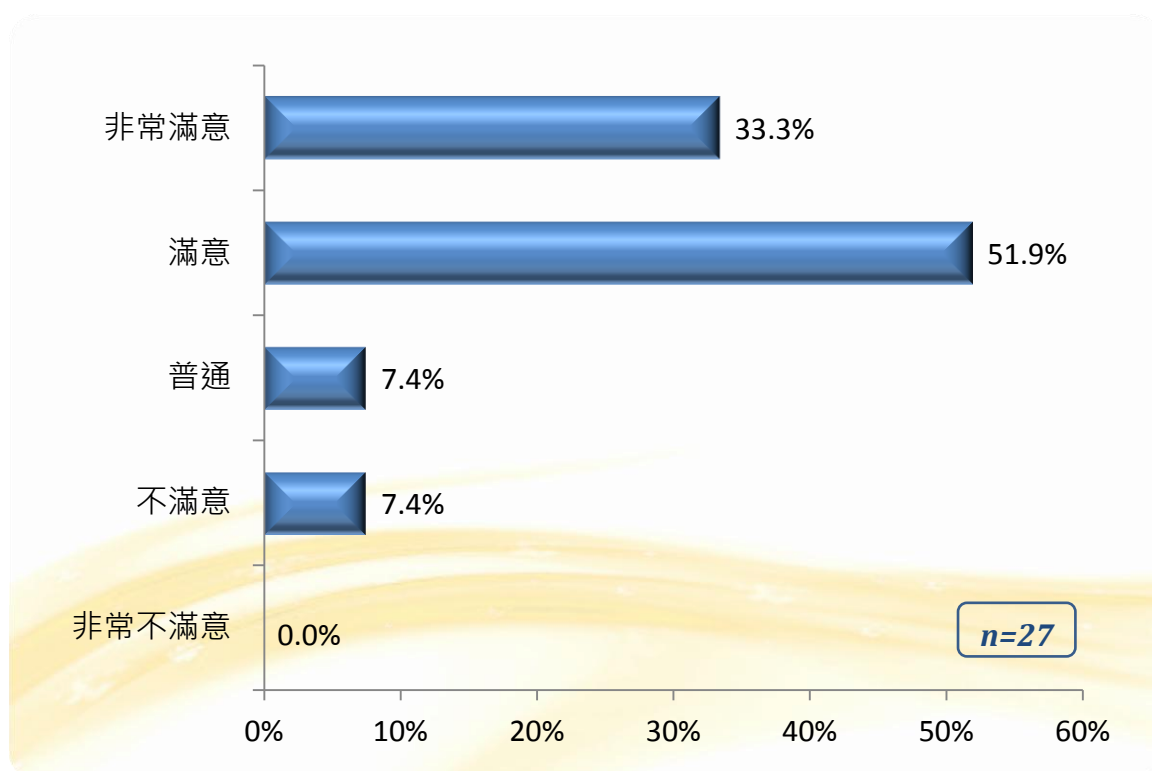


圖 5-2 對承辦人員專業能力之滿意度



進一步追問受訪者不滿意之原因整理於表 5-2：

表 5-2 對承辦人員專業能力不滿意之原因

原因	頻次
承辦人員推說預算不足，只做建物局部修繕	1
效率低，建物漏水沒有處理	1
合計	2

交叉分析

將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料(「使用人類型」、「租用方式」、「性別」、「年齡」、「公司行業」和「職業類別」)進行交叉分析(參見附表 4)，發現該題項與「使用人類型」、「租用方式」、「性別」、「年齡」、「公司行業」和「職業類別」之交叉結果顯示，期望次數低於 5 之比例大於 20%，亦即卡方檢定結果不適合進行推論。以下僅就「使用人類型」及「租用方式」之交叉分析比例高低進行說明：

1. 在使用人類型方面，「公用事業單位」受訪者對承辦人員專業能力的滿意度較高，達 91.7%，而「一般承租用戶」受訪者的滿意度較低，比例為 71.4%，顯示「一般承租用戶」之受訪者相較於其他使用人類型滿意度較低。
2. 在租用方式方面，以「申請利用」方式租用的受訪者對承辦人員專業能力之滿意度較高，達 92.3%，而「公開標租」之受訪者滿意度較低，比例為 75.0%，顯示「公開標租」之受訪者相較於其他租用方式受訪者滿意度較低。



(三) 對北區水資源局辦理承租或利用申請作業流程規劃之滿意度

頻次分析

調查結果顯示，有 77.8% 的受訪者表示對辦理承租或利用申請作業流程規劃感到滿意，其中包含「非常滿意」(22.2%)、「滿意」(55.6%)；而感到不滿意的受訪者占 7.4% (2 位)，其中包含「非常不滿意」(3.7%)、「不滿意」(3.7%)。另外，有 14.8% 的受訪者表示「普通」。

Q3.請問，您對經濟部水利署北區水資源局辦理承租或利用申請作業流程的規劃是否感到滿意？

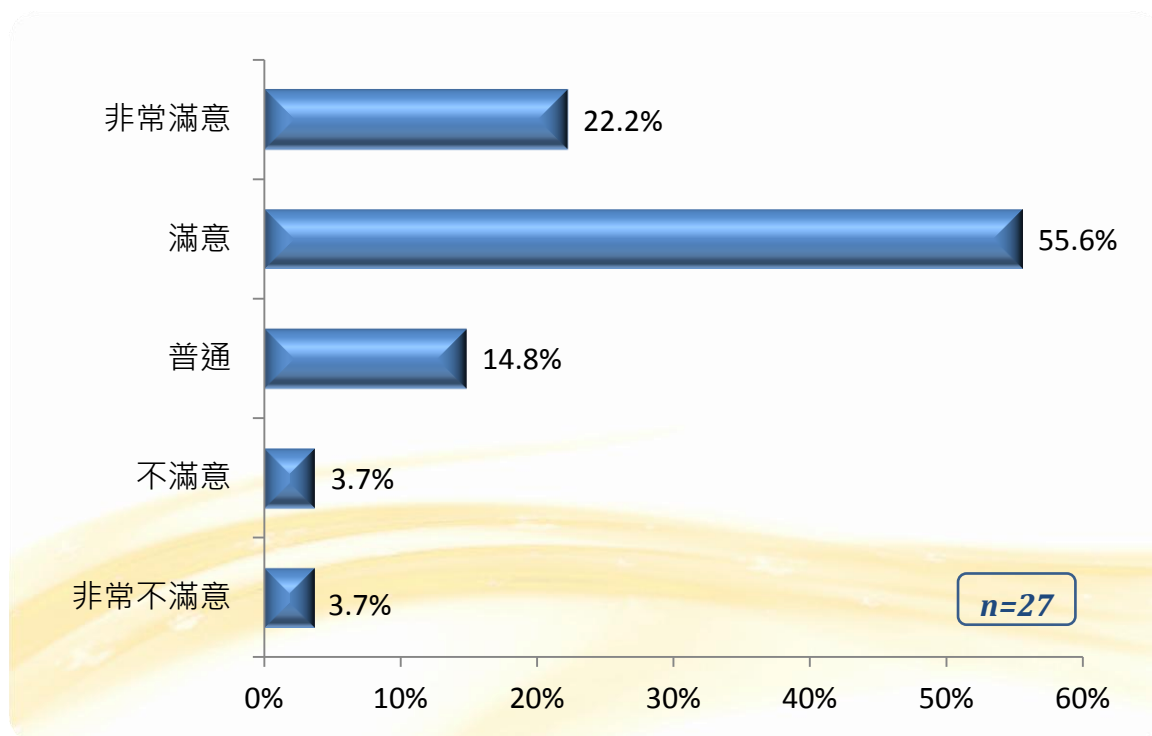


圖 5-3 對辦理承租或利用申請作業流程規劃之滿意度



進一步追問受訪者不滿意之原因整理於表 5-3：

表 5-3 對辦理承租或利用申請作業流程規劃不滿意之原因

原因	頻次
租期制度改變，原租約後改公開招標，沒完整說明	1
認為法院公證費用，承租人不需要負擔一半費用	1
合計	2

交叉分析

將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料(「使用人類型」、「租用方式」、「性別」、「年齡」、「公司行業」和「職業類別」)進行交叉分析(參見附表 6)，發現該題項與「使用人類型」、「租用方式」、「性別」、「年齡」、「公司行業」和「職業類別」之交叉結果顯示，期望次數低於 5 之比例大於 20%，亦即卡方檢定結果不適合進行推論。以下僅就「使用人類型」及「租用方式」之交叉分析比例高低進行說明：

1. 在使用人類型方面，「公用事業單位」受訪者對辦理承租或利用申請作業流程規劃的滿意度較高，達 91.7%，而「一般承租用戶」受訪者的滿意度較低，比例為 42.9%，顯示「一般承租用戶」之受訪者相較於其他使用人類型滿意度較低。
2. 在租用方式方面，以「申請利用」方式租用的受訪者對辦理承租或利用申請作業流程規劃之滿意度較高，達 92.3%，而「公開標租」之受訪者滿意度較低，比例為 50.0%，顯示「公開標租」之受訪者相較於其他租用方式受訪者滿意度較低。



(四) 對北區水資源局承辦人員，處理資料不足告知方式之滿意度

頻次分析

經調查後發現，有 55.6% 的受訪者表示申請承租或利用國有公用不動產時，遇到資料不足需要補正的情況時，承辦人員可以一次完整告知，而無任何受訪者表示「承辦人員不能一次完整告知」；另外 44.4% 的受訪者表示沒遇過需要補正的情形。顯示曾遇有需要補正情形之受訪者中，100.0% 的受訪者肯定北區水資源局承辦人員在處理資料不足告知方式。

Q4. 您申請承租或利用國有公用不動產，遇到資料不足需要補正的情況時，經濟部水利署北區水資源局承辦人員能否一次完整告知？

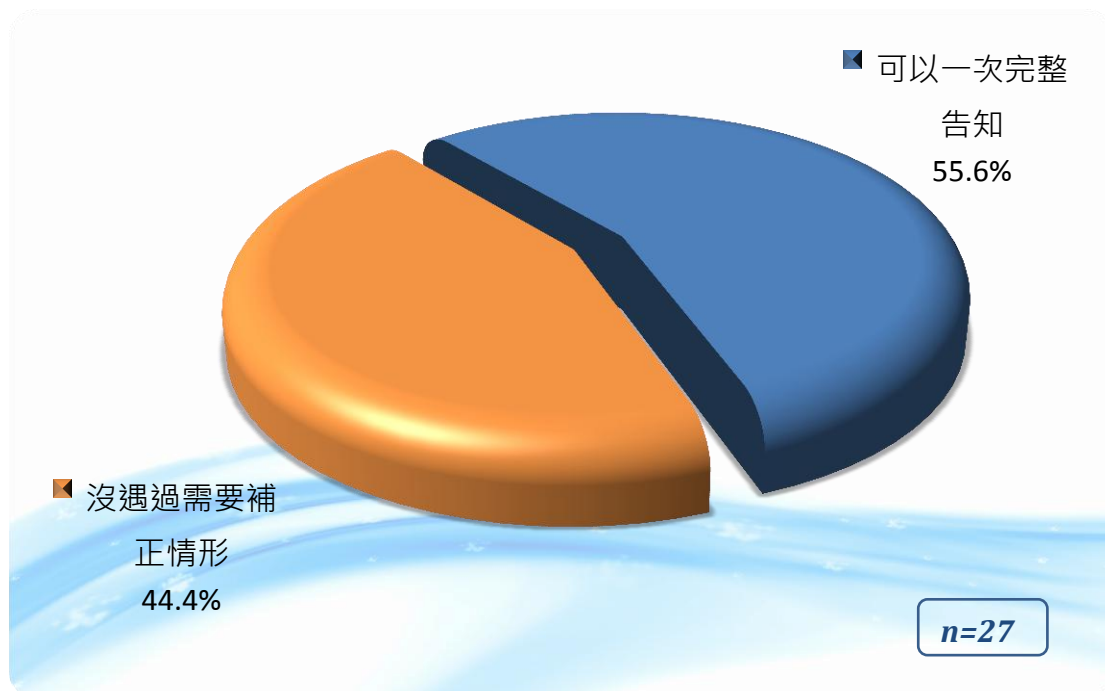


圖 5-4 對承辦人員處理資料不足告知方式之滿意度



交叉分析

將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料(「使用人類型」、「租用方式」、「性別」、「年齡」、「公司行業」和「職業類別」)進行交叉分析(參見附表 7)，發現該題項與「使用人類型」、「租用方式」、「性別」、「年齡」、「公司行業」和「職業類別」之交叉結果顯示，期望次數低於 5 之比例大於 20%，亦即卡方檢定結果不適合進行推論。以下僅就「使用人類型」及「租用方式」之交叉分析比例高低進行說明：

1. 在使用人類型方面，「利用用戶」受訪者遇到需要補正情形的比例較高，達 75.0%，其表示承辦人員可以一次完整告知需補正之資料。
2. 在租用方式方面，以「申請利用」方式租用的受訪者遇到需要補正情形的比例較高 76.9%，其表示承辦人員可以一次完整告知需補正之資料。



(五) 對北區水資源局承辦人員辦理文書審查，及審查意見回覆之滿意度

頻次分析

調查結果顯示，有 88.9% 的受訪者表示對承辦人員文書審查，及審查意見回覆等事宜辦理感到滿意，其中包含「非常滿意」(37.0%)、「滿意」(51.9%)；有 11.1% 的受訪者表示「普通」；值得一提的是沒有任何受訪者表示「不滿意」及「非常不滿意」。

Q5.請問，您對經濟部水利署北區水資源局在辦理承租或利用申請作業的文書審查工作，及回覆審查意見方面是否感到滿意？

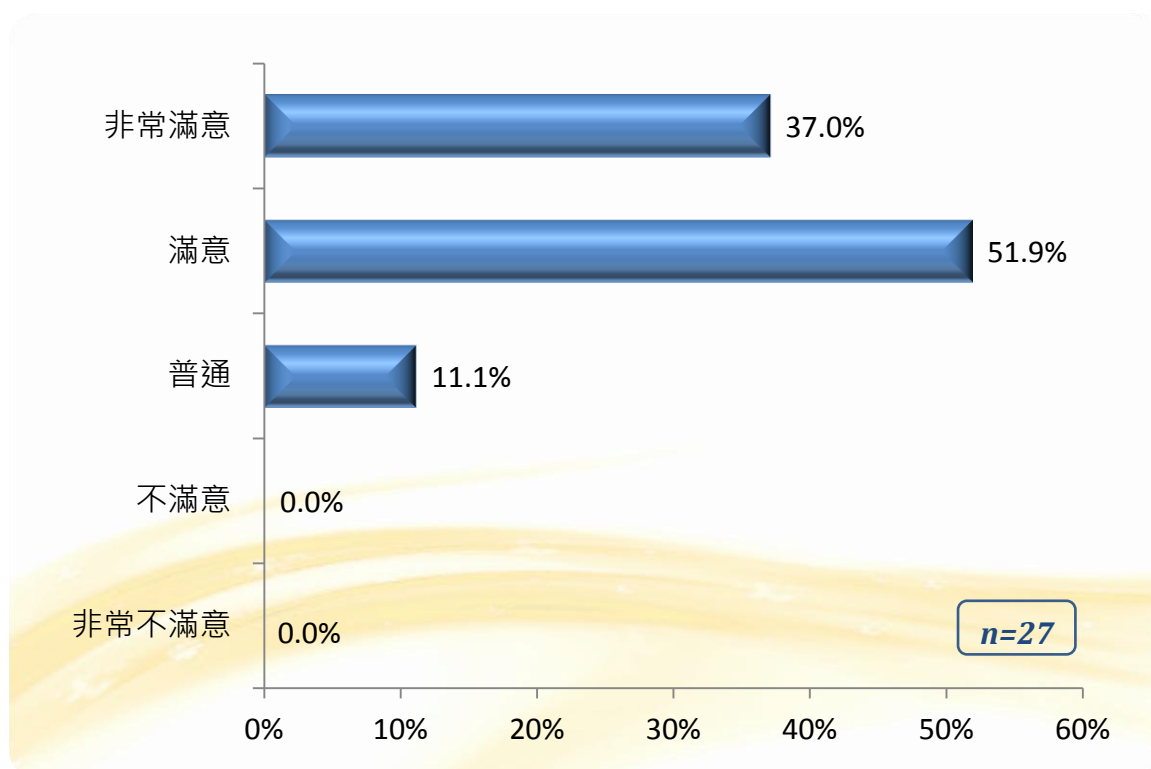


圖 5-5 對承辦人員辦理文書審查，及審查意見回覆之滿意度



交叉分析

將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料(「使用人類型」、「租用方式」、「性別」、「年齡」、「公司行業」和「職業類別」)進行交叉分析(參見附表9),發現該題項與「使用人類型」、「租用方式」、「性別」、「年齡」、「公司行業」和「職業類別」之交叉結果顯示,期望次數低於5之比例大於20%,亦即卡方檢定結果不適合進行推論。以下僅就「使用人類型」及「租用方式」之交叉分析比例高低進行說明:

- 1.在使用人類型方面,「一般承租用」受訪者對承辦人員辦理文書審查,及審查意見回覆的滿意度較高,達100.0%,而「公用事業單位」(83.3%)、「利用用戶」(87.5%)受訪者的滿意度較低,顯示「一般承租用戶」之受訪者相較於其他使用人類型滿意度較高。
- 2.在租用方式方面,以「公開標租」方式租用的受訪者對承辦人員辦理文書審查,及審查意見回覆的滿意度較高,達100.0%,而「逕予出租」(83.3%)、「申請利用」(84.6%)之受訪者滿意度較低,顯示「公開標租」之受訪者相較於其他租用方式受訪者滿意度較高。



(六) 對北區水資源局處理收件不符合案件，發文通知補件效率之滿意度

頻次分析

調查結果顯示，有 44.4%（12 位）表示有遇過需補件情形，55.6%（15 位）的受訪者表示未遇過需要補件的情形。在表示有遇過補件情形的受訪者中，有 100.0% 的受訪者表示對處理收件不符合案件，發文通知補件效率之滿意度感到滿意，其中包含「非常滿意」（25.0%）、「滿意」（75.0%）；值得一提的是沒有任何受訪者表示不滿意或普通。

Q6.請問，您對經濟部水利署北區水資源局在處理收件不符合案件時，發文通知補件的效率是否感到滿意？

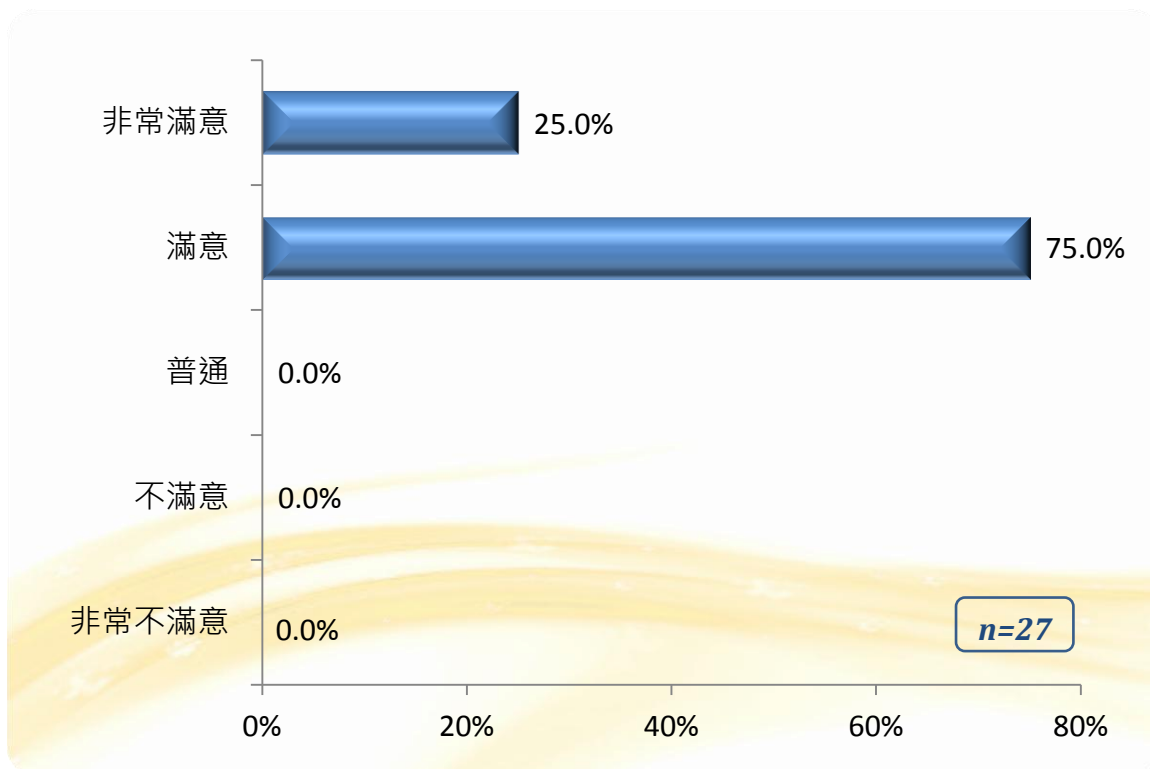


圖 5-6 對處理收件不符合案件，發文通知補件效率之滿意度



交叉分析

將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料(「使用人類型」、「租用方式」、「性別」、「年齡」、「公司行業」和「職業類別」)進行交叉分析(參見附表 11)，發現該題項與「使用人類型」、「租用方式」、「性別」、「年齡」、「公司行業」和「職業類別」之交叉結果顯示，期望次數低於 5 之比例大於 20%，亦即卡方檢定結果不適合進行推論。以下僅就「使用人類型」及「租用方式」之交叉分析比例高低進行說明：

1. 在使用人類型方面，「利用用戶」受訪者遇到補件情形的機會較高，達 50.0%，其對北區水資源局在處理收件不符合案件時，發文通知補件的效率感到滿意。
2. 在租用方式方面，以「公開標租」、「申請利用」方式租用的受訪者遇到補件情形的機會較高，分別為 50.0%、53.8%，其對北區水資源局在處理收件不符合案件時，發文通知補件的效率感到滿意。



(七) 對北區水資源局派員至現場履勘，及通知後續處理情形之滿意度

頻次分析

調查結果顯示，有 85.2% 的受訪者表示對北區水資源局派員至現場履勘，及通知後續處理情形感到滿意，其中包含「非常滿意」(29.6%)、「滿意」(55.6%)；有 14.8% 的受訪者表示「普通」；值得一提的是沒有任何受訪者表示「不滿意」及「非常不滿意」。

Q7. 請問，您對經濟部水利署北區水資源局派員現場履勘時，在承租或利用國有公用不動產現勘及通知後續處理情形上是否感到滿意？

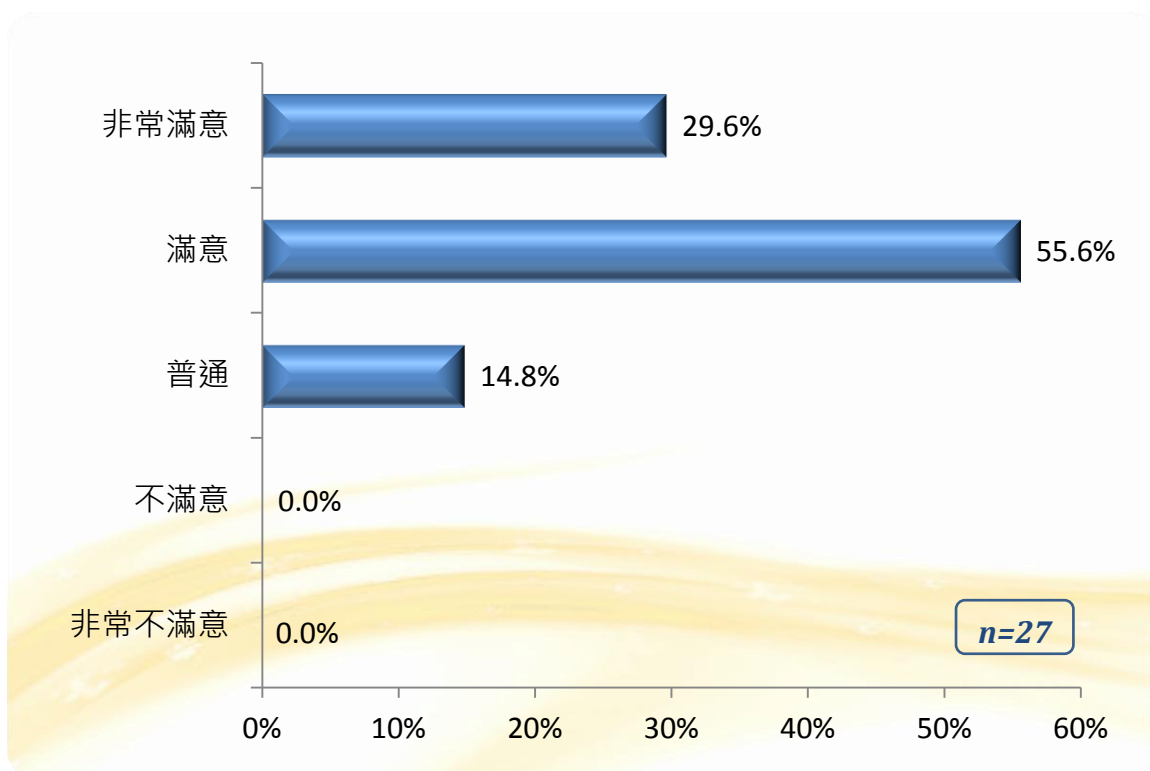


圖 5-7 對派員至現場履勘，及通知後續處理情形之滿意度



交叉分析

將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料(「使用人類型」、「租用方式」、「性別」、「年齡」、「公司行業」和「職業類別」)進行交叉分析(參見附表 13),發現該題項與「使用人類型」、「租用方式」、「性別」、「年齡」、「公司行業」和「職業類別」之交叉結果顯示,期望次數低於 5 之比例大於 20%,亦即卡方檢定結果不適合進行推論。以下僅就「使用人類型」及「租用方式」之交叉分析比例高低進行說明:

- 1.在使用人類型方面,「公用事業單位」受訪者對北區水資源局派員至現場履勘,及通知後續處理情形的滿意度較高,達 91.7%,而「利用用戶」受訪者的滿意度較低,比例為 75.0%,顯示「利用用戶」之受訪者相較於其他使用人類型滿意度較低。
- 2.在租用方式方面,以「公開標租」方式租用的受訪者對北區水資源局派員至現場履勘,及通知後續處理情形之滿意度較高,達 87.5%,而「逕予出租」、「申請利用」之受訪者滿意度較低,比例分別為 83.3%、84.6%,顯示「公開標租」之受訪者相較於其他租用方式受訪者滿意度較高。



(八) 北區水資源局是否依法令及程序處理違約情形

頻次分析

調查發現，有 66.7% 的受訪者表示沒有遇過出租或利用違約之情形，33.3% 的受訪者表示有遇過出租或利用違約之情形，其中 29.6% 的受訪者表示若遇到出租或利用有違約情形時，北區水資源局承辦人「有依法令及程序辦理」；3.7% 的受訪者則表示「沒有依法令及程序辦理」。

Q8. 請問，若遇出租或利用有違約情形時，經濟部水利署北區水資源局承辦人員是否依法令及程序辦理？

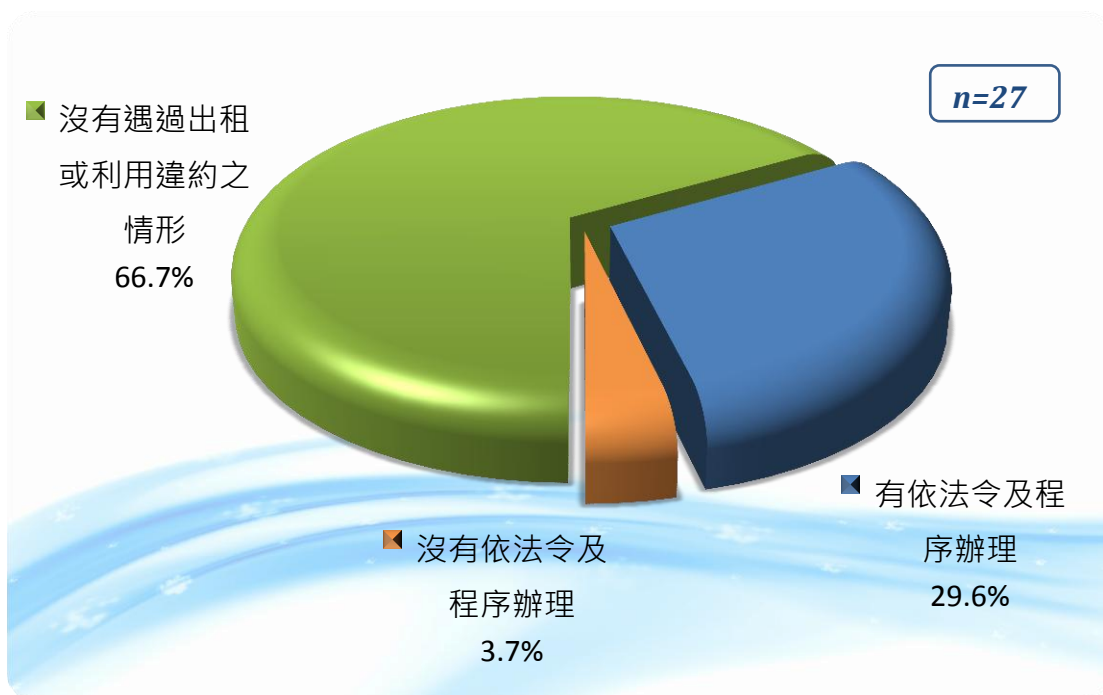


圖 5-8 北區水資源局是否依法令及程序處理違約情形



交叉分析

將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料(「使用人類型」、「租用方式」、「性別」、「年齡」、「公司行業」和「職業類別」)進行交叉分析(參見附表 14)，發現該題項與「使用人類型」、「租用方式」、「性別」、「年齡」、「公司行業」和「職業類別」之交叉結果顯示，期望次數低於 5 之比例大於 20%，亦即卡方檢定結果不適合進行推論。以下僅就「使用人類型」及「租用方式」之交叉分析比例高低進行說明：

1. 在使用人類型方面，「公用事業單位」之受訪者表示遇到出租或利用有違約情形時，北區水資源局承辦人「沒有依法令及程序辦理」的比例為 8.3%，而「一般承租用戶」、「利用用戶」則皆未表示承辦人「沒有依法令及程序辦理」。
2. 在租用方式方面，以「申請利用」之受訪者表示遇到出租或利用有違約情形時，北區水資源局承辦人「沒有依法令及程序辦理」的比例為 7.7%，而採用「公開標租」、「逕予出租」之受訪者則皆未表示承辦人「沒有依法令及程序辦理」。



(九) 對北區水資源局簽訂契約程序之滿意度

頻次分析

調查結果顯示，有 85.2% 的受訪者表示對北區水資源局簽訂租賃或利用契約之程序感到滿意，其中包含「非常滿意」(33.3%)、「滿意」(51.9%)；有 14.8% 的受訪者表示「普通」；值得一提的是沒有任何受訪者表示「不滿意」及「非常不滿意」。

Q9. 請問，您對與經濟部水利署北區水資源局簽訂租賃或利用契約之程序是否感到滿意？

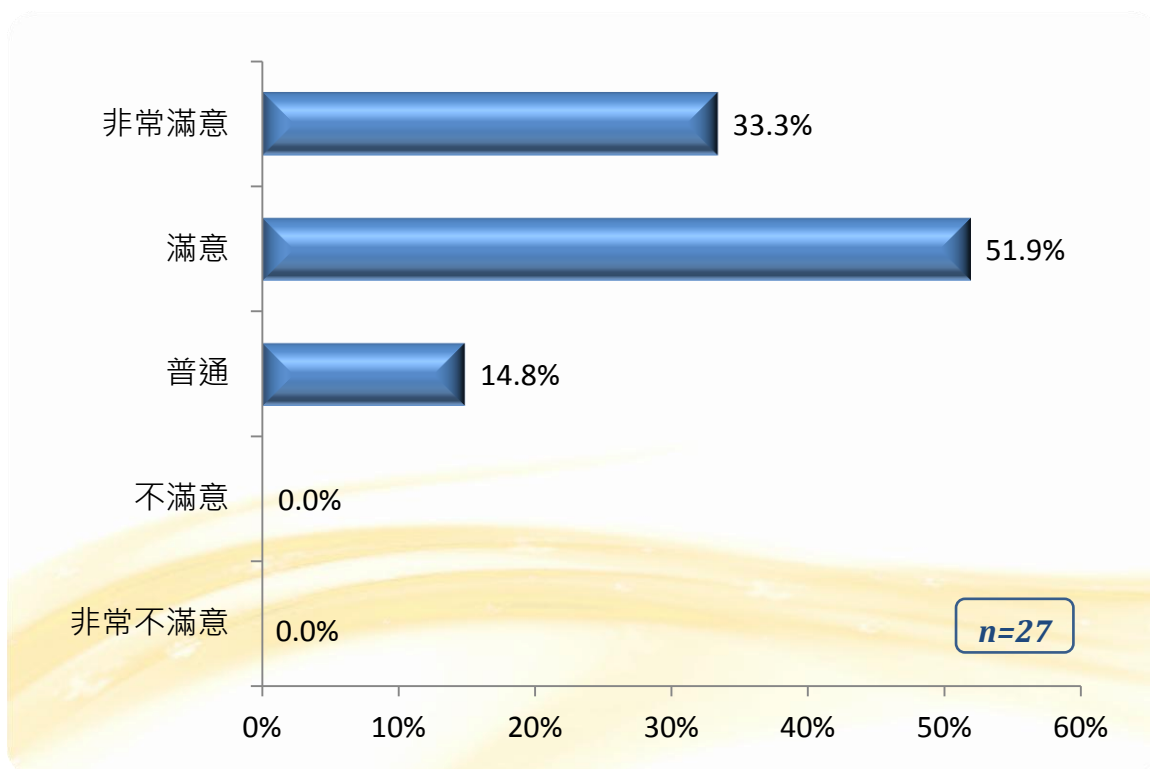


圖 5-9 對北區水資源局簽訂契約程序之滿意度



交叉分析

將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料(「使用人類型」、「租用方式」、「性別」、「年齡」、「公司行業」和「職業類別」)進行交叉分析(參見附表 16)，發現該題項與「使用人類型」、「租用方式」、「性別」、「年齡」、「公司行業」和「職業類別」之交叉結果顯示，期望次數低於 5 之比例大於 20%，亦即卡方檢定結果不適合進行推論。以下僅就「使用人類型」及「租用方式」之交叉分析比例高低進行說明：

1. 在使用人類型方面，「公用事業單位」受訪者對北區水資源局簽訂租賃或利用契約程序的滿意度較高，達 91.7%，而「利用用戶」受訪者的滿意度較低，比例為 75.0%，顯示「利用用戶」之受訪者相較於其他使用人類型滿意度較低。
2. 在租用方式方面，以「公開標租」方式租用的受訪者對北區水資源局簽訂租賃或利用契約程序的滿意度較高，達 87.5%，而「逕予出租」、「申請利用」之受訪者滿意度較低，比例分別為 83.3%、84.6%，顯示「公開標租」之受訪者相較於其他租用方式受訪者滿意度較高。



(十) 對北區水資源局承辦單位之整體滿意度

頻次分析

調查結果顯示，有 81.5% 的受訪者表示對經濟部水利署北區水資源局承辦單位感到滿意，其中包含「非常滿意」(29.6%)、「滿意」(51.9%)；有 3.7% (1 位) 的受訪者表示「非常不滿意」，沒有任何一位受訪者表示「不滿意」；此外，有 14.8% 的受訪者表示對北區水資源承辦單位的評價為「普通」。

Q10. 整體來說，請問您對經濟部水利署北區水資源局承辦單位之評價為何？

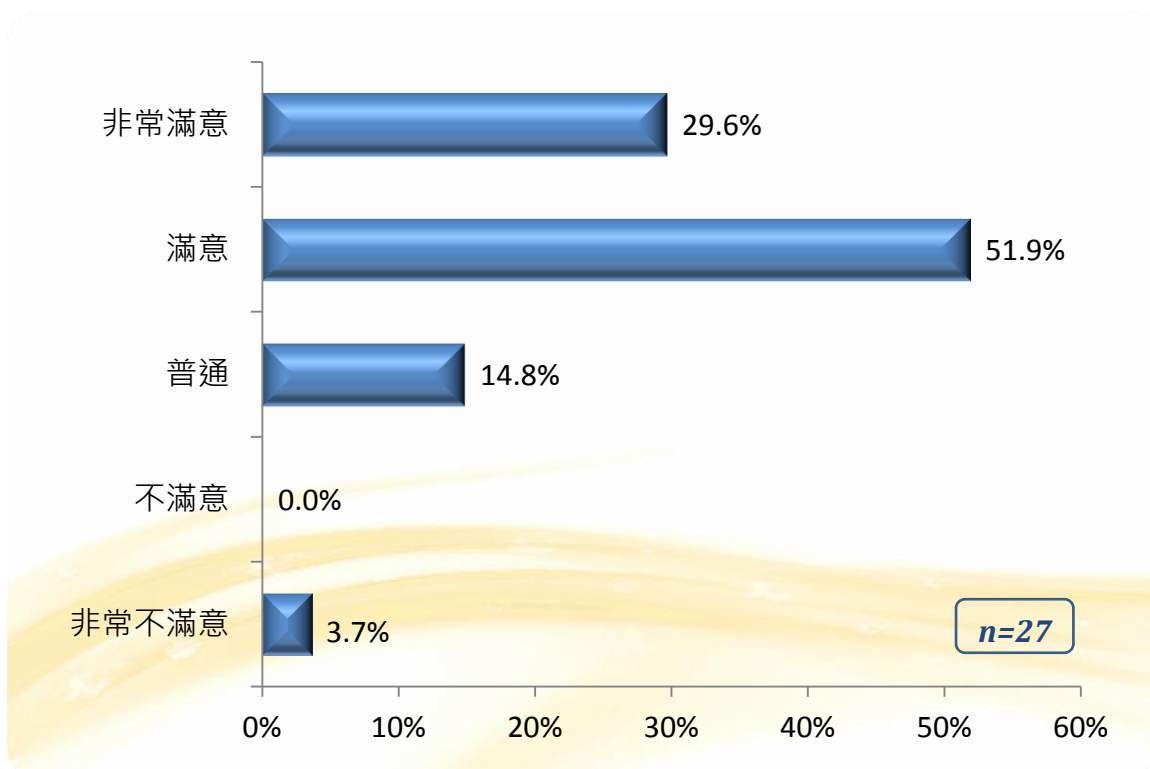


圖 5-10 對北區水資源局承辦單位之整體滿意度



進一步追問受訪者不滿意之原因整理於表 5-4：

表 5-4 對承辦單位之整體滿意度感到不滿意之原因

原因	頻次
承租硬體設備不好，例如：油漆剝落、漏水問題未解決	1
合計	1

交叉分析

將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料(「使用人類型」、「租用方式」、「性別」、「年齡」、「公司行業」和「職業類別」)進行交叉分析(參見附表 18)，發現該題項與「使用人類型」、「租用方式」、「性別」、「年齡」、「公司行業」和「職業類別」之交叉結果顯示，期望次數低於 5 之比例大於 20%，亦即卡方檢定結果不適合進行推論。以下僅就「使用人類型」及「租用方式」之交叉分析比例高低進行說明：

1. 在使用人類型方面，「公用事業單位」受訪者對北區水資源局簽訂租賃或利用契約程序的滿意度較高，達 91.7%，而「一般承租用戶」受訪者的滿意度較低，比例為 57.1%，顯示「一般承租用戶」之受訪者相較於其他使用人類型滿意度較低。
2. 在租用方式方面，以「申請利用」方式租用的受訪者對北區水資源局簽訂租賃或利用契約程序的滿意度較高，達 92.3%，而「公開標租」之受訪者滿意度較低，比例為 62.5%，顯示「公開標租」之受訪者相較於其他租用方式受訪者滿意度較低。



二、北區水資源局之廉政滿意度評價

(一) 申請承租或利用國有公用不動產，北區水資源局承辦人員有無「藉機刁難」、「請託關說」、「財物餽贈」、「飲宴招待」之情事

頻次分析

在本次調查中，全部（100.0%）的受訪者皆表示申請承租或利用國有公用不動產時，北區水資源局承辦人員「沒有」藉機刁難、請託關說、財物餽贈、飲宴招待之情況發生。

Q11、Q12、Q13、Q14.

您申請承租或利用國有公用不動產時，經濟部水利署北區水資源局承辦人員是否有【藉機刁難】、【請託關說】、【財物餽贈】、【飲宴招待】之情形？

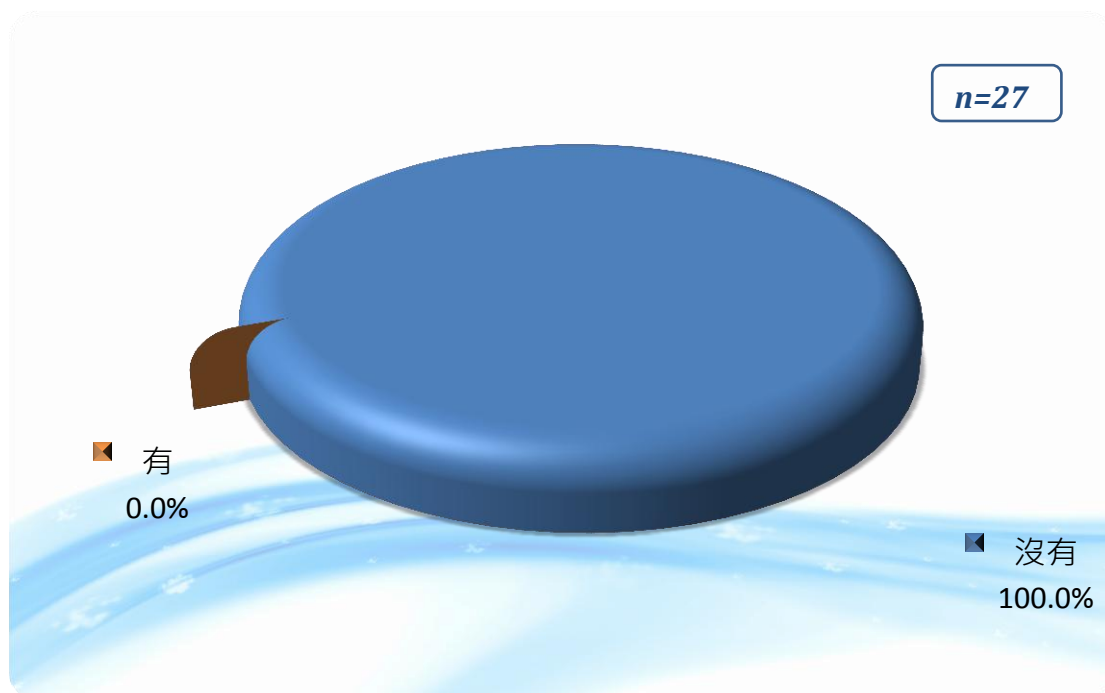


圖 5-11 申請承租或利用國有公用不動產，有無「藉機刁難」、「請託關說」、「財物餽贈」、「飲宴招待」之情事



(二) 若獲悉北區水資源局人員有貪瀆不法行為時之檢舉意願

頻次分析

經調查發現，有 88.9% 的受訪者表示若知道北區水資源局人員有貪瀆不法的行為時，「願意」提出檢舉，而有 3.7% 的受訪者表示「不願意」，另外有 7.4% 的受訪者表示「不知道／無意見」。

Q15. 請問，如果您知道經濟部水利署北區水資源局人員有貪瀆不法行為，是否願意提出檢舉？

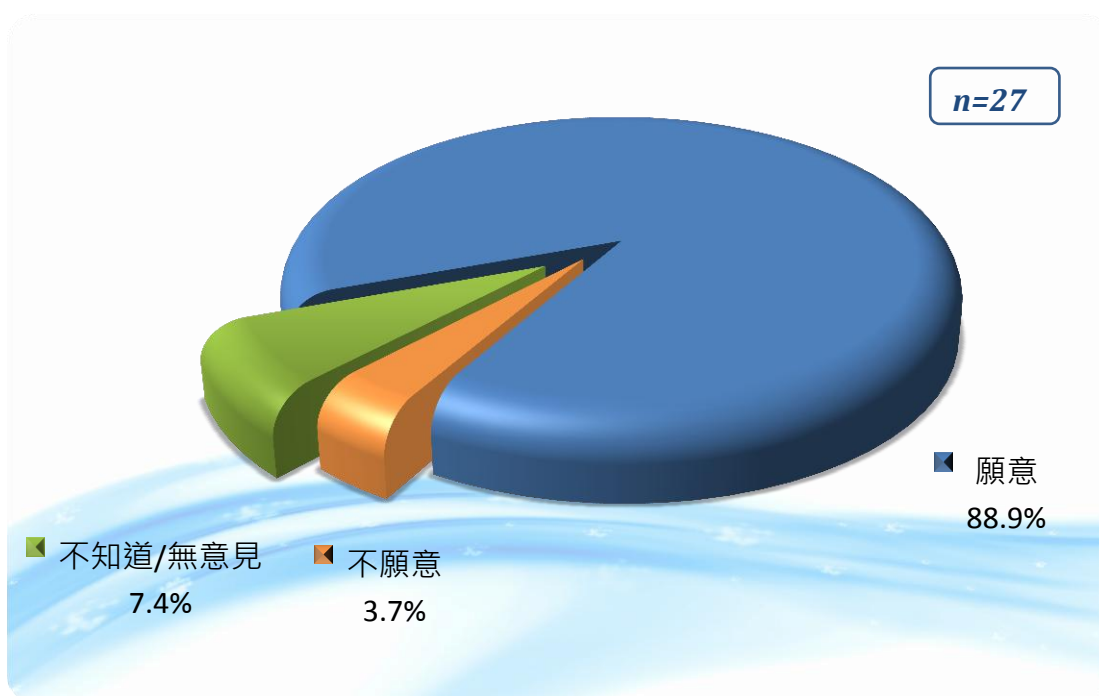


圖 5-12 若獲悉北區水資源局人員有貪瀆不法行為時之檢舉意願



交叉分析

將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料(「使用人類型」、「租用方式」、「性別」、「年齡」、「公司行業」和「職業類別」)進行交叉分析(參見附表 23)，發現該題項與「使用人類型」、「租用方式」、「性別」、「年齡」、「公司行業」和「職業類別」之交叉結果顯示，期望次數低於 5 之比例大於 20%，亦即卡方檢定結果不適合進行推論。以下僅就「使用人類型」及「租用方式」之交叉分析比例高低進行說明：

1. 在使用人類型方面，「一般承租用戶」之受訪者表示若獲悉北區水資源局人員有貪污不法行為時，不願意提出檢舉的比例較高，比例為 14.3%；而「公用事業單位」、「利用用戶」之受訪者表示不願意提出檢舉的比例皆為 0.0%。顯示「一般承租用戶」之受訪者相較於其他使用人類型較不願意提出檢舉。
2. 在租用方式方面，以「公開標租」方式租用的受訪者表示若獲悉北區水資源局人員有貪污不法行為時，不願意提出檢舉的比例較高，占比為 12.5%，而「逕予出租」、「申請利用」之受訪者表示不願意提出檢舉的比例皆為 0.0%。顯示「公開標租」之受訪者相較於其他租用方式者較不願意提出檢舉。



(三) 北區水資源局整體「清廉度」之評價

頻次分析

經調查發現，有 77.8% 的受訪者表示北區水資源局整體的清廉度「良好」，其中包含「非常良好」(51.9%)、「良好」(25.9%)，有 11.1% 的受訪者表示「普通」，值得一提的是沒有任何受訪者表示整體清廉度「非常不好」及「不好」。此外，有 11.1% 的受訪者表示「不知道／無意見」。

Q16. 整體來說，您對於經濟部水利署北區水資源局的「清廉度」評價為何？

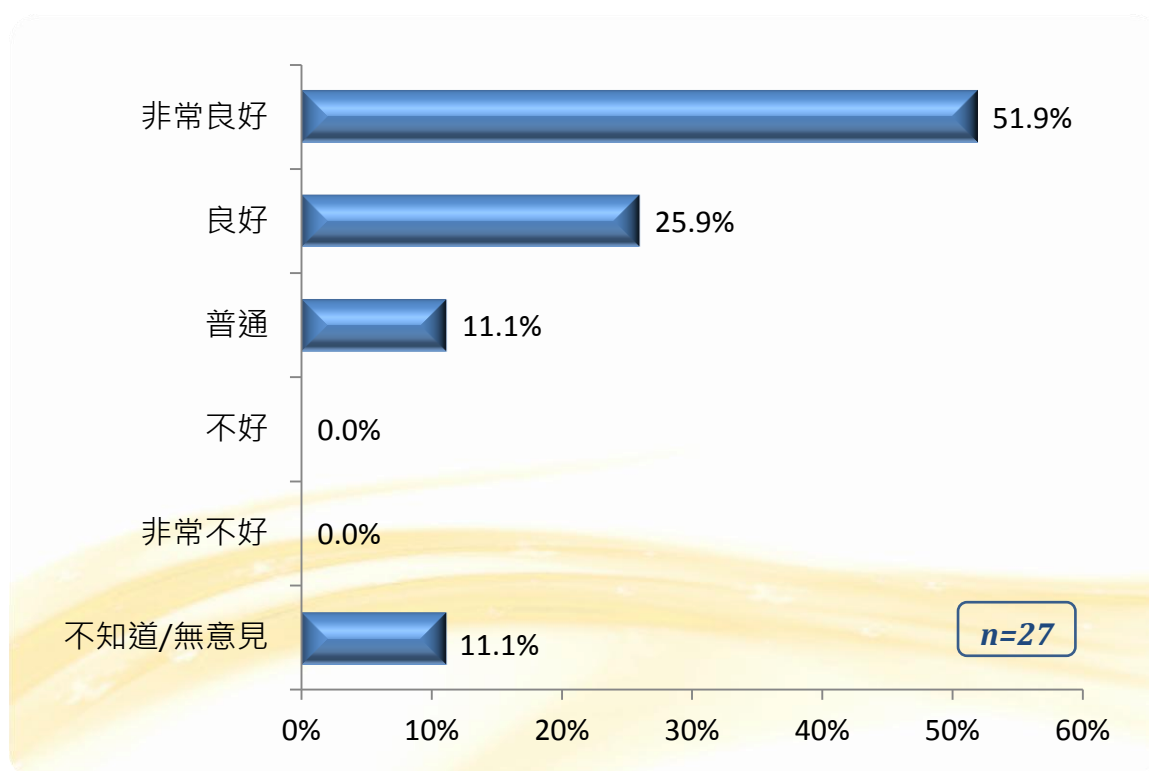


圖 5-13 北區水資源局整體「清廉度」之評價



交叉分析

將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料(「使用人類型」、「租用方式」、「性別」、「年齡」、「公司行業」和「職業類別」)進行交叉分析(參見附表 25)，發現該題項與「使用人類型」、「租用方式」、「性別」、「年齡」、「公司行業」和「職業類別」之交叉結果顯示，期望次數低於 5 之比例大於 20%，亦即卡方檢定結果不適合進行推論。以下僅就「使用人類型」及「租用方式」之交叉分析比例高低進行說明：

1. 在使用人類型方面，「公用事業單位」受訪者認為北區水資源局整體清廉度良好之比例較高，達 91.7%，而「利用用戶」受訪者認為北區水資源局整體清廉度良好的比例較低，占比為 62.5%，顯示相較於其他使用人類型，「利用用戶」之受訪者認為水資源局整體清廉度良好的比例較低。
2. 在租用方式方面，以「逕予出租」方式租用的受訪者認為北區水資源局整體清廉度良好之比例較高，達 83.3%，而「公開標租」、「申請利用」之受訪者滿意度較低，比例分別為 75.0%、76.9%，顯示相較於其他租用方式受訪者，以「逕予出租」方式租用之受訪者認為水資源局整體清廉度良好的比例較高。



三、對北區水資源局之整體施政建議

在此次的調查中，有部份受訪者針對北區水資源局辦理國有公用不動產出租或利用案提供具體興革建議。為能詳實呈現受訪者之具體意見，茲將其具體回答內容整理歸納於下表：

表 5-5 對北區水資源局整體施政之意見與建議

項目	意見	頻次
服務態度 滿意度	服務人員官僚作風	1
	建物漏水不修理	1
專業能力 滿意度	承辦人員推說預算不足，只做建物局部修繕	1
	效率低，建物漏水沒有處理	1
作業流程規劃 滿意度	租期制度改變，原租約後改公開招標，沒完整說明	1
	認為法院公證費用，承租人不需負擔一半費用	1
整體滿意度	承租硬體設備不好，例如：油漆剝落、漏水問題未解決	1
其他意見	原先和水資源局承租用地做為候車亭，承租用地旁邊為行動咖啡廳向水資源局承租之用地。當初水資源局來文同意我們候車亭借電給行動咖啡廳，但行動咖啡廳後來提前解約，水資源局卻要求我們與咖啡廳協調處理後續回復原狀之工作(如：拆除遮雨棚)，此要求相當不合理，我們只是在借電事宜配合辦理，不應連帶涵蓋其他工作事項	1
	希望出租業務審核時間越短越好	1
合 計		9



陸、結論

一、北區水資源局之服務滿意度評價

- 1.有 85.2%的受訪者對北區水資源局承辦人員的服務態度感到滿意，有 7.4%的受訪者表示不滿意，有 7.4%的受訪者表示普通。
- 2.有 85.2%的受訪者表示對承辦人員之專業能力感到滿意，感到不滿意的受訪者占 7.4%，有 7.4%的受訪者表示普通。
- 3.有 77.8%的受訪者表示對辦理承租或利用申請作業流程規劃感到滿意，而感到不滿意的受訪者占 7.4%，有 14.8%的受訪者表示普通。
- 4.有 55.6%的受訪者表示申請承租或利用國有公用不動產時，遇到資料不足需要補正的情況時，承辦人員可以一次完整告知；另外 44.4%的受訪者表示沒遇過需要補正的情形。
- 5.有 88.9%的受訪者表示對承辦人員文書審查，及審查意見回覆等事宜辦理感到滿意，另有 11.1%的受訪者表示普通。
- 6.有 44.4%表示有遇過需補件情形，55.6%的受訪者表示未遇過需要補件的情形。在表示有遇過補件情形的受訪者中，100.0%的受訪者表示對處理收件不符合案件，發文通知補件效率之滿意度感到滿意。
- 7.有 85.2%的受訪者表示對北區水資源局派員至現場履勘，及通知後續處理情形感到滿意；有 14.8%的受訪者表示普通。
- 8.有 29.6%的受訪者表示若遇到出租或利用有違約情形時，北區水資源局承辦人有依法令及程序辦理；3.7%的受訪者則表示沒有依法令及程序辦理。另外 66.7%的受訪者表示沒有遇過出租或利用



違約之情形。

- 9.有 85.2%的受訪者表示對北區水資源局簽訂租賃或利用契約之程序感到滿意；有 14.8%的受訪者表示普通。
- 10.有 81.5%的受訪者表示對經濟部水利署北區水資源局承辦單位感到滿意；有 3.7%的受訪者表示非常不滿意，沒有任何一位受訪者表示不滿意；此外，有 14.8%的受訪者表示對北區水資源承辦單位的評價為普通。



二、北區水資源局之廉政滿意度評價

- 1.全部的受訪者皆表示申請承租或利用國有公用不動產時，北區水資源局承辦人員「沒有」藉機刁難之情況發生。
- 2.全部的受訪者皆表示申請承租或利用國有公用不動產時，北區水資源局承辦人員「沒有」請託關說之情況發生。
- 3.全部的受訪者皆表示申請承租或利用國有公用不動產時，北區水資源局承辦人員「沒有」財務餽贈之情況發生。
- 4.全部的受訪者皆表示申請承租或利用國有公用不動產時，北區水資源局承辦人員「沒有」飲宴招待之情況發生。
- 5.有 88.9%的受訪者表示若知道北區水資源局人員有貪瀆不法的行為時，「願意」提出檢舉，而有 3.7%的受訪者表示「不願意」，另外有 7.4%的受訪者表示「不知道／無意見」。
- 6.有 77.8%的受訪者表示北區水資源局整體的清廉度「良好」，有 11.1%的受訪者表示「普通」，有 11.1%的受訪者表示「不知道／無意見」。



柒、建議

一、北區水資源局承辦人員之服務普遍受到肯定，惟少數受訪者反映對建物修繕部分不滿意，建議建立建物修繕處理標準作業流程(SOP)，以提升受訪民眾滿意度

由題項 Q1、Q2 之調查結果可發現，有超過八成的受訪者對北區水資源局承辦人員的服務態度、及專業能力給予正向評價，感到滿意之受訪者比例皆為 85.2%。顯示本次調查中，北區水資源局承辦人員普遍受到肯定。

然而仍有少數受訪者表示有不滿意之處，進一步追問原因後發現，部分受訪者表示對承辦人員服務態度不滿意的原因為「服務人員官僚作風」、「建物漏水不修理」；而部分受訪者對承辦人員專業能力不滿意的原因為「效率低，建物漏水沒有處理」、「承辦人員推說預算不足，只做建物局部修繕」。

由不滿意原因中可以歸納發現，受訪者對承辦人員感到不滿意的主要原因皆為建物修繕問題。對此，建議北區水資源局建立建物修繕處理標準作業流程(SOP)，當承租人反映租賃物因自然之損壞有修繕必要時，北區水資源局應登錄，再派員至現場勘查，如屬房屋結構性損壞或屋頂滲漏等經勘定非肇因承租人者，由北區水資源局負責維修，其餘因承租人營業之需，其修繕費用由承租人自行負擔。此外，受理建物須修繕之反映後，承辦人員應定時回報處理情形，讓承租者感受到意見受到重視，以提升未來受訪者對北區水資源局承辦人員之滿意度。



二、不動產出租及利用服務受到肯定，惟作業流程規劃需再加強

根據調查題項 Q10 之結果可發現，有 81.5% 的受訪者對北區水資源局承辦單位之整體服務感到滿意，14.8% 的受訪者表示普通。由此得知，多數的受訪者肯定北區水資源局辦理不動產出租及利用業務之服務。

另歸納 Q3、Q5、Q6、Q7、Q9 等題項之正向評價可發現，在下圖五個面向中，受訪者對於「處理收件不符合案件，發文通知補件的效率」滿意度最高，達 100.0%；而「作業流程規劃」滿意度最低，為 77.8%，其餘面向之滿意度皆超過八成。

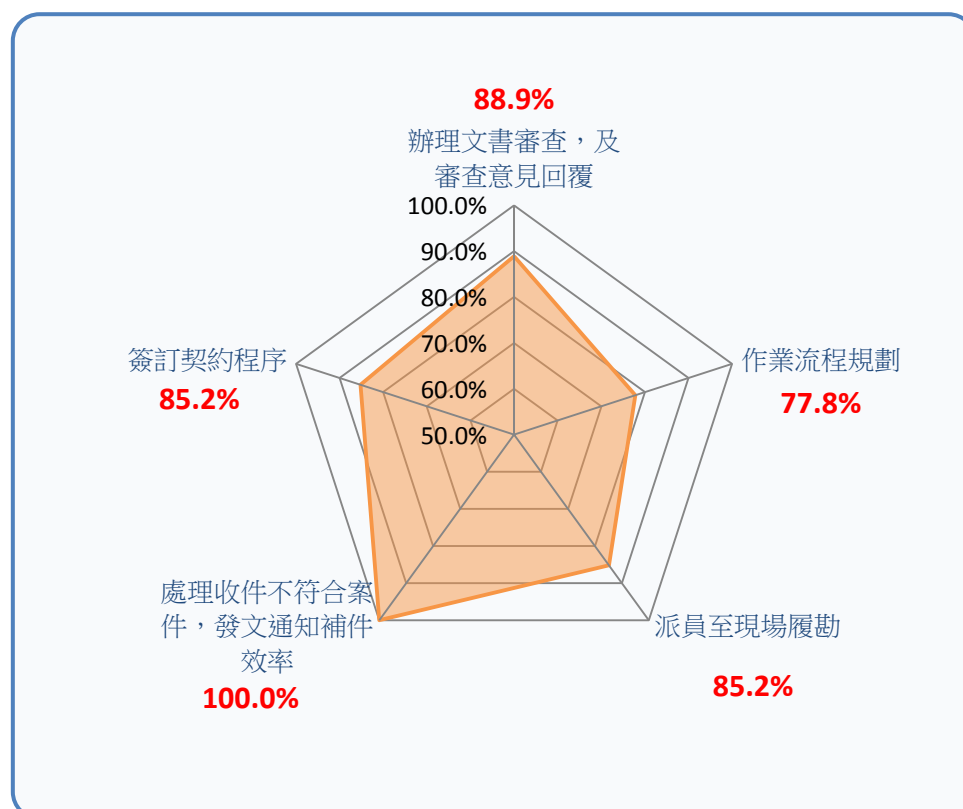


圖 7-1 不動產出租及利用服務之各項滿意度



進一步追問對「作業流程規劃」不滿意者發現，少數受訪者提到「租期制度改變，原租約後改公開招標，沒完整說明」。對此，建議重新檢視北區水資源局針對不動產出租及利用之作業流程，對於租賃方式、租期制度更改之案件，應對原承租者進行說明，並且提供資訊平台供民眾查詢相關訊息。

三、加強宣導承租／利用戶之意見反應管道

根據 Q8 題項調查結果指出，有 33.3% 的受訪者表示有遇過出租或利用違約之情形，其中有 3.7%（1 位）的受訪者表示「沒有依法令及程序辦理」。在開放意見中，亦有受訪者反應在與北區水資源局租用配合事宜方面有不滿意之情形。

由上述受訪者反映未依法令及程序辦理，以及租用要求配合事項之問題，可發現北區水資源局與部分租用者之間未有暢通之管道可以反映問題，建議北區水資源局宣導承租／利用人意見反應管道，讓承租及利用戶可以反應不動產出租及利用申辦過程中之意見，並且確保所反應之問題均能即時處理並函復，暢通雙方之對話管道。



四、承辦人員廉潔表現良好，應持續宣導廉政倫理規範，提升民眾整體清廉度評價

在本次調查題項 Q11、Q12、Q13、Q14 中，分別詢問受訪者是否有親身經歷或曾經聽聞，經濟部水利署北區水資源局承辦人員有藉機刁難、接受請託關說、接受財物餽贈、接受飲宴招待等情事發生。其中，受訪者表示「沒有」親身經歷及曾經聽聞的比例皆達 100.0%，顯示北區水資源局承辦人員在各廉政項目表現良好。

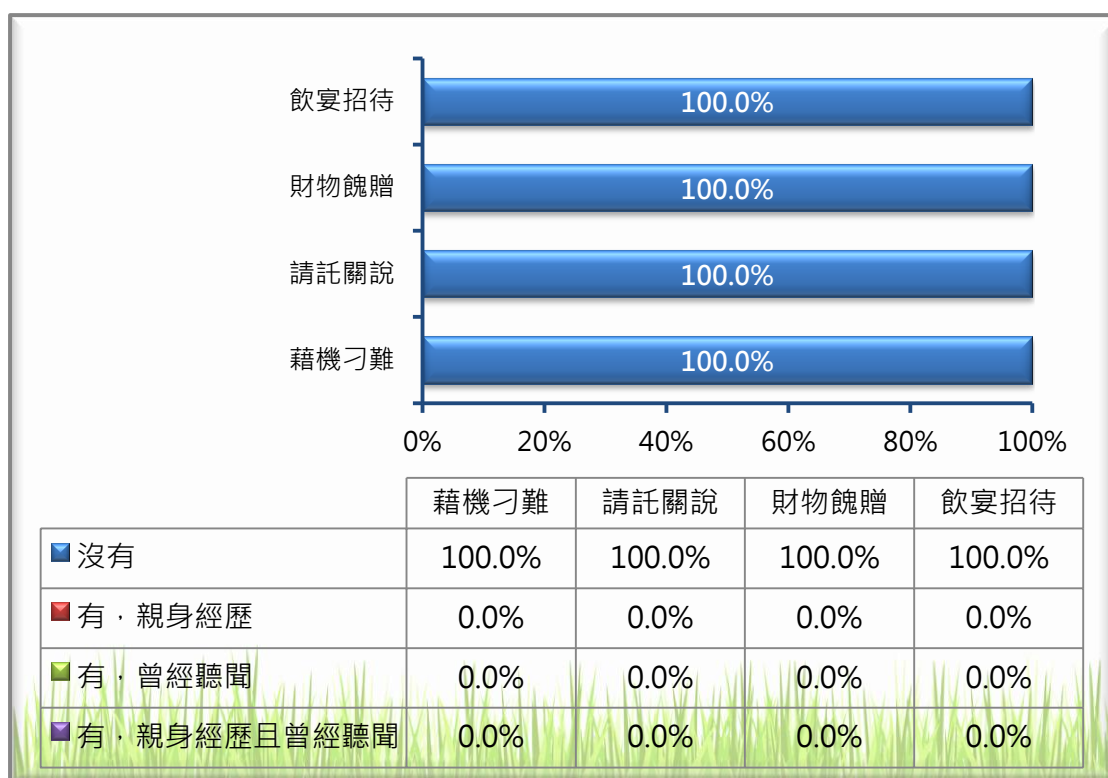


圖 7-2 北區水資源局承辦人員之廉政表現

而根據 Q16 題調查結果顯示，有近八成的受訪者（77.8%）認為經濟部水利署北區水資源局整體清廉度良好，另有 11.1% 的受訪者表示普通，11.1% 的受訪者表示不知道／沒意見，沒有任何受訪者表示清廉度不良。由此調查結果可以發現，多數受訪者對於經濟



部水利署北區水資源局的清廉度持肯定態度，惟有少數受訪者持中立意見或不表態。

整體而言，大部分的受訪者認為北區水資源局承辦人員無發生違反公務員廉政倫理規範之情事，可見北區水資源局人員的政風廉潔表現備受承租／利用人肯定，顯示其政風法令之宣導已有所成效，未來仍應持續宣導廉政風氣之重要性，定時安排內部人員進行廉政教育訓練或講座，並加強宣導「公務員廉政倫理規範」，使人員在業務執行上有所依據，進而培養清廉公正的組織文化，強化往來承租／利用人對於北區水資源局清廉施政努力之信心。

五、加強宣導檢舉保密措施，鼓勵承租／利用人提出檢舉

由 Q15 的調查結果發現，有 88.9% 的受訪者表示，若經濟部水利署北區水資源局承辦人員有貪瀆不法行為時會提出檢舉。顯示有近九成的承租／利用人願意遇有承辦人員有不當行為時提出檢舉，共同維護司法風紀。

然而，仍有 3.7% 的受訪者表示不會提出檢舉，以及 7.4% 表示「不知道／沒意見」。顯示北區水資源局未來應力求提高承租／利用人檢舉意願。建議北區水資源局在推動廉政工作時，可以加強宣導對檢舉人的匿名保密措施，強調檢舉人將受到保護，不致使承租／利用人往後與北區水資源局接觸之業務有所阻礙與刁難。另外，北區水資源局須更積極宣傳信箱、電話和網路檢舉等管道，鼓勵承租／利用人勇於檢舉。



附錄一 問卷百分比

※百分比取至小數點第一位，部分題項百分比加總或有超過或未達100%之現象，乃因四捨五入進位所致，為合理之現象，特此說明。



經濟部水利署北區水資源局

「103 年度國有公用不動產出租及利用案廉政問卷調查」

先生（小姐）您好：

我是台灣趨勢研究(股)公司的電訪員，目前我們接受經濟部水利署北區水資源局的委託，正在進行「103 年度國有公用不動產出租及利用案廉政問卷調查」，耽誤您幾分鐘的時間請教幾個問題，謝謝！

篩選題

S1. 請問，您（貴單位）為何種類型承租或利用者？

25.9% (1) 一般承租用戶

44.4% (2) 公用事業單位

29.6% (3) 利用用戶

S2. 請問，您（貴單位）採用何種方式承租或利用？

29.6% (1) 公開標租

22.2% (2) 逕予出租

48.1% (3) 申請利用

服務態度及行政效率部分

Q1. 請問，您對經濟部水利署北區水資源局承辦人員的【服務態度】是否感到滿意？

（說明：人員的親切度、說話語氣和回應方式等等）

48.2% (1) 非常滿意

37.0% (2) 滿意

7.4% (3) 普通

7.4% (4) 不滿意，請簡述原因：_____

0.0% (5) 非常不滿意，請簡述原因：_____



附錄一、問卷百分比

Q2. 請問，您對經濟部水利署北區水資源局承辦人員的【專業能力】是否感到滿意？
(說明：人員對業務的熟悉度，能詳細說明申請流程，並提供相關法令規章等訊息)

- 33.3% (1) 非常滿意
51.9% (2) 滿意
7.4% (3) 普通
7.4% (4) 不滿意，請簡述原因：_____
0.0% (5) 非常不滿意，請簡述原因：_____

Q3. 請問，您對經濟部水利署北區水資源局辦理承租或利用申請作業流程的規劃是否感到滿意？

- 22.2% (1) 非常滿意
55.6% (2) 滿意
14.8% (3) 普通
3.7% (4) 不滿意，請簡述原因：_____
3.7% (5) 非常不滿意，請簡述原因：_____

Q4. 您申請承租或利用國有公用不動產，遇到資料不足需要補正的情況時，經濟部水利署北區水資源局承辦人員能否一次完整告知？

- 55.6% (1) 可以一次完整告知
0.0% (2) 不能一次完整告知
44.4% (3) 沒遇過需要補正情形

Q5. 請問，您對經濟部水利署北區水資源局在辦理承租或利用申請作業的文書審查工作，及回覆審查意見方面是否感到滿意？

- 37.0% (1) 非常滿意
51.9% (2) 滿意
11.1% (3) 普通
0.0% (4) 不滿意，請簡述原因：_____
0.0% (5) 非常不滿意，請簡述原因：_____

Q6. 請問，您對經濟部水利署北區水資源局在處理收件不符合案件時，發文通知補件的效率是否感到滿意？

- 11.1% (1) 非常滿意
33.3% (2) 滿意
0.0% (3) 普通
0.0% (4) 不滿意，請簡述原因：_____
0.0% (5) 非常不滿意，請簡述原因：_____
55.6% (6) 沒遇過需要補件情形



Q7. 請問，您對經濟部水利署北區水資源局派員現場履勘時，在承租或利用國有公用不動產現勘及通知後續處理情形上是否感到滿意？

- 29.6% (1) 非常滿意
 55.6% (2) 滿意
 14.8% (3) 普通
 0.0% (4) 不滿意，請簡述原因：_____
 0.0% (5) 非常不滿意，請簡述原因：_____

Q8. 請問，若遇出租或利用有違約情形時，經濟部水利署北區水資源局承辦人員是否依法令及程序辦理？

- 29.6% (1) 有依法令及程序辦理
 3.7% (2) 沒有依法令及程序辦理
 66.7% (3) 沒有遇過出租或利用違約之情形

Q9. 請問，您對與經濟部水利署北區水資源局簽訂租賃或利用契約之程序是否感到滿意？（說明：簽訂契約書、完成法院公證程序）

- 33.3% (1) 非常滿意
 51.9% (2) 滿意
 14.8% (3) 普通
 0.0% (4) 不滿意，請簡述原因：_____
 0.0% (5) 非常不滿意，請簡述原因：_____

Q10. 整體來說，請問您對經濟部水利署北區水資源局承辦單位之評價為何？

- 29.6% (1) 非常滿意
 51.9% (2) 滿意
 14.8% (3) 普通
 0.0% (4) 不滿意，請簡述原因：_____
 3.7% (5) 非常不滿意，請簡述原因：_____

廉潔滿意度部分

Q11. 您申請承租或利用國有公用不動產時，經濟部水利署北區水資源局承辦人員是否有【藉機刁難】之情形？

- 0.0% (1) 有，親身經歷，請簡述經驗：_____
 0.0% (2) 有，曾經聽聞，請簡述經驗：_____
 0.0% (3) 有，親身經歷且曾經聽聞，請簡述經驗：_____
 100.0% (4) 沒有
 0.0% (5) 不知道/無意見



附錄一、問卷百分比

Q12. 您是否親身經歷或曾經聽聞，向經濟部水利署北區水資源局申請承租或利用國有公用不動產時，有出現【請託關說】之情形？

- 0.0% (1) 有，親身經歷，請簡述經驗：_____
- 0.0% (2) 有，曾經聽聞，請簡述經驗：_____
- 0.0% (3) 有，親身經歷且曾經聽聞，請簡述經驗：_____
- 100.0% (4) 沒有
- 0.0% (5) 不知道/無意見

Q13. 您是否親身經歷或曾經聽聞，向經濟部水利署北區水資源局申請承租或利用國有公用不動產時，有出現【財物餽贈】之情形？

- 0.0% (1) 有，親身經歷，請簡述經驗：_____
- 0.0% (2) 有，曾經聽聞，請簡述經驗：_____
- 0.0% (3) 有，親身經歷且曾經聽聞，請簡述經驗：_____
- 100.0% (4) 沒有
- 0.0% (5) 不知道/無意見

Q14. 您是否親身經歷或曾經聽聞，向經濟部水利署北區水資源局申請承租或利用國有公用不動產時，有出現【飲宴招待】之情形？

- 0.0% (1) 有，親身經歷，請簡述經驗：_____
- 0.0% (2) 有，曾經聽聞，請簡述經驗：_____
- 0.0% (3) 有，親身經歷且曾經聽聞，請簡述經驗：_____
- 100.0% (4) 沒有
- 0.0% (5) 不知道/無意見

Q15. 請問，如果您知道經濟部水利署北區水資源局人員有貪瀆不法行為，是否願意提出檢舉？

- 88.9% (1) 願意
- 3.7% (2) 不願意
- 7.4% (3) 不知道/無意見

Q16. 整體來說，您對於經濟部水利署北區水資源局的「清廉度」評價為何？

- 51.9% (1) 非常良好
- 25.9% (2) 良好
- 11.1% (3) 普通
- 0.0% (4) 不好
- 0.0% (5) 非常不好
- 11.1% (6) 不知道/無意見



整 體 施 政 建 議

Q17. 請問，您認為經濟部水利署北區水資源局辦理國有公用不動產出租或利用案，有無其他待改進之處或具體興革建議？

基 本 資 料 題

S3. 性別（請訪員自行判斷）

70.4% (1) 男性

29.6% (2) 女性

S4. 請問，您的年齡是？

11.1% (1) 20-29 歲

11.1% (2) 30-39 歲

18.5% (3) 40-49 歲

29.6% (4) 50-59 歲

29.6% (5) 60 歲（含）以上

S5. 請問，您的教育程度是？

14.8% (1) 國小及以下

11.1% (2) 國（初）中

25.9% (3) 高中（職）

33.3% (4) 專科或大學

14.8% (5) 研究所及以上



S6.請問，您的職業類別？

- 7.4% (1) 軍警公教
- 37.0% (2) 行政主管、企業負責人及經理人（私部門）
- 3.7% (3) 專業人員（私部門）
- 0.0% (4) 技術員及助理專業人員（私部門）
- 29.6% (5) 事務工作人員（私部門）
- 18.5% (6) 服務工作人員及售貨員（私部門）
- 0.0% (7) 農、林、漁、牧工作人員（私部門）
- 3.7% (8) 技術工及有關工作人員（私部門）
- 0.0% (9) 機械設備操作工及組裝工（私部門）
- 0.0% (10) 非技術工及體力工（私部門）
- 0.0% (11) 家務管理
- 0.0% (12) 學生
- 0.0% (13) 退休人員或無業
- 0.0% (14) 其他：_____

訪 問 結 束 謝 謝 您 的 協 助



附錄二 附表

說明：

1. 「*」號表示經卡方檢定 (Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達0.05的顯著水準。
2. 「#」號表示該變項之交叉分析結果，各細格期望次數低於5之比例高於20%，卡方檢定結果不適合做統計推論。



附錄二、附表

附表 1 請問，您對經濟部水利署北區水資源局承辦人員的【服務態度】是否感到滿意？

	次數	非常滿意	滿意	普通	不滿意
總次數	27	13	10	2	2
總百分比	100.0%	48.2%	37.0%	7.4%	7.4%
#使用人類型					
一般承租用戶	7	28.6%	42.9%	0.0%	28.6%
公用事業單位	12	66.7%	25.0%	8.3%	0.0%
利用用戶	8	37.5%	50.0%	12.5%	0.0%
#租用方式					
公開標租	8	37.5%	37.5%	0.0%	25.0%
逕予出租	6	50.0%	33.3%	16.7%	0.0%
申請利用	13	53.8%	38.5%	7.7%	0.0%
#性別					
男性	19	47.4%	36.8%	5.3%	10.5%
女性	8	50.0%	37.5%	12.5%	0.0%
#年齡					
20-29 歲	3	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%
30-39 歲	3	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%
40-49 歲	5	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%
50-59 歲	8	50.0%	25.0%	25.0%	0.0%
60 歲（含）以上	8	25.0%	50.0%	0.0%	25.0%
#教育程度					
國小及以下	4	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%
國（初）中	3	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%
高中（職）	7	28.6%	42.9%	14.3%	14.3%
專科或大學	9	44.4%	33.3%	11.1%	11.1%
研究所及以上	4	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
#職業類別					
軍警公教	2	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%
行政主管、企業負責人及經理人	10	30.0%	50.0%	0.0%	20.0%
專業人員	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
事務工作人員	8	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%
服務工作人員及售貨員	5	60.0%	20.0%	20.0%	0.0%
技術工及有關工作人員	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%

註：請參考原始問卷 Q1。



附表 2 請問，您對經濟部水利署北區水資源局承辦人員的【服務態度】是否感到滿意？(合併選項)

	次數	滿意	普通	不滿意
總次數	27	23	2	2
總百分比	100.0%	85.2%	7.4%	7.4%
#使用人類型				
一般承租用戶	7	71.4%	0.0%	28.6%
公用事業單位	12	91.7%	8.3%	0.0%
利用用戶	8	87.5%	12.5%	0.0%
#租用方式				
公開標租	8	75.0%	0.0%	25.0%
逕予出租	6	83.3%	16.7%	0.0%
申請利用	13	92.3%	7.7%	0.0%
#性別				
男性	19	84.2%	5.3%	10.5%
女性	8	87.5%	12.5%	0.0%
#年齡				
20-29 歲	3	100.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	3	100.0%	0.0%	0.0%
40-49 歲	5	100.0%	0.0%	0.0%
50-59 歲	8	75.0%	25.0%	0.0%
60 歲（含）以上	8	75.0%	0.0%	25.0%
#教育程度				
國小及以下	4	100.0%	0.0%	0.0%
國（初）中	3	100.0%	0.0%	0.0%
高中（職）	7	71.4%	14.3%	14.3%
專科或大學	9	77.8%	11.1%	11.1%
研究所及以上	4	100.0%	0.0%	0.0%
#職業類別				
軍警公教	2	50.0%	50.0%	0.0%
行政主管、企業負責人及經理人	10	80.0%	0.0%	20.0%
專業人員	1	100.0%	0.0%	0.0%
事務工作人員	8	100.0%	0.0%	0.0%
服務工作人員及售貨員	5	80.0%	20.0%	0.0%
技術工及有關工作人員	1	100.0%	0.0%	0.0%

註：請參考原始問卷 Q1。



附錄二、附表

附表 3 請問，您對經濟部水利署北區水資源局承辦人員的【專業能力】是否感到滿意？

	次數	非常滿意	滿意	普通	不滿意
總次數	27	9	14	2	2
總百分比	100.0%	33.3%	51.9%	7.4%	7.4%
#使用人類型					
一般承租用戶	7	28.6%	42.9%	0.0%	28.6%
公用事業單位	12	50.0%	41.7%	8.3%	0.0%
利用用戶	8	12.5%	75.0%	12.5%	0.0%
#租用方式					
公開標租	8	25.0%	50.0%	0.0%	25.0%
逕予出租	6	50.0%	33.3%	16.7%	0.0%
申請利用	13	30.8%	61.5%	7.7%	0.0%
#性別					
男性	19	31.6%	52.6%	5.3%	10.5%
女性	8	37.5%	50.0%	12.5%	0.0%
#年齡					
20-29 歲	3	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%
30-39 歲	3	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%
40-49 歲	5	40.0%	60.0%	0.0%	0.0%
50-59 歲	8	37.5%	37.5%	25.0%	0.0%
60 歲（含）以上	8	25.0%	50.0%	0.0%	25.0%
#教育程度					
國小及以下	4	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%
國（初）中	3	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%
高中（職）	7	0.0%	71.4%	14.3%	14.3%
專科或大學	9	33.3%	44.4%	11.1%	11.1%
研究所及以上	4	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%
#職業類別					
軍警公教	2	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%
行政主管、企業負責人及經理人	10	30.0%	50.0%	0.0%	20.0%
專業人員	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
事務工作人員	8	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%
服務工作人員及售貨員	5	20.0%	60.0%	20.0%	0.0%
技術工及有關工作人員	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%

註：請參考原始問卷 Q2。



附表 4 請問，您對經濟部水利署北區水資源局承辦人員的【專業能力】是否感到滿意？(合併選項)

	次數	滿意	普通	不滿意
總次數	27	23	2	2
總百分比	100.0%	85.2%	7.4%	7.4%
#使用人類型				
一般承租用戶	7	71.4%	0.0%	28.6%
公用事業單位	12	91.7%	8.3%	0.0%
利用用戶	8	87.5%	12.5%	0.0%
#租用方式				
公開標租	8	75.0%	0.0%	25.0%
逕予出租	6	83.3%	16.7%	0.0%
申請利用	13	92.3%	7.7%	0.0%
#性別				
男性	19	84.2%	5.3%	10.5%
女性	8	87.5%	12.5%	0.0%
#年齡				
20-29 歲	3	100.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	3	100.0%	0.0%	0.0%
40-49 歲	5	100.0%	0.0%	0.0%
50-59 歲	8	75.0%	25.0%	0.0%
60 歲（含）以上	8	75.0%	0.0%	25.0%
#教育程度				
國小及以下	4	100.0%	0.0%	0.0%
國（初）中	3	100.0%	0.0%	0.0%
高中（職）	7	71.4%	14.3%	14.3%
專科或大學	9	77.8%	11.1%	11.1%
研究所及以上	4	100.0%	0.0%	0.0%
#職業類別				
軍警公教	2	50.0%	50.0%	0.0%
行政主管、企業負責人及經理人	10	80.0%	0.0%	20.0%
專業人員	1	100.0%	0.0%	0.0%
事務工作人員	8	100.0%	0.0%	0.0%
服務工作人員及售貨員	5	80.0%	20.0%	0.0%
技術工及有關工作人員	1	100.0%	0.0%	0.0%

註：請參考原始問卷 Q2。



附表 5 請問，您對經濟部水利署北區水資源局辦理承租或利用申請作業流程的規劃是否感到滿意？

	次數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
總次數	27	6	15	4	1	1
總百分比	100.0%	22.2%	55.6%	14.8%	3.7%	3.7%
#使用人類型						
一般承租用戶	7	0.0%	42.9%	28.6%	14.3%	14.3%
公用事業單位	12	33.3%	58.3%	8.3%	0.0%	0.0%
利用用戶	8	25.0%	62.5%	12.5%	0.0%	0.0%
#租用方式						
公開標租	8	0.0%	50.0%	25.0%	12.5%	12.5%
逕予出租	6	33.3%	50.0%	16.7%	0.0%	0.0%
申請利用	13	30.8%	61.5%	7.7%	0.0%	0.0%
#性別						
男性	19	26.3%	52.6%	10.5%	5.3%	5.3%
女性	8	12.5%	62.5%	25.0%	0.0%	0.0%
#年齡						
20-29 歲	3	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	3	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
40-49 歲	5	60.0%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%
50-59 歲	8	12.5%	50.0%	37.5%	0.0%	0.0%
60 歲（含）以上	8	12.5%	50.0%	12.5%	12.5%	12.5%
#教育程度						
國小及以下	4	25.0%	50.0%	0.0%	25.0%	0.0%
國（初）中	3	0.0%	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%
高中（職）	7	14.3%	57.1%	28.6%	0.0%	0.0%
專科或大學	9	33.3%	44.4%	11.1%	0.0%	11.1%
研究所及以上	4	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%
#職業類別						
軍警公教	2	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%
行政主管、企業負責人及經理人	10	20.0%	50.0%	10.0%	10.0%	10.0%
專業人員	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
事務工作人員	8	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%
服務工作人員及售貨員	5	20.0%	40.0%	40.0%	0.0%	0.0%
技術工及有關工作人員	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%

註：請參考原始問卷 Q3。



附表 6 請問，您對經濟部水利署北區水資源局辦理承租或利用申請作業流程的規劃是否感到滿意？(合併選項)

	次數	滿意	普通	不滿意
總次數	27	21	4	2
總百分比	100.0%	77.8%	14.8%	7.4%
#使用人類型				
一般承租用戶	7	42.9%	28.6%	28.6%
公用事業單位	12	91.7%	8.3%	0.0%
利用用戶	8	87.5%	12.5%	0.0%
#租用方式				
公開標租	8	50.0%	25.0%	25.0%
逕予出租	6	83.3%	16.7%	0.0%
申請利用	13	92.3%	7.7%	0.0%
#性別				
男性	19	78.9%	10.5%	10.5%
女性	8	75.0%	25.0%	0.0%
#年齡				
20-29 歲	3	100.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	3	100.0%	0.0%	0.0%
40-49 歲	5	100.0%	0.0%	0.0%
50-59 歲	8	62.5%	37.5%	0.0%
60 歲（含）以上	8	62.5%	12.5%	25.0%
#教育程度				
國小及以下	4	75.0%	0.0%	25.0%
國（初）中	3	66.7%	33.3%	0.0%
高中（職）	7	71.4%	28.6%	0.0%
專科或大學	9	77.8%	11.1%	11.1%
研究所及以上	4	100.0%	0.0%	0.0%
#職業類別				
軍警公教	2	50.0%	50.0%	0.0%
行政主管、企業負責人及經理人	10	70.0%	10.0%	20.0%
專業人員	1	100.0%	0.0%	0.0%
事務工作人員	8	100.0%	0.0%	0.0%
服務工作人員及售貨員	5	60.0%	40.0%	0.0%
技術工及有關工作人員	1	100.0%	0.0%	0.0%

註：請參考原始問卷 Q3。



附錄二、附表

附表 7 您申請承租或利用國有公用不動產，遇到資料不足需要補正的情況時，經濟部水利署北區水資源局承辦人員能否一次完整告知？

	次數	可以一次完整告知	沒遇過需要補正情形
總次數	27	15	12
總百分比	100.0%	55.6%	44.4%
#使用人類型			
一般承租用戶	7	42.9%	57.1%
公用事業單位	12	50.0%	50.0%
利用用戶	8	75.0%	25.0%
#租用方式			
公開標租	8	37.5%	62.5%
逕予出租	6	33.3%	66.7%
申請利用	13	76.9%	23.1%
#性別			
男性	19	68.4%	31.6%
女性	8	25.0%	75.0%
年齡			
20-29 歲	3	66.7%	33.3%
30-39 歲	3	66.7%	33.3%
40-49 歲	5	100.0%	0.0%
50-59 歲	8	25.0%	75.0%
60 歲（含）以上	8	50.0%	50.0%
#教育程度			
國小及以下	4	25.0%	75.0%
國（初）中	3	66.7%	33.3%
高中（職）	7	57.1%	42.9%
專科或大學	9	66.7%	33.3%
研究所及以上	4	50.0%	50.0%
#職業類別			
軍警公教	2	100.0%	0.0%
行政主管、企業負責人及經理人	10	60.0%	40.0%
專業人員	1	100.0%	0.0%
事務工作人員	8	25.0%	75.0%
服務工作人員及售貨員	5	60.0%	40.0%
技術工及有關工作人員	1	100.0%	0.0%

註：請參考原始問卷 Q4。



附表 8 請問，您對經濟部水利署北區水資源局在辦理承租或利用申請作業的文書審查工作，及回覆審查意見方面是否感到滿意？

	次數	非常滿意	滿意	普通
總次數	27	10	14	3
總百分比	100.0%	37.0%	51.9%	11.1%
#使用人類型				
一般承租用戶	7	14.3%	85.7%	0.0%
公用事業單位	12	58.3%	25.0%	16.7%
利用用戶	8	25.0%	62.5%	12.5%
#租用方式				
公開標租	8	25.0%	75.0%	0.0%
逕予出租	6	50.0%	33.3%	16.7%
申請利用	13	38.5%	46.2%	15.4%
#性別				
男性	19	42.1%	47.4%	10.5%
女性	8	25.0%	62.5%	12.5%
#年齡				
20-29 歲	3	66.7%	33.3%	0.0%
30-39 歲	3	0.0%	66.7%	33.3%
40-49 歲	5	60.0%	40.0%	0.0%
50-59 歲	8	37.5%	37.5%	25.0%
60 歲（含）以上	8	25.0%	75.0%	0.0%
#教育程度				
國小及以下	4	50.0%	50.0%	0.0%
國（初）中	3	0.0%	100.0%	0.0%
高中（職）	7	14.3%	71.4%	14.3%
專科或大學	9	55.6%	33.3%	11.1%
研究所及以上	4	50.0%	25.0%	25.0%
#職業類別				
軍警公教	2	0.0%	50.0%	50.0%
行政主管、企業負責人及經理人	10	30.0%	70.0%	0.0%
專業人員	1	100.0%	0.0%	0.0%
事務工作人員	8	62.5%	25.0%	12.5%
服務工作人員及售貨員	5	20.0%	60.0%	20.0%
技術工及有關工作人員	1	0.0%	100.0%	0.0%

註：請參考原始問卷 Q5。



附錄二、附表

附表 9 請問，您對經濟部水利署北區水資源局在辦理承租或利用申請作業的文書審查工作，及回覆審查意見方面是否感到滿意？(合併選項)

	次數	滿意	普通
總次數	27	24	3
總百分比	100.0%	88.9%	11.1%
#使用人類型			
一般承租用戶	7	100.0%	0.0%
公用事業單位	12	83.3%	16.7%
利用用戶	8	87.5%	12.5%
#租用方式			
公開標租	8	100.0%	0.0%
逕予出租	6	83.3%	16.7%
申請利用	13	84.6%	15.4%
#性別			
男性	19	89.5%	10.5%
女性	8	87.5%	12.5%
#年齡			
20-29 歲	3	100.0%	0.0%
30-39 歲	3	66.7%	33.3%
40-49 歲	5	100.0%	0.0%
50-59 歲	8	75.0%	25.0%
60 歲（含）以上	8	100.0%	0.0%
#教育程度			
國小及以下	4	100.0%	0.0%
國（初）中	3	100.0%	0.0%
高中（職）	7	85.7%	14.3%
專科或大學	9	88.9%	11.1%
研究所及以上	4	75.0%	25.0%
#職業類別			
軍警公教	2	50.0%	50.0%
行政主管、企業負責人及經理人	10	100.0%	0.0%
專業人員	1	100.0%	0.0%
事務工作人員	8	87.5%	12.5%
服務工作人員及售貨員	5	80.0%	20.0%
技術工及有關工作人員	1	100.0%	0.0%

註：請參考原始問卷 Q5。



附表 10 請問，您對經濟部水利署北區水資源局在處理收件不符合案件時，發文通知補件的效率是否感到滿意？

	次數	非常滿意	滿意
總次數	12	3	9
總百分比	100.0%	25.0%	75.0%
#使用人類型			
一般承租用戶	3	33.3%	66.7%
公用事業單位	5	40.0%	60.0%
利用用戶	4	0.0%	100.0%
#租用方式			
公開標租	4	25.0%	75.0%
逕予出租	1	0.0%	100.0%
申請利用	7	28.6%	71.4%
#性別			
男性	9	11.1%	88.9%
女性	3	66.7%	33.3%
#年齡			
20-29 歲	2	50.0%	50.0%
30-39 歲	2	0.0%	100.0%
40-49 歲	2	50.0%	50.0%
50-59 歲	2	50.0%	50.0%
60 歲（含）以上	4	0.0%	100.0%
#教育程度			
國小及以下	2	0.0%	100.0%
國（初）中	2	50.0%	50.0%
高中（職）	1	0.0%	100.0%
專科或大學	6	16.7%	83.3%
研究所及以上	1	100.0%	0.0%
#職業類別			
軍警公教	1	0.0%	100.0%
行政主管、企業負責人及經理人	4	0.0%	100.0%
專業人員	1	100.0%	0.0%
事務工作人員	3	33.3%	66.7%
服務工作人員及售貨員	2	50.0%	50.0%
技術工及有關工作人員	1	0.0%	100.0%

註：請參考原始問卷 Q6。



附錄二、附表

附表 11 請問，您對經濟部水利署北區水資源局在處理收件不符合案件時，發文通知補件的效率是否感到滿意？(合併選項)

	次數	滿意	沒遇過需要補件情形
總次數	27	12	15
總百分比	100.0%	44.4%	55.6%
#使用人類型			
一般承租用戶	7	42.9%	57.1%
公用事業單位	12	41.7%	58.3%
利用用戶	8	50.0%	50.0%
#租用方式			
公開標租	8	50.0%	50.0%
逕予出租	6	16.7%	83.3%
申請利用	13	53.8%	46.2%
#性別			
男性	19	47.4%	52.6%
女性	8	37.5%	62.5%
#年齡			
20-29 歲	3	66.7%	33.3%
30-39 歲	3	66.7%	33.3%
40-49 歲	5	40.0%	60.0%
50-59 歲	8	25.0%	75.0%
60 歲（含）以上	8	50.0%	50.0%
#教育程度			
國小及以下	4	50.0%	50.0%
國（初）中	3	66.7%	33.3%
高中（職）	7	14.3%	85.7%
專科或大學	9	66.7%	33.3%
研究所及以上	4	25.0%	75.0%
#職業類別			
軍警公教	2	50.0%	50.0%
行政主管、企業負責人及經理人	10	40.0%	60.0%
專業人員	1	100.0%	0.0%
事務工作人員	8	37.5%	62.5%
服務工作人員及售貨員	5	40.0%	60.0%
技術工及有關工作人員	1	100.0%	0.0%

註：請參考原始問卷 Q6。



附表 12 請問，您對經濟部水利署北區水資源局派員現場履勘時，在承租或利用國有公用不動產現勘及通知後續處理情形上是否感到滿意？

	次數	非常滿意	滿意	普通
總次數	27	8	15	4
總百分比	100.0%	29.6%	55.6%	14.8%
#使用人類型				
一般承租用戶	7	14.3%	71.4%	14.3%
公用事業單位	12	41.7%	50.0%	8.3%
利用用戶	8	25.0%	50.0%	25.0%
#租用方式				
公開標租	8	25.0%	62.5%	12.5%
逕予出租	6	33.3%	50.0%	16.7%
申請利用	13	30.8%	53.8%	15.4%
#性別				
男性	19	31.6%	52.6%	15.8%
女性	8	25.0%	62.5%	12.5%
#年齡				
20-29 歲	3	33.3%	66.7%	0.0%
30-39 歲	3	0.0%	100.0%	0.0%
40-49 歲	5	60.0%	40.0%	0.0%
50-59 歲	8	25.0%	50.0%	25.0%
60 歲（含）以上	8	25.0%	50.0%	25.0%
#教育程度				
國小及以下	4	50.0%	50.0%	0.0%
國（初）中	3	0.0%	66.7%	33.3%
高中（職）	7	14.3%	57.1%	28.6%
專科或大學	9	33.3%	55.6%	11.1%
研究所及以上	4	50.0%	50.0%	0.0%
#職業類別				
軍警公教	2	0.0%	50.0%	50.0%
行政主管、企業負責人及經理人	10	30.0%	50.0%	20.0%
專業人員	1	100.0%	0.0%	0.0%
事務工作人員	8	37.5%	62.5%	0.0%
服務工作人員及售貨員	5	20.0%	60.0%	20.0%
技術工及有關工作人員	1	0.0%	100.0%	0.0%

註：請參考原始問卷 Q7。



附錄二、附表

附表 13 請問，您對經濟部水利署北區水資源局派員現場履勘時，在承租或利用國有公用不動產現勘及通知後續處理情形上是否感到滿意？(合併選項)

	次數	滿意	普通
總次數	27	23	4
總百分比	100.0%	85.2%	14.8%
#使用人類型			
一般承租用戶	7	85.7%	14.3%
公用事業單位	12	91.7%	8.3%
利用用戶	8	75.0%	25.0%
#租用方式			
公開標租	8	87.5%	12.5%
逕予出租	6	83.3%	16.7%
申請利用	13	84.6%	15.4%
#性別			
男性	19	84.2%	15.8%
女性	8	87.5%	12.5%
#年齡			
20-29 歲	3	100.0%	0.0%
30-39 歲	3	100.0%	0.0%
40-49 歲	5	100.0%	0.0%
50-59 歲	8	75.0%	25.0%
60 歲（含）以上	8	75.0%	25.0%
#教育程度			
國小及以下	4	100.0%	0.0%
國（初）中	3	66.7%	33.3%
高中（職）	7	71.4%	28.6%
專科或大學	9	88.9%	11.1%
研究所及以上	4	100.0%	0.0%
#職業類別			
軍警公教	2	50.0%	50.0%
行政主管、企業負責人及經理人	10	80.0%	20.0%
專業人員	1	100.0%	0.0%
事務工作人員	8	100.0%	0.0%
服務工作人員及售貨員	5	80.0%	20.0%
技術工及有關工作人員	1	100.0%	0.0%

註：請參考原始問卷 Q7。



附表 14 請問，若遇出租或利用有違約情形時，經濟部水利署北區水資源局承辦人員是否依法令及程序辦理？

	次數	有依法令及程序辦理	沒有依法令及程序辦理	沒有遇過出租或利用違約之情形
總次數	27	8	1	18
總百分比	100.0%	29.6%	3.7%	66.7%
#使用人類型				
一般承租用戶	7	42.9%	0.0%	57.1%
公用事業單位	12	16.7%	8.3%	75.0%
利用用戶	8	37.5%	0.0%	62.5%
#租用方式				
公開標租	8	37.5%	0.0%	62.5%
逕予出租	6	0.0%	0.0%	100.0%
申請利用	13	38.5%	7.7%	53.8%
#性別				
男性	19	26.3%	5.3%	68.4%
女性	8	37.5%	0.0%	62.5%
#年齡				
20-29 歲	3	33.3%	33.3%	33.3%
30-39 歲	3	33.3%	0.0%	66.7%
40-49 歲	5	40.0%	0.0%	60.0%
50-59 歲	8	12.5%	0.0%	87.5%
60 歲（含）以上	8	37.5%	0.0%	62.5%
#教育程度				
國小及以下	4	25.0%	0.0%	75.0%
國（初）中	3	66.7%	0.0%	33.3%
高中（職）	7	42.9%	0.0%	57.1%
專科或大學	9	11.1%	11.1%	77.8%
研究所及以上	4	25.0%	0.0%	75.0%
#職業類別				
軍警公教	2	0.0%	0.0%	100.0%
行政主管、企業負責人及經理人	10	40.0%	0.0%	60.0%
專業人員	1	100.0%	0.0%	0.0%
事務工作人員	8	12.5%	12.5%	75.0%
服務工作人員及售貨員	5	40.0%	0.0%	60.0%
技術工及有關工作人員	1	0.0%	0.0%	100.0%

註：請參考原始問卷 Q8。



附錄二、附表

附表 15 請問，您對與經濟部水利署北區水資源局簽訂租賃或利用契約之程序是否感到滿意？

	次數	非常滿意	滿意	普通
總次數	27	9	14	4
總百分比	100.0%	33.3%	51.9%	14.8%
#使用人類型				
一般承租用戶	7	0.0%	85.7%	14.3%
公用事業單位	12	58.3%	33.3%	8.3%
利用用戶	8	25.0%	50.0%	25.0%
#租用方式				
公開標租	8	0.0%	87.5%	12.5%
逕予出租	6	50.0%	33.3%	16.7%
申請利用	13	46.2%	38.5%	15.4%
#性別				
男性	19	36.8%	52.6%	10.5%
女性	8	25.0%	50.0%	25.0%
#年齡				
20-29 歲	3	66.7%	33.3%	0.0%
30-39 歲	3	33.3%	66.7%	0.0%
40-49 歲	5	60.0%	40.0%	0.0%
50-59 歲	8	25.0%	37.5%	37.5%
60 歲（含）以上	8	12.5%	75.0%	12.5%
#教育程度				
國小及以下	4	25.0%	75.0%	0.0%
國（初）中	3	0.0%	33.3%	66.7%
高中（職）	7	14.3%	71.4%	14.3%
專科或大學	9	33.3%	55.6%	11.1%
研究所及以上	4	100.0%	0.0%	0.0%
#職業類別				
軍警公教	2	0.0%	50.0%	50.0%
行政主管、企業負責人及經理人	10	20.0%	70.0%	10.0%
專業人員	1	100.0%	0.0%	0.0%
事務工作人員	8	62.5%	37.5%	0.0%
服務工作人員及售貨員	5	20.0%	40.0%	40.0%
技術工及有關工作人員	1	0.0%	100.0%	0.0%

註：請參考原始問卷 Q9。



附表 16 請問，您對與經濟部水利署北區水資源局簽訂租賃或利用契約之程序是否感到滿意？(合併選項)

	次數	滿意	普通
總次數	27	23	4
總百分比	100.0%	85.2%	14.8%
#使用人類型			
一般承租用戶	7	85.7%	14.3%
公用事業單位	12	91.7%	8.3%
利用用戶	8	75.0%	25.0%
#租用方式			
公開標租	8	87.5%	12.5%
逕予出租	6	83.3%	16.7%
申請利用	13	84.6%	15.4%
#性別			
男性	19	89.5%	10.5%
女性	8	75.0%	25.0%
#年齡			
20-29 歲	3	100.0%	0.0%
30-39 歲	3	100.0%	0.0%
40-49 歲	5	100.0%	0.0%
50-59 歲	8	62.5%	37.5%
60 歲（含）以上	8	87.5%	12.5%
#教育程度			
國小及以下	4	100.0%	0.0%
國（初）中	3	33.3%	66.7%
高中（職）	7	85.7%	14.3%
專科或大學	9	88.9%	11.1%
研究所及以上	4	100.0%	0.0%
#職業類別			
軍警公教	2	50.0%	50.0%
行政主管、企業負責人及經理人	10	90.0%	10.0%
專業人員	1	100.0%	0.0%
事務工作人員	8	100.0%	0.0%
服務工作人員及售貨員	5	60.0%	40.0%
技術工及有關工作人員	1	100.0%	0.0%

註：請參考原始問卷 Q9。



附錄二、附表

附表 17 整體來說，請問您對經濟部水利署北區水資源局承辦單位之評價為何？

	次數	非常滿意	滿意	普通	非常不滿意
總次數	27	8	14	4	1
總百分比	100.0%	29.6%	51.9%	14.8%	3.7%
#使用人類型					
一般承租用戶	7	0.0%	57.1%	28.6%	14.3%
公用事業單位	12	58.3%	33.3%	8.3%	0.0%
利用用戶	8	12.5%	75.0%	12.5%	0.0%
#租用方式					
公開標租	8	0.0%	62.5%	25.0%	12.5%
逕予出租	6	66.7%	16.7%	16.7%	0.0%
申請利用	13	30.8%	61.5%	7.7%	0.0%
#性別					
男性	19	31.6%	52.6%	10.5%	5.3%
女性	8	25.0%	50.0%	25.0%	0.0%
#年齡					
20-29 歲	3	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%
30-39 歲	3	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%
40-49 歲	5	60.0%	40.0%	0.0%	0.0%
50-59 歲	8	37.5%	25.0%	37.5%	0.0%
60 歲（含）以上	8	0.0%	75.0%	12.5%	12.5%
#教育程度					
國小及以下	4	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
國（初）中	3	0.0%	66.7%	33.3%	0.0%
高中（職）	7	28.6%	42.9%	28.6%	0.0%
專科或大學	9	33.3%	44.4%	11.1%	11.1%
研究所及以上	4	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%
#職業類別					
軍警公教	2	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%
行政主管、企業負責人及經理人	10	10.0%	70.0%	10.0%	10.0%
專業人員	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
事務工作人員	8	62.5%	37.5%	0.0%	0.0%
服務工作人員及售貨員	5	20.0%	40.0%	40.0%	0.0%
技術工及有關工作人員	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%

註：請參考原始問卷 Q10。



附表 18 整體來說，請問您對經濟部水利署北區水資源局承辦單位之評價為何？(合併選項)

	次數	滿意	普通	不滿意
總次數	27	22	4	1
總百分比	100.0%	81.5%	14.8%	3.7%
#使用人類型				
一般承租用戶	7	57.1%	28.6%	14.3%
公用事業單位	12	91.7%	8.3%	0.0%
利用用戶	8	87.5%	12.5%	0.0%
#租用方式				
公開標租	8	62.5%	25.0%	12.5%
逕予出租	6	83.3%	16.7%	0.0%
申請利用	13	92.3%	7.7%	0.0%
#性別				
男性	19	84.2%	10.5%	5.3%
女性	8	75.0%	25.0%	0.0%
#年齡				
20-29 歲	3	100.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	3	100.0%	0.0%	0.0%
40-49 歲	5	100.0%	0.0%	0.0%
50-59 歲	8	62.5%	37.5%	0.0%
60 歲（含）以上	8	75.0%	12.5%	12.5%
#教育程度				
國小及以下	4	100.0%	0.0%	0.0%
國（初）中	3	66.7%	33.3%	0.0%
高中（職）	7	71.4%	28.6%	0.0%
專科或大學	9	77.8%	11.1%	11.1%
研究所及以上	4	100.0%	0.0%	0.0%
#職業類別				
軍警公教	2	50.0%	50.0%	0.0%
行政主管、企業負責人及經理人	10	80.0%	10.0%	10.0%
專業人員	1	100.0%	0.0%	0.0%
事務工作人員	8	100.0%	0.0%	0.0%
服務工作人員及售貨員	5	60.0%	40.0%	0.0%
技術工及有關工作人員	1	100.0%	0.0%	0.0%

註：請參考原始問卷 Q10。



附錄二、附表

附表 19 您申請承租或利用國有公用不動產時，經濟部水利署北區水資源局承辦人員是否有【藉機刁難】之情形？

	次數	沒有
總次數	27	27
總百分比	100.0%	100.0%
#使用人類型		
一般承租用戶	7	100.0%
公用事業單位	12	100.0%
利用用戶	8	100.0%
#租用方式		
公開標租	8	100.0%
逕予出租	6	100.0%
申請利用	13	100.0%
#性別		
男性	19	100.0%
女性	8	100.0%
#年齡		
20-29 歲	3	100.0%
30-39 歲	3	100.0%
40-49 歲	5	100.0%
50-59 歲	8	100.0%
60 歲（含）以上	8	100.0%
#教育程度		
國小及以下	4	100.0%
國（初）中	3	100.0%
高中（職）	7	100.0%
專科或大學	9	100.0%
研究所及以上	4	100.0%
#職業類別		
軍警公教	2	100.0%
行政主管、企業負責人及經理人	10	100.0%
專業人員	1	100.0%
事務工作人員	8	100.0%
服務工作人員及售貨員	5	100.0%
技術工及有關工作人員	1	100.0%

註：請參考原始問卷 Q11。



附表 20 您是否親身經歷或曾經聽聞，向經濟部水利署北區水資源局申請承租或利用國有公用不動產時，有出現【請託關說】之情形？

	次數	沒有
總次數	27	27
總百分比	100.0%	100.0%
#使用人類型		
一般承租用戶	7	100.0%
公用事業單位	12	100.0%
利用用戶	8	100.0%
#租用方式		
公開標租	8	100.0%
逕予出租	6	100.0%
申請利用	13	100.0%
#性別		
男性	19	100.0%
女性	8	100.0%
#年齡		
20-29 歲	3	100.0%
30-39 歲	3	100.0%
40-49 歲	5	100.0%
50-59 歲	8	100.0%
60 歲（含）以上	8	100.0%
#教育程度		
國小及以下	4	100.0%
國（初）中	3	100.0%
高中（職）	7	100.0%
專科或大學	9	100.0%
研究所及以上	4	100.0%
#職業類別		
軍警公教	2	100.0%
行政主管、企業負責人及經理人	10	100.0%
專業人員	1	100.0%
事務工作人員	8	100.0%
服務工作人員及售貨員	5	100.0%
技術工及有關工作人員	1	100.0%

註：請參考原始問卷 Q12。



附錄二、附表

附表 21 您是否親身經歷或曾經聽聞，向經濟部水利署北區水資源局申請承租或利用國有公用不動產時，有出現【財物餽贈】之情形？

	次數	沒有
總次數	27	27
總百分比	100.0%	100.0%
#使用人類型		
一般承租用戶	7	100.0%
公用事業單位	12	100.0%
利用用戶	8	100.0%
#租用方式		
公開標租	8	100.0%
逕予出租	6	100.0%
申請利用	13	100.0%
#性別		
男性	19	100.0%
女性	8	100.0%
#年齡		
20-29 歲	3	100.0%
30-39 歲	3	100.0%
40-49 歲	5	100.0%
50-59 歲	8	100.0%
60 歲（含）以上	8	100.0%
#教育程度		
國小及以下	4	100.0%
國（初）中	3	100.0%
高中（職）	7	100.0%
專科或大學	9	100.0%
研究所及以上	4	100.0%
#職業類別		
軍警公教	2	100.0%
行政主管、企業負責人及經理人	10	100.0%
專業人員	1	100.0%
事務工作人員	8	100.0%
服務工作人員及售貨員	5	100.0%
技術工及有關工作人員	1	100.0%

註：請參考原始問卷 Q13。



附表 22 您是否親身經歷或曾經聽聞，向經濟部水利署北區水資源局申請承租或利用國有公用不動產時，有出現【飲宴招待】之情形？

	次數	沒有
總次數	27	27
總百分比	100.0%	100.0%
#使用人類型		
一般承租用戶	7	100.0%
公用事業單位	12	100.0%
利用用戶	8	100.0%
#租用方式		
公開標租	8	100.0%
逕予出租	6	100.0%
申請利用	13	100.0%
#性別		
男性	19	100.0%
女性	8	100.0%
#年齡		
20-29 歲	3	100.0%
30-39 歲	3	100.0%
40-49 歲	5	100.0%
50-59 歲	8	100.0%
60 歲（含）以上	8	100.0%
#教育程度		
國小及以下	4	100.0%
國（初）中	3	100.0%
高中（職）	7	100.0%
專科或大學	9	100.0%
研究所及以上	4	100.0%
#職業類別		
軍警公教	2	100.0%
行政主管、企業負責人及經理人	10	100.0%
專業人員	1	100.0%
事務工作人員	8	100.0%
服務工作人員及售貨員	5	100.0%
技術工及有關工作人員	1	100.0%

註：請參考原始問卷 Q14。



附錄二、附表

附表 23 請問，如果您知道經濟部水利署北區水資源局人員有貪瀆不法行為，是否願意提出檢舉？

	次數	願意	不願意	不知道/無意見
總次數	27	24	1	2
總百分比	100.0%	88.9%	3.7%	7.4%
#使用人類型				
一般承租用戶	7	71.4%	14.3%	14.3%
公用事業單位	12	100.0%	0.0%	0.0%
利用用戶	8	87.5%	0.0%	12.5%
#租用方式				
公開標租	8	75.0%	12.5%	12.5%
逕予出租	6	100.0%	0.0%	0.0%
申請利用	13	92.3%	0.0%	7.7%
#性別				
男性	19	94.7%	0.0%	5.3%
女性	8	75.0%	12.5%	12.5%
#年齡				
20-29 歲	3	100.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	3	100.0%	0.0%	0.0%
40-49 歲	5	100.0%	0.0%	0.0%
50-59 歲	8	87.5%	0.0%	12.5%
60 歲（含）以上	8	75.0%	12.5%	12.5%
#教育程度				
國小及以下	4	50.0%	25.0%	25.0%
國（初）中	3	100.0%	0.0%	0.0%
高中（職）	7	85.7%	0.0%	14.3%
專科或大學	9	100.0%	0.0%	0.0%
研究所及以上	4	100.0%	0.0%	0.0%
#職業類別				
軍警公教	2	100.0%	0.0%	0.0%
行政主管、企業負責人及經理人	10	80.0%	10.0%	10.0%
專業人員	1	100.0%	0.0%	0.0%
事務工作人員	8	100.0%	0.0%	0.0%
服務工作人員及售貨員	5	80.0%	0.0%	20.0%
技術工及有關工作人員	1	100.0%	0.0%	0.0%

註：請參考原始問卷 Q15。



附表 24 整體來說，您對於經濟部水利署北區水資源局的「清廉度」評價為何？

	次數	非常良好	良好	普通	不知道/無意見
總次數	27	14	7	3	3
總百分比	100.0%	51.9%	25.9%	11.1%	11.1%
#使用人類型					
一般承租用戶	7	42.9%	28.6%	14.3%	14.3%
公用事業單位	12	83.3%	8.3%	0.0%	8.3%
利用用戶	8	12.5%	50.0%	25.0%	12.5%
#租用方式					
公開標租	8	37.5%	37.5%	12.5%	12.5%
逕予出租	6	83.3%	0.0%	0.0%	16.7%
申請利用	13	46.2%	30.8%	15.4%	7.7%
#性別					
男性	19	42.1%	31.6%	10.5%	15.8%
女性	8	75.0%	12.5%	12.5%	0.0%
#年齡					
20-29 歲	3	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	3	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%
40-49 歲	5	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%
50-59 歲	8	50.0%	12.5%	12.5%	25.0%
60 歲（含）以上	8	25.0%	37.5%	25.0%	12.5%
#教育程度					
國小及以下	4	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%
國（初）中	3	66.7%	0.0%	33.3%	0.0%
高中（職）	7	28.6%	28.6%	28.6%	14.3%
專科或大學	9	55.6%	22.2%	0.0%	22.2%
研究所及以上	4	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
#職業類別					
軍警公教	2	50.0%	0.0%	0.0%	50.0%
行政主管、企業負責人及經理人	10	20.0%	40.0%	20.0%	20.0%
專業人員	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
事務工作人員	8	87.5%	12.5%	0.0%	0.0%
服務工作人員及售貨員	5	60.0%	20.0%	20.0%	0.0%
技術工及有關工作人員	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%

註：請參考原始問卷 Q16。



附表 25 整體來說，您對於經濟部水利署北區水資源局的「清廉度」評價為何？(合併選項)

	次數	良好	普通	不知道/無意見
總次數	27	21	3	3
總百分比	100.0%	77.8%	11.1%	11.1%
#使用人類型				
一般承租用戶	7	71.4%	14.3%	14.3%
公用事業單位	12	91.7%	0.0%	8.3%
利用用戶	8	62.5%	25.0%	12.5%
#租用方式				
公開標租	8	75.0%	12.5%	12.5%
逕予出租	6	83.3%	0.0%	16.7%
申請利用	13	76.9%	15.4%	7.7%
#性別				
男性	19	73.7%	10.5%	15.8%
女性	8	87.5%	12.5%	0.0%
#年齡				
20-29 歲	3	100.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	3	100.0%	0.0%	0.0%
40-49 歲	5	100.0%	0.0%	0.0%
50-59 歲	8	62.5%	12.5%	25.0%
60 歲（含）以上	8	62.5%	25.0%	12.5%
#教育程度				
國小及以下	4	100.0%	0.0%	0.0%
國（初）中	3	66.7%	33.3%	0.0%
高中（職）	7	57.1%	28.6%	14.3%
專科或大學	9	77.8%	0.0%	22.2%
研究所及以上	4	100.0%	0.0%	0.0%
#職業類別				
軍警公教	2	50.0%	0.0%	50.0%
行政主管、企業負責人及經理人	10	60.0%	20.0%	20.0%
專業人員	1	100.0%	0.0%	0.0%
事務工作人員	8	100.0%	0.0%	0.0%
服務工作人員及售貨員	5	80.0%	20.0%	0.0%
技術工及有關工作人員	1	100.0%	0.0%	0.0%

註：請參考原始問卷 Q16。



TTR

Taiwan Trend Research

台灣趨勢研究股份有限公司

(0 2) 2 7 3 7 - 1 0 6 8

<http://www.twtrend.com>