摘　　要

一、樣本特性分析：

採系統性抽樣，有效樣本計 942 份，在 95%信心水準內，抽樣誤差為±3.19%。

二、受訪者基本資料分析：

1. 男性比例約佔 40.66%，女性比例約 58.92%。
2. 年齡層以 50～59 歲比例最多，約佔 36.94%。
3. 職業：一般民眾比例約佔 66.88%，地政士約佔 17.41%，不動產經紀業約佔 14.65%，其他約佔 1.06%。
4. 每年至本所洽公次數在 2-7 次以上者所占比例最高，約佔 43.10%。

三、洽公環境滿意程度值約為 4.76 分。

四、服務人員專業知識滿意程度值約為 4.70 分。

五、服務人員(含志工)親切態度滿意程度值約為 4.75 分。

六、受理申辦案件所費時間滿意程度值約為 4.67 分。

七、宣導新增地政業務資訊滿意程度值約為 4.69 分。

八、網站所提供資訊滿意程度值約為 4.71 分。

九、機關整體形象分析：

形象排序為專業（85.99%）、便民（78.66%）、效率（72.82%）、創新（34.82%）、清廉（18.90%）。

十、本次調查民眾對本所整體滿意度分析：

本所整體滿意程度值約 4.71 分。

附件

臺中市中興地政事務所

110 年第 1 次民眾意見調查後續改進處理情形

一、洽公環境適切性

優點: 1 樓廁所乾淨

建議事項:持續提供乾淨、舒適友善環境，讓每位洽公民眾感受優質的服務。

二、服務設施合宜性

優點：無。

建議事項: 無

服務行為友善性

優點:

1. 辛苦了
2. 效率很高 感謝服務
3. 態度很好
4. 服務人員態度親切
5. 我很滿意
6. 讚

建議事項: 同仁將持續努力保持服務熱忱、態度謙誠親切，提供民眾更優質的服務。

四、服務行為專業性

優點：服務台人員專業

建議事項: 同仁將持續學習精進、優質專業，提供民眾更優質的服務。

五、服務流程便捷性

優點:無

建議事項: 無

六、線上服務擴展性

優點：無

建議事項:無

七、其他:

優點：無

建議事項:無