

## 摘 要

### 一、樣本特性分析：

採系統性抽樣，有效樣本計 453 份，在 95% 信心水準內，抽樣誤差為  $\pm 4.60\%$ 。

### 二、受訪者基本資料分析：

1. 男性比例約佔 45.70%，女性比例約 54.30%。
2. 年齡層以 40~49 歲比例最多，約佔 32.23%。
3. 職業：一般民眾比例約佔 54.30%，地政士約佔 26.27%，不動產經紀業約佔 15.45%，其他約佔 3.97%。
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 34.88%。

三、洽公環境滿意程度值約為 4.77 分。

四、服務人員專業知識滿意程度值約為 4.66 分。

五、服務人員親切態度滿意程度值約為 4.74 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 4.72 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 (78.59%)、便民 (74.61%)、效率 (68.65%)、創新 (52.32%)、清廉 (34.22%)。

### 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 4.69 分。

## 附件

### 臺中市中興地政事務所

#### 110年第2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：洽公環境適切性

優點：無

建議事項：無

##### 二、服務設施合宜性

優點：無。

建議事項：無

##### 三、服務行為友善性

優點：

1. 志工服務很親切

2. 服務台服務態度良好

3. 服務人員親切專業

4. 繼續保持加油

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：

1. 人員服務親切專業

2. 服務人員親切專業

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：效率很高，讚

建議事項：同仁將持續創新精進，提供民眾更便民、效率之服

務。

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