

摘 要

一、樣本特性分析：

採系統性抽樣，有效樣本計 855 份，在 95%信心水準內，抽樣誤差為±3.24%。

二、受訪者基本資料分析：

1. 男性比例約佔 51.70%，女性比例約 48.30%。
2. 年齡層以 40~49 歲比例最多，約佔 29.24%。
3. 職業：一般民眾比例約佔 38.25%，地政士約佔 26.67%，不動產經紀業約佔 22.46%，其他約佔 12.63%。
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 27.13%。

三、洽公環境滿意程度：

1. 地政士對洽公環境滿意程度值約為 4.87 分
2. 一般民眾(含職業類別為不動產經紀業及其他)對洽公環境滿意程度值約為 4.93 分

四、服務人員專業知識滿意程度：

1. 地政士對服務人員專業知識滿意程度值約為 4.91 分
2. 一般民眾(含職業類別為不動產經紀業及其他)對服務人員專業知識滿意程度值約為 4.91 分

五、服務人員親切態度滿意程度：

1. 地政士對服務人員親切態度滿意程度值約為 4.88 分
2. 一般民眾(含職業類別為不動產經紀業及其他)對服務人員親切態度滿意程度值約為 4.92 分

六、受理申辦案件所費時間滿意程度：

1. 地政士對受理申辦案件所費時間滿意程度值約為 4.92 分

2. 一般民眾(含職業類別為不動產經紀業及其他)對受理申辦案件所費時間滿意程度值約為 **4.98 分**

七、宣導新增地政業務資訊滿意程度：

1. 地政士對宣導新增地政業務資訊滿意程度值約為 **4.88 分**

2. 一般民眾(含職業類別為不動產經紀業及其他)對宣導新增地政業務資訊滿意程度值約為 **4.94 分**

八、網站所提供資訊滿意程度：

1. 地政士對網站所提供資訊滿意程度值約為 **4.90 分**

2. 一般民眾(含職業類別為不動產經紀業及其他)對網站所提供資訊滿意程度值約為 **4.92 分**

九、機關整體形象分析：

形象排序為**專業(42.69%)**、**便民(47.84%)**、**效率(45.15%)**、**創新(40.23%)**、**清廉(33.10%)**。

十、本次調查對象對本所整體滿意度分析：

1. 地政士對本所整體滿意程度值約 **4.91 分**。

2. 一般民眾(含職業類別為不動產經紀業及其他)對本所整體滿意程度值約 **4.94 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. 沒有建議都很棒

2. 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：

1. 服務人員很專業

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：辦案件超快速

建議事項：同仁將持續創新加速案件流程，提供民眾更優質的服務。

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