摘　　要

一、樣本特性分析：

採系統性抽樣，有效樣本計 688 份，在 95%信心水準內，抽樣誤差為±3.62%。

二、受訪者基本資料分析：

1. 男性比例約佔 60.76%，女性比例約 39.24%。
2. 年齡層以 40～49 歲比例最多，約佔 31.69%。
3. 職業：一般民眾比例約佔 54.51%，地政士約佔 28.49%，不動產經紀業約佔 15.12%，其他約佔 1.89%。
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：

1. 地政士對洽公環境滿意程度值約為 4.89 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 4.86 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 4.83 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 4.84 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 4.86 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 4.88 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 4.86 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 4.83 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 4.80 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 4.84 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 4.87 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 4.89 分

九、機關整體形象分析：

形象排序為專業（67.59%）、便民（60.17%）、效率（59.01%）、創新（60.90%）、清廉（52.33%）。

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 4.87 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 4.87 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. 感謝志工親切專業服務
3. 謝謝志工引導協助倍感親切
4. 謝謝 3 樓服務台專業親切服務

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.樓服務人員很專業

2.感謝志工親切專業服務

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