

摘 要

一、樣本特性分析：

採系統性抽樣，有效樣本計 956 份，在 95%信心水準內，抽樣誤差為±3.07%。

二、受訪者基本資料分析：

1. 男性比例約佔 51.36%，女性比例約 48.64%。
2. 年齡層以 30~39 歲比例最多，約佔 26.67%。
3. 職業：一般民眾比例約佔 28.35%，地政士約佔 27.51%，不動產經紀業約佔 22.18%，其他約佔 21.97%。
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 31.59%。

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 4.17 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 4.14 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 4.60 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 4.55 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 4.27 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 4.33 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 4.16 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 4.20 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 4.57 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 4.52 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 4.53 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 4.55 分

九、機關整體形象分析：

形象排序為專業(44.87%)、便民(45.71%)、效率(45.92%)、創新(36.82%)、清廉(38.08%)。

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 4.14 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 4.10 分。

附件

臺中市中興地政事務所

112 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：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. 3 號櫃台小姐非常專業，不懂的地方都一一講解不厭其煩，人美又很親切！我今天實在太幸運了！

2. 謝謝 3 樓志工親切服務

建議事項：同仁、志工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. 3 號櫃台小姐非常專業，不懂的地方都一一講解不厭其煩，人美又很親切！我今天實在太幸運了！

2. 我 3/2 到貴所辦理登記案件遇到了三樓服務台的櫃台小姐她非常專業且有耐心一一指導我，名副其實人美心善型，完全不同以往我去公家機關所遇的傲慢態度！是我太 lucky 了嗎？

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