

## 摘 要

### 一、樣本特性分析：

採系統性抽樣，有效樣本計 1009 份，在 95%信心水準內，抽樣誤差為±2.99%。

### 二、受訪者基本資料分析：

1. 男性比例約佔 51.73%，女性比例約 48.27%。
2. 年齡層以 30~39 歲比例最多，約佔 25.97%。
3. 職業：一般民眾比例約佔 36.08%，地政士約佔 37.96%，不動產經紀業約佔 12.59%，不動產估價師約佔 7.43%，其他從業人員約佔 5.95%。
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 32.21%。

### 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 4.09 分
2. 不動產估價師對洽公環境滿意程度值約為 3.99 分
3. 不動產經紀業對洽公環境滿意程度值約為 4.15 分
4. 其他從業人員對洽公環境滿意程度值約為 4.18 分
5. 一般民眾對洽公環境滿意程度值約為 4.10 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 4.53 分
2. 不動產估價師對服務人員專業知識滿意程度值約為 4.53 分
3. 不動產經紀業對服務人員專業知識滿意程度值約為 4.52 分
4. 其他從業人員對服務人員專業知識滿意程度值約為 4.42 分

5. 一般民眾對服務人員專業知識滿意程度值約為 **4.53 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 **4.01 分**
2. 不動產估價師對服務人員親切態度滿意程度值約為 **4.08 分**
3. 不動產經紀業對服務人員親切態度滿意程度值約為 **4.07 分**
4. 其他從業人員對服務人員親切態度滿意程度值約為 **3.92 分**
5. 一般民眾對服務人員親切態度滿意程度值約為 **4.03 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 **4.07 分**
2. 不動產估價師對受理申辦案件所費時間滿意程度值約為 **4.13 分**
3. 不動產經紀業對受理申辦案件所費時間滿意程度值約為 **4.17 分**
4. 其他從業人員對受理申辦案件所費時間滿意程度值約為 **3.97 分**
5. 一般民眾對受理申辦案件所費時間滿意程度值約為 **4.16 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 **4.54 分**
2. 不動產估價師對宣導新增地政業務資訊滿意程度值

約為 4.53 分

3. 不動產經紀業對宣導新增地政業務資訊滿意程度值約為 4.50 分

4. 其他從業人員對宣導新增地政業務資訊滿意程度值約為 4.45 分

5. 一般民眾對宣導新增地政業務資訊滿意程度值約為 4.48 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 4.51 分

2. 不動產估價師對網站所提供資訊滿意程度值約為 4.40 分

3. 不動產經紀業對網站所提供資訊滿意程度值約為 4.49 分

4. 其他從業人員對網站所提供資訊滿意程度值約為 4.45 分

5. 一般民眾對網站所提供資訊滿意程度值約為 4.47 分

#### 九、機關整體形象分析：

形象排序為清廉(47.08%)、創新(46.78%)、效率(46.58%)、專業(46.09%)、便民(42.52%)。

#### 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 4.55 分。

2. 不動產估價師對本所整體態度滿意程度值約為 4.12 分

3. 不動產經紀業對本所整體滿意程度值約為 4.53 分

4. 其他從業人員對本所整體滿意程度值約為 4.13 分

5. 一般民眾對本所整體滿意程度值約為 4.57 分

一、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：廁所衛生紙沒了未補上、停車場停滿沒車位

本所回應：本所定期巡視廁所衛生紙供應情形，確保衛生紙即時供應；另針對停車場停放過久的車輛放置宣導單，以杜絕長期占用之情形。

三、服務行為友善性

優點：志工服務很熱心、櫃台人員服務親切專業

建議事項：無

本所回應：同仁及志工將持續學習精進、保持服務熱忱，提供民眾更優質的地政服務。

四、服務行為專業性

優點：無

建議事項：無

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