

114 年

# 第 2 次外部民眾意見調查報告



# 目錄

摘要.....	1
壹、 調查背景.....	3
貳、 調查目的.....	3
參、 調查設計與方法.....	3
肆、 調查結果與分析.....	4
一、 樣本特性分析.....	4
二、 受訪者基本資料分析.....	4
三、 問卷內容分析.....	9
(一) 請問您至本所洽辦何種業務？.....	9
(二) 您對本所的洽公環境滿意程度？(評斷基準請以是否有提供乾淨、明亮、整潔、 無障礙設施及標示清楚明確的友善洽公環境。 ).....	14
(三) 您對本所服務人員專業知識滿意程度？.....	19
(四) 您對本所服務人員親切態度滿意程度？.....	24
(五) 您對本所下列提供的創新服務內容曾有使用過並感到滿意的有那些？.....	29
(六) 您對本所受理申辦案件所費時間滿意程度？.....	34
(七) 您對本所宣導新增地政業務資訊滿意程度？.....	39

(八) 您對本所網站所提供資訊滿意程度? .....	44
(九) 您對本所整體滿意程度? .....	49
(十) 洽辦案件時滿意程度交叉分析.....	54
四、機關整體形象分析 .....	64
伍、民眾反映意見 .....	65
陸、結論 .....	66
一、地政士各項滿意度調查彙整表.....	67
二、不動產估價師各項滿意度調查彙整表 .....	68
三、不動產經紀業各項滿意度調查彙整表 .....	69
四、其他從業人員各項滿意度調查彙整表 .....	70
五、一般民眾各項滿意度調查彙整表 .....	71



## 摘 要

### 一 樣本特性分析：

採系統性抽樣，有效樣本計 1000 份，在 95% 信心水準內，抽樣誤差為±3%。

### 二 受訪者基本資料分析：

1. 性別：男性比例約占 46.7%，女性比例約 53.3%。
2. 年齡：年齡層以 40~49 歲比例最多，約占 29.60%。
3. 職業：地政士約占 34.9%，不動產估價師約占 7.0%，不動產經紀業約占 6.5%，其他從業人員約占 6.2%，一般民眾比例約占 45.4%。
4. 洽公次數：每年至本所洽公次數在 2-7 次以上者所占比例最高，約占 34.10%。

### 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 4.65 分。
2. 不動產估價師對洽公環境滿意程度值約為 4.49 分。
3. 不動產經紀業對洽公環境滿意程度值約為 4.51 分。
4. 其他從業人員對洽公環境滿意程度值約為 4.47 分。
5. 一般民眾對洽公環境滿意程度值約為 4.78 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 4.67 分。
2. 不動產估價師對服務人員專業知識滿意程度值約為 4.83 分。
3. 不動產經紀業對服務人員專業知識滿意程度值約為 4.86 分。
4. 其他從業人員對服務人員專業知識滿意程度值約為 4.87 分。
5. 一般民眾對服務人員專業知識滿意程度值約為 4.73 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 4.81 分。
2. 不動產估價師對服務人員親切態度滿意程度值約為 4.80 分。
3. 不動產經紀業對服務人員親切態度滿意程度值約為 4.75 分。
4. 其他從業人員對服務人員親切態度滿意程度值約為 4.79 分。
5. 一般民眾對服務人員親切態度滿意程度值約為 4.72 分。

## 摘 要

### 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 4.38 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 4.39 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 4.48 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 4.42 分。
- 5.一般民眾對受理申辦案件所費時間滿意程度值約為 4.41 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 4.34 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 4.31 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 4.43 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 4.53 分。
- 5.一般民眾對宣導新增地政業務資訊滿意程度值約為 4.29 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 4.19 分。
- 2.不動產估價師對網站所提供資訊滿意程度值約為 4.13 分。
- 3.不動產經紀業對網站所提供資訊滿意程度值約為 4.31 分。
- 4.其他從業人員對網站所提供資訊滿意程度值約為 4.32 分。
- 5.一般民眾對網站所提供資訊滿意程度值約為 4.46 分。

### 九 機關整體形象分析：

形象排序為清廉 ( 97.30% )、創新 ( 93.20% )、專業 ( 92.90% )、效率 ( 88.90% )、便民 ( 87.90% )。

### 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 4.38 分。
- 2.不動產估價師對本所整體態度滿意程度值約為 4.37 分。
- 3.不動產經紀業對本所整體滿意程度值約為 4.54 分。
- 4.其他從業人員對本所整體滿意程度值約為 4.48 分。
- 5.一般民眾對本所整體滿意程度值約為 4.39 分。

## 壹、調查背景

本所向來秉持「中興用心，讓您安心」的態度，積極推動各項提升服務品質措施，以期持續提供「專業、親切、創新、樂活、效率」smile 服務！為更深入瞭解民眾對本所服務之經驗與感受，特辦理此次服務滿意度問卷調查，以作為未來本所施政、研擬改善措施之依據，期盼全面提升服務品質。

## 貳、調查目的

- 一、瞭解民眾對本所整體洽公環境滿意度。
- 二、瞭解民眾對本所服務設施滿意度。
- 三、瞭解民眾對本所服務行為滿意度。
- 四、瞭解民眾對本所服務流程滿意度。
- 五、瞭解民眾對本所線上服務滿意度。
- 六、瞭解民眾對本所機關整體形象。
- 七、瞭解民眾對本所改善方向與建議。

## 參、調查設計與方法

- 一、調查單位：臺中市中興地政事務所。
- 二、調查設計：研考篩選各課室提供資料，如：課室業務、新聞輿情等，規劃設計半開放式問卷，進行前測問卷與修正問卷。
- 三、調查期間：自 114 年 8 月 15 日起至 8 月 29 日止，共計 15 天(含假日)。
- 四、調查對象：至本所洽公之民眾。
- 五、抽樣方法：採系統性抽樣，由指定人員或櫃台人員於每隔 5-10 位洽公民眾中邀請 1 位填寫問券。
- 六、調查方法：於本所服務櫃台及 1、3 及 5 樓梯間放置宣傳立牌及三角桌牌，提供洽公民眾使用智慧行動裝置填寫線上問卷等。

## 肆、調查結果與分析

### 一、樣本特性分析

本次執行問卷調查方式為 Google 表單線上調查，預計填答樣本數為 1115 份，完成之有效樣本數量計 1000 份，填答率 97.71%，在 95% 的信心水準內，抽樣誤差為±3%。

樣本特性表	
執行樣本數(份)	1115
有效樣本數(份)	1000
填答率	89.69%
信心水準	95%
抽樣誤差±	3%

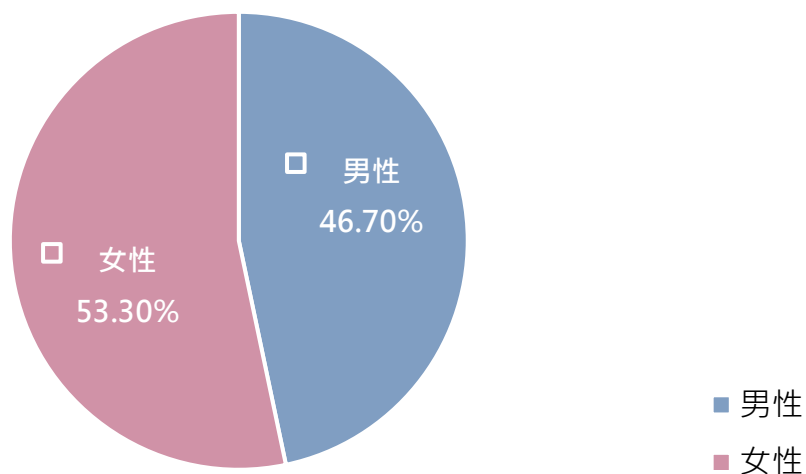
### 二、受訪者基本資料分析

#### (一)性別分析

本次受訪者男性比例占 46.33%，女性比例占 53.67%。

受訪者性別統計表		
性別	有效樣本數量(份)	有效樣本百分比(%)
男性	467	46.70%
女性	533	53.30%
總計	1000	100.00%

圖1：受訪者性別統計

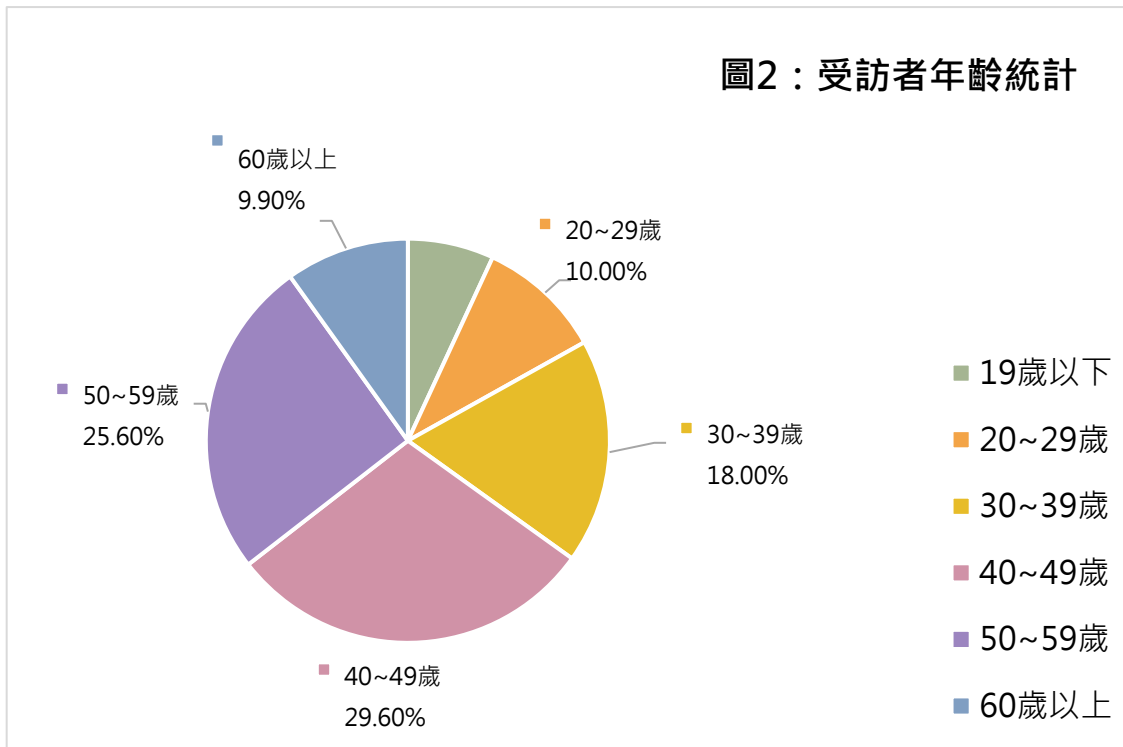


## (二)年齡分析

本次受訪者以 40~49 歲比例最多，約占 29.60%。

受訪者年齡統計表		
年齡	有效樣本數量(份)	有效樣本百分比(%)
19 歲以下	69	6.90%
20~29 歲	100	10.00%
30~39 歲	180	18.00%
40~49 歲	296	29.60%
50~59 歲	256	25.60%
60 歲以上	99	9.90%
總計	1000	100.00%

圖2：受訪者年齡統計

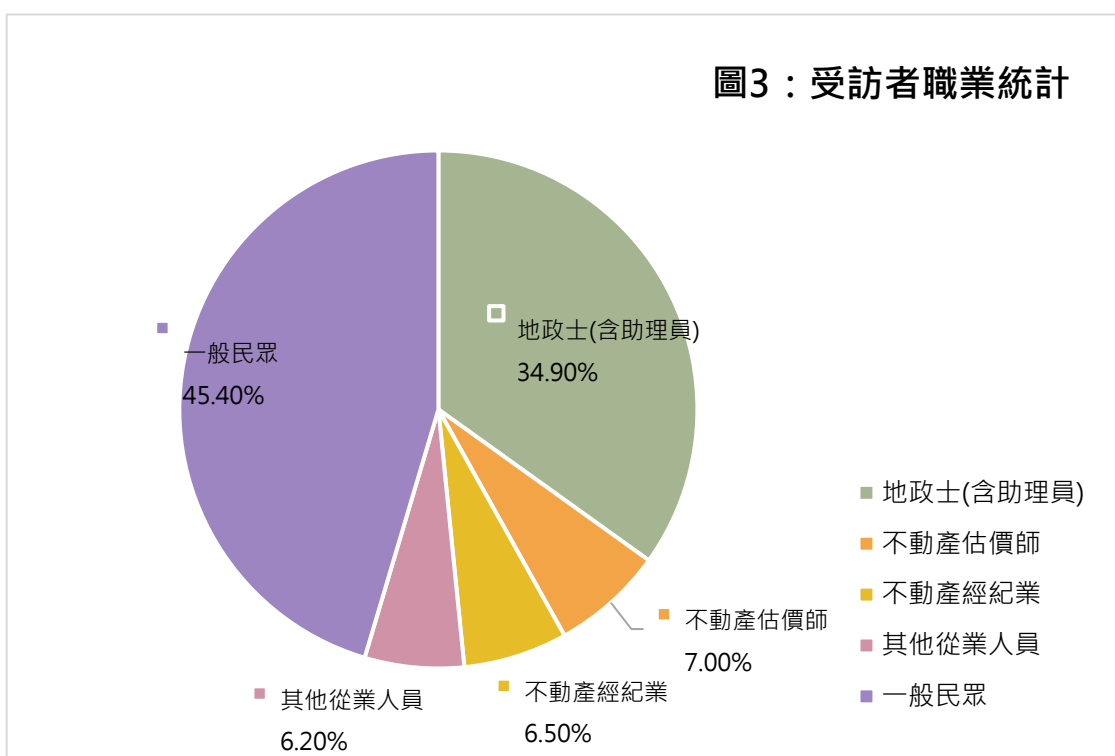


### (三)職業分析

本次受訪者職業加以細分，以一般民眾最多，比例約占 45.40%，地政士（含助理員）比例約占 34.90%，不動產估價師比例約占 7.00%，不動產經紀業比例約占 6.50%，其他從業人員比例約占 6.20%。

受訪者職業統計表		
職業	有效樣本數量(份)	有效樣本百分比(%)
地政士(含助理員)	349	34.90%
不動產估價師	70	7.00%
不動產經紀業	65	6.50%
其他從業人員	62	6.20%
一般民眾	454	45.40%
總計	1000	100.00%

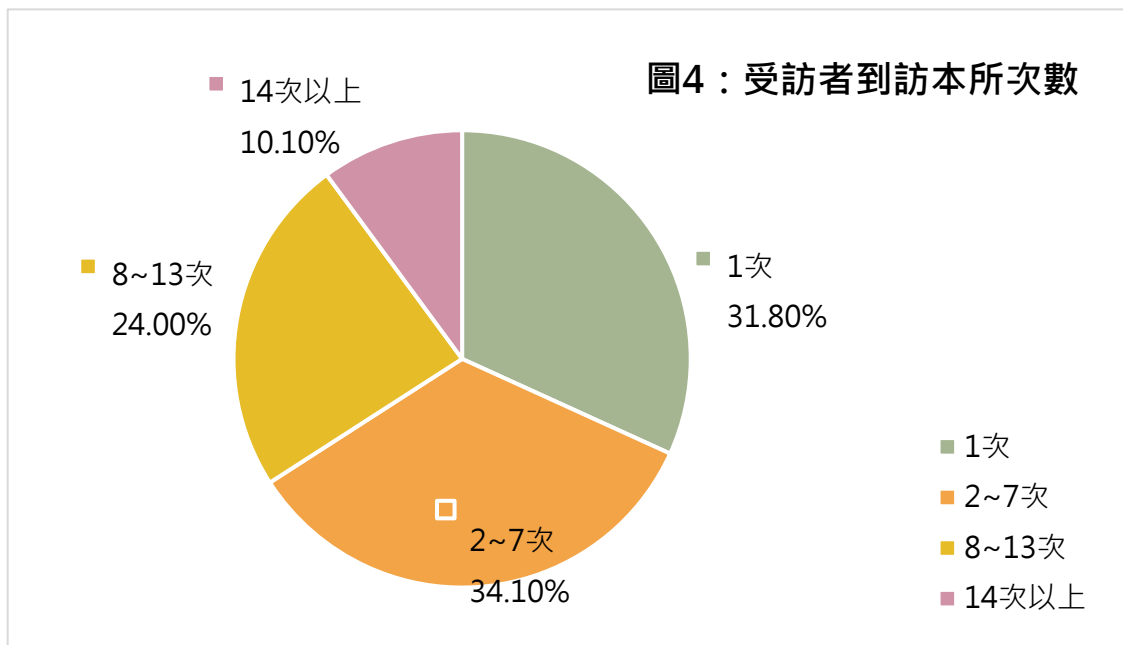
圖3：受訪者職業統計



(四)每年至本所洽公次數分析

本次受訪者每年至本所洽公次數以 2~7 次者所占比例最高，約占 34.10%。

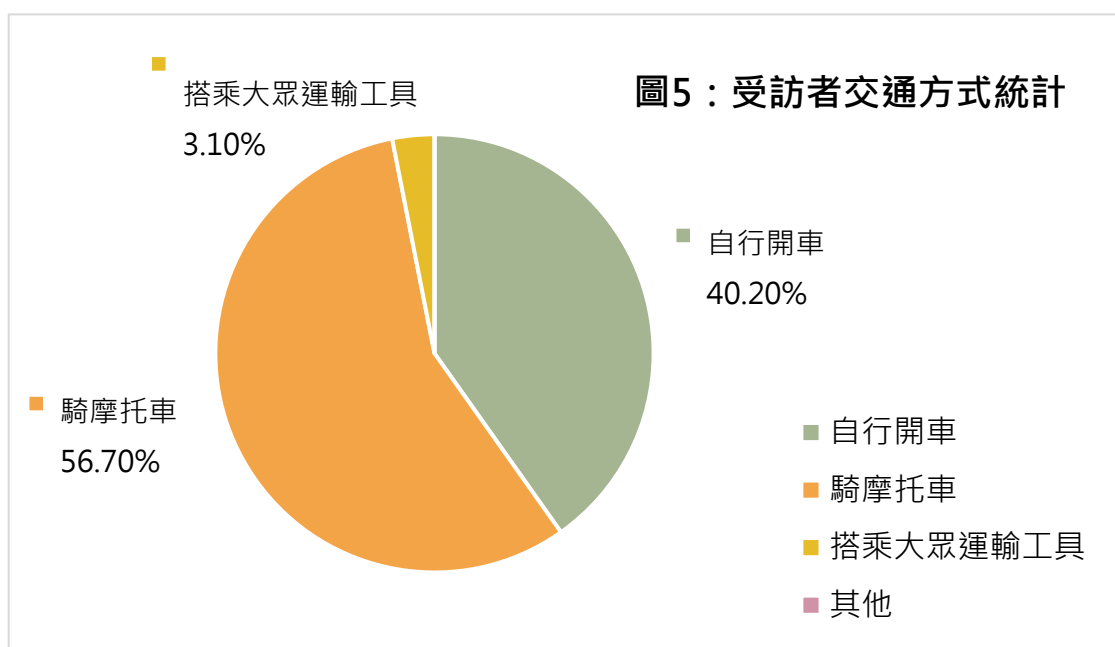
受訪者每年至本所洽公次數統計表		
洽公次數	有效樣本數量(份)	有效樣本百分比(%)
1 次	318	31.80%
2~7 次	341	34.10%
8~13 次	240	24.00%
14 次以上	101	10.10%
總計	1000	100.00%



**(五)交通方式分析**

本次受訪者至本所洽公交通方式以騎摩托車所占比例最高，約占 56.70%。

受訪者交通方式統計表		
交通工具	有效樣本數量(份)	有效樣本百分比(%)
自行開車	402	40.20%
騎摩托車	567	56.70%
搭乘大眾運輸工具	31	3.10%
其他	0	0.00%
總計	1000	100.00%



### 三、問卷內容分析

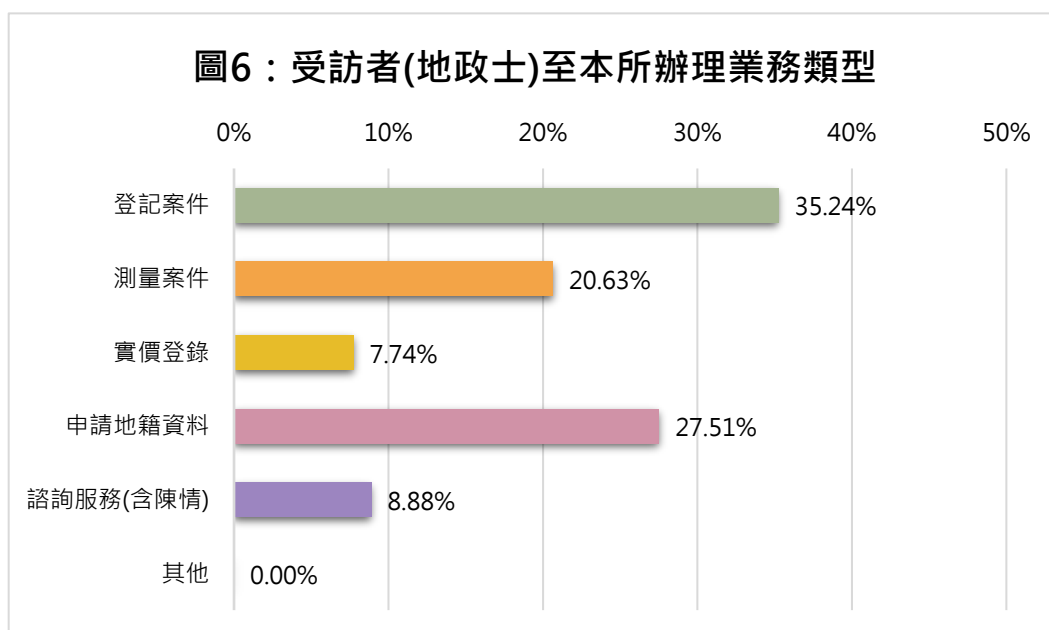
調查結果依照受訪者職業別【地政士、不動產估價師、不動產經紀業、其他從業人員及一般民眾】進行分析。

#### (一)請問您至本所洽辦何種業務？

##### 01地政士

本次受訪者中有 35.24% 的地政士至本所洽辦「登記案件」，其餘依序為「申請地籍資料」、「測量案件」、「諮詢服務(含陳情)」、「實價登錄」。

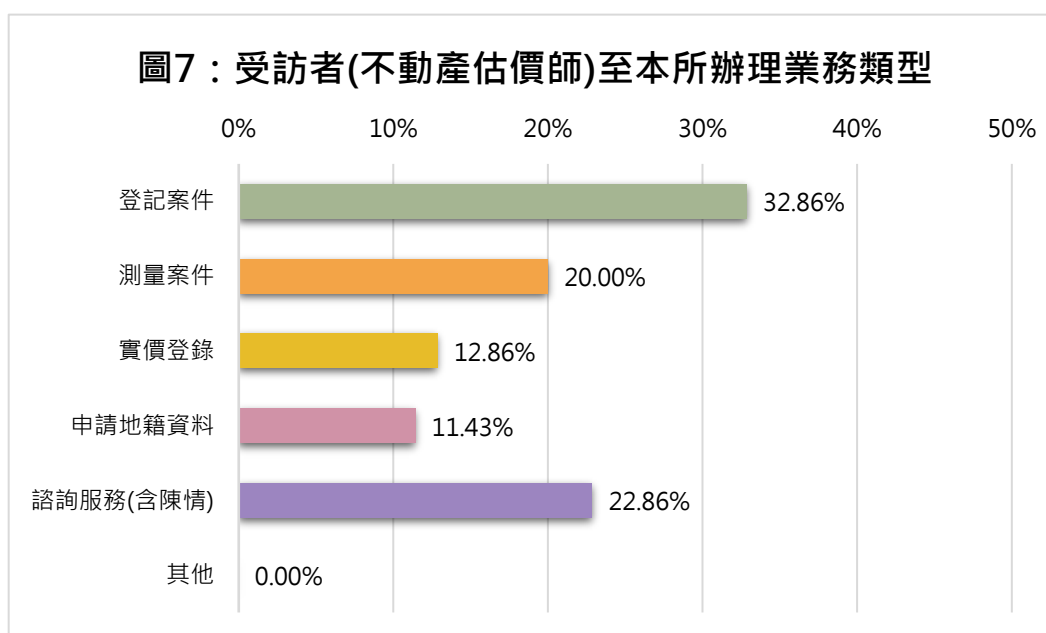
受訪者至本所辦理業務類型-地政士		
辦理業務類型	有效樣本數量(份)	有效樣本百分比(%)
登記案件	123	35.24%
測量案件	72	20.63%
實價登錄	27	7.74%
申請地籍資料	96	27.51%
諮詢服務(含陳情)	31	8.88%
其他	0	0.00%
總計	349	100.00%



## 02 不動產估價師

本次受訪者中有 32.86% 的不動產估價師至本所洽辦「登記案件」，其餘依序為「諮詢服務(含陳情)」、「測量案件」、「實價登錄」、「申請地籍資料」。

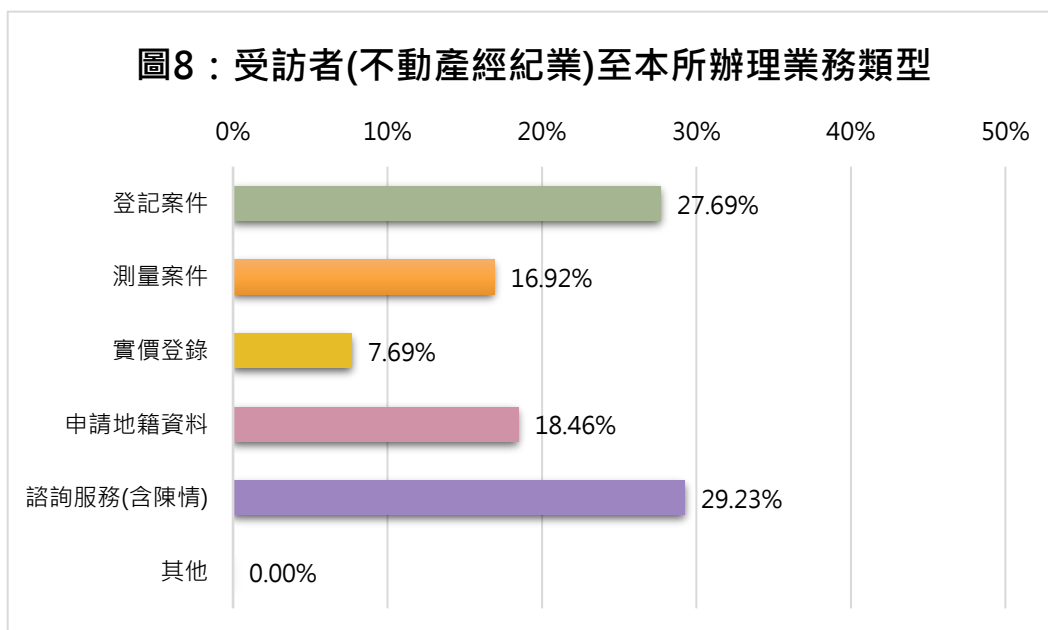
受訪者至本所辦理業務類型-不動產估價師		
辦理業務類型	有效樣本數量(份)	有效樣本百分比(%)
登記案件	23	32.86%
測量案件	14	20.00%
實價登錄	9	12.86%
申請地籍資料	8	11.43%
諮詢服務(含陳情)	16	22.86%
其他	0	0.00%
總計	70	100.00%



### 03 不動產經紀業

本次受訪者中有 29.23% 的不動產經紀業至本所洽辦「諮詢服務(含陳情)」,其餘依序為「登記案件」、「申請地籍資料」、「測量案件」、「實價登錄」。

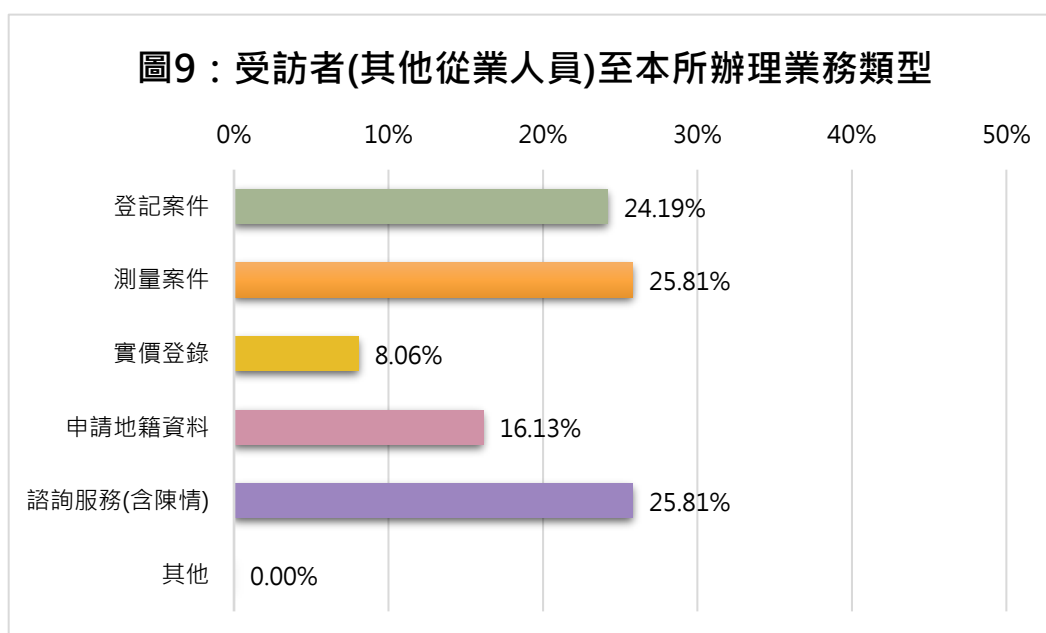
受訪者至本所辦理業務類型-不動產經紀業		
辦理業務類型	有效樣本數量(份)	有效樣本百分比(%)
登記案件	18	27.69%
測量案件	11	16.92%
實價登錄	5	7.69%
申請地籍資料	12	18.46%
諮詢服務(含陳情)	19	29.23%
其他	0	0.00%
總計	127	100.00%



## ■ 04其他從業人員

本次受訪者中有 25.81% 的其他從業人員至本所洽辦「諮詢服務(含陳情)」及「測量案件」，其餘依序為「登記案件」、「申請地籍資料」、「實價登錄」。

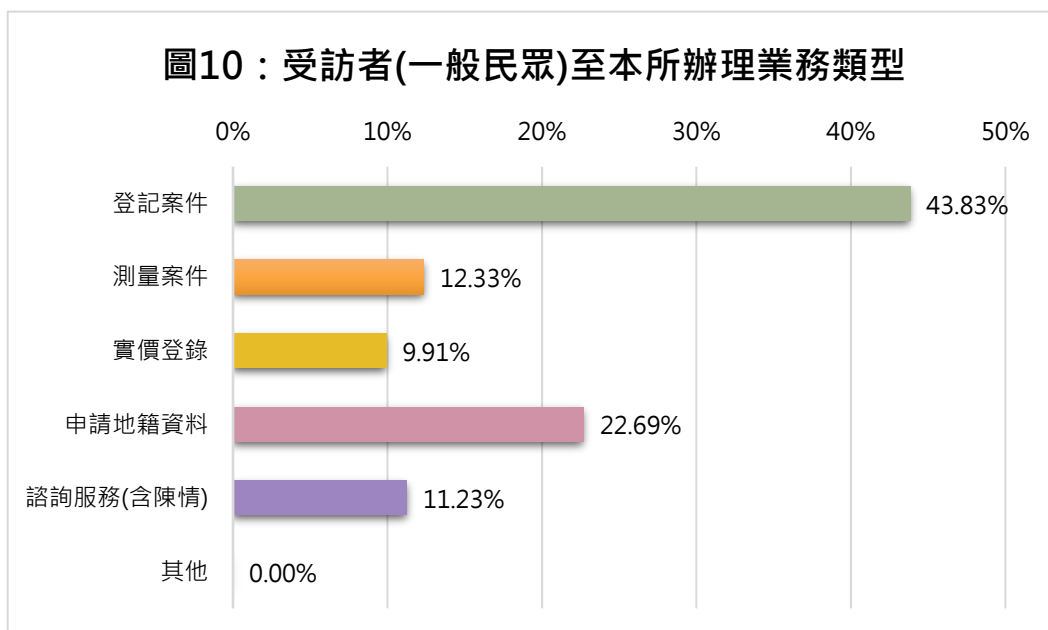
受訪者至本所辦理業務類型-其他從業人員		
辦理業務類型	有效樣本數量(份)	有效樣本百分比(%)
登記案件	15	24.19%
測量案件	16	25.81%
實價登錄	5	8.06%
申請地籍資料	10	16.13%
諮詢服務(含陳情)	16	25.81%
其他	0	0.00%
總計	62	100.00%



## 05一般民眾

本次受訪者中有 43.83%的一般民眾至本所洽辦「登記案件」，其餘依序為「申請地籍資料」、「測量案件」、「諮詢服務(含陳情)」、「實價登錄」。

受訪者至本所辦理業務類型-一般民眾		
辦理業務類型	有效樣本數量(份)	有效樣本百分比(%)
登記案件	199	43.83%
測量案件	56	12.33%
實價登錄	45	9.91%
申請地籍資料	103	22.69%
諮詢服務(含陳情)	51	11.23%
其他	0	0.00%
總計	454	100.00%

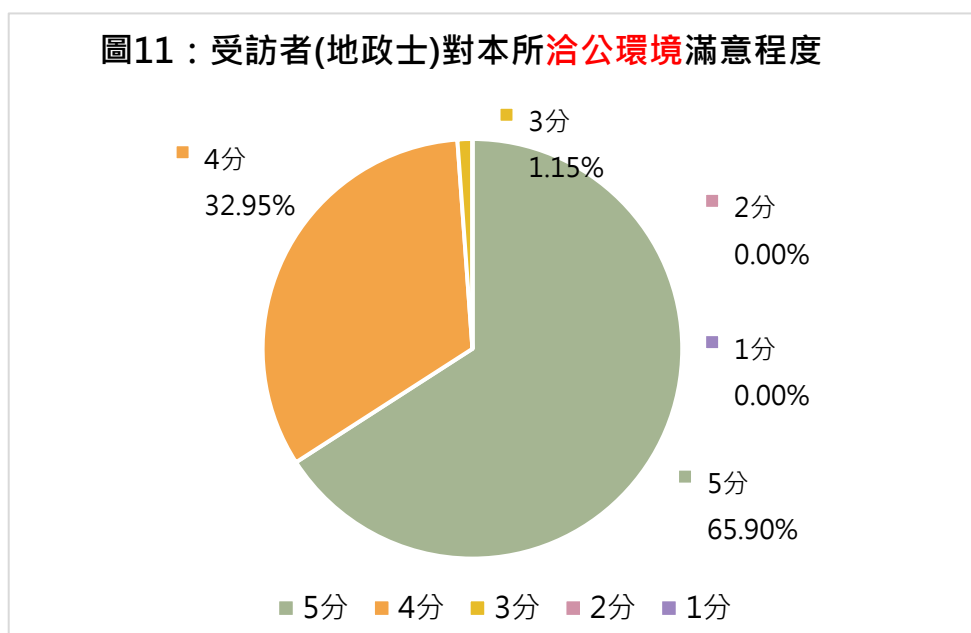


(二)您對本所的洽公環境滿意程度？(評斷基準請以是否有提供乾淨、明亮、整潔、無障礙設施及標示清楚明確的友善洽公環境。)

■ 01地政士

本次受訪者中對本所的洽公環境舒適整潔滿意程度 5 分者為 230 人、4 分者為 115 人、3 分者為 4 人，無 2 分至 1 分者，本次受訪者對本所的洽公環境舒適整潔滿意程度平均值達 4.65 分。由此可知，大部分受訪地政士對於本項均給予正面肯定評價。

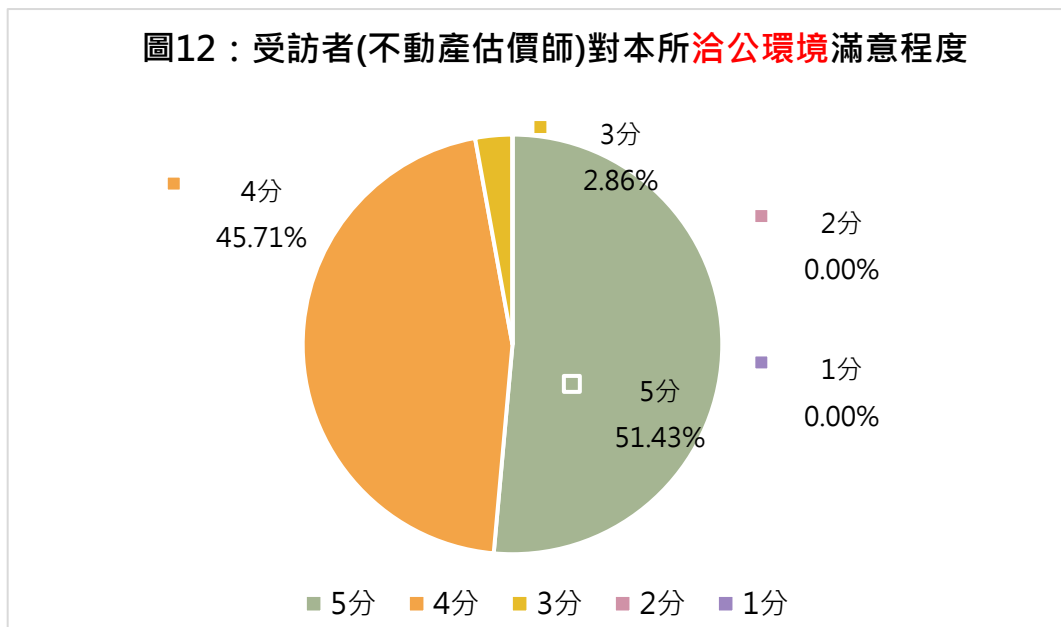
受訪者對本所洽公環境滿意程度-地政士		
滿意程度(分)	有效樣本數量(份)	有效樣本百分比(%)
5 分	230	65.90%
4 分	115	32.95%
3 分	4	1.15%
2 分	0	0.00%
1 分	0	0.00%
總計	349	100.00%



## 02 不動產估價師

本次受訪者中對本所的洽公環境舒適整潔滿意程度 5 分者為 36 人、4 分者為 32 人、3 分者為 2 人，無 2 分至 1 分者，本次受訪者對本所的洽公環境舒適整潔滿意程度平均值達 4.49 分。由此可知，大部分受訪不動產估價師對於本項均給予正面肯定評價。

受訪者對本所洽公環境滿意程度-不動產估價師		
滿意程度(分)	有效樣本數量(份)	有效樣本百分比(%)
5 分	36	51.43%
4 分	32	45.71%
3 分	2	2.86%
2 分	0	0.00%
1 分	0	0.00%
總計	70	100.00%

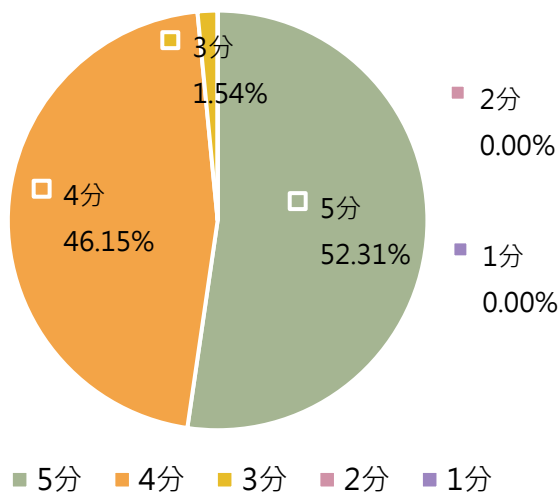


### 03 不動產經紀業

本次受訪者中對本所的洽公環境舒適整潔滿意程度 5 分者為 34 人、4 分者為 30 人、3 分者為 1 人，無 2 分至 1 分者，本次受訪者對本所的洽公環境舒適整潔滿意程度平均值達 4.51 分。由此可知，大部分受訪不動產經紀業對於本項均給予正面肯定評價。

受訪者對本所洽公環境滿意程度-不動產經紀業		
滿意程度(分)	有效樣本數量(份)	有效樣本百分比(%)
5 分	34	52.31%
4 分	30	46.15%
3 分	1	1.54%
2 分	0	0.00%
1 分	0	0.00%
總計	65	100.00%

圖13：受訪者(不動產經紀業)對本所洽公環境滿意程度

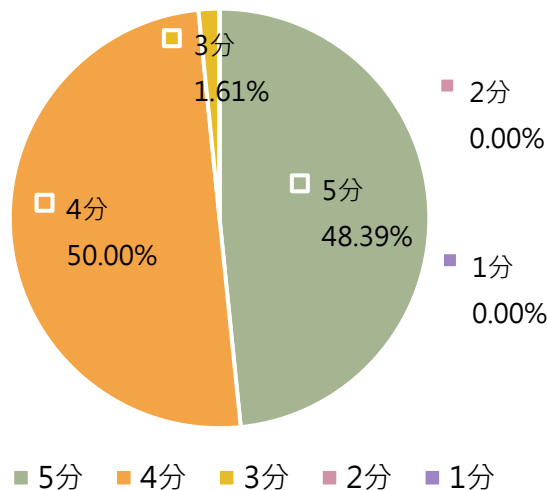


## 04其他從業人員

本次受訪者中對本所的洽公環境舒適整潔滿意程度 5 分者為 30 人、4 分者為 31 人、3 分者為 1 人，無 2 分至 1 分者，本次受訪者對本所的洽公環境舒適整潔滿意程度平均值達 4.47 分。由此可知，大部分受訪其他從業人員對於本項均給予正面肯定評價。

受訪者對本所洽公環境滿意程度-其他從業人員		
滿意程度(分)	有效樣本數量(份)	有效樣本百分比(%)
5 分	30	48.39%
4 分	31	50.00%
3 分	1	1.61%
2 分	0	0.00%
1 分	0	0.00%
總計	62	100.00%

圖14：受訪者(其他從業人員)對本所洽公環境滿意程度

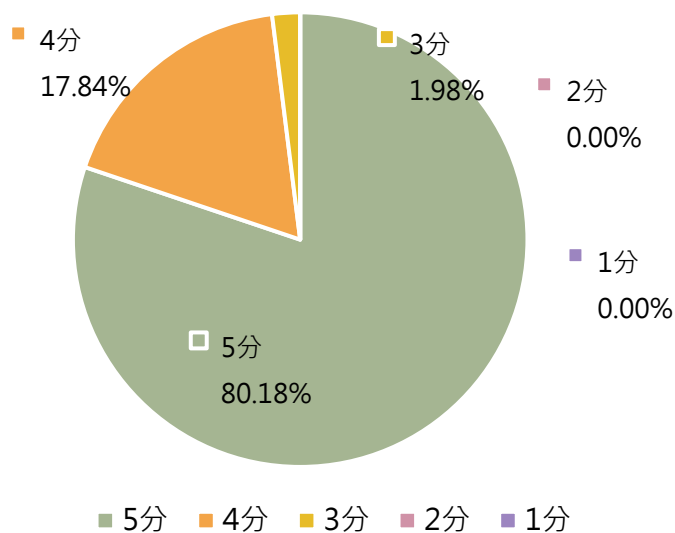


## 05一般民眾

本次受訪者中對本所的洽公環境舒適整潔滿意程度 5 分者為 364 人、4 分者為 81 人、3 分者為 9 人，無 2 分至 1 分者，本次受訪者對本所的洽公環境舒適整潔滿意程度平均值達 4.78 分。由此可知，大部分受訪一般民眾對於本項均給予正面肯定評價。

受訪者對本所洽公環境滿意程度-一般民眾		
滿意程度(分)	有效樣本數量(份)	有效樣本百分比(%)
5 分	364	80.18%
4 分	81	17.84%
3 分	9	1.98%
2 分	0	0.00%
1 分	0	0.00%
總計	454	100.00%

圖15：受訪者(一般民眾)對本所洽公環境滿意程度



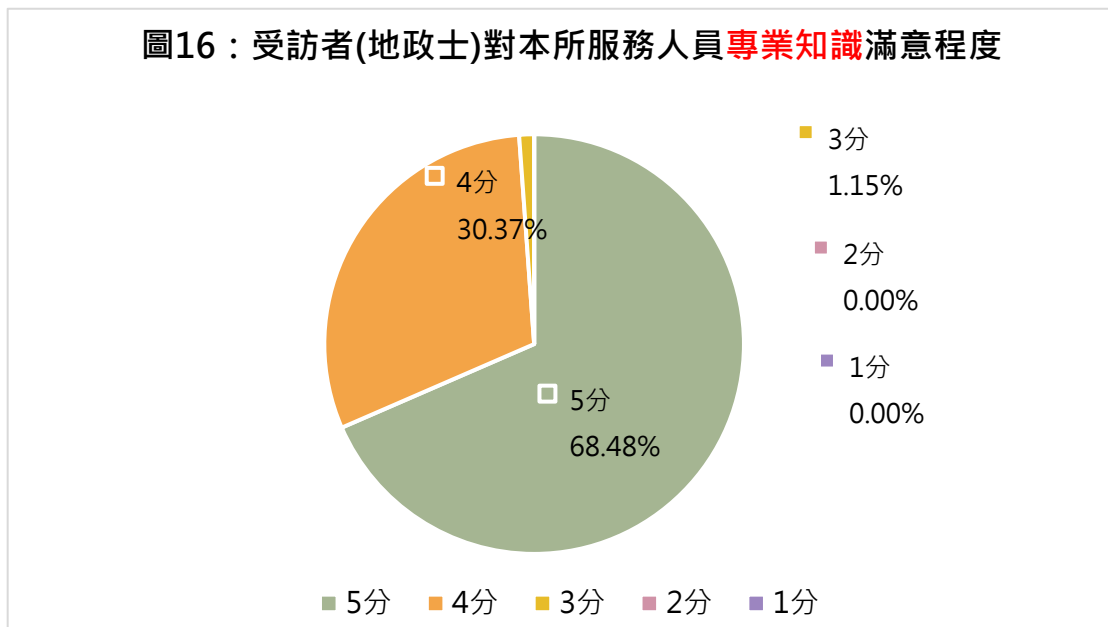
(三)您對本所服務人員專業知識滿意程度？(評斷基準請以是否能正確回答您的詢問或了解您的疑問並提供協助。)

01地政士

本次受訪者中對本所服務人員專業知識滿意程度 5 分者為 239 人、4 分者為 106 人、3 分者為 4 人，無 2 分至 1 分者，本次受訪者對本所服務人員專業知識滿意程度平均值達 4.67 分。由此可知，大部分受訪地政士對於本項均給予正面肯定評價。

受訪者對本所專業知識滿意程度-地政士		
滿意程度(分)	有效樣本數量(份)	有效樣本百分比(%)
5 分	239	68.48%
4 分	106	30.37%
3 分	4	1.15%
2 分	0	0.00%
1 分	0	0.00%
總計	349	100.00%

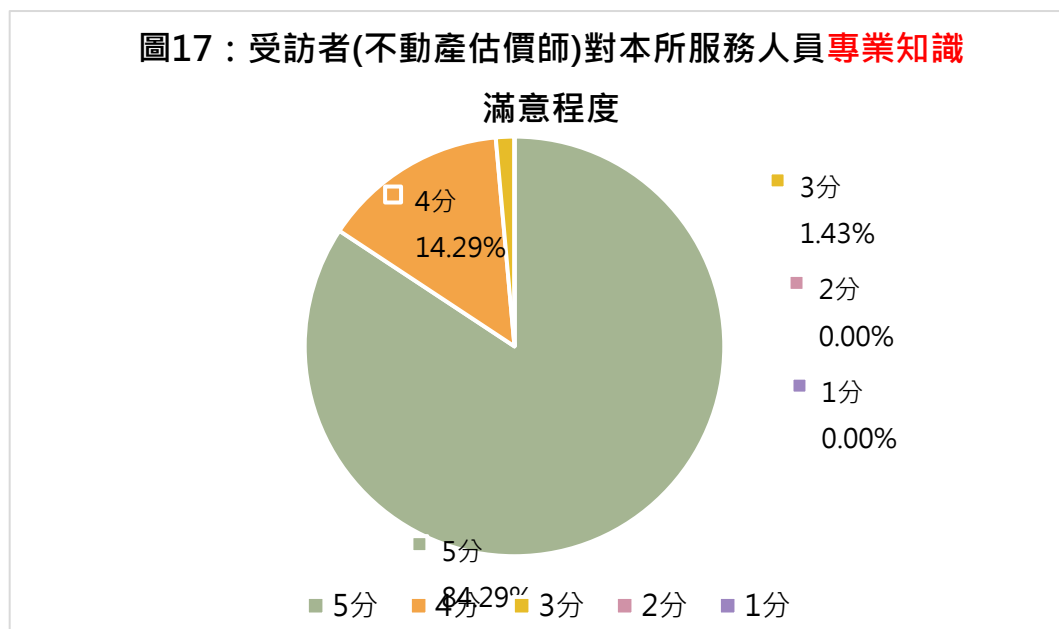
圖16：受訪者(地政士)對本所服務人員專業知識滿意程度



## 02 不動產估價師

本次受訪者中對本所服務人員專業知識滿意程度 5 分者為 59 人、4 分者為 10 人、3 分者為 1 人，無 2 分至 1 分者，本次受訪者對本所服務人員專業知識滿意程度平均值達 4.83 分。由此可知，大部分受訪不動產估價師對於本項均給予正面肯定評價。

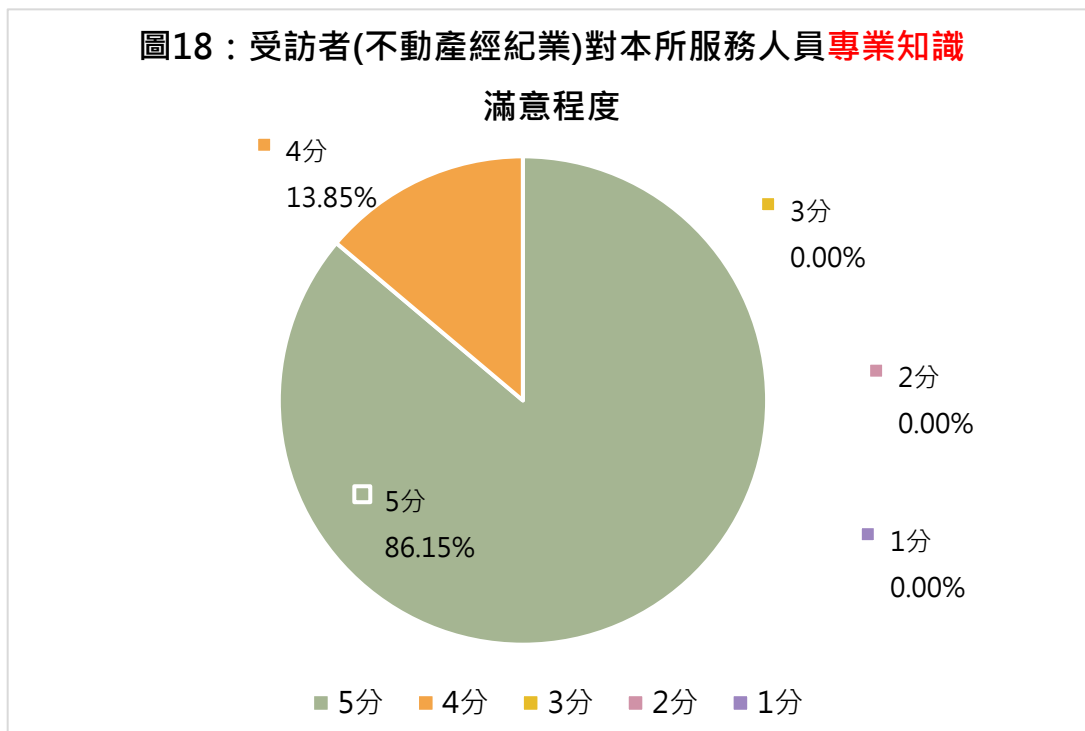
受訪者對本所 <b>專業知識</b> 滿意程度-不動產估價師		
滿意程度(分)	有效樣本數量(份)	有效樣本百分比(%)
5 分	59	84.29%
4 分	10	14.29%
3 分	1	1.43%
2 分	0	0.00%
1 分	0	0.00%
總計	70	100.00%



### 03 不動產經紀業

本次受訪者中對本所服務人員專業知識滿意程度 5 分者為 56 人、4 分者為 9，無 3 分至 1 分者，本次受訪者對本所服務人員專業知識滿意程度平均值達 4.86 分。由此可知，大部分受訪不動產經紀業對於本項均給予正面肯定評價。

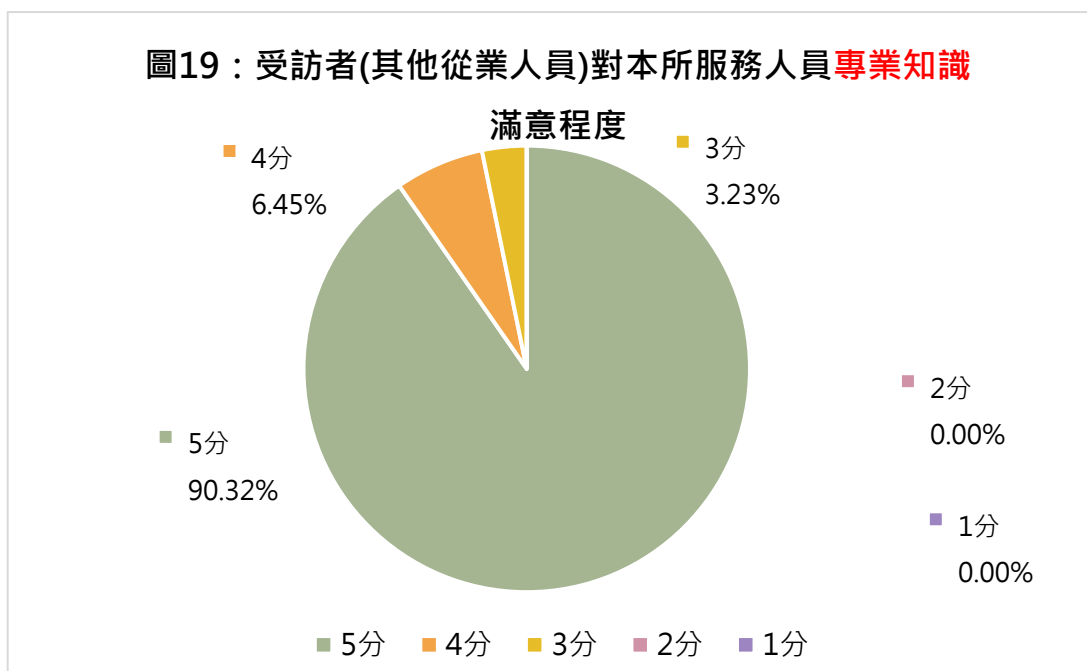
受訪者對本所專業知識滿意程度-不動產經紀業		
滿意程度(分)	有效樣本數量(份)	有效樣本百分比(%)
5 分	56	86.15%
4 分	9	13.85%
3 分	0	0.00%
2 分	0	0.00%
1 分	0	0.00%
總計	65	100.00%



## 04其他從業人員

本次受訪者中對本所服務人員專業知識滿意程度 5 分者為 56 人、4 分者為 4 人、3 分者為 2 人，無 2 分至 1 分者，本次受訪者對本所服務人員專業知識滿意程度平均值達 4.87 分。由此可知，大部分受訪其他從業人員對於本項均給予正面肯定評價。

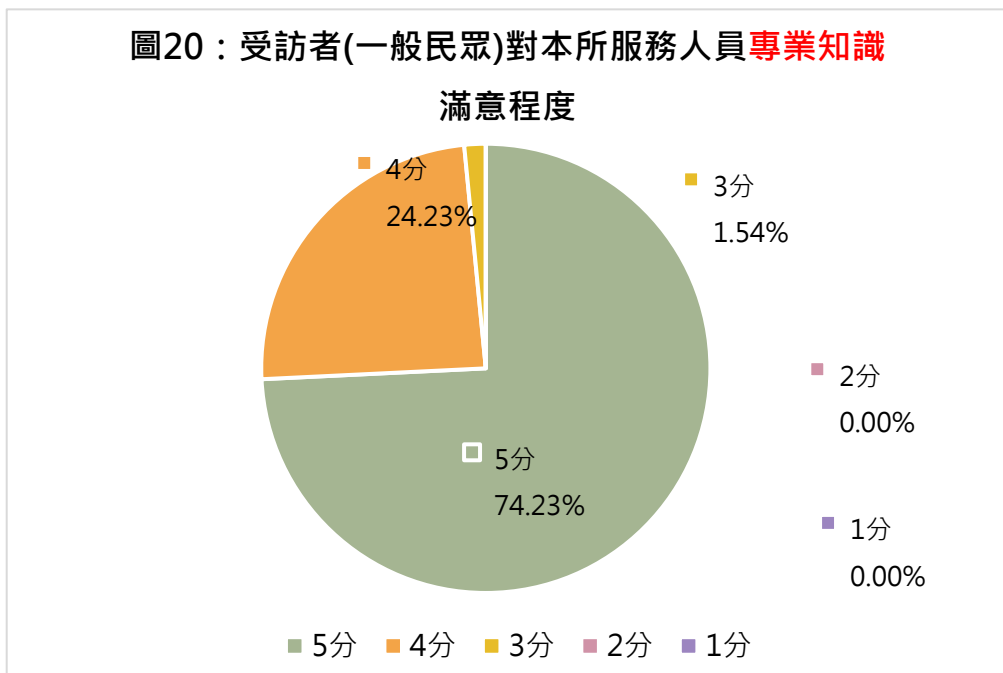
受訪者對本所 <b>專業知識</b> 滿意程度-其他從業人員		
滿意程度(分)	有效樣本數量(份)	有效樣本百分比(%)
5 分	56	90.32%
4 分	4	6.45%
3 分	2	3.23%
2 分	0	0.00%
1 分	0	0.00%
總計	62	100.00%



## 05一般民眾

本次受訪者中對本所服務人員專業知識滿意程度 5 分者為 337 人、4 分者為 110 人、3 分者為 7 人，無 2 分至 1 分者，本次受訪者對本所服務人員專業知識滿意程度平均值達 4.73 分。由此可知，大部分受訪一般民眾對於本項均給予正面肯定評價。

受訪者對本所專業知識滿意程度-一般民眾		
滿意程度(分)	有效樣本數量(份)	有效樣本百分比(%)
5 分	337	74.23%
4 分	110	24.23%
3 分	7	1.54%
2 分	0	0.00%
1 分	0	0.00%
總計	454	100.00%



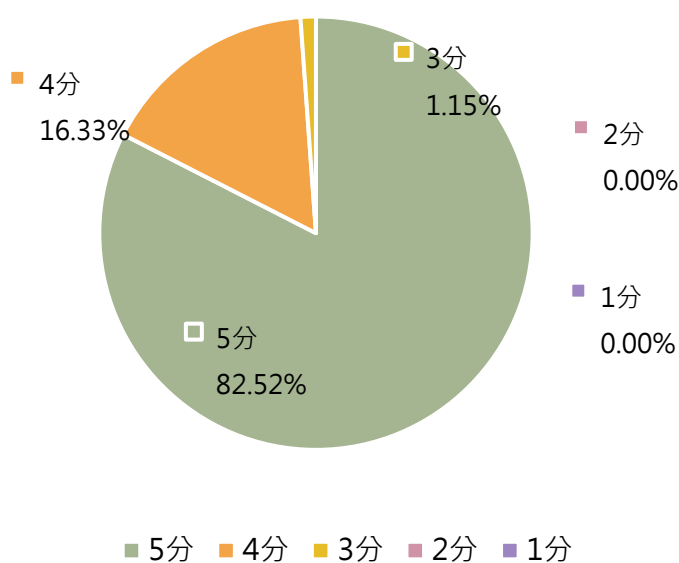
(四)您對本所服務人員親切態度滿意程度？(評斷基準請以是否有主動招呼或服務過程中是否面帶微笑、語氣親切。)

■ 01地政士

本次受訪者中對本所服務人員親切態度滿意程度 5 分者為 288 人、4 分者為 57 人、3 分者為 4 人，無 2 分至 1 分者，本次受訪者對本所服務人員親切態度滿意度平均值達 4.81 分。由此可知，大部分受訪地政士對於本項均給予正面肯定評價。

受訪者對本所親切態度滿意程度-地政士		
滿意程度(分)	有效樣本數量(份)	有效樣本百分比(%)
5 分	288	82.52%
4 分	57	16.33%
3 分	4	1.15%
2 分	0	0.00%
1 分	0	0.00%
總計	349	100.00%

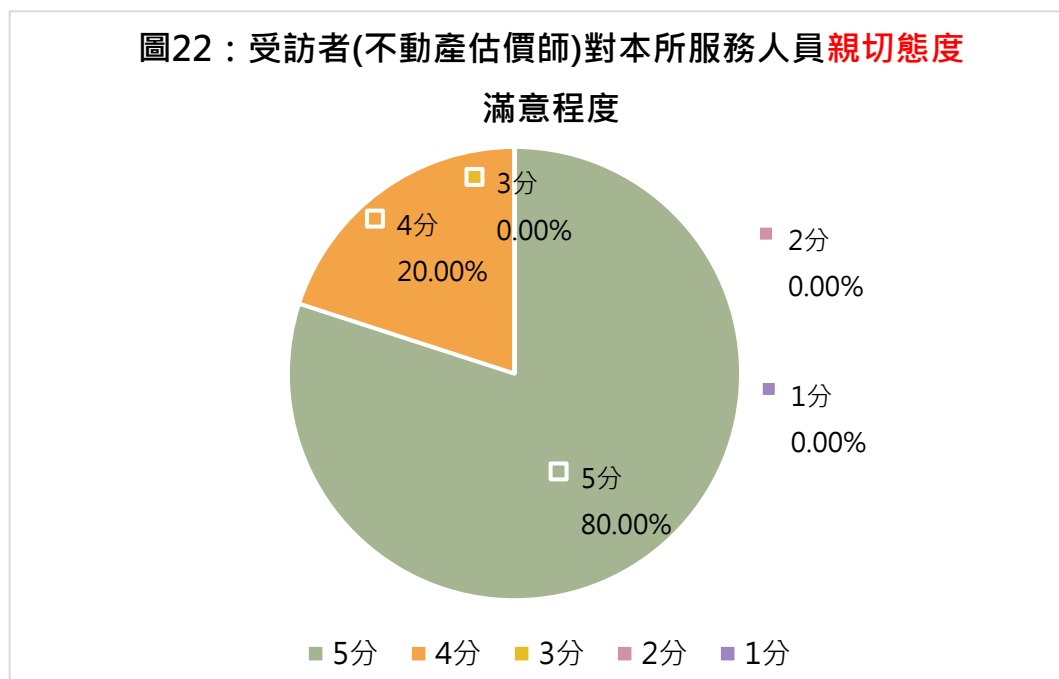
圖21：受訪者(地政士)對本所服務人員親切態度滿意程度



## 02 不動產估價師

本次受訪者中對本所服務人員親切態度滿意程度 5 分者為 56 人、4 分者為 14 人，無 3 分至 1 分者，本次受訪者對本所服務人員親切態度滿意度平均值達 4.80 分。由此可知，大部分受訪不動產估價師對於本項均給予正面肯定評價。

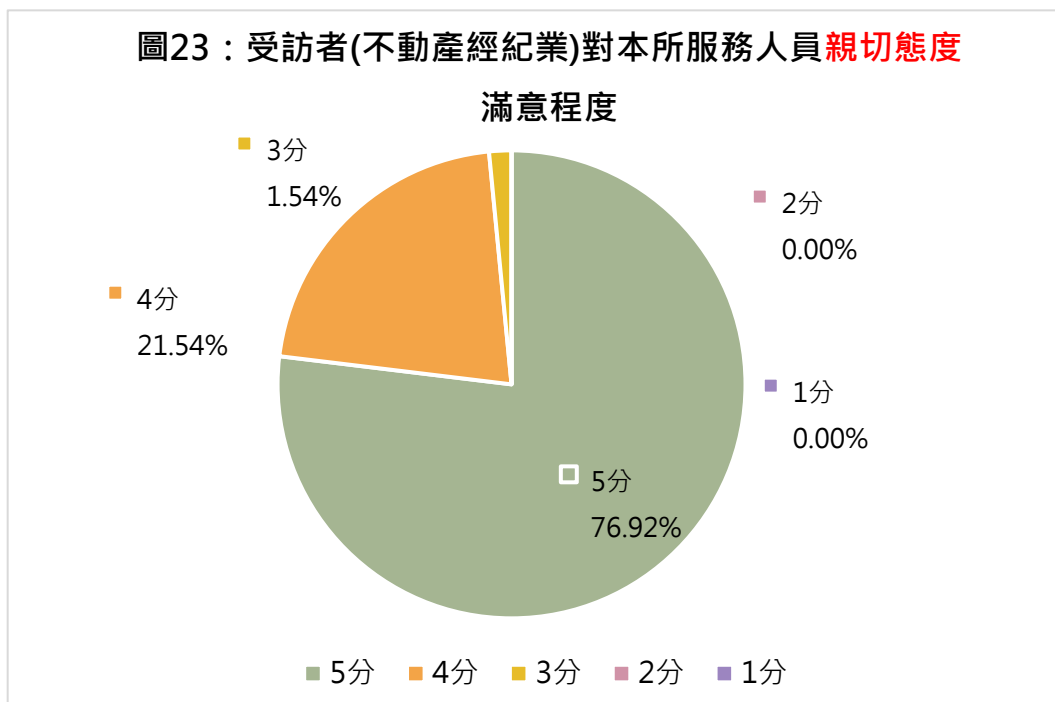
受訪者對本所親切態度滿意程度-不動產估價師		
滿意程度(分)	有效樣本數量(份)	有效樣本百分比(%)
5 分	56	80.00%
4 分	14	20.00%
3 分	0	0.00%
2 分	0	0.00%
1 分	0	0.00%
總計	70	100.00%



### 03 不動產經紀業

本次受訪者中對本所服務人員親切態度滿意程度 5 分者為 50 人、4 分者為 14 人、3 分者為 1 人，無 2 分至 1 分者，本次受訪者對本所服務人員親切態度滿意度平均值達 4.75 分。由此可知，大部分受訪不動產經紀業對於本項均給予正面肯定評價。

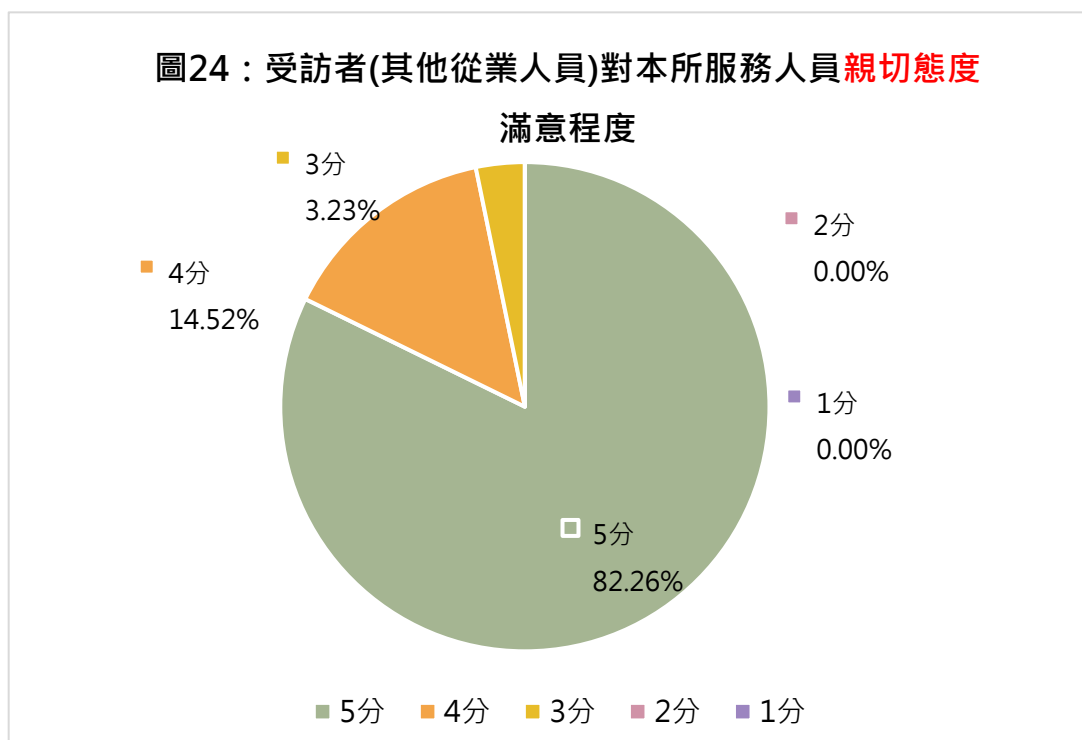
受訪者對本所親切態度滿意程度-不動產經紀業		
滿意程度(分)	有效樣本數量(份)	有效樣本百分比(%)
5 分	50	76.92%
4 分	14	21.54%
3 分	1	1.54%
2 分	0	0.00%
1 分	0	0.00%
總計	65	100.00%



## 04其他從業人員

本次受訪者中對本所服務人員親切態度滿意程度 5 分者為 51 人、4 分者為 9 人、3 分者為 2 人，無 2 分至 1 分者，本次受訪者對本所服務人員親切態度滿意度平均值達 4.79 分。由此可知，大部分受訪其他從業人員對於本項均給予正面肯定評價。

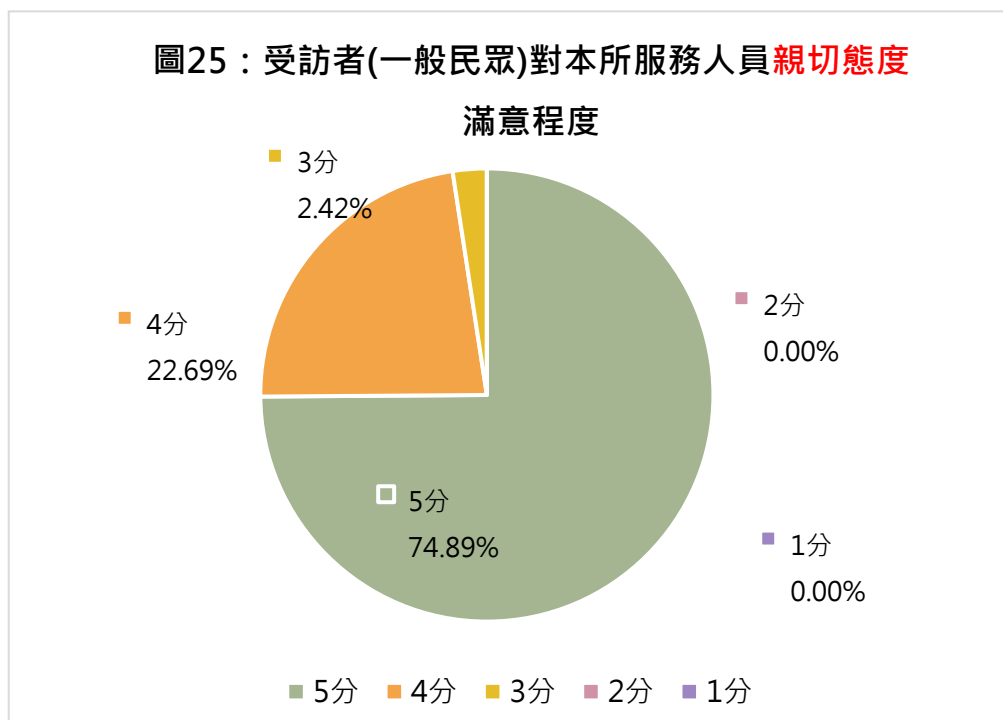
受訪者對本所親切態度滿意程度-其他從業人員		
滿意程度(分)	有效樣本數量(份)	有效樣本百分比(%)
5 分	51	82.26%
4 分	9	14.52%
3 分	2	3.23%
2 分	0	0.00%
1 分	0	0.00%
總計	62	100.00%



## 05一般民眾

本次受訪者中對本所服務人員親切態度滿意程度 5 分者為 340 人、4 分者為 103 人、3 分者為 11 人，無 2 分及 1 分者，本次受訪者對本所服務人員親切態度滿意度平均值達 4.72 分。由此可知，大部分受訪一般民眾對於本項均給予正面肯定評價。

受訪者對本所親切態度滿意程度-一般民眾		
滿意程度(分)	有效樣本數量(份)	有效樣本百分比(%)
5 分	340	74.89%
4 分	103	22.69%
3 分	11	2.42%
2 分	0	0.00%
1 分	0	0.00%
總計	454	100.00%



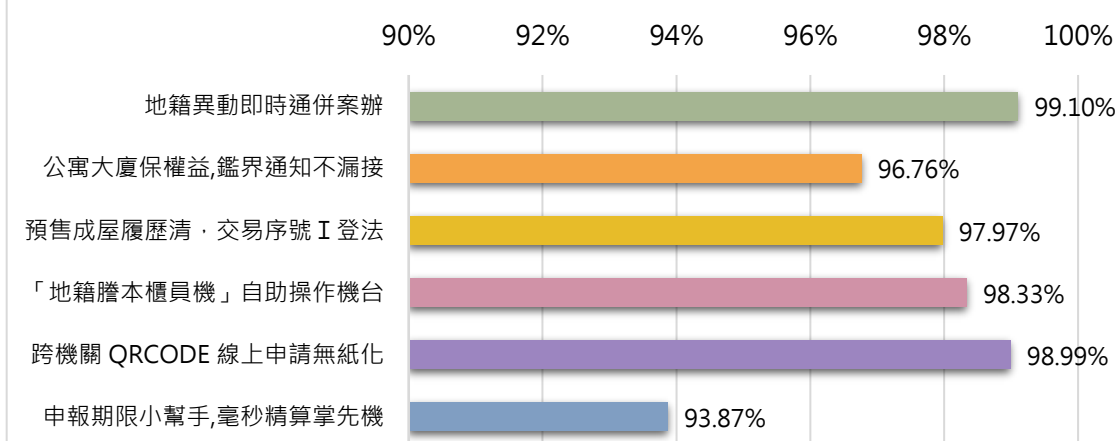
(五)您對本所下列提供的創新服務內容曾有使用過並感到滿意的有那些？

01地政士

本次受訪者對本所提供的創新服務內容曾有使用過並感到滿意程度如下表，各項創新服務使用率及滿意程度平均達 97.51% 以上，可知本所各項創新均達到有效宣導提供民眾利用並獲得民眾正面肯定評價。

地政士對本所提供的 <b>創新服務</b> 內容曾有使用過並感到滿意的有那些？		
創新服務內容	有效樣本數量(份)	有效樣本百分比(%)
地籍異動即時通併案辦	331	99.10%
公寓大廈保權益,鑑界通知不漏接	299	96.76%
預售成屋履歷清,交易序號 I 登法	290	97.97%
「地籍謄本櫃員機」自助操作機台	295	98.33%
跨機關 QR CODE 線上申請無紙化	294	98.99%
申報期限小幫手,毫秒精算掌先機	291	93.87%

圖26：受訪者(地政士)對本所提供的**創新服務**內容感到滿意的服務有那些

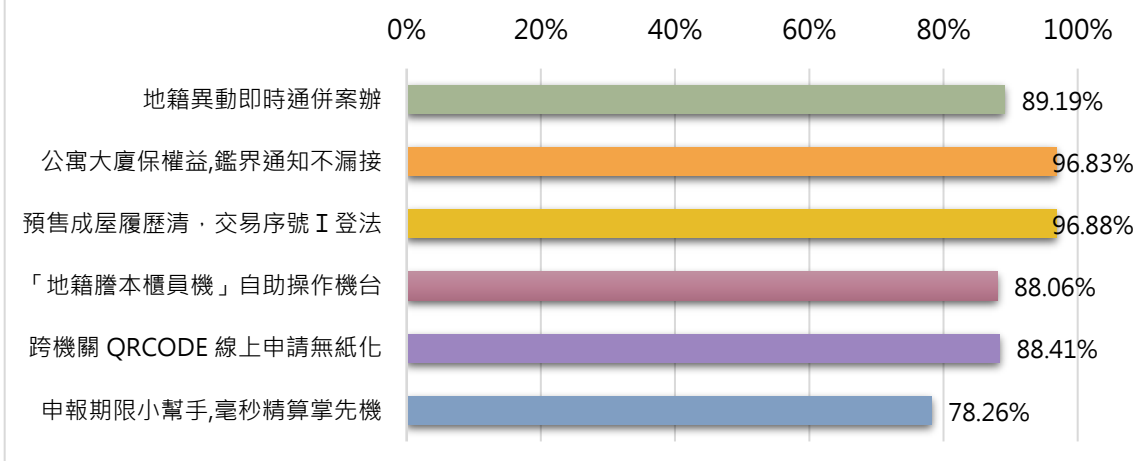


## 02 不動產估價師

本次受訪者對本所提供的創新服務內容曾有使用過並感到滿意程度如下表，各項創新服務使用率及滿意程度平均達 89.60% 以上，可知本所各項創新均達到有效宣導提供民眾利用並獲得民眾正面肯定評價。

不動產估價師對本所提供的 <b>創新服務</b> 內容曾有使用過並感到滿意的有那些？		
創新服務內容	有效樣本數量(份)	有效樣本百分比(%)
地籍異動即時通併案辦	66	89.19%
公寓大廈保權益,鑑界通知不漏接	61	96.83%
預售成屋履歷清·交易序號 I 登法	62	96.88%
「地籍謄本櫃員機」自助操作機台	59	88.06%
跨機關 QR CODE 線上申請無紙化	61	88.41%
申報期限小幫手,毫秒精算掌先機	54	78.26%

圖27：受訪者(不動產估價師)對本所提供的**創新服務**內容感到滿意的服務有那些

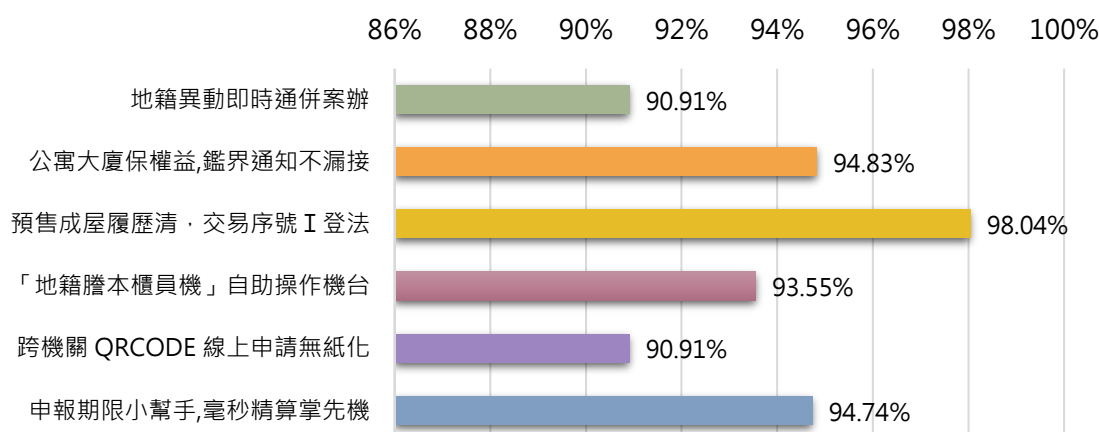


### 03 不動產經紀業

本次受訪者對本所提供的創新服務內容曾有使用過並感到滿意程度如下表，各項創新服務使用率及滿意程度平均達 93.83% 以上，可知本所各項創新均達到有效宣導提供民眾利用並獲得民眾正面肯定評價。

不動產經紀業對本所提供的 <b>創新服務</b> 內容曾有使用過並感到滿意的有那些？		
創新服務內容	有效樣本數量(份)	有效樣本百分比(%)
地籍異動即時通併案辦	60	90.91%
公寓大廈保權益,鑑界通知不漏接	55	94.83%
預售成屋履歷清·交易序號 I 登法	50	98.04%
「地籍謄本櫃員機」自助操作機台	58	93.55%
跨機關 QR CODE 線上申請無紙化	50	90.91%
申報期限小幫手,毫秒精算掌先機	54	94.74%

圖28：受訪者(不動產經紀業)對本所提供的**創新服務**內容感到滿意的服務有那些

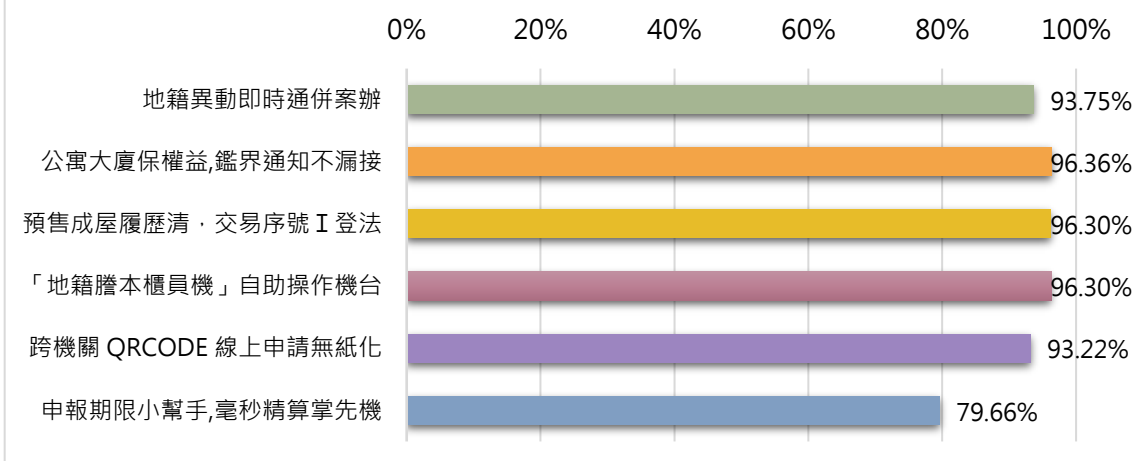


### 04其他從業人員

本次受訪者對本所提供的創新服務內容曾有使用過並感到滿意程度如下表，各項創新服務使用率及滿意程度平均達 92.60% 以上，可知本所各項創新均達到有效宣導提供民眾利用並獲得民眾正面肯定評價。

其他從業人員對本所提供的 <b>創新服務</b> 內容曾有使用過並感到滿意的有那些？		
創新服務內容	有效樣本數量(份)	有效樣本百分比(%)
地籍異動即時通併案辦	60	93.75%
公寓大廈保權益,鑑界通知不漏接	53	96.36%
預售成屋履歷清·交易序號 I 登法	52	96.30%
「地籍謄本櫃員機」自助操作機台	52	96.30%
跨機關 QR CODE 線上申請無紙化	55	93.22%
申報期限小幫手,毫秒精算掌先機	47	79.66%

圖29：受訪者(其他從業人員)對本所提供的**創新服務**內容感到滿意的服務有那些

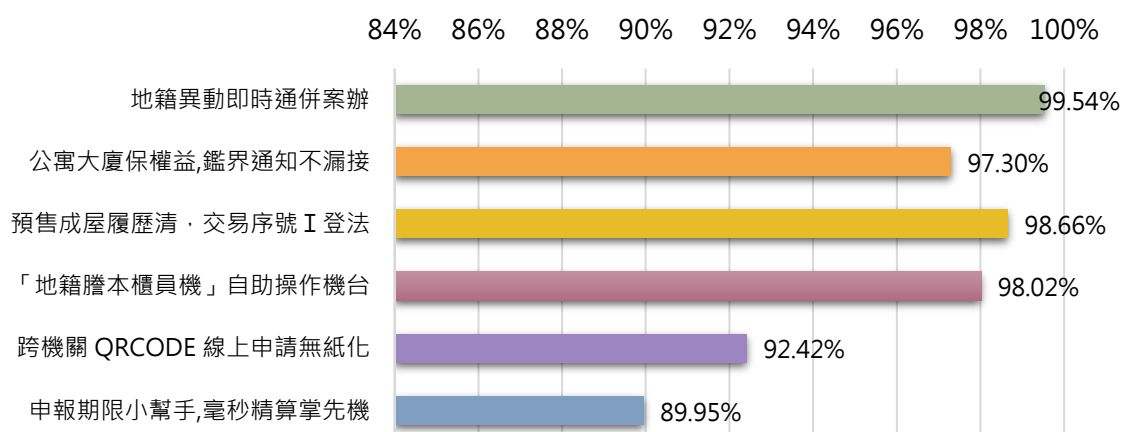


## 05一般民眾

本次受訪者對本所提供的創新服務內容曾有使用過並感到滿意程度如下表，各項創新服務使用率及滿意程度平均達 95.98% 以上，可知本所各項創新均達到有效宣導提供民眾利用並獲得民眾正面肯定評價。

一般民眾對本所提供的 <b>創新服務</b> 內容曾有使用過並感到滿意的有那些？		
創新服務內容	有效樣本數量(份)	有效樣本百分比(%)
地籍異動即時通併案辦	435	99.54%
公寓大廈保權益,鑑界通知不漏接	396	97.30%
預售成屋履歷清·交易序號 I 登法	369	98.66%
「地籍謄本櫃員機」自助操作機台	396	98.02%
跨機關 QR CODE 線上申請無紙化	378	92.42%
申報期限小幫手,毫秒精算掌先機	376	89.95%

圖30：受訪者(一般民眾)對本所提供的**創新服務**內容感到滿意的服務有那些



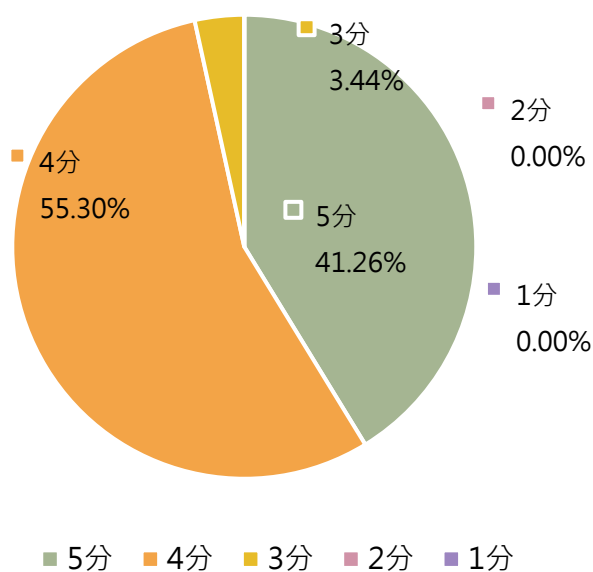
(六)您對本所受理申辦案件所費時間滿意程度？(評斷基準請以臨櫃後開始審理案件所費時間。)

■ 01地政士

本次受訪者對本所受理申辦案件所費時間滿意程度 5 分者為 144 人、4 分者為 193 人、3 分者為 12 人，無 2 分至 1 分者，本次受訪者對受理申辦案件所費時間滿意程度平均值達 4.38 分。由此可知，大部分受訪地政士對於本項均給予正面肯定評價。

地政士對本所受理申辦案件所費時間滿意程度		
滿意程度(分)	有效樣本數量(份)	有效樣本百分比(%)
5 分	144	41.26%
4 分	193	55.30%
3 分	12	3.44%
2 分	0	0.00%
1 分	0	0.00%
總計	349	100.00%

圖31：受訪者(地政士)對本所受理申辦案件所費時間滿意程度

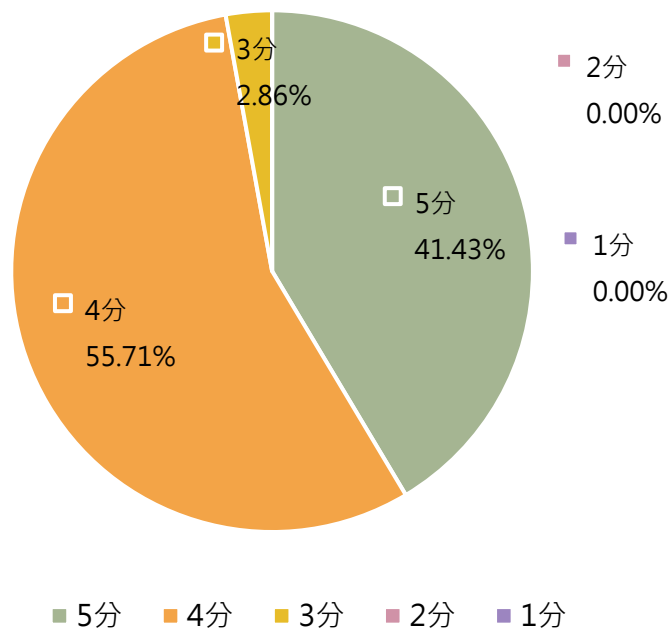


## 02 不動產估價師

本次受訪者對本所受理申辦案件所費時間滿意程度 5 分者為 29 人、4 分者為 39 人、3 分者為 2 人，無 2 分至 1 分者，本次受訪者對受理申辦案件所費時間滿意程度平均值達 4.39 分。由此可知，大部分受訪不動產估價師對於本項均給予正面肯定評價。

不動產估價師對本所受理申辦案件所費時間滿意程度		
滿意程度(分)	有效樣本數量(份)	有效樣本百分比(%)
5 分	29	41.43%
4 分	39	55.71%
3 分	2	2.86%
2 分	0	0.00%
1 分	0	0.00%
總計	70	100.00%

圖32：受訪者(不動產估價師)對本所受理申辦案件所費時間滿意程度

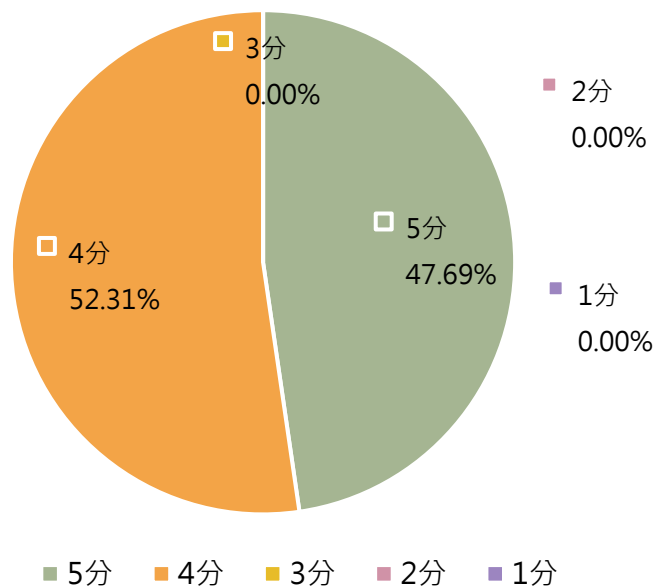


### 03 不動產經紀業

本次受訪者對本所受理申辦案件所費時間滿意程度 5 分者為 31 人、4 分者為 34 人，無 3 分至 1 分者，本次受訪者對受理申辦案件所費時間滿意程度平均值達 4.48 分。由此可知，大部分受訪不動產經紀業對於本項均給予正面肯定評價。

不動產經紀業對本所受理申辦案件所費時間滿意程度		
滿意程度(分)	有效樣本數量(份)	有效樣本百分比(%)
5 分	31	47.69%
4 分	34	52.31%
3 分	0	0.00%
2 分	0	0.00%
1 分	0	0.00%
總計	65	100.00%

圖33：受訪者(不動產經紀業)對本所受理申辦案件所費時間滿意程度

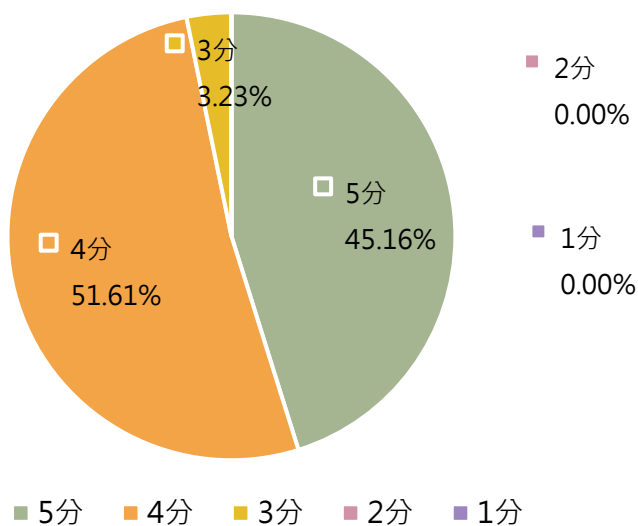


### 04其他從業人員

本次受訪者對本所受理申辦案件所費時間滿意程度 5 分者為 28 人、4 分者為 32 人、3 分者為 2 人，無 2 分至 1 分者，本次受訪者對受理申辦案件所費時間滿意程度平均值達 4.42 分。由此可知，大部分受訪其他從業人員對於本項均給予正面肯定評價。

其他從業人員對本所受理申辦案件所費時間滿意程度		
滿意程度(分)	有效樣本數量(份)	有效樣本百分比(%)
5 分	28	45.16%
4 分	32	51.61%
3 分	2	3.23%
2 分	0	0.00%
1 分	0	0.00%
總計	62	100.00%

圖34：受訪者(其他從業人員)對本所受理申辦案件所費時間滿意程度

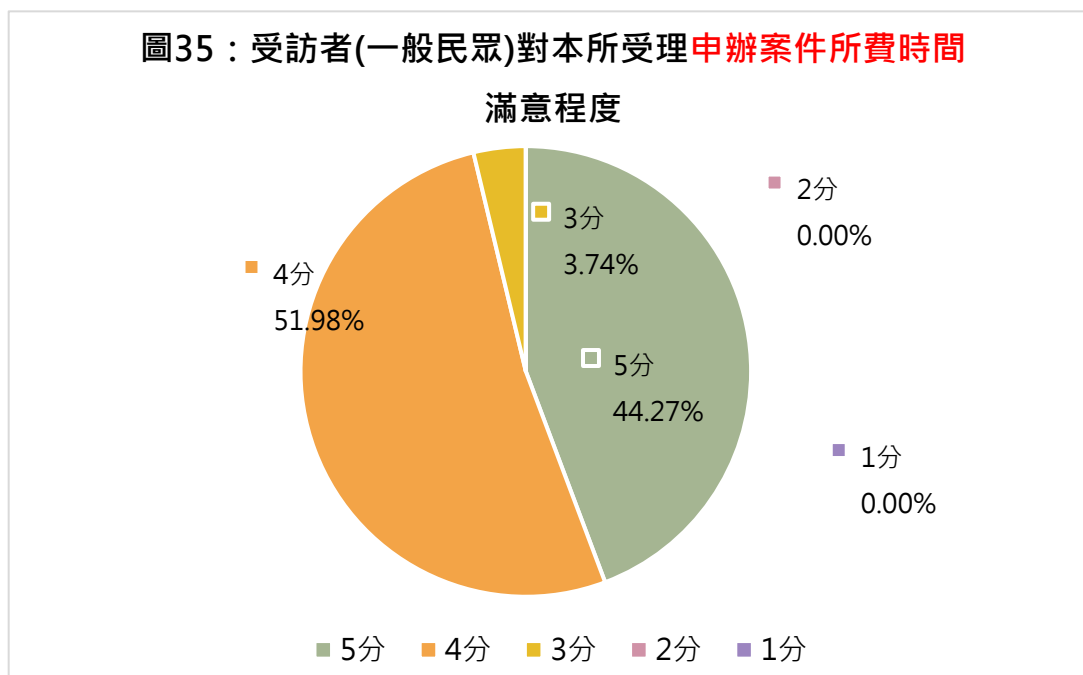


## 05一般民眾

本次受訪者對本所受理申辦案件所費時間滿意程度 5 分者為 201 人、4 分者為 236 人、3 分者為 17 人，無 2 分至 1 分者，本次受訪者對受理申辦案件所費時間滿意程度平均值達 4.41 分。由此可知，大部分受訪一般民眾對於本項均給予正面肯定評價。

一般民眾對本所受理申辦案件所費時間滿意程度		
滿意程度(分)	有效樣本數量(份)	有效樣本百分比(%)
5 分	201	44.27%
4 分	236	51.98%
3 分	17	3.74%
2 分	0	0.00%
1 分	0	0.00%
總計	454	100.00%

圖35：受訪者(一般民眾)對本所受理申辦案件所費時間滿意程度



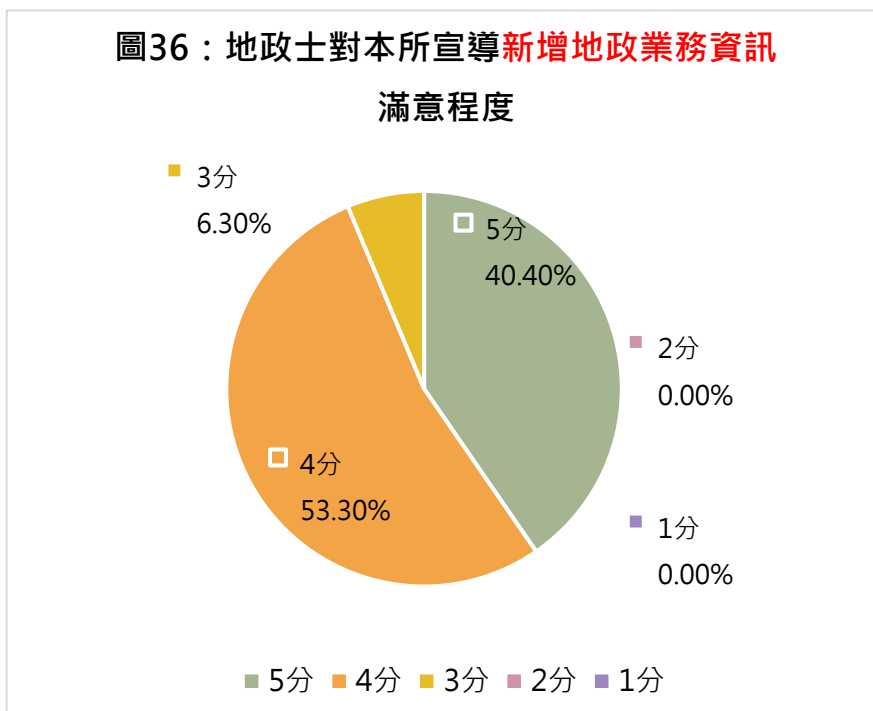
(七)您對本所宣導新增地政業務資訊滿意程度？(評斷基準請以是否可在本所佈告欄等處獲得最新地政業務資訊。)

01地政士

本次受訪者對本所宣導新增地政業務資訊滿意程度 5 分者為 141 人、4 分者為 186 人、3 分者為 22 人，無 2 分至 1 分者，本次受訪者對本所宣導新增地政業務資訊滿意程度平均值達 4.34 分。由此可知，大部分受訪地政士對於本項均給予正面肯定評價。

地政士對本所宣導新增地政業務資訊滿意程度		
滿意程度(分)	有效樣本數量(份)	有效樣本百分比(%)
5 分	141	40.40%
4 分	186	53.30%
3 分	22	6.30%
2 分	0	0.00%
1 分	0	0.00%
總計	349	100.00%

圖36：地政士對本所宣導新增地政業務資訊滿意程度

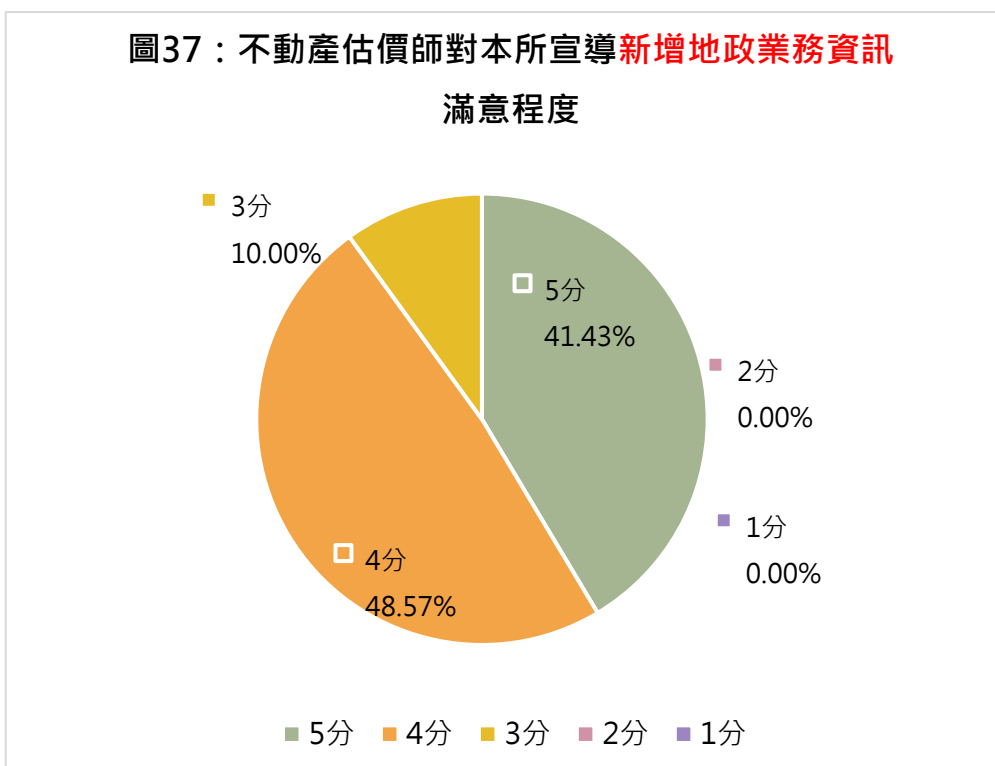


## 02 不動產估價師

本次受訪者對本所宣導新增地政業務資訊滿意程度 5 分者為 29 人、4 分者為 34 人、3 分者為 7 人，無 2 分至 1 分者，本次受訪者對本所宣導新增地政業務資訊滿意程度平均值達 4.31 分。由此可知，大部分受訪不動產估價師對於本項均給予正面肯定評價。

不動產估價師對本所宣導新增地政業務資訊滿意程度		
滿意程度(分)	有效樣本數量(份)	有效樣本百分比(%)
5 分	29	41.43%
4 分	34	48.57%
3 分	7	10.00%
2 分	0	0.00%
1 分	0	0.00%
總計	70	100.00%

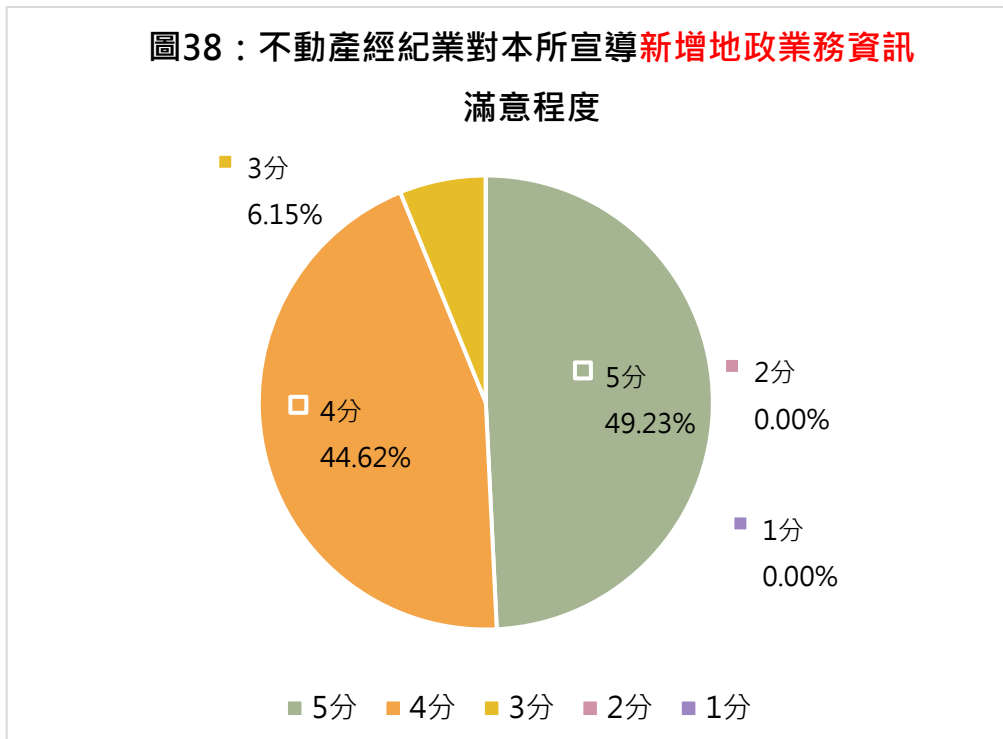
圖37：不動產估價師對本所宣導新增地政業務資訊滿意程度



### 03 不動產經紀業

本次受訪者對本所宣導新增地政業務資訊滿意程度 5 分者為 32 人、4 分者為 29 人、3 分者為 4 人，無 2 分至 1 分者，本次受訪者對本所宣導新增地政業務資訊滿意程度平均值達 4.43 分。由此可知，大部分受訪不動產經紀業對於本項均給予正面肯定評價。

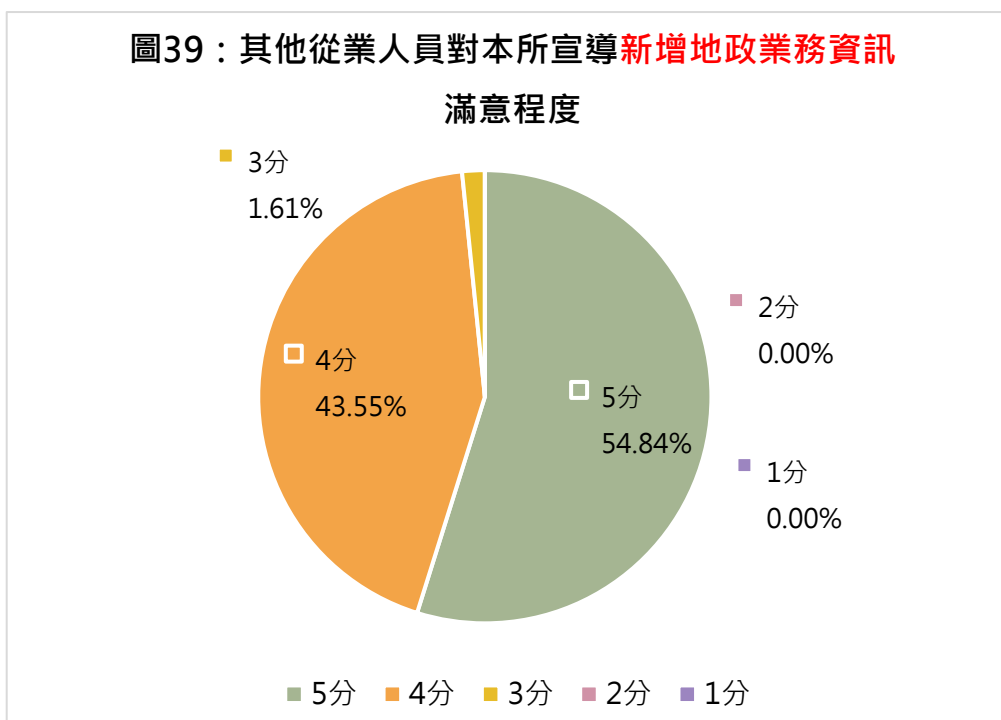
不動產經紀業對本所宣導新增地政業務資訊滿意程度		
滿意程度(分)	有效樣本數量(份)	有效樣本百分比(%)
5 分	32	49.23%
4 分	29	44.62%
3 分	4	6.15%
2 分	0	0.00%
1 分	0	0.00%
總計	65	100.00%



## 04其他從業人員

本次受訪者對本所宣導新增地政業務資訊滿意程度 5 分者為 34 人、4 分者為 27 人，3 分者為 1 人，無 3 分至 1 分者，本次受訪者對本所宣導新增地政業務資訊滿意程度平均值達 4.53 分。由此可知，大部分受訪其他從業人員對於本項均給予正面肯定評價。

其他從業人員對本所宣導新增地政業務資訊滿意程度		
滿意程度(分)	有效樣本數量(份)	有效樣本百分比(%)
5 分	34	54.84%
4 分	27	43.55%
3 分	1	1.61%
2 分	0	0.00%
1 分	0	0.00%
總計	62	100.00%

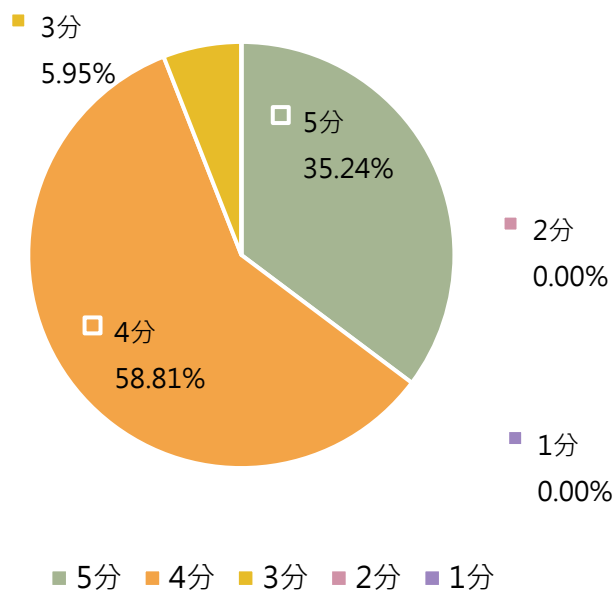


## 05一般民眾

本次受訪者對本所宣導新增地政業務資訊滿意程度 5 分者為 160 人、4 分者為 267 人、3 分者為 27 人，無 2 分至 1 分者，本次受訪者對本所宣導新增地政業務資訊滿意程度平均值達 4.29 分。由此可知，大部分受訪一般民眾對於本項均給予正面肯定評價。

一般民眾對本所宣導新增地政業務資訊滿意程度		
滿意程度(分)	有效樣本數量(份)	有效樣本百分比(%)
5 分	160	35.24%
4 分	267	58.81%
3 分	27	5.95%
2 分	0	0.00%
1 分	0	0.00%
總計	454	100.00%

圖40：一般民眾對本所宣導新增地政業務資訊滿意程度



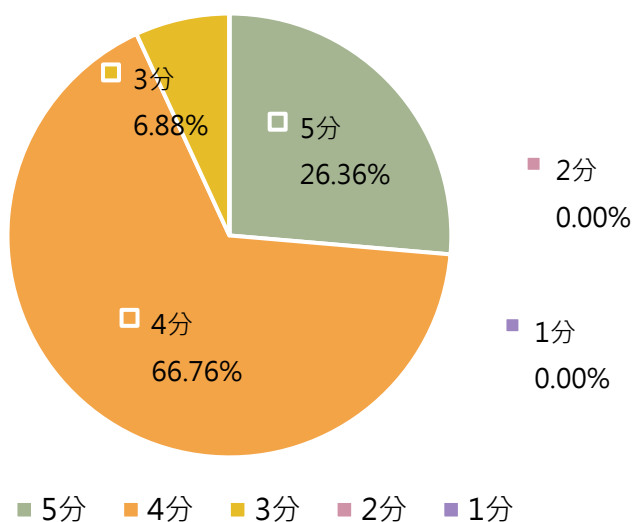
(八)您對本所網站所提供資訊滿意程度?(評斷基準請以是否可以在本所網站獲得地政相關資訊及申請所需文件及表格。)

■ 01地政士

本次受訪者對本所網站所提供資訊滿意程度 5 分者為 92 人、4 分者為 107 人、3 分者為 11 人，無 2 分至 1 分者，本次受訪者對本所宣導新增地政業務資訊滿意程度平均值達 4.19 分。由此可知，大部分受訪地政士對於本項均給予正面肯定評價。

地政士對本所網站所提供資訊滿意程度		
滿意程度(分)	有效樣本數量(份)	有效樣本百分比(%)
5 分	92	26.36%
4 分	233	66.76%
3 分	24	6.88%
2 分	0	0.00%
1 分	0	0.00%
總計	349	100.00%

圖41：地政士對本所網站所提供資訊滿意程度

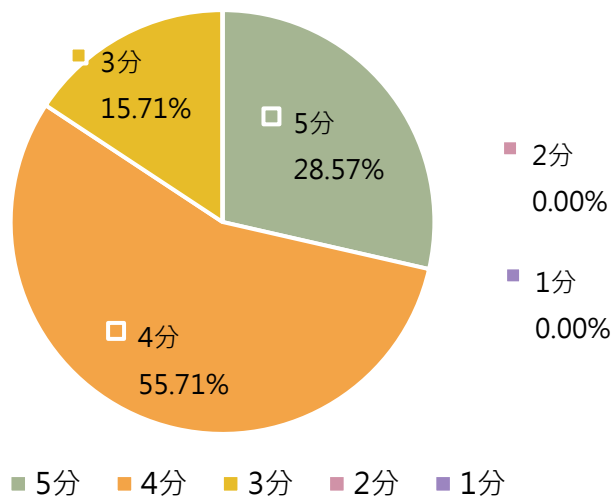


## 02 不動產估價師

本次受訪者對本所網站所提供資訊滿意程度 5 分者為 20 人、4 分者為 39 人、3 分者為 11 人，無 2 分至 1 分者，本次受訪者對本所宣導新增地政業務資訊滿意程度平均值達 4.13 分。由此可知，大部分受訪不動產估價師對於本項均給予正面肯定評價。

不動產估價師對本所網站所提供資訊滿意程度		
滿意程度(分)	有效樣本數量(份)	有效樣本百分比(%)
5 分	20	28.57%
4 分	39	55.71%
3 分	11	15.71%
2 分	0	0.00%
1 分	0	0.00%
總計	70	100.00%

圖42：不動產估價師對本所網站所提供資訊滿意程度

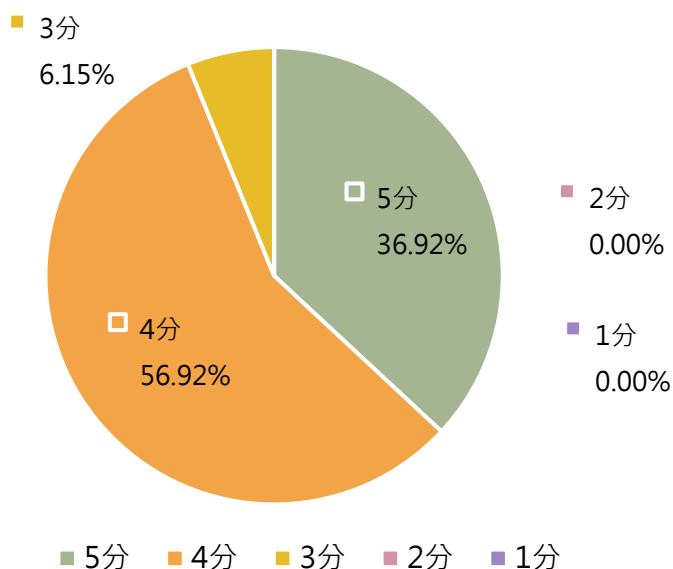


### 03 不動產經紀業

本次受訪者對本所網站所提供資訊滿意程度 5 分者為 24 人、4 分者為 37 人、3 分者為 4 人，無 2 分至 1 分者，本次受訪者對本所宣導新增地政業務資訊滿意程度平均值達 4.31 分。由此可知，大部分受訪不動產經紀業對於本項均給予正面肯定評價。

不動產經紀業對本所網站所提供資訊滿意程度		
滿意程度(分)	有效樣本數量(份)	有效樣本百分比(%)
5 分	24	36.92%
4 分	37	56.92%
3 分	4	6.15%
2 分	0	0.00%
1 分	0	0.00%
總計	65	100.00%

圖43：不動產經紀業對本所網站所提供資訊滿意程度

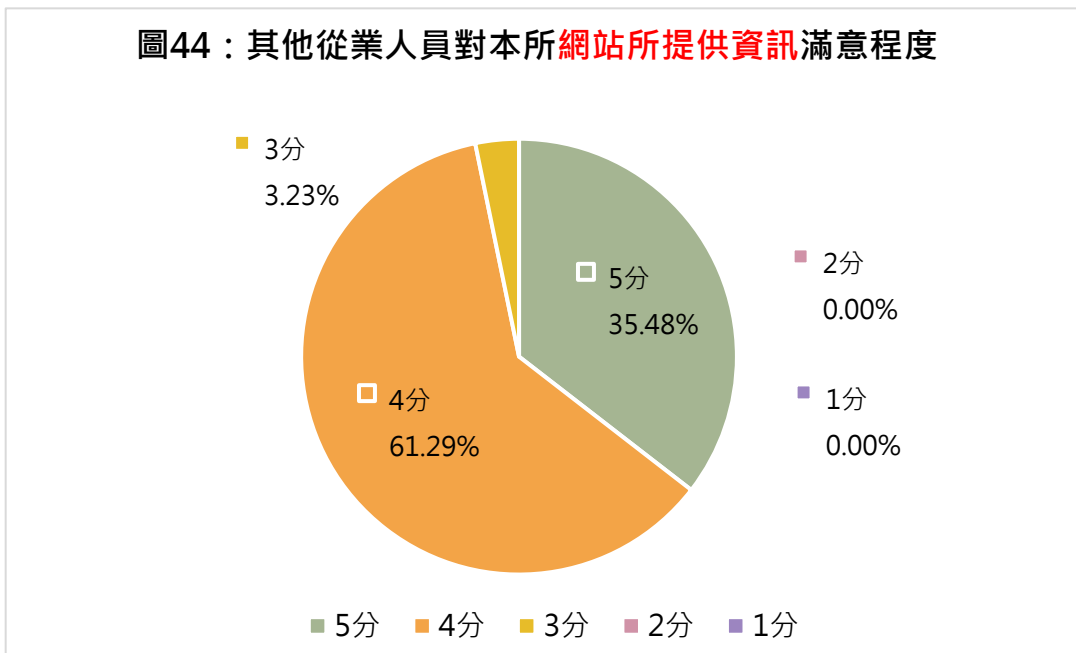


### 04其他從業人員

本次受訪者對本所網站所提供資訊滿意程度 5 分者為 22 人、4 分者為 38 人，3 分者為 2 人，無 3 分至 1 分者，本次受訪者對本所宣導新增地政業務資訊滿意程度平均值達 4.32 分。由此可知，大部分受訪其他從業人員對於本項均給予正面肯定評價。

其他從業人員對本所網站所提供資訊滿意程度		
滿意程度(分)	有效樣本數量(份)	有效樣本百分比(%)
5 分	22	35.48%
4 分	38	61.29%
3 分	2	3.23%
2 分	0	0.00%
1 分	0	0.00%
總計	62	100.00%

圖44：其他從業人員對本所網站所提供資訊滿意程度

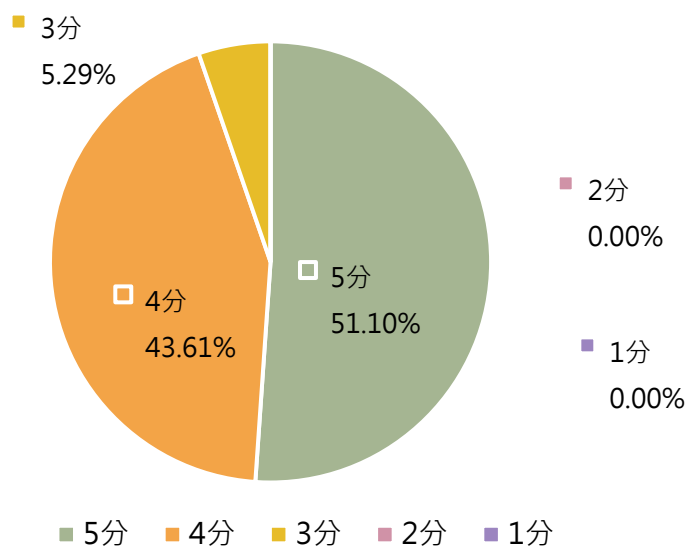


## 05一般民眾

本次受訪者對本所網站所提供資訊滿意程度 5 分者為 232 人、4 分者為 198 人、3 分者為 24 人，無 2 分至 1 分者，本次受訪者對本所宣導新增地政業務資訊滿意程度平均值達 4.46 分。由此可知，大部分受訪一般民眾對於本項均給予正面肯定評價。

一般民眾對本所網站所提供資訊滿意程度		
滿意程度(分)	有效樣本數量(份)	有效樣本百分比(%)
5 分	232	51.10%
4 分	198	43.61%
3 分	24	5.29%
2 分	0	0.00%
1 分	0	0.00%
總計	454	100.00%

圖45：一般民眾對本所網站所提供資訊滿意程度



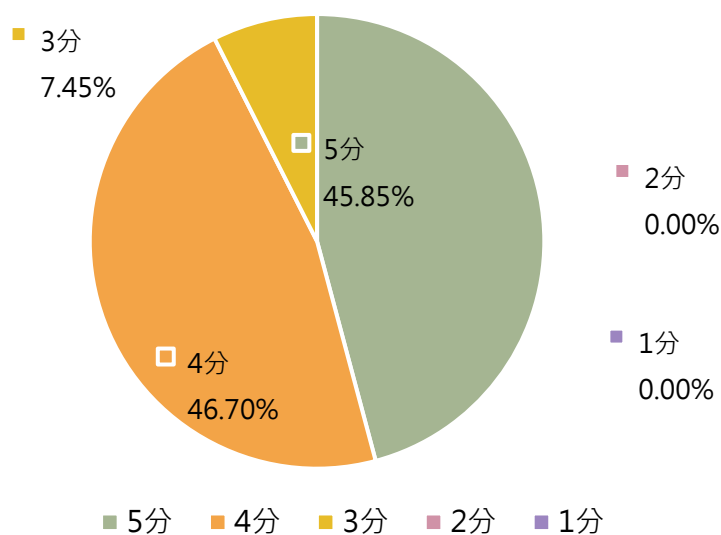
(九)您對本所整體滿意程度？

01地政士

本次受訪者對本所整體滿意程度 5 分者為 160 人、4 分者為 163 人、3 分者為 26 人，無 2 分至 1 分者，本次受訪者對本所網站所提供資訊滿意程度平均值達 4.38 分。由此可知，大部分受訪地政士對於本項均給予正面肯定評價。

地政士對本所整體滿意程度		
滿意程度(分)	有效樣本數量(份)	有效樣本百分比(%)
5 分	160	45.85%
4 分	163	46.70%
3 分	26	7.45%
2 分	0	0.00%
1 分	0	0.00%
總計	349	100.00%

圖46：地政士對本所整體滿意程度

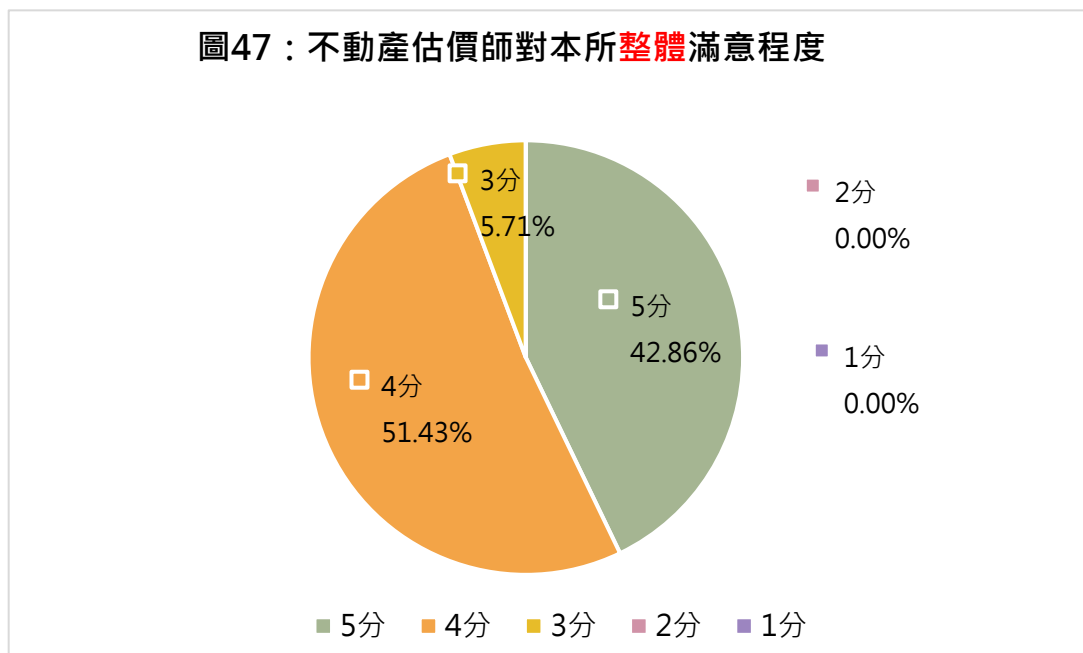


## 02 不動產估價師

本次受訪者對本所整體滿意程度 5 分者為 30 人、4 分者為 36 人、3 分者為 4 人，無 2 分至 1 分者，本次受訪者對本所網站所提供資訊滿意程度平均值達 4.37 分。由此可知，大部分受訪不動產估價師對於本項均給予正面肯定評價。

不動產估價師對本所 <b>整體</b> 滿意程度		
滿意程度(分)	有效樣本數量(份)	有效樣本百分比(%)
5 分	30	42.86%
4 分	36	51.43%
3 分	4	5.71%
2 分	0	0.00%
1 分	0	0.00%
總計	70	100.00%

圖47：不動產估價師對本所**整體**滿意程度

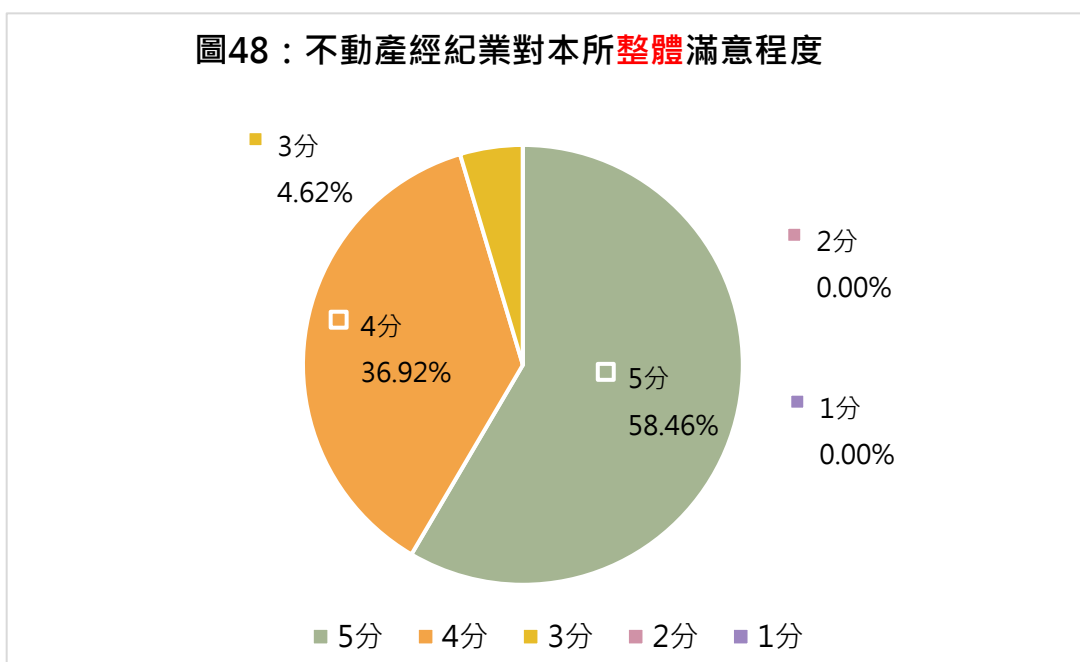


### 03 不動產經紀業

本次受訪者對本所整體滿意程度 5 分者為 38 人、4 分者為 24 人、3 分者為 3 人，無 2 分至 1 分者，本次受訪者對本所網站所提供資訊滿意程度平均值達 4.54 分。由此可知，大部分受訪不動產經紀業對於本項均給予正面肯定評價。

不動產經紀業對本所整體滿意程度		
滿意程度(分)	有效樣本數量(份)	有效樣本百分比(%)
5 分	38	58.46%
4 分	24	36.92%
3 分	3	4.62%
2 分	0	0.00%
1 分	0	0.00%
總計	65	100.00%

圖48：不動產經紀業對本所整體滿意程度

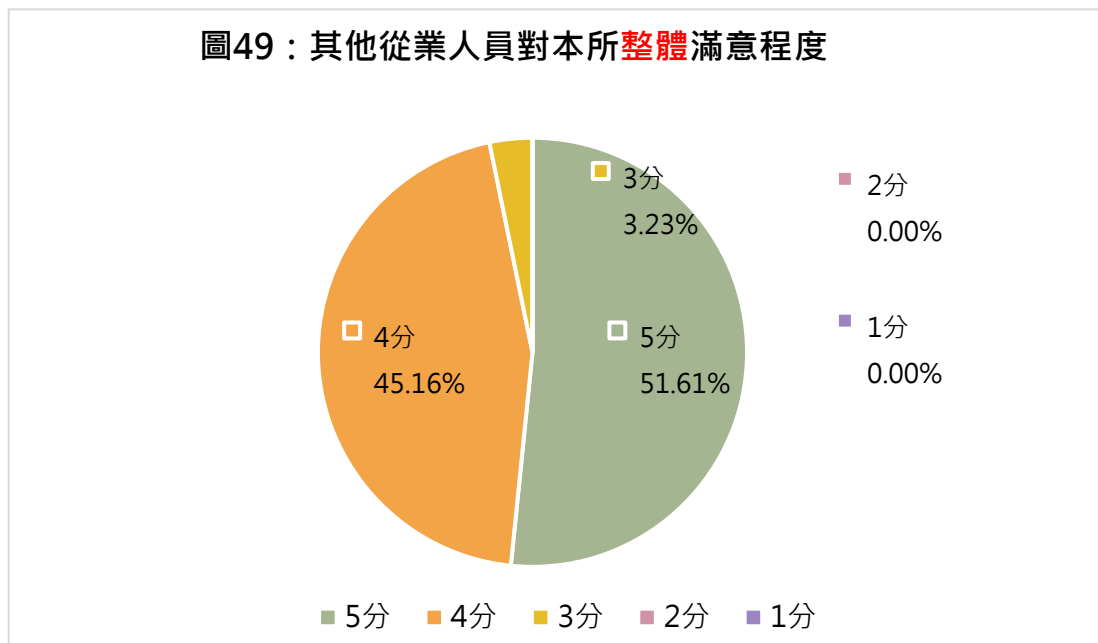


## 04其他從業人員

本次受訪者對本所整體滿意程度 5 分者為 32 人、4 分者為 28 人、3 分者為 2 人，無 2 分至 1 分者，本次受訪者對本所網站所提供資訊滿意程度平均值達 4.48 分。由此可知，大部分受訪其他從業人員對於本項均給予正面肯定評價。

其他從業人員對本所 <b>整體</b> 滿意程度		
滿意程度(分)	有效樣本數量(份)	有效樣本百分比(%)
5 分	32	51.61%
4 分	28	45.16%
3 分	2	3.23%
2 分	0	0.00%
1 分	0	0.00%
總計	62	100.00%

圖49：其他從業人員對本所**整體**滿意程度

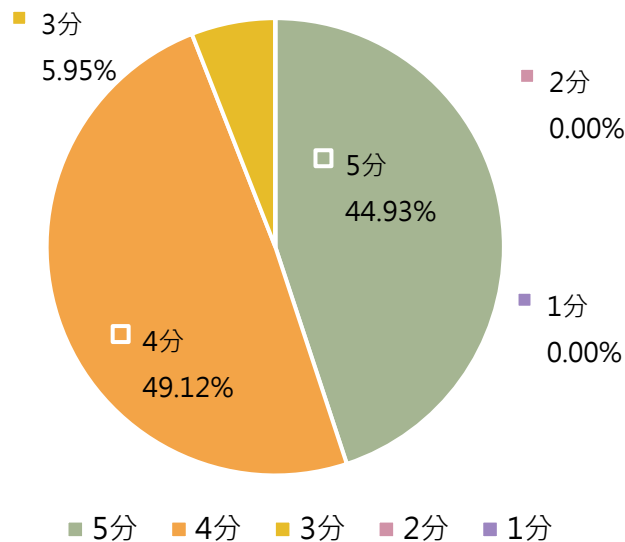


## 05一般民眾

本次受訪者對本所整體滿意程度 5 分者為 204 人、4 分者為 223 人、3 分者為 27 人，無 2 分至 1 分者，本次受訪者對本所網站所提供資訊滿意程度平均值達 4.39 分。由此可知，大部分受訪一般民眾對於本項均給予正面肯定評價。

一般民眾對本所 <b>整體</b> 滿意程度		
滿意程度(分)	有效樣本數量(份)	有效樣本百分比(%)
5 分	204	44.93%
4 分	223	49.12%
3 分	27	5.95%
2 分	0	0.00%
1 分	0	0.00%
總計	454	100.00%

圖50：一般民眾對本所**整體**滿意程度



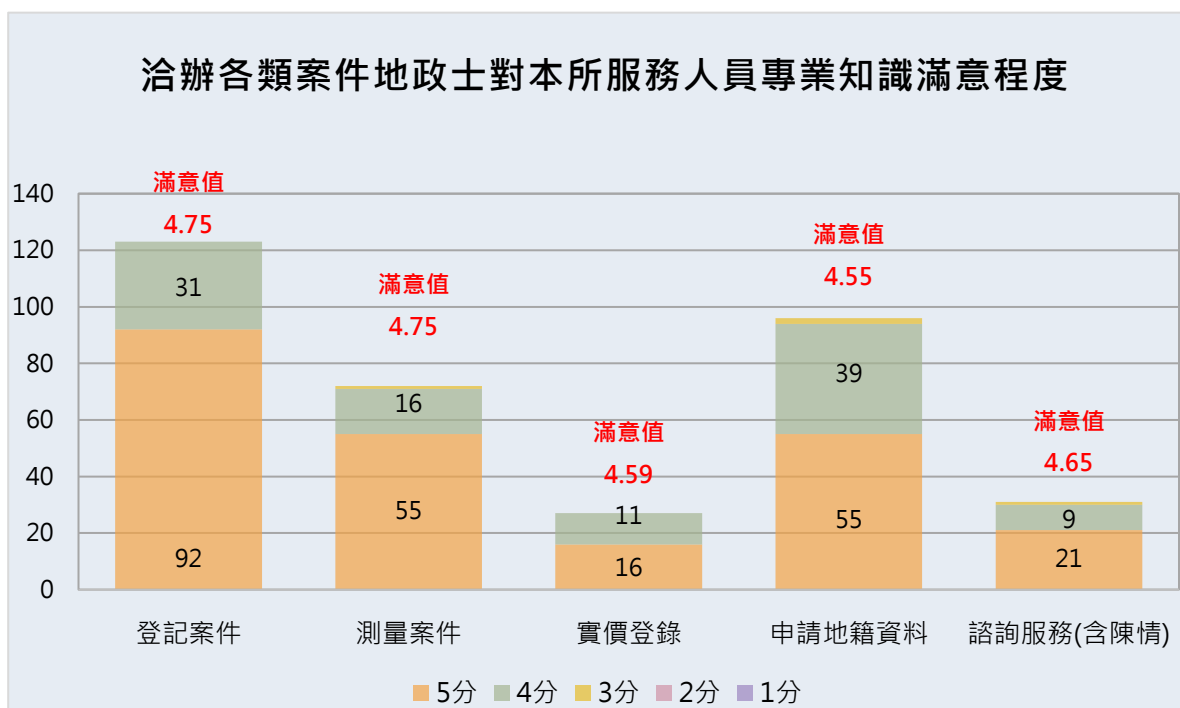
## (十)洽辦案件時滿意程度交叉分析

**交叉分析A** 依據受訪者至本所洽辦案件的種類，交叉分析受訪者對本所服務人員**專業知識**的滿意程度。

### 01地政士

本次受訪者對本所服務人員的專業知識滿意程度，受訪地政士至本所洽辦各類案件對服務人員的專業知識滿意程度均達到4.55分以上，依序為「登記案件」及「測量案件」，其次依序為「諮詢服務(含陳情)」、「實價登錄」、「申請地籍資料」。由此可知，大部分受訪地政士對本所辦理各項業務服務人員專業程度均給予正面肯定評價。

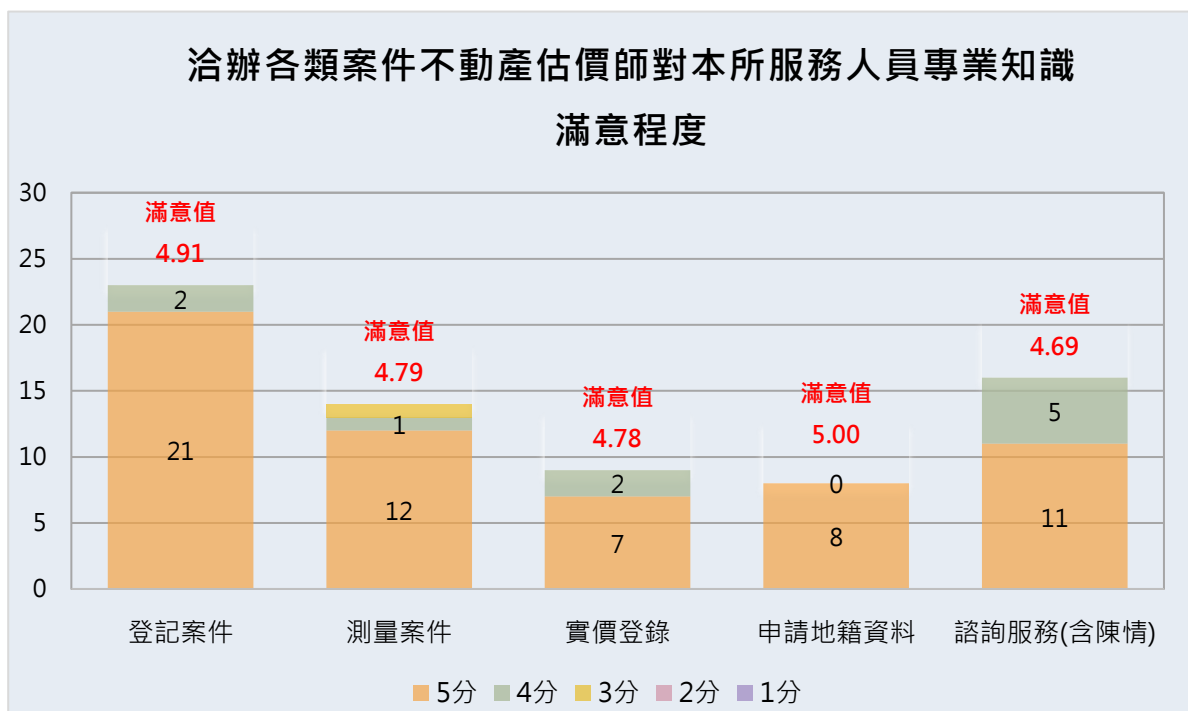
辦理案件類型	5分	4分	3分	2分	1分	滿意值
登記案件	92	31	0	0	0	4.75
測量案件	55	16	1	0	0	4.75
實價登錄	16	11	0	0	0	4.59
申請地籍資料	55	39	2	0	0	4.55
諮詢服務(含陳情)	21	9	1	0	0	4.65



## 02 不動產估價師

本次受訪者對本所服務人員的專業知識滿意程度最高為辦理「申請地籍資料」，其次依序為「登記案件」、「測量案件」、「實價登錄」、「諮詢服務(含陳情)」，受訪者至本所洽辦各類案件對服務人員的專業知識滿意程度均達到 4.69 分以上。由此可知，大部分受訪不動產估價師對本所辦理各項業務服務人員專業程度均給予正面肯定評價。

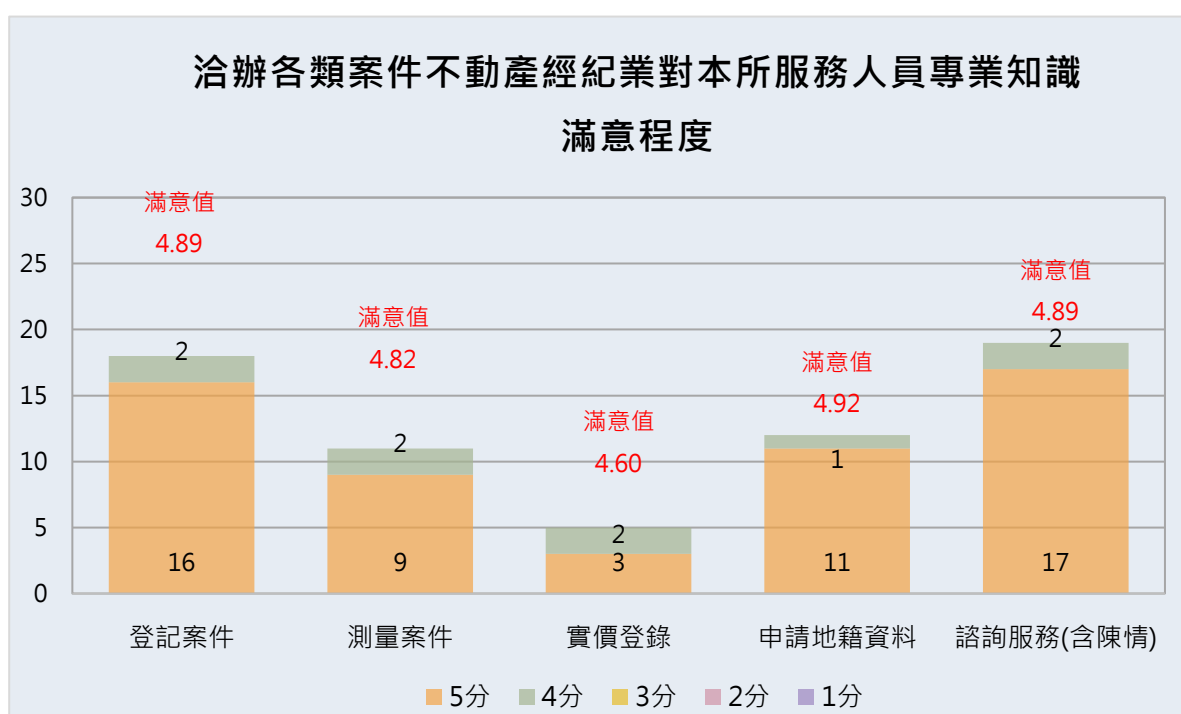
洽辦各類案件不動產估價師對本所服務人員專業知識滿意程度						
辦理案件類型	5分	4分	3分	2分	1分	滿意值
登記案件	21	2	0	0	0	4.91
測量案件	12	1	1	0	0	4.79
實價登錄	7	2	0	0	0	4.78
申請地籍資料	8	0	0	0	0	5.00
諮詢服務(含陳情)	11	5	0	0	0	4.69



### 03 不動產經紀業

本次受訪者對本所服務人員的專業知識滿意程度最高為辦理「申請地籍資料」，其次依序為「登記案件」及「諮詢服務(含陳情)」、「測量案件」、「實價登錄」，受訪者至本所洽辦各類案件對服務人員的專業知識滿意程度均達到 4.60 分以上。由此可知，大部分受訪不動產經紀業對本所辦理各項業務服務人員專業程度均給予正面肯定評價。

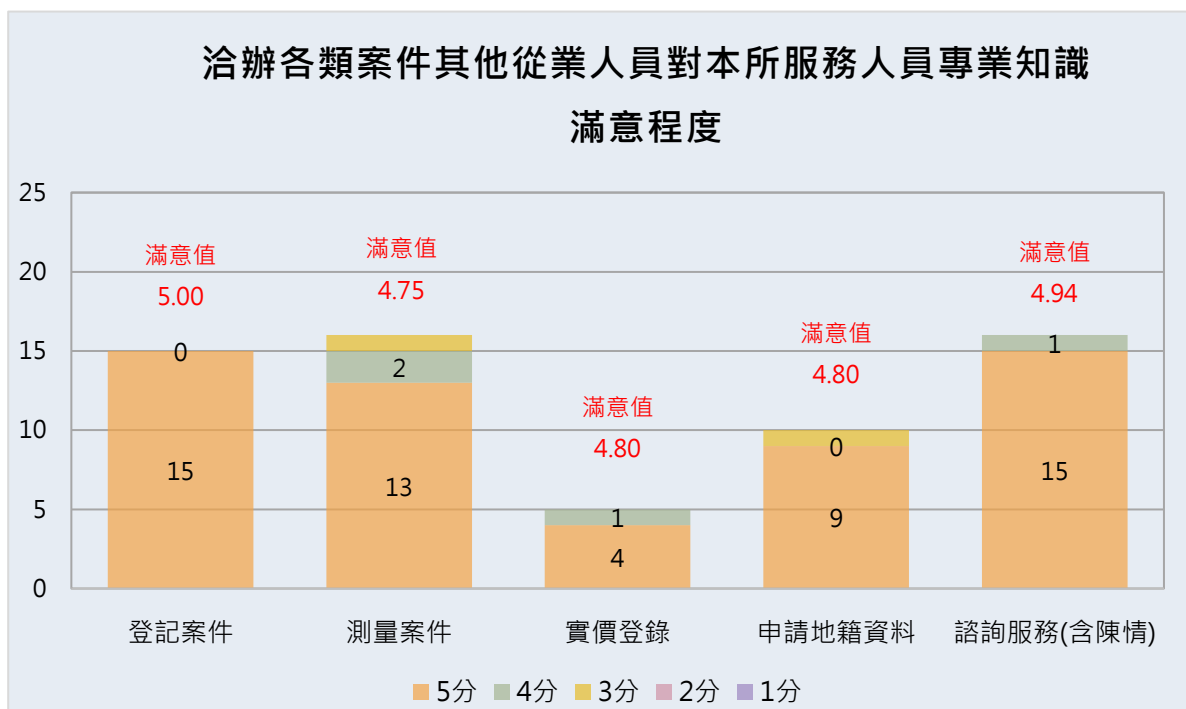
洽辦各類案件不動產經紀業對本所服務人員專業知識滿意程度						
辦理案件類型	5分	4分	3分	2分	1分	滿意值
登記案件	16	2	0	0	0	4.89
測量案件	9	2	0	0	0	4.82
實價登錄	3	2	0	0	0	4.60
申請地籍資料	11	1	0	0	0	4.92
諮詢服務(含陳情)	17	2	0	0	0	4.89



## 04其他從業人員

本次受訪者對本所服務人員的專業知識滿意程度最高為辦理「登記案件」，其次依序為「諮詢服務(含陳情)」、「實價登錄」及「申請地籍資料」、「測量案件」，受訪者至本所洽辦各類案件對服務人員的專業知識滿意程度均達到 4.75 分以上。由此可知，大部分受訪不動產經紀業對本所辦理各項業務服務人員專業程度均給予正面肯定評價。

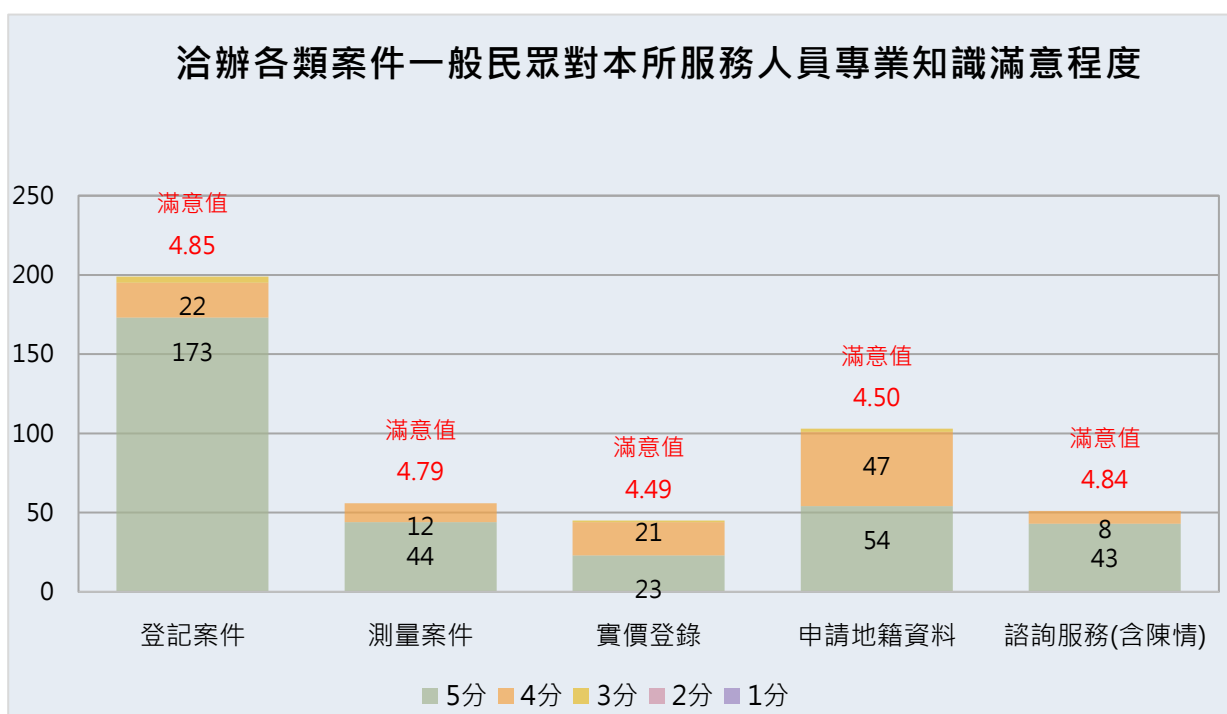
洽辦各類案件其他從業人員對本所服務人員專業知識滿意程度						
辦理案件類型	5分	4分	3分	2分	1分	滿意值
登記案件	15	0	0	0	0	5.00
測量案件	13	2	1	0	0	4.75
實價登錄	4	1	0	0	0	4.80
申請地籍資料	9	0	1	0	0	4.80
諮詢服務(含陳情)	15	1	0	0	0	4.94



### 05一般民眾

本次受訪者對本所服務人員的專業知識滿意程度最高為辦理「登記案件」，其次依序為「諮詢服務(含陳情)」、「測量案件」、「申請地籍資料」、「實價登錄」，受訪者至本所洽辦各類案件對服務人員的專業知識滿意程度均達到 4.5 分以上。由此可知，大部分受訪其他從業人員對本所辦理各項業務服務人員專業程度均給予正面肯定評價。

洽辦各類案件一般民眾對本所服務人員專業知識滿意程度						
辦理案件類型	5分	4分	3分	2分	1分	滿意值
登記案件	173	22	4	0	0	4.85
測量案件	44	12	0	0	0	4.79
實價登錄	23	21	1	0	0	4.49
申請地籍資料	54	47	2	0	0	4.50
諮詢服務(含陳情)	43	8	0	0	0	4.84

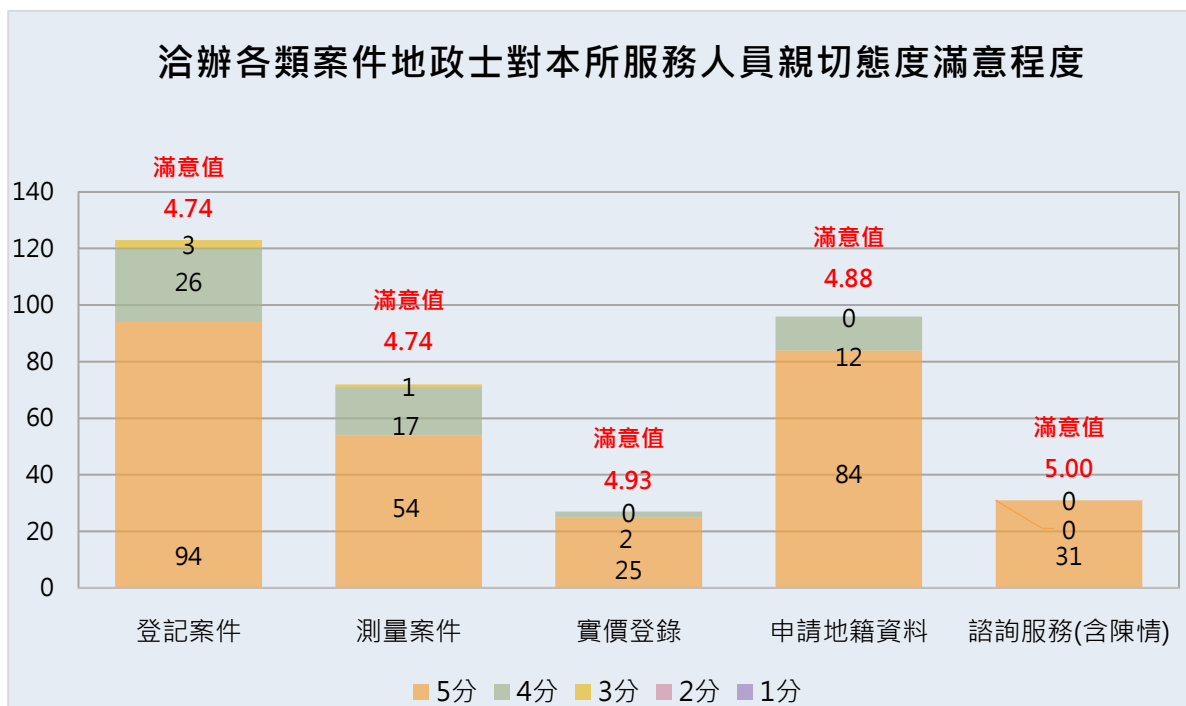


**交叉分析B** 依據受訪者至本所洽辦案件的種類，交叉分析受訪者對本所服務人員親切態度的滿意程度。

### 01地政士

本次受訪者對本所服務人員的親切態度滿意程度最高為辦理「諮詢服務(含陳情)」，其次依序為「實價登錄」、「申請地籍資料」、「登記案件」及「測量案件」，受訪者至本所洽辦各類案件對服務人員的親切態度滿意程度均達到 4.74 分以上。由此可知，大部分受訪地政士對本所辦理各項業務服務人員親切態度均給予正面肯定評價。

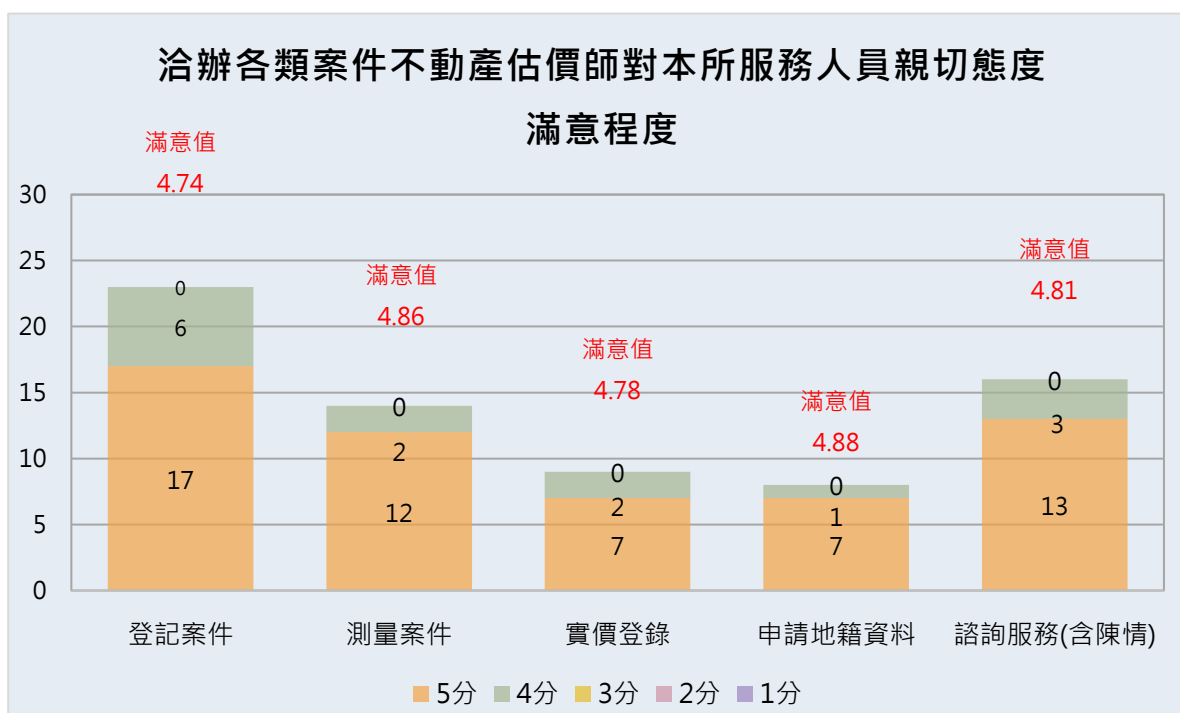
辦理案件類型	5分	4分	3分	2分	1分	滿意值
登記案件	94	26	3	0	0	4.74
測量案件	54	17	1	0	0	4.74
實價登錄	25	2	0	0	0	4.93
申請地籍資料	84	12	0	0	0	4.88
諮詢服務(含陳情)	31	0	0	0	0	5.00



## 02 不動產估價師

本次受訪者對本所服務人員的親切態度滿意程度最高為辦理「申請地籍資料」，其次依序為「測量案件」、「諮詢服務(含陳情)」、「實價登錄」、「登記案件」，受訪者至本所洽辦各類案件對服務人員的親切態度滿意程度均達到 4.71 分以上。由此可知，大部分受訪不動產估價師對本所辦理各項業務服務人員親切態度均給予正面肯定評價。

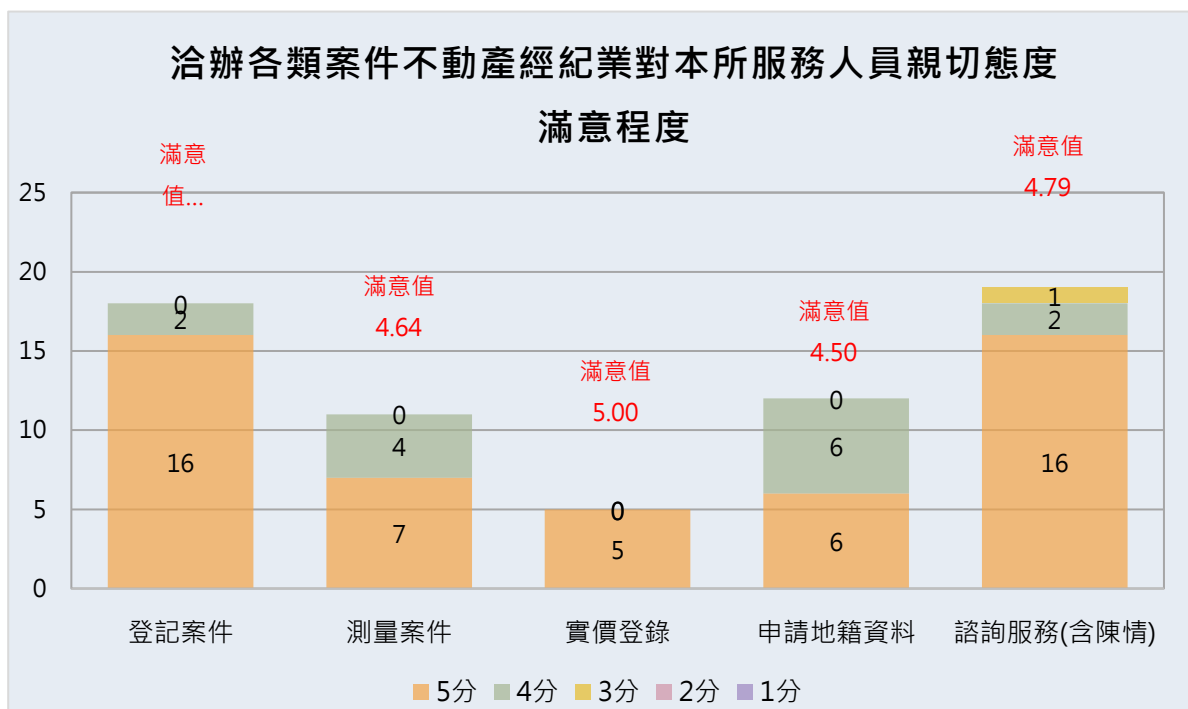
洽辦各類案件不動產估價師對本所服務人員親切態度滿意程度						
辦理案件類型	5 分	4 分	3 分	2 分	1 分	滿意值
登記案件	17	6	0	0	0	4.74
測量案件	12	2	0	0	0	4.86
實價登錄	7	2	0	0	0	4.78
申請地籍資料	7	1	0	0	0	4.88
諮詢服務(含陳情)	13	3	0	0	0	4.81



### 03 不動產經紀業

本次受訪者對本所服務人員的親切態度滿意程度最高為辦理「實價登錄」，其次依序為「登記案件」、「諮詢服務(含陳情)」、「測量案件」、「申請地籍資料」，受訪者至本所洽辦各類案件對服務人員的親切態度滿意程度均達到 4.80 分以上。由此可知，大部分受訪不動產經紀業對本所辦理各項業務服務人員親切態度均給予正面肯定評價。

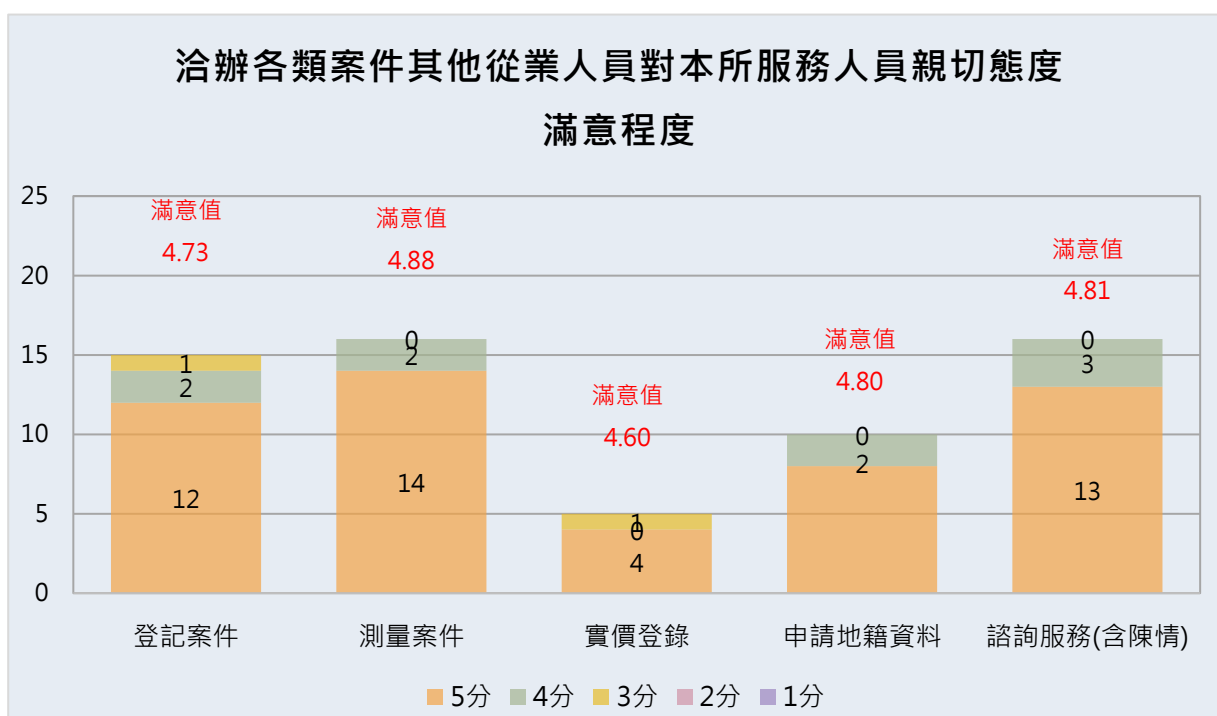
洽辦各類案件不動產經紀業對本所服務人員親切態度滿意程度						
辦理案件類型	5分	4分	3分	2分	1分	滿意值
登記案件	16	2	0	0	0	4.89
測量案件	7	4	0	0	0	4.64
實價登錄	5	0	0	0	0	5.00
申請地籍資料	6	6	0	0	0	4.50
諮詢服務(含陳情)	16	2	1	0	0	4.79



### 04其他從業人員

本次受訪者對本所服務人員的親切態度滿意程度最高為辦理「測量案件」，其次為「諮詢服務(含陳情)」、「申請地籍資料」、「登記案件」、「實價登錄」，受訪者至本所洽辦各類案件對服務人員的親切態度滿意程度均達到 4.60 分以上。由此可知，大部分受訪其他從業人員對本所辦理各項業務服務人員親切態度均給予正面肯定評價。

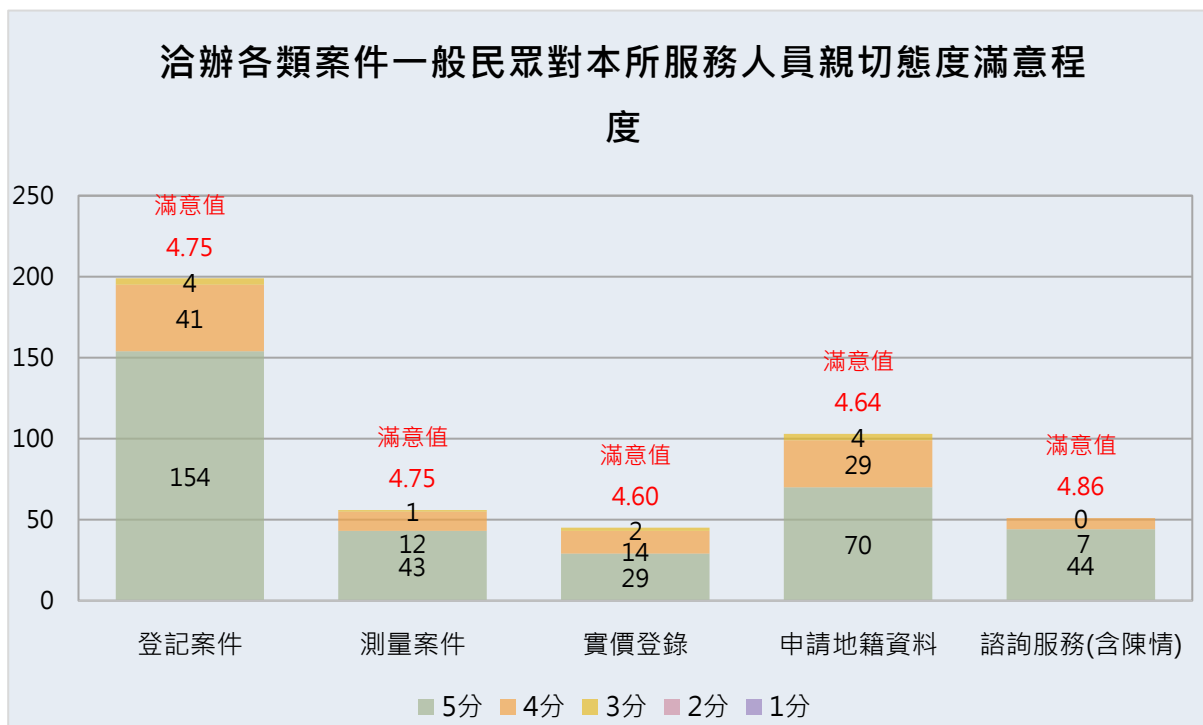
洽辦各類案件其他從業人員對本所服務人員親切態度滿意程度						
辦理案件類型	5分	4分	3分	2分	1分	滿意值
登記案件	12	2	1	0	0	4.73
測量案件	14	2	0	0	0	4.88
實價登錄	4	0	1	0	0	4.60
申請地籍資料	8	2	0	0	0	4.80
諮詢服務(含陳情)	13	3	0	0	0	4.81



### 05一般民眾

本次受訪者對本所服務人員的親切態度滿意程度最高為辦理「諮詢服務(含陳情)」，其次依序為「登記案件」及「測量案件」、「申請地籍資料」、「實價登錄」，受訪者至本所洽辦各類案件對服務人員的親切態度滿意程度均達到 4.60 分以上。由此可知，大部分受訪一般民眾對本所辦理各項業務服務人員親切態度均給予正面肯定評價。

洽辦各類案件一般民眾對本所服務人員親切態度滿意程度						
辦理案件類型	5分	4分	3分	2分	1分	滿意值
登記案件	154	41	4	0	0	4.75
測量案件	43	12	1	0	0	4.75
實價登錄	29	14	2	0	0	4.60
申請地籍資料	70	29	4	0	0	4.64
諮詢服務(含陳情)	44	7	0	0	0	4.86

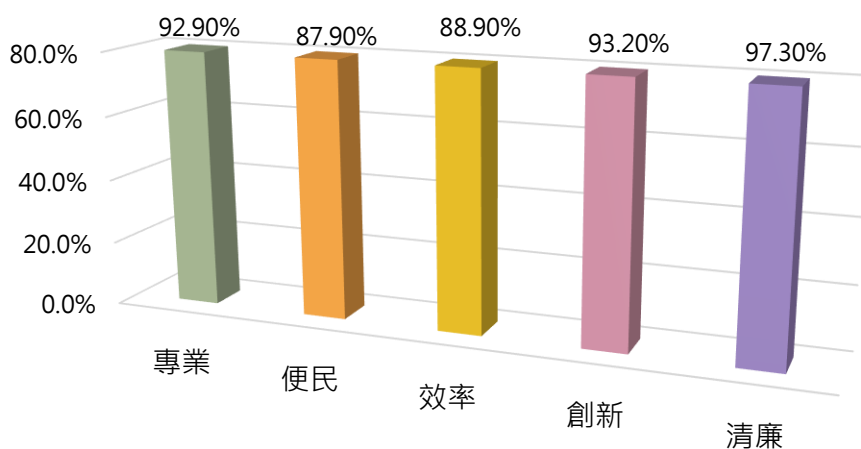


#### 四、機關整體形象分析

本次受訪者認為本所之機關形象依序為 ( 問卷設計係採複選題方式供民眾勾選 ) : 清廉 ( 92.83% )、創新 ( 94.08% )、專業 ( 92.58% )、效率 ( 91.42% )、便民 ( 94.50% )。

機關形象	有效樣本數量(份)	有效樣本百分比(%)
專業	929	92.90%
便民	879	87.90%
效率	889	88.90%
創新	932	93.20%
清廉	973	97.30%

圖51：受訪者對本所機關形象統計圖



	專業	便民	效率	創新	清廉
機關形象	92.90%	87.90%	88.90%	93.20%	97.30%

## 伍、民眾反映意見

### 一、洽公環境適切性

優點	無
建議事項	1、廁所地板有點溼，如果可以乾一點更好。 本所回應：本所請清潔人員增加廁所清理次數。

### 二、服務設施合宜性

優點	1、無障礙坡道設置很棒，對家中長輩幫助很大 本所回應：感謝，本所將持續推動便民服務設施。
建議事項	無

### 三、服務行為友善性

優點	1、志工人員很親切，服務很好。 本所回應：本所將持續推動志工服務品質教育訓練，維持良好志工服務。
建議事項	無

### 四、服務行為專業性

優點	1、三樓服務台人員回答很詳盡，幫忙很大。 本所回應：本所同仁將保持親切專業，服務民眾。
建議事項	無

### 五、服務流程便捷性

優點	無
建議事項	無

### 六、服務行為創新性

優點	1、創新項目很實用。 本所回應：本所同仁將持續推動創新，提供民眾更優質的地政服務。
建議事項	無

### 七、其他

優點	無
建議事項	無

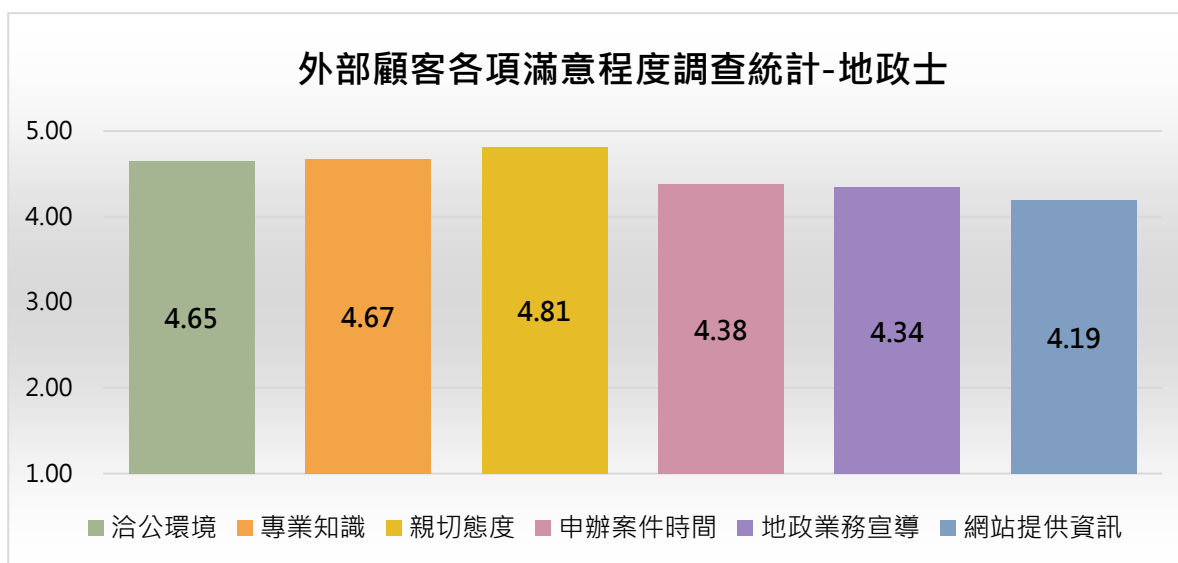
## 陸、結論

本次調查結果顯示民眾對本所整體滿意度達 4.40 分，可知各項服務措施均獲得民眾九成以上的正面評價，顯示過去半年服務及作為皆能獲得多數民眾肯定。本所同仁未來仍將持續保持服務熱忱，精進專業知識，以全面提升服務品質，為民眾提供更加優質的服務。

針對此次調查結果，民眾對於本所提供之優質服務品質持續認可、表達肯定。未來本所除持續秉持「I SEE YOU 您的需求轉動中興」之精神，將積極自我檢討改善不足之處，亦將努力激發同仁腦力，研提各項便民措施，以期提供「專業、親切、創新、樂活、效率」優質 smile 服務。傳承過去，展望未來，日後我們也將以「中興 FIRST」，更積極的服務模式，來展現優質中興，服務領先！！

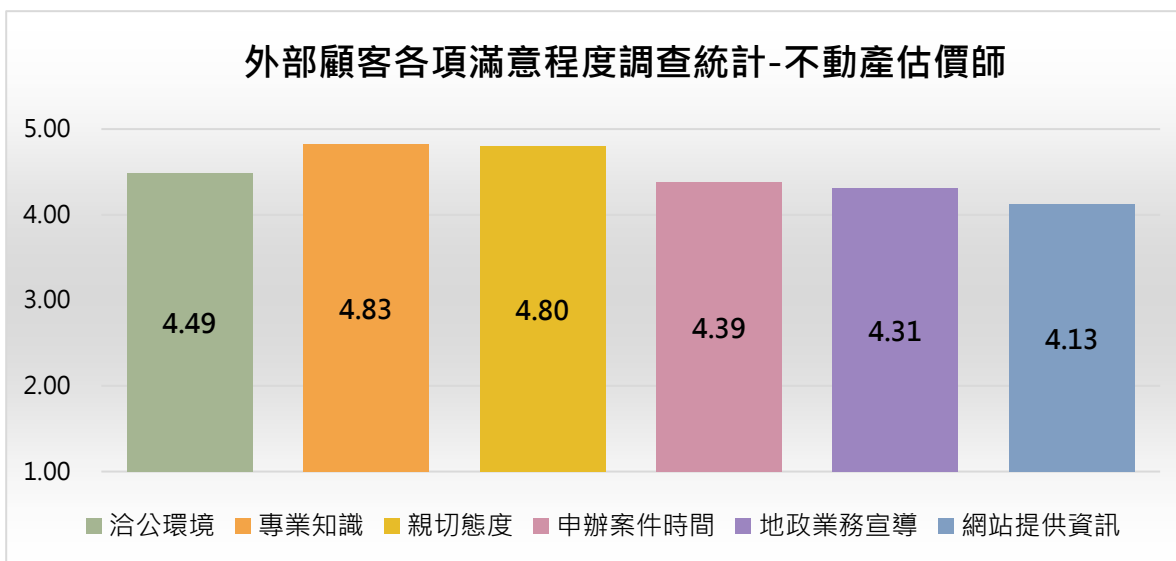
### 一、地政士各項滿意度調查彙整表

項目	滿意值	滿意程度(%)	不滿意程度(%)	普通程度(%)
洽公環境	4.65	98.85%	0.00%	1.15%
專業知識	4.67	98.85%	0.00%	1.15%
親切態度	4.81	98.85%	0.00%	1.15%
申辦案件時間	4.38	96.56%	0.00%	3.44%
地政業務宣導	4.34	93.70%	0.00%	6.30%
網站提供資訊	4.19	93.12%	0.00%	6.88%
整體	4.38	92.55%	0.00%	7.45%



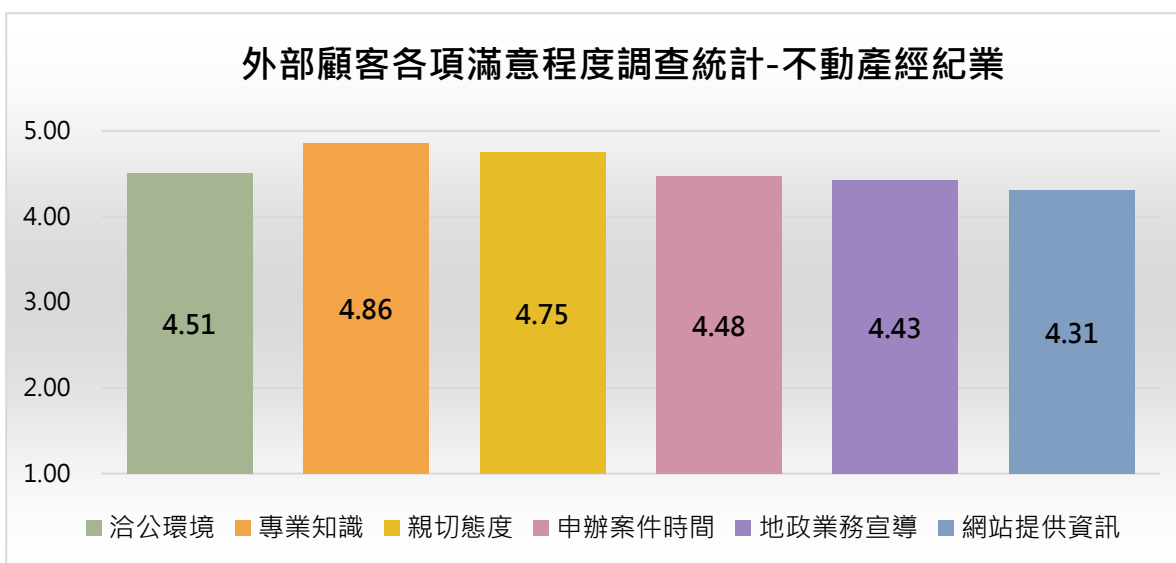
## 二、不動產估價師各項滿意度調查彙整表

項目	滿意值	滿意程度(%)	不滿意程度(%)	普通程度(%)
洽公環境	4.49	97.14%	0.00%	2.86%
專業知識	4.83	98.57%	0.00%	1.43%
親切態度	4.80	100.00%	0.00%	0.00%
申辦案件時間	4.39	97.14%	0.00%	2.86%
地政業務宣導	4.31	90.00%	0.00%	10.00%
網站提供資訊	4.13	84.29%	0.00%	15.71%
整體	4.37	94.29%	0.00%	5.71%



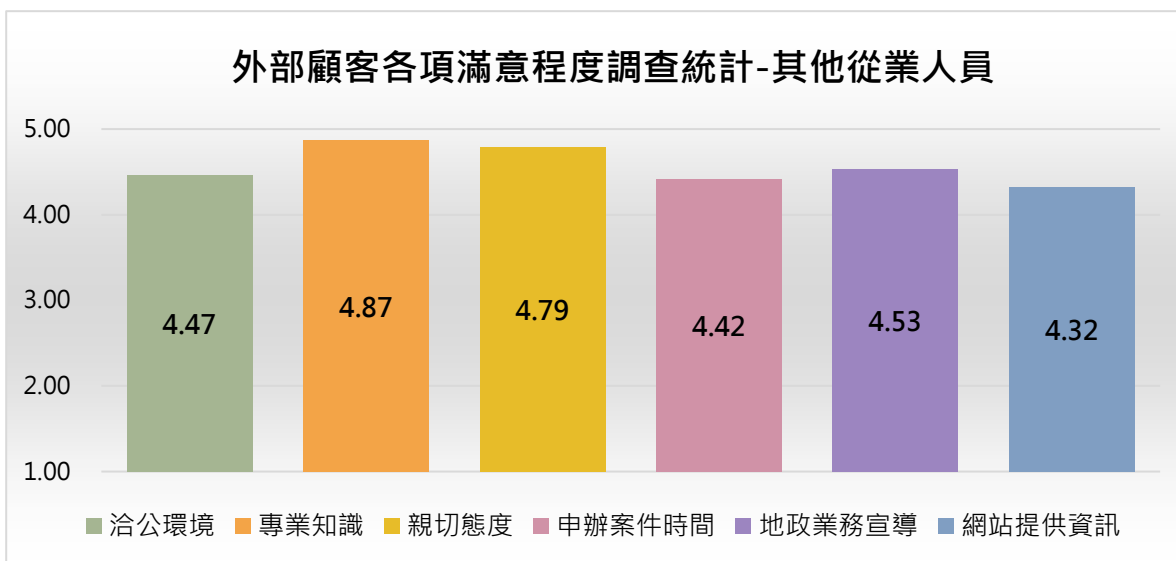
### 三、不動產經紀業各項滿意度調查彙整表

項目	滿意值	滿意程度(%)	不滿意程度(%)	普通程度(%)
洽公環境	4.51	98.46%	0.00%	4.51
專業知識	4.86	100.00%	0.00%	4.86
親切態度	4.75	98.46%	0.00%	4.75
申辦案件時間	4.48	100.00%	0.00%	4.48
地政業務宣導	4.43	93.85%	0.00%	4.43
網站提供資訊	4.31	93.85%	0.00%	4.31
整體	4.54	95.38%	0.00%	4.54



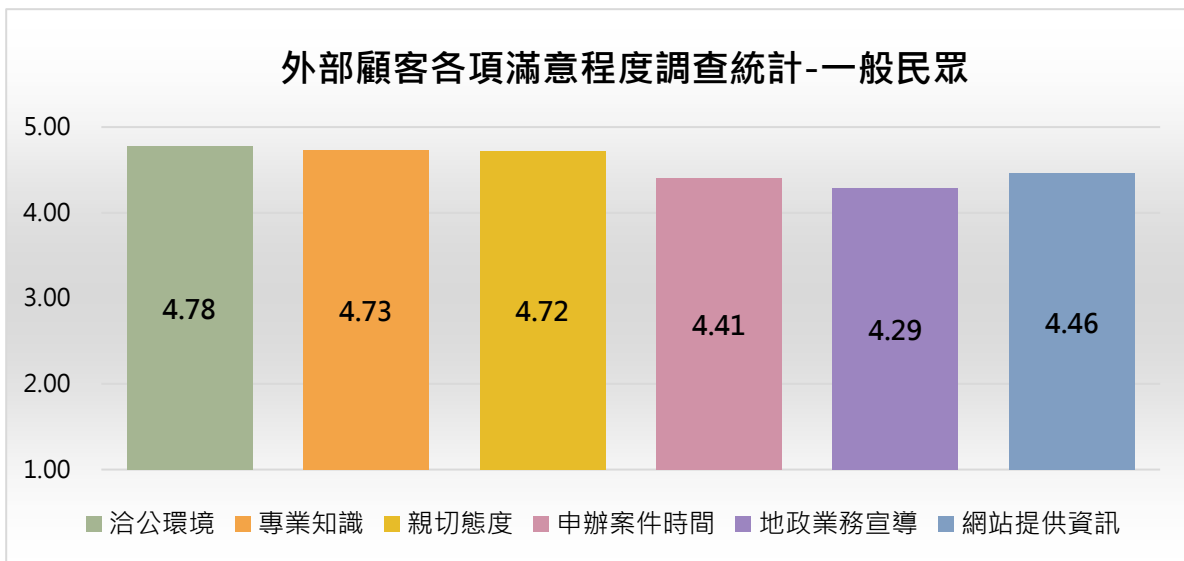
#### 四、其他從業人員各項滿意度調查彙整表

項目	滿意值	滿意程度(%)	不滿意程度(%)	普通程度(%)
洽公環境	4.47	98.39%	0.00%	1.61%
專業知識	4.87	96.77%	0.00%	3.23%
親切態度	4.79	96.77%	0.00%	3.23%
申辦案件時間	4.42	96.77%	0.00%	3.23%
地政業務宣導	4.53	98.39%	0.00%	1.61%
網站提供資訊	4.32	96.77%	0.00%	3.23%
整體	4.48	96.77%	0.00%	3.23%



### 五、一般民眾各項滿意度調查彙整表

項目	滿意值	滿意程度(%)	不滿意程度(%)	普通程度(%)
洽公環境	4.78	98.02%	0.00%	1.98%
專業知識	4.73	98.46%	0.00%	1.54%
親切態度	4.72	97.58%	0.00%	2.42%
申辦案件時間	4.41	96.26%	0.00%	3.74%
地政業務宣導	4.29	94.05%	0.00%	5.95%
網站提供資訊	4.46	94.71%	0.00%	5.29%
整體	4.39	94.05%	0.00%	5.95%





Z H O N G X I N G  
L A N D



更多相關資訊請掃描QR Code查詢

臺中市中興地政事務所



◎ 403016 臺中市西區東興路三段246號

☎ 電話：(04)2327-6841

⊕ <https://tcjsland.land.taichung.gov.tw>