

# 基隆市安樂地政事務所 104 年度 整體為民服務滿意度問卷調查成果報告

壹、依據：本所「為民服務問卷調查實施計畫」辦理。

貳、目的：為了解本所進行為民服務工作及各項便民服務措施之滿意度，並期能廣納各界建言，以作為提升工作效率、改善服務品質之依據。

參、調查時間：104 年 9 月 7 日起至 104 年 9 月 18 日止，為期 2 週。

肆、調查對象：以來所洽公之民眾、地政士、不動產經紀人等作為抽樣調查對象。

伍、調查方式：採不記名書面問卷方式進行調查，並將問卷分別置於一課(全功能櫃台、簡易案件單一櫃台、謄本櫃台及服務台)、二課、三課收件櫃台。

陸、有效樣本數：發放 200 份問卷，回收之有效問卷共計 163 份，回收率為 81.5%，如下表。

表 1 問卷回收情形一覽表

	全功能 櫃台	簡易案件 單一櫃台	謄本 櫃台	服務台	二課 櫃台	三課 櫃台	合計
發放份數	40	40	40	40	30	10	200
有效份數	32	33	36	38	19	5	163
回收率	80%	82.5%	90%	95%	63.33%	50%	81.5%

## 柒、抽樣方法及方式

### 一、抽樣方法：

考量本所人力、案件處理時效性以及有限預算經費下，本所問卷調查係採簡單隨機抽樣方式辦理。

### 二、分析方式：

(一) 首先將問卷調查所得之數據資料進行歸納整理，利用 SPSS

統計軟體，針對本次問卷進行 Cronbach  $\alpha$  內部一致性分析信度分析。接續使用 Excel 針對問卷中各題項進行分析並繪製圖表，最後獲得此次問卷調查書面報告，作為各項為民服務工作之成果檢驗與未來改進之依據。

(二) 問卷調查是指以科學的方法來蒐集相關資料，再運用統計分析的方法將收集之資料來產生決策所需的資訊。當問卷調查完成後，常會面臨問卷是否具有有效性與真實性兩項指標，而信度與效度便是用來測量這兩項指標之準備程度。

1. 效度：所謂「效度」是指使用的測量工作（問卷）能否正確衡量出研究者所欲瞭解的特質。評估效度的高低程度，一般以內容效度、準確效度及架構效度等三個項目加以評判。本所滿意度問卷調查內容，每年經本所成立之「為民服務工作小組成員」依實際執行現況及參考同質性機關之問卷內容，逐題檢視並修改，實具相當之效度。
2. 信度：所謂「信度」是指所用的測量工具所衡量出來的結果之穩定性及一致性。問卷內容的同質性及受訪時間間隔的影響是影響信度的兩個主要因素。為進一步了解本所問卷的可靠性與有效性，運用最常使用之  $\alpha$  信度系數法 Cronbach  $\alpha$  以作為衡量之依據，當  $\alpha$  值越高，則表示內部一致性越大，測驗的內容越趨於一致。然而，由於本問卷之目的，在於探討本所各方面表現在民眾心中之滿意程度。故本問卷各題目是否可以真實反應民眾滿意度至為關鍵。故以本問卷中第1~6題題使用SPSS統計軟體進行信度分析，

分析結果顯示，Cronbach  $\alpha$  達 0.906 (詳附件)，足見本次問卷調查具有相當的可信度，調查之結果可做為本所後續改進之依據及參考。

## 捌、調查結果與分析：

### 一、基本資料分析：

(一)性別：本次問卷調查對象性別男性佔 61.35%，女性則佔 38.65%，男性比女性多出 22.7%。

表 2 性別統計表

	男	女	總計
人數	100	63	163
百分比	61.35%	38.65%	100%

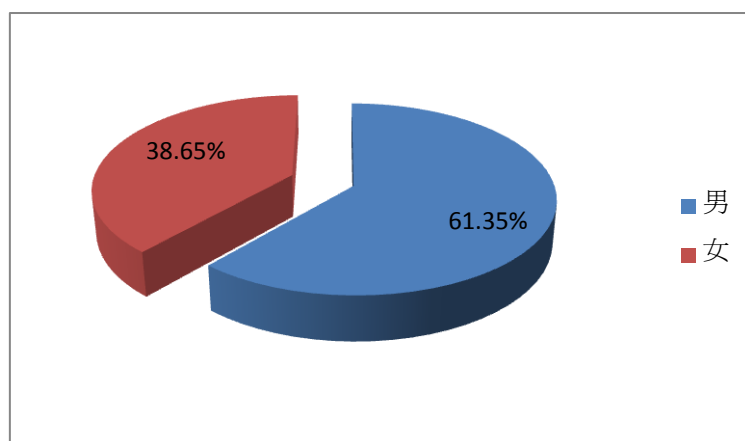


圖 1 性別分佈圖

(二)年齡：本次問卷調查對象以 40~49 歲及 50~59 歲最多，皆佔 26.99%，其次為 30~39 歲，佔 21.47%，顯示至本所申辦案件民眾仍以中年人口及青壯年居多（30~59 歲），約佔 75.45%。

表 3 年齡統計表

	20~29 歲	30~39 歲	40~49 歲	50~59 歲	60 歲以上	總計
人數	21	35	44	44	19	163
百分比	12.89%	21.47%	26.99%	26.99%	11.66%	100%

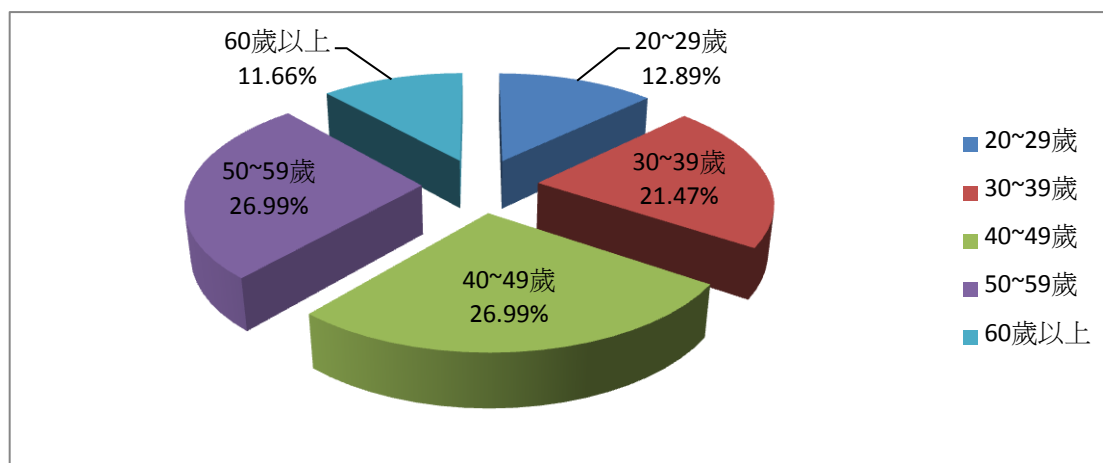


圖 2 年齡分佈圖

(三)職業別:本次問卷調查對象職業別以一般民眾偏多,佔 58.28%、不動產相關行業則佔 30.68%(地政士 26.38%、經紀業 1.23%、估價師 1.23%、其他 1.84%)、金融機構及公務機關各佔 5.52%。整體而言,不動產相關行業比例僅佔 30.68%,相較於從事不動產相關行業之專業人士,一般民眾對本所環境、各項業務較不甚瞭解,因此,本次調查對象多樣化的背景,能使問卷調查結果更具參考性。

表 4 職業別統計表

	一般民眾	金融機構	公務機關	不動產相關行業				總計
				地政士	經紀業	估價師	其他	
人數	95	9	9	43	2	2	3	163
百分比	58.28%	5.52%	5.52%	26.38%	1.23%	1.23%	1.84%	100%

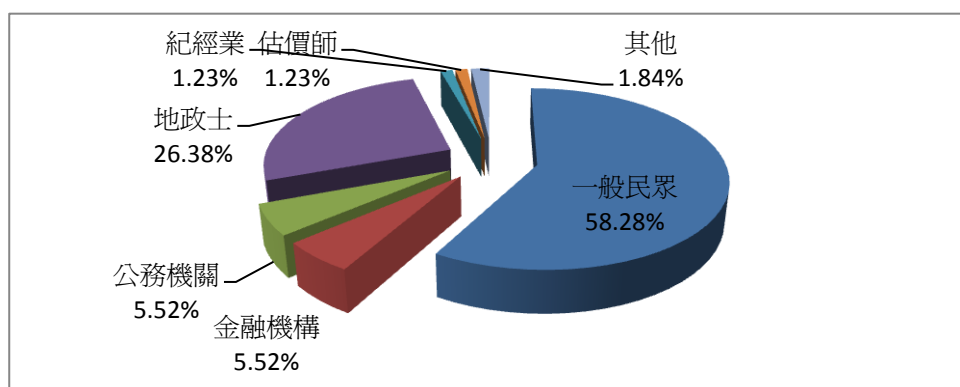


圖 3 職業別分佈圖

## 二、問卷內容統計與分析：

### (一)對於本所洽公環境(綠美化及舒適、明亮、整潔程度)是否滿意？

民眾對於本所洽公環境感到非常滿意佔 60.12%，感到滿意佔 34.97%，感到尚可者佔 4.91%，無不滿意或非常不滿意者；民眾對於本項目感到滿意以上者達 95.09%。

表 5 對本所洽公環境滿意度統計表

	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	未填寫	總計
人數	98	57	8	0	0	0	163
百分比	60.12%	34.97%	4.91%	0%	0%	0%	100%

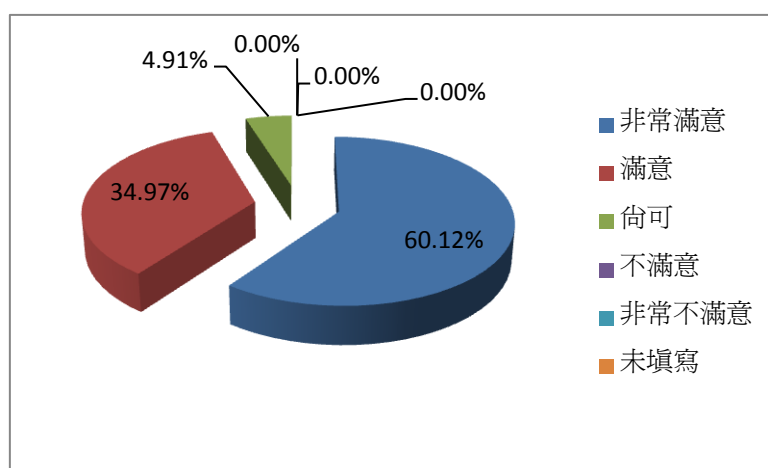


圖 4 對本所洽公環境滿意度分佈圖

### (二)對於本所洽公動線及標示是否滿意？

民眾對本所洽公動線及標示感到非常滿意佔 60.12%，感到滿意佔 33.13%，感到尚可佔 6.75%，無不滿意者或非常不滿意者；民眾對於本項目感到滿意以上者達 93.25%。

表 6 對於本所洽公動線及標示滿意度統計表

	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	未填寫	總計
人數	98	54	11	0	0	0	163
百分比	60.12%	33.13%	6.75%	0%	0%	0%	100%

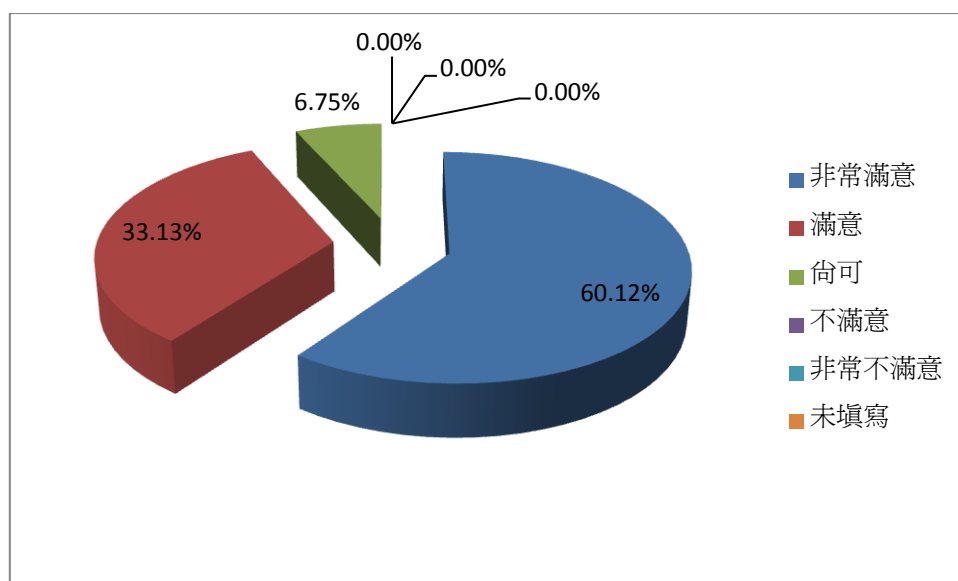


圖 5 對於本所洽公動線及標示滿意度分佈圖

### (三)對於本所設施（電視、血壓器、充電器）是否滿意？

民眾對所設施感到非常滿意佔 53.38%，感到滿意佔 42.94%，感到尚可佔 3.68%，無不滿意或非常不滿意者；民眾對於本項目感到滿意以上者達 96.32%。

表 7 對於本所設施滿意度統計表

	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	未填寫	總計
人數	87	70	6	0	0	0	163
百分比	53.38%	42.94%	3.68%	0%	0%	0%	100%

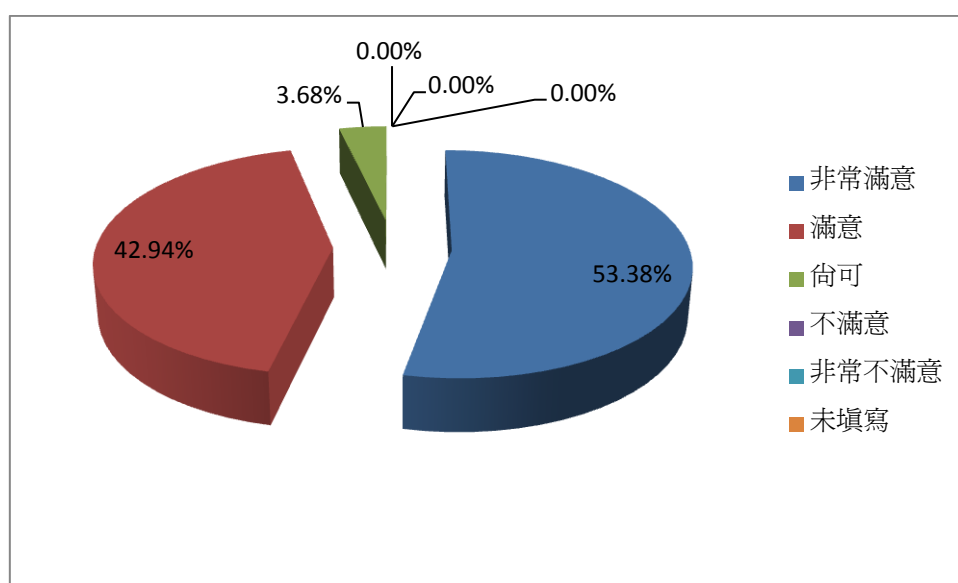


圖 6 對於本所設施滿意度分佈圖

#### (四)對於等待洽公時間是否滿意？

民眾對各櫃台等待洽公時間感到非常滿意佔 73.62%，感到滿意佔 22.09%，感到尚可佔 1.84%，感到不滿意佔 2.45%，無感到非常不滿意者；民眾對於本項目感到滿意以上者達 95.71%。

表 8 對於等待洽公時間滿意度統計表

	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	未填寫	總計
人數	120	36	3	4	0	0	163
百分比	73.62%	22.09%	1.84%	2.45%	0%	0%	100%

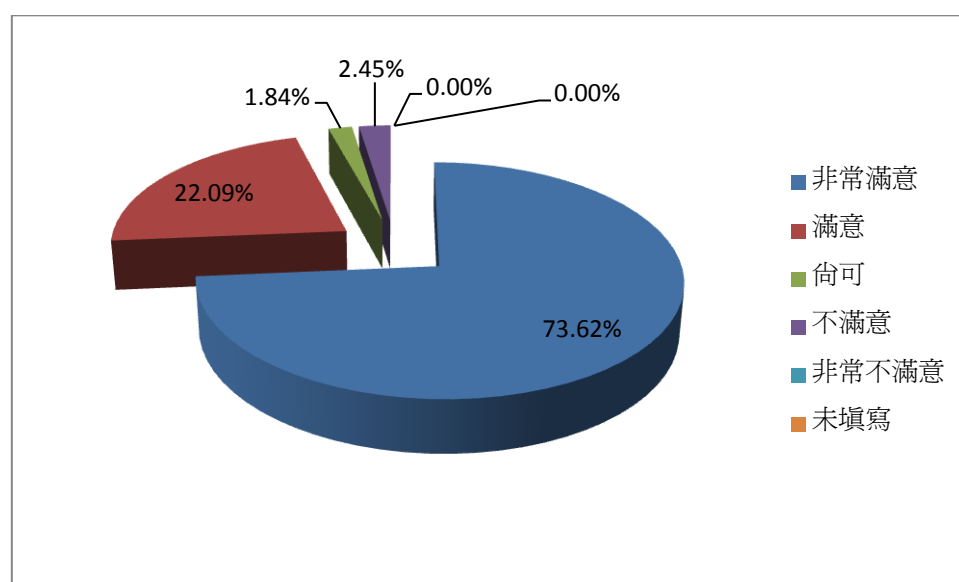


圖 7 對於等待洽公時間滿意度分佈圖

民眾對於各櫃台洽公時間滿意度以服務台最高，有 94.74%之民眾感到非常滿意，服務台通常為來所洽公民眾首先接觸之櫃台，涵蓋本所各項業務，內容由簡單至複雜包羅萬象，但在服務台人員專業且有效率的服務下，仍獲得民眾高度肯定。其次為謄本櫃台為 80.56%，相較於其他各櫃台業務最為單純，處理時間當然也較為快速，故滿意度高，惟須注意的是仍有 11.11%民眾感到不滿意，主要認為謄本櫃台人員不足，有時只有一人服務時，等候時間過久。

表格 9 各櫃台等待洽公時間滿意度統計表

		全功能櫃台	簡易案件單一櫃台	謄本櫃台	服務台	二課櫃台	三課櫃台
非常滿意	人數	23	17	29	36	14	1
	百分比	71.87%	51.52%	80.56%	94.74%	73.68%	20%
滿意	人數	9	13	3	2	5	4
	百分比	28.13%	39.39%	8.33%	5.26%	26.32%	80%
尚可	人數	0	3	0	0	0	0
	百分比	0%	9.09%	0%	0%	0%	0%
不滿意	人數	0	0	4	0	0	0
	百分比	0%	0%	11.11%	0%	0%	0%
非常不滿意	人數	0	0	0	0	0	0
	百分比	0%	0%	0%	0%	0%	0%
未填寫	人數	0	0	0	0	0	0
	百分比	0%	0%	0%	0%	0%	0%

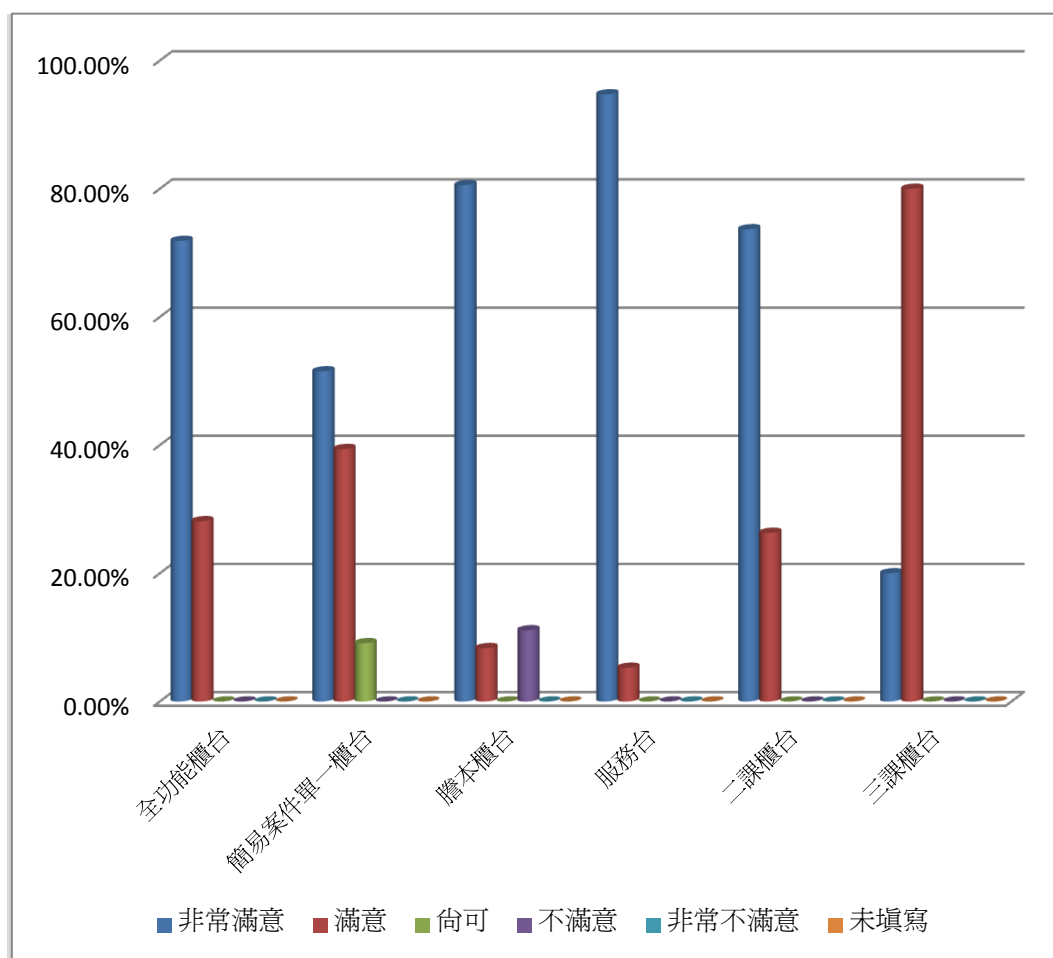


圖 8 各櫃台等待洽公時間滿意度分佈圖



(五)對於承辦人員服務禮儀及態度是否滿意？

民眾對承辦人員服務禮儀及態度感到非常滿意佔 79.14%，感到滿意佔 19.63%，感到尚可者佔 1.23%，無感不滿意或非常不滿意者，民眾對於本項目感到滿意以上者達 98.77%。

表 10 對於承辦人員服務禮儀及態度滿意度統計表

	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	未填寫	總計
人數	129	32	2	0	0	0	163
百分比	79.14%	19.63%	1.23%	0%	0%	0%	100%

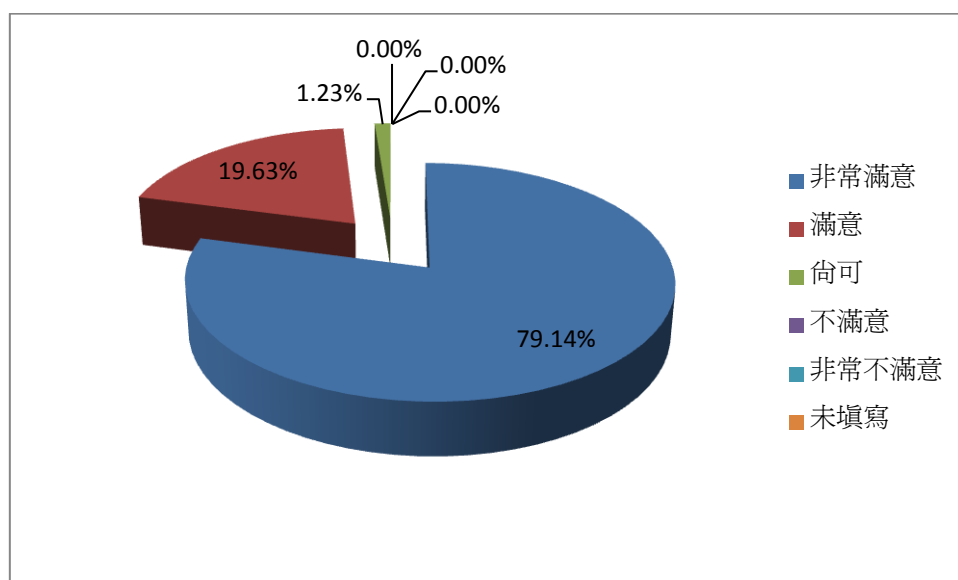


圖 9 對於承辦人員服務禮儀及態度滿意度分佈圖

民眾對於各櫃台承辦人員服務禮儀及態度滿意度以服務台及謄本櫃台滿意度較高，分別有 92.11%及 91.67%之民眾感到非常滿意，其次為二課櫃台 89.47%、全功能櫃台 71.87%，惟簡易案件單一櫃台非常滿意度僅有 57.58%，相較於其他櫃台皆有 70%以上之滿意度略低，且有 6.06%民眾認為尚可，顯見簡易案件單一櫃台人員在服務禮儀及態度上仍有改進空間。

表 11 各櫃台服務禮儀及態度滿意度統計表

		全功能櫃台	簡易案件單一櫃台	謄本櫃台	服務台	二課櫃台	三課櫃台
非常滿意	人數	23	19	33	35	17	2
	百分比	71.87%	57.58%	91.67%	92.11%	89.47%	40.00%
滿意	人數	9	12	3	3	2	3
	百分比	28.13%	36.36%	8.33%	7.89%	10.53%	60.00%
尚可	人數	0	2	0	0	0	0
	百分比	0%	6.06%	0%	0%	0%	0%
不滿意	人數	0	0	0	0	0	0
	百分比	0%	0%	0%	0%	0%	0%
非常不滿意	人數	0	0	0	0	0	0
	百分比	0%	0%	0%	0%	0%	0%
未填寫	人數	0	0	0	0	0	0
	百分比	0%	0%	0%	0%	0%	0%

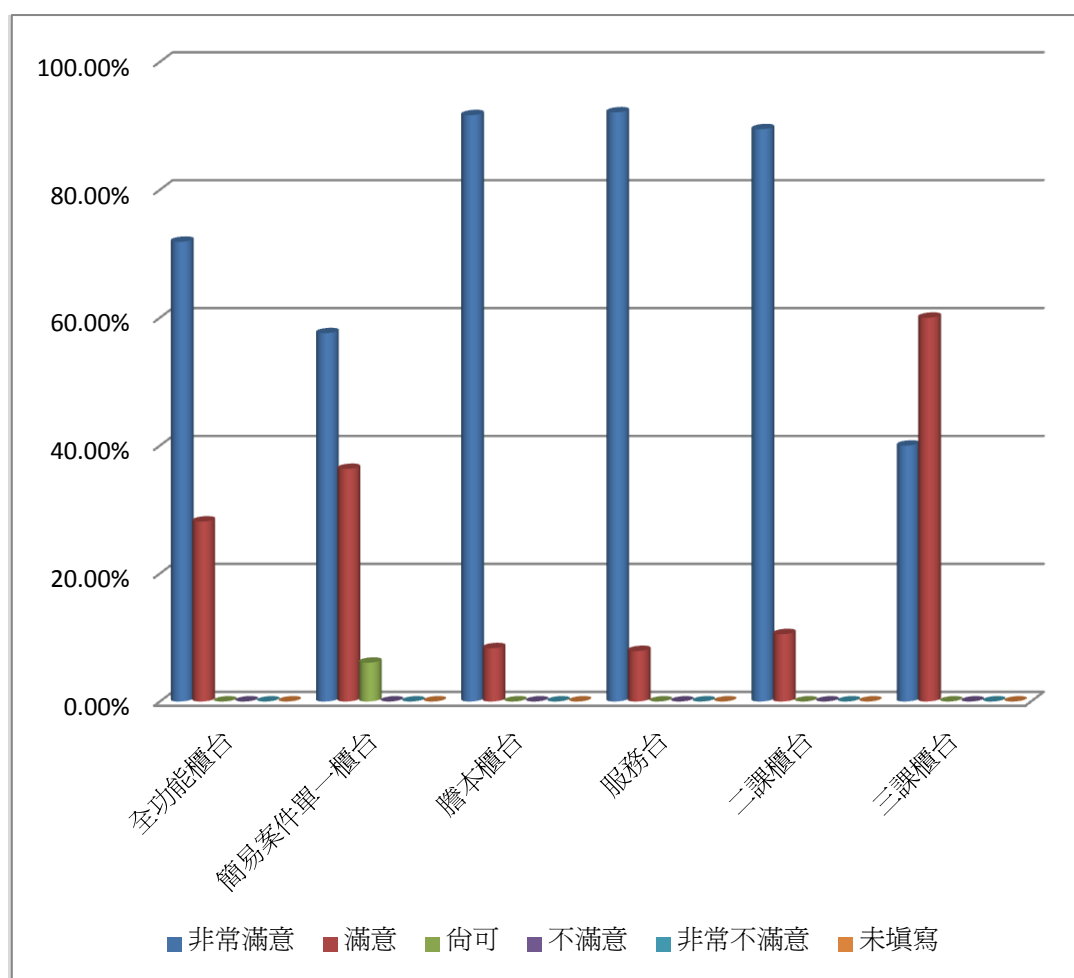


圖 10 各櫃台服務禮儀及態度滿意度分佈圖

#### (六)對於承辦人員業務專業知識是否滿意？

民眾對承辦人員業務專業知識感到非常滿意佔 72.39%，感到滿意佔 26.38%，感到尚可者佔 1.23%，無感到不滿意或非常不滿意者，民眾對於本項目感到滿意以上者達 98.77%。

表 12 對於承辦人員專業知識滿意度統計表

	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	未填寫	總計
人數	118	43	2	0	0	0	163
百分比	72.39%	26.38%	1.23%	0%	0%	0%	100%

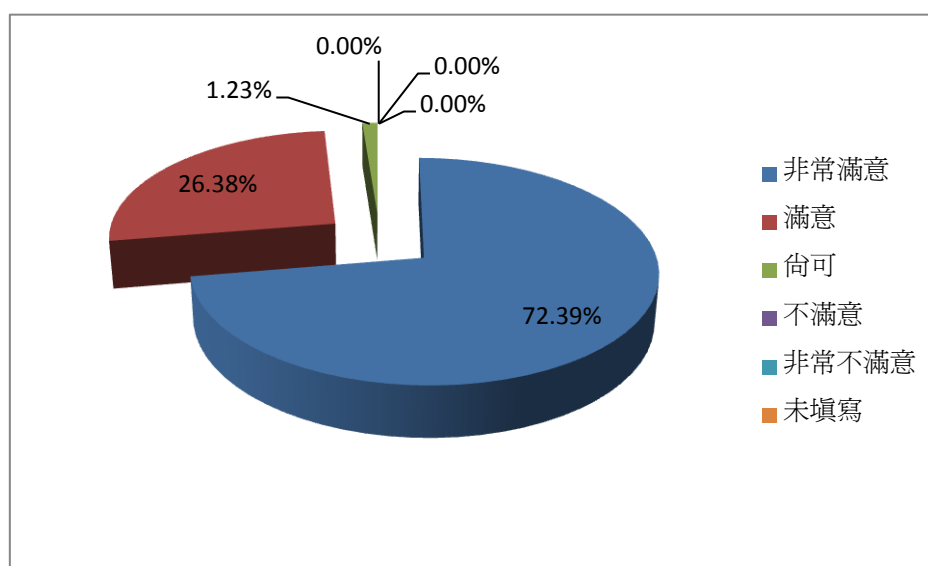


圖 11 對於承辦人員專業知識滿意度分佈圖

民眾對於各櫃台承辦人員專業知識滿意度以服務台最高，有 94.74% 民眾感到非常滿意，其次為全功能櫃台有 81.25% 民眾感到非常滿意，謄本櫃台有 75% 感到非常滿意，簡易案件單一櫃台有 57.58% 感到非常滿意，二課櫃台僅有 47.37% 感到非常滿意，簡易案件單一櫃台及二課櫃台相較於其他各櫃台滿意度略低，且二課櫃台未達 50%，顯見在專業知識方式仍有改進空間。

表格 13 各櫃台專業知識滿意度統計表

		全功能櫃台	簡易案件單一櫃台	謄本櫃台	服務台	二課櫃台	三課櫃台
非常滿意	人數	26	19	27	36	9	1
	百分比	81.25%	57.58%	75.00%	94.74%	47.37%	20.00%
滿意	人數	6	12	9	2	10	4
	百分比	18.75%	36.36%	25.00%	5.26%	52.63%	80.00%
尚可	人數	0	2	0	0	0	0
	百分比	0.00%	6.06%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
不滿意	人數	0	0	0	0	0	0
	百分比	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
非常不滿意	人數	0	0	0	0	0	0
	百分比	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
未填寫	人數	0	0	0	0	0	0
	百分比	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%

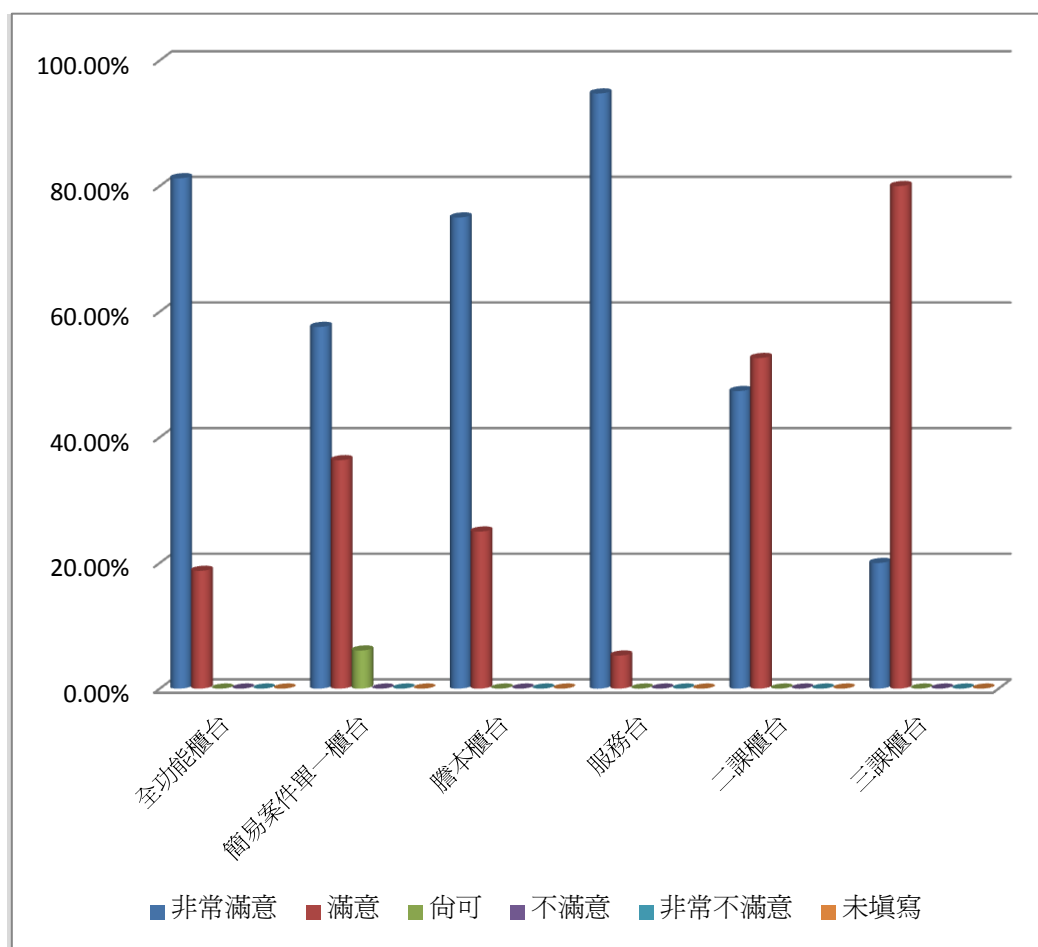


圖 12 各櫃台專業知識滿意度分佈圖

(七)是否曾經上網閱覽或查詢本所全球資訊網站資料？

經調查有 54.60% 民眾曾上網閱覽或查詢本所全球資訊網站資料，尚有 45.44% 民眾未曾上網閱覽或查詢本所全球資訊網站資料。

表 14 曾上網閱覽或查詢本所全球資訊網站統計表

	是	否	總計
人數	89	74	163
百分比	54.60%	45.40%	100%

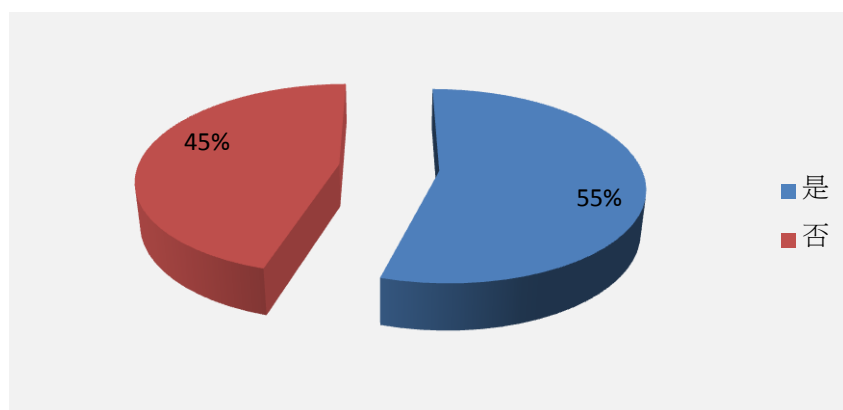


圖 13 曾上網閱覽或查詢本所全球資訊網站分佈圖

(八)對於本所提供網站線上服務是否滿意？

針對第(七)項調查結果，次查民眾對線上服務之滿意程度，其中感到非常滿意者佔 58.42%，感到滿意者佔 39.33%，感到尚可者佔 2.25%，無感到不滿意或非常不滿意者；民眾對於本項目感到滿意以上者達 97.75%。

表 15 網站線上服務滿意度統計表

	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	未填寫	總計
人數	52	35	2	0	0	0	89
百分比	58.42%	39.33%	2.25%	0%	0%	0%	100%

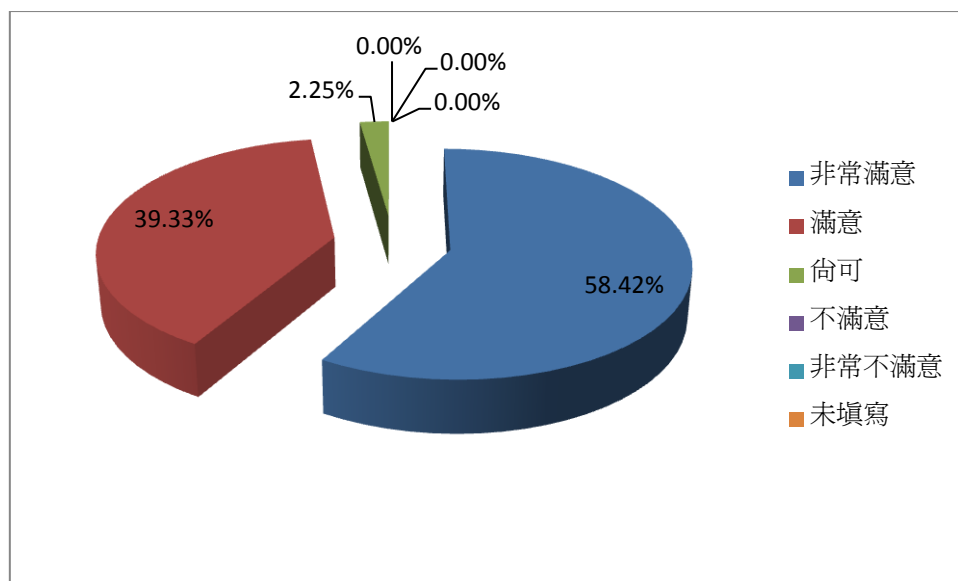


圖 14 網站線上服務滿意度分佈圖

(九)您習慣透過哪些管道，得知本所各項便民服務措施及政令宣導?(可複選)

民眾透過本所網站得知各項便民服務措施及政令宣導比例最高為 46.63%，其次為海報文宣 28.83%、實用文宣品 25.15%、各區(里)電子看板 12.26%、Facebook 8.59%、其他 4.29%。

表 16 宣導管道統計表

	本所網站	實用文宣品	海報文宣	各區(里)電子看板	Facebook	其他	未填寫
人數	76	41	47	20	14	7	12
百分比	46.63%	25.15%	28.83%	12.26%	8.59%	4.29%	7.36%

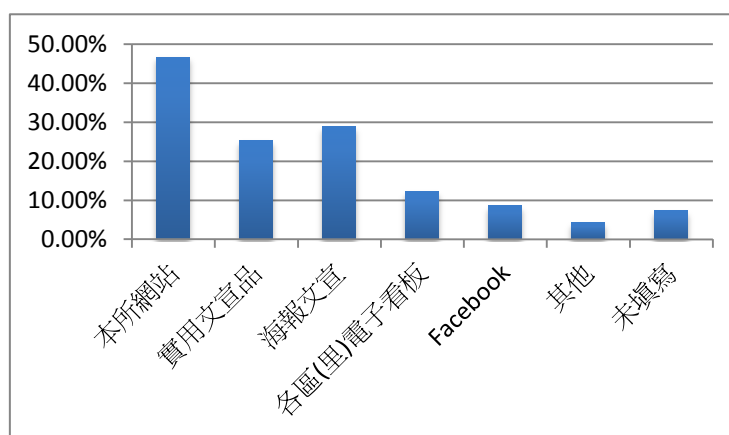


圖 15 宣導管道分佈圖

(十)請問您認為目前本所最應加強的是？(可複選)

調查結果本所最應加強改進為行政流程及資訊服務，分別有 22.7%及 17.79%民眾認為須加強，其次分別為工作效率及公務禮儀皆為 7.36%，另有 5.52%則認為服務態度應再加強，1.84%認為專業知識應再加強。

表 17 最應加強改進之項目統計表

	全功能櫃台	簡易案件單一櫃台	謄本櫃台	服務台	二課櫃台	三課櫃台	總計	百分比
服務態度	4	2	2	1	0	0	9	5.52%
工作效率	3	7	2	0	0	0	12	7.36%
專業知識	1	1	0	1	0	0	3	1.84%
公務禮儀	1	0	2	0	9	0	12	7.36%
行政流程	4	0	1	28	3	1	37	22.70%
資訊服務	3	2	4	17	1	2	29	17.79%
其他	2	2	0	0	1	0	5	3.07%

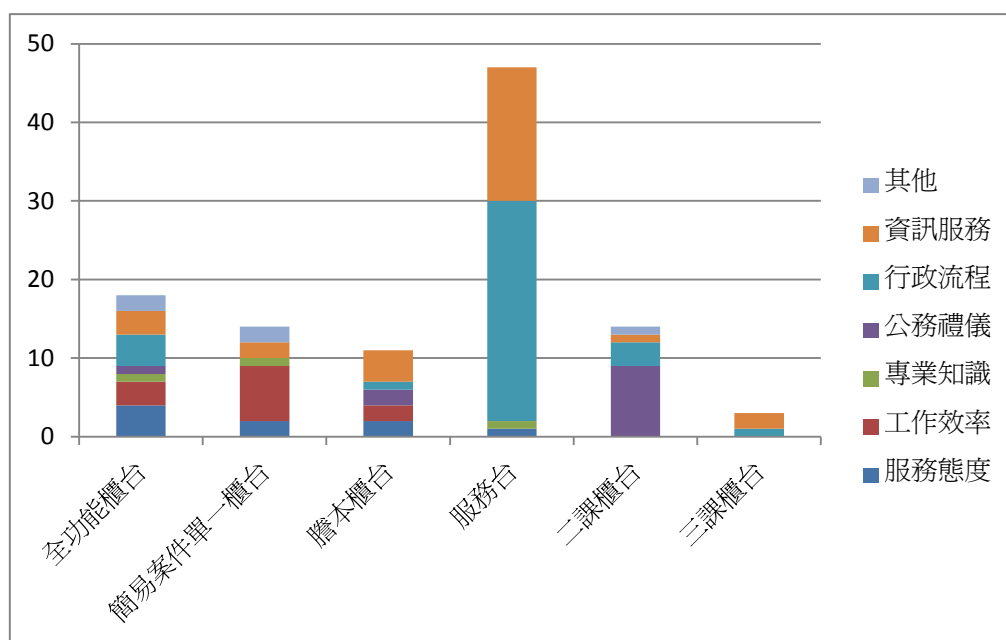


圖 16 最應加強改進之項目分佈圖

### 三、整體分析

#### (一)滿意度分析

表 18 整體滿意度統計表

	洽公環境	洽公動線及標示	服務設施	洽公時間	服務禮儀	專業知識	線上服務
非常滿意	60.12%	60.12%	53.38%	73.62%	79.14%	72.39%	58.42%
滿意	34.97%	33.13%	42.94%	22.09%	19.63%	26.38%	39.33%
合計	95.09%	93.25%	96.32%	95.71%	98.77%	98.77%	97.75%
尚可	4.91%	6.75%	3.68%	1.84%	1.23%	1.23%	2.25%
不滿意	0%	0%	0%	2.45%	0%	0%	0%
非常不滿意	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

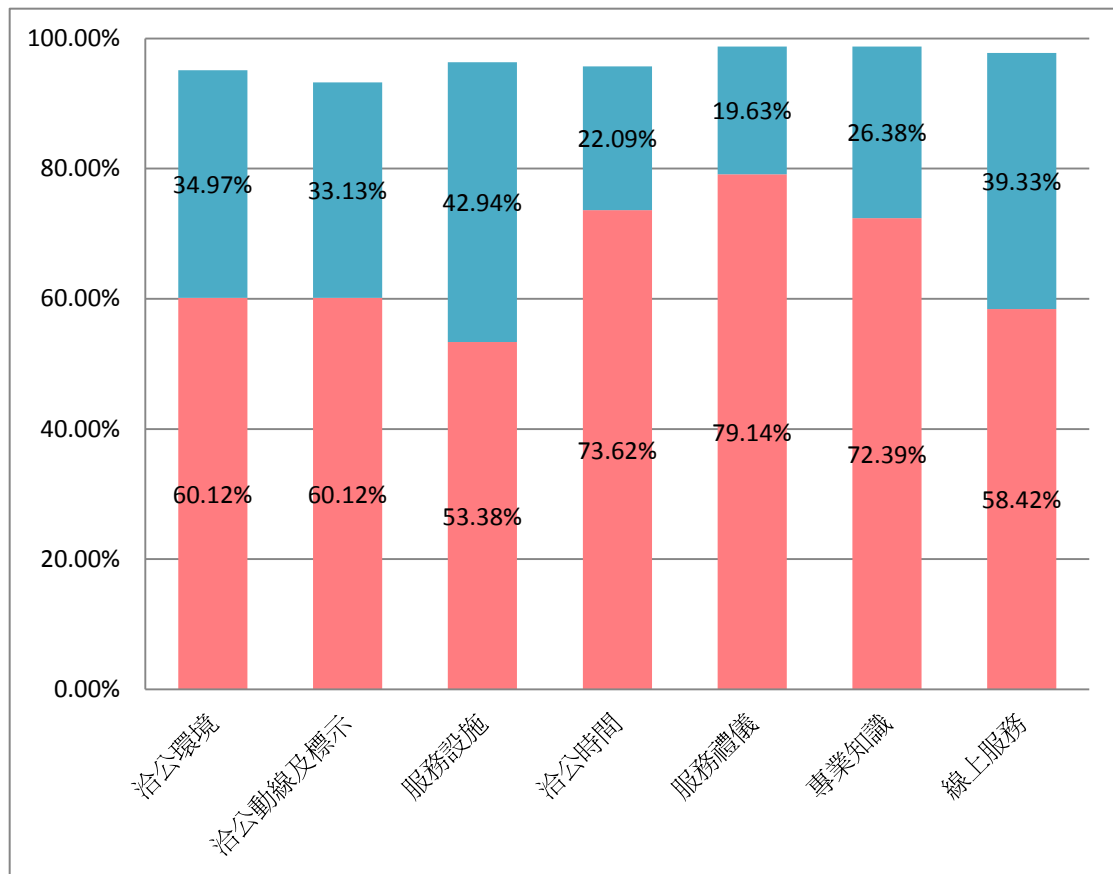


圖 17 整體滿意度分佈圖

1. 在本次問卷調查中，民眾對本所「服務禮儀」及「專業知識」感到滿意以上者之比例最高，皆為 98.77%，本所在人員的素質及專業度上的提升一直相當努力，每年調查結果也都獲得民眾之肯定



與嘉許，而今年度仍維持本所優良傳統，滿意度皆達 98%以上。

2. 民眾對於「洽公動線及標示」滿意度 93.25%最低，其次為「洽公環境」95.09%，而「服務設施」之非常滿意度 53.38%為最低，由此數據顯示，民眾對於本所環境及設備等硬體設施之滿意度較低，探究其原因係本所近年來礙於預算及原有空間條件限制下，無法在洽公環境或硬體設施有較大之更新變動所致。
3. 民眾對於「洽公時間」感到滿意以上者之比例 95.71%，雖非所有滿意度調查題項中最低，但卻有 2.45%感到不滿意，經分析各櫃台之滿意度，服務台、全功能櫃台、二課及三課櫃台皆無民眾表示不滿意，簡易案件單一櫃台有 9.09%民眾感到尚可，而謄本櫃台有 11.11%民眾表示不滿意，主要原因認為等待時間過久所致。

## (二)趨勢分析

表 19 102~104 年滿意度統計表

服務項目	102 年	103 年	104 年
洽公環境	97.75%	97.79%	95.09%
洽公動線及標示	98.88%	97.24%	93.25%
服務設施	95.51%	96.13%	96.32%
洽公時間	97.19%	98.90%	95.71%
服務禮儀	98.88%	98.90%	98.77%
專業知識	98.31%	98.90%	98.77%
網站線上服務	98.82%	98.15%	97.75%
狹義整體滿意度(不含網站線上服務)	97.75%	97.98%	96.32%
廣義整體滿意度	97.82%	98.00%	96.52%

1. 本年度整體滿意度為 96.52%，成長率為-0.15%，各項滿意度除「服務設施」較去年度略為上升 0.19%外，其他項目滿意度皆呈現下滑的趨勢，尤其以「洽公動線及標示」下降 3.99%最多，其次為「洽公時間」下降 3.19%、「洽公環境」則下降 2.7%。

【服務滿意度成長率計算式：(本年度平均服務滿意度—上年度平均服務滿意度)÷上年度平均服務滿意度×100%】

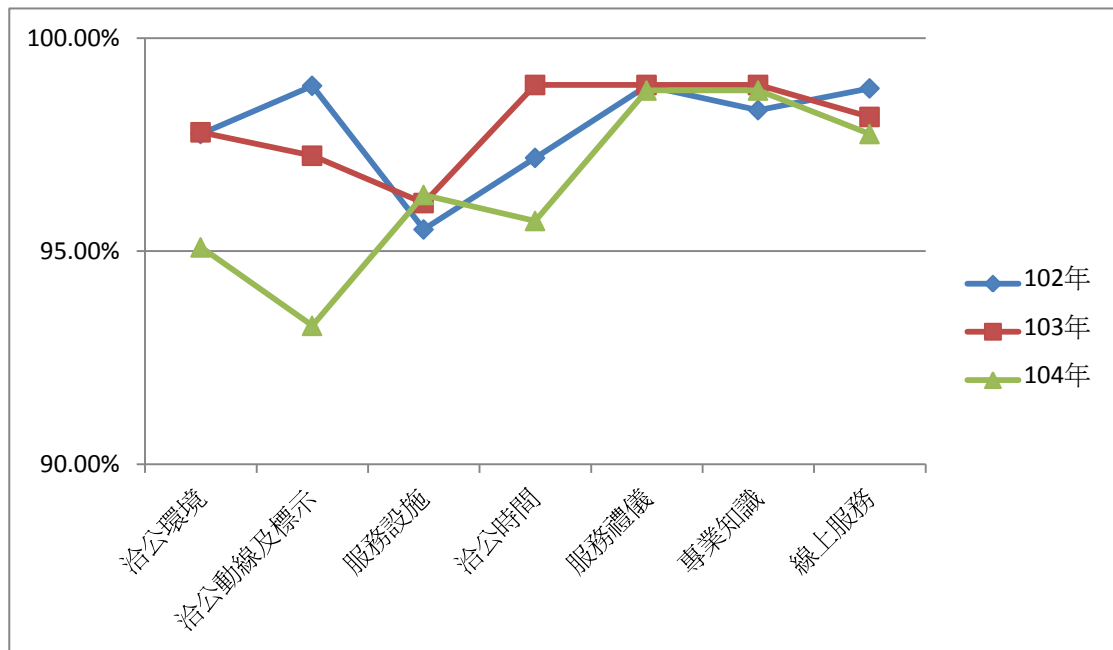


圖 18 102~104 年滿意度趨勢圖

- 102~104 年滿意度如圖 18 所示，各項目滿意度信賴區間落在 90%~100%之間，且除了「洽公動線及標示」外，其他項目皆有 95% 以上之滿意度，本年度雖然各項滿意度幾乎都較以前年度下滑，但仍維持在 90%以上，且服務禮儀、專業知識之滿意度波動非常微小，可見民眾對於本所人員素質之滿意度已趨於穩定，另外線上服務與服務設施滿意度之波動也不大。
- 滿意度波動幅度較大者分別為洽公環境、洽公動線及標示、洽公時間等三項，其中洽公環境與洽公動線及標示甚至呈歷年下滑的趨勢，主要原因已於(二)滿意度分析中敘明。而洽公時間滿意度則易因每年度所遇之情況不同會有明顯差異，如 102 年因登記案件量大幅增加且人力資源又有限，導致滿意度下降，本年度則因騰本櫃台等候時間過久，導致滿意度下降。

## 玖、改進與建議

### 一、環境設備之維護與改善

本所環境在預算及空間條件限制下雖然無法再有大幅度變動及更新，但仍可經由再次檢視目前之動線及標示是否有不明或可改善之處，同時運用各項創意巧思予以裝點改善。另請同仁持續維護周遭辦公環境清潔，並定期維護、適當保管既有設備，以發揮其最大效用，以提供民眾舒適整潔之洽公環境。

### 二、行政流程檢討及資訊服務提升

本年度在「本所最應加強」的題項中，以「行政流程」及「資訊服務」比率最高，分別有 22.7%及 17.79%，相較於其他選項高出許多，故請各課適時檢討現有各項業務之行政流程是否有可簡化之處，以增加行政效率。此外，近年來因網路及行動載具普及化的影響下，資訊服務的使用率越來越高，其重要性也不斷增加，各課在思考推動創新服務時可朝此方向進行，以推出符合民眾需求之服務。

### 三、加強教育訓練並隨時控管業務處理情形

教育訓練不僅增進同仁之專業度同時可提升工作效率，因此請各課持續辦理各項業務教育訓練，另為避免任何案件處理有延宕之情形發生，各課應隨時掌握同仁承辦業務之情形，以做適時之調整與分配。

基隆市安樂地政事務所問卷調查建議改善事項列管表

項次	建議改善事項	承辦單位	因應作為	會議日期	裁(指)示事項	列管
1	人員不足，有時領 謄本只有一位服 務，等待時間拉長	登記課	加強教育訓練，並 視申請情況適時 予以調配人力予 以協助。			○
	等候過久，人員不 足					
	謄本受理櫃台增加 人力					
	人員不足					
	謄本人員不足					
2	電腦太舊，冷氣不 夠冷	登記課	將逐年編列預 算，汰換老舊設 備。未汰換前，加 強維護保管，以發 揮其最大效用。			○
	環境及電腦設備老 舊，提升電腦速 度，加裝咖啡機， 燈光昏暗					
	設備太老舊					
	軟體設備老舊，燈 光略暗					
3	更好的 SOP 流程， 詳細說明便於申請 者節省申請時間	測量課	製作土地複丈、建 物測量案件作業 流程圖，便於向民 眾說明時使用。			○
4	服務良好，目前無 建議事項	登記課	感謝民眾之肯 定，並請同仁持續 維持。			×
	都很好					
	良好(非常)					
	非常滿意					

# 為民服務滿意度問卷調查表

親愛的朋友您好：

誠摯感謝您撥冗填寫這份問卷，希望藉此瞭解本所提供之為民服務措施還有哪些尚未達到您的要求及期望，因此，請您就洽公時的任何感受，填寫下列問題，並提供您最寶貴的建議，以供我們日後改進之參考，謝謝！

## 貳、滿意度調查

一、對於本所洽公環境（綠美化及舒適、明亮、整潔程度）是否滿意？

☐非常滿意 ☐滿意 ☐尚可 ☐不滿意 ☐非常不滿意

二、對於本所洽公動線及標示是否滿意？

☐非常滿意 ☐滿意 ☐尚可 ☐不滿意 ☐非常不滿意

三、對於本所設施(電視、血壓器、充電器等)是否滿意？

☐非常滿意 ☐滿意 ☐尚可 ☐不滿意 ☐非常不滿意

四、對於「全功能櫃台」等待洽公時間是否滿意？

☐非常滿意 ☐滿意 ☐尚可 ☐不滿意 ☐非常不滿意

五、對於「全功能櫃台」承辦人員服務禮儀及態度是否滿意？

☐非常滿意 ☐滿意 ☐尚可 ☐不滿意 ☐非常不滿意

六、對於「全功能櫃台」承辦人員業務專業知識是否滿意？

☐非常滿意 ☐滿意 ☐尚可 ☐不滿意 ☐非常不滿意

七、是否曾經上網閱覽或查詢本所全球資訊網站資料？

☐是 ☐否(直接至第九題作答)

八、對於本所提供網站線上服務是否滿意？

☐非常滿意 ☐滿意 ☐尚可 ☐不滿意 ☐非常不滿意

九、您習慣透過哪些管道，得知本所各項便民服務措施及政令宣導？(可複選)

☐本所網站 ☐實用文宣品 ☐海報文宣 ☐各區(里)電子看板

☐Facebook ☐其他 \_\_\_\_\_

十、請問您認為目前本所人員最應加強的是？(可複選)

☐服務態度 ☐工作效率 ☐專業知能 ☐公務禮儀 ☐行政流程

☐資訊服務 ☐其他 \_\_\_\_\_

十一、其他建議事項：(請踴躍填寫，讓我們能為您作更好的服務！)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
**需要答覆者**，請留下您的聯絡資料，我們將儘速回覆！

姓名：\_\_\_\_\_電話：\_\_\_\_\_e-mail：\_\_\_\_\_

地址：\_\_\_\_\_

## 貳、基本資料

性別： ☐男 ☐女

年齡： ☐20~29 歲 ☐30~39 歲 ☐40~49 歲 ☐50~59 歲 ☐60 歲以上

職業： ☐一般民眾 ☐金融機關 ☐公務機關

☐不動產相關行業 (☐地政士 ☐經紀業 ☐估價師 ☐其他\_\_\_\_\_)

再次感謝您，您的意見將是我們進步的動力！

【因調查蒐集之個人資料部份，限供本次為民服務調查分析並依個人資料保護法使用，不得挪做他用。】



基隆市安樂地政事務所 敬上