

114年度 基隆市整體地政業務 滿意度調查成果報告

亞洲最有愛城市 ♥
IN KEELUNG



基隆市政府地政處
中華民國115年1月

目錄

壹、依據	1
貳、目的	1
參、主辦機關	1
肆、調查方式	1
一、調查對象	1
二、有效樣本數	1
三、調查期間	1
四、調查方法	1
五、問卷回收與檢核	1
伍、調查結果統計與分析	2
一、受訪者基本資料統計	2
(一) 性別	2
(二) 年齡	2
(三) 教育程度	3
(四) 居住地區	4
(五) 職業類別	4
二、地政專業從業人員對本處基本服務滿意度分析	5
(一) 地政專業從業人員對「洽公環境」滿意程度	5
(二) 地政專業從業人員對「服務態度」滿意程度	5
(三) 地政專業從業人員對「專業能力」滿意程度	5
(四) 地政專業從業人員對「辦事效率」滿意程度	6
(五) 近三年「基本服務」滿意度比較	7
(六) 交叉分析	8
三、地政專業從業人員對各項便民服務措施滿意度分析	14
(一) 受訪者對「基隆市全方位地理資訊系統」滿意程度	14
(二) 受訪者對「地政士開業及變更登記申辦服務」滿意程度	14
(三) 受訪者對地政處網站「地政士專區」滿意程度	15
(四) 受訪者對地政處網站「不動產交易安全專區」滿意程度	16
(五) 受訪者對地政處網站「地價相關統計」滿意程度	16
(六) 受訪者對地政處網站「地籍圖重測專區」滿意程度	17
(七) 受訪者對地政處舉辦之「法令宣導暨專業訓練講習」滿意程度	18
(八) 受訪者對「地籍謄本自動櫃員機」滿意程度	18
(九) 受訪者對地政處網站「基隆市不動產實價登錄資訊公布專區」滿意程度	19
四、多元管道繳納地政規費	21
(一) 知道程度	21
(二) 使用程度	22
(三) 交叉分析	23
(四) 多元繳費方式	23
五、業務資訊管道	24
六、洽辦業務次數	25
七、地政專業從業人員對於本處之寶貴意見與鼓勵	26
陸、結論與建議	27

圖目錄

圖 1 受訪者性別分析	2
圖 2 受訪者年齡分析	3
圖 3 受訪者教育程度分析	3
圖 4 受訪者居住地區分析	4
圖 5 受訪者職業類別分析	5
圖 6 地政專業從業人員對「基本服務」滿意度	6
圖 7 近三年「基本服務」滿意度比較	7
圖 8 「基隆市全方位地理資訊系統」滿意程度	14
圖 9 「地政士開業及變更登記申辦服務」滿意程度	15
圖 10 地政處網站「地政士專區」滿意程度	15
圖 11 地政處網站「不動產交易安全專區」滿意程度	16
圖 12 地政處網站「地價相關統計」滿意程度	17
圖 13 地政處網站「地籍圖重測專區」滿意程度	17
圖 14 地政處舉辦之「法令宣導暨專業訓練講習」滿意程度	18
圖 15 「地籍謄本自動櫃員機」滿意程度	19
圖 16 地政處網站「基隆市不動產實價登錄資訊公布專區」滿意程度	19
圖 17 受訪者對多元管道繳納地政規費服務知道程度	22
圖 18 受訪者對多元管道繳納地政規費服務使用程度	22
圖 19 受訪者使用過多元繳費方式統計圖	24
圖 20 受訪者業務資訊取得管道統計圖	25
圖 21 受訪者洽辦業務次數統計圖	26

表目錄

表 1 性別統計表	2
表 2 年齡統計表	2
表 3 教育程度統計表	3
表 4 居住地區統計表	4
表 5 職業類別統計表	4
表 6 地政專業從業人員對「基本服務」滿意度統計表	6
表 7 近三年「基本服務」滿意度比較	7
表 8 「洽公環境」滿意度與基本資料交叉分析	8
表 9 「服務態度」滿意度與基本資料交叉分析	10
表 10 「專業能力」滿意度與基本資料交叉分析	11
表 11 「辦事效率」滿意度與基本資料交叉分析	13
表 12 地政專業從業人員對「各項服務措施」滿意程度統計表	20
表 13 多元管道繳納地政規費知道程度與使用程度統計表	23
表 14 多元繳費方式統計表(可複選)	24
表 15 業務資訊管道統計表(可複選)	25
表 16 洽辦業務次數統計表	25
表 17 地政專業從業人員對於本處之寶貴意見與鼓勵一覽表	26

壹、依據

依據「基隆市政府地政處為民服務問卷調查實施計畫」辦理。

貳、目的

為具體瞭解本市地政業務之服務品質，作為加強為民服務理念與方法之參考，並根據問卷調查資料，檢討改進為民服務工作辦理情形，期望能提供更貼切之服務予地政專業從業人員。

參、主辦機關

基隆市政府地政處。

肆、調查方式

一、調查對象

地政士或助理員、不動產經紀業及租賃住宅服務業等地政專業從業人員。

二、有效樣本數

紙本問卷發放 224 份，回收 209 份，無廢卷，有效回收率 93.30%；線上問卷計 10 人填答，故有效問卷樣本數為 219 份。

三、調查期間

自 114 年 12 月 8 日起至 114 年 12 月 26 日止，計 15 個工作天。

四、調查方法

以紙本問卷為主，線上問卷為輔。紙本問卷以郵寄及由本處業務科發放予洽公之地政專業從業人員；線上問卷連結公告於本市地政夥伴 line 群組，供本市地政專業從業人員自由上網填答。

五、問卷回收與檢核

訪問完成之問卷回收後進行資料整理校正，確認所有資料之完整性、合理性、一致性和正確性。

伍、調查結果統計與分析

一、受訪者基本資料統計

(一) 性別

根據本次調查結果顯示，受訪者男性共 110 人占 50.23%，女性共 109 人占 49.77%，男性比女性略為多出 0.46%。

表 1 性別統計表

性別	男	女	其他	總計
人數	110	109	0	219
百分比	50.23%	49.77%	0.00%	100%

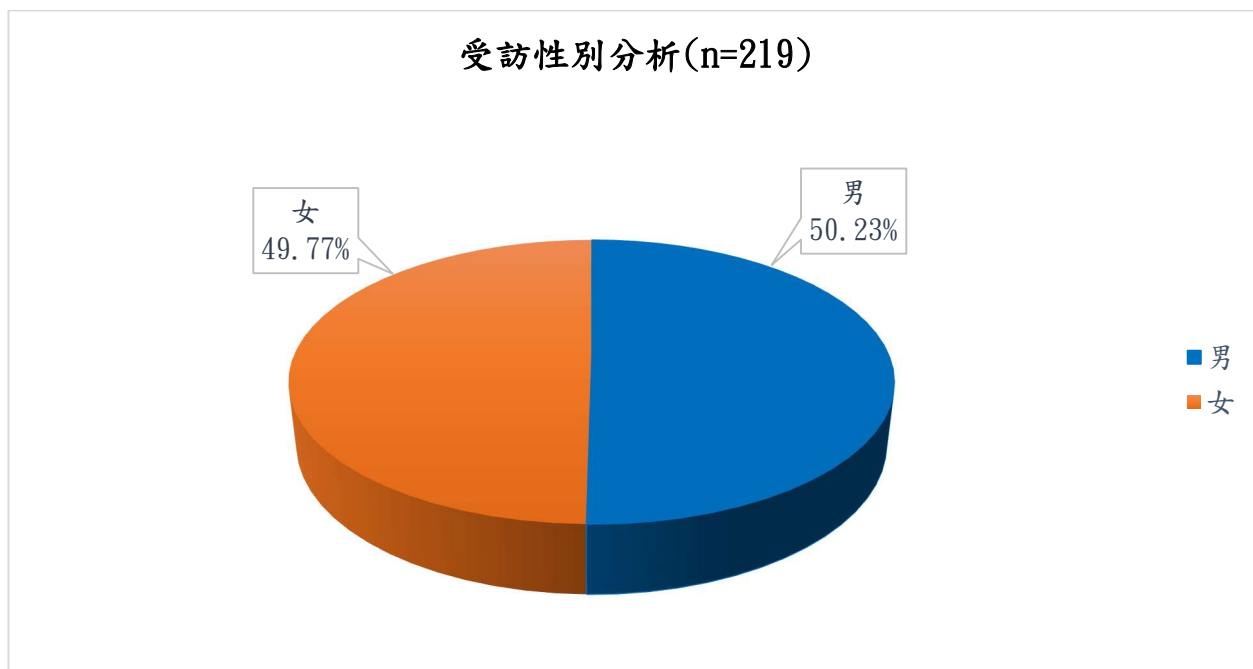


圖 1 受訪者性別分析

(二) 年齡

根據本次調查結果顯示，受訪者以 50~59 歲最多，占 28.77%，其次為 60 歲以上占 25.11%，40~49 歲占 19.64%，顯示至本處申辦案件者以中高齡人口為主(45~64歲)，約占 73.52%。

表 2 年齡統計表

年齡	19歲以下	20-29歲	30-39歲	40-49歲	50-59歲	60歲以上	總計
人數	0	14	44	43	63	55	219
百分比	0.00%	6.39%	20.09%	19.64%	28.77%	25.11%	100%

受訪者年齡分析(n=219)

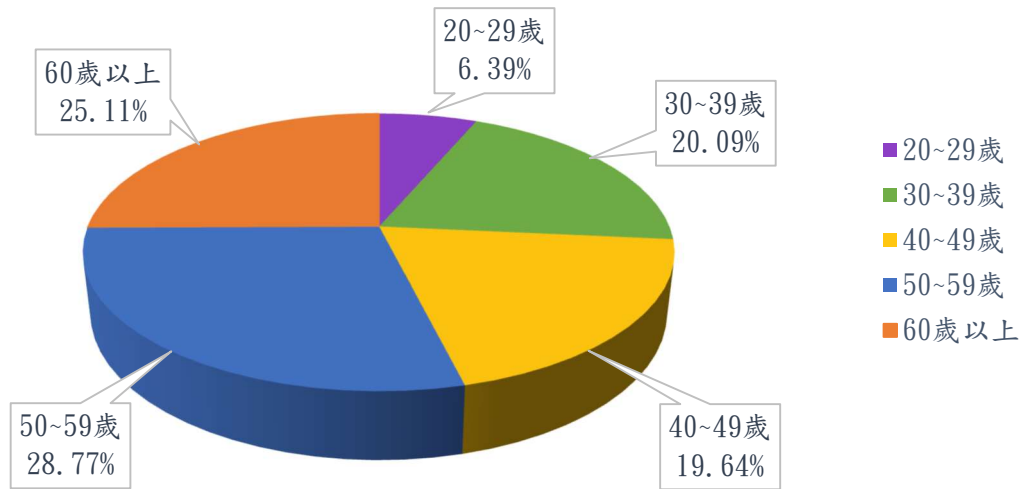


圖 2 受訪者年齡分析

(三) 教育程度

根據本次調查結果顯示，受訪者教育程度以大學（專）學歷最多，占 59.36%，其次依序為高中（職）學歷占 38.36%、碩士以上學歷占 2.28%，無國中學歷者。

表 3 教育程度統計表

教育程度	國中	高中(職)	大學(專)	碩士以上	總計
人數	0	84	130	5	219
百分比	0.00%	38.36%	59.36%	2.28%	100%

受訪者教育程度分析(n=219)

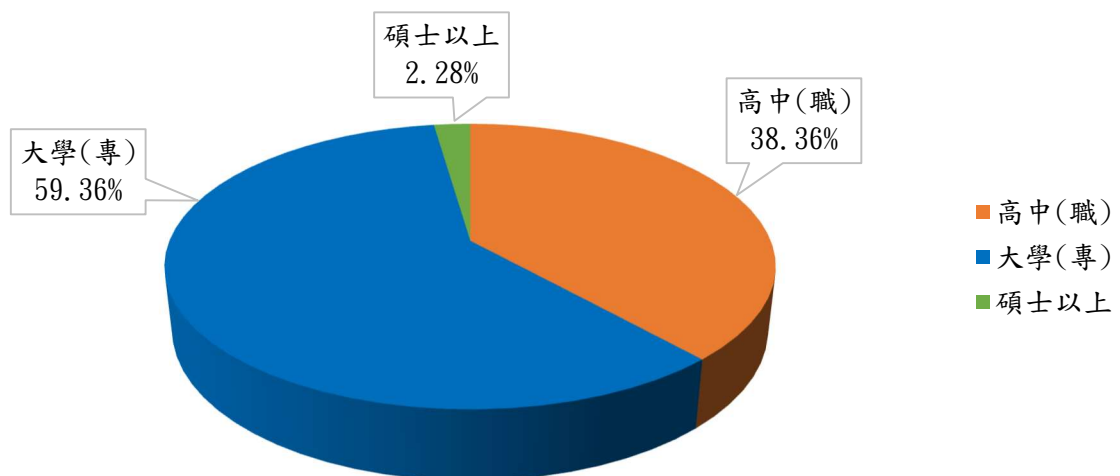


圖 3 受訪者教育程度分析

（四）居住地區

根據本次調查結果顯示，受訪者居住地區以安樂區最多，占 20.54%，其次依序為中正區占 20.09%、仁愛區占 18.72%、信義區占 14.16%、七堵區占 13.70%、中山區占 6.85%、暖暖區占 5.94%，無其他地區者。

表 4 居住地區統計表

居住地區	中山區	安樂區	七堵區	暖暖區	仁愛區	信義區	中正區	其他	總計
人數	15	45	30	13	41	31	44	0	219
百分比	6.85%	20.54%	13.70%	5.94%	18.72%	14.16%	20.09%	0.00%	100%

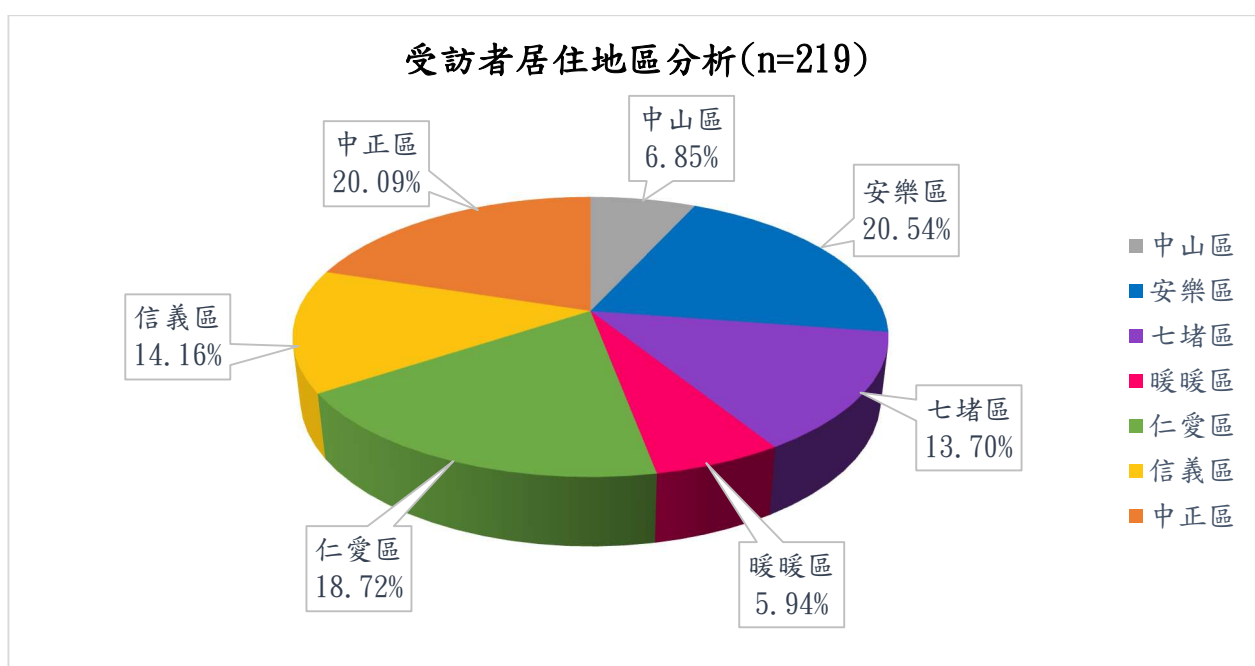


圖 4 受訪者居住地區分析

（五）職業類別

根據本次調查結果顯示，受訪者職業類別以地政士或助理員最多，占 53.42%，其次依序為不動產經紀業占 42.47%、租賃住宅服務業占 4.11%。

表 5 職業類別統計表

職業類別	地政士或助理員	不動產經紀業	租賃住宅服務業	總計
人數	117	93	9	219
百分比	53.42%	42.47%	4.11%	100%

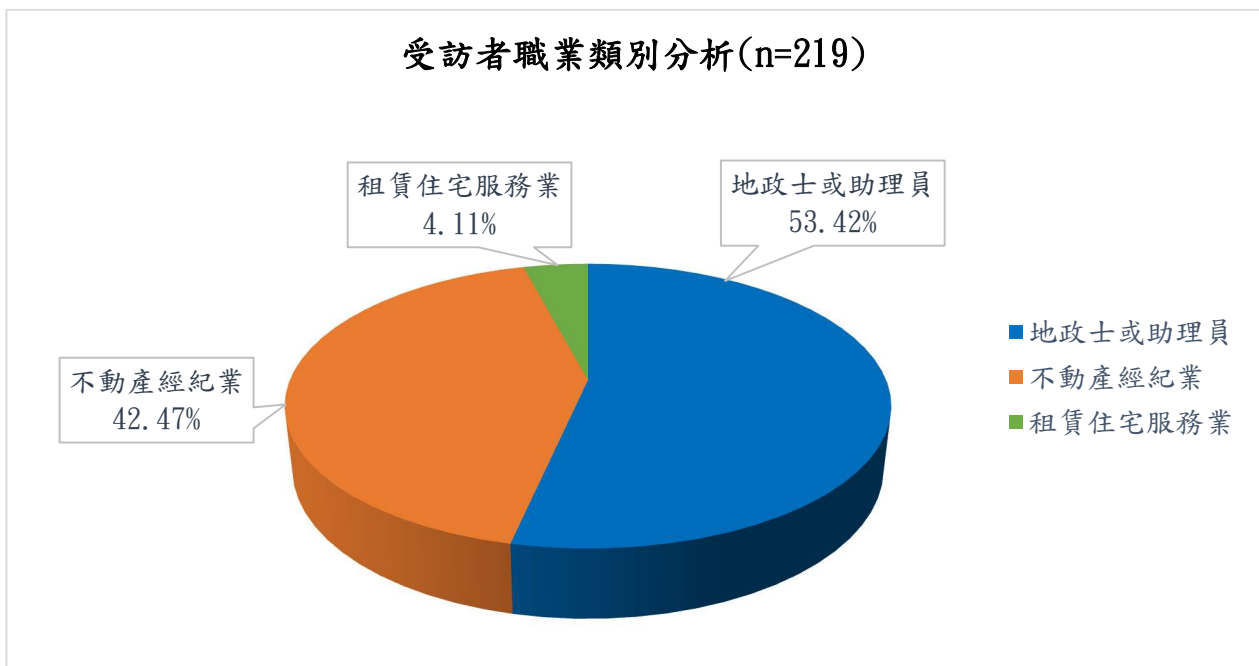


圖 5 受訪者職業類別分析

二、地政專業從業人員對本處基本服務滿意度分析

（一）地政專業從業人員對「洽公環境」滿意程度

關於「洽公環境」，根據表 6 及圖 6 顯示，有 88.13%的地政專業從業人員給予正面評價，其中「非常滿意」占 46.12%，「滿意」占 42.01%。此外，有 11.87%的人表示普通，無人表示不滿意及非常不滿意。由此可知，大多數的地政專業從業人員對本處的「洽公環境」感到滿意，給予正面評價。

（二）地政專業從業人員對「服務態度」滿意程度

關於「服務態度」，根據表 6 及圖 6 顯示，有 95.90%的地政專業從業人員給予高度評價，其中「非常滿意」占 49.32%，「滿意」占 46.58%。此外，有 4.10%的人表示普通，無人表示不滿意及非常不滿意。由此可知，絕大多數的地政專業從業人員認同本處服務人員的「服務態度」，且無人給予負面評價。

（三）地政專業從業人員對「專業能力」滿意程度

關於「專業能力」，根據表 6 及圖 6 顯示，有 96.80%的地政專業從業人員給予高度評價，其中「非常滿意」占 50.68%，「滿意」占 46.12%。此外，有 3.20%的人表示普通，無人表示不滿意及非常不滿意。由此可知，絕大多數的地政專業從業人員對本處服務人員的「專業能力」感到滿意，並給予高度正面評價。

（四）地政專業從業人員對「辦事效率」滿意程度

關於「辦事效率」，根據表 6 及圖 6 顯示，有 90.41% 的地政專業從業人員給予正面評價，其中「非常滿意」占 47.03%，「滿意」占 43.38%。此外，有 9.59% 的人表示普通，無人表示不滿意及非常不滿意。由此可知，絕大多數的地政專業從業人員對本處服務人員的「辦事效率」感到滿意，給予正面評價。

整體而言，除「洽公環境」獲得 88.13% 正面評價外，地政專業從業人員對本處人員「服務態度」、「專業能力」、「辦事效率」的滿意程度皆突破 90%，其中「服務態度」、「專業能力」二項正面評價更高達 95% 以上。顯示地政專業從業人員對本處人員的「服務態度」、「專業能力」、「辦事效率」給予高度肯定。

表 6 地政專業從業人員對「基本服務」滿意度統計表

題號	項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		正面評價 ¹
		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	%
1	洽公環境	101	46.12	92	42.01	26	11.87	0	0.00	0	0.00	88.13
2	服務態度	108	49.32	102	46.58	9	4.10	0	0.00	0	0.00	95.90
3	專業能力	111	50.68	101	46.12	7	3.20	0	0.00	0	0.00	96.80
4	辦事效率	103	47.03	95	43.38	21	9.59	0	0.00	0	0.00	90.41

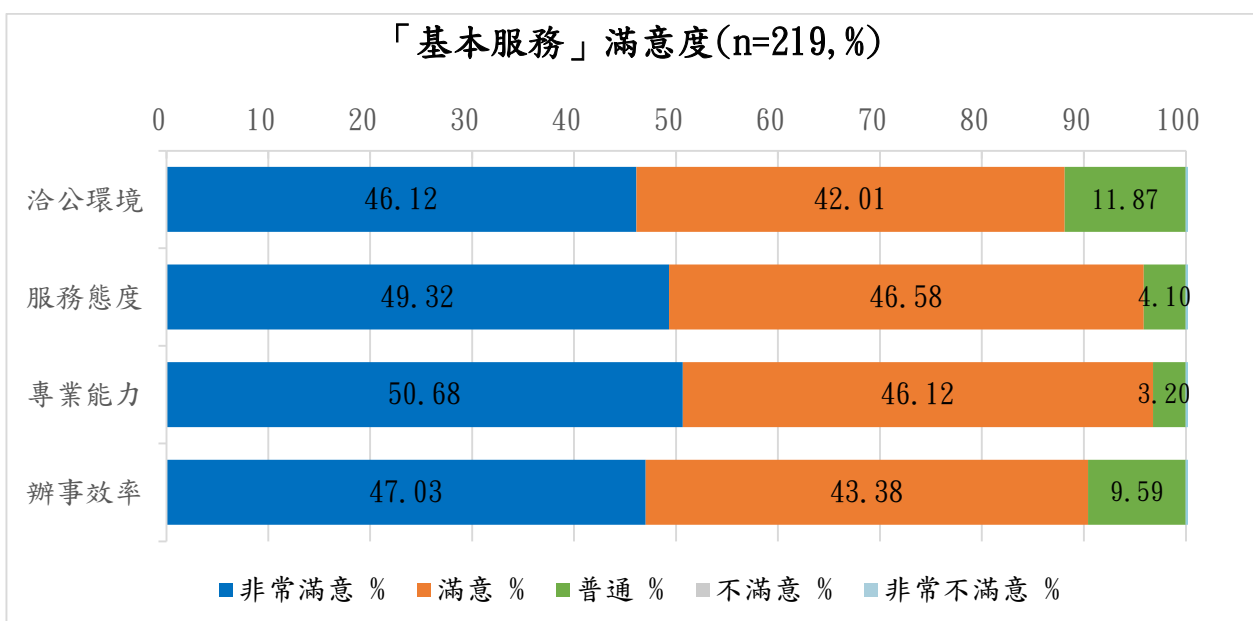


圖 6 地政專業從業人員對「基本服務」滿意度

¹ 「正面評價」為「非常滿意」與「滿意」之比例合計。

（五）近三年「基本服務」滿意度比較

今年度調查結果與去年度資料相比，從表 7 與圖 7 得知，各項基本服務的正面評價（「非常滿意」與「滿意」之比例合計）皆呈現微幅上升趨勢，上升幅度介於 0.04%~2.35%之間，其中「洽公環境」上升最多、「服務態度」與「專業能力」其次、「辦事效率」再其次。可見地政專業從業人員認為今年度的基本服務比起去年是略有提升的，並未給予負面評價，而是認為本處尚可提供更佳的基本服務，故未來本處亦將參考問卷回饋，作為未來改進之參考依據。

表 7 近三年「基本服務」滿意度比較

項目	112 年度 滿意度	113年度 滿意度	本(114)年度 滿意度	成長分析
洽公環境	82.35%	85.78%	88.13%	+2.35%
服務態度	94.12%	95.41%	95.90%	+0.49%
專業能力	96.08%	96.33%	96.80%	+0.47%
辦事效率	89.22%	90.37%	90.41%	+0.04%
平均滿意度	90.44%	91.97%	92.81%	+0.84%

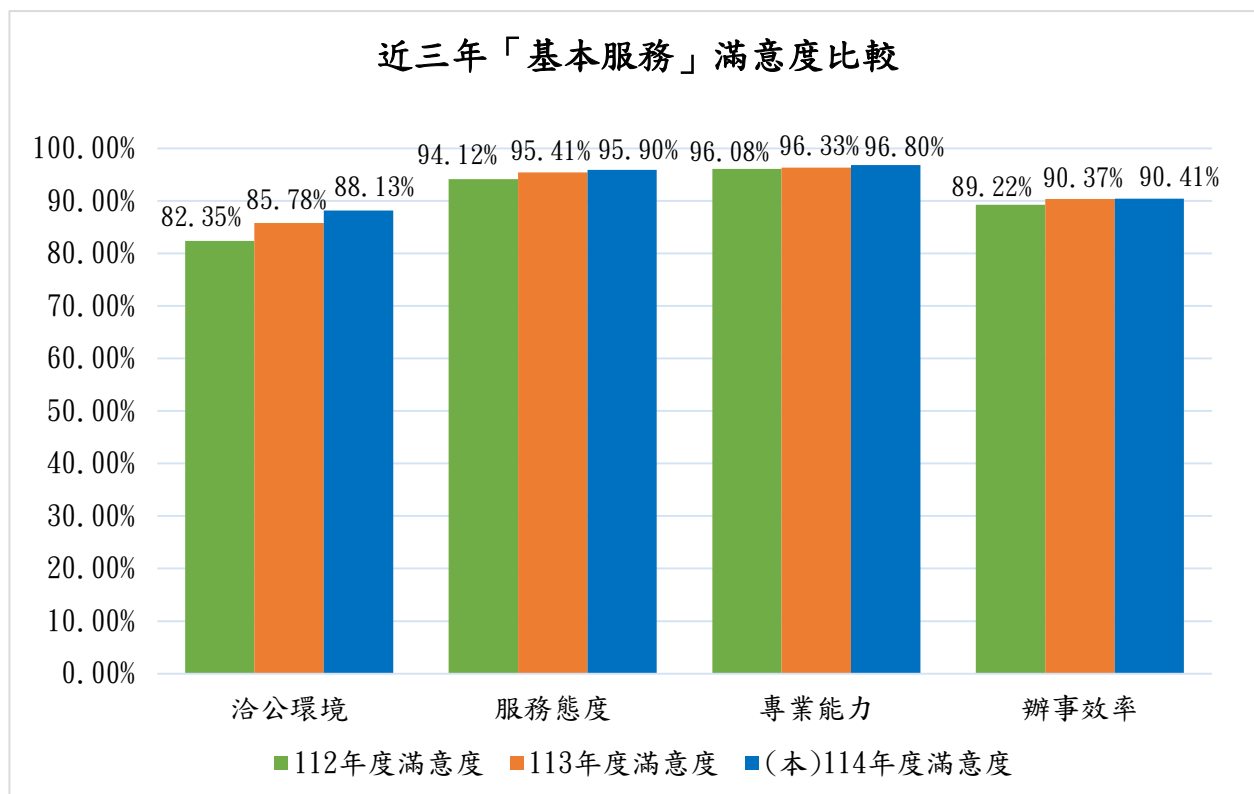


圖 7 近三年「基本服務」滿意度比較

（六）交叉分析

本處將「基本服務」與「性別」、「年齡」、「教育程度」、「居住地區」及「職業類別」進行交叉分析並進行說明（詳如表 8~11）。

1. 洽公環境

從表 8 看來，於性別方面，男性地政專業從業人員對於本處洽公環境的正面評價(87.27%)略低於女性地政專業從業人員(88.99%)，原因係男性表示「滿意」比例低於女性；於年齡方面，30-39 歲者對於本處洽公環境最為滿意(95.46%)，其次依序為50-59 歲、60 歲以上、20-29 歲者，而 40-49 歲者對於本處洽公環境最不滿意(83.72%)；於教育程度方面，碩士以上者對於本處洽公環境滿意程度給予100%正面評價，高於高中(職)者(89.29%)及大學(專)者(86.92%)；於居住地區方面，七堵區者對於本處洽公環境最為滿意(93.33%)，其次依序為中正區、信義區、安樂區、暖暖區、仁愛區者，而中山區者對於本處洽公環境最不滿意(80.00%)；於職業類別方面，租賃住宅服務業對於本處洽公環境滿意程度給予100%正面評價，高於不動產經紀業(90.33%)及地政士或助理員(85.48%)。

表 8 「洽公環境」滿意度與基本資料交叉分析

	人數	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意	
總人數	219	101		92		26		0		0	
總百分比	100%	46.12%		42.01%		11.87%		0.00%		0.00%	
性別		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
男	110	57	51.82	39	35.45	14	12.73	0	0.00	0	0.00
女	109	44	40.37	53	48.62	12	11.01	0	0.00	0	0.00
其他	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
年齡		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
19歲以下	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
20-29歲	14	8	57.14	4	28.57	2	14.29	0	0.00	0	0.00
30-39歲	44	25	56.82	17	38.64	2	4.54	0	0.00	0	0.00
40-49歲	43	21	48.84	15	34.88	7	16.28	0	0.00	0	0.00
50-59歲	63	32	50.79	23	36.51	8	12.70	0	0.00	0	0.00
60歲以上	55	15	27.27	33	60.00	7	12.73	0	0.00	0	0.00
教育程度		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
國中	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
高中(職)	84	32	38.10	43	51.19	9	10.71	0	0.00	0	0.00

	人數	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意	
總人數	219	101		92		26		0		0	
總百分比	100%	46.12%		42.01%		11.87%		0.00%		0.00%	
性別		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
大學(專)	130	64	49.23	49	37.69	17	13.08	0	0.00	0	0.00
碩士以上	5	5	100.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
居住地區		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
中山區	15	9	60.00	3	20.00	3	20.00	0	0.00	0	0.00
安樂區	45	21	46.67	19	42.22	5	11.11	0	0.00	0	0.00
七堵區	30	12	40.00	16	53.33	2	6.67	0	0.00	0	0.00
暖暖區	13	8	61.54	3	23.08	2	15.38	0	0.00	0	0.00
仁愛區	41	17	41.46	17	41.46	7	17.08	0	0.00	0	0.00
信義區	31	13	41.94	15	48.39	3	9.67	0	0.00	0	0.00
中正區	44	21	47.73	19	43.18	4	9.09	0	0.00	0	0.00
其他	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
職業類別		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
地政士	117	50	42.74	50	42.74	17	14.52	0	0.00	0	0.00
經紀業	93	45	48.39	39	41.94	9	9.67	0	0.00	0	0.00
租服業	9	6	66.67	3	33.33	0	0.00	0	0.00	0	0.00

2. 服務態度

從表 9 看來，於性別方面，男性地政專業從業人員對於本處服務態度的正面評價(93.64%)低於女性地政專業的正面評價(98.16%)，原因係男性表示「普通」比例高於女性；於年齡方面，30-39 歲者對於本處服務態度給予100%正面評價最為滿意，其次依序為 50-59 歲、40-49 歲、20-29 歲者，而 60 歲以上者對於本處服務態度最不滿意(92.73%)；於教育程度方面，碩士以上者對於本處服務態度滿意程度給予100%正面評價，高於大學(專)者(96.92%)及高中(職)者(94.05%)；於居住地區方面，七堵區、暖暖區及信義區者對於本處服務態度滿意程度給予100%正面評價，其次依序為安樂區、中正區、仁愛區者，而中山區者對於本處服務態度最不滿意(86.67%)；於職業類別方面，租賃住宅服務業對於本處服務態度滿意程度給予100%正面評價，高於不動產經紀業(96.78%)及地政士或助理員(94.87%)。

表 9 「服務態度」滿意度與基本資料交叉分析

	人數	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意	
總人數	219	108		102		9		0		0	
總百分比	100%	49.32%		46.58%		4.10%		0.00%		0.00%	
性別		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
男	110	59	53.64	44	40.00	7	6.36	0	0.00	0	0.00
女	109	49	44.95	58	53.21	2	1.84	0	0.00	0	0.00
其他	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
年齡		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
19歲以下	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
20-29歲	14	9	64.29	4	28.57	1	7.14	0	0.00	0	0.00
30-39歲	44	25	56.82	19	43.18	0	0.00	0	0.00	0	0.00
40-49歲	43	24	55.81	17	39.54	2	4.65	0	0.00	0	0.00
50-59歲	63	33	52.38	28	44.44	2	3.18	0	0.00	0	0.00
60歲以上	55	17	30.91	34	61.82	4	7.27	0	0.00	0	0.00
教育程度		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
國中	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
高中(職)	84	37	44.05	42	50.00	5	5.95	0	0.00	0	0.00
大學(專)	130	66	50.77	60	46.15	4	3.08	0	0.00	0	0.00
碩士以上	5	5	100.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
居住地區		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
中山區	15	10	66.67	3	20.00	2	13.33	0	0.00	0	0.00
安樂區	45	25	55.56	18	40.00	2	4.44	0	0.00	0	0.00
七堵區	30	13	43.33	17	56.67	0	0.00	0	0.00	0	0.00
暖暖區	13	8	61.54	5	38.46	0	0.00	0	0.00	0	0.00
仁愛區	41	16	39.02	22	53.66	3	7.32	0	0.00	0	0.00
信義區	31	14	45.16	17	54.84	0	0.00	0	0.00	0	0.00
中正區	44	22	50.00	20	45.45	2	4.55	0	0.00	0	0.00
其他	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
職業類別		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
地政士	117	53	45.30	58	49.57	6	5.13	0	0.00	0	0.00
經紀業	93	49	52.69	41	44.09	3	3.22	0	0.00	0	0.00
租服業	9	6	66.67	3	33.33	0	0.00	0	0.00	0	0.00

3. 專業能力

從表 10 看來，於性別方面，男性地政專業從業人員與女性地政專業從業人員對於本處專業能力的正面評價非常接近(分別為 96.37%正面評價、97.25%正面評價)，差別在於滿意的程度，男性「滿意」比例低於女性；於年齡方面，30-39 歲者對於本處專業能力給予100%正面評價最為滿意，其次依序為 40-49、50-59 歲、60 歲以上者，而 20-29 歲者對於本處專業能力最不滿意(92.86%)；於教育程度方面，碩士以上者對於本處專業能力滿意程度給予100%正面評價，高於大學(專)者(97.67%)及高中(職)者(95.24%)；於居住地區方面，七堵區、暖暖區及信義區者對於本處專業能力滿意程度給予100%正面評價，其次依序為中正區、安樂區、中山區者，而仁愛區者對於本處專業能力最不滿意(92.68%)；於職業類別方面，租賃住宅服務業對於本處專業能力滿意程度給予100%正面評價，高於不動產經紀業(97.85%)及地政士或助理員(95.73%)。

表 10 「專業能力」滿意度與基本資料交叉分析

	人數	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意	
總人數	219	111		101		7		0		0	
總百分比	100%	50.68%		46.12%		3.20%		0.00%		0.00%	
性別		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
男	110	60	54.55	46	41.82	4	3.63	0	0.00	0	0.00
女	109	51	46.79	55	50.46	3	2.75	0	0.00	0	0.00
其他	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
年齡		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
19歲以下	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
20-29歲	14	10	71.43	3	21.43	1	7.14	0	0.00	0	0.00
30-39歲	44	25	56.82	19	43.18	0	0.00	0	0.00	0	0.00
40-49歲	43	24	55.81	18	41.86	1	2.33	0	0.00	0	0.00
50-59歲	63	33	52.38	28	44.44	2	3.18	0	0.00	0	0.00
60歲以上	55	19	34.55	33	60.00	3	5.45	0	0.00	0	0.00
教育程度		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
國中	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
高中(職)	84	38	45.24	42	50.00	4	4.76	0	0.00	0	0.00
大學(專)	130	68	52.31	59	45.38	3	2.31	0	0.00	0	0.00
碩士以上	5	5	100.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00

	人數	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意	
總人數	219	111		101		7		0		0	
總百分比	100%	50.68%		46.12%		3.20%		0.00%		0.00%	
性別		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
居住地區		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
中山區	15	10	66.67	4	26.67	1	6.66	0	0.00	0	0.00
安樂區	45	24	53.33	19	42.22	2	4.45	0	0.00	0	0.00
七堵區	30	14	46.67	16	53.33	0	0.00	0	0.00	0	0.00
暖暖區	13	10	76.92	3	23.08	0	0.00	0	0.00	0	0.00
仁愛區	41	17	41.46	21	51.22	3	7.32	0	0.00	0	0.00
信義區	31	15	48.39	16	51.61	0	0.00	0	0.00	0	0.00
中正區	44	21	47.73	22	50.00	1	2.27	0	0.00	0	0.00
其他	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
職業類別		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
地政士	117	59	50.43	53	45.30	5	4.27	0	0.00	0	0.00
經紀業	93	46	49.46	45	48.39	2	2.15	0	0.00	0	0.00
租服業	9	6	66.67	3	33.33	0	0.00	0	0.00	0	0.00

4. 辦事效率

從表 11 看來，於性別方面，男性地政專業從業人員對於本處辦事效率的正面評價(91.82%)高於女性地政專業的正面評價(88.99%)，原因係男性表示「非常滿意」比例高於女性；於年齡方面，30-39 歲者對於本處辦事效率最為滿意，給予 97.73%正面評價，其次依序為 50-59 歲、40-49 歲、60 歲以上者，而 20-29 歲者對於本處辦事效率最不滿意(85.71%)；於教育程度方面，碩士以上者對於本處辦事效率滿意程度給予 100%正面評價，高於高中(職)者(90.48%)及大學(專)者(90.00%)；於居住地區方面，信義區者對於本處辦事效率最為滿意(93.55%)，其次依序為安樂區、七堵區、中正區、仁愛區、暖暖區者，而中山區者對於本處辦事效率最不滿意(80.00%)；於職業類別方面，租賃住宅服務業對於本處辦事效率滿意程度給予 100%正面評價，高於不動產經紀業(93.55%)及地政士或助理員(87.18%)。

表 11 「辦事效率」滿意度與基本資料交叉分析

	人數	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意	
總人數	219	103		95		21		0		0	
總百分比	100%	47.03%		43.38%		9.59%		0.00%		0.00%	
性別		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
男	110	57	51.82	44	40.00	9	8.18	0	0.00	0	0.00
女	109	46	42.20	51	46.79	12	11.01	0	0.00	0	0.00
其他	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
年齡		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
19歲以下	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
20-29歲	14	8	57.14	4	28.57	2	14.29	0	0.00	0	0.00
30-39歲	44	25	56.82	18	40.91	1	2.27	0	0.00	0	0.00
40-49歲	43	22	51.16	16	37.21	5	11.63	0	0.00	0	0.00
50-59歲	63	32	50.79	25	39.68	6	9.53	0	0.00	0	0.00
60歲以上	55	16	29.09	32	58.18	7	12.73	0	0.00	0	0.00
教育程度		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
國中	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
高中(職)	84	33	39.29	43	51.19	8	9.52	0	0.00	0	0.00
大學(專)	130	65	50.00	52	40.00	13	10.00	0	0.00	0	0.00
碩士以上	5	5	100.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
居住地區		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
中山區	15	10	66.67	2	13.33	3	20.00	0	0.00	0	0.00
安樂區	45	24	53.33	18	40.00	3	6.67	0	0.00	0	0.00
七堵區	30	12	40.00	16	53.33	2	6.67	0	0.00	0	0.00
暖暖區	13	8	61.54	3	23.08	2	15.38	0	0.00	0	0.00
仁愛區	41	17	41.46	19	46.34	5	12.20	0	0.00	0	0.00
信義區	31	12	38.71	17	54.84	2	6.45	0	0.00	0	0.00
中正區	44	20	45.45	20	45.45	4	9.10	0	0.00	0	0.00
其他	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
職業類別		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
地政士	117	51	43.59	51	43.59	15	12.82	0	0.00	0	0.00
經紀業	93	46	49.46	41	44.09	6	6.45	0	0.00	0	0.00
租服業	9	6	66.67	3	33.33	0	0.00	0	0.00	0	0.00

三、地政專業從業人員對各項便民服務措施滿意度分析

（一）受訪者對「基隆市全方位地理資訊系統」滿意程度

關於「基隆市全方位地理資訊系統」，根據表 12 及圖 8 顯示，有 93.15% 的地政專業從業人員給予正面評價，其中「非常滿意」占 43.38%，「滿意」占 49.77%。此外，「普通」占 6.85%，無人表示不滿意及非常不滿意。本服務項目滿意程度排名位居第五，「非常滿意」之比例為次低的，「滿意」之比例為最高的，顯示地政專業從業人員使用過後，滿意度達九成三，且無人給予負面評價，應繼續維持。

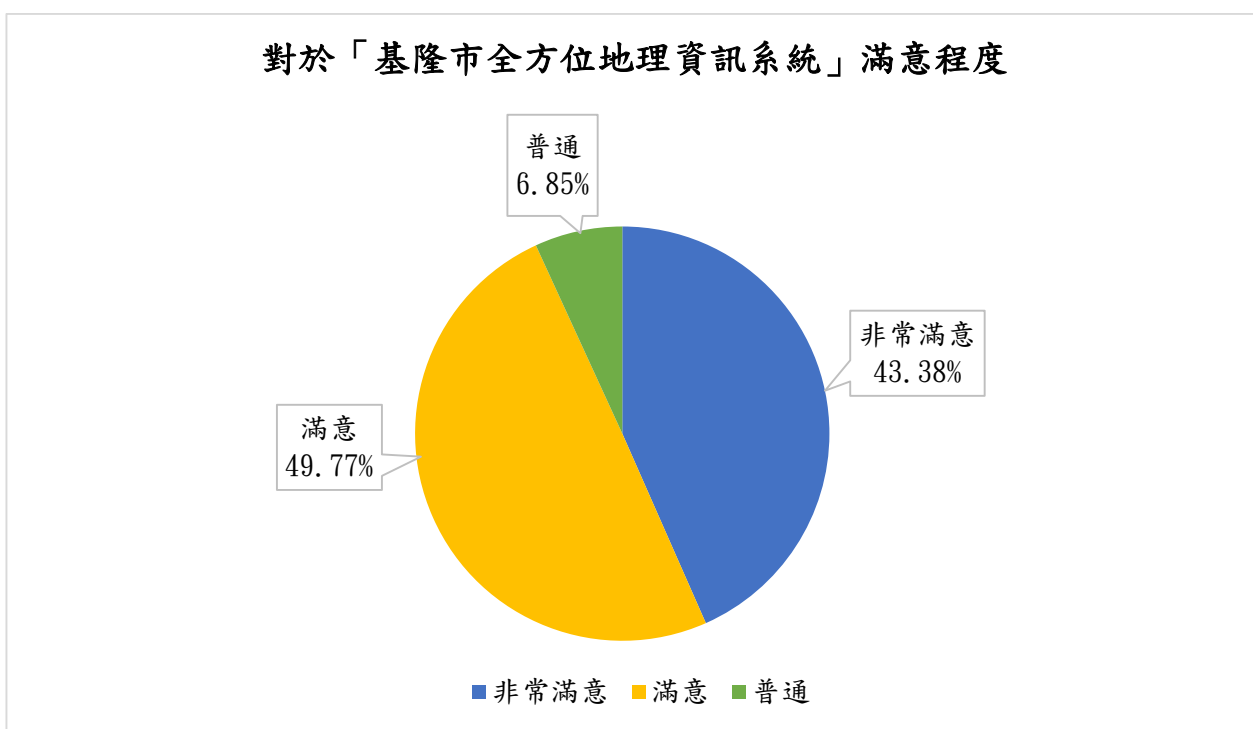


圖 8 「基隆市全方位地理資訊系統」滿意程度

（二）受訪者對「地政士開業及變更登記申辦服務」滿意程度

關於「地政士開業及變更登記申辦服務」，根據表 12 及圖 9 顯示，有 92.24% 的地政專業從業人員給予正面評價，其中「非常滿意」占 44.29%，「滿意」占 47.95%。此外，「普通」占 7.76%，無人表示不滿意及非常不滿意。本服務項目滿意程度排名位居第六，顯示地政專業從業人員使用過後，滿意度達九成二，且無人給予負面評價，應繼續維持。

對於「地政士開業及變更登記申辦服務」滿意程度

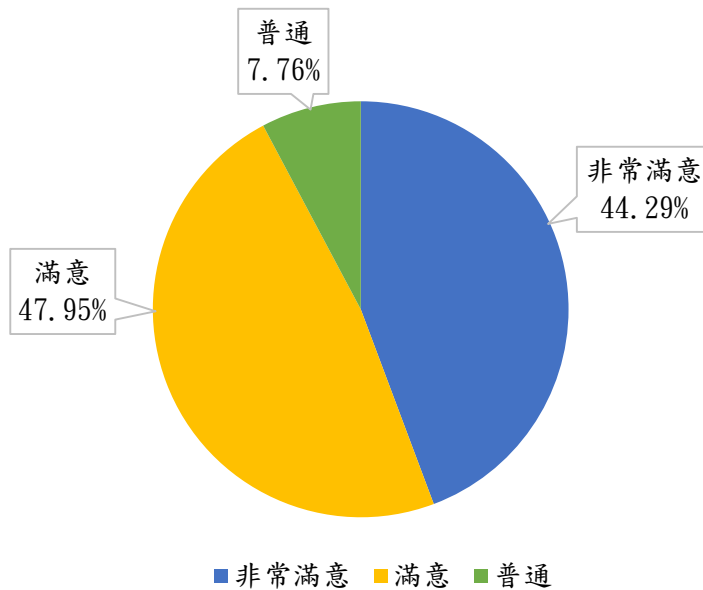


圖 9 「地政士開業及變更登記申辦服務」滿意程度

(三) 受訪者對地政處網站「地政士專區」滿意程度

關於地政處網站「地政士專區」，根據表 12 及圖 10 顯示，有 90.41%的地政專業從業人員給予正面評價，其中「非常滿意」占 42.01%，「滿意」占 48.40%。此外，「普通」占 9.59%，無人表示不滿意及非常不滿意。本服務項目滿意程度排名位居第七，「非常滿意」之比例為最低的，顯示地政專業從業人員使用過後，滿意度達九成，且無人給予負面評價，應繼續維持。

對於地政處網站「地政士專區」滿意程度

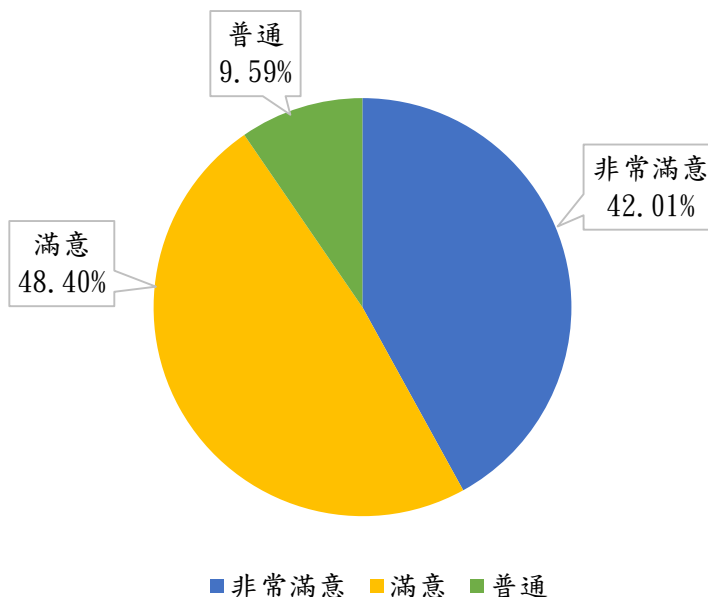


圖 10 地政處網站「地政士專區」滿意程度

（四）受訪者對地政處網站「不動產交易安全專區」滿意程度

關於地政處網站「不動產交易安全專區」，根據表 12 及圖 11 顯示，有 94.53% 的地政專業從業人員給予正面評價，其中「非常滿意」占 47.95%，「滿意」占 46.58%。此外，「普通」占 5.47%，無人表示不滿意及非常不滿意。本服務項目滿意程度排名位居第四，「非常滿意」之比例為次高的，顯示地政專業從業人員使用後，滿意度達九成四，且無人給予負面評價，應繼續維持。對於有 1 位填答者建議「應實行雙代理人制度保障人民財產交易安全」問題，相關意見本處將納入參考，並審慎研議（詳如表 17）。

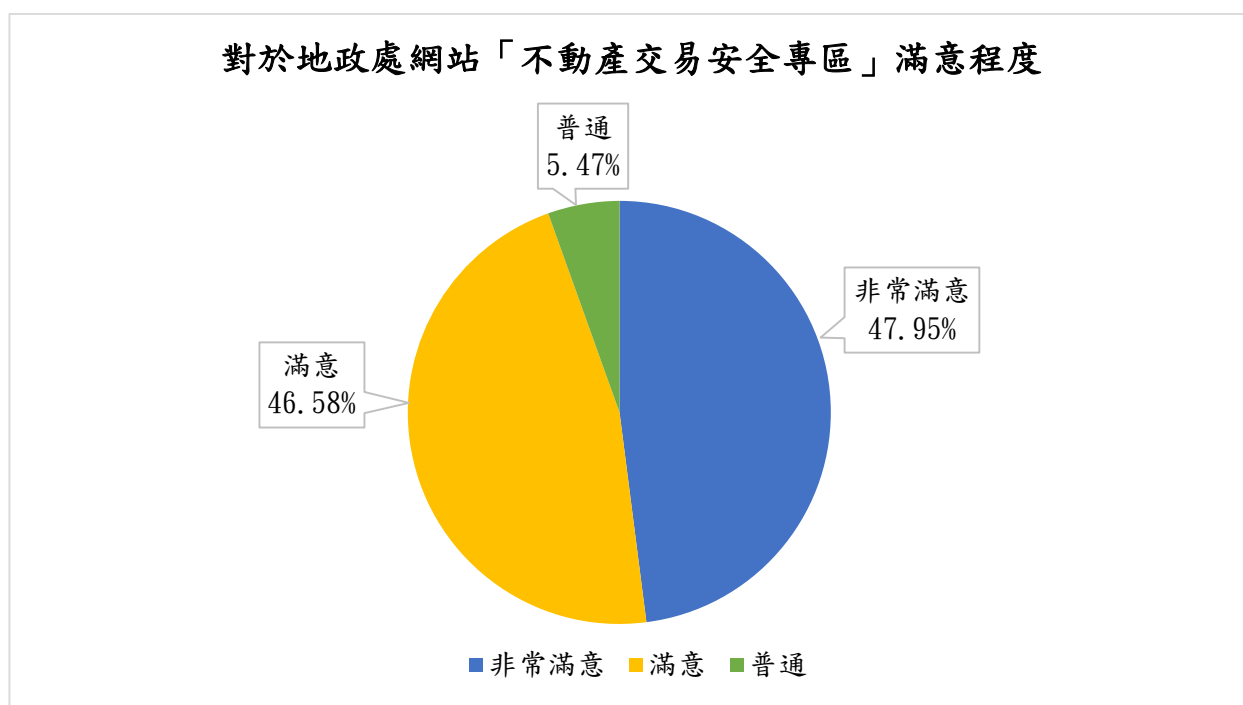


圖 11 地政處網站「不動產交易安全專區」滿意程度

（五）受訪者對地政處網站「地價相關統計」滿意程度

關於地政處網站「地價相關統計」，根據表 12 及圖 12 顯示，有 95.43% 的地政專業從業人員給予正面評價，其中「非常滿意」占 46.12%，「滿意」占 49.31%。此外，「普通」占 4.57%，無人表示不滿意及非常不滿意。本服務項目滿意程度排名位居第三，「滿意」之比例為次高的，顯示地政專業從業人員使用後，對本項服務給予九成五的高度肯定，應繼續維持。

對於地政處網站「地價相關統計」滿意程度

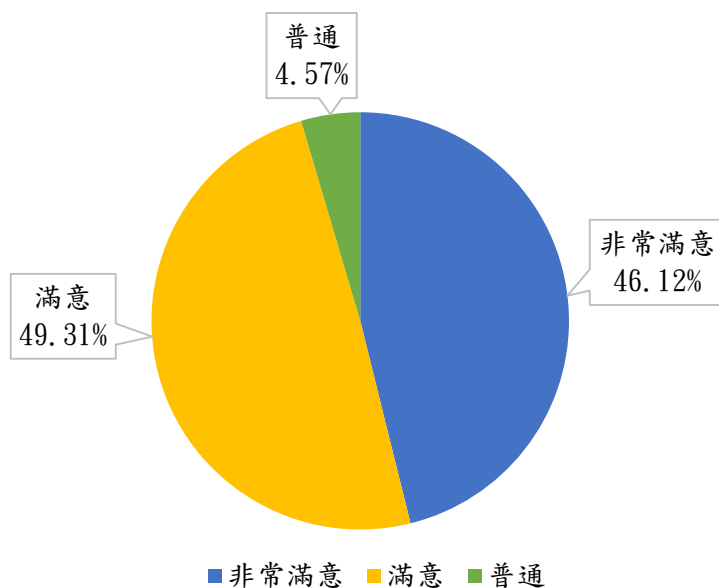


圖 12 地政處網站「地價相關統計」滿意程度

(六) 受訪者對地政處網站「地籍圖重測專區」滿意程度

關於地政處網站「地籍圖重測專區」，根據表 12 及圖 13 顯示，有 89.95% 的地政專業從業人員給予正面評價，其中「非常滿意」占 43.83%，「滿意」占 46.12%。此外，「普通」占 10.05%，無人表示不滿意及非常不滿意。本服務項目滿意程度排名位居第八，中立的普通意見比例是次高的，顯示地政專業從業人員使用後，對本項服務雖無不滿，亦無特別感受，後續本處將再加強更新網站相關內容，以提供更佳的服務品質。

對於地政處網站「地籍圖重測專區」滿意程度

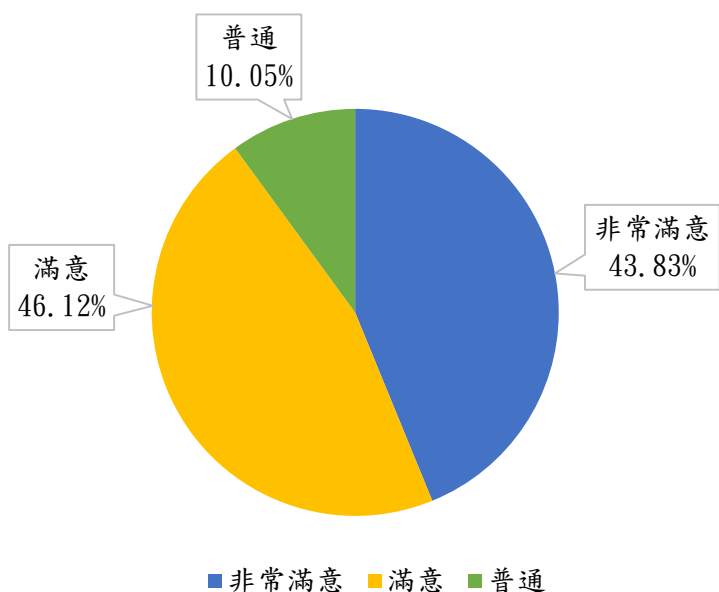


圖 13 地政處網站「地籍圖重測專區」滿意程度

（七）受訪者對地政處舉辦之「法令宣導暨專業訓練講習」滿意程度

關於地政處舉辦之「法令宣導暨專業訓練講習」，根據表 12 及圖 14 顯示，有 96.80%的地政專業從業人員給予正面評價，其中「非常滿意」占 52.97%，「滿意」占 43.83%。此外，「普通」占 3.20%，無人表示不滿意及非常不滿意。本服務項目滿意程度排名位居第一，「非常滿意」之比例是最高的，中立的普通意見比例是最低的，顯示地政專業從業人員使用後，對本項服務給予九成六的高度肯定，應持續維持。

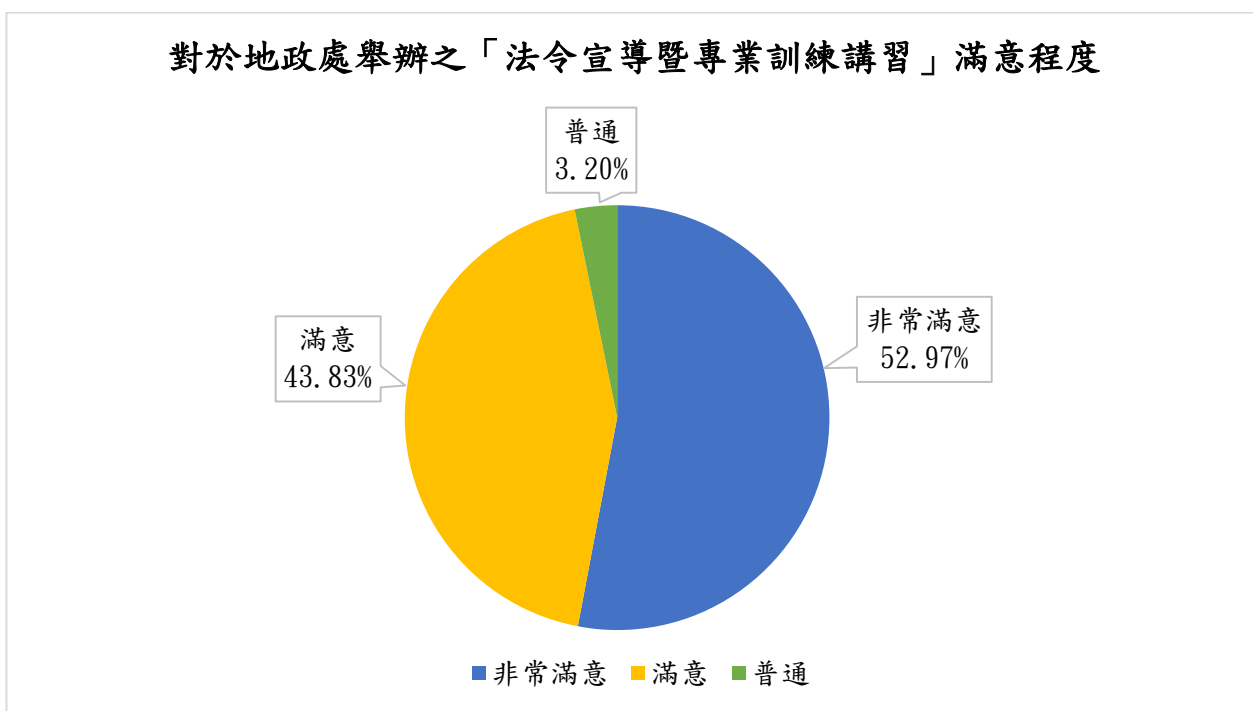


圖 14 地政處舉辦之「法令宣導暨專業訓練講習」滿意程度

（八）受訪者對「地籍謄本自動櫃員機」滿意程度

關於「地籍謄本自動櫃員機」，根據表 12 及圖 15 顯示，有 87.21%的地政專業從業人員給予正面評價，其中「非常滿意」占 43.83%，「滿意」占 43.38%。此外，「普通」占 11.87%，「未填寫」占 0.92%。本服務項目滿意程度排名位居最後一名，「滿意」之比例是最低的，中立的普通意見比例是最高的，顯示大多數地政專業從業人員使用後，雖然有八成七的人持肯定態度，惟本處仍會積極宣導與推廣。對於有 2 位填答者未填寫的原因皆表示「沒有使用過」，本處將持續於網站、臉書等多元管道加強宣導，並研擬可行方式鼓勵地政從業人員廣為使用。至於有 1 位填答者建議「自動櫃員機能增加繳款人欄位」問題，因本府地籍謄本自動櫃員機現由系統自動抓取申請人姓名及收費金額等資料產製交易憑證，本處已請系統開發廠商研議增加繳款人欄位（詳如表 17）。

對於「地籍謄本自動櫃員機」滿意程度

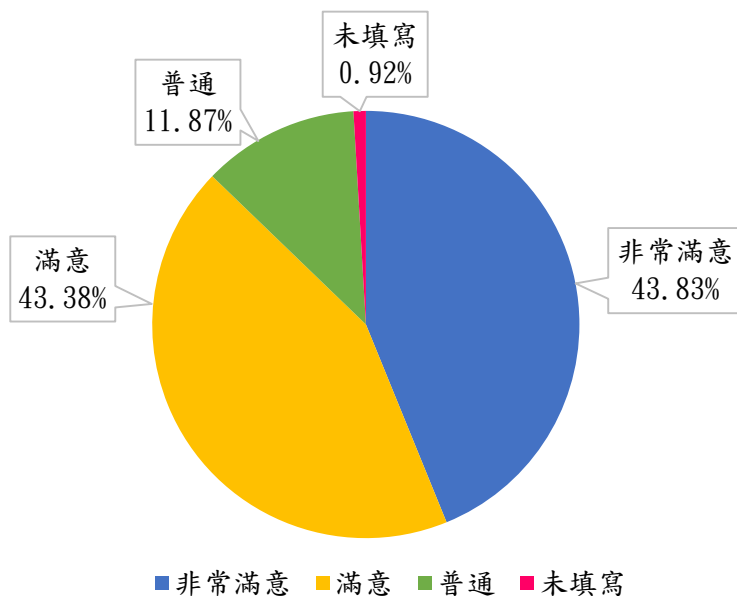


圖 15 「地籍謄本自動櫃員機」滿意程度

(九) 受訪者對地政處網站「基隆市不動產實價登錄資訊公布專區」滿意程度

關於地政處網站「基隆市不動產實價登錄資訊公布專區」，根據表 12 及圖 16 顯示，有 95.89% 的地政專業從業人員給予正面評價，其中「非常滿意」占 47.03%，「滿意」占 48.86%。此外，「普通」占 4.11%，無人表示不滿意及非常不滿意。本服務項目滿意程度排名位居第二，中立的普通意見比例是次低的，顯示地政專業從業人員使用後，滿意度達九成五，且無人給予負面評價，應繼續維持。

對於「基隆市不動產實價登錄資訊公布專區」滿意程度

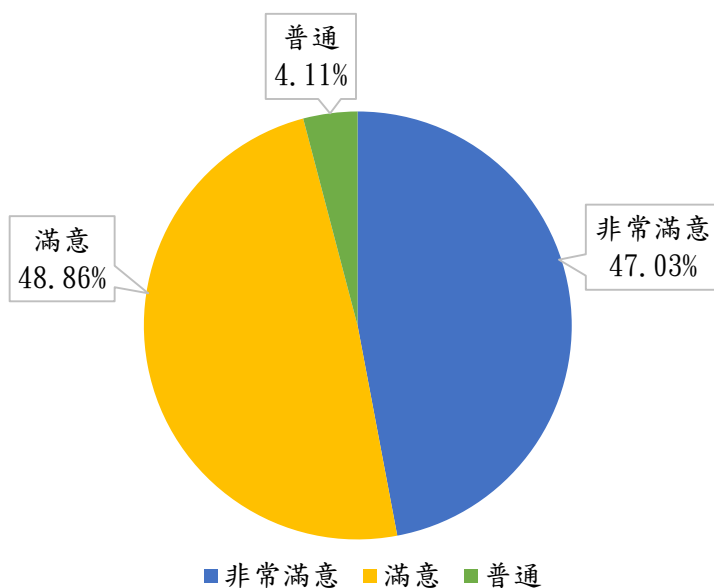


圖 16 地政處網站「基隆市不動產實價登錄資訊公布專區」滿意程度

整體而言，地政專業從業人員對地政處舉辦之「法令宣導暨專業訓練講習」、地政處網站「基隆市不動產實價登錄資訊公布專區」、「地價相關統計」、「不動產交易安全專區」、「基隆市全方位地理資訊系統」、「地政士開業及變更登記申辦服務」、「地政士專區」等七項，滿意情形是最佳的，正面評價皆高達90%以上，顯示這些項目服務達到最大客群，亦是最切中需求的。至於地政處網站「地籍圖重測專區」、「地籍謄本自動櫃員機」等二項，正面評價低於90%，後續本處將針對該二項服務措施著手檢討改善。

表 12 地政專業從業人員對「各項服務措施」滿意程度統計表

題號	內容	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		未填寫		正面評價
		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	%
1	對於「基隆市全方位地理資訊系統」的滿意程度？	95	43.38	109	49.77	15	6.85	0	0.00	0	0.00	0	0.00	93.15
2	對於「地政士開業及變更登記申辦服務」的滿意程度？	97	44.29	105	47.95	17	7.76	0	0.00	0	0.00	0	0.00	92.24
3	對於地政處網站「地政士專區」的滿意程度？	92	42.01	106	48.40	21	9.59	0	0.00	0	0.00	0	0.00	90.41
4	對於地政處網站「不動產交易安全專區」的滿意程度？	105	47.95	102	46.58	12	5.47	0	0.00	0	0.00	0	0.00	94.53
5	對於地政處網站「地價相關統計」的滿意程度？	101	46.12	108	49.31	10	4.57	0	0.00	0	0.00	0	0.00	95.43

題號	內容	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		未填寫		正面評價
		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	%
6	對於地政處網站「地籍圖重測專區」的滿意程度？	96	43.83	101	46.12	22	10.05	0	0.00	0	0.00	0	0.00	89.95
7	對於地政處舉辦之「法令宣導暨專業訓練講習」的滿意程度？	116	52.97	96	43.83	7	3.20	0	0.00	0	0.00	0	0.00	96.80
8	對於「地籍謄本自動櫃員機」的滿意程度？	96	43.83	95	43.38	26	11.87	0	0.00	0	0.00	2	0.92	87.21
9	對於地政處網站「基隆市不動產實價登錄資訊公布專區」的滿意程度？	103	47.03	107	48.86	9	4.11	0	0.00	0	0.00	0	0.00	95.89

四、多元管道繳納地政規費

（一）知道程度

據本次調查顯示，受訪者「知道」多元管道繳納地政規費服務計 179 人，占 81.74%；「不知道」多元管道繳納地政規費服務計 40 人，占 18.26%。顯示約有八成二的地政專業從業人員知道多元管道繳納地政規費的服務，因應資訊科技的進步，金融支付工具及電子支付方式推陳出新，為貼近民眾的消費習慣與需求，及避免同仁現金點收錯帳問題，本處提供「現金以外」之多元繳費方式供民眾選用，以減少現金攜帶之不便。對於約有一成八的從業人員不知道本項服務，本處將持續於網站加強宣導，讓民眾更為知曉並多加利用。

受訪者對多元管道繳納地政規費服務知道程度(n=219)

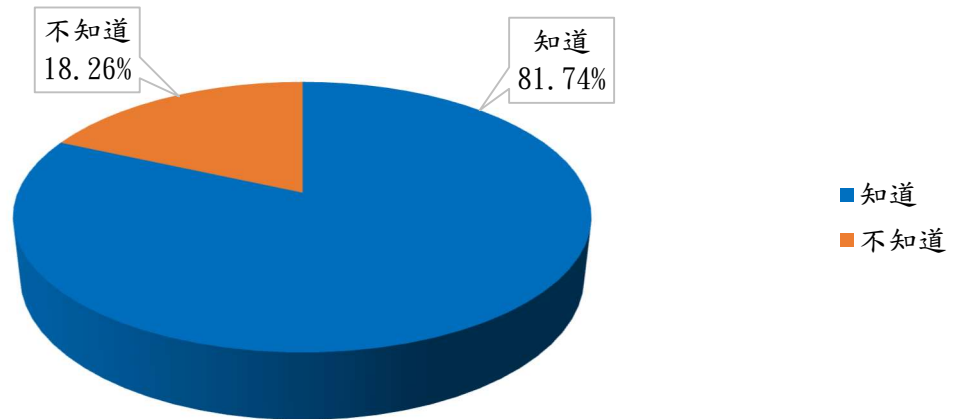


圖 17 受訪者對多元管道繳納地政規費服務知道程度

(二) 使用程度

據本次調查顯示，受訪者「有」使用過多元管道繳納地政規費服務計 110 人，占 50.23%；「沒有」使用過多元管道繳納地政規費服務計 109 人，占 49.77%。顯示約有近五成的地政專業從業人員仍習慣使用「現金」繳納地政規費，對於時下的其他消費工具尚無使用經驗，為加速推動行動支付的普及，本處亦持續向民眾加強宣導多元繳費之便利性，讓民眾有更多的選擇並廣泛運用。

受訪者對多元管道繳納地政規費服務使用程度(n=219)

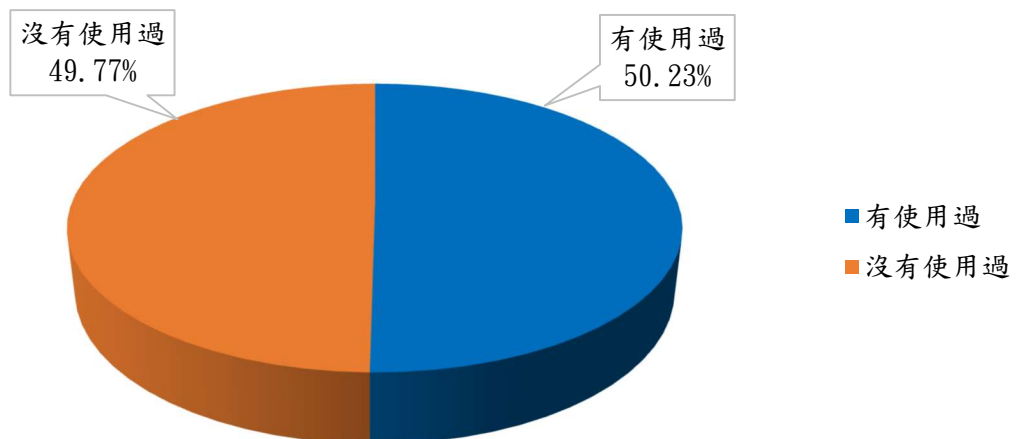


圖 18 受訪者對多元管道繳納地政規費服務使用程度

（三）交叉分析

本處將「知道程度」與「使用程度」進行交叉分析及說明，從表 13 看來，受訪者中有 109 人「知道」且「有」使用過多元管道繳納地政規費服務占49.77%；有 70 人「知道」卻「沒有」使用過多元管道繳納地政規費服務占31.97%；有 1 人「不知道」卻「有」使用過多元管道繳納地政規費服務占0.46%；有 39 人「不知道」且「沒有」使用過多元管道繳納地政規費服務占17.80%，顯示有近五成的地政專業從業人員「知道」且「有」使用過多元管道繳納地政規費服務，針對三成二「知道」卻「沒有」使用過、一成八「不知道」且「沒有」使用過多元管道繳納地政規費服務的地政專業從業人員，本處將持續進行宣導，以提升行動支付的普及性。

表 13 多元管道繳納地政規費服務知道程度與使用程度統計表

使用程度 \ 知道程度	知道		不知道		總計	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
有使用過	109	49.77%	1	0.46%	110	50.23%
沒有使用過	70	31.97%	39	17.80%	109	49.77%
總計	179	81.74%	40	18.26%	219	100%

（四）多元繳費方式

據本次調查顯示，110名受訪者中使用過多元繳納地政規費的方式(可複選)，「支票」占 2.16%，「匯票」占 1.08%，「匯款」占 21.62%，「網路ATM」占 6.49%，「悠遊卡」占 17.30%，「信用卡線上繳費」占 14.06%，「信用卡臨櫃繳費」占 30.81%，「手機臨櫃感應支付」占 4.86%，「數位櫃台線上繳費」占 1.62%。顯示「信用卡臨櫃繳費」為地政專業從業人員最常使用的繳費方式，使用比例約占三成一，其次為「匯款」，使用比例約占二成二；而本次問卷調查結果顯示「匯票」及「數位櫃台線上繳費」的繳費方式是最少人使用的，可能代表地政專業從業人員認為匯票需至郵政公司購買，不如現金繳納或其他支付工具來得方便，至於線上繳費易有個資外洩或帳號被盜用之疑慮，故鮮少使用。

因應電子支付技術的純熟，使得金融消費工具運用更加廣泛，本處未來將持續利用網路管道進行業務宣導，積極推動行動支付的使用。

表 14 多元繳費方式統計表(可複選)

繳納方式	支票	匯票	匯款	網路ATM	悠遊卡
人數	4	2	40	12	32
百分比	2.16%	1.08%	21.62%	6.49%	17.30%

繳納方式	信用卡線上繳費	信用卡臨櫃繳費	手機臨櫃感應支付	數位櫃台線上繳費
人數	26	57	9	3
百分比	14.06%	30.81%	4.86%	1.62%

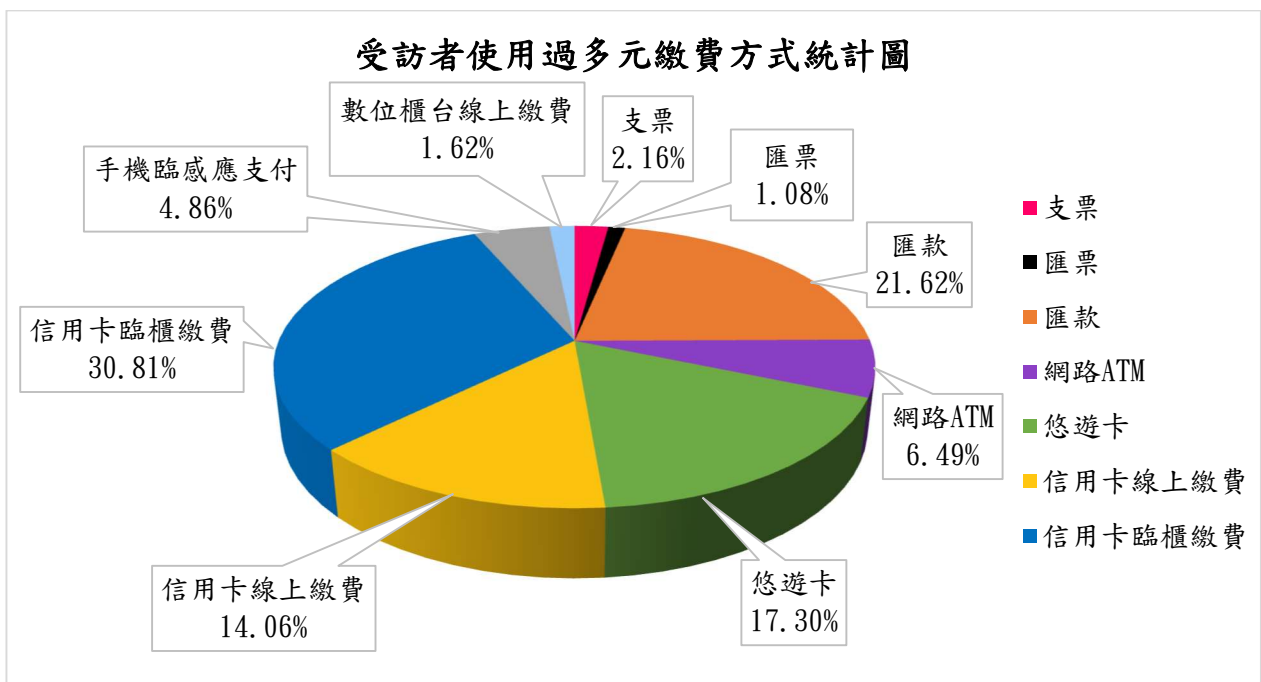


圖 19 受訪者使用過多元繳費方式統計圖

五、業務資訊管道

據本次調查顯示，受訪者主要得知本處各項業務資訊的管道(可複選)，「地政處網站」占 40.53%，「地政處臉書」占 13.60%，「洽公場所」占 22.67%，「電話洽詢」占 16.00%，「文宣資料」占 7.20%。**顯示「地政處網站」宣傳管道為地政專業從業人員得知本處業務資訊最常用的資訊管道，使用比例約占四成一**，因網路、行動裝置的普及，使得網路資訊的傳播更廣泛，本處未來將持續善加利用網路管道，進行業務及政令宣導，同時達到節能減碳之效果；其次「洽公場所」約占二成三、「電話洽詢」占一成六，顯示仍然有約近四成地政專業從業人員習慣直接至洽公場所或進線詢問業務內容；而本次問卷調查結果顯示「文宣資料」的宣傳效果最差，可能代表地政專業從業人員認為簡易的文宣資料較不易獲得完整資訊。

依據本項調查成果顯示，未來本處應以網路宣傳管道為主，一方面，加強網路的應用，提升網站資料之品質及完整性，及著重網頁的友善性；另一方面，由於地政專業從業人員前往本處洽公頻繁，本處亦將提升同仁專業素養，以提供地政專業從業人員更佳的服務品質。

表 15 業務資訊管道統計表(可複選)

資訊管道	地政處網站	地政處臉書	洽公場所	電話洽詢	文宣資料	其他
人數	152	51	85	60	27	0
百分比	40.53%	13.60%	22.67%	16.00%	7.20%	0.00%

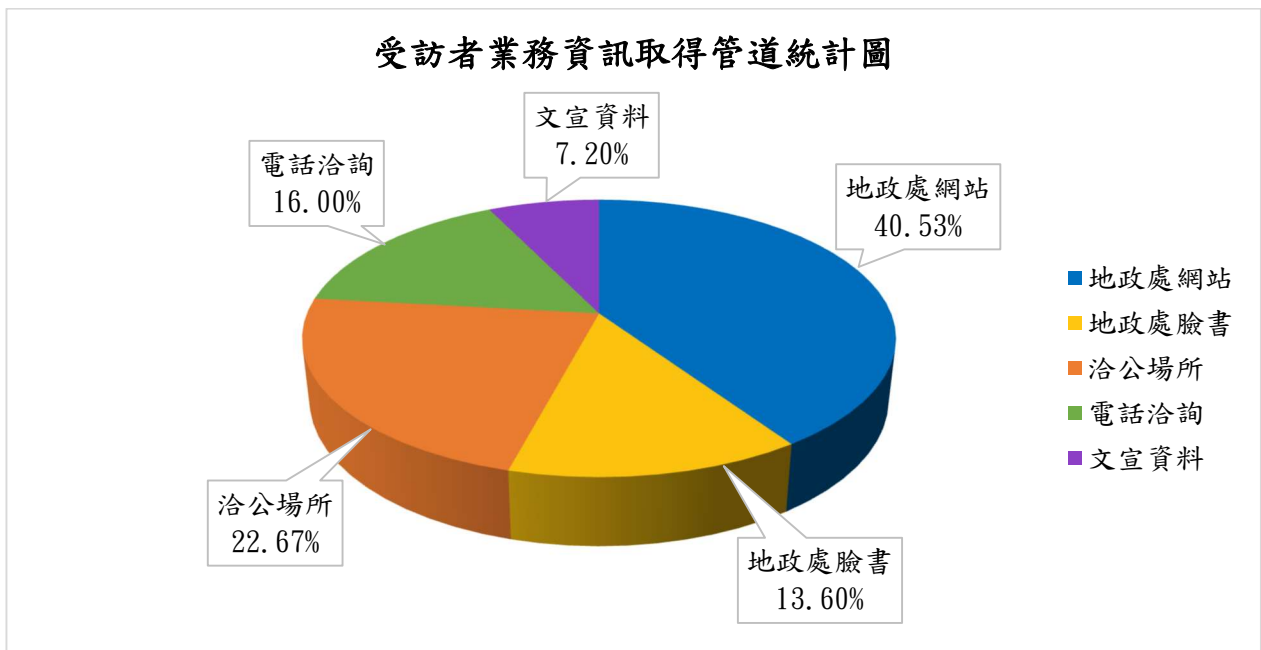


圖 20 受訪者業務資訊取得管道統計圖

六、洽辦業務次數

據本次調查顯示，受訪者至本處洽辦業務次數，「一次」占 46.12%，「二~五次」占 39.72%，「六次以上」占 13.70%，「沒去過」占 0.46%。顯示今年度地政專業從業人員至本處洽辦業務次數五次以內者約占八成六，僅有一位填答者表示未曾去過，為減輕民眾四處奔波之勞苦，本處積極宣導以線上申辦方式取代紙本申請，節省地政專業從業人員洽辦業務等待及往返時間，即時掌握案件處理進度及查詢相關資訊，以維護其權益。

表 16 洽辦業務次數統計表

洽辦次數	一次	二~五次	六次以上	沒去過	總計
人數	101	87	30	1	219
百分比	46.12%	39.72%	13.70%	0.46%	100%

受訪者洽辦業務次數統計圖(n=219)

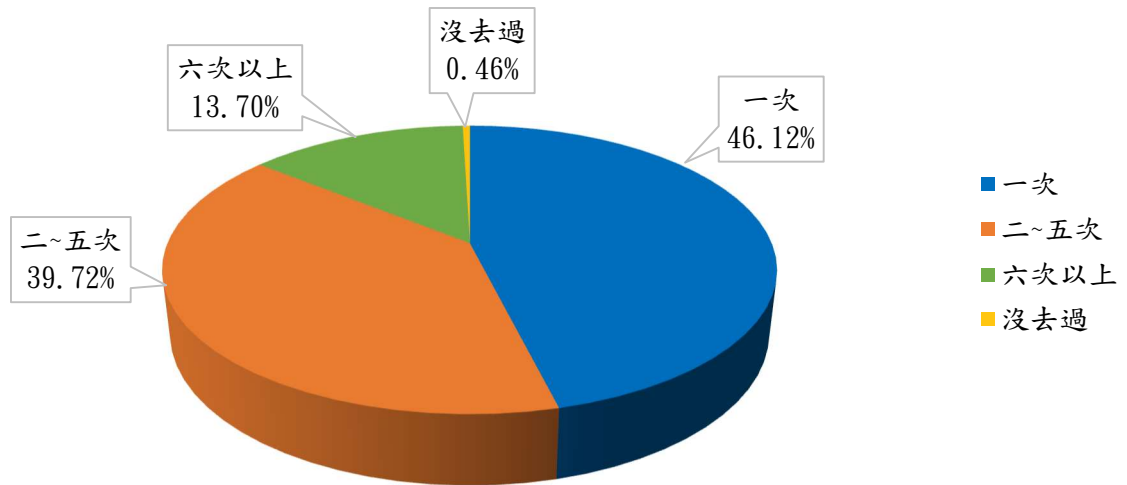


圖 21 受訪者洽辦業務次數統計圖

七、地政專業從業人員對於本處之寶貴意見與鼓勵

本調查共計回收 219 份問卷，本(114)年度地政專業從業人員提供之寶貴意見與鼓勵及具體回應，臚列如表17：

表 17 地政專業從業人員對於本處之寶貴意見與鼓勵一覽表

寶貴意見與鼓勵	具體回應	備註
應實行雙代理人制度保障人民財產交易安全。	感謝寶貴建議，相關意見本處將納入參考，並審慎研議。	受訪者對地政處網站「不動產交易安全專區」之建議。(請參閱報告第 16 頁)
自動櫃員機能增加繳款人欄位。	本府地籍謄本自動櫃員機現由系統自動抓取申請人姓名及收費金額等資料產製交易憑證，本處已請系統開發廠商研議增加繳款人欄位。	受訪者對「地籍謄本自動櫃員機」之建議。(請參閱報告第 18 頁)

常遇服務人員不在位子或請假沒交辦待辦事項白跑一趟。	本處將提醒同仁於上班時間如因故不在座位或請假，應事先妥善交代其他同仁協助辦理相關業務，並落實代理人制度，確實交接待處理事項，以完善為民服務工作品質。	受訪者覺得需要加強改進或建議。
至市府洽公汽機車位難尋。	本府周邊停車場包含市府大樓內的中庭停車場（洽公限時免費）、附近的東岸停車場、信二立體停車場等，民眾可多加利用，洽公前亦可透過基隆停管管理中心查看基隆市各停車場的即時剩餘車位資訊。	受訪者覺得需要加強改進或建議。
OK！	感謝鼓勵與肯定。	
很好！	感謝鼓勵與肯定。	
非常好！	感謝鼓勵與肯定。	

陸、結論與建議

為提供更優質的為民服務工作及行政效能，本處於每年舉辦一次服務品質問卷調查，藉由問卷調查瞭解地政專業從業人員對本處提供之各項服務的滿意度及不足之處。

有關本年度基本服務之滿意度，除洽公環境有88.13%地政專業從業人員感到滿意外，其餘「服務態度」、「專業能力」、「辦事效率」三項目皆有九成以上之專業從業人員給予高度肯定；於「各項服務措施」的滿意度，地政處舉辦之「法令宣導暨專業訓練講習」、地政處網站「基隆市不動產實價登錄資訊公布專區」、「地價相關統計」、「不動產交易安全專區」、「基隆市全方位地理資訊系統」、「地政士開業及變更登記申辦服務」、「地政士專區」七項服務措施，滿意情形最佳，正面評價皆高達90%，受到專業從業人員的支持肯定。而地政處網站「地籍圖重測專區」、「地籍謄本自動櫃員機」二項服務措施，正面評價低於90%，後續本處將針對該二項服務措施著手檢討改善。在多元管道繳納地政規費服務方面，有

49.77%地政專業從業人員「知道」且「有」使用過本項服務措施，尚有49.77%「沒有」使用過(包含「知道」卻「沒有」使用過、「不知道」且「沒有」使用過)，本處將持續推動行動支付的使用，以提升行動支付的普及性。

綜合而言，本處今年在所有服務項目上，皆受到肯定，專業從業人員皆認為已達到不錯的滿意度水準，經由本次調查得知地政專業從業人員最常使用的業務資訊管道為「地政處網站」與「洽公場所」，本處將善用網路宣傳管道與提升同仁專業素養，持續精進服務流程，維持專業從業人員對本處的優良評價。且專業從業人員利用線上申辦案件方式，除了節省洽辦業務等待及往返時間外，可即時掌握案件處理進度及查詢相關資訊，本處將秉持資訊公開化的原則，主動提供案件承辦資訊及多元查詢管道，以維護其權益。

透過問卷滿意度調查分析，了解本處與受訪者間業務運作互動情形，針對各項不足之處，本處將持續改進、創新，作為未來業務管理、精進之參考，持續提供地政專業從業人員更親切、專業、快速之服務。

114 年度基隆市整體地政業務滿意度問卷調查

親愛的朋友您好：

誠摯感謝您撥冗填寫這份問卷，為了瞭解本市地政業務之服務品質，請您就洽公時的任何感受，填寫下列問題，並提供您寶貴的建議，供我們參考以利日後改進，謝謝！

一、機關環境

調查項目 \ 滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不滿意原因
1. 您對於地政處「洽公環境」是否滿意？	☐	☐	☐	☐	☐	
2. 您對於地政處人員「服務態度」是否滿意？	☐	☐	☐	☐	☐	
3. 您對於地政處人員「專業能力」是否滿意？	☐	☐	☐	☐	☐	
4. 您對於地政處人員「辦事效率」是否滿意？	☐	☐	☐	☐	☐	

二、便民服務

服務措施 \ 滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不滿意原因
1. 您對於「基隆市全方位地理資訊系統」提供之功能是否滿意？	☐	☐	☐	☐	☐	
2. 您對於「地政士開業及變更登記」申辦服務是否滿意？	☐	☐	☐	☐	☐	
3. 您對於地政處網站「地政士專區」提供之資訊是否滿意？	☐	☐	☐	☐	☐	
4. 您對於地政處網站「不動產交易安全專區」提供之資訊是否滿意？	☐	☐	☐	☐	☐	
5. 您對於地政處網站「地價相關統計」提供之資訊是否滿意？	☐	☐	☐	☐	☐	
6. 您對於地政處網站「地籍圖重測專區」提供之資訊是否滿意？	☐	☐	☐	☐	☐	
7. 您對於地政處舉辦之「法令宣導暨專業訓練講習」是否滿意？	☐	☐	☐	☐	☐	
8. 您對於「地籍謄本自動櫃員機」申領服務是否滿意？	☐	☐	☐	☐	☐	
9. 您對於地政處網站「基隆市不動產實價登錄資訊公布專區」提供之資訊是否滿意？	☐	☐	☐	☐	☐	

※上述題目如有不滿意者，請填答不滿意原因。

【♡背面還有，請翻面填寫➡】

三、其他

1. 您是否知道多元管道繳納地政規費的服務？

☐知道 ☐不知道

2. 您曾使用過「現金以外」的方式繳納地政規費？

☐有 ☐沒有(第3題免填寫)

3. 您使用過多元繳納地政規費的方式有哪些？(可複選)

☐支票 ☐匯票 ☐匯款 ☐網路ATM ☐悠遊卡 ☐信用卡線上繳費

☐信用卡臨櫃繳費 ☐手機臨櫃感應支付 ☐「數位櫃台」線上繳費

四、綜合問答

1. 您主要是從什麼管道得知本府地政處的各項業務資訊？(可複選)

☐地政處網站 ☐地政處臉書 ☐洽公場所 ☐電話洽詢 ☐文宣資料 ☐其他_____

2. 您今年至本府地政處洽辦業務的次數？(單選)

☐一次 ☐二~五次 ☐六次以上

3. 您覺得哪些方面需要加強改進或建議：(請提供您寶貴的意見，讓我們能為您提供更好的服務！)

五、基本資料

1. 性別：☐男 ☐女 ☐其他

2. 年齡：☐19歲以下 ☐20~29歲 ☐30~39歲 ☐40~49歲 ☐50~59歲 ☐60歲以上

3. 教育程度：☐國中 ☐高中(職) ☐大學(專) ☐碩士以上

4. 居住地區：☐中山區 ☐安樂區 ☐七堵區 ☐暖暖區 ☐仁愛區 ☐信義區 ☐中正區
☐其他_____

5. 職業類別：☐地政士或助理員 ☐不動產經紀業 ☐租賃住宅服務業

【問卷到此結束，再次感謝您的撥冗填答】

※因調查蒐集之個人資料部分，限供本次滿意度調查分析並依個人資料保護法使用，不得挪做他用。