

臺北市古亭地政事務所

112 年志工服務品質滿意度問卷調查報告

壹、前言

為了解洽公民眾對本所志工人員服務是否滿意，並持續提升本所服務品質，以提供市民更優質的服務，特製作本問卷，作為本所精進之參考。

貳、調查時間

112 年 10 月 11 日至 112 年 11 月 13 日。

參、調查內容及方法

依本所「志工服務品質滿意度調查表」進行調查，為配合本府 E 化作業及節能減紙，採用 Google 表單線上問卷方式，於服務臺張貼 QR CODE 並請洽公民眾掃描進行作答。問卷設計除開放性問題可不作答外，其他選項均須填寫完成方能送出表單。

肆、調查對象

本所洽公民眾。

伍、資料處理

本次共計回收 11 份調查表，無效問卷比率為 0%，就回覆之問卷作統計分析。

陸、問卷設計

為了解洽公民眾對本所志工人員服務態度、專業程度等各項滿意度，本次問卷共 4 題封閉性問題及 1 題開放性意見。

- 一、封閉性問題：針對志工人員服務時之談話應對、引導、協助填寫書表與提供諮詢服務等內容提問，請洽公民眾依「非常滿意」、「滿意」、「普通」、「不滿意」、「非常不滿意」填答。
- 二、開放性意見：洽公民眾如有相關建議，請其於調查表上提供具體意見。

柒、調查分析與結果

一、樣本特性分析

(一)年齡：回覆問卷民眾年齡 50 歲以上占 81.8%。

| 年齡 | 20-29 歲 | 30-39 歲 | 40-49 歲 | 50-59 歲 | 60 歲以上 | 總計 |
|----|---------|---------|---------|---------|--------|------|
| 人數 | 0 | 1 | 1 | 7 | 2 | 11 |
| 比例 | 0 | 9.1% | 9.1% | 63.6% | 18.2% | 100% |

(二)職業：回覆問卷民眾皆為一般洽公民眾。

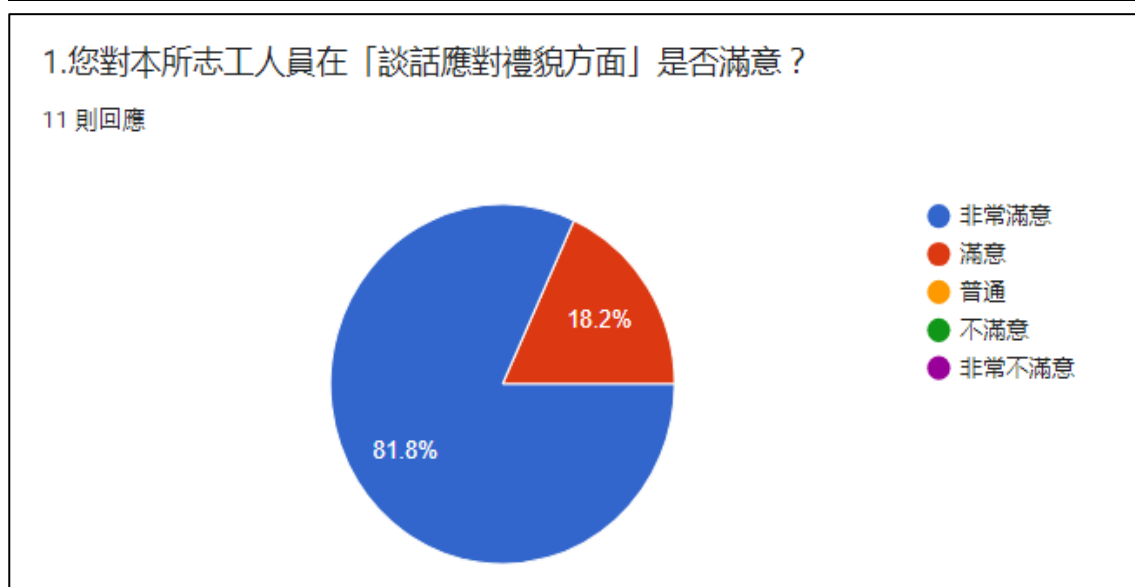
| 職業 | 地政士 | 一般洽公民眾 | 總計 |
|----|-----|--------|------|
| 人數 | 0 | 11 | 11 |
| 比例 | 0 | 100% | 100% |

二、調查內容及結果

(一)您對本所志工人員在「談話應對禮貌方面」是否滿意？

受訪民眾表示「非常滿意」占 81.8%，「滿意」占 18.2%，滿意度達 100%。

| 滿意度 | 非常滿意 | 滿意 | 普通 | 不滿意 | 非常不滿意 | 總計 |
|-----|-------|-------|----|-----|-------|------|
| 人數 | 9 | 2 | 0 | 0 | 0 | 11 |
| 百分比 | 81.8% | 18.2% | 0 | 0 | 0 | 100% |



(二)請問您對本所志工人員在「引導服務方面」是否滿意？

受訪民眾皆表示「非常滿意」，滿意度達 100%。

| 滿意度 | 非常滿意 | 滿意 | 普通 | 不滿意 | 非常不滿意 | 總計 |
|-----|------|----|----|-----|-------|------|
| 人數 | 11 | 0 | 0 | 0 | 0 | 11 |
| 百分比 | 100% | 0 | 0 | 0 | 0 | 100% |

2.請問您對本所志工人員在「引導服務方面」是否滿意？

11 則回應



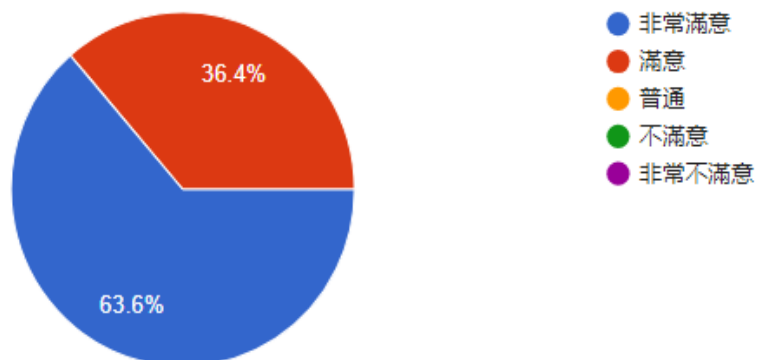
(三)請問您對本所志工人員在「協助填寫各類申請書表方面」是否滿意？

受訪民眾表示「非常滿意」部分占 63.6%，「滿意」部分占 36.4%，滿意度達 100%。

| 滿意度 | 非常滿意 | 滿意 | 普通 | 不滿意 | 非常不滿意 | 總計 |
|-----|-------|-------|----|-----|-------|------|
| 人數 | 7 | 4 | 0 | 0 | 0 | 11 |
| 百分比 | 63.6% | 36.4% | 0 | 0 | 0 | 100% |

3.您對本所志工人員在「協助填寫各類申請書表方面」是否滿意？

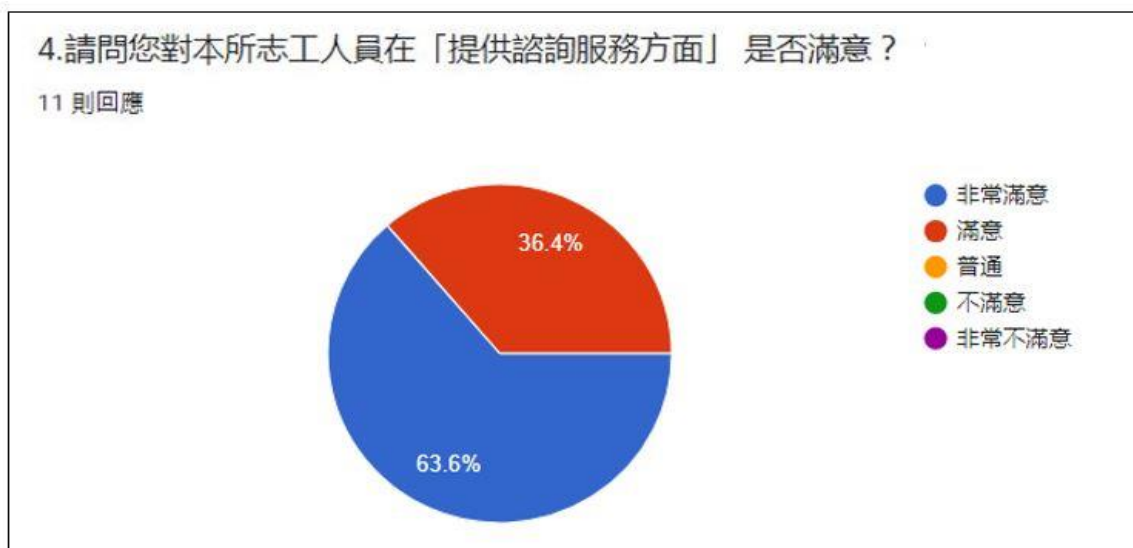
11 則回應



(四)請問您對本所志工人員在「提供諮詢服務方面」是否滿意？

受訪民眾表示「非常滿意」部分占 63.6%，「滿意」部分占 36.4%，滿意度達 100%。

| 滿意度 | 非常滿意 | 滿意 | 普通 | 不滿意 | 非常不滿意 | 總計 |
|-----|-------|-------|----|-----|-------|------|
| 人數 | 7 | 4 | 0 | 0 | 0 | 11 |
| 百分比 | 63.6% | 36.4% | 0 | 0 | 0 | 100% |



(五)洽公民眾如有相關建議，請其於調查表上提供具體意見之開放性問題，本次調查無人填答。

捌、整體滿意度分析及結論

- 一、本次問卷受訪民眾對於本所志工人員提供之服務皆為「非常滿意」及「滿意」，整體滿意度達 100%，其中「非常滿意」比例最高的項目為「志工人員引導服務」，達 100%；次高為「志工人員談話應對禮貌」，達 81.8%，可知本所志工人員能依洽公民眾需求，妥適為其提供引導服務，且服務過程中態度有禮、應對得宜，亦能協助民眾填寫各類表單及為其提供諮詢服務，使洽公民眾獲得良好感受。
- 二、爾後本所將於志工教育訓練課程中持續宣導志工服務禮儀、各項法規及便民措施，希望藉由精進志工人員專業知能及服務態度，為民眾提供更優質的地政服務。