臺北市建成地政事務所

113年度志工服務品質

滿意度調查分析報告

主辦單位：行政課

調查報告完成日期：114 年 1 月 23 日

目錄

壹、 調查主旨 1

貳、 調查過程與方法 1

參、 調查分析與問題討論調查分析與問題討論 3

肆、 志工不滿意原因、建議意見及回應處理 7

伍、 結論 8

陸、 附錄-- 113 年志工服務品質滿意度調查表.....9

壹、調查主旨

一、緣起

長期以來本所召募志工人員藉以協助地政業務順利推展，針對志工人員的專業訓練、與民眾應對、提供諮詢服務等表現，業足以成為代表機關形象的一環。為了解洽公民眾對本所志工人員服務的滿意水準，特製作調查表，作為本所志工管理改進之參考。

二、調查目的

藉由本次調查活動了解民眾對本所志工人員服務，參考民眾對志工所提供服務程度(禮貌應對、引導、協助填寫書表及諮詢服務)，藉以得知志工滿意度，增進或改善本所機關形象並作為志工業務改進依據，促使推動志工業務順利進行，如表現不佳時，就問題歸結是屬機關志工制度、志工個人等因素加以分析及研擬對策。

貳、調查過程與方法

一、調查對象

洽公至本所志工櫃檯接受志工人員服務之民眾。

二、調查期間

113 年 11 月 8 日至 12 月 10 日止。

三、調查方式

本次問卷調查方式採紙本調查方式，對象為至本所洽公民眾接觸服務排班之志工人員服務。

四、問卷設計

志工人員在機關的主要服務項目為引導服務、協助申請案件、提供專業諮詢、協助填寫各類申請書表等，本次調查主要針對民眾對本所志工人員在對談禮貌應對、引導、協助填寫書表與提供諮詢服務滿意度，共設計與民眾接觸的切身相關的項目，並為求深入了解問題，填答方式包含 4 個封閉性與 1 個開放性問題混合徵詢。

（一）封閉性問題

4 項針對本所志工人員談話應對禮貌、引導服務、協助填寫各類申請書表與提供諮詢服務方面加以設計，分為「非常滿意」、「滿意」、「尚可」、「不滿意」及「非常不滿意」等 5 種不同滿意程度供民眾勾選，以調查其滿意情形。

（二）開放性問題開放性問題

為了解民眾對志工人員不滿意之原因，在各項項目之後，以開放性方式供填答不滿意原因，並在問卷最後以開放性方式徵詢民眾對本所志工是否有其他建議。

五、回收情形

本次紙本問卷由洽公民眾填寫問卷計回收 40 份 調查表。

六、調查結果之處理調查結果之處理

（一）本次問卷調查結果，採 EXCEL、WORD 等電腦軟體統計分析製作圖表。

（二）問卷回收後進行資料整理、輸入、統計分析及撰寫調查報告。

參、調查分析與問題討論調查分析與問題討論

一、受訪者基本資料分析

本次問卷調查係以洽公民眾對志工服務諮詢為問卷調查對象，有效樣本之人數統計資料如下：

（一）性別：填答民眾中女性比例略高於男性。

性別	男	女	總計
人數	15	25	40
百分比	37.5%	62.5%	100%

（二）年齡：50歲以上受訪者逾過半比例。

年齡(歲)	20至29	30至39	40至49	50以上	總計
人數	5	7	7	21	40
百分比	12.5%	17.5%	17.5%	52.5%	100%

（三）教育程度 本次受訪者以 高中職及 大專 學 為主要學歷。

教育程度	國中及以下	高中職	大專(學)	研究所(含以上)	總計
人數	2	7	17	14	40
百分比	5.0%	17.5%	42.5%	35.0%	100%

（四）職業： 本次受訪者以一般洽公民眾為 主要服務對象。

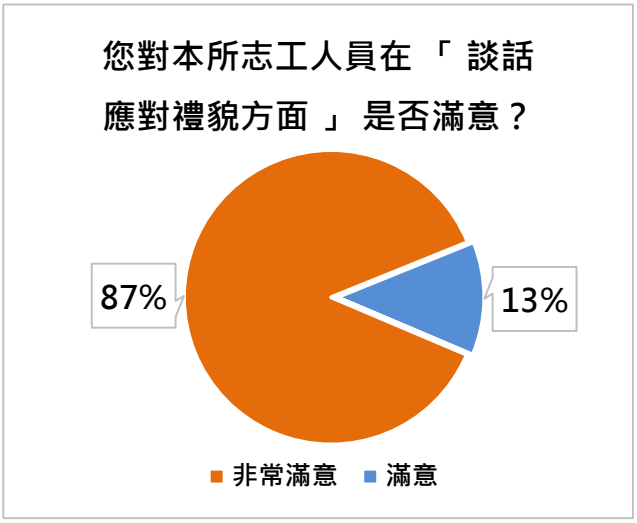
職業	地政士及相關從業人員	家管或退休人士	其他	總計
人數	7	11	22	40
百分比	17.5%	27.5%	55.0%	100%

二、問卷調查分析

(一)問題 1. 您對本所志工人員在「談話應對禮貌方面」是否滿意？

本次問卷調查中，民眾對本所志工談話應對禮貌感到非常滿意者 35%，滿意者 5%，合計 100% 民眾滿意度。

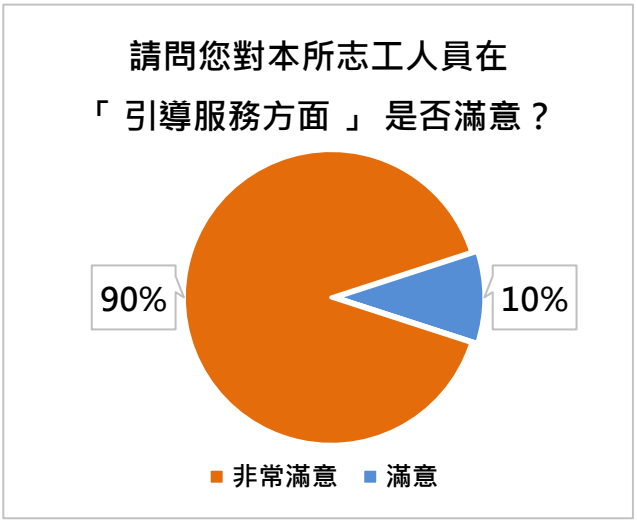
滿意情形	人數
非常滿意	35
滿意	5
尚可	0
不滿意	0
非常不滿意	0
總計	**40**



(二)問題 2. 請問您對本所志工人員在「引導服務方面」是否滿意？

本次問卷調查中，民眾對本所志工引導服務感到非常滿意者 90%，滿意者 10%，合計 100% 之民眾滿意度。

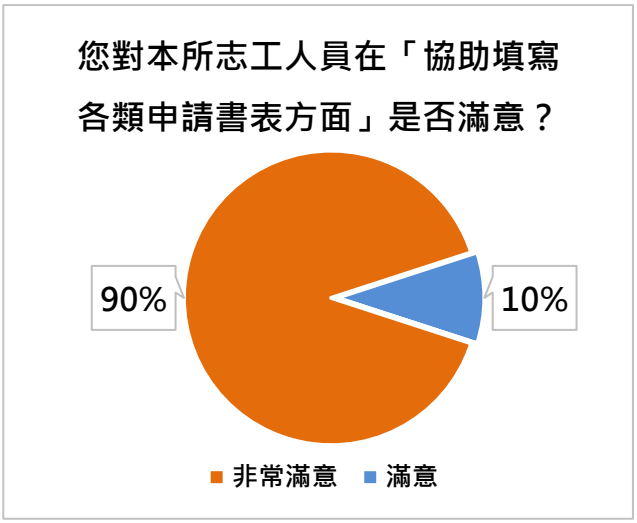
滿意情形	人數
非常滿意	36
滿意	4
尚可	0
不滿意	0
非常不滿意	0
總計	**40**



(三)問題 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？

本次問卷調查中，民眾對本所志工人員協助填寫各類申請書表感到非常滿意者 90%，滿意者 10%，合計 100% 之民眾滿意度。

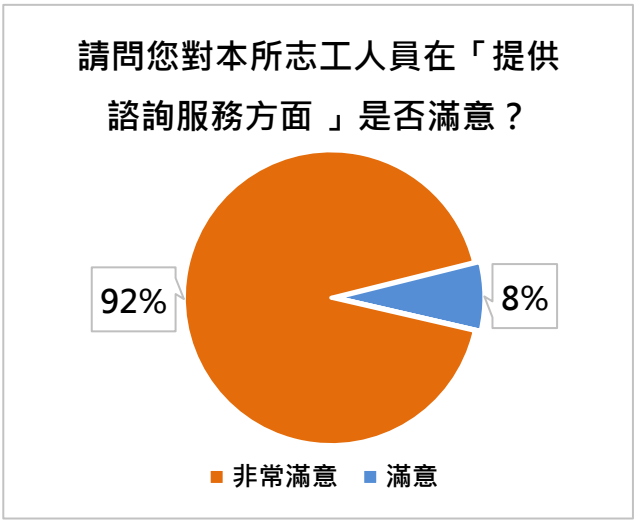
滿意情形	人數
非常滿意	36
滿意	4
尚可	0
不滿意	0
非常不滿意	0
總計	**40**



(四)問題 4. 請問您對本所志工人員在「提供諮詢服務方面」是否滿意？

本次問卷調查中，民眾對本所志工人員提供諮詢服務方面感到非常滿意者 92%，滿意者 8%，合計 100% 之民眾滿意度。

滿意情形	人數
非常滿意	37
滿意	3
尚可	0
不滿意	0
非常不滿意	0
總計	**40**



肆、志工不滿意原因、建議意見及回應處理

一、不滿意原因

無。

二、意見回饋

（一）態度親切。

（二）服務積極主動，太棒了。

（三）無。非常棒。

（四）感恩志工的熱心服務。

（五）志工人員很親切，很棒！謝謝！

（六）志工親切，專業熱忱。

（七）謝謝大家。

三、回應處理

謝謝民眾的滿意意見回饋！本所志工服務品質因有您們的支持和肯定，讓我們更有信心及動力地持續提升更加優質的服務質量。

伍、結論

本次問卷調查研究中，受訪者對於本所志工提供之服務滿意度於各項目均為非常滿意或滿意。

爾後本所可於志工教育訓練課程中，加強溝通說話技巧與服務禮貌，以提供民眾更好的服務品質。

總體而言，本次調查結果民眾給予本所志工服務高度肯定，各項調查結果值得本所作為未來持續推動志工業務精進之參考。

陸、附錄-- 113 年志工服務品質滿意度調查表

臺北市建成地政事務所 113 年度志工服務品質滿意度調查表

親愛的市民朋友：

您好！為瞭解您對本所志工服務的滿意度，請在下列欄位內填答您的寶貴意見，以作為本所提昇服務品質之參考。在此感謝您撥冗填答本次的調查。

臺北市建成地政事務所 敬上

壹、滿意度概況

填卷說明：請於下列各項問題中，選擇您認為最適當的答案，如填答不滿意選項，請填寫原因，以利本所改進之參考。

1、請問您對本所志工人員在「談話應對禮貌方面」是否滿意？

☐非常滿意 ☐滿意 ☐尚可 ☐不滿意 ☐非常不滿意

不滿意原因_____

2、請問您對本所志工人員在「引導服務方面」是否滿意？

☐非常滿意 ☐滿意 ☐尚可 ☐不滿意 ☐非常不滿意

不滿意原因_____

3、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？

☐非常滿意 ☐滿意 ☐尚可 ☐不滿意 ☐非常不滿意

不滿意原因_____

4、請問您對本所志工人員在「提供諮詢服務方面」是否滿意？

☐非常滿意 ☐滿意 ☐尚可 ☐不滿意 ☐非常不滿意

不滿意原因_____

5、如果有任何建議，歡迎告訴我們：

_____

_____

_____

貳、 基本資料

1、性　　別：☐男　☐女

2、年　　齡：☐20 至 29 歲　☐30 至 39 歲　☐40 至 49 歲　☐50 歲以上

3、教育程度：☐國中及以下　☐高中職　☐大專(學)　☐研究所(含以上)

4、職　　業：☐地政士及相關從業人員　☐家管或退休人士　☐其他

5、填表日期：_____年_____月_____日

姓　　名：_____

填妥後，請交給本所服務檯人員，感謝您的合作！