

臺北市建成地政事務所

志工服務品質滿意度問卷調查報告

主辦單位：行政課

中華民國 113 年 1 月 22 日

目錄

壹、 調查目的.....	1
貳、 主辦單位.....	1
參、 調查概述.....	1
一、 調查期間.....	1
二、 調查內容.....	1
三、 調查對象.....	1
四、 調查方式.....	1
五、 回收情形.....	1
六、 調查結果之處理.....	1
肆、 調查內容.....	2
一、 請問您對本所志工人員在「談話應對禮貌方面」是否滿意？	2
二、 請問您對本所志工人員在「引導服務方面」是否滿意？	2
三、 請問您對本所志工人員在「協助填寫申請書表」是否滿意？	2
四、 請問您對本所志工人員在「提供諮詢服務」是否滿意？	2
伍、 調查結果之分析與檢討.....	2
一、 受訪者基本資料.....	2
二、 滿意度調查結果.....	5
陸、 開放性意見及回應處理.....	9
柒、 結論.....	9

壹、調查目的

為探詢至本所洽公民眾對於本所志工服務滿意度情形，以作為提升本所志工服務品質之參考。

貳、主辦單位

本所行政課。

參、調查概述

一、調查期間

自112年12月20日至113年1月5日止。

二、調查內容

針對本所志工提供之服務，如談話應對禮貌、引導服務、協助填寫各類申請書表、提供諮詢服務等方面，進行滿意度調查。

三、調查對象

至本所洽公民眾。

四、調查方式

調查期間至所洽公之民眾為母體，調查表利用 Google 線上表單方式製作，將調查表製成 QR CODE 置於志工服務檯提供至所民眾掃描填寫，並輔以紙本供年紀較長之民眾填寫。

五、回收情形

本次調查共回收39份調查表。

六、調查結果之處理

問卷回收後進行資料整理、輸入、統計分析及撰寫調查報告，並利用 EXCEL、WORD 等電腦軟體統計分析結果及繪製圖表。

肆、調查內容

- 一、請問您對本所志工人員在「談話應對禮貌方面」是否滿意？
- 二、請問您對本所志工人員在「引導服務方面」是否滿意？
- 三、請問您對本所志工人員在「協助填寫申請書表」是否滿意？
- 四、請問您對本所志工人員在「提供諮詢服務」是否滿意？

伍、調查結果之分析與檢討

一、受訪者基本資料

(一)性別分佈

本次問卷回收之受訪者性別分佈：53.8%為男性、46.2%為女性，統計分析如表1。

表1 112年度受訪者之性別分佈

年度	112年度	
性別	人數	百分比(%)
男	21	53.8%
女	18	46.2%
合計	39	100.00%

(二)年齡分佈

本次問卷回收之受訪者年齡分佈：20~29歲的人數最少，比例僅為5.1%，受訪者最多為50歲以上，達到整體人數比例之66.7%，次多者為40~49歲，比例占整體人數之17.9%，統計分析如表2。

表2 112年度受訪者之年齡分佈

年度	112年度	
年齡	人數	百分比(%)
20~29歲	2	5.1%
30~39歲	4	10.3%
40~49歲	7	17.9%
50歲以上	26	66.7%
合計	39	100%

(三)教育程度分佈

本次問卷回收之受訪者教育程度分佈：學歷為大學（專）的人數最多，比例為51.3%；其次為高中職，比例佔30.8%；國中及以下比例最少，占整體人數之5.1%，統計分析如表3。

表3 112年度受訪者之教育程度分佈

年度	112年度	
教育程度	人數	百分比(%)
國中及以下	2	5.1%
高中職	12	30.8%
大學(專)	20	51.3%
研究所(含以上)	5	12.8%
合計	39	100%

(四)職業分佈

本次問卷回收之受訪者職業分佈：一般洽公民眾比例最高，達整體比例之89.7%，次多者為地政士，經紀業民眾最少，比例僅有2.6%。

表4 112年度受訪者之職業分佈

年度	112年度	
職業	人數	百分比(%)
經紀業	1	2.6%
地政士	3	7.7%
一般洽公民眾	35	89.7%
合計	39	100%

二、滿意度調查結果

問題一：請問您對本所志工人員在「談話應對禮貌方面」 是否滿意？

關於本所志工人員在「談話應對禮貌方面」，非常滿意比例最高，為76.9%；其次為滿意，為17.9%；普通為5.1%，無不滿意及非常不滿意之評價。

表5 112年度受訪者對本所志工談話應對禮貌方面之滿意度

年度	112年度	
滿意度	人數	百分比(%)
非常滿意	30	76.9%
滿意	7	17.9%
普通	2	5.1%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%
合計	39	100.00%

問題二：請問您對本所志工人員在「引導服務方面」是否滿意？

關於本所志工人員在「引導服務方面」，非常滿意比例最高，為74.4%；滿意為23.1%，僅1人持普通評價。

表6 112年度受訪者對本所志工在引導服務方面之滿意度

年度	112年度	
	人數	百分比(%)
滿意度		
非常滿意	29	74.4%
滿意	9	23.1%
普通	1	2.6%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%
合計	39	100.0%

問題三：請問您對本所志工人員在「協助填寫各類申請書方面」是否滿意？

關於「協助填寫各類申請書表方面」部分，非常滿意比例最高，且有5成以上受訪者給予滿意之正向評價，僅2人持普通評價。

表7 112年度受訪者對本所志工在協助填寫各類申請書表方面之滿意度

年度	112年度	
	人數	百分比(%)
非常滿意	31	79.5%
滿意	6	15.4%
普通	2	5.1%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%
合計	39	100.00%

問題四：請問您對本所志工人員在「提供諮詢服務方面」是否滿意？

關於本所志工人員在「提供諮詢服務方面」部份，受訪者皆給予滿意以上之正向肯定評價，僅1人持普通評價。

表8 112年度受訪者對本所志工人員在提供諮詢服務方面之滿意度

年度	112年度	
	人數	百分比(%)
非常滿意	32	82.1%
滿意	6	15.4%
普通	1	2.6%
不滿意	0	0.00%
非常不滿意	0	0.00%
合計	39	100.00%

陸、開放性意見及回應處理

本次問卷調查，提出建議事項者計1份，其建議內容為「持續加油」。

柒、結論

本所今（112）年度首次辦理志工服務品質滿意度調查，調查表採用 Google 線上表單方式製作，並將表單連結製成 QR CODE，放置於志工服務檯供不特定受訪者掃描，便利民眾手機填寫，另考量本所轄區特性，以高齡長者居多，為提升其填寫問卷意願，輔以紙本問卷方式辦理調查。

本次調查題目，包含本所志工談話應對禮貌方面、引導服務方面、協助填寫各類書表及提供諮詢服務方面等4項，調查結果顯示「非常滿意」和「滿意」比例最高，主要歸功本所志工團隊親切、和藹的態度，與地政專業素養的表現。

綜合本次整體調查數據，雖有部分少數受訪者給予「普通」評價，然對本所志工服務表現並無「不滿意」及「非常不滿意」，反映本所志工提供之服務，得以滿足大多數民眾需求，惟仍有部分待調整及努力空間。

此次志工服務品質滿意度調查，為本所提供寶貴的反饋，除得以衡量民眾對本所志工之看法，更可作為提升本所志工服務品質之參考。未來將定期辦理志工服務品質調查，並於志工在職訓練時，加強業務宣導，透過不斷改進與調整，期能讓洽公民眾享受更優質的專業服務。