臺北市古亭地政事務所

114 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

114 年 12 月 1 日至 114 年 12 月 31 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 15 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 53.9%。

年齡	20-29 歲	30-39 歲	40-49 歲	50-59 歲	60 歲以上	總計
人數	0	2	4	3	6	15
比例	0%	13.3%	26.7%	20%	40%	100%

(二)職業：回覆問卷民眾皆為一般洽公民眾。

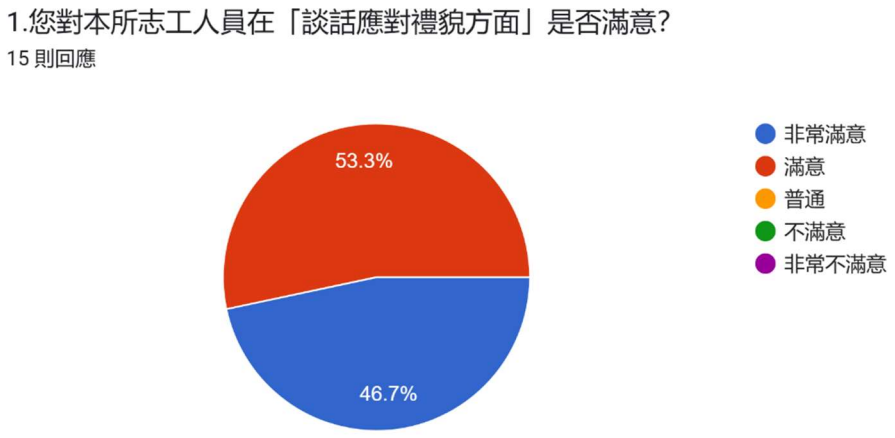
職業	地政士	一般洽公民眾	總計
人數	2	13	15
比例	13.3%	86.7%	100%

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 46.7%，「滿意」占 53.3%，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	8	0	0	0	15
百分比	46.7%	53.3%	0	0	0	100%



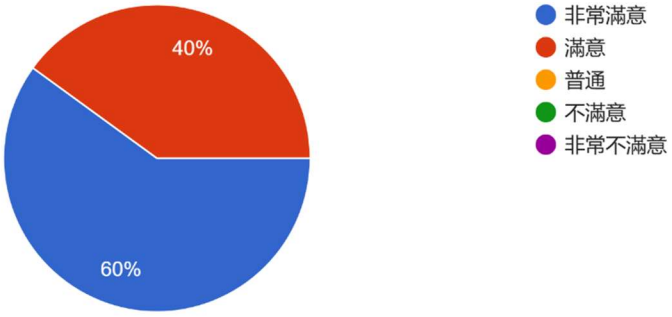
(二)請問您對本所志工人員在「引導服務方面」是否滿意？

受訪民眾表示「非常滿意」占 60%，「滿意」占 40%，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	6	0	0	0	15
百分比	60%	40%	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?

15 則回應



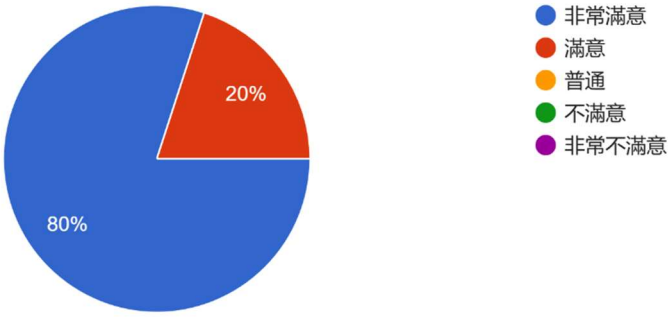
(三) 請問您對本所志工人員在「協助填寫各類申請書表方面」是否滿意?

受訪民眾表示「非常滿意」部分占 80%，「滿意」部分占 20%，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	12	3	0	0	0	15
百分比	80%	20%	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?

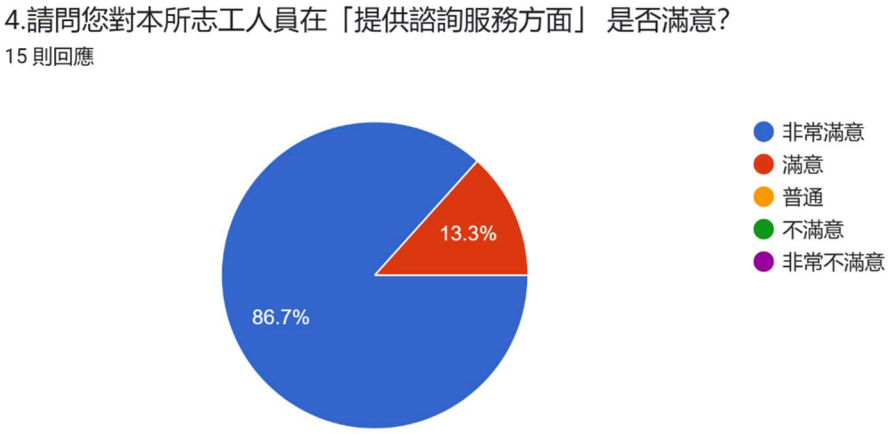
15 則回應



(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 86.7%，「滿意」部分占 13.3%，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	13	2	0	0	0	15
百分比	86.7%	13.3%	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「提供諮詢服務方面」，達 86.7%，次高為「協助填寫各類申請書表方面」，達 80%，可知本所志工人員依洽公民眾需求，妥適為其提供正確引導及諮詢協助，且服務過程中，亦能協助民眾填寫各類表單，使民眾順利完成送件並獲得良好感受。「非常滿意」比例稍低的引導服務及談話應對禮貌則可繼續精進。

二、爾後本所將於志工教育訓練課程中持續宣導志工倫理守則、各項法規及便民措施，藉由精進志工人員專業知能及服務態度，持續為民眾提供優質的地政服務。