

桃園市大溪地政事務所

105年志工服務品質調查表分析統計表

壹、目的：

為提升志工服務品質及效率，掌握民意的脈動及需求，以民意調查之方式，彙整研析調查結果，並據以研擬志工服務改進缺失，俾利推動優質為民服務工作之參考。

貳、方法：

自105年7月4日起至105年7月22日將問卷調查表採主動邀約洽公民眾自由填寫方式進行問卷調查，本次意見調查表共計回收有效問卷50張。

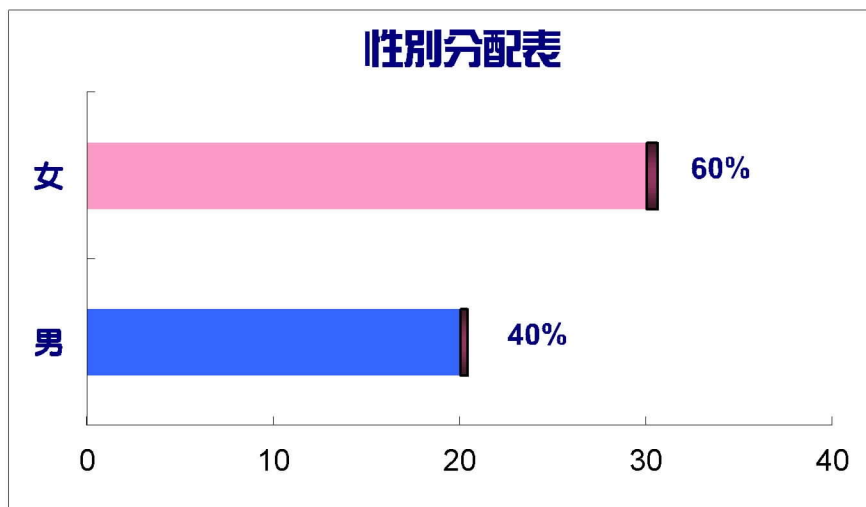
參、基本資料：

一、性別分配表：

總計人數共50位，男性填表人為20位，佔40%；

女性填表人佔30位，佔60%。

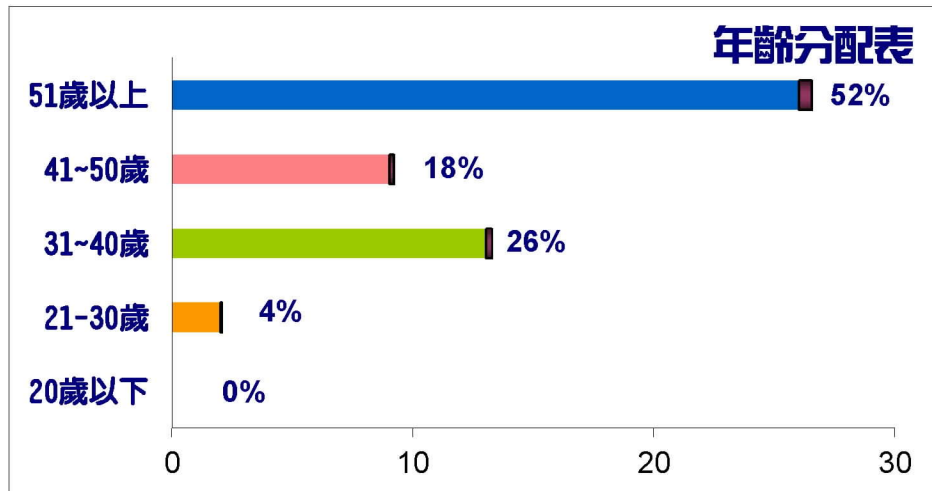
性別	男	女	總計
人數	20	30	50
百分比	40%	60%	100%



二、年齡分配表：

填表人以51歲以上為大宗佔52%。

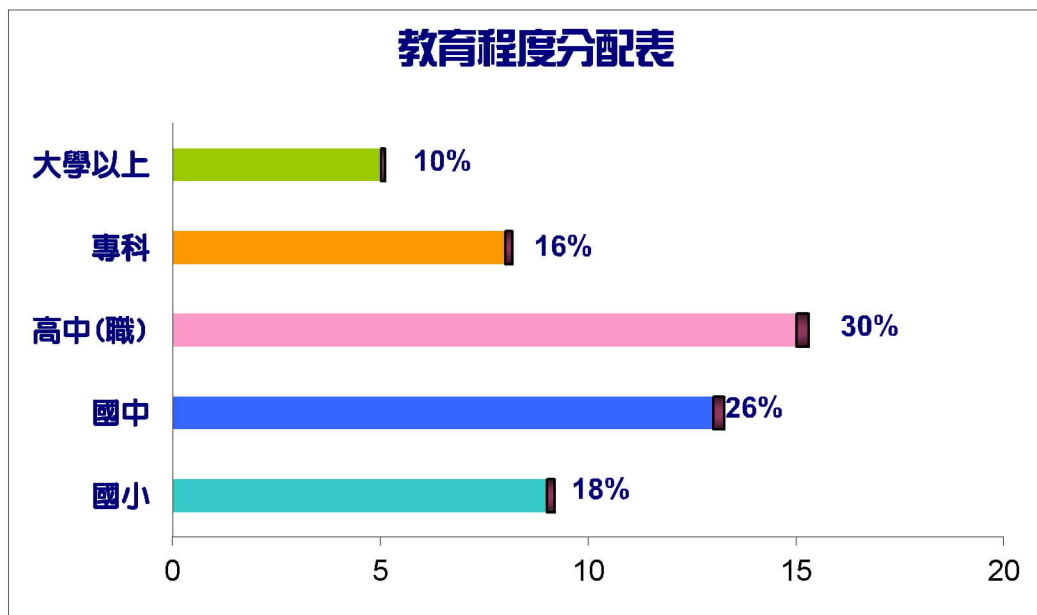
年齡	20歲以下	21-30歲	31~40歲	41~50歲	51歲以上	總計
人數	0	2	13	9	26	50
百分比	0%	4%	26%	18%	52%	100%



三、教育程度分配表：

填表人以高中(職)以上教育程度最高佔30%。

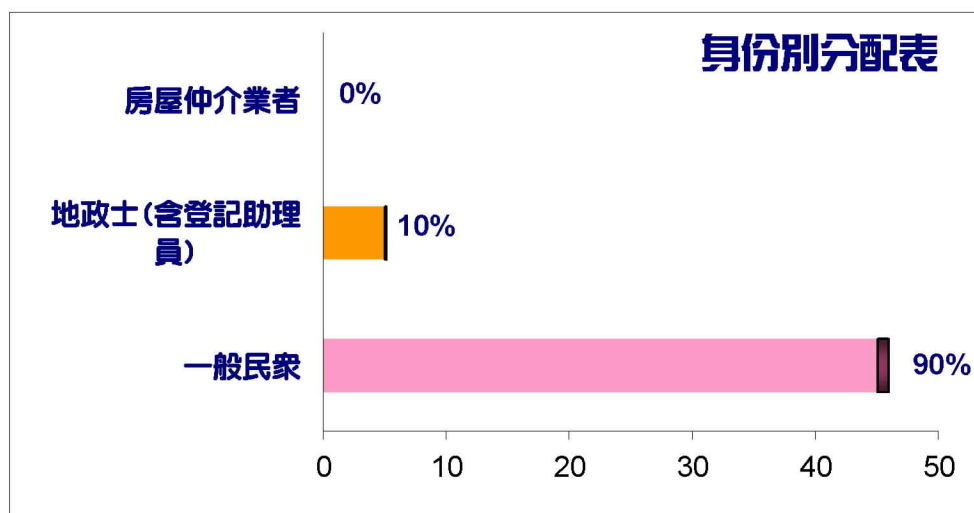
年齡	國小	國中	高中(職)	專科	大學以上	總計
人數	9	13	15	8	5	50
百分比	18%	26%	30%	16%	10%	100%



四、身份別分配表：

以一般民眾最多佔90%。

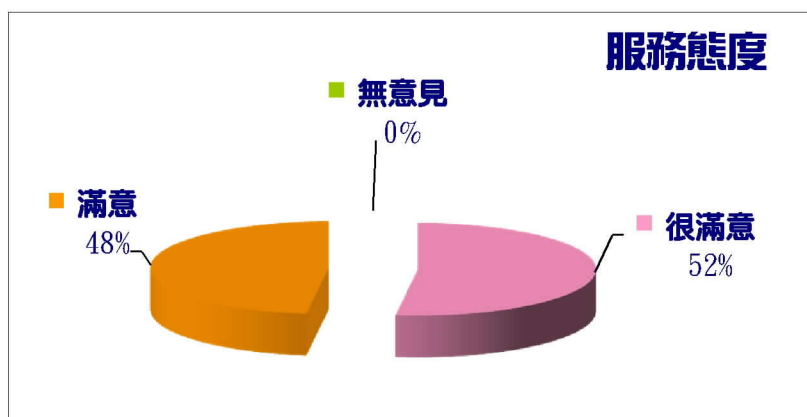
身份別	一般民眾	地政士 (含登記 助理員)	房屋仲 介業者	總計
人數	45	5	0	50
百分比	90%	10%	0%	100%



肆、問卷分析：

一、服務態度

服務態度	很滿意	滿意	無意見	不滿意	很不滿意	總計
人數	26	24	0	0	0	50
百分比	52%	48%	0%	0%	0%	100%



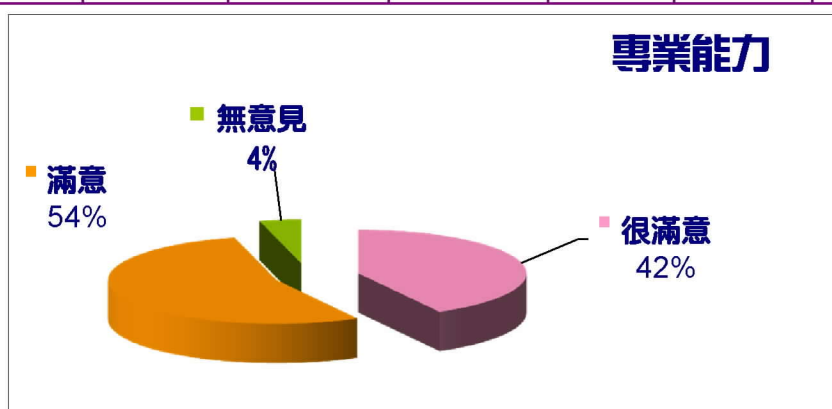
本項顯示本所志工人員之服務態度有100%的洽公民眾感到滿意，因此本所志工服務態度仍受民眾高度之肯定。
服務態度滿意之原因：(複選)

語氣謙和 > 親切微笑 > 服務熱忱

原因	語氣謙和	親切微笑	服務熱忱	其他	總計
人數	29	23	18	0	70
百分比	41%	33%	26%	0%	100%

二、專業能力

專業能力	很滿意	滿意	無意見	不滿意	很不滿意	總計
人數	21	27	2	0	0	50
百分比	42%	54%	4%	0%	0%	100%



填表人對於本所志工人員之專業能力有96%的洽公民眾感到滿意，本所仍持續增進專業素養以提昇服務品質，專業服務是我們努力的方向。

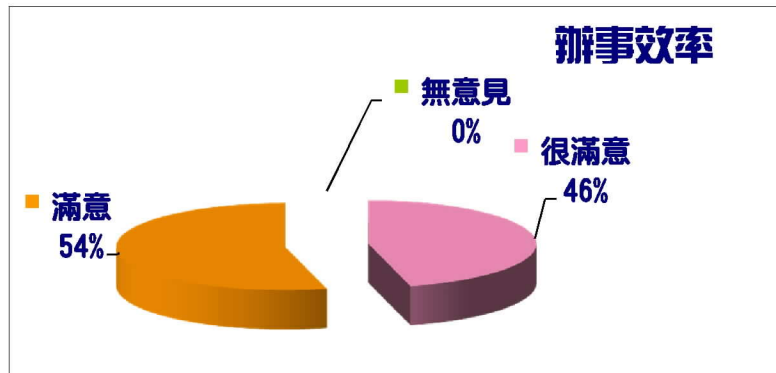
專業能力滿意之原因：

回答內容周詳 > 學有專精

原因	學有專精	回答內容周詳	其他	總計
人數	12	36	0	48
百分比	25%	75%	0%	100%

三、辦事效率

辦事效率	很滿意	滿意	無意見	不滿意	很不滿意	總計
人數	23	27	0	0	0	50
百分比	46%	54%	0%	0%	0%	100%

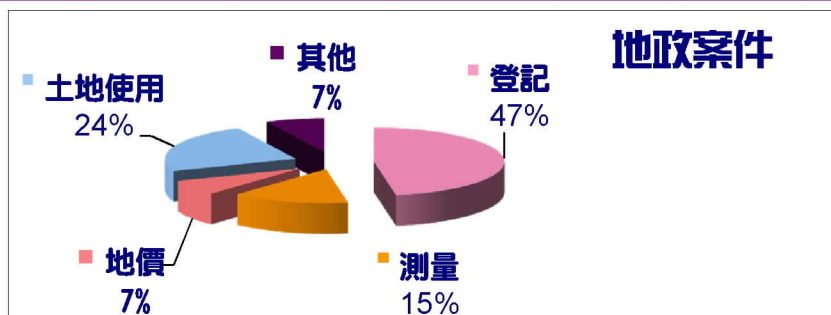


填表人對於本所志工人員之辦事效率有100%的洽公民眾感到滿意
辦事效率滿意之原因：積極協助辦理是辦事效率之最佳保證。

原因	積極協助辦理	辦事拖泥帶水	其他	總計
人數	49	0	1	50
百分比	98%	0%	2%	100%

四、地政案件(複選)

地政案件	登記	測量	地價	土地使用	其他	總計
人數	26	8	4	13	4	55
百分比	47%	15%	7%	24%	7%	100%



填表人需要本所志工人員協助之地政案件大多為登記類，佔47%。

伍、整體分析

項目	很滿意	滿意	無意見	不滿意	很不滿意	總計
服務態度	52%	48%	0%	0%	0%	100%
專業能力	42%	54%	4%	0%	0%	100%
辦事效率	46%	54%	0%	0%	0%	100%
整體平均滿意度	47%	52%	1%	0%	0%	100%

以本問卷調查之整體顯示，本所志工業務不論在服務態度、專業能力及辦事效率等調查項目均達到96~100%之滿意度，相較於104年96~98%滿意度，今年雖上升2%。志工團隊仍會以「好、還要更好」做為永續追求之目標，持續改進、不斷堅持，提供民眾滿意的志工服務品質。