

桃園縣大溪地政事務所

103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103年7月1日起至103年7月18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52張。

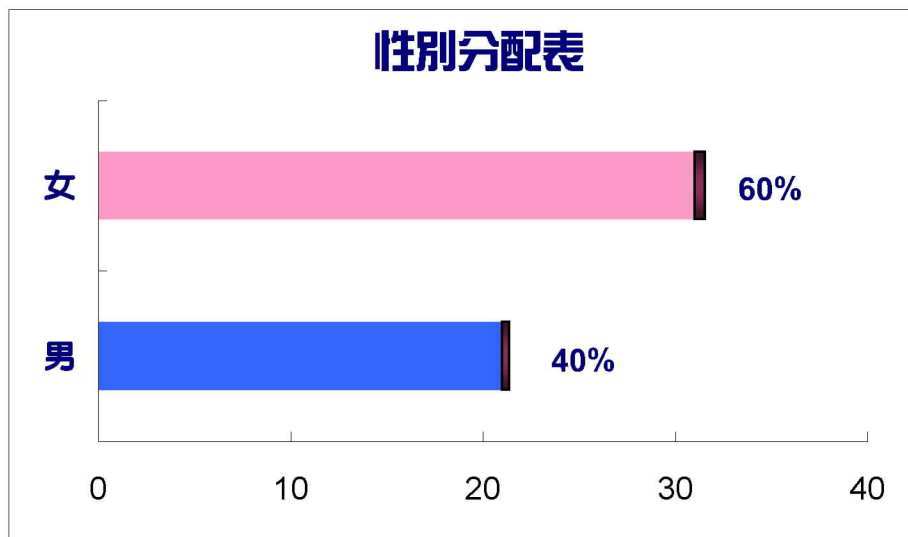
參、基本資料：

一、性別分配表：

總計人數共52位，男性填表人為21位，佔40%；

女性填表人佔31位，佔60%。

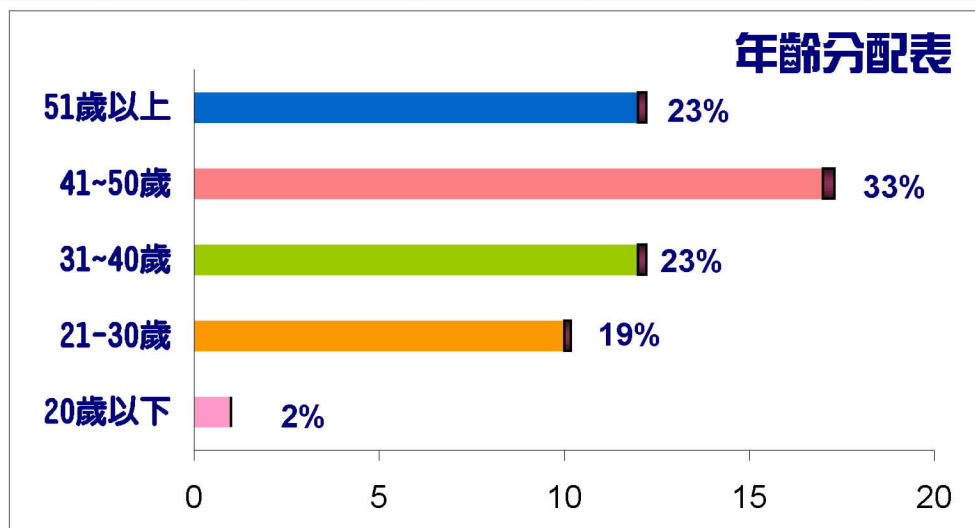
性別	男	女	總計
人數	21	31	52
百分比	40%	60%	100%



二、年齡分配表：

填表人以41~50歲為大宗佔33%。

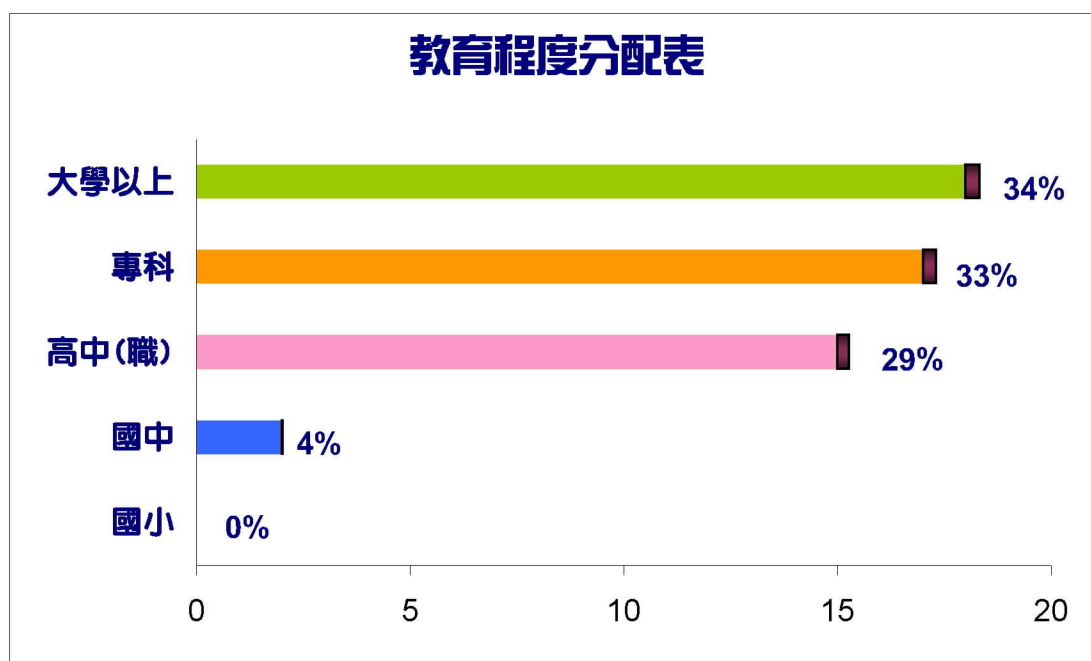
年齡	20歲以下	21-30歲	31-40歲	41-50歲	51歲以上	總計
人數	1	10	12	17	12	52
百分比	2%	19%	23%	33%	23%	100%



三、教育程度分配表：

填表人以大學以上教育程度最高佔34%。

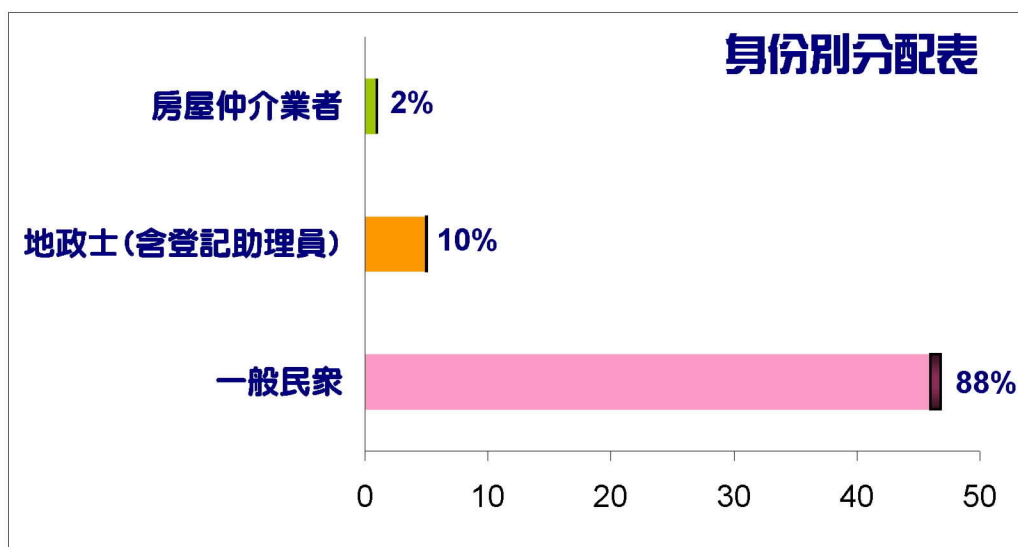
年齡	國小	國中	高中(職)	專科	大學以上	總計
人數	0	2	15	17	18	52
百分比	0%	4%	29%	33%	34%	100%



四、身份別分配表：

以一般民眾最多佔88%。

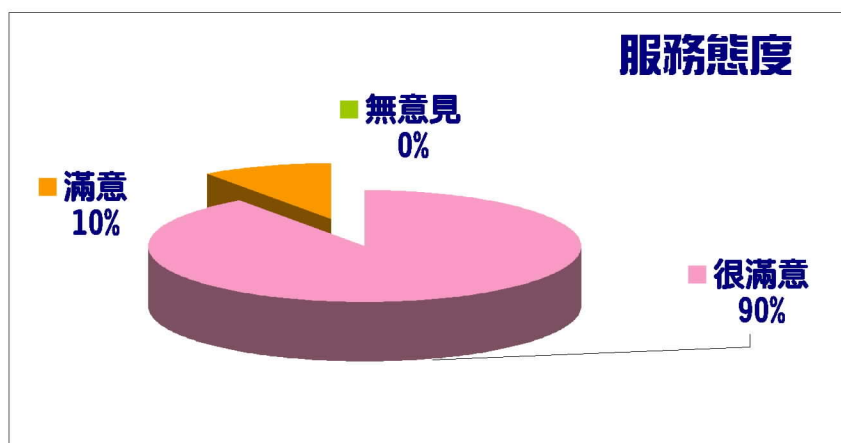
身份別	一般民眾	地政士(含 登記助理 員)	房屋仲 介業者	總計
人數	46	5	1	52
百分比	88%	10%	2%	100%



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	47	5	0	0	0	52
百分比	90%	10%	0%	0%	0%	100%



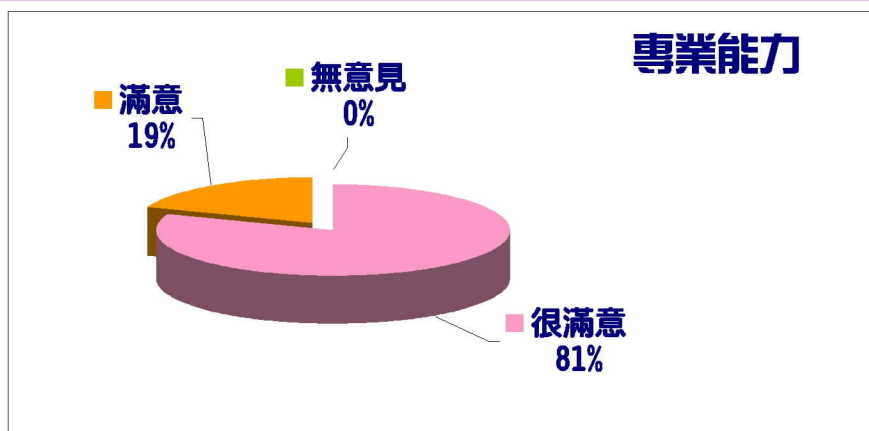
本項顯示本所志工人員之服務態度有90%的洽公民眾感到滿意，因此本所志工服務態度仍受民眾高度之肯定。
服務態度滿意之原因：

語氣謙和＞服務熱忱＞親切微笑

原因	語氣謙和	親切微笑	服務熱忱	其他	總計
人數	36	26	33	0	95
百分比	38%	27%	35%	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	42	10	0	0	0	52
百分比	81%	19%	0%	0%	0%	100%



填表人對於本所志工人員之專業能力有100%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。

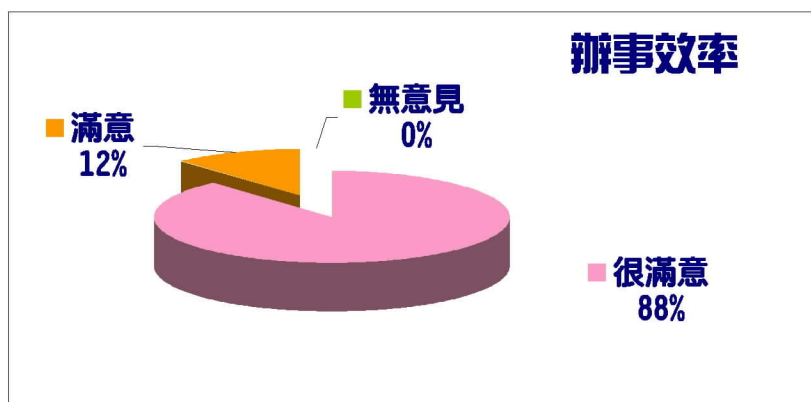
專業能力滿意之原因：

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	6	37	0	43
百分比	14%	86%	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	46	6	0	0	0	52
百分比	88%	12%	0%	0%	0%	100%



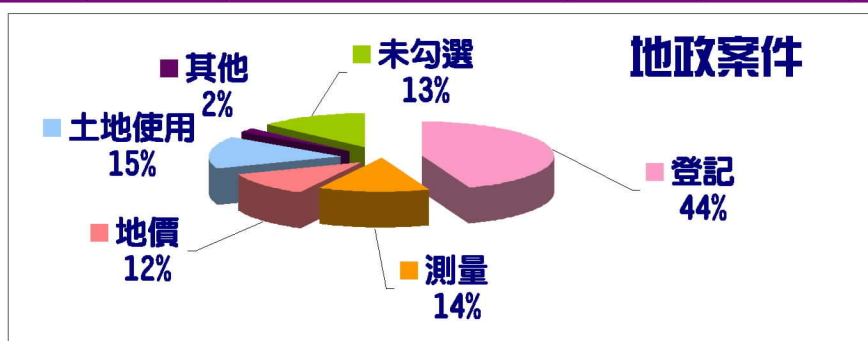
填表人對於本所辦事效率有100%的洽公民眾感到滿意。

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	43	0	0	43
百分比	100%	0%	0%	100%

四、地政案件

地政案件	登記	測量	地價	土地使用	其他	未勾選	總計
人數	23	7	6	8	1	7	52
百分比	44%	14%	12%	15%	2%	13%	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44%。

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	90%	10%	0%	0%	0%	100%
專業能力	81%	19%	0%	0%	0%	100%
辦事效率	88%	12%	0%	0%	0%	100%
整體平均滿意度	86%	14%	0%	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100%之滿意度，相較於102年81%~86%滿意度，今年上升14%~19%。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。