

桃園市大溪地政事務所

104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：

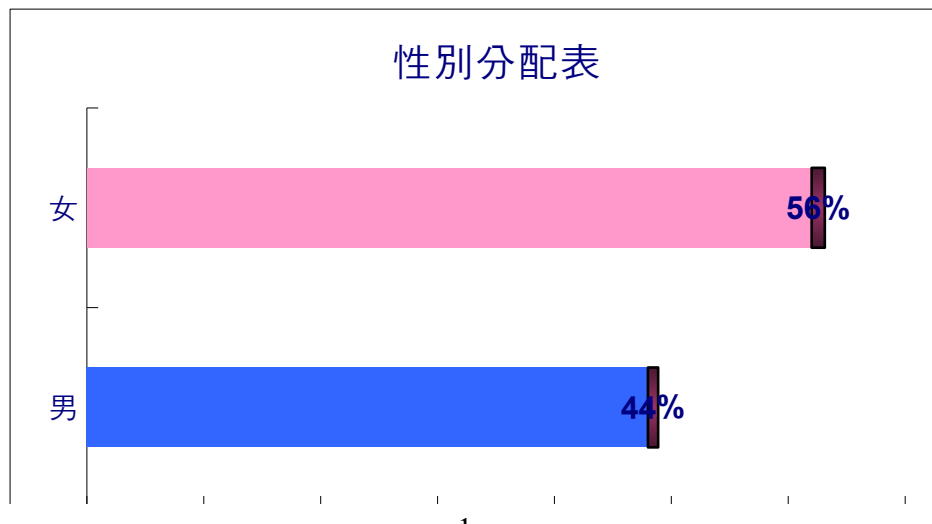
自104年7月6日起至104年7月24日將問卷調查表採主動邀約；民眾自由填寫方式進行問卷調查，本次意見調查表共計回收有效問卷55張。

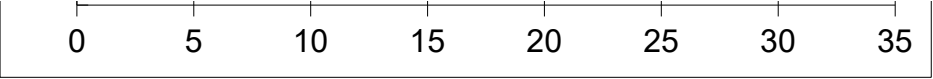
參、基本資料：

一、性別分配表：

總計人數共55位，男性填表人為24位，佔44%；
女性填表人佔31位，佔56%。

性別	男	女	總計
人數	24	31	55
百分比	44%	56%	100%

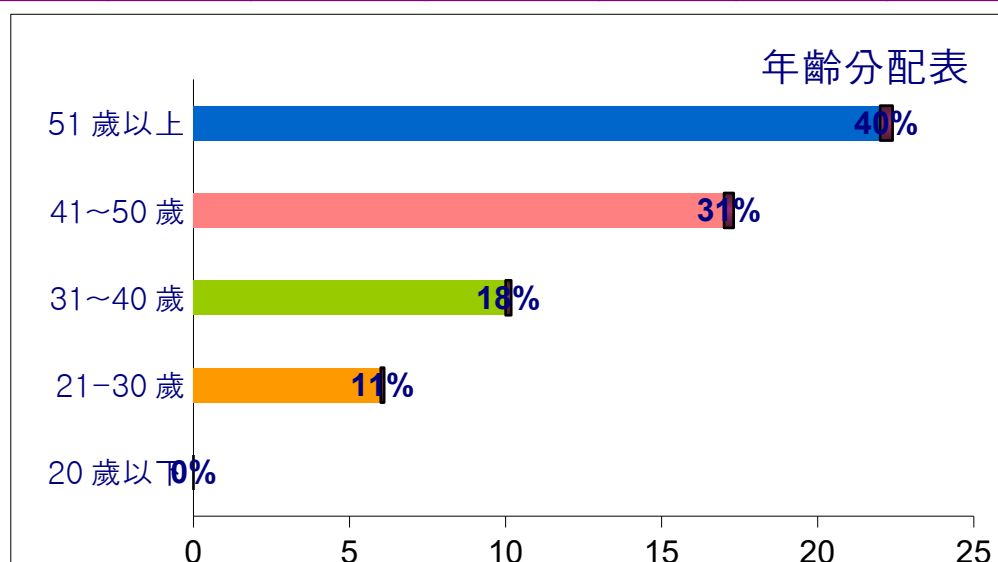




二、年齡分配表：

填表人以51歲以上為大宗佔40%。

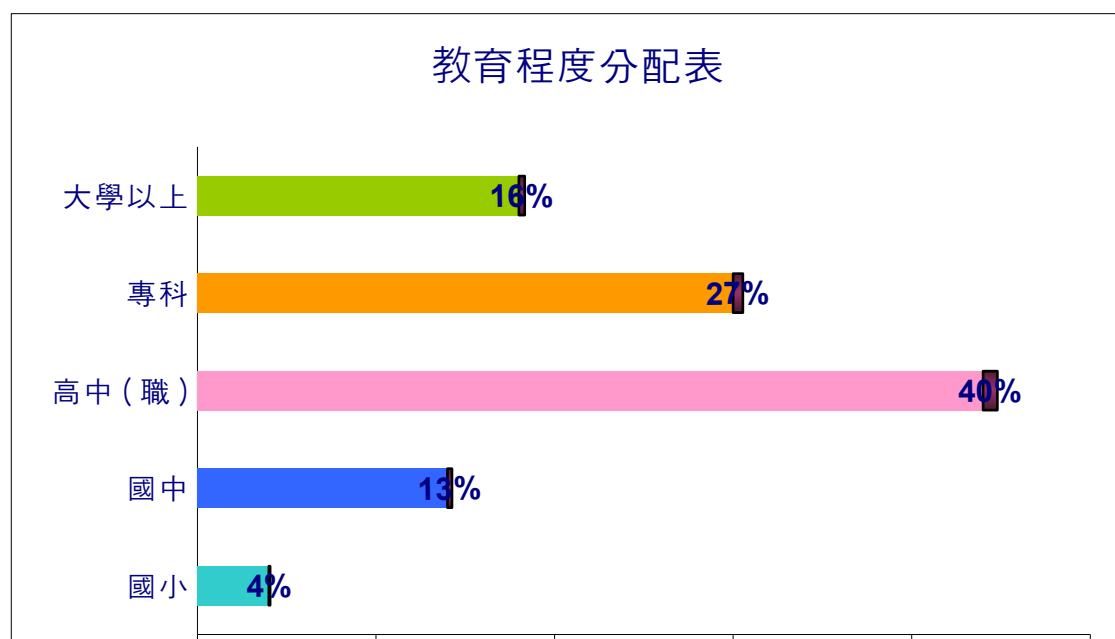
年齡	20歲以下	21-30歲	31~40歲	41~50歲	51歲以上	總計
人數	0	6	10	17	22	55
百分比	0%	11%	18%	31%	40%	100%



三、教育程度分配表：

填表人以高中(職)以上教育程度最高佔40%。

年齡	國小	國中	高中(職)	專科	大學以上	總計
人數	2	7	22	15	9	55
百分比	4%	13%	40%	27%	16%	100%

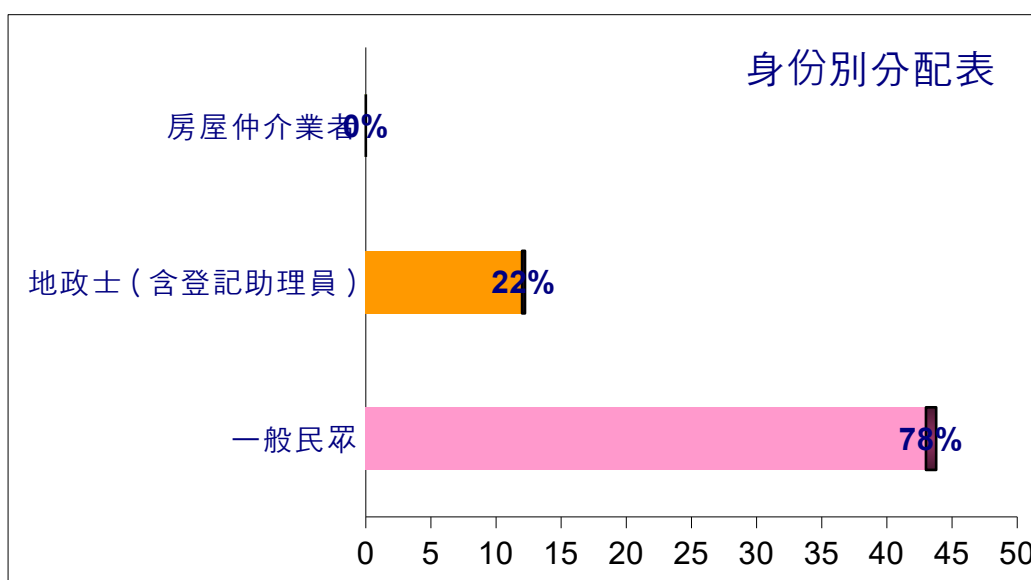


0 5 10 15 20 25

四、身份別分配表：

以一般民眾最多佔78%。

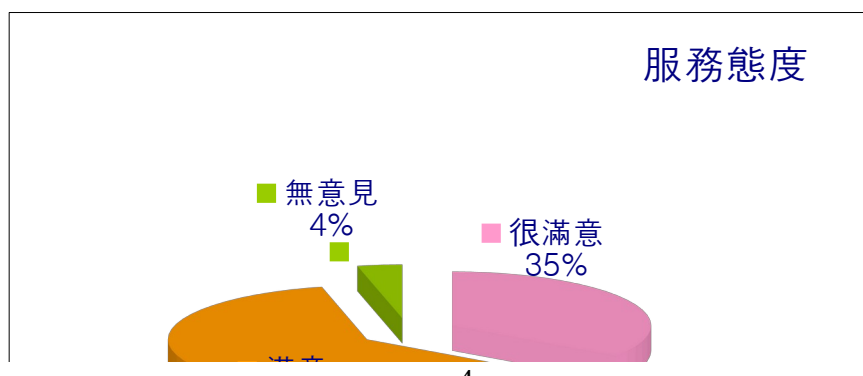
身份別	一般民眾	地政士(含登記助理員)	房屋仲介業者	總計
人數	43	12	0	55
百分比	78%	22%	0%	100%



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	19	34	2	0	0	55
百分比	34%	62%	4%	0%	0%	100%





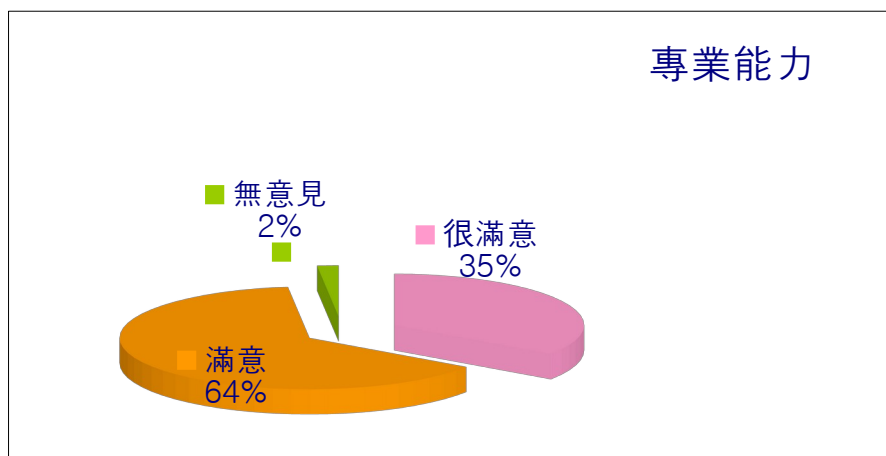
本項顯示本所志工人員之服務態度有96%的洽公民眾感到滿意，因此本所志工服務態度仍受民眾高度之肯定。
服務態度滿意之原因：

語氣謙和＞親切微笑＞服務熱忱＞其他

原因	語氣謙和	親切微笑	服務熱忱	其他	總計
人數	26	23	16	1	66
百分比	39%	35%	24%	2%	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	19	35	1	0	0	55
百分比	34%	64%	2%	0%	0%	100%



填表人對於本所志工人員之專業能力有98%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。

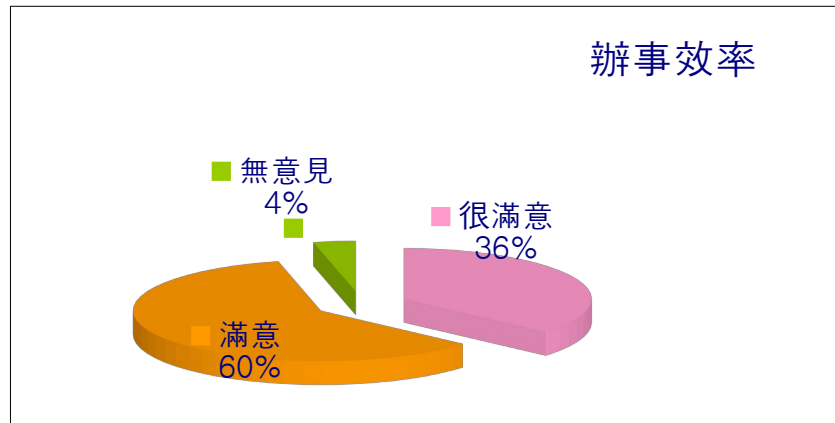
專業能力滿意之原因：

回答內容周詳＞學有專精＞其他

原因	學有專精	回答內容 周詳	其他	總計
人數	27	29	1	57
百分比	47%	51%	2%	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	20	33	2	0	0	55
百分比	36%	60%	4%	0%	0%	100%

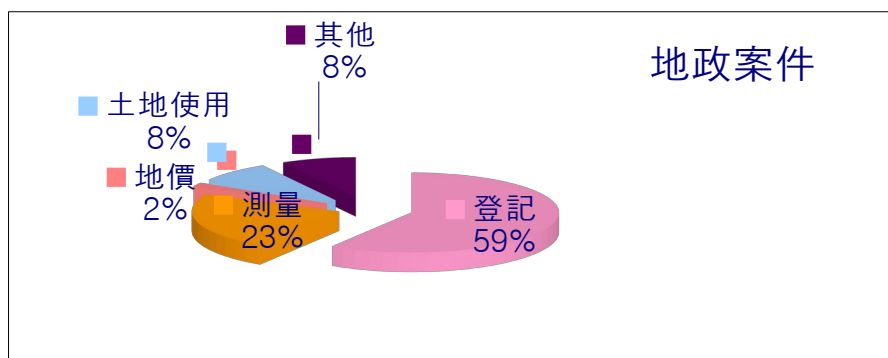


填表人對於本所志工人員之辦事效率有96%的洽公民眾感到辦事效率滿意之原因：積極協助辦理是辦事效率之最佳保

原因	積極協助辦理	辦事拖泥帶水	其他	總計
人數	55	0	0	55
百分比	100%	0%	0%	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	36	14	1	5	5	61
百分比	59%	23%	2%	8%	8%	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，

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	34%	62%	4%	0%	0%	100%
專業能力	34%	64%	2%	0%	0%	100%
辦事效率	36%	60%	4%	0%	0%	100%
整體平均滿意度	35%	62%	3%	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、能力及辦事效率等調查項目均達到96~98%之滿意度，相較去年100%滿意度，今年雖下降2%，但都是未表達意見的民眾不滿意的情形。志工團隊仍會以「好、還要更好」做為永續之目標，持續改進、不斷堅持，提供民眾滿意的志工服務品

三
又

洽公
又



]

小滿
是我

↓滿意。
證。

佔59%。

專業
於103
，並無
質追求
質。