



您的需求 轉動中興

臺中市中興地政事務所

113 年第 1 次志工(外部)

滿意度調查報告

113 年 07 月



摘 要

一、樣本特性分析：

預計發放 115 份問卷，有效樣本計 113 份，在 95%信心水準內，抽樣誤差為±8.93%。

二、受訪者由何管道得知本所志工服務分析：

1. 受訪者因網路得知本所提供志工服務佔總問卷數 17.70%。
2. 受訪者因宣導海報得知本所提供志工服務佔總問卷數 30.09%。
3. 受訪者至本所洽公得知本所提供志工服務佔總問卷數 52.21%。

三、受訪者至何樓層洽辦業務接受志工服務分析

1. 受訪者至本所 1 樓洽辦業務佔總問卷數 33.63%。
2. 受訪者至本所 3 樓洽辦業務佔總問卷數 51.33%。
3. 受訪者至本所 5 樓洽辦業務佔總問卷數 15.04%。

四、地政志工提供各項服務滿意程度值約為 4.73 分。

五、地政志工服務態度滿意程度值約為 4.65 分。

六、地政志工的服務效率滿意程度值約為 4.66 分。

七、地政志工專業知識滿意程度值約為 4.68 分。

八、本次調查民眾對地政志工服務整體滿意度分析：

本所整體滿意程度值約 4.64 分。

壹、調查背景

本所秉持「中興用心，讓您安心」的態度，積極推動各項服務，提升服務品質措施，以期持續提供「專業、親切、創新、樂活、效率」smile 服務！為更深入瞭解民眾對本所志工服務之滿意度，特辦理此次服務滿意度問卷調查，以作為未來本所管理志工、研擬志工服務改善措施之依據，期盼全面提升服務品質。

貳、調查目的

- 一、瞭解志工服務宣導知能見度。
- 二、瞭解民眾係因至何樓層接受志工服務。
- 三、瞭解民眾對本所志工提供之各項服務滿意度。
- 四、瞭解民眾對本所志工服務態度滿意度。
- 五、瞭解民眾對本所志工的服務效率滿意度。
- 六、瞭解民眾對本所志工專業知識滿意度
- 七、瞭解民眾對本所志工整體形象滿意度。
- 八、瞭解民眾對本所志工服務改善方向與建議。

參、調查設計與方法

- 一、調查單位：臺中市中興地政事務所。
- 二、調查設計：研考依據本所民意調查實施計畫，如：志工服務宣導方式、服務親和度、專業度等方向，規劃設計開放式問卷，並進行滾動式檢討修正問卷內容。
- 三、調查期間：自 113 年 6 月 28 日起至 7 月 12 日止，共計 15 天(含假日)。
- 四、調查對象：至本所洽公之民眾。
- 五、抽樣方法：採系統性抽樣，由同仁或櫃台人員於每隔 10 位洽公

民眾中邀請 1 位填寫問卷。

六、調查方法：於本所服務櫃台 1 樓及 3 樓放置宣傳立牌，提供洽公眾使用智慧行動裝置填寫線上問卷等。

肆、調查結果與分析

一、樣本特性分析

本次執行問卷調查方式為 Googlemp 雲端線上問卷調查，預計填答 115 份問卷，完成之有效樣本數量計 113 份，回收率 98.26%，在 95% 的信心水準內，抽樣誤差為 $\pm 8.93\%$ 。

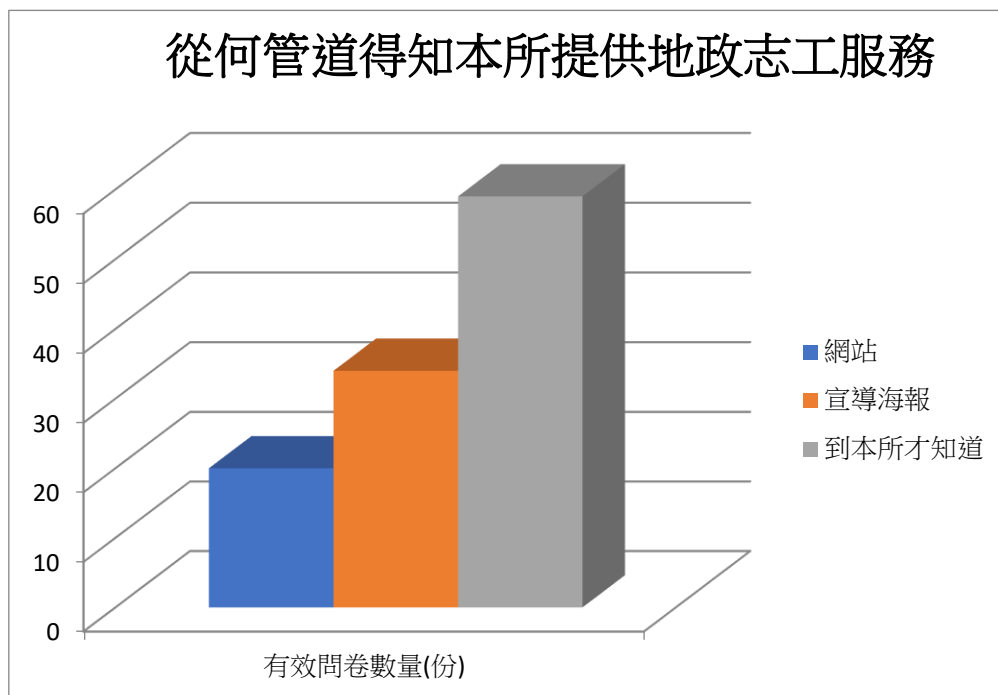
執行樣本數	115 份
有效樣本數	113 份
填答比率	98.26%
信心水準	95%
抽樣誤差	$\pm 8.93\%$



二、受訪者由何管道得知本所志工服務分析

本次受訪者以到本所才知道得知本所提供志工服務為最多，佔總問卷數 **52.21%**，其次為由宣導海報得知本所提供志工服務，佔總問卷數 **30.09%**，及由網站得知本所提供志工服務佔總問卷數 **17.70%**。爾後，將持續辦理文宣、網路宣導增加曝光度，以提升本所為民服務措施之能見度。

從何管道知道本所提供地政志工服務		
	有效問卷數量(份)	百分比%
網站	20	17.70
宣導海報	34	30.09
到本所才知道	59	52.21
合計	113	100.00

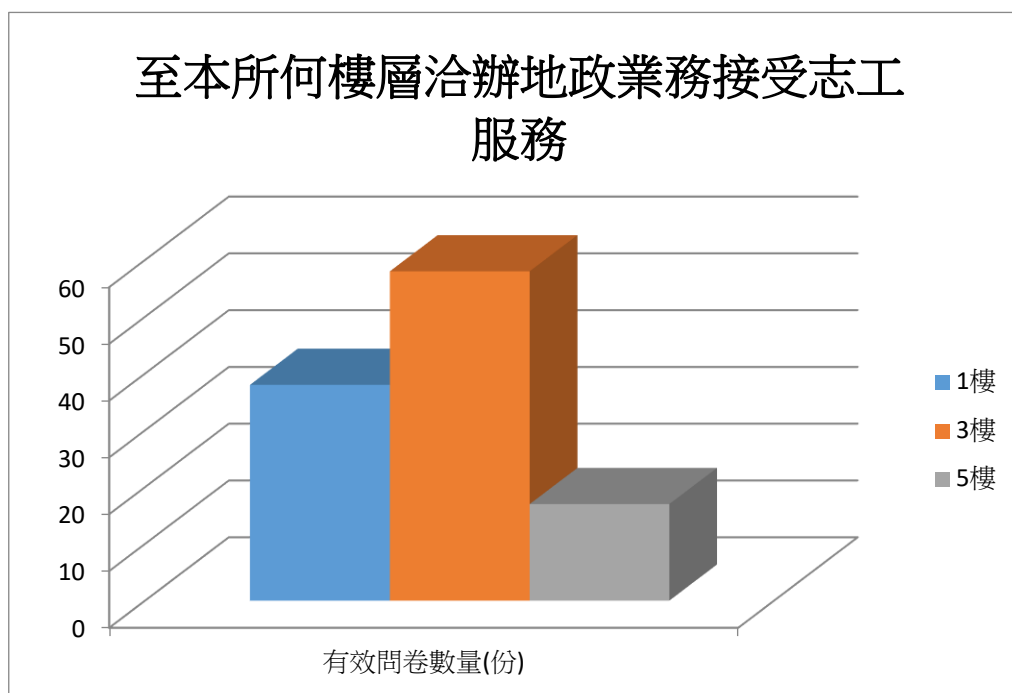


三、受訪者至何樓層洽辦業務接受志工服務分析

本次受訪者中：

1. 至本所 1 樓洽辦業務佔總問卷數 33.63%。
2. 受訪者至本所 3 樓洽辦業務佔總問卷數 51.33%。
3. 受訪者至本所 5 樓洽辦業務佔總問卷數 15.04%。

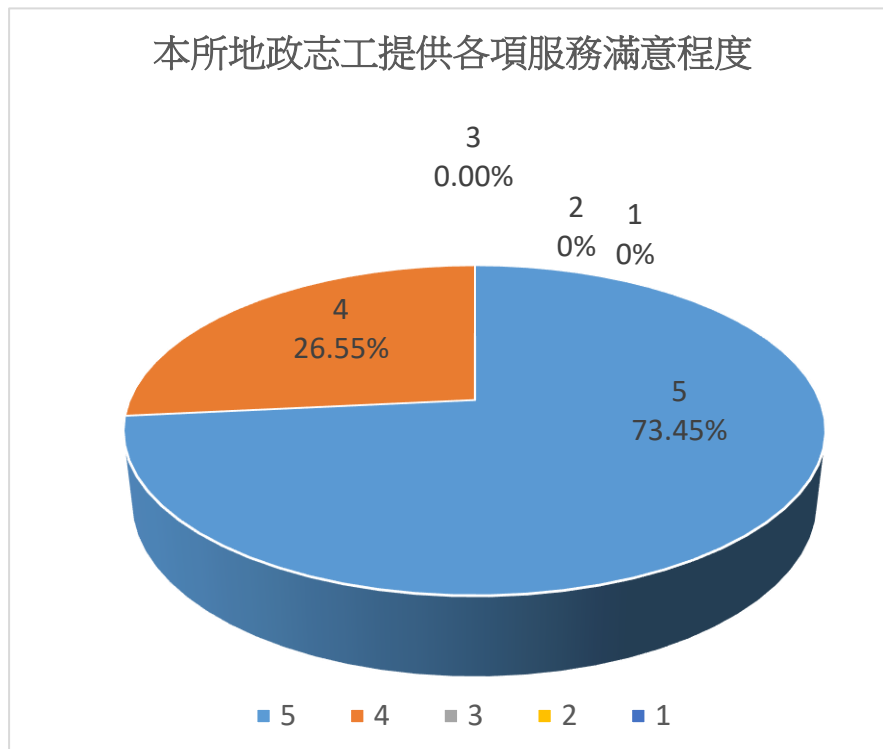
至本所何樓層洽辦地政業務接受志工服務		
滿意值 (分)	有效問卷數量 (份)	百分比%
1 樓	38	33.63
3 樓	58	51.33
5 樓	17	15.04
合計	113	100.00



四、地政志工提供各項服務滿意程度分析

本次受訪者對本所地政志工提供各項服務滿意程度 5 分者為 83 份、4 分者為 30 份，無 3 分、2 分、1 分者，本次受訪者對本所地政志工提供各項服務滿意程度平均值達 4.73 分。由此可知，大部分受訪民眾對於本項均給予正面肯定評價。

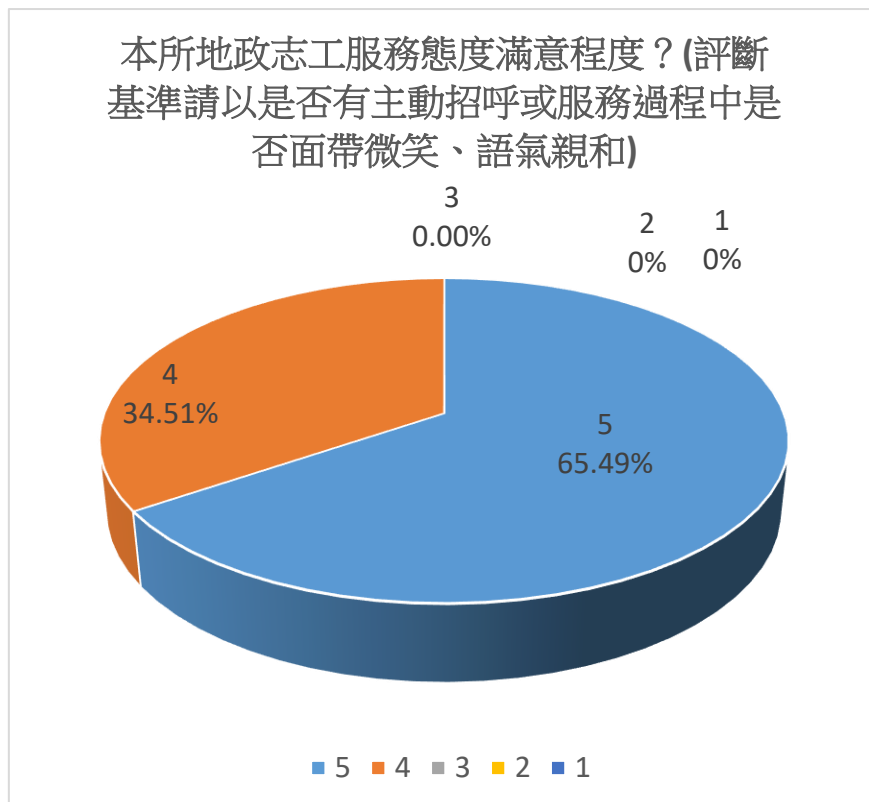
本所地政志工提供各項服務滿意程度		
滿意值(分)	有效問卷數量(份)	百分比%
5	83	73.45
4	30	26.55
3	0	0.00
2	0	0.00
1	0	0.00
合計	113	100.00



五、地政志工服務態度滿意程度分析

本次受訪者對本所地政志工服務態度滿意程度 5 分者為 74 份、4 分者為 39 份，無 3 分、2 分、1 分者，本次受訪者對本所地政志工服務態度滿意程度平均值達 4.65 分。由此可知，大部分受訪民眾對於本項均給予正面肯定評價。

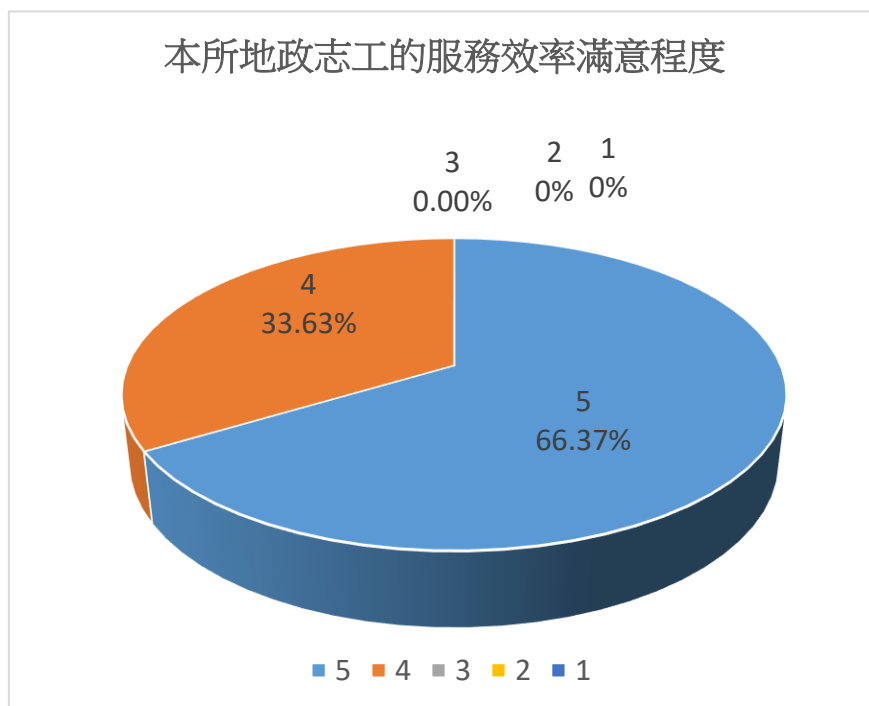
本所地政志工服務態度滿意程度？(評斷基準請以是否有主動招呼或服務過程中是否面帶微笑、語氣親和)		
滿意值(分)	有效問卷數量(份)	百分比%
5	74	65.49
4	39	34.51
3	0	0.00
2	0	0.00
1	0	0.00
合計	113	100.00



六、地政志工的服務效率滿意程度分析

本次受訪者對本所地政志工的服務效率滿意程度 5 分者為 75 份、4 分者為 38 份，無 3 分、2 分、1 分者，本次受訪者對本所地政志工的服務效率滿意程度平均值達 4.66 分。由此可知，大部分受訪民眾對於本項均給予正面肯定評價。

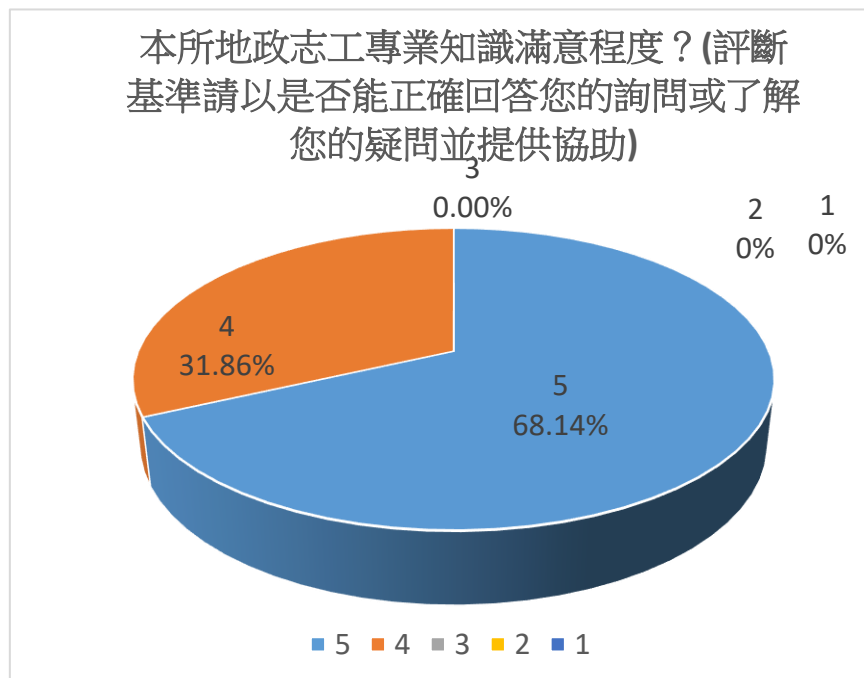
本所地政志工的服務效率滿意程度		
滿意值 (分)	平均有效問卷數量(份)	百分比%
5	75	66.37
4	38	33.63
3	0	0.00
2	0	0.00
1	0	0.00
合計	113	100.00



七、地政志工專業知識滿意程度分析

本次受訪者對本所地政志工專業知識滿意程度 5 分者為 77 份、4 分者為 36 份，無 3 分、2 分、1 分者，本次受訪者對本所地政志工專業知識滿意程度平均值達 4.68 分。由此可知，大部分受訪民眾對於本項均給予正面肯定評價。

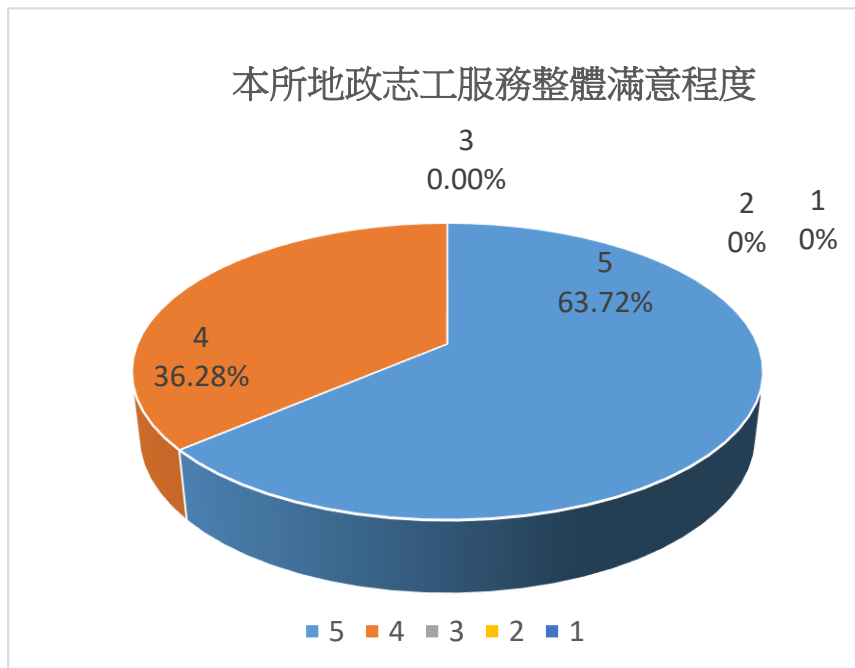
本所地政志工專業知識滿意程度？(評斷基準請以是否能正確回答您的詢問或了解您的疑問並提供協助)		
滿意值(分)	平均有效問卷數量(份)	百分比%
5	77	68.14
4	36	31.86
3	0	0.00
2	0	0.00
1	0	0.00
合計	113	100



八、地政志工服務整體滿意度分析

本次受訪者對本所地政志工服務體滿意程度 5 分者為 72 份、4 分者為 41 份，無 3 分、2 分、1 分者，本次受訪者對本所地政志工的服務效率滿意程度平均值達 4.64 分。由此可知，大部分受訪民眾對於本項均給予正面肯定評價。

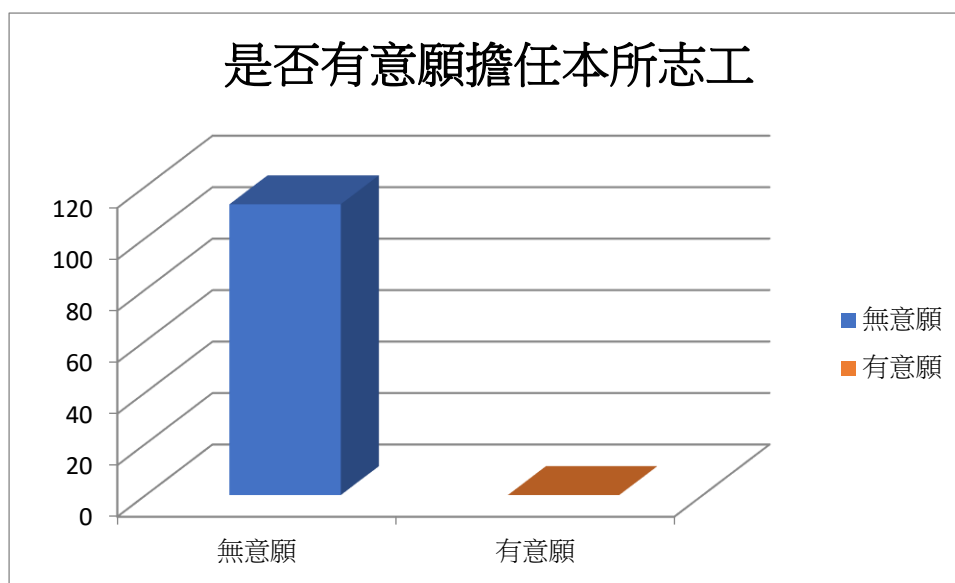
本所地政志工服務整體滿意程度		
滿意值 (分)	平均有效問卷數量(份)	百分比%
5	72	63.72
4	41	36.28
3	0	0.00
2	0	0.00
1	0	0.00
合計	113	100.00



伍、是否有意願擔任本所志工

本次受訪者中皆無意願擔任本所志工。

是否有意願擔任本所志工		
是否有意願	有效問卷數量(份)	百分比%
無意願	113	100.00
有意願	0	0.00
合計	113	100.00



陸、民眾反映意見

一、服務行為友善性

優點:

1. 志工很熱情, 服務很周到, 讚!

2. 感謝志工服務

建議事項: 將持續提供服務禮儀教育訓練予志工, 強化志工服務禮儀, 以提供民眾更優質的服務。

二、服務行為專業性

優點:

1. 感謝專業服務

建議事項：將持續提供專業知識教育訓練管道予志工，加強專業知識技能。

柒、結論

本次調查結果顯示民眾對本所志工服務整體滿意度達 **4.64 分**，可知各項服務措施均獲得民眾九成以上的正面評價，顯示過去半年服務及作為皆能獲得多數民眾肯定

針對此次調查結果，民眾對於本所提供之志工服務品質持續認可、表達肯定。未來本所除持續秉持「I SEE YOU 您的需求轉動中興」之精神，將積極檢討改善，以期提供「專業、親切、創新、樂活、效率」優質 smile 服務。傳承過去，展望未來，日後我們也將以「中興 FIRST」，更積極的服務模式，來展現優質中興，服務領先!!