

臺 北 市 建 成 地 政 事 務 所

志工滿意度問卷調查報告

主辦單位：行政課

中華民國 112 年 11 月 6 日

## 目錄

|                                   |    |
|-----------------------------------|----|
| 壹、調查目的                            | 1  |
| 貳、主辦單位                            | 1  |
| 參、調查概述                            | 1  |
| 一、調查期間                            | 1  |
| 二、調查內容                            | 1  |
| 三、調查對象                            | 1  |
| 四、調查方式                            | 1  |
| 五、回收情形                            | 2  |
| 六、調查結果之處理                         | 2  |
| 肆、調查內容                            | 2  |
| 一、您是否滿意本所辦公環境及用品等軟硬體設施？           | 2  |
| 二、您是否滿意本所志工園地呈現之內容及資訊？            | 2  |
| 三、您是否滿意本所有關地政法令新訊提供情形？            | 2  |
| 四、您是否滿意本所志願服務聯繫會報之辦理情形？           | 2  |
| 五、您是否滿意本所志工承辦人服務態度？               | 2  |
| 六、您對於本所舉辦之志工教育訓練建議（如時間、場次及內容安排等）？ | 2  |
| 伍、調查結果之分析與檢討                      | 3  |
| 一、受訪者基本資料                         | 3  |
| 二、滿意度調查結果                         | 5  |
| 三、112年度滿意度統計分析及對照111年度整體滿意度之比較    | 11 |
| 陸、志工開放性意見及回應處理                    | 14 |
| 柒、結論                              | 14 |

## 壹、調查目的

為探詢志工對本所提供之硬體設備、志工園地內容資訊及教育訓練等是否滿意，並提供志工抒發意見之管道，以作為本所志工業務精進之參考。

## 貳、主辦單位

本所行政課。

## 參、調查概述

### 一、調查期間

自112年10月15日至112年10月27日止。

### 二、調查內容

針對本所提供之辦公環境及用品等軟硬體設施、志工園地網站所呈現之內容及資訊、法令新訊提供、志願服務聯繫會報辦理情形、志工承辦人服務態度，以及其他對於提升本所教育訓練之建議，進行滿意度調查。

### 三、調查對象

本所志工共39名。

### 四、調查方式

以本所志工全39人為母體，調查表利用 Google 表單方

式製作，傳送表單網址於志工 Line 群組或電子郵件給所有志工做全數調查。

#### 五、回收情形

本次調查共通知志工39人，實際回傳28份，回傳率為71.79%。

#### 六、調查結果之處理

問卷回收後進行資料整理、輸入、統計分析及撰寫調查報告，並利用 EXCEL、WORD 等電腦軟體統計分析結果及繪製圖表。

### 肆、調查內容

- 一、您是否滿意本所辦公環境及用品等軟硬體設施？
- 二、您是否滿意本所志工園地呈現之內容及資訊？
- 三、您是否滿意本所有關地政法令新訊提供情形？
- 四、您是否滿意本所志願服務聯繫會報之辦理情形？
- 五、您是否滿意本所志工承辦人服務態度？
- 六、您對於本所舉辦之志工教育訓練建議（如時間、場次及內容安排等）？

## 伍、調查結果之分析與檢討

### 一、受訪者基本資料

#### (一)性別分佈

本次問卷回收之志工性別分佈為53.57%男性、46.43%女性，統計分析如表1及圖1。

表1 112年度及111年度受訪者之性別分佈

| 年度 | 112年度 |         | 111年度 |         |
|----|-------|---------|-------|---------|
|    | 人數    | 百分比(%)  | 人數    | 百分比(%)  |
| 男  | 15    | 53.57%  | 18    | 58.06%  |
| 女  | 13    | 46.43%  | 13    | 41.94%  |
| 合計 | 28    | 100.00% | 31    | 100.00% |

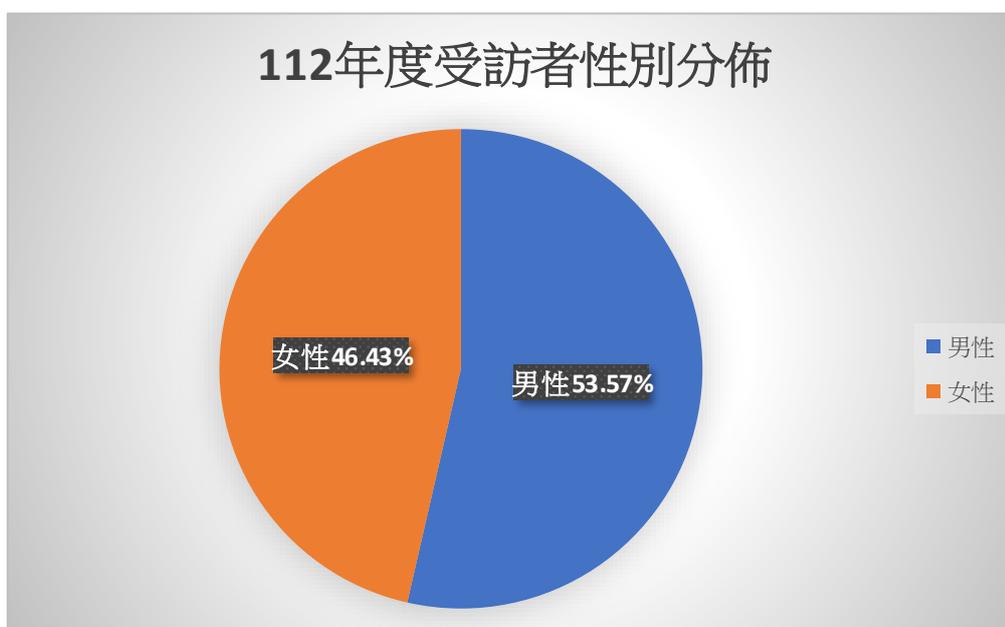


圖1 112年度受訪者之性別分佈

## (二) 年齡分佈

本次問卷回收之受訪者年齡分佈：20~39歲的人數最少，比例僅為3.6%，受訪者最多為60~69歲及70歲以上，達到整體人數比例之64.2%，次多者為50~59歲，比例占整體人數之17.9%，統計分析如表2及圖2。

表2 112年度受訪者之年齡分佈

| 年度     | 112年度 |        |
|--------|-------|--------|
| 年齡     | 人數    | 百分比(%) |
| 20~39歲 | 1     | 3.6%   |
| 40~49歲 | 4     | 14.3%  |
| 50~59歲 | 5     | 17.9%  |
| 60~69歲 | 9     | 32.1%  |
| 70歲以上  | 9     | 32.1%  |
| 合計     | 28    | 100%   |

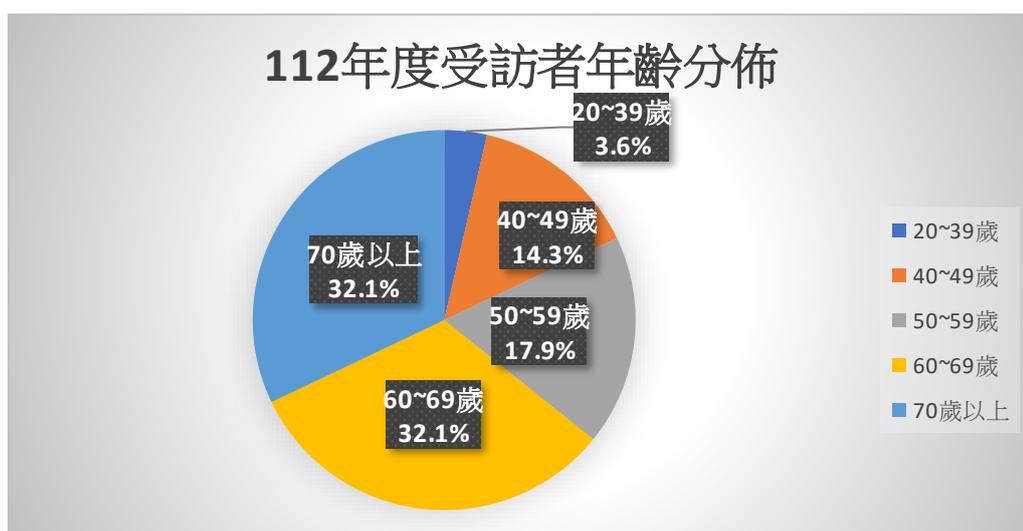


圖2 112年度受訪者之年齡分佈

## 二、滿意度調查結果

問題一：您是否滿意本所辦公環境及用品等軟硬體設施？

關於辦公環境及用品等軟硬體設施，依表3及圖3資料顯示，雖非常滿意比例較111年度下降，但受訪者皆給予滿意以上之正向肯定評價。

表3 112年度及111年度受訪者對辦公環境及設施之滿意度

| 年度    | 112年度 |         | 111年度 |         |
|-------|-------|---------|-------|---------|
|       | 人數    | 百分比(%)  | 人數    | 百分比(%)  |
| 非常滿意  | 13    | 46.43%  | 15    | 48.39%  |
| 滿意    | 15    | 56.57%  | 15    | 48.39%  |
| 普通    | 0     | 0.00%   | 1     | 3.23%   |
| 不滿意   | 0     | 0.00%   | 0     | 0.00%   |
| 非常不滿意 | 0     | 0.00%   | 0     | 0.00%   |
| 合計    | 28    | 100.00% | 31    | 100.00% |

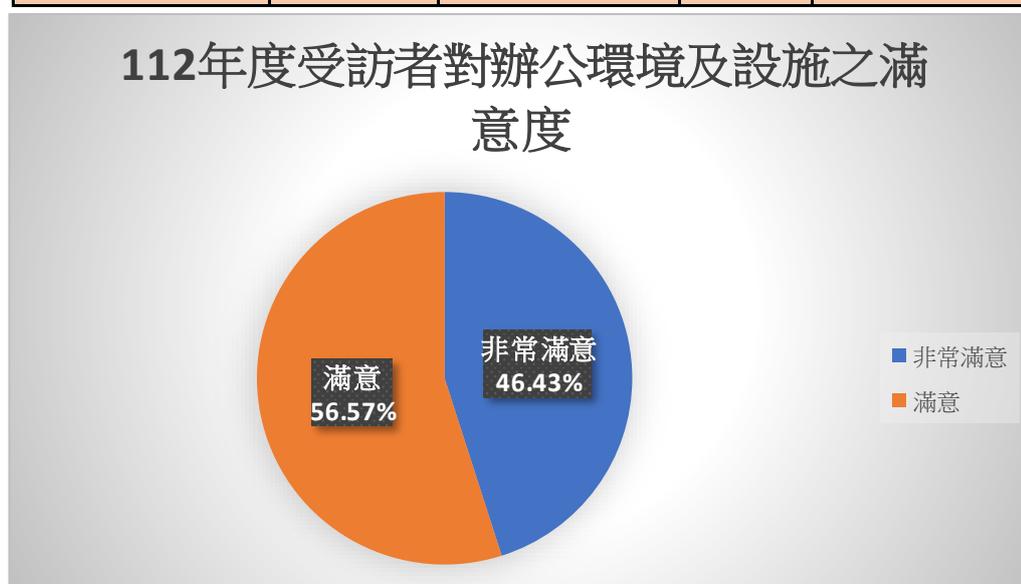


圖3 112年度受訪者對本所提供辦公環境及設施滿意度

問題二：您是否滿意本所志工園地呈現之內容及資訊？

關於志工園地部分，依表4及圖4資料顯示，非常滿意比例較111年度上升，且有6成以上受訪者給予滿意之正向評價，僅1人持普通評價。

表4 112年度與111年度受訪者對本所志工園地呈現內容與資訊之滿意度

| 年度    | 112年度 |        | 111年度 |         |
|-------|-------|--------|-------|---------|
|       | 人數    | 百分比(%) | 人數    | 百分比(%)  |
| 非常滿意  | 10    | 35.7%  | 11    | 35.48%  |
| 滿意    | 17    | 60.7%  | 20    | 64.52%  |
| 普通    | 1     | 3.6%   | 0     | 0.00%   |
| 不滿意   | 0     | 0.00%  | 0     | 0.00%   |
| 非常不滿意 | 0     | 0.00%  | 0     | 0.00%   |
| 合計    | 28    | 100.0% | 31    | 100.00% |

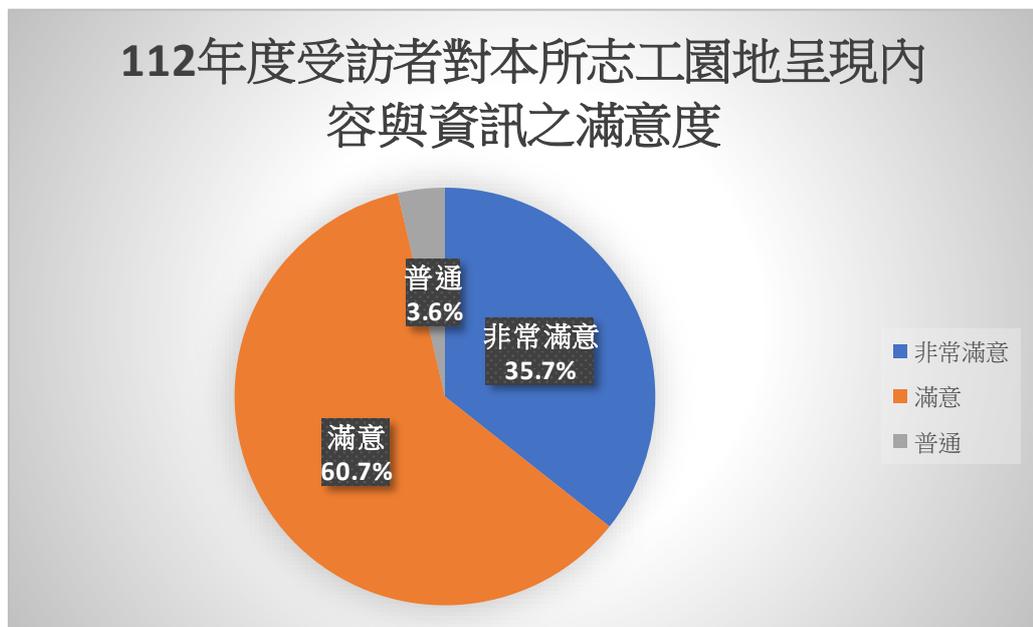


圖4 112年度受訪者對本所志工園地呈現內容與資訊滿意度

問題三：您是否滿意本所有關地政法令新訊提供情形？

關於法令新訊部分，依表5及圖5資料顯示，非常滿意比例較111年度上升，且有5成以上受訪者給予滿意之正向評價，僅1人持普通評價。

表5 112年度與111年度受訪者對本所地政法令新訊提供情形之滿意度

| 年度    | 112年度 |         | 111年度 |         |
|-------|-------|---------|-------|---------|
|       | 人數    | 百分比(%)  | 人數    | 百分比(%)  |
| 非常滿意  | 11    | 39.3%   | 11    | 35.48%  |
| 滿意    | 16    | 57.1%   | 19    | 61.29%  |
| 普通    | 1     | 3.6%    | 1     | 3.23%   |
| 不滿意   | 0     | 0.00%   | 0     | 0.00%   |
| 非常不滿意 | 0     | 0.00%   | 0     | 0.00%   |
| 合計    | 28    | 100.00% | 31    | 100.00% |

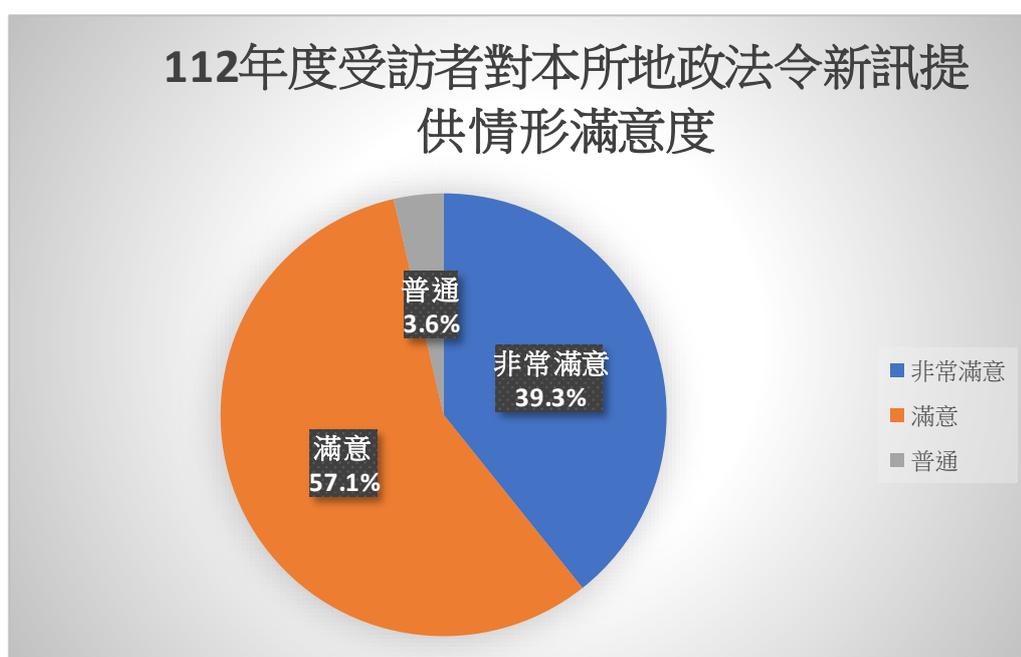


圖5 112年度受訪者對本所地政法令新訊提供情形滿意度

問題四：您是否滿意本所志願服務聯繫會報之辦理情形？

關於志願服務聯繫會報部份，依表6及圖6資料顯示，非常滿意比例較111年度上升，受訪者皆給予滿意以上之正向肯定評價。

表6 112年度與111年度受訪者對本所志願服務聯繫會辦理情形之滿意度

| 年度    | 112年度 |         | 111年度 |         |
|-------|-------|---------|-------|---------|
|       | 人數    | 百分比(%)  | 人數    | 百分比(%)  |
| 非常滿意  | 10    | 35.7%   | 11    | 35.48%  |
| 滿意    | 18    | 64.3%   | 20    | 64.52%  |
| 普通    | 0     | 0.00%   | 0     | 0.00%   |
| 不滿意   | 0     | 0.00%   | 0     | 0.00%   |
| 非常不滿意 | 0     | 0.00%   | 0     | 0.00%   |
| 合計    | 28    | 100.00% | 31    | 100.00% |

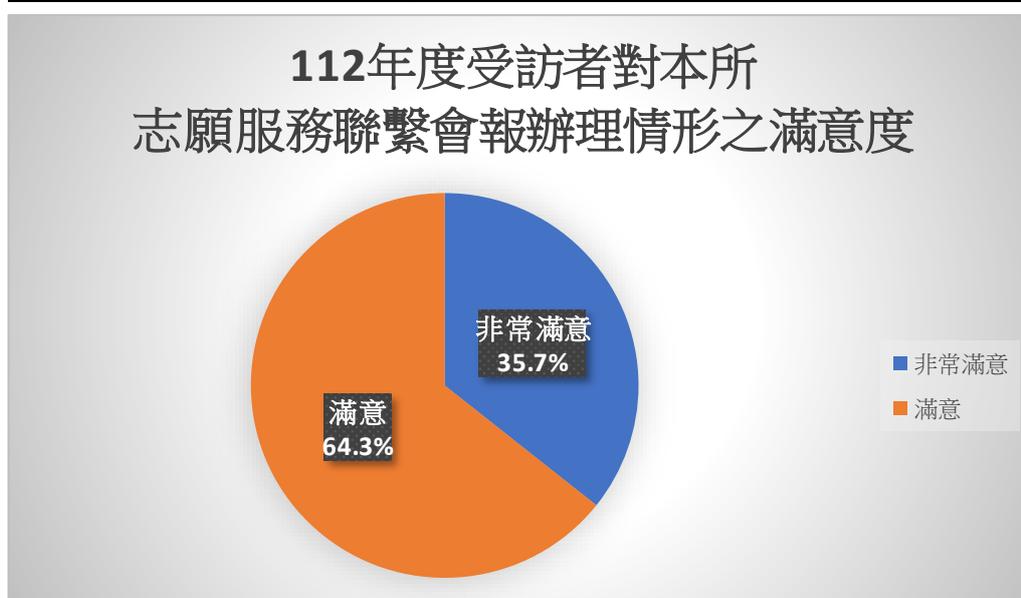


圖6 112年度受訪者對本所志願服務聯繫會報辦理情形滿意度

問題五：您是否滿意本所志工承辦人服務態度？

關於志工承辦人服務態度，依表7及圖7資料顯示，雖非常滿意比例較111年度下降，但受訪者皆對於本所志工承辦人服務態度給予滿意以上之正向肯定評價。

表7 112與111年度受訪者對本所志工承辦人服務態度之滿意度

| 年度    | 112年度 |         | 111年度 |         |
|-------|-------|---------|-------|---------|
|       | 人數    | 百分比(%)  | 人數    | 百分比(%)  |
| 非常滿意  | 14    | 50%     | 18    | 58.06%  |
| 滿意    | 14    | 50%     | 13    | 41.94%  |
| 普通    | 0     | 0.00%   | 0     | 0.00%   |
| 不滿意   | 0     | 0.00%   | 0     | 0.00%   |
| 非常不滿意 | 0     | 0.00%   | 0     | 0.00%   |
| 合計    | 28    | 100.00% | 31    | 100.00% |



圖7 112年度受訪者對本所志工承辦人服務態度滿意度

問題六：您對於本所舉辦之志工教育訓練建議（如時間、場次及內容安排等）？

關於志工教育訓練建議，依表8及圖8資料顯示，超過6成受訪者對於志工教育訓練感到滿意，近3成感到非常滿意，不到1成者持普通評價。另有志工建議可安排外來講師，例如禮儀、養生之類的老師。

表8 112年度與111年度受訪者對本所舉辦志工教育訓練之滿意度

| 年度    | 112年度 |         | 111年度 |         |
|-------|-------|---------|-------|---------|
|       | 人數    | 百分比(%)  | 人數    | 百分比(%)  |
| 非常滿意  | 9     | 32.1%   | 9     | 29.03%  |
| 滿意    | 18    | 64.3%   | 20    | 64.52%  |
| 普通    | 1     | 3.6%    | 2     | 6.45%   |
| 不滿意   | 0     | 0.00%   | 0     | 0.00%   |
| 非常不滿意 | 0     | 0.00%   | 0     | 0.00%   |
| 合計    | 28    | 100.00% | 31    | 100.00% |



圖8 112年度受訪者對本所舉辦志工教育訓練滿意度

### 三、112年度滿意度統計分析及對照111年度整體滿意度之比較

依表9及圖9資料分析顯示，在「非常滿意」項度下，題項(五)對本所志工承辦人服務態度，有5成受訪者表示非常滿意，係占其他題項中最高比例，顯示本所志工承辦人服務態度相較其他題項有較良好評價。

在「普通」項度下，題項(二)、(三)、(六)對本所志工園地呈現之內容及資訊、地政法令新訊提供及舉辦教育訓練中，有受訪者表示普通評價，顯示本所仍需加強環境用品設施及法令新訊教育服務，以達志工滿意之期望。

其中再經交叉比對程度相似之題項(三)、(六)，受訪者對本所舉辦教育訓練感到「非常滿意」評價比例僅3成2，係占其他題項中最低；而最新地政法令新訊提供題項，亦有普通評價，顯示本所未來舉辦之教育訓練，應加強提供相關地政法令新知及法律實務課程，以滿足本所之志工皆為專業地政志工之求知需求，以利能有更優質的專業品質來服務至所民眾。

依表9及圖10得知，雖112年度受訪者持非常滿意的平均比例低於111年度，且112年度仍有普通評價，但未有負向評價，顯示本所對志願服務之推行，仍值得正向肯定。

表9 112年度與111年度受訪者滿意度之比較表

| 滿意度(%)                             | 非常滿意   |        | 滿意     |        | 普通    |       | 不滿意   |       | 非常不滿意 |       |
|------------------------------------|--------|--------|--------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|                                    | 112年   | 111年   | 112年   | 111年   | 112年  | 111年  | 112年  | 111年  | 112年  | 111年  |
| (一)您是否滿意本所辦公環境及用品等軟硬體設施?           | 46.3%  | 48.39% | 56.57% | 48.39% | 0.00% | 3.23% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% |
| (二)您是否滿意本所志工園地呈現之內容及資訊?            | 35.7%  | 35.48% | 60.7%  | 64.52% | 3.6%  | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% |
| (三)您是否滿意本所有關地政法令新訊提供情形?            | 39.3%  | 35.48% | 57.1%  | 61.29% | 3.6%  | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% |
| (四)您是否滿意本所志願服務聯繫會報之辦理情形?           | 35.7%  | 35.48% | 64.3%  | 64.52% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% |
| (五)您是否滿意本所志工承辦人服務態度?               | 50.0%  | 58.06% | 50.0%  | 41.94% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% |
| (六)您對於本所舉辦之志工教育訓練建議(如時間、場次及內容安排等)? | 32.1%  | 29.03% | 64.3%  | 64.52% | 3.6%  | 6.45% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% |
| 平均值                                | 39.85% | 40.32% | 58.82% | 57.53% | 1.80% | 2.15% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% |



圖9 112年度受訪者整體滿意度統計圖

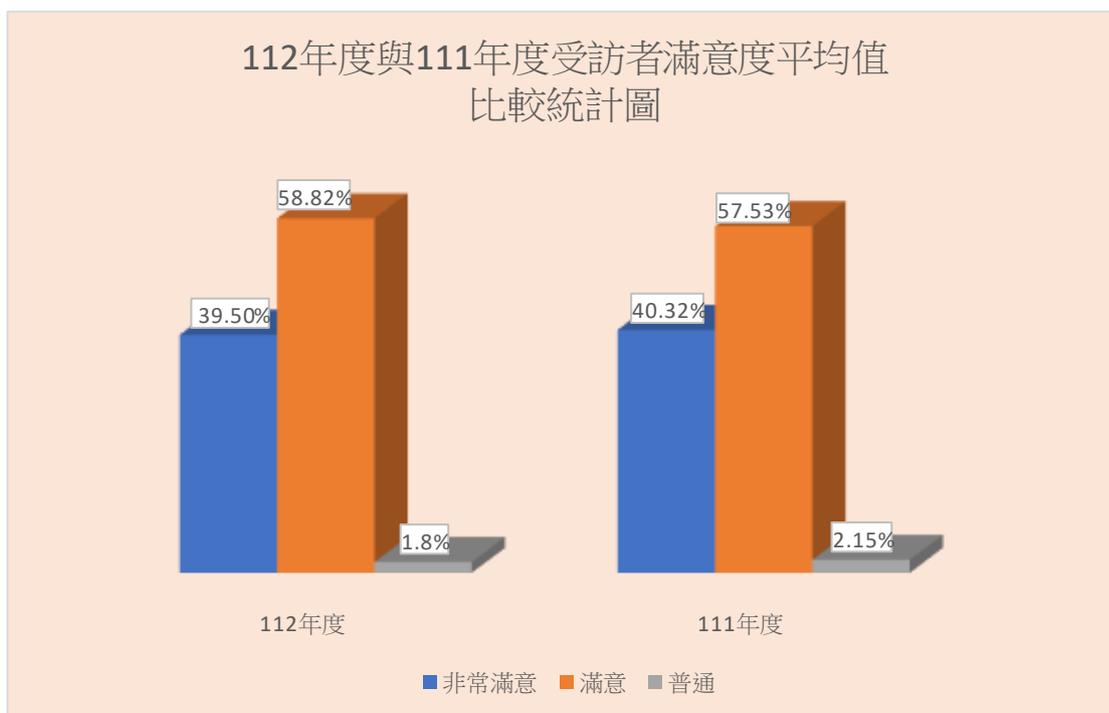


圖10 112年度與111年度受訪者滿意度平均值比較統計圖

## 陸、志工開放性意見及回應處理

一、本次受訪者未有開放性回饋意見。

## 柒、結論

今年調查方式仍沿用去年以 Google 表單傳送至志工 Line 群組等方式，由志工於線上填寫。如此，可以在同一基準點上與去年的滿意度績效做出比較，反映的數據也會更趨於事實。

總結本次六項調查的題目，包含了硬體設施、法令、訊息傳達等軟體部份，亦包含志工的服務與溝通等多個面向，基本上對志工調查的結果，回答「滿意」以上的評比達98.32%，去年為97.85%，成長了0.48%，雖然成長不多，但也顯示出志工對本所的肯定。而回答「普通」選項部份，今年為1.8%，去年度為2.15%，下降16%。綜合整體調查的數據，志工們對本所的表現無「不滿意」及「非常不滿意」項，也反映出今年志工對於本所的表現持正向態度，至於不足的部份還是有努力的空間。

藉由此次的滿意度調查，得以衡量志工對本所在各面向的看法，也讓本所在志工服務的業務上有所鞭策，讓本所在此業務的規劃面與執行面能夠更加周延，服務的品質更為提昇，值得讓志工們更樂意付出，讓洽公的民眾享受更優質的服務，進而達到多方互利共贏的目的。