

臺北市中山地政事務所

111 年度志工滿意度調查

分析報告

主辦單位：行政課

調查報告完成日期：111 年 12 月 30 日

目錄

壹、 調查主旨	1
貳、 調查過程與方法	1
參、 調查分析與問題討論	2
肆、 志工不滿意意見、建議事項及回應處理	7
伍、 結論	8
陸、 附錄—111 年志工滿意度調查表	9

壹、調查主旨

一、緣起

為了解志工對本所提供之軟硬體、為民服務滿意度，特製作調查表，以作為本所改進之參考。

二、調查目的

藉由本次調查活動建立與志工之溝通管道，參考志工所提供之意見與反應，藉以改善本所辦公環境設備及作為志工業務改進依據，促進志工業務推動更加順利。

貳、調查過程與方法

一、調查對象

本所志工夥伴。

二、調查期間

111年11月15日至12月28日止。

三、調查方式

本次問卷採線上調查方式，對象為至本所服務排班之志工，共邀約29位志工。

四、問卷設計

為調查志工對本所提供之軟硬體、為民服務滿意度，共設計9項與志工切身相關的項目，並為求深入了解問題，填答方式包含8個封閉性與1個開放性問題混合徵詢。

(一) 封閉性問題

8項針對本所環境設施、溝通管道、提供代客叫車及各項便民設施(如雨傘架、服務鈴、單車停放架、哺集乳室、影印機等)、志工教育訓練辦理方式及時間、志園地網站內容、同仁服務態度、地政法令變動資訊提供、志工福利(如志工保險、車馬費、輪值當日提供免費停車位等)加以設計，分為「非常滿意」、「滿意」、「不滿意」及「非常不滿意」等4種不同滿意程度供志工勾

選，以調查其滿意情形。

(二) 開放性問題

為了解志工對不滿意之原因，在各項項目之後，以開放性方式提供填答不滿意原因，並在問卷最後以開放性方式徵詢志工對本所是否有其他意見。

五、回收情形

本次共邀約 36 位志工填寫線上/紙本調查表，實際回收 29 份，回收率約為 80.56%，其中有效問卷 28 份，有效回收率約為 77.78%。

六、調查結果之處理

(一) 本次問卷調查結果，採 EXCEL、WORD 等電腦軟體統計分析製作圖表。

(二) 問卷回收後進行資料整理、輸入、統計分析及撰寫調查報告。

參、調查分析與問題討論

一、受訪者基本資料分析

本次問卷調查係以本所志工服務人員為問卷調查對象，有效樣本之人數統計資料如下：

(一) 性別：本所志工男性比略高於女性約 8%。

性別	男	女	總計
人數	15	13	28
百分比	53.57%	46.43%	100%

(二) 年齡：本所志工年齡主要分布於 50 歲以上。

年齡 (歲)	20 至 29	30 至 39	40 至 49	50 歲以上	總計
人數	0	0	0	28	28
百分比	0%	0%	0%	100%	100%

(三) 教育程度：本所志工教育程度以大專(學)為主。

教育程度	國中及以下	高中職	大專(學)	研究所(含以上)	總計
人數	0	6	17	5	28
百分比	0%	21.43%	60.71%	17.86%	100%

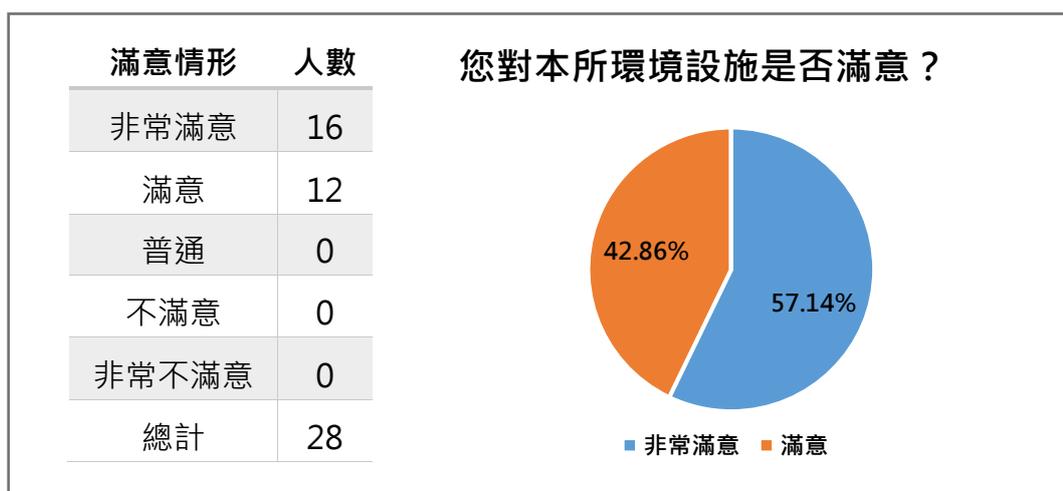
(四) 職業：本所志工以從事地政士及相關從業人員為主，約佔8成。

職業	地政士及相關從業人員	家管或退休人士	其他	總計
人數	23	4	1	28
百分比	82.14%	14.29%	3.57%	100%

二、問卷調查分析

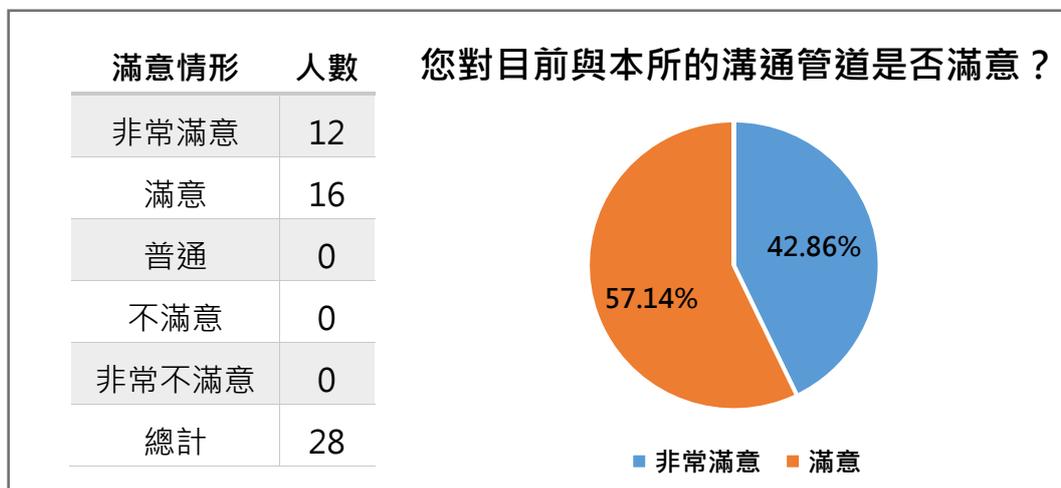
(一) 問題 1. 您對本所環境設施是否滿意？

志工對本所的環境設施感到非常滿意者有 57.14%，滿意者有 42.86%，合計 100%之滿意度。



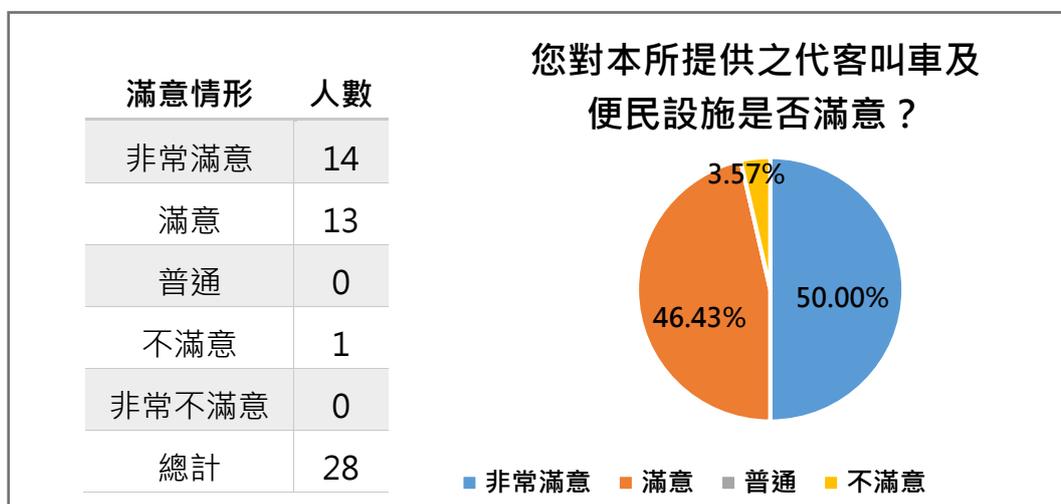
(二) 問題 2. 您對目前與本所的溝通管道是否滿意？

志工對本所的溝通管道感到非常滿意者有 42.86%，滿意者有 57.14%，合計 100% 之滿意度。



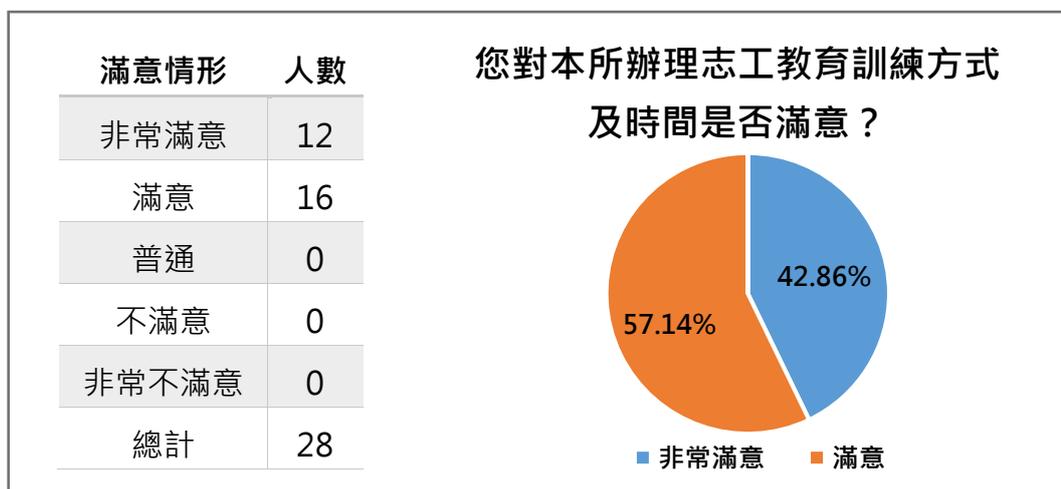
(三) 問題 3. 您對本所提供之代客叫車及便民設施（如雨傘架、服務鈴、單車停車架、哺集乳室、影印機等）是否滿意？

1. 志工對本所提供之代客叫車及便民設施（如雨傘架、服務鈴、單車停放架、哺集乳室、影印機等）感到非常滿意者 50%，滿意者 46.43%，合計 96.43% 之滿意度，不滿意度則有 3.57%。
2. 不滿意之原因為「影印機很難用」。



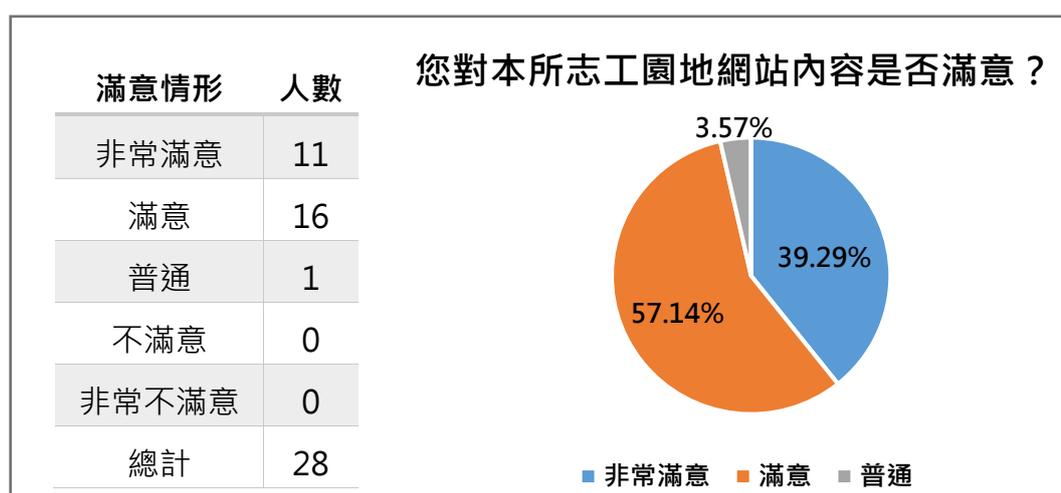
(四) 問題 4. 您對本所辦理志工教育訓練方式及時間是否滿意？

志工對本所辦理志工教育訓練方式及時間感到非常滿意者有 42.86%，滿意者有 57.14%，合計 100% 之滿意度。



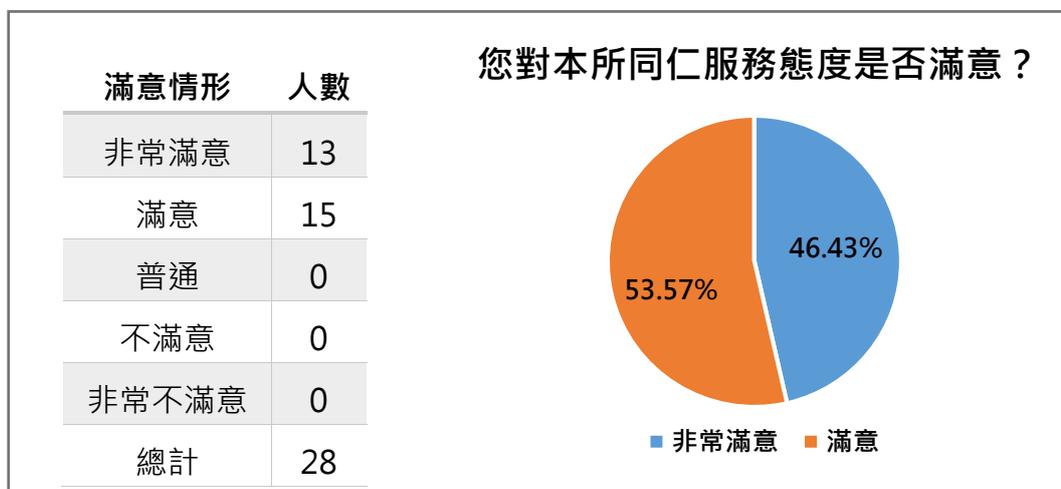
(五) 問題 5. 您對本所志工園地網站內容是否滿意？

志工對本所志工園地網站內容的滿意程度感到非常滿意者 39.29%，滿意者 57.14%，合計 96.43% 之滿意度。



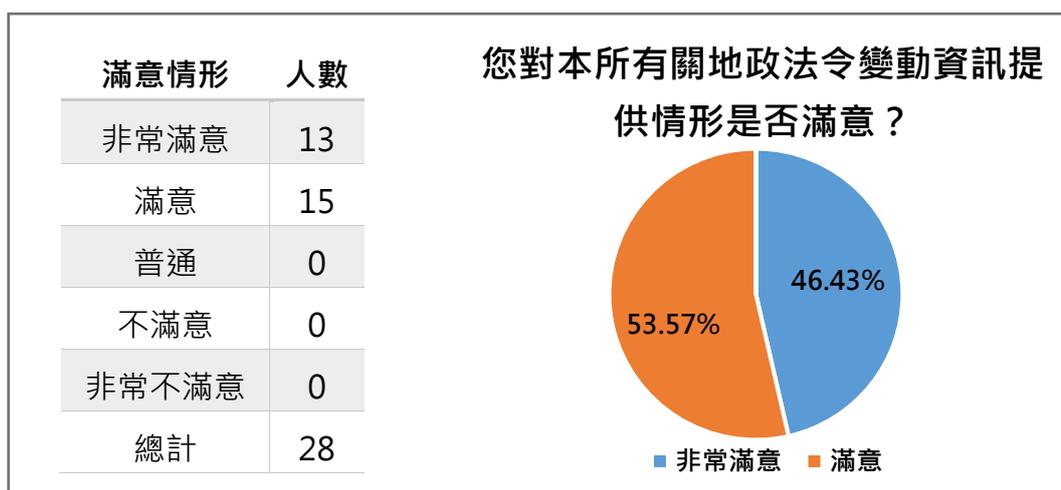
(六) 問題 6. 您對本所同仁服務態度是否滿意？

志工對本所同仁服務態度的滿意程度感到非常滿意者 46.43%，滿意者 53.57%，合計 100% 之滿意度。



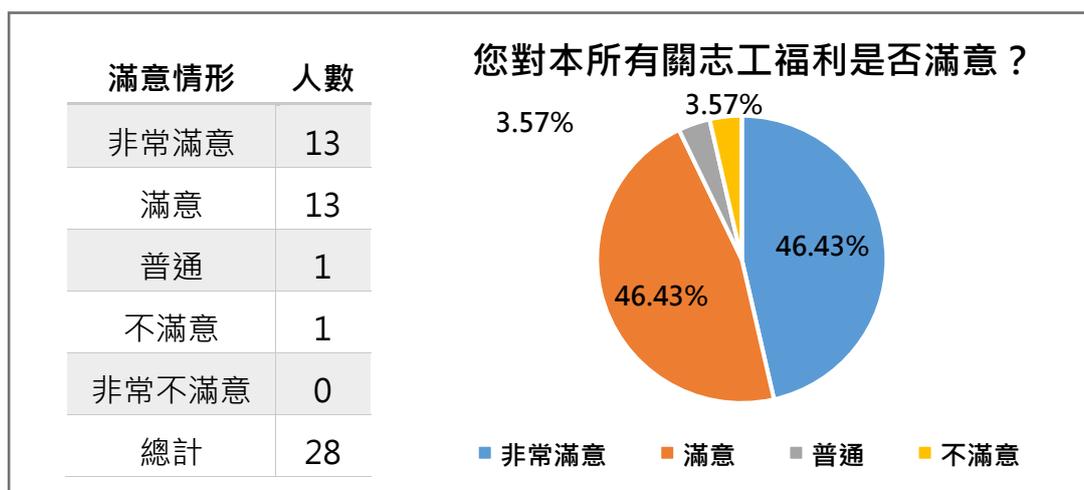
(七) 問題 7. 您對本所有關地政法令變動資訊提供情形是否滿意？

志工對本所有關地政法令變動資訊提供情形的滿意程度感到非常滿意者 46.43%，滿意者 53.57%，合計 100% 之滿意度。



(八) 問題 8. 您對本所有關志工福利(如志工保險、車馬費、輪值當日提供免費停車位等) 是否滿意?

1. 志工對本所有關志工福利(如志工保險、車馬費、輪值當日提供免費停車位等)的滿意程度感到非常滿意者 46.43%，滿意者 46.43%，合計 92.86% 之滿意度，不滿意度則有 3.57%。
2. 不滿意原因均未填寫。



肆、志工不滿意意見、建議事項及回應處理

一、不滿意意見：計有 1 則。

(一) 意見內容：影印機很難用。

(二) 回應處理：為提供民眾及時影印需求，並配合本府推動電子支付政策，本所於 1 樓設置多元支付影印機，本所已於影印機使用介面及牆面張貼操作步驟，並辦理多元支付影印機操作教育訓練，期志工及服務人員能給予民眾即時性的影印協助。另亦將志工民眾使用意見，納入爾後多元支付影印機調整之參考。

二、建議事項：計有 1 則。

(一) 意見內容：請輪流於週三或週五下午辦理教育訓練，避免部分志工週五下午時段另有要務而無法參與，殊為可惜。

(二) 回應處理：於排定次一年度志工特殊教育訓練課程時間前，預先調查志工可以來上課的時段，作為本所增加其他上課時段之參考。

伍、結論

本次問卷調查研究中，本所服務志工對於本所提供之軟硬體、為民服務等各項滿意度均為滿意或非常滿意。

其中滿意度最高的項目分別為「本所環境設施」，非常滿意佔 57.14%，滿意佔 42.86%。

不滿意的項目為「本所提供之代客叫車及便民設施(如雨傘架、服務鈴、單車停車架、哺集乳室、影印機等)」及「本所之志工福利(如志工保險、車馬費、輪值當日提供免費停車位等)」，滿意度合計為 96.43%，不滿意度則有 3.57% (無非常不滿意)

本所現行影印機臺及上方均有張貼操作步驟說明圖示，操作步驟簡易化，未來也會考量志工使用情形，與廠商聯繫針對操作介面及操作步驟進行動態調整。

另針對志工教育訓練時段，本(111)度課程安排已事先調查志工可上課之時段，每月課程分散排於星期二至五之時段，未來將持續瞭解志工意見，滾動調整教育訓練事宜。

本次感謝受訪志工之意見回饋，以資本所未來持續推動志工業務精進之參考。

陸、附錄—111 年志工滿意度調查表

臺北市中山地政事務所111年度志工滿意度調查表

親愛的志工夥伴：

您好!為瞭解您對本所提供之軟硬體、為民服務滿意度，盼望您協助完成此份調表，以作為本所改進之參考，懇請撥冗惠賜卓見。

臺北市中山地政事務所敬上

壹、滿意度概況

填卷說明：請您於下列各項問題中，選擇您認為最適當的答案，如填答不滿意選項，請填寫原因，以利本所改進之參考。

1、您對本所環境設施是否滿意？

非常滿意 滿意 不滿意 非常不滿意

不滿意原因_____

2、您對目前與本所的溝通管道是否滿意？

非常滿意 滿意 不滿意 非常不滿意

不滿意原因_____

3、您對本所提供之代客叫車及便民設施（如雨傘架、服務鈴、單車停車架、哺集乳室、影印機等）是否滿意？

非常滿意 滿意 不滿意 非常不滿意

不滿意原因_____

4、您對本所辦理志工教育訓練方式及時間是否滿意？

非常滿意 滿意 不滿意 非常不滿意

不滿意原因_____

5、您對本所志工園地網站內容是否滿意？

非常滿意 滿意 不滿意 非常不滿意

不滿意原因_____

6、您對本所同仁服務態度是否滿意？

非常滿意 滿意 不滿意 非常不滿意

不滿意原因_____

7、您對本所有關地政法令變動資訊提供情形是否滿意？

非常滿意 滿意 不滿意 非常不滿意

不滿意原因_____

8、您對本所有關志工福利（如志工保險、車馬費、輪值當日提供免費停車位等）是否滿意？

非常滿意 滿意 不滿意 非常不滿意

不滿意原因_____

9、如果有任何意見，歡迎告訴我們：

貳、基本資料

1、性別 男 女

2、年齡 20至29歲 30至39歲 40至49歲 50歲以上

3、教育程度 國中及以下 高中職 大專(學) 研究所(含以上)

4、職業 地政士及相關從業人員 家管或退休人士 其他

5、填表日期： 年 月 日

姓名_____

填妥後，請交給本所服務檯人員，感謝您的合作！

