

臺北市士林地政事務所

112 年度志工滿意度問卷調查報告



行政課

113 年 1 月 2 日

臺北市士林地政事務所 112 年度志工滿意度問卷調查報告

壹、調查名稱：志工滿意度問卷調查。

貳、調查目的：為瞭解志工對本所提供之軟硬體設備、為民服務及機關與志工之間的互動等滿意程度，以持續改進，增進本所志工服務熱忱，提升為民服務品質。

參、調查概述

一、調查期間：自 112 年 12 月 5 日至 112 年 12 月 29 日止。

二、調查內容：有關本所提供軟硬體設施、志工聯繫會報提案之處理、教育訓練課程內容與時間安排、志工園地網站內容、宣導最新地政便民措施等項目，志工是否滿意進行滿意度調查。

三、調查對象：以服務於本所之志工為調查對象。

四、調查方式：配合本市節能減紙政策，本次使用 google 表單、並將連結上傳本所志工 LINE 群組，以及於服務臺放置問卷連結 QR CODE 方式進行；問卷設計共計 7 題，採不記名方式自由作答，惟記錄填表人之基本資料供統計分析。

五、資料處理：本所現有志工 35 人，問卷填答 35 份，填答率為 100%，由專人整理、分析統計。

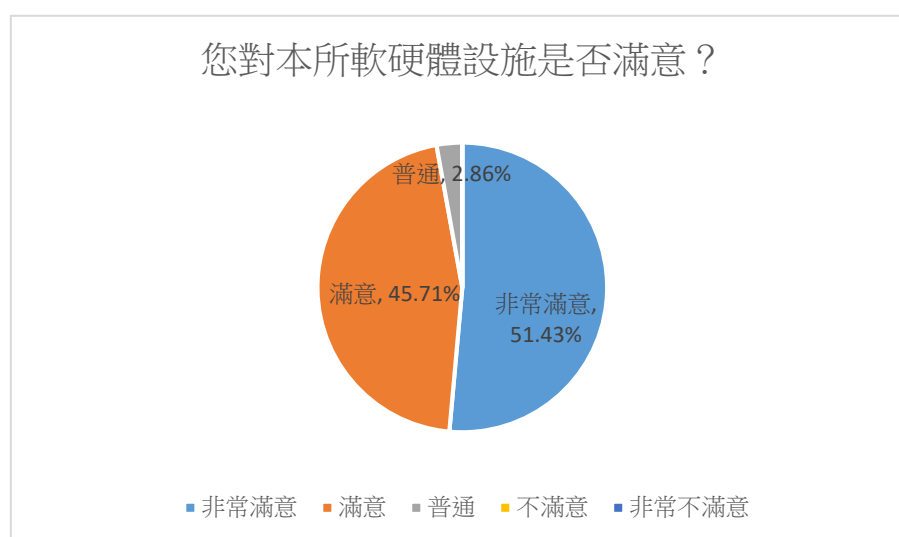
六、辦理單位：行政課主辦，服務臺人員協助辦理。

肆、調查結果之分析與檢討

一、志工滿意度分析

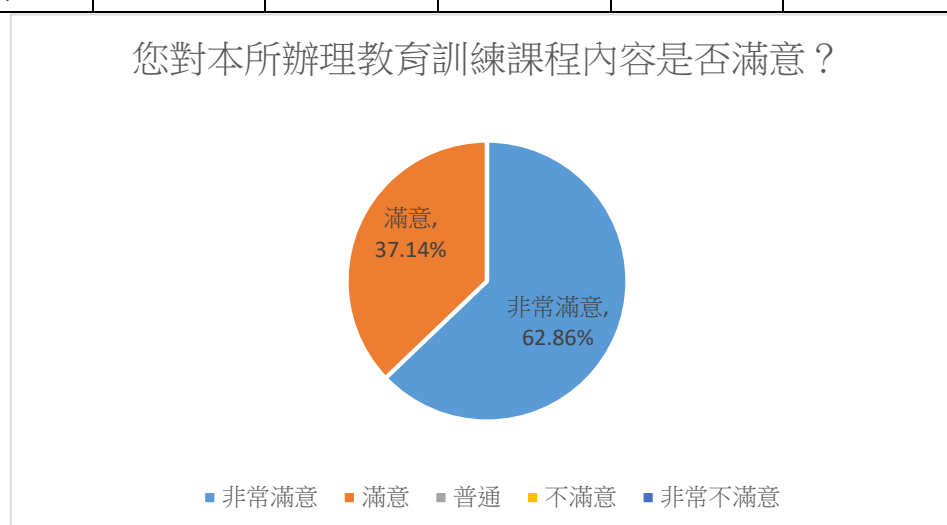
(一) 您對本所軟體設施是否滿意？

項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
人數	18	16	1	0	0	35
百分比	51.43%	45.71%	2.86%	0%	0%	100%



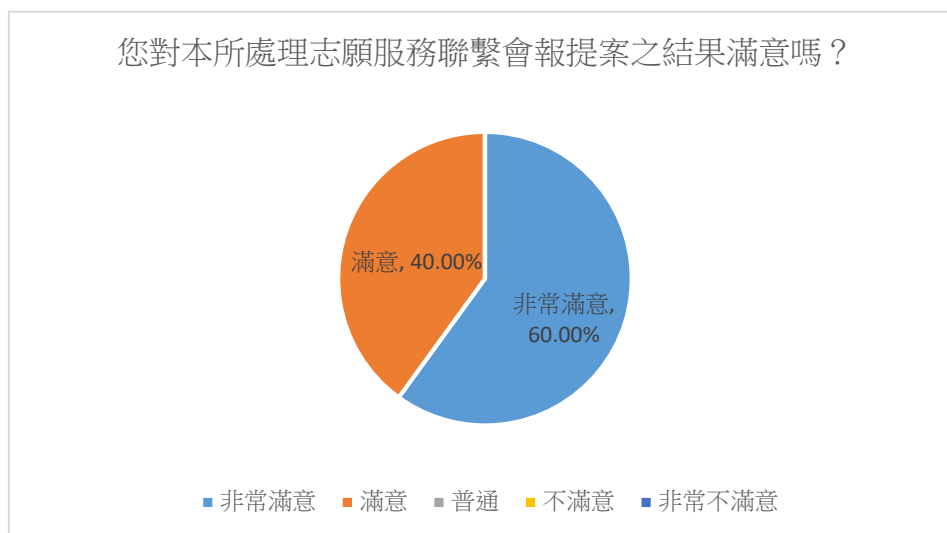
(二) 您對本所辦理教育訓練課程內容是否滿意？

項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
人數	22	13	0	0	0	35
百分比	62.86%	37.14%	0%	0%	0%	100%



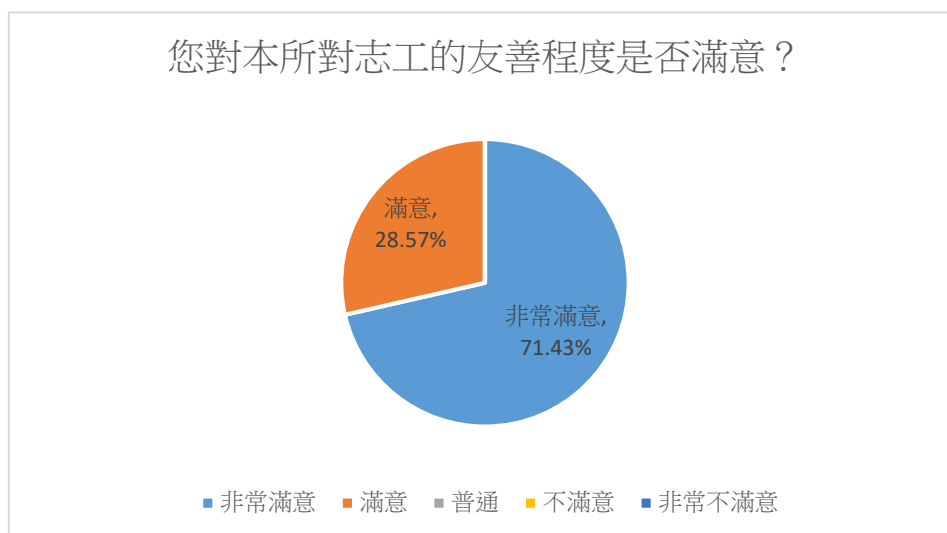
(三) 您對本所處理志願服務聯繫會報提案之結果滿意嗎？

項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
人數	21	14	0	0	0	35
百分比	60.00%	40.00%	0%	0%	0%	100%



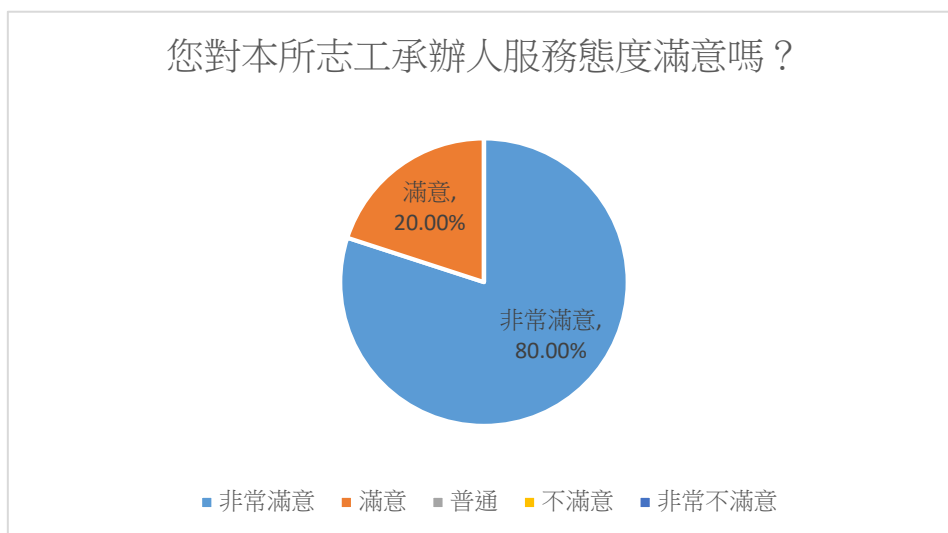
(四) 您對本所對志工的友善程度是否滿意？

項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
人數	25	10	0	0	0	35
百分比	71.43%	28.57%	0%	0%	0%	100%



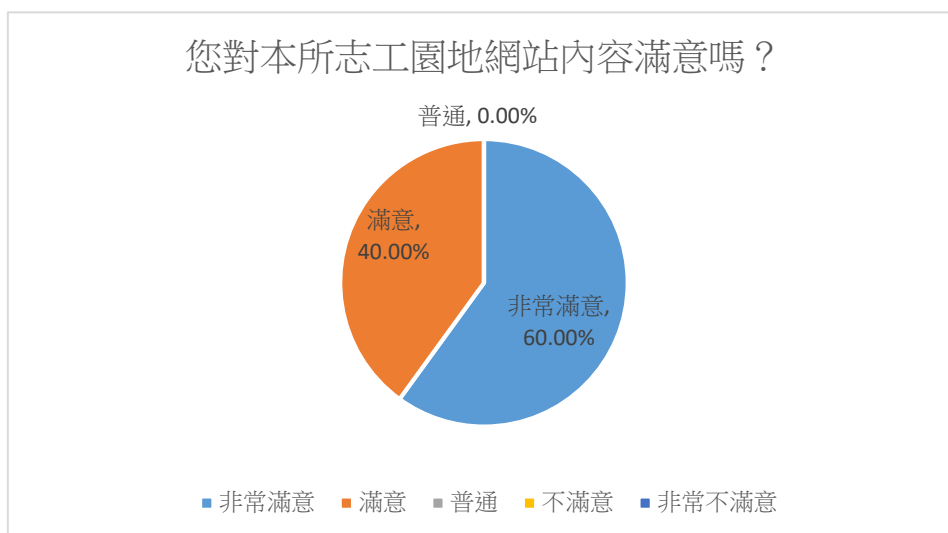
(五) 您對本所志工承辦人服務態度滿意嗎？

項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
人數	28	7	0	0	0	35
百分比	80.00%	20.00%	0%	0%	0%	100%



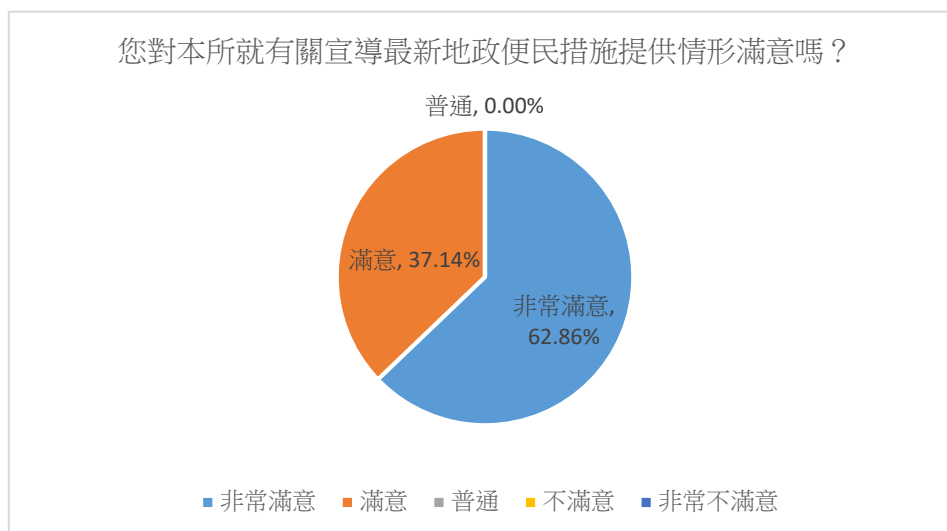
(六) 您對本所志工園地網站內容滿意嗎？

項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
人數	21	14	0	0	0	35
百分比	60.00%	40.00%	0%	0%	0%	100%



(七) 您對本所就有關宣導最新地政便民措施提供情形滿意嗎？

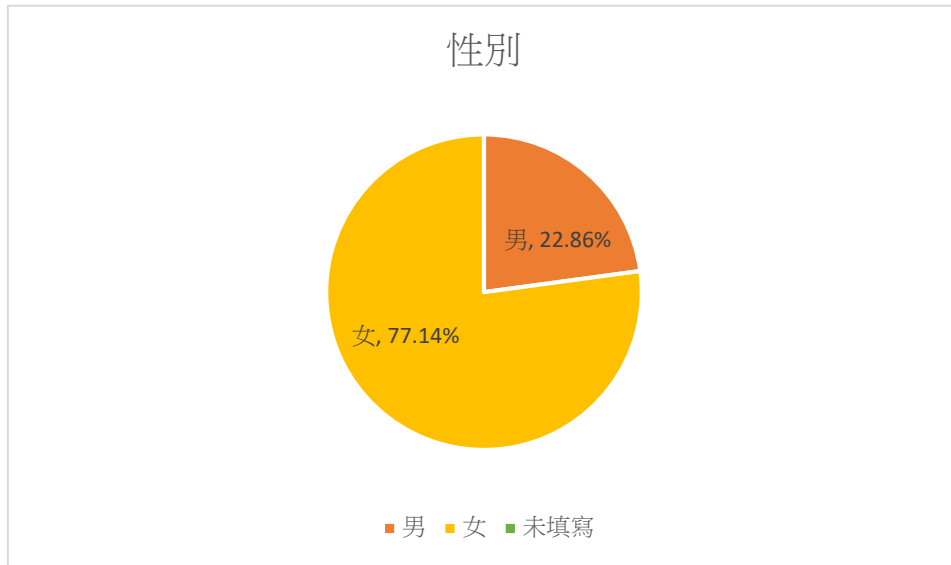
項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
人數	22	13	0	0	0	35
百分比	62.86%	37.14%	0%	0%	0%	100%



二、受訪者基本資料

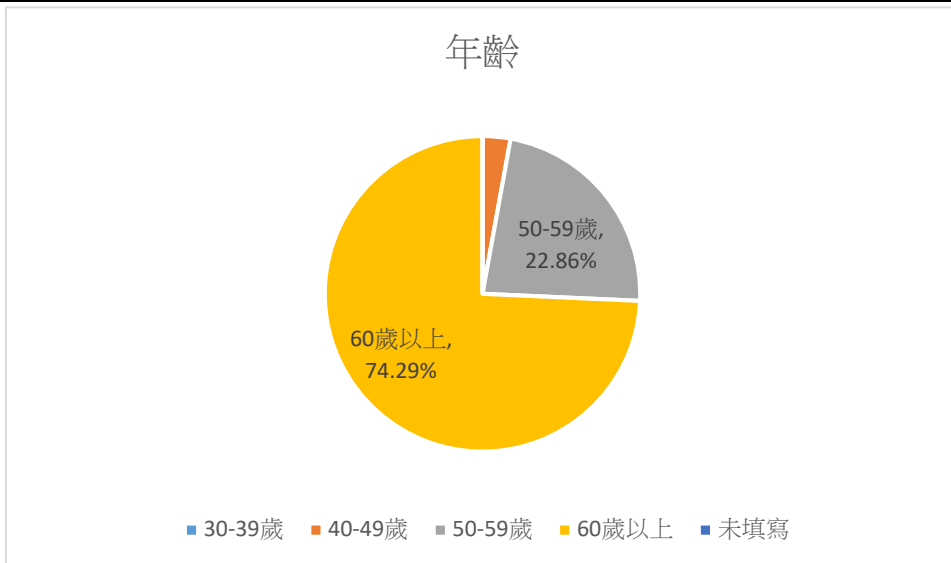
(一) 性別

項目	男	女	未填寫	總計
人數	8	27	0	35
百分比	22.86%	77.14%	0%	100%



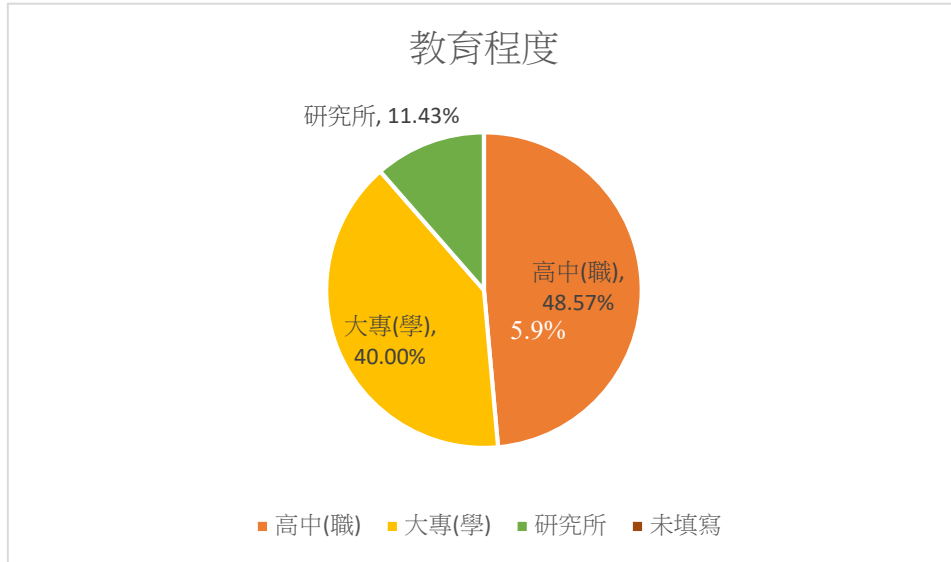
(二) 年齡

項目	30~39	40~49	50~59	60 以上	未填寫	總計
人數	0	1	8	26	0	35
百分比	0%	2.86%	22.86%	74.29%	0%	100%



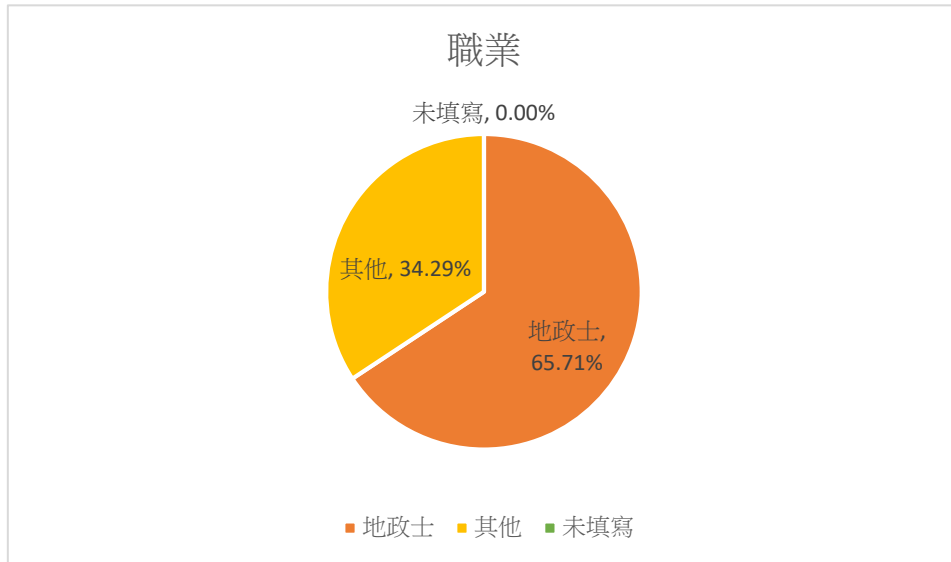
(三) 教育程度

項目	高中職	大專(學)	研究所	未填寫	總計
人數	17	14	4	0	35
百分比	48.57%	40.00%	11.43%	0%	100%



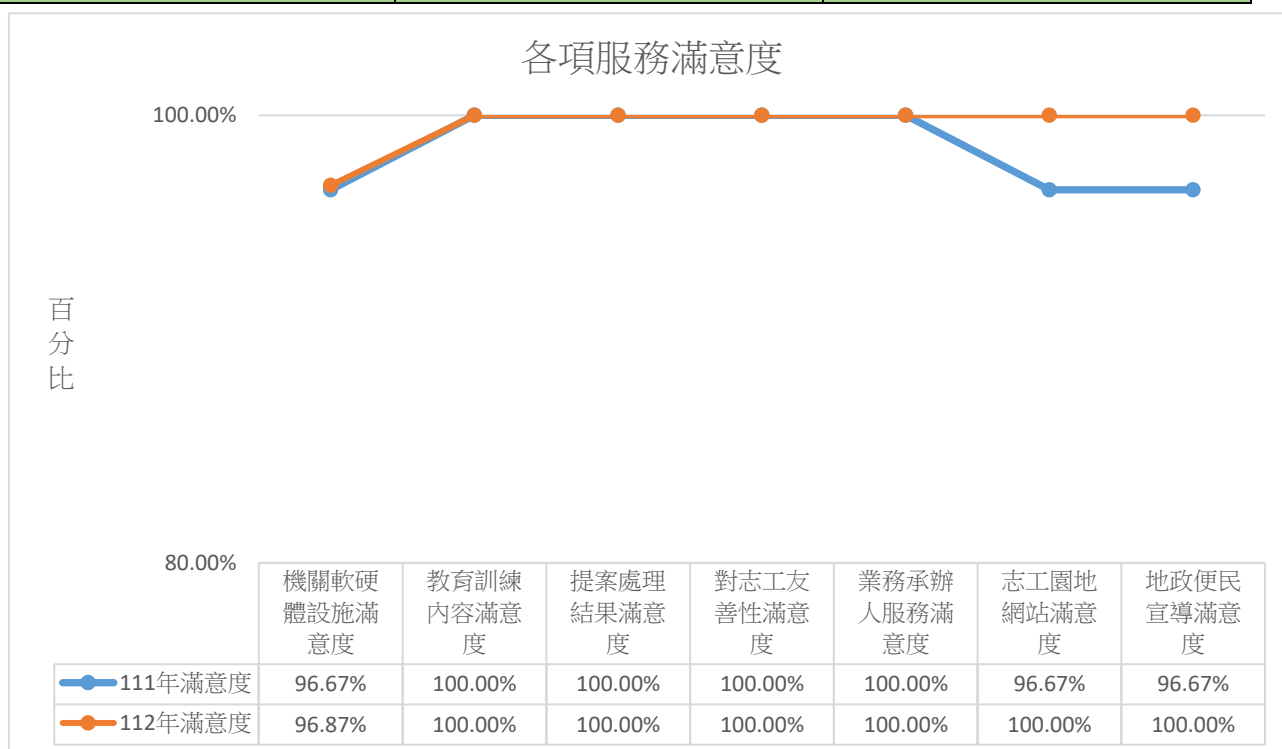
(四) 職業

項目	地政士	其他	未填寫	總計
人數	23	12	0	35
百分比	65.71%	34.29%	0%	100%



三、整體滿意度比較分析

各項服務滿意度		
內容	111 年滿意度	112 年滿意度
機關軟硬體設施滿意度	96.67%	96.87%
教育訓練內容滿意度	100.00%	100.00%
提案處理結果滿意度	100.00%	100.00%
志工友善性滿意度	100.00%	100.00%
業務承辦人服務滿意度	100.00%	100.00%
志工園地網站滿意度	96.67%	100.00%
地政便民宣導滿意度	96.67%	100.00%
整體滿意度	98.57%	99.55%



四、建議事項及回應情形

建議事項	回應情形
群組志工人數太多，我們有這麼多志工嗎？	後續將聯繫非本所現職志工及相關人員的 LINE 群組成員進行確認。

五、綜合評論

- (一) 本次滿意度調查項目，係依 107 年度地政局所屬各地政事務所推動志願服務績效考核綜合建議事項，由六所訂定之統一問卷。整體滿意度中平均「非常滿意」佔 64.1%、「滿意」佔 35.5%及「普通」佔 0.4%。

項目	非常滿意	滿意	普通
機關軟硬體設施滿意度	18	16	1
教育訓練內容滿意度	22	13	0
提案處理結果滿意度	21	14	0
對志工友善性滿意度	25	10	0
業務承辦人服務滿意度	28	7	0
志工園地網站滿意度	21	14	0
地政便民宣導滿意度	22	13	0

合計	157	87	1
百分比	64.08%	35.51%	0.41%

- (二) 本次滿意度調查分析結果中，「教育訓練內容」、「提案處理結果」、「志工友善性」、「業務承辦人服務態度」、「志工園地網站」、「地政便民宣導」滿意度均為 100%；「機關軟硬體設施」滿意度由去年 96.67% 略微提升至 96.87%。顯見本所志工服務業務受到相當程度之肯定。
- (三) 問卷調查項目中「非常滿意」比例最高者為「志工業務承辦人服務態度」，其次為「對志工友善性」、「教育訓練內容」、「地政便民宣導」滿意度。上揭項目皆獲有較高評價。
- (四) 在滿意度調查中獲得「非常滿意」比例較低者為「機關軟硬體設施」，未來宜朝這方面加強努力，以期提升服務品質。
- (五) 綜觀整體結果，受訪者就本所各項服務多數給予正面的評價，未來仍將繼續加強為民服務設施及與志工密切聯繫之工作，以提升為民服務品質。