臺北市古亭地政事務所

113年志工滿意度問卷調查報告

壹、前言

為了解志工對本所志工業務、為民服務相關措施及同仁與志工間的互動是否滿意，並提供志工抒發意見之管道，特製作本問卷，作為本所精進之參考。

貳、調查時間

113年11月7日至113年12月31日。

參、調查內容及方法

依本所「志工滿意度調查表」進行調查，為配合本府 E 化作業及節能減紙，採用 Google 表單線上問卷方式，請志工於網路點選連結或掃描 QR CODE 進行作答。問卷設計除開放性問題可不作答外，其他選項均須填寫完成方能送出表單。

肆、調查對象

本所志工。

伍、資料處理

本次邀請38位志工填寫問卷，回覆共計28則，填答率73.7%，無效問卷比率為0%，就回覆之問卷作統計分析。

陸、問卷設計

為了解志工對本所軟硬體設施、各項服務的滿意程度，本次問卷共5題封閉性問題及1題開放性意見。

一、 封閉性問題：針對軟硬體設施、志工園地網站內容、同仁對志工的友善程度、最新地政便民措施與法令等資訊提供之方式及教育訓練課程內容提問，請志工依「非常滿意」、「滿意」、「普通」、「不滿意」、「非常不滿意」填答。

二、 開放性意見：志工如有相關意見，請其於調查表提供具體建議。

柒、調查分析與結果

一、 樣本特性分析

(一)年齡：回覆問卷志工年齡60歲以上占78.6%。

年齡	20-29歲	30-39歲	40-49歲	50-59歲	60歲以上	總計
人數	0	0	2	4	22	28
比例	0	0	7.1%	14.3%	78.6%	100%

(二)職業：回覆問卷志工為地政士者占25%，退休公教人員占28.6%。

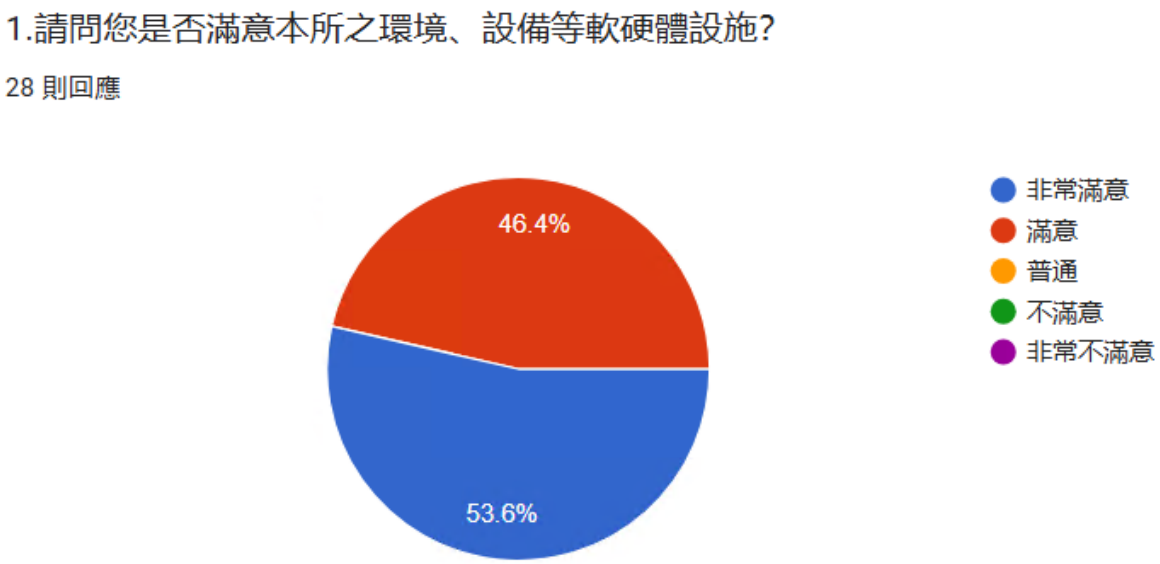
職業	地政士	退休公教人員	其他	總計
人數	7	8	13	28
比例	25%	28.6%	46.4%	100%

二、 調查內容及結果

(一)請問您是否滿意本所之環境、設備等軟硬體設施？

受訪志工表示「非常滿意」占53.6%，「滿意」占46.4%，滿意度達100%。

滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
人數	15	13	0	0	0	28
百分比	53.6%	46.4%	0	0	0	100%



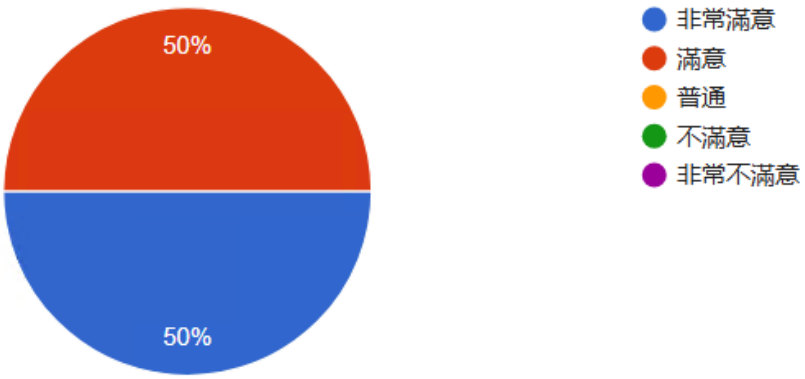
(二)請問您是否滿意本所網站「志工園地」內容？

受訪志工表示「非常滿意」及「滿意」各占50%，滿意度達100%。

滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
人數	14	14	0	0	0	28
百分比	50%	50%	0	0	0	100%

2.請問您是否滿意本所網站「志工園地」內容？

28 則回應



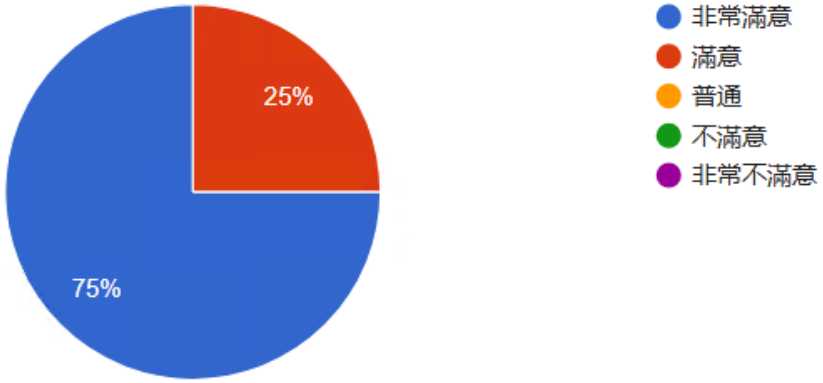
（三）　請問您是否滿意本所對志工之友善程度？

受訪志工表示「非常滿意」占75%，「滿意」占25%，滿意度達100%。

滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
人數	21	7	0	0	0	28
百分比	75%	25%	0	0	0	100%

3.請問您是否滿意本所對志工之友善程度？

28 則回應



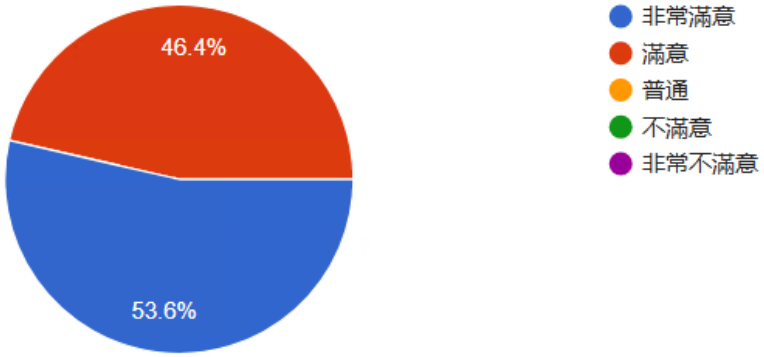
(四)請問您是否滿意本所目前最新地政法令及便民措施資訊之提供方式?(如教育訓練宣導、刊登志工園地等)

受訪志工表示「非常滿意」占53.6%,「滿意」占46.4%,滿意度達100%。

滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
人數	15	13	0	0	0	28
百分比	53.6%	46.4%	0	0	0	100%

4.請問您是否滿意本所目前最新地政法令及便民措施資訊之提供方式？ (如教育訓練宣導、刊登志工園地等)

28 則回應



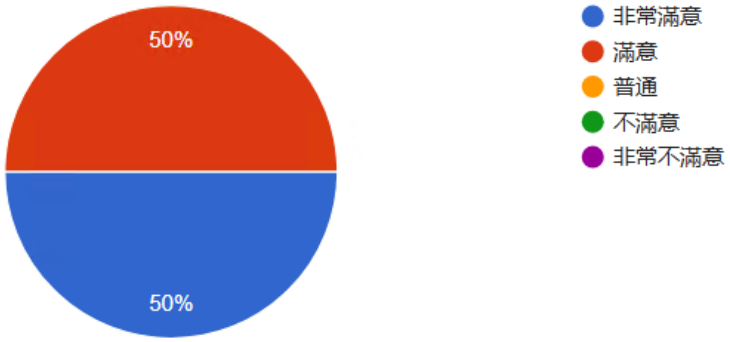
(五)　請問您是否滿意本所辦理之教育訓練課程內容？

受訪志工表示「非常滿意」及「滿意」各占50%,滿意度達100%。

滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
人數	14	14	0	0	0	28
百分比	50%	50%	0	0	0	100%

5.請問您是否滿意本所辦理之教育訓練課程內容？

28 則回應



(六)有關「如有其他建議，歡迎將您的相關具體意見告訴我們！」之開放性問題，共3位志工填答，其中1則為建議，另2則為無意見。

6.如有其他建議，歡迎將您的相關具體意見告訴我們!

3 則回應

無

教育訓練時間安排不要盡限於月底或是星期四或星期五，各所時間盡量錯開勿衝突一起，讓志工很難選擇。

捌、整體滿意度分析及結論

一、本次問卷「非常滿意」比例最高之項目為「本所對志工之友善程度」，達75%；次高為「本所之環境、設備等軟硬體設施」及「本所地政法令及便民措施資訊之提供方式（如教育訓練宣導、刊登志工園地等）」，達53.6%，可知本所同仁對待志工態度友善且與志工間相處和睦，並能提供志工舒適之服務環境，使志工在服務時能獲得良好感受，亦在獲得地政法令等資訊之提供方式感到滿意。

二、有關問卷第6題反映志工教育訓練時間衝突一事，未來於安排教育訓練或相關活動時，將參考各地所辦理情形排定時間，避免發生同時舉辦之情形，讓志工們能放心參與各項教育訓練及活動。