臺北市古亭地政事務所

114 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

114 年 12 月 1 日至 114 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 114 年在勤志工（共 41 位）。

伍、資料處理

本次共邀請 41 位志工填寫問卷，回覆共計 33 則，填答率 80%，無效問卷比率為 0%，並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，請其於調查表上提供具體建議。

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 90.9%。

年齡	20-29 歲	30-39 歲	40-49 歲	50-59 歲	60 歲以上	總計
人數	0	0	1	2	30	33
比例	0	0	3%	6.1%	90.9%	100%

(二)職業:回覆問卷志工為地政士者占 39.4%,退休公教人員占 24.2%。

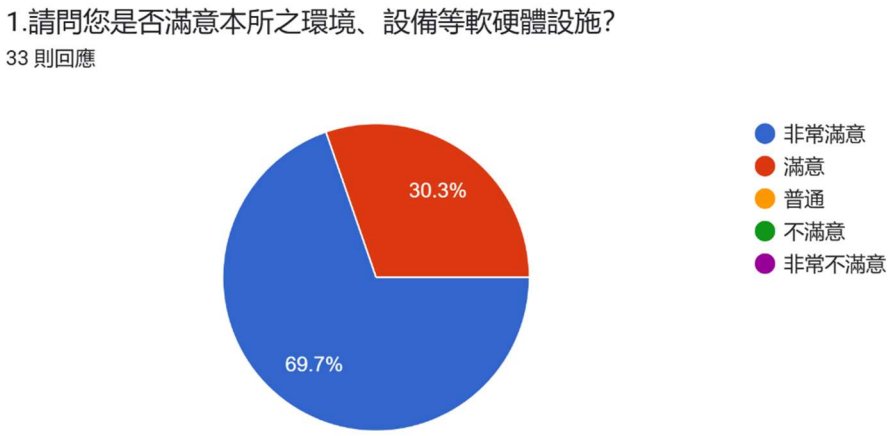
職業	地政士	退休公教人員	其他	總計
人數	13	8	12	33
比例	39.4%	24.2%	36.4%	100%

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 69.7%,「滿意」占 30.3%,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	23	10	0	0	0	33
百分比	69.7%	30.3%	0	0	0	100%



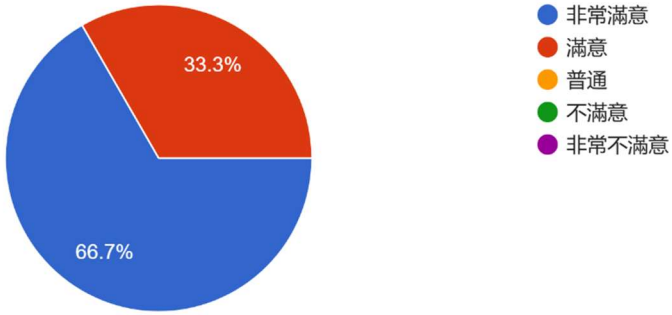
(二)請問您是否滿意本所網站「志工園地」內容?

受訪志工表示「非常滿意」占 66.7%,「滿意」部分占 33.3%,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	22	11	0	0	0	33
百分比	66.7%	33.3%	0	0	0	100%

2.請問您是否滿意本所網站「志工園地」內容？

33 則回應



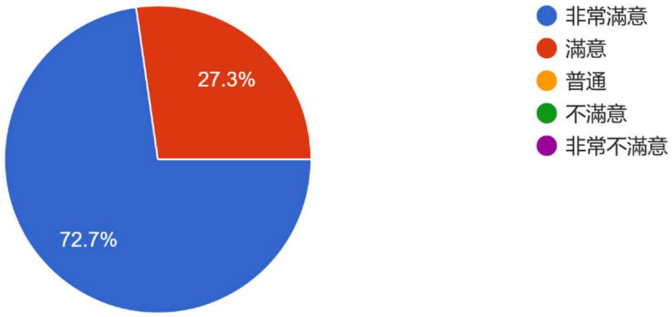
(三)請問您是否滿意本所對志工之友善程度？

受訪志工表示「非常滿意」部分占 72.7%，「滿意」部分占 27.3%，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	24	9	0	0	0	33
百分比	72.7%	27.3%	0	0	0	100%

3.請問您是否滿意本所對志工之友善程度？

33 則回應

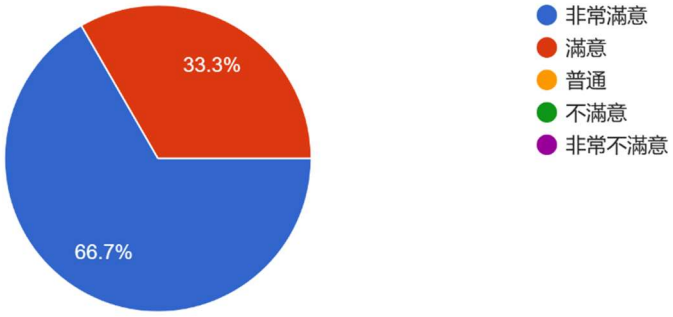


(四)請問您是否滿意本所目前最新地政法令及便民措施資訊之提供方式?（如教育訓練宣導、刊登志工園地等）

受訪志工表示「非常滿意」部分占 66.7%，「滿意」部分占 33.3%，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	22	11	0	0	0	33
百分比	66.7%	33.3%	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)
33 則回應

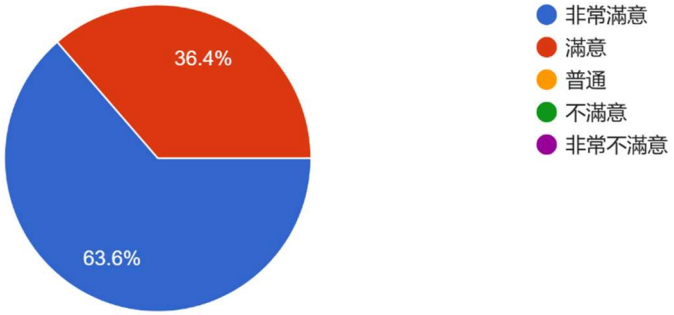


(五) 請問您是否滿意本所辦理之教育訓練課程？

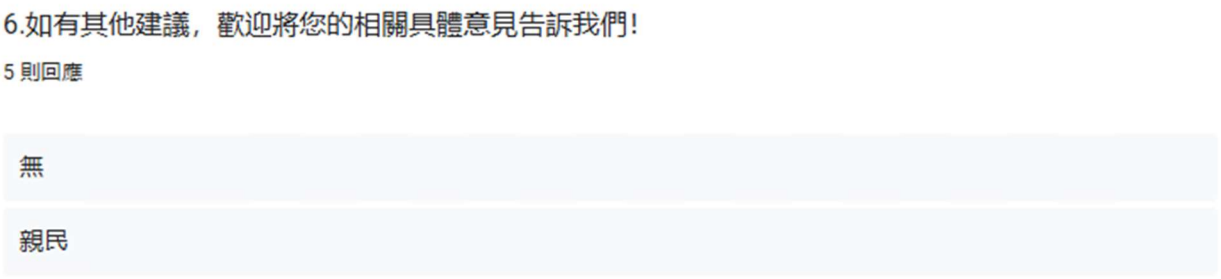
受訪志工表示「非常滿意」部分占 63.3%，「滿意」部分占 36.4%，滿意度達 100%。

滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計
人數	21	12	0	0	0	33
百分比	63.6%	36.4%	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？
33 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 2 位志工填答。



捌、整體滿意度分析及結論

一、本次問卷「非常滿意」比例最高的項目為「本所對志工之友善程度」，達 72.2%；次高為「本所之環境、設備等軟硬體設施」，達 69.7%，可知本所同仁對待志工態度友善且與志工間相處和睦，並能提供志工舒適的服務環境，使志工在服務時能獲得良好感受，提供高品質的服務。

二、另針對「教育訓練課程」滿意度部分，「非常滿意」占 63.6%，相較去年僅 50%提升 13.6%，可知本所今年辦理之志工教育訓練課程內容較符合志工期待。未來將持續朝「地政相關、多元化」方向規劃，並持續轉知地政講堂講座課程訊息，期能兼顧專業及多元化的內容，提升志工知能及滿意度。