

# 臺北市大安地政事務所 107 年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：為了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是否滿意，並請提供卓見，做為本所改進之參考。

參、調查概述

一、調查期間：自 107 年 4 月 24 日至 107 年 5 月 16 日止。

二、調查內容：本所軟硬體設施、教育訓練課程內容、志願服務聯繫會報之處理、本所對志工的友善程度、志工承辦人服務態度、志工園地網站內容、宣導最新地政便民措施提供情形以及是否有相關意見進行滿意度問卷調查。

三、調查對象：以本所志工為對象。

四、調查方式：由服務臺發放給志工。

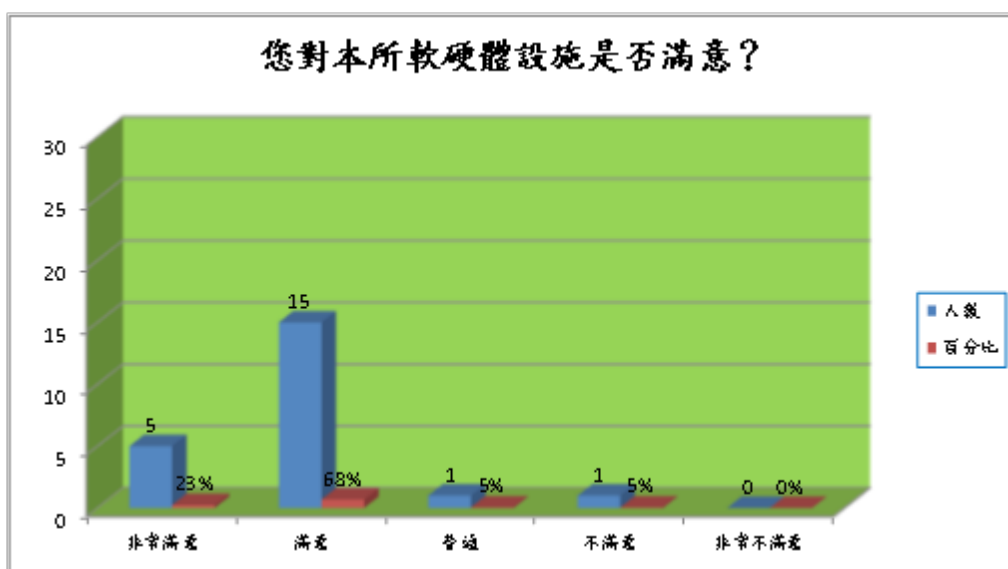
五、資料處理：本調查發出 22 份問卷，實際回收 22 份，由專人整理、統計。

肆、調查結果之分析與檢討

一、志工滿意度分析

(一) 您對本所軟硬體設施是否滿意？

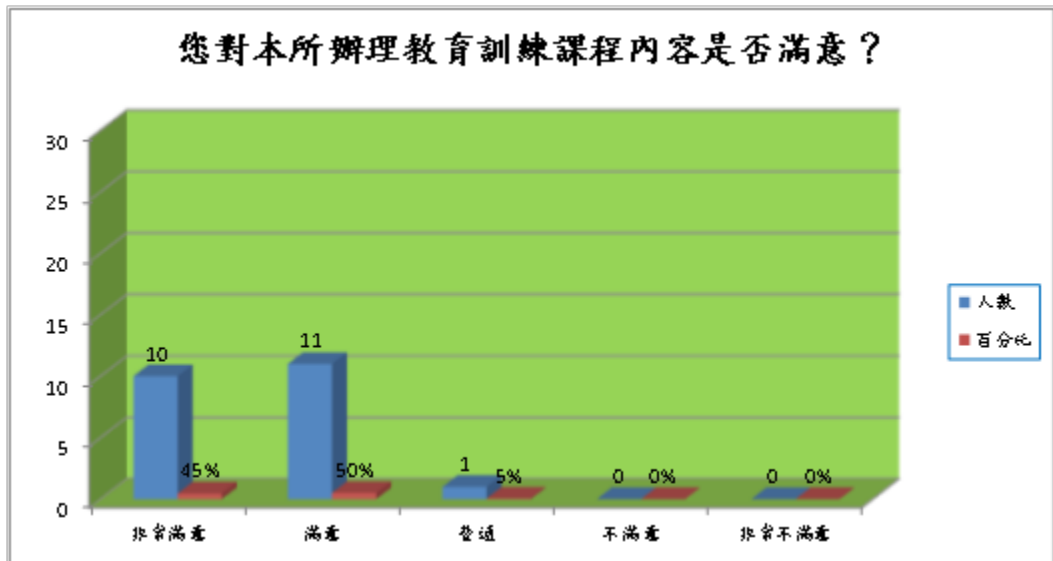
滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計
人數	5	15	1	1	0	22
百分比	23%	68%	5%	5%	0%	100%



此項調查結果顯示，志工對本所提供文具、辦公設備表示非常滿意 23%、滿意 68%、普通 5%、不滿意 5%。

(二) 您對本所辦理教育訓練課程內容是否滿意？

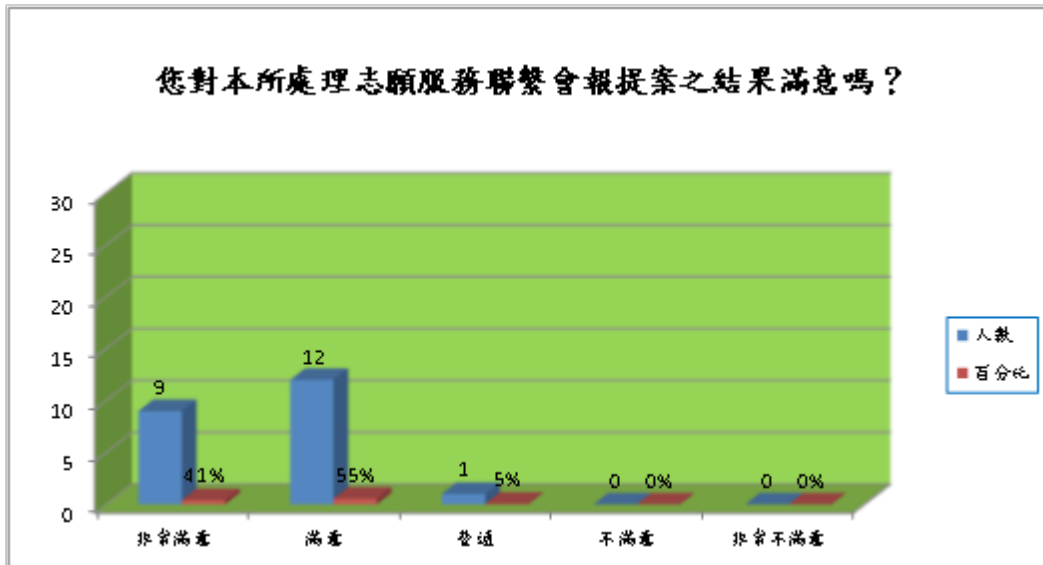
滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計
人數	10	11	1	0	0	22
百分比	45%	50%	5%	0%	0%	100%



此項調查結果顯示，對本所辦理教育訓練課程內容是否滿意表示非常滿意45%、滿意50%、普通5%。

(三) 您對本所處理志願服務聯繫會報提案之結果滿意嗎？

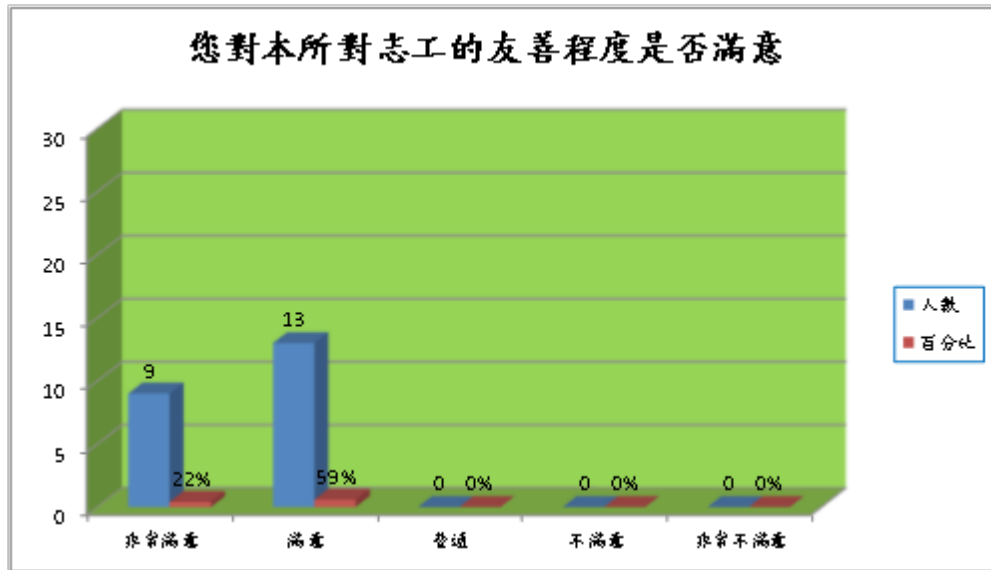
滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計
人數	9	12	1	0	0	22
百分比	41%	55%	5%	0%	0%	100%



此項調查結果顯示，志工對本所處理座談會提案結果表示非常滿意41%、滿意55%、普通5%。

(四) 您對本所對志工的友善程度是否滿意？

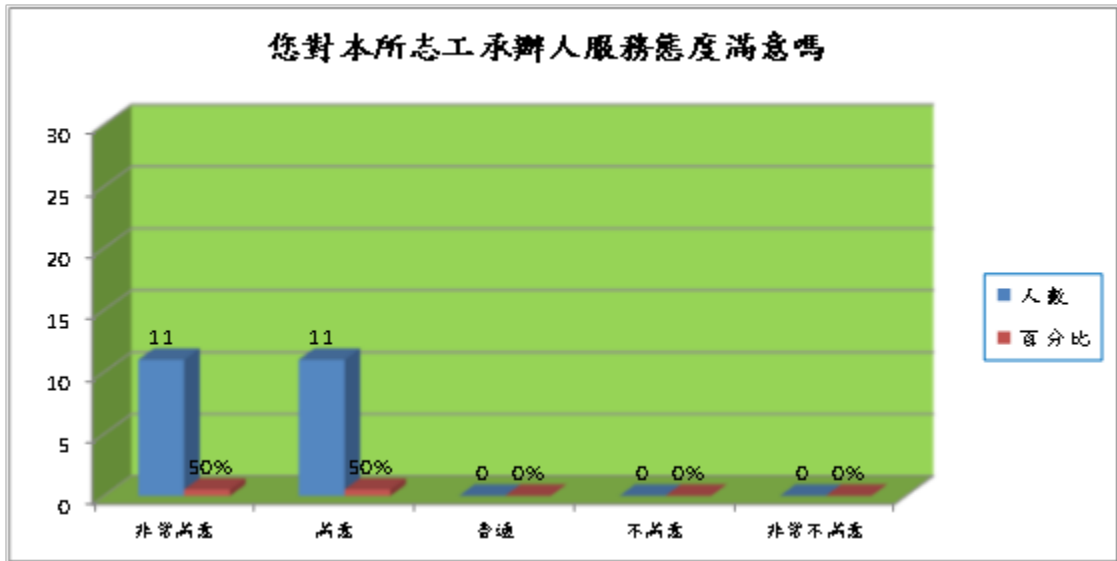
滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計
人數	9	13	0	0	0	22
百分比	41%	59%	0%	0%	0%	100%



此項調查結果顯示，志工對本所志工的友善程度表示非常滿意 41%、滿意 59%。

(五) 您對本所志工承辦人服務態度滿意嗎？

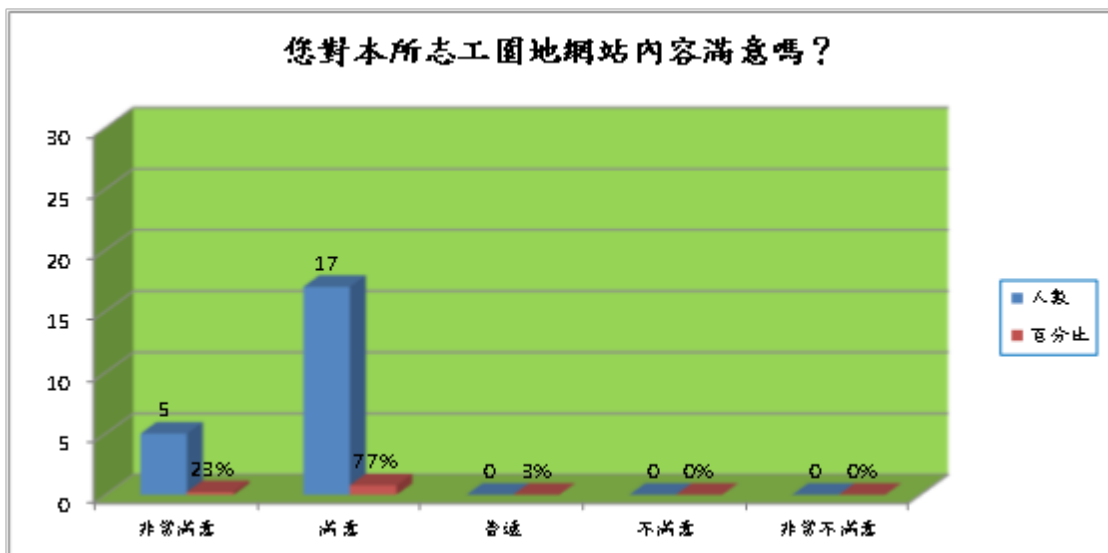
滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計
人數	11	11	0	0	0	22
百分比	50%	50%	0%	0%	0%	100%



此項調查結果顯示，志工對本所志工承辦人服務態度表示非常滿意 50%、滿意 50%。

(六) 您對本所志工園地網站內容滿意嗎？

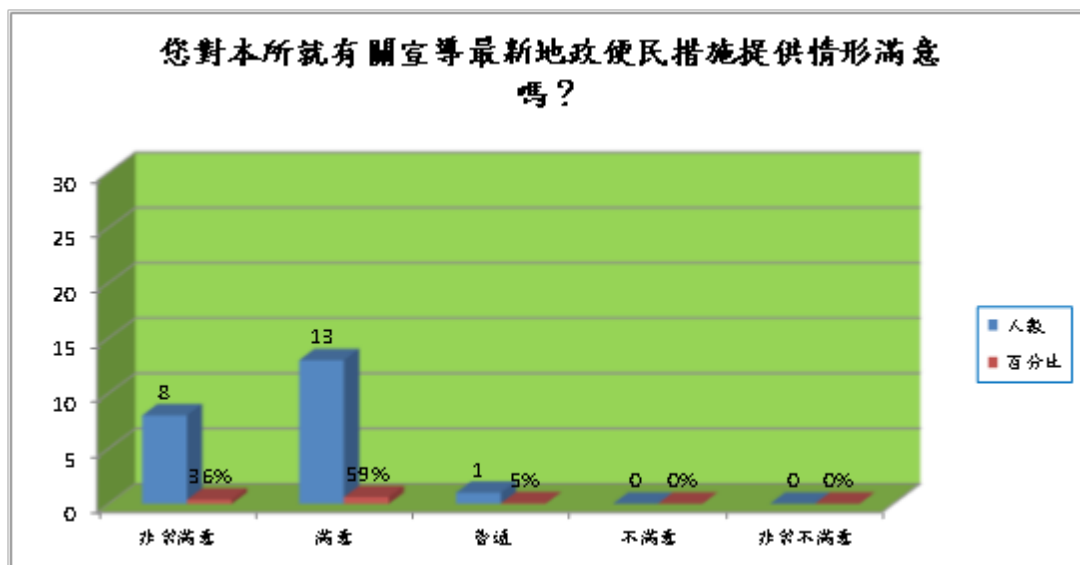
滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計
人數	5	17	0	0	0	22
百分比	23%	77%	0%	0%	0%	100%



此項調查結果顯示，志工對本所志工園地網站內容表示非常滿意 23%、滿意 77%。

(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？

滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計
人數	8	13	1	0	0	22
百分比	36%	59%	5%	0%	0%	100%



此項調查結果顯示，志工對本所就有關地政法令變動資訊提供情形表示非常滿意 36%、滿意 59%、普通 5%。

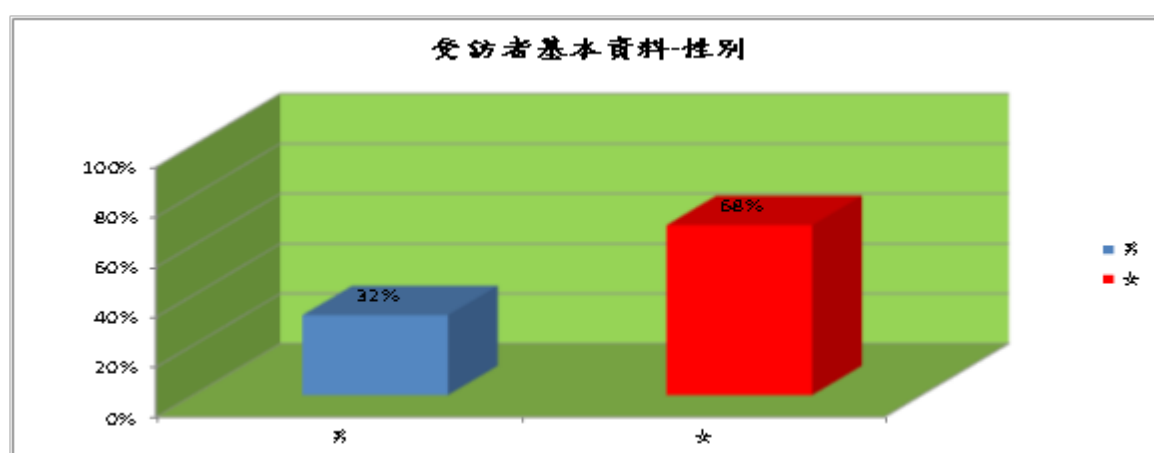
(八) 如果有任何意見，歡迎告訴我們。

均無志工提出意見。

## 二、受訪者基本資料

### (一)性別

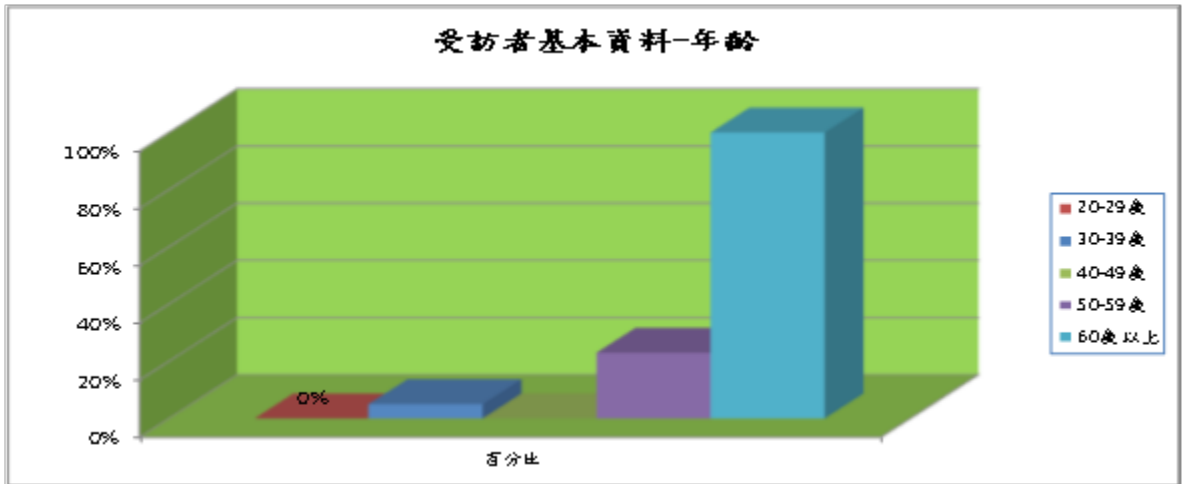
性別	男	女	合計
個數	7	15	22
百分比	32%	68%	100%



### (二)年齡

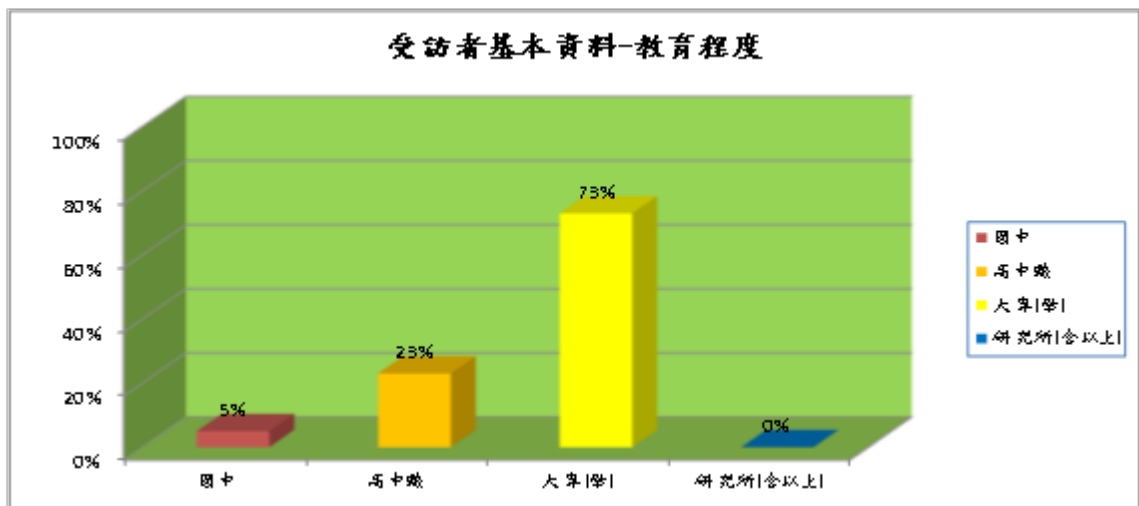
20-29歲	30-39歲	40-49歲	50歲-59歲	60歲以上	合計
0	1	0	5	16	22
0%	5%	0%	23%	72%	100%





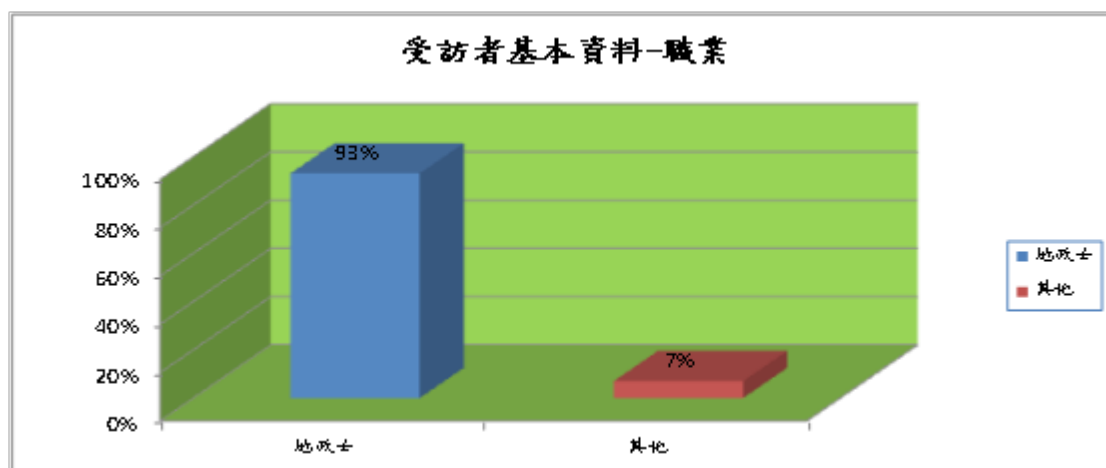
### (三)教育程度

教育程度	國中	高中職	大專(學)	研究所(含以上)	合計
個數	1	5	16	0	22
百分比	5%	23%	73%	0%	100%



### (四)職業

職業	地政士	其他	合計
個數	20	2	22
百分比	91%	9%	100%



### 三、整體滿意度分析

- (一) 本次就志工對本所軟硬體設施、辦理教育訓練課程內容、本所處理志願服務聯繫會報提案之結果滿意、承辦人服務態度、對志工的友善程度、志工承辦人服務態度、志工園地網站內容，本所就有關宣導最新地政便民措施提供情形，進行滿意度問卷調查，整體顯示調查滿意度達97%，普通2%，不滿意1%。
- (二) 此次問卷調查結果分析，志工對於本所軟硬體設施、本所處理志願服務聯繫會報之結果以及對本所就有關宣導最新地政便民措施提供情形的滿意度較106年略為下降。

(三) 分別就比去年滿意度下降 3 個問題統計分析，志工對於本所軟硬體設施 1 名表示普通以及 1 名表示不滿意，其中 1 名表示不滿意反映地政雲系統不好用；本所處理志願服務聯繫會報之結果 1 名表示普通；本所就有關宣導最新地政便民措施提供情形的滿意度 1 名表示普通，由此得知雖然大多數表示滿意，但是仍需要持續改善不足地方。

(四) 就 105 年、106 年及 107 年相關數據比較如下表：

題號	項目	滿意度			成長率
		105 年度	106 年度	107 年度	
1	對本所軟硬體設施是否滿意	93%	100%	91%	↓ 9%
2	對本所辦理教育訓練課程內容是否滿意	無資料	無資料	95%	—
3	對本所處理志願服務聯繫會報之結果的滿意度	96%	100%	95%	↓ 5%
4	對本所對志工的友善程度	97%	89%	100%	↑ 11%
5	對本所志工承辦人服務態度滿意的滿意度	100%	100%	100%	—

題 號	項 目	滿 意 度			成 長 率
		105 年 度	106 年 度	107 年 度	
6	對本所志工園地網站內容的滿意度	93%	97%	100%	↑ 3%
7	對本所就有關宣導最新地政便民措施提供情形的滿意度	100%	100%	95%	↓ 5%
8	如果有任何意見，歡迎告訴我們(開放問題)	—	—	—	—
整 體 滿 意 度		97%	97%	97%	—

## 伍、結論

本次調查結果可了解就本所提供之軟硬體、為民服務及與志工之間的互動，藉由問卷發現問題，並進而改善問題，提供民眾便捷與貼心的服務是我們的目標，志工的建議，我們採納，未來本所將更繼續加強為民服務設施，與志工的聯繫將更緊密，共同提昇為民服務而努力。