臺北市大安地政事務所109年志工滿意度問卷調查報告

1. 調查名稱：志工滿意度問卷調查
2. 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。

1. 調查概述
   1. 調查期間：自109年6月9日至109年6月23日止。
   2. 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。
   3. 調查對象：以本所志工為對象。
   4. 調查方式：由服務臺發放給志工。
   5. 資料處理：本調查發出21份問卷，實際回收21份，由專人整理、統計。
2. 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？



此項調查結果顯示，志工對本所軟硬體設施表示非常滿意57%、滿意38%、普通5%。

（二）您對本所辦理教育訓練課程內容是否滿意？





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43%、滿意52%、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？





此項調查結果顯示，志工對本所處理志願服務聯繫會報提案結果表示非常滿意48%、滿意52%。

（四）您對本所對志工的友善程度是否滿意？





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43%、滿意57%。

（五）您對本所志工承辦人服務態度滿意嗎？





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62%、滿意38%。

（六）您對本所志工園地網站內容滿意嗎？





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33%、滿意62%、普通5%。

（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？





此項調查結果顯示，志工對本所就有關宣導最新地政便民措施提供情形表示非常滿意52%、滿意43%、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





(二)年齡



(三)教育程度





(四)職業





三、整體滿意度分析

1. 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、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3%。
2. 此次問卷調查結果分析，志工對於本所對志工的友善程度、對本所志工承辦人服務態度較108年略為提高。
3. 分別就比去年滿意度下降4個問題統計分析，志工對本所軟硬體設施的滿意度1名表示普通；對本所辦理教育訓練課程內容的滿意度1名表示普通；對本所志工園地網站內容的滿意度1名表示普通；對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，擬充實志工園地之網站內容。
4. 就107年、108年及109年相關數據比較如下表：

| **題號** | **項 目** | **滿 意 度** | | | **成長率** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **107年度** | **108年度** | **109年度** |
| 1 | 對本所軟硬體設施是否滿意 | 91% | 96% | 95% | **↓1%** |
| 2 | 對本所辦理教育訓練課程內容是否滿意 | 95% | 96% | 95% | **↓1%** |
| 3 | 對本所處理志願服務聯繫會報之結果的滿意度 | 95% | **100**% | **100**% | － |
| 4 | 對本所對志工的友善程度 | 100% | **96**% | 100% | **↑4%** |
| 5 | 對本所志工承辦人服務態度滿意的滿意度 | 100% | 96% | 100% | **↑4%** |
| 6 | 對本所志工園地網站內容的滿意度 | 100% | **96**% | **95**% | **↓1%** |
| 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 | 95% | 96% | 95% | **↓1%** |
| 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。