

臺北市大安地政事務所 105 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 105 年 5 月 01 日至 105 年 5 月 31 日止。

二、調查內容：本所提供文具及辦公設備、叫號機及各類便民設施、志工輪值時間免費停車、志工座談會提案之處理、協助志工上網「臺北 e 大學習網」，學習志願服務基礎教育訓練、志工承辦人服務態度、志工園地網站內容、地政法令變動資訊提供、提供易及包服務，是否滿意進行調查。

三、調查對象：以本所志工為對象。

四、調查方式：由服務檯發放給志工。

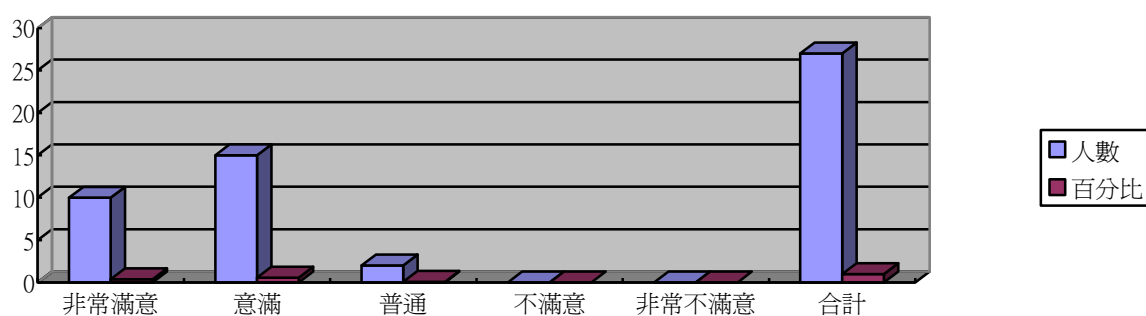
五、資料處理：本調查發出 27 份問卷，實際回收 27 份，由專人整理、統計。

肆、調查結果之分析與檢討

一、志工滿意度分析

(一) 您對本所提供文具、辦公設備是否滿意？

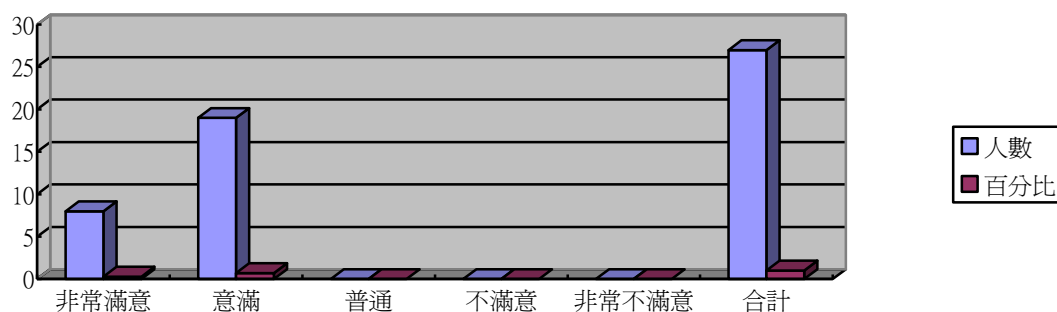
滿意度	非常滿意	意滿	普通	不滿意	非常不滿意	合計
人數	10	15	2	0	0	27
百分比	37%	56%	7%	0%	0%	100%



調查結果顯示，志工對本所提供文具、辦公設備表示滿意 93%、普通 7%。

(二) 您對本所服務台設置叫號（抽號碼牌）提供民眾申辦案件是否滿意？

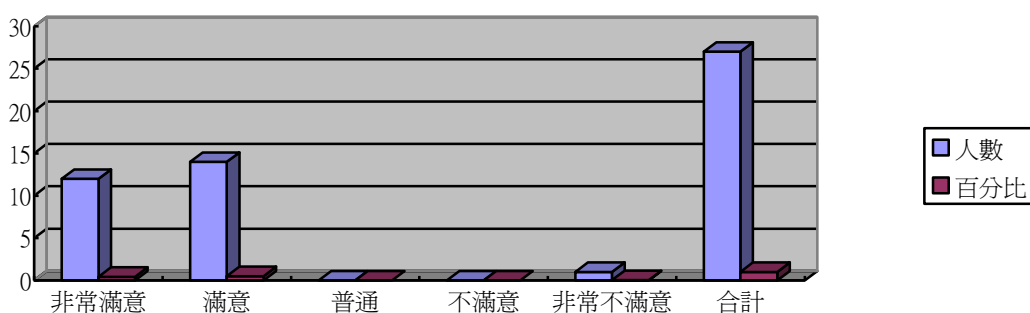
滿意度	非常滿意	意滿	普通	不滿意	非常不滿意	合計
人數	8	19	0	0	0	27
百分比	30%	70%	0%	0%	0%	100%



此項調查結果顯示，志工對本所服務台設置叫號（抽號碼牌）提供民眾申辦案件表示滿意。

（三）您對本所提供志工輪值時間免費停車是否感到滿意？

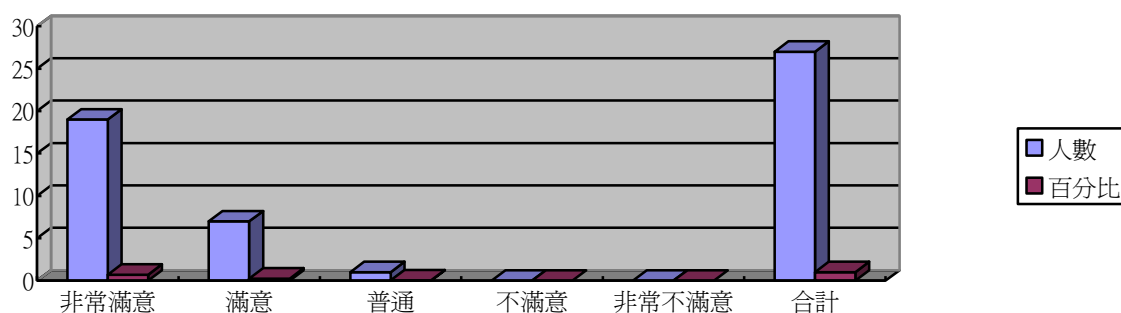
滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計
人數	12	14	0	0	1	27
百分比	44%	52%	0%	0%	4%	100%



志工對本所提供志工輪值時間免費停車表示滿意 96%、不滿意 4%，調查結果顯示，志工有免費停車位需求。解決方法:專人處理車位事宜，另鼓勵志工儘量搭乘大眾運輸工具。。

(四) 您對本所處理志工座談會提案之結果滿意嗎？

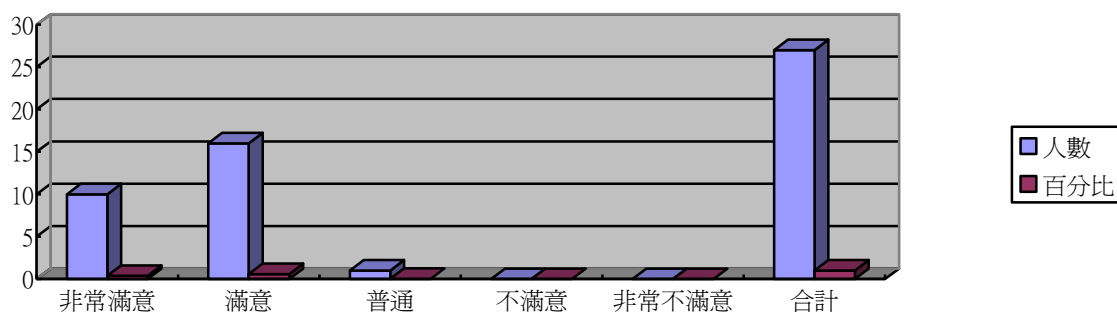
滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計
人數	19	7	1	0	0	27
百分比	70%	26%	4%	0%	0%	100%



調查結果顯示，志工對本所處理座談會提案結果表示滿意96%、普通4%。

(五) 您對本所所宣導及協助上網「臺北e大學習網」，學習志願服務基礎教育訓練課程滿意嗎？

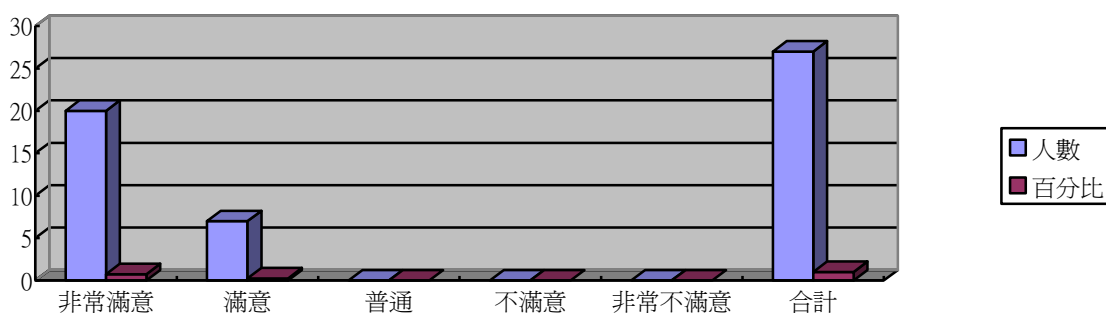
滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計
人數	10	16	1	0	0	27
百分比	38%	59%	3%	0%	0%	100%



調查結果顯示，志工對本所協助上網「臺北 e 大學習網」，學習志願服務基礎教育訓練課程表示滿意 97%、普通 3%。

(六) 您對本所志工承辦人服務態度滿意嗎？

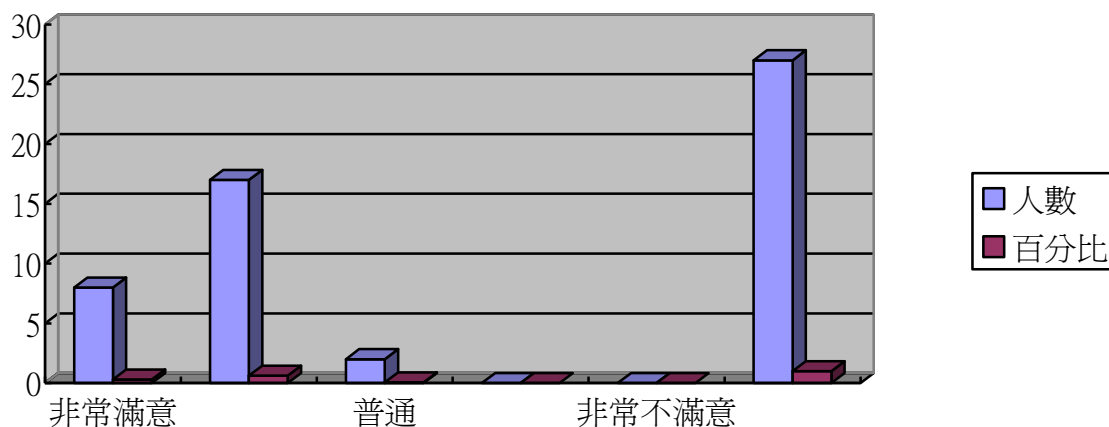
滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計
人數	20	7	0	0	0	27
百分比	74%	26%	0%	0%	0%	100%



此項調查結果顯示，志工對本所志工承辦人服務態度表示滿意。

(七) 您對本所志工園地網站內容滿意嗎？

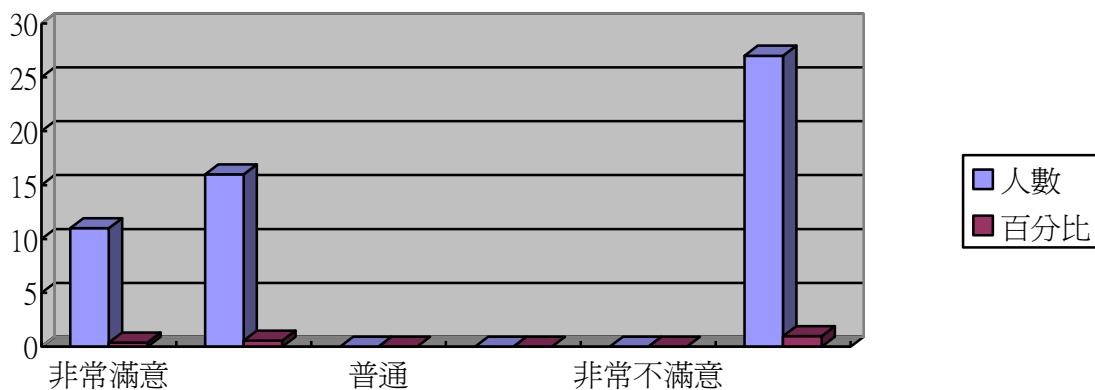
滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計
人數	8	17	2	0	0	27
百分比	30%	63%	7%	0%	0%	100%



調查結果顯示，志工對本所志工園地網站內容表示滿意 93%、普通 7%。

(八) 您對本所就有關地政法令變動資訊提供情形滿意嗎？

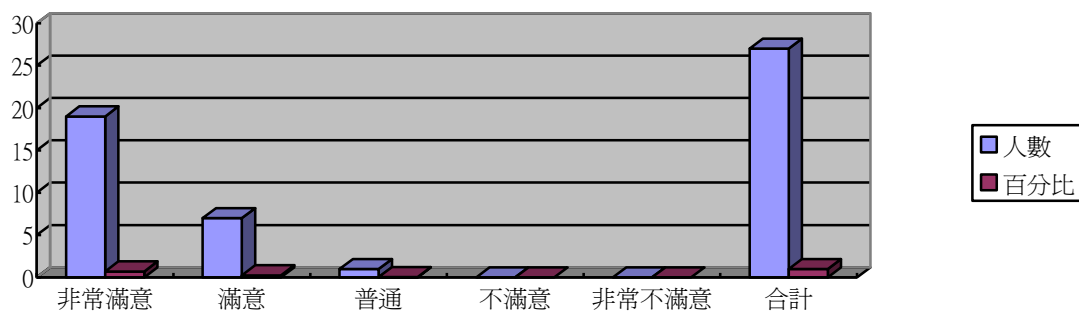
滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計
人數	11	16	0	0	0	27
百分比	41%	59%	0%	0%	0%	100%



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滿意。

(九) 您對本所提供民眾易及包的服務是否滿意？

滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	合計
人數	19	7	1	0	0	27
百分比	70%	26%	4%	0%	0%	100%

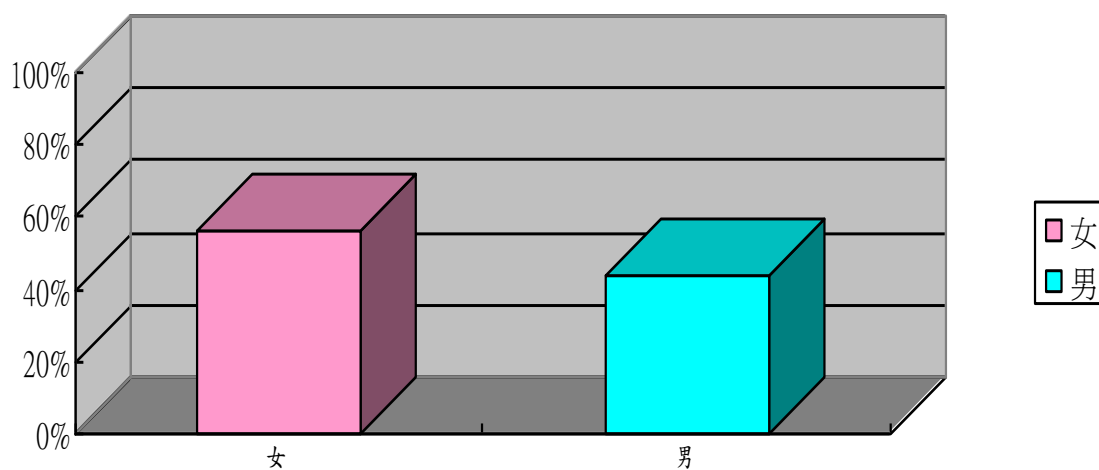


調查結果顯示，志工對本所提供民眾易及包的服務表示滿意 96%，普通 4%。

二、受訪者基本資料

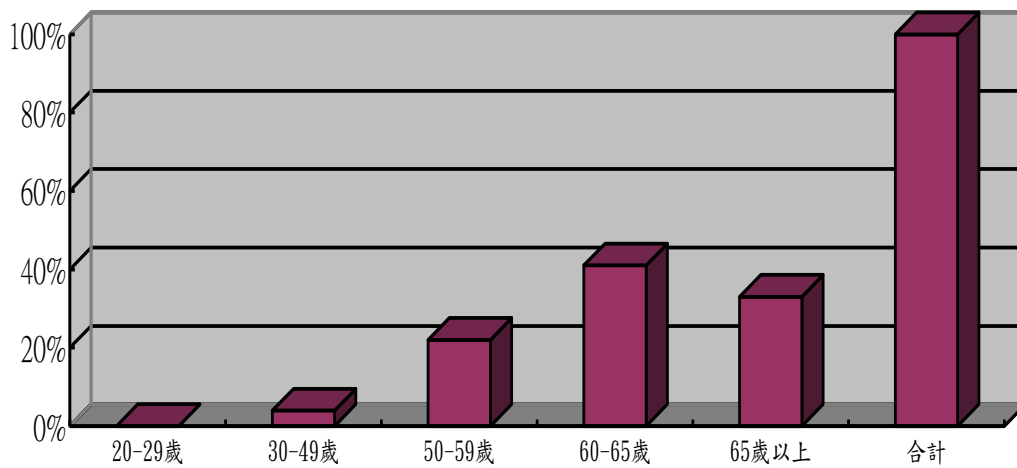
(一)性別

性別	女	男
個數	15	12
百分比	56%	44%



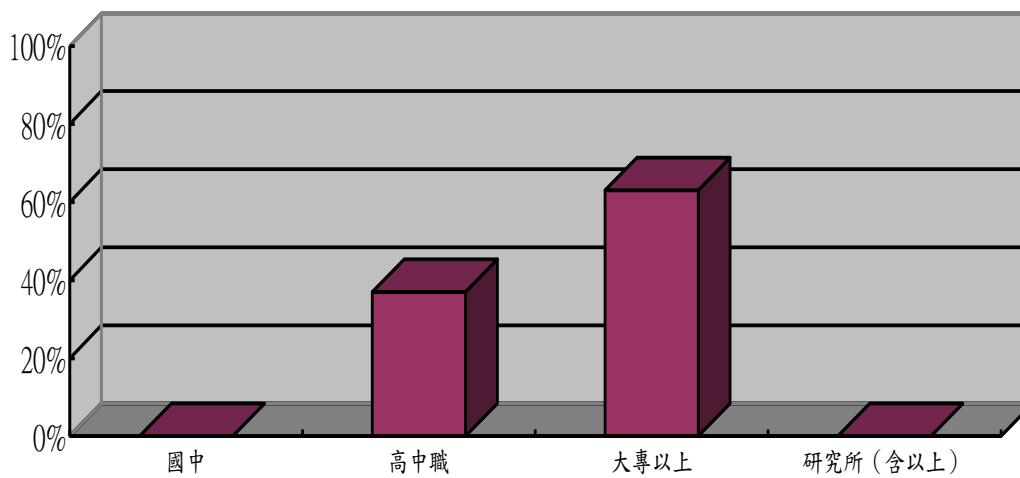
(二)年齡

年齡	30-49 歲	50-59 歲	60-65 歲	65 歲以上	合計
個數	1	6	11	9	27
百分比	4%	22%	41%	33%	100%



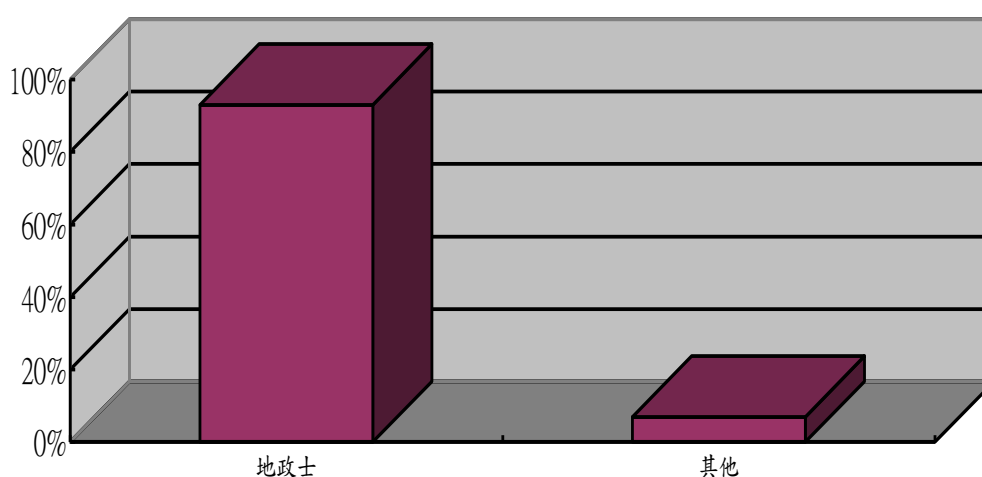
(三) 教育程度

教育程度	高中職	大專(學)	研究所(含以上)
個數	10	17	0
百分比	37%	63%	0%



(四) 職業

職業	地政士	其他
個數	25	2
百分比	93%	7%



三、整體滿意度分析

(一) 本次就志工對本所服務台設置叫號機、提供易及包、提供志工輪值時間免費停車及本所與志工之間的互動（志工座談會提案的處理、協助上網「臺北e大學習網」學習、承辦人服務態度、地政法令變動資訊的提供），進行滿意度問卷調查，整體顯示調查滿意度達97%，普通3%。

(二) 本次就本所提供文具、辦公設備及志工園地網站內容的滿

意度略為下降，今後將隨時加強補充文具用品及每星期輪番清洗志工背心衣物，讓志工穿戴乾淨背心服，以愉悅心情服務民眾，另志工園地將多增加志工活動花絮訊息，讓志工園地活潑生動化。

(三) 就 103 年、104 年及 105 年相關數據比較如下表：

題號	項 目	滿 意 度			成長率
		103 年度	104 年度	105 年度	
1	對本所提供文具、辦公設備的滿意度	100%	97%	93%	↓ 4%
2	對服務臺設置叫號(抽號碼牌)提供民眾申辦案件的滿意度	96%	100%	100%	—
3	對本所提供志工輪值時間免費停車的滿意度	96%	96%	96%	—
4	對本所處理志工座談會提案之結果的滿意度	96%	97%	96%	↓ 1%
5	對本所所宣導及協助上網「臺北 e 大學習網」，學習志願服務基礎教育訓練課程的滿意度	100%	96%	97%	↑ 1%
6	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
		103 年 度	104 年 度	105 年 度	
7	對本所志工園地網站內容的滿意度	96%	97%	93%	↓ 4%
8	對本所就有關地政法令變動資訊提供情形的滿意度	92%	96%	100%	↑ 4%
9	對本所提供民眾易及包服務的滿意度	96%	93%	100%	↑ 7%
整 體 滿 意 度		96.9%	96.9%	97.2%	↑ 0.3%

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。