

客家局志工排班及志工服勤狀況分析

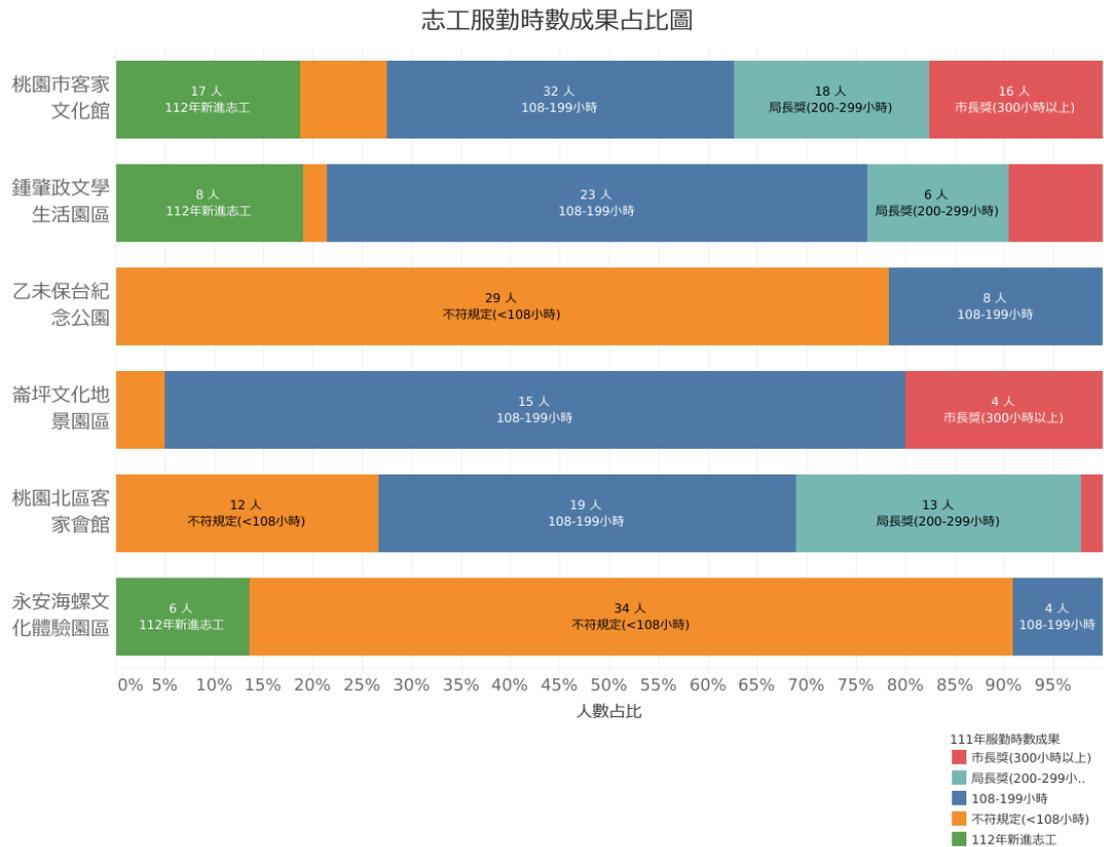
統計通報

撰寫單位：桃園市政府客家事務局營運管理科

撰寫日期：中華民國 112 年 6 月

撰寫人：林○渝

一、客家局現役志工在 111 年服勤時數成果中，62 位表現獲表揚，85 位未達基本規定。



依據本局志工章程規定，每位志工應每年服勤 108 小時以上，若超過 200 小時則可獲得表揚。

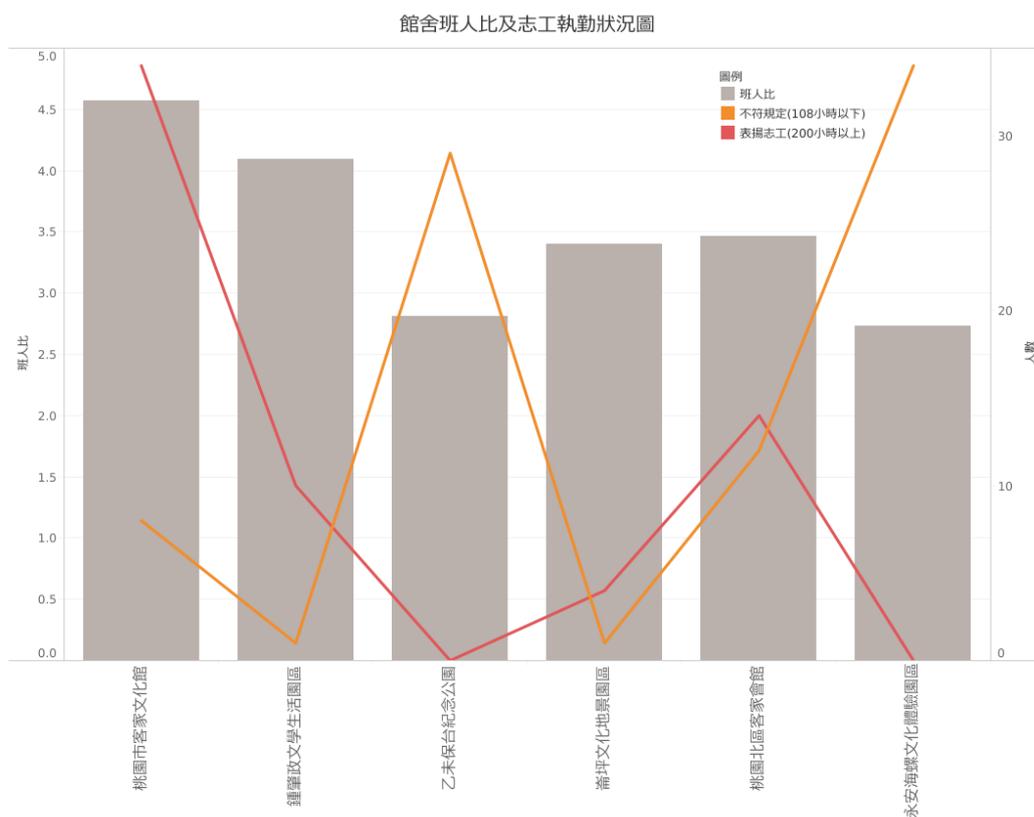
根據志工服勤時數成果占比圖顯示，各館志工在 111 年的服勤時數存在著顯著的差異。以下簡要描述各館的志工人數情況：

(一) 桃園市客家文化館：超過 35% 的志工符合表揚標準。

- (二) 鍾肇政文學生活園區：超過 50% 的志工達到服勤基本時數，但未達到表揚標準。
- (三) 乙未保台紀念公園：近 80% 的志工未達到基本時數。
- (四) 崙坪文化地景園區：約 75% 的志工超過基本時數未達到表揚標準，20% 的志工服勤時數超過 300 小時，並獲得市長獎。
- (五) 北區客家會館：逾 25% 的志工未達到基本時數。
- (六) 永安海螺文化體驗園區：僅不到 10% 的志工符合基本服勤時數。

基於上述情況，我們將進行志工排班和志工人數的分析，以評估造成各館服勤時數差異的原因，並評估各館對於志工排班和人數的需求。同時，我們將檢視現行的基本時數和表揚標準是否公平，並評估是否需要進行調整，以便後續推動志工業務。

二、兩館舍班人比大於 4，兩館舍班人比小於 3。



就各館舍每月排班班數除以志工人數得出各館舍每位志工每月應服勤多少班才能供給各館舍排班需求，以下將此數值簡稱為「班人比」。依現行制度一班 4 小時而言，基本時數 108 小時一年需服勤 27 班，平均每月應服勤 2.25 班以上。換言之，依上圖所示，各館舍班人比均超過 2.25，表示各館舍值勤供給尚得供應每位志工基本服勤時數之需求。排除因 111 年 3 月下旬甫開館之海螺園區，可能造成志工 111 年總服勤時數不足的狀況外，乙未保台公園志工服勤未達基本時數近 8 成是一個明顯的問題，顯示乙未公園志工排班及服勤有些問題尚待深究。

換個角度來看，桃園市客家文化館和鍾肇政文學生活園區的班人比超過 4，以年終獲表揚標準換算為班數是 4.17 來說，這表示這兩個館舍的排班數幾乎可以讓該兩館舍的志工在年終受到表揚，確實，這也反映了這兩個館舍符合基本時數以上至受表揚的志工比例確實較高。此外，考慮到這兩個館舍每位志工應負擔的班數偏高，近逼獎勵標準，本局也應檢視該館志工人數是否過少，並注意是否有意志工排班負擔過重的問題。

三、結論與建議

根據志工排班及志工服勤狀況分析，我們得出以下結論和建議：

(一)結論：

- 1、志工服勤時數存在明顯的差異，有些館舍的志工未能達到基本時數要求或表揚標準，特別是乙未保台紀念公園情況較為嚴重。
- 2、桃園市客家文化館和鍾肇政文學生活園區的班人比超過 4，幾乎可以讓每位志工在年終受到表揚。然而，這也意味著志工在這兩個館舍的班次負擔相對較重。

(二)建議：

- 1、提升志工人數：加強招募志工，特別是針對桃園市客家文化館和鍾肇政文學生活園區，以增加志工的人數，分散服勤時數負擔。
- 2、重新評估排班策略：重新評估志工的排班策略，確保班次分配更加合理和平衡。
- 3、定期檢視基本時數和表揚標準：定期檢視基本時數和表揚標準的公平性和適應性，根據志工的實際情況進行必要的調整，鼓勵更多志工達到基本時數甚至是表揚標準。
- 4、志工支持和培訓：加強對志工的支持和培訓，提供必要的指導和資源，透過定期的溝通和反饋機制，了解志工的態度和關注點，並積極解決相關問題。

本通報透過以上建議的實施，期望本局可以改善志工排班和人數管理，提升志工的參與度和滿意度，從而更好地支持志工業務的推動，為各館舍提供更優質的服務。