

日期：107年11月6日

簽 於 資訊課

主旨：檢陳本所「107年度志工服務滿意度調查報告」1份（如附件），請鑒核。

說明：

一、依本所「107年度志願服務實施計畫」及「107年度提升服務品質執行計畫」辦理。

二、旨揭報告內容簡述如下：

（一）調查對象：來本所洽公民眾。

（二）調查期間：107年10月25日至11月5日。

（三）調查方式：發放問卷調查表，調查來本所洽公民眾對志工服務的滿意度。

三、調查結果分析：滿意度均達100%。

擬辦：

一、本次問卷調查報告如蒙鈞長核可，e-mail各課主管知悉，並上傳本所網站志工園地。

二、文以影本歸檔，正本放入業務考核資料夾。

敬陳

主任



主旨：檢陳本所「107年度志工服務滿意度調查報告」1份（如附件），請鑒核。

第一層決行	
承辦單位	決行
<p data-bbox="209 304 416 360">管理師林志忠</p> <p data-bbox="225 371 357 416">107.11.6</p> <p data-bbox="245 421 336 461">15:10</p> <p data-bbox="220 488 432 568">107/106 胡英嬌</p>	<p data-bbox="986 293 1198 360">秘書長 楊文忠</p> <p data-bbox="1034 344 1187 383">107.11.6</p> <p data-bbox="970 427 1241 539">如擬</p> <p data-bbox="1002 568 1251 680">仁林</p> <p data-bbox="1018 725 1235 860">1107/ 6830</p>

臺中市雅潭地政事務所

107 年度志工服務滿意度調查報告

壹、調查目的

調查民眾對本所志工的滿意度，以評鑑志工的服務品質。

貳、調查對象

107年10月25日至11月5日來本所洽公民眾。

參、調查期間

107年10月25日至11月5日。

肆、調查方式

發放問卷調查表，調查來本所洽公民眾對志工的滿意度。

伍、調查結果

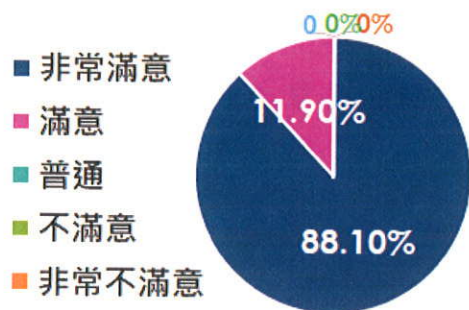
問卷共發放42份，回收42份，回收率100%，有效問卷42份，調查結果如下：

滿意度調查結果表

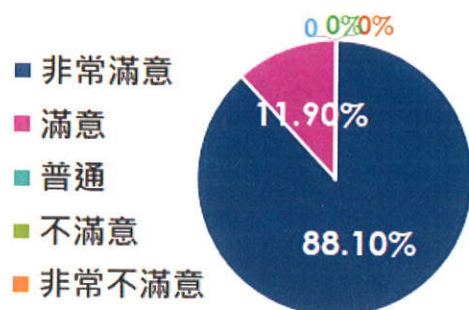
項目	滿意度				
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
一、您進入本所時，志工能立即以先生/小姐您好等禮貌性用語問候。	37 人	5 人	0 人	0 人	0 人
	88.10%	11.90%	0%	0%	0%
	100%		0%	0%	0%
二、志工能主動詢問您要辦理何種業務。	37 人	5 人	0 人	0 人	0 人
	88.10%	11.90%	0%	0%	0%
	100%		0%	0%	0%
三、志工能協助您抽取號碼牌或正確告知要到何處辦理業務。	37 人	5 人	0 人	0 人	0 人
	88.10%	11.90%	0%	0%	0%
	100%		0%	0%	0%
四、志工與您互動說明時，能保持微笑。	36 人	6 人	0 人	0 人	0 人
	85.71%	14.29%	0%	0%	0%
	100%		0%	0%	0%
五、志工能依規定配戴識別證。	34 人	8 人	0 人	0 人	0 人
	80.95%	19.05%	0%	0%	0%
	100%		0%	0%	0%
六、志工指引方向時能用五指方式引導。	36 人	6 人	0 人	0 人	0 人
	85.71%	14.29%	0%	0%	0%
	100%		0%	0%	0%

滿意度調查結果圖

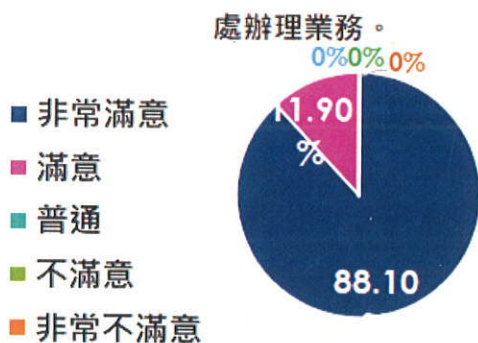
志工能以禮貌性用語問候



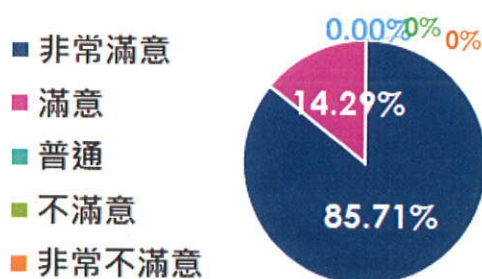
志工能主動詢問要辦理何種業務



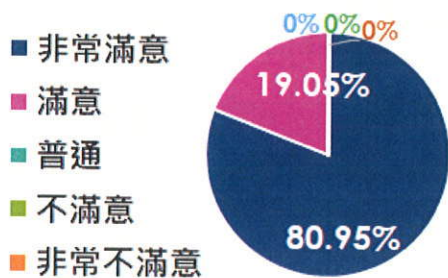
志工能協助抽取號碼牌或告知要到何處辦理業務。



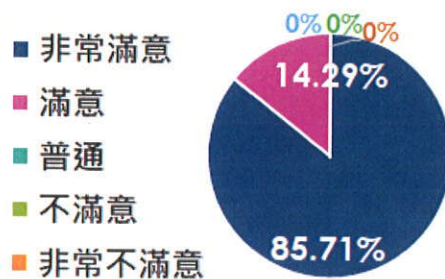
志工互動說明時能保持微笑



志工能依規定配戴識別證



志工指引方向能用五指方式引導



陸、調查結果分析

每個項目滿意度均達100%。