

簽 於 資 訊 課

日期：108年7月12日

主旨：檢陳本所「108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「108年度志願服務實施計畫」及「服務躍升小組會議紀錄內部亮點追蹤表項目3」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：108年7月1日至7月10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：

（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。」、「志工能主動詢問您要辦理何種業務」、「志工與您互動說明時，能保持微笑」及「志工能依規定佩戴識別證」項目滿意度皆為90%以上，應繼續努力。

（二）「志工能協助您抽取號碼牌或正確告知要到何處辦理業務。」項目滿意度為87.95%，不滿意度6.02%，顯見志工不熟悉本所業務，應加強引導志工專業訓練，減少取錯號碼牌的機率。

（三）「志工指引方向時能用五指方式引導。」項目滿意度為87.95%，不滿意度為7.23%，應避免使用1指方式引導，改用五指方式引導。

加強訓練本所志工

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。



JA1080006053



1080006053

主旨：檢陳本所「108年度志工服務滿意度調查報告」1份（如附件），請鑒核。

敬陳

主任

第一層決行	第一層決行
承辦單位	決行
<p data-bbox="209 495 416 551">管理師林志忠</p> <p data-bbox="220 557 363 595">108.7.15</p> <p data-bbox="240 607 336 645">13=40</p> <p data-bbox="240 696 475 801">108.07.16 管理師謝雅惠</p>	<p data-bbox="986 483 1198 551">秘書 108.7.16</p> <p data-bbox="1038 539 1198 600">17=10</p> <p data-bbox="1038 719 1118 801">可</p> <p data-bbox="970 831 1214 987">林功</p> <p data-bbox="927 1025 1294 1122">0717/108</p>