

基隆市安樂地政事務所

99 年度第 2 次櫃台優秀服務人員票選結果分析報告

壹、 依據：本所櫃台優秀服務人員選拔作業要點

貳、 目的：為增進為民服務品質、提高民眾滿意度、鼓勵同仁展現優質服務態度。

參、 活動辦理情形：

一、 本次票選活動辦理期間為 99 年 11 月 22 日至 99 年 12 月 3 日，為期 10 天。

二、 開票作業：於 99 年 12 月 6 日上午 9 時整由各課分派一員進行開票計票作業。

三、 參加情形：本次票選活動累計票選單共 183 張，有效票 179 張，廢票 4 張(如表一)，廢票原因皆為重複勾選服務人員。

四、

表一：得票情形一覽表

票選單	有效票	廢票	總計
票數(張)	179	4	183

肆、 票選結果：

- 一、 本次票選以第一(登記)課得票率最高，總計得票數為 116 票，第二(測量)課 61 票，第三(地價)課為 2 票；相較於前次得票數第一課增加 1.67%、第二課減少 2.23%、第三課增加 0.52%。(表二)

表二：各課得票情形一覽表				
課室	第一課 (登記)	第二課 (測量)	第三課 (地價)	總計
得票率	64.80%	34.08%	1.12%	100.0%

- 二、 本次票選活動個人得票數詳如表三。

表三：各人得票情形一覽表							
第一(登記)課				第二(測量)課		第三(地價)課	
楊月娥	83	何敏媛	3	盧景懋	32	江美珠	2
周玉婷	11	吳添助	2	余宗進	21		
陳瓊霞	8			陳瓊珍	4		
張美麗	5			陳自強	2		
陳桂英	4			葉忠信	2		

三、 本次票選最高票分別為第一(登記)課楊月娥女士及第二
(測量)課盧景懋先生。

表四：櫃台優秀服務人員得票原果統計表-楊月娥

	辦事效率		服務態度		專業知識		當選總票數及 平均服務滿意度
	人次	配分	人次	配分	人次	配分	
非常滿意	78	3	78	3	76	3	83
滿意	1	2	1	2	3	2	
不滿意	0	1	0	1	0	1	
未填寫	4	0	4	0	4	0	
滿意度	94.78%		94.78%		93.96%		94.51%

表五：櫃台優秀服務人員得票原果統計表-盧景懋

	辦事效率		服務態度		專業知識		當選總票數及 平均服務滿意度
	人次	配分	人次	配分	人次	配分	
非常滿意	26	3	20	3	21	3	32
滿意	6	2	12	2	11	2	
不滿意	0	1	0	1	0	1	
未填寫	0	0	0	0	0	0	
滿意度	93.75%		87.50%		88.54%		89.93%

伍、滿意度分析：

一、滿意度百分比計算公式=滿意原因得票數×配分(非常滿意×3+滿意×2+不滿意×1+未填寫×0)/(總得票數×3)

二、整體滿意度

(一) 票選結果民眾對本所臨櫃服務人員之以辦事效率滿意度及服務態度最高，達 92.92%，整體而言滿意度皆較前次減少。(辦事效率減少 0.75%、服務態度減少 2.23%、專業知識減少 2.42%)。

表六：整體性櫃台優秀服務人員得票原因統計表

	全所非常滿意 得票數	全所滿意 得票數	全所不滿意 得票數	未填寫	全所總 得票數	全所滿意 度
辦事效率	155	17	0	7	179	92.92%
服務態度	134	31	0	14	179	86.41%
專業知識	133	29	0	17	179	85.10%
平均整體滿意度						88.14%

(二) 其他建議事項：部分民眾另以文字敘述方式對本所服務態度再次表示肯定。

其他建議事項		
第一(登記)課		
票號	圈選人員	內容
89	楊月娥	態度良好
102	楊月娥	服務快速
108	楊月娥	專業度良好
131	楊月娥	大家服務都很好
13	盧景懋	服務良好
175	陳桂英	請繼續保持