

基隆市安樂地政事務所

98 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 98 年 11 月 23 日至 98 年 12 月 5 日，為期 10 天。

二、 開票作業：於 98 年 12 月 7 日上午 9 時 20 分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 289 張，有效票 283 張，廢票 6 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)	283	6	289

肆、 票選結果：

- 一、 本次票選以第一(登記)課得票率最高，因民眾來所申辦案件或詢問問題仍以登記類為主，總計得票數為 212 票，第二(測量)課 66 票，第三(地價)課為 5 票。(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	74.9%	23.3%	1.8%	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	132	張美麗	7	盧景懋	33	江美珠	5
陳桂英	20	何敏媛	5	葉忠信	10		
陳瓊霞	18	謝玉娟	5	陳瓊珍	9		
周玉婷	13			陳自強	7		
郭素雲	12			余宗進	7		

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	102	3	98	3	89	3	132
滿意	20	2	16	2	22	2	
不滿意	0	1	0	1	0	1	
未填寫	10	0	18	0	21	0	
滿意度	87.37%		82.32%		78.54%		82.74%

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	28	3	28	3	28	3	33
滿意	5	2	5	2	5	2	
不滿意	0	1	0	1	0	1	
未填寫	0	0	0	0	0	0	
滿意度	94.95%		94.95%		94.95%		94.95%

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) 為瞭解民眾對臨櫃服務人員之滿意度，本次票選活動特增加滿意度調查及其他建議事項欄，票選結果民眾對本所臨櫃服務人之以辦事效率滿意度最高。惟因第一次改變選票格式，故滿意度調查選項未填寫之比例略高，造成全所滿意度百比分較低，但以實際得票率而言，不論辦事效率、服務態度或專業知識皆有 80%以上。

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	202	40	0	41	283	80.80%
服務態度	197	37	0	49	283	78.33%
專業知識	188	43	0	52	283	76.56%
平均整體滿意度						78.56%

(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,但卻認為本所登記案件之辦理時間仍有待加強,本所將進行檢討與改進。

其他建議事項	
第一(登記)課	
圈選人員	內容
楊月娥	謝謝你本著服務人群的精神,往後望大家都能學習成長。
楊月娥	貴所服務態度無庸置疑,不需加強;但登記案件完成速度真的有待加強,尤其與他縣市比較,效率著實差太多,希望予以強化改進,謝謝!
陳瓊霞	態度很親切