

基隆市安樂地政事務所

99 年度第 1 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 6 月 7 日至 99 年 6 月 18 日，為期 9 天。

二、 開票作業：於 99 年 6 月 22 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 113 票，第二(測量)課 65 票，第三(地價)課為 1 票；相較於前次得票數第一課減少 11.77%、第二課增加 13.01%、第三課減少 1.2%。(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	63.13%	36.31%	0.6%	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	
劉衍伶	88	張美麗	2	陳聰賢	30	江美珠	1
陳瓊霞	8	何敏媛	1	葉忠信	25		
陳桂英	6			余宗進	6		
周玉婷	6			陳自強	2		
吳添助	2			朱啟禮	2		

三、 本次票選最高票分別為第一(登記)課劉衍伶女士及第二
(測量)課陳聰賢先生。

表四：櫃台優秀服務人員得票原果統計表-劉衍伶

	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	80	3	78	3	77	3	88
滿意	8	2	4	2	5	2	
不滿意	0	1	0	1	0	1	
未填寫	0	0	6	0	6	0	
滿意度	96.97%		91.67%		91.29%		93.31%

表五：櫃台優秀服務人員得票原果統計表-陳聰賢

	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	20	3	18	3	14	3	30
滿意	10	2	11	2	14	2	
不滿意	0	1	0	1	0	1	
未填寫	0	0	1	0	2	0	
滿意度	88.89%		84.44%		77.78%		83.70%

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最高，達 93.67%，整體而言滿意度皆較前次增加。(辦事效率增加 12.87%、服務態度增加 10.31%、專業知識增加 10.78%)。

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	147	31	0	1	179	93.67%
服務態度	138	31	0	10	179	88.64%
專業知識	134	34	0	11	179	87.34%
平均整體滿意度						89.94%

(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
4	劉衍伶	非常滿意
100	劉衍伶	專業能力足夠
164	劉衍伶	服務良好
165	劉衍伶	協助辦理很快速！很便民！
176	劉衍伶	表現良好
177	劉衍伶	服務良好
178	劉衍伶	態度良好，有服務熱誠
149	陳聰賢	夏天辦公室空氣悶
192	吳添助	我是遠道來的代理人，吳先生很熱心的幫忙，萬分感謝。
175		服務台楊月娥小姐服務超級熱心，內部所有服務人員均熱心指導，十分值得讚許。 問卷應要求署名及聯絡方式，以昭公信。