

新北市新莊地政事務所 113 年度第 2 季 優秀櫃檯服務人員票選活動成果報告

壹、依據

本所員工獎勵計畫。

貳、目的

為塑造本所優質禮貌服務形象，建構與民良好互動關係，藉由票選活動激勵櫃檯服務人員積極為民服務並獎勵績優服務人員。

參、活動辦理情形

一、辦理期間

113 年 4 月 1 日起至 6 月 30 日止。

二、開票作業

113 年 7 月 1 日辦理開票。

三、參加情形

本活動須登入 Google 帳號後才可投票，且每帳號每季限投 1 票，有效票共計 50 張。

四、票選結果

(一) 當選人：

113 年第 2 季優秀櫃檯選拔活動票選結果當選人為資訊課陳雅坪小姐，得票數為 11 票。

(二) 本次票選結果服務人員個人得票數如下表。

姓 名	票 數	姓 名	票 數
陳雅坪	11	林美慧	4
簡宏真	8	林雅卿	2
陳佳芳	8	黃敝嘉	2
李麗華	7	張宇晴	2
陳雅妤	4	鄭雅文	1
總計		49(另有 1 票不滿意不列入計算)	

五、榮譽榜



陳雅坪小姐服務於綜合收件櫃檯，其熱誠、主動服務、親切有禮，深獲民眾好評及肯定，值得嘉獎及鼓勵。

表一、優秀櫃檯服務人員得票滿意度統計表—陳雅坪

滿意程度	處理速度		服務態度		解說情形		當選總票數及 平均滿意度
	人次	配分	人次	配分	人次	配分	
非常滿意	11	3	11	3	11	3	11
滿意	0	2	0	2	0	2	
不滿意	0	1	0	1	0	1	
非常不滿意	0	0	0	0	0	0	
滿意度	100%		100%		100%		100%

滿意度百分比計算公式

$$= (\text{非常滿意} \times 3 + \text{滿意} \times 2 + \text{不滿意} \times 1 + \text{非常不滿意} \times 0) \div (\text{總得票數} \times 3)$$

肆、滿意度分析

服務滿意度調查結果統計如下表所示，參加票選活動者對於櫃檯服務人員各項服務滿意度均較上一季略下降，但平均整體滿意度仍達 98%。

表二、整體櫃檯服務人員滿意程度統計表

處理情形	非常滿意 人數	滿意人數	不滿意 人數	非常不滿 意人數	總人數	滿意度百分比	
						本 季	上 季
處理速度	48	1	0	1	50	97.3%	100%
服務態度	48	1	1	0	50	98%	100%

業務解說	49	0	1	0	50	98.7%	100%
平均整體滿意度百分比						98%	100%

滿意度百分比計算公式

= (非常滿意*3+滿意*2+不滿意*1+非常不滿意*0) / (總得票數*3)

伍、 結論與建議

- 一、 經統計投票結果，優秀櫃檯當選人為資訊課陳雅坪小姐獲得 11 票，將於公佈欄張貼海報，以茲讚揚與鼓勵。本季投票數較上季踴躍，仍請櫃檯同仁多與洽公人士宣導，掃描櫃檯前方 QRcode 參與優秀櫃檯票選活動。
- 二、 整體而言，本季民眾對本所櫃檯人員服務滿意度達 98%，惟有 1 位民眾對洽公當時的櫃檯服務不甚滿意，經電話連繫其反映能體諒地所處於交接期人力上較不充裕，但櫃檯人員似對業務尚不熟悉，附近的同仁亦未能積極協助，希望能加強櫃檯教育訓練避免類似情形發生。業將上述情形轉知資訊課，資訊課表示會再加強櫃檯同仁及二線支援同仁教育訓練，提升同仁業務熟悉度。
- 三、 對於民眾的讚美(表三)，本所虛心接受，並將持續透過親民服務教育訓練，提升整體服務品質，強化同仁服務知能及專業知能，以維持高品質、高效率之服務。
- 四、 透過每季優秀櫃檯人員票選活動，嘉許積極為民服務之同仁並給予獎勵，不僅增強櫃檯人員的自信心與榮譽感，更可建立服務優良標竿人物，以作為全體同仁學習之楷模，進而提升整體為民服務品質，使民眾能深刻感受本所為民服務的用心與貼心。

表三、民眾讚美

編號	服務人員	內容
1	李麗華	今天服務的李麗華小姐，非常有親和力，樂於解決民眾問題，希望能給她勉勵