

新北市新莊地政事務所 110 年度第 2 季 優秀櫃檯服務人員暨主動服務人員票選活動成果報告

壹、依據：本所「親民服務執行計畫」及「員工獎勵要點」。

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：本次選拔活動票選期間為 110 年 4 月 1 日起至 6 月 30 日止。
- 二、開票作業：110 年 7 月 9 日辦理開票。
- 三、參加情形：本次選拔活動 110 年 4 月 1 日至 4 月 30 日為紙本投票；5 月 3 日至 6 月 30 日為電子投票，回收票選單總計 2491 張，其中有效票 1871 張，廢票 620 張（如表一）。歸類為廢票原因有紙本未註明基本資料、3 分鐘內重複投票等。

表一、紙本有效票及廢票票數統計

票選單	有效票	廢票	總計
票數（張）	1871	620	2491
百分比	75.1%	24.9%	100%
票選單	紙本	電子	總計
票數（張）	378	2113	2491
百分比	15.2%	84.8%	100%

四、票選結果：

- （一）110 年第 2 季優秀櫃檯選拔活動票選結果當選人為登記課陳佳芳小姐，總得票數共計 196 票。（註：每季當選人不得重覆，第 1 季當選人為蕭文賓先生）
- （二）本次票選結果服務人員個人得票數（表二），其中簡易案件 14 號櫃檯係由初審人員每月輪流擔任，又三級警戒期間實施分流上班，故得票人員較上一季多元。

表二、服務人員個人得票數統計

登記課				地籍課	
姓名	票數	姓名	票數	姓名	票數
蕭文賓	291	張宇晴	58	楊蓮珠	68
陳佳芳	196	黃敍嘉	104	廖秋玫	9
陳雅坪	163	李佳芬	58	洪坤男	3
林美慧	155	林來添	11	地價課	
劉學璟	88	張程彥	5		
李麗華	179	林惠雯	8		
林素美	89	林承興	4	測量課	
游佩蓁	77	鄭曲涵	18		
林雅卿	54	連欽水	15		
鄭雅文	151	鄭亦辰	35		
		于紀安	32		

(三) 本次票選活動，登記課獲民眾投票肯定計 21 人，共計 1791 票；地籍課獲投票肯定計 3 人，共計 80 票；總計 18712 票（如表三）。

課室	登記課	測量課	地價課	地籍課	資訊課	總計
人數	21	0	0	3	0	24
票數	1791	0	0	80	0	1871
得票數百分比	95.7%	0%	0%	4.3%	0%	100%

五、榮譽榜



陳佳芳共計獲得 **196 票**，服務綜合收件櫃檯，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。（得票滿意程度詳如表四）

表四、優秀櫃檯服務人員紙本得票滿意度統計—陳佳芳

滿意程度	速度迅速		態度熱誠		解說詳細		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	196	3	196	3	195	3	196
滿意	0	2	0	2	1	2	
不滿意	0	1	0	1	0	1	
未填寫	0	0	0	0	0	0	
滿意度	100%		100%		99.8%		99.9%

滿意度百分比計算公式

$$= (\text{非常滿意} * 3 + \text{滿意} * 2 + \text{不滿意} * 1 + \text{未填寫} * 0) / (\text{總得票數} * 3)$$

伍、滿意度分析

（一）整體滿意度

服務滿意度調查結果統計（如表五）所示，參加票選活動者對於櫃檯服務人員各項服務滿意度調查，本季整體滿意度與上季相同，處理速度、服務態度及業務解說之非常滿意程度均維持高滿意度，平均整體滿意度為 **99.5%**。

本季未有民眾不滿意之情形，各項處理情形滿意度均達 100% 高滿意度。



為精進本所高滿意度之服務品質，督請業務課持續宣導櫃檯同仁應精進為民服務品質，並透過各項專業研修、教育訓練及讀書會，以強化同仁服務知能；為了能提升同仁全面性之專業知能，各課於每季進行跨課室教育訓練且每季重新檢視教材內容，進而不斷提升本所整體服務品質及專業程度。

表五、優秀櫃檯服務人員滿意程度統計

處理情形	非常滿意 人數	滿意 人數	不滿意 人數	未填寫 人數	總人數	非常滿意度百分比	
						本 季	上 季
處理速度	1849	22	0	0	1871	99.6%	99.6%
服務態度	1850	21	0	0	1871	99.6%	99.7%
業務解說	1829	42	0	0	1871	99.3%	99.6%
平均整體滿意度百分比						99.5%	99.7%

(二) 地政業務宣導內容

本季宣導主題：

～地籍清理土地整合查詢系統～

為方便民眾查詢地籍清理土地各項資訊，本市首創地籍清理土地整合查詢系統，提供線上查詢地籍清理土地資料、標售資訊、申領價金案件申辦進度，歡迎多加利用！

網址：<https://ccas.land.ntpc.gov.tw/CLRWEB/CLRWEB01.jsp>



陸、結論與建議

- 一、 考量過去紙本投票單統計不易且不符節能減碳理念，又因應疫情採用電子表單可減少接觸傳染風險等，本季優秀櫃檯票選活動自 5 月份起採用 Google 表單辦理票選活動，經統計紙本及電子投票之結果，優秀櫃檯當選人為登記課陳佳芳小姐（共計 196 票），將於公佈欄張貼海報，以茲讚揚與鼓勵。
- 二、 本季業務宣導內容係「地籍清理土地整合查詢系統」相關資訊，藉由多元管道(如：海報、網站輪播、媒體輪播牆、Facebook 粉絲專頁、紙本、電子優秀櫃檯投票單及拍攝「Oops!!地政!」系列影片等多元途徑)，將便民措施廣大宣傳，讓該查詢系統得以發揮最大之便民效益，讓民

眾感受到貼心便利的服務。

- 三、 整體而言，民眾對本所櫃檯人員服務非常滿意度達 99.5%，對於民眾的讚美(附件一)及批評指教，本所虛心接受、加以改進且持續督請服務同仁維持高品質、高效率之服務。
- 四、 持續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，不僅對櫃檯人員的自信心與榮譽感有增強之效果，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。
- 五、 從本季投票結果可發現，電子票數較紙本票數大幅增加，推測原因為過去紙本投票單僅提供一定張數，故總票數有限；且電子投票僅需掃描 QR-code 點選滿意度即可完成，亦較紙本方式便利，故民眾參與較踴躍。然而，電子投票係透過網路且採無記名投票方式辦理，經檢視後臺數據發現常有同一時間(3分鐘內)同一櫃檯有大量灌票情形發生，推測原因為手機行動網路不穩定，民眾容易將網站傳送等待期間誤視為未發送成功而重複發送。後來將加強宣導櫃檯同仁轉知民眾點選「發送」1 次即可，勿重複點選導致廢票過多。

附件一

民眾讚美

問卷編號	課別	服務人員	內容
016	登記課	林雅卿	詳細解說
191	登記課	蕭文賓	親切
248	登記課	于紀安	速度快、態度親和、解說明確