

# 澎湖縣澎湖地政事務所 100 年度票選最佳禮貌服務人員活動結果統計分析報告

## 壹、票選活動目的：

藉由外部民眾評鑑，票選最佳禮貌服務人員，激勵士氣並讓認真服務的員工獲得實質的肯定與鼓勵。

## 貳、票選活動期間：

自 100 年 6 月 1 日起至 100 年 8 月 31 日止。

## 參、票選活動對象：

本所全體員工（重測工作站人員暫緩參加）。

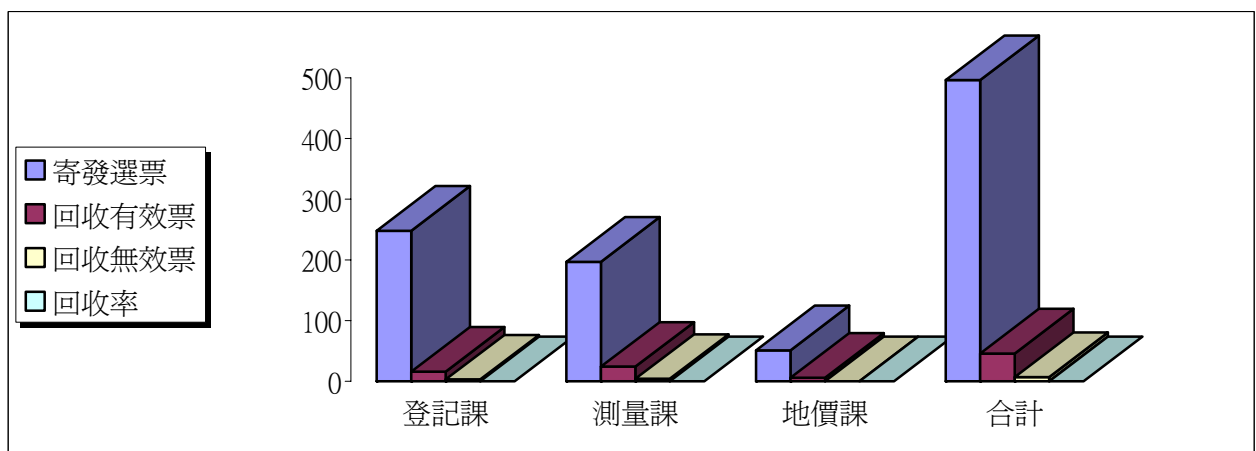
## 肆、票選活動辦法：

- 一、由主任、秘書及兼辦政風蔡人事管理員素娟分別督促登記、測量、地價各課自申辦案件抽樣寄發選票，並提供回郵服務。
- 二、民眾得於選票勾選 1 名最佳禮貌服務人員，未勾選或勾選 2 名以上視為無效票。

## 伍、選票寄出及回收情形：

單位：份

課 別 項 目	登記課	測量課	地價課	合計
寄發選票	248	197	51	496
回收有效票	16	24	6	46
回收無效票	3	4	0	7
回收率	7.66%	14.21%	11.76%	10.69%



## 陸、得票統計、名次暨獎勵方式：

- 一、得票統計、名次如下表：

單位：票

登記課			測量課			地價課		
姓名	票數	名次	姓名	票數	名次	姓名	票數	名次
歐政和	2		張明道	2		呂來好	0	
吳啓延	0		蔡主祥	1		汪雪華	0	
林明傑	1		楊啓明	2		陳文興	0	
黃順發	0		鄭傑銘	0		林滿大	0	
蔡文正	0		李季雄	1		許美玉	2	1
許淑玲	0		黃士豪	7	1	林惠珍	0	
林清木	1		王財棟	3		王燕雀	1	
廖茂凱	0		劉經勰	0		蘇鈞淨	1	
吳珮玄	1		陳邦鋒	2		謝文毅	0	
陳寶玉	1		吳石利	0		蔡美香	0	
楊希紫	1		高崑和	0		吳秀琴	0	
鄭三啓	1		王金富	1		吳麗貞	0	
蔡碧靜	2		莊蔚文	2		曾揚軒	1	
吳惠茹	1		方大森	1		郭麗珍	1	
陳來贊	2		王川亮	0		吳錦繡	0	
郭美錦	3	1	吳名台	0		林惠杏	0	
			陳興成	1				
			謝秋涼	0				
			黃文敏	0				
			宋品楡	1				
小計	16		小計	24		小計	6	
合計	46	總投票：53 有效票：46 無效票：7 【註：每票勾選1人】						

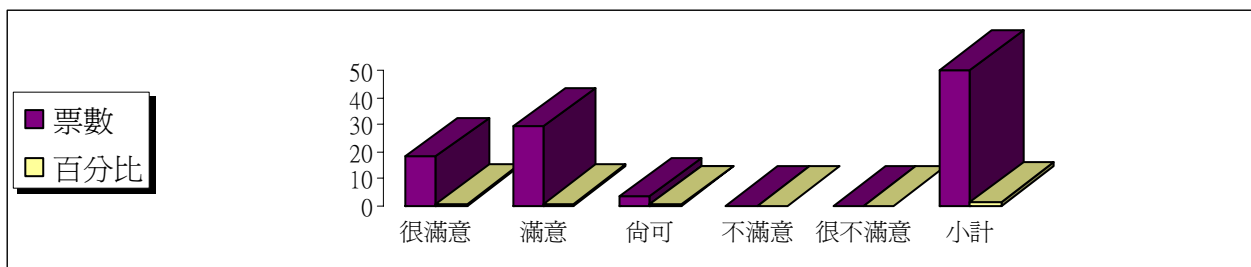
## 二、獎勵方式：

- (一) 登記課第 1 名：郭臨時僱工美錦，嘉獎 2 次，新台幣 1000 元整禮券 1 張。
- (二) 測量課第 1 名：黃技佐士豪，嘉獎 2 次，新台幣 1000 元整禮券 1 張。
- (三) 地價課第 1 名：許課員美玉，嘉獎 2 次，新台幣 1000 元整禮券 1 張。

## 柒、附帶問卷調查項目統計：

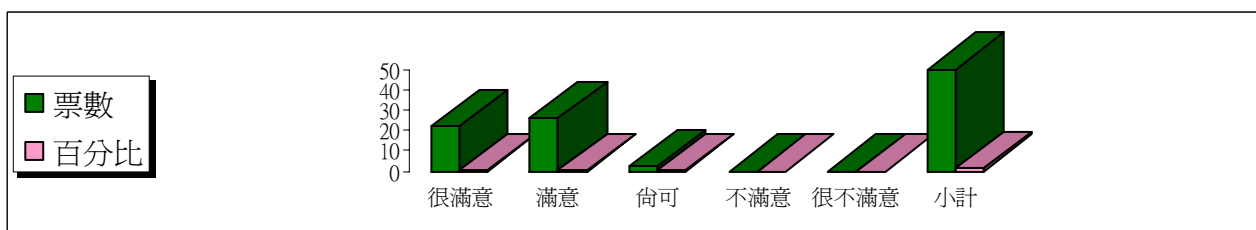
### 一、民眾對本所整體洽公環境、服務設施及動線規劃滿意度：

項目	很滿意	滿意	尚可	不滿意	很不滿意	小計
票數	18	29	3	0	0	50
百分比	36.00%	58.00%	6.00%	0.00%	0.00%	100%
滿意度	94.00%					



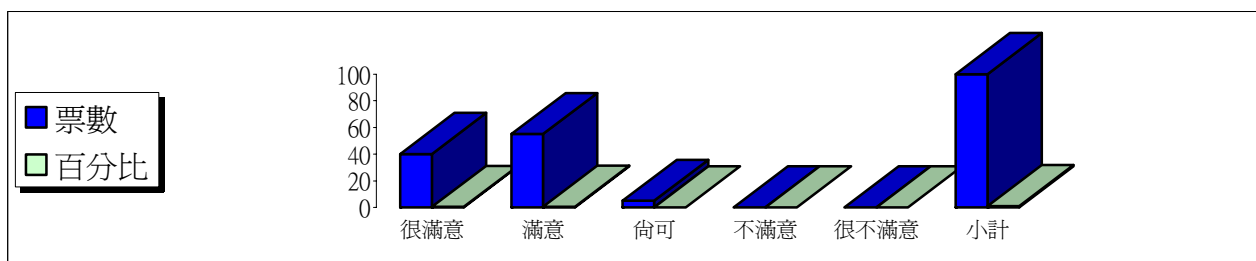
二、民眾對本所服務人員態度、禮儀及回應內容滿意度：

項目	很滿意	滿意	尚可	不滿意	很不滿意	小計
票數	22	26	2	0	0	50
百分比	44.00%	52.00%	4.00%	0.00%	0.00%	100%
<b>滿意度</b>	<b>96.00%</b>					



三、民眾對本所整體滿意度 (二、三項數據彙整)：

項目	很滿意	滿意	尚可	不滿意	很不滿意	小計
票數	40	55	5	0	0	100
百分比	40.00%	55.00%	5.00%	0.00%	0.00%	100%
<b>滿意度</b>	<b>95.00%</b>					



捌、民眾提供之建議事項暨本所處理情形：

編號	民眾意見事項	承辦課室	處理情形
1	本人對 2 號對話窗口楊希紫辦事員小姐主動、積極的精神，提供優質服務，謝謝她。	登記課	錄案於年底予以敘獎鼓勵。
2	對貴所洽公環境設施及動線規劃，相信貴所負責人必有改進的空間去爭取，謝謝！	登記課	1、本所辦公廳舍屬老舊建築，洽公環境空間有限，服務設施目前尚符使用，仍將陸續檢討改進。 2、民眾洽公動線規劃改由登記課 2 位擴大就業同仁負責引導至業務主管課室。
3	本人駱天匯代辦鄭昇耀贈與案件，之前多方得林明傑先生熱心教導，銘感在心，因澎湖因暑假班機客滿，不得不當天要返回台北，之前有跑過汐止、花蓮地區，承辦者都會熱心先予審查，以免花費時間來補正，但貴地處林員卻不予助人，只回答案子很多，不予理會，幸好一次通過，故建言可否改進。	登記課	1、一般登記案件簡繁程度不一，且關係民眾權益甚鉅，考量審查人力及相關作業程序，目前仍不宜實施預審服務。 2、加強收件人員專業知能，於收件時覈實檢查，避免遺漏相關文件，徒增民眾補正往返時間。
4	登記完竣電話通知領件，充分展現主動、積極為民服務。	登記課	將持續主動、積極為民服務。
5	可以開辦更多主動服務，例如地政士換發執照、逕為住址變更登記、利用村里民大會宣導符合當地民眾需求之相關地政作業規範等。	登記課	1、本縣「地政士換發執照」轄屬縣府財政處業務，非本所主管事項。 2、原已與戶政、稅捐（稅務）、監理、郵政等 4 機關合作，聯合服務得同時辦理姓名、國民身分證編號及戶籍住址變更登記。 3、本所重要施政、服務措施及民眾應行注意事項，加強利用各項集會宣導民眾周知。
6	準備茶水供委託人申辦時飲用。	登記課	原已提供杯水飲用服務。
7	影印文件能否免費。（文件張數 1、2 張）	登記課	原已提供自助投幣式影印設備 1 部及簡易使用說明，便利洽公民眾影印文件；另有志工指導操作方式，應可迅速完成影印服務。
8	可以開辦更多主動服務，例如界標代送現場及現場申請退費。	測量課	1、本所已提供界標代送現場服務。

			2、現場申請退費因涉及經費核支問題，目前尚不提供，已錄案研議改進措施。
9	很滿意，希望保持這樣子，很好。	測量課	本所同仁繼續維持為民服務之熱忱。
10	感謝測量員（黃士豪）的協助。	測量課	本所同仁繼續維持為民服務之熱忱。
11	大家都很好，很滿意，希望能夠永遠都這樣，很好。	地價課	本所同仁繼續維持為民服務之熱忱。
12	可以開辦更多主動服務，例如志工運用推展。	地價課	目前已有志工 5 人以輪值方式於登記櫃台主動招呼、協助檢查證件、告知標準程序，並引導至櫃台或場所辦理。
合計	12 案		

#### 玖、檢討分析報告：

- 一、本次抽樣選定作業各課有少數收件人之姓名及地址重複情形，另有 5 份「查無此人」、2 份「地址改編」、1 份「查無此址」致無法寄達遭退回本所，請各課課長於明年度續辦時，惠予詳實選定並加強核對收件人資料。
- 二、總計寄達 496 份選票，並提供回郵服務，惟僅回收 53 份、回收率 10.69%，較 99 年度減少 7.06%，未符原先預期。為提高明年度民眾填表回執率，擬在本所大門公布欄及告示立牌張貼活動海報、刊登地方報紙、網站建置跑馬燈加強宣導，期能加強回收率，相對反映於數據信度趨近公平、客觀。
- 三、附帶問卷調查項目統計，民眾對本所整體洽公環境、服務設施、動線規劃、服務人員態度、禮儀及回應內容滿意度達 95%，較 99 年度提升 2.91%，且無民眾反映不滿意之情形，顯現本所長期致力為民服務工作與全體同仁努力已見成效。
- 四、有關民眾提供建議事項計 12 案，本所各課應對主管業務妥為處理，檢討改進相關措施與便民設施，真正落實精進為民服務工作，相關處理情形嗣後將建置於網站「意見處理」專區公布周知。