



# 創意數位引領高雄普查 三連冠榮耀再升級

協力各機關走入基層拜訪民間，突破困境積極前行，透過數位科技辦理教育訓練、強化宣導及資料處理，秉持「高品質、高回表、零拒查、高網填」心念目標，結合五大細部作業計畫，高雄市普查處與 38 個區公所團結一致克服困難，成果再升級，榮耀創新高。

林淑汝、王妍榛（高雄市政府主計處專門委員、科長）

## 壹、前言

辦理普查最重要的目的不僅是作為建構人口及住宅、農林漁牧業、工業及服務業母體資料及銜接時間數列基本項目所需，亦是因應全球化時代變遷，產業趨勢及僱用型態結構化改變調整各項統計指標之依據。為此，109 至 111 年間，高雄市政府（以下簡稱市府）相關機關及區公所全體動員上下團結協力前行，圓滿完成三

大普查任務，這是具規模又艱難的任務，雖 COVID-19 疫情帶來挑戰，市府主計處（以下簡稱本處）仍以創新數位科技工具引領高雄辦理三大普查，且榮獲第一級普查處特優三連冠佳績，表現亮麗。

普查期間，市府面臨 COVID-19 疫情的嚴重蔓延，對辦理進度與人力調度造成重大影響。面對諸多嚴峻考驗，全體團隊突破困境共同努力，秉持本市「高品質、高回表、

零拒查、高網填」3 高 1 零總體目標，超前部署、縝密規劃，擬訂「行政、宣導、訓練、普查及審核」等五大細部工作計畫，逐步執行，全力以赴，確保普查工作圓滿成功，以下就辦理過程特色概述。（下頁圖 1）

## 貳、特色內容

### 一、建立優質的行政團隊，向下扎根

(一) 支持、配合與承擔

點亮普查三大要素係為「首長們的支持、機關間的配合、自己人的承擔」。普查辦理前，竭力尋求市府高層及機關首長全力支持，及縱向橫向機關密切配合是最重要的，透過拜會、會議、專訪等形式運作，爭取各單位的支持與協助，再加上本處自己的責任承擔，俾讓後續推動暢通無阻事半功倍。

(二) 專設聯絡機制

設置各區聯絡員，專責輔導及聯繫 38 區普查所，隨時掌握普查所各階段任務動向，並成立訊息群組，建立橫向與縱向的聯繫機制，快速宣達須知，協助、處理、回報應辦事項，提升整體作業效能。

二、辦理生動的宣導特色，廣知鄰里

(一) 超前部署廣發宣導

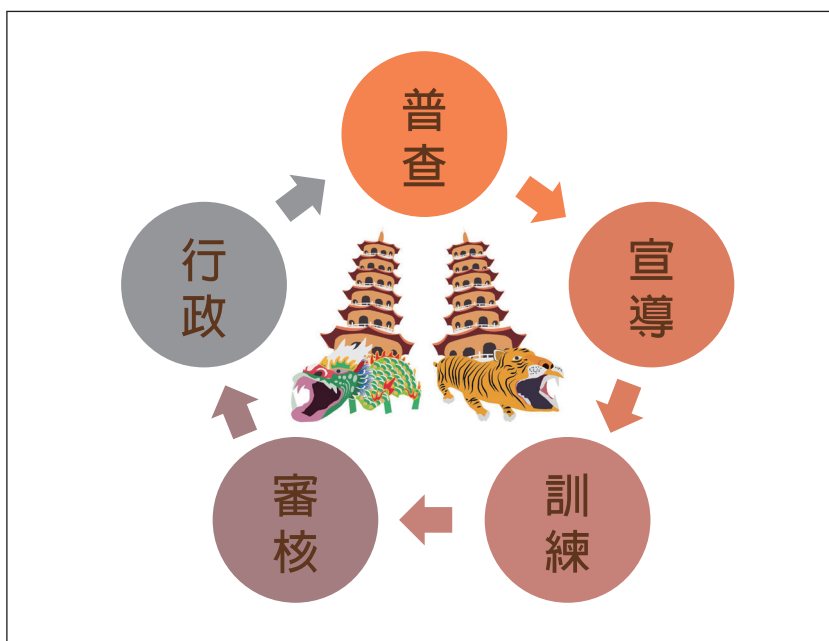
為提升普查宣導效能，

運用多元管道與創新方式，吸引民衆注意，超前部署是必然的。除了透過機關刊登電子看板、跑馬燈、廣告與懸掛布幔等基本宣導外，注入創新元素有賴普查處所上下集思廣益。普查加入新媒體果然不同凡響，製作「市長宣導普查圖卡」、將在地宣導活動短片上傳社群網站發布，廣為周知。此外，處長與副處長率領同仁拜訪農會理事長、新商業會理事長、工業會、商業會及醫事公會等，透過組織對外宣導，及與美濃、路竹區區長親自帶隊拜訪農漁民，實地了解農漁產業現況，爭取民間家戶、團體的支持與合作，亦是一大亮點。

(二) 配合市府活動宣導

把握市府年度舉辦活動超前安排布局，如全國客家六堆運動會、左營萬年季、岡山籃簞會及重陽節等大型活動，透過精心設計的宣導小物與吸睛的 LED 宣導背

圖 1 普查五大細部工作計畫



資料來源：作者自行繪製。

# 專題

包，結合有獎徵答等趣味互動，成功吸引民衆目光，提升宣導效果與民衆對普查資訊的了解。(圖 2)

### (三) 創新地方特色宣導

結合各區公所在地特色及預算辦理活動，不僅相得

益彰亦節省不少經費。普查透過當地報章媒體等多元管道深入基層，強化宣導效果，各區公所上下同心、全力衝刺、出其不意，特色案例不勝枚舉，工業及服務業普查時，本市三民區超前部署於

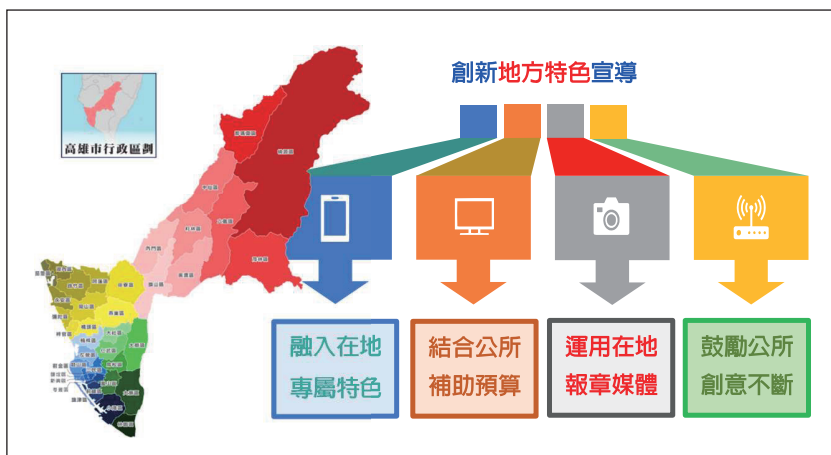
「特優、資深鄰長表揚大會」向里鄰長傳遞相關資訊，並於年貨大街辦理「過好年」活動中逐戶踏查店家發送紅包袋，與商家面對面親和互動，且於普查所揭牌典禮舉辦里長舞龍舞獅活動里民同樂，歡聲雷動熱鬧非凡，民衆好評不斷；另外，農林漁牧業普查時，美濃區區長帶領同仁以「陸、海、空鐵人三項全能」形式進行創意宣導，展現全方位普查推廣行動，及苓雅區區長親自帶隊至火車站快閃宣導，並安排媒體訪問，成功提高普查知名度與參與度。(圖 3)

圖 2 普查 LED 宣導小物及背包



資料來源：作者自行繪製。

圖 3 創新地方特色宣導方向



資料來源：作者自行繪製。

## 三、規劃有效的訓練計畫，翻轉教育

### (一) 培訓系統種子講師

為提升三大普查作業的效率，本次全面均推行民衆線上網填，並將所有調查作業改為系統登錄與審核，與以往的作業方式顯著不同。高雄市幅員廣闊，為降低系

統學習的難度及提升人員訓練成效，特請各區公所推派系統種子教師，經普查處統一訓練後，種子教師再於各區進行教學與輔導，藉此大幅提升當地全體普查工作人員對網填及作業系統的運用成效。（圖 4）

(二) 定期召開工作會報

對各區公所定期舉辦 2-3 次巡迴工作會報，由總處及本處的講師實地至各公所進行重點說明，解答普查、填表及審核過程中的各項疑問，並於會議現場進行實地抽核及審核作業，統一說明

錯誤態樣，實際發現問題並提醒普查員注意填表過程中的各項細節。

(三) 首創線上 E 等公務園訓練

在 COVID-19 疫情升溫期間，中央指揮中心發布避免集會的規定，因此所有會議均改以線上方式進行。為避免線上學習效果不佳，本處為全國首創由講師群錄製教學影片，上傳至 E 等公務園課程平臺，辦理教育訓練之縣市。規定普查工作同仁必須先完成第一階段線上課程，學習時數通過認證，再參加第二階段半日的線上即

時會議。在會議中，講師將再次強調重點內容，並解答學員在學習過程中的疑問，及結合課後線上測驗 70 分及格標準，加深學員理解力，多元且豐富的課程內容，獲得眾多好評，確實有效提升全體同仁學習效率。（下頁圖 5）

四、展開堅毅的普查精神，火力全開

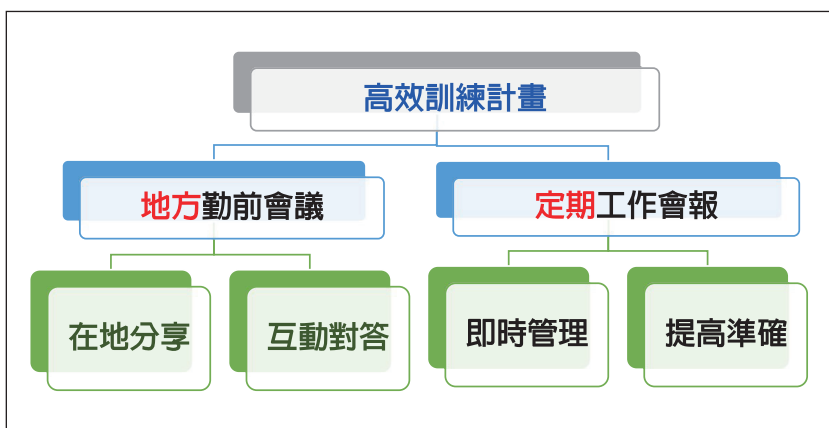
(一) 老鳥帶菜鳥傳承經驗

為了迅速培訓普查新人，幫助他們建立實地訪查的信心與耐心，各區公所均安排了資深經驗的同仁，提供實地見習和小型會議教學，充分傳承，並交流訪查及填表的經驗及技巧。

(二) 設立區公所網填專區

為達成高網填目標，鼓勵民衆及廠商網填，並協助順利完成線上填報，各區公所均在指定場所設立網填專區，安排專人解答在線上填報過程中的各類問題，確保

圖 4 普查訓練計畫類別及方式



資料來源：作者自行繪製。

# 專題

順利完成網填作業。此次工業及服務業普查，三民區公所更在轄區內的河堤社區設立了普查線上協作中心，並安排青年志工協助店家，使用雲端工具完成網填作業。

### (三) 開發專屬系統顧品質

為全面掌握農林漁牧業普查對象，我們特別商請農業、海洋及各區公所提供相關資料，如肥料補助系

統、稻作申報清冊、農產業天然災害救助清冊及漁船名冊等，從而全面蒐集普查對象及其資源相關資料。美濃區公所更進一步開發了當地行情的「作物收入估算查詢系統」提供該區普查同仁運用，大幅提升了訪查效率及品質。

### (四) 建立管制處理未回表

為確實掌握普查進度，

預先制定普查細部計畫，按週彙整及檢視各區公所的進度。各區公所也會製作普查員進度管制表並張貼於辦公場所，由區長親自定期進行督導與管理，效果超乎預期。同步「處理未回表」情形，此次普查美濃區區長親自召開會議，請各里幹事協助針對所轄里內未能回表的案件進行改善，並檢討屢次未遇的訪問案件，為了有效解決未回表的問題，利用假日進行初步排查，並逐筆討論未回表案件，最終由里幹事與普查員共同合作完成清查作業，表現積極可圈可點。

### (五) 解決疑難及拒查問題

運用通訊軟體即時處理普查過程中的各項疑難問題，並定期彙整疑難情況，編製通報說明，迅速傳達給各普查工作同仁。同時，制定了拒查標準作業流程，並請警察局及里鄰長協助。普查員依序從區公所至普查處，採取實地溝通與公文函

圖 5 首創線上 E 等公務園訓練流程及方式



資料來源：作者自行繪製。

知相結合的方式，提高訪查成功率。（圖 6）

### 五、落實嚴密的審核機制，精益求精

#### （一）精進問項檢誤條件

利用 EXCEL VBA 自行設計的「強化審核系統」，針對農林漁牧業普查表問項，自動轉換輸入的代碼資

料，顯著縮短審核員翻閱手冊確認代碼的作業時間。此外，針對工業及服務業普查，我們自行創建了行業代碼、公司資料庫及文創產業資料庫，使用者只須輸入關鍵字即可查詢相關行業、行業編碼、文創產業代號或公司資料，從而節省查詢時間。系統還能將查詢結果與填報資料進行勾稽，提高資料的準確性。（圖 7）

#### （二）VBA 強化審核機制

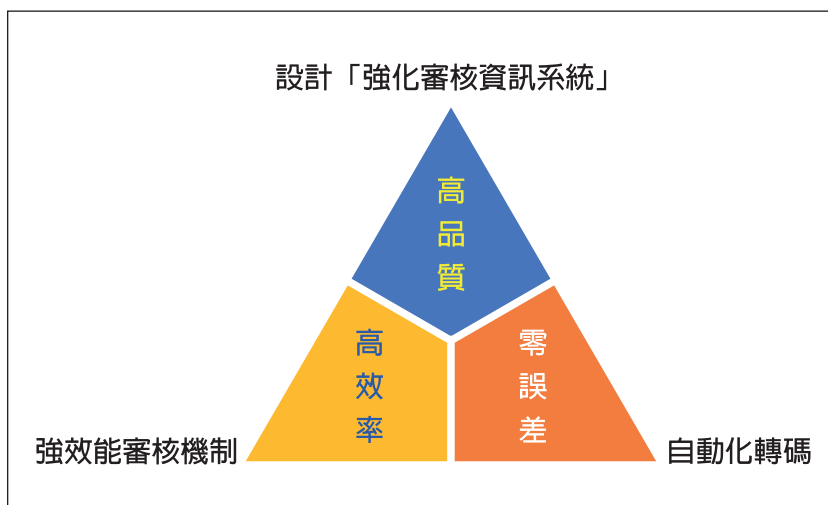
為提升基層普查員填表的正確性，並減輕審核員的複審負擔，廣泛地蒐集同同意見，除共通性線上系統審核條件外，亦利用 EXCEL VBA 編寫程式，進行進一步的檢核，該程式涵蓋了人口與住宅普查問項、行業職業檢誤條件、農林漁牧業各業別問項以及跨表間的檢誤條件，並針對工業及服務業行業特定條件以及本市特有的檢誤條件進行檢查。檢核結果會提供給普查員、指導員

圖 6 提升普查工作成效策略方向



資料來源：作者自行繪製。

圖 7 落實普查資料審核精進方向



資料來源：作者自行繪製。

## 專題

和審核員，作為他們進行修正的依據，從而有效降低普查錯誤率以提高資料品質。

(圖 8)

### 參、推動成果

正如名言所說「若所有人都能一同向前邁進，成功便會水到渠成」，在 10 年 1 次的三大普查工作，連續 3 年辦理對同仁是一大挑戰，既辛苦又燒腦，更何況有疫情搗亂，在本職已繁重的工作下仍要畫下美麗句點，三大普查均榮獲第一級普查處特優（第一名）的佳

績，不是件容易的事，本處感謝市府民政局、農業局、海洋局、經發局、衛生局及區公所等所有相關機關工作夥伴的支持與配合，願意攜手一同走過所有苦樂並行的路。

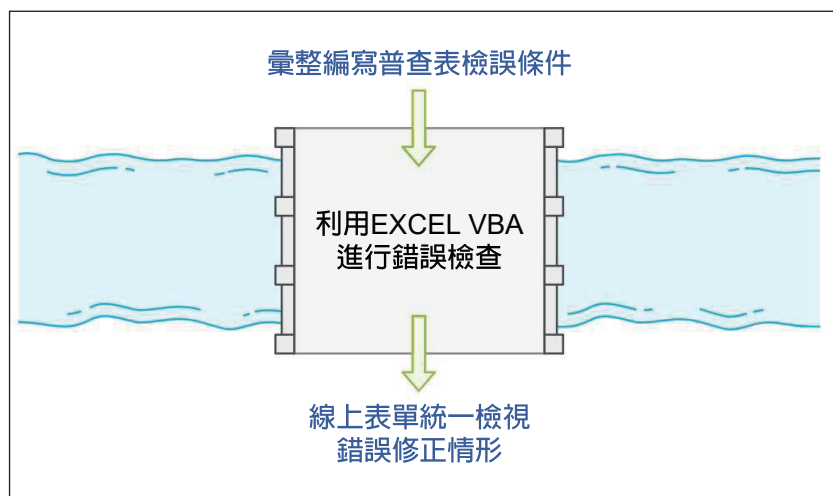
另外，與時俱進亦是重點，隨著時代與科技的進步，積極運用創意資訊技術導入普查是必要的，不僅提高資料蒐集的效率，也提升了普查結果的精確度。透過數位化工具與創新方法，例如行動裝置即時上報、雲端數據檢核管理等技術，成功克服傳統普查中可能

出現的資源浪費與時間延誤問題。此外，創意具舒適又親和的資訊環境同時也強化視覺效果，使得工作人員能夠更快地做出有利的決斷，提供更加精準的支援服務。高雄市未來將以此寶貴的普查經驗持續戮力前行，圓滿完成各項統計調查工作。

### 參考文獻

1. 高雄市政府主計處（2021），高雄市工業及服務業普查成果冊。
2. 高雄市政府主計處（2020），高雄市農林漁牧業普查成果冊。
3. 高雄市政府主計處（2020），高雄市人口及住宅普查成果冊。❖

圖 8 運用 EXCEL VBA 強化審核機制作業



資料來源：作者自行繪製。