

106 年度員工滿意度 問卷調查分析報告



基隆市安樂地政事務所

106 年 10 月

壹、 依據：本所 106 年度提升服務品質實施計畫辦理。

貳、 目的：傾聽內部員工需求，了解員工的滿意度及工作狀況，依據調查結果改善管理措施與工作方法，藉以提升為民服務品質及促進組織發展。

參、 調查方法：

一、 調查對象：本所全體同仁

二、 調查時間：106 年 8 月 21 日至 8 月 25 日

三、 調查方式：採不記名書面問卷方式進行調查，由各課課長發放問卷，同仁填妥後直接擲回研考。

肆、 問卷回收情形：

本次共計發放 56 份問卷，回收 51 份，回收率為 91.07%，各課回收情形如下表：

	登記課	測量課	地價課	未填寫課別	合計
發放份數	25	18	13		57
回收份數	23	16	11	1	51
回收率	92%	88.89%	84.62%		91.07%

伍、問卷內容大綱

主 題	內 容	問 項
工作環境	1. 環境整潔度 2. 採光通風 3. 軟硬體設施	(1) 非常滿意 (2) 滿意 (3) 尚可 (4) 不滿意 (5) 非常不滿意
工作感受	1. 工作內容適合自己 2. 工作量剛好 3. 工作很有成就感 4. 對教育訓練感到滿意	(1) 非常同意 (2) 同意 (3) 尚可 (4) 不同意 (5) 非常不同意
機關認同與氣氛	1. 便民服務推展成效 2. 便民服務付出貢獻度 3. 課內同仁間相處氣氛 4. 課與課同仁間合作關係	(1) 非常滿意 (2) 滿意 (3) 尚可 (4) 不滿意 (5) 非常不滿意
領導溝通	1. 自由地與直屬主管溝通 2. 所提意見直屬主管都能 接受或為適當之處理 3. 直屬主管在工作上能給 予明確的建議與協助 4. 直屬主管在工作上能給 予明確的決策或指示	(1) 非常同意 (2) 同意 (3) 尚可 (4) 不同意 (5) 非常不同意

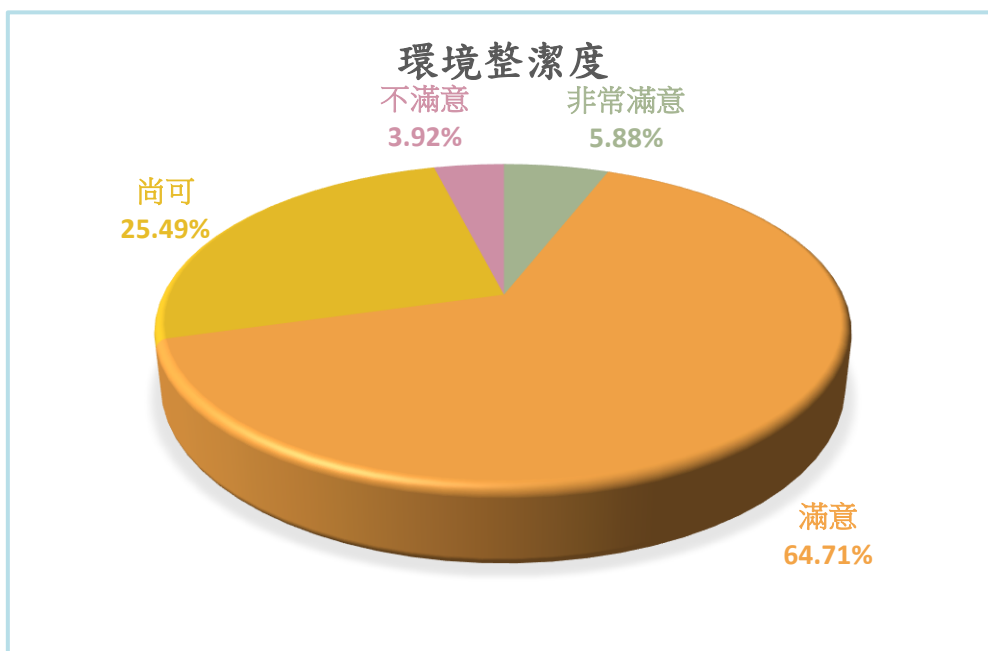
陸、 調查結果

一、工作環境

(一)對於所內環境整潔度

5.88%的同仁表示非常滿意，64.71%表示滿意，合計有 70.59%的同仁對所內環境整潔度感到滿意，25.49%的同仁表示尚可，3.92%同仁表示不滿意，認為廁所未每天清洗，有時會臭。

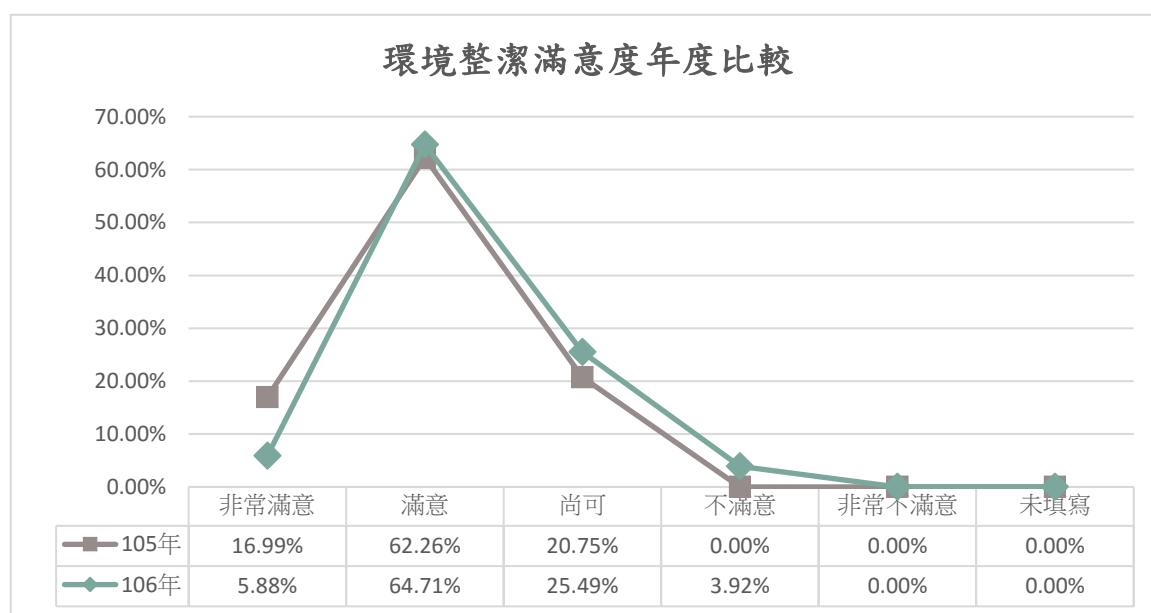
	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	合計
人次	3	33	13	2	0	51
百分比	5.88%	64.71%	25.49%	3.92%	0%	100%



*整體年度比較分析

與 105 年度之調查結果相比較，同仁對所內環境整潔滿意度從 79.25% 下降至 70.59%，減少 8.66%，成長率-10.93%，其中感到非常滿意下降 11.11%，感到滿意上升 2.45%，感到尚可上升 4.74%，感到不滿意上升增加 3.92%，感到非常不滿意為 0%。

環境整潔滿意度成長率		
年度	105 年	106 年
滿意度	79.25%	70.59%
服務滿意度成長率	-10.93% 【(70.59%-79.25%)/79.25%】	

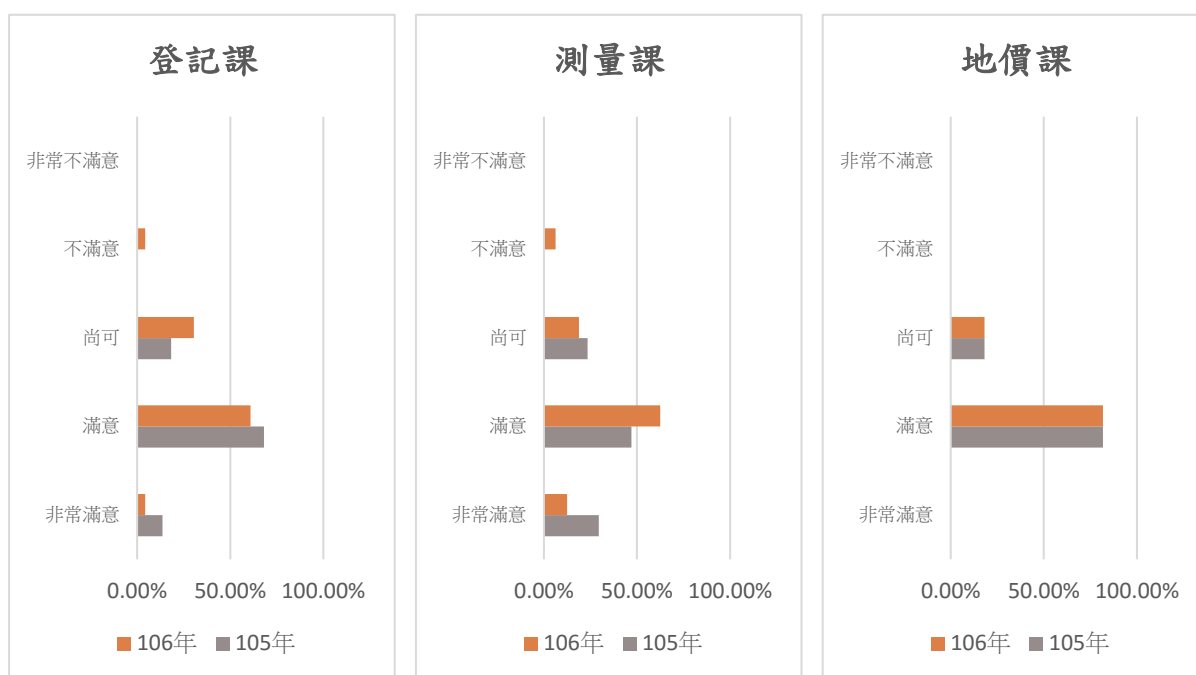


*各課年度比較分析

登記課同仁對所內環境整潔度持正面評價比例從 81.82%下降至 65.22%，其中非常滿意比例從 13.64%下降至 4.35%，滿意比例從 68.18%下降至 60.87%，尚可比例從 18.18%上升至 30.43%，不滿意比例從 0%上升至 4.35%，非常不滿意比例皆為 0%。

測量課同仁對所內環境整潔度持正面評價比例從 76.47%下降至 75%，其中非常滿意比例從 29.41%下降至 12.5%，滿意比例從 47.06%上升至 62.5%，尚可比例從 23.53%下降至 18.75%，不滿意比例從 0%上升至 6.25%，非常不滿意比例皆為 0%。

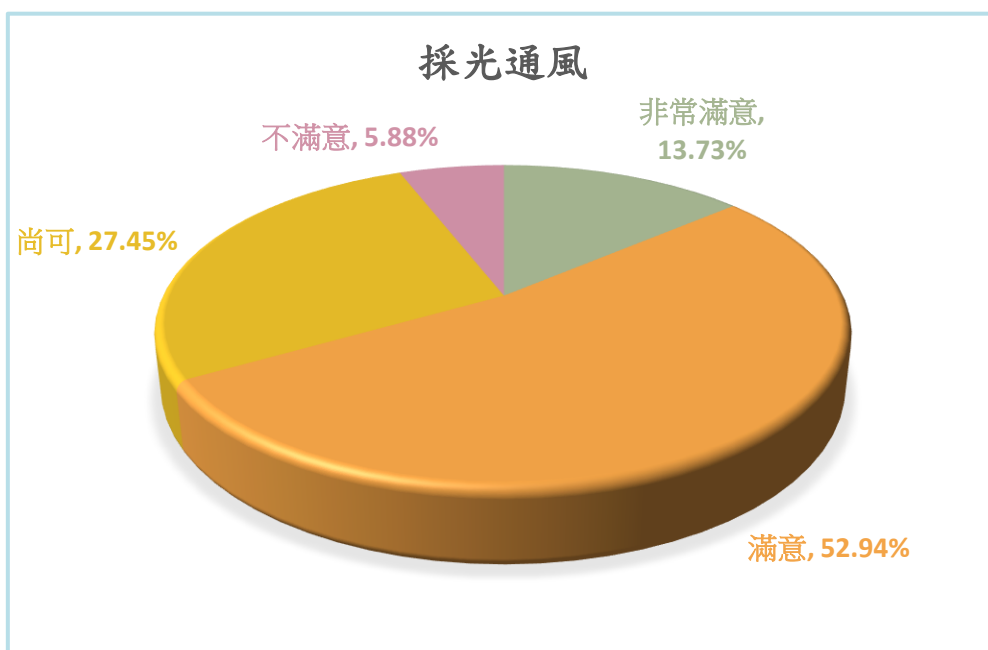
地價課同仁對所內環境整潔度持正面評價比例從維持在 81.82%，其中非常滿意比例維持在 0%，滿意比例維持在 81.82%，尚可比例維持在 8.18%，不滿意與非常不滿意比例皆為 0%。



(二)對於所內採光通風

13.73%的同仁表示非常滿意，52.94%表示滿意，合計有 66.67%同仁對所內採光通風感到滿意，27.45%同仁表示尚可，5.88%同仁表示不滿意。

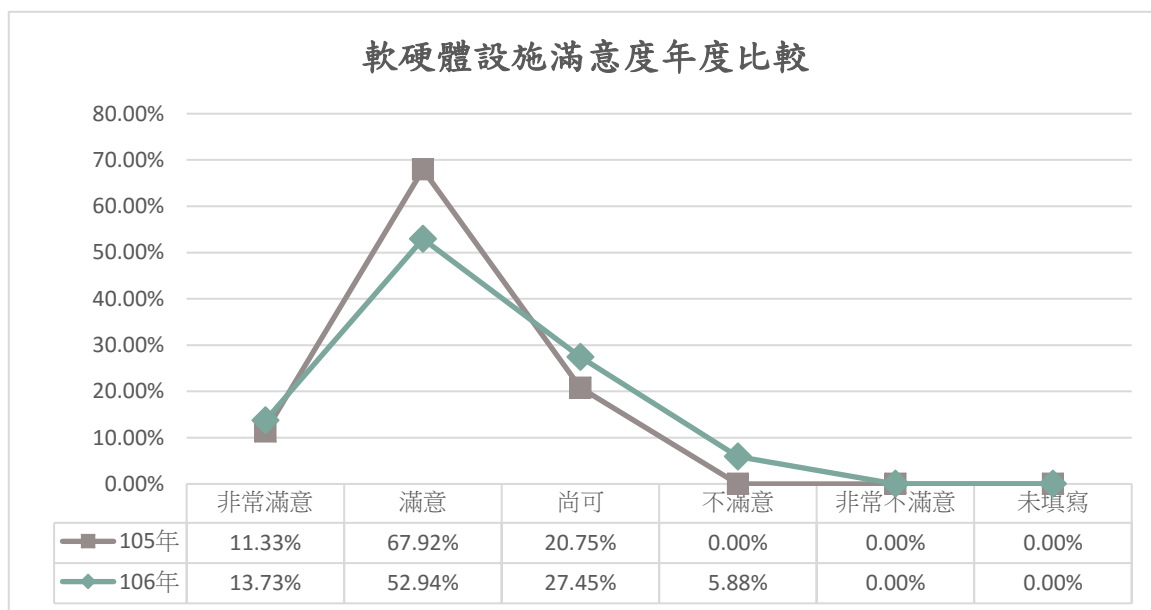
	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	合計
人次	7	27	14	3	0	51
百分比	13.73%	52.94%	27.45%	5.88%	0%	100%



*整體年度比較分析

與 105 年度之調查結果相比較，同仁對所內採光通風滿意度從 79.25% 下降至 66.67%，減少 12.58%，成長率-15.87%，其中感到非常滿意上升 2.4%，感到滿意下降 14.98%，感到尚可上升 6.7%，感到不滿意上升 5.88%，感到非常不滿意為 0%。

採光通風滿意度成長率		
年度	105 年	106 年
滿意度	79.25%	66.67%
服務滿意度成長率	-15.87% $\left[\frac{(66.67\% - 79.25\%)}{79.25\%} \right]$	

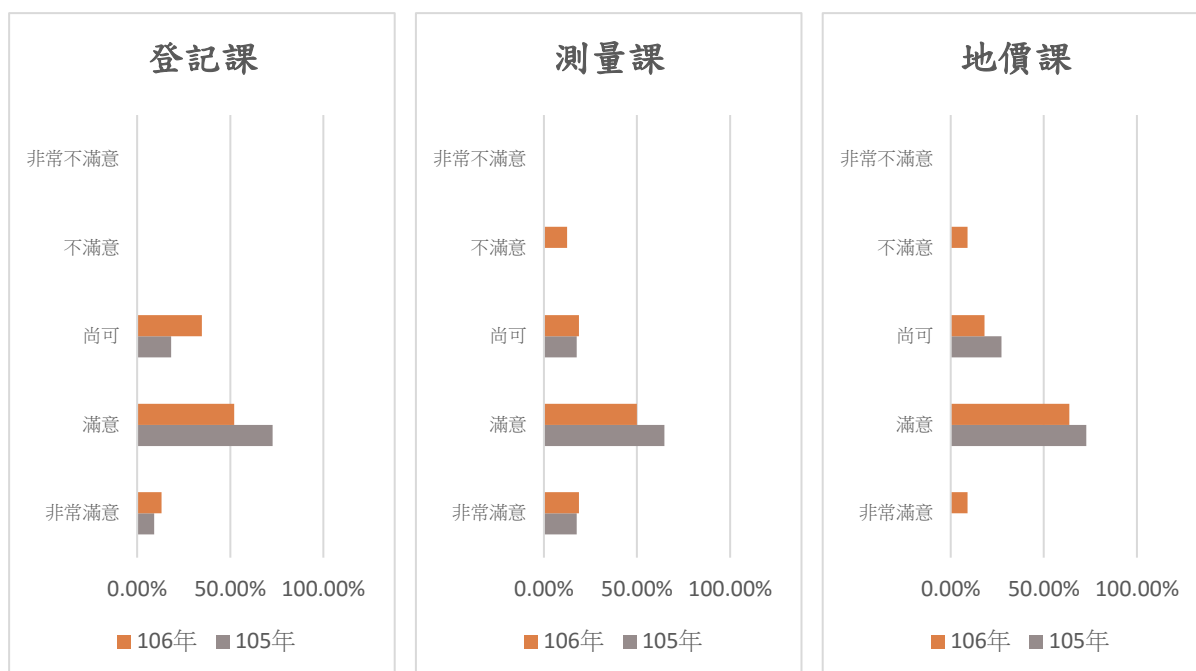


*各課年度比較分析

登記課同仁對所內採光通風持正面評價比例從 81.82%下降至 65.22%，其中非常滿意比例從 9.09%上升至 13.04%，滿意比例從 72.73%下降至 52.17%，尚可比例從 18.18%上升至 34.78%，不滿意及非常不滿意比例皆為 0%。

測量課同仁對所內採光通風持正面評價比例從 82.35%下降至 68.75%，其中非常滿意比例從 17.64%上升至 18.75%，滿意比例從 64.71%下降至 50%，尚可比例從 17.65%下降至 18.75%，不滿意比例從 0%上升至 12.5%，非常不滿意比例皆為 0%。

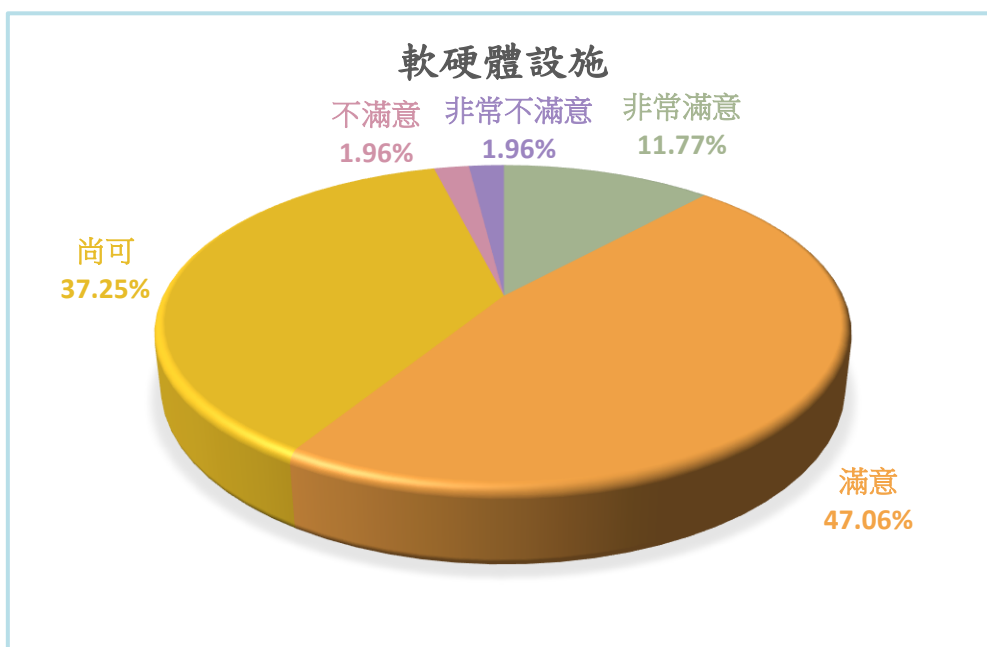
地價課同仁對所內採光通風持正面評價比例從維持在 72.73%，其中非常滿意比例從 0%上升至 9.09%，滿意比例從 72.73%下降至 63.64%，尚可比例從 27.27%下降至 18.18%，不滿意比例從 0%上升至 9.09%，非常不滿意比例皆為 0%。



(三)對於所內提供軟硬體設施滿意度

11.77%的同仁表示非常滿意，47.06%表示滿意，合計有 58.83%同仁對所內提供軟硬體設施感到滿意，37.25%同仁表示尚可，1.96%同仁表示不滿意，1.96%同仁表示非常不滿意。

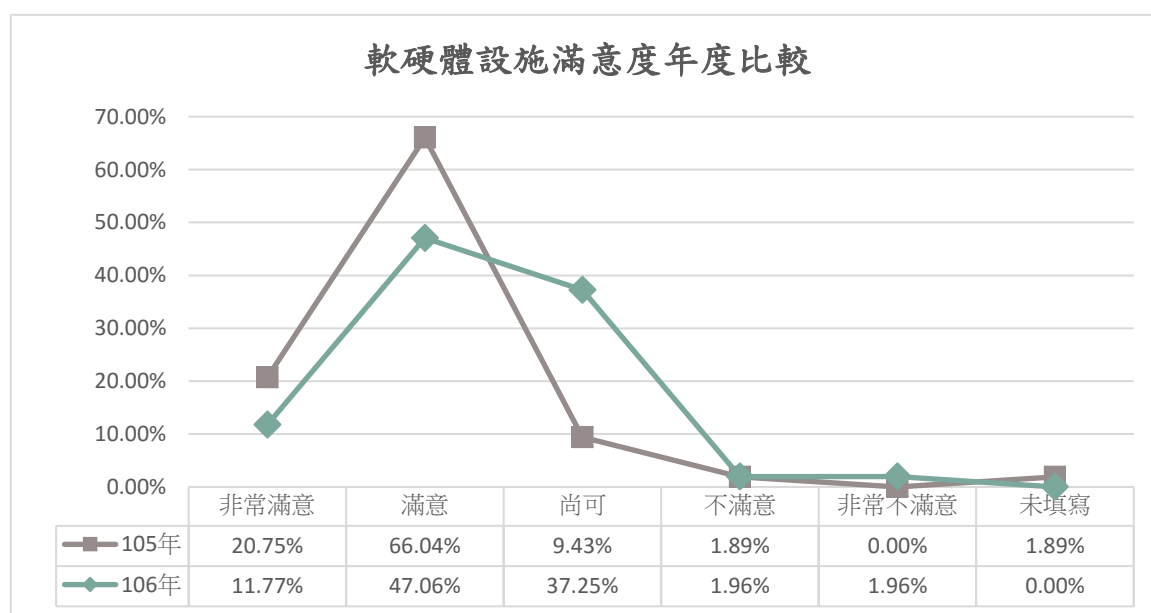
	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	合計
人次	6	24	19	1	1	51
百分比	11.77%	47.06%	37.25%	1.96%	1.96%	100%



*整體年度比較分析

與 105 年度之調查結果相比較，同仁對所內提供之軟硬體設施滿意度從 86.79%下降至 58.83%，減少 27.96%，成長率-32.22%，其中感到非常滿意下降 8.98%，感到滿意下降 18.98%，感到尚可上升 27.82%，感到不滿意上升 0.07%，感到非常不滿意上升 1.96%。

軟硬體設施滿意度成長率		
年度	105 年	106 年
滿意度	86.79%	58.83%
服務滿意度成長率	-32.22% $\left[\frac{(58.83\% - 86.79\%)}{86.79\%} \right]$	

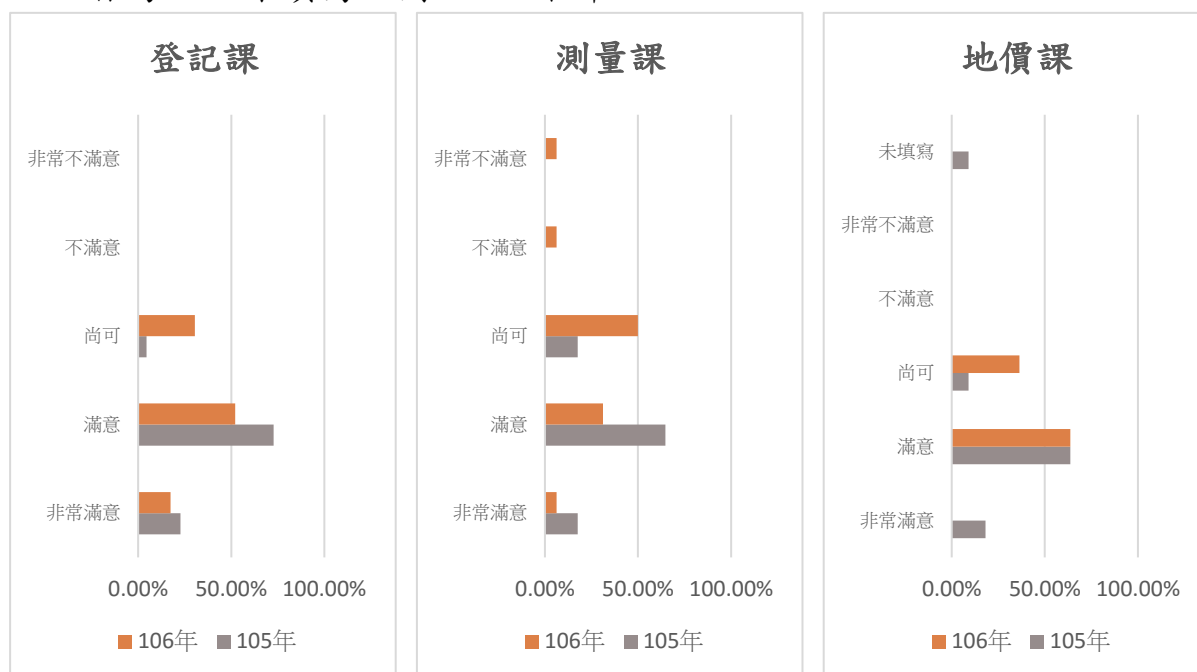


*各課年度比較分析

登記課同仁對所內提供軟硬設施持正面評價比例從 95.45%下降至 69.57%，其中非常滿意比例從 22.72%下降至 17.4%，滿意比例從 72.73%下降至 52.17%，尚可比例從 4.55%上升至 30.43%，不滿意及非常不滿意比例皆為 0%。

測量課同仁對所內提供軟硬設施持正面評價比例從 82.35%下降至 37.5%，其中非常滿意從 17.64%下降至 6.25%，滿意比例從 64.71%下降至 31.25%，尚可比例從 17.65%上升至 50%，不滿意比例從 0%上升至 6.25%，非常不滿意比例從 0%上升為 6.25%，不滿意主要因為①電腦太差，開圖太慢，進 WEB 版要等 5 分鐘②硬體設備、網路過慢，是顯示卡老舊或記憶體不足又或者圖資檔案過大，導致開圖、套圖時過慢，影響查詢。

地價課同仁對所內提供軟硬設施持正面評價比例從 81.82%下降至 63.64%，其中非常滿意從 18.18%下降至 0%，滿意比例維持在 63.64%，尚可比例從 9.09%上升至 36.36%，不滿意與非常不滿意比例皆為 0%，未填寫比例 9.09%下降至 0%。

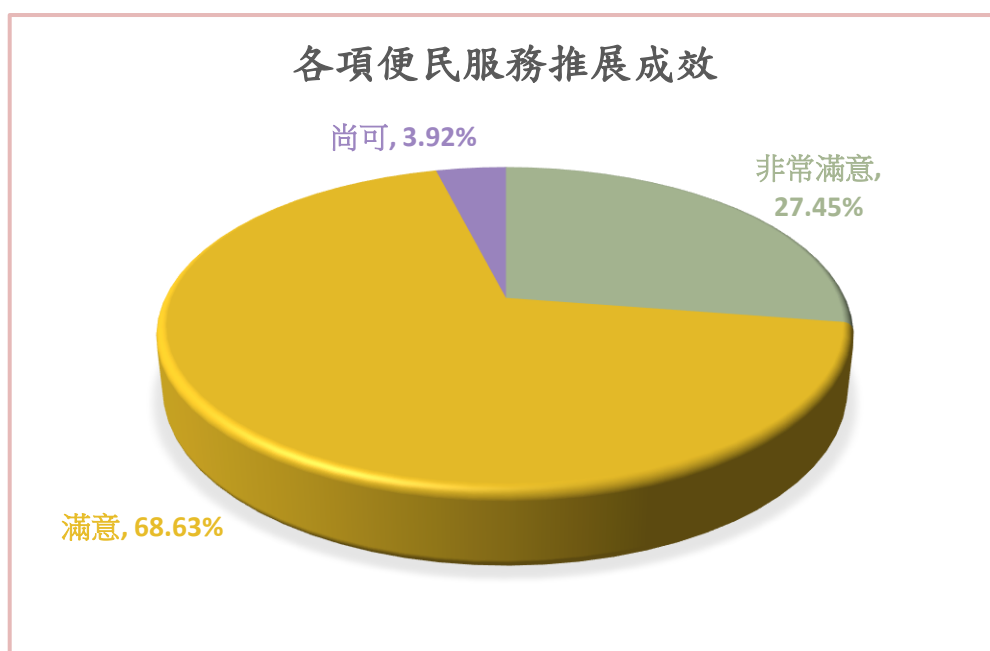


二、機關認同與氣氛

(一)對於所內各項便民服務推展成效滿意度

27.45%同仁表示非常滿意，68.63%同仁表示滿意，合計有 96.08%同仁對本所各項便民服務推展成效感到滿意，3.92%同仁表示尚可，無同仁表示不滿意。

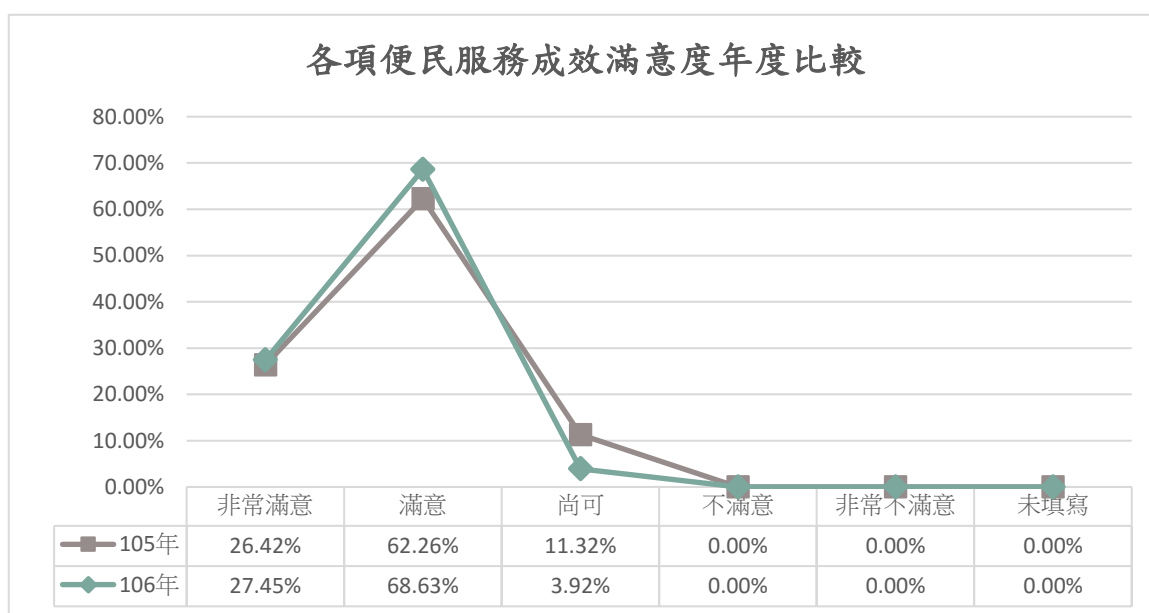
	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	合計
人次	14	35	2	0	0	51
百分比	27.45%	68.63%	3.92%	0%	0%	100%



*整體年度比較分析

與 105 年度之調查結果相比較，同仁對本所各項便民服務推展成效滿意度從 88.68% 上升至 96.08%，增加 7.4%，成長率 8.34%，其中感到非常滿意上升 1.03%，感到滿意上升 6.37%，感到尚可下降 7.4%，感到不滿意和非常不滿意皆為 0%。

各項便民服務推展成效滿意度成長率		
年度	105 年	106 年
滿意度	88.68%	96.08%
服務滿意度成長率	8.34% 【(96.08%-88.68%)/88.68%】	

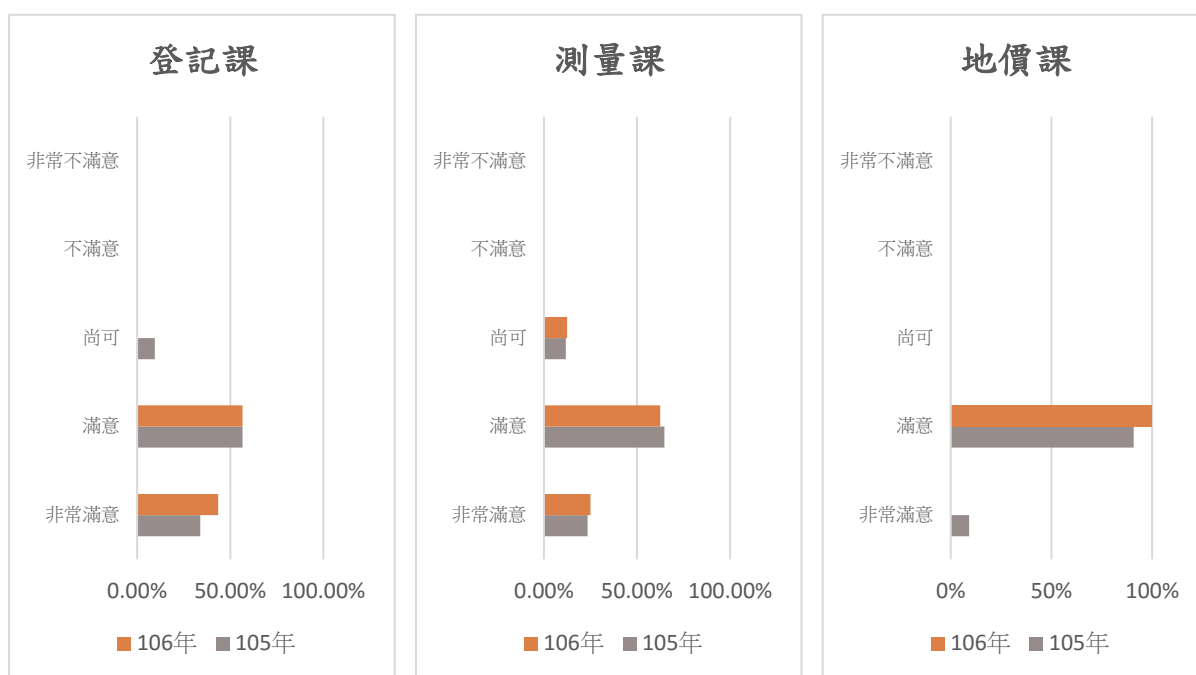


*各課年度比較分析

登記課同仁對本所各項便民服務推展成效持正面評價維持在 100%，其中非常滿意從 36.36% 上升至 43.48%，滿意比例從 54.55% 上升至 56.52%，尚可比例從 9.09% 下降至 0%，不滿意與非常不滿意比例皆為 0%。

測量課同仁對本所各項便民服務推展成效持正面評價從 82.35% 上升到 87.5%，其中非常滿意從 23.53% 上升至 25%，滿意比例從 58.82% 上升至 62.5%，尚可比例從 17.65% 下降至 12.5%，不滿意和非常不滿意比例皆為 0%。

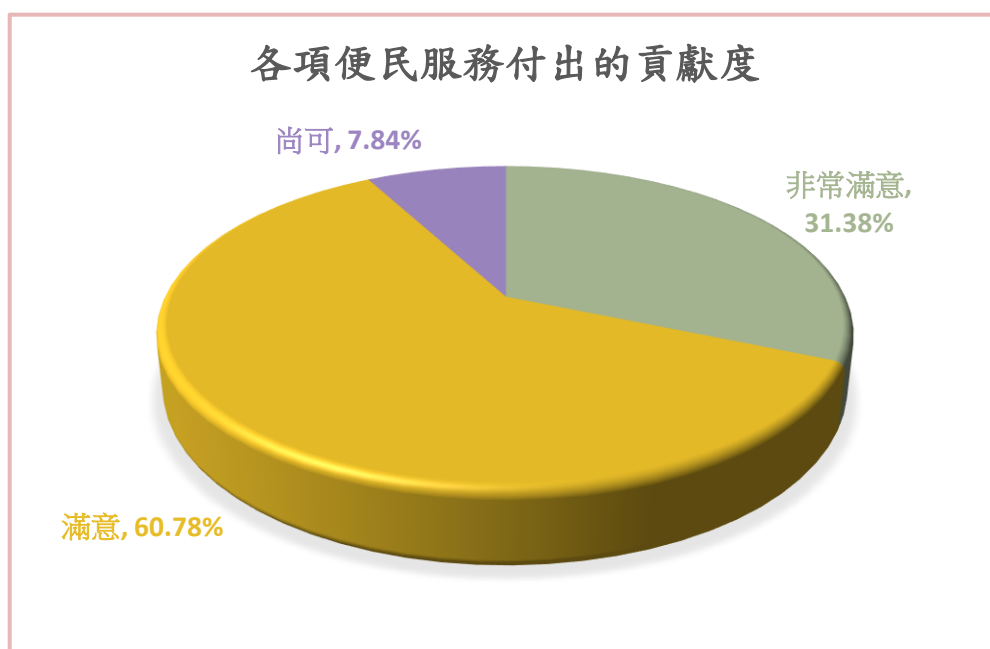
地價課同仁對本所各項便民服務推展成效持正面評價維持在 100%，其中非常滿意從 9.09% 下降至 0%，滿意比例從 90.91% 上升至 100%，尚可、不滿意與非常不滿意比例皆為 0%。



(二)對於本所各項便民服務付出的貢獻度滿意度

31.38%同仁表示非常滿意，60.78%同仁表示滿意，合計有 96.08%同仁認為我對於本所各項便服務付出的貢獻度感到滿意，7.84%同仁表示尚可，無同仁不滿意。

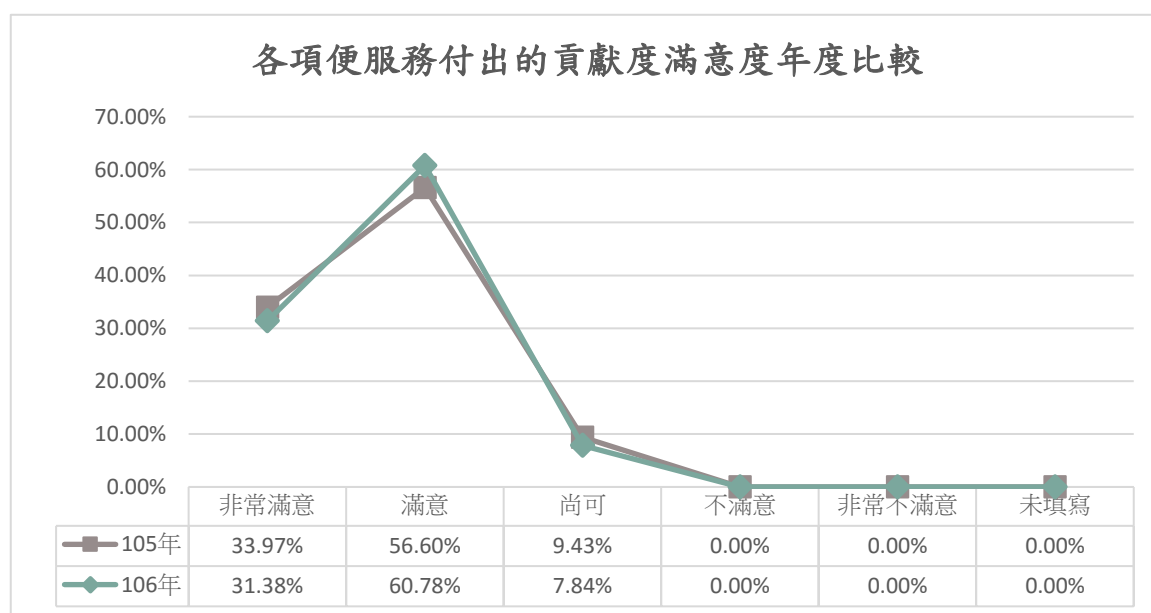
	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	合計
人次	16	31	4	0	0	51
百分比	31.38%	60.78%	7.84%	0%	0%	100%



*整體年度比較分析

與 105 年度之調查結果相比較，同仁對本所各項便民服務付出的貢獻度滿意度從 90.57% 上升至 92.16%，增加 1.59%，成長率 1.76%，其中感到非常滿意下降 2.59%，感到滿意上升 4.18%，感到尚可下降 1.59%，感到不滿意和非常不滿意皆為 0%。

各項便民服務付出的貢獻度滿意度成長率		
年度	105 年	106 年
滿意度	90.57%	92.16%
服務滿意度成長率	1.76% 【(92.16%-90.57%)/90.57%】	

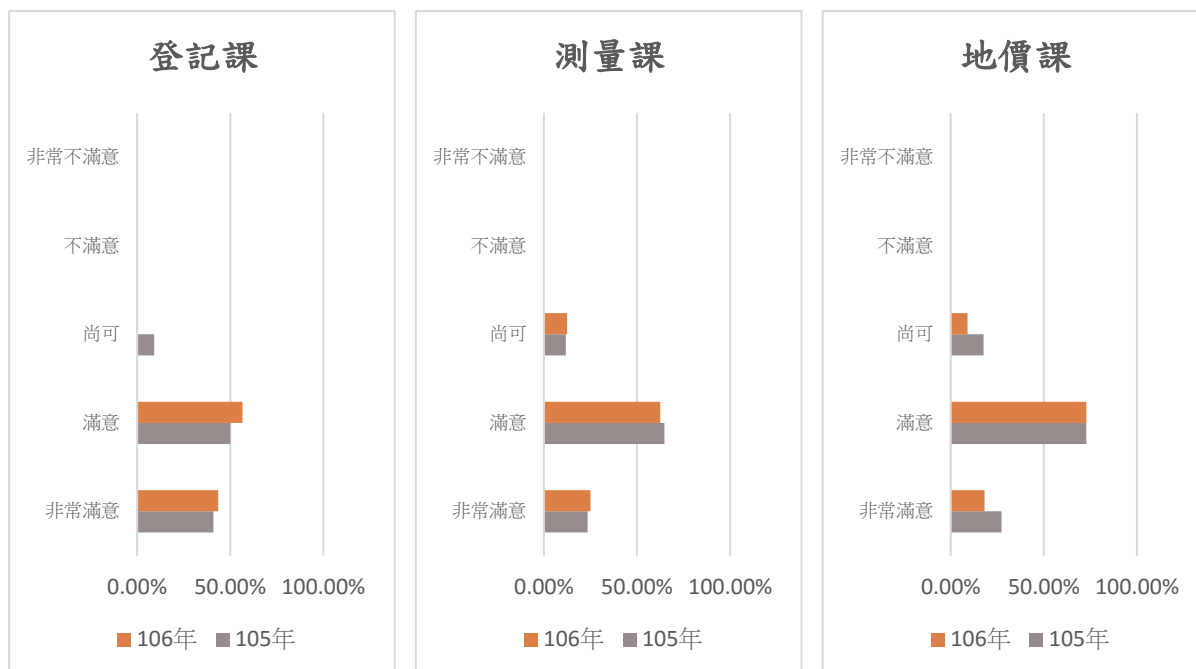


*各課年度比較分析

登記課同仁對本所各項便民服務付出的貢獻度持正面評價維持在100%，其中非常滿意從40.91%上升至43.48%，滿意比例從50%上升至56.52%，尚可比例從9.09%下降至0%，不滿意與非常不滿意比例皆為0%。

測量課對本所各項便民服務付出的貢獻度持正面評價從88.24%下降至87.5%，其中非常滿意從23.53%上升至25%，滿意比例從64.71%下降至62.5%，尚可比例從11.76%上升至12.5%，不滿意和非常不滿意比例皆為0%。

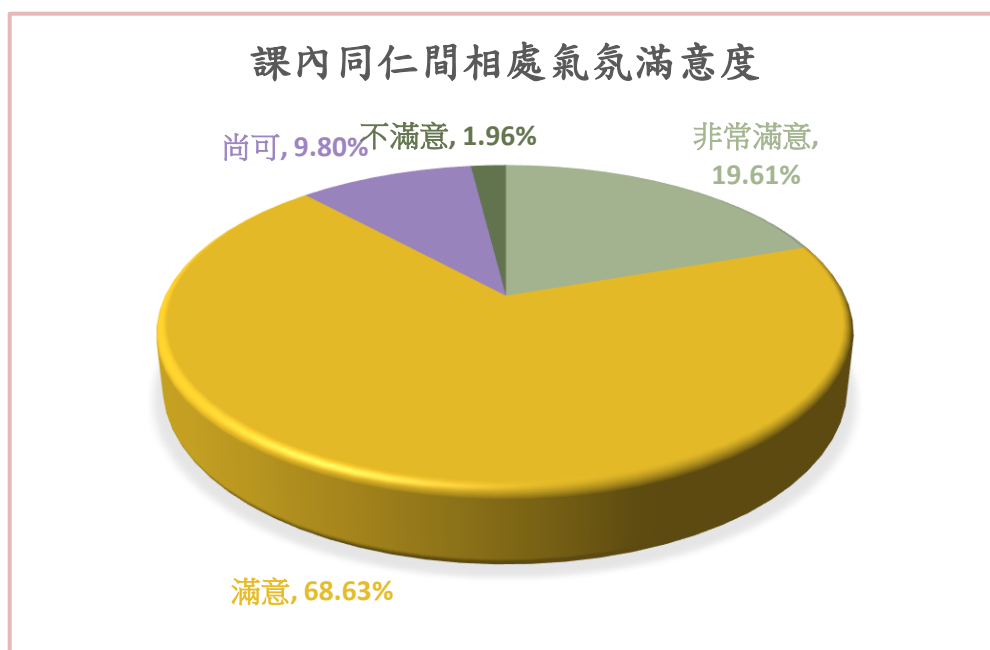
地價課對本所各項便民服務付出的貢獻度持正面評價從100%下降至90.91%，其中非常滿意從27.27%下降至18.18%，滿意比例維持在72.73%，尚可比例從0%上升至9.09%，不滿意與非常不滿意比例皆為0%。



(三)對於課內同仁間相處氣氛滿意度

19.61%同仁表示非常滿意，68.63%同仁表示滿意，合計有 88.24%同仁對課內同仁間相處氣氛感到滿意，9.8%同仁表示尚可，1.96%同仁表示不滿意。

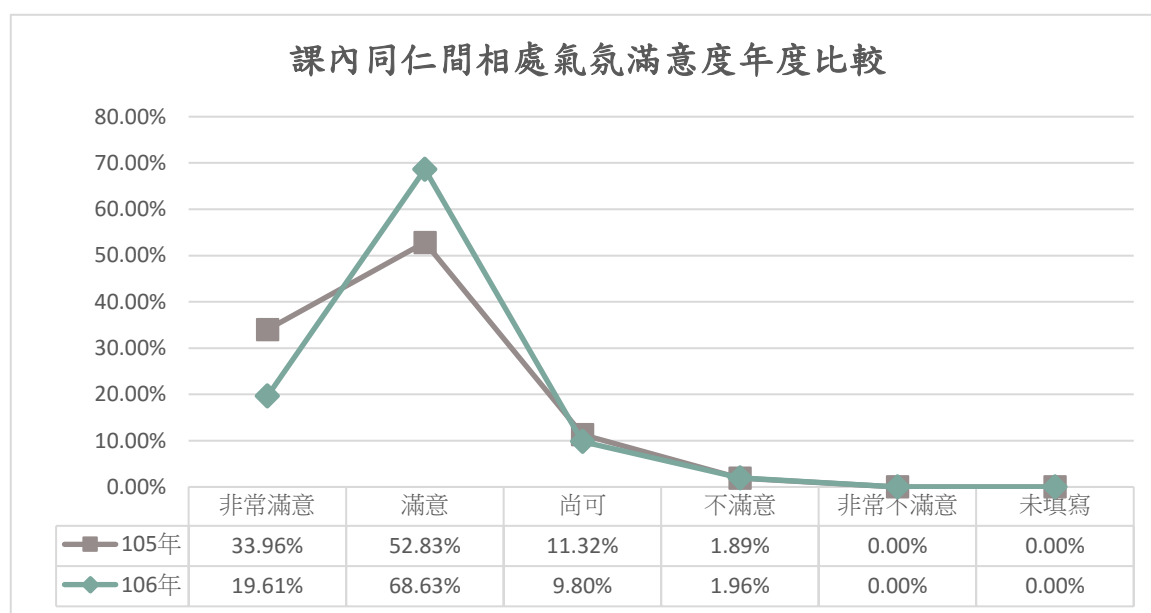
	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	合計
人次	10	35	5	1	0	51
百分比	68.63%	19.61%	9.8%	1.96%	0%	100%



*整體年度比較分析

與 105 年度之調查結果相比較，同仁對課內同仁間相處氣氛滿意度從 86.79% 上升至 88.24%，增加 1.45%，成長率 1.76%，其中感到非常滿意下降 14.36%，感到滿意上升 15.8%，感到尚可下降 1.52%，感到不滿意上升 0.07% 和非常不滿意皆為 0%。

課內同仁間相處氣氛滿意度成長率		
年度	105 年	106 年
滿意度	86.79%	88.24%
服務滿意度成長率	1.67% 【(86.79%-88.24%)/88.24%】	

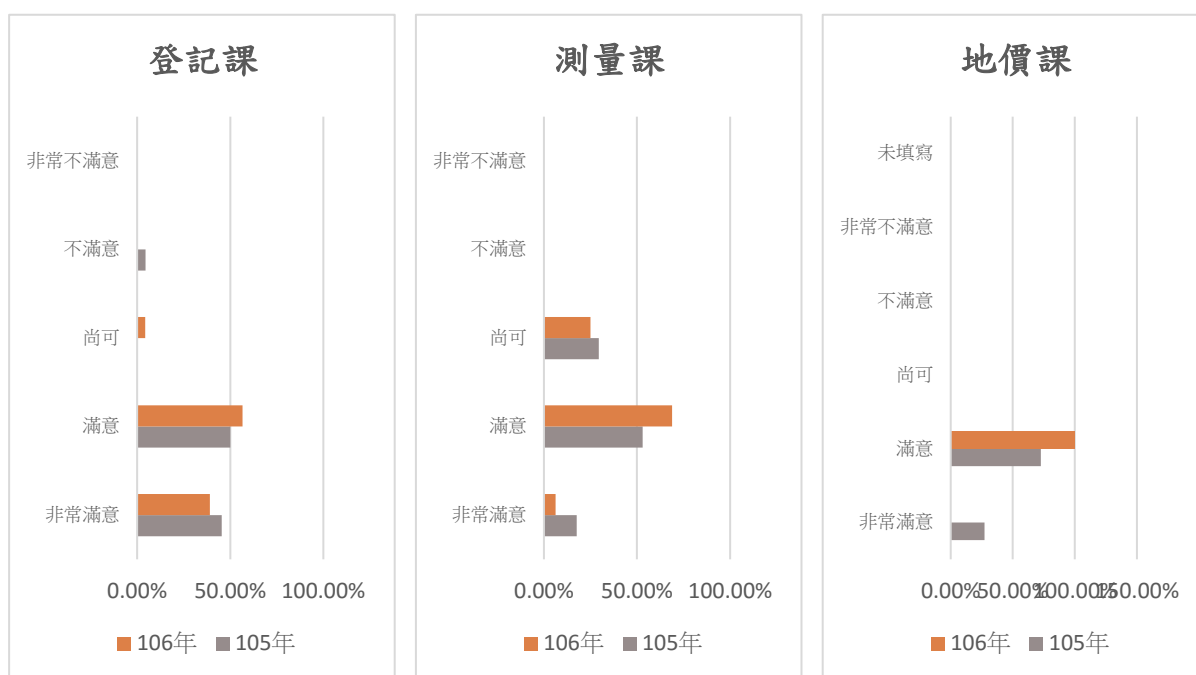


*各課年度比較分析

登記課同仁對課內同仁間相處氣氛持正面評價從 95.45% 上升至 95.65%，其中非常滿意從 45.45% 下降至 39.13%，滿意比例從 50% 上升至 56.52%，尚可比例從 0% 上升至 4.35%，不滿意比例從 4.55% 下降至 0%，非常不滿意比例皆為 0%。

測量課同仁對課內同仁間相處氣氛持正面評價從 70.59% 上升至 75%，其中非常滿意從 17.65% 下降至 6.25%，滿意比例從 52.94% 上升至 68.75%，尚可比例從 29.41% 下降至 25%，不滿意和非常不滿意比例皆為 0%。

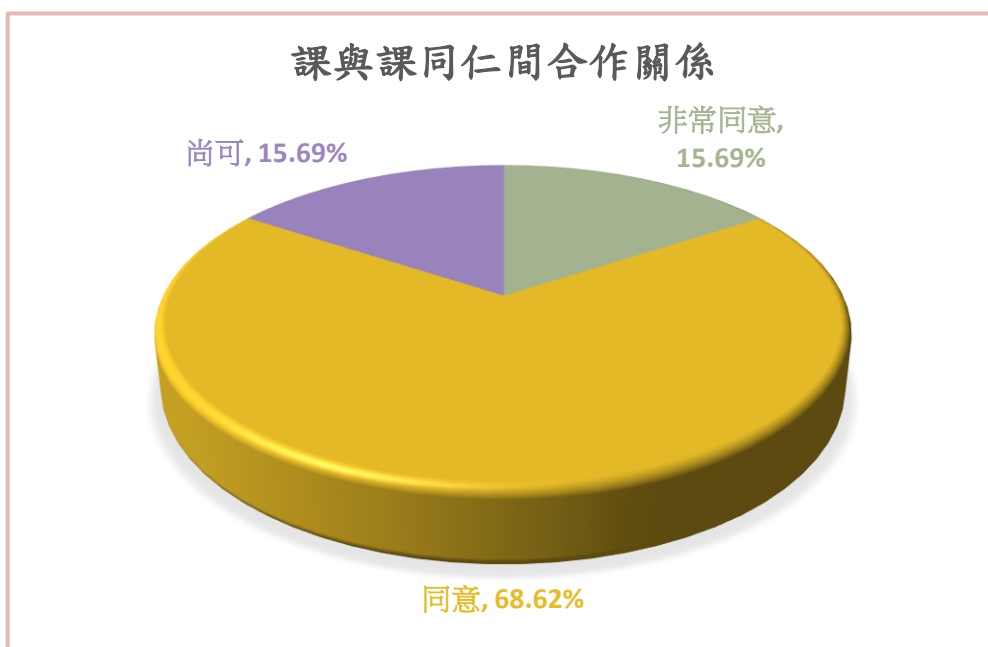
地價課同仁對課內同仁間相處氣氛持正面評價維持在 100%，其中非常滿意從 27.27% 下降至 0%，滿意比例從 72.73% 上升至 100%，尚可、不滿意與非常不滿意比例皆為 0%。



(四)對於課與課同仁間合作關係滿意度

15.69%同仁表示非常滿意，68.62%同仁表示滿意，合計有 84.31%同仁對課與課同仁間合作關係感到滿意，15.69%同仁表示尚可，無同仁表示不滿意，有部分同仁認為①所內活動少，課與課同仁都不熟②好幾年沒有辦三天二夜自強活動③要辦自強活動聯誼④同仁之間互動減少，要多辦交流⑤同事間很少有文化交流⑥民眾至測量課查詢或問問題，往往非測量事項，都是登記事項，如土地分割條件，雖然測量課屬第一線，但測量課不負實質審查之責，如為圖說測量課可協助，至於條件、應準備事項、能不能登，測量課無從回覆。

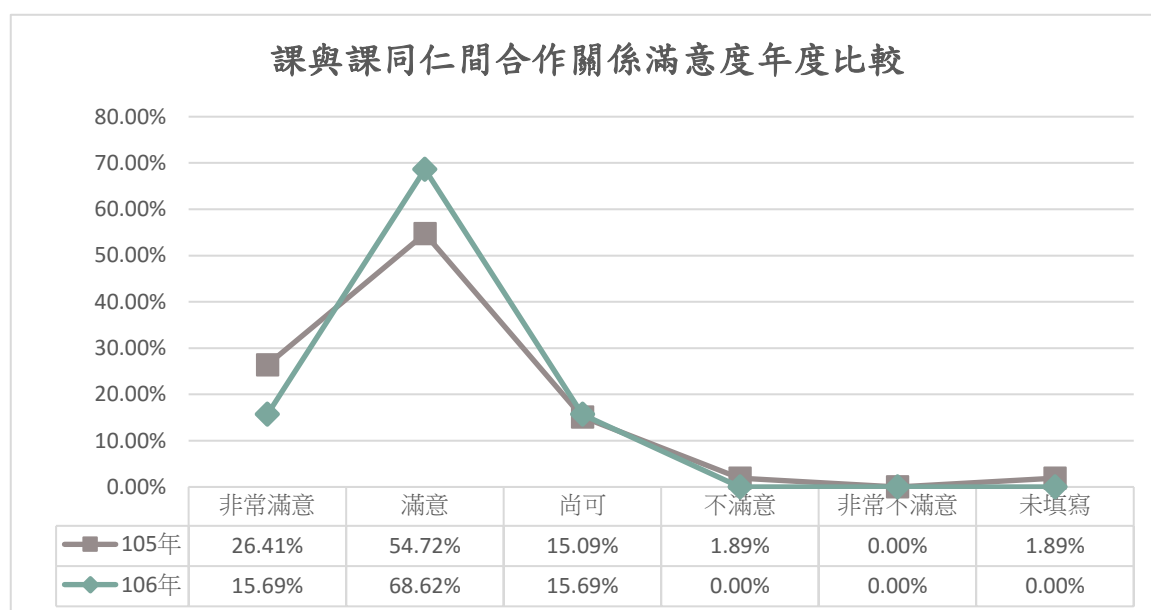
	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	合計
人次	8	35	8	0	0	51
百分比	15.69%	68.62%	15.69%	0%	0%	100%



*整體年度比較分析

與 105 年度之調查結果相比較，同仁對課與課同仁間合作關係滿意度從 81.13% 上升至 84.31%，增加 3.18%，成長率 3.92%，其中感到非常滿意下降 10.72%，感到滿意上升 13.9%，感到尚可上升 0.6%，感到不滿意下降 1.89%，非常不滿意皆為 0%，未填寫下降 1.89%。

課與課同仁間合作關係滿意度成長率		
年度	105 年	106 年
滿意度	81.13%	84.31%
服務滿意度成長率	3.92% 【(84.31%-81.13%)/81.13%】	

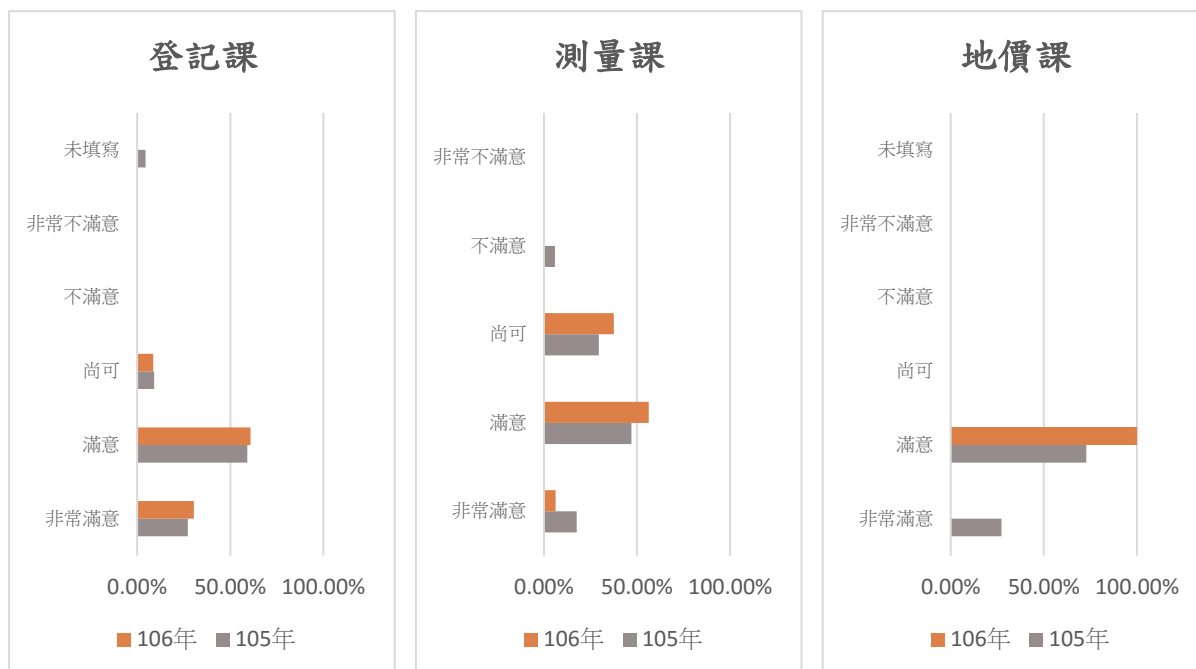


*各課年度比較分析

登記課同仁對課與課同仁間合作關係持正面評價比例從 86.36% 上升到 91.3%，其中非常滿意比例從 27.27% 上升至 30.43%，滿意比例從 59.09% 上升至 60.87%，尚可比例從 9.09% 下降至 8.7%，不滿意比例從 4.55% 下降至 0%，非常不滿意比例皆為 0%，未填寫比例從 4.55% 下降至 0%。

測量課同仁對課與課同仁間合作關係持正面評價比例從 64.71% 下降到 62.5%，其中非常滿意比例從 17.65% 下降至 6.25%，滿意比例從 47.06% 上升至 56.25%，尚可比例從 29.41% 上升至 37.5%，不滿意比例從 5.88% 下降至 0%，非常不滿意比例皆為 0%。

地價課同仁對課與課同仁間合作關係持正面評價比例從，維持在 100%，其中非常滿意比例從 27.27% 下降至 0%，滿意比例從 72.73% 上升至 100%，尚可、不滿意與非常不滿意比例皆為 0%。

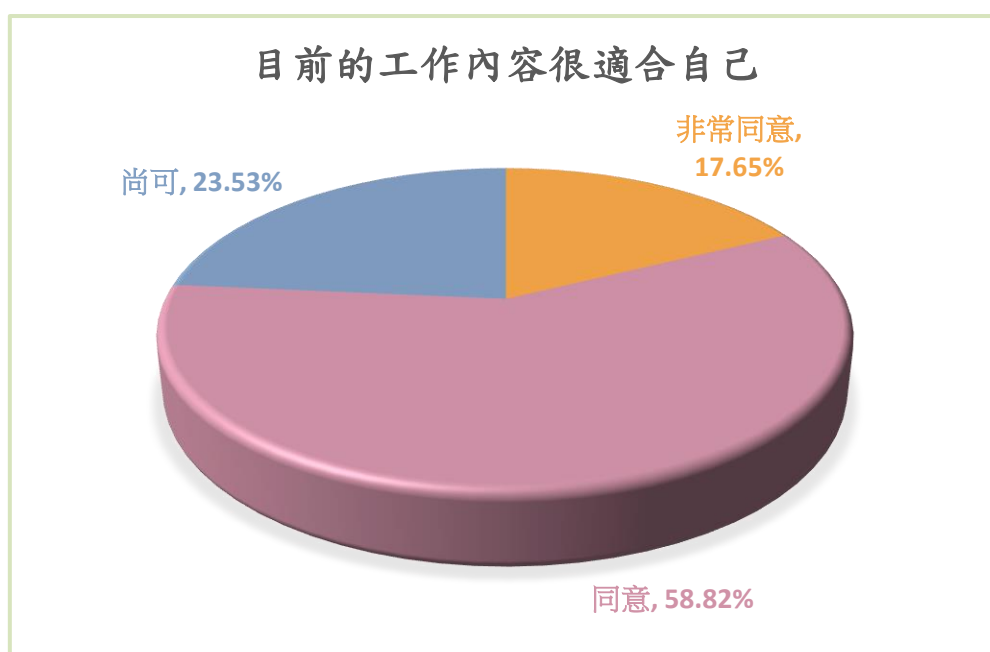


三、工作感受

(一)認為目前的工作內容很適合自己

17.65%同仁表示非常同意，58.82%同仁表示同意，合計有 76.47%同仁認為目前的工作內容很適合自己，23.53%同仁表示尚可，無同仁表示不同意。

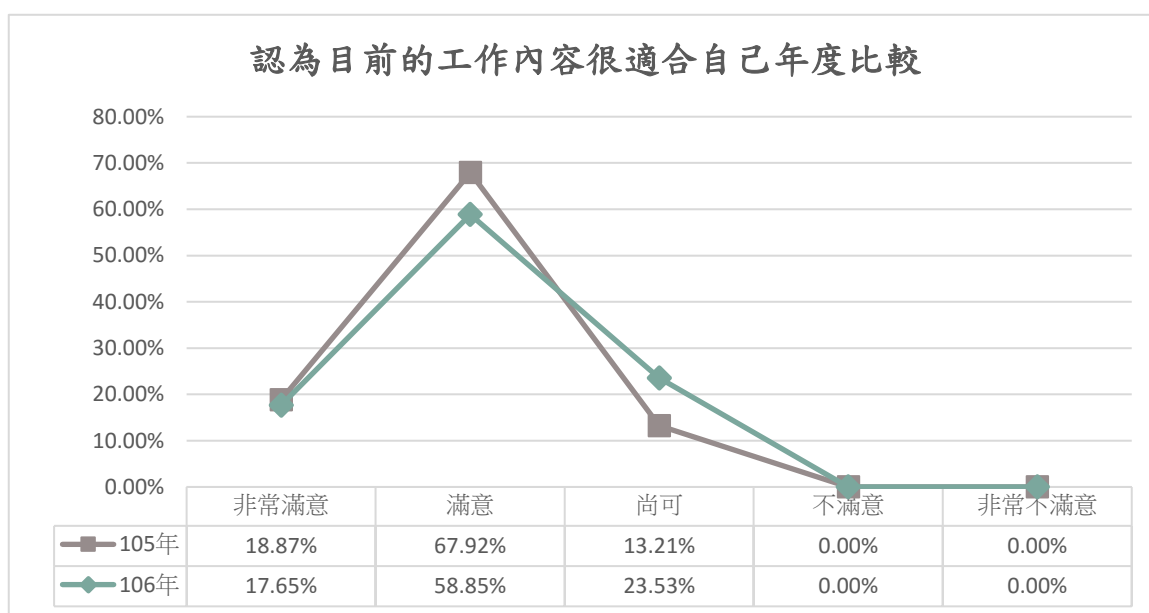
	非常同意	同意	尚可	不同意	非常不同意	合計
人次	9	30	12	0	0	51
百分比	17.65%	58.82%	23.53%	0%	0%	100%



*整體年度比較分析

與 105 年度之調查結果相比較，同仁認為目前的工作內容很適合自己比例從 86.76%下降至 76.47%，減少 10.32%，成長率-11.9%，其中非常同意減少 1.22%，同意減少 9.1%，尚可增加 10.32%，不同意及非常不同意皆為 0%。

目前的工作內容適合自己正面評價成長率		
年度	105 年	106 年
正面評價	86.79%	76.47%
正面評價成長率	-11.9% 【(84.31%-81.13%)/81.13%】	

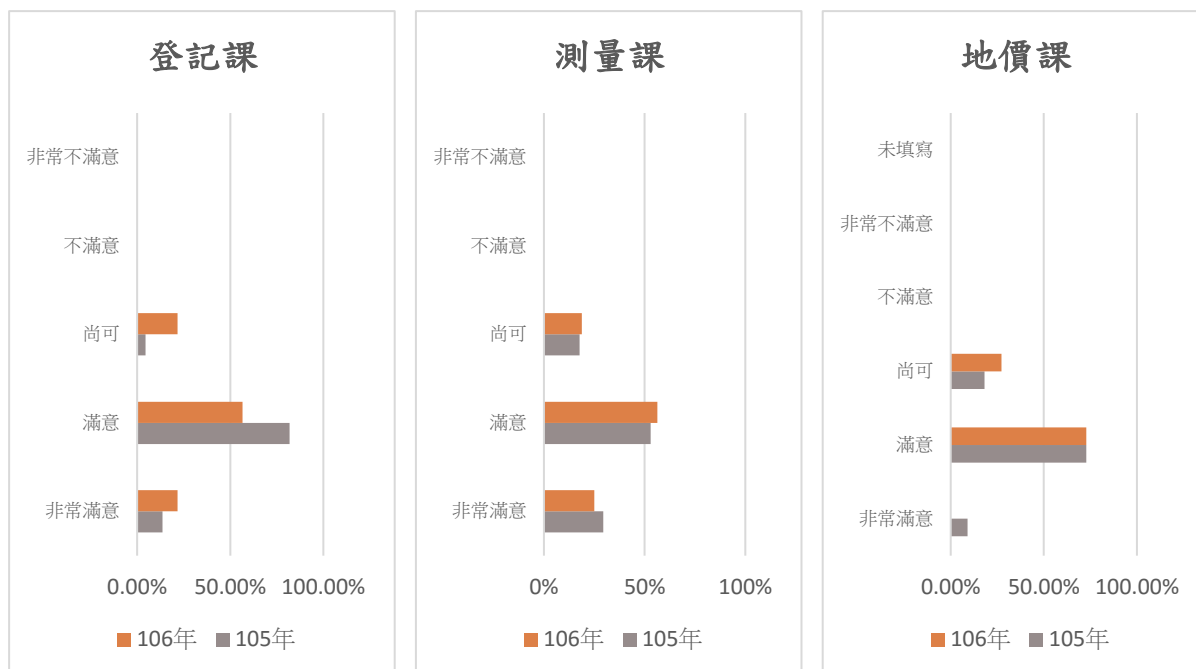


*各課年度比較分析

登記課同仁認為目前的工作內容很適合自己比例從 95.45%下降至 78.26%，其中非常同意比例從 13.64%上升至 21.74%，同意比例從 81.82%下降至 56.52%，尚可比例從 4.55%上升至 21.74%，不同意及非常不同意比例皆為 0%。

測量課同仁認為目前的工作內容很適合自己比例從 82.35%下降至 81.25%，其中非常同意比例從 29.41%下降至 25%，同意比例從 52.94%上升至 56.25%，尚可比例從 17.65%上升至 18.75%，不同意和非常不同意比例皆為 0%。

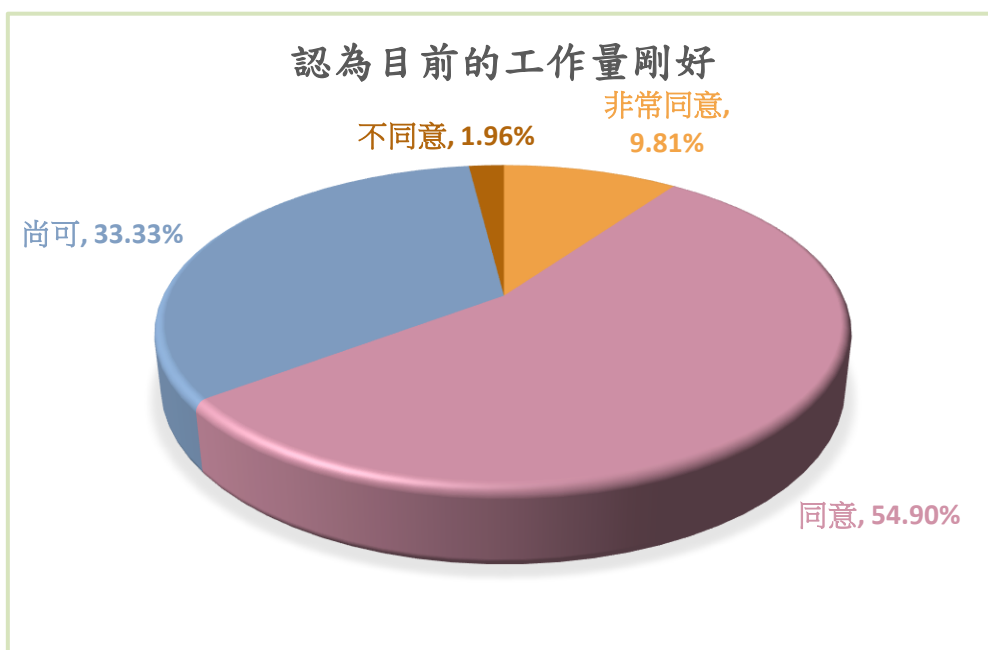
地價課同仁認為目前的工作內容很適合自己比例從 81.82%下降至 72.73%，其中非常同意比例從 9.09%下降至 0%，同意比例維持在 72.73%，尚可比例從 18.18%上升至 27.27%，不同意與非常不同意比例皆為 0%。



(二) 我認為目前的工作量剛好

9.81%同仁表示非常同意，54.9%同仁表示同意，合計有 64.71%同仁認為目前的工作量剛好，33.33%同仁表示尚可，1.96%同仁表示不同意。

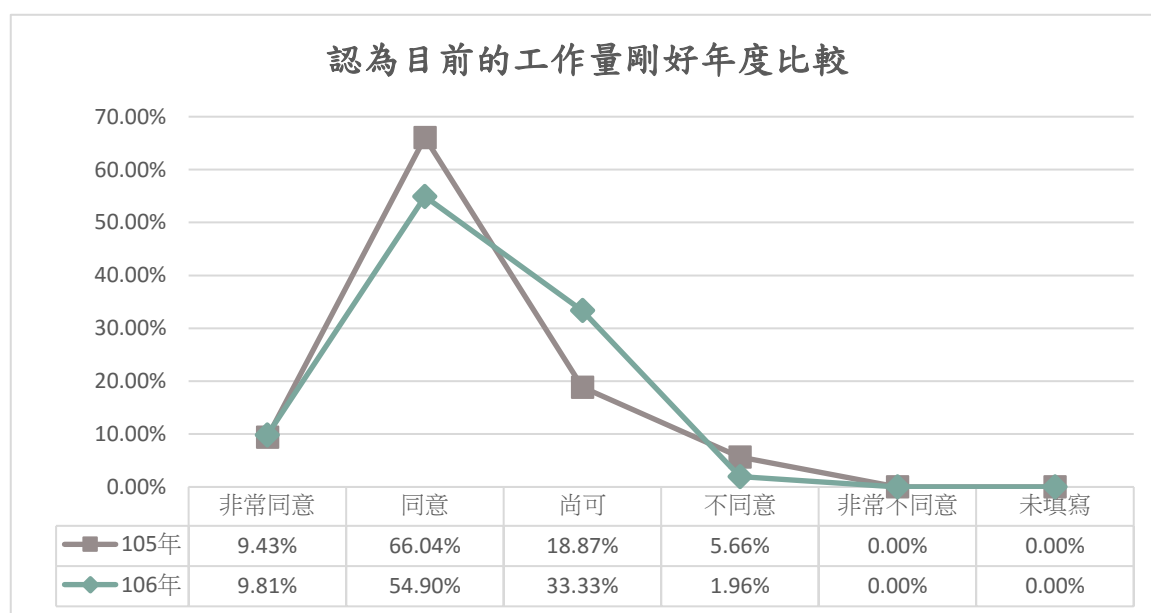
	非常同意	同意	尚可	不同意	非常不同意	合計
人次	5	28	17	1	0	51
百分比	9.81%	54.9%	33.33%	1.96%	0%	100%



*整體年度比較分析

與 105 年度之調查結果相比較，同仁認為目前的工作量剛好比例從 75.47%下降至 64.71%，減少 10.76%，成長率-14.26%，其中非常同意增加 0.38%，同意減少 11.14%，尚可增加 6.91%，不同意減少 3.7%，非常不同意皆為 0%。

目前的工作量剛好正面評價成長率		
年度	105 年	106 年
正面評價	75.47%	64.71%
正面評價成長率	-14.26% 【(64.71%-75.47%)/75.47%】	

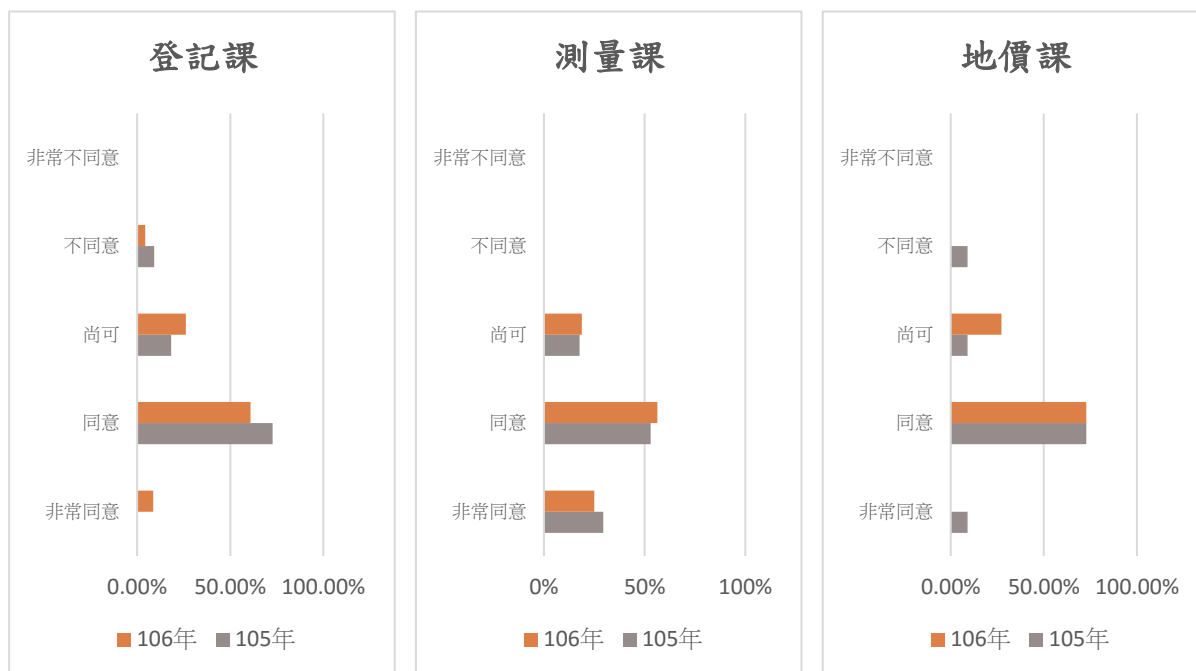


*各課年度比較分析

登記課同仁認為目前的工作量剛好比例從 72.7% 上升至 78.26%，其中非常同意比例從 0% 上升至 8.69%，同意比例從 72.73% 下降至 60.87%，尚可比例從 18.18% 上升至 26.09%，不同意比例從 9.09% 下降至 4.35%，非常不同意比例皆為 0%。

測量課同仁認為目前的工作量剛好的比例從 76.47% 下降至 56.25%，其中非常同意比例從 17.65% 上升至 18.75%，同意比例從 58.82% 下降至 37.5%，尚可比例從 23.53% 上升至 43.75%，不同意和非常不同意比例皆為 0%，推測滿意度下降幅度大與本年度辦理重測，增加測量課之業務有關。

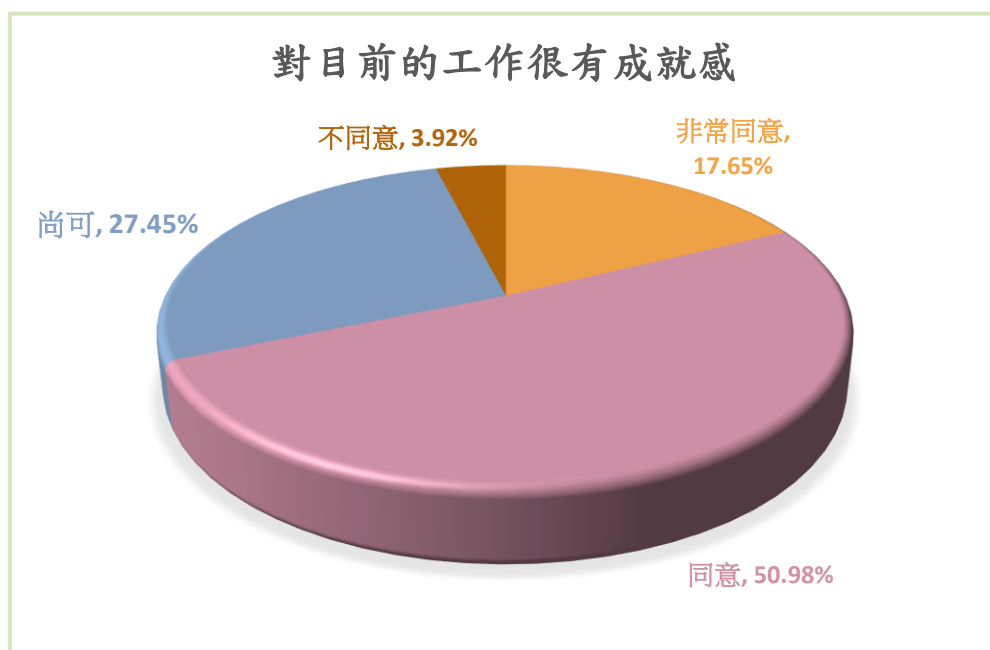
地價課同仁認為目前的工作量剛好的比例從 81.82% 下降至 72.73%，其中非常同意比例從 9.09% 下降至 0%，同意比例維持在 72.73%，尚可比例從 18.18% 上升至 27.27%，不同意從 9.09% 下降至 0%，非常不同意比例皆為 0%。



(三) 我對目前的工作很有成就感

17.65%同仁表示非常同意，50.98%同仁表示同意，合計有 68.63%同仁認為目前的工作很有成就感，27.45%同仁表示尚可，3.92%同仁表示不同意。

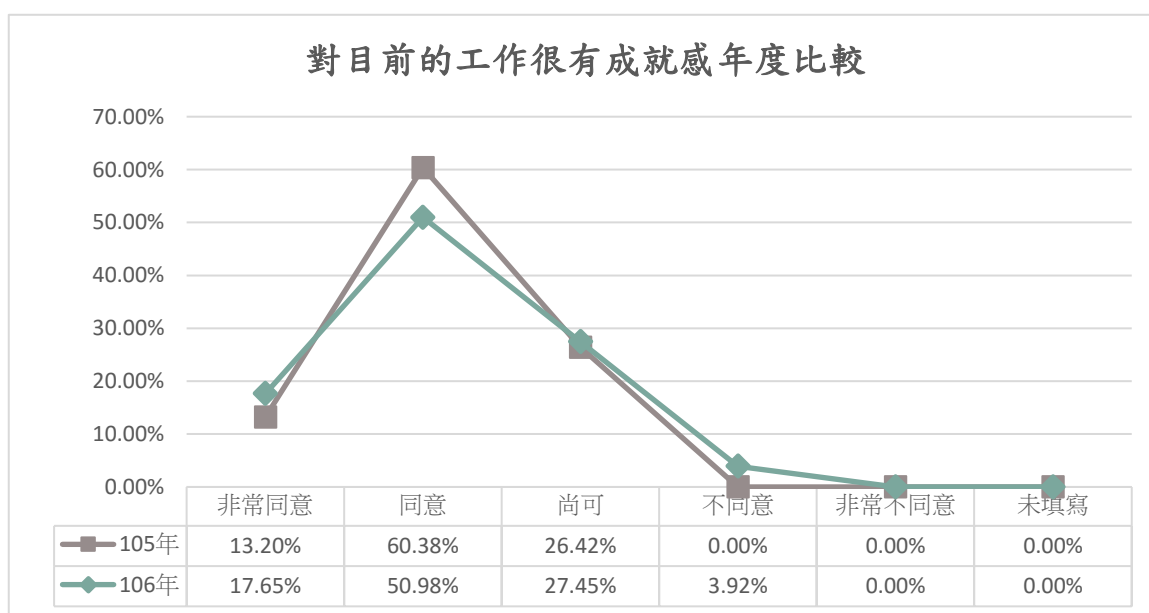
	非常同意	同意	尚可	不同意	非常不同意	合計
人次	9	26	14	2	0	51
百分比	17.65%	50.98%	27.45%	3.92%	0%	100%



*整體年度比較分析

與 105 年度之調查結果相比較，同仁對目前的工作很有成就感持正面評價比例從 73.58%至 68.63%，減少 4.95%，成長率-6.73%，其中非常同意比例增加 4.45%，同意比例減少 9.4%，尚可比例增加 1.03%，不同意比例增加 3.92%，非常不同意比例皆為 0%。

目前的工作很有成就感正面評價成長率		
年度	105 年	106 年
滿意度	73.58%	68.63%
服務滿意度成長率	-6.73% 【(68.63%-73.58%)/73.58%】	

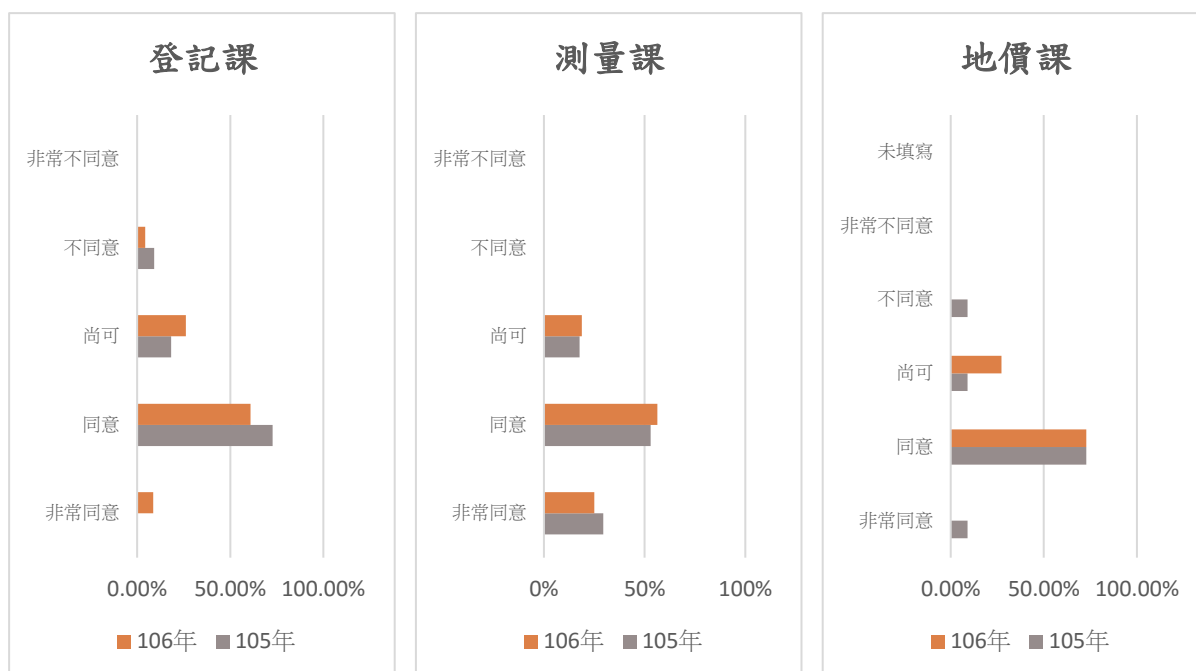


*各課年度比較分析

登記課同仁認為目前的工作很有成就感的比例從 77.27%下降至 69.56%，其中非常同意比例從 4.54%上升至 21.73%，同意比例從 72.73%下降至 47.83%，尚可比例從 22.73%下降至 21.74%，不同意比例從 0%上升至 8.7%，非常不同意比例皆為 0%。

測量課同仁認為目前的工作很有成就感的比例從 76.47%下降至 75%，其中非常同意比例從 23.53.65%上升至 25%，同意比例從 52.94%下降至 50%，尚可比例從 23.53%上升至 25%，不同意和非常不同意比例皆為 0%。

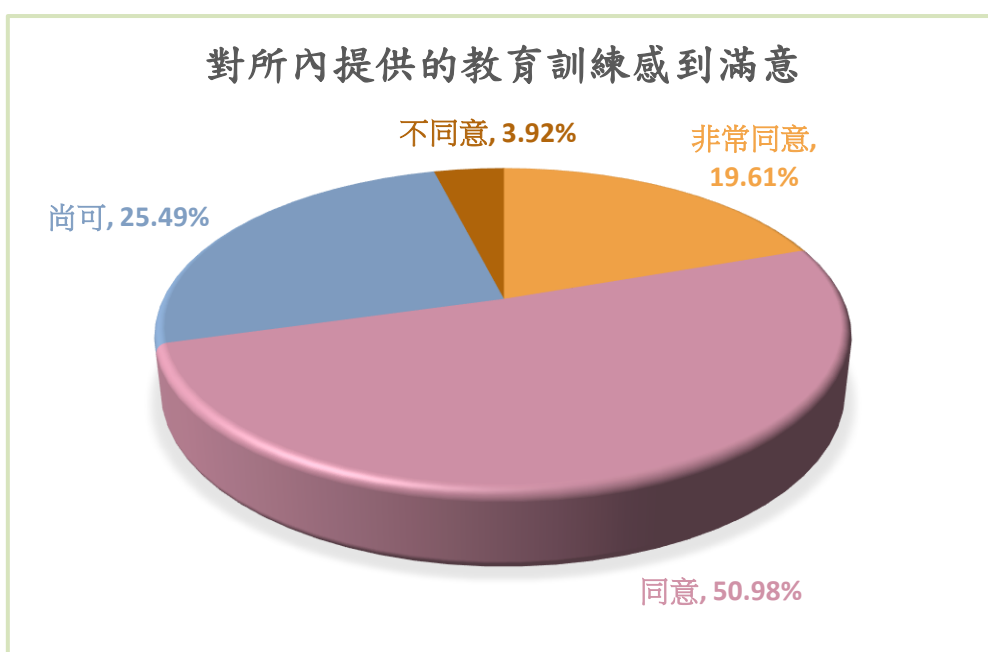
地價課同仁認為目前的工作很有成就感的比例維持在 63.64%，其中非常同意比例從 9.09%下降至 0%，同意比例維持在從 54.55%上升至 63.64%，尚可比例維持在 36.36%，不同意及非常不同意比例皆為 0%。



(四) 我對所內提供的教育訓練感到滿意

19.61%同仁表示非常同意，50.98%同仁表示同意，合計有 70.59%同仁對所內提供的教育訓練感到滿意，25.49%同仁表示尚可，3.92%同仁表示不同意，認為測量課測助之本職學能要加強，法規要熟稔，以應民眾詢問。

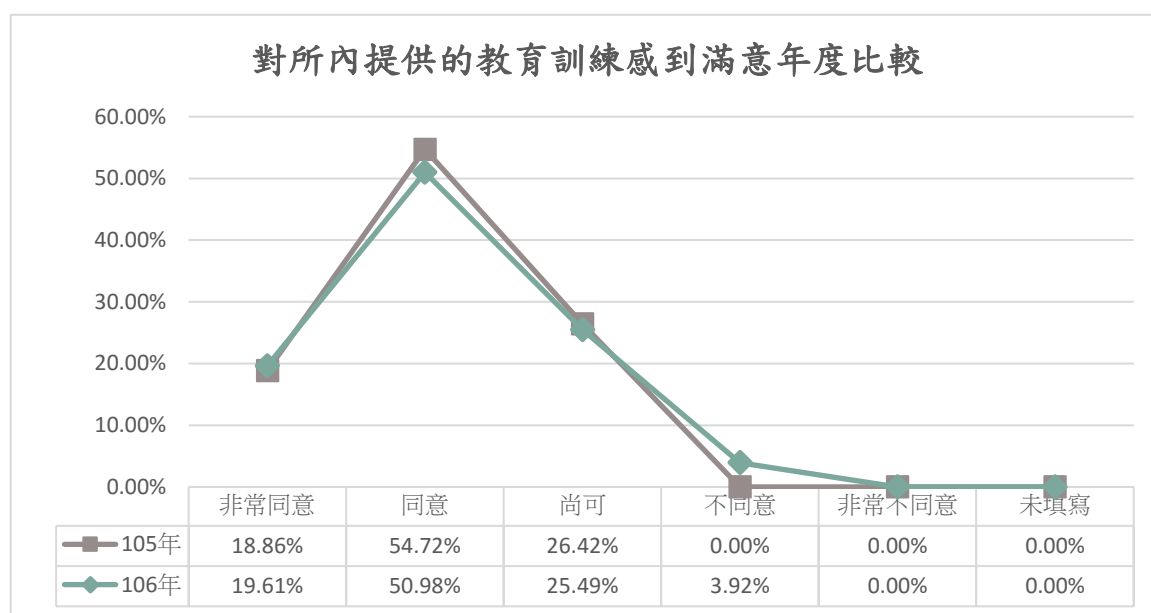
	非常同意	同意	尚可	不同意	非常不同意	合計
人次	10	26	13	2	0	51
百分比	19.61%	50.98%	25.49%	3.92%	0%	100%



*整體年度比較分析

與 105 年度之調查結果相比較，同仁對所內提供的教育訓練感到滿意持正面評價比例從 73.58%至 70.59%，減少 2.99%，成長率-4.06%，其中非常同意比例增加 0.75%，同意比例減少 3.74%，尚可比例減少 0.93%，不同意比例增加 3.92%，非常不同意比例皆為 0%。

對所內提供的教育訓練感到滿意正面評價成長率		
年度	105 年	106 年
正面評價	73.58%	70.59%
正面評價成長率	-4.06% 【(70.59%-73.58%)/73.58%】	

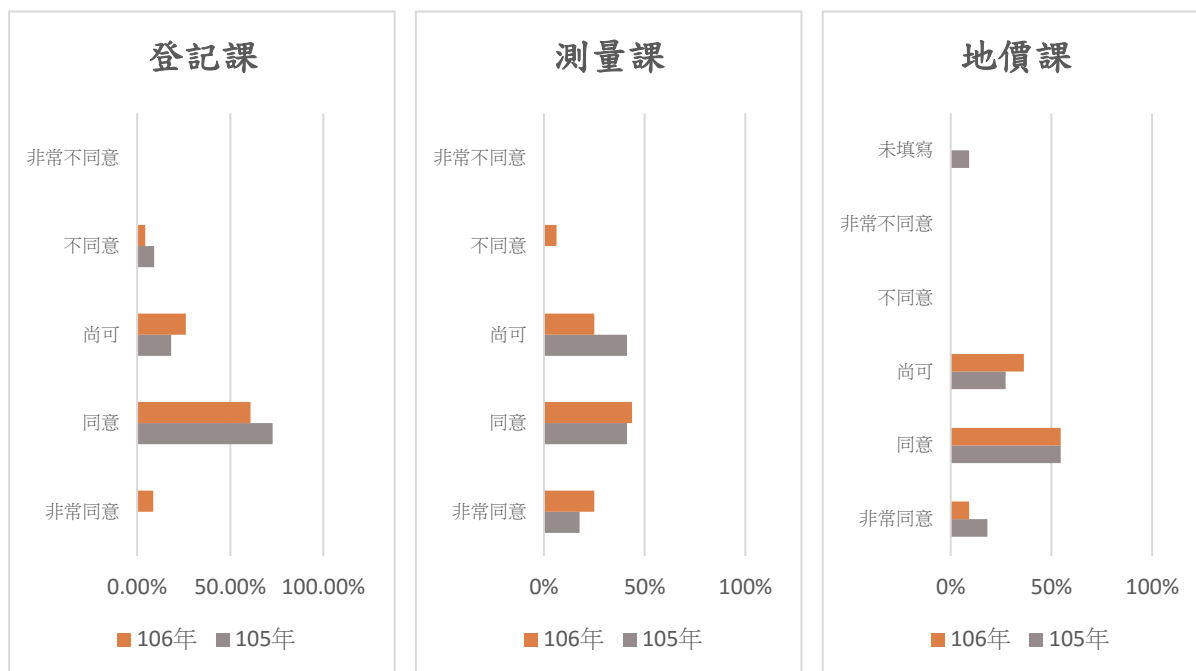


*各課年度比較分析

登記課同仁認為所內提供足夠的教育訓練比例從 86.36% 下降至 78.26%，其中非常同意所內提供足夠的教育訓練比例從 18.18% 上升至 21.74%，滿意比例從 68.18% 下降至 56.52%，尚可比例從 13.64% 上升至 17.39%，不滿意比例從 0% 上升至 4.35%，非常不滿意比例皆為 0%。

測量課同仁認為所內提供足夠的教育訓練比例從 58.82% 上升至 75%，其中非常同意比例從 17.64% 上升至 25%，滿意比例從 41.18% 上升至 43.75%，尚可比例從 41.18% 下降至 25%，不同意比例從 0% 上升至 6.25%，非常不同意比例皆為 0%。

地價課同仁認為所內提供足夠的教育訓練比例從 72.73% 下降至 63.64%，其中非常同意比例從 18.18% 下降至 9.09%，同意比例維持在 54.5%，尚可比例從 27.27% 上升至 36.36%，不同意及非常不同意比例皆為 0%。

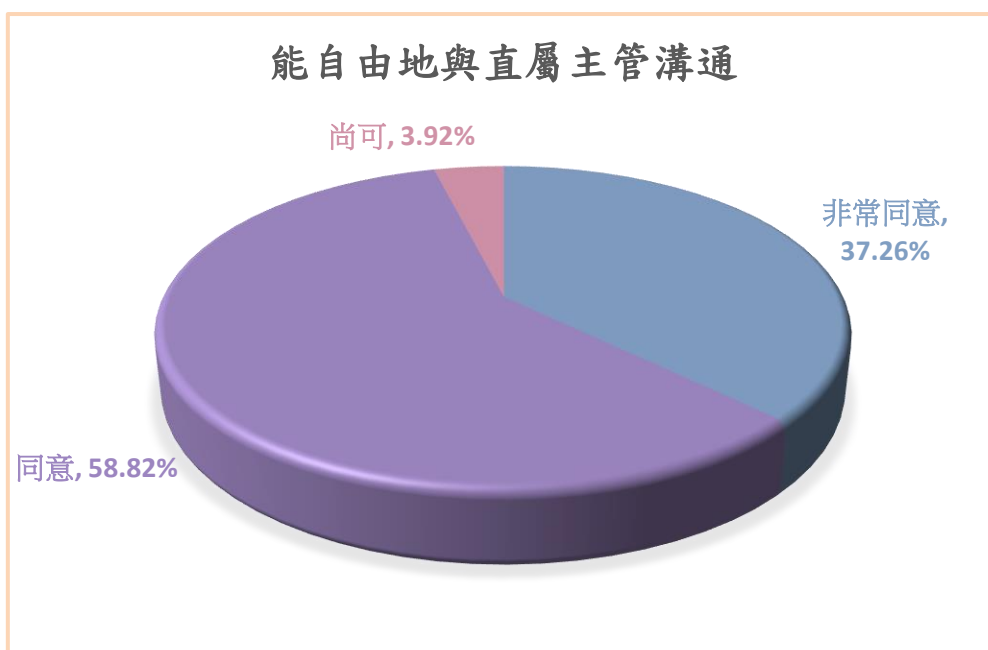


四、領導溝通

(一)能自由地與直屬主管溝通

37.26%同仁表示非常同意，58.82%同仁表示同意，合計有 96.08%同仁認為能自由地與直屬主管溝通，3.92%同仁表示尚可，無同仁表示不同意。

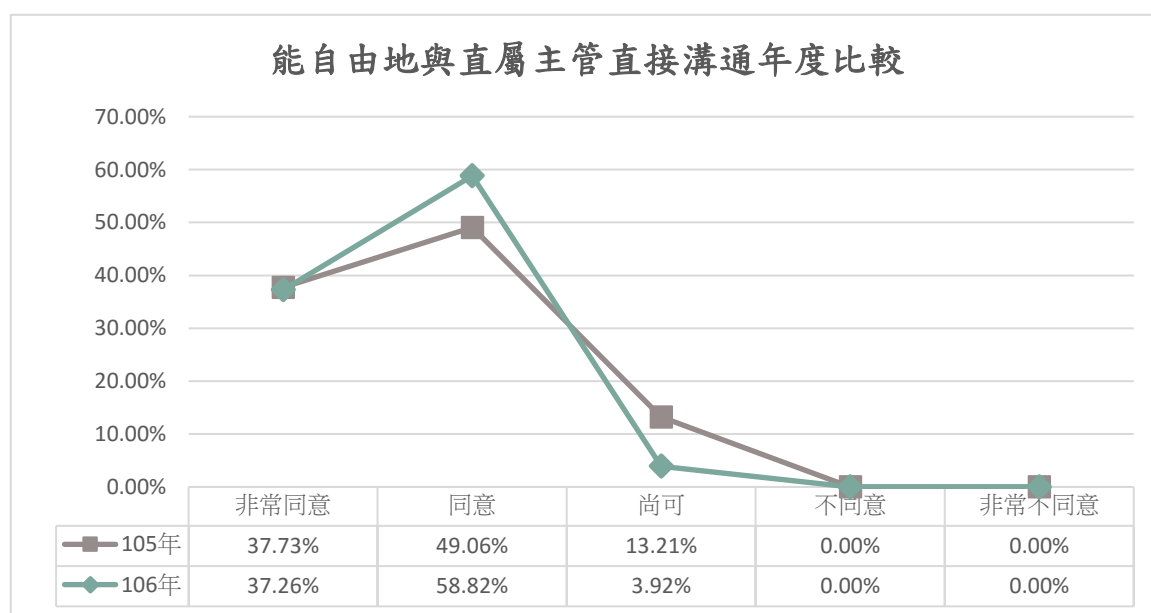
	非常同意	同意	尚可	不同意	非常不同意	合計
人次	19	30	2	0	0	51
百分比	37.26%	58.82%	3.92%	0%	0%	100%



*整體年度比較分析

與 105 年度之調查結果相比較，同仁對能自由地與直屬主管直接溝通持正面評價比例從 86.79% 上升至 96.08%，增加 9.29%，成長率 10.7%，其中非常同意比例減少 0.47%，同意比例增加 9.76%，尚可比例減少 9.29%，不同意及非常不同意比例皆為 0%。

能自由與直屬主管直接溝通正面評價成長率		
年度	105 年	106 年
正面評價	86.79%	96.08%
正面評價成長率	9.29% 【(96.08%-86.79%)/86.79%】	

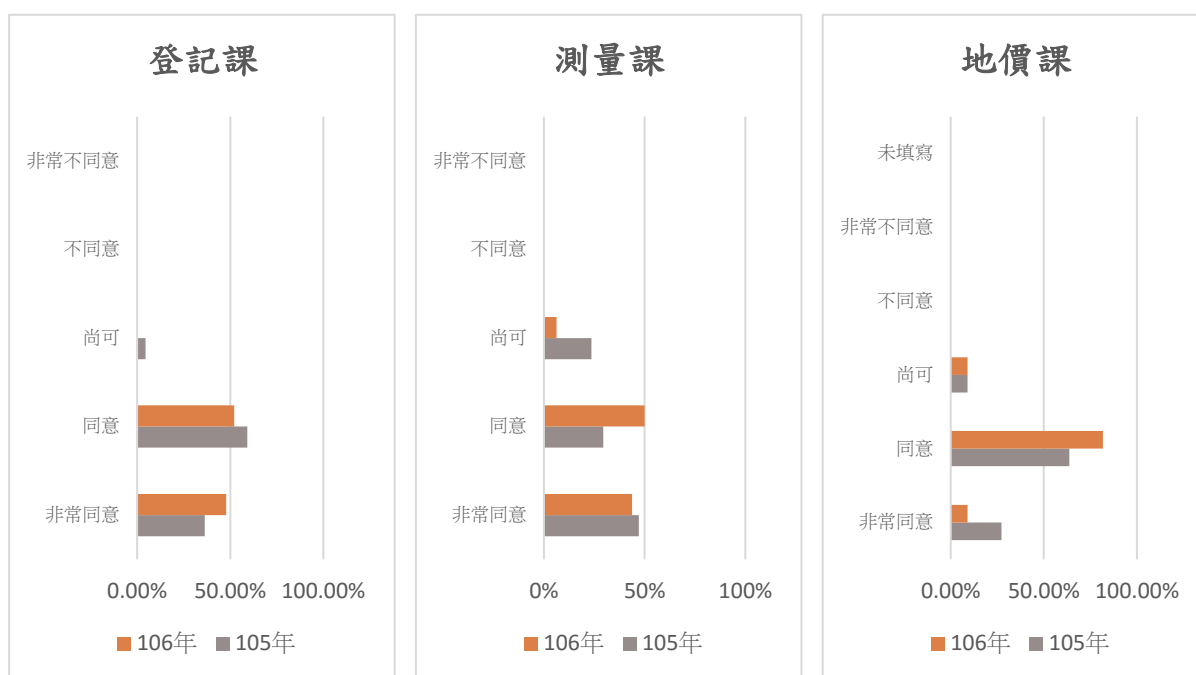


*各課年度比較分析

登記課同仁認為能自由地與直屬主管直接溝通的比例從 95.45% 上升至 100%，其中非常同意比例從 36.36% 上升至 47.83%，同意比例從 59.09% 下降至 52.17%，尚可比例從 4.55% 下降至 0%，不同意及非常不同意比例皆為 0%。

測量課同仁認為能自由地與直屬主管直接溝通的比例從 76.47% 上升至 93.75%，其中非常同意比例從 47.06% 上升至 43.75%，同意比例從 29.41% 上升至 50%，尚可比例從 23.53% 下降至 6.25%，不同意和非常不同意比例皆為 0%。

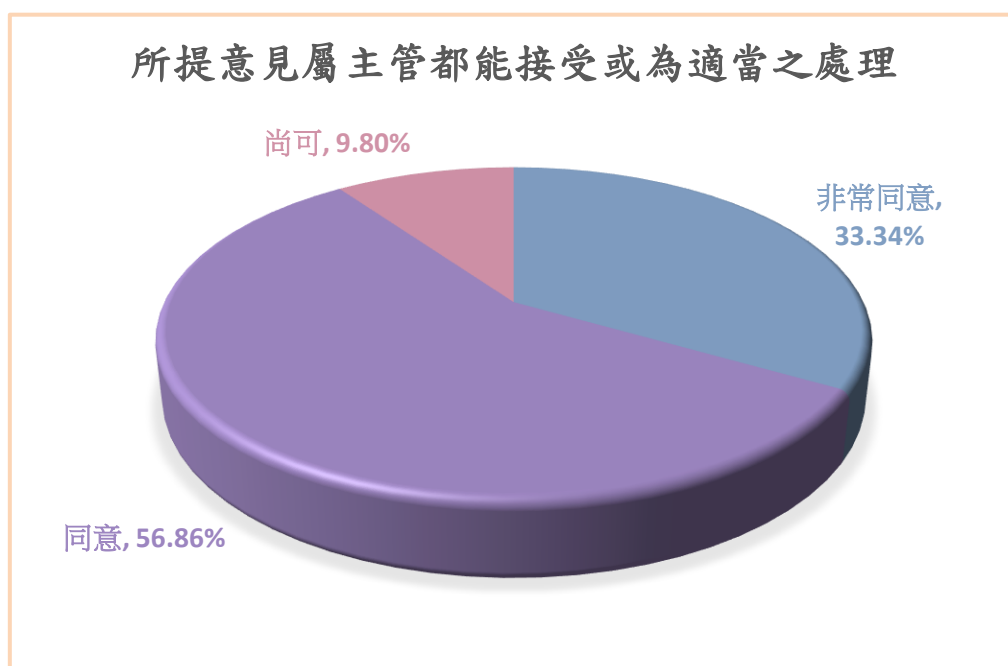
地價課同仁認為能自由地與直屬主管直接溝通的比例維持在 90.91%，其中非常同意比例從 27.27% 下降至 9.09%，同意比例從 63.64% 上升至 81.82%，尚可比例維持在 9.09%，不同意及非常不同意比例皆為 0%。



(二)所提意見直屬主管都能接受或為適當之處理

33.34%同仁表示非常同意，56.86%同仁表示同意，合計有 90.20%同仁認為所提意見直屬主管都能接受或為適當之處理，9.8%同仁表示尚可，無同仁表示不同意。

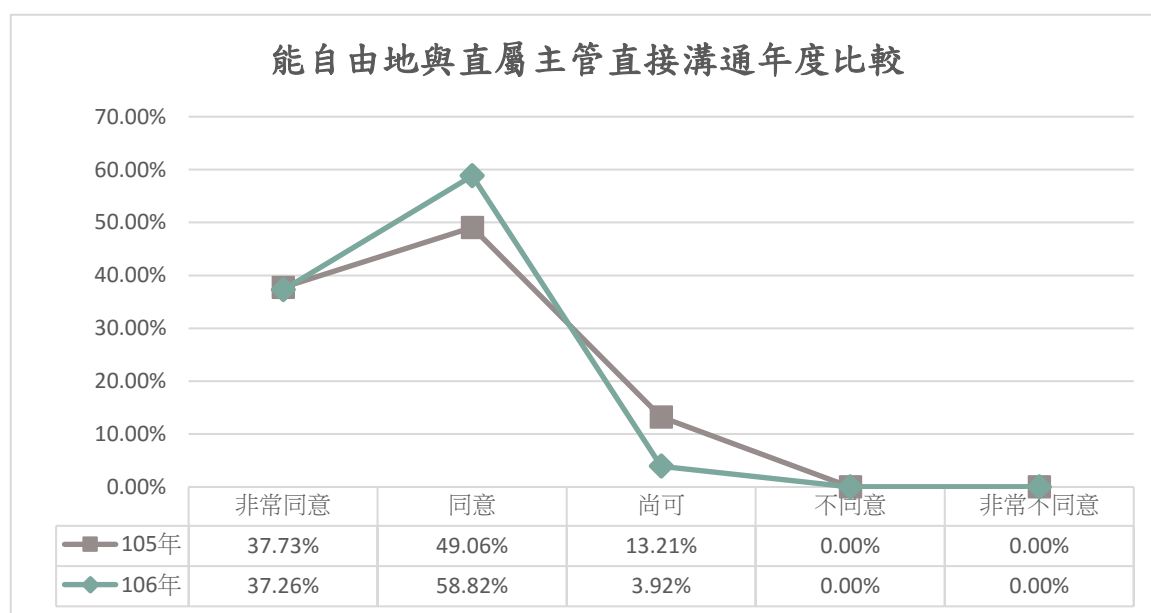
	非常同意	同意	尚可	不同意	非常不同意	合計
人次	17	29	5	0	0	51
百分比	33.34%	56.86%	9.8%	0%	0%	100%



*整體年度比較分析

與 105 年度之調查結果相比較，同仁對能自由地與直屬主管直接溝通持正面評價比例從 86.79% 上升至 96.08%，增加 9.29%，成長率 10.7%，其中非常同意比例減少 0.47%，同意比例增加 9.76%，尚可比例減少 9.29%，不同意及非常不同意比例皆為 0%。

能自由與直屬主管直接溝通正面評價成長率		
年度	105 年	106 年
正面評價	86.79%	96.08%
正面評價成長率	9.29% 【(96.08%-86.79%)/86.79%】	

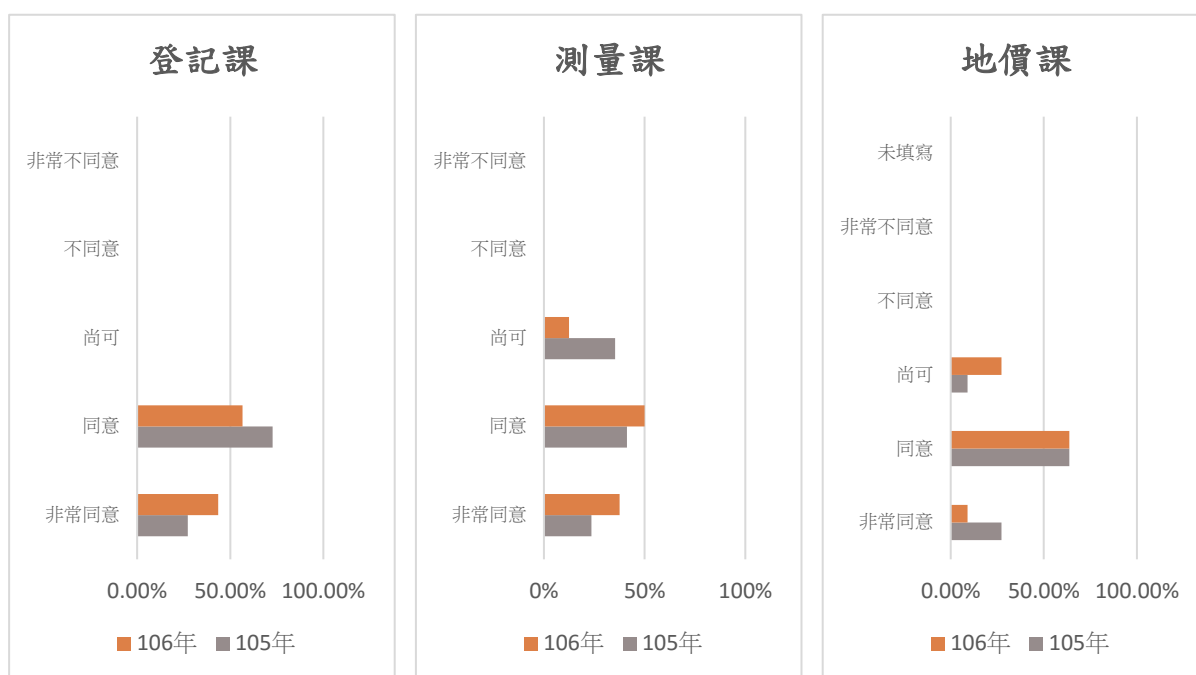


*各課年度比較分析

登記課同仁認為所提意見直屬主管都能接受或為適當之處理的比例為100%，其中非常同意比例從27.27%上升至43.48%，同意比例從72.73%下降至56.52%，尚可、不同意及非常不同意比例皆為0%。

測量課同仁認為所提意見直屬主管都能接受或為適當之處理的比例從64.71%上升至87.5%，其中非常同意比例從23.53%上升至37.5%，同意比例從41.18%上升至50%，尚可比例從35.29%下降至12.5%，不同意和非常不同意比例皆為0%。

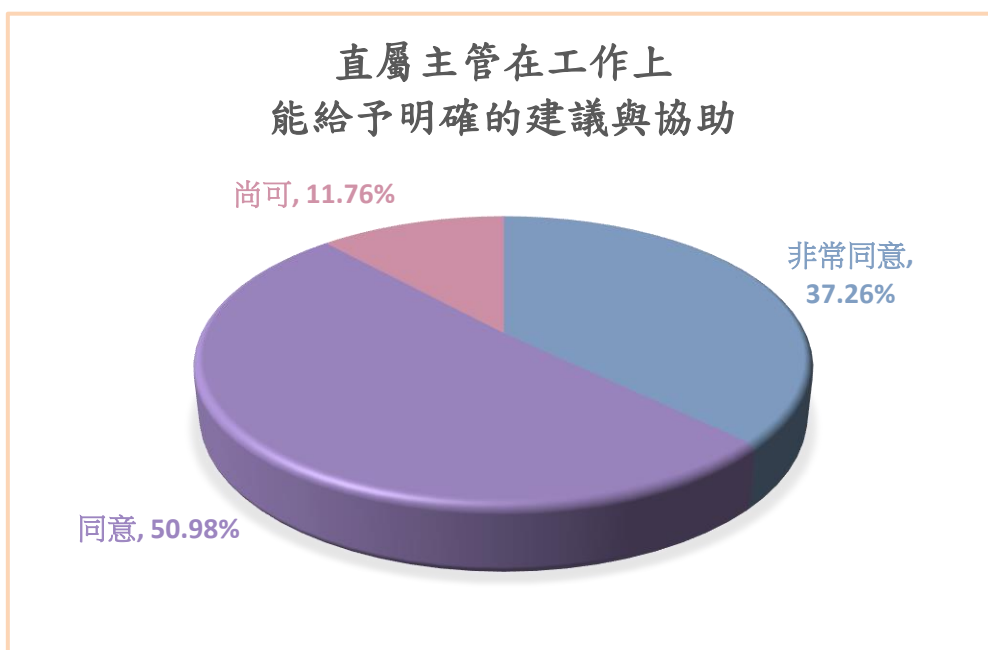
地價課同仁認為所提意見直屬主管都能接受或為適當之處理的比例從90.91%下降至72.73%，其中非常同意比例從27.27%下降至9.09%，同意比例維持在63.64%，尚可比例從9.09%上升至27.27%，不同意及非常不同意比例皆為0%。



(三)直屬主管在工作上能給予明確的建議與協助

37.26%同仁表示非常同意，50.98%同仁表示同意，合計有 88.24%同仁認為直屬主管能在工作上給予明確的建議與協助或指示，16.98%同仁表示尚可，無同仁表示不同意。

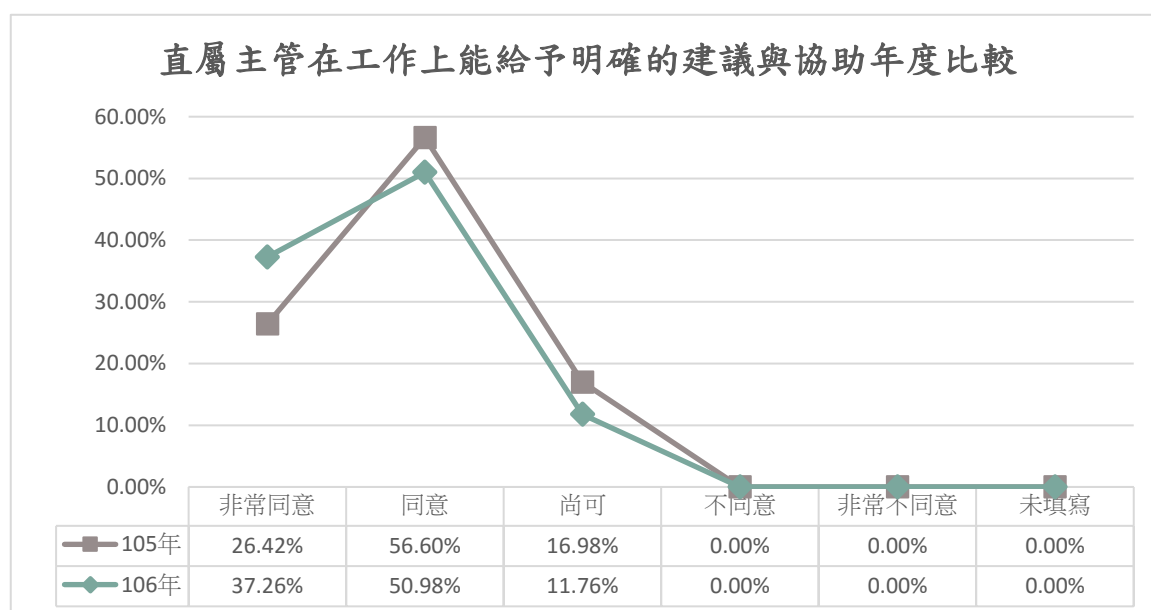
	非常 同意	同意	尚可	不同意	非常 不同意	合計
人次	17	29	5	0	0	51
百分比	33.34%	56.86%	9.8%	0%	0%	100%



*整體年度比較分析

與 105 年度之調查結果相比較，同仁對直屬主管在工作上能給予明確的建議與協助持正面評價比例從 83.02% 上升至 88.24%，增加 5.22%，成長率 6.29%，其中非常同意比例增加 10.84%，同意比例減少 5.62%，尚可比例減少 5.22%，不同意及非常不同意比例皆為 0%。

直屬主管在工作上能給予明確的建議與協助正面評價成長率		
年度	105 年	106 年
正面評價	83.02%	88.24%
正面評價成長率	6.29% 【(88.24%-83.02%)/83.02%】	

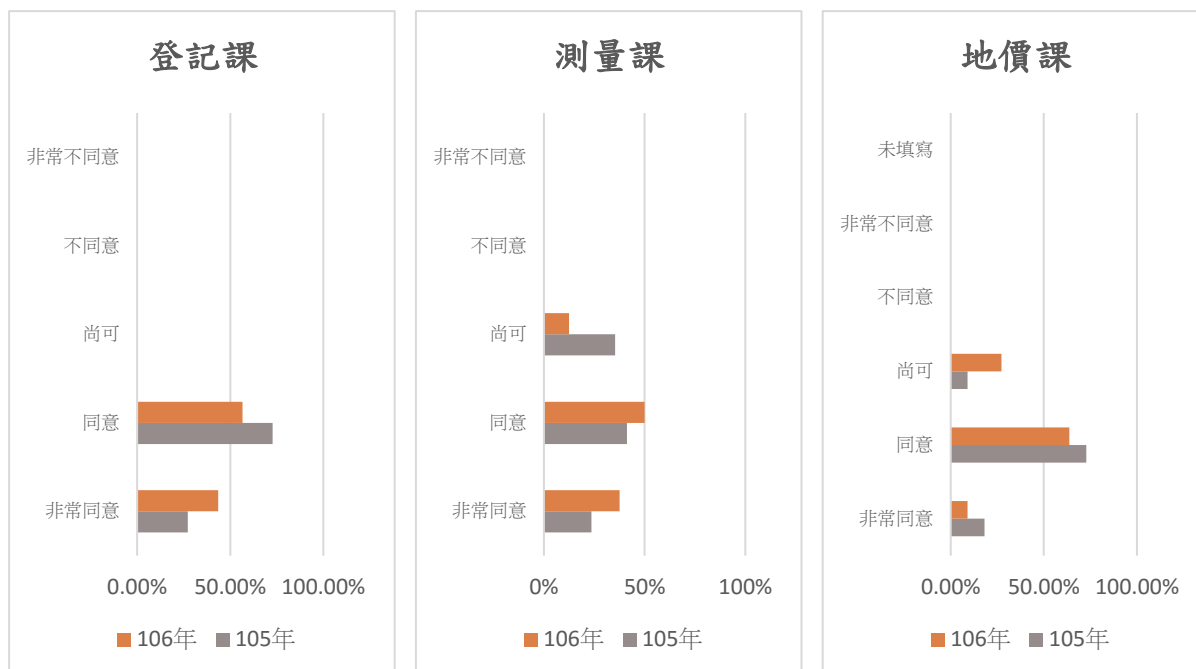


*各課年度比較分析

登記課同仁認為直屬主管在工作上能給予明確的建議與協助的比例從 90.91 上升至 95.65%，其中非常同意比例從 40.91% 上升至 43.48%，同意比例從 50% 上升至 52.17%，尚可比例從 9.09% 下降至 4.35%、不同意及非常不同意比例皆為 0%。

測量課同仁認為直屬主管在工作上能給予明確的建議與協助的比例從 70.59% 上升至 87.5%，其中非常同意比例從 11.77% 上升至 50%，同意比例從 58.82% 下降至 37.5%，尚可比例從 29.41% 下降至 12.5%，不同意和非常不同意比例皆為 0%。

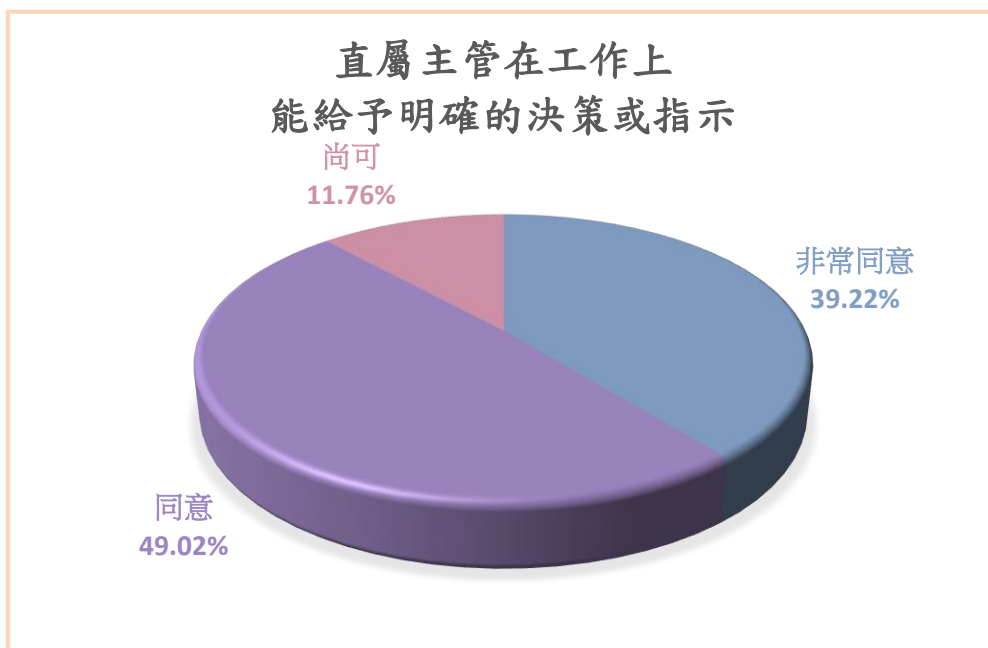
地價課同仁認為直屬主管在工作上能給予明確的建議與協助的比例從 90.91% 下降至 72.73%，其中非常同意比例從 18.18% 下降至 9.09%，同意比例從 72.73% 下降至 63.64%，尚可比例從 9.09% 上升至 27.27%，不同意及非常不同意比例皆為 0%。



(四)我的直屬主管能在工作上給予明確的決策或指示

39.22%同仁表示非常同意，49.02%同仁表示同意，合計有 88.24%同仁認為直屬主管能在工作上給予明確的決策或指示，11.76%同仁表示尚可，無同仁表示不同意。

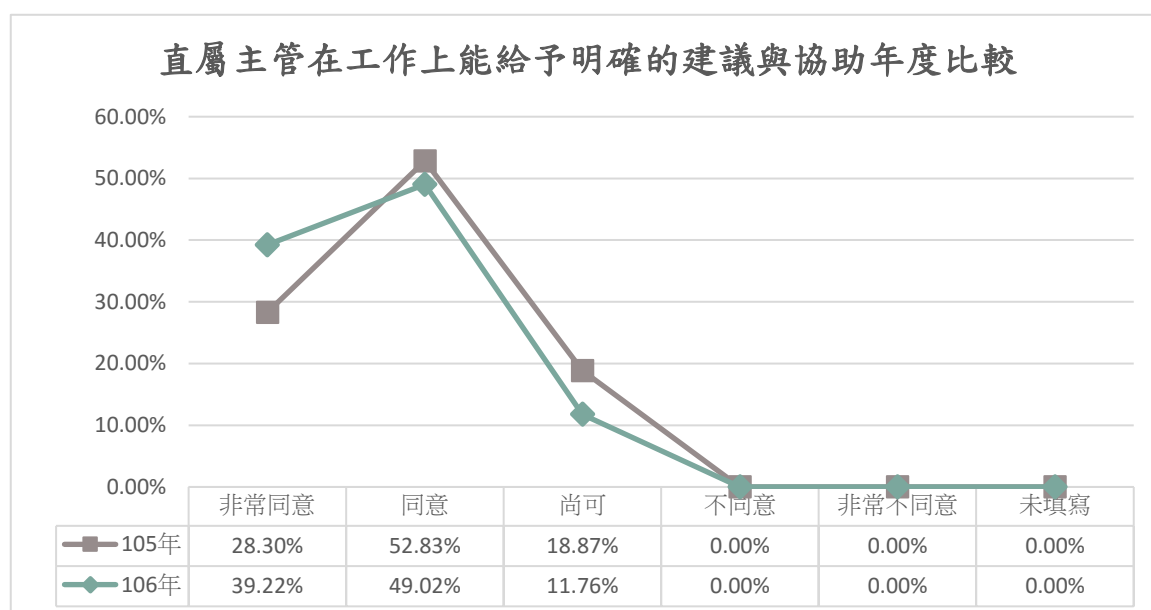
	非常同意	同意	尚可	不同意	非常不同意	合計
人次	20	25	6	0	0	51
百分比	39.22%	49.02%	11.76%	0%	0%	100%



*整體年度比較分析

與 105 年度之調查結果相比較，同仁對直屬主管能在工作上給予明確的決策或指示持正面評價比例從 81.13% 上升至 88.24%，增加 7.11%，成長率 8.76%，其中非常同意比例增加 10.92%，同意比例減少 3.81%，尚可比例減少 7.11%，不同意及非常不同意比例皆為 0%。

直屬主管能在工作上給予明確的決策或指示正面評價成長率		
年度	105 年	106 年
正面評價	81.13%	88.24%
正面評價成長率	8.76% 【(88.24%-81.13%)/81.13%】	

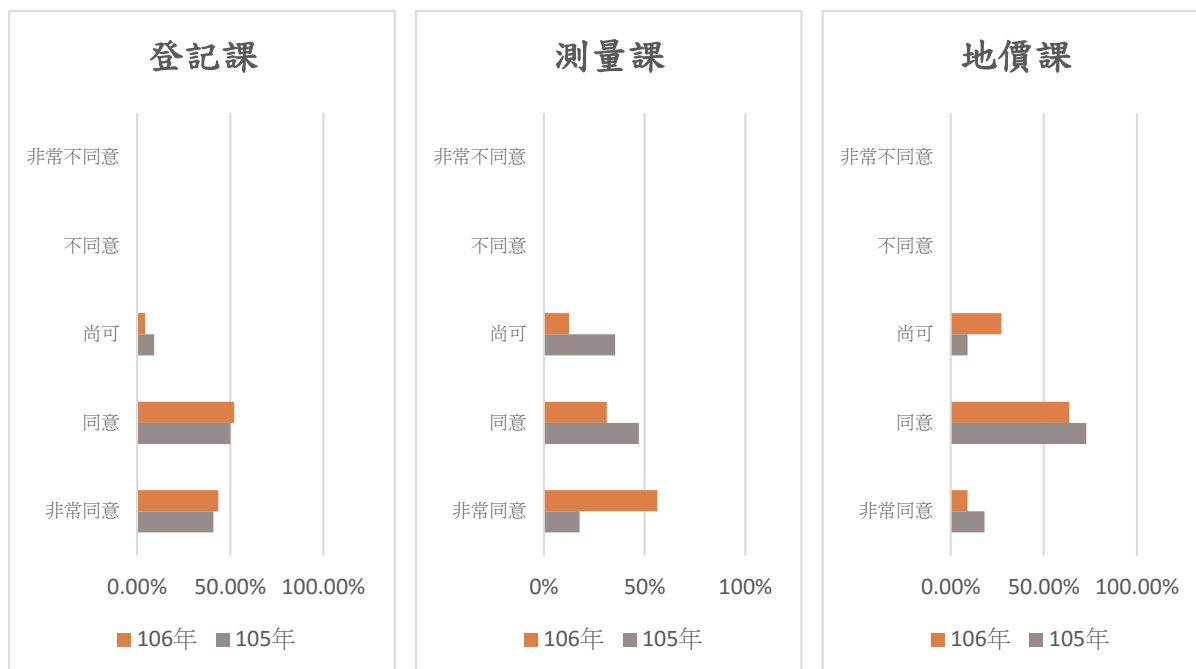


*各課年度比較分析

登記課同仁認為直屬主管能在工作上給予明確的決策或指示的比例從 90.91 上升至 95.65%，其中非常同意比例從 40.91% 上升至 43.48%，同意比例從 50% 上升至 52.17%，尚可比例從 9.09% 下降至 4.35%，不同意及非常不同意比例皆為 0%。

測量課同仁認為直屬主管能在工作上給予明確的決策或指示的比例從 64.71% 上升至 87.5%，其中非常同意比例從 17.65% 上升至 56.25%，同意比例從 47.06% 下降至 31.25%，尚可比例從 35.29% 下降至 12.5%，不同意和非常不同意比例皆為 0%。

地價課同仁認為直屬主管能在工作上給予明確的決策或指示的比例從 90.91% 下降至 72.73%，其中非常同意比例從 18.18% 下降至 9.09%，同意比例從 72.73% 下降至 63.64%，尚可比例從 9.09% 上升至 27.27%，不同意及非常不同意比例皆為 0%。



柒、 整體分析

項目	105 年 滿意度	106 年 滿意度	成長幅度
工作環境	81.76%	65.36%	-16.4%
環境整潔	79.25%	70.59%	-8.66%
採光通風	79.25%	66.67%	-12.58%
軟硬體設施	86.79%	58.83%	-27.96%
機關認同與氣氛	86.79%	90.20%	+3.41%
便民服務推展成效	88.68%	96.08%	+7.4%
便民服務貢獻度	90.57%	92.16%	+1.59%
課內同仁間相處氣氛	86.79%	88.24%	+1.45%
課與課同仁間合作關係	81.13%	84.31%	+3.18%
工作感受	77.36%	70.10%	-7.26%
工作內容適合自己	86.79%	76.47%	-10.32%
工作量剛好	75.47%	64.71%	-10.76%
工作很有成就感	73.58%	68.63%	-4.95%
教育訓練	73.58%	70.59%	-2.99%
領導溝通	83.96%	90.69%	+6.73%
自由地與直屬主管直接溝通	86.79%	96.08%	+9.29%
所提意見直屬主管都能接受 或為適當之處理	84.91%	90.20%	+5.29%
直屬主管在工作上能給予明 確的建議與協助	83.02%	88.24%	+5.22%
直屬主管能在工作上給予明 確的決策或指示	81.13%	88.24%	+7.11%
平均滿意度	82.52%	80%	-2.52%

本次問卷調查結果以「領導溝通」滿意度最高為 90.69%，較去年增加 6.73%，且「領導溝通」中每個題項滿意度皆較去年度成長 5%~8%，顯見本所同仁與主管間溝通無礙，且主管在工作上都能給予明確的建議與指示，適時的幫助同仁，避免同仁有無所從的感覺，滿意度次高為「機關認同與氣氛」滿意度 90.2%，較去年增加 3.41%，其中無論課與課或課內同仁間關係滿意度都較去年成長，表示同仁間的相處與合作關係變得更為融洽。

四大項目中滿意度最低為「工作環境」65.36%為最低，較去年下降 16.4%，其中又以「軟硬體設施」滿意度 58.83%最低，較去年大幅下降 27.96%，「採光通風」滿意度則為 66.67%，較去年下降 12.58%，「環境整潔」滿意度為 70.59%，較去年下降 8.66%，不同於以往滿意度皆以「工作感受」為最低，本年度「工作環境」甚至較「工作感受」滿意度 70.1%還低，主要原因分為廁所環境及電腦設備兩方面，本所屬為民服務機關，尚有洽公民眾會使用廁所，使用率高環境維護更加不易，而在電腦設備方面，本所近年囿於經費限制，軟硬體設備無法一次大規模更新，而採逐年分批汰舊換新，至今年中才幾乎全部汰換完畢，造成同仁滿意度大幅降低。

本年度平均滿意度為 80%，較去年(82.52%)下降 2.52%，其中「工作環境」下降 16.4%最多，其次為「工作感受」下降 7.26%，而「領導溝通」上升 6.73%最多、「機關認同與氣氛」則上升 3.41%，15 個題項中，則以「軟硬體設施」滿意度下降幅度 27.96%最多，「自由地與直屬主管直接溝通」滿意度上升 9.29%最多。

項目	105 年滿意度	106 年滿意度	成長幅度
工作環境			
登記課	86.36%	65.94%	-20.42%
測量課	80.39%	60.41%	-19.98%
地價課	75.42%	72.73%	-2.69%
機關認同與氣氛			
登記課	90.91%	96.74%	+5.83%
測量課	76.47%	78.12%	+1.65%
地價課	100.00%	97.73%	-2.27%
工作感受			
登記課	82.95%	73.91%	-9.04%
測量課	73.53%	70.31%	-3.22%
地價課	75.00%	68.19%	-6.81%
領導溝通			
登記課	94.32%	97.82%	+3.5%
測量課	69.12%	89.06%	+19.94%
地價課	90.91%	77.28%	-13.63%

各課在「工作環境」滿意度以登記課與測量課較低且下降幅度也較大，登記課為 65.94%，較去年下降 20.42%，測量課為 60.41%，較去年下降 19.98%，調查結果正好反映出前述廁所環境及電腦設備兩大問題，登記課位置靠近(男)廁所而測量課常需使用圖檔，如設備不足將嚴重影響同仁工作效率，因此滿意度相較於地價課下降幅度(2.27%)大。

在「機關認同與氣氛」及「領導溝通」平均滿意度皆超過 90%，且較去年提升，而登記課與測量課之滿意度也與平均滿意度相符，皆較去年度增加，尤其測量課在「領導溝通」滿意度較去年大幅成長 19.94%，惟地價課不論在「機關認同與氣氛」或「領導溝通」皆較去年下降，特別是「領導溝通」減少了 13.63%。

捌、 結論與建議

本年度整體員工滿意度，感到非常滿意占 22.48%，感到滿意占 57.52%，合計感到滿意程度以上者合計為 80%，顯示八成以上員工對工作現況感到滿意，另有 18.3%同仁感到尚可，1.57%同仁感到不滿意，0.13%同仁感到非常不滿意，合計感到不滿意程度者合計為 1.7%，相較於去年而言滿意度下降(2.52%)、不滿意度上升(0.94%)，尚可比例也增加(1.52%)，但調查結果表示本所對於內部員工中的滿意度仍有進步空間，員工為機關最大的無形資產，瞭解同仁心聲，提供完善的工作環境，提升內部員工的工作認同感，才能提供民眾更優質的服務。

在「機關認同與氣氛」及「領導溝通」滿意度皆達 90%以上，且較去年上升，可見本所不論在同仁與同仁間相處或同仁與主管間溝通上皆獲得多數同仁的正面評價，請各課持續維持與同仁間的溝通管道暢通，遇有跨課間業務需互相配合辦理者，亦請多加溝通協調，以利業務推動順遂，同時避免課與課同仁間之衝突。

而「工作環境」滿意度較去年大幅下降 16.4%，也是本年度滿意度最低項目，建議可依據同仁反應意見加以瞭解改善，加強廁所環境清潔，避免異味產生，有關於電腦設備方面則請資訊人員協助調查同仁之使用情形及需求，再視調查結果及經費需要考量是否可更換設備及增加頻寬，以提升同仁工作效率與品質。

在「工作感受」方面，雖然非本次調查滿意度最低項目，但相較於去年下降 7.26%，僅有 70.1%，建議各課隨時注意同仁之工作狀況，並安排適當之教育訓練，以提升同仁之專業度並增進其工作成就感。

玖、 同仁意見彙整

項 目	同 仁 意 見
工作環境	廁所有時會臭
	廁所臭
	電腦太差、開圖太慢、進 WEB 版要等 5 分鐘
	硬體設備、網路過慢，是顯示卡老舊或記憶體不足又或者圖資檔案過大，導致開圖、套圖過慢，影響查詢
機關認同與氣氛	所內活動少，課與課同仁都不太熟
	要辦自強活動聯誼
	同仁之間互動減少，要多辦交流
	好幾年沒有辦三天二夜自強活動
	同事間很少有文化交流
	每個月舉辦聚餐溝通感情
	民眾上 4 樓測量課查詢或問問題，往往非測量事項，都是登記事項，如土地分割條件…，雖然測量屬第一線，但測量課不負實質審查之責，如分割圖說測量可協助，至於條件、應準備事項測量課無從回覆。
工作感受	測量課測助之本職學能要加強，法規要熟稔，以應民眾詢問
領導溝通	因直屬主管代理職務甚多，事項繁多，但都能直接溝通