

## 基隆市安樂地政事務所

### 104 年度員工滿意度問卷調查分析報告

壹、 依據：本所 104 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：104 年 10 月 8 日至 104 年 10 月 13 日

三、 調查方式：採不記名書面問卷方式進行調查，並由研考人員於 104 年 10 月 8 日直接至各課發放問卷，同仁填妥後直接擲回研考。

肆、 問卷回收情形：

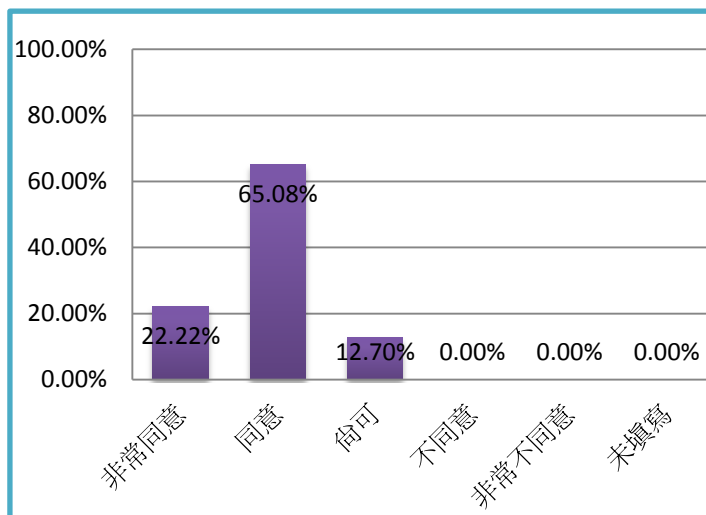
本次共計發放 64 份問卷，回收 64 份，回收率為 100%，各課回收情形如下表：

	登記課	測量課	地價課	合計
發放份數	26	21	16	64
回收份數	26	21	16	64
回收率	100%	100%	100%	100%

## 伍、 調查結果

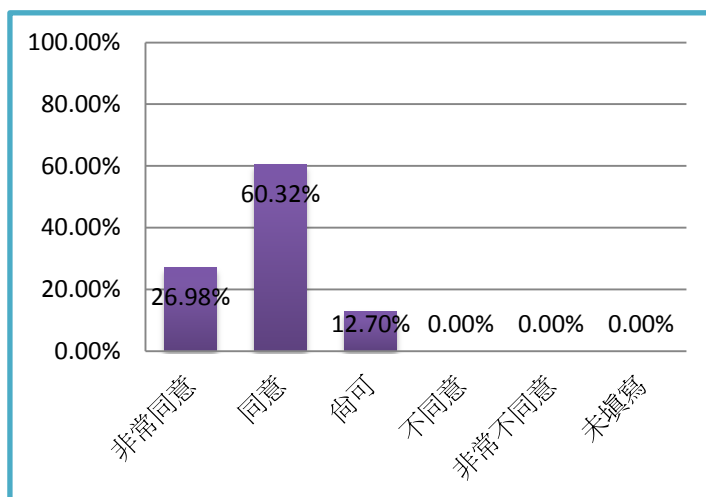
### 一、 工作環境

#### (一) 我對於所內環境美化感到滿意



22.22%的同仁表示非常同意，65.08%表示同意，合計有 87.3% 的同仁對所內環境美化感到滿意，12.7%的同仁表示尚可，無同仁表示不同意。

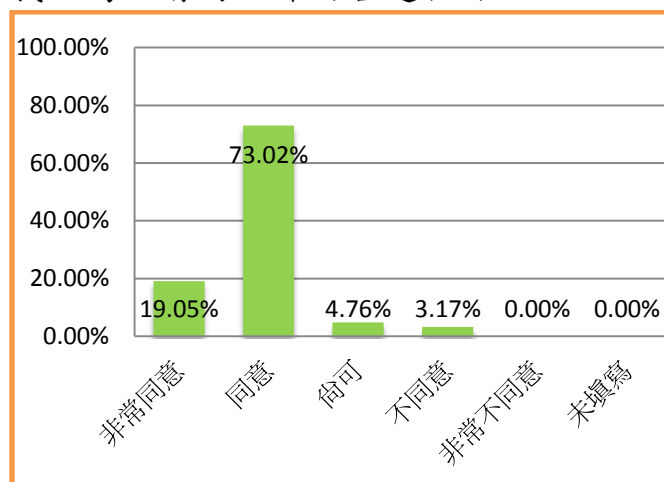
#### (二) 我對於本所提升工作環境的舒適性感到滿意



26.98%的同仁表示非常同意，60.32%表示同意，合計有 87.3% 同仁對本所提升工作環境的舒適性感到滿意，12.7%同仁表示尚可，無同仁表示不同意

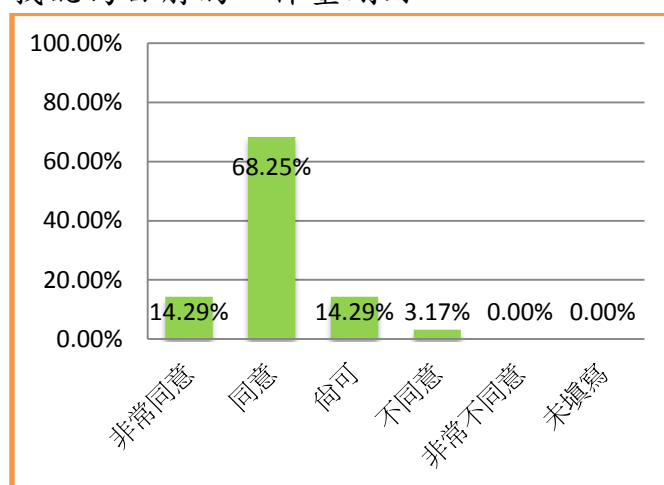
## 二、工作感受

### (一) 我認為目前的工作內容適合自己



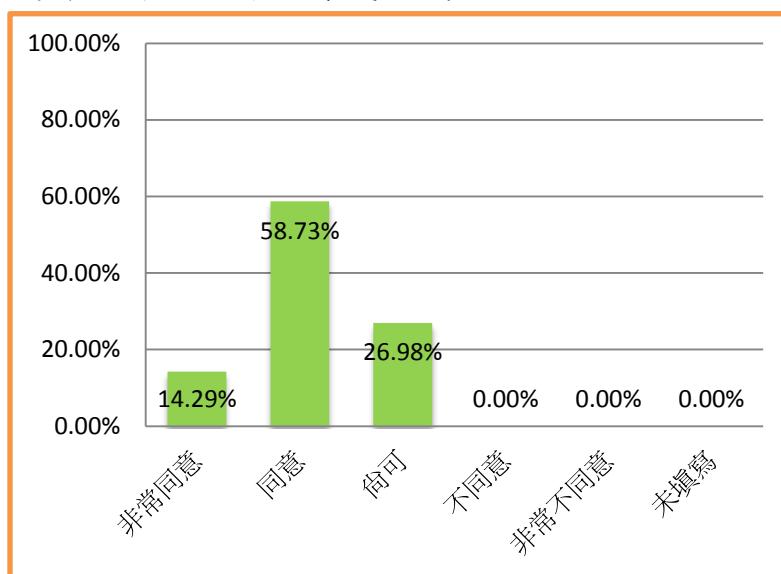
19.05%同仁表示非常同意，73.02%同仁表示同意，合計有92.07%同仁認為目前的工作內容適合自己，4.76%同仁表示尚可，3.17%同仁表示不同意。

### (二) 我認為目前的工作量剛好



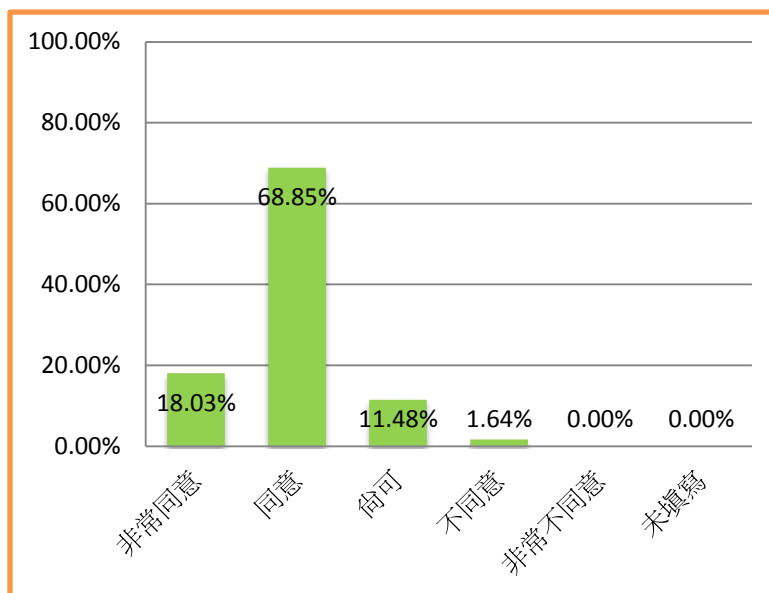
14.29%同仁表示非常同意，68.25%同仁表示同意，合計有82.54%同仁認為目前的工作量剛好，14.29%同仁表示尚可，認為城上城狀況不明朗，希望市府為人民安全著想，重新就建照及水土保持再次檢討，目前尚可，另有3.17%同仁表示不同意。

(三) 我對目前的工作很有成就感



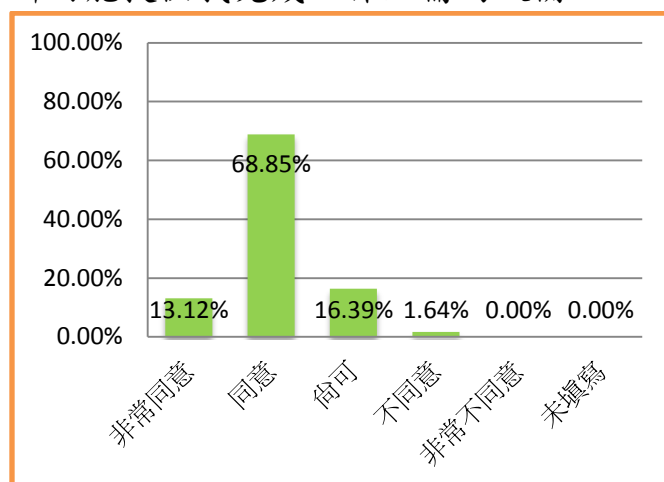
14.29%同仁表示非常同意，58.73%同仁表示同意，合計有73.02%同仁對目前的工作很有成就感，26.98%同仁表示尚可，無同仁表示不同意。

(四) 我對所內提供的教育訓練感到滿意



18.03%同仁表示非常同意，68.85%同仁表示同意，合計有86.88%同仁對所內提供的教育訓練感到滿意，11.48%同仁表示尚可，1.64%同仁表示不同意。

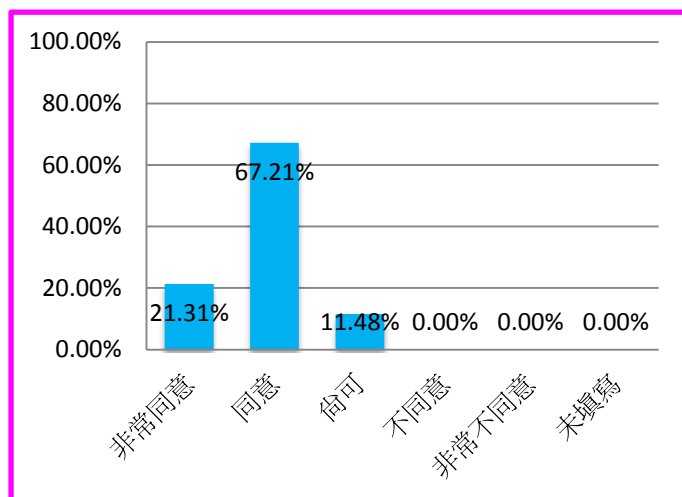
#### (五) 所內能提供我完成工作必需的設備



13.12%同仁表示非常同意，68.85%同仁表示同意，合計有81.97%同仁認為所內能提供完成工作必需的設備，16.39%同仁表示尚可，認為「裝備可以再提升」，另有1.64%同仁表示不同意。

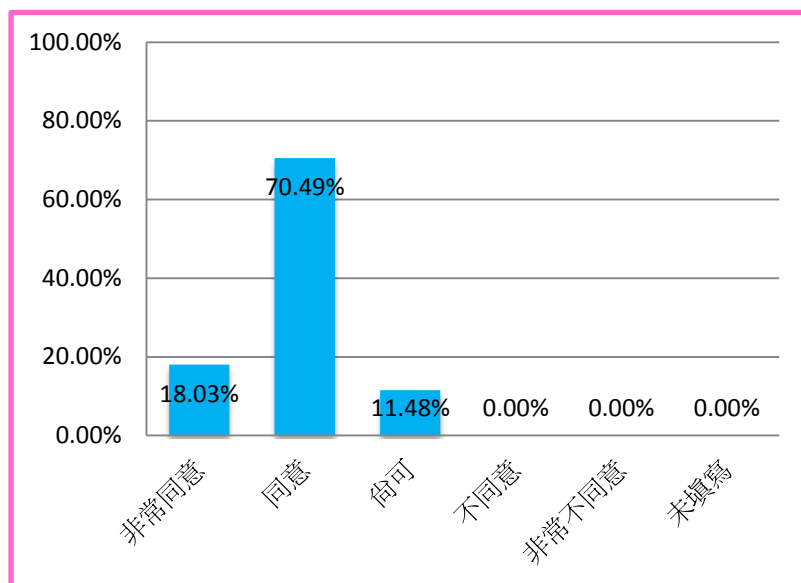
### 三、機關認同與氣氛

#### (一) 我對本所各項便民服務推展成效感到滿意



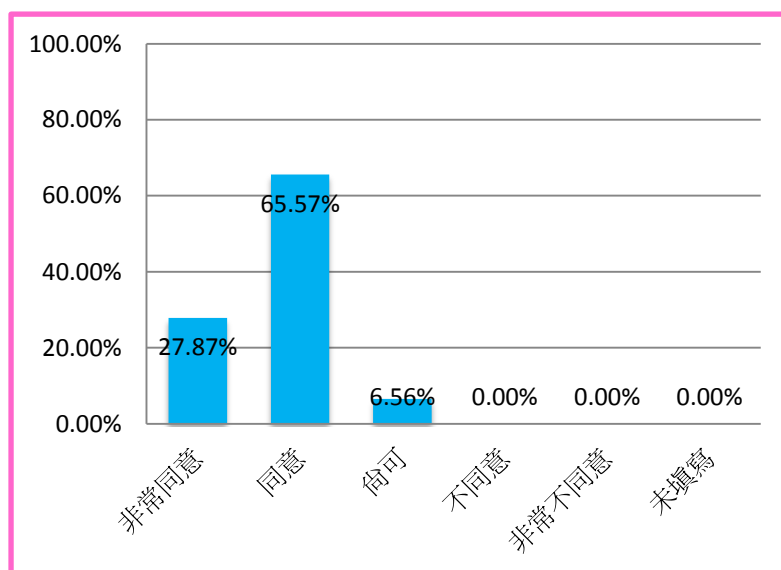
21.31%同仁表示非常同意，67.21%同仁表示同意，合計有88.52%同仁對本所各項便民服務推展成效感到滿意，11.48%同仁表示尚可，無同仁表示不同意。

(二) 我對本所各項便民服務付出的貢獻度感到滿意



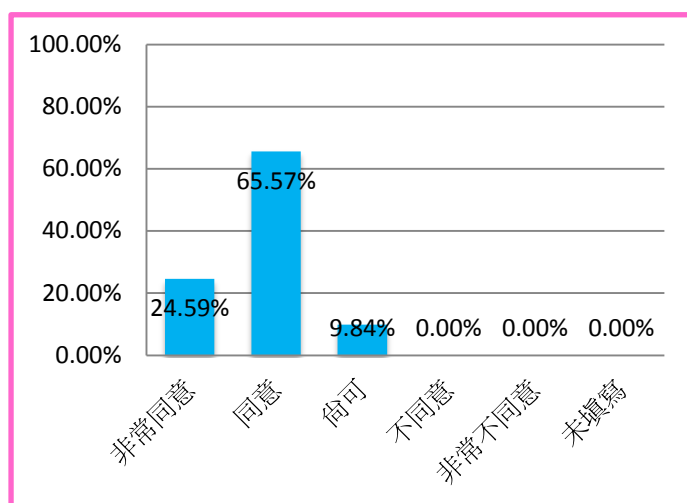
18.03%同仁表示非常同意，70.49%同仁表示同意，合計有88.52%同仁認為自己對本所各項便民服務付出的貢獻度感到滿意，11.48%同仁表示尚可，無同仁表示不同意。

(三) 我對課內同仁間相處氣氛感到滿意



27.87%同仁表示非常同意，65.57%同仁表示同意，合計有93.44%同仁對課內同仁間相處氣氛感到滿意，6.56%同仁表示尚可，無同仁表示不同意。

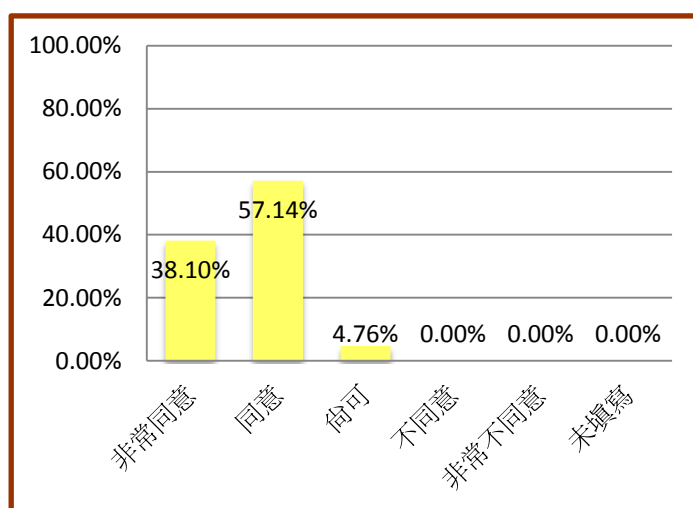
#### (四) 我對課與課同仁間合作關係感到滿意



24.59%同仁表示非常同意，65.57%同仁表示同意，合計有90.16%同仁對課與課同仁間合作關係感到滿意，9.84%同仁表示尚可，無同仁表示不同意。

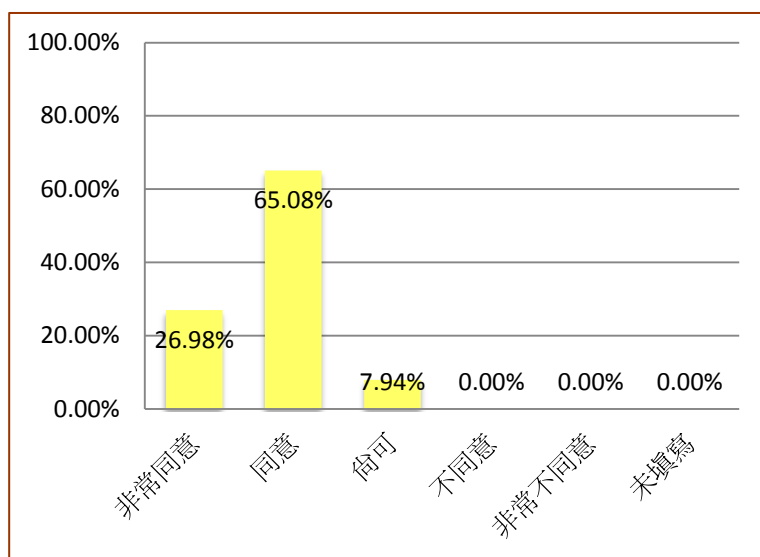
### 四、領導溝通

#### (一) 能自由地與直屬主管溝通



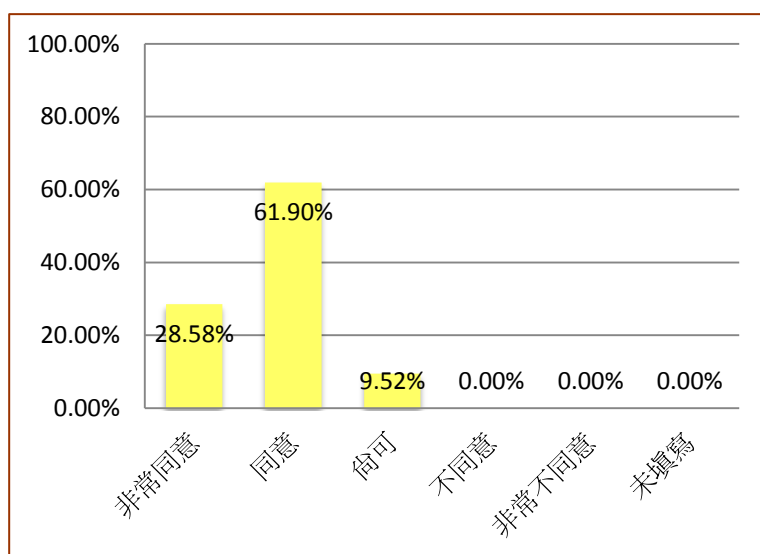
38.10%同仁表示非常同意，57.14%同仁表示同意，合計有95.24%同仁認為能自由地與直屬主管溝通，4.76%同仁表示尚可，無同仁表示不同意。

(二) 所提意見直屬主管都能接受或為適當之處理



26.98%同仁表示非常同意，65.08%同仁表示同意，合計有 92.06%同仁認為所提意見直屬主管都能接受或為適當之處理，7.94%同仁表示尚可，無同仁表示不同意。

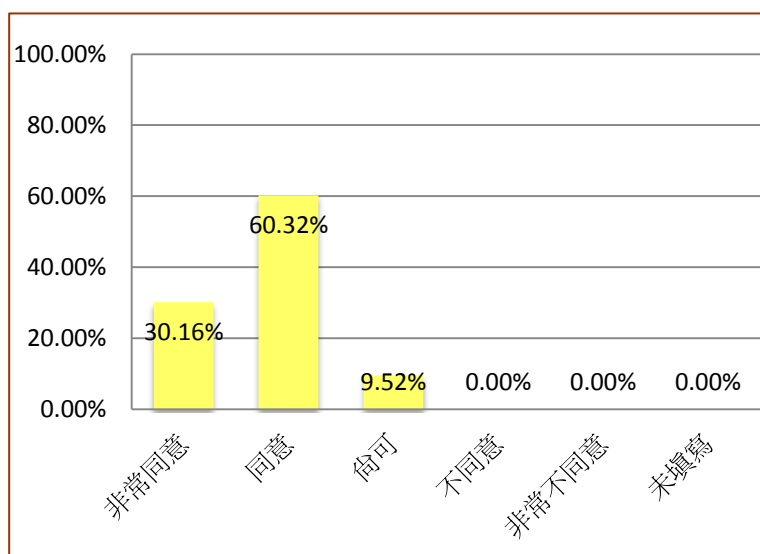
(三) 直屬主管在工作上能給予明確的建議與協助



28.58%同仁表示非常同意，61.9%同仁表示同意，合計有 90.48%同仁認為直屬主管能在工作上給予明確的決策或指示，9.52%同仁表示尚可，無同仁表示不同意。



(四) 我的直屬主管能在工作上給予明確的決策或指示



30.16%同仁表示非常同意，60.32%同仁表示同意，合計有90.48%同仁認為直屬主管能在工作上給予明確的決策或指示，9.52%同仁表示尚可，無同仁表示不同意。

## 陸、 整體分析

### 一、 整體滿意度分析

項目	內容	103 年 滿意度(%)		104 年 滿意度(%)		103 年 不滿意度(%)		104 年 不滿意度(%)	
工作環境	我對於所內環境美化感到滿意	84.48	86.21	87.3	87.3	0	0	0	0
	我對於本所提升工作環境的舒適性		82.76		87.3		0		0
工作感受	我認為目前的工作內容很適合自己	69.31	77.59	83.3	92.07	2.41	0	1.92	3.17
	我認為目前的工作量剛好		65.52		82.54		1.72		3.17
	我對目前的工作很有成就感		65.52		73.02		1.72		0
	我對所內所提供的教育訓練感到滿意		70.69		86.88		3.45		1.64
	所內能提供我完成工作必需的設備		67.24		81.97		5.17		1.64
機關認同與氣氛	我對本所各項便民服務推展成效感到滿意	86.64	87.93	90.16	88.52	0	0	0	0
	我對本所各項便民服務付出的貢獻度感到滿意		91.38		88.52		0		0
	我對課內同仁間相處氣氛感到滿意		86.21		93.44		0		0
	我對課與課同仁間合作關係感到滿意		81.03		90.16		0		0
領導溝通	能自由地與直屬主管直接溝通	86.64	89.66	92.07	95.24	0.86	0	0	0
	所提意見直屬主管都能接受或適當之處理		86.21		92.06		0		0
	直屬主管在工作上能給予明確的建議與協助		86.21		90.48		1.72		0
	我的主屬主管能在工作上給予明確的決策或指示		84.49		90.48		1.72		0
平均(不)滿意度		80.58		88		1.03		0.64	

本次問卷調查共分為「工作環境」、「工作感受」、「機關認同與氣氛」及「領導溝通」等四大項目 15 個題項，四大項目中以「領導溝通」滿意度最高為 92.07%，其次分別為「機關認同與氣氛」90.16%、「工作環境」87.3%，「工作感受」83.3%則為最低。15 個題項中以「我能自由地與直屬主管直接溝通」滿意度 95.24%為最高，其次分別為「我對課內同仁間相處氣氛感到滿意」滿意度 93.44%，且在「機關認同與氣氛」與「領導溝通」項目中，無任何表示不滿意之同仁，可見同仁皆能認同並配合本所目前推動之各項便民服務之執行，而機關內不僅同仁間合作氣氛及關係相當融洽，直屬主管與同仁間也能溝通無礙，並適時給予同仁工作上之協助與指導。

四大項目中「工作感受」滿意度 83.3%為最低，相較於其他不滿意度皆為 0%之項目，不滿意度為 1.92%，其中「我對目前的工作很有成就感」滿意度 73.02%最低，而「我認為目前的工作內容很適合自己」及「我認為目前的工作量剛好」不滿意度皆為 3.17%，「我對所內所提供的教育訓練感到滿意」及「所內所能提供我完成工作必需的設備」不滿意度則為 1.64%。

本年度平均滿意度為 88%，較去年(80.58%)提升 7.42%，各題項滿意度除「我對本所各項便民服務付出的貢獻度感到滿意」比去年下降 2.86%外，其他題項滿意度皆較去年增加；平均不滿意度為 0.64%，較去年(1.03%)下降 0.39%。兩年調查結果皆以「機關認同與氣氛」及「領導溝通」滿意度較高，不滿意度則以「工作感受」1.92%最高，惟已較去年(2.41%)下降 0.49%，在「工作感受」各項題目中，相較於去年度「我對所內所提供的教育訓練感到滿意」及「所內能提供我完成工作必需的設備」不滿意度最高，本年度則以「我認為目前的工作內容很適合自己」及「我認為目前的工作量剛好」不滿意度最高，皆為 3.17%。

## 二、各課滿意度分析

項目	103 年 滿意度(%)	104 年 滿意度(%)	103 年 不滿意度(%)	104 年 不滿意度(%)
<b>一、工作環境</b>	84.48	87.30	0	0
登記課	93.75	92.31	0	0
測量課	83.33	90.48	0	0
地價課	63.64	75	0	0
<b>二、工作感受</b>	66.9	83.30	2.41	1.92
登記課	70.83	82.30	1.67	3.08
測量課	67.62	89.97	4.76	0
地價課	67.28	76.25	0	2.5
<b>三、機關認同與氣氛</b>	86.64	90.16	0	0
登記課	93.74	95.19	0	0
測量課	77.38	88.15	0	0
地價課	100	84.38	0	0
<b>四、領導溝通</b>	86.64	92.07	0.86	0
登記課	97.91	100	0	0
測量課	72.62	89.28	2.38	0
地價課	86.37	82.81	0	0

※未填寫課別之問卷雖未計入各課統計，但仍計入於全所統計。

項目		104 年不滿意度(%)		
		登記課	測量課	地價課
環工 境作	1.我對於所內環境美化感到滿意	0	0	0
	2.我對於本所提升工作環境的舒適性	0	0	0
工作 感受	3.我認為目前的工作內容很適合自己	3.85	0	6.25
	4.我認為目前的工作量剛好	3.85	0	6.25
	5.我對目前的工作很有成就感	0	0	0
	6.我對所內所提供的教育訓練感到滿意	3.85	0	0
	7.所內能提供我完成工作必需的設備	3.85	0	0
機 關 認 同 與 氣 氛	8.我對本所各項便民服務推展成效感到滿意	0	0	0
	9.我對本所各項便民服務付出的貢獻度感到滿意	0	0	0
	10.我對課內同仁間相處氣氛感到滿意	0	0	0
	11.我對課與課同仁間合作關係感到滿意	0	0	0
領 導 溝 通	11.能自由地與直屬主管直接溝通	0	0	0
	12.所提意見直屬主管都能接受或適當之處理	0	0	0
	13.直屬主管在工作上能給予明確的建議與協助	0	0	0
	14.我的主屬主管能在工作上給予明確的決策或指示	0	0	0

各課調查結果，「工作環境」、「機關認同與氣氛」及「領導溝通」無同仁表示不滿意，但滿意度以皆以地價課為最低。

「工作感受」不滿意度最高為登記課 3.08%，主要因為同仁對「我認為目前的工作內容很適合自己」、「我認為目前的工作量剛好」、「所內能提供我完成工作必需的設備」及「我對所內所提供的教育訓練感到滿意」不滿意度皆為 3.85%。

## **柒、 結論與建議**

本年度整體員工滿意度為 88%，不滿意度為 0.64%，11.36%同仁認為尚可，相較於去年而言滿意度提升、不滿意度下降，且「機關認同與氣氛」及「領導溝通」滿意度皆達 90%以上，而「工作感受」滿意度雖較去年有所成長，但仍是所有項目中滿意度最低，且「我認為目前的工作內容很適合自己」、「我認為目前的工作量剛好」不滿意度甚至較增加，建請各課隨時注意同仁之工作狀況並做適當之調配，同時安排適當之教育訓練，以提升同仁之專業度，亦可增加同仁之工作效率。