

基隆市安樂地政事務所

105 年度員工滿意度問卷調查分析報告

壹、 依據：本所 105 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：105 年 9 月 12 日至 9 月 14 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 105 年 9 月 12 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：

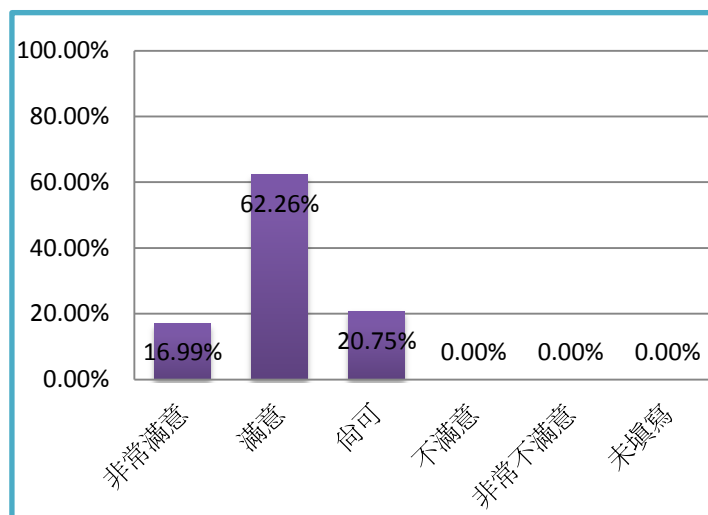
本次共計發放 57 份問卷，回收 53 份，回收率為 92.98%，各課回收情形如下表：

	登記課	測量課	地價課	未填寫課別	合計
發放份數	24	19	14		57
回收份數	22	17	11	3	53
回收率	91.67%	89.47%	78.57%		92.98%

伍、 調查結果

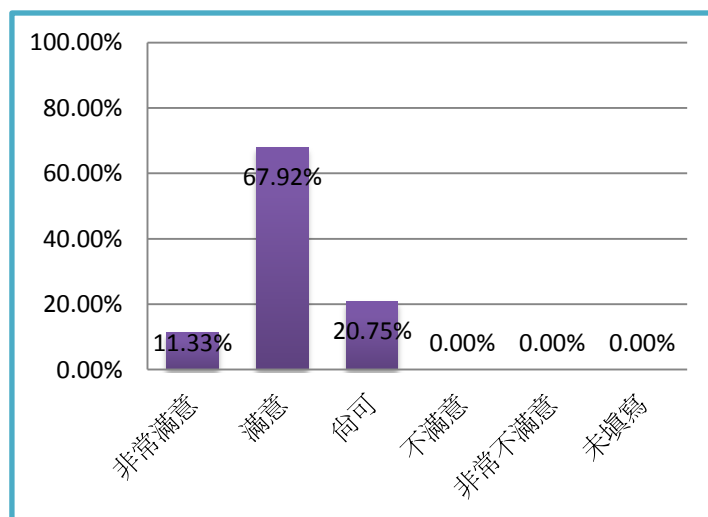
一、 工作環境

(一) 我對於所內環境美化



16.99%的同仁表示非常滿意，62.26%表示滿意，合計有 79.25%的同仁對所內環境美化感到滿意，20.75%的同仁表示尚可，無同仁表示不同意。

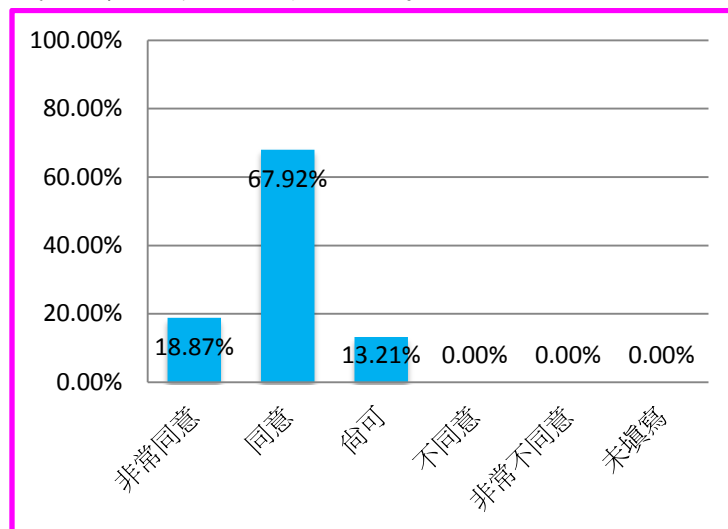
(二) 我對於本所提升工作環境的舒適性



11.33%的同仁表示非常滿意，67.92%表示滿意，合計有 79.25%同仁對本所提升工作環境的舒適性感到滿意，20.75%同仁表示尚可，無同仁表示不同意。

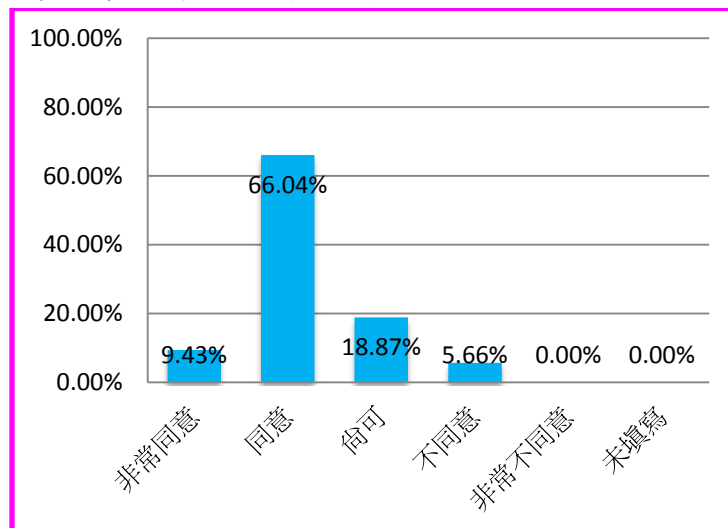
二、工作感受

(一) 我認為目前的工作內容適合自己



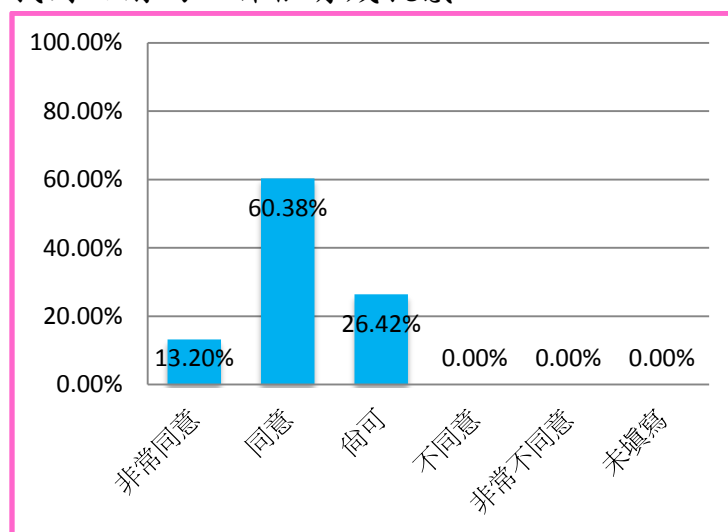
18.87%同仁表示非常同意，67.92%同仁表示同意，合計有86.79%同仁認為目前的工作內容適合自己，13.21%同仁表示尚可，無同仁表示不同意。

(二) 我認為目前的工作量剛好



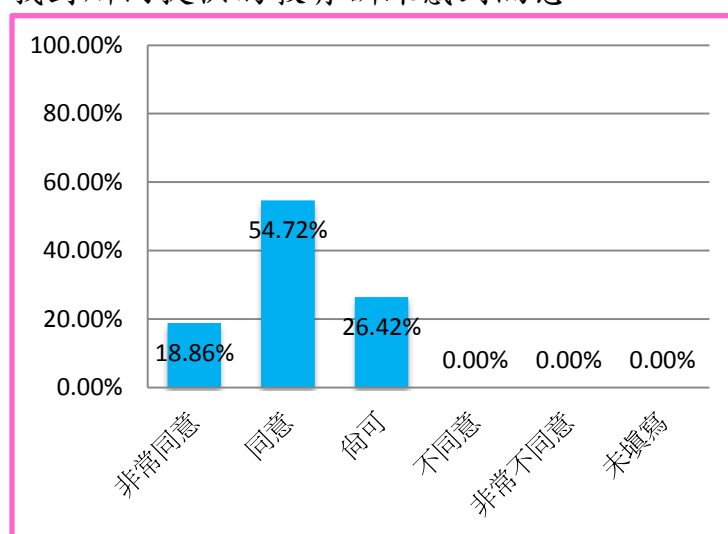
9.43%同仁表示非常同意，66.04%同仁表示同意，合計有75.47%同仁認為目前的工作量剛好，18.87%同仁表示尚可，另有5.66%同仁表示不同意，認為審查同仁遲遲無法補齊。

(三) 我對目前的工作很有成就感



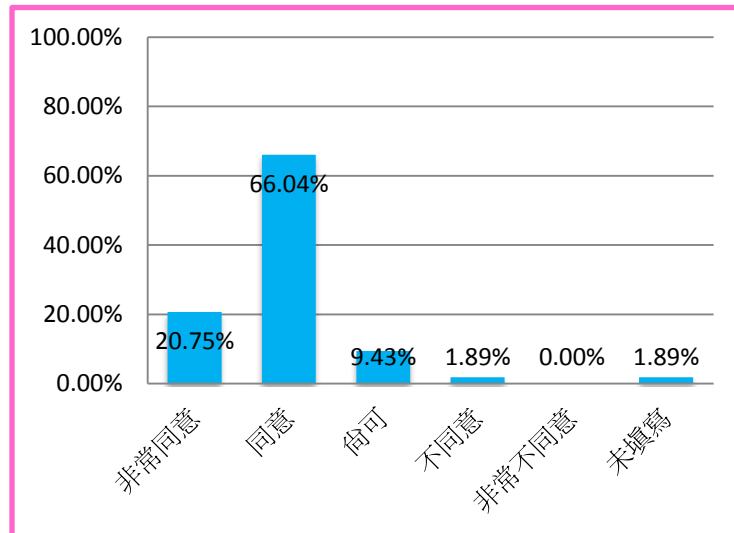
13.20%同仁表示非常同意，60.38%同仁表示同意，合計有73.58%同仁對目前的工作很有成就感，26.42%同仁表示尚可，無同仁表示不同意。

(四) 我對所內提供的教育訓練感到滿意



18.86%同仁表示非常同意，54.72%同仁表示同意，合計有73.58%同仁對所內提供的教育訓練感到滿意，26.42%同仁表示尚可，無同仁表示不同意。

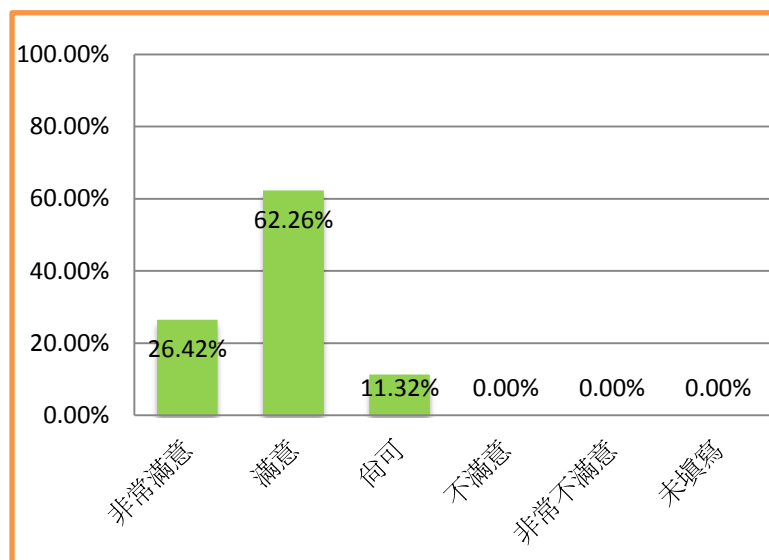
(五) 所內能提供我完成工作必需的設備



20.75%同仁表示非常同意，66.04%同仁表示同意，合計有86.79%同仁認為所內能提供完成工作必需的設備，9.43%同仁表示尚可，另有1.89%同仁表示不同意，1.89%同仁未填寫，惟有同仁表示滑鼠、傳真等設備使用上不太順暢。

三、機關認同與氣氛

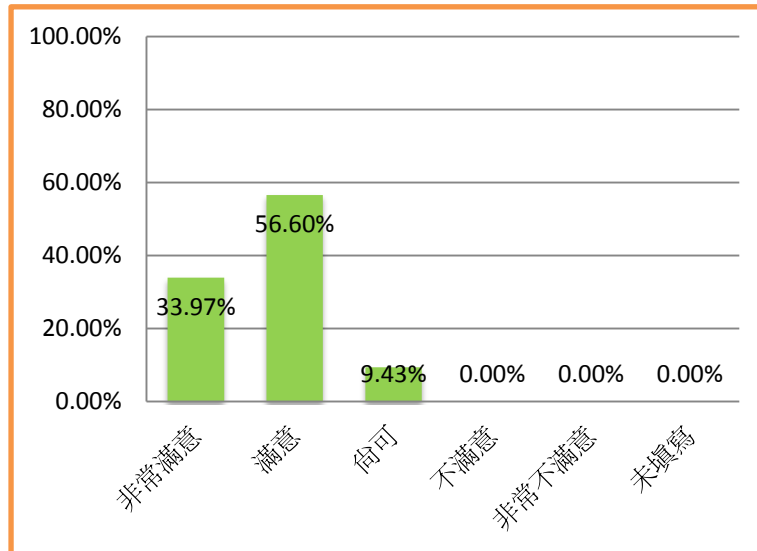
(一) 我對本所各項便民服務推展成效



26.42%同仁表示非常滿意，62.26%同仁表示滿意，合計有88.68%同仁對本所各項便民服務推展成效感到滿意，11.32%同

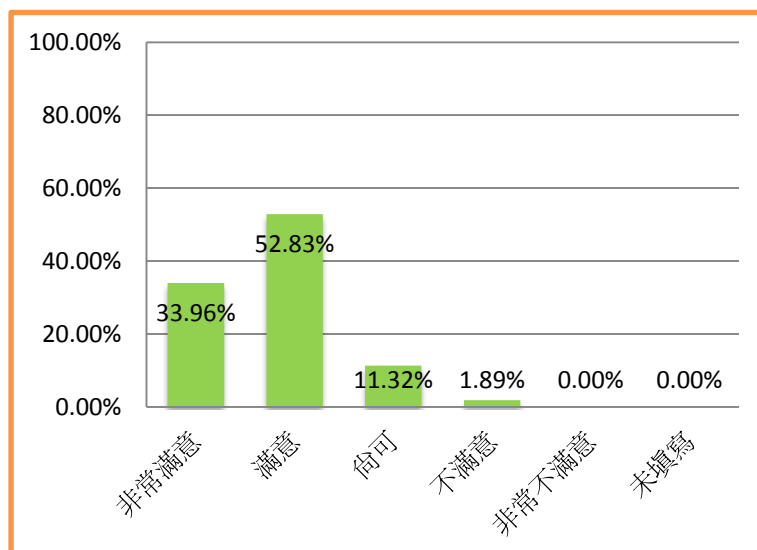
仁表示尚可，無同仁表示不滿意。

(二) 我對本所各項便民服務付出的貢獻度



33.97%同仁表示非常滿意，56.60%同仁表示滿意，合計有90.57%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，9.43%同仁表示尚可，無同仁表示不滿意。

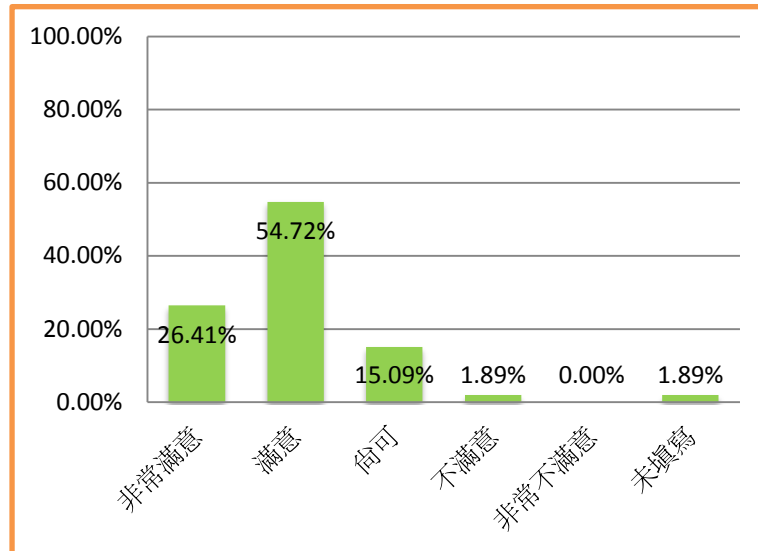
(三) 我對課內同仁間相處氣氛



33.96%同仁表示非常滿意，52.83%同仁表示滿意，合計有86.79%同仁對課內同仁間相處氣氛感到滿意，11.32%同仁表示

尚可，1.89%同仁表示不滿意。

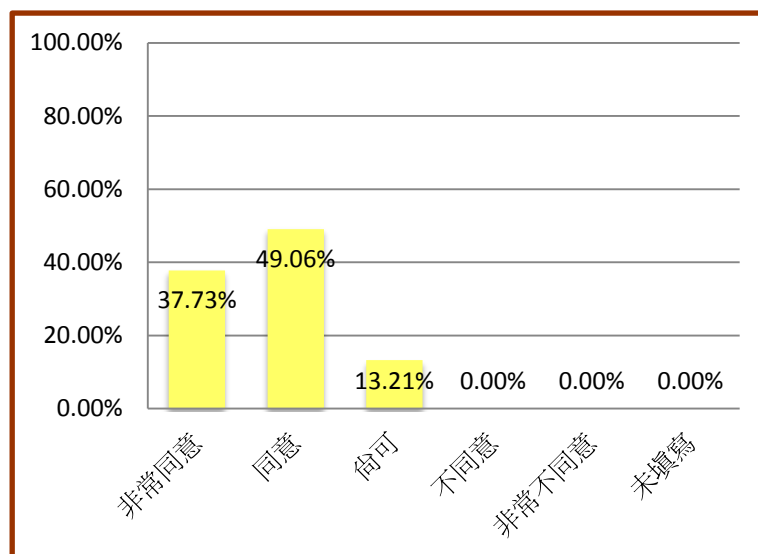
(四) 我對課與課同仁間合作關係感到滿意



26.41%同仁表示非常滿意，54.72%同仁表示滿意，合計有81.13%同仁對課與課同仁間合作關係感到滿意，15.09%同仁表示尚可，1.89%同仁表示不同意，1.89%同仁未填寫。

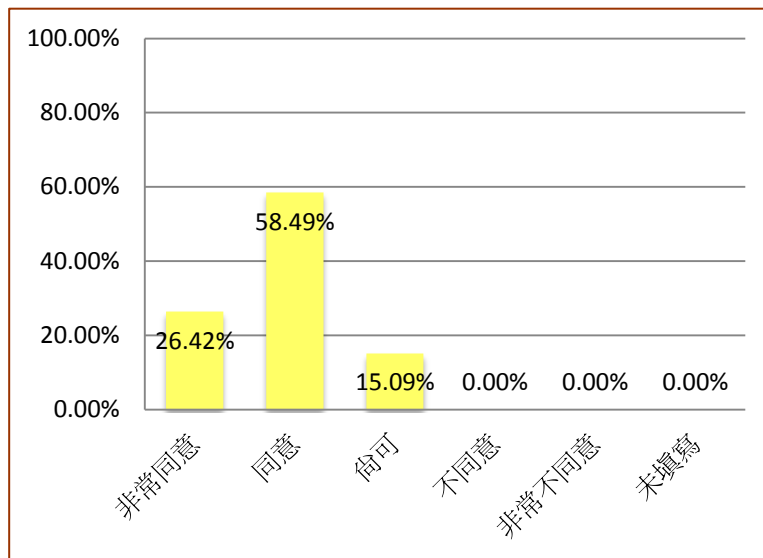
四、領導溝通

(一) 能自由地與直屬主管溝通



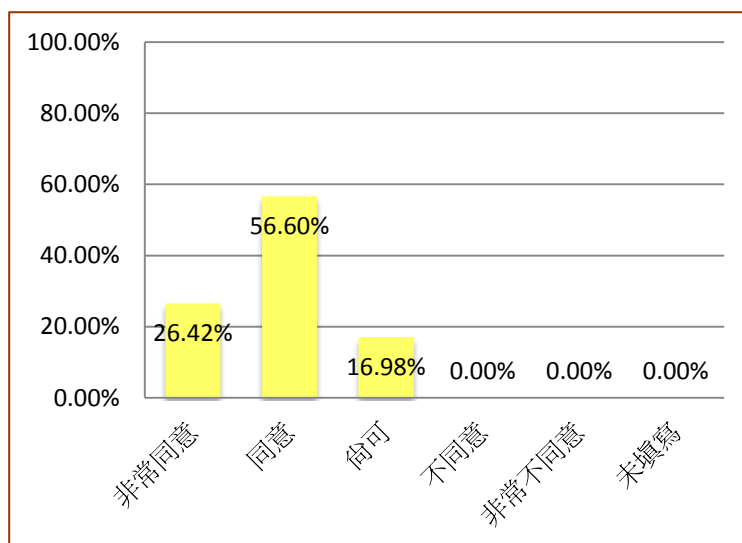
37.73%同仁表示非常同意，49.06%同仁表示同意，合計有86.79%同仁認為能自由地與直屬主管溝通，13.21%同仁表示尚可，無同仁表示不同意。

(二) 所提意見直屬主管都能接受或為適當之處理



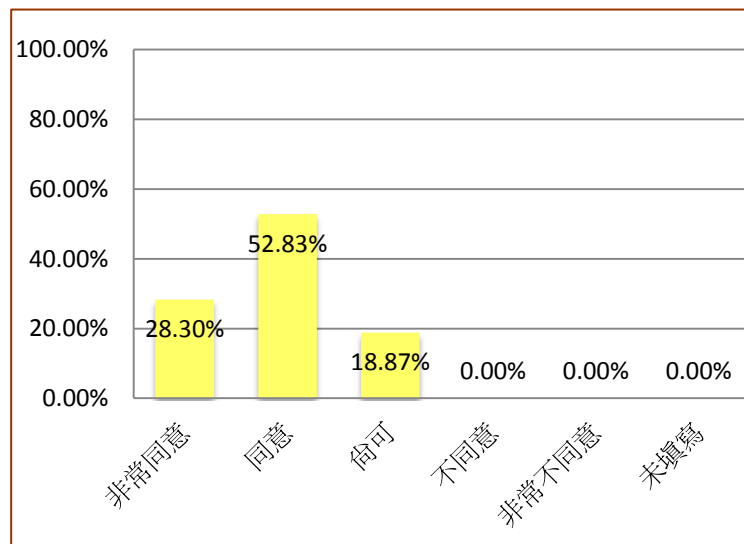
26.42%同仁表示非常同意，58.49%同仁表示同意，合計有84.91%同仁認為所提意見直屬主管都能接受或為適當之處理，15.09%同仁表示尚可，無同仁表示不同意。

(三) 直屬主管在工作上能給予明確的建議與協助



26.42%同仁表示非常同意，56.60%同仁表示同意，合計有83.02%同仁認為直屬主管能在工作上給予明確的決策或指示，16.98%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



28.30%同仁表示非常同意，52.83%同仁表示同意，合計有81.13%同仁認為直屬主管能在工作上給予明確的決策或指示，18.87%同仁表示尚可，無同仁表示不同意。

陸、 整體分析

項目	內容	103 年 滿意度(%)		104 年 滿意度(%)		105 年 滿意度(%)	
工作環境	我對於所內環境美化	84.48	86.21	87.3	87.3	79.25	79.25
	我對於本所提升工作環境的舒適性		82.76		87.3		79.25
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	79.24	86.79
	我認為目前的工作量剛好		65.52		82.54		75.47
	我對目前的工作很有成就感		65.52		73.02		73.58
	我對所內所提供的教育訓練感到滿意		70.69		86.88		73.58
	所內能提供我完成工作必需的設備		67.24		81.97		86.79
機關認同與氣氛	我對本所各項便民服務推展成效	86.64	87.93	90.16	88.52	86.79	88.68
	我對本所各項便民服務付出的貢獻度		91.38		88.52		90.57
	我對課內同仁間相處氣氛		86.21		93.44		86.79
	我對課與課同仁間合作關係		81.03		90.16		81.13
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	83.96	86.79
	所提意見直屬主管都能接受或適當之處理		86.21		92.06		84.91
	直屬主管在工作上能給予明確的建議與協助		86.21		90.48		83.02
	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		81.13
平均滿意度		80.58		88		82.52	

項目	103 年 滿意度(%)	104 年 滿意度(%)	105 年 滿意度(%)
一、工作環境	84.48	87.30	79.25
登記課	93.75	92.31	81.82
測量課	83.33	90.48	79.41
地價課	63.64	75	77.27
二、工作感受	66.9	83.30	79.24
登記課	70.83	82.30	82.95
測量課	67.62	89.97	73.53
地價課	67.28	76.25	77.28
三、機關認同與氣氛	86.64	90.16	86.79
登記課	93.74	95.19	92.73
測量課	77.38	88.15	77.64
地價課	100	84.38	96.36
四、領導溝通	86.64	92.07	83.96
登記課	97.91	100	94.32
測量課	72.62	89.28	69.12
地價課	86.37	82.81	90.91

※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。

本次問卷調查結果以「機關認同與氣氛」滿意度最高為 86.79%，其次為「領導溝通」83.96%、「工作環境」79.25%、「工作感受」79.24 則為最低。15 個題項中以「我對本所各項便民服務付出的貢獻度」滿意度 90.57%為最高、其次為「我對本所各項便民服務推展成效」滿意度 88.68%。各課調查結果，測量課之「機關認同與氣氛」及「領導溝通」滿意度卻是各課中最低，分別為 77.64%及 69.12%，且與 104 年度相比，甚至大幅下降 10.51%及 20.16%。

四大項目中「工作感受」滿意度 79.24%為最低，其中又以「我對目前的工作很有成就感」及「我對所內提供的教育訓練」滿意度 73.58%最低，各課調查結果，登記課及地價課滿意度較 104 年度略為提升，測量課滿意度則下降 16.44%。

本年度平均滿意度為 82.52%，較去年(88%)下降 5.48%，各項滿意度亦皆低於 104 年，其中以「領導溝通」下降 8.11%最多，其

次為「工作環境」下降 8.05%，該兩項滿意度甚至比 103 年低，15 個題項中，則以「我對所內提供的教育訓練」滿意度下降幅度 13.3% 最多。

項目	內容	103 年 不滿意度(%)		104 年 不滿意度(%)		105 年 不滿意度(%)	
工作環境	我對於所內環境美化感到滿意	0	0	0	0	0	0
	我對於本所提升工作環境的舒適性		0		0		0
工作感受	我認為目前的工作內容很適合自己	2.41	0	1.92	3.17	1.51	0
	我認為目前的工作量剛好		1.72		3.17		5.66
	我對目前的工作很有成就感		1.72		0		0
	我對所內所提供的教育訓練感到滿意		3.45		1.64		0
	所內能提供我完成工作必需的設備		5.17		1.64		1.89
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	0	0	0	0	0.95	0
	我對本所各項便民服務付出的貢獻度感到滿意		0		0		0
	我對課內同仁間相處氣氛感到滿意		0		0		1.89
	我對課與課同仁間合作關係感到滿意		0		0		1.89
領導溝通	能自由地與直屬主管直接溝通	0.86	0	0	0	0	0
	所提意見直屬主管都能接受或適當之處理		0		0		0
	直屬主管在工作上能給予明確的建議與協助		1.72		0		0
	我的主屬主管能在工作上給予明確的決策或指示		1.72		0		0
平均(不)滿意度		1.03		0.64		0.76	

本年度平均不滿意度為 0.76%，較 104 年略為上升 0.12%，四大項目中仍以「工作感受」不滿意度 1.51%最高，其中「我認為目前的工作量剛好」不滿意度達 5.66%，登記課與地價課皆有 9.09%同仁對目前的工作量不滿意；另外「機關認同與氣氛」首次有同仁表示不滿意，其中「我對課內同仁間相處氣氛」及「我對課與課同仁間合作關係」不滿意度皆為 1.89%，主要是登記課有 4.55%對課內同仁間相處氣氛感到不滿意，而測量課則有 5.88%同仁對課與間合作關係感到不滿意。

項目		105 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
感工 受作	3.我認為目前的工作內容很適合自己	0	0	0
	4.我認為目前的工作量剛好	9.09	0	9.09
	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	0	0	0
	7.所內能提供我完成工作必需的設備	0	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	4.55	0	0
	11.我對課與課同仁間合作關係感到滿意	0	5.88	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

※未填寫課別之問卷未計入各課統計。

柒、 結論與建議

本年度整體員工滿意度為 82.52%，不滿意度為 0.76%，16.48%同仁認為尚可，相較於去年而言滿意度下降(5.48%)、不滿意度上升(0.12%)，尚可比例也增加(5.11%)，整體而言皆不如 104 年度調查結果，以往滿意度較高之「機關認同與氣氛」及「領導溝通」不僅較 104 年低，「領導溝通」甚至比 103 年度低，各課滿意度又以測量課下降(20.16%)最多，而「機關認同與氣氛」更是首次出現表示不滿意之同仁，不論是在課內或課與課之同仁間皆有不滿意情形，建議各課不論是在課內或跨課間業務皆應多加溝通協調，並適時給予同仁工作上之協助與指導。「工作感受」不滿意度則為近 3 年來最低，惟登記課陸續有審查人員離、調職，再加上轄區內大批建案，造成工作量增加，因此「我認為目前的工作量剛好」不滿意度較 104 年上升。