

111 年度員工滿意度 暨工作楷模調查成果

本所核心價值為「效率、親切、便民」，為提升內部顧客服務品質，賡續辦理年度員工滿意度調查(含工作楷模票選)，藉問卷設計題項了解員工需求、傾聽心聲並藉此凝聚向心力，期盼能進一步改善組織運作方式，並精進本所未來發展，達到提升整體服務品質之目標。

研考協辦洪祺鈞

2022.06



目錄

目錄	1
壹、調查目的	2
貳、調查方法	2
參、分析結果	5
肆、結論與建議	62

壹、調查目的

人力資源發展已由以往的人事行政邁入所謂策略夥伴的角色，無論從選擇人的機制設計、訓練與發展實施、績效管理制度建立、提升員工關係及工作生活品質等，其最終目標乃以促進員工高績效表現，藉此讓機關創造超出績效目標之水準。公部門在工作績效上首重服務態度，本報告從同仁對自己在作品質上的滿意度著手，再延伸探詢對於業務主管、整體工作環境、同仁間互動性及內心所憧憬之模範等各方面，了解個人與工作績效之關係，至於服務的意願高低則受其內在動機的影響；因此滿足其內在動機之需求是否為對工作的績效表現有顯著且正相關的影響，為本報告探討之最終目的。

貳、調查方法

一、調查對象

本所編制內員工（留職停薪、借調及調查期間離職、復職等除外）及僱用之臨時、約聘僱人員全體。

二、有效樣本數

（一）調查對象：針對本所各課室同仁，共 118 人。

（二）發放數：118 份，含登記課 24 份、測量課 37 份、地價課 10 份、資訊課 19 份、地籍課 24 份、會計人事室 4 份。

（三）回收率：

1. 各課室發放份數分別為：含登記課 24 份、測量課 37 份、地價課 10 份、資訊課 19 份、地籍課 24 份、會計人事室 4 份。

2. 各課室回收率分別為：

- (1)登記課 20%(回收 5 份/發放 24 份)
- (2)測量課 46%(回收 17 份/發放 37 份)
- (3)地價課 100%(回收 10 份/發放 10 份)
- (4)資訊課 58%(回收 11 份/發放 19 份)
- (5)地籍課 42%(回收 10 份/發放 24 份)
- (6)其他 75%(回收 3 份/發放 4 份)

(四)本次無效問卷為 0 份。

三、 調查方法

(一)調查時間：自 111 年 5 月 30 日-6 月 6 日。

(二)問卷設計：18 子題，扣除第 16 題為複選題(工作楷模)、第 17 題及 18 題為簡答題(同仁建議)外，餘 15 題皆為李特克式 5 分準則。

(三)調查方式：針對本所各課室同仁，採線上匿名方式填寫。

四、 資料處理方法

(一)本調查於問卷回收完畢後，經由偵錯、檢核後，主要的分析方法是頻次分析，同時包含課室交叉分析與歷年比較分析(本次歷年比較分析先行設定一假設，即「5 分」及「4 分」加總為本年度之正評價、「2 分」及「1 分」加總為負評價，另「未表示意見」及「3 分」無法看出好或壞，故皆算無意見)。

(二)本次分析僅單就同仁對其自身業務感受而衡量，交叉分析時，以單一課室回收之樣本數為母體，故每一問卷之影響率受問卷回收量體不同而有所差異。

(三)滿意度之基礎並非統一影響率，而係希望透過客觀數字了解每一同仁於業

務上之認同程度，換言之，成員較多之課室，回收問卷可能所呈現之數據影響率較小，惟其考量每一成員感受需更為細膩，若回收率及滿意度不高，亦使影響率變大；反之，回收較少之課室雖樣本少，但掌握同仁感受較易，若回收率及滿意度高，亦使影響率加倍凸顯，故本報告不另行加權分析。

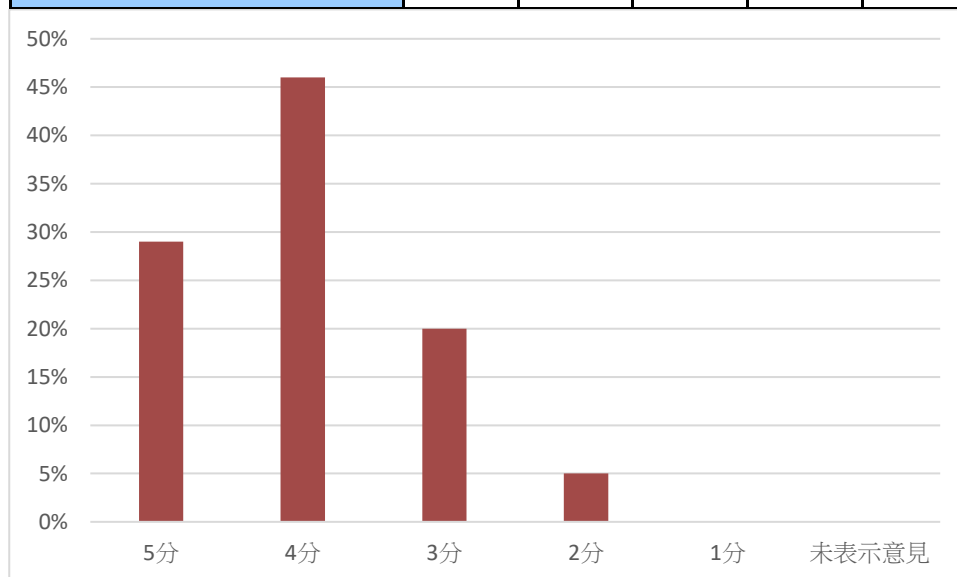
參、分析結果

Q1. 目前工作性質和內容之滿意度

【頻次分析】

由調查顯示，有 28.57%同仁對目前的工作性質和內容給 5 分，46.43%給 4 分，19.64%給 3 分，5.36%給 2 分。由此可知，75%的同仁對目前的工作性質和內容感到滿意，平均滿意度為 3.98 分。

題目 1：您滿意目前的工作性質和內容嗎？	5 分	4 分	3 分	2 分	1 分	未表示意見	總計
票數	16	26	11	3	0	0	56
百分比	28.57%	46.43%	19.64%	5.36%	0.00%	0.00%	100.00%



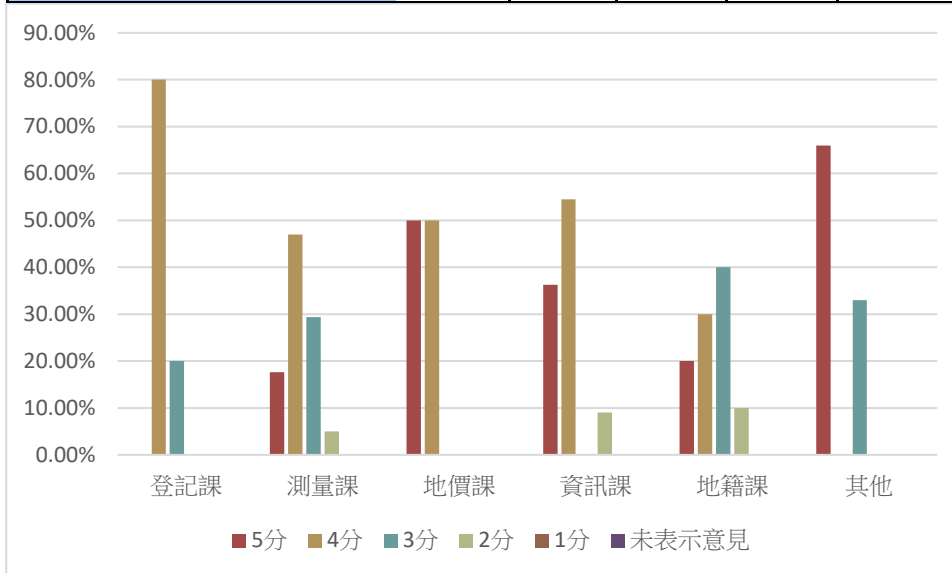
課室	5 分	4 分	3 分	2 分	1 分	未表示意見	平均滿意度
登記課	0	4	1	0	0	0	3.80
測量課	3	8	5	1	0	0	3.76
地價課	5	5	0	0	0	0	4.50
資訊課	4	6	0	1	0	0	4.18
地籍課	2	3	4	1	0	0	3.60
其他	2	0	1	0	0	0	4.33
合計	16	26	11	3	0	0	3.98

【交叉分析-課室】

交叉分析各課室，登記課同仁對目前的工作性質和內容平均滿意度 3.8 分。測量課同仁對目前的工作性質和內容平均滿意度 3.76 分。地價課同仁對目前的工作性質和內容平均滿意度 4.5 分。資訊課同仁對目前的工作性質和內容平均滿意度 4.18 分。地籍課同仁對目前的工作性質和內容平均滿意度 3.6 分，各課就目前工作性質和內容分數評給之百分比分析如下：

新北市新店地政事務所『111 年度員工滿意度暨工作楷模調查成果』

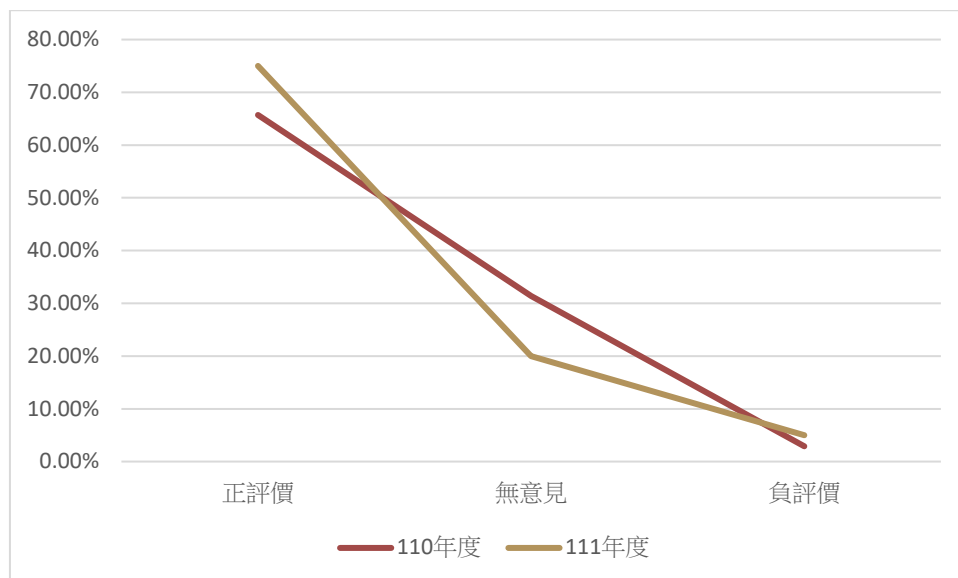
課室	5 分	4 分	3 分	2 分	1 分	未表示意見
登記課	0.0%	80%	20%	0%	0.0%	0.0%
測量課	17.6%	47%	29.4%	5%	0.0%	0.0%
地價課	50%	50%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
資訊課	36.3%	54.5%	0.0%	9%	0.0%	0.0%
地籍課	20%	30%	40%	10%	0.0%	0.0%
其他	66%	0.0%	33%	0.0%	0.0%	0.0%



【年度比較分析】

將本年度與 110 年度之調查結果相比較，同仁對目前的工作性質和內容感到滿意正面評價比例 111 年度較 110 年度上升 9.3%，無意見比例下降 11.4%、負面評價比例上升 2.1%。

	正評價	無意見	負評價
110 年度	65.7%	31.4%	2.9%
111 年度	75%	20%	5%



【成長率分析】

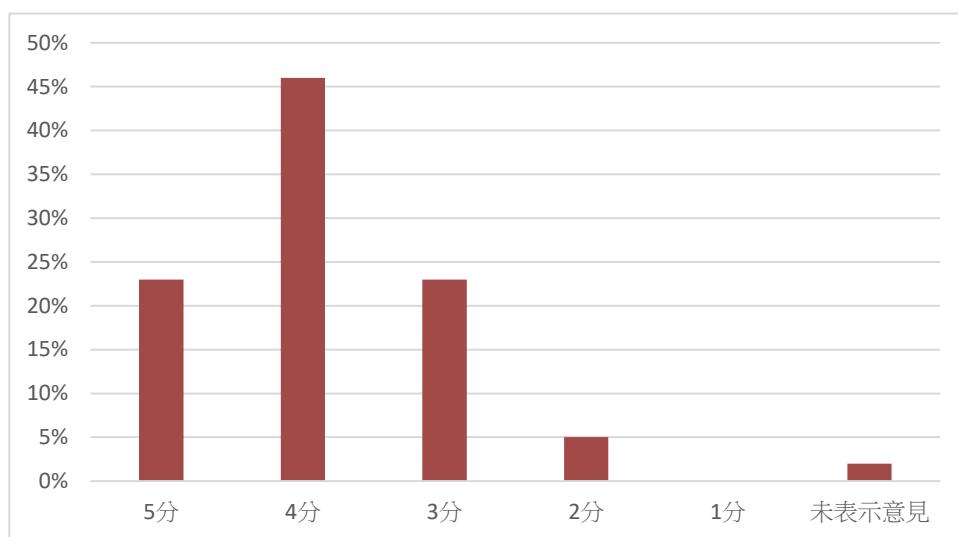
同仁對目前的工作性質和內容滿意度歷年成長率		
年度	110 年	111 年
滿意度	65.7%	75%
滿意度成長率計算	$(75\% - 65.7\%) / 65.7\% = 14.15\%$	
滿意度成長率	14.15%	

Q2. 工作上所獲得的成就滿意度

【頻次分析】

由調查顯示，有 23.21%同仁在工作上所獲得的成就給 5 分，46.43%給 4 分，23.21%給 3 分，5.36%給 2 分。由此可知，69.64%的同仁對目前的工作所獲得的成就感到滿意，平均滿意度為 3.82 分。

題目 2：您滿意目前工作所獲得的成就嗎？	5 分	4 分	3 分	2 分	1 分	未表示意見	總計
票數	13	26	13	3	0	1	56
百分比	23.21%	46.43%	23.21%	5.36%	0.00%	1.79%	100%

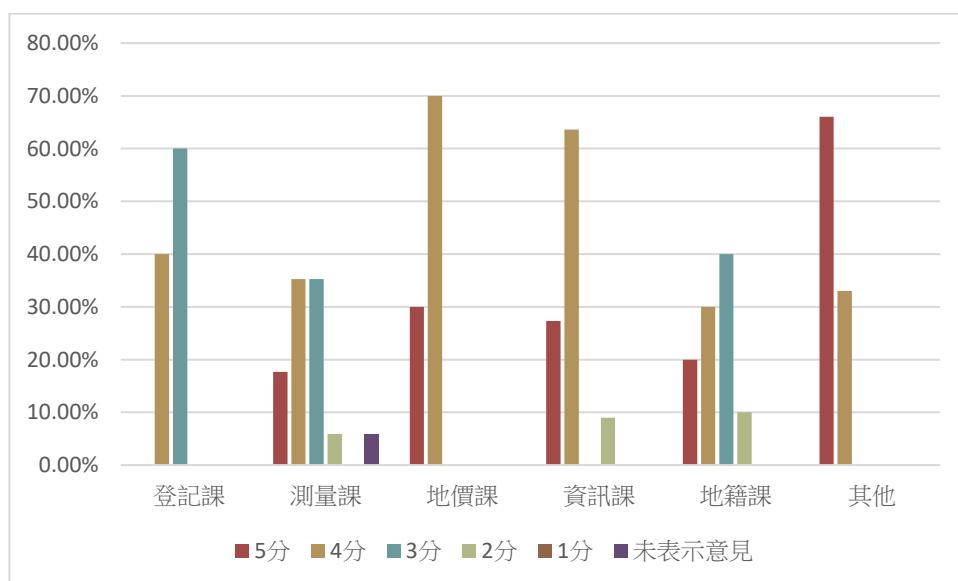


	5 分	4 分	3 分	2 分	1 分	未表示意見	平均滿意度
登記課	0	2	3	0	0	0	3.40
測量課	3	6	6	1	0	1	3.47
地價課	3	7	0	0	0	0	4.30
資訊課	3	7	0	1	0	0	4.09
地籍課	2	3	4	1	0	0	3.60
其他	2	1	0	0	0	0	4.67
合計	13	26	13	3	0	1	3.82

【交叉分析-課室】

交叉分析各課室，登記課同仁對於工作上所獲得的成就平均滿意度 3.4 分。測量課同仁對於工作上所獲得的成就平均滿意度 3.47 分。地價課同仁對於工作上所獲得的成就平均滿意度 4.3 分。資訊課同仁對平均滿意度 4.09 分。地籍課同仁對於在工作上所獲得的成就平均滿意度 3.6 分，各課就工作上所獲得的成就分數評給之百分比分析如下：

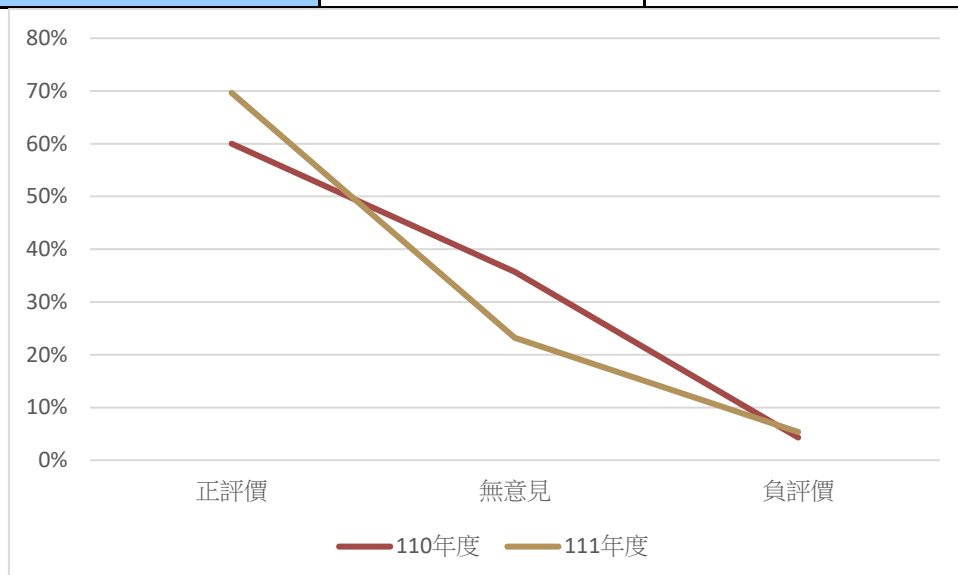
課室	5 分	4 分	3 分	2 分	1 分	未表示意見
登記課	0.0%	40.0%	60.0%	0.0%	0.0%	0.0%
測量課	17.64%	35.29%	35.29%	5.9%	0.0%	5.9%
地價課	30.0%	70.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
資訊課	27.3%	63.6%	0.0%	9%	0.0%	0.0%
地籍課	20%	30%	40%	10.0%	0.0%	0.0%
其他	66%	33%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%



【年度比較分析】

將本年度與 110 年度之調查結果相比較，同仁對目前的工作成就感到滿意正面評價比例 111 年度較 110 年度上升 9.64%，無意見比例下降 12.5%，負面評價比例上升 1.06%。

	正評價	無意見	負評價
110 年度	60%	35.7%	4.3%
111 年度	69.6%	23%	5%



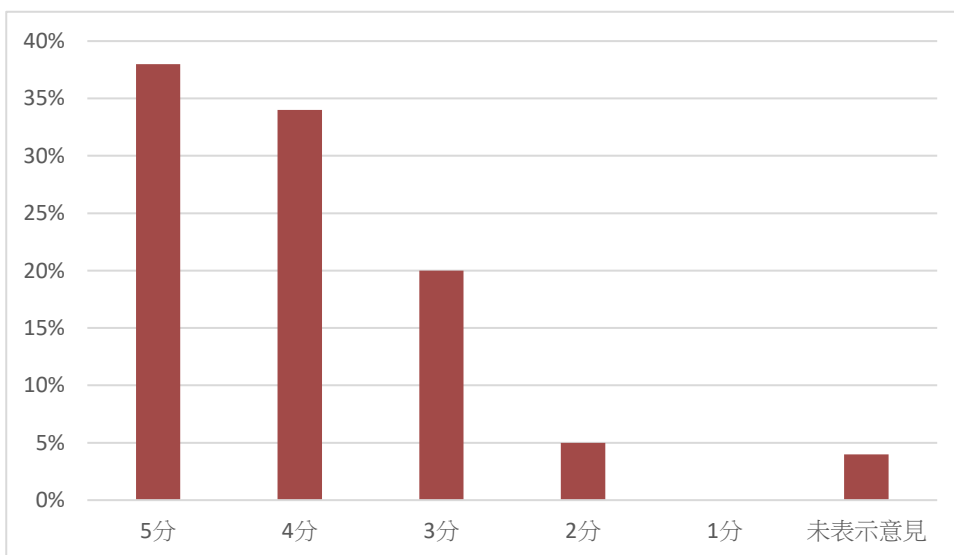
【成長率分析】

同仁對目前的工作所獲得的成就感歷年成長率		
年度	110 年	111 年
滿意度	60%	69.64%
滿意度成長率計算	$(69.64\% - 60\%) / 60\% = 16.06\%$	
滿意度成長率	16.06%	

Q3. 對所屬業務主管的滿意度程度

由調查顯示，有 37.5%同仁對所屬的業務主管給 5 分，33.93%給 4 分，19.64%給 3 分，5.36%給 2 分。由此可知，71.43%的同仁對所屬業務主管感到滿意，平均滿意度為 3.93 分。

題目 3：您滿意且 認同自己所屬業務 主管嗎？	5 分	4 分	3 分	2 分	1 分	未表示意見	總計
票數	21	19	11	3	0	2	56
百分比	37.50%	33.93%	19.64%	5.36%	0.00%	3.57%	100%



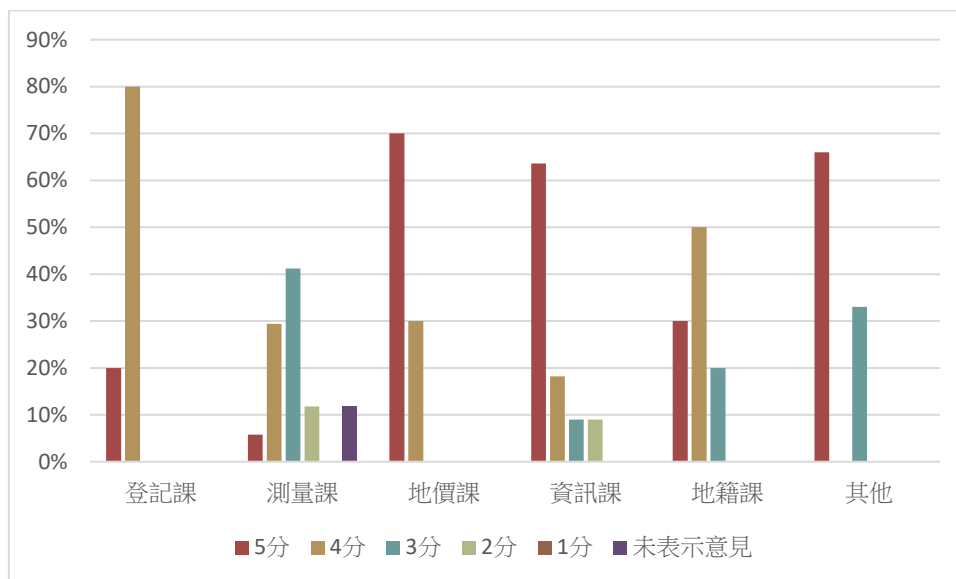
	5 分	4 分	3 分	2 分	1 分	未表示意見	平均滿意度
登記課	1	4	0	0	0	0	4.20
測量課	1	5	7	2	0	2	2.94
地價課	7	3	0	0	0	0	4.70
資訊課	7	2	1	1	0	0	4.36
地籍課	3	5	2	0	0	0	4.10
其他	2	0	1	0	0	0	4.33
合計	21	19	11	3	0	2	3.93

【交叉分析-課室】

交叉分析各課室，登記課同仁對於所屬業務主管平均滿意度 4.2 分。測量課同仁對於所屬業務主管平均滿意度 2.94 分。地價課同仁對於所屬業務主管平均滿意度 4.7 分。資訊課同仁對於所屬業務主管平均滿意度 4.36 分。地籍課同仁對於所屬業務主管平均滿意度 4.1 分，各課就目前對於所屬業務主管分數評給之百分比分析如下：

新北市新店地政事務所『111 年度員工滿意度暨工作楷模調查成果』

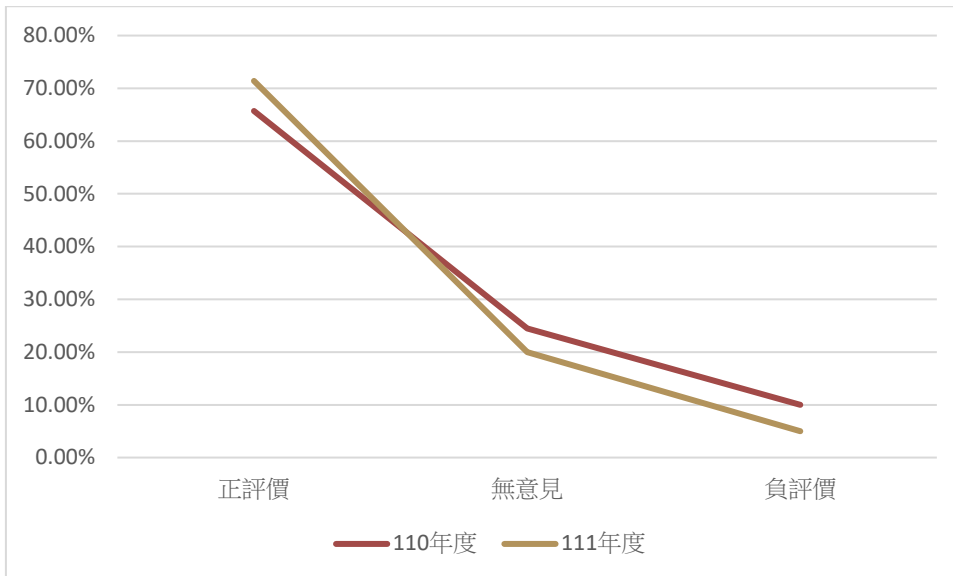
課室	5 分	4 分	3 分	2 分	1 分	未表示意見
登記課	20%	80%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
測量課	5.8%	29.4%	41.2%	11.8%	0.0%	11.8%
地價課	70%	30%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
資訊課	63.6%	18.2%	9%	9%	0.0%	0.0%
地籍課	30%	50%	20%	0.0%	0.0%	0.0%
其他	66%	0.0%	33%	0.0%	0.0%	0.0%



【年度比較分析】

將本年度與 110 年度之調查結果相比較，同仁對目前所屬業務主管之正面評價比例 111 年度較 110 年度上升 5.7%，無意見比例下降 4.5%，負面評價比例下降 5%。

	正評價	無意見	負評價
110 年度	65.7%	24.5%	10%
111 年度	71.4%	20%	5%



【成長率分析】

同仁對目前所屬業務主管滿意度歷年成長率		
年度	110 年	111 年
滿意度	65.7%	71.4%
滿意度成長率計算	$(71.4\% - 65.7\%) / 65.7\% = 8.68\%$	
滿意度成長率	8.68%	

Q4. 主管所分配之工作滿意度

【頻次分析】

由調查顯示，有 30.36%同仁對主管所分配之工作給 5 分，46.43%給 4 分，19.64%給 3 分，3.57%給 2 分。由此可知，76.79%的同仁對主管所分配之工作感到滿意，平均滿意度為 4.04 分。

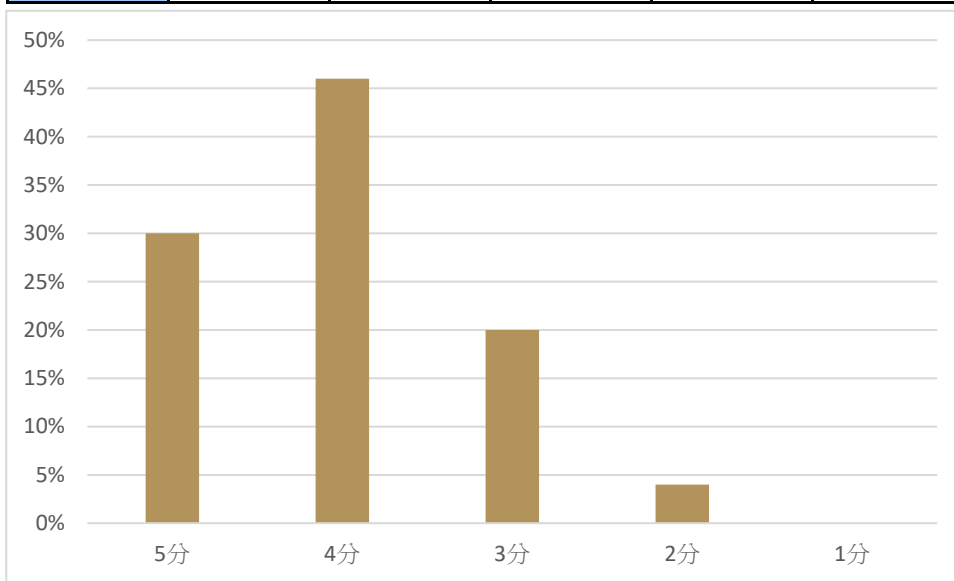
題目 4：您滿

意主管所分

配之工作

嗎？

	5 分	4 分	3 分	2 分	1 分	未表示意見	總計
票數	17	26	11	2	0	0	56
百分比	30.36%	46.43%	19.64%	3.57%	0.00%	0.00%	100%

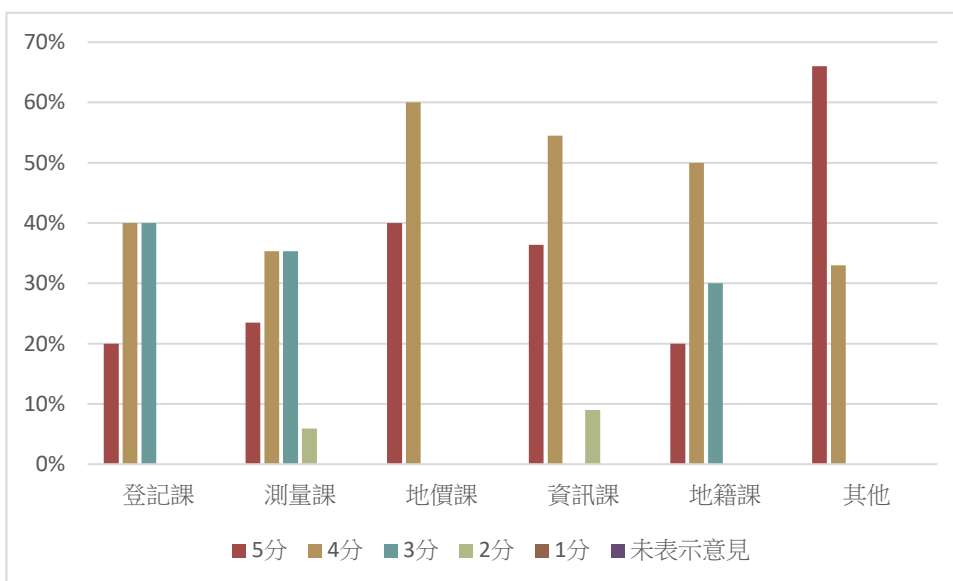


	5 分	4 分	3 分	2 分	1 分	5 分	平均滿意度
登記課	1	2	2	0	0	0	3.80
測量課	4	6	6	1	0	0	3.76
地價課	4	6	0	0	0	0	4.40
資訊課	4	6	0	1	0	0	4.18
地籍課	2	5	3	0	0	0	3.90
其他	2	1	0	0	0	0	4.67
合計	17	26	11	2	0	0	4.04

【交叉分析-課室】

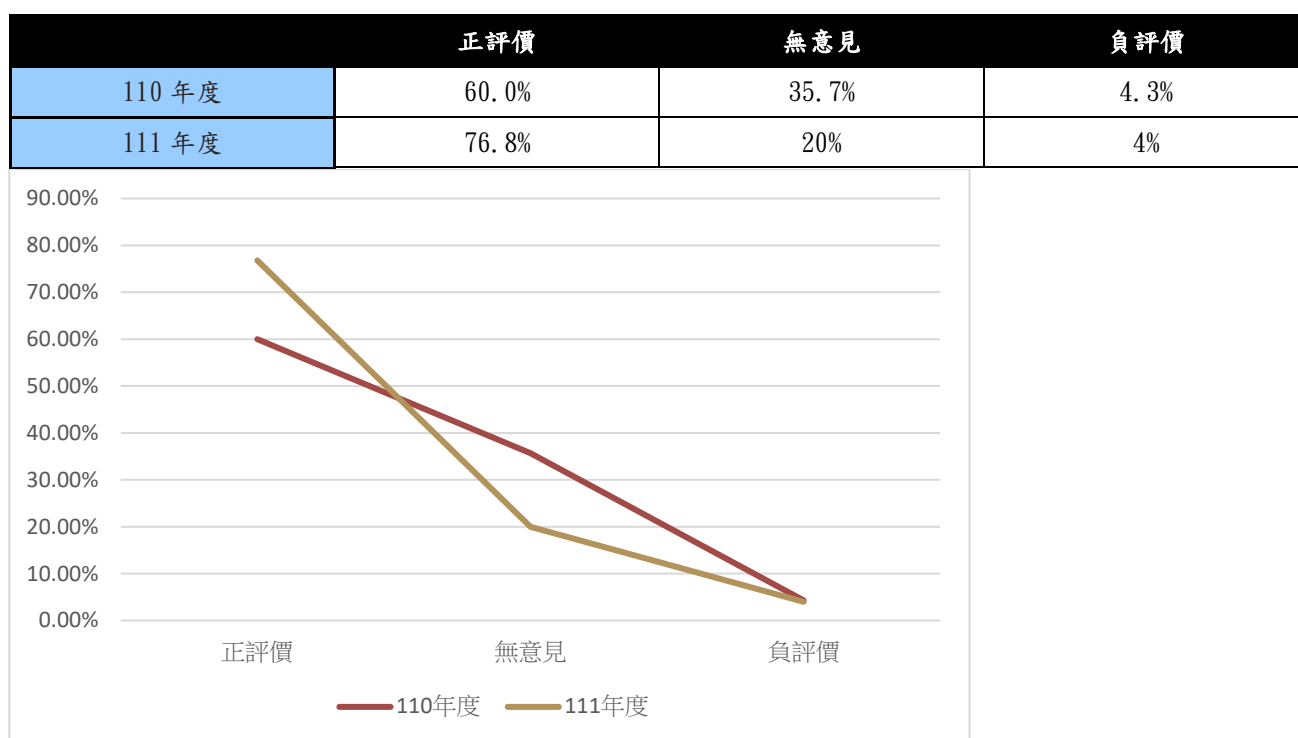
交叉分析各課室，登記課同仁對於主管所分配的工作平均滿意度 3.8 分。測量課同仁對於主管所分配的工作平均滿意度 3.76 分。地價課同仁對於主管所分配的工作平均滿意度 4.4 分。資訊課同仁對於主管所分配的工作平均滿意度 4.18 分。地籍課同仁對於主管所分配的工作平均滿意度 3.9 分，各課就目前對於主管所分配的工作分數評給之百分比分析如下：

課室	5 分	4 分	3 分	2 分	1 分	未表示意見
登記課	20%	40%	40%	0.0%	0.0%	0.0%
測量課	23.5%	35.3%	35.3%	5.9%	0.0%	0.0%
地價課	40%	60%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
資訊課	36.4%	54.5%	0.0%	9%	0.0%	0.0%
地籍課	20%	50%	30%	0.0%	0.0%	0.0%
其他	66%	33%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%



【年度比較分析】

將本年度與 110 年度之調查結果相比較同仁對於主管所指示的執行事項感到滿意正面評價比例 111 年度較 110 年度上升 16.8%，無意見比例下降 15.7%，負面評價比例下降 0.3%。



【成長率分析】

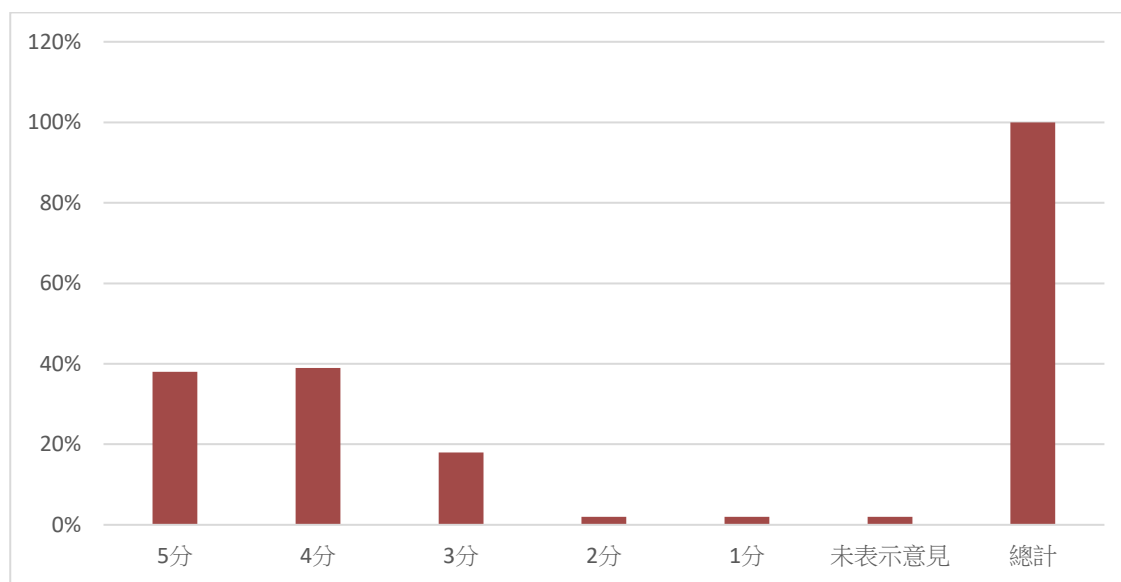
同仁對於主管所指示的執行事項感到滿意度歷年成長率		
年度	110 年	111 年
滿意度	60%	76.8%
滿意度成長率計算	$(76.8\% - 60\%) / 60\% = 28\%$	
滿意度成長率	28%	

Q5. 工作環境及課室氣氛滿意度

【頻次分析】

由調查顯示，有 37.5%同仁對工作環境及課室氣氛給 5 分，39.29%給 4 分，17.86%給 3 分，1.79%給 2 分、1.79%給 1 分。共 76.79%的同仁對工作環境及課室氣氛感到滿意，平均滿意度為 4.04 分。

題目 5：您滿意現在的工作環境及課內氣氛嗎？	5 分	4 分	3 分	2 分	1 分	未表示意見	總計
票數	21	22	10	1	1	1	56
百分比	37.50%	39.29%	17.86%	1.79%	1.79%	1.79%	100%



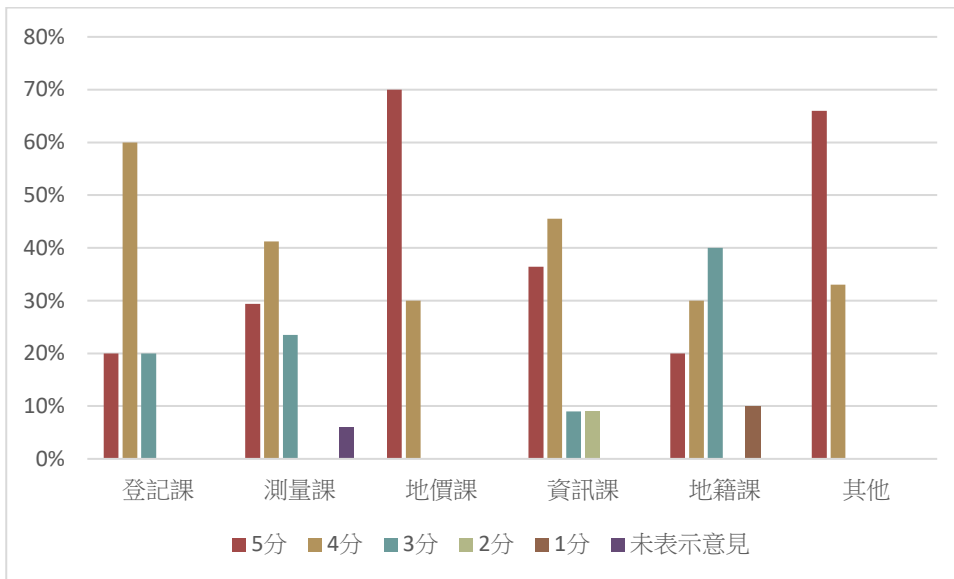
	5 分	4 分	3 分	2 分	1 分	未表示意見	平均滿意度
登記課	1	3	1	0	0	0	4.00
測量課	5	7	4	0	0	1	3.82
地價課	7	3	0	0	0	0	4.70
資訊課	4	5	1	1	0	0	4.09
地籍課	2	3	4	0	1	0	3.50
其他	2	1	0	0	0	0	4.67
合計	21	22	10	1	1	1	4.04

【交叉分析-課室】

交叉分析各課室，登記課同仁對於工作環境及課室氣氛平均滿意度 4 分。測量課同仁對於工作環境及課室氣氛平均滿意度 3.82 分。地價課同仁對於工作環境及課室氣氛平均滿意度 4.7 分。資訊課同仁對於工作環境及課室氣氛平均滿意度 4.09 分。地籍課同仁對於工作環境及課室氣氛平均滿意度 3.5 分，各課就工作環境及課室氣氛分數評給之百分比分析如下：

新北市新店地政事務所『111 年度員工滿意度暨工作楷模調查成果』

課室	5 分	4 分	3 分	2 分	1 分	未表示意見
登記課	20%	60%	20%	0.0%	0.0%	0.0%
測量課	29.4%	41.2%	23.5%	0.0%	0.0%	5.9%
地價課	70%	30%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
資訊課	36.4%	45.5%	9%	9%	0.0%	0.0%
地籍課	20%	30%	40%	0.0%	10%	0.0%
其他	66%	33%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

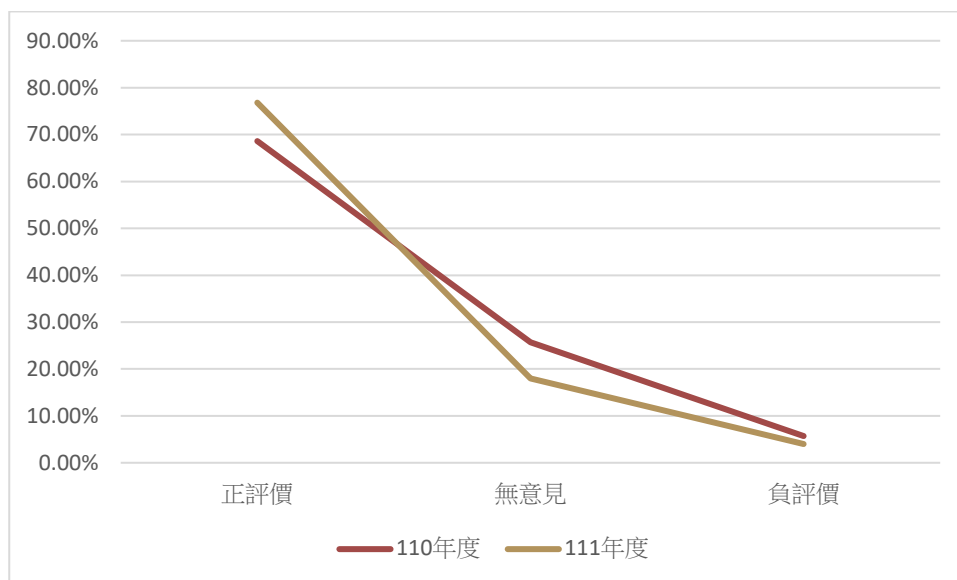


【年度比較分析】

將本年度與 110 年度之調查結果相比較同仁對工作環境及課室氣氛滿意度感到滿意正面評價比例 111 年度較 110 年度上升 8.2%，無意見比例下降 7.7%，負面評價比例下降 1.7%。

新北市新店地政事務所『111 年度員工滿意度暨工作楷模調查成果』

	正評價	無意見	負評價
110 年度	68.6%	25.7%	5.7%
111 年度	76.8%	18%	4%

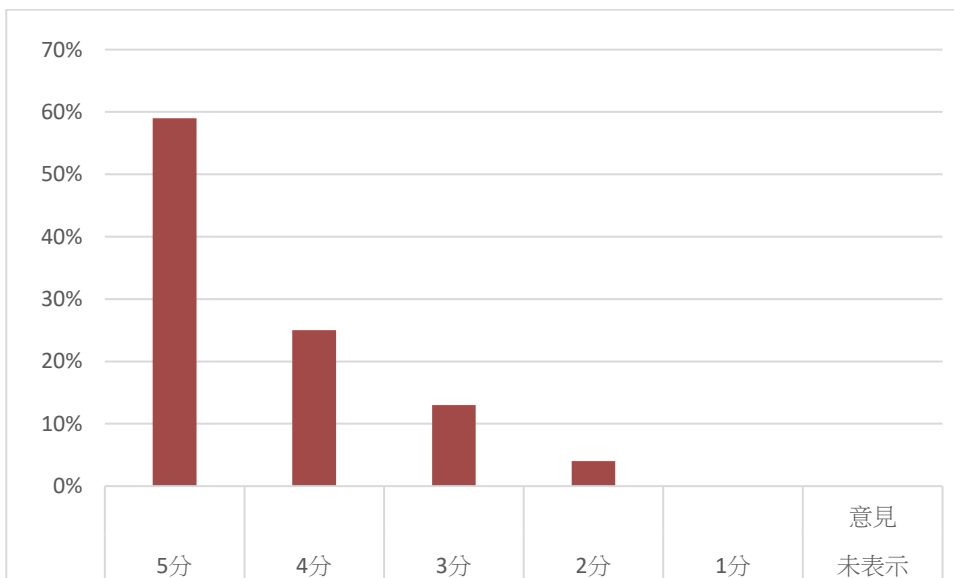


【成長率分析】

對工作環境及課室氣氛滿意度歷年成長率		
年度	110 年	111 年
滿意度	68.6%	76.8%
滿意度成長率計算	$(76.8\% - 68.6\%) / 68.6\% = 11.9\%$	
滿意度成長率	11.9%	

Q6. 工作場域中沒有來自長官、同仁或服務對象之性騷擾、言語或肢體暴力威脅等情事發生，由調查顯示，有 58.93%同仁對於沒有來自長官、同仁或服務對象之性騷擾、言語或肢體暴力威脅等情事給 5 分，25%給 4 分，12.5%給 3 分，3.57%給 2 分。由此可知，83.93%同仁對於沒有來自長官、同仁或服務對象之性騷擾、言語或肢體暴力威脅等情事持正面態度，平均滿意度為 4.39 分。

題目 6：在我的工作場域中沒有來自長官、同仁或服務對象之性騷擾、言語或肢體暴力威脅等情事發生	5 分	4 分	3 分	2 分	1 分	未表示意見	總計
票數	33	14	7	2	0	0	56
百分比	58.93%	25.00%	12.50%	3.57%	0.00%	0.00%	100%

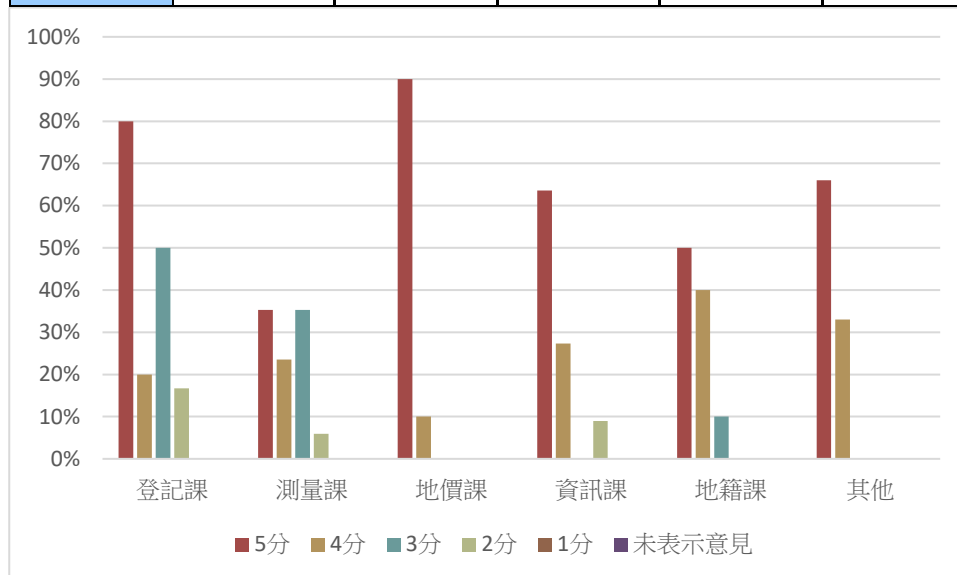


	5 分	4 分	3 分	2 分	1 分	未表示意見	平均滿意度
登記課	4	1	0	0	0	0	4.80
測量課	6	4	6	1	0	0	3.88
地價課	9	1	0	0	0	0	4.90
資訊課	7	3	0	1	0	0	4.45
地籍課	5	4	1	0	0	0	4.40
其他	2	1	0	0	0	0	4.67
合計	33	14	7	2	0	0	4.39

【交叉分析-課室】

交叉分析各課室，登記課同仁對於沒有來自長官、同仁或服務對象之性騷擾、言語或肢體暴力威脅等情事平均滿意度 4.8 分。測量課同仁對於沒有來自長官、同仁或服務對象之性騷擾、言語或肢體暴力威脅等情事平均滿意度 3.88 分。地價課同仁對於沒有來自長官、同仁或服務對象之性騷擾、言語或肢體暴力威脅等情事平均滿意度 4.9 分。資訊課同仁對於沒有來自長官、同仁或服務對象之性騷擾、言語或肢體暴力威脅等情事平均滿意度 4.45 分。地籍課同仁對於沒有來自長官、同仁或服務對象之性騷擾、言語或肢體暴力威脅等情事平均滿意度 4.4 分，各課就對於沒有來自長官、同仁或服務對象之性騷擾、言語或肢體暴力威脅等情事分數評給之百分比分析如下：

課室	5 分	4 分	3 分	2 分	1 分	未表示意見
登記課	80%	20%	50.0%	16.7%	0.0%	0.0%
測量課	35.3%	23.5%	35.3%	5.9%	0.0%	0.0%
地價課	90%	10%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
資訊課	63.6%	27.3%	0.0%	9%	0.0%	0.0%
地籍課	50%	40%	10%	0.0%	0.0%	0.0%
其他	66%	33%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%



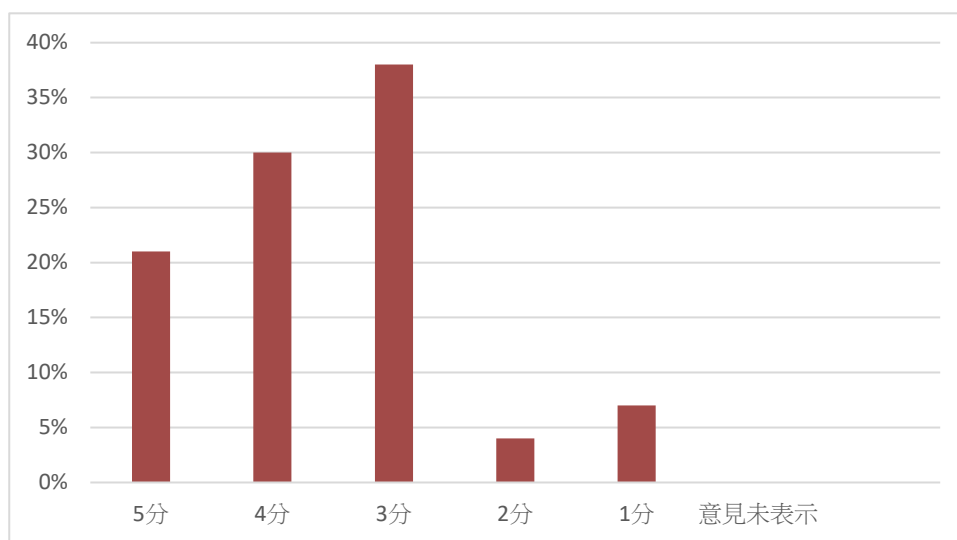
【年度比較分析】

本題為本年度新增無法與 110 年度之調查結果作比較。

Q7. 不同課室間的工作協調和聯繫配合滿意度

由調查顯示，有 21.43% 同仁對於不同課室間的工作協調和聯繫配合給 5 分，30.36% 給 4 分，37.5% 給 3 分，3.57% 給 2 分，7.14% 給 1 分。由此可知，51.79% 同仁對於不同課室間的工作協調和聯繫配合持正面態度，平均滿意度為 3.55 分。

題目 7：您滿意目前不同課室間的工作協調和聯繫程度嗎？	5 分	4 分	3 分	2 分	1 分	未表示意見	總計
票數	12	17	21	2	4	0	56
百分比	21.43%	30.36%	37.50%	3.57%	7.14%	0.00%	100%

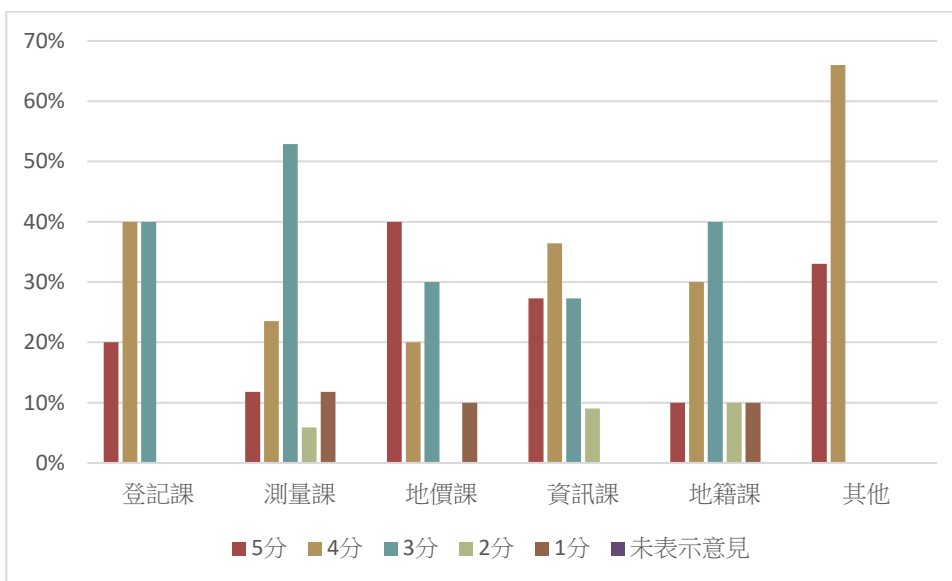


	5 分	4 分	3 分	2 分	1 分	未表示意見	平均滿意度
登記課	1	2	2	0	0	0	3.80
測量課	2	4	9	0	2	0	3.24
地價課	4	2	3	0	1	0	3.80
資訊課	3	4	3	1	0	0	3.82
地籍課	1	3	4	1	1	0	3.20
其他	1	2	0	0	0	0	4.33
合計	12	17	21	2	4	0	3.55

【交叉分析-課室】

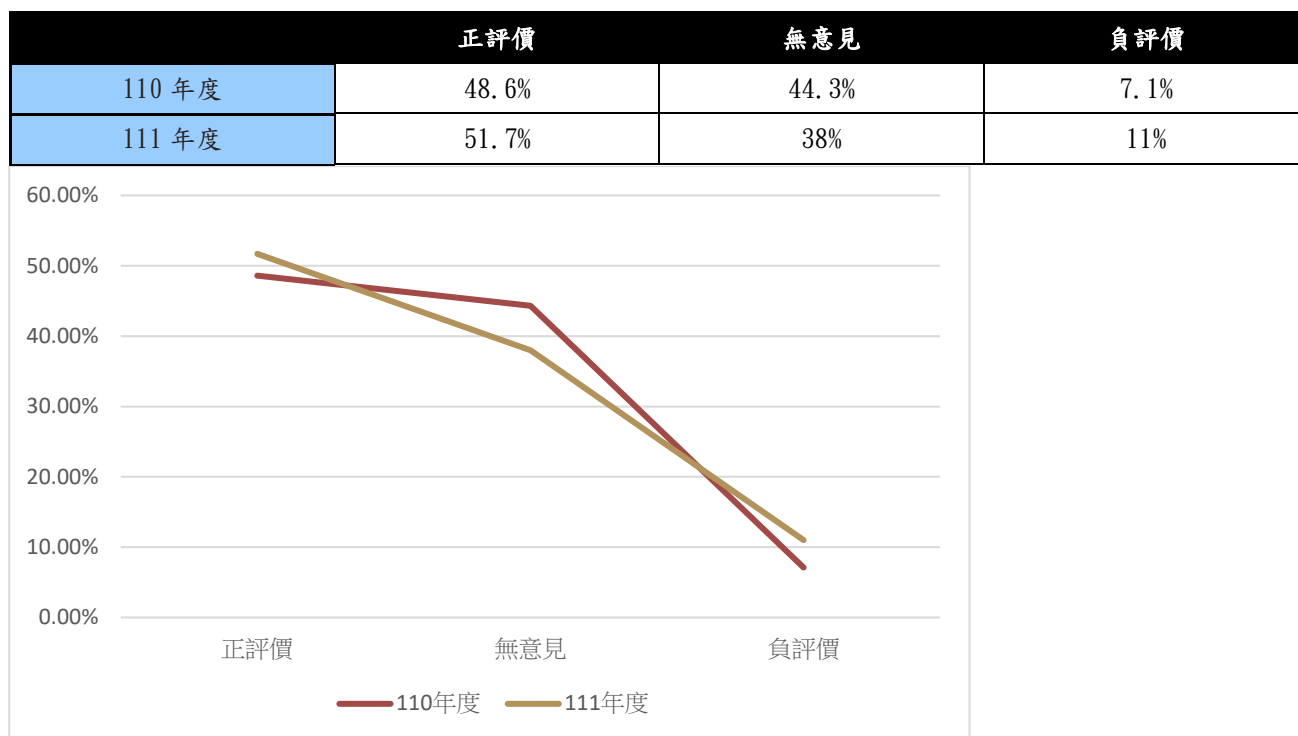
交叉分析各課室，登記課同仁對於不同課室間的工作協調和聯繫配合平均滿意度 3.8 分。測量課同仁對於不同課室間的工作協調和聯繫配合平均滿意度 3.24 分。地價課同仁對於不同課室間的工作協調和聯繫配合平均滿意度 3.8 分。資訊課同仁對於不同課室間的工作協調和聯繫配合平均滿意度 3.82 分。地籍課同仁對於不同課室間的工作協調和聯繫配合平均滿意度 3.2 分，各課就不同課室間的工作協調和聯繫配合分數評給之百分比分析如下：

課室	5 分	4 分	3 分	2 分	1 分	未表示意見
登記課	20%	40%	40%	0.0%	0.0%	0.0%
測量課	11.8%	23.5%	52.9%	5.9%	11.8%	0.0%
地價課	40%	20%	30%	0.0%	10%	0.0%
資訊課	27.3%	36.4%	27.3%	9%	0.0%	0.0%
地籍課	10%	30%	40%	10%	10%	0.0%
其他	33%	66%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%



【年度比較分析】

將本年度與 110 年度之調查結果相比較同仁對不同課室間的工作協調和聯繫配合滿意度感到滿意正面評價比例 111 年度較 110 年度增加 3.1%，無意見比例下降 6.3%，負面評價比例增加 3.9%。



【成長率分析】

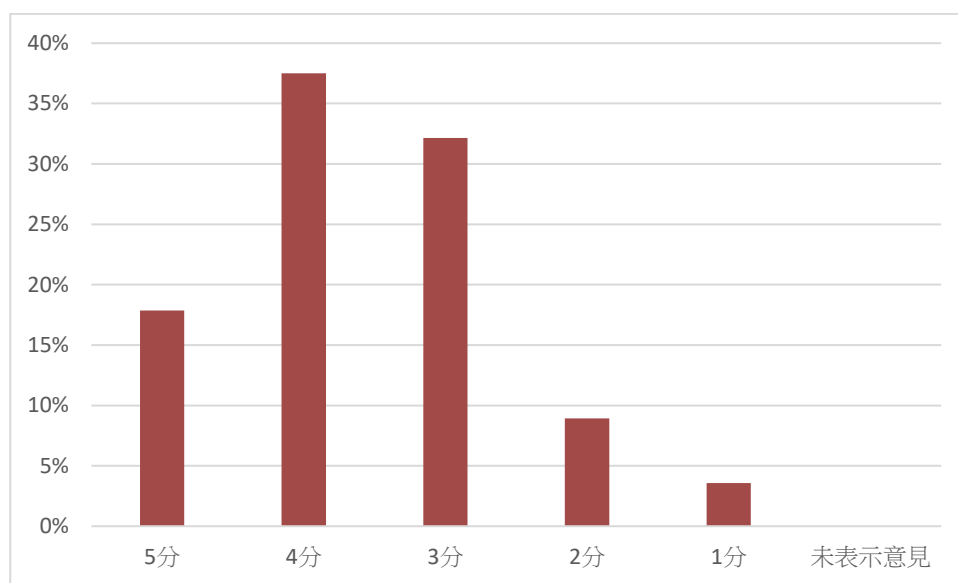
同仁對於不同課室間的工作協調和聯繫配合滿意度歷成長率		
年度	110 年	111 年
滿意度	48.6%	51.7%
滿意度成長率計算	$(51.7\% - 48.6\%) / 48.6\% = 6.38\%$	
滿意度成長率	6.38%	

Q8. 課室現有人力狀況滿意度

【頻次分析】

由調查顯示，有 17.86%同仁對課室現有人力狀況給 5 分，37.5%給 4 分，32.14%給 3 分，8.93%給 2 分，3.57%給 1 分。由此可知，有 55.36%同仁對課室現有人力狀況持滿意態度，平均滿意度為 3.57 分。

題目 8：您滿意所處 課室現有人力狀況嗎？							
	5 分	4 分	3 分	2 分	1 分	未表示意見	總計
票數	10	21	18	5	2	0	56
百分比	17.86%	37.50%	32.14%	8.93%	3.57%	0.00%	100%

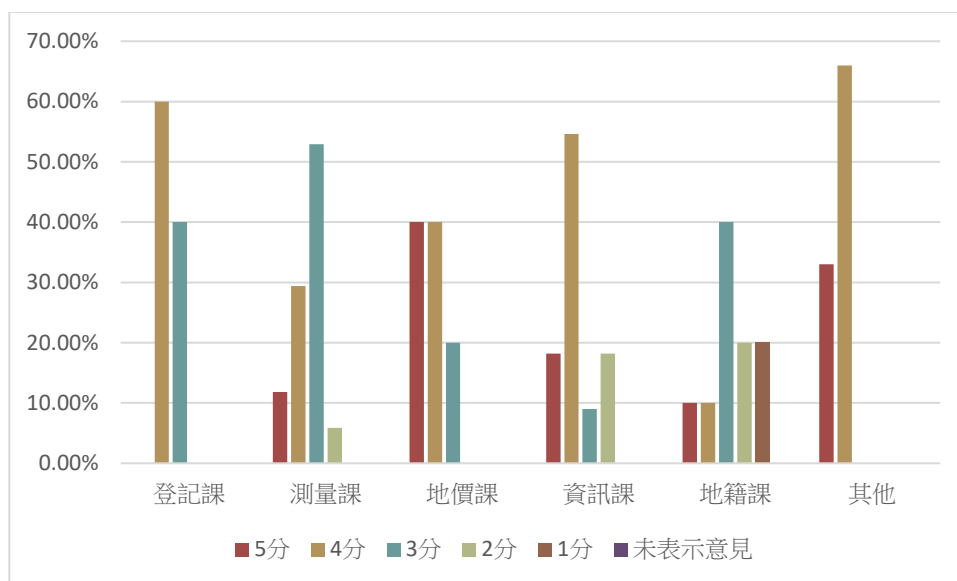


	5 分	4 分	3 分	2 分	1 分	未表示意見	平均滿意度
登記課	0	3	2	0	0	0	3.60
測量課	2	5	9	1	0	0	3.47
地價課	4	4	2	0	0	0	4.20
資訊課	2	6	1	2	0	0	3.73
地籍課	1	1	4	2	2	0	2.70
其他	1	2	0	0	0	0	4.33
合計	10	21	18	5	2	0	3.57

【交叉分析-課室】

交叉分析各課室，登記課同仁對課室現有人力狀況平均滿意度 3.6 分。測量課同仁對課室現有人力狀況平均滿意度 3.47 分。地價課同仁對課室現有人力狀況平均滿意度 4.2 分。資訊課同仁對課室現有人力狀況平均滿意度 3.73 分。地籍課同仁對課室現有人力狀況平均滿意度 2.7 分，各課就課室現有人力狀況分數評給之百分比分析如下：

課室	5 分	4 分	3 分	2 分	1 分	未表示意見
登記課	0.0%	60%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%
測量課	11.8%	29.4%	52.9%	5.9%	0.0%	0.0%
地價課	40%	40%	20%	0.0%	0.0%	0.0%
資訊課	18.2%	54.6%	9%	18.2%	0.0%	0.0%
地籍課	10%	10%	40%	20%	20%	0.0%
其他	33%	66%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

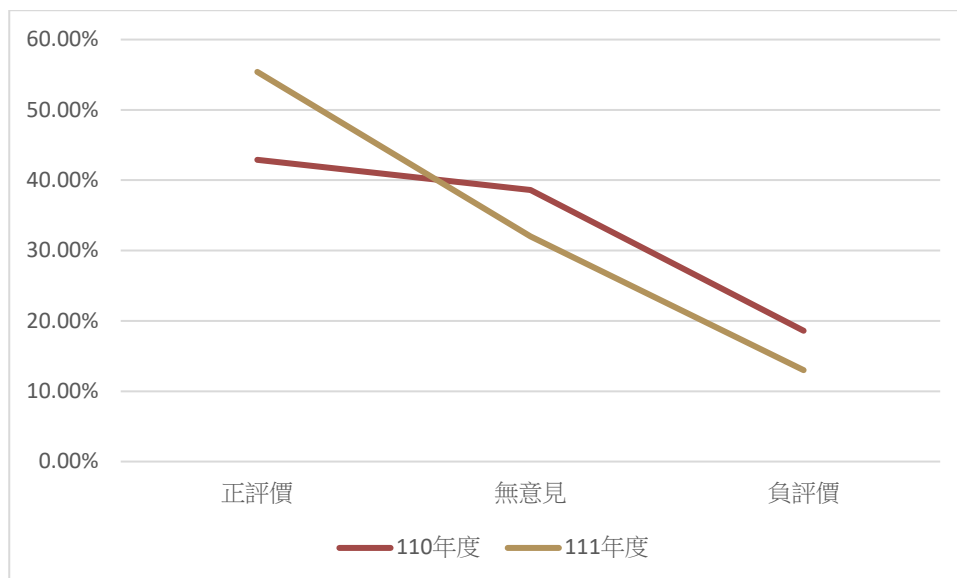


【年度比較分析】

將本年度與 110 年度之調查結果相比較同仁對課室現有人力滿意度感到滿意正面評價比例 111 年度較 110 年度下降 10.5%，無意見比例降低 1.2%，負面評價比例上升 11.8%。

	正評價	無意見	負評價
110 年度	42.9%	38.6%	18.6%
111 年度	55.4%	32%	13%

新北市新店地政事務所『111 年度員工滿意度暨工作楷模調查成果』



【成長率分析】

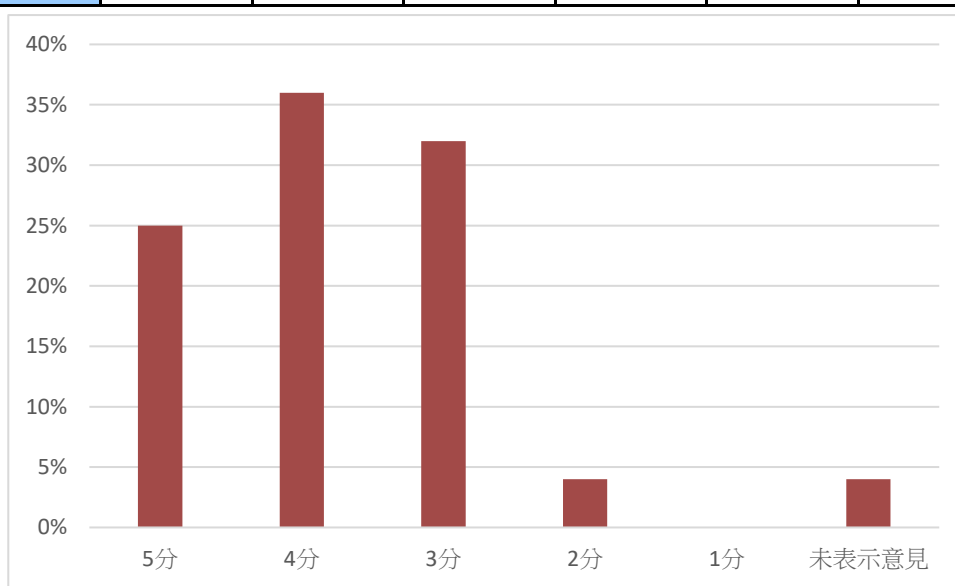
同仁對於課室現有人力滿意度歷年成長率		
年度	110 年	111 年
滿意度	42.9%	55.4%
滿意度成長率計算	$(55.4\% - 42.9\%) / 42.9\% = 29.14\%$	
滿意度成長率	29.14%	

Q9. 同仁間互動及溝通方式滿意度

【頻次分析】

由調查顯示，有 25%同仁對於同仁間互動及溝通方式給 5 分，35.71%給 4 分，32.14%給 3 分，3.57%給 2 分。由此可知，60.71%的同仁對同仁間互動及溝通方式滿意，平均滿意度為 3.71 分。

題目 9：您滿意所內同仁間互動及溝通的方式嗎？	5 分	4 分	3 分	2 分	1 分	未表示意見	總計
票數	14	20	18	2	0	2	56
百分比	25.00%	35.71%	32.14%	3.57%	0.00%	3.57%	100%

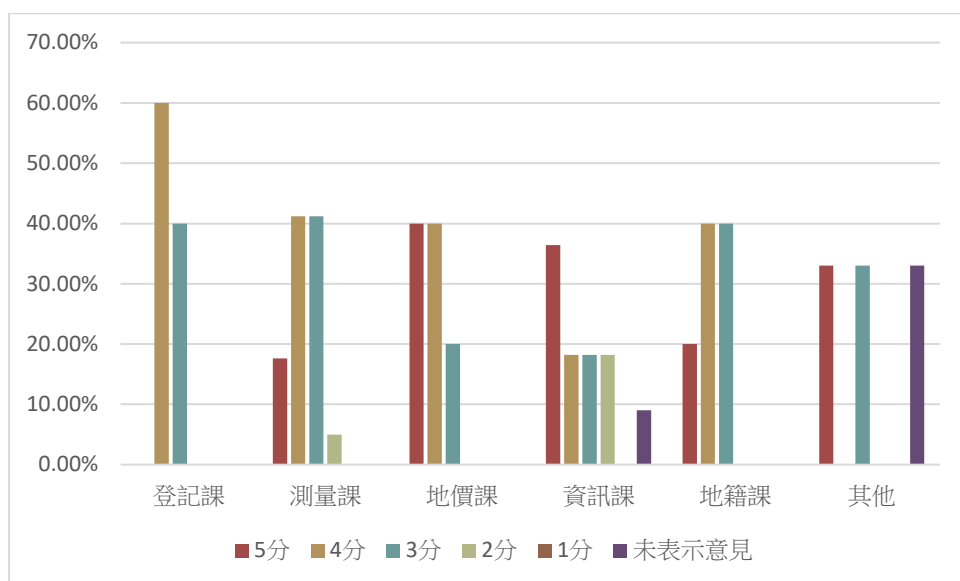


	5 分	4 分	3 分	2 分	1 分	未表示意見	平均滿意度
登記課	0	3	2	0	0	0	3.60
測量課	3	7	7	0	0	0	3.76
地價課	4	4	2	0	0	0	4.20
資訊課	4	2	2	2	0	1	3.45
地籍課	2	4	4	0	0	0	3.80
其他	1	0	1	0	0	1	2.67
合計	14	20	18	2	0	2	3.71

【交叉分析-課室】

交叉分析各課室，登記課同仁對於同仁間互動及溝通方式平均滿意度 3.6 分。測量課同仁對於同仁間互動及溝通方式平均滿意度 3.76 分。地價課同仁對於同仁間互動及溝通方式平均滿意度 4.2 分。資訊課同仁對於同仁間互動及溝通方式平均滿意度 3.45 分。地籍課同仁對於同仁間互動及溝通方式平均滿意度 3.8 分，各課就同仁間互動及溝通方式分數評給之百分比分析如下：

課室	5 分	4 分	3 分	2 分	1 分	未表示意見
登記課	0.0%	60%	40%	0.0%	0.0%	0.0%
測量課	17.6%	41.2%	41.2%	5.0%	0.0%	0.0%
地價課	40%	40%	20%	0.0%	0.0%	0.0%
資訊課	36.4%	18.2%	18.2%	18.2%	0.0%	9%
地籍課	20%	40%	40%	0.0%	0.0%	0.0%
其他	33%	0.0%	33%	0.0%	0.0%	33%

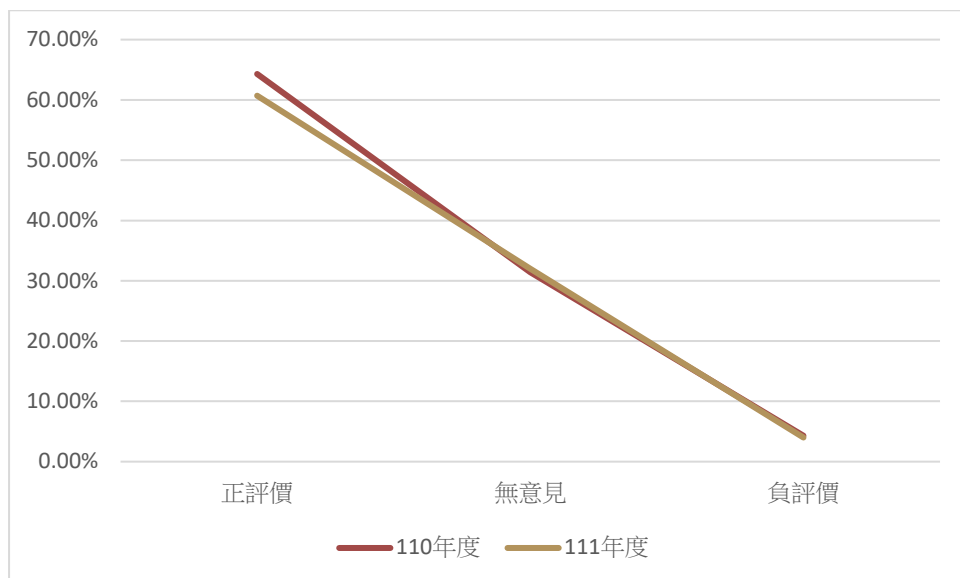


【年度比較分析】

將本年度與 110 年度之調查結果相比較同仁對同仁間互動及溝通方式感到滿意正面評價比例 111 年度較 110 年度降低 3.6%，無意見比例提高 0.6%，負面評價比例降低 0.3%。

	正評價	無意見	負評價
110 年度	64.3%	31.4%	4.3%
111 年度	60.7%	32%	4%

新北市新店地政事務所『111 年度員工滿意度暨工作楷模調查成果』



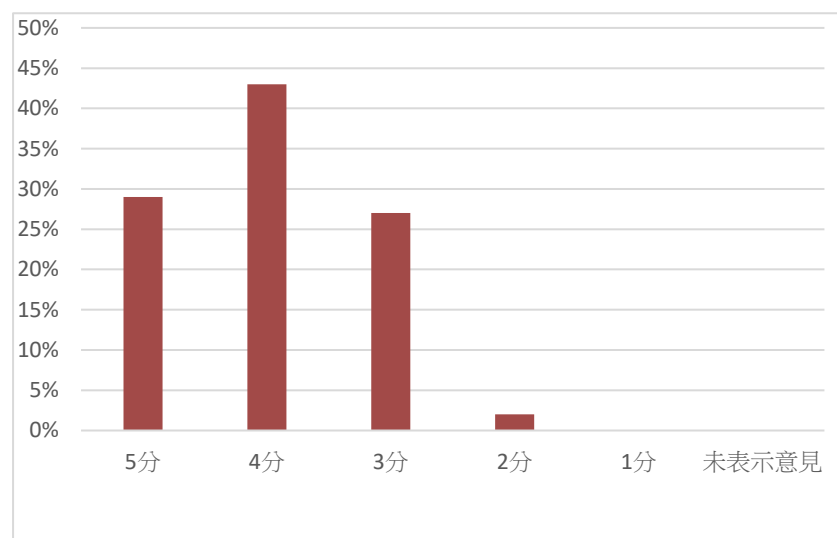
【成長率分析】

各課同仁間互動及溝通方式滿意度歷年成長率		
年度	110 年	111 年
滿意度	64.3%	60.7%
滿意度成長率計算	$(60.7 - 64.3) / 64.3 = -5.6\%$	
滿意度成長率	-5.6%	

Q10. 同仁對於身為本所成員之滿意度

由調查顯示，有 28.57%同仁對於身為本所成員給 5 分，42.86% 給 4 分，26.79%給 3 分，1.79%給 2 分。由此可知，71.43%的同仁認同身為本所的一員，平均滿意度為 3.98 分。

題目 10：您滿意且認同身為本所的一員嗎？	5 分	4 分	3 分	2 分	1 分	未表示意見	總計
票數	16	24	15	1	0	0	56
百分比	28.57%	42.86%	26.79%	1.79%	0.00%	0.00%	100%

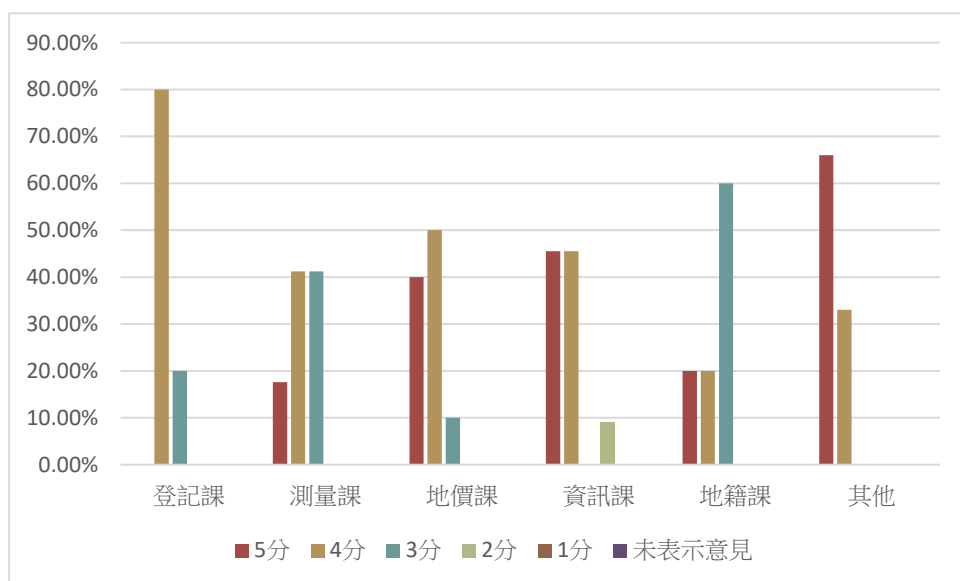


	5 分	4 分	3 分	2 分	1 分	未表示意見	平均滿意度
登記課	0	4	1	0	0	0	3.80
測量課	3	7	7	0	0	0	3.76
地價課	4	5	1	0	0	0	4.30
資訊課	5	5	0	1	0	0	4.27
地籍課	2	2	6	0	0	0	3.60
其他	2	1	0	0	0	0	4.67
合計	16	24	15	1	0	0	3.98

【交叉分析-課室】

交叉分析各課室，登記課同仁對於身為本所成員平均滿意度 3.8 分。測量課同仁對於身為本所成員平均滿意度 3.76 分。地價課同仁對於身為本所成員平均滿意度 4.3 分。資訊課同仁對於身為本所成員平均滿意度 4.27 分。地籍課同仁對於身為本所成員平均滿意度 3.6 分，各課就身為本所成員分數評給之百分比分析如下：

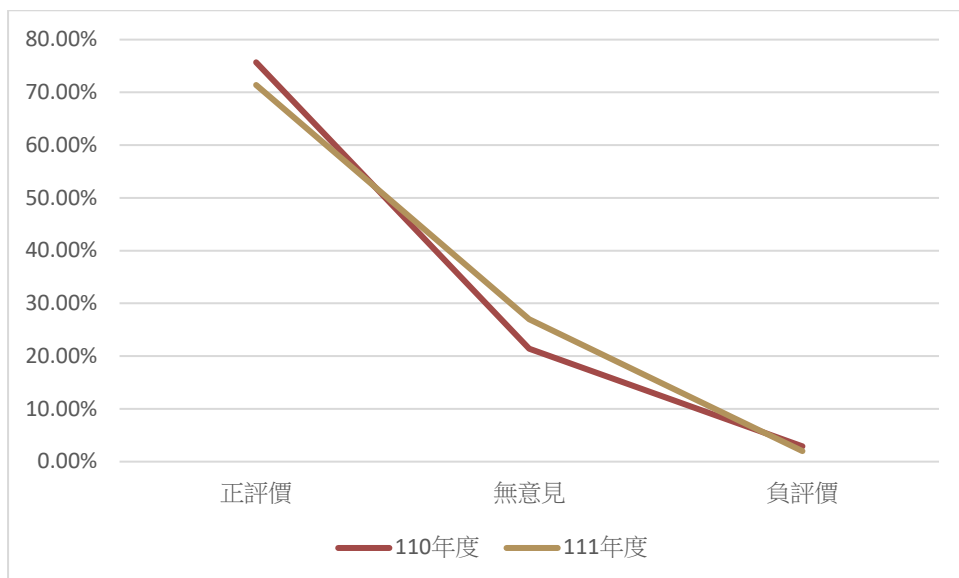
課室	5 分	4 分	3 分	2 分	1 分	未表示意見
登記課	0.0%	80%	20%	0.0%	0.0%	0.0%
測量課	17.6%	41.2%	41.2%	0.0%	0.0%	0.0%
地價課	40%	50%	10%	0.0%	0.0%	0.0%
資訊課	45.5%	45.5%	0.0%	9%	0.0%	0.0%
地籍課	20%	20%	60%	0.0%	0.0%	0.0%
其他	66%	33%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%



【年度比較分析】

將本年度與 110 年度之調查結果相比較同仁對於身為本所成員感到滿意正面評價比例 111 年度較 110 年度降低 4.3%，無意見比例上升 5.6%，負面評價比例降低 0.9%。

	正評價	無意見	負評價
110 年度	75.7%	21.4%	2.9%
111 年度	71.4%	27%	2%



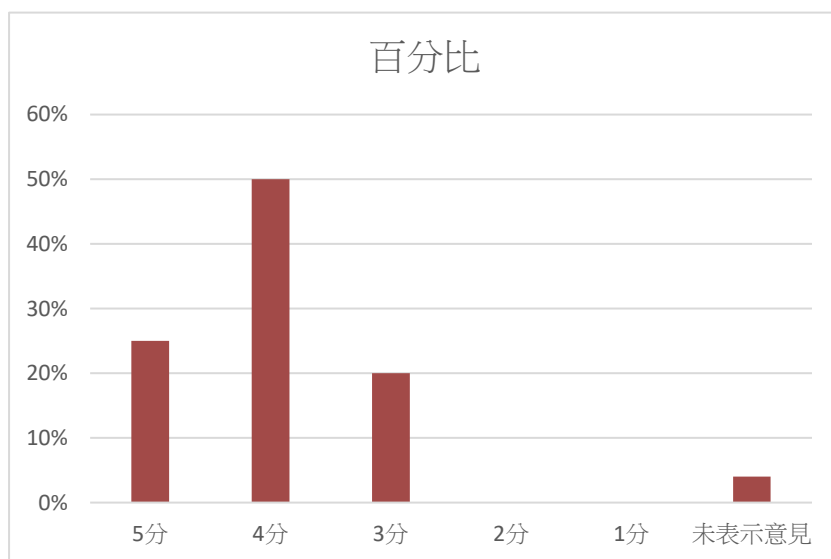
【成長率分析】

各課同仁對於身為本所成員滿意度歷年成長率		
年度	110 年	110 年
滿意度	75.7%	71.4%
滿意度成長率計算	$(71.4\% - 75.7\%) / 75.7\% = -5.68\%$	
滿意度成長率	-5.68%	

Q11. 同仁對於自我創造價值滿意度

由調查顯示，有 25%對於自身對本所所創造之價值給 5 分，50%給 4 分，19.64%給 3 分，1.79%給 2 分。由此可知，75%的同仁對於自我創造價值感到滿意，平均滿意度為 3.88 分。

題目 11：您滿意且認同自身 為本所創造價值嗎？	5 分	4 分	3 分	2 分	1 分	未表示 意見	總計
票數	14	28	11	1	0	2	56
百分比	25.00%	50.00%	19.64%	1.79%	0.00%	3.57%	100%



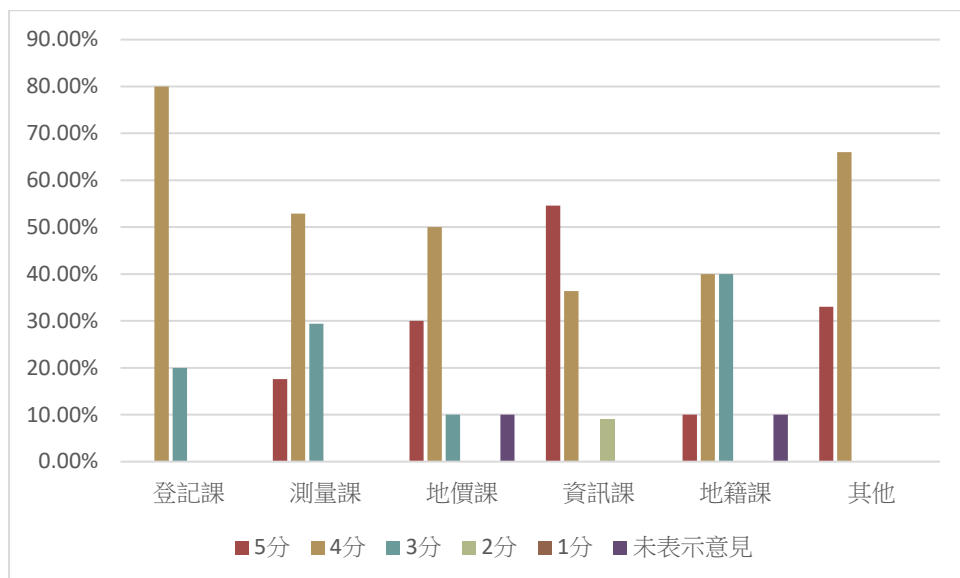
	5 分	4 分	3 分	2 分	1 分	未表示意見	平均滿意度
登記課	0	4	1	0	0	0	3.80
測量課	3	9	5	0	0	0	3.88
地價課	3	5	1	0	0	1	3.80
資訊課	6	4	0	1	0	0	4.36
地籍課	1	4	4	0	0	1	3.30
其他	1	2	0	0	0	0	4.33
合計	14	28	11	0	0	2	3.88

【交叉分析-課室】

交叉分析各課室，登記課同仁對自身為本所所創造之價值平均滿意度 3.8 分。測量課同仁對自身為本所所創造之價值平均滿意度 3.88 分。地價課同仁對自身為本所所創造之價值平均滿意度 3.8 分。資訊課同仁對自身為本所所創造之價值平均滿意度 4.36 分。地籍課同仁對自身為本所所創造之價值平均滿意度 3.3 分，各課就自身為本所所創造之價值分數評給之百分比分析如下：

課室	5 分	4 分	3 分	2 分	1 分	未表示意見
登記課	0.0%	80%	20%	0.0%	0.0%	0.0%
測量課	17.6%	52.9%	29.4%	0.0%	0.0%	0.0%
地價課	30%	50%	10%	0.0%	0.0%	10%
資訊課	54.6%	36.4%	0.0%	9%	0.0%	0.0%
地籍課	10%	40%	40%	0.0%	0.0%	10%
其他	33%	66%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

新北市新店地政事務所『111 年度員工滿意度暨工作楷模調查成果』

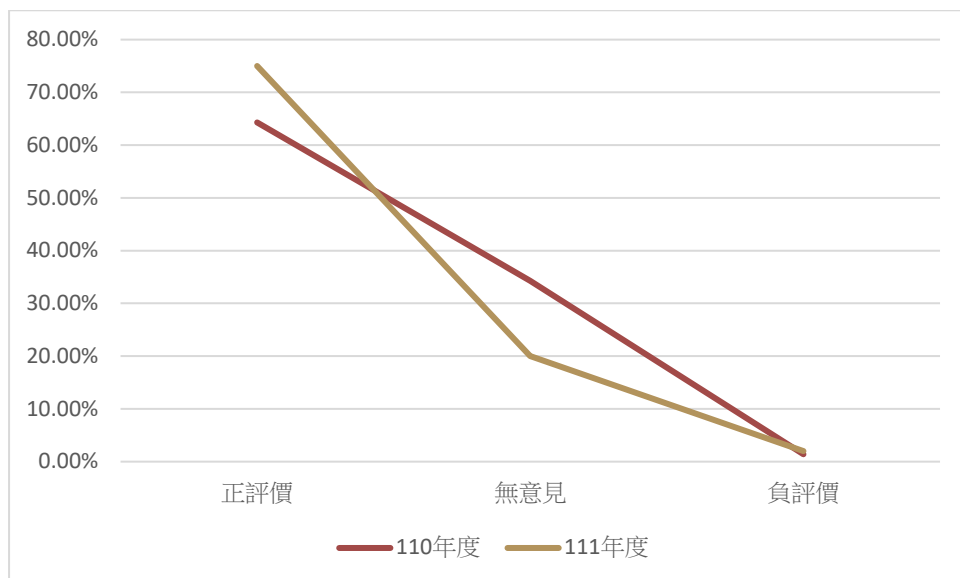


【年度比較分析】

將本年度與 110 年度之調查結果相比較同仁對自身為本所創造之價值感到滿意正面評價比例 111 年度較 110 年度上升 10.7%，無意見比例下降 14.3%，負面評價比例上升 0.6%。

	正評價	無意見	負評價
110 年度	64.3%	34.3%	1.4%
111 年度	75%	20%	2%

新北市新店地政事務所『111 年度員工滿意度暨工作楷模調查成果』



【成長率分析】

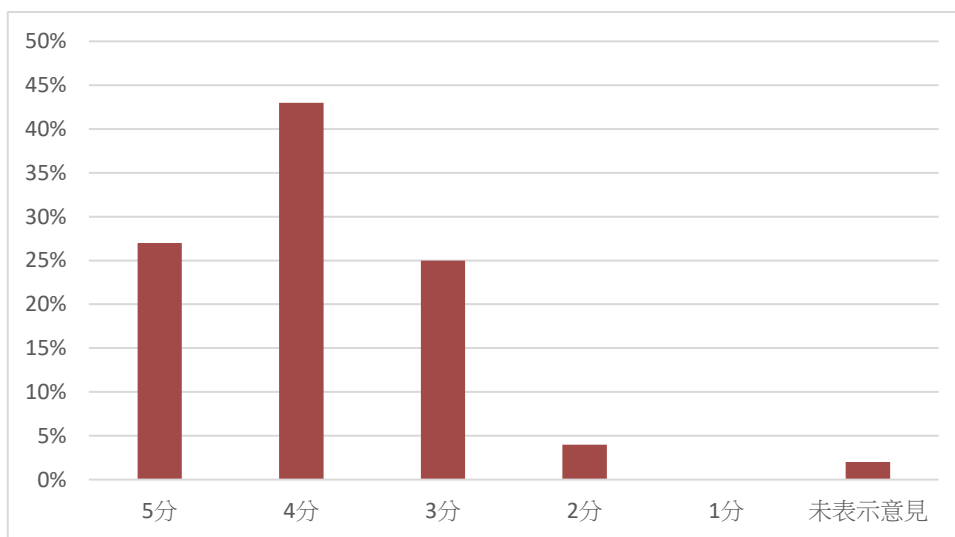
各課對於自我創造價值滿意度歷年成長率		
年度	110 年	111 年
滿意度	64.3%	75%
滿意度成長率計算	$(75\% - 64.3\%) / 64.3\% = 16.6\%$	
滿意度成長率	16.6%	

Q12 . 未來 1 年我願意繼續在本所服務

【頻次分析】

由調查顯示，有 26.79%同仁願意繼續在本所服務給 5 分，42.86% 給 4 分，25%給 3 分，3.57%給 2 分。由此可知，69.65%的同仁願意繼續在本所服務，平均滿意度為 3.88 分。

題目 12：願意繼續在本所服務？	5 分	4 分	3 分	2 分	1 分	未表示意見	總計
票數	15	24	14	2	0	1	56
百分比	26.79%	42.86%	25.00%	3.57%	0.00%	1.79%	100%

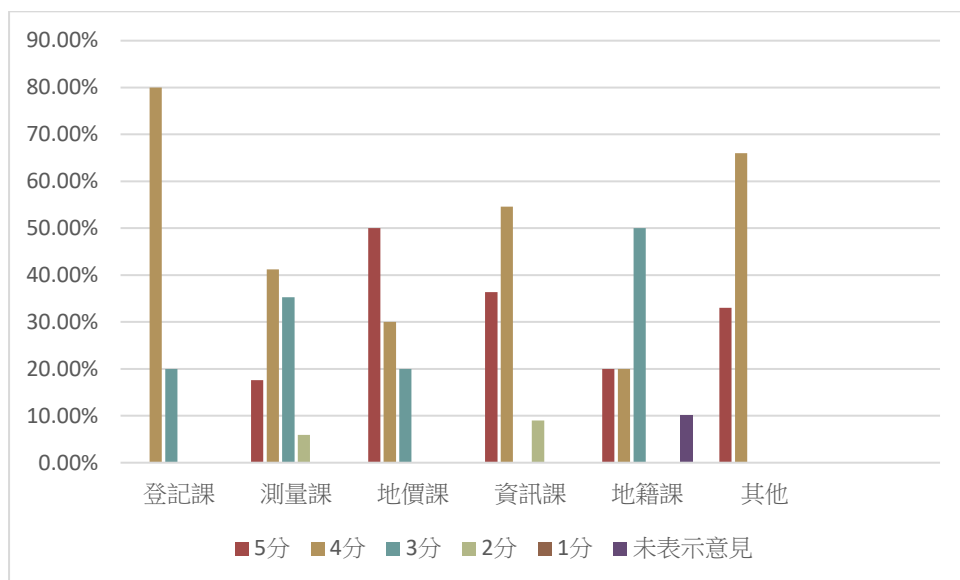


	5 分	4 分	3 分	2 分	1 分	未表示意見	平均滿意度
登記課	0	4	1	0	0	0	3.80
測量課	3	7	6	1	0	0	3.71
地價課	5	3	2	0	0	0	4.30
資訊課	4	6	0	1	0	0	4.18
地籍課	2	2	5	0	0	1	3.30
其他	1	2	0	0	0	0	4.33
合計	15	24	14	2	0	1	3.88

【交叉分析-課室】

交叉分析各課室，登記課同仁對願意繼續在本所服務平均滿意度 3.8 分。測量課同仁對願意繼續在本所服務平均滿意度 3.71 分。地價課同仁對願意繼續在本所服務平均滿意度 4.3 分。資訊課同仁對願意繼續在本所服務平均滿意度 4.18 分。地籍課同仁對願意繼續在本所服務平均滿意度 3.3 分，各課對願意繼續在本所服務分數評給之百分比分析如下：

課室	5 分	4 分	3 分	2 分	1 分	未表示意見
登記課	0.0%	80%	20%	0.0%	0.0%	0.0%
測量課	17.6%	41.2%	35.3%	5.9%	0.0%	0.0%
地價課	50%	30%	20%	0.0%	0.0%	0.0%
資訊課	36.4%	54.6%	0.0%	9%	0.0%	0.0%
地籍課	20%	20%	50%	0.0%	0.0%	10%
其他	33%	66%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%



【年度比較分析】

本題為本年度新增，無過往比較資料。

【成長率分析】

本題為本年度新增，無過往資料分析。

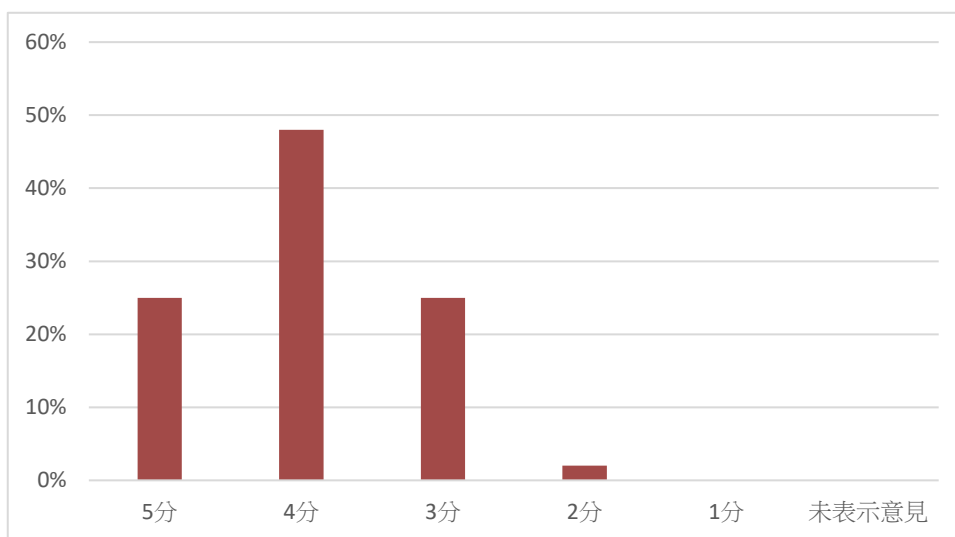
13 . 對於本所提供給民眾的各項便民服務滿意度

【頻次分析】

由調查顯示，有 25%同仁對於本所提供給民眾的各項便民服務給 5 分，48.21%給 4 分，25%給 3 分，1.79%給 2 分。由此可知，73.21%

的同仁對於本所提供給民眾的各項便民服務滿意，平均滿意度為 3.96 分。

題目 13：您滿意本所提供給民眾的各項便民服務嗎？	5 分	4 分	3 分	2 分	1 分	未表示意見	總計
票數	14	27	14	1	0	0	56
百分比	25.00%	48.21%	25.00%	1.79%	0.00%	0.00%	100%

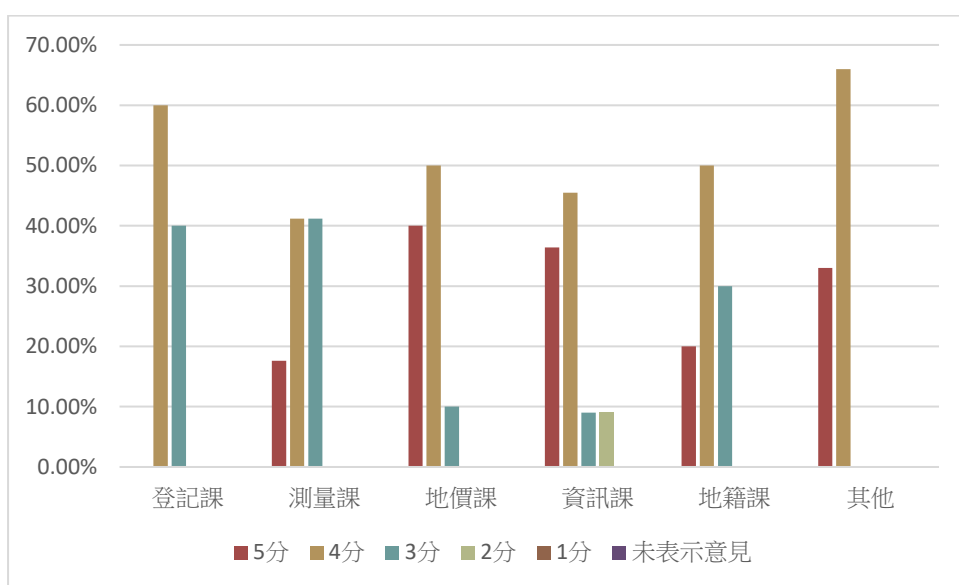


	5 分	4 分	3 分	2 分	1 分	未表示意見	平均滿意度
登記課	0	3	2	0	0	0	3.60
測量課	3	7	7	0	0	0	3.76
地價課	4	5	1	0	0	0	4.30
資訊課	4	5	1	1	0	0	4.09
地籍課	2	5	3	0	0	0	3.90
其他	1	2	0	0	0	0	4.33
合計	14	27	14	1	0	0	3.96

【交叉分析-課室】

交叉分析各課室，登記課同仁對於本所提供民眾的各項便民服務平均滿意度 3.6 分。測量課同仁對於本所提供民眾的各項便民服務平均滿意度 3.76 分。地價課同仁對於本所提供民眾的各項便民服務平均滿意度 4.3 分。資訊課同仁對於本所提供民眾的各項便民服務平均滿意度 4.09 分。地籍課同仁對於本所提供民眾的各項便民服務平均滿意度 3.9 分，各課就本所提供民眾的各項便民服務分數評給之百分比分析如下：

課室	5 分	4 分	3 分	2 分	1 分	未表示意見
登記課	0.0%	60%	40%	0.0%	0.0%	0.0%
測量課	17.6%	41.2%	41.2%	0.0%	0.0%	0.0%
地價課	40%	50%	10%	0.0%	0.0%	0.0%
資訊課	36.4%	45.5%	9%	9%	0.0%	0.0%
地籍課	20%	50%	30%	0.0%	0.0%	0.0%
其他	33%	66%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

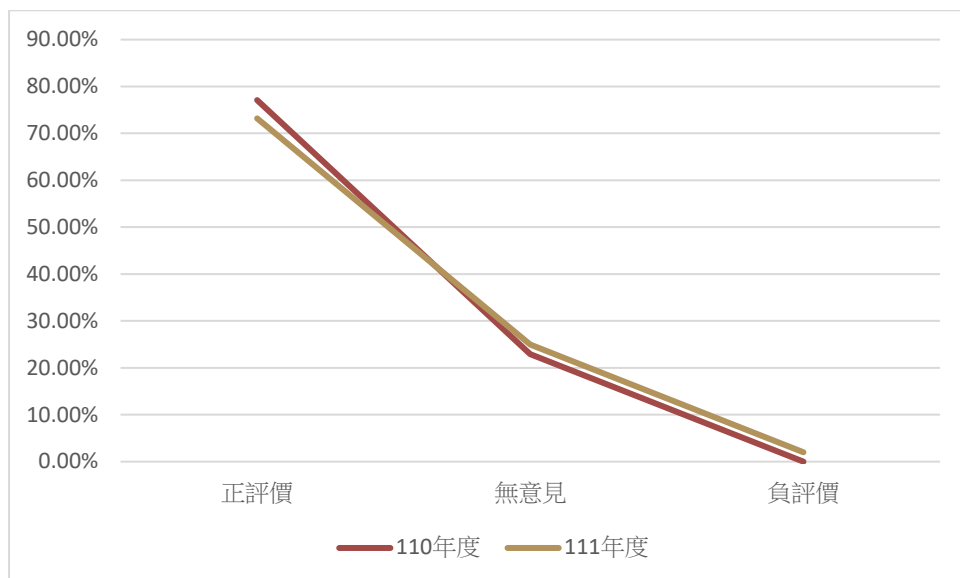


【年度比較分析】

將本年度與 110 年度之調查結果相比較同仁對自身為本所創造之價值感到滿意正面評價比例 111 年度較 110 年度降低 3.9%，無意見比例上升 2.1%，負面評價比例上升 2%。

	正評價	無意見	負評價
110 年度	77.1%	22.9%	0.0%
111 年度	73.2%	25%	2%

新北市新店地政事務所『111 年度員工滿意度暨工作楷模調查成果』



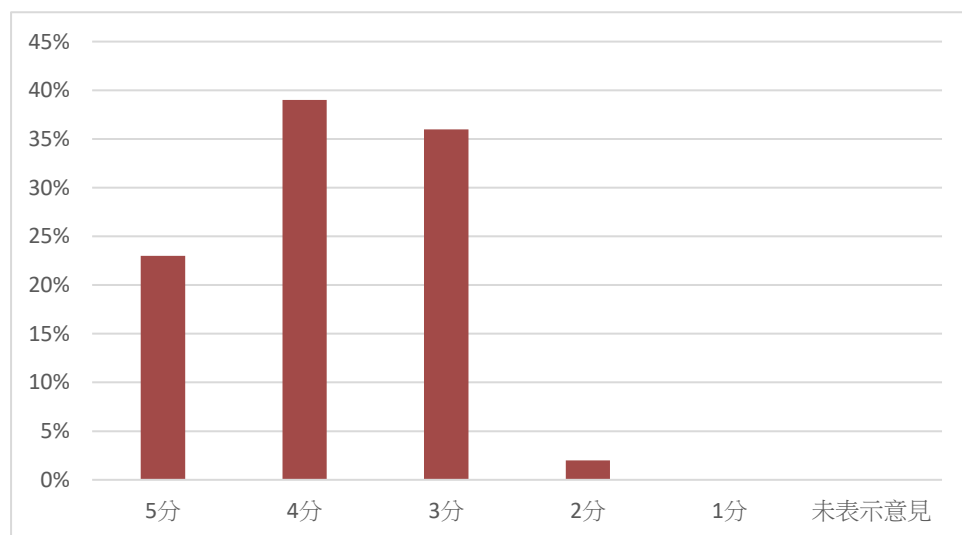
【成長率分析】

各課對於各項便民服務滿意度歷年成長率		
年度	110 年	111 年
滿意度	77.1%	73.2%
滿意度成長率計算	$(73.2\% - 77.1\%) / 77.1\% = -5.06\%$	
滿意度成長率	-5.06%	

Q14. 同仁對本所積極安排之各項員工慰勞活動滿意度

由調查顯示，有 23.21%對本所各項員工慰勞活動給 5 分，39.29% 給 4 分，35.71%給 3 分，1.79%給 2 分。由此可知，過半數的同仁對本所各項員工慰勞活動感到滿意，平均滿意度為 3.84 分。

題目 14：您滿意本所 積極安排之各項員工慰 勞活動嗎？	5 分	4 分	3 分	2 分	1 分	未表示意見	總計
票數	13	22	20	1	0	0	56
百分比	23.21%	39.29%	35.71%	1.79%	0.00%	0.00%	100%

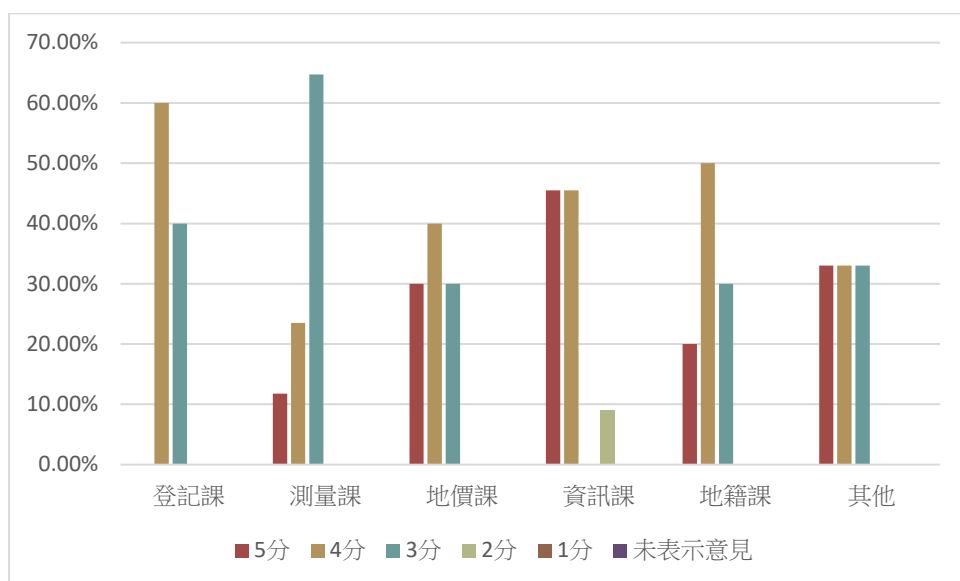


	5 分	4 分	3 分	2 分	1 分	未表示意見	平均滿意度
登記課	0	3	2	0	0	0	3.60
測量課	2	4	11	0	0	0	3.47
地價課	3	4	3	0	0	0	4.00
資訊課	5	5	0	1	0	0	4.27
地籍課	2	5	3	0	0	0	3.90
其他	1	1	1	0	0	0	4.00
合計	13	22	20	1	0	0	3.84

【交叉分析-課室】

交叉分析各課室，登記課同仁對所各項員工慰勞活動平均滿意度 3.6 分。測量課同仁對所各項員工慰勞活動平均滿意度 3.47 分。地價課同仁對所各項員工慰勞活動平均滿意度 4 分。資訊課同仁對所各項員工慰勞活動平均滿意度 4.27 分。地籍課同仁對所各項員工慰勞活動平均滿意度 3.9 分，各課對所各項員工慰勞活動分數評給之百分比分析如下：

課室	5 分	4 分	3 分	2 分	1 分	未表示意見
登記課	0.0%	60%	40%	0.0%	0.0%	0.0%
測量課	11.8%	23.5%	64.7%	0.0%	0.0%	0.0%
地價課	30%	40%	30%	0.0%	0.0%	0.0%
資訊課	45.5%	45.5%	0.0%	9%	0.0%	0.0%
地籍課	20%	50%	30%	0.0%	0.0%	0.0%
其他	33%	33%	33%	0.0%	0.0%	0.0%

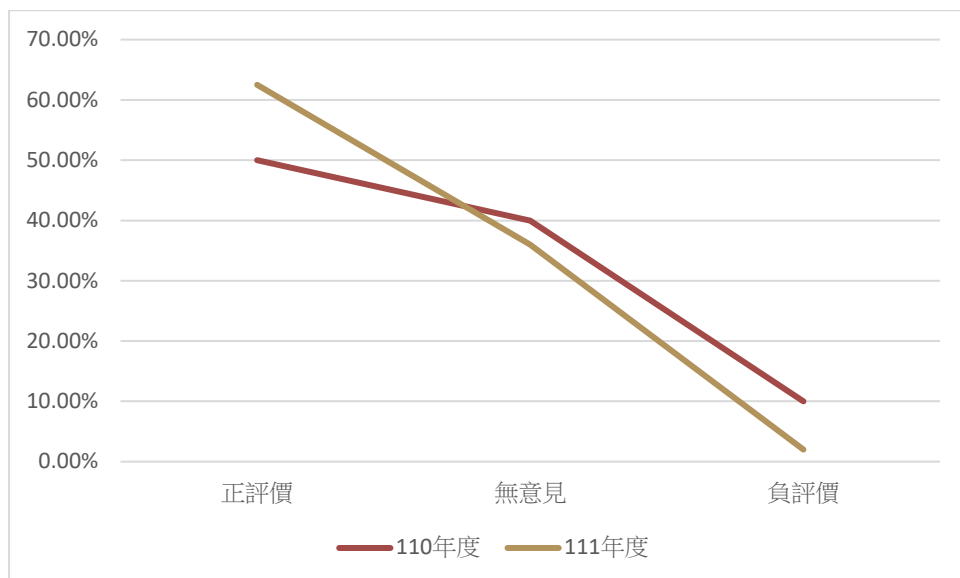


【年度比較分析】

將本年度與 110 年度之調查結果相比較，同仁對本所各項員工慰勞活動感到滿意正面評價比例 111 年度較 110 年度上升 12.5%，無意見比例下降 4%，負面評價比例下降 8%。

	正評價	無意見	負評價
110 年度	50.0%	40.0%	10.0%
111 年度	62.5%	36%	2%

新北市新店地政事務所『111 年度員工滿意度暨工作楷模調查成果』



【成長率分析】

同仁對本所各項員工慰勞活動感到滿意度歷年成長率		
年度	110 年	111 年
滿意度	50.0%	62.5%
滿意度成長率計算	$(62.5\% - 50\%) / 50\% = 25\%$	
滿意度成長率	25%	

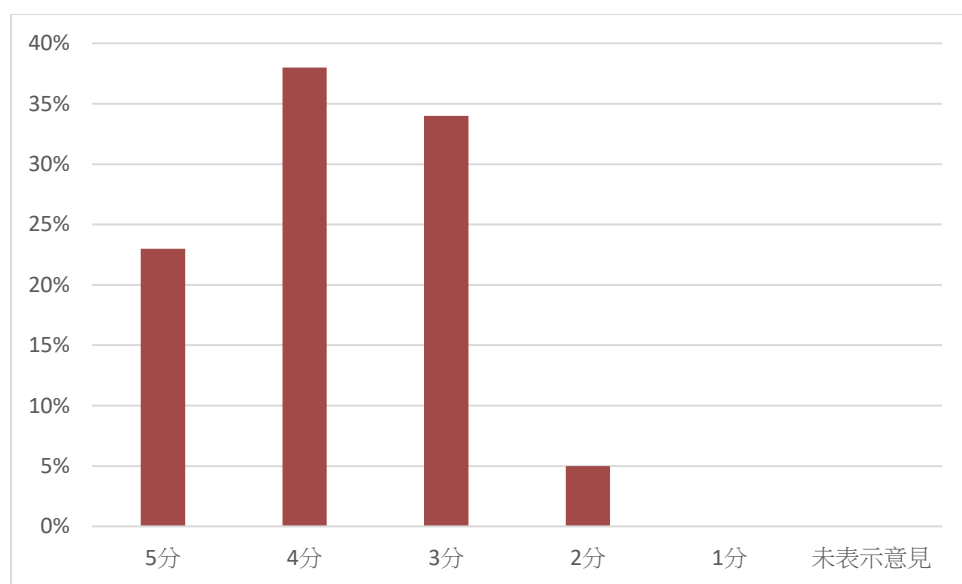
Q15. 同仁覺得表現好的同仁有受到相當獎(鼓)勵與回饋之機會

由調查顯示，有 23.21%同仁覺得表現好的同仁有受到相當獎(鼓)勵與回饋之機會給 5 分，37.5%給 4 分，33.93%給 3 分，5.36%給 2 分。

由此可知，過半數的同仁覺得表現好的同仁有受到相當獎(鼓)勵與回饋之機會感到滿意，平均滿意度為 3.79 分。

題目 15：同仁覺得表現好的同仁有受到相當獎(鼓)勵與回饋之機會

	5 分	4 分	3 分	2 分	1 分	未表示意見	總計
票數	13	21	19	3	0	0	56
百分比	23.21%	37.50%	33.93%	5.36%	0.00%	0.00%	100%

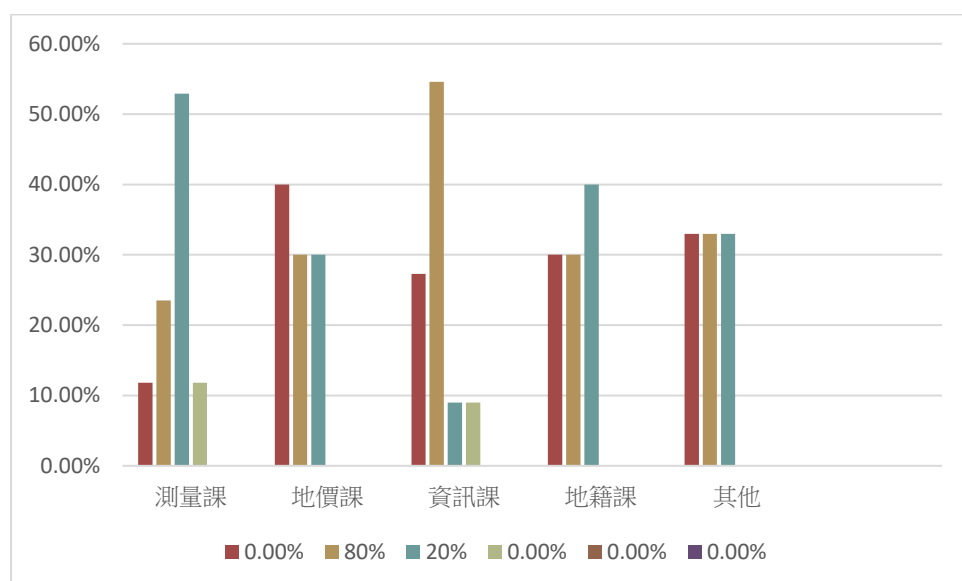


	5 分	4 分	3 分	2 分	1 分	未表示意見	平均滿意度
登記課	0	4	1	0	0	0	3.80
測量課	2	4	9	2	0	0	3.35
地價課	4	3	3	0	0	0	4.10
資訊課	3	6	1	1	0	0	4.00
地籍課	3	3	4	0	0	0	3.90
其他	1	1	1	0	0	0	4.00
合計	13	21	19	3	0	0	3.79

【交叉分析-課室】

交叉分析各課室，登記課同仁對覺得表現好的同仁有受到相當獎(鼓)勵與回饋之機會平均滿意度 3.8 分。測量課同仁對覺得表現好的同仁有受到相當獎(鼓)勵與回饋之機會平均滿意度 3.35 分。地價課同仁對覺得表現好的同仁有受到相當獎(鼓)勵與回饋之機會平均滿意度 4.1 分。資訊課同仁對覺得表現好的同仁有受到相當獎(鼓)勵與回饋之機會平均滿意度 4 分。地籍課同仁對覺得表現好的同仁有受到相當獎(鼓)勵與回饋之機會平均滿意度 3.9 分，各課覺得表現好的同仁有受到相當獎(鼓)勵與回饋之機會分數評給之百分比分析如下：

課室	5 分	4 分	3 分	2 分	1 分	未表示意見
登記課	0.0%	80%	20%	0.0%	0.0%	0.0%
測量課	11.8%	23.5%	52.9%	11.8%	0.0%	0.0%
地價課	40%	30%	30%	0.0%	0.0%	0.0%
資訊課	27.3%	54.6%	9%	9%	0.0%	0.0%
地籍課	30%	30%	40%	0.0%	0.0%	0.0%
其他	33%	33%	33%	0.0%	0.0%	0.0%



【年度比較分析】

本題為本年度新增，無過往比較資料。

【成長率分析】

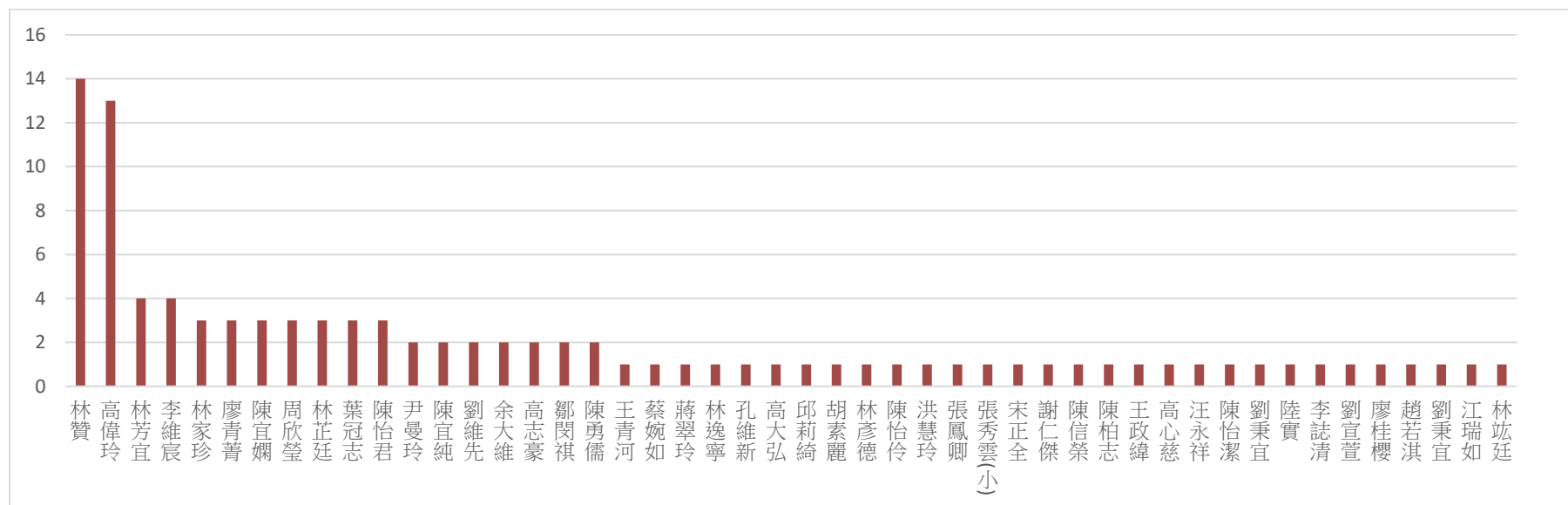
本題為本年度新增，無過往資料分析。

Q13. 同仁心目中年度工作楷模

本年度經由同仁以每人 3 票方式線上投出前一年度心目中最優秀之工作楷模(不包含替代役、留職停薪、借調)，經統計獲票數最高前三名之工作楷模，分別為測量課林贊先生、測量課高偉玲小姐、登記課林芳宜小姐、資訊課李維宸先生（並列第三名），其結果如下

序號	姓名	票數	序號	姓名	票數
1	林贊	14	28	陳怡伶	1
2	高偉玲	13	29	洪慧玲	1
3	林芳宜	4	30	張鳳卿	1
4	李維宸	4	31	張秀雲(小)	1
5	林家珍	3	32	宋正全	1
6	廖青菁	3	33	謝仁傑	1
7	陳宜嫻	3	34	陳信榮	1
8	周欣瑩	3	35	陳柏志	1
9	林芷廷	3	36	王政緯	1
10	葉冠志	3	37	高心慈	1
11	陳怡君	3	38	汪永祥	1
12	尹曼玲	2	39	陳怡潔	1
13	陳宜純	2	40	劉秉宜	1
14	劉維先	2	41	陸實	1
15	余大維	2	42	李誌清	1
16	高志豪	2	43	劉宣萱	1
17	鄒閔祺	2	44	廖桂櫻	1
18	陳勇儒	2	45	趙若淇	1
19	王青河	1	46	劉秉宜	1
20	蔡婉如	1	47	江瑞如	1
21	蔣翠玲	1	48	林竑廷	1
22	林逸寧	1			
23	孔維新	1			
24	高大弘	1			
25	邱莉綺	1			
26	胡素麗	1			
27	林彥德	1			

新北市新店地政事務所『111 年度員工滿意度暨工作楷模調查成果』



想分享的心情話語(任何具體建議或想要表達的內心話)

本次同仁於調查問卷上所留下之意見，共計 8 則，其中 8 則負評價(含建議)，將於「肆、結論與建議」處彙整各課室之回應內容。

編號	建議課室	具體意見
1	測量課	多鼓勵 少責備
2	測量課	賞罰應更加分明，原因為不積極作為的人員多以縱容方式對待，使積極爭取者力不從心
3	資訊課	櫃台人力不足！
4	資訊課	心有餘而力不足！
5	地籍課	勞逸不均
6	地籍課	沒同理心
7	地籍課	讓同仁不斷想離開的地方
8	會計室	無向心力，無同理心，某些主管未適時指導同仁，業務推動困難。

肆、結論與建議

一、整體問卷分析：

著名人類學學者Lorke（1976）把工作滿意度全面定義為一種情感和認知的反應或態度，並認為它是「源自對個體的工作或者工作經歷的評估的一種快樂或者積極的情緒狀態」，又將「工作滿意度是員工知覺的結果」之觀念發揚，而所謂知覺的內容是意指這份工作能夠在某種程度上提供員工們認為重要的東西，例如：成就感、尊嚴甚至是提高生活品質，進而提高成員工作意願、增加競爭力，更簡言之，單位若能提供好的工作環境給員工，勢必提高整體績效，是以本次員工滿意度整體**上升11%**，相關分析如下：

題目	111 年 滿意度	110 年 滿意度	增減幅度
1. 工作性質和內容	3.98 (75.0%)	65.70%	9.3%
2. 工作上所獲得的成就	3.82 (69.6%)	60.00%	9.6%
13. 對於本所提供給民眾的各項便民服務滿意度	3.96 73.2%	77.10%	-3.9%
工作內容	3.92 72.6%	67.60%	5.0%
5. 工作環境及課室氣氛	4.04 76.8%	68.60%	8.2%
6. 在我的工作場域中沒有來自長官、同仁或服務對象之性騷擾、言語或肢體暴力威脅等情事發生	4.39 83.9%	-	-
7. 不同課室間的工作協調和聯繫配合	3.55 51.7%	48.60%	3.1%

14. 各項員工慰勞活動滿意度	3.84 62.5%	50.00%	12.5%
15. 我覺得表現好的同仁有受到相當獎(鼓)勵與回饋之機會	3.79 60.7%	-	-
工作條件	3.92 67.1%	55.70%	11.4%
8. 課室現有人力狀況	3.57 55.4%	42.90%	12.5%
12. 未來 1 年我願意繼續在本所服務	3.88 69.7%	-	-
人力運用	3.73 62.6%	42.90%	19.7%
3. 所屬業務主管滿意度	3.93 71.4%	65.70%	5.7%
4. 主管所分配工作滿意度	4.04 76.8%	60.00%	16.8%
9. 同仁間互動及溝通方式	3.71 60.7%	64.30%	-3.6%
內部溝通	3.89 69.6%	63.30%	6.3%
10. 認同自身為本所成員	3.98 71.4%	75.70%	-4.3%
11. 認同自身為本所創造之價值	3.88 75.0%	64.30%	10.7%
自我價值	3.93 73.2%	70.00%	3.2%

12. 未來 1 年我願意繼續在本所服務	3.88 70.0%	-	-
平均滿意度(每一項目衡量價值相同)	3.88 73.6%	61.90%	11.7%
內部顧客服務滿意度成長計算	(73.6%-61.9%)/61.9%		
內部顧客服務滿意度成長率	18.9%		

問卷分析	
工作內容 (Q1、Q2、Q13)	成長率上升 5.02%，工作性質和內容及工作上所獲得的成就，因本年度新進同仁比較多，對業務尚未完全掌握和熟悉，因此滿意度仍略低，是建議各業務課應適時配合辦理同仁及業務所需之教育訓練，並多給予新進同仁協助，以激發同仁工作熱情與士氣，進而達到適才適所之目標
工作條件 (Q5、Q6、Q7、Q14、Q15)	成長率上升 7.9%，工作環境及課室氣氛與不同課室間的工作協調和聯繫配合皆有上升的趨勢，仍須多加努力營造友善工作氣氛並積極跨課室協調工作，並鼓勵同仁倘遇困難時應即時反應，始能創造更好之工作環境；此外，員工慰勞活動部分，建議人事多聆聽同仁想法，以提高同仁參與度及滿意度。
人力運用 (Q8、Q12)	成長率上升 12.45%，顯見同仁本年度對人力運用較去年認同許多，惟仍建議各業務課思考，在有限人力下是否仍有調配工作空間或是輪調同仁嘗試各項不同業務之可能，期以增加不同業務新鮮感，降低職業倦怠，提升工作意願。此外，各業務課應適時掌控同仁工作內容及進度，藉此了解員工個人能力，發揮個人價值。
內部溝通 (Q3、Q4、Q9)	成長率上升 6.3%，顯見同仁於認同工作上之配合有減少落差，惟仍建議各課室主管平日多關心同仁之互動，參與並了解成員狀態，藉以發現並解決互動問題，期以提升同仁向心力。
自我價值 (Q10、Q11)	成長率上升 3.2%，顯見同仁對自我價值認同略有上升，藉由認同達成團隊合作之目標，惟仍建議各課主管應多觀察同仁所長，以持續讓其價值發揮。

二、年度工作楷模：

本年度獲選工作楷模前三名分別為測量課林贊先生、測量課高偉玲小姐、登記課林芳宜小姐、資訊課李維宸先生（並列），將依本所「票選工作楷模實施辦法」分別給予800、500及200元禮券或等值商品，以茲獎勵，並勉勵各課室同仁以此為表率。

三、同仁建議各課室回應：

針對同仁建議，各課室之回應如下表所示，顯見本所重視同仁建議並積極改善：

編號	建議課室	具體意見	回應課室	具體意見回覆
1	測量課	詢問本所同仁是否滿意工作性質和內容，因回收 1 張不滿意問卷，請測量課回應。	測量課	視同仁表現，評量其優缺點及專業能力分派工作
2	測量課	詢問本所同仁是否滿意目前工作所獲得的成就，因回收 1 張不滿意問卷，請測量課回應。	測量課	視同仁表現，評量其優缺點及專業能力分派工作
3	測量課	詢問本所同仁是否滿意且認同自己所屬業務主管，因回收 2 張不滿意問卷，請測量課回應。	測量課	多關懷同仁平日表現及適時予以協助
4	測量課	詢問本所同仁是否滿意在我的工作場域中沒有來自長官、同仁或服務對象之性騷擾、言語或肢體暴力威脅等情事發生，因回收 1 張不滿意問卷，請測量課回應。	測量課	多與同仁加強溝通避免誤解
5	測量課	詢問本所同仁是否滿意不所處課室現有人力狀況，因回收 1 張不滿意問卷，請測量課回應。	測量課	與同仁協調及分配工作時儘量勞逸平均
6	測量課	詢問本所同仁是否滿意不所處課室現有人力狀況，因回收 1 張不滿意問卷，請測量課回應。	測量課	與同仁協調及分配工作時儘量勞逸平均

7	測量課	詢問本所同仁是否未來 1 年我願意繼續在本所服務，因回收 1 張不滿意問卷，請測量課回應。	測量課	多關懷同仁平日表現及適時予以協助
8	測量課	詢問本所同仁是否我覺得表現好的同仁有受到相當獎(鼓)勵與回饋之機會，因回收 2 張不滿意問卷，請測量課回應。	測量課	對表現好的同仁適時予以獎勵或鼓勵
9	測量課	多鼓勵 少責備	測量課	多關懷同仁平日表現及適時予以協助和鼓勵
10	測量課	賞罰應更加分明，原因為不積極作為的人員多以縱容方式對待，使積極爭取者力不從心	測量課	多關懷同仁平日表現及適時予以協助
11	地籍課	詢問本所同仁是否滿意目前不同課室間的工作協調和聯繫程度，因回收 1 張不滿意問卷，具體意見為「測量課案件都很不嚴謹。」，請測量課回應。	測量課	加強及落實專業教育訓練
12	地價課	詢問本所同仁是否滿意目前不同課室間的工作協調和聯繫程度，因回收 1 張不滿意問卷，具體意見「部分科室於跨課室業務推諉」為請地價課回應。	地價課	各課室因業務性質不同，就其立場會有不同意見或需溝通協調之情事，爾後將視業務內容加強與其他課室協調與聯繫。
13	資訊課	詢問本所同仁是否滿意目前的工作性質和內容，因回收 1 張不滿意問卷，請資訊課回應。	資訊課	主管非常樂意與同仁交流及回饋，請同仁直接與主管溝通，讓主管了解同仁需求，並適時調整同仁工作內容。
14	資訊課	詢問本所同仁是否滿意目前工作所獲得的成就，因回收 1 張不滿意問卷，請資訊課回應。	資訊課	除加強業務教育訓練外，並加強輔導同仁，從旁協助業務上所遇困難，使其負責業務能順利執行。
15	資訊課	詢問本所同仁是否滿意且認同自己所屬業務主管，因回收 1 張不滿意問卷，請資訊課回應。	資訊課	同仁意見主管虛心領教並自我檢討，惟該名同仁並未具體說明原因，歡迎直接與主管溝通，期望能滿足每位同仁需求與期待。
16	資訊課	詢問本所同仁是否滿意主管所分配之工作(含交辦事項)且能確實執行，因回收 1 張不滿意問卷，請資訊課回應。	資訊課	將加強與同仁間之雙向溝通及交流，請同仁直接與主管溝通，讓主管了解同仁之需求與困難，俾利業務推展順遂。

17	資訊課	詢問本所同仁是否滿意現在的工作環境及課內氣氛，因回收 1 張不滿意問卷，請資訊課回應。	資訊課	同仁意見主管虛心領教並自我檢討，惟該名同仁並未具體說明原因，歡迎直接與主管溝通，期望能滿足每位同仁需求與期待。
18	資訊課	詢問本所同仁是否滿意在我的工作場域中沒有來自長官、同仁或服務對象之性騷擾、言語或肢體暴力威脅等情事發生，因回收 1 張不滿意問卷，請資訊課回應。	資訊課	同仁意見主管虛心領教並自我檢討，惟該名同仁並未具體說明原因，歡迎直接與主管溝通，期望能滿足每位同仁需求與期待。
19	資訊課	詢問本所同仁是否滿意目前不同課室間的工作協調和聯繫程度，因回收 1 張不滿意問卷，請資訊課回應。	資訊課	同仁反應之問題課長已盡力進行跨課室溝通與協調，惟其他課室可能會有不同意見或需一再溝通協調之情事，爾後將再加強不同課室間的工作協調和聯繫。
20	資訊課	詢問本所同仁是否滿意所處課室現有人力狀況，因回收 2 張不滿意問卷，請資訊課回應。	資訊課	針對不同業務執行狀況，主管皆盡力隨時調整人力配置，達到工作分配公平合理及避免人力不均之情形。
21	資訊課	詢問本所同仁是否滿意所內同仁間互動及溝通的方式，因回收 2 張不滿意問卷，請資訊課回應。	資訊課	加強與同仁溝通，了解其意願及需求，從而解決問題。
22	資訊課	詢問本所同仁是否滿意且認同身為本所的一員，因回收 1 張不滿意問卷，請資訊課回應。	資訊課	有關同仁不滿意並認同身為本所一員部分，將適時關懷同仁並加強溝通，凝聚同仁之向心力及情感聯繫，增加同仁對組織認同感。
23	資訊課	詢問本所同仁是否滿意且認同自身為本所創造價值，因回收 1 張不滿意問卷，請資訊課回應。	資訊課	有關同仁不認同自身為本所創造之價值，當適時關懷同仁並加強溝通，凝聚同仁之向心力及情感聯繫，增加同仁對自己的認同感。
24	資訊課	詢問本所同仁是否未來 1 年我願意繼續在本所服務，因回收 1 張不滿意問卷，請資訊課回應。	資訊課	將適時關懷同仁並加強溝通，凝聚同仁之向心力及情感聯繫，增加同仁對組織認同感。

25	資訊課	詢問本所同仁是否滿意本所提供給民眾的各項便民服務，因回收 1 張不滿意問卷，請資訊課回應。	資訊課	本所推辦之各項便民服務措施皆期能提供民眾便利貼心之服務，同仁若認為有待改進之措施，歡迎隨時指正，本所將虛心改善。
26	資訊課	詢問本所同仁是否滿意本所安排之各項員工慰勞活動，因回收 1 張不滿意問卷，請資訊課回應。	資訊課	本所每年皆辦理各項員工慰勞活動，這 2 年因新冠肺炎疫情影響雖取消部分活動，但仍改以發放禮券方式慰勞同仁。歡迎同仁至本所知識管理系統/線上申請/意見信箱提出具體建議，本所將檢討改進，以符合同仁需求。
27	資訊課	詢問本所同仁是否覺得表現好的同仁有受到相當獎(鼓)勵與回饋之機會，因回收 1 張不滿意問卷，請資訊課回應。	資訊課	為鼓勵同仁辛勞，本所訂定票選績優同仁機制，每月獲選者除將照片放置本所網站及公開表外，每年得票數最多者，更有禮券獎勵同仁，在有限預算考量下，本所努力讓付出者有所回饋，藉此提升員工士氣及工作氛圍。
28	資訊課	櫃台人力不足！	資訊課	近期剛好遇櫃檯同仁請長假，而臨時人員無法找職務代理人，致櫃檯人力短缺，該員原有業務需由其他櫃檯同仁協助分擔，若遇櫃檯等待人數過多，則由機房同仁隨時機動支援。主管將儘力調整人力配置，望同仁體諒，共體時艱。
29	資訊課	心有餘而力不足！	資訊課	
30	測量課	詢問本所同仁是否滿意不同課室間的工作協調和聯繫程度，因回收 1 張不滿意問卷，具體意見為「地籍課分工失衡，常無法正確連繫到對應窗口造成跨課室溝通困難，業務延宕。」，請地籍課回應。	地籍課	為承辦金檔獎籌備之專案任務，涉及地籍庫房與測量課協調溝通，檔案庫房窗口應為庫房管理人員，因其為 110 年 6 月始接任故倉管業務熟悉度尚不足以立即反應，相關涉及檔存資料排序整理、硬體設備檢視、採購等等面向均需時間了解，爾後將再加強不同課室間的協調和聯繫，避免落差及相互不理解。

31	測量課	詢問本所同仁是否滿意不同課室間的工作協調和聯繫程度，因回收 1 張不滿意問卷，具體意見為「地籍課庫房配合度低，無法取得正確聯繫窗口，人員間時常推託責任，造成他課室作業不便」請地籍課回應。	地籍課	同 30
32	地籍課	詢問本所同仁是否滿意工作性質和內容，因回收 1 張不滿意問卷，具體意見為「工作分配不均。」，請地籍課回應。	地籍課	本課業務安排係依同仁職等與能力分配，然因課內人員屬性不同且所屬業務差異性大，人員受限較大，又因部分同仁退休及考試及格分發，後續除人力將努力陸續補足外，亦將與同仁持續加強溝通，並視業務狀況適時調整。
33	地籍課	詢問本所同仁是否滿意目前工作所獲得的成就，因回收 1 張不滿意問卷，請地籍課回應。	地籍課	本課工作性質偏向重複性作業及幕僚庶務類型，工作所獲成就感較低落，如有意願輪調他課室挑戰不同工作性質及內容需求，歡迎與課長溝通討論，於全所綜合考量後進行調整。
34	地籍課	詢問本所同仁是否滿意現在的工作環境及課內氣氛，因回收 1 張不滿意問卷，具體意見為「新進同仁都只想到自己. 愛計較. 不能吃虧. 缺乏團體合作的觀念。」，請地籍課回應。	地籍課	將加強新進同仁教育訓練及團隊合作觀念，並與同仁加強溝通與協調，避免誤解。
35	地籍課	詢問本所同仁是否滿意目前不同課室間的工作協調和聯繫程度，因回收 1 張不滿意問卷，請地籍課回應。	地籍課	本課業務性質及主辦專案任務故多需與不同課室間協調，各課室就其立場會有不同意見或需一再溝通協調之情事，爾後將再加強不同課室間的工作協調和聯繫。
36	地籍課	詢問本所同仁是否滿意所處課室現有人力狀況，因回收 1 張不滿意問卷，請地籍課回應。	地籍課	同 37
37	地籍課	詢問本所同仁是否滿意所處課室現有人力狀況，因回收 1 張不滿意問卷，具體意見為「業務量太多不勝負荷。」，請地籍課回應。	地籍課	針對不同業務執行狀況，隨時調整人力配置，達到工作分配公平合理及避免人力不均之情形。

38	地籍課	詢問本所同仁是否滿意所處課室現有人力狀況，因回收 1 張不滿意問卷，具體意見為「因為疫情一直人力不足，很困擾。」，請地籍課回應。	地籍課	疫情期間因確診同仁或是家庭照顧需求，請同仁互相包容、共體時艱，因疫情人力不足作業困難，歡迎與主管討論，需要時啟動支援機制，以確保業務正常運作。
39	地籍課	詢問本所同仁是否滿意所處課室現有人力狀況，因回收 1 張不滿意問卷，具體意見為「這幾年登校的案量與業務只有愈來愈多，可是人力卻是愈來愈吃緊，甚至原本應該補齊的校對與結案一直懸而未置，連印狀都是借來的，而且為何別所都有配件，我們卻沒有？另外淡水所當時為了金檔獎地籍課同仁對 0 平均滿意度 0 分 40 幾人，我們的地籍連 25 人都不到要怎麼去拚？而且登校和審查一樣平常都有眾多案件要看，為何審查可以不用看金檔獎的資料，登校卻要看一大堆？」，請地籍課回應。	地籍課	本課現行編制內人員(扣除課長)計 23 人，已請協調測量課技士職代缺擔任文書人員，預估 7 月底也會有特等考試分發錄取人員，另經檢視其他所地籍課之人力規劃，本所地籍課人力配置約與樹林所相當，配件業務各所均由各業務人員兼辦，並非職務是純配件，請同仁見諒。 金檔獎之籌辦，地籍課為主辦課室，就其相關庫房硬體檢視、網頁專區、展覽布設、看板、影片拍攝等各課亦有相對應之分工，其中檔案清查更是全所依照各課室人數比例分配案件，各課室(含主任、秘書、人事、會計等)均須進行清查，本課衡量公平性已依照課內人數、職等分配不同的數量，請同仁見諒。
40	地籍課	詢問本所同仁是否滿意且認同身為本所的一員，回收 1 張問卷，具體意見為「我認為不是我個人不認同這個地方，而是這個地方總是有人認為我們很閒，沒有珍惜的價值。」，請地籍課回應。	地籍課	同仁渴望被認同及鼓勵，所努力者亦希望被看見及獲得肯定，希望彼此給予尊重並珍惜同仁，並建議可透過工作輪調支援，讓本所同仁學習不同的業務，亦更加了解各職務性質及其辛苦之處，讓地所業務更順利。
41	地籍課	詢問本所同仁是否滿意且認同自身為本所創造價值，回收 1 張問卷，具體意見為「我不敢說自己盡善盡美，但我沒有對不起這個所。」，請地籍課回應。	地籍課	建議適時啟動關懷機制，傾聽基層同仁心聲，凝聚同仁之向心力及情感聯繫，增加同仁對組織認同感。

42	地籍課	詢問本所同仁是否未來 1 年我願意繼續在本所服務，回收 1 張問卷，具體意見為「重點不是願不願意，而是走不走得了。」，請地籍課回應。	地籍課	對於同仁的職涯規劃均予以尊重，業務困難或是遇有難處均可向長官反映、討論。
43	地籍課	勞逸不均	地籍課	同 32
44	地籍課	沒同理心	地籍課	同 40
45	地籍課	讓同仁不斷想離開的地方	地籍課	同 41
46	會計室	無向心力，無同理心，某些主管未適時指導同仁，業務推動困難。	會計室	建議推動相關課程，以增加主管領導力並凝聚共識，增加同仁彼此互信，提升工作效能。

四、結論：

任何一個服務團隊，想要獲得顧客滿意，必須有一群充滿熱情與積極任事的合作夥伴，並對整個團隊充滿認同感，才能拋開本位，凝聚共識。根據 Gronr 於所屬業務主管 s(1984) 服務金三角概念中提到，一個服務企業要想獲得成功，保證顧客的滿意，就必須具備三大要素：一套完善的服務策略；嚴格管理的服務組織；一批能精心為顧客服務、具有良好素質的服務人員。由此可知，員工在提供服務於顧客時，如果其本身對於機關單位感到滿意或是充滿認同的話，在無形中會流露出個人對公司與工作職務上的熱情，並表現於具體的行為上，進而產生服務熱忱。是以建議各課藉由課務會議，給予同仁建立正面積極的服務態度觀念，而同仁之間更應秉持「團隊精神」、相互協助，齊心為我們團隊共同發揮執行力，使本所為民服務工作能更加完善。