# 連江縣政府107年人事人員服務滿意度

# 精進作為

職稱：處長

報告人：林承澤

中華民國107年9月30日

壹、前言

鈞總處於106年7月4日至7月24日辦理「公務人員職場評價（含人事人員服務滿意度）調查」，本府各單位應填答76人，惟僅12人完成填答，填答率15.79%，所屬一級機關交通旅遊局填答率36.36%、地政局填答率33.33%、財政稅務局填答率10%、衛生福利局填答率11.11%及環境資源局填答率37.5%，以上機關填答率均低於4成，整體填答率僅19.17%，樣本數明顯薄弱。

此外依據填答結果滿意度顯示，其中地政局、交通旅遊局滿意度最高有75%，衛生福利局居次有60%，再者本府各單位為52%，餘為環境資源局及財政稅務局最低分別為33%及29%，整體滿意度亦僅為56.58%。(附件一)

貳、資料分析

本填答問卷構面分為基本資料及題目(題項36至50題，計有15題)等二大部分，僅分述如下：

基本資料部分：其中男性約4成，女性近6成，此與母群體男女性別比例相反；官職等薦任、委任各占5成，主管非主管比為1：2；公務年資5成為5年以下新人，其餘為10年未滿與26年以上者各半；年齡未滿40歲者占7成半(附件二)。

題目部分：題目計有36題至50題(同附件二)，按其評價區分為：可靠性等6大構面，由於樣本數過少，是僅就各個構面直接進行分析及提出整體改善策略，無須再與基本資料做深入比對交叉分析，爰謹將本次調查結果數據(詳如後附明細表)為本，再據以進一步分析說明。



謹就構面及題項分析如下：分析資料依據106年人事服務滿意度填答結果明細表(如附件三)

一、在可靠性評價構面：係就及時/利益維護、可靠、正確及時效等4項次構面組成問卷調查(題目36至39)，依據問卷分析，本府整體正向評價平均值為16.7%與全國各機關正向評價平均值67.6%比較，顯然偏低甚多。又負向評價高達33.3%至41.7%，顯見同仁對於人事人員可靠性評價偏低，其中又以同仁權益維護及時性最低，欠缺主動及時維護同仁相關權益作為。

二、在回應性評價構面：係就主動/利益維護、彈性及簡便等3項次構面組成問卷調查(題目40至42)，依據問卷分析，本府整體正向評價平均值為11.1%與全國各機關正向評價平均值59.7%比較，亦屬偏低，尤以主動提供人事法規及業務相關資訊/利益維護及申辦人事業務時能否彈性多元(如紙本及網路)申請之題項，填答負向評價達由41.7%至50%，亦顯見人事人員除應具備主動服務精神外，能否運用網頁工具加強服務亦值得深思與檢討。

三、在保證性評價構面：係就信心、公平(安全) 及禮貌等3項次構面組成問卷調查(題目43至45題)，依據問卷分析，本府整體正向評價平均值為16.7%與全國各機關正向評價平均值67.7%比較，亦顯偏低，同仁除對於人事人員嫻熟法規與流程方面，很沒信心外，對於服務態度及業務處理程序公平性亦沒覺得安心。

四、在同理心評價構面：係就個別需求、利益維護及保密等3項次構面組成問卷調查(題目46至48題)，依據問卷分析，本府整體正向評價平均值為25%與全國各機關正向評價平均值61.7%比較，亦顯偏低甚多，顯見同仁對於人事人員是否以同理心面對及處理問題時給予協助缺乏信心外，對人事人員能否遵守公務上保密之意識亦缺薄弱。

五、在有形性評價構面：係就空間次構面問卷調查(題目49)，此項本府正向評價為25%，較全國正向評價64%為低，顯示本府同仁洽辦人事業務時，不知道該找哪位承辦同仁比例亦高。

六、在整體性評價構面：係就N/A次構面問卷調查結果(題目50)，本府正向評價為16.7%，明顯較全國正向評價67.6%為低，表示本府一般人員對於人事同仁在處理業務上具備很好的人事專業，尚難認同。

七、綜上，依據106年7月間調查結果顯示，雖然樣本數過少，但明顯反映出本府同仁對於本處(含所屬人事人員)專業、效能及關懷等面向滿意非常低，應有改進空間。

參、精進作為

依據前述6項評價構面問卷調查分析，人事服務滿意度，正向評價均

較全國正向評價為低甚多，為此本處於106年9月開始採取作為如下：

一、強化人事團隊，精進專業知能

(一)為提升機關兼任兼辦人事人員專業素養，由專任人事人員輔導帶

領兼辦人事，加值人事專業團隊，於107年3月15日建置「連江縣

政府兼任兼辦人事機構輔導員配置」規定，提供就近即時諮詢及

運用團體動力等多元方式輔導。

(二)強化人事人員資訊能力，於107年4月19日至20日邀請鈞總處

資訊處前來講授關於資訊系統相關課程。

(三)檢討研習班，安排由本處科長以上同仁授課，並就實務面交換意

見，期以教學相長。

(四)囿於本府編制人數少且相對機關數多情形下，於107年6月21日

至22日開辦兼任兼辦人事人員研習班，並由本處業務相關人員擔

任講師並於實務工作中交換意見。

(五)於107年8月21日辦理年度人事業務會報，除對於當前人事業務宣

導外，並將工作實務案例作成教材提醒注意。

二、重視員工權益、強化溝通協調

(一) 本府適用勞動基準法人員眾多，為協助同仁了解自身權益及法規

修正重點，舉辦多場勞動基準法規宣導。又為配合各機關學校聘

僱人員離職給與辦法修正，於107年9月17日辦理「各機關學

校聘僱人員離職給與辦法說明會」，提供聘僱人員選擇參加離職儲金或勞工退休金之參考。

(二) 研修人事法令及簡化業務流程，提升行政效率及人事服務品質

不定期針對各項法令及作業流程研討不合時宜，可簡化或實務執

行困難之處，並透過人事業務會報、人事品管圈等相關會議提案

討論，檢討修正法令及流程，保障同仁權益。

三、運用資訊作業、提供便捷服務

(一) 本府人事處網站規劃提供員工協助方案專區，俾供同仁下載使

用：包含提供本府員工協助方案工作面、生活面、健康面、組織

面、管理面等相關服務內容及諮詢資源。

(二) 全面推動WEBITR差勤管理系統，並提供友善使用環境與操作介面，便捷服務流程，提升服務品質。此外並妥善運用WEBITR線上差勤服務機制：若遇員工申請婚、喪、娩假時，即以電子郵件將各項津貼申請表件e-mail給該員工，表示恭賀或哀悼之意，並告知補助程序及權益事項。

(三) 擴充既有人事網站之內容，並優化網站界面、提供意見交流功能，

以提升網站之可及性與可用性，讓公務人員能夠隨時透過此網站

獲得充分的資訊。

四、其他

(一)訂頒「連江縣政府107年推動公務人員數位學習實施計畫」，函送所屬(單位)機關轉知所屬公務人員及約聘(僱)人員踴躍上網學習，並規定獎勵事宜，提升學習成效。

(二)於107年4月及5月份辦理二期參訪學習活動(參訪中央氣象局

馬祖氣象站及港務處通關作業)，期藉由實地參訪觀摩組織學

習，汲取實務作法之優點，以作為未來規劃或改善機關業務之

參考。

(三)為輔導在地人才進入公職，本府辦理「國家考試法科準備技巧

與經驗分享班」，於107年8月23日上課；此外規劃每年2次

分別辦理新進人員訓練，藉以協助新人迅速了解組織概況及職

場技能。

(四)為發現及協助同仁解決可能影響工作效能之相關問題，使其以

健康的身心投入工作，提升其工作士氣及服務效能，並藉由多

樣化的協助性措施，提升組織競爭力。

基上；為提昇人事同仁服務品質及滿意度，除透過各種人事專業訓練、研習、研討會或人事業務會報等方式，宣導「顧客導向」之精神，提供優質人事服務，落實顧客導向，主動積極維護同仁權益。

此外，有關本府人事同仁經辦事項，除登載人事處網站外，並利用各局處內部會議時，前往說明與宣導相關人事服務事項，俾提供一般人員日後洽辦人事業務之參考。

肆、辦理成果與結語

據鈞總處日前公布本府及所屬機關107年度人事人事服務滿意度問

卷調查結果(附件四)，已大幅提升改善，填答率由106年19.1%提高為

107年52.9%，成長幅度達34%；整體滿意度議由56.58%提升至82.41%，

提高25.83%，大有進步。

次就評價構面滿意度分析均較106年正成長甚多(附件五)；又其中本府整體(次構面)正向評價計有Q17、Q21、Q25、Q28及Q30等5選項平均值高於全國各機關正向評價平均值；至於低於全國平均值選項部分，將列入未來補強目標。

為因應快速多變的環境，人事工作唯有不斷品質創新，提供更好服務。人事同仁仍將秉持主動積極務實態度，扮演機關首長與業務單位的策略夥伴，並關懷同仁權益，共創組織績效。

附件

附件一 106年人事服務滿意度填答率及滿意度統計表

附件二 106年人事服務滿意度基本資料及題目填答情形統計表

附件三 107年人事服務滿意度填答率及滿意度統計表

附件四 107年人事服務滿意度填答結果明細表