

# 澎湖縣澎湖地政事務所 104 年度員工滿意度調查結果統計分析報告

## 壹、實施目的：

探討內部員工之滿意度，以期作為提升顧客滿意度可資憑藉的指標。

## 貳、實施期間：

自 104 年 10 月 1 日起至 104 年 10 月 31 日止，計 1 個月。

## 參、實施辦法：

- 一、調查對象為登記課、測量課及地價課所屬員工（不含主任、秘書、人事管理員）。
- 二、各課課長負責發送調查問卷予所屬員工，收回後交由研考人員辦理統計及分析作業。

肆、受調查員工基本資料統計：（回收 64 份，因調查問卷部分選項空白未勾填，下列各項合計數據未能一致）

### 一、性別：

| 項目      | 男      | 女      | 合計   |
|---------|--------|--------|------|
| 104 年票數 | 41     | 23     | 64   |
| 百分比     | 64.06% | 35.94% | 100% |

### 二、年齡：

| 項目      | 35 歲以下 | 36~40 歲 | 41~45 歲 | 46~50 歲 | 50~55 歲 | 56 歲以上 | 合計   |
|---------|--------|---------|---------|---------|---------|--------|------|
| 104 年票數 | 15     | 9       | 10      | 9       | 12      | 9      | 64   |
| 百分比     | 23.44% | 14.06%  | 15.63%  | 14.06%  | 18.75%  | 14.06% | 100% |

### 三、服務年資：

| 項目      | 3 年以下  | 4~6 年  | 7~9 年 | 10~12 年 | 13~15 年 | 16 年以上 | 合計   |
|---------|--------|--------|-------|---------|---------|--------|------|
| 104 年票數 | 8      | 7      | 6     | 7       | 7       | 28     | 63   |
| 百分比     | 12.70% | 11.11% | 9.52% | 11.11%  | 11.11%  | 44.45% | 100% |

### 四、學歷：

| 項目      | 國中以下  | 高中（職）  | 專科     | 大學     | 研究所以上 | 合計   |
|---------|-------|--------|--------|--------|-------|------|
| 104 年票數 | 0     | 28     | 16     | 16     | 3     | 63   |
| 百分比     | 0.00% | 44.44% | 25.40% | 25.40% | 4.76% | 100% |

### 五、婚姻狀況：

| 項目      | 未婚     | 已婚     | 合計   |
|---------|--------|--------|------|
| 104 年票數 | 16     | 45     | 61   |
| 百分比     | 26.23% | 73.77% | 100% |

### 六、服務課別：

| 項目      | 登記課    | 測量課    | 地價課    | 合計   |
|---------|--------|--------|--------|------|
| 104 年票數 | 14     | 34     | 16     | 64   |
| 百分比     | 21.88% | 53.12% | 25.00% | 100% |

### 七、職稱：

| 項目      | 正式人員   | 約僱人員   | 臨時人員   | 合計   |
|---------|--------|--------|--------|------|
| 104 年票數 | 33     | 8      | 19     | 60   |
| 百分比     | 55.00% | 13.33% | 31.67% | 100% |

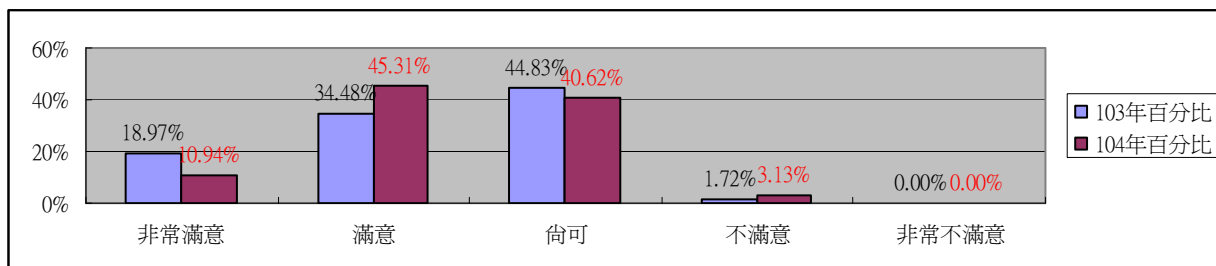
### 八、擔任本職時間：

| 項目      | 1 年以下  | 1~3 年 | 3~5 年  | 5~10 年 | 10 年以上 | 合計   |
|---------|--------|-------|--------|--------|--------|------|
| 104 年票數 | 8      | 3     | 9      | 13     | 31     | 64   |
| 百分比     | 12.50% | 4.69% | 14.06% | 20.31% | 48.44% | 100% |

## 伍、調查結果統計及圖表：

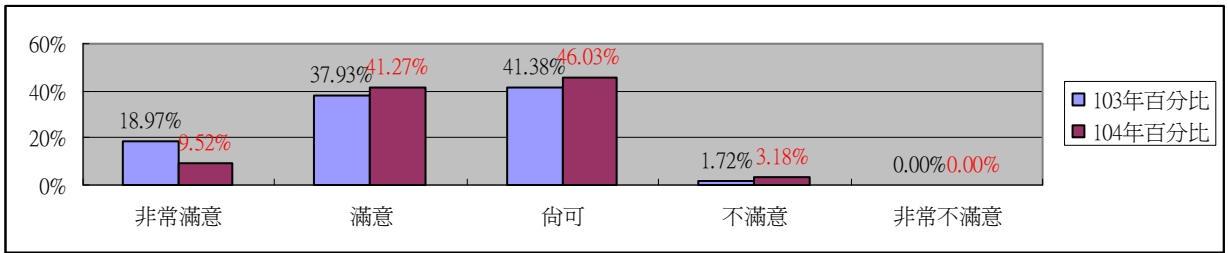
### 一、自工作上獲得「成就感」滿意度：（56.25%）

| 項目      | 非常滿意   | 滿意     | 尚可     | 不滿意   | 非常不滿意 | 合計   |
|---------|--------|--------|--------|-------|-------|------|
| 104 年票數 | 7      | 29     | 26     | 2     | 0     | 64   |
| 百分比     | 10.94% | 45.31% | 40.62% | 3.13% | 0.00% | 100% |



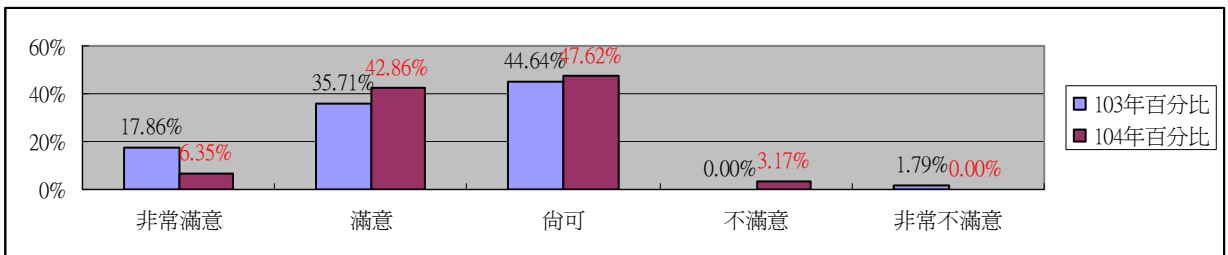
### 二、工作上發揮「才能」滿意度：（50.79%）

| 項目      | 非常滿意  | 滿意     | 尚可     | 不滿意   | 非常不滿意 | 合計   |
|---------|-------|--------|--------|-------|-------|------|
| 104 年票數 | 6     | 26     | 29     | 2     | 0     | 63   |
| 百分比     | 9.52% | 41.27% | 46.03% | 3.18% | 0.00% | 100% |



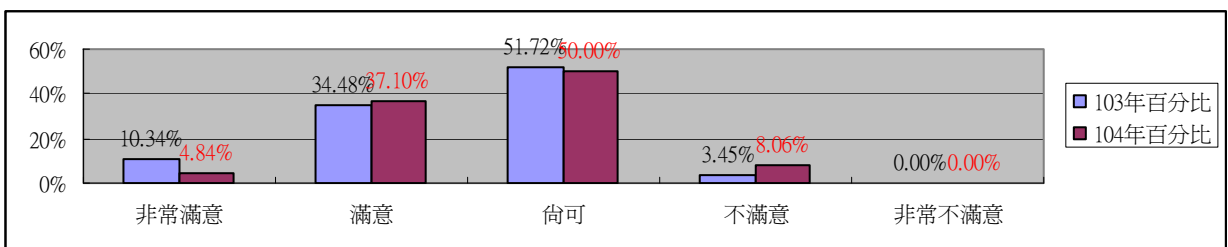
### 三、工作表現上受「讚賞」滿意度：(49.21%)

| 項目      | 非常滿意  | 滿意     | 尚可     | 不滿意   | 非常不滿意 | 合計   |
|---------|-------|--------|--------|-------|-------|------|
| 104 年票數 | 4     | 27     | 30     | 2     | 0     | 63   |
| 百分比     | 6.35% | 42.86% | 47.62% | 3.17% | 0.00% | 100% |



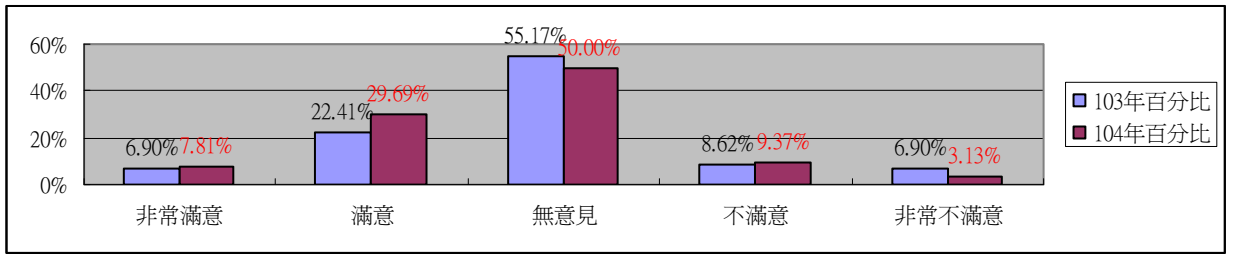
### 四、對「工作量」滿意度：(41.94%)

| 項目      | 非常滿意  | 滿意     | 尚可     | 不滿意   | 非常不滿意 | 合計   |
|---------|-------|--------|--------|-------|-------|------|
| 104 年票數 | 3     | 23     | 31     | 5     | 0     | 62   |
| 百分比     | 4.84% | 37.10% | 50.00% | 8.06% | 0.00% | 100% |



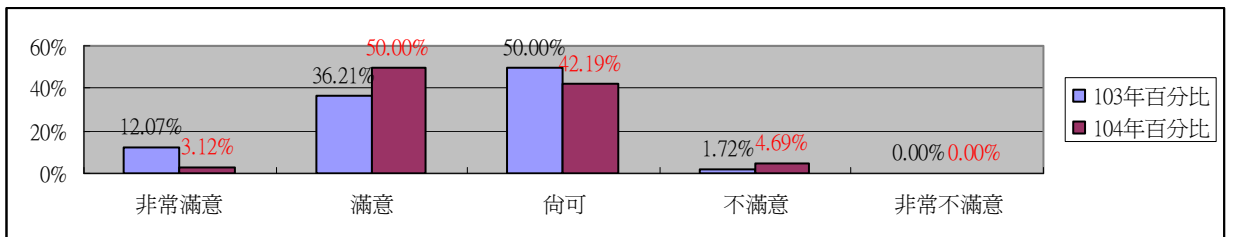
### 五、對工作「待遇」滿意度：(37.50%)

| 項目      | 非常滿意  | 滿意     | 無意見    | 不滿意   | 非常不滿意 | 合計   |
|---------|-------|--------|--------|-------|-------|------|
| 104 年票數 | 5     | 19     | 32     | 6     | 2     | 64   |
| 百分比     | 7.81% | 29.69% | 50.00% | 9.37% | 3.13% | 100% |



## 六、對「整體工作」滿意度：(53.12%)

| 項目     | 非常滿意  | 滿意     | 尚可     | 不滿意   | 非常不滿意 | 合計   |
|--------|-------|--------|--------|-------|-------|------|
| 104年票數 | 2     | 32     | 27     | 3     | 0     | 64   |
| 百分比    | 3.12% | 50.00% | 42.19% | 4.69% | 0.00% | 100% |



### 六、分析報告與結論建議：

- 一、全所發送員工（正式人員、約僱人員、臨時人員）滿意度調查問卷計 66 份，實際回收 64 份（因選項勾填有空白，致各項總計未符），回收率 96.97 %。
- 二、各項【滿意度】（含非常滿意及滿意 2 項）調查部分：
  - （一）自工作上獲得「成就感」滿意度為 56.25%（36 人）。
  - （二）工作上發揮「才能」滿意度為 50.79%（32 人）。
  - （三）工作表現上受「讚賞」滿意度為 49.21%（31 人）。
  - （四）對「工作量」滿意度為 41.94%（26 人）。
  - （五）對工作「待遇」滿意度為 37.50%（24 人）。
  - （六）對「整體工作」滿意度為 53.12%。（34 人）
- 三、各項【不滿意度】（含非常不滿意及不滿意 2 項）調查部分：
  - （一）自工作上獲得「成就感」不滿意度為 3.13%（2 人）。
  - （二）工作上發揮「才能」不滿意度為 3.18%（2 人）。
  - （三）工作表現上受「讚賞」不滿意度為 3.17%（2 人）。
  - （四）對「工作量」不滿意度為 8.06%（5 人）。
  - （五）對工作「待遇」不滿意度為 12.50%（8 人）。
  - （六）對「整體工作」不滿意度為 4.69%（3 人）。
- 四、員工勾選 6 項調查【尚可】欄位仍占多數，分別為 40.62%、46.03%、47.62%、50.00%、50.00%、42.19%，顯示有 4~5 成員工對於現況僅感到尚可之程度。
- 五、針對滿意度偏低之項目，於業務聯繫會議中研提商議，藉由滿意度之檢視

- ，期能瞭解內部員工問題所在，集思廣益討論解決或建議上級機關參採。
- 六、建請不定期舉辦員工輔導講座及相關專題課程，以關懷漸進的方式瞭解並進行觀念輔導及問題發生原因之矯正，以提高少部分員工之工作滿意度。
- 七、建請明（105）年度賡續辦理員工滿意度調查，惟問卷內容酌予研修調整，仍以不具名方式疏通員工對服務工作之意見反應管道。