

澎湖縣澎湖地政事務所 105 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 105 年 11 月 7 日起至 11 日止，計 5 天。

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：

一、性別：

項目	男	女	合計
105 年票數	42	22	64
百分比	65.62%	34.38%	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
105 年票數	13	14	6	7	15	9	64
百分比	20.31%	21.88%	9.37%	10.94%	23.44%	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
105 年票數	10	6	8	8	5	27	64
百分比	15.62%	9.38%	12.50%	12.50%	7.81%	42.19%	100%

四、學歷：

項目	國中以下	高中（職）	專科	大學	研究所以上	合計
105 年票數	1	30	14	16	3	64
百分比	1.56%	46.87%	21.88%	25.00%	4.69%	100%

五、婚姻狀況：

項目	未婚	已婚	合計
105年票數	15	49	64
百分比	23.44%	76.56%	100%

六、服務課別：

項目	登記課	測量課	地價課	合計
105年票數	16	33	15	64
百分比	25.00%	51.56%	23.44%	100%

七、職稱：

項目	正式人員	約僱人員	臨時人員	合計
105年票數	36	9	19	64
百分比	56.25%	14.06%	29.69%	100%

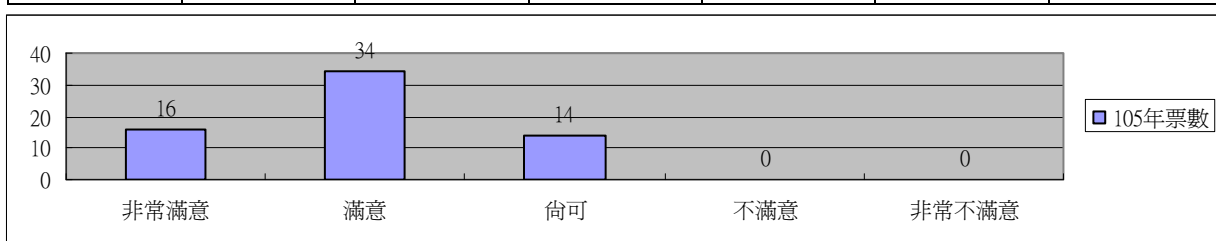
八、擔任本職時間：

項目	1年以下	1~3年	3~5年	5~10年	10年以上	合計
105年票數	7	11	1	9	36	64
百分比	10.94%	17.19%	1.56%	14.06%	56.25%	100%

伍、調查結果統計及圖表：

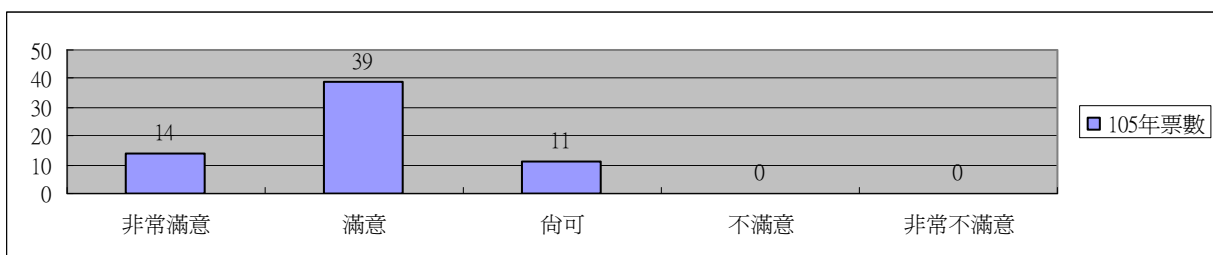
一、「主管領導風格與溝通方式」滿意度：(78.13%)

項目	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	合計
105年票數	16	34	14	0	0	64
百分比	25.00%	53.12%	21.88%	0.00%	0.00%	100%



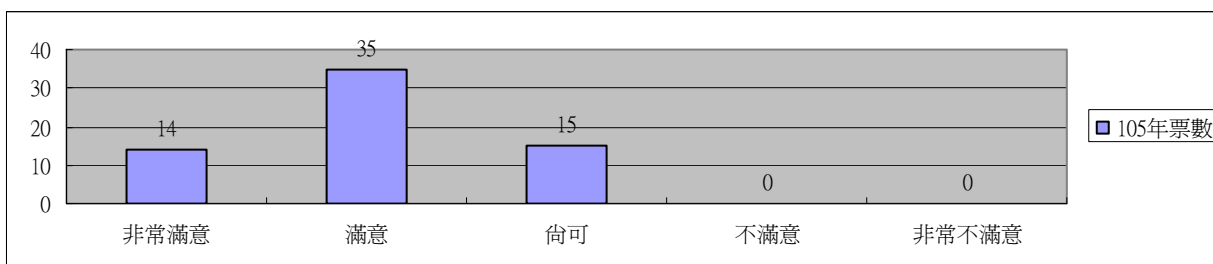
二、「主管對工作要求尚屬合理並能給予適當幫助」滿意度：(82.81%)

項目	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	合計
105年票數	14	39	11	0	0	64
百分比	21.87%	60.94%	17.19%	0.00%	0.00%	100%



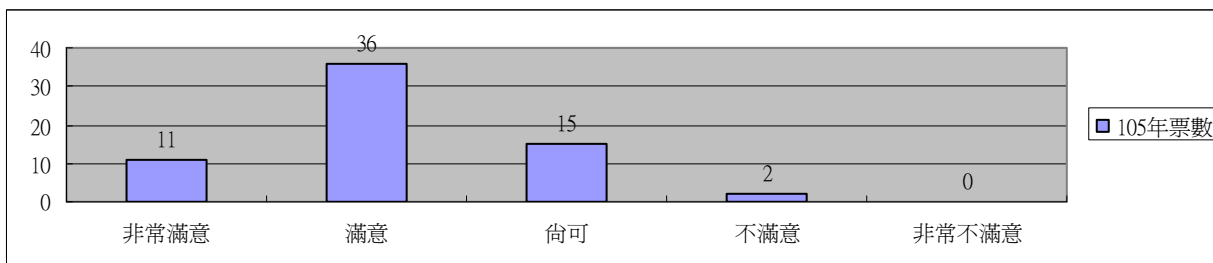
三、「向上級反應意見有溝通管道並獲處理及採納」滿意度：(76.56%)

項目	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	合計
105年票數	14	35	15	0	0	64
百分比	21.87%	54.69%	23.44%	0.00%	0.00%	100%



四、「對整體工作環境與上班氛圍」滿意度：(73.44%)

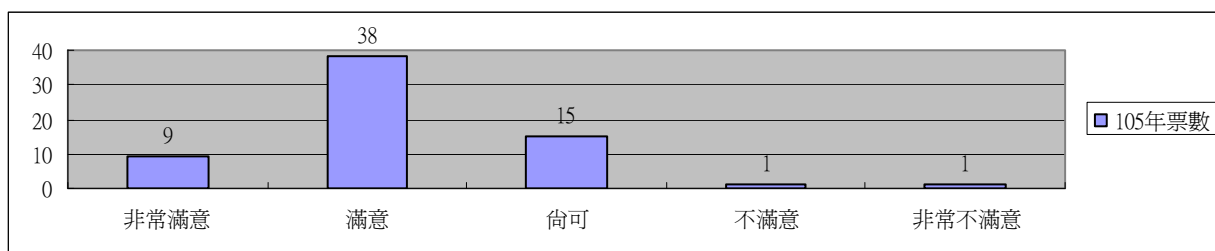
項目	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	合計
105年票數	11	36	15	2	0	64
百分比	17.19%	56.25%	23.44%	3.12%	0.00%	100%



五、「各課業務協調之合作關係」滿意度：(73.44%)

項目	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	合計
----	------	----	----	-----	-------	----

104 年票數	9	38	15	1	1	64
百分比	14.06%	59.38%	23.44%	1.56%	1.56%	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，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）「主管領導風格與溝通方式」滿意度為 78.13%（50 人）。

（二）「主管對工作要求尚屬合理並能給予適當幫助」滿意度為 82.81%（53 人）。

（三）「向上級反應意見有溝通管道並獲處理及採納」滿意度為 76.56%（49 人）。

（四）「對整體工作環境與上班氛圍」滿意度為 73.44%（47 人）。

（五）「各課業務協調之合作關係」滿意度為 73.44%（47 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）「主管領導風格與溝通方式」不滿意度為 0.00%（0 人）。

（二）「主管對工作要求尚屬合理並能給予適當幫助」不滿意度為 0.00%（0 人）。

（三）「向上級反應意見有溝通管道並獲處理及採納」不滿意度為 0.00%（0 人）。

（四）「對整體工作環境與上班氛圍」不滿意度為 3.12%（2 人）。

（五）「各課業務協調之合作關係」不滿意度為 3.12%（2 人）。

四、員工勾選 5 項調查【尚可】欄位分別為 21.88%、17.19%、23.44%、23.44%、23.44%，顯示有近 2 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，礙於未詳填原因或建言，擬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（106）年度賡續辦理員工滿意度調查，惟問卷內容酌予研修調整，仍以不具名方式請員工提供對服務工作之意見反應。