

# 澎湖縣澎湖地政事務所 106 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 106 年 9 月 18 日起至 9 月 22 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
106 年票數	39	26	65
百分比	60.00%	40.00%	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
106 年票數	15	11	6	9	10	14	65
百分比	23.08%	16.92%	9.23%	13.85%	15.38%	21.54%	100.00%

### 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
106 年票數	13	3	7	5	5	32	65
百分比	20.00%	4.62%	10.77%	7.69%	7.69%	49.23%	100.00%

### 四、學歷：

項目	國中以下	高中（職）	專科	大學	研究所以上	合計
106 年票數	1	25	16	21	2	65
百分比	1.54%	38.46%	24.61%	32.31%	3.08%	100.00%

### 五、婚姻狀況：

項目	未婚	已婚	合計
106年票數	20	45	65
百分比	30.77%	69.23%	100.00%

#### 六、服務課別：

項目	登記課	測量課	地價課	合計
106年票數	15	33	17	65
百分比	23.08%	50.77%	26.15%	100.00%

#### 七、職稱：

項目	正式人員	約僱人員	臨時人員	合計
106年票數	35	10	20	65
百分比	53.85%	15.38%	30.77%	100.00%

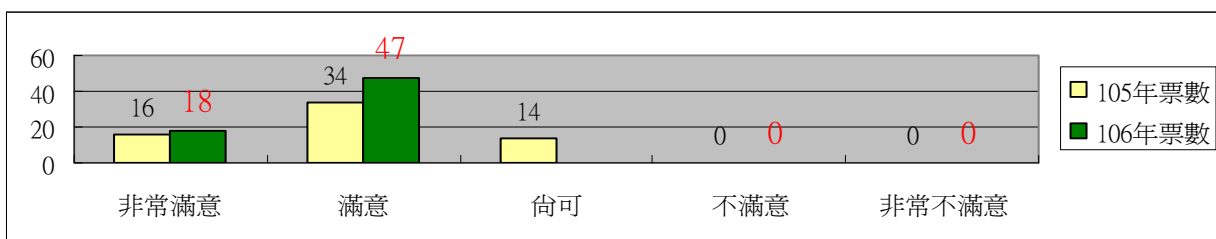
#### 八、擔任本職時間：

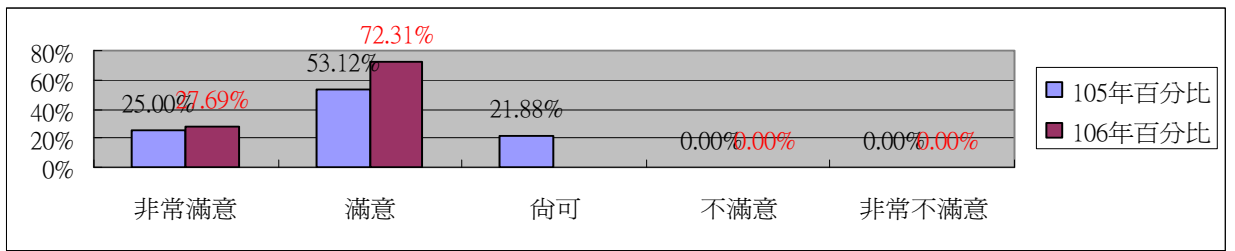
項目	1年以下	1~3年	3~5年	5~10年	10年以上	合計
106年票數	11	11	3	7	33	65
百分比	16.92%	16.92%	4.62%	10.77%	50.77%	100.00%

### 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：(100%)

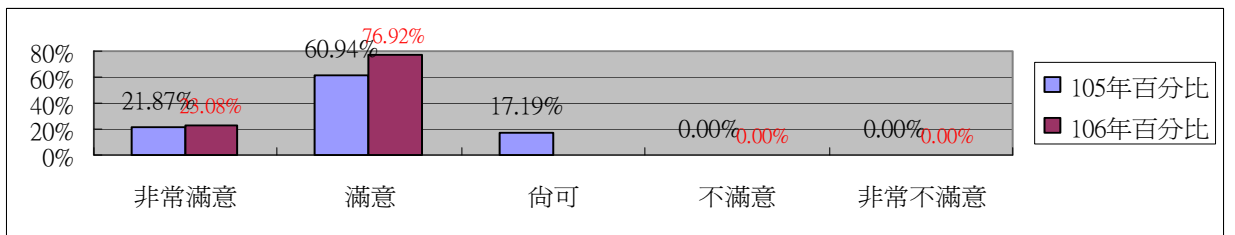
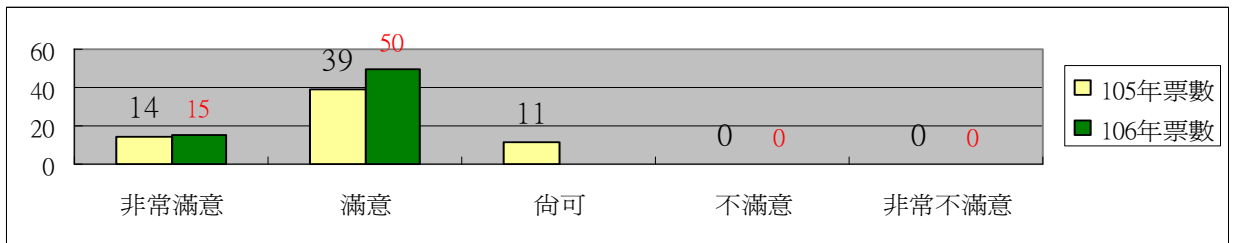
項目	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	合計
106年票數	18	47	0	0	65
百分比	27.69%	72.31%	0.00%	0.00%	100%





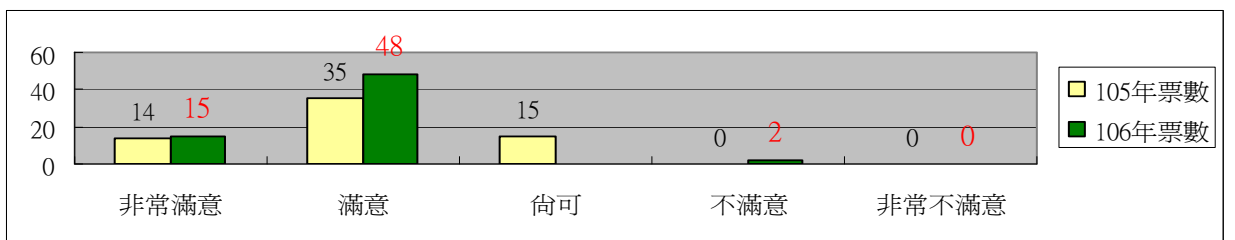
二、「主管對工作要求尚屬合理並能給予適當幫助」滿意度：(100%)

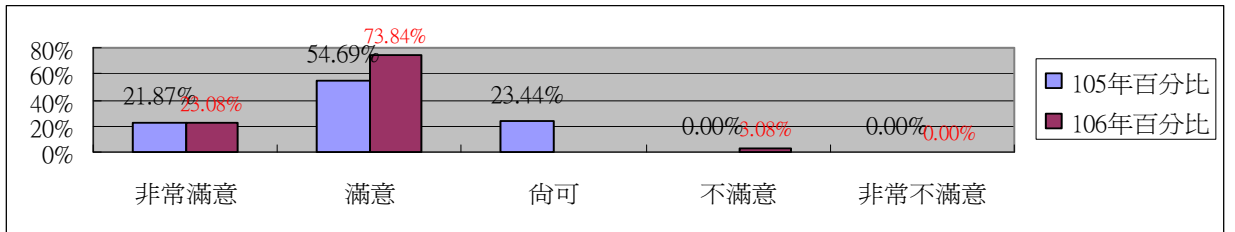
項目	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	合計
106年票數	15	50	0	0	65
百分比	23.08%	76.92%	0.00%	0.00%	100%



三、「向上級反應意見有溝通管道並獲處理及採納」滿意度：(96.92%)

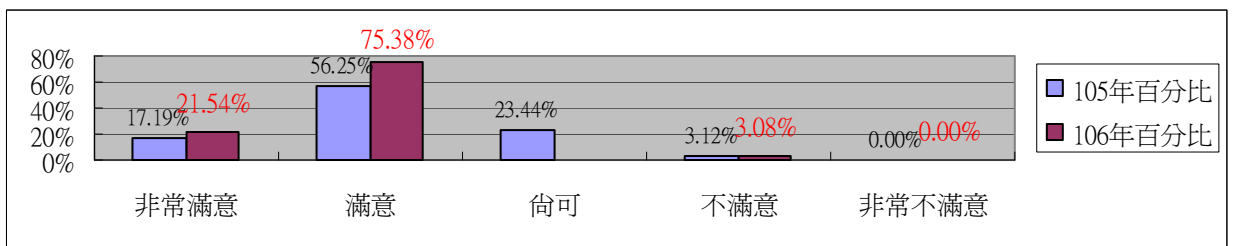
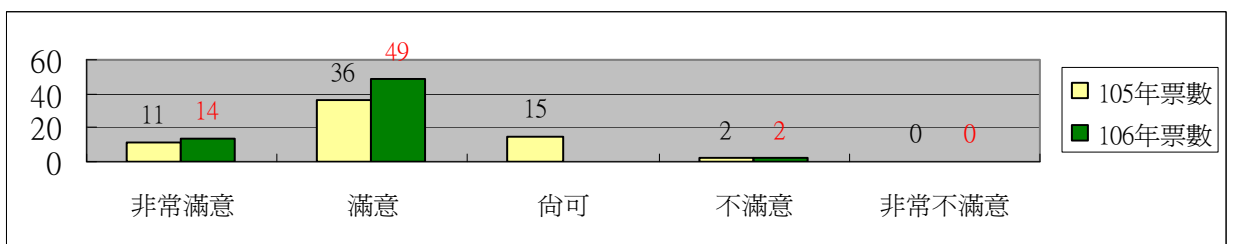
項目	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	合計
106年票數	15	48	2	0	65
百分比	23.08%	73.84%	3.08%	0.00%	100.00%





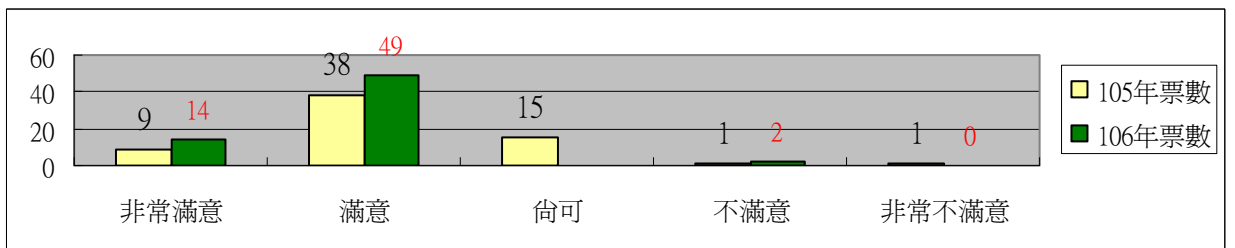
四、「對整體工作環境與上班氛圍」滿意度：(96.92%)

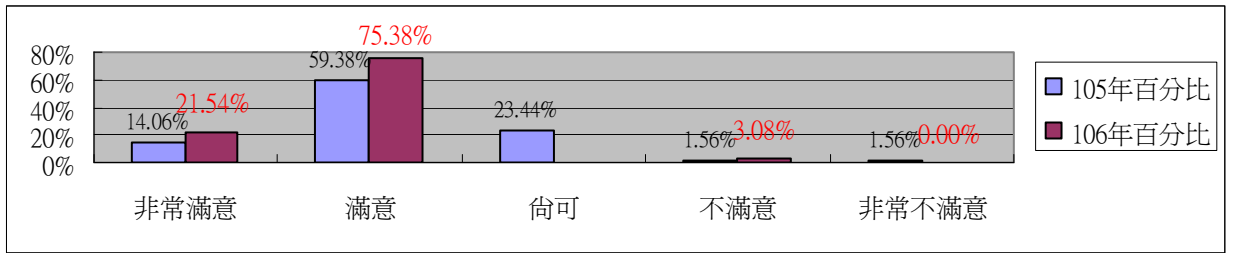
項目	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	合計
106年票數	14	49	2	0	65
百分比	21.54%	75.38%	3.08%	0.00%	100.00%



五、「各課業務協調之合作關係」滿意度：(96.92%)

項目	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	合計
106年票數	14	49	2	0	65
百分比	21.54%	75.38%	3.08%	0.00%	100.00%





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 65 份，實際回收 65 份，回收率 100%，較去年度 96.97% **提升 3.03%**。
- 二、整體滿意度為 98.15%（選項依序：100%、100%、96.92%、96.92%、96.92%），較去年度 76.88% **提升 21.27%**。
- 三、本調查問卷去年度原設有「尚可」之選項，5 個項目統計結果「尚可」所占數據為 21.88%，經縣府考核委員研判稍有影響滿意度真實呈現，建議刪除該選項，於本年統計分析數據續與去年比較後再行研辦存廢與否。
- 四、員工提供簡述原因及本所處理情形：
  - （一）「主管領導風格與溝通方式」：

項目	簡述原因	處理情形
【非常滿意】 【滿意】	1.同理心。 2.堅強又柔軟。 3.願意傾聽下屬聲音。	1.繼續保持。 2.繼續保持。 3.繼續保持。
【不滿意】 【非常不滿意】	無	無

（二）「主管對工作要求尚屬合理並能給予適當幫助」：

項目	簡述原因	處理情形
【非常滿意】 【滿意】	1.合理。 2.妥善調配。 3.上下可溝通並提供協助。	1.繼續保持。 2.繼續保持。 3.繼續保持。
【不滿意】 【非常不滿意】	無	無

（三）「向上級反應意見有溝通管道並獲處理及採納」：

項目	簡述原因	處理情形
【非常滿意】 【滿意】	1.接納。 2.互相瞭解。 3.能處理下級意見或解答。	1.繼續保持。 2.繼續保持。 3.繼續保持。

【不滿意】 【非常不滿意】	無	無
------------------	---	---

(四) 「對整體工作環境與上班氛圍」：

項目	簡述原因	處理情形
【非常滿意】 【滿意】	1.和諧。 2.和平。 3.同事相處愉快。	1.繼續保持。 2.繼續保持。 3.繼續保持。
【不滿意】 【非常不滿意】	無	無

(五) 「各課業務協調之合作關係」：

項目	簡述原因	處理情形
【非常滿意】 【滿意】	1.互助。 2.互助。 3.問卷設計不佳，無適中可勾選。	1.繼續保持。 2.繼續保持。 3.本問卷去（105）年原設有「尚可」選項，因數據所占約 21.88%，研判影響滿意度真實呈現，後依縣府考核委員建議，刪除該選項，於本年統計分析數據續與去年比較後再行研辦。
【不滿意】 【非常不滿意】	1.尚待加強。	1.請各課課長加強宣導所屬周知，針對跨課業務應著重課間之協調，並確實保持聯繫、互助合作關係，順利推展業務。

五、建請各課於課務會議中加強雙向溝通，讓員工踴躍發言或提供建議，除政令宣導與規定推行外，應儘量瞭解所屬對主管領導、工作要求、反應管道、環境氛圍、業務協調等項觀感，以關懷漸進的方式進行觀念輔導及問題發生之矯正，以提高少部分員工之工作滿意度。

六、建請明（107）年度賡續辦理員工滿意度調查，惟問卷內容得酌予研修調整，仍以不具名方式請員工提供對服務工作之意見反應。