

新北市政府地政局 111 年員工滿意度調查
職務上應用統計分析



新北市政府地政局 編印
中華民國 112 年 6 月

目次

壹、前言	1
貳、問卷調查方式	1
參、滿意度問卷分析	1
一、基本資料分析：	1
二、工作感受統計分析：	1
(一)同仁能瞭解目前職務內容且逐漸上手：	1
(二)同仁能從工作中獲得成就感：	2
(三)同仁覺得科(室)內相同層級同仁的業務分配平均的感受：	3
(四)同仁對於對於科室內權責明確且能分工合作的感受：	3
(五)同仁對於科(室)內工作環境氣氛融洽、同事間能彼此溝通之感受：	4
(六)同仁對於科(室)間橫向溝通順暢，能密切合作共同完成機關目標的感受：	5
(七)同仁對於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之感受：	5
(八)主管能公正對待每位同仁並主動關心同仁的工作狀況：	6
(九)工作遇困難時，主管與同仁會適時提供協助：	7
(十)覺得工作表現好的同仁，普遍較能獲得升遷或職務歷練之機會：	7
三、機關認同統計分析：	8
(一)同仁很樂意向他人介紹自己在本局上班：	8
(二)同仁願意付出額外的努力讓本局更好：	9
(三)未來1年願意繼續在本局服務：	9
四、員工福利統計分析：	10
(一)本局設備與資源滿意度：	10
(二)本局辦公環境舒適度(如座位空間/清潔等)：	11
(三)本局教育訓練滿意度：	11
(四)針對目前本局福利及獎勵措施滿意度(歲末餐會、員工文康活動、各項運動競賽(新北市盃、地政盃等)、績優人員選拔、布告欄競賽獎金)：	12
(五)覺得表現好的同仁有受到相當獎(鼓)勵與回饋之機會：	12
(六)覺得本局有提供紓解員工工作壓力的管道(如：申訴及溝通管道、各類講座、各類諮詢服務、社團活動等)：	13
肆、結論	14

表目次

表 1 各科室填答率表	1
表 2 同仁能瞭解目前職務內容且逐漸上手統計表	1
表 3 同仁能從工作中獲得成就感統計表	2
表 4 同仁覺得科(室)內相同層級同仁的業務分配平均的感受統計表	3
表 5 同仁對於對於科室內權責明確且能分工合作的感受同意度統計表	3
表 6 同仁對於科(室)內工作環境氣氛融洽、同事間能彼此溝通之感受同意度統計表 ...	4
表 7 同仁對於科(室)內工作環境氣氛融洽、同事間能彼此溝通的感受同意度統計表 ...	5
表 8 同仁對於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之感受同意度統計表	5
表 9 主管能公正對待每位同仁並主動關心同仁的工作狀況的感受同意度統計表	6
表 10 工作遇困難時，主管與同仁會適時提供協助的感受同意度統計表	7
表 11 覺得工作表現好的同仁，普遍較能獲得升遷或職務歷練之機會的感受同意度統計表	7
表 12 同仁很樂意向他人介紹自己在本局上班同意度統計表	8
表 13 同仁願意付出額外的努力讓本局更好同意度統計表	9
表 14 未來 1 年願意繼續在本局服務同意度統計表	9
表 15 本局設備與資源滿意度統計表	10
表 16 本局辦公環境舒適度統計表	11
表 17 本局教育訓練滿意度統計表	11
表 18 本局福利及獎勵措施滿意度統計表	12
表 19 常受到鼓勵能以更好的方式處理事情同意度統計表	12
表 20 覺得本局有提供紓解員工工作壓力的管道(如：申訴及溝通管道、各類講座、各類諮詢服務、社團活動等)同意度統計表	13

圖目次

圖 1 同仁能瞭解目前職務內容且逐漸上手佔比	2
圖 2 同仁能從工作中獲得成就感佔比	2
圖 3 同仁覺得科(室)內相同層級同仁的業務分配平均的感受佔比	3
圖 4 同仁對於科室內權責明確且能分工合作的感受同意度佔比	4
圖 5 同仁對於科(室)內工作環境氣氛融洽、同事間能彼此溝通之感受同意度佔比	4
圖 6 同仁對於科(室)間橫向溝通順暢，能密切合作共同完成機關目標的感受同意度佔比	5
圖 7 同仁對於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之感受同意度佔比	6
圖 8 主管能公正對待每位同仁並主動關心同仁的工作狀況的感受同意度佔比	6
圖 9 工作遇困難時，主管與同仁會適時提供協助的感受同意度佔比	7
圖 10 覺得工作表現好的同仁，普遍較能獲得升遷或職務歷練之機會的感受同意度佔比	8
圖 11 同仁很樂意向他人介紹自己在本局上班同意度佔比	8
圖 12 同仁願意付出額外的努力讓本局更好同意度佔比	9
圖 13 未來 1 年願意繼續在本局服務同意度佔比	10
圖 14 本局設備與資源滿意度佔比	10
圖 15 本局辦公環境舒適度佔比	11
圖 16 本局教育訓練滿意度佔比	11
圖 17 本局福利及獎勵措施滿意度佔比	12
圖 18 覺得表現好的同仁有受到相當獎(鼓)勵與回饋之機會同意度佔比	13
圖 19 覺得本局有提供紓解員工工作壓力的管道(如：申訴及溝通管道、各類講座、各類諮詢服務、社團活動等)同意度佔比	13

壹、前言

爭取外部顧客的滿意是推動為民服務的目標，為獲得外部顧客滿意，需仰賴滿意的工作團隊來支持，所以我們重視內部顧客的聲音，透過員工滿意度問卷調查，瞭解同仁的期望與真正需求，並能儘早發現問題及即時因應改善，回應同仁的心聲，進而達到提升服務品質之目標。

貳、問卷調查方式

本調查採不記名方式之公務雲線上問卷方式進行，調查對象為本局全體員工(不含局本部長官、到職未滿3個月、支援各地政事務所及留職停薪人員)共293人，調查期間為111年3月29日起至同年4月8日止，線上問卷填答者共計252人，填答率為86.01%。

參、滿意度問卷分析

一、基本資料分析：

本次問卷填答率86.01%，各科(室)填答比例以地籍科、人事室、會計室及政風室填答率100%最高，秘書室填答率71.43%最低，各單位填寫問卷比例詳如下表。

表1 各科室填答率表

單位 項目	地籍 科	地價 科	地政 資料 科	徵收 科	重劃 科	區段 徵收 科	地籍 測量 科	編定 管制 科	秘書 室	人事 室	會計 室	政風 室	總計
填答 率%	100%	94.44 %	100%	78.95 %	75.56 %	80%	88.75 %	100%	71.43 %	100%	100%	100%	86.01 %

資料來源：新北市政府地政局。

二、工作感受統計分析：

(一) 同仁能瞭解目前職務內容且逐漸上手：

表2 同仁能瞭解目前職務內容且逐漸上手統計表

	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意	總計
人數	57	160	33	1	1	252
百分比	22.61%	63.49%	13.10%	0.40%	0.40%	100%

資料來源：新北市政府地政局。

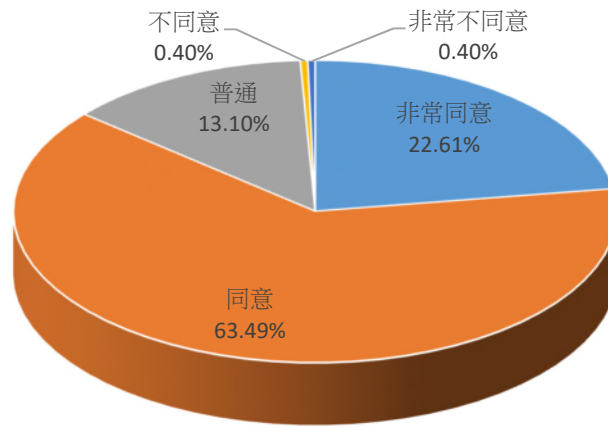


圖 1 同仁能瞭解目前職務內容且逐漸上手佔比

資料來源：新北市政府地政局。

資料顯示：對「能瞭解目前職務內容且逐漸上手」同意以上者佔 86.10%，普通者佔 13.10%，不同意以下者佔 0.80%。顯示同仁對職務上瞭解度偏向同意。

(二) 同仁能從工作中獲得成就感：

表 3 同仁能從工作中獲得成就感統計表

	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意	總計
人數	35	121	90	4	2	252
百分比	13.89%	48.02%	35.71%	1.59%	0.79%	100%

資料來源：新北市政府地政局。

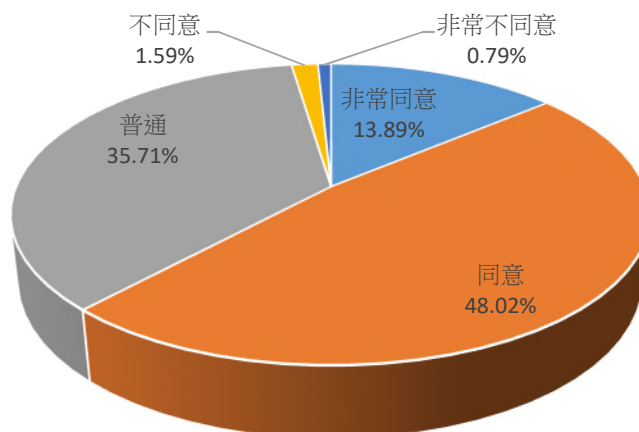


圖 2 同仁能從工作中獲得成就感佔比

資料來源：新北市政府地政局。

資料顯示：對「能從工作中獲得成就感」同意以上者佔 61.91%，普通者佔 35.71%，不同意以下者佔 2.38%。顯示同仁能從工作中獲得成就感偏向同意。

(三) 同仁覺得科(室)內相同層級同仁的業務分配平均的感受：

表 4 同仁覺得科(室)內相同層級同仁的業務分配平均的感受統計表

	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意	總計
人數	25	133	75	16	3	252
百分比	9.92%	52.78%	29.76%	6.35%	1.19%	100%

資料來源：新北市政府地政局。

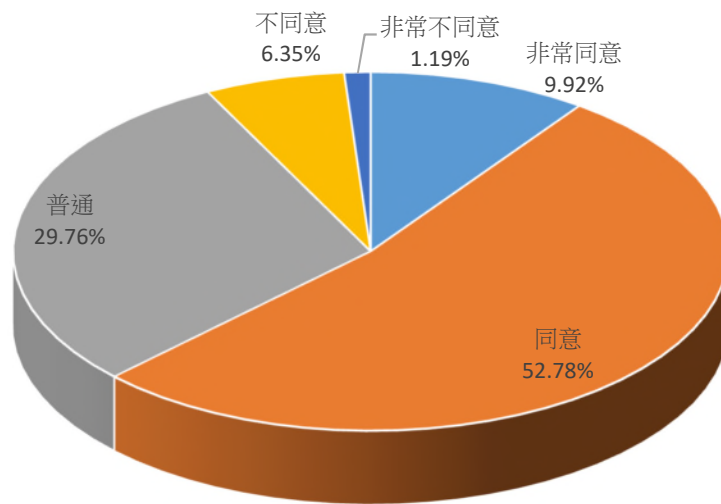


圖 3 同仁覺得科(室)內相同層級同仁的業務分配平均的感受佔比

資料來源：新北市政府地政局。

資料顯示：對「科(室)內相同層級同仁的業務分配平均」同意以上者佔 62.70%，普通者佔 29.76%，不同意以下者佔 7.54%。顯示同仁對業務分配平均的感受偏向同意。

(四) 同仁對於對於科室內權責明確且能分工合作的感受：

表 5 同仁對於對於科室內權責明確且能分工合作的感受同意度統計表

	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意	總計
人數	34	153	61	3	1	252
百分比	13.49%	60.71%	24.21%	1.19%	0.40%	100%

資料來源：新北市政府地政局。

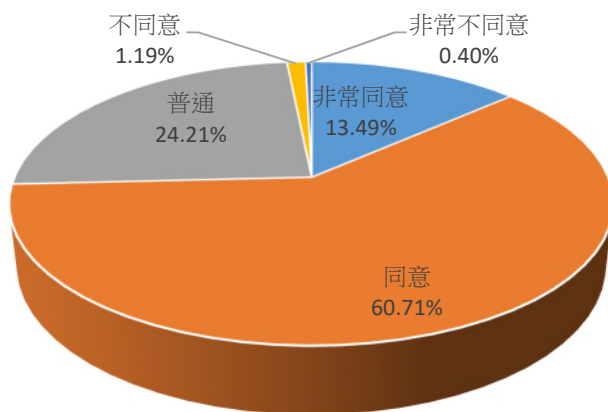


圖 4 同仁對於科室內權責明確且能分工合作的感受同意度佔比

資料來源：新北市政府地政局。

資料顯示：對「科室內權責明確且能分工合作」同意以上者佔 74.20%，普通者佔 24.21%，不同意以下者佔 1.59%。顯示同仁對科(室)內權責明確且能分工合作的感受偏向同意。

(五) 同仁對於科(室)內工作環境氣氛融洽、同事間能彼此溝通之感受：

表 6 同仁對於科(室)內工作環境氣氛融洽、同事間能彼此溝通之感受同意度統計表

	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意	總計
人數	46	155	48	2	1	252
百分比	18.25%	61.51%	19.05%	0.79%	0.40%	100%

資料來源：新北市政府地政局。

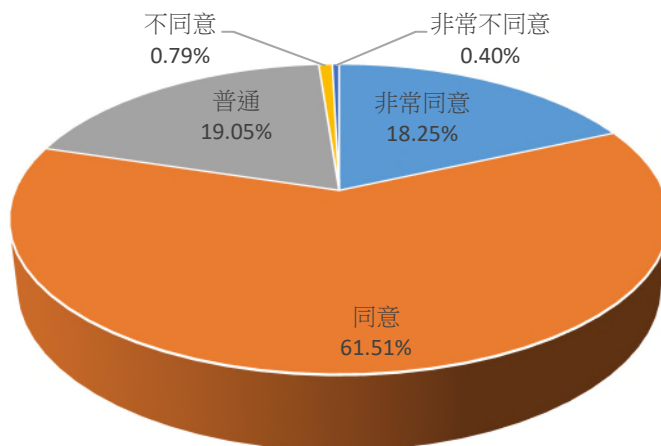


圖 5 同仁對於科(室)內工作環境氣氛融洽、同事間能彼此溝通之感受同意度佔比

資料來源：新北市政府地政局。

資料顯示：對「工作環境氣氛融洽、同事間能彼此溝通」同意以上者佔 79.76%，普通者佔 19.05%，不同意以下者佔 1.19%。顯示同仁對科(室)內的工作環境氣氛很好，同事之間能彼此溝通的感受偏向同意。

(六) 同仁對於科(室)間橫向溝通順暢，能密切合作共同完成機關目標的感受：

表 7 同仁對於科(室)內工作環境氣氛融洽、同事間能彼此溝通的感受同意度統計表

	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意	總計
人數	38	138	71	5	0	252
百分比	15.08%	54.76%	28.18%	1.98%	0%	100%

資料來源：新北市政府地政局。

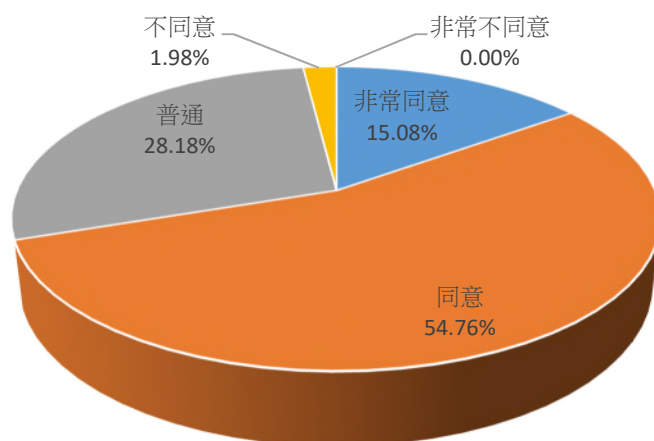


圖 6 同仁對於科(室)間橫向溝通順暢，能密切合作共同完成機關目標的感受同意度佔比

資料來源：新北市政府地政局。

資料顯示：對「工作環境氣氛融洽、同事間能彼此溝通」同意以上者佔 69.84%，普通者佔 28.18%，不同意以下者佔 1.98%。顯示同仁對科(室)間橫向溝通順暢，能密切合作共同完成機關目標的感受偏向同意。

(七) 同仁對於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之感受：

表 8 同仁對於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之感受同意度統計表

	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意	總計
人數	93	117	39	1	2	252
百分比	36.90%	46.43%	15.48%	0.4%	0.79%	100%

資料來源：新北市政府地政局。

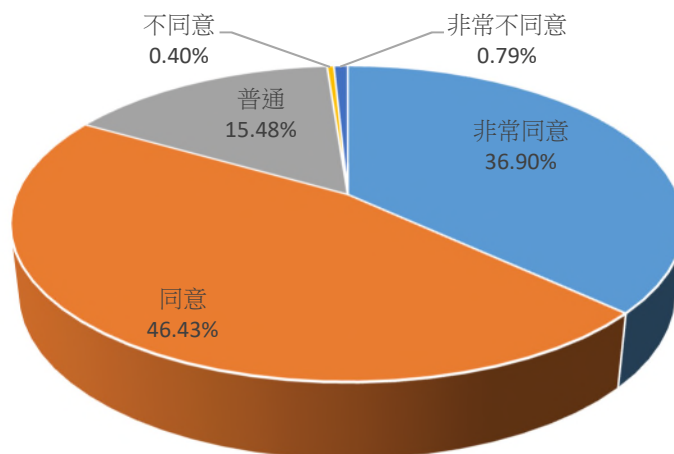


圖 7 同仁對於工作場域中沒有來自長官、同仁或服務對象之性騷擾、言語或肢體暴力威脅等情事發生之感受同意度佔比

資料來源：新北市政府地政局。

資料顯示：對「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」同意以上者佔 83.33%，普通者佔 15.48%，不同意以下者佔 1.19%。顯示同仁對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的感受偏向同意。

(八) 主管能公正對待每位同仁並主動關心同仁的工作狀況：

表 9 主管能公正對待每位同仁並主動關心同仁的工作狀況的感受同意度統計表

	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意	總計
人數	48	139	55	8	2	252
百分比	19.05%	55.16%	21.83%	3.17%	0.79%	100%

資料來源：新北市政府地政局。

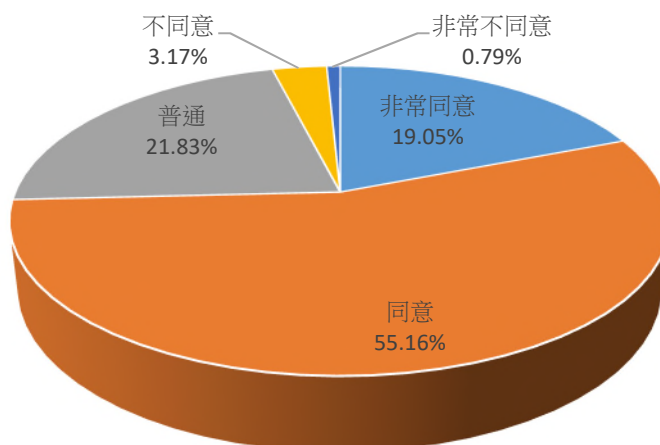


圖 8 主管能公正對待每位同仁並主動關心同仁的工作狀況的感受同意度佔比

資料來源：新北市政府地政局。

資料顯示：對「主管能公正對待每位同仁並主動關心同仁工作狀況」同意以上者佔 74.21%，普通者佔 21.83%，不同意以下者佔 3.96%。顯示同仁對主管公正對待每位同仁並主動關心其工作狀況的感受偏向同意。

(九) 工作遇困難時，主管與同仁會適時提供協助：

表 10 工作遇困難時，主管與同仁會適時提供協助的感受同意度統計表

	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意	總計
人數	56	143	48	5	0	252
百分比	22.22%	56.75%	19.05%	1.98%	0%	100%

資料來源：新北市政府地政局。

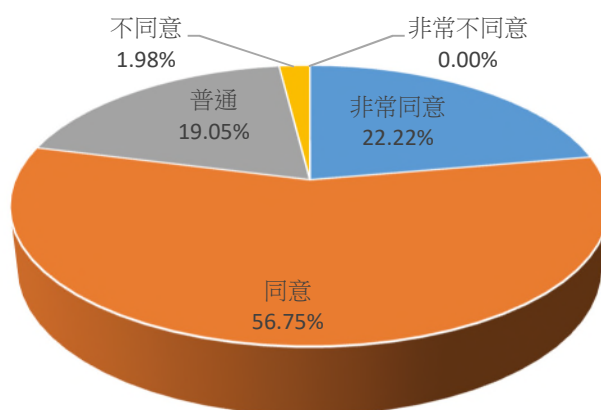


圖 9 工作遇困難時，主管與同仁會適時提供協助的感受同意度佔比

資料來源：新北市政府地政局。

資料顯示：對「工作遇困難時，主管與同仁會適時提供協助」同意以上者佔 78.97%，普通者佔 19.05%，不同意以下者佔 1.98%。顯示同仁對主管與同仁會適時提供協助的感受偏向同意。

(十) 覺得工作表現好的同仁，普遍較能獲得升遷或職務歷練之機會：

表 11 覺得工作表現好的同仁，普遍較能獲得升遷或職務歷練之機會的感受同意度統計表

	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意	總計
人數	35	139	71	5	2	252
百分比	13.89%	55.16%	28.18%	1.98%	0.79%	100%

資料來源：新北市政府地政局。

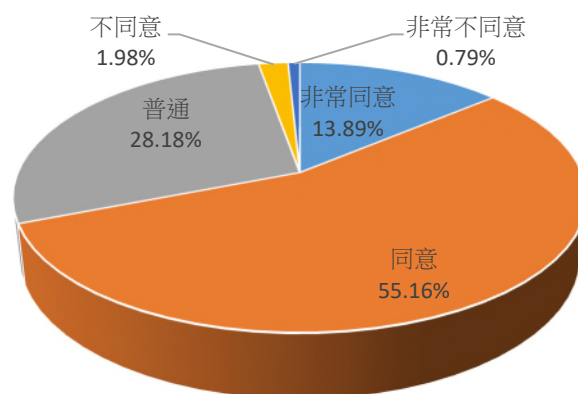


圖 10 覺得工作表現好的同仁，普遍較能獲得升遷或職務歷練之機會的感受同意度佔比

資料來源：新北市政府地政局。

資料顯示：對「覺得工作表現好的同仁，普遍較能獲得升遷或職務歷練之機會」同意以上者佔 69.05%，普通者佔 28.18%，不同意以下者佔 2.77%。顯示同仁覺得工作表現好的同仁，普遍較能獲得升遷或職務歷練之機會的感受偏向同意。

三、機關認同統計分析：

(一) 同仁很樂意向他人介紹自己在本局上班：

表 12 同仁很樂意向他人介紹自己在本局上班同意度統計表

	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意	總計
人數	48	117	81	4	2	252
百分比	19.05%	46.43%	32.14%	1.59%	0.79%	100%

資料來源：新北市政府地政局。

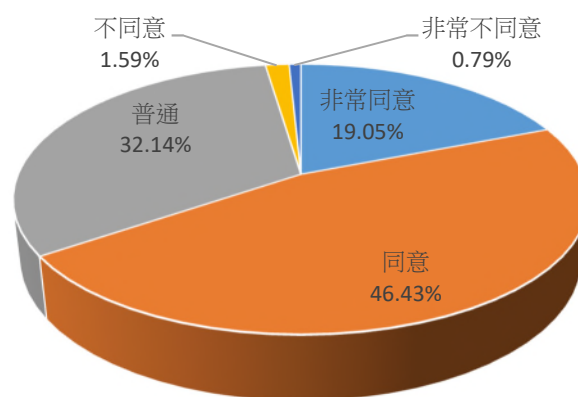


圖 11 同仁很樂意向他人介紹自己在本局上班同意度佔比

資料來源：新北市政府地政局。

資料顯示：對「很樂意向他人介紹自己在本局上班」同意以上者佔 65.48%，普通者佔 32.14%，不同意以下者佔 2.38%。顯示同仁很樂意向他人介紹自己在本局上班偏向同意。

(二) 同仁願意付出額外的努力讓本局更好：

表 13 同仁願意付出額外的努力讓本局更好同意度統計表

	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意	總計
人數	39	125	81	6	1	252
百分比	15.48%	49.60%	32.14%	2.38%	0.40%	100%

資料來源：新北市政府地政局。

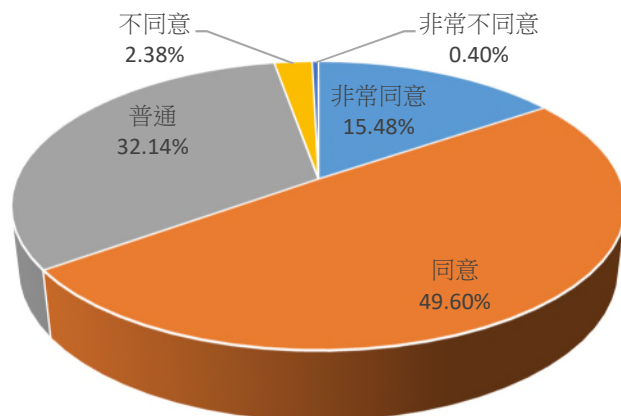


圖 12 同仁願意付出額外的努力讓本局更好同意度佔比

資料來源：新北市政府地政局。

資料顯示：對「願意付出額外的努力讓本局更好」同意以上者佔 65.08%，普通者佔 32.14%，不同意以下者佔 2.78%。顯示同仁願意付出額外的努力讓本局更好的認同偏向同意。

(三) 未來 1 年願意繼續在本局服務：

表 14 未來 1 年願意繼續在本局服務同意度統計表

	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意	總計
人數	45	137	60	6	4	252
百分比	17.86%	54.36%	23.81%	2.38%	1.59%	100%

資料來源：新北市政府地政局。

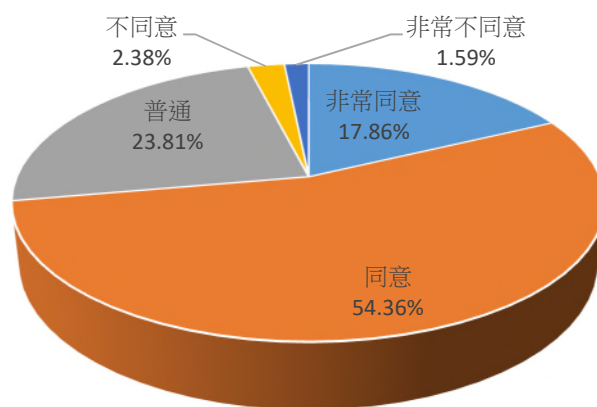


圖 13 未來 1 年願意繼續在本局服務同意度佔比

資料來源：新北市政府地政局。

資料顯示：對「未來 1 年願意繼續在本局服務」同意以上者佔 72.22%，普通者佔 23.81%，不同意以下者佔 3.97%。顯示同仁對未來 1 年願意繼續在本局服務偏向同意。

四、員工福利統計分析：

(一) 本局設備與資源滿意度：

表 15 本局設備與資源滿意度統計表

	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意	總計
人數	44	139	63	4	2	252
百分比	17.46%	55.16%	25.00%	1.59%	0.79%	100%

資料來源：新北市政府地政局。

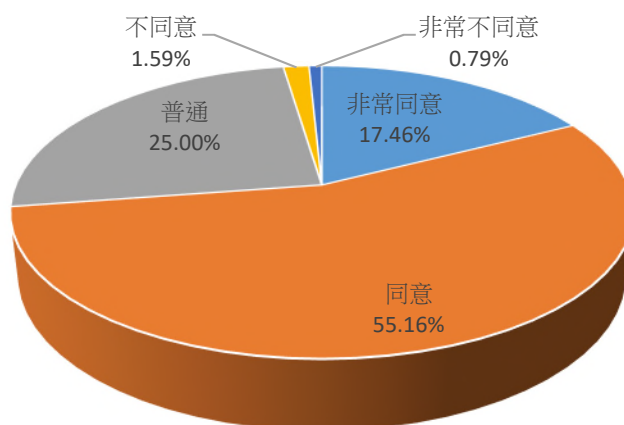


圖 14 本局設備與資源滿意度佔比

資料來源：新北市政府地政局。

資料顯示：對「本局提供工作上所必須之軟硬體設備與資源」同意以上者佔 72.62%，普通者佔 25.00%，不同意以下者佔 2.38%。顯示同仁對本局提供工作上所必須之設備與資源的認同偏向同意。

(二) 本局辦公環境舒適度(如座位空間/清潔等)：

表 16 本局辦公環境舒適度統計表

	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意	總計
人數	47	146	52	7	0	252
百分比	18.65%	57.94%	20.63%	2.78%	0.00%	100%

資料來源：新北市政府地政局。

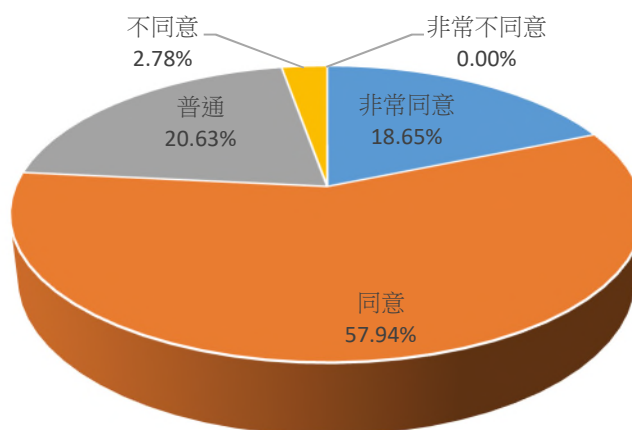


圖 15 本局辦公環境舒適度佔比

資料來源：新北市政府地政局。

資料顯示：對「本局辦公環境舒適度」同意以上者佔 76.59%，普通者佔 20.63%，不同意以下者佔 2.78%。顯示同仁對本局辦公環境舒適度偏向同意。

(三) 本局教育訓練滿意度：

表 17 本局教育訓練滿意度統計表

	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意	總計
人數	32	140	76	2	2	252
百分比	12.70%	55.56%	30.16%	0.79%	0.79%	100%

資料來源：新北市政府地政局。

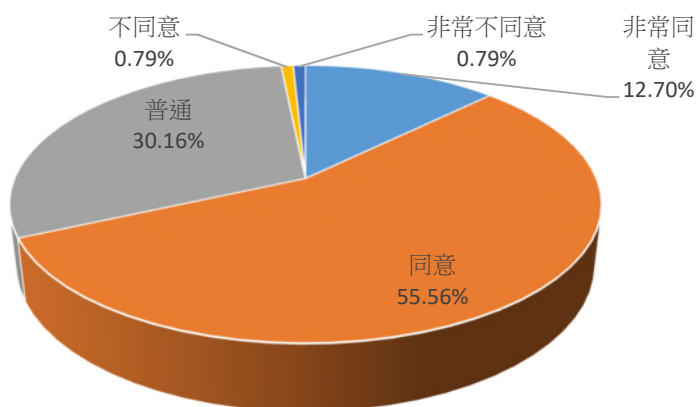


圖 16 本局教育訓練滿意度佔比

資料來源：新北市政府地政局。

資料顯示：對「本局能提供同仁充足的教育訓練，所以能面對新的業務挑戰」同意以上者佔 68.26%，普通者佔 30.16%，不同意以下者佔 1.58%。顯示同仁對本局提供充足的教育訓練以面對新的業務挑戰之認同偏向同意。

(四) 針對目前本局福利及獎勵措施滿意度(歲末餐會、員工文康活動、各項運動競賽(新北市盃、地政盃等)、績優人員選拔、布告欄競賽獎金)：

表 18 本局福利及獎勵措施滿意度統計表

	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意	總計
人數	30	123	89	7	3	252
百分比	11.90%	48.81%	35.32%	2.78%	1.19%	100%

資料來源：新北市政府地政局。

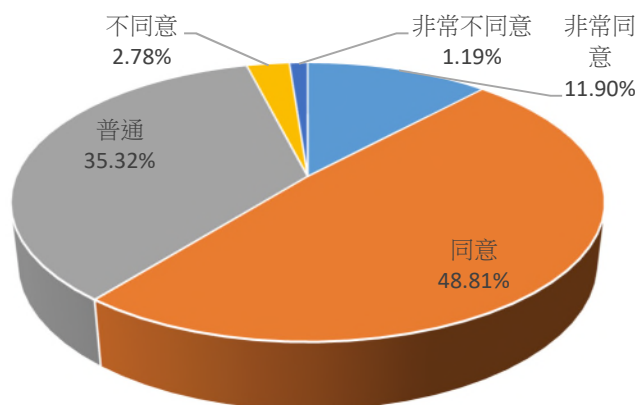


圖 17 本局福利及獎勵措施滿意度佔比

資料來源：新北市政府地政局。

資料顯示：對「目前本局提供福利及獎勵措施滿意度」同意以上者佔 60.71%，普通者佔 35.32%，不同意以下者佔 3.97%。顯示同仁對目前本局提供福利及獎勵措施滿意度偏向同意。

(五) 覺得表現好的同仁有受到相當獎(鼓)勵與回饋之機會：

表 19 常受到鼓勵能以更好的方式處理事情同意度統計表

	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意	總計
人數	29	133	83	7	0	252
百分比	11.51%	52.78%	32.93%	2.78%	0.00%	100%

資料來源：新北市政府地政局。

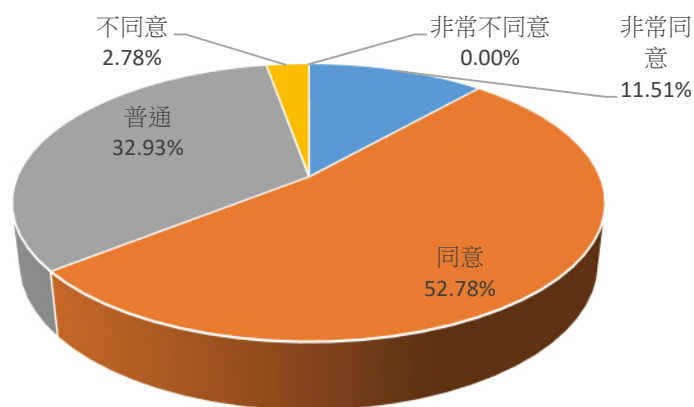


圖 18 覺得表現好的同仁有受到相當獎(鼓)勵與回饋之機會同意度佔比

資料來源：新北市政府地政局。

資料顯示：對「覺得表現好的同仁有受到相當獎(鼓)勵與回饋之機會」同意以上者佔 64.29%，普通者佔 32.93%，不同意以下者佔 2.78%。顯示同仁對表現好的同仁有受到相當獎(鼓)勵與回饋之機會偏向同意。

(六)覺得本局有提供紓解員工工作壓力的管道(如：申訴及溝通管道、各類講座、各類諮詢服務、社團活動等)：

表 20 覺得本局有提供紓解員工工作壓力的管道(如：申訴及溝通管道、各類講座、各類諮詢服務、社團活動等)同意度統計表

	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意	總計
人數	27	121	90	12	2	252
百分比	10.72%	48.02%	35.71%	4.76%	0.79%	100%

資料來源：新北市政府地政局。

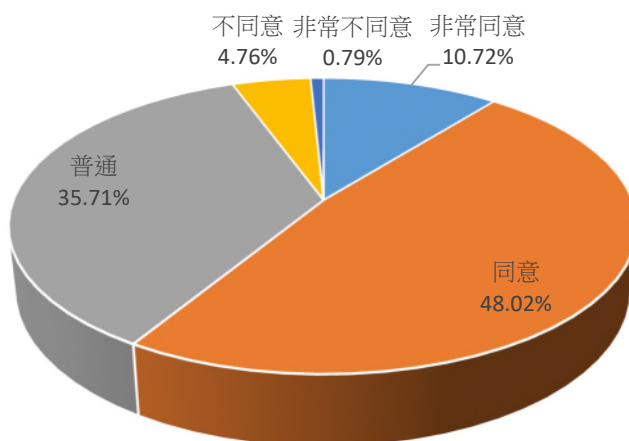


圖 19 覺得本局有提供紓解員工工作壓力的管道(如：申訴及溝通管道、各類講座、各類諮詢服務、社團活動等)同意度佔比

資料來源：新北市政府地政局。

資料顯示：對「本局有提供紓解員工工作壓力的管道(如：申訴及溝通管道、各類講座、各類諮詢服務、社團活動等)」同意以上者佔 58.74%，普通者佔 35.71%，不同意以下者佔 5.55%。顯示同仁對本局有提供紓解員工工作壓力的管道之認同偏向同意。

肆、結論

除了業務平均分配、提供紓解員工工作壓力的管道、同仁未來 1 年願意繼續在本局服務意願及目前本局提供福利及獎勵措施等 4 項需加強改善，請單位主管適時關心同仁人際關係、工作壓力、情緒，及個人潛能的發展與實現，並提高同仁對機關的認同感及相關課程有需求者優先派訓，亦鼓勵同仁平時能向各主管或資深同仁詢問相關工作改進建議。