

新北市政府地政局 112 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 113 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	8
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	10
四、員工福利統計分析	10
(一) 本局能提供工作上所必須之軟硬體設備與資源	10
(二) 本局辦公環境舒適度(如座位空間/清潔等)	11
(三) 本局能提供職場上所需的教育訓練，讓同仁能面對新的業務挑戰	12
(四) 針對目前本局提供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、布告欄競賽獎金等)	12
(五) 覺得表現好的同仁有受到相當獎(鼓)勵與回饋之機會	13
(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)	14
肆、結論	14

表目次

表一各科室填答率表	1
表二同仁能瞭解目前職務內容且逐漸上手統計表	1
表三同仁能從工作中獲得成就感統計表	2
表四同仁覺得科(室)內相同層級同仁的業務分配平均的感受統計表	3
表五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
表六同仁對於科(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
表七同仁對於科(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統計表	5
表八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
表九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
表十工作遇困難時，主管與同仁會適時提供協助的感受同意度統計表	7
表十一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	8
表十二同仁很樂意向他人介紹自己在本局上班同意度統計表	8
表十三同仁願意付出額外的努力讓本局更好同意度統計表	9
表十四未來1年願意繼續在本局服務同意度統計表	10
表十五本局設備與資源滿意度統計表	10
表十六本局辦公環境舒適度統計表	11
表十七本局教育訓練滿意度統計表	12
表十八本局福利及獎勵措施滿意度統計表	12
表十九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統計表	13
表二十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	14

圖目次

圖一 同仁能瞭解目前職務內容且逐漸上手佔比	2
圖二 同仁能從工作中獲得成就感佔比	2
圖三 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
圖四 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同意度佔比	4
圖六 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同意度佔比	5
圖七 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同意度佔比	6
圖八 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	7
圖九 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的感受同意度佔比	8
圖十一 同仁很樂意向他人介紹自己在本局上班同意度佔比	9
圖十二 同仁願意付出額外的努力讓本局更好同意度佔比	9
圖十三 未來 1 年願意繼續在本局服務同意度佔比	10
圖十四 本局設備與資源滿意度佔比	11
圖十五 本局辦公環境舒適度佔比	11
圖十六 本局教育訓練滿意度佔比	12
圖十七 本局福利及獎勵措施滿意度佔比	13
圖十八 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
圖十九 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	14

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同仁(不含局本部長官、到職未滿3個月、留職停薪、請娩假或延長病假、支援或代理地政事務所人員)，共計250人，調查期間為112年3月20日起至同年月29日止，線上問卷填答者共計224人，填答率為89.6%，相較於111年填答率86.01%提升3.59%。

參、滿意度問卷分析

一、基本資料分析：

本次問卷填答率89.6%，各科(室)填答比例以地籍科、地政資料科、徵收科、開發工程科、會計室及人事室填答率100%最高，地籍測量科填答率71.05%最低，各單位填寫問卷比例詳如下表。

表一 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	開發工程科	秘書室	人事室	會計室	政風室	總計
填答率%	100%	90%	100%	100%	85.19%	92.31%	71.05%	86.67%	100%	87.50%	100%	100%	75%	89.6%

資料來源：新北市政府地政局

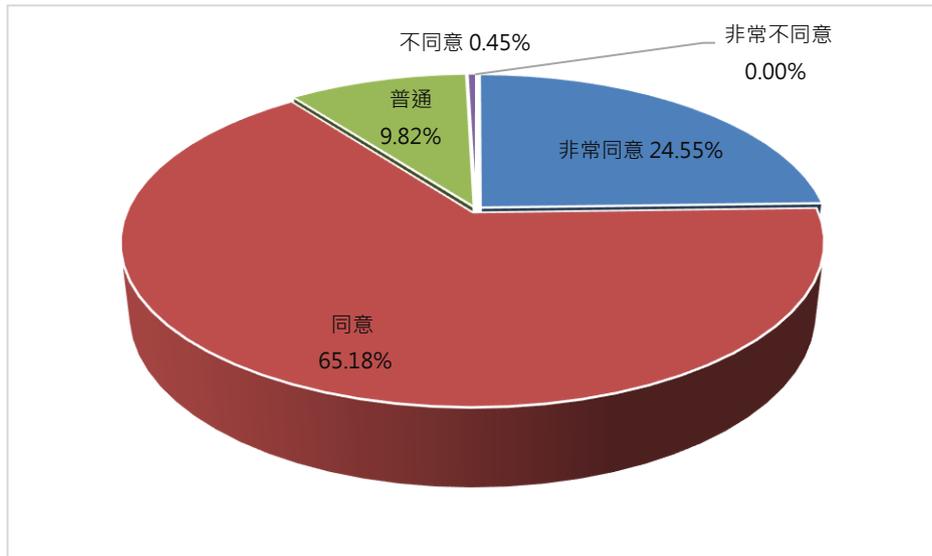
二、工作感受統計分析：

(一) 同仁能瞭解目前職務內容且逐漸上手：

表二 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(人)	55	146	22	1	0	224
百分比(%)	24.55%	65.18%	9.82%	0.45%	0%	100%

資料來源：新北市政府地政局



圖一 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

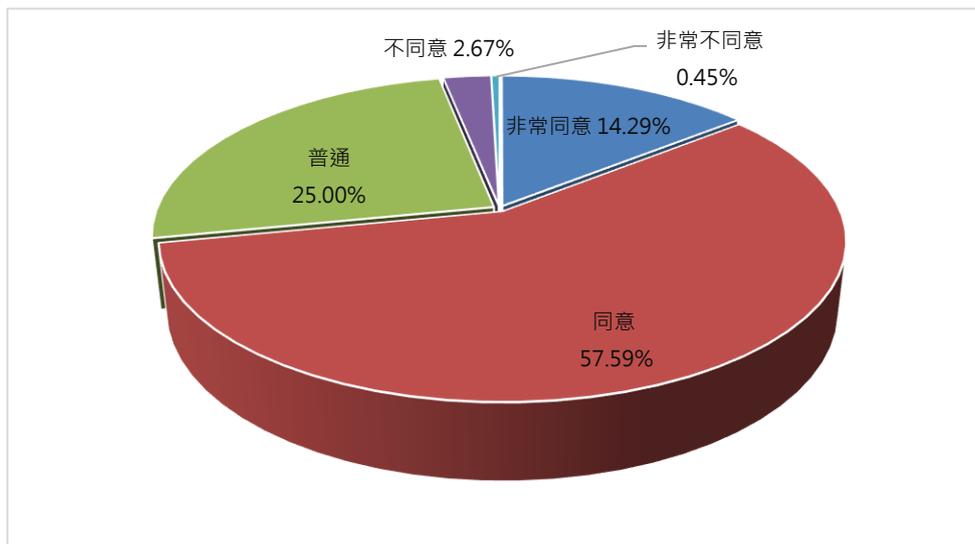
資料顯示：對「能瞭解目前職務內容且逐漸上手」同意以上者佔 89.73%·普通者佔 9.82%·不同意以下者佔 0.45%。顯示同仁對職務上瞭解度偏向同意。

(二) 同仁能從工作中獲得成就感：

表三 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(人)	32	129	56	6	1	224
百分比(%)	14.29%	57.59%	25.00%	2.67%	0.45%	100%

資料來源：新北市政府地政局



圖二 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

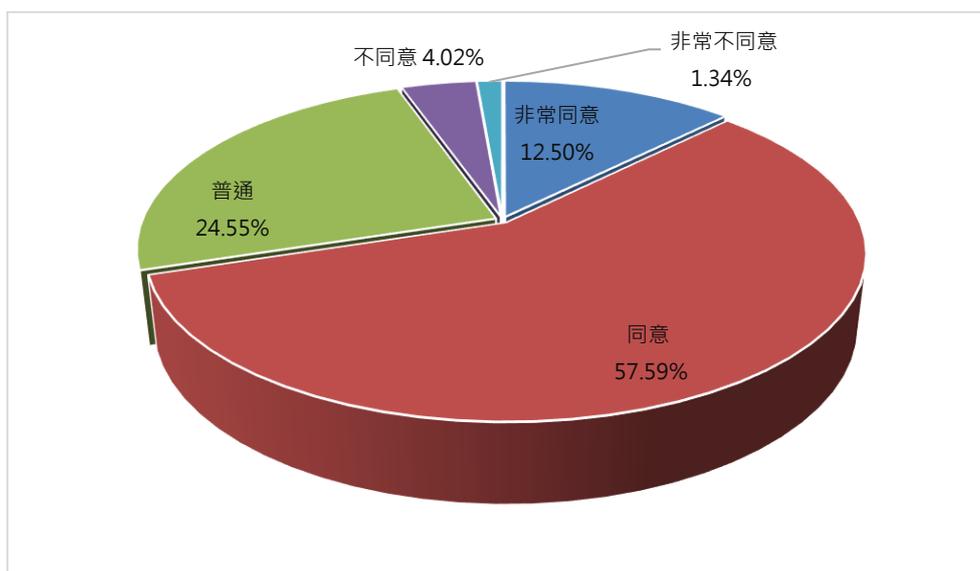
資料顯示：對「能從工作中獲得成就感」同意以上者佔 71.88%，普通者佔 25%，不同意以下者佔 3.12%。顯示同仁對於能從工作中獲得成就感之感受偏向同意。

(三) 同仁覺得科(室)內相同層級同仁的業務分配平均的感受：

表四 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(人)	28	129	55	9	3	224
百分比(%)	12.50%	57.59%	24.55%	4.02%	1.34%	100%

資料來源：新北市政府地政局



圖三 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

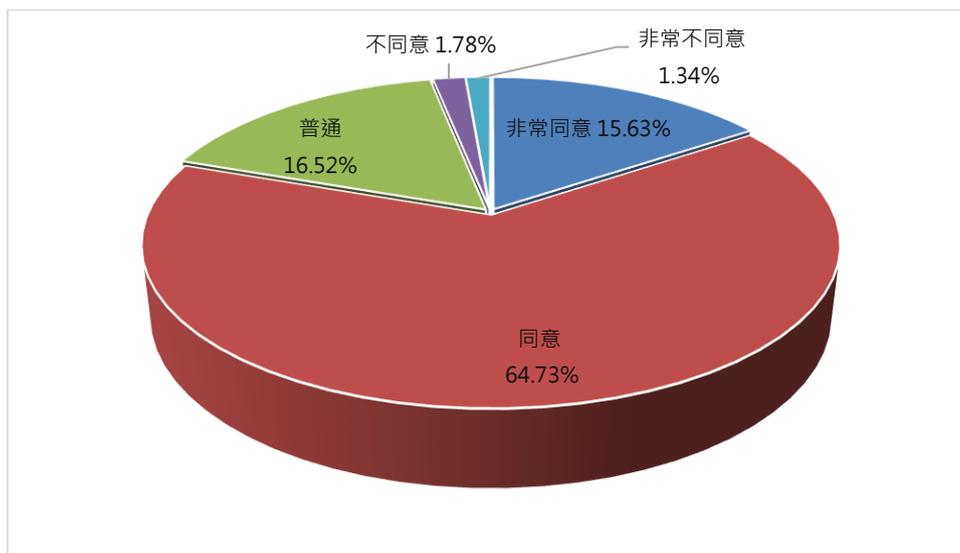
資料顯示：對「科(室)內相同層級同仁的業務分配平均」同意以上者佔 70.09%，普通者佔 24.55%，不同意以下者佔 5.36%。顯示同仁對業務平均分配之感受偏向同意。

(四) 同仁對於科室內權責明確且能分工合作的感受：

表五 同仁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(人)	35	145	37	4	3	224
百分比(%)	15.63%	64.73%	16.52%	1.78%	1.34%	100%

資料來源：新北市政府地政局



圖四 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

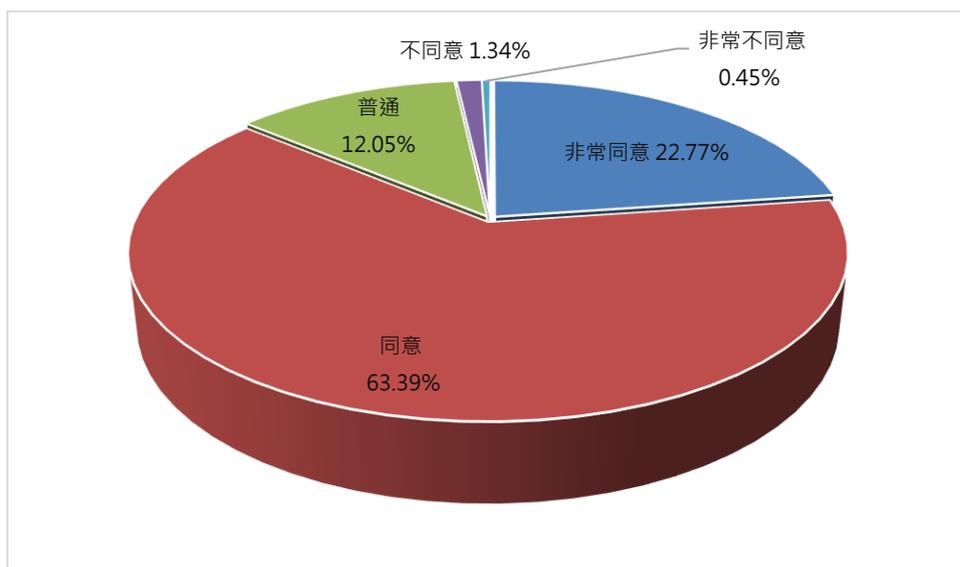
資料顯示：對「科室內權責明確且能分工合作」同意以上者佔 80.36%，普通者佔 16.52%，不同意以下者佔 3.12%。顯示同仁對科室內權責明確且能分工合作之感受偏向同意。

(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：

表六 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(人)	51	142	27	3	1	224
百分比(%)	22.77%	63.39%	12.05%	1.34%	0.45%	100%

資料來源：新北市政府地政局



圖五 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 86.16%，

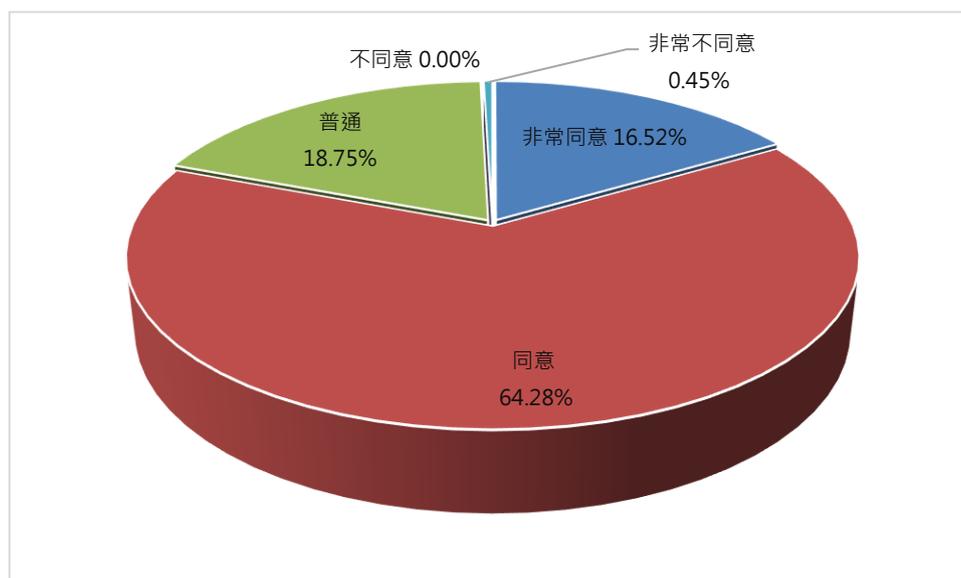
普通者佔 12.05%，不同意以下者佔 1.79%。顯示同仁對科（室）內的工作環境氣氛融洽，同事間能彼此溝通之感受偏向同意。

(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：

表七 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統計表

	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意	總計
人數(人)	37	144	42	0	1	224
百分比(%)	16.52%	64.28%	18.75%	0%	0.45%	100%

資料來源：新北市政府地政局



圖六 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同意度佔比

資料來源：新北市政府地政局

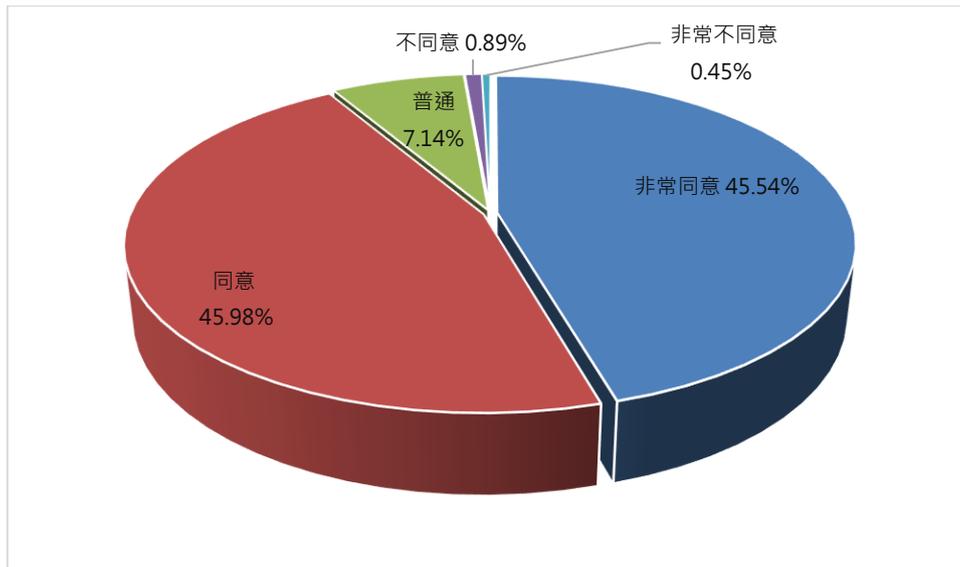
資料顯示：對「科（室）間橫向溝通順暢，能密切合作共同完成機關目標」同意以上者佔 80.8%，普通者佔 18.75%，不同意以下者佔 0.45%。顯示大部分同仁對科（室）間橫向溝通順暢，能密切合作共同完成機關目標的感受偏向同意。

(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：

表八 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(人)	102	103	16	2	1	224
百分比(%)	45.54%	45.98%	7.14%	0.89%	0.45%	100%

資料來源：新北市政府地政局



圖七 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

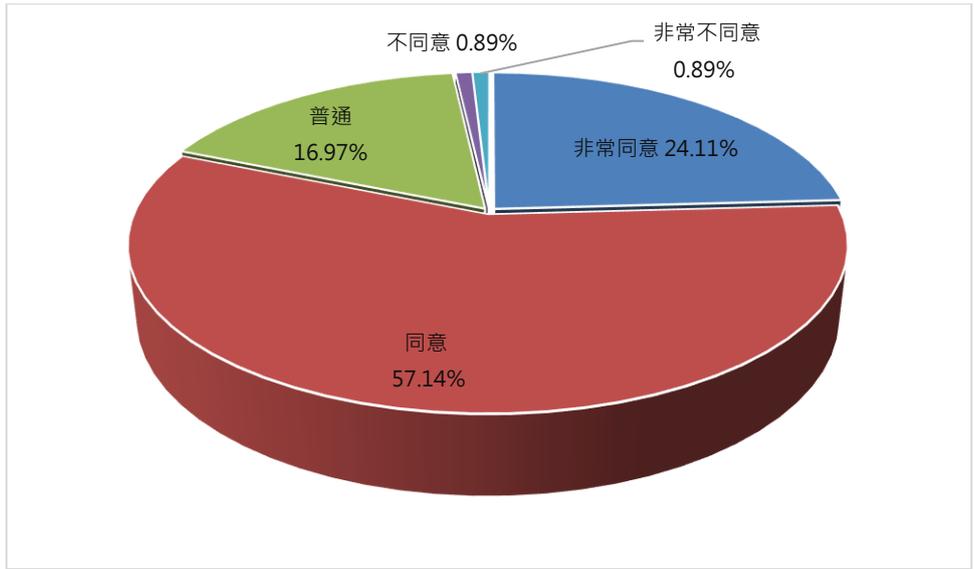
資料顯示：對「工作場域中沒有來自長官、同仁或服務對象之性騷擾、言語或肢體暴力威脅等情事發生」同意以上者佔 91.52%，普通者佔 7.14%，不同意以下者佔 1.34%。顯示同仁對工作場域中沒有來自長官、同仁或服務對象之性騷擾、言語或肢體暴力威脅等情事發生之感受偏向同意。

(八) 主管能公正對待每位同仁並主動關心同仁的工作狀況：

表九 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(人)	54	128	38	2	2	224
百分比(%)	24.11%	57.14%	16.97%	0.89%	0.89%	100%

資料來源：新北市政府地政局



圖八 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。

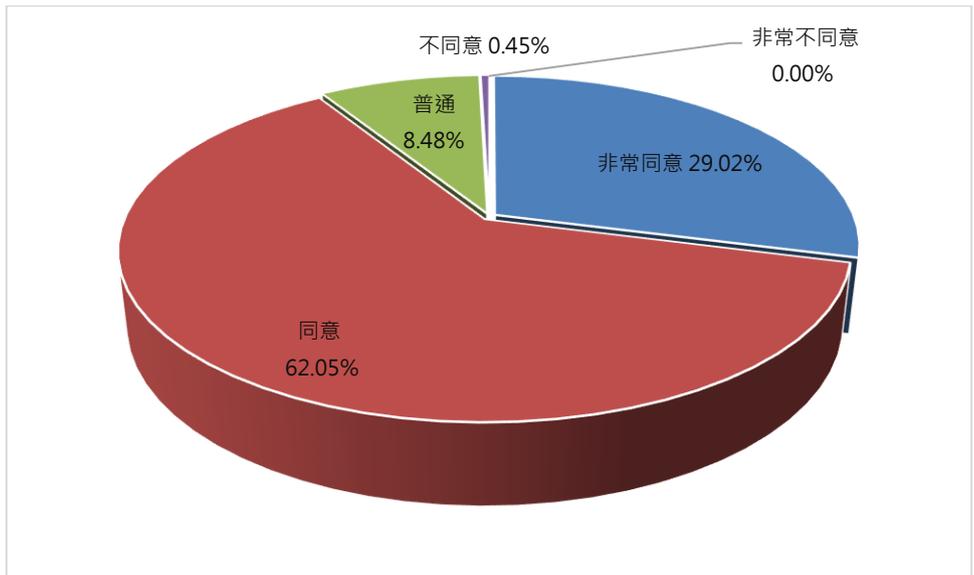
資料顯示：對「主管能公正對待每位同仁並主動關心同仁工作狀況」同意以上者佔 81.25%，普通者佔 16.97%，不同意以下者佔 1.78%。顯示同仁對主管能公正對待每位同仁並主動關心其工作狀況的感受偏向同意。

(九) 工作遇困難時，主管與同仁會適時提供協助：

表十 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(人)	65	139	19	1	0	224
百分比(%)	29.02%	62.05%	8.48%	0.45%	0%	100%

資料來源：新北市政府地政局



圖九 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 91.07%，

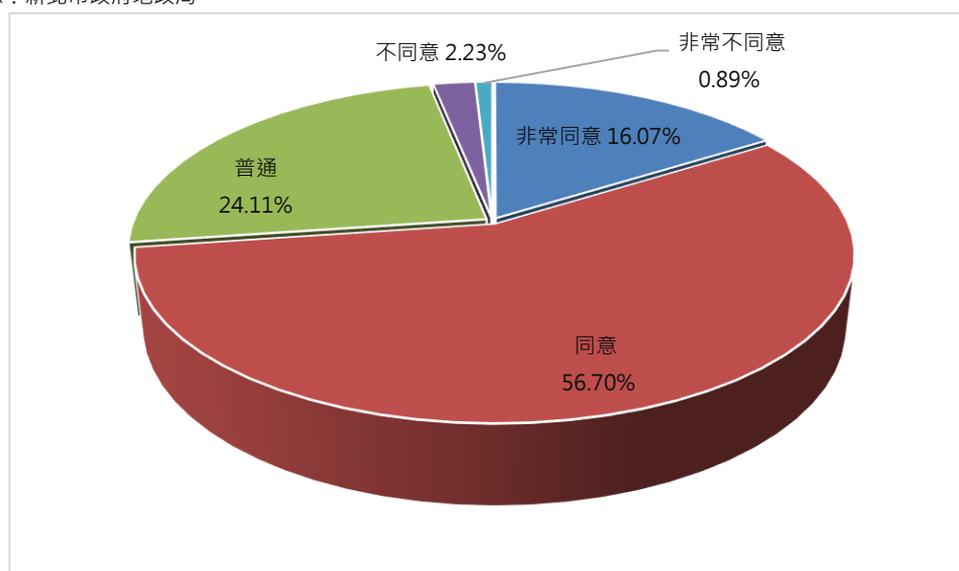
普通者佔 8.48%，不同意以下者佔 0.45%。顯示同仁對主管與同仁會適時提供協助之感受偏向同意。

(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：

表十一 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(人)	36	127	54	5	2	224
百分比(%)	16.07%	56.70%	24.11%	2.23%	0.89%	100%

資料來源：新北市政府地政局



圖十 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 72.77%，普通者佔 24.11%，不同意以下者佔 3.12%。顯示同仁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之感受偏向同意。

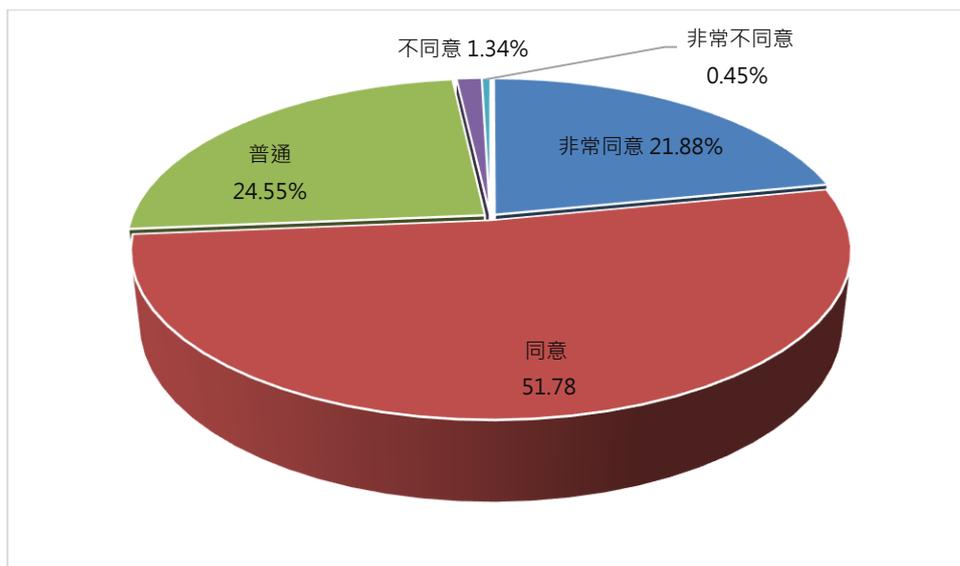
三、機關認同統計分析：

(一) 同仁很樂意向他人介紹自己在本局上班：

表十二 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(人)	49	116	55	3	1	224
百分比(%)	21.88%	51.78%	24.55%	1.34%	0.45%	100%

資料來源：新北市政府地政局



圖十一 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

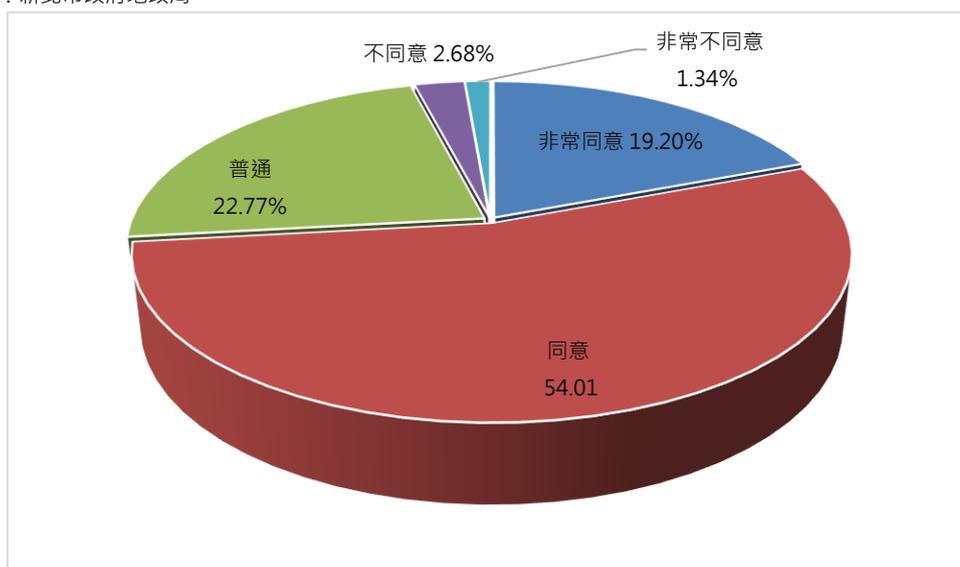
資料顯示：對「很樂意向他人介紹自己在本局上班」同意以上者佔 73.66%，普通者佔 24.55%，不同意以下者佔 1.79%。顯示同仁對於很樂意向他人介紹自己在本局上班之感受偏向同意。

(二) 同仁願意付出額外的努力讓本局更好：

表十三 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(人)	43	121	51	6	3	224
百分比(%)	19.20%	54.01%	22.77%	2.68%	1.34%	100%

資料來源：新北市政府地政局



圖十二 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 73.21%，普通者

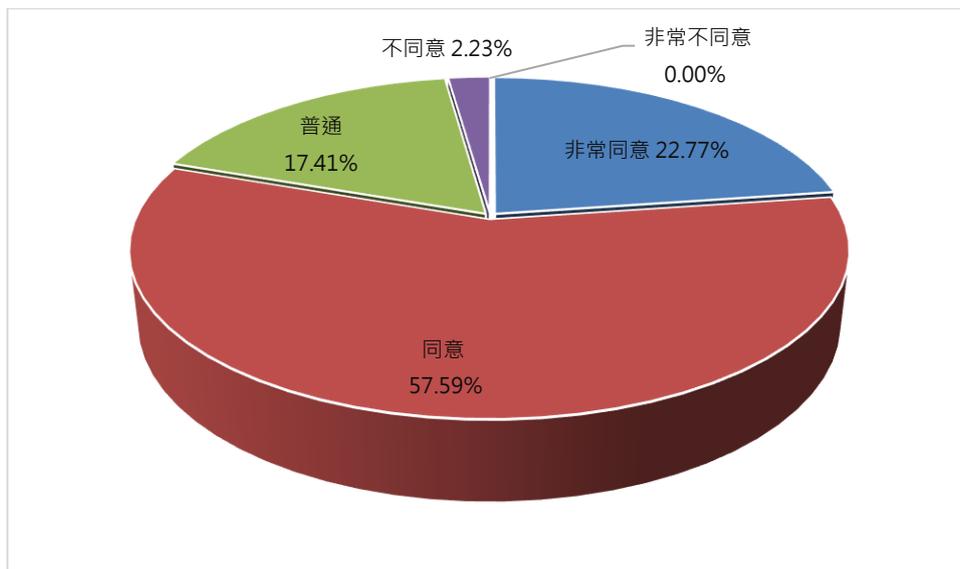
佔 22.77%，不同意以下者佔 4.02%。顯示同仁對於願意付出額外的努力讓本局更好之感受偏向同意。

(三) 未來 1 年願意繼續在本局服務：

表十四 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(人)	51	129	39	5	0	224
百分比(%)	22.77%	57.59%	17.41%	2.23%	0%	100%

資料來源：新北市政府地政局



圖十三 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 80.36%，普通者佔 17.41%，不同意以下者佔 2.23%。顯示同仁對未來 1 年願意繼續在本局服務之意願偏向同意。

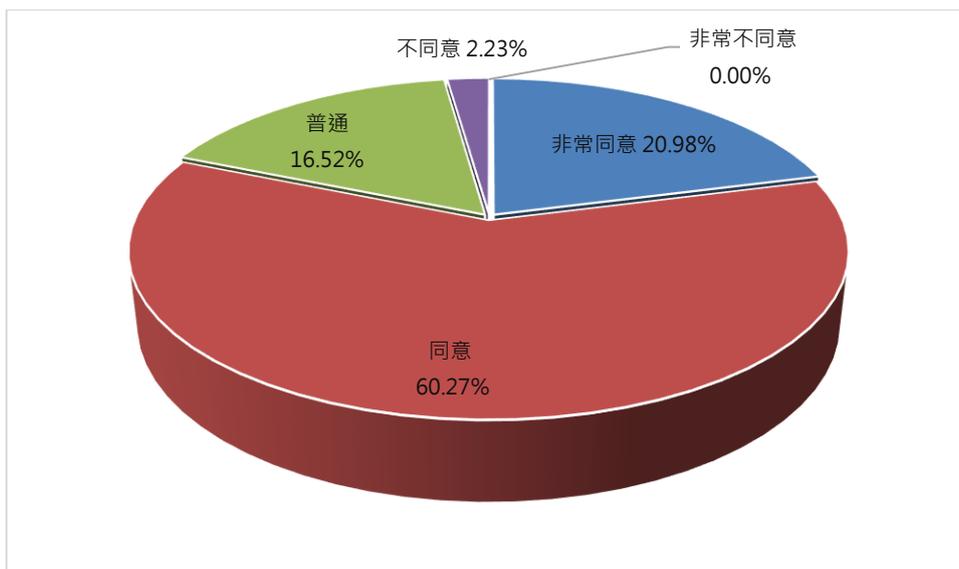
四、 員工福利統計分析：

(一) 本局能提供工作上所必須之軟硬體設備與資源：

表十五 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(人)	47	135	37	5	0	224
百分比(%)	20.98%	60.27%	16.52%	2.23%	0%	100%

資料來源：新北市政府地政局



圖十四 本局設備與資源滿意度佔比

資料來源：新北市政府地政局

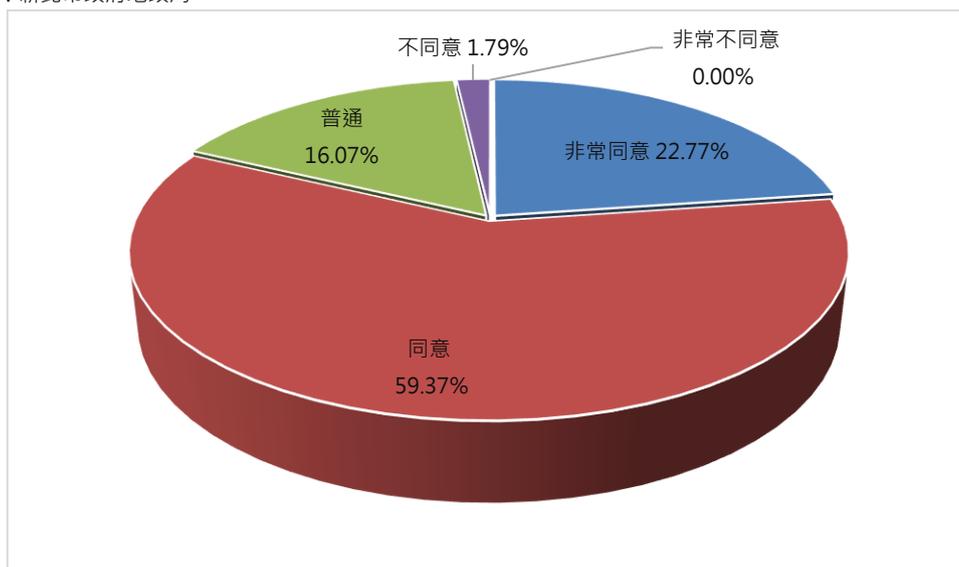
資料顯示：對「本局能提供工作上所必須之軟硬體設備與資源」同意以上者佔 81.25%，普通者佔 16.52%，不同意以下者佔 2.23%。顯示同仁對本局能提供工作上所必須之設備與資源之感受偏向同意。

(二) 本局辦公環境舒適度(如座位空間/清潔等)：

表十六 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(人)	51	133	36	4	0	224
百分比(%)	22.77%	59.37%	16.07%	1.79%	0%	100%

資料來源：新北市政府地政局



圖十五 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 82.14%，普通者佔 16.07%，

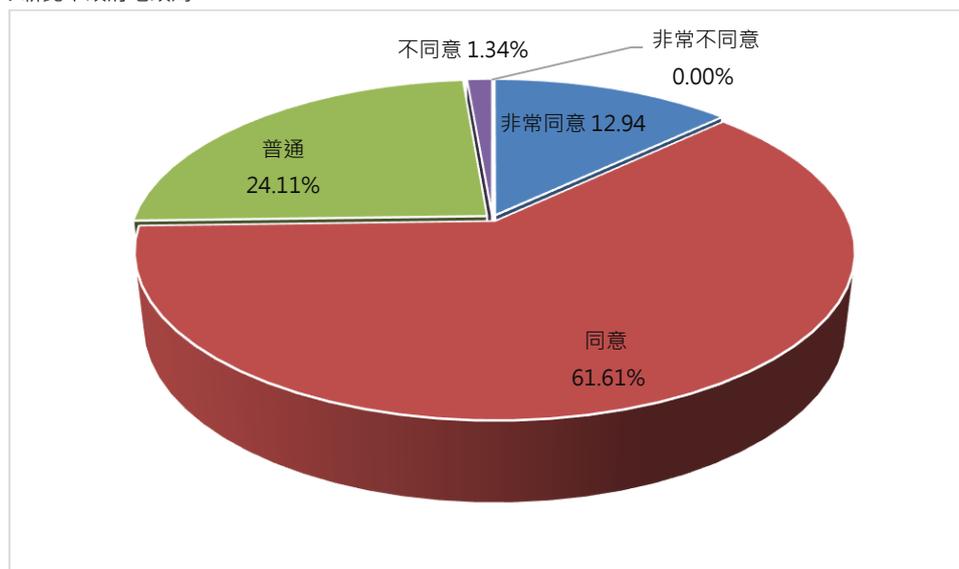
不同意以下者佔 1.79%。顯示同仁對本局辦公環境舒適度偏向同意。

(三) 本局能提供職場上所需的教育訓練，讓同仁能面對新的業務挑戰：

表十七 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(人)	29	138	54	3	0	224
百分比(%)	12.94%	61.61%	24.11%	1.34%	0%	100%

資料來源：新北市政府地政局



圖十六 本局教育訓練滿意度佔比

資料來源：新北市政府地政局

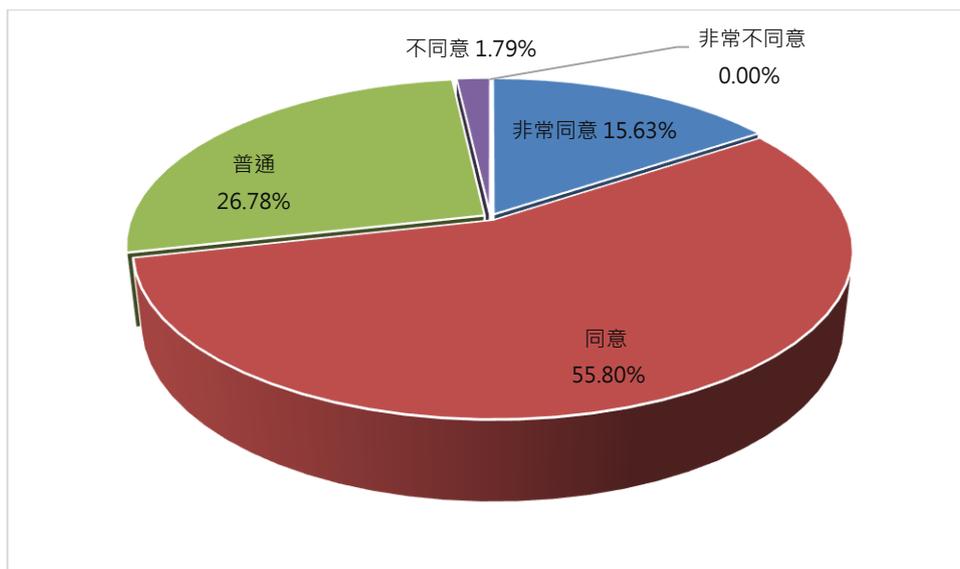
資料顯示：對「本局能提供職場上所需的教育訓練，讓同仁能面對新的業務挑戰」同意以上者佔 74.55%，普通者佔 24.11%，不同意以下者佔 1.34%。顯示同仁對本局能提供職場上所需的教育訓練，讓同仁能面對新的業務挑戰之感受偏向同意。

(四) 針對目前本局提供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、布告欄競賽獎金等)：

表十八 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(人)	35	125	60	4	0	224
百分比(%)	15.63%	55.80%	26.78%	1.79%	0%	100%

資料來源：新北市政府地政局



圖十七 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

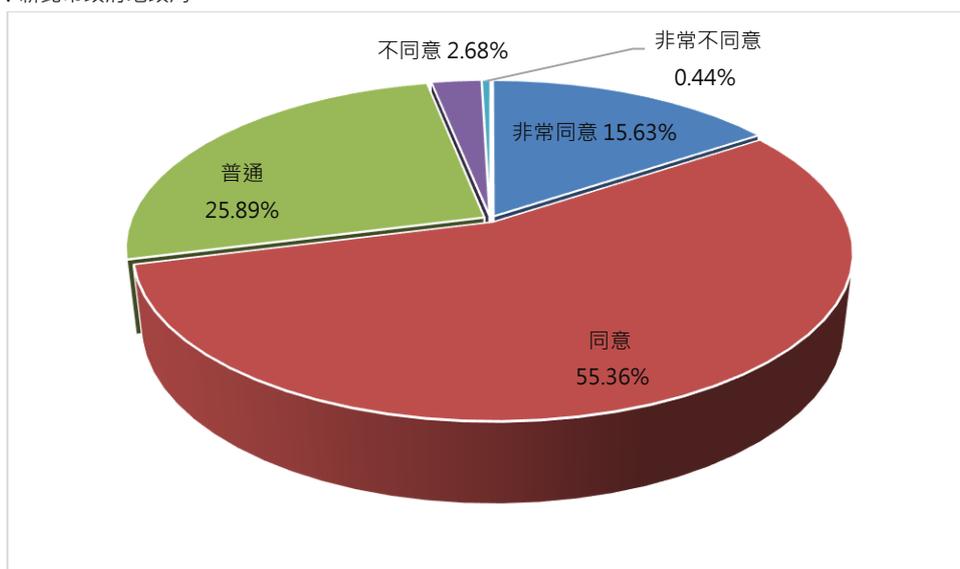
資料顯示：對「目前本局提供福利及獎勵措施滿意度」同意以上者佔 71.43%，普通者佔 26.78%，不同意以下者佔 1.79%。顯示大部份同仁對目前本局提供福利及獎勵措施之滿意度偏向同意。

(五)覺得表現好的同仁有受到相當獎(鼓)勵與回饋之機會：

表十九 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統計表

	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意	總計
人數(人)	35	124	58	6	1	224
百分比(%)	15.63%	55.36%	25.89%	2.68%	0.44%	100%

資料來源：新北市政府地政局



圖十八 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

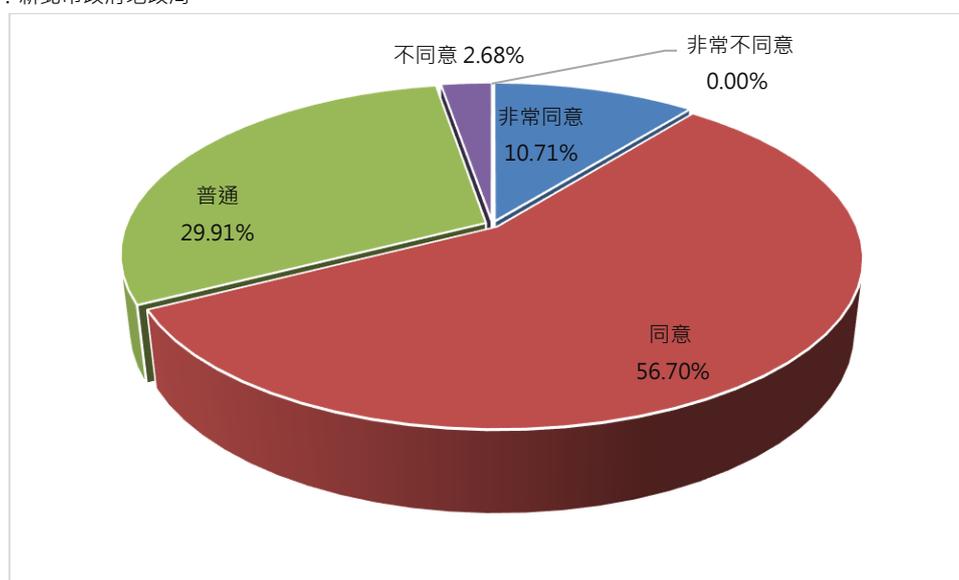
佔 70.99%，普通者佔 25.89%，不同意以下者佔 3.12%。顯示同仁對表現好的同仁有受到相當獎(鼓)勵與回饋之機會的感受偏向同意。

(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)：

表二十 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(人)	24	127	67	6	0	224
百分比(%)	10.71%	56.70%	29.91%	2.68%	0%	100%

資料來源：新北市政府地政局



圖十九 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」同意以上者佔 67.41%，普通者佔 29.91%，不同意以下者佔 2.68%。顯示同仁對本局有提供紓解員工工作壓力的管道之感受偏向同意。

肆、結論

112 年問卷調查結果中，整體不滿意度百分比最高前 3 名分別為，「同仁對於(科(室)內相同層級的業務平均分配」、「願意付出額外的努力讓本局更好」、「同仁對於能從工作中獲得成就感」、「同仁對於科室內權責明確且能分工合作的感受」、「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」及「覺得表現好的同仁有受到相當獎(鼓)勵與回饋之機會」等 6 項。請單位主管在工作分配的過程中，與同仁進行良好溝通，在具體分配工作時，考量同仁之特質、現狀，提供適

當職務歷練機會，以達到工作的合理分配、適才適所及個人潛能的發展與實現，並加強單位內部團隊合作、適時關心、獎（鼓）勵同仁、傾聽同仁想法，提升同仁工作成就感，進而提高同仁對機關的認同感。