2021

臺中市中興地政事務所 110 年度
上半年員工滿意度調查報告

臺中市中興地政事務所

2021/6/15

目錄

壹、 調查名稱.....3
貳、 調查目的.....3
參、 調查過程與方法.....3
一、 調查期間.....3
二、 調查對象.....3
三、 調查方法.....3
四、 抽樣方式回收數量.....3
肆、 資料處理及統計分析.....3
一、 受訪者基本資料分析.....3
二、 工作環境構面分析.....9
三、 員工職能發展及未來規劃分析.....14
四、 組織認同構面分析.....19
五、 政策推動構面分析.....24
六、 本所員工最重視之構面分析.....30
伍、 受訪者反映意見及意見回應.....31
陸、 結論.....31

摘　　要

一、抽樣方式及回收問卷數：

採普查方式辦理，於線上問卷填答系統發放 126 份問卷，共計回收 116 份問卷(回收率為 92.06%)。

二、受訪者基本資料分析：

1. 受訪者課室分布：

課室	百分比（%）
第一課	27.59
第二課	35.34
第三課	6.03
第四課	12.93
資訊課	10.34
其他	3.45
未填答	4.31

2. 男性比例約占 38.79%，女性比例約 57.76%，未填答 3.45%。
3. 年齡層以 45-未滿 55 歲比例最多，約 33.62%。
4. 已任職機關數以第 1 個比例最多，約 39.66%。
5. 於本所服務年資：

年資	百分比（%）
未滿 5 年	32.76
5-未滿 10 年	14.66
10-未滿 20 年	18.10
20-未滿 30 年	18.10
30 年以上	11.21
未填答	5.17

三、工作環境整體滿意度分析：滿意度平均值約 4.38 分。

四、職能發展及未來規劃整體滿意度分析：滿意度平均值約 4.30 分。

五、組織認同整體滿意度分析：滿意度平均值約 4.46 分。

六、政策推動整體滿意度分析：滿意度平均值約 4.48 分。

七、受訪者最重視構面：依序為工作環境（68.10%）、組織認同（18.1%）、職能發展及未來規劃（13.79%）。

壹、 調查名稱

臺中市中興地政事務所 110 年度上半年員工滿意度調查。

貳、 調查目的

透過傾聽本所員工對工作環境、組織認同、未來發展及各項推動措施之意見，並作為改善措施之依據，藉以凝聚員工對機關之向心力，並進一步提升服務績效。

參、 調查過程與方法

一、 調查期間

自 110 年 5 月 19 日起至 110 年 5 月 28 日止。

二、 調查對象

本所全部員工，包括編制人員、約聘僱人員、技工、工友、行政助理及測量助理，共計 126 人。

三、 調查方法

本調查透過臺中市政府 E 化公務入口網問卷填答系統，由同仁於施測期間登入系統線上填寫問卷。

四、 抽樣方式回收數量

本調查採普查方式辦理，於線上問卷填答系統發放 126 份問卷，共計回收 116 份問卷(回收率為 92.06%)。

肆、 資料處理及統計分析

一、 受訪者基本資料分析

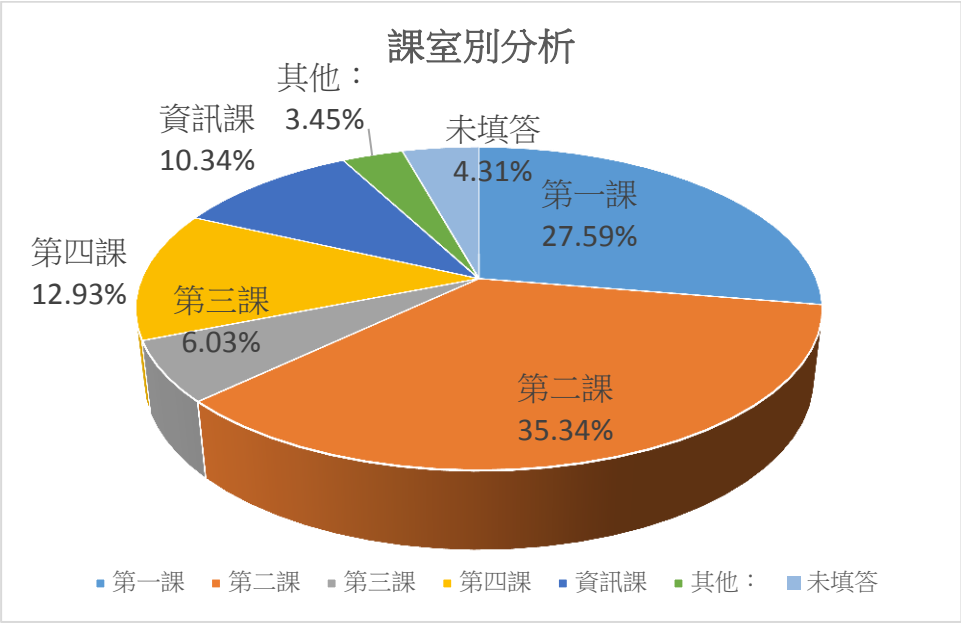
(一)受訪者課室別分析

本次回收問卷調查受訪者中，第一課同仁 32 人，占全體問卷

數 27.59%、第二課同仁 41 人，占 35.34%、第三課同仁 7 人，占 6.03%、第四課同仁 15 人，占 12.93%、資訊課同仁 12 人，占 10.34%、其他(主管、人事、會計等)4 人，占 3.45%。

課室別分析

課室	有效問卷數量(份)	百分比%
第一課	32	27.59
第二課	41	35.34
第三課	7	6.03
第四課	15	12.93
資訊課	12	10.34
其他	4	3.45
未填答	5	4.31
合計	116	100.00

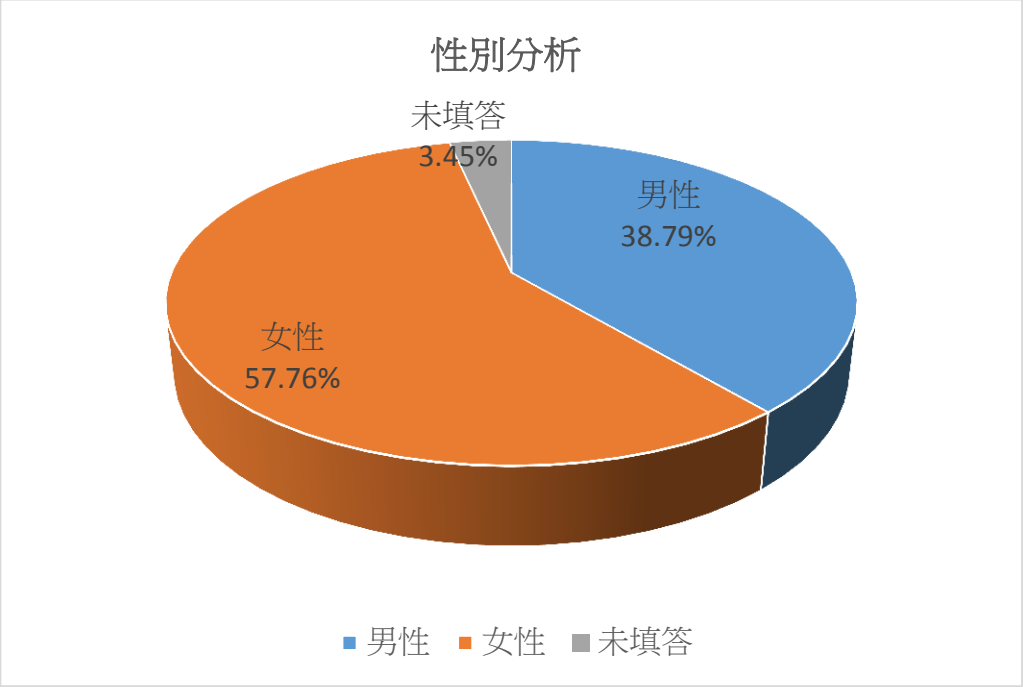


(二)性別分析

本次受訪者中男性比例約占 38.79%，女性比例約占 57.76%，未填答者占 3.45%。

性別分析

性別	有效問卷數量(份)	百分比%
男性	45	38.79
女性	67	57.76
未填答	4	3.45
合計	116	100.00

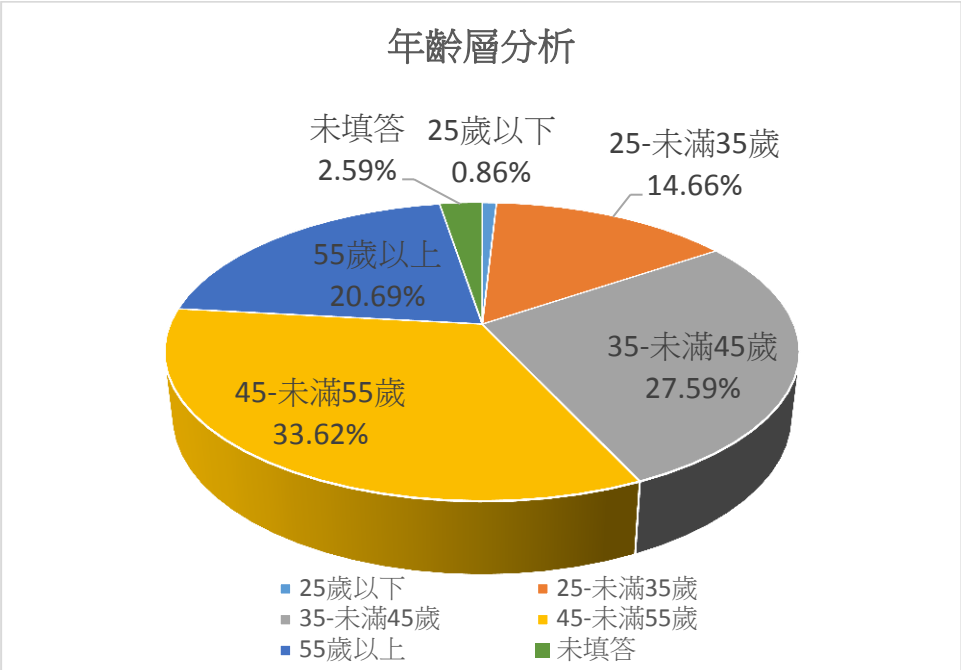


(三) 年齡分析

本次受訪者以 45-未滿 55 歲比例最多，約占 33.62%。

年齡層分析

年齡層	有效問卷數量（份）	百分比%
25 歲以下	1	0.86
25-未滿 35 歲	17	14.66
35-未滿 45 歲	32	27.59
45-未滿 55 歲	39	33.62
55 歲以上	24	20.69
未填答	3	2.59
合計	116	100.00

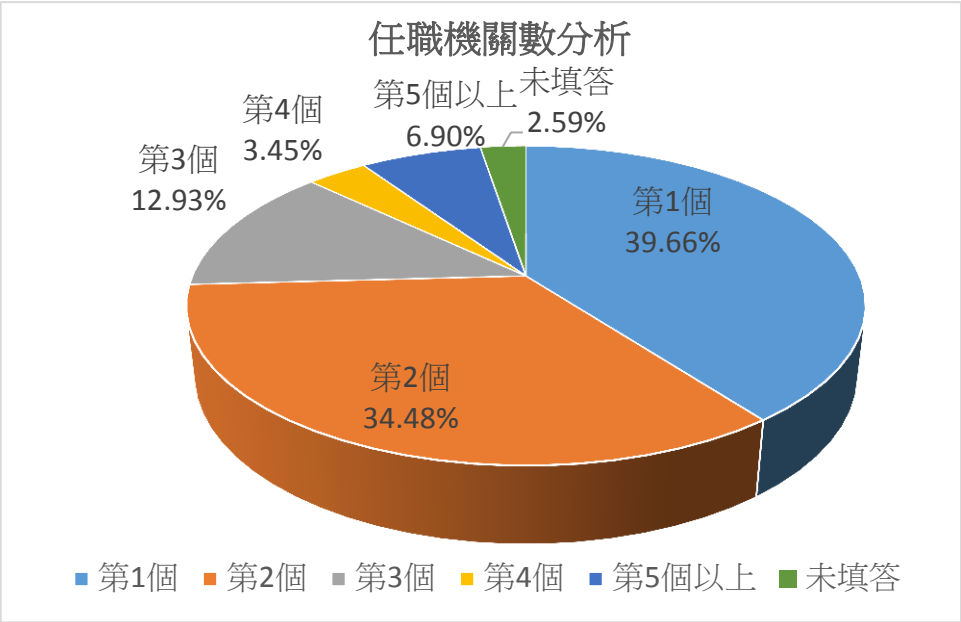


(四)服務機關數分析

本次受訪者中，本所為 39.66%受訪者的第 1 個任職機關，顯示本所多數同仁初任公務人員仍占有一定比例，但仍部分同仁已有於其他機關服務之經驗，對各公務機關運作應有一定程度了解。

任職機關數分析

機關數	有效問卷數量（份）	百分比%
第 1 個	46	39.66
第 2 個	40	34.48
第 3 個	15	12.93
第 4 個	4	3.45
第 5 個以上	8	6.90
未填答	3	2.59
合計	116	100.00

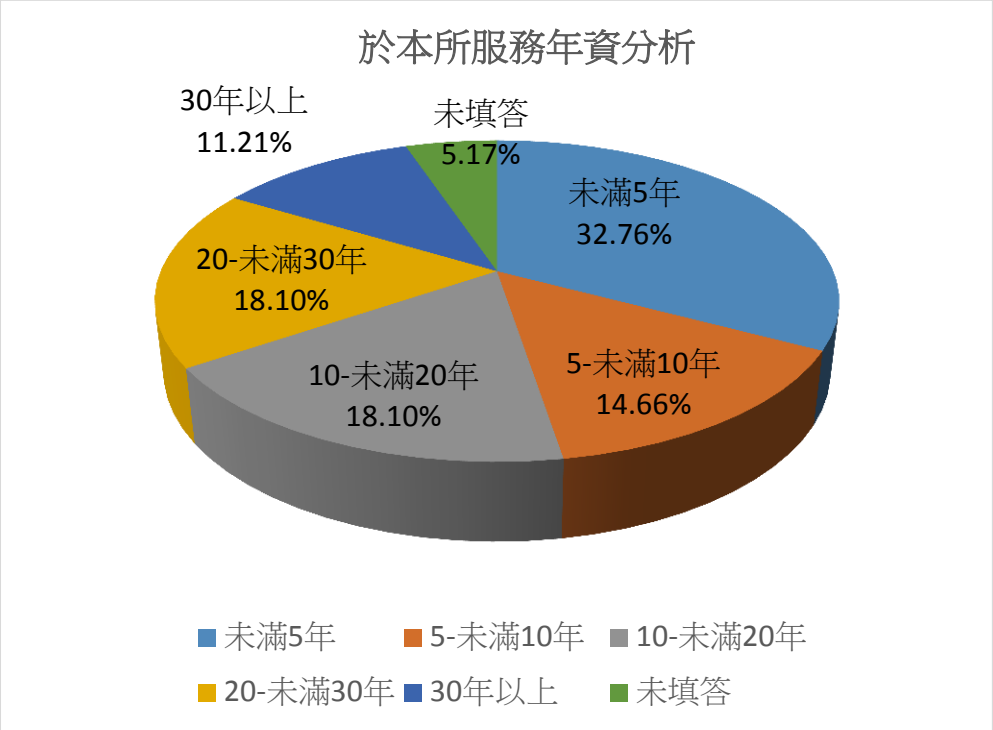


(五)於本所服務年資分析

本次受訪者中，以於本所服務未滿 5 年比例最多，占約 32.76%。

於本所服務年資分析

年資	有效問卷數量（份）	百分比%
未滿 5 年	38	32.76
5-未滿 10 年	17	14.66
10-未滿 20 年	21	18.10
20-未滿 30 年	21	18.10
30 年以上	13	11.21
未填答	6	5.17
合計	116	100.00



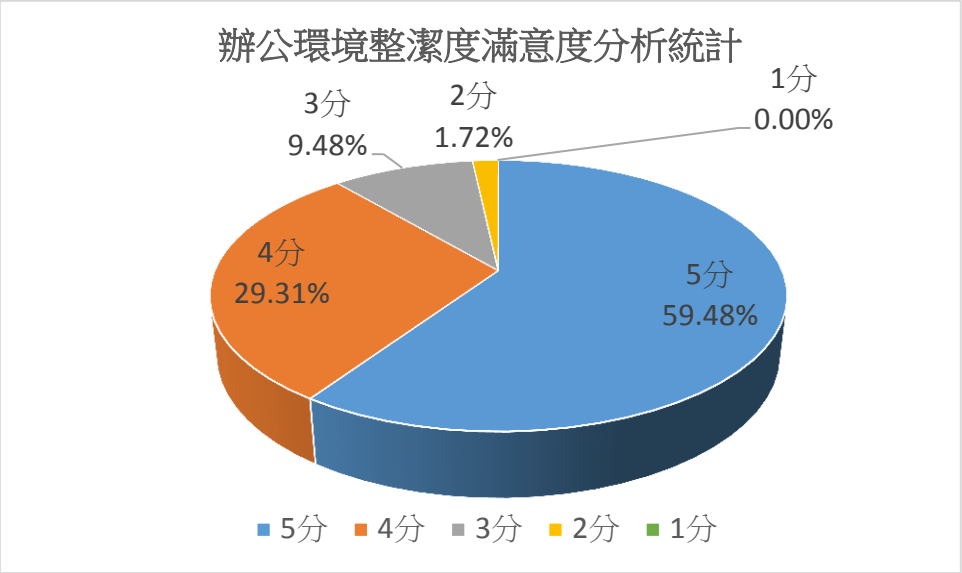
二、 工作環境構面分析

（一） 辦公環境整潔度滿意度分析

本次受訪者對本所辦公環境整體清潔度滿意度平均值約4.47分，給予4分以上評價約占91.38%，顯示大部分受訪同仁對於本項多給予正面肯定評價。對於同仁反映清潔人員打掃未確實，廁所耗材的補充緩慢(EX：三樓男廁已超過半年沒有洗手乳)之情形，已由總務已聯絡廠商更換洗手乳，並請清潔人員隨時補充洗手乳。

辦公環境整潔度滿意度分析統計表

滿意程度	有效問卷數量(份)	百分比%
5分	69	49.14
4分	34	42.24
3分	11	6.90
2分	2	0.86
1分	0	0.86
合計	116	100.00
平均值	4.47分	

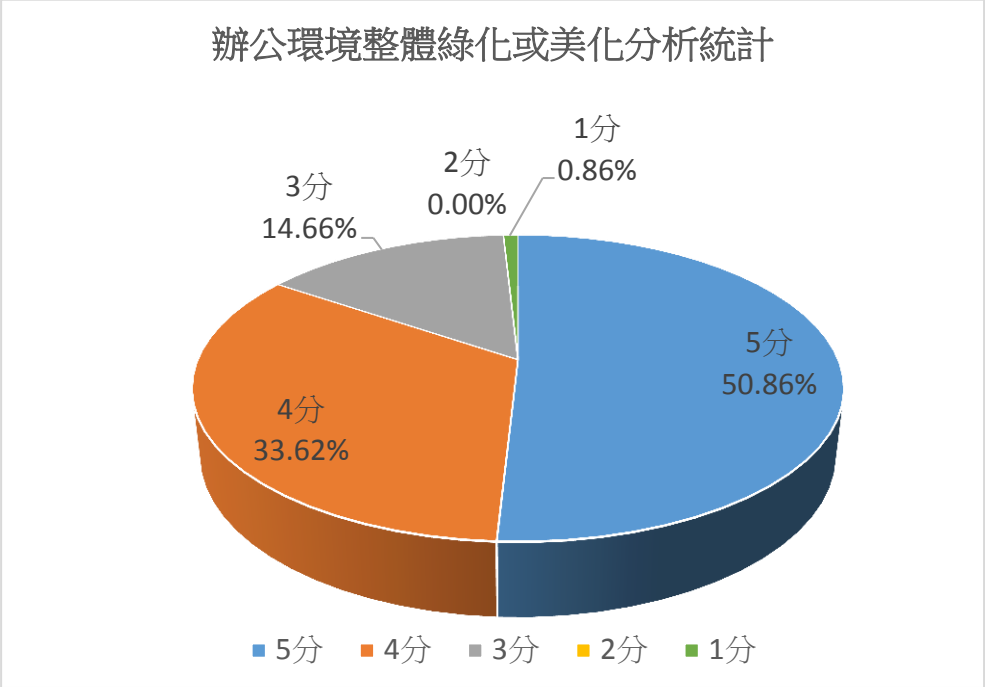


（二） 辦公環境整體綠化或美化滿意度分析

本次受訪者對本所辦公環境整體綠化或美化滿意度平均值約 4.34 分，給予 4 分以上評價約占 82.76%，顯示大部分受訪同仁對於本項多給予正面肯定評價。

辦公環境整體綠化或美化滿意度分析

滿意程度	有效問卷數量(份)	百分比%
5 分	61	52.59
4 分	35	30.17
3 分	18	15.52
2 分	1	0.86
1 分	1	0.86
合計	116	100.00
平均值	4.34 分	

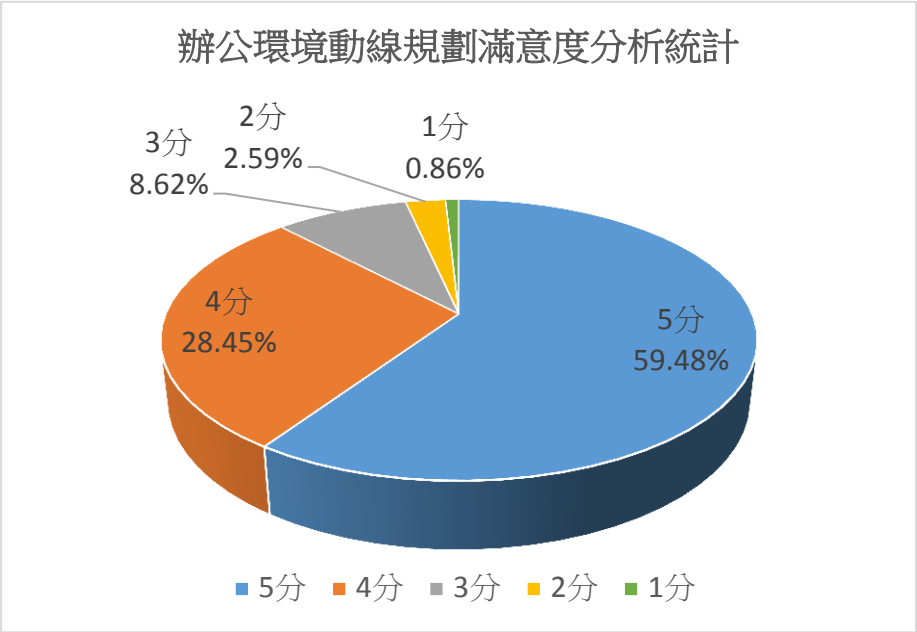


（三） 辦公環境動線規劃滿意度分析

本次受訪者對本所辦公環境動線規劃滿意度平均值約 4.43 分，給予 4 分以上評價約占 87.93%，顯示大部分受訪同仁對於本項多給予正面肯定評價。對於同仁反映辦公環境動線標示不清，沒有明確標示辦理甚麼業務要去哪裡，民眾來洽公常常走錯之情形，經查各樓層刷卡機旁、電梯旁皆設置各課室業務項目看板及平面圖，各樓層民眾洽公區亦有懸掛各櫃台名稱，桌面亦放置立牌。

辦公環境動線規劃滿意度分析統計表

滿意程度	有效問卷數量(份)	百分比%
5 分	69	59.48
4 分	33	28.45
3 分	10	8.62
2 分	3	2.59
1 分	1	0.86
合計	116	100.00
平均值	4.43 分	

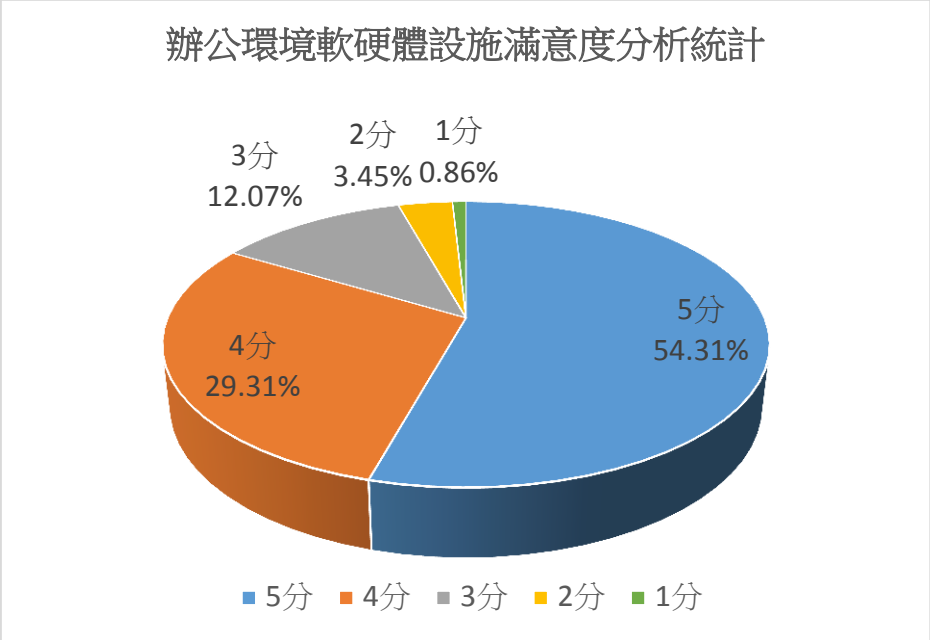


（四） 辦公環境軟硬體設施滿意度分析

本次受訪者對本所辦公環境軟硬體設施滿意度平均值約4.33分，給予4分以上評價約占83.62%，表示部分受訪同仁對於本項正面肯定多於負面評價。對於同仁反映電腦太慢，浪費很多時間在等電腦之意見，資訊課回覆如下：本所因跨所案件量大，電腦處理受限各地所間網路傳輸限制，使用者若發現電腦太慢，建議通報資訊課管理師，以利查明並尋求解決；另，本所老舊電腦均逐年度汰換。

辦公環境軟硬體設施滿意度統計表

滿意程度	有效問卷數量(份)	百分比%
5分	63	54.31
4分	34	29.31
3分	14	12.07
2分	4	3.45
1分	1	0.86
合計	116	100.00
平均值	4.33分	

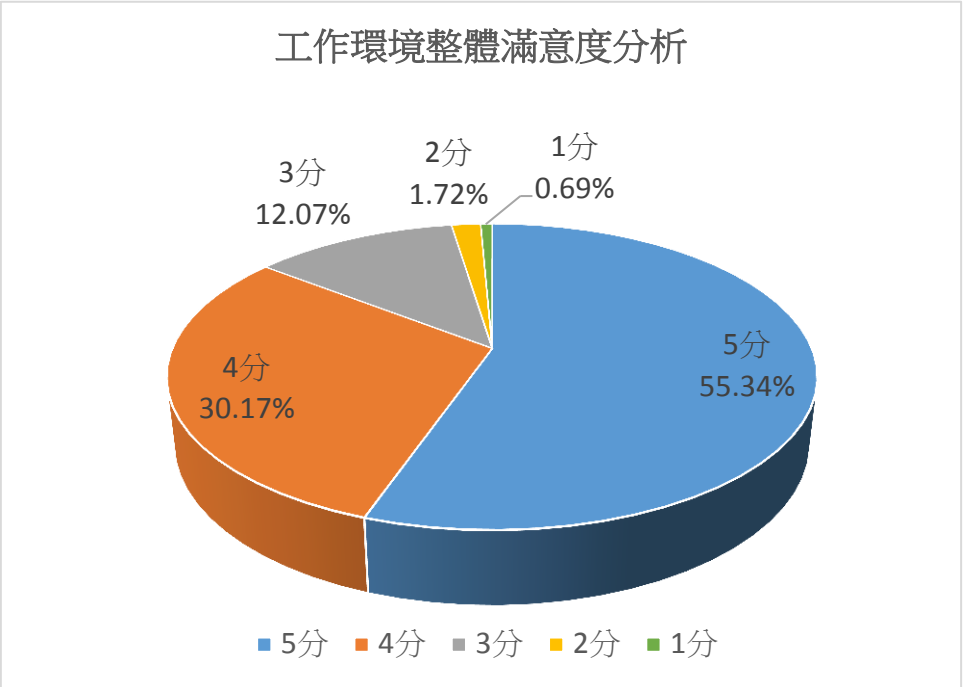


（五） 綜合分析

本次受訪者對本所整體工作環境滿意度平均值約 4.38 分，給予 4 分以上評價約占 85.51%，顯示大部分受訪同仁對於本項多給予正面肯定評價。

工作環境整體滿意度分析

滿意程度	平均有效問卷數量（份）	百分比%
5 分	64	55.34
4 分	35	30.17
3 分	14	12.07
2 分	2	1.72
1 分	1	0.69
合計	116	100.00
平均值	4.38 分	



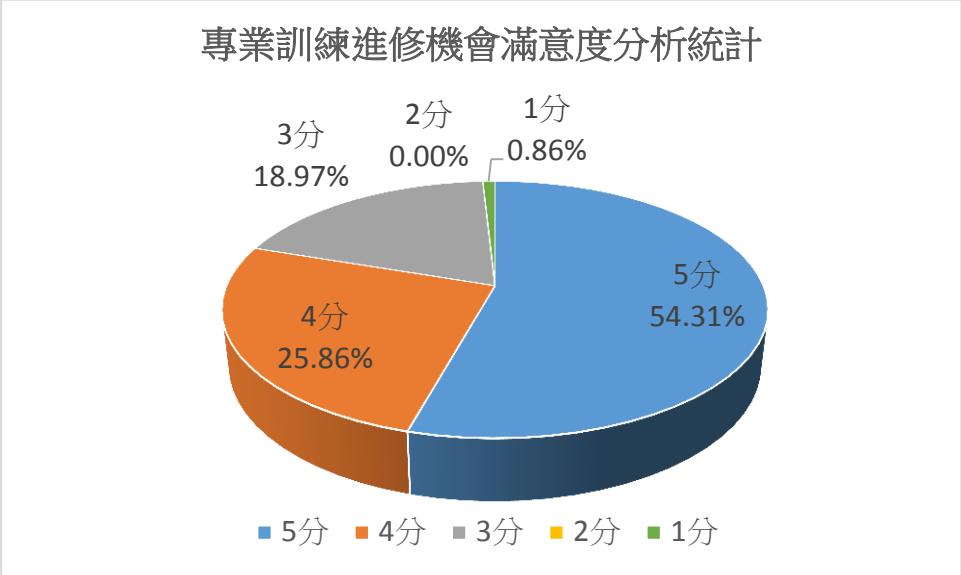
三、 員工職能發展及未來規劃分析

（一） 專業訓練進修機會滿意度分析

本次受訪者對本所專業訓練進修機會滿意度平均值約 4.33 分，給予 4 分以上評價約占 80.17%，顯示部分受訪同仁對於本項正面肯定多於負面評價。

專業訓練進修機會滿意度分析統計表

滿意程度	有效問卷數量(份)	百分比%
5 分	63	54.31
4 分	30	25.86
3 分	22	18.97
2 分	0	0.00
1 分	1	0.86
合計	116	100.00
平均值	4.33 分	

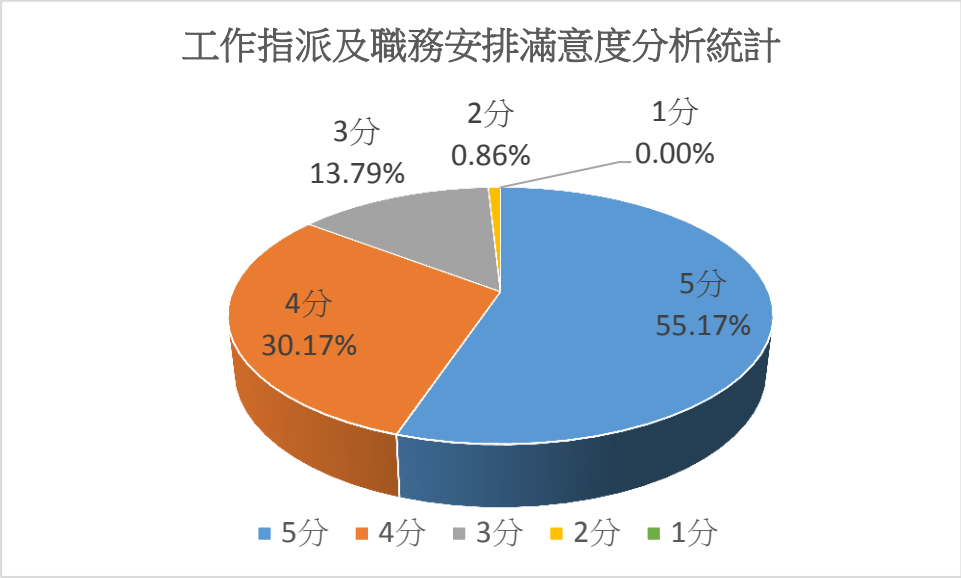


（二） 工作指派及職務安排滿意度分析

本次受訪者對本所工作指派及職務安排滿意度平均值約4.40分，給予4分以上評價約占85.34%，顯示大部分受訪同仁對於本項多給予正面肯定評價，同仁能接受現階段的工作指派及職務安排。

工作指派及職務安排滿意度分析統計表

滿意程度	有效問卷數量(份)	百分比%
5 分	64	55.17
4 分	35	30.17
3 分	16	13.79
2 分	1	0.86
1 分	0	0.00
合計	116	100.00
平均值	4.40 分	



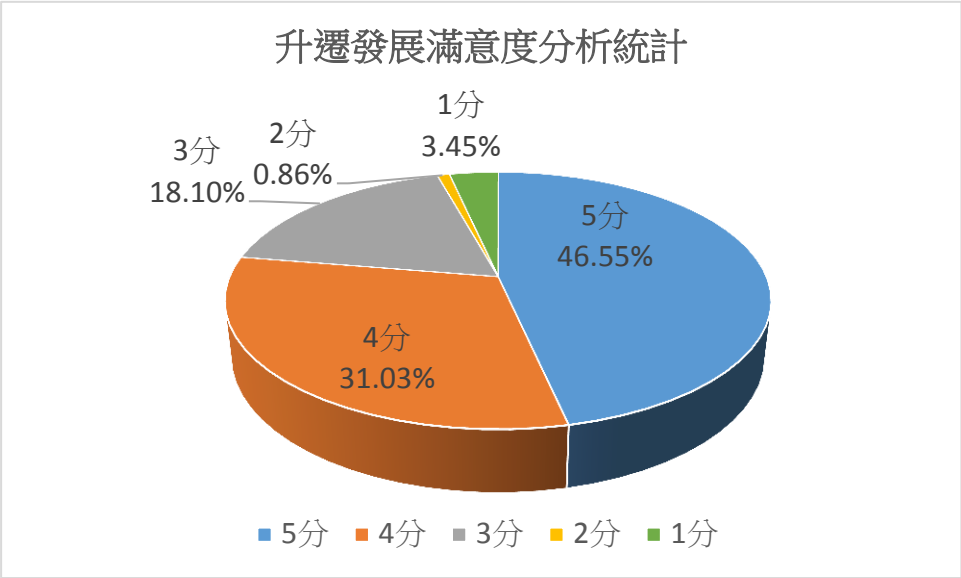
（三） 升遷發展滿意度分析

本次受訪者對本所升遷發展滿意度平均值約 4.16 分，給予 4 分以上評價約占 73.58%，顯示部分受訪同仁對於本項多給予正面肯定評價。

本所受限於編制員額無法任意更動，期能透過專業訓練及加強落實溝通管道，使主管了解同仁能力，適時調整業務職掌，讓同仁能適才適所。並鼓勵同仁於職場生涯規劃有升遷需求者，可考量往一級地政機關調任，能獲得較具彈性及寬廣的升遷路徑。

升遷發展滿意度分析統計表

滿意程度	有效問卷數量(份)	百分比%
5 分	54	46.55
4 分	36	31.03
3 分	21	18.10
2 分	1	0.86
1 分	4	3.45
合計	116	100.00
平均值	4.16 分	

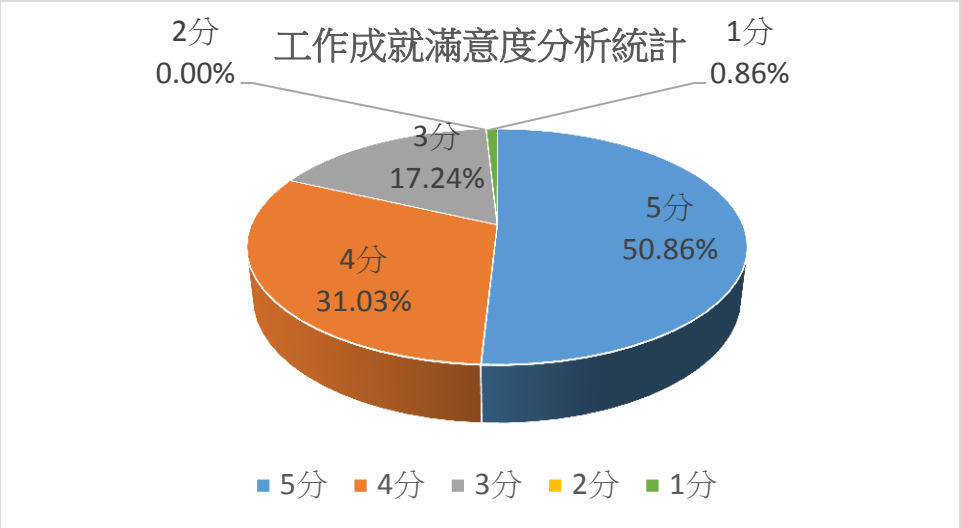


（四） 工作成就滿意度分析

本次受訪者對工作成就滿意度平均值約 4.31 分，給予 4 分以上評價約占 81.89%，顯示部分受訪同仁對於本項正面肯定多於負面評價。本所各課業務大多屬於獨立且經常性業務，較難於工作中獲得成就感。本所已透過各式專業訓練課程之安排與分享，讓所內同仁具有調任至不同課室服務之基本能力，以獲得工作成就感。

工作成就滿意度分析統計表

滿意程度	有效問卷數量(份)	百分比%
5 分	59	50.86
4 分	36	31.03
3 分	20	17.24
2 分	0	0.00
1 分	1	0.86
合計	116	100.00
平均值	4.31 分	

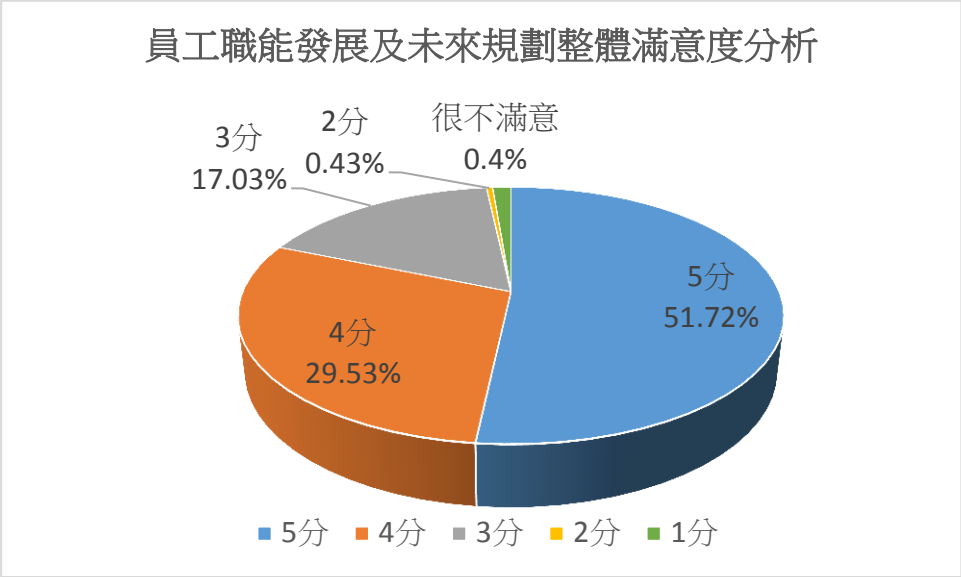


（五） 綜合分析

本次受訪者對本所職能發展及未來規劃滿意度平均值約4.30分，給予4分以上評價約占81.25%，顯示部分受訪同仁對於本項正面肯定多於負面評價。未來，本所將參考同仁意願開辦適合職能發展應用與其他相關進修課程以充實同仁地政業務以外進修需求。

員工職能發展及未來規劃整體滿意度分析

滿意程度	平均有效問卷數量(份)	百分比%
5分	60	51.72
4分	34	29.53
3分	20	17.03
2分	1	0.43
1分	2	1.29
合計	116	100.00
平均值	4.30	



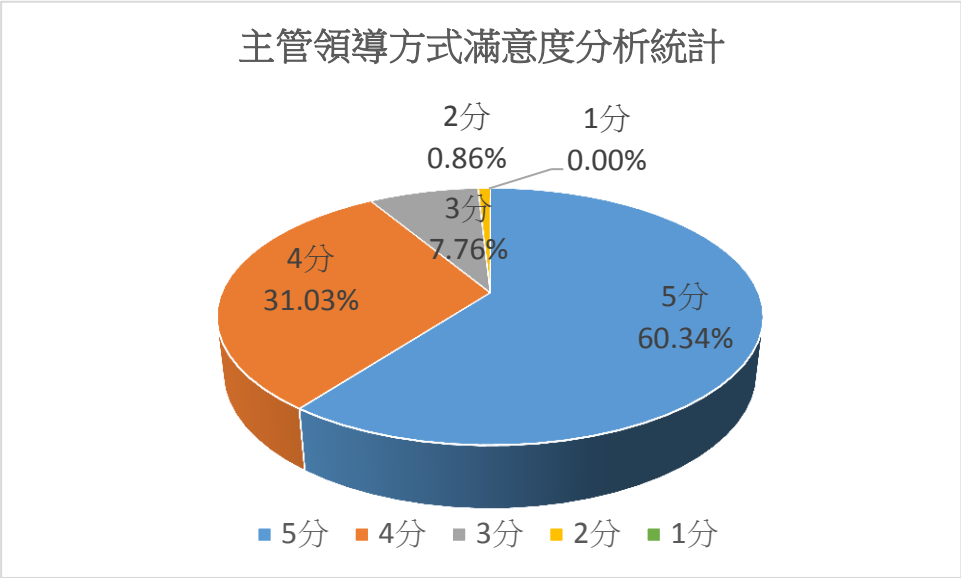
四、 組織認同構面分析

（一） 主管領導方式滿意度分析

本次受訪者對本所主管領導方式滿意度平均值約 4.51 分，給予 4 分以上評價約占 91.37%，顯示大部分受訪同仁對於本項多給予正面肯定評價。

主管領導風格滿意度分析統計表

滿意程度	有效問卷數量(份)	百分比%
5 分	70	60.34
4 分	36	31.03
3 分	9	7.76
2 分	1	0.86
1 分	0	0.00
合計	116	100.00
平均值	4.51	

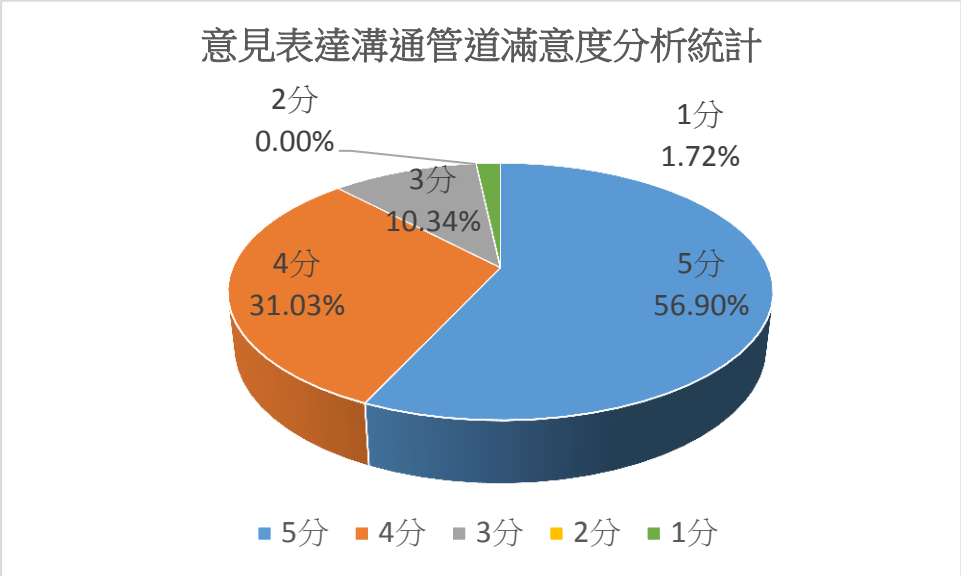


（二） 意見表達溝通管道滿意度分析

本次受訪者對本所意見表達溝通管道滿意度平均值約 4.41 分，給予 4 分以上評價約占 87.93%，顯示大部分受訪同仁對於本項多給予正面肯定評價。

意見表達溝通方式滿意度分析統計表

滿意程度	有效問卷數量(份)	百分比%
5 分	66	56.90
4 分	36	31.03
3 分	12	10.34
2 分	0	0.00
1 分	2	1.72
合計	116	100.00
平均值	4.41	

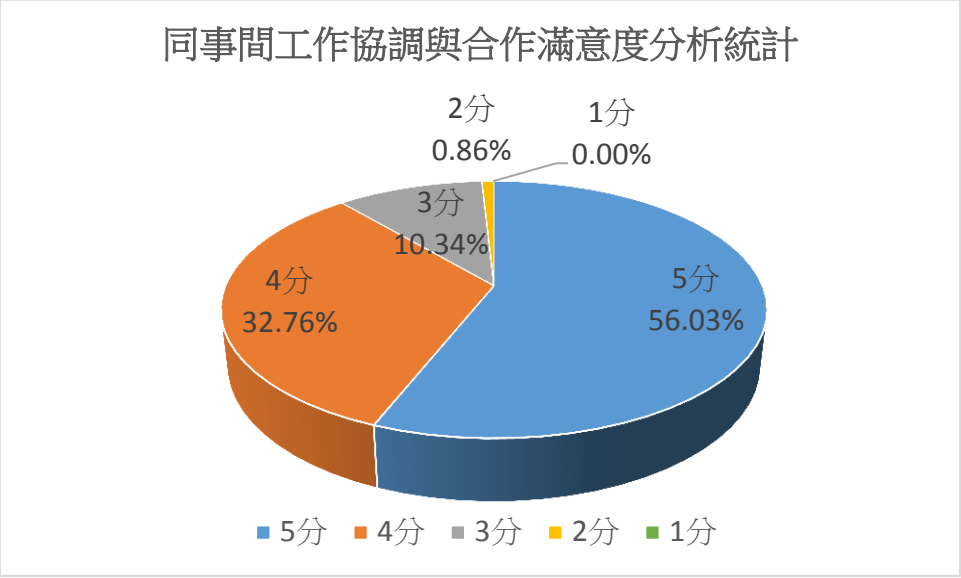


（三） 同事間工作協調與合作滿意度分析

本次受訪者對本所同事間工作協調與合作滿意度平均值約 4.44 分，給予 4 分以上評價約占 88.79%，顯示大部分受訪同仁對於本項多給予正面肯定評價。

同事間工作協調與合作滿意度分析統計表

滿意程度	有效問卷數量(份)	百分比%
5 分	65	56.03
4 分	38	32.76
3 分	12	10.34
2 分	1	0.86
1 分	0	0.00
合計	116	100.00
平均值	4.44	

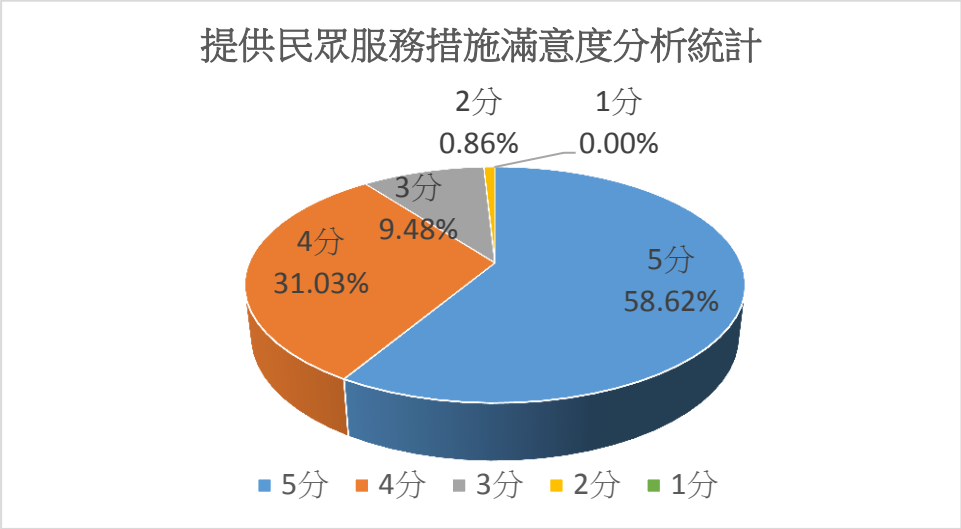


（四） 提供民眾服務措施滿意度分析

本次受訪者對本所提供民眾之服務措施滿意度平均值約4.47分，給予4分以上評價約占89.65%，顯示大部分受訪同仁對於本項均給予正面肯定評價。

提供民眾服務滿意度分析統計表

滿意程度	有效問卷數量(份)	百分比%
5分	68	58.62
4分	36	31.03
3分	11	9.48
2分	1	0.86
1分	0	0.00
合計	116	100.00
平均值	4.47	

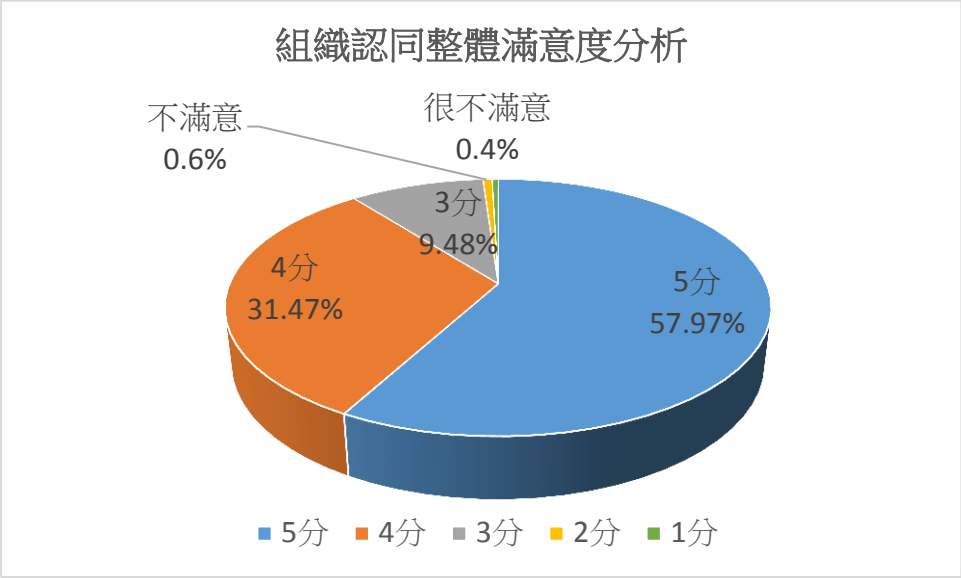


（五） 綜合分析

本次受訪者對本所組織認同整體滿意度平均值約 4.46 分，給予 4 分以上評價約占 89.44%，顯見大部分受訪者均給予正面評價。

組織認同整體滿意度分析表

滿意程度	平均有效問卷數量（份）	百分比 %
5 分	67	57.97
4 分	37	31.47
3 分	11	9.48
2 分	1	0.65
1 分	1	0.43
合計	116	100.00
平均值	4.46	



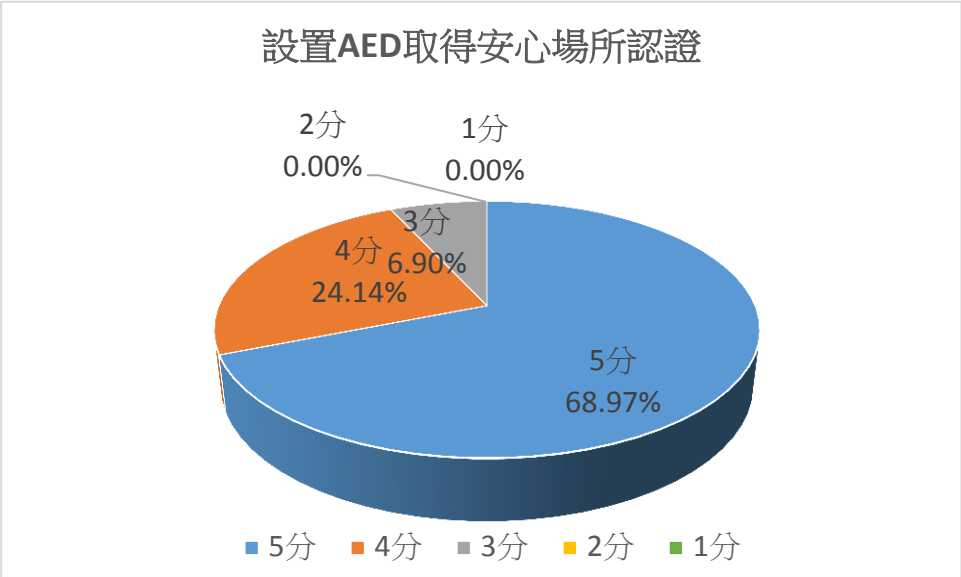
五、 政策推動構面分析

(一) 設置 AED 取得安心場所認證滿意度分析

本次受訪者對本所設置 AED 取得安心場所認證滿意度平均值約 4.62 分，給予 4 分以上評價約占 93.11%，顯示大部分受訪同仁對於本項措施多給予正面肯定評價。

設置 AED 取得安心場所認證滿意度分析表

滿意程度	有效問卷數量(份)	百分比%
5 分	80	68.97
4 分	28	24.14
3 分	8	6.90
2 分	0	0.00
1 分	0	0.00
合計	116	100.00
平均值	4.62	

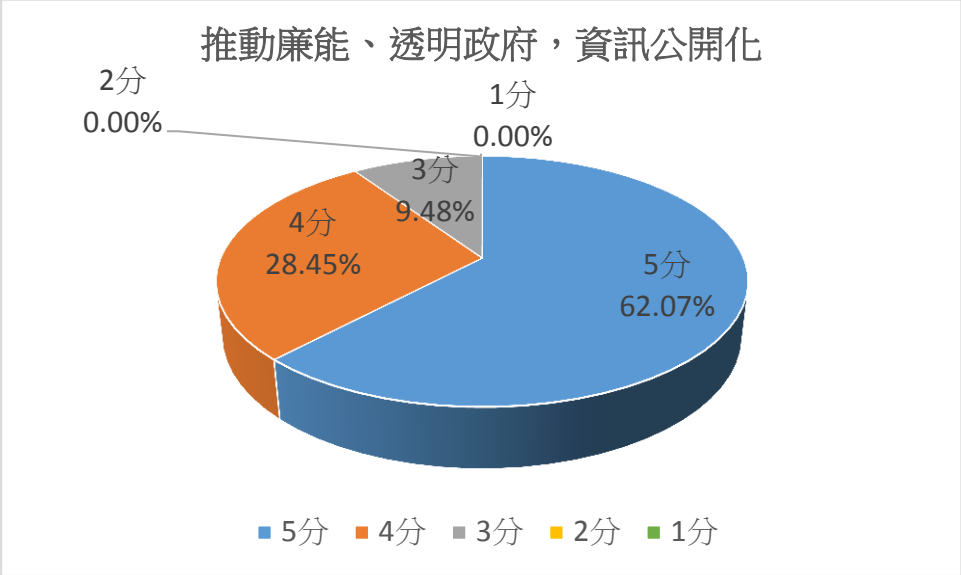


（二） 推動廉能、透明政府，資訊公開化滿意度分析

本次受訪者對本所配合推動「廉能、透明政府，資訊公開化」政策滿意度平均值約 4.53 分，給予 4 分以上評價約占 90.52% 顯示大部分受訪同仁對於本項措施多給予正面肯定評價。

推動廉能、透明政府，資訊公開化滿意度分析表

滿意程度	有效問卷數量(份)	百分比%
5 分	72	62.07
4 分	33	28.45
3 分	11	9.48
2 分	0	0.00
1 分	0	0.00
合計	116	100.00
平均值	4.53	

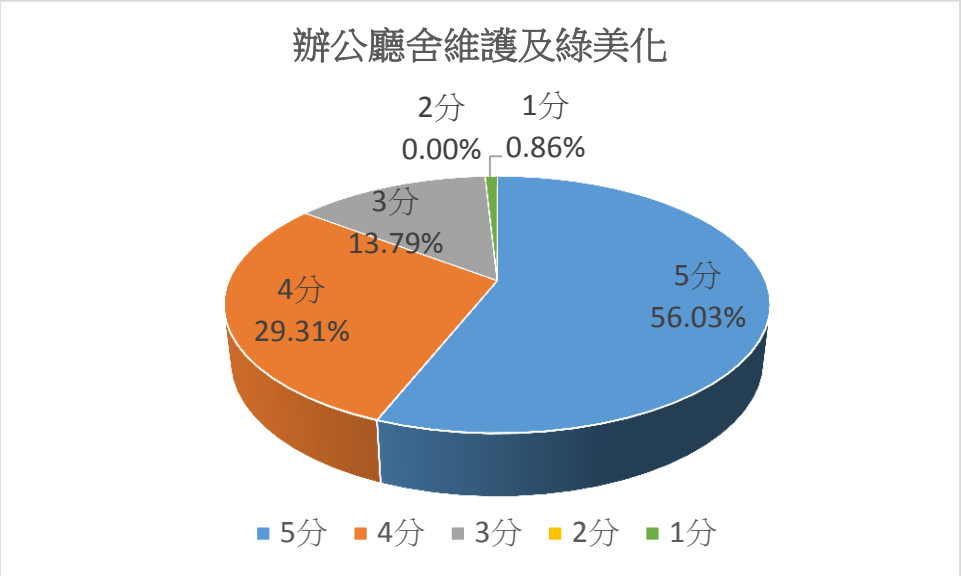


（三） 辦公廳舍維護及綠美化

本次受訪者對本所辦公廳舍維護及綠美化滿意度平均值約4.40分，給予4分以上評價約占85.34%，顯示部分受訪同仁對於本項措施多給予正面肯定評價。

辦公廳舍維護及綠美化滿意度分析表

滿意程度	有效問卷數量(份)	百分比%
5分	65	56.03
4分	34	29.31
3分	16	13.79
2分	0	0.00
1分	1	0.86
合計	116	100.00
平均值	4.40	

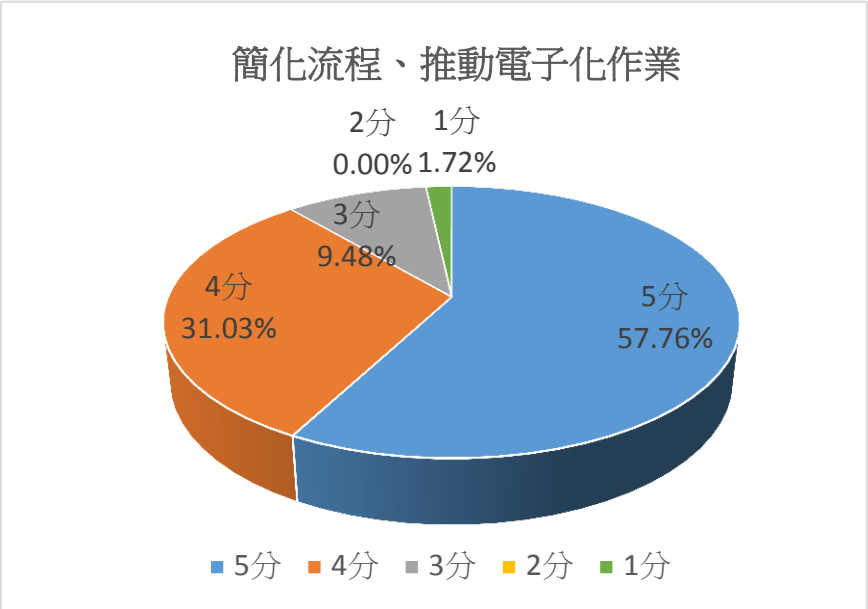


（四） 簡化流程、推動電子化作業

本次受訪者對本所致力簡化流程、推動電子化作業滿意度平均值約 4.43 分，給予 4 分以上評價約占 88.79%，顯示大部分受訪同仁對於本項多給予正面肯定評價。

簡化流程、推動電子化作業滿意度分析表

滿意程度	有效問卷數量(份)	百分比%
5 分	67	57.76
4 分	36	31.03
3 分	11	9.48
2 分	0	0.00
1 分	2	1.72
合計	116	100.00
平均值	4.43	

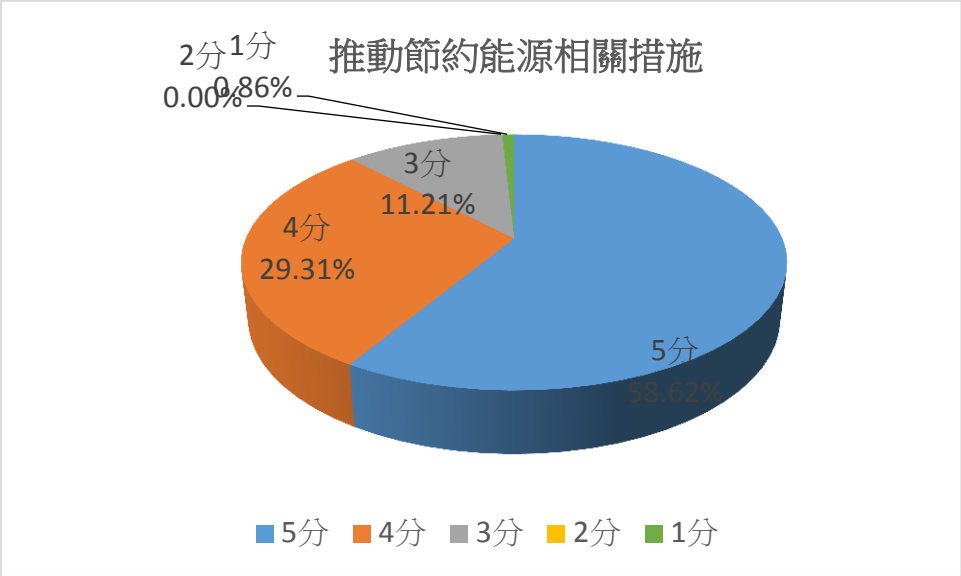


（五） 推動節約能源相關措施滿意度分析

本次受訪者對本所推動節約能源相關措施滿意度平均值約 4.45 分，給予 4 分以上評價約占 87.93%，顯示大部分同仁認同該項措施執行方式，並給予正面評價。

推動節約能源相關措施滿意度分析表

滿意程度	有效問卷數量(份)	百分比%
5 分	68	58.62
4 分	34	29.31
3 分	13	11.21
2 分	0	0.00
1 分	1	0.86
合計	116	100.00
平均值	4.45	

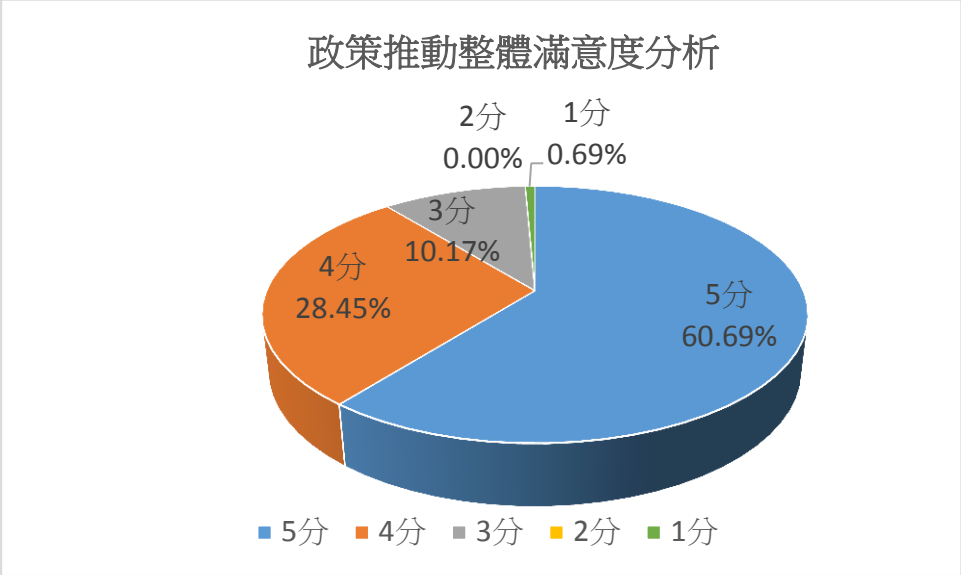


（六） 綜合分析

本次受訪者對本所政策推動整體滿意度平均值約 4.48 分，給予 4 分以上評價約占 89.14%，顯示大部分同仁認同該項措施執行方式，並給予正面評價

政策推動整體滿意度分析

滿意程度	平均有效問卷數量(份)	百分比%
5 分	70.4	60.69
4 分	33	28.45
3 分	11.8	10.17
2 分	0	0.00
1 分	0.8	0.69
合計	116	100.00
平均值	4.48	

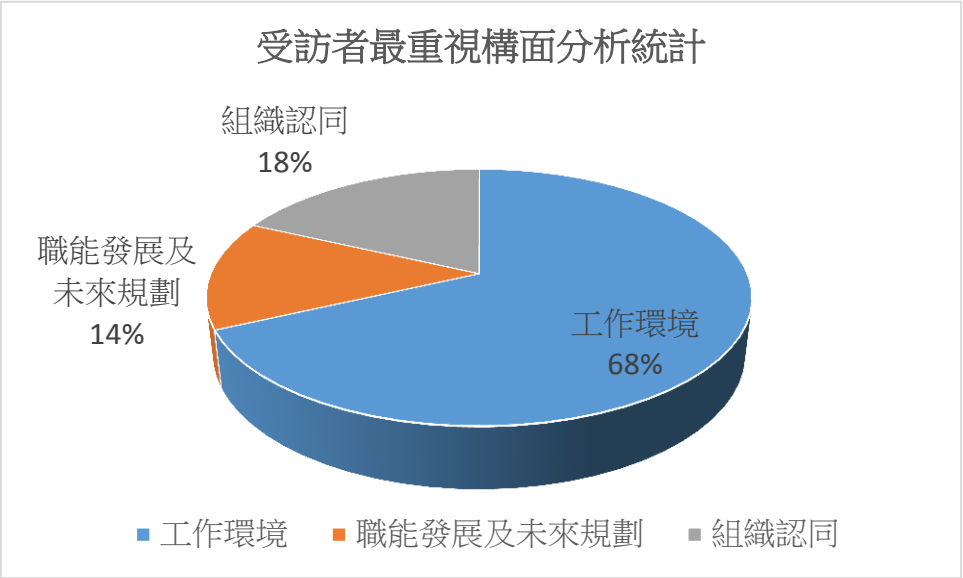


六、 本所員工最重視之構面分析

本次問卷調查，主要分為工作環境、職能發展及未來規劃以及組織認同等三個構面，本次受訪者最重視的面向是工作環境，約占 56.03%，而本次全體受訪者對本所整體工作環境之滿意度約達 89.44%，多數同仁均給予正面肯定，惟後續仍須注意加強工作環境之整理及維護。

受訪者最重視構面分析統計表

構面	有效問卷數量(份)	百分比%
工作環境	79	68.10
職能發展及未來規劃	16	13.79
組織認同	21	18.10
合計	116	100.00



伍、 受訪者反映意見及意見回應

本次受訪者其他反映事項。

編號	受訪者反映事項	意見回應
1	三樓男廁已超過半年沒有洗手乳，防疫期間洗手很重要。	已聯絡廠商更換洗手乳機，並請清潔人員隨時補充洗手乳。
2	疫情爆發已許久，服務台、櫃台等跟民眾近距離接觸的地方卻沒有隔板等防護措施保護彼此	一、三樓及五樓服務台已完成防疫隔板安裝。
3	環境打掃不確實	已請清潔人員落實環境打掃，請清潔公司巡查清潔人員工作與環境維護狀況，若有需要加強或調整的部分，會再做溝通改進。
4	辦公環境動線標示不清，沒有明確標示辦理甚麼業務要去哪裡，民眾來洽公常常走錯	經查各樓層刷卡機旁、電梯旁皆設置各課室業務項目看板及平面圖，各樓層民眾洽公區亦有懸掛各櫃台名稱，桌面亦放置立牌。
5	電腦太慢，浪費很多時間在等電腦。	本所因跨所案件量大，電腦處理受限各地所間網路傳輸限制，使用者若發現電腦太慢，建議通報資訊課管理師，以利查明並尋求解決；另，本所老舊電腦均逐年度汰換。
6	可否在平面停車場機車位裝遮雨棚，另有統一掛雨衣地方，避免拿上拿下地板濕滑，謝謝。	遮雨棚部分已委請廠商評估，另雨衣部分將於主管會報宣導可懸掛至正門口供洽公民眾擺放之雨衣架。

陸、 結論

項目	滿意值 5 分-3 分（%）	滿意值 2 分以下（%）
辦公環境整潔度	98.28%	1.72%
辦公環境整體綠化或美化	99.14%	0.86%

項目	滿意值 5 分-3 分（%）	滿意值 2 分以下（%）
辦公環境動線規劃	99.14%	0.86%
辦公環境軟硬體設施	96.55%	3.45%
專業訓練進修機會	99.14%	0.86%
工作指派及職務安排	99.14%	0.86%
升遷發展	95.69%	4.31%
工作成就	99.14%	0.86%
主管領導方式	99.14%	0.86%
意見表達溝通管道	98.28%	1.72%
同事間工作協調與合作	99.14%	0.86%
提供民眾服務措施	99.14%	0.86%
設置 AED 取得安心場所認證	100.00%	0.00%
推動廉能、透明政府，資訊公開化	100.00%	0.00%
辦公廳舍維護及綠美化	99.14%	0.86%
簡化流程、推動電子化作業	98.28%	1.72%
推動節約能源相關措施	99.14%	0.86%

本所是為民服務的第一線機關，致力於推動地政業務及為民服務工作，不斷追求創新與行政流程簡化，以「I SEE YOU-您的需求 轉動中興」為目標，有賴全體同仁共同努力，因此同仁對本所的認同度及滿意度亦須予以重視。

員工是本所最重要的無形資產，除應提供完善的工作環境及訓練進修管道，並應提升員工對機關的認同感及向心力，因此，針對滿意度較高之項目，本所應繼續維持，追求更好的軟、硬體環境；而同仁不滿意度偏高之項目，日後，本所將持續加強與同仁溝通，並了解同仁實際需求，進行滾動式檢討及修正，以尋求雙贏之解決方式，以凝聚同仁對本所之向心力，傳承過去，展望未來，日後我們也將以「中興FIRST」，更積極的服務模式與同仁共同努力，以展現優質中興，服務領先!!