

臺北市政府研究發展考核委員會

104 年 11 月 9 日臺北市政府研究發展考核委員會新聞稿〈共 1 頁〉

【臺北市政府員工滿意度調查結果公布】

新聞聯絡人：黃鳴鴻 主任

聯絡電話：27208889 轉 2258；0922600283

本案承辦人：張嘉宇 企劃師

聯絡電話：27287779

臺北市政府研考會為了幫助市府各局處了解還有哪些方面可以做得更好、讓市府員工有更好的工作環境，以達市府策略地圖中快樂員工之策略目標，進行了首次的員工滿意度調查，調查內容包括工作環境、學習與發展、領導管理、組織制度、工作壓力以及離職傾向等各方面的看法。

調查結果顯示，市府員工對於自我工作滿意評價高、工作投入承諾意願高、對組織經營管理評價也不錯，在調查衡量尺度從 1 到 6 分別代表「非常不同意」、「很不同意」、「有點不同意」、「有點同意」、「很同意」至「非常同意」的情形下，平均數大致皆為接近或高於 4.00，表示整體來說都是正向意見、都是滿意的。但工作壓力、職涯發展機會及組織溝通等構面則負面意見相對較多，尤其四成五表示工作過量、四成二認為需要加班才能完成工作，因此最終結果表現在離職傾向上，主觀上表示可能「離開現職」或「離開市府」者達到四成左右。

另外，在機關首長評價方面，整體而言有 78.41% 受訪者對機關首長的領導能力及工作表現感到滿意，若請受訪者以 0 至 100 分對機關首長表現打分數，則平均分數為 75.64；在市長評價方面，整體而言有 72.31% 受訪者對市長的領導能力及工作表現感到滿意，若請受訪者以 0 至 100 分對市長表現打分數，則平均分數為 72.58。

本次調查結果針對滿意度相對較低的項目－「訓練與學習」、「職涯發展」、「薪酬與福利」及「組織溝通」，以及工作壓力部分，後續將找出可能的影響因素，並提出改善的措施和績效衡量的方式。而且本次調查整體填答率達六成二，表示員工對本調查有相當的期待，為了促使市府有一「自我反省」及「意見表達」之正向循環機制，回應調查結果－組織溝通亦須有所改善，未來每年將定期辦理調查，以做為了解員工工作滿意度、工作投入及工作壓力等心理狀況之輔助工具。

這項調查在今年 8 月 24 日至 9 月 4 日進行網路調查，9 月 4 日至 22 日進行紙本調查，最終所有問卷回收於 9 月 25 日收集完成。以全體市府員工（含約聘僱員工）約 3 萬 4 千人，共回收 2 萬 1,035 份，填答率 61.6%，其中紙本問卷 5,312 份。各級學校職員則皆以紙本問卷進行，發出 1,451 份，回收 1,081 份，填答率 74.5%。