

中華民國 106 年
內部員工滿意度調查報告

財政部國有財產署中區分署

中華民國 106 年 8 月

目 錄

| | |
|---------------------|-----------|
| 調查摘要 | 9 |
| 第一章 調查目的與內容 | 15 |
| 第二章 研究設計與方法 | 17 |
| 第三章 資料分析方法 | 18 |
| 第四章 問卷回收結果與樣本結構 | 22 |
| 第五章 調查結果 | 25 |
| 第一節 上司領導 | 26 |
| 一、長官對您工作付出給予的肯定與認同 | 26 |
| 二、長官交辦業務之授權及裁量程度 | 29 |
| 三、工作晉升機會(或考評)的公平性 | 32 |
| 第二節 工作條件 | 35 |
| 一、工作帶給您的滿足感或成就感 | 35 |
| 二、目前被賦予的工作量及要求 | 38 |
| 三、自身能力勝任目前工作的程度 | 41 |
| 第三節 同事關係 | 44 |
| 一、工作遇到困難時，長官與同仁的協助 | 44 |
| 二、與單位內同仁在業務上溝通合作情形 | 47 |
| 三、與其他單位同仁在業務上溝通合作情形 | 50 |
| 第四節 工作支援 | 53 |
| 一、機關內部各項訊息公開程度 | 53 |
| 二、機關內部各項訊息公開的即時性 | 56 |
| 三、向機關反應意見之處理效率 | 59 |
| 第五節 教育訓練 | 62 |
| 一、機關提供應付工作所需的專業訓練 | 62 |
| 二、機關提供專業訓練以外的教育訓練 | 65 |
| 三、鼓勵員工持續學習與成長的措施 | 68 |
| 第六節 工作環境 | 71 |
| 一、辦公環境的舒適度 | 71 |
| 二、工作環境之安全設備 | 74 |
| 三、工作環境之安全感 | 77 |
| 第七節 滿意度彙整與建言 | 80 |
| 一、目前工作整體滿意度 | 80 |
| 二、各面向滿意度彙整 | 83 |

| | |
|---|------------|
| 三、重要度-滿意度模型分析----- | 106 |
| 四、各項指標不滿意原因彙整----- | 112 |
| 五、要讓同仁工作勝任愉快、積極主動，需在哪些方面做改善----- | 114 |
| 第六章 結論與建議----- | 115 |
| 附錄一 財政部國有財產署中區分署 106 年員工滿意度調查問卷----- | 120 |
| 附錄二 單題百分比----- | 122 |
| 附錄三 信效度分析----- | 127 |
| 附錄四 統計表----- | 130 |

表目錄

| | |
|---|----|
| 表 4-1 內部同仁問卷回收統計表----- | 22 |
| 表 4-2 樣本適合度檢定 ----- | 22 |
| 表 4-3 內部同仁樣本結構----- | 24 |
| 表 5-1-1-1 「長官對您工作付出給予的肯定與認同」滿意度-按年度別分 ----- | 27 |
| 表 5-1-1-2 「長官對您工作付出給予的肯定與認同」滿意度—按單位及年度別分----- | 28 |
| 表 5-1-2-1 「長官交辦業務之授權及裁量程度」滿意度-按年度別分 ----- | 30 |
| 表 5-1-2-2 「長官交辦業務之授權及裁量程度」滿意度—按單位及年度別分 ----- | 31 |
| 表 5-1-3-1 「工作晉升機會(或考評)的公平性」滿意度-按年度別分 ----- | 33 |
| 表 5-1-3-2 「工作晉升機會(或考評)的公平性」滿意度—按單位及年度別分 ----- | 34 |
| 表 5-2-3-1 「工作帶給您的滿足感或成就感」滿意度-按年度別分 ----- | 36 |
| 表 5-2-3-2 「工作帶給您的滿足感或成就感」滿意度—按單位及年度別分 ----- | 37 |
| 表 5-2-2-1 「目前被賦予的工作量及要求」滿意度-按年度別分 ----- | 39 |
| 表 5-2-2-2 「目前被賦予的工作量及要求」滿意度—按單位及年度別分 ----- | 40 |
| 表 5-2-3-1 「自身能力勝任目前工作的程度」滿意度-按年度別分 ----- | 42 |
| 表 5-2-3-2 「自身能力勝任目前工作的程度」滿意度—按單位及年度別分 ----- | 43 |
| 表 5-3-1-1 「工作遇到困難時，長官與同仁的協助」滿意度-按年度別分 ----- | 45 |
| 表 5-3-1-2 「工作遇到困難時，長官與同仁的協助」滿意度—按單位及年度別分 --- | 46 |
| 表 5-3-2-1 「長官對您工作付出給予的肯定與認同」滿意度-按年度別分 ----- | 48 |
| 表 5-3-2-2 「與單位內同仁在業務上溝通合作情形」滿意度—按單位及年度分 ----- | 49 |
| 表 5-3-3-1 「與其他單位同仁在業務上溝通合作情形」滿意度-按年度別分 ----- | 51 |
| 表 5-3-3-2 「與其他單位同仁在業務上溝通合作情形」滿意度—按單位及年度分----- | 52 |
| 表 5-4-1-1 「機關內部各項訊息公開程度」滿意度-按年度別分 ----- | 54 |
| 表 5-4-1-2 「機關內部各項訊息公開程度」滿意度—按單位及年度別分 ----- | 55 |
| 表 5-4-2-1 「機關內部各項訊息公開的即時性」滿意度-按年度別分 ----- | 57 |
| 表 5-4-2-2 「機關內部各項訊息公開的即時性」滿意度—按單位及年度分 ----- | 58 |
| 表 5-4-3-1 「向機關反應意見之處理效率」滿意度-按年度別分 ----- | 60 |
| 表 5-4-3-2 「向機關反應意見之處理效率」滿意度—按單位及年度分----- | 61 |
| 表 5-5-1-1 「機關提供應付工作所需的專業訓練」滿意度-按年度別分 ----- | 63 |
| 表 5-5-1-2 「機關提供應付工作所需的專業訓練」滿意度—按單位及年度分 ----- | 64 |
| 表 5-5-2-1 「機關提供專業訓練以外的教育訓練」滿意度-按年度別分 ----- | 66 |
| 表 5-5-2-2 「機關提供專業訓練以外的教育訓練」滿意度—按單位及年度分 ----- | 67 |
| 表 5-5-3-1 「鼓勵員工持續學習與成長的措施」滿意度-按年度別分 ----- | 69 |

| | |
|---------------------------------------|-----|
| 表 5-5-3-2 「鼓勵員工持續學習與成長的措施」滿意度—按單位及年度分 | 70 |
| 表 5-6-1-1 「辦公環境的舒適度」滿意度-按年度別分 | 72 |
| 表 5-6-1-2 「辦公環境的舒適度」滿意度—按單位及年度分 | 73 |
| 表 5-6-2-1 「工作環境之安全設備」滿意度-按年度別分 | 75 |
| 表 5-6-2-2 「工作環境之安全設備」滿意度—按單位及年度分 | 76 |
| 表 5-6-3-1 「工作環境之安全感」滿意度-按年度別分 | 78 |
| 表 5-6-3-2 「工作環境之安全感」滿意度—按單位及年度分 | 79 |
| 表 5-7-1-1 「目前工作」整體滿意度-按年度別分 | 81 |
| 表 5-7-1-2 「目前工作」滿意度—按單位及年度分 | 82 |
| 表 5-7-2-1-1 「上司領導」滿意度彙整—按年度分 | 83 |
| 表 5-7-2-1-2 「上司領導」滿意度彙整—按單位別分 | 84 |
| 表 5-7-2-1-3 「上司領導」滿意度彙整—按單位及年度別分 | 85 |
| 表 5-7-2-2-1 「工作條件」滿意度彙整—按年度分 | 86 |
| 表 5-7-2-2-2 「工作條件」滿意度彙整—按單位別分 | 87 |
| 表 5-7-2-2-3 「工作條件」滿意度彙整—按單位及年度別分 | 88 |
| 表 5-7-2-3-1 「同事關係」滿意度彙整—按年度分 | 89 |
| 表 5-7-2-3-2 「同事關係」滿意度彙整—按單位別分 | 90 |
| 表 5-7-2-3-3 「同事關係」滿意度彙整—按單位及年度別分 | 91 |
| 表 5-7-2-4-1 「工作支援」滿意度彙整—按年度分 | 92 |
| 表 5-7-2-4-2 「工作支援」滿意度彙整—按單位別分 | 93 |
| 表 5-7-2-4-3 「工作支援」滿意度彙整—按單位及年度別分 | 94 |
| 表 5-7-2-5-1 「教育訓練」滿意度彙整—按年度分 | 95 |
| 表 5-7-2-5-2 「教育訓練」滿意度彙整—按單位別分 | 96 |
| 表 5-7-2-5-3 「教育訓練」滿意度彙整—按單位及年度別分 | 97 |
| 表 5-7-2-6-1 「工作環境」滿意度彙整—按年度分 | 98 |
| 表 5-7-2-6-2 「工作環境」滿意度彙整—按單位別分 | 99 |
| 表 5-7-2-6-3 「工作環境」滿意度彙整—按單位及年度別分 | 100 |
| 表 5-7-2-7-1 六大面向滿意度彙整—按年度分 | 101 |
| 表 5-7-2-7-2 六大面向滿意度彙整—按單位別分 | 102 |
| 表 5-7-2-7-3 六大面向滿意度彙整—按單位及年度別分 | 103 |
| 表 5-7-2-8-1 18 項指標滿意度彙整—按年度分 | 104 |
| 表 5-7-2-8-2 18 項指標滿意度彙整—按單位別分 | 105 |
| 表 5-7-2-8-3 18 項指標不滿意度彙整—按單位別分 | 106 |

| | |
|------------------------------|-----|
| 表 5-7-3-1 各項指標表現排名----- | 107 |
| 表 5-7-3-2 各項指標重要度-滿意度模型----- | 110 |
| 表 5-7-4 各項指標不滿意原因彙整----- | 112 |
| 表 A-1 投入信效度分析之調查題目----- | 127 |
| 表 A-2 信度分析結果----- | 128 |
| 表 A-3 調查結果之效度分析----- | 129 |

圖目錄

| | |
|--|----|
| 圖 4-1 內部同仁樣本結構----- | 23 |
| 圖 5-1-1-1 「長官對您工作付出給予的肯定與認同」滿意度----- | 26 |
| 圖 5-1-1-2 「長官對您工作付出給予的肯定與認同」滿意度-按同仁屬性分----- | 26 |
| 圖 5-1-1-3 「長官對您工作付出給予的肯定與認同」滿意度-按年度別分----- | 27 |
| 圖 5-1-2-1 「長官交辦業務之授權及裁量程度」滿意度----- | 29 |
| 圖 5-1-2-2 「長官交辦業務之授權及裁量程度」滿意度-按同仁屬性分----- | 29 |
| 圖 5-1-2-3 「長官交辦業務之授權及裁量程度」滿意度-按年度別分----- | 30 |
| 圖 5-1-3-1 「工作晉升機會(或考評)的公平性」滿意度----- | 32 |
| 圖 5-1-3-2 「工作晉升機會(或考評)的公平性」滿意度-按同仁屬性分----- | 32 |
| 表 5-1-3-3 「工作晉升機會(或考評)的公平性」滿意度-按年度別分----- | 33 |
| 圖 5-2-1-1 「工作帶給您的滿足感或成就感」滿意度----- | 35 |
| 圖 5-2-1-2 「工作帶給您的滿足感或成就感」滿意度-按同仁屬性分----- | 35 |
| 圖 5-2-1-3 「工作帶給您的滿足感或成就感」滿意度-按年度別分----- | 36 |
| 圖 5-2-2-1 「目前被賦予的工作量及要求」滿意度----- | 38 |
| 圖 5-2-2-2 「目前被賦予的工作量及要求」滿意度-按同仁屬性分----- | 38 |
| 圖 5-2-2-3 「目前被賦予的工作量及要求」滿意度-按年度別分----- | 39 |
| 圖 5-2-3-1 「自身能力勝任目前工作的程度」滿意度----- | 41 |
| 圖 5-2-3-2 「自身能力勝任目前工作的程度」滿意度-按同仁屬性分----- | 41 |
| 圖 5-2-3-3 「自身能力勝任目前工作的程度」滿意度-按年度別分----- | 42 |
| 圖 5-3-1-1 「工作遇到困難時，長官與同仁的協助」滿意度----- | 44 |
| 圖 5-3-1-2 「工作遇到困難時，長官與同仁的協助」滿意度-按同仁屬性分----- | 44 |
| 圖 5-3-1-3 「工作遇到困難時，長官與同仁的協助」滿意度-按年度別分----- | 45 |
| 圖 5-3-2-1 「與單位內同仁在業務上溝通合作情形」滿意度----- | 47 |
| 圖 5-3-2-2 「與單位內同仁在業務上溝通合作情形」滿意度-按同仁屬性分----- | 47 |
| 圖 5-3-2-3 「與單位內同仁在業務上溝通合作情形」滿意度-按年度別分----- | 48 |
| 圖 5-3-3-1 「與其他單位同仁在業務上溝通合作情形」滿意度----- | 50 |
| 圖 5-3-3-2 「與其他單位同仁在業務上溝通合作情形」滿意度-按同仁屬性分----- | 50 |
| 圖 5-3-3-3 「與其他單位同仁在業務上溝通合作情形」滿意度-按年度別分----- | 51 |
| 圖 5-4-1-1 「機關內部各項訊息公開程度」滿意度----- | 53 |
| 圖 5-4-1-2 「機關內部各項訊息公開程度」滿意度-按同仁屬性分----- | 53 |
| 圖 5-4-1-3 「機關內部各項訊息公開程度」滿意度-按年度別分----- | 54 |
| 圖 5-4-2-1 「機關內部各項訊息公開的即時性」滿意度----- | 56 |

| | | |
|-----------|-----------------------------|-----|
| 圖 5-4-2-2 | 「機關內部各項訊息公開的即時性」滿意度-按同仁屬性分 | 56 |
| 圖 5-4-2-3 | 「機關內部各項訊息公開的即時性」滿意度-按年度別分 | 57 |
| 圖 5-4-3-1 | 「向機關反應意見之處理效率」滿意度 | 59 |
| 圖 5-4-3-2 | 「向機關反應意見之處理效率」滿意度-按同仁屬性分 | 59 |
| 圖 5-4-3-3 | 「向機關反應意見之處理效率」滿意度-按年度別分 | 60 |
| 圖 5-5-1-1 | 「機關提供應付工作所需的專業訓練」滿意度 | 62 |
| 圖 5-5-1-2 | 「機關提供應付工作所需的專業訓練」滿意度-按同仁屬性分 | 62 |
| 圖 5-5-1-3 | 「機關提供應付工作所需的專業訓練」滿意度-按年度別分 | 63 |
| 圖 5-5-2-1 | 「機關提供專業訓練以外的教育訓練」滿意度 | 65 |
| 圖 5-5-2-2 | 「機關提供專業訓練以外的教育訓練」滿意度-按同仁屬性分 | 65 |
| 圖 5-5-2-3 | 「機關提供專業訓練以外的教育訓練」滿意度-按年度別分 | 66 |
| 圖 5-5-3-1 | 「鼓勵員工持續學習與成長的措施」滿意度 | 68 |
| 圖 5-5-3-2 | 「鼓勵員工持續學習與成長的措施」滿意度-按同仁屬性分 | 68 |
| 圖 5-5-3-3 | 「鼓勵員工持續學習與成長的措施」滿意度-按年度別分 | 69 |
| 圖 5-6-1-1 | 「辦公環境的舒適度」滿意度 | 71 |
| 圖 5-6-1-2 | 「辦公環境的舒適度」滿意度-按同仁屬性分 | 71 |
| 圖 5-6-1-3 | 「辦公環境的舒適度」滿意度-按年度別分 | 72 |
| 圖 5-6-2-1 | 「工作環境之安全設備」滿意度 | 74 |
| 圖 5-6-2-2 | 「工作環境之安全設備」滿意度-按同仁屬性分 | 74 |
| 圖 5-6-2-3 | 「工作環境之安全設備」滿意度-按年度別分 | 75 |
| 圖 5-6-3-1 | 「工作環境之安全感」滿意度 | 77 |
| 圖 5-6-3-2 | 「工作環境之安全感」滿意度-按同仁屬性分 | 77 |
| 圖 5-6-3-3 | 「工作環境之安全感」滿意度-按年度別分 | 78 |
| 圖 5-7-1-1 | 「目前工作」整體滿意度 | 80 |
| 圖 5-7-1-2 | 「目前工作」整體滿意度-按同仁屬性分 | 80 |
| 圖 5-7-1-3 | 「目前工作」整體滿意度-按年度別分 | 81 |
| 圖 5-7-2-1 | 「上司領導」滿意度彙整 | 83 |
| 圖 5-7-2-2 | 「工作條件」滿意度彙整 | 86 |
| 圖 5-7-2-3 | 「同事關係」滿意度彙整 | 89 |
| 圖 5-7-2-4 | 「工作支援」滿意度彙整 | 92 |
| 圖 5-7-2-5 | 「教育訓練」滿意度彙整 | 95 |
| 圖 5-7-2-6 | 「工作環境」滿意度彙整 | 98 |
| 圖 5-7-2-7 | 六大面向滿意度年度比較 | 101 |

| | |
|------------------------------------|-----|
| 圖 5-7-3-1 最重視哪三項指標----- | 108 |
| 圖 5-7-3-2 六大面項重要度-滿意度知覺圖----- | 109 |
| 圖 5-7-3-3 各項指標重要度-滿意度知覺圖----- | 111 |
| 圖 5-7-5 對「要讓同仁工作勝任愉快、積極主動」之建議----- | 114 |

調查摘要

為瞭解內部同仁對國有財產署中區分署提供的各項服務品質之觀感及滿意程度，俾供作未來改進之參考，國有財產署中區分署特辦理「財政部國有財產署中區分署 106 年度員工滿意度調查」。本調查係以國有財產署中區分署各科、室及辦事處同仁為調查對象進行全查，調查時間自民國 106 年 4 月 10 日至 4 月 28 日止，調查方式為發放紙本問卷，同仁自行填寫問卷後，再由人事室自行催收問卷。共寄發 320 份，回收有效問卷 281 份，回收率為 87.8%，在 95% 的信心水準下，最大抽樣誤差為±2.04 個百分點。重要調查結果摘述如下：

一、整體滿意度及六大面向滿意度

內部同仁對於「目前工作滿意度」的看法，有 76.5% 表示滿意，5.3% 表示不滿意，另有 18.1% 未表示意見。內部同仁對六面向滿意度皆在七成六以上，以「工作環境」(90.9%) 滿意度最高，其次依序為「同事關係」(88.5%)、「工作支援」(84.5%)、「上司領導」(80.7%)、「工作條件」(78.6%) 及「教育訓練」(76.6%)。

進一步比較近二年調查，將「尚可/無意見」視為遺漏值，卡方檢定顯示「工作支援」及「教育訓練」近二年調查結果有顯著差異。

重要度-滿意度模型分析發現，「上司領導」及「工作條件」落在第四象限「優先改善區」，有必要進行前述指標檢討尋求改善，以提升同仁滿意度。

單位：%；百分點

| 指標 | 項目 | 105 年 (1) | 106 年 (2) | 近二年調查比較 | | 重要度-滿意度 模型 |
|---------|--------|--------------|--------------|-----------|------|---------------|
| | | | | 差距(2)-(1) | 檢定結果 | |
| 目前工作滿意度 | 滿意 | 53.5 | 76.5 | +23.0 | | - |
| | 不滿意 | 2.1 | 5.3 | +3.2 | | |
| | 尚可/無意見 | 44.3 | 18.1 | -26.2 | | |
| 上司領導 | 滿意 | 65.1 | 80.7 | +15.6 | | IV |
| | 不滿意 | 1.7 | 3.8 | +2.1 | | |
| | 尚可/無意見 | 33.2 | 15.5 | -17.7 | | |
| 工作條件 | 滿意 | 54.4 | 78.6 | +24.2 | | IV |
| | 不滿意 | 3.1 | 8.7 | +5.6 | | |
| | 尚可/無意見 | 42.6 | 12.7 | -29.9 | | |
| 同事關係 | 滿意 | 74.3 | 88.5 | +14.2 | | I |
| | 不滿意 | 1.3 | 4.6 | +3.3 | | |
| | 尚可/無意見 | 24.3 | 6.9 | -17.4 | | |
| 工作支援 | 滿意 | 67.5 | 84.5 | +17.0 | | II |
| | 不滿意 | 0.6 | 4.7 | +4.1 | * | |
| | 尚可/無意見 | 31.9 | 10.8 | -21.1 | | |
| 教育訓練 | 滿意 | 60.3 | 76.6 | +16.3 | | III |
| | 不滿意 | 2.2 | 8.7 | +6.5 | * | |
| | 尚可/無意見 | 37.5 | 14.7 | -22.8 | | |
| 工作環境 | 滿意 | 83.6 | 90.9 | +7.3 | | II |
| | 不滿意 | 1.2 | 4.0 | +2.8 | | |
| | 尚可/無意見 | 15.2 | 5.1 | -10.1 | | |

註：1. 105 年及之前滿意度量表包含「尚可」選項，而 106 年滿意度量表沒有「尚可」但增加「無意見」選項。

2. 進行卡方檢定時，將「尚可/無意見」視為遺漏值不作檢定，「*」表示在 95% 信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

二、各面向滿意度

(一)「上司領導」面向

同仁對於上司領導整體滿意度為 80.7%。「上司領導」三項指標滿意度以「長官交辦業務之授權及裁量程度」(85.4%)最高，其次為「長官對您工作付出給予的肯定與認同」(84.3%)，以「工作晉升機會(或考評)的公平性」(72.2%)最低。

進一步比較近二年調查，將「尚可/無意見」視為遺漏值，卡方檢定顯示各指標滿意度近二年調查結果皆沒有顯著差異。

重要度-滿意度模型分析，「工作晉升機會(或考評)的公平性」落在「次要改善區」，可以不必立即採取改善對策，但未來當同仁提高對該項目的重視程度，則必須立即提出改善策略。

單位：%；百分點

| 指標 | 項目 | 105 年 (1) | 106 年 (2) | 近二年調查比較 | | 重要度-滿意度 模型 |
|---------------------------|-------------|--------------|--------------|-----------|------|---------------|
| | | | | 差距(2)-(1) | 檢定結果 | |
| 上 司 領 導 | 滿 意 | 65.1 | 80.7 | +15.6 | | - |
| | 不 滿 意 | 1.7 | 3.8 | +2.1 | | |
| | 尚 可 / 無 意 見 | 33.2 | 15.5 | -17.7 | | |
| 長官對您工作 付出給予的肯 定與認同 | 滿 意 | 71.3 | 84.3 | +13.0 | | I |
| | 不 滿 意 | 0.7 | 3.2 | +2.5 | | |
| | 尚 可 / 無 意 見 | 28.0 | 12.5 | -15.5 | | |
| 長官交辦業務 之授權及裁量 程 度 | 滿 意 | 68.1 | 85.4 | +17.3 | | II |
| | 不 滿 意 | 0.7 | 2.1 | +1.4 | | |
| | 尚 可 / 無 意 見 | 31.2 | 12.5 | -18.7 | | |
| 工作晉升機會 (或考評)的 公 平 性 | 滿 意 | 56.0 | 72.2 | +16.2 | | III |
| | 不 滿 意 | 3.5 | 6.0 | +2.5 | | |
| | 尚 可 / 無 意 見 | 40.4 | 21.7 | -18.7 | | |

註：1. 上司領導整體滿意度為各細項指標之平均值。

2. 105 年及之前滿意度量表包含「尚可」選項，而 106 年滿意度量表沒有「尚可」但增加「無意見」選項。

3. 進行卡方檢定時，將「尚可/無意見」視為遺漏值不作檢定，「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

(二)「工作條件」面向

同仁對於工作條件整體滿意度為 78.6%。「工作條件」三項指標滿意度以「自身能力勝任目前工作的程度」(83.6%)最高，其次為「工作帶給您的滿足感或成就感」(77.9%)，而以「目前被賦予的工作量及要求」(74.4%)最低。

進一步比較近二年調查，將「尚可/無意見」視為遺漏值，卡方檢定顯示各指標滿意度近二年調查結果皆沒有顯著差異。

重要度-滿意度模型分析，「工作帶給您的滿足感或成就感」及「目前被賦予的工作量及要求」二項指標均落在「優先改善區」，有必要進行檢討尋求改善，以提升同仁對「工作條件」滿意度。

單位：%；百分點

| 指標 | 項目 | 105年 (1) | 106年 (2) | 近二年調查比較 | | 重要度-滿意度 模型 |
|-----------------------|--------|-------------|-------------|-----------|------|---------------|
| | | | | 差距(2)-(1) | 檢定結果 | |
| 工作條件 | 滿意 | 54.4 | 78.6 | +24.2 | | - |
| | 不滿意 | 3.1 | 8.7 | +5.6 | | |
| | 尚可/無意見 | 42.6 | 12.7 | -29.9 | | |
| 工作帶給您的 滿足感或 成就感 | 滿意 | 55.0 | 77.9 | +22.9 | | IV |
| | 不滿意 | 2.5 | 7.1 | +4.6 | | |
| | 尚可/無意見 | 42.6 | 14.9 | -27.7 | | |
| 目前被賦予的 工作量及要求 | 滿意 | 47.5 | 74.4 | +26.9 | | IV |
| | 不滿意 | 3.9 | 12.1 | +8.2 | | |
| | 尚可/無意見 | 48.6 | 13.5 | -35.1 | | |
| 自身能力勝任 目前工作的 程度 | 滿意 | 60.6 | 83.6 | +23.0 | | I |
| | 不滿意 | 2.8 | 6.8 | +4.0 | | |
| | 尚可/無意見 | 36.5 | 9.6 | -26.9 | | |

註：1.工作條件整體滿意度為各細項指標之平均值。

2.105年及之前滿意度量表包含「尚可」選項，而106年滿意度量表沒有「尚可」但增加「無意見」選項。

3.進行卡方檢定時，將「尚可/無意見」視為遺漏值不作檢定，「*」表示在95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

(三)「同事關係」面向

同仁對於同事關係整體滿意度為88.5%。「同事關係」三項指標滿意度以「工作遇困難時，長官與同仁的協助」(90.4%)最高，其次「與單位內同仁在業務上溝通合作情形」(88.3%)，再次「與其他單位同仁在業務上溝通合作情形」(86.8%)。

進一步比較近二年調查，將「尚可/無意見」視為遺漏值，卡方檢定顯示「與單位內同仁在業務上溝通合作情形」及「與其他單位同仁在業務上溝通合作情形」二年調查結果有顯著差異。

重要度-滿意度模型分析，「工作遇困難時，長官與同仁的協助」及「與單位內同仁在業務上溝通合作情形」落在「優勢區」，表示這是同仁關切且重視的指標項目，做得很好且獲得同仁好評，應持續保持並精益求精。

單位：%；百分點

| 指標 | 項目 | 105年 (1) | 106年 (2) | 近二年調查比較 | | 重要度-滿意度 模型 |
|---------------------------|--------|-------------|-------------|-----------|------|---------------|
| | | | | 差距(2)-(1) | 檢定結果 | |
| 同事關係 | 滿意 | 74.3 | 88.5 | +14.2 | | - |
| | 不滿意 | 1.3 | 4.6 | +3.3 | | |
| | 尚可/無意見 | 24.3 | 6.9 | -17.4 | | |
| 工作遇困難 時，長官與同仁 的協助 | 滿意 | 77.3 | 90.4 | +13.1 | | I |
| | 不滿意 | 1.4 | 3.9 | +2.5 | | |
| | 尚可/無意見 | 21.3 | 5.7 | -15.6 | | |
| 與單位內同仁 在業務上溝通 合作情形 | 滿意 | 78.7 | 88.3 | +9.6 | * | I |
| | 不滿意 | 1.4 | 5.0 | +3.6 | | |
| | 尚可/無意見 | 19.9 | 6.8 | -13.1 | | |
| 與其他單位同 仁在業務上溝 通合作情形 | 滿意 | 67.0 | 86.8 | +8.1 | * | II |
| | 不滿意 | 1.1 | 5.0 | +3.6 | | |
| | 尚可/無意見 | 31.9 | 8.2 | -11.7 | | |

註：1.同事關係整體滿意度為各細項指標之平均值。

2.105年及之前滿意度量表包含「尚可」選項，而106年滿意度量表沒有「尚可」但增加「無意見」選項。

3.進行卡方檢定時，將「尚可/無意見」視為遺漏值不作檢定，「*」表示在95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

(四)「工作支援」面向

同仁對於工作支援整體滿意度為 84.5%。「工作支援」三項指標滿意度以「機關內部各項訊息公開的即時性」(86.8%)最高，其次為「機關內部各項訊息公開程度」(85.8%)，而以「向機關反應意見之處理效率」(80.8%)最低。

進一步比較近二年調查，將「尚可/無意見」視為遺漏值，卡方檢定顯示各指標滿意度近二年調查結果皆有顯著差異。

重要度-滿意度模型分析，「向機關反應意見之處理效率」落在「次要改善區」，可以不必立即採取改善對策，但未來當同仁提高對該項目的重視程度，則必須立即提出改善策略。

單位：%；百分點

| 指標 | 項目 | 105 年 (1) | 106 年 (2) | 近二年調查比較 | | 重要度-滿意度 模型 |
|------------------------|--------|--------------|--------------|-----------|------|---------------|
| | | | | 差距(2)-(1) | 檢定結果 | |
| 工作支援 | 滿意 | 67.5 | 84.5 | +17.0 | | - |
| | 不滿意 | 0.6 | 4.7 | +4.1 | * | |
| | 尚可/無意見 | 31.9 | 10.8 | -21.1 | | |
| 機關內部各項 訊息公開程度 | 滿意 | 73.4 | 85.8 | +12.4 | | II |
| | 不滿意 | 0.4 | 4.3 | +3.9 | * | |
| | 尚可/無意見 | 26.2 | 10.0 | -16.2 | | |
| 機關內部各項 訊息公開的即 時性 | 滿意 | 70.6 | 86.8 | +16.2 | | II |
| | 不滿意 | 0.0 | 3.2 | +3.2 | * | |
| | 尚可/無意見 | 29.4 | 10.0 | -19.4 | | |
| 向機關反應意 見之處理效率 | 滿意 | 58.5 | 80.8 | +22.3 | | III |
| | 不滿意 | 1.4 | 6.8 | +5.4 | * | |
| | 尚可/無意見 | 40.1 | 12.5 | -27.6 | | |

註：1.工作支援整體滿意度為各細項指標之平均值。

2.105 年及之前滿意度量表包含「尚可」選項，而 106 年滿意度量表沒有「尚可」但增加「無意見」選項。

3.進行卡方檢定時，將「尚可/無意見」視為遺漏值不作檢定，「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

(五)「教育訓練」面向

同仁對於教育訓練整體滿意度為 76.6%。「教育訓練」三項指標滿意度以「機關提供應付工作所需的專業訓練」(79.7%)最高，其次為「機關提供專業訓練以外的教育訓練」(75.4%)，再次為「鼓勵員工持續學習與成長的措施」(74.7%)。

進一步比較近二年調查，將「尚可/無意見」視為遺漏值，卡方檢定顯示「機關提供專業訓練以外的教育訓練」及「鼓勵員工持續學習與成長的措施」近二年調查結果有顯著差異。

重要度-滿意度模型分析，「機關提供應付工作所需的專業訓練」、「機關提供專業訓練以外的教育訓練」及「鼓勵員工持續學習與成長的措施」三項指標均落在「次要改善區」，可以不必立即採取改善對策，但未來當同仁提高對該項目的重視程度，則必須立即提出改善策略。

單位：%；百分點

| 指標 | 項目 | 105年 (1) | 106年 (2) | 近二年調查比較 | | 重要度-滿意度 模型 |
|-------------------------|--------|-------------|-------------|-----------|------|---------------|
| | | | | 差距(2)-(1) | 檢定結果 | |
| 教育訓練 | 滿意 | 60.3 | 76.6 | +16.3 | | - |
| | 不滿意 | 2.2 | 8.7 | +6.5 | * | |
| | 尚可/無意見 | 37.5 | 14.7 | -22.8 | | |
| 機關提供應付 工作所需的專業 訓練 | 滿意 | 57.8 | 79.7 | +21.9 | | Ⅲ |
| | 不滿意 | 3.2 | 7.5 | +4.3 | | |
| | 尚可/無意見 | 39.0 | 12.8 | -26.2 | | |
| 機關提供專業 訓練以外的教育 訓練 | 滿意 | 62.8 | 75.4 | +12.6 | | Ⅲ |
| | 不滿意 | 1.4 | 9.3 | +7.9 | * | |
| | 尚可/無意見 | 35.8 | 15.3 | -20.5 | | |
| 鼓勵員工持續 學習與成長的 措施 | 滿意 | 60.3 | 74.7 | +14.4 | | Ⅲ |
| | 不滿意 | 2.1 | 9.3 | +7.2 | * | |
| | 尚可/無意見 | 37.6 | 16.0 | -21.6 | | |

註：1.教育訓練整體滿意度為各細項指標之平均值。

2.105年及之前滿意度量表包含「尚可」選項，而106年滿意度量表沒有「尚可」但增加「無意見」選項。

3.進行卡方檢定時，將「尚可/無意見」視為遺漏值不作檢定，「*」表示在95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

(六)「工作環境」面向

同仁對於工作環境整體滿意度為90.9%。「工作環境」三項指標滿意度以「工作環境之安全感」(92.9%)最高，其次為「工作環境之安全設備」(91.8%)，再次為「辦公環境舒適度」(87.9%)。

進一步比較近二年調查，將「尚可/無意見」視為遺漏值，卡方檢定顯示「辦公環境的舒適度」及「工作環境之安全設備」近二年調查結果有顯著差異。

重要度-滿意度模型分析，「辦公環境舒適度」落在「優勢區」，表示這是同仁關切且重視的指標項目，做得很好且獲得同仁好評，應持續保持並精益求精。

單位：%；百分點

| 指標 | 項目 | 105年 (1) | 106年 (2) | 近二年調查比較 | | 重要度-滿意度 模型 |
|---------------|--------|-------------|-------------|-----------|------|---------------|
| | | | | 差距(2)-(1) | 檢定結果 | |
| 工作環境 | 滿意 | 83.6 | 90.9 | +7.3 | | - |
| | 不滿意 | 1.2 | 4.0 | +2.8 | | |
| | 尚可/無意見 | 15.2 | 5.1 | -10.1 | | |
| 辦公環境 舒適度 | 滿意 | 78.0 | 87.9 | +9.9 | | Ⅰ |
| | 不滿意 | 2.8 | 7.5 | +4.7 | * | |
| | 尚可/無意見 | 19.1 | 4.6 | -14.5 | | |
| 工作環境之安 全設備 | 滿意 | 86.2 | 91.8 | +5.6 | | Ⅱ |
| | 不滿意 | 0.4 | 2.5 | +2.1 | * | |
| | 尚可/無意見 | 13.5 | 5.7 | -7.8 | | |
| 工作環境之安 全感 | 滿意 | 86.5 | 92.9 | +6.4 | | Ⅱ |
| | 不滿意 | 0.4 | 2.1 | +1.7 | | |
| | 尚可/無意見 | 13.1 | 5.0 | -8.1 | | |

註：1.工作環境整體滿意度為各細項指標之平均值。

2.105年及之前滿意度量表包含「尚可」選項，而106年滿意度量表沒有「尚可」但增加「無意見」選項。

3.進行卡方檢定時，將「尚可/無意見」視為遺漏值不作檢定，「*」表示在95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

綜合以上調查資料，提出以下幾點建議供參考：

- (一) 國有財產署中區分署六大面向滿意度皆高於七成六，多數指標滿意度達八成以上，顯示內部同仁對國有財產署中區分署大致持肯定態度，宜持續保持，在穩健中求成長。
- (二) 「目前被賦予的工作量及要求」為最應優先改善之項目，宜加強人力調度與工作量合理分配。
- (三) 「工作帶給您的滿足感或成就感」亦落在「優先改善區」，可由「增加人力」、「實質獎勵/加薪/獎金」、「工作減量/業務簡化」方面著手，讓同仁工作勝任愉快，增加工作成就感，進而提升工作績效。
- (四) 彰化及南投辦事處表現與其他單位有落差，須研擬相關對策進行改善。
- (五) 「增加人力」、「實質獎勵/加薪/獎金」、「工作減量/業務簡化」及「改善通風設備/提升冷氣效能/延長冷氣放送時間」能讓同仁工作勝任愉快、積極主動。

第一章 調查目的與內容

一、專案名稱

財政部國有財產署中區分署 106 年度員工滿意度調查報告。

二、調查緣起與目的

任何一個服務單位要想獲往來業者或民眾的滿意，必須努力不懈地培養和磨練同仁落實顧客導向服務，需具備專業能力，簡化處理流程，以及能夠親切提供服務及必要協助，而這需仰賴服務單位有完善的服務策略、嚴格管理的服務組織及具有良好素質的服務人員。可知同仁在提供服務予往來業者或民眾時，如果其本身對於服務單位感到滿意或是認同的話，在無形中會流露出個人對服務單位與工作職務上的熱情，表現於具體的行為上，進而產生的將會是服務熱忱。

同仁滿意度調查的目的，在於發現內部的問題，並協助單位在經營方向能夠即時的因應與調整，以期作為加強為民服務精神，提升民眾滿意度可資憑藉的指標之一。

三、調查內容

問卷調查內容分述如下：

- (一)瞭解同仁對國有財產署中區分署上司領導滿意度
- (二)瞭解同仁對國有財產署中區分署工作條件滿意度
- (三)瞭解同仁對國有財產署中區分署同事關係滿意度
- (四)瞭解同仁對國有財產署中區分署工作支援滿意度
- (五)瞭解同仁對國有財產署中區分署教育訓練滿意度
- (六)瞭解同仁對國有財產署中區分署工作環境滿意度
- (七)瞭解同仁對國有財產署中區分署整體滿意度及建言
- (八)受訪者基本資料

四、問卷架構

本服務品質滿意度調查問卷內容分為八個面向，每個面向涵蓋的問項說明如下。

| 面向 | 評價項目 |
|----------|---|
| 上司領導 | 1.長官對您工作付出給予的肯定與認同 2.長官交辦業務之授權及裁量程度 3.工作晉升機會(或考評)的公平性 |
| 工作條件 | 1.工作帶給您的滿足感或成就感 2.目前被賦予的工作量及要求 3.自身能力勝任目前工作的程度 |
| 同事關係 | 1.工作遇困難時，長官與同仁的協助 2.與單位內同仁在業務上溝通合作情形 3.與其他單位同仁在業務上溝通合作情形 |
| 工作支援 | 1.機關內部各項訊息公開程度 2.機關內部各項訊息公開的即時性 3.向機關反應意見之處理效率 |
| 教育訓練 | 1.機關提供應付工作所需的專業訓練 2.機關提供專業訓練以外的教育訓練 3.鼓勵員工持續學習與成長的措施 |
| 工作環境 | 1.辦公環境舒適度(如座位空間/通風/光線/清潔等) 2.工作環境之安全設備(如防災/保全/安全設施等) 3.工作環境之安全感(如不會受到性騷擾) |
| 整體滿意度與建言 | 1.對於目前工作滿意度 2.最重視哪三項 3.本分署(辦事處)需在哪些方面做改善 |
| 個人基本資料 | 1.任職單位 2.性別 3.年齡 4.職務 5.服務年資 |

第二章 研究設計與方法

一、專案名稱

財政部國有財產署中區分署 106 年度員工滿意度調查報告。

二、調查目的

為瞭解內部同仁對公司內部所提供的各項服務是否滿意，以期能提升服務品質。本調查以蒐集內部同仁對目前財政部國有財產署中區分署內部所提供各項服務之滿意度看法，俾供作未來改進之參考。

三、調查區域範圍

國有財產署中區分署各科、室及辦事處。

四、調查對象

國有財產署中區分署各科、室及辦事處之同仁為調查對象，同仁人數共計 320 人。

五、抽樣方法

以全體內部同仁作為調查對象進行普查。

六、調查方法

由國有財產署中區分署所轄各機關發放紙本問卷，同仁自行填寫問卷後，再由人事室自行催收問卷。

七、調查執行期間

106 年 4 月 10 日至 4 月 28 日。

八、問卷回收率

本次調查共寄發 320 份，回收有效問卷 281 份，回收率為 87.8%

九、樣本數及抽樣誤差

本次調查共回收有效問卷 281 份，在 95% 的信心水準下，最大抽樣誤差為 ± 2.04 個百分點。

第三章 資料分析方法

本計畫除採簡單百分比等描述性統計檢視調查結果外，並透過交叉分析檢定不同屬性同仁意見是否有顯著差異。

一、資料處理

調查資料以電腦處理為主，人工處理為輔。人工處理部分包含調查資料審核、結果表之核對、研判與分析等；電腦處理部分包括調查資料登錄、軟體程式設計、資料處理及結果表列印等。

二、統計分析

(一)百分比分析與次數分配

百分比分析是最讓人一目瞭然的統計分析方式，用來分析樣本之基本特性、看法等分配狀況，以及說明增加、減少程度，透過百分比的計算分析，可以呈現各項意見或表達態度的分布情形。

$$p = \sum_{i=1}^n \frac{y_i}{n}$$

$$y_i = \begin{cases} 1, & \text{假如第 } i \text{ 樣本具有該項特徵} \\ 0, & \text{其他} \end{cases}$$

(二)抽樣誤差

以樣本比例 p 推估母體比例 P ，在 $1-\alpha$ 信賴水準下之信賴區間為：

$$Pr(p - P \leq d) = 1 - \alpha \rightarrow \text{可推估抽樣誤差 } d = \pm Z_{1-\alpha/2} \sqrt{\frac{p(1-p)}{n} \times \frac{N-n}{N-1}}$$

(三)交叉分析與獨立性檢定

應用「區隔」(Segmentation)的觀念，以各題項與基本資料(如性別、年齡別及單位別)的交叉表以分析不同屬性同仁的看法是否差異。

在 95% 的信賴水準下，若 p 檢定值小於 0.05，則認定兩變數間有顯著性差異，並非完全獨立。卡方檢定是用來檢定交叉表橫列與直行變數彼此獨立之假設的統計量，如果任何 Cell 的期望值少於 1，或超過 25% 的 Cell 期望值少於 5 時，將依變數與變項的類型給予合併或者列為遺漏值。

卡方值計算公式如下：

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(f_i - e_i)^2}{e_i} \quad \text{其中 } k = \text{組數}$$

f_i = 樣本觀察值中屬於第 i 組的次數，稱為觀察次數。

e_i = 在 H_0 為真之下，屬於第 i 組的期望次數，稱為理論次數。

(四) Ridit 分析

Ridit 分析是種關於等級資料分析的模式，原理是利用一組量表累積機率分數(Cumulative Probability Score)表示順序尺度中各順序等級(如：非常滿意、還算滿意、不太滿意、非常不滿意)的強弱代替任意選擇順序等級中之百分比，並將此組量表設定為 R 值的期望值恆等於 0.5，因此若量表中的某一指標小於 0.5 即表示此一指標優於整體量表；若大於 0.5 則表示此一指標劣於整體量表。

此次的調查中，採用 Ridit 分析檢定各項服務項目滿意程度的高低。

其原理是透過一個標準組，考慮標準組 Y 之分配為 $\{\pi_i, i = 1, 2, 3, \dots\}$ ，第 i 項之 ridit 值為 $r_i = 0.5\pi_i$ ， $r_i = \sum_{k=1}^{i-1} \pi_k + 0.5\pi_i, i = 2, 3, \dots$ ，而標準組中各順序等級的值 $R_i = \sum_{j=1}^i r_j \pi_j$ ，這些標準組 R 值的期望值恆等於 0.5。故計算各項滿意度時， $R < 0.5$ 表示偏向非常滿意， $R > 0.5$ 表示偏向非常不滿意。

(五) Kruskal-Wallis 檢定

主要是針對 Ridit 分析的結果來檢定不同服務項目的意見等級有無差距。比較公式如下：

$W = 12 \sum n_i (R_i - 0.5)^2$ 如果 $W >$ 檢定值 $\chi_{n-1}^2(0.05)$ 代表在 95% 的信賴水準下，服務項目的意見等級有差異。

(六) 相關分析

採用皮爾森相關係數(Pearson correlation coefficient)主要是測量兩連續變數間關係的強弱，其計算公式如下：

$$r_{XY} = \frac{\sum X_i Y_i - (\sum X_i \sum Y_i) / n}{\sqrt{\sum X_i^2 - (\sum X_i)^2 / n} \sqrt{\sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2 / n}}$$

(七) 信度分析

「信度」意指測量工具本身的準確程度、是否具有區別能力、測量結果是否穩定一致以及穩定一致的程度如何，亦即，受訪者在相同條件下，不同

時間施行同一種測驗，均能獲得相同的統計結果，其內涵亦可兼具測驗的可靠性、一致性、穩定性、精確性與預測性。

一致性指的是問卷量表中各構面問項間的內部一致性；穩定性指的是同一量表多次測量同一受測對象；均可獲得相同的結果，也就是再測信度；一般最常用的信度考驗方式就是 Cronbach's 係數來衡量，其公式如下：

$$\text{Cronbach's } \alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{s^2} \right)$$

s_i^2 ：各題目的變異數 s^2 ：測驗分數的變異數 k ：題數

若 α 值愈高，表示量表內各項目之衡量結果愈趨一致，意即量表之信度愈高。Cuedford(1965)提出 Cronbach α 高於 0.7 為高信度，小於 0.35 則為低信度。若 α 值愈高，表示量表內各項目衡量結果愈趨一致，亦即量表信度愈高。

(八)效度分析

效度(validity)係指一份問卷能正確測量到所要測量特質之程度。一般衡量效度可分為內容效度、效標關聯效度與構念效度三方法來衡量。

內容效度旨在瞭解衡量內容之真確性，亦即各問項是否能適切地衡量調查之主題。內容效度的判斷方法一般可以由該領域的專家對於量表題目的取樣適切性進行判斷，如果專家認為問項對於構念範圍具有高度代表性，則該量表具有良好內容效度。

效標關聯效度係以驗證性的方法，來探討測驗分數與一些外在效標之間的關係，而效標就是指測驗所要預測的某些行為或量數。

構念效度是指心理學或社會學上，一種被假設存在的理論特質，用以解釋個人或團體的行為。構念泛指具體或抽象之概念，例如：性向、動機、社會性等，無法直接觀察，必須間接藉由若干變數衡量之。這些衡量變數必須來自於同一構念之理論基礎，藉由相關或因素分析等方法，來探討變數與構念之間是否存在明顯的衡量關係。

(九)重要度-滿意度模型分析

透過各項指標滿意度與重要度，可建立一平面座標圖，橫軸代表重要度，縱軸代表滿意度，並以所有指標項目的重要度或滿意度之平均作為座標的中心點，將平面座標分為四個區域，並將各指標項目的重要度及滿意度平均在平面座標描繪座標點，此時平面座標上的四個區域分別代表不同的意義：

第一象限-服務品質優勢區(重要度高且滿意度高)

一般而言，對於同仁重視的指標項目，我們希望有較好的表現，且期望能夠繼續維持。落在此區域的指標項目，其重要度較高(高於各項平均)，滿意度也較高，表示對於這些同仁關切且重視的指標項目，做得很好且獲得同仁滿意，也是目前我們的優勢，因此稱此區域為「高服務品質項目區」，而落在此區域的指標項目為「高服務品質項目」。

第二象限-服務品質維持區(重要度低而滿意度高)

某些同仁目前不太重視但滿意度很高的項目，將來亦有可能成為同仁重視的指標項目，故應該繼續保持目前的高滿意度，並持續觀察其重要度的變化，除非長期觀察下重要度並未提高，才能在成本考量的情況下權衡是否繼續維持(或觀察)此一指標項目的品質，而如何讓同仁對於此項滿意度更加重視，則有賴全民共識的提昇。因此落在這一區的指標項目，雖然重要度較低，但滿意度較高，我們稱此區域為「服務品質繼續維持區」，而落在此區域的指標項目為「服務品質繼續維持項目」。

第三象限-服務品質次要改善區(重要度低且滿意度低)

對於某些指標項目，同仁不是非常重視，但滿意度也不是非常高，這些指標項目可以不必立即採取改善對策，但是，一旦客戶的重視程度提高，則必須立即提出改善策略，因此要注意觀察同仁對此服務的重視度是否提昇，以提出改善策略。落在本區域的指標項目重要度較低，滿意度也較低，我們稱此區域為「服務品質尚待改善區」，而稱落在此區域的指標項目為「服務品質尚待改善項目」。

第四象限-服務品質優先改善區(重要度高而滿意度低)

對於那些同仁非常重視，但表現卻不好的項目(同仁滿意度低)，有必要立即進行檢討尋求改善，以提升同仁滿意度，若能提升滿意度，將成為優勢之一。落在這一區的指標項目，其重要度較高，但滿意度較低(低於各項平均)，我們稱此區域為「服務品質急待改善項目區」，而稱落在此區域的指標項目為「服務品質急待改善項目」。

第四章 問卷回收結果與樣本結構

一、問卷回收率

國有財產署中區分署本年度員工滿意度問卷調查，應回答人數為 320 人，問卷回收至 106 年 4 月 28 日截止，共回收有效問卷 281 份。有效問卷回收率為 87.8%，各單位有效問卷回收率皆在 50.0% 以上。

表 4-1 內部同仁問卷回收統計表

單位：人；%

| 單位別 | 應答人數 (1) | 有效問卷數 (2) | 有效問卷回收率 =(2)/(1) |
|-------|-------------|--------------|---------------------|
| 全體 | 320 | 281 | 87.8% |
| 分署長室 | 4 | 2 | 50.0% |
| 接管科 | 17 | 17 | 100.0% |
| 勘估科 | 27 | 20 | 74.1% |
| 處分科 | 17 | 13 | 76.5% |
| 管理科 | 13 | 12 | 92.3% |
| 租賃科 | 15 | 9 | 60.0% |
| 改良利用科 | 9 | 9 | 100.0% |
| 秘書室 | 21 | 15 | 71.4% |
| 主計室 | 7 | 7 | 100.0% |
| 人事室 | 5 | 5 | 100.0% |
| 政風室 | 2 | 2 | 100.0% |
| 資訊小組 | 7 | 7 | 100.0% |
| 新竹辦事處 | 29 | 24 | 82.8% |
| 苗栗辦事處 | 29 | 29 | 100.0% |
| 南投辦事處 | 42 | 34 | 81.0% |
| 彰化辦事處 | 36 | 36 | 100.0% |
| 雲林辦事處 | 40 | 40 | 100.0% |

二、樣本適合度檢定

針對 281 份有效樣本與母體單位別結構進行檢定，樣本適合度檢定顯示，樣本單位別結構與母體分配沒有顯著差異。

表 4-2 樣本適合度檢定

| 單位別 | 樣本 | | 母體 | | 卡方檢定 |
|-------|-----|-------|-----|-------|---|
| | 樣本數 | 百分比 | 同仁數 | 百分比 | |
| 中區分署 | 118 | 42.0% | 144 | 45.0% | χ^2 (df=5) =2.65 $\rightarrow p=0.754$ 在 95% 顯著水準 下，樣本與母體分 配沒有顯著差異。 |
| 新竹辦事處 | 24 | 8.5% | 29 | 9.1% | |
| 苗栗辦事處 | 29 | 10.3% | 29 | 9.1% | |
| 南投辦事處 | 34 | 12.1% | 42 | 13.1% | |
| 彰化辦事處 | 36 | 12.8% | 36 | 11.3% | |
| 雲林辦事處 | 40 | 14.2% | 40 | 12.5% | |

三、樣本結構分析

國有財產署中區分署內部同仁之樣本結構如圖 4-1 及表 4-3 所示，說明如下：

服務單位：各辦事處占比皆在 8.5% 以上，各科、室則以勘估科占比最高(7.1%)。將各科、室彙整併入為中區分署，與各辦事處比較，以中區分署(42.0%)占比最高，其次依序為雲林辦事處(14.2%)、彰化辦事處(12.8%)、南投辦事處(12.1%)、苗栗辦事處(10.3%)及新竹辦事處(8.5%)。

性別：女性占 51.6% 高於男性的 45.6%。

年齡：以 40-49 歲(39.1%)占比最高，其次依序為 30-39 歲(27.0%)、50 歲以上(25.3%)及 29 歲以下(4.6%)。

目前職務：以職員(44.8%)占比最高，其次為臨時人員(31.7%)，再其次為聘僱人員(14.6%)和駕駛/技工/工友(5.0%)。

年資：各服務年資占比皆在一成一以上，以未滿 5 年(31.7%)最高，15-19 年(21.4%)次之。

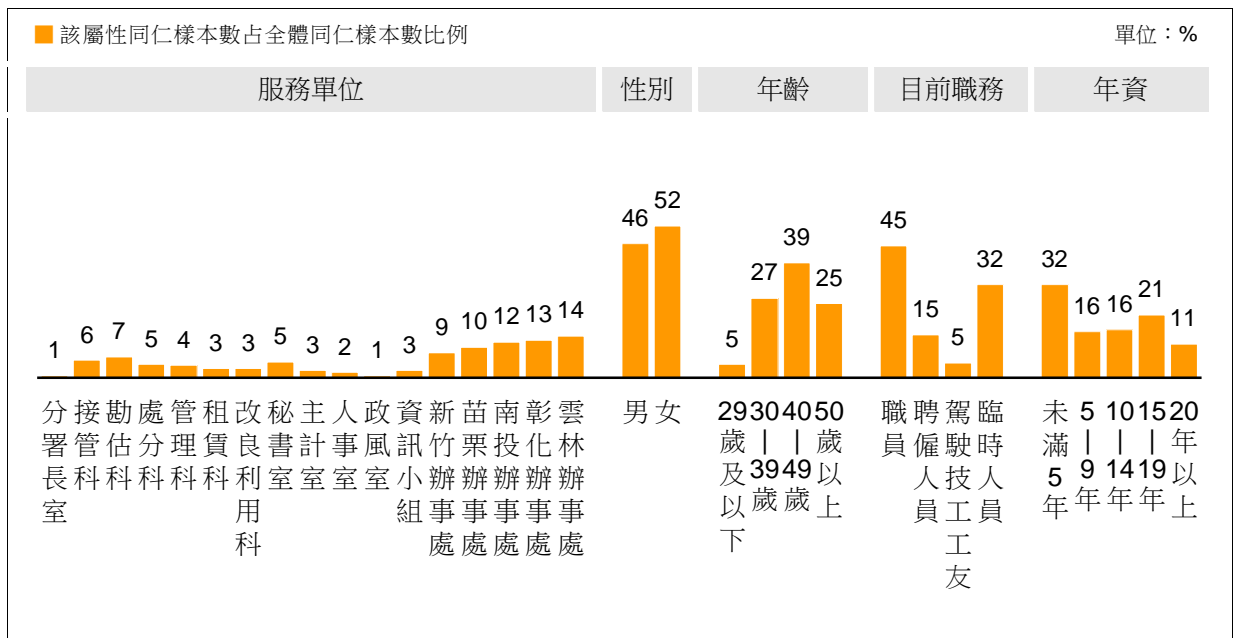


圖4-1 內部同仁樣本結構

表 4-3 內部同仁樣本結構

單位：人；%

| 受訪者屬性 | 樣本數 | 百分比(%) |
|---------------|-----|--------|
| 全體 | 281 | 100.0% |
| 按單位別分 | | |
| 分署長室 | 2 | 0.7% |
| 接管科 | 17 | 6.0% |
| 勘估科 | 20 | 7.1% |
| 處分科 | 13 | 4.6% |
| 管理科 | 12 | 4.3% |
| 租賃科 | 9 | 3.2% |
| 改良利用科 | 9 | 3.2% |
| 秘書室 | 15 | 5.3% |
| 主計室 | 7 | 2.5% |
| 人事室 | 5 | 1.8% |
| 政風室 | 2 | 0.7% |
| 資訊小組 | 7 | 2.5% |
| 新竹辦事處 | 24 | 8.5% |
| 苗栗辦事處 | 29 | 10.3% |
| 南投辦事處 | 34 | 12.1% |
| 彰化辦事處 | 36 | 12.8% |
| 雲林辦事處 | 40 | 14.2% |
| 按性別分 | | |
| 男性 | 128 | 45.6% |
| 女性 | 145 | 51.6% |
| 按年齡分 | | |
| 29歲及以下 | 13 | 4.6% |
| 30-39歲 | 76 | 27.0% |
| 40-49歲 | 110 | 39.1% |
| 50歲以上 | 71 | 25.3% |
| 按目前職務分 | | |
| 職員 | 126 | 44.8% |
| 聘僱人員 | 41 | 14.6% |
| 駕駛/技工/工友 | 14 | 5.0% |
| 臨時人員 | 89 | 31.7% |
| 按工作年資分 | | |
| 未滿5年 | 89 | 31.7% |
| 5-9年 | 44 | 15.7% |
| 10-14年 | 46 | 16.4% |
| 15-19年 | 60 | 21.4% |
| 20年以上 | 32 | 11.4% |

第五章 調查結果

調查內容分為七大主題，分別為「上司領導」、「工作條件」、「同事關係」、「工作支援」、「教育訓練」、「工作環境」及「滿意度彙整與建言」。報告內容採以下規劃方式依序撰寫。

第一節 上司領導

- 一、長官對您工作付出給予的肯定與認同
- 二、長官交辦業務之授權及裁量程度
- 三、工作晉升機會(或考評)的公平性

第二節 工作條件

- 一、工作帶給您的滿足感或成就感
- 二、目前被賦予的工作量及要求
- 三、自身能力勝任目前工作的程度

第三節 同事關係

- 一、工作遇困難時，長官與同仁的協助
- 二、與單位內同仁在業務上溝通合作情形
- 三、與其他單位同仁在業務上溝通合作情形

第四節 工作支援

- 一、機關內部各項訊息公開程度
- 二、機關內部各項訊息公開的即時性
- 三、向機關反應意見之處理效率

第五節 教育訓練

- 一、機關提供應付工作所需的專業訓練
- 二、機關提供專業訓練以外的教育訓練
- 三、鼓勵員工持續學習與成長的措施

第六節 工作環境

- 一、辦公環境舒適度(如座位空間/通風/光線/清潔等)
- 二、工作環境之安全設備(如防災/保全/安全設施等)
- 三、工作環境之安全感(如不會受到性騷擾)

第七節 滿意度彙整與建言

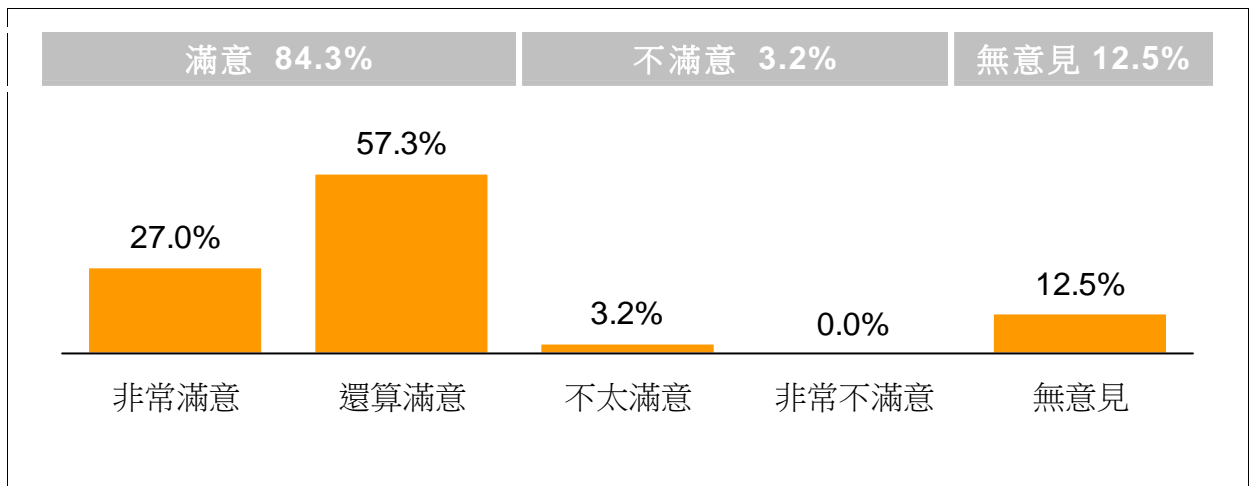
- 一、目前工作滿意度
- 二、各項指標滿意度彙整
- 三、重要度-滿意度模型分析
- 四、各項指標不滿意原因彙整
- 五、要讓同仁工作勝任愉快、積極主動，需在哪些方面做改善

第一節 上司領導

一、長官對您工作付出給予的肯定與認同

1. 整體分析

內部同仁對於「長官對您工作付出給予的肯定與認同」的看法，有 84.3% 表示滿意(非常滿意 27.0%、還算滿意 57.3%)，3.2% 表示不滿意(不太滿意 3.2%、非常不滿意 0.0%)，另有 12.5% 未表態。



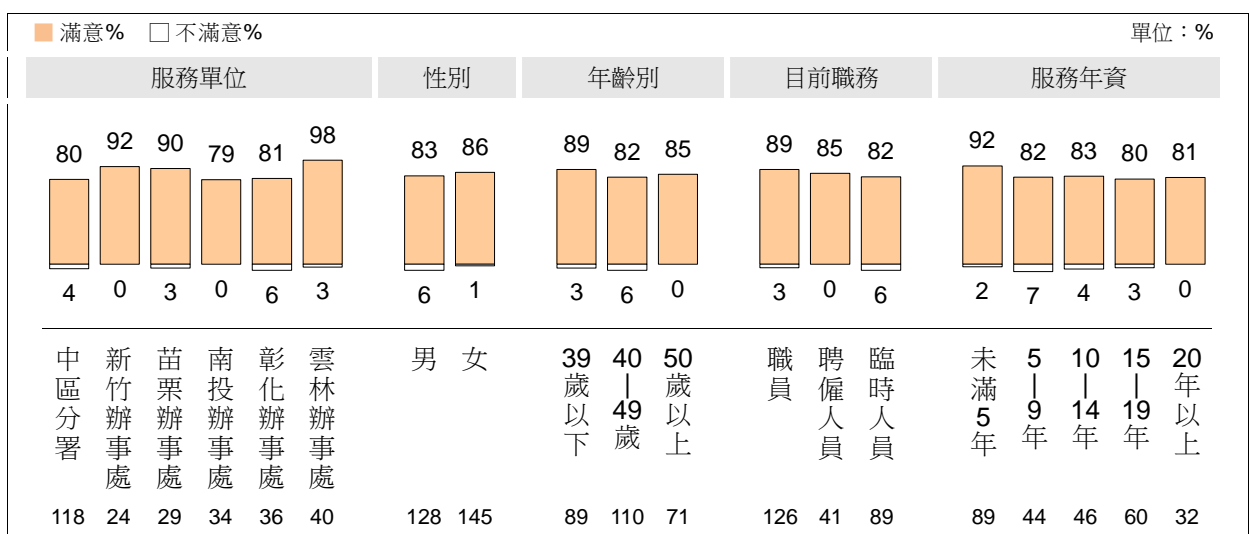
Q. 「長官對您工作付出給予的肯定與認同」滿意度？(調查對象：本分署暨所屬辦事處內部同仁 n=281)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-1-1-1 「長官對您工作付出給予的肯定與認同」滿意度

2. 按同仁屬性分

各屬性同仁對於「長官對您工作付出給予的肯定與認同」滿意度皆高於七成九，其中新竹、苗栗及雲林辦事處、服務未滿5年同仁的滿意度更高於九成，而各屬性同仁不滿意度皆低於8%。卡方檢定顯示，各屬性同仁的看法皆沒有顯著差異。【參閱圖 5-1-1-2】

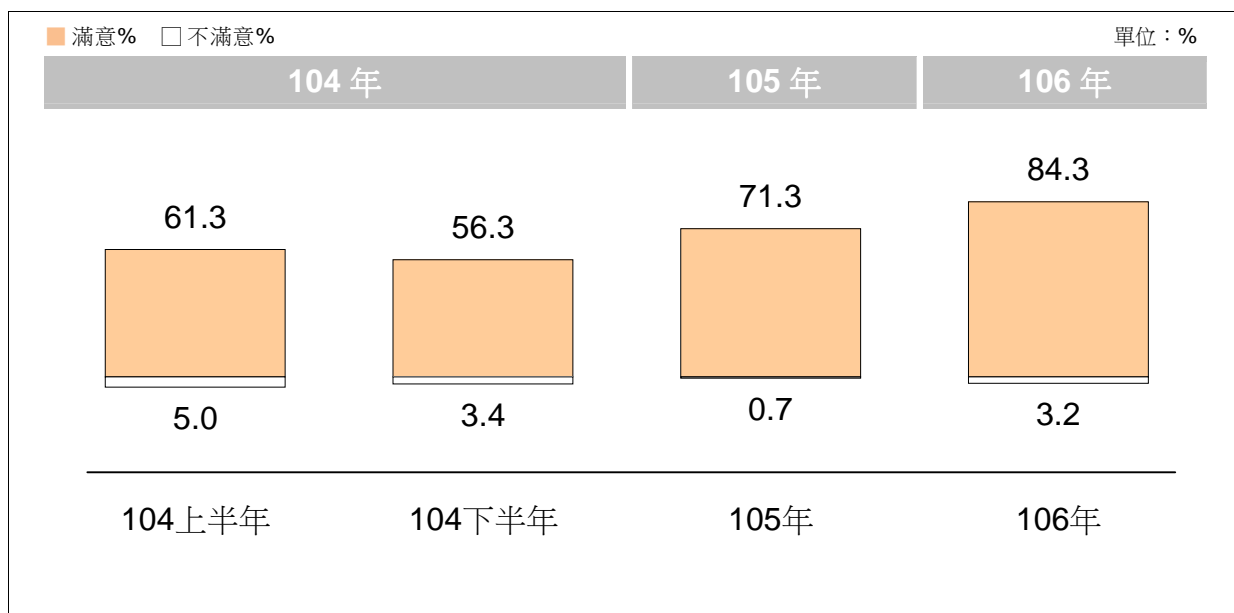


註：僅列出樣本數≥24之屬性受訪者。*表示該類屬性受訪者的回答在95%信賴水準下有顯著差異。

圖5-1-1-2 「長官對您工作付出給予的肯定與認同」滿意度-按同仁屬性分

3.按年度別分

106 年「長官對您工作付出給予的肯定與認同」滿意度達八成四，為歷年調查最高，而歷年不滿意度皆低於 6%。(106 年滿意度明顯高於歷年與量表設計與往年不同有關，年度比較結果僅供參考)【參閱圖 5-1-1-3 及表 5-1-1-1】



註：105 年及之前滿意度量表包含「尚可」選項，而 106 年滿意度量表沒有「尚可」但增加「無意見」選項。

圖 5-1-1-3 「長官對您工作付出給予的肯定與認同」滿意度-按年度別分

今(106)年與 105 年調查結果比較，滿意度上升 13.0 個百分點，不滿意度上升 2.5 個百分點，而尚可/無意見下降 15.5 個百分點；卡方檢定顯示，滿意度量表未合併時近二年調查結果有顯著差異。【參閱表 5-1-1-1】

表 5-1-1-1 「長官對您工作付出給予的肯定與認同」滿意度-按年度別分

| 項目 | | 103 年 | | 104 年 | | 105 年 | 106 年 | 近二年調查比較 | |
|------|----------------|-------|-----|-------|------|-------|-------|----------|------|
| | | 上半年 | 下半年 | 上半年 | 下半年 | (a) | (b) | =(b)-(a) | 檢定結果 |
| 樣本數 | | - | - | 300 | 293 | 282 | 281 | - | - |
| 彙整結果 | 滿意 (1)+(2) | - | - | 61.3 | 56.3 | 71.3 | 84.3 | +13.0 | |
| | 不滿意 (3)+(4) | - | - | 5.0 | 3.4 | 0.7 | 3.2 | +2.5 | |
| | 尚可/無意見 (5)+(6) | - | - | 33.7 | 40.3 | 28.0 | 12.5 | -15.5 | |
| 原始結果 | 非常滿意 (1) | - | - | 15.0 | 12.3 | 15.2 | 27.0 | +11.8 | |
| | 還算滿意 (2) | - | - | 46.3 | 44.0 | 56.0 | 57.3 | +1.3 | |
| | 不太滿意 (3) | - | - | 4.7 | 2.7 | 0.4 | 3.2 | +2.8 | * |
| | 非常不滿意 (4) | - | - | 0.3 | 0.7 | 0.4 | 0.0 | -0.4 | |
| | 尚可/未填答 (5) | - | - | 33.7 | 40.3 | 28.0 | - | - | |
| | 無意見 (6) | - | - | - | - | - | 12.5 | - | |

註：1.105 年及之前滿意度量表包含「尚可」選項，而 106 年滿意度量表沒有「尚可」但增加「無意見」選項。

2.進行卡方檢定時，將「尚可/無意見」視為遺漏值不作檢定，「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

進一步比較各單位近二年調查結果，將「尚可/無意見」視為遺漏值，卡方檢定顯示各單位近二年調查結果皆沒有顯著差異。(106年滿意度量表設計與往年不同，年度比較結果僅供參考)【參閱表 5-1-1-2】

表 5-1-1-2 「長官對您工作付出給予的肯定與認同」滿意度—按單位及年度別分

單位：人；%

| 服務單位別 | 項目 | 104年 | | 105年 (a) | 106年 (b) | 近二年調查比較 | |
|-------|--------|------|------|-------------|-------------|-----------|------|
| | | 上半年 | 下半年 | | | 差距(b)-(a) | 檢定結果 |
| 中區分署 | 樣本數 | 139 | 134 | 123 | 118 | - | |
| | 滿意 | 59.0 | 50.7 | 62.6 | 79.7 | +17.1 | |
| | 不滿意 | 3.6 | 4.5 | 1.6 | 4.2 | +2.6 | |
| | 尚可/無意見 | 37.4 | 44.8 | 35.8 | 16.1 | -19.7 | |
| 新竹辦事處 | 樣本數 | 28 | 28 | 29 | 24 | - | |
| | 滿意 | 50.0 | 75.0 | 86.2 | 91.7 | +5.5 | |
| | 不滿意 | 7.1 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | |
| | 尚可/無意見 | 42.9 | 25.0 | 13.8 | 8.3 | -5.5 | |
| 苗栗辦事處 | 樣本數 | 25 | 29 | 24 | 29 | - | |
| | 滿意 | 88.0 | 75.9 | 54.2 | 89.7 | +35.5 | |
| | 不滿意 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 3.4 | +3.4 | |
| | 尚可/無意見 | 12.0 | 24.1 | 45.8 | 6.9 | -38.9 | |
| 南投辦事處 | 樣本數 | 31 | 35 | 38 | 34 | - | |
| | 滿意 | 67.7 | 65.7 | 78.9 | 79.4 | +0.5 | |
| | 不滿意 | 9.7 | 2.9 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | |
| | 尚可/無意見 | 22.6 | 31.4 | 21.1 | 20.6 | -0.5 | |
| 彰化辦事處 | 樣本數 | 37 | 36 | 34 | 36 | - | |
| | 滿意 | 56.8 | 38.9 | 79.4 | 80.6 | +1.2 | |
| | 不滿意 | 8.1 | 5.6 | 0.0 | 5.6 | +5.6 | |
| | 尚可/無意見 | 35.1 | 55.6 | 20.6 | 13.9 | -6.7 | |
| 雲林辦事處 | 樣本數 | 40 | 31 | 34 | 40 | - | |
| | 滿意 | 60.0 | 54.8 | 85.3 | 97.5 | +12.2 | |
| | 不滿意 | 5.0 | 3.2 | 0.0 | 2.5 | +2.5 | |
| | 尚可/無意見 | 35.0 | 41.9 | 14.7 | 0.0 | -14.7 | |

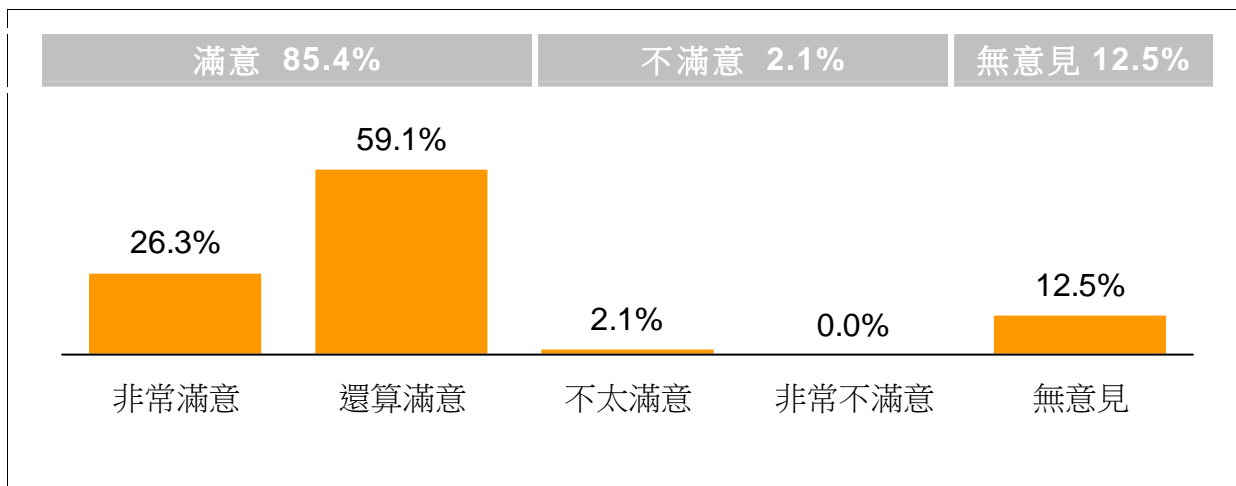
註：1.105年及之前滿意度量表包含「尚可」選項，而106年滿意度量表沒有「尚可」但增加「無意見」選項。

2.進行卡方檢定時，將「尚可/無意見」視為遺漏值不作檢定，「*」表示在95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

二、長官交辦業務之授權及裁量程度

1. 整體分析

內部同仁對於「長官交辦業務之授權及裁量程度」的看法，有 85.4% 表示滿意(非常滿意 26.3%、還算滿意 59.1%)，2.1% 表示不滿意(不太滿意 2.1%、非常不滿意 0.0%)，另有 12.5% 未表態。



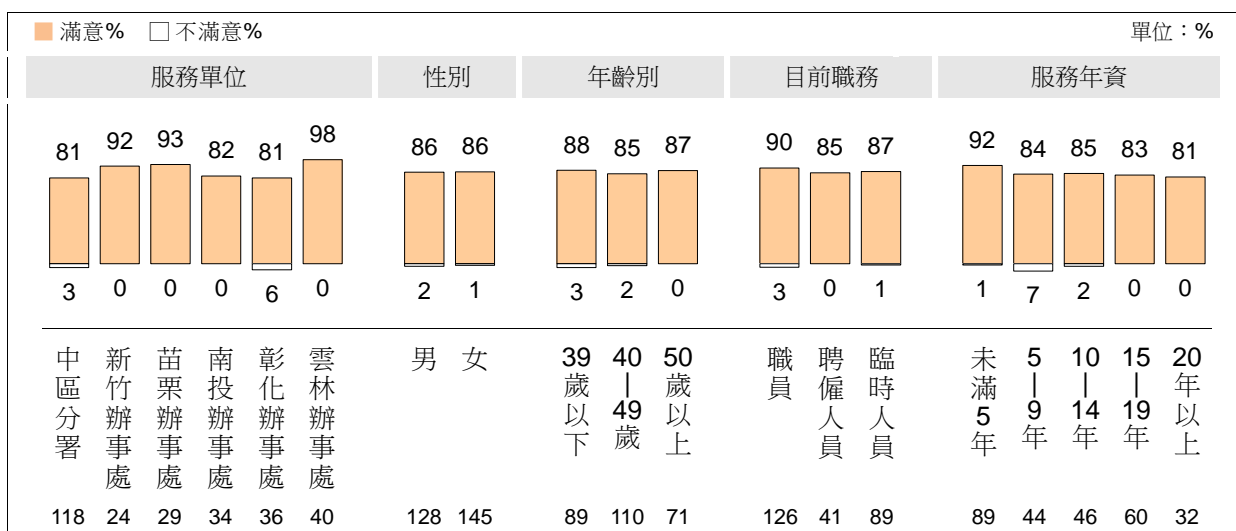
Q. 「長官交辦業務之授權及裁量程度」滿意度？(調查對象：本分署暨所屬辦事處內部同仁 n=281)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-1-2-1 「長官交辦業務之授權及裁量程度」滿意度

2. 按同仁屬性分

各屬性同仁對於「長官交辦業務之授權及裁量程度」滿意度皆高於八成一，其中新竹、苗栗及雲林辦事處、職務為職員或服務未滿 5 年同仁的滿意度更高於九成，而各屬性同仁不滿意度皆低於 8%。卡方檢定顯示，各屬性同仁的看法皆沒有顯著差異。【參閱圖 5-1-2-2】

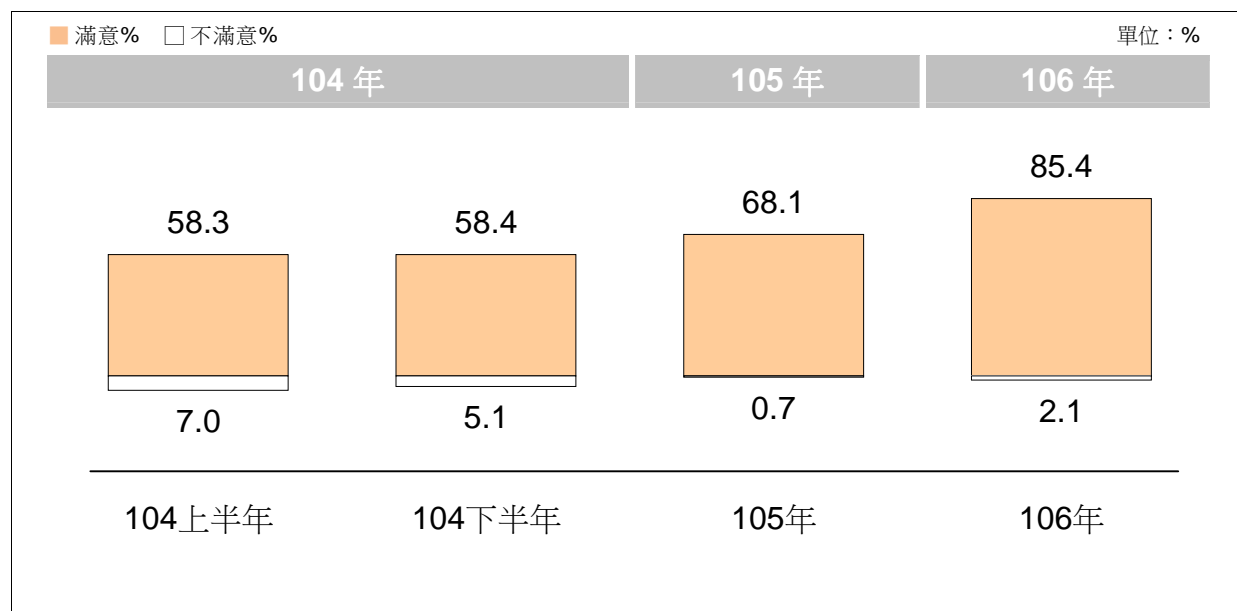


註：僅列出樣本數≥24之屬性受訪者。*表示該類屬性受訪者的回答在 95%信賴水準下有顯著差異。

圖5-1-2-2 「長官交辦業務之授權及裁量程度」滿意度-按同仁屬性分

3.按年度別分

106 年「長官交辦業務之授權及裁量程度」滿意度達八成五，為歷年調查最高，而歷年不滿意度皆低於 8%。(106 年滿意度明顯高於歷年與量表設計與往年不同有關，年度比較結果僅供參考)【參閱圖 5-1-2-3 及表 5-1-2-1】



註：105 年及之前滿意度量表包含「尚可」選項，而 106 年滿意度量表沒有「尚可」但增加「無意見」選項。

圖 5-1-2-3 「長官交辦業務之授權及裁量程度」滿意度-按年度別分

今(106)年與 105 年調查結果比較，滿意度上升 17.3 個百分點，不滿意度上升 1.4 個百分點，而尚可/無意見下降 18.7 個百分點；卡方檢定顯示，滿意度量表未合併時近二年調查結果有顯著差異。【參閱表 5-1-2-1】

表 5-1-2-1 「長官交辦業務之授權及裁量程度」滿意度-按年度別分

| 項目 | | 103 年 | | 104 年 | | 105 年 | 106 年 | 近二年調查比較 | |
|------|----------------|-------|-----|-------|------|-------|-------|----------|------|
| | | 上半年 | 下半年 | 上半年 | 下半年 | (a) | (b) | =(b)-(a) | 檢定結果 |
| 樣本數 | | - | - | 300 | 293 | 282 | 281 | - | - |
| 彙整結果 | 滿意 (1)+(2) | - | - | 58.3 | 58.4 | 68.1 | 85.4 | +17.3 | |
| | 不滿意 (3)+(4) | - | - | 7.0 | 5.1 | 0.7 | 2.1 | +1.4 | |
| | 尚可/無意見 (5)+(6) | - | - | 34.7 | 36.5 | 31.2 | 12.5 | -18.7 | |
| 原始結果 | 非常滿意 (1) | - | - | 12.7 | 11.6 | 14.5 | 26.3 | +11.8 | |
| | 還算滿意 (2) | - | - | 45.7 | 46.8 | 53.5 | 59.1 | +5.6 | |
| | 不太滿意 (3) | - | - | 6.0 | 4.4 | 0.4 | 2.1 | +1.7 | * |
| | 非常不滿意 (4) | - | - | 1.0 | 0.7 | 0.4 | 0.0 | -0.4 | |
| | 尚可/未填答 (5) | - | - | 34.7 | 36.5 | 31.2 | - | - | |
| | 無意見 (6) | - | - | - | - | - | 12.5 | - | |

註：1.105 年及之前滿意度量表包含「尚可」選項，而 106 年滿意度量表沒有「尚可」但增加「無意見」選項。

2.進行卡方檢定時，將「尚可/無意見」視為遺漏值不作檢定，「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

進一步比較各單位近二年調查結果，將「尚可/無意見」視為遺漏值，卡方檢定顯示各單位近二年調查結果皆沒有顯著差異。(106年滿意度量表設計與往年不同，年度比較結果僅供參考)【參閱表 5-1-2-2】

表 5-1-2-2 「長官交辦業務之授權及裁量程度」滿意度—按單位及年度別分

單位：人；%

| 服務單位別 | 項目 | 104 年 | | 105 年 (a) | 106 年 (b) | 近二年調查比較 | |
|-------|--------|-------|------|--------------|--------------|-----------|------|
| | | 上半年 | 下半年 | | | 差距(b)-(a) | 檢定結果 |
| 中區分署 | 樣本數 | 139 | 134 | 123 | 118 | - | |
| | 滿意 | 56.1 | 57.5 | 60.2 | 80.5 | +20.3 | |
| | 不滿意 | 7.9 | 6.7 | 1.6 | 3.4 | +1.8 | |
| | 尚可/無意見 | 36.0 | 35.8 | 38.2 | 16.1 | -22.1 | |
| 新竹辦事處 | 樣本數 | 28 | 28 | 29 | 24 | - | |
| | 滿意 | 53.6 | 71.4 | 75.9 | 91.7 | +15.8 | |
| | 不滿意 | 3.6 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | |
| | 尚可/無意見 | 42.9 | 28.6 | 24.1 | 8.3 | -15.8 | |
| 苗栗辦事處 | 樣本數 | 25 | 29 | 24 | 29 | - | |
| | 滿意 | 72.0 | 69.0 | 54.2 | 93.1 | +38.9 | |
| | 不滿意 | 8.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | |
| | 尚可/無意見 | 20.0 | 31.0 | 45.8 | 6.9 | -38.9 | |
| 南投辦事處 | 樣本數 | 31 | 35 | 38 | 34 | - | |
| | 滿意 | 51.6 | 62.9 | 78.9 | 82.4 | +3.5 | |
| | 不滿意 | 6.5 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | |
| | 尚可/無意見 | 41.9 | 37.1 | 21.1 | 17.6 | -3.5 | |
| 彰化辦事處 | 樣本數 | 37 | 36 | 34 | 36 | - | |
| | 滿意 | 64.9 | 41.7 | 70.6 | 80.6 | +10.0 | |
| | 不滿意 | 2.7 | 8.3 | 0.0 | 5.6 | +5.6 | |
| | 尚可/無意見 | 32.4 | 50.0 | 29.4 | 13.9 | -15.5 | |
| 雲林辦事處 | 樣本數 | 40 | 31 | 34 | 40 | - | |
| | 滿意 | 60.0 | 54.8 | 85.3 | 97.5 | +12.2 | |
| | 不滿意 | 10.0 | 9.7 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | |
| | 尚可/無意見 | 30.0 | 35.5 | 14.7 | 2.5 | -12.2 | |

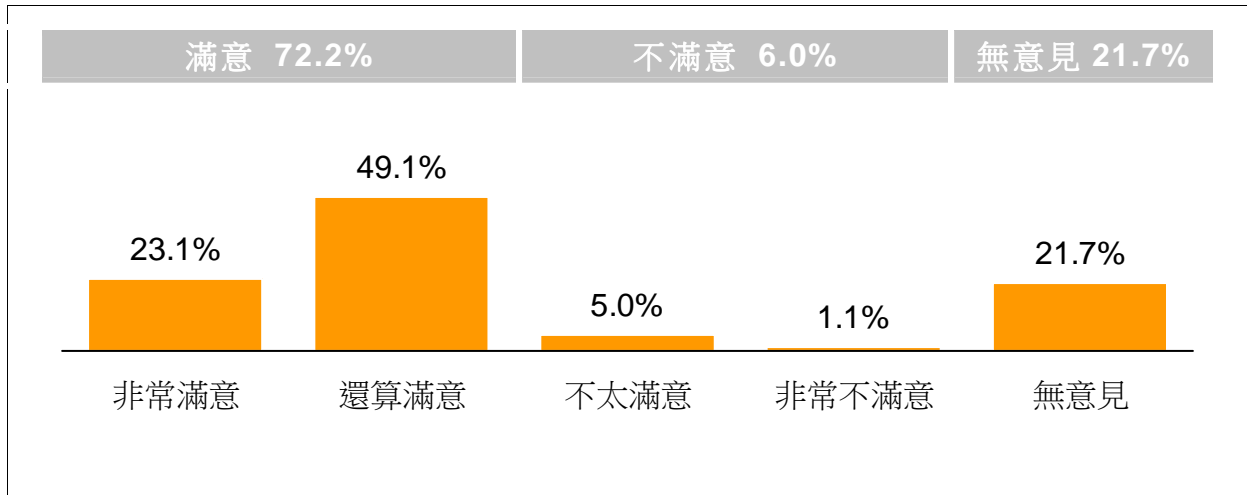
註：1.105年及之前滿意度量表包含「尚可」選項，而106年滿意度量表沒有「尚可」但增加「無意見」選項。

2.進行卡方檢定時，將「尚可/無意見」視為遺漏值不作檢定，「*」表示在95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

三、工作晉升機會(或考評)的公平性

1. 整體分析

內部同仁對於「工作晉升機會(或考評)的公平性」的看法，有 72.2% 表示滿意(非常滿意 23.1%、還算滿意 49.1%)，6.0% 表示不滿意(不太滿意 5.0%、非常不滿意 1.1%)，另有 21.7% 未表態。



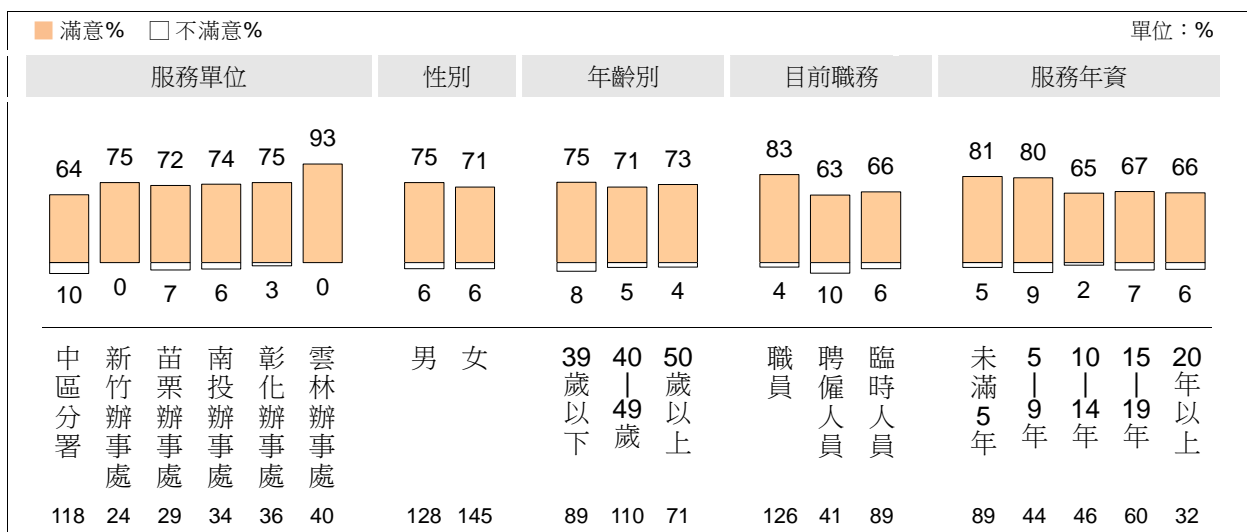
Q. 「工作晉升機會(或考評)的公平性」滿意度?(調查對象：本分署暨所屬辦事處內部同仁 n=281)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-1-3-1 「工作晉升機會(或考評)的公平性」滿意度

2. 按同仁屬性分

各屬性同仁對於「工作晉升機會(或考評)的公平性」滿意度皆高於六成三，其中雲林辦事處、職務為職員或服務未滿 9 年同仁的滿意度更高於八成，而中區分署或聘僱人員有較高的不滿意度約一成。卡方檢定顯示，各屬性同仁的看法皆沒有顯著差異。【參閱圖 5-1-3-2】

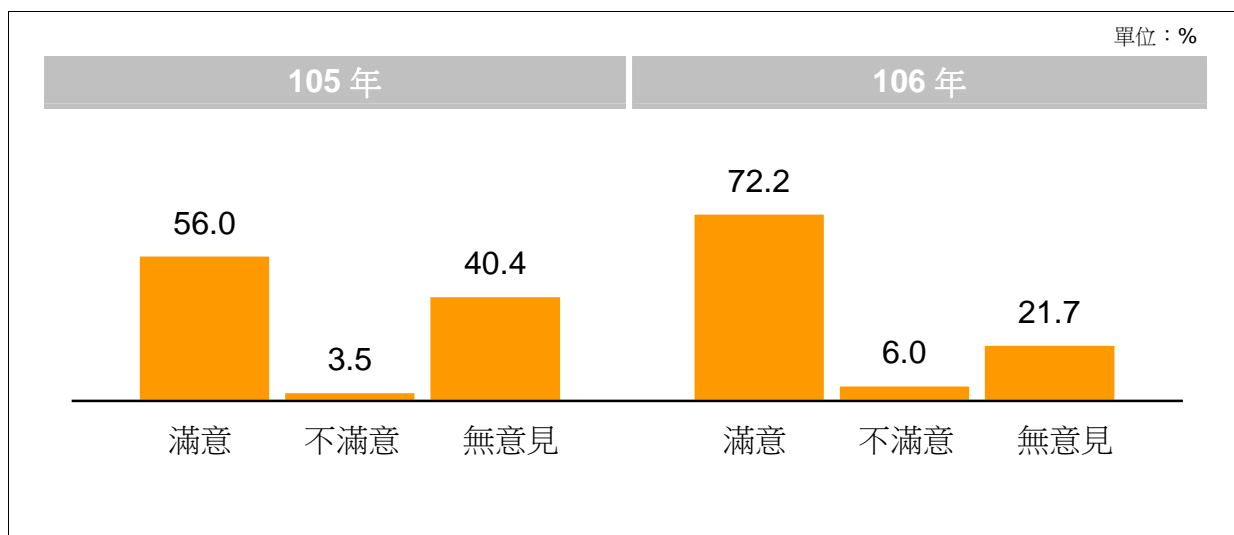


註：僅列出樣本數≥24之屬性受訪者。*表示該類屬性受訪者的回答在 95%信賴水準下有顯著差異。

圖5-1-3-2 「工作晉升機會(或考評)的公平性」滿意度-按同仁屬性分

3.按年度別分

106年「工作晉升機會(或考評)的公平性」滿意度達七成二，高於去年調查，而歷年不滿意度皆低於7%。(106年滿意度明顯高於歷年與量表設計與往年不同有關，年度比較結果僅供參考)【參閱圖 5-1-3-3 及表 5-1-3-1】



註：105年及之前滿意度量表包含「尚可」選項，而106年滿意度量表沒有「尚可」但增加「無意見」選項。

表5-1-3-3 「工作晉升機會(或考評)的公平性」滿意度-按年度別分

今(106)年與105年調查結果比較，滿意度上升16.2個百分點，不滿意度上升2.5個百分點，而尚可/無意見下降18.7個百分點；卡方檢定顯示，滿意度量表未合併時近二年調查結果有顯著差異。【參閱表 5-1-3-1】

表 5-1-3-1 「工作晉升機會(或考評)的公平性」滿意度-按年度別分

| 項目 | | 103年 | | 104年 | | 105年 (a) | 106年 (b) | 近二年調查比較 | |
|------|----------------|------|-----|------|-----|-------------|-------------|----------|------|
| | | 上半年 | 下半年 | 上半年 | 下半年 | | | =(b)-(a) | 檢定結果 |
| 樣本數 | | - | - | - | - | 282 | 281 | - | - |
| 彙整結果 | 滿意 (1)+(2) | - | - | - | - | 56.0 | 72.2 | +16.2 | |
| | 不滿意 (3)+(4) | - | - | - | - | 3.5 | 6.0 | +2.5 | |
| | 尚可/無意見 (5)+(6) | - | - | - | - | 40.4 | 21.7 | -18.7 | |
| 原始結果 | 非常滿意 (1) | - | - | - | - | 12.4 | 23.1 | +10.7 | |
| | 還算滿意 (2) | - | - | - | - | 43.6 | 49.1 | +5.5 | |
| | 不太滿意 (3) | - | - | - | - | 1.4 | 5.0 | +3.6 | * |
| | 非常不滿意 (4) | - | - | - | - | 2.1 | 1.1 | -1.0 | |
| | 尚可/未填答 (5) | - | - | - | - | 40.4 | - | - | |
| | 無意見 (6) | - | - | - | - | - | 21.7 | - | |

註：1.105年及之前滿意度量表包含「尚可」選項，而106年滿意度量表沒有「尚可」但增加「無意見」選項。

2.進行卡方檢定時，將「尚可/無意見」視為遺漏值不作檢定，「*」表示在95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

進一步比較各單位近二年調查結果，將「尚可/無意見」視為遺漏值，卡方檢定顯示各單位近二年調查結果皆沒有顯著差異。(106年滿意度量表設計與往年不同，年度比較結果僅供參考)【參閱表 5-1-3-2】

表 5-1-3-2 「工作晉升機會(或考評)的公平性」滿意度—按單位及年度別分

單位：人；%

| 服務單位別 | 項目 | 104年 | | 105年 (a) | 106年 (b) | 近二年調查比較 | |
|-------|--------|------|-----|-------------|-------------|-----------|------|
| | | 上半年 | 下半年 | | | 差距(b)-(a) | 檢定結果 |
| 中區分署 | 樣本數 | - | - | 123 | 118 | - | |
| | 滿意 | - | - | 49.6 | 63.6 | +14.0 | |
| | 不滿意 | - | - | 7.3 | 10.2 | +2.9 | |
| | 尚可/無意見 | - | - | 43.1 | 26.3 | -16.8 | |
| 新竹辦事處 | 樣本數 | - | - | 29 | 24 | - | |
| | 滿意 | - | - | 58.6 | 75.0 | +16.4 | |
| | 不滿意 | - | - | 0.0 | 0.0 | 0.0 | |
| | 尚可/無意見 | - | - | 41.4 | 25.0 | -16.4 | |
| 苗栗辦事處 | 樣本數 | - | - | 24 | 29 | - | |
| | 滿意 | - | - | 45.8 | 72.4 | +26.6 | |
| | 不滿意 | - | - | 0.0 | 6.9 | +6.9 | |
| | 尚可/無意見 | - | - | 54.2 | 20.7 | -33.5 | |
| 南投辦事處 | 樣本數 | - | - | 38 | 34 | - | |
| | 滿意 | - | - | 63.2 | 73.5 | +10.3 | |
| | 不滿意 | - | - | 2.6 | 5.9 | +3.3 | |
| | 尚可/無意見 | - | - | 34.2 | 20.6 | -13.6 | |
| 彰化辦事處 | 樣本數 | - | - | 34 | 36 | - | |
| | 滿意 | - | - | 58.8 | 75.0 | +16.2 | |
| | 不滿意 | - | - | 0.0 | 2.8 | +2.8 | |
| | 尚可/無意見 | - | - | 41.2 | 22.2 | -19.0 | |
| 雲林辦事處 | 樣本數 | - | - | 34 | 40 | - | |
| | 滿意 | - | - | 73.5 | 92.5 | +19.0 | |
| | 不滿意 | - | - | 0.0 | 0.0 | 0.0 | |
| | 尚可/無意見 | - | - | 26.5 | 7.5 | -19.0 | |

註：1.105年及之前滿意度量表包含「尚可」選項，而106年滿意度量表沒有「尚可」但增加「無意見」選項。

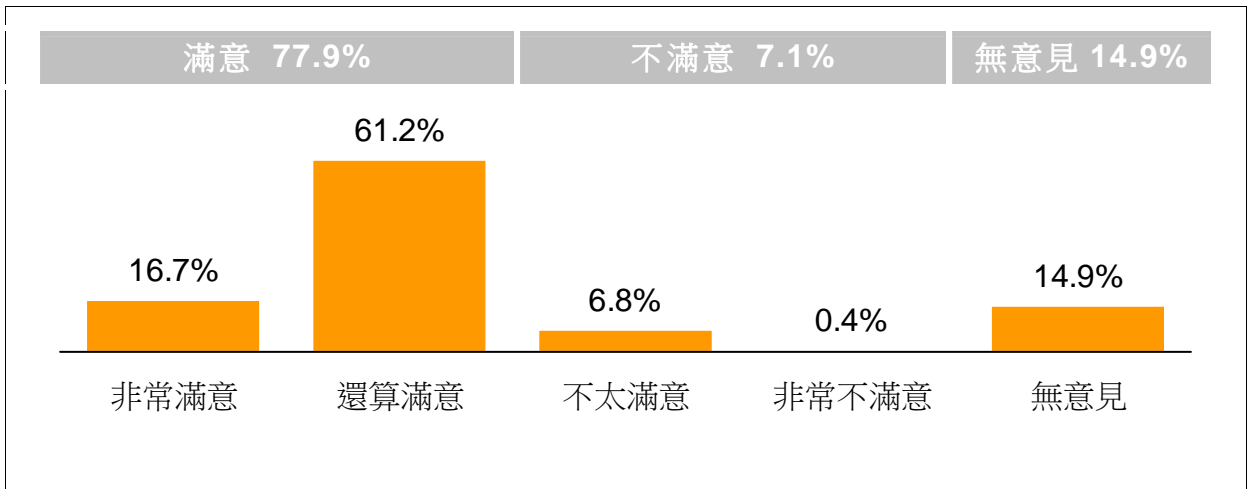
2.進行卡方檢定時，將「尚可/無意見」視為遺漏值不作檢定，「*」表示在95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

第二節 工作條件

一、工作帶給您的滿足感或成就感

1. 整體分析

內部同仁對於「工作帶給您的滿足感或成就感」的看法，有 77.9%表示滿意(非常滿意 16.7%、還算滿意 61.2%)，7.1%表示不滿意(不太滿意 6.8%、非常不滿意 0.4%)，另有 14.9%未表態。



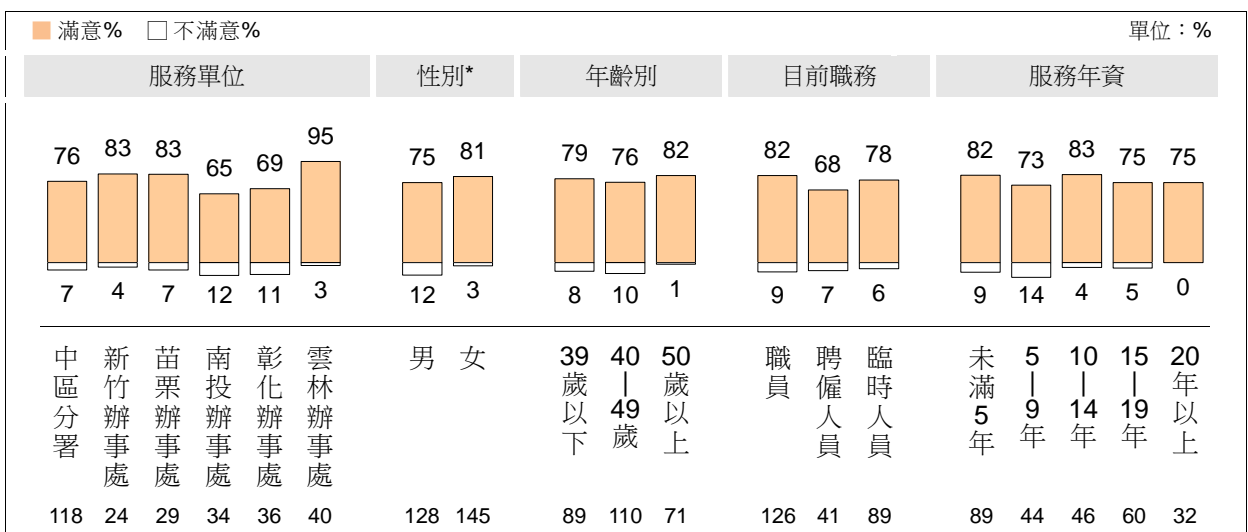
Q. 「工作帶給您的滿足感或成就感」滿意度？(調查對象：本分署暨所屬辦事處內部同仁 n=281)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-2-1-1 「工作帶給您的滿足感或成就感」滿意度

2. 按同仁屬性分

各屬性同仁對於「工作帶給您的滿足感或成就感」滿意度皆高於六成五，其中雲林辦事處同仁的滿意度更高於九成，而南投及彰化辦事處、男性、40-49歲或服務 5-9 年同仁有較高的不滿意度皆高於一成。卡方檢定顯示，不同「性別」同仁的看法有顯著差異。【參閱圖 5-2-1-2】

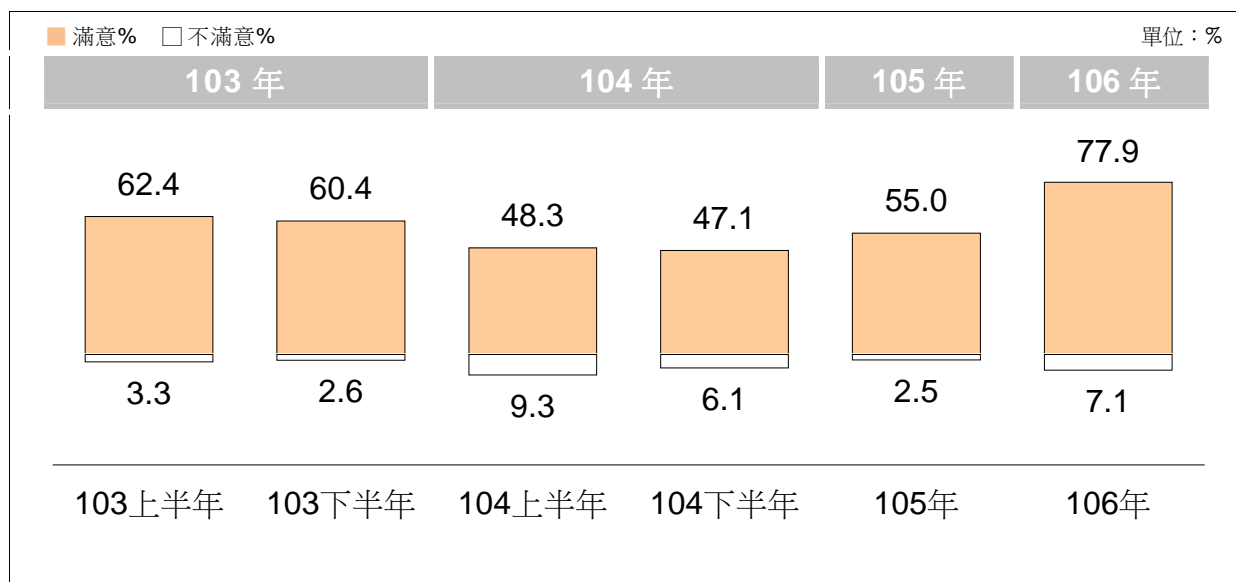


註：僅列出樣本數≥24之屬性受訪者。*表示該類屬性受訪者的回答在 95%信賴水準下有顯著差異。

圖5-2-1-2 「工作帶給您的滿足感或成就感」滿意度-按同仁屬性分

3.按年度別分

106 年「工作帶給您的滿足感或成就感」滿意度達七成八，為歷年調查最高，而歷年不滿意度皆低於一成。(106 年滿意度明顯高於歷年與量表設計與往年不同有關，年度比較結果僅供參考)【參閱圖 5-2-1-3 及表 5-2-1-1】



註：105 年及之前滿意度量表包含「尚可」選項，而 106 年滿意度量表沒有「尚可」但增加「無意見」選項。

圖 5-2-1-3 「工作帶給您的滿足感或成就感」滿意度-按年度別分

今(106)年與 105 年調查結果比較，滿意度上升 22.9 個百分點，不滿意度上升 4.6 個百分點，而尚可/無意見下降 27.7 個百分點；卡方檢定顯示，滿意度量表未合併時近二年調查結果有顯著差異。【參閱表 5-2-3-1】

表 5-2-3-1 「工作帶給您的滿足感或成就感」滿意度-按年度別分

| 項目 | | 103 年 | | 104 年 | | 105 年 | 106 年 | 近二年調查比較 | |
|------|----------------|-------|------|-------|------|-------|-------|----------|------|
| | | 上半年 | 下半年 | 上半年 | 下半年 | (a) | (b) | =(b)-(a) | 檢定結果 |
| 樣本數 | | 242 | 230 | 300 | 293 | 282 | 281 | - | - |
| 彙整結果 | 滿意 (1)+(2) | 62.4 | 60.4 | 48.3 | 47.1 | 55.0 | 77.9 | +22.9 | |
| | 不滿意 (3)+(4) | 3.3 | 2.6 | 9.3 | 6.1 | 2.5 | 7.1 | +4.6 | |
| | 尚可/無意見 (5)+(6) | 34.3 | 37.0 | 42.3 | 46.8 | 42.6 | 14.9 | -27.7 | |
| 原始結果 | 非常滿意 (1) | 10.7 | 10.4 | 10.3 | 9.6 | 9.6 | 16.7 | +7.1 | |
| | 還算滿意 (2) | 51.7 | 50.0 | 38.0 | 37.5 | 45.4 | 61.2 | +15.8 | |
| | 不太滿意 (3) | 3.3 | 1.7 | 8.7 | 4.4 | 1.4 | 6.8 | +5.4 | * |
| | 非常不滿意 (4) | 0.0 | 0.9 | 0.7 | 1.7 | 1.1 | 0.4 | -0.7 | |
| | 尚可/未填答 (5) | 34.3 | 37.0 | 42.3 | 46.8 | 42.6 | - | - | |
| | 無意見 (6) | - | - | - | - | - | 14.9 | - | |

註：1.105 年及之前滿意度量表包含「尚可」選項，而 106 年滿意度量表沒有「尚可」但增加「無意見」選項。

2.進行卡方檢定時，將「尚可/無意見」視為遺漏值不作檢定，「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

進一步比較各單位近二年調查結果，將「尚可/無意見」視為遺漏值，卡方檢定顯示各單位近二年調查結果皆沒有顯著差異。(106年滿意度量表設計與往年不同，年度比較結果僅供參考)【參閱表 5-2-3-2】

表 5-2-3-2 「工作帶給您的滿足感或成就感」滿意度—按單位及年度別分

單位：人；%

| 服務單位別 | 項目 | 104年 | | 105年 | 106年 | 近二年調查比較 | |
|-------|--------|------|------|------|------|-----------|------|
| | | 上半年 | 下半年 | (a) | (b) | 差距(b)-(a) | 檢定結果 |
| 中區分署 | 樣本數 | 139 | 134 | 123 | 118 | - | |
| | 滿意 | 42.4 | 43.3 | 50.4 | 76.3 | +25.9 | |
| | 不滿意 | 10.8 | 6.0 | 1.6 | 6.8 | +5.2 | |
| | 尚可/無意見 | 46.8 | 50.7 | 48.0 | 16.9 | -31.1 | |
| 新竹辦事處 | 樣本數 | 28 | 28 | 29 | 24 | - | |
| | 滿意 | 64.3 | 57.1 | 65.5 | 83.3 | +17.8 | |
| | 不滿意 | 3.6 | 3.6 | 3.4 | 4.2 | +0.8 | |
| | 尚可/無意見 | 32.1 | 39.3 | 31.0 | 12.5 | -18.5 | |
| 苗栗辦事處 | 樣本數 | 25 | 29 | 24 | 29 | - | |
| | 滿意 | 48.0 | 48.3 | 37.5 | 82.8 | +45.3 | |
| | 不滿意 | 8.0 | 3.4 | 12.5 | 6.9 | -5.6 | |
| | 尚可/無意見 | 44.0 | 48.3 | 50.0 | 10.3 | -39.7 | |
| 南投辦事處 | 樣本數 | 31 | 35 | 38 | 34 | - | |
| | 滿意 | 45.2 | 51.4 | 60.5 | 64.7 | +4.2 | |
| | 不滿意 | 16.1 | 11.4 | 2.6 | 11.8 | +9.2 | |
| | 尚可/無意見 | 38.7 | 37.1 | 36.8 | 23.5 | -13.3 | |
| 彰化辦事處 | 樣本數 | 37 | 36 | 34 | 36 | - | |
| | 滿意 | 54.1 | 47.2 | 55.9 | 69.4 | +13.5 | |
| | 不滿意 | 5.4 | 11.1 | 0.0 | 11.1 | +11.1 | |
| | 尚可/無意見 | 40.5 | 41.7 | 44.1 | 19.4 | -24.7 | |
| 雲林辦事處 | 樣本數 | 40 | 31 | 34 | 40 | - | |
| | 滿意 | 55.0 | 48.4 | 67.6 | 95.0 | +27.4 | |
| | 不滿意 | 7.5 | 0.0 | 0.0 | 2.5 | +2.5 | |
| | 尚可/無意見 | 37.5 | 51.6 | 32.4 | 2.5 | -29.9 | |

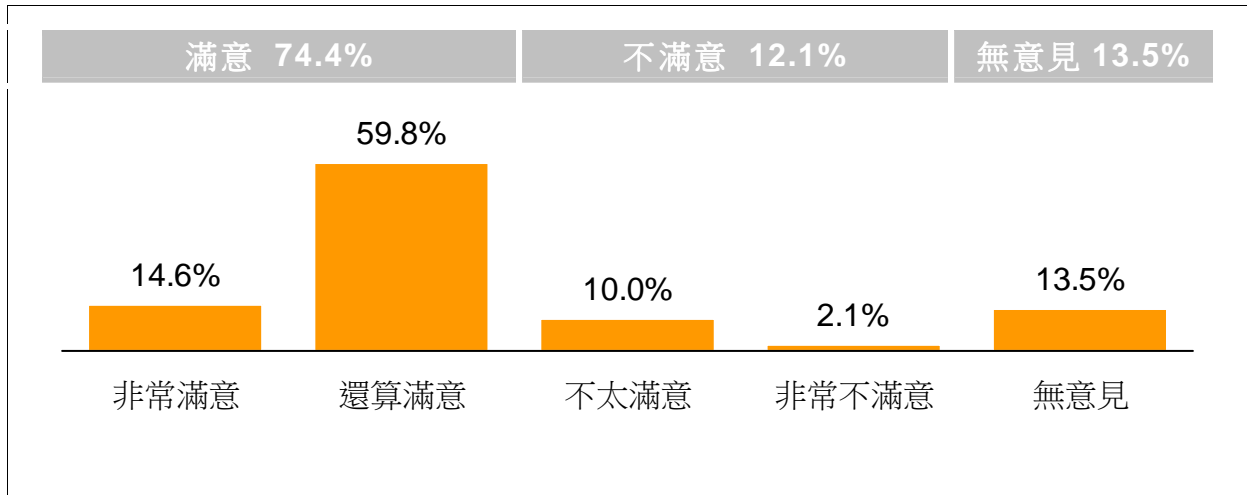
註：1.105年及之前滿意度量表包含「尚可」選項，而106年滿意度量表沒有「尚可」但增加「無意見」選項。

2.進行卡方檢定時，將「尚可/無意見」視為遺漏值不作檢定，「*」表示在95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

二、目前被賦予的工作量及要求

1. 整體分析

內部同仁對於「目前被賦予的工作量及要求」的看法，有 74.4% 表示滿意(非常滿意 14.6%、還算滿意 59.8%)，12.1% 表示不滿意(不太滿意 10.0%、非常不滿意 2.1%)，另有 13.5% 未表態。



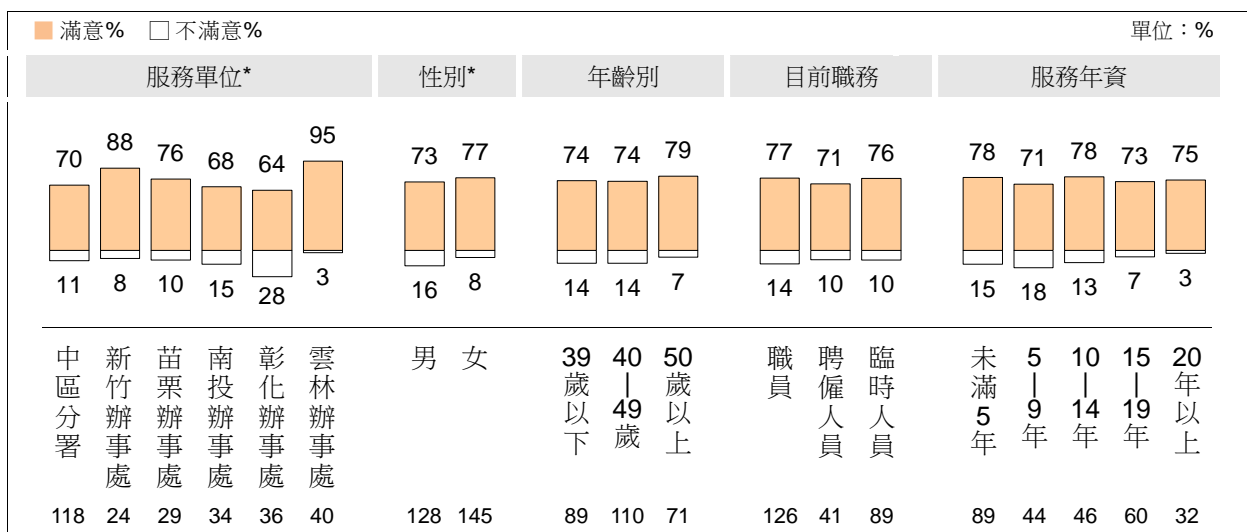
Q. 「目前被賦予的工作量及要求」滿意度？(調查對象：本分署暨所屬辦事處內部同仁 n=281)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-2-2-1 「目前被賦予的工作量及要求」滿意度

2. 按同仁屬性分

各屬性同仁對於「目前被賦予的工作量及要求」滿意度皆高於六成四，其中新竹及雲林辦事處同仁的滿意度更高於八成，而南投及彰化辦事處、男性或服務未滿 9 年同仁有較高的不滿意度皆高於一成五。卡方檢定顯示，不同「服務單位」、「性別」同仁的看法皆有顯著差異。【參閱圖 5-2-2-2】

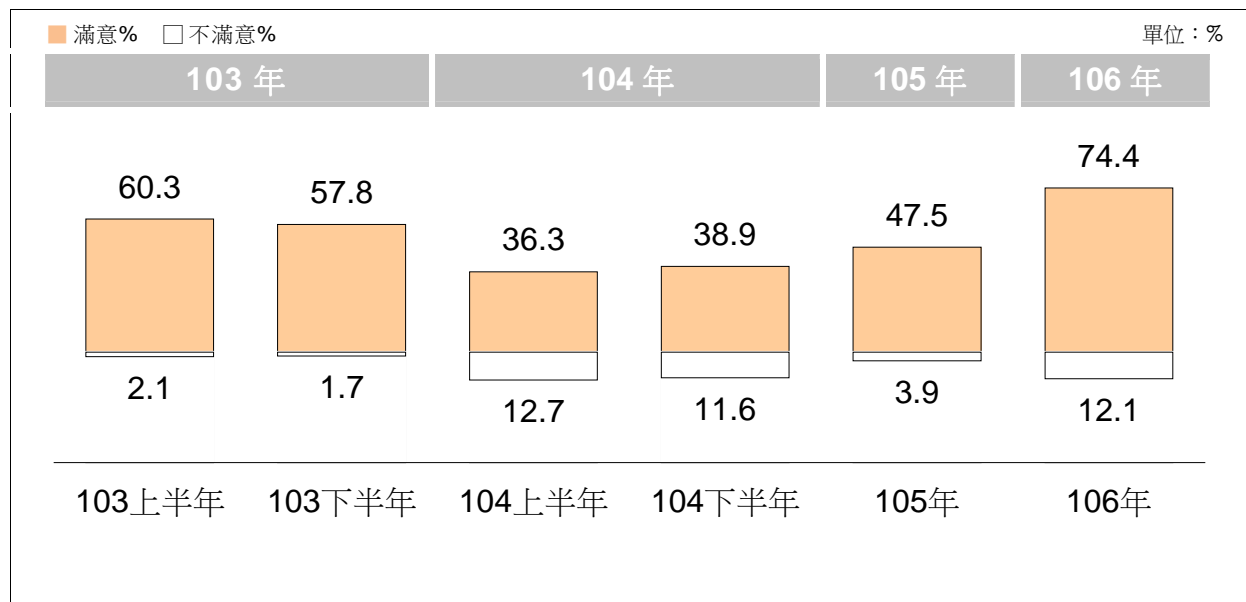


註：僅列出樣本數≥24之屬性受訪者。*表示該類屬性受訪者的回答在 95%信賴水準下有顯著差異。

圖5-2-2-2 「目前被賦予的工作量及要求」滿意度-按同仁屬性分

3.按年度別分

106年「目前被賦予的工作量及要求」滿意度達七成四，為歷年調查最高，而歷年不滿意度皆低於一成三。(106年滿意度明顯高於歷年與量表設計與往年不同有關，年度比較結果僅供參考)【參閱圖 5-2-2-3 及表 5-2-2-1】



註：105年及之前滿意度量表包含「尚可」選項，而106年滿意度量表沒有「尚可」但增加「無意見」選項。

圖5-2-2-3 「目前被賦予的工作量及要求」滿意度-按年度別分

今(106)年與105年調查結果比較，滿意度上升26.9個百分點，不滿意度上升8.2個百分點，而尚可/無意見下降35.1個百分點；卡方檢定顯示，滿意度量表未合併時近二年調查結果有顯著差異。【參閱表 5-2-2-1】

表 5-2-2-1 「目前被賦予的工作量及要求」滿意度-按年度別分

| 項目 | | 103年 | | 104年 | | 105年 (a) | 106年 (b) | 近二年調查比較 | |
|------|----------------|------|------|------|------|-------------|-------------|----------|------|
| | | 上半年 | 下半年 | 上半年 | 下半年 | | | =(b)-(a) | 檢定結果 |
| 樣本數 | | 242 | 230 | 300 | 293 | 282 | 281 | - | - |
| 彙整結果 | 滿意 (1)+(2) | 60.3 | 57.8 | 36.3 | 38.9 | 47.5 | 74.4 | +26.9 | |
| | 不滿意 (3)+(4) | 2.1 | 1.7 | 12.7 | 11.6 | 3.9 | 12.1 | +8.2 | |
| | 尚可/無意見 (5)+(6) | 37.6 | 40.4 | 51.0 | 49.5 | 48.6 | 13.5 | -35.1 | |
| 原始結果 | 非常滿意 (1) | 7.4 | 10.0 | 8.7 | 8.5 | 7.1 | 14.6 | +7.5 | |
| | 還算滿意 (2) | 52.9 | 47.8 | 27.7 | 30.4 | 40.4 | 59.8 | +19.4 | |
| | 不太滿意 (3) | 2.1 | 0.9 | 10.0 | 9.2 | 1.4 | 10.0 | +8.6 | * |
| | 非常不滿意 (4) | 0.0 | 0.9 | 2.7 | 2.4 | 2.5 | 2.1 | -0.4 | |
| | 尚可/未填答 (5) | 37.6 | 40.4 | 51.0 | 49.5 | 48.6 | - | - | |
| | 無意見 (6) | - | - | - | - | - | 13.5 | - | |

註：1.105年及之前滿意度量表包含「尚可」選項，而106年滿意度量表沒有「尚可」但增加「無意見」選項。

2.進行卡方檢定時，將「尚可/無意見」視為遺漏值不作檢定，「*」表示在95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

進一步比較各單位近二年調查結果，將「尚可/無意見」視為遺漏值，卡方檢定顯示各單位近二年調查結果皆沒有顯著差異。(106年滿意度量表設計與往年不同，年度比較結果僅供參考)【參閱表 5-2-2-2】

表 5-2-2-2 「目前被賦予的工作量及要求」滿意度—按單位及年度別分

單位：人；%

| 服務單位別 | 項目 | 104 年 | | 105 年 (a) | 106 年 (b) | 近二年調查比較 | |
|-------|--------|-------|------|--------------|--------------|-----------|------|
| | | 上半年 | 下半年 | | | 差距(b)-(a) | 檢定結果 |
| 中區分署 | 樣本數 | 139 | 134 | 123 | 118 | - | |
| | 滿意 | 36.7 | 40.3 | 42.3 | 69.5 | +27.2 | |
| | 不滿意 | 10.8 | 9.0 | 4.9 | 11.0 | +6.1 | |
| | 尚可/無意見 | 52.5 | 50.7 | 52.8 | 19.5 | -33.3 | |
| 新竹辦事處 | 樣本數 | 28 | 28 | 29 | 24 | - | |
| | 滿意 | 39.3 | 50.0 | 58.6 | 87.5 | +28.9 | |
| | 不滿意 | 7.1 | 7.1 | 0.0 | 8.3 | +8.3 | |
| | 尚可/無意見 | 53.6 | 42.9 | 41.4 | 4.2 | -37.2 | |
| 苗栗辦事處 | 樣本數 | 25 | 29 | 24 | 29 | - | |
| | 滿意 | 40.0 | 41.4 | 45.8 | 75.9 | +30.1 | |
| | 不滿意 | 12.0 | 13.8 | 8.3 | 10.3 | +2.0 | |
| | 尚可/無意見 | 48.0 | 44.8 | 45.8 | 13.8 | -32.0 | |
| 南投辦事處 | 樣本數 | 31 | 35 | 38 | 34 | - | |
| | 滿意 | 22.6 | 34.3 | 42.1 | 67.6 | +25.5 | |
| | 不滿意 | 25.8 | 11.4 | 5.3 | 14.7 | +9.4 | |
| | 尚可/無意見 | 51.6 | 54.3 | 52.6 | 17.6 | -35.0 | |
| 彰化辦事處 | 樣本數 | 37 | 36 | 34 | 36 | - | |
| | 滿意 | 40.5 | 27.8 | 44.1 | 63.9 | +19.8 | |
| | 不滿意 | 16.2 | 19.4 | 2.9 | 27.8 | +24.9 | |
| | 尚可/無意見 | 43.2 | 52.8 | 52.9 | 8.3 | -44.6 | |
| 雲林辦事處 | 樣本數 | 40 | 31 | 34 | 40 | - | |
| | 滿意 | 37.5 | 38.7 | 67.6 | 95.0 | +27.4 | |
| | 不滿意 | 10.0 | 16.1 | 0.0 | 2.5 | +2.5 | |
| | 尚可/無意見 | 52.5 | 45.2 | 32.4 | 2.5 | -29.9 | |

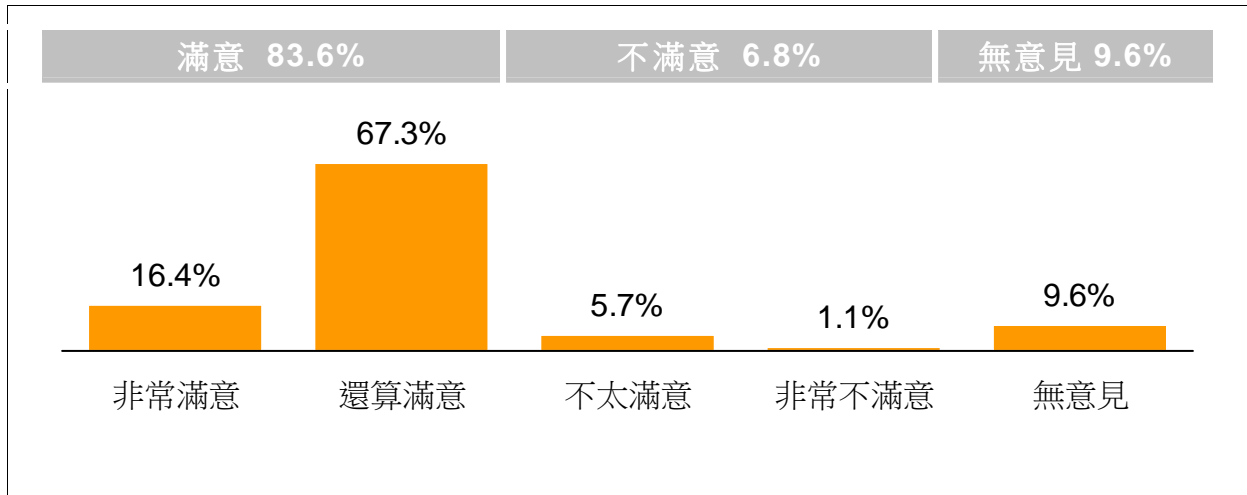
註：1.105年及之前滿意度量表包含「尚可」選項，而106年滿意度量表沒有「尚可」但增加「無意見」選項。

2.進行卡方檢定時，將「尚可/無意見」視為遺漏值不作檢定，「*」表示在95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

三、自身能力勝任目前工作的程度

1. 整體分析

內部同仁對於「自身能力勝任目前工作的程度」的看法，有 83.6%表示滿意(非常滿意 16.4%、還算滿意 67.3%)，6.8%表示不滿意(不太滿意 5.7%、非常不滿意 1.1%)，另有 9.6%未表態。



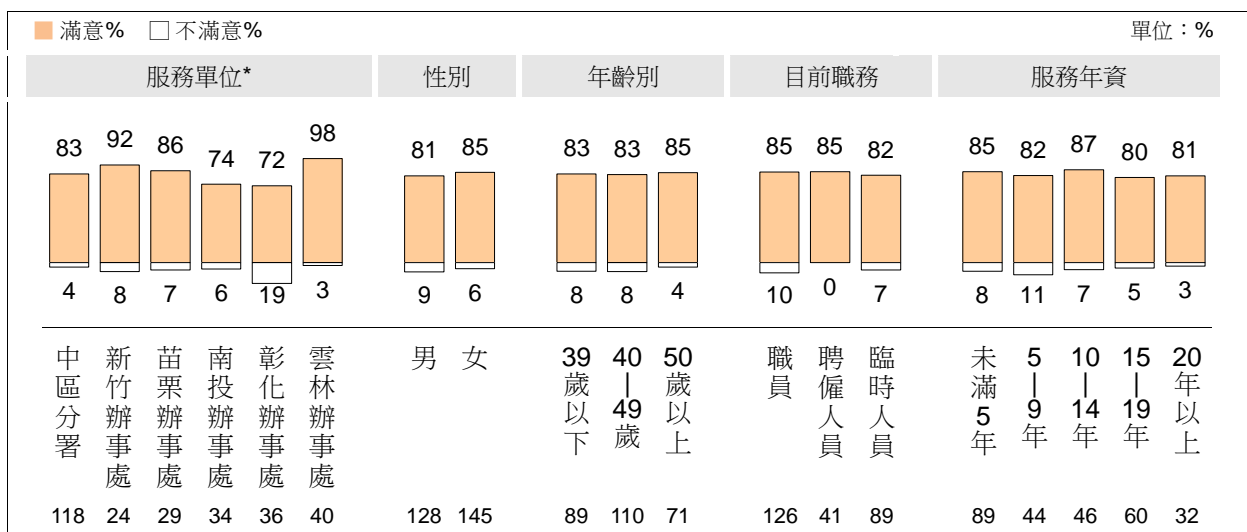
Q. 「自身能力勝任目前工作的程度」滿意度？(調查對象：本分署暨所屬辦事處內部同仁 n=281)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-2-3-1 「自身能力勝任目前工作的程度」滿意度

2. 按同仁屬性分

各屬性同仁對於「自身能力勝任目前工作的程度」滿意度皆高於七成二，其中新竹及雲林辦事處同仁的滿意度更高於九成，而彰化辦事處、職務為職員或服務 5-9 年同仁有較高的不滿意度皆高於一成。卡方檢定顯示，不同「服務單位」同仁的看法有顯著差異。【參閱圖 5-2-3-2】

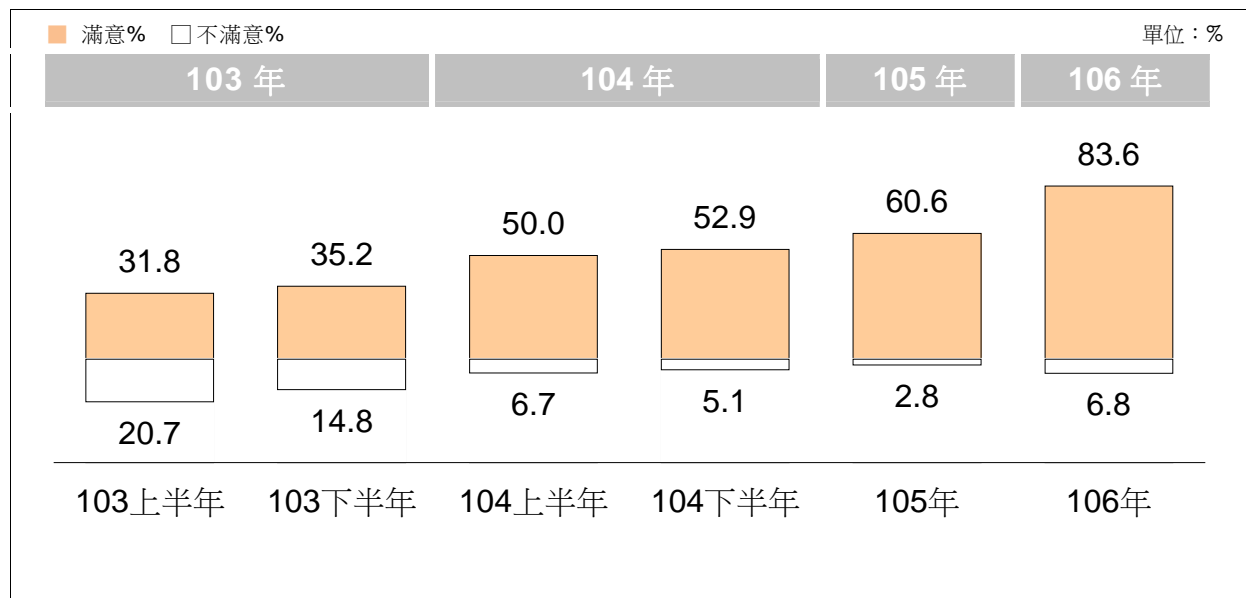


註：僅列出樣本數≥24之屬性受訪者。*表示該類屬性受訪者的回答在 95%信賴水準下有顯著差異。

圖5-2-3-2 「自身能力勝任目前工作的程度」滿意度-按同仁屬性分

3.按年度別分

106年「自身能力勝任目前工作的程度」滿意度達八成四，為歷年調查最高，自104年以來不滿意度皆低於7%。(106年滿意度明顯高於歷年與量表設計與往年不同有關，年度比較結果僅供參考)【參閱圖5-2-3-3及表5-2-3-1】



註：105年及之前滿意度量表包含「尚可」選項，而106年滿意度量表沒有「尚可」但增加「無意見」選項。

圖5-2-3-3 「自身能力勝任目前工作的程度」滿意度-按年度別分

今(106)年與105年調查結果比較，滿意度上升23.0個百分點，不滿意度上升4.0個百分點，而尚可/無意見下降26.9個百分點；卡方檢定顯示，近二年調查結果沒有顯著差異。【參閱表5-2-3-1】

表5-2-3-1 「自身能力勝任目前工作的程度」滿意度-按年度別分

| 項目 | | 103年 | | 104年 | | 105年 (a) | 106年 (b) | 近二年調查比較 | |
|------|----------------|------|------|------|------|-------------|-------------|----------|------|
| | | 上半年 | 下半年 | 上半年 | 下半年 | | | =(b)-(a) | 檢定結果 |
| 樣本數 | | 242 | 230 | 300 | 293 | 282 | 281 | - | - |
| 彙整結果 | 滿意 (1)+(2) | 31.8 | 35.2 | 50.0 | 52.9 | 60.6 | 83.6 | +23.0 | |
| | 不滿意 (3)+(4) | 20.7 | 14.8 | 6.7 | 5.1 | 2.8 | 6.8 | +4.0 | |
| | 尚可/無意見 (5)+(6) | 47.5 | 50.0 | 43.3 | 42.0 | 36.5 | 9.6 | -26.9 | |
| 原始結果 | 非常滿意 (1) | 4.5 | 5.2 | 9.0 | 9.6 | 8.2 | 16.4 | +8.2 | |
| | 還算滿意 (2) | 27.3 | 30.0 | 41.0 | 43.3 | 52.5 | 67.3 | +14.8 | |
| | 不太滿意 (3) | 14.5 | 12.2 | 6.7 | 4.4 | 1.8 | 5.7 | +3.9 | |
| | 非常不滿意 (4) | 6.2 | 2.6 | 0.0 | 0.7 | 1.1 | 1.1 | 0.0 | |
| | 尚可/未填答 (5) | 47.5 | 50.0 | 43.3 | 42.0 | 36.5 | - | - | |
| | 無意見 (6) | - | - | - | - | - | 9.6 | - | |

註：1.105年及之前滿意度量表包含「尚可」選項，而106年滿意度量表沒有「尚可」但增加「無意見」選項。

2.進行卡方檢定時，將「尚可/無意見」視為遺漏值不作檢定，「*」表示在95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

進一步比較各單位近二年調查結果，將「尚可/無意見」視為遺漏值，卡方檢定顯示各單位近二年調查結果皆沒有顯著差異。(106年滿意度量表設計與往年不同，年度比較結果僅供參考)【參閱表 5-2-3-2】

表 5-2-3-2 「自身能力勝任目前工作的程度」滿意度—按單位及年度別分

單位：人；%

| 服務單位別 | 項目 | 104年 | | 105年 | 106年 | 近二年調查比較 | |
|-------|--------|------|------|------|------|-----------|------|
| | | 上半年 | 下半年 | (a) | (b) | 差距(b)-(a) | 檢定結果 |
| 中區分署 | 樣本數 | 139 | 134 | 123 | 118 | - | |
| | 滿意 | 52.5 | 52.2 | 60.2 | 83.1 | +22.9 | |
| | 不滿意 | 7.9 | 4.5 | 0.8 | 4.2 | +3.4 | |
| | 尚可/無意見 | 39.6 | 43.3 | 39.0 | 12.7 | -26.3 | |
| 新竹辦事處 | 樣本數 | 28 | 28 | 29 | 24 | - | |
| | 滿意 | 57.1 | 64.3 | 72.4 | 91.7 | +19.3 | |
| | 不滿意 | 0.0 | 0.0 | 3.4 | 8.3 | +4.9 | |
| | 尚可/無意見 | 42.9 | 35.7 | 24.1 | 0.0 | -24.1 | |
| 苗栗辦事處 | 樣本數 | 25 | 29 | 24 | 29 | - | |
| | 滿意 | 44.0 | 48.3 | 41.7 | 86.2 | +44.5 | |
| | 不滿意 | 16.0 | 10.3 | 8.3 | 6.9 | -1.4 | |
| | 尚可/無意見 | 40.0 | 41.4 | 50.0 | 6.9 | -43.1 | |
| 南投辦事處 | 樣本數 | 31 | 35 | 38 | 34 | - | |
| | 滿意 | 29.0 | 57.1 | 57.9 | 73.5 | +15.6 | |
| | 不滿意 | 6.5 | 2.9 | 7.9 | 5.9 | -2.0 | |
| | 尚可/無意見 | 64.5 | 40.0 | 34.2 | 20.6 | -13.6 | |
| 彰化辦事處 | 樣本數 | 37 | 36 | 34 | 36 | - | |
| | 滿意 | 56.8 | 47.2 | 55.9 | 72.2 | +16.3 | |
| | 不滿意 | 2.7 | 5.6 | 2.9 | 19.4 | +16.5 | |
| | 尚可/無意見 | 40.5 | 47.2 | 41.2 | 8.3 | -32.9 | |
| 雲林辦事處 | 樣本數 | 40 | 31 | 34 | 40 | - | |
| | 滿意 | 50.0 | 51.6 | 73.5 | 97.5 | +24.0 | |
| | 不滿意 | 5.0 | 9.7 | 0.0 | 2.5 | +2.5 | |
| | 尚可/無意見 | 45.0 | 38.7 | 26.5 | 0.0 | -26.5 | |

註：1.105年及之前滿意度量表包含「尚可」選項，而106年滿意度量表沒有「尚可」但增加「無意見」選項。

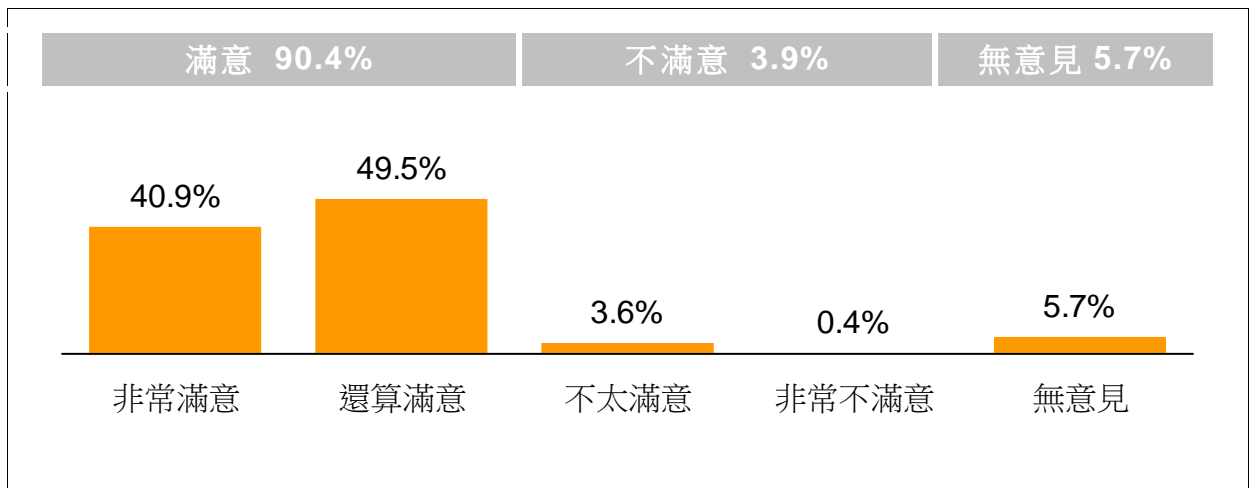
2.進行卡方檢定時，將「尚可/無意見」視為遺漏值不作檢定，「*」表示在95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

第三節 同事關係

一、工作遇到困難時，長官與同仁的協助

1. 整體分析

內部同仁對於「工作遇到困難時，長官與同仁的協助」的看法，有 90.4% 表示滿意(非常滿意 40.9%、還算滿意 49.5%)，3.9% 表示不滿意(不太滿意 3.6%、非常不滿意 0.4%)，另有 5.7% 未表態。



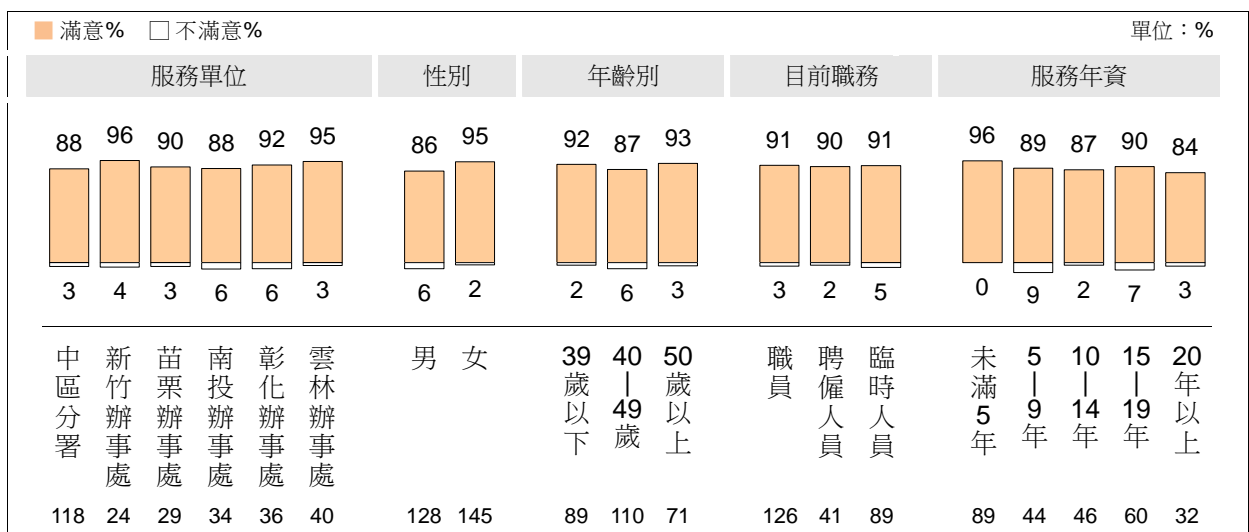
Q.「工作遇到困難時，長官與同仁的協助」滿意度？(調查對象：本分署暨所屬辦事處內部同仁 n=281)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-3-1-1 「工作遇到困難時，長官與同仁的協助」滿意度

2. 按同仁屬性分

各屬性同仁對於「工作遇到困難時，長官與同仁的協助」滿意度皆高於八成四，其中新竹及雲林辦事處、女性或服務未滿 5 年同仁的滿意度更高於九成五，而各屬性同仁不滿意度皆低於一成。卡方檢定顯示，各屬性同仁的看法皆沒有顯著差異。【參閱圖 5-3-1-2】

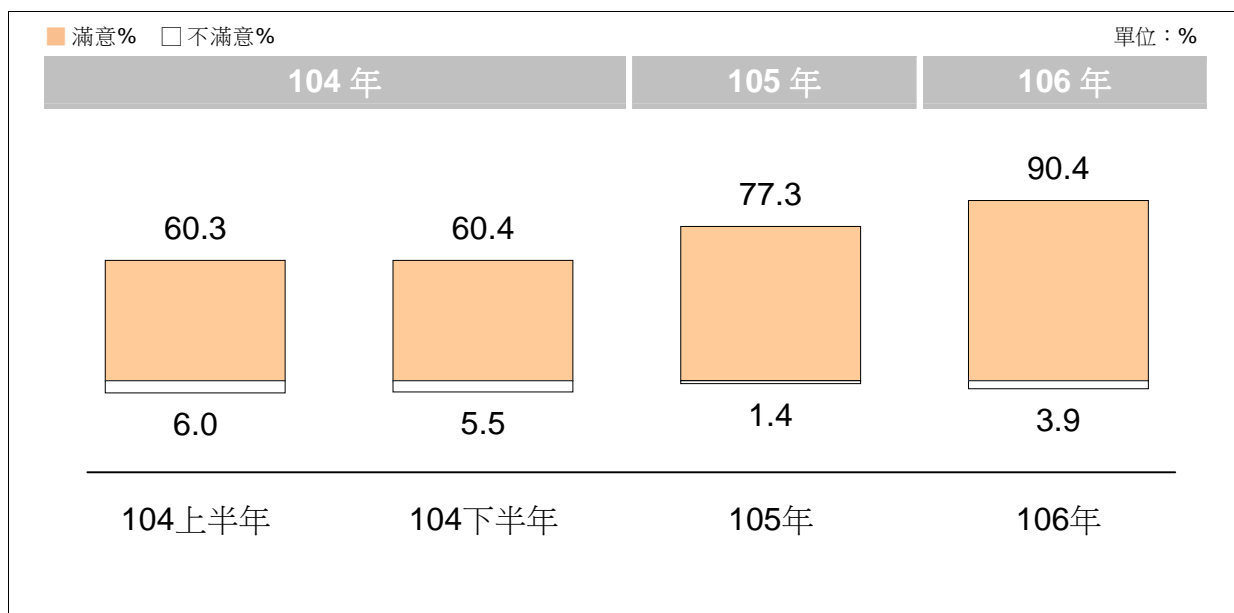


註：僅列出樣本數≥24之屬性受訪者。*表示該類屬性受訪者的回答在 95%信賴水準下有顯著差異。

圖5-3-1-2 「工作遇到困難時，長官與同仁的協助」滿意度-按同仁屬性分

3.按年度別分

106 年「工作遇到困難時，長官與同仁的協助」滿意度達九成，為歷年調查最高，而歷年不滿意度皆低於 7%。(106 年滿意度明顯高於歷年與量表設計與往年不同有關，年度比較結果僅供參考)【參閱圖 5-3-1-3 及表 5-3-1-1】



註：105 年及之前滿意度量表包含「尚可」選項，而 106 年滿意度量表沒有「尚可」但增加「無意見」選項。

圖 5-3-1-3 「工作遇到困難時，長官與同仁的協助」滿意度-按年度別分

今(106)年與 105 年調查結果比較，滿意度上升 13.1 個百分點，不滿意度上升 2.5 個百分點，而尚可/無意見下降 15.6 個百分點；卡方檢定顯示，滿意度量表未合併時近二年調查結果有顯著差異。【參閱表 5-3-1-1】

表 5-3-1-1 「工作遇到困難時，長官與同仁的協助」滿意度-按年度別分

| 項目 | | 103 年 | | 104 年 | | 105 年 | 106 年 | 近二年調查比較 | |
|------|----------------|-------|-----|-------|------|-------|-------|----------|------|
| | | 上半年 | 下半年 | 上半年 | 下半年 | (a) | (b) | =(b)-(a) | 檢定結果 |
| 樣本數 | | - | - | 300 | 293 | 282 | 281 | - | - |
| 彙整結果 | 滿意 (1)+(2) | - | - | 60.3 | 60.4 | 77.3 | 90.4 | +13.1 | |
| | 不滿意 (3)+(4) | - | - | 6.0 | 5.5 | 1.4 | 3.9 | +2.5 | |
| | 尚可/無意見 (5)+(6) | - | - | 33.7 | 34.1 | 21.3 | 5.7 | -15.6 | |
| 原始結果 | 非常滿意 (1) | - | - | 14.3 | 16.7 | 22.3 | 40.9 | +18.6 | |
| | 還算滿意 (2) | - | - | 46.0 | 43.7 | 55.0 | 49.5 | -5.5 | |
| | 不太滿意 (3) | - | - | 5.0 | 4.4 | 1.1 | 3.6 | +2.5 | * |
| | 非常不滿意 (4) | - | - | 1.0 | 1.0 | 0.4 | 0.4 | 0.0 | |
| | 尚可/未填答 (5) | - | - | 33.7 | 34.1 | 21.3 | - | - | |
| | 無意見 (6) | - | - | - | - | - | 5.7 | - | |

註：1.105 年及之前滿意度量表包含「尚可」選項，而 106 年滿意度量表沒有「尚可」但增加「無意見」選項。

2.進行卡方檢定時，將「尚可/無意見」視為遺漏值不作檢定，「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

進一步比較各單位近二年調查結果，將「尚可/無意見」視為遺漏值，卡方檢定顯示各單位近二年調查結果皆沒有顯著差異。(106年滿意度量表設計與往年不同，年度比較結果僅供參考)【參閱表 5-3-1-2】

表 5-3-1-2 「工作遇到困難時，長官與同仁的協助」滿意度—按單位及年度別分

單位：人；%

| 服務單位別 | 項目 | 104年 | | 105年 | 106年 | 近二年調查比較 | |
|-------|--------|------|------|------|------|-----------|------|
| | | 上半年 | 下半年 | (a) | (b) | 差距(b)-(a) | 檢定結果 |
| 中區分署 | 樣本數 | 139 | 134 | 123 | 118 | - | |
| | 滿意 | 58.3 | 59.0 | 74.0 | 88.1 | +14.1 | |
| | 不滿意 | 5.8 | 6.7 | 2.4 | 3.4 | +1.0 | |
| | 尚可/無意見 | 36.0 | 34.3 | 23.6 | 8.5 | -15.1 | |
| 新竹辦事處 | 樣本數 | 28 | 28 | 29 | 24 | - | |
| | 滿意 | 71.4 | 75.0 | 75.9 | 95.8 | +19.9 | |
| | 不滿意 | 3.6 | 0.0 | 0.0 | 4.2 | +4.2 | |
| | 尚可/無意見 | 25.0 | 25.0 | 24.1 | 0.0 | -24.1 | |
| 苗栗辦事處 | 樣本數 | 25 | 29 | 24 | 29 | - | |
| | 滿意 | 64.0 | 75.9 | 70.8 | 89.7 | +18.9 | |
| | 不滿意 | 8.0 | 0.0 | 0.0 | 3.4 | +3.4 | |
| | 尚可/無意見 | 28.0 | 24.1 | 29.2 | 6.9 | -22.3 | |
| 南投辦事處 | 樣本數 | 31 | 35 | 38 | 34 | - | |
| | 滿意 | 54.8 | 60.0 | 81.6 | 88.2 | +6.6 | |
| | 不滿意 | 6.5 | 0.0 | 2.6 | 5.9 | +3.3 | |
| | 尚可/無意見 | 38.7 | 40.0 | 15.8 | 5.9 | -9.9 | |
| 彰化辦事處 | 樣本數 | 37 | 36 | 34 | 36 | - | |
| | 滿意 | 54.1 | 41.7 | 82.4 | 91.7 | +9.3 | |
| | 不滿意 | 8.1 | 13.9 | 0.0 | 5.6 | +5.6 | |
| | 尚可/無意見 | 37.8 | 44.4 | 17.6 | 2.8 | -14.8 | |
| 雲林辦事處 | 樣本數 | 40 | 31 | 34 | 40 | - | |
| | 滿意 | 67.5 | 61.3 | 85.3 | 95.0 | +9.7 | |
| | 不滿意 | 5.0 | 6.5 | 0.0 | 2.5 | +2.5 | |
| | 尚可/無意見 | 27.5 | 32.3 | 14.7 | 2.5 | -12.2 | |

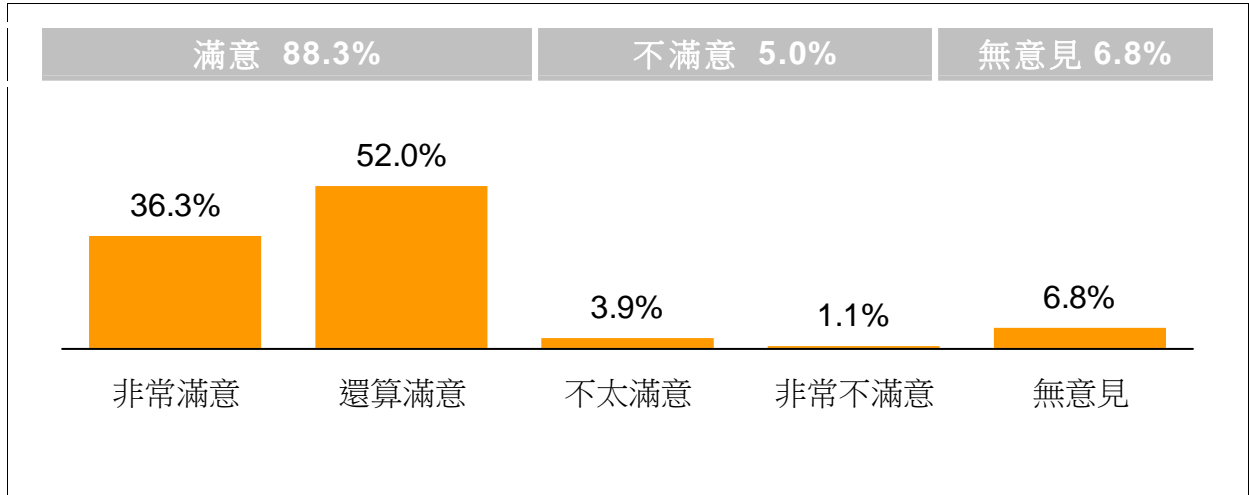
註：1.105年及之前滿意度量表包含「尚可」選項，而106年滿意度量表沒有「尚可」但增加「無意見」選項。

2.進行卡方檢定時，將「尚可/無意見」視為遺漏值不作檢定，「*」表示在95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

二、與單位內同仁在業務上溝通合作情形

1. 整體分析

內部同仁對於「與單位內同仁在業務上溝通合作情形」的看法，有 88.3% 表示滿意(非常滿意 36.3%、還算滿意 52.0%)，5.0% 表示不滿意(不太滿意 3.9%、非常不滿意 1.1%)，另有 6.8% 未表態。

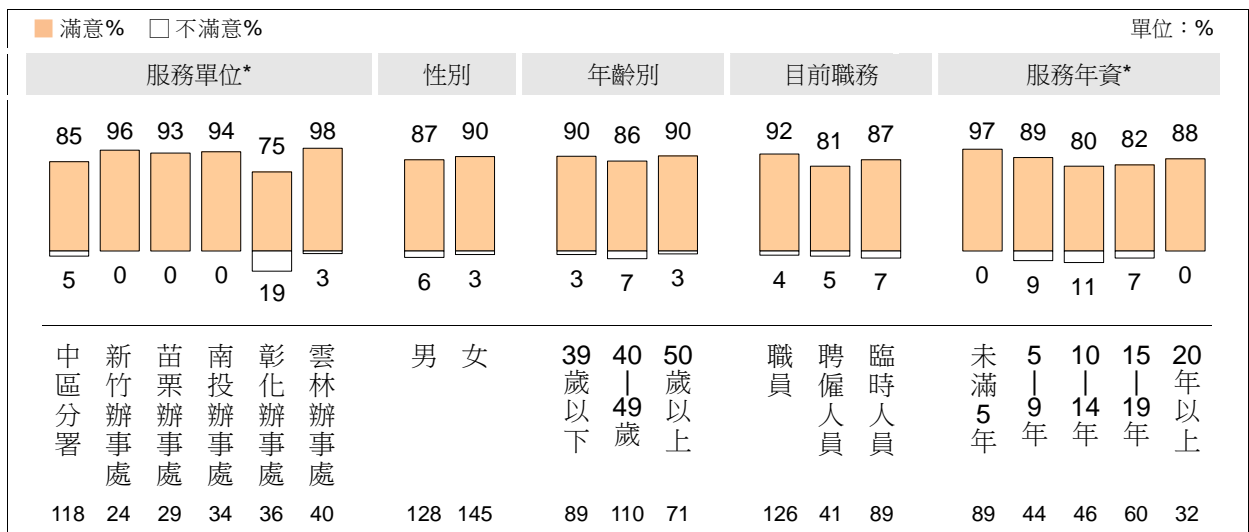


Q. 「與單位內同仁在業務上溝通合作情形」滿意度？(調查對象：本分署暨所屬辦事處內部同仁 n=281)
說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-3-2-1 「與單位內同仁在業務上溝通合作情形」滿意度

2. 按同仁屬性分

各屬性同仁對於「與單位內同仁在業務上溝通合作情形」滿意度皆高於七成五，其中新竹及雲林辦事處、服務未滿 5 年同仁的滿意度更高於九成五，而彰化辦事處或服務 10-14 年同仁有較高的不滿意度皆高於一成。卡方檢定顯示，不同「服務單位」、「服務年資」同仁的看法皆有顯著差異。【參閱圖 5-3-2-2】



註：僅列出樣本數≥24之屬性受訪者。*表示該類屬性受訪者的回答在 95%信賴水準下有顯著差異。

圖5-3-2-2 「與單位內同仁在業務上溝通合作情形」滿意度-按同仁屬性分

3.按年度別分

106 年「與單位內同仁在業務上溝通合作情形」滿意度達八成八，為歷年調查最高，而歷年不滿意度皆低於 6%。(106 年滿意度明顯高於歷年與量表設計與往年不同有關，年度比較結果僅供參考)【參閱圖 5-3-2-3 及表 5-3-2-1】

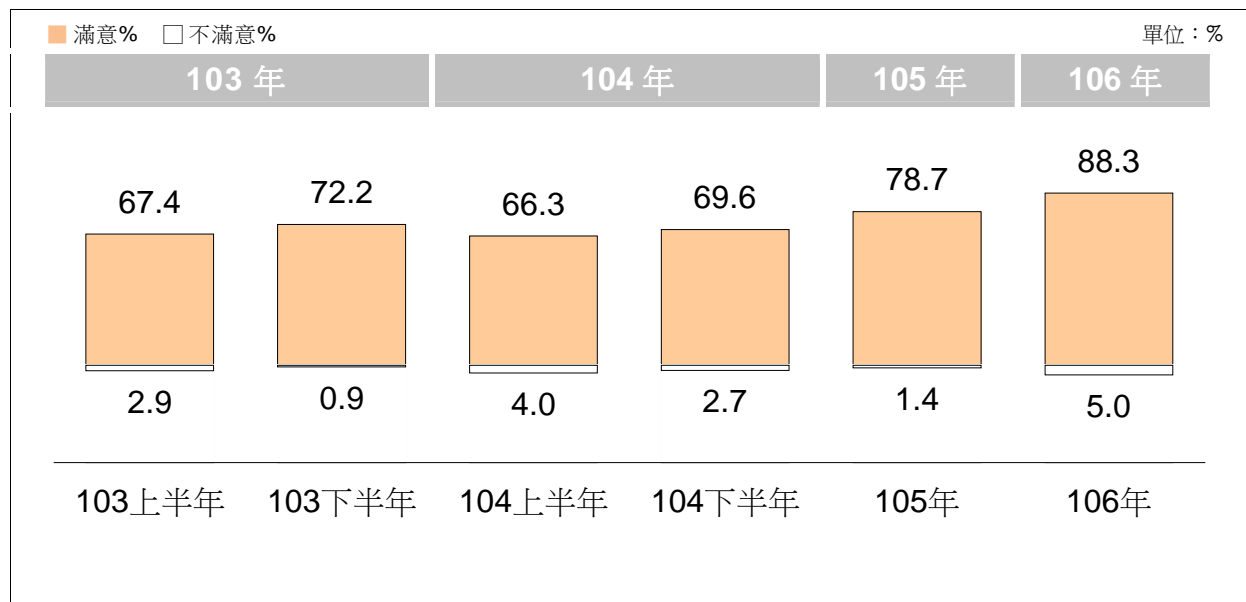


圖5-3-2-3 「與單位內同仁在業務上溝通合作情形」滿意度-按年度別分

今(106)年與 105 年調查結果比較，滿意度上升 9.6 個百分點，不滿意度上升 3.6 個百分點，而尚可/無意見下降 13.1 個百分點；卡方檢定顯示，近二年調查結果有顯著差異。【參閱表 5-3-2-1】

表 5-3-2-1 「長官對您工作付出給予的肯定與認同」滿意度-按年度別分

| 項目 | | 103年 | | 104年 | | 105年 (a) | 106年 (b) | 近二年調查比較 | |
|------|----------------|------|------|------|------|-------------|-------------|----------|------|
| | | 上半年 | 下半年 | 上半年 | 下半年 | | | =(b)-(a) | 檢定結果 |
| 樣本數 | | 242 | 230 | 300 | 293 | 282 | 281 | - | - |
| 彙整結果 | 滿意 (1)+(2) | 67.4 | 72.2 | 66.3 | 69.6 | 78.7 | 88.3 | +9.6 | * |
| | 不滿意 (3)+(4) | 2.9 | 0.9 | 4.0 | 2.7 | 1.4 | 5.0 | +3.6 | |
| | 尚可/無意見 (5)+(6) | 29.8 | 27.0 | 29.7 | 27.6 | 19.9 | 6.8 | -13.1 | |
| 原始結果 | 非常滿意 (1) | 16.9 | 13.5 | 18.0 | 15.0 | 20.2 | 36.3 | +16.1 | * |
| | 還算滿意 (2) | 50.4 | 58.7 | 48.3 | 54.6 | 58.5 | 52.0 | -6.5 | |
| | 不太滿意 (3) | 2.9 | 0.9 | 2.3 | 2.7 | 1.1 | 3.9 | +2.8 | |
| | 非常不滿意 (4) | 0.0 | 0.0 | 1.7 | 0.0 | 0.4 | 1.1 | +0.7 | |
| | 尚可/未填答 (5) | 29.8 | 27.0 | 29.7 | 27.6 | 19.9 | - | - | |
| | 無意見 (6) | - | - | - | - | - | 6.8 | - | |

註：1.105 年及之前滿意度量表包含「尚可」選項，而 106 年滿意度量表沒有「尚可」但增加「無意見」選項。

2.進行卡方檢定時，將「尚可/無意見」視為遺漏值不作檢定，「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

進一步比較各單位近二年調查結果，卡方檢定顯示，彰化辦事處近二年調查結果有顯著差異。(106年滿意度量表設計與往年不同，年度比較結果僅供參考)【參閱表 5-3-2-2】

表 5-3-2-2 「與單位內同仁在業務上溝通合作情形」滿意度—按單位及年度分

單位：人；%

| 服務單位別 | 項目 | 104年 | | 105年 | 106年 | 近二年調查比較 | |
|-------|--------|------|------|------|------|-----------|------|
| | | 上半年 | 下半年 | (a) | (b) | 差距(b)-(a) | 檢定結果 |
| 中區分署 | 樣本數 | 139 | 134 | 123 | 118 | - | |
| | 滿意 | 64.7 | 67.9 | 74.0 | 84.7 | +10.7 | |
| | 不滿意 | 5.0 | 2.2 | 2.4 | 5.1 | +2.7 | |
| | 尚可/無意見 | 30.2 | 29.9 | 23.6 | 10.2 | -13.4 | |
| 新竹辦事處 | 樣本數 | 28 | 28 | 29 | 24 | - | |
| | 滿意 | 71.4 | 64.3 | 86.2 | 95.8 | +9.6 | |
| | 不滿意 | 3.6 | 3.6 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | |
| | 尚可/無意見 | 25.0 | 32.1 | 13.8 | 4.2 | -9.6 | |
| 苗栗辦事處 | 樣本數 | 25 | 29 | 24 | 29 | - | |
| | 滿意 | 72.0 | 79.3 | 70.8 | 93.1 | +22.3 | |
| | 不滿意 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | |
| | 尚可/無意見 | 28.0 | 20.7 | 29.2 | 6.9 | -22.3 | |
| 南投辦事處 | 樣本數 | 31 | 35 | 38 | 34 | - | |
| | 滿意 | 67.7 | 80.0 | 84.2 | 94.1 | +9.9 | |
| | 不滿意 | 0.0 | 2.9 | 2.6 | 0.0 | -2.6 | |
| | 尚可/無意見 | 32.3 | 17.1 | 13.2 | 5.9 | -7.3 | |
| 彰化辦事處 | 樣本數 | 37 | 36 | 34 | 36 | - | |
| | 滿意 | 67.6 | 61.1 | 73.5 | 75.0 | +1.5 | |
| | 不滿意 | 0.0 | 2.8 | 0.0 | 19.4 | +19.4 * | |
| | 尚可/無意見 | 32.4 | 36.1 | 26.5 | 5.6 | -20.9 | |
| 雲林辦事處 | 樣本數 | 40 | 31 | 34 | 40 | - | |
| | 滿意 | 62.5 | 71.0 | 94.1 | 97.5 | +3.4 | |
| | 不滿意 | 10.0 | 6.5 | 0.0 | 2.5 | +2.5 | |
| | 尚可/無意見 | 27.5 | 22.6 | 5.9 | 0.0 | -5.9 | |

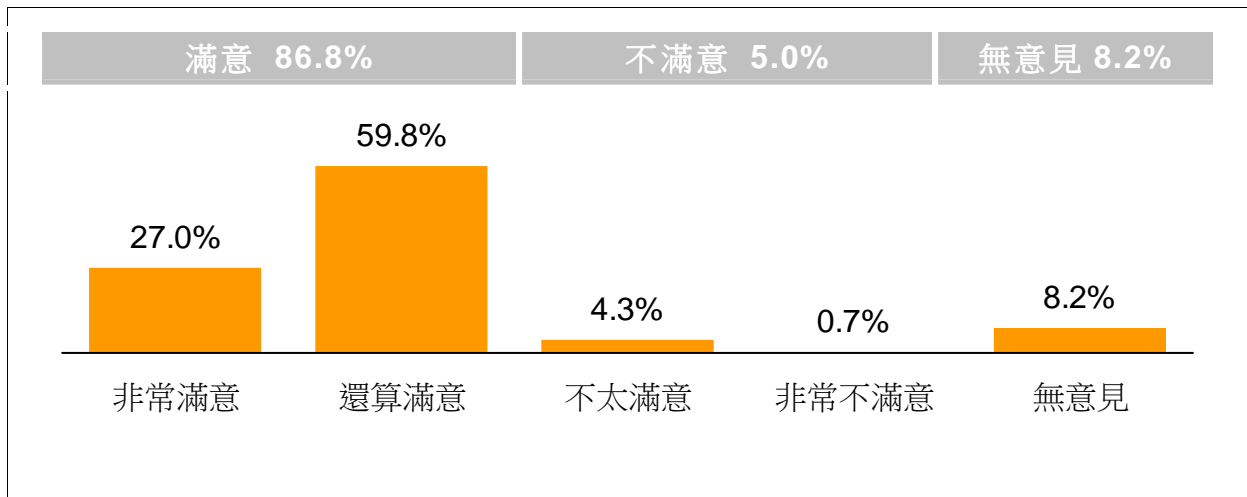
註：1.105年及之前滿意度量表包含「尚可」選項，而106年滿意度量表沒有「尚可」但增加「無意見」選項。

2.進行卡方檢定時，將「尚可/無意見」視為遺漏值不作檢定，「*」表示在95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

三、與其他單位同仁在業務上溝通合作情形

1. 整體分析

內部同仁對於「與其他單位同仁在業務上溝通合作情形」的看法，有 86.8% 表示滿意(非常滿意 27.0%、還算滿意 59.8%)，5.0% 表示不滿意(不太滿意 4.3%、非常不滿意 0.7%)，另有 8.2% 未表態。

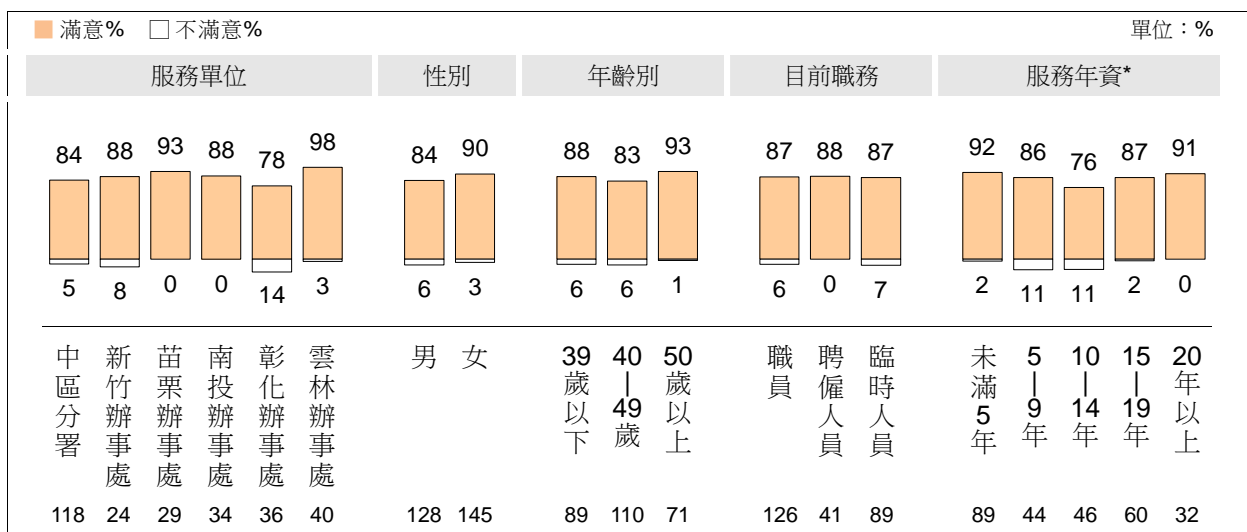


Q. 「與其他單位同仁在業務上溝通合作情形」滿意度？(調查對象：本分署暨所屬辦事處內部同仁 n=281)
說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-3-3-1 「與其他單位同仁在業務上溝通合作情形」滿意度

2. 按同仁屬性分

各屬性同仁對於「與其他單位同仁在業務上溝通合作情形」滿意度皆高於七成六，其中苗栗及雲林辦事處、女性、50歲以上、服務未滿5年或20年以上同仁的滿意度更高於九成，而彰化辦事處或服務5-14年同仁有較高的不滿意度皆高於一成。卡方檢定顯示，不同「服務年資」同仁的看法有顯著差異。【參閱圖5-3-3-2】



註：僅列出樣本數≥24之屬性受訪者。*表示該類屬性受訪者的回答在95%信賴水準下有顯著差異。

圖5-3-3-2 「與其他單位同仁在業務上溝通合作情形」滿意度-按同仁屬性分

3.按年度別分

106 年「與其他單位同仁在業務上溝通合作情形」滿意度達八成七，為歷年調查最高，而歷年不滿意度皆低於 6%。(106 年滿意度明顯高於歷年與量表設計與往年不同有關，年度比較結果僅供參考)。【參閱圖 5-3-3-3 及表 5-3-3-1】

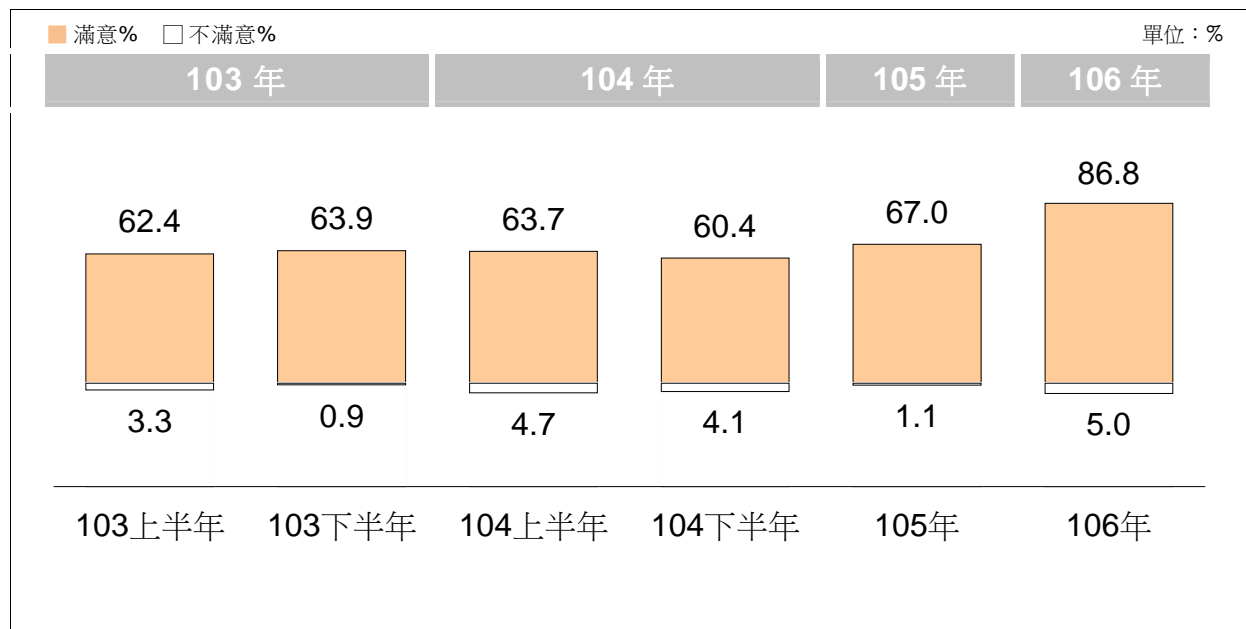


圖 5-3-3-3 「與其他單位同仁在業務上溝通合作情形」滿意度-按年度別分

今(106)年與 105 年調查結果比較，滿意度上升 8.1 個百分點，不滿意度上升 3.6 個百分點，而尚可/無意見下降 11.7 個百分點；卡方檢定顯示，近二年調查結果有顯著差異。【參閱表 5-3-3-1】

表 5-3-3-1 「與其他單位同仁在業務上溝通合作情形」滿意度-按年度別分

| 項目 | | 103 年 | | 104 年 | | 105 年 (a) | 106 年 (b) | 近二年調查比較 | |
|------|----------------|-------|------|-------|------|--------------|--------------|----------|------|
| | | 上半年 | 下半年 | 上半年 | 下半年 | | | =(b)-(a) | 檢定結果 |
| 樣本數 | | 242 | 230 | 300 | 293 | 282 | 281 | - | - |
| 彙整結果 | 滿意 (1)+(2) | 62.4 | 63.9 | 63.7 | 60.4 | 67.0 | 86.8 | +8.1 | * |
| | 不滿意 (3)+(4) | 3.3 | 0.9 | 4.7 | 4.1 | 1.1 | 5.0 | +3.6 | |
| | 尚可/無意見 (5)+(6) | 34.3 | 35.2 | 31.7 | 35.5 | 31.9 | 8.2 | -11.7 | |
| 原始結果 | 非常滿意 (1) | 12.8 | 8.7 | 14.7 | 11.9 | 13.8 | 27.0 | +6.8 | |
| | 還算滿意 (2) | 49.6 | 55.2 | 49.0 | 48.5 | 53.2 | 59.8 | +1.3 | |
| | 不太滿意 (3) | 2.1 | 0.9 | 3.7 | 4.1 | 1.1 | 4.3 | +3.2 | |
| | 非常不滿意 (4) | 1.2 | 0.0 | 1.0 | 0.0 | 0.0 | 0.7 | +0.3 | |
| | 尚可/未填答 (5) | - | - | 33.7 | 40.3 | 28.0 | - | - | |
| | 無意見 (6) | - | - | - | - | - | 8.2 | - | |

註：1.105 年及之前滿意度量表包含「尚可」選項，而 106 年滿意度量表沒有「尚可」但增加「無意見」選項。

2.進行卡方檢定時，將「尚可/無意見」視為遺漏值不作檢定，「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

進一步比較各單位近二年調查結果，將「尚可/無意見」視為遺漏值，卡方檢定顯示各單位近二年調查結果皆沒有顯著差異。(106年滿意度量表設計與往年不同，年度比較結果僅供參考)【參閱表 5-3-3-2】

表 5-3-3-2 「與其他單位同仁在業務上溝通合作情形」滿意度—按單位及年度分

單位：人；%

| 服務單位別 | 項目 | 104年 | | 105年 (a) | 106年 (b) | 近二年調查比較 | |
|-------|--------|------|------|-------------|-------------|-----------|------|
| | | 上半年 | 下半年 | | | 差距(b)-(a) | 檢定結果 |
| 中區分署 | 樣本數 | 139 | 134 | 123 | 118 | - | |
| | 滿意 | 57.6 | 56.7 | 57.7 | 83.9 | +26.2 | |
| | 不滿意 | 5.0 | 4.5 | 1.6 | 5.1 | +3.5 | |
| | 尚可/無意見 | 37.4 | 38.8 | 40.7 | 11.0 | -29.7 | |
| 新竹辦事處 | 樣本數 | 28 | 28 | 29 | 24 | - | |
| | 滿意 | 82.1 | 64.3 | 72.4 | 87.5 | +15.1 | |
| | 不滿意 | 0.0 | 3.6 | 0.0 | 8.3 | +8.3 | |
| | 尚可/無意見 | 17.9 | 32.1 | 27.6 | 4.2 | -23.4 | |
| 苗栗辦事處 | 樣本數 | 25 | 29 | 24 | 29 | - | |
| | 滿意 | 72.0 | 86.2 | 66.7 | 93.1 | +26.4 | |
| | 不滿意 | 4.0 | 3.4 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | |
| | 尚可/無意見 | 24.0 | 10.3 | 33.3 | 6.9 | -26.4 | |
| 南投辦事處 | 樣本數 | 31 | 35 | 38 | 34 | - | |
| | 滿意 | 67.7 | 68.6 | 73.7 | 88.2 | +14.5 | |
| | 不滿意 | 0.0 | 5.7 | 2.6 | 0.0 | -2.6 | |
| | 尚可/無意見 | 32.3 | 25.7 | 23.7 | 11.8 | -11.9 | |
| 彰化辦事處 | 樣本數 | 37 | 36 | 34 | 36 | - | |
| | 滿意 | 64.9 | 50.0 | 61.8 | 77.8 | +16.0 | |
| | 不滿意 | 5.4 | 2.8 | 0.0 | 13.9 | +13.9 | |
| | 尚可/無意見 | 29.7 | 47.2 | 38.2 | 8.3 | -29.9 | |
| 雲林辦事處 | 樣本數 | 40 | 31 | 34 | 40 | - | |
| | 滿意 | 62.5 | 51.6 | 94.1 | 97.5 | +3.4 | |
| | 不滿意 | 10.0 | 3.2 | 0.0 | 2.5 | +2.5 | |
| | 尚可/無意見 | 27.5 | 45.2 | 5.9 | 0.0 | -5.9 | |

註：1.105年及之前滿意度量表包含「尚可」選項，而106年滿意度量表沒有「尚可」但增加「無意見」選項。

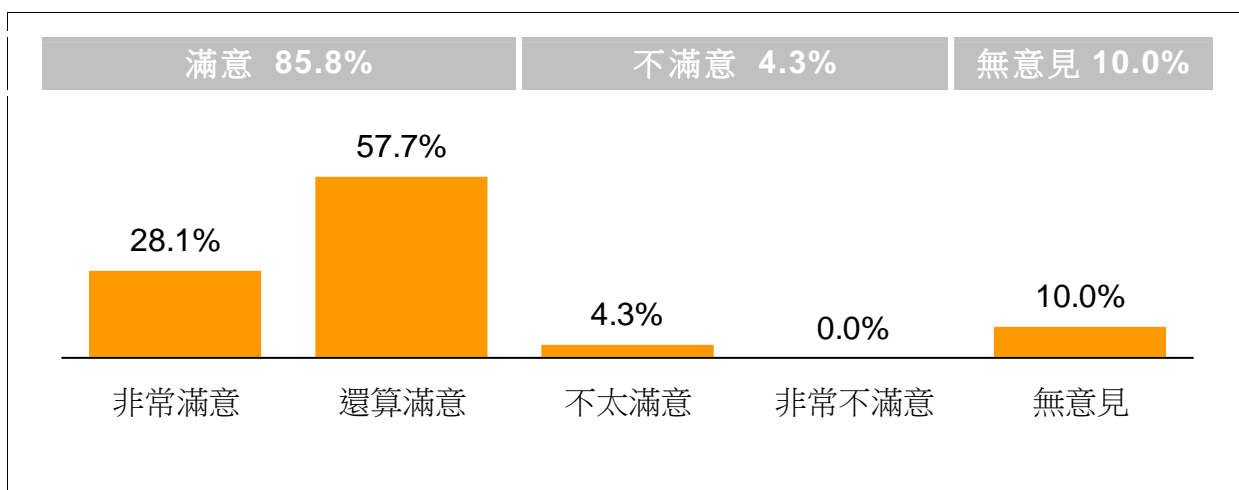
2.進行卡方檢定時，將「尚可/無意見」視為遺漏值不作檢定，「*」表示在95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

第四節 工作支援

一、機關內部各項訊息公開程度

1. 整體分析

內部同仁對於「機關內部各項訊息公開程度」的看法，有 85.8% 表示滿意(非常滿意 28.1%、還算滿意 57.7%)，4.3% 表示不滿意(不太滿意 4.3%、非常不滿意 0.0%)，另有 10.0% 未表態。



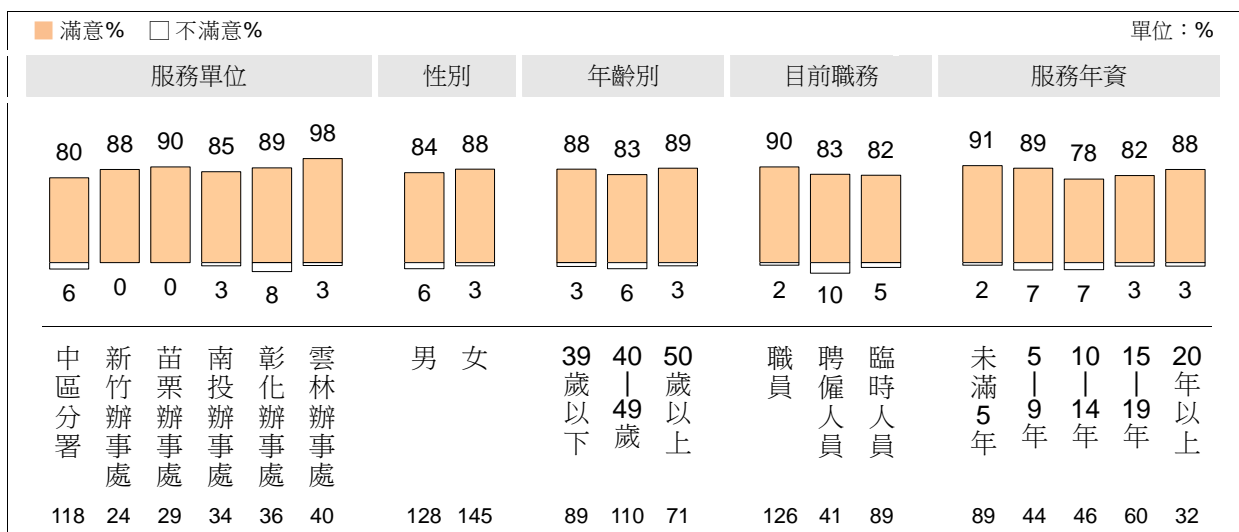
Q. 「機關內部各項訊息公開程度」滿意度？(調查對象：本分署暨所屬辦事處內部同仁 n=281)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-4-1-1 「機關內部各項訊息公開程度」滿意度

2. 按同仁屬性分

各屬性同仁對於「機關內部各項訊息公開程度」滿意度皆高於七成八，其中苗栗及雲林辦事處、職務為職員或服務未滿 5 年同仁的滿意度更高於九成，而聘僱人員有較高的不滿意度約一成。卡方檢定顯示，各屬性同仁的看法皆沒有顯著差異。【參閱圖 5-4-1-2】

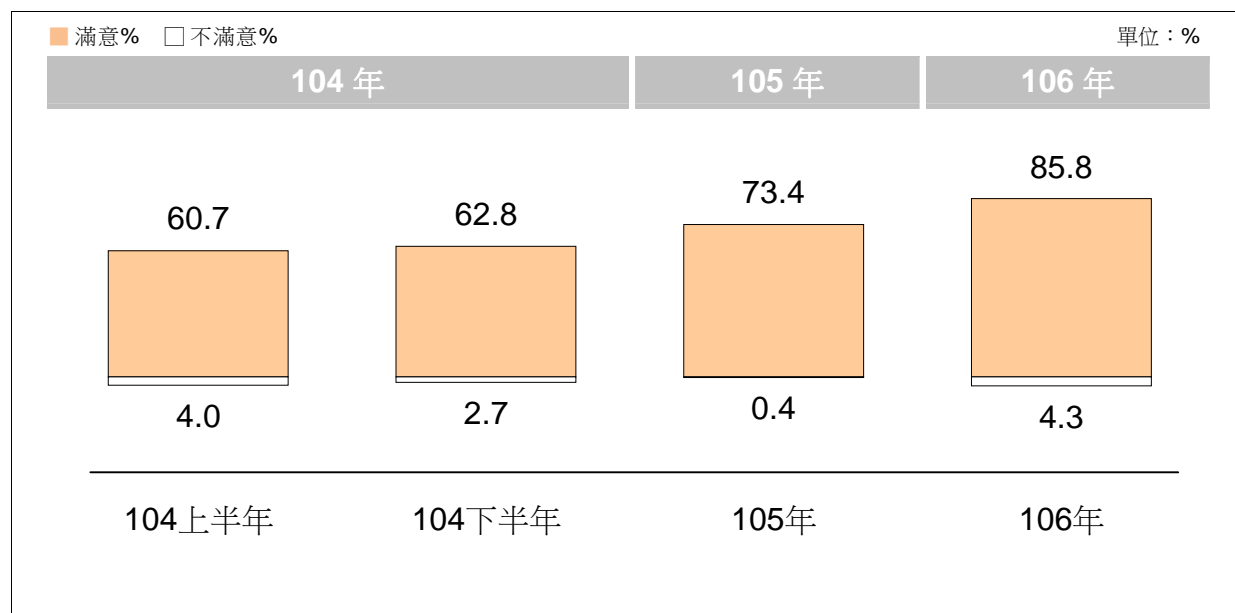


註：僅列出樣本數≥24之屬性受訪者。*表示該類屬性受訪者的回答在 95%信賴水準下有顯著差異。

圖5-4-1-2 「機關內部各項訊息公開程度」滿意度-按同仁屬性分

3.按年度別分

106年「機關內部各項訊息公開程度」滿意度達八成六，為歷年調查最高，而歷年不滿意度皆低於5%。(106年滿意度明顯高於歷年與量表設計與往年不同有關，年度比較結果僅供參考)【參閱圖5-4-1-3及表5-4-1-1】



註：105年及之前滿意度量表包含「尚可」選項，而106年滿意度量表沒有「尚可」但增加「無意見」選項。

圖5-4-1-3 「機關內部各項訊息公開程度」滿意度-按年度別分

今(106)年與105年調查結果比較，滿意度上升12.4個百分點，不滿意度上升3.9個百分點，而尚可/無意見下降16.2個百分點；卡方檢定顯示，近二年調查結果有顯著差異。【參閱表5-4-1-1】

表5-4-1-1 「機關內部各項訊息公開程度」滿意度-按年度別分

| 項目 | | 103年 | | 104年 | | 105年 | 106年 | 近二年調查比較 | |
|------|----------------|------|-----|------|------|------|------|----------|------|
| | | 上半年 | 下半年 | 上半年 | 下半年 | (a) | (b) | =(b)-(a) | 檢定結果 |
| 樣本數 | | - | - | 300 | 293 | 282 | 281 | - | - |
| 彙整結果 | 滿意 (1)+(2) | - | - | 60.7 | 62.8 | 73.4 | 85.8 | +12.4 | |
| | 不滿意 (3)+(4) | - | - | 4.0 | 2.7 | 0.4 | 4.3 | +3.9 | * |
| | 尚可/無意見 (5)+(6) | - | - | 35.3 | 34.5 | 26.2 | 10.0 | -16.2 | |
| 原始結果 | 非常滿意 (1) | - | - | 12.7 | 11.6 | 16.7 | 28.1 | +11.4 | |
| | 還算滿意 (2) | - | - | 48.0 | 51.2 | 56.7 | 57.7 | +1.0 | |
| | 不太滿意 (3) | - | - | 3.3 | 1.7 | 0.4 | 4.3 | +3.9 | * |
| | 非常不滿意 (4) | - | - | 0.7 | 1.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | |
| | 尚可/未填答 (5) | - | - | 35.3 | 34.5 | 26.2 | - | - | |
| | 無意見 (6) | - | - | - | - | - | 10.0 | - | |

註：1.105年及之前滿意度量表包含「尚可」選項，而106年滿意度量表沒有「尚可」但增加「無意見」選項。

2.進行卡方檢定時，將「尚可/無意見」視為遺漏值不作檢定，「*」表示在95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

進一步比較各單位近二年調查結果，卡方檢定顯示，中區分署近二年調查結果有顯著差異。(106年滿意度量表設計與往年不同，年度比較結果僅供參考)
【參閱表 5-4-1-2】

表 5-4-1-2 「機關內部各項訊息公開程度」滿意度—按單位及年度別分

單位：人；%

| 服務單位別 | 項目 | 104 年 | | 105 年 (a) | 106 年 (b) | 近二年調查比較 | |
|-------|--------|-------|------|--------------|--------------|-----------|------|
| | | 上半年 | 下半年 | | | 差距(b)-(a) | 檢定結果 |
| 中區分署 | 樣本數 | 139 | 134 | 123 | 118 | - | |
| | 滿意 | 56.1 | 59.7 | 65.9 | 79.7 | +13.8 | |
| | 不滿意 | 5.0 | 4.5 | 0.0 | 5.9 | +5.9 | * |
| | 尚可/無意見 | 38.8 | 35.8 | 34.1 | 14.4 | -19.7 | |
| 新竹辦事處 | 樣本數 | 28 | 28 | 29 | 24 | - | |
| | 滿意 | 64.3 | 75.0 | 75.9 | 87.5 | +11.6 | |
| | 不滿意 | 3.6 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | |
| | 尚可/無意見 | 32.1 | 25.0 | 24.1 | 12.5 | -11.6 | |
| 苗栗辦事處 | 樣本數 | 25 | 29 | 24 | 29 | - | |
| | 滿意 | 68.0 | 72.4 | 62.5 | 89.7 | +27.2 | |
| | 不滿意 | 8.0 | 3.4 | 4.2 | 0.0 | -4.2 | |
| | 尚可/無意見 | 24.0 | 24.1 | 33.3 | 10.3 | -23.0 | |
| 南投辦事處 | 樣本數 | 31 | 35 | 38 | 34 | - | |
| | 滿意 | 51.6 | 62.9 | 78.9 | 85.3 | +6.4 | |
| | 不滿意 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 2.9 | +2.9 | |
| | 尚可/無意見 | 48.4 | 37.1 | 21.1 | 11.8 | -9.3 | |
| 彰化辦事處 | 樣本數 | 37 | 36 | 34 | 36 | - | |
| | 滿意 | 75.7 | 58.3 | 79.4 | 88.9 | +9.5 | |
| | 不滿意 | 2.7 | 2.8 | 0.0 | 8.3 | +8.3 | |
| | 尚可/無意見 | 21.6 | 38.9 | 20.6 | 2.8 | -17.8 | |
| 雲林辦事處 | 樣本數 | 40 | 31 | 34 | 40 | - | |
| | 滿意 | 62.5 | 61.3 | 94.1 | 97.5 | +3.4 | |
| | 不滿意 | 2.5 | 0.0 | 0.0 | 2.5 | +2.5 | |
| | 尚可/無意見 | 35.0 | 38.7 | 5.9 | 0.0 | -5.9 | |

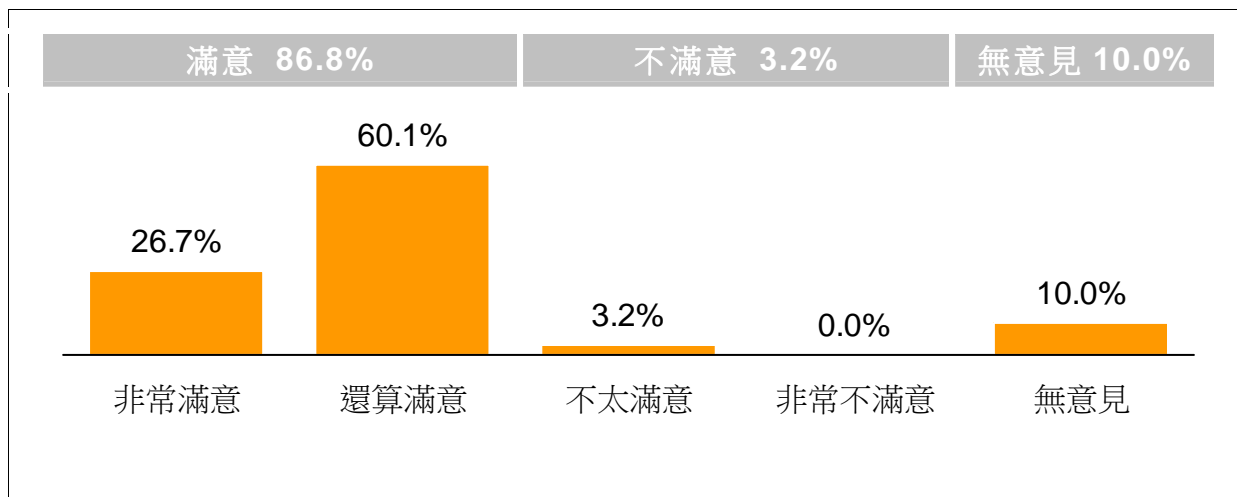
註：1.105年及之前滿意度量表包含「尚可」選項，而106年滿意度量表沒有「尚可」但增加「無意見」選項。

2.進行卡方檢定時，將「尚可/無意見」視為遺漏值不作檢定，「*」表示在95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

二、機關內部各項訊息公開的即時性

1. 整體分析

內部同仁對於「機關內部各項訊息公開的即時性」的看法，有 86.8% 表示滿意(非常滿意 26.7%、還算滿意 60.1%)，3.2% 表示不滿意(不太滿意 3.2%、非常不滿意 0.0%)，另有 10.0% 未表態。



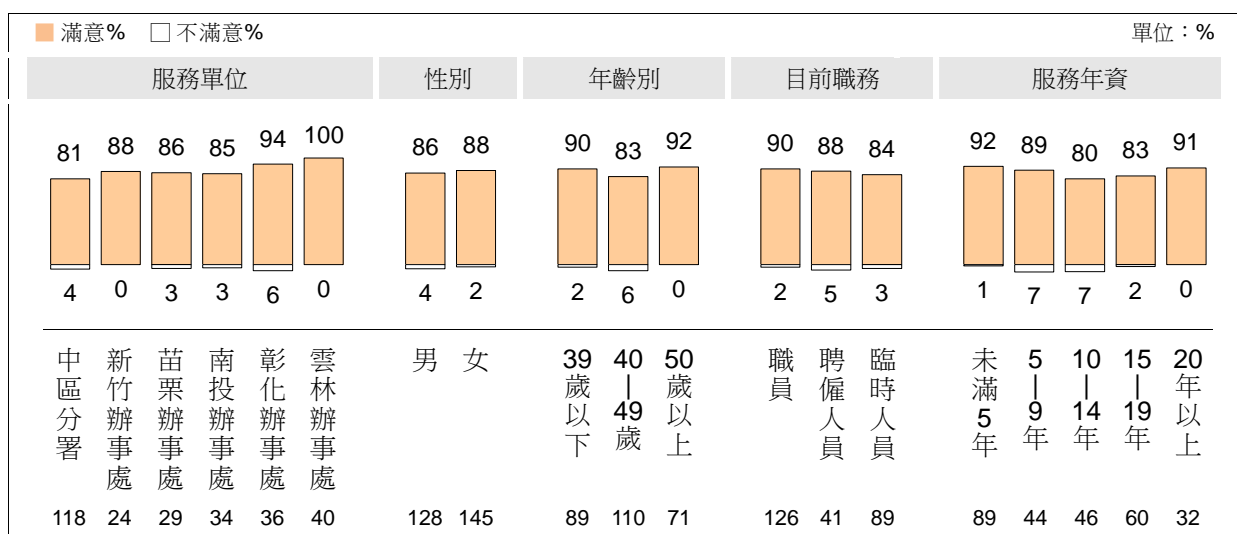
Q. 「機關內部各項訊息公開的即時性」滿意度？(調查對象：本分署暨所屬辦事處內部同仁 n=281)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-4-2-1 「機關內部各項訊息公開的即時性」滿意度

2. 按同仁屬性分

各屬性同仁對於「機關內部各項訊息公開的即時性」滿意度皆高於八成一，其中彰化及雲林辦事處、39 歲以下、職務為職員、服務未滿 5 年或 20 年以上同仁的滿意度更高於九成，而各屬性同仁不滿意度皆低於 8%。卡方檢定顯示，各屬性同仁的看法皆沒有顯著差異。【參閱圖 5-4-2-2】

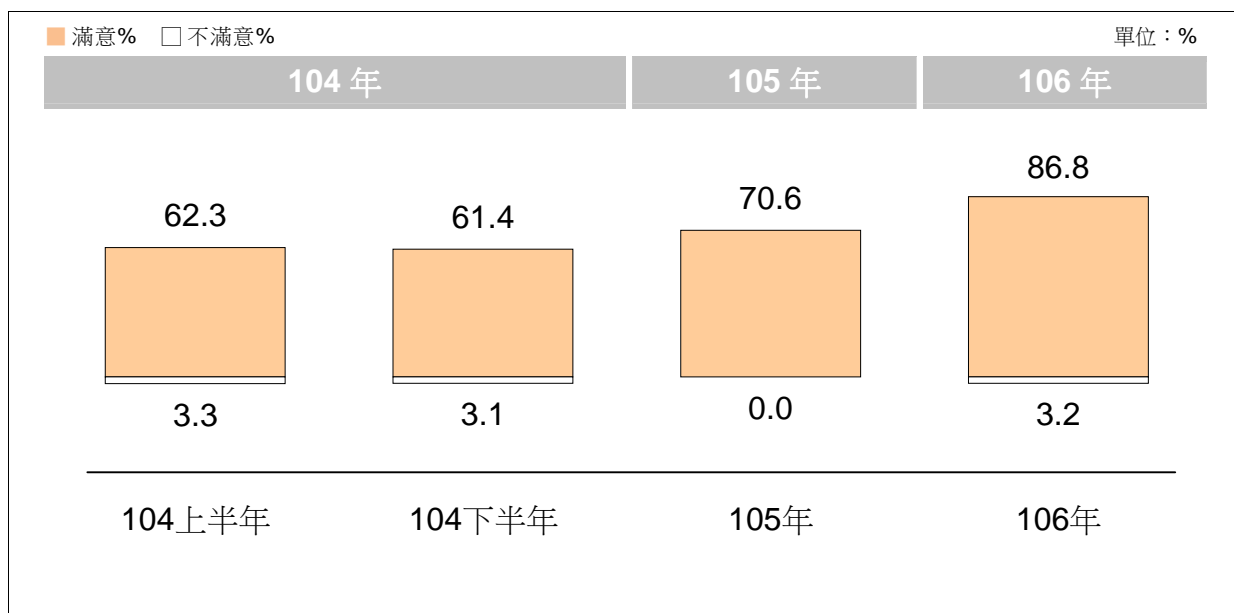


註：僅列出樣本數≥24之屬性受訪者。*表示該類屬性受訪者的回答在 95%信賴水準下有顯著差異。

圖5-4-2-2 「機關內部各項訊息公開的即時性」滿意度-按同仁屬性分

3.按年度別分

106 年「機關內部各項訊息公開的即時性」滿意度達八成七，為歷年調查最高，而歷年不滿意度皆低於4%。(106年滿意度明顯高於歷年與量表設計與往年不同有關，年度比較結果僅供參考)【參閱圖 5-4-2-3 及表 5-4-2-1】



註：105 年及之前滿意度量表包含「尚可」選項，而 106 年滿意度量表沒有「尚可」但增加「無意見」選項。

圖 5-4-2-3 「機關內部各項訊息公開的即時性」滿意度-按年度別分

今(106)年與 105 年調查結果比較，滿意度上升 16.2 個百分點，不滿意度上升 3.2 個百分點，而尚可/無意見下降 19.4 個百分點；卡方檢定顯示，近二年調查結果有顯著差異。【參閱表 5-4-2-1】

表 5-4-2-1 「機關內部各項訊息公開的即時性」滿意度-按年度別分

| 項目 | | 103 年 | | 104 年 | | 105 年 | 106 年 | 近二年調查比較 | |
|------|----------------|-------|-----|-------|------|-------|-------|----------|------|
| | | 上半年 | 下半年 | 上半年 | 下半年 | (a) | (b) | =(b)-(a) | 檢定結果 |
| 樣本數 | | - | - | 300 | 293 | 282 | 281 | - | - |
| 彙整結果 | 滿意 (1)+(2) | - | - | 62.3 | 61.4 | 70.6 | 86.8 | +16.2 | |
| | 不滿意 (3)+(4) | - | - | 3.3 | 3.1 | 0.0 | 3.2 | +3.2 | * |
| | 尚可/無意見 (5)+(6) | - | - | 34.3 | 35.5 | 29.4 | 10.0 | -19.4 | |
| 原始結果 | 非常滿意 (1) | - | - | 13.3 | 11.9 | 16.3 | 26.7 | +10.4 | |
| | 還算滿意 (2) | - | - | 49.0 | 49.5 | 54.3 | 60.1 | +5.8 | |
| | 不太滿意 (3) | - | - | 2.7 | 2.4 | 0.0 | 3.2 | +3.2 | * |
| | 非常不滿意 (4) | - | - | 0.7 | 0.7 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | |
| | 尚可/未填答 (5) | - | - | 34.3 | 35.5 | 29.4 | - | - | |
| | 無意見 (6) | - | - | - | - | - | 10.0 | - | |

註：1.105 年及之前滿意度量表包含「尚可」選項，而 106 年滿意度量表沒有「尚可」但增加「無意見」選項。

2.進行卡方檢定時，將「尚可/無意見」視為遺漏值不作檢定，「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

進一步比較各單位近二年調查結果，卡方檢定顯示，中區分署近二年調查結果有顯著差異。(106年滿意度量表設計與往年不同，年度比較結果僅供參考)
【參閱表 5-4-2-2】

表 5-4-2-2 「機關內部各項訊息公開的即時性」滿意度—按單位及年度分

單位：人；%

| 服務單位別 | 項目 | 104 年 | | 105 年 (a) | 106 年 (b) | 近二年調查比較 | |
|-------|--------|-------|------|--------------|--------------|-----------|------|
| | | 上半年 | 下半年 | | | 差距(b)-(a) | 檢定結果 |
| 中區分署 | 樣本數 | 139 | 134 | 123 | 118 | - | |
| | 滿意 | 56.1 | 56.7 | 64.2 | 80.5 | +16.3 | |
| | 不滿意 | 5.0 | 5.2 | 0.0 | 4.2 | +4.2 | * |
| | 尚可/無意見 | 38.8 | 38.1 | 35.8 | 15.3 | -20.5 | |
| 新竹辦事處 | 樣本數 | 28 | 28 | 29 | 24 | - | |
| | 滿意 | 71.4 | 78.6 | 75.9 | 87.5 | +11.6 | |
| | 不滿意 | 3.6 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | |
| | 尚可/無意見 | 25.0 | 21.4 | 24.1 | 12.5 | -11.6 | |
| 苗栗辦事處 | 樣本數 | 25 | 29 | 24 | 29 | - | |
| | 滿意 | 72.0 | 72.4 | 54.2 | 86.2 | +32.0 | |
| | 不滿意 | 4.0 | 0.0 | 0.0 | 3.4 | +3.4 | |
| | 尚可/無意見 | 24.0 | 27.6 | 45.8 | 10.3 | -35.5 | |
| 南投辦事處 | 樣本數 | 31 | 35 | 38 | 34 | - | |
| | 滿意 | 54.8 | 62.9 | 73.7 | 85.3 | +11.6 | |
| | 不滿意 | 0.0 | 2.9 | 0.0 | 2.9 | +2.9 | |
| | 尚可/無意見 | 45.2 | 34.3 | 26.3 | 11.8 | -14.5 | |
| 彰化辦事處 | 樣本數 | 37 | 36 | 34 | 36 | - | |
| | 滿意 | 75.7 | 55.6 | 79.4 | 94.4 | +15.0 | |
| | 不滿意 | 2.7 | 2.8 | 0.0 | 5.6 | +5.6 | |
| | 尚可/無意見 | 21.6 | 41.7 | 20.6 | 0.0 | -20.6 | |
| 雲林辦事處 | 樣本數 | 40 | 31 | 34 | 40 | - | |
| | 滿意 | 65.0 | 61.3 | 88.2 | 100.0 | +11.8 | |
| | 不滿意 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | |
| | 尚可/無意見 | 35.0 | 38.7 | 11.8 | 0.0 | -11.8 | |

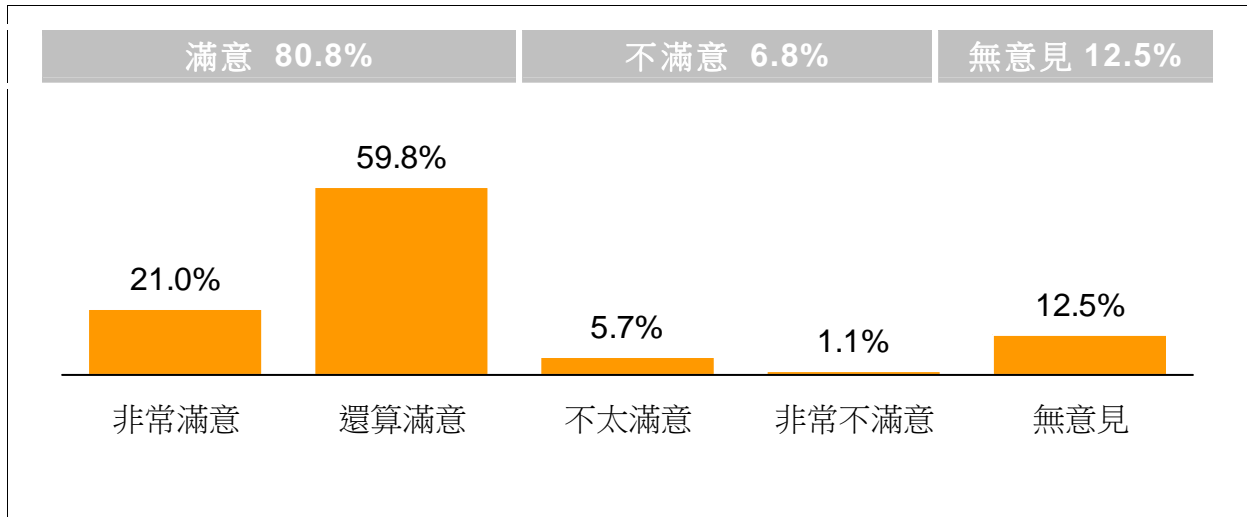
註：1.105年及之前滿意度量表包含「尚可」選項，而106年滿意度量表沒有「尚可」但增加「無意見」選項。

2.進行卡方檢定時，將「尚可/無意見」視為遺漏值不作檢定，「*」表示在95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

三、向機關反應意見之處理效率

1. 整體分析

內部同仁對於「向機關反應意見之處理效率」的看法，有 80.8% 表示滿意(非常滿意 21.0%、還算滿意 59.8%)，6.8% 表示不滿意(不太滿意 5.7%、非常不滿意 1.1%)，另有 12.5% 未表態。



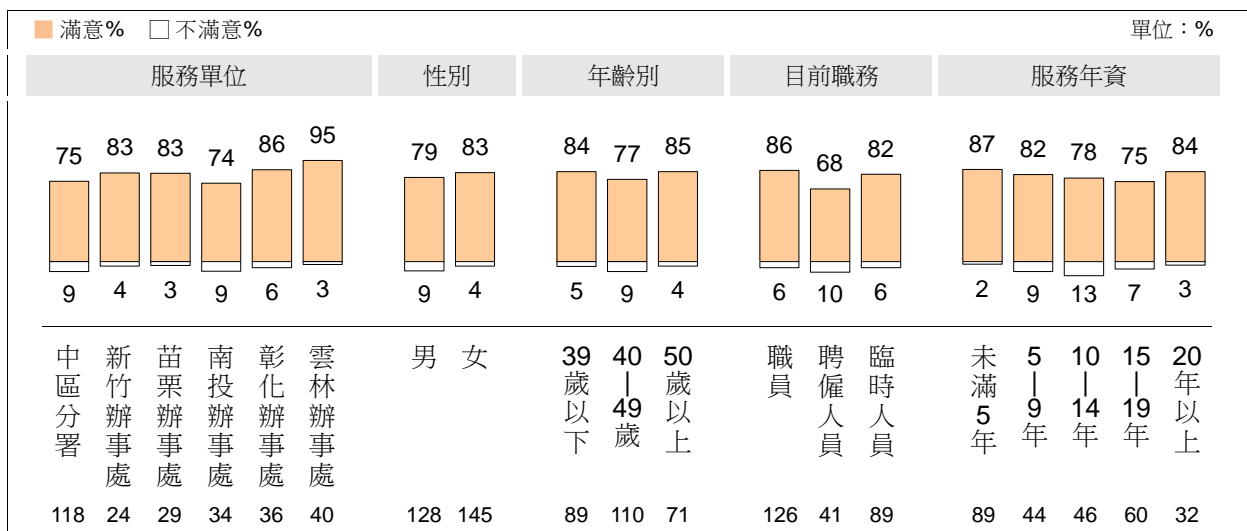
Q. 「向機關反應意見之處理效率」滿意度？(調查對象：本分署暨所屬辦事處內部同仁 n=281)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-4-3-1 「向機關反應意見之處理效率」滿意度

2. 按同仁屬性分

各屬性同仁對於「向機關反應意見之處理效率」滿意度皆高於六成八，其中雲林辦事處同仁的滿意度更高於九成，而聘僱人員或服務 10-14 年同仁有較高的不滿意度皆高於一成。卡方檢定顯示，各屬性同仁的看法皆沒有顯著差異。
【參閱圖 5-4-3-2】

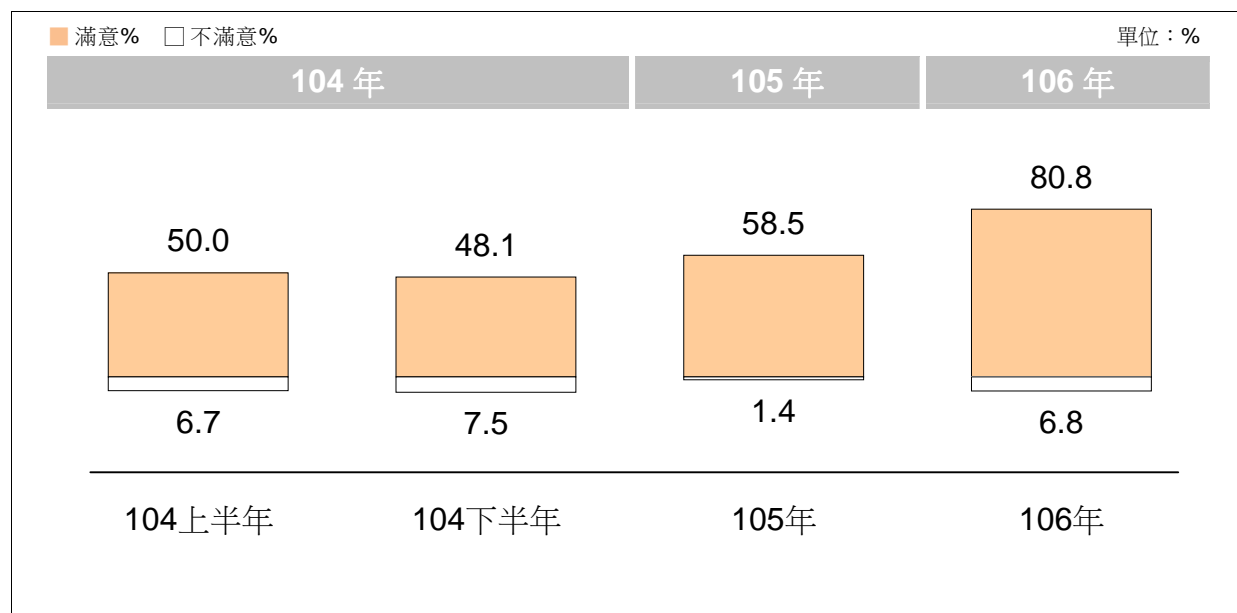


註：僅列出樣本數≥24之屬性受訪者。*表示該類屬性受訪者的回答在 95%信賴水準下有顯著差異。

圖5-4-3-2 「向機關反應意見之處理效率」滿意度-按同仁屬性分

3.按年度別分

106年「向機關反應意見之處理效率」滿意度達八成，為歷年調查最高，而歷年不滿意度皆低於8%。(106年滿意度明顯高於歷年與量表設計與往年不同有關，年度比較結果僅供參考)【參閱圖5-4-3-3及表5-4-3-1】



註：105年及之前滿意度量表包含「尚可」選項，而106年滿意度量表沒有「尚可」但增加「無意見」選項。

圖5-4-3-3 「向機關反應意見之處理效率」滿意度-按年度別分

今(106)年與105年調查結果比較，滿意度上升22.3個百分點，不滿意度上升5.4個百分點，而尚可/無意見下降27.6個百分點；卡方檢定顯示，近二年調查結果有顯著差異。【參閱表5-4-3-1】

表5-4-3-1 「向機關反應意見之處理效率」滿意度-按年度別分

| 項目 | | 103年 | | 104年 | | 105年 | 106年 | 近二年調查比較 | |
|------|----------------|------|-----|------|------|------|------|----------|------|
| | | 上半年 | 下半年 | 上半年 | 下半年 | (a) | (b) | =(b)-(a) | 檢定結果 |
| 樣本數 | | - | - | 300 | 293 | 282 | 281 | - | - |
| 彙整結果 | 滿意 (1)+(2) | - | - | 50.0 | 48.1 | 58.5 | 80.8 | +22.3 | |
| | 不滿意 (3)+(4) | - | - | 6.7 | 7.5 | 1.4 | 6.8 | +5.4 | * |
| | 尚可/無意見 (5)+(6) | - | - | 43.3 | 44.4 | 40.1 | 12.5 | -27.6 | |
| 原始結果 | 非常滿意 (1) | - | - | 11.0 | 8.5 | 12.1 | 21.0 | +8.9 | |
| | 還算滿意 (2) | - | - | 39.0 | 39.6 | 46.5 | 59.8 | +13.3 | |
| | 不太滿意 (3) | - | - | 5.3 | 6.5 | 0.7 | 5.7 | +5.0 | |
| | 非常不滿意 (4) | - | - | 1.3 | 1.0 | 0.7 | 1.1 | +0.4 | * |
| | 尚可/未填答 (5) | - | - | 43.3 | 44.4 | 40.1 | - | - | |
| | 無意見 (6) | - | - | - | - | - | 12.5 | - | |

註：1.105年及之前滿意度量表包含「尚可」選項，而106年滿意度量表沒有「尚可」但增加「無意見」選項。

2.進行卡方檢定時，將「尚可/無意見」視為遺漏值不作檢定，「*」表示在95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

進一步比較各單位近二年調查結果，卡方檢定顯示，中區分署近二年調查結果有顯著差異。(106年滿意度量表設計與往年不同，年度比較結果僅供參考)
【參閱表 5-4-3-2】

表 5-4-3-2 「向機關反應意見之處理效率」滿意度—按單位及年度分

單位：人；%

| 服務單位別 | 項目 | 104 年 | | 105 年 (a) | 106 年 (b) | 近二年調查比較 | |
|-------|--------|-------|------|--------------|--------------|-----------|------|
| | | 上半年 | 下半年 | | | 差距(b)-(a) | 檢定結果 |
| 中區分署 | 樣本數 | 139 | 134 | 123 | 118 | - | |
| | 滿意 | 44.6 | 46.3 | 48.0 | 75.4 | +27.4 | |
| | 不滿意 | 8.6 | 9.0 | 0.8 | 9.3 | +8.5 | * |
| | 尚可/無意見 | 46.8 | 44.8 | 51.2 | 15.3 | -35.9 | |
| 新竹辦事處 | 樣本數 | 28 | 28 | 29 | 24 | - | |
| | 滿意 | 53.6 | 67.9 | 65.5 | 83.3 | +17.8 | |
| | 不滿意 | 3.6 | 3.6 | 0.0 | 4.2 | +4.2 | |
| | 尚可/無意見 | 42.9 | 28.6 | 34.5 | 12.5 | -22.0 | |
| 苗栗辦事處 | 樣本數 | 25 | 29 | 24 | 29 | - | |
| | 滿意 | 56.0 | 55.2 | 41.7 | 82.8 | +41.1 | |
| | 不滿意 | 8.0 | 13.8 | 8.3 | 3.4 | -4.9 | |
| | 尚可/無意見 | 36.0 | 31.0 | 50.0 | 13.8 | -36.2 | |
| 南投辦事處 | 樣本數 | 31 | 35 | 38 | 34 | - | |
| | 滿意 | 48.4 | 40.0 | 73.7 | 73.5 | -0.2 | |
| | 不滿意 | 6.5 | 8.6 | 2.6 | 8.8 | +6.2 | |
| | 尚可/無意見 | 45.2 | 51.4 | 23.7 | 17.6 | -6.1 | |
| 彰化辦事處 | 樣本數 | 37 | 36 | 34 | 36 | - | |
| | 滿意 | 59.5 | 36.1 | 58.8 | 86.1 | +27.3 | |
| | 不滿意 | 0.0 | 5.6 | 0.0 | 5.6 | +5.6 | |
| | 尚可/無意見 | 40.5 | 58.3 | 41.2 | 8.3 | -32.9 | |
| 雲林辦事處 | 樣本數 | 40 | 31 | 34 | 40 | - | |
| | 滿意 | 55.0 | 54.8 | 85.3 | 95.0 | +9.7 | |
| | 不滿意 | 7.5 | 0.0 | 0.0 | 2.5 | +2.5 | |
| | 尚可/無意見 | 37.5 | 45.2 | 14.7 | 2.5 | -12.2 | |

註：1.105年及之前滿意度量表包含「尚可」選項，而106年滿意度量表沒有「尚可」但增加「無意見」選項。

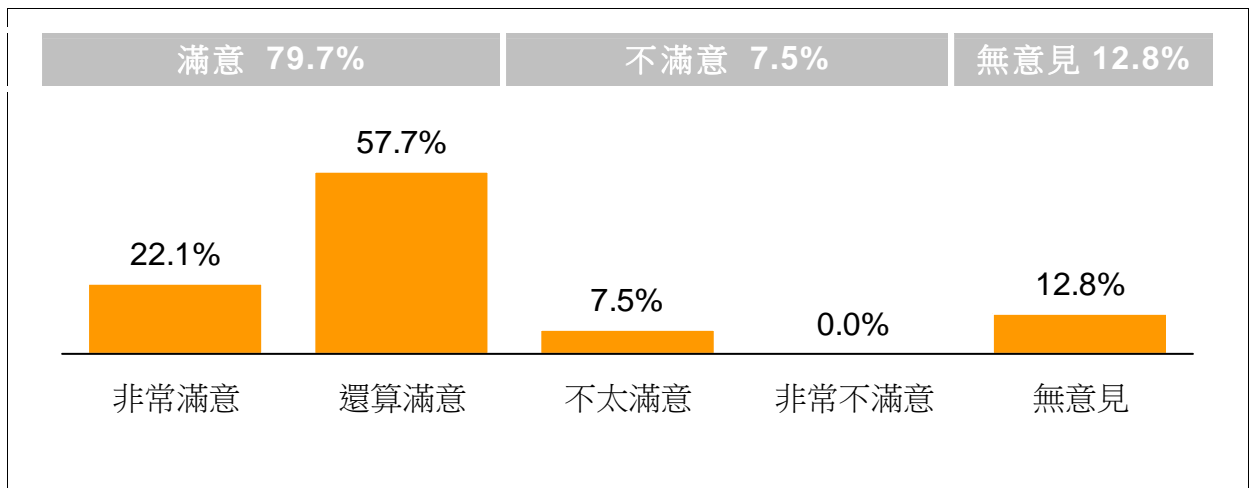
2.進行卡方檢定時，將「尚可/無意見」視為遺漏值不作檢定，「*」表示在95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

第五節 教育訓練

一、機關提供應付工作所需的專業訓練

1. 整體分析

內部同仁對於「機關提供應付工作所需的專業訓練」的看法，有 79.7% 表示滿意(非常滿意 22.1%、還算滿意 57.7%)，7.5% 表示不滿意(不太滿意 7.5%、非常不滿意 0.0%)，另有 12.8% 未表態。



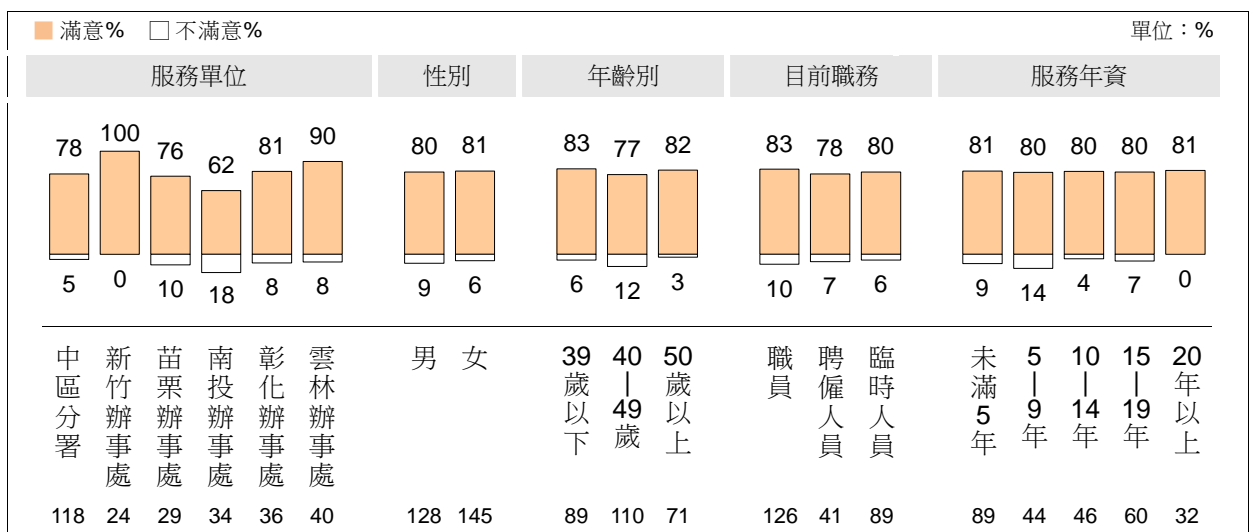
Q. 「機關提供應付工作所需的專業訓練」滿意度？(調查對象：本分署暨所屬辦事處內部同仁 n=281)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-5-1-1 「機關提供應付工作所需的專業訓練」滿意度

2. 按同仁屬性分

各屬性同仁對於「機關提供應付工作所需的專業訓練」滿意度皆高於六成二，其中新竹及雲林辦事處年同仁的滿意度更高於九成，而苗栗及南投辦事處、40-49 歲、職務為職員或服務 5-9 年同仁有較高的不滿意度均高於一成。卡方檢定顯示，各屬性同仁的看法皆沒有顯著差異。【參閱圖 5-5-1-2】

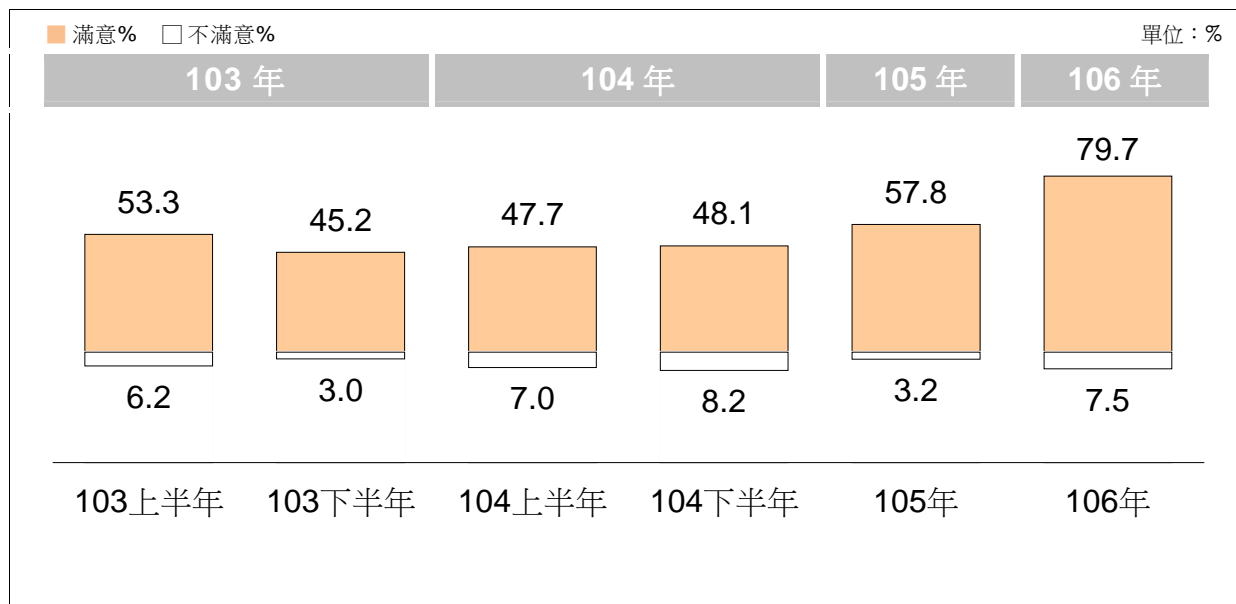


註：僅列出樣本數≥24之屬性受訪者。*表示該類屬性受訪者的回答在 95%信賴水準下有顯著差異。

圖5-5-1-2 「機關提供應付工作所需的專業訓練」滿意度-按同仁屬性分

3.按年度別分

106 年「機關提供應付工作所需的專業訓練」滿意度達八成，為歷年調查最高，而歷年不滿意度皆低於 9%。(106 年滿意度明顯高於歷年與量表設計與往年不同有關，年度比較結果僅供參考)【參閱圖 5-5-1-3 及表 5-5-1-1】



註：105 年及之前滿意度量表包含「尚可」選項，而 106 年滿意度量表沒有「尚可」但增加「無意見」選項。

圖 5-5-1-3 「機關提供應付工作所需的專業訓練」滿意度-按年度別分

今(106)年與 105 年調查結果比較，滿意度上升 21.9 個百分點，不滿意度上升 4.3 個百分點，而尚可/無意見下降 26.2 個百分點；卡方檢定顯示，近二年調查結果沒有顯著差異。【參閱表 5-5-1-1】

表 5-5-1-1 「機關提供應付工作所需的專業訓練」滿意度-按年度別分

| 項目 | | 103 年 | | 104 年 | | 105 年 (a) | 106 年 (b) | 近二年調查比較 | |
|------|----------------|-------|------|-------|------|--------------|--------------|----------|------|
| | | 上半年 | 下半年 | 上半年 | 下半年 | | | =(b)-(a) | 檢定結果 |
| 樣本數 | | 242 | 230 | 300 | 293 | 282 | 281 | - | - |
| 彙整結果 | 滿意 (1)+(2) | 53.3 | 45.2 | 47.7 | 48.1 | 57.8 | 79.7 | +21.9 | |
| | 不滿意 (3)+(4) | 6.2 | 3.0 | 7.0 | 8.2 | 3.2 | 7.5 | +4.3 | |
| | 尚可/無意見 (5)+(6) | 40.5 | 51.7 | 45.3 | 43.7 | 39.0 | 12.8 | -26.2 | |
| 原始結果 | 非常滿意 (1) | 8.3 | 7.0 | 10.0 | 8.5 | 13.5 | 22.1 | +8.6 | |
| | 還算滿意 (2) | 45.0 | 38.3 | 37.7 | 39.6 | 44.3 | 57.7 | +13.4 | |
| | 不太滿意 (3) | 5.0 | 3.0 | 6.0 | 6.8 | 2.8 | 7.5 | +4.7 | |
| | 非常不滿意 (4) | 1.2 | 0.0 | 1.0 | 1.4 | 0.4 | 0.0 | -0.4 | |
| | 尚可/未填答 (5) | 40.5 | 51.7 | 45.3 | 43.7 | 39.0 | - | - | |
| | 無意見 (6) | - | - | - | - | - | 12.8 | - | |

註：1.105 年及之前滿意度量表包含「尚可」選項，而 106 年滿意度量表沒有「尚可」但增加「無意見」選項。

2.進行卡方檢定時，將「尚可/無意見」視為遺漏值不作檢定，「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

進一步比較各單位近二年調查結果，卡方檢定顯示，南投辦事處近二年調查結果有顯著差異。(106年滿意度量表設計與往年不同，年度比較結果僅供參考)【參閱表 5-5-1-2】

表 5-5-1-2 「機關提供應付工作所需的專業訓練」滿意度—按單位及年度分

單位：人；%

| 服務單位別 | 項目 | 104 年 | | 105 年 (a) | 106 年 (b) | 近二年調查比較 | |
|-------|--------|-------|------|--------------|--------------|-----------|------|
| | | 上半年 | 下半年 | | | 差距(b)-(a) | 檢定結果 |
| 中區分署 | 樣本數 | 139 | 134 | 123 | 118 | - | |
| | 滿意 | 49.6 | 50.0 | 56.1 | 78.0 | +21.9 | |
| | 不滿意 | 5.8 | 7.5 | 0.8 | 5.1 | +4.3 | |
| | 尚可/無意見 | 44.6 | 42.5 | 43.1 | 16.9 | -26.2 | |
| 新竹辦事處 | 樣本數 | 28 | 28 | 29 | 24 | - | |
| | 滿意 | 46.4 | 60.7 | 62.1 | 100.0 | +37.9 | |
| | 不滿意 | 3.6 | 0.0 | 3.4 | 0.0 | -3.4 | |
| | 尚可/無意見 | 50.0 | 39.3 | 34.5 | 0.0 | -34.5 | |
| 苗栗辦事處 | 樣本數 | 25 | 29 | 24 | 29 | - | |
| | 滿意 | 36.0 | 44.8 | 41.7 | 75.9 | +34.2 | |
| | 不滿意 | 12.0 | 10.3 | 25.0 | 10.3 | -14.7 | |
| | 尚可/無意見 | 52.0 | 44.8 | 33.3 | 13.8 | -19.5 | |
| 南投辦事處 | 樣本數 | 31 | 35 | 38 | 34 | - | |
| | 滿意 | 35.5 | 42.9 | 57.9 | 61.8 | +3.9 | |
| | 不滿意 | 6.5 | 8.6 | 0.0 | 17.6 | +17.6 * | |
| | 尚可/無意見 | 58.1 | 48.6 | 42.1 | 20.6 | -21.5 | |
| 彰化辦事處 | 樣本數 | 37 | 36 | 34 | 36 | - | |
| | 滿意 | 56.8 | 38.9 | 47.1 | 80.6 | +33.5 | |
| | 不滿意 | 10.8 | 22.2 | 2.9 | 8.3 | +5.4 | |
| | 尚可/無意見 | 32.4 | 38.9 | 50.0 | 11.1 | -38.9 | |
| 雲林辦事處 | 樣本數 | 40 | 31 | 34 | 40 | - | |
| | 滿意 | 50.0 | 48.4 | 82.4 | 90.0 | +7.6 | |
| | 不滿意 | 7.5 | 0.0 | 0.0 | 7.5 | +7.5 | |
| | 尚可/無意見 | 42.5 | 51.6 | 17.6 | 2.5 | -15.1 | |

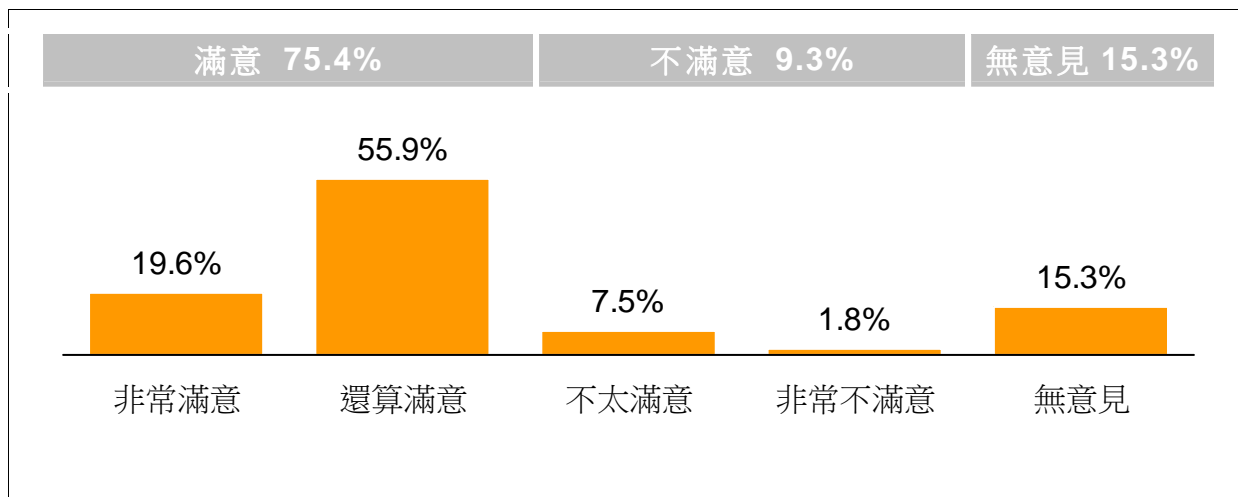
註：1.105年及之前滿意度量表包含「尚可」選項，而106年滿意度量表沒有「尚可」但增加「無意見」選項。

2.進行卡方檢定時，將「尚可/無意見」視為遺漏值不作檢定，「*」表示在95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

二、機關提供專業訓練以外的教育訓練

1. 整體分析

內部同仁對於「機關提供專業訓練以外的教育訓練」的看法，有 75.4% 表示滿意(非常滿意 19.6%、還算滿意 55.9%)，9.3% 表示不滿意(不太滿意 7.5%、非常不滿意 1.8%)，另有 15.3% 未表態。



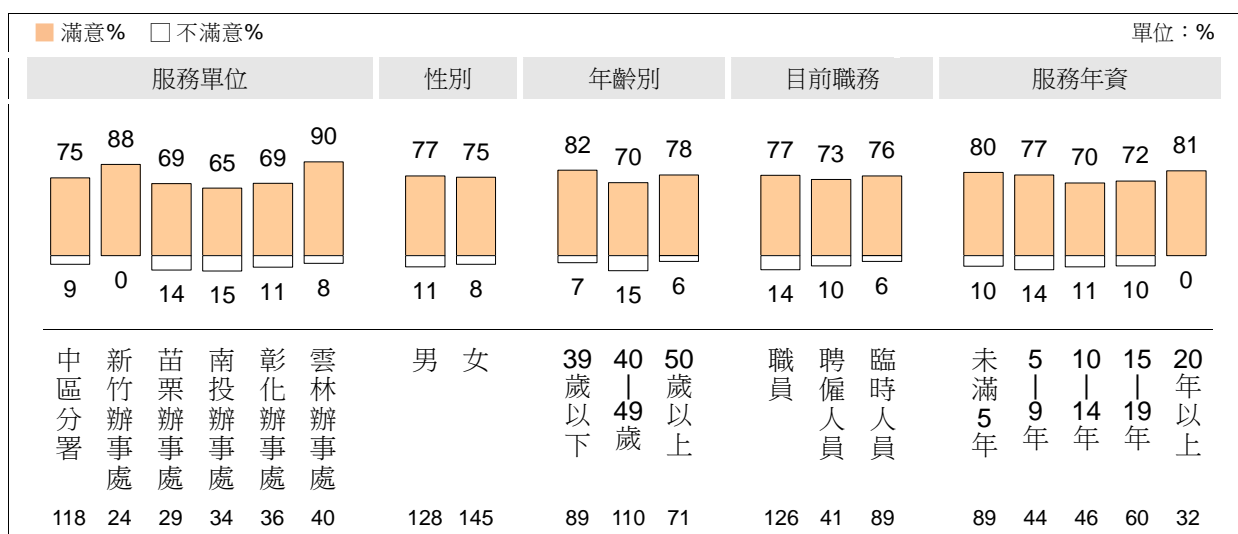
Q. 「機關提供專業訓練以外的教育訓練」滿意度？(調查對象：本分署暨所屬辦事處內部同仁 n=281)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-5-2-1 「機關提供專業訓練以外的教育訓練」滿意度

2. 按同仁屬性分

各屬性同仁對於「機關提供專業訓練以外的教育訓練」滿意度皆高於六成五，其中新竹及雲林辦事處、39 歲以下、服務未滿 5 年或 20 年以上同仁的滿意度更高於八成，而南投辦事處或 40-49 歲同仁有較高的不滿意度約一成五。卡方檢定顯示，各屬性同仁的看法皆沒有顯著差異。【參閱圖 5-5-2-2】

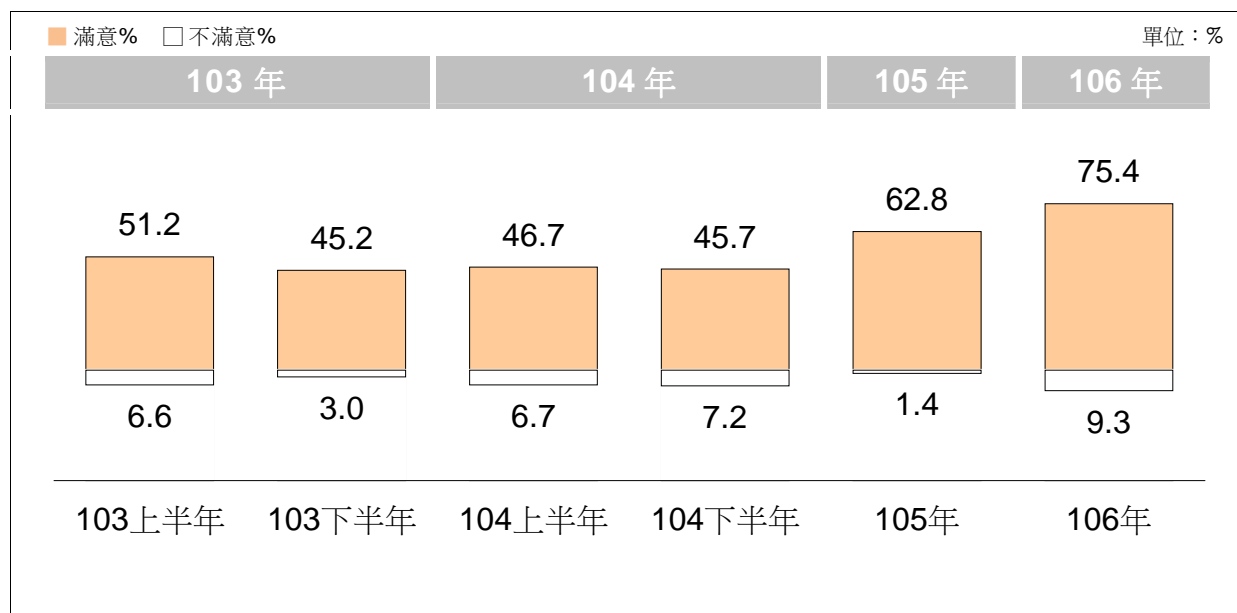


註：僅列出樣本數≥24之屬性受訪者。*表示該類屬性受訪者的回答在 95%信賴水準下有顯著差異。

圖5-5-2-2 「機關提供專業訓練以外的教育訓練」滿意度-按同仁屬性分

3.按年度別分

106 年「機關提供專業訓練以外的教育訓練」滿意度達七成五，為歷年調查最高，而歷年不滿意度皆低於一成。(106 年滿意度明顯高於歷年與量表設計與往年不同有關，年度比較結果僅供參考)【參閱圖 5-5-2-3 及表 5-5-2-1】



註：105 年及之前滿意度量表包含「尚可」選項，而 106 年滿意度量表沒有「尚可」但增加「無意見」選項。

圖 5-5-2-3 「機關提供專業訓練以外的教育訓練」滿意度-按年度別分

今(106)年與 105 年調查結果比較，滿意度上升 12.6 個百分點，不滿意度上升 7.9 個百分點，而尚可/無意見下降 20.5 個百分點；卡方檢定顯示，近二年調查結果有顯著差異。【參閱表 5-5-2-1】

表 5-5-2-1 「機關提供專業訓練以外的教育訓練」滿意度-按年度別分

| 項目 | | 103 年 | | 104 年 | | 105 年 | 106 年 | 近二年調查比較 | |
|------|----------------|-------|------|-------|------|-------|-------|----------|------|
| | | 上半年 | 下半年 | 上半年 | 下半年 | (a) | (b) | =(b)-(a) | 檢定結果 |
| 樣本數 | | 242 | 230 | 300 | 293 | 282 | 281 | - | - |
| 彙整結果 | 滿意 (1)+(2) | 51.2 | 45.2 | 46.7 | 45.7 | 62.8 | 75.4 | +12.6 | |
| | 不滿意 (3)+(4) | 6.6 | 3.0 | 6.7 | 7.2 | 1.4 | 9.3 | +7.9 | * |
| | 尚可/無意見 (5)+(6) | 42.1 | 51.7 | 46.7 | 47.1 | 35.8 | 15.3 | -20.5 | |
| 原始結果 | 非常滿意 (1) | 7.9 | 7.0 | 10.0 | 10.9 | 12.1 | 19.6 | +7.5 | |
| | 還算滿意 (2) | 43.4 | 38.3 | 36.7 | 34.8 | 50.7 | 55.9 | +5.2 | |
| | 不太滿意 (3) | 5.8 | 3.0 | 5.7 | 6.1 | 0.7 | 7.5 | +6.8 | * |
| | 非常不滿意 (4) | 0.8 | 0.0 | 1.0 | 1.0 | 0.7 | 1.8 | +1.1 | |
| | 尚可/未填答 (5) | - | - | 33.7 | 40.3 | 28.0 | - | - | |
| | 無意見 (6) | - | - | - | - | - | 15.3 | - | |

註：1.105 年及之前滿意度量表包含「尚可」選項，而 106 年滿意度量表沒有「尚可」但增加「無意見」選項。

2.進行卡方檢定時，將「尚可/無意見」視為遺漏值不作檢定，「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

進一步比較各單位近二年調查結果，卡方檢定顯示，中區分署與南投辦事處近二年調查結果皆有顯著差異。(106年滿意度量表設計與往年不同，年度比較結果僅供參考)【參閱表 5-5-2-2】

表 5-5-2-2 「機關提供專業訓練以外的教育訓練」滿意度—按單位及年度分

單位：人；%

| 服務單位別 | 項目 | 104 年 | | 105 年 (a) | 106 年 (b) | 近二年調查比較 | |
|-------|--------|-------|------|--------------|--------------|-----------|------|
| | | 上半年 | 下半年 | | | 差距(b)-(a) | 檢定結果 |
| 中區分署 | 樣本數 | 139 | 134 | 123 | 118 | - | |
| | 滿意 | 48.9 | 46.3 | 61.0 | 74.6 | +13.6 | |
| | 不滿意 | 7.2 | 6.0 | 0.8 | 8.5 | +7.7 | * |
| | 尚可/無意見 | 43.9 | 47.8 | 38.2 | 16.9 | -21.3 | |
| 新竹辦事處 | 樣本數 | 28 | 28 | 29 | 24 | - | |
| | 滿意 | 42.9 | 60.7 | 72.4 | 87.5 | +15.1 | |
| | 不滿意 | 7.1 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | |
| | 尚可/無意見 | 50.0 | 39.3 | 27.6 | 12.5 | -15.1 | |
| 苗栗辦事處 | 樣本數 | 25 | 29 | 24 | 29 | - | |
| | 滿意 | 32.0 | 44.8 | 37.5 | 69.0 | +31.5 | |
| | 不滿意 | 8.0 | 13.8 | 12.5 | 13.8 | +1.3 | |
| | 尚可/無意見 | 60.0 | 41.4 | 50.0 | 17.2 | -32.8 | |
| 南投辦事處 | 樣本數 | 31 | 35 | 38 | 34 | - | |
| | 滿意 | 35.5 | 37.1 | 63.2 | 64.7 | +1.5 | |
| | 不滿意 | 3.2 | 2.9 | 0.0 | 14.7 | +14.7 | * |
| | 尚可/無意見 | 61.3 | 60.0 | 36.8 | 20.6 | -16.2 | |
| 彰化辦事處 | 樣本數 | 37 | 36 | 34 | 36 | - | |
| | 滿意 | 56.8 | 36.1 | 55.9 | 69.4 | +13.5 | |
| | 不滿意 | 5.4 | 22.2 | 0.0 | 11.1 | +11.1 | |
| | 尚可/無意見 | 37.8 | 41.7 | 44.1 | 19.4 | -24.7 | |
| 雲林辦事處 | 樣本數 | 40 | 31 | 34 | 40 | - | |
| | 滿意 | 50.0 | 51.6 | 85.3 | 90.0 | +4.7 | |
| | 不滿意 | 7.5 | 0.0 | 0.0 | 7.5 | +7.5 | |
| | 尚可/無意見 | 42.5 | 48.4 | 14.7 | 2.5 | -12.2 | |

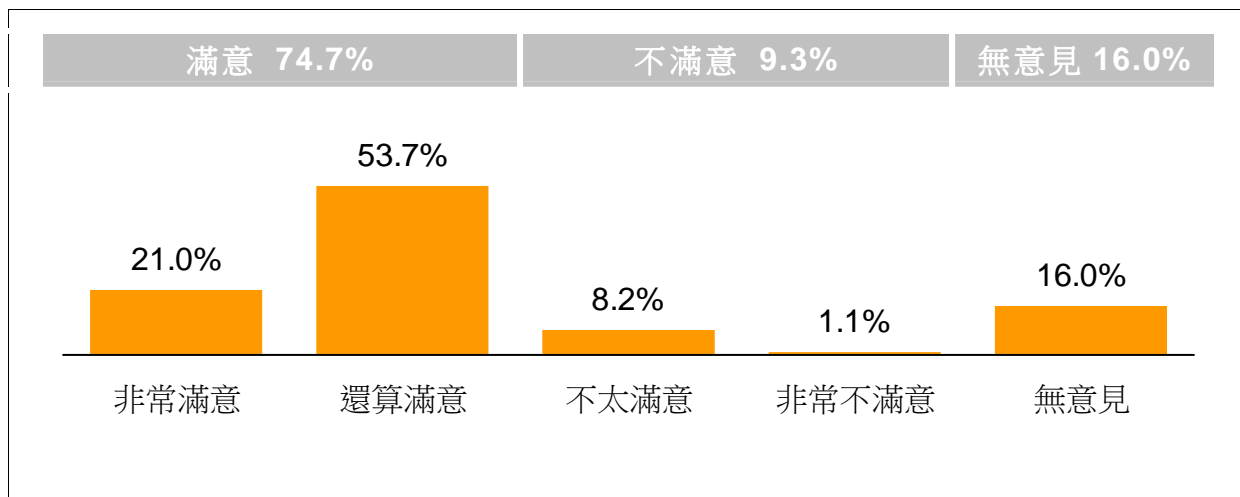
註：1.105年及之前滿意度量表包含「尚可」選項，而106年滿意度量表沒有「尚可」但增加「無意見」選項。

2.進行卡方檢定時，將「尚可/無意見」視為遺漏值不作檢定，「*」表示在95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

三、鼓勵員工持續學習與成長的措施

1. 整體分析

內部同仁對於「鼓勵員工持續學習與成長的措施」的看法，有 74.7% 表示滿意(非常滿意 21.0%、還算滿意 53.7%)，9.3% 表示不滿意(不太滿意 8.2%、非常不滿意 1.1%)，另有 16.0% 未表態。



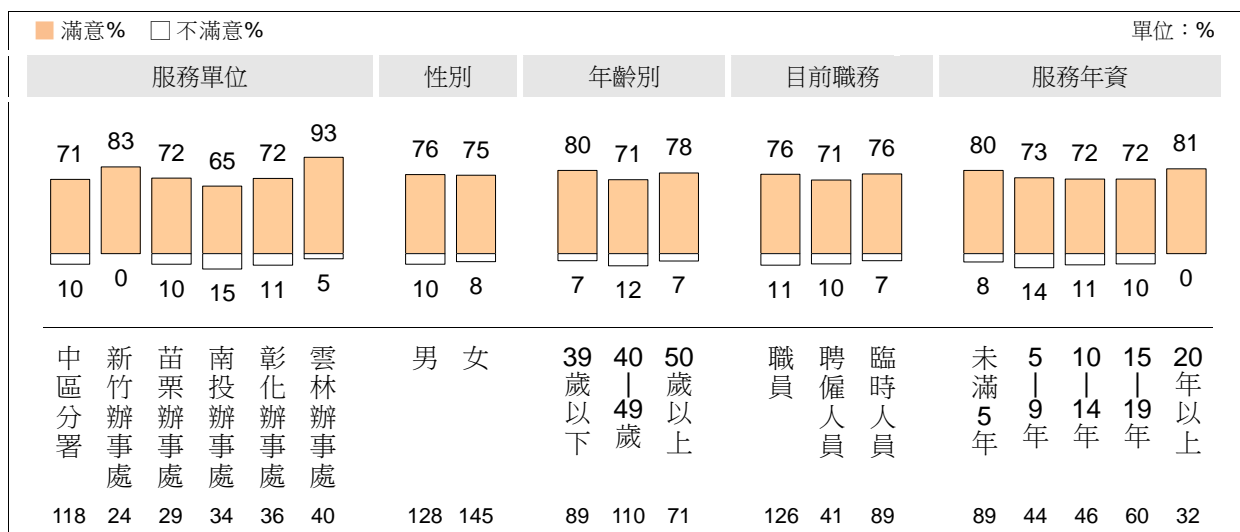
Q. 「鼓勵員工持續學習與成長的措施」滿意度？(調查對象：本分署暨所屬辦事處內部同仁 n=281)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-5-3-1 「鼓勵員工持續學習與成長的措施」滿意度

2. 按同仁屬性分

各屬性同仁對於「鼓勵員工持續學習與成長的措施」滿意度皆高於六成五，其中新竹及雲林辦事處、39 歲以下、服務年資未滿 5 年或 20 年以上同仁的滿意度更高於八成，而南投辦事處同仁有較高的不滿意度約一成五。卡方檢定顯示，各屬性同仁的看法皆沒有顯著差異。【參閱圖 5-5-3-2】

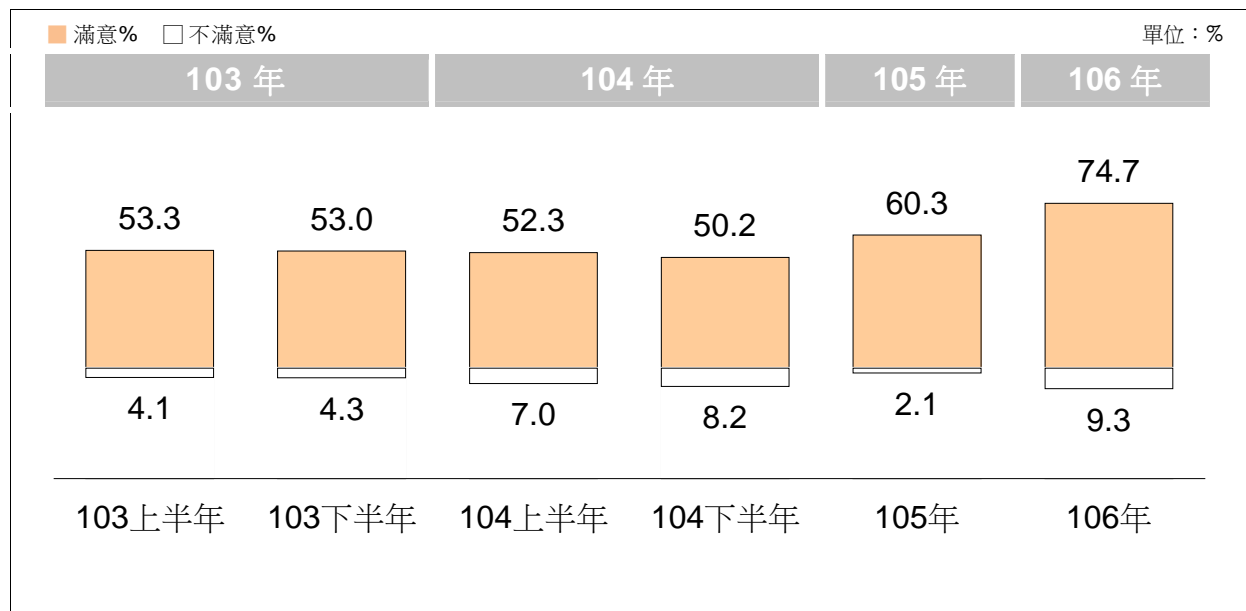


註：僅列出樣本數≥24之屬性受訪者。*表示該類屬性受訪者的回答在 95%信賴水準下有顯著差異。

圖5-5-3-2 「鼓勵員工持續學習與成長的措施」滿意度-按同仁屬性分

3.按年度別分

106 年「鼓勵員工持續學習與成長的措施」滿意度達七成五，為歷年調查最高，而歷年不滿意度皆低於一成。(106 年滿意度明顯高於歷年與量表設計與往年不同有關，年度比較結果僅供參考)【參閱圖 5-5-3-3 及表 5-5-3-1】



註：105 年及之前滿意度量表包含「尚可」選項，而 106 年滿意度量表沒有「尚可」但增加「無意見」選項。

圖 5-5-3-3 「鼓勵員工持續學習與成長的措施」滿意度-按年度別分

今(106)年與 105 年調查結果比較，滿意度上升 14.4 個百分點，不滿意度上升 7.2 個百分點，而尚可/無意見下降 21.6 個百分點；卡方檢定顯示，近二年調查結果有顯著差異。【參閱表 5-5-3-1】

表 5-5-3-1 「鼓勵員工持續學習與成長的措施」滿意度-按年度別分

| 項目 | | 103 年 | | 104 年 | | 105 年 | 106 年 | 近二年調查比較 | |
|------|----------------|-------|------|-------|------|-------|-------|----------|------|
| | | 上半年 | 下半年 | 上半年 | 下半年 | (a) | (b) | =(b)-(a) | 檢定結果 |
| 樣本數 | | 242 | 230 | 300 | 293 | 282 | 281 | - | - |
| 彙整結果 | 滿意 (1)+(2) | 53.3 | 53.0 | 52.3 | 50.2 | 60.3 | 74.7 | +14.4 | * |
| | 不滿意 (3)+(4) | 4.1 | 4.3 | 7.0 | 8.2 | 2.1 | 9.3 | +7.2 | |
| | 尚可/無意見 (5)+(6) | 42.6 | 42.6 | 40.7 | 41.6 | 37.6 | 16.0 | -21.6 | |
| 原始結果 | 非常滿意 (1) | 8.3 | 10.4 | 13.3 | 12.6 | 12.1 | 21.0 | +8.9 | * |
| | 還算滿意 (2) | 45.0 | 42.6 | 39.0 | 37.5 | 48.2 | 53.7 | +5.5 | |
| | 不太滿意 (3) | 3.7 | 3.9 | 6.3 | 6.8 | 1.4 | 8.2 | +6.8 | |
| | 非常不滿意 (4) | 0.4 | 0.4 | 0.7 | 1.4 | 0.7 | 1.1 | +0.4 | |
| | 尚可/未填答 (5) | 42.6 | 42.6 | 40.7 | 41.6 | 37.6 | - | - | |
| | 無意見 (6) | - | - | - | - | - | 16.0 | - | |

註：1.105 年及之前滿意度量表包含「尚可」選項，而 106 年滿意度量表沒有「尚可」但增加「無意見」選項。

2.進行卡方檢定時，將「尚可/無意見」視為遺漏值不作檢定，「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

進一步比較各單位近二年調查結果，卡方檢定顯示，南投辦事處近二年調查結果有顯著差異。(106年滿意度量表設計與往年不同，年度比較結果僅供參考)【參閱表 5-5-3-2】

表 5-5-3-2 「鼓勵員工持續學習與成長的措施」滿意度—按單位及年度分

單位：人；%

| 服務單位別 | 項目 | 104 年 | | 105 年 (a) | 106 年 (b) | 近二年調查比較 | |
|-------|--------|-------|------|--------------|--------------|-----------|------|
| | | 上半年 | 下半年 | | | 差距(b)-(a) | 檢定結果 |
| 中區分署 | 樣本數 | 139 | 134 | 123 | 118 | - | |
| | 滿意 | 51.8 | 50.7 | 55.3 | 71.2 | +15.9 | |
| | 不滿意 | 6.5 | 6.7 | 2.4 | 10.2 | +7.8 | |
| | 尚可/無意見 | 41.7 | 42.5 | 42.3 | 18.6 | -23.7 | |
| 新竹辦事處 | 樣本數 | 28 | 28 | 29 | 24 | - | |
| | 滿意 | 57.1 | 60.7 | 62.1 | 83.3 | +21.2 | |
| | 不滿意 | 7.1 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | |
| | 尚可/無意見 | 35.7 | 39.3 | 37.9 | 16.7 | -21.2 | |
| 苗栗辦事處 | 樣本數 | 25 | 29 | 24 | 29 | - | |
| | 滿意 | 44.0 | 55.2 | 41.7 | 72.4 | +30.7 | |
| | 不滿意 | 8.0 | 6.9 | 12.5 | 10.3 | -2.2 | |
| | 尚可/無意見 | 48.0 | 37.9 | 45.8 | 17.2 | -28.6 | |
| 南投辦事處 | 樣本數 | 31 | 35 | 38 | 34 | - | |
| | 滿意 | 51.6 | 48.6 | 73.7 | 64.7 | -9.0 | |
| | 不滿意 | 3.2 | 8.6 | 0.0 | 14.7 | +14.7 * | |
| | 尚可/無意見 | 45.2 | 42.9 | 26.3 | 20.6 | -5.7 | |
| 彰化辦事處 | 樣本數 | 37 | 36 | 34 | 36 | - | |
| | 滿意 | 54.1 | 38.9 | 52.9 | 72.2 | +19.3 | |
| | 不滿意 | 8.1 | 25.0 | 0.0 | 11.1 | +11.1 | |
| | 尚可/無意見 | 37.8 | 36.1 | 47.1 | 16.7 | -30.4 | |
| 雲林辦事處 | 樣本數 | 40 | 31 | 34 | 40 | - | |
| | 滿意 | 55.0 | 48.4 | 82.4 | 92.5 | +10.1 | |
| | 不滿意 | 10.0 | 3.2 | 0.0 | 5.0 | +5.0 | |
| | 尚可/無意見 | 35.0 | 48.4 | 17.6 | 2.5 | -15.1 | |

註：1.105年及之前滿意度量表包含「尚可」選項，而106年滿意度量表沒有「尚可」但增加「無意見」選項。

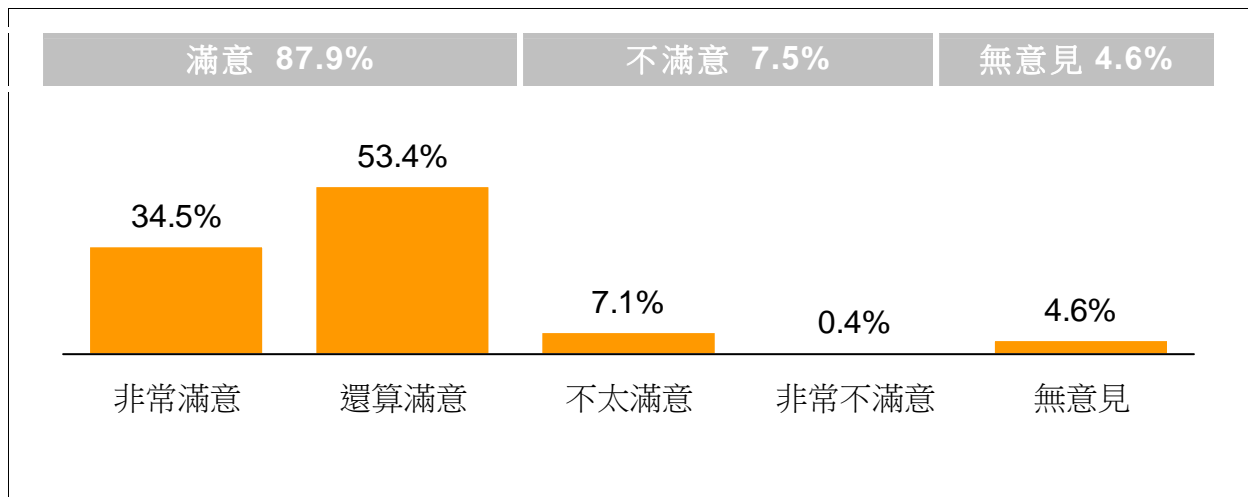
2.進行卡方檢定時，將「尚可/無意見」視為遺漏值不作檢定，「*」表示在95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

第六節 工作環境

一、辦公環境的舒適度

1. 整體分析

內部同仁對於「辦公環境的舒適度」的看法，有 87.9% 表示滿意(非常滿意 34.5%、還算滿意 53.4%)，7.5% 表示不滿意(不太滿意 7.1%、非常不滿意 0.4%)，另有 4.6% 未表態。



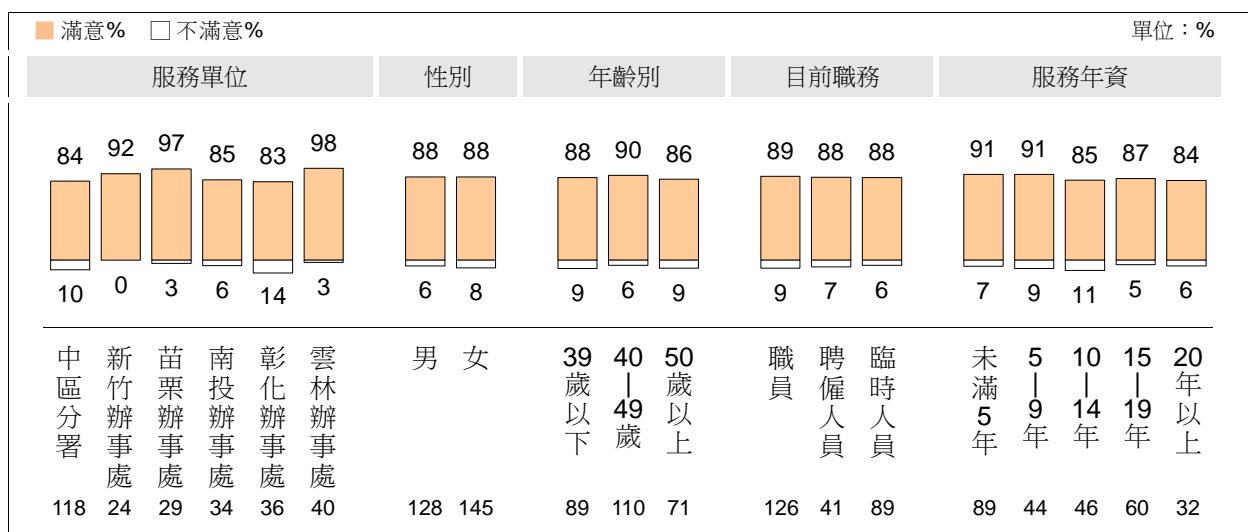
Q.「辦公環境的舒適度」滿意度？(調查對象：本分署暨所屬辦事處內部同仁 n=281)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-6-1-1 「辦公環境的舒適度」滿意度

2. 按同仁屬性分

各屬性同仁對於「辦公環境的舒適度」滿意度皆高於八成三，其中新竹、苗栗及雲林辦事處、40-49 歲或服務未滿 9 年同仁的滿意度更高於九成，而中區分署、彰化辦事處或服務 10-14 年同仁有較高的不滿意度皆高於一成。卡方檢定顯示，各屬性同仁的看法皆沒有顯著差異。【參閱圖 5-6-1-2】



註：僅列出樣本數≥24之屬性受訪者。*表示該類屬性受訪者的回答在 95%信賴水準下有顯著差異。

圖5-6-1-2 「辦公環境的舒適度」滿意度-按同仁屬性分

3.按年度別分

106 年「辦公環境的舒適度」滿意度達八成八，為歷年調查最高，而歷年不滿意度皆低於 8%。(106 年滿意度明顯高於歷年與量表設計與往年不同有關，年度比較結果僅供參考)【參閱圖 5-6-1-3 及表 5-6-1-1】

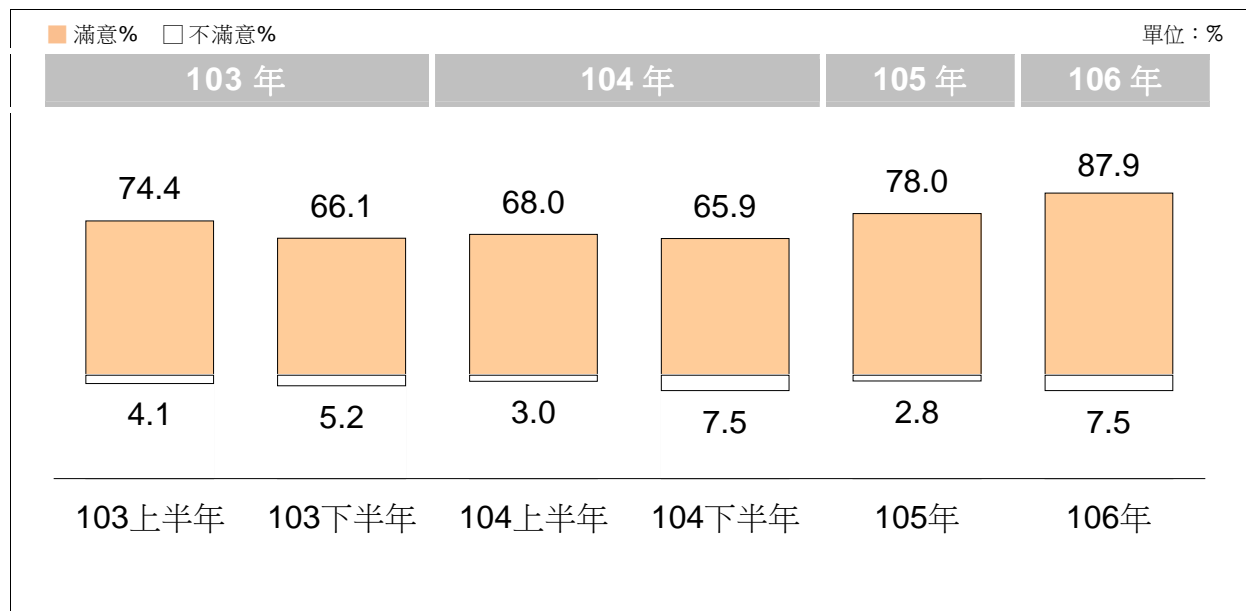


圖5-6-1-3 「辦公環境的舒適度」滿意度-按年度別分

今(106)年與 105 年調查結果比較，滿意度上升 9.9 個百分點，不滿意度上升 4.7 個百分點，而尚可/無意見下降 14.5 個百分點；卡方檢定顯示，近二年調查結果有顯著差異。【參閱表 5-6-1-1】

表 5-6-1-1 「辦公環境的舒適度」滿意度-按年度別分

| 項目 | | 103 年 | | 104 年 | | 105 年 | 106 年 | 近二年調查比較 | |
|------|----------------|-------|------|-------|------|-------|-------|----------|------|
| | | 上半年 | 下半年 | 上半年 | 下半年 | (a) | (b) | =(b)-(a) | 檢定結果 |
| 樣本數 | | 242 | 230 | 300 | 293 | 282 | 281 | - | - |
| 彙整結果 | 滿意 (1)+(2) | 74.4 | 66.1 | 68.0 | 65.9 | 78.0 | 87.9 | +9.9 | * |
| | 不滿意 (3)+(4) | 4.1 | 5.2 | 3.0 | 7.5 | 2.8 | 7.5 | +4.7 | |
| | 尚可/無意見 (5)+(6) | 21.5 | 28.7 | 29.0 | 26.6 | 19.1 | 4.6 | -14.5 | |
| 原始結果 | 非常滿意 (1) | 19.4 | 14.8 | 19.3 | 17.1 | 23.8 | 34.5 | +10.7 | * |
| | 還算滿意 (2) | 55.0 | 51.3 | 48.7 | 48.8 | 54.3 | 53.4 | -0.9 | |
| | 不太滿意 (3) | 3.3 | 4.8 | 3.0 | 6.1 | 2.5 | 7.1 | +4.6 | |
| | 非常不滿意 (4) | 0.8 | 0.4 | 0.0 | 1.4 | 0.4 | 0.4 | 0.0 | |
| | 尚可/未填答 (5) | 21.5 | 28.7 | 29.0 | 26.6 | 19.1 | - | - | |
| | 無意見 (6) | - | - | - | - | - | 4.6 | - | |

註：1.105 年及之前滿意度量表包含「尚可」選項，而 106 年滿意度量表沒有「尚可」但增加「無意見」選項。

2.進行卡方檢定時，將「尚可/無意見」視為遺漏值不作檢定，「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

進一步比較各單位近二年調查結果，卡方檢定顯示，彰化辦事處近二年調查結果有顯著差異。(106年滿意度量表設計與往年不同，年度比較結果僅供參考)【參閱表 5-6-1-2】

表 5-6-1-2 「辦公環境的舒適度」滿意度—按單位及年度分

單位：人；%

| 服務單位別 | 項目 | 104年 | | 105年 (a) | 106年 (b) | 近二年調查比較 | |
|-------|--------|------|------|-------------|-------------|-----------|------|
| | | 上半年 | 下半年 | | | 差距(b)-(a) | 檢定結果 |
| 中區分署 | 樣本數 | 139 | 134 | 123 | 118 | - | |
| | 滿意 | 66.2 | 60.4 | 74.8 | 83.9 | +9.1 | |
| | 不滿意 | 3.6 | 7.5 | 4.1 | 10.2 | +6.1 | |
| | 尚可/無意見 | 30.2 | 32.1 | 21.1 | 5.9 | -15.2 | |
| 新竹辦事處 | 樣本數 | 28 | 28 | 29 | 24 | - | |
| | 滿意 | 67.9 | 78.6 | 86.2 | 91.7 | +5.5 | |
| | 不滿意 | 3.6 | 7.1 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | |
| | 尚可/無意見 | 28.6 | 14.3 | 13.8 | 8.3 | -5.5 | |
| 苗栗辦事處 | 樣本數 | 25 | 29 | 24 | 29 | - | |
| | 滿意 | 80.0 | 86.2 | 70.8 | 96.6 | +25.8 | |
| | 不滿意 | 4.0 | 3.4 | 8.3 | 3.4 | -4.9 | |
| | 尚可/無意見 | 16.0 | 10.3 | 20.8 | 0.0 | -20.8 | |
| 南投辦事處 | 樣本數 | 31 | 35 | 38 | 34 | - | |
| | 滿意 | 67.7 | 74.3 | 73.7 | 85.3 | +11.6 | |
| | 不滿意 | 0.0 | 8.6 | 2.6 | 5.9 | +3.3 | |
| | 尚可/無意見 | 32.3 | 17.1 | 23.7 | 8.8 | -14.9 | |
| 彰化辦事處 | 樣本數 | 37 | 36 | 34 | 36 | - | |
| | 滿意 | 62.2 | 47.2 | 79.4 | 83.3 | +3.9 | |
| | 不滿意 | 5.4 | 13.9 | 0.0 | 13.9 | +13.9 | * |
| | 尚可/無意見 | 32.4 | 38.9 | 20.6 | 2.8 | -17.8 | |
| 雲林辦事處 | 樣本數 | 40 | 31 | 34 | 40 | - | |
| | 滿意 | 72.5 | 71.0 | 91.2 | 97.5 | +6.3 | |
| | 不滿意 | 0.0 | 3.2 | 0.0 | 2.5 | +2.5 | |
| | 尚可/無意見 | 27.5 | 25.8 | 8.8 | 0.0 | -8.8 | |

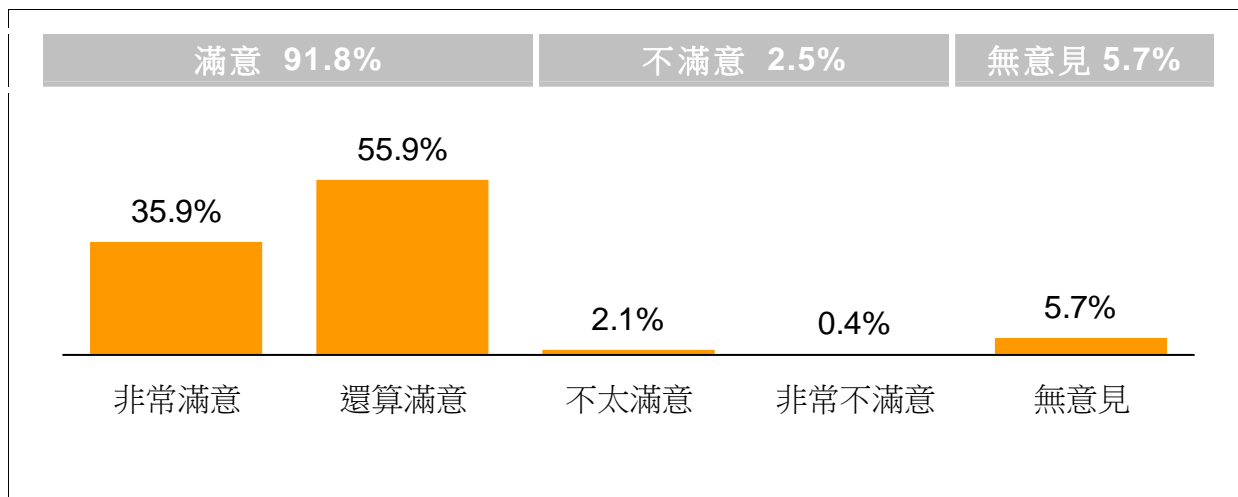
註：1.105年及之前滿意度量表包含「尚可」選項，而106年滿意度量表沒有「尚可」但增加「無意見」選項。

2.進行卡方檢定時，將「尚可/無意見」視為遺漏值不作檢定，「*」表示在95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

二、工作環境之安全設備

1. 整體分析

內部同仁對於「工作環境之安全設備」的看法，有 91.8%表示滿意(非常滿意 35.9%、還算滿意 55.9%)，2.5%表示不滿意(不太滿意 2.1%、非常不滿意 0.4%)，另有 5.7%未表態。



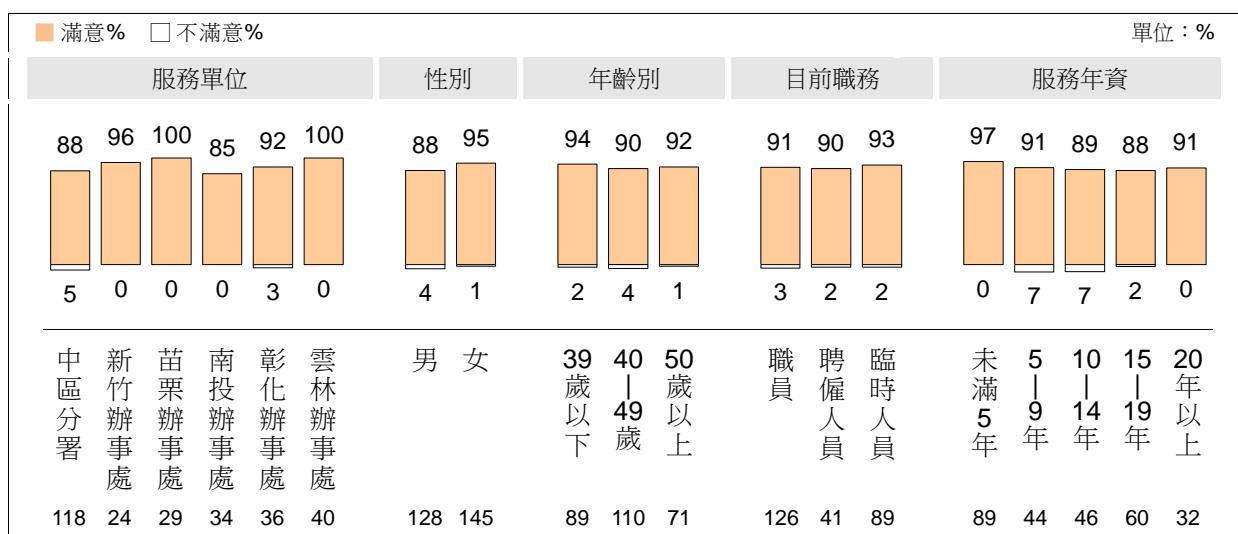
Q.「工作環境之安全設備」滿意度？(調查對象：本分署暨所屬辦事處內部同仁 n=281)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-6-2-1 「工作環境之安全設備」滿意度

2. 按同仁屬性分

各屬性同仁對於「工作環境之安全設備」滿意度皆高於八成五，其中新竹、苗栗及雲林辦事處、女性、29 歲以下或服務未滿 10 年同仁的滿意度更高於九成，而各屬性同仁不滿意度皆低於 8%。卡方檢定顯示，各屬性同仁的看法皆沒有顯著差異。【參閱圖 5-6-2-2】

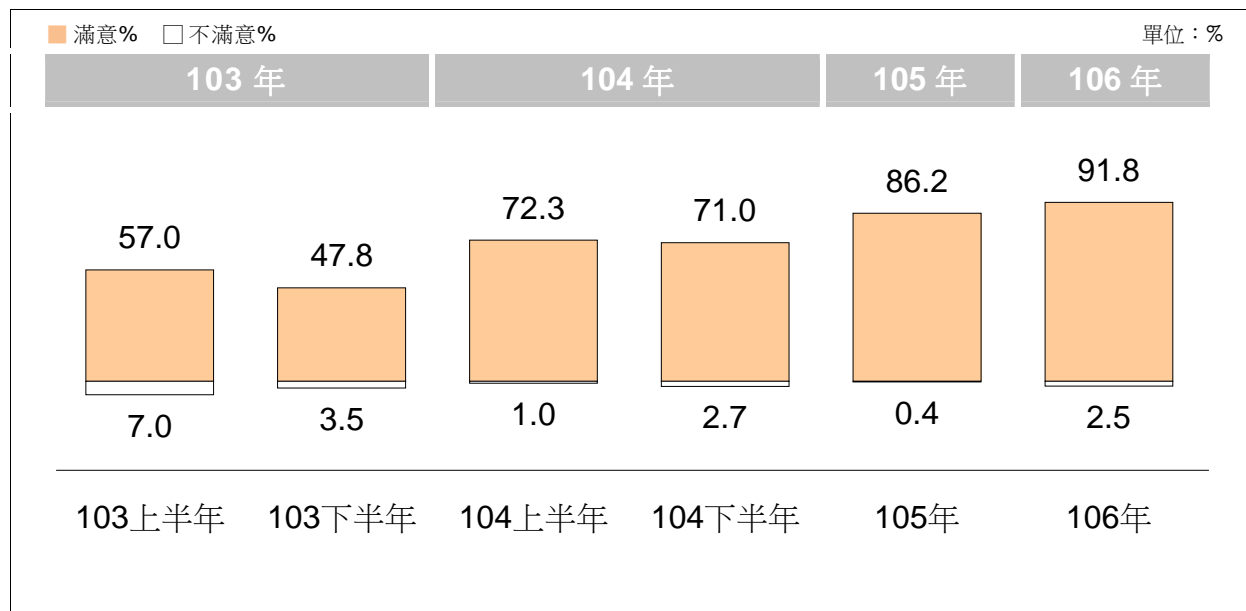


註：僅列出樣本數≥24之屬性受訪者。*表示該類屬性受訪者的回答在 95%信賴水準下有顯著差異。

圖5-6-2-2 「工作環境之安全設備」滿意度-按同仁屬性分

3.按年度別分

106 年「工作環境之安全設備」滿意度達九成二，為歷年調查最高，而歷年不滿意度皆低於 8%。(106 年滿意度明顯高於歷年與量表設計與往年不同有關，年度比較結果僅供參考)【參閱圖 5-6-2-3 及表 5-6-2-1】



註：105 年及之前滿意度量表包含「尚可」選項，而 106 年滿意度量表沒有「尚可」但增加「無意見」選項。

圖 5-6-2-3 「工作環境之安全設備」滿意度-按年度別分

今(106)年與 105 年調查結果比較，滿意度上升 5.6 個百分點，不滿意度上升 2.1 個百分點，而尚可/無意見下降 7.8 個百分點；卡方檢定顯示，近二年調查結果有顯著差異。【參閱表 5-6-2-1】

表 5-6-2-1 「工作環境之安全設備」滿意度-按年度別分

| 項目 | | 103 年 | | 104 年 | | 105 年 (a) | 106 年 (b) | 近二年調查比較 | |
|------|----------------|-------|------|-------|------|--------------|--------------|----------|------|
| | | 上半年 | 下半年 | 上半年 | 下半年 | | | =(b)-(a) | 檢定結果 |
| 樣本數 | | 242 | 230 | 300 | 293 | 282 | 281 | - | - |
| 彙整結果 | 滿意 (1)+(2) | 57.0 | 47.8 | 72.3 | 71.0 | 86.2 | 91.8 | +5.6 | |
| | 不滿意 (3)+(4) | 7.0 | 3.5 | 1.0 | 2.7 | 0.4 | 2.5 | +2.1 | * |
| | 尚可/無意見 (5)+(6) | 36.0 | 48.7 | 26.7 | 26.3 | 13.5 | 5.7 | -7.8 | |
| 原始結果 | 非常滿意 (1) | 9.5 | 9.1 | 21.0 | 19.1 | 24.8 | 35.9 | +11.1 | |
| | 還算滿意 (2) | 47.5 | 38.7 | 51.3 | 51.9 | 61.3 | 55.9 | -5.4 | |
| | 不太滿意 (3) | 6.2 | 1.7 | 1.0 | 2.4 | 0.4 | 2.1 | +1.7 | * |
| | 非常不滿意 (4) | 0.8 | 1.7 | 0.0 | 0.3 | 0.0 | 0.4 | +0.4 | |
| | 尚可/未填答 (5) | 36.0 | 48.7 | 26.7 | 26.3 | 13.5 | - | - | |
| | 無意見 (6) | - | - | - | - | - | 5.7 | - | |

進一步比較各單位近二年調查結果，將「尚可/無意見」視為遺漏值，卡方檢定顯示各單位近二年調查結果皆沒有顯著差異。(106年滿意度量表設計與往年不同，年度比較結果僅供參考)【參閱表 5-6-2-2】

表 5-6-2-2 「工作環境之安全設備」滿意度—按單位及年度分

單位：人；%

| 服務單位別 | 項目 | 104年 | | 105年 (a) | 106年 (b) | 近二年調查比較 | |
|-------|--------|------|------|-------------|-------------|-----------|------|
| | | 上半年 | 下半年 | | | 差距(b)-(a) | 檢定結果 |
| 中區分署 | 樣本數 | 139 | 134 | 123 | 118 | - | |
| | 滿意 | 68.3 | 67.9 | 82.1 | 88.1 | +6.0 | |
| | 不滿意 | 1.4 | 3.7 | 0.8 | 5.1 | +4.3 | |
| | 尚可/無意見 | 30.2 | 28.4 | 17.1 | 6.8 | -10.3 | |
| 新竹辦事處 | 樣本數 | 28 | 28 | 29 | 24 | - | |
| | 滿意 | 78.6 | 75.0 | 89.7 | 95.8 | +6.1 | |
| | 不滿意 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | |
| | 尚可/無意見 | 21.4 | 25.0 | 10.3 | 4.2 | -6.1 | |
| 苗栗辦事處 | 樣本數 | 25 | 29 | 24 | 29 | - | |
| | 滿意 | 84.0 | 86.2 | 95.8 | 100.0 | +4.2 | |
| | 不滿意 | 4.0 | 3.4 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | |
| | 尚可/無意見 | 12.0 | 10.3 | 4.2 | 0.0 | -4.2 | |
| 南投辦事處 | 樣本數 | 31 | 35 | 38 | 34 | - | |
| | 滿意 | 77.4 | 77.1 | 86.8 | 85.3 | -1.5 | |
| | 不滿意 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | |
| | 尚可/無意見 | 22.6 | 22.9 | 13.2 | 14.7 | +1.5 | |
| 彰化辦事處 | 樣本數 | 37 | 36 | 34 | 36 | - | |
| | 滿意 | 70.3 | 55.6 | 85.3 | 91.7 | +6.4 | |
| | 不滿意 | 0.0 | 5.6 | 0.0 | 2.8 | +2.8 | |
| | 尚可/無意見 | 29.7 | 38.9 | 14.7 | 5.6 | -9.1 | |
| 雲林辦事處 | 樣本數 | 40 | 31 | 34 | 40 | - | |
| | 滿意 | 72.5 | 77.4 | 91.2 | 100.0 | +8.8 | |
| | 不滿意 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | |
| | 尚可/無意見 | 27.5 | 22.6 | 8.8 | 0.0 | -8.8 | |

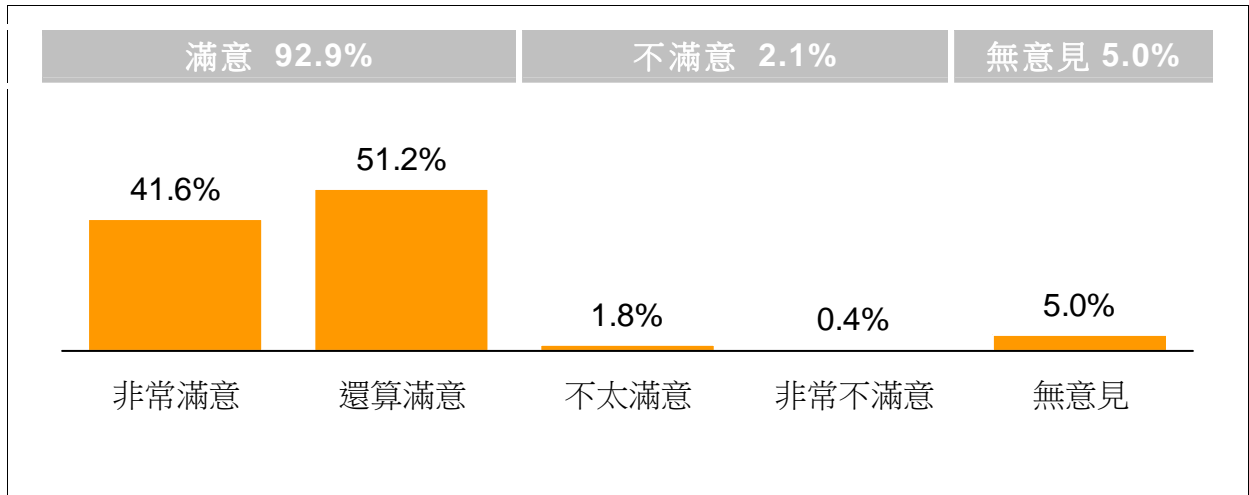
註：1.105年及之前滿意度量表包含「尚可」選項，而106年滿意度量表沒有「尚可」但增加「無意見」選項。

2.進行卡方檢定時，將「尚可/無意見」視為遺漏值不作檢定，「*」表示在95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

三、工作環境之安全感

1. 整體分析

內部同仁對於「工作環境之安全感」的看法，有 92.9%表示滿意(非常滿意 41.6%、還算滿意 51.2%)，2.1%表示不滿意(不太滿意 1.8%、非常不滿意 0.4%)，另有 5.0%未表態。



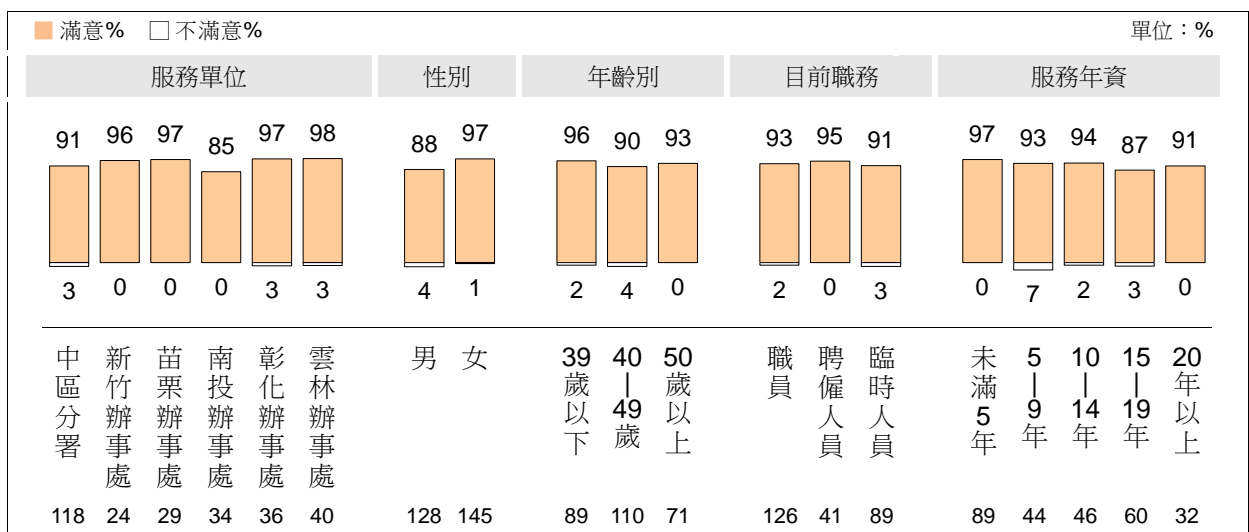
Q. 「工作環境之安全感」滿意度？(調查對象：本分署暨所屬辦事處內部同仁 n=281)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-6-3-1 「工作環境之安全感」滿意度

2. 按同仁屬性分

各屬性同仁對於「工作環境之安全感」滿意度皆高於八成五，其中新竹、苗栗、彰化及雲林辦事處、女性、39歲以下、聘僱人員或服務未滿5年同仁的滿意度更高於九成五，而各屬性同仁不滿意度皆低於8%。卡方檢定顯示，各屬性同仁的看法皆沒有顯著差異。【參閱圖 5-6-3-2】

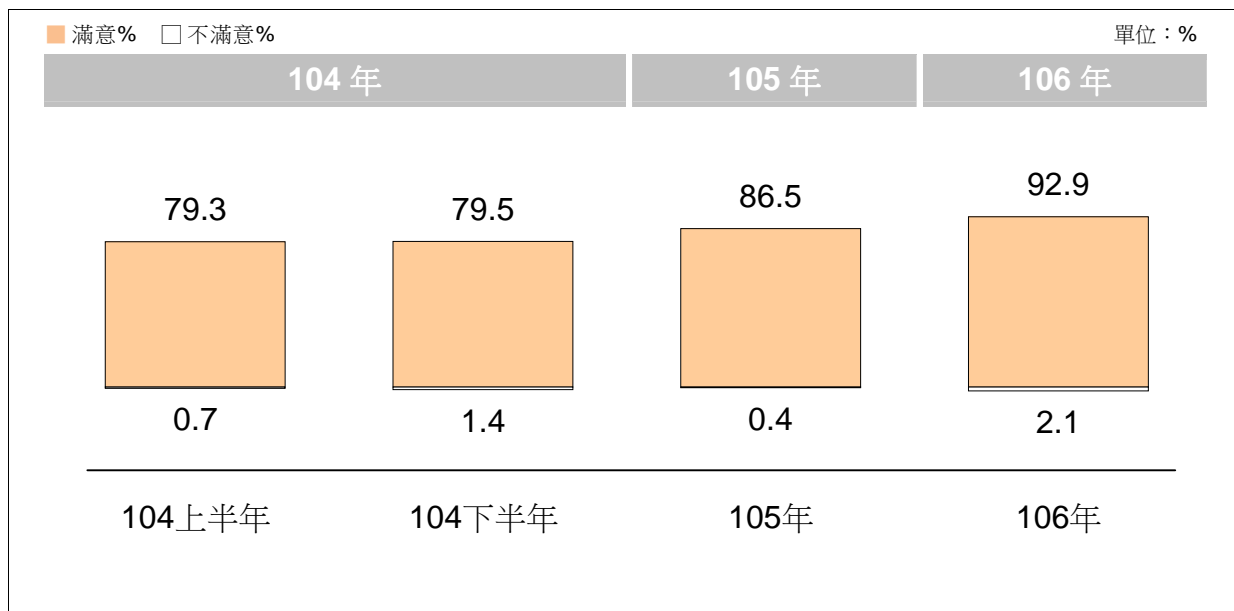


註：僅列出樣本數≥24之屬性受訪者。*表示該類屬性受訪者的回答在 95%信賴水準下有顯著差異。

圖5-6-3-2 「工作環境之安全感」滿意度-按同仁屬性分

3.按年度別分

106 年「工作環境之安全感」滿意度達九成三，為歷年調查最高，而歷年不滿意度皆低於 3%。(106 年滿意度明顯高於歷年與量表設計與往年不同有關，年度比較結果僅供參考)【參閱圖 5-6-3-3 及表 5-6-3-1】



註：105 年及之前滿意度量表包含「尚可」選項，而 106 年滿意度量表沒有「尚可」但增加「無意見」選項。

圖5-6-3-3 「工作環境之安全感」滿意度-按年度別分

今(106)年與 105 年調查結果比較，滿意度上升 6.4 個百分點，不滿意度上升 1.7 個百分點，而尚可/無意見下降 8.1 個百分點；卡方檢定顯示，滿意度量表未合併時近二年調查結果有顯著差異。【參閱表 5-6-3-1】

表 5-6-3-1 「工作環境之安全感」滿意度-按年度別分

| 項目 | | 103 年 | | 104 年 | | 105 年 | 106 年 | 近二年調查比較 | |
|------|----------------|-------|-----|-------|------|-------|-------|----------|------|
| | | 上半年 | 下半年 | 上半年 | 下半年 | (a) | (b) | =(b)-(a) | 檢定結果 |
| 樣本數 | | - | - | 300 | 293 | 282 | 281 | - | - |
| 彙整結果 | 滿意 (1)+(2) | - | - | 79.3 | 79.5 | 86.5 | 92.9 | +6.4 | |
| | 不滿意 (3)+(4) | - | - | 0.7 | 1.4 | 0.4 | 2.1 | +1.7 | |
| | 尚可/無意見 (5)+(6) | - | - | 20.0 | 19.1 | 13.1 | 5.0 | -8.1 | |
| 原始結果 | 非常滿意 (1) | - | - | 25.3 | 23.9 | 28.0 | 41.6 | +13.6 | |
| | 還算滿意 (2) | - | - | 54.0 | 55.6 | 58.5 | 51.2 | -7.3 | |
| | 不太滿意 (3) | - | - | 0.7 | 1.4 | 0.4 | 1.8 | +1.4 | * |
| | 非常不滿意 (4) | - | - | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.4 | +0.4 | |
| | 尚可/未填答 (5) | - | - | 20.0 | 19.1 | 13.1 | - | - | |
| | 無意見 (6) | - | - | - | - | - | 5.0 | - | |

註：1.105 年及之前滿意度量表包含「尚可」選項，而 106 年滿意度量表沒有「尚可」但增加「無意見」選項。

2.進行卡方檢定時，將「尚可/無意見」視為遺漏值不作檢定，「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

進一步比較各單位近二年調查結果，將「尚可/無意見」視為遺漏值，卡方檢定顯示各單位近二年調查結果皆沒有顯著差異。(106年滿意度量表設計與往年不同，年度比較結果僅供參考)【參閱表 5-6-3-2】

表 5-6-3-2 「工作環境之安全感」滿意度—按單位及年度分

單位：人；%

| 服務單位別 | 項目 | 104年 | | 105年 (a) | 106年 (b) | 近二年調查比較 | |
|-------|--------|------|------|-------------|-------------|-----------|------|
| | | 上半年 | 下半年 | | | 差距(b)-(a) | 檢定結果 |
| 中區分署 | 樣本數 | 139 | 134 | 123 | 118 | - | |
| | 滿意 | 72.7 | 75.4 | 81.3 | 90.7 | +9.4 | |
| | 不滿意 | 1.4 | 1.5 | 0.8 | 3.4 | +2.6 | |
| | 尚可/無意見 | 25.9 | 23.1 | 17.9 | 5.9 | -12.0 | |
| 新竹辦事處 | 樣本數 | 28 | 28 | 29 | 24 | - | |
| | 滿意 | 96.4 | 92.9 | 89.7 | 95.8 | +6.1 | |
| | 不滿意 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | |
| | 尚可/無意見 | 3.6 | 7.1 | 10.3 | 4.2 | -6.1 | |
| 苗栗辦事處 | 樣本數 | 25 | 29 | 24 | 29 | - | |
| | 滿意 | 80.0 | 89.7 | 91.7 | 96.6 | +4.9 | |
| | 不滿意 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | |
| | 尚可/無意見 | 20.0 | 10.3 | 8.3 | 3.4 | -4.9 | |
| 南投辦事處 | 樣本數 | 31 | 35 | 38 | 34 | - | |
| | 滿意 | 87.1 | 82.9 | 86.8 | 85.3 | -1.5 | |
| | 不滿意 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | |
| | 尚可/無意見 | 12.9 | 17.1 | 13.2 | 14.7 | +1.5 | |
| 彰化辦事處 | 樣本數 | 37 | 36 | 34 | 36 | - | |
| | 滿意 | 86.5 | 77.8 | 91.2 | 97.2 | +6.0 | |
| | 不滿意 | 0.0 | 2.8 | 0.0 | 2.8 | +2.8 | |
| | 尚可/無意見 | 13.5 | 19.4 | 8.8 | 0.0 | -8.8 | |
| 雲林辦事處 | 樣本數 | 40 | 31 | 34 | 40 | - | |
| | 滿意 | 77.5 | 74.2 | 94.1 | 97.5 | +3.4 | |
| | 不滿意 | 0.0 | 3.2 | 0.0 | 2.5 | +2.5 | |
| | 尚可/無意見 | 22.5 | 22.6 | 5.9 | 0.0 | -5.9 | |

註：1.105年及之前滿意度量表包含「尚可」選項，而106年滿意度量表沒有「尚可」但增加「無意見」選項。

2.進行卡方檢定時，將「尚可/無意見」視為遺漏值不作檢定，「*」表示在95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

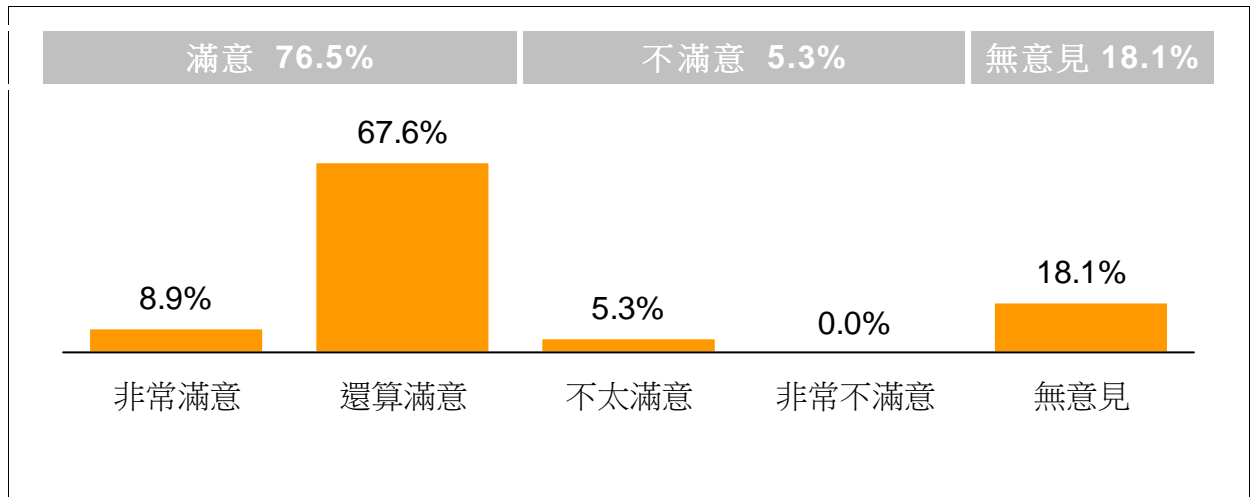
第七節 滿意度彙整與建言

一、目前工作整體滿意度

(一)滿意度

1.整體分析

內部同仁對於「目前工作滿意度」的看法，有 76.5%表示滿意(非常滿意 8.9%、還算滿意 67.6%)，5.3%表示不滿意(不太滿意 5.3%、非常不滿意 0.0%)，另有 18.1%未表態。



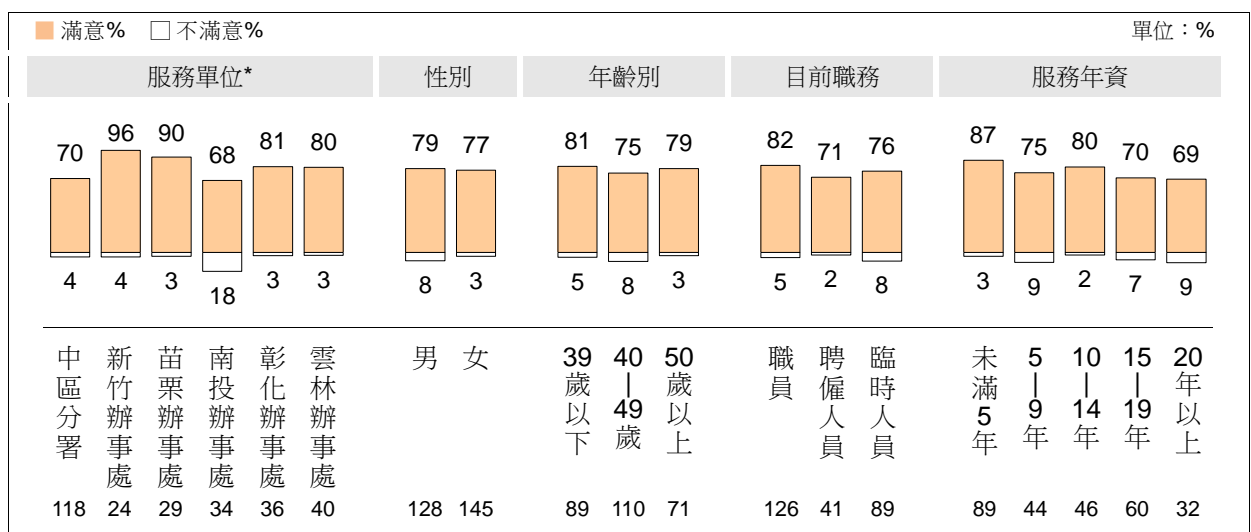
Q. 整體來說，請問您滿不滿意目前的工作？(調查對象：本分署暨所屬辦事處內部同仁 n=281)

說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

圖5-7-1-1 「目前工作」整體滿意度

2.按同仁屬性分

各屬性同仁對於「目前工作」整體滿意度皆高於六成八，其中新竹及苗栗辦事處同仁滿意度均高於九成，而南投辦事處同仁有較高的不滿意度約一成八。卡方檢定顯示，不同「服務單位」同仁的看法有顯著差異。【參閱圖 5-7-1-2】

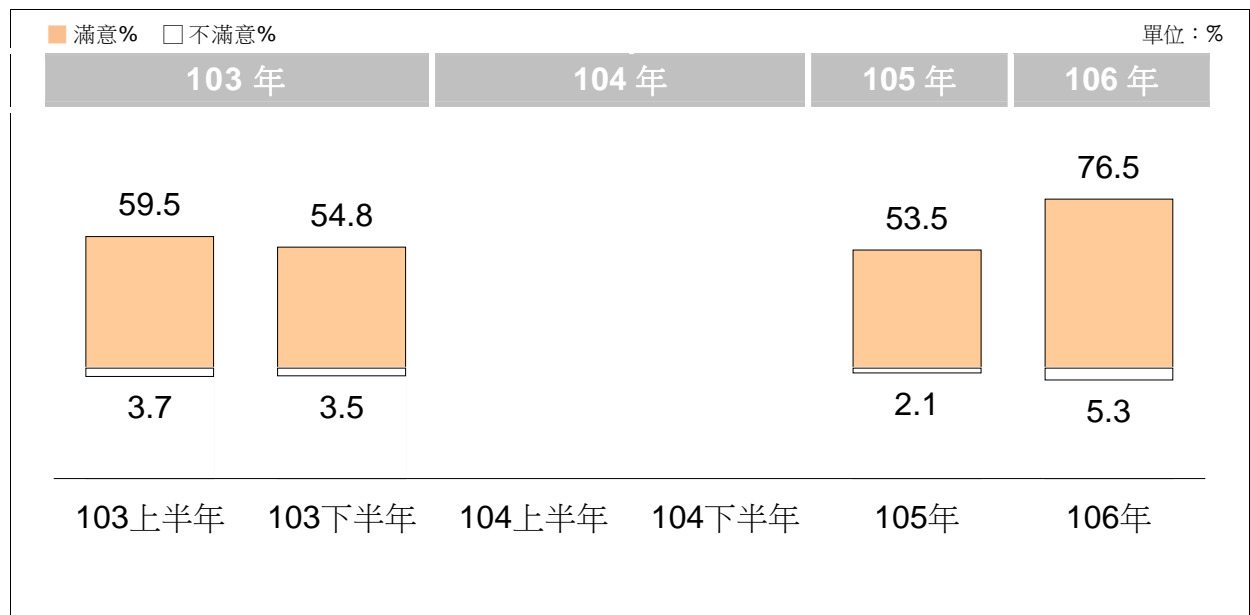


註：僅列出樣本數≥24之屬性受訪者。*表示該類屬性受訪者的回答在 95%信賴水準下有顯著差異。

圖5-7-1-2 「目前工作」整體滿意度-按同仁屬性分

3.按年度別分

106 年「目前工作」整體滿意度達七成七，為歷年調查最高，而歷年不滿意度皆低於 6%。(106 年滿意度明顯高於歷年與量表設計與往年不同有關，年度比較結果僅供參考)【參閱圖 5-7-1-3 及表 5-7-1-1】



註：105 年及之前滿意度量表包含「尚可」選項，而 106 年滿意度量表沒有「尚可」但增加「無意見」選項。

圖5-7-1-3 「目前工作」整體滿意度-按年度別分

今(106)年與 105 年調查結果比較，滿意度上升 23.0 個百分點，不滿意度上升 3.2 個百分點，而尚可/無意見下降 26.2 個百分點；卡方檢定顯示，滿意度量表未合併時近二年調查結果有顯著差異。【參閱表 5-7-1-1】

表 5-7-1-1 「目前工作」整體滿意度-按年度別分

| 項目 | | 103年 | | 104年 | | 105年 (a) | 106年 (b) | 近二年調查比較 | |
|------|----------------|------|------|------|-----|-------------|-------------|----------|------|
| | | 上半年 | 下半年 | 上半年 | 下半年 | | | =(b)-(a) | 檢定結果 |
| 樣本數 | | 242 | 230 | - | - | 282 | 281 | - | - |
| 彙整結果 | 滿意 (1)+(2) | 59.5 | 54.8 | - | - | 53.5 | 76.5 | +23.0 | |
| | 不滿意 (3)+(4) | 3.7 | 3.5 | - | - | 2.1 | 5.3 | +3.2 | |
| | 尚可/無意見 (5)+(6) | 36.8 | 41.7 | - | - | 44.3 | 18.1 | -26.2 | |
| 原始結果 | 非常滿意 (1) | 8.3 | 7.0 | - | - | 9.9 | 8.9 | -1.0 | |
| | 還算滿意 (2) | 51.2 | 47.8 | - | - | 43.6 | 67.6 | +24.0 | |
| | 不太滿意 (3) | 2.9 | 2.2 | - | - | 1.4 | 5.3 | +3.9 | * |
| | 非常不滿意 (4) | 0.8 | 1.3 | - | - | 0.7 | 0.0 | -0.7 | |
| | 尚可/未填答 (5) | 36.8 | 41.7 | - | - | 44.3 | - | - | |
| | 無意見 (6) | - | - | - | - | - | 18.1 | - | |

註：1.105 年及之前滿意度量表包含「尚可」選項，而 106 年滿意度量表沒有「尚可」但增加「無意見」選項。

2.進行卡方檢定時，將「尚可/無意見」視為遺漏值不作檢定，「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

進一步比較各單位近二年調查結果，將「尚可/無意見」視為遺漏值，卡方檢定顯示各單位近二年調查結果皆沒有顯著差異。(106年滿意度量表設計與往年不同，年度比較結果僅供參考)【參閱表 5-7-1-2】

表 5-7-1-2 「目前工作」滿意度—按單位及年度分

單位：人；%

| 服務單位別 | 項目 | 103年 | | 105年 | 106年 | 近二年調查比較 | |
|-------|--------|------|------|------|------|-----------|------|
| | | 上半年 | 下半年 | (a) | (b) | 差距(b)-(a) | 檢定結果 |
| 中區分署 | 樣本數 | 139 | 134 | 123 | 118 | - | |
| | 滿意 | 63.8 | 53.5 | 48.8 | 69.5 | +20.7 | |
| | 不滿意 | 3.1 | 2.6 | 0.8 | 4.2 | +3.4 | |
| | 尚可/無意見 | 33.1 | 43.9 | 50.4 | 26.3 | -24.1 | |
| 新竹辦事處 | 樣本數 | 34 | 31 | 29 | 24 | - | |
| | 滿意 | 47.1 | 51.6 | 69.0 | 95.8 | +26.8 | |
| | 不滿意 | 0.0 | 9.7 | 3.4 | 4.2 | +0.8 | |
| | 尚可/無意見 | 52.9 | 38.7 | 27.6 | 0.0 | -27.6 | |
| 苗栗辦事處 | 樣本數 | - | - | 24 | 29 | - | |
| | 滿意 | - | - | 41.7 | 89.7 | +48.0 | |
| | 不滿意 | - | - | 8.3 | 3.4 | -4.9 | |
| | 尚可/無意見 | - | - | 50.0 | 6.9 | -43.1 | |
| 南投辦事處 | 樣本數 | 20 | 28 | 38 | 34 | - | |
| | 滿意 | 45.0 | 50.0 | 50.0 | 67.6 | +17.6 | |
| | 不滿意 | 10.0 | 3.6 | 5.3 | 17.6 | +12.3 | |
| | 尚可/無意見 | 45.0 | 46.4 | 44.7 | 14.7 | -30.0 | |
| 彰化辦事處 | 樣本數 | 28 | 29 | 34 | 36 | - | |
| | 滿意 | 64.3 | 51.7 | 44.1 | 80.6 | +36.5 | |
| | 不滿意 | 7.1 | 0.0 | 0.0 | 2.8 | +2.8 | |
| | 尚可/無意見 | 28.6 | 48.3 | 55.9 | 16.7 | -39.2 | |
| 雲林辦事處 | 樣本數 | 30 | 29 | 34 | 40 | - | |
| | 滿意 | 60.0 | 69.0 | 79.4 | 80.0 | +0.6 | |
| | 不滿意 | 3.3 | 3.4 | 0.0 | 2.5 | +2.5 | |
| | 尚可/無意見 | 36.7 | 27.6 | 20.6 | 17.5 | -3.1 | |

註：1.105年及之前滿意度量表包含「尚可」選項，而106年滿意度量表沒有「尚可」但增加「無意見」選項。

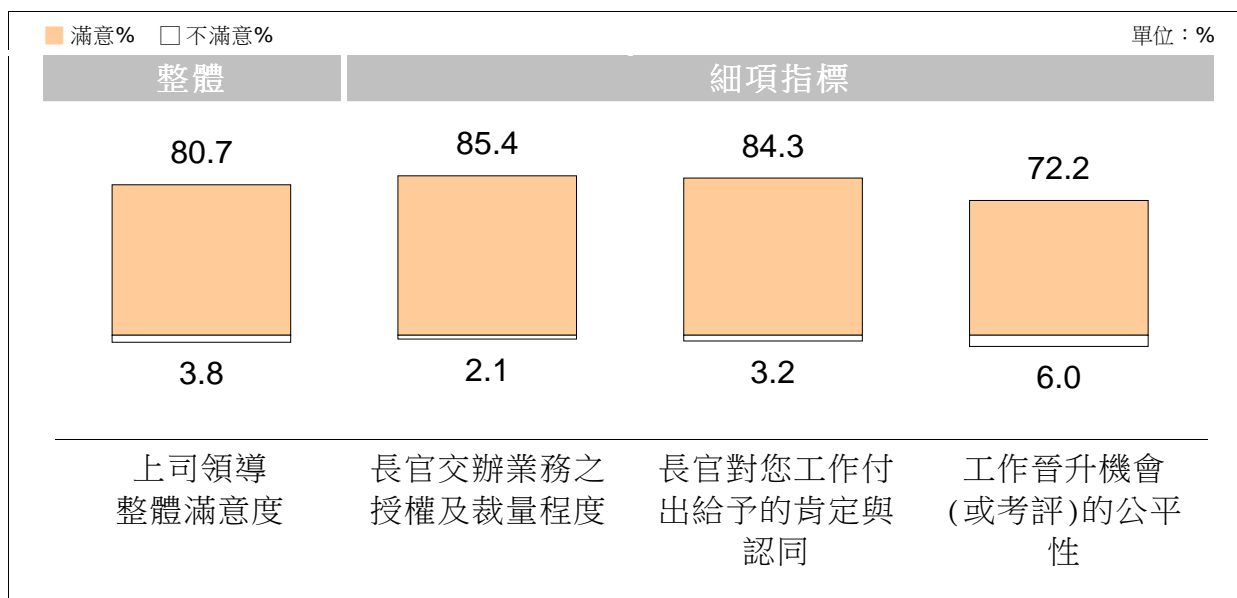
2.進行卡方檢定時，將「尚可/無意見」視為遺漏值不作檢定，「*」表示在95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

二、各面向滿意度彙整

(一) 上司領導

1. 整體分析

內部同仁對於上司領導整體滿意度為 80.7%，其中除「工作晉升機會(或考評)的公平性」滿意度低於八成外，其餘指標滿意度皆高於八成四。



註：「上司領導整體滿意度」為各細項指標滿意度之平均值。

圖5-7-2-1 「上司領導」滿意度彙整

進一步比較近二年調查，將「尚可/無意見」視為遺漏值，卡方檢定顯示各指標滿意度近二年調查結果皆沒有顯著差異。【參閱表 5-7-2-1-1】

表 5-7-2-1-1 「上司領導」滿意度彙整—按年度分

| 項目別 | 項目 | 103 年 | | 104 年 | | 105 年 (a) | 106 年 (b) | 近二年比較 | |
|--------------------------|--------|-------|-----|-------|------|--------------|--------------|---------|----|
| | | 上半年 | 下半年 | 上半年 | 下半年 | | | (b)-(a) | 檢定 |
| 上司領導 整體滿意度 | 滿意 | - | - | 59.8 | 57.3 | 65.1 | 80.7 | +15.6 | |
| | 不滿意 | - | - | 6.0 | 4.3 | 1.7 | 3.8 | +2.1 | |
| | 尚可/無意見 | - | - | 34.2 | 38.4 | 33.2 | 15.5 | -17.7 | |
| 長官對您工作 付出給予的肯定與 認同 | 滿意 | - | - | 61.3 | 56.3 | 71.3 | 84.3 | +13.0 | |
| | 不滿意 | - | - | 5.0 | 3.4 | 0.7 | 3.2 | +2.5 | |
| | 尚可/無意見 | - | - | 33.7 | 40.3 | 28.0 | 12.5 | -15.5 | |
| 長官交辦業 務之授權及 裁量程度 | 滿意 | - | - | 58.3 | 58.4 | 68.1 | 85.4 | +17.3 | |
| | 不滿意 | - | - | 7.0 | 5.1 | 0.7 | 2.1 | +1.4 | |
| | 尚可/無意見 | - | - | 34.7 | 36.5 | 31.2 | 12.5 | -18.7 | |
| 工作晉升機 會(或考評)的 公平性 | 滿意 | - | - | - | - | 56.0 | 72.2 | +16.2 | |
| | 不滿意 | - | - | - | - | 3.5 | 6.0 | +2.5 | |
| | 尚可/無意見 | - | - | - | - | 40.4 | 21.7 | -18.7 | |

註：1.105 年及之前滿意度量表包含「尚可」選項，而 106 年滿意度量表沒有「尚可」但增加「無意見」選項。

2.進行卡方檢定時，將「尚可/無意見」視為遺漏值不作檢定，「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

2.按單位別分

就上司領導整體滿意度而言，新竹、苗栗及雲林辦事處同仁滿意度均高於八成五，其中雲林辦事處更達九成六。

就上司領導三項指標而言，雲林辦事處三項指標滿意度皆達九成以上，而新竹辦事處也有二項指標滿意度達九成以上；除中區分署對於「工作晉升機會(或考評)的公平性」不滿意度達 10.2%外，其他單位三項指標不滿意度均低於 7%。【參閱表 5-7-2-1-2】

表 5-7-2-1-2 「上司領導」滿意度彙整—按單位別分

單位：人；%

| 服務單位 | 樣本數 | 選項 | 上司領導 整體滿意度 | 長官對您工 作付出給予 的肯定與認 同 | 長官交辦業 務之授權及 裁量程度 | 工作晉升機 會(或考評) 的公平性 |
|-------|-----|--------|---------------|------------------------------|------------------------|-------------------------|
| 中區分署 | 118 | 滿意 | 74.6 | 79.7 | 80.5 | 63.6 |
| | | 不滿意 | 5.9 | 4.2 | 3.4 | 10.2 |
| | | 尚可/無意見 | 19.5 | 16.1 | 16.1 | 26.3 |
| 新竹辦事處 | 24 | 滿意 | 86.1 | 91.7 | 91.7 | 75.0 |
| | | 不滿意 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| | | 尚可/無意見 | 13.9 | 8.3 | 8.3 | 25.0 |
| 苗栗辦事處 | 29 | 滿意 | 85.1 | 89.7 | 93.1 | 72.4 |
| | | 不滿意 | 3.4 | 3.4 | 0.0 | 6.9 |
| | | 尚可/無意見 | 11.5 | 6.9 | 6.9 | 20.7 |
| 南投辦事處 | 34 | 滿意 | 78.4 | 79.4 | 82.4 | 73.5 |
| | | 不滿意 | 2.0 | 0.0 | 0.0 | 5.9 |
| | | 尚可/無意見 | 19.6 | 20.6 | 17.6 | 20.6 |
| 彰化辦事處 | 36 | 滿意 | 78.7 | 80.6 | 80.6 | 75.0 |
| | | 不滿意 | 4.6 | 5.6 | 5.6 | 2.8 |
| | | 尚可/無意見 | 16.7 | 13.9 | 13.9 | 22.2 |
| 雲林辦事處 | 40 | 滿意 | 95.8 | 97.5 | 97.5 | 92.5 |
| | | 不滿意 | 0.8 | 2.5 | 0.0 | 0.0 |
| | | 尚可/無意見 | 3.3 | 0.0 | 2.5 | 7.5 |

註：1.105年及之前滿意度量表包含「尚可」選項，而106年滿意度量表沒有「尚可」但增加「無意見」選項。

2.滿意度高於90%(含)以□標識之，不滿意度高於10%(含)以□標識之。

進一步比較各單位近二年調查結果，將「尚可/無意見」視為遺漏值，卡方檢定顯示各單位近二年調查結果皆沒有顯著差異。(106年滿意度量表設計與往年不同，年度比較結果僅供參考)【參閱表 5-7-2-1-3】

表 5-7-2-1-3 「上司領導」滿意度彙整—按單位及年度別分

單位：人;%

| 項目 | 單位別 | 104年 | | 105年 (a) | 106年 (b) | 近二年比較 | |
|------------------------------|-------|------|------|-------------|-------------|-----------|------|
| | | 上半年 | 下半年 | | | 差距(b)-(a) | 檢定結果 |
| 上司領導 整體滿意度 | 中區分署 | 57.6 | 54.1 | 57.5 | 74.6 | +17.1 | |
| | 新竹辦事處 | 51.8 | 73.2 | 73.6 | 86.1 | +12.5 | |
| | 苗栗辦事處 | 80.0 | 72.4 | 51.4 | 85.1 | +33.7 | |
| | 南投辦事處 | 59.7 | 64.3 | 73.7 | 78.4 | +4.7 | |
| | 彰化辦事處 | 60.8 | 40.3 | 69.6 | 78.7 | +9.1 | |
| | 雲林辦事處 | 60.0 | 54.8 | 81.4 | 95.8 | +14.4 | |
| 長官對您工 作付出給予 的肯定與認 同 | 中區分署 | 59.0 | 50.7 | 62.6 | 79.7 | +17.1 | |
| | 新竹辦事處 | 50.0 | 75.0 | 86.2 | 91.7 | +5.5 | |
| | 苗栗辦事處 | 88.0 | 75.9 | 54.2 | 89.7 | +35.5 | |
| | 南投辦事處 | 67.7 | 65.7 | 78.9 | 79.4 | +0.5 | |
| | 彰化辦事處 | 56.8 | 38.9 | 79.4 | 80.6 | +1.2 | |
| | 雲林辦事處 | 60.0 | 54.8 | 85.3 | 97.5 | +12.2 | |
| 長官交辦業 務之授權及 裁量程度 | 中區分署 | 56.1 | 57.5 | 60.2 | 80.5 | +20.3 | |
| | 新竹辦事處 | 53.6 | 71.4 | 75.9 | 91.7 | +15.8 | |
| | 苗栗辦事處 | 72.0 | 69.0 | 54.2 | 93.1 | +38.9 | |
| | 南投辦事處 | 51.6 | 62.9 | 78.9 | 82.4 | +3.5 | |
| | 彰化辦事處 | 64.9 | 41.7 | 70.6 | 80.6 | +10.0 | |
| | 雲林辦事處 | 60.0 | 54.8 | 85.3 | 97.5 | +12.2 | |
| 工作晉升機 會(或考評) 的公平性 | 中區分署 | - | - | 49.6 | 63.6 | +14.0 | |
| | 新竹辦事處 | - | - | 58.6 | 75.0 | +16.4 | |
| | 苗栗辦事處 | - | - | 45.8 | 72.4 | +26.6 | |
| | 南投辦事處 | - | - | 63.2 | 73.5 | +10.3 | |
| | 彰化辦事處 | - | - | 58.8 | 75.0 | +16.2 | |
| | 雲林辦事處 | - | - | 73.5 | 92.5 | +19.0 | |

註：1.「上司領導整體滿意度」為各細項指標滿意度之平均值。

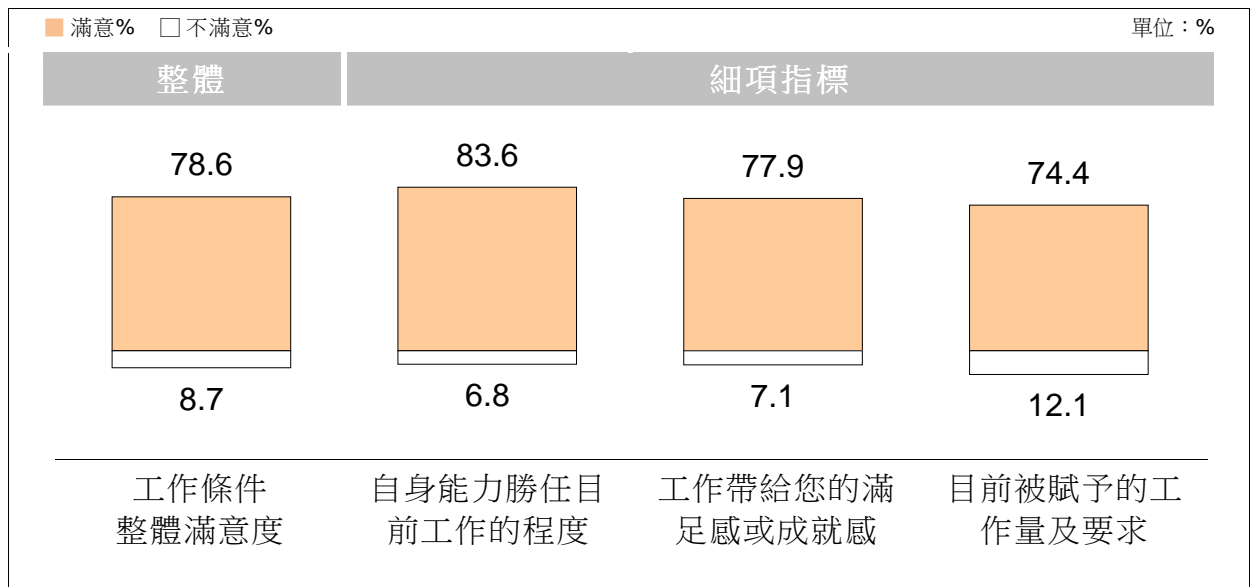
2.105年及之前滿意度量表包含「尚可」選項，而106年滿意度量表沒有「尚可」但增加「無意見」選項。

3.進行卡方檢定時，將「尚可/無意見」視為遺漏值不作檢定，「*」表示在95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

(二)工作條件

1. 整體分析

內部同仁對於工作條件整體滿意度為 78.6%，其中各指標滿意度皆高於七成四，「自身能力勝任目前工作的程度」滿意度更達八成四，而「目前被賦予的工作量及要求」不滿意度達一成二，其餘指標不滿意度皆低於 8%。



註：工作條件整體滿意度為各細項指標之平均值。

圖5-7-2-2 「工作條件」滿意度彙整

進一步比較近二年調查，將「尚可/無意見」視為遺漏值，卡方檢定顯示各指標滿意度近二年調查結果皆沒有顯著差異。【參閱表 5-7-2-2-1】

表 5-7-2-2-1 「工作條件」滿意度彙整—按年度分

| 項目別 | 項目 | 單位：人；% | | | | | | 近二年比較 | |
|------------------------|--------|--------|------|------|------|------|------|---------|----|
| | | 103年 | | 104年 | | 105年 | 106年 | (b)-(a) | 檢定 |
| | | 上半年 | 下半年 | 上半年 | 下半年 | (a) | (b) | | |
| 工作條件 整體滿意度 | 滿意 | 51.5 | 51.2 | 44.9 | 46.3 | 54.4 | 78.6 | +24.2 | |
| | 不滿意 | 8.7 | 6.4 | 9.6 | 7.6 | 3.1 | 8.7 | +5.6 | |
| | 尚可/無意見 | 39.8 | 42.5 | 45.6 | 46.1 | 42.6 | 12.7 | -29.9 | |
| 工作帶給您的 滿足感或 成就感 | 滿意 | 62.4 | 60.4 | 48.3 | 47.1 | 55.0 | 77.9 | +22.9 | |
| | 不滿意 | 3.3 | 2.6 | 9.3 | 6.1 | 2.5 | 7.1 | +4.6 | |
| | 尚可/無意見 | 34.3 | 37.0 | 42.3 | 46.8 | 42.6 | 14.9 | -27.7 | |
| 目前被賦予的 工作量及 要求 | 滿意 | 60.3 | 57.8 | 36.3 | 38.9 | 47.5 | 74.4 | +26.9 | |
| | 不滿意 | 2.1 | 1.7 | 12.7 | 11.6 | 3.9 | 12.1 | +8.2 | |
| | 尚可/無意見 | 37.6 | 40.4 | 51.0 | 49.5 | 48.6 | 13.5 | -35.1 | |
| 自身能力勝 任目前工作 的程 度 | 滿意 | 31.8 | 35.2 | 50.0 | 52.9 | 60.6 | 83.6 | +23.0 | |
| | 不滿意 | 20.7 | 14.8 | 6.7 | 5.1 | 2.8 | 6.8 | +4.0 | |
| | 尚可/無意見 | 47.5 | 50.0 | 43.3 | 42.0 | 36.5 | 9.6 | -26.9 | |

註：1.105年及之前滿意度量表包含「尚可」選項，而106年滿意度量表沒有「尚可」但增加「無意見」選項。

2.進行卡方檢定時，將「尚可/無意見」視為遺漏值不作檢定，「*」表示在95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

2.按單位別分

就工作條件整體滿意度而言，新竹、苗栗及雲林辦事處同仁滿意度均高於八成，其中雲林辦事處更達九成六；南投及彰化辦事處不滿意度較高皆高於一成。

就工作條件三項指標而言，雲林辦事處對於三項指標滿意度皆達九成五以上，而中區分署對「目前被賦予的工作量及要求」滿意度低於七成，南投及彰化辦事處對「工作帶給您的滿足感或成就感」及「目前被賦予的工作量及要求」滿意度皆低於七成。【參閱表 5-7-2-2-2】

表 5-7-2-2-2 「工作條件」滿意度彙整—按單位別分

單位：人；%

| 服務單位 | 樣本數 | 選項 | 工作條件 整體滿意度 | 工作帶給您的 滿足感或 成就感 | 目前被賦予 的工作量及 要求 | 自身能力勝 任目前工作 的程度 |
|-------|-----|--------|---------------|-----------------------|----------------------|-----------------------|
| 中區分署 | 118 | 滿意 | 76.3 | 76.3 | 69.5 | 83.1 |
| | | 不滿意 | 7.3 | 6.8 | 11.0 | 4.2 |
| | | 尚可/無意見 | 16.4 | 16.9 | 19.5 | 12.7 |
| 新竹辦事處 | 24 | 滿意 | 87.5 | 83.3 | 87.5 | 91.7 |
| | | 不滿意 | 6.9 | 4.2 | 8.3 | 8.3 |
| | | 尚可/無意見 | 5.6 | 12.5 | 4.2 | 0.0 |
| 苗栗辦事處 | 29 | 滿意 | 81.6 | 82.8 | 75.9 | 86.2 |
| | | 不滿意 | 8.0 | 6.9 | 10.3 | 6.9 |
| | | 尚可/無意見 | 10.3 | 10.3 | 13.8 | 6.9 |
| 南投辦事處 | 34 | 滿意 | 68.6 | 64.7 | 67.6 | 73.5 |
| | | 不滿意 | 10.8 | 11.8 | 14.7 | 5.9 |
| | | 尚可/無意見 | 20.6 | 23.5 | 17.6 | 20.6 |
| 彰化辦事處 | 36 | 滿意 | 68.5 | 69.4 | 63.9 | 72.2 |
| | | 不滿意 | 19.4 | 11.1 | 27.8 | 19.4 |
| | | 尚可/無意見 | 12.0 | 19.4 | 8.3 | 8.3 |
| 雲林辦事處 | 40 | 滿意 | 95.8 | 95.0 | 95.0 | 97.5 |
| | | 不滿意 | 2.5 | 2.5 | 2.5 | 2.5 |
| | | 尚可/無意見 | 1.7 | 2.5 | 2.5 | 0.0 |

註：1.105 年及之前滿意度量表包含「尚可」選項，而 106 年滿意度量表沒有「尚可」但增加「無意見」選項。

2.滿意度高於 90%(含)以□標識之，不滿意度高於 10%(含)以□標識之。

進一步比較各單位近二年調查結果，將「尚可/無意見」視為遺漏值，卡方檢定顯示各單位近二年調查結果皆沒有顯著差異。(106年滿意度量表設計與往年不同，年度比較結果僅供參考)。【參閱表 5-7-2-2-3】

表 5-7-2-2-3 「工作條件」滿意度彙整—按單位及年度別分

單位：人;%

| 項目 | 單位別 | 104年 | | 105年 (a) | 106年 (b) | 近二年比較 | |
|-----------------------|-------|------|------|-------------|-------------|-----------|------|
| | | 上半年 | 下半年 | | | 差距(b)-(a) | 檢定結果 |
| 工作條件 整體滿意度 | 中區分署 | 43.9 | 45.3 | 50.9 | 76.3 | +25.4 | |
| | 新竹辦事處 | 53.6 | 57.1 | 65.5 | 87.5 | +22.0 | |
| | 苗栗辦事處 | 44.0 | 46.0 | 41.7 | 81.6 | +39.9 | |
| | 南投辦事處 | 32.3 | 47.6 | 53.5 | 68.6 | +15.1 | |
| | 彰化辦事處 | 50.5 | 40.7 | 52.0 | 68.5 | +16.5 | |
| | 雲林辦事處 | 47.5 | 46.2 | 69.6 | 95.8 | +26.2 | |
| 工作帶給您的 滿足感或 成就感 | 中區分署 | 42.4 | 43.3 | 50.4 | 76.3 | +25.9 | |
| | 新竹辦事處 | 64.3 | 57.1 | 65.5 | 83.3 | +17.8 | |
| | 苗栗辦事處 | 48.0 | 48.3 | 37.5 | 82.8 | +45.3 | |
| | 南投辦事處 | 45.2 | 51.4 | 60.5 | 64.7 | +4.2 | |
| | 彰化辦事處 | 54.1 | 47.2 | 55.9 | 69.4 | +13.5 | |
| | 雲林辦事處 | 55.0 | 48.4 | 67.6 | 95.0 | +27.4 | |
| 目前被賦予 的工作量及 要求 | 中區分署 | 36.7 | 40.3 | 42.3 | 69.5 | +27.2 | |
| | 新竹辦事處 | 39.3 | 50.0 | 58.6 | 87.5 | +28.9 | |
| | 苗栗辦事處 | 40.0 | 41.4 | 45.8 | 75.9 | +30.1 | |
| | 南投辦事處 | 22.6 | 34.3 | 42.1 | 67.6 | +25.5 | |
| | 彰化辦事處 | 40.5 | 27.8 | 44.1 | 63.9 | +19.8 | |
| | 雲林辦事處 | 37.5 | 38.7 | 67.6 | 95.0 | +27.4 | |
| 自身能力勝 任目前工作 的程度 | 中區分署 | 52.5 | 52.2 | 60.2 | 83.1 | +22.9 | |
| | 新竹辦事處 | 57.1 | 64.3 | 72.4 | 91.7 | +19.3 | |
| | 苗栗辦事處 | 44.0 | 48.3 | 41.7 | 86.2 | +44.5 | |
| | 南投辦事處 | 29.0 | 57.1 | 57.9 | 73.5 | +15.6 | |
| | 彰化辦事處 | 56.8 | 47.2 | 55.9 | 72.2 | +16.3 | |
| | 雲林辦事處 | 50.0 | 51.6 | 73.5 | 97.5 | +24.0 | |

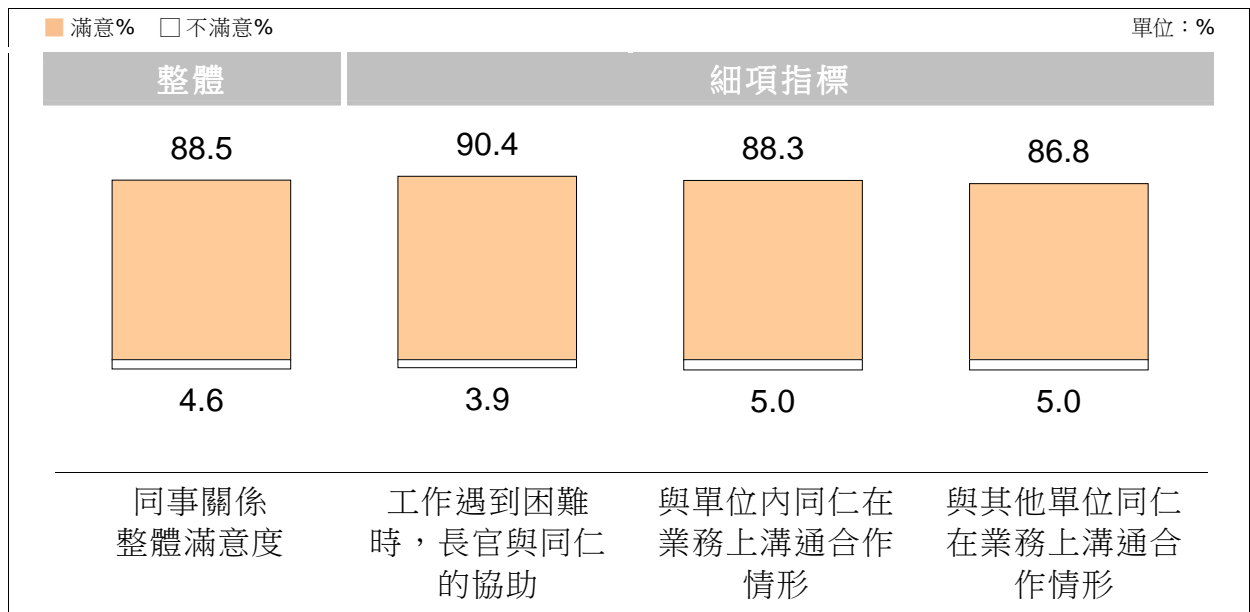
註：1.「工作條件整體滿意度」為各細項指標滿意度之平均值。

2.105年及之前滿意度量表包含「尚可」選項，而106年滿意度量表沒有「尚可」但增加「無意見」選項。

3.進行卡方檢定時，將「尚可/無意見」視為遺漏值不作檢定，「*」表示在95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

(三)同事關係**1. 整體分析**

同仁對於同事關係整體滿意度 88.5%，各項指標滿意度皆高於八成六，「工作遇到困難時，長官與同仁的協助」滿意度更達九成，而不滿意度皆低於 6%。



註：同事關係整體滿意度為各細項指標之平均值。

圖5-7-2-3 「同事關係」滿意度彙整

進一步比較近二年調查，將「尚可/無意見」視為遺漏值，卡方檢定顯示「與單位內同仁在業務上溝通合作情形」及「與其他單位同仁在業務上溝通合作情形」二年調查結果有顯著差異。【參閱表 5-7-2-3-1】

表 5-7-2-3-1 「同事關係」滿意度彙整—按年度分

| 項目別 | 項目 | 單位：人；% | | | | | | 近二年比較 | |
|---------------------------|--------|--------|------|-------|------|-------|-------|---------|----|
| | | 103 年 | | 104 年 | | 105 年 | 106 年 | (b)-(a) | 檢定 |
| | | 上半年 | 下半年 | 上半年 | 下半年 | (a) | (b) | | |
| 同事關係 整體滿意度 | 滿意 | 64.9 | 68.0 | 63.4 | 63.5 | 74.3 | 88.5 | +14.2 | |
| | 不滿意 | 3.1 | 0.9 | 4.9 | 4.1 | 1.3 | 4.6 | +3.3 | |
| | 尚可/無意見 | 32.0 | 31.1 | 31.7 | 32.4 | 24.3 | 6.9 | -17.4 | |
| 工作遇到困難 時，長官與同 仁的協助 | 滿意 | - | - | 60.3 | 60.4 | 77.3 | 90.4 | +13.1 | |
| | 不滿意 | - | - | 6.0 | 5.5 | 1.4 | 3.9 | +2.5 | |
| | 尚可/無意見 | - | - | 33.7 | 34.1 | 21.3 | 5.7 | -15.6 | |
| 與單位內同仁 在業務上溝通 合作情形 | 滿意 | 67.4 | 72.2 | 66.3 | 69.6 | 78.7 | 88.3 | +9.6 | |
| | 不滿意 | 2.9 | 0.9 | 4.0 | 2.7 | 1.4 | 5.0 | +3.6 | * |
| | 尚可/無意見 | 29.8 | 27.0 | 29.7 | 27.6 | 19.9 | 6.8 | -13.1 | |
| 與其他單位同 仁在業務上溝 通合作情形 | 滿意 | 62.4 | 63.9 | 63.7 | 60.4 | 67.0 | 86.8 | +8.1 | |
| | 不滿意 | 3.3 | 0.9 | 4.7 | 4.1 | 1.1 | 5.0 | +3.6 | * |
| | 尚可/無意見 | 34.3 | 35.2 | 31.7 | 35.5 | 31.9 | 8.2 | -11.7 | |

註：1.105 年及之前滿意度量表包含「尚可」選項，而 106 年滿意度量表沒有「尚可」但增加「無意見」選項。

2.進行卡方檢定時，將「尚可/無意見」視為遺漏值不作檢定，「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

2.按單位別分

就同事關係整體滿意度而言，除中區分署及彰化辦事處外，其餘單位同仁滿意度皆高於九成。

就同事關係三項指標而言，雲林辦事處對於三項指標滿意度皆高於九成五，而彰化辦事處對於「與單位內同仁在業務上溝通合作情形」、「與其他單位同仁在業務上溝通合作情形」滿意度低於八成。【參閱表 5-7-2-3-2】

表 5-7-2-3-2 「同事關係」滿意度彙整—按單位別分

單位：人；%

| 服務單位 | 樣本數 | 選項 | 同事關係 整體滿意度 | 工作遇到困難時，長官與 同仁的協助 | 與單位內同 仁在業務上 溝通合作情 形 | 與其他單位 同仁在業務 上溝通合作 情形 |
|-------|-----|--------|---------------|----------------------|------------------------------|-------------------------------|
| 中區分署 | 118 | 滿意 | 85.6 | 88.1 | 84.7 | 83.9 |
| | | 不滿意 | 4.5 | 3.4 | 5.1 | 5.1 |
| | | 尚可/無意見 | 9.9 | 8.5 | 10.2 | 11.0 |
| 新竹辦事處 | 24 | 滿意 | 93.1 | 95.8 | 95.8 | 87.5 |
| | | 不滿意 | 4.2 | 4.2 | 0.0 | 8.3 |
| | | 尚可/無意見 | 2.8 | 0.0 | 4.2 | 4.2 |
| 苗栗辦事處 | 29 | 滿意 | 92.0 | 89.7 | 93.1 | 93.1 |
| | | 不滿意 | 1.1 | 3.4 | 0.0 | 0.0 |
| | | 尚可/無意見 | 6.9 | 6.9 | 6.9 | 6.9 |
| 南投辦事處 | 34 | 滿意 | 90.2 | 88.2 | 94.1 | 88.2 |
| | | 不滿意 | 2.0 | 5.9 | 0.0 | 0.0 |
| | | 尚可/無意見 | 7.8 | 5.9 | 5.9 | 11.8 |
| 彰化辦事處 | 36 | 滿意 | 81.5 | 91.7 | 75.0 | 77.8 |
| | | 不滿意 | 13.0 | 5.6 | 19.4 | 13.9 |
| | | 尚可/無意見 | 5.6 | 2.8 | 5.6 | 8.3 |
| 雲林辦事處 | 40 | 滿意 | 96.7 | 95.0 | 97.5 | 97.5 |
| | | 不滿意 | 2.5 | 2.5 | 2.5 | 2.5 |
| | | 尚可/無意見 | 0.8 | 2.5 | 0.0 | 0.0 |

註：1.105 年及之前滿意度量表包含「尚可」選項，而 106 年滿意度量表沒有「尚可」但增加「無意見」選項。

2.滿意度高於 90%(含)以□標識之，不滿意度高於 10%(含)以■標識之。

進一步比較各單位近二年調查結果，將「尚可/無意見」視為遺漏值，卡方檢定顯示彰化辦事處在「與單位內同仁在業務上溝通合作情形」近二年調查結果有顯著差異。(106年滿意度量表設計與往年不同，年度比較結果僅供參考)。
【參閱表 5-7-2-3-3】

表 5-7-2-3-3 「同事關係」滿意度彙整—按單位及年度別分

單位：人;%

| 項目 | 單位別 | 104年 | | 105年 (a) | 106年 (b) | 近二年比較 | |
|-----------------------|-------|------|------|-------------|-------------|-----------|------|
| | | 上半年 | 下半年 | | | 差距(b)-(a) | 檢定結果 |
| 同事關係 整體滿意度 | 中區分署 | 60.2 | 61.2 | 68.6 | 85.6 | +17.0 | |
| | 新竹辦事處 | 75.0 | 67.9 | 78.2 | 93.1 | +14.9 | |
| | 苗栗辦事處 | 69.3 | 80.5 | 69.4 | 92.0 | +22.6 | |
| | 南投辦事處 | 63.4 | 69.5 | 79.8 | 90.2 | +10.4 | |
| | 彰化辦事處 | 62.2 | 50.9 | 72.5 | 81.5 | +9.0 | |
| | 雲林辦事處 | 64.2 | 61.3 | 91.2 | 96.7 | +5.5 | |
| 工作遇到困難時， 長官與同仁的協助 | 中區分署 | 58.3 | 59.0 | 74.0 | 88.1 | +14.1 | |
| | 新竹辦事處 | 71.4 | 75.0 | 75.9 | 95.8 | +19.9 | |
| | 苗栗辦事處 | 64.0 | 75.9 | 70.8 | 89.7 | +18.9 | |
| | 南投辦事處 | 54.8 | 60.0 | 81.6 | 88.2 | +6.6 | |
| | 彰化辦事處 | 54.1 | 41.7 | 82.4 | 91.7 | +9.3 | |
| | 雲林辦事處 | 67.5 | 61.3 | 85.3 | 95.0 | +9.7 | |
| 與單位內同仁在業務上 溝通合作情形 | 中區分署 | 64.7 | 67.9 | 74.0 | 84.7 | +10.7 | |
| | 新竹辦事處 | 71.4 | 64.3 | 86.2 | 95.8 | +9.6 | |
| | 苗栗辦事處 | 72.0 | 79.3 | 70.8 | 93.1 | +22.3 | |
| | 南投辦事處 | 67.7 | 80.0 | 84.2 | 94.1 | +9.9 | |
| | 彰化辦事處 | 67.6 | 61.1 | 73.5 | 75.0 | +1.5 | * |
| | 雲林辦事處 | 62.5 | 71.0 | 94.1 | 97.5 | +3.4 | |
| 與其他單位同仁在業務上 溝通合作情形 | 中區分署 | 57.6 | 56.7 | 57.7 | 83.9 | +26.2 | |
| | 新竹辦事處 | 82.1 | 64.3 | 72.4 | 87.5 | +15.1 | |
| | 苗栗辦事處 | 72.0 | 86.2 | 66.7 | 93.1 | +26.4 | |
| | 南投辦事處 | 67.7 | 68.6 | 73.7 | 88.2 | +14.5 | |
| | 彰化辦事處 | 64.9 | 50.0 | 61.8 | 77.8 | +16.0 | |
| | 雲林辦事處 | 62.5 | 51.6 | 94.1 | 97.5 | +3.4 | |

註：1.「同事關係整體滿意度」為各細項指標滿意度之平均值。

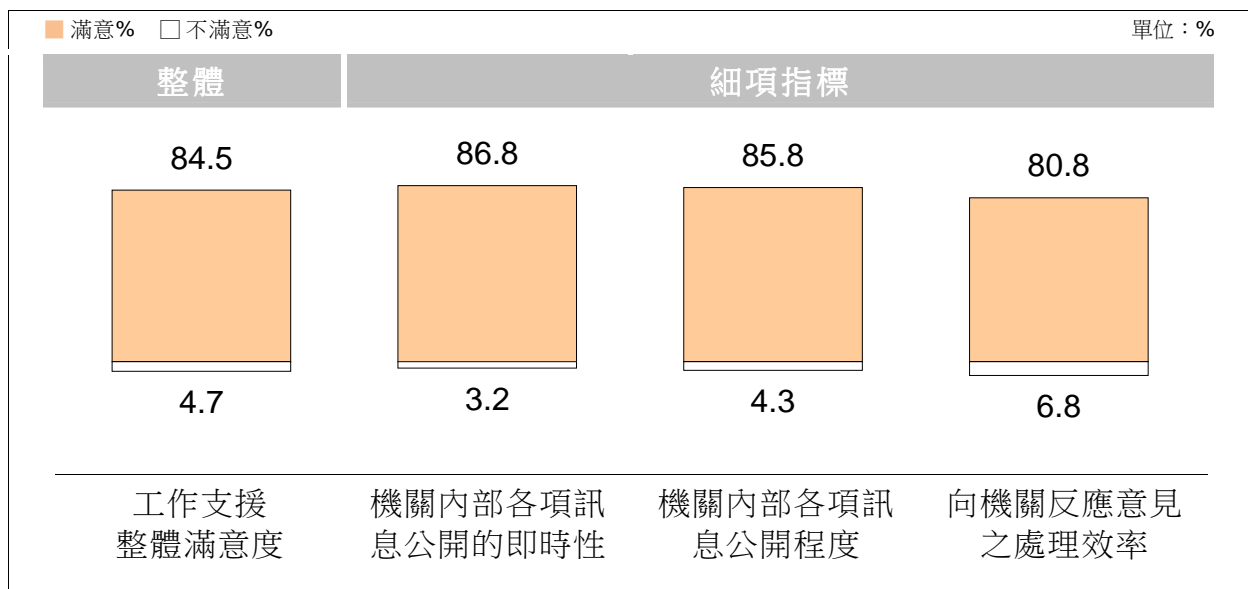
2.105年及之前滿意度量表包含「尚可」選項，而106年滿意度量表沒有「尚可」但增加「無意見」選項。

3.進行卡方檢定時，將「尚可/無意見」視為遺漏值不作檢定，「*」表示在95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

(四)工作支援

1. 整體分析

內部同仁對於工作支援整體滿意度為 84.5%，其中各指標滿意度皆高於八成，而各指標不滿意度皆低於 7%。



註：工作支援整體滿意度為各細項指標之平均值。

圖5-7-2-4 「工作支援」滿意度彙整

進一步比較近二年調查，將「尚可/無意見」視為遺漏值，卡方檢定顯示各指標滿意度近二年調查結果皆有顯著差異。【參閱表 5-7-2-4-1】

表 5-7-2-4-1 「工作支援」滿意度彙整—按年度分

| 項目別 | 項目 | 103 年 | | 104 年 | | 105 年 (a) | 106 年 (b) | 近二年比較 | |
|------------------------|--------|-------|-----|-------|------|--------------|--------------|---------|----|
| | | 上半年 | 下半年 | 上半年 | 下半年 | | | (b)-(a) | 檢定 |
| | | | | | | | | | |
| 工作支援 整體滿意度 | 滿意 | - | - | 57.7 | 57.5 | 67.5 | 84.5 | +17.0 | |
| | 不滿意 | - | - | 4.7 | 4.4 | 0.6 | 4.7 | +4.1 | * |
| | 尚可/無意見 | - | - | 37.7 | 38.1 | 31.9 | 10.8 | -21.1 | |
| 機關內部各項 訊息公開程 度 | 滿意 | - | - | 60.7 | 62.8 | 73.4 | 85.8 | +12.4 | |
| | 不滿意 | - | - | 4.0 | 2.7 | 0.4 | 4.3 | +3.9 | * |
| | 尚可/無意見 | - | - | 35.3 | 34.5 | 26.2 | 10.0 | -16.2 | |
| 機關內部各項 訊息公開的 即時性 | 滿意 | - | - | 62.3 | 61.4 | 70.6 | 86.8 | +16.2 | |
| | 不滿意 | - | - | 3.3 | 3.1 | 0.0 | 3.2 | +3.2 | * |
| | 尚可/無意見 | - | - | 34.3 | 35.5 | 29.4 | 10.0 | -19.4 | |
| 向機關反應 意見之處理 效率 | 滿意 | - | - | 50.0 | 48.1 | 58.5 | 80.8 | +22.3 | |
| | 不滿意 | - | - | 6.7 | 7.5 | 1.4 | 6.8 | +5.4 | * |
| | 尚可/無意見 | - | - | 43.3 | 44.4 | 40.1 | 12.5 | -27.6 | |

註：1.105 年及之前滿意度量表包含「尚可」選項，而 106 年滿意度量表沒有「尚可」但增加「無意見」選項。

2.進行卡方檢定時，將「尚可/無意見」視為遺漏值不作檢定，「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

2.按單位別分

就工作支援整體滿意度而言，除中區分署外，其餘單位同仁滿意度均高於八成，其中雲林辦事處更達九成八；各單位不滿意度皆低於一成。

就工作支援三項指標而言，雲林辦事處對於三項指標滿意度皆達九成五以上，彰化辦事處對「機關內部各項訊息公開的即時性」滿意度達九成以上；各單位不滿意度皆低於一成。【參閱表 5-7-2-4-2】

表 5-7-2-4-2 「工作支援」滿意度彙整—按單位別分

單位：人；%

| 服務單位 | 樣本數 | 選項 | 工作支援 整體滿意度 | 機關內部各 項訊息公開 程 度 | 機關內部各 項訊息公開 的 即時 性 | 向機關反應 意見之處理 效 率 |
|-----------|-----|-------------|---------------|-----------------------|--------------------------|-----------------------|
| 中 區 分 署 | 118 | 滿 意 | 78.5 | 79.7 | 80.5 | 75.4 |
| | | 不 滿 意 | 6.5 | 5.9 | 4.2 | 9.3 |
| | | 尚 可 / 無 意 見 | 15.0 | 14.4 | 15.3 | 15.3 |
| 新 竹 辦 事 處 | 24 | 滿 意 | 86.1 | 87.5 | 87.5 | 83.3 |
| | | 不 滿 意 | 1.4 | 0.0 | 0.0 | 4.2 |
| | | 尚 可 / 無 意 見 | 12.5 | 12.5 | 12.5 | 12.5 |
| 苗 栗 辦 事 處 | 29 | 滿 意 | 86.2 | 89.7 | 86.2 | 82.8 |
| | | 不 滿 意 | 2.3 | 0.0 | 3.4 | 3.4 |
| | | 尚 可 / 無 意 見 | 11.5 | 10.3 | 10.3 | 13.8 |
| 南 投 辦 事 處 | 34 | 滿 意 | 81.4 | 85.3 | 85.3 | 73.5 |
| | | 不 滿 意 | 4.9 | 2.9 | 2.9 | 8.8 |
| | | 尚 可 / 無 意 見 | 13.7 | 11.8 | 11.8 | 17.6 |
| 彰 化 辦 事 處 | 36 | 滿 意 | 89.8 | 88.9 | 94.4 | 86.1 |
| | | 不 滿 意 | 6.5 | 8.3 | 5.6 | 5.6 |
| | | 尚 可 / 無 意 見 | 3.7 | 2.8 | 0.0 | 8.3 |
| 雲 林 辦 事 處 | 40 | 滿 意 | 97.5 | 97.5 | 100.0 | 95.0 |
| | | 不 滿 意 | 1.7 | 2.5 | 0.0 | 2.5 |
| | | 尚 可 / 無 意 見 | 0.8 | 0.0 | 0.0 | 2.5 |

註：1.105 年及之前滿意度量表包含「尚可」選項，而 106 年滿意度量表沒有「尚可」但增加「無意見」選項。

2.滿意度高於 90%(含)以□標識之，不滿意度高於 10%(含)以■標識之。

進一步比較各單位近二年調查結果，將「尚可/無意見」視為遺漏值，卡方檢定顯示中區分署近二年調查結果皆有顯著差異。(106年滿意度量表設計與往年不同，年度比較結果僅供參考)。【參閱表 5-7-2-4-3】

表 5-7-2-4-3 「工作支援」滿意度彙整—按單位及年度別分

單位：人;%

| 項目 | 單位別 | 104 年 | | 105 年 (a) | 106 年 (b) | 近二年比較 | |
|------------------------|-------|-------|------|--------------|--------------|-----------|------|
| | | 上半年 | 下半年 | | | 差距(b)-(a) | 檢定結果 |
| 工作支援 整體滿意度 | 中區分署 | 52.3 | 54.2 | 59.3 | 78.5 | +19.2 | * |
| | 新竹辦事處 | 63.1 | 73.8 | 72.4 | 86.1 | +13.7 | |
| | 苗栗辦事處 | 65.3 | 66.7 | 52.8 | 86.2 | +33.4 | |
| | 南投辦事處 | 51.6 | 55.2 | 75.4 | 81.4 | +6.0 | |
| | 彰化辦事處 | 70.3 | 50.0 | 72.5 | 89.8 | +17.3 | |
| | 雲林辦事處 | 60.8 | 59.1 | 89.2 | 97.5 | +8.3 | |
| 機關內部各項 訊息公開程 度 | 中區分署 | 56.1 | 59.7 | 65.9 | 79.7 | +13.8 | * |
| | 新竹辦事處 | 64.3 | 75.0 | 75.9 | 87.5 | +11.6 | |
| | 苗栗辦事處 | 68.0 | 72.4 | 62.5 | 89.7 | +27.2 | |
| | 南投辦事處 | 51.6 | 62.9 | 78.9 | 85.3 | +6.4 | |
| | 彰化辦事處 | 75.7 | 58.3 | 79.4 | 88.9 | +9.5 | |
| | 雲林辦事處 | 62.5 | 61.3 | 94.1 | 97.5 | +3.4 | |
| 機關內部各項 訊息公開的 即時性 | 中區分署 | 56.1 | 56.7 | 64.2 | 80.5 | +16.3 | * |
| | 新竹辦事處 | 71.4 | 78.6 | 75.9 | 87.5 | +11.6 | |
| | 苗栗辦事處 | 72.0 | 72.4 | 54.2 | 86.2 | +32.0 | |
| | 南投辦事處 | 54.8 | 62.9 | 73.7 | 85.3 | +11.6 | |
| | 彰化辦事處 | 75.7 | 55.6 | 79.4 | 94.4 | +15.0 | |
| | 雲林辦事處 | 65.0 | 61.3 | 88.2 | 100.0 | +11.8 | |
| 向機關反應 意見之處理 效 率 | 中區分署 | 44.6 | 46.3 | 48.0 | 75.4 | +27.4 | * |
| | 新竹辦事處 | 53.6 | 67.9 | 65.5 | 83.3 | +17.8 | |
| | 苗栗辦事處 | 56.0 | 55.2 | 41.7 | 82.8 | +41.1 | |
| | 南投辦事處 | 48.4 | 40.0 | 73.7 | 73.5 | -0.2 | |
| | 彰化辦事處 | 59.5 | 36.1 | 58.8 | 86.1 | +27.3 | |
| | 雲林辦事處 | 55.0 | 54.8 | 85.3 | 95.0 | +9.7 | |

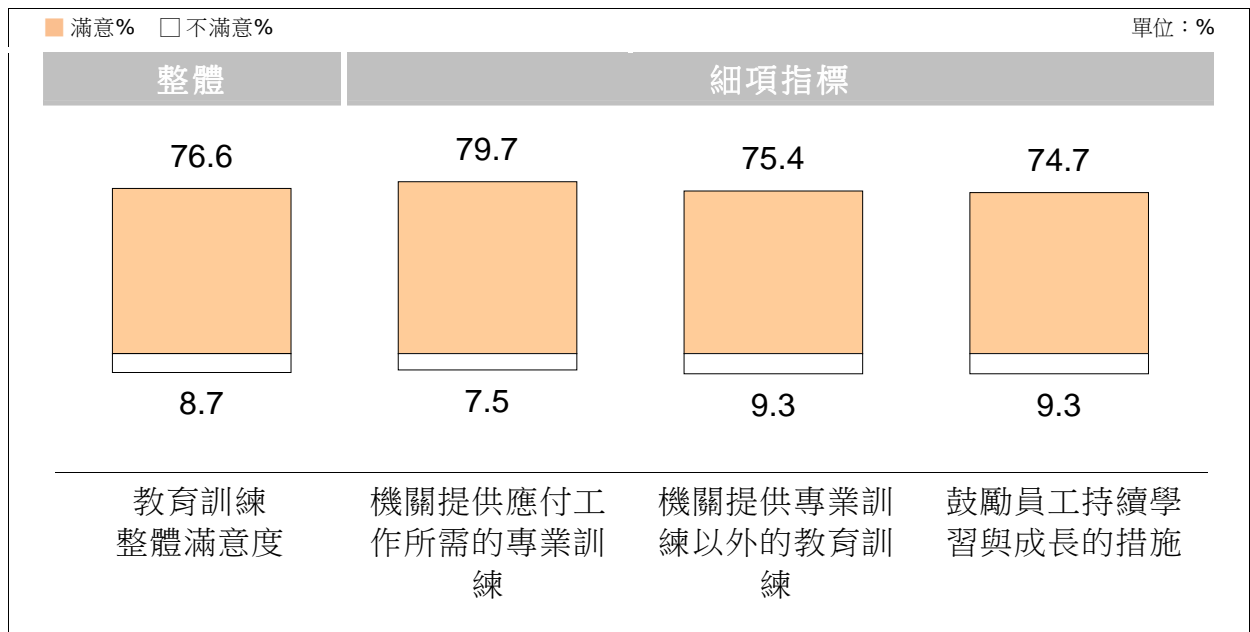
註：1.「工作支援整體滿意度」為各細項指標滿意度之平均值。

2.105年及之前滿意度量表包含「尚可」選項，而106年滿意度量表沒有「尚可」但增加「無意見」選項。

3.進行卡方檢定時，將「尚可/無意見」視為遺漏值不作檢定，「*」表示在95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

(五)教育訓練**1.整體分析**

內部同仁對於教育訓練整體滿意度為 76.6%，其中三項指標滿意度均為七成多，而不滿意度皆低於一成。



註：教育訓練整體滿意度為各細項指標之平均值。

圖5-7-2-5 「教育訓練」滿意度彙整

進一步比較近二年調查，將「尚可/無意見」視為遺漏值，卡方檢定顯示「機關提供專業訓練以外的教育訓練」及「鼓勵員工持續學習與成長的措施」近二年調查結果有顯著差異。【參閱表 5-7-2-5-1】

表 5-7-2-5-1 「教育訓練」滿意度彙整—按年度分

| 項目別 | 項目 | 103年 | | 104年 | | 105年 (a) | 106年 (b) | 近二年比較 | |
|-------------------------|--------|------|------|------|------|-------------|-------------|---------|----|
| | | 上半年 | 下半年 | 上半年 | 下半年 | | | (b)-(a) | 檢定 |
| 教育訓練 整體滿意度 | 滿意 | 52.6 | 47.8 | 48.9 | 48.0 | 60.3 | 76.6 | +16.3 | * |
| | 不滿意 | 5.6 | 3.5 | 6.9 | 7.8 | 2.2 | 8.7 | +6.5 | |
| | 尚可/無意見 | 41.7 | 48.7 | 44.2 | 44.1 | 37.5 | 14.7 | -22.8 | |
| 機關提供應付 工作所需的 專業訓練 | 滿意 | 53.3 | 45.2 | 47.7 | 48.1 | 57.8 | 79.7 | +21.9 | |
| | 不滿意 | 6.2 | 3.0 | 7.0 | 8.2 | 3.2 | 7.5 | +4.3 | |
| | 尚可/無意見 | 40.5 | 51.7 | 45.3 | 43.7 | 39.0 | 12.8 | -26.2 | |
| 機關提供專 業訓練以外 的教育訓練 | 滿意 | 51.2 | 45.2 | 46.7 | 45.7 | 62.8 | 75.4 | +12.6 | * |
| | 不滿意 | 6.6 | 3.0 | 6.7 | 7.2 | 1.4 | 9.3 | +7.9 | |
| | 尚可/無意見 | 42.1 | 51.7 | 46.7 | 47.1 | 35.8 | 15.3 | -20.5 | |
| 鼓勵員工持 續學習與成 長的措施 | 滿意 | 53.3 | 53.0 | 52.3 | 50.2 | 60.3 | 74.7 | +14.4 | * |
| | 不滿意 | 4.1 | 4.3 | 7.0 | 8.2 | 2.1 | 9.3 | +7.2 | |
| | 尚可/無意見 | 42.6 | 42.6 | 40.7 | 41.6 | 37.6 | 16.0 | -21.6 | |

註：1.105年及之前滿意度量表包含「尚可」選項，而106年滿意度量表沒有「尚可」但增加「無意見」選項。

2.進行卡方檢定時，將「尚可/無意見」視為遺漏值不作檢定，「*」表示在95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

2.按單位別分

就教育訓練整體滿意度而言，新竹及雲林辦事處同仁滿意度高達九成以上；而苗栗、南投及彰化辦事處有較高的不滿意度皆高於一成。

就教育訓練三項指標而言，雲林辦事處同仁對於三項指標滿意度皆高於九成；而苗栗及南投辦事處同仁對於三項指標的不滿意度皆高於一成，彰化辦事處同仁也對其中二項指標的不滿意度高於一成。【參閱表 5-7-2-5-2】

表 5-7-2-5-2 「教育訓練」滿意度彙整—按單位別分

單位：人；%

| 服務單位 | 樣本數 | 選項 | 教育訓練 整體滿意度 | 機關提供應 付工作所需 的專業訓練 | 機關提供專 業訓練以外 的教育訓練 | 鼓勵員工持 續學習與成 長的措施 |
|-------|-----|--------|---------------|-------------------------|-------------------------|------------------------|
| 中區分署 | 118 | 滿意 | 74.6 | 78.0 | 74.6 | 71.2 |
| | | 不滿意 | 7.9 | 5.1 | 8.5 | 10.2 |
| | | 尚可/無意見 | 17.5 | 16.9 | 16.9 | 18.6 |
| 新竹辦事處 | 24 | 滿意 | 90.3 | 100.0 | 87.5 | 83.3 |
| | | 不滿意 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| | | 尚可/無意見 | 9.7 | 0.0 | 12.5 | 16.7 |
| 苗栗辦事處 | 29 | 滿意 | 72.4 | 75.9 | 69.0 | 72.4 |
| | | 不滿意 | 11.5 | 10.3 | 13.8 | 10.3 |
| | | 尚可/無意見 | 16.1 | 13.8 | 17.2 | 17.2 |
| 南投辦事處 | 34 | 滿意 | 63.7 | 61.8 | 64.7 | 64.7 |
| | | 不滿意 | 15.7 | 17.6 | 14.7 | 14.7 |
| | | 尚可/無意見 | 20.6 | 20.6 | 20.6 | 20.6 |
| 彰化辦事處 | 36 | 滿意 | 74.1 | 80.6 | 69.4 | 72.2 |
| | | 不滿意 | 10.2 | 8.3 | 11.1 | 11.1 |
| | | 尚可/無意見 | 15.7 | 11.1 | 19.4 | 16.7 |
| 雲林辦事處 | 40 | 滿意 | 90.8 | 90.0 | 90.0 | 92.5 |
| | | 不滿意 | 6.7 | 7.5 | 7.5 | 5.0 |
| | | 尚可/無意見 | 2.5 | 2.5 | 2.5 | 2.5 |

註：1.105 年及之前滿意度量表包含「尚可」選項，而 106 年滿意度量表沒有「尚可」但增加「無意見」選項。

2.滿意度高於 90%(含)以□標識之，不滿意度高於 10%(含)以■標識之。

進一步比較各單位近二年調查結果，將「尚可/無意見」視為遺漏值，卡方檢定顯示南投辦事處近二年調查結果有顯著差異，中區分署在「機關提供專業訓練以外的教育訓練」近二年調查結果有顯著差異。(106年滿意度量表設計與往年不同，年度比較結果僅供參考)【參閱表 5-7-2-5-3】

表 5-7-2-5-3 「教育訓練」滿意度彙整—按單位及年度別分

單位：人;%

| 項目 | 單位別 | 104年 | | 105年 (a) | 106年 (b) | 近二年比較 | |
|-------------------------|-------|------|------|-------------|-------------|-----------|------|
| | | 上半年 | 下半年 | | | 差距(b)-(a) | 檢定結果 |
| 教育訓練 整體滿意度 | 中區分署 | 50.1 | 49.0 | 57.5 | 74.6 | +17.1 | |
| | 新竹辦事處 | 48.8 | 60.7 | 65.5 | 90.3 | +24.8 | |
| | 苗栗辦事處 | 37.3 | 48.3 | 40.3 | 72.4 | +32.1 | |
| | 南投辦事處 | 40.9 | 42.9 | 64.9 | 63.7 | -1.2 | * |
| | 彰化辦事處 | 55.9 | 38.0 | 52.0 | 74.1 | +22.1 | |
| | 雲林辦事處 | 51.7 | 49.5 | 83.3 | 90.8 | +7.5 | |
| 機關提供應 付工作所需 的專業訓練 | 中區分署 | 49.6 | 50.0 | 56.1 | 78.0 | +21.9 | |
| | 新竹辦事處 | 46.4 | 60.7 | 62.1 | 100.0 | +37.9 | |
| | 苗栗辦事處 | 36.0 | 44.8 | 41.7 | 75.9 | +34.2 | |
| | 南投辦事處 | 35.5 | 42.9 | 57.9 | 61.8 | +3.9 | * |
| | 彰化辦事處 | 56.8 | 38.9 | 47.1 | 80.6 | +33.5 | |
| | 雲林辦事處 | 50.0 | 48.4 | 82.4 | 90.0 | +7.6 | |
| 機關提供專 業訓練以外 的教育訓練 | 中區分署 | 48.9 | 46.3 | 61.0 | 74.6 | +13.6 | * |
| | 新竹辦事處 | 42.9 | 60.7 | 72.4 | 87.5 | +15.1 | |
| | 苗栗辦事處 | 32.0 | 44.8 | 37.5 | 69.0 | +31.5 | |
| | 南投辦事處 | 35.5 | 37.1 | 63.2 | 64.7 | +1.5 | * |
| | 彰化辦事處 | 56.8 | 36.1 | 55.9 | 69.4 | +13.5 | |
| | 雲林辦事處 | 50.0 | 51.6 | 85.3 | 90.0 | +4.7 | |
| 鼓勵員工持 續學習與成 長的措施 | 中區分署 | 51.8 | 50.7 | 55.3 | 71.2 | +15.9 | |
| | 新竹辦事處 | 57.1 | 60.7 | 62.1 | 83.3 | +21.2 | |
| | 苗栗辦事處 | 44.0 | 55.2 | 41.7 | 72.4 | +30.7 | |
| | 南投辦事處 | 51.6 | 48.6 | 73.7 | 64.7 | -9.0 | * |
| | 彰化辦事處 | 54.1 | 38.9 | 52.9 | 72.2 | +19.3 | |
| | 雲林辦事處 | 55.0 | 48.4 | 82.4 | 92.5 | +10.1 | |

註：1.「教育訓練整體滿意度」為各細項指標滿意度之平均值。

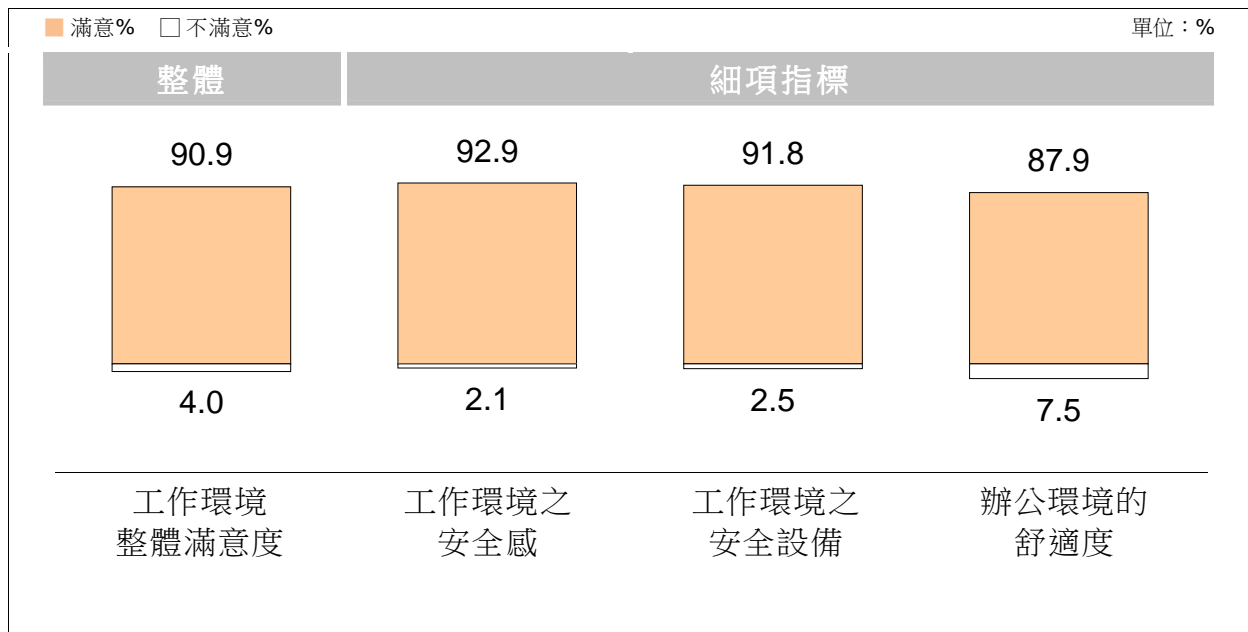
2.105年及之前滿意度量表包含「尚可」選項，而106年滿意度量表沒有「尚可」但增加「無意見」選項。

3.進行卡方檢定時，將「尚可/無意見」視為遺漏值不作檢定，「*」表示在95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

(六)工作環境

1. 整體分析

同仁對於工作環境整體滿意度 90.9%，各項指標滿意度皆高於八成七，其中「工作環境之安全感」及「工作環境之安全設備」滿意度更達九成以上。



註：工作環境整體滿意度為各細項指標之平均值。

圖5-7-2-6 「工作環境」滿意度彙整

進一步比較近二年調查，將「尚可/無意見」視為遺漏值，卡方檢定顯示「辦公環境的舒適度」及「工作環境之安全設備」近二年調查結果有顯著差異。【參閱表 5-7-2-6-1】

表 5-7-2-6-1 「工作環境」滿意度彙整—按年度分

| 項目別 | 項目 | 103年 | | 104年 | | 105年 (a) | 106年 (b) | 近二年比較 | |
|---------------|--------|------|------|------|------|-------------|-------------|---------|----|
| | | 上半年 | 下半年 | 上半年 | 下半年 | | | (b)-(a) | 檢定 |
| 工作環境 整體滿意度 | 滿意 | 65.7 | 57.0 | 73.2 | 72.1 | 83.6 | 90.9 | +7.3 | |
| | 不滿意 | 5.6 | 4.3 | 1.6 | 3.9 | 1.2 | 4.0 | +2.8 | |
| | 尚可/無意見 | 28.7 | 38.7 | 25.2 | 24.0 | 15.2 | 5.1 | -10.1 | |
| 辦公環境的 舒適度 | 滿意 | 74.4 | 66.1 | 68.0 | 65.9 | 78.0 | 87.9 | +9.9 | |
| | 不滿意 | 4.1 | 5.2 | 3.0 | 7.5 | 2.8 | 7.5 | +4.7 | * |
| | 尚可/無意見 | 21.5 | 28.7 | 29.0 | 26.6 | 19.1 | 4.6 | -14.5 | |
| 工作環境之 安全設備 | 滿意 | 57.0 | 47.8 | 72.3 | 71.0 | 86.2 | 91.8 | +5.6 | |
| | 不滿意 | 7.0 | 3.5 | 1.0 | 2.7 | 0.4 | 2.5 | +2.1 | * |
| | 尚可/無意見 | 36.0 | 48.7 | 26.7 | 26.3 | 13.5 | 5.7 | -7.8 | |
| 工作環境之 安全感 | 滿意 | - | - | 79.3 | 79.5 | 86.5 | 92.9 | +6.4 | |
| | 不滿意 | - | - | 0.7 | 1.4 | 0.4 | 2.1 | +1.7 | |
| | 尚可/無意見 | - | - | 20.0 | 19.1 | 13.1 | 5.0 | -8.1 | |

註：1.105年及之前滿意度量表包含「尚可」選項，而106年滿意度量表沒有「尚可」但增加「無意見」選項。

2.進行卡方檢定時，將「尚可/無意見」視為遺漏值不作檢定，「*」表示在95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

2.按單位別分

就工作環境整體滿意度而言，除中區分署及南投辦事處外，其餘單位同仁滿意度均高於九成；各單位不滿意度皆低於一成。

就工作環境三項指標而言，新竹、苗栗及雲林辦事處同仁對於三項指標滿意度皆高於九成；中區分署及彰化辦事處對「辦公環境的舒適度」有較高的不滿意度皆高於一成。【參閱表 5-7-2-6-2】

表 5-7-2-6-2 「工作環境」滿意度彙整—按單位別分

單位：人；%

| 服務單位 | 樣本數 | 選項 | 工作環境 整體滿意度 | 辦公環境的 舒適度 | 工作環境之 安全設備 | 工作環境之 安全感 |
|-------|-----|--------|---------------|--------------|---------------|--------------|
| 中區分署 | 118 | 滿意 | 87.6 | 83.9 | 88.1 | 90.7 |
| | | 不滿意 | 6.2 | 10.2 | 5.1 | 3.4 |
| | | 尚可/無意見 | 6.2 | 5.9 | 6.8 | 5.9 |
| 新竹辦事處 | 24 | 滿意 | 94.4 | 91.7 | 95.8 | 95.8 |
| | | 不滿意 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| | | 尚可/無意見 | 5.6 | 8.3 | 4.2 | 4.2 |
| 苗栗辦事處 | 29 | 滿意 | 97.7 | 96.6 | 100.0 | 96.6 |
| | | 不滿意 | 1.1 | 3.4 | 0.0 | 0.0 |
| | | 尚可/無意見 | 1.1 | 0.0 | 0.0 | 3.4 |
| 南投辦事處 | 34 | 滿意 | 85.3 | 85.3 | 85.3 | 85.3 |
| | | 不滿意 | 2.0 | 5.9 | 0.0 | 0.0 |
| | | 尚可/無意見 | 12.7 | 8.8 | 14.7 | 14.7 |
| 彰化辦事處 | 36 | 滿意 | 90.7 | 83.3 | 91.7 | 97.2 |
| | | 不滿意 | 6.5 | 13.9 | 2.8 | 2.8 |
| | | 尚可/無意見 | 2.8 | 2.8 | 5.6 | 0.0 |
| 雲林辦事處 | 40 | 滿意 | 98.3 | 97.5 | 100.0 | 97.5 |
| | | 不滿意 | 1.7 | 2.5 | 0.0 | 2.5 |
| | | 尚可/無意見 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |

註：1.105 年及之前滿意度量表包含「尚可」選項，而 106 年滿意度量表沒有「尚可」但增加「無意見」選項。

2.滿意度高於 90%(含)以□標識之，不滿意度高於 10%(含)以■標識之。

進一步比較各單位近二年調查結果，將「尚可/無意見」視為遺漏值，卡方檢定顯示彰化辦事處在「辦公環境的舒適度」近二年調查結果有顯著差異。(106年滿意度量表設計與往年不同，年度比較結果僅供參考)。【參閱表 5-7-2-6-3】

表 5-7-2-6-3 「工作環境」滿意度彙整—按單位及年度別分

單位：人;%

| 項目 | 單位別 | 104 年 | | 105 年 (a) | 106 年 (b) | 近二年比較 | |
|---------------|-------|-------|------|--------------|--------------|-----------|------|
| | | 上半年 | 下半年 | | | 差距(b)-(a) | 檢定結果 |
| 工作環境 整體滿意度 | 中區分署 | 69.1 | 67.9 | 79.4 | 87.6 | +8.2 | |
| | 新竹辦事處 | 81.0 | 82.1 | 88.5 | 94.4 | +5.9 | |
| | 苗栗辦事處 | 81.3 | 87.4 | 86.1 | 97.7 | +11.6 | |
| | 南投辦事處 | 77.4 | 78.1 | 82.5 | 85.3 | +2.8 | |
| | 彰化辦事處 | 73.0 | 60.2 | 85.3 | 90.7 | +5.4 | |
| | 雲林辦事處 | 74.2 | 74.2 | 92.2 | 98.3 | +6.1 | |
| 辦公環境的 舒適度 | 中區分署 | 66.2 | 60.4 | 74.8 | 83.9 | +9.1 | |
| | 新竹辦事處 | 67.9 | 78.6 | 86.2 | 91.7 | +5.5 | |
| | 苗栗辦事處 | 80.0 | 86.2 | 70.8 | 96.6 | +25.8 | |
| | 南投辦事處 | 67.7 | 74.3 | 73.7 | 85.3 | +11.6 | |
| | 彰化辦事處 | 62.2 | 47.2 | 79.4 | 83.3 | +3.9 | * |
| | 雲林辦事處 | 72.5 | 71.0 | 91.2 | 97.5 | +6.3 | |
| 工作環境之 安全設備 | 中區分署 | 68.3 | 67.9 | 82.1 | 88.1 | +6.0 | |
| | 新竹辦事處 | 78.6 | 75.0 | 89.7 | 95.8 | +6.1 | |
| | 苗栗辦事處 | 84.0 | 86.2 | 95.8 | 100.0 | +4.2 | |
| | 南投辦事處 | 77.4 | 77.1 | 86.8 | 85.3 | -1.5 | |
| | 彰化辦事處 | 70.3 | 55.6 | 85.3 | 91.7 | +6.4 | |
| | 雲林辦事處 | 72.5 | 77.4 | 91.2 | 100.0 | +8.8 | |
| 工作環境之 安全感 | 中區分署 | 72.7 | 75.4 | 81.3 | 90.7 | +9.4 | |
| | 新竹辦事處 | 96.4 | 92.9 | 89.7 | 95.8 | +6.1 | |
| | 苗栗辦事處 | 80.0 | 89.7 | 91.7 | 96.6 | +4.9 | |
| | 南投辦事處 | 87.1 | 82.9 | 86.8 | 85.3 | -1.5 | |
| | 彰化辦事處 | 86.5 | 77.8 | 91.2 | 97.2 | +6.0 | |
| | 雲林辦事處 | 77.5 | 74.2 | 94.1 | 97.5 | +3.4 | |

註：1.「工作環境整體滿意度」為各細項指標滿意度之平均值。

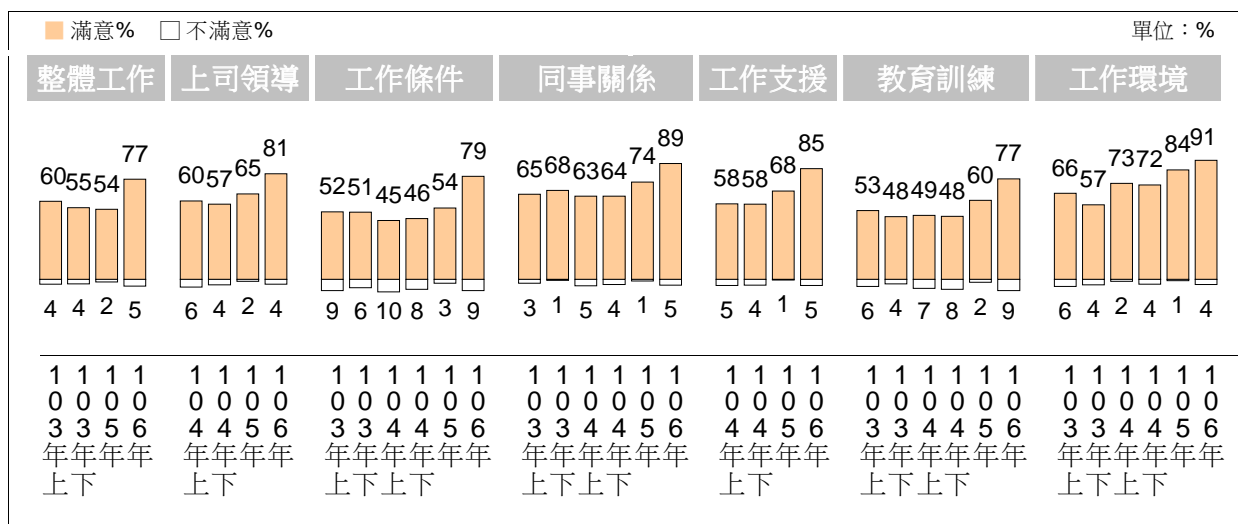
2.105年及之前滿意度量表包含「尚可」選項，而106年滿意度量表沒有「尚可」但增加「無意見」選項。

3.進行卡方檢定時，將「尚可/無意見」視為遺漏值不作檢定，「*」表示在95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

(七)六大面向滿意度彙整

1. 整體分析

本年度目前工作滿意度及六大面向滿意度皆為歷次最高，目前工作及「工作支援」、「教育訓練」面向的不滿意度亦為歷次最高。(106年滿意度量表設計與往年不同，年度比較結果僅供參考)



註：105年及之前滿意度量表包含「尚可」選項，而106年滿意度量表沒有「尚可」但增加「無意見」選項。

圖5-7-2-7 六大面向滿意度年度比較

進一步比較近二年調查，將「尚可/無意見」視為遺漏值，卡方檢定顯示「工作支援」及「教育訓練」近二年調查結果有顯著差異。【參閱表5-7-2-7-1】

表5-7-2-7-1 六大面向滿意度彙整—按年度分

| 項目別 | | 103年 | | 104年 | | 105年 | 106年 | 近二年比較 | |
|---------|--------|------|------|------|------|------|------|---------|------|
| | | 上半年 | 下半年 | 上半年 | 下半年 | (a) | (b) | (b)-(a) | 檢定結果 |
| 目前工作滿意度 | 滿意 | 59.5 | 54.8 | - | - | 53.5 | 76.5 | +23.0 | |
| | 不滿意 | 3.7 | 3.5 | - | - | 2.1 | 5.3 | +3.2 | |
| | 尚可/無意見 | 36.8 | 41.7 | - | - | 44.3 | 18.1 | -26.2 | |
| 上司領導 | 滿意 | - | - | 59.8 | 57.3 | 65.1 | 80.7 | +15.6 | |
| | 不滿意 | - | - | 6.0 | 4.3 | 1.7 | 3.8 | +2.1 | |
| | 尚可/無意見 | - | - | 34.2 | 38.4 | 33.2 | 15.5 | -17.7 | |
| 工作條件 | 滿意 | 51.5 | 51.2 | 44.9 | 46.3 | 54.4 | 78.6 | +24.2 | |
| | 不滿意 | 8.7 | 6.4 | 9.6 | 7.6 | 3.1 | 8.7 | +5.6 | |
| | 尚可/無意見 | 39.8 | 42.5 | 45.6 | 46.1 | 42.6 | 12.7 | -29.9 | |
| 同事關係 | 滿意 | 64.9 | 68.0 | 63.4 | 63.5 | 74.3 | 88.5 | +14.2 | |
| | 不滿意 | 3.1 | 0.9 | 4.9 | 4.1 | 1.3 | 4.6 | +3.3 | |
| | 尚可/無意見 | 32.0 | 31.1 | 31.7 | 32.4 | 24.3 | 6.9 | -17.4 | |
| 工作支援 | 滿意 | - | - | 57.7 | 57.5 | 67.5 | 84.5 | +17.0 | |
| | 不滿意 | - | - | 4.7 | 4.4 | 0.6 | 4.7 | +4.1 | * |
| | 尚可/無意見 | - | - | 37.7 | 38.1 | 31.9 | 10.8 | -21.1 | |
| 教育訓練 | 滿意 | 52.6 | 47.8 | 48.9 | 48.0 | 60.3 | 76.6 | +16.3 | |
| | 不滿意 | 5.6 | 3.5 | 6.9 | 7.8 | 2.2 | 8.7 | +6.5 | * |
| | 尚可/無意見 | 41.7 | 48.7 | 44.2 | 44.1 | 37.5 | 14.7 | -22.8 | |
| 工作環境 | 滿意 | 65.7 | 57.0 | 73.2 | 72.1 | 83.6 | 90.9 | +7.3 | |
| | 不滿意 | 5.6 | 4.3 | 1.6 | 3.9 | 1.2 | 4.0 | +2.8 | |
| | 尚可/無意見 | 28.7 | 38.7 | 25.2 | 24.0 | 15.2 | 5.1 | -10.1 | |

註：1.105年及之前滿意度量表包含「尚可」選項，而106年滿意度量表沒有「尚可」但增加「無意見」選項。

2.進行卡方檢定時，將「尚可/無意見」視為遺漏值不作檢定，「*」表示在95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

2.按單位別分

就目前工作滿意度而言，除中區分署及南投辦事處外，其餘單位同仁滿意度皆達八成以上，其中新竹辦事處更達九成六；南投辦事處有較高的不滿意度達一成八。

就六個面向而言，雲林辦事處在六個面向的滿意度皆高於九成，新竹辦事處也在其中三個面向的滿意度皆高於九成；南投辦事處對於「教育訓練」及彰化辦事處對於「工作條件」的不滿意度較高皆高於一成五。【參閱表 5-7-2-7-2】

表 5-7-2-7-2 六大面向滿意度彙整—按單位別分

單位：人；%

| 服務單位 | 樣本數 | 選項 | 目前工作 | | | | | | |
|-------|-----|--------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | | | 目前工作 | 上司領導 | 工作條件 | 同事關係 | 工作支援 | 教育訓練 | 工作環境 |
| 中區分署 | 118 | 滿意 | 69.5 | 74.6 | 76.3 | 85.6 | 78.5 | 74.6 | 87.6 |
| | | 不滿意 | 4.2 | 5.9 | 7.3 | 4.5 | 6.5 | 7.9 | 6.2 |
| | | 尚可/無意見 | 26.3 | 19.5 | 16.4 | 9.9 | 15.0 | 17.5 | 6.2 |
| 新竹辦事處 | 24 | 滿意 | 95.8 | 86.1 | 87.5 | 93.1 | 86.1 | 90.3 | 94.4 |
| | | 不滿意 | 4.2 | 0.0 | 6.9 | 4.2 | 1.4 | 0.0 | 0.0 |
| | | 尚可/無意見 | 0.0 | 13.9 | 5.6 | 2.8 | 12.5 | 9.7 | 5.6 |
| 苗栗辦事處 | 29 | 滿意 | 89.7 | 85.1 | 81.6 | 92.0 | 86.2 | 72.4 | 97.7 |
| | | 不滿意 | 3.4 | 3.4 | 8.0 | 1.1 | 2.3 | 11.5 | 1.1 |
| | | 尚可/無意見 | 6.9 | 11.5 | 10.3 | 6.9 | 11.5 | 16.1 | 1.1 |
| 南投辦事處 | 34 | 滿意 | 67.6 | 78.4 | 68.6 | 90.2 | 81.4 | 63.7 | 85.3 |
| | | 不滿意 | 17.6 | 2.0 | 10.8 | 2.0 | 4.9 | 15.7 | 2.0 |
| | | 尚可/無意見 | 14.7 | 19.6 | 20.6 | 7.8 | 13.7 | 20.6 | 12.7 |
| 彰化辦事處 | 36 | 滿意 | 80.6 | 78.7 | 68.5 | 81.5 | 89.8 | 74.1 | 90.7 |
| | | 不滿意 | 2.8 | 4.6 | 19.4 | 13.0 | 6.5 | 10.2 | 6.5 |
| | | 尚可/無意見 | 16.7 | 16.7 | 12.0 | 5.6 | 3.7 | 15.7 | 2.8 |
| 雲林辦事處 | 40 | 滿意 | 80.0 | 95.8 | 95.8 | 96.7 | 97.5 | 90.8 | 98.3 |
| | | 不滿意 | 2.5 | 0.8 | 2.5 | 2.5 | 1.7 | 6.7 | 1.7 |
| | | 尚可/無意見 | 17.5 | 3.3 | 1.7 | 0.8 | 0.8 | 2.5 | 0.0 |

註：.滿意度高於 90%(含)以□標識之，不滿意度高於 10%(含)以□標識之。

今(106)年各單位在目前工作整體滿意度均為歷次調查最高；除南投辦事處的「教育訓練」滿意度外，其餘單位在六大面向滿意度均為歷次調查最高。(106年滿意度明顯高於歷年與量表設計與往年不同有關，年度比較結果僅供參考)

經卡方檢定顯示，中區分署在「工作支援」及南投辦事處在「教育訓練」滿意度近二年調查皆有顯著差異。

表 5-7-2-7-3 六大面向滿意度彙整—按單位及年度別分

單位：人；%

| 項目 | 單位別 | 104 年 | | 105 年 (a) | 106 年 (b) | 近二年調查比較 | |
|-------------|-------|-------|------|--------------|--------------|-----------|------|
| | | 上半年 | 下半年 | | | 差距(b)-(a) | 檢定結果 |
| 目前工作 滿意度 | 中區分署 | - | - | 48.8 | 69.5 | +20.7 | |
| | 新竹辦事處 | - | - | 69.0 | 95.8 | +26.8 | |
| | 苗栗辦事處 | - | - | 41.7 | 89.7 | +48.0 | |
| | 南投辦事處 | - | - | 50.0 | 67.6 | +17.6 | |
| | 彰化辦事處 | - | - | 44.1 | 80.6 | +36.5 | |
| | 雲林辦事處 | - | - | 79.4 | 80.0 | +0.6 | |
| 上司領導 | 中區分署 | 57.6 | 54.1 | 57.5 | 74.6 | +17.1 | |
| | 新竹辦事處 | 51.8 | 73.2 | 73.6 | 86.1 | +12.5 | |
| | 苗栗辦事處 | 80.0 | 72.4 | 51.4 | 85.1 | +33.7 | |
| | 南投辦事處 | 59.7 | 64.3 | 73.7 | 78.4 | +4.7 | |
| | 彰化辦事處 | 60.8 | 40.3 | 69.6 | 78.7 | +9.1 | |
| | 雲林辦事處 | 60.0 | 54.8 | 81.4 | 95.8 | +14.4 | |
| 工作條件 | 中區分署 | 43.9 | 45.3 | 50.9 | 76.3 | +25.4 | |
| | 新竹辦事處 | 53.6 | 57.1 | 65.5 | 87.5 | +22.0 | |
| | 苗栗辦事處 | 44.0 | 46.0 | 41.7 | 81.6 | +39.9 | |
| | 南投辦事處 | 32.3 | 47.6 | 53.5 | 68.6 | +15.1 | |
| | 彰化辦事處 | 50.5 | 40.7 | 52.0 | 68.5 | +16.5 | |
| | 雲林辦事處 | 47.5 | 46.2 | 69.6 | 95.8 | +26.2 | |
| 同事關係 | 中區分署 | 60.2 | 61.2 | 68.6 | 85.6 | +17.0 | |
| | 新竹辦事處 | 75.0 | 67.9 | 78.2 | 93.1 | +14.9 | |
| | 苗栗辦事處 | 69.3 | 80.5 | 69.4 | 92.0 | +22.6 | |
| | 南投辦事處 | 63.4 | 69.5 | 79.8 | 90.2 | +10.4 | |
| | 彰化辦事處 | 62.2 | 50.9 | 72.5 | 81.5 | +9.0 | |
| | 雲林辦事處 | 64.2 | 61.3 | 91.2 | 96.7 | +5.5 | |
| 工作支援 | 中區分署 | 52.3 | 54.2 | 59.3 | 78.5 | +19.2 | * |
| | 新竹辦事處 | 63.1 | 73.8 | 72.4 | 86.1 | +13.7 | |
| | 苗栗辦事處 | 65.3 | 66.7 | 52.8 | 86.2 | +33.4 | |
| | 南投辦事處 | 51.6 | 55.2 | 75.4 | 81.4 | +6.0 | |
| | 彰化辦事處 | 70.3 | 50.0 | 72.5 | 89.8 | +17.3 | |
| | 雲林辦事處 | 60.8 | 59.1 | 89.2 | 97.5 | +8.3 | |
| 教育訓練 | 中區分署 | 50.1 | 49.0 | 57.5 | 74.6 | +17.1 | |
| | 新竹辦事處 | 48.8 | 60.7 | 65.5 | 90.3 | +24.8 | |
| | 苗栗辦事處 | 37.3 | 48.3 | 40.3 | 72.4 | +32.1 | |
| | 南投辦事處 | 40.9 | 42.9 | 64.9 | 63.7 | -1.2 | * |
| | 彰化辦事處 | 55.9 | 38.0 | 52.0 | 74.1 | +22.1 | |
| | 雲林辦事處 | 51.7 | 49.5 | 83.3 | 90.8 | +7.5 | |
| 工作環境 | 中區分署 | 69.1 | 67.9 | 79.4 | 87.6 | +8.2 | |
| | 新竹辦事處 | 81.0 | 82.1 | 88.5 | 94.4 | +5.9 | |
| | 苗栗辦事處 | 81.3 | 87.4 | 86.1 | 97.7 | +11.6 | |
| | 南投辦事處 | 77.4 | 78.1 | 82.5 | 85.3 | +2.8 | |
| | 彰化辦事處 | 73.0 | 60.2 | 85.3 | 90.7 | +5.4 | |
| | 雲林辦事處 | 74.2 | 74.2 | 92.2 | 98.3 | +6.1 | |

註：1.105 年及之前滿意度量表包含「尚可」選項，而 106 年滿意度量表沒有「尚可」但增加「無意見」選項。

2.進行卡方檢定時，將「尚可/無意見」視為遺漏值不作檢定，「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

3.「對於目前工作滿意度」無 104 年調查結果。

(八)18 項指標滿意度彙整

1. 整體分析

同仁對 18 項指標滿意度，有 3 項達九成以上，6 項低於八成。

進一步比較近二年調查，將「尚可/無意見」視為遺漏值，卡方檢定顯示「同事關係」、「工作支援」、「教育訓練」及「工作環境」分別有 2~3 項指標近二年調查結果有顯著差異。【參閱表 5-7-2-8-1】

表 5-7-2-8-1 18 項指標滿意度彙整—按年度分

| 項目別 | | 103 年 | | 104 年 | | 105 年 (a) | 106 年 (b) | 近二年比較 | |
|------|-------------------|-------|------|-------|------|--------------|--------------|---------|------|
| | | 上半年 | 下半年 | 上半年 | 下半年 | | | (b)-(a) | 檢定結果 |
| 上司領導 | 長官對您工作付出給予的肯定與認同 | - | - | 61.3 | 56.3 | 71.3 | 84.3 | +13.0 | |
| | 長官交辦業務之授權及裁量程度 | - | - | 58.3 | 58.4 | 68.1 | 85.4 | +17.3 | |
| | 工作晉升機會(或考評)的公平性 | - | - | - | - | 56.0 | 72.2 | +16.2 | |
| 工作條件 | 工作帶給您的滿足感或成就感 | 62.4 | 60.4 | 48.3 | 47.1 | 55.0 | 77.9 | +22.9 | |
| | 目前被賦予的工作量及要求 | 60.3 | 57.8 | 36.3 | 38.9 | 47.5 | 74.4 | +26.9 | |
| | 自身能力勝任目前工作的程度 | 31.8 | 35.2 | 50.0 | 52.9 | 60.6 | 83.6 | +23.0 | |
| 同事關係 | 工作遇到困難時，長官與同仁的協助 | - | - | 60.3 | 60.4 | 77.3 | 90.4 | +13.1 | |
| | 與單位內同仁在業務上溝通合作情形 | 67.4 | 72.2 | 66.3 | 69.6 | 78.7 | 88.3 | +9.6 | * |
| | 與其他單位同仁在業務上溝通合作情形 | 62.4 | 63.9 | 63.7 | 60.4 | 67.0 | 86.8 | +8.1 | * |
| 工作支援 | 機關內部各項訊息公開程度 | - | - | 60.7 | 62.8 | 73.4 | 85.8 | +12.4 | * |
| | 機關內部各項訊息公開的即時性 | - | - | 62.3 | 61.4 | 70.6 | 86.8 | +16.2 | * |
| | 向機關反應意見之處理效率 | - | - | 50.0 | 48.1 | 58.5 | 80.8 | +22.3 | * |
| 教育訓練 | 機關提供應付工作所需的專業訓練 | 53.3 | 45.2 | 47.7 | 48.1 | 57.8 | 79.7 | +21.9 | |
| | 機關提供專業訓練以外的教育訓練 | 51.2 | 45.2 | 46.7 | 45.7 | 62.8 | 75.4 | +12.6 | * |
| | 鼓勵員工持續學習與成長的措施 | 53.3 | 53.0 | 52.3 | 50.2 | 60.3 | 74.7 | +14.4 | * |
| 工作環境 | 辦公環境的舒適度 | 74.4 | 66.1 | 68.0 | 65.9 | 78.0 | 87.9 | +9.9 | * |
| | 工作環境之安全設備 | 57.0 | 47.8 | 72.3 | 71.0 | 86.2 | 91.8 | +5.6 | * |
| | 工作環境之安全感 | - | - | 79.3 | 79.5 | 86.5 | 92.9 | +6.4 | |

註：1.105 年及之前滿意度量表包含「尚可」選項，而 106 年滿意度量表沒有「尚可」但增加「無意見」選項。

2.進行卡方檢定時，將「尚可/無意見」視為遺漏值不作檢定，「*」表示在 95%信賴水準下，二年調查結果有顯著差異。

2.按單位別分

雲林辦事處 18 項指標滿意度全高於九成，表現最佳，其次是新竹辦事處有 8 項高於九成。

南投及彰化辦事處分別有 5 項及 3 項指標滿意度低於七成，表現與其他單位有落差。

表 5-7-2-8-2 18 項指標滿意度彙整—按單位別分

單位：人;%

| 項目 | | 全體 | 中區 分署 | 新竹 辦事處 | 苗栗 辦事處 | 南投 辦事處 | 彰化 辦事處 | 雲林 辦事處 |
|----------|-----------------------|------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 樣本數 | | 281 | 118 | 24 | 29 | 34 | 36 | 40 |
| 上司 領導 | 長官對您工作付出 給予的肯定與認同 | 84.3 | 79.7 | 91.7 | 89.7 | 79.4 | 80.6 | 97.5 |
| | 長官交辦業務之授 權及裁量程度 | 85.4 | 80.5 | 91.7 | 93.1 | 82.4 | 80.6 | 97.5 |
| | 工作晉升機會(或考 評)的公平性 | 72.2 | 63.6 | 75.0 | 72.4 | 73.5 | 75.0 | 92.5 |
| 工作 條件 | 工作帶給您的滿足 感或成就感 | 77.9 | 76.3 | 83.3 | 82.8 | 64.7 | 69.4 | 95.0 |
| | 目前被賦予的工作 量及要求 | 74.4 | 69.5 | 87.5 | 75.9 | 67.6 | 63.9 | 95.0 |
| | 自身能力勝任目前 工作的程度 | 83.6 | 83.1 | 91.7 | 86.2 | 73.5 | 72.2 | 97.5 |
| 同事 關係 | 工作遇到困難時，長 官與同仁的協助 | 90.4 | 88.1 | 95.8 | 89.7 | 88.2 | 91.7 | 95.0 |
| | 與單位內同仁在業 務上溝通合作情形 | 88.3 | 84.7 | 95.8 | 93.1 | 94.1 | 75.0 | 97.5 |
| | 與其他單位同仁在業 務上溝通合作情形 | 86.8 | 83.9 | 87.5 | 93.1 | 88.2 | 77.8 | 97.5 |
| 工作 支援 | 機關內部各項訊息 公開程度 | 85.8 | 79.7 | 87.5 | 89.7 | 85.3 | 88.9 | 97.5 |
| | 機關內部各項訊息 公開的即時性 | 86.8 | 80.5 | 87.5 | 86.2 | 85.3 | 94.4 | 100.0 |
| | 向機關反應意見之 處理效率 | 80.8 | 75.4 | 83.3 | 82.8 | 73.5 | 86.1 | 95.0 |
| 教育 訓練 | 機關提供應付工作 所需的專業訓練 | 79.7 | 78.0 | 100.0 | 75.9 | 61.8 | 80.6 | 90.0 |
| | 機關提供專業訓練 以外的教育訓練 | 75.4 | 74.6 | 87.5 | 69.0 | 64.7 | 69.4 | 90.0 |
| | 鼓勵員工持續學習 與成長的措施 | 74.7 | 71.2 | 83.3 | 72.4 | 64.7 | 72.2 | 92.5 |
| 工作 環境 | 辦公環境的舒適度 | 87.9 | 83.9 | 91.7 | 96.6 | 85.3 | 83.3 | 97.5 |
| | 工作環境之安全設 備 | 91.8 | 88.1 | 95.8 | 100.0 | 85.3 | 91.7 | 100.0 |
| | 工作環境之安全感 | 92.9 | 90.7 | 95.8 | 96.6 | 85.3 | 97.2 | 97.5 |

註：.滿意度高於 90%(含)以□標識之，滿意度低於 70%(含)以□標識之。

新竹及雲林辦事處 18 項指標不滿意度全低於一成，而彰化及南投辦事處分別有 5 項及 8 項指標不滿意度高於一成。

表 5-7-2-8-3 18 項指標不滿意度彙整—按單位別分

單位：人;%

| 項目 | | 全體 | 中 分 區 署 | 新 竹 辦 事 處 | 苗 栗 辦 事 處 | 南 投 辦 事 處 | 彰 化 辦 事 處 | 雲 林 辦 事 處 |
|----------|-----------------------|------|------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 樣本數 | | 281 | 118 | 24 | 29 | 34 | 36 | 40 |
| 上司 領導 | 長官對您工作付出 給予的肯定與認同 | 3.2 | 4.2 | 0.0 | 3.4 | 0.0 | 5.6 | 2.5 |
| | 長官交辦業務之授 權及裁量程度 | 2.1 | 3.4 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 5.6 | 0.0 |
| | 工作晉升機會(或考 評)的公平性 | 6.0 | 10.2 | 0.0 | 6.9 | 5.9 | 2.8 | 0.0 |
| 工作 條件 | 工作帶給您的滿足 感或成就感 | 7.1 | 6.8 | 4.2 | 6.9 | 11.8 | 11.1 | 2.5 |
| | 目前被賦予的工作 量及要求 | 12.1 | 11.0 | 8.3 | 10.3 | 14.7 | 27.8 | 2.5 |
| | 自身能力勝任目前 工作的程度 | 6.8 | 4.2 | 8.3 | 6.9 | 5.9 | 19.4 | 2.5 |
| 同事 關係 | 工作遇到困難時，長 官與同仁的協助 | 3.9 | 3.4 | 4.2 | 3.4 | 5.9 | 5.6 | 2.5 |
| | 與單位內同仁在業 務上溝通合作情形 | 5.0 | 5.1 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 19.4 | 2.5 |
| | 與其他單位同仁在業 務上溝通合作情形 | 5.0 | 5.1 | 8.3 | 0.0 | 0.0 | 13.9 | 2.5 |
| 工作 支援 | 機關內部各項訊息 公開程度 | 4.3 | 5.9 | 0.0 | 0.0 | 2.9 | 8.3 | 2.5 |
| | 機關內部各項訊息 公開的即時性 | 3.2 | 4.2 | 0.0 | 3.4 | 2.9 | 5.6 | 0.0 |
| | 向機關反應意見之 處理效率 | 6.8 | 9.3 | 4.2 | 3.4 | 8.8 | 5.6 | 2.5 |
| 教育 訓練 | 機關提供應付工作 所需的專業訓練 | 7.5 | 5.1 | 0.0 | 10.3 | 17.6 | 8.3 | 7.5 |
| | 機關提供專業訓練 以外的教育訓練 | 9.3 | 8.5 | 0.0 | 13.8 | 14.7 | 11.1 | 7.5 |
| | 鼓勵員工持續學習 與成長的措施 | 9.3 | 10.2 | 0.0 | 10.3 | 14.7 | 11.1 | 5.0 |
| 工作 環境 | 辦公環境的舒適度 | 7.5 | 10.2 | 0.0 | 3.4 | 5.9 | 13.9 | 2.5 |
| | 工作環境之安全設 備 | 2.5 | 5.1 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 2.8 | 0.0 |
| | 工作環境之安全感 | 2.1 | 3.4 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 2.8 | 2.5 |

註：不滿意度高於 10%(含)以 標識之。

三、重要度-滿意度模型分析

1.各項指標滿意度

18項指標滿意度皆高於七成，其中有12項高於八成，3項高於九成，而除「目前被賦予的工作量及要求」外，其餘指標不滿意度皆低於一成。前三名的滿意度均高於九成，依序為「工作環境之安全感」(92.9%)、「工作環境之安全設備」(91.8%)及「工作遇困難時，長官與同仁的協助」(90.4%)；末三名的滿意度均低於七成五，依序為「工作晉升機會(或考評)的公平性」(72.2%)、「目前被賦予的工作量及要求」(74.4%)及「鼓勵員工持續學習與成長的措施」(74.7%)。

以 ridit 排名而言，前三名依序為「工作環境之安全感」、「工作遇困難時，長官與同仁的協助」及「工作環境之安全設備」，而末三名依序為「目前被賦予的工作量及要求」、「工作帶給您的滿足感或成就感」及「機關提供專業訓練以外的教育訓練」。排名無論採滿意度或 ridit，「工作環境之安全感」、「工作環境之安全設備」及「工作遇困難時，長官與同仁的協助」均在前三名內，而「目前被賦予的工作量及要求」則均在末三名內。

表 5-7-3-1 各項指標表現排名

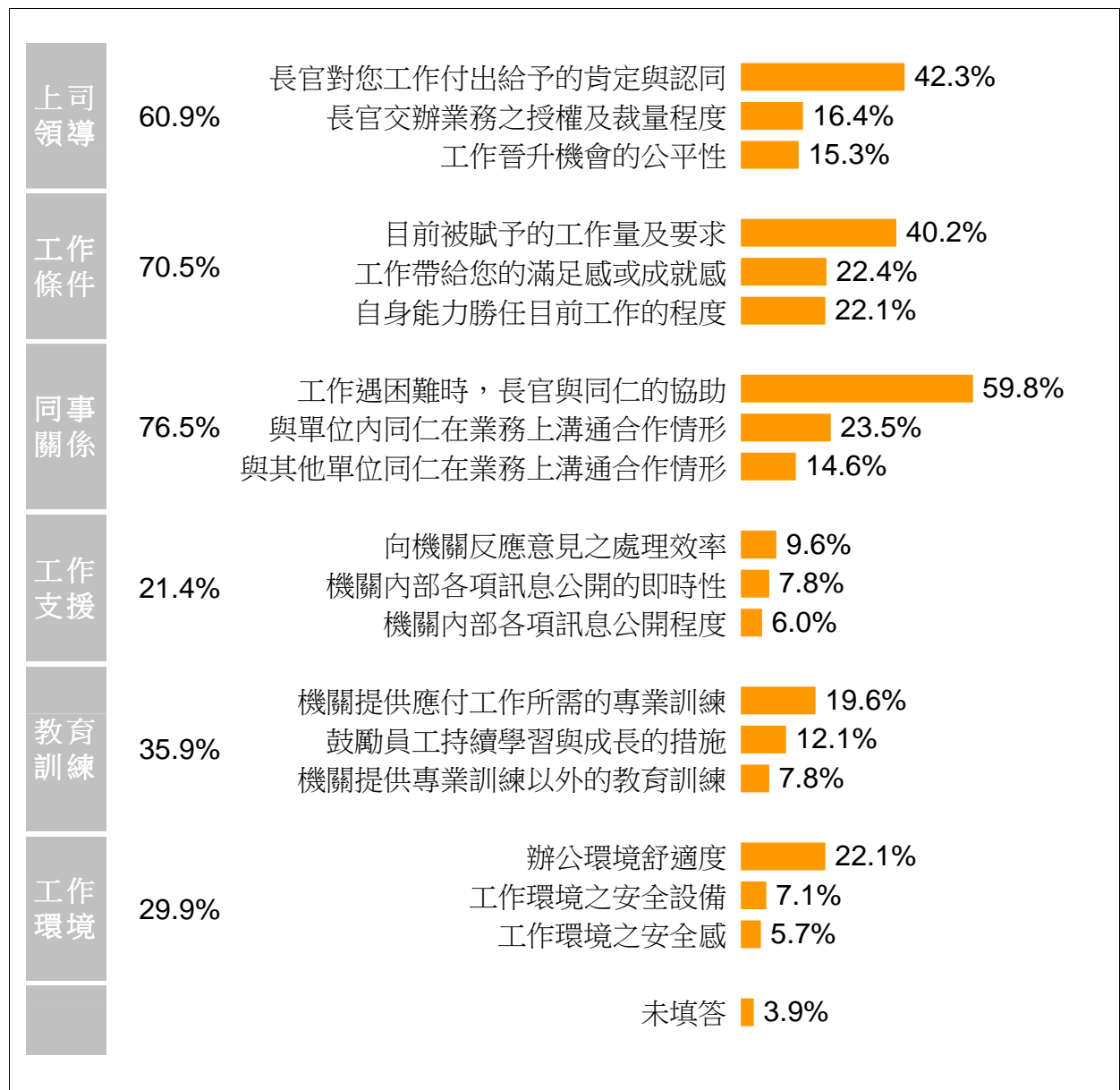
單位：%

| 面向 | 項目別 | 滿意度 | | | 排名 | |
|----------|-------------------|-------------|------------|-------------|-----------|-----------|
| | | 滿意% | 不滿意% | 無意見% | 滿意度 | ridit |
| 整體 | 對於目前工作滿意度 | 76.5 | 5.3 | 18.1 | - | - |
| 上司 領導 | 長官對您工作付出給予的肯定與認同 | 84.3 | 3.2 | 12.5 | 10 | 10 |
| | 長官交辦業務之授權及裁量程度 | 85.4 | 2.1 | 12.5 | 9 | 9 |
| | 工作晉升機會(或考評)的公平性 | 72.2 | 6.0 | 21.7 | 18 | 14 |
| 工作 條件 | 工作帶給您的滿足感或成就感 | 77.9 | 7.1 | 14.9 | 14 | 17 |
| | 目前被賦予的工作量及要求 | 74.4 | 12.1 | 13.5 | 17 | 18 |
| | 自身能力勝任目前工作的程度 | 83.6 | 6.8 | 9.6 | 11 | 13 |
| 同事 關係 | 工作遇困難時，長官與同仁的協助 | 90.4 | 3.9 | 5.7 | 3 | 2 |
| | 與單位內同仁在業務上溝通合作情形 | 88.3 | 5.0 | 6.8 | 4 | 4 |
| | 與其他單位同仁在業務上溝通合作情形 | 86.8 | 5.0 | 8.2 | 6 | 8 |
| 工作 支援 | 機關內部各項訊息公開程度 | 85.8 | 4.3 | 10.0 | 8 | 6 |
| | 機關內部各項訊息公開的即時性 | 86.8 | 3.2 | 10.0 | 7 | 7 |
| | 向機關反應意見之處理效率 | 80.8 | 6.8 | 12.5 | 12 | 12 |
| 教育 訓練 | 機關提供應付工作所需的專業訓練 | 79.7 | 7.5 | 12.8 | 13 | 11 |
| | 機關提供專業訓練以外的教育訓練 | 75.4 | 9.3 | 15.3 | 15 | 16 |
| | 鼓勵員工持續學習與成長的措施 | 74.7 | 9.3 | 16.0 | 16 | 15 |
| 工作 環境 | 辦公環境舒適度 | 87.9 | 7.5 | 4.6 | 5 | 5 |
| | 工作環境之安全設備 | 91.8 | 2.5 | 5.7 | 2 | 3 |
| | 工作環境之安全感 | 92.9 | 2.1 | 5.0 | 1 | 1 |

2.各項指標重要度

在 18 項指標中，同仁最重視的項目為「工作遇困難時，長官與同仁的協助」(59.8%)，其次依序為「長官對您工作付出給予的肯定與認同」(42.3%)、「目前被賦予的工作量及要求」(40.2%)、「與單位內同仁在業務上溝通合作情形」(23.5%)、「工作帶給您的滿足感或成就感」(22.4%)、「自身能力勝任目前工作的程度」(22.1%)、「辦公環境舒適度」(22.1%)，其他指標皆低於二成。

彙整來看，六大類指標以「同事關係」(76.5%)最受同仁重視，其次依序分別為「工作條件」(70.5%)、「上司領導」(60.9%)、「教育訓練」(35.9%)、「工作環境」(29.9%)、「工作支援」(21.4%)。



Q. 就前面所提及的工作內容、管理與環境等項目中，請問您最重視哪三項？(調查對象：全體受訪者 n=281)

圖5-7-3-1 最重視哪三項指標

3.六大面向重要度-滿意度模型分析

以「六大面向服務重視度」視為重要度，與滿意度進行重要度-滿意度模型分析發現，「上司領導」及「工作條件」落在第四象限「優先改善區」，有必要進行前述指標檢討尋求改善，以提升同仁滿意度。

在服務的優勢上，「同事關係」落在第一象限「優勢區」，表示對於這些同仁關切且重視的服務指標，做得很好且獲得同仁好評，也是目前的優勢所在。

六大面向服務落在四個象限的情形如下圖所示。

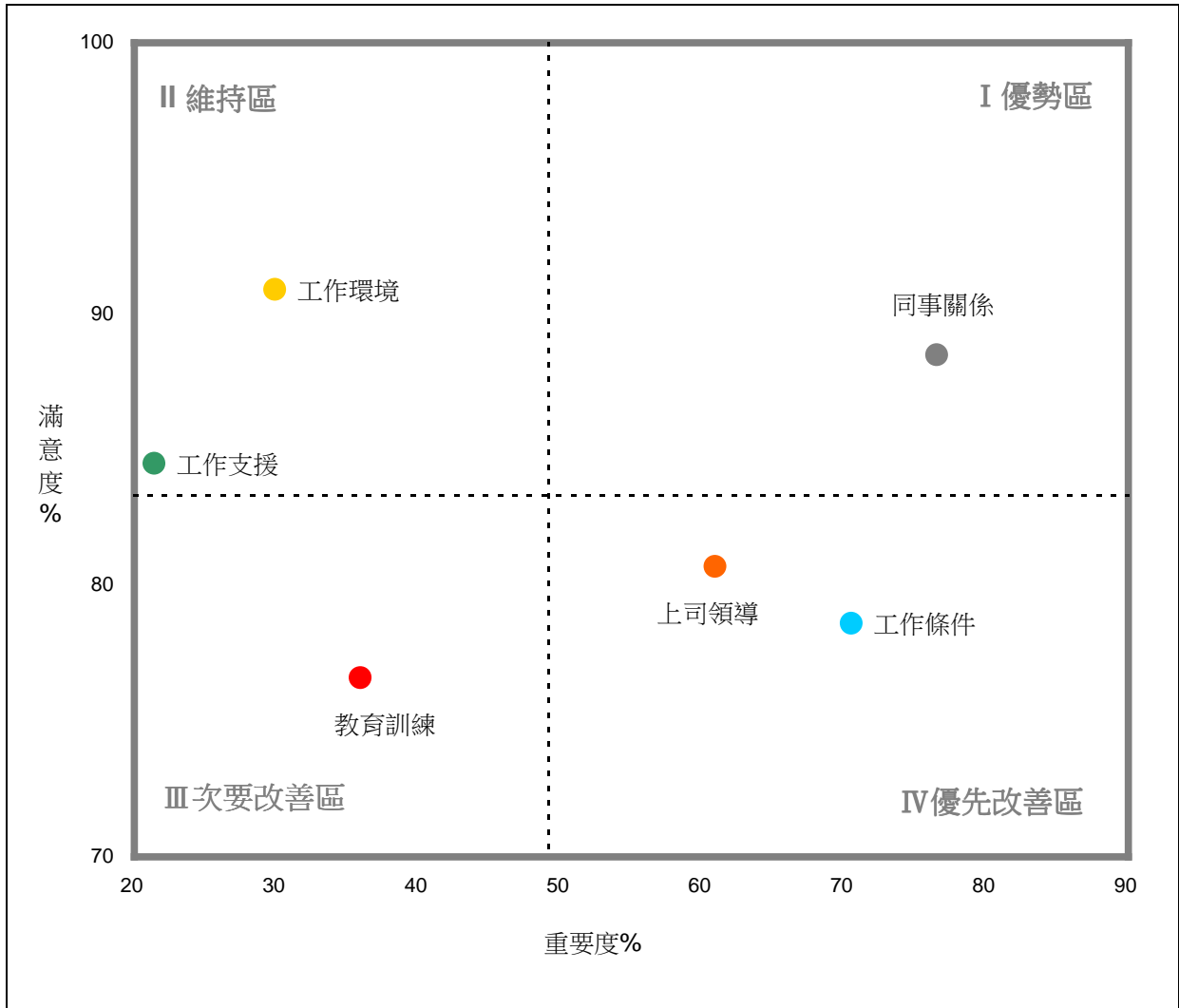


圖5-7-3-2 六大面項重要度-滿意度知覺圖

(二)各項指標重要度-滿意度模型分析

以「各項指標重視度」視為重要度，與滿意度進行重要度-滿意度模型分析發現，「工作帶給您的滿足感或成就感」及「目前被賦予的工作量及要求」均落在第四象限「優先改善區」，有必要進行前述指標檢討尋求改善，以提升同仁滿意度。

在服務的優勢上，「長官對您工作付出給予的肯定與認同」、「自身能力勝任目前工作的程度」、「工作遇困難時，長官與同仁的協助」、「與單位內同仁在業務上溝通合作情形」及「辦公環境舒適度」均落在第一象限「優勢區」，表示對於這些同仁關切且重視的指標項目，做得很好且獲得同仁好評，也是目前的優勢所在。

表 5-7-3-2 各項指標重要度-滿意度模型

| 面向 | 指標 | 滿意度 | 重要度 | 所在象限 |
|----------|-------------------|------|------|------|
| 上司 領導 | 長官對您工作付出給予的肯定與認同 | 84.3 | 42.3 | I |
| | 長官交辦業務之授權及裁量程度 | 85.4 | 16.4 | II |
| | 工作晉升機會(或考評)的公平性 | 72.2 | 15.3 | III |
| 工作 條件 | 工作帶給您的滿足感或成就感 | 77.9 | 22.4 | IV |
| | 目前被賦予的工作量及要求 | 74.4 | 40.2 | IV |
| | 自身能力勝任目前工作的程度 | 83.6 | 22.1 | I |
| 同事 關係 | 工作遇困難時，長官與同仁的協助 | 90.4 | 59.8 | I |
| | 與單位內同仁在業務上溝通合作情形 | 88.3 | 23.5 | I |
| | 與其他單位同仁在業務上溝通合作情形 | 86.8 | 14.6 | II |
| 工作 支援 | 機關內部各項訊息公開程度 | 85.8 | 6.0 | II |
| | 機關內部各項訊息公開的即時性 | 86.8 | 7.8 | II |
| | 向機關反應意見之處理效率 | 80.8 | 9.6 | III |
| 教育 訓練 | 機關提供應付工作所需的專業訓練 | 79.7 | 19.6 | III |
| | 機關提供專業訓練以外的教育訓練 | 75.4 | 7.8 | III |
| | 鼓勵員工持續學習與成長的措施 | 74.7 | 12.1 | III |
| 工作 環境 | 辦公環境舒適度 | 87.9 | 22.1 | I |
| | 工作環境之安全設備 | 91.8 | 7.1 | II |
| | 工作環境之安全感 | 92.9 | 5.7 | II |

註：第 1 象限：服務品質優勢區，落在此區域的指標項目，其重要度較高，滿意度也較高，表示對於這些同仁關切且重視的指標項目，做得很好且獲得同仁滿意，也是目前的優勢所在。

第 2 象限：服務品質維持區，落在此區域的指標項目，其重要度較低，但滿意度較高，但將來亦有可能成為對整體滿意度影響較大的指標項目，故應該繼續保持目前的高滿意度，並持續觀察其重要度的變化。

第 3 象限：服務品質次要改善區，落在此區域的指標項目，其重要度較低，且滿意度也較低，這些指標項目可以不必立即採取改善對策，但未來當同仁提高對該項目的重視程度，則必須立即提出改善策略。

第 4 象限：服務品質優先改善區，落在此區域的指標項目，其重要度較高，但滿意度較低，對這些指標項目，有必要立即進行檢討尋求改善，以提升同仁滿意度。

各項指標落在四個象限的情形如下圖所示。

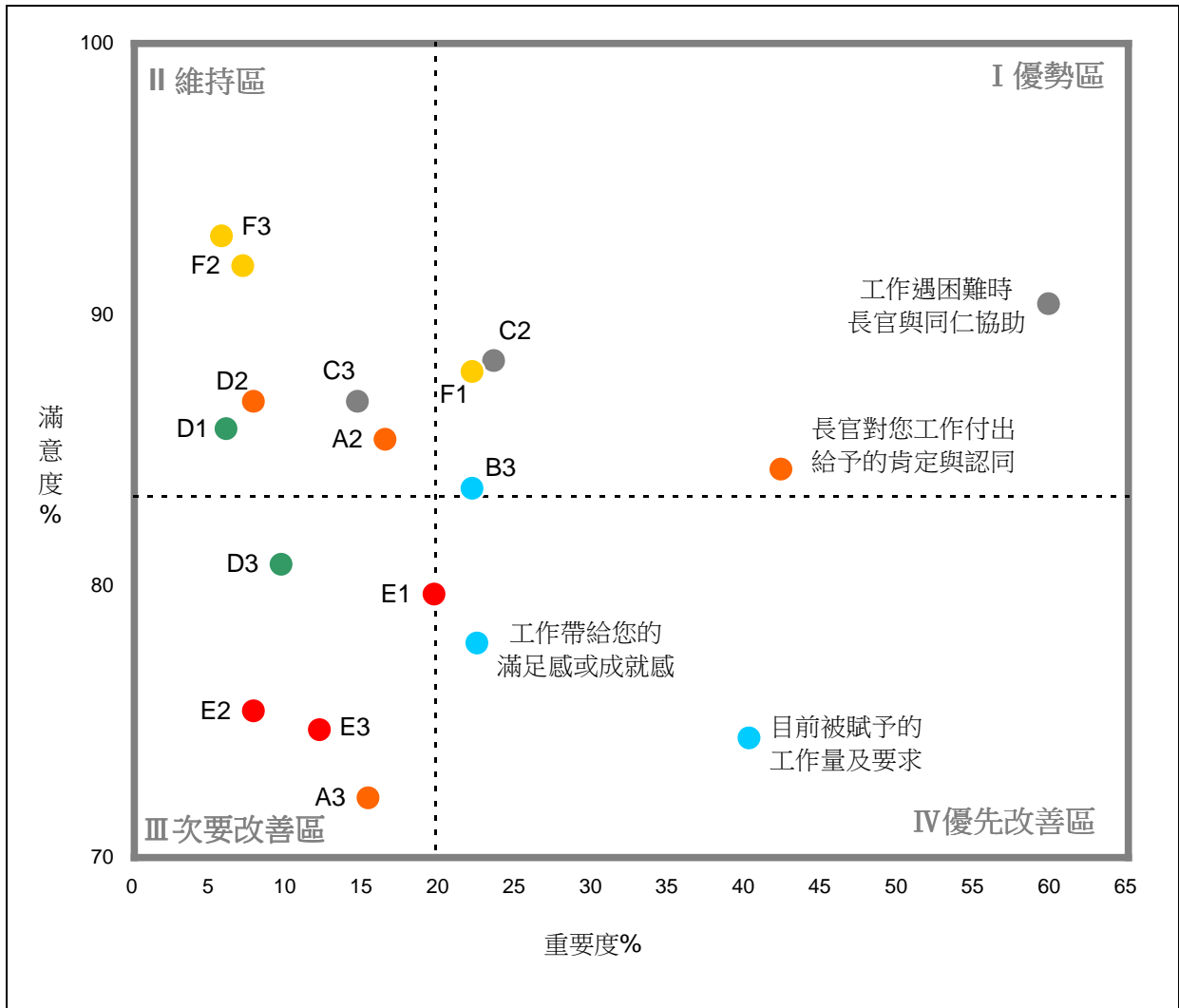


圖5-7-3-3 各項指標重要度-滿意度知覺圖

- | | |
|----------------------|----------------------------|
| A1：長官對您工作付出給予的肯定與認同 | D1：機關內部各項訊息公開程度 |
| A2：長官交辦業務之授權及裁量程度 | D2：機關內部各項訊息公開的即時性 |
| A3：工作晉升機會(或考評)的公平性 | D3：向機關反應意見之處理效率 |
| B1：工作帶給您的滿足感或成就感 | E1：機關提供應付工作所需的專業訓練 |
| B2：目前被賦予的工作量及要求 | E2：機關提供專業訓練以外的教育訓練 |
| B3：自身能力勝任目前工作的程度 | E3：鼓勵員工持續學習與成長的措施 |
| C1：工作遇困難時，長官與同仁的協助 | F1：辦公環境舒適度(如座位空間/光線/清潔) |
| C2：與單位內同仁在業務上溝通合作情形 | F2：工作環境之安全設備(如防災/保全/安全設施等) |
| C3：與其他單位同仁在業務上溝通合作情形 | F3：工作環境之安全感(如不會受到性騷擾) |

四、各項指標不滿意原因彙整

各項指標不滿意原因彙整如下：

表 5-7-4 各項指標不滿意原因彙整

單位：人

| 面向 | 項目別 | 不滿意人數 | 不滿意原因 |
|------|-------------------|-------|--|
| 整體 | 對於目前工作滿意度 | 15 人 | <ul style="list-style-type: none"> ● 工作量大/人員編制不足(5 人) ● 薪水/福利太少(4 人) ● 工作壓力大(1 人) ● 未表達意見(7 人) |
| | 上司領導 | | |
| | 長官對您工作付出給予的肯定與認同 | 9 人 | <ul style="list-style-type: none"> ● 沒有感受到長官的肯定及認同(1 人) ● 付出很多，肯定很少(1 人) ● 未表達意見(7 人) |
| | 長官交辦業務之授權及裁量程度 | 6 人 | <ul style="list-style-type: none"> ● 未表達意見(6 人) |
| | 工作晉升機會(或考評人)的公平性 | 17 人 | <ul style="list-style-type: none"> ● 無晉級機會(1 人) ● 是否提供考評資料(1 人) ● 考績需輪流乙等，有失公平(1 人) ● 未表達意見(14 人) |
| 工作條件 | 工作帶給您的滿足感或成就感 | 20 人 | <ul style="list-style-type: none"> ● 工作量大/人員編制不足(2 人) ● 工作壓力大(2 人) ● 不能租國有地只能看別人租心理不平衡(1 人) ● 大部份民眾很不友善，常遭辱罵影響工作情緒(1 人) ● 未表達意見(14 人) |
| | 目前被賦予的工作量及要求 | 34 人 | <ul style="list-style-type: none"> ● 工作量大/人員編制不足(5 人) ● 未表達意見(29 人) |
| | 自身能力勝任目前工作的程度 | 19 人 | <ul style="list-style-type: none"> ● 無法勝任(1 人) ● 工作感到沮喪(1 人) ● 未表達意見(17 人) |
| 同事關係 | 工作遇困難時，長官與同仁的協助 | 11 人 | <ul style="list-style-type: none"> ● 無法得到直屬長官的協助(1 人) ● 無法給予協助(1 人) ● 未表達意見(9 人) |
| | 與單位內同仁在業務上溝通合作情形 | 14 人 | <ul style="list-style-type: none"> ● 無法給予協助(1 人) ● 人員更換見解不一(1 人) ● 未表達意見(12 人) |
| | 與其他單位同仁在業務上溝通合作情形 | 14 人 | <ul style="list-style-type: none"> ● 未表達意見(14 人) |
| 工作支援 | 機關內部各項訊息公開程度 | 12 人 | <ul style="list-style-type: none"> ● 未表達意見(12 人) |
| | 機關內部各項訊息公開的即時性 | 9 人 | <ul style="list-style-type: none"> ● 未表達意見(9 人) |
| | 向機關反應意見之處理效率 | 19 人 | <ul style="list-style-type: none"> ● 未表達意見(19 人) |

表 5-7-4 各項指標不滿意原因彙整

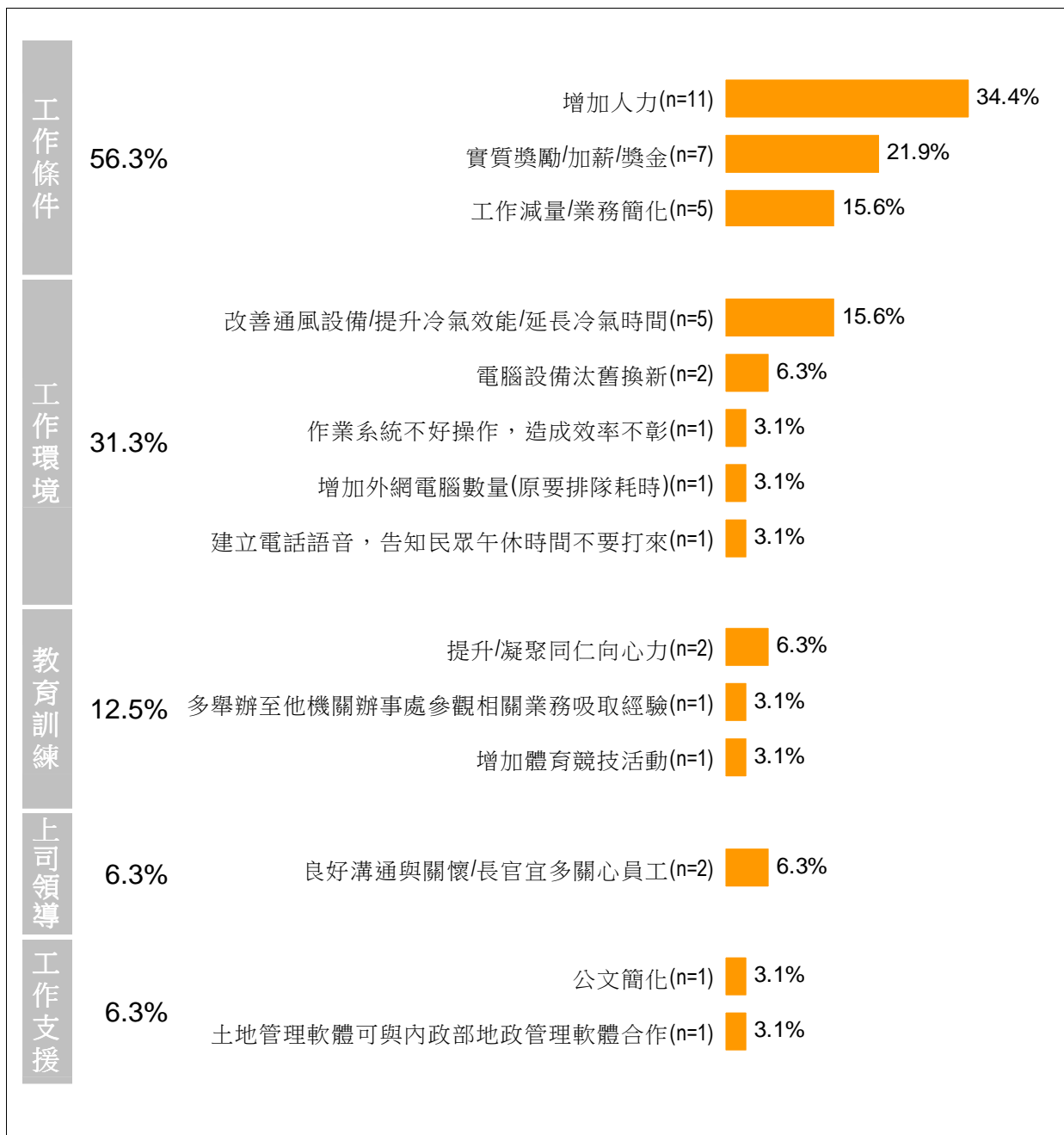
單位：人

| 面向 | 項目別 | 不滿意人數 | 不滿意原因 |
|------|-----------------|-------|--|
| 教育訓練 | 機關提供應付工作所需的專業訓練 | 21 人 | <ul style="list-style-type: none"> ● 業務太忙無暇關注其它事務(1 人) ● 無系統性教育訓練(1 人) ● 訓練不足(1 人) ● 未表達意見(18 人) |
| | 機關提供專業訓練以外的教育訓練 | 26 人 | <ul style="list-style-type: none"> ● 無系統性教育訓練(1 人) ● 不曾參加過(1 人) ● 相關教育訓練偏少(1 人) ● 未表達意見(23 人) |
| | 鼓勵員工持續學習與成長的措施 | 26 人 | <ul style="list-style-type: none"> ● 並無見到相關措施(1 人) ● 未表達意見(25 人) |
| 工作環境 | 辦公環境舒適度 | 21 人 | <ul style="list-style-type: none"> ● 蟑螂很多(2 人) ● 悶熱(2 人) ● 座椅老舊(1 人) ● 位置太小(1 人) ● 照明不足(1 人) ● 未表達意見(16 人) |
| | 工作環境之安全設備 | 7 人 | <ul style="list-style-type: none"> ● 未表達意見(7 人) |
| | 工作環境之安全感 | 6 人 | <ul style="list-style-type: none"> ● 出差在外環境因素無法預期，如天候、行車等不安成份(1 人) ● 未表達意見(5 人) |

五、要讓同仁工作勝任愉快、積極主動，需在哪些方面做改善

32 位同仁針對「要讓同仁工作勝任愉快、積極主動」提出改善建議，建議內容以「增加人力」(34.4%)居多，其次依序為「實質獎勵/加薪/獎金」(21.9%)、「工作減量/業務簡化」(15.6%)、「改善通風設備/提升冷氣效能/延長冷氣放送時間」(15.6%)、「電腦設備汰舊換新」(6.3%)、「提升/凝聚同仁向心力」(6.3%)、「良好溝通與關懷/長官宜多關心員工」(6.3%)，其他皆低於4%。

彙整後的建議內容以「工作條件」方面(56.3%)居多，其次依序為「工作環境」(31.3%)、「教育訓練」(12.5%)、「上司領導」(6.3%)、「工作支援」(6.3%)。



Q.請問您覺得要讓同仁工作勝任愉快、積極主動，本分署(辦事處)需在哪些方面做改善？(分析對象：有建議之同仁 n=32)

圖5-7-5 對「要讓同仁工作勝任愉快、積極主動」之建議

第六章 結論與建議

第一節 結論

一、「上司領導」三項指標滿意度介於 72%~86%之間，其中「工作晉升機會(或考評)的公平性」屬於次要改善項目

「上司領導」三項指標滿意度介於 72%~86%之間，其中以「長官交辦業務之授權及裁量程度」(85.4%)滿意度最高，其次為「長官對您工作付出給予的肯定與認同」(84.3%)，以「工作晉升機會(或考評)的公平性」(72.2%)滿意度最低。

就單位別而言，雲林辦事處三項指標滿意度皆達九成以上，而新竹辦事處也有二項指標滿意度達九成以上；除中區分署對於「工作晉升機會(或考評)的公平性」不滿意度達 10.2%外，其他單位三項指標不滿意度均低於 7%。

重要度-滿意度模型分析，「工作晉升機會(或考評)的公平性」落在「次要改善區」，可以不必立即採取改善對策，但未來當同仁提高對該項目的重視程度，則必須立即提出改善策略。

二、「工作條件」三項指標滿意度介於 74%~84%之間，而「工作帶給您的滿足感或成就感」及「目前被賦予的工作量及要求」均屬於優先改善項目

「工作條件」三項指標滿意度介於 74%~84%之間，以「自身能力勝任目前工作的程度」(83.6%)滿意度最高，其次為「工作帶給您的滿足感或成就感」(77.9%)，而以「目前被賦予的工作量及要求」(74.4%)滿意度最低。

就單位別而言，雲林辦事處對於三項指標滿意度皆達九成五以上，而中區分署對「目前被賦予的工作量及要求」滿意度低於七成，南投及彰化辦事處對「工作帶給您的滿足感或成就感」及「目前被賦予的工作量及要求」滿意度皆低於七成。

重要度-滿意度模型分析，「工作帶給您的滿足感或成就感」及「目前被賦予的工作量及要求」二項指標均落在「優先改善區」，有必要進行檢討尋求改善，以提升同仁對「工作條件」滿意度。

三、「同事關係」三項指標滿意度均高於八成六，其中「工作遇困難時，長官與同仁的協助」及「與單位內同仁在業務上溝通合作情形」屬於為優勢項目

「同事關係」三項指標滿意度均高於八成六，其中以「工作遇困難時，長官與同仁的協助」(90.4%)滿意度最高，其次為「與單位內同仁在業務上溝通合作情形」(88.3%)，再次為「與其他單位同仁在業務上溝通合作情形」(86.8%)。

就單位別而言，雲林辦事處對於三項指標滿意度皆高於九成五，而彰化辦事處對於「與單位內同仁在業務上溝通合作情形」、「與其他單位同仁在業務上溝通合作情形」滿意度低於八成。

重要度-滿意度模型分析，「工作遇困難時，長官與同仁的協助」及「與單位內同仁在業務上溝通合作情形」落在「優勢區」，表示這是同仁關切且重視的指標項目，做得很好且獲得同仁好評，應持續保持並精益求精。

四、「工作支援」三項指標滿意度均高於八成，其中「向機關反應意見之處理效率」屬於次要改善項目

「工作支援」三項指標滿意度均高於八成，其中以「機關內部各項訊息公開的即時性」(86.8%)滿意度最高，其次為「機關內部各項訊息公開程度」(85.8%)，而以「向機關反應意見之處理效率」(80.8%)滿意度最低。

就單位別而言，雲林辦事處對於三項指標滿意度皆達九成五以上，彰化辦事處對「機關內部各項訊息公開的即時性」滿意度達九成以上；各單位不滿意度皆低於一成。

重要度-滿意度模型分析，「向機關反應意見之處理效率」落在「次要改善區」，可以不必立即採取改善對策，但未來當同仁提高對該項目的重視程度，則必須立即提出改善策略。

五、「教育訓練」三項指標滿意度介於 74%~80%之間，而三項指標均屬於次要改善項目

「教育訓練」三項指標滿意度介於 74%~80%之間，其中以「機關提供應付工作所需的專業訓練」(79.7%)滿意度最高，其次為「機關提供專業訓練以外的教育訓練」(75.4%)，再次為「鼓勵員工持續學習與成長的措施」(74.7%)。

就單位別而言，雲林辦事處同仁對於三項指標滿意度皆高於九成；而苗栗及南投辦事處同仁對於三項指標的不滿意度皆高於一成，彰化辦事處同仁也對其中二項指標的不滿意度高於一成。

重要度-滿意度模型分析，「機關提供應付工作所需的專業訓練」、「機關提供專業訓練以外的教育訓練」及「鼓勵員工持續學習與成長的措施」三項指標均落在「次要改善區」，可以不必立即採取改善對策，但未來當同仁提高對該項目的重視程度，則必須立即提出改善策略。

六、「工作環境」三項指標滿意度皆高於八成七，其中「辦公環境舒適度」屬於為優勢項目

「工作環境」三項指標滿意度皆高於八成七，其中以「工作環境之安全感」(92.9%)滿意度最高，其次為「工作環境之安全設備」(91.8%)，再次為「辦公環境舒適度」(87.9%)。

就單位別而言，新竹、苗栗及雲林辦事處同仁對於三項指標滿意度皆高於九成；中區分署及彰化辦事處對「辦公環境舒適度」有較高的不滿意度皆高於一成。

重要度-滿意度模型分析，「辦公環境舒適度」落在「優勢區」，表示這是同仁關切且重視的指標項目，做得很好且獲得同仁好評，應持續保持並精益求精。

七、同仁對於目前工作的整體滿意度達七成七，僅 5%不滿意；優先改善「工作帶給您的滿足感或成就感」及「目前被賦予的工作量及要求」對提升工作滿意度最有幫助。

內部同仁對於「目前工作滿意度」的看法，有 76.5%表示滿意，5.3%表示不滿意，另有 18.1%未表態。

就單位別而言，新竹及苗栗辦事處同仁滿意度均高於九成，而南投辦事處同仁有較高的不滿意度約一成八。

從重要度-滿意度模型分析結果，要提升同仁對工作的滿意度，「工作帶給您的滿足感或成就感」及「目前被賦予的工作量及要求」落在「優先改善區」。

在服務的優勢上，「長官對您工作付出給予的肯定與認同」、「自身能力勝任目前工作的程度」、「工作遇困難時，長官與同仁的協助」、「與單位內同仁在業務上溝通合作情形」及「辦公環境舒適度」均落在第一象限「優勢區」，表示對於這些同仁關切且重視的指標項目，做得很好且獲得同仁好評，也是目前的優勢所在。

八、同仁最重視的項目為「工作遇困難時，長官與同仁的協助」，其次為「長官對您工作付出給予的肯定與認同」、「目前被賦予的工作量及要求」。

在 18 項指標中，同仁最重視的項目為「工作遇困難時，長官與同仁的協助」(59.8%)，其次依序為「長官對您工作付出給予的肯定與認同」(42.3%)、「目前被賦予的工作量及要求」(40.2%)、「與單位內同仁在業務上溝通合作情形」(23.5%)、「工作帶給您的滿足感或成就感」(22.4%)、「自身能力勝任目前工作的程度」(22.1%)、「辦公環境舒適度」(22.1%)。

彙整來看，六大類指標以「同事關係」(76.5%)最受同仁重視，其次依序分別為「工作條件」(70.5%)、「上司領導」(60.9%)、「教育訓練」(35.9%)、「工作環境」(29.9%)、「工作支援」(21.4%)。

貳、建議

- 一、**國有財產署中區分署六大面向滿意度皆高於七成六，多數指標滿意度達八成以上，顯示內部同仁對國有財產署中區分署大致持肯定態度，宜持續保持，在穩健中求成長。**

同仁對目前工作整體滿意度 76.5%，僅 5.3% 表示不滿意。各面向滿意度皆在七成六以上，以「工作環境」(90.9%) 滿意度最高，其次依序為「同事關係」(88.5%)、「工作支援」(84.5%)、「上司領導」(80.7%)、「工作條件」(78.6%) 及「教育訓練」(76.6%)。

18 項指標滿意度皆高於七成，其中有 12 項高於八成，3 項高於九成，前 3 名分別為「工作環境之安全感」(92.9%)、「工作環境之安全設備」(91.8%) 及「工作遇困難時，長官與同仁的協助」(90.4%)。

綜合上述調查結果，顯示國有財產署中區分署內部同仁對內部服務指標大致持肯定態度，宜持續保持，在穩健中求成長。

- 二、**「目前被賦予的工作量及要求」為最應優先改善之項目，宜加強人力調度與工作量合理分配。**

由重要度－滿意度模型分析發現「長官對您工作付出給予的肯定與認同」、「自身能力勝任目前工作的程度」、「工作遇困難時，長官與同仁的協助」、「與單位內同仁在業務上溝通合作情形」及「辦公環境舒適度」均落在「優勢區」，表示對於這些同仁關切且重視的指標項目，做得很好且獲得同仁好評，也是目前的優勢所在。

「工作帶給您的滿足感或成就感」及「目前被賦予的工作量及要求」落在「優先改善區」，其中「目前被賦予的工作量及要求」重要度最高，而無論採滿意度或 ridit 排名均在末三名內，顯示「目前被賦予的工作量及要求」為最應優先改善之項目。

12.1% 同仁不滿意「目前被賦予的工作量及要求」，高於其他指標，不滿意原因主要為「工作量大/人員編制不足」。

綜合上述調查結果，建議「目前被賦予的工作量及要求」滿意度較低的單位宜加強人力調度，可視實際情況考量增加正職人力，並對工作量進行合理分配，以疏解同仁工作量大無法負荷的問題。

- 三、**「工作帶給您的滿足感或成就感」亦落在「優先改善區」，可由「增加人力」、「實質獎勵/加薪/獎金」、「工作減量/業務簡化」方面著手，讓同仁工作勝任愉快，增加工作成就感，進而提升工作績效。**

由「重要度－滿意度模型分析」發現「工作帶給您的滿足感或成就感」亦落在「優先改善區」，尤其南投及彰化辦事處均有一成以上同仁表示不滿

意，男性同仁不滿意度亦明顯高於女性。而同仁的不滿意原因主要為「工作量大/人員編制不足」及「工作壓力大」。

要如何使工作帶給同仁滿足感或成就感？受訪者對如何「讓同仁工作勝任愉快、積極主動」的建議亦可納入參考。調查顯示，「讓同仁工作勝任愉快、積極主動」彙整後的建議內容以「工作條件」方面居多，其中「增加人力」提出人數最多，其次為「實質獎勵/加薪/獎金」，再次為「工作減量/業務簡化」。

建議未來工作條件的改善可由以上同仁建議著手，讓同仁工作勝任愉快，提升工作成就感，讓工作本身更能為同仁帶來滿足感及成就感，進而積極主動、提升工作績效。

四、彰化及南投辦事處表現與其他單位有落差，須研擬相關對策進行改善。

就目前工作整體滿意度而言，以新竹辦事處滿意度最高達九成六，而南投辦事處有較高的不滿意度達一成八。

就六個面向而言，雲林辦事處在六個面向的滿意度皆高於九成，新竹辦事處也在其中三個面向的滿意度皆高於九成；而南投辦事處對於「教育訓練」及彰化辦事處對於「工作條件」的不滿意度較高皆高於一成五。

就 18 個指標而言，彰化辦事處有 8 個指標的不滿意度達一成以上，南投辦事處有 5 個指標的不滿意度達一成以上，而中區分署及苗栗辦事處分別有 4 個指標的不滿意度達一成以上。

綜合整體滿意度及六大面向各指標的調查結果，顯示新竹辦事處及雲林辦事處滿意度相對較高，是今年表現相對較佳的單位；而南投辦事處及彰化辦事處的不滿意度相對較高，表現與其他單位有落差，須研擬相關對策進行改善；尤其彰化辦事處同仁對於「工作條件」、「同仁溝通合作」、「教育訓練」及「工作環境舒適性」方面不滿意度較高，而南投辦事處同仁對於「工作條件」及「教育訓練」方面不滿意度較高。

五、「增加人力」、「實質獎勵/加薪/獎金」、「工作減量/業務簡化」及「改善通風設備/提升冷氣效能/延長冷氣放送時間」能讓同仁工作勝任愉快、積極主動。

32 位同仁針對「要讓同仁工作勝任愉快、積極主動」提出改善建議，建議內容以「增加人力」(34.4%)居多，其次依序為「實質獎勵/加薪/獎金」(21.9%)、「工作減量/業務簡化」(15.6%)及「改善通風設備/提升冷氣效能/延長冷氣放送時間」(15.6%)。

彙整後的建議內容以「工作條件」方面(56.3%)居多，其次依序為「工作環境」(31.3%)、「教育訓練」(12.5%)、「上司領導」(6.3%)、「工作支援」(6.3%)。

附錄一 財政部國有財產署中區分署 106 年員工滿意度調查問卷

親愛的同仁，您好：

為了解同仁對本分署工作內容、管理與環境的看法，做為營造更優質辦公氣氛與工作環境之依據，懇請撥冗惠賜寶貴意見。本問卷僅供分析及改進參考，絕不作其他用途。填答完畢請於 106 年 4 月 28 日前將問卷逕送人事室○○○。感謝您的協助與配合！

敬祝 身體健康 萬事如意

人事室 敬啟

一、工作內容、管理與環境滿意度

| 請問您對於本分署工作內容、管理與環境等的滿意度？【請於□內以「✓」作答】。 若您不滿意請說明不滿意原因？ | | 滿不滿意？ | | | | | 不滿意原因為何？ 勾選「不太滿意」或「非常不滿意」者，請繼續填寫您不滿意原因 |
|---|------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------|---|
| | | 非 常 滿 意 5 | 滿 意 4 | 不 滿 意 3 | 非 常 不 滿 意 2 | 無 意 見 1 | |
| 上司 領導 | 1-1.長官對您工作付出給予的肯定與認同 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| | 1-2.長官交辦業務之授權及裁量程度 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| | 1-3.工作晉升機會(或考評)的公平性 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 工作 條件 | 2-1.工作帶給您的滿足感或成就感 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| | 2-2.目前被賦予的工作量及要求 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| | 2-3.自身能力勝任目前工作的程度 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 同事 關係 | 3-1.工作遇困難時，長官與同仁的協助 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| | 3-2.與單位內同仁在業務上溝通合作情形 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| | 3-3.與其他單位同仁在業務上溝通合作情形 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 工作 支援 | 4-1.機關內部各項訊息公開程度 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| | 4-2.機關內部各項訊息公開的即時性 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| | 4-3.向機關反應意見之處理效率 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 教育 訓練 | 5-1 機關提供應付工作所需的專業訓練 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| | 5-2.機關提供專業訓練以外的教育訓練 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| | 5-3.鼓勵員工持續學習與成長的措施 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 工作 環境 | 6-1.辦公環境舒適度(如座位空間/通風/光線/清潔等) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| | 6-2.工作環境之安全設備(如防災/保全/安全設施等) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| | 6-3.工作環境之安全感(如不會受到性騷擾) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

二、工作整體滿意度

7. 整體來說，請問您滿不滿意目前的工作？

- (5) 非常滿意
 (4) 滿意
 (3) 不滿意 …………… 續答 7-1 →
 (2) 非常不滿意 …………… 續答 7-1 →
 (1) 無意見

7-1. 請問您不滿意原因？

8. 就前面所提及的工作內容、管理與環境等項目中，請問您最重視哪三項？(複選 3 項)

| | | | |
|----------|--|---|--|
| 上司 領導 | <input type="checkbox"/> (11) 長官對您工作付出給予的肯定與認同 | <input type="checkbox"/> (12) 長官交辦業務之授權及裁量程度 | <input type="checkbox"/> (13) 工作晉升機會(或考評)的公平性 |
| 工作 條件 | <input type="checkbox"/> (21) 工作帶給您的滿足感或成就感 | <input type="checkbox"/> (22) 目前被賦予的工作量及要求 | <input type="checkbox"/> (23) 自身能力勝任目前工作的程度 |
| 同事 關係 | <input type="checkbox"/> (31) 工作遇困難時，長官與同仁的協助 | <input type="checkbox"/> (32) 與單位內同仁在業務上溝通合作情形 | <input type="checkbox"/> (33) 與其他單位同仁在業務上溝通合作情形 |
| 工作 支援 | <input type="checkbox"/> (41) 機關內部各項訊息公開程度 | <input type="checkbox"/> (42) 機關內部各項訊息公開的即時性 | <input type="checkbox"/> (43) 向機關反應意見之處理效率 |
| 教育 訓練 | <input type="checkbox"/> (51) 機關提供應付工作所需的專業訓練 | <input type="checkbox"/> (52) 機關提供專業訓練以外的教育訓練 | <input type="checkbox"/> (53) 鼓勵員工持續學習與成長的措施 |
| 工作 環境 | <input type="checkbox"/> (61) 辦公環境舒適度(如座位空間/光線/清潔) | <input type="checkbox"/> (62) 工作環境之安全設備(如防災/保全/安全設施等) | <input type="checkbox"/> (63) 工作環境之安全感(如不會受到性騷擾) |

9. 請問您覺得要讓同仁工作勝任愉快、積極主動，本分署(辦事處)需在哪些方面做改善？

三、基本資料

| | |
|------------------|---|
| 10. 單位 | _____ (請務必填寫所屬單位之科、室、辦事處或資訊小組) |
| 11. 性別 | <input type="checkbox"/> (1) 男 <input type="checkbox"/> (2) 女 |
| 12. 年齡 | <input type="checkbox"/> (1) 29 歲及以下 <input type="checkbox"/> (2) 30-39 歲 <input type="checkbox"/> (3) 40-49 歲 <input type="checkbox"/> (4) 50 歲以上 |
| 13. 職務 | <input type="checkbox"/> (1) 職員 <input type="checkbox"/> (2) 聘僱人員 <input type="checkbox"/> (3) 駕駛/技工/工友 <input type="checkbox"/> (4) 臨時人員(論件計酬人員) |
| 14. 在本分署 服務年資 | <input type="checkbox"/> (1) 未滿 5 年 <input type="checkbox"/> (2) 5 年以上，未滿 10 年 <input type="checkbox"/> (3) 10 年以上，未滿 15 年 <input type="checkbox"/> (4) 15 年以上，未滿 20 年 <input type="checkbox"/> (5) 20 年以上 |

非常感謝您的作答！祝您 身體健康 萬事如意。

附錄二 單題百分比

| | | |
|--|-------|-------|
| 1-1. 「長官對您工作付出給予的肯定與認同」滿意度？(調查對象：全體受訪者 n=281) | | |
| 非常滿意 | 27.0% | (76) |
| 還算滿意 | 57.3% | (161) |
| 不太滿意 | 3.2% | (9) |
| 非常不滿意 | 0.0% | (0) |
| 無意見 | 12.5% | (35) |
| 1-2. 「長官交辦業務之授權及裁量程度」滿意度？(調查對象：全體受訪者 n=281) | | |
| 非常滿意 | 26.3% | (74) |
| 還算滿意 | 59.1% | (166) |
| 不太滿意 | 2.1% | (6) |
| 非常不滿意 | 0.0% | (0) |
| 無意見 | 12.5% | (35) |
| 1-3. 「工作晉升機會(或考評)的公平性」滿意度？(調查對象：全體受訪者 n=281) | | |
| 非常滿意 | 23.1% | (65) |
| 還算滿意 | 49.1% | (138) |
| 不太滿意 | 5.0% | (14) |
| 非常不滿意 | 1.1% | (3) |
| 無意見 | 21.7% | (61) |
| 2-1. 「工作帶給您的滿足感或成就感」滿意度？(調查對象：全體受訪者 n=281) | | |
| 非常滿意 | 16.7% | (47) |
| 還算滿意 | 61.2% | (172) |
| 不太滿意 | 6.8% | (19) |
| 非常不滿意 | 0.4% | (1) |
| 無意見 | 14.9% | (42) |
| 2-2. 「目前被賦予的工作量及要求」滿意度？(調查對象：全體受訪者 n=281) | | |
| 非常滿意 | 14.6% | (41) |
| 還算滿意 | 59.8% | (168) |
| 不太滿意 | 10.0% | (28) |
| 非常不滿意 | 2.1% | (6) |
| 無意見 | 13.5% | (38) |

| | | |
|---|-------|-------|
| 2-3. 「自身能力勝任目前工作的程度」滿意度？(調查對象：全體受訪者 n=281) | | |
| 非常滿意 | 16.4% | (46) |
| 還算滿意 | 67.3% | (189) |
| 不太滿意 | 5.7% | (16) |
| 非常不滿意 | 1.1% | (3) |
| 無意見 | 9.6% | (27) |
| 3-1. 「工作遇困難時，長官與同仁的協助」滿意度？(調查對象：全體受訪者 n=281) | | |
| 非常滿意 | 40.9% | (115) |
| 還算滿意 | 49.5% | (139) |
| 不太滿意 | 3.6% | (10) |
| 非常不滿意 | 0.4% | (1) |
| 無意見 | 5.7% | (16) |
| 3-2. 「與單位內同仁在業務上溝通合作情形」滿意度？(調查對象：全體受訪者 n=281) | | |
| 非常滿意 | 36.3% | (102) |
| 還算滿意 | 52.0% | (146) |
| 不太滿意 | 3.9% | (11) |
| 非常不滿意 | 1.1% | (3) |
| 無意見 | 6.8% | (19) |
| 3-3. 「與其他單位同仁在業務上溝通合作情形」滿意度？(調查對象：全體受訪者 n=281) | | |
| 非常滿意 | 27.0% | (76) |
| 還算滿意 | 59.8% | (168) |
| 不太滿意 | 4.3% | (12) |
| 非常不滿意 | 0.7% | (2) |
| 無意見 | 8.2% | (23) |
| 4-1. 「機關內部各項訊息公開程度」滿意度？(調查對象：全體受訪者 n=281) | | |
| 非常滿意 | 28.1% | (79) |
| 還算滿意 | 57.7% | (162) |
| 不太滿意 | 4.3% | (12) |
| 非常不滿意 | 0.0% | (0) |
| 無意見 | 10.0% | (28) |
| 4-2. 「機關內部各項訊息公開的即時性」滿意度？(調查對象：全體受訪者 n=281) | | |
| 非常滿意 | 26.7% | (75) |
| 還算滿意 | 60.1% | (169) |
| 不太滿意 | 3.2% | (9) |
| 非常不滿意 | 0.0% | (0) |
| 無意見 | 10.0% | (28) |

| | | |
|--|-------|-------|
| 4-3. 「向機關反應意見之處理效率」滿意度？(調查對象：全體受訪者 n=281) | | |
| 非常滿意 | 21.0% | (59) |
| 還算滿意 | 59.8% | (168) |
| 不太滿意 | 5.7% | (16) |
| 非常不滿意 | 1.1% | (3) |
| 無意見 | 12.5% | (35) |
| 5-1. 「機關提供應付工作所需的專業訓練」滿意度？(調查對象：全體受訪者 n=281) | | |
| 非常滿意 | 22.1% | (62) |
| 還算滿意 | 57.7% | (162) |
| 不太滿意 | 7.5% | (21) |
| 非常不滿意 | 0.0% | (0) |
| 無意見 | 12.8% | (36) |
| 5-2. 「機關提供專業訓練以外的教育訓練」滿意度？(調查對象：全體受訪者 n=281) | | |
| 非常滿意 | 19.6% | (55) |
| 還算滿意 | 55.9% | (157) |
| 不太滿意 | 7.5% | (21) |
| 非常不滿意 | 1.8% | (5) |
| 無意見 | 15.3% | (43) |
| 5-3. 「鼓勵員工持續學習與成長的措施」滿意度？(調查對象：全體受訪者 n=281) | | |
| 非常滿意 | 21.0% | (59) |
| 還算滿意 | 53.7% | (151) |
| 不太滿意 | 8.2% | (23) |
| 非常不滿意 | 1.1% | (3) |
| 無意見 | 16.0% | (45) |
| 6-1. 「辦公環境舒適度(如座位空間/通風/光線/清潔等)」滿意度？(調查對象：全體受訪者 n=281) | | |
| 非常滿意 | 34.5% | (97) |
| 還算滿意 | 53.4% | (150) |
| 不太滿意 | 7.1% | (20) |
| 非常不滿意 | 0.4% | (1) |
| 無意見 | 4.6% | (13) |

| | | |
|--|-------|-------|
| 6-2. 「工作環境之安全設備(如防災/保全/安全設施等)」滿意度？(調查對象：全體受訪者 n=281) | | |
| 非常滿意 | 35.9% | (101) |
| 還算滿意 | 55.9% | (157) |
| 不太滿意 | 2.1% | (6) |
| 非常不滿意 | 0.4% | (1) |
| 無意見 | 5.7% | (16) |
| 6-3. 「工作環境之安全感(如不會受到性騷擾)」滿意度？(調查對象：全體受訪者 n=281) | | |
| 非常滿意 | 41.6% | (117) |
| 還算滿意 | 51.2% | (144) |
| 不太滿意 | 1.8% | (5) |
| 非常不滿意 | 0.4% | (1) |
| 無意見 | 5.0% | (14) |
| 7. 整體來說，請問您滿不滿意目前的工作？(調查對象：全體受訪者 n=281) | | |
| 非常滿意 | 8.9% | (25) |
| 還算滿意 | 67.6% | (190) |
| 不太滿意 | 5.3% | (15) |
| 非常不滿意 | 0.0% | (0) |
| 無意見 | 18.1% | (51) |
| 8. 就前面所提及的工作內容、管理與環境等項目中，請問您最重視哪三項？(複選 3 項)(調查對象：全體受訪者 n=281) | | |
| 工作遇困難時，長官與同仁的協助 | 59.8% | (168) |
| 長官對您工作付出給予的肯定與認同 | 42.3% | (119) |
| 目前被賦予的工作量及要求 | 40.2% | (113) |
| 與單位內同仁在業務上溝通合作情形 | 23.5% | (66) |
| 工作帶給您的滿足感或成就感 | 22.4% | (63) |
| 自身能力勝任目前工作的程度 | 22.1% | (62) |
| 辦公環境舒適度(如座位空間/光線/清潔) | 22.1% | (62) |
| 機關提供應付工作所需的專業訓練 | 19.6% | (55) |
| 長官交辦業務之授權及裁量程度 | 16.4% | (46) |
| 工作晉升機會(或考評)的公平性 | 15.3% | (43) |
| 與其他單位同仁在業務上溝通合作情形 | 14.6% | (41) |
| 鼓勵員工持續學習與成長的措施 | 12.1% | (34) |
| 向機關反應意見之處理效率 | 9.6% | (27) |
| 機關內部各項訊息公開的即時性 | 7.8% | (22) |
| 機關提供專業訓練以外的教育訓練 | 7.8% | (22) |
| 工作環境之安全設備(如防災/保全/安全設施等) | 7.1% | (20) |
| 機關內部各項訊息公開程度 | 6.0% | (17) |
| 工作環境之安全感(如不會受到性騷擾) | 5.7% | (16) |
| 未填答 | 3.9% | (11) |

| | | |
|--------------------------------------|-------|-------|
| 9.服務單位(調查對象：全體受訪者 n=281) | | |
| 中區分署 | 42.0% | (118) |
| 新竹辦事處 | 8.5% | (24) |
| 苗栗辦事處 | 10.3% | (29) |
| 南投辦事處 | 12.1% | (34) |
| 彰化辦事處 | 12.8% | (36) |
| 雲林辦事處 | 14.2% | (40) |
| 10.性別(調查對象：全體受訪者 n=281) | | |
| 男性 | 45.6% | (128) |
| 女性 | 51.6% | (145) |
| 未填答 | 2.8% | (8) |
| 11.年齡(調查對象：全體受訪者 n=281) | | |
| 29 歲及以下 | 4.6% | (13) |
| 30-39 歲 | 27.0% | (76) |
| 40-49 歲 | 39.1% | (110) |
| 50 歲以上 | 25.3% | (71) |
| 未填答 | 3.9% | (11) |
| 12.職務(調查對象：全體受訪者 n=281) | | |
| 職員 | 44.8% | (126) |
| 聘僱人員 | 14.6% | (41) |
| 駕駛/技工/工友 | 5.0% | (14) |
| 臨時人員 | 31.7% | (89) |
| 未填答 | 3.9% | (11) |
| 13.在本署服務年資？(調查對象：全體受訪者 n=281) | | |
| 未滿 5 年 | 31.7% | (89) |
| 5-9 年 | 15.7% | (44) |
| 10-14 年 | 16.4% | (46) |
| 15-19 年 | 21.4% | (60) |
| 20 年以上 | 11.4% | (32) |
| 未填答 | 3.6% | (10) |

附錄三 信效度分析

表 A-1 是本次問卷題目中能夠投入信效度分析的問卷題目，以李克特式量表型態的題目來進行「信效度分析」，個人資料題目及其他非屬量表型態者，無法進行「信效度分析」。

表 A-1 投入信效度分析之調查題目

| 題組 | 問句內容 |
|-------|--|
| 上司領導 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 長官對您工作付出給予的肯定與認同 2. 長官交辦業務之授權及裁量程度 3. 工作晉升機會(或考評)的公平性 |
| 工作條件 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 工作帶給您的滿足感或成就感 2. 目前被賦予的工作量及要求 3. 自身能力勝任目前工作的程度 |
| 同事關係 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 工作遇困難時，長官與同仁的協助 2. 與單位內同仁在業務上溝通合作情形 3. 與其他單位同仁在業務上溝通合作情形 |
| 工作支援 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 機關內部各項訊息公開程度 2. 機關內部各項訊息公開的即時性 3. 向機關反應意見之處理效率 |
| 教育訓練 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 機關提供應付工作所需的專業訓練 2. 機關提供專業訓練以外的教育訓練 3. 鼓勵員工持續學習與成長的措施 |
| 工作環境 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 辦公環境舒適度(如座位空間/通風/光線/清潔等) 2. 工作環境之安全設備(如防災/保全/安全設施等) 3. 工作環境之安全感(如不會受到性騷擾) |
| 整體滿意度 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 整體而言，您滿不滿意目前所從事的工作？ |

一、信度分析

Cronbach's α 結果可發現，18 項調查題目在前測調查結果所得的 Cronbach's α 係數為 0.956，屬於高信度。調查結果顯示，如剔除「辦公環境舒適度」，會提高 Cronbach's α 信度係數，但未刪除前，本量表已屬於高信度，建議保留作為參考。

表 A-2 信度分析結果

| 構面 | 項目 | 修正的項目總相關 | 項目刪除 α 值 | 構面的 α 值 |
|---------------------|-------------------|----------|-----------------|----------------|
| 上司 領導 | 長官對您工作付出給予的肯定與認同 | 0.821 | 0.953 | 0.866 |
| | 長官交辦業務之授權及裁量程度 | 0.780 | 0.953 | |
| | 工作晉升機會(或考評)的公平性 | 0.691 | 0.955 | |
| 工作 條件 | 工作帶給您的滿足感或成就感 | 0.709 | 0.954 | 0.886 |
| | 目前被賦予的工作量及要求 | 0.688 | 0.955 | |
| | 自身能力勝任目前工作的程度 | 0.678 | 0.955 | |
| 同事 關係 | 工作遇困難時，長官與同仁的協助 | 0.732 | 0.954 | 0.867 |
| | 與單位內同仁在業務上溝通合作情形 | 0.750 | 0.954 | |
| | 與其他單位同仁在業務上溝通合作情形 | 0.726 | 0.954 | |
| 工作 支援 | 機關內部各項訊息公開程度 | 0.785 | 0.953 | 0.898 |
| | 機關內部各項訊息公開的即時性 | 0.797 | 0.953 | |
| | 向機關反應意見之處理效率 | 0.755 | 0.953 | |
| 教育 訓練 | 機關提供應付工作所需的專業訓練 | 0.744 | 0.954 | 0.934 |
| | 機關提供專業訓練以外的教育訓練 | 0.736 | 0.954 | |
| | 鼓勵員工持續學習與成長的措施 | 0.739 | 0.954 | |
| 工作 環境 | 辦公環境舒適度 | 0.564 | 0.957 | 0.865 |
| | 工作環境之安全設備 | 0.688 | 0.955 | |
| | 工作環境之安全感 | 0.742 | 0.954 | |
| Cronbach's α | | 0.956 | | |

二、效度分析

以效標關聯效度來檢定這些調查項目是否能衡量所欲測量的變數。在此份問卷中，「對於目前工作整體滿意度」即為效標。

針對調查結果之相關分析發現，各項目與「對於目前工作整體滿意度」的相關係數皆呈顯著正相關；顯示各項滿意度項目於現階段皆能有效預測「對於目前工作整體滿意度」。

表 A-3 調查結果之效度分析

| 構面 | 項目 | 樣本數 | r 值 | Sig. (2-tailed) |
|----------|-------------------|-----|-------|-----------------|
| 上司 領導 | 長官對您工作付出給予的肯定與認同 | 281 | 0.554 | 0.000 |
| | 長官交辦業務之授權及裁量程度 | 281 | 0.536 | 0.000 |
| | 工作晉升機會(或考評)的公平性 | 281 | 0.465 | 0.000 |
| 工作 條件 | 工作帶給您的滿足感或成就感 | 281 | 0.549 | 0.000 |
| | 目前被賦予的工作量及要求 | 281 | 0.445 | 0.000 |
| | 自身能力勝任目前工作的程度 | 281 | 0.461 | 0.000 |
| 同事 關係 | 工作遇困難時，長官與同仁的協助 | 281 | 0.440 | 0.000 |
| | 與單位內同仁在業務上溝通合作情形 | 281 | 0.466 | 0.000 |
| | 與其他單位同仁在業務上溝通合作情形 | 281 | 0.397 | 0.000 |
| 工作 支援 | 機關內部各項訊息公開程度 | 281 | 0.459 | 0.000 |
| | 機關內部各項訊息公開的即時性 | 281 | 0.459 | 0.000 |
| | 向機關反應意見之處理效率 | 281 | 0.433 | 0.000 |
| 教育 訓練 | 機關提供應付工作所需的專業訓練 | 281 | 0.478 | 0.000 |
| | 機關提供專業訓練以外的教育訓練 | 281 | 0.447 | 0.000 |
| | 鼓勵員工持續學習與成長的措施 | 281 | 0.479 | 0.000 |
| 工作 環境 | 辦公環境舒適度 | 281 | 0.330 | 0.000 |
| | 工作環境之安全設備 | 281 | 0.404 | 0.000 |
| | 工作環境之安全感 | 281 | 0.515 | 0.000 |

附錄四 統計表

1. 統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。
2. *表示 $p < 0.05$ ，即在 95% 的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。
**表示 $p < 0.01$ ，即在 99% 的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。
***表示 $p < 0.001$ ，即在 99.9% 的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。
3. #表示細格期望值小於 5 的比例超過 20%，卡方檢定結果僅作參考。
4. 交叉表所列之數值為修正選項後之檢定值，不過，表中仍維持原變數選項分類。
5. 單選題橫列百分比加總應該等於 100%，有些不等於 100% 是因為四捨五入的關係。

交叉表目錄

| | |
|--------------------------------------|-----|
| 附表1-1 長官對您工作付出給予的肯定與認同？ | 132 |
| 附表1-2 長官交辦業務之授權及裁量程度？ | 133 |
| 附表1-3 工作晉升機會(或考評)的公平性？ | 134 |
| 附表2-1 工作帶給您的滿足感或成就感？ | 135 |
| 附表2-2 目前被賦予的工作量及要求？ | 136 |
| 附表2-3 自身能力勝任目前工作的程度？ | 137 |
| 附表3-1 工作遇困難時，長官與同仁的協助？ | 138 |
| 附表3-2 與單位內同仁在業務上溝通合作情形？ | 139 |
| 附表3-3 與其他單位同仁在業務上溝通合作情形？ | 140 |
| 附表4-1 機關內部各項訊息公開程度？ | 141 |
| 附表4-2 機關內部各項訊息公開的即時性？ | 142 |
| 附表4-3 向機關反應意見之處理效率？ | 143 |
| 附表5-1 機關提供應付工作所需的專業訓練？ | 144 |
| 附表5-2 機關提供專業訓練以外的教育訓練？ | 145 |
| 附表5-3 鼓勵員工持續學習與成長的措施？ | 146 |
| 附表6-1 辦公環境舒適度(如座位空間/通風/光線/清潔等)？ | 147 |
| 附表6-2 工作環境之安全設備(如防災/保全/安全設施等)？ | 148 |
| 附表6-3 工作環境之安全感(如不會受到性騷擾)？ | 149 |
| 附表7 整體來說，請問您滿不滿意目前的工作？ | 150 |
| 附表8 就前面所提及的工作內容、管理與環境等項目中，請問您最重視哪三項？ | 151 |

附表1-1 長官對您工作付出給予的肯定與認同？

調查對象：全體受訪者。

單位：人；%

| 項目別 | 總計 | | 滿意 | 非常滿意 | 還算滿意 | 不滿意 | 不太滿意 | 非常不滿意 | 無意見 |
|-------------|------------|--------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|-------------|
| | 樣本數 | 百分比 | | | | | | | |
| 全體 | 281 | 100.0 | 84.3 | 27.0 | 57.3 | 3.2 | 3.2 | 0.0 | 12.5 |
| 服務單位 | # | | | | | | | | |
| 中區分署 | 118 | 100.0 | 79.7 | 22.0 | 57.6 | 4.2 | 4.2 | 0.0 | 16.1 |
| 新竹辦事處 | 24 | 100.0 | 91.7 | 37.5 | 54.2 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 8.3 |
| 苗栗辦事處 | 29 | 100.0 | 89.7 | 24.1 | 65.5 | 3.4 | 3.4 | 0.0 | 6.9 |
| 南投辦事處 | 34 | 100.0 | 79.4 | 23.5 | 55.9 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 20.6 |
| 彰化辦事處 | 36 | 100.0 | 80.6 | 19.4 | 61.1 | 5.6 | 5.6 | 0.0 | 13.9 |
| 雲林辦事處 | 40 | 100.0 | 97.5 | 47.5 | 50.0 | 2.5 | 2.5 | 0.0 | 0.0 |
| 性別 | # | | | | | | | | |
| 男 | 128 | 100.0 | 82.8 | 29.7 | 53.1 | 5.5 | 5.5 | 0.0 | 11.7 |
| 女 | 145 | 100.0 | 86.2 | 26.2 | 60.0 | 1.4 | 1.4 | 0.0 | 12.4 |
| 未填答 | 8 | 100.0 | 75.0 | 0.0 | 75.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 25.0 |
| 年齡 | # | | | | | | | | |
| 39歲以下 | 89 | 100.0 | 88.8 | 25.8 | 62.9 | 3.4 | 3.4 | 0.0 | 7.9 |
| 40-49歲 | 110 | 100.0 | 81.8 | 27.3 | 54.5 | 5.5 | 5.5 | 0.0 | 12.7 |
| 50歲以上 | 71 | 100.0 | 84.5 | 32.4 | 52.1 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 15.5 |
| 未填答 | 11 | 100.0 | 72.7 | 0.0 | 72.7 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 27.3 |
| 職務 | # | | | | | | | | |
| 職員 | 126 | 100.0 | 88.9 | 31.7 | 57.1 | 3.2 | 3.2 | 0.0 | 7.9 |
| 聘僱人員 | 41 | 100.0 | 85.4 | 22.0 | 63.4 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 14.6 |
| 駕駛/技工/工友 | 14 | 100.0 | 64.3 | 21.4 | 42.9 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 35.7 |
| 臨時人員 | 89 | 100.0 | 82.0 | 25.8 | 56.2 | 5.6 | 5.6 | 0.0 | 12.4 |
| 未填答 | 11 | 100.0 | 72.7 | 9.1 | 63.6 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 27.3 |
| 服務年資 | # | | | | | | | | |
| 未滿5年 | 89 | 100.0 | 92.1 | 31.5 | 60.7 | 2.2 | 2.2 | 0.0 | 5.6 |
| 5-9年 | 44 | 100.0 | 81.8 | 31.8 | 50.0 | 6.8 | 6.8 | 0.0 | 11.4 |
| 10-14年 | 46 | 100.0 | 82.6 | 23.9 | 58.7 | 4.3 | 4.3 | 0.0 | 13.0 |
| 15-19年 | 60 | 100.0 | 80.0 | 20.0 | 60.0 | 3.3 | 3.3 | 0.0 | 16.7 |
| 20年以上 | 32 | 100.0 | 81.3 | 34.4 | 46.9 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 18.8 |
| 未填答 | 10 | 100.0 | 70.0 | 0.0 | 70.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 30.0 |

註：1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」、「**」及「***」分別表示在95%、99%及99.9%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.量表選項合併如下：例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」與「不太滿意」歸為「不滿意」，「無意見」維持原樣。

4.各題答案如有不知道或拒答，亦不加入檢定中。

5.交叉表所列之數值為修正選項後之檢定值，不過，表中仍維持原變數選項分類。

6.橫列百分比加總應該等於100%，有些不等於100%是因為四捨五入的關係。

7.四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.01之誤差。

附表1-2 長官交辦業務之授權及裁量程度？

調查對象：全體受訪者。

單位：人；%

| 項目別 | 總計 | | 滿意 | 非常滿意 | 還算滿意 | 不滿意 | 不太滿意 | 非常不滿意 | 無意見 |
|-------------|------------|--------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|-------------|
| | 樣本數 | 百分比 | | | | | | | |
| 全體 | 281 | 100.0 | 85.4 | 26.3 | 59.1 | 2.1 | 2.1 | 0.0 | 12.5 |
| 服務單位 | # | | | | | | | | |
| 中區分署 | 118 | 100.0 | 80.5 | 22.0 | 58.5 | 3.4 | 3.4 | 0.0 | 16.1 |
| 新竹辦事處 | 24 | 100.0 | 91.7 | 37.5 | 54.2 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 8.3 |
| 苗栗辦事處 | 29 | 100.0 | 93.1 | 17.2 | 75.9 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 6.9 |
| 南投辦事處 | 34 | 100.0 | 82.4 | 20.6 | 61.8 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 17.6 |
| 彰化辦事處 | 36 | 100.0 | 80.6 | 16.7 | 63.9 | 5.6 | 5.6 | 0.0 | 13.9 |
| 雲林辦事處 | 40 | 100.0 | 97.5 | 52.5 | 45.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 2.5 |
| 性別 | # | | | | | | | | |
| 男 | 128 | 100.0 | 85.9 | 28.1 | 57.8 | 2.3 | 2.3 | 0.0 | 11.7 |
| 女 | 145 | 100.0 | 86.2 | 26.2 | 60.0 | 1.4 | 1.4 | 0.0 | 12.4 |
| 未填答 | 8 | 100.0 | 62.5 | 0.0 | 62.5 | 12.5 | 12.5 | 0.0 | 25.0 |
| 年齡 | # | | | | | | | | |
| 39歲以下 | 89 | 100.0 | 87.6 | 27.0 | 60.7 | 3.4 | 3.4 | 0.0 | 9.0 |
| 40-49歲 | 110 | 100.0 | 84.5 | 25.5 | 59.1 | 1.8 | 1.8 | 0.0 | 13.6 |
| 50歲以上 | 71 | 100.0 | 87.3 | 29.6 | 57.7 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 12.7 |
| 未填答 | 11 | 100.0 | 63.6 | 9.1 | 54.5 | 9.1 | 9.1 | 0.0 | 27.3 |
| 職務 | # | | | | | | | | |
| 職員 | 126 | 100.0 | 89.7 | 31.7 | 57.9 | 3.2 | 3.2 | 0.0 | 7.1 |
| 聘僱人員 | 41 | 100.0 | 85.4 | 24.4 | 61.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 14.6 |
| 駕駛/技工/工友 | 14 | 100.0 | 57.1 | 14.3 | 42.9 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 42.9 |
| 臨時人員 | 89 | 100.0 | 86.5 | 23.6 | 62.9 | 1.1 | 1.1 | 0.0 | 12.4 |
| 未填答 | 11 | 100.0 | 63.6 | 9.1 | 54.5 | 9.1 | 9.1 | 0.0 | 27.3 |
| 服務年資 | # | | | | | | | | |
| 未滿5年 | 89 | 100.0 | 92.1 | 28.1 | 64.0 | 1.1 | 1.1 | 0.0 | 6.7 |
| 5-9年 | 44 | 100.0 | 84.1 | 36.4 | 47.7 | 6.8 | 6.8 | 0.0 | 9.1 |
| 10-14年 | 46 | 100.0 | 84.8 | 21.7 | 63.0 | 2.2 | 2.2 | 0.0 | 13.0 |
| 15-19年 | 60 | 100.0 | 83.3 | 23.3 | 60.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 16.7 |
| 20年以上 | 32 | 100.0 | 81.3 | 28.1 | 53.1 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 18.8 |
| 未填答 | 10 | 100.0 | 60.0 | 0.0 | 60.0 | 10.0 | 10.0 | 0.0 | 30.0 |

註：1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」、「**」及「***」分別表示在95%、99%及99.9%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.量表選項合併如下：例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」與「不太滿意」歸為「不滿意」，「無意見」維持原樣。

4.各題答案如有不知道或拒答，亦不加入檢定中。

5.交叉表所列之數值為修正選項後之檢定值，不過，表中仍維持原變數選項分類。

6.橫列百分比加總應該等於100%，有些不等於100%是因為四捨五入的關係。

7.四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.01之誤差。

附表1-3 工作晉升機會(或考評)的公平性？

調查對象：全體受訪者。

單位：人；%

| 項目別 | 總計 | | 滿意 | 非常滿意 | 還算滿意 | 不滿意 | 不太滿意 | 非常不滿意 | 無意見 |
|---------------|------------|--------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|-------------|
| | 樣本數 | 百分比 | | | | | | | |
| 全體 | 281 | 100.0 | 72.2 | 23.1 | 49.1 | 6.0 | 5.0 | 1.1 | 21.7 |
| 服務單位 # | | | | | | | | | |
| 中區分署 | 118 | 100.0 | 63.6 | 19.5 | 44.1 | 10.2 | 8.5 | 1.7 | 26.3 |
| 新竹辦事處 | 24 | 100.0 | 75.0 | 37.5 | 37.5 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 25.0 |
| 苗栗辦事處 | 29 | 100.0 | 72.4 | 20.7 | 51.7 | 6.9 | 6.9 | 0.0 | 20.7 |
| 南投辦事處 | 34 | 100.0 | 73.5 | 20.6 | 52.9 | 5.9 | 2.9 | 2.9 | 20.6 |
| 彰化辦事處 | 36 | 100.0 | 75.0 | 13.9 | 61.1 | 2.8 | 2.8 | 0.0 | 22.2 |
| 雲林辦事處 | 40 | 100.0 | 92.5 | 37.5 | 55.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 7.5 |
| 性別 | | | | | | | | | |
| 男 | 128 | 100.0 | 75.0 | 25.8 | 49.2 | 5.5 | 4.7 | 0.8 | 19.5 |
| 女 | 145 | 100.0 | 71.0 | 22.1 | 49.0 | 5.5 | 4.1 | 1.4 | 23.4 |
| 未填答 | 8 | 100.0 | 50.0 | 0.0 | 50.0 | 25.0 | 25.0 | 0.0 | 25.0 |
| 年齡 | | | | | | | | | |
| 39歲以下 | 89 | 100.0 | 75.3 | 19.1 | 56.2 | 7.9 | 6.7 | 1.1 | 16.9 |
| 40-49歲 | 110 | 100.0 | 70.9 | 23.6 | 47.3 | 4.5 | 4.5 | 0.0 | 24.5 |
| 50歲以上 | 71 | 100.0 | 73.2 | 29.6 | 43.7 | 4.2 | 1.4 | 2.8 | 22.5 |
| 未填答 | 11 | 100.0 | 54.5 | 9.1 | 45.5 | 18.2 | 18.2 | 0.0 | 27.3 |
| 職務 # | | | | | | | | | |
| 職員 | 126 | 100.0 | 82.5 | 27.8 | 54.8 | 4.0 | 4.0 | 0.0 | 13.5 |
| 聘僱人員 | 41 | 100.0 | 63.4 | 17.1 | 46.3 | 9.8 | 4.9 | 4.9 | 26.8 |
| 駕駛/技工/工友 | 14 | 100.0 | 57.1 | 28.6 | 28.6 | 7.1 | 0.0 | 7.1 | 35.7 |
| 臨時人員 | 89 | 100.0 | 66.3 | 21.3 | 44.9 | 5.6 | 5.6 | 0.0 | 28.1 |
| 未填答 | 11 | 100.0 | 54.5 | 0.0 | 54.5 | 18.2 | 18.2 | 0.0 | 27.3 |
| 服務年資 # | | | | | | | | | |
| 未滿5年 | 89 | 100.0 | 80.9 | 27.0 | 53.9 | 4.5 | 4.5 | 0.0 | 14.6 |
| 5-9年 | 44 | 100.0 | 79.5 | 22.7 | 56.8 | 9.1 | 6.8 | 2.3 | 11.4 |
| 10-14年 | 46 | 100.0 | 65.2 | 21.7 | 43.5 | 2.2 | 2.2 | 0.0 | 32.6 |
| 15-19年 | 60 | 100.0 | 66.7 | 18.3 | 48.3 | 6.7 | 6.7 | 0.0 | 26.7 |
| 20年以上 | 32 | 100.0 | 65.6 | 31.3 | 34.4 | 6.3 | 0.0 | 6.3 | 28.1 |
| 未填答 | 10 | 100.0 | 50.0 | 0.0 | 50.0 | 20.0 | 20.0 | 0.0 | 30.0 |

註：1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」、「**」及「***」分別表示在95%、99%及99.9%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.量表選項合併如下：例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」與「不太滿意」歸為「不滿意」，「無意見」維持原樣。

4.各題答案如有不知道或拒答，亦不加入檢定中。

5.交叉表所列之數值為修正選項後之檢定值，不過，表中仍維持原變數選項分類。

6.橫列百分比加總應該等於100%，有些不等於100%是因為四捨五入的關係。

7.四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.01之誤差。

附表2-1 工作帶給您的滿足感或成就感？

調查對象：全體受訪者。

單位：人；%

| 項目別 | 總計 | | 滿意 | 非常滿意 | 還算滿意 | 不滿意 | 不太滿意 | 非常不滿意 | 無意見 |
|---------------|------------|--------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|-------------|
| | 樣本數 | 百分比 | | | | | | | |
| 全體 | 281 | 100.0 | 77.9 | 16.7 | 61.2 | 7.1 | 6.8 | 0.4 | 14.9 |
| 服務單位 # | | | | | | | | | |
| 中區分署 | 118 | 100.0 | 76.3 | 12.7 | 63.6 | 6.8 | 6.8 | 0.0 | 16.9 |
| 新竹辦事處 | 24 | 100.0 | 83.3 | 29.2 | 54.2 | 4.2 | 4.2 | 0.0 | 12.5 |
| 苗栗辦事處 | 29 | 100.0 | 82.8 | 10.3 | 72.4 | 6.9 | 6.9 | 0.0 | 10.3 |
| 南投辦事處 | 34 | 100.0 | 64.7 | 5.9 | 58.8 | 11.8 | 8.8 | 2.9 | 23.5 |
| 彰化辦事處 | 36 | 100.0 | 69.4 | 8.3 | 61.1 | 11.1 | 11.1 | 0.0 | 19.4 |
| 雲林辦事處 | 40 | 100.0 | 95.0 | 42.5 | 52.5 | 2.5 | 2.5 | 0.0 | 2.5 |
| 性別 ** | | | | | | | | | |
| 男 | 128 | 100.0 | 75.0 | 18.8 | 56.3 | 11.7 | 10.9 | 0.8 | 13.3 |
| 女 | 145 | 100.0 | 80.7 | 15.9 | 64.8 | 2.8 | 2.8 | 0.0 | 16.6 |
| 未填答 | 8 | 100.0 | 75.0 | 0.0 | 75.0 | 12.5 | 12.5 | 0.0 | 12.5 |
| 年齡 | | | | | | | | | |
| 39歲以下 | 89 | 100.0 | 78.7 | 15.7 | 62.9 | 7.9 | 7.9 | 0.0 | 13.5 |
| 40-49歲 | 110 | 100.0 | 75.5 | 17.3 | 58.2 | 10.0 | 9.1 | 0.9 | 14.5 |
| 50歲以上 | 71 | 100.0 | 81.7 | 19.7 | 62.0 | 1.4 | 1.4 | 0.0 | 16.9 |
| 未填答 | 11 | 100.0 | 72.7 | 0.0 | 72.7 | 9.1 | 9.1 | 0.0 | 18.2 |
| 職務 | | | | | | | | | |
| 職員 | 126 | 100.0 | 81.7 | 16.7 | 65.1 | 8.7 | 7.9 | 0.8 | 9.5 |
| 聘僱人員 | 41 | 100.0 | 68.3 | 17.1 | 51.2 | 7.3 | 7.3 | 0.0 | 24.4 |
| 駕駛/技工/工友 | 14 | 100.0 | 78.6 | 14.3 | 64.3 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 21.4 |
| 臨時人員 | 89 | 100.0 | 77.5 | 19.1 | 58.4 | 5.6 | 5.6 | 0.0 | 16.9 |
| 未填答 | 11 | 100.0 | 72.7 | 0.0 | 72.7 | 9.1 | 9.1 | 0.0 | 18.2 |
| 服務年資 # | | | | | | | | | |
| 未滿5年 | 89 | 100.0 | 82.0 | 19.1 | 62.9 | 9.0 | 9.0 | 0.0 | 9.0 |
| 5-9年 | 44 | 100.0 | 72.7 | 20.5 | 52.3 | 13.6 | 11.4 | 2.3 | 13.6 |
| 10-14年 | 46 | 100.0 | 82.6 | 17.4 | 65.2 | 4.3 | 4.3 | 0.0 | 13.0 |
| 15-19年 | 60 | 100.0 | 75.0 | 8.3 | 66.7 | 5.0 | 5.0 | 0.0 | 20.0 |
| 20年以上 | 32 | 100.0 | 75.0 | 25.0 | 50.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 25.0 |
| 未填答 | 10 | 100.0 | 70.0 | 0.0 | 70.0 | 10.0 | 10.0 | 0.0 | 20.0 |

註：1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」、「**」及「***」分別表示在95%、99%及99.9%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.量表選項合併如下：例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」與「不太滿意」歸為「不滿意」，「無意見」維持原樣。

4.各題答案如有不知道或拒答，亦不加入檢定中。

5.交叉表所列之數值為修正選項後之檢定值，不過，表中仍維持原變數選項分類。

6.橫列百分比加總應該等於100%，有些不等於100%是因為四捨五入的關係。

7.四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.01之誤差。

附表2-2 目前被賦予的工作量及要求？

調查對象：全體受訪者。

單位：人；%

| 項目別 | 總計 | | 滿意 | 非常滿意 | 還算滿意 | 不滿意 | 不太滿意 | 非常不滿意 | 無意見 |
|----------------|------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|-------------|
| | 樣本數 | 百分比 | | | | | | | |
| 全體 | 281 | 100.0 | 74.4 | 14.6 | 59.8 | 12.1 | 10.0 | 2.1 | 13.5 |
| 服務單位 *# | | | | | | | | | |
| 中區分署 | 118 | 100.0 | 69.5 | 13.6 | 55.9 | 11.0 | 10.2 | 0.8 | 19.5 |
| 新竹辦事處 | 24 | 100.0 | 87.5 | 20.8 | 66.7 | 8.3 | 4.2 | 4.2 | 4.2 |
| 苗栗辦事處 | 29 | 100.0 | 75.9 | 10.3 | 65.5 | 10.3 | 10.3 | 0.0 | 13.8 |
| 南投辦事處 | 34 | 100.0 | 67.6 | 0.0 | 67.6 | 14.7 | 11.8 | 2.9 | 17.6 |
| 彰化辦事處 | 36 | 100.0 | 63.9 | 2.8 | 61.1 | 27.8 | 19.4 | 8.3 | 8.3 |
| 雲林辦事處 | 40 | 100.0 | 95.0 | 40.0 | 55.0 | 2.5 | 2.5 | 0.0 | 2.5 |
| 性別 * | | | | | | | | | |
| 男 | 128 | 100.0 | 72.7 | 16.4 | 56.3 | 16.4 | 14.1 | 2.3 | 10.9 |
| 女 | 145 | 100.0 | 77.2 | 13.1 | 64.1 | 7.6 | 6.2 | 1.4 | 15.2 |
| 未填答 | 8 | 100.0 | 50.0 | 12.5 | 37.5 | 25.0 | 12.5 | 12.5 | 25.0 |
| 年齡 | | | | | | | | | |
| 39歲以下 | 89 | 100.0 | 74.2 | 12.4 | 61.8 | 13.5 | 12.4 | 1.1 | 12.4 |
| 40-49歲 | 110 | 100.0 | 73.6 | 17.3 | 56.4 | 13.6 | 10.0 | 3.6 | 12.7 |
| 50歲以上 | 71 | 100.0 | 78.9 | 14.1 | 64.8 | 7.0 | 7.0 | 0.0 | 14.1 |
| 未填答 | 11 | 100.0 | 54.5 | 9.1 | 45.5 | 18.2 | 9.1 | 9.1 | 27.3 |
| 職務 | | | | | | | | | |
| 職員 | 126 | 100.0 | 77.0 | 12.7 | 64.3 | 14.3 | 11.9 | 2.4 | 8.7 |
| 聘僱人員 | 41 | 100.0 | 70.7 | 9.8 | 61.0 | 9.8 | 9.8 | 0.0 | 19.5 |
| 駕駛/技工/工友 | 14 | 100.0 | 64.3 | 14.3 | 50.0 | 7.1 | 7.1 | 0.0 | 28.6 |
| 臨時人員 | 89 | 100.0 | 76.4 | 20.2 | 56.2 | 10.1 | 7.9 | 2.2 | 13.5 |
| 未填答 | 11 | 100.0 | 54.5 | 9.1 | 45.5 | 18.2 | 9.1 | 9.1 | 27.3 |
| 服務年資 | | | | | | | | | |
| 未滿5年 | 89 | 100.0 | 77.5 | 15.7 | 61.8 | 14.6 | 13.5 | 1.1 | 7.9 |
| 5-9年 | 44 | 100.0 | 70.5 | 15.9 | 54.5 | 18.2 | 13.6 | 4.5 | 11.4 |
| 10-14年 | 46 | 100.0 | 78.3 | 8.7 | 69.6 | 13.0 | 10.9 | 2.2 | 8.7 |
| 15-19年 | 60 | 100.0 | 73.3 | 13.3 | 60.0 | 6.7 | 5.0 | 1.7 | 20.0 |
| 20年以上 | 32 | 100.0 | 75.0 | 21.9 | 53.1 | 3.1 | 3.1 | 0.0 | 21.9 |
| 未填答 | 10 | 100.0 | 50.0 | 10.0 | 40.0 | 20.0 | 10.0 | 10.0 | 30.0 |

註：1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」、「**」及「***」分別表示在95%、99%及99.9%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.量表選項合併如下：例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」與「不太滿意」歸為「不滿意」，「無意見」維持原樣。

4.各題答案如有不知道或拒答，亦不加入檢定中。

5.交叉表所列之數值為修正選項後之檢定值，不過，表中仍維持原變數選項分類。

6.橫列百分比加總應該等於100%，有些不等於100%是因為四捨五入的關係。

7.四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.01之誤差。

附表2-3 自身能力勝任目前工作的程度？

調查對象：全體受訪者。

單位：人；%

| 項目別 | 總計 | | 滿意 | 非常滿意 | 還算滿意 | 不滿意 | 不太滿意 | 非常不滿意 | 無意見 |
|----------------|------------|--------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|------------|
| | 樣本數 | 百分比 | | | | | | | |
| 全體 | 281 | 100.0 | 83.6 | 16.4 | 67.3 | 6.8 | 5.7 | 1.1 | 9.6 |
| 服務單位 *# | | | | | | | | | |
| 中區分署 | 118 | 100.0 | 83.1 | 18.6 | 64.4 | 4.2 | 3.4 | 0.8 | 12.7 |
| 新竹辦事處 | 24 | 100.0 | 91.7 | 29.2 | 62.5 | 8.3 | 8.3 | 0.0 | 0.0 |
| 苗栗辦事處 | 29 | 100.0 | 86.2 | 10.3 | 75.9 | 6.9 | 6.9 | 0.0 | 6.9 |
| 南投辦事處 | 34 | 100.0 | 73.5 | 0.0 | 73.5 | 5.9 | 5.9 | 0.0 | 20.6 |
| 彰化辦事處 | 36 | 100.0 | 72.2 | 2.8 | 69.4 | 19.4 | 13.9 | 5.6 | 8.3 |
| 雲林辦事處 | 40 | 100.0 | 97.5 | 32.5 | 65.0 | 2.5 | 2.5 | 0.0 | 0.0 |
| 性別 | | | | | | | | | |
| 男 | 128 | 100.0 | 81.3 | 18.0 | 63.3 | 8.6 | 7.0 | 1.6 | 10.2 |
| 女 | 145 | 100.0 | 84.8 | 15.9 | 69.0 | 5.5 | 4.8 | 0.7 | 9.7 |
| 未填答 | 8 | 100.0 | 100.0 | 0.0 | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| 年齡 | | | | | | | | | |
| 39歲以下 | 89 | 100.0 | 83.1 | 14.6 | 68.5 | 7.9 | 7.9 | 0.0 | 9.0 |
| 40-49歲 | 110 | 100.0 | 82.7 | 17.3 | 65.5 | 8.2 | 5.5 | 2.7 | 9.1 |
| 50歲以上 | 71 | 100.0 | 84.5 | 19.7 | 64.8 | 4.2 | 4.2 | 0.0 | 11.3 |
| 未填答 | 11 | 100.0 | 90.9 | 0.0 | 90.9 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 9.1 |
| 職務 | | | | | | | | | |
| 職員 | 126 | 100.0 | 84.9 | 15.9 | 69.0 | 9.5 | 8.7 | 0.8 | 5.6 |
| 聘僱人員 | 41 | 100.0 | 85.4 | 14.6 | 70.7 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 14.6 |
| 駕駛/技工/工友 | 14 | 100.0 | 71.4 | 7.1 | 64.3 | 7.1 | 7.1 | 0.0 | 21.4 |
| 臨時人員 | 89 | 100.0 | 82.0 | 21.3 | 60.7 | 6.7 | 4.5 | 2.2 | 11.2 |
| 未填答 | 11 | 100.0 | 90.9 | 0.0 | 90.9 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 9.1 |
| 服務年資 # | | | | | | | | | |
| 未滿5年 | 89 | 100.0 | 85.4 | 15.7 | 69.7 | 7.9 | 7.9 | 0.0 | 6.7 |
| 5-9年 | 44 | 100.0 | 81.8 | 20.5 | 61.4 | 11.4 | 9.1 | 2.3 | 6.8 |
| 10-14年 | 46 | 100.0 | 87.0 | 15.2 | 71.7 | 6.5 | 4.3 | 2.2 | 6.5 |
| 15-19年 | 60 | 100.0 | 80.0 | 13.3 | 66.7 | 5.0 | 3.3 | 1.7 | 15.0 |
| 20年以上 | 32 | 100.0 | 81.3 | 25.0 | 56.3 | 3.1 | 3.1 | 0.0 | 15.6 |
| 未填答 | 10 | 100.0 | 90.0 | 0.0 | 90.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 10.0 |

註：1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」、「**」及「***」分別表示在95%、99%及99.9%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.量表選項合併如下：例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」與「不太滿意」歸為「不滿意」，「無意見」維持原樣。

4.各題答案如有不知道或拒答，亦不加入檢定中。

5.交叉表所列之數值為修正選項後之檢定值，不過，表中仍維持原變數選項分類。

6.橫列百分比加總應該等於100%，有些不等於100%是因為四捨五入的關係。

7.四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.01之誤差。

附表3-1 工作遇困難時，長官與同仁的協助？

調查對象：全體受訪者。

單位：人；%

| 項目別 | 總計 | | 滿意 | 非常滿意 | 還算滿意 | 不滿意 | 不太滿意 | 非常不滿意 | 無意見 |
|-------------|------------|--------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|------------|
| | 樣本數 | 百分比 | | | | | | | |
| 全體 | 281 | 100.0 | 90.4 | 40.9 | 49.5 | 3.9 | 3.6 | 0.4 | 5.7 |
| 服務單位 | # | | | | | | | | |
| 中區分署 | 118 | 100.0 | 88.1 | 38.1 | 50.0 | 3.4 | 3.4 | 0.0 | 8.5 |
| 新竹辦事處 | 24 | 100.0 | 95.8 | 45.8 | 50.0 | 4.2 | 4.2 | 0.0 | 0.0 |
| 苗栗辦事處 | 29 | 100.0 | 89.7 | 34.5 | 55.2 | 3.4 | 3.4 | 0.0 | 6.9 |
| 南投辦事處 | 34 | 100.0 | 88.2 | 35.3 | 52.9 | 5.9 | 2.9 | 2.9 | 5.9 |
| 彰化辦事處 | 36 | 100.0 | 91.7 | 22.2 | 69.4 | 5.6 | 5.6 | 0.0 | 2.8 |
| 雲林辦事處 | 40 | 100.0 | 95.0 | 72.5 | 22.5 | 2.5 | 2.5 | 0.0 | 2.5 |
| 性別 | # | | | | | | | | |
| 男 | 128 | 100.0 | 85.9 | 42.2 | 43.8 | 5.5 | 5.5 | 0.0 | 8.6 |
| 女 | 145 | 100.0 | 94.5 | 40.0 | 54.5 | 2.1 | 1.4 | 0.7 | 3.4 |
| 未填答 | 8 | 100.0 | 87.5 | 37.5 | 50.0 | 12.5 | 12.5 | 0.0 | 0.0 |
| 年齡 | # | | | | | | | | |
| 39歲以下 | 89 | 100.0 | 92.1 | 42.7 | 49.4 | 2.2 | 2.2 | 0.0 | 5.6 |
| 40-49歲 | 110 | 100.0 | 87.3 | 40.0 | 47.3 | 5.5 | 5.5 | 0.0 | 7.3 |
| 50歲以上 | 71 | 100.0 | 93.0 | 40.8 | 52.1 | 2.8 | 1.4 | 1.4 | 4.2 |
| 未填答 | 11 | 100.0 | 90.9 | 36.4 | 54.5 | 9.1 | 9.1 | 0.0 | 0.0 |
| 職務 | # | | | | | | | | |
| 職員 | 126 | 100.0 | 91.3 | 42.1 | 49.2 | 3.2 | 3.2 | 0.0 | 5.6 |
| 聘僱人員 | 41 | 100.0 | 90.2 | 41.5 | 48.8 | 2.4 | 0.0 | 2.4 | 7.3 |
| 駕駛/技工/工友 | 14 | 100.0 | 78.6 | 28.6 | 50.0 | 7.1 | 7.1 | 0.0 | 14.3 |
| 臨時人員 | 89 | 100.0 | 91.0 | 41.6 | 49.4 | 4.5 | 4.5 | 0.0 | 4.5 |
| 未填答 | 11 | 100.0 | 90.9 | 36.4 | 54.5 | 9.1 | 9.1 | 0.0 | 0.0 |
| 服務年資 | # | | | | | | | | |
| 未滿5年 | 89 | 100.0 | 95.5 | 53.9 | 41.6 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 4.5 |
| 5-9年 | 44 | 100.0 | 88.6 | 31.8 | 56.8 | 9.1 | 9.1 | 0.0 | 2.3 |
| 10-14年 | 46 | 100.0 | 87.0 | 41.3 | 45.7 | 2.2 | 2.2 | 0.0 | 10.9 |
| 15-19年 | 60 | 100.0 | 90.0 | 30.0 | 60.0 | 6.7 | 5.0 | 1.7 | 3.3 |
| 20年以上 | 32 | 100.0 | 84.4 | 40.6 | 43.8 | 3.1 | 3.1 | 0.0 | 12.5 |
| 未填答 | 10 | 100.0 | 90.0 | 30.0 | 60.0 | 10.0 | 10.0 | 0.0 | 0.0 |

註：1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」、「**」及「***」分別表示在95%、99%及99.9%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.量表選項合併如下：例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」與「不太滿意」歸為「不滿意」，「無意見」維持原樣。

4.各題答案如有不知道或拒答，亦不加入檢定中。

5.交叉表所列之數值為修正選項後之檢定值，不過，表中仍維持原變數選項分類。

6.橫列百分比加總應該等於100%，有些不等於100%是因為四捨五入的關係。

7.四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.01之誤差。

附表3-2 與單位內同仁在業務上溝通合作情形？

調查對象：全體受訪者。

單位：人；%

| 項目別 | 總計 | | 滿意 | 非常滿意 | 還算滿意 | 不滿意 | 不太滿意 | 非常不滿意 | 無意見 |
|-----------------|------------|--------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|------------|
| | 樣本數 | 百分比 | | | | | | | |
| 全體 | 281 | 100.0 | 88.3 | 36.3 | 52.0 | 5.0 | 3.9 | 1.1 | 6.8 |
| 服務單位 *** | | | | | | | | | |
| 中區分署 | 118 | 100.0 | 84.7 | 32.2 | 52.5 | 5.1 | 5.1 | 0.0 | 10.2 |
| 新竹辦事處 | 24 | 100.0 | 95.8 | 50.0 | 45.8 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 4.2 |
| 苗栗辦事處 | 29 | 100.0 | 93.1 | 37.9 | 55.2 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 6.9 |
| 南投辦事處 | 34 | 100.0 | 94.1 | 23.5 | 70.6 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 5.9 |
| 彰化辦事處 | 36 | 100.0 | 75.0 | 16.7 | 58.3 | 19.4 | 13.9 | 5.6 | 5.6 |
| 雲林辦事處 | 40 | 100.0 | 97.5 | 67.5 | 30.0 | 2.5 | 0.0 | 2.5 | 0.0 |
| 性別 | | | | | | | | | |
| 男 | 128 | 100.0 | 86.7 | 37.5 | 49.2 | 6.3 | 4.7 | 1.6 | 7.0 |
| 女 | 145 | 100.0 | 89.7 | 35.2 | 54.5 | 3.4 | 2.8 | 0.7 | 6.9 |
| 未填答 | 8 | 100.0 | 87.5 | 37.5 | 50.0 | 12.5 | 12.5 | 0.0 | 0.0 |
| 年齡 # | | | | | | | | | |
| 39歲以下 | 89 | 100.0 | 89.9 | 36.0 | 53.9 | 3.4 | 3.4 | 0.0 | 6.7 |
| 40-49歲 | 110 | 100.0 | 85.5 | 38.2 | 47.3 | 7.3 | 4.5 | 2.7 | 7.3 |
| 50歲以上 | 71 | 100.0 | 90.1 | 33.8 | 56.3 | 2.8 | 2.8 | 0.0 | 7.0 |
| 未填答 | 11 | 100.0 | 90.9 | 36.4 | 54.5 | 9.1 | 9.1 | 0.0 | 0.0 |
| 職務 # | | | | | | | | | |
| 職員 | 126 | 100.0 | 92.1 | 39.7 | 52.4 | 4.0 | 3.2 | 0.8 | 4.0 |
| 聘僱人員 | 41 | 100.0 | 80.5 | 39.0 | 41.5 | 4.9 | 4.9 | 0.0 | 14.6 |
| 駕駛/技工/工友 | 14 | 100.0 | 85.7 | 7.1 | 78.6 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 14.3 |
| 臨時人員 | 89 | 100.0 | 86.5 | 34.8 | 51.7 | 6.7 | 4.5 | 2.2 | 6.7 |
| 未填答 | 11 | 100.0 | 90.9 | 36.4 | 54.5 | 9.1 | 9.1 | 0.0 | 0.0 |
| 服務年資 ** | | | | | | | | | |
| 未滿5年 | 89 | 100.0 | 96.6 | 44.9 | 51.7 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 3.4 |
| 5-9年 | 44 | 100.0 | 88.6 | 38.6 | 50.0 | 9.1 | 6.8 | 2.3 | 2.3 |
| 10-14年 | 46 | 100.0 | 80.4 | 34.8 | 45.7 | 10.9 | 8.7 | 2.2 | 8.7 |
| 15-19年 | 60 | 100.0 | 81.7 | 23.3 | 58.3 | 6.7 | 5.0 | 1.7 | 11.7 |
| 20年以上 | 32 | 100.0 | 87.5 | 37.5 | 50.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 12.5 |
| 未填答 | 10 | 100.0 | 90.0 | 30.0 | 60.0 | 10.0 | 10.0 | 0.0 | 0.0 |

註：1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」、「**」及「***」分別表示在95%、99%及99.9%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.量表選項合併如下：例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」與「不太滿意」歸為「不滿意」，「無意見」維持原樣。

4.各題答案如有不知道或拒答，亦不加入檢定中。

5.交叉表所列之數值為修正選項後之檢定值，不過，表中仍維持原變數選項分類。

6.橫列百分比加總應該等於100%，有些不等於100%是因為四捨五入的關係。

7.四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.01之誤差。

附表3-3 與其他單位同仁在業務上溝通合作情形？

調查對象：全體受訪者。

單位：人；%

| 項目別 | 總計 | | 滿意 | 非常滿意 | 還算滿意 | 不滿意 | 不太滿意 | 非常不滿意 | 無意見 |
|-------------|------------|--------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|------------|
| | 樣本數 | 百分比 | | | | | | | |
| 全體 | 281 | 100.0 | 86.8 | 27.0 | 59.8 | 5.0 | 4.3 | 0.7 | 8.2 |
| 服務單位 | # | | | | | | | | |
| 中區分署 | 118 | 100.0 | 83.9 | 21.2 | 62.7 | 5.1 | 5.1 | 0.0 | 11.0 |
| 新竹辦事處 | 24 | 100.0 | 87.5 | 41.7 | 45.8 | 8.3 | 8.3 | 0.0 | 4.2 |
| 苗栗辦事處 | 29 | 100.0 | 93.1 | 27.6 | 65.5 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 6.9 |
| 南投辦事處 | 34 | 100.0 | 88.2 | 20.6 | 67.6 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 11.8 |
| 彰化辦事處 | 36 | 100.0 | 77.8 | 11.1 | 66.7 | 13.9 | 11.1 | 2.8 | 8.3 |
| 雲林辦事處 | 40 | 100.0 | 97.5 | 55.0 | 42.5 | 2.5 | 0.0 | 2.5 | 0.0 |
| 性別 | | | | | | | | | |
| 男 | 128 | 100.0 | 83.6 | 26.6 | 57.0 | 6.3 | 4.7 | 1.6 | 10.2 |
| 女 | 145 | 100.0 | 90.3 | 28.3 | 62.1 | 3.4 | 3.4 | 0.0 | 6.2 |
| 未填答 | 8 | 100.0 | 75.0 | 12.5 | 62.5 | 12.5 | 12.5 | 0.0 | 12.5 |
| 年齡 | # | | | | | | | | |
| 39歲以下 | 89 | 100.0 | 87.6 | 24.7 | 62.9 | 5.6 | 4.5 | 1.1 | 6.7 |
| 40-49歲 | 110 | 100.0 | 82.7 | 27.3 | 55.5 | 6.4 | 5.5 | 0.9 | 10.9 |
| 50歲以上 | 71 | 100.0 | 93.0 | 31.0 | 62.0 | 1.4 | 1.4 | 0.0 | 5.6 |
| 未填答 | 11 | 100.0 | 81.8 | 18.2 | 63.6 | 9.1 | 9.1 | 0.0 | 9.1 |
| 職務 | # | | | | | | | | |
| 職員 | 126 | 100.0 | 87.3 | 28.6 | 58.7 | 5.6 | 5.6 | 0.0 | 7.1 |
| 聘僱人員 | 41 | 100.0 | 87.8 | 31.7 | 56.1 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 12.2 |
| 駕駛/技工/工友 | 14 | 100.0 | 85.7 | 7.1 | 78.6 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 14.3 |
| 臨時人員 | 89 | 100.0 | 86.5 | 28.1 | 58.4 | 6.7 | 4.5 | 2.2 | 6.7 |
| 未填答 | 11 | 100.0 | 81.8 | 9.1 | 72.7 | 9.1 | 9.1 | 0.0 | 9.1 |
| 服務年資 | *# | | | | | | | | |
| 未滿5年 | 89 | 100.0 | 92.1 | 34.8 | 57.3 | 2.2 | 1.1 | 1.1 | 5.6 |
| 5-9年 | 44 | 100.0 | 86.4 | 27.3 | 59.1 | 11.4 | 11.4 | 0.0 | 2.3 |
| 10-14年 | 46 | 100.0 | 76.1 | 21.7 | 54.3 | 10.9 | 10.9 | 0.0 | 13.0 |
| 15-19年 | 60 | 100.0 | 86.7 | 18.3 | 68.3 | 1.7 | 0.0 | 1.7 | 11.7 |
| 20年以上 | 32 | 100.0 | 90.6 | 34.4 | 56.3 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 9.4 |
| 未填答 | 10 | 100.0 | 80.0 | 10.0 | 70.0 | 10.0 | 10.0 | 0.0 | 10.0 |

註：1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」、「**」及「***」分別表示在95%、99%及99.9%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.量表選項合併如下：例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」與「不太滿意」歸為「不滿意」，「無意見」維持原樣。

4.各題答案如有不知道或拒答，亦不加入檢定中。

5.交叉表所列之數值為修正選項後之檢定值，不過，表中仍維持原變數選項分類。

6.橫列百分比加總應該等於100%，有些不等於100%是因為四捨五入的關係。

7.四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.01之誤差。

附表4-1 機關內部各項訊息公開程度？

調查對象：全體受訪者。

單位：人；%

| 項目別 | 總計 | | 滿意 | 非常滿意 | 還算滿意 | 不滿意 | 不太滿意 | 非常不滿意 | 無意見 |
|-------------|------------|--------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|-------------|
| | 樣本數 | 百分比 | | | | | | | |
| 全體 | 281 | 100.0 | 85.8 | 28.1 | 57.7 | 4.3 | 4.3 | 0.0 | 10.0 |
| 服務單位 | # | | | | | | | | |
| 中區分署 | 118 | 100.0 | 79.7 | 23.7 | 55.9 | 5.9 | 5.9 | 0.0 | 14.4 |
| 新竹辦事處 | 24 | 100.0 | 87.5 | 41.7 | 45.8 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 12.5 |
| 苗栗辦事處 | 29 | 100.0 | 89.7 | 24.1 | 65.5 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 10.3 |
| 南投辦事處 | 34 | 100.0 | 85.3 | 23.5 | 61.8 | 2.9 | 2.9 | 0.0 | 11.8 |
| 彰化辦事處 | 36 | 100.0 | 88.9 | 19.4 | 69.4 | 8.3 | 8.3 | 0.0 | 2.8 |
| 雲林辦事處 | 40 | 100.0 | 97.5 | 47.5 | 50.0 | 2.5 | 2.5 | 0.0 | 0.0 |
| 性別 | | | | | | | | | |
| 男 | 128 | 100.0 | 84.4 | 28.1 | 56.3 | 5.5 | 5.5 | 0.0 | 10.2 |
| 女 | 145 | 100.0 | 87.6 | 29.0 | 58.6 | 2.8 | 2.8 | 0.0 | 9.7 |
| 未填答 | 8 | 100.0 | 75.0 | 12.5 | 62.5 | 12.5 | 12.5 | 0.0 | 12.5 |
| 年齡 | # | | | | | | | | |
| 39歲以下 | 89 | 100.0 | 87.6 | 25.8 | 61.8 | 3.4 | 3.4 | 0.0 | 9.0 |
| 40-49歲 | 110 | 100.0 | 82.7 | 27.3 | 55.5 | 5.5 | 5.5 | 0.0 | 11.8 |
| 50歲以上 | 71 | 100.0 | 88.7 | 35.2 | 53.5 | 2.8 | 2.8 | 0.0 | 8.5 |
| 未填答 | 11 | 100.0 | 81.8 | 9.1 | 72.7 | 9.1 | 9.1 | 0.0 | 9.1 |
| 職務 | # | | | | | | | | |
| 職員 | 126 | 100.0 | 89.7 | 29.4 | 60.3 | 2.4 | 2.4 | 0.0 | 7.9 |
| 聘僱人員 | 41 | 100.0 | 82.9 | 31.7 | 51.2 | 9.8 | 9.8 | 0.0 | 7.3 |
| 駕駛/技工/工友 | 14 | 100.0 | 85.7 | 21.4 | 64.3 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 14.3 |
| 臨時人員 | 89 | 100.0 | 82.0 | 27.0 | 55.1 | 4.5 | 4.5 | 0.0 | 13.5 |
| 未填答 | 11 | 100.0 | 81.8 | 18.2 | 63.6 | 9.1 | 9.1 | 0.0 | 9.1 |
| 服務年資 | # | | | | | | | | |
| 未滿5年 | 89 | 100.0 | 91.0 | 28.1 | 62.9 | 2.2 | 2.2 | 0.0 | 6.7 |
| 5-9年 | 44 | 100.0 | 88.6 | 36.4 | 52.3 | 6.8 | 6.8 | 0.0 | 4.5 |
| 10-14年 | 46 | 100.0 | 78.3 | 26.1 | 52.2 | 6.5 | 6.5 | 0.0 | 15.2 |
| 15-19年 | 60 | 100.0 | 81.7 | 23.3 | 58.3 | 3.3 | 3.3 | 0.0 | 15.0 |
| 20年以上 | 32 | 100.0 | 87.5 | 34.4 | 53.1 | 3.1 | 3.1 | 0.0 | 9.4 |
| 未填答 | 10 | 100.0 | 80.0 | 10.0 | 70.0 | 10.0 | 10.0 | 0.0 | 10.0 |

註：1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」、「**」及「***」分別表示在95%、99%及99.9%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.量表選項合併如下：例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」與「不太滿意」歸為「不滿意」，「無意見」維持原樣。

4.各題答案如有不知道或拒答，亦不加入檢定中。

5.交叉表所列之數值為修正選項後之檢定值，不過，表中仍維持原變數選項分類。

6.橫列百分比加總應該等於100%，有些不等於100%是因為四捨五入的關係。

7.四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.01之誤差。

附表4-2 機關內部各項訊息公開的即時性？

調查對象：全體受訪者。

單位：人；%

| 項目別 | 總計 | | 滿意 | 非常滿意 | 還算滿意 | 不滿意 | 不太滿意 | 非常不滿意 | 無意見 |
|-------------|------------|--------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|-------------|
| | 樣本數 | 百分比 | | | | | | | |
| 全體 | 281 | 100.0 | 86.8 | 26.7 | 60.1 | 3.2 | 3.2 | 0.0 | 10.0 |
| 服務單位 | # | | | | | | | | |
| 中區分署 | 118 | 100.0 | 80.5 | 23.7 | 56.8 | 4.2 | 4.2 | 0.0 | 15.3 |
| 新竹辦事處 | 24 | 100.0 | 87.5 | 41.7 | 45.8 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 12.5 |
| 苗栗辦事處 | 29 | 100.0 | 86.2 | 20.7 | 65.5 | 3.4 | 3.4 | 0.0 | 10.3 |
| 南投辦事處 | 34 | 100.0 | 85.3 | 17.6 | 67.6 | 2.9 | 2.9 | 0.0 | 11.8 |
| 彰化辦事處 | 36 | 100.0 | 94.4 | 16.7 | 77.8 | 5.6 | 5.6 | 0.0 | 0.0 |
| 雲林辦事處 | 40 | 100.0 | 100.0 | 47.5 | 52.5 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| 性別 | # | | | | | | | | |
| 男 | 128 | 100.0 | 85.9 | 25.8 | 60.2 | 3.9 | 3.9 | 0.0 | 10.2 |
| 女 | 145 | 100.0 | 88.3 | 28.3 | 60.0 | 2.1 | 2.1 | 0.0 | 9.7 |
| 未填答 | 8 | 100.0 | 75.0 | 12.5 | 62.5 | 12.5 | 12.5 | 0.0 | 12.5 |
| 年齡 | # | | | | | | | | |
| 39歲以下 | 89 | 100.0 | 89.9 | 23.6 | 66.3 | 2.2 | 2.2 | 0.0 | 7.9 |
| 40-49歲 | 110 | 100.0 | 82.7 | 29.1 | 53.6 | 5.5 | 5.5 | 0.0 | 11.8 |
| 50歲以上 | 71 | 100.0 | 91.5 | 29.6 | 62.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 8.5 |
| 未填答 | 11 | 100.0 | 72.7 | 9.1 | 63.6 | 9.1 | 9.1 | 0.0 | 18.2 |
| 職務 | # | | | | | | | | |
| 職員 | 126 | 100.0 | 89.7 | 26.2 | 63.5 | 2.4 | 2.4 | 0.0 | 7.9 |
| 聘僱人員 | 41 | 100.0 | 87.8 | 24.4 | 63.4 | 4.9 | 4.9 | 0.0 | 7.3 |
| 駕駛/技工/工友 | 14 | 100.0 | 85.7 | 21.4 | 64.3 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 14.3 |
| 臨時人員 | 89 | 100.0 | 84.3 | 30.3 | 53.9 | 3.4 | 3.4 | 0.0 | 12.4 |
| 未填答 | 11 | 100.0 | 72.7 | 18.2 | 54.5 | 9.1 | 9.1 | 0.0 | 18.2 |
| 服務年資 | # | | | | | | | | |
| 未滿5年 | 89 | 100.0 | 92.1 | 28.1 | 64.0 | 1.1 | 1.1 | 0.0 | 6.7 |
| 5-9年 | 44 | 100.0 | 88.6 | 34.1 | 54.5 | 6.8 | 6.8 | 0.0 | 4.5 |
| 10-14年 | 46 | 100.0 | 80.4 | 26.1 | 54.3 | 6.5 | 6.5 | 0.0 | 13.0 |
| 15-19年 | 60 | 100.0 | 83.3 | 18.3 | 65.0 | 1.7 | 1.7 | 0.0 | 15.0 |
| 20年以上 | 32 | 100.0 | 90.6 | 34.4 | 56.3 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 9.4 |
| 未填答 | 10 | 100.0 | 70.0 | 10.0 | 60.0 | 10.0 | 10.0 | 0.0 | 20.0 |

註：1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」、「**」及「***」分別表示在95%、99%及99.9%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.量表選項合併如下：例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」與「不太滿意」歸為「不滿意」，「無意見」維持原樣。

4.各題答案如有不知道或拒答，亦不加入檢定中。

5.交叉表所列之數值為修正選項後之檢定值，不過，表中仍維持原變數選項分類。

6.橫列百分比加總應該等於100%，有些不等於100%是因為四捨五入的關係。

7.四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.01之誤差。

附表4-3 向機關反應意見之處理效率？

調查對象：全體受訪者。

單位：人；%

| 項目別 | 總計 | | 滿意 | 非常滿意 | 還算滿意 | 不滿意 | 不太滿意 | 非常不滿意 | 無意見 |
|---------------|------------|--------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|-------------|
| | 樣本數 | 百分比 | | | | | | | |
| 全體 | 281 | 100.0 | 80.8 | 21.0 | 59.8 | 6.8 | 5.7 | 1.1 | 12.5 |
| 服務單位 # | | | | | | | | | |
| 中區分署 | 118 | 100.0 | 75.4 | 16.1 | 59.3 | 9.3 | 9.3 | 0.0 | 15.3 |
| 新竹辦事處 | 24 | 100.0 | 83.3 | 37.5 | 45.8 | 4.2 | 0.0 | 4.2 | 12.5 |
| 苗栗辦事處 | 29 | 100.0 | 82.8 | 13.8 | 69.0 | 3.4 | 3.4 | 0.0 | 13.8 |
| 南投辦事處 | 34 | 100.0 | 73.5 | 17.6 | 55.9 | 8.8 | 5.9 | 2.9 | 17.6 |
| 彰化辦事處 | 36 | 100.0 | 86.1 | 11.1 | 75.0 | 5.6 | 2.8 | 2.8 | 8.3 |
| 雲林辦事處 | 40 | 100.0 | 95.0 | 42.5 | 52.5 | 2.5 | 2.5 | 0.0 | 2.5 |
| 性別 | | | | | | | | | |
| 男 | 128 | 100.0 | 78.9 | 21.9 | 57.0 | 8.6 | 7.0 | 1.6 | 12.5 |
| 女 | 145 | 100.0 | 83.4 | 21.4 | 62.1 | 4.1 | 4.1 | 0.0 | 12.4 |
| 未填答 | 8 | 100.0 | 62.5 | 0.0 | 62.5 | 25.0 | 12.5 | 12.5 | 12.5 |
| 年齡 | | | | | | | | | |
| 39歲以下 | 89 | 100.0 | 84.3 | 20.2 | 64.0 | 4.5 | 4.5 | 0.0 | 11.2 |
| 40-49歲 | 110 | 100.0 | 77.3 | 20.0 | 57.3 | 9.1 | 7.3 | 1.8 | 13.6 |
| 50歲以上 | 71 | 100.0 | 84.5 | 26.8 | 57.7 | 4.2 | 4.2 | 0.0 | 11.3 |
| 未填答 | 11 | 100.0 | 63.6 | 0.0 | 63.6 | 18.2 | 9.1 | 9.1 | 18.2 |
| 職務 | | | | | | | | | |
| 職員 | 126 | 100.0 | 85.7 | 21.4 | 64.3 | 5.6 | 4.8 | 0.8 | 8.7 |
| 聘僱人員 | 41 | 100.0 | 68.3 | 19.5 | 48.8 | 9.8 | 7.3 | 2.4 | 22.0 |
| 駕駛/技工/工友 | 14 | 100.0 | 78.6 | 21.4 | 57.1 | 7.1 | 7.1 | 0.0 | 14.3 |
| 臨時人員 | 89 | 100.0 | 82.0 | 22.5 | 59.6 | 5.6 | 5.6 | 0.0 | 12.4 |
| 未填答 | 11 | 100.0 | 63.6 | 9.1 | 54.5 | 18.2 | 9.1 | 9.1 | 18.2 |
| 服務年資 # | | | | | | | | | |
| 未滿5年 | 89 | 100.0 | 86.5 | 23.6 | 62.9 | 2.2 | 1.1 | 1.1 | 11.2 |
| 5-9年 | 44 | 100.0 | 81.8 | 25.0 | 56.8 | 9.1 | 6.8 | 2.3 | 9.1 |
| 10-14年 | 46 | 100.0 | 78.3 | 21.7 | 56.5 | 13.0 | 13.0 | 0.0 | 8.7 |
| 15-19年 | 60 | 100.0 | 75.0 | 13.3 | 61.7 | 6.7 | 6.7 | 0.0 | 18.3 |
| 20年以上 | 32 | 100.0 | 84.4 | 28.1 | 56.3 | 3.1 | 3.1 | 0.0 | 12.5 |
| 未填答 | 10 | 100.0 | 60.0 | 0.0 | 60.0 | 20.0 | 10.0 | 10.0 | 20.0 |

註：1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」、「**」及「***」分別表示在95%、99%及99.9%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.量表選項合併如下：例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」與「不太滿意」歸為「不滿意」，「無意見」維持原樣。

4.各題答案如有不知道或拒答，亦不加入檢定中。

5.交叉表所列之數值為修正選項後之檢定值，不過，表中仍維持原變數選項分類。

6.橫列百分比加總應該等於100%，有些不等於100%是因為四捨五入的關係。

7.四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.01之誤差。

附表5-1 機關提供應付工作所需的專業訓練？

調查對象：全體受訪者。

單位：人；%

| 項目別 | 總計 | | 滿意 | 非常滿意 | 還算滿意 | 不滿意 | 不太滿意 | 非常不滿意 | 無意見 |
|-------------|------------|--------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|-------------|
| | 樣本數 | 百分比 | | | | | | | |
| 全體 | 281 | 100.0 | 79.7 | 22.1 | 57.7 | 7.5 | 7.5 | 0.0 | 12.8 |
| 服務單位 | # | | | | | | | | |
| 中區分署 | 118 | 100.0 | 78.0 | 19.5 | 58.5 | 5.1 | 5.1 | 0.0 | 16.9 |
| 新竹辦事處 | 24 | 100.0 | 100.0 | 45.8 | 54.2 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| 苗栗辦事處 | 29 | 100.0 | 75.9 | 6.9 | 69.0 | 10.3 | 10.3 | 0.0 | 13.8 |
| 南投辦事處 | 34 | 100.0 | 61.8 | 14.7 | 47.1 | 17.6 | 17.6 | 0.0 | 20.6 |
| 彰化辦事處 | 36 | 100.0 | 80.6 | 16.7 | 63.9 | 8.3 | 8.3 | 0.0 | 11.1 |
| 雲林辦事處 | 40 | 100.0 | 90.0 | 37.5 | 52.5 | 7.5 | 7.5 | 0.0 | 2.5 |
| 性別 | | | | | | | | | |
| 男 | 128 | 100.0 | 79.7 | 23.4 | 56.3 | 8.6 | 8.6 | 0.0 | 11.7 |
| 女 | 145 | 100.0 | 80.7 | 22.1 | 58.6 | 6.2 | 6.2 | 0.0 | 13.1 |
| 未填答 | 8 | 100.0 | 62.5 | 0.0 | 62.5 | 12.5 | 12.5 | 0.0 | 25.0 |
| 年齡 | | | | | | | | | |
| 39歲以下 | 89 | 100.0 | 83.1 | 23.6 | 59.6 | 5.6 | 5.6 | 0.0 | 11.2 |
| 40-49歲 | 110 | 100.0 | 77.3 | 23.6 | 53.6 | 11.8 | 11.8 | 0.0 | 10.9 |
| 50歲以上 | 71 | 100.0 | 81.7 | 21.1 | 60.6 | 2.8 | 2.8 | 0.0 | 15.5 |
| 未填答 | 11 | 100.0 | 63.6 | 0.0 | 63.6 | 9.1 | 9.1 | 0.0 | 27.3 |
| 職務 | | | | | | | | | |
| 職員 | 126 | 100.0 | 82.5 | 21.4 | 61.1 | 9.5 | 9.5 | 0.0 | 7.9 |
| 聘僱人員 | 41 | 100.0 | 78.0 | 22.0 | 56.1 | 7.3 | 7.3 | 0.0 | 14.6 |
| 駕駛/技工/工友 | 14 | 100.0 | 71.4 | 7.1 | 64.3 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 28.6 |
| 臨時人員 | 89 | 100.0 | 79.8 | 28.1 | 51.7 | 5.6 | 5.6 | 0.0 | 14.6 |
| 未填答 | 11 | 100.0 | 63.6 | 0.0 | 63.6 | 9.1 | 9.1 | 0.0 | 27.3 |
| 服務年資 | # | | | | | | | | |
| 未滿5年 | 89 | 100.0 | 80.9 | 22.5 | 58.4 | 9.0 | 9.0 | 0.0 | 10.1 |
| 5-9年 | 44 | 100.0 | 79.5 | 31.8 | 47.7 | 13.6 | 13.6 | 0.0 | 6.8 |
| 10-14年 | 46 | 100.0 | 80.4 | 17.4 | 63.0 | 4.3 | 4.3 | 0.0 | 15.2 |
| 15-19年 | 60 | 100.0 | 80.0 | 20.0 | 60.0 | 6.7 | 6.7 | 0.0 | 13.3 |
| 20年以上 | 32 | 100.0 | 81.3 | 25.0 | 56.3 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 18.8 |
| 未填答 | 10 | 100.0 | 60.0 | 0.0 | 60.0 | 10.0 | 10.0 | 0.0 | 30.0 |

註：1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」、「**」及「***」分別表示在95%、99%及99.9%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.量表選項合併如下：例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」與「不太滿意」歸為「不滿意」，「無意見」維持原樣。

4.各題答案如有不知道或拒答，亦不加入檢定中。

5.交叉表所列之數值為修正選項後之檢定值，不過，表中仍維持原變數選項分類。

6.橫列百分比加總應該等於100%，有些不等於100%是因為四捨五入的關係。

7.四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.01之誤差。

附表5-2 機關提供專業訓練以外的教育訓練？

調查對象：全體受訪者。

單位：人；%

| 項目別 | 總計 | | 滿意 | 非常滿意 | 還算滿意 | 不滿意 | 不太滿意 | 非常不滿意 | 無意見 |
|---------------|------------|--------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|-------------|
| | 樣本數 | 百分比 | | | | | | | |
| 全體 | 281 | 100.0 | 75.4 | 19.6 | 55.9 | 9.3 | 7.5 | 1.8 | 15.3 |
| 服務單位 # | | | | | | | | | |
| 中區分署 | 118 | 100.0 | 74.6 | 18.6 | 55.9 | 8.5 | 8.5 | 0.0 | 16.9 |
| 新竹辦事處 | 24 | 100.0 | 87.5 | 37.5 | 50.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 12.5 |
| 苗栗辦事處 | 29 | 100.0 | 69.0 | 6.9 | 62.1 | 13.8 | 10.3 | 3.4 | 17.2 |
| 南投辦事處 | 34 | 100.0 | 64.7 | 8.8 | 55.9 | 14.7 | 5.9 | 8.8 | 20.6 |
| 彰化辦事處 | 36 | 100.0 | 69.4 | 11.1 | 58.3 | 11.1 | 11.1 | 0.0 | 19.4 |
| 雲林辦事處 | 40 | 100.0 | 90.0 | 37.5 | 52.5 | 7.5 | 5.0 | 2.5 | 2.5 |
| 性別 | | | | | | | | | |
| 男 | 128 | 100.0 | 76.6 | 20.3 | 56.3 | 10.9 | 8.6 | 2.3 | 12.5 |
| 女 | 145 | 100.0 | 75.2 | 19.3 | 55.9 | 8.3 | 6.9 | 1.4 | 16.6 |
| 未填答 | 8 | 100.0 | 62.5 | 12.5 | 50.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 37.5 |
| 年齡 | | | | | | | | | |
| 39歲以下 | 89 | 100.0 | 82.0 | 14.6 | 67.4 | 6.7 | 6.7 | 0.0 | 11.2 |
| 40-49歲 | 110 | 100.0 | 70.0 | 24.5 | 45.5 | 14.5 | 10.9 | 3.6 | 15.5 |
| 50歲以上 | 71 | 100.0 | 77.5 | 19.7 | 57.7 | 5.6 | 4.2 | 1.4 | 16.9 |
| 未填答 | 11 | 100.0 | 63.6 | 9.1 | 54.5 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 36.4 |
| 職務 | | | | | | | | | |
| 職員 | 126 | 100.0 | 77.0 | 18.3 | 58.7 | 13.5 | 11.9 | 1.6 | 9.5 |
| 聘僱人員 | 41 | 100.0 | 73.2 | 19.5 | 53.7 | 9.8 | 7.3 | 2.4 | 17.1 |
| 駕駛/技工/工友 | 14 | 100.0 | 71.4 | 14.3 | 57.1 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 28.6 |
| 臨時人員 | 89 | 100.0 | 76.4 | 23.6 | 52.8 | 5.6 | 3.4 | 2.2 | 18.0 |
| 未填答 | 11 | 100.0 | 63.6 | 9.1 | 54.5 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 36.4 |
| 服務年資 # | | | | | | | | | |
| 未滿5年 | 89 | 100.0 | 79.8 | 16.9 | 62.9 | 10.1 | 10.1 | 0.0 | 10.1 |
| 5-9年 | 44 | 100.0 | 77.3 | 29.5 | 47.7 | 13.6 | 9.1 | 4.5 | 9.1 |
| 10-14年 | 46 | 100.0 | 69.6 | 13.0 | 56.5 | 10.9 | 10.9 | 0.0 | 19.6 |
| 15-19年 | 60 | 100.0 | 71.7 | 18.3 | 53.3 | 10.0 | 5.0 | 5.0 | 18.3 |
| 20年以上 | 32 | 100.0 | 81.3 | 28.1 | 53.1 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 18.8 |
| 未填答 | 10 | 100.0 | 60.0 | 10.0 | 50.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 40.0 |

註：1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」、「**」及「***」分別表示在95%、99%及99.9%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.量表選項合併如下：例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」與「不太滿意」歸為「不滿意」，「無意見」維持原樣。

4.各題答案如有不知道或拒答，亦不加入檢定中。

5.交叉表所列之數值為修正選項後之檢定值，不過，表中仍維持原變數選項分類。

6.橫列百分比加總應該等於100%，有些不等於100%是因為四捨五入的關係。

7.四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.01之誤差。

附表5-3 鼓勵員工持續學習與成長的措施？

調查對象：全體受訪者。

單位：人；%

| 項目別 | 總計 | | 滿意 | 非常滿意 | 還算滿意 | 不滿意 | 不太滿意 | 非常不滿意 | 無意見 |
|---------------|------------|--------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|-------------|
| | 樣本數 | 百分比 | | | | | | | |
| 全體 | 281 | 100.0 | 74.7 | 21.0 | 53.7 | 9.3 | 8.2 | 1.1 | 16.0 |
| 服務單位 # | | | | | | | | | |
| 中區分署 | 118 | 100.0 | 71.2 | 18.6 | 52.5 | 10.2 | 10.2 | 0.0 | 18.6 |
| 新竹辦事處 | 24 | 100.0 | 83.3 | 37.5 | 45.8 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 16.7 |
| 苗栗辦事處 | 29 | 100.0 | 72.4 | 10.3 | 62.1 | 10.3 | 6.9 | 3.4 | 17.2 |
| 南投辦事處 | 34 | 100.0 | 64.7 | 17.6 | 47.1 | 14.7 | 8.8 | 5.9 | 20.6 |
| 彰化辦事處 | 36 | 100.0 | 72.2 | 8.3 | 63.9 | 11.1 | 11.1 | 0.0 | 16.7 |
| 雲林辦事處 | 40 | 100.0 | 92.5 | 40.0 | 52.5 | 5.0 | 5.0 | 0.0 | 2.5 |
| 性別 | | | | | | | | | |
| 男 | 128 | 100.0 | 75.8 | 21.1 | 54.7 | 10.2 | 8.6 | 1.6 | 14.1 |
| 女 | 145 | 100.0 | 75.2 | 21.4 | 53.8 | 7.6 | 6.9 | 0.7 | 17.2 |
| 未填答 | 8 | 100.0 | 50.0 | 12.5 | 37.5 | 25.0 | 25.0 | 0.0 | 25.0 |
| 年齡 | | | | | | | | | |
| 39歲以下 | 89 | 100.0 | 79.8 | 18.0 | 61.8 | 6.7 | 6.7 | 0.0 | 13.5 |
| 40-49歲 | 110 | 100.0 | 70.9 | 22.7 | 48.2 | 11.8 | 10.0 | 1.8 | 17.3 |
| 50歲以上 | 71 | 100.0 | 77.5 | 22.5 | 54.9 | 7.0 | 5.6 | 1.4 | 15.5 |
| 未填答 | 11 | 100.0 | 54.5 | 18.2 | 36.4 | 18.2 | 18.2 | 0.0 | 27.3 |
| 職務 | | | | | | | | | |
| 職員 | 126 | 100.0 | 76.2 | 19.0 | 57.1 | 11.1 | 10.3 | 0.8 | 12.7 |
| 聘僱人員 | 41 | 100.0 | 70.7 | 19.5 | 51.2 | 9.8 | 7.3 | 2.4 | 19.5 |
| 駕駛/技工/工友 | 14 | 100.0 | 78.6 | 14.3 | 64.3 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 21.4 |
| 臨時人員 | 89 | 100.0 | 76.4 | 27.0 | 49.4 | 6.7 | 5.6 | 1.1 | 16.9 |
| 未填答 | 11 | 100.0 | 54.5 | 9.1 | 45.5 | 18.2 | 18.2 | 0.0 | 27.3 |
| 服務年資 # | | | | | | | | | |
| 未滿5年 | 89 | 100.0 | 79.8 | 21.3 | 58.4 | 7.9 | 7.9 | 0.0 | 12.4 |
| 5-9年 | 44 | 100.0 | 72.7 | 29.5 | 43.2 | 13.6 | 11.4 | 2.3 | 13.6 |
| 10-14年 | 46 | 100.0 | 71.7 | 13.0 | 58.7 | 10.9 | 10.9 | 0.0 | 17.4 |
| 15-19年 | 60 | 100.0 | 71.7 | 18.3 | 53.3 | 10.0 | 6.7 | 3.3 | 18.3 |
| 20年以上 | 32 | 100.0 | 81.3 | 28.1 | 53.1 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 18.8 |
| 未填答 | 10 | 100.0 | 50.0 | 10.0 | 40.0 | 20.0 | 20.0 | 0.0 | 30.0 |

註：1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」、「**」及「***」分別表示在95%、99%及99.9%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.量表選項合併如下：例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」與「不太滿意」歸為「不滿意」，「無意見」維持原樣。

4.各題答案如有不知道或拒答，亦不加入檢定中。

5.交叉表所列之數值為修正選項後之檢定值，不過，表中仍維持原變數選項分類。

6.橫列百分比加總應該等於100%，有些不等於100%是因為四捨五入的關係。

7.四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.01之誤差。

附表6-1 辦公環境舒適度(如座位空間/通風/光線/清潔等)？

調查對象：全體受訪者。

單位：人；%

| 項目別 | 總計 | | 滿意 | 非常滿意 | 還算滿意 | 不滿意 | 不太滿意 | 非常不滿意 | 無意見 |
|---------------|------------|--------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|------------|
| | 樣本數 | 百分比 | | | | | | | |
| 全體 | 281 | 100.0 | 87.9 | 34.5 | 53.4 | 7.5 | 7.1 | 0.4 | 4.6 |
| 服務單位 # | | | | | | | | | |
| 中區分署 | 118 | 100.0 | 83.9 | 30.5 | 53.4 | 10.2 | 9.3 | 0.8 | 5.9 |
| 新竹辦事處 | 24 | 100.0 | 91.7 | 50.0 | 41.7 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 8.3 |
| 苗栗辦事處 | 29 | 100.0 | 96.6 | 44.8 | 51.7 | 3.4 | 3.4 | 0.0 | 0.0 |
| 南投辦事處 | 34 | 100.0 | 85.3 | 23.5 | 61.8 | 5.9 | 5.9 | 0.0 | 8.8 |
| 彰化辦事處 | 36 | 100.0 | 83.3 | 25.0 | 58.3 | 13.9 | 13.9 | 0.0 | 2.8 |
| 雲林辦事處 | 40 | 100.0 | 97.5 | 47.5 | 50.0 | 2.5 | 2.5 | 0.0 | 0.0 |
| 性別 | | | | | | | | | |
| 男 | 128 | 100.0 | 88.3 | 34.4 | 53.9 | 6.3 | 5.5 | 0.8 | 5.5 |
| 女 | 145 | 100.0 | 88.3 | 36.6 | 51.7 | 8.3 | 8.3 | 0.0 | 3.4 |
| 未填答 | 8 | 100.0 | 75.0 | 0.0 | 75.0 | 12.5 | 12.5 | 0.0 | 12.5 |
| 年齡 | | | | | | | | | |
| 39歲以下 | 89 | 100.0 | 87.6 | 29.2 | 58.4 | 9.0 | 9.0 | 0.0 | 3.4 |
| 40-49歲 | 110 | 100.0 | 90.0 | 42.7 | 47.3 | 5.5 | 4.5 | 0.9 | 4.5 |
| 50歲以上 | 71 | 100.0 | 85.9 | 32.4 | 53.5 | 8.5 | 8.5 | 0.0 | 5.6 |
| 未填答 | 11 | 100.0 | 81.8 | 9.1 | 72.7 | 9.1 | 9.1 | 0.0 | 9.1 |
| 職務 | | | | | | | | | |
| 職員 | 126 | 100.0 | 88.9 | 34.1 | 54.8 | 8.7 | 7.9 | 0.8 | 2.4 |
| 聘僱人員 | 41 | 100.0 | 87.8 | 26.8 | 61.0 | 7.3 | 7.3 | 0.0 | 4.9 |
| 駕駛/技工/工友 | 14 | 100.0 | 85.7 | 21.4 | 64.3 | 7.1 | 7.1 | 0.0 | 7.1 |
| 臨時人員 | 89 | 100.0 | 87.6 | 43.8 | 43.8 | 5.6 | 5.6 | 0.0 | 6.7 |
| 未填答 | 11 | 100.0 | 81.8 | 9.1 | 72.7 | 9.1 | 9.1 | 0.0 | 9.1 |
| 服務年資 # | | | | | | | | | |
| 未滿5年 | 89 | 100.0 | 91.0 | 38.2 | 52.8 | 6.7 | 6.7 | 0.0 | 2.2 |
| 5-9年 | 44 | 100.0 | 90.9 | 34.1 | 56.8 | 9.1 | 9.1 | 0.0 | 0.0 |
| 10-14年 | 46 | 100.0 | 84.8 | 30.4 | 54.3 | 10.9 | 8.7 | 2.2 | 4.3 |
| 15-19年 | 60 | 100.0 | 86.7 | 36.7 | 50.0 | 5.0 | 5.0 | 0.0 | 8.3 |
| 20年以上 | 32 | 100.0 | 84.4 | 37.5 | 46.9 | 6.3 | 6.3 | 0.0 | 9.4 |
| 未填答 | 10 | 100.0 | 80.0 | 0.0 | 80.0 | 10.0 | 10.0 | 0.0 | 10.0 |

註：1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」、「**」及「***」分別表示在95%、99%及99.9%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.量表選項合併如下：例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」與「不太滿意」歸為「不滿意」，「無意見」維持原樣。

4.各題答案如有不知道或拒答，亦不加入檢定中。

5.交叉表所列之數值為修正選項後之檢定值，不過，表中仍維持原變數選項分類。

6.橫列百分比加總應該等於100%，有些不等於100%是因為四捨五入的關係。

7.四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.01之誤差。

附表6-2 工作環境之安全設備(如防災/保全/安全設施等)?

調查對象：全體受訪者。

單位：人；%

| 項目別 | 總計 | | 滿意 | 非常滿意 | 還算滿意 | 不滿意 | 不太滿意 | 非常不滿意 | 無意見 |
|-------------|------------|--------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|------------|
| | 樣本數 | 百分比 | | | | | | | |
| 全體 | 281 | 100.0 | 91.8 | 35.9 | 55.9 | 2.5 | 2.1 | 0.4 | 5.7 |
| 服務單位 | # | | | | | | | | |
| 中區分署 | 118 | 100.0 | 88.1 | 30.5 | 57.6 | 5.1 | 4.2 | 0.8 | 6.8 |
| 新竹辦事處 | 24 | 100.0 | 95.8 | 58.3 | 37.5 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 4.2 |
| 苗栗辦事處 | 29 | 100.0 | 100.0 | 37.9 | 62.1 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| 南投辦事處 | 34 | 100.0 | 85.3 | 20.6 | 64.7 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 14.7 |
| 彰化辦事處 | 36 | 100.0 | 91.7 | 27.8 | 63.9 | 2.8 | 2.8 | 0.0 | 5.6 |
| 雲林辦事處 | 40 | 100.0 | 100.0 | 57.5 | 42.5 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| 性別 | # | | | | | | | | |
| 男 | 128 | 100.0 | 88.3 | 37.5 | 50.8 | 3.9 | 3.1 | 0.8 | 7.8 |
| 女 | 145 | 100.0 | 95.2 | 36.6 | 58.6 | 1.4 | 1.4 | 0.0 | 3.4 |
| 未填答 | 8 | 100.0 | 87.5 | 0.0 | 87.5 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 12.5 |
| 年齡 | # | | | | | | | | |
| 39歲以下 | 89 | 100.0 | 94.4 | 36.0 | 58.4 | 2.2 | 2.2 | 0.0 | 3.4 |
| 40-49歲 | 110 | 100.0 | 90.0 | 40.0 | 50.0 | 3.6 | 2.7 | 0.9 | 6.4 |
| 50歲以上 | 71 | 100.0 | 91.5 | 33.8 | 57.7 | 1.4 | 1.4 | 0.0 | 7.0 |
| 未填答 | 11 | 100.0 | 90.9 | 9.1 | 81.8 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 9.1 |
| 職務 | # | | | | | | | | |
| 職員 | 126 | 100.0 | 91.3 | 34.9 | 56.3 | 3.2 | 2.4 | 0.8 | 5.6 |
| 聘僱人員 | 41 | 100.0 | 90.2 | 34.1 | 56.1 | 2.4 | 2.4 | 0.0 | 7.3 |
| 駕駛/技工/工友 | 14 | 100.0 | 92.9 | 21.4 | 71.4 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 7.1 |
| 臨時人員 | 89 | 100.0 | 93.3 | 43.8 | 49.4 | 2.2 | 2.2 | 0.0 | 4.5 |
| 未填答 | 11 | 100.0 | 90.9 | 9.1 | 81.8 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 9.1 |
| 服務年資 | # | | | | | | | | |
| 未滿5年 | 89 | 100.0 | 96.6 | 41.6 | 55.1 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 3.4 |
| 5-9年 | 44 | 100.0 | 90.9 | 34.1 | 56.8 | 6.8 | 6.8 | 0.0 | 2.3 |
| 10-14年 | 46 | 100.0 | 89.1 | 32.6 | 56.5 | 6.5 | 4.3 | 2.2 | 4.3 |
| 15-19年 | 60 | 100.0 | 88.3 | 35.0 | 53.3 | 1.7 | 1.7 | 0.0 | 10.0 |
| 20年以上 | 32 | 100.0 | 90.6 | 40.6 | 50.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 9.4 |
| 未填答 | 10 | 100.0 | 90.0 | 0.0 | 90.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 10.0 |

註：1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」、「**」及「***」分別表示在95%、99%及99.9%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.量表選項合併如下：例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」與「不太滿意」歸為「不滿意」，「無意見」維持原樣。

4.各題答案如有不知道或拒答，亦不加入檢定中。

5.交叉表所列之數值為修正選項後之檢定值，不過，表中仍維持原變數選項分類。

6.橫列百分比加總應該等於100%，有些不等於100%是因為四捨五入的關係。

7.四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.01之誤差。

附表6-3 工作環境之安全感(如不會受到性騷擾)?

調查對象：全體受訪者。

單位：人；%

| 項目別 | 總計 | | 滿意 | 非常滿意 | 還算滿意 | 不滿意 | 不太滿意 | 非常不滿意 | 無意見 |
|-------------|------------|--------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|------------|
| | 樣本數 | 百分比 | | | | | | | |
| 全體 | 281 | 100.0 | 92.9 | 41.6 | 51.2 | 2.1 | 1.8 | 0.4 | 5.0 |
| 服務單位 | # | | | | | | | | |
| 中區分署 | 118 | 100.0 | 90.7 | 36.4 | 54.2 | 3.4 | 3.4 | 0.0 | 5.9 |
| 新竹辦事處 | 24 | 100.0 | 95.8 | 54.2 | 41.7 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 4.2 |
| 苗栗辦事處 | 29 | 100.0 | 96.6 | 41.4 | 55.2 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 3.4 |
| 南投辦事處 | 34 | 100.0 | 85.3 | 32.4 | 52.9 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 14.7 |
| 彰化辦事處 | 36 | 100.0 | 97.2 | 33.3 | 63.9 | 2.8 | 2.8 | 0.0 | 0.0 |
| 雲林辦事處 | 40 | 100.0 | 97.5 | 65.0 | 32.5 | 2.5 | 0.0 | 2.5 | 0.0 |
| 性別 | # | | | | | | | | |
| 男 | 128 | 100.0 | 87.5 | 39.8 | 47.7 | 3.9 | 3.1 | 0.8 | 8.6 |
| 女 | 145 | 100.0 | 97.2 | 44.8 | 52.4 | 0.7 | 0.7 | 0.0 | 2.1 |
| 未填答 | 8 | 100.0 | 100.0 | 12.5 | 87.5 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| 年齡 | # | | | | | | | | |
| 39歲以下 | 89 | 100.0 | 95.5 | 43.8 | 51.7 | 2.2 | 2.2 | 0.0 | 2.2 |
| 40-49歲 | 110 | 100.0 | 90.0 | 45.5 | 44.5 | 3.6 | 2.7 | 0.9 | 6.4 |
| 50歲以上 | 71 | 100.0 | 93.0 | 36.6 | 56.3 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 7.0 |
| 未填答 | 11 | 100.0 | 100.0 | 18.2 | 81.8 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| 職務 | # | | | | | | | | |
| 職員 | 126 | 100.0 | 92.9 | 43.7 | 49.2 | 2.4 | 2.4 | 0.0 | 4.8 |
| 聘僱人員 | 41 | 100.0 | 95.1 | 41.5 | 53.7 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 4.9 |
| 駕駛/技工/工友 | 14 | 100.0 | 92.9 | 21.4 | 71.4 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 7.1 |
| 臨時人員 | 89 | 100.0 | 91.0 | 44.9 | 46.1 | 3.4 | 2.2 | 1.1 | 5.6 |
| 未填答 | 11 | 100.0 | 100.0 | 18.2 | 81.8 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| 服務年資 | # | | | | | | | | |
| 未滿5年 | 89 | 100.0 | 96.6 | 48.3 | 48.3 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 3.4 |
| 5-9年 | 44 | 100.0 | 93.2 | 50.0 | 43.2 | 6.8 | 6.8 | 0.0 | 0.0 |
| 10-14年 | 46 | 100.0 | 93.5 | 37.0 | 56.5 | 2.2 | 2.2 | 0.0 | 4.3 |
| 15-19年 | 60 | 100.0 | 86.7 | 36.7 | 50.0 | 3.3 | 1.7 | 1.7 | 10.0 |
| 20年以上 | 32 | 100.0 | 90.6 | 37.5 | 53.1 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 9.4 |
| 未填答 | 10 | 100.0 | 100.0 | 10.0 | 90.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |

註：1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」、「**」及「***」分別表示在95%、99%及99.9%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.量表選項合併如下：例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」與「不太滿意」歸為「不滿意」，「無意見」維持原樣。

4.各題答案如有不知道或拒答，亦不加入檢定中。

5.交叉表所列之數值為修正選項後之檢定值，不過，表中仍維持原變數選項分類。

6.橫列百分比加總應該等於100%，有些不等於100%是因為四捨五入的關係。

7.四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.01之誤差。

附表7 整體來說，請問您滿不滿意目前的工作？

調查對象：全體受訪者。

單位：人；%

| 項目別 | 總計 | | 滿意 | 非常滿意 | 還算滿意 | 不滿意 | 不太滿意 | 非常不滿意 | 無意見 |
|----------------|------------|--------------|-------------|------------|-------------|------------|------------|------------|-------------|
| | 樣本數 | 百分比 | | | | | | | |
| 全體 | 281 | 100.0 | 76.5 | 8.9 | 67.6 | 5.3 | 5.3 | 0.0 | 18.1 |
| 服務單位 *# | | | | | | | | | |
| 中區分署 | 118 | 100.0 | 69.5 | 5.9 | 63.6 | 4.2 | 4.2 | 0.0 | 26.3 |
| 新竹辦事處 | 24 | 100.0 | 95.8 | 20.8 | 75.0 | 4.2 | 4.2 | 0.0 | 0.0 |
| 苗栗辦事處 | 29 | 100.0 | 89.7 | 6.9 | 82.8 | 3.4 | 3.4 | 0.0 | 6.9 |
| 南投辦事處 | 34 | 100.0 | 67.6 | 5.9 | 61.8 | 17.6 | 17.6 | 0.0 | 14.7 |
| 彰化辦事處 | 36 | 100.0 | 80.6 | 2.8 | 77.8 | 2.8 | 2.8 | 0.0 | 16.7 |
| 雲林辦事處 | 40 | 100.0 | 80.0 | 20.0 | 60.0 | 2.5 | 2.5 | 0.0 | 17.5 |
| 性別 | | | | | | | | | |
| 男 | 128 | 100.0 | 78.9 | 10.9 | 68.0 | 7.8 | 7.8 | 0.0 | 13.3 |
| 女 | 145 | 100.0 | 77.2 | 7.6 | 69.7 | 3.4 | 3.4 | 0.0 | 19.3 |
| 未填答 | 8 | 100.0 | 25.0 | 0.0 | 25.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 75.0 |
| 年齡 | | | | | | | | | |
| 39歲以下 | 89 | 100.0 | 80.9 | 7.9 | 73.0 | 4.5 | 4.5 | 0.0 | 14.6 |
| 40-49歲 | 110 | 100.0 | 74.5 | 10.0 | 64.5 | 8.2 | 8.2 | 0.0 | 17.3 |
| 50歲以上 | 71 | 100.0 | 78.9 | 9.9 | 69.0 | 2.8 | 2.8 | 0.0 | 18.3 |
| 未填答 | 11 | 100.0 | 45.5 | 0.0 | 45.5 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 54.5 |
| 職務 # | | | | | | | | | |
| 職員 | 126 | 100.0 | 81.7 | 8.7 | 73.0 | 4.8 | 4.8 | 0.0 | 13.5 |
| 聘僱人員 | 41 | 100.0 | 70.7 | 9.8 | 61.0 | 2.4 | 2.4 | 0.0 | 26.8 |
| 駕駛/技工/工友 | 14 | 100.0 | 71.4 | 14.3 | 57.1 | 7.1 | 7.1 | 0.0 | 21.4 |
| 臨時人員 | 89 | 100.0 | 76.4 | 7.9 | 68.5 | 7.9 | 7.9 | 0.0 | 15.7 |
| 未填答 | 11 | 100.0 | 45.5 | 9.1 | 36.4 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 54.5 |
| 服務年資 # | | | | | | | | | |
| 未滿5年 | 89 | 100.0 | 86.5 | 7.9 | 78.7 | 3.4 | 3.4 | 0.0 | 10.1 |
| 5-9年 | 44 | 100.0 | 75.0 | 11.4 | 63.6 | 9.1 | 9.1 | 0.0 | 15.9 |
| 10-14年 | 46 | 100.0 | 80.4 | 13.0 | 67.4 | 2.2 | 2.2 | 0.0 | 17.4 |
| 15-19年 | 60 | 100.0 | 70.0 | 5.0 | 65.0 | 6.7 | 6.7 | 0.0 | 23.3 |
| 20年以上 | 32 | 100.0 | 68.8 | 12.5 | 56.3 | 9.4 | 9.4 | 0.0 | 21.9 |
| 未填答 | 10 | 100.0 | 40.0 | 0.0 | 40.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 60.0 |

註：1.統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)。

2.「*」、「**」及「***」分別表示在95%、99%及99.9%的信心水準下，基本問題與題目問項為顯著差異。

表示細格期望值小於5的比率超過20%或最小的預期個數小於1，不適用卡方檢定。

3.量表選項合併如下：例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」與「不太滿意」歸為「不滿意」，「無意見」維持原樣。

4.各題答案如有不知道或拒答，亦不加入檢定中。

5.交叉表所列之數值為修正選項後之檢定值，不過，表中仍維持原變數選項分類。

6.橫列百分比加總應該等於100%，有些不等於100%是因為四捨五入的關係。

7.四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.01之誤差。

附表8.就前面所提及的工作內容、管理與環境等項目中，請問您最重視哪三項？

調查對象：全體受訪者。

單位：人；%

| 項目別 | 總計 | | 工作遇困難時，長官與同仁的協助 | 長官對您工作付出給予的肯定與認同 | 目前被賦予的工作量及要求 | 與單位內同仁在業務上溝通合作情形 | 工作帶給您的滿足感或成就感 | 自身能力勝任目前工作的程度 | 辦公環境舒適度(如座位空間/光線/清潔) |
|-------------|------------|--------------|-----------------|------------------|--------------|------------------|---------------|---------------|----------------------|
| | 樣本數 | 百分比 | | | | | | | |
| 全體 | 281 | 100.0 | 59.8 | 42.3 | 40.2 | 23.5 | 22.4 | 22.1 | 22.1 |
| 服務單位 | | | | | | | | | |
| 中區分署 | 118 | 100.0 | 64.4 | 42.4 | 39.8 | 24.6 | 21.2 | 21.2 | 26.3 |
| 新竹辦事處 | 24 | 100.0 | 66.7 | 50.0 | 37.5 | 29.2 | 25.0 | 25.0 | 16.7 |
| 苗栗辦事處 | 29 | 100.0 | 62.1 | 44.8 | 51.7 | 20.7 | 20.7 | 34.5 | 10.3 |
| 南投辦事處 | 34 | 100.0 | 61.8 | 26.5 | 41.2 | 20.6 | 26.5 | 26.5 | 20.6 |
| 彰化辦事處 | 36 | 100.0 | 33.3 | 33.3 | 52.8 | 27.8 | 11.1 | 13.9 | 25.0 |
| 雲林辦事處 | 40 | 100.0 | 62.5 | 57.5 | 22.5 | 17.5 | 32.5 | 17.5 | 20.0 |
| 性別 | | | | | | | | | |
| 男 | 128 | 100.0 | 66.4 | 43.0 | 49.2 | 23.4 | 25.0 | 21.1 | 17.2 |
| 女 | 145 | 100.0 | 55.2 | 42.1 | 32.4 | 24.8 | 21.4 | 24.1 | 27.6 |
| 未填答 | 8 | 100.0 | 37.5 | 37.5 | 37.5 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| 年齡 | | | | | | | | | |
| 39歲以下 | 89 | 100.0 | 62.9 | 41.6 | 43.8 | 20.2 | 19.1 | 20.2 | 20.2 |
| 40-49歲 | 110 | 100.0 | 60.9 | 44.5 | 40.9 | 23.6 | 24.5 | 21.8 | 11.8 |
| 50歲以上 | 71 | 100.0 | 59.2 | 42.3 | 35.2 | 28.2 | 26.8 | 25.4 | 40.8 |
| 未填答 | 11 | 100.0 | 27.3 | 27.3 | 36.4 | 18.2 | 0.0 | 18.2 | 18.2 |
| 職務 | | | | | | | | | |
| 職員 | 126 | 100.0 | 58.7 | 44.4 | 39.7 | 26.2 | 28.6 | 22.2 | 12.7 |
| 聘僱人員 | 41 | 100.0 | 70.7 | 36.6 | 39.0 | 17.1 | 26.8 | 19.5 | 29.3 |
| 駕駛/技工/工友 | 14 | 100.0 | 50.0 | 50.0 | 42.9 | 28.6 | 14.3 | 28.6 | 64.3 |
| 臨時人員 | 89 | 100.0 | 60.7 | 41.6 | 41.6 | 23.6 | 15.7 | 24.7 | 25.8 |
| 未填答 | 11 | 100.0 | 36.4 | 36.4 | 36.4 | 9.1 | 0.0 | 0.0 | 18.2 |
| 服務年資 | | | | | | | | | |
| 未滿5年 | 89 | 100.0 | 60.7 | 38.2 | 39.3 | 21.3 | 23.6 | 28.1 | 15.7 |
| 5-9年 | 44 | 100.0 | 52.3 | 45.5 | 54.5 | 18.2 | 15.9 | 11.4 | 11.4 |
| 10-14年 | 46 | 100.0 | 73.9 | 34.8 | 41.3 | 30.4 | 21.7 | 19.6 | 32.6 |
| 15-19年 | 60 | 100.0 | 58.3 | 53.3 | 31.7 | 23.3 | 30.0 | 23.3 | 21.7 |
| 20年以上 | 32 | 100.0 | 59.4 | 43.8 | 40.6 | 28.1 | 21.9 | 25.0 | 40.6 |
| 未填答 | 10 | 100.0 | 30.0 | 30.0 | 30.0 | 20.0 | 0.0 | 10.0 | 20.0 |

註：本題為複選題。

附表8.就前面所提及的工作內容、管理與環境等項目中，請問您最重視哪三項？(續1)

調查對象：全體受訪者。

單位：人；%

| 項目別 | 總計 | | 機關提供應付工作所需的專業訓練 | 長官交辦業務之授權及裁量程度 | 工作晉升機會(或考評)的公平性 | 與其他單位同仁在業務上溝通合作情形 | 鼓勵員工持續學習與成長的措施 | 向機關反應意見之處理效率 |
|-------------|------------|--------------|-----------------|----------------|-----------------|-------------------|----------------|--------------|
| | 樣本數 | 百分比 | | | | | | |
| 全體 | 281 | 100.0 | 19.6 | 16.4 | 15.3 | 14.6 | 12.1 | 9.6 |
| 服務單位 | | | | | | | | |
| 中區分署 | 118 | 100.0 | 24.6 | 19.5 | 14.4 | 17.8 | 13.6 | 11.0 |
| 新竹辦事處 | 24 | 100.0 | 4.2 | 8.3 | 12.5 | 16.7 | 20.8 | 12.5 |
| 苗栗辦事處 | 29 | 100.0 | 13.8 | 17.2 | 17.2 | 0.0 | 3.4 | 3.4 |
| 南投辦事處 | 34 | 100.0 | 20.6 | 8.8 | 17.6 | 8.8 | 11.8 | 2.9 |
| 彰化辦事處 | 36 | 100.0 | 19.4 | 25.0 | 16.7 | 11.1 | 5.6 | 16.7 |
| 雲林辦事處 | 40 | 100.0 | 17.5 | 10.0 | 15.0 | 22.5 | 15.0 | 7.5 |
| 性別 | | | | | | | | |
| 男 | 128 | 100.0 | 17.2 | 17.2 | 16.4 | 15.6 | 10.2 | 8.6 |
| 女 | 145 | 100.0 | 22.8 | 16.6 | 15.2 | 14.5 | 14.5 | 11.0 |
| 未填答 | 8 | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| 年齡 | | | | | | | | |
| 39歲以下 | 89 | 100.0 | 18.0 | 15.7 | 19.1 | 16.9 | 18.0 | 10.1 |
| 40-49歲 | 110 | 100.0 | 17.3 | 17.3 | 10.9 | 14.5 | 9.1 | 10.9 |
| 50歲以上 | 71 | 100.0 | 26.8 | 18.3 | 19.7 | 12.7 | 11.3 | 8.5 |
| 未填答 | 11 | 100.0 | 9.1 | 0.0 | 0.0 | 9.1 | 0.0 | 0.0 |
| 職務 | | | | | | | | |
| 職員 | 126 | 100.0 | 26.2 | 15.9 | 16.7 | 17.5 | 12.7 | 9.5 |
| 聘僱人員 | 41 | 100.0 | 19.5 | 9.8 | 12.2 | 14.6 | 4.9 | 9.8 |
| 駕駛/技工/工友 | 14 | 100.0 | 14.3 | 21.4 | 28.6 | 0.0 | 21.4 | 7.1 |
| 臨時人員 | 89 | 100.0 | 12.4 | 21.3 | 14.6 | 14.6 | 14.6 | 10.1 |
| 未填答 | 11 | 100.0 | 9.1 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 9.1 |
| 服務年資 | | | | | | | | |
| 未滿5年 | 89 | 100.0 | 23.6 | 18.0 | 18.0 | 14.6 | 11.2 | 5.6 |
| 5-9年 | 44 | 100.0 | 18.2 | 13.6 | 15.9 | 15.9 | 15.9 | 15.9 |
| 10-14年 | 46 | 100.0 | 23.9 | 19.6 | 10.9 | 15.2 | 8.7 | 4.3 |
| 15-19年 | 60 | 100.0 | 5.0 | 16.7 | 13.3 | 18.3 | 16.7 | 13.3 |
| 20年以上 | 32 | 100.0 | 34.4 | 15.6 | 21.9 | 9.4 | 9.4 | 15.6 |
| 未填答 | 10 | 100.0 | 10.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |

註：本題為複選題。

附表8.就前面所提及的工作內容、管理與環境等項目中，請問您最重視哪三項？(完)

調查對象：全體受訪者。

單位：人；%

| 項目別 | 總計 | | 機關內部各項訊息公開的即時性 | 機關提供專業訓練以外的教育訓練 | 工作環境之安全設備(如防災/保全/安全設施等) | 機關內部各項訊息公開程度 | 工作環境之安全感(如不會受到性騷擾) | 未填答 |
|-------------|------------|--------------|----------------|-----------------|-------------------------|--------------|--------------------|------------|
| | 樣本數 | 百分比 | | | | | | |
| 全體 | 281 | 100.0 | 7.8 | 7.8 | 7.1 | 6.0 | 5.7 | 3.9 |
| 服務單位 | | | | | | | | |
| 中區分署 | 118 | 100.0 | 6.8 | 7.6 | 9.3 | 7.6 | 5.9 | 3.4 |
| 新竹辦事處 | 24 | 100.0 | 0.0 | 8.3 | 4.2 | 4.2 | 4.2 | 0.0 |
| 苗栗辦事處 | 29 | 100.0 | 3.4 | 3.4 | 3.4 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| 南投辦事處 | 34 | 100.0 | 14.7 | 8.8 | 5.9 | 5.9 | 0.0 | 8.8 |
| 彰化辦事處 | 36 | 100.0 | 16.7 | 13.9 | 13.9 | 2.8 | 11.1 | 2.8 |
| 雲林辦事處 | 40 | 100.0 | 5.0 | 5.0 | 0.0 | 10.0 | 10.0 | 7.5 |
| 性別 | | | | | | | | |
| 男 | 128 | 100.0 | 7.8 | 7.8 | 4.7 | 7.0 | 3.1 | 1.6 |
| 女 | 145 | 100.0 | 8.3 | 8.3 | 9.7 | 5.5 | 8.3 | 2.8 |
| 未填答 | 8 | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 62.5 |
| 年齡 | | | | | | | | |
| 39歲以下 | 89 | 100.0 | 7.9 | 5.6 | 5.6 | 3.4 | 9.0 | 1.1 |
| 40-49歲 | 110 | 100.0 | 7.3 | 10.0 | 7.3 | 7.3 | 4.5 | 2.7 |
| 50歲以上 | 71 | 100.0 | 9.9 | 8.5 | 9.9 | 8.5 | 4.2 | 2.8 |
| 未填答 | 11 | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 45.5 |
| 職務 | | | | | | | | |
| 職員 | 126 | 100.0 | 6.3 | 4.8 | 2.4 | 6.3 | 3.2 | 4.0 |
| 聘僱人員 | 41 | 100.0 | 7.3 | 9.8 | 7.3 | 7.3 | 7.3 | 0.0 |
| 駕駛/技工/工友 | 14 | 100.0 | 14.3 | 14.3 | 21.4 | 7.1 | 0.0 | 7.1 |
| 臨時人員 | 89 | 100.0 | 10.1 | 11.2 | 12.4 | 5.6 | 9.0 | 0.0 |
| 未填答 | 11 | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 9.1 | 45.5 |
| 服務年資 | | | | | | | | |
| 未滿5年 | 89 | 100.0 | 5.6 | 3.4 | 3.4 | 5.6 | 6.7 | 3.4 |
| 5-9年 | 44 | 100.0 | 6.8 | 11.4 | 2.3 | 2.3 | 4.5 | 2.3 |
| 10-14年 | 46 | 100.0 | 15.2 | 15.2 | 10.9 | 13.0 | 4.3 | 0.0 |
| 15-19年 | 60 | 100.0 | 10.0 | 6.7 | 11.7 | 3.3 | 6.7 | 1.7 |
| 20年以上 | 32 | 100.0 | 3.1 | 9.4 | 12.5 | 9.4 | 6.3 | 3.1 |
| 未填答 | 10 | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 50.0 |

註：本題為複選題。