

中華民國 105 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 105 年 8 月



## 目 錄

調查摘要	8
第一章 調查目的與內容	13
第二章 研究設計與方法	15
第三章 資料分析方法	16
第四章 問卷回收結果與樣本結構	20
第五章 調查結果	23
<b>第一節 上司領導</b>	<b>24</b>
一、長官對您工作付出給予的肯定與認同	24
二、長官交辦業務之授權及裁量程度	27
三、工作晉升機會(或考評)的公平性	30
<b>第二節 工作條件</b>	<b>31</b>
一、工作帶給您的滿足感或成就感	31
二、目前被賦予的工作量及要求	34
三、自身能力勝任目前工作的程度	37
<b>第三節 同事關係</b>	<b>40</b>
一、工作遇到困難時，長官與同仁的協助	40
二、與單位內同仁在業務上溝通合作情形	43
三、與其他單位同仁在業務上溝通合作情形	46
<b>第四節 工作支援</b>	<b>49</b>
一、機關內部各項訊息公開程度	49
二、機關內部各項訊息公開的即時性	52
三、向機關反應意見之處理效率	55
<b>第五節 教育訓練</b>	<b>58</b>
一、機關提供應付工作所需的專業訓練	58
二、機關提供專業訓練以外的教育訓練	61
三、鼓勵員工持續學習與成長的措施	64
<b>第六節 工作環境</b>	<b>67</b>
一、辦公環境的舒適度	67
二、工作環境之安全設備	70
三、工作環境之安全感	73
<b>第七節 滿意度彙整與建言</b>	<b>76</b>
一、目前工作滿意度	76
二、各面向滿意度彙整	79

三、各項指標滿意度彙整-----	85
四、各項指標重視度-----	87
五、重要度-滿意度模型分析-----	88
六、各項指標不滿意原因彙整-----	91
七、各面向及各項指標年度比較-----	93
八、有何其他寶貴建議-----	100
<b>第六章 結論與建議-----</b>	<b>101</b>
<b>附錄一 財政部國有財產署中區分署 105 年員工滿意度調查問卷-----</b>	<b>105</b>
<b>附錄二 單題百分比-----</b>	<b>107</b>
<b>附錄三 信效度分析-----</b>	<b>113</b>
<b>附錄四 統計表-----</b>	<b>116</b>

## 表目錄

表 4-1 內部同仁問卷回收統計表	20
表 4-2 樣本適合度檢定	20
表 4-3 內部同仁樣本結構	22
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	25
表 5-1-1-2 「長官對您工作付出給予的肯定與認同」滿意度—按單位及年度分	26
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	28
表 5-1-2-2 「長官交辦業務之授權及裁量程度」滿意度—按單位及年度分	29
表 5-2-1-1 「工作帶給您的滿足感或成就感」滿意度-按年度別分	32
表 5-2-1-2 「工作帶給您的滿足感或成就感」滿意度—按單位及年度分	33
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	35
表 5-2-2-2 「目前被賦予的工作量及要求」滿意度—按單位及年度分	36
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	38
表 5-2-3-2 「自身能力勝任目前工作的程度」滿意度—按單位及年度分	39
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	41
表 5-3-1-2 「工作遇到困難時，長官與同仁的協助」滿意度—按單位及年度分	42
表 5-3-2-1 「與單位內同仁在業務上溝通合作情形」滿意度-按年度別分	44
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	45
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	47
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	48
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	50
表 5-4-1-2 「機關內部各項訊息公開程度」滿意度—按單位及年度分	51
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	53
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	54
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	56
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	57
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	59
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	60
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	62
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	63
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	65
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	66
表 5-6-1-1 「辦公環境的舒適度」滿意度-按年度別分	68

表 5-6-1-2 「辦公環境的舒適度」滿意度—按單位及年度分	69
表 5-6-2-1 「工作環境之安全設備」滿意度-按年度別分	71
表 5-6-2-2 「工作環境之安全設備」滿意度—按單位及年度分	72
表 5-6-3-1 「工作環境之安全感」滿意度-按年度別分	74
表 5-6-3-2 「工作環境之安全感」滿意度—按單位及年度分	75
表 5-7-1-1 「目前工作」滿意度-按年度別分	77
表 5-7-1-2 「目前工作」滿意度—按單位及年度分	78
表 5-7-2-1 「上司領導」滿意度彙整—按單位別分	79
表 5-7-2-2 「工作條件」滿意度彙整—按單位別分	80
表 5-7-2-3 「同事關係」滿意度彙整—按單位別分	81
表 5-7-2-4 「工作支援」滿意度彙整—按單位別分	82
表 5-7-2-5 「教育訓練」滿意度彙整—按單位別分	83
表 5-7-2-6 「工作環境」滿意度彙整—按單位別分	84
表 5-7-3-1 六大面向滿意度彙整—按單位別分	85
表 5-7-3-2 各項指標表現排名	86
表 5-7-5 各項指標重要度-滿意度模型	89
表 5-7-6 各項指標不滿意原因彙整	91
表 5-7-7-1 六大面向滿意度年度比較	93
表 5-7-7-2 六大面向滿意度年度比較—按單位別分	94
表 5-7-7-3 各項指標年度比較	95
表 5-7-7-4 各項指標年度比較—按單位別分	97
表 A-1 投入信效度分析之調查題目	113
表 A-2 信度分析結果	114
表 A-3 調查結果之效度分析	115

## 圖目錄

圖 4-1 內部同仁樣本結構	21
圖 5-1-1-1 「長官對您工作付出給予的肯定與認同」滿意度	24
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	24
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	25
圖 5-1-2-1 「長官交辦業務之授權及裁量程度」滿意度	27
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	27
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	28
圖 5-1-3-1 「工作晉升機會(或考評)的公平性」滿意度	30
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	30
圖 5-2-1-1 「工作帶給您的滿足感或成就感」滿意度	31
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	31
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	32
圖 5-2-2-1 「目前被賦予的工作量及要求」滿意度	34
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	34
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	35
圖 5-2-3-1 「自身能力勝任目前工作的程度」滿意度	37
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	37
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	38
圖 5-3-1-1 「工作遇到困難時，長官與同仁的協助」滿意度	40
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	40
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	41
圖 5-3-2-1 「與單位內同仁在業務上溝通合作情形」滿意度	43
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	43
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	44
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	46
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	46
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	47
圖 5-4-1-1 「機關內部各項訊息公開程度」滿意度	49
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	49
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	50
圖 5-4-2-1 「機關內部各項訊息公開的即時性」滿意度	52
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	52

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	53
圖 5-4-3-1	「向機關反應意見之處理效率」滿意度	55
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	55
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	56
圖 5-5-1-1	「機關提供應付工作所需的專業訓練」滿意度	58
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	58
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	59
圖 5-5-2-1	「機關提供專業訓練以外的教育訓練」滿意度	61
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	61
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	62
圖 5-5-3-1	「鼓勵員工持續學習與成長的措施」滿意度	64
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	64
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	65
圖 5-6-1-1	「辦公環境的舒適度」滿意度	67
圖 5-6-1-2	「辦公環境的舒適度」滿意度-按同仁屬性分	67
圖 5-6-1-3	「辦公環境的舒適度」滿意度-按年度別分	68
圖 5-6-2-1	「工作環境之安全設備」滿意度	70
圖 5-6-2-2	「工作環境之安全設備」滿意度-按同仁屬性分	70
圖 5-6-2-3	「工作環境之安全設備」滿意度-按年度別分	71
圖 5-6-3-1	「工作環境之安全感」滿意度	73
圖 5-6-3-2	「工作環境之安全感」滿意度-按同仁屬性分	73
圖 5-6-3-3	「工作環境之安全感」滿意度-按年度別分	74
圖 5-7-1-1	「目前工作」滿意度	76
圖 5-7-1-2	「目前工作」滿意度-按同仁屬性分	76
圖 5-7-1-3	「目前工作」滿意度-按年度別分	77
圖 5-7-2-1	「上司領導」滿意度彙整	79
圖 5-7-2-2	「工作條件」滿意度彙整	80
圖 5-7-2-3	「同事關係」滿意度彙整	81
圖 5-7-2-4	「工作支援」滿意度彙整	82
圖 5-7-2-5	「教育訓練」滿意度彙整	83
圖 5-7-2-6	「工作環境」滿意度彙整	84
圖 5-7-3	六大面向滿意度彙整	85
圖 5-7-4	最重視哪三項指標	87

圖 5-7-5-1 六大面項重要度-滿意度知覺圖-----	88
圖 5-7-5-2 各項指標重要度-滿意度知覺圖-----	90
圖 5-7-7 六大面向滿意度年度比較-----	93
圖 5-7-8 對「要讓同仁工作勝任愉快、積極主動」之建議-----	100

## 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 105 年度內部同仁滿意度調查」。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 105 年 6 月 13 日至 6 月 30 日止，調查方式為發放紙本問卷，同仁自行填寫問卷後，再由各機關自行催收問卷。共寄發 322 份，回收有效問卷 282 份，回收率為 87.6%，在 95% 的信心水準下，最大抽樣誤差為±2.06 個百分點。重要調查結果摘述如下：

### 一、「上司領導」面向

「上司領導」三項指標滿意度皆高於五成六，其中「長官對您工作付出給予的肯定與認同」滿意度達七成一。

與 104 年下半年調查比較，卡方檢定顯示「長官對您工作付出給予的肯定與認同」和「長官交辦業務之授權及裁量程度」滿意度均明顯上升。

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	104 年 下半年 (1)	105 年 (2)	近二次調查比較		重要度-滿意度 模型
				差距(2)-(1)	檢定結果	
長官對您工作付出給予的肯定與認同	滿意	56.3	71.3	+15.0	*	I
	不滿意	3.4	0.7	-2.7		
	尚可/未填答	40.3	28.0	-12.3		
長官交辦業務之授權及裁量程度	滿意	58.4	68.1	+9.7	*	II
	不滿意	5.1	0.7	-4.4		
	尚可/未填答	36.5	31.2	-5.3		
工作晉升機會(或考評)的公平性	滿意	-	56.0	-		III
	不滿意	-	3.5	-		
	尚可/未填答	-	40.4	-		

### 二、「工作條件」面向

「工作條件」三項指標滿意度皆高於四成七，其中「自身能力勝任目前工作的程度」滿意度達六成一。

與 104 年下半年調查比較，三項指標滿意度皆上升，卡方檢定顯示「工作帶給您的滿足感或成就感」和「目前被賦予的工作量及要求」近二次調查有顯著差異。

重要度-滿意度模型分析，「工作帶給您的滿足感或成就感」、「目前被賦予的工作量及要求」及「自身能力勝任目前工作的程度」三項指標均落在「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	104年 下半年 (1)	105年 (2)	近二次調查比較		重要度-滿意度 模型
				差距(2)-(1)	檢定結果	
工作帶給您的滿足感或成就感	滿意	47.1	55.0	+7.9	*	IV
	不滿意	6.1	2.5	-3.7		
	尚可/未填答	46.8	42.6	-4.2		
目前被賦予的工作量及要求	滿意	38.9	47.5	+8.6	*	IV
	不滿意	11.6	3.9	-7.7		
	尚可/未填答	49.5	48.6	-0.9		
自身能力勝任目前工作的程度	滿意	52.9	60.6	+7.7		IV
	不滿意	5.1	2.8	-2.3		
	尚可/未填答	42.0	36.5	-5.5		

### 三、「同事關係」面向

衡量「同事關係」三項指標滿意度皆高於六成七，其中「與單位內同仁在業務上溝通合作情形」滿意度達七成九。

與 104 年下半年調查比較，三項指標滿意度皆上升，卡方檢定顯示「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「與其他單位同仁在業務上溝通合作情形」近二次調查有顯著差異。

重要度-滿意度模型分析，「與其他單位同仁在業務上溝通合作情形」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	104年 下半年 (1)	105年 (2)	近二次調查比較		重要度-滿意度 模型
				差距(2)-(1)	檢定結果	
工作遇困難時，長官與同仁的協助	滿意	60.4	77.3	+16.9	*	I
	不滿意	5.5	1.4	-4.0		
	尚可/未填答	34.1	21.3	-12.9		
與單位內同仁在業務上溝通合作情形	滿意	69.6	78.7	+9.1	*	I
	不滿意	2.7	1.4	-1.3		
	尚可/未填答	27.6	19.9	-7.8		
與其他單位同仁在業務上溝通合作情形	滿意	60.4	67.0	+6.6	*	III
	不滿意	4.1	1.1	-3.0		
	尚可/未填答	35.5	31.9	-3.6		

#### 四、「工作支援」面向

衡量「工作支援」三項指標滿意度皆高於五成八，其中「機關內部各項訊息公開程度」滿意度達七成三。

與 104 年下半年調查比較，三項指標滿意度皆上升，卡方檢定顯示「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」及「向機關反應意見之處理效率」近二次調查有顯著差異。

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	104 年 下半年 (1)	105 年 (2)	近二次調查比較		重要度-滿意度 模型
				差距(2)-(1)	檢定結果	
機關內部各項訊息公開程度	滿意	62.8	73.4	+10.6	*	II
	不滿意	2.7	0.4	-2.4		
	尚可/未填答	34.5	26.2	-8.2		
機關內部各項訊息公開的即時性	滿意	61.4	70.6	+9.1	*	II
	不滿意	3.1	0.0	-3.1		
	尚可/未填答	35.5	29.4	-6.1		
向機關反應意見之處理效率	滿意	48.1	58.5	+10.4	*	III
	不滿意	7.5	1.4	-6.1		
	尚可/未填答	44.4	40.1	-4.3		

#### 五、「教育訓練」面向

衡量「教育訓練」三項指標滿意度皆高於五成七，其中「機關提供專業訓練以外的教育訓練」滿意度達六成三。

與 104 年下半年調查比較，三項指標滿意度皆上升，卡方檢定顯示「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」近二次調查有顯著差異。

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	104年 下半年 (1)	105年 (2)	近二次調查比較		重要度-滿意度 模型
				差距(2)-(1)	檢定結果	
機關提供應付工作所需的專業訓練	滿意	48.1	57.8	+9.7	*	III
	不滿意	8.2	3.2	-5.0		
	尚可/未填答	43.7	39.0	-4.7		
機關提供專業訓練以外的教育訓練	滿意	45.7	62.8	+17.0	*	III
	不滿意	7.2	1.4	-5.7		
	尚可/未填答	47.1	35.8	-11.3		
鼓勵員工持續學習與成長的措施	滿意	50.2	60.3	+10.1	*	III
	不滿意	8.2	2.1	-6.1		
	尚可/未填答	41.6	37.6	-4.0		

## 六、「工作環境」面向

衡量「工作環境」三項指標滿意度皆高於七成八，其中「工作環境之安全感」滿意度達八成七。

與104年下半年調查比較，三項指標滿意度皆上升，卡方檢定顯示「辦公環境舒適度」及「工作環境之安全設備」近二次調查有顯著差異。

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	104年 下半年 (1)	105年 (2)	近二次調查比較		重要度-滿意度 模型
				差距(2)-(1)	檢定結果	
辦公環境 舒適度	滿意	65.9	78.0	+12.1	*	I
	不滿意	7.5	2.8	-4.7		
	尚可/未填答	26.6	19.1	-7.5		
工作環境之安全 設備	滿意	71.0	86.2	+15.2	*	II
	不滿意	2.7	0.4	-2.4		
	尚可/未填答	26.3	13.5	-12.8		
工作環境之安全 感	滿意	79.5	86.5	+7.0		II
	不滿意	1.4	0.4	-1.0		
	尚可/未填答	19.1	13.1	-6.0		

## 七、整體工作滿意度

內部同仁對於「目前工作滿意度」的看法，有 53.5%表示滿意，2.1%表示不滿意，另有 44.3%未表示意見。

與 103 年下半年調查比較，「目前工作滿意度」滿意度下降，卡方檢定顯示兩次調查沒有顯著差異。

單位：%；百分點

指標	項目	103 年 下半年 (1)	105 年 (2)	近二次調查比較	
				差距(2)-(1)	檢定結果
對於目前工作 滿意度	滿意	54.8	53.5	-1.2	
	不滿意	3.5	2.1	-1.4	
	尚可/未填答	41.7	44.3	+2.6	

## 八、「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」及「自身能力勝任目前工作的程度」位於「優先改善區」，需進行檢討尋求改善

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」、「目前被賦予的工作量及要求」及「自身能力勝任目前工作的程度」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」、「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。

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均為歷次調查最佳，而六大面向所有指標滿意度均較 104 年下半年上升，宜持續保持，在穩健中求成長。
- (二)本次調查滿意度較低的項目，如「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「工作晉升機會(或考評)的公平性」等指標，需研擬相關因應措施，以提高同仁工作滿意度。
- (三)目前需優先改善的項目皆屬於「工作條件」面向，若能使工作帶給同仁滿足感或成就感，給予同仁適當的工作量及要求，並交付同仁與其自身能力相符的工作，應能有效提高同仁對工作的滿意度，同仁也因此對工作更為認同，更願意在工作崗位上付出努力，提升工作績效。
- (四)讓同仁樂於工作，建議可先從「增加人力」及「爭取論計人員加薪」著手。

## 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 105 年度內部同仁滿意度調查報告。

### 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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.長官對您工作付出給予的肯定與認同</li> <li>2.長官交辦業務之授權及裁量程度</li> <li>3.工作晉升機會(或考評)的公平性</li> </ol>
工作條件	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.工作帶給您的滿足感或成就感</li> <li>2.目前被賦予的工作量及要求</li> <li>3.自身能力勝任目前工作的程度</li> </ol>
同事關係	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.工作遇困難時，長官與同仁的協助</li> <li>2.與單位內同仁在業務上溝通合作情形</li> <li>3.與其他單位同仁在業務上溝通合作情形</li> </ol>
工作支援	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.機關內部各項訊息公開程度</li> <li>2.機關內部各項訊息公開的即時性</li> <li>3.向機關反應意見之處理效率</li> </ol>
教育訓練	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.機關提供應付工作所需的專業訓練</li> <li>2.機關提供專業訓練以外的教育訓練</li> <li>3.鼓勵員工持續學習與成長的措施</li> </ol>
工作環境	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.辦公環境舒適度(如座位空間/通風/光線/清潔等)</li> <li>2.工作環境之安全設備(如防災/保全/安全設施等)</li> <li>3.工作環境之安全感(如不會受到性騷擾)</li> </ol>
整體滿意度與建言	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.對於目前工作滿意度</li> <li>2.最重視哪三項</li> <li>3.本分署(辦事處)需在哪些方面做改善</li> </ol>
個人基本資料	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.任職單位</li> <li>2.性別</li> <li>3.年齡</li> <li>4.職務</li> <li>5.服務年資</li> </ol>

## 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 105 年度內部同仁調查報告。

### 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 322 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，再由各機關自行催收問卷。

### 七、調查執行期間

105 年 6 月 13 日至 6 月 30 日。

### 八、問卷回收率

本次調查共寄發 322 份，回收有效問卷 282 份，回收率為 87.6%

### 九、樣本數及抽樣誤差

本次調查共回收有效問卷 282 份，在 95% 的信心水準下，最大抽樣誤差為  $\pm 2.06$  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、年齡別及行政區)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、有點滿意、不太滿意、非常滿意)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  $\alpha$  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  $\alpha$  高於 0.7 為高信度，小於 0.35 則為低信度。若  $\alpha$  值愈高，表示量表內各項目衡量結愈趨一致，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內部同仁問卷調查，應回答人數為 322 人，問卷回收至 105 年 6 月 30 日截止，共回收有效問卷 282 份。有效問卷回收率為 87.6%，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	322	282	87.6%
分署長室	4	2	50.0%
接管科	15	15	100.0%
堪估科	27	18	66.7%
處分科	18	18	100.0%
管理科	14	13	92.9%
租賃科	15	8	53.3%
改良利用科	10	6	60.0%
秘書室	23	22	95.7%
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	29	100.0%
苗栗辦事處	28	24	85.7%
南投辦事處	44	38	86.4%
彰化辦事處	36	34	94.4%
雲林辦事處	38	34	89.5%

## 二、樣本適合度檢定

針對 322 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	123	43.6%	147	45.7%	$\chi^2$ (df=5) =0.99 →p=0.963 在 5% 顯著水準 下，樣本與母體分 配沒有顯著差異。
新竹辦事處	29	10.3%	29	9.0%	
苗栗辦事處	24	8.5%	28	8.7%	
南投辦事處	38	13.5%	44	13.7%	
彰化辦事處	34	12.1%	36	11.2%	
雲林辦事處	34	12.1%	38	11.8%	

### 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、室則以秘書室占比最高(7.8%)。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(43.6%)占比最高，其次依序為南投辦事處(13.5%)、彰化辦事處(12.1%)、雲林辦事處(12.1%)、新竹辦事處(10.3%)及苗栗辦事處(8.5%)。

**性別**：女性占 51.1%高於男性的 45.7%。

**年齡**：以 40-49 歲(39.0%)占比最高，其次依序為 50 歲以上(27.0%)、30-39 歲(24.5%)及 29 歲以下(5.3%)。

**目前職務**：以職員(42.2%)占比最高，其次為臨時人員(32.6%)，再其次為聘僱人員(12.4%)和駕駛/技工/工友(7.1%)。

**年資**：除 20 年以上(9.9%)外，其他服務年資皆在一成七以上。

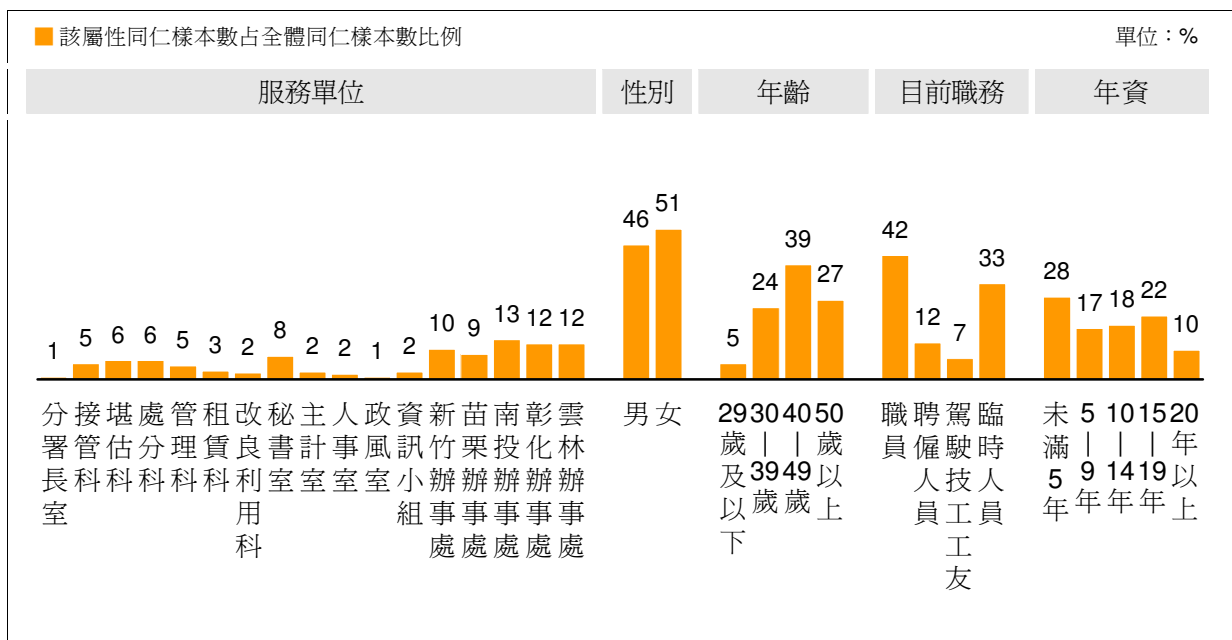


圖4-1 內部同仁樣本結構

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(%)
<b>全體</b>	282	100.0%
<b>按單位別分</b>		
分署長室	2	0.7%
接管科	15	5.3%
堪估科	18	6.4%
處分科	18	6.4%
管理科	13	4.6%
租賃科	8	2.8%
改良利用科	6	2.1%
秘書室	22	7.8%
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	29	10.3%
苗栗辦事處	24	8.5%
南投辦事處	38	13.5%
彰化辦事處	34	12.1%
雲林辦事處	34	12.1%
<b>按性別分</b>		
男性	129	45.7%
女性	144	51.1%
<b>按年齡分</b>		
29歲及以下	15	5.3%
30-39歲	69	24.5%
40-49歲	110	39.0%
50歲以上	76	27.0%
<b>按目前職務分</b>		
職員	119	42.2%
聘僱人員	35	12.4%
駕駛/技工/工友	20	7.1%
臨時人員	92	32.6%
<b>按工作年資分</b>		
未滿5年	79	28.0%
5-9年	49	17.4%
10-14年	52	18.4%
15-19年	61	21.6%
20年以上	28	9.9%

## 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

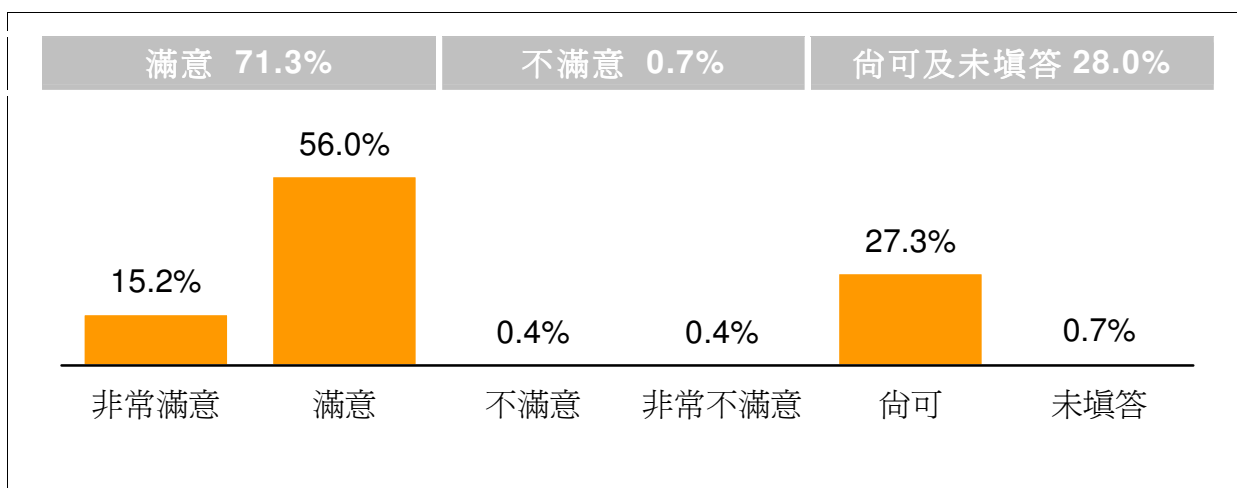
- 一、目前工作滿意度
- 二、各項指標滿意度彙整
- 三、各項指標年度比較
- 四、各項指標重視度
- 五、重要度-滿意度模型分析
- 六、有何其他寶貴建議

### 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 71.3% 表示滿意(非常滿意 15.2%、滿意 56.0%)，0.7%表示不滿意(不滿意 0.4%、非常不滿意 0.4%)，另有 27.3%表示尚可/未填答，0.7%未填答。

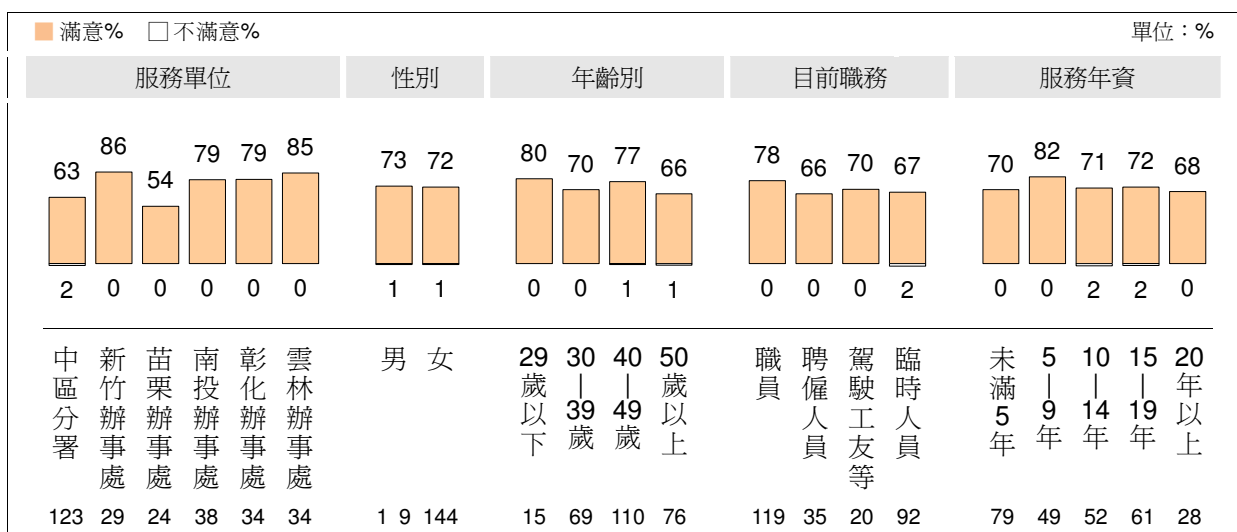


Q.請問您對「長官對您工作付出給予的肯定與認同」滿不滿意？(調查對象：本分署暨所屬辦事處內部同仁 n=282)  
 說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

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」滿意度皆遠高於不滿意度，其中新竹及雲林辦事處、29歲以下或服務5-9年同仁的滿意度均高於八成，而各屬性同仁不滿意度皆低於3%。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：\*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

104 年上半年及下半年「長官對您工作付出給予的肯定與認同」滿意度皆介於 56%~62%之間，遠低於 105 年的七成一，而歷次不滿意度皆低於 6%。【參閱圖 5-1-1-3 及表 5-1-1-1】

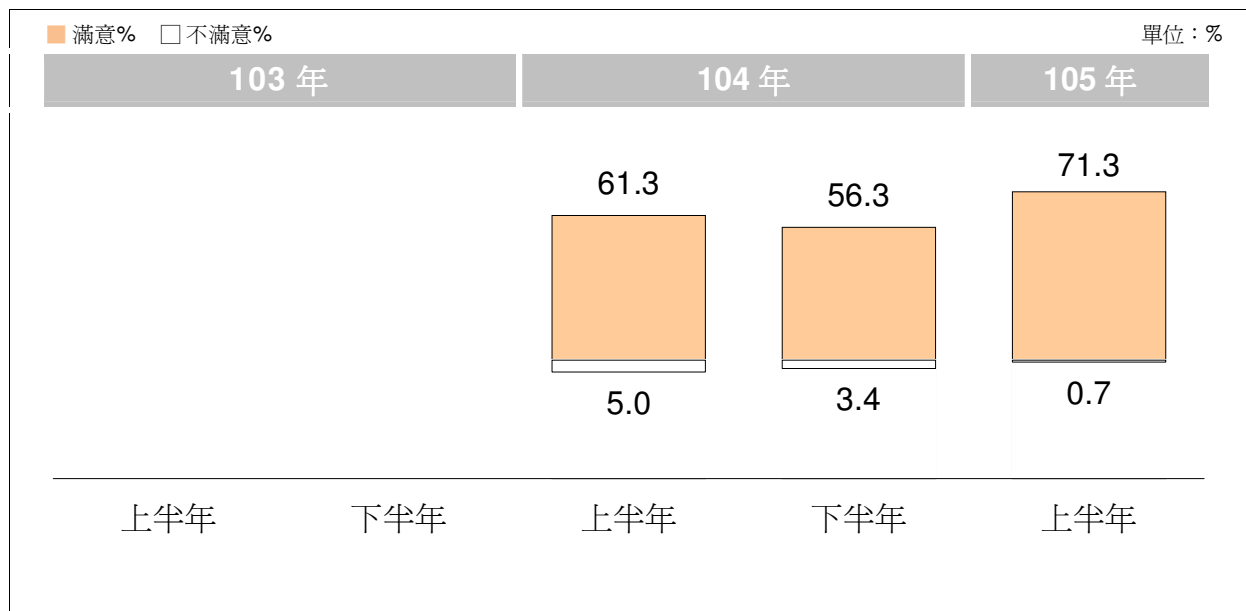


圖 5-1-1-3 「長官對您工作付出給予的肯定與認同」滿意度-按年度別分

今(105)年與 104 年下半年比較來看，滿意度上升 15.0 個百分點，不滿意度下降 2.7 個百分點，而尚可/未填答下降 12.3 個百分點；卡方檢定顯示，近二次調查結果有顯著差異。就 ridit 分析而言，以 105 年表現最佳，Kruskal-Wallis 檢定顯示，近二次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	近二次調查比較	
		上半年	下半年	上半年	下半年	上半年	差距(b)-(a)	檢定結果
樣本數		-	-	300	293	282	-	-
彙整結果	滿意 (1)+(2)	-	-	61.3	56.3	71.3	+15.0	
	不滿意 (3)+(4)	-	-	5.0	3.4	0.7	-2.7	*
	尚可/未填答	-	-	33.7	40.3	28.0	-12.3	
原始結果	非常滿意 (1)	-	-	15.0	12.3	15.2	+3.0	
	滿意 (2)	-	-	46.3	44.0	56.0	+12.0	
	尚可/未填答	-	-	33.7	40.3	28.0	-12.3	*
	不滿意 (3)	-	-	4.7	2.7	0.4	-2.4	
	非常不滿意 (4)	-	-	0.3	0.7	0.4	-0.3	
ridit 分析	ridit 值	-	-	0.507	0.534	0.457		*
	排名	-	-	2	3	1		

註：1.滿意度採卡方檢定，將量表選項合併為兩項進行檢定，例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」與「不滿意」歸為「不滿意」，「尚可」與「未填答」歸為「尚可/未填答」。

2. ridit 分析採 Kruskal-Wallis 檢定。

3. 「\*」表示在 95%信賴水準下，二次調查結果有顯著差異。

進一步分析各單位近二次調查結果比較，卡方檢定顯示，彰化及雲林辦事處內部同仁滿意度明顯上升。【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—按單位及年度分

單位：人；%

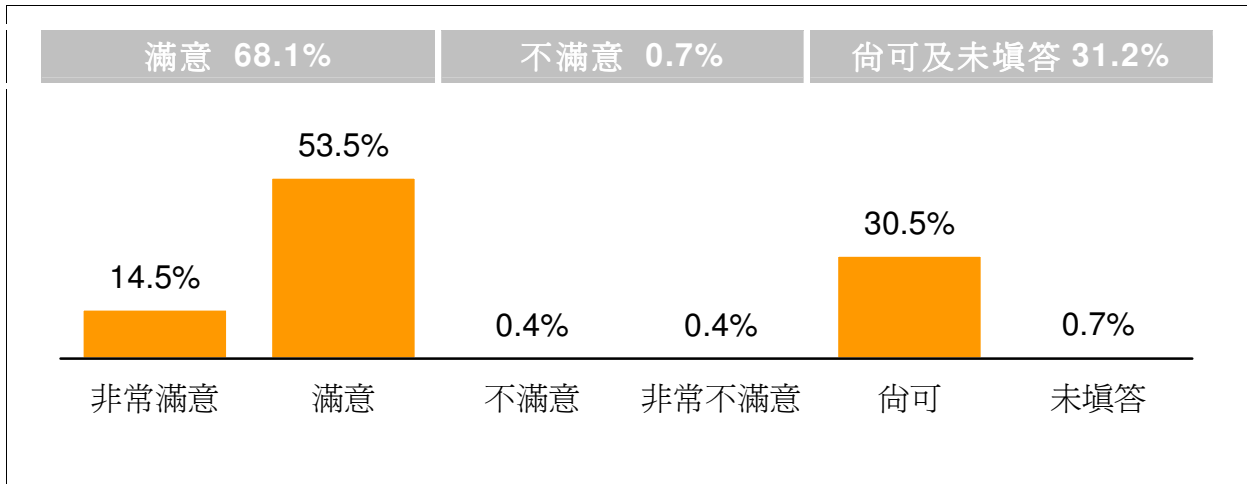
服務單位別	項目	104 年		105 年 (b)	近二次調查比較	
		上半年	下半年(a)		差距(b)-(a)	檢定結果
中區分署	樣本數	139	134	123	-	
	滿意	59.0	50.7	62.6	+11.9	
	不滿意	3.6	4.5	1.6	-2.9	
	尚可/未填答	37.4	44.8	35.8	-9.0	
新竹辦事處	樣本數	28	28	29	-	
	滿意	50.0	75.0	86.2	+11.2	
	不滿意	7.1	0.0	0.0	0.0	
	尚可/未填答	42.9	25.0	13.8	-11.2	
苗栗辦事處	樣本數	25	29	24	-	
	滿意	88.0	75.9	54.2	-21.7	
	不滿意	0.0	0.0	0.0	0.0	
	尚可/未填答	12.0	24.1	45.8	+21.7	
南投辦事處	樣本數	31	35	38	-	
	滿意	67.7	65.7	78.9	+13.2	
	不滿意	9.7	2.9	0.0	-2.9	
	尚可/未填答	22.6	31.4	21.1	-10.4	
彰化辦事處	樣本數	37	36	34	-	
	滿意	56.8	38.9	79.4	+40.5	
	不滿意	8.1	5.6	0.0	-5.6	**
	尚可/未填答	35.1	55.6	20.6	-35.0	
雲林辦事處	樣本數	40	31	34	-	
	滿意	60.0	54.8	85.3	+30.5	
	不滿意	5.0	3.2	0.0	-3.2	*
	尚可/未填答	35.0	41.9	14.7	-27.2	

註：「\*」、「\*\*」及「\*\*\*」分別表示在 95%、99%及 99.9%的信心水準下，卡方檢定顯示該單位二次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 68.1%表示滿意(非常滿意 14.5%、滿意 53.5%)，0.7%表示不滿意(不滿意 0.4%、非常不滿意 0.4%)，另有 30.5%表示尚可/未填答，0.7%未填答。



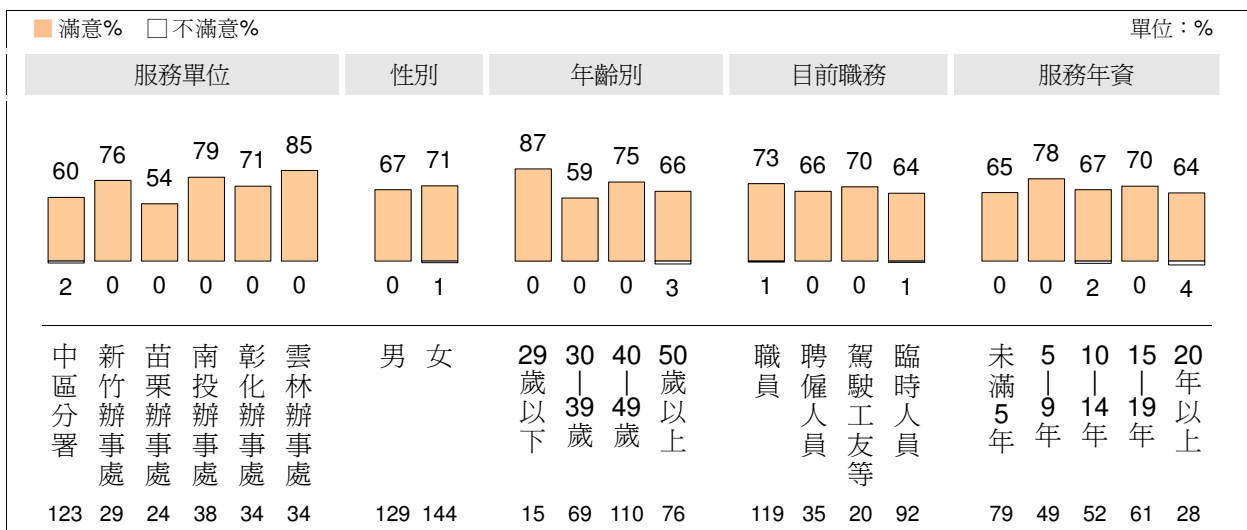
Q. 請問您對「長官交辦業務之授權及裁量程度」滿不滿意？(調查對象：本分署暨所屬辦事處內部同仁 n=282)

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」滿意度皆遠高於不滿意度，其中雲林辦事處或 29 歲以下同仁的滿意度均高於八成五，而各屬性同仁不滿意度皆低於 5%。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：\*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

104 年上半年及下半年「長官交辦業務之授權及裁量程度」滿意度皆約五成八，均低於 105 年的六成八，而歷次不滿意度皆低於 8%。【參閱圖 5-1-2-3 及表 5-1-2-1】

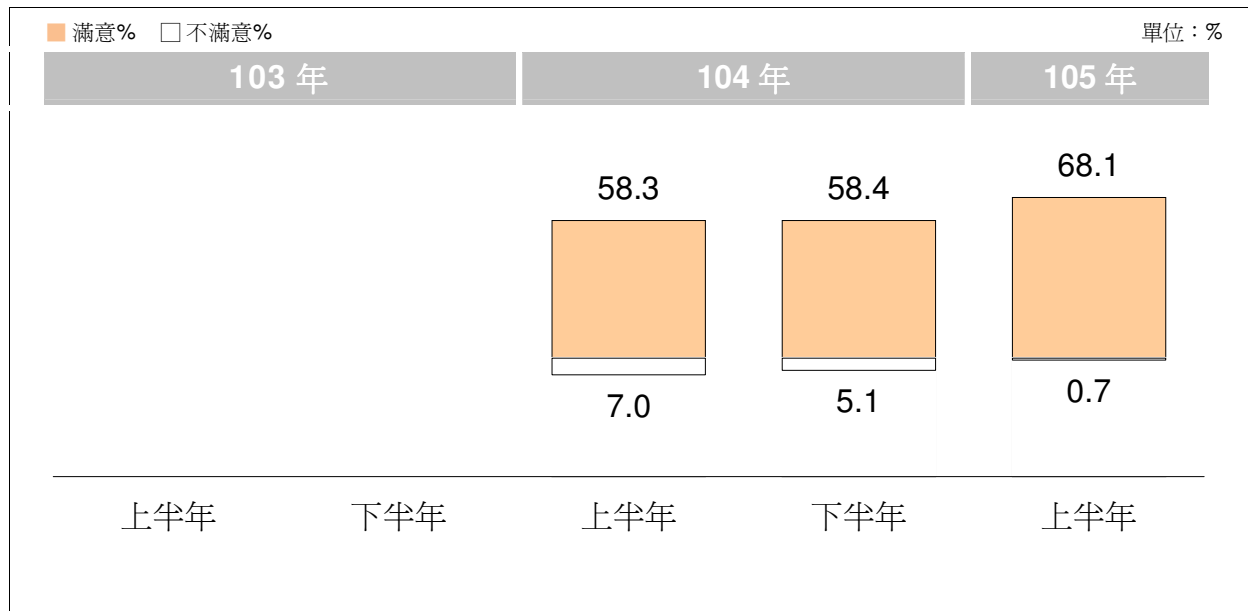


圖 5-1-2-3 「長官交辦業務之授權及裁量程度」滿意度-按年度別分

今(105)年與 104 年下半年比較來看，滿意度上升 9.7 個百分點，不滿意度下降 4.4 個百分點，而尚可/未填答下降 5.3 個百分點；卡方檢定顯示，近二次調查結果有顯著差異。就 ridit 分析而言，以 105 年表現最佳，Kruskal-Wallis 檢定顯示，近二次調查結果沒有顯著差異。【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	近二次調查比較	
		上半年	下半年	上半年	下半年	上半年	差距(b)-(a)	檢定結果
樣本數		-	-	300	293	282	-	-
彙整結果	滿意 (1)+(2)	-	-	58.3	58.4	68.1	+9.7	
	不滿意 (3)+(4)	-	-	7.0	5.1	0.7	-4.4	*
	尚可/未填答	-	-	34.7	36.5	31.2	-5.3	
原始結果	非常滿意 (1)	-	-	12.7	11.6	14.5	+2.9	
	滿意 (2)	-	-	45.7	46.8	53.5	+6.8	
	尚可/未填答	-	-	34.7	36.5	31.2	-5.3	*
	不滿意 (3)	-	-	6.0	4.4	0.4	-4.1	
	非常不滿意 (4)	-	-	1.0	0.7	0.4	-0.3	
ridit 分析	ridit 值	-	-	0.519	0.518	0.461		
	排名	-	-	3	2	1		

註：1.滿意度採卡方檢定，將量表選項合併為兩項進行檢定，例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」與「不滿意」歸為「不滿意」，「尚可」與「未填答」歸為「尚可/未填答」。

2. ridit 分析採 Kruskal-Wallis 檢定。

3. 「\*」表示在 95%信賴水準下，二次調查結果有顯著差異。

進一步分析各單位近二次調查結果比較，卡方檢定顯示，彰化及雲林辦事處內部同仁滿意度明顯上升。【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—按單位及年度分

單位：人；%

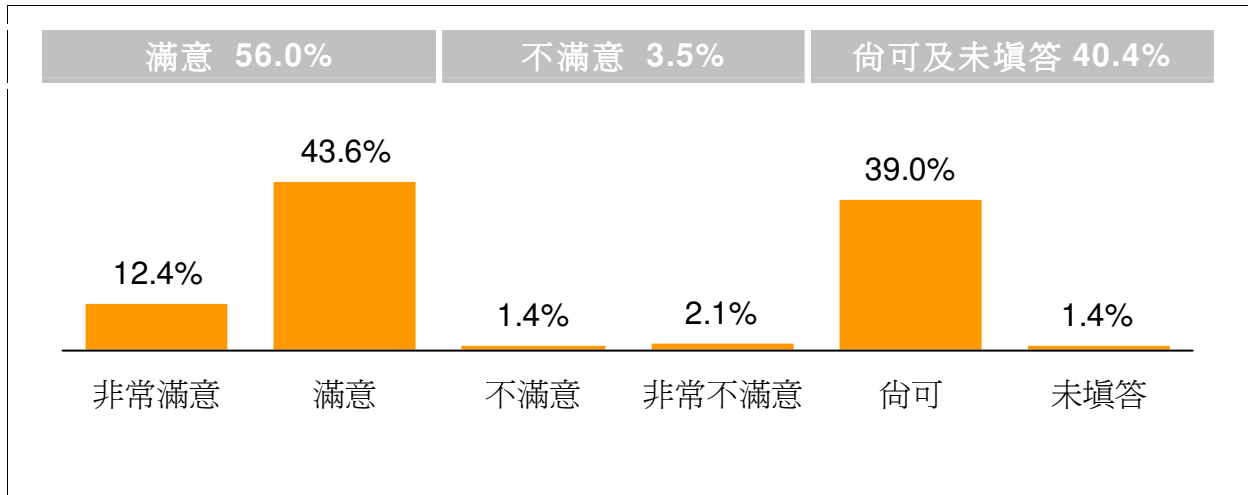
服務單位別	項目	104 年		105 年 (b)	近二次調查比較	
		上半年	下半年(a)		差距(b)-(a)	檢定結果
中區分署	樣本數	139	134	123	-	
	滿意	56.1	57.5	60.2	+2.7	
	不滿意	7.9	6.7	1.6	-5.1	
	尚可/未填答	36.0	35.8	38.2	+2.4	
新竹辦事處	樣本數	28	28	29	-	
	滿意	53.6	71.4	75.9	+4.4	
	不滿意	3.6	0.0	0.0	0.0	
	尚可/未填答	42.9	28.6	24.1	-4.4	
苗栗辦事處	樣本數	25	29	24	-	
	滿意	72.0	69.0	54.2	-14.8	
	不滿意	8.0	0.0	0.0	0.0	
	尚可/未填答	20.0	31.0	45.8	+14.8	
南投辦事處	樣本數	31	35	38	-	
	滿意	51.6	62.9	78.9	+16.1	
	不滿意	6.5	0.0	0.0	0.0	
	尚可/未填答	41.9	37.1	21.1	-16.1	
彰化辦事處	樣本數	37	36	34	-	
	滿意	64.9	41.7	70.6	+28.9	
	不滿意	2.7	8.3	0.0	-8.3	*
	尚可/未填答	32.4	50.0	29.4	-20.6	
雲林辦事處	樣本數	40	31	34	-	
	滿意	60.0	54.8	85.3	+30.5	
	不滿意	10.0	9.7	0.0	-9.7	*
	尚可/未填答	30.0	35.5	14.7	-20.8	

註：「\*」、「\*\*」及「\*\*\*」分別表示在 95%、99%及 99.9%的信心水準下，卡方檢定顯示該單位二次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 56.0%表示滿意(非常滿意 12.4%、滿意 43.6%)，3.5%表示不滿意(不滿意 1.4%、非常不滿意 2.1%)，另有 39.0%表示尚可/未填答，1.4%未填答。

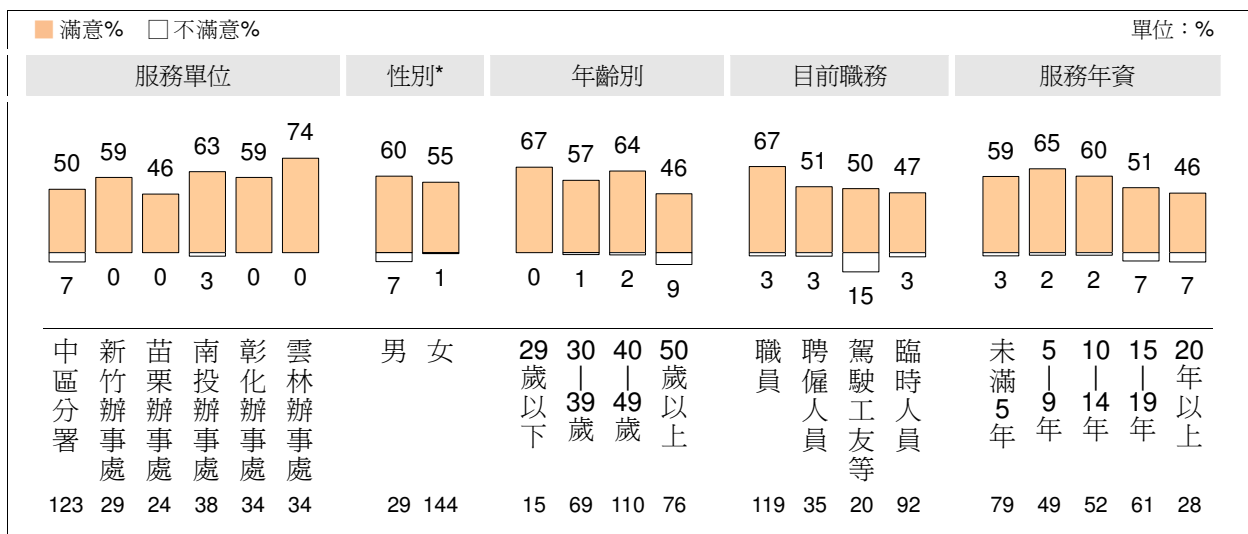


Q.請問您對「工作晉升機會(或考評)的公平性」滿不滿意？(調查對象：本分署暨所屬辦事處內部同仁 n=282)  
說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

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」滿意度皆遠高於不滿意度，其中新竹及雲林辦事處、29歲以下、職員或服務5-9年同仁滿意度均高於六成五，而駕駛工友有較高的不滿意度約一成五。卡方檢定顯示，不同「性別」同仁的看法有顯著差異。【參閱圖 5-1-3-2】



註：\*表示該類屬性受訪者的回答在 95%信賴水準下有顯著差異。

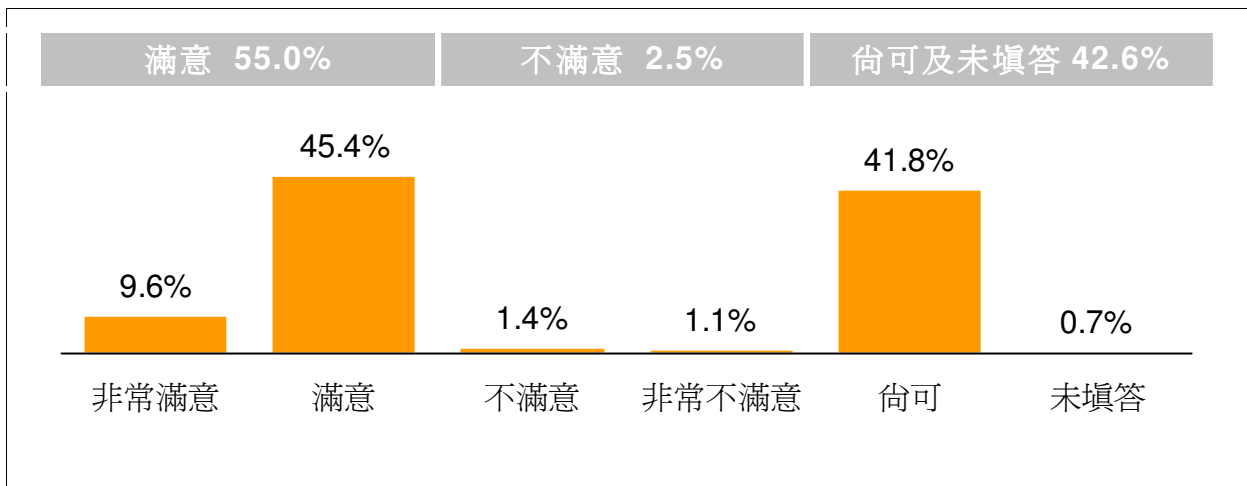
圖5-1-3-2 「工作晉升機會(或考評)的公平性」滿意度-按同仁屬性分

## 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 55.0%表示滿意(非常滿意 9.6%、滿意 45.4%)，2.5%表示不滿意(不滿意 1.4%、非常不滿意 1.1%)，另有 41.8%表示尚可/未填答，0.7%未填答。

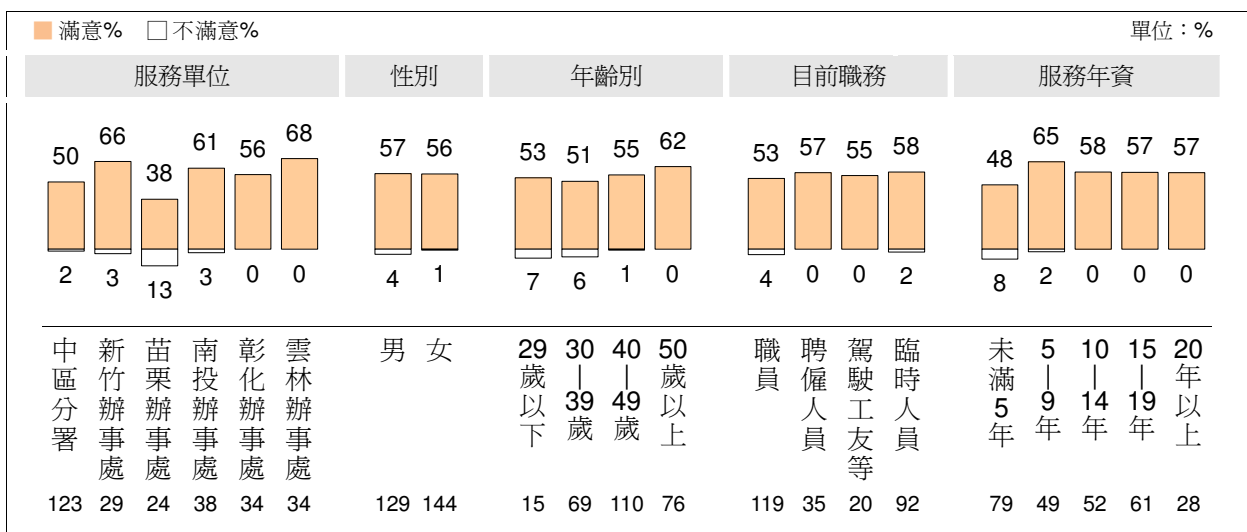


Q.請問您對「工作帶給您的滿足感或成就感」滿不滿意？(調查對象：本分署暨所屬辦事處內部同仁 n=282)  
 說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

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」滿意度皆遠高於不滿意度，其中新竹、南投及雲林辦事處、50歲以上或年資5-9年的同仁滿意度均高於六成，而苗栗辦事處同仁有較高的不滿意度約一成三。卡方檢定顯示，各屬性同仁的看法皆沒有顯著差異。【參閱圖5-2-1-2】



註：\*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

除 104 年外，其餘歷次「工作帶給您的滿足感或成就感」滿意度均高於五成五，而歷次不滿意度均低於一成。【參閱圖 5-2-1-3 及表 5-2-1-1】

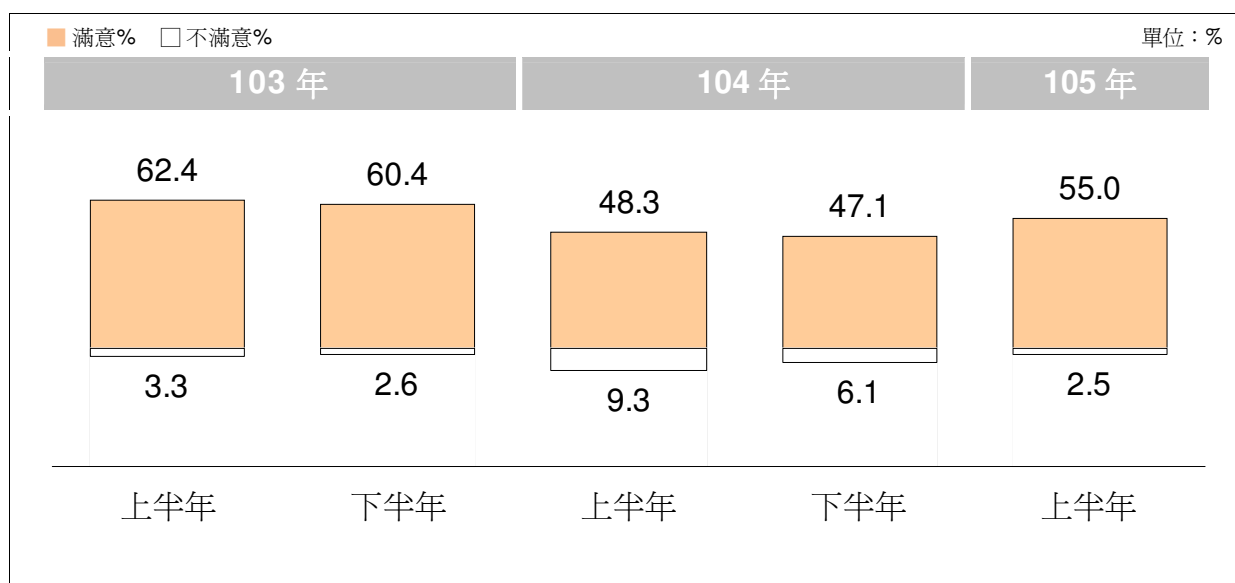


圖 5-2-1-3 「工作帶給您的滿足感或成就感」滿意度-按年度別分

今(105)年與 104 年下半年比較來看，滿意度上升 7.9 個百分點，不滿意度下降 3.7 個百分點，而尚可/未填答下降 4.2 個百分點；卡方檢定顯示，近二次調查彙整結果有顯著差異，原始結果則沒有顯著差異。就 ridit 分析而言，以 103 年上半年表現最佳，Kruskal-Wallis 檢定顯示，近二次調查結果沒有顯著差異。【參閱表 5-2-1-1】

表 5-2-1-1 「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	近二次調查比較	
		上半年	下半年	上半年	下半年	上半年	差距(b)-(a)	檢定結果
樣本數		242	230	300	293	282	-	-
彙整結果	滿意 (1)+(2)	62.4	60.4	48.3	47.1	55.0	+7.9	*
	不滿意 (3)+(4)	3.3	2.6	9.3	6.1	2.5	-3.7	
	尚可/未填答	34.3	37.0	42.3	46.8	42.6	-4.2	
原始結果	非常滿意 (1)	10.7	10.4	10.3	9.6	9.6	0.0	
	滿意 (2)	51.7	50.0	38.0	37.5	45.4	+7.8	
	尚可/未填答	34.3	37.0	42.3	46.8	42.6	-4.2	
	不滿意 (3)	3.3	1.7	8.7	4.4	1.4	-3.0	
	非常不滿意 (4)	0.0	0.9	0.7	1.7	1.1	-0.6	
ridit 分析	ridit 值	0.459	0.467	0.533	0.534	0.492		
	排名	1	2	4	5	3		

註：1. 滿意度採卡方檢定，將量表選項合併為兩項進行檢定，例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」與「不滿意」歸為「不滿意」，「尚可」與「未填答」歸為「尚可/未填答」。

2. ridit 分析採 Kruskal-Wallis 檢定。

3. 「\*」表示在 95%信賴水準下，二次調查結果有顯著差異。

進一步分析各單位近二次調查結果比較，卡方檢定顯示，各單位內部同仁滿意度皆沒有明顯差異。【參閱表 5-2-1-2】

表 5-2-1-2 「工作帶給您的滿足感或成就感」滿意度—按單位及年度分

單位：人；%

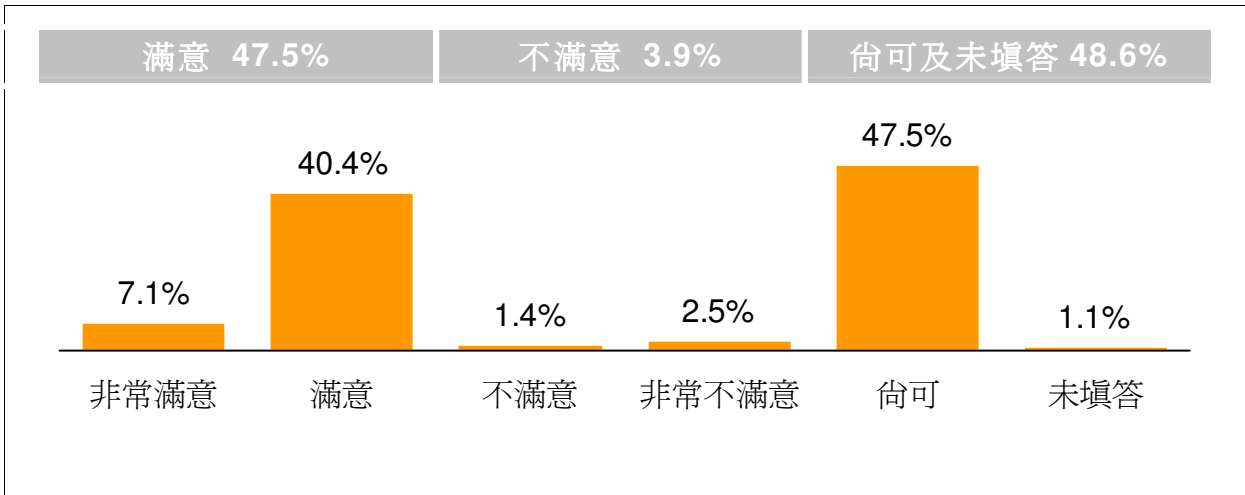
服務單位別	項目	104 年		105 年 (b)	近二次調查比較	
		上半年	下半年(a)		差距(b)-(a)	檢定結果
中區分署	樣本數	139	134	123	-	
	滿意	42.4	43.3	50.4	+7.1	
	不滿意	10.8	6.0	1.6	-4.3	
	尚可/未填答	46.8	50.7	48.0	-2.8	
新竹辦事處	樣本數	28	28	29	-	
	滿意	64.3	57.1	65.5	+8.4	
	不滿意	3.6	3.6	3.4	-0.1	
	尚可/未填答	32.1	39.3	31.0	-8.3	
苗栗辦事處	樣本數	25	29	24	-	
	滿意	48.0	48.3	37.5	-10.8	
	不滿意	8.0	3.4	12.5	+9.1	
	尚可/未填答	44.0	48.3	50.0	+1.7	
南投辦事處	樣本數	31	35	38	-	
	滿意	45.2	51.4	60.5	+9.1	
	不滿意	16.1	11.4	2.6	-8.8	
	尚可/未填答	38.7	37.1	36.8	-0.3	
彰化辦事處	樣本數	37	36	34	-	
	滿意	54.1	47.2	55.9	+8.7	
	不滿意	5.4	11.1	0.0	-11.1	
	尚可/未填答	40.5	41.7	44.1	+2.5	
雲林辦事處	樣本數	40	31	34	-	
	滿意	55.0	48.4	67.6	+19.3	
	不滿意	7.5	0.0	0.0	0.0	
	尚可/未填答	37.5	51.6	32.4	-19.3	

註：「\*」、「\*\*」及「\*\*\*」分別表示在 95%、99%及 99.9%的信心水準下，卡方檢定顯示該單位二次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 47.5% 表示滿意(非常滿意 7.1%、滿意 40.4%)，3.9% 表示不滿意(不滿意 1.4%、非常不滿意 2.5%)，另有 47.5% 表示尚可/未填答，1.1% 未填答。

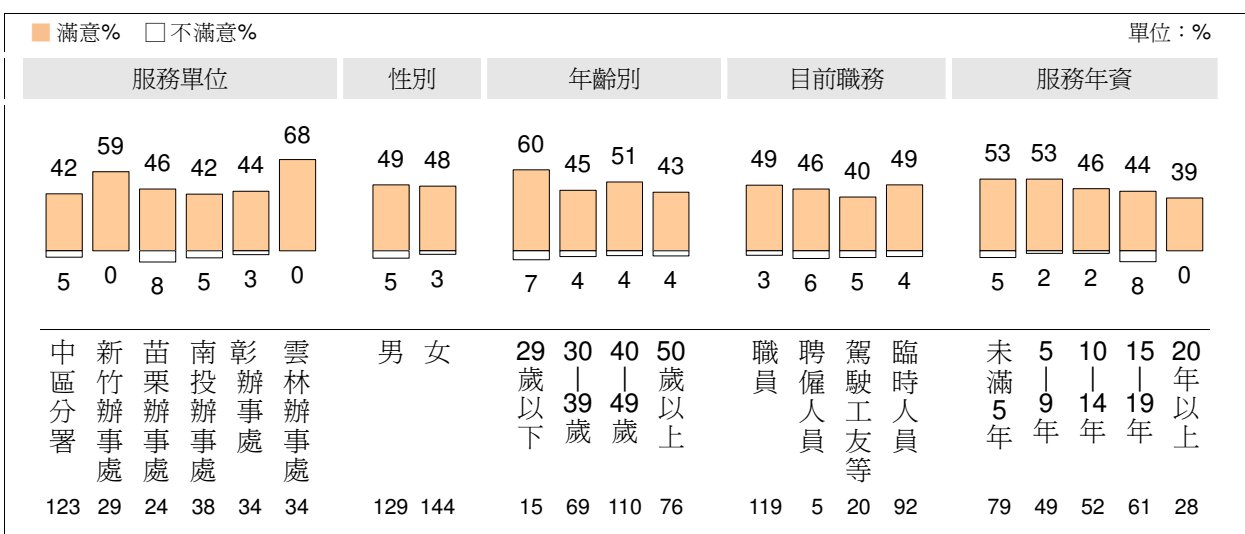


Q. 請問您對「目前被賦予的工作量及要求」滿不滿意？(調查對象：本分署暨所屬辦事處內部同仁 n=282)  
 說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

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」滿意度皆遠高於不滿意度，其中雲林辦事處或 29 歲以下同仁的滿意度均高於六成，而各屬性同仁不滿意度皆低於 9%。卡方檢定顯示，各屬性同仁的看法皆沒有顯著差異。【參閱圖 5-2-2-2】



註：\*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

103 年「目前被賦予的工作量及要求」滿意度均高於五成七，104 年滿意度均低於四成，105 年滿意度為四成八，而 104 年 2 次調查有較高的不滿意度均高於一成一。【參閱圖 5-2-2-3 及表 5-2-2-1】

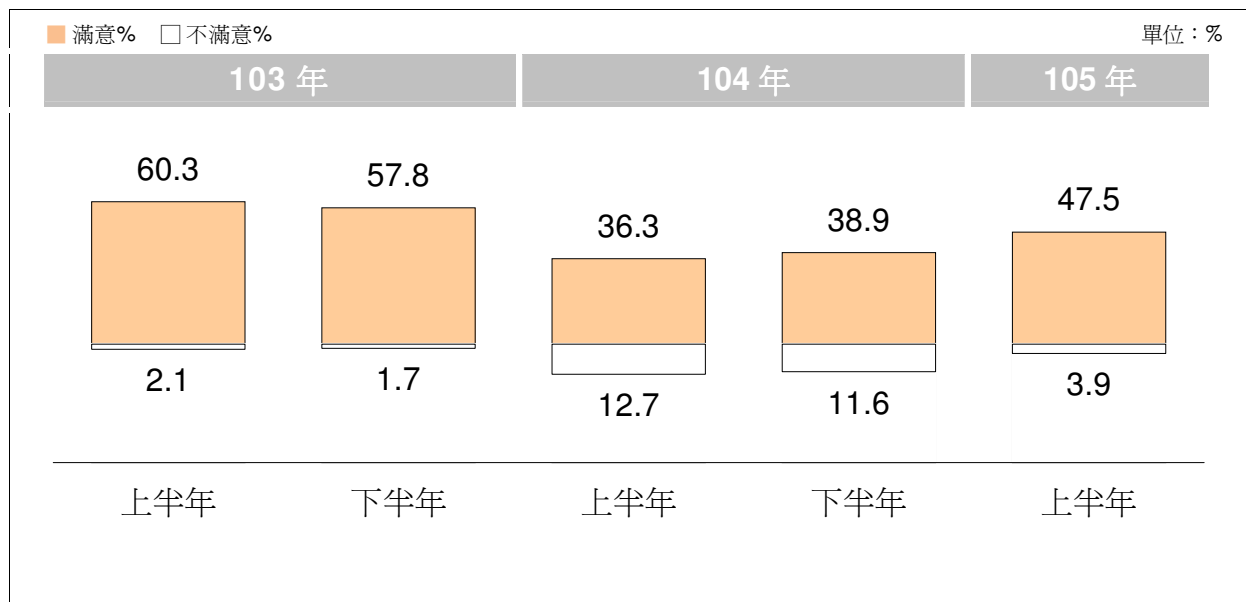


圖 5-2-2-3 「目前被賦予的工作量及要求」滿意度-按年度別分

今(105)年與 104 年下半年比較來看，滿意度上升 8.6 個百分點，不滿意度下降 7.7 個百分點，而尚可/未填答下降 0.9 個百分點；卡方檢定顯示，近二次調查結果有顯著差異。就 ridit 分析而言，以 103 年上半年表現最佳，Kruskal-Wallis 檢定顯示，近二次調查結果沒有顯著差異。【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	近二次調查比較	
		上半年	下半年	上半年	下半年	上半年	差距(b)-(a)	檢定結果
樣本數		242	230	300	293	282	-	-
彙整結果	滿意 (1)+(2)	60.3	57.8	36.3	38.9	47.5	+8.6	
	不滿意 (3)+(4)	2.1	1.7	12.7	11.6	3.9	-7.7	*
	尚可/未填答	37.6	40.4	51.0	49.5	48.6	-0.9	
原始結果	非常滿意 (1)	7.4	10.0	8.7	8.5	7.1	-1.4	
	滿意 (2)	52.9	47.8	27.7	30.4	40.4	+10.1	
	尚可/未填答	37.6	40.4	51.0	49.5	48.6	-0.9	*
	不滿意 (3)	2.1	0.9	10.0	9.2	1.4	-7.8	
	非常不滿意 (4)	0.0	0.9	2.7	2.4	2.5	+0.1	
ridit 分析	ridit 值	0.434	0.438	0.561	0.547	0.494		
	排名	1	2	5	4	3		

註：1. 滿意度採卡方檢定，將量表選項合併為兩項進行檢定，例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」與「不滿意」歸為「不滿意」，「尚可」與「未填答」歸為「尚可/未填答」。

2. ridit 分析採 Kruskal-Wallis 檢定。

3. 「\*」表示在 95%信賴水準下，二次調查結果有顯著差異。

進一步分析各單位近二次調查結果比較，卡方檢定顯示，雲林辦事處內部同仁滿意度明顯上升。【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—按單位及年度分

單位：人；%

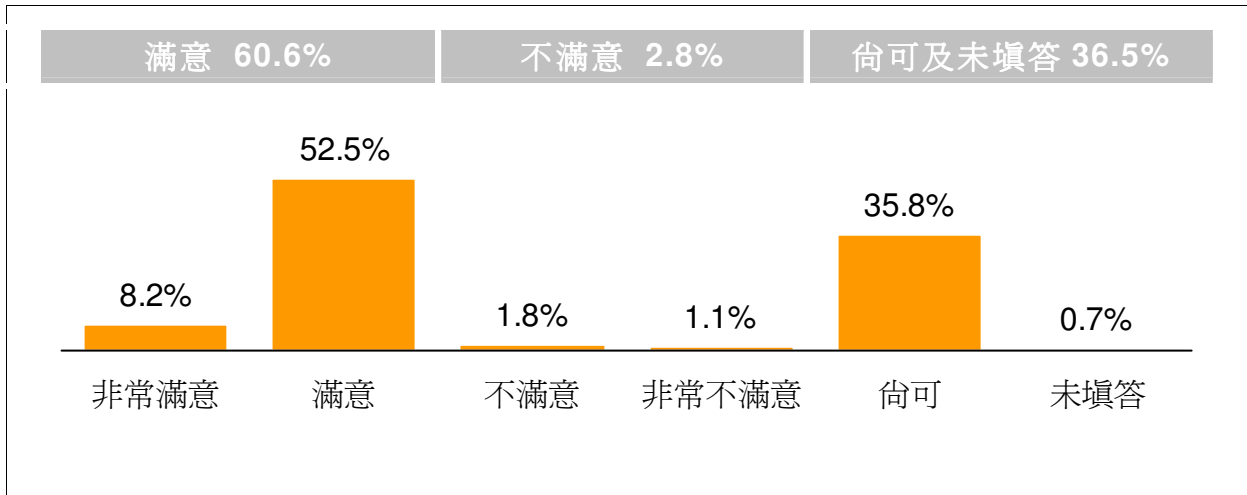
服務單位別	項目	104 年		105 年 (b)	近二次調查比較	
		上半年	下半年(a)		差距(b)-(a)	檢定結果
中區分署	樣本數	139	134	123	-	
	滿意	36.7	40.3	42.3	+2.0	
	不滿意	10.8	9.0	4.9	-4.1	
	尚可/未填答	52.5	50.7	52.8	+2.1	
新竹辦事處	樣本數	28	28	29	-	
	滿意	39.3	50.0	58.6	+8.6	
	不滿意	7.1	7.1	0.0	-7.1	
	尚可/未填答	53.6	42.9	41.4	-1.5	
苗栗辦事處	樣本數	25	29	24	-	
	滿意	40.0	41.4	45.8	+4.5	
	不滿意	12.0	13.8	8.3	-5.5	
	尚可/未填答	48.0	44.8	45.8	+1.0	
南投辦事處	樣本數	31	35	38	-	
	滿意	22.6	34.3	42.1	+7.8	
	不滿意	25.8	11.4	5.3	-6.2	
	尚可/未填答	51.6	54.3	52.6	-1.7	
彰化辦事處	樣本數	37	36	34	-	
	滿意	40.5	27.8	44.1	+16.3	
	不滿意	16.2	19.4	2.9	-16.5	
	尚可/未填答	43.2	52.8	52.9	+0.2	
雲林辦事處	樣本數	40	31	34	-	
	滿意	37.5	38.7	67.6	+28.9	
	不滿意	10.0	16.1	0.0	-16.1	*
	尚可/未填答	52.5	45.2	32.4	-12.8	

註：「\*」、「\*\*」及「\*\*\*」分別表示在 95%、99%及 99.9%的信心水準下，卡方檢定顯示該單位二次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 60.6%表示滿意(非常滿意 8.2%、滿意 52.5%)，2.8%表示不滿意(不滿意 1.8%、非常不滿意 1.1%)，另有 35.8%表示尚可/未填答，0.7%未填答。

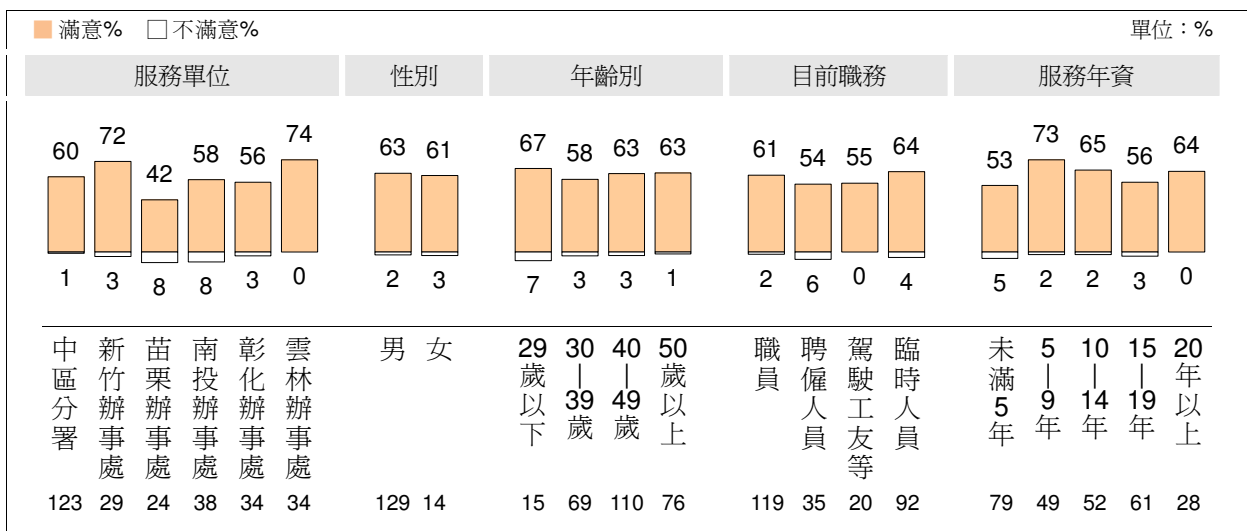


Q. 請問您對「自身能力勝任目前工作的程度」滿不滿意？(調查對象：本分署暨所屬辦事處內部同仁 n=282)  
說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

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」滿意度皆遠高於不滿意度，其中新竹、雲林辦事處或服務 5-9 年同仁的滿意度均高於七成，而各屬性同仁不滿意度皆低於 9%，其中。卡方檢定顯示，各屬性同仁的看法皆沒有顯著差異。【參閱圖 5-2-3-2】



註：\*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

104 年起歷次「自身能力勝任目前工作的程度」滿意度均高於五成，其中 105 年滿意度更達六成一，而 103 年 2 次調查有較高的不滿意度均高於一成四。歷次調查顯示，同仁滿意度有逐年上升的趨勢。【參閱圖 5-2-3-3 及表 5-2-3-1】

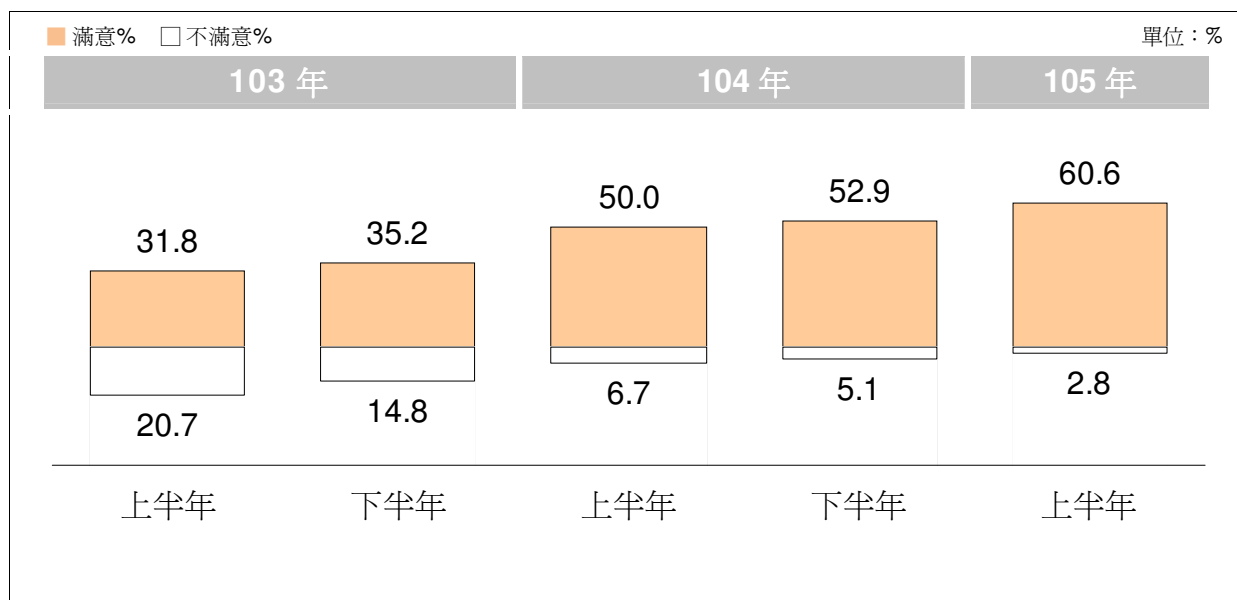


圖 5-2-3-3 「自身能力勝任目前工作的程度」滿意度-按年度別分

今(105)年與 104 年下半年比較來看，滿意度上升 7.7 個百分點，不滿意度下降 2.3 個百分點，而尚可/未填答下降 5.5 個百分點；卡方檢定顯示，近二次調查結果有顯著差異。就 ridit 分析而言，以 105 年表現最佳，Kruskal-Wallis 檢定顯示，近二次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	近二次調查比較	
		上半年	下半年	上半年	下半年	上半年	差距(b)-(a)	檢定結果
樣本數		242	230	300	293	282	-	-
彙整結果	滿意 (1)+(2)	31.8	35.2	50.0	52.9	60.6	+7.7	
	不滿意 (3)+(4)	20.7	14.8	6.7	5.1	2.8	-2.3	
	尚可/未填答	47.5	50.0	43.3	42.0	36.5	-5.5	
原始結果	非常滿意 (1)	4.5	5.2	9.0	9.6	8.2	-1.4	
	滿意 (2)	27.3	30.0	41.0	43.3	52.5	+9.1	
	尚可/未填答	47.5	50.0	43.3	42.0	36.5	-5.5	
	不滿意 (3)	14.5	12.2	6.7	4.4	1.8	-2.7	
	非常不滿意 (4)	6.2	2.6	0.0	0.7	1.1	+0.4	
ridit 分析	ridit 值	0.601	0.569	0.476	0.456	0.425		
	排名	5	4	3	2	1		

註：1. 滿意度採卡方檢定，將量表選項合併為兩項進行檢定，例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」與「不滿意」歸為「不滿意」，「尚可」與「未填答」歸為「尚可/未填答」。

2. ridit 分析採 Kruskal-Wallis 檢定。

3. 「\*」表示在 95%信賴水準下，二次調查結果有顯著差異。

進一步分析各單位近二次調查結果比較，卡方檢定顯示，不同單位內部同仁滿意度皆沒有明顯差異。【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—按單位及年度分

單位：人；%

服務單位別	項目	104 年		105 年 (b)	近二次調查比較	
		上半年	下半年(a)		差距(b)-(a)	檢定結果
中區分署	樣本數	139	134	123	-	
	滿意	52.5	52.2	60.2	+7.9	
	不滿意	7.9	4.5	0.8	-3.7	
	尚可/未填答	39.6	43.3	39.0	-4.3	
新竹辦事處	樣本數	28	28	29	-	
	滿意	57.1	64.3	72.4	+8.1	
	不滿意	0.0	0.0	3.4	+3.4	
	尚可/未填答	42.9	35.7	24.1	-11.6	
苗栗辦事處	樣本數	25	29	24	-	
	滿意	44.0	48.3	41.7	-6.6	
	不滿意	16.0	10.3	8.3	-2.0	
	尚可/未填答	40.0	41.4	50.0	+8.6	
南投辦事處	樣本數	31	35	38	-	
	滿意	29.0	57.1	57.9	+0.8	
	不滿意	6.5	2.9	7.9	+5.0	
	尚可/未填答	64.5	40.0	34.2	-5.8	
彰化辦事處	樣本數	37	36	34	-	
	滿意	56.8	47.2	55.9	+8.7	
	不滿意	2.7	5.6	2.9	-2.6	
	尚可/未填答	40.5	47.2	41.2	-6.0	
雲林辦事處	樣本數	40	31	34	-	
	滿意	50.0	51.6	73.5	+21.9	
	不滿意	5.0	9.7	0.0	-9.7	
	尚可/未填答	45.0	38.7	26.5	-12.2	

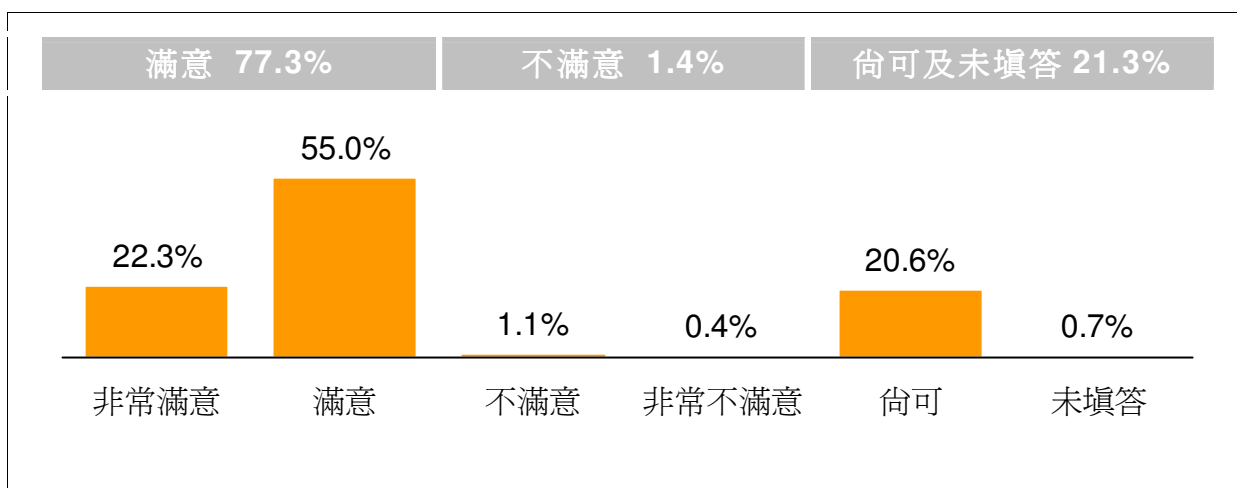
註：「\*」、「\*\*」及「\*\*\*」分別表示在 95%、99%及 99.9%的信心水準下，卡方檢定顯示該單位二次調查結果有顯著差異。

### 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 77.3% 表示滿意(非常滿意 22.3%、滿意 55.0%)，1.4% 表示不滿意(不滿意 1.1%、非常不滿意 0.4%)，另有 20.6% 表示尚可/未填答，0.7% 未填答。

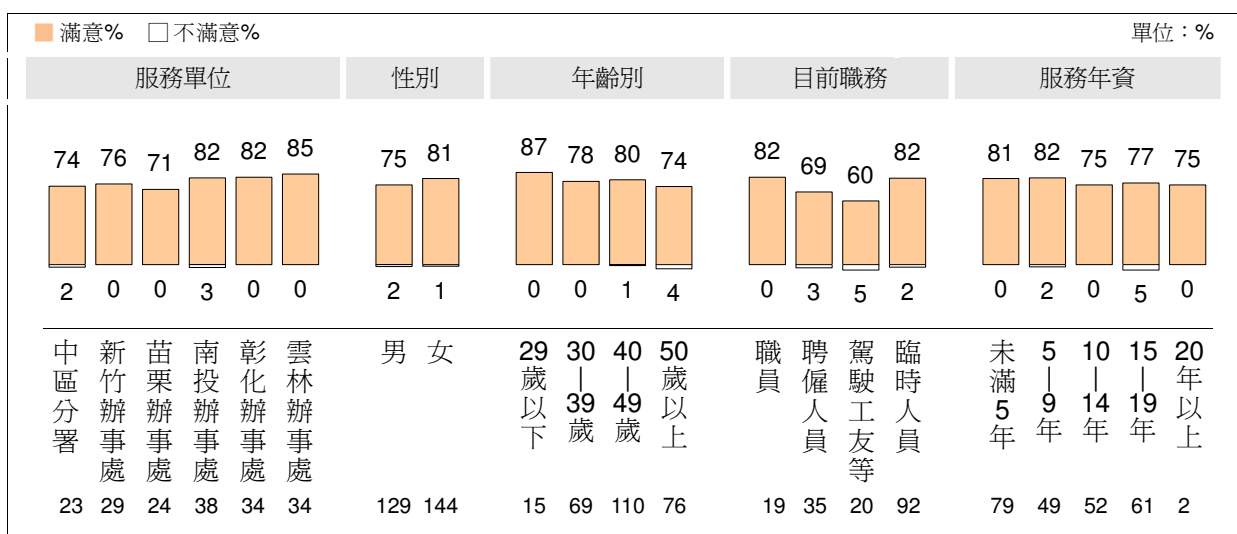


Q. 請問您對「工作遇到困難時，長官與同仁的協助」滿不滿意？(調查對象：本分署暨所屬辦事處內部同仁 n=282)  
 說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

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」滿意度皆高於六成，其中雲林辦事處或 29 歲以下同仁的滿意度更高於八成五，而各屬性同仁不滿意度皆低於 6%。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：\*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

歷次「工作遇到困難時，長官與同仁的協助」滿意度皆高於六成，其中 105 年滿意度更達七成七，而歷次不滿意度皆低於 6%。【參閱圖 5-3-1-3 及表 5-3-1-1】

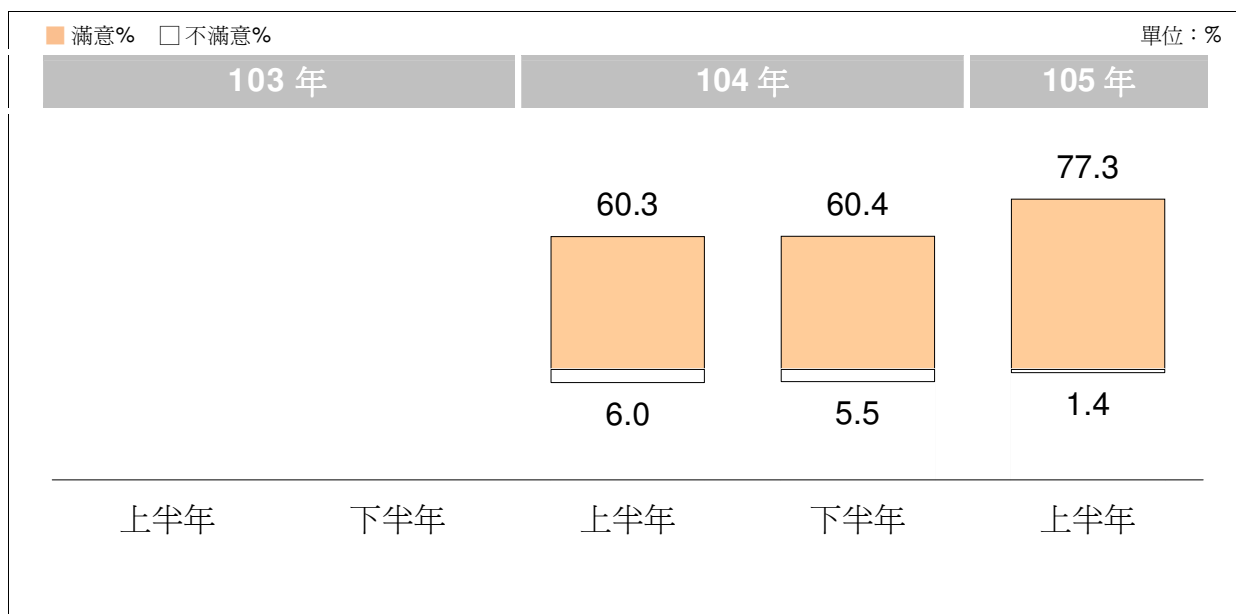


圖5-3-1-3 「工作遇到困難時，長官與同仁的協助」滿意度-按年度別分

今(105)年與 104 年下半年比較來看，滿意度上升 16.9 個百分點，不滿意度下降 4.0 個百分點，而尚可/未填答下降 12.9 個百分點；卡方檢定顯示，近二次調查結果有顯著差異。就 ridit 分析而言，以 105 年表現最佳，Kruskal-Wallis 檢定顯示，近二次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	近二次調查比較	
		上半年	下半年	上半年	下半年	上半年	差距(b)-(a)	檢定結果
樣本數		-	-	300	293	282	-	-
彙整 結果	滿意 (1)+(2)	-	-	60.3	60.4	77.3	+16.9	*
	不滿意 (3)+(4)	-	-	6.0	5.5	1.4	-4.0	
	尚可/未填答	-	-	33.7	34.1	21.3	-12.9	
原始 結果	非常滿意 (1)	-	-	14.3	16.7	22.3	+5.6	*
	滿意 (2)	-	-	46.0	43.7	55.0	+11.3	
	尚可/未填答	-	-	33.7	34.1	21.3	-12.9	
	不滿意 (3)	-	-	5.0	4.4	1.1	-3.4	
	非常不滿意 (4)	-	-	1.0	1.0	0.4	-0.7	
ridit 分析	ridit 值	-	-	0.535	0.526	0.435		*
	排名	-	-	3	2	1		

註：1. 滿意度採卡方檢定，將量表選項合併為兩項進行檢定，例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」與「不滿意」歸為「不滿意」，「尚可」與「未填答」歸為「尚可/未填答」。

2. ridit 分析採 Kruskal-Wallis 檢定。

3. 「\*」表示在 95% 信賴水準下，二次調查結果有顯著差異。

進一步分析各單位近二次調查結果比較，卡方檢定顯示，中區分署、南投及彰化辦事處內部同仁滿意度明顯上升。【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—按單位及年度分

單位：人；%

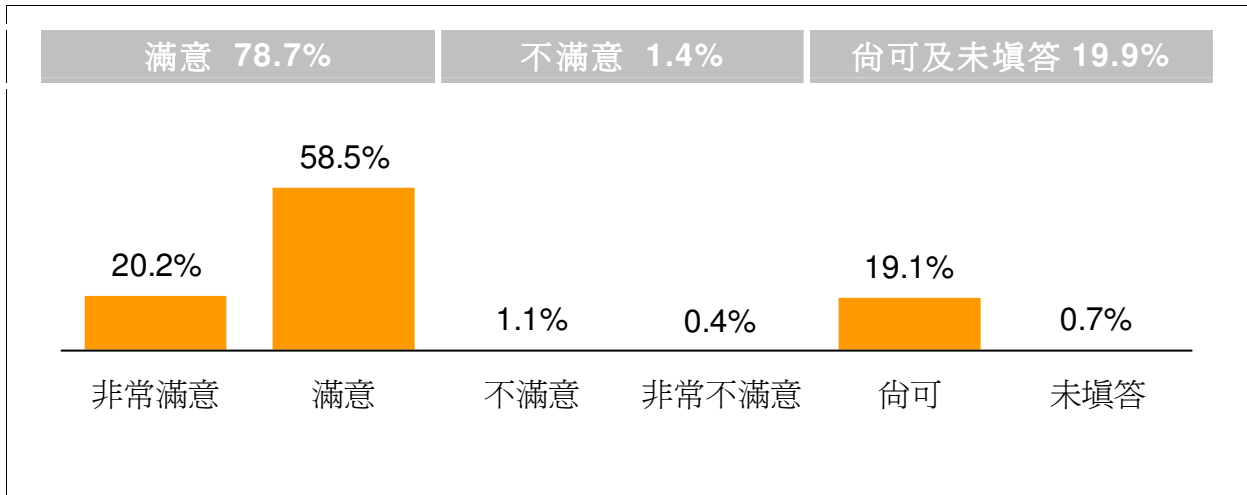
服務單位別	項目	104 年		105 年 (b)	近二次調查比較	
		上半年	下半年(a)		差距(b)-(a)	檢定結果
中區分署	樣本數	139	134	123	-	
	滿意	58.3	59.0	74.0	+15.0	
	不滿意	5.8	6.7	2.4	-4.3	*
	尚可/未填答	36.0	34.3	23.6	-10.8	
新竹辦事處	樣本數	28	28	29	-	
	滿意	71.4	75.0	75.9	+0.9	
	不滿意	3.6	0.0	0.0	0.0	
	尚可/未填答	25.0	25.0	24.1	-0.9	
苗栗辦事處	樣本數	25	29	24	-	
	滿意	64.0	75.9	70.8	-5.0	
	不滿意	8.0	0.0	0.0	0.0	
	尚可/未填答	28.0	24.1	29.2	+5.0	
南投辦事處	樣本數	31	35	38	-	
	滿意	54.8	60.0	81.6	+21.6	
	不滿意	6.5	0.0	2.6	+2.6	*
	尚可/未填答	38.7	40.0	15.8	-24.2	
彰化辦事處	樣本數	37	36	34	-	
	滿意	54.1	41.7	82.4	+40.7	
	不滿意	8.1	13.9	0.0	-13.9	**
	尚可/未填答	37.8	44.4	17.6	-26.8	
雲林辦事處	樣本數	40	31	34	-	
	滿意	67.5	61.3	85.3	+24.0	
	不滿意	5.0	6.5	0.0	-6.5	
	尚可/未填答	27.5	32.3	14.7	-17.6	

註：「\*」、「\*\*」及「\*\*\*」分別表示在 95%、99%及 99.9%的信心水準下，卡方檢定顯示該單位二次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 78.7% 表示滿意(非常滿意 20.2%、滿意 58.5%)，1.4% 表示不滿意(不滿意 1.1%、非常不滿意 0.4%)，另有 19.1% 表示尚可/未填答，0.7% 未填答。

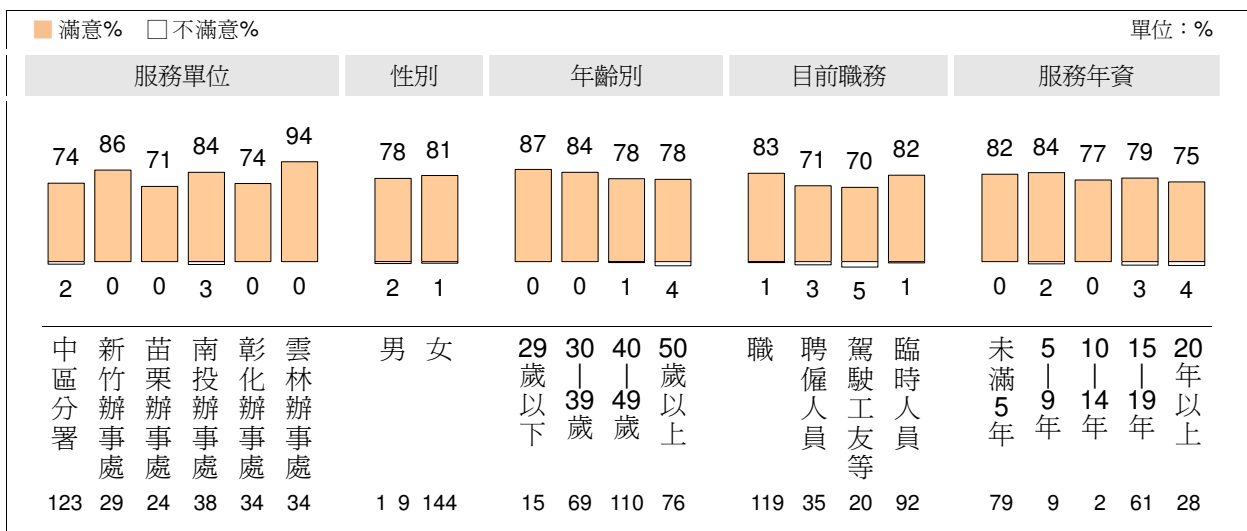


Q. 請問您對「與單位內同仁在業務上溝通合作情形」滿不滿意？(調查對象：本分署暨所屬辦事處內部同仁 n=282)  
說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

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，其中新竹、雲林辦事處或 29 歲以下同仁的滿意度更高於八成五，而各屬性同仁不滿意度皆低於 6%。卡方檢定顯示，各屬性同仁的看法皆沒有顯著差異。  
【參閱圖 5-3-2-2】



註：\*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

歷次「與單位內同仁在業務上溝通合作情形」滿意度皆高於六成六，其中105年滿意度更達七成九，而歷次不滿意度皆低於5%。【參閱圖5-3-2-3及表5-3-2-1】

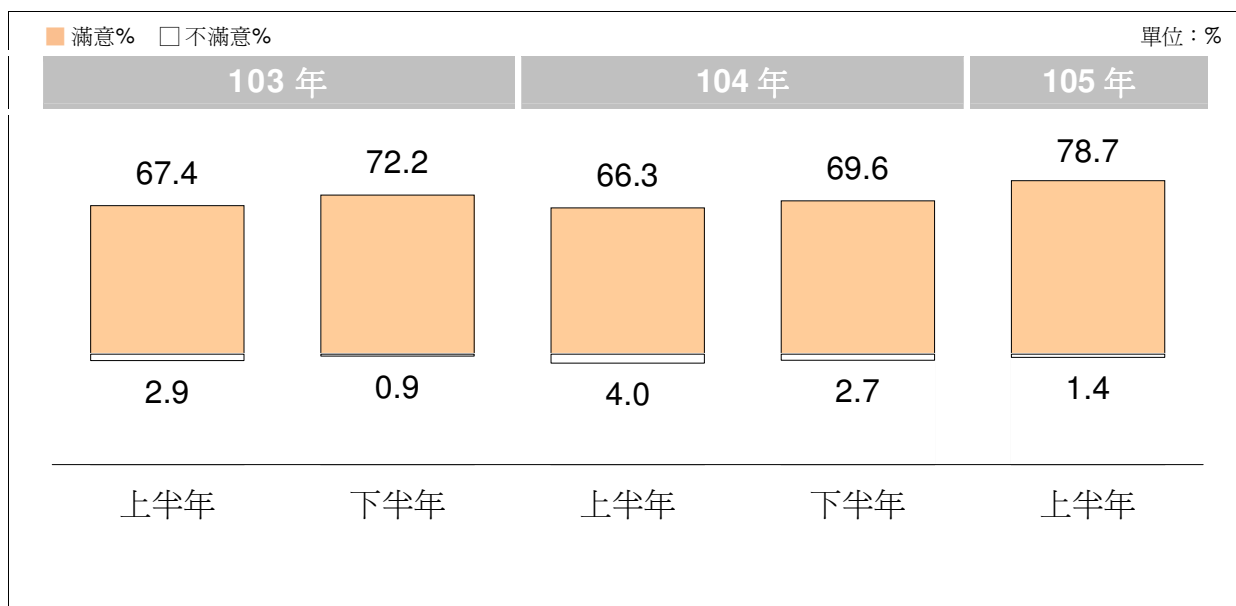


圖5-3-2-3 「與單位內同仁在業務上溝通合作情形」滿意度-按年度別分

今(105)年與104年下半年比較來看，滿意度上升9.1個百分點，不滿意度下降1.3個百分點，而尚可/未填答下降7.8個百分點；卡方檢定顯示，近二次調查彙整結果有顯著差異，而原始結果則沒有顯著差異。就ridit分析而言，以105年表現最佳，Kruskal-Wallis檢定顯示，近二次調查結果沒有顯著差異。【參閱表5-3-2-1】

表5-3-2-1 「與單位內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	近二次調查比較	
		上半年	下半年	上半年	下半年	上半年	差距(b)-(a)	檢定結果
樣本數		242	230	300	293	282	-	-
彙整結果	滿意 (1)+(2)	67.4	72.2	66.3	69.6	78.7	+9.1	
	不滿意 (3)+(4)	2.9	0.9	4.0	2.7	1.4	-1.3	*
	尚可/未填答	29.8	27.0	29.7	27.6	19.9	-7.8	
原始結果	非常滿意 (1)	16.9	13.5	18.0	15.0	20.2	+5.2	
	滿意 (2)	50.4	58.7	48.3	54.6	58.5	+3.9	
	尚可/未填答	29.8	27.0	29.7	27.6	19.9	-7.8	
	不滿意 (3)	2.9	0.9	2.3	2.7	1.1	-1.7	
	非常不滿意 (4)	0.0	0.0	1.7	0.0	0.4	+0.4	
ridit分析	ridit值	0.514	0.504	0.516	0.512	0.455		
	排名	4	2	5	3	1		

註：1.滿意度採卡方檢定，將量表選項合併為兩項進行檢定，例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」與「不滿意」歸為「不滿意」，「尚可」與「未填答」歸為「尚可/未填答」。

2. ridit分析採Kruskal-Wallis檢定。

3. 「\*」表示在95%信賴水準下，二次調查結果有顯著差異。

進一步分析各單位近二次調查結果比較，卡方檢定顯示，雲林辦事處內部同仁滿意度明顯上升。【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；%

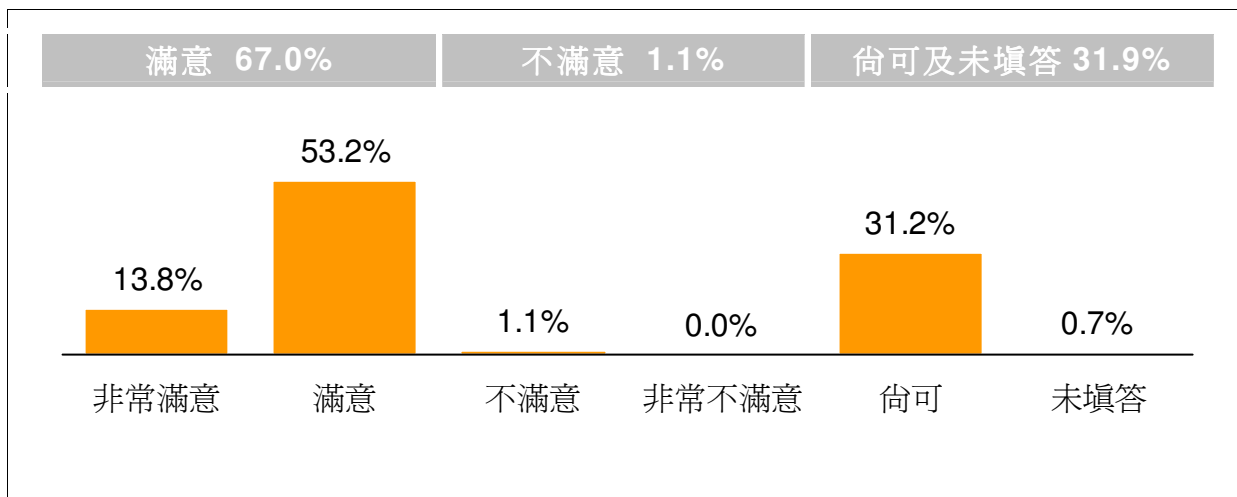
服務單位別	項目	104 年		105 年 (b)	近二次調查比較	
		上半年	下半年(a)		差距(b)-(a)	檢定結果
中區分署	樣本數	139	134	123	-	
	滿意	64.7	67.9	74.0	+6.1	
	不滿意	5.0	2.2	2.4	+0.2	
	尚可/未填答	30.2	29.9	23.6	-6.3	
新竹辦事處	樣本數	28	28	29	-	
	滿意	71.4	64.3	86.2	+21.9	
	不滿意	3.6	3.6	0.0	-3.6	
	尚可/未填答	25.0	32.1	13.8	-18.3	
苗栗辦事處	樣本數	25	29	24	-	
	滿意	72.0	79.3	70.8	-8.5	
	不滿意	0.0	0.0	0.0	0.0	
	尚可/未填答	28.0	20.7	29.2	+8.5	
南投辦事處	樣本數	31	35	38	-	
	滿意	67.7	80.0	84.2	+4.2	
	不滿意	0.0	2.9	2.6	-0.2	
	尚可/未填答	32.3	17.1	13.2	-4.0	
彰化辦事處	樣本數	37	36	34	-	
	滿意	67.6	61.1	73.5	+12.4	
	不滿意	0.0	2.8	0.0	-2.8	
	尚可/未填答	32.4	36.1	26.5	-9.6	
雲林辦事處	樣本數	40	31	34	-	
	滿意	62.5	71.0	94.1	+23.1	
	不滿意	10.0	6.5	0.0	-6.5	*
	尚可/未填答	27.5	22.6	5.9	-16.7	

註：「\*」、「\*\*」及「\*\*\*」分別表示在 95%、99%及 99.9%的信心水準下，卡方檢定顯示該單位二次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 67.0% 表示滿意(非常滿意 13.8%、滿意 53.2%)，1.1% 表示不滿意(不滿意 1.1%、非常不滿意 0.0%)，另有 31.2% 表示尚可/未填答，0.7% 未填答。

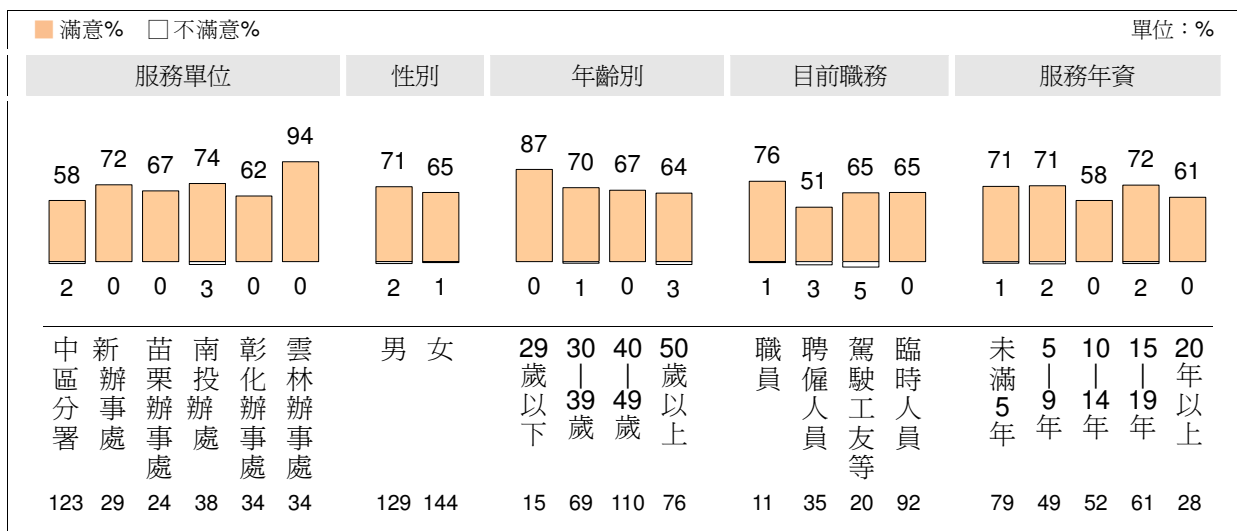


Q. 請問您對「與其他單位同仁在業務上溝通合作情形」滿不滿意？(調查對象：本分署暨所屬辦事處內部同仁 n=282)  
 說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

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」滿意度皆遠高於不滿意度，其中雲林辦事處或 29 歲以下同仁的滿意度均高於八成五，而各屬性同仁不滿意度皆低於 6%。卡方檢定顯示，各屬性同仁的看法皆沒有顯著差異。【參閱圖 5-3-3-2】



註：\*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

歷次「與其他單位同仁在業務上溝通合作情形」滿意度皆高於六成，而不滿意度皆低於5%。【參閱圖 5-3-3-3 及表 5-3-3-1】

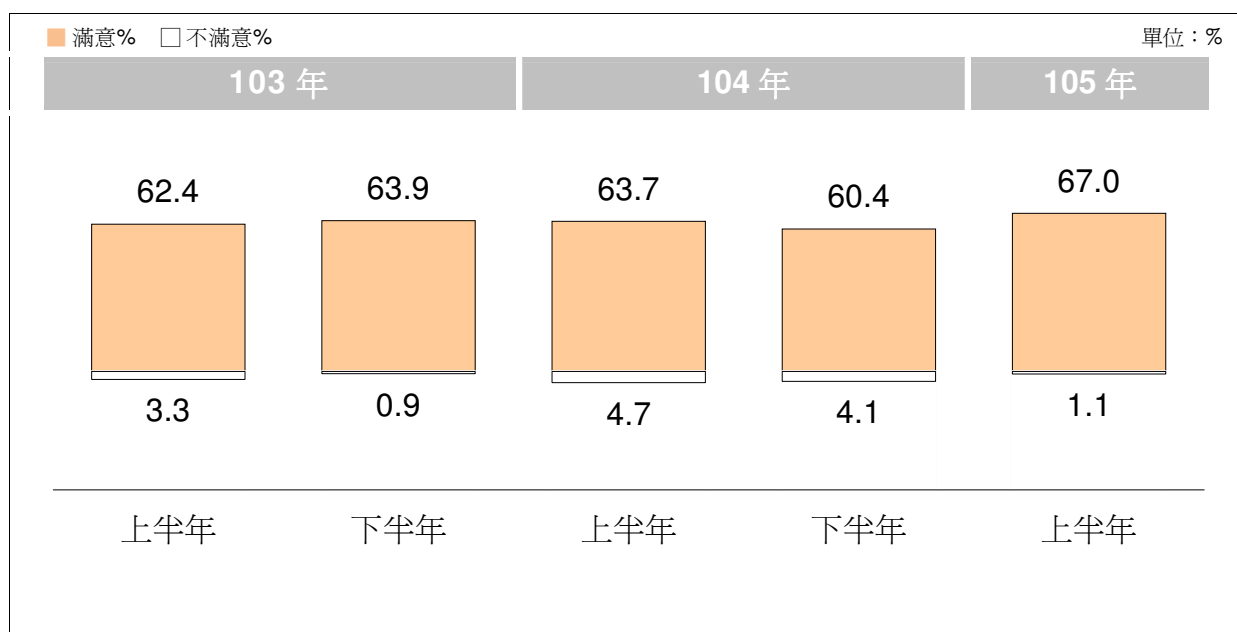


圖5-3-3-3 「與其他單位同仁在業務上溝通合作情形」滿意度-按年度別分

今(105)年與 104 年下半年比較來看，滿意度上升 6.6 個百分點，不滿意度下降 3.0 個百分點，而尚可/未填答下降 3.6 個百分點；卡方檢定顯示，近二次調查彙整結果有顯著差異，原始結果沒有顯著差異。就 ridit 分析而言，以 105 年表現最佳，Kruskal-Wallis 檢定顯示，近二次調查結果沒有顯著差異。【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	近二次調查比較	
		上半年	下半年	上半年	下半年	上半年	差距(b)-(a)	檢定結果
樣本數		242	230	300	293	282	-	-
彙整結果	滿意 (1)+(2)	62.4	63.9	63.7	60.4	67.0	+6.6	*
	不滿意 (3)+(4)	3.3	0.9	4.7	4.1	1.1	-3.0	
	尚可/未填答	34.3	35.2	31.7	35.5	31.9	-3.6	
原始結果	非常滿意 (1)	12.8	8.7	14.7	11.9	13.8	+1.9	
	滿意 (2)	49.6	55.2	49.0	48.5	53.2	+4.7	
	尚可/未填答	34.3	35.2	31.7	35.5	31.9	-3.6	
	不滿意 (3)	2.1	0.9	3.7	4.1	1.1	-3.0	
	非常不滿意 (4)	1.2	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	
ridit 分析	ridit 值	0.505	0.507	0.496	0.517	0.478		
	排名	3	4	2	5	1		

註：1. 滿意度採卡方檢定，將量表選項合併為兩項進行檢定，例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」與「不滿意」歸為「不滿意」，「尚可」與「未填答」歸為「尚可/未填答」。

2. ridit 分析採 Kruskal-Wallis 檢定。

3. 「\*」表示在 95%信賴水準下，二次調查結果有顯著差異。

進一步分析各單位近二次調查結果比較，卡方檢定顯示，雲林辦事處內部同仁滿意度明顯上升。【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 (b)	近二次調查比較	
		上半年	下半年(a)		差距(b)-(a)	檢定結果
中區分署	樣本數	139	134	123	-	
	滿意	57.6	56.7	57.7	+1.0	
	不滿意	5.0	4.5	1.6	-2.9	
	尚可/未填答	37.4	38.8	40.7	+1.8	
新竹辦事處	樣本數	28	28	29	-	
	滿意	82.1	64.3	72.4	+8.1	
	不滿意	0.0	3.6	0.0	-3.6	
	尚可/未填答	17.9	32.1	27.6	-4.6	
苗栗辦事處	樣本數	25	29	24	-	
	滿意	72.0	86.2	66.7	-19.5	
	不滿意	4.0	3.4	0.0	-3.4	
	尚可/未填答	24.0	10.3	33.3	+23.0	
南投辦事處	樣本數	31	35	38	-	
	滿意	67.7	68.6	73.7	+5.1	
	不滿意	0.0	5.7	2.6	-3.1	
	尚可/未填答	32.3	25.7	23.7	-2.0	
彰化辦事處	樣本數	37	36	34	-	
	滿意	64.9	50.0	61.8	+11.8	
	不滿意	5.4	2.8	0.0	-2.8	
	尚可/未填答	29.7	47.2	38.2	-9.0	
雲林辦事處	樣本數	40	31	34	-	
	滿意	62.5	51.6	94.1	+42.5	
	不滿意	10.0	3.2	0.0	-3.2	***
	尚可/未填答	27.5	45.2	5.9	-39.3	

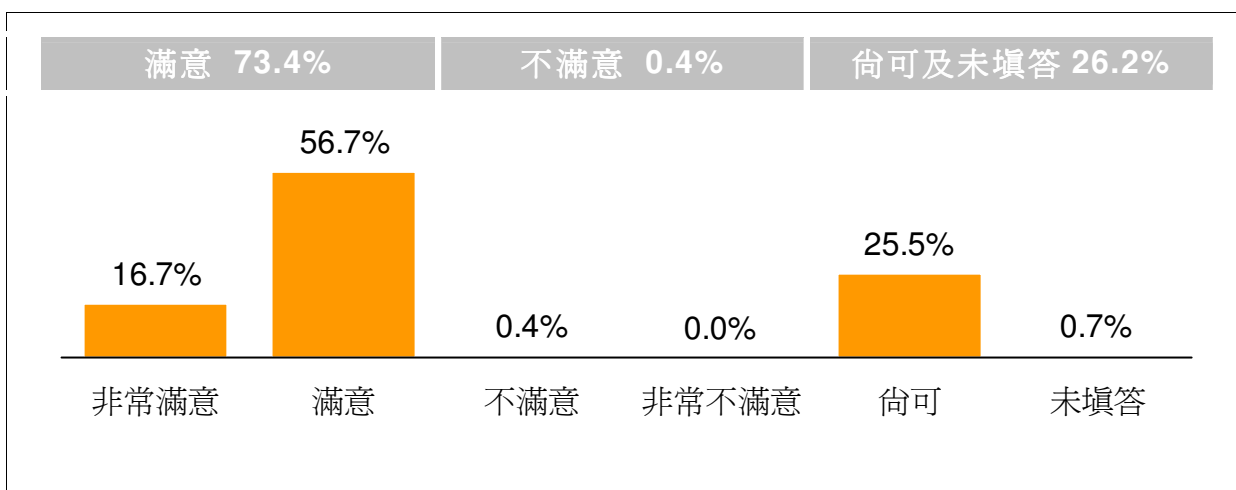
註：「\*」、「\*\*」及「\*\*\*」分別表示在 95%、99%及 99.9%的信心水準下，卡方檢定顯示該單位二次調查結果有顯著差異。

### 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 73.4%表示滿意(非常滿意 16.7%、滿意 56.7%)，0.4%表示不滿意(不滿意 0.4%、非常不滿意 0.0%)，另有 25.5%表示尚可/未填答，0.7%未填答。

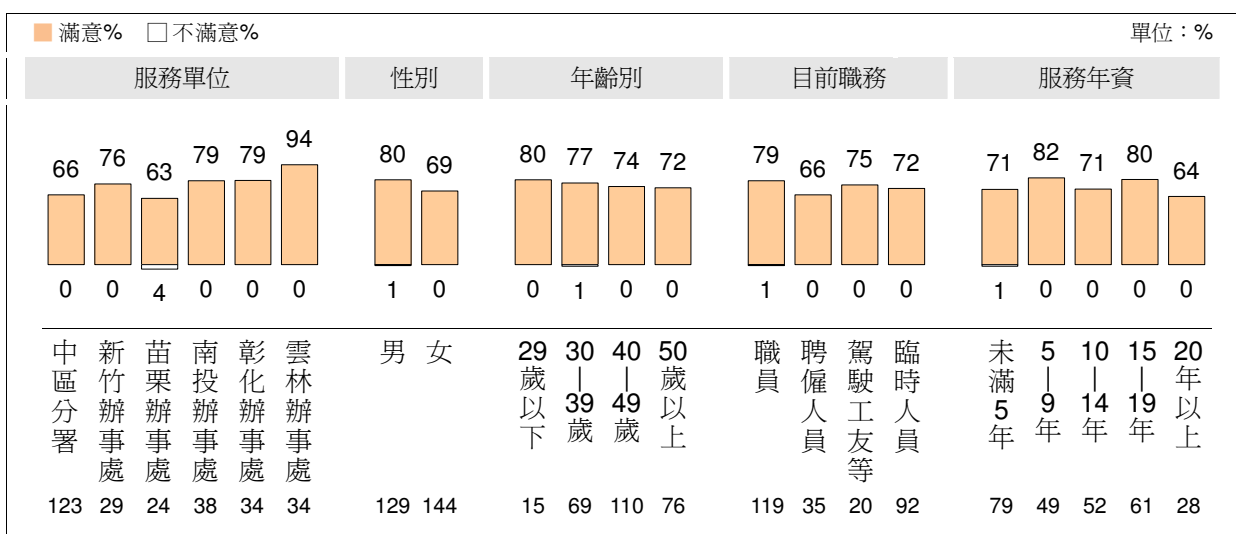


Q.請問您對「機關內部各項訊息公開程度」滿不滿意？(調查對象：本分署暨所屬辦事處內部同仁 n=282)  
說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

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」滿意度皆高於六成三，其中雲林辦事處、男性、29歲以下、服務5-9年及15-19年同仁的滿意度更高於八成，而各屬性同仁不滿意度皆低於5%。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：\*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

歷次「機關內部各項訊息公開程度」滿意度皆高於六成，而不滿意度皆低於5%。【參閱圖 5-4-1-3 及表 5-4-1-1】

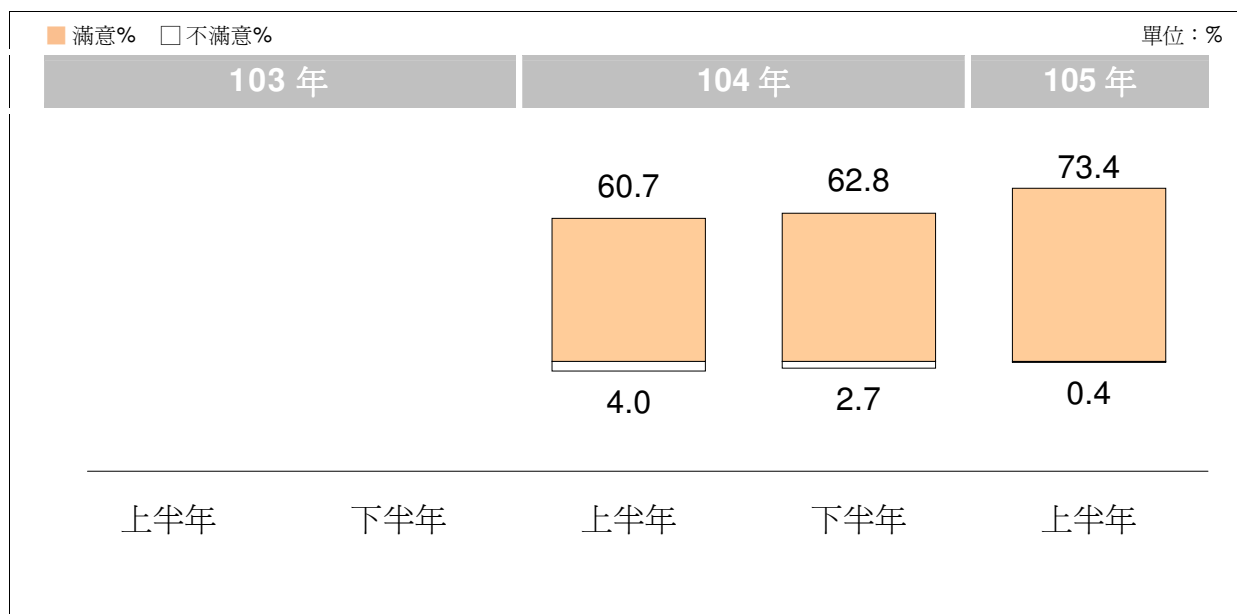


圖5-4-1-3 「機關內部各項訊息公開程度」滿意度-按年度別分

今(105)年與 104 年下半年比較來看，滿意度上升 10.6 個百分點，不滿意度下降 2.4 個百分點，而尚可/未填答下降 8.2 個百分點；卡方檢定顯示，近二次調查結果有顯著差異。就 ridit 分析而言，以 105 年表現最佳，Kruskal-Wallis 檢定顯示，近二次調查結果沒有顯著差異。【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	近二次調查比較	
		上半年	下半年	上半年	下半年	上半年	差距(b)-(a)	檢定結果
樣本數		-	-	300	293	282	-	-
彙整結果	滿意 (1)+(2)	-	-	60.7	62.8	73.4	+10.6	*
	不滿意 (3)+(4)	-	-	4.0	2.7	0.4	-2.4	
	尚可/未填答	-	-	35.3	34.5	26.2	-8.2	
原始結果	非常滿意 (1)	-	-	12.7	11.6	16.7	+5.1	*
	滿意 (2)	-	-	48.0	51.2	56.7	+5.5	
	尚可/未填答	-	-	35.3	34.5	26.2	-8.2	
	不滿意 (3)	-	-	3.3	1.7	0.4	-1.4	
	非常不滿意 (4)	-	-	0.7	1.0	0.0	-1.0	
ridit分析	ridit 值	-	-	0.526	0.518	0.453		
	排名	-	-	2	3	1		

註：1.滿意度採卡方檢定，將量表選項合併為兩項進行檢定，例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」與「不滿意」歸為「不滿意」，「尚可」與「未填答」歸為「尚可/未填答」。

2. ridit 分析採 Kruskal-Wallis 檢定。

3. 「\*」表示在 95%信賴水準下，二次調查結果有顯著差異。

進一步分析各單位近二次調查結果比較，卡方檢定顯示，雲林辦事處內部同仁滿意度明顯上升。【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—按單位及年度分

單位：人；%

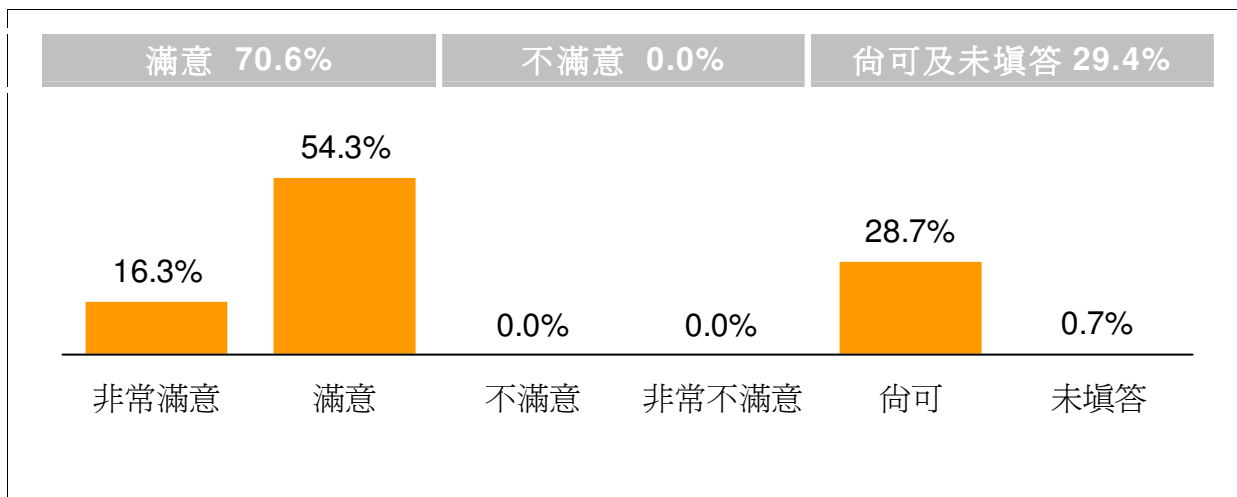
服務單位別	項目	104 年		105 年 (b)	近二次調查比較	
		上半年	下半年(a)		差距(b)-(a)	檢定結果
中區分署	樣本數	139	134	123	-	
	滿意	56.1	59.7	65.9	+6.2	
	不滿意	5.0	4.5	0.0	-4.5	
	尚可/未填答	38.8	35.8	34.1	-1.7	
新竹辦事處	樣本數	28	28	29	-	
	滿意	64.3	75.0	75.9	+0.9	
	不滿意	3.6	0.0	0.0	0.0	
	尚可/未填答	32.1	25.0	24.1	-0.9	
苗栗辦事處	樣本數	25	29	24	-	
	滿意	68.0	72.4	62.5	-9.9	
	不滿意	8.0	3.4	4.2	+0.7	
	尚可/未填答	24.0	24.1	33.3	+9.2	
南投辦事處	樣本數	31	35	38	-	
	滿意	51.6	62.9	78.9	+16.1	
	不滿意	0.0	0.0	0.0	0.0	
	尚可/未填答	48.4	37.1	21.1	-16.1	
彰化辦事處	樣本數	37	36	34	-	
	滿意	75.7	58.3	79.4	+21.1	
	不滿意	2.7	2.8	0.0	-2.8	
	尚可/未填答	21.6	38.9	20.6	-18.3	
雲林辦事處	樣本數	40	31	34	-	
	滿意	62.5	61.3	94.1	+32.8	
	不滿意	2.5	0.0	0.0	0.0	**
	尚可/未填答	35.0	38.7	5.9	-32.8	

註：「\*」、「\*\*」及「\*\*\*」分別表示在 95%、99%及 99.9%的信心水準下，卡方檢定顯示該單位二次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 70.6%表示滿意(非常滿意 16.3%、滿意 54.3%)，0.0%表示不滿意，另有 28.7%表示尚可/未填答，0.7%未填答。

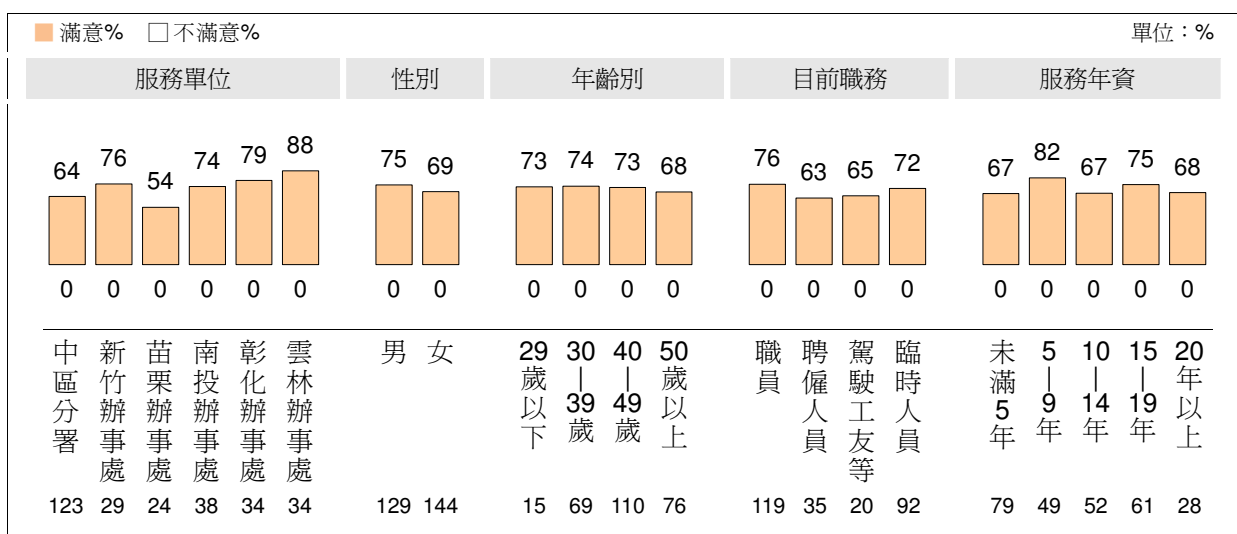


Q.請問您對「機關內部各項訊息公開的即時性」滿不滿意？(調查對象：本分署暨所屬辦事處內部同仁 n=282)  
說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

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」滿意度皆高於五成四，其中雲林辦事處或服務 5-9 年同仁的滿意度更高於八成，而各屬性同仁皆沒有人表示不滿意。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：\*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

歷次「機關內部各項訊息公開的即時性」滿意度皆高於六成一，而 105 年滿意度更達七成一，而歷次不滿意度皆低於 4%。【參閱圖 5-4-2-3 及表 5-4-2-1】

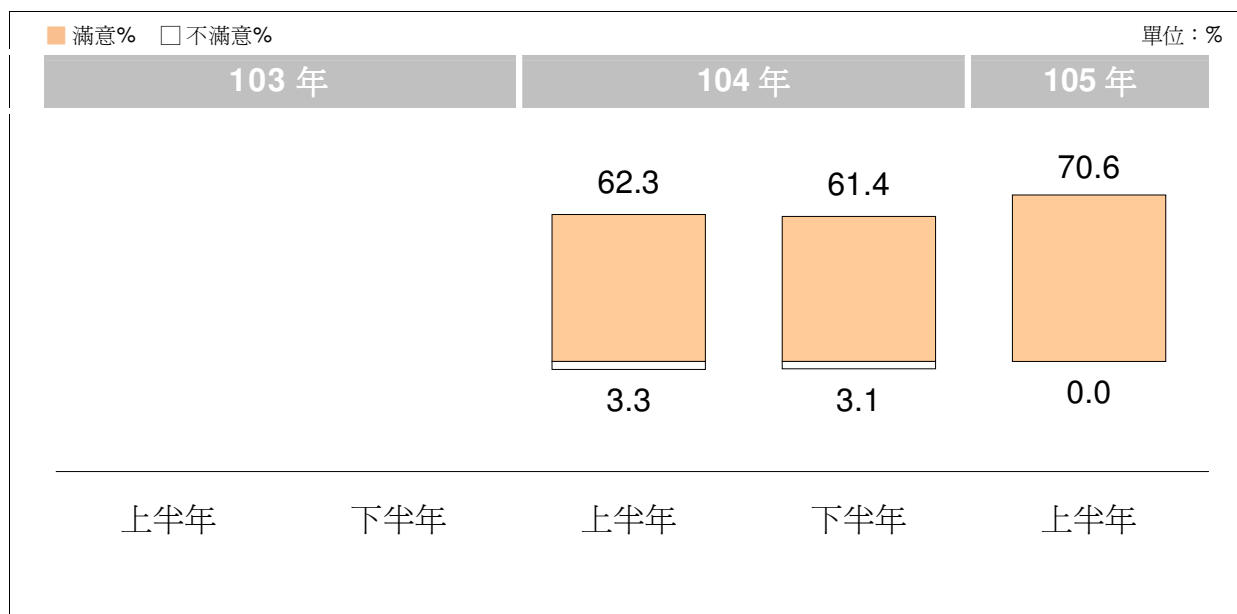


圖 5-4-2-3 「機關內部各項訊息公開的即時性」滿意度-按年度別分

今(105)年與 104 年下半年比較來看，滿意度上升 9.1 個百分點，不滿意度下降 3.1 個百分點，而尚可/未填答下降 6.1 個百分點；卡方檢定顯示，近二次調查結果有顯著差異。就 ridit 分析而言，以 105 年表現最佳，Kruskal-Wallis 檢定顯示，近二次調查結果沒有顯著差異。【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	近二次調查比較	
		上半年	下半年	上半年	下半年	上半年	差距(b)-(a)	檢定結果
樣本數		-	-	300	293	282	-	-
彙整結果	滿意 (1)+(2)	-	-	62.3	61.4	70.6	+9.1	
	不滿意 (3)+(4)	-	-	3.3	3.1	0.0	-3.1	*
	尚可/未填答	-	-	34.3	35.5	29.4	-6.1	
原始結果	非常滿意 (1)	-	-	13.3	11.9	16.3	+4.4	
	滿意 (2)	-	-	49.0	49.5	54.3	+4.8	
	尚可/未填答	-	-	34.3	35.5	29.4	-6.1	*
	不滿意 (3)	-	-	2.7	2.4	0.0	-2.4	
	非常不滿意 (4)	-	-	0.7	0.7	0.0	-0.7	
ridit 分析	ridit 值	-	-	0.514	0.521	0.463		
	排名	-	-	2	3	1		

註：1. 滿意度採卡方檢定，將量表選項合併為兩項進行檢定，例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」與「不滿意」歸為「不滿意」，「尚可」與「未填答」歸為「尚可/未填答」。

2. ridit 分析採 Kruskal-Wallis 檢定。

3. 「\*」表示在 95% 信賴水準下，二次調查結果有顯著差異。

進一步分析各單位近二次調查結果比較，卡方檢定顯示，中區分署及雲林辦事處內部同仁滿意度明顯上升。【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；%

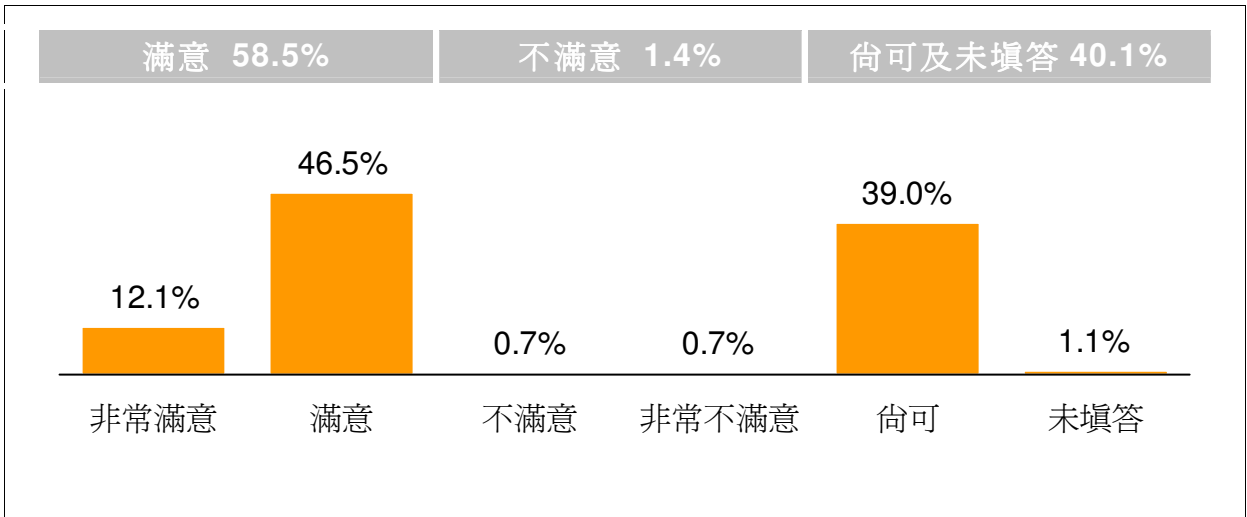
服務單位別	項目	104 年		105 年 (b)	近二次調查比較	
		上半年	下半年(a)		差距(b)-(a)	檢定結果
中區分署	樣本數	139	134	123	-	
	滿意	56.1	56.7	64.2	+7.5	
	不滿意	5.0	5.2	0.0	-5.2	*
	尚可/未填答	38.8	38.1	35.8	-2.3	
新竹辦事處	樣本數	28	28	29	-	
	滿意	71.4	78.6	75.9	-2.7	
	不滿意	3.6	0.0	0.0	0.0	
	尚可/未填答	25.0	21.4	24.1	+2.7	
苗栗辦事處	樣本數	25	29	24	-	
	滿意	72.0	72.4	54.2	-18.2	
	不滿意	4.0	0.0	0.0	0.0	
	尚可/未填答	24.0	27.6	45.8	+18.2	
南投辦事處	樣本數	31	35	38	-	
	滿意	54.8	62.9	73.7	+10.8	
	不滿意	0.0	2.9	0.0	-2.9	
	尚可/未填答	45.2	34.3	26.3	-8.0	
彰化辦事處	樣本數	37	36	34	-	
	滿意	75.7	55.6	79.4	+23.9	
	不滿意	2.7	2.8	0.0	-2.8	
	尚可/未填答	21.6	41.7	20.6	-21.1	
雲林辦事處	樣本數	40	31	34	-	
	滿意	65.0	61.3	88.2	+26.9	
	不滿意	0.0	0.0	0.0	0.0	*
	尚可/未填答	35.0	38.7	11.8	-26.9	

註：「\*」、「\*\*」及「\*\*\*」分別表示在 95%、99%及 99.9%的信心水準下，卡方檢定顯示該單位二次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 58.5% 表示滿意(非常滿意 12.1%、滿意 46.5%)，1.4% 表示不滿意(不滿意 0.7%、非常不滿意 0.7%)，另有 39.0% 表示尚可/未填答，1.1% 未填答。

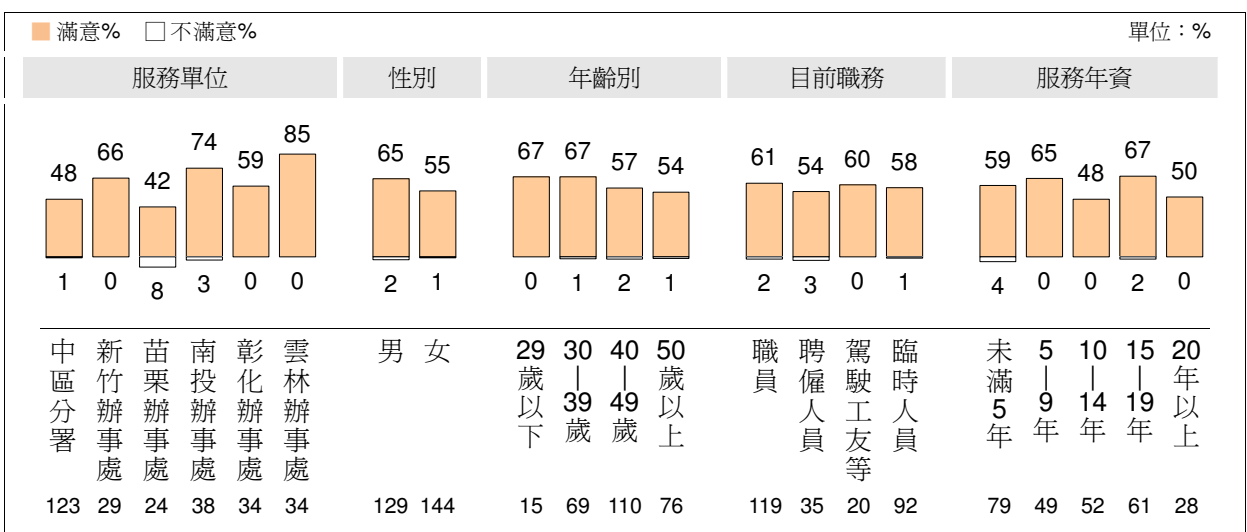


Q. 請問您對「向機關反應意見之處理效率」滿不滿意？(調查對象：本分署暨所屬辦事處內部同仁 n=282)  
 說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

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」滿意度皆遠高於不滿意度，其中南投及雲林辦事處同仁的滿意度均高於七成，而各屬性同仁不滿意度均低於 9%。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：\*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

104 年上半年及下半年「向機關反應意見之處理效率」滿意度皆在 48%~50% 之間，皆低於 105 年的五成九，而歷次不滿意度皆低於 8%。【參閱圖 5-4-3-3 及表 5-4-3-1】

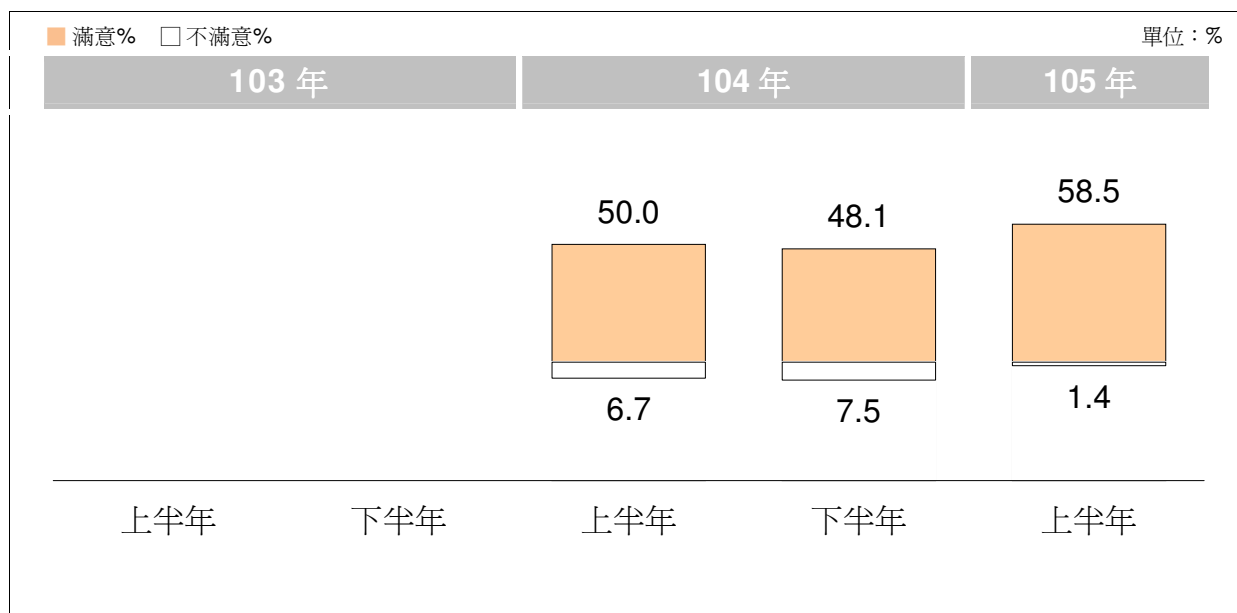


圖 5-4-3-3 「向機關反應意見之處理效率」滿意度-按年度別分

今(105)年與 104 年下半年比較來看，滿意度上升 10.4 個百分點，不滿意度下降 6.1 個百分點，而尚可/未填答下降 4.3 個百分點；卡方檢定顯示，近二次調查結果有顯著差異。就 ridit 分析而言，以 105 年表現最佳，Kruskal-Wallis 檢定顯示，近二次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	近二次調查比較		
	上半年	下半年	上半年	下半年	上半年	差距(b)-(a)	檢定結果	
樣本數	-	-	300	293	282	-	-	
彙整結果	滿意 (1)+(2)	-	-	50.0	48.1	58.5	+10.4	
	不滿意 (3)+(4)	-	-	6.7	7.5	1.4	-6.1	*
	尚可/未填答	-	-	43.3	44.4	40.1	-4.3	
原始結果	非常滿意 (1)	-	-	11.0	8.5	12.1	+3.5	
	滿意 (2)	-	-	39.0	39.6	46.5	+6.9	
	尚可/未填答	-	-	43.3	44.4	40.1	-4.3	*
	不滿意 (3)	-	-	5.3	6.5	0.7	-5.8	
	非常不滿意 (4)	-	-	1.3	1.0	0.7	-0.3	
ridit 分析	ridit 值	-	-	0.511	0.527	0.460		*
	排名	-	-	2	3	1		

註：1. 滿意度採卡方檢定，將量表選項合併為兩項進行檢定，例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」與「不滿意」歸為「不滿意」，「尚可」與「未填答」歸為「尚可/未填答」。

2. ridit 分析採 Kruskal-Wallis 檢定。

3. 「\*」表示在 95%信賴水準下，二次調查結果有顯著差異。

進一步分析各單位近二次調查結果比較，卡方檢定顯示，中區分署、南投及雲林辦事處內部同仁滿意度明顯上升。【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 (b)	近二次調查比較	
		上半年	下半年(a)		差距(b)-(a)	檢定結果
中區分署	樣本數	139	134	123	-	
	滿意	44.6	46.3	48.0	+1.7	
	不滿意	8.6	9.0	0.8	-8.1	*
	尚可/未填答	46.8	44.8	51.2	+6.4	
新竹辦事處	樣本數	28	28	29	-	
	滿意	53.6	67.9	65.5	-2.3	
	不滿意	3.6	3.6	0.0	-3.6	
	尚可/未填答	42.9	28.6	34.5	+5.9	
苗栗辦事處	樣本數	25	29	24	-	
	滿意	56.0	55.2	41.7	-13.5	
	不滿意	8.0	13.8	8.3	-5.5	
	尚可/未填答	36.0	31.0	50.0	+19.0	
南投辦事處	樣本數	31	35	38	-	
	滿意	48.4	40.0	73.7	+33.7	
	不滿意	6.5	8.6	2.6	-5.9	*
	尚可/未填答	45.2	51.4	23.7	-27.7	
彰化辦事處	樣本數	37	36	34	-	
	滿意	59.5	36.1	58.8	+22.7	
	不滿意	0.0	5.6	0.0	-5.6	
	尚可/未填答	40.5	58.3	41.2	-17.2	
雲林辦事處	樣本數	40	31	34	-	
	滿意	55.0	54.8	85.3	+30.5	
	不滿意	7.5	0.0	0.0	0.0	*
	尚可/未填答	37.5	45.2	14.7	-30.5	

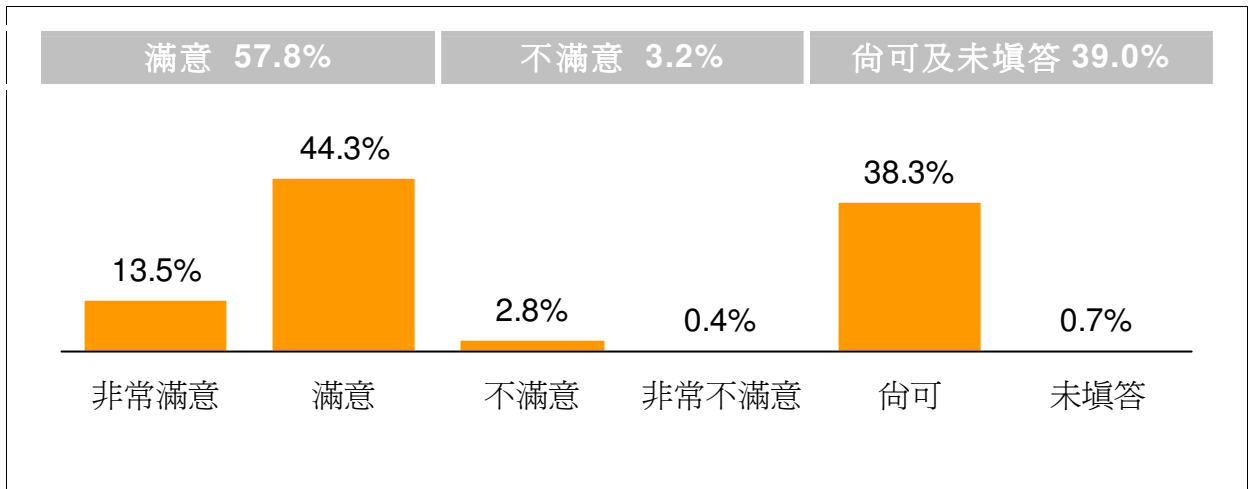
註：「\*」、「\*\*」及「\*\*\*」分別表示在 95%、99%及 99.9%的信心水準下，卡方檢定顯示該單位二次調查結果有顯著差異。

### 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 57.8% 表示滿意(非常滿意 13.5%、滿意 44.3%)，3.2% 表示不滿意(不滿意 2.8%、非常不滿意 0.4%)，另有 38.3% 表示尚可/未填答，0.7% 未填答。

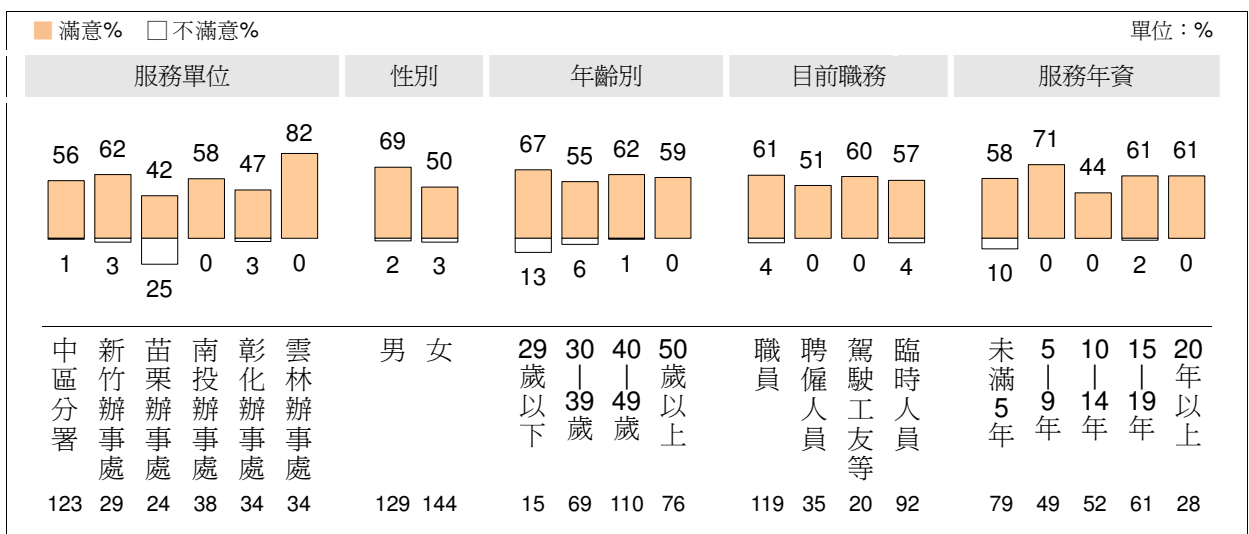


Q. 請問您對「機關提供應付工作所需的專業訓練」滿不滿意？(調查對象：本分署暨所屬辦事處內部同仁 n=282)  
 說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

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」滿意度皆高於不滿意度，其中雲林辦事處或服務 5-9 年同仁的滿意度均高於七成，而苗栗辦事處、29 歲以下或服務未滿 5 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：\*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

歷次「機關提供應付工作所需的專業訓練」滿意度皆介於45%~58%之間，其中以105年的五成八最高，而歷次不滿意度皆低於9%。【參閱圖5-5-1-3及表5-5-1-1】

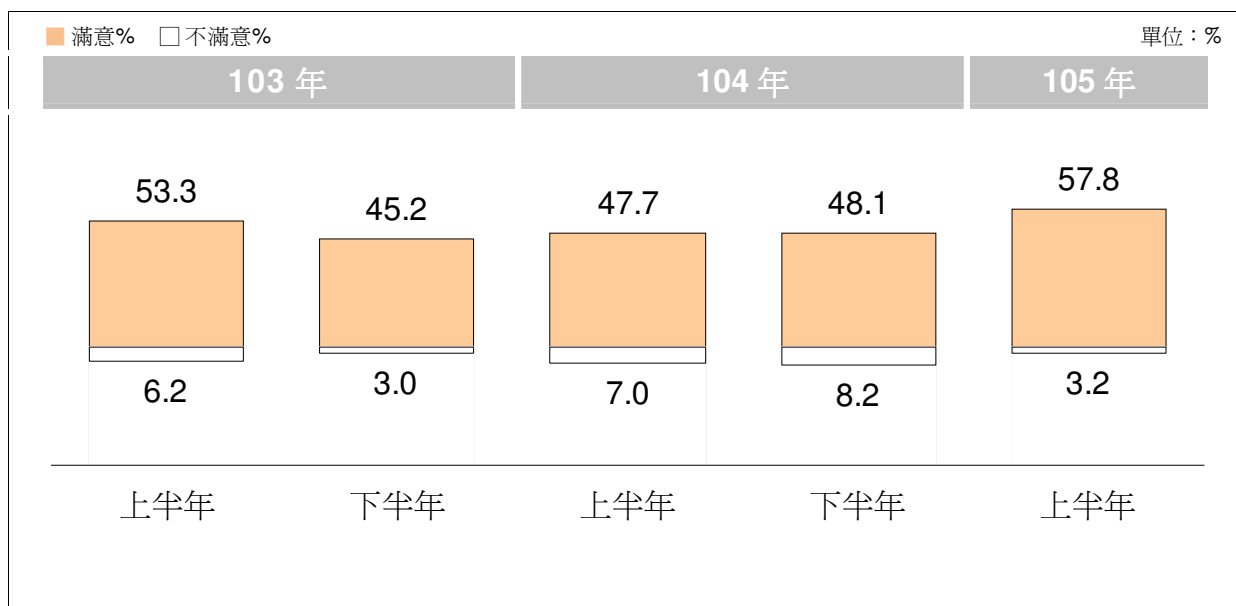


圖5-5-1-3 「機關提供應付工作所需的專業訓練」滿意度-按年度別分

今(105)年與104年下半年比較來看，滿意度上升9.7個百分點，不滿意度下降5.0個百分點，而尚可/未填答下降4.7個百分點；卡方檢定顯示，近二次調查結果有顯著差異。就ridit分析而言，以105年表現最佳，Kruskal-Wallis檢定顯示，近二次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	近二次調查比較	
		上半年	下半年	上半年	下半年	上半年	差距(b)-(a)	檢定結果
樣本數		242	230	300	293	282	-	-
彙整結果	滿意 (1)+(2)	53.3	45.2	47.7	48.1	57.8	+9.7	
	不滿意 (3)+(4)	6.2	3.0	7.0	8.2	3.2	-5.0	*
	尚可/未填答	40.5	51.7	45.3	43.7	39.0	-4.7	
原始結果	非常滿意 (1)	8.3	7.0	10.0	8.5	13.5	+4.9	
	滿意 (2)	45.0	38.3	37.7	39.6	44.3	+4.7	
	尚可/未填答	40.5	51.7	45.3	43.7	39.0	-4.7	*
	不滿意 (3)	5.0	3.0	6.0	6.8	2.8	-4.0	
	非常不滿意 (4)	1.2	0.0	1.0	1.4	0.4	-1.0	
ridit分析	ridit 值	0.493	0.522	0.514	0.519	0.453		
	排名	2	5	3	4	1		

註：1.滿意度採卡方檢定，將量表選項合併為兩項進行檢定，例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」與「不滿意」歸為「不滿意」，「尚可」與「未填答」歸為「尚可/未填答」。

2. ridit分析採Kruskal-Wallis檢定。

3. 「\*」表示在95%信賴水準下，二次調查結果有顯著差異。

進一步分析各單位近二次調查結果比較，卡方檢定顯示，中區分署及雲林辦事處內部同仁滿意度明顯上升。【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；%

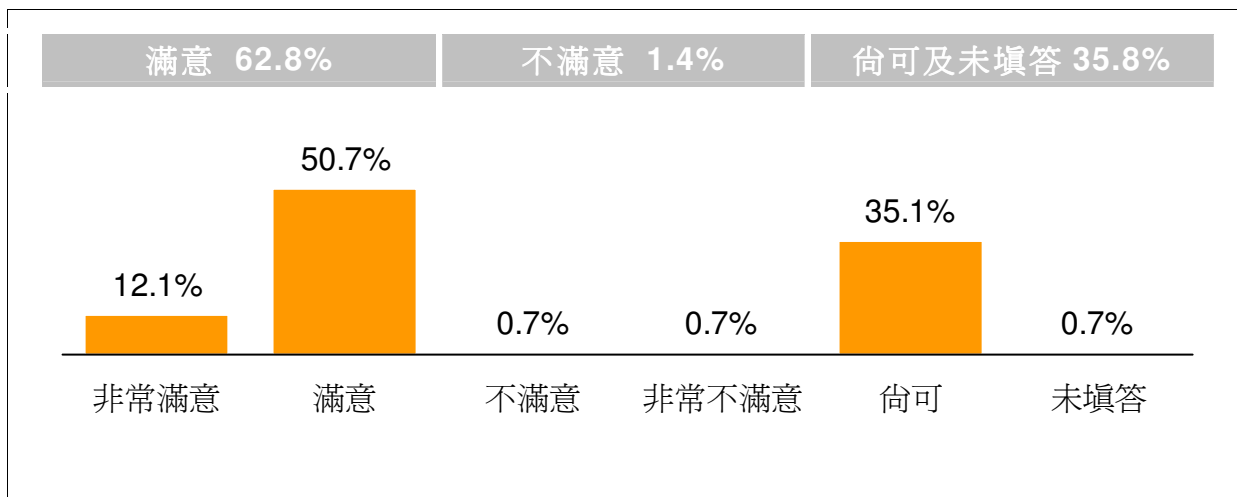
服務單位別	項目	104 年		105 年 (b)	近二次調查比較	
		上半年	下半年(a)		差距(b)-(a)	檢定結果
中區分署	樣本數	139	134	123	-	
	滿意	49.6	50.0	56.1	+6.1	
	不滿意	5.8	7.5	0.8	-6.6	*
	尚可/未填答	44.6	42.5	43.1	+0.6	
新竹辦事處	樣本數	28	28	29	-	
	滿意	46.4	60.7	62.1	+1.4	
	不滿意	3.6	0.0	3.4	+3.4	
	尚可/未填答	50.0	39.3	34.5	-4.8	
苗栗辦事處	樣本數	25	29	24	-	
	滿意	36.0	44.8	41.7	-3.2	
	不滿意	12.0	10.3	25.0	+14.7	
	尚可/未填答	52.0	44.8	33.3	-11.5	
南投辦事處	樣本數	31	35	38	-	
	滿意	35.5	42.9	57.9	+15.0	
	不滿意	6.5	8.6	0.0	-8.6	
	尚可/未填答	58.1	48.6	42.1	-6.5	
彰化辦事處	樣本數	37	36	34	-	
	滿意	56.8	38.9	47.1	+8.2	
	不滿意	10.8	22.2	2.9	-19.3	
	尚可/未填答	32.4	38.9	50.0	+11.1	
雲林辦事處	樣本數	40	31	34	-	
	滿意	50.0	48.4	82.4	+34.0	
	不滿意	7.5	0.0	0.0	0.0	*
	尚可/未填答	42.5	51.6	17.6	-34.0	

註：「\*」、「\*\*」及「\*\*\*」分別表示在 95%、99%及 99.9%的信心水準下，卡方檢定顯示該單位二次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 62.8% 表示滿意(非常滿意 12.1%、滿意 50.7%)，1.4% 表示不滿意(不滿意 0.7%、非常不滿意 0.7%)，另有 35.1% 表示尚可/未填答，0.7% 未填答。

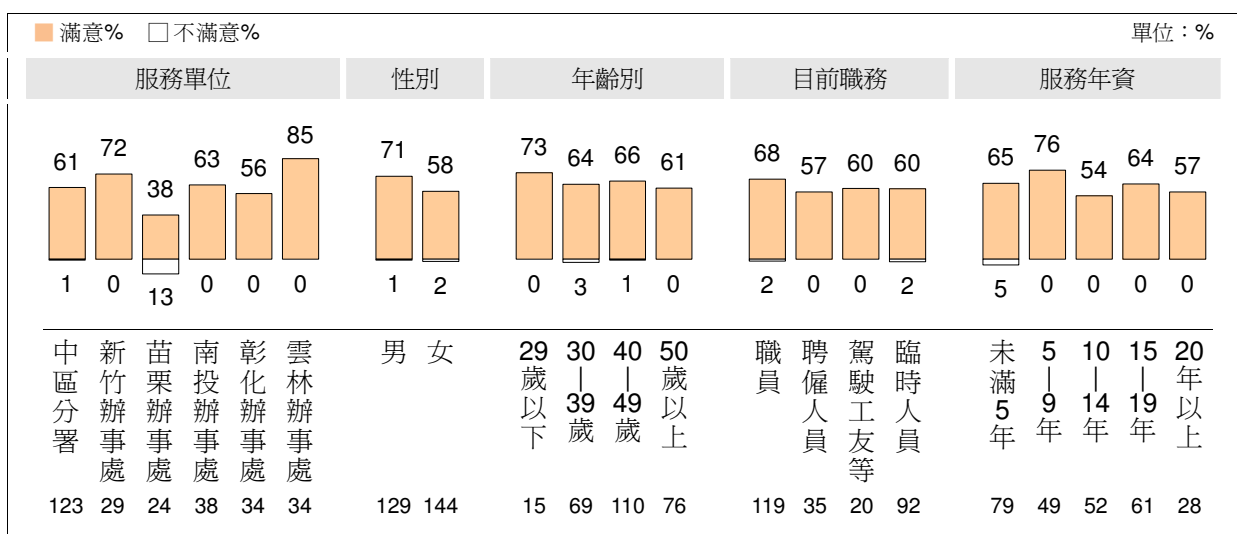


Q. 請問您對「機關提供專業訓練以外的教育訓練」滿不滿意？(調查對象：本分署暨所屬辦事處內部同仁 n=282)  
說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

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

除苗栗辦事處以外，其餘屬性同仁對於「機關提供專業訓練以外的教育訓練」滿意度皆高於五成四，其中新竹及雲林辦事處、男性、29歲以下或服務5-9年同仁的滿意度更高於七成，而苗栗辦事處同仁有較高的不滿意度約一成三。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：\*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

103 及 104 年上半年及下半年「機關提供專業訓練以外的教育訓練」滿意度皆介於 45%~52%之間，均低於 105 年的六成三，而歷次不滿意度皆低於 8%。  
【參閱圖 5-5-2-3 及表 5-5-2-1】

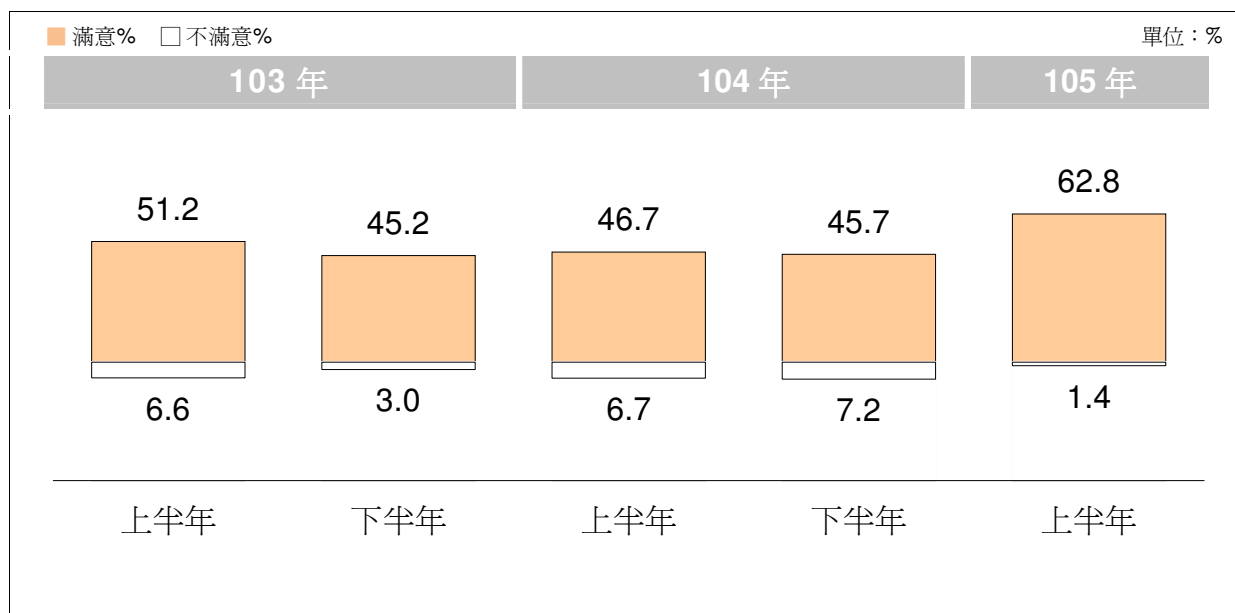


圖 5-5-2-3 「機關提供專業訓練以外的教育訓練」滿意度-按年度別分

今(105)年與 104 年下半年比較來看，滿意度上升 17.0 個百分點，不滿意度下降 5.7 個百分點，而尚可/未填答下降 11.3 個百分點；卡方檢定顯示，近二次調查結果有顯著差異。就 ridit 分析而言，以 105 年表現最佳，Kruskal-Wallis 檢定顯示，近二次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	近二次調查比較	
		上半年	下半年	上半年	下半年	上半年	差距(b)-(a)	檢定結果
樣本數		242	230	300	293	282	-	-
彙整結果	滿意 (1)+(2)	51.2	45.2	46.7	45.7	62.8	+17.0	
	不滿意 (3)+(4)	6.6	3.0	6.7	7.2	1.4	-5.7	*
	尚可/未填答	42.1	51.7	46.7	47.1	35.8	-11.3	
原始結果	非常滿意 (1)	7.9	7.0	10.0	10.9	12.1	+1.1	
	滿意 (2)	43.4	38.3	36.7	34.8	50.7	+15.9	
	尚可/未填答	42.1	51.7	46.7	47.1	35.8	-11.3	*
	不滿意 (3)	5.8	3.0	5.7	6.1	0.7	-5.4	
	非常不滿意 (4)	0.8	0.0	1.0	1.0	0.7	-0.3	
ridit 分析	ridit 值	0.505	0.524	0.519	0.522	0.433		*
	排名	2	5	3	4	1		

註：1.滿意度採卡方檢定，將量表選項合併為兩項進行檢定，例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」與「不滿意」歸為「不滿意」，「尚可」與「未填答」歸為「尚可/未填答」。

2. ridit 分析採 Kruskal-Wallis 檢定。

3. 「\*」表示在 95%信賴水準下，二次調查結果有顯著差異。

進一步分析各單位近二次調查結果比較，卡方檢定顯示，中區分署、彰化及雲林辦事處內部同仁滿意度明顯上升。【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；%

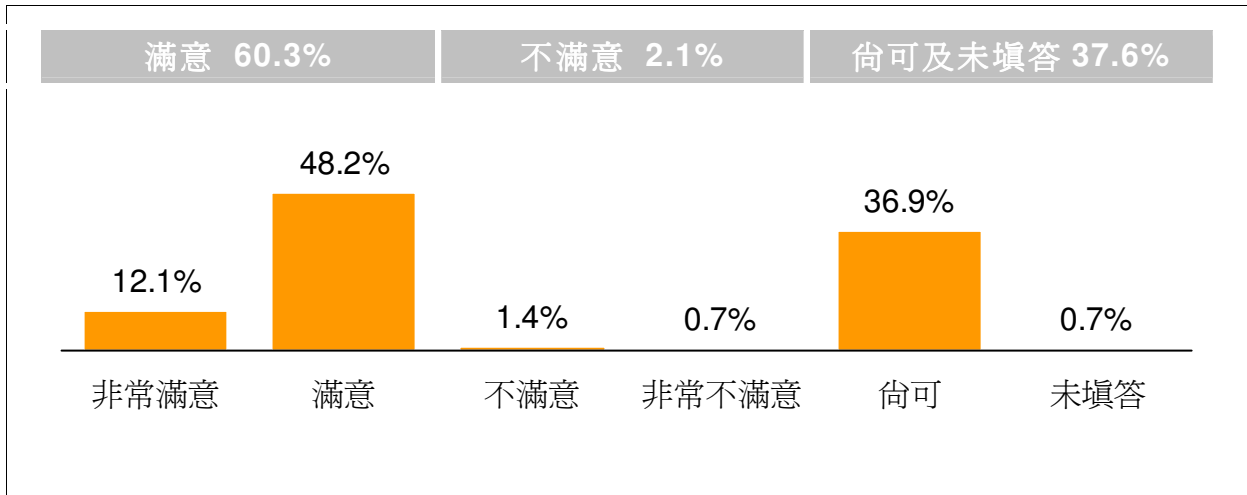
服務單位別	項目	104 年		105 年 (b)	近二次調查比較	
		上半年	下半年(a)		差距(b)-(a)	檢定結果
中區分署	樣本數	139	134	123	-	
	滿意	48.9	46.3	61.0	+14.7	
	不滿意	7.2	6.0	0.8	-5.2	*
	尚可/未填答	43.9	47.8	38.2	-9.5	
新竹辦事處	樣本數	28	28	29	-	
	滿意	42.9	60.7	72.4	+11.7	
	不滿意	7.1	0.0	0.0	0.0	
	尚可/未填答	50.0	39.3	27.6	-11.7	
苗栗辦事處	樣本數	25	29	24	-	
	滿意	32.0	44.8	37.5	-7.3	
	不滿意	8.0	13.8	12.5	-1.3	
	尚可/未填答	60.0	41.4	50.0	+8.6	
南投辦事處	樣本數	31	35	38	-	
	滿意	35.5	37.1	63.2	+26.0	
	不滿意	3.2	2.9	0.0	-2.9	
	尚可/未填答	61.3	60.0	36.8	-23.2	
彰化辦事處	樣本數	37	36	34	-	
	滿意	56.8	36.1	55.9	+19.8	
	不滿意	5.4	22.2	0.0	-22.2	*
	尚可/未填答	37.8	41.7	44.1	+2.5	
雲林辦事處	樣本數	40	31	34	-	
	滿意	50.0	51.6	85.3	+33.7	
	不滿意	7.5	0.0	0.0	0.0	*
	尚可/未填答	42.5	48.4	14.7	-33.7	

註：「\*」、「\*\*」及「\*\*\*」分別表示在 95%、99%及 99.9%的信心水準下，卡方檢定顯示該單位二次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 60.3%表示滿意(非常滿意 12.1%、滿意 48.2%)，2.1%表示不滿意(不滿意 1.4%、非常不滿意 0.7%)，另有 36.9%表示尚可/未填答，0.7%未填答。

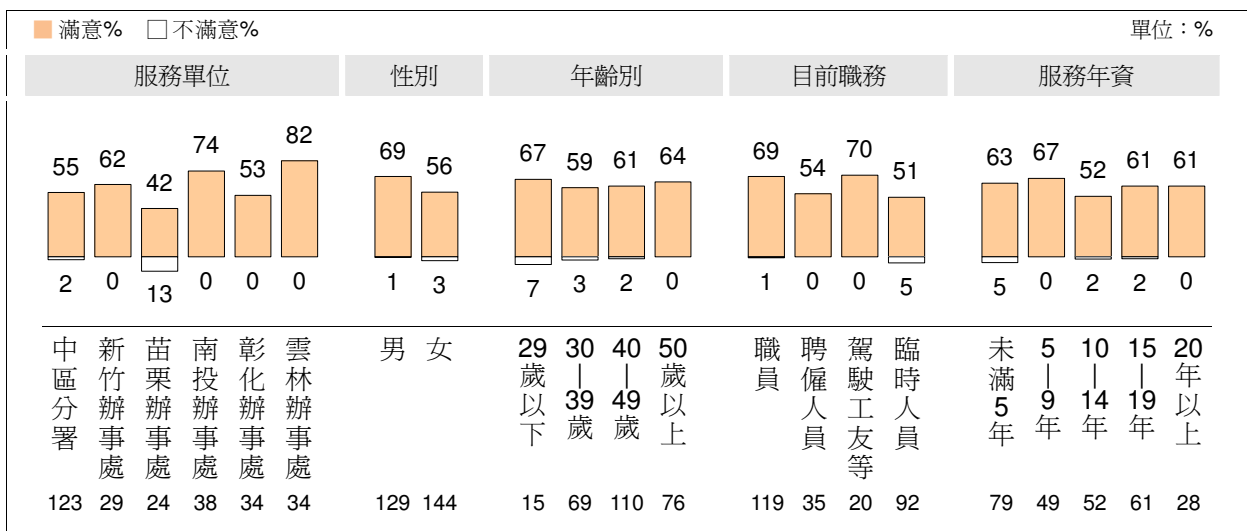


Q.請問您對「鼓勵員工持續學習與成長的措施」滿不滿意？(調查對象：本分署暨所屬辦事處內部同仁 n=282)  
說明：四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.1%之誤差。

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

除苗栗辦事處以外，其餘屬性同仁對於「鼓勵員工持續學習與成長的措施」滿意度皆高於五成一，其中南投及雲林辦事處或駕駛工友等之同仁的滿意度更高於七成，而苗栗辦事處同仁有較高的不滿意度約一成三。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：\*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

103 及 104 年上半年及下半年「鼓勵員工持續學習與成長的措施」滿意度皆介於 50%~54%之間，均低於 105 年的六成，而歷次不滿意度皆低於 9%。【參閱圖 5-5-3-3 及表 5-5-3-1】

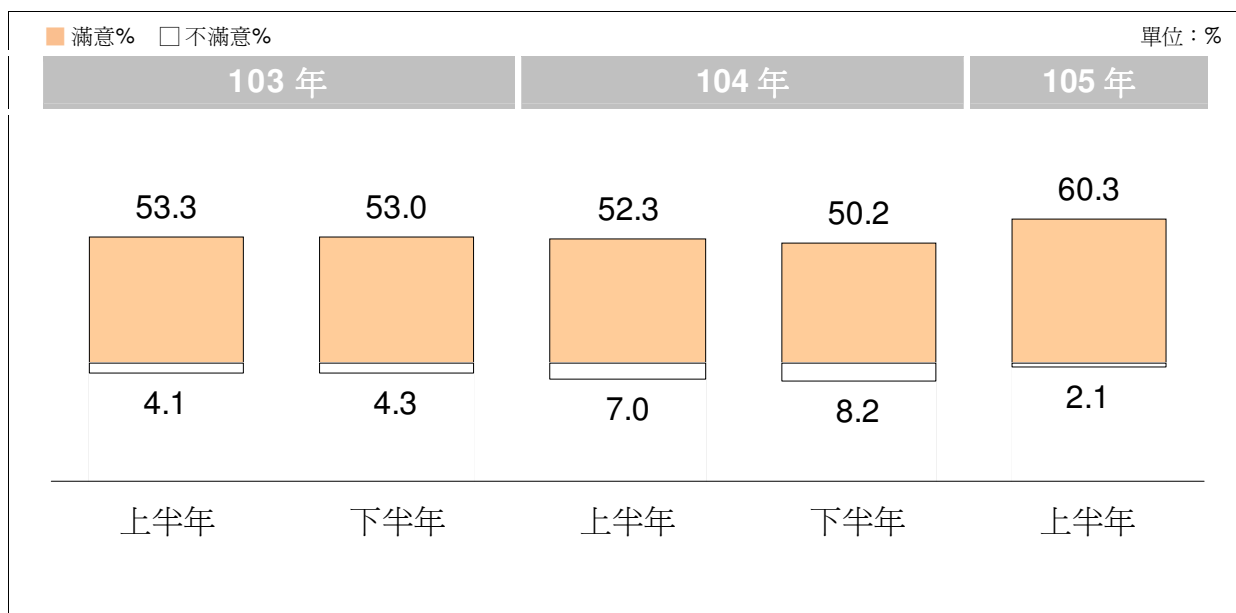


圖 5-5-3-3 「鼓勵員工持續學習與成長的措施」滿意度-按年度別分

今(105)年與 104 年下半年比較來看，滿意度上升 10.1 個百分點，不滿意度下降 6.1 個百分點，而尚可/未填答下降 4.0 個百分點；卡方檢定顯示，近二次調查結果有顯著差異。就 ridit 分析而言，以 105 年表現最佳，Kruskal-Wallis 檢定顯示，近二次調查結果沒有顯著差異。【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	近二次調查比較	
		上半年	下半年	上半年	下半年	上半年	差距(b)-(a)	檢定結果
樣本數		242	230	300	293	282	-	-
彙整結果	滿意 (1)+(2)	53.3	53.0	52.3	50.2	60.3	+10.1	
	不滿意 (3)+(4)	4.1	4.3	7.0	8.2	2.1	-6.1	*
	尚可/未填答	42.6	42.6	40.7	41.6	37.6	-4.0	
原始結果	非常滿意 (1)	8.3	10.4	13.3	12.6	12.1	-0.6	
	滿意 (2)	45.0	42.6	39.0	37.5	48.2	+10.7	
	尚可/未填答	42.6	42.6	40.7	41.6	37.6	-4.0	*
	不滿意 (3)	3.7	3.9	6.3	6.8	1.4	-5.4	
	非常不滿意 (4)	0.4	0.4	0.7	1.4	0.7	-0.7	
ridit 分析	ridit 值	0.508	0.504	0.505	0.519	0.464		
	排名	4	2	3	5	1		

註：1. 滿意度採卡方檢定，將量表選項合併為兩項進行檢定，例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」與「不滿意」歸為「不滿意」，「尚可」與「未填答」歸為「尚可/未填答」。

2. ridit 分析採 Kruskal-Wallis 檢定。

3. 「\*」表示在 95%信賴水準下，二次調查結果有顯著差異。

進一步分析各單位近二次調查結果比較，卡方檢定顯示，南投、彰化及雲林辦事處內部同仁滿意度明顯上升。【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 (b)	近二次調查比較	
		上半年	下半年(a)		差距(b)-(a)	檢定結果
中區分署	樣本數	139	134	123	-	
	滿意	51.8	50.7	55.3	+4.5	
	不滿意	6.5	6.7	2.4	-4.3	
	尚可/未填答	41.7	42.5	42.3	-0.3	
新竹辦事處	樣本數	28	28	29	-	
	滿意	57.1	60.7	62.1	+1.4	
	不滿意	7.1	0.0	0.0	0.0	
	尚可/未填答	35.7	39.3	37.9	-1.4	
苗栗辦事處	樣本數	25	29	24	-	
	滿意	44.0	55.2	41.7	-13.5	
	不滿意	8.0	6.9	12.5	+5.6	
	尚可/未填答	48.0	37.9	45.8	+7.9	
南投辦事處	樣本數	31	35	38	-	
	滿意	51.6	48.6	73.7	+25.1	
	不滿意	3.2	8.6	0.0	-8.6	*
	尚可/未填答	45.2	42.9	26.3	-16.5	
彰化辦事處	樣本數	37	36	34	-	
	滿意	54.1	38.9	52.9	+14.1	
	不滿意	8.1	25.0	0.0	-25.0	**
	尚可/未填答	37.8	36.1	47.1	+10.9	
雲林辦事處	樣本數	40	31	34	-	
	滿意	55.0	48.4	82.4	+34.0	
	不滿意	10.0	3.2	0.0	-3.2	*
	尚可/未填答	35.0	48.4	17.6	-30.7	

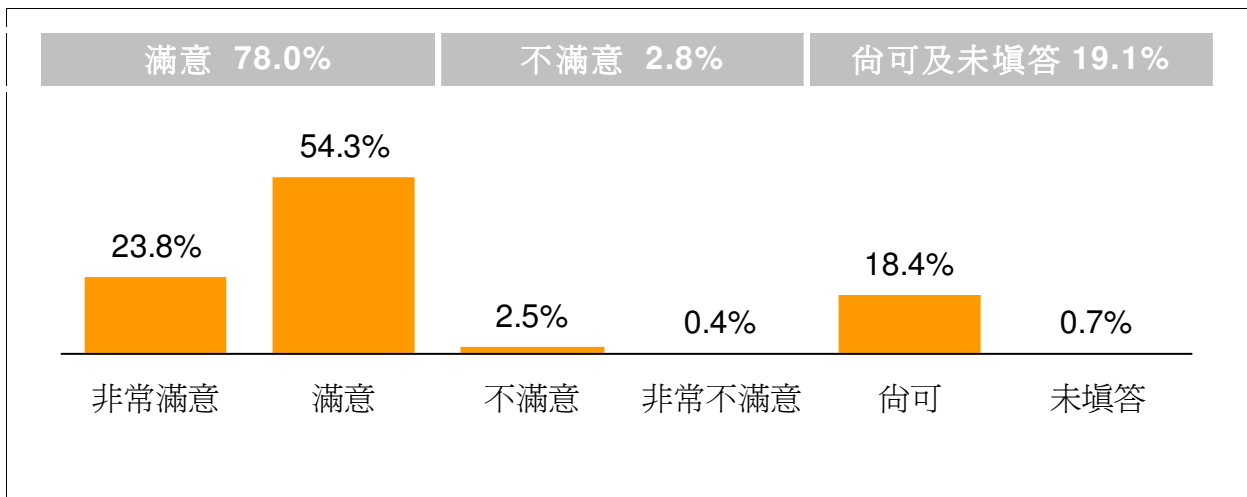
註：「\*」、「\*\*」及「\*\*\*」分別表示在 95%、99%及 99.9%的信心水準下，卡方檢定顯示該單位二次調查結果有顯著差異。

## 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 78.0 表示滿意(非常滿意 23.8%、滿意 54.3%)，2.8%表示不滿意(不滿意 2.5%、非常不滿意 0.4%)，另有 18.4%表示尚可/未填答，0.7%未填答。



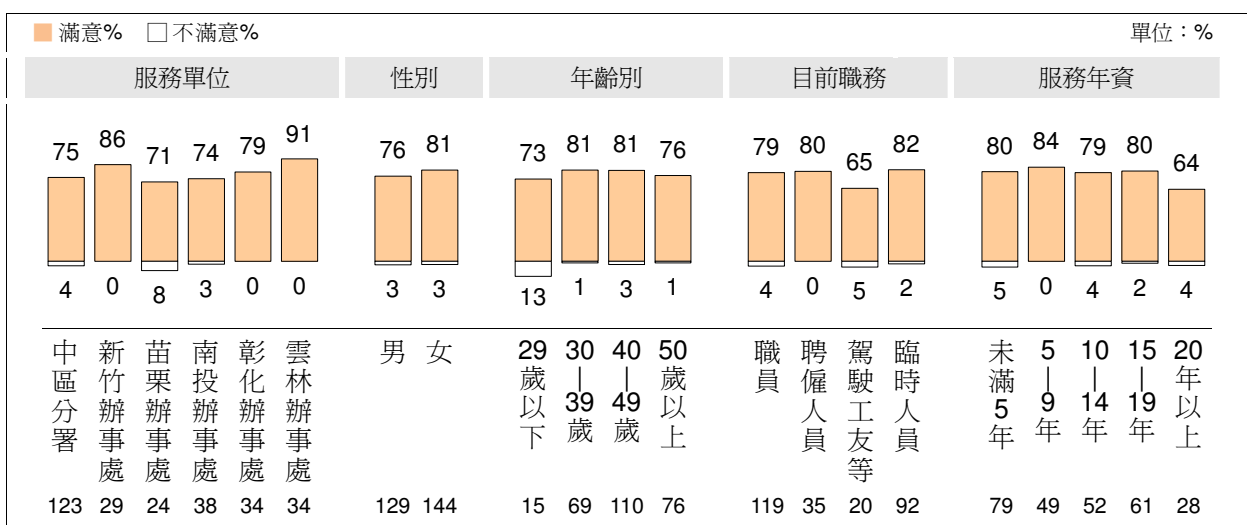
Q. 請問您對「辦公環境的舒適度」滿不滿意？(調查對象：本分署暨所屬辦事處內部同仁 n=282)

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」滿意度皆高於六成四，其中新竹及雲林辦事處、女性、30-49 歲、聘僱人員、臨時人員、服務 5-9 年及 15-19 年之同仁的滿意度更高於八成，而 29 歲以下同仁有較高的不滿意度約一成三。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：\*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

歷次「辦公環境的舒適度」滿意度皆高於六成五，其中以 105 年的七成八最高，而歷次不滿意度皆低於 8%。【參閱圖 5-6-1-3 及表 5-6-1-1】

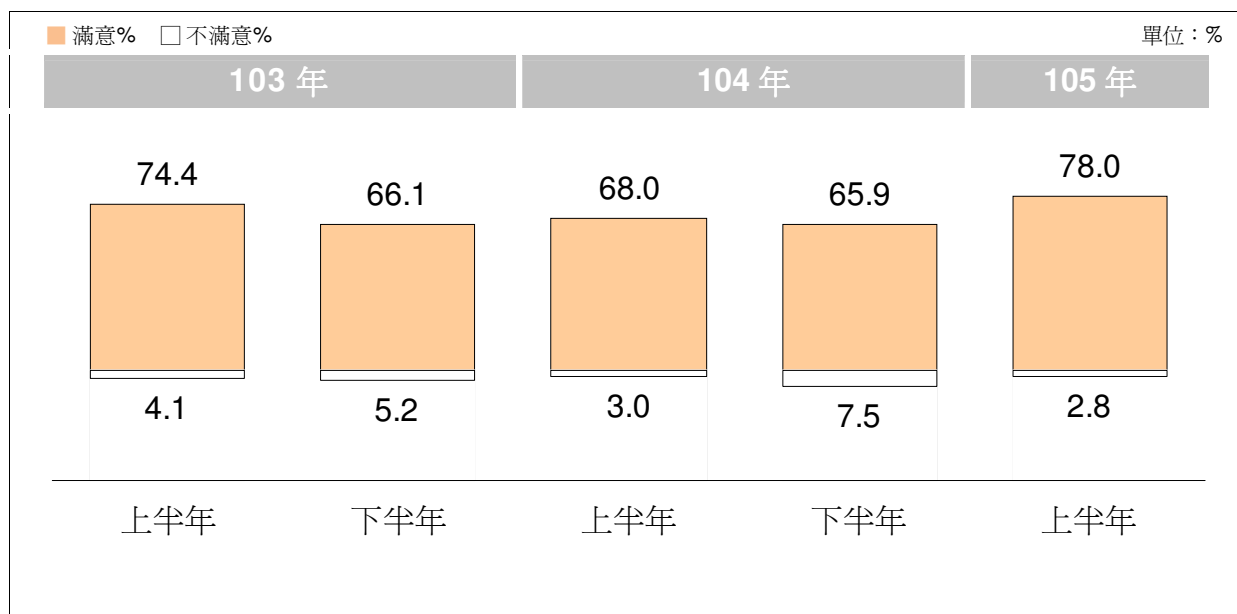


圖 5-6-1-3 「辦公環境的舒適度」滿意度-按年度別分

今(105)年與 104 年下半年比較來看，滿意度上升 12.1 個百分點，不滿意度下降 4.7 個百分點，而尚可/未填答下降 7.5 個百分點；卡方檢定顯示，近二次調查結果有顯著差異。就 ridit 分析而言，以 105 年表現最佳，Kruskal-Wallis 檢定顯示，近二次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	近二次調查比較	
		上半年	下半年	上半年	下半年	上半年	差距(b)-(a)	檢定結果
樣本數		242	230	300	293	282	-	-
彙整結果	滿意 (1)+(2)	74.4	66.1	68.0	65.9	78.0	+12.1	
	不滿意 (3)+(4)	4.1	5.2	3.0	7.5	2.8	-4.7	*
	尚可/未填答	21.5	28.7	29.0	26.6	19.1	-7.5	
原始結果	非常滿意 (1)	19.4	14.8	19.3	17.1	23.8	+6.7	
	滿意 (2)	55.0	51.3	48.7	48.8	54.3	+5.4	
	尚可/未填答	21.5	28.7	29.0	26.6	19.1	-7.5	*
	不滿意 (3)	3.3	4.8	3.0	6.1	2.5	-3.7	
	非常不滿意 (4)	0.8	0.4	0.0	1.4	0.4	-1.0	
ridit 分析	ridit 值	0.483	0.533	0.506	0.529	0.452		*
	排名	2	5	3	4	1		

註：1. 滿意度採卡方檢定，將量表選項合併為兩項進行檢定，例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」與「不滿意」歸為「不滿意」，「尚可」與「未填答」歸為「尚可/未填答」。

2. ridit 分析採 Kruskal-Wallis 檢定。

3. 「\*」表示在 95% 信賴水準下，二次調查結果有顯著差異。

進一步分析各單位近二次調查結果比較，卡方檢定顯示，中區分署、彰化及雲林辦事處內部同仁滿意度明顯上升。【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；%

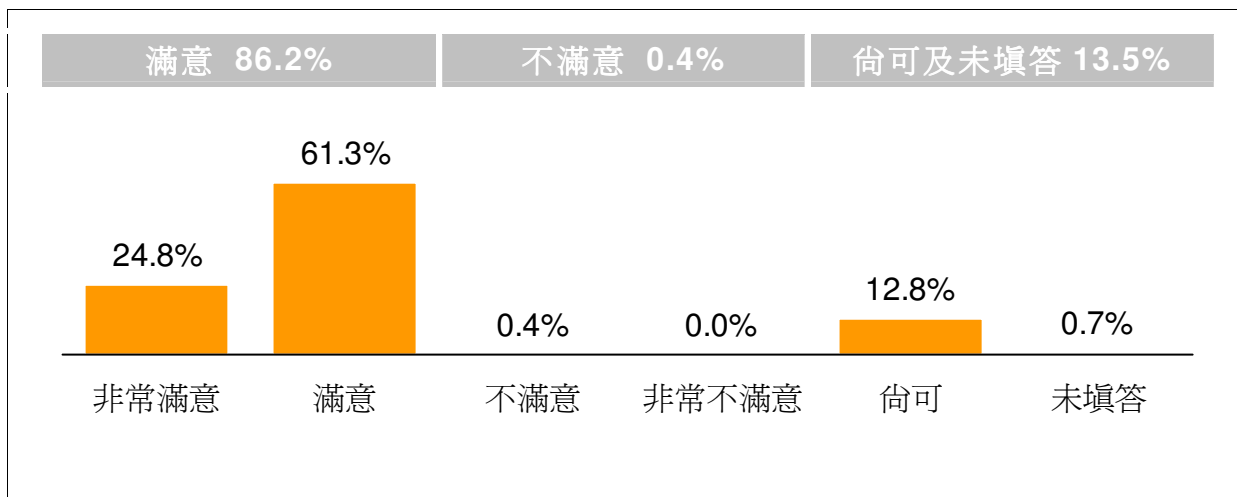
服務單位別	項目	104 年		105 年 (b)	近二次調查比較	
		上半年	下半年(a)		差距(b)-(a)	檢定結果
中區分署	樣本數	139	134	123	-	
	滿意	66.2	60.4	74.8	+14.3	
	不滿意	3.6	7.5	4.1	-3.4	*
	尚可/未填答	30.2	32.1	21.1	-11.0	
新竹辦事處	樣本數	28	28	29	-	
	滿意	67.9	78.6	86.2	+7.6	
	不滿意	3.6	7.1	0.0	-7.1	
	尚可/未填答	28.6	14.3	13.8	-0.5	
苗栗辦事處	樣本數	25	29	24	-	
	滿意	80.0	86.2	70.8	-15.4	
	不滿意	4.0	3.4	8.3	+4.9	
	尚可/未填答	16.0	10.3	20.8	+10.5	
南投辦事處	樣本數	31	35	38	-	
	滿意	67.7	74.3	73.7	-0.6	
	不滿意	0.0	8.6	2.6	-5.9	
	尚可/未填答	32.3	17.1	23.7	+6.5	
彰化辦事處	樣本數	37	36	34	-	
	滿意	62.2	47.2	79.4	+32.2	
	不滿意	5.4	13.9	0.0	-13.9	**
	尚可/未填答	32.4	38.9	20.6	-18.3	
雲林辦事處	樣本數	40	31	34	-	
	滿意	72.5	71.0	91.2	+20.2	
	不滿意	0.0	3.2	0.0	-3.2	*
	尚可/未填答	27.5	25.8	8.8	-17.0	

註：「\*」、「\*\*」及「\*\*\*」分別表示在 95%、99%及 99.9%的信心水準下，卡方檢定顯示該單位二次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 86.2%表示滿意(非常滿意 24.8%、滿意 61.3%)，0.4%表示不滿意(不滿意 0.4%、非常不滿意 0.0%)，另有 12.8%表示尚可/未填答，0.7%未填答。



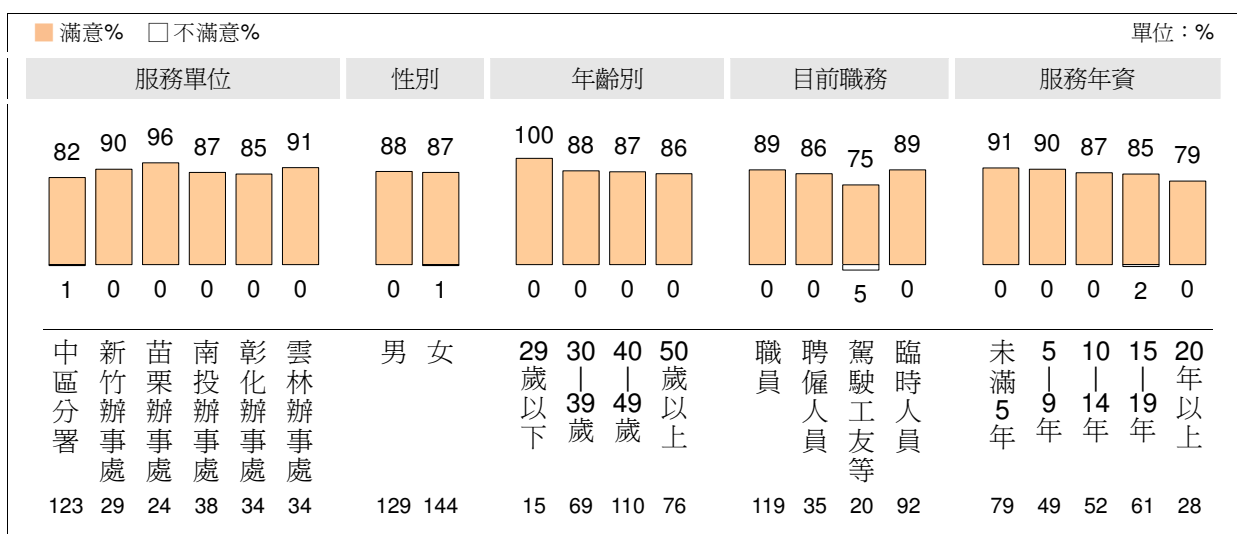
Q.請問您對「工作環境之安全設備」滿不滿意？(調查對象：本分署暨所屬辦事處內部同仁 n=282)

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」滿意度皆高於七成五，其中新竹、苗栗及雲林辦事處、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5%。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：\*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

104 年起歷次「工作環境之安全設備」滿意度均高於七成一，其中 105 年滿意度更達八成六，而歷次不滿意度皆低於 8%。【參閱圖 5-6-2-3 及表 5-6-2-1】

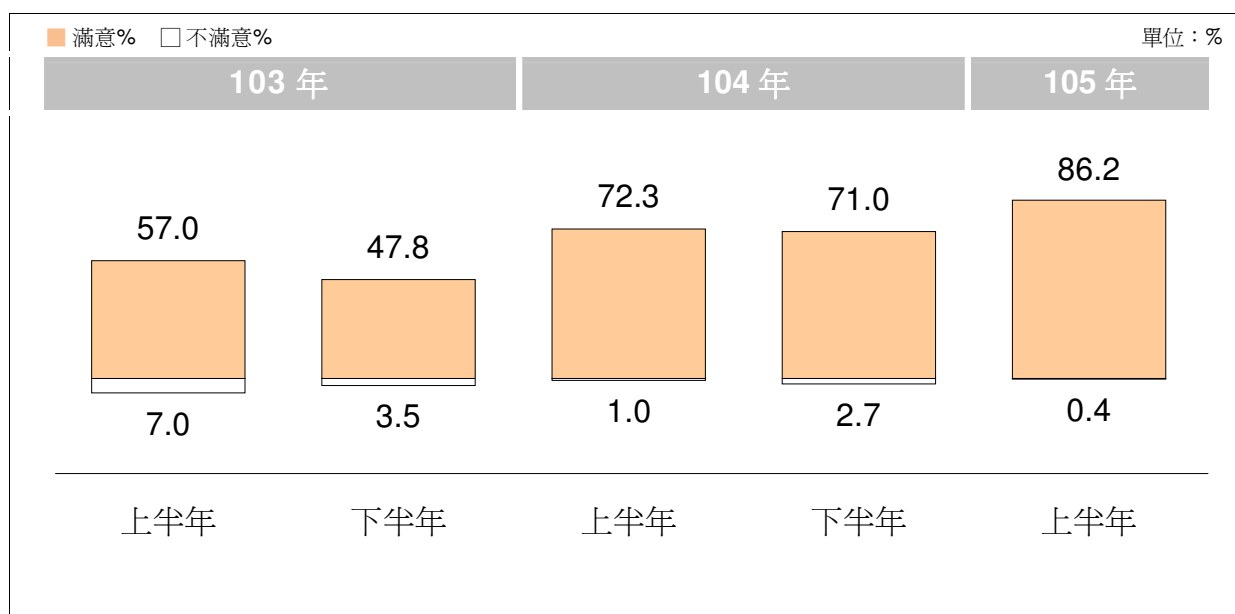


圖 5-6-2-3 「工作環境之安全設備」滿意度-按年度別分

今(105)年與 104 年下半年比較來看，滿意度上升 15.2 個百分點，不滿意度下降 2.4 個百分點，而尚可/未填答下降 12.8 個百分點；卡方檢定顯示，近二次調查結果有顯著差異。就 ridit 分析而言，以 105 年表現最佳，Kruskal-Wallis 檢定顯示，近二次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	近二次調查比較	
		上半年	下半年	上半年	下半年	上半年	差距(b)-(a)	檢定結果
樣本數		242	230	300	293	282	-	-
彙整結果	滿意 (1)+(2)	57.0	47.8	72.3	71.0	86.2	+15.2	
	不滿意 (3)+(4)	7.0	3.5	1.0	2.7	0.4	-2.4	*
	尚可/未填答	36.0	48.7	26.7	26.3	13.5	-12.8	
原始結果	非常滿意 (1)	9.5	9.1	21.0	19.1	24.8	+5.7	
	滿意 (2)	47.5	38.7	51.3	51.9	61.3	+9.5	
	尚可/未填答	36.0	48.7	26.7	26.3	13.5	-12.8	*
	不滿意 (3)	6.2	1.7	1.0	2.4	0.4	-2.0	
	非常不滿意 (4)	0.8	1.7	0.0	0.3	0.0	-0.3	
ridit 分析	ridit 值	0.577	0.610	0.467	0.482	0.398		*
	排名	4	5	2	3	1		

註：1. 滿意度採卡方檢定，將量表選項合併為兩項進行檢定，例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」與「不滿意」歸為「不滿意」，「尚可」與「未填答」歸為「尚可/未填答」。

2. ridit 分析採 Kruskal-Wallis 檢定。

3. 「\*」表示在 95% 信賴水準下，二次調查結果有顯著差異。

進一步分析各單位近二次調查結果比較，卡方檢定顯示，中區分署及彰化辦事處內部同仁滿意度明顯上升。【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；%

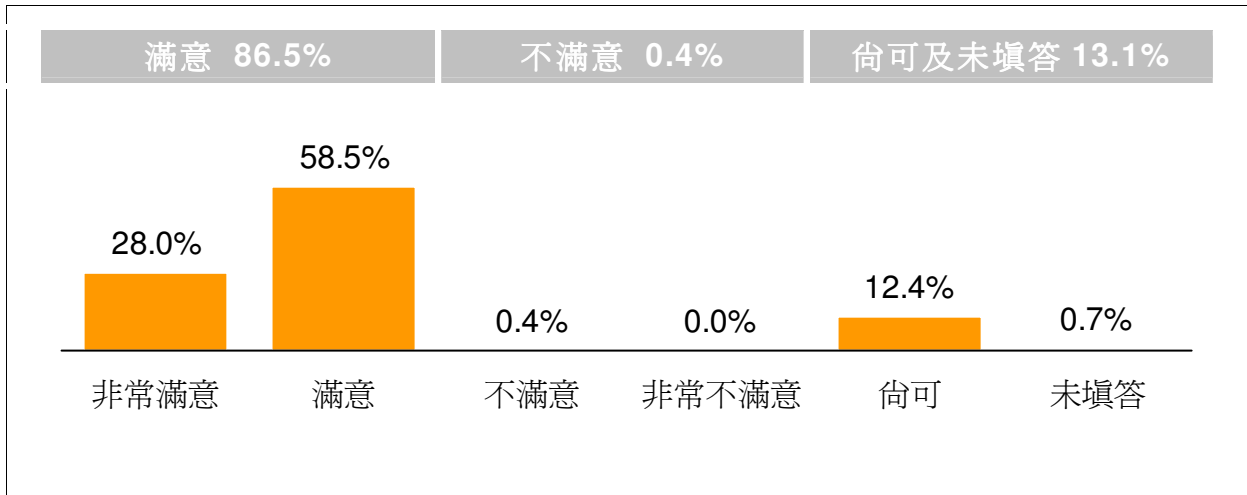
服務單位別	項目	104 年		105 年 (b)	近二次調查比較	
		上半年	下半年(a)		差距(b)-(a)	檢定結果
中區分署	樣本數	139	134	123	-	
	滿意	68.3	67.9	82.1	+14.2	
	不滿意	1.4	3.7	0.8	-2.9	*
	尚可/未填答	30.2	28.4	17.1	-11.3	
新竹辦事處	樣本數	28	28	29	-	
	滿意	78.6	75.0	89.7	+14.7	
	不滿意	0.0	0.0	0.0	0.0	
	尚可/未填答	21.4	25.0	10.3	-14.7	
苗栗辦事處	樣本數	25	29	24	-	
	滿意	84.0	86.2	95.8	+9.6	
	不滿意	4.0	3.4	0.0	-3.4	
	尚可/未填答	12.0	10.3	4.2	-6.2	
南投辦事處	樣本數	31	35	38	-	
	滿意	77.4	77.1	86.8	+9.7	
	不滿意	0.0	0.0	0.0	0.0	
	尚可/未填答	22.6	22.9	13.2	-9.7	
彰化辦事處	樣本數	37	36	34	-	
	滿意	70.3	55.6	85.3	+29.7	
	不滿意	0.0	5.6	0.0	-5.6	*
	尚可/未填答	29.7	38.9	14.7	-24.2	
雲林辦事處	樣本數	40	31	34	-	
	滿意	72.5	77.4	91.2	+13.8	
	不滿意	0.0	0.0	0.0	0.0	
	尚可/未填答	27.5	22.6	8.8	-13.8	

註：「\*」、「\*\*」及「\*\*\*」分別表示在 95%、99%及 99.9%的信心水準下，卡方檢定顯示該單位二次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 86.5%表示滿意(非常滿意 28.0%、滿意 58.5%)，0.4%表示不滿意(不滿意 0.4%、非常不滿意 0.0%)，另有 12.4%表示尚可/未填答，0.7%未填答。



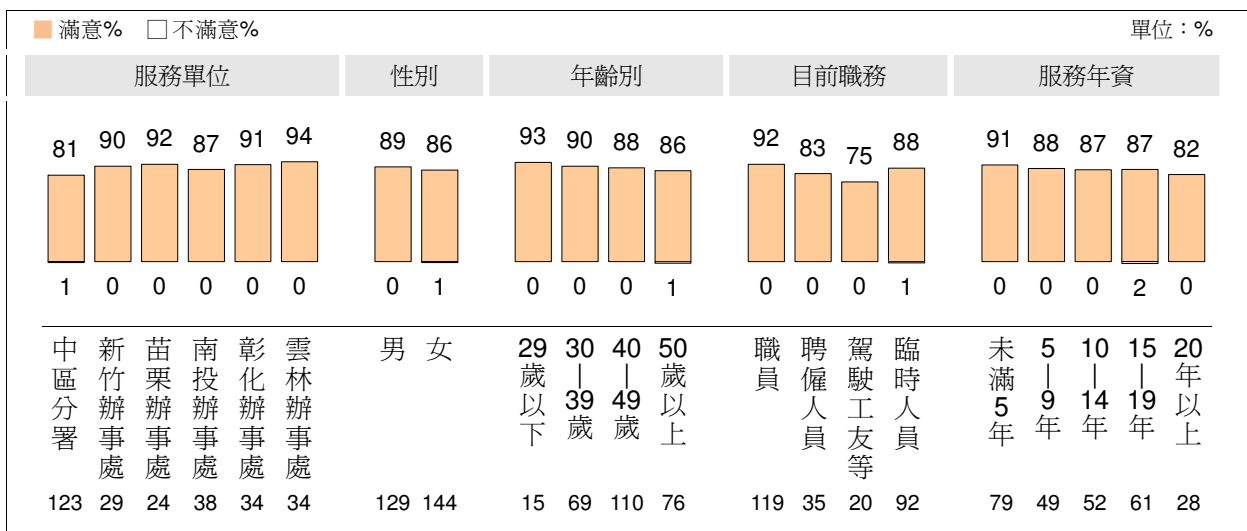
Q.請問您對「工作環境之安全感」滿不滿意？(調查對象：本分署暨所屬辦事處內部同仁 n=282)

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」滿意度皆高於七成五，其中新竹、苗栗、彰化及雲林辦事處、39歲以下、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3%。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：\*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

歷次「工作環境之安全感」滿意度皆高於七成九，其中 105 年的滿意度更達八成七，而歷次不滿意度均低於 2%。【參閱圖 5-6-3-3 及表 5-6-3-1】

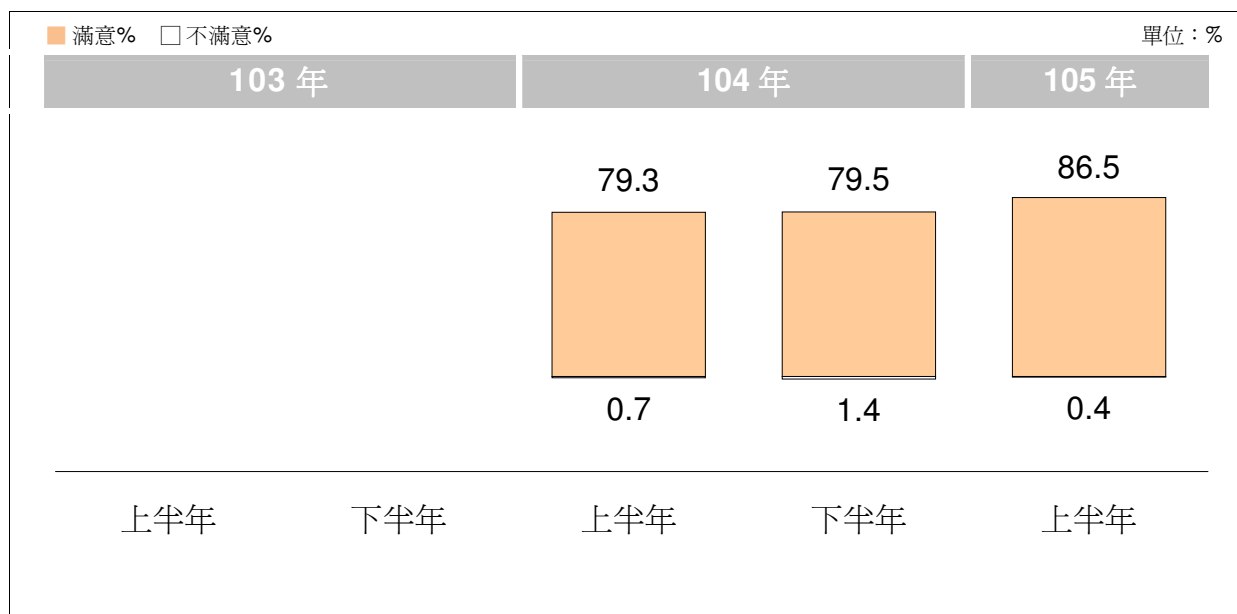


圖 5-6-3-3 「工作環境之安全感」滿意度-按年度別分

今(105)年與 104 年下半年比較來看，滿意度上升 7.0 個百分點，不滿意度下降 1.0 個百分點，而尚可/未填答下降 6.0 個百分點；卡方檢定顯示，近二次調查結果沒有顯著差異。就 ridit 分析而言，以 105 年表現最佳，Kruskal-Wallis 檢定顯示，近二次調查結果沒有顯著差異。【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	近二次調查比較	
		上半年	下半年	上半年	下半年	上半年	差距(b)-(a)	檢定結果
樣本數		-	-	300	293	282	-	-
彙整結果	滿意 (1)+(2)	-	-	79.3	79.5	86.5	+7.0	
	不滿意 (3)+(4)	-	-	0.7	1.4	0.4	-1.0	
	尚可/未填答	-	-	20.0	19.1	13.1	-6.0	
原始結果	非常滿意 (1)	-	-	25.3	23.9	28.0	+4.1	
	滿意 (2)	-	-	54.0	55.6	58.5	+2.9	
	尚可/未填答	-	-	20.0	19.1	13.1	-6.0	
	不滿意 (3)	-	-	0.7	1.4	0.4	-1.0	
	非常不滿意 (4)	-	-	0.0	0.0	0.0	0.0	
ridit 分析	ridit 值	-	-	0.510	0.516	0.473		
	排名	-	-	2	3	1		

註：1.滿意度採卡方檢定，將量表選項合併為兩項進行檢定，例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」與「不滿意」歸為「不滿意」，「尚可」與「未填答」歸為「尚可/未填答」。

2. ridit 分析採 Kruskal-Wallis 檢定。

3. 「\*」表示在 95%信賴水準下，二次調查結果有顯著差異。

進一步分析各單位近二次調查結果比較，卡方檢定顯示，不同單位別內部同仁滿意度皆沒有明顯差異。【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 (b)	近二次調查比較	
		上半年	下半年(a)		差距(b)-(a)	檢定結果
中區分署	樣本數	139	134	123	-	
	滿意	72.7	75.4	81.3	+5.9	
	不滿意	1.4	1.5	0.8	-0.7	
	尚可/未填答	25.9	23.1	17.9	-5.2	
新竹辦事處	樣本數	28	28	29	-	
	滿意	96.4	92.9	89.7	-3.2	
	不滿意	0.0	0.0	0.0	0.0	
	尚可/未填答	3.6	7.1	10.3	+3.2	
苗栗辦事處	樣本數	25	29	24	-	
	滿意	80.0	89.7	91.7	+2.0	
	不滿意	0.0	0.0	0.0	0.0	
	尚可/未填答	20.0	10.3	8.3	-2.0	
南投辦事處	樣本數	31	35	38	-	
	滿意	87.1	82.9	86.8	+4.0	
	不滿意	0.0	0.0	0.0	0.0	
	尚可/未填答	12.9	17.1	13.2	-4.0	
彰化辦事處	樣本數	37	36	34	-	
	滿意	86.5	77.8	91.2	+13.4	
	不滿意	0.0	2.8	0.0	-2.8	
	尚可/未填答	13.5	19.4	8.8	-10.6	
雲林辦事處	樣本數	40	31	34	-	
	滿意	77.5	74.2	94.1	+19.9	
	不滿意	0.0	3.2	0.0	-3.2	
	尚可/未填答	22.5	22.6	5.9	-16.7	

註：「\*」、「\*\*」及「\*\*\*」分別表示在 95%、99%及 99.9%的信心水準下，卡方檢定顯示該單位二次調查結果有顯著差異。

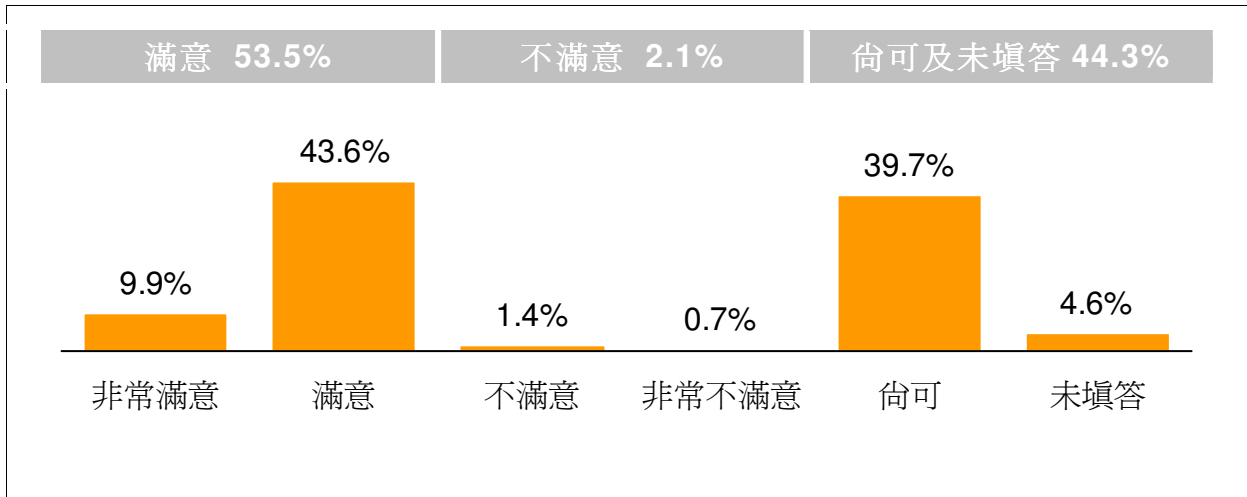
### 第七節 滿意度彙整與建言

#### 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 53.5%表示滿意(非常滿意 9.9%、滿意 43.6%)，2.1%表示不滿意(不滿意 1.4%、非常不滿意 0.7%)，另有 39.7%表示尚可/未填答，4.6%未填答。



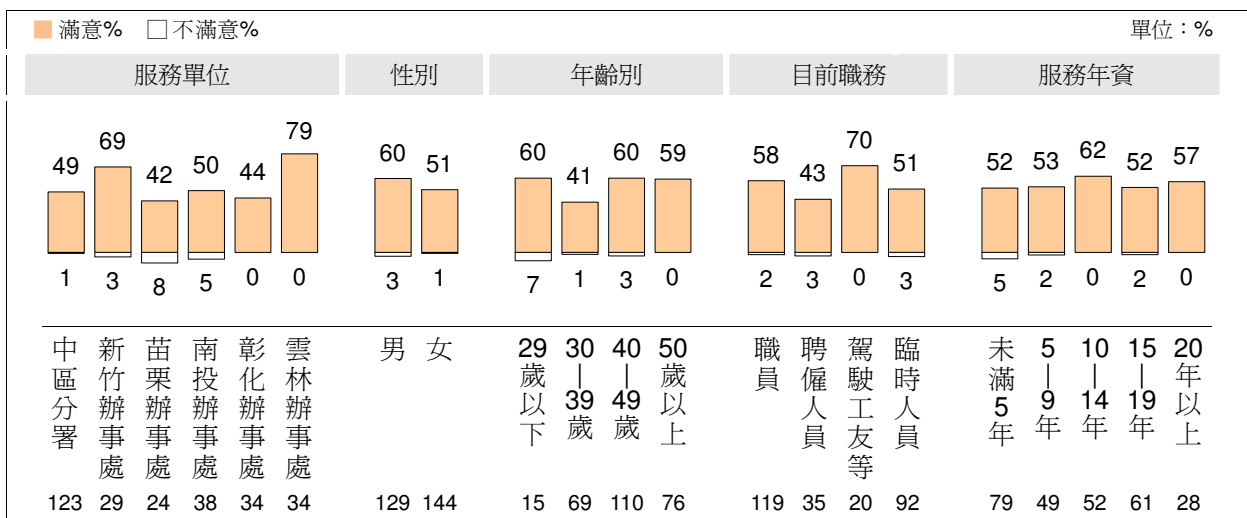
Q.整體來說，請問您滿不滿意目前的工作？(調查對象：本分署暨所屬辦事處內部同仁 n=282)

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」滿意度

##### 2.按同仁屬性分

各屬性同仁對於「目前工作」滿意度皆遠高於不滿意度，其中雲林辦事處或駕駛工友等同仁滿意度均高於七成，而各屬性同仁不滿意度皆低於 9%。卡方檢定顯示，各屬性同仁的看法皆沒有顯著差異。【參閱圖 5-7-1-2】



註：\*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」滿意度-按同仁屬性分

### 3.按年度別分

歷次「目前工作」滿意度皆介於 53%~60%之間，而不滿意度皆低於 4%。【參閱圖 5-7-1-3 及表 5-7-1-1】

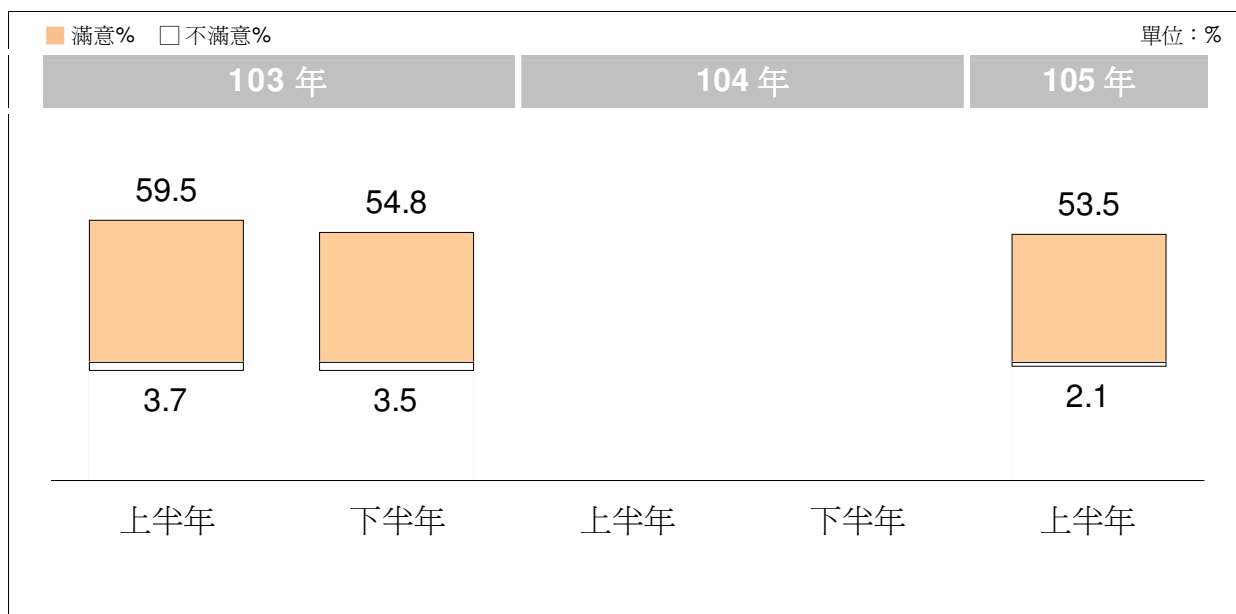


圖 5-7-1-3 「目前工作」滿意度-按年度別分

今(105)年與 103 年下半年比較來看，滿意度下降 1.2 個百分點，不滿意度下降 1.4 個百分點，而尚可/未填答上升 2.6 個百分點；卡方檢定顯示，近二次調查結果沒有顯著差異。就 ridit 分析而言，以 103 年上半年表現最佳，Kruskal-Wallis 檢定顯示，近二次調查結果沒有顯著差異。【參閱表 5-7-1-1】

表 5-7-1-1 「目前工作」滿意度-按年度別分

項目		103 年		104 年		105	近二次調查比較	
		上半年	下半年	上半年	下半年	上半年	差距(b)-(a)	檢定結果
樣本數		242	230	-	-	282	-	-
彙整結果	滿意 (1)+(2)	59.5	54.8	-	-	53.5	-1.2	
	不滿意 (3)+(4)	3.7	3.5	-	-	2.1	-1.4	
	尚可/未填答	36.8	41.7	-	-	44.3	+2.6	
原始結果	非常滿意 (1)	8.3	7.0	-	-	9.9	+3.0	
	滿意 (2)	51.2	47.8	-	-	43.6	-4.2	
	尚可/未填答	36.8	41.7	-	-	44.3	+2.6	
	不滿意 (3)	2.9	2.2	-	-	1.4	-0.8	
	非常不滿意 (4)	0.8	1.3	-	-	0.7	-0.6	
ridit 分析	ridit 值	0.486	0.510	-	-	0.504		
	排名	1	3	-	-	2		

註：1.滿意度採卡方檢定，將量表選項合併為兩項進行檢定，例如「非常滿意」與「還算滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」與「不滿意」歸為「不滿意」，「尚可」與「未填答」歸為「尚可/未填答」。

2. ridit 分析採 Kruskal-Wallis 檢定。

3. 「\*」表示在 95%信賴水準下，二次調查結果有顯著差異。

進一步分析各單位近二次調查結果比較，卡方檢定顯示，不同單位別內部同仁滿意度皆沒有明顯差異。【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 (b)	近二次調查比較	
		上半年	下半年(a)		差距(b)-(a)	檢定結果
中區分署	樣本數	139	134	123	-	
	滿意	63.8	53.5	48.8	-4.7	
	不滿意	3.1	2.6	0.8	-1.8	
	尚可/未填答	33.1	43.9	50.4	+6.5	
新竹辦事處	樣本數	34	31	29	-	
	滿意	47.1	51.6	69.0	+17.4	
	不滿意	0.0	9.7	3.4	-6.2	
	尚可/未填答	52.9	38.7	27.6	-11.1	
苗栗辦事處	樣本數	-	-	24	-	
	滿意	-	-	41.7	-	
	不滿意	-	-	8.3	-	
	尚可/未填答	-	-	50.0	-	
南投辦事處	樣本數	20	28	38	-	
	滿意	45.0	50.0	50.0	0.0	
	不滿意	10.0	3.6	5.3	+1.7	
	尚可/未填答	45.0	46.4	44.7	-1.7	
彰化辦事處	樣本數	28	29	34	-	
	滿意	64.3	51.7	44.1	-7.6	
	不滿意	7.1	0.0	0.0	0.0	
	尚可/未填答	28.6	48.3	55.9	+7.6	
雲林辦事處	樣本數	30	29	34	-	
	滿意	60.0	69.0	79.4	+10.4	
	不滿意	3.3	3.4	0.0	-3.4	
	尚可/未填答	36.7	27.6	20.6	-7.0	

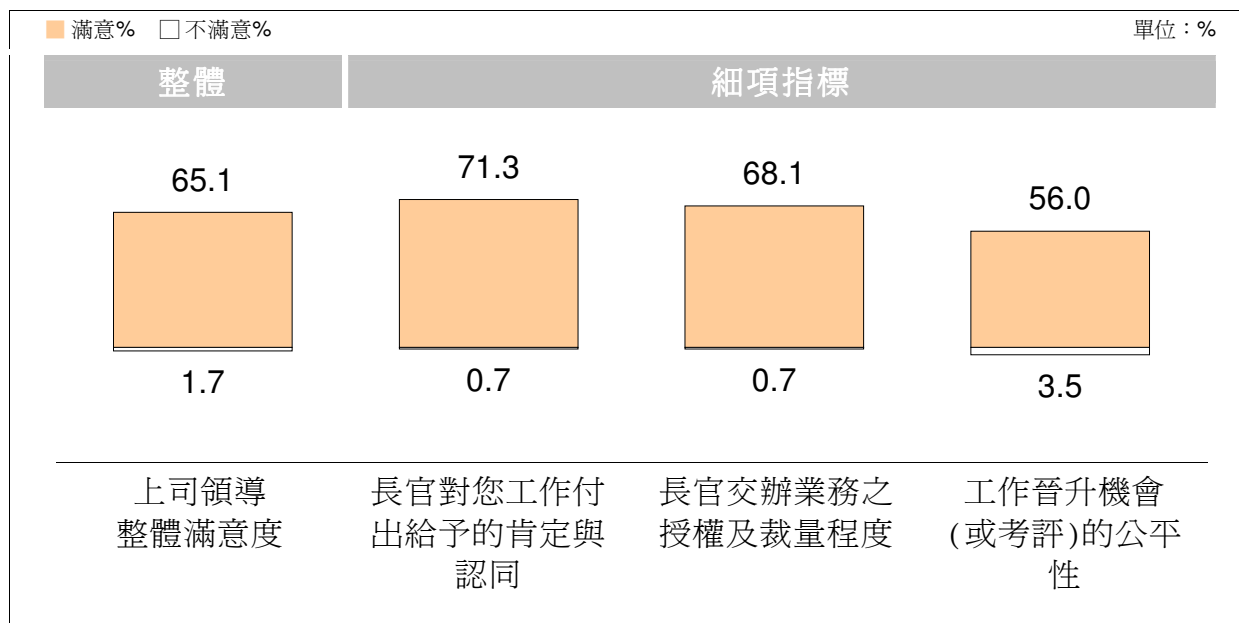
註：「\*」、「\*\*」及「\*\*\*」分別表示在 95%、99%及 99.9%的信心水準下，卡方檢定顯示該單位二次調查結果有顯著差異。

## 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 65.1%，其中除「工作晉升機會(或考評)的公平性」滿意度低於六成外，其餘指標滿意度皆高於六成八，而各指標不滿意度皆低於 4%。



註：上司領導整體滿意度為各細項指標之平均值。

圖5-7-2-1 「上司領導」滿意度彙整

#### 2. 按單位別分

就整體滿意度而言，新竹、彰化及雲林辦事處同仁滿意度均高於七成三。就三項指標而言，新竹辦事處同仁對於「長官對您工作付出給予的肯定與認同」滿意度達八成六，而中區分署及苗栗辦事處同仁對於「工作晉升機會(或考評)的公平性」滿意度均低於五成。【參閱表 5-7-2-1】

表 5-7-2-1 「上司領導」滿意度彙整—按單位別分

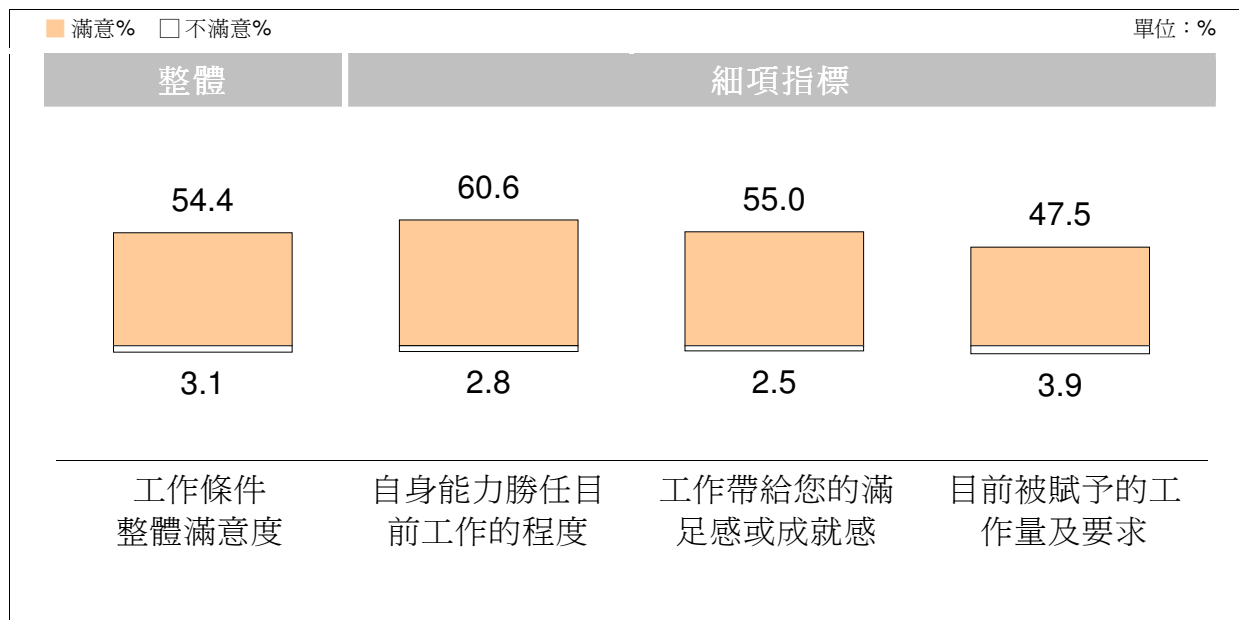
洽公單位	樣本數	上司領導 整體滿意度	長官對您工作 付出給予的肯 定與認同	長官交辦業務 之授權及裁量 程度	工作晉升機會 (或考評)的公 平性
全體	282	65.1	71.3	68.1	56.0
中區分署	123	57.5	62.6	60.2	49.6
新竹辦事處	29	73.6	86.2	75.9	58.6
苗栗辦事處	24	51.4	54.2	54.2	45.8
彰化辦事處	38	73.7	78.9	78.9	63.2
南投辦事處	34	69.6	79.4	70.6	58.8
雲林辦事處	34	81.4	85.3	85.3	73.5

單位：人；%

## (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 54.4%，其中除「目前被賦予的工作量及要求」滿意度低於五成外，其餘指標滿意度皆高於五成五，而各指標不滿意度皆低於 4%。



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

### 2.按單位別分

就整體滿意度而言，新竹及雲林辦事處同仁滿意度均高於六成五。就三項指標而言，新竹及雲林辦事處同仁對於「自身能力勝任目前工作的程度」滿意度均高於七成二，而苗栗辦事處同仁對於「工作帶給您的滿足感或成就感」滿意度低於四成。【參閱表 5-7-2-2】

表 5-7-2-2 「工作條件」滿意度彙整—按單位別分

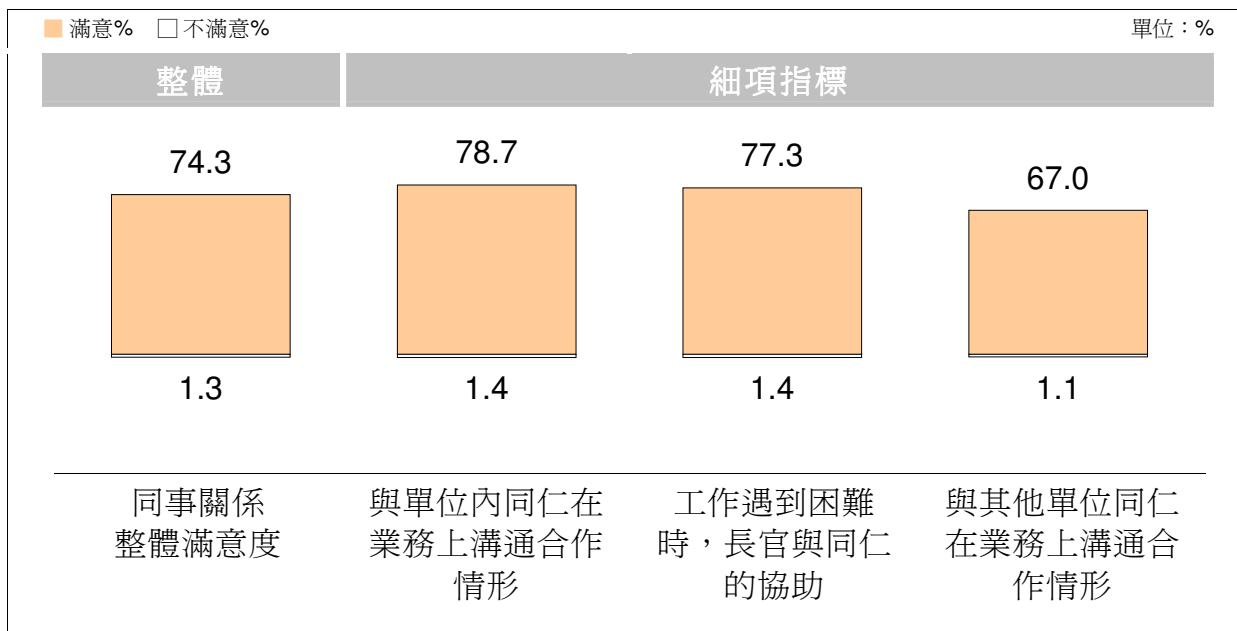
洽公單位	樣本數	工作條件 整體滿意度	自身能力勝任 目前工作的程 度	工作帶給您的 滿足感或成就 感	目前被賦予的 工作量及要求
<b>全 體</b>	<b>282</b>	<b>54.4</b>	<b>60.6</b>	<b>55.2</b>	<b>47.5</b>
中 區 分 署	123	50.9	60.2	50.4	42.3
新竹辦事處	29	65.5	72.4	65.5	58.6
苗栗辦事處	24	41.7	41.7	37.5	45.8
彰化辦事處	38	53.5	57.9	60.5	42.1
南投辦事處	34	52.0	55.9	55.9	44.1
雲林辦事處	34	69.6	73.5	67.6	67.6

單位：人；%

### (三)同事關係

#### 1. 整體分析

內部同仁對於同事關係整體滿意度為 74.3%，其中各項指標滿意度皆高於六成七，而不滿意度皆低於 2%。



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

#### 2. 按單位別分

就整體滿意度而言，雲林辦事處同仁滿意度高達九成一。就三項指標而言，雲林辦事處同仁對於三項指標滿意度皆高於八成五，而中區分署同仁對於「與其他單位同仁在業務上溝通合作情形」滿意度低於六成。【參閱表 5-7-2-3】

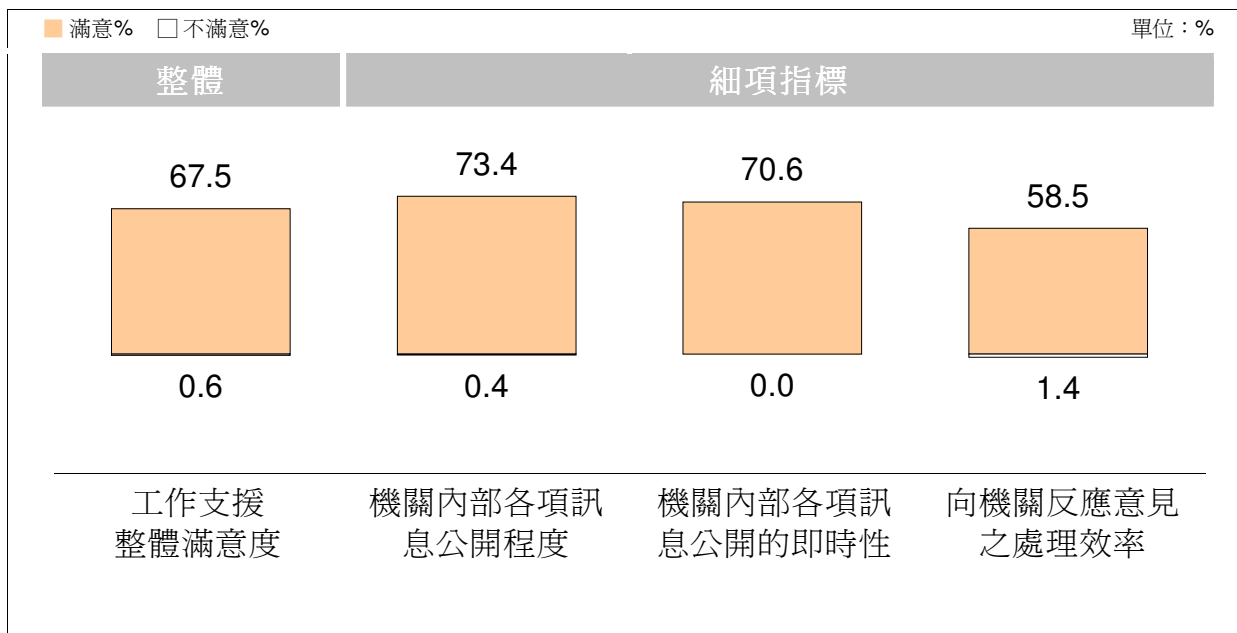
表 5-7-2-3 「同事關係」滿意度彙整—按單位別分

洽公單位	樣本數	同事關係 整體滿意度	與單位內同仁 在業務上溝通 合作情形	工作遇到困難 時，長官與同 仁的協助	與其他單位同 仁在業務上溝 通合作情形
<b>全 體</b>	<b>282</b>	<b>74.3</b>	<b>78.7</b>	<b>77.3</b>	<b>67.0</b>
中 區 分 署	123	68.6	74.0	74.0	57.7
新 竹 辦 事 處	29	78.2	86.2	75.9	72.4
苗 栗 辦 事 處	24	69.4	70.8	70.8	66.7
彰 化 辦 事 處	38	79.8	84.2	81.6	73.7
南 投 辦 事 處	34	72.5	73.5	82.4	61.8
雲 林 辦 事 處	34	91.2	94.1	85.3	94.1

單位：人；%

**(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 67.5%，其中除「向機關反應意見之處理效率」滿意度低於五成九外，其餘指標滿意度皆高於七成，而各指標不滿意度皆低於 2%。



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**

**2.按單位別分**

就整體滿意度而言，雲林辦事處同仁滿意度高達八成九。就三項指標而言，雲林辦事處同仁對於三項指標滿意度皆高於八成五，而中區分署及苗栗辦事處同仁對於「向機關反應意見之處理效率」滿意度均低於五成。【參閱表 5-7-2-4】

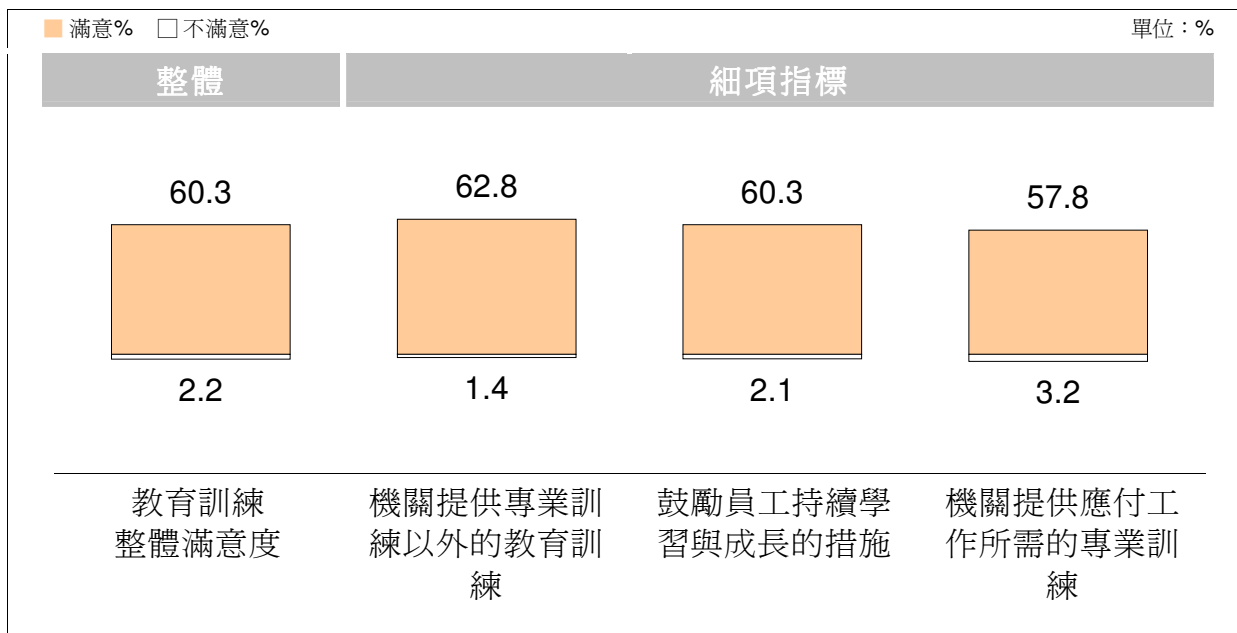
**表 5-7-2-4 「工作支援」滿意度彙整—按單位別分**

洽公單位	樣本數	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
<b>全 體</b>	<b>282</b>	<b>67.5</b>	<b>73.4</b>	<b>70.6</b>	<b>58.5</b>
中 區 分 署	123	59.3	65.9	64.2	48.0
新 竹 辦 事 處	29	72.4	75.9	75.9	65.5
苗 栗 辦 事 處	24	52.8	62.5	54.2	41.7
彰 化 辦 事 處	38	75.4	78.9	73.7	73.7
南 投 辦 事 處	34	72.5	79.4	79.4	58.8
雲 林 辦 事 處	34	89.2	94.1	88.2	85.3

## (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 60.3%，其中三項指標滿意度均在六成左右，而不滿意度皆低於 4%。



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

### 2.按單位別分

就整體滿意度而言，雲林辦事處同仁滿意度高達八成三。就三項指標而言，雲林辦事處同仁對於三項指標滿意度皆高於八成二，而苗栗辦事處同仁對於三項指標滿意度皆低於四成二。【參閱表 5-7-2-5】

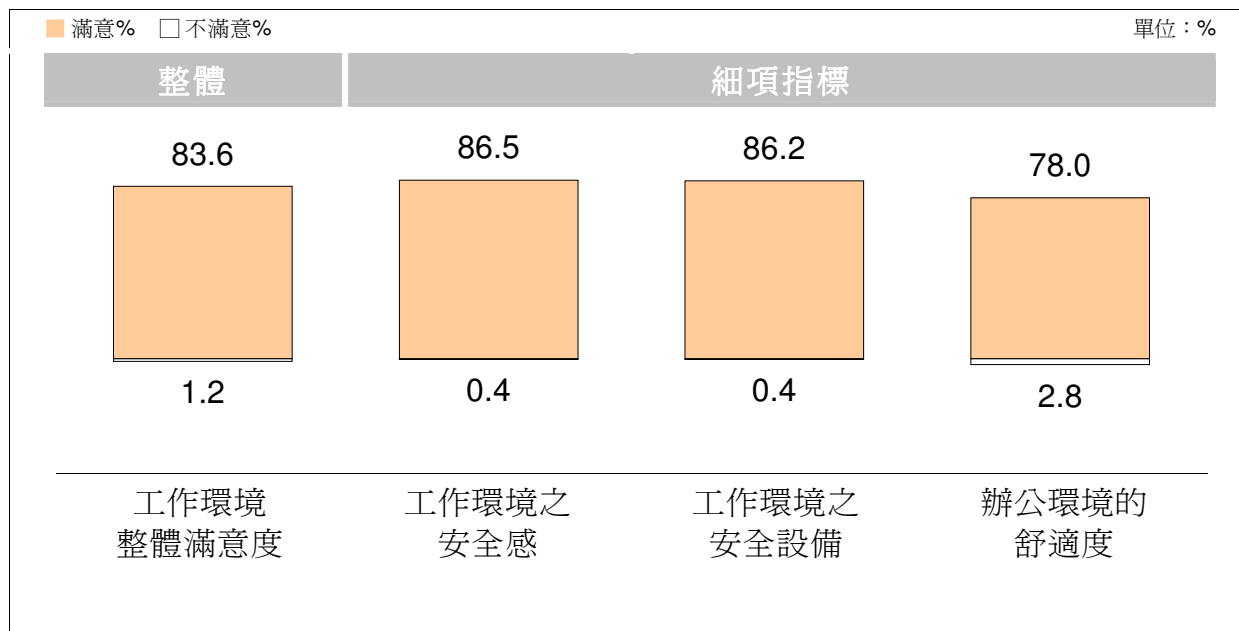
表 5-7-2-5 「教育訓練」滿意度彙整—按單位別分

洽公單位	樣本數	教育訓練 整體滿意度	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	機關提供應付 工作所需的專 業訓練
<b>全 體</b>	<b>282</b>	<b>60.3</b>	<b>62.8</b>	<b>60.3</b>	<b>57.8</b>
中 區 分 署	123	57.5	61.0	55.3	56.1
新竹辦事處	29	65.5	72.4	62.1	62.1
苗栗辦事處	24	40.3	37.5	41.7	41.7
彰化辦事處	38	64.9	63.2	73.7	57.9
南投辦事處	34	52.0	55.9	52.9	47.1
雲林辦事處	34	83.3	85.3	82.4	82.4

## (六)工作環境

### 1.整體分析

內部同仁對於工作環境整體滿意度為 83.6%，其中三項指標滿意度均高於七成八，而不滿意度皆低於 3%。



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

### 2.按單位別分

就整體滿意度而言，除中區分署外，其中單位同仁滿意度均高於八成二。就三項指標而言，新竹及雲林辦事處同仁對於三項指標滿意度皆高於八成六。【參閱表 5-7-2-6】

表 5-7-2-6 「工作環境」滿意度彙整—按單位別分

洽公單位	樣本數	工作環境 整體滿意度	工作環境之 安全感	工作環境之 安全設備	辦公環境的 舒適度
<b>全體</b>	<b>282</b>	<b>83.6</b>	<b>86.5</b>	<b>86.2</b>	<b>78.0</b>
中區分署	123	79.4	81.3	82.1	74.8
新竹辦事處	29	88.5	89.7	89.7	86.2
苗栗辦事處	24	86.1	91.7	95.8	70.8
彰化辦事處	38	82.5	86.8	86.8	73.7
南投辦事處	34	85.3	91.2	85.3	79.4
雲林辦事處	34	92.2	94.1	91.2	91.2

### 三、各項指標滿意度彙整

#### 1. 整體分析

內部同仁對目前工作滿意度為 53.5%，六大面向滿意度皆在五成四以上，其中以「工作環境」(83.6%)滿意度最高，其次依序為「同事關係」(74.3%)、「工作支援」(67.5%)、「上司領導」(65.1%)、「教育訓練」(60.3%)及「工作條件」(54.4%)。

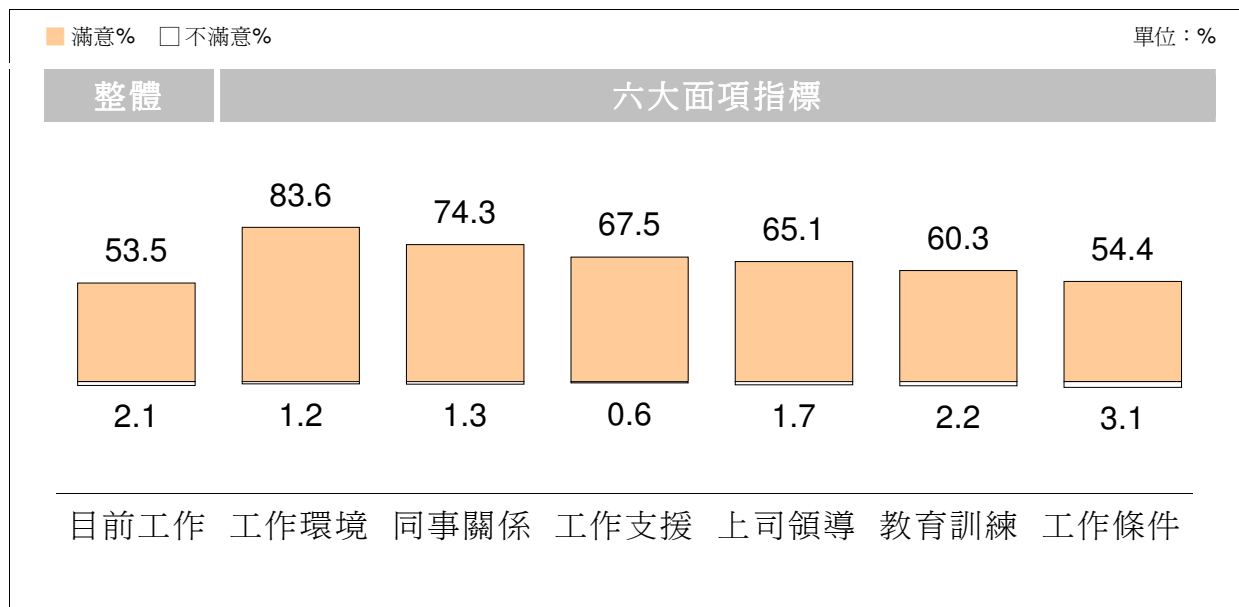


圖5-7-3 六大面向滿意度彙整

#### 2. 按單位別分

就目前工作滿意度而言，雲林辦事處同仁滿意度達七成九，而中區分署、苗栗及南投辦事處同仁滿意度均低於五成。就六個面向而言，新竹及雲林辦事處在六個面向的滿意度皆高於六成五，其中雲林辦事處對「工作環境」及「同事關係」滿意度均高於九成。【參閱表 5-7-3-1】

表 5-7-3-1 六大面向滿意度彙整—按單位別分

洽公單位	目前工作	六大面向					
		工作環境	同事關係	工作支援	上司領導	教育訓練	工作條件
<b>全體</b>	<b>53.5</b>	<b>83.6</b>	<b>74.3</b>	<b>67.5</b>	<b>65.1</b>	<b>60.3</b>	<b>54.4</b>
中區分署	48.8	79.4	68.6	59.3	57.5	57.5	50.9
新竹辦事處	69.0	88.5	78.2	72.4	73.6	65.5	65.5
苗栗辦事處	41.7	86.1	69.4	52.8	51.4	40.3	41.7
彰化辦事處	50.0	82.5	79.8	75.4	73.7	64.9	53.5
南投辦事處	44.1	85.3	72.5	72.5	69.6	52.0	52.0
雲林辦事處	79.4	92.2	91.2	89.2	81.4	83.3	69.6

### 3.各項指標滿意度排名

18項指標滿意度中有13項高於六成，8項高於七成，2項高於八成，而各項指標不滿意度皆低於4%。前三名的滿意度均高於七成八，依序為「工作環境之安全感」(86.5%)、「工作環境之安全設備」(86.2%)及「與單位內同仁在業務上溝通合作情形」(78.7%)；末三名的滿意度均低於五成六，依序為「目前被賦予的工作量及要求」(47.5%)、「工作帶給您的滿足感或成就感」(55.0%)及「工作晉升機會(或考評)的公平性」(56.0%)。

以ridit排名而言，前三名依序為「工作環境之安全感」、「工作環境之安全設備」及「辦公環境舒適度」，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「工作晉升機會(或考評)的公平性」。

排名無論採滿意度或ridit，「工作環境之安全感」及「工作環境之安全設備」均在前三名內，而末三名依序均為「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「工作晉升機會(或考評)的公平性」。

表 5-7-3-2 各項指標表現排名

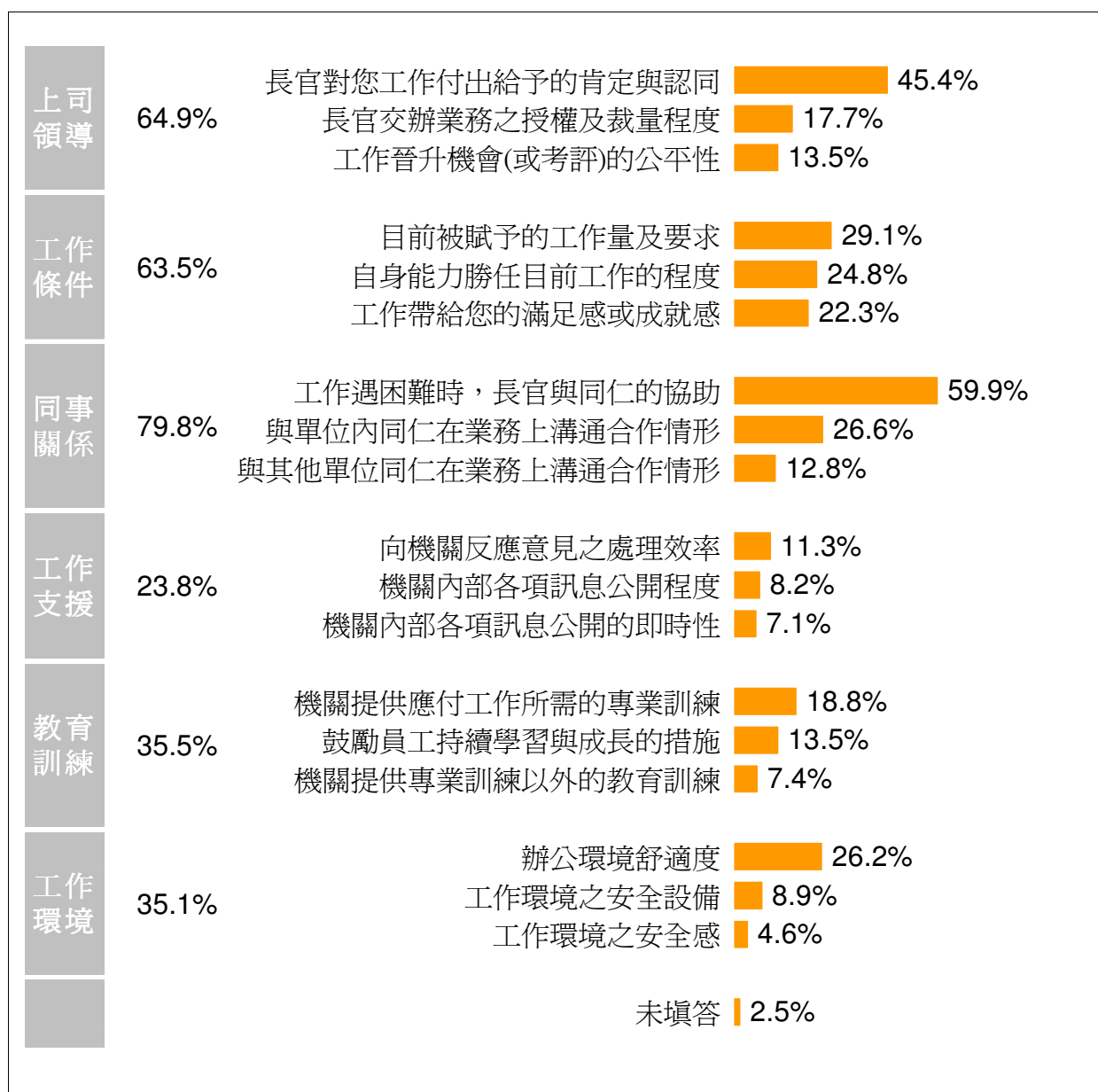
單位：人;%

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	<b>53.5</b>	<b>2.1</b>	<b>44.3</b>	-	-
上司 領導	長官對您工作付出給予的肯定與認同	71.3	0.7	28.0	7	8
	長官交辦業務之授權及裁量程度	68.1	0.7	31.2	9	9
	工作晉升機會(或考評)的公平性	56.0	3.5	40.4	16	16
工作 條件	工作帶給您的滿足感或成就感	55.0	2.5	42.6	17	17
	目前被賦予的工作量及要求	47.5	3.9	48.6	18	18
	自身能力勝任目前工作的程度	60.6	2.8	36.5	12	15
同事 關係	工作遇困難時，長官與同仁的協助	77.3	1.4	21.3	5	4
	與單位內同仁在業務上溝通合作情形	78.7	1.4	19.9	<b>3</b>	5
	與其他單位同仁在業務上溝通合作情形	67.0	1.1	31.9	10	10
工作 支援	機關內部各項訊息公開程度	73.4	0.4	26.2	6	6
	機關內部各項訊息公開的即時性	70.6	-	29.4	8	7
	向機關反應意見之處理效率	58.5	1.4	40.1	14	13
教育 訓練	機關提供應付工作所需的專業訓練	57.8	3.2	39.0	15	14
	機關提供專業訓練以外的教育訓練	62.8	1.4	35.8	11	11
	鼓勵員工持續學習與成長的措施	60.3	2.1	37.6	13	12
工作 環境	辦公環境舒適度	78.0	2.8	19.1	4	<b>3</b>
	工作環境之安全設備	86.2	0.4	13.5	<b>2</b>	<b>2</b>
	工作環境之安全感	86.5	0.4	13.1	<b>1</b>	<b>1</b>

#### 四、各項指標重視度

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」(59.9%)，其次依序為「長官對您工作付出給予的肯定與認同」(45.4%)、「目前被賦予的工作量及要求」(29.1%)、「與單位內同仁在業務上溝通合作情形」(26.6%)、「辦公環境舒適度(如座位空間/光線/清潔)」(26.2%)、「自身能力勝任目前工作的程度」(24.8%)、「工作帶給您的滿足感或成就感」(22.3%)，其他指標皆低於二成。

彙整來看，六大類指標以「同事關係」(79.8%)最受同仁重視，其次依序分別為「上司領導」(64.9%)、「工作條件」(63.5%)、「教育訓練」(35.5%)、「工作環境」(35.1%)和「工作支援」(23.8%)。



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=282)

圖5-7-4 最重視哪三項指標

## 五、重要度-滿意度模型分析

### (一) 六大面向

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。

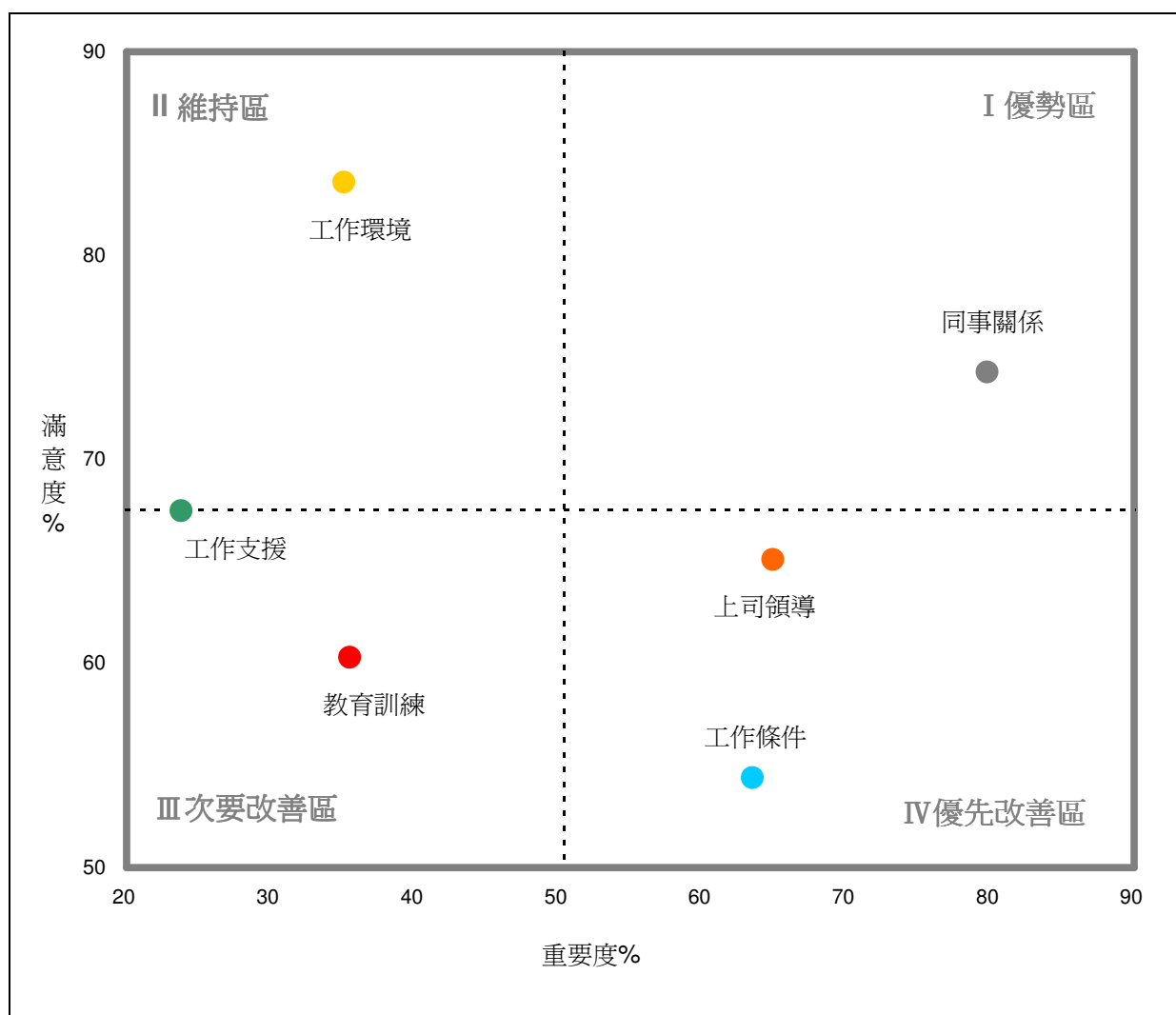


圖5-7-5-1 六大面項重要度-滿意度知覺圖

## (二)各項指標

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」、「目前被賦予的工作量及要求」及「自身能力勝任目前工作的程度」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」、「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 5-7-5 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	71.3	45.4	I
	長官交辦業務之授權及裁量程度	68.1	17.7	II
	工作晉升機會(或考評)的公平性	56.0	13.5	III
工作 條件	工作帶給您的滿足感或成就感	55.0	22.3	IV
	目前被賦予的工作量及要求	47.5	29.1	IV
	自身能力勝任目前工作的程度	60.6	24.8	IV
同事 關係	工作遇困難時，長官與同仁的協助	77.3	59.9	I
	與單位內同仁在業務上溝通合作情形	78.7	26.6	I
	與其他單位同仁在業務上溝通合作情形	67.0	12.8	III
工作 支援	機關內部各項訊息公開程度	73.4	8.2	II
	機關內部各項訊息公開的即時性	70.6	7.1	II
	向機關反應意見之處理效率	58.5	11.3	III
教育 訓練	機關提供應付工作所需的專業訓練	57.8	18.8	III
	機關提供專業訓練以外的教育訓練	62.8	7.4	III
	鼓勵員工持續學習與成長的措施	60.3	13.5	III
工作 環境	辦公環境舒適度	78.0	26.2	I
	工作環境之安全設備	86.2	8.9	II
	工作環境之安全感	86.5	4.6	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。

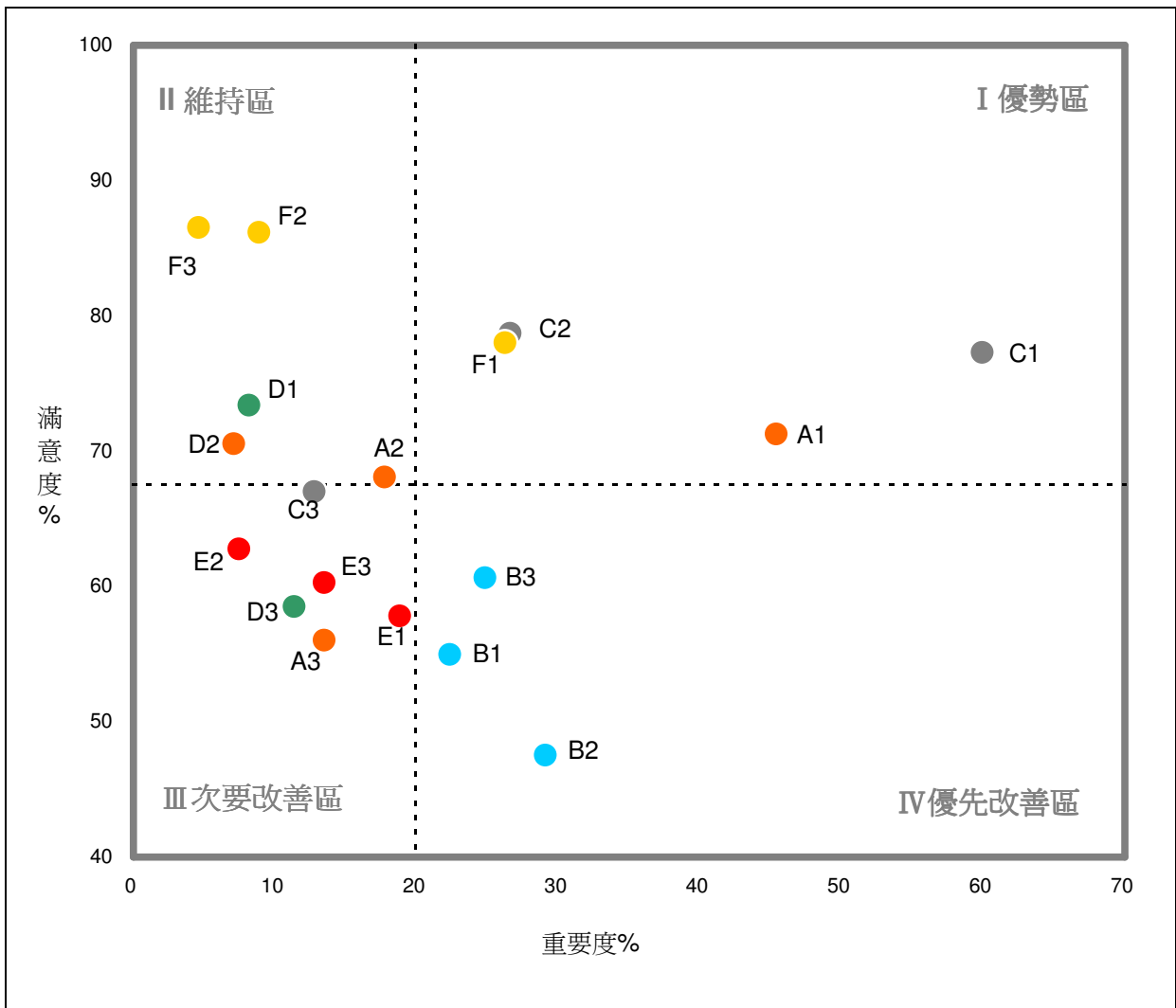


圖5-7-5-2 各項指標重要度-滿意度知覺圖

- |                      |                            |
|----------------------|----------------------------|
| 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)      |

## 六、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 5-7-6 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	6 人	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 人員不足，案件不消化，常無端被罵(1 人)</li> <li>● 工作量與薪資不成比例(1 人)</li> <li>● 只關心工作完成度，漠視員工休假，案件量大於承擔負荷，工作壓力大，限制員工休假權益(1 人)</li> <li>● 案件量大(1 人)</li> <li>● 未表達意見(2 人)</li> </ul>
上司領導	長官對您工作付出給予的肯定與認同	2 人	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 存質疑心態及完成交辦事項是理所當然之事(1 人)</li> <li>● 未表達意見(1 人)</li> </ul>
	長官交辦業務之授權及裁量程度	2 人	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 未表達意見(2 人)</li> </ul>
	工作晉升機會(或考評人)的公平性	10 人	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 無晉升機會(3 人)</li> <li>● 非正式員工無升遷機會(1 人)</li> <li>● 常以積分為晉升依據，完全否定同仁之歷練(1 人)</li> <li>● 未表達意見(5 人)</li> </ul>
工作條件	工作帶給您的滿足感或成就感	7 人	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 工作量大且程序雜(1 人)</li> <li>● 不知為何忙碌(1 人)</li> <li>● 民眾問案件進度都在罵(1 人)</li> <li>● 案件量大，毫無成就感(1 人)</li> <li>● 就是一碗飯(1 人)</li> <li>● 未表達意見(2 人)</li> </ul>
	目前被賦予的工作量及要求	11 人	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 工作量太大，無法負荷(1 人)</li> <li>● 工作量太多(1 人)</li> <li>● 工作量明顯落差，無法調整，輪調是證明工作差異的最佳方法(1 人)</li> <li>● 工作量越來越大(1 人)</li> <li>● 案件量大無法負荷(1 人)</li> <li>● 案件量爆多(1 人)</li> <li>● 未表達意見(5 人)</li> </ul>
	自身能力勝任目前工作的程度	8 人	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 工作做不完，越積越多(1 人)</li> <li>● 年齡稍長反應稍遲緩(1 人)</li> <li>● 超過負荷(1 人)</li> <li>● 業務量過多，無法於時間內消化(1 人)</li> <li>● 未表達意見(4 人)</li> </ul>

表 5-7-6 各項指標不滿意原因彙整

單位：人

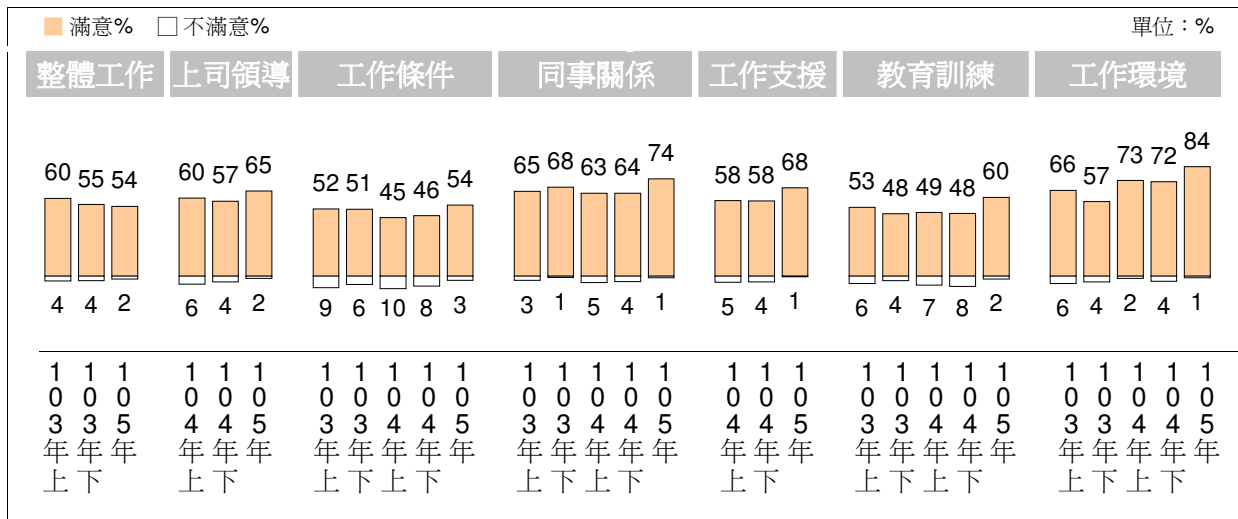
面向	項目別	不滿意人數	不滿意原因
同事關係	工作遇困難時，長官與同仁的協助	4 人	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 自行解決(1 人)</li> <li>● 未表達意見(3 人)</li> </ul>
	與單位內同仁在業務上溝通合作情形	4 人	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 與業務股長互不溝通(1 人)</li> <li>● 難以溝通(1 人)</li> <li>● 未表達意見(2 人)</li> </ul>
	與其他單位同仁在業務上溝通合作情形	3 人	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 科室間業務權責常有疑義或為省自己科室的事造成其他科室業務大增，不理解他科室需配合的事項卻無法詢問溝通(1 人)</li> <li>● 未表達意見(2 人)</li> </ul>
工作支援	機關內部各項訊息公開程度	1 人	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 貼電子公佈欄，常未點閱(1 人)</li> </ul>
	機關內部各項訊息公開的即時性	0 人	-
	向機關反應意見之處理效率	4 人	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 不見得會處理(1 人)</li> <li>● 石沉大海(1 人)</li> <li>● 向署反應意見均給否定答案(1 人)</li> <li>● 未表達意見(1 人)</li> </ul>
教育訓練	機關提供應付工作所需的專業訓練	9 人	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 80 小時數位學習努力完成(1 人)</li> <li>● 不足(1 人)</li> <li>● 少有業務課程(1 人)</li> <li>● 好像沒有，大家都自己摸索(1 人)</li> <li>● 每年教育訓練人數有限，名額少(1 人)</li> <li>● 新手上路未做訓練(1 人)</li> <li>● 操作系統複雜，新進人員未能迅速進入工作情況(1 人)</li> <li>● 未表達意見(2 人)</li> </ul>
	機關提供專業訓練以外的教育訓練	4 人	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 太少開課(1 人)</li> <li>● 訓練太少(1 人)</li> <li>● 未表達意見(2 人)</li> </ul>
	鼓勵員工持續學習與成長的措施	6 人	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 太忙沒空參與(1 人)</li> <li>● 未鼓勵(1 人)</li> <li>● 無措施(1 人)</li> <li>● 未表達意見(3 人)</li> </ul>
工作環境	辦公環境舒適度	8 人	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 蟑螂很多(2 人)</li> <li>● 冷氣常常沒有(1 人)</li> <li>● 空調不穩(1 人)</li> <li>● 夏天熱又不開冷氣(1 人)</li> <li>● 假日停車場無燈光(1 人)</li> <li>● 未表達意見(2 人)</li> </ul>
	工作環境之安全設備	1 人	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 未表達意見(1 人)</li> </ul>
	工作環境之安全感	1 人	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 未表達意見(1 人)</li> </ul>

### 七、各面向及各項指標年度比較

#### (一)六大面向

##### 1.整體分析

除目前工作滿意度低於歷次調查外，其他六大面向滿意度為歷次調查最佳。



註：105年各面向題目與歷年不同，面向年度比較僅供參考。

圖5-7-7 六大面向滿意度年度比較

表 5-7-7-1 六大面向滿意度年度比較

項目別		103年		104年		105年 (b)	近二次調查比較	
		上半年	下半年	上半年	下半年(a)		差距(b)-(a)	檢定結果
目前工作滿意度	滿意	59.5	54.8	-	-	53.5	-1.2	
	不滿意	3.7	3.5	-	-	2.1	-1.4	
	尚可/未填答	36.8	41.7	-	-	44.3	+2.6	
上司領導	滿意	-	-	59.8	57.3	65.1	+7.8	*
	不滿意	-	-	6.0	4.3	1.7	-2.6	
	尚可/未填答	-	-	34.2	38.4	33.2	-5.2	
工作條件	滿意	51.5	51.2	44.9	46.3	54.4	+8.1	*
	不滿意	8.7	6.4	9.6	7.6	3.1	-4.5	
	尚可/未填答	39.8	42.5	45.6	46.1	42.6	-3.5	
同事關係	滿意	64.9	68.0	63.4	63.5	74.3	+10.9	*
	不滿意	3.1	0.9	4.9	4.1	1.3	-2.8	
	尚可/未填答	32.0	31.1	31.7	32.4	24.3	-8.1	
工作支援	滿意	-	-	57.7	57.5	67.5	+10.0	*
	不滿意	-	-	4.7	4.4	0.6	-3.8	
	尚可/未填答	-	-	37.7	38.1	31.9	-6.2	
教育訓練	滿意	52.6	47.8	48.9	48.0	60.3	+12.3	*
	不滿意	5.6	3.5	6.9	7.8	2.2	-5.6	
	尚可/未填答	41.7	48.7	44.2	44.1	37.5	-6.7	
工作環境	滿意	65.7	57.0	73.2	72.1	83.6	+11.4	*
	不滿意	5.6	4.3	1.6	3.9	1.2	-2.7	
	尚可/未填答	28.7	38.7	25.2	24.0	15.2	-8.8	

註：「\*」表示在95%信賴水準下，卡方檢定顯示，近二次調查結果有顯著差異。

## 2.按單位別分

除新竹辦事處在「工作支援」面向、苗栗辦事處在六大面向之表現較 104 年下半年下降外，其他單位在各面向表現皆較去年上升。卡方檢定顯示，僅苗栗辦事處在「上司領導」面向之 105 年表現較明顯較 104 年下半年下降，而其他單位在不同面向的表現皆沒有明顯下降的情形。

表 5-7-7-2 六大面向滿意度年度比較—按單位別分

單位：人；%

項目	單位別	104 年		105 年 (b)	近二次調查比較	
		上半年	下半年(a)		差距(b)-(a)	檢定結果
目前工作滿意度	中區分署	-	-	48.8	-	
	新竹辦事處	-	-	69.0	-	
	苗栗辦事處	-	-	41.7	-	
	南投辦事處	-	-	50.0	-	
	彰化辦事處	-	-	44.1	-	
	雲林辦事處	-	-	79.4	-	
上司領導	中區分署	57.6	54.1	57.5	+3.3	
	新竹辦事處	51.8	73.2	73.6	+0.3	
	苗栗辦事處	80.0	72.4	51.4	-21.0	*
	南投辦事處	59.7	64.3	73.7	+9.4	
	彰化辦事處	60.8	40.3	69.6	+29.3	*
	雲林辦事處	60.0	54.8	81.4	+26.5	*
工作條件	中區分署	43.9	45.3	50.9	+5.7	
	新竹辦事處	53.6	57.1	65.5	+8.4	
	苗栗辦事處	44.0	46.0	41.7	-4.3	
	南投辦事處	32.3	47.6	53.5	+5.9	
	彰化辦事處	50.5	40.7	52.0	+11.2	
	雲林辦事處	47.5	46.2	69.6	+23.4	*
同事關係	中區分署	60.2	61.2	68.6	+7.4	*
	新竹辦事處	75.0	67.9	78.2	+10.3	
	苗栗辦事處	69.3	80.5	69.4	-11.0	
	南投辦事處	63.4	69.5	79.8	+10.3	
	彰化辦事處	62.2	50.9	72.5	+21.6	*
	雲林辦事處	64.2	61.3	91.2	+29.9	*
工作支援	中區分署	52.3	54.2	59.3	+5.1	
	新竹辦事處	63.1	73.8	72.4	-1.4	
	苗栗辦事處	65.3	66.7	52.8	-13.9	
	南投辦事處	51.6	55.2	75.4	+20.2	*
	彰化辦事處	70.3	50.0	72.5	+22.5	*
	雲林辦事處	60.8	59.1	89.2	+30.1	*
教育訓練	中區分署	50.1	49.0	57.5	+8.4	*
	新竹辦事處	48.8	60.7	65.5	+4.8	
	苗栗辦事處	37.3	48.3	40.3	-8.0	
	南投辦事處	40.9	42.9	64.9	+22.1	*
	彰化辦事處	55.9	38.0	52.0	+14.0	*
	雲林辦事處	51.7	49.5	83.3	+33.9	*
工作環境	中區分署	69.1	67.9	79.4	+11.5	*
	新竹辦事處	81.0	82.1	88.5	+6.4	
	苗栗辦事處	81.3	87.4	86.1	-1.2	
	南投辦事處	77.4	78.1	82.5	+4.4	
	彰化辦事處	73.0	60.2	85.3	+25.1	*
	雲林辦事處	74.2	74.2	92.2	+18.0	*

註：「對於目前工作滿意度」無 104 年調查結果。

## (二)各項指標

## 1.整體分析

就整體而言，同仁對於目前工作滿意度為 53.5%，低於 103 年下半年調查的 54.8%，卡方檢定顯示，兩年結果沒有顯著差異。

就 18 項指標而言，除「工作晉升機會(或考評)的公平性」無歷史資料外，其他指標滿意度皆較 104 年下半年上升，其中有 9 項指標上升一成以上，以「機關提供專業訓練以外的教育訓練」上升 17.0%最多，而「與其他單位同仁在業務上溝通合作情形」上升 6.6%最少。

經卡方檢定顯示，除「自身能力勝任目前工作的程度」及「工作環境之安全感」滿意度近二次調查沒有顯著差異外，其他各項指標滿意度近二次調查皆有顯著差異。【參閱表 5-7-7-3】

表 5-7-7-3 各項指標年度比較

單位：人;%

面向	項目別	104 年		105 年 (b)	近二次調查比較		
		上半年	下半年(a)		差距(b)-(a)	檢定結果	
對於目前工作滿意度	滿意	-	-	53.5	-		
	不滿意	-	-	2.1	-		
	尚可/未填答	-	-	44.3	-		
上司 領導	長官對您工作 付出給予的肯 定與認同	滿意	61.3	56.3	71.3	+15.0	
		不滿意	5.0	3.4	0.7	-2.7	*
		尚可/未填答	33.7	40.3	28.0	-12.3	
	長官交辦業務 之授權及裁量 程度	滿意	58.3	58.4	68.1	+9.7	
		不滿意	7.0	5.1	0.7	-4.4	*
		尚可/未填答	34.7	36.5	31.2	-5.3	
	工作晉升機會 (或考評)的 公平性	滿意	-	-	56.0	-	
		不滿意	-	-	3.5	-	
		尚可/未填答	-	-	40.4	-	
工作 條件	工作帶給您的 滿足感或 成就感	滿意	48.3	47.1	55.0	+7.9	
		不滿意	9.3	6.1	2.5	-3.7	*
		尚可/未填答	42.3	46.8	42.6	-4.2	
	目前被賦予的 工作量及要求	滿意	36.3	38.9	47.5	+8.6	
		不滿意	12.7	11.6	3.9	-7.7	*
		尚可/未填答	51.0	49.5	48.6	-0.9	
	自身能力勝任 目前工作的 程度	滿意	50.0	52.9	60.6	+7.7	
		不滿意	6.7	5.1	2.8	-2.3	
		尚可/未填答	43.3	42.0	36.5	-5.5	

表 5-7-7-3 各項指標年度比較

單位：人;%

面向	項目別		104 年		105 年 (b)	近二次調查比較	
			上半年	下半年(a)		差距(b)-(a)	檢定結果
同事關係	工作遇困難時，長官與同仁的協助	滿意	60.3	60.4	77.3	+16.9	*
		不滿意	6.0	5.5	1.4	-4.0	
		尚可/未填答	33.7	34.1	21.3	-12.9	
	與單位內同仁在業務上溝通合作情形	滿意	66.3	69.6	78.7	+9.1	*
		不滿意	4.0	2.7	1.4	-1.3	
		尚可/未填答	29.7	27.6	19.9	-7.8	
	與其他單位同仁在業務上溝通合作情形	滿意	63.7	60.4	67.0	+6.6	*
		不滿意	4.7	4.1	1.1	-3.0	
		尚可/未填答	31.7	35.5	31.9	-3.6	
工作支援	機關內部各項訊息公開程度	滿意	60.7	62.8	73.4	+10.6	*
		不滿意	4.0	2.7	0.4	-2.4	
		尚可/未填答	35.3	34.5	26.2	-8.2	
	機關內部各項訊息公開的即時性	滿意	62.3	61.4	70.6	+9.1	*
		不滿意	3.3	3.1	0.0	-3.1	
		尚可/未填答	34.3	35.5	29.4	-6.1	
向機關反應意見之處理效率	滿意	50.0	48.1	58.5	+10.4	*	
	不滿意	6.7	7.5	1.4	-6.1		
	尚可/未填答	43.3	44.4	40.1	-4.3		
教育訓練	機關提供應付工作所需的專業訓練	滿意	47.7	48.1	57.8	+9.7	*
		不滿意	7.0	8.2	3.2	-5.0	
		尚可/未填答	45.3	43.7	39.0	-4.7	
	機關提供專業訓練以外的教育訓練	滿意	46.7	45.7	62.8	+17.0	*
		不滿意	6.7	7.2	1.4	-5.7	
		尚可/未填答	46.7	47.1	35.8	-11.3	
鼓勵員工持續學習與成長的措施	滿意	52.3	50.2	60.3	+10.1	*	
	不滿意	7.0	8.2	2.1	-6.1		
	尚可/未填答	40.7	41.6	37.6	-4.0		
工作環境	辦公環境舒適度	滿意	68.0	65.9	78.0	+12.1	*
		不滿意	3.0	7.5	2.8	-4.7	
		尚可/未填答	29.0	26.6	19.1	-7.5	
	工作環境之安全設備	滿意	72.3	71.0	86.2	+15.2	*
		不滿意	1.0	2.7	0.4	-2.4	
		尚可/未填答	26.7	26.3	13.5	-12.8	
工作環境之安全感	滿意	79.3	79.5	86.5	+7.0	*	
	不滿意	0.7	1.4	0.4	-1.0		
	尚可/未填答	20.0	19.1	13.1	-6.0		

註：1. 「\*」表示在 95%信賴水準下，卡方檢定顯示，近二次調查結果有顯著差異。

## 2.按單位別分

進一步分析各單位近兩次調查結果比較，雲林辦事處、中區分署、彰化及南投辦事處分別有 12 項、7 項、7 項及 3 項指標滿意度明顯較 104 年上升，調查結果如下表。【參閱表 5-7-7-4】

表 5-7-7-4 各項指標年度比較—按單位別分

單位：人;%

面向	項目別	單位別	104 年		105 年 (b)	近二次調查比較		
			上半年	下半年(a)		差距(b)-(a)	檢定結果	
對於目前工作滿意度		中區分署	-	-	48.8	-		
		新竹辦事處	-	-	69.0	-		
		苗栗辦事處	-	-	41.7	-		
		南投辦事處	-	-	50.0	-		
		彰化辦事處	-	-	44.1	-		
		雲林辦事處	-	-	79.4	-		
上司 領導	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	+11.9		
		新竹辦事處	50.0	75.0	86.2	+11.2		
		苗栗辦事處	88.0	75.9	54.2	-21.7		
		南投辦事處	67.7	65.7	78.9	+13.2		
		彰化辦事處	56.8	38.9	79.4	+40.5	*	
		雲林辦事處	60.0	54.8	85.3	+30.5	*	
	長官交辦業務之授權及裁量程度	中區分署	56.1	57.5	60.2	+2.7		
		新竹辦事處	53.6	71.4	75.9	+4.4		
		苗栗辦事處	72.0	69.0	54.2	-14.8		
		南投辦事處	51.6	62.9	78.9	+16.1		
		彰化辦事處	64.9	41.7	70.6	+28.9	*	
	工作晉升機會(或考評)的公平性	中區分署	-	-	49.6	-		
		新竹辦事處	-	-	58.6	-		
		苗栗辦事處	-	-	45.8	-		
		南投辦事處	-	-	63.2	-		
		彰化辦事處	-	-	58.8	-		
	工作 條件	工作帶給您的滿足感或成就感	中區分署	42.4	43.3	50.4	+7.1	
			新竹辦事處	64.3	57.1	65.5	+8.4	
苗栗辦事處			48.0	48.3	37.5	-10.8		
南投辦事處			45.2	51.4	60.5	+9.1		
彰化辦事處			54.1	47.2	55.9	+8.7		
目前被賦予的工作量及要求		中區分署	36.7	40.3	42.3	+2.0		
		新竹辦事處	39.3	50.0	58.6	+8.6		
		苗栗辦事處	40.0	41.4	45.8	+4.5		
		南投辦事處	22.6	34.3	42.1	+7.8		
		彰化辦事處	40.5	27.8	44.1	+16.3		
自身能力勝任目前工作的程度		中區分署	52.5	52.2	60.2	+7.9		
		新竹辦事處	57.1	64.3	72.4	+8.1		
		苗栗辦事處	44.0	48.3	41.7	-6.6		
		南投辦事處	29.0	57.1	57.9	+0.8		
		彰化辦事處	56.8	47.2	55.9	+8.7		
雲林辦事處	50.0	51.6	73.5	+21.9				

註：「\*」表示在 95%信賴水準下，卡方檢定顯示，近二次調查結果有顯著差異。

表 5-7-7-4 各項指標年度比較—按單位別分

單位：人；%

面向	項目別	單位別	104 年		105 年 (b)	近二次調查比較	
			上半年	下半年(a)		差距(b)-(a)	檢定結果
同事關係	工作遇困難時，長官與同仁的協助	中區分署	58.3	59.0	74.0	+15.0	*
		新竹辦事處	71.4	75.0	75.9	+0.9	
		苗栗辦事處	64.0	75.9	70.8	-5.0	
		南投辦事處	54.8	60.0	81.6	+21.6	*
		彰化辦事處	54.1	41.7	82.4	+40.7	*
		雲林辦事處	67.5	61.3	85.3	+24.0	
	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	+6.1	
		新竹辦事處	71.4	64.3	86.2	+21.9	
		苗栗辦事處	72.0	79.3	70.8	-8.5	
		南投辦事處	67.7	80.0	84.2	+4.2	
		彰化辦事處	67.6	61.1	73.5	+12.4	
		雲林辦事處	62.5	71.0	94.1	+23.1	*
	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	+1.0	
		新竹辦事處	82.1	64.3	72.4	+8.1	
		苗栗辦事處	72.0	86.2	66.7	-19.5	
		南投辦事處	67.7	68.6	73.7	+5.1	
		彰化辦事處	64.9	50.0	61.8	+11.8	
		雲林辦事處	62.5	51.6	94.1	+42.5	*
工作支援	機關內部各項訊息公開程度	中區分署	56.1	59.7	65.9	+6.2	
		新竹辦事處	64.3	75.0	75.9	+0.9	
		苗栗辦事處	68.0	72.4	62.5	-9.9	
		南投辦事處	51.6	62.9	78.9	+16.1	
		彰化辦事處	75.7	58.3	79.4	+21.1	
		雲林辦事處	62.5	61.3	94.1	+32.8	*
	機關內部各項訊息公開的即時性	中區分署	56.1	56.7	64.2	+7.5	*
		新竹辦事處	71.4	78.6	75.9	-2.7	
		苗栗辦事處	72.0	72.4	54.2	-18.2	
		南投辦事處	54.8	62.9	73.7	+10.8	
		彰化辦事處	75.7	55.6	79.4	+23.9	
		雲林辦事處	65.0	61.3	88.2	+26.9	*
	向機關反應意見之處理效率	中區分署	44.6	46.3	48.0	+1.7	*
		新竹辦事處	53.6	67.9	65.5	-2.3	
		苗栗辦事處	56.0	55.2	41.7	-13.5	
南投辦事處		48.4	40.0	73.7	+33.7	*	
彰化辦事處		59.5	36.1	58.8	+22.7		
	雲林辦事處	55.0	54.8	85.3	+30.5	*	

註：「\*」表示在 95%信賴水準下，卡方檢定顯示，近二次調查結果有顯著差異。

表 5-7-7-4 各項指標年度比較—按單位別分

單位：人;%

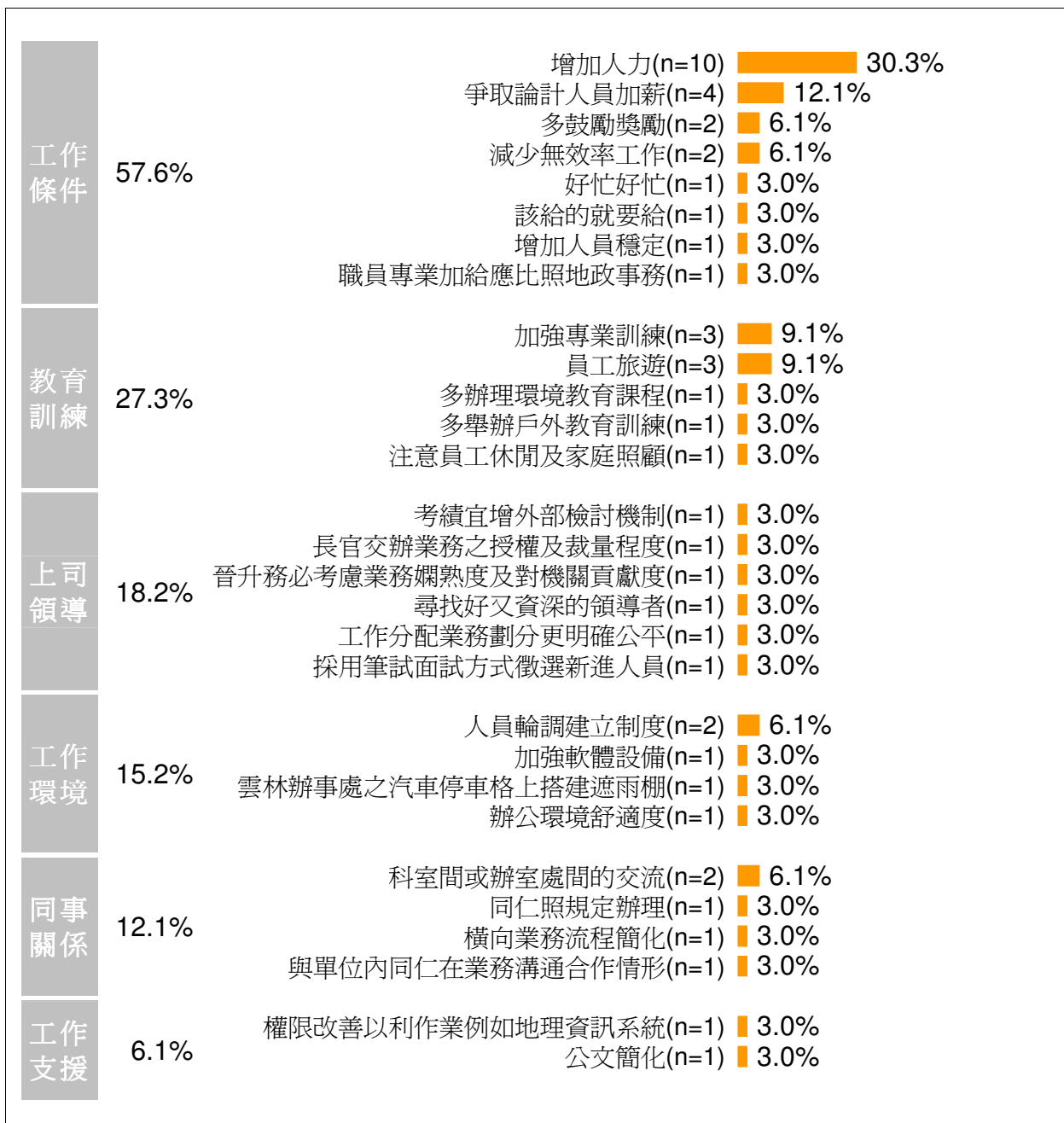
面向	項目別	單位別	104 年		105 年 (b)	近二次調查比較	
			上半年	下半年(a)		差距(b)-(a)	檢定結果
教育訓練	機關提供應付工作所需的專業訓練	中區分署	49.6	50.0	56.1	+6.1	*
		新竹辦事處	46.4	60.7	62.1	+1.4	
		苗栗辦事處	36.0	44.8	41.7	-3.2	
		南投辦事處	35.5	42.9	57.9	+15.0	
		彰化辦事處	56.8	38.9	47.1	+8.2	
		雲林辦事處	50.0	48.4	82.4	+34.0	*
	機關提供專業訓練以外的教育訓練	中區分署	48.9	46.3	61.0	+14.7	*
		新竹辦事處	42.9	60.7	72.4	+11.7	
		苗栗辦事處	32.0	44.8	37.5	-7.3	
		南投辦事處	35.5	37.1	63.2	+26.0	
		彰化辦事處	56.8	36.1	55.9	+19.8	*
		雲林辦事處	50.0	51.6	85.3	+33.7	*
	鼓勵員工持續學習與成長的措施	中區分署	51.8	50.7	55.3	+4.5	
		新竹辦事處	57.1	60.7	62.1	+1.4	
		苗栗辦事處	44.0	55.2	41.7	-13.5	
		南投辦事處	51.6	48.6	73.7	+25.1	*
		彰化辦事處	54.1	38.9	52.9	+14.1	*
		雲林辦事處	55.0	48.4	82.4	+34.0	*
工作環境	辦公環境舒適度	中區分署	66.2	60.4	74.8	+14.3	*
		新竹辦事處	67.9	78.6	86.2	+7.6	
		苗栗辦事處	80.0	86.2	70.8	-15.4	
		南投辦事處	67.7	74.3	73.7	-0.6	
		彰化辦事處	62.2	47.2	79.4	+32.2	*
		雲林辦事處	72.5	71.0	91.2	+20.2	*
	工作環境之安全設備	中區分署	68.3	67.9	82.1	+14.2	*
		新竹辦事處	78.6	75.0	89.7	+14.7	
		苗栗辦事處	84.0	86.2	95.8	+9.6	
		南投辦事處	77.4	77.1	86.8	+9.7	
		彰化辦事處	70.3	55.6	85.3	+29.7	*
		雲林辦事處	72.5	77.4	91.2	+13.8	
	工作環境之安全感	中區分署	72.7	75.4	81.3	+5.9	
		新竹辦事處	96.4	92.9	89.7	-3.2	
		苗栗辦事處	80.0	89.7	91.7	+2.0	
		南投辦事處	87.1	82.9	86.8	+4.0	
		彰化辦事處	86.5	77.8	91.2	+13.4	
		雲林辦事處	77.5	74.2	94.1	+19.9	

註：「\*」表示在 95%信賴水準下，卡方檢定顯示，近二次調查結果有顯著差異。

### 八、有何其他寶貴建議

33 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」(30.3%)居多，其次依序為「爭取論計人員加薪」(12.1%)、「加強專業訓練」(9.1%)、「員工旅遊」(9.1%)、「多鼓勵獎勵」(6.1%)、「減少無效率工作」(6.1%)、「科室間或辦公室處間的交流」(6.1%)及「人員輪調建立制度」(6.1%)，其他皆低於3%。

彙整後的建議內容以「工作條件」方面(57.6%)居多，其次依序為「教育訓練」(27.3%)、「上司領導」(18.2%)、「工作環境」(15.2%)、「同事關係」(12.1%)及「工作支援」(6.1%)。



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=33)

圖5-7-8 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 56%~72% 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」三項指標滿意度有很大差異，其中以「長官對您工作付出給予的肯定與認同」(71.3%)滿意度最高，其次為「長官交辦業務之授權及裁量程度」(68.1%)，以「工作晉升機會(或考評)的公平性」(56.0%)滿意度最低。

與 104 年下半年調查比較，卡方檢定顯示「長官對您工作付出給予的肯定與認同」和「長官交辦業務之授權及裁量程度」滿意度明顯上升。

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 47%~61% 之間，而三項指標均屬於優先改善項目

「工作條件」三項指標滿意度介於 47%~61% 之間，以「自身能力勝任目前工作的程度」(60.6%)滿意度最高，其次為「工作帶給您的滿足感或成就感」(55.0%)，而以「目前被賦予的工作量及要求」(47.5%)滿意度最低。

與 104 年下半年調查比較，三項指標滿意度皆上升，卡方檢定顯示「工作帶給您的滿足感或成就感」和「目前被賦予的工作量及要求」近二次調查有顯著差異。

重要度-滿意度模型分析，「工作帶給您的滿足感或成就感」、「目前被賦予的工作量及要求」及「自身能力勝任目前工作的程度」三項指標均落在「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六成七，不過「與其他單位同仁在業務上溝通合作情形」屬於次要改善項目

「同事關係」三項指標滿意度均高於六成七，其中以「與單位內同仁在業務上溝通合作情形」(78.7%)滿意度最高，其次「工作遇困難時，長官與同仁的協助」(77.3%)，再次為「與其他單位同仁在業務上溝通合作情形」(67.0%)。

與 104 年下半年調查比較，三項指標滿意度皆上升，卡方檢定顯示「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「與其他單位同仁在業務上溝通合作情形」近二次調查有顯著差異。

重要度-滿意度模型分析，「與其他單位同仁在業務上溝通合作情形」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。

#### 四、「工作支援」三項指標滿意度介於 58%~74%之間，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」三項指標滿意度介於 58%~74%之間，其中以「機關內部各項訊息公開程度」(73.4%)滿意度最高，其次為「機關內部各項訊息公開的即時性」(70.6%)，而以「向機關反應意見之處理效率」(58.5%)滿意度最低。

與 104 年下半年調查比較，三項指標滿意度皆上升，卡方檢定顯示「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」及「向機關反應意見之處理效率」近二次調查有顯著差異。

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。

#### 五、「教育訓練」三項指標滿意度介於 57%~63%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 57%~63%之間，其中以「機關提供專業訓練以外的教育訓練」(62.8%)滿意度最高，其次為「鼓勵員工持續學習與成長的措施」(60.3%)，再次為「鼓勵員工持續學習與成長的措施」(57.8%)。

與 104 年下半年調查比較，三項指標滿意度皆上升，卡方檢定顯示「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」近二次調查有顯著差異。

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。

#### 六、「工作環境」三項指標滿意度皆高於七成八，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七成八，其中以「工作環境之安全感」(86.5%)滿意度最高，其次為「工作環境之安全設備」(86.2%)，再次為「辦公環境舒適度」(78.0%)。

與 104 年下半年調查比較，三項指標滿意度皆上升，卡方檢定顯示「辦公環境舒適度」及「工作環境之安全設備」近二次調查有顯著差異。

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。

#### 七、同仁對於目前工作滿意度為五成四較 103 年下半年略微下降，優先改善「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」及「自身能力勝任目前工作的程度」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 53.5%表示滿意，2.1%表示不滿意，另有 44.3%未表示意見。

與 103 年下半年調查比較，「目前工作滿意度」滿意度下降，卡方檢定顯示兩次調查沒有顯著差異。

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」、「目前被賦予的工作量及要求」及「自身能力勝任目前工作的程度」若在「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」、「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、同仁對「要讓同仁工作勝任愉快、積極主動」有提出改善建議，具體內容以「增加人力」居多，其次依序為「爭取論計人員加薪」、「加強專業訓練」及「員工旅遊」。

33 位同仁對「要讓同仁工作勝任愉快、積極主動」有提出改善建議，就彙整結果而言，以「工作條件」方面居多，其次依序為「教育訓練」、「上司領導」、「工作環境」、「同事關係」及「工作支援」。

就具體內容而言，以「增加人力」居多，其次依序為「爭取論計人員加薪」、「加強專業訓練」、「員工旅遊」、「多鼓勵獎勵」、「減少無效率工作」、「科室間或辦公室處間的交流」及「人員輪調建立制度」。

## 貳、建議

### 一、國有財產署中區分署六大面向滿意度均為歷次調查最佳，而六大面向所有指標滿意度均較 104 年下半年上升，宜持續保持，在穩健中求成長。

除同仁對於目前工作滿意度低於歷次調查(與 103 年下半年調查無顯著差異)外，其他六大面向滿意度皆為歷次調查最佳，且明顯較 104 年下半年上升。

18 項指標與 104 年下半年比較，除「工作晉升機會(或考評)的公平性」無歷史資料外，其他指標滿意度皆上升，其中有 9 項指標上升一成以上，以

「機關提供專業訓練以外的教育訓練」上升 17.0% 最多，而「與其他單位同仁在業務上溝通合作情形」上升 6.6% 最少。

綜合上述調查結果，除目前工作滿意度外，其他指標滿意度均較 104 年下半年提升，顯示國有財產署中區分署這一年的努力已獲得成效，宜持續保持，在穩健中求成長。

## 二、同仁滿意度較低的項目，如「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「工作晉升機會(或考評)的公平性」，需研擬相關因應措施，以提高同仁工作滿意度。

無論採滿意度或 ridit 排名，「工作環境之安全感」及「工作環境之安全設備」均在前三名內，而末三名依序均為「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「工作晉升機會(或考評)的公平性」。

綜合以上調查發現，同仁對於國有財產署中區分署高度肯定的指標項目，往後應持續保持高水準服務品質，並針對本次調查滿意度較低項目如「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「工作晉升機會(或考評)的公平性」等，研擬相關因應措施以提高同仁工作滿意度。

## 三、目前需優先改善的項目皆屬於「工作條件」面向，若能使工作帶給同仁滿足感或成就感，給予同仁適當的工作量及要求，並交付同仁與其自身能力相符的工作，應能有效提高同仁對工作的滿意度，同仁也因此對工作更為認同，更願意在工作崗位上付出努力，提升工作績效。

從重要度-滿意度模型分析結果，「長官對您工作付出給予的肯定與認同」、「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」是目前的優勢所在，宜精益求精，而「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」及「自身能力勝任目前工作的程度」是需優先改善項目，有必要進行檢討尋求改善以提升同仁滿意度。

目前需優先改善的項目，皆屬於「工作條件」面向，若能使工作帶給同仁滿足感或成就感，給予同仁適當的工作量及要求，並交付同仁與其自身能力相符的工作，應能有效提高同仁對工作的滿意度，同仁也因此對工作更為認同，更願意在工作崗位上付出努力，提升工作績效。

## 四、讓同仁樂於工作，建議可先從「增加人力」及「爭取論計人員加薪」著手。

33 位同仁對「要讓同仁工作勝任愉快、積極主動」有提出改善建議，以「增加人力」居多，其次為「爭取論計人員加薪」。

其建議與前述優先改善「工作條件」相呼應，若要讓同仁樂於工作，建議可先從「增加人力」及「爭取論計人員加薪」著手。

## 附錄一 財政部國有財產署中區分署 105 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 105 年○月○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？  勾選不滿意者 請填寫不滿意原因
		非常 滿 意 5	尚 可 意 4	不 滿 意 3	非 常 不 滿 意 2	非 常 不 滿 意 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) 尚可  
 (2) 不滿意……………續答 7-1 →  
 (1) 非常不滿意……………續答 7-1 →

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

<b>1-1.請問您對「長官對您工作付出給予的肯定與認同」滿不滿意？(調查對象：全體受訪者 n=282)</b>		
非常滿意	15.2%	(43)
滿意	56.0%	(158)
尚可/未填答	27.3%	(77)
不滿意	0.4%	(1)
非常不滿意	0.4%	(1)
未填答	0.7%	(2)
<b>1-2.請問您對「長官交辦業務之授權及裁量程度」滿不滿意？(調查對象：全體受訪者 n=282)</b>		
非常滿意	14.5%	(41)
滿意	53.5%	(151)
尚可/未填答	30.5%	(86)
不滿意	0.4%	(1)
非常不滿意	0.4%	(1)
未填答	0.7%	(2)
<b>1-3.請問您對「工作晉升機會(或考評)的公平性」滿不滿意？(調查對象：全體受訪者 n=282)</b>		
非常滿意	12.4%	(35)
滿意	43.6%	(123)
尚可/未填答	39.0%	(110)
不滿意	1.4%	(4)
非常不滿意	2.1%	(6)
未填答	1.4%	(4)
<b>2-1.請問您對「工作帶給您的滿足感或成就感」滿不滿意？(調查對象：全體受訪者 n=282)</b>		
非常滿意	9.6%	(27)
滿意	45.4%	(128)
尚可/未填答	41.8%	(118)
不滿意	1.4%	(4)
非常不滿意	1.1%	(3)
未填答	0.7%	(2)

<b>2-2.請問您對「目前被賦予的工作量及要求」滿不滿意？(調查對象：全體受訪者 n=282)</b>		
非常滿意	7.1%	(20)
滿意	40.4%	(114)
尚可/未填答	47.5%	(134)
不滿意	1.4%	(4)
非常不滿意	2.5%	(7)
未填答	1.1%	(3)
<b>2-3.請問您對「自身能力勝任目前工作的程度」滿不滿意？(調查對象：全體受訪者 n=282)</b>		
非常滿意	8.2%	(23)
滿意	52.5%	(148)
尚可/未填答	35.8%	(101)
不滿意	1.8%	(5)
非常不滿意	1.1%	(3)
未填答	0.7%	(2)
<b>3-1.請問您對「工作遇困難時，長官與同仁的協助」滿不滿意？(調查對象：全體受訪者 n=282)</b>		
非常滿意	22.3%	(63)
滿意	55.0%	(155)
尚可/未填答	20.6%	(58)
不滿意	1.1%	(3)
非常不滿意	0.4%	(1)
未填答	0.7%	(2)
<b>3-2.請問您對「與單位內同仁在業務上溝通合作情形」滿不滿意？(調查對象：全體受訪者 n=282)</b>		
非常滿意	20.2%	(57)
滿意	58.5%	(165)
尚可/未填答	19.1%	(54)
不滿意	1.1%	(3)
非常不滿意	0.4%	(1)
未填答	0.7%	(2)
<b>3-3.請問您對「與其他單位同仁在業務上溝通合作情形」滿不滿意？(調查對象：全體受訪者 n=282)</b>		
非常滿意	13.8%	(39)
滿意	53.2%	(150)
尚可/未填答	31.2%	(88)
不滿意	1.1%	(3)
非常不滿意	0.0%	(0)
未填答	0.7%	(2)

<b>4-1.請問您對「機關內部各項訊息公開程度」滿不滿意？(調查對象：全體受訪者 n=282)</b>		
非常滿意	16.7%	(47)
滿意	56.7%	(160)
尚可/未填答	25.5%	(72)
不滿意	0.4%	(1)
非常不滿意	0.0%	(0)
未填答	0.7%	(2)
<b>4-2.請問您對「機關內部各項訊息公開的即時性」滿不滿意？(調查對象：全體受訪者 n=282)</b>		
非常滿意	16.3%	(46)
滿意	54.3%	(153)
尚可/未填答	28.7%	(81)
不滿意	0.0%	(0)
非常不滿意	0.0%	(0)
未填答	0.7%	(2)
<b>4-3.請問您對「向機關反應意見之處理效率」滿不滿意？(調查對象：全體受訪者 n=282)</b>		
非常滿意	12.1%	(34)
滿意	46.5%	(131)
尚可/未填答	39.0%	(110)
不滿意	0.7%	(2)
非常不滿意	0.7%	(2)
未填答	1.1%	(3)
<b>5-1.請問您對「機關提供應付工作所需的專業訓練」滿不滿意？(調查對象：全體受訪者 n=282)</b>		
非常滿意	13.5%	(38)
滿意	44.3%	(125)
尚可/未填答	38.3%	(108)
不滿意	2.8%	(8)
非常不滿意	0.4%	(1)
未填答	0.7%	(2)
<b>5-2.請問您對「機關提供專業訓練以外的教育訓練」滿不滿意？(調查對象：全體受訪者 n=282)</b>		
非常滿意	12.1%	(34)
滿意	50.7%	(143)
尚可/未填答	35.1%	(99)
不滿意	0.7%	(2)
非常不滿意	0.7%	(2)
未填答	0.7%	(2)

<b>5-3.請問您對「鼓勵員工持續學習與成長的措施」滿不滿意？(調查對象：全體受訪者 n=282)</b>		
非常滿意	12.1%	(34)
滿意	48.2%	(136)
尚可/未填答	36.9%	(104)
不滿意	1.4%	(4)
非常不滿意	0.7%	(2)
未填答	0.7%	(2)
<b>6-1.請問您對「辦公環境舒適度(如座位空間/通風/光線/清潔等)」滿不滿意？(調查對象：全體受訪者 n=282)</b>		
非常滿意	23.8%	(67)
滿意	54.3%	(153)
尚可/未填答	18.4%	(52)
不滿意	2.5%	(7)
非常不滿意	0.4%	(1)
未填答	0.7%	(2)
<b>6-2.請問您對「工作環境之安全設備(如防災/保全/安全設施等)」滿不滿意？(調查對象：全體受訪者 n=282)</b>		
非常滿意	24.8%	(70)
滿意	61.3%	(173)
尚可/未填答	12.8%	(36)
不滿意	0.4%	(1)
非常不滿意	0.0%	(0)
未填答	0.7%	(2)
<b>6-3.請問您對「工作環境之安全感(如不會受到性騷擾)」滿不滿意？(調查對象：全體受訪者 n=282)</b>		
非常滿意	28.0%	(79)
滿意	58.5%	(165)
尚可/未填答	12.4%	(35)
不滿意	0.4%	(1)
非常不滿意	0.0%	(0)
未填答	0.7%	(2)
<b>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=282)</b>		
非常滿意	9.9%	(28)
滿意	43.6%	(123)
尚可/未填答	39.7%	(112)
不滿意	1.4%	(4)
非常不滿意	0.7%	(2)
未填答	4.6%	(13)

**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=282)**

工作遇困難時，長官與同仁的協助	59.9%	(169)
長官對您工作付出給予的肯定與認同	45.4%	(128)
目前被賦予的工作量及要求	29.1%	(82)
與單位內同仁在業務上溝通合作情形	26.6%	(75)
辦公環境舒適度(如座位空間/光線/清潔)	26.2%	(74)
自身能力勝任目前工作的程度	24.8%	(70)
工作帶給您的滿足感或成就感	22.3%	(63)
機關提供應付工作所需的專業訓練	18.8%	(53)
長官交辦業務之授權及裁量程度	17.7%	(50)
工作晉升機會(或考評)的公平性	13.5%	(38)
鼓勵員工持續學習與成長的措施	13.5%	(38)
與其他單位同仁在業務上溝通合作情形	12.8%	(36)
向機關反應意見之處理效率	11.3%	(32)
工作環境之安全設備(如防災/保全/安全設施等)	8.9%	(25)
機關內部各項訊息公開程度	8.2%	(23)
機關提供專業訓練以外的教育訓練	7.4%	(21)
機關內部各項訊息公開的即時性	7.1%	(20)
工作環境之安全感(如不會受到性騷擾)	4.6%	(13)
未填答	2.5%	(7)

**9.服務單位(調查對象：全體受訪者 n=282)**

中區分署	43.6%	(123)
新竹辦事處	10.3%	(29)
苗栗辦事處	8.5%	(24)
南投辦事處	13.5%	(38)
彰化辦事處	12.1%	(34)
雲林辦事處	12.1%	(34)

**10.性別(調查對象：全體受訪者 n=282)**

男性	45.7%	(129)
女性	51.1%	(144)
未填答	3.2%	(9)

**11.年齡(調查對象：全體受訪者 n=282)**

29 歲及以下	5.3%	(15)
30-39 歲	24.5%	(69)
40-49 歲	39.0%	(110)
50 歲以上	27.0%	(76)
未填答	4.3%	(12)

**12.職務(調查對象：全體受訪者 n=282)**

職員	42.2%	(119)
聘僱人員	12.4%	(35)
駕駛/技工/工友	7.1%	(20)
臨時人員	32.6%	(92)
未填答	5.7%	(16)

**13.在本署服務年資？(調查對象：全體受訪者 n=282)**

未滿 5 年	28.0%	(79)
5-9 年	17.4%	(49)
10-14 年	18.4%	(52)
15-19 年	21.6%	(61)
20 年以上	9.9%	(28)
未填答	4.6%	(13)

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

## 一、信度分析

Cronbach's  $\alpha$  結果可發現，18 項調查題目在前測調查結果所得的 Cronbach's  $\alpha$  係數為 0.970，屬於高信度。調查結果顯示，若信度分析剔除任一題，反而會降低 Cronbach's  $\alpha$  信度係數，顯示各題項與量表總分間的內部一致性均佳，亦即不需要刪除任一題目，這些題目都具有一定程度的可靠性及一致性，可通過信度分析的檢驗。

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 $\alpha$ 值	構面的 $\alpha$ 值
上司領導	長官對您工作付出給予的肯定與認同	0.821	0.967	0.893
	長官交辦業務之授權及裁量程度	0.814	0.967	
	工作晉升機會(或考評)的公平性	0.706	0.969	
工作條件	工作帶給您的滿足感或成就感	0.789	0.968	0.895
	目前被賦予的工作量及要求	0.690	0.969	
	自身能力勝任目前工作的程度	0.738	0.968	
同事關係	工作遇困難時，長官與同仁的協助	0.812	0.967	0.907
	與單位內同仁在業務上溝通合作情形	0.790	0.968	
	與其他單位同仁在業務上溝通合作情形	0.788	0.968	
工作支援	機關內部各項訊息公開程度	0.857	0.967	0.939
	機關內部各項訊息公開的即時性	0.851	0.967	
	向機關反應意見之處理效率	0.789	0.968	
教育訓練	機關提供應付工作所需的專業訓練	0.820	0.967	0.947
	機關提供專業訓練以外的教育訓練	0.808	0.967	
	鼓勵員工持續學習與成長的措施	0.840	0.967	
工作環境	辦公環境舒適度	0.733	0.968	0.931
	工作環境之安全設備	0.805	0.968	
	工作環境之安全感	0.786	0.968	
Cronbach's $\alpha$		0.970		

## 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	282	0.417	0.000
	長官交辦業務之授權及裁量程度	282	0.398	0.000
	工作晉升機會(或考評)的公平性	282	0.378	0.000
工作 條件	工作帶給您的滿足感或成就感	282	0.496	0.000
	目前被賦予的工作量及要求	282	0.441	0.000
	自身能力勝任目前工作的程度	282	0.441	0.000
同事 關係	工作遇困難時，長官與同仁的協助	282	0.375	0.000
	與單位內同仁在業務上溝通合作情形	282	0.368	0.000
	與其他單位同仁在業務上溝通合作情形	282	0.406	0.000
工作 支援	機關內部各項訊息公開程度	282	0.425	0.000
	機關內部各項訊息公開的即時性	282	0.401	0.000
	向機關反應意見之處理效率	282	0.387	0.000
教育 訓練	機關提供應付工作所需的專業訓練	282	0.419	0.000
	機關提供專業訓練以外的教育訓練	282	0.363	0.000
	鼓勵員工持續學習與成長的措施	282	0.415	0.000
工作 環境	辦公環境舒適度	282	0.307	0.000
	工作環境之安全設備	282	0.330	0.000
	工作環境之安全感	282	0.315	0.000

## 附錄四 統計表

1. 統計表中關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-squareTest)。
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？	118
附表1-2 長官交辦業務之授權及裁量程度？	119
附表1-3 工作晉升機會(或考評)的公平性？	120
附表2-1 工作帶給您的滿足感或成就感？	121
附表2-2 目前被賦予的工作量及要求？	122
附表2-3 自身能力勝任目前工作的程度？	123
附表3-1 工作遇困難時，長官與同仁的協助？	124
附表3-2 與單位內同仁在業務上溝通合作情形？	125
附表3-3 與其他單位同仁在業務上溝通合作情形？	126
附表4-1 機關內部各項訊息公開程度？	127
附表4-2 機關內部各項訊息公開的即時性？	128
附表4-3 向機關反應意見之處理效率？	129
附表5-1 機關提供應付工作所需的專業訓練？	130
附表5-2 機關提供專業訓練以外的教育訓練？	131
附表5-3 鼓勵員工持續學習與成長的措施？	132
附表6-1 辦公環境舒適度(如座位空間/通風/光線/清潔等)？	133
附表6-2 工作環境之安全設備(如防災/保全/安全設施等)？	134
附表6-3 工作環境之安全感(如不會受到性騷擾)？	135
附表7 整體來說，請問您滿不滿意目前的工作？	136
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？	137

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	滿意	不滿意	不滿意	非常不滿意	尚可	未填答
	樣本數	百分比								
<b>全體</b>	<b>282</b>	<b>100.0</b>	<b>71.3</b>	<b>15.2</b>	<b>56.0</b>	<b>0.7</b>	<b>0.4</b>	<b>0.4</b>	<b>27.3</b>	<b>0.7</b>
<b>服務單位</b> #										
中區分署	123	100.0	62.6	13.0	49.6	1.6	0.8	0.8	34.1	1.6
新竹辦事處	29	100.0	86.2	20.7	65.5	-	-	-	13.8	-
苗栗辦事處	24	100.0	54.2	12.5	41.7	-	-	-	45.8	-
南投辦事處	38	100.0	78.9	15.8	63.2	-	-	-	21.1	-
彰化辦事處	34	100.0	79.4	20.6	58.8	-	-	-	20.6	-
雲林辦事處	34	100.0	85.3	14.7	70.6	-	-	-	14.7	-
<b>性別</b> #										
男	129	100.0	72.9	17.1	55.8	0.8	0.8	-	26.4	-
女	144	100.0	72.2	14.6	57.6	0.7	-	0.7	27.1	-
未填答	9	100.0	33.3	-	33.3	-	-	-	44.4	22.2
<b>年齡</b> #										
29歲及以下	15	100.0	80.0	13.3	66.7	-	-	-	20.0	-
30-39歲	69	100.0	69.6	13.0	56.5	-	-	-	30.4	-
40-49歲	110	100.0	77.3	15.5	61.8	0.9	0.9	-	21.8	-
50歲以上	76	100.0	65.8	18.4	47.4	1.3	-	1.3	32.9	-
未填答	12	100.0	50.0	8.3	41.7	-	-	-	33.3	16.7
<b>職務</b> #										
職員	119	100.0	78.2	19.3	58.8	-	-	-	21.8	-
聘僱人員	35	100.0	65.7	14.3	51.4	-	-	-	34.3	-
駕駛/技工/工友	20	100.0	70.0	10.0	60.0	-	-	-	30.0	-
臨時人員	92	100.0	67.4	12.0	55.4	2.2	1.1	1.1	30.4	-
未填答	16	100.0	56.3	12.5	43.8	-	-	-	31.3	12.5
<b>服務年資</b> #										
未滿5年	79	100.0	69.6	16.5	53.2	-	-	-	30.4	-
5-9年	49	100.0	81.6	16.3	65.3	-	-	-	18.4	-
10-14年	52	100.0	71.2	17.3	53.8	1.9	-	1.9	26.9	-
15-19年	61	100.0	72.1	9.8	62.3	1.6	1.6	-	26.2	-
20年以上	28	100.0	67.9	21.4	46.4	-	-	-	32.1	-
未填答	13	100.0	46.2	7.7	38.5	-	-	-	38.5	15.4

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.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，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「滿意」，「尚可」與「未填答」歸為「未填答」。

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	滿意	不滿意	不滿意	非常不滿意	尚可	未填答
	樣本數	百分比								
<b>全體</b>	<b>282</b>	<b>100.0</b>	<b>68.1</b>	<b>14.5</b>	<b>53.5</b>	<b>0.7</b>	<b>0.4</b>	<b>0.4</b>	<b>30.5</b>	<b>0.7</b>
<b>服務單位</b>	#									
中區分署	123	100.0	60.2	10.6	49.6	1.6	0.8	0.8	36.6	1.6
新竹辦事處	29	100.0	75.9	20.7	55.2	-	-	-	24.1	-
苗栗辦事處	24	100.0	54.2	12.5	41.7	-	-	-	45.8	-
南投辦事處	38	100.0	78.9	15.8	63.2	-	-	-	21.1	-
彰化辦事處	34	100.0	70.6	17.6	52.9	-	-	-	29.4	-
雲林辦事處	34	100.0	85.3	20.6	64.7	-	-	-	14.7	-
<b>性別</b>	#									
男	129	100.0	67.4	18.6	48.8	-	-	-	32.6	-
女	144	100.0	70.8	11.8	59.0	1.4	0.7	0.7	27.8	-
未填答	9	100.0	33.3	-	33.3	-	-	-	44.4	22.2
<b>年齡</b>	#									
29歲及以下	15	100.0	86.7	6.7	80.0	-	-	-	13.3	-
30-39歲	69	100.0	59.4	14.5	44.9	-	-	-	40.6	-
40-49歲	110	100.0	74.5	15.5	59.1	-	-	-	25.5	-
50歲以上	76	100.0	65.8	15.8	50.0	2.6	1.3	1.3	31.6	-
未填答	12	100.0	50.0	8.3	41.7	-	-	-	33.3	16.7
<b>職務</b>	#									
職員	119	100.0	73.1	16.8	56.3	0.8	0.8	-	26.1	-
聘僱人員	35	100.0	65.7	17.1	48.6	-	-	-	34.3	-
駕駛/技工/工友	20	100.0	70.0	15.0	55.0	-	-	-	30.0	-
臨時人員	92	100.0	64.1	10.9	53.3	1.1	-	1.1	34.8	-
未填答	16	100.0	56.3	12.5	43.8	-	-	-	31.3	12.5
<b>服務年資</b>	#									
未滿5年	79	100.0	64.6	15.2	49.4	-	-	-	35.4	-
5-9年	49	100.0	77.6	16.3	61.2	-	-	-	22.4	-
10-14年	52	100.0	67.3	17.3	50.0	1.9	-	1.9	30.8	-
15-19年	61	100.0	70.5	8.2	62.3	-	-	-	29.5	-
20年以上	28	100.0	64.3	21.4	42.9	3.6	3.6	-	32.1	-
未填答	13	100.0	53.8	7.7	46.2	-	-	-	30.8	15.4

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.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，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「滿意」，「尚可」與「未填答」歸為「未填答」。

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	滿意	不滿意	不滿意	非常不滿意	尚可	未填答
	樣本數	百分比								
<b>全體</b>	<b>282</b>	<b>100.0</b>	<b>56.0</b>	<b>12.4</b>	<b>43.6</b>	<b>3.5</b>	<b>1.4</b>	<b>2.1</b>	<b>39.0</b>	<b>1.4</b>
<b>服務單位</b> #										
中區分署	123	100.0	49.6	10.6	39.0	7.3	3.3	4.1	40.7	2.4
新竹辦事處	29	100.0	58.6	13.8	44.8	-	-	-	41.4	-
苗栗辦事處	24	100.0	45.8	8.3	37.5	-	-	-	54.2	-
南投辦事處	38	100.0	63.2	15.8	47.4	2.6	-	2.6	31.6	2.6
彰化辦事處	34	100.0	58.8	14.7	44.1	-	-	-	41.2	-
雲林辦事處	34	100.0	73.5	14.7	58.8	-	-	-	26.5	-
<b>性別</b> **										
男	129	100.0	59.7	15.5	44.2	7.0	2.3	4.7	32.6	0.8
女	144	100.0	54.9	10.4	44.4	0.7	0.7	-	43.8	0.7
未填答	9	100.0	22.2	-	22.2	-	-	-	55.6	22.2
<b>年齡</b> *#										
29歲及以下	15	100.0	66.7	6.7	60.0	-	-	-	33.3	-
30-39歲	69	100.0	56.5	10.1	46.4	1.4	1.4	-	42.0	-
40-49歲	110	100.0	63.6	12.7	50.9	1.8	-	1.8	33.6	0.9
50歲以上	76	100.0	46.1	15.8	30.3	9.2	3.9	5.3	43.4	1.3
未填答	12	100.0	33.3	8.3	25.0	-	-	-	50.0	16.7
<b>職務</b> **#										
職員	119	100.0	67.2	15.1	52.1	2.5	0.8	1.7	30.3	-
聘僱人員	35	100.0	51.4	17.1	34.3	2.9	-	2.9	42.9	2.9
駕駛/技工/工友	20	100.0	50.0	5.0	45.0	15.0	10.0	5.0	35.0	-
臨時人員	92	100.0	46.7	8.7	38.0	3.3	1.1	2.2	48.9	1.1
未填答	16	100.0	43.8	12.5	31.3	-	-	-	43.8	12.5
<b>服務年資</b> #										
未滿5年	79	100.0	59.5	15.2	44.3	2.5	1.3	1.3	38.0	-
5-9年	49	100.0	65.3	12.2	53.1	2.0	2.0	-	30.6	2.0
10-14年	52	100.0	59.6	13.5	46.2	1.9	-	1.9	36.5	1.9
15-19年	61	100.0	50.8	6.6	44.3	6.6	-	6.6	42.6	-
20年以上	28	100.0	46.4	17.9	28.6	7.1	7.1	-	46.4	-
未填答	13	100.0	30.8	7.7	23.1	-	-	-	53.8	15.4

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.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，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「滿意」，「尚可」與「未填答」歸為「未填答」。

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	滿意	不滿意	不滿意	非常不滿意	尚可	未填答
	樣本數	百分比								
<b>全體</b>	<b>282</b>	<b>100.0</b>	<b>55.0</b>	<b>9.6</b>	<b>45.4</b>	<b>2.5</b>	<b>1.4</b>	<b>1.1</b>	<b>41.8</b>	<b>0.7</b>
<b>服務單位</b> *#										
中區分署	123	100.0	50.4	9.8	40.7	1.6	1.6	-	46.3	1.6
新竹辦事處	29	100.0	65.5	13.8	51.7	3.4	-	3.4	31.0	-
苗栗辦事處	24	100.0	37.5	4.2	33.3	12.5	8.3	4.2	50.0	-
南投辦事處	38	100.0	60.5	7.9	52.6	2.6	-	2.6	36.8	-
彰化辦事處	34	100.0	55.9	11.8	44.1	-	-	-	44.1	-
雲林辦事處	34	100.0	67.6	8.8	58.8	-	-	-	32.4	-
<b>性別</b> #										
男	129	100.0	56.6	12.4	44.2	3.9	3.1	0.8	39.5	-
女	144	100.0	56.3	7.6	48.6	0.7	-	0.7	43.1	-
未填答	9	100.0	11.1	-	11.1	11.1	-	11.1	55.6	22.2
<b>年齡</b> #										
29歲及以下	15	100.0	53.3	6.7	46.7	6.7	6.7	-	40.0	-
30-39歲	69	100.0	50.7	7.2	43.5	5.8	4.3	1.4	43.5	-
40-49歲	110	100.0	55.5	10.9	44.5	0.9	-	0.9	43.6	-
50歲以上	76	100.0	61.8	10.5	51.3	-	-	-	38.2	-
未填答	12	100.0	33.3	8.3	25.0	8.3	-	8.3	41.7	16.7
<b>職務</b> #										
職員	119	100.0	52.9	12.6	40.3	4.2	3.4	0.8	42.9	-
聘僱人員	35	100.0	57.1	5.7	51.4	-	-	-	42.9	-
駕駛/技工/工友	20	100.0	55.0	-	55.0	-	-	-	45.0	-
臨時人員	92	100.0	57.6	8.7	48.9	2.2	-	2.2	40.2	-
未填答	16	100.0	50.0	12.5	37.5	-	-	-	37.5	12.5
<b>服務年資</b> #										
未滿5年	79	100.0	48.1	10.1	38.0	7.6	5.1	2.5	44.3	-
5-9年	49	100.0	65.3	10.2	55.1	2.0	-	2.0	32.7	-
10-14年	52	100.0	57.7	13.5	44.2	-	-	-	42.3	-
15-19年	61	100.0	57.4	3.3	54.1	-	-	-	42.6	-
20年以上	28	100.0	57.1	14.3	42.9	-	-	-	42.9	-
未填答	13	100.0	30.8	7.7	23.1	-	-	-	53.8	15.4

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.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，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「滿意」，「尚可」與「未填答」歸為「未填答」。

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	滿意	不滿意	不滿意	非常不滿意	尚可	未填答
	樣本數	百分比								
<b>全體</b>	<b>282</b>	<b>100.0</b>	<b>47.5</b>	<b>7.1</b>	<b>40.4</b>	<b>3.9</b>	<b>1.4</b>	<b>2.5</b>	<b>47.5</b>	<b>1.1</b>
<b>服務單位</b> #										
中區分署	123	100.0	42.3	8.9	33.3	4.9	2.4	2.4	50.4	2.4
新竹辦事處	29	100.0	58.6	10.3	48.3	-	-	-	41.4	-
苗栗辦事處	24	100.0	45.8	4.2	41.7	8.3	-	8.3	45.8	-
南投辦事處	38	100.0	42.1	5.3	36.8	5.3	-	5.3	52.6	-
彰化辦事處	34	100.0	44.1	2.9	41.2	2.9	2.9	-	52.9	-
雲林辦事處	34	100.0	67.6	5.9	61.8	-	-	-	32.4	-
<b>性別</b>										
男	129	100.0	48.8	8.5	40.3	5.4	0.8	4.7	45.7	-
女	144	100.0	47.9	6.3	41.7	2.8	2.1	0.7	48.6	0.7
未填答	9	100.0	22.2	-	22.2	-	-	-	55.6	22.2
<b>年齡</b> #										
29歲及以下	15	100.0	60.0	6.7	53.3	6.7	-	6.7	33.3	-
30-39歲	69	100.0	44.9	4.3	40.6	4.3	1.4	2.9	50.7	-
40-49歲	110	100.0	50.9	7.3	43.6	3.6	0.9	2.7	44.5	0.9
50歲以上	76	100.0	43.4	9.2	34.2	3.9	2.6	1.3	52.6	-
未填答	12	100.0	41.7	8.3	33.3	-	-	-	41.7	16.7
<b>職務</b> #										
職員	119	100.0	48.7	8.4	40.3	3.4	0.8	2.5	47.1	0.8
聘僱人員	35	100.0	45.7	5.7	40.0	5.7	2.9	2.9	48.6	-
駕駛/技工/工友	20	100.0	40.0	-	40.0	5.0	5.0	-	55.0	-
臨時人員	92	100.0	48.9	6.5	42.4	4.3	1.1	3.3	46.7	-
未填答	16	100.0	43.8	12.5	31.3	-	-	-	43.8	12.5
<b>服務年資</b> #										
未滿5年	79	100.0	53.2	7.6	45.6	5.1	-	5.1	41.8	-
5-9年	49	100.0	53.1	8.2	44.9	2.0	-	2.0	44.9	-
10-14年	52	100.0	46.2	9.6	36.5	1.9	1.9	-	50.0	1.9
15-19年	61	100.0	44.3	1.6	42.6	8.2	4.9	3.3	47.5	-
20年以上	28	100.0	39.3	10.7	28.6	-	-	-	60.7	-
未填答	13	100.0	30.8	7.7	23.1	-	-	-	53.8	15.4

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.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，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「滿意」，「尚可」與「未填答」歸為「未填答」。

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	滿意	不滿意	不滿意	非常不滿意	尚可	未填答
	樣本數	百分比								
<b>全體</b>	<b>282</b>	<b>100.0</b>	<b>60.6</b>	<b>8.2</b>	<b>52.5</b>	<b>2.8</b>	<b>1.8</b>	<b>1.1</b>	<b>35.8</b>	<b>0.7</b>
<b>服務單位</b> #										
中區分署	123	100.0	60.2	6.5	53.7	0.8	0.8	-	37.4	1.6
新竹辦事處	29	100.0	72.4	13.8	58.6	3.4	-	3.4	24.1	-
苗栗辦事處	24	100.0	41.7	8.3	33.3	8.3	4.2	4.2	50.0	-
南投辦事處	38	100.0	57.9	5.3	52.6	7.9	5.3	2.6	34.2	-
彰化辦事處	34	100.0	55.9	8.8	47.1	2.9	2.9	-	41.2	-
雲林辦事處	34	100.0	73.5	11.8	61.8	-	-	-	26.5	-
<b>性別</b> #										
男	129	100.0	62.8	10.1	52.7	2.3	1.6	0.8	34.9	-
女	144	100.0	61.1	6.9	54.2	2.8	2.1	0.7	36.1	-
未填答	9	100.0	22.2	-	22.2	11.1	-	11.1	44.4	22.2
<b>年齡</b> #										
29歲及以下	15	100.0	66.7	13.3	53.3	6.7	6.7	-	26.7	-
30-39歲	69	100.0	58.0	8.7	49.3	2.9	1.4	1.4	39.1	-
40-49歲	110	100.0	62.7	8.2	54.5	2.7	1.8	0.9	34.5	-
50歲以上	76	100.0	63.2	6.6	56.6	1.3	1.3	-	35.5	-
未填答	12	100.0	33.3	8.3	25.0	8.3	-	8.3	41.7	16.7
<b>職務</b> #										
職員	119	100.0	61.3	10.9	50.4	1.7	0.8	0.8	37.0	-
聘僱人員	35	100.0	54.3	2.9	51.4	5.7	5.7	-	40.0	-
駕駛/技工/工友	20	100.0	55.0	-	55.0	-	-	-	45.0	-
臨時人員	92	100.0	64.1	7.6	56.5	4.3	2.2	2.2	31.5	-
未填答	16	100.0	56.3	12.5	43.8	-	-	-	31.3	12.5
<b>服務年資</b> #										
未滿5年	79	100.0	53.2	8.9	44.3	5.1	2.5	2.5	41.8	-
5-9年	49	100.0	73.5	14.3	59.2	2.0	-	2.0	24.5	-
10-14年	52	100.0	65.4	7.7	57.7	1.9	1.9	-	32.7	-
15-19年	61	100.0	55.7	3.3	52.5	3.3	3.3	-	41.0	-
20年以上	28	100.0	64.3	7.1	57.1	-	-	-	35.7	-
未填答	13	100.0	53.8	7.7	46.2	-	-	-	30.8	15.4

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.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，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「滿意」，「尚可」與「未填答」歸為「未填答」。

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	滿意	不滿意	不滿意	非常不滿意	尚可	未填答
	樣本數	百分比								
<b>全體</b>	<b>282</b>	<b>100.0</b>	<b>77.3</b>	<b>22.3</b>	<b>55.0</b>	<b>1.4</b>	<b>1.1</b>	<b>0.4</b>	<b>20.6</b>	<b>0.7</b>
<b>服務單位</b> #										
中區分署	123	100.0	74.0	20.3	53.7	2.4	1.6	0.8	22.0	1.6
新竹辦事處	29	100.0	75.9	24.1	51.7	-	-	-	24.1	-
苗栗辦事處	24	100.0	70.8	20.8	50.0	-	-	-	29.2	-
南投辦事處	38	100.0	81.6	23.7	57.9	2.6	2.6	-	15.8	-
彰化辦事處	34	100.0	82.4	20.6	61.8	-	-	-	17.6	-
雲林辦事處	34	100.0	85.3	29.4	55.9	-	-	-	14.7	-
<b>性別</b> #										
男	129	100.0	75.2	27.1	48.1	1.6	0.8	0.8	23.3	-
女	144	100.0	81.3	19.4	61.8	1.4	1.4	-	17.4	-
未填答	9	100.0	44.4	-	44.4	-	-	-	33.3	22.2
<b>年齡</b> #										
29歲及以下	15	100.0	86.7	26.7	60.0	-	-	-	13.3	-
30-39歲	69	100.0	78.3	29.0	49.3	-	-	-	21.7	-
40-49歲	110	100.0	80.0	20.9	59.1	0.9	-	0.9	19.1	-
50歲以上	76	100.0	73.7	19.7	53.9	3.9	3.9	-	22.4	-
未填答	12	100.0	58.3	8.3	50.0	-	-	-	25.0	16.7
<b>職務</b> #										
職員	119	100.0	82.4	26.9	55.5	-	-	-	17.6	-
聘僱人員	35	100.0	68.6	22.9	45.7	2.9	2.9	-	28.6	-
駕駛/技工/工友	20	100.0	60.0	10.0	50.0	5.0	5.0	-	35.0	-
臨時人員	92	100.0	81.5	20.7	60.9	2.2	1.1	1.1	16.3	-
未填答	16	100.0	56.3	12.5	43.8	-	-	-	31.3	12.5
<b>服務年資</b> #										
未滿5年	79	100.0	81.0	27.8	53.2	-	-	-	19.0	-
5-9年	49	100.0	81.6	22.4	59.2	2.0	2.0	-	16.3	-
10-14年	52	100.0	75.0	25.0	50.0	-	-	-	25.0	-
15-19年	61	100.0	77.0	11.5	65.6	4.9	3.3	1.6	18.0	-
20年以上	28	100.0	75.0	28.6	46.4	-	-	-	25.0	-
未填答	13	100.0	53.8	15.4	38.5	-	-	-	30.8	15.4

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.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，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「滿意」，「尚可」與「未填答」歸為「未填答」。

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	滿意	不滿意	不滿意	非常不滿意	尚可	未填答
	樣本數	百分比								
<b>全體</b>	<b>282</b>	<b>100.0</b>	<b>78.7</b>	<b>20.2</b>	<b>58.5</b>	<b>1.4</b>	<b>1.1</b>	<b>0.4</b>	<b>19.1</b>	<b>0.7</b>
<b>服務單位</b> #										
中區分署	123	100.0	74.0	18.7	55.3	2.4	1.6	0.8	22.0	1.6
新竹辦事處	29	100.0	86.2	27.6	58.6	-	-	-	13.8	-
苗栗辦事處	24	100.0	70.8	16.7	54.2	-	-	-	29.2	-
南投辦事處	38	100.0	84.2	23.7	60.5	2.6	2.6	-	13.2	-
彰化辦事處	34	100.0	73.5	11.8	61.8	-	-	-	26.5	-
雲林辦事處	34	100.0	94.1	26.5	67.6	-	-	-	5.9	-
<b>性別</b> #										
男	129	100.0	78.3	25.6	52.7	1.6	1.6	-	20.2	-
女	144	100.0	81.3	16.7	64.6	1.4	0.7	0.7	17.4	-
未填答	9	100.0	44.4	-	44.4	-	-	-	33.3	22.2
<b>年齡</b> #										
29歲及以下	15	100.0	86.7	26.7	60.0	-	-	-	13.3	-
30-39歲	69	100.0	84.1	23.2	60.9	-	-	-	15.9	-
40-49歲	110	100.0	78.2	19.1	59.1	0.9	0.9	-	20.9	-
50歲以上	76	100.0	77.6	18.4	59.2	3.9	2.6	1.3	18.4	-
未填答	12	100.0	50.0	16.7	33.3	-	-	-	33.3	16.7
<b>職務</b> #										
職員	119	100.0	83.2	23.5	59.7	0.8	-	0.8	16.0	-
聘僱人員	35	100.0	71.4	20.0	51.4	2.9	2.9	-	25.7	-
駕駛/技工/工友	20	100.0	70.0	5.0	65.0	5.0	5.0	-	25.0	-
臨時人員	92	100.0	81.5	20.7	60.9	1.1	1.1	-	17.4	-
未填答	16	100.0	56.3	12.5	43.8	-	-	-	31.3	12.5
<b>服務年資</b> #										
未滿5年	79	100.0	82.3	21.5	60.8	-	-	-	17.7	-
5-9年	49	100.0	83.7	20.4	63.3	2.0	2.0	-	14.3	-
10-14年	52	100.0	76.9	25.0	51.9	-	-	-	23.1	-
15-19年	61	100.0	78.7	13.1	65.6	3.3	3.3	-	18.0	-
20年以上	28	100.0	75.0	25.0	50.0	3.6	-	3.6	21.4	-
未填答	13	100.0	53.8	15.4	38.5	-	-	-	30.8	15.4

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.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，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「滿意」，「尚可」與「未填答」歸為「未填答」。

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	滿意	不滿意	不滿意	非常不滿意	尚可	未填答
	樣本數	百分比								
<b>全體</b>	<b>282</b>	<b>100.0</b>	<b>67.0</b>	<b>13.8</b>	<b>53.2</b>	<b>1.1</b>	<b>1.1</b>	<b>-</b>	<b>31.2</b>	<b>0.7</b>
<b>服務單位</b> *#										
中區分署	123	100.0	57.7	11.4	46.3	1.6	1.6	-	39.0	1.6
新竹辦事處	29	100.0	72.4	20.7	51.7	-	-	-	27.6	-
苗栗辦事處	24	100.0	66.7	12.5	54.2	-	-	-	33.3	-
南投辦事處	38	100.0	73.7	15.8	57.9	2.6	2.6	-	23.7	-
彰化辦事處	34	100.0	61.8	11.8	50.0	-	-	-	38.2	-
雲林辦事處	34	100.0	94.1	17.6	76.5	-	-	-	5.9	-
<b>性別</b> #										
男	129	100.0	70.5	18.6	51.9	1.6	1.6	-	27.9	-
女	144	100.0	65.3	10.4	54.9	0.7	0.7	-	34.0	-
未填答	9	100.0	44.4	-	44.4	-	-	-	33.3	22.2
<b>年齡</b> #										
29歲及以下	15	100.0	86.7	20.0	66.7	-	-	-	13.3	-
30-39歲	69	100.0	69.6	14.5	55.1	1.4	1.4	-	29.0	-
40-49歲	110	100.0	67.3	11.8	55.5	-	-	-	32.7	-
50歲以上	76	100.0	64.5	14.5	50.0	2.6	2.6	-	32.9	-
未填答	12	100.0	41.7	16.7	25.0	-	-	-	41.7	16.7
<b>職務</b> #										
職員	119	100.0	75.6	17.6	58.0	0.8	0.8	-	23.5	-
聘僱人員	35	100.0	51.4	14.3	37.1	2.9	2.9	-	45.7	-
駕駛/技工/工友	20	100.0	65.0	-	65.0	5.0	5.0	-	30.0	-
臨時人員	92	100.0	65.2	13.0	52.2	-	-	-	34.8	-
未填答	16	100.0	50.0	6.3	43.8	-	-	-	37.5	12.5
<b>服務年資</b> #										
未滿5年	79	100.0	70.9	15.2	55.7	1.3	1.3	-	27.8	-
5-9年	49	100.0	71.4	12.2	59.2	2.0	2.0	-	26.5	-
10-14年	52	100.0	57.7	21.2	36.5	-	-	-	42.3	-
15-19年	61	100.0	72.1	9.8	62.3	1.6	1.6	-	26.2	-
20年以上	28	100.0	60.7	7.1	53.6	-	-	-	39.3	-
未填答	13	100.0	53.8	15.4	38.5	-	-	-	30.8	15.4

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.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，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「滿意」，「尚可」與「未填答」歸為「未填答」。

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	滿意	不滿意	不滿意	非常不滿意	尚可	未填答
	樣本數	百分比								
<b>全體</b>	<b>282</b>	<b>100.0</b>	<b>73.4</b>	<b>16.7</b>	<b>56.7</b>	<b>0.4</b>	<b>0.4</b>	<b>-</b>	<b>25.5</b>	<b>0.7</b>
<b>服務單位</b> **#										
中區分署	123	100.0	65.9	13.8	52.0	-	-	-	32.5	1.6
新竹辦事處	29	100.0	75.9	24.1	51.7	-	-	-	24.1	-
苗栗辦事處	24	100.0	62.5	8.3	54.2	4.2	4.2	-	33.3	-
南投辦事處	38	100.0	78.9	15.8	63.2	-	-	-	21.1	-
彰化辦事處	34	100.0	79.4	20.6	58.8	-	-	-	20.6	-
雲林辦事處	34	100.0	94.1	23.5	70.6	-	-	-	5.9	-
<b>性別</b> #										
男	129	100.0	79.8	23.3	56.6	0.8	0.8	-	19.4	-
女	144	100.0	69.4	11.8	57.6	-	-	-	30.6	-
未填答	9	100.0	44.4	-	44.4	-	-	-	33.3	22.2
<b>年齡</b> #										
29歲及以下	15	100.0	80.0	20.0	60.0	-	-	-	20.0	-
30-39歲	69	100.0	76.8	11.6	65.2	1.4	1.4	-	21.7	-
40-49歲	110	100.0	73.6	22.7	50.9	-	-	-	26.4	-
50歲以上	76	100.0	72.4	14.5	57.9	-	-	-	27.6	-
未填答	12	100.0	50.0	-	50.0	-	-	-	33.3	16.7
<b>職務</b> #										
職員	119	100.0	79.0	22.7	56.3	0.8	0.8	-	20.2	-
聘僱人員	35	100.0	65.7	11.4	54.3	-	-	-	34.3	-
駕駛/技工/工友	20	100.0	75.0	-	75.0	-	-	-	25.0	-
臨時人員	92	100.0	71.7	16.3	55.4	-	-	-	28.3	-
未填答	16	100.0	56.3	6.3	50.0	-	-	-	31.3	12.5
<b>服務年資</b> #										
未滿5年	79	100.0	70.9	17.7	53.2	1.3	1.3	-	27.8	-
5-9年	49	100.0	81.6	16.3	65.3	-	-	-	18.4	-
10-14年	52	100.0	71.2	28.8	42.3	-	-	-	28.8	-
15-19年	61	100.0	80.3	8.2	72.1	-	-	-	19.7	-
20年以上	28	100.0	64.3	17.9	46.4	-	-	-	35.7	-
未填答	13	100.0	53.8	-	53.8	-	-	-	30.8	15.4

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.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，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「滿意」，「尚可」與「未填答」歸為「未填答」。

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	滿意	不滿意	不滿意	非常不滿意	尚可	未填答
	樣本數	百分比								
<b>全體</b>	<b>282</b>	<b>100.0</b>	<b>70.6</b>	<b>16.3</b>	<b>54.3</b>	-	-	-	<b>28.7</b>	<b>0.7</b>
<b>服務單位</b> *#										
中區分署	123	100.0	64.2	14.6	49.6	-	-	-	34.1	1.6
新竹辦事處	29	100.0	75.9	20.7	55.2	-	-	-	24.1	-
苗栗辦事處	24	100.0	54.2	8.3	45.8	-	-	-	45.8	-
南投辦事處	38	100.0	73.7	15.8	57.9	-	-	-	26.3	-
彰化辦事處	34	100.0	79.4	17.6	61.8	-	-	-	20.6	-
雲林辦事處	34	100.0	88.2	23.5	64.7	-	-	-	11.8	-
<b>性別</b> #										
男	129	100.0	75.2	21.7	53.5	-	-	-	24.8	-
女	144	100.0	68.8	12.5	56.3	-	-	-	31.3	-
未填答	9	100.0	33.3	-	33.3	-	-	-	44.4	22.2
<b>年齡</b> #										
29歲及以下	15	100.0	73.3	20.0	53.3	-	-	-	26.7	-
30-39歲	69	100.0	73.9	11.6	62.3	-	-	-	26.1	-
40-49歲	110	100.0	72.7	21.8	50.9	-	-	-	27.3	-
50歲以上	76	100.0	68.4	14.5	53.9	-	-	-	31.6	-
未填答	12	100.0	41.7	-	41.7	-	-	-	41.7	16.7
<b>職務</b> #										
職員	119	100.0	75.6	22.7	52.9	-	-	-	24.4	-
聘僱人員	35	100.0	62.9	11.4	51.4	-	-	-	37.1	-
駕駛/技工/工友	20	100.0	65.0	-	65.0	-	-	-	35.0	-
臨時人員	92	100.0	71.7	15.2	56.5	-	-	-	28.3	-
未填答	16	100.0	50.0	6.3	43.8	-	-	-	37.5	12.5
<b>服務年資</b> #										
未滿5年	79	100.0	67.1	17.7	49.4	-	-	-	32.9	-
5-9年	49	100.0	81.6	18.4	63.3	-	-	-	18.4	-
10-14年	52	100.0	67.3	26.9	40.4	-	-	-	32.7	-
15-19年	61	100.0	75.4	8.2	67.2	-	-	-	24.6	-
20年以上	28	100.0	67.9	14.3	53.6	-	-	-	32.1	-
未填答	13	100.0	46.2	-	46.2	-	-	-	38.5	15.4

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.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，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「滿意」，「尚可」與「未填答」歸為「未填答」。

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	滿意	不滿意	不滿意	非常不滿意	尚可	未填答
	樣本數	百分比								
<b>全體</b>	<b>282</b>	<b>100.0</b>	<b>58.5</b>	<b>12.1</b>	<b>46.5</b>	<b>1.4</b>	<b>0.7</b>	<b>0.7</b>	<b>39.0</b>	<b>1.1</b>
<b>服務單位</b> ***#										
中區分署	123	100.0	48.0	9.8	38.2	0.8	0.8	-	48.8	2.4
新竹辦事處	29	100.0	65.5	24.1	41.4	-	-	-	34.5	-
苗栗辦事處	24	100.0	41.7	8.3	33.3	8.3	4.2	4.2	50.0	-
南投辦事處	38	100.0	73.7	13.2	60.5	2.6	-	2.6	23.7	-
彰化辦事處	34	100.0	58.8	5.9	52.9	-	-	-	41.2	-
雲林辦事處	34	100.0	85.3	17.6	67.6	-	-	-	14.7	-
<b>性別</b> #										
男	129	100.0	65.1	17.1	48.1	2.3	1.6	0.8	31.8	0.8
女	144	100.0	54.9	8.3	46.5	0.7	-	0.7	44.4	-
未填答	9	100.0	22.2	-	22.2	-	-	-	55.6	22.2
<b>年齡</b> #										
29歲及以下	15	100.0	66.7	13.3	53.3	-	-	-	33.3	-
30-39歲	69	100.0	66.7	10.1	56.5	1.4	1.4	-	31.9	-
40-49歲	110	100.0	57.3	15.5	41.8	1.8	-	1.8	40.9	-
50歲以上	76	100.0	53.9	10.5	43.4	1.3	1.3	-	43.4	1.3
未填答	12	100.0	41.7	-	41.7	-	-	-	41.7	16.7
<b>職務</b> #										
職員	119	100.0	61.3	16.0	45.4	1.7	1.7	-	36.1	0.8
聘僱人員	35	100.0	54.3	8.6	45.7	2.9	-	2.9	42.9	-
駕駛/技工/工友	20	100.0	60.0	5.0	55.0	-	-	-	40.0	-
臨時人員	92	100.0	57.6	10.9	46.7	1.1	-	1.1	41.3	-
未填答	16	100.0	50.0	6.3	43.8	-	-	-	37.5	12.5
<b>服務年資</b> #										
未滿5年	79	100.0	59.5	13.9	45.6	3.8	1.3	2.5	36.7	-
5-9年	49	100.0	65.3	14.3	51.0	-	-	-	34.7	-
10-14年	52	100.0	48.1	19.2	28.8	-	-	-	51.9	-
15-19年	61	100.0	67.2	4.9	62.3	1.6	1.6	-	29.5	1.6
20年以上	28	100.0	50.0	10.7	39.3	-	-	-	50.0	-
未填答	13	100.0	46.2	-	46.2	-	-	-	38.5	15.4

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.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，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「滿意」，「尚可」與「未填答」歸為「未填答」。

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	滿意	不滿意	不滿意	非常不滿意	尚可	未填答
	樣本數	百分比								
<b>全體</b>	<b>282</b>	<b>100.0</b>	<b>57.8</b>	<b>13.5</b>	<b>44.3</b>	<b>3.2</b>	<b>2.8</b>	<b>0.4</b>	<b>38.3</b>	<b>0.7</b>
<b>服務單位</b> ***#										
中區分署	123	100.0	56.1	12.2	43.9	0.8	0.8	-	41.5	1.6
新竹辦事處	29	100.0	62.1	13.8	48.3	3.4	3.4	-	34.5	-
苗栗辦事處	24	100.0	41.7	8.3	33.3	25.0	20.8	4.2	33.3	-
南投辦事處	38	100.0	57.9	13.2	44.7	-	-	-	42.1	-
彰化辦事處	34	100.0	47.1	11.8	35.3	2.9	2.9	-	50.0	-
雲林辦事處	34	100.0	82.4	23.5	58.8	-	-	-	17.6	-
<b>性別</b> **#										
男	129	100.0	69.0	18.6	50.4	2.3	1.6	0.8	28.7	-
女	144	100.0	50.0	9.7	40.3	3.5	3.5	-	46.5	-
未填答	9	100.0	22.2	-	22.2	11.1	11.1	-	44.4	22.2
<b>年齡</b> *#										
29歲及以下	15	100.0	66.7	13.3	53.3	13.3	13.3	-	20.0	-
30-39歲	69	100.0	55.1	14.5	40.6	5.8	4.3	1.4	39.1	-
40-49歲	110	100.0	61.8	14.5	47.3	0.9	0.9	-	37.3	-
50歲以上	76	100.0	59.2	13.2	46.1	-	-	-	40.8	-
未填答	12	100.0	16.7	-	16.7	16.7	16.7	-	50.0	16.7
<b>職務</b> #										
職員	119	100.0	61.3	17.6	43.7	4.2	3.4	0.8	34.5	-
聘僱人員	35	100.0	51.4	14.3	37.1	-	-	-	48.6	-
駕駛/技工/工友	20	100.0	60.0	5.0	55.0	-	-	-	40.0	-
臨時人員	92	100.0	56.5	10.9	45.7	4.3	4.3	-	39.1	-
未填答	16	100.0	50.0	6.3	43.8	-	-	-	37.5	12.5
<b>服務年資</b> **#										
未滿5年	79	100.0	58.2	19.0	39.2	10.1	8.9	1.3	31.6	-
5-9年	49	100.0	71.4	14.3	57.1	-	-	-	28.6	-
10-14年	52	100.0	44.2	19.2	25.0	-	-	-	55.8	-
15-19年	61	100.0	60.7	6.6	54.1	1.6	1.6	-	37.7	-
20年以上	28	100.0	60.7	7.1	53.6	-	-	-	39.3	-
未填答	13	100.0	38.5	-	38.5	-	-	-	46.2	15.4

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.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，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「滿意」，「尚可」與「未填答」歸為「未填答」。

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	滿意	不滿意	不滿意	非常不滿意	尚可	未填答
	樣本數	百分比								
<b>全體</b>	<b>282</b>	<b>100.0</b>	<b>62.8</b>	<b>12.1</b>	<b>50.7</b>	<b>1.4</b>	<b>0.7</b>	<b>0.7</b>	<b>35.1</b>	<b>0.7</b>
<b>服務單位</b> ***#										
中區分署	123	100.0	61.0	8.9	52.0	0.8	-	0.8	36.6	1.6
新竹辦事處	29	100.0	72.4	13.8	58.6	-	-	-	27.6	-
苗栗辦事處	24	100.0	37.5	8.3	29.2	12.5	8.3	4.2	50.0	-
南投辦事處	38	100.0	63.2	13.2	50.0	-	-	-	36.8	-
彰化辦事處	34	100.0	55.9	11.8	44.1	-	-	-	44.1	-
雲林辦事處	34	100.0	85.3	23.5	61.8	-	-	-	14.7	-
<b>性別</b> #										
男	129	100.0	70.5	17.8	52.7	0.8	0.8	-	28.7	-
女	144	100.0	57.6	7.6	50.0	2.1	0.7	1.4	40.3	-
未填答	9	100.0	33.3	-	33.3	-	-	-	44.4	22.2
<b>年齡</b> #										
29歲及以下	15	100.0	73.3	20.0	53.3	-	-	-	26.7	-
30-39歲	69	100.0	63.8	14.5	49.3	2.9	1.4	1.4	33.3	-
40-49歲	110	100.0	66.4	10.9	55.5	0.9	-	0.9	32.7	-
50歲以上	76	100.0	60.5	11.8	48.7	-	-	-	39.5	-
未填答	12	100.0	25.0	-	25.0	8.3	8.3	-	50.0	16.7
<b>職務</b> #										
職員	119	100.0	68.1	16.8	51.3	1.7	0.8	0.8	30.3	-
聘僱人員	35	100.0	57.1	14.3	42.9	-	-	-	42.9	-
駕駛/技工/工友	20	100.0	60.0	10.0	50.0	-	-	-	40.0	-
臨時人員	92	100.0	59.8	7.6	52.2	2.2	1.1	1.1	38.0	-
未填答	16	100.0	56.3	-	56.3	-	-	-	31.3	12.5
<b>服務年資</b> *#										
未滿5年	79	100.0	64.6	21.5	43.0	5.1	2.5	2.5	30.4	-
5-9年	49	100.0	75.5	10.2	65.3	-	-	-	24.5	-
10-14年	52	100.0	53.8	11.5	42.3	-	-	-	46.2	-
15-19年	61	100.0	63.9	6.6	57.4	-	-	-	36.1	-
20年以上	28	100.0	57.1	7.1	50.0	-	-	-	42.9	-
未填答	13	100.0	46.2	-	46.2	-	-	-	38.5	15.4

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.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，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「滿意」，「尚可」與「未填答」歸為「未填答」。

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	滿意	不滿意	不滿意	非常不滿意	尚可	未填答
	樣本數	百分比								
<b>全體</b>	<b>282</b>	<b>100.0</b>	<b>60.3</b>	<b>12.1</b>	<b>48.2</b>	<b>2.1</b>	<b>1.4</b>	<b>0.7</b>	<b>36.9</b>	<b>0.7</b>
<b>服務單位</b> **#										
中區分署	123	100.0	55.3	11.4	43.9	2.4	2.4	-	40.7	1.6
新竹辦事處	29	100.0	62.1	17.2	44.8	-	-	-	37.9	-
苗栗辦事處	24	100.0	41.7	8.3	33.3	12.5	4.2	8.3	45.8	-
南投辦事處	38	100.0	73.7	10.5	63.2	-	-	-	26.3	-
彰化辦事處	34	100.0	52.9	5.9	47.1	-	-	-	47.1	-
雲林辦事處	34	100.0	82.4	20.6	61.8	-	-	-	17.6	-
<b>性別</b> *#										
男	129	100.0	69.0	17.1	51.9	0.8	0.8	-	30.2	-
女	144	100.0	55.6	8.3	47.2	3.5	2.1	1.4	41.0	-
未填答	9	100.0	11.1	-	11.1	-	-	-	66.7	22.2
<b>年齡</b> #										
29歲及以下	15	100.0	66.7	13.3	53.3	6.7	-	6.7	26.7	-
30-39歲	69	100.0	59.4	11.6	47.8	2.9	2.9	-	37.7	-
40-49歲	110	100.0	60.9	12.7	48.2	1.8	0.9	0.9	37.3	-
50歲以上	76	100.0	64.5	13.2	51.3	-	-	-	35.5	-
未填答	12	100.0	25.0	-	25.0	8.3	8.3	-	50.0	16.7
<b>職務</b> *#										
職員	119	100.0	68.9	16.8	52.1	0.8	0.8	-	30.3	-
聘僱人員	35	100.0	54.3	14.3	40.0	-	-	-	45.7	-
駕駛/技工/工友	20	100.0	70.0	5.0	65.0	-	-	-	30.0	-
臨時人員	92	100.0	51.1	8.7	42.4	5.4	3.3	2.2	43.5	-
未填答	16	100.0	50.0	-	50.0	-	-	-	37.5	12.5
<b>服務年資</b> #										
未滿5年	79	100.0	63.3	17.7	45.6	5.1	2.5	2.5	31.6	-
5-9年	49	100.0	67.3	10.2	57.1	-	-	-	32.7	-
10-14年	52	100.0	51.9	17.3	34.6	1.9	1.9	-	46.2	-
15-19年	61	100.0	60.7	4.9	55.7	1.6	1.6	-	37.7	-
20年以上	28	100.0	60.7	10.7	50.0	-	-	-	39.3	-
未填答	13	100.0	46.2	-	46.2	-	-	-	38.5	15.4

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.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，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「滿意」，「尚可」與「未填答」歸為「未填答」。

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	滿意	不滿意	不滿意	非常不滿意	尚可	未填答
	樣本數	百分比								
<b>全體</b>	<b>282</b>	<b>100.0</b>	<b>78.0</b>	<b>23.8</b>	<b>54.3</b>	<b>2.8</b>	<b>2.5</b>	<b>0.4</b>	<b>18.4</b>	<b>0.7</b>
<b>服務單位</b>	#									
中區分署	123	100.0	74.8	20.3	54.5	4.1	3.3	0.8	19.5	1.6
新竹辦事處	29	100.0	86.2	27.6	58.6	-	-	-	13.8	-
苗栗辦事處	24	100.0	70.8	16.7	54.2	8.3	8.3	-	20.8	-
南投辦事處	38	100.0	73.7	23.7	50.0	2.6	2.6	-	23.7	-
彰化辦事處	34	100.0	79.4	29.4	50.0	-	-	-	20.6	-
雲林辦事處	34	100.0	91.2	32.4	58.8	-	-	-	8.8	-
<b>性別</b>	#									
男	129	100.0	76.0	29.5	46.5	3.1	3.1	-	20.9	-
女	144	100.0	81.3	20.1	61.1	2.8	2.1	0.7	16.0	-
未填答	9	100.0	55.6	-	55.6	-	-	-	22.2	22.2
<b>年齡</b>	#									
29歲及以下	15	100.0	73.3	20.0	53.3	13.3	13.3	-	13.3	-
30-39歲	69	100.0	81.2	27.5	53.6	1.4	1.4	-	17.4	-
40-49歲	110	100.0	80.9	24.5	56.4	2.7	1.8	0.9	16.4	-
50歲以上	76	100.0	76.3	22.4	53.9	1.3	1.3	-	22.4	-
未填答	12	100.0	50.0	8.3	41.7	8.3	8.3	-	25.0	16.7
<b>職務</b>	#									
職員	119	100.0	79.0	28.6	50.4	4.2	4.2	-	16.8	-
聘僱人員	35	100.0	80.0	25.7	54.3	-	-	-	20.0	-
駕駛/技工/工友	20	100.0	65.0	20.0	45.0	5.0	5.0	-	30.0	-
臨時人員	92	100.0	81.5	20.7	60.9	2.2	1.1	1.1	16.3	-
未填答	16	100.0	62.5	6.3	56.3	-	-	-	25.0	12.5
<b>服務年資</b>	#									
未滿5年	79	100.0	79.7	29.1	50.6	5.1	5.1	-	15.2	-
5-9年	49	100.0	83.7	30.6	53.1	-	-	-	16.3	-
10-14年	52	100.0	78.8	32.7	46.2	3.8	1.9	1.9	17.3	-
15-19年	61	100.0	80.3	13.1	67.2	1.6	1.6	-	18.0	-
20年以上	28	100.0	64.3	10.7	53.6	3.6	3.6	-	32.1	-
未填答	13	100.0	61.5	7.7	53.8	-	-	-	23.1	15.4

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.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，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「滿意」，「尚可」與「未填答」歸為「未填答」。

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	滿意	不滿意	不滿意	非常不滿意	尚可	未填答
	樣本數	百分比								
<b>全體</b>	<b>282</b>	<b>100.0</b>	<b>86.2</b>	<b>24.8</b>	<b>61.3</b>	<b>0.4</b>	<b>0.4</b>	<b>-</b>	<b>12.8</b>	<b>0.7</b>
<b>服務單位</b> #										
中區分署	123	100.0	82.1	21.1	61.0	0.8	0.8	-	15.4	1.6
新竹辦事處	29	100.0	89.7	24.1	65.5	-	-	-	10.3	-
苗栗辦事處	24	100.0	95.8	16.7	79.2	-	-	-	4.2	-
南投辦事處	38	100.0	86.8	26.3	60.5	-	-	-	13.2	-
彰化辦事處	34	100.0	85.3	35.3	50.0	-	-	-	14.7	-
雲林辦事處	34	100.0	91.2	32.4	58.8	-	-	-	8.8	-
<b>性別</b> #										
男	129	100.0	87.6	30.2	57.4	-	-	-	12.4	-
女	144	100.0	86.8	21.5	65.3	0.7	0.7	-	12.5	-
未填答	9	100.0	55.6	-	55.6	-	-	-	22.2	22.2
<b>年齡</b> #										
29歲及以下	15	100.0	100.0	20.0	80.0	-	-	-	-	-
30-39歲	69	100.0	88.4	29.0	59.4	-	-	-	11.6	-
40-49歲	110	100.0	87.3	26.4	60.9	-	-	-	12.7	-
50歲以上	76	100.0	85.5	22.4	63.2	-	-	-	14.5	-
未填答	12	100.0	50.0	8.3	41.7	8.3	8.3	-	25.0	16.7
<b>職務</b> *#										
職員	119	100.0	89.1	31.9	57.1	-	-	-	10.9	-
聘僱人員	35	100.0	85.7	25.7	60.0	-	-	-	14.3	-
駕駛/技工/工友	20	100.0	75.0	25.0	50.0	5.0	5.0	-	20.0	-
臨時人員	92	100.0	89.1	18.5	70.7	-	-	-	10.9	-
未填答	16	100.0	62.5	6.3	56.3	-	-	-	25.0	12.5
<b>服務年資</b> #										
未滿5年	79	100.0	91.1	29.1	62.0	-	-	-	8.9	-
5-9年	49	100.0	89.8	30.6	59.2	-	-	-	10.2	-
10-14年	52	100.0	86.5	34.6	51.9	-	-	-	13.5	-
15-19年	61	100.0	85.2	16.4	68.9	1.6	1.6	-	13.1	-
20年以上	28	100.0	78.6	10.7	67.9	-	-	-	21.4	-
未填答	13	100.0	61.5	7.7	53.8	-	-	-	23.1	15.4

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.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，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「滿意」，「尚可」與「未填答」歸為「未填答」。

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	滿意	不滿意	不滿意	非常不滿意	尚可	未填答
	樣本數	百分比								
<b>全體</b>	<b>282</b>	<b>100.0</b>	<b>86.5</b>	<b>28.0</b>	<b>58.5</b>	<b>0.4</b>	<b>0.4</b>	<b>-</b>	<b>12.4</b>	<b>0.7</b>
<b>服務單位</b> #										
中區分署	123	100.0	81.3	25.2	56.1	0.8	0.8	-	16.3	1.6
新竹辦事處	29	100.0	89.7	31.0	58.6	-	-	-	10.3	-
苗栗辦事處	24	100.0	91.7	29.2	62.5	-	-	-	8.3	-
南投辦事處	38	100.0	86.8	26.3	60.5	-	-	-	13.2	-
彰化辦事處	34	100.0	91.2	35.3	55.9	-	-	-	8.8	-
雲林辦事處	34	100.0	94.1	29.4	64.7	-	-	-	5.9	-
<b>性別</b> #										
男	129	100.0	89.1	31.8	57.4	-	-	-	10.9	-
女	144	100.0	86.1	26.4	59.7	0.7	0.7	-	13.2	-
未填答	9	100.0	55.6	-	55.6	-	-	-	22.2	22.2
<b>年齡</b> #										
29歲及以下	15	100.0	93.3	26.7	66.7	-	-	-	6.7	-
30-39歲	69	100.0	89.9	30.4	59.4	-	-	-	10.1	-
40-49歲	110	100.0	88.2	26.4	61.8	-	-	-	11.8	-
50歲以上	76	100.0	85.5	30.3	55.3	1.3	1.3	-	13.2	-
未填答	12	100.0	50.0	16.7	33.3	-	-	-	33.3	16.7
<b>職務</b> #										
職員	119	100.0	91.6	34.5	57.1	-	-	-	8.4	-
聘僱人員	35	100.0	82.9	25.7	57.1	-	-	-	17.1	-
駕駛/技工/工友	20	100.0	75.0	25.0	50.0	-	-	-	25.0	-
臨時人員	92	100.0	88.0	25.0	63.0	1.1	1.1	-	10.9	-
未填答	16	100.0	62.5	6.3	56.3	-	-	-	25.0	12.5
<b>服務年資</b> #										
未滿5年	79	100.0	91.1	31.6	59.5	-	-	-	8.9	-
5-9年	49	100.0	87.8	32.7	55.1	-	-	-	12.2	-
10-14年	52	100.0	86.5	34.6	51.9	-	-	-	13.5	-
15-19年	61	100.0	86.9	18.0	68.9	1.6	1.6	-	11.5	-
20年以上	28	100.0	82.1	28.6	53.6	-	-	-	17.9	-
未填答	13	100.0	61.5	7.7	53.8	-	-	-	23.1	15.4

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.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，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「滿意」，「尚可」與「未填答」歸為「未填答」。

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	滿意	不滿意	不滿意	非常不滿意	尚可	未填答
	樣本數	百分比								
<b>全體</b>	<b>282</b>	<b>100.0</b>	<b>53.5</b>	<b>9.9</b>	<b>43.6</b>	<b>4.0</b>	<b>1.4</b>	<b>0.7</b>	<b>39.7</b>	<b>4.6</b>
<b>服務單位</b> ***#										
中區分署	123	100.0	48.8	8.1	40.7	0.8	-	0.8	47.2	3.3
新竹辦事處	29	100.0	69.0	17.2	51.7	3.4	-	3.4	24.1	3.4
苗栗辦事處	24	100.0	41.7	4.2	37.5	8.3	8.3	-	50.0	-
南投辦事處	38	100.0	50.0	13.2	36.8	5.3	5.3	-	36.8	7.9
彰化辦事處	34	100.0	44.1	2.9	41.2	-	-	-	41.2	14.7
雲林辦事處	34	100.0	79.4	17.6	61.8	-	-	-	20.6	-
<b>性別</b> #										
男	129	100.0	59.7	14.7	45.0	3.1	2.3	0.8	34.9	2.3
女	144	100.0	50.7	6.3	44.4	0.7	0.7	-	45.8	2.8
未填答	9	100.0	11.1	-	11.1	11.1	-	11.1	11.1	66.7
<b>年齡</b> #										
29歲及以下	15	100.0	60.0	6.7	53.3	6.7	6.7	-	33.3	-
30-39歲	69	100.0	40.6	8.7	31.9	1.4	1.4	-	55.1	2.9
40-49歲	110	100.0	60.0	12.7	47.3	2.7	1.8	0.9	32.7	4.5
50歲以上	76	100.0	59.2	7.9	51.3	-	-	-	39.5	1.3
未填答	12	100.0	25.0	8.3	16.7	8.3	-	8.3	25.0	41.7
<b>職務</b> #										
職員	119	100.0	58.0	11.8	46.2	1.7	0.8	0.8	37.8	2.5
聘僱人員	35	100.0	42.9	8.6	34.3	2.9	2.9	-	48.6	5.7
駕駛/技工/工友	20	100.0	70.0	10.0	60.0	-	-	-	30.0	-
臨時人員	92	100.0	51.1	7.6	43.5	3.3	2.2	1.1	43.5	2.2
未填答	16	100.0	37.5	12.5	25.0	-	-	-	25.0	37.5
<b>服務年資</b> #										
未滿5年	79	100.0	51.9	12.7	39.2	5.1	3.8	1.3	41.8	1.3
5-9年	49	100.0	53.1	8.2	44.9	2.0	2.0	-	38.8	6.1
10-14年	52	100.0	61.5	15.4	46.2	-	-	-	32.7	5.8
15-19年	61	100.0	52.5	6.6	45.9	1.6	-	1.6	45.9	-
20年以上	28	100.0	57.1	3.6	53.6	-	-	-	39.3	3.6
未填答	13	100.0	30.8	7.7	23.1	-	-	-	30.8	38.5

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.將五分量表之選項合併為三項進行檢定，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「滿意」，「尚可」與「未填答」歸為「未填答」。

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	辦公環境舒適度(如座位空間/光線/清潔)	自身能力勝任目前工作的程度	工作帶給您的滿足感或成就感
	樣本數	百分比							
<b>全體</b>	<b>282</b>	<b>100.0</b>	<b>59.9</b>	<b>45.4</b>	<b>29.1</b>	<b>26.6</b>	<b>26.2</b>	<b>24.8</b>	<b>22.3</b>
<b>服務單位</b>									
中區分署	123	100.0	61.0	43.9	26.8	27.6	28.5	26.0	22.0
新竹辦事處	29	100.0	62.1	51.7	24.1	41.4	24.1	17.2	37.9
苗栗辦事處	24	100.0	41.7	54.2	29.2	37.5	33.3	29.2	8.3
南投辦事處	38	100.0	55.3	36.8	36.8	18.4	26.3	28.9	10.5
彰化辦事處	34	100.0	64.7	44.1	26.5	20.6	23.5	20.6	20.6
雲林辦事處	34	100.0	67.6	50.0	35.3	17.6	17.6	23.5	35.3
<b>性別</b>									
男	129	100.0	55.0	45.0	29.5	24.0	27.1	23.3	20.9
女	144	100.0	66.0	45.8	29.2	29.2	26.4	27.8	24.3
未填答	9	100.0	33.3	44.4	22.2	22.2	11.1	-	11.1
<b>年齡</b>									
29歲及以下	15	100.0	53.3	26.7	33.3	40.0	20.0	13.3	20.0
30-39歲	69	100.0	71.0	46.4	36.2	17.4	21.7	20.3	23.2
40-49歲	110	100.0	57.3	48.2	29.1	32.7	26.4	30.0	25.5
50歲以上	76	100.0	57.9	43.4	25.0	22.4	34.2	26.3	19.7
未填答	12	100.0	41.7	50.0	8.3	33.3	8.3	8.3	8.3
<b>職務</b>									
職員	119	100.0	53.8	52.9	24.4	31.9	21.8	25.2	26.9
聘僱人員	35	100.0	65.7	40.0	31.4	22.9	40.0	25.7	17.1
駕駛/技工/工友	20	100.0	40.0	30.0	15.0	20.0	30.0	25.0	25.0
臨時人員	92	100.0	69.6	42.4	37.0	26.1	26.1	26.1	18.5
未填答	16	100.0	62.5	37.5	31.3	6.3	25.0	12.5	18.8
<b>服務年資</b>									
未滿5年	79	100.0	53.2	46.8	36.7	27.8	21.5	26.6	19.0
5-9年	49	100.0	61.2	34.7	22.4	28.6	22.4	16.3	24.5
10-14年	52	100.0	55.8	48.1	30.8	40.4	23.1	28.8	23.1
15-19年	61	100.0	68.9	45.9	21.3	18.0	39.3	27.9	23.0
20年以上	28	100.0	64.3	57.1	28.6	17.9	25.0	25.0	32.1
未填答	13	100.0	61.5	38.5	38.5	15.4	23.1	15.4	7.7

註 1.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。

2.四捨五入進位關係，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？(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	鼓勵員工持續學習與成長的措施	與其他單位同仁在業務上溝通合作情形	向機關反應意見之處理效率
	樣本數	百分比						
<b>全體</b>	<b>282</b>	<b>100.0</b>	<b>18.8</b>	<b>17.7</b>	<b>13.5</b>	<b>13.5</b>	<b>12.8</b>	<b>11.3</b>
<b>服務單位</b>								
中區分署	123	100.0	15.4	17.9	15.4	15.4	20.3	17.9
新竹辦事處	29	100.0	10.3	10.3	3.4	13.8	6.9	-
苗栗辦事處	24	100.0	25.0	25.0	16.7	8.3	12.5	4.2
南投辦事處	38	100.0	28.9	18.4	10.5	13.2	2.6	10.5
彰化辦事處	34	100.0	23.5	23.5	11.8	8.8	2.9	5.9
雲林辦事處	34	100.0	17.6	11.8	17.6	14.7	11.8	8.8
<b>性別</b>								
男	129	100.0	16.3	16.3	17.1	8.5	10.1	9.3
女	144	100.0	20.8	19.4	11.1	17.4	16.0	13.9
未填答	9	100.0	22.2	11.1	-	22.2	-	-
<b>年齡</b>								
29歲及以下	15	100.0	26.7	6.7	20.0	-	20.0	6.7
30-39歲	69	100.0	17.4	11.6	18.8	11.6	11.6	7.2
40-49歲	110	100.0	14.5	22.7	10.0	13.6	11.8	12.7
50歲以上	76	100.0	25.0	19.7	14.5	17.1	14.5	14.5
未填答	12	100.0	16.7	8.3	-	16.7	8.3	8.3
<b>職務</b>								
職員	119	100.0	17.6	13.4	17.6	9.2	14.3	8.4
聘僱人員	35	100.0	28.6	28.6	5.7	11.4	11.4	11.4
駕駛/技工/工友	20	100.0	20.0	5.0	15.0	15.0	5.0	15.0
臨時人員	92	100.0	17.4	22.8	13.0	18.5	15.2	15.2
未填答	16	100.0	12.5	12.5	-	18.8	-	6.3
<b>服務年資</b>								
未滿5年	79	100.0	19.0	16.5	19.0	11.4	13.9	8.9
5-9年	49	100.0	12.2	22.4	12.2	8.2	10.2	6.1
10-14年	52	100.0	13.5	17.3	11.5	15.4	15.4	15.4
15-19年	61	100.0	26.2	16.4	13.1	16.4	13.1	14.8
20年以上	28	100.0	21.4	17.9	10.7	21.4	14.3	10.7
未填答	13	100.0	23.1	15.4	-	7.7	-	15.4

註1.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。

2.四捨五入進位關係，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？(完)**

調查對象：全體受訪者。

單位：人；%

項目別	總計		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	機關提供專業訓練以外的教育訓練	機關內部各項訊息公開的即時性	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						
<b>全體</b>	<b>282</b>	<b>100.0</b>	<b>8.9</b>	<b>8.2</b>	<b>7.4</b>	<b>7.1</b>	<b>4.6</b>	<b>2.5</b>
<b>服務單位</b>								
中區分署	123	100.0	10.6	8.9	8.1	6.5	4.1	3.3
新竹辦事處	29	100.0	3.4	-	-	13.8	-	-
苗栗辦事處	24	100.0	4.2	8.3	4.2	4.2	4.2	-
南投辦事處	38	100.0	15.8	2.6	10.5	5.3	2.6	5.3
彰化辦事處	34	100.0	8.8	14.7	11.8	5.9	8.8	2.9
雲林辦事處	34	100.0	2.9	11.8	5.9	8.8	8.8	-
<b>性別</b>								
男	129	100.0	7.8	5.4	8.5	7.8	3.1	1.6
女	144	100.0	10.4	11.1	6.3	6.9	6.3	1.4
未填答	9	100.0	-	-	11.1	-	-	33.3
<b>年齡</b>								
29歲及以下	15	100.0	6.7	6.7	6.7	6.7	-	6.7
30-39歲	69	100.0	4.3	4.3	2.9	2.9	7.2	1.4
40-49歲	110	100.0	10.9	10.0	7.3	10.0	6.4	-
50歲以上	76	100.0	10.5	9.2	11.8	7.9	1.3	2.6
未填答	12	100.0	8.3	8.3	8.3	-	-	25.0
<b>職務</b>								
職員	119	100.0	7.6	5.0	4.2	5.9	4.2	0.8
聘僱人員	35	100.0	8.6	5.7	14.3	5.7	2.9	-
駕駛/技工/工友	20	100.0	5.0	5.0	25.0	-	-	5.0
臨時人員	92	100.0	13.0	13.0	5.4	12.0	6.5	1.1
未填答	16	100.0	-	12.5	6.3	-	6.3	25.0
<b>服務年資</b>								
未滿5年	79	100.0	5.1	5.1	5.1	8.9	6.3	1.3
5-9年	49	100.0	12.2	6.1	10.2	6.1	4.1	-
10-14年	52	100.0	7.7	5.8	7.7	3.8	1.9	1.9
15-19年	61	100.0	11.5	11.5	8.2	4.9	4.9	-
20年以上	28	100.0	10.7	14.3	7.1	14.3	3.6	7.1
未填答	13	100.0	7.7	15.4	7.7	7.7	7.7	23.1

註1.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。

2.四捨五入進位關係，選項百分比加總可能有±0.01之誤差。