

104 年度臺北市政府員工滿意度調查報告

執行單位：臺北市政府研究發展考核委員會

中華民國 104 年 11 月

目 錄

壹、 研究目的	1
貳、 研究方法	1
一、 研究設計方向（研究範圍）	1
二、 調查方法及過程	1
三、 調查問項	2
四、 研究限制	2
參、 調查結果	2
一、 填答率與樣本結構	2
二、 各題項敘述性統計分析	11
肆、 研究結果與建議	22
一、 研究結果	22
二、 研究建議	23
附錄 調查問卷	24

圖表目錄

表 1 各機關填答狀況統計表	3
表 2 工作環境與生活統計表	11
表 3 學習與發展統計表	12
表 4 領導管理統計表	13
表 5 組織經營管理統計表	14
表 6 組織制度統計表	15
表 7 工作投入統計表	16
表 8 整體滿意度統計表	16
表 9 影響工作表現統計表	17
表 10 工作壓力統計表	18
表 11 離職傾向統計表	19
表 12 工作滿意度各構面平均數統計表	19
表 13 影響程度-滿意度平均數統計表	20

壹、研究目的

臺北市政府肩負管理臺灣首善之都重責，許多與市民日常生活有關的公共服務，皆由市政府提供，因此市府員工之工作表現良莠對市民生活影響重大。同時隨著服務品質導入公共服務管理，民眾對各類公共服務品質要求甚高，使得基層從業人員所承受之工作壓力愈來愈高。

對於市府員工所提供服務之表現，可透過各界、各式主客觀指標、評鑑、滿意度調查等進行衡量，然而對於市府員工本身工作滿意、對專業承諾等自我評價或組織評價衡量，則屬少見，僅部分機關曾自行執行，針對全府員工進行調查則屬罕見，故本研究希冀執行首次全市府員工滿意度調查，全面性了解市府員工對於工作之評價，期助於提升內部顧客對組織願景、目標之有效連結。

貳、研究方法

一、研究設計方向（研究範圍）

本研究以臺北市政府所屬各機關為研究範圍（事業機構除外），針對轄下所有員工進行全面性調查研究，透過問卷調查了解研究對象對於目前工作現況之評價，包括工作滿意度、工作環境評價、工作壓力、職涯發展等有關自我工作狀況評估，以及調查對象對於組織評價、離職傾向、專業承諾等有關影響組織效能運作之態度，藉此檢視市府員工之工作心理狀況。

調查對象包含本府各行政機關及學校職員、職工以及約聘雇人員。

二、調查方法及過程

本次調查設計原則上採普查，例外單位採系統抽樣，調查工具分別為網路調查及紙本自填式問卷調查，相關設計如下：

(一) 網路調查：本次網路問卷係利用本府人事處資訊系統之網路問卷平台，市府員工登入「員工愛上網」後，開啟「新版人事服務網」之「問卷與票選」選項，即可作答。調查時間為 104 年 8 月 24 日至 9 月 4 日。

(二) 紙本調查：

1. 因部分單位平時不使用員工愛上網帳號或因業務屬性而另外進行紙本調查，如工程單位、清潔隊等；另各級學校因教師工作性質與一般行政單位不同而不列入調查對象，且本市 251 所各級學校公務人員（含醫事人員）至 104 年 6 月底前計有 3,237 人，考量學校單位資訊系統不同、紙本調查地點分散、調查成本效益等因素，故以分層抽樣、等距方式抽取 45 所學校、1,451 人進行員工滿意度調查。
2. 紙本調查係由本會派員至各調查地點發放問卷，同時現場回收，若

因故無法現場回收時，則請受訪者填答後對折封口後，由訪問員另行約訪取回或公文交換回收。因調查期間適逢本市風災復原各項工作，且調查地點超過 200 個以上，故整體調查期程較長，時間為 104 年 9 月 7 日至 9 月 22 日，最後資料回收截止日期為 9 月 25 日。

三、調查問項

本次調查問卷主要依據臺北大眾捷運股份有限公司委託國立臺北大學企業管理系執行之「99 年度員工滿意度調查專案計畫」，並參考學術文獻，加入「工作壓力」及「離職傾向」相關題項。

問項包括「工作環境與生活」、「學習與發展」、「領導管理」、「組織經營管理」、「組織制度」、「工作投入」、「整體滿意度」、「影響工作表現程度」、「工作壓力」、「離職傾向」以及基本資料等共計 11 構面、110 個問項，主要以 6 點量表作為衡量尺度。

四、研究限制

- (一) 本次調查係本府首次辦理，為求全面性了解工作滿意度有關之各項議題，問項涵蓋工作滿意度、組織經營管理、工作壓力及離職傾向等，因題項較多，易降低填答意願。
- (二) 系統問題影響填答狀況：本次調查因系統流量限制，若遇同時大量送出資料，會出現錯誤訊息無法完成填答；另若進入系統停留時間超過 60 分鐘，送出答案後會出現錯誤訊息無法完成填答。
- (三) 因本府首次進行全面性員工滿意度調查，雖已事前寄發電子郵件及公告本次調查在調查執行、資料處理、統計分析上皆採對應之保密原則，然部分員工仍存有不信任感而拒絕填答，或出現問項填答邏輯不符、大量填答同選項等情形，致使問卷無效。

參、調查結果

一、填答率與樣本結構

(一) 填答率

本次調查感謝本府人事處、資訊局提供網路問卷調查系統及寄發調查說明函等相關調查工作協助，以及本府各機關協助紙本調查進行及確認應答人數等工作。

在行政機關方面，總計回收 21,035 份樣本，以本府 104 年 8 月底員工數 34,146 人為母數，總填答率為 61.60%。各級學校共計回收 1,081 份樣本，以發放之 1,451 份為母數，總填答率 74.50%。另外所有回收樣本中，無效問卷合計

網路調查及紙本調查共 399 份。本府各機關依填答率由高至低排列如表 1。

表 1 各機關填答狀況統計表

代碼	機關名稱	網路填答數	紙本填答數	總數	填答率
4	孔廟管理委員會	16	0	16	100.00%
62	交通管制工程處	117	0	117	100.00%
11	北投區戶政事務所	69	0	69	100.00%
13	大同區戶政事務所	46	0	46	100.00%
106	大同區健康服務中心	25	0	25	100.00%
83	萬華分局	364	16	380	100.00%
99	松山區健康服務中心	25	0	25	100.00%
12	中山區戶政事務所	58	0	58	100.00%
16	大安區戶政事務所	92	0	92	100.00%
147	原住民族事務委員會	42	0	42	100.00%
87	大同分局	287	12	299	100.00%
79	中山分局	420	0	420	100.00%
104	北投區健康服務中心	30	0	30	100.00%
9	內湖區戶政事務所	62	0	62	100.00%
15	萬華區戶政事務所	62	0	62	100.00%
82	內湖分局	328	0	328	100.00%
143	人事處	90	1	91	100.00%
84	信義分局	305	14	319	100.00%
10	士林區戶政事務所	75	0	75	100.00%
8	南港區戶政事務所	37	0	37	100.00%
35	教師研習中心	41	0	41	100.00%
51	產業發展局	141	0	141	100.00%
93	少年警察隊	129	0	129	100.00%
148	客家事務委員會	23	0	23	100.00%
18	松山區公所	117	0	117	100.00%
85	文山一分局	161	36	197	98.99%
86	文山二分局	152	33	185	98.93%
53	商業處	154	0	154	98.72%
130	松山地政事務所	123	0	123	96.85%
139	體育局	139	0	139	95.86%
81	南港分局	189	0	189	95.45%
137	消防局	1442	46	1488	94.96%
52	市場處	195	22	217	94.76%
77	中正一分局	271	13	284	94.67%

代碼	機關名稱	網路填答數	紙本填答數	總數	填答率
95	婦幼警察隊	64	0	64	94.12%
60	大地工程處	123	0	123	93.89%
103	士林區健康服務中心	30	0	30	93.75%
31	稅捐稽徵處	678	0	678	92.88%
94	捷運警察隊	142	5	147	92.45%
54	動物保護處	60	0	60	92.31%
145	公務人員訓練處	65	0	65	91.55%
134	大安地政事務所	87	0	87	90.63%
14	中正區戶政事務所	45	0	45	90.00%
149	都市計畫委員會	9	0	9	90.00%
142	主計處	124	0	124	89.21%
37	青少年發展處	27	4	31	88.57%
57	公園路燈工程管理處	507	631	1138	87.94%
112	衛生稽查大隊	151	0	151	87.79%
117	都市發展局	210	0	210	87.14%
118	都市更新處	67	0	67	87.01%
7	信義區戶政事務所	58	0	58	86.57%
135	建成地政事務所	77	0	77	86.52%
59	水利工程處	246	457	703	86.26%
109	大安區健康服務中心	31	0	31	86.11%
6	松山區戶政事務所	49	0	49	85.96%
17	文山區戶政事務所	54	0	54	85.71%
108	萬華區健康服務中心	23	0	23	85.19%
25	大同區公所	89	0	89	83.96%
146	研考會	73	1	74	83.15%
26	中正區公所	98	0	98	83.05%
45	國樂團	58	0	58	82.86%
89	松山分局	246	0	246	82.27%
126	臺北翡翠水庫管理局	102	0	102	81.60%
75	警察局	417	48	465	81.29%
110	文山區健康服務中心	25	0	25	80.65%
49	中山堂管理所	33	0	33	80.49%
19	信義區公所	80	0	80	80.00%
129	地政局	141	0	141	79.21%
101	南港區健康服務中心	15	0	15	78.95%
96	通信警察隊	56	0	56	78.87%
30	財政局	154	0	154	78.17%
5	殯葬管理處	154	0	154	77.78%
28	大安區公所	114	0	114	76.51%

代碼	機關名稱	網路填答數	紙本填答數	總數	填答率
55	工務局	126	11	137	74.46%
116	各區清潔隊(含直屬清潔隊、溝渠清理隊、水肥處理隊)	4	3502	3506	73.42%
144	政風處	42	0	42	72.41%
102	內湖區健康服務中心	23	0	23	71.88%
124	中區工程處	112	0	112	70.89%
100	信義區健康服務中心	22	0	22	68.75%
133	士林地政事務所	88	0	88	68.75%
97	衛生局	279	0	279	66.91%
125	機電系統工程處	121	0	121	66.85%
56	新建工程處	207	254	461	65.86%
136	土地開發總隊	99	0	99	64.71%
29	文山區公所	88	0	88	64.23%
105	中山區健康服務中心	18	0	18	62.07%
3	民政局	93	0	93	62.00%
90	交通警察大隊	474	60	534	61.31%
23	北投區公所	81	0	81	58.70%
27	萬華區公所	69	0	69	57.50%
107	中正區健康服務中心	13	0	13	56.52%
88	大安分局	247	22	269	56.39%
73	勞動檢查處	50	0	50	54.95%
78	中正二分局	113	13	126	54.31%
72	勞動力重建運用處	13	0	13	54.17%
91	刑事警察大隊	163	16	179	51.88%
50	文獻委員會	6	0	6	50.00%
92	保安警察大隊	269	0	269	49.81%
114	木柵垃圾焚化廠	59	0	59	49.58%
111	環境保護局	161	0	161	48.64%
70	勞動局	83	0	83	47.70%
80	士林分局	152	19	171	47.24%
140	資訊局	44	0	44	45.36%
138	兵役局	41	0	41	44.57%
58	衛生下水道工程處	139	0	139	43.99%
20	南港區公所	41	0	41	43.16%
131	中山地政事務所	51	0	51	42.50%
1	秘書處	65	1	66	42.31%
44	文化局	36	25	61	40.40%
119	建築管理工程處	160	0	160	39.22%
132	古亭地政事務所	36	0	36	37.50%

代碼	機關名稱	網路填答數	紙本填答數	總數	填答率
113	內湖垃圾焚化廠	53	0	53	37.32%
66	社會局	201	0	201	34.66%
68	家庭暴力暨性侵害防治中心	39	0	39	34.51%
127	觀光傳播局	45	0	45	33.09%
76	北投分局	67	49	116	32.13%
141	法務局	37	0	37	31.62%
122	北區工程處	50	0	50	30.49%
24	中山區公所	44	0	44	29.93%
74	職能發展學院	31	0	31	29.25%
38	家庭教育中心	2	0	2	28.57%
47	美術館	34	0	34	26.36%
65	停車管理工程處	54	0	54	25.84%
61	交通局	35	0	35	25.55%
48	社會教育館	17	0	17	25.00%
69	浩然敬老院	32	0	32	24.06%
36	天文科學教育館	19	0	19	23.75%
121	東區工程處	36	0	36	22.78%
21	內湖區公所	24	0	24	21.62%
115	北投垃圾焚化廠	36	1	37	20.00%
71	就業服務處	16	0	16	19.75%
64	公共運輸處	20	0	20	19.23%
32	教育局	48	0	48	17.39%
22	士林區公所	26	0	26	15.85%
123	南區工程處	24	0	24	15.69%
34	動物園	30	0	30	15.54%
120	捷運工程局	79	0	79	15.25%
2	市政大樓公共事務管理中心	18	0	18	14.06%
67	陽明教養院	21	0	21	9.81%
63	交通事件裁決所	20	0	20	9.62%
33	圖書館	30	0	30	9.15%
46	交響樂團	4	0	4	3.85%
128	臺北廣播電臺	1	0	1	2.94%
98	聯合醫院	33	0	33	1.67%
	總和	15,723	5,312	21,035	
39	市立大學	1	238	239	100.00%
150	特教學校	0	34	34	80.95%
41	市立國中	3	251	254	70.75%
40	市立高中職	0	227	227	68.58%
42	市立小學	0	327	327	68.13%

代碼	機關名稱	網路填答數	紙本填答數	總數	填答率
	總和	4	1,077	1,081	
	整體總計	15,727	6,389	22,116	

(二) 樣本結構

本次調查因包含紙本調查，且部分基本資料提項為半開放性選項，由受訪者自行填答，因此各題項回答人數皆為扣除遺漏值後之有效填答人數。所有統計分析皆以全體受訪者為基礎，不區分行政機關或各級學校。

1. 性別

	次數	百分比
男	13,588	63.02
女	7,975	36.98
總和	21,563	100.00

2. 年齡

	次數	百分比
18-25 歲	806	3.72
26-30 歲	2,270	10.46
31-35 歲	2,975	13.71
36-40 歲	2,736	12.61
41-45 歲	3,062	14.11
45-50 歲	3,073	14.17
51-55 歲	2,714	12.51
56-60 歲	2,077	9.57
61-65 歲	1,007	4.64
未回答	974	4.49
總和	21,694	100.00

3. 在機關內服務年資

	次數	百分比
1 年以內	1,877	8.74
1~5 年	5,124	23.86
6~10 年	3,521	16.40
11~15 年	2,470	11.50
16 年以上	8,482	39.50
總和	21,474	100.00

4. 最高學歷

	次數	百分比
國中或以下	1,614	7.53
高中職	3,983	18.59
專科或副學士	5,819	27.16
大學	7,107	33.17
碩士(含)以上	2,902	13.54
總和	21,425	100.00

5. 婚姻狀況

	次數	百分比
已婚	14,019	65.54
未婚	7,372	34.46
總和	21,391	100.00

6. 子女數

	次數	百分比
0	8,404	40.20
1	3,278	15.68
2	7,127	34.09
3	1,791	8.57
4	245	1.17
5	51	0.24
6	11	0.05
總和	20,907	100.00

7. 上下班主要交通工具

	次數	百分比
自用小客車	2,727	12.70
機車	9,864	45.93
捷運	4,995	23.26
公車	4,866	22.66
步行	1,595	7.43
計程車	221	1.03
火車	676	3.15
交通車	142	0.66
腳踏車	876	4.08
其他	356	1.66
總和	21,477	122.54

註：本題為複選題，最多複選 3 項

8. 科組室類別

	次數	百分比
業務單位	12,322	58.85
會計(主計)單位	484	2.31
統計單位	164	0.78
人事單位	842	4.02
秘書(總務)單位	1,415	6.76
資訊單位(含兼辦)	277	1.32
法務單位(含兼辦)	198	0.95
研考單位	184	0.88
政風單位(含兼辦)	172	0.82
其他	4,881	23.31
總和	20,939	100.00

9. 職等

	次數	百分比
委任	6,280	29.63
薦任	6,506	30.69
簡任	610	2.88
約聘雇	1,890	8.92
職工	5,911	27.89
總和	21,197	100.00

10. 職位

	次數	百分比
非主管	18,875	89.38
主管	2,243	10.62
總和	21,118	100.00

二、各題項敘述性統計分析

本次調查採 6 點量表，從 1 到 6 分別代表「非常不同意」、「很不同意」、「有點不同意」、「有點同意」、「很同意」及「非常同意」。題項前編號為原始問卷題號，於分析時將「非常不同意」、「很不同意」、「有點不同意」歸類為「不同意」，「有點同意」、「很同意」及「非常同意」歸類為「同意」。由於量表中位數為 3.5，因此若某項目平均數接近或低於 3.5，表示態度已偏向「有點不同意」，值得特別關注。

(一) 工作環境與生活

由表 2 可看出，在工作環境與生活、跨科組室協調、科組室合作、工作內容等構面上，大多數題項同意比例皆在 70%以上、平均數在 4.00 以上，而「科組室內的合作」構面上各題項滿意度皆在八成以上。

值得注意的是，以「a3.我能同時兼顧我的工作和家庭生活」同意比例 65.85%、平均數 3.83 及「a16.我能夠在不加班情況下完成工作」同意比例 58.57%、平均數 3.63 最低。

表 2 工作環境與生活統計表

A、工作環境與生活						
構面	問卷題項	不同意%	同意%	平均數	標準差	回答人數
A1.工作環境與生活	a1.我的工作環境是安全的	29.46	70.54	4.04	1.38	21,687
	a2.機關有提供我工作所需的軟、硬體設備	24.52	75.48	4.16	1.23	21,619
	a3.我能同時兼顧我的工作和家庭生活	34.15	65.85	3.83	1.37	21,632
	a4.我在工作上有機會與其他同仁密切互動	12.07	87.93	4.49	1.02	21,661
	a5.機關提供足夠的資訊讓我有效完成工作	25.31	74.69	4.08	1.17	21,655
A2.跨科組室協調	a6.我工作的科(組室)在必要時能得到其他科(組室)的協助	25.41	74.59	4.04	1.19	21,623
	a7.機關跨科(組室)間的橫向溝通順暢	30.05	69.95	3.92	1.20	21,613
	a8.我與其他科(組室)人員互動良好	15.88	84.12	4.32	1.07	21,608
A3.科組室內的合作	a9.我科(組室)內的同事致力追求高的工作品質	17.18	82.82	4.34	1.10	21,631
	a10.我科(組室)內的同事能融洽地共同完成工作	13.18	86.82	4.46	1.05	21,654
	a11.我科(組室)內的同事在工作上能互相幫忙	12.24	87.76	4.51	1.05	21,635

A、工作環境與生活						
構面	問卷題項	不同意%	同意%	平均數	標準差	回答人數
A4.工作內容	a12.我在工作上有發揮自己能力的機會	18.51	81.49	4.24	1.09	21,663
	a13.我在工作上有學習與成長的機會	19.36	80.64	4.22	1.14	21,663
	a14.我在工作上有自主判斷及做決定的機會	22.42	77.58	4.13	1.17	21,647
	a15.我能夠勝任這份工作	9.81	90.19	4.59	1.00	21,674
	a16.我能夠在不加班情況下完成工作	41.43	58.57	3.63	1.43	21,654
	a17.我能從工作中獲得成就感	25.72	74.28	4.02	1.21	21,658
	a18.在工作上，我有機會嘗試些不同的業務	23.32	76.68	4.07	1.13	21,653
	a19.在工作上，我有機會運用自己的方式完成工作	19.07	80.93	4.20	1.11	21,667
	a20.目前的工作流程讓我能有效率地工作	27.76	72.24	3.98	1.21	21,665
	a21.這份工作能讓我獲取親友的認同及高度評價	24.53	75.47	4.06	1.17	21,692

(二) 學習與發展

由表 3 可看出，在訓練與學習方面，大多數題項同意比例皆在七成左右、平均數在 3.90 左右，以「b4.機關致力創造不斷學習成長的環境與氣氛」最低，同意比例 67.34%、平均數 3.85。

在職涯發展方面，普遍而言同意比例較低，以「b7.機關任用與晉升員工，會考量員工的績效與工作態度」最高，同意比例 71.63%、平均數 3.91；而以「b5.我在機關有很好的職涯發展機會」最低，同意比例 58.34%、平均數 3.60。

表 3 學習與發展統計表

B、學習與發展						
構面	問卷題項	不同意%	同意%	平均數	標準差	回答人數
B1.訓練與學習	b1.我有足夠的學習機會，可提高我目前工作所需的知識與技能	28.55	71.45	3.95	1.18	21,632
	b2.機關內外的訓練課程能符合我工作實際所需	29.59	70.41	3.90	1.17	21,643
	b3.機關提供資源鼓勵我持續學習	30.03	69.97	3.91	1.20	21,588
	b4.機關致力創造不斷學習成長的環境與氣氛	32.66	67.34	3.85	1.23	21,589
B2.職涯發展	b5.我在機關有很好的職涯發展機會	41.66	58.34	3.60	1.30	21,581
	b6.當我有意願接受不同歷練時，機關有提供我申請輪調的機會	33.03	66.97	3.80	1.24	21,610
	b7.機關任用與晉升員工，會考量員工的績效與工作態度	28.37	71.63	3.91	1.26	21,625
	b8.我覺得機關的升遷制度大致是合理的	35.03	64.97	3.71	1.32	21,617

(三) 領導管理

由表 4 可看出，在直屬主管方面，大多數題項同意比例皆高於 75%、平均數高於 4.00，以「c9.我的直屬主管能公正的對待每一位部屬」較低，但同意比例亦有 76.83%、平均數 4.16。

在機關首長評價方面，整體而言有 78.41%受訪者對機關首長的領導能力及工作表現感到滿意、平均數為 4.19，若請受訪者以 0 至 100 分對機關首長表現打分數，則平均分數為 75.64。

在市長評價方面，整體而言有 72.31%受訪者對機關市長的領導能力及工作表現感到滿意、平均數為 3.98，若請受訪者以 0 至 100 分對市長表現打分數，則平均分數為 72.58。

表 4 領導管理統計表

C.領導管理						
構面	問卷題項	不同意%	同意%	平均數	標準差	回答人數
C1.直屬主管	c1.我的直屬主管會主動關心我的工作狀況	17.15	82.85	4.33	1.16	21,652
	c2.我的直屬主管讓我覺得受到尊重	17.55	82.45	4.33	1.18	21,649
	c3.我的直屬主管對工作能給予清楚的方向與指導	18.53	81.47	4.31	1.17	21,630
	c4.我的直屬主管經常鼓勵我提出創新與改善的意見	21.55	78.45	4.19	1.18	21,627
	c5.我的直屬主管有足夠的專業知識協助我解決工作上的問題	18.19	81.81	4.32	1.18	21,644
	c6.我的直屬主管經常與我討論我的工作進度	19.43	80.57	4.25	1.15	21,642
	c7.當我在工作上有良好表現時，我的直屬主管會明確的表示肯定或讚賞	18.48	81.52	4.29	1.17	21,646
	c8.我的直屬主管所指派的工作有經過溝通與說明	20.16	79.84	4.24	1.18	21,642
	c9.我的直屬主管能公正的對待每一位部屬	23.17	76.83	4.16	1.27	21,635
機關首長	c10.整體來說，我對機關首長的領導能力及工作表現感到滿意	21.59	78.41	4.19	1.24	21,444
	c11.從 0 分到 100 分，如果說 60 分代表及格，我對機關首長的領導能力及工作表現打幾分			75.64	17.31	20,496
市長	c12.整體來說，我對市長的領導能力及工作表現感到滿意	27.69	72.31	3.98	1.22	20,955
	c13.從 0 分到 100 分，如果說 60 分代表及格，我對市長的領導能力及工作表現打幾分			72.58	17.73	20,451

(四) 組織經營管理

由表 5 可看出，在經營管理方面，比例趨勢大致分為兩組，以「d3.機關對品質的要求非常堅持」、「d4.機關致力於提供顧客(市民)最佳的服務」為較高的一組，同意比例分別為 79.86%、87.14%，平均數 4.19、4.45；其餘 4 項同意比例較低，同意比例在七成三左右、平均數 4.00 左右，以「d1.機關提供明確的願景與使命」較低，同意比例 71.84%、平均數 3.96。

在組織溝通方面，以「d7.機關的重要資訊我會被適當地告知」最高，同意比例 80.45%、平均數 4.19；而其餘 3 項較低，同意比例在七成左右、平均數 3.92 左右。

表 5 組織經營管理統計表

D.組織經營管理						
構面	問卷題項	不同意%	同意%	平均數	標準差	回答人數
D1.經營管理	d1.機關提供明確的願景與使命	28.16	71.84	3.96	1.20	21,634
	d2.機關在各方面不斷地追求創新	26.78	73.22	3.99	1.20	21,624
	d3.機關對品質的要求非常堅持	20.14	79.86	4.19	1.15	21,622
	d4.機關致力於提供顧客(市民)最佳的服務	12.86	87.14	4.45	1.08	21,655
	d5.機關的管理制度符合經營發展的需要	26.65	73.35	4.00	1.20	21,627
	d6.機關能隨外部環境或需求變化不斷彈性應變	25.44	74.56	4.03	1.19	21,628
D2.組織溝通	d7.機關的重要資訊我會被適當地告知	19.55	80.45	4.19	1.11	21,637
	d8.機關有讓我充分反映意見的管道	28.58	71.42	3.94	1.23	21,634
	d9.機關營造了一個公開及信任的環境	29.87	70.13	3.92	1.25	21,633
	d10.機關能重視並回應我的意見	29.57	70.43	3.91	1.23	21,624

(五) 組織制度

由表 6 可看出，在績效考核方面，以「e1.我清楚我的工作目標與績效標準」最高，同意比例 86.45%、平均數 4.38；以「e4.我的主管在績效考核時會與我討論我的工作表現」較低，同意比例 71.31%、平均數 3.96，其餘 3 項同意比例在七成九左右、平均數 4.18 左右。

在薪酬與福利方面，比例趨勢大致分為兩組，以「e6.與其他機關從事類似工作的員工比較，我的薪資福利適中合理」、「e10.本府所提供的福利符合同仁的需求」、「e11.我對本機關辦的自強活動等相關活動感到滿意」為較高的一組，同意比例在七成三以上，平均數 3.94 以上；其餘 3 項同意比例較低，同意比例在六成八左右、平均數 3.86 左右，以「e7.我的工作表現能反映在合理的獎酬上」最低，同意比例 67.85%、平均數 3.83。

表 6 組織制度統計表

E.組織制度						
構面	問卷題項	不同意%	同意%	平均數	標準差	回答人數
E1.績效考核	e1.我清楚我的工作目標與績效標準	13.55	86.45	4.38	1.04	21,668
	e2.我知道我的工作表現如何被評估	20.37	79.63	4.18	1.11	21,664
	e3.我的主管會依據事先訂定標準來評核我的工作表現	20.18	79.82	4.17	1.11	21,643
	e4.我的主管在績效考核時會與我討論我的工作表現	28.69	71.31	3.96	1.20	21,635
	e5.我的績效考核結果反映出我的工作表現	22.00	78.00	4.12	1.17	21,633
E2.薪酬與福利	e6.與其他機關從事類似工作的員工比較，我的薪資福利適中合理	27.51	72.49	3.94	1.23	21,656
	e7.我的工作表現能反映在合理的獎酬上	32.15	67.85	3.83	1.25	21,653
	e8.我對工作所付出的努力與我的待遇是相稱的	31.50	68.50	3.86	1.25	21,651
	e9.機關內部有許多獎勵與表彰措施以鼓勵同仁	31.88	68.12	3.86	1.23	21,638
	e10.本府所提供的福利（例如休假旅遊補助、員工健檢、進修補助…等）符合同仁的需求	23.19	76.81	4.10	1.19	21,658
	e11.我對本機關辦的自強活動等相關活動感到滿意	24.49	75.51	4.05	1.22	21,645

(六) 工作投入

由表 7 可看出，在工作投入方面，除了「f4.我經常向我的親友推薦本機關」同意比例 65.82%、平均數 3.80 較低之外，其餘項目同意比例大致在八成或以上，其中以「f2.在工作上我經常嘗試各種方法以追求更好的工作成效」、「f6.我經常致力於追求高的工作品質」、「f9.我相當重視並遵守工作的規範與流程」等項目最高，同意比例達八成九以上、平均數 4.43 以上。

表 7 工作投入統計表

F.工作投入						
構面	問卷題項	不同意%	同意%	平均數	標準差	回答人數
工作投入	f1.我經常與同事分享工作上的經驗與心得	12.32	87.68	4.38	0.98	21,678
	f2.在工作上我經常嘗試各種方法以追求更好的工作成效	10.81	89.19	4.43	0.96	21,659
	f3.我經常提出工作上的改善建議	21.17	78.83	4.12	1.03	21,647
	f4.我經常向我的親友推薦本機關（如服務項目或工作機會等）	34.18	65.82	3.80	1.26	21,653
	f5.我願意付出額外的努力讓機關更好	16.40	83.60	4.27	1.09	21,659
	f6.我經常致力於追求高的工作品質	10.60	89.40	4.43	0.98	21,649
	f7.我的工作是我很重要的生活重心	18.22	81.78	4.27	1.14	21,668
	f8.我會鼓勵同事對工作提供想法與建議	14.48	85.52	4.32	1.02	21,658
	f9.我相當重視並遵守工作的規範與流程	7.74	92.26	4.59	0.95	21,680

(七) 整體滿意

由表 8 可看出，在整體工作滿意度方面，所有題項同意程度皆在七成六以上、平均數 4.10 以上，以「g3.我目前的工作是穩定的」同意比例 88.53%、平均數 4.48 最高；以「g5.整體而言，我對現在的機關感到滿意」同意比例 76.67%、平均數 4.10 較低。

表 8 整體滿意度統計表

G.整體滿意						
構面	問卷題項	不同意%	同意%	平均數	標準差	回答人數
整體滿意度	g1.我喜歡我現在的工作	21.04	78.96	4.19	1.18	21,668
	g2.我相信我會繼續和機關共同成長	18.46	81.54	4.24	1.14	21,658
	g3.我目前的工作是穩定的	11.47	88.53	4.48	1.04	21,674
	g4.整體而言，我對現在的工作感到滿意	20.22	79.78	4.20	1.15	21,578
	g5.整體而言，我對現在的機關感到滿意	23.33	76.67	4.10	1.19	21,570
	g6.整體而言，我的工作目標與機關的願景是一致的	21.90	78.10	4.12	1.15	21,563

(八) 影響工作表現程度

此構面採 6 點量表，從 1 到 6 分別代表「非常低」、「很低」、「有點低」、「有點高」、「很高」及「非常高」，詢問受訪者各題項對工作表現的影響程度高低，於分析時將「非常低」、「很低」、「有點低」歸類為「影響低」，「有點高」、「很高」及「非常高」歸類為「影響高」。

由表 9 可看出，受訪者自認各項目影響工作表現程度，以「h5.直屬主管」、「h4.科（組室）內合作」影響程度較高，「h8.職涯發展」、「h9.薪酬與福利」影響程度較低。

表 9 影響工作表現統計表

H.影響工作表現程度	影響低%	影響高%	平均數	標準差	回答人數
h1.工作環境與生活(軟硬體環境及工作與生活之平衡)	34.35	65.65	3.86	1.17	21,574
h2.工作內容(工作上有機會發揮所長，有成就感)	33.41	66.59	3.87	1.16	21,578
h3.跨科（組室）協調(與其他科(組室)同仁的溝通與互動)	34.26	65.74	3.85	1.15	21,537
h4.科（組室）內合作(與同一科(組室)內同仁的互助與合作)	25.74	74.26	4.07	1.14	21,520
h5.直屬主管(直屬主管的管理風格、指導與支持)	22.20	77.80	4.17	1.17	21,565
h6.訓練與學習（擁有接受訓練與持續學習的機會）	30.48	69.52	3.93	1.15	21,547
h7.績效考核(績效考核的標準與評核結果)	29.84	70.16	3.94	1.16	21,544
h8.職涯發展(工作生涯發展、調整與升遷)	41.46	58.54	3.64	1.30	21,532
h9.薪酬與福利(薪資水準與福利活動的內容)	42.59	57.41	3.72	1.24	21,561
h10.經營管理(機關願景與經營發展方向)	33.18	66.82	3.84	1.17	21,541
h11.組織溝通(資訊公開及同仁意見之重視與回應)	33.33	66.67	3.85	1.20	21,554

(九) 工作壓力

此構面之「i6.我覺得我的工作壓力造成生活上的困擾」、「i7.我的工作需要加班」採 6 點量表，從 1 到 6 分別代表「一直有」、「經常有」、「有時有」、「很少有」、「曾經有過」及「從未有過」，於分析時將「一直有」、「經常有」、「有時有」歸類為「有時或經常有」，「很少有」、「曾經有過」及「從未有過」歸類為「沒有或很少有」。

表 10 各題項前「+」號表示該題同意程度越高、工作壓力越大，「-」號表示該題同意程度越高、工作壓力越小。結果顯示受訪者認為工作壓力大，86.98%認為需要作事做得很快，76.08%認為工作很耗費體力，雖然 62.12%認為有足夠時間完成工作，但有 44.85%認為工作過量，同時 51.46%認為工作壓力有時或經常造成生活上困擾。

另外 65.26%認為有時候或經常需要加班，對照「工作環境與生活」構面中的不同意比例最高的「a16.我能夠在不加班情況下完成工作」（不同意比例 41.43%），因衡量量尺不同比例無法直接比較，但互相參照下仍可發現，認為需要加班才能完成工作的受訪者相當多。

表 10 工作壓力統計表

I.工作壓力		不同意%	同意%	平均數	標準差	回答人數
+	i1.我的工作需要我做事做得很快	13.02	86.98	4.44	1.02	21,642
+	i2.我的工作很耗費體力	23.92	76.08	4.21	1.16	21,639
-	i3.我的工作不會過量	44.85	55.15	3.46	1.31	21,642
-	i4.我有足夠的時間來完成工作	37.88	62.12	3.67	1.25	21,641
-	i5.我不會被不同的人要求做互相抵觸的工作	31.22	68.78	3.86	1.20	21,632
		沒有或很少有%	有時或經常有%	平均數	標準差	回答人數
+	i6.我覺得我的工作壓力造成生活上的困擾	48.54	51.46	3.47	1.31	21,613
+	i7.我的工作需要加班	34.74	65.26	3.03	1.35	21,639

(十) 離職傾向

此構面題項衡量尺度從 1 到 6 分別代表「非常不可能」、「很不可能」、「有點不可能」、「有點可能」、「很有可能」及「非常有可能」，於分析時將「非常不可能」、「很不可能」及「有點不可能」歸類為「不可能」，「有點可能」、「很有可能」及「非常有可能」歸類為「可能」。

由表 11 可看出，受訪者認為未來一年離開市政府或現職機關的可能性各為 38.51%、41.50%，認為離職、不當公務員的可能性為 28.22%。

表 11 離職傾向統計表

J.離職傾向	不可能%	可能%	平均數	標準差	回答人數
j1.未來一年我離開市政府的可能性是	61.49	38.51	2.99	1.51	21,448
j2.未來一年我離開本機關的可能性是	58.50	41.50	3.09	1.53	21,451
j3.未來一年我離職、不當公務員的可能性是	71.78	28.22	2.58	1.51	21,440

(十一) 各構面平均數

由表 12 可以看出，與工作滿意度有關的各構面，以職涯發展平均數最低，尤其是「b5.我在機關有很好的職涯發展機會」（同意 58.34%、平均數 3.60）是本次工作滿意度相關題項中同意程度最低項目。

其餘構面平均數大致皆為接近或高於 4.00(其他中位數 3.5)，可解讀為整體而言受訪者對於各衡量題項皆持正面意見，且整體工作滿意度構面平均數亦達 4.22。然與工作負荷有關題項，如工作內容之「a16.我能夠在不加班情況下完成工作」（同意 58.57%、平均數 3.63）、工作投入之「i3.我的工作不會過量」（同意 55.15%、平均數 3.46）、工作壓力之「i7.我的工作需要加班」（有時或經常有 65.26%、平均數 3.03）等，皆顯示受訪者認為工作負荷重的比例不少，更有四成左右受訪者表示有離開市府或離開現職機關的可能性，值得管理單位注意。

表 12 工作滿意度各構面平均數統計表

構面	個數	最小值	最大值	平均數	標準差	Cronbach's α 值
A1 工作環境與生活	21,444	1	6	4.12	1.01	0.871
A2 跨科組室協調	21,505	1	6	4.09	1.05	0.893
A3 科組室內的合作	21,555	1	6	4.44	0.99	0.920
A4 工作內容	21,355	1	6	4.12	0.93	0.933
B1 訓練與學習	21,463	1	6	3.90	1.11	0.947
B2 職涯發展	21,480	1	6	3.76	1.15	0.916
C1 直屬主管	21,493	1	6	4.27	1.09	0.977
D1 經營管理	21,504	1	6	4.10	1.03	0.944
D2 組織溝通	21,562	1	6	3.99	1.12	0.948
E1 績效考核	21,535	1	6	4.16	1.00	0.930
E2 薪酬與福利	21,518	1	6	3.94	1.06	0.930
F.工作投入	21,495	1	6	4.29	0.86	0.937
G.整體滿意	21,504	1	6	4.22	1.01	0.946

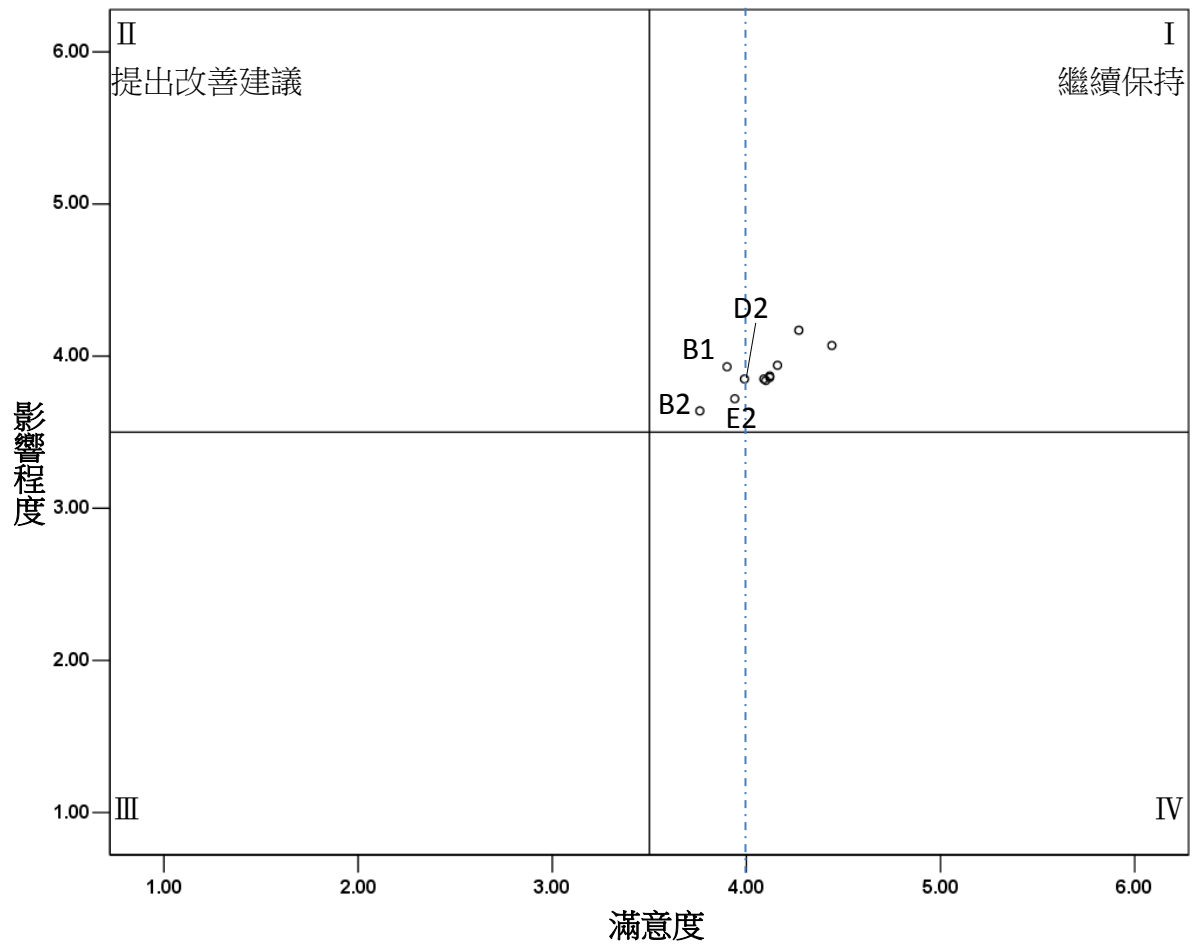
註：各構面所有題項皆有回答之受訪者才納入構面平均數統計

從表 13 及圖 1，若以「影響程度-滿意度」觀點來看本次工作滿意度各構面，若構面平均數落在第 II 象限，表示該構面受訪者認為影響程度高但滿意度低，須立即提出改建議，若落在從第 I 象限則表示受訪者認為影響程度高且滿意度也高，該構面之表現需繼續保持。

雖本次調查顯示，各構面皆落在第 I 象限上，表示受訪者認為各項目影響程度高，滿意度也高於中位數 3.5、接近或超過 4，表示偏向滿意，但為追求卓越、若把標準拉高為針對影響程度高但滿意度低於 4 之項目，則可發現「B1.訓練與學習」、「B2.職涯發展」、「E2.薪酬與福利」及「D2.組織溝通」等 4 個構面是落在須提出改善對策的相對落後群，以「B2.職涯發展」最需要優先檢視。

表 13 影響程度-滿意度平均數統計表

	滿意度	影響度
A1.工作環境與生活	4.12	3.86
A2.跨科組室協調	4.09	3.85
A3.科組室內的合作	4.44	4.07
A4.工作內容	4.12	3.87
B1.訓練與學習	3.90	3.93
B2.職涯發展	3.76	3.64
C1.直屬主管	4.27	4.17
D1.經營管理	4.10	3.84
D2.組織溝通	3.99	3.85
E1.績效考核	4.16	3.94
E2.薪酬與福利	3.94	3.72



註：因部分落點過於集中，無法於此圖中全部顯示。

肆、研究結果與建議

一、研究結果

本次調查行政機關總填答率為 61.60%、各級學校總填答率為 74.50%，因係由本府自行辦理，無編列相關經費支援，在無提供受訪者任何回饋機制情形下，有此成果實屬不易。

本次調查衡量尺度採 6 點量表，從 1 到 6 分別代表「非常不同意」、「很不同意」、「有點不同意」、「有點同意」、「很同意」及「非常同意」，若平均為 4 以上可視為同意、滿意。整體而言有關員工評估工作環境相關之「工作環境與生活」、「工作內容」、「跨科組室協調」、「科組室內合作」以及「整體滿意度」等滿意度，平均數皆在 4.00 以上；而與「職涯發展」、「訓練與學習」等有關之項目滿意度則相對較低，尤其是「職涯發展」中對於「職涯發展機會」(b5)、「機關升遷制度」(b8) 等兩項，員工評價滿意度明顯較低，有三成五至四成持負面意見。

與工作壓力有關之項目，無論是「加班情形」(a16、i7)、「工作過量情形」(i3) 或「工作時限」(i1) 與「體力負荷」(i2) 顯示市府員工工作負荷重、壓力大。

員工對於組織評價有關之「經營管理」、「組織溝通」等構面平均數接近或高於 4.00，然而「組織願景」(d1)、「意見反映管道」(d8)、「營造公開及「信任環境」(d9)、「機關重視並回應意見」(d10) 等項目有三成左右持負面意見。

而「績效考核」、「薪酬與福利」等構面雖平均數接近或高於 4.00，然而「主管績效考核時與員工討論工作表現」(e4)、「獎酬合理」(e7)、「付出與待遇相稱」(e8)、「機關內部獎勵」(e9) 等項目亦有接近或高於三成持負面意見。

在工作投入、專業承諾有關之「工作投入」構面平均數達 4.29，表示市府員工願意承諾致力於工作，並分享工作經驗，惟「經常向親友推薦機關之服務或工作機會」(f4) 一項持負面意見者則有三成四。

綜合分析結果，市府員工對於自我工作滿意評價高、工作投入承諾意願高、對組織經營管理評價也不錯，但工作壓力、職涯發展機會及組織溝通等則負面意見相對較多，尤其四成五表示工作過量、四成二認為需要加班才能完成工作，因此最終結果表現在離職傾向上，主觀上表示可能「離開現職」(j1) 或「離開市府」(j2) 者亦達到四成左右。

而從「影響程度-滿意度」觀點來看本次調查各滿意度構面，則可發現「訓練與學習」、「職涯發展」、「薪酬與福利」及「組織溝通」等 4 個構面是落在須提出改善對策的相對落後群，尤其以「職涯發展」最需要優先檢視。

二、研究建議

本次調查目的為市府員工滿意度普查，協助本府各機關檢視哪些方面可以做得更好、讓市府員工有更好的工作環境，因此根據調查過程以及研究結果提出建議如下：

(一) 有關調查工具與方法：

1. 本次調查在撙節經費、避免浪費行政資源考量下，使用本府現有網路調查平台，因系統流量限制等影響填答意願，建議日後若使用類似平台應加入暫存功能，避免流失有效樣本；或尋求本府相關單位協助，改善系統功能。
2. 本調查為首次進行且大部分採取網路填答，許多機關同仁因心生疑慮而未填寫。雖然問卷各構面信度高，惟題數過多，影響填答意願。故建議除加強事前的溝通說明外，可更進一步透過因素分析，或諮詢專家學者等方式，評估各構面指標縮減可能性，或進一步分析找出關鍵影響因子，提供日後構建指標、量表模組化參考。

(二) 有關調查結果：

1. 本次調查在規劃與執行時程較短情形下，整體回復率仍達六成二，表示員工對於本項調查有相當之期待，因此檢討及改善措施，應透過各種的溝通管道向員工宣導，使其了解實施員工滿意度調查的效益，以提升未來的填答率。故為促使本府有一「自我反省」及「意見表達」之正向循環機制，並回應本次調查結果－組織溝通亦須有所改善，建議每年定期辦理 1 次，以做為了解員工工作滿意度、工作投入及工作壓力等心理狀況之輔助工具。
2. 針對全府各機關員工，滿意度較低的項目為「訓練與學習」、「職涯發展」、「薪酬與福利」及「組織溝通」等相關構面，另與工作壓力有關之構面顯示本府員工工作壓力大。建議應找出可能的影響因素，並提出改善的措施和績效衡量的方式，使之成為機關管理策進之作為，並追蹤未來改善的成效。

附錄 調查問卷

臺北市政府 104年度「臺北市政府員工滿意度調查」調查問卷

各位市府同仁，您好：

謝謝您參與本次員工意見調查，這份問卷設計的目的是為瞭解大家對工作環境的看法和意見，期望藉由您的意見表達，作為市府經營管理改善之參考。本問卷採不記名方式進行，當您填答完後將由研究人員進行統計分析，相關資料絕不公開。為了真實反映您的意見，請您坦誠填答，再一次感謝您的合作與支持。

祝您 工作愉快，萬事如意

研考會主任委員 陳銘薰

民國 104 年 8 月

一、工作環境與生活	非常同意	很同意	有點同意	有點不同意	很不同意	非常不同意
a1.我的工作環境是安全的	6	5	4	3	2	1
a2.機關有提供我工作所需的軟、硬體設備	6	5	4	3	2	1
a3.我能同時兼顧我的工作和家庭生活	6	5	4	3	2	1
a4.我在工作上有機會與其他同仁密切互動	6	5	4	3	2	1
a5.機關提供足夠的資訊讓我有效完成工作	6	5	4	3	2	1
a6.我工作的科(組室)在必要時能得到其他科(組室)的協助	6	5	4	3	2	1
a7.機關跨科(組室)間的橫向溝通順暢	6	5	4	3	2	1
a8.我與其他科(組室)人員互動良好	6	5	4	3	2	1
a9.我科(組室)內的同事致力追求高的工作品質	6	5	4	3	2	1
a10.我科(組室)內的同事能融洽地共同完成工作	6	5	4	3	2	1
a11.我科(組室)內的同事在工作上能互相幫忙	6	5	4	3	2	1
a12.我在工作上有發揮自己能力的機會	6	5	4	3	2	1
a13.我在工作上有學習與成長的機會	6	5	4	3	2	1
a14.我在工作上有自主判斷及做決定的機會	6	5	4	3	2	1
a15.我能夠勝任這份工作	6	5	4	3	2	1
a16.我能夠在不加班情況下完成工作	6	5	4	3	2	1
a17.我能從工作中獲得成就感	6	5	4	3	2	1
a18.在工作上，我有機會嘗試些不同的業務	6	5	4	3	2	1
a19.在工作上，我有機會運用自己的方式完成工作	6	5	4	3	2	1
a20.目前的工作流程讓我有效率地工作	6	5	4	3	2	1
a21.這份工作能讓我獲取親友的認同及高度評價	6	5	4	3	2	1

二、學習與發展

	非常同意	很同意	有點同意	有點不同意	很不同意	非常不同意
b1.我有足夠的學習機會，可提高我目前工作所需的知識與技能	6	5	4	3	2	1
b2.機關內外的訓練課程能符合我工作實際所需	6	5	4	3	2	1
b3.機關提供資源鼓勵我持續學習	6	5	4	3	2	1
b4.機關致力創造不斷學習成長的環境與氣氛	6	5	4	3	2	1
b5.我在機關有很好的職涯發展機會	6	5	4	3	2	1
b6.當我有意願接受不同歷練時，機關有提供我申請輪調的機會	6	5	4	3	2	1
b7.機關任用與晉升員工，會考量員工的績效與工作態度	6	5	4	3	2	1
b8.我覺得機關的升遷制度大致是合理的	6	5	4	3	2	1

三、領導管理

- 請敘述有關您與您直屬主管的互動、您認為您們之間的關係以及您對機關首長和市長的看法。
- 所謂直屬主管，係指上一層直接督導、指派任(勤)務之主管。機關首長係指各級機關之局長、處長、主任委員等。

	非常同意	很同意	有點同意	有點不同意	很不同意	非常不同意
c1.我的直屬主管會主動關心我的工作狀況	6	5	4	3	2	1
c2.我的直屬主管讓我覺得受到尊重	6	5	4	3	2	1
c3.我的直屬主管對工作能給予清楚的方向與指導	6	5	4	3	2	1
c4.我的直屬主管經常鼓勵我提出創新與改善的意見	6	5	4	3	2	1
c5.我的直屬主管有足夠的專業知識協助我解決工作上的問題	6	5	4	3	2	1
c6.我的直屬主管經常與我討論我的工作進度	6	5	4	3	2	1
c7.當我在工作上有良好表現時，我的直屬主管會明確的表示肯定或讚賞	6	5	4	3	2	1
c8.我的直屬主管所指派的工作有經過溝通與說明	6	5	4	3	2	1
c9.我的直屬主管能公正的對待每一位部屬	6	5	4	3	2	1
c10.整體來說，我對機關首長的領導能力及工作表現感到滿意	6	5	4	3	2	1
c11.從 0 分到 100 分，如果說 60 分代表及格，我對機關首長的領導能力及工作表現打____分						
c12.整體來說，我對市長的領導能力及工作表現感到滿意	6	5	4	3	2	1
c13.從 0 分到 100 分，如果說 60 分代表及格，我對市長的領導能力及工作表現打____分						

四、組織經營管理

	非常同意	很同意	有點同意	有點不同意	很不同意	非常不同意
d1.機關提供明確的願景與使命	6	5	4	3	2	1
d2.機關在各方面不斷地追求創新	6	5	4	3	2	1
d3.機關對品質的要求非常堅持	6	5	4	3	2	1

d4.機關致力於提供顧客(市民)最佳的服務	6	5	4	3	2	1
d5.機關的管理制度符合經營發展的需要	6	5	4	3	2	1
d6.機關能隨外部環境或需求變化不斷彈性應變	6	5	4	3	2	1
d7.機關的重要資訊我會被適當地告知	6	5	4	3	2	1
d8.機關有讓我充分反映意見的管道	6	5	4	3	2	1
d9.機關營造了一個公開及信任的環境	6	5	4	3	2	1
d10.機關能重視並回應我的意見	6	5	4	3	2	1

五、組織制度

	非常同意	很同意	有點同意	有點不同意	很不同意	非常不同意
e1.我清楚我的工作目標與績效標準	6	5	4	3	2	1
e2.我知道我的工作表現如何被評估	6	5	4	3	2	1
e3.我的主管會依據事先訂定標準來評核我的工作表現	6	5	4	3	2	1
e4.我的主管在績效考核時會與我討論我的工作表現	6	5	4	3	2	1
e5.我的績效考核結果反映出我的工作表現	6	5	4	3	2	1
e6.與其他機關從事類似工作的員工比較，我的薪資福利適中合理	6	5	4	3	2	1
e7.我的工作表現能反映在合理的獎酬上	6	5	4	3	2	1
e8.我對工作所付出的努力與我的待遇是相稱的	6	5	4	3	2	1
e9.機關內部有許多獎勵與表彰措施以鼓勵同仁	6	5	4	3	2	1
e10.本府所提供的福利（例如休假旅遊補助、員工健檢、進修補助...等）符合同仁的需求	6	5	4	3	2	1
e11.我對本機關辦的自強活動等相關活動感到滿意	6	5	4	3	2	1

六、工作投入

	非常同意	很同意	有點同意	有點不同意	很不同意	非常不同意
f1.我經常與同事分享工作上的經驗與心得	6	5	4	3	2	1
f2.在工作上我經常嘗試各種方法以追求更好的工作成效	6	5	4	3	2	1
f3.我經常提出工作上的改善建議	6	5	4	3	2	1
f4.我經常向我的親友推薦本機關（如服務項目或工作機會等）	6	5	4	3	2	1
f5.我願意付出額外的努力讓機關更好	6	5	4	3	2	1
f6.我經常致力於追求高的工作品質	6	5	4	3	2	1
f7.我的工作是我很重要的生活重心	6	5	4	3	2	1
f8.我會鼓勵同事對工作提供想法與建議	6	5	4	3	2	1
f9.我相當重視並遵守工作的規範與流程	6	5	4	3	2	1

七、整體滿意

	非常同意	很同意	有點同意	有點不同意	很不同意	非常不同意
g1.我喜歡我現在的工作	6	5	4	3	2	1
g2.我相信我會繼續和機關共同成長	6	5	4	3	2	1
g3.我目前的工作是穩定的	6	5	4	3	2	1

g4.整體而言，我對現在的工作感到滿意	6	5	4	3	2	1
g5.整體而言，我對現在的機關感到滿意	6	5	4	3	2	1
g6.整體而言，我的工作目標與機關的願景是一致的	6	5	4	3	2	1

八、影響工作表現程度

1.請問下列項目影響您工作表現的程度：

	非常高	很高	有點高	有點低	很低	非常低
h1. 工作環境與生活 (軟硬體環境及工作與生活之平衡)	6	5	4	3	2	1
h2. 工作內容 (工作上有機會發揮所長，有成就感)	6	5	4	3	2	1
h3. 跨科（組室）協調(與其他科(組室)同仁的溝通與互動)	6	5	4	3	2	1
h4. 科（組室）內合作(與同一科(組室)內同仁的互助與合作)	6	5	4	3	2	1
h5. 直屬主管 (直屬主管的管理風格、指導與支持)	6	5	4	3	2	1
h6. 訓練與學習 (擁有接受訓練與持續學習的機會)	6	5	4	3	2	1
h7. 績效考核 (績效考核的標準與評核結果)	6	5	4	3	2	1
h8. 職涯發展 (工作生涯發展、調整與升遷)	6	5	4	3	2	1
h9. 薪酬與福利 (薪資水準與福利活動的內容)	6	5	4	3	2	1
h10. 經營管理 (機關願景與經營發展方向)	6	5	4	3	2	1
h11. 組織溝通 (資訊公開及同仁意見之重視與回應)	6	5	4	3	2	1

九、工作壓力

	非常同意	很同意	有點同意	有點不同意	很不同意	非常不同意
i1.我的工作需要我做事做得很快	6	5	4	3	2	1
i2.我的工作很耗費體力	6	5	4	3	2	1
i3.我的工作不會過量	6	5	4	3	2	1
i4.我有足夠的時間來完成工作	6	5	4	3	2	1
i5.我不會被不同的人要求做互相抵觸的工作	6	5	4	3	2	1

	從未有過	曾經有過	很少有	有時有	經常有	一直有
i6.我覺得我的工作壓力造成生活上的困擾	6	5	4	3	2	1
i7.我的工作需要加班	6	5	4	3	2	1

十、離職傾向

	非常有 可能	很有可 能	有點可 能	有點不 可能	很不可 能	非常 不可能
j1.未來一年我離開市政府的可能性是	6	5	4	3	2	1
j2.未來一年我離開本機關的可能性是	6	5	4	3	2	1
j3.未來一年我離職、不當公務員的可能性是	6	5	4	3	2	1

十一、基本資料

以下的資料可以幫助我們瞭解本次調查的意見是否會因為部門、年資等因素而有所不同。為了維護您的隱私，這些資料僅作整體統計分析之用，僅供後續管理改善參考，個別資料絕不會單獨處理，請放心填答。

1.性別	1. ☐ 男 2. ☐ 女
2.年齡	出生年次：民國____年
3.在機關服務的年資	1. ☐ 1年以內 2. ☐ 1~5年 3. ☐ 6~10年 4. ☐ 11~15年 5. ☐ 16年以上
4.您的最高學歷	1. ☐ 國中或以下 2. ☐ 高中職 3. ☐ 專科或副學士 4. ☐ 大學 5. ☐ 碩士(含)以上
5.婚姻狀況	1. ☐ 已婚 2. ☐ 未婚
6.子女情形	子女數____(無子女請填寫 0)
7.您上下班使用的交通工具 (可複選最多 3 項)	1. ☐ 自用小客車 2. ☐ 機車 3. ☐ 捷運 4. ☐ 公車 5. ☐ 步行 6. ☐ 計程車 7. ☐ 火車 8. ☐ 交通車 9. ☐ 腳踏車 10. ☐ 其他
8.您所服務的部門	
機關名稱	教育局 ☐ 市立大學 ☐ 高中職 ☐ 國中 ☐ 小學 ☐ 幼兒園 工務局 ☐ 新建工程處 ☐ 公園路燈工程管理處 ☐ 水利工程處 環境保護局 ☐ 衛生稽查大隊 ☐ 掩埋場 ☐ 各區清潔隊(含直屬 清潔隊、溝渠清理隊、水肥處理隊) 其他 _____(請填寫局處、分局、隊等單位名稱)
科組室類別	1. ☐ 業務單位 2. ☐ 會計單位 3. ☐ 人事單位 4. ☐ 秘書(總務)單位 5. ☐ 資訊單位(含兼辦) 6. ☐ 法務單位(含兼辦) 7. ☐ 研考單位 8. ☐ 政風單位(含兼辦)
9.您的職等	1. ☐ 委任 2. ☐ 薦任 3. ☐ 簡任 4. ☐ 約聘雇 5. ☐ 職工
10.您的職位	1. ☐ 非主管 2. ☐ 主管

填答時間 104 年 9 月____日

～問卷到此結束，感謝您提供的寶貴意見～

問卷填答完畢後，請依下頁的標示對摺與裝訂