

行政院農業委員會水土保持局 員工滿意度暨廉政問卷調查報告 (107 年度)



水土保持局政風室

107 年 7 月 10 日

目 錄

摘要	2
壹、前言	2
貳、調查研究方法	2
參、問卷內容統計分析	4
一、對於本局硬體設施滿意情形分析	4
二、對於本局行政管理措施滿意情形分析	5
三、對於本局行政效率滿意情形分析	6
四、對於本局行政程序透明度滿意情形分析	7
五、對於本機關組織文化、風氣認同情形分析	8
六、對於本局同仁之整體清廉度滿意情形分析	10
七、對於本局現有勤務（業務）分配滿意情形分析	11
八、對於本機關之申訴管道發揮效用看法分析	13
九、對於本局硬體設施或行政措施建議事項	14
十、其他興革建議或反映事項	15
肆、結論與建議	15
伍、建議事項回應處理情形	17
附錄：改善、建議事項回應情形彙整表	18
一、硬體設施或行政措施待改善建議：	18
二、興革建議或反映事項：	20

摘 要

本(107)年調查結果顯示：本局員工給予高度的正面評價，機關硬體設施滿意度 68.6%、接受度 94.3%、不滿意度 5.3%，行政管理措施滿意度 66.9%、接受度 95.9%、不滿意度 3.3%，行政效率滿意度 76.3%、接受度 97.1%、不滿意度 2.0%；關於行政程序透明度 70.6%、接受度 95.5%、不透明度 3.3%，對於組織文化認同度 64.5%、接受度 91.0%、不認同度 8.2%，至於機關整體清廉滿意度 86.5%、接受度 97.1%、不滿意度 1.6%，勤(業)務分配滿意度 58.4%、接受度 86.1%、不滿意度 11.4%；申訴管道效用有效度 59.1%、無效度 14.9%；開放性問題共有 18 人提供 21 件建言，會請相關部門改進參考或妥適的回應，有效發揮廣納建言、暢通溝通管道及凝聚全體力量等效能。

壹、前言

為貫徹政府對推動廉政工作暨行政革新政策，探討員工對於機關硬體設施、行政措施、行政程序、行政效率、整體清廉度、勤務(業務)分配及申訴管道效用等方面的反映與需求，本調查依據本局函頒「107 年度員工滿意度暨廉政問卷調查實施計畫」辦理，以瞭解員工對於本局各項行政措施的滿意情形，並探討是否存在有所謂「官怨」問題，期收廣納建言之效，作為推動機關廉政暨行政革新業務參考。

貳、調查研究方法

一、調查時間：

107 年 5 月 15 日起至同年月 25 日，計 10 日。

二、實施對象：本局全體員工為對象（含：委外人員、替代役役男）。

三、調查方式：

本調查採全面、普遍方式，由政風人員直接發放

問卷予本局各單位同仁（局長、副局長、主任秘書及政風人員除外），以不記名方式填寫、自由投遞於本局政風室所設置之問卷回收箱，以求資料反映的真實性；因此，本調查資料的信度與效度具有一定的水準，具參考價值。

四、問卷回收情形及受訪對象分布情形

（一）回收情形

本案計發放問卷 250 份，共回收問卷 247 份（回收率為 98.8%），扣除無效樣本數 2 份，有效樣本數 245 份（有效回收率為 98.0%）做為本調查結果統計分析樣本。

（二）受訪對象資料分布情形

1. 性別分布：男性 132 人（占 53.9%）、女性 113 人（占 46.1%）。
2. 年齡分布：20-29 歲 12 人（占 4.9%）、30-39 歲 71 人（占 29.0%）、40-49 歲 84 人（占 33.7%）、50-59 歲 70 人（占 28.6%）、60 歲以上 8 人（占 3.3%）。
3. 業務屬性分布：業務人員 151 人（占 61.6%）、行政人員 94 人（占 38.4%）。
4. 到局服務年資分布：1 年以下 17 人（占 6.9%）、1-5 年 52 人（占 21.2%）、5-10 年 60 人（占 24.5%）、10 年以上 116 人（占 47.3%）。

五、資料處理分析方法

（一）資料處理：本問卷設計內容計有 10 題問項，主要問項第 1-8 題進行相關選項統計，以百分比（取小數點以下 1 位計）彙整分析，第 9-10 題係屬開放作答題型，彙整受訪者之反映意見或建議等供比對及改進參考用。

（二）分析方法：就實際有效樣本相關數據資料，利

用 EXCELL 資料系統比較分析，以百分比（%）方式進行結果統計；再進一步依受訪者之性別、年齡層、業務屬性及服務年資等差異，進行交叉分析探討其與調查結果的差異情形，以瞭解各項題目滿意之變動情形。

參、問卷內容統計分析

一、對於本局硬體設施滿意情形分析

（一）整體分析

對於本局硬體設施方面滿意情形，受訪者表示很滿意者 14.7%、滿意者 53.9%、尚可者 25.7%、不滿意者 4.1%、很不滿意者 1.2%、沒意見者 0.4% 等，進一步統計其所表示正面評價的「滿意度」（表示非常滿意及滿意者合計，下同）68.6%、接受度（表示非常滿意、滿意及尚可者合計，下同）94.3%及負面評價的「不滿意度」（表示不滿意及很不滿意者合計，下同）5.3%等資料。（如：表 1）

表 1：對於本局硬體設施滿意程度統計表

項目	很滿意	滿意	尚可	不滿意	很不滿意	沒意見
選項數	36	132	63	10	3	1
%	14.7	53.9	25.7	4.1	1.2	0.4
評價值	68.6		25.7	5.3		0.4

（二）交叉分析

1. 性別

對於本局硬體設施方面，受訪者男性 70.5%的滿意度略高於女性 66.4%；在接受度比較上，男性 94.7%與女性 93.7%兩者沒有明顯差異；不滿意度比較上，受訪者女性 6.2%較男性 4.6%高兩者亦沒有明顯差異。

2. 年齡

受訪者年齡層 30-39 歲 53.6%的滿意度明顯較其他年齡層者低，年齡層 40-49 歲以上者的滿意情形有增加的趨勢。

3. 業務屬性

受訪者行政人員的滿意度 72.3%及接受度 97.8%較業務人員滿意度 66.2%及接受度 92.0%略高，有 7.3%業務人員表示不滿意的情形。

4. 到局服務年資

到局服務 1-5 年者的接受度 88.4%較 1 年以下者 100%、6-10 年者 95.0%與 11 年以上者 95.6%等低，其不滿意度 9.6%。

二、對於本局行政管理措施滿意情形分析

(一) 整體分析

對行政管理措施方面表示很滿意者 11.4%、滿意者 55.5%、尚可者 29.0%、不滿意者 2.0%、很不滿意者 1.2%、沒意見者 0.8%等，進一步統計其所表示滿意度 66.9%、接受度 95.9%及不滿意度 3.3%等資料，顯示：近九成六本局員工能接受現有行政管理措施。(如：表 2)

表 2：對於本局行政管理措施滿意程度統計表

項目	很滿意	滿意	尚可	不滿意	很不滿意	沒意見
選項數	28	136	71	5	3	2
%	11.4	55.5	29.0	2.0	1.2	0.8
評價值	66.9		29.0	3.3		0.8

(二) 交叉分析

1. 性別

對於行政管理措施的滿意度比較上，受訪者女性 69.0%較男性 65.4%略高；在接受度比較上，受

訪者男性 96.2%與女性 95.6%兩者相近，尚有 4.4%女性受訪者表示不滿意的情形。

2. 年齡

受訪者接受度年齡層 50-59 歲 91.4%的滿意度較其他年齡層 20-29 歲 100%、40-49 歲 98.8%、60 歲以上 100%略低，該年齡有 5.7%受訪者存在不滿意的情形。

3. 業務屬性

受訪者行政人員 71.3%的滿意度較業務人員 64.5%高 6.5%；在接受度比較上，受訪者業務人員 96.1%與行政人員 95.7%兩者相。

4. 到局服務年資

受訪者到局服務年資 1 年以下者 82.4%的滿意度明顯較 1 至 5 年 66.0%、6-10 年者 66.7%、11 年以上 65.5%等高，在接受度比較上，各到局服務年資間則無明顯差別。

三、對於本局行政效率滿意情形分析

(一) 整體分析

表 3：對於本局行政效率滿意程度統計表

項目	很滿意	滿意	尚可	不滿意	很不滿意	沒意見
選項數	42	145	51	3	2	2
%	17.1	59.2	20.8	1.2	0.8	0.8
評價值	76.3		97.1	2.0		

由表 3 得知：對於行政效率受訪者表示很滿意者 17.1%、滿意者 59.2%、尚可者 20.8%、不滿意者 1.2%、很不滿意者 0.8%、沒意見者 0.8%等，由統計所表示滿意度 76.3%、接受度 97.1%及不滿意度 2.0%等資料，顯示：大部分員工能接受目前本局的行政效率，其中七成六員工給與滿意的肯定。

(二)交叉分析

1.性別

對於行政效率的滿意度比較上，受訪者男性 78.0%較女性 74.3%略高；在接受度方面，受訪者男性 97.0%與女性 97.3 %等兩者相近。

2.年齡

在滿意度比較上，受訪者年齡層 50-59 歲者 85.7%、60 歲以上 87.5%明顯較 20-29 歲 66.7%、30-39 歲 69.0%及 40-49 歲 75.0%等高。

3.業務屬性

受訪者行政人員 80.9%的滿意度明顯較業務人員 73.5%高，在接受度比較上，受訪者業務人員 96.7%與行政人員 97.9%等兩者無明顯差異。

4.到局服務年資

受訪者到局服務年資 1 年以下者 82.4%的滿意度明顯較 1-5 年 69.2%、6-10 年 76.7%及 11 年以上 78.4%等高；在接受度比較方面，各到局服務年資間均無明顯差異。

四、對於本局行政程序透明度滿意情形分析

(一)整體分析

對於行政程序透明情形看法上，受訪者表示很透明者 14.7%、透明者 55.9%、尚可者 24.9%、不透明者 2.4%、很不透明者 0.8%、沒意見者 1.2%等，統計所表示透明度（表示很透明、透明者合計，下同）70.6%、接受度（表示很透明、透明及尚可者合計，下同）95.5%及不透明度（表示很不透明、不透明者合計，下同）3.3%等資料，顯示：近九成六員工能接受本局行政程序的透作法，其中近七成一員工給予透明的肯定。

表 4：對於本局行政程序透明程度統計表

項目	很透明	透明	尚可	不透明	很不透明	沒意見
選項數	36	137	61	6	2	3
%	14.7	55.9	24.9	2.4	0.8	1.2
評價值	70.6		95.5	3.3		

(二)交叉分析

1.性別

對於行政程序的透明度比較上，受訪者男性 73.5%明顯較女性 67.3%高；在接受度方面，受訪者男性 94.7%與女性 96.5%兩者無明顯差異。

2.年齡

受訪者年齡層 60 歲以上 50.0%的透明度明顯較 20-29 歲者 75.0%、30-39 歲 70.4%、40-49 歲 70.2%及 50-59 歲 72.9%等低；在接受度方面，年齡層 60 歲以上 100.0%明顯較 20-29 歲者 91.7%、30-39 歲 97.2%、40-49 歲 94.0%及 50-59 歲 95.7%等高。

3.業務屬性

在透明度比較上，受訪者行政人員 72.3%較業務人員 69.5%略高；在接受度比較上，受訪者業務人員 96.7%與行政人員 93.6%略高。

4.到局服務年資

受訪者到局服務年資 1 年以下者 88.2%的滿意度明顯較 1-5 年 73.1%、6-10 年 73.3%及 11 年以上 65.5%等高；在接受度比較方面，到局服務年資 1-5 年 90.4%明顯較 1 年以下 100.0%、6-10 年者 98.3%、11 年以上 95.7%等為低。

五、對於本機關組織文化、風氣認同情形分析

(一)整體分析

對於本局組織文化的認同程度，受訪者表示很認同者 13.9%、認同者 50.6%、尚可者 26.5%、不認同者 5.3%、很不認同者 2.9%、沒意見者 0.8%等，進一步統計所表示認同度（表示很認同、認同者合計，下同）64.5%、接受度（表示很認同、認同及尚可者合計，下同）91.0%及不認同度（表示很不認同、不認同者合計，下同）8.2%等資料，顯示：九成一員工能接受本局的組織文化，近六成五員工持認同的態度，少部分同仁尚持無法認同的看法。（如：表 5）

表 5：對於本局組織文化認同程度統計表

項目	很認同	認同	尚可	不認同	很不認同	沒意見
選項數	34	124	65	13	7	2
%	13.9	50.6	26.5	5.3	2.9	0.8
評價值	64.5		91.0	8.2		

（二）交叉分析

1. 性別

對於組織文化認同度比較上，男性 66.7%較女性 61.9%略高；在接受度方面，男性 92.4%亦較女性 89.4%略高；在不認同度比較上，女性 9.7%則較男性 6.8%略高。

2. 年齡

受訪者年齡層 50-59 歲 74.3%的認同度明顯較 40-49 歲 65.5%、60 歲以上 62.5%、20-29 歲者 58.3%及 30-39 歲 54.9%等高；在接受度方面，年齡層 20-29 歲者 100%、50-59 歲 98.6%明顯較 30-39 歲 81.7%、40-49 歲 91.7%及 60 歲以上 87.5%等高；在不認同度比較上，年齡層 30-39 歲 16.9%明顯較其他年齡層者高。

3.業務屬性

受訪者行政人員 66.0%的認同度較業務人員 63.6%略高；在接受度比較上，行政人員 94.7%較業務人員 88.7%高；在不認同度比較上，業務人員 10.6%較行政人員 4.3%高。

4.到局服務年資

在認同度比較上，受訪者到局服務年資 1 年以下者 70.6%明顯較 1-5 年 63.5%、6-10 年 61.7%及 11 年以上 65.5%等高；在接受度比較方面，到局服務年資 1 年以下 100.0%明顯較 1-5 年 92.3%、6-10 年者 86.7%、11 年以上 91.4%等高在不認同度比較上，到局服務年資 6-10 年 13.3%明顯較其他年齡層者高。

六、對於本局同仁之整體清廉度滿意情形分析

(一)整體分析

對於本局整體清廉度看法，受訪者示表很滿意者 23.7%、滿意者 62.9%、尚可者 10.6%、不滿意者 1.2%、很不滿意者 0.4%、沒意見者 1.2%等，進一步統計所表示滿意度 86.5%、接受度 97.1%及不滿意度 1.6%等資料，顯示：九成七受訪者能接受本局整體清廉度，其中近八成七則持滿意、肯定的看法；極少數受訪者持不滿意的看法，惟未能提出相關資料供參。(如：表 6)

表 6：對於本局整體清廉度的滿意程度統計表

項目	很滿意	滿意	尚可	不滿意	很不滿意	沒意見
選項數	58	154	26	3	1	3
%	23.7	62.9	10.6	1.2	04.	1.2
評價值	86.5		97.1	1.6		

(二)交叉分析

1.性別

對於整體清廉度之滿意度比較上，受訪者男性 89.4%明顯較女性 83.2%高；在接受度方面，受訪者男性 97.7%亦明顯較女性 96.5%高；在不滿意度比較上，女性 1.8%則與男性 1.5%無明顯差異。

2.年齡

在滿意度比較上，受訪者年齡層 50-59 歲 90.0%、30-39 歲 88.7%與 40-49 歲 84.5%明顯較 20-29 歲者 75.0%、60 歲以上 75.0%等高；在接受度方面，年齡層 50-59 歲 95.7%與 40-49 歲 96.4%明顯較 20-29 歲者 100%、30-39 歲 98.6%、及 60 歲以上 100%等高；在不認同度比較上，年齡層 40-49 歲 2.4%較其他年齡層者高。

3.業務屬性

受訪者業務人員 87.4%的滿意度較行政人員 85.1%略高；在接受度比較上，業務人員 97.4%亦較行政人員 96.8%略高。

4.到局服務年資

受訪者到局服務年資 6-10 年 93.3%的滿意度明顯較 1 年以下 82.4%、1-5 年 84.6%與 11 年以上 84.5%等為高；在接受度比較上，到局服務年資 11 年以上 95.7%較其他年齡層略低。

七、對於本局現有勤務（業務）分配滿意情形分析

（一）整體分析

對於本局現有勤務（業務）分配情形，受訪者表示很滿意者 10.2%、滿意者 48.2%、尚可者 27.8%、不滿意者 7.8%、很不滿意者 3.7%、沒意見者 2.4%等，統計所表示滿意度 58.4%、接受度 86.1%及

不滿意度 11.4%等資料，顯示：八成六本局員工能接受現有勤務（業務）的分配情形，惟尚有一成一員工不滿意勤務（業務）的分配。（如：表 7）

表 7：對於現有勤務（業務）分配的滿意程度統計表

項目	很滿意	滿意	尚可	不滿意	很不滿意	沒意見
選項數	25	118	68	19	9	6
%	10.2	48.2	27.8	7.8	3.7	2.4
評價值	58.4		86.1	11.4		

（二）交叉分析

1. 性別

對於現有勤務（業務）分配之滿意度比較上，受訪者男性 60.6%較女性 55.8%略高；在接受度方面，男性 87.9%亦較女性 84.1 %略高，女性 13.3%存在不滿意的的情形。

2. 年齡

受訪者年齡層 50-59 歲者 65.7%的滿意度明顯較 60 歲以上 50.0%、40-49 歲 54.8%、30-39 歲 56.3% 及 20-29 歲 58.3%等高；在接受度方面，年齡層 60 歲以上 100%、20-29 歲者 91.7%、50-59 歲 90% 明顯較與 40-49 歲 86.9%、30-39 歲 78.9%等高；在不滿意度比較上，年齡層 30-39 歲 21.1%明顯較其他年齡層者高。

3. 業務屬性

受訪者業務人員 55.6%的滿意度明顯較行政人員 62.8%為低；在接受度及不滿意度比較上，業務或行政人員間均無差別。

4. 到局服務年資

受訪者到局服務年資 1 年以下 76.5%的滿意度明顯較 6-10 年 61.7%、11 年以上 56%與 1-5 年 53.8%

等為高；在接受度比較上，到局服務年資 1-5 年 78.8%明顯較 6-10 年 90%、1 年以下 88.2%及 11 年以上 87.1%等低；在不滿意度比較上，到局服務年資 1-5 年 19.2%明顯較其他年齡層者高。

八、對於本機關之申訴管道發揮效用看法分析

(一)整體分析

對於本局申訴管道效用性看法，受訪者表示很有效用者 9.9%、有效用者 49.2%、不太有效用者 11.6%、沒有效用者 3.3%、沒意見者 26.0%等，進一步統計所表示有效度（表示很有效用及有效用者合計，下同）59.1%、無效度（表示不太有效用及沒有效用者合計，下同）14.9%等資料，顯示：五成九受訪者認為本局申訴管道具有效用，近一成五認為申訴管道沒有效用，惟有 63 位同仁對機關申訴管道採不表示意見的態度。（如：表 8）

表 8：對於申訴管道的效用性看法統計表

項目	很有效用	有效用	不太有效用	沒有效用	沒意見
選項數	24	119	28	8	63
%	9.9	49.2	11.6	3.3	26.0
評價值	59.1		14.9		

(二)交叉分析

1.性別

對於申訴管道的有效度比較上，受訪者男性 62.1%明顯較女性 54.0%高；在無效度比較上，女性 17.7%明顯較男性 12.1%高。

2.年齡

受訪者年齡層 50-59 歲者 68.6%的有效度看法明顯較 40-49 歲 60.7%、20-29 歲 50.0%、60 歲以上 50.0%及 30-39 歲 47.9%等高；在無效度方面，年齡層 30-39 歲 21.1%明顯較 40-49 歲 13.1%、

50-59 歲 12.9%、60 歲以上 12.5%與 20-29 歲者 0.0%等高。

3.業務屬性

受訪者業務人員 58.3%的有效度看法與行政人員 58.5%間無差別；在無效度比較上，業務人員 11.3%明顯較行政人員 20.2%為低；在表示沒意見比較上，業務人員 32.5%明顯較行政人員 23.4%為高。

4.到局服務年資

受訪者到局服務年資 1 年以下者 70.6%的有效度看法明顯較 11 年以上 60.3%、6-10 年 60.0%與 1-5 年 48.1%等為高；在無效度比較上，到局服務年資 1-5 年 21.2%明顯較 11 年以上 14.7%、6-10 年 13.3%及 1 年以下 0%等低。

九、對於本局硬體設施或行政措施建議事項

本開放題提供受訪者自由反映硬體設施或行政措施等建言，經統計有 15 人、16 件反映意見，內容如下：

反映意見內容	件數
1.空間不足。	2
2.辦公環境擁擠。	1
3.辦公室太老舊，太晚開冷氣。	1
4.辦公室桌椅老舊，空間狹小，缺乏存放空間。	1
5.電腦桌機運作速度緩慢，浪費時間，建議開放 Google 雲端功能，以提升行政效能。	1
6.同仁電腦過舊，未來可能無法應對物聯網的趨勢。	1
7.無障礙設施空間不足。	1
8.辦公環境落差大，秘書室空調管理要人性化。	1

9.硬體該花就花不要省。	1
10.一樓廁所略有不足。	1
11.電腦效能(速度硬碟空間)提升，開放 PC 使用 Line 提升業務聯繫效能。	1
12.辦公廳舍老舊。	1
13.各人電腦等資訊用品老舊又現制經費，會導致行政作業緩慢。	1
14.電腦太慢，空間太小。	1
15.友善環境待加強。	1

十、其他興革建議或反映事項

本開放題受訪者自由提出其他興革建議或反映事項，經統計共有 5 人、5 件反映意見，內容如下：

反映意見內容	件數
1.資訊過於嚴謹，已經到達影響工作的地步。	1
2.電腦太常更新，可速度又不快，准與同仁請購平板筆電，提升行動辦公效率。	1
3.冷氣開放標準不一。	1
4.小心個資外洩。	1
5.福利措施通常是同仁告知，未公告或新人進來即告知，如優惠存款等。	1

肆、結論與建議

本調查獲得大多數同仁正面的評價，調查比較同仁對於問項看法的變化，蒐集相關寶貴建言，調查結果忠實反映受訪者的心聲，並探求其個別差異，供本局施政興革參考，有效發揮調查的正面價值，檢驗本局施政成

效外，並展現機關傾聽同仁心聲的具體關懷行動，分述如下：

- 一、機關硬體設施方面，其滿意度 68.6%、接受度 94.3%、不滿意度 5.3%，可能與本局辦公廳舍屬於老舊建築及辦公空間不足，近年來大力向外租賃擴增第 2(監測治理組)、3(資訊科)辦公區的反映成果對照有所關聯；就受訪對象差異而言，以到局服務年資在 1-5 年、男性、業務人員或年齡層 30-39 歲等存在較高的不滿意情形，另提出相關反映意見 3 件，可供改善設施參考。
- 二、行政管理措施方面，其滿意度 66.9%、接受度 95.9%、不滿意度 3.3%；就受訪對象差異而言，以到局服務年資 1-5 年、女性、行政人員或年齡 50-59 歲等存在較高的不滿意情形，另提出相關反映意見 8 項，可供管理措施改善參考。
- 三、行政效率方面，其滿意度 76.3%、接受度 97.1%、不滿意度 2.0%；就受訪對象差異而言，以到局服務年資 1-5 年、女性、行政人員或年齡層 30-39 歲者對機關行政效率不滿意情形有略高的趨勢，另提出資訊效能相關反映意見 3 項，可供行政效率改善參考。
- 四、行政程序透明方面，其透明度 70.6%、接受度 95.5%、不透明度 3.3%，顯示：本局行政程序過程的透明化受到近九成六員工的肯定；就受訪對象差異而言，以女性、行政人員、到局服務年資 1-5 年或年齡 20-29 歲者存在較高的不滿意情形，另提出福利措施告知相關反映意見 1 項，可供改善參考。
- 五、組織文化認同方面，其認同度 64.5%、接受度 91.0%、不認同度 8.2%，未提出任何不認同的具體意見；就受訪對象差異探討，以女性、年齡層 30-39 歲、業

務人員或到局服務年資 5-10 年者存在不認同情形有略高的情形，可供參考。

- 六、整體清廉度方面，其滿意度 86.5%、接受度 97.1%、不滿意度 1.6%，檢視本調查及近年來雖無遭查獲或舉發同仁涉及貪瀆情事，惟是否潛藏不法問題，實有待加強發掘工作；就受訪對象而言，以女性、到局服務年資 1-5 年或年齡層 40-49 歲者存在不滿意度有略高的情形。
- 七、勤務(業務)分配方面，其滿意度 58.4%、接受度 86.1%、不滿意度 11.4%，惟未提出不滿異的具體資料；就受訪對象差異而言，以女性、年齡層 30-39 歲或到局服務年資 1-5 年者存在較高的不滿意情形。
- 八、申訴管道效用性方面，其有效度 59.1%、無效度 14.9%，另有 26%同仁採沒意見的看法，原因值得探討；就受訪對象差異而言，以女性、行政人員、到局服務年資 1-5 年或年齡層 30-39 歲者存在較高無效的看法。
- 九、開放性問題調查方面，計有 18 人提具建言 23 件，依其內容區分為(一)硬體設備方面：辦公廳舍不足及無障礙設施或友善環境待加強問題等 2 項、資訊設施與效能改善、資安管理與個資維護等 5 項；(二)行政管理措施方面：空調開放管理 1 項及福利措施告知 1 項等合計 9 項寶貴的反映意見或建議事項。

伍、建議事項回應處理情形

本調查結果報告暨相關反映意見或建議事項，先行會請有關科室檢討、研提回應處理意見，經簽陳機關首長核閱後，將彙整回應情形公告本局內部網站週知，請有關部門依辦理意見切實執行，並提報本局廉政會報追蹤相關改善情形。

附錄：改善、建議事項回應情形彙整表

一、硬體設施或行政措施待改善建議：

項次	內 容
1	(1)辦公廳舍部分，計有：「空間不足」2 人次，「辦公環境擁擠」，「辦公室太老舊，太晚開冷氣」，「辦公室桌椅老舊，空間狹小，缺乏存放空間。」，「辦公廳舍老舊」等計 6 人次。 (2)設施部分，計有：「無障礙設施及空間不足」，「辦公環境落差大，秘書室空調管理要人性化。」，「一樓廁所略有不足」，「硬體該花就花不要省」，「友善環境待加強」等 6 人次。 (3)空調管理部分，「太晚開冷氣」、「冷氣開放標準不一」等 2 人次。 【承辦單位：主計室、秘書室】
回應情形	(1)辦公廳空間不足、環境擁擠及廳舍老舊問題： 本局建築物已有 60 年歷史，各項設施與設備在本室全體同仁用心規劃與維護下，相較於周邊單位辦公廳顯得明亮且舒適，前本局業積極於局外租賃擴增第 2 辦公區(監測治理組、圖書館)、第 3 辦公區(技研小組資訊科)等處所；未來將再精進辦公廳設備及環境之規劃；另辦公廳空間狹小方面尚待評估與規劃，惟目前本局為政府組織改造單位之一，有關辦公環境擁擠問題，於未來組織改造辦公廳規劃中，將納入評估與規劃。 (2)無障礙設施或友善環境待加強問題： 本局依中科管理局會勘無障礙缺失與設備相關規定，並於 105 年改善辦公廳無障礙設施與設備後，現已符合政府無障礙相關規定，然本室同仁認為尚有使用不便或不足處，未來辦公廳規劃時再納入評估與規劃。 (3)空調開放管理問題

	本局現行空調開放已採取各組室自主管理方式，其管理方式已相當人性化，且各辦公室因區位不同，更需由各組室依據自身情況自主管理開放，統一標準反而無法切合各組室之需要。
2	資訊設施與效能部分，計有：「電腦桌機運作速度緩慢，浪費時間，建議開放 Google 雲端功能，以提升行政效能。」，「同仁電腦過舊，未來可能無法應對物聯網的趨勢。」，「電腦效能（速度硬碟空間）提升，開放 PC 使用 Line 提升業務聯繫效能。」，「個人電腦等資訊用品老舊又現制經費，會導致行政作業緩慢。」，「電腦太慢，空間太小。」等 5 人次。 【承辦單位：技研小組資訊科】
回應情形	(1)資訊設備老舊問題 本局老舊電腦部分已於今年上半年完成調查統計，預計 7 月辦理上網採購後逐步更新；各分局部份，經查近 4 年每年均已提撥資訊服務費予各分局自行採購汰換電腦桌機等資訊設備，但每年各分局均有未使用完畢，於年底又將預算繳回之情事，還請各分局依實際需求進行採購及汰換，以提昇工作效能。 (2)資訊效能改善問題 有關電腦版 Line 及 Google 雲端功能，均依行政院規定採原則禁止，係惟恐下載惡意木馬程式、病毒、蠕蟲等，導致個資外洩、遭勒索病毒加密硬碟等資安事件，並感染於內部網路。同仁如工作上確實有其必要及需求時，可依規定專案簽准後，個案開放。

二、興革建議或反映事項：

項次	內 容
1	(1)資安過於嚴謹，已經到達影響工作的地步。 (2)電腦太常更新，可速度又不快，准與同仁請購平板筆電，提升行動辦公效率！ (3)小心個資外洩。 【承辦單位：技研小組資訊科】
回應情形	(1) 資安管理問題 1 由於現代化政府之運作已高度仰賴資通訊設施，相對而言資訊安全如有不慎，將可能癱瘓全體之運作。為此，行政院已訂定相關規定並定期檢核各單位之落實情形。目前本局係依行政院及農委會之規定，進行各項防毒、防火牆及 GCB(註)導入等資安措施，如相關資安措施已造成同仁工作運作上之問題，請隨時與資訊科聯絡，共同討論尋求可在兼顧資安及工作效率的方式。 註：政府組態基準(Government Configuration Baseline，簡稱 GCB)目的在於規範資通訊終端設備(如：個人電腦)的一致性安全設定(如：密碼長度、更新期限等)，以降低成為駭客入侵管道，進而引發資安事件之疑慮。各分局個資盤點、個資風險評鑑、個資及資安宣導教育訓練、個資及資安內部稽核，提升同仁個資及資安知能，並藉由稽核活動儘早發現可能風險，進行矯正預防措施，以降低個資外洩。 (2) 資安管理問題 2 為強化全局資訊安全，資訊科均會隨時掌握最新資安通報，進行電腦軟體更新(包含 windows update、防毒軟體、Adobe flash、Java、Adobe Reader 等)，請同仁持續共同協助，以維持安全便利的資訊使用環境。至

	於工作所需之平板及筆電等資訊硬體採購汰換，如有需求，尚請依程序簽核後辦理採購及汰換。 (3)個資維護問題：為配合個資法施行，本局每年進行本局個資安全維護檢查工作，尚請同仁一同配合及努力做好個資維護工作。
2	福利措施通常是同仁告知，未公告或新人進來即告知，如優惠存款等。 【承辦單位：人事室、秘書室】
回應情形	福利措施告知問題 (1)有關新進人員報到就職，人事室均有提供「新進人員報到就職須知一覽表」，其中辦理公教存款為秘書室協助辦理，已新增於表單中；秘書室亦有提供「本局員工薪津委託南投中興郵局辦理薪津劃帳」表單，備註亦有提醒未辦理公教存款者可索取開戶申請書。 (2)另本局 OA 辦公室自動化系統，於個人申請婚喪請假或個人補助作業，操作選項皆有相關提示補充說明；其他員工福利措施，皆公告於雲端硬碟-人事室-😊員工福利服務措施專區項下，同仁均可自行參閱。