

東海大學公共事務碩士專班論文

指導教授：孫本初 博士

以客為尊的便民措施
與組織承諾之探討
—以臺中縣戶政事務所為例

碩士班研究生：巫金玲

中華民國九十七年一月九日

序言

由於學長的鼓勵，進入東海校園研習知識，在三年多的學習歷程中，使我受惠良多，在經驗與理論的結合，能順利完成學業。在本論文的完成，首先感謝指導教授孫本初博士，他是位歷練豐富、和藹可親的老師，總是不辭辛勞風塵僕僕，由台北來到台中耐心指導我們，謹此向恩師致上最高敬意；也感謝口識委員歐信宏博士及傅恆德博士，對於論文提出許多寶貴意見，使得此篇論文變得更加完善。

感謝戶政事務所的長官及同仁的關懷與鼓勵，及對於問卷調查的鼎力協助，使得本研究得以順利完成；更感謝同窗好友國基、怡欣、伍哥、玲蘭、志信及學姐秀琴、學長雅彬及學妹念均的協助、鼓勵與幫忙，謹此致上最高誠摯的謝意。

更要感謝是我的母親及家人的支持與體諒，尤其先生的包容協力，在我撰寫論文時協助我、幫助我；三個兒子能體會媽媽的努力，在這期間依然用功向上，讓我得以全力以赴，順利完成學業，衷心謝謝我的所有親人。

最後謹以這篇論文，獻給我的師長、親人及所有協助過我的人，願與大家共同分享這份成果。

巫金玲謹誌 2008.1 於清水

摘要

本研究旨在探討戶政人員以客為尊的便民措施與組織承諾關係及影響層面。並且依據實證分析後的結果，對便民措施與組織承諾間提出建言，以供上級主管機關在實施便民措施參考，以期有效提昇行政效能與服務品質，增強戶政組織的績效與國家的競爭力。

本研究是以臺中縣戶政人員為研究對象，戶政人員為公務最基層單位，使得員工與顧客服務接觸的過程中扮演的極為重要角色，然而目前並無太多的研究來進行戶政人員這一主題關係的探討，本研究經由文獻的回顧與邏輯的推論，近一步加以釐清與說明。

本研究是透過問卷調查方式作為實證研究之依據，以臺中縣二十一鄉鎮市戶政事務所戶政人員為研究對象。採普查的調查方式，以問卷進行調查，共發出 350 份問卷，有效問卷 298 份，以蒐集以客為尊的便民措施與組織承諾之研究資料。並以 SPSS12.0 中文統計套裝軟體，進行相關資料之統計分析，包括敘述性統計分析、t 檢定、單因子變異數分析、Pearson 積差相關分析。

本研究的主要結論如下：

- 一、不同屬性的戶政人員對以客為尊的便民措施屬性產生差異性，其中因性別、職稱、官等、戶政年資的不同而有顯著差異；惟因年齡、婚姻狀況、教育程度、公職年資、居住狀況

及有無照顧責任之不同，並無顯著差異性。所以主管應了解其差異性，採用適當合理的便民措施，才能讓戶政同仁勝任且爭取績效。

- 二、不同屬性的戶政人員對組織承諾的差異性，其中因年齡、職稱、官等、公職年資及戶政年資之不同而有顯著差異；惟性別、婚姻狀況、教育程度、居住狀況及有無照顧責任之不同，並無顯著差異性。
- 三、便民措施屬性與組織承諾二者之間具有正相關，即受試者對便民措施與組織承諾間確實存有明顯的關聯情形，當便民措施屬性改變時，戶政人員對其組織承諾也會有所變化。因此當上級單位在推展便民措施時，也應替員工之感受設想，畢竟員工的努力始有優質的績效。

關鍵字：以客為尊、為民服務、便民措施、組織承諾

目 錄

第一章	緒論	1
第一節	研究背景與動機	1
第二節	研究目的與問題	3
第三節	研究途徑與方法	6
第四節	研究範圍與限制	8
第五節	研究流程及章節安排	9
第二章	相關文獻之探討	13
第一節	戶政沿革	13
第二節	以客為尊的便民服務之意涵及相關理論	15
第三節	組織承諾之意涵及相關理論	31
第四節	重要名詞定義	39
第三章	研究設計	41
第一節	研究架構與研究假設	41
第二節	研究取向與調查過程	46
第三節	施測過程與結果	48
第四章	調查結果分析	53
第一節	基本資料統計分析	53
第二節	問卷調查結果分析	90
第三節	虛無假設之檢定統計分析	100
第五章	結論與建議	173

第一節 研究發現.....	173
第二節 研究建議.....	178
附錄.....	181
參考書目.....	193

表圖目次

表：

表 2-1：便民服務措施歸納一覽表	30
表 2-2：組織承諾分類相關理論彙整表	33
表 2-3：個人背景變項與組織承諾相關研究彙整表	36
表 2-4：組織承諾程度與可能之影響	37
表 3-1：問卷回收情形表	47
表 3-2：問卷信度分析結果表	50
表 4-1：性別次數比例分配表	53
表 4-2：年齡次數比例分配表	54
表 4-3：婚姻次數比例分配表	55
表 4-4：教育程度次數比例分配表	56
表 4-5：職稱次數比例分配表	57
表 4-6：職位比例分配表	58
表 4-7：官等次數比例分配表	59
表 4-8：服務公職年資比例分配表	60
表 4-9：於戶政單位的服務年資比例分配表	61
表 4-10：居住狀況次數比例分配表	62
表 4-11：照顧責任次數比例分配表	63
表 4-12：工作流程改變次數比例分配表	64
表 4-13：工作時間改變次數比例分配表	65
表 4-14：工作心態改變次數比例分配表	66
表 4-15：工作地點改變次數比例分配表	67
表 4-16：工作環境改變次數比例分配表	68
表 4-17：環境感受改變次數比例分配表	69
表 4-18：工作角色改變次數比例分配表	70
表 4-19：組織文化改變次數比例分配表	71

表 4-20：自主性次數比例分配表	72
表 4-21：工作量次數比例分配表	73
表 4-22：法規適用性次數比例分配表	74
表 4-23：學習性次數比例分配表	75
表 4-24：績效次數比例分配表	76
表 4-25：設備次數比例分配表	77
表 4-26：環境次數比例分配表	78
表 4-27：薪水次數比例分配表	79
表 4-28：福利次數比例分配表	80
表 4-29：升遷次數比例分配表	81
表 4-30：上司相處次數比例分配表	82
表 4-31：同事相處次數比例分配表	83
表 4-32：部屬相處次數比例分配表	84
表 4-33：協力次數比例分配表	85
表 4-34：代理次數比例分配表	86
表 4-35：主管領導次數比例分配表	87
表 4-36：主管監督次數比例分配表	88
表 4-37：主管溝通次數比例分配表	89
表 4-38：便民措施滿意程度次數分配表	91
表 4-39：認同行為滿意程度次數分配表	94
表 4-40：努力行為滿意程度次數分配表	96
表 4-41：留職行為滿意程度次數分配表	98
表 4-42：不同性別對便民措施屬性之 t 檢定分析表	101
表 4-43：不同婚姻狀況對便民措施屬性之 t 檢定分析表	103
表 4-44：不同官等對便民措施屬性之 t 檢定分析表	105
表 4-45：有無照顧責任對便民措施屬性之 t 檢定分析表	107
表 4-46：不同年齡對便民措施屬性之單因子變異數分析表	109
表 4-47：不同教育程度對便民措施屬性之單因子變異數分	

析表	111
表 4-48：不同職稱對便民屬性之單因子變異數分析表	113
表 4-49：不同公職年資對便民措施屬性之單因子變異數分析表	115
表 4-50：不同戶政年資對便民屬性之單因子變異數分析表	117
表 4-51：不同居住狀況對便民措施屬性之單因子變異分析表	119
表 4-52：便民措施之假設檢定結果表	120
表 4-53：不同性別對組織承諾認同感受之 t 檢定分析表	122
表 4-54：不同性別對組織承諾努力感受之 t 檢定分析表	124
表 4-55：不同性別對組織承諾留職感受之 t 檢定分析表	125
表 4-56：不同婚姻狀況對組織承諾認同感受之 t 檢定分析表	126
表 4-57：不同婚姻狀況對組織承諾努力感受之 t 檢定分析表	127
表 4-58：不同婚姻狀況對組織承諾留職感受之 t 檢定分析表	128
表 4-59：不同官等對組織承諾認同感受之 t 檢定分析表	130
表 4-60：不同官等對組織承諾努力感受之 t 檢定分析表	131
表 4-61：不同官等對組織承諾留職感受之 t 檢定分析	132
表 4-62：有無照顧責任對組織承諾認同感受之 t 檢定分析表	133
表 4-63：有無照顧責任對組織承諾努力感受之 t 檢定分析表	135
表 4-64：有無照顧責任對組織承諾留職感受之 t 檢定分析表	136
表 4-65：不同年齡對組織承諾認同感受之單因子變異數分析表	138

表 4-66：不同年齡對組織承諾努力感受之單因子變異數分析表	139
表 4-67：不同年齡對組織承諾留職感受之單因子變異數分析表	141
表 4-68：不同教育程度對組織承諾認同感受之單因子變異數分析表	142
表 4-69：不同教育程度對組織承諾努力感受之單因子變異數分析表	143
表 4-70：不同教育程度對組織承諾留職感受之單因子變異數分析表	144
表 4-71：不同職稱對組織承諾認同感受之單因子變異數分析表	147
表 4-72：不同職稱對組織承諾努力感受之單因子變異數分析表	149
表 4-73：不同職稱對組織承諾留職感受之單因子變異數分析表	151
表 4-74：不同公職年資對組織承諾認同感受之單因子變異數分析表	154
表 4-75：不同公職年資對組織承諾努力感受之單因子變異數分析表	155
表 4-76：不同公職年資對組織承諾留職感受之單因子變異數分析表	157
表 4-77：不同戶政年資對組織承諾認同感受之單因子變異數分析表	159
表 4-78：不同戶政年資對組織承諾努力感受之單因子變異數分析表	161
表 4-79：不同戶政年資對組織承諾留職感受之單因子變異數分析表	163

表 4-80：不同居住狀況對組織承諾認同感受之單因子變異 數分析表.....	165
表 4-81：不同居住狀況對組織承諾努力感受之單因子變異 數分析表.....	166
表 4-82：不同居住狀況對組織承諾留職感受之單因子變異 數分析表.....	166
表 4-83：組織承諾之假設檢定結果表.....	167
表 4-84：便民措施屬性與組織承諾各構面之相關分析.....	169
表 5-1：研究假設與驗證結果彙整表	173

圖：

圖 1-1: 研究流程圖	10
圖 3-1: 本文研究圖	42
圖 4-1: 性別比例分配圖	53
圖 4-2: 年齡比例分配圖	54
圖 4-3: 婚姻狀況比例分配圖	55
圖 4-4: 教育程度比例分配圖	56
圖 4-5: 職稱比例分配圖	57
圖 4-6: 職位比例分配圖	58
圖 4-7: 官等比例分配圖	59
圖 4-8: 服務公職年資比例分配圖	60
圖 4-9: 戶政年資比例分配圖	61
圖 4-10: 居住狀況比例分配圖	62
圖 4-11: 有無照顧責任比例分配圖	63
圖 4-12: 工作流程改變次數比例分配圖	64
圖 4-13: 工作時間改變次數比例分配圖	65
圖 4-14: 工作心態改變次數比例分配圖	66
圖 4-15: 工作地點改變次數比例分配圖	67
圖 4-16: 工作環境改變次數比例分配圖	68
圖 4-17: 環境感受改變次數比例分配圖	69
圖 4-18: 工作角色改變次數比例分配圖	70
圖 4-19: 組織文化改變次數比例分配圖	71
圖 4-20: 自主性次數比例分配圖	72
圖 4-21: 工作量次數比例分配圖	73
圖 4-22: 法規適用性次數比例分配圖	74
圖 4-23: 學習性次數比例分配圖	75
圖 4-24: 績效次數比例分配圖	76
圖 4-25: 設備次數比例分配圖	77

圖 4-26:環境次數比例分配圖	78
圖 4-27:薪水次數比例分配圖	79
圖 4-28:福利次數比例分配圖	80
圖 4-29:升遷次數比例分配圖	81
圖 4-30:上司相處次數比例分配圖	82
圖 4-31:同事相處次數比例分配圖	83
圖 4-32:部屬相處次數比例分配圖	84
圖 4-33:協力次數比例分配圖	85
圖 4-34:代理次數比例分配圖	86
圖 4-35:主管領導次數比例分配圖	87
圖 4-36:主管監督次數比例分配圖	88
圖 4-37:主管溝通次數比例分配圖	89

第一章 緒論

第一節 研究背景與動機

壹、研究背景

政府的職能、角色常隨著時代的推衍而更新調整，政府的再造運動並明白宣示政府再造之總目標在引進企業之管理精神，建立一個創新、彈性、有應變能力的政府，以提昇國家競爭力。就政府功能而言再於講求績效，在戶政機關中更是以便民、為民、親民的服務理念及精神來要求戶政事務所的每一位同仁配合這高效能之服務態度。戶政團隊更秉持此種精神積極推動以客為尊的便民措施工作，例如工作簡化、自動化作業、多元化服務，來提高為民服務品質，更為避免民怨主動蒐集輿情，藉以改進業務缺失，俾使達成「民眾滿意、同仁樂意、經營得意、社會同意」的四意溫馨戶政之目標。

公共管理理論自 1980 年代蓬勃發展，主張公部門師法企業而引進企業管理精神，藉以改進績效不彰的精神。公共管理學者具體提出多種應用管理工具以便實際應用於公部門，例如企業性政府 (entrepreneurial government)、再造政府 (reinventing government)、流程再造 (process reengineering)、全面品質管理 (Total Quality Management, TQM)、標竿及績效管理 (bench-marking and performance management) 等¹；在所有公部門運用企業的創意精神以戶政機關表現最為突出，屢屢設計許多創新的以客為尊之便民服務措施，獲得全國行政機關最高榮譽獎項—行政院服務品質獎，民眾滿意度高達 91%。但是整體而言，員工的工作環境並未有完整規劃建置，激勵誘因機制不夠制度

¹ 吳瓊恩、李允傑、陳銘薰，《公共管理》。臺北市：智勝文化，民 95，頁 102。

化，未能洞見內在顧客與外部顧客需求而推出高成本卻無效率的所謂「便民服務」造成組織內部顧客大量流失，外部顧客滿意度不高等問題，都亟需要以科學系統化思考模式來提出具體全面改進的策略，建構創意積極的戶政組織文化，有效留住戶政人才，培育戶政人才，運用戶政人才，提高組織績效。

貳、研究動機

戶政機關乃是民眾最直接、接觸最廣之重要基層機關，其為庶政之母，是國家一切行政措施的基本依據。戶政事務所辦理之業務，不但與人民基本權利關係密切，戶政業務所呈現之行政效率及服務品質，往往成為民眾衡量政府行政能力的重要依據。這些年來，因為民意高漲，民眾對政府施政品質及行政效率的期望提昇殷切，並且日趨嚴格。為了提升國家競爭力，政府積極從事「政府再造」，戶政事務所也配合進行許許多多行政革新業務，從八十六年電腦化、中午彈性上班及部分戶政事務所開放夜間上班及非本人不得申請之業務開放於例假日特約服務專人服務、除戶簿頁全面整理並光碟化、可電話傳真預約戶籍謄本、自然人憑證業務、九十三年起可異地換發身分證，並開放部分身分證登記亦得異地辦理，加上不斷的專案如九十四年全面換發國民身分證，每年皆有選舉造冊工作及正規劃中日據時期簿冊的掃瞄建檔……使得戶政業務迅速擴張，加上為提昇多元化的為民服務績效，仍不斷的研究發展求新、求變，追求更優質的服務，但是人員編制並未隨著增加，且因組織變遷由人工作業轉為電腦化作業，配合政府精簡計畫人員也精簡不少，又其人員升遷管道受到限制，組織架構不健全。長期下來，其工作壓力之大可想而知，以致員工流動率高，雖然每次舉辦公務人員基層特種考試，戶政人員錄取分發不少，但亦不乏申請調離戶政組織單位者，因此造成缺額，

人員常年不足，員工情緒、績效、士氣均受影響，辦公室氣氛充滿忙碌與嚴肅，又戶政法令多如牛毛，加上以客為尊為導向，許多法令規章不斷的修正而瞬息萬變以達到便民的取向，又偽造印鑑證明、冒領偽造國民身份證之情形時有所聞，戶政事務所承辦人員恐造成業務上之差錯而身涉民、刑事問題，故審核趨於嚴謹，因此不造成民怨也難。

以上總總對戶政事務所業務難免造成影響，故實有加以探討與研究之必要。身為戶政機關之一份子，盼望能更深入瞭解自身所處機關內同仁之想法，探討以客為尊的便民措施工作所造成戶政同仁流動之關聯性，以提供主管機關及其他戶政機關參考，並為戶政同仁貢獻一己之力。

第二節 研究目的與研究問題

壹、研究目的

在以客為尊、顧客為導向的戶政組織部門中，視民眾的抱怨如一把雙刃刀，處置得宜與否攸關甚殷，由於戶政團隊是最支持政府改造的績效，在便民措施工作中執行的成效攸關民眾對政府的觀感與滿意度，滿意度提昇是將民眾抱怨化於無形，並將轉化成有用的資訊，化阻力為助力，更提昇為民服務品質，深信戶政團隊的服務精神能永續的在政府公部門中為最有績效的機關組織。

顧客導向的政府是政府再造中眾所矚目的政策，係因企業型

政府的基本變革主軸是希望改變政府組織的文化、理念、管理技術及策略，並以企業界為師法對象，其新服務文化即以重視「顧客為尊」等²為主，政府的施政以人民需求滿足為依歸，並以民眾即顧客的滿意度為施政檢測重大標準。

在此顧客導向觀點中，戶政組織的「命令---服從」下，要工作完成有賴戶政人員間以共同參與或合作方式達成，因此推動了以客為尊的便民措施等具體作為，主動積極、生動創新、在依法行政的原則下，隨時調整服務內容及方式，全方位為廣大民眾服務，令人耳目一新的便民措施，舉凡有獲得 ISO 9002 國際品質認證，達到國際服務水準；延長服務時間及例假日特約服務，嘉惠上班族，服務到家…等。

但是當民眾無法體恤戶政人員依法行政的作為，無法依其民意為依歸時，皆搬出「不便民」及故意刁難，咆哮戶政機關每日皆在上演中，對現今組織功能講求績效，抱怨將影響個人及組織之績效，因此戶政人員面對此等壓力在生理面、心理面及行為面的干擾程度亦不容忽視的、以客為尊的便民措施與依法行政對戶政同仁在執行作為之間有著難取捨之兩難、值得上位者省思。

本研究的目的是在探討臺中縣戶政事務所推展便民措施與組織承諾間之關係。因此，本文之研究目的如下：

- 一、探討臺中縣戶政事務所推展之便民措施工作屬性與戶政人員工作反應之關係。
- 二、探討臺中縣戶政事務所戶政人員與組織承諾間之關係。
- 三、探討臺中縣戶政事務所推展之便民措施工作屬性與組織承諾

²孫本初，《公共管理》。臺北市：智勝文化，民 95，頁 55。

間之關係。

四、根據研究結果，提出具體建議，供主管機關參考。

貳、研究問題

由於社會環境快速變遷，人民的觀念、價值與需求的層次亦呈現多元而急遽的發展，且邁向新知識經濟時代，各種企業將憑藉著「知識」與「人力資源」為獲勝利器，如何妥善管理人力資源，已成為企業界的重要課題，當然政府部門所面臨的挑戰與問題也越來越多，為了應付層出不窮的挑戰，亦為了追求卓越的目標，各國均不斷的進行政府組織再造，我國亦不例外，近年來我政府所提之組織再造或政府再造，其重要一環即是人力資源再造。而人力資源再造之重點內容之一，即講求績效評估、管理。政府機關長期以來服務績效欠佳，如何改善政府機關績效及落實提昇服務的觀念與作法，是政府在大力執行改造過程中不可忽略的重要層面，因為政府機關績效的優劣關係到政府改造的成敗。而戶政人員之組織承諾即為影響政府機關績效之一重大因素，本研究認為探討戶政人員之組織承諾之重要性如下：

1. 戶政人員之組織承諾可以代表社會中一種有價值的產物，供社會大眾參考。
2. 戶政人員之組織承諾可作為公部門組織內一種早期警戒的指標。
3. 戶政人員之組織承諾可提供公部門組織管理之一項重要的參考變項，供內部鑑往知來之用。例如幫助主管了解部屬的工作滿足程度，以及最滿足和最不滿足的構面、幫助主管了解部屬在哪一個項目上最需要改進、幫助主管了解哪些構面特別需要加強，並可提供人力資源管理參考等。
4. 幫助公務人員了解自己和同事的工作滿足態度，及驗證自己對

同仁的了解程度。

依據前述之研究動機與目的，本文具體研究問題如下：

- 1、臺中縣戶政人員對以客為尊的便民措施屬性之相關性如何？
- 2、臺中縣戶政人員對於組織承諾間之相關性如何？
- 3、臺中縣戶政人員對於有關便民措施與組織承諾間之相關性如何？

第三節 研究途徑與研究方法

壹、研究途徑

本文之研究途徑採用「行為研究途徑」，運用科學方法來分析戶政人員對所推展之便民措施與組織承諾之關係，以量化的方式，從行為層面從事資料蒐集、分析、解釋。

貳、研究方法

本文採用之研究方法為「文獻分析法」及「調查研究法」，調查研究法以問卷方式進行：

一、文獻分析法

是運用相關的公共管理理論、期刊、研究報告及博、碩士論文等研究，分析其研究之結果精華，指出需要驗證的假設，然後對照現今事實，是否具有應用之價值，它可作為研究者立論基

礎，亦能彌補研究者主觀論斷上的不足，³又可稱為內容分析法或資訊分析法。本文探討便民措施與戶政同仁對組織承諾間的相關問，期望藉由分析來了解戶政同仁的看法。

二、調查研究法

以問卷調查法為主，結合文獻分析所得的初步了解與結果，參考相關研究者之論文，將問卷題目設計成三部份：

第一部分：個人基本資料，包括性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、職稱、官等、公職年資、戶政年資、居住狀況、有無照顧責任。

第二部份：推行相關便民措施工作，針對其屬性測量項目分別為工作流程改變、工作時間改變、工作心態改變、工作地點改變、工作環境、工作角色改變、組織文化改變等七項，戶政人員在工作上的適應與角色之看法。

第三部份：戶政人員工作滿意量表，測量項目為認同承諾、努力承諾、留職承諾等三項。包括在組織間工作安排的自主性、業務法規適用性、工作中自我成長、工作績效、工作環境、薪資及福利、升遷、同仁間人際關係、工作配合度及上司管理風格等之滿意程度。

上述問卷回收後，進行統計分析，來瞭解戶政人員對以客為尊的便民措施與組織承諾的看法與影響。

³. 楊國樞《社會及行為科學研究法》台北：東華書局，民 82，頁 51。

第四節 研究範圍與研究限制

壹、研究範圍

以台中縣全縣行政區域劃分為二十一鄉鎮市，每一鄉鎮市各設一戶政事務所。戶政事務所員額配置系依轄區人口比率分配，台中縣由於各鄉鎮市人口分佈不一，因此形成下列三種不同的戶政事務所組織系統：

- 一、甲級戶政事務所：員工滿18人以上之戶政事務所，分設各股，設置股長及秘書，計有豐原市、大里市、太平市、大甲鎮、清水鎮、潭子鄉、大雅鄉等七所。
- 二、乙級戶政事務所：員工滿10人以上，不足20人之戶政事務所，不分股別，設置秘書1人襄助主任綜理所務。計有東勢鎮、沙鹿鎮、梧棲鎮、后里鄉、神岡鄉、烏日鄉、大肚鄉、龍井鄉、霧峰鄉等九所。
- 三、丙級戶政事務所：員工不滿10人之戶政事務所，不分股別，亦不設秘書。計有新社鄉、石岡鄉、外埔鄉、大安鄉、和平鄉等五所。

本研究之問卷調查對象為台中縣全體戶政人員，對象包括戶政事務所主任、秘書、股長、業務人員、櫃檯人員。

貳、研究限制

- 一、就對象而言，本文之研究範圍為臺中縣戶政機關之戶政人員，僅能作為研究參考，並不能代表全國戶政人員。
- 二、就問卷調查而言，部分較具敏感之問題會造成自我防衛心理，或因受答者其個人觀感、認知、情緒或態度等因素之影響，對問卷內容有所保留或解釋上有偏差情形。
- 三、就研究架構而言，以客為尊的便民措施對戶政人員可能導致許多反應，包括心理生理及行為等等之反應，本研究僅探討心理反應，不做其他因素之探討。

第五節 研究流程及章節安排

壹、研究流程

- 一、本研究流程如圖1-1所示，首先從研究動機與目的，構思出研究問題，隨後搜尋整理有關文獻資料及理論探討，並與指導教授討論後確立解答研究問題的研究架構與方法，並設計資料蒐集的方法。問卷編制完成，經預測之後，與指導教授討論並修訂成正式問卷。在問卷調查之後，依據問卷調查之資料進行分析，最後將研究結果資料加以分析及歸納，形成研究發現與建議。

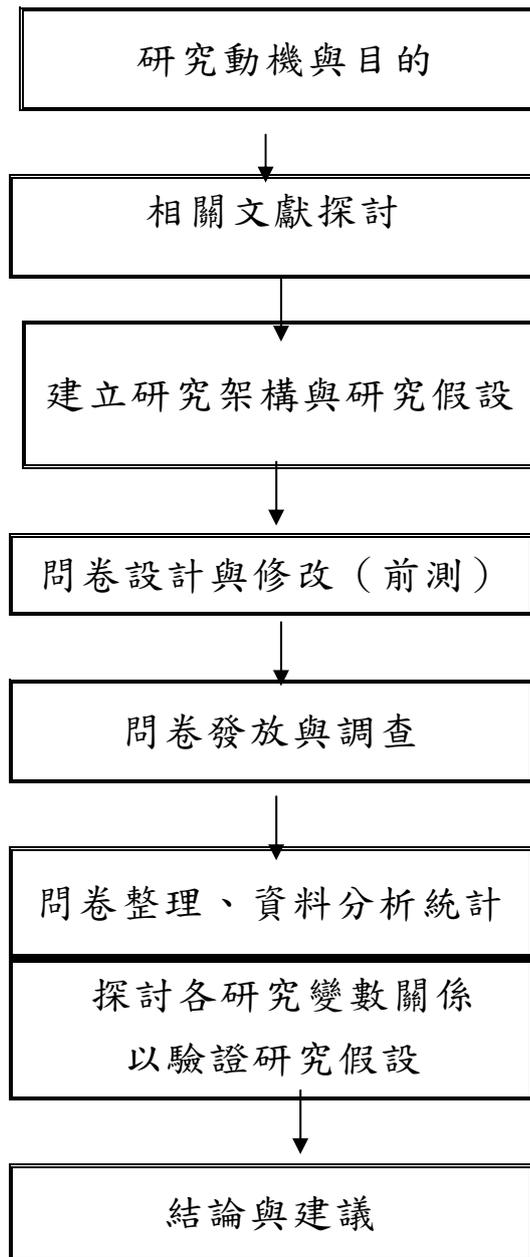


圖 1-1: 研究流程圖

資料來源: 研究者繪

二、問卷設計、測試與修正

根據文獻探討的補充，著手設計問卷。問卷類型為R.Likert 之五點評分封閉型問卷，選取了若干有關探討便民措施與組織承諾之間的影響。問卷初稿完成後，以外縣市臺中市北區戶政事務所

同仁為前測對象，先行發出若干份問卷，再以SPSS 統計軟體進行效度及信度分析，結果決定增刪除的項目，並參酌受測者及戶政事務所員工的意見進行詞句的修正及補充，最後經指導教授核可後定稿。

(一)、問卷發放與回收

問卷發放對象為台中縣戶政人員，並請每一戶政事務所指定一負責人員幫忙收齊問卷。

(二)、問卷分析與解釋

回收之問卷利用SPSS 進行資料輸入並作分析，瞭解台中縣戶政人員對於台中縣戶政事務所推行以客為尊的便民措施之重視程度及滿意程度，並對組織承諾的影響程度關係。

(三)、研究發現與建議

根據研究結果作成結論，藉以對台中縣戶政事務所推行以客為尊的便民措施與組織承諾間之結果作出建議，並冀其對未來相關後續研究作出貢獻。

貳、章節安排

有關本研究之章節安排如下：

第一章緒論，說明本論文臺中縣戶政人員在以客為尊的便民措施與組織承諾中之研究背景、動機、目的、問題、途徑、方法、範圍、限制、流程與章節安排作闡釋。

第二章文獻探討，說明戶政組織沿革、探討以客為尊的便民措施及組織承諾的國內外學者相關研究之檢視及重要名詞解釋。

第三章研究設計，介紹關於研究架構與假設、研究取向與調查過程、問卷設計與前測、抽樣方法與樣本性分析之檢測、及統計分析方法等。

第四章調查結果分析，針對臺中縣戶政人員對以客為尊的便民措施與組織承諾之看法感受程度，利用問卷調查研究方式，將所蒐集的問卷資料，以電腦 SPSS 統計軟體進行基本資料、便民措施屬性、組織承諾間統計分析結果。

第五章結論，從第四章之實證調查研究結果分析，提出本研究之發現，並就發現的結果與問題嘗試提出解決問題之建議，以作為後續研究提供相關之建議。

第二章 相關文獻之探討

第一節 戶政沿革

壹、光復前之臺灣戶政

康熙二十二年台灣歸清版圖，翌年，清廷從施琅疏議，將台灣置為一府三縣，戶政設施，歸由府縣掌管。下設保甲，保甲制之戶籍，係以甲、保冊及門牌為基礎，關於戶口之登記及門牌之編製，均屬甲長之職務。

日人佔臺之初，即已注意戶口調查，惟戶政制度迭有變更，日人佔臺之後，於明治二十九年八月，以訓令第八號頒發臺灣住民戶口調查規程，是為日人在臺頒佈戶籍法之始，該規程偏重現住人口之登記，對於出生、死亡、轉居等異動不甚注意，故怠忽不報者甚多，其資料較不確切，但已塑造戶籍作業的雛型。

貳、光復後之臺灣戶政

日據時期末期，因戰事影響，動態登記停頓，民國三十四年十月光復後，戶政初期沿用日據時期之規定，由警察機關接管，移接之間，人員技術均成問題，戶政甚為紊亂，三十五年四月，劃歸戶政機關主辦，就各縣市設立戶政課股，五月舉辦戶口清查，同年十月起辦理設籍登記。三十六年度召開全省第一屆戶政會議，普發國民身分證，設置村里戶籍員。於三十八年五月一日辦理戶口總檢查，成效尚著，但為保持戶口查記之嚴密，經常舉行臨時戶口檢查外，規定由縣市各級戶政機關，動員警憲及自治人員，挨戶普遍校對。

民國三十八、九年，大陸剿匪戰爭失利，臺灣省人口增加，戶籍管理因之困難，四十二年臺灣省政府即根據整理戶籍實驗結果，先後呈准訂頒，修正「臺灣省整理戶籍計劃綱要實施辦法」，確定戶籍行政之主管機關在省為省政府，在縣市（局）為縣市政府（局），在鄉鎮區（市）為鄉鎮區（市）公所，同時為便利人民申報戶口，各縣市按實際需要，在各警察分駐（派出）所普設戶口申報處，受理人民申請戶籍登記。又為實現戶警合一，規定民政主管戶籍行政，辦理登記，警察辦理戶口查察，掌握異動。此外省內山地鄉申報處之地區，戶籍登記業務，暫由警察兼辦，未設有戶口申報處之地區，戶籍業務，仍由鄉鎮公所辦理。

參、目前之戶政制度

至民國五十年台灣省戶政機構，經不斷改進，漸臻健全，省戶政機構之設置，係於民政廳設第三科，掌理全省戶政，各縣市政府於民政局下設戶政課辦理全縣市戶政，鄉鎮區縣轄市公所，由鄉鎮區縣轄市長兼任戶籍主任，下設戶籍課，分別承辦戶籍登記業務。之後，臺灣由於經濟發展迅速，工商業繁榮，人口異動頻繁，為嚴密管理戶口，配合動員戡亂時期需要，臺灣省府實施「戶警合一」以改進過去戶籍管理之缺失。民國七十年七月，內政部訂頒「戶政改進方案」，以強化戶政事務所之組織功能。民國七十九年七月，政府為配合動員戡亂時期之終止及實際業務需要，研擬戶籍法修正案，並於民國八十一年五月由行政院核定「戶警分立實施方案」省（市）政府民政廳（局）設科；縣市政府民政局設課，辦理戶籍行政業務；直轄市政府民政局、縣市政府設戶政事務所，辦理戶籍登記業務；省政府警務處及直轄市政府警察局設戶口科，各縣市警察局設戶口課，辦理戶口查察、素行、失蹤或行方不明人及流動人口管理與通報台警察業務。

民國八十二年七月起全國分三階段推廣戶役政資訊系統電腦化作業，八十六年九月三十日完成全國連線。台中縣於民國八十五年戶政資訊化，在電腦化的作業、新科技設備的設置、寬闊廳舍的營建等下，創造便捷、正確、高效率、全新的戶政黃金時代⁴。

第二節 以客為尊的便民服務之意涵 及相關理論

壹、便民服務之意涵

從傳統觀點而言，為民服務可以從廣義及狹義兩方面來解釋，廣義的意義是「政府運用它的資源、員額、政策，使得最大多數的人民得到最大量的福利」；狹義的意義是「政府經由提高行政效率、簡化法規及行政程序、及改善公務員的服務態度等途徑，來滿足民眾的願望，並達成為人民謀取最大的便利與服務」⁵。多年來，我國在實際作法上一直只強調推動行政效率、簡化行政程序以及服務態度三大目標，較偏向於狹義的意義。

近年來，由於民眾的需求與日俱增，政府與人民之間的互動日益頻繁，傳統的為民服務作法受限於既有辦公方法、時間、地點等限制，面對政府與民眾間互動範圍之日漸擴大，實不足以滿

⁴ <http://dounan.household.yunlin.gov.tw/aboutus/aboutus01.asp?m2=10>，民國 96 年 9 月 2 日檢視。

⁵ 魏鏞，《加強基層行政為民服務工作規劃考核研討會論文選集》，行政院研考會，1988，頁 1-12。

足民眾對政府日益升高的服務需求。而行政機關的服務產出又無法分成確定單位，且非耐久財，產出瞬間即告消失，其服務也不能延後、不能儲存及不易大量集中檢驗，不同人對相同的服務及可能給予不同服務品質的判斷及觀感，使個人受服務的經驗不易移轉。因此，異於傳統的為民服務應是了解民眾到底要什麼樣的服務，而不只是想政府機關應如何提供民眾服務，惟有徹底了解民眾的需求，政府的服務行政才能滿足民眾的需求與期望。⁶

簡言之，現代的政府應該是站在人民的立場主動的去瞭解民眾的需求，以「顧客導向」的觀點來提供民眾服務。在戶政組織機關中，即是以此觀點來為民服務工作的。

貳、便民服務的相關理論

行政院研究發展考核委員會(以下簡稱行政院研考會)為有效提升公務機關服務品質，強化企業行政府理念，於民國 85 年頒布行政機關提升服務品質方案，全國各行政機關開始積極推動各種創新便民措施。提升服務品質方案的產生背景乃是由於外部環境的變遷，民意的殷切期盼，再經參考英國 1991 年的「公民憲章」(Citizen's Charter)、美國 1993 年柯林頓總統設立「國家積極評估委員會」(NPR)、日本戴明獎等世界各國政府作法及企業界管理作法，以期政府行政機關為民服務工作能突破創新，提升服務品質，特整合檢討為民服務工作 10 餘年來之經驗與作法，突破瓶頸，導入企業界普遍採行的「全面品質管理」概念，以「全面檢討改進服務品質」、「建立顧客為導向的服務」、「結合社會資源協助政府提供服務」，研擬提升為民服務品質之實施策略、要項及步驟，規劃出「全面提升服務品質方案」，於 85 年

⁶王銘宗，《知識經濟與服務型政府》，行政院人事行政局，公務人力中心出版，2001。

12月5日行政院第2506次會議通過後，函頒各機關自86年1月1日起實施⁷。

因此，戶政機關各項以客為尊的便民服務措施的設計是具體融合新公共管理概念與精神，引進市場顧客導向機制，可說是新公共管理哲學之實踐。

便民服務相關理論可歸納有：

一、流程再造

根據Michael Hammer和James Champy兩位學者⁸說，「所謂改造企業，就是徹底拋棄原有的作業流程，針對客戶需求，重新規畫工作……」，又說「讓我們為『改造企業』下個更好的定義，適當的改造應該是：根本重新思考，徹底推翻新作業流程，以期在成本品質、服務和速度等關鍵績效衡量表現上，獲得重大戲劇性改善」。所以認為「流程再造」幾乎等於「企業再造」的代名詞。Michael Hammer和James Champy認為，「從根本思考起，從新設計企業流程」，有四個重要關鍵，分別是：

1. 根本的 (fundamental) : 從根本的假設和信念質疑出發。
2. 徹底的 (radical) : 從新改造，並非修修補補的。
3. 戲劇性的 (dramatic) : 絕非溫和、漸進的，而是「大躍進」。
4. 流程 (process) : 將資源轉換成對客戶有價值的一連串輸出活動集合。

⁷ 行政院研考會，<http://www.penghu.gov.tw/organize/scheme/service/service-2.html>

民國 96..8.31 檢視。

⁸ 同註 2，頁 428-430。

流程再造是指如何以更少的資源提供更多的服務，戶政機關研發許多以客為尊的便民服務措施皆引用這個理念。

二、全面品質管理

所謂全面品質管理(TQM)⁹，T是全面(Total)：組織內每個職位都涵蓋在內；Q是品質(Quality)：在這裡所稱「品質」意謂組織內每項活動及最終產品的卓越程度，無論使用者是內部或外部顧客，品質是以使用者滿意程度來判斷；M是經營(Management)：是指手段和目的的判斷使用。美國國防部對TQM之定義：

- (1)TQM是一種管理理念及一套指導原則，作為一個持續改進組織績效的基礎。
- (2)TQM是運用計量方法與人力資源管理，以改進產品與服務品質之所有作業的過程，及現在與未來滿足顧客需求的程度。
- (3)TQM是以科學的方法，整合基本的管理技術、既有的改進成果、以及現代科技工具，以追求持續的品質改進。

全面品質管理(簡稱TQM)與流程再造相輔相成，相得益彰，流程再造提供公部門管理者重新思考如何完成工作的方法及流程，而TQM則使得新的工作方法和流程精益求精臻於完善¹⁰。

三、績效管理

簡單地說，績效管理係指如何執行策略，以達成組織目標的

⁹ 同上註，頁 103-105。

¹⁰ 同註 1，頁 118-119。

管理過程。當管理者在推動績效管理時，必會出現組織績效、部門績效、及個人績效等三種績效評估的需求¹¹。所謂績效通常包含效率(efficiency)與效能(effectiveness)兩個層次的意義，效率是以投入和產出的比率來測量，詳言之，效率係達成目標所需人力費用成本及產出並量化通常是幣值得形勢作一比較，而效能係目標達成的程度，亦即將實際成果與原定預期效果作一比較¹²，一般來說私部門較一使用效率來衡量績效，但公部門績效較不易量化多以效能來衡量，企業型政府應把焦點關注在績效的管理。

台中縣戶政機關近年來實施各項便民服務與績效如下：

(一) 開辦各項便民新服務

1. 自戶政電腦化以來，民眾可至任一戶政事務所申請電腦化之戶籍謄本，並可以通訊(含郵寄、電話或網際網路)方式申請日據時期至電腦化前之戶籍謄本。為更進一步擴大便民服務，於94年起可跨所申請光復後至電腦化前戶籍謄本。
2. 為方便上班而無法至戶政事務所申辦戶籍案件之民眾，實施午間不打烊、延長服務至夜間7時之便民措施。
3. 實施「到府服務」：推動「臺中縣各鄉鎮市戶政事務所辦理服務到家」，凡年滿65歲以上人、重大疾病患者或行動不便的民眾，無法親自前往戶政事務所辦理時，即可向戶政事務所申請該項服務。

¹¹ 同註2，頁162-163。

¹² 同註1，頁126-129。

4. 臺中縣戶政志工及退休戶政志工大隊

為有效運用社會人力資源，成立臺中縣戶政志工大隊及退休的戶政志工以協助各戶政事務所引導民眾、分發文宣資料、協助辦理各項專案等，並辦理教育訓練，以培養向心力、塑造服務態度。

5. 運用現代科技設備及通訊網路推行深化社區之服務

陸續在其轄內人口聚集而距離戶政事務所較遠之地區成立 8 個戶政社區便民辦公室（於大里市、太平市、沙鹿鎮、神岡鄉、大雅鄉、大肚鄉、龍井鄉、大甲鎮及霧峰鄉），及豐原市戶政事務所在本府聯合服務中心設置「核發戶籍謄本工作站」，且為因應谷關至梨山道路中斷，於梨山地區成立戶政社區便民辦公室，使民眾能就近完成戶籍事項申辦，以落實「一有需要，服務就到」之宗旨。

6. 於大門口處設置多功能服務台，由同仁輪值，受理民眾現場諮詢及電話即時解答，提供各項法令宣導手冊資料，加強電話禮貌。並由志工提供引導、奉茶、雙手收件及走動式服務，塑造更親民便民的人性化洽公環境。

7. 建置公共建築物各項無障礙設施設備，92 年起縣內各戶政事務所辦公廳舍陸續設置愛心鈴、導盲磚、手語翻譯、專人服務老弱殘障人士等，提供更貼心優質服務。

（二）引用服務行銷理念，擴大政府服務視野，展現卓越服務品質

1. 「突破傳統、追求卓越」，是戶政機關不斷努力的目標。實施

績效管理與評量制度，以提昇服務品質，並開辦許多便民及創新服務措施，使戶政不僅符合民眾的需求，更貼近時代脈動。除歷次民意調查均達百分之九十以上，並屢次榮獲上級機關肯定。其中大里市戶政事務所榮獲 91 年行政院服務品質獎整體服務獎--服務品質獎殊榮。清水鎮戶政事務所榮獲 92 年行政院服務品質獎個別服務績效類--便捷服務程序獎殊榮，另沙鹿鎮戶政事務所參獎「第六屆行政院服務品質獎」經本府初評成績優良並獲表揚，經 縣長核定遴薦參加行政院複審，績效卓著。太平市戶政事務所榮獲 94 年第 8 屆行政院服務品質獎個別服務績效類--重視民情輿情獎殊榮，展現「戶政」為全縣甚至是全國行政機關之標竿。

2. 辦理與民眾關係密切事項及提升服務品質有關專題之研究計畫或報告。鼓勵各戶政事務所從事研究發展及加強簡政便民，並依據「臺中縣政府年度自行研究發展案件評審及獎勵作業規定」辦理敘獎事宜。

(三) 嚴密戶籍管理、正確戶籍登記、維護民眾權益

1. 各戶政事務所統一製作「日據時期住所番地與現行行政區域對照表」，以利戶籍作業及達到便民目的。
2. 頒布「臺中縣戶籍謄本申領須知」，以保障民眾權益。
3. 公告「臺中縣各鄉（鎮、市）戶政事務所受理人民申請案件項目及期限」，不因公文延宕，損害民眾權益。
4. 為創造持續不斷學習與知識分享文化，由本縣戶政同仁研發之

「國民身分證影像核對系統」，自 92 年 10 月起全面推行本縣各戶政事務所採用，除將每日受理國民身分證申請書即時掃瞄建檔外，並掃瞄歷年之申請案件，本系統之建置於須要檢核民眾身分時，可提供快速核對功能、成效甚佳。如民眾補、換國民身分證無法核對相貌時，即可透過該系統核對，將核發時間由 5 日內縮為 30 分鐘，大幅簡化申辦作業流程，節省時間與人力。

（四）增編「日治時期戶政法令函釋」

我國自周代起置六鄉六遂，以別人民之屬籍，此即我國最早之屬籍登記及身分登記。此後歷代均實施各種不同制度或方法來管理人民之身分、屬籍，作為徵兵、課稅之依據。台灣之戶政，肇始於荷蘭據臺中期（約西元 1646 年）。明永歷元年荷蘭人為配合其殖民地政策，並徵收人頭稅之目的，開始實施戶口調查工作，此乃臺灣實施戶政之開始。日人佔據臺灣之初，為順利推行殖民政策，更重視戶政業務，不僅以警察權辦理戶口調查，且由鄉、鎮保甲事務所書記辦理各項戶籍登記，設有戶口調查簿、正副簿，分本籍人口及寄留人口加以管理，至此，戶政制度已大略完備，且具規模，加以歷史悠久，淵源流長，因此素有庶政之母雅稱。

日據時期各項珍貴史料，諸如制度之沿革、戶籍登記用語及適用法律命令、使用之簿冊典籍及文書器具等，隨人員退休、仙逝或資料銷毀，或設備器具損毀，汰舊換新…等因素，若未作一系統性整理保管，遂逐漸散失，至為可惜。為見證歷史，本府即研提意見，建請內政部作統一之規劃整理，但時至 87 年仍未見實施，因此本縣以專案補助經費研究，並於 90 年完成「日據

時期戶籍登記法律及用語編譯」一書，發行迄今嘉惠全國各相關機關、團體、學術界及民眾，深獲各界好評。

編譯本出版將屆 3 年，為使內容更臻完善，於 93 年再度組成專業小組，於原版新增「日治時期戶政法令函釋」一篇，使以後的參閱者對各項戶籍登記如有任何疑問須查證時，有脈絡可循，對原編譯本部分缺失加以修正改進。

(五) 營造良好洽公環境，讓民眾感受另類風情

1. 改善洽公環境：

- (1) 設置自動掛號機，以流暢服務動向。
- (2) 設置愛心鈴，由專人服務老弱殘障人士。
- (3) 播放優美音樂，懸掛畫作，設置戶政藝廊。
- (4) 提升辦公室設備，講究洗手間衛生用品、設施及整潔。
- (5) 提供貼心服務、備有老花眼鏡、輪椅、放大鏡、愛心傘等供民眾洽公使用。

2. 積極整（新）建辦公廳舍，擴大民眾等候空間。計有新建辦公廳舍

- (1) 因 921 震災全倒之霧峰鄉戶政事務所原址重建工程，於 91 年 6 月 20 日正式落成啟用。
- (2) 原借用臺中縣警察局和平分局一隅辦公之和平鄉戶政事務所，經多年努力爭取建築用地，興建契合原住民風格之辦公廳舍，並於 91 年 10 月 16 日落成啟用。
- (3) 隨著都市快速發展，太平市人口大幅成長，申辦案件遽增，民眾出入頻繁，辦公廳舍空間狹小擁擠不敷使用，停車位不

足經常為民眾所抱怨，爰積極籌畫興建現代化辦公廳舍，工程艱鉅浩大，但經全體工作同仁日夜不懈兢兢業業，工期僅歷經 13 個月，已於 93 年 10 月 4 日搬遷，並於同年 10 月 21 日落成啟用，以嶄新風貌成為太平市新地標。

- (4) 龍井鄉戶政事務所廳舍原為龍井鄉公所所有，廳舍老舊狹窄，公所於 90 年原址拆除重建，現戶政事務所係租用臨時場地辦公，業積極辦理廳舍興建工程，並於 93 年 9 月 3 日動土，並於 94 年 5 月完工，以更寬敞明亮辦公廳舍繼續服務鄉民。
- (5) 持續興建戶政事務所現代化辦公廳舍，以提供民眾更舒適洽公環境為配合城鄉發展新風貌，持續營造良好洽公環境，改善民眾等候空間，現年度正興建新式辦公廳舍有烏日鄉、沙鹿鎮二所。
- (6) 「書香、音樂、藝術」，嶄新的戶政服務品味，營造溫馨園地響應書香藝術，廣推民眾閱讀風氣，臺中縣各戶政事務所率先於 92 年 10 月份設置「戶政書香處處飄圖書知識加油站」，提供洽公民眾在候辦之餘也能讀一本好書、欣賞一篇好文章，使戶政機關不再只是單純洽公的場所，還是一個可以讓大家放慢腳步、讓心靈休息，甚至是知識交流加油充電的好地方。營造一個書香社會由公務機關率先推行，更易有效提升全民閱讀的風氣，亦是為民服務項目之一，此政策推動後，各公務機關帶動一股良性的寧靜革命，也建立了公務機關與民眾輕鬆互動的一面。

(六) 因應新世紀，迎向 E 世代

1. 本縣豐原市、大里市、烏日鄉及外埔鄉等四個戶政事務所首先試辦戶政規費電腦化，成效良好，並於 91 年 1 月推廣全縣

各戶政事務所採用，以落實 e 化時代來臨。

2. 自然人憑證 I C 卡功能多

臺中縣自 92 年 4 月起陸續於本縣 21 鄉鎮市戶政事務所核發自然人憑證 I C 卡。自 93 年 5 月 3 日起本縣各戶政事務所均成立核發自然人憑證 I C 卡申辦窗口。自然人憑證 IC 卡是國民與政府間透過網路申辦業務時的個人認證，未來政府與民眾間可以應用數位簽章技術，進行各種便捷的網路申辦服務及電子商務交易應用，讓民眾坐在電腦前，就可透過網路證明自己身分，進而可向各政府機關辦理戶籍謄本、地籍謄本、網路報稅等作業(將來陸續開辦一千五百項網路服務)，再也不用為了辦理相關業務往返於政府機關，可以真正享受「以網路代替馬路」之便捷與安全性，以免除舟車勞頓之辛苦，達到簡政便民目標。

3. 提供光復後至電腦化前戶籍謄本跨所申請

在行政院推動「e-Taiwan 計畫」項下旗艦計畫二「政府服務 e 網通」，內政部規劃了「戶政 e 網通」子項計畫，主要係推出第二代戶役政資訊系統，其內容除更新現有戶役政資訊系統硬體外，更增加了許多作業功能，其中一項是將日據時期及台灣光復後至戶政電腦化前之戶籍簿冊予以數位化，並統一其檢索、調閱及保存方法，使民眾可透過網路在全國任一戶政事務所，申請到所有的戶籍資料；此外其他需應用戶籍資料之機關，可透過「戶政電子閘門系統」經網路取得所需戶籍資料，以達到無須民眾提出戶籍謄本之目標。

4. 為配合「戶政 e 網通」子項計畫，於民國 92 年 12 月 31 日全面完成整理除戶戶籍簿冊資料、電腦索引資料建檔工作，本

工作係前述整體第二代戶政資訊系統建置的前置作業，另除戶光碟掃描及系統建置，其期程為 92 年 9 月起至 93 年 8 月止，經統計本縣本次作業範圍，整理、登打索引及掃瞄資料共 9,834 冊，有 1,198,662 戶，總計達 2,00,767 頁。本次工作範圍之戶籍簿冊，除日據時期戶籍簿冊予以照相存檔外，需整理簿冊最久年代為 35 年之資料，距今已 59 年之久，許多簿冊有蟲蛀、破損，因此更需各戶政事務所同仁細心、耐心予以整理、登打索引及掃瞄，再加上戶政事務所現階段依國家檔案法之規定亦同步在登打、整理檔案資料，因此在此階段對戶政同仁確實是一大挑戰，可以想像得到的是與戶政電腦化時期的工作有過之而無不及，全體戶政同仁全力動員，才能完成本項工作。

本案業務的推動清水鎮戶政事務所，扮演著相當重要的角色，因該所在 90 年獲本府推薦指定為內政部辦理之除戶資料光碟化試辦所，全部工作已在 91 年 8 月底完成，因此其肩負著輔導台中縣其他戶政事務所順利完成執行本案工作之責任，因此在推動之初縣府即請清水鎮戶政事務所舉辦業務觀摩以利本縣全面進行本案時能全力協助及指導各戶政事務所。並於 94 年即提供光復後至電腦化前戶籍謄本跨所申請，在建置完成全縣除戶戶籍數位資料時，將可解決長久以來戶籍資料永久保存之困擾並提供其他單位資料長久保存方法之參據。另一方面配合戶政網路、統一檢索、調閱，集中資料庫、通訊網路相關資源建置後，提供其他公務機關線上查詢戶籍影像數位資料，節省民眾往返奔波時間。

5. 建置臺中縣建物門牌資料管理及查詢系統，開創三度空間為民服務新世紀

隨著都會地區人口不斷增加，都市環境快速變遷，公共設用地與各期重劃區之開發，舊有各類地形圖或因年代久遠、或因比例尺太小，已無法正確使用於城鄉規劃及政府各項行政作為；另一方面民眾面對車水馬龍的街道，卻舉步維艱不知如何到達欲前往之地點。改善上述缺點的第一步即是建立新基本地形圖及連結戶政門牌資料庫以供後續各項建設之規劃應用，且須因應時代的變遷而適時更新，使台中縣門牌管理資訊化及走向地理空間資料應用。

臺中縣道路交通建設，除要將本縣建設為一小時的生活圈外，也重視無形的網路建設，以服務鄉親，達到鄉親不出門也能辦天下事，此外為迎接資訊發展的來臨，擬運用資訊技術來 e 化戶政事務所門牌編訂管理之行政流程，提昇服務品質與效率，指示由民政局推動建物門牌資料管理及查詢系統，並利用地理資訊系統（GIS）之特性及技術建置建物門牌查詢系統。

臺中縣建物門牌資料管理及查詢系統因屬新創業務，係採階段性建置方式辦理，即在 92 年先行編列經費壹佰萬元，進行整體系統規劃建置及豐原市之各種道路圖層建檔；93 年則依據豐原市之建置經驗再規劃進行潭子鄉、神岡鄉、大雅鄉及石岡鄉的建置，使形成一區塊服務範圍，擴大服務績效，並於 93 年 12 月 21 日舉行啟用典禮，在此階段也將正式提供民眾網路查詢服務；94 年度則進行全縣其餘所有鄉鎮市的建置，將本縣正式完全納入建物門牌資料管理及查訊系統服務範圍。

依據已建置之系統功能，本系統將提供依門牌地址、道路名稱、重要地標等方式，讓民眾能進行網路地圖、建物查詢，且可任意進行各項圖層切換及放大縮小；另可任依圈選區域或依行政

區域等靈活方式查詢人口統計資料，舉凡警政之犯罪預防、消防之作業、民眾之娛樂、飲食場所均可使用地形圖門牌地址資料。門牌資料與地理資訊系統結合後，不僅可協助各項業務控管，提供迅速的資訊，提高行政效率，更可提供民眾上網作建物位置查詢，如此則不再害怕迷路，更可節省寶貴時間，另為進行業務資料化之目標，並將資訊系統結合現有門牌業務，達成「便民、效率、資訊、服務」之發展目標。

6. 實施擴大戶政業務異地辦理服務，免除轄區管理藩籬限制，提供跨區、跨直轄市、縣（市）為民服務。自 93 年 2 月起民眾已可在全國任一戶政事務所辦理收養登記、認領登記、出生地登記三種戶籍登記及國民身分證換領與戶口名簿補（換）領等服務，毋須返回戶籍地戶政事務所申辦。未來民眾可在全國任一戶政事務所辦理出生（棄嬰出生登記除外，因涉各直轄市、縣（市）政府制訂棄嬰處理要點作法不一）、死亡、結婚及離婚等身分登記、國民身分證及戶口名簿等戶籍登記作業，簡化作業流程，提高行政效率，加強為民服務。

（七）配合移民政策，照顧台灣媳婦，保障台灣之子

1. 為明瞭外籍與大陸配偶基本資料與生活狀況，配合內政部展開外籍與大陸配偶生活狀況調查工作，建立渠等完整基本資料，俾提供政府及民間團體實施各種照顧福利、醫療保健及就業服務之參考。
2. 開辦「外籍新娘與大陸配偶生活適應輔導班」

為使遠嫁來臺之外籍或大陸配偶，能跨越國籍、文化、生活

習俗鴻溝，順利融入我國生活環境，與國人組成美滿家庭，本府自 89 至 92 年已連續開辦三期「外籍新娘生活適應輔導班」，課程包括基礎文字語言訓練、衛生保健、優生課程、才藝教學、輔導考取駕照及如何取得我國國籍等各項實用之輔導措施。

93 年度之「外籍與大陸配偶生活適應輔導班」開辦 10 個班次（梧棲鎮、潭子鄉、大甲鎮、東勢鎮、后里鄉、霧峰鄉、沙鹿鎮、神岡鄉、大肚鄉、太平市等鄉鎮市），各參訓學員與其眷屬均踴躍參加，於 93 年 10 月 21 日辦理完畢，共計學員 368 人。

94 年度將賡續於豐原市、大里市、清水鎮、大雅鄉、烏日鄉、龍井鄉等六鄉鎮市推出更嶄新充實課程內容，提供外籍及大陸配偶家庭更多元更豐富的服務。

95 年度因全面換發國民身分證專案工作，暫停外籍與大陸配偶生活適應輔導班之開辦，但是於 96 年度起賡續辦理，由各戶政事務所輪流辦理，提供輔導班的辦理，使外籍與大陸配偶能順利取得國籍法規定的具備我國基本語言能力及國民權利義務基本常識條件，俾能因此取得國籍。

（八）製作典藏相片，紀念戶籍登記申請書

戶政事務所不僅是接受民眾申辦各項戶籍登記，核發證明文件的機關而已，更以滿懷的熱忱，細膩的心思，推陳出新地為鄉親提供貼心的服務。本縣各戶政事務所於 92 年 10 月起為申辦結婚及出生登記之民眾，製作具有長久紀念價值之結婚及出生登記申請書，除讓民眾擁有滿盈的祝福外，並以美麗珍貴的鏡頭，為喜悅的一刻留下永恆的記憶。

(九) 見證歷史成立「戶政文物館」，提供教學參觀及學術研究
 台中縣戶政團隊已投注諸多心力完成大部分戶籍資料蒐集、編譯工作。民國 92 年於豐原市戶政事務所成立「臺中縣戶政文物館」，以擴大接續辦理戶政相關物品、資料的蒐集及保存，俾便提供教學參觀及學術研究並增進往後對我國戶政歷史沿革及其重要制度演變之認識及了解，於 94 年度全面啟用。

以客為尊的導向即是以民意為依歸，提供優質的便民服務措施，進而提高了組織的行政效能，就以客為尊的便民措施中因其屬性不同，也產生不同的效率，如表 2-1 所示：

表 2-1:便民服務措施歸納一覽表

編號	內容	屬性	績效
1	運用資訊科技將各項戶籍資料電腦化	工作流程再造	縮短工作時間 提升工作效率
2	彈性上班時間夜間延長服務時間	工作時間改變	引進市場機制
3	到府服務	工作心態改變	維護公共利益
4	設置便民辦公室	工作地點改變	企業精神
5	辦公廳舍設施改善	工作環境改變	改造工作環境
6	辦理外籍與大陸配偶生活適應輔導	工作角色改變	社區參與 治理網絡
7	編譯「日治時期戶籍登記及法律用語」	組織學習與知識分享	建構學習型組織

資料來源：研究者整理

第三節 組織承諾之意涵及相關理論

戶政機關是政府為民服務的第一線工作單位，戶政人員的組織承諾程度如何？都攸關戶政事務所為民服務的績效與目標，因為戶政人員是否為組織犧牲奉獻，是否具有使命感，對組織的付出與滿意配合政策的執行行為，都是值得重視的。組織承諾受到學者重視，是因為假設高度的組織承諾是對組織有利的，組織承諾可用來預測員工行為，提供態度與行為連結之實證研究機會，不同的學者從不同學派理論角度研究，分別賦予不同的定義。

(一) 組織承諾的定義

組織承諾，因不同的學者的觀點和研究目的，而有不同的定義，Porter & Smith¹³認為：組織承諾是個人對特定組織的認同和投入的相對強度；Morris & Sherman¹⁴認為，組織承諾是組織和個人在相互誘因下的交易結果，並且是一種對組織的正向感覺；Mowday¹⁵認為，所謂組織承諾是指個人對某一特定組織的認同

¹³ Porter, L. W., and F. J. Smith, "The Etiology of Organizational Commitment," Unpublished Paper, University of California, 1976.

¹⁴ Morris, J. H. and J. D. Sherman, "Generalizability of an Organizational Commitment Model," *Academy of Management Journal*, 8(4), 512-526, 1983.

¹⁵ R. T. Mowday, L. W. Porter, and R. M. Steers, *Employee-Organization Linkages*, Academic Press, New York, 1982.

及投入之態度傾向的相對強度，它具有下列三個構面：(1)價值承諾：深信並接受組織之目標及價值。(2)努力承諾：願意為組織投注高度的努力。(3)留職承諾：具有強烈的慾望，以維持組織成員的身份。

近年來在組織行為理論當中，對組織承諾（organizational commitment）一直是學者們所熱衷探討的重要課題。在組織理論的領域當中，員工的組織承諾已成為管理者與研究者關注的主題之一¹⁶。經由對組織承諾的了解，找出留住員工及增加員工績效的方法¹⁷。在組織承諾的定義及有關組織承諾的測量各家觀點各有不同，茲綜合曾怡錦與翁俊明之整理引述幾種組織承諾定義如下：

Mowday et al.（1982）認為組織承諾係個人對某一特定組織認同與投入之態度傾向的相對強度，具有價值承諾、努力承諾、留職承諾等三構面。

Robbins¹⁸（1989）認為組織承諾係指員工認同組織及組織目標，並接受組織的目標與價值，為了組織的利益，員工能自動自發的盡心盡力，而且員工有強烈的意願留在組織中。

蔡寬信¹⁹認為組織承諾是個人將組織目標與價值內化，對組織

¹⁶曾怡錦，〈教師工作壓力、組織承諾與學校效能關係之研究-以台南市高級職業學校為例〉，碩士論文，國立成功大學企業管理研究所，民92。

¹⁷廖思先，〈轉換型領導、組織承諾與組織公民行為之相關研究--以台灣公立美術館為例〉，碩士論文，國立中山大學人力資源管理研究所，民87。

¹⁸ Robbins s.p. Organization Behavior .Englewood Cliffs,NJ; Prentice Hall.11.1,1996。

¹⁹蔡寬信，〈國民小學學校組織氣候、教師內外控信念與教師組織承諾關係之研究〉，碩士論文，國立政治大學教育研究所，民81。

有強烈的認同感和忠誠感，願意為組織付出一己之心力。

王秋慶²⁰認為組織成員因為認同組織，對組織忠誠與信仰，願意留下來付出努力，達成目標。

因此，我們可以說組織承諾乃個人對組織的認同與投入的程度，包括對組織目標與價值的強烈信仰與接受，願意為組織的利益而付出更多的努力，並且明確希望能夠繼續成為組織的一份子。

(二) 組織承諾相關理論

依據國內外學者就組織承諾分類相關理論，說明見表2-2:

表2-2: 組織承諾分類相關理論彙整表

理論	作者	承諾分類	定義	理論主張
單因論	Becker (1960)	持續承諾	一種累積性而無改變之投入狀態。	承諾是一種個人投資或下注其本身資源之持續努力的過程。
雙因論	Staw Salgnick (1977)	行為承諾	個人對組織的成本投資，這使得個人與組織緊緊聯繫在一起。	將承諾視為一種複合的構面，主要將其劃分為二大類：一類為態度承諾，一類為行為承諾。因此
		態度承諾	一種對組織強烈認同以及投入。	

²⁰王秋慶，〈員工的溝通滿足與，組織氣候對其工作壓力、組織承諾與離職傾向的影響之研究——以嘉義縣市地政事務所為例〉，碩士論文，南華大學管理研究所，民91

				組織承諾的效果視二種承諾的強度而定。
三 因 論	Etzioni (1961)	道德投入	一種對組織正面且強烈傾向。乃是對組織目標、價值觀、規範本身以及組織權力的認同。	將組織承諾視為一種多重的建構。主要可分為三類：道德投入、計算投入及疏離投入。
		計算投入	一種基於理性的交換利益及酬賞之較低度關係。	
		疏離投入	一種發現於剝削關係中的負面傾向。	
	Kanter (1968)	持續承諾	由先前個人的投資及犧牲因此公司才得以生存，所以離開公司的成本過高或者不可能。	將組織承諾視為一種多重的建構。主要可劃分為持續承諾、凝聚承諾以及控制承諾，不同於Etzioni的分類。
		凝聚承諾	是對組織中社會關係的附著，它是公開發棄以前的社會規範或是鼓勵團體凝聚之	

			典禮所形成的。	
		控制承諾	成員公開地放棄以前的規範而以組織的價值觀作為其自我概念。	
Allan Meyer (1990)	情意承諾	個人情感對組織的附著程度。	將組織承諾視為一種多重的建構。綜合以往學者對於組織承諾的探討，分別以個人情感面、成本和風險的認知以及社會關係面將組織承諾劃分為情意、持續與規範承諾。	
	持續承諾	個人對他離開現在組織所面對的成本及風險的認知。		
	規範承諾	一種道德的承諾，乃是個人對其受雇組織所感受到的責任與義務。		

資料來源：轉引自劉莉蘭，〈員工分紅入股滿意度、組織投注與離職意向關係之研究〉碩士論文，國立中正大學勞研所，民 93。

(三) 組織承諾相關研究

國內外許多學者對組織承諾的前因後果做了相關研究，茲以個人背景變項及其他關聯變項整理如下表 2-3：

表 2-3:個人背景變項與組織承諾相關研究彙整表

項次	學者	年代	個人背景變項	結果
1	黃國隆 蔡進雄	民 75 民 82	性別	男性教師組織承諾高於女性教師。
2	林靜如 梁瑞安	民 79 民 79	性別	國小之男女教師並無顯著差異。
3	Mathieu & Zajac, Morris & Sherman	1981	年齡	年齡越大，對組織承諾越高。
4	林靜如 梁瑞安	民 79 民 79	年齡	年齡越大，對組織承諾越高。
5	Mathieu & Zajac	1990	教育程度	呈負相關，因教育程度高者有較多工作機會之故。
6	林靜如	民 79	教育程度	不同教育程度對組織承諾並無顯著差異。
7	林靜如	民 79	年資	在學校服務年資達 16 年以上之教師，組織承諾越高，一年以下最低。
8	蔡進雄	民 82	年資	服務年資越長，組織承諾越高。
9	Alien & Meyer	1993	年資	呈現正相關。

10	陸鵬程	民 70	職位	呈正相關。職位較高比職位低者有較高之組織承諾。
----	-----	------	----	-------------------------

資料來源：轉引自王秋慶，〈員工的溝通滿足與，組織氣候對其工作壓力、組織承諾與離職傾向的影響之研究—以嘉義縣市地政事務所為例〉，碩士論文，南華大學管理研究所，民 91。

(四)組織承諾的重要性

組織承諾已經被視為過去多年以來，在管理和組織行為研究的一個重要變數。在許多研究中指出組織承諾高的員工適應力較強、怠工與離職率較低、工作滿意度亦愈高；但是組織承諾過高，也可能產生負面影響。如可能造成個人技能退化、活動減少等缺點；而過高之組織承諾可能成為變革的組礙，如官僚心態之抗拒²¹。事實上許多研究中也明白指出組織承諾對個人及組織都會造成影響如表 2-4:

表 2-4:組織承諾程度與可能之影響

項目		對個人可能之影響		對組織可能之影響	
		正面	負面	正面	負面
認 同 率	低	個人之創造力、創新及創作力。更有效的人力資源運用。	低生涯進展及低晉升、個人高成本，可能被開除、辭職或者奮力使組織的目標失敗。	低績效員工的離職使損失有限，反而提高人員補充為組織帶來有利	較高的離職、遲到、缺席。對留職意願缺乏、對組織不忠誠、工作品質低、以非法的活動對付組

²¹ 蔡調舜，〈中華電信組織變革與員工態度之研究〉，碩士論文，臺灣科技大學，民 87。

				結果。	織、限制額外角色行為、限制組織對員工得控制。
中	增加歸屬感、安全、績效、忠誠及責任感。創造個人主義，明顯得從組織獲得身份的維持。	生涯進展與晉升的機會可能受影響。各部門任同之間不易取得妥協。	員工保有期間的增加、降低辭職的意願、降低離職，並有較高的工作滿足。		員工可能限制額外角色的行為及公民權力義務的行為。員工可能平衡組織與非工作組織的需求。可能降低組織的績效。
高	個人生涯發展和報酬提高。行為被組織獎賞，個人被提供一個熱情的職業。	個人的成長、創造力、創新、流動的機會被抑制。官僚抗拒改變。在社會及家庭造成壓力與緊張關係。缺乏與同事間之團結。對非工作組織參與受時間及經歷之限制。	安全及穩定的勞動力。員工接受組織對較高生產力的需求。高水準的競爭力及績效。能達成組織的目標。		人力資源的無效利用。缺乏組織彈性、創新及適應性。堅守過去的政策及程序。過度熱心的工作者會激怒其他員工。非法和不道德的法案在組織的利下被認同

資料來源:Randall, D. M. commitment and the Organization The Organization

Man Revisited? *Academy of Management Review*, Vol. 12, NO. 3, P. 462, 1987。

綜上所述，組織承諾係指組織中的成員將組織目標與價值化，對組織及人事制度有強烈的認同感，具有高層次的工作動機，且願意繼續留在組織中，竭盡所能為組織奉獻心力。而組織承諾的理論模式，從早期的行為意圖模式，到組織承諾形成模式、前因結果模式、角色知覺模式及多元預測模式，對人員在組織中社會化的過程。在文獻檢視中，發現各行各業的人員對其組織承諾的重視，就不同的研究取向來對組織內員工檢視，以明白員工在組織內的貢獻程度為何？及其對組織滿意度如何？本文研究實乃戶政人員為民眾之第一線，在顧客導向、民意高漲的社會中，應先研究戶政機關同仁的組織承諾觀感，使社會大眾明白戶政人員的組織承諾程度，讓上級單位受到重視。

第四節 重要名詞定義

一、以客為尊：行政革新係在政府改造中重要的一環，而行政革新又以提升公務人力素質，導入企業經營管理精神，以顧客為導向為首務，而顧客導向就是要滿足顧客的需求並得到顧客滿意為最終目標，以客為尊對管理者績效有相當貢獻，創新的服務理念改變服務態度，在以客為尊的服務精神中，完成優質的服務技巧與作法。

二、為民服務：吳定²²指出為民服務的意義可從兩方面來解釋：就廣義而言，是政府運用其資源、員額、政策，使最大多數的人民獲得大量的福利。就狹義而言，是政府經由提高行政效率、簡化法規和行政程序、及改善公務員的服務態度等途徑，來滿足民眾的願望，並達成為人民謀取最大的便利與服務。

三、便民措施：係指有效能的服務，方便人民的管道且殷實的服務態度。戶政事務所提供了許多便民措施，提供了全方位的服務，讓民眾深切感到便捷與滿足。舉凡夜間上班、中午不打烊、例假日特約服務等，皆是方便上班族，免去請假辦事之煩憂，這些措施即是戶政人員最有績效的便民服務工作。

四、組織承諾：組織承諾是指個人對某一特定組織的認同及投入之態度傾向的相對強度，它具有下列三個構面：(1)價值承諾：深信並接受組織之目標及價值。(2)努力承諾：願意為組織投注高度的努力。(3)留職承諾：具有強烈的慾望，以維持組織成員的身份。

²²吳定，1990，〈行政機關生產力衡量模式之研究〉，《研考雙月刊》。

第三章 研究設計

本文採用量化之研究方法，先依據以客為尊的便民措施及組織承諾之相關文獻理論發展出研究架構，再依據研究主題來探討所欲研究變項間之因果關係，進而形成研究問題、假設及問卷，再就問卷回收後以 SPSS 中文視窗第 12 版之統計方法進行資料分析及驗證假設之成立與否。

第一節 研究架構與研究假設

壹、研究架構

一. 本研究依據前述研究動機、研究目的並經由文獻探討，對以往相關之研究與理論加以整合、分析，提出本研究之研究架構，如架構圖3-1所示。本研究係以個人屬性變項為自變項，包含性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、職稱、官等、公職年資、戶政年資、家庭居住所在地及家中有無照顧責任等層面，並以便民措施屬性，包含工作流程改變、工作時間改變、工作心態改變、工作地點改變、工作環境改變、工作角色改變、組織文化改變等7個構面及組織承諾分為認同、努力、留職等3個構面為依變項，以探討臺中縣戶政事務所戶政人員對以客為尊的便民措施與組織承諾之關係。

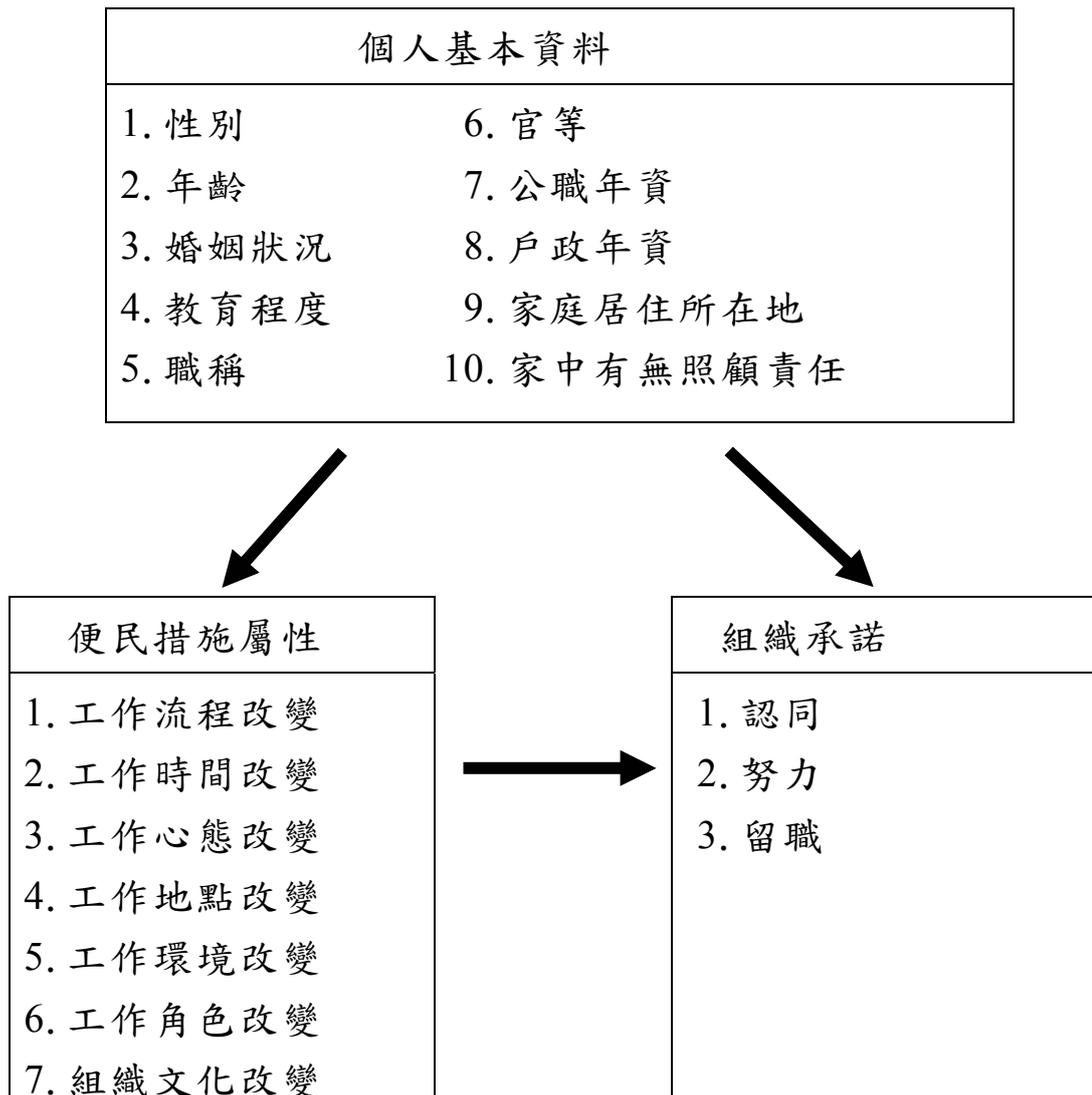


圖3-1: 本文研究架構

資料來源: 研究者繪製

二. 研究變項

根據本研究之研究架構共有三個變項：個人屬性、便民措施屬性及組織承諾。就其各子構面提出本研究相關之基本假設，來證明各變數間是否有關聯或差異存在，其各子構面操作定義如下：

(一) 個人基本資料: 將個人基本資料加以區分為層級或類別，

並藉以分析其對以客為尊的便民措施屬性與組織承諾各構面之差異情形。個人基本資料主要分為：

1. 性別：男性或女性。
2. 年齡：分為 20 歲以下，21-30 歲，31-40 歲，41-50 歲，51-60 歲，61 歲以上。
3. 婚姻狀況：單身或已婚。
4. 教育程度：國中以下，高中，專科，大學，研究所以上。
5. 職稱：書記，辦事員，戶籍員，課員，股長，秘書，主任。
6. 官等：委任，薦任，簡任。
7. 公職年資：5 年以下，6-10 年，11-15 年，16-20 年，21-25 年，26-30 年，31 年以上。
8. 戶政任職年資：2 年以下，3-5 年，6-10 年，11-20 年，20 年以上。
9. 家庭居住所在地：同機關所在地，本縣鄉鎮，外縣市。
10. 家中有無照顧責任等共十項。

(二) 便民措施屬性：本研究將便民服務措施工作屬性分為七個子構面：本研究以便民措施屬性為依變性，探討其對戶政人

員工作滿足程度與組織承諾之關係。

1、工作流程改變：指簡化工作流程及業務資訊化後員工受衝擊影響的程度。

2、工作時間改變：係指戶政人員因組織推動創新便民服務措施工作，直接或間接影響其生活作息程度。

3、工作心態改變：指從事便民服務措施工作必須改變傳統公部門高高在上的心態下鄉到民眾家中服務，內心上角色衝突的感受程度。

4、工作地點改變：係指戶政機關需離開辦公室赴便民工作站工作人員，其內心上衝突的感受程度。

5、工作環境改變：係指戶政機關大幅改善辦公廳舍環境設備，對於戶政員工的感受程度。

6、工作角色改變：指戶政人員工作中與參與社區成為治理網絡關係成員，其內心感受程度。

7、組織文化改變：係指戶政創新便民工作在形塑學習型組織文化過程中的感受。

（三）組織承諾：本研究以組織承諾為依變項，探討其與自變項之間的關聯性。其構面有認同承諾、努力承諾、留職承諾等三項。

1. 認同：指戶政人員認同並接受戶政機關的工作目標與價值。以

組織承諾表第 1.2.6.9.14.15.16.17 題作為衡量指標。

2. 努力：指戶政人員願意為戶政機關盡心努力工作的意願程度。以組織承諾表第 3.4.5 題作為衡量指標。

3. 留職：指戶政人員願意繼續留在戶政機關服務的意願程度。以組織承諾表第 7.8.10.11.12.13.18 題作為衡量指標。

貳、研究假設

以虛無假設(Null Hypothesis)方式提出本文之研究假設如下：

1. 假設一：個人基本資料的不同對便民措施屬性各構面的看法無顯著的差異情形存在。

就有關在個人基本資料中，不同性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、職稱、官等、公職年資、戶政年資、家庭居住狀況、有無照顧責任等十個構面，其對便民措施屬性各構面無顯著的差異情形存在之檢視。

2. 假設二：個人基本資料的不同對組織承諾各構面的看法無顯著的差異情形存在。

就有關在個人基本資料中，不同性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、職稱、官等、公職年資、戶政年資、家庭居住狀況、有無照顧責任等十個構面，其對組織承諾各構面無顯著的差異情形存在之檢視。

3. 假設三：便民措施屬性與組織承諾之間有無關聯性存在。

在便民措施屬性中工作流程、時間、心態、地點、環境、角色及組織文化等改變，與組織承諾間之認同、努力、留職等有無關聯性存在。

第二節 研究取向與調查過程

壹、研究取向

一、本研究之抽樣方法採普查方式，以臺中縣戶政事務所戶政人員為對象，進行問卷調查。台中縣共有 21 個戶政事務所，組織員額為豐原市 44 人、大里市 44 人、太平市 44 人、潭子鄉 19 人、大雅鄉 20 人、神岡鄉 14 人、后里鄉 13 人、清水鎮 21 人、梧棲鎮 13 人、大甲鎮 19 人、沙鹿鎮 17 人、龍井鄉 14 人、外埔鄉 8 人、大安鄉 6 人、大肚鄉 13 人、東勢鎮 15 人、新社鄉 8 人、石岡鄉 5 人、和平鄉 3 人、霧峰鄉 16 人、烏日鄉 15 人，總計 369 人。

本研究採問卷調查法進行研究及資料分析，計分為：

1. 個人基本資料：包括性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、職稱、官等、公職年資、戶政任職年資、家庭居住所在地、家中有無照顧責任等十項。
2. 便民措施屬性量表：包括工作流程改變、工作時間改變、工作心態改變、工作地點改變、工作環境改變、工作角色改變、組織文化改變等七項。

3. 組織承諾量表：包括認同、努力、留職等三項。

貳、調查過程

本研究之抽樣方法採普查方式，係以台中縣21鄉鎮之戶政人員為調查對象，利用各戶政事務所指定1人來發放問卷計350份，問卷施測其間自96年10月24日起，至96年11月15日全數回收，總計回收298份，皆為有效問卷，有效問卷率為85.14%，茲將各戶政事務所問卷發放、回收情形，詳列如表3-1。

表3-1:問卷回收情形表

編號	戶政事務所	編制員額	編制缺額	發出數目	回收數目	回收率	有效問卷	無效問卷	有效問卷比率
1	豐原市	44	5	39	25	64.10%	25	0	100.00%
2	東勢鎮	15	0	15	15	100.00%	15	0	100.00%
3	大甲鎮	19	1	18	13	72.22%	13	0	100.00%
4	清水鎮	21	2	19	19	100.00%	19	0	100.00%
5	沙鹿鎮	17	0	17	10	58.82%	10	0	100.00%
6	梧棲鎮	13	0	13	13	100.00%	13	0	100.00%
7	后里鄉	13	2	11	11	100.00%	11	0	100.00%
8	神岡鄉	14	1	13	9	69.23%	9	0	100.00%
9	潭子鄉	19	0	19	18	94.74%	18	0	100.00%
10	大雅鄉	19	0	19	18	94.74%	18	0	100.00%
11	新社鄉	8	0	8	5	62.50%	5	0	100.00%
12	石岡鄉	5	0	5	5	100.00%	5	0	100.00%
13	外埔鄉	8	1	7	7	100.00%	7	0	100.00%

14	大安鄉	6	0	6	5	83.33%	5	0	100.00%
15	烏日鄉	15	0	15	10	66.67%	10	0	100.00%
16	大肚鄉	13	0	13	9	69.23%	9	0	100.00%
17	龍井鄉	14	1	13	13	100.00%	13	0	100.00%
18	霧峰鄉	16	0	16	16	100.00%	16	0	100.00%
19	太平市	43	2	41	36	87.80%	36	0	100.00%
20	大里市	44	3	41	39	95.12%	39	0	100.00%
21	和平鄉	3	1	2	2	100.00%	2	0	100.00%
總計		369	19	350	298	85.14%	298	0	100.00%

資料來源：研究者整理

第三節 施測過程與結果

(一)、問卷設計及前測

本研究之研究工具，係先依據前章相關之文獻資料，再配合實際需要，擬定訂初稿，請指導教授孫本初博士針對問卷內容加以指正，修正後即成預試問卷。預試問卷編製完成後，乃進行預試。

本研究問卷之預試，以臺中市北區戶政事務所預試結果以Cronbach's Alpha 係數作信度之檢驗，而問卷之效度部分則採專家效度來檢驗。

本研究問卷內容大致可分為便民措施屬性、組織承諾及個人資料三部份，在組織部分，係涵蓋認同、努力、職等三個變項之量表，最則是受測者個人資本資料，包括：性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、職稱、官等、公職年資、戶政年資、居住狀況及照顧責任。除了個人屬性之資本資料外，其餘的題目選項皆以李克特 5 等分量表來（Likert five-point scale）衡量。

（二）、問卷信度與效度之檢測

1. 信度方面

在目前社會科學調查中 Cronbach's Alpha 係數是用來檢驗信度最有價值，也是最受歡迎的方法。本研究將回收問卷以 Cronbach's Alpha 係數檢驗問卷之信度，檢驗結果 Cronbach's Alpha 係數為 0.91。依據 Alan Bryman 認為所求得之 Cronbach's Alpha 相關係數，於一般基礎研究中，至少要達 0.8 以上，於探索性研究中，要達 0.7 即可，惟學者 DeVellis、Nunnally 則認為 Cronbach's Alpha 相關係數，只要達 0.7 以上是可接受的最小信度值，而若低於 0.35，便應予拒絕。因此本研究前測問卷前測問卷總量表之 Cronbach's Alpha 相關係數為 0.917，表示本研究前測問卷具有信度。

本研究於全面施測前，為求慎重，使問卷內容更具信度及效度，選擇不同縣市之戶政人員，先行測試。透過以 SPSS 12.0 for Windows 中文版套裝軟體分析問卷信度，所得結果 Alpha 值均大於 0.7 以上，顯示本研究問卷有足夠之信度，見表 3-2。

表 3-2:問卷信度分析結果表

項目	題目	Cronbach's Alpha
便民措失屬性	第壹部份 1至8題	0.761
組織承諾-留職	第貳部份 1.2.6.9.14.15.16.17題	0.882
組織承諾-留職	第貳部份 3.4.5題	0.759
組織承諾-留職	第貳部份 7.8.10.11.12.13.18題	0.763
整體部份		0.917

資料來源:研究者整理

2. 效度方面

依據臺中市北區戶政事務所回收之前測問卷，只略作文字修正，再經指導教授孫本初博士檢閱，進而提高效率。

(三)、資料分析方法

本研究資料搜集完成後，資料處理主要以 SPSS 12.0 for Windows 中文版套裝軟體來進行統計分析，依據研究目的、研究架構及研究假設，選用適合本研究的統計分析方法。茲就本研究將採用的統計分析方法分述如下：

一、信度分析(reliability analysis)

信度係指一個量表或測量工具，如果由不同的人反覆測量某一個事務時，若每次都能得到相同的結果時，吾人就稱該量表或測量工具具有信度，因此，信度分析是一個量表或測量工具的穩定性(stability)、可靠性(dependability)或內部一致性(internal consistency)的一種指標。本研究擬以 Cronbach's α (Alpha)值的大小來測驗本研究問卷內容的信度。

二、描述性統計分析方法(descriptive statistic analysis)

描述性統計主要係以算術平均數、標準差、最大值、最小值，次數分配、簡單百分比等方法，來描述受試者各類別變項分佈之情形。本研究擬依據問卷的基本資料(性別、年齡、教育程度、婚姻狀況、年資等)加以分析，藉由次數分配及百分比，瞭解戶政所人員在便民措施屬性、組織承諾及個人資料各構面分佈情況及比率，以得知母體的特性及各項問題意見的傾向。

三、推論性統計分析方法(inferential statistic analysis)

(一)、t 檢定

當變項是名目尺度或順序尺度，且為二分變數；依變項為等距尺度(interval scale)或比例尺度(ratio scale)時，用以檢定自變項的類別在依變項上的反應是否有顯著差異性，採用 t 檢定來分析受試者於不同性別、職位及婚姻狀況等個人背景下，對於是否有顯著差異性。

(二)、單因子變異數分析(One-Way ANOVA)

當自變項是名目尺度或順序尺度，且變數項在三個以上（主要是用來檢查三個或三個以上團體之間平均數是否有所不同），而依變項是等距尺度(interval scale)或比例尺度(ratio scale)時，用以探討自變項的各類別在依變項上的反應是否有顯著的差異。採用變異數分析進行檢定，以受試者的個人屬性特徵，如教育程度、年資、年齡等為自變項，受試者的工作滿足（工作士氣）為依變項，進行變異數分析，如有顯著差異情形存在時，則進一步以最小顯著差異法(Least Significant Difference；簡稱 LSD)進行事後比較，以檢測那一個團體與那一個團體之間有所不同。

（三）、皮爾森(Pearson Product Moment Correlation)相關分析

當自變項與依變項都是等距尺度(interval scale)或比例尺度(ratio scale)時，以此方法探討兩者之間是否達到統計上的顯著水準，採用皮爾森積差作相關分析，以瞭解受試者工作滿足及工作士氣各構面之相關情況。

第四章 調查結果分析

本研究係以臺中縣二十一個戶政事務所之戶政人員進行問卷調查，並將蒐集之資料加以分析整理，對研究假設進行相關的推論。茲將研究結果分為二部份：一、敘述性統計分析；二、推論性統計分析。

第一節 基本資料統計分析

壹、人口統計變項資料分析

針對受試者樣本的基本資料，包括性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、職稱、官等、公職年資、戶政年資、居住狀況及照顧責任等分布情形，分述如下：

1、性別：

表 4-1：性別次數比例分配表 (n=298) 單位：百分比 (%)

性別	人次	百分比
男 (1)	87	29.2%
女 (2)	211	70.8%
總計	298	100.0%

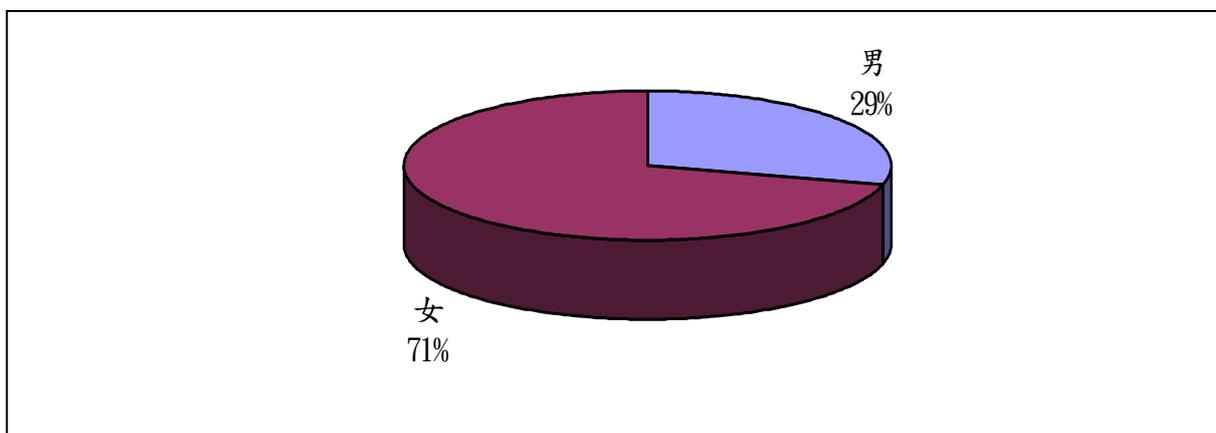


圖 4-1：性別比例分配圖 (n=298)

從圖 4-1 可以得知，本次研究對象女性所佔的比例較高，即表示在戶政組織中女性成員比男性成員多。

2、年齡：

表 4-2：年齡次數比例分配表 (n=298) 單位：百分比 (%)

年齡	人次	百分比
20 歲以下 (1)	0	0.0%
21-30 歲 (2)	10	3.4% %
31-40 歲 (3)	115	38.6%
41-50 歲 (4)	138	46.3%
51-60 歲 (5)	31	10.4%
61 歲以上 (6)	4	1.3%
總計	298	100.0%

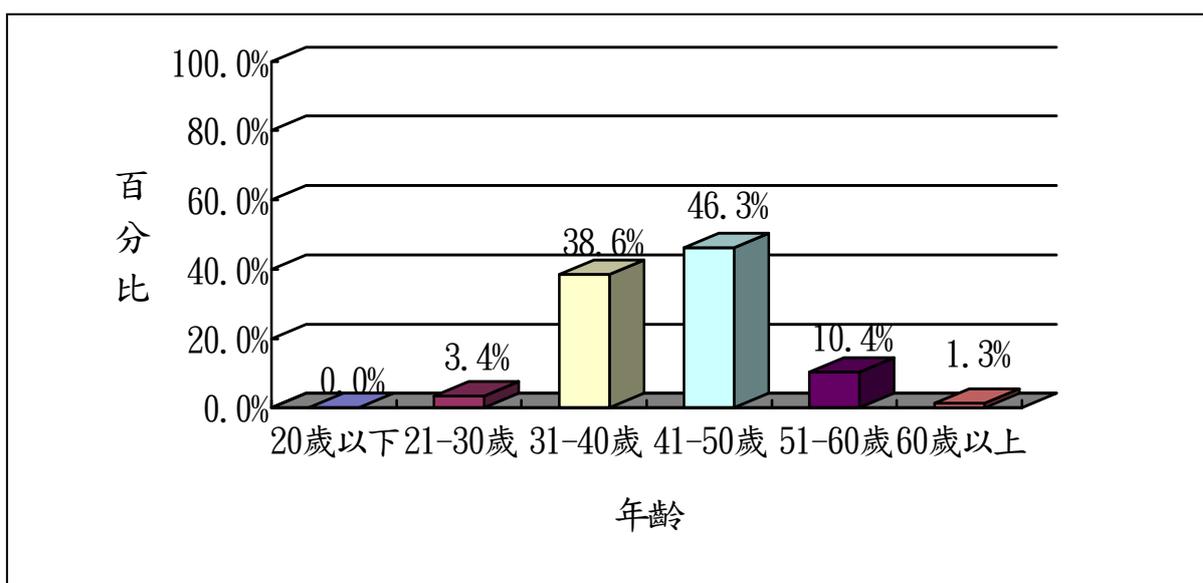


圖 4-2：年齡比例分配圖(n=298)

從圖 4-2 可以得知，本次研究對象以 41-50 歲者所佔的比例較高，幾乎佔一半比率，第二順位則為 31-40 歲，顯示戶政組織成員為輕壯年人員較多，經過歷練可在組織中勝任服務。

3、婚姻狀況：

表 4-3：婚姻次數比例分配表 (n=298) 單位：百分比 (%)

婚姻	人次	百分比
單身 (1)	56	18.8%
已婚 (2)	242	81.2%
統計	298	100.0%

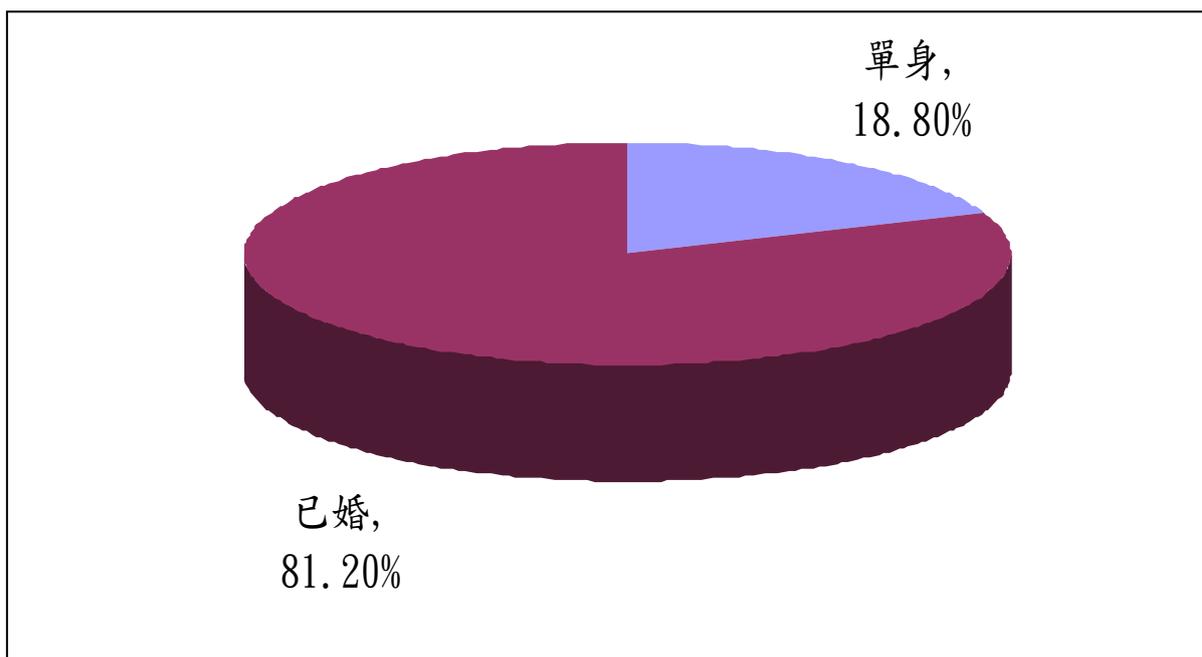


圖 4-3: 婚姻狀況比例分配圖 (n=298)

從圖 4-3 可以得知，本次研究對象以已婚者所佔的比例較高。

4、教育程度：

表 4-4：教育程度次數比例分配表 (n=298) 單位：百分比 (%)

學歷	人次	百分比
國中以下 (1)	2	0.7%
高中 (2)	52	17.4%
專科 (3)	145	48.7%
大學 (4)	89	29.9%
研究所以上 (5)	10	3.4%
總計	298	100%

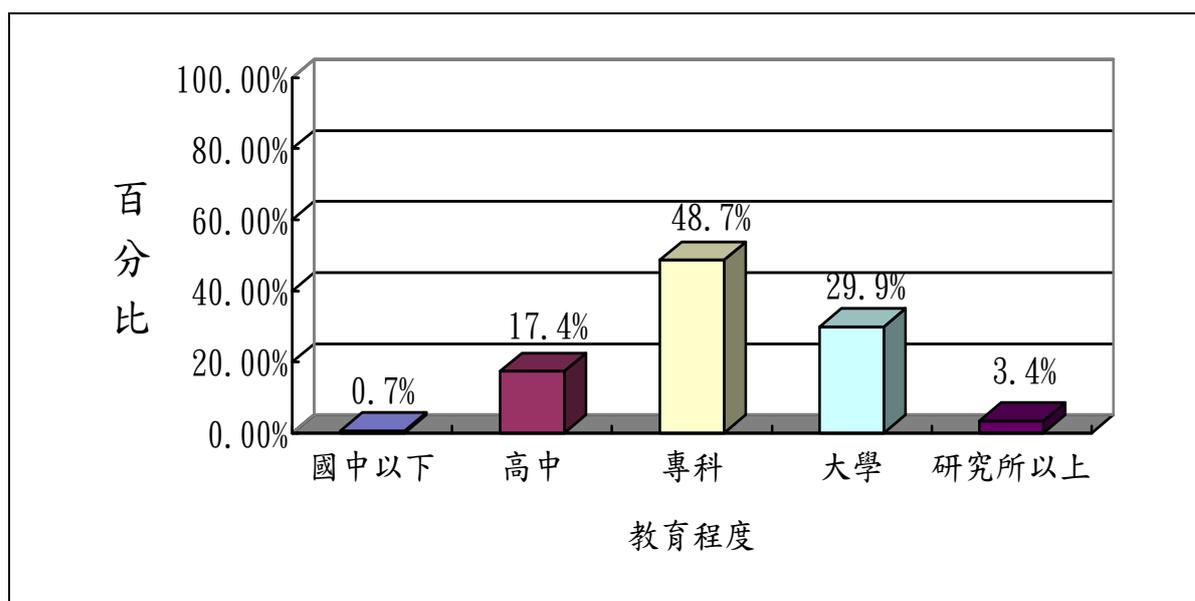


圖 4-4:教育程度比例分配圖(n=298)

從圖 4-4 可以得知，本次研究對象之教育程度以專科畢業者所佔比例較高，第二順位為大學程度，表示在組織中人員學識程度屬於優質的。

5、職稱：

表 4-5：職稱次數比例分配表（n=298） 單位：百分比（%）

職稱		人次	百分比
書記（1）	非管理人員	13	4.4%
辦事員（2）		28	9.4%
戶籍員（3）		120	40.3%
課員（4）		104	34.9%
股長（5）	管理人員	12	4.0%
秘書（6）		10	3.4%
主任（7）		11	3.7%
總計		298	100.0%

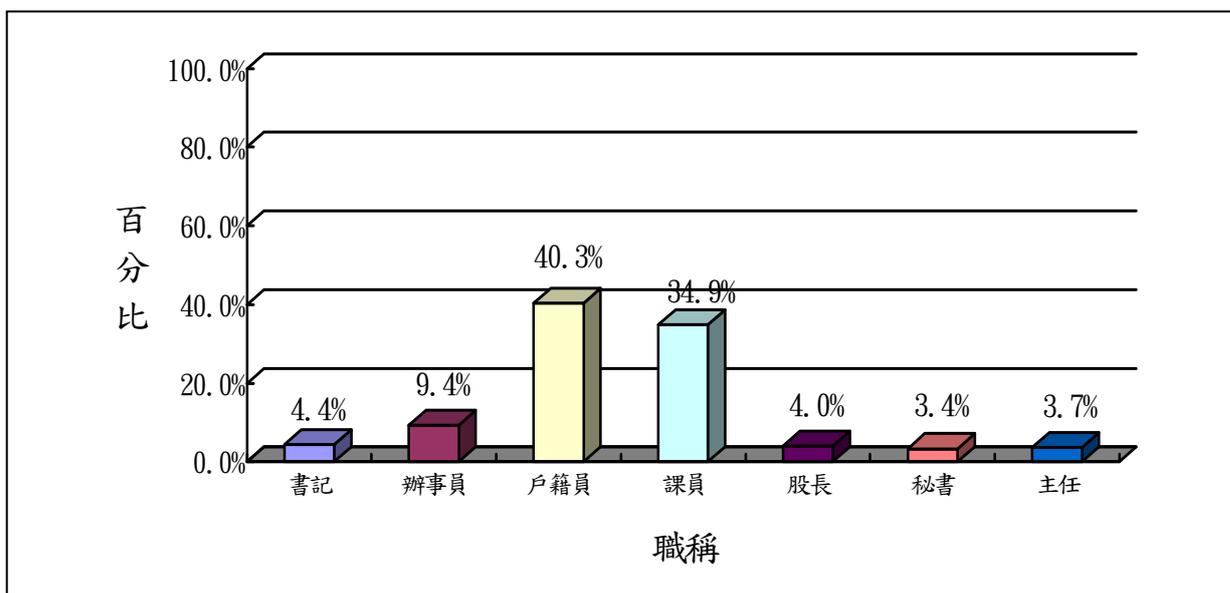


圖 4-5: 職稱比例分配圖 (n=298)

從圖 4-5 可以得知，本次研究對象之職稱以戶籍員所佔比例較高，此乃戶政組織編制，職稱比率較為低。

6、職位

表 4-6：職位比例分配表 (n=298) 單位：百分比 (%)

職位	人次	百分比
非管理人員 (1)	265	89%
管理人員 (2)	33	11%
總計	298	100.0%

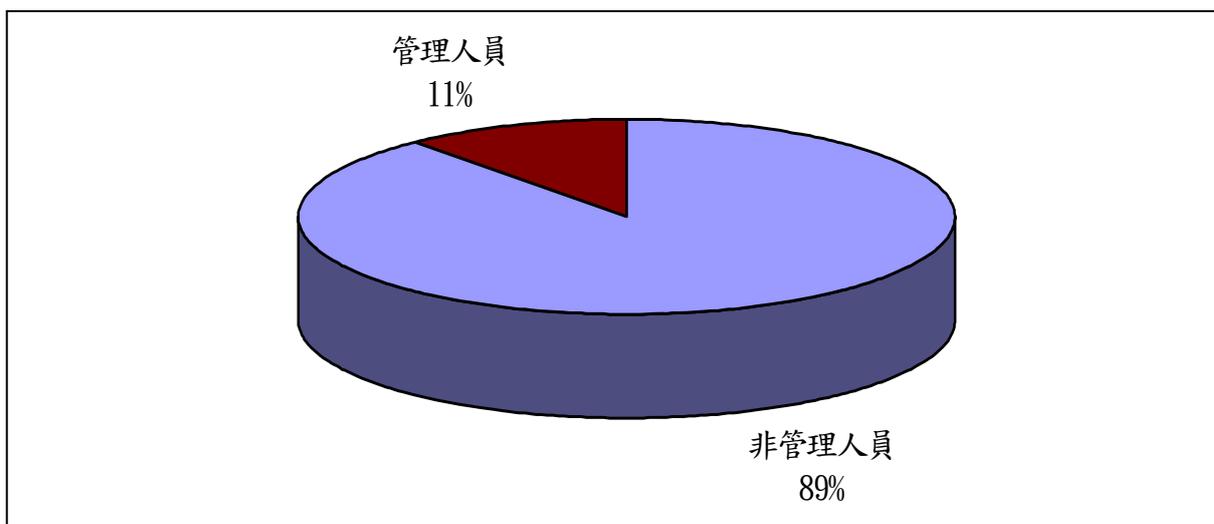


圖 4-6: 職位比例分配圖 (n=298)

從圖 4-6 可以得知，本次研究對象之管理階層以非管理人員所佔比例較高。管理階層為主任、秘書、股長等 3 種職稱，非管理人員為書記、辦事員、戶籍員、課員等。此次問卷設計將職稱分門別類，造成主管人員易被發現其答題內容，因此多數主管皆迴避參加問卷調查。

7、官等：

表 4-7：官等次數比例分配表（n=298） 單位：百分比（%）

官等	人次	百分比
委任（1）	155	52%
薦任（2）	143	48%
簡任（3）	0	0%
總計	298	100%

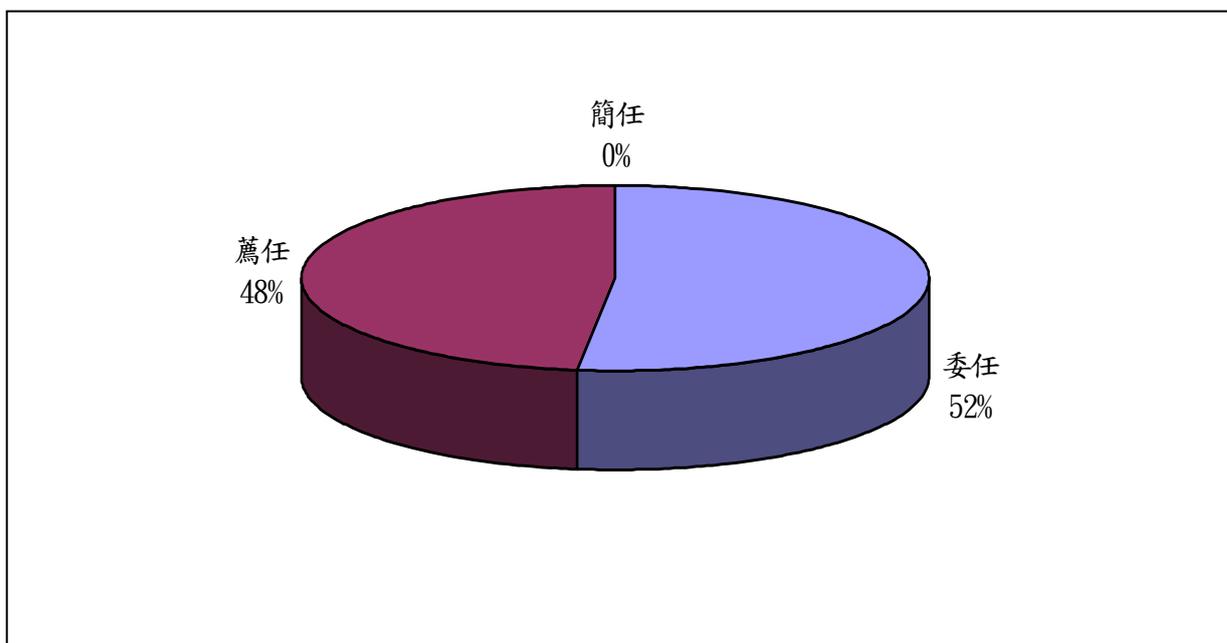


圖 4-7: 官等比例分配圖(n=298)

從圖 4-7 可以得知，本次研究對象之官等以委任所佔比例較高，此亦是戶政組織編制，官等比率較為低。

8、服務公職年資

表 4-8：服務公職年資比例分配表 (n=298) 單位：百分比 (%)

服務公職年資	人次	百分比
5 年以下 (1)	14	4.7%
6-10 年 (2)	75	25.2%
11-15 年 (3)	83	27.9%
16-20 年 (4)	61	20.5%
21-25 年 (5)	42	14.0%
26-30 年 (6)	17	5.7%
31 年以上 (7)	6	2.0%
總計	298	100.0%

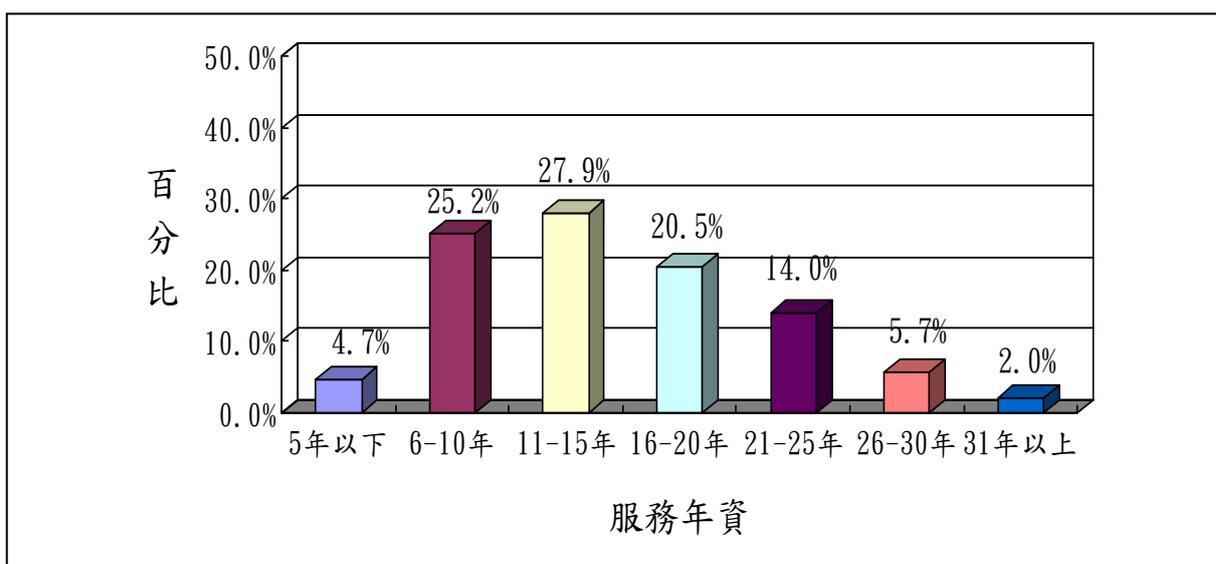


圖 4-8:服務公職年資比例分配圖 (n=298)

從圖 4-8 可以得知，本次研究對象服務公職年資以 11-15 年者所佔比例最高，次之為 6-10 年，二者共佔組織成員之半數以上，顯示戶政組織其服務公職年資屬資淺。

9、於戶政單位的服務年資：

表 4-9：於戶政單位的服務年資比例分配表 n=298 單位：百分比 (%)

於戶政單位服務年資	人次	百分比
2 年以下 (1)	38	12.8%
3-5 年 (2)	48	16.1%
6-10 年 (3)	73	24.5%
11-20 年 (4)	112	37.6%
20 年以上 (5)	27	9.1%
總計	298	100.0%

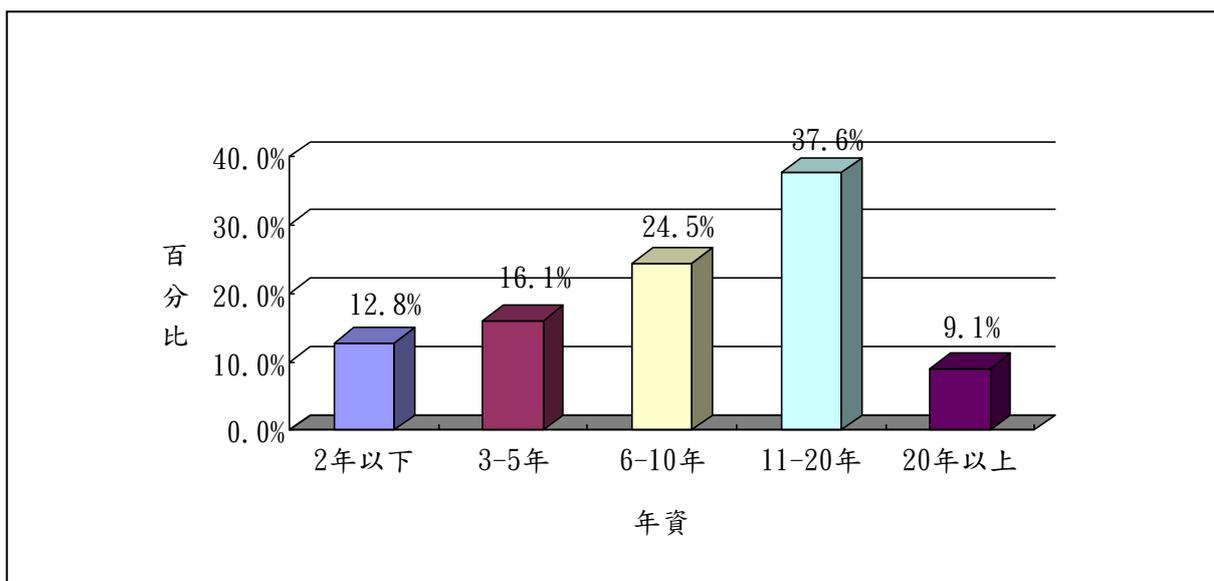


圖 4-9: 戶政年資比例分配圖 (n=298)

從圖 4-9 可以得知，本次研究對象於戶政單位之服務年資以 11-20 年者，所佔比例最高次之為 11-20 年，二者共佔組織成員之半數以上，顯示戶政組織其戶政年資屬資深。

10、居住狀況

表 4-10：居住狀況次數比例分配表（n=298） 單位：百分比（%）

居住狀況	人次	百分比
同機關所在地（1）	97	32.6%
本縣鄉鎮（2）	149	50.0%
外縣市（3）	52	17.4%
總計	298	100.0%

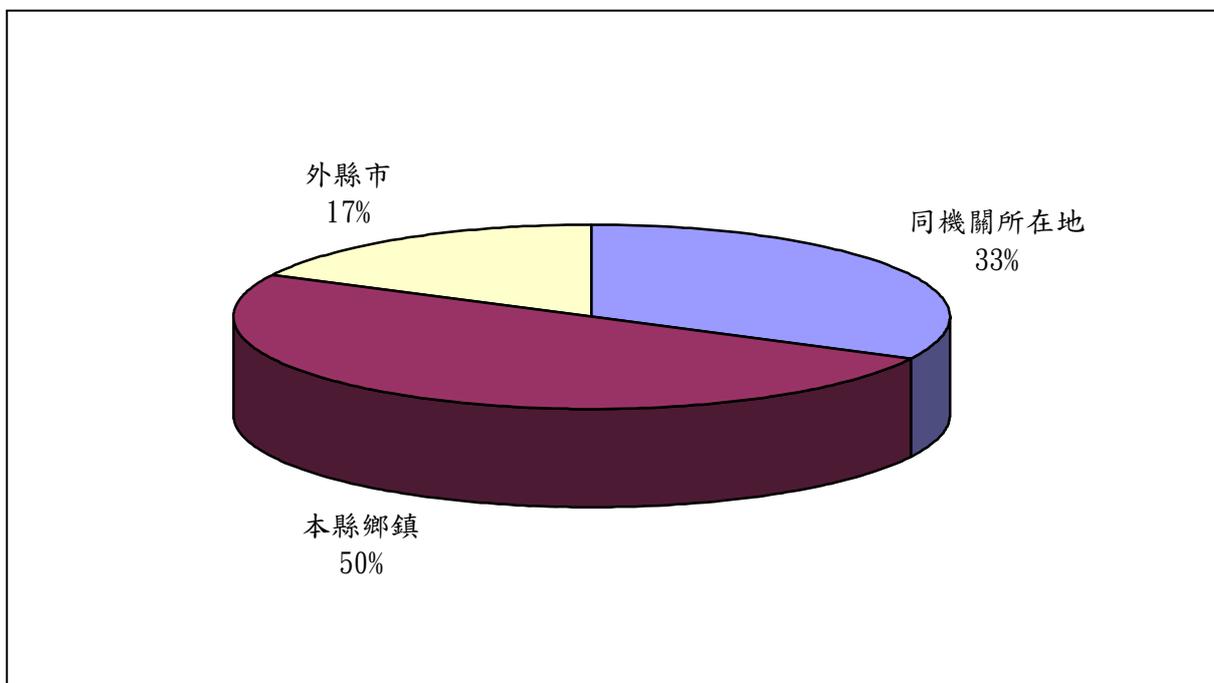


圖 4-10: 居住狀況比例分配圖 (n=298)

從圖 4-10 可以得知，本次研究對象居住狀況以本縣鄉鎮者所佔比例較高，由於工作地點離家近，較不易受組織影響。

11、照顧責任

表 4-11：照顧責任次數比例分配表（n=298） 單位：百分比（%）

照顧責任	人次	百分比
有（1）	270	90.6%
無（2）	28	9.4%
總計	298	100.0%

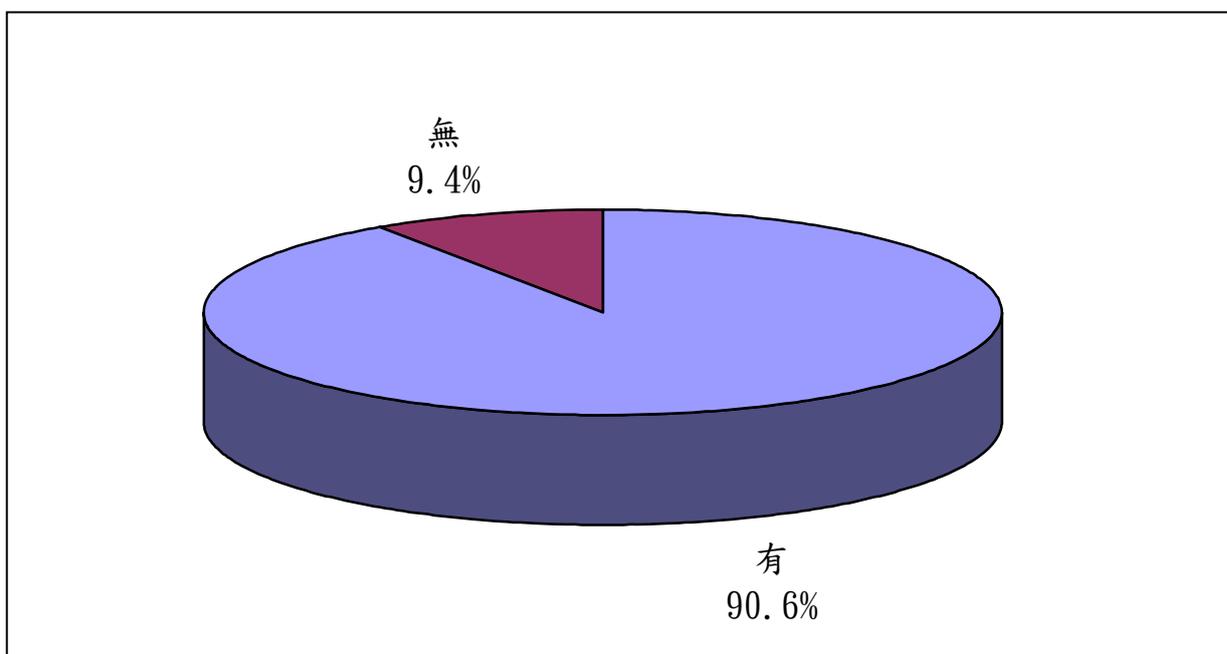


圖 4-11：有無照顧責任比例分配圖(n=298)

從圖 4-11 可以得知，本次研究對象照顧責任以有所佔比例最高。

貳、調查結果之單變量分析

1、您認為戶政事務所運用資訊科技將各項戶籍案件電腦化，是提升工作效率所需的？

表 4-12：工作流程改變次數比例分配表（n=298） 單位：百分比（%）

工作流程改變	人次	百分比
非常同意（1）	179	59.9%
同意（2）	109	36.7%
普通（3）	7	2.4%
不同意（4）	2	0.7%
非常不同意（5）	1	0.3%
總計	298	100.0%

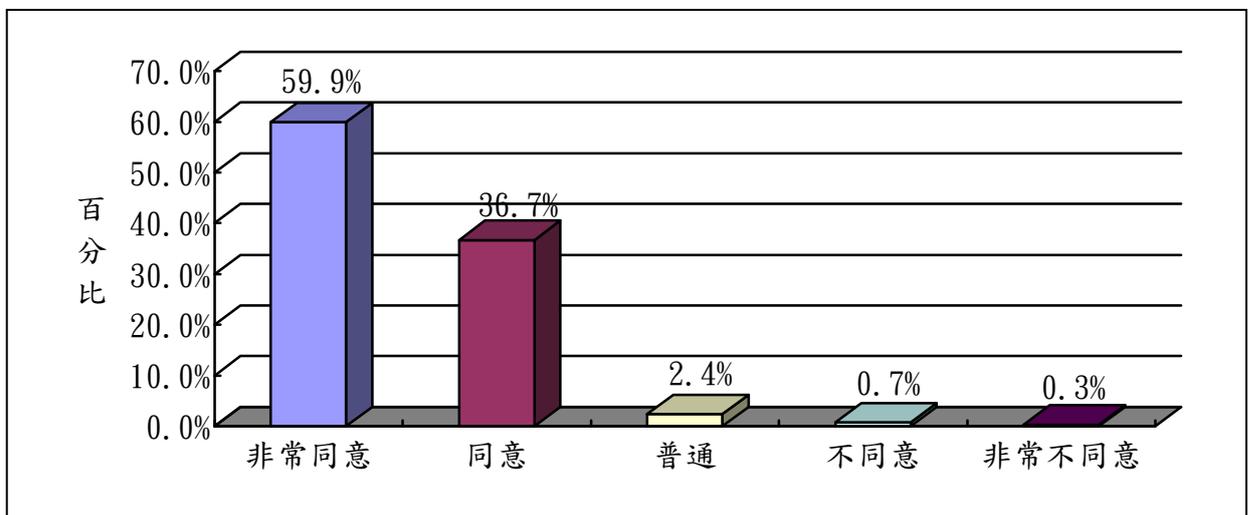


圖 4-12：工作流程改變次數比例分配圖

從圖 4-12 可以得知，偏同意者 96.6%；普通者 2.4%；偏不同意者 1%，所以本次研究對象對於運用資訊科技將各項戶籍案件電腦

化，是提升工作效率所需的同意程度，係偏向同意方的趨勢。

2、您認為能勝任戶政事務所引進市場機制的彈性上班、夜間上班或例假日上班服務？

表 4-13：工作時間改變次數比例分配表（n=298） 單位：百分比（%）

工作時間改變	人次	百分比
非常同意（1）	33	11.1%
同意（2）	80	26.8%
普通（3）	56	18.8%
不同意（4）	79	26.5%
非常不同意（5）	50	16.8%
總計	298	100.0%

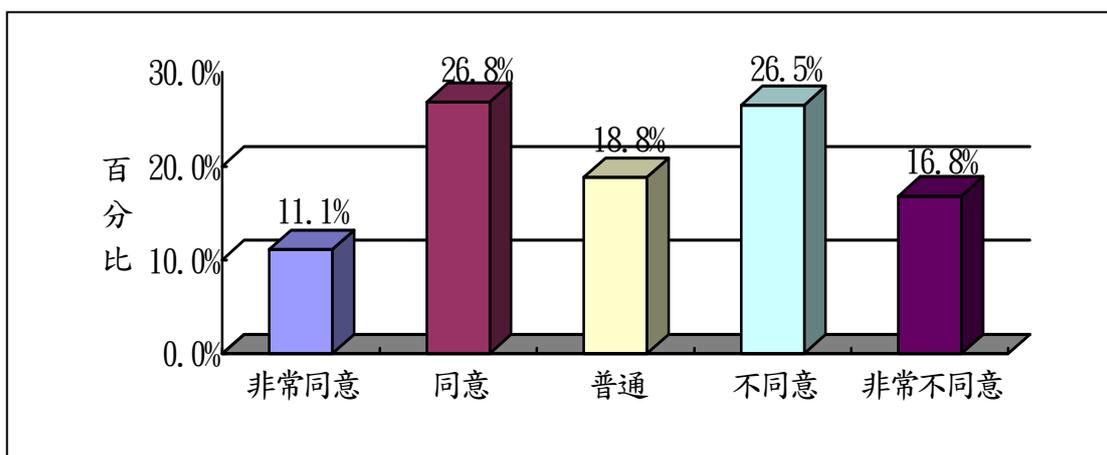


圖 4-13：工作時間改變次數比例分配圖

從圖 4-13 可以得知，偏同意者 37.9%；普通者 18.8%；偏不同意者 43.3%，所以本次研究對象對於能勝任戶政事務所引進市場機制的彈性上班、夜間上班或例假日上班服務，係偏向不同意方向

的趨勢。

3、您認為戶政事務所實施到府服務的便民措施，有助於為民服務品質的提昇？

表 4-14：工作心態改變次數比例分配表（n=298）單位：百分比（%）

工作心態改變	人次	百分比
非常同意（1）	67	22.5%
同意（2）	142	47.6%
普通（3）	64	21.5%
不同意（4）	16	5.4%
非常不同意（5）	9	3.0%
總計	298	100.0%

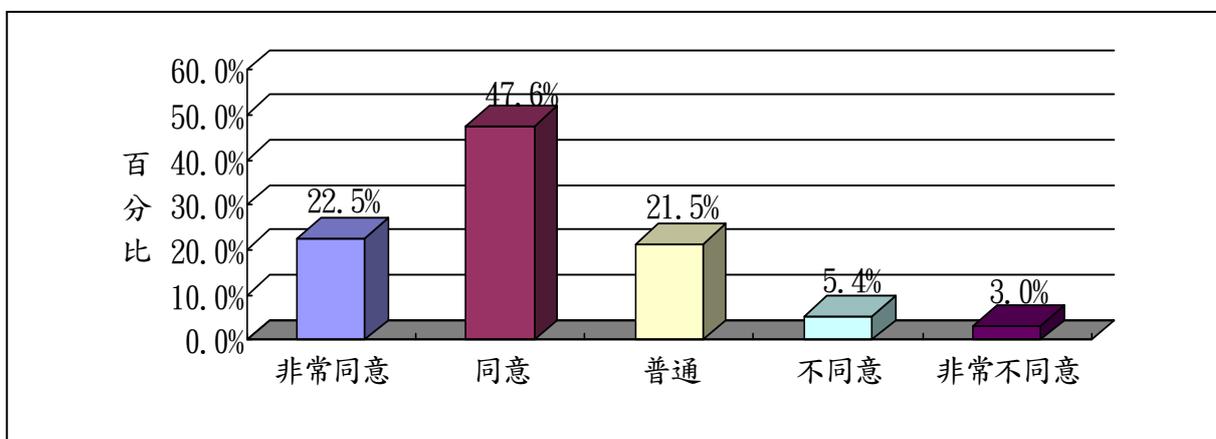


圖 4-14：工作心態改變次數比例分配圖

從圖 4-14 可以得知，偏同意者 70.1%；普通者 21.5%；偏不同意者 8.4%，所以本次研究對象對於實施到府服務的便民措施，有助於為民服務品質的提昇，係偏向同意方的趨勢。

4、您認為戶政事務所實施企業精神的作法設置便民工作站，減少民眾遠途奔波，有助於便民目標達成？

表 4-15：工作地點改變次數比例分配表（n=298）單位：百分比（%）

工作地點改變	人次	百分比
非常同意（1）	42	14.1%
同意（2）	118	39.6%
普通（3）	77	25.8%
不同意（4）	42	14.1%
非常不同意（5）	19	6.4%
總計	298	100.0%

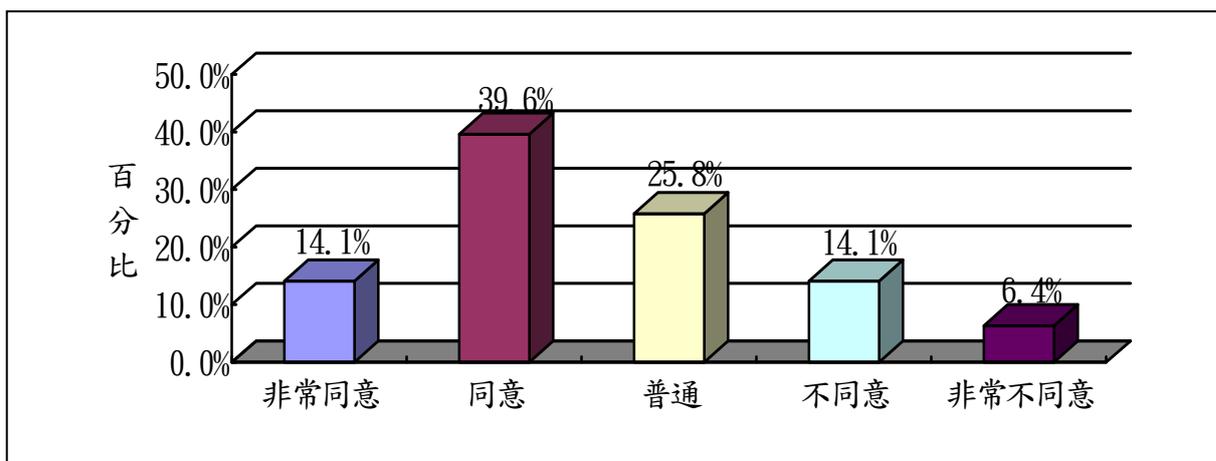


圖 4-15：工作地點改變次數比例分配圖

從圖 4-15 可以得知，偏同意者 53.7%；普通者 25.8%；偏不同意者 20.5%，所以本次研究對象對於實施企業精神的作法設置便民工作站，減少民眾遠途奔波，有助於便民目標達成，係偏向同意方的趨勢。

5、您認為戶政事務所辦公廳舍改善，有助工作環境的提昇？

表 4-16：工作環境改變次數比例分配表（n=298）單位：百分比（%）

工作環境改變	人次	百分比
非常同意（1）	130	43.6%
同意（2）	147	49.3%
普通（3）	21	7.1%
總計	298	100.0%

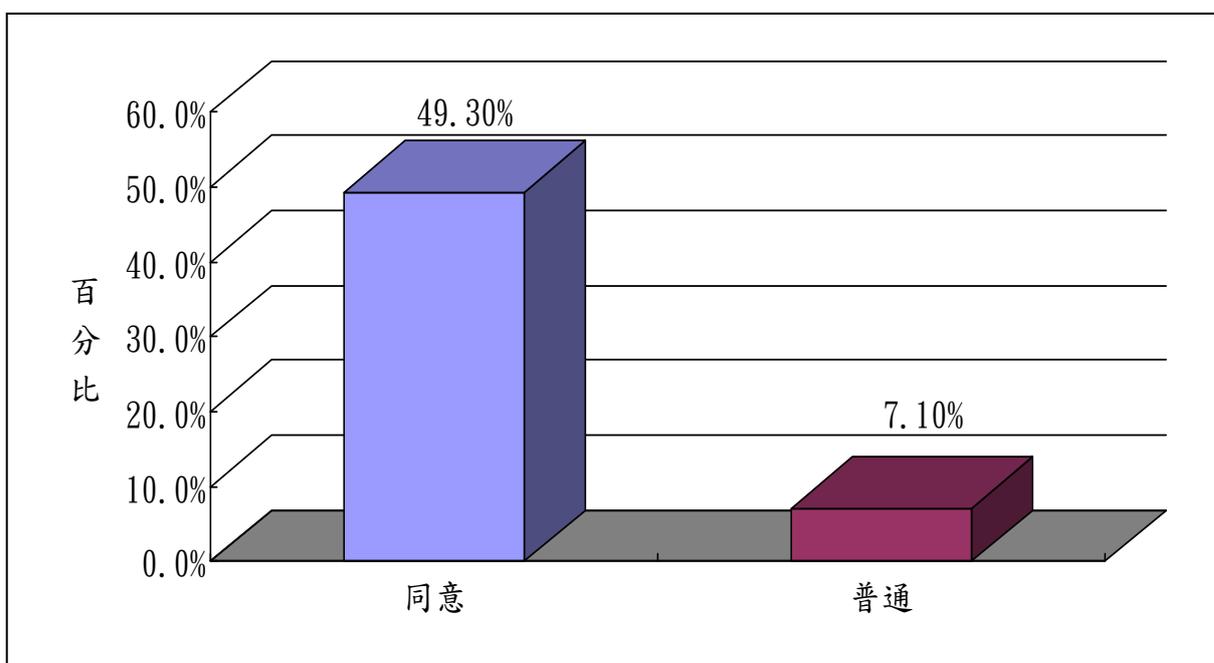


圖 4-16：工作環境改變次數比例分配圖

從圖 4-16 可以得知，偏同意者 92.9%；普通者 7.1%，所以本次研究對象對於辦公廳舍改善，有助工作環境的提昇，係偏向同意方的趨勢。

6、您認為戶政事務所辦公廳舍改善，有助民眾感受另類風情？

表 4-17：環境感受改變次數比例分配表（n=298）單位：百分比（%）

環境感受改變	人次	百分比
非常同意（1）	122	40.9%
同意（2）	140	47%
普通（3）	30	10.1%
不同意（4）	5	1.7%
非常不同意（5）	1	0.3%
總計	298	100.0%

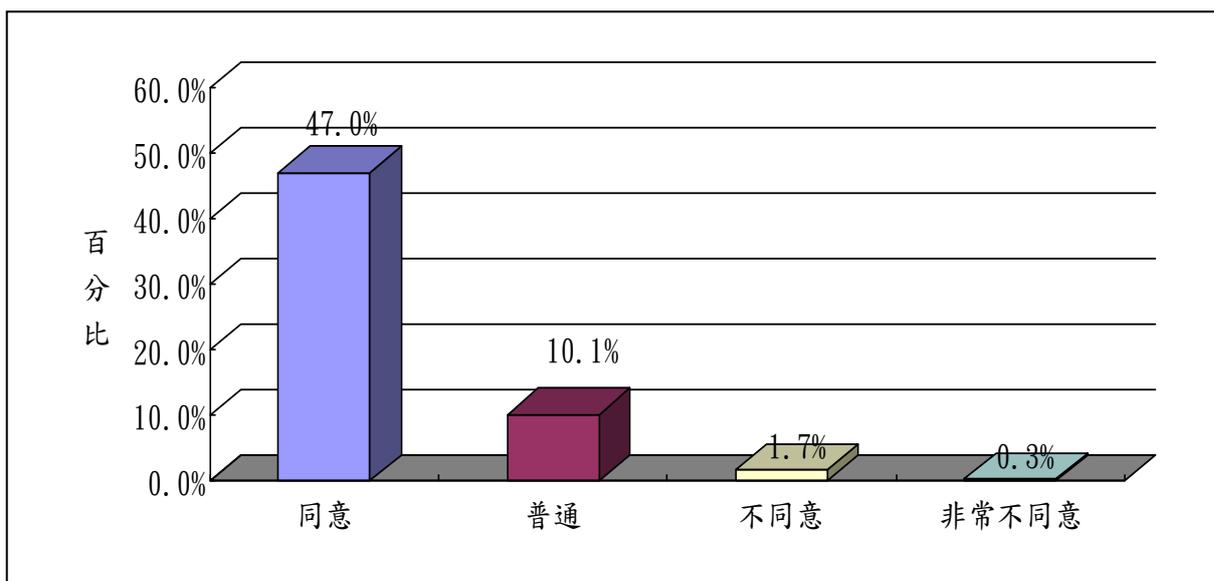


圖 4-17：環境感受改變次數比例分配圖

從圖 4-17 可以得知，偏同意者 87.9%；普通者 10.1%；偏不同意者 2%，所以本次研究對象對於辦公廳舍改善，有助民眾感受另類風情，係偏向同意方的趨勢。

7、您認為戶政事務所辦理外籍配偶與大陸配偶生活適應輔導班的措施，能有效提昇更多元且豐富的服務？

表 4-18：工作角色改變次數比例分配表（n=298）單位：百分比（%）

工作角色改變	人次	百分比
非常同意（1）	32	10.7%
同意（2）	105	35.2%
普通（3）	84	28.2%
不同意（4）	52	17.5%
非常不同意（5）	25	8.4%
總計	298	100.0%

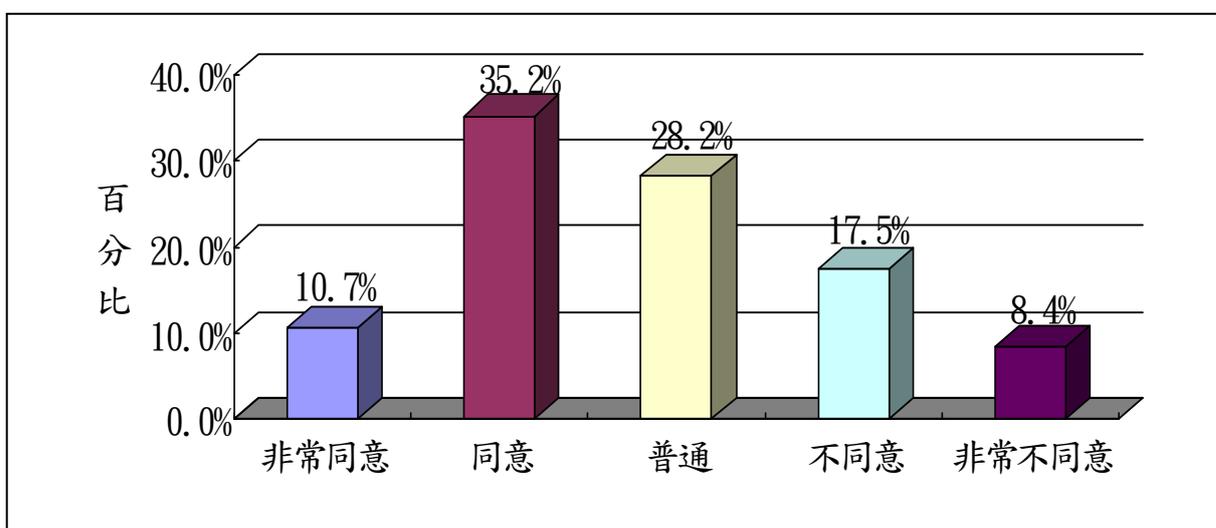


圖 4-18：工作角色改變次數比例分配圖

從圖 4-18 可以得知，偏同意者 45.9%；普通者 28.2%；偏不同意者 25.9%，所以本次研究對象對於辦理外籍配偶與大陸配偶生活適應輔導班的措施，能有效提昇更多元且豐富的服務，係偏向同

意方的趨勢。

8、您覺得戶政機關研發各項業務資訊化有關學習與分享的人力運用情形如何？

表 4-19：組織文化改變次數比例分配表（n=298）單位：百分比（%）

組織文化改變	人次	百分比
非常同意（1）	43	14.4%
同意（2）	156	52.3%
普通（3）	84	28.2%
不同意（4）	11	3.7%
非常不同意（5）	4	1.4%
總計	298	100.0%

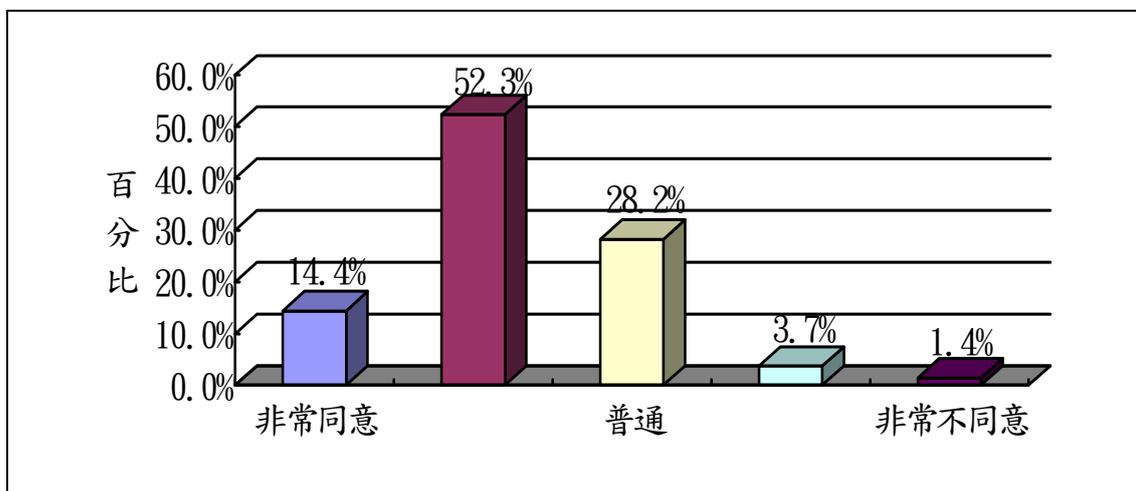


圖 4-19：組織文化改變次數比例分配圖

從圖 4-19 可以得知，偏同意者 66.7%；普通者 28.2%；偏不同意者 5.1%，所以本次研究對象對於戶研發各項業務資訊化有關學習

與分享的人力運用情形，係偏向同意方的趨勢。

9、請問您對於可以自行決定每日工作順序的程度感到滿意嗎？

表 4-20：自主性次數比例分配表 (n=298) 單位：百分比 (%)

自主性	人次	百分比
非常滿意 (1)	36	12.1%
滿意 (2)	135	45.3%
普通 (3)	101	33.9%
不滿意 (4)	20	6.7%
非常不滿意 (5)	6	2.0%
總計	298	100.0%

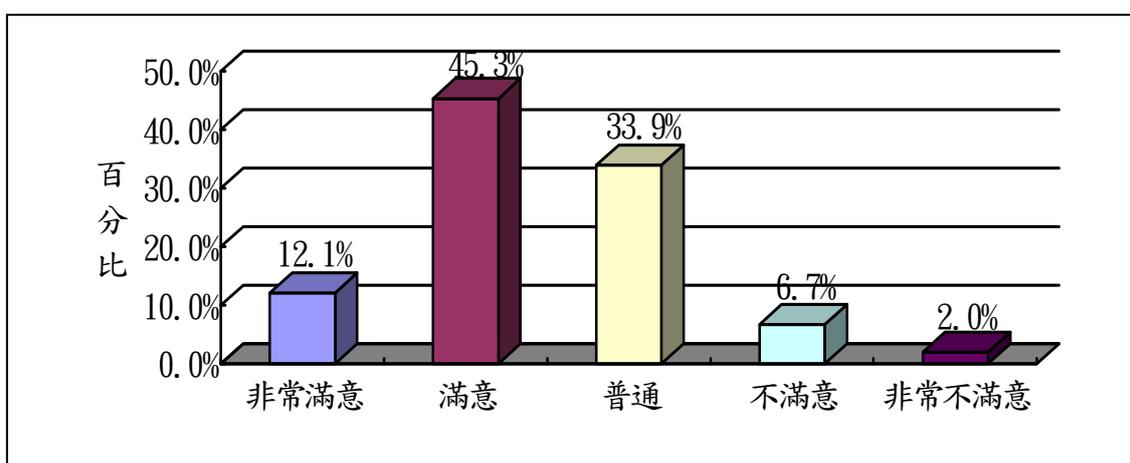


圖 4-20：自主性次數比例分配圖

從圖 4-20 可以得知，偏滿意者 57.4%；普通者 33.9%；偏不滿意者 8.7%，所以本次研究對象對於可以自行決定每日工作順序的程度感到滿意程度，係偏向滿意方向的趨勢。

10、請問您對於最近一個月實際工作的時數（包括加班或出差）滿意嗎？

表 4-21：工作量次數比例分配表（n=298）單位：百分比（%）

工作量	人次	百分比
非常滿意（1）	26	8.7%
滿意（2）	140	47.0%
普通（3）	109	36.6%
不滿意（4）	18	6.0%
非常不滿意（5）	5	1.7%
總計	298	100.0%

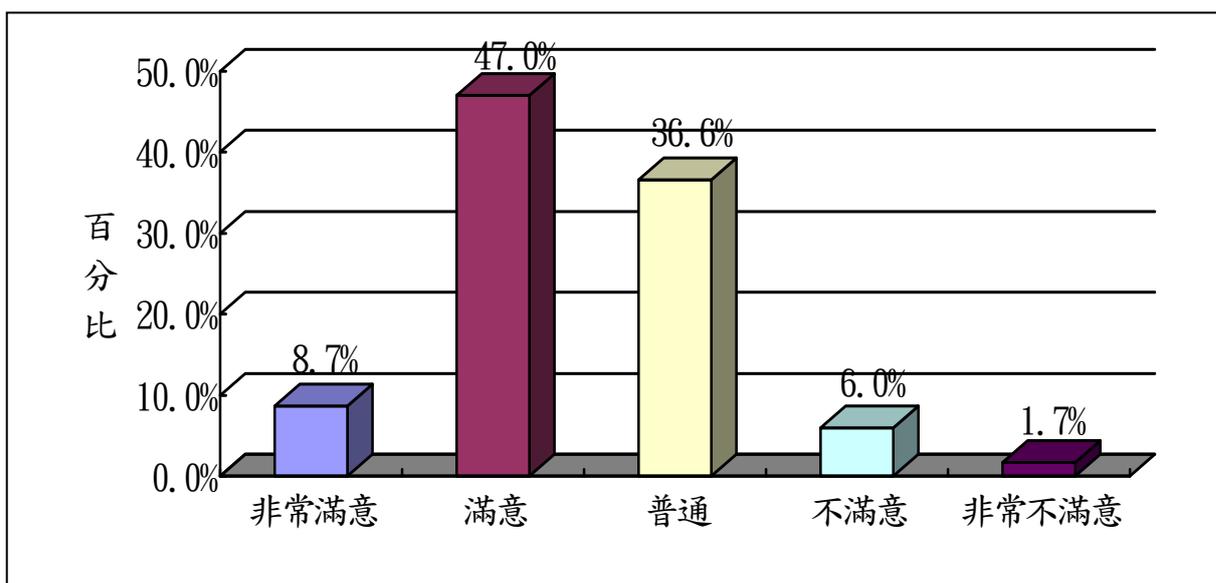


圖 4-21：工作量次數比例分配圖

從圖 4-21 可以得知，偏滿意者 55.7%；普通者 36.6%；偏不滿意者 7.7%，所以本次研究對象對於最近一個月實際工作的時數的滿意程度，係偏向滿意方向的趨勢。

11、請問您對於目前承辦業務之相關法規在實務之適用性程度是否滿意？

表 4-22：法規適用性次數比例分配表（n=298）單位：百分比（%）

法規	人次	百分比
非常滿意（1）	17	5.7%
滿意（2）	171	57.4%
普通（3）	92	30.9%
不滿意（4）	15	5.0%
非常不滿意（5）	3	1.0%
總計	298	100.0%

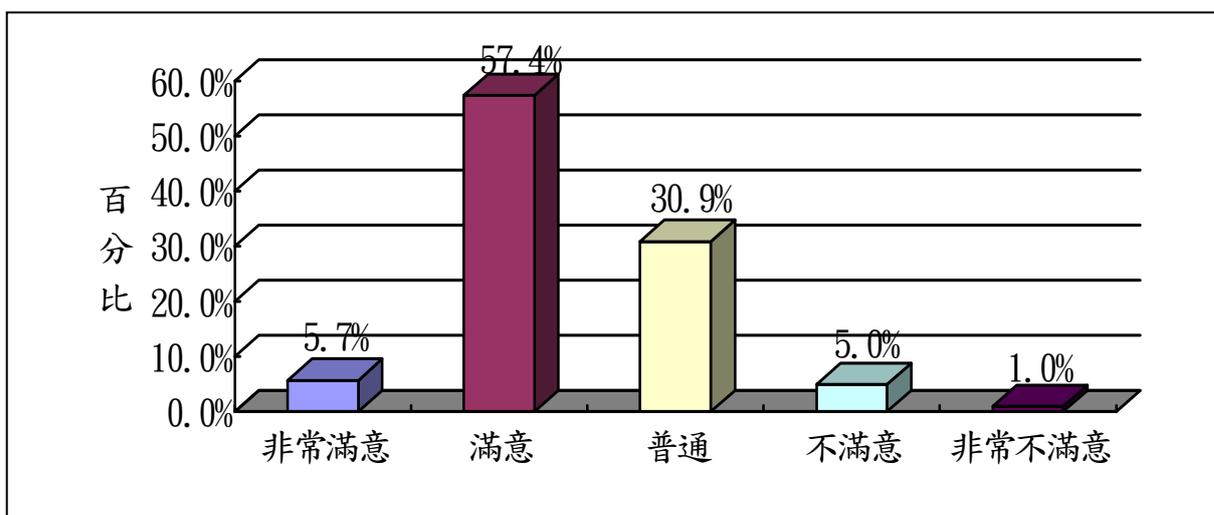


圖 4-22：法規適用性次數比例分配圖

從圖 4-22 可以得知，偏滿意者 63.1%；普通者 30.9%；偏不滿意者 6.0%，所以本次研究對象對於目前承辦業務之相關法規在實務之適用性的滿意程度，係偏向滿意方向的趨勢。

12、請問您對於現在的工作能夠學習新知識、技能的程度感到滿意嗎？

表 4-23：學習性次數比例分配表（n=298）單位：百分比（%）

學習性	人次	百分比
非常滿意（1）	15	5.1%
滿意（2）	136	45.6%
普通（3）	124	41.6%
不滿意（4）	22	7.4%
非常不滿意（5）	1	0.3%
總計	298	100.0%

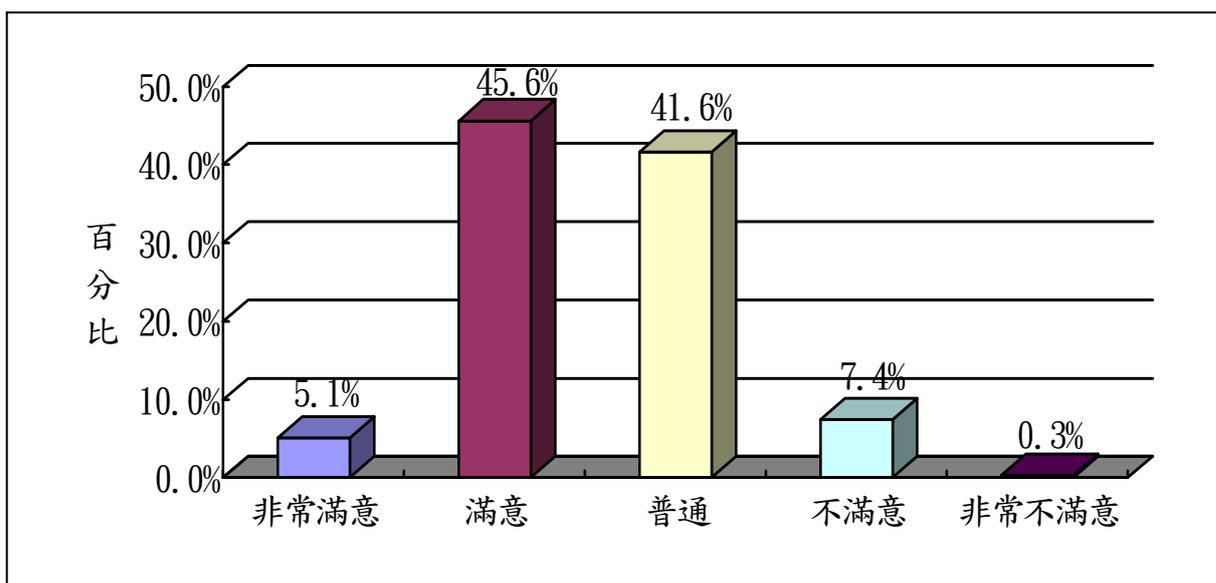


圖 4-23：學習性次數比例分配圖

從圖 4-23 可以得知，偏滿意者 50.7%；普通者 41.6%；偏不滿意者 7.7%，所以本次研究對象對於現在的工作能夠學習新知識、技能的滿意度，係偏向滿意方向的趨勢。

13、請問您對自己的工作績效感到滿意嗎？

表 4-24：績效次數比例分配表（n=298） 單位：百分比（%）

績效	人次	百分比
非常滿意（1）	37	12.4%
滿意（2）	172	57.7%
普通（3）	77	25.8%
不滿意（4）	10	3.4%
非常不滿意（5）	2	0.7%
總計	298	100.0%

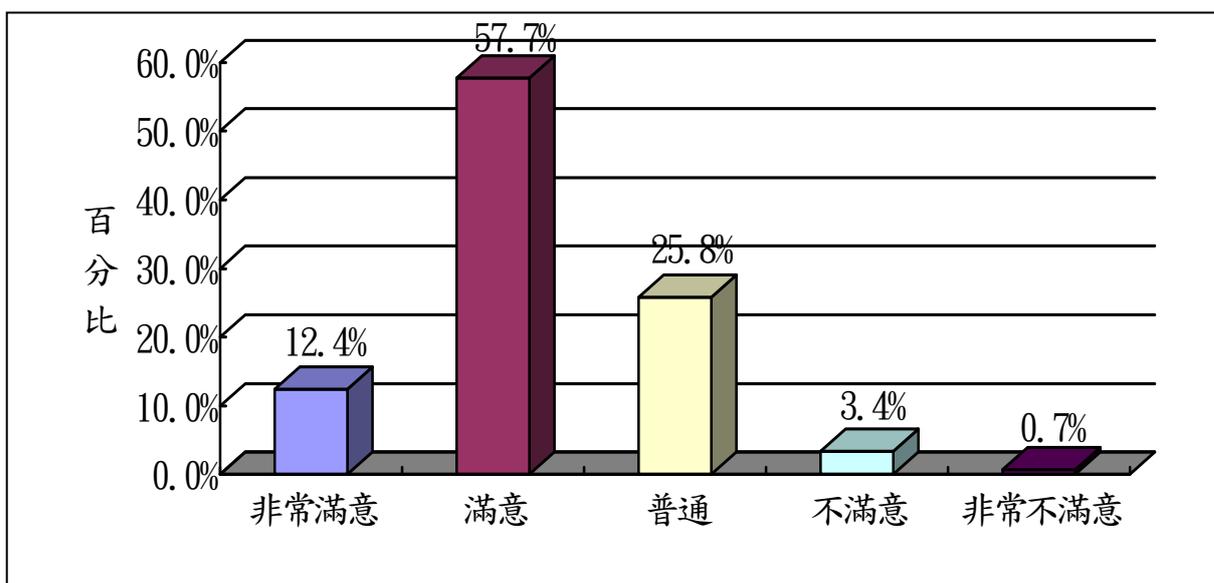


圖 4-24：績效次數比例分配圖

從圖 4-24 可以得知，偏滿意者 70.1%；普通者 25.8%；偏不滿意者 4.1%，所以本次研究對象對於自己的工作績效的滿意程度，係偏向滿意方向的趨勢。

14、請問您對於工作所使用的設備是否感到滿意？

表 4-25：設備次數比例分配表（n=298）單位：百分比（%）

設備	人次	百分比
非常滿意（1）	17	5.7%
滿意（2）	174	58.4%
普通（3）	87	29.2%
不滿意（4）	20	6.7%
非常不滿意（5）	0	0.0%
總計	298	100.0%

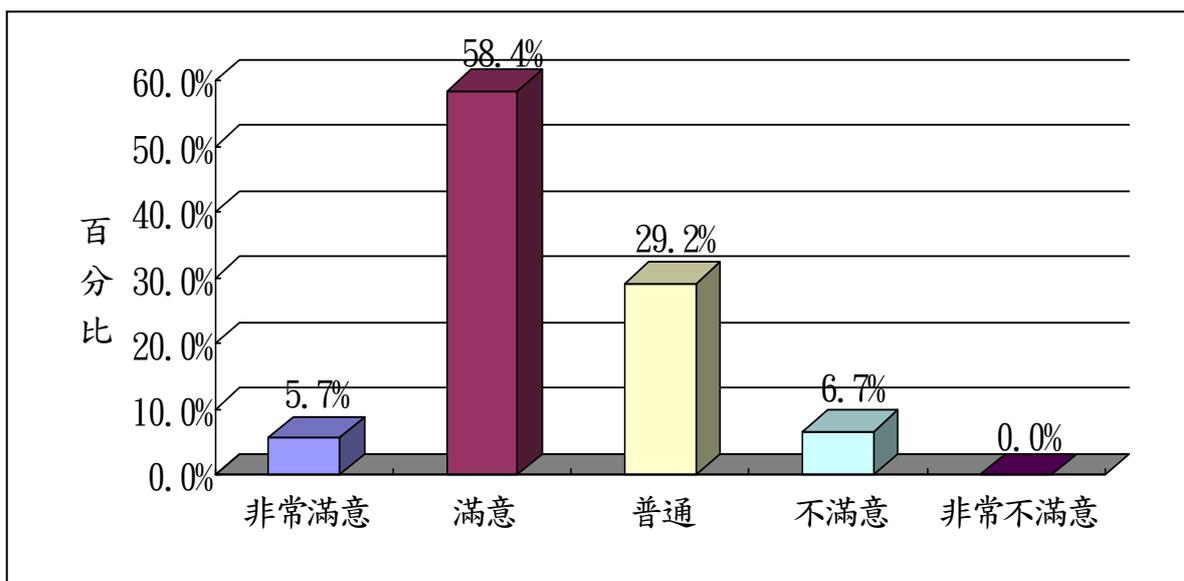


圖 4-25：設備次數比例分配圖

從圖 4-25 可以得知，偏滿意者 64.1%；普通者 29.2%；偏不滿意者 6.7%，所以本次研究對象對於工作所使用的設備的滿意程度，係偏向滿意方向的趨勢。

15、請問您認為貴機關之辦公室整體環境是否滿意？

表 4-26：環境次數比例分配表（n=298） 單位：百分比（%）

環境	人次	百分比
非常滿意（1）	22	7.3%
滿意（2）	171	57.4%
普通（3）	81	27.2%
不滿意（4）	19	6.4%
非常不滿意（5）	5	1.7%
總計	298	100.0%

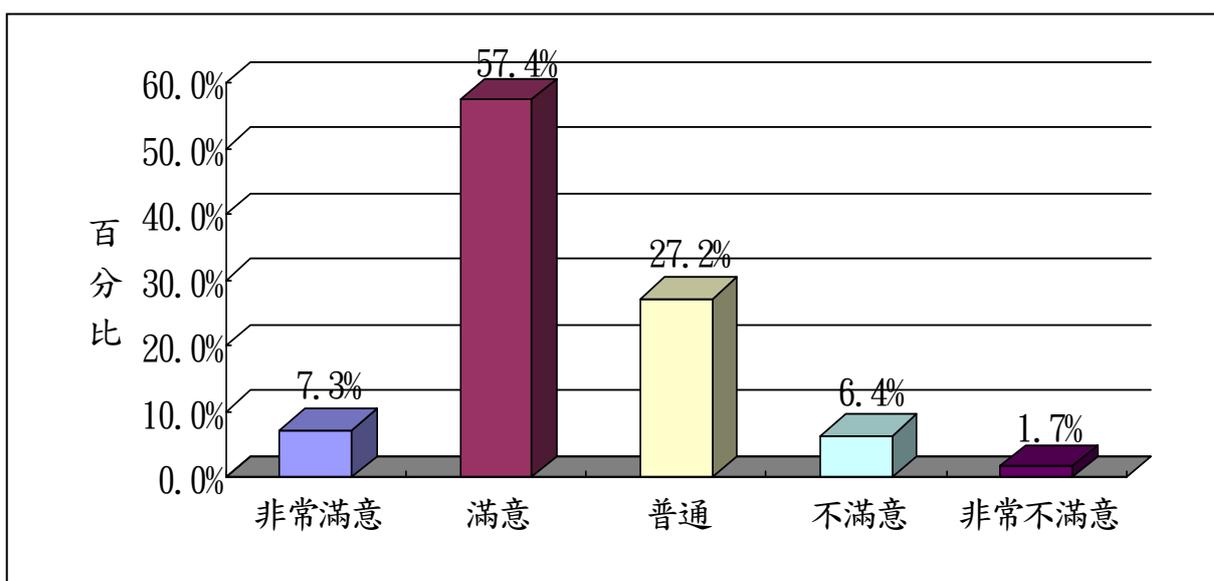


圖 4-26：環境次數比例分配圖

從圖 4-26 可以得知，偏滿意者 64.7%；普通者 27.2%；偏不滿意者 8.1%，所以本次研究對象對於自己的辦公室整體環境的滿意程度，係偏向滿意方向的趨勢。

16、請問您對這份工作的薪水（包含加班費及差旅費）感至滿意嗎？

表 4-27：薪水次數比例分配表（n=298）單位：百分比（%）

薪水	人次	百分比
非常滿意（1）	23	7.7%
滿意（2）	132	44.3%
普通（3）	114	38.3%
不滿意（4）	22	7.4%
非常不滿意（5）	7	2.3%
總計	298	100.0%

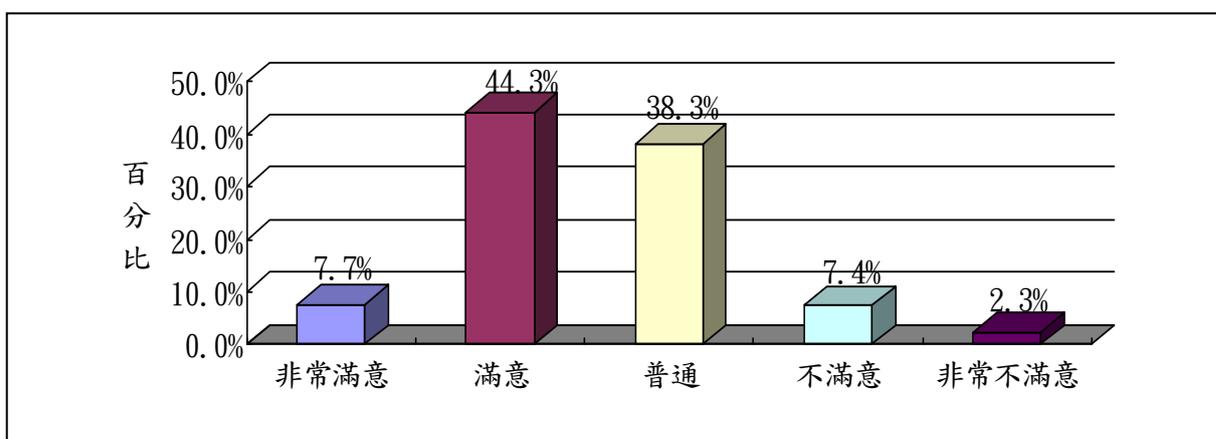


圖 4-27：薪水次數比例分配圖

從圖 4-27 可以得知，偏滿意者 52.0%；普通者 38.3%；偏不滿意者 9.7%，所以本次研究對象對於自己工作的薪水（包含加班費及差旅費）的滿意程度，係偏向滿意方向的趨勢。

17、請問您對於貴機關之員工福利制度滿意嗎？

表 4-28：福利次數比例分配表（n=298） 單位：百分比（%）

福利	人次	百分比
非常滿意（1）	12	4.0%
滿意（2）	92	30.9%
普通（3）	147	49.3%
不滿意（4）	37	12.4%
非常不滿意（5）	10	3.4%
總計	298	100.0%

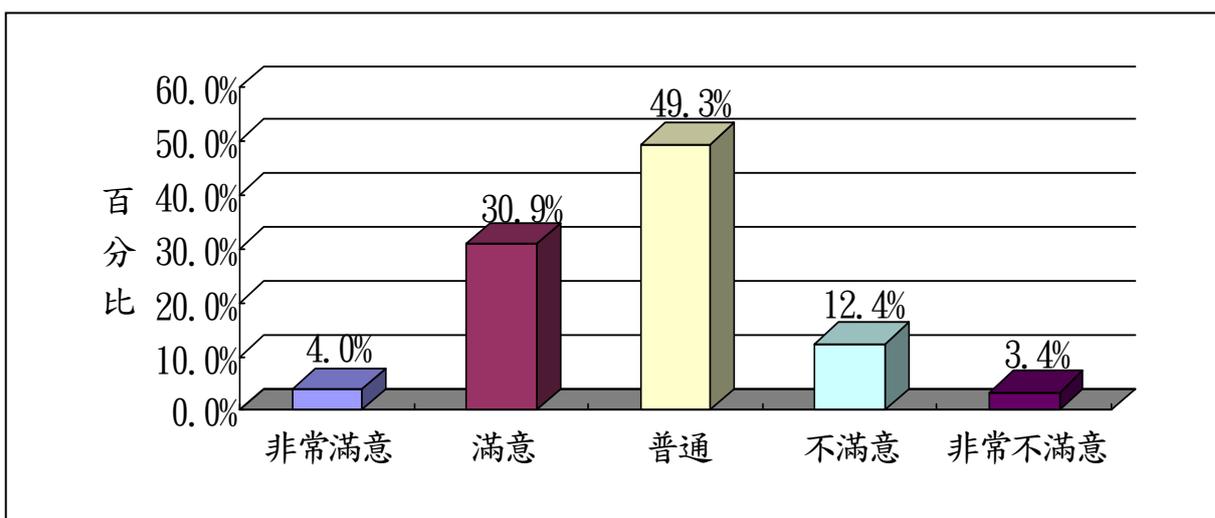


圖 4-28：福利次數比例分配圖

從圖 4-28 可以得知，偏滿意者 34.9%；普通者 49.3%；偏不滿意者 15.8%，所以本次研究對象對於自己機關之員工福利制度的滿意程度，係偏向普通方向的趨勢，其次為偏向滿意。

18、請問您對貴機關辦理職位升遷感到滿意嗎？

表 4-29：升遷次數比例分配表（n=298） 單位：百分比（%）

升遷	人次	百分比
非常滿意 (1)	9	3.0%
滿意 (2)	72	24.1%
普通 (3)	142	47.7%
不滿意 (4)	41	13.8%
非常不滿意 (5)	34	11.4%
總計	298	100.0%

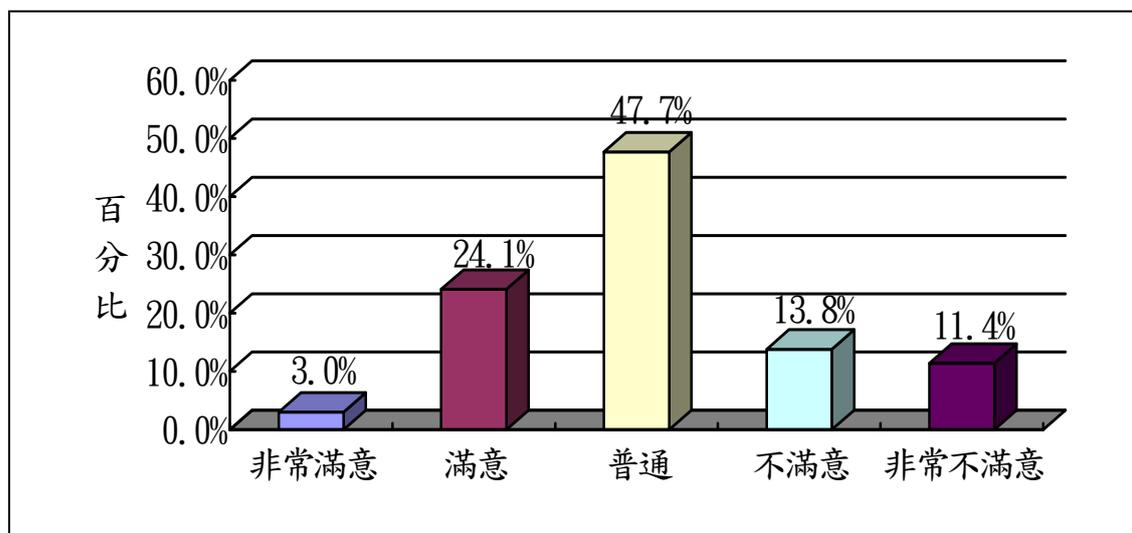


圖 4-29: 升遷次數比例分配圖

從圖 4-29 可以得知，偏滿意者 27.1%；普通者 47.7%；偏不滿意者 25.2%，所以本次研究對象對於自己機關辦理職位升遷的滿意程度，係偏向普通方向的趨勢。

19、請問您對於與上司的相處感到滿意嗎？

表 4-30：上司相處次數比例分配表（n=298） 單位：百分比（%）

上司相處	人次	百分比
非常滿意（1）	31	10.4%
滿意（2）	148	49.7%
普通（3）	106	35.6%
不滿意（4）	11	3.7%
非常不滿意（5）	2	0.6%
總計	298	100.0%

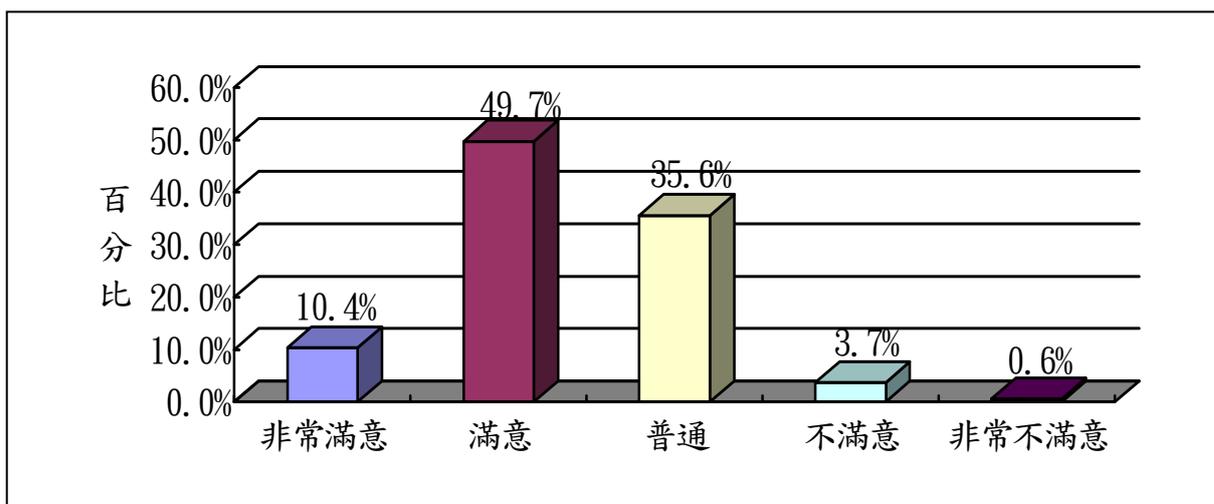


圖 4-30：上司相處次數比例分配圖

從圖 4-30 可以得知，偏滿意者 60.1%；普通者 35.6%；偏不滿意者 4.3%，所以本次研究對象對於與上司的相處的滿意程度，係偏向滿意方向的趨勢。

20、請問您對於與同事（不含上司）的相處感到滿意嗎？

表 4-31：同事相處次數比例分配表（n=298） 單位：百分比（%）

同事相處	人次	百分比
非常滿意（1）	36	12.1%
滿意（2）	182	61.1%
普通（3）	74	24.8%
不滿意（4）	6	2.0%

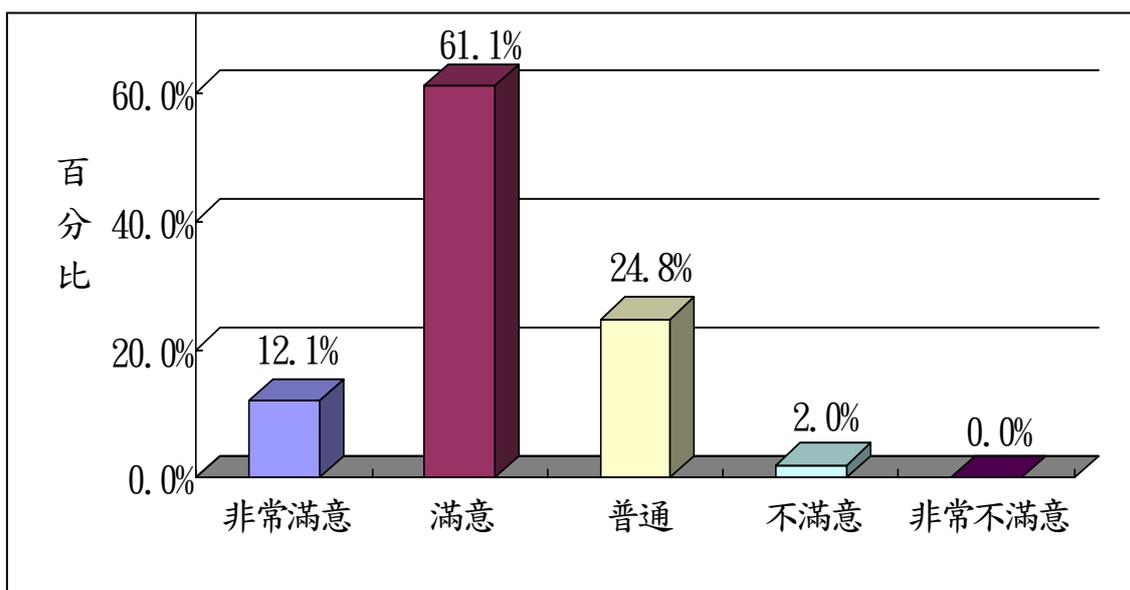


圖 4-31：同事相處次數比例分配圖

從圖 4-31 可以得知，偏滿意者 73.2%；普通者 24.8%；偏不滿意者 2.0%，所以本次研究對象對於與同事（不含上司）的相處的滿意程度，係偏向滿意方向的趨勢。

21、請問您對於與部屬的相處感到滿意嗎？

表 4-32：部屬相處次數比例分配表 (n=37) 單位：百分比 (%)

部屬相處	人次	百分比
非常滿意 (1)	8	21.6%
滿意 (2)	23	62.2%
普通 (3)	4	10.8%
不滿意 (4)	2	5.4%
非常不滿意 (5)	0	0.0%
(空白)	261	不計
總計	298	100.0%

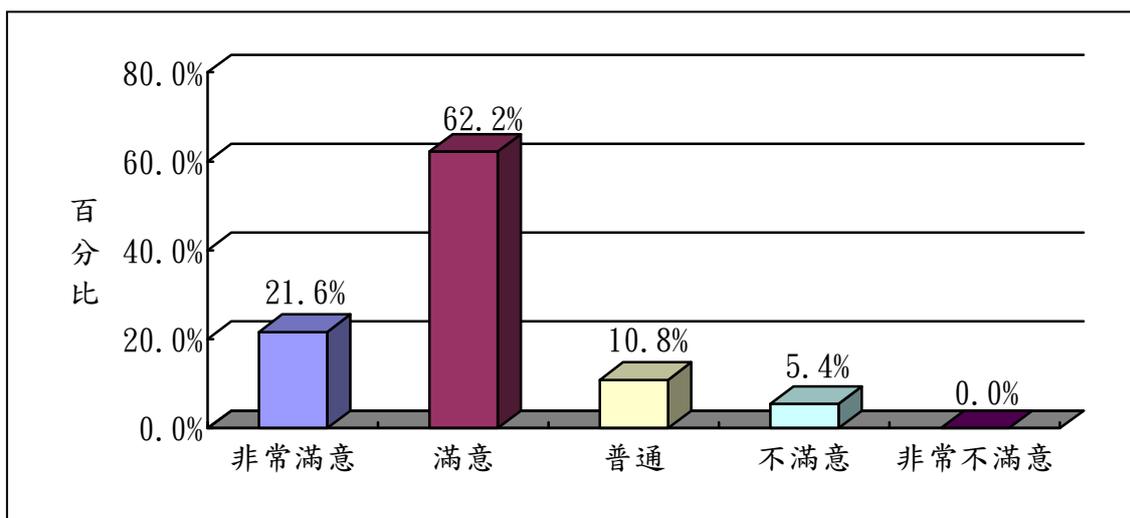


圖 4-32：部屬相處次數比例分配圖

從圖 4-32 可以得知，偏滿意者 83.8%；普通者 10.8%；偏不滿意者 5.4%，所以本次研究對象對於與部屬的相處的滿意程度，係偏向滿意方向的趨勢。

22、請問您對於同事間相互支援及協力完成工作的程度是否滿意？

表 4-33：協力次數比例分配表（n=298） 單位：百分比（%）

協力	人次	百分比
非常滿意（1）	27	9.1%
滿意（2）	185	62.1%
普通（3）	80	26.8%
不滿意（4）	5	1.7%
非常不滿意（5）	1	0.3%
總計	298	100.0%

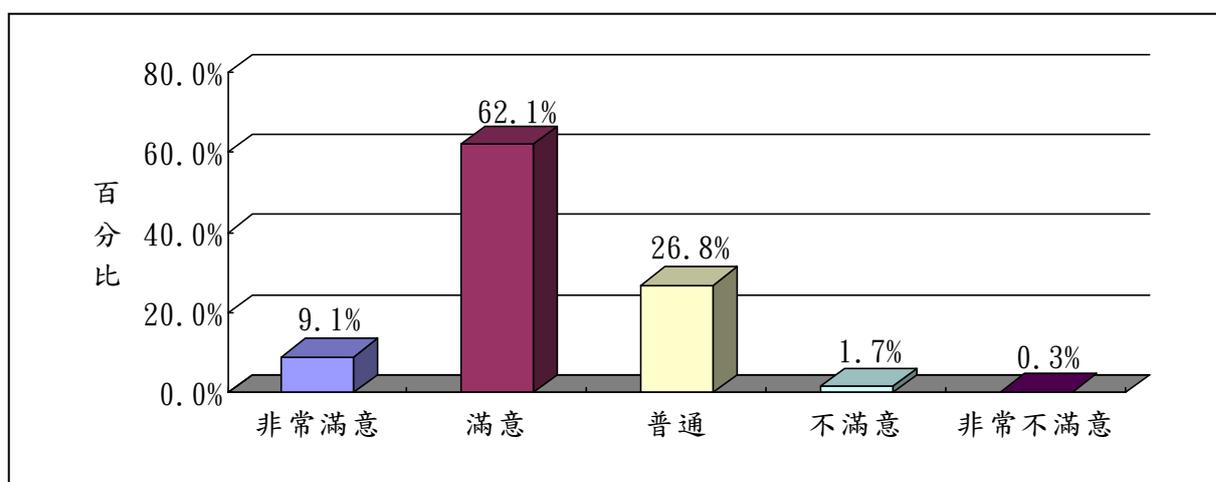


圖 4-33：協力次數比例分配圖

從圖 4-33 可以得知，偏滿意者 71.2%；普通者 26.8%；偏不滿意者 2.1%，所以本次研究對象對於同事間相互支援及協力完成工作的滿意程度，係偏向滿意方向的趨勢。

23、請問您對於差假時同事間相互代理情況感到滿意嗎？

表 4-34：代理次數比例分配表（n=298） 單位：百分比（%）

代理	人次	百分比
非常滿意（1）	30	10.1%
滿意（2）	166	55.7%
普通（3）	86	28.9%
不滿意（4）	12	4.0%
非常不滿意（5）	4	1.3%
總計	298	100.0%

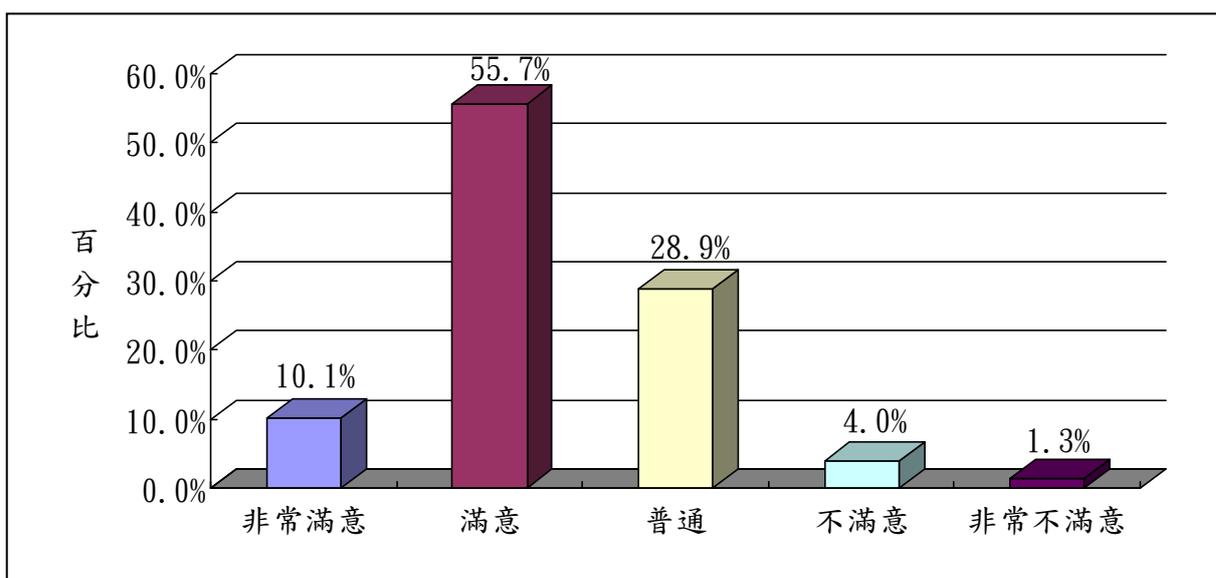


圖 4-34：代理次數比例分配圖

從圖 4-34 可以得知，偏滿意者 65.8%；普通者 28.9%；偏不滿意者 5.3%，所以本次研究對象對於差假時同事間相互代理情況的滿意程度，係偏向滿意方向的趨勢。

24、請問您對於您的主管領導的能力感到滿意嗎？

表 4-35：主管領導次數比例分配表（n=298） 單位：百分比（%）

主管領導	人次	百分比
非常滿意（1）	36	12.1%
滿意（2）	162	54.4%
普通（3）	85	28.5%
不滿意（4）	12	4.0%
非常不滿意（5）	3	1.0%
總計	298	100.0%

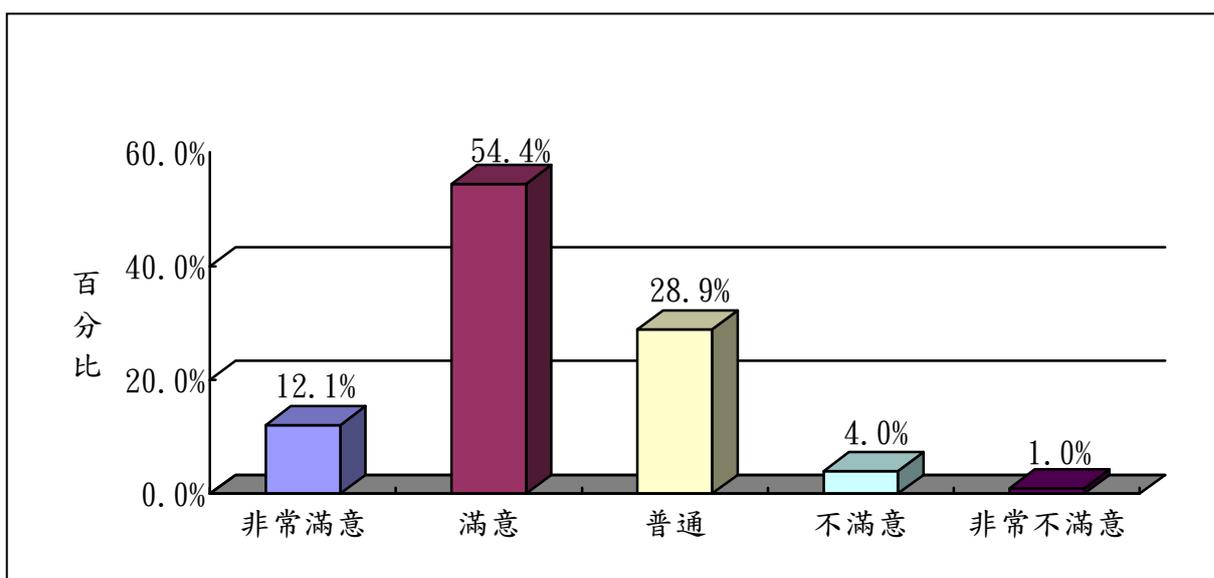


圖 4-35：主管領導次數比例分配圖

從圖 4-35 可以得知，偏滿意者 66.5%；普通者 28.5%；偏不滿意者 5.0%，所以本次研究對象對於主管領導的能力的滿意程度，係偏向滿意方向的趨勢。

25、請問您對於您的主管監督業務的方式感到滿意嗎？

表 4-36：主管監督次數比例分配表（n=298） 單位：百分比（%）

主管監督	人次	百分比
非常滿意（1）	30	10.1%
滿意（2）	157	52.7%
普通（3）	89	29.9%
不滿意（4）	21	7.0%
非常不滿意（5）	1	0.3%
總計	298	100.0%

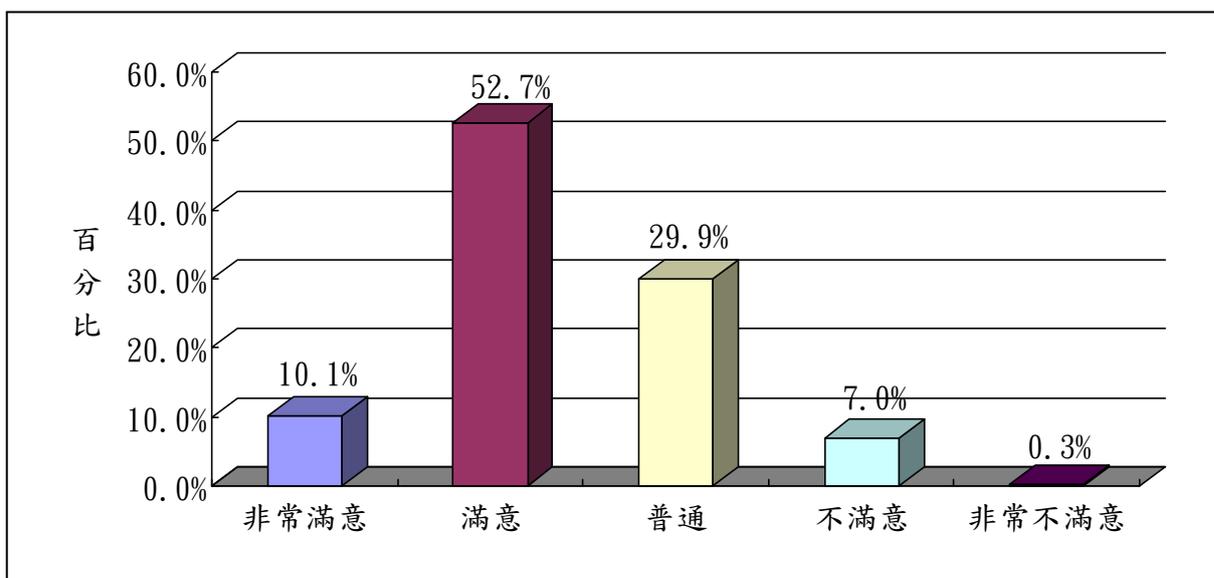


圖 4-36：主管監督次數比例分配圖

從圖 4-36 可以得知，偏滿意者 62.8%；普通者 29.9%；偏不滿意 7.3%，所以本次研究對象對於主管監督業務的方式的滿意程度，係偏向滿意方向的趨勢。

26、請問您對於您的主管溝通協調業務的能力感到滿意嗎？

表 4-37：主管溝通次數比例分配表（n=298） 單位：百分比（%）

主管溝通	人次	百分比
非常滿意（1）	35	11.8%
滿意（2）	155	52.0%
普通（3）	88	29.5%
不滿意（4）	17	5.75
非常不滿意（5）	3	1.0%
總計	298	100.0%

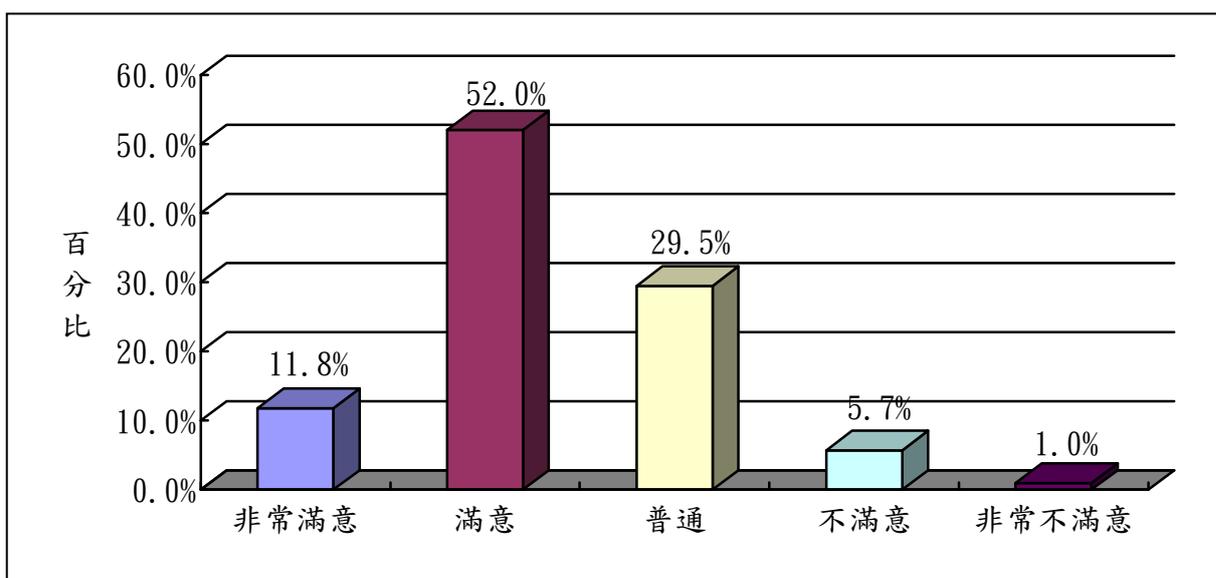


圖 4-37：主管溝通次數比例分配圖

從圖 4-37 可以得知，偏滿意者 63.8%；普通者 29.5%；偏不滿意 6.7%，所以本次研究對象對於主管溝通協調業務的能力的滿意程度，係偏向滿意方向的趨勢。

第二節 問卷調查結果分析

依據「以客為尊的便民措施與組織承諾之探討」問卷，就調查所得資料進行分析與討論，本部分問卷之敘述統計分析主要分成工作流程、工作時間、工作心態、工作地點、工作環境、工作角色及組織文化等七個部分，依受試者於問卷所勾選之選項分析，受試者若勾選「非常同意」得 5 分，「同意」得 4 分，「普通」得 3 分，「不同意」得 2 分，「非常不同意」得 1 分，所得分數越高，則表示受試者於便民措施中各構面滿意程度越高，茲分析如下：

一、便民措施屬性之敘述性統計分析

本研究首先要分析受試者對問卷中各個題目的看法，爰須先了解各個題目答案平均數高低，平均數愈高，則表示愈同意該題目的看法。由於本研究採李克特五點計分法（Likert five pointscale）中點分為 3 分，因此受試者在各題項中的計分方式，得分若高於 3 分，則表示同意此題看法，所得分數愈高表示愈同意；反之，若小於 3 分，則表示並不同意該題的看法。

在便民措施屬性部份中，由次數分配表統計結果，8 題測量便民措施屬性之感受題目中，以第 1 題工作流程中資訊電腦化，運用科技提昇效率平均數高為 4.55 分，勾選同意者佔 96.7%，不同意者僅佔 1.0%；而以第 2 題工作時間的彈性上斑，夜間上班及例假日服務其平均數最低為 2.89 分，係選不同意者佔 43.3%，同意者佔 37.9%。由表 4-38 可知，受試者對便民措施屬性之感受，其平均數得分依序為：工作流程改變大於工作環境改變大於工作

心態改變大於組織文化大於工作地點改變大於工作時間改變。

表 4-38:便民措施滿意程度次數分配表

題次	便民措施題目	選項	次數	有效百分比	平均數	排序
1	您認為戶政事務所運用資訊科技將各項戶籍案件電腦化，是提升工作效率所需的	非常同意	179	60.1%	4.55	1
		同意	109	36.6%		
		普通	7	2.3%		
		不同意	2	0.7%		
		非常不同意	1	0.3%		
		累計	298			
2	您認為您能勝任戶政事務所引進市場機制的彈性上班、夜間上班或例假日服務	非常同意	33	11.1%	2.89	8
		同意	80	26.8%		
		普通	56	18.8%		
		不同意	79	26.5%		
		非常不同意	50	16.8%		
		累計	298			
3	您認為戶政事務所實施到府服務的便民措施，有助於為民服務品質的再提昇	非常同意	67	22.5%	3.81	4
		同意	142	47.7%		
		普通	64	21.5%		
		不同意	16	5.4%		
		非常不同意	9	3%		
		累計	298			
4	您認為戶政事務所實施企業精神的作法設置便民	非常同意	42	14.1%	3.41	6
		同意	118	39.6%		
		普通	77	25.8%		

	工作站，減少民眾遠途奔波，有助於便民目標的達成	不同意	42	14.1%		
		非常不同意	19	6.4%		
		累計	298			
5	您認為戶政事務所辦公廳舍改善，有助工作環境的提昇	非常同意	130	43.6%	4.37	2
		同意	147	49.3%		
		普通	21	7%		
		不同意	0	0%		
		非常不同意	0	0%		
		累計	298			
6	您認為戶政事務所辦公廳舍改善，有助於民眾感受另類風情	非常同意	122	40.9%	4.27	3
		同意	140	47.0%		
		普通	30	10.1%		
		不同意	5	1.7%		
		非常不同意	1	0.3%		
		累計	298			
7	您認為戶政事務所辦理外籍配偶與大陸配偶生活適應輔導班的措施，能有效提昇更多元且豐富的服務	非常同意	32	10.7%	3.22	7
		同意	105	35.2%		
		普通	84	28.2%		
		不同意	52	17.4%		
		非常不同意	25	8.4%		
		累計	298			
8	您覺得戶政機關研發各項業務資訊化有關學習與分享的人力運用	非常同意	43	14.4%	3.76	5
		同意	157	52.7%		
		普通	84	28.2%		
		不同意	11	3.7%		

	情形如何	非常不同意	3	1.0%		
		累計	298			
	便民措施屬性之 整體構面				3.785	

在便民措施屬性之整體構面，其平均數為 3.785 分，在中點分數以上，就表中之平均數係只參考說明該題之概數，來表示戶政人員在便民措施之整體工作滿足尚稱滿意。

二、組織承諾之敘述性統計分析

(一)、認同

就組織承諾的三個構面中，第一部份認同的題目計第 1、2、6、9、14、15、16、17 等 8 題，經由次數分配表統計結果，以「同事間相互支援及協力完成工作」平均數最高，為 3.78 分，受試者勾選滿意者佔 71.2%，不滿意者僅佔 2.0%；以「最近一個月實際工作時數」最不滿意，但仍在平均數 3 分以上，顯示戶政人員仍認同組織的作為的。

本研究問卷設計，受試者若勾選「非常滿意」得 5 分，勾選「滿意」得 4 分，勾選「普通」得 3 分，勾選「不滿意」得 2 分，勾選「非常不滿意」得 1 分，由表 4-39 可知，在此構面中，受試者於各題平均數依序為：工作間相互支援及協力完成工作大於主管領導能力感到滿意大於同事間相互代理情況大於主管監督業務方式感到滿意大於工作中使用的設備感到滿意大於自行決定每日工作順序的程度大於最近一個月實際工作時數。

表 4-39：認同行為滿意程度次數分配表

題次	題目	選項	次數	有效百分比	平均數	排序
1	您對於可以自行決定每日工作順序的程度感到滿意	非常滿意	36	12.1%	3.59	6
		滿意	135	45.3%		
		普通	101	33.9%		
		不滿意	20	6.7%		
		非常不滿意	6	2.0%		
		累計	298			
2	您對於最近一個月實際工作的時數(包括加班或出差)滿意	非常滿意	26	8.7%	3.55	7
		滿意	140	47.0%		
		普通	109	36.6%		
		不滿意	18	6.0%		
		非常不滿意	5	1.7%		
		累計	298			
6	您對於工作中所使用的設備是否感到滿意	非常滿意	17	5.7%	3.63	5
		滿意	174	58.4%		
		普通	87	29.2%		
		不滿意	20	6.7%		
		非常不滿意	0	0%		
		累計	298			
9	您對於 貴機關之員工福利制度感到滿意	非常滿意	12	4.0%	3.2	8
		滿意	92	30.9%		
		普通	147	49.3%		
		不滿意	37	12.4%		
		非常不滿意	12	3.4%		

		累計	298			
14	您對於同事間相互支援及協力完成工作的程度是否滿意	非常滿意	27	9.1%	3.78	1
		滿意	185	62.1%		
		普通	80	26.8%		
		不滿意	5	1.7%		
		非常不滿意	1	0.3%		
		累計	298			
15	您對差假時同事間相互代理情況感到滿意	非常滿意	30	10.1%	3.69	3
		滿意	166	55.7%		
		普通	86	28.9%		
		不滿意	12	4.0%		
		非常不滿意	4	1.3%		
		累計	298			
16	您對於您的主管領導能力感到滿意	非常滿意	36	12.1%	3.72	2
		滿意	162	54.4%		
		普通	85	28.5%		
		不滿意	12	4.0%		
		非常不滿意	3	1.0%		
		累計	298			
17	您對於您的主管監督業務方式感到滿意	非常滿意	30	10.1%	3.65	4
		滿意	157	52.7%		
		普通	89	29.9%		
		不滿意	21	7.0%		
		非常不滿意	1	0.3%		
		累計	298			
	組織承諾認同部分之構面				3.6	二

(二). 努力

在組織承諾中第二部份努力的題目中計 3、4、5 等 3 個題目，經由次數配表統計結果，以「自己的工作績效感到滿意」平均數最高為 3.78 分，受試者勾選滿意者達 70.1%，不滿意者僅佔 4.1%，顯示戶政人員在自己工作崗位上之努力是受肯定且有卓著績效的。

受試者在此構面中，於各題平均數依序為：對自己的工作績效感到滿意大於承辦業務法規之適用性大於工作能學習新知識及技能。

4-40：努力行為滿意程度次數分配表

題次	題目	選項	次數	有效百分比	平均數	排序
3	您對於目前承辦業務之相關法規在適用性程度是否滿意	非常滿意	17	5.7%	3.62	2
		滿意	171	57.4%		
		普通	92	30.9%		
		不滿意	15	5.0%		
		非常不滿意	3	1.0%		
		累計	298			
4	您對於現在的工作能夠學習新知識、技能的程度感到滿意	非常滿意	15	5.0%	3.48	3
		滿意	136	45.6%		
		普通	124	41.6%		
		不滿意	22	7.4%		
		非常不滿意	1	0.3%		

		累計	298			
5	您對自己的工作 績效感到滿意	非常滿意	37	12.4%	3.78	1
		滿意	172	57.7%		
		普通	77	25.8%		
		不滿意	10	3.4%		
		非常不滿意	2	0.7%		
		累計	298			
	組織承諾努力部 分之構面				3.63	—

(三). 留職

在組織承諾中，第三部份留職的題目計第 7、8、10、11、12、13、18 等 7 個題目，第 13 題為主管對部屬的相處程度，故此題不列記只參考主管大都呈現滿意狀況。經由次數分配表統計結果，以「與同事（不含上司）的相處感到滿意」平均數最高 3.83 分，受試者勾選滿意者達 60.1%，不滿意者僅佔 4.4%，顯示戶政人員在組織中因與同事間相處滿意，所以以極其愉悅地留職於戶政機關內服務。

受試者在此構面中，於各題平均數為：與同事相處感到滿意大於主管溝通協調業務能力感到滿意大於與上司相處感到滿意大於對辦公整體環境感到滿意大於工作薪水感到滿意大於職位升遷感到滿意。

表 4-41：留職行為滿意程度次數分配表

題次	題目	選項	次數	有效百分比	平均數	排序
7	您對 貴機關辦公室之整體環境是否感到滿意	非常滿意	22	7.4%	3.62	4
		滿意	171	57.4%		
		普通	81	27.2%		
		不滿意	19	6.4%		
		非常不滿意	5	1.7%		
		累計	298			
8	您對這份工作的薪水（包含加班費及差旅費）感到滿意嗎	非常滿意	23	7.7%	3.48	5
		滿意	132	44.3%		
		普通	114	38.3%		
		不滿意	22	7.4%		
		非常不滿意	7	2.3%		
		累計	298			
10	您對 貴機關辦理職位升遷感到滿意	非常滿意	9	3.0%	2.94	6
		滿意	72	24.2%		
		普通	142	47.7%		
		不滿意	41	13.8%		
		非常不滿意	34	11.4%		
		累計	298			
11	您與上司的相處感到滿意	非常滿意	31	10.4%	3.65	3
		滿意	148	49.7%		
		普通	106	35.6%		
		不滿意	11	3.7%		
		非常不滿意	2	0.7%		

		累計	298			
1	您與同事（不含 2 上司）的相處感 到滿意	非常滿意	31	10.4%	3.83	1
		滿意	148	49.7%		
		普通	106	35.6%		
		不滿意	11	3.7%		
		非常不滿意	2	0.7%		
		累計	298			
1	您與部屬的相處 3 感到滿意	非常滿意	8	2.7%	0.5	7
		滿意	23	7.7%		
		普通	4	1.3%		
		不滿意	2	0.7%		
		非主管部分	261	87.6%		
		累計	298			
1	您對於您的主管 8 溝通協調業務能 力感到滿意	非常滿意	35	11.7%	3.68	2
		滿意	155	52.0%		
		普通	88	29.5%		
		不滿意	17	5.7%		
		非常不滿意	3	1.0%		
		累計	298			
	組織承諾認同部 分之構面				3.53	三

由表 4-39、4-40、4-41 中，可以發現在組織承諾中，在認同部份平均數為 3.6 分；努力部分平均數 3.63 分；留職部份平均數為 3.53 分，整體之平均數為三部份加總，求其平均值即得為 3.59 分，在中點分數以上，表示戶政人員在組織承諾中尚稱滿意，除「職位升遷」部份平均數在 3 分以下為 2.94 分，顯示對升遷狀

況尚不滿意，其餘均在 3 分以上，足見戶政人員對組織承諾的整體係屬滿意的。其各個構面整體平均數得分高低之排序依序為：努力大於認同大於留職。

第三節 虛無假設之檢定統計分析

本研究乃探討戶政人員在便民措施與組織承諾各構面題否會因性別、年齡、婚姻狀況、職稱、官等、公職年資、戶政任職年資、居住狀況及家中有無照顧責任之不同而差異。茲分成三部份，第一部份為個人基本資料的不同，對便民措施屬性是否有差異存在。第二部份為個人基本資料的不同對組織承諾是否有差異存在。第三部份係便民措施屬性與組織承諾各構面是否有關聯存在。

壹. 假設一：個人基本資料的不同對便民措施屬性各構面的看法無顯著的差異情形存在。

依據假設，就個人基本假資料，以 t 檢定及單因子變異數分析 (one-way ANOVA) 來檢驗不同個人基本資料的受試者，在便民措施屬性各構面之間是否有顯著的差異情形存在，其中因性別、婚姻狀況、官等（由於無簡任人員，只有委任及薦任，所以列在此組別）及照顧責任等構面為 2 個團體間之關係，係以 T 檢定來進行差異分析；而年齡、教育程度、職稱、公職年資、戶政年資、居住狀況等構面為三個以上團體，即採用單因子變異數分析來檢定，如果達成顯著水準時 ($P < \alpha$)，再以事後檢定 (post hoc) 最小顯著差異法 (Least Significant Difference, 簡稱 LSD) 來進

一步檢錠，以瞭解其差異的情形，究竟是存在哪組別之間。茲將各項假設檢定結果分述如下：

一、t 檢定-性別

依據假設一可以得出子假設為：

H0:不同性別的戶政人員，其對便民屬性各構面無顯著的差異情形存在。

H1:不同性別的戶政人員，其對便民屬性各構面有顯著的差異情形存在。

在便民措施屬性方面之構面，經用 t 檢定分析，來檢定性別是否會造成受試者在便民措施屬性上有拆差異存在，結果發現：在第 3 題之部份 P 值小於 α 的統計上顯著水準，亦即戶政人員對第 3 題之感受程度會因性別之不同，而有明顯差異存在，且男性平均得分均高於女性，可能是戶政人員以女性居多，此程性別失衡狀態，女性因便民措施屬性之改變，在工作上滿足程度低於男性，其餘各題 P 值大於 α 的統計上顯著水準，因此各題的感受程度不會因性別的不同而有明顯差異存在。如表 4-42 中所示。

表 4-42：不同性別對便民措施屬性之 t 檢定分析表

題號	題目	組別	平均數	P 值	t 值
1	您認為戶政事務所運用資訊科技將各項戶籍案件電腦化，是提升工作效率所需	男	4.52	0.511	-0.658
		女	4.57		

	的				
2	您認為您能勝任戶政事務所引進市場機制的彈性上班、夜間上班或例假日服務	男	3.03	0.209	1.258
		女	2.83		
3	您認為戶政事務所實施到府服務的便民措施，有助於為民服務品質的再提昇	男	4.03	0.009**	2.633
		女	3.72		
4	您認為戶政事務所實施企業精神的作法設置便民工作站，減少民眾遠途奔波，有助於便民目標的達成	男	3.52	0.274	1.095
		女	3.36		
5	您認為戶政事務所辦公廳舍改善，有助工作環境的提昇	男	4.37	0.971	0.037
		女	4.36		
6	您認為戶政事務所辦公廳舍改善，有助於民眾感受另類風情	男	4.28	0.871	0.162
		女	4.26		
7	您認為戶政事務所辦理外籍配偶與大陸配偶生活適應輔導班的措施，能有效提昇更多元且豐富的服務	男	3.23	0.960	0.050
		女	3.22		
8	您覺得戶政機關研發各項業務資訊化有關學習與分享的人力運用情形如何	男	3.86	0.141	1.477
		女	3.72		

P* < .05 ; P** < .01 ; P*** < .001

二、t 檢定-婚姻狀況

依據假設一可以得出子假設為：

H0:不同婚姻狀況的戶政人員，其對便民屬性各構面無顯著的差異情形存在。

H1:不同婚姻狀況的戶政人員，其對便民屬性各構面有顯著的差異情形存在。

在便民措施屬性之構面中，經以獨立樣本 t 檢定分析，來檢驗婚姻狀況是否會造成受試者對便民措施屬性改變的滿意程度有差異存在，結果發現：在各題中其 P 值皆大於 α 統計上顯著水準，換言之，戶政人員不會因婚姻狀況不同而有明顯差異存在。各題檢定結果如表 4-43 中所示。

表 4-43：不同婚姻狀況對便民措施屬性之 t 檢定分析表

題號	題目	組別	平均數	P 值	t 值
1	您認為戶政事務所運用資訊科技將各項戶籍案件電腦化，是提升工作效率所需的	單身	4.47	0.274	-1.096
		已婚	4.57		
2	您認為您能勝任戶政事務所引進市場機制的彈性上班、夜間上班或例假日服務	單身	2.93	0.791	0.265
		已婚	2.88		
3	您認為戶政事務所實施到府服務的便民措施，有助於為民服務品質的再提昇	單身	3.89	0.464	0.733
		已婚	3.79		

4	您認為戶政事務所實施企業精神的作法設置便民工作站，減少民眾遠途奔波，有助於便民目標的達成	單身	3.39	0.857	-0.180
		已婚	3.41		
5	您認為戶政事務所辦公廳舍改善，有助工作環境的提昇	單身	4.35	0.838	-0.204
		已婚	4.37		
6	您認為戶政事務所辦公廳舍改善，有助於民眾感受另類風情	單身	4.25	0.824	-0.222
		已婚	4.27		
7	您認為戶政事務所辦理外籍配偶與大陸配偶生活適應輔導班的措施，能有效提昇更多元且豐富的服務	單身	3.28	0.675	0.420
		已婚	3.21		
8	您覺得戶政機關研發各項業務資訊化有關學習與分享的人力運用情形如何	單身	3.65	0.240	-1.177
		已婚	3.78		

P* \leq .05；P** \leq .01；P*** \leq .001

三、t 檢定-官等

依據假設一，可以得出子假設為：

H0:不同官等的戶政人員，其對便民屬性各構面無顯著的差異情形存在。

H1:不同官等的戶政人員，其對便民屬性各構面有顯著的差異情形存在。

在便民措施屬性之構面中，經用獨立樣本 t 檢定分析，來檢定官等是否會造成受試者在便民措施屬性上有差異存在，結果發現：在第 5、7 題之 P 值小於 α 的統計上顯著水準，換言之，戶政人員對於第 5、7 題之感受程度會因官等不同而有顯著差異存在，第 5 題廳舍改善有助工作環境提昇，薦任的戶政人員得分高於委任者，可能是薦任者多為主管人員傾向提昇良好環境服務民眾，而委任者多傾向知足樂觀；在第 7 題中，委任者得分高於薦任者，可能是在外籍配偶輔導班，主管較支持此項業務，畢竟這亦是一項便民措施工作，而委任者為基層戶政人員，認為外籍配偶生活輔導班非戶政人員之專業，較難接受。其餘各題 P 值皆大於 α ，表示各題的感受程度不會因官等的不同而有明顯差異存在。如表 4-44 中所示。

表 4-44：不同官等對便民措施屬性之 t 檢定分析表

題號	題目	組別	平均數	P 值	t 值
1	您認為戶政事務所運用資訊科技將各項戶籍案件電腦化，是提升工作效率所需的	委任	4.50	0.139	-1.482
		薦任	4.61		
2	您認為您能勝任戶政事務所引進市場機制的彈性上班、夜間上班或例假日服務	委任	2.85	0.537	-0.618
		薦任	2.94		
3	您認為戶政事務所實施到府服務的便民措施，有助於為民服務品質的再提昇	委任	3.72	0.068	-1.831
		薦任	3.92		

4	您認為戶政事務所實施企業精神的作法設置便民工作站，減少民眾遠途奔波，有助於便民目標的達成	委任	3.44	0.630	0.482
		薦任	3.38		
5	您認為戶政事務所辦公廳舍改善，有助工作環境的提昇	委任	4.30	0.042*	2.038
		薦任	4.44		
6	您認為戶政事務所辦公廳舍改善，有助於民眾感受另類風情	委任	4.19	0.056	-1.918
		薦任	4.35		
7	您認為戶政事務所辦理外籍配偶與大陸配偶生活適應輔導班的措施，能有效提昇更多元且豐富的服務	委任	3.35	0.036*	2.106
		薦任	3.08		
8	您覺得戶政機關研發各項業務資訊化有關學習與分享的人力運用情形如何	委任	3.72	0.331	-0.974
		薦任	3.80		

P* < .05 ; P** < .01 ; P*** < .001

四、t 檢定-照顧責任

依據假設一，可以得出子假設為：

H0: 不同有無照顧責任的戶政人員，其對便民屬性各構面無顯著的差異情形存在。

H1: 不同有無照顧責任的戶政人員，其對便民屬性各構面有顯著

的差異情形存在。

在便民措施屬性之構面中，經以獨立樣本 t 檢定，來檢驗有無照顧責任，是否會造成受試者對便民措施屬性改變的滿意程度有差異存在，結果發現：在各題中其 P 值皆大於 α 統計上顯著水準，換言之戶政人員不會因有無照顧責任不同而有明顯差異存在。各題檢定結果如表 4-45 中所示。

表 4-45：有無照顧責任對便民措施屬性之 t 檢定分析表

題號	題目	組別	平均數	P 值	t 值
1	您認為戶政事務所運用資訊科技將各項戶籍案件電腦化，是提升工作效率所需的	有	4.57	0.145	1.461
		無	4.39		
2	您認為您能勝任戶政事務所引進市場機制的彈性上班、夜間上班或例假日服務	有	2.88	0.632	-0.480
		無	3.00		
3	您認為戶政事務所實施到府服務的便民措施，有助於為民服務品質的再提昇	有	3.80	0.372	-0.895
		無	3.96		
4	您認為戶政事務所實施企業精神的作法設置便民工作站，減少民眾遠途奔波，有助於便民目標的達成	有	3.41	0.922	-0.097
		無	3.43		

5	您認為戶政事務所辦公廳舍改善，有助工作環境的提昇	有	4.37	0.468	0.727
		無	4.29		
6	您認為戶政事務所辦公廳舍改善，有助於民眾感受另類風情	有	4.28	0.355	0.925
		無	4.14		
7	您認為戶政事務所辦理外籍配偶與大陸配偶生活適應輔導班的措施，能有效提昇更多元且豐富的服務	有	3.19	0.057	-1.913
		無	3.61		
8	您覺得戶政機關研發各項業務資訊化有關學習與分享的人力運用情形如何	有	3.76	0.754	0.314
		無	3.71		

$P^* < .05$; $P^{**} < .01$; $P^{***} < .001$

五、單因子變異數分析-年齡

依據假設一，可以得出子假設為：

H0: 不同年齡的戶政人員，其對便民屬性各構面無顯著的差異情形存在。

H1: 不同年齡的戶政人員，其對便民屬性各構面有顯著的差異情形存在。

在便民措施屬性之構面，經用單因子變異數分析，來檢定年齡是否會造成受試者在便民措施屬性上有差異存在，結果發現：各題之 P 值皆大於 α 的統計上顯著水準，換言之，戶政人員對於

便民措施屬性感受程度不會因年齡之不同而有顯著差異存在，年齡之不同不會影響戶政人員對便民措施屬性改變的滿意狀況。各題檢定結果，如表 4-46 中所示。

表 4-46：不同年齡對便民措施屬性之單因子變異數分析表

	題目	F 檢定	顯著性	LSD
1	您認為戶政事務所運用資訊科技將各項戶籍案件電腦化，是提升工作效率所需的	1.244	0.292	
2	您認為您能勝任戶政事務所引進市場機制的彈性上班、夜間上班或例假日服務	1.609	0.172	
3	您認為戶政事務所實施到府服務的便民措施，有助於為民服務品質的再提昇	1.864	0.117	
4	您認為戶政事務所實施企業精神的作法設置便民工作站，減少民眾遠途奔波，有助於便民目標的達成	0.815	0.516	
5	您認為戶政事務所辦公廳舍改善，有助工作環境的提昇	1.637	0.165	
6	您認為戶政事務所辦公廳舍改善，有助於民眾感受另類風情	1.233	0.297	
7	您認為戶政事務所辦理外籍配偶與大陸配偶生活適應輔導班的措施，能有效提昇更多元且豐富的服務	0.605	0.660	
8	您覺得戶政機關研發各項業務資	1.059	0.377	

訊化有關學習與分享的人力運用情形如何			
--------------------	--	--	--

$P^* < .05$; $P^{**} < .01$; $P^{***} < .001$

1 : 20 歲以下 ; 2 : 21-30 歲 ; 3 : 31-40 歲 ; 4 : 41-50 歲 ; 5 : 51-60 歲 ; 6 : 61 歲以上。

六、單因子變異分析-教育程度

依據假設一：可以得出之假設為：

H0: 不同教育程度的戶政人員，其對便民屬性各構面無顯著的差異情形存在。

H1: 不同教育程度的戶政人員，其對便民屬性各構面有顯著的差異情形存在。

在便民措施屬性之構面中，經用單因子變異數分析，來檢定教育程度是否會造成受試者在便民措施屬性上有差異存在，結果發現：各題之 P 值大於 α 的統計上顯著水準，換言之，戶政人員對於便民措施屬性之感受程度不會因教育程度之不同而有顯著差異存在。各題檢定結果，如表 4-47 中所示。

表 4-47：不同教育程度對便民措施屬性之單因子變異數分析表

	題目	F 檢定	顯著性	LSD
1	您認為戶政事務所運用資訊科技將各項戶籍案件電腦化，是提升工作	0.684	0.603	

	效率所需的			
2	您認為您能勝任戶政事務所引進市場機制的彈性上班、夜間上班或例假日服務	1.037	0.388	
3	您認為戶政事務所實施到府服務的便民措施，有助於為民服務品質的再提昇	0.893	0.469	
4	您認為戶政事務所實施企業精神的作法設置便民工作站，減少民眾遠途奔波，有助於便民目標的達成	1.001	0.407	
5	您認為戶政事務所辦公廳舍改善，有助工作環境的提昇	0.749	0.559	
6	您認為戶政事務所辦公廳舍改善，有助於民眾感受另類風情	0.475	0.754	
7	您認為戶政事務所辦理外籍配偶與大陸配偶生活適應輔導班的措施，能有效提昇更多元且豐富的服務	0.291	0.884	
8	您覺得戶政機關研發各項業務資訊化有關學習與分享的人力運用情形如何	0.104	0.981	

$P^* < .05$; $P^{**} < .01$; $P^{***} < .001$

1：國中以下；2：高中；3：專科；4：大學；5：研究所以上

七、單因子變異數分析-職稱

依據假設一：可以得出之假設為：

H0:不同職稱的戶政人員，其對便民屬性各構面無顯著的差異情形存在。

H1:不同職稱程度的戶政人員，其對便民屬性各構面有顯著的差異情形存在。

在便民措施屬性之構面中，經用單因子變異數分析，來檢定職稱是否會造成受試者在便民措施屬性上有差異存在，結果發現：第 1、2、3、5 題之 P 值小於 α 的統計上顯著水準，換言之，戶政人員對便民措施屬性之感受程度會因職稱之不同而有顯著差異存在，亦即在工作流程、工作時間、工作心態及工作環境之改變中，因職稱不同而有顯著的差異情形存在。

再利用事後最小顯著差異法 (LSD) 來進行事後檢定，以檢定有顯著差異的職稱組別，其可以發現：

1. 工作流程改變感受程度:辦事員、課員、股長、主任及書記所表現皆有顯著水準差異存在，即在工作流程改變中之感受程度，就其得分為主任高於書記；股長高於課員；課員高於書記；辦事員高於書記。
2. 工作時間改變感受程度:辦事員、戶籍員、課員、主任等所表現皆有顯著水準差異存在，即在工作時間改變中之感受程度，就其得分為課員高於戶籍員；主任高於辦事員。
3. 工作心態改變感受程度:戶籍員、課員、秘書、主任等所表現皆有顯著水準差異存在，即在工作心態改變中之感受程度，就其得分為課員高於戶籍員；主任高於秘書。
4. 工作環境改變感受程度:辦事員、戶籍員、課員、秘書、主任等所表現皆有顯著水準差異存在，即在工作環境改變中之感受程度，就其得分為辦事員高於戶籍員；課員高於戶籍員；主任高於

秘書。

由上分析得知在便民措施屬性中，層級在上位者愈支持便民措施之各項實行政策。各題檢定如表 4-48 中所示。

表 4-48：不同職稱對便民屬性之單因子變異數分析表

	題目	F 檢定	顯著性	LSD
1	您認為戶政事務所運用資訊科技將各項戶籍案件電腦化，是提升工作效率所需的	2.233	0.040*	2>1 4>1 5>1 7>1
2	您認為您能勝任戶政事務所引進市場機制的彈性上班、夜間上班或例假日服務	3.329	0.003**	4>3 7>2
3	您認為戶政事務所實施到府服務的便民措施，有助於為民服務品質的再提昇	3.094	0.006**	4>3 7>6
4	您認為戶政事務所實施企業精神的作法設置便民工作站，減少民眾遠途奔波，有助於便民目標的達成	1.470	0.188	
5	您認為戶政事務所辦公廳舍改善，有助工作環境的提昇	2.679	0.015*	2>3 4>3 7>6
6	您認為戶政事務所辦公廳舍改善，有助於民眾感受另類風情	2.109	0.052	
7	您認為戶政事務所辦理外籍配	1.131	0.344	

	偶與大陸配偶生活適應輔導班的措施，能有效提昇更多元且豐富的服務			
8	您覺得戶政機關研發各項業務資訊化有關學習與分享的人力運用情形如何	1.727	0.114	

P* $<$.05；P** $<$.01；P*** $<$.001

1：書記；2：辦事員；3：戶籍員；4：課員；5：股長；6：秘書；7：主任

八、單因子變異數分析-公職年資

依據假設一：可以得出之假設為：

H0:不同公職年資的戶政人員，其對便民屬性各構面無顯著的差異情形存在。

H1:不同公職年資程度的戶政人員，其對便民屬性各構面有顯著的差異情形存在。

在便民措施屬性之構面，經用單因子變異數分析，來檢定公職年資是否會造成受試者在便民措施屬性上有差異存在，結果發現：各題之P值皆大於 α 的統計上顯著水準，換言之，戶政人員對於便民措施屬性感受程度不會因公職年資之不同而有顯著差異存在，不同公職年資的戶政人員不會影響其對便民措施屬性改變的滿意狀況。各題檢定結果，如表4-49中所示。

表 4-49：不同公職年資對便民措施屬性之單因子變異數分析表

	題目	F 檢定	顯著性	LSD
1	您認為戶政事務所運用資訊科技將各項戶籍案件電腦化，是提升工作效率所需的	0.740	0.618	
2	您認為您能勝任戶政事務所引進市場機制的彈性上班、夜間上班或例假日服務	1.686	0.124	
3	您認為戶政事務所實施到府服務的便民措施，有助於為民服務品質的再提昇	1.922	0.077	
4	您認為戶政事務所實施企業精神的作法設置便民工作站，減少民眾遠途奔波，有助於便民目標的達成	0.696	0.653	
5	您認為戶政事務所辦公廳舍改善，有助工作環境的提昇	1.536	0.166	
6	您認為戶政事務所辦公廳舍改善，有助於民眾感受另類風情	0.786	0.102	
7	您認為戶政事務所辦理外籍配偶與大陸配偶生活適應輔導班的措施，能有效提昇更多元且豐富的服務	0.795	0.574	
8	您覺得戶政機關研發各項業務資訊化有關學習與分享的人力運用情形如何	1.448	0.196	

P* < .05 ; P** < .01 ; P*** < .001

1：5 年以下；2：6-10 年；3：11-15 年；4：16-20 年；5：21-25 年；6：26-30

年；7：31 年以上。

九、單因子變異數分析-戶政年資

依據假設一：可以得出之假設為：

H0:不同戶政年資的戶政人員，其對便民屬性各構面無顯著的差異情形存在。

H1:不同戶政年資程度的戶政人員，其對便民屬性各構面有顯著的差異情形存在。

在便民措施屬性之構面中，經用單因子變異數分析，來檢定戶政年資是否會造成受試者在便民措施屬性上有差異存在，結果發現：第 3.4.6 題之 P 值小於 α 的統計上顯著水準，換言之，戶政人員在工作心態改變、工作地點改變及環境改變中，因戶政年資不同而有顯著的差異情形存在。

再利用事後最小顯著差異法 (LSD) 來進行事後檢定，以檢定有顯著差異的戶政年資組別，其可以發現：

1. 工作心態改變感受程度：「2 年以下」、「6-10 年」、「11-20 年」、「20 年以上」等組所表現皆有顯著水準差異存在，即在工作心態改變中之感受程度，就其得分為「20 年以上」高於「11-20 年」；「2 年以下」高於「6-10 年」。
2. 工作心態改變感受程度：「2 年以下」、「3-5 年」、「6-10 年」、「11-20 年」、「20 年以上」等組所表現皆有顯著水準差異存在，即在工作心態改變中之感受程度就其得分為「2 年以下」高於「3-5 年」；「11-20 年」高於「6-10 年」；「20 年以上」高於「11-20 年」。

3. 環境改變感受程度：「2 年以下」、「3-5 年」、「6-10 年」、「11-20 年」、「20 年以上」等組所表現皆有顯著水準差異存在，即在環境改變中之感受程度就其得分為「2 年以下」高於「3-5 年」；「11-20 年」高於「6-10 年」；「20 年以上」高於「11-20 年」。

由上得知戶政年資愈資深其愈支持便民措施的各項實施政策。各題檢定結果如表 4-50 中所示。

表 4-50：不同戶政年資對便民屬性之單因子變異數分析表

	題目	F 檢定	顯著性	LSD
1	您認為戶政事務所運用資訊科技將各項戶籍案件電腦化，是提升工作效率所需的	0.568	0.686	
2	您認為您能勝任戶政事務所引進市場機制的彈性上班、夜間上班或例假日服務	1.975	0.098	
3	您認為戶政事務所實施到府服務的便民措施，有助於為民服務品質的再提昇	2.492	0.043*	1>3 5>4
4	您認為戶政事務所實施企業精神的作法設置便民工作站，減少民眾遠途奔波，有助於便民目標的達成	2.846	0.024*	1>2 4>3 5>4
5	您認為戶政事務所辦公廳舍改善，有助工作環境的提昇	2.209	0.068	
6	您認為戶政事務所辦公廳舍改善，有助於民眾感受另類風情	4.272	0.002**	1>2 4>3 5>4

7	您認為戶政事務所辦理外籍配偶與大陸配偶生活適應輔導班的措施，能有效提昇更多元且豐富的服務	2.372	0.052	
8	您覺得戶政機關研發各項業務資訊化有關學習與分享的人力運用情形如何	1.537	0.191	

P* < .05 ; P** < .01 ; P*** < .001

1：2 年以下；2：3-5 年；3：6-10 年；4：11-20 年；5：20 年以上

十、單因子變異數分析-居住狀況

依據假設一：可以得出之假設為：

H0: 不同居住狀況的戶政人員，其對便民屬性各構面無顯著的差異情形存在。

H1: 不同居住狀況程度的戶政人員，其對便民屬性各構面有顯著的差異情形存在。

在便民措施屬性構面中，經由單因子變異數分析，來檢定居住狀況是否會造成受試者在便民措施屬性上有差異存在，結果發現：各題之 P 值皆大於 α 的統計上顯著水準，換言之，戶政人員對於便民措施屬性感受程度不會因居住狀況之不同而有顯著差異存在。各題檢定結果，如表 4-51 中所示。

表 4-51：不同居住狀況對便民措施屬性之單因子變異分析表

	題目	F 檢定	顯著性	LSD
1	您認為戶政事務所運用資訊科技將各項戶籍案件電腦化，是提升工作效率所需的	1.415	0.244	
2	您認為您能勝任戶政事務所引進市場機制的彈性上班、夜間上班或例假日服務	0.481	0.618	
3	您認為戶政事務所實施到府服務的便民措施，有助於為民服務品質的再提昇	0.233	0.793	
4	您認為戶政事務所實施企業精神的作法設置便民工作站，減少民眾遠途奔波，有助於便民目標的達成	0.133	0.875	
5	您認為戶政事務所辦公廳舍改善，有助工作環境的提昇	0.871	0.419	
6	您認為戶政事務所辦公廳舍改善，有助於民眾感受另類風情	1.158	0.315	
7	您認為戶政事務所辦理外籍配偶與大陸配偶生活適應輔導班的措施，能有效提昇更多元且豐富的服務	0.130	0.878	
8	您覺得戶政機關研發各項業務資訊化有關學習與分享的人力運用情形如何	0.742	0.477	

P* $<$.05；P** $<$.01；P*** $<$.001

1：同機關所在地；2：本縣鄉鎮；3：外縣市。

十一、小結

本研究依據上述分析得知假設檢定結果：

表 4-52：便民措施之假設檢定結果表

假設	內容	檢定結果
1-1	不同性別的戶政人員，其對便民措施屬性各構面無顯著的差異情形存在。	在便民措施屬性中之工作心態改變，因性別不同而接受 H1，其餘接受 H0。
1-2	不同年齡的戶政人員，其對便民措施屬性各構面無顯著的差異情形存在。	接受 H0
1-3	不同婚姻狀況的戶政人員，其對便民措施屬性各構面無顯著的差異情形存在。	接受 H0
1-4	不同教育程度的戶政人員，其對便民措施屬性各構面無顯著的差異情形存在。	接受 H0
1-5	不同職稱的戶政人員，其對便民措施屬性各構面無顯著的差異情形存在。	在便民措施屬性中之工作流程改變、工作時間、工作心態、工作環境，因職稱不同而接受 H1，其餘接受 H0。
1-6	不同官等的戶政人員，其對便民措施屬性各構面無顯著的差異情形存在。	在便民措施屬性中之工作環境、工作角色，因官等不同而接受 H1，其

		餘接受 H0。
1-7	不同公職年資的戶政人員，其對便民措施屬性各構面無顯著的差異情形存在。	接受 H0
1-8	不同戶政年資的戶政人員，其對便民措施屬性各構面無顯著的差異情形存在。	在便民措施屬性中之工作心態、工作地點、環境，因戶政年資不同而接受 H1，其餘接受 H0。
1-9	不同家庭居住狀況的戶政人員，其對便民措施屬性各構面無顯著的差異情形存在。	接受 H0
1-10	不同有無照顧責任的戶政人員，其對便民措施屬性各構面無顯著的差異情形存在。	接受 H0

資料來源：研究者整理

貳. 假設二：個人基本資料的不同對組織承諾各構面的看法無顯著的差異情形存在。

依據假設，就個人基本假資料，主要以 t 檢定及單因子變異數分析 (one-way ANOVA) 來檢驗不同個人基本資料的受試者，在組織承諾各構面之間是否有顯著的差異情形存在，其中因性別、婚姻狀況、官等（由於無簡任人員，只有委任及薦任，所以列在此組別）及照顧責任等構面為 2 個團體間之關係，係以 t 檢定來進行差異分析；而年齡、教育程度、職稱、公職年資、戶政年資、居住統況等構面為三個以上團體，即採用單因子變異數分析來檢定，如果達成顯著水準時 ($P < \alpha$)，再以事後檢定 (post hoc) 最小顯著差異法 (Least Significant Difference, 簡稱 LSD) 來進

一步檢定，以瞭解其差異的情形，究竟是存在哪組別之間。茲將各項假設檢定結果分述如下：

一、t 檢定-性別

依據假設二可以得出子假設為：

H0:不同性別的戶政人員，其對組織承諾各構面無顯著的差異情形存在。

H1:不同性別的戶政人員，其對組織承諾各構面有顯著的差異情形存在。

組織承諾分為三部分：第一部分在組織承諾認同方面之構面，經用 t 檢定分析，來檢定性別是否會造成受試者在組織承諾認同部分有差異存在，結果發現：在各題 P 值都大於 α 的統計上顯著水準，亦即戶政人員在組織承諾認同方面感受程度不會因性別之不同，而有明顯差異存在。如表 4-53 中所示。

表 4-53：不同性別對組織承諾認同感受之 t 檢定分析表

題號	題目	組別	平均數	P 值	t 值
1	您對於可以自行決定每日工作順序的程度感到滿意	男	3.52	0.368	-0.901
		女	3.62		
2	您對於最近一個月實際工作的時數(包括加班或出差)滿意	男	3.59	0.622	0.494
		女	3.54		
6	您對於工作中所使用的設	男	3.74	0.095	1.676

	備是否感到滿意	女	3.59		
9	您對於 貴機關之員工福利制度感到滿意	男	3.24	0.564	0.578
		女	3.18		
14	您對於同事間相互支援及協力完成工作的程度是否滿意	男	3.76	0.731	-0.345
		女	3.79		
15	您對差假時同事間相互代理情況感到滿意	男	3.63	0.390	-0.861
		女	3.72		
16	您對於您的主管領導能力感到滿意	男	3.83	0.136	1.494
		女	3.68		
17	您對於您的主管監督業務方式感到滿意	男	3.76	0.121	1.555
		女	3.61		

P* $<$.05 ; P** $<$.01 ; P*** $<$.001

組織承諾分為三部分：第二部分在組織承諾努力方面之構面，經用 t 檢定分析，來檢定性別是否會造成受試者在組織承諾努力部分有差異存在，結果發現：在各題 P 值都大於 α 的統計上顯著水準，亦即戶政人員在組織承諾努力方面感受程度不會因性別之不同，而有明顯差異存在。如表 4-54 中所示。

表 4-54：不同性別對組織承諾努力感受之 t 檢定分析表

題號	題目	組別	平均數	P 值	t 值
3	您對於目前承辦業務之相關法規在適用性程度是否滿意	男	3.61	0.899	-0.128
		女	3.62		
4	您對於現在的工作能夠學習新知識、技能的程度感到滿意	男	3.46	0.797	-0.257
		女	3.48		
5	您對自己的工作績效感到滿意	男	3.83	0.456	0.747
		女	3.76		

P* < .05 ; P** < .01 ; P*** < .001

組織承諾分為三部分：第三部分在組織承諾留職方面之構面，經用 t 檢定分析，來檢定性別是否會造成受試者在組織承諾留職部分有差異存在，結果發現：在第 11 題及第 13 題中 P 值小於 α ，即表示戶政人員在與上司相處感到滿意而留職於戶政組織中有明顯差異存在，且男性平均數大於女性，即表示少數的男性在戶政組織較受重視；另主管與部屬相處感受滿意，則留職於戶政組織中有明顯差異存在，其餘各題 P 值都大於 α 的統計上顯著水準，亦即戶政人員在組織承諾留職方面感受程度不會因性別之不同，而有明顯差異存在。如表 4-55 中所示。

表 4-55：不同性別對組織承諾留職感受之 t 檢定分析表

題號	題目	組別	平均數	P 值	t 值
7	您對 貴機關辦公室之整體環境是否感到滿意	男	3.64	0.783	0.276
		女	3.62		
8	您對這份工作的薪水（包含加班費及差旅費）感到滿意	男	3.49	0.814	0.236
		女	3.47		
10	您對 貴機關辦理職位升遷感到滿意	男	2.86	0.401	-0.841
		女	2.97		
11	您與上司的相處感到滿意	男	3.79	0.038*	2.085
		女	3.60		
12	您與同事（不含上司）的相處感到滿意	男	3.83	0.973	0.034
		女	3.82		
13	您與部屬的相處感到滿意	男	1.06	0.000***	4.784
		女	0.27		
18	您對於您的主管溝通協調業務能力感到滿意	男	3.79	0.118	1.614
		女	3.63		

P* < .05 ; P** < .01 ; P*** < .001

二、t 檢定-婚姻狀況

依據假設二可以得出子假設為：

H0:不同婚姻狀況的戶政人員，其對組織承諾各構面無顯著的差異情形存在。

H1:不同婚姻狀況的戶政人員，其對組織承諾各構面有顯著的差異情形存在。

組織承諾分為三部分：第一部分在組織承諾認同方面之構面，經用 t 檢定分析，來檢定婚姻是否會造成受試者在組織承諾認同部分有差異存在，結果發現：在各題 P 值都大於 α 的統計上顯著水準，亦即戶政人員在組織承諾認同方面感受程度不會因婚姻狀況不同而有明顯差異存在。各題檢定結果如表 4-56 中所示。

表 4-56：不同婚姻狀況對組織承諾認同感受之 t 檢定分析表

題號	題目	組別	平均數	P 值	t 值
1	您對於可以自行決定每日工作順序的程度感到滿意	單身	3.49	0.350	-0.936
		已婚	3.61		
2	您對於最近一個月實際工作的時數(包括加班或出差)滿意	單身	3.56	0.908	0.115
		已婚	3.55		
6	您對於工作中所使用的設備是否感到滿意	單身	3.68	0.520	0.644
		已婚	3.62		
9	您對於 貴機關之員工福利制度感到滿意	單身	3.26	0.511	0.657
		已婚	3.18		
14	您對於同事間相互支援	單身	3.68	0.216	-1.240

	及協力完成工作的程度是否滿意	已婚	3.80		
15	您對差假時同事間相互代理情況感到滿意	單身	3.58	0.215	-1.242
		已婚	3.72		
16	您對於您的主管領導能力感到滿意	單身	3.68	0.656	-0.446
		已婚	3.73		
17	您對於您的主管監督業務方式感到滿意	單身	3.63	0.832	-0.212
		已婚	3.66		

P* $<$.05 ; P** $<$.01 ; P*** $<$.001

組織承諾分為三部分：第二部分在組織承諾努力方面之構面，經用 t 檢定分析，來檢定婚姻是否會造成受試者在組織承諾努力部分有差異存在，結果發現：在各題 P 值都大於 α 的統計上顯著水準，亦即戶政人員在組織承諾努力方面感受程度不會因婚姻狀況不同而有明顯差異存在。各題檢定結果如表 4-57 中所示。

表 4-57：不同婚姻狀況對組織承諾努力感受之 t 檢定分析表

題號	題目	組別	平均數	P 值	t 值
3	您對於目前承辦業務之相關法規在適用性程度是否滿意	單身	3.58	0.653	-0.451
		已婚	3.63		
4	您對於現在的工作能夠學習新知識、技能的程度感到滿意	單身	3.42	0.519	-0.645
		已婚	3.49		

5	您對自己的工作績效感到滿意	單身	3.63	0.090	-1.700
		已婚	3.81		

P* $<$.05 ; P** $<$.01 ; P*** $<$.001

組織承諾分為三部分：第三部分在組織承諾留職方面之構面，經用 t 檢定分析，來檢定婚姻是否會造成受試者在組織承諾留職部分有差異存在，結果發現：在各題 P 值都大於 α 的統計上顯著水準，亦即戶政人員在組織承諾留職方面感受程度不會因婚姻狀況不同而有明顯差異存在。各題檢定結果如表 4-58 中所示。

表 4-58：不同婚姻狀況對組織承諾留職感受之 t 檢定分析表

題號	題目	組別	平均數	P 值	t 值
7	您對 貴機關辦公室之整體環境是否感到滿意	單身	3.70	0.406	0.832
		已婚	3.61		
8	您對這份工作的薪水(包含加班費及差旅費)感到滿意	單身	3.46	0.838	-0.205
		已婚	3.48		
10	您對 貴機關辦理職位升遷感到滿意	單身	3.09	0.194	1.302
		已婚	2.90		
11	您與上司的相處感到滿意	單身	3.61	0.649	-0.456
		已婚	3.66		
12	您與同事(不含上司)的相處感到滿意	單身	3.81	0.820	-0.228
		已婚	3.83		
13	您與部屬的相處感到滿意	單身	0.21	0.074	-1.791

		已婚	0.56		
18	您對於您的主管溝通協調 業務能力感到滿意	單身	3.61	0.501	-0.674
		已婚	3.69		

P* \leq .05；P** \leq .01；P*** \leq .001

三、t 檢定-官等

依據假設二，可以得出子假設為：

H0:不同官等的戶政人員，其對組織承諾各構面無顯著的差異情形存在。

H1:不同官等的戶政人員，其對組織承諾各構面有顯著的差異情形存在。

組織承諾分為三部分：第一部分在組織承諾認同方面之構面，經用 t 檢定分析，來檢定官等是否會造成受試者在組織承諾認同部分有差異存在，結果發現：在各題 P 值都大於 α 的統計上顯著水準，亦即戶政人員在組織承諾認同方面感受程度不會因不同官等而有明顯差異存在。各題檢定結果如表 4-59 中所示。

表 4-59：不同官等對組織承諾認同感受之 t 檢定分析表

題號	題目	組別	平均數	P 值	t 值
1	您對於可以自行決定每日工作順序的程度感到滿意	委任	3.58	0.891	-0.138
		薦任	3.59		
2	您對於最近一個月實際工作的時數(包括加班或出差)滿意	委任	3.46	0.055	-1.928
		薦任	3.64		
6	您對於工作中所使用的設備是否感到滿意	委任	3.58	0.194	-1.301
		薦任	3.69		
9	您對於 貴機關之員工福利制度感到滿意	委任	3.16	0.429	-0.793
		薦任	3.24		
14	您對於同事間相互支援及協力完成工作的程度是否滿意	委任	3.76	0.629	-0.484
		薦任	3.80		
15	您對差假時同事間相互代理情況感到滿意	委任	3.68	0.744	-0.327
		薦任	3.71		
16	您對於您的主管領導能力感到滿意	委任	3.71	0.722	-0.356
		薦任	3.74		
17	您對於您的主管監督業務方式感到滿意	委任	3.64	0.774	-0.287
		薦任	3.66		

P* < .05 ; P** < .01 ; P*** < .001

組織承諾分為三部分：第二部分在組織承諾努力方面之構面，經用 t 檢定分析，來檢定官等是否會造成受試者在組織承諾努力部分有差異存在，結果發現：在第 5 題中 P 值小於 α ，即表示戶政人員努力在工作績效感到滿意而留職於戶政組織中有明顯差異存在，其餘各題 P 值都大於 α 的統計上顯著水準，亦即戶政人員在組織承諾努力方面感受程度不會因官等不同而有明顯差異存在。各題檢定結果如表 4-60 中所示。

表 4-60：不同官等對組織承諾努力感受之 t 檢定分析表

題號	題目	組別	平均數	P 值	t 值
3	您對於目前承辦業務之相關法規在適用性程度是否滿意	委任	3.58	0.357	-0.923
		薦任	3.66		
4	您對於現在的工作能夠學習新知識、技能的程度感到滿意	委任	3.45	0.435	-0.781
		薦任	3.51		
5	您對自己的工作績效感到滿意	委任	3.66	0.003**	3.014
		薦任	3.91		

P* $<$.05；P** $<$.01；P*** $<$.001

組織承諾分為三部分：第三部分在組織承諾留職方面之構面，經用 t 檢定分析，來檢定官等是否會造成受試者在組織承諾留職部分有差異存在，結果發現：在第 8 題及第 13 題中 P 值小於 α ，即表示戶政人員願意留職是工作薪水感到滿意而留任於戶政組織中有明顯差異存在；主管與部屬相處滿意即會使戶政人員

願意留職戶政組織中有明顯差異存在，其餘在各題 P 值都大於 α 的統計上顯著水準，亦即戶政人員在組織承諾留職方面感受程度不會因官等不同而有明顯差異存在。各題檢定結果如表 4-61 中所示。

表 4-61：不同官等對組織承諾留職感受之 t 檢定分析

題號	題目	組別	平均數	P 值	t 值
7	您對 貴機關辦公室之整體環境是否感到滿意	委任	3.65	0.630	0.482
		薦任	3.60		
8	您對這份工作的薪水(包含加班費及差旅費)感到滿意	委任	3.34	0.002**	3.084
		薦任	3.63		
10	您對 貴機關辦理職位升遷感到滿意	委任	3.03	0.077	1.772
		薦任	2.83		
11	您與上司的相處感到滿意	委任	3.61	0.246	-1.162
		薦任	3.71		
12	您與同事(不含上司)的相處感到滿意	委任	3.77	0.175	-1.360
		薦任	3.88		
13	您與部屬的相處感到滿意	委任	0.06	0.000***	6.110
		薦任	0.97		
18	您對於您的主管溝通協調業務能力感到滿意	委任	3.66	0.655	-0.447
		薦任	3.7		

P* $<$.05；P** $<$.01；P*** $<$.001

四、t 檢定-照顧責任

依據假設二，可以得出子假設為：

H0:不同有無照顧責任的戶政人員，其對組織承諾各構面無顯著的差異情形存在。

H1:不同有無照顧責任的戶政人員，其對組織承諾各構面有顯著的差異情形存在。

組織承諾分為三部分：第一部分在組織承諾認同方面之構面，經用 t 檢定分析，來檢定照顧責任是否會造成受試者在組織承諾認同部分有差異存在，結果發現：在各題 P 都大於 α 的統計上顯著水準，亦即戶政人員在組織承諾認同方面感受程度不會因不同有無照顧責任而有明顯差異存在。各題檢定結果如表 4-62 中所示。

表 4-62：有無照顧責任對組織承諾認同感受之 t 檢定分析表

題號	題目	組別	平均數	P 值	t 值
1	您對於可以自行決定每日工作順序的程度感到滿意	有	3.60	0.574	0.563
		無	3.50		
2	您對於最近一個月實際工作的時數(包括加班或出差)滿意	有	3.55	0.884	-0.146
		無	3.57		
6	您對於工作中所使用的	有	3.63	0.850	0.190

	設備是否感到滿意	無	3.61		
9	您對於 貴機關之員工福利制度感到滿意	有	3.19	0.410	-0.825
		無	3.32		
14	您對於同事間相互支援及協力完成工作的程度是否滿意	有	3.80	0.055	2.124
		無	3.54		
15	您對差假時同事間相互代理情況感到滿意	有	3.70	0.382	0.876
		無	3.57		
16	您對於您的主管領導能力感到滿意	有	3.73	0.939	0.77
		無	3.71		
17	您對於您的主管監督業務方式感到滿意	有	3.66	0.752	0.317
		無	3.61		

P* < .05 ; P** < .01 ; P*** < .001

組織承諾分為三部分：第二部分在組織承諾努力方面之構面，經用 t 檢定分析，來檢定照顧責任是否會造成受試者在組織承諾努力部分有差異存在，結果發現：在第 5 題中 P 值小於 α 的統計上顯著水準，即表示戶政人員努力在工作績效感到滿意而留任於戶政組織中有明顯差異存在，其餘各題 P 值都大於 α 的統計上顯著水準，亦即戶政人員在組織承諾努力方面感受程度不會因有無照顧責任而有明顯差異存在。各題檢定結果如表 4-63 中所示。

表 4-63：有無照顧責任對組織承諾努力感受之 t 檢定分析表

題號	題目	組別	平均數	P 值	t 值
3	您對於目前承辦業務之相關法規在適用性程度是否滿意	有	3.63	0.527	0.634
		無	3.54		
4	您對於現在的工作能夠學習新知識、技能的程度感到滿意	有	3.48	0.712	0.369
		無	3.43		
5	您對自己的工作績效感到滿意	有	3.81	0.016*	2.419
		無	3.46		

P* $<$.05；P** $<$.01；P*** $<$.001

組織承諾分為三部分：第三部分在組織承諾留職方面之構面，經用 t 檢定分析，來檢定照顧責任是否會造成受試者在組織承諾留職部分有差異存在，結果發現：在各題 P 值都大於 α 的統計上顯著水準，亦即戶政人員在組織承諾留職方面感受程度不會因有無照顧責任而有明顯差異存在。各題檢定結果如表 4-64 中所示。

表 4-64：有無照顧責任對組織承諾留職感受之 t 檢定分析表

題號	題目	組別	平均數	P 值	t 值
7	您對 貴機關辦公室之整體環境是否感到滿意	有	3.63	0.709	0.374
		無	3.57		
8	您對這份工作的薪水(包含加班費及差旅費)感到滿意	有	3.46	0.385	-0.871
		無	3.61		
10	您對 貴機關辦理職位升遷感到滿意	有	2.93	0.874	-0.159
		無	2.96		
11	您與上司的相處感到滿意	有	3.66	0.535	0.621
		無	3.57		
12	您與同事(不含上司)的相處感到滿意	有	3.83	0.745	0.325
		無	3.79		
13	您與部屬的相處感到滿意	有	0.47	0.370	-0.898
		無	0.71		
18	您對於您的主管溝通協調業務能力感到滿意	有	3.69	0.457	0.745
		無	3.57		

P* $<$.05；P** $<$.01；P*** $<$.001

五、單因子變異數分析-年齡

依據假設二，可以得出子假設為：

H0:不同年齡的戶政人員，其對組織承諾各構面無顯著的差異情

形存在。

H1:不同年齡的戶政人員，其對組織承諾各構面有顯著的差異情形存在。

組織承諾分為三部分：第一部分在組織承諾認同方面之構面，經用單因子變異數分析，來檢定年齡是否會造成受試者在組織承諾認同部分有差異存在，結果發現：第 2 題及第 14 題的 P 值小於 α 的統計上顯著水準，即表示戶政人員在工作時數及同事間的支援協力上有顯著的差異情形存在。餘各題之 P 值皆大於 α 的統計上顯著水準，換言之，戶政人員對於組織承諾認同感受程度不會因年齡之不同而有顯著差異存在，年齡之不同不會影響戶政人員對組織承諾認同的滿意狀況。

再進一步利用事後最小顯著差異法 (LSD) 來進行事後檢定可以發現各題間有部份組別是有顯著的差異情形存在：

1. 工作時數感受程度：年齡在「31-40 歲」、「41-50 歲」、「51-60 歲」等組所表現皆有顯著水準差異存在，即在工作時數感受程度，就其得分為「51-60 歲」高於「41-50 歲」；「41-50 歲」高於「31-40 歲」。
2. 支援協力感受程度：「21-30 歲」、「31-40 歲」、「41-50 歲」、「51-60 歲」等組所表現皆有顯著水準差異存在，即在支援協力中之感受程度，就其得分為「31-40 歲」高於「21-30 歲」；「51-60 歲」高於「41-50 歲」。

由上得知年齡愈大其對組織承諾的認同感受度則愈。各題檢定結果，如表 4-65 中所示。

表 4-65：不同年齡對組織承諾認同感受之單因子變異數分析表

	題目	F 檢定	顯著性	LSD
1	您對於可以自行決定每日工作順序的程度感到滿意	1.470	0.211	
2	您對於最近一個月實際工作的時數(包括加班或出差)滿意	3.277	0.012*	5>4 4>3
6	您對於工作中所使用的設備是否感到滿意	2.371	0.053	
9	您對於 貴機關之員工福利制度感到滿意	1.993	0.096	
14	您對於同事間相互支援及協力完成工作的程度是否滿意	2.842	0.024*	3>2 5>4
15	您對差假時同事間相互代理情況感到滿意	1.025	0.395	
16	您對於您的主管領導能力感到滿意	0.889	0.471	
17	您對於您的主管監督業務方式感到滿意	1.557	0.186	

P* $<$.05；P** $<$.01；P*** $<$.001

1：20 歲以下；2：21-30 歲；3：31-40 歲；4：41-50 歲；5：51-60 歲；6：61 歲以上。

組織承諾分為三部分：第二部分在組織承諾努力方面之構面，經用單因子變異數分析，來檢定年齡是否會造成受試者在組織承諾努力部分有差異存在，結果發現：第 4 題的 P 值小於 α 的統計上顯著水準，即表示戶政人員在工作學習性上有顯著的差

異情形存在。餘各題之 P 值皆大於 α 的統計上顯著水準，換言之，戶政人員對於組織承諾努力感受程度不會因年齡之不同而有顯著差異存在，年齡之不同不會影響戶政人員對組織承諾努力的滿意狀況。

再進一步利用事後最小顯著差異法 (LSD) 來進行事後檢定可以發現題間有部份組別是有顯著的差異情形存在：學習性感受程度：年齡在「31-40 歲」、「41-50 歲」、「51-60 歲」等組所表現皆有顯著水準差異存在，即在學習性感受程度，就其得分為「41-50 歲」高於「51-60 歲」；「41-50 歲」高於「31-40 歲」。

由上得知年齡在「41-50 歲」者其對組織承諾的努力感受度較高。各題檢定結果，如表 4-66 中所示。

表 4-66：不同年齡對組織承諾努力感受之單因子變異數分析表

	題目	F 檢定	顯著性	LSD
3	您對於目前承辦業務之相關法規在適用性程度是否滿意	2.003	0.094	
4	您對於現在的工作能夠學習新知識、技能的程度感到滿意	2.736	0.029*	4>5 4>3
5	您對自己的工作績效感到滿意	1.712	0.147	

$P^* < .05$; $P^{**} < .01$; $P^{***} < .001$

1：20 歲以下；2：21-30 歲；3：31-40 歲；4：41-50 歲；5：51-60 歲；6：61 歲以上。

組織承諾分為三部分：第三部分在組織承諾留職方面之構面，經用單因子變異數分析，來檢定年齡是否會造成受試者在組織承諾留職部分有差異存在，結果發現：第 8、12、13 題的 P

值小於 α 的統計上顯著水準，即表示戶政人員在薪水及同事相處上有顯著的差異情形存在。餘各題之 P 值皆大於 α 的統計上顯著水準，換言之，戶政人員對於組織承諾留職感受程度不會因年齡之不同而有顯著差異存在，年齡之不同不會影響戶政人員對組織承諾留職的滿意狀況。

再進一步利用事後最小顯著差異法 (LSD) 來進行事後檢定可以發現各題間有部份組別是有顯著的差異情形存在。

1. 薪水感受程度：年齡在「21-30 歲」、「41-50 歲」、「51-60 歲」等組所表現皆有顯著水準差異存在，即在薪水感受程度，就其得分為「41-50 歲」高於「51-60 歲」；「51-60 歲」高於「21-30 歲」。
2. 上司相處感受程度：「31-40 歲」、「41-50 歲」、「51-60 歲」等組所表現皆有顯著水準差異存在，即在上司相處中之感受程度，就其得分為「41-50 歲」高於「31-40 歲」；「51-60 歲」高於「41-50 歲」。
3. 部屬相處感受程度：「21-30 歲」、「31-40 歲」、「41-50 歲」、「51-60 歲」等組所表現皆有顯著水準差異存在，即在部屬相處中之感受程度，就其得分為「51-60 歲」高於「41-50 歲」；「31-40 歲」高於「21-30 歲」。

由上得知年齡愈大其對組織承諾的留職感受度則愈高。各題檢定結果，如表 4-67 中所示。

表 4-67：不同年齡對組織承諾留職感受之單因子變異數分析表

	題目	F 檢定	顯著性	LSD
7	您對 貴機關辦公室之整體環境是否感到滿意	1.468	0.212	
8	您對這份工作的薪水（包含加班費及差旅費）感到滿意	4.199	0.003**	4>5 5>2
10	您對 貴機關辦理職位升遷感到滿意	2.087	0.083	
11	您與上司的相處感到滿意	1.558	0.185	
12	您與同事（不含上司）的相處感到滿意	2.809	0.026*	4>3 5>4
13	您與部屬的相處感到滿意	6.551	0.000***	
18	您對於您的主管溝通協調業務能力感到滿意	0.724	0.576	3>2 5>4

P* < .05 ; P** < .01 ; P*** < .001

1：20 歲以下；2：21-30 歲；3：31-40 歲；4：41-50 歲；5：51-60 歲；6：61 歲以上。

六、單因子變異數分析-教育程度

依據假設二，可以得出子假設為：

H0: 不同教育程度的戶政人員，其對組織承諾各構面無顯著的差異情形存在。

H1: 不同教育程度的戶政人員，其對組織承諾各構面有顯著的差

異情形存在。

組織承諾分為三部分：第一部分在組織承諾認同方面之構面，經用單因子變異數分析，來檢定教育程度是否會造成受試者在組織承諾認同部分有差異存在，結果發現：各題之 P 值皆大於 α 的統計上顯著水準，換言之，戶政人員對於組織承諾認同感受程度不會因教育程度之不同而有顯著差異存在，教育程度之不同不會影響戶政人員對組織承諾認同的滿意狀況。各題檢定結果，如表 4-68 中所示。

表 4-68：不同教育程度對組織承諾認同感受之
單因子變異數分析表

	題目	F 檢定	顯著性	LSD
1	您對於可以自行決定每日工作順序的程度感到滿意	1.142	0.337	
2	您對於最近一個月實際工作的時數(包括加班或出差)滿意	1.495	0.204	
6	您對於工作中所使用的設備是否感到滿意	0.711	0.585	
9	您對於 貴機關之員工福利制度感到滿意	0.476	0.753	
14	您對於同事間相互支援及協力完成工作的程度是否滿意	0.750	0.559	
15	您對差假時同事間相互代理情況感到滿意	0.279	0.891	
16	您對於您的主管領導能力感到滿意	1.506	0.200	

17	您對於您的主管監督業務方式感到滿意	1.844	0.120	
----	-------------------	-------	-------	--

P* $<$.05 ; P** $<$.01 ; P*** $<$.001

1：國中以下；2：高中；3：專科；4：大學；5：研究所以上

組織承諾分為三部分：第二部分在組織承諾努力方面之構面，經用單因子變異數分析，來檢定教育程度是否會造成受試者在組織承諾努力部分有差異存在，結果發現：第 5 題的 P 值小於 α 的統計上顯著水準，即表示戶政人員對工作績效有顯著的差異情形存在。餘各題之 P 值皆大於 α 的統計上顯著水準，換言之，戶政人員對於組織承諾努力感受程度不會因教育程度之不同而有顯著差異存在。

再進一步利用事後最小顯著差異法 (LSD) 來進行事後檢定，可以發現題間有部份組別是有顯著的差異情形存在。在工作績效感受程度：教育程度在「研究所以上」、「大學」、「專科」、「高中」等組所表現皆有顯著水準差異存在，即在工作績效感受程度，就其得分為「大學」高於「研究所以上」；「專科」高於「高中」。由此可知在教育程度中程度愈高愈願意在戶政組織中而努力。各題檢定結果，如表 4-69 中所示。

表 4-69：不同教育程度對組織承諾努力感受之單因子變異數分析表

	題目	F 檢定	顯著性	LSD
3	您對於目前承辦業務之相關法規在適用性程度是否滿意	0.136	0.969	

4	您對於現在的工作能夠學習新知識、技能的程度感到滿意	1.440	0.221	
5	您對自己的工作績效感到滿意	3.822	0.005**	4>5 3>2

P* $<$.05 ; P** $<$.01 ; P*** $<$.001

1：國中以下；2：高中；3：專科；4：大學；5：研究所以上

組織承諾分為三部分：第三部分在組織承諾留職方面之構面，經用單因子變異數分析，來檢定教育程度是否會造成受試者在組織承諾留職部分有差異存在，結果發現：各題之 P 值皆大於 α 的統計上顯著水準，換言之，戶政人員對於組織承諾留職感受程度不會因教育程度之不同而有顯著差異存在，教育程度之不同不會影響戶政人員對組織承諾留職的滿意狀況。各題檢定結果，如表 4-70 中所示。

表 4-70：不同教育程度對組織承諾留職感受之單因子變異數分析表

	題目	F 檢定	顯著性	LSD
7	您對 貴機關辦公室之整體環境是否感到滿意	1.775	0.134	
8	您對這份工作的薪水（包含加班費及差旅費）感到滿意	0.095	0.984	
10	您對 貴機關辦理職位升遷感到滿意	0.967	0.426	
11	您與上司的相處感到滿意	1.275	0.280	
12	您與同事（不含上司）的相處感	0.547	0.701	

	到滿意			
13	您與部屬的相處感到滿意	1.620	0.169	
18	您對於您的主管溝通協調業務能力感到滿意	0.808	0.521	

$P^* < .05$; $P^{**} < .01$; $P^{***} < .001$

1：國中以下；2：高中；3：專科；4：大學；5：研究所以上

七、單因子變異數分析-職稱

依據假設二，可以得出子假設為：

H0:不同職稱的戶政人員，其對組織承諾各構面無顯著的差異情形存在。

H1:不同職稱的戶政人員，其對組織承諾各構面有顯著的差異情形存在。

組織承諾分為三部分：第一部分在組織承諾認同方面之構面，經用單因子變異數分析，來檢定職稱是否會造成受試者在組織承諾認同部分有差異存在，結果發現：第 1、2、9、14、15、16、17 題，各題之 P 值皆小於 α 的統計上顯著水準，換言之，戶政人員對於組織承諾認同感受程度會因職稱之不同而有顯著差異存在，職稱之不同會影響戶政人員對組織承諾認同的滿意狀況，即戶政人員在不同職稱中對自主性、工作時數、福利、支援協力、代理、主管領導、主管監督等皆有顯著差異情形存在。

再進一步利用事後最小顯著差異法 (LSD) 來進行事後檢定可以發現各題間有部份組別是有顯著的差異情形存在：

1. 自主性感受程度:職稱在書記、辦事員、股長、秘書、主任等組所表現皆有顯著水準差異存在，即在自主性感受程度，就其得分為辦事員高於書記；秘書高於股長；主任高於秘書。表示職稱高者其自主性愈高，對戶政組織認同程度也愈高。
2. 工作時數感受程度:職稱在書記、辦事員、戶籍員、課員、股長、秘書、主任等組所表現皆有顯著水準差異存在，即在工作時數中之感受程度，就其得分為主任高於秘書；股長高於課員；辦事員高於戶籍員；戶籍員高於書記。表示基層的戶政人員對工作時數較不滿意，高層的主管人員對延長工作時數可對組織產生認同程度較高。
3. 福利感受程度:職稱在書記、辦事員、戶籍員、課員、秘書、主任等組所表現皆有顯著水準差異存在，即在福利中之感受程度，就其得分為主任高於秘書；戶籍員高於課員；辦事員高於書記。表示職稱愈高者在福利感受程度對戶政組織中的認同度愈高。
4. 支援協力感受程度:職稱在書記、戶籍員、課員、股長、主任等組所表現皆有顯著水準差異存在，即在支援協力中之感受程度，就其得分為主任高於股長；課員高於戶籍員；戶籍員高於書記。表示職稱愈高者在支援協力感受程度對戶政組織中的認同程度愈高。
5. 代理感受程度:職稱在書記、辦事員、課員、股長、秘書、主任等組所表現皆有顯著水準差異存在，即在代理中之感受程度，就其得分為主任高於秘書；股長高於課員；辦事員高於書記。表示職稱愈高者在代理感受程度對戶政組織中的認同程度愈高。
6. 主管領導感受程度:職稱在書記、辦事員、戶籍員、課員、股長、秘書、主任等組所表現皆有顯著水準差異存在，即在主管領導中之感受程度，就其得分為主任高於秘書；股長高於課員；戶籍員高於課員；辦事員高於書記。表示職稱愈高者在主管領導感

受程度對戶政組織中的認同程度愈高。

7. 主管監督程度:職稱在書記、辦事員、戶籍員、課員、股長、秘書、主任等組所表現皆有顯著水準差異存在，即在主管監督程度中之感受程度，就其得分為主任高於秘書；股長高於課員；辦事員高於戶籍員；辦事員高於書記。表示職稱愈高者在主管監督程度對戶政組織中的認同度愈高。

各題檢定結果，如表 4-71 中所示。

表 4-71：不同職稱對組織承諾認同感受之單因子變異數分析表

	題目	F 檢定	顯著性	LSD
1	您對於可以自行決定每日工作順序的程度感到滿意	2.803	0.011*	7>6 6>5 2>1
2	您對於最近一個月實際工作的時數(包括加班或出差)滿意	3.845	0.001**	7>6 5>4 2>3 3>1
6	您對於工作中所使用的設備是否感到滿意	1.470	0.188	
9	您對於 貴機關之員工福利制度感到滿意	2.892	0.009**	7>6 3>4 2>1
14	您對於同事間相互支援及協力完成工作的程度是否滿意	3.230	0.004**	7>5 4>3 3>1
15	您對差假時同事間相互代理情況感到滿意	2.725	0.014*	7>6 5>4

				2>1
16	您對於您的主管領導能力感到滿意	4.188	0.000***	7>6 5>4 3>4 2>1
17	您對於您的主管監督業務方式感到滿意	3.283	0.004**	7>6 5>4 2>3 2>1

P* \leq .05 ; P** \leq .01 ; P*** \leq .001

1：書記；2：辦事員；3：戶籍員；4：課員；5：股長；6：秘書；7：主任

組織承諾分為三部分：第二部分在組織承諾努力方面之構面，經用單因子變異數分析，來檢定職稱是否會造成受試者在組織承諾努力部分有差異存在，結果發現：各題之 P 值皆小於 α 的統計上顯著水準，換言之，戶政人員對於組織承諾努力感受程度會因職稱之不同而有顯著差異存在，職稱之不同會影響戶政人員對組織承諾努力的滿意狀況，即戶政人員在不同職稱中對法規適用、學習性、績效等皆有顯著差異情形存在。

再進一步利用事後最小顯著差異法 (LSD) 來進行事後檢定可以發現各題間有部份組別是有顯著的差異情形存在：

1. 法規適用感受程度：職稱在書記、辦事員、戶籍員、課員、主任等組所表現皆有顯著水準差異存在，即在法規適用感受程度，就其得分為主任高於課員；課員高於戶籍員；辦事員高於書記。表示職稱高者其法規適用愈高，對戶政組織努力程度也愈高。
2. 學習性感受程度：職稱在書記、辦事員、戶籍員、課員、秘書、主任等組所表現皆有顯著水準差異存在，即在學習性中之感受程

度，就其得分為主任高於秘書；辦事員高於戶籍員；辦事員高於課員；辦事員高於書記。表示職稱高者其學習性愈高，對戶政組織努力程度也愈高。

3. 工作績效感受程度：職稱在書記、辦事員、戶籍員、課員、股長、秘書、主任等組所表現皆有顯著水準差異存在，即在工作績效中之感受程度，就其得分為秘書高於主任；主任高於股長；課員高於戶籍員；戶籍員高於辦事員；辦事員高於書記。表示職稱愈高者在工作績效程度對戶政組織中的努力程度愈高。

各題檢定結果，如表 4-72 中所示。

表 4-72：不同職稱對組織承諾努力感受之單因子變異數分析表

	題目	F 檢定	顯著性	LSD
3	您對於目前承辦業務之相關法規在適用性程度是否滿意	3.150	0.005**	7>4 4>3 2>1
4	您對於現在的工作能夠學習新知識、技能的程度感到滿意	4.432	0.000***	7>6 2>3 2>4 2>1
5	您對自己的工作績效感到滿意	2.929	0.009**	6>7 7>5 4>3 3>2 2>1

P* < .05；P** < .01；P*** < .001

1：書記；2：辦事員；3：戶籍員；4：課員；5：股長；6：秘書；7：主任

組織承諾分為三部分：第三部分在組織承諾留職方面之構面，經用單因子變異數分析，來檢定職稱是否會造成受試者在組織承諾留職部分有差異存在，結果發現：在第 8、11、12、13、18 各題之 P 值皆小於 α 的統計上顯著水準，換言之，戶政人員對於組織承諾留職感受程度會因職稱之不同而有顯著差異存，職稱之不同會影響戶政人員對組織承諾留職的滿意狀況，即戶政人員在不同職稱中對薪水、上司相處、同事相處、部屬相處及主管溝通等皆有顯著差異情形存在。

再進一步利用事後最小顯著差異法 (LSD) 來進行事後檢定可以發現各題間有部份組別是有顯著的差異情形存在：

1. 薪水感受程度：職稱在書記、戶籍員、課員、股長、秘書、主任等組所表現皆有顯著水準差異存在，即在法規適用感受程度，就其得分為秘書高於主任；股長高於課員；戶籍員高於書記。表示職稱高者其薪水愈高，對戶政組織留職程度也愈高。
2. 上司相處感受程度：職稱在書記、辦事員、戶籍員、課員、股長、秘書、主任等組所表現皆有顯著水準差異存在，即在上司相處中之感受程度，就其得分為秘書高於主任；主任高於股長；課員高於戶籍員；辦事員高於書記。表示職稱高者其上司相處感受程度愈高，對戶政組織留職程度也愈高。
3. 同事相處感受程度：職稱在辦事員、戶籍員、股長、秘書、主任等組所表現皆有顯著水準差異存在，即在同事相處中之感受程度，就其得分為秘書高於主任；主任高於股長；辦事員高於戶籍員。表示職稱愈高者在工作績效程度對戶政組織中的留職程度愈高。
4. 部屬相處感受程度：職稱在書記、辦事員、戶籍員、課員、股長、秘書、主任等組所表現皆有顯著水準差異存在，即在部屬相處中之感受程度，就其得分為主任高於秘書；秘書高於股長；戶

籍員高於課員；辦事員高於書記。表示職稱愈高者在部屬相處程度對戶政組織中的留職程度愈高。

5. 主管溝通感受程度：職稱在書記、辦事員、戶籍員、課員、股長、秘書、主任等組所表現皆有顯著水準差異存在，即在主管溝通中之感受程度，就其得分為主任高於秘書；秘書高於股長；戶籍員高於課員；辦事員高於書記。表示職稱愈高者在主管溝通程度對戶政組織中的留職程度愈高。

各題檢定結果，如表 4-73 中所示。

表 4-73：不同職稱對組織承諾留職感受之單因子變異數分析表

	題目	F 檢定	顯著性	LSD
7	您對 貴機關辦公室之整體環境是否感到滿意	0.881	0.509	
8	您對這份工作的薪水（包含加班費及差旅費）感到滿意	3.843	0.001**	6>7 5>4 3>1
10	您對 貴機關辦理職位升遷感到滿意	1.484	0.183	
11	您與上司的相處感到滿意	4.736	0.000***	6>7 7>5 4>3 2>1
12	您與同事（不含上司）的相處感到滿意	3.173	0.005**	6>7 7>5 2>3
13	您與部屬的相處感到滿意	471.484	0.000***	7>6

				6>5 3>4 2>1
18	您對於您的主管溝通協調業務能力感到滿意	3.081	0.006**	7>6 6>5 3>4 2>1

P* $<$.05 ; P** $<$.01 ; P*** $<$.001

1：書記；2：辦事員；3：戶籍員；4：課員；5：股長；6：秘書；7：主任

八、單因子變異數分析-公職年資

依據假設二，可以得出子假設為：

H0:不同公職年資的戶政人員，其對組織承諾各構面無顯著的差異情形存在。

H1:不同公職年資的戶政人員，其對組織承諾各構面有顯著的差異情形存在。

組織承諾分為三部分：第一部分在組織承諾認同方面之構面，經用單因子變異數分析，來檢定公職年資是否會造成受試者在組織承諾認同部分有差異存在，結果發現：第2、6、9、14、15題，各題之P值皆小於 α 的統計上顯著水準，換言之，戶政人員對於組織承諾認同感受程度會因公職年資之不同而有顯著差異存在，公職年資之不同會影響戶政人員對組織承諾認同的滿意狀況，即戶政人員在不同公職年資中對自主性、工作時數、設備、福利、支援協力、代理等皆有顯著差異情形存在。

再進一步利用事後最小顯著差異法（LSD）來進行事後檢定可以發現各題間有部份組別是有顯著的差異情形存在：

1. 工作時數感受程度：不同公職年資在「5年以下」、「6-10年」、「11-15年」、「16-20年」、「21-25年」、「26-30年」等組所表現皆有顯著水準差異存在，即在工作時數中之感受程度，就其得分為「6-10年」高於「5年以下」；「16-20年」高於「11-15年」；「21-25年」高於「26-30年」。表示公職年資愈高的戶政人員對工作時數較能接受，在工作時數感受程度對組織產生認同程度較高。
2. 設備感受程度：不同公職年資在「5年以下」、「6-10年」、「11-15年」、「21-25年」等組所表現皆有顯著水準差異存在，即在福利中之感受程度，就其得分為「6-10年」高於「5年以下」；「21-25年」高於「11-15年」。表示公職年資愈高的戶政人員在設備感受程度對組織產生認同程度較高。
3. 福利感受程度：不同公職年資在「5年以下」、「11-15年」、「16-20年」、「21-25年」等組所表現皆有顯著水準差異存在，即在福利中之感受程度，就其得分為「11-15年」高於「5年以下」；「21-25年」高於「16-20年」。表示公職年資愈高的戶政人員在福利感受程度對組織產生認同程度較高。
4. 支援協力感受程度：不同公職年資在「5年以下」、「11-15年」、「21-25年」、「26-30年」等組所表現皆有顯著水準差異存在，即在支援協力中之感受程度，就其得分為「11-15年」高於「5年以下」；「26-30年」高於「21-25年」。表示公職年資愈高的戶政人員在支援協力感受程度對組織產生認同程度較高。
5. 代理感受程度：不同公職年資在「6-10年」、「11-15年」、「21-25年」、「26-30年」等組所表現皆有顯著水準差異存在等組所表現皆有顯著水準差異存在，即在代理中之感受程度，就其得分為「6-10年」高於「11-15年」；「21-25年」高於「26-30年」。表示公職年資愈高的戶政人員在代理感受程度對組織產生認同程

度較高。

各題檢定結果，如表 4-74 中所示。

表 4-74：不同公職年資對組織承諾認同感受之
單因子變異數分析表

	題目	F 檢定	顯著性	LSD
1	您對於可以自行決定每日工作順序的程度感到滿意	1.816	0.096	
2	您對於最近一個月實際工作的時數(包括加班或出差)滿意	3.050	0.007**	2>1 4>3 5>6
6	您對於工作中所使用的設備是否感到滿意	2.207	0.042*	2>1 5>3
9	您對於 貴機關之員工福利制度感到滿意	2.736	0.013*	3>1 5>4
14	您對於同事間相互支援及協力完成工作的程度是否滿意	2.285	0.036*	3>1 6>5
15	您對差假時同事間相互代理情況感到滿意	2.982	0.008*	2>3 6>5
16	您對於您的主管領導能力感到滿意	1.091	0.368	
17	您對於您的主管監督業務方式感到滿意	1.942	0.074	

P* $<$.05；P** $<$.01；P*** $<$.001

1：5 年以下；2：6-10 年；3：11-15 年；4：16-20 年；5：21-25 年；6：26-30 年；7：31 年以上。

組織承諾分為三部分：第二部分在組織承諾努力方面之構面，經用單因子變異數分析，來檢定公職年資是否會造成受試者在組織承諾努力部分有差異存在，結果發現：第 4 題之 P 值小於 α 的統計上顯著水準，換言之，戶政人員對於組織承諾努力感受程度會因公職年資之不同而有顯著差異存在，公職年資之不同會影響戶政人員對組織承諾努力的滿意狀況，即戶政人員在不同公職年資中對學習性有顯著差異情形存在。

再進一步利用事後最小顯著差異法 (LSD) 來進行事後檢定可以發現題間有部份組別是有顯著的差異情形存在：在學習性感受程度上，不同公職年資在「6-10 年」、「11-15 年」、「16-20 年」、「21-25 年」、「26-30 年」、「31 年以上」等組所表現皆有顯著水準差異存在，即在學習性中之感受程度，就其得分為「31 年以上」高於「26-30 年」；「21-25 年」高於「26-30 年」；「16-20 年」高於「6-10 年」；「6-10 年」高於「11-15 年」；。表示公職年資愈高的戶政人員在工作績效感受程度對組織產生努力程度較高。各題檢定結果，如表 4-75 中所示。

表 4-75：不同公職年資對組織承諾努力感受之
單因子變異數分析表

	題目	F 檢定	顯著性	LSD
3	您對於目前承辦業務之相關法規在適用性程度是否滿意	1.678	0.126	
4	您對於現在的工作能夠學習新知識、技能的程度感到滿意	2.922	0.009**	7>6 5>6 4>2 2>3

5	您對自己的工作績效感到滿意	2.085	0.055	
---	---------------	-------	-------	--

P* $<$.05 ; P** $<$.01 ; P*** $<$.001

1：5 年以下；2：6-10 年；3：11-15 年；4：16-20 年；5：21-25 年；6：26-30 年；7：31 年以上。

組織承諾分為三部分：第三部分在組織承諾留職方面之構面，經用單因子變異數分析，來檢定公職年資是否會造成受試者在組織承諾留職部分有差異存在，結果發現：在第 8、11、12、13 題之 P 值皆小於 α 的統計上顯著水準，換言之，戶政人員對於組織承諾留職感受程度會因公職年資之不同而有顯著差異存在，公職年資之不同會影響戶政人員對組織承諾留職的滿意狀況，即戶政人員在不同公職年資中對薪水、上司相處、同事相處、部屬相處等皆有顯著差異情形存在。

再進一步利用事後最小顯著差異法 (LSD) 來進行事後檢定可以發現各題間有部份組別是有顯著的差異情形存在：

1. 薪水感受程度:不同公職年資在「5 年以下」、「6-10 年」、「11-15 年」、「16-20 年」、「21-25 年」、「31 年以上」等組所表現皆有顯著水準差異存在，即在薪水中之感受程度，就其得分為「31 年以上」高於「26-30 年」；「26-30 年」高於「21-25 年」；「16-20 年」高於「11-15 年」；「6-10 年」高於「5 年以下」。表示公職年資愈高的戶政人員在薪水感受程度對組織產生留職程度較高。
2. 上司相處感受程度:不同公職年資在「5 年以下」、「6-10 年」、「11-15 年」、「16-20 年」、「21-25 年」、「26-30 年」等組所表現皆有顯著水準差異存在，即在上司相處中之感受程度，就其得分為「26-30 年」高於「21-25 年」；「16-20 年」高於「11-15 年」；「6-10 年」高於「5 年以下」。表示公職年資愈高的戶政人員在上司相處感受程度對組織產生留職程度較高。

3. 同事相處感受程度:不同公職年資在「6-10年」、「11-15年」、「16-20年」、「21-25年」、「26-30年」等組所表現皆有顯著水準差異存在，即在同事相處中之感受程度，就其得分為「26-30年」高於「21-25年」；「21-25年」高於「16-20年」；「6-10年」高於「11-15年」。表示公職年資愈高的戶政人員在同事相處感受程度對組織產生留職程度較高。

4. 部屬相處感受程度:不同公職年資在「5年以下」、「6-10年」、「11-15年」、「16-20年」、「21-25年」、「26-30年」等組所表現皆有顯著水準差異存在，即在部屬相處中之感受程度，就其得分為「26-30年」高於「21-25年」；「16-20年」高於「11-15年」；「6-10年」高於「5年以下」。表示公職年資愈高的戶政人員在部屬相處感受程度對組織產生認同程度較高。

各題檢定結果，如表 4-76 中所示。

表 4-76：不同公職年資對組織承諾留職感受之
單因子變異數分析表

	題目	F 檢定	顯著性	LSD
7	您對 貴機關辦公室之整體環境是否感到滿意	1.260	0.276	
8	您對這份工作的薪水（包含加班費及差旅費）感到滿意	4.517	0.000***	7>6 6>5 4>3 2>1
10	您對 貴機關辦理職位升遷感到滿意	0.913	0.486	
11	您與上司的相處感到滿意	3.065	0.006**	6>5 4>3

				2>1
12	您與同事（不含上司）的相處感到滿意	2.854	0.010**	6>5 5>4 2>3
13	您與部屬的相處感到滿意	11.964	0.000***	6>5 4>3 2>1
18	您對於您的主管溝通協調業務能力感到滿意	1.344	0.238	

P* $<.05$; P** $<.01$; P*** $<.001$

1 : 5 年以下 ; 2 : 6-10 年 ; 3 : 11-15 年 ; 4 : 16-20 年 ; 5 : 21-25 年 ; 6 : 26-30 年 ; 7 : 31 年以上。

九、單因子變異數分析-戶政年資

依據假設二，可以得出子假設為：

H0:不同戶政年資的戶政人員，其對組織承諾各構面無顯著的差異情形存在。

H1:不同戶政年資的戶政人員，其對組織承諾各構面有顯著的差異情形存在。

組織承諾分為三部分：第一部分在組織承諾認同方面之構面，經用單因子變異數分析，來檢定戶政年資是否會造成受試者在組織承諾認同部分有差異存在，結果發現：第 1、2 及 6 題之 P 值皆小於 α 的統計上顯著水準，換言之，戶政人員對於組織承諾認同感受程度會因戶政年資之不同而有顯著差異存在，戶政年

資之不同會影響戶政人員對組織承諾認同的滿意狀況，即戶政人員在不同戶政年資中對自主性、工作時數、設備等皆有顯著差異情形存在。

再進一步利用事後最小顯著差異法（LSD）來進行事後檢定可以發現各題間有部份組別是有顯著的差異情形存在：

1. 自主性感受程度：不同戶政年資在「3-5年」、「6-10年」、「20年以上」等組所表現皆有顯著水準差異存在，即在自主性中之感受程度，就其得分為「6-10年」高於「3-5年」；「20年以上」高於「6-10年」。表示公職年資愈高的戶政人員對自主性感受程度較能高，在自主性感受程度對組織產生認同程度較高。
 2. 工作時數感受程度：不同戶政年資在「3-5年」、「6-10年」、「11-20年」等組所表現皆有顯著水準差異存在，即在工作時數中之感受程度，就其得分為「6-10年」高於「3-5年」；「11-20年」高於「6-10年」。表示公職年資愈高的戶政人員對工作時數較能接受，在工作時數感受程度對組織產生認同程度較高。
 3. 設備感受程度：不同公職年資在「2年以下」、「6-10年」、「11-20年」、「20年以上」等組所表現皆有顯著水準差異存在，即在設備中之感受程度，就其得分為「6-10年」高於「2年以下」；「20年以上」高於「11-20年」。表示公職年資愈高的戶政人員在設備感受程度對組織產生認同程度較高。
- 各題檢定結果，如表 4-77 中所示。

表 4-77：不同戶政年資對組織承諾認同感受之
單因子變異數分析表

	題目	F 檢定	顯著性	LSD
1	您對於可以自行決定每日工作順	2.514	0.042*	3>2

	序的程度感到滿意			5>3
2	您對於最近一個月實際工作的時數(包括加班或出差)滿意	3.163	0.014*	3>2 4>3
6	您對於工作中所使用的設備是否感到滿意	2.470	0.045*	3>1 5>4
9	您對於 貴機關之員工福利制度感到滿意	2.168	0.073	
14	您對於同事間相互支援及協力完成工作的程度是否滿意	0.837	0.502	
15	您對差假時同事間相互代理情況感到滿意	1.393	0.237	
16	您對於您的主管領導能力感到滿意	1.783	0.132	
17	您對於您的主管監督業務方式感到滿意	1.113	0.350	

P* < .05 ; P** < .01 ; P*** < .001

1 : 2 年以下 ; 2 : 3-5 年 ; 3 : 6-10 年 ; 4 : 11-20 年 ; 5 : 20 年以上

組織承諾分為三部分：第二部分在組織承諾努力方面之構面，經用單因子變異數分析，來檢定戶政年資是否會造成受試者在組織承諾努力部分有差異存在，結果發現：各題之 P 值小於 α 的統計上顯著水準，換言之，戶政人員對於組織承諾努力感受程度會因戶政年資之不同而有顯著差異存在，戶政年資之不同會影響戶政人員對組織承諾努力的滿意狀況，即戶政人員在不同戶政年資中對組織努力感受有顯著差異情形存在。

再進一步利用事後最小顯著差異法 (LSD) 來進行事後檢定可以發現各題間有部份組別是有顯著的差異情形存在：

1. 法規適用感受程度:不同戶政年資在「2 年以下」、「3-5 年」、「6-10 年」、「11-20 年」、「20 年以上」等組所表現皆有顯著水準差異存在，即在法規適用感受程度，就其得分為「20 年以上」高於「11-20 年」；「2 年以下」高於「3-5 年」；「3-5 年」高於「6-10 年」。表示戶政年資在資淺及資深中其法規適用感受程度愈高，對戶政組織努力程度也愈高。
2. 學習性感受程度:不同戶政年資在「3-5 年」、「6-10 年」、「11-20 年」、「20 年以上」等組所表現皆有顯著水準差異存在，即在學習性中之感受程度，就其得分為「20 年以上」高於「11-20 年」；辦「3-5 年」高於「6-10 年」。表示戶政年資在資淺及資深中其學習性感受程度愈高，對戶政組織努力程度也愈高。
3. 工作績效感受程度:不同戶政年資在「2 年以下」、「3-5 年」、「6-10 年」、「11-20 年」、「20 年以上」等組所表現皆有顯著水準差異存在，即在工作績效中之感受程度，就其得分為「20 年以上」高於「11-20 年」；「11-20 年」高於「6-10 年」；「3-5 年」高於「2 年以下」。表示戶政年資愈高者在工作績效程度對戶政組織中的努力程度愈高。

各題檢定結果，如表 4-78 中所示。

表 4-78：不同戶政年資對組織承諾努力感受之
單因子變異數分析表

	題目	F 檢定	顯著性	LSD
3	您對於目前承辦業務之相關法規在適用性程度是否滿意	3.886	0.004**	5>4 1>2 2>3

4	您對於現在的工作能夠學習新知識、技能的程度感到滿意	2.434	0.048*	5>4 2>3
5	您對自己的工作績效感到滿意	2.791	0.027*	5>4 4>3 2>1

P* $<$.05 ; P** $<$.01 ; P*** $<$.001

1 : 2 年以下 ; 2 : 3-5 年 ; 3 : 6-10 年 ; 4 : 11-20 年 ; 5 : 20 年以上

組織承諾分為三部分：第三部分在組織承諾留職方面之構面，經用單因子變異數分析，來檢定戶政年資是否會造成受試者在組織承諾留職部分有差異存在，結果發現：在第 8、12、13 題之 P 值皆小於 α 的統計上顯著水準，換言之，戶政人員對於組織承諾留職感受程度會因戶政年資之不同而有顯著差異存在，戶政年資之不同會影響戶政人員對組織承諾留職的滿意狀況，即戶政人員在不同戶政年資中對薪水、同事相處、部屬相處等皆有顯著差異情形存在。

再進一步利用事後最小顯著差異法 (LSD) 來進行事後檢定可以發現各題間有部份組別是有顯著的差異情形存在：

1. 薪水感受程度:不同戶政年資在「3-5 年」、「6-10 年」、「11-20 年」、「20 年以上」等組所表現皆有顯著水準差異存在，即在薪水中之感受程度，就其得分為「20 年以上」高於「11-20 年」；「6-10 年」高於「3-5 年」。表示戶政年資愈高的戶政人員在薪水感受程度對組織產生留職程度較高。
2. 同事相處感受程度:不同戶政年資在「2 年以上」、「3-5 年」、「6-10 年」、「11-20 年」、「20 年以上」等組所表現皆有顯著水準差異存在，即在同事相處中之感受程度，就其得分為「20 年以上」高於「11-20 年」；「3-5 年」高於「6-10 年」；「2 年以下」高

於「6-10年」。表示戶政年資資淺及資深者的戶政人員在同事相處感受程度對組織產生留職程度較高。

3. 部屬相處感受程度：不同戶政年資在「2年以上」、「3-5年」、「6-10年」、「11-20年」、「20年以上」等組所表現皆有顯著水準差異存在，即在同事相處中之感受程度，就其得分為「20年以上」高於「11-20年」；「11-20年」高於「2年以上」；「6-10年」高於「3-5年」。表示戶政年資愈高的戶政人員在同事部屬相處程度對組織產生留職程度較高。

各題檢定結果，如表 4-79 中所示。

表 4-79：不同戶政年資對組織承諾留職感受之
單因子變異數分析表

	題目	F 檢定	顯著性	LSD
7	您對 貴機關辦公室之整體環境是否感到滿意	1.372	0.244	
8	您對這份工作的薪水（包含加班費及差旅費）感到滿意	3.299	0.012*	5>4 3>2
10	您對 貴機關辦理職位升遷感到滿意	1.378	0.242	
11	您與上司的相處感到滿意	2.021	0.091	
12	您與同事（不含上司）的相處感到滿意	2.951	0.020*	5>4 2>3 1>3
13	您與部屬的相處感到滿意	3.760	0.005**	5>4 4>1 3>2

18	您對於您的主管溝通協調業務能力感到滿意	1.805	0.128	
----	---------------------	-------	-------	--

$P^* < .05$; $P^{**} < .01$; $P^{***} < .001$

1 : 2 年以下 ; 2 : 3-5 年 ; 3 : 6-10 年 ; 4 : 11-20 年 ; 5 : 20 年以上

十、單因子變異數分析-居住狀況

依據假設二，可以得出子假設為：

H0: 不同居住狀況的戶政人員，其對組織承諾各構面無顯著的差異情形存在。

H1: 不同居住狀況的戶政人員，其對組織承諾各構面有顯著的差異情形存在。

組織承諾分為三部分：第一部分在組織承諾認同方面之構面，經用單因子變異數分析，來檢定居住狀況是否會造成受試者在組織承諾認同部分有差異存在，結果發現：各題之 P 值皆大於 α 的統計上顯著水準，換言之，戶政人員對於組織承諾認同感受程度不會因居住狀況之不同而有顯著差異存在，居住狀況之不同不會影響戶政人員對組織承諾認同的滿意狀況。各題檢定結果，如表 4-80 中所示。

表 4-80：不同居住狀況對組織承諾認同感受之
單因子變異數分析表

	題目	F 檢定	顯著性	LSD
1	您對於可以自行決定每日工作順序的程度感到滿意	0.145	0.866	
2	您對於最近一個月實際工作的時數(包括加班或出差)滿意	0.061	0.941	
6	您對於工作中所使用的設備是否感到滿意	0.124	0.883	
9	您對於 貴機關之員工福利制度感到滿意	0.332	0.718	
14	您對於同事間相互支援及協力完成工作的程度是否滿意	1.517	0.221	
15	您對差假時同事間相互代理情況感到滿意	0.341	0.711	
16	您對於您的主管領導能力感到滿意	0.562	0.571	
17	您對於您的主管監督業務方式感到滿意	0.219	0.803	

P* $<$.05；P** $<$.01；P*** $<$.001

1：同機關所在地；2：本縣鄉鎮；3：外縣市。

組織承諾分為三部分：第二部分在組織承諾努力方面之構面，經用單因子變異數分析，來檢定居住狀況是否會造成受試者在組織承諾努力部分有差異存在，結果發現：各題之 P 值大於 α 的統計上顯著水準，換言之，戶政人員對於組織承諾努力感受程度不會因居住狀況之不同而有顯著差異存在，居住狀況之不同不

會影響戶政人員對組織承諾努力的滿意狀況。
各題檢定結果，如表 4-81 中所示。

表 4-81：不同居住狀況對組織承諾努力感受之
單因子變異數分析表

	題目	F 檢定	顯著性	LSD
3	您對於目前承辦業務之相關法規在適用性程度是否滿意	1.534	0.217	
4	您對於現在的工作能夠學習新知識、技能的程度感到滿意	0.777	0.461	
5	您對自己的工作績效感到滿意	2.020	0.135	

$P^* < .05$; $P^{**} < .01$; $P^{***} < .001$

1：同機關所在地；2：本縣鄉鎮；3：外縣市。

組織承諾分為三部分：第三部分在組織承諾留職方面之構面，經用單因子變異數分析，來檢定居住狀況是否會造成受試者在組織承諾留職部分有差異存在，結果發現：各題之 P 值皆大於 α 的統計上顯著水準，換言之，戶政人員對於組織承諾留職感受程度不會因居住狀況之不同而有顯著差異存在，居住狀況之不同不會影響戶政人員對組織承諾認同的滿意狀況。
各題檢定結果，如表 4-82 中所示。

表 4-82：不同居住狀況對組織承諾留職感受之
單因子變異數分析表

	題目	F 檢定	顯著性	LSD
7	您對 貴機關辦公室之整體環境是否感到滿意	0.589	0.556	

8	您對這份工作的薪水（包含加班費及差旅費）感到滿意	0.523	0.593	
10	您對 貴機關辦理職位升遷感到滿意	1.067	0.345	
11	您與上司的相處感到滿意	0.806	0.448	
12	您與同事（不含上司）的相處感到滿意	0.020	0.980	
13	您與部屬的相處感到滿意	0.637	0.530	
18	您對於您的主管溝通協調業務能力感到滿意	0.172	0.842	

P* $<$.05；P** $<$.01；P*** $<$.001

1：同機關所在地；2：本縣鄉鎮；3：外縣市。

十一、小結

本研究依據上述分析得知假設檢定結果：

表 4-83：組織承諾之假設檢定結果表

假設	認同	努力	留職
2-1. 性別	接受 H0	接受 H0	在上司相處及部屬相處等部分接受 H1，餘接受 H0
2-2. 年齡	在工作時數及支援協力等部分接受 H1，餘接受 H0	在學習性部分 接 受 H1，餘接受 H0	在薪水、同事相處及部屬相處等部分接受 H1，餘接受 H0
2-3. 婚姻狀況	接受 H0	接受 H0	接受 H0

2-4. 教育程度	接受 H0	在工作績效部分接受 H1，餘接受 H0	接受 H0
2-5. 職稱	除設備部分接受 H0，餘接受 H1	接受 H1	除整體環境及升遷部分接受 H0，餘接受 H1
2-6. 官等	接受 H0	在工作績效部分接受 H1，餘接受 H0	在薪水及部屬相處等部分接受 H1，餘接受 H0
2-7. 公職年資	除自主性、主管領導及主管監督部分接受 H0，餘接受 H1	在學習性部分接受 H1，餘接受 H0	除整體環境、升遷及主管溝通部分接受 H0，餘接受 H1
2-8. 戶政年資	在自主性、工作時數自主性及設備部分接受 H1，餘接受 H0	接受 H1	在薪水、同事相處及部屬相處等部分接受 H1，餘接受 H0
2-9. 居住狀況	接受 H0	接受 H0	接受 H0
2-10. 照顧責任	接受 H0	在工作績效部分接受 H1，餘接受 H0	接受 H0

H0: 表示無顯著差異存在

H1: 表示有顯著差異存在

參. 假設三：便民措施屬性與組織承諾之間有無關聯性存在。

此部分將採用皮爾森（Pearson）積差相關分析方法來探討便民措施屬性與組織承諾各構面兩者之間的相關程度。一般相關係數值於-1與+1之間，正負符號表示相關的方向。在一般社會科學統計上，相關係數值所代表的相關程度為：0.2以下低度相關，0.2至0.49之間屬中度相關，如達0.5以上者屬於高度相關。

研究假設：

H0: 戶政人員對便民措施屬性各構面與組織承諾各構面之間並無顯著關聯存在。

H1: 戶政人員對便民措施屬性各構面與組織承諾各構面之間有顯著關聯存在。

經以皮爾森相關分析方法來檢驗便民措施屬性與組織承諾各構面相關程度，以了解兩者間究竟哪些構面之間存有關聯情形。

表 4-84：便民措施屬性與組織承諾各構面之相關分析

	組織承諾- 認同	組織承諾- 努力	組織承諾- 留職	整體 組織承諾
工作流程	0.241**	0.276**	0.188**	0.41**
工作時間	0.245**	0.283**	0.234**	0.74**
工作心態	0.133*	0.128*	0.122*	0.94*
工作地點	0.246**	0.284**	0.198**	0.47**

工作環境	0.273**	0.286**	0.216**	0.74**
環境	0.268**	0.269**	0.228**	0.35**
工作角色	0.236**	0.226**	0.259**	-0.43
組織文化	0.285**	0.306**	0.258**	0.26**
整體 便民措施	0.32**	0.31**	0.55**	0.533**

** 在顯著水準為0.01時（雙尾），相關顯著。

* 在顯著水準為0.05時（雙尾），相關顯著。

（一）、整體關聯分析

由表 4-84 中可以得知得知影響整體便民措施之各項因素與組織承諾二者之間具有正相關，且其 P 值小於 α 的統計上顯著水準，換言之，受試者對便民措施與組織承諾之間確實存有明顯的關聯情形，其關聯係數 r 為正值($r=0.533$)，即表示當便民措施屬性改變時，戶政人員對其組織承諾也會有所變化。惟有在工作角色中出現負相關，即是顯示戶政人員在配合移民政策中需要輔導外籍配偶之便民措施，感到不滿意，畢竟開辦外籍生活輔導班較難使戶政同仁有認同之感。

（二）、各構面之關聯分析

1. 在組織承諾認同中，由表 4-84 中可得知，在便民措施的各個構面中，含工作流程、工作時間、工作心態、工作地點、工作環境、環境、工作角色、組織文化等八個構面成正相關，且其 P 值小於 α 的統計上顯著水準，換言之，受試者對便民措施與組織承諾認同之間確實存有明顯的關聯情形，亦即在便民措施實施時，戶政人員若無明顯官僚氣息者，其對組織承諾亦表認同而配

合去實施。

2. 組織承諾努力中，由表 4-84 中可得知，在便民措施的各個構面中，含工作流程、工作時間、工作心態、工作地點、工作環境、環境、工作角色、組織文化等八個構面成正相關，且其 P 值小於 α 的統計上顯著水準，換言之，受試者對便民措施與組織承諾努力之間確實存有明顯的關聯情形，亦即在便民措施實施時，戶政人員若無明顯官僚氣息者，其對組織承諾亦努力而配合去實施完成。

3. 在組織承諾留職中，由表 4-84 中可得知，在便民措施的各個構面中，含工作流程、工作時間、工作心態、工作地點、工作環境、環境、工作角色、組織文化等八個構面成正相關，且其 P 值小於 α 的統計上顯著水準，除在工作角色為負相關係數，表示戶政人員較專業於戶政工作，其他業務如外籍配偶輔導班則有不滿意程度，但在高度服從的戶政組織中，依舊如期完成；換言之，受試者對便民措施與組織承諾留職之間確實存有明顯的關聯情形，亦即在便民措施實施時，戶政人員若無官僚氣息者，其對組織承諾亦願意留職而配合去實施完成。

第五章 結論與建議

本研究主要在探討戶政機關戶政人員以客為尊的便民措施與組承諾之情形。首先藉由相關文獻之整理，作為研究問題與研究架構之基礎，再以問卷調查作為資料蒐集之工具，問卷經整理、分析後，得到本章之結論，並提出研究建議，以供相關主管機關之參考。

第一節 研究發現

本研究經問卷調查，再透過第四章之分析後，發現本研究之假設有接受、部分接受、亦也有部分未獲得實證之支持，茲將「本研究假設與驗證結果，彙整如表 5-1 臚列於下：

表 5-1: 研究假設與驗證結果彙整表

研究假設	驗證結果
一、便民措施屬性之差異性假設	
1-1 不同性別的戶政人員，其對便民措施屬性各構面無顯著的差異情形存在。	在便民措施屬性中之工作心態改變，因性別不同而接受 H1，其餘接受 H0。
1-2 不同年齡的戶政人員，其對便民措施屬性各構面無顯著的差異情形存在。	接受 H0
1-3 不同婚姻狀況的戶政人員，其對便民措施屬性各構面無顯著的差異情形存在。	接受 H0

1-4 不同教育程度的戶政人員，其對便民措施屬性各構面無顯著的差異情形存在。	接受 H0
1-5 不同職稱的戶政人員，其對便民措施屬性各構面無顯著的差異情形存在。	在便民措施屬性中之工作流程改變、工作時間、工作心態、工作環境，因職稱不同而接受 H1，其餘接受 H0。
1-6 不同官等的戶政人員，其對便民措施屬性各構面無顯著的差異情形存在。	在便民措施屬性中之工作環境、工作角色，因官等不同而接受 H1，其餘接受 H0。
1-7 不同公職年資的戶政人員，其對便民措施屬性各構面無顯著的差異情形存在。	接受 H0
1-8 不同戶政年資的戶政人員，其對便民措施屬性各構面無顯著的差異情形存在。	在便民措施屬性中之工作心態、工作地點、環境，因戶政年資不同而接受 H1，其餘接受 H0。
1-9 不同家庭居住狀況的戶政人員，其對便民措施屬性各構面無顯著的差異情形存在。	接受 H0
1-10 不同有無照顧責任的戶政人員，其對便民措施屬性各構面無顯著的差異情形存在。	接受 H0
二、組織承諾之差異性假設	
2-1 不同性別的戶政人員，其對組織承諾各構面無顯著的	接受 H0

差異情形存在。	
2-2 不同年齡的戶政人員，其對組織承諾各構面無顯著的差異情形存在。	部份接受
2-3 不同婚姻狀況的戶政人員，其對組織承諾各構面無顯著的差異情形存在。	接受 H0
2-4 不同教育程度的戶政人員，其對組織承諾各構面無顯著的差異情形存在。	接受 H0
2-5 不同職稱的戶政人員，其對組織承諾各構面無顯著的差異情形存在。	拒絕 H0
2-6 不同官等的戶政人員，其對組織承諾各構面無顯著的差異情形存在。	部份接受
2-7 不同公職年資的戶政人員，其對組織承諾各構面無顯著的差異情形存在。	部份接受
2-8 不同戶政年資的戶政人員，其對組織承諾各構面無顯著的差異情形存在。	拒絕 H0
2-9 不同家庭居住狀況的戶政人員，其對組織承諾各構面無顯著的差異情形存在。	接受 H0
2-10 不同有無照顧責任的戶	接受 H0

政人員，其對組織承諾各構面無顯著的差異情形存在。	
三、便民措施屬性與組織承諾之間並無顯著關聯存在。	
戶政人員對便民措施屬性各構面與組織承諾各構面之間並無顯著關聯存在。	拒絕 H0

資料來源：研究者整理

一、在本研究中，發現所研究問題分述如下：

- 1、戶政人員對以客為尊的便民措施之工作滿足感程度是偏向滿意的。
- 2、戶政人員對於工作安排的自主性滿意度是偏向滿意的。
- 3、戶政人員對於業務相關法規適用與否之滿意度是偏向滿意的。
- 4、戶政人員對於工作中自我成長之滿意度是偏向滿意或普通的。
- 5、戶政人員之工作績效滿意程度是偏向滿意的。
- 6、戶政人員對於工作環境的滿意程度是偏向滿意的。
- 7、戶政人員對薪資及福利的滿意程度是偏向滿意或普通的。
- 8、戶政人員對升遷制度的滿意程度是偏向普通的。
- 9、戶政人員對於同仁間的人際關係之滿意程度是偏向滿意的。
- 10、戶政人員之同事對其工作的配合度是是偏向滿意的。
- 11、戶政人員對於上司管理風格之滿意程度是偏向滿意的。

二、組織承諾構面結果敘述

1. 性別

在整體上性別不同對於組織承諾，無顯著差異存在，在戶政組織中，以女性居多，而少數男性較受重視且居高職，因此得分情形為無顯著差異存在。此與林靜如、梁瑞安的研究發現相同。

2. 年齡

在整體上年齡不同對於組織承諾，無顯著差異存在，但在專案不斷且忙碌的戶政組織中，年齡越大，對組織承諾則越高。此與林靜如、梁瑞安、Mathieu & Zajac, Morris & Sherman 的研究發現相同。

3. 教育程度

在整體上教育程度不同對於組織承諾，無顯著差異存在，在戶政組織中，教育程度的不同，對組織承諾則無顯著差異存在。此與林靜如、Morris & Sherman 的研究發現相同。

4. 公職年資

在整體上公職年資不同對於組織承諾，無顯著差異存在，在戶政組織中，公職年資的年資越長，對組織承諾則越高。此與林靜如的研究發現相同。

5. 戶政年資

在整體上戶政年資不同對於組織承諾，無顯著差異存在，在戶政組織中，戶政年資的年資越長，對組織承諾則越高。此與林靜如、蔡進雄、Alien & Meyer 的研究發現相同。

6. 職稱

在整體上職稱不同對於組織承諾，無顯著差異存在，在戶政組織中，職稱為主任、秘書及股長的主管級比職稱為課員、戶籍員、辦事員及書記，主管級對組織承諾則越高。此與陸鵬程研究發現相同。

根據研究指出，戶政人員在便民措施屬性改變，只有部分構面有少許的差異情形，整體而言戶政人員仍對其組織產生認同，

而努力於組織，並且留職於組織中，為戶政團隊達成組織目標，並且維持高水準的競爭力及工作績效。

第二節 研究建議

根據研究與分析結果得知，戶政人員在升遷制度上感到較普通，其於戶政人員在組織中皆竭力所能的配合政府當局以客為尊的各項便民措施，期在組織中貢獻心力，爭取戶政團隊的為民服務品質績效，如此而為始能造就優質的行政機關，受到民眾高度的滿意肯定，這皆是戶政同仁的辛勤結果，期盼政府當局在提倡政府改造之餘，亦應重視戶政人員的升遷制度。

一、對有關機關之建議

從以上結論得知戶政人員在升遷制度上感到較普通，所以建議政府當局在提倡政府改造之餘，亦應重視戶政人員升遷制度，並建議可朝下列方向：

1. 應建立一套合理及妥善之升遷管道、制度，並避免人情關說及壓力，以提供升遷誘因穩定人心。畢竟開發人力資源，改造文官制度，乃是公務人力再造最重要的策略，文官制度是政府體制改造的礎石，也是推動各項建設的原動力，政府施政的成效，端賴文官素質與素養的良窳，所以健全的文官制度是邁向政府成功再造之一大步。
2. 戶政人員皆為考試任用，其任免遷調拔才，若有一套客觀認定標準，有助於達到人事公平、公正、公開的原則，人員的分派

宜考量適才適所，期對戶政人員的組織承諾能充分了解，而施以適當的人力資源管理、職務分派，利用以客為尊的便民作業業務推展，達成提昇為民服務品質及為民服務的優異績效目標。

二、對戶政事務所建議

1. 員工乃組織最佳資產之一，戶政事務所之為民服務品質的提昇，與戶政人員的組織承諾強度有顯著相關性與影響性；所以應對戶政人員在執行各項便民服務策略時，給予支持態度，讓戶政人員對組織具有凝聚力及任同感，進而使戶政人員樂在為民服務的工作裏，因此提高了整體戶政組織的為民服務效能。
2. 戶政事務所的主管應採取高體恤的領導方式，來強化戶政人員對組織的認同，除在工作要求外，也應考量戶政人員個人的需求，如升遷、進修……等等。
3. 戶政事務所的同仁應努力充實本識學能，多涉獵多方面的領域知識，進而提昇自己的專業能力；並且培養溝通技巧，加強服務型的為民服務工作，減少與民眾的衝突，避免讓人認為愛刁難之成見，加強內部同仁組織的和諧進步。

三、對後續研究建議

本研究受限於時間與能力，謹就問卷問題來探討分析，使得研究未臻完善，故仍有許多方面值得後續研究者再與深入探討，例如可以質化的研究方法作深入的訪談探索，藉以回答「為什麼」的問題²³。或對其他可能影響之其他變項，例如：組織氣候、組織特性、組織績效、工作士氣……等，列入本研究的變項，並加強

²³ 胡幼慧，《質性研究：理論、方法及本土女性研究實例》，臺北：巨流，民 91，頁 276。

問題項的週延性，結合理論與實務，進行驗證，使研究結果更具有參考價值，以利為來戶政機關在推行以客為尊的便民措施政策實施之重要參考。

附錄一：問卷調查表

敬愛的戶政同仁您好：

本研究係瞭解戶政機關的同仁對於戶政機關以客為尊便民措施的相關看法與態度，請您依實際的感受與瞭解來填寫，您的意見對本研究極為重要，而且對於我們日後推行便民措施提昇為民服務品質極有助益。

本問卷採無記名方式，填答時不具名，資料也絕對保密，請您安心作答，對於您在百忙之中撥冗協助，深表感謝！敬祝工作愉快 萬事如意

東海大學公共事務碩士在職專班

指導教授：孫本初 博士

研究生：巫金玲 敬上

(填答時如有任何問題請隨時電洽 04-26280801)

壹、推行相關便民措施，戶政人員在工作上的適應與角色之看法

一、您認為戶政事務所運用資訊科技將各項戶籍案件電腦化，是提升工作效率所需的？

(1) 非常同意 (2) 同意 (3) 普通 (4) 不同意
 (5) 非常不同意。

二、您認為您能勝任戶政事務所引進市場機制的彈性上班、夜間上班或例假日服務？

(1) 非常同意 (2) 同意 (3) 普通 (4) 不同意
 (5) 非常不同意。

三、您認為戶政事務所實施到府服務的便民措施，有助於為民服務品質的再提昇？

(1) 非常同意 (2) 同意 (3) 普通 (4) 不同意

(5) 非常不同意。

四、您認為戶政事務所實施企業精神的作法設置便民工作站，減少民眾遠途奔波，有助於便民目標的達成？

(1) 非常同意 (2) 同意 (3) 普通 (4) 不同意
 (5) 非常不同意。

五、您認為戶政事務所辦公廳舍改善，有助工作環境的提昇？

(1) 非常同意 (2) 同意 (3) 普通 (4) 不同意
 (5) 非常不同意。

六、您認為戶政事務所辦公廳舍改善，有助於民眾感受另類風情？

(1) 非常同意 (2) 同意 (3) 普通 (4) 不同意
 (5) 非常不同意。

七、您認為戶政事務所辦理外籍配偶與大陸配偶生活適應輔導班的措施，能有效提昇更多元且豐富的服務？

(1) 非常同意 (2) 同意 (3) 普通 (4) 不同意
 (5) 非常不同意。

八、您覺得戶政機關研發各項業務資訊化有關學習與分享的人力運用情形如何？

(1) 非常同意 (2) 同意 (3) 普通 (4) 不同意
 (5) 非常不同意。

貳、戶政人員對任職機關工作滿足感之情形：

一、您對於可以自行決定每日工作順序的程度感到滿意嗎？

(1) 非常滿意 (2) 滿意 (3) 普通 (4) 不滿意
 (5) 非常不滿意。

二、您對於最近一個月實際工作的時數(包括加班或出差)滿意嗎？

(1) 非常滿意 (2) 滿意 (3) 普通 (4) 不滿意
 (5) 非常不滿意。

三、您對於目前承辦業務之相關法規在適用性程度是否滿意？

(1)非常滿意 (2)滿意 (3)普通 (4)不滿意
 (5)非常不滿意。

四、您對於現在的工作能夠學習新知識、技能的程度感到滿意嗎？

(1)非常滿意 (2)滿意 (3)普通 (4)不滿意
 (5)非常不滿意。

五、您對自己的工作績效感到滿意嗎？

(1)非常滿意 (2)滿意 (3)普通 (4)不滿意
 (5)非常不滿意。

六、您對於工作中所使用的設備是否感到滿意？

(1)非常滿意 (2)滿意 (3)普通 (4)不滿意
 (5)非常不滿意。

七、您對 貴機關辦公室之整體環境是否感到滿意？

(1)非常滿意 (2)滿意 (3)普通 (4)不滿意
 (5)非常不滿意。

八、您對這份工作的薪水（包含加班費及差旅費）感到滿意嗎？

(1)非常滿意 (2)滿意 (3)普通 (4)不滿意
 (5)非常不滿意。

九、您對於 貴機關之員工福利制度感到滿意嗎？

(1)非常滿意 (2)滿意 (3)普通 (4)不滿意
 (5)非常不滿意。

十、您對 貴機關辦理職位升遷感到滿意嗎？

(1)非常滿意 (2)滿意 (3)普通 (4)不滿意
 (5)非常不滿意。

十一、您與上司的相處感到滿意嗎？

(1)非常滿意 (2)滿意 (3)普通 (4)不滿意
 (5)非常不滿意。

十二、您與同事（不含上司）的相處感到滿意嗎？

(1)非常滿意 (2)滿意 (3)普通 (4)不滿意
 (5)非常不滿意。

十三、您與部屬的相處感到滿意嗎？（無部屬者不必回答）

(1)非常滿意 (2)滿意 (3)普通 (4)不滿意
 (5)非常不滿意。

十四、您對於同事間相互支援及協力完成工作的程度是否滿意？

(1)非常滿意 (2)滿意 (3)普通 (4)不滿意
 (5)非常不滿意。

十五、您對差假時同事間相互代理情況感到滿意嗎？

(1)非常滿意 (2)滿意 (3)普通 (4)不滿意
 (5)非常不滿意。

十六、您對於您的主管領導能力感到滿意嗎？

(1)非常滿意 (2)滿意 (3)普通 (4)不滿意
 (5)非常不滿意。

十七、您對於您的主管監督業務方式感到滿意嗎？

(1)非常滿意 (2)滿意 (3)普通 (4)不滿意
 (5)非常不滿意。

十八、您對於您的主管溝通協調業務能力感到滿意嗎？

(1)非常滿意 (2)滿意 (3)普通 (4)不滿意
 (5)非常不滿意。

參、基本資料

一、您的性別：男 女。

二、您的年齡：20歲以下 21-30歲 31-40歲 41-50歲
51-60歲 61歲以上。

三、您的婚姻狀況：單身 已婚。

四、您的教育程度：研究所以上 大學 專科 高中 國中以下。

五、您的職稱：書記 辦事員 戶籍員 課員 股長 秘書
主任。

六、您的官等：委任 薦任 簡任。

七、您服務公職年資：5年以下 6-10年 11-15年 16-20年
21-25年 26-30年 31年以上。

八、您在戶政單位服務年資：2年以下 3-5年 6-10年

11-20年 20年以上。

九、您家庭居住狀況：同機關所在地 本縣鄉鎮 外縣市。

十、您家中有無照顧責任：有 無。

本問卷到此結束，請查閱一下答案有無遺漏的地方，完成後請交回
貴所發卷人員！

再次謝謝您的熱忱填答！

附錄二：編碼簿

變項名稱	變項說明	分類號碼	資料性質	問卷題號
編號	手寫之辨識編號	以手寫之辨識編號分別代表	名目尺度	手寫之辨識編號
工作流程	受訪者對工作流程改變感受程度	1：受訪者勾選「非常同意」。 2：受訪者勾選「同意」。 3：受訪者勾選「普通」。 4：受訪者勾選「不同意」。 5：受訪者勾選「非常不同意」。	順序尺度	壹：第 1 題
工作時間	受訪者對工作時間改變感受程度	1：受訪者勾選「非常同意」。 2：受訪者勾選「同意」。 3：受訪者勾選「普通」。 4：受訪者勾選「不同意」。 5：受訪者勾選「非常不同意」。	順序尺度	第 2 題
工作心態	受訪者對工作心態改變感受程度	1：受訪者勾選「非常同意」。 2：受訪者勾選「同意」。 3：受訪者勾選「普通」。 4：受訪者勾選「不同意」。 5：受訪者勾選「非常不同意」。	順序尺度	第 3 題
工作地點	受訪者對工作地點改變感受程度	1：受訪者勾選「非常同意」。 2：受訪者勾選「同意」。 3：受訪者勾選「普通」。 4：受訪者勾選「不同意」。 5：受訪者勾選「非常不同意」。	順序尺度	第 4 題
工作環境	受訪者對工作環境改變感受程度	1：受訪者勾選「非常同意」。 2：受訪者勾選「同意」。 3：受訪者勾選「普通」。 4：受訪者勾選「不同意」。 5：受訪者勾選「非常不同意」。	順序尺度	第 5 題
環境	受訪者對環境改變感受	1：受訪者勾選「非常同意」。 2：受訪者勾選「同意」。	順序尺度	第 6 題

	程度	3：受訪者勾選「普通」。 4：受訪者勾選「不同意」。 5：受訪者勾選「非常不同意」。		
工作角色	受訪者對工作角色改變感受程度	1：受訪者勾選「非常同意」。 2：受訪者勾選「同意」。 3：受訪者勾選「普通」。 4：受訪者勾選「不同意」。 5：受訪者勾選「非常不同意」。	順序 尺度	第 7 題
組織文化	受訪者對組織文化改變感受程度	1：受訪者勾選「非常同意」。 2：受訪者勾選「同意」。 3：受訪者勾選「普通」。 4：受訪者勾選「不同意」。 5：受訪者勾選「非常不同意」。	順序 尺度	第 8 題
工作自主性	受訪者可以自行決定每日工作順序的程度	1：受訪者勾選「非常滿意」。 2：受訪者勾選「滿意」。 3：受訪者勾選「普通」。 4：受訪者勾選「不滿意」。 5：受訪者勾選「非常不滿意」。	順序 尺度	貳：第 1 題
實際工作量	受訪者最近一個月實際工作時數之滿意度	1：受訪者勾選「非常滿意」。 2：受訪者勾選「滿意」。 3：受訪者勾選「普通」。 4：受訪者勾選「不滿意」。 5：受訪者勾選「非常不滿意」。	順序 尺度	第 2 題
承辦業務法規適用性	受訪者目前承辦業務之相關法規適用性之滿意度	1：受訪者勾選「非常滿意」。 2：受訪者勾選「滿意」。 3：受訪者勾選「普通」。 4：受訪者勾選「不滿意」。 5：受訪者勾選「非常不滿意」。	順序 尺度	第 3 題
工作提供自我成長	受訪者現在的工作增進學習之滿意度	1：受訪者勾選「非常滿意」。 2：受訪者勾選「滿意」。 3：受訪者勾選「普通」。 4：受訪者勾選「不滿意」。 5：受訪者勾選「非常不滿意」。	順序 尺度	第 4 題
工作	受訪者的工	1：受訪者勾選「非常滿意」。	順序	第 5 題

績效	作績效之滿意度	2：受訪者勾選「滿意」。 3：受訪者勾選「普通」。 4：受訪者勾選「不滿意」。 5：受訪者勾選「非常不滿意」。	尺度	
工作設備	受訪者工作使用的設備之滿意度	1：受訪者勾選「非常滿意」。 2：受訪者勾選「滿意」。 3：受訪者勾選「普通」。 4：受訪者勾選「不滿意」。 5：受訪者勾選「非常不滿意」。	順序 尺度	第 6 題
辦公室整體環境	受訪者辦公室的整體環境之滿意度	1：受訪者勾選「非常滿意」。 2：受訪者勾選「滿意」。 3：受訪者勾選「普通」。 4：受訪者勾選「不滿意」。 5：受訪者勾選「非常不滿意」。	順序 尺度	第 7 題
薪水	受訪者之工作薪水（包括加班費及差旅費）之滿意度	1：受訪者勾選「非常滿意」。 2：受訪者勾選「滿意」。 3：受訪者勾選「普通」。 4：受訪者勾選「不滿意」。 5：受訪者勾選「非常不滿意」。	順序 尺度	第 8 題
福利	受訪者之員工福利制度之滿意度	1：受訪者勾選「非常滿意」。 2：受訪者勾選「滿意」。 3：受訪者勾選「普通」。 4：受訪者勾選「不滿意」。 5：受訪者勾選「非常不滿意」。	順序 尺度	第 9 題
升遷	受訪者之職位升遷之滿意度	1：受訪者勾選「非常滿意」。 2：受訪者勾選「滿意」。 3：受訪者勾選「普通」。 4：受訪者勾選「不滿意」。 5：受訪者勾選「非常不滿意」。	順序 尺度	第 10 題
與上司之相處	受訪者與上司之相處之滿意度	1：受訪者勾選「非常滿意」。 2：受訪者勾選「滿意」。 3：受訪者勾選「普通」。 4：受訪者勾選「不滿意」。 5：受訪者勾選「非常不滿意」。	順序 尺度	第 11 題

與同事之相處	受訪者與同事之相處之滿意度	1：受訪者勾選「非常滿意」。 2：受訪者勾選「滿意」。 3：受訪者勾選「普通」。 4：受訪者勾選「不滿意」。 5：受訪者勾選「非常不滿意」。	順序 尺度	第 12 題
與部屬之相處	受訪者與部屬之相處之滿意度	1：受訪者勾選「非常滿意」。 2：受訪者勾選「滿意」。 3：受訪者勾選「普通」。 4：受訪者勾選「不滿意」。 5：受訪者勾選「非常不滿意」。	順序 尺度	第 13 題
與同事工作協力	受訪者對於同事間相互支援完成工作之滿意度	1：受訪者勾選「非常滿意」。 2：受訪者勾選「滿意」。 3：受訪者勾選「普通」。 4：受訪者勾選「不滿意」。 5：受訪者勾選「非常不滿意」。	順序 尺度	第 14 題
差假代理	受訪者差假代理情形之滿意度	1：受訪者勾選「非常滿意」。 2：受訪者勾選「滿意」。 3：受訪者勾選「普通」。 4：受訪者勾選「不滿意」。 5：受訪者勾選「非常不滿意」。	順序 尺度	第 15 題
主管領導能力	受訪者對於主管之領導能力	1：受訪者勾選「非常滿意」。 2：受訪者勾選「滿意」。 3：受訪者勾選「普通」。 4：受訪者勾選「不滿意」。 5：受訪者勾選「非常不滿意」。	順序 尺度	第 16 題
主管管理能力	受訪者對於主管之管理能力之滿意度	1：受訪者勾選「非常滿意」。 2：受訪者勾選「滿意」。 3：受訪者勾選「普通」。 4：受訪者勾選「不滿意」。 5：受訪者勾選「非常不滿意」。	順序 尺度	第 17 題
主管溝通協調	受訪者對於主管之溝通協調業務之	1：受訪者勾選「非常滿意」。 2：受訪者勾選「滿意」。 3：受訪者勾選「普通」。	順序 尺度	第 18 題

能力	能力	4：受訪者勾選「不滿意」。 5：受訪者勾選「非常不滿意」。		
性別	受訪者之性別	0：受訪者勾選「男性」選項。 1：受訪者勾選「女性」選項。	名目 尺度	參：第 1 題
年齡	受訪者的年齡	1：「20歲以下」選項被勾選。 2：「21~30歲」選項被勾選。 3：「31~40歲」選項被勾選。 4：「41~50歲」選項被勾選。 5：「51~60歲」選項被勾選。 6：「61歲以上」選項被勾選。	順序 尺度	第 2 題
婚姻	受訪者婚姻狀態	1：「單身」選項被勾選。 2：「已婚」選項被勾選。	名目 尺度	第 3 題
教育程度	受訪者教育程度	1：「國中以下」選項被勾選。 2：「高中」選項被勾選。 3：「專科」選項被勾選。 4：「大學」選項被勾選。 5：「研究所以上」選項被勾選。	順序 尺度	第 4 題
職稱	受訪者任職職位名稱	1：「書記」選項被勾選。 2：「辦事員」選項被勾選。 3：「戶籍員」選項被勾選。 4：「課員」選項被勾選。 5：「股長」選項被勾選。 6：「秘書」選項被勾選。 6：「主任」選項被勾選。	名目 尺度	第 5 題
官等	受訪者任職官等	1：「委任」選項被勾選。 2：「薦任」選項被勾選。 3：「簡任」選項被勾選。	名目 尺度	第 6 題
公職年資	受訪者公職年資的服務年資	1：「5年以下」選項被勾選。 2：「6~10年」選項被勾選。 3：「11~15年」選項被勾選。 4：「16~20年」選項被勾選。 5：「21~25年」選項被勾選。 6：「26~30年」選項被勾選。 7：「31年以上」選項被勾選。	順序 尺度	第 7 題

服務年資	受訪者現任機關的服務年資	1：「2 年以下」選項被勾選。 2：「3~5 年」選項被勾選。 3：「6~10 年」選項被勾選。 4：「11~20 年」選項被勾選。 5：「20 年以上」選項被勾選。	順序 尺度	第 8 題
居住狀況	受訪者之居住狀況	1：受訪者勾選「同機關所在地」選項。 2：受訪者勾選「本縣鄉鎮」選項。 3：受訪者勾選「外縣市」選項。	名目 尺度	第 9 題

參考書目

壹、中文部分

一、書籍

- 江岷欽、郭坤億，《企業型政府》。臺北：智勝，民 89。
- 余致力、郭昱瑩、陳敦源主編，《公共政策分析的理論與實務》。臺北：韋伯，民 90。
- 吳明隆，《SPSS 統計應用學習實務：問卷分析與應用統計》，臺北：知城，民 94。
- 吳瓊恩、李允傑、陳銘薰，《公共管理》。臺北市：智勝文化，民 95。
- 李青芬、李雅婷與趙慕芬編譯，Stephen p.Robbins 著，《組織行為》。臺北：華泰，民 90。
- 邱皓政，《量化研究與統計分析》。臺北：五南，民 94。
- 胡幼慧，《質性研究：理論、方法及本土女性研究實例》，臺北：巨流，民 91。
- 孫本初、江岷欽，《公共理論論文精選》。臺北：元照，民 88。
- 孫本初，《公共管理》。臺北市：智勝文化，民 95。
- 張潤書，《行政學》。臺北：三民，民 89。
- 陳義雄，《組織行為》。臺北：華泰，民 84。
- 楊國樞《社會及行為科學研究法》。台北：東華書局，民 82。

二、期刊

- 王銘宗，《知識經濟與服務型政府》，行政院人事行政局，公務人力中心出版，民90。
- 吳定，〈行政機關生產力衡量模式之研究〉，《研考雙月刊》，民 89。
- 江岷欽，〈政府再造與顧客導向的服務理念〉，《國立中央圖書

- 館臺灣分館館刊》，第6卷第1期，頁1-17，民88。
- 余致力，〈公共管理者的知能與國家競爭力〉，《游於藝雙月刊》，第九期，第六版，民87。
- 許文俊，〈公部門服務品質構面之探討-台北市戶政事務所之實證〉，《人事行政》，第26期，頁59-69，民87。
- 唐雲明，〈讀者就是我們最大的顧客:新政府運動，一書對圖書館員的啟示〉，《國立中央圖書館臺灣分館館刊》，第3卷第4期，頁82-84，民86。
- 魏鏞，《加強基層行政為民服務工作規劃考核研討會論文選集》，行政院研考會，頁1-12，民77。

三、博碩士論文

- 丁虹，〈企業文化與組織承諾之關係研究〉，碩士論文，國立政治大學企業管理研究所，民76。
- 王秋慶，〈員工的溝通滿足與，組織氣候對其工作壓力、組織承諾與離職傾向的影響之研究—以嘉義縣市地政事務所為例〉，碩士論文，南華大學管理研究所，民91。
- 李自在，〈戶政人員的知識學習、成就動機、組織文化對其組織創新、組織承諾與組織行政績效之影響性研究—以嘉義縣市各戶政事務所為例〉，碩士論文，南華大學管理研究所，民93。
- 莊茂盛，〈臺北市戶政機關實施彈性上班運作績效之研究〉，碩士論文，銘傳大學公共管理與社區發展研究所，民91。
- 張文湘，〈稅務行政機關服務質及顧客滿意度-以苗栗縣稅捐處為例〉，碩士論文，靜宜大學企業管理學系，民91。
- 張春澤，〈領導方式、工作價值觀、組織承諾、工作投入與服務態度關聯性之研究-以嘉義縣稅捐處為〉，碩士論文，南華大學企業管理研究所，民91。
- 曾民賢，〈公部門創新管理之研究—以大肚鄉戶政事務所為例〉，碩士論文，國立中正大學企業管理研究所，民91。
- 曾怡錦，〈教師工作壓力、組織承諾與學校效能關係之研究-以台

南市高級職業學校為例〉，碩士論文，國立成功大學企業管理研究所，民92。

廖思先，〈轉換型領導、組織承諾與組織公民行為之相關研究—以臺灣公立美術館為例〉，碩士論文，國立中山大學人力資源管理研究所，民87。

蔡寬信，〈國民小學學校組織氣候、教師內外控信念與教師組織承諾關係之研究〉，碩士論文，國立政治大學教育研究所，民81。

蔡調舜，〈中華電信組織變革與員工態度之研究〉，碩士論文，臺灣科技大學，民87。

劉莉蘭，〈員工分紅入股滿意度，組織投注與離職意向關係之研究〉，碩士論文，國立中正大學勞研所，民93。

劉德振，〈公部門實施顧客導向引起之衝突與解決之道—以臺南縣戶政事務為例〉，碩士論文，國立中正大學企業管理研究所，民92。

四、網路

行政院研考會，

<http://www.penghu.gov.tw/organize/scheme/service/service-2.html>。

<http://dounan.household.yunlin.gov.tw/aboutus/aboutus01.asp?m2=10>。

貳、英文部分

Morris, J.H. and J.D. Sherman, "Generalizability of an Organizational Commitment Model," *Academy of Management Journal*, 8(4), 512-526,1983。

Mowday, R. T., L. W. Porter, and R. M. Steers,
Employee-Organization Linkages, Academic Press, New
York, 1982 .

Porter, L. W., and F. J. Smith, “*The Etiology of
Organizational Commitment*,” Unpublished Paper,
University of California, 1976.

Randall, D. M. Commitment and the Organization The
Organization Man Revisited? *Academy of Management
Review*, Vol. 12, No. 3, 1987 .

Robbins S. P'. *Organization Behavior* . Englewood
Cliffs, NJ; Prentice Hall. 1996 .