

# 員工C.E.O.

## 2023年員工工作價值認知調查研究發現

Comprehensive Employee Observation



## 研究目的及方法

---

主要發現 1

工作價值重要度認知情形

...今年員工更加重視人際、技能價值

---

主要發現 2

目前工作符合的工作價值

...不同屬性的員工擔心不同的挑戰

---

主要發現 3

轉換工作的原因

...因公司制度不佳而轉職的比率增加

---

主要發現 4

求職時在意的重點

...學生求職者更在意彈性工時及成長價值

---

## 總結

# 研究目的及方法

## 研究目的：

為瞭解員工對於工作職務在意的因素，提供雇主作為員工職涯發展規劃的參考，建立多元共融的友善職場，以促進勞資雙方關係的穩定與和諧，針對在職者與求職者進行量化研究。

## 資料蒐集方式：

透過EDM發送問卷給 104 人力銀行會員中有訂閱會員特刊者。

**執行期間：**2023 年 2 月 13 日~3 月 31 日

**受訪者條件：**2022 年 11 月~2023 年 3 月期間有更新履歷者。

## 成功樣本數：

- 在職者共回收 916 份有效問卷，在 95% 信心水準下，抽樣誤差為  $\pm 3.30\%$
- 求職者共回收 1,611 份有效問卷，在 95% 信心水準下，抽樣誤差為  $\pm 2.49\%$

※ 在職者為調查期間有全職或兼職工作者；求職者為最近一年內有轉換(找)工作或調查期間打算找工作者。

加權處理：在職者以勞動部就業者(112年3月)性別、年齡、教育程度結構進行加權；求職者以104會員有求職行為者(112年3月)性別、年齡、教育程度結構進行加權。

# 從5個層面的工作價值 瞭解員工對工作的期待

請在職者對以下各項在工作上的重要度與目前的工作符合情形給予評分。



## 成長價值

- 所需技能是自己具備的 (發揮所長)
- 工作內容可以跟興趣結合
- 有機會學習新技能
- 可提升社會地位
- 工作回饋性高 (在工作時便能知道自己工作表現的好壞)



## 經濟報酬

- 薪資條件符合期待
- 福利制度佳(如：婚喪喜慶補助、勞健團保、退休金、各項旅遊或進修補助等)
- 獎金制度公平合理 (如：業績獎金、績效獎金、紅利、三節獎金等)
- 有清楚的管理制度 (如：假勤管理、績效考核、晉升調薪、教育訓練等)



## 人際價值

- 較有機會認識他人
- 同事之間有良好的溝通協調與互動
- 工作的合作性高 (工作上須與人密切合作)
- 工作與個人生活有好的平衡
- 可獲得親友的認同
- 能夠認同直屬主管的管理方式



## 組織安全與安定

- 工作環境好
- 上班地點交通位置方便
- 公司規模大
- 公司有良好的企業形象/商譽
- 公司與其他的同業相比，具有競爭力
- 產業前景佳
- 工作有保障，不會輕易裁員或解僱
- 工作可遠距上班 (WFH)
- 有彈性工時
- 公司會與同仁分享營運的成果與面臨的挑戰
- 公司有揭露經營理念及中長期目標



## 變化性

- 工作的變化性高 (工作內容需要結合多種技能)
- 可時常輪調
- 可時常外派

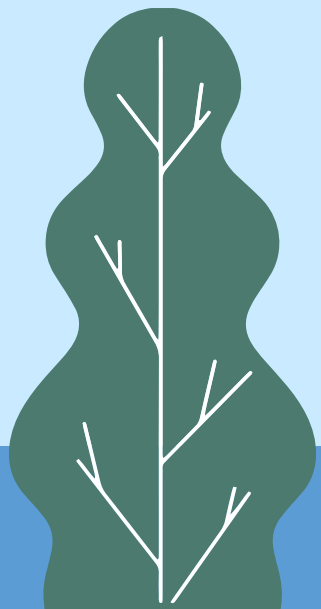
# 產業 / 職類類目表

一般服務業(含批發/零售業)	知識密集服務業	一般製造業	電子資訊業
批發業 零售業 運輸或倉儲輔助業/物流快遞業 住宿業 餐飲業 傳直銷相關業 運動及旅遊休閒業 婚紗攝影及美髮美容業 不動產仲介業 政治機構 / 宗教 / 職業團體組織 / 社會福利業 汽機車維修或服務相關業 徵信及保全樓管相關業 環境衛生相關業 其他服務業	軟體及網路相關業 金融機構及其相關業 電信服務業 法律/會計/顧問/研發業 醫療服務業 投資理財及保險相關業 教育服務業 出版及藝文相關業 大眾傳播相關業 建築規劃及設計業	民生消費製造業 金屬機電製造業 營建業 農產畜牧相關業 筏木 / 水產養殖 / 水電資源業 / 礦業及土石採取 其他製造業	電信及通訊相關業 電腦及消費性電子業 光電及光學相關業 電子零組件相關業 半導體製造業

製造工程類	白領及其他專業類	管理與財經	藍灰領其他專業類	行銷業務類	生活服務類	客服支援類
軟體/工程類人員 MIS/網管類人員 工程研發類人員 化工材料研發類人員 生技/醫療研發類人員 生產管理類人員 製程規劃類人員 品保/品管類人員 環境安全衛生類人員 營建規劃類人員 營建施作類人員 製圖/測量類人員	設計類人員 傳播藝術類人員 文字編譯類人員 記者及採訪類人員 醫師 護理師 醫療/保健服務人員 學術研究類人員 教育輔導類人員	經營管理主管 儲備幹部 幕僚類人員 人力資源類人員 行政/總務類人員 法務/智財類人員 財務/會計/稅務類 金融專業相關類人員	操作/技術類人員 採購人員 資材/倉管類人員 運輸物流類人員 軍警消防類人員 保全類人員	行銷類人員 產品企劃類人員 專案/產品管理類人員 門市營業類人員 業務銷售類人員 貿易類人員	餐飲類人員 旅遊休閒類人員 美容/美髮類人員	客服服務類人員 維修/技術服務類人員

## 主要發現 1

# 工作價值重要度認知情形



## 員工對於工作價值認知的重要度排序：

首先重視的是**經濟報酬**，其次為**組織安全與安定**、**人際價值**、**成長價值**而不喜歡變動。

近兩年可能由於景氣遲緩，求職者認為工作有保障最為重要。因疫情影響，人們越加重視生活層面的平衡發展。

### 💰 經濟報酬 ★★ ★

- 薪資條件符合期待
- 獎金制度公平合理
- 福利制度佳
- 有清楚的管理制度

### 🏢 組織安全與安定 ★★

- 工作有保障 **連續兩年Top1**
- 工作環境好
- 產業前景佳

### 👥 人際價值 ★ ☆

- 工作與個人生活有好的平衡 **↑**
- 同事間溝通互動良好 **↑**

### 🌱 成長價值 ★

- 有機會學習新技能 **↑**

受到疫情的影響，在職者心境轉保守，對組織的安全與安定更為重視，**工作有保障**連續兩年第一名，凌駕經濟報酬層面的4個項目。**有機會學習新技能**的成長價值首次提升進前 10 名。

與人際價值相關的變化則是發生在**工作與個人生活的平衡**及**同事間的互動**，分別提升到第 4 與第 6 名。

## 2023 工作價值重要度 Top 10

- ① **工作有保障**
- ② 薪資條件符合期待
- ③ 獎金制度公平合理
- ④ **工作與個人生活有好的平衡** ↑
- ⑤ 工作環境好
- ⑥ **同事間溝通互動良好** ↑
- ⑦ 福利制度佳
- ⑧ 有清楚的管理制度
- ⑨ 產業前景佳
- ⑩ **有機會學習新技能** ↑

## 2022 工作價值重要度 Top 10

- ① **工作有保障**
- ② 薪資條件符合期待
- ③ 獎金制度公平合理
- ④ 有清楚的管理制度
- ⑤ 產業前景佳
- ⑥ 工作環境好
- ⑦ 能夠認同直屬主管的管理方式
- ⑧ 福利制度佳
- ⑨ **同事間溝通互動良好**
- ⑩ **工作與個人生活有好的平衡**

## 2021 工作價值重要度 Top 10

- ① 薪資條件符合期待
- ② 獎金制度公平合理
- ③ 福利制度佳
- ④ **工作有保障**
- ⑤ 有清楚的管理制度
- ⑥ 工作環境好
- ⑦ 產業前景佳
- ⑧ 上班地點交通位置方便
- ⑨ **同事間溝通互動良好**
- ⑩ **工作與個人生活有好的平衡**



8、9年級的年輕世代，較去年更重視工作與個人生活是否有好的平衡。

7年級今年較重視獎金制度的公平合理，且經濟價值項目也較別的世代來得更為在乎。

今年比較值得注意的是，4、5年級較為重視自己**是否具備工作所需技能**。

## 8、9年級

## 7年級

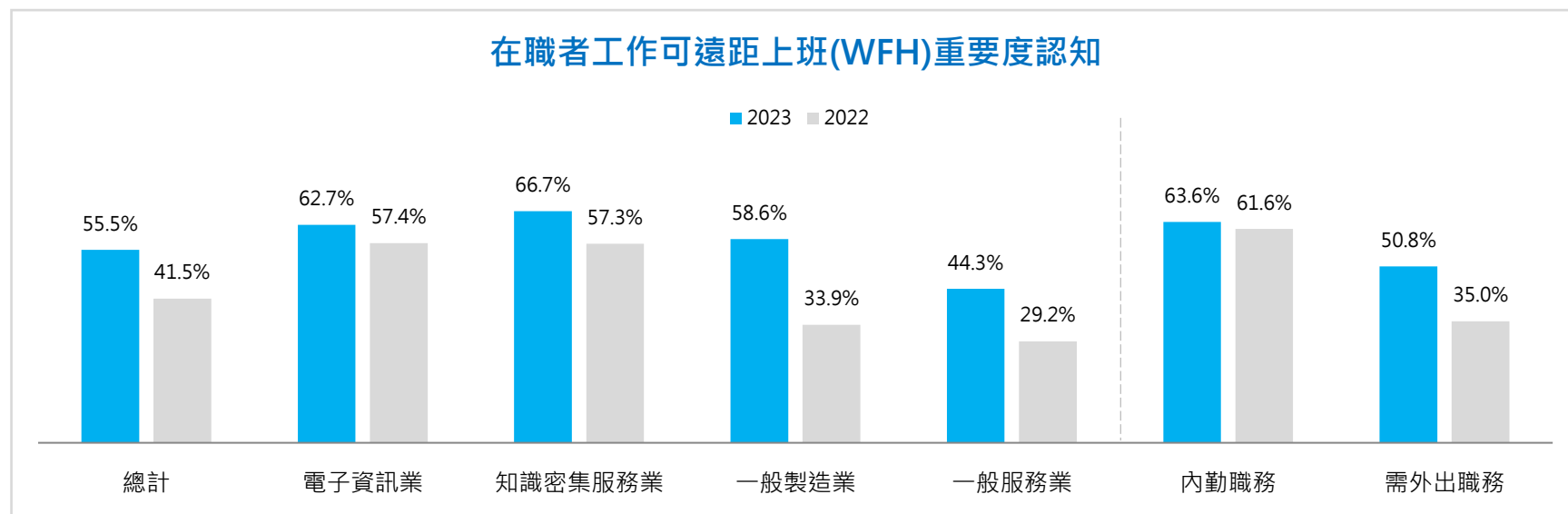
## 6年級

## 4、5年級

①	工作有保障	獎金制度公平合理 ↑	工作有保障	工作環境好
②	薪資條件符合期待	薪資條件符合期待	獎金制度公平合理	工作有保障
③	獎金制度公平合理	工作有保障	薪資條件符合期待	所需技能是自己具備的 ↑
④	工作與個人生活有好的平衡 ↑	工作與個人生活有好的平衡	工作與個人生活有好的平衡	薪資條件符合期待
⑤	同事之間有良好的溝通協調與互動	福利制度佳	工作環境好	獎金制度公平合理
⑥	工作環境好	有清楚的管理制度	同事之間有良好的溝通協調與互動 ↑	工作與個人生活有好的平衡

疫情衝擊催生出新的工作型態---遠距上班，連續兩年的觀察，發現受訪者對於WFH的重要度認知更甚於去年，即使是需外出職務，也有將近一半的人認為可遠距上班是重要的。此現象可能是職場越來越熟悉遠距上班的模式，無論是相關設備的提升，或是生產服務自動化比重的提高，皆有助於遠距辦公的模式。

進一步了解曾實施遠距辦公的比率，只有將近25%的在職者在去年曾實施遠距辦公，其中大部分受訪者都比較希望一半的日子WFH的混合辦公模式，此現象可能是由於人際的互動與實體的溝通仍然扮演重要的角色。



※ 內勤職務定義	經營/人資類、行政/總務/法務類、財會/金融專業類、行銷/企劃/專案管理類、資訊軟體系統類、研發相關類、傳播藝術/設計類、文字編譯類、學術/教育/輔導類
需外出職務定義	客服/門市/業務/貿易類、餐飲/旅遊/美容美髮類、生產製造/品管/環衛類、操作/技術/維修類、資材/物流/運輸類、營建/製圖類、記者及採訪類、醫療/保健服務類、軍警消、保全類

### 2023在職者遠距辦公調查(可複選)

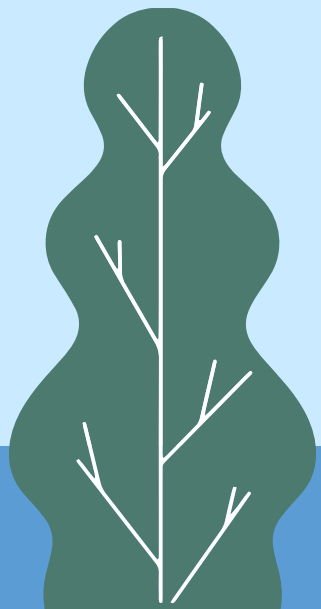
實施狀況	比例
曾實施完全遠距辦公	9.4%
曾實施混合遠距辦公	17.8%
未實施	74.6%

若以一個月有22個工作天計算，比較合宜的WFH的工作天數

平均數	中位數	眾數
10.5	10	10

## 主要發現 2

# 目前工作符合的工作價值



從近三年的觀察，可以發現組織安全與安定、人際價值符合度較高，其中公司有良好的企業形象今年符合度提高，工作環境也是首度進入前10名，可能是因為近年來政府與企業對ESG（環境（Environmental）、社會（Social）、公司治理（Governance））的推動與落實，員工對於公司的形象及工作環境都較為肯定。

與員工認知中的重要度相較之下，經濟報酬的符合情況排序較後，4個項目皆沒有排進前10名。

## 2023 工作符合度Top 10

- ① 上班地點交通位置方便
- ② 工作的合作性高
- ③ 公司有良好的企業形象 ↑
- ④ 具備相關技能
- ⑤ 可獲得親友的認同
- ⑥ 工作有保障
- ⑦ 工作環境好 ↑
- ⑧ 同事間溝通互動良好
- ⑨ 工作回饋性高
- ⑩ 工作的變化性高

## 2022 工作價值符合度 Top 10

- ① 工作的合作性高
- ② 上班地點交通位置方便
- ③ 具備相關技能
- ④ 工作的變化性高
- ⑤ 同事間溝通互動良好
- ⑥ 較有機會認識他人
- ⑦ 工作回饋性高
- ⑧ 公司規模大
- ⑨ 工作有保障
- ⑩ 公司有良好的企業形象

## 2021 工作價值符合度 Top 10

- ① 上班地點交通位置方便
- ② 工作的合作性高
- ③ 同事間溝通互動良好
- ④ 具備相關技能
- ⑤ 工作有保障
- ⑥ 公司有良好的企業形象
- ⑦ 可獲得親友的認同
- ⑧ 公司具有競爭力
- ⑨ 工作的變化性高
- ⑩ 較有機會認識他人

透過員工對現在所任職的工作，在各項工作價值的符合程度進行評價，以了解其工作現況。

目前工作價值層面以組織安全與安定、人際價值、成長價值的符合度排序較高。

與員工認知中的重要度相較之下，經濟報酬的符合情況排序較後，4個項目皆沒有排進前10名，上班族雖然把薪資條件列為前幾項重要因素，但調查結果顯示實際上工作符合程度都沒有達到他們的期望。

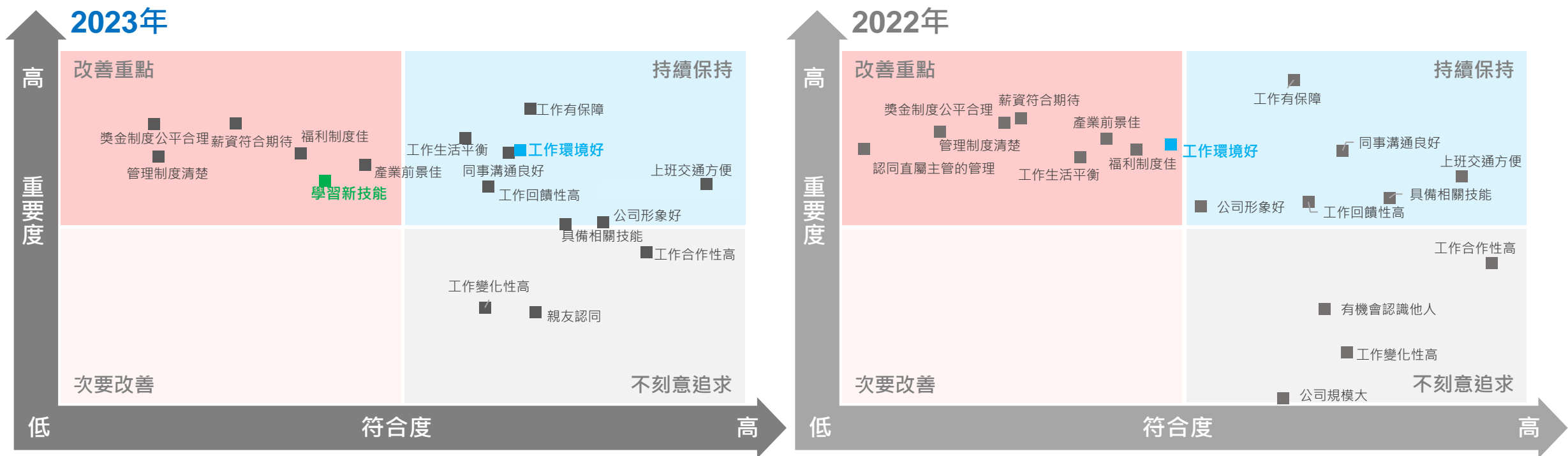
工作有保障、工作環境好、同事間溝通互動良好三個項目在重要程度及符合度的排序皆列入前10名。

目前工作符合度Top 10		重要度排序
	① 上班地點交通位置方便	
	② 工作的合作性高	
	③ 公司有良好的企業形象	
	④ 具備相關技能	
	⑤ 可獲得親友的認同	
	⑥ 工作有保障	1
	⑦ 工作環境好	5
	⑧ 同事間溝通互動良好	6
	⑨ 工作回饋性高	
	⑩ 工作的變化性高	

經濟層面的重要度考量仍是相對重要，但符合度仍偏低，整體位在改善重點區域中。

工作環境好的重要度、符合度皆提升，從改善重點移動到持續保持。

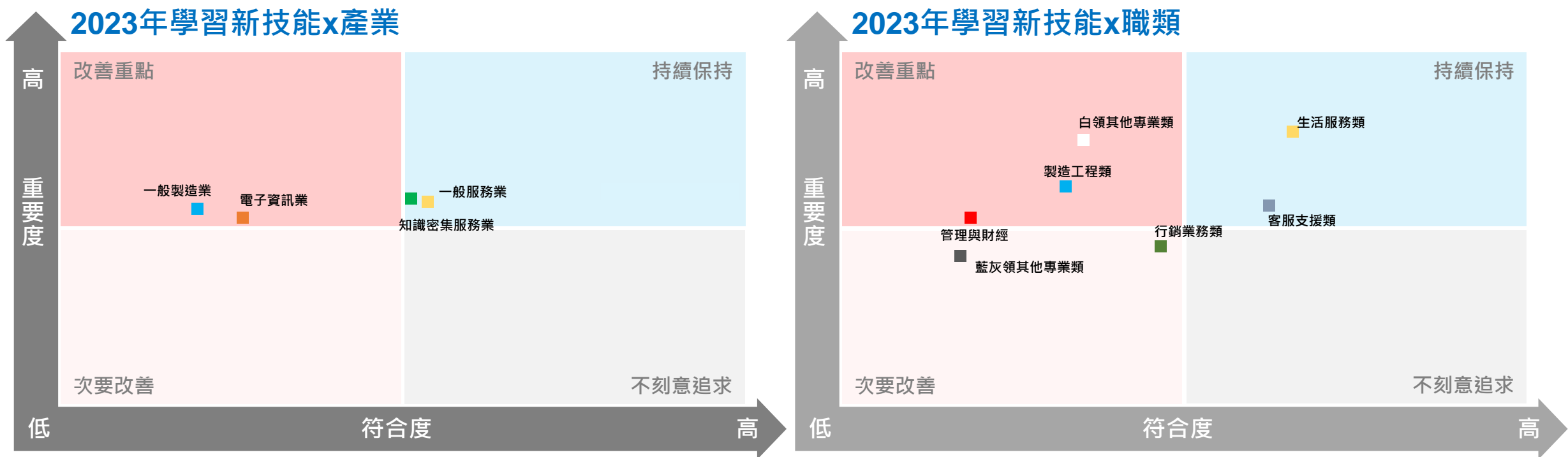
學習新技能重要度今年首度列入前10大重要項目，但在符合度的表現相對較差，顯示在職者希望能夠在專業技能上有所提升，以增加職場的競爭力。



※ 僅列出重要度與符合度 Top 10 聯集項目

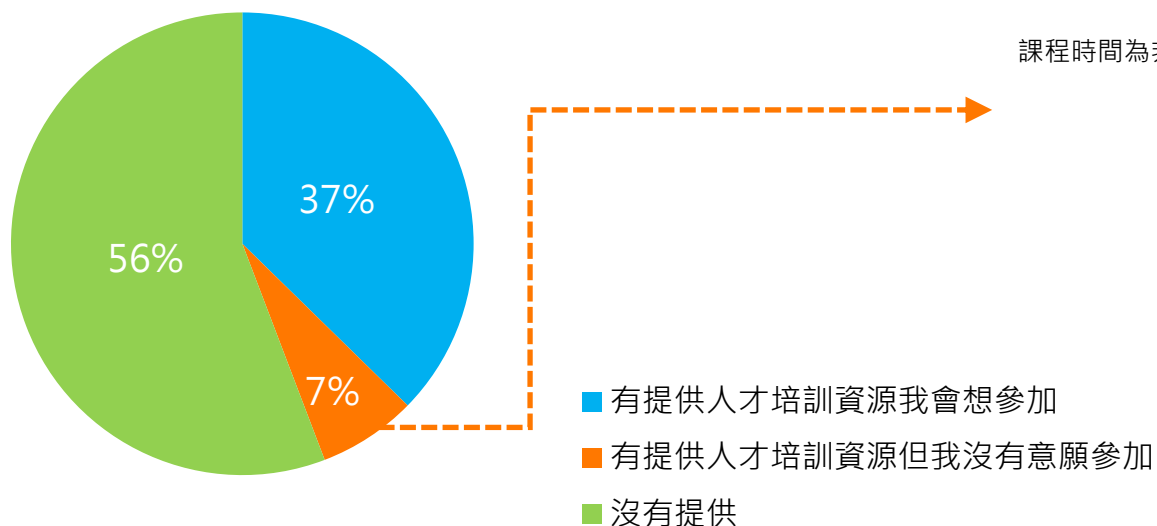
※ 2022年因學習新技能重要度、符合度都較低，落在區域圖外

從產業來看，一般服務業、知識密集服務業的在職者和去年同期相比，認為自己較有機會學習新技能，而電子資訊業、一般製造業符合度仍較低；從職類來看，客服支援類的在職者和去年同期相比認為自己較有機會學習新技能。去年因疫情嚴峻，許多服務業員工離職；解封後，由於服務業蓬勃發展，所僱用員工大多為新進人員，需要職場的訓練才能勝任工作。

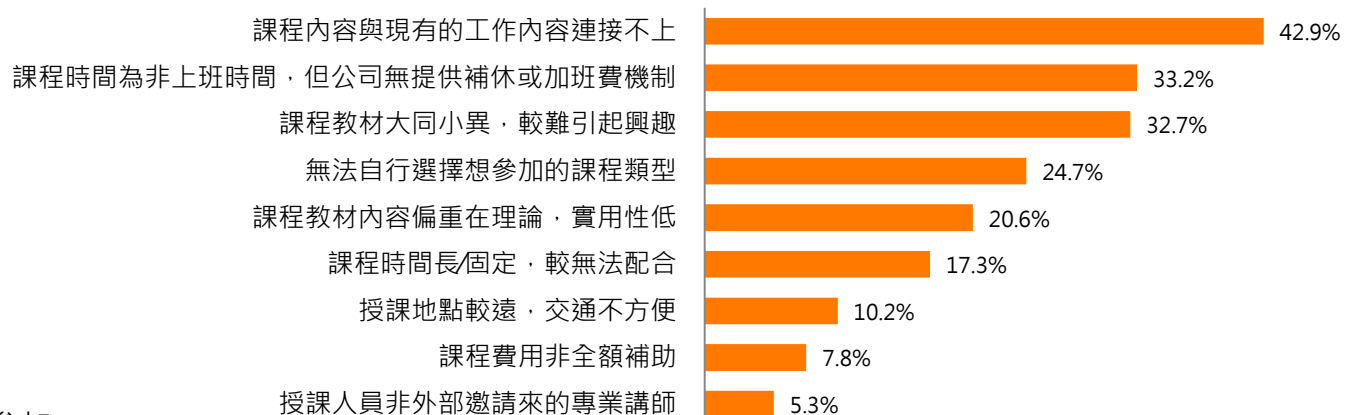


仍有超過半數受訪者表示企業未能提供員工培育與訓練資源，其中沒有意願參加的主要原因和課程內容有關，認為工作內容連接不上、教材難引起興趣；另一方面若課程時間為非上班時間，公司也沒提供補休或加班費機制。

### 在職者是否有員工培育與訓練的資源

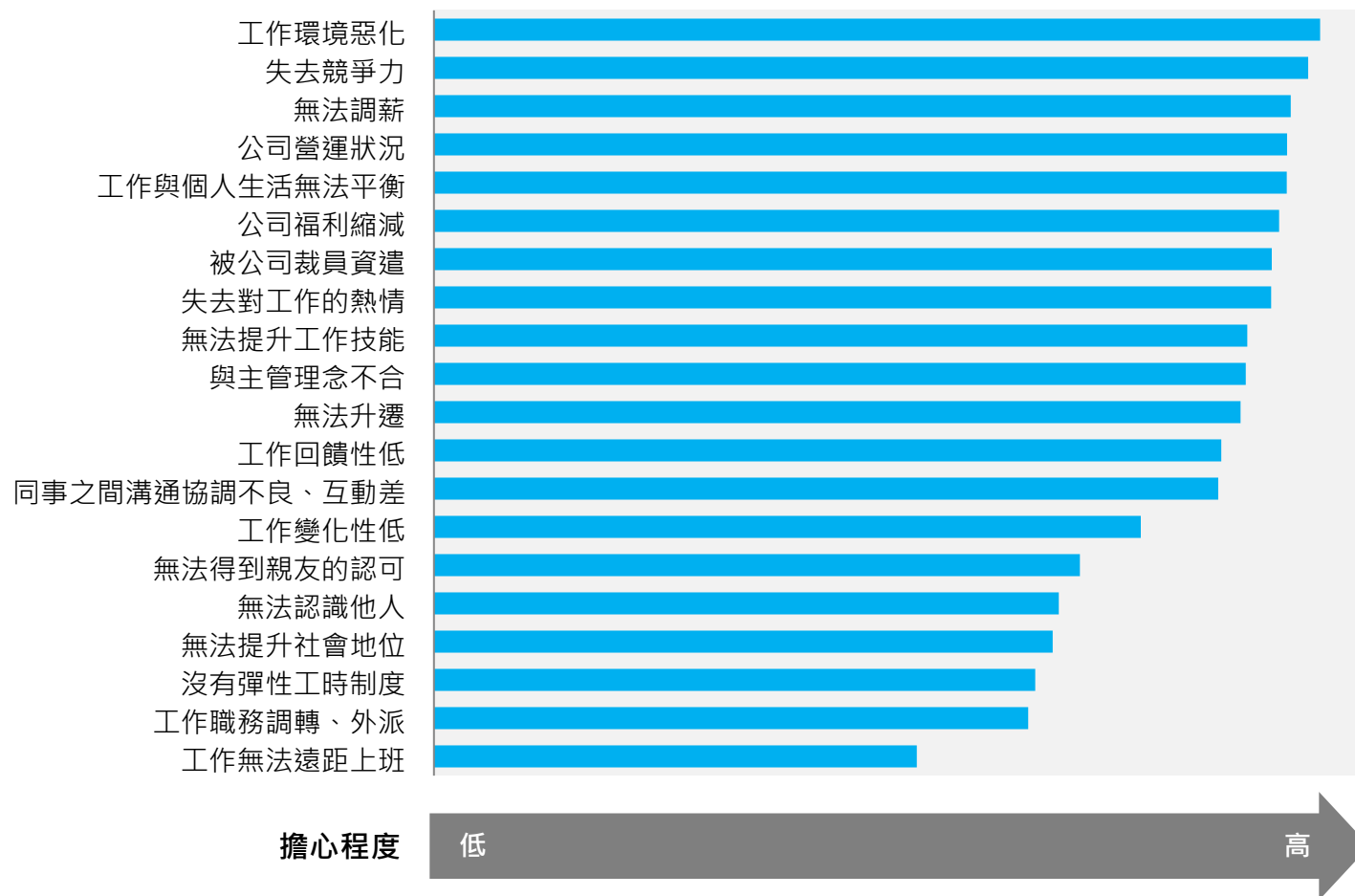


### 不願意參加員工培育與訓練的原因





訪問在職者未來所擔心的挑戰，前三項是：1.工作環境惡化；2.失去競爭力；3.無法調薪。  
 根據前面的調查發現，雖然在職者目前的工作環境符合期待，但仍會擔心未來環境的惡化；  
 而且在職者普遍認為自己已具備工作相關技能，但學習新技能的機會較少，擔心未來失去競爭力。



不分年齡層，整體在職者皆擔心自己未來的工作環境惡化及失去競爭力。

越年輕的在職者對工作前景較為不安；其中15~24歲年齡層較擔心和主管理念不合、和同事之間的溝通協調等人際價值因素；隨著年齡增長，對於經濟報酬相關的項目較不擔心。

※ 燈號定義：依照所有擔心項目劃分三種擔心程度。 ● 低 ● 中 ● 高

擔心項目	15~24歲	25~34歲	35~44歲	45~54歲	55歲以上
工作環境惡化	●	●	●	●	●
失去競爭力	●	●	●	●	●
無法調薪	●	●	●	●	●
公司營運狀況	●	●	●	●	●
工作與個人生活無法平衡	●	●	●	●	●
公司福利縮減	●	●	●	●	●
被公司裁員資遣	●	●	●	●	●
失去對工作的熱情	●	●	●	●	●
無法提升工作技能	●	●	●	●	●
與主管理念不合	●	●	●	●	●
無法升遷	●	●	●	●	●
工作回饋性低	●	●	●	●	●
同事之間溝通協調不良、互動差	●	●	●	●	●
工作變化性低	●	●	●	●	●
無法得到親友的認可	●	●	●	●	●
無法認識他人	●	●	●	●	●
無法提升社會地位	●	●	●	●	●
沒有彈性工時制度	●	●	●	●	●
工作職務調轉、外派	●	●	●	●	●
工作無法遠距上班	●	●	●	●	●

從產業來看，電子資訊業和一般製造業所擔心的項目一致，具疑慮的項目較別的產業多，其中更加憂心自己被公司裁員資遣，也擔心自己與主管理念不合；一般服務業對自己的未來職涯較不擔心，只有對工作環境和與個人生活的平衡感到不安。

※ 燈號定義：依照所有擔心項目劃分三種擔心程度。 ● 低 ● 中 ● 高

擔心項目	電子資訊業	一般製造業	知識密集服務業	一般服務業
工作環境惡化	●	●	●	●
失去競爭力	●	●	●	●
無法調薪	●	●	●	●
公司營運狀況	●	●	●	●
工作與個人生活無法平衡	●	●	●	●
公司福利縮減	●	●	●	●
被公司裁員資遣	●	●	●	●
失去對工作的熱情	●	●	●	●
無法提升工作技能	●	●	●	●
與主管理念不合	●	●	●	●
無法升遷	●	●	●	●
工作回饋性低	●	●	●	●
同事之間溝通協調不良、互動差	●	●	●	●
工作變化性低	●	●	●	●
無法得到親友的認可	●	●	●	●
無法認識他人	●	●	●	●
無法提升社會地位	●	●	●	●
沒有彈性工時制度	●	●	●	●
工作職務調轉、外派	●	●	●	●
工作無法遠距上班	●	●	●	●

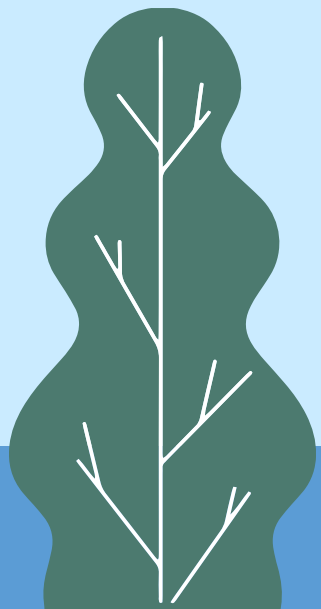
整體來看偏白領的職務對自己的未來較憂心，藍灰領的職務較沒有那麼憂心。  
 白領其他專業類尤其擔心自己無法提升工作技能、無法升遷及工作回饋性低。  
 客服支援類擔心與同事之間溝通協調不良。

※ 燈號定義：依照所有擔心項目劃分三種擔心程度。 ● 低 ● 中 ● 高

擔心項目	白領其他專業類	管理與財經	製造工程類	藍灰領其他專業類	行銷業務類	客服支援類	生活服務類
工作環境惡化	●	●	●	●	●	●	●
失去競爭力	●	●	●	●	●	●	●
無法調薪	●	●	●	●	●	●	●
公司營運狀況	●	●	●	●	●	●	●
工作與個人生活無法平衡	●	●	●	●	●	●	●
公司福利縮減	●	●	●	●	●	●	●
被公司裁員資遣	●	●	●	●	●	●	●
失去對工作的熱情	●	●	●	●	●	●	●
無法提升工作技能	●	●	●	●	●	●	●
與主管理念不合	●	●	●	●	●	●	●
無法升遷	●	●	●	●	●	●	●
工作回饋性低	●	●	●	●	●	●	●
同事之間溝通協調不良、互動差	●	●	●	●	●	●	●
工作變化性低	●	●	●	●	●	●	●
無法得到親友的認可	●	●	●	●	●	●	●
無法認識他人	●	●	●	●	●	●	●
無法提升社會地位	●	●	●	●	●	●	●
沒有彈性工時制度	●	●	●	●	●	●	●
工作職務調轉、外派	●	●	●	●	●	●	●
工作無法遠距上班	●	●	●	●	●	●	●

## 主要發現 3

# 轉換工作的原因

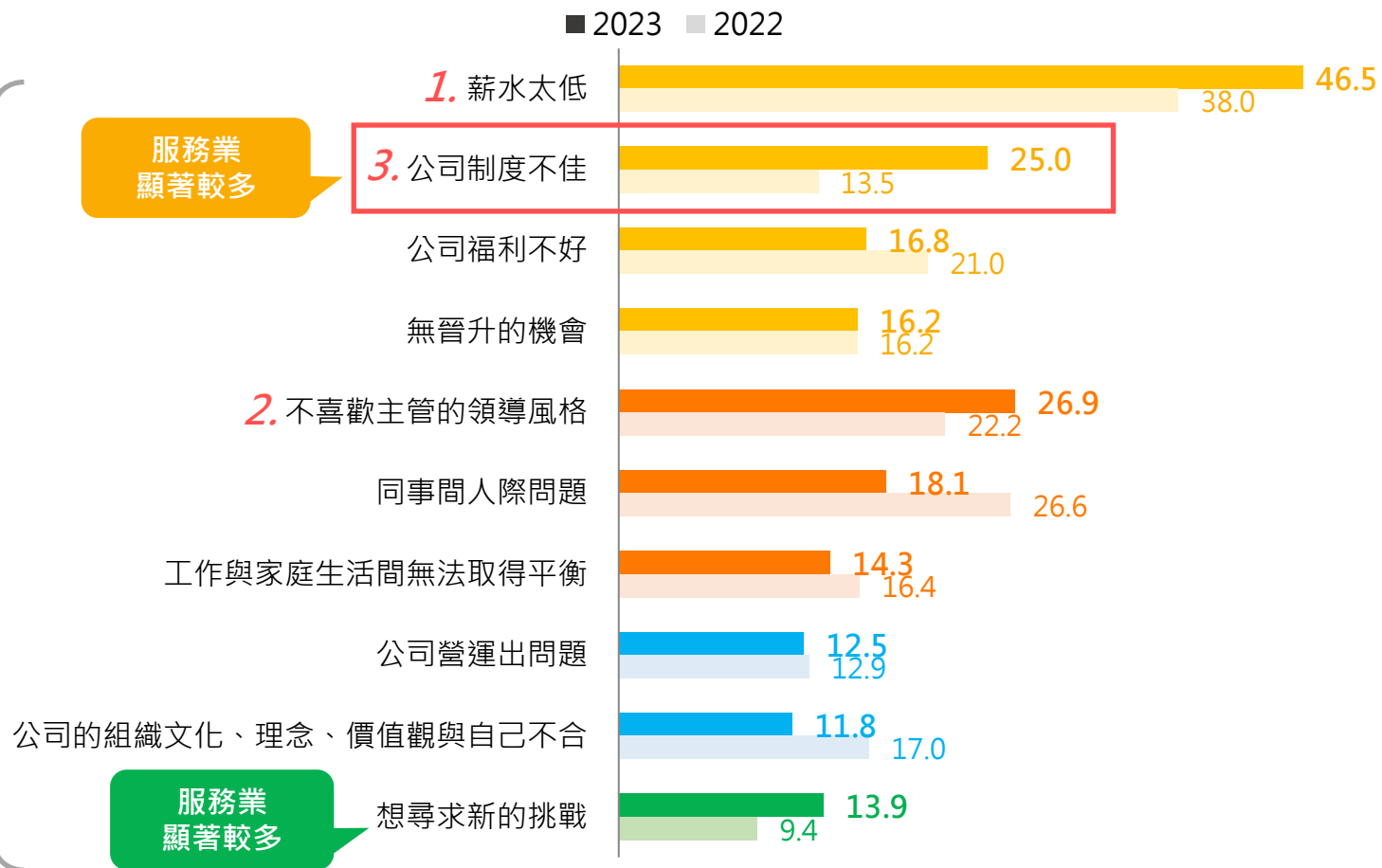


轉換工作前三大原因：薪水太低、不喜歡主管的領導風格、公司制度不佳；今年轉職者因為組織安全與安定因素轉換工作的比例降低，挪移到了經濟報酬。

當服務業較蓬勃發展時，職場從業人員更加重視公司制度的健全。

2023年轉換工作原因

價值層面	比率	2023年 - 2022年 (單位：百分點)
經濟報酬	80.0%	↑ 15.2
人際價值	57.2%	5.4
組織安全與安定	41.0%	↓ -11.9
變異性	22.0%	3.3
成長價值	8.4%	2.1



※ 可複選，僅列出佔比大於10%的項目 (單位：%)

今年現職生活服務類的轉職者，和去年相比較想往別的跑道發展，其中第二選擇為行銷業務類，想轉換到藍灰領其他專業類的比例也顯著提升；白領及其他專業類的求職者比起去年想轉換跑道的比例減少，其中去年原本有3成的人第二考量會選擇管理與財經職類，今年轉而向生活服務類發展。

## 2023

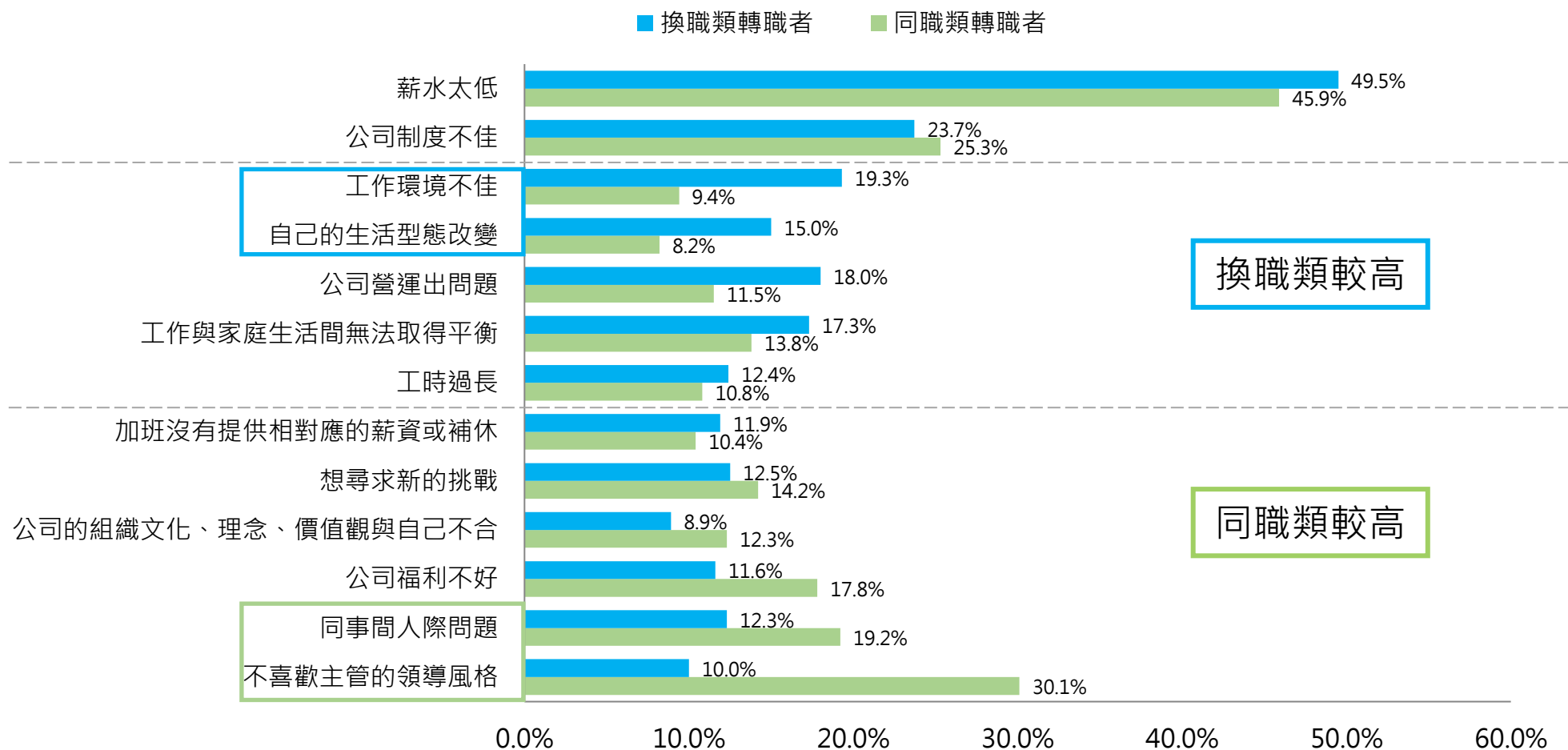
現職 \ 希望職類	希望職類						
	生活服務類	管理與財經	行銷業務類	客服支援類	製造工程類	白領其他專業類	藍灰領其他專業類
生活服務類	81.7%	4.2%	27.6%	14.5%	8.7%	3.4%	17.2%
管理與財經	4.9%	85.1%	28.9%	10.1%	6.1%	9.8%	13.8%
行銷業務類	13.8%	26.4%	87.6%	15.7%	8.0%	10.3%	7.6%
客服支援類	10.3%	23.9%	49.7%	71.4%	53.7%	6.4%	32.2%
製造工程類	1.6%	12.6%	10.1%	5.7%	91.9%	4.3%	16.1%
白領其他專業類	28.2%	8.9%	15.1%	7.1%	8.8%	92.9%	2.0%
藍灰領其他專業類	7.7%	10.4%	8.5%	9.4%	41.2%	7.1%	82.3%

## 2022

現職 \ 希望職類	希望職類						
	生活服務類	管理與財經	行銷業務類	客服支援類	製造工程類	白領其他專業類	藍灰領其他專業類
生活服務類	91.2%	10.3%	16.6%	5.9%	15.3%	9.7%	3.2%
管理與財經	3.3%	89.9%	12.8%	3.2%	13.5%	5.8%	11.7%
行銷業務類	12.2%	32.0%	84.1%	25.4%	13.5%	15.0%	6.7%
客服支援類	9.6%	18.0%	48.8%	72.9%	20.2%	3.3%	16.8%
製造工程類	4.9%	8.1%	11.9%	11.4%	84.0%	3.3%	21.8%
白領其他專業類	0.0%	30.2%	21.1%	3.2%	13.6%	76.6%	7.3%
藍灰領其他專業類	19.9%	7.4%	13.4%	8.6%	22.7%	5.0%	79.0%

# 換職類/同職類轉職者轉換工作的原因

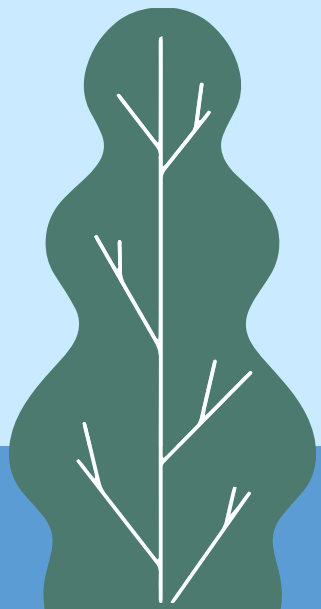
轉職者會想要轉職的主要因素為薪水太低和公司制度不佳，其中換職類轉職者會因為工作環境、個人生活型態的改變而轉職；相較於換職類轉職者，選擇同職類的轉職者則會因為主管的領導風格及同事間的人際關係等因素而轉職。





## 主要發現 4

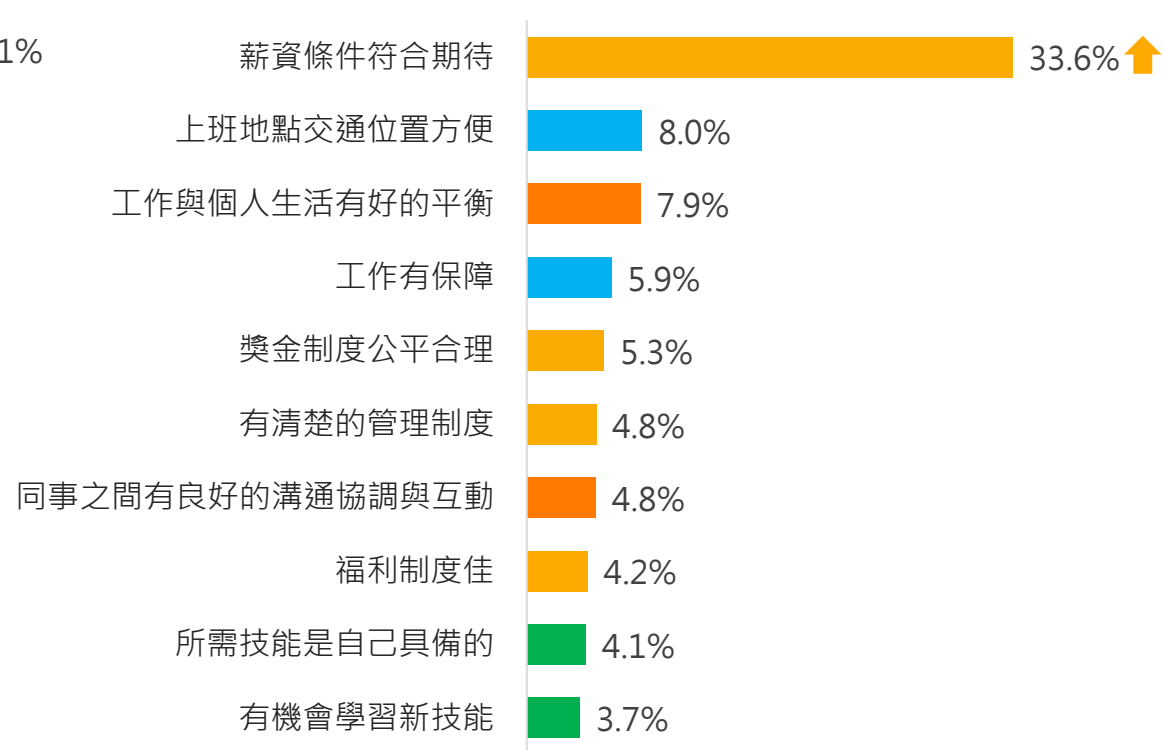
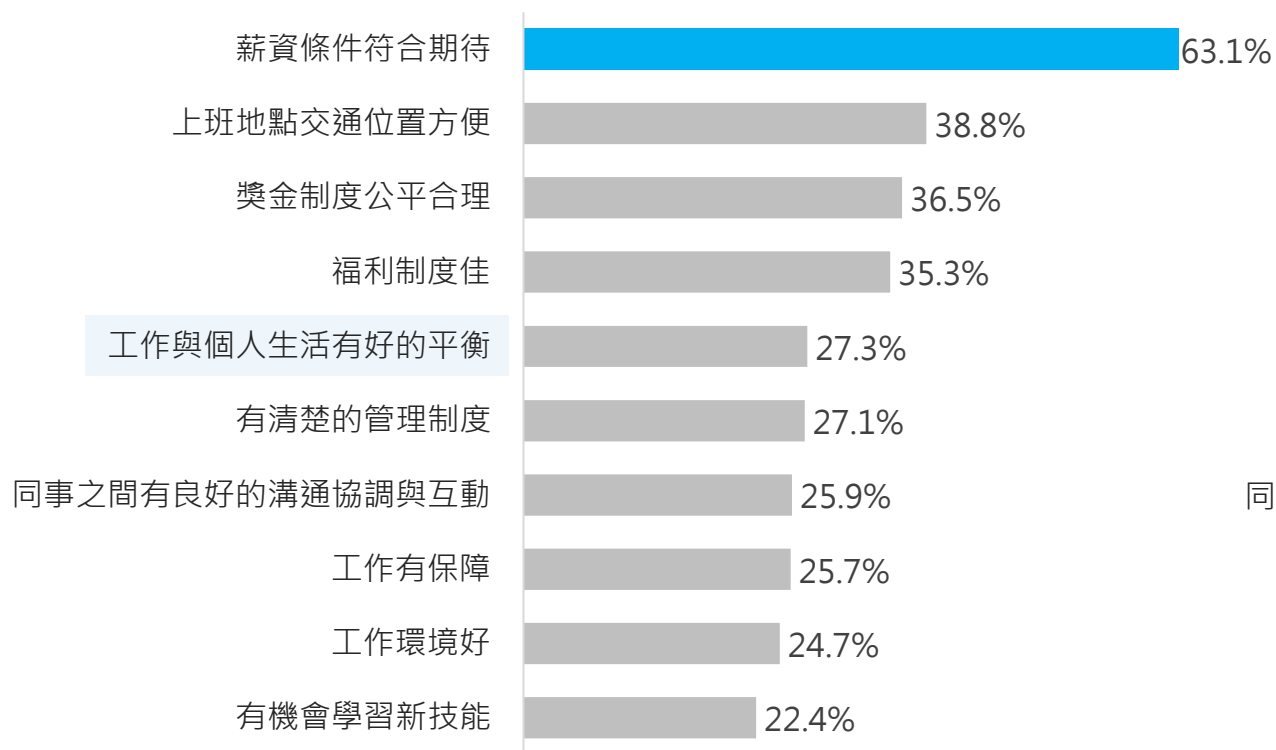
# 求職時在意的重點



今年調查結果顯示，求職者找工作時初步關心的重點，和傳統思維「錢多、事少、離家近」十分貼近，除此之外工作與個人生活有好的平衡也是考量的重點之一。

近兩年通膨問題惡化，求職者對於薪資條件能否符合期待更加重視。

最重要的因素



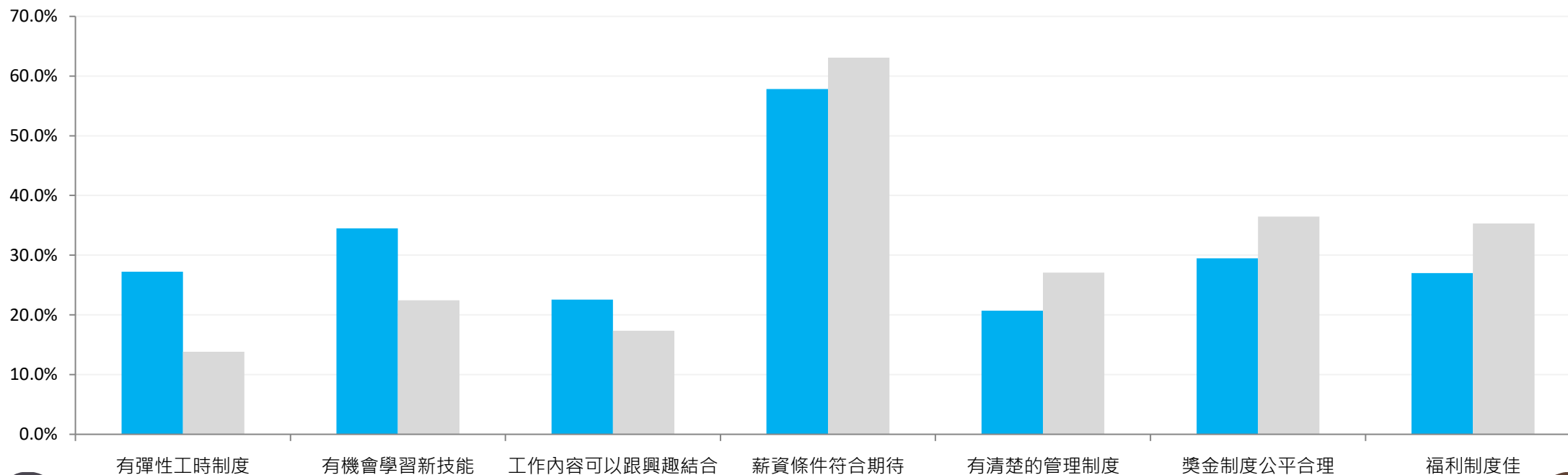
※ 可複選，僅列出前十名的項目 (單位：%)

※ 單選，僅列出前十名項目 (單位：%)

學生求職在意的重點有著不同的面貌，相對較不在意經濟層面因素，較希望有彈性工時的工作、學習新技能的機會，並能與興趣契合。

※ 學生定義：包括在學、應屆畢業生，並以複選結果做比較

■ 學生 ■ 整體



學習成長

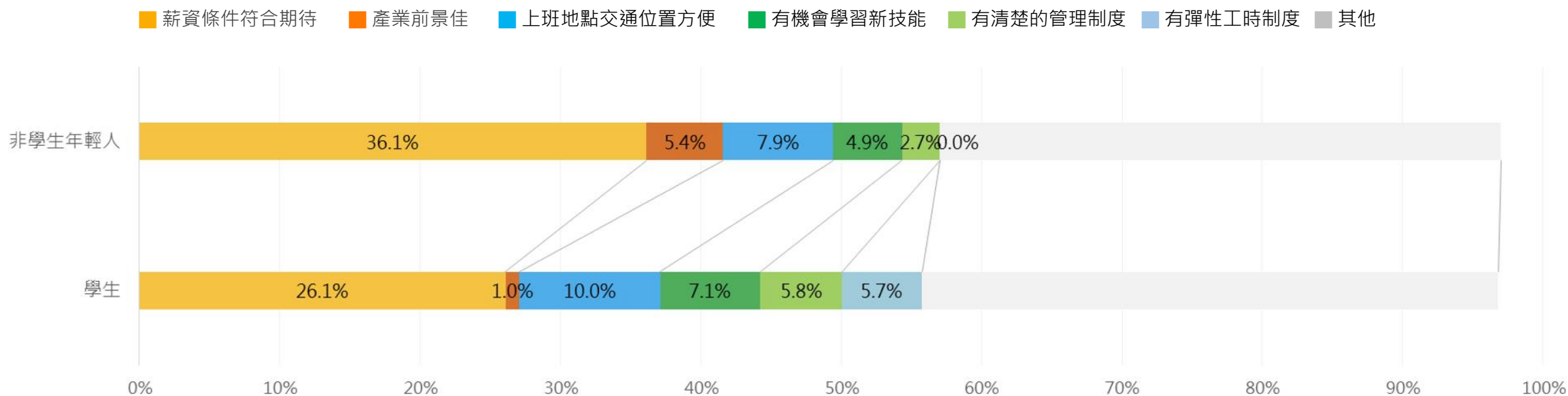


經濟層面因素



已經出社會的24歲以下年輕人和還在校園裡的同齡學生有著不同的求職面貌，對於薪資條件符合期待的重要度較同齡學生顯著來得高，且較在意產業是否有前景；同齡學生找工作時，則是會比較在意工作是否有機會學習新技能、有無清楚的管理制度及是否有彈性工時制度。

### 求職最重要的因素



※非學生年輕人定義：24歲以下(包含)，且身分非學生、應屆畢業生者

員工對於今年工作價值認知的重要度排序和去年雷同，仍認為工作有保障最重要，但較去年更加重視生活層面的平衡發展及學習新技能的機會。

目前工作符合度的調查，整體來說需要改善的重點仍是以經濟層面為主。此外在職者較擔心自己未來會失去競爭力且無法調薪，並希望能夠在專業技能上有所提升，以增加職場的競爭力。

今年因經濟報酬因素轉換工作的比率增加，更加重視公司制度的健全；現職生活服務類的轉職者和去年相比，較希望往別的職類發展。

與去年的發現相同，找工作時在意的重點，除了薪資待遇以外，工作與個人生活有好的平衡也是求職者在意的重點；學生求職時較希望有彈性工時的工作、學習新技能的機會，並能與興趣契合。



# Thank you !

## Q&A

若對此份研究報告有任何指教或詢問需求，歡迎洽詢

104 資訊科技 資料分析師 吳冠儒  
Email : [george.wu@104.com.tw](mailto:george.wu@104.com.tw)  
電話 : 02-2912-6104 分機 8769

