

# 弘光科技大學 107 學年度 職員工作滿意度調查報告

委託單位：弘光科技大學教育品質發展中心

執行單位：弘光科技大學校務研究辦公室

中華民國一〇七年十二月二十八日

## 摘要

**目的：**為了瞭解本校職員工的校務滿意度，並將結果交由各單位探討原因，進而持續改善精進，故本校每兩年做一次校務滿意度問卷調查。**方法：**職員工部分採取普查，完成有效問卷 221 份，有效問卷回收率為 82.77% (221/267)。問卷分為量表與基本資料兩部分，量表以李克特 5 點量表法記分，問卷皆經過信效度測試，都達非常良好程度。**結論：**整體而言，職員工的各項構面滿意度上，本次調查結果滿意度分數皆落在尚可至滿意程度之間，因此，各單位宜針對職員提供之不滿意意見回饋，進行每個項目需注意及改善，提供之意見回饋進而擬出改善方案並執行。

# 目錄

摘要.....	1
圖目錄.....	3
表目錄.....	4
壹、緒論.....	5
貳、職員工調查分析.....	7
一、調查設計與實施.....	7
(一) 調查分析架構.....	7
(二) 調查方法.....	8
(三) 調查對象.....	8
(四) 調查工具.....	8
(五) 資料處理與統計方法.....	8
二、職員工滿意度調查結果分析.....	9
(一) 員工基本資料分析.....	9
(二) 職員工每周工作時間分配.....	11
(三) 職員工對於本校各項措施重要度.....	13
(四) 職員工對於本校各項措施滿意度.....	15
(五) 職員工對於各項制度的優先順序之看法.....	24
(六) 職員工對於人才培養的優先順序之看法.....	29
(七) 職員工對於本校整體之看法.....	32
(八) 職員提供本校之意見回饋.....	33
(九) 不同性別員工在本校各項措施滿意度之比較分析.....	35
(十) 職員工是否兼任主管在本校各項措施滿意度之比較分析.....	36
參、總結.....	38
附件一、弘光科技大學職員工作滿意度調查問卷.....	39

## 圖目錄

圖 1 關係人相互影響.....	6
圖 2 職員工調查分析架構圖.....	7

## 表目錄

表 1 職員滿意度問卷填答者基本資料分佈情形.....	9
表 2 職員滿意度問卷填答者期望薪資分佈情形.....	10
表 3 職員滿意度問卷填答者時間分配分佈情形.....	11
表 4 職員對於各項構面重要度.....	13
表 5 職員對於重要度全數題項之評價一覽表.....	13
表 6 職員對於各項構面滿意度.....	15
表 7 職員對於滿意度全數題項之評價一覽表.....	15
表 8 職員對於滿意度全數題項不滿意之意見回饋.....	17
表 9 職員工對於各項制度重要程度之看法(第一順位).....	24
表 10 職員工對於各項制度重要程度之看法(第二順位).....	25
表 11 職員工對於各項制度重要程度之看法(第三順位).....	25
表 12 職員工對於各項制度可以更好之看法(第一順位).....	26
表 13 職員工對於各項制度可以更好之看法(第二順位).....	27
表 14 職員工對於各項制度可以更好之看法(第三順位).....	28
表 15 職員工對於人才培養重要程度之看法(第一順位).....	29
表 16 職員工對於各項制度重要程度之看法(第二順位).....	29
表 17 職員工對於各項制度重要程度之看法(第三順位).....	30
表 18 職員工對於各項制度可以更好之看法(第一順位).....	30
表 19 職員工對於各項制度可以更好之看法(第二順位).....	31
表 20 職員工對於各項制度可以更好之看法(第三順位).....	31
表 21 職員工對於整體看法全數題項之評價一覽表.....	32
表 22 職員對於整體滿意度不滿意之意見回饋.....	32
表 23 職員提供本校之意見回饋.....	33
表 24 男、女職員對於本校各構面之滿意度狀況.....	35
表 25 職員是否兼任主管對於其滿意度各構面的獨立樣本 t 檢定分析表.....	36

## 壹、緒論

弘光科技大學（以下簡稱本校）一向重視「以人為本、關懷生命」的辦學理念，因此基於創辦人的辦學理念與精神下，本校特別重視辦學品質。為了瞭解學生的就學滿意度，在此次調查之前(105 學年度)本校於 91、92、93、95、97、99、101、103 學年度，亦分別針對在學生做過七次就學滿意度調查，以期能藉此作為改進辦學品質的參考依據。從教育的品質概念來分析，追求「品質」是消費者的權利，即所謂顧客的一致需求。對於教育的消費者從巨視觀點來看，認為整個社會大眾即是對教育品質的檢核者，社會大眾正是對未來的顧客所能接納與認同的一個大體系。從微觀層面看，教育的消費者直接指的是學生與家長；而本校的教師與行政同仁所扮演的是中介供給者的角色。所以，追求教育品質提升是一件艱鉅的工程，也是許多學生、家長、社會大眾共同的期盼。鑑此，自 99 學年度起本校擴大調查範圍，分別對教師、職員工與社會人士進行滿意度問卷訪談，希望能擴大訪談的成效。101 學年度更擴大範圍至家長與畢業校友。本調查報告僅陳列職員工的部分；學生、教師、社會人士、家長部分則陳列在另一篇報告中。

本校秉持「弘毅博愛」的校訓精神，建立學生恪盡職守、發揮犧牲奉獻的職業道德，使其能認同專業，發揚各行各業的特殊價值，並能與相關專業互相配合，達到人性化專業人才的目標，並能被社會接受與認同。但除此之外，還必須對其關係人之想法進行了解，並將相關意見能回饋至學校，改善學校之教學與行政品質，以制定相關的政策。關係人是指對於組織整體或組織行為有利害、權利或義務等單一個人與群體，具有相互依存的關係，從教育的顧客角度來看，本校關係人可以歸納為本校學生、教師、職員工、社會人士與家長，因此學校成敗會影響關係人的利弊，關係人對學校的回應也會影響學校決策的制定，所以前年學校在多方考量下，首度對教職員工與社會人士等關係人進行問卷調查，希望能匯整多方意見，進而據此研提更完善且具體的相關建議以供給各教學、行政與單位與教學單位參考，以期能強化本校的辦學績效。預期希望藉由提升教職員工的工作滿意程度，持續改善學校相關制度，矢志能以盡心盡力的達成本校的教學目標，並以團隊精神在其工作崗位上，提升學生的成效並被社會大眾所用，另教職員工與社會上大眾接觸的過程產生互動關係，希望藉由職員對學校的認同，且在工作中感到滿意，進而強化內部成員表現提升學生成就，感受或影響外部社會人士對本校認同，進而對弘光科技大學的辦學成效感到滿意(如圖 1)。

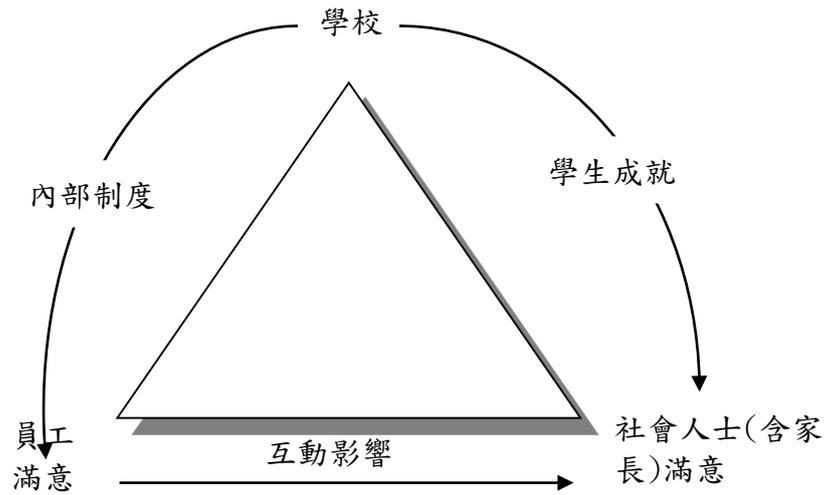


圖 1 關係人相互影響

本報告區分各個段落與架構如下：第貳部分對職員工滿意度進行分析及說明，第參部分為本報告的總結。

## 貳、職員工調查分析

### 一、調查設計與實施

#### (一) 調查分析架構

本校 107 學年度職員工滿意度調查的各變項間關係如圖 2 所示，主要著重在瞭解 107 學年度本校職員工在工作本身、校園環境、領導與組織氣氛、行政支援、生活照應、各項制度、人才培養、整體看法等八個構面的滿意度情形，並依據調查結果提供給相關單位，以做為後續政策制定與改進之參考。

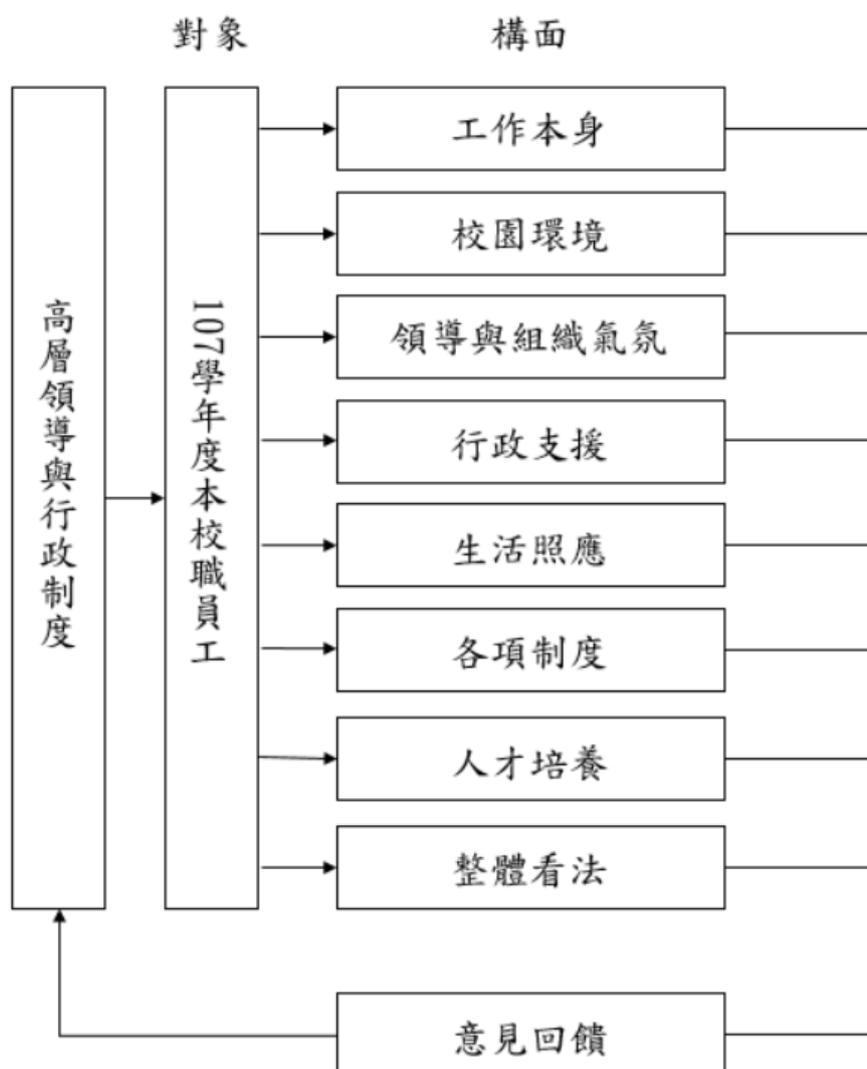


圖 2 職員工調查分析架構圖

## (二) 調查方法

本次 107 學年度職員工作滿意度調查採用到圖資中心電腦教室填答網路問卷，依照指定時間及地點前往，此方式有利於提高回收率。

## (三) 調查對象

本次職員工滿意度調查是以本校 107 學年度所有任職之職員工為主要對象，採普查方式，包含所有約聘、專任、專案人員，全校總職員人數共 267 人（母體數），問卷回收為 221 份，故回收率為 82.77% (221/267)。

## (四) 調查工具

本校 107 學年度職員工滿意度調查以「弘光科技大學職員工作滿意度調查問卷」為調查工具，此份問卷主要依據本校教師問卷滿意度與學生就學滿意度問卷調查表與本校任職員工現況修訂而成，共分五部分，分別基本資料、滿意度量表(五構面)、各項制度及人才培養之職員工看法的優先順序、整體看法與開放意見表(附件二)。滿意度採 5 點量表法(非常滿意 5~非常不滿意 1)，遺漏值與未接觸以該題平均值取代。其效度說明如下：

本調查工具的編製，由本校相關學者專家參酌相關文獻資料，並考量本校特色、環境等因素，且不斷依據實施結果進行修訂，透過上述方式可確保此調查工具的內在效度。

## (五) 資料處理與統計方法

本研究將原始問卷資料收集整理後鍵入 Microsoft Excel 2013 版電子試算軟體建檔，並將資料進行逐項譯碼及核對，再利用 SPSS 21.0 版統計套裝軟體進行統計分析。依據調查目的進行之統計分析內容包括描述性統計與推論性統計，並以  $p < 0.05$  為顯著水準，分述如下：

### 1. 描述性統計(Descriptive Statistical Analysis)

- 1.1. 平均值(mean)±標準差 (Standard Deviation)：分析項目包括：各項構面及題項的重要度與滿意度以平均數、標準差等統計方法，說明樣本重要度與滿意度的分佈情形。
- 1.2. 人數分佈和百分比：分析項目包括性別、聘任方式、是否兼任主管及到任年資，以次數分配、百分比等統計方法，說明樣本之分佈情形。

### 2. 推論性統計(Inferential Statistical Analysis)

- 2.1 獨立樣本 t 檢定 (Independent t-Test)：比較不同性別職員其滿意度得分是否有顯著差異；比較兼任主管與否的職員其滿意度得分是否有顯著差異。
- 2.2 單因子變異數分析 (one-way ANOVA)：比較不同聘僱方式其各項構面滿意度得分是否有顯著差異；比較不同年資之教師其各項構面滿意度得分是否有顯著差異；比較不同學年度之各項構面滿意度得分是否有顯著差異。當分析結果呈現顯著差異時，再進一步採用 Scheffe's 事後檢定。

## 二、職員工滿意度調查結果分析

### (一) 員工基本資料分析

本次調查總計回收有效問卷 221 份，當中男性職員有 41 位(佔 18.55%)、女性職員有 180 位(佔 81.45%)。在任職單位上，有 171 位在行政單位任職(佔 77.38%)、有 50 位在教學單位任職(佔 22.62%)，而約聘的職員有 73 位(佔 33.03%)、專任職員有 106 位(佔 47.96%)、專案人員有 42 位(佔 19.00%)。此外，兼任主管職務有 27 位(佔 12.22%)、無兼任主管職務有 194 位(佔 87.78%)。其他基本資料之統計數據請參考表 1。

表 1 職員滿意度問卷填答者基本資料分佈情形 (n=221)

變項	次數	百分比
性別(n=221)		
男	41	18.55%
女	180	81.45%
任職單位(n=221)		
行政單位	171	77.38%
教學單位	50	22.62%
聘任方式(n=221)		
約聘	73	33.03%
專任	106	47.96%
專案人員	42	19.00%
是否為兼任主管(n=221)		
是	27	12.22%
否	194	87.78%
年資分層(n=221)		
一年(含)以下	45	20.36%
一年以上~五年(含)以下	72	32.58%
五年以上~十年(含)以下	20	9.05%
十年以上~十五年(含)以下	21	9.50%
十五年以上~二十年(含)以下	33	14.93%
二十年以上	30	13.57%
總數	221	100.0

本次調查總計回收有效問卷 221 份，如表 2 所示，員工期望薪資分布以「34,001 元至 37,000 元」為最高比例，共有 35 位(佔 15.84%)；其次為「40,001 元至 45,000 元」，共有 34 位(佔 15.38%)；第三為「31,001 元至 34,000 元」，共有 30 位(佔 13.57%)。

表 2 職員滿意度問卷填答者期望薪資分佈情形 (n=221)

期望薪資(n=221)	次數	百分比
22,001 元至 25,000 元	0	0.00%
25,001 元至 28,000 元	7	3.17%
28,001 元至 31,000 元	8	3.62%
31,001 元至 34,000 元	30	13.57%
34,001 元至 37,000 元	35	15.84%
37,001 元至 40,000 元	26	11.76%
40,001 元至 45,000 元	34	15.38%
45,001 元至 50,000 元	13	5.88%
50,001 元至 55,000 元	22	9.95%
55,001 元至 60,000 元	12	5.43%
60,001 元至 65,000 元	19	8.60%
65,001 元至 70,000 元	3	1.36%
70,001 元以上	11	4.98%
其他(隨年資調薪)	1	0.45%

## (二) 職員工每周工作時間分配

本次調查總計回收有效問卷 221 份，如表 3 所示，員工開會工作時間分布以「1 小時以上~3 小時(含)以下」為最高比例，共有 116 位(佔 52.49%)；其次為「3 小時以上~5 小時(含)以下」，共有 45 位(佔 20.36%)；第三為「5 小時以上~10 小時(含)以下」，共有 42 位(佔 19.00%)。

員工行政業務工作時間分布以「0 小時以上~10 小時(含)以下」為最高比例，共有 81 位(佔 36.65%)；其次為「30 小時以上~40 小時(含)以下」，共有 45 位(佔 20.36%)；第三為「20 小時以上~30 小時(含)以下」，共有 44 位(佔 19.91%)。

員工與學生互動之工作時間分布以「0 小時以上~10 小時(含)以下」為最高比例，共有 186 位(佔 84.16%)；其次為「10 小時以上~20 小時(含)以下」，共有 23 位(佔 10.41%)；第三為「20 小時以上~30 小時(含)以下」，共有 8 位(佔 3.62%)。其他工作時間分配如表 3 所示。

表 3 職員滿意度問卷填答者時間分配分佈情形

變項	次數	百分比
開會時間(n=221)		
1 小時(含)以下	9	4.07%
1 小時以上~3 小時(含)以下	116	52.49%
3 小時以上~5 小時(含)以下	45	20.36%
5 小時以上~10 小時(含)以下	42	19.00%
10 小時以上	9	4.07%
行政業務(n=221)		
0 小時以上~10 小時(含)以下	81	36.65%
10 小時以上~20 小時(含)以下	37	16.74%
20 小時以上~30 小時(含)以下	44	19.91%
30 小時以上~40 小時(含)以下	45	20.36%
40 小時以上	14	6.33%
與學生互動(n=221)		
0 小時以上~10 小時(含)以下	186	84.16%
10 小時以上~20 小時(含)以下	23	10.41%
20 小時以上~30 小時(含)以下	8	3.62%
30 小時以上	4	1.81%

其他工作時間分配(n=221)	人數	次數百分比	工作事項
0 小時以上~10 小時(含)以下	94	66.20%	1.處理計畫活動相關事務
			2.臨時工作事項
			3.加班
			4.評鑑、庶務
			5.回答學生 LINE 詢問之問題
			6.執行事務相關詢問
			7.溝通協調
			8.協助主管交辦事項
			9.準備課程
			10.辦活動及活動規劃
			11.洽公外出
			12.計畫撰寫
			13.工作檢討
			14.協助專兼任老師及學生疑難雜症
			15.學生輔導
			16.準備會議資料
10 小時以上~20 小時(含)以下	21	14.79%	1.系統管理維護&程式開發
			2.管理維護
			3.辦活動
			4.業務檢查
			5.評鑑、庶務
			6.資料核對及統計
			7.內部溝通協調
			8.其他業務&交辦事項
			9.電話諮詢
20 小時以上~30 小時(含)以下	10	7.04%	1.業務相關工作
30 小時以上	17	11.97%	1.主管交代事項
			2.檢驗工作
			3.主則業務"

### (三) 職員工對於本校各項措施重要度

針對此次問卷個構面重要度之平均分數皆為 4 分以上，亦即對於職工來說，各項構面都給予相當的重視，將各構面重要度排序後，位於前三名者為領導與組織氣氛(4.52)、行政支援(4.47)及生活照應(4.36)，其他相關數據如資料表 4 所示。

表 4 職員對於各項構面重要度

構面與題項	職員各項構面重要度(n=221)	
	平均數	標準差
工作本身	4.30	0.697
校園環境	4.30	0.634
領導與組織氣氛	4.52	0.580
行政支援	4.47	0.590
生活照應	4.36	0.612

從表 5 的各項構面的細部題項中，其細部題項之重要度亦高於 4 分，因此職員工在各構面之細部題項皆給予相當的重視程度。其他各構面之細部題項重要度之相關數據如表 5 所示。

表 5 職員對於重要度全數題項之評價一覽表

構面與題項	平均數	標準差
<b>一、工作本身</b>		
目前職務能讓我發揮自己的才能	4.10	0.795
學校的薪資	4.57	0.668
目前職務的工作量負荷之承受度	4.43	0.633
學校重視我在工作上所提出的意見	4.09	0.690
<b>二、校園環境</b>		
學校的室內空間規劃	4.19	0.667
學校工作環境之採光	4.37	0.585
學校工作環境之通風	4.38	0.625
學校工作環境之隔音	4.29	0.580
學校所提供的辦公設備與設施(不含資訊服務)	4.37	0.637
學校所提供的工作所需消耗品	4.20	0.637
學校的指引功能(路標、告示牌)	4.29	0.687
學校週遭的生活設施(運動場館、餐廳等)	4.27	0.653
<b>三、領導與組織氣氛</b>		
所屬各級(上級)主管的工作要求	4.48	0.569
(上級)主管對工作均分方式	4.52	0.585

構面與題項	平均數	標準差
單位(上級)主管對部屬的尊重	4.59	0.585
單位(上級)主管平易近人	4.56	0.598
單位(上級)主管提供充分資源	4.51	0.585
單位(上級)主管對部屬反應問題態度	4.56	0.605
學校同仁間的支援合作	4.59	0.569
單位同仁間的相處	4.37	0.519
組織高層對學校的領導作為	4.53	0.607
<b>四、行政支援</b>		
學校各類申請作業簡便性	4.51	0.585
學校表達個人意見與申訴管道	4.38	0.635
目前校務資訊支援系統滿足工作需求	4.56	0.590
學校其他行政人員處理事務效率	4.47	0.592
學校其他行政人員的專業能力	4.43	0.581
學校其他行政人員的溝通協調能力	4.52	0.561
學校其他行政人員的電話禮儀	4.43	0.588
<b>五、生活照應</b>		
學校提供膳食的多樣性	4.26	0.663
學校膳食供應的用餐環境	4.27	0.610
學校停車場的配置	4.41	0.631
學校整體的環境衛生	4.48	0.561
學校提供的家庭照顧資源(醫院折扣、附有托育所、子女教育補助)	4.40	0.594

#### (四) 職員工對於本校各項措施滿意度

針對此次問卷個構面滿意度之平均分數範圍落於 3.50 分至 3.91 分，亦即對於職工來說，各項構面極為尚可，各項制度構面滿意度最低 3.50 分，整體看法構面最高接近滿意程度的 3.91 分，相關數據資料如表 6 所示。

表 6 職員對於各項構面滿意度

構面與題項	職員各項構面滿意度(n=221)	
	平均數	標準差
工作本身	3.50	0.842
校園環境	3.74	0.722
領導與組織氣氛	3.91	0.736
行政支援	3.60	0.732
生活照應	3.66	0.727

從表 7 得知滿意度平均數落於 3.5 以下的四名為「學校的薪資(3.29)」、「目前職務的工作量負荷之承受度(3.26)」、「學校各類申請作業簡便性(3.44)」與「目前校務資訊支援系統滿足工作需求(3.39)」。其他各構面之細部題項重要度之相關數據如表 7 所示。

表 7 職員對於滿意度全數題項之評價一覽表

構面與題項	平均數	標準差
<b>一、工作本身</b>		
目前職務能讓我發揮自己的才能	3.81	0.709
學校的薪資	3.29	0.979
目前職務的工作量負荷之承受度	3.26	0.936
學校重視我在工作上所提出的意見	3.64	0.743
<b>二、校園環境</b>		
學校的室內空間規劃	3.61	0.845
學校工作環境之採光	3.96	0.609
學校工作環境之通風	3.76	0.762
學校工作環境之隔音	3.70	0.702
學校所提供的辦公設備與設施(不含資訊服務)	3.56	0.854
學校所提供的工作所需消耗品	3.93	0.610
學校的指引功能(路標、告示牌)	3.83	0.616
學校週遭的生活設施(運動場館、餐廳等)	3.60	0.778

構面與題項	平均數	標準差
<b>三、領導與組織氣氛</b>		
所屬各級(上級)主管的工作要求	3.79	0.671
(上級)主管對工作均分方式	3.62	0.804
單位(上級)主管對部屬的尊重	4.05	0.734
單位(上級)主管平易近人	4.14	0.709
單位(上級)主管提供充分資源	3.99	0.671
單位(上級)主管對部屬反應問題態度	3.93	0.769
學校同仁間的支援合作	3.89	0.751
單位同仁間的相處	4.07	0.726
組織高層對學校的領導作為	3.71	0.786
<b>四、行政支援</b>		
學校各類申請作業簡便性	3.44	0.799
學校表達個人意見與申訴管道	3.56	0.752
目前校務資訊支援系統滿足工作需求	3.39	0.935
學校其他行政人員處理事務效率	3.66	0.679
學校其他行政人員的專業能力	3.73	0.644
學校其他行政人員的溝通協調能力	3.68	0.674
學校其他行政人員的電話禮儀	3.77	0.642
<b>五、生活照應</b>		
學校提供膳食的多樣性	3.54	0.757
學校膳食供應的用餐環境	3.76	0.676
學校停車場的配置	3.54	0.814
學校整體的環境衛生	3.84	0.608
學校提供的家庭照顧資源(醫院折扣、附有托育所、子女教育補助)	3.64	0.779

由上續表 7 得知其各構面題項之滿意度狀況，針對狀況如達不滿意提供之意見回饋，如表 8 所示。

表 8 職員對於滿意度全數題項不滿意之意見回饋

構面與題項	意見會饋
<b>一、工作本身</b>	
學校的薪資	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 付出和收獲不成正比</li> <li>2. 目前薪資與業界相較是偏低</li> <li>3. 應依工作量調整薪水</li> <li>4. 工作量不比資深員工少,但薪資永遠不追上資深員工</li> </ol>
目前職務的工作量負荷之承受度	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 每天工作幾乎都超過 8 小時，請重視員工的工作時數</li> <li>2. 業務量非常大，可再新聘人員</li> <li>3. 工作量遠遠超過資深員工,且常態性有突發性交辦業務</li> </ol>
學校重視我在工作上所提出的意見	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 無法滿足員工的需求，常有又要馬兒好，卻讓馬兒不吃草的感覺</li> <li>2. 長官沒時間處理業務，卻又對職員提出的意見覺得不符合其心中之標準，導致各項業務作業流程過長</li> <li>3. 主管未能妥善處理、勸說尸位素餐之癩疽將分內之事完成。</li> </ol>
<b>二、校園環境</b>	
學校的室內空間規劃	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 辦公環境老舊吵雜，空間擁擠狹小，時常有壓迫感。</li> <li>2. 空間尚嫌不足，期能提升整體的空間規劃。</li> <li>3. 辦公空間狹窄</li> <li>4. 辦公室及服務空間無法滿足工作上須具備隱密保密之需求</li> <li>5. 工作空間大多是早就規劃好再隔間,通風及採光大多都很不好</li> </ol>
學校工作環境之通風	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 中央空調溫度不穩定或易飄散異味，期能提升空調或相關設備維修更新；冷氣空調設備經常當機與窗戶不足</li> <li>2. 我所工作的空間根本無對外窗,須整天開空調</li> </ol>

構面與題項	意見會饋
學校工作環境之隔音	3. 工作場所在地下室 空氣不佳 1. 隔音尚待加強。 2. 建議改善晤談空間之隔音設備
學校所提供的辦公設備與設施(不含資訊服務)	1. 請全面汰換桌椅、櫃子等老舊硬體設備，學校硬體設備相較其他學校非常落後；設備老舊。 2. 期能提供更換辦公相關設備之經費 3. 行政單位電腦大多 10 年以上，並且無預算購買，必須等候教學單位汰換，造成職員必須自備筆電上班窘境 4. 電腦設備缺乏，或屬於比較舊的版本使用沒有多久就易損壞—學校修理的費用也很昂貴。印表機的速度非常緩慢，而且容易卡機，紙能夠印的磅數也非常低；無提供電腦設備需自行帶電腦上班，學校統一採購之電腦性能不佳。
學校所提供的工作所需消耗品	1. 衛生紙品質不一 2. 學校提供的產品很多都比較劣質或是不好用，價格又來得比外面昂貴
學校的指引功能(路標、告示牌)	1. 各單位指標不夠明確 2. 目前仍有辦公室空間重覆編號問題，應立即改善 3. 單向道指示不明顯 4. 指標混亂，常讓外來賓客摸不著頭緒。 5. 常常有人來詢問別的處室怎麼走
學校週遭的生活設施(運動場館、餐廳等)	1. 健身中心應開放晚間可以使用，讓晚上想利用的人也可以使用；另外，開放假日運動館可供教職員使用 2. 餐廳選擇更多元，用餐提供發票，一樓自助餐菜量及菜色較之前廠商差；用餐時間總是在排隊；學生餐廳價位太高 3. 操場 PU 沒有彈性且球場空間較為不足 4. 羽球場照明設備太刺眼 5. 雖知道因校地不大有所侷限，但操場多半被學生佔據練啦啦隊以及合唱，導致操場活動空間受限。
<b>三、領導與組織氣氛</b>	
所屬各級(上級)主管的工作要求	1. 工作量大

構面與題項	意見會饋
	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. 主管對於業務要求過於完美，但非每個人都有能力達成，導致教學單位打電話向行政單位抱怨</li> <li>3. 主管都會要求大家要仔細確認，但是自己卻常常都按照自己想法也沒有確認，反覆詢問一樣的問題。</li> <li>4. 主管對專業領域不甚了解，希望能多尊重專業，而不是成果不滿意就將主管自己造的孽撇清。</li> </ol>
(上級)主管對工作均分方式	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 應該讓每個人交互學習自身以外的工作</li> <li>2. 人力不足，工作會有不均狀況，應檢視人力配置是否足夠；主管應重新審視業務分配</li> <li>3. 1 人單位助理全部都要做；只有一人無法分配</li> <li>4. 提出意見說無法承擔的事情，主管會執意要去做，並說我們一開始沒有說情處，但實際是一開始都有說明清楚，有時主管很會推責任或是在判斷上面有很大落差</li> <li>5. 須分擔尸位素餐之同仁之份內工作，分擔他們工作的同仁都要加班將事情做完，而尸位素餐者則準時下班。</li> </ol>
單位(上級)主管對部屬的尊重	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 考核評分未透明並未告知員工如何改善。</li> <li>2. 大小聲指責</li> <li>3. 主管只在乎個人意見並不以團體結案為優先考量</li> </ol>
單位(上級)主管提供充分資源	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 資源並非單位主管可以決定的</li> <li>2. 單位沒錢，只能做有限的事情</li> </ol>
單位(上級)主管對部屬反應問題態度	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 會因時間回覆反應問題，也有可能提問後需由部屬自行解決，亦可能反應後主管忘了回覆事項，將責任歸屬部屬。</li> <li>2. 很常主管會說，我只是一個月多領個一兩千元，為什麼要做那麼多事，做這些事都是多餘做的，所以不太會花很多心思</li> <li>3. 主管無法完全處理尸位素餐者之工作態度，只能任由其將工作荒廢，並由其他同仁分擔尸位素餐者之工作。</li> </ol>
學校同仁間的支援合作	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 如需其他單位配合協調時，並未找該單位或承辦人交代清楚或溝通。跨單位應該要有確</li> </ol>

	<p>實開會出席與會議紀錄。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. 無法得知其他單位有甚麼可支援</li> <li>3. 多專注於教學工作，對於支援合作反應較低，建議多鼓勵</li> <li>4. 學校氛圍就是如此</li> <li>5. 組長對於組員的業務很少協助</li> <li>6. 容易推託工作責任</li> </ol>
<p>單位同仁間的相處</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 對新進人員應給予學長姐帶領學弟妹的文化。</li> <li>2. 無法建議</li> <li>3. 有些同仁就愛計較，業務不一樣也可以計較</li> <li>4. 尸位素餐的都不工作了，還提相處？願意工作的自然會互相幫忙，扯後腿的永遠都不自覺。</li> </ol>
<p>組織高層對學校的領導作為</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 一國兩制，實在太糟糕。員工之間薪水落差太大。</li> <li>2. 主秘強人所難</li> </ol>
<p><b>四、行政支援</b></p>	
<p>學校各類申請作業簡便性</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 系統太爛</li> <li>2. 教學單位部屬不只瞭解教學業務，亦需全方位瞭解各項業務(如建設之用品材質)，延誤申請亦為教學單位負責。</li> <li>3. 校務系統長久以來分 2 個(新舊)，使用上非常不便。</li> <li>4. 個人休假出國私人行程，公文陳核繁複，休假應為個人時間。</li> <li>5. 太愛凡事上簽呈</li> <li>6. 流程繁瑣，請簡化流程(如借用流程、採購流程、系統又常出錯、缺少 sop 等)</li> <li>7. 很多簡單的事情弄到很複雜，平時行政作業就很多了，可以簡化的東西都因為單位要劃清責任歸屬而規定這個規定那個，造成大家的不方便</li> <li>8. 公文申請程序複雜且不便利。另外，很多紙本請單據都散落各單位</li> <li>9. 門禁申請應系統化</li> </ol>
<p>學校表達個人意見與申訴管道</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 有管道嗎？學校並沒有很透明這件事，誰反映了意見，而且反映之後，萬一被人事室盯</li> </ol>

目前校務資訊支援系統滿足工作需求

學校其他行政人員處理事務效率

- 上怎麼辦?
2. 即使有也形同虛設，因為申訴常常都是沒有耐心聽，申訴也會被點名記號，因此大家都默默承受，不再申訴，除非保證申訴不記名
  3. 完全不知道申請管道為何
  4. 執行困難成效有限
  5. 好像沒有什麼管道，哈~其實說實話就是如果不要這份工作就滾
- 
1. 太容易當機、系統太多，沒有整合，不夠理想、資訊設備老舊((舊)系統常常當掉)
  2. 都是使用教學單位太換下來的 2 手品項
  3. 校務系統應該只有一個。公文系統應該整合等。打卡作業不便，行政系統多個重複等。
  4. 常常需重新登入系統
  5. 系統不穩定常常當機，是否可以提高系統的穩定性，並且 3C 時代來臨，可以開發手機也能同步使用的校務系統
  6. 圖資人員技能不佳 回覆速度慢
  7. 系統處理效能要在快一些效率會更好
  8. 難用
  9. 人事系統需再改善，幾次核銷保費設定都須請圖資中心修正
  10. 簽到退系統不好用、校務系統無法滿足現行業務所需之功能、學生使用不便利時常出現錯誤；需多次簽到、簽退很不人性化，以及系統無法提供需要的功能
  11. 新舊版未能整合，以致不同業務需要開啟不同的版本，以及舊版校務資訊系統容易當機，希望可以改善或是整合成新版資訊系統可使用所有功能
  12. 請改善校務行政系統!!!非常難用，時常跳掉或當機，建議全面提升校園資訊化系統，減少造成員工的作業流程繁瑣
  13. 新舊系統無法整合使用，產生工作困擾，期能整合
  14. 系統介面設計相當不人性化，點選項目不靈敏

1. 公文常在某些處室停留過久，建議新增督促

構面與題項	意見會饋
	<p>公文簽收的機制</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. 學生申請證明或資料常反應要等待超過一週</li> <li>3. 系助理常忘記回行政單位的業務，一直要持續跟催</li> <li>4. 有些單位人員處理事情態度及專業度不佳</li> </ol>
學校其他行政人員的溝通協調能力	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 行政主管未清事情就打電話亂罵人</li> <li>2. 如需其他單位配合之業務，應該要主動告知病友相關會議記錄。</li> <li>3. 年紀較長的系助理倚老賣老</li> <li>4. 許多都會將責任推出去，或是事情不一次說清楚，確認明白，後續說別人沒有做好。</li> </ol>
學校其他行政人員的電話禮儀	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 年紀較長的系助理倚老賣老，講話不客氣</li> </ol>
<b>五、生活照應</b>	
學校提供膳食的多樣性	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 希望可以員工餐。</li> <li>2. 選擇性少，口味不佳，價錢甚高，建議可更多元化，蔬果類還是太少；希望可以多更多選擇，或是於寒暑期開放外送人員進校園內，增加同仁取餐之便利性</li> <li>3. 增設福利社</li> <li>4. 部分商家味道口感不甚滿意</li> </ol>
學校膳食供應的用餐環境	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 餐廳廠商換的頻率太高。</li> <li>2. 學校同學很多但學餐位置真的很少</li> </ol>
學校停車場的配置	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 機車停車場地凹凸不停，新舊線交雜，很危險及混亂。</li> <li>2. 數量少，地理位置不方便，每天都要早到學校找位子</li> <li>3. 平面（無坡度）的停車會太少</li> <li>4. 進入校園需繳費、機車無室內停車場、汽車室內停車場車位很少</li> <li>5. 行政人員也需要有棚的機車停車場</li> <li>6. 可設置立體停車場以增加停車位</li> <li>7. 專用停車格是在多什麼？有些專用的還不只一個</li> <li>8. 學校施工後車位供不應求導致許多車子亂停，非常混亂</li> <li>9. 沒有遮雨棚</li> </ol>
學校整體的環境衛生	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 某些假日會使用的活動場地及毓麟館洗手</li> </ol>

	<p>間一直都是有異味</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. 廁所常常味道很重，也沒有刷地板</li> <li>3. 廁所地板清潔較不確實，僅清倒垃圾與換廁紙</li> </ol>
<p>學校提供的家庭照顧資源(醫院折扣、附有托育所、子女教育補助)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 學校自己附設的幼兒園居然沒有先保障名額給職員工?補助金額也應該以月補助，誠意要拿出來阿!!!</li> <li>2. 子女就讀附設幼兒園補助太少</li> <li>3. 希望職員有就讀 12 年國教的子女，校方都可以補助，非只補助有念弘光幼兒園的。</li> <li>4. 雖有提供資源，但不含保障名額，且不清楚資源</li> <li>5. 補助如能再多一些更好</li> <li>6. 專案約聘人員家庭資源，希望可以增加附有托育所及子女補助</li> <li>7. 基本員工福利不足如子女教育補助績優員工獎勵</li> <li>8. 校本部幼兒園名額太少</li> <li>9. 約聘人員無法平等享有部分補助與資源</li> <li>10. 給的資源太少，或是補助太低</li> <li>11. 對資源掌握不明確</li> </ol>

## (五) 職員工對於各項制度的優先順序之看法

職員工對於各項制度重要程度之看法優先序考量，如表 9、表 10、表 11 所示，分佈情形如附表。針對此問卷之各項制度職員工認為最重要之第一順位排名分別為「薪資」共 129 位(佔 58.37%)、其次「主管領導風格」共 49 位(佔 22.17%)、第三為「工作保障」共 21 位(佔 9.50%)，其他相關數據資料如表 9 所示。

職員工認為各項制度最重要之第二順位排名分別為「薪資」共 54 位(佔 24.43%)、其次「福利制度」共 48 位(佔 21.72%)、第三為「主管領導風格」共 47 位(佔 21.27%)，其他相關數據資料如表 10 所示。

職員工認為各項制度最重要之第三順位排名分別為「福利制度」共 54 位(佔 22.17%)、其次「主管領導風格」共 44 位(佔 21.72%)、「升遷(等)制度」及「工作保障」並列第三，分別各有 22 位(佔 9.95%)，其他相關數據資料如表 11 所示。

### 1. 比較重要的選項

表 9 職員工對於各項制度重要程度之看法(第一順位)

第一順位	次數	百分比
(1)薪資	129	58.37%
(2)主管領導風格	49	22.17%
(3)福利制度	6	2.71%
(4)升遷(等)制度	2	0.90%
(5)員工評鑑制度	3	1.36%
(6)績效考核	1	0.45%
(7)工作保障	21	9.50%
(8)在職進修機會	1	0.45%
(9)作業流程(資料繳交/取得)	5	2.26%
(10)作業流程(請假)	0	0.00%
(11)作業流程(核銷)	0	0.00%
(12)作業流程(公文簽核)	0	0.00%
(13)國內外出差之經費補助	0	0.00%
(14)休假、獎懲制度	2	0.90%
(15)表演、競賽補助	0	0.00%
(16)申訴管道	0	0.00%
(17)加班制度	2	0.90%
(18)其他	0	0.00%

表 10 職員工對於各項制度重要程度之看法(第二順位)

第二順位	次數	百分比
(1)薪資	54	24.43%
(2)主管領導風格	47	21.27%
(3)福利制度	48	21.72%
(4)升遷(等)制度	20	9.05%
(5)員工評鑑制度	8	3.62%
(6)績效考核	7	3.17%
(7)工作保障	13	5.88%
(8)在職進修機會	4	1.81%
(9)作業流程(資料繳交/取得)	1	0.45%
(10)作業流程(請假)	1	0.45%
(11)作業流程(核銷)	0	0.00%
(12)作業流程(公文簽核)	0	0.00%
(13)國內外出差之經費補助	0	0.00%
(14)休假、獎懲制度	8	3.62%
(15)表演、競賽補助	0	0.00%
(16)申訴管道	0	0.00%
(17)加班制度	9	4.07%
(18)其他(辦公室氣氛)	1	0.45%

表 11 職員工對於各項制度重要程度之看法(第三順位)

第三順位	次數	百分比
(1)薪資	18	8.14%
(2)主管領導風格	44	19.91%
(3)福利制度	49	22.17%
(4)升遷(等)制度	22	9.95%
(5)員工評鑑制度	11	4.98%
(6)績效考核	11	4.98%
(7)工作保障	22	9.95%
(8)在職進修機會	8	3.62%
(9)作業流程(資料繳交/取得)	1	0.45%
(10)作業流程(請假)	3	1.36%
(11)作業流程(核銷)	0	0.00%
(12)作業流程(公文簽核)	0	0.00%
(13)國內外出差之經費補助	0	0.00%
(14)休假、獎懲制度	13	5.88%
(15)表演、競賽補助	0	0.00%
(16)申訴管道	0	0.00%

第三順位	次數	百分比
(17)加班制度	18	8.14%
(18)其他(工作量)	1	0.45%

## 2. 還可以再更好的選項是

職員對於各項制度認為可以再更加完善之優先序，如表 12、表 13、表 14 所示，分佈情形如附表。針對此問卷之各項制度職員工認為第一順位排名分別為「薪資」共 98 位(佔 44.34%)、其次「福利制度」共 23 位(佔 10.41%)、第三為「加班制度」共 17 位(佔 7.69%)，其他相關數據資料如表 12 所示。

職員工認為各項制度第二順位排名分別為「福利制度」共 56 位(佔 25.34%)、「升遷(等)制度」及「加班制度」並列第二，分別各有 27 位(佔 12.22%)，其他相關數據資料如表 13 所示。

職員工認為各項制度第三順位排名分別為「福利制度」共 41 位(佔 18.55%)、其次「加班制度」共 32 位(佔 14.48%)、第三為「升遷(等)制度」共 24 位(佔 10.86%)，其他相關數據資料如表 14 所示。

表 12 職員工對於各項制度可以更好之看法(第一順位)

第一順位	次數	百分比
(1)薪資	98	44.34%
(2)主管領導風格	6	2.71%
(3)福利制度	23	10.41%
(4)升遷(等)制度	9	4.07%
(5)員工評鑑制度	11	4.98%
(6)績效考核	15	6.79%
(7)工作保障	9	4.07%
(8)在職進修機會	5	2.26%
(9)作業流程(資料繳交/取得)	8	3.62%
(10)作業流程(請假)	0	0.00%
(11)作業流程(核銷)	6	2.71%
(12)作業流程(公文簽核)	1	0.45%
(13)國內外出差之經費補助	1	0.45%
(14)休假、獎懲制度	9	4.07%
(15)表演、競賽補助	0	0.00%
(16)申訴管道	2	0.90%
(17)加班制度	17	7.69%

第一順位	次數	百分比
(18)其他 (每年需有一定額度考績，乙等以下年終折半，覺得不合理)	1	0.45%

表 13 職員工對於各項制度可以更好之看法(第二順位)

第二順位	次數	百分比
(1)薪資	13	5.88%
(2)主管領導風格	19	8.60%
(3)福利制度	56	25.34%
(4)升遷(等)制度	27	12.22%
(5)員工評鑑制度	17	7.69%
(6)績效考核	14	6.33%
(7)工作保障	7	3.17%
(8)在職進修機會	17	7.69%
(9)作業流程(資料繳交/取得)	4	1.81%
(10)作業流程(請假)	4	1.81%
(11)作業流程(核銷)	1	0.45%
(12)作業流程(公文簽核)	1	0.45%
(13)國內外出差之經費補助	2	0.90%
(14)休假、獎懲制度	11	4.98%
(15)表演、競賽補助	0	0.00%
(16)申訴管道	0	0.00%
(17)加班制度	27	12.22%
(18)其他(工作夥伴合作氣氛及向心力)	1	0.45%

表 14 職員工對於各項制度可以更好之看法(第三順位)

第三順位	次數	百分比
(1)薪資	13	5.88%
(2)主管領導風格	13	5.88%
(3)福利制度	41	18.55%
(4)升遷(等)制度	24	10.86%
(5)員工評鑑制度	10	4.52%
(6)績效考核	8	3.62%
(7)工作保障	17	7.69%
(8)在職進修機會	19	8.60%
(9)作業流程(資料繳交/取得)	8	3.62%
(10)作業流程(請假)	1	0.45%
(11)作業流程(核銷)	8	3.62%
(12)作業流程(公文簽核)	4	1.81%
(13)國內外出差之經費補助	3	1.36%
(14)休假、獎懲制度	14	6.33%
(15)表演、競賽補助	0	0.00%
(16)申訴管道	4	1.81%
(17)加班制度	32	14.48%
(18)其他(出國不應上簽呈)	1	0.45%
(19)其他(單位硬體設備更新、空間擴展機率低)	1	0.45%

## (六) 職員工對於人才培養的優先順序之看法

職員工對於人才培養重要程度之看法優先序考量，如表 15、表 16、表 17 所示，分佈情形如附表。針對此問卷之人才培養職員工認為最重要之第一順位排名分別為「新進人員教育訓練」共 78 位(佔 35.29%)、其次「專業技能(職務所需之專長與職能)」共 70 位(佔 31.67%)、第三為「行政管理(EX. 資訊能力、財會、公文書、溝通協調、法規)」共 59 位(佔 26.70%)，其他相關數據資料如表 15 所示。

職員工認為人才培養最重要之第二順位排名分別為「專業技能(職務所需之專長與職能)」共 83 位(佔 37.56%)、其次「行政管理(EX. 資訊能力、財會、公文書、溝通協調、法規)」共 76 位(佔 34.39%)、第三為「新進人員教育訓練」共 28 位(佔 12.67%)，其他相關數據資料如表 16 所示。

職員工認為人才培養最重要之第三順位排名分別為「行政管理(EX. 資訊能力、財會、公文書、溝通協調、法規)」共 61 位(佔 27.60%)、其次「自我啟發訓練課程(美學，藝術，醫療，養生，文學等成長課程)」共 56 位(佔 25.34%)、第三為「專業技能(職務所需之專長與職能)」共 40 位(佔 18.10%)，其他相關數據資料如表 17 所示。

### 1. 比較重要的選項

表 15 職員工對於人才培養重要程度之看法(第一順位)

第一順位	次數	百分比
(1)新進人員教育訓練	78	35.29%
(2)專業技能(職務所需之專長與職能)	70	31.67%
(3)行政管理(EX. 資訊能力、財會、公文書、溝通協調、法規)	59	26.70%
(4)品質管理類(品質管理, 風險管理, QCC, TQM 等)	2	0.90%
(5)自我啟發訓練課程(美學, 藝術, 醫療, 養生, 文學等成長課程)	11	4.98%
(6)其他(高於一般企業的薪資, 才可留住人才)	1	0.45%

表 16 職員工對於各項制度重要程度之看法(第二順位)

第二順位	次數	百分比
(1)新進人員教育訓練	28	12.67%
(2)專業技能(職務所需之專長與職能)	83	37.56%
(3)行政管理(EX. 資訊能力、財會、公文書、溝通協調、法規)	76	34.39%
(4)品質管理類(品質管理, 風險管理, QCC, TQM 等)	10	4.52%
(5)自我啟發訓練課程(美學, 藝術, 醫療, 養生, 文學等成長課程)	24	10.86%

表 17 職員工對於各項制度重要程度之看法(第三順位)

第三順位	次數	百分比
(1)新進人員教育訓練	38	17.19%
(2)專業技能(職務所需之專長與職能)	40	18.10%
(3)行政管理(EX. 資訊能力、財會、公文書、溝通協調、法規)	61	27.60%
(4)品質管理類(品質管理, 風險管理, QCC, TQM 等)	26	11.76%
(5)自我啟發訓練課程(美學, 藝術, 醫療, 養生, 文學等成長課程)	56	25.34%
(6)其他(exercise)	1	0.45%

## 2. 還可以再更好的選項是

職員對於人才培養重要程度之看法優先序考量，如表 18、表 19、表 20 所示，分佈情形如附表。針對此問卷之人才培養職員工認為最重要之第一順位排名分別為「專業技能(職務所需之專長與職能)」共 65 位(佔 29.41%)、其次「新進人員教育訓練」共 49 位(佔 22.17%)、第三為「自我啟發訓練課程(美學, 藝術, 醫療, 養生, 文學等成長課程)」共 46 位(佔 20.81%)，其他相關數據資料如表 18 所示。

職員工認為人才培養第二順位排名分別為「行政管理(EX. 資訊能力、財會、公文書、溝通協調、法規)」共 71 位(佔 32.13%)、其次「專業技能(職務所需之專長與職能)」共 51 位(佔 23.08%)、第三為「自我啟發訓練課程(美學, 藝術, 醫療, 養生, 文學等成長課程)」共 47 位(佔 21.27%)，其他相關數據資料如表 19 所示。

職員工認為人才培養第三順位排名分別為「自我啟發訓練課程(美學, 藝術, 醫療, 養生, 文學等成長課程)」共 57 位(佔 25.79%)、其次「行政管理(EX. 資訊能力、財會、公文書、溝通協調、法規)」共 49 位(佔 22.17%)、第三為「新進人員教育訓練」共 44 位(佔 19.91%)，其他相關數據資料如表 20 所示。

表 18 職員工對於各項制度可以更好之看法(第一順位)

第一順位	次數	百分比
(1)新進人員教育訓練	49	22.17%
(2)專業技能(職務所需之專長與職能)	65	29.41%
(3)行政管理(EX. 資訊能力、財會、公文書、溝通協調、法規)	40	18.10%
(4)品質管理類(品質管理, 風險管理, QCC, TQM 等)	16	7.24%
(5)自我啟發訓練課程(美學, 藝術, 醫療, 養生, 文學等成長課程)	46	20.81%
(6)其他(on the job training)	1	0.45%
(7)其他(工作態度、職業道德、工作敏感度)	2	0.90%

第一順位	次數	百分比
(8)其他(教育訓練應按年資比例減少時數)	1	0.45%
(9)其他(薪資)	1	0.45%

表 19 職員工對於各項制度可以更好之看法(第二順位)

第二順位	次數	百分比
(1)新進人員教育訓練	25	11.31%
(2)專業技能(職務所需之專長與職能)	51	23.08%
(3)行政管理(EX. 資訊能力、財會、公文書、溝通協調、法規)	71	32.13%
(4)品質管理類(品質管理, 風險管理, QCC, TQM 等)	26	11.76%
(5)自我啟發訓練課程(美學, 藝術, 醫療, 養生, 文學等成長課程)	47	21.27%
(6)其他(校務系統教學)	1	0.45%

表 20 職員工對於各項制度可以更好之看法(第三順位)

第三順位	次數	百分比
(1)新進人員教育訓練	44	19.91%
(2)專業技能(職務所需之專長與職能)	41	18.55%
(3)行政管理(EX. 資訊能力、財會、公文書、溝通協調、法規)	49	22.17%
(4)品質管理類(品質管理, 風險管理, QCC, TQM 等)	22	9.95%
(5)自我啟發訓練課程(美學, 藝術, 醫療, 養生, 文學等成長課程)	57	25.79%
(6)其他(教育訓練安排：外國語言、語文課程、遺囑書寫、職場倫理學舒壓課程及電腦相關能力提升)	7	3.17%
(7)其他(自我進修)	1	0.45%

## (七) 職員工對於本校整體之看法

從表 21 得知整體看法平均數落於 4 分以下的四名為「學校行政服務品質(3.95)」、「學校校園環境與景觀設計(滿意程度)(3.86)」、「學校各項措施用心(滿意程度)(3.90)」與「若有適當的職缺，我會推薦我的親友來應徵(3.62)」。其他各構面之細部題項重要度之相關數據如表 21 所示。

表 21 職員工對於整體看法全數題項之評價一覽表

構面與題項	平均數	標準差
<b>整體看法</b>		
本校具有卓越的聲望與優良校風	4.11	0.775
學校行政服務品質	3.95	0.796
學校校園環境與景觀設計(重要程度)	4.05	0.709
學校校園環境與景觀設計(滿意程度)	3.86	0.741
如果有人批評學校，我願意替學校說公道話	4.03	0.847
學校各項措施用心(重要程度)	4.11	0.727
學校各項措施用心(滿意程度)	3.90	0.732
我以在弘光任職為榮	4.00	0.937
若有適當的職缺，我會推薦我的親友來應徵	3.62	1.070

由上續表 21 得知其整體看法之構面題項滿意度狀況，針對狀況如達不滿意提供之意見回饋，如表 22 所示。

表 22 職員對於整體滿意度不滿意之意見回饋

構面與題項	意見會饋
<b>整體看法</b>	
學校行政服務品質	1. 服務態度，問題解答有問題，因為人員汰換太高太快 2. 我認為一個員工講起自己任職的公司應該是要趕到榮譽而驕傲的，但目前學校還無法讓我做到這點
學校校園環境與景觀設計	1. 無新意 2. 老舊設施居多，建議可整修 3. 校園硬體設備老舊，顯有精緻辦公空間 4. 學校設計與規劃中規中矩，無特別特色，希望可以有多色彩或是具有特色之藝術景觀
學校各項措施用心	1. 感受不到學校在那些措施有用心，加班責任

制的文化失去對工作熱情，加班未符合政府規定給加班費，業務做不完又得自主加班，惡性循環

(八) 職員提供本校之意見回饋

職員工針對其他不滿意之狀況提供意見回饋，如表 23 所示。

表 23 職員提供本校之意見回饋

意見陳述

1. 升遷名額不多，升遷不易
2. 很多行政單位常常會寄一封信件交辦業務，但繳交期限日期很短，造成需要延後下班才能完成業務，每日工作時間都超時，造成很大困擾；加班情形已是常態，承辦背負案件量也大多超過 3 件以上，令人感到壓力大。
3. 加班不給加班費，業務做不完又得自主加班
4. 希望學生餐廳的供餐能更好吃
5. 各項申請作業簡化、資訊化；行政流程簡化或資訊化；問卷少一點；簽到退太繁雜
6. 薪資高一些，應與工時成正比，員工工作能力等各方面才會提高；薪資及加班制度不佳
7. 各單位業務量過多,分配過多或對待同仁無同理,以致新人流動率過高,同仁向心力及凝聚力漸漸流失
8. 工讀費用隨政府政策日益漸增，但單位工讀費用卻沒有隨之成長，當工讀費用與正職人員費用接近相當時，校方可有考量，讓單位用相同的工讀經費，改聘正職人員，讓行政服務效能更佳。
9. 中午時間無法妥善休息
10. 學校新進人員流動率高，薪資及各單位新進人員教育訓練較弱，導致人員不甚了解自身業務，且職員對學校的向心力不足；另外，也導致新進人員無法負荷工作量及薪資太少，導致流動率高，更影響單位舊有人員的工作量，以及單位間行政溝通的影響(承辦人員不停更換)。
11. 建議員工考核取消每學院務必有人員乙等的規定，因為假若全員都很用心及努力，且全都達到甲等的工作績效，卻還得到乙等成績，會令員工心灰意冷。
12. 員工的健康
13. 免簽出國都 100 多國了，為什麼出國要上簽呈，休假睡覺或出國玩不是個人自由嗎
14. 專案人員非年年調整薪水
15. 同一個位置不宜待超過五年，以免業務無法傳承
16. 業務繁重，無法準時上下班，假日也須處理業務，無法好好休息
17. 工作量甚多，建議可依照業務量來增聘人力，或是提高薪資，薪資低，工作量大，工作壓力也大，又有少數同仁工作量少，將降低留任的意願。如要留下人才，務必聽從職員

---

## 意見陳述

---

心聲，這樣職員才願意發揮長才，替弘光努力。也可以提供免費課後證照課程等等，提高職員能力。

18. 職員工作量大 而工讀生薪資調高 可是學校並未多給可用額度 希望 1.行政單位工讀時數或弱勢學生時數可分到教學單位 2.提供較多的工讀金協助 聘用工讀生以舒緩工作量
  19. 關於職員工考績評核
  20. 各單位溝通協調
  21. 普通教室設備維護應加強；辦公設備需定期更新；某些教學設施及空見過於老舊，應適時的更新或翻修，以提供學生更好的上課環境與品質，達校園永續經營之目的
  22. H棟及O棟廁所又髒又臭
  23. 建議多實施獎勵制鼓勵同仁努力工作取代懲罰制，讓全校同仁更能和睦相處，互相幫忙增進工作效率。
  24. 員工考核制度應廣納職員工意見，建立共識公平制度。
  25. information system not so smart
  26. 加強學生的生活品格教育
  27. "主管更換頻繁，2~3年就換一任,很多政策很難貫徹及延續,換一任就換一個做法,浪費學校很多寶貴資源
  28. 薪資太低，使用的電腦太舊，校務系統開發無法及時配合所需功能
  29. 希望能達到完全無菸校園
  30. 常見學生穿拖鞋上課，應禁止
  31. 對於出國需要上簽呈這點非常反感，個人認為，員工出國旅遊屬私人行程，且為個人隱私，無法認同這項政策。
  32. 希望本次大動作邀請職員匿名填寫問卷，能公布收集到的意見與校方回應
  33. 曾觀察到有些主管於下班時間仍會使用通訊軟體指派工作給同仁，在同仁全面都加入line的情況下，可以更確實區分上下班時間。
  34. 會計人員不是後勤單位,都以審核的高姿態對待大家
  35. 目前職員工考核制度,丙等比率過高.如果單位同仁都表現良好 大家都很努力辛苦著,硬要有人打丙等 ,會打擊員工士氣.建議討論修改,謝謝.
  36. 約聘人員起薪太低，造成人員經常性流動
  37. 學生之道德感越來越低落，垃圾亂丟，廁所衛生紙亂抽亂丟。
-

### (九) 不同性別員工在本校各項措施滿意度之比較分析

依據獨立 t 檢定分析出各構面題項之顯著性，如表 24 所示，男性、女性職員工對於本校各項措施之滿意度狀況，若表內 p 值無小於 0.05 皆不顯著。

表 24 男、女職員對於本校各構面之滿意度狀況

構面與題項	男(n=41)		女(n=180)		t 值	p 值
	平均數	標準差	平均數	標準差		
<b>一、工作本身</b>						
目前職務能讓我發揮自己的才能	4.15	0.691	3.73	0.692	3.497	0.001
學校的薪資	3.56	0.838	3.22	1.000	2.012	0.045
目前職務的工作量負荷之承受度	3.59	1.048	3.19	0.896	2.476	0.014
學校重視我在工作上所提出的意見	3.88	0.640	3.59	0.753	2.235	0.026
<b>二、校園環境</b>						
學校的室內空間規劃	0.80	0.749	3.57	0.859	1.638	0.103
學校工作環境之採光	4.27	0.501	3.89	0.612	3.642	0.000
學校工作環境之通風	4.20	0.558	3.67	0.770	4.153	0.000
學校工作環境之隔音	4.02	0.524	3.63	0.717	3.341	0.001
學校所提供的辦公設備與設施(不含資訊服務)	3.83	0.771	3.49	0.862	2.287	0.023
學校所提供的工作所需消耗品	3.90	0.700	3.94	0.590	-0.344	0.731
學校的指引功能(路標、告示牌)	4.07	0.565	3.77	0.615	2.869	0.005
學校週遭的生活設施(運動場館、餐廳等)	3.63	0.942	3.59	0.738	0.335	0.738
<b>三、領導與組織氣氛</b>						
所屬各級(上級)主管的工作要求	3.98	0.724	3.74	0.678	1.946	0.053
(上級)主管對工作均分方式	3.93	0.755	3.55	0.800	2.750	0.006
單位(上級)主管對部屬的尊重	4.10	0.735	4.04	0.735	0.461	0.645
單位(上級)主管平易近人	4.12	0.812	4.14	0.686	-0.183	0.855
單位(上級)主管提供充分資源	4.02	0.851	3.98	0.625	0.401	0.689
單位(上級)主管對部屬反應問題態度	3.98	0.821	3.92	0.758	0.401	0.689
學校同仁間的支援合作	4.02	0.758	3.86	0.748	1.301	0.195
單位同仁間的相處	4.15	0.760	4.05	0.719	0.766	0.444
組織高層對學校的領導作為	4.07	0.787	3.64	0.753	3.305	0.001
<b>四、行政支援</b>						
學校各類申請作業簡便性	3.80	0.679	3.36	0.802	3.323	0.001
學校表達個人意見與申訴管道	3.90	0.583	3.51	0.751	3.126	0.002
目前校務資訊支援系統滿足工作需求	3.80	0.813	3.29	0.938	3.219	0.001
學校其他行政人員處理事務效率	3.80	0.813	3.63	0.643	1.511	0.132

構面與題項	男(n=41)		女(n=180)		t 值	p 值
	平均數	標準差	平均數	標準差		
學校其他行政人員的專業能力	3.93	0.755	3.69	0.610	2.153	0.032
學校其他行政人員的溝通協調能力	3.73	0.742	3.67	0.659	0.509	0.611
學校其他行政人員的電話禮儀	3.88	0.678	3.75	0.633	1.153	0.250
<b>五、生活照應</b>						
學校提供膳食的多樣性	3.71	0.750	3.51	0.751	1.553	0.122
學校膳食供應的用餐環境	3.90	0.800	3.73	0.639	1.455	0.147
學校停車場的配置	3.56	0.838	3.54	0.808	0.157	0.748
學校整體的環境衛生	4.15	0.478	3.77	0.615	3.651	0.000
學校提供的家庭照顧資源(醫院折扣、附有托育所、子女教育補助)	3.80	0.715	3.63	0.769	1.306	0.193
<b>五、整體看法</b>						
學校行政服務品質	3.95	0.865	3.96	0.783	-0.031	0.975
學校校園環境與景觀設計	3.83	0.704	3.87	0.750	-0.291	0.771
學校各項措施用心	4.00	0.671	3.88	0.745	0.965	0.336

#### (十) 職員工是否兼任主管在本校各項措施滿意度之比較分析

依據獨立 t 檢定分析出各構面題項之顯著性，如表 25 所示，職員工是否擔任主管在本校各項措施滿意度分析比較，若表內 p 值無小於 0.05 皆不顯著。

表 25 職員是否兼任主管對於其滿意度各構面的獨立樣本 t 檢定分析表

構面與題項	男(n=41)		女(n=180)		t 值	p 值
	平均數	標準差	平均數	標準差		
<b>一、工作本身</b>						
目前職務能讓我發揮自己的才能	3.77	0.691	4.04	0.808	-1.821	0.070
學校的薪資	3.22	0.991	3.74	0.764	-2.614	0.010
目前職務的工作量負荷之承受度	3.29	0.934	3.04	0.940	1.338	0.182
學校重視我在工作上所提出的意見	3.65	0.749	3.63	0.688	0.130	0.896
<b>二、校園環境</b>						
學校的室內空間規劃	3.61	0.840	3.63	0.884	-0.123	0.902
學校工作環境之採光	3.96	0.605	3.96	0.649	0.008	0.994
學校工作環境之通風	3.77	0.750	3.74	0.859	0.174	0.862
學校工作環境之隔音	3.69	0.719	3.81	0.557	-0.896	0.371
學校所提供的辦公設備與設施(不含資訊服務)	3.57	0.838	3.44	0.974	0.727	0.468
學校所提供的工作所需消耗品	3.93	0.598	3.96	0.706	-0.280	0.780

構面與題項	男(n=41)		女(n=180)		t 值	p 值
	平均數	標準差	平均數	標準差		
學校的指引功能(路標、告示牌)	3.82	0.614	3.89	0.641	-0.547	0.585
學校週遭的生活設施(運動場館、餐廳等)	3.62	0.775	3.44	0.801	1.090	0.277
<b>三、領導與組織氣氛</b>						
所屬各級(上級)主管的工作要求	3.78	0.679	3.81	0.786	-0.220	0.826
(上級)主管對工作均分方式	3.64	0.770	3.44	1.013	1.212	0.227
單位(上級)主管對部屬的尊重	4.08	0.705	3.85	0.907	1.500	0.135
單位(上級)主管平易近人	4.14	0.667	4.11	0.974	0.228	0.820
單位(上級)主管提供充分資源	4.01	0.648	3.85	0.818	1.113	0.267
單位(上級)主管對部屬反應問題態度	3.92	0.748	4.00	0.920	-0.489	0.625
學校同仁間的支援合作	3.90	0.712	3.81	1.001	0.531	0.596
單位同仁間的相處	4.06	0.724	4.11	0.751	-0.330	0.742
組織高層對學校的領導作為	3.74	0.767	3.59	0.844	0.906	0.366
<b>四、行政支援</b>						
學校各類申請作業簡便性	3.44	0.775	3.41	0.971	0.218	0.827
學校表達個人意見與申訴管道	3.59	0.731	3.56	0.801	0.211	0.833
目前校務資訊支援系統滿足工作需求	3.40	0.929	3.30	0.993	0.550	0.583
學校其他行政人員處理事務效率	3.68	0.677	3.56	0.698	0.857	0.392
學校其他行政人員的專業能力	3.75	0.638	3.63	0.688	0.890	0.374
學校其他行政人員的溝通協調能力	3.70	0.694	3.59	0.501	0.746	0.457
學校其他行政人員的電話禮儀	3.80	0.624	3.59	0.747	1.570	0.118
<b>五、生活照應</b>						
學校提供膳食的多樣性	3.53	0.756	3.63	0.742	-0.637	0.525
學校膳食供應的用餐環境	3.76	0.666	3.81	0.736	-0.412	0.681
學校停車場的配置	3.57	0.800	3.37	0.884	1.181	0.239
學校整體的環境衛生	3.82	0.614	4.00	0.555	-1.447	0.149
學校提供的家庭照顧資源(醫院折扣、附有托育所、子女教育補助)	0.69	0.768	3.52	0.700	1.070	0.286
<b>五、整體看法</b>						
學校行政服務品質	3.95	0.810	3.96	0.706	-0.057	0.955
學校校園環境與景觀設計	3.86	0.752	3.85	0.662	0.059	0.953
學校各項措施用心	3.90	0.748	3.93	0.616	-0.193	0.847

## 參、 總結

綜觀上述分析，職員工部分，依據各構面之題項及各角色進行細微分析，可觀察出顯著性之問題，職員工的各項構面滿意度上，本次調查結果滿意度分數皆落在尚可至滿意程度之間，因此，各單位宜針對職員提供之不滿意意見回饋，進行每個項目需注意及改善，提供之意見回饋進而擬出改善方案並執行。

## 附件一、弘光科技大學職員工作滿意度調查問卷

各位夥伴您好：

這是針對服務於本校職員的問卷，本問卷主要在了了解本校職員之工作滿意度。您的意見非常的寶貴，以供本校對行政革新之參考，請您依照自己的實際情形親自在最適當的地方點選，並答完所有的問題（請勿遺漏任何題目）。在此謝謝您的協助。

敬祝

健康愉快

107 學年度滿意度調查小組 敬上

### 一、基本資料

請使用深色原子筆將○塗滿●，由於使用電腦閱卷請勿塗改答案

1. 聘任方式：○ 1.專任 ○ 2.約聘 ○ 3.專案計畫
2. 服務年資(未滿一年者，以一年計算): \_\_\_\_\_
3. 性別：○ 1.男 ○ 2.女
4. 是否為兼任主管：○ 1.是 ○ 2.否
5. 任職單位屬性：○ 1.教學單位 ○ 2.行政單位
6. 您平均每週的工作時間分配為何?下列選項請依小時進行填寫。
  - (1) \_\_\_\_\_ (小時)開會(含專業諮詢、部門會議、校外會議等)
  - (2) \_\_\_\_\_ (小時)行政業務(含填寫相關表單、追蹤管考、核銷、公文處理等)
  - (3) \_\_\_\_\_ (小時)與學生互動(含學生諮詢、輔導、學生活動參與等)
  - (4) \_\_\_\_\_ (小時)其他: \_\_\_\_\_
7. 期望薪資: ○ 1. 約新臺幣 22,001 元至 25,000 元 ○ 2. 約新臺幣 25,001 元至 28,000 元
 

○ 3. 約新臺幣 28,001 元至 31,000 元	○ 4. 約新臺幣 31,001 元至 34,000 元
○ 5. 約新臺幣 34,001 元至 37,000 元	○ 6. 約新臺幣 37,001 元至 40,000 元
○ 7. 約新臺幣 40,001 元至 45,000 元	○ 8. 約新臺幣 45,001 元至 50,000 元
○ 9. 約新臺幣 50,001 元至 55,000 元	○ 10. 約新臺幣 55,001 元至 60,000 元
○ 11. 約新臺幣 60,001 元至 65,000 元	○ 12. 約新臺幣 65,001 元至 70,000 元
○ 13. 約新臺幣 70,001 元以上	○ 14. 其他 _____

### 二、問卷

請在\_\_中做填答，1-5分，1分代表非常不重要/非常不滿意、3分代表尚可、5分代表非常重要/非常滿意，無接觸請將○塗滿●

序號	問卷內容	重 要 程 度  1-5	滿 意 程 度  1-5	不 知 道  ( 沒 接 觸 )
<b>工作本身</b>				
1.	目前職務能讓我發揮自己的才能	_____	_____	○
2.	學校的薪資	_____	_____	○
3.	目前職務的工作量負荷之承受度	_____	_____	○
4.	學校重視我在工作所提出的意見	_____	_____	○

5. 如有任一題項之滿意度填答在 3 分以下者，請給建議：

序號	問卷內容	重要程度 1-5	滿意程度 1-5	不知道 (沒接觸)
<b>校園環境</b>				
6.	學校的室內空間規劃	_____	_____	○
7.	學校工作環境之採光	_____	_____	○
8.	學校工作環境之通風	_____	_____	○
9.	學校工作環境之隔音	_____	_____	○
10.	學校所提供的辦公設備與設施(不含資訊服務)	_____	_____	○
11.	學校所提供的工作所需消耗品	_____	_____	○
12.	學校的指引功能(路標、告示牌)	_____	_____	○
13.	學校週遭的生活設施(運動場館、餐廳等)	_____	_____	○
14.	如有任一題項之滿意度填答在 3 分以下者，請給建議：			
<b>領導與組織氣氛</b>				
15.	所屬各級(上級)主管的工作要求	_____	_____	○
16.	(上級)主管對工作均分方式	_____	_____	○
17.	單位(上級)主管對部屬的尊重	_____	_____	○
18.	單位(上級)主管平易近人	_____	_____	○
19.	單位(上級)主管提供充分資源	_____	_____	○
20.	單位(上級)主管對部屬反應問題態度	_____	_____	○
21.	學校同仁間的支援合作	_____	_____	○
22.	單位同仁間的相處	_____	_____	○
23.	組織高層對學校的領導作為	_____	_____	○
24.	如有任一題項之滿意度填答在 3 分以下者，請給建議：			
<b>行政支援</b>				
25.	學校各類申請作業簡便性	_____	_____	○
26.	學校表達個人意見與申訴管道	_____	_____	○
27.	目前校務資訊支援系統滿足工作需求	_____	_____	○
28.	學校其他行政人員處理事務效率	_____	_____	○
29.	學校其他行政人員的專業能力	_____	_____	○
30.	學校其他行政人員的溝通協調能力	_____	_____	○
31.	學校其他行政人員的電話禮儀	_____	_____	○
32.	如有任一題項之滿意度填答在 3 分以下者，請給建議：			

序號	問卷內容	重要程度 1-5	滿意程度 1-5	不知道 (沒接觸)
<b>生活照應</b>				
33.	學校提供膳食的多樣性	_____	_____	○
34.	學校膳食供應的用餐環境	_____	_____	○
35.	學校停車場的配置	_____	_____	○
36.	學校整體的環境衛生	_____	_____	○
37.	學校提供的家庭照顧資源(醫院折扣、附有托育所、子女教育補助)	_____	_____	○
38.	如有任一題項之滿意度填答在3分以下者，請給建議：			○

### 各項制度

為了解同仁對學校制度的看法，請針對以下選項，依您認為的重要性及滿意度進行**排序**填答：

選項	
(1) 薪資	(10) 作業流程(請假)
(2) 主管領導風格	(11) 作業流程(核銷)
(3) 福利制度	(12) 作業流程(公文簽核)
(4) 升遷(等)制度	(13) 國內外出差之經費補助
(5) 員工評鑑制度	(14) 休假、獎懲制度
(6) 績效考核	(15) 表演、競賽補助
(7) 工作保障	(16) 申訴管道
(8) 在職進修機會	(17) 加班制度
(9) 作業流程(資料繳交/取得)	(18) 其他：_____

(優先序)第一順序→第二順序→第三順序

- 您認為比較重要的選項是？      【   】→【   】→【   】
- 您認為還可以再更好的選項是？      【   】→【   】→【   】

## 人才培養

為了解同仁對學校提供教育訓練的看法，請針對以下選項，依您認為的重要性及滿意度進行排序填答：

選項	
(1) 新進人員教育訓練	(4) 品質管理類(品質管理, 風險管理, QCC, TQM 等)
(2) 專業技能(職務所需之專長與職能)	(5) 自我啟發訓練課程(美學, 藝術, 醫療, 養生, 文學等成長課程)
(3) 行政管理(EX. 資訊能力、財會、公文書、溝通協調、法規)	(6) 其他：_____

(優先序)第一順序→第二順序→第三順序

1. 您認為比較重要的選項是？      【    】→【    】→【    】
2. 您認為還可以再更多的選項是？      【    】→【    】→【    】

## 整體看法

序號	問卷內容	重要程度 1-5	滿意程度 1-5	不知道 (沒接觸)
39.	本校具有卓越的聲望與優良校風	_____	_____	○
40.	學校行政服務品質	_____	_____	○
41.	學校校園環境與景觀設計	_____	_____	○
42.	如果有人批評學校，我願意替學校說公道話	_____	_____	○
43.	學校各項措施用心	_____	_____	○
44.	我以在弘光任職為榮	_____	_____	○
45.	若有適當的職缺，我會推薦我的親友來應徵	_____	_____	○
46.	如有任一題項之滿意度填答在3分以下者，請給建議：			

再次感謝您參與本次問卷調查！

為了讓『弘光』的未來更美好，請告訴我們您的寶貴意見，謝謝您！

意見陳述	
時 間	<input type="checkbox"/> 經常 <input type="checkbox"/> 偶發 <input type="checkbox"/> 特定時間_____月
地 點	<input type="checkbox"/> 普遍 <input type="checkbox"/> 特定地點_____
意見性質	<input type="checkbox"/> 我感覺 <input type="checkbox"/> 我深入觀察瞭解後的判斷 <input type="checkbox"/> 其他_____
意見陳述	
時 間	<input type="checkbox"/> 經常 <input type="checkbox"/> 偶發 <input type="checkbox"/> 特定時間_____月
地 點	<input type="checkbox"/> 普遍 <input type="checkbox"/> 特定地點_____
意見性質	<input type="checkbox"/> 我感覺 <input type="checkbox"/> 我深入觀察瞭解後的判斷 <input type="checkbox"/> 其他_____
意見陳述	
時 間	<input type="checkbox"/> 經常 <input type="checkbox"/> 偶發 <input type="checkbox"/> 特定時間_____月
地 點	<input type="checkbox"/> 普遍 <input type="checkbox"/> 特定地點_____
意見性質	<input type="checkbox"/> 我感覺 <input type="checkbox"/> 我深入觀察瞭解後的判斷 <input type="checkbox"/> 其他_____

~ 我有話要說 ~