



109 學年度

弘光科技大學
教師工作滿意度調查報告

執行單位：弘光科技大學校務研究辦公室

連絡電話：04-26318652ext.2383

連絡地址：433 台中市沙鹿區臺灣大道 1018 號

中華民國 110 年 2 月 21 日

摘要

本研究目的為調查弘光科技大學一〇九學年度專任教師(不包含兼任教師與軍訓室教官)的校務滿意度,藉此了解本校教師對於教學支援、教學設備、教學活動、校園環境、研究資源、行政支援、生活照應、各項制度、整體看法等狀況,以提供各單位未來改善之參考,茲將其重要結果分別摘錄如下:

本年度研究之研究對象為本校一〇九學年度教師,全校教師人數為294人,接受調查人數共為256人,受訪率為87.07%。本研究以紙本問卷之方式蒐集資料,回收問卷之資料,經過統計分析後得到下列結果摘錄:

本校一〇九學年度專任教師整體現況(以五等第量表計分),分別於教學支援為 4.24 ± 0.89 、教學設備為 4.10 ± 0.86 、教學活動為 4.20 ± 0.85 、校園環境為 4.26 ± 0.81 、研究資源為 4.00 ± 0.88 、行政支援為 4.19 ± 0.82 、生活照應為 4.27 ± 0.84 、各項制度為 4.18 ± 0.86 、整體看法為 4.35 ± 0.84 。

關鍵字：紙本訪問、校務滿意度、整體看法、SEM、IPA。

目錄

緒論.....	3
一、研究動機.....	3
二、研究目的.....	3
三、調查方法.....	3
四、研究方法.....	4
統計分析結果.....	7
一、教師基本資料.....	7
二、問卷前置分析.....	8
(一)、信度分析.....	8
(二)、因素分析.....	9
(三)、SEM 模型.....	14
三、問卷統計分析.....	17
(一)、基礎分析.....	17
(二)、交叉分析.....	19
(四)、IPA 模型.....	33
(五)、文字雲.....	34

表目錄

表 2-1 基本資料分佈情形	7
表 2-2 Cronbach's Alpha 值	8
表 2-3 KMO 與巴氏球形檢定	9
表 2-4 累積總解釋變量	9
表 2-5 重要度之因素負荷量	10
表 2-6 滿意度之因素負荷量	12
表 2-7 信效度分析	14
表 2-8 敘述統計	17
表 2-9 交叉分析(構面-性別)	19
表 2-10 交叉分析(細項-性別)	20
表 2-11 交叉分析(構面-兼任行政職務)	22
表 2-12 交叉分析(細項-兼任行政職務)	23
表 2-13 交叉分析(構面-年資)	26
表 2-14 交叉分析(細項-年資-重要度)	27
表 2-15 交叉分析(細項-年資-滿意度)	30
表 2-16 意見陳述(整合)	34
表 2-16 意見陳述(詳細內容)	35
表 2-17 三分以下回覆(整合)	42
表 2-18 三分以下回覆(詳細內容)	43

圖目錄

圖 1-1 問卷架構	4
圖 2-1 SEM(重要度)	15
圖 2-2 SEM(滿意度)	16
圖 2-3 IPA(構面)	33
圖 2-4 IPA(細項)	33
圖 2-5 文字雲(意見陳述)	34
圖 2-6 文字雲(三分以下回覆)	42

緒論

一、研究動機

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，基於創辦人的辦學理念與精神下，本校特別重視辦學品質，自 91 年起針對學就學滿意度做過十次的調查(分別為 91、92、93、95、97、99、101、103、105、107 學年度)。而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。若由教育消費者的巨觀來看，可將整個社會大眾視為教育品質的檢核者；相對地若以微觀層面來看，教育的消費者指的是學生與家長，本校的教師與行政同仁所扮演的則會是中介供給者的角色。因此，自 99 學年度起本校擴大調查範圍(包含教師、職員工與社會人士)，101 學年度更擴大範圍至家長與畢業校友，藉以追求教育品質的提升。(本調查報告書僅陳列教師的部分)

二、研究目的

對學校產生間接或直接影響，以及受影響之個人或組織，稱為「利害關係人」，為確切瞭解利害關係人對本校校務發展之滿意度，並能將相關意見回饋至本校，主動進行相關問卷調查，以改善教學與行政品質，進而制定更完善且具體的相關建議，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。

本校一〇九學年度專任教師(不包含兼任教師與軍訓室教官)的校務滿意度，包括教師對於教學支援、教學設備、教學活動、校園環境、研究資源、行政支援、生活照應、各項制度、整體看法等九個構面，彙整其結果來改善學校制度，預期提升教師的工作滿意程度，使其達成本校教學目標，並以團隊精神於工作崗位上，進而提高教師對於學校的認同度，藉此強化內部成員表現提升學生成就，以及外部社會人士對本校的辦學成效之滿意度。

三、調查方法

(一)、調查對象

本校教師工作滿意度調查是以本校 109 學年度所有專任教師為主要對象，採普查方式，全校總教師人數共 294 人（母體數），問卷回收為 256 份，故回收率為 87.07%(256/294)。

(二)、調查方式

本次 109 學年度教師工作滿意度調查採用紙本問卷之方式蒐集問卷資料，依據各系教師人數進行匿名的問卷發放，並於指定的時間回收問卷，此方式除了有利提高問卷回收率，亦可提升問卷填答的可信度。

四、研究方法

(一)、研究架構

本校 109 學年度教師滿意度調查的各變項間關係，如圖 1-1 所示，主要是瞭解 109 學年度本校教師在教學支援(4 題)、教學設備(4 題)、教學活動(4 題)、校園環境(4 題)、研究資源(6 題)、行政支援(6 題)、生活照應(5 題)、各項制度(5 題)、整體看法(6 題)等九個構面之重要度與滿意度情形，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。

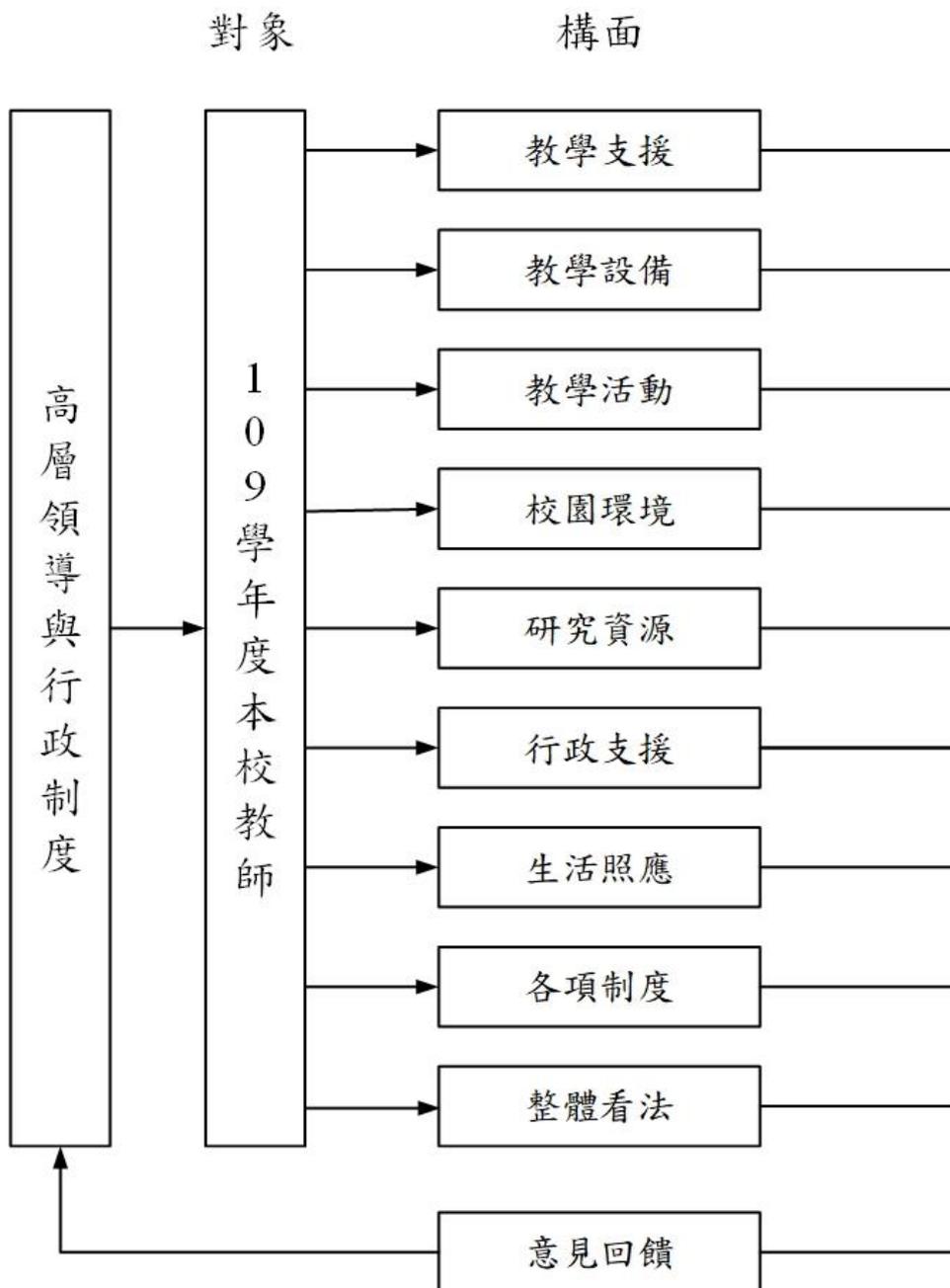


圖 1-1 問卷架構

(二)、研究工具

採用半結構化之問卷設計。其設計以自行編制，並參考相關文獻、期刊、以及網路所蒐集的次級資料等，作為問卷內容參考的依據。問卷擬定之初稿經專家效度與內部一致性信度測試後 (cronbach's α >0.7)。本研究整體量表之 Cronbach's α 值為 0.990，顯示量表的內部優良。

問卷之設計盡量以精簡單一化之方向設計，以增加問卷之成功受訪率。本研究之問卷內容包含九個部分，分別為教學支援、教學設備、教學活動、校園環境、研究資源、行政支援、生活照應、各項制度及整體看法，問卷題項尺度採用李克特 (Likert) 之五等第量表計分，計算其平均數與標準差。

問卷設計分九大部分說明如下：

- ◇ 教學資源：系所或學校的行政支援(如：排課、教室分配...等)(1_1)、系所或學校的教學支援(如：教學助理..等)(1_2)、系所或學校提供的教學研習(如教學技巧、成績評量、媒體應用研習等)(1_3)、學校提供的線上教學系統(Tronclass 創課)(1_4)。
- ◇ 教學設備：一般教室的設備(例如投影機、黑(白)板)(2_1)、學校的電腦軟(硬)體設備(2_2)、系(所)提供的專業教室具有專業水準的必需設備(2_3)、系(所)的教學設備(例如投影機、麥克風)(2_4)。
- ◇ 教學活動：學校所推動的各項教學品質提升活動(3_1)、學生評量教師教學結果的後續處理(3_2)、學校補救教學的機制(3_3)、課程開設與教師專長相關(3_4)。
- ◇ 校園環境：學校的室內空間規劃(4_1)、學校的生活設施(運動場、餐廳等)(4_2)、學校指引功能(如路標、告示牌)(4_3)、學校建物硬體損壞維修狀況(4_4)。
- ◇ 研究資源：學校或院系對研究生產力的期望明確性和一致性(5_1)、學校所提供之滿足研究所需的軟、硬體資源(包括儀器和功能)(5_2)、學校圖書館電子資源種類與數量(5_3)、學校所提供的校內外研究資訊(5_4)、學校所提供研究獎勵金額激發誘因(5_5)、學校所提供給不同階段教師之研究或產學合作之訓練(5_6)。
- ◇ 行政支援：學校各類申請作業簡便性(6_1)、學校所提供各類諮詢與公告服務(6_2)、學校表達個人意見與申訴管道(6_3)、學校行政採用教師意見與處理情形(6_4)、學校行政單位行政人員處理事務效率與態度(6_5)、學校教學單位行政人員處理事務效率與態度(6_6)。

- ◇ 生活照應：校園內安全措施(如人員車輛管制、性騷擾防治)(7_1)、學校在膳食供應的選擇性(7_2)、學校在膳食供應的用餐環境(7_3)、學校的停車場設置(7_4)、學校整體環境衛生(7_5)。
- ◇ 各項制度：學校薪資(8_1)、學校主管領導風格(8_2)、學校福利制度(8_3)、學校給予教師進修或專業成長機會(8_4)、學校各項獎勵制度(如研究、教學獎勵、績優導師)(8_5)。
- ◇ 整體看法：本校具有卓越的聲望與優良校風(9_1)、學校的行政服務品質(9_2)、學校校園環境與景觀設計(9_3)、如果有人批評學校，我願意替學校說公道話(9_4)、學校依理念在經營領導與管理措施(9_5)、我以在弘光任教為榮(9_6)。

(三)、資料處理

資料回收後的首要工作是將資料進行編碼，將以 Excel 試算軟體統一譯碼、建檔。其編碼之原則可分兩部份：第一部份為基本資料或非結構問卷的部份，其編碼將依其選項數目，自小到大分別給予編碼。而對於量表的部份，依 Likert 量表給予 1 分至 5 分的問卷編碼。第二部分為資料輸入與資料之前處理，資料的輸入與前處理，其前處理包含數值的再計算、篩選與遺漏值的填補。

(四)、統計分析

資料完成編碼後再進行資料的分析，本研究先使用 R 語言計算問卷項目的信效度並設計結構方程模型 (StructuralEquationModeling，簡稱 SEM 模型)，其次以 SPSS 統計軟體進行次數百分比交叉表、平均值、標準差與差異檢定(依項目類別進行 T 檢定或 F 檢定)等統計分析；最後運用 EXCEL 繪製重要表現分析法(Importance-PerformanceAnalysis，簡稱 IPA)。

其中，IPA 是透過重要度與滿意度之平均分數將各問項歸納為四個象限(繼續保持、集中資源、低優先性及過度供給)，因此，本調查之細項可劃分為：第一象限指重要度和滿意度皆高(繼續保持)，第二象限指重要度低滿意度高(過度供給，可繼續保持)，第三象限指重要度和滿意度皆低(低優先性)，第四象限指重要度高滿意度低(集中資源，優先改善)。

統計分析結果

一、教師基本資料

本次調查總計回收有效問卷 256 份，當中男性教師有 90 位（佔 35.6%）、女性教師有 156 位（佔 61.7%）。當中護理學院有 89 位教師(佔 35.32%)、醫療健康學院有 52 位教師(佔 20.63%)、民生創新學院有 83 位教師(佔 32.94%)、智慧科技學院有 19 位(佔 7.54%)，以及通識學院有 9 位(佔 3.57%)。在任職行政單位上，有 63 位為額外任職行政職位之教師(佔 25.1%)、188 位則未兼任(佔 74.9%)。年資部分則請參考表 2-1 所示。

表 2-1 基本資料分佈情形

變項	次數	百分比(%)
學院(n=252)		
護理學院	89	35.32
醫療健康學院	52	20.63
民生創新學院	83	32.94
智慧科技學院	19	7.54
通識學院	9	3.57
性別(n=246)		
男	90	35.6
女	156	61.7
兼任行政職務(n=251)		
是	63	25.1
否	188	74.9
年資分層(n=210)		
5年(含)以下	68	32.38
5年以上~10年(含)以下	16	7.62
10年以上~15年(含)以下	34	16.19
15年以上~20年(含)以下	37	17.62
20年以上~25年(含)以下	19	9.05
25年以上~30年(含)以下	23	10.95
30年以上	13	6.19

二、問卷前置分析

(一)、信度分析

為確認問卷所採取之量表具有一致性，運用 Cronbach's Alpha 進行信度分析，其係數會介於 0-1 之間，當係數越高代表內部一致性越好，本次調查問卷將以 Nunnally 在 1978 年的理論作為準則，當 Cronbach's Alpha 係數為 0.7 以上時是研究可參考的標準值。

研究結果如表 2-2 所示，不論重要度或滿意度之各構面皆達 0.7 以上，表示問卷具有內部的一致性。

表 2-2 Cronbach's Alpha 值

Cronbach's Alpha 值	重要度	滿意度
教學支援	0.926	0.919
教學設備	0.968	0.914
教學活動	0.920	0.921
校園環境	0.965	0.941
研究資源	0.967	0.958
行政支援	0.979	0.958
生活照應	0.978	0.946
各項制度	0.978	0.953
整體看法	0.979	0.962

(二)、因素分析

為瞭解問卷或量表能測量到理論上的構念或特質的程度，運用因素分析來建立建構效度，其判斷準則為因素特徵值大於 1、累積總解釋變量不得小於 0.5 以及因素負荷量絕對值大於 0.5。因素分析前需進行取樣適切性量數(簡稱：KMO)以及巴氏球形檢定，來判斷問項之間是否適合進行因素分析。其中 KMO 是用於比較變數間的簡單和偏相關係數的測量指標，當數值越接近 1 代表問項間相關性越高，亦表示越適合進行因素分析；巴氏球形檢定則是呈現卡方分佈，來判斷變數之間是否存在相關性，當相關係數越大時，卡方值會越大也越適合進行因素分析。

研究結果如下所示(參閱表 2-3~2-6)，在 KMO 與巴氏球形檢定皆達到判斷標準，問項之間適合進行因素分析。不論重要度還是滿意度上，其因素特徵值皆大於 1，累積總解釋變量皆未小於 0.5，以及因素負荷量絕對值大於 0.5，表示此份問卷有構面效度。

表 2-3KMO 與巴氏球形檢定

	重要度	滿意度
KMO	0.970	0.967
巴氏球形檢定	18324.3*	11906.0*

表 2-4 累積總解釋變量

	元件	初始特徵值		平方和負荷量萃取		轉軸平方和負荷量	
		總數	累積%	總數	累積%	總數	累積%
重要度	1	35.53	80.75	35.53	80.75	21.05	47.85
	2	1.09	83.23	1.09	83.23	15.57	83.23
滿意度	1	31.13	70.75	31.13	70.75	14.51	32.97
	2	1.44	74.04	1.44	74.04	11.30	58.66
	3	1.33	77.07	1.33	77.07	8.10	77.07

表 2-5 重要度之因素負荷量

重要度	元件	
	1	2
1_1 系所或學校的行政支援	0.67	0.55
1_2 系所或學校的教學支援	0.66	0.52
1_3 系所或學校提供的教學研習	0.48	0.73
1_4 學校提供的線上教學系統	0.42	0.71
2_1 一般教室的設備	0.77	0.43
2_2 學校的電腦軟硬體設備	0.78	0.46
2_3 系(所)提供的專業教室具有專業水準的必需設備	0.77	0.51
2_4 系(所)的教學設備	0.80	0.43
3_1 學校所推動的各項教學品質提升活動	0.46	0.80
3_2 學生評量教師教學結果的後續處理	0.39	0.80
3_3 學校補救教學的機制	0.38	0.75
3_4 課程開設與教師專長相關	0.65	0.59
4_1 學校的室內空間規劃	0.71	0.56
4_2 學校的生活設施	0.72	0.55
4_3 學校指引功能	0.67	0.59
4_4 學校建物硬體損壞維修狀況	0.78	0.52
5_1 學校或院系對研究生產力的期望明確性和一致性	0.49	0.77
5_2 學校所提供之滿足研究所需的軟硬體資源和功能	0.58	0.72
5_3 學校圖書館電子資源種類與數量	0.62	0.66
5_4 學校所提供的校內外研究資訊	0.58	0.68
5_5 學校所提供研究獎勵金額激發誘因	0.54	0.74
5_6 學校所提供給不同階段教師之研究或產學合作之訓練	0.50	0.78

(續下頁)

重要度	元件	
	1	2
6_1 學校各類申請作業簡便性	0.68	0.59
6_2 學校所提供各類諮詢與公告服務	0.67	0.62
6_3 學校表達個人意見與申訴管道	0.66	0.63
6_4 學校行政採用教師意見與處理情形	0.68	0.63
6_5 學校行政單位行政人員處理事務效率與態度	0.75	0.56
6_6 學校教學單位行政人員處理事務效率與態度	0.74	0.56
7_1 校園內安全措施	0.77	0.52
7_2 學校在膳食供應的選擇性	0.72	0.57
7_3 學校在膳食供應的用餐環境	0.72	0.58
7_4 學校的停車場設置	0.68	0.64
7_5 學校整體環境衛生	0.76	0.53
8_1 學校薪資	0.87	0.39
8_2 學校主管領導風格	0.78	0.52
8_3 學校福利制度	0.82	0.45
8_4 學校給予教師進修或專業成長機會	0.74	0.54
8_5 學校各項獎勵制度	0.76	0.54
9_1 本校具有卓越的聲望與優良校風	0.82	0.48
9_2 學校的行政服務品質	0.81	0.50
9_3 學校校園環境與景觀設計	0.78	0.53
9_4 如果有人批評學校，我願意替學校說公道話	0.77	0.50
9_5 學校依理念在經營領導與管理措施	0.78	0.48
9_6 我以在弘光任教為榮	0.76	0.54

萃取方法：主成分分析。
 旋轉方法：旋轉方法：含 Kaiser 常態化的 Varimax 法。

表 2-6 滿意度之因素負荷量

	元件		
	1	2	3
1_1 系所或學校的行政支援	0.82	-0.23	
1_2 系所或學校的教學支援	0.80	-0.19	
1_3 系所或學校提供的教學研習	0.83	-0.16	0.16
1_4 學校提供的線上教學系統	0.78	-0.11	0.16
2_1 一般教室的設備	0.77		0.31
2_2 學校的電腦軟硬體設備	0.73	0.11	0.41
2_3 系(所)提供的專業教室具有專業水準的必需設備	0.82	0.11	0.33
2_4 系(所)的教學設備	0.71		0.51
3_1 學校所推動的各項教學品質提升活動	0.82	-0.21	
3_2 學生評量教師教學結果的後續處理	0.79	-0.19	
3_3 學校補救教學的機制	0.77	-0.23	
3_4 課程開設與教師專長相關	0.84	-0.18	
4_1 學校的室內空間規劃	0.88		0.19
4_2 學校的生活設施	0.89	-0.11	0.18
4_3 學校指引功能	0.84	-0.20	0.13
4_4 學校建物硬體損壞維修狀況	0.86	-0.13	0.12
5_1 學校或院系對研究生產力的期望明確性和一致性	0.86	0.18	
5_2 學校所提供之滿足研究所需的軟硬體資源和功能	0.84	0.32	
5_3 學校圖書館電子資源種類與數量	0.83	0.30	
5_4 學校所提供的校內外研究資訊	0.85	0.29	
5_5 學校所提供研究獎勵金額激發誘因	0.77	0.45	
5_6 學校所提供給不同階段教師之研究或產學合作之訓練	0.82	0.37	

(續下頁)

	元件		
	1	2	3
6_1 學校各類申請作業簡便性	0.82	0.15	
6_2 學校所提供各類諮詢與公告服務	0.87		
6_3 學校表達個人意見與申訴管道	0.88		-0.18
6_4 學校行政採用教師意見與處理情形	0.86	0.11	-0.20
6_5 學校行政單位行政人員處理事務效率與態度	0.85		-0.20
6_6 學校教學單位行政人員處理事務效率與態度	0.85		-0.21
7_1 校園內安全措施	0.87	-0.19	
7_2 學校在膳食供應的選擇性	0.90		
7_3 學校在膳食供應的用餐環境	0.90		
7_4 學校的停車場設置	0.83		
7_5 學校整體環境衛生	0.88	-0.14	
8_1 學校薪資	0.86		-0.10
8_2 學校主管領導風格	0.82	0.12	-0.20
8_3 學校福利制度	0.89	0.16	-0.20
8_4 學校給予教師進修或專業成長機會	0.87	0.16	-0.20
8_5 學校各項獎勵制度	0.83	0.24	-0.23
9_1 本校具有卓越的聲望與優良校風	0.90	-0.12	-0.12
9_2 學校的行政服務品質	0.89		-0.18
9_3 學校校園環境與景觀設計	0.86	-0.18	-0.18
9_4 如果有人批評學校，我願意替學校說公道話	0.85	-0.25	
9_5 學校依理念在經營領導與管理措施	0.89		-0.21
9_6 我以在弘光任教為榮	0.87	-0.15	-0.15
萃取方法：主成分分析。			

(三)、SEM 模型

SEM 是為分析與檢定潛在變數間的因果關係，其分成兩個部分——測量模型與結構模型，測量模型是運用驗證性因素分析技術結合潛在變數與觀察變數；結構模型則是藉助路徑分析模型探究潛在變數之間的因果關係。

在建構 SEM 模型之前，需針對遺漏值進行資料前處理，遺漏值的處理方式有很多種，最常看到並使用的包含排除遺漏值與平均數填補法，而在本次調查研究中，則是採取 R 語言進階處理遺漏值的套件：MICE。MICE 是為 Multivariate Imputation by Chained Equations 的縮寫，其用法是先預測後填補，亦即為每一個不完整的變數都是分別用獨立的模型來預測空值。填補後的信效度如表 2-7 所示。

由表 2-7 可知「整體看法」中，重要度與滿意度的聚合效度皆未達 0.7 以上，表示該構面應做細項的解釋或更具體的修正。由圖 2-1 所示，「各項制度」在「整體看法」中皆有較高的解釋力。另一方面，在「整體看法」中，當教師認為學校依理念在經營領導與管理措施，並以在本校任職為榮時，其願意為本校說公道話的意願度也會提升。

表 2-7 信效度分析

	建構信度		聚合效度	
	重要度	滿意度	重要度	滿意度
教學支援	0.914	0.911	0.728	0.719
教學設備	0.963	0.907	0.868	0.708
教學活動	0.923	0.915	0.752	0.729
校園環境	0.964	0.935	0.871	0.782
研究資源	0.964	0.949	0.815	0.758
行政支援	0.977	0.952	0.877	0.769
生活照應	0.977	0.945	0.896	0.773
各項制度	0.977	0.950	0.893	0.791
整體看法	0.953	0.887	0.340	0.237

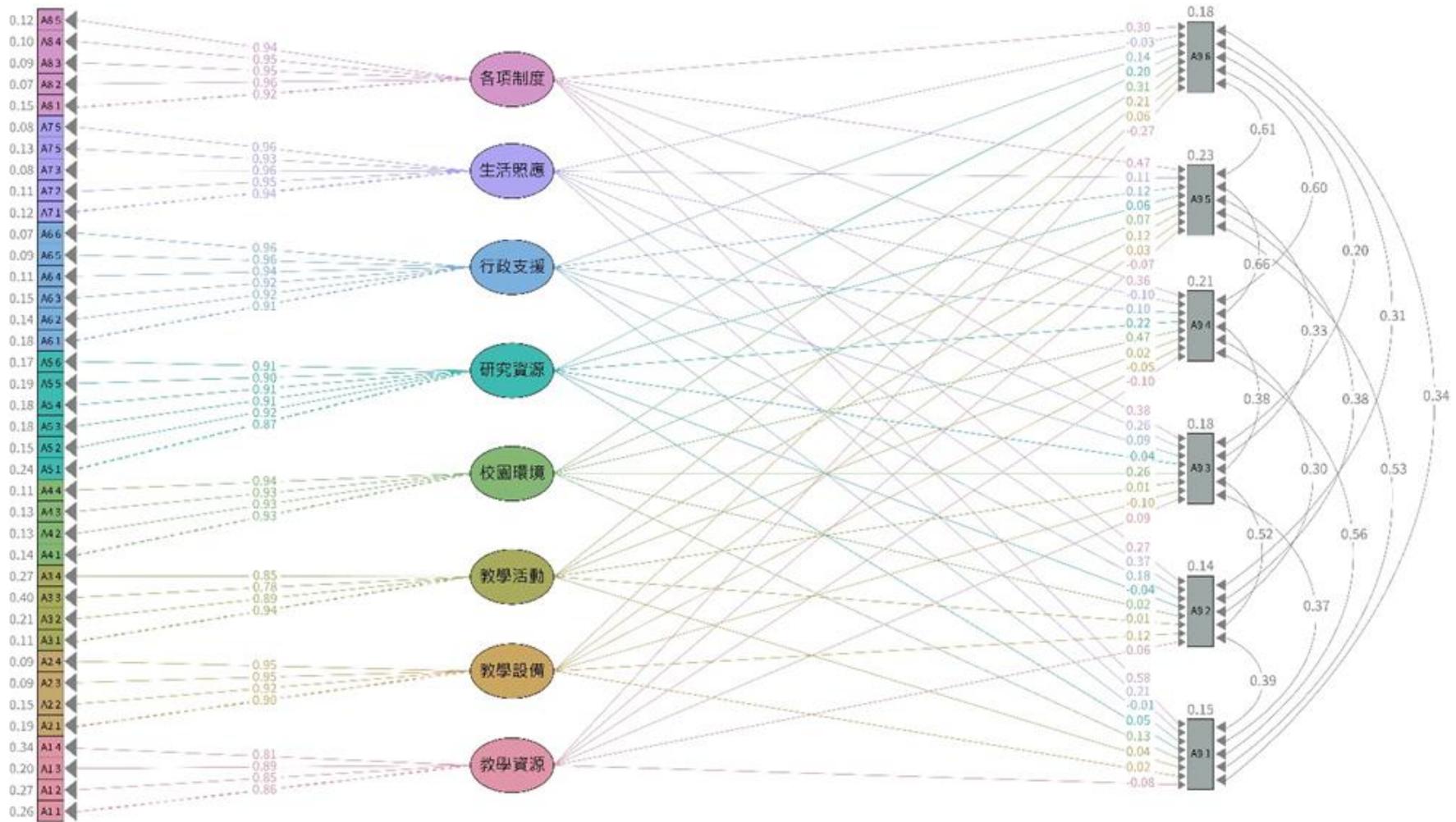


圖 2-1SEM(重要度)

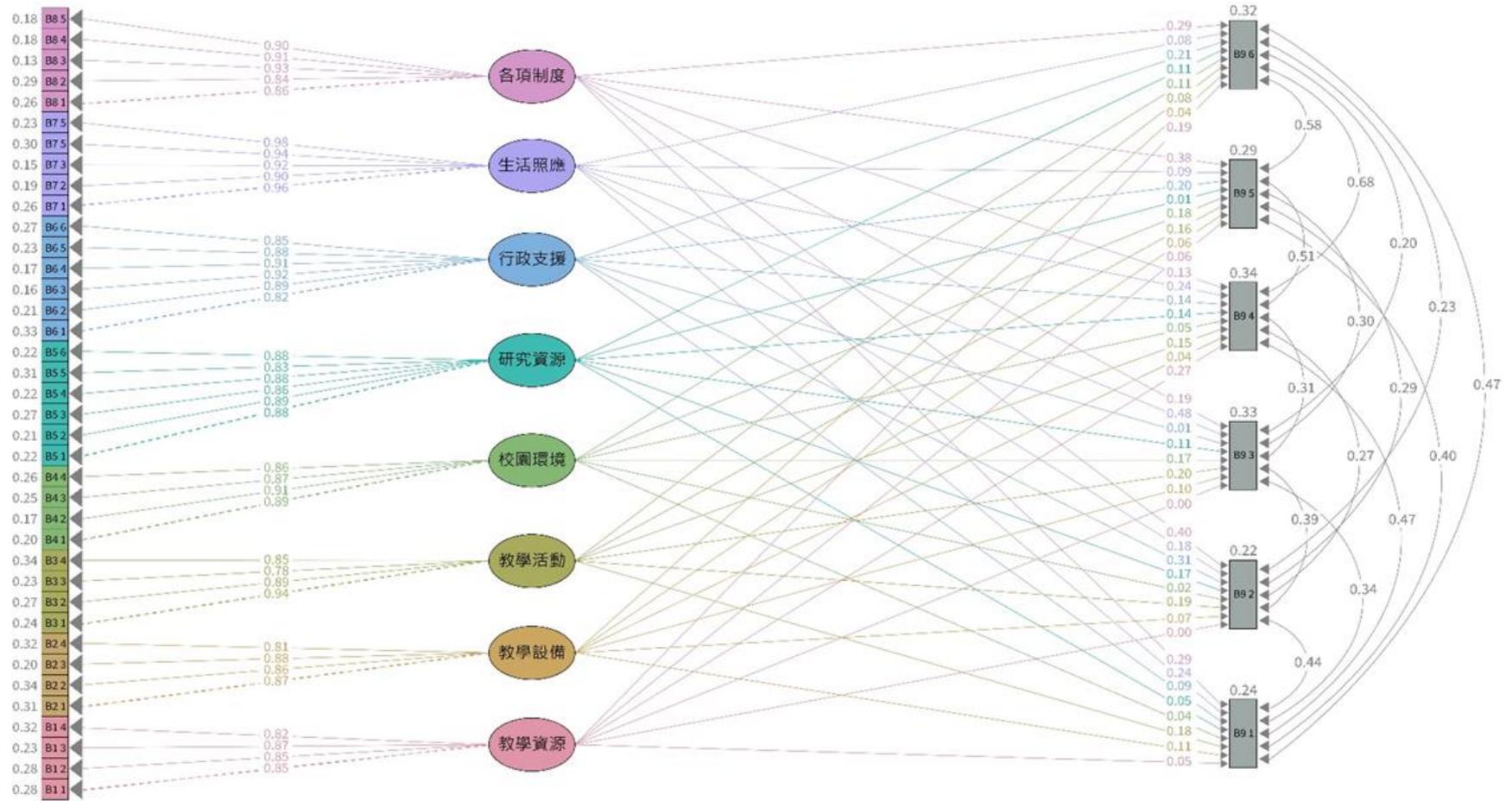


圖 2-2SEM(滿意度)

三、問卷統計分析

(一)、基礎分析

教師基本統計分析如表 2-8 所示，各構面重要度或滿意度之平均分數皆為 4 分以上，表示教師對於各項構面的重視程度。其中重要度分數以「各項制度」之構面為最高，「教學活動」最低；滿意度分數則以「整體看法」之構面為最高，「研究資源」最低。

以各構面的細項來看，「5_1 學校或院系對研究生產力的期望明確性和一致性」、「5_2 學校所提供之滿足研究所需的軟、硬體資源(包括儀器)和功能」、「5_5 學校所提供研究獎勵金額激發誘因」及「5_6 學校所提供給不同階段教師之研究或產學合作之訓練」分數略低於 4 分，其餘項目皆高於 4 分以上，表示教師對本校的校務滿意度具有相當的滿意度。

表 2-8 敘述統計

平均數	教師	
	重要度	滿意度
教學資源	4.53	4.24
1_1 系所或學校的行政支援(如：排課、教室分配...等)	4.64	4.33
1_2 系所或學校的教學支援(如：教學助理..等)	4.55	4.24
1_3 系所或學校提供的教學研習(如教學技巧、成績評量、媒體應用研習等)	4.47	4.20
1_4 學校提供的線上教學系統(Tronclass 創課)	4.47	4.18
教學設備	4.69	4.10
2_1 一般教室的設備(例如投影機、黑(白)板)	4.72	4.10
2_2 學校的電腦軟(硬)體設備	4.65	4.05
2_3 系(所)提供的專業教室具有專業水準的必需設備	4.68	4.17
2_4 系(所)的教學設備(例如投影機、麥克風)	4.71	4.06
教學活動	4.47	4.20
3_1 學校所推動的各項教學品質提升活動	4.48	4.23
3_2 學生評量教師教學結果的後續處理	4.41	4.08
3_3 學校補救教學的機制	4.33	4.10
3_4 課程開設與教師專長相關	4.66	4.38
校園環境	4.59	4.26
4_1 學校的室內空間規劃	4.57	4.22
4_2 學校的生活設施(運動場、餐廳等)	4.56	4.26
4_3 學校指引功能(如路標、告示牌)	4.57	4.34
4_4 學校建物硬體損壞維修狀況	4.65	4.22

(續下頁)

平均數	教師	
	重要度	滿意度
研究資源	4.50	4.00
5_1 學校或院系對研究生產力的期望明確性和一致性	4.46	3.98
5_2 學校所提供之滿足研究所需的軟、硬體資源(包括儀器)和功能	4.55	3.96
5_3 學校圖書館電子資源種類與數量	4.55	4.05
5_4 學校所提供的校內外研究資訊	4.52	4.15
5_5 學校所提供研究獎勵金額激發誘因	4.49	3.98
5_6 學校所提供給不同階段教師之研究或產學合作之訓練	4.45	3.91
行政支援	4.58	4.19
6_1 學校各類申請作業簡便性	4.59	4.09
6_2 學校所提供各類諮詢與公告服務	4.54	4.22
6_3 學校表達個人意見與申訴管道	4.55	4.11
6_4 學校行政採用教師意見與處理情形	4.57	4.09
6_5 學校行政單位行政人員處理事務效率與態度	4.60	4.27
6_6 學校教學單位行政人員處理事務效率與態度	4.62	4.36
生活照應	4.65	4.27
7_1 校園內安全措施(如人員車輛管制、性騷擾防治)	4.69	4.39
7_2 學校在膳食供應的選擇性	4.62	4.13
7_3 學校在膳食供應的用餐環境	4.63	4.23
7_4 學校的停車場設置	4.62	4.26
7_5 學校整體環境衛生	4.67	4.37
各項制度	4.70	4.18
8_1 學校薪資	4.74	4.27
8_2 學校主管領導風格	4.70	4.14
8_3 學校福利制度	4.72	4.15
8_4 學校給予教師進修或專業成長機會	4.68	4.16
8_5 學校各項獎勵制度(如研究、教學獎勵、績優導師)	4.65	4.16
整體看法	4.65	4.35
9_1 本校具有卓越的聲望與優良校風	4.72	4.32
9_2 學校的行政服務品質	4.66	4.32
9_3 學校校園環境與景觀設計	4.61	4.30
9_4 如果有人批評學校，我願意替學校說公道話	4.63	4.41
9_5 學校依理念在經營領導與管理措施	4.66	4.28
9_6 我以在弘光任教為榮	4.65	4.43

(二)、交叉分析

表 2-9 所示，以重要度的分數來看，女性重要度分數皆高於男性；以滿意度的分數來看，男性除了校園環境與整體看法的構面略低於女性，其餘構面的分數都較高。

表 2-10 所示，女性的重要度分數以「學校福利制度」最高、「學校補救教學的機制」最低；男性的重要度分數則以「校園內安全措施(如人員車輛管制、性騷擾防治)」最高、「學校所提供給不同階段教師之研究或產學合作之訓練」最低。若以滿意度來看，女性的滿意度分數以「學校薪資」最高、「學校補救教學的機制」最低；男性的滿意度分數則以「學校整體環境衛生」最高、「學校所提供給不同階段教師之研究或產學合作之訓練」最低。

表 2-10 所示，「學校提供的線上教學系統」、「學校所推動的各項教學品質提升活動」、「學校的停車場設置」、「學校給予教師進修或專業成長機會」的重要度彼此有顯著差異，女性的分數明顯高於男性。

表 2-9 交叉分析(構面-性別)

平均數	女		男	
	重要度	滿意度	重要度	滿意度
教學支援	4.58	4.22	4.45	4.28
教學設備	4.73	4.08	4.63	4.10
教學活動	4.53	4.19	4.38	4.20
校園環境	4.61	4.26	4.55	4.24
研究資源	4.56	3.96	4.41	4.06
行政支援	4.64	4.17	4.49	4.23
生活照應	4.70	4.27	4.56	4.28
各項制度	4.76	4.15	4.61	4.23
整體看法	4.72	4.35	4.56	4.34

表 2-10 交叉分析(細項-性別)

平均數	重要度			滿意度		
	女性	男性	P 值	女性	男性	P 值
1_1 系所或學校的行政支援	4.67	4.58	0.39	4.30	4.38	0.52
1_2 系所或學校的教學支援	4.56	4.57	0.87	4.20	4.34	0.26
1_3 系所或學校提供的教學研習	4.55	4.35	0.07	4.20	4.21	0.91
1_4 學校提供的線上教學系統*	4.57	4.30	0.02	4.17	4.19	0.89
2_1 一般教室的設備	4.75	4.66	0.35	4.09	4.10	0.93
2_2 學校的電腦軟(硬)體設備	4.70	4.61	0.41	4.01	4.08	0.56
2_3 系(所)提供的專業教室具有專業水準的必需設備	4.73	4.61	0.21	4.17	4.16	0.92
2_4 系(所)的教學設備	4.76	4.64	0.23	4.05	4.04	0.98
3_1 學校所推動的各項教學品質提升活動*	4.57	4.34	0.05	4.26	4.20	0.63
3_2 學生評量教師教學結果的後續處理	4.49	4.28	0.06	4.09	4.07	0.87
3_3 學校補救教學的機制	4.37	4.27	0.38	4.11	4.10	0.98
3_4 課程開設與教師專長相關	4.67	4.62	0.60	4.32	4.44	0.25
4_1 學校的室內空間規劃	4.59	4.53	0.57	4.19	4.24	0.60
4_2 學校的生活設施	4.60	4.52	0.47	4.30	4.19	0.32
4_3 學校指引功能	4.60	4.51	0.37	4.36	4.30	0.57
4_4 學校建物硬體損壞維修狀況	4.67	4.62	0.63	4.22	4.24	0.82
5_1 學校或院系對研究生產力的期望明確性和一致性	4.53	4.35	0.08	3.92	4.09	0.16
5_2 學校所提供之滿足研究所需的軟、硬體資源(包括儀器)和功能	4.60	4.49	0.27	3.90	4.02	0.34
5_3 學校圖書館電子資源種類與數量	4.60	4.47	0.21	4.02	4.09	0.56
5_4 學校所提供的校內外研究資訊	4.59	4.42	0.10	4.14	4.15	0.99
5_5 學校所提供研究獎勵金額激發誘因	4.55	4.40	0.16	3.93	4.02	0.47
5_6 學校所提供給不同階段教師之研究或產學合作之訓練	4.50	4.36	0.16	3.87	3.97	0.40

(續下頁)

平均數	重要度			滿意度		
	女性	男性	P 值	男性	女性	P 值
6_1 學校各類申請作業簡便性	4.62	4.55	0.51	4.07	4.14	0.57
6_2 學校所提供各類諮詢與公告服務	4.60	4.44	0.11	4.19	4.26	0.52
6_3 學校表達個人意見與申訴管道	4.64	4.42	0.03	4.09	4.15	0.59
6_4 學校行政採用教師意見與處理情形	4.64	4.47	0.11	4.10	4.11	0.95
6_5 學校行政單位行政人員處理事務效率與態度	4.65	4.54	0.29	4.25	4.34	0.41
6_6 學校教學單位行政人員處理事務效率與態度	4.68	4.54	0.19	4.35	4.39	0.67
7_1 校園內安全措施	4.73	4.62	0.25	4.39	4.40	0.94
7_2 學校在膳食供應的選擇性	4.67	4.53	0.15	4.11	4.14	0.78
7_3 學校在膳食供應的用餐環境	4.67	4.56	0.20	4.23	4.22	0.97
7_4 學校的停車場設置*	4.71	4.47	0.02	4.29	4.19	0.40
7_5 學校整體環境衛生	4.71	4.60	0.22	4.31	4.47	0.16
8_1 學校薪資	4.78	4.71	0.48	4.22	4.37	0.20
8_2 學校主管領導風格	4.76	4.61	0.13	4.18	4.10	0.48
8_3 學校福利制度	4.78	4.62	0.10	4.12	4.21	0.44
8_4 學校給予教師進修或專業成長機會*	4.75	4.55	0.05	4.11	4.25	0.22
8_5 學校各項獎勵制度	4.71	4.55	0.14	4.12	4.23	0.38
9_1 本校具有卓越的聲望與優良校風	4.79	4.63	0.12	4.32	4.31	0.94
9_2 學校的行政服務品質	4.73	4.57	0.11	4.32	4.32	0.99
9_3 學校校園環境與景觀設計	4.66	4.52	0.16	4.30	4.29	0.91
9_4 如果有人批評學校，我願意替學校說公道話	4.69	4.56	0.20	4.41	4.42	0.92
9_5 學校依理念在經營領導與管理措施	4.73	4.54	0.08	4.29	4.23	0.65
9_6 我以在弘光任教為榮	4.72	4.56	0.13	4.43	4.43	0.97

備註：粗體表示 T 檢定中有達顯著水準

表 2-11 所示，以重要度的分數來看，未兼任主管職的職員工除了「工作本身」、「行政支援」、「各項制度」構面以外，其他構面的重要度分數皆高於有兼任主管職；以滿意度的分數來看，未兼任行政職務的教師分數都較高。

表 2-10 所示，不管有無兼任主管職的重要度分數皆以「制度-學校的薪資」最高；未兼任主管職認為「工作本身-學校的薪資」重要度最低，兼任主管職的則是「品質管理類」最低。若以滿意度來看，不管有無兼任主管職的滿意度分數皆以「單位(上級)主管平易近人」最高；未兼任主管職認為「學校各項獎勵制度(加班報酬、休假獎勵等)」滿意度最低，兼任主管職則是「學校員工的評鑑(考核)制度」最低。兩者在各項目檢定中並無顯著差異。

表 2-11 交叉分析(構面-兼任行政職務)

平均數	否		是	
	重要度	滿意度	重要度	滿意度
教學支援	4.54	4.27	4.58	4.20
教學設備	4.71	4.14	4.70	4.00
教學活動	4.50	4.22	4.44	4.17
校園環境	4.59	4.30	4.65	4.17
研究資源	4.50	4.02	4.56	3.98
行政支援	4.60	4.23	4.56	4.13
生活照應	4.66	4.30	4.66	4.23
各項制度	4.72	4.20	4.66	4.14
整體看法	4.67	4.37	4.66	4.33

表 2-12 交叉分析(細項-兼任行政職務)

平均數	重要度			滿意度		
	否	是	P 值	否	是	P 值
1_1 系所或學校的行政支援	4.63	4.69	0.56	4.38	4.23	0.21
1_2 系所或學校的教學支援	4.54	4.66	0.34	4.29	4.17	0.35
1_3 系所或學校提供的教學研習	4.48	4.50	0.89	4.21	4.21	0.99
1_4 學校提供的線上教學系統	4.48	4.46	0.84	4.18	4.21	0.80
2_1 一般教室的設備	4.76	4.69	0.51	4.13	4.02	0.38
2_2 學校的電腦軟(硬)體設備	4.66	4.71	0.66	4.11	3.90	0.10
2_3 系(所)提供的專業教室具有專業水準的必需設備	4.70	4.69	0.97	4.20	4.12	0.49
2_4 系(所)的教學設備	4.73	4.71	0.89	4.10	3.95	0.24
3_1 學校所推動的各項教學品質提升活動	4.50	4.51	0.94	4.25	4.21	0.74
3_2 學生評量教師教學結果的後續處理	4.45	4.37	0.46	4.10	4.03	0.59
3_3 學校補救教學的機制	4.38	4.27	0.40	4.13	4.03	0.43
3_4 課程開設與教師專長相關	4.69	4.63	0.56	4.38	4.40	0.85
4_1 學校的室內空間規劃	4.56	4.68	0.22	4.25	4.16	0.48
4_2 學校的生活設施	4.55	4.67	0.29	4.29	4.19	0.38
4_3 學校指引功能	4.59	4.57	0.87	4.39	4.24	0.19
4_4 學校建物硬體損壞維修狀況	4.66	4.68	0.79	4.26	4.11	0.21
5_1 學校或院系對研究生產力的期望明確性和一致性	4.45	4.52	0.59	4.00	3.95	0.74
5_2 學校所提供之滿足研究所需的軟、硬體資源(包括儀器)和功能	4.54	4.65	0.34	3.95	4.00	0.69
5_3 學校圖書館電子資源種類與數量	4.55	4.60	0.64	4.06	4.03	0.82
5_4 學校所提供的校內外研究資訊	4.53	4.57	0.66	4.15	4.15	0.98
5_5 學校所提供研究獎勵金額激發誘因	4.51	4.49	0.86	4.01	3.89	0.35
5_6 學校所提供給不同階段教師之研究或產學合作之訓練	4.45	4.51	0.58	3.94	3.84	0.42

(續下頁)

平均數	重要度			滿意度		
	否	是	P 值	是	否	P 值
6_1 學校各類申請作業簡便性	4.62	4.15	0.56	4.56	3.94	0.07
6_2 學校所提供各類諮詢與公告服務	4.56	4.25	0.82	4.54	4.16	0.44
6_3 學校表達個人意見與申訴管道	4.58	4.17	0.72	4.54	4.02	0.22
6_4 學校行政採用教師意見與處理情形	4.60	4.13	0.38	4.51	4.03	0.44
6_5 學校行政單位行政人員處理事務效率與態度	4.62	4.29	0.99	4.62	4.29	0.99
6_6 學校教學單位行政人員處理事務效率與態度	4.64	4.38	0.69	4.60	4.35	0.78
7_1 校園內安全措施	4.71	4.44	0.76	4.68	4.32	0.32
7_2 學校在膳食供應的選擇性	4.63	4.14	0.84	4.65	4.14	0.96
7_3 學校在膳食供應的用餐環境	4.63	4.25	0.60	4.68	4.21	0.71
7_4 學校的停車場設置	4.64	4.28	0.85	4.62	4.24	0.72
7_5 學校整體環境衛生	4.69	4.42	0.97	4.68	4.27	0.26
8_1 學校薪資	4.78	4.29	0.41	4.70	4.29	0.99
8_2 學校主管領導風格	4.73	4.17	0.54	4.67	4.10	0.54
8_3 學校福利制度	4.75	4.17	0.41	4.67	4.13	0.72
8_4 學校給予教師進修或專業成長機會	4.69	4.19	0.80	4.67	4.10	0.46
8_5 學校各項獎勵制度	4.68	4.19	0.50	4.60	4.11	0.55
9_1 本校具有卓越的聲望與優良校風	4.74	4.37	0.93	4.73	4.25	0.36
9_2 學校的行政服務品質	4.69	4.36	0.58	4.63	4.25	0.36
9_3 學校校園環境與景觀設計	4.62	4.30	0.85	4.60	4.35	0.68
9_4 如果有人批評學校，我願意替學校說公道話	4.65	4.44	0.89	4.63	4.41	0.84
9_5 學校依理念在經營領導與管理措施	4.68	4.31	0.81	4.65	4.22	0.48
9_6 我以在弘光任教為榮	4.66	4.44	0.83	4.68	4.48	0.77

表 2-13 所示，以各構面重要度分數來看，年資介於 6~10 年(含)除了「教學支援」、「教學設備」、「校園環境」、「行政支援」以外，其餘構面的重要度分數皆高於其他年資；若以滿意度分數來看，年資有 26 年以上的教師分數皆較高。

表 2-14 所示，以重要度的細項來看，「8_1 學校薪資」的重要度分數最高；「3_3 學校補救教學的機制」在年資為 5 年(含)以下、11~20 年(含)以及 26 年以上年資重要度分數最低，另一方面，6~10 年(含)為「3_2 學生評量教師教學結果的後續處理」以及「4_2 學校的生活設施」最低分，21~25 年(含)則是「5_1 學校或院系對研究生產力的期望明確性和一致性」最低分。

表 2-15 所示，以滿意度的細項來看，10 年(含)以下的同仁在「7_1 校園內安全措施」滿意度分數最高，11~20 年(含)以及 26 年以上在「3_4 課程開設與教師專長相關」滿意度分數最高，21~25 年(含)則是「4_3 學校指引功能」最高分；「5_3 學校圖書館電子資源種類與數量」滿意度分數在 5 年(含)以下最低，6~10 年(含)在「2_4 系(所)的教學設備」最低分，11 年(含)以上年資的同仁則是認為「5_6 學校所提供給不同階段教師之研究或產學合作之訓練」滿意度最低分。

表 2-12 所示，年資中「3_4 課程開設與教師專長相關」的滿意度彼此有顯著差異，年資達 26 年以上的分數明顯高於年資為 5 年(含)以下；「7_4 學校的停車場設置」的滿意度彼此有顯著差異，年資為 11~20 年(含)的分數明顯高於年資為 5 年(含)以下。

表 2-13 交叉分析(構面-年資)

平均數	重要度				
	5年(含)以下	6~10年(含)	11~20年(含)	21~25年(含)	26年以上
教學支援	4.52	4.61	4.61	4.40	4.63
教學設備	4.66	4.75	4.75	4.63	4.78
教學活動	4.54	4.55	4.52	4.41	4.53
校園環境	4.59	4.59	4.67	4.65	4.65
研究資源	4.57	4.63	4.60	4.30	4.51
行政支援	4.62	4.59	4.59	4.48	4.63
生活照應	4.64	4.71	4.68	4.63	4.69
各項制度	4.70	4.76	4.74	4.60	4.75
整體看法	4.71	4.60	4.68	4.62	4.69

平均數	滿意度				
	5年(含)以下	6~10年(含)	11~20年(含)	21~25年(含)	26年以上
教學支援	4.25	4.22	4.28	4.06	4.37
教學設備	4.04	4.10	4.19	3.94	4.25
教學活動	4.15	4.31	4.28	4.13	4.28
校園環境	4.26	4.25	4.32	4.27	4.35
研究資源	3.99	4.12	4.08	3.68	4.17
行政支援	4.18	4.33	4.22	4.13	4.33
生活照應	4.17	4.35	4.44	4.15	4.35
各項制度	4.14	4.17	4.27	3.90	4.45
整體看法	4.36	4.52	4.38	4.21	4.47

表 2-14 交叉分析(細項-年資-重要度)

平均數	重要度					事後檢定
	5年(含)以下	6~10年(含)	11~20年(含)	21~25年(含)	26年以上	
1_1 系所或學校的行政支援	4.59	4.80	4.73	4.50	4.71	
1_2 系所或學校的教學支援	4.57	4.47	4.69	4.35	4.61	
1_3 系所或學校提供的教學研習	4.52	4.53	4.49	4.35	4.61	
1_4 學校提供的線上教學系統	4.40	4.64	4.53	4.40	4.60	
2_1 一般教室的設備	4.69	4.81	4.75	4.65	4.83	
2_2 學校的電腦軟(硬)體設備	4.63	4.63	4.75	4.65	4.71	
2_3 系(所)提供的專業教室具有專業水準的必需設備	4.65	4.75	4.75	4.58	4.76	
2_4 系(所)的教學設備	4.68	4.81	4.75	4.63	4.81	
3_1 學校所推動的各項教學品質提升活動	4.63	4.50	4.54	4.30	4.53	
3_2 學生評量教師教學結果的後續處理	4.51	4.44	4.45	4.30	4.44	
3_3 學校補救教學的機制	4.31	4.50	4.38	4.40	4.36	
3_4 課程開設與教師專長相關*	4.71	4.75	4.71	4.65	4.78	
4_1 學校的室內空間規劃	4.60	4.50	4.68	4.60	4.64	
4_2 學校的生活設施	4.57	4.44	4.68	4.63	4.61	
4_3 學校指引功能	4.56	4.69	4.62	4.70	4.66	
4_4 學校建物硬體損壞維修狀況	4.63	4.75	4.69	4.68	4.70	

(續下頁)

平均數	重要度					事後檢定
	5年(含)以下	6~10年(含)	11~20年(含)	21~25年(含)	26年以上	
5_1 學校或院系對研究生產力的期望明確性和一致性	4.52	4.67	4.54	4.20	4.43	
5_2 學校所提供之滿足研究所需的軟、硬體資源(包括儀器)和功能	4.64	4.60	4.65	4.30	4.58	
5_3 學校圖書館電子資源種類與數量	4.55	4.67	4.65	4.40	4.64	
5_4 學校所提供的校內外研究資訊	4.58	4.67	4.64	4.35	4.49	
5_5 學校所提供研究獎勵金額激發誘因	4.60	4.60	4.58	4.32	4.51	
5_6 學校所提供給不同階段教師之研究或產學合作之訓練	4.52	4.60	4.53	4.21	4.39	
6_1 學校各類申請作業簡便性	4.69	4.60	4.52	4.50	4.64	
6_2 學校所提供各類諮詢與公告服務	4.61	4.60	4.55	4.35	4.56	
6_3 學校表達個人意見與申訴管道	4.58	4.67	4.55	4.45	4.61	
6_4 學校行政採用教師意見與處理情形	4.57	4.50	4.62	4.45	4.61	
6_5 學校行政單位行政人員處理事務效率與態度	4.59	4.56	4.64	4.55	4.69	
6_6 學校教學單位行政人員處理事務效率與態度	4.65	4.63	4.66	4.55	4.67	
7_1 校園內安全措施	4.71	4.75	4.69	4.75	4.81	
7_2 學校在膳食供應的選擇性	4.63	4.69	4.68	4.58	4.64	
7_3 學校在膳食供應的用餐環境	4.62	4.75	4.67	4.55	4.64	
7_4 學校的停車場設置*	4.63	4.69	4.67	4.55	4.64	
7_5 學校整體環境衛生	4.63	4.69	4.70	4.70	4.75	

(續下頁)

平均數	重要度					事後檢定
	5年(含)以下	6~10年(含)	11~20年(含)	21~25年(含)	26年以上	
8_1 學校薪資	4.74	4.81	4.76	4.75	4.83	
8_2 學校主管領導風格	4.73	4.81	4.73	4.55	4.72	
8_3 學校福利制度	4.71	4.81	4.76	4.65	4.78	
8_4 學校給予教師進修或專業成長機會	4.67	4.69	4.74	4.50	4.75	
8_5 學校各項獎勵制度	4.68	4.69	4.72	4.53	4.69	
9_1 本校具有卓越的聲望與優良校風	4.81	4.75	4.70	4.75	4.72	
9_2 學校的行政服務品質	4.69	4.75	4.69	4.60	4.72	
9_3 學校校園環境與景觀設計	4.60	4.63	4.67	4.50	4.61	
9_4 如果有人批評學校，我願意替學校說公道話	4.68	4.44	4.70	4.65	4.69	
9_5 學校依理念在經營領導與管理措施	4.75	4.44	4.67	4.60	4.64	
9_6 我以在弘光任教為榮	4.71	4.63	4.67	4.60	4.75	

表 2-15 交叉分析(細項-年資-滿意度)

平均數	滿意度					事後檢定
	5 年(含)以下	6~10 年(含)	11~20 年(含)	21~25 年(含)	26 年以上	
1_1 系所或學校的行政支援	4.32	4.14	4.37	4.35	4.54	
1_2 系所或學校的教學支援	4.35	4.13	4.30	4.10	4.26	
1_3 系所或學校提供的教學研習	4.20	4.20	4.26	3.90	4.33	
1_4 學校提供的線上教學系統	4.15	4.38	4.20	3.90	4.35	
2_1 一般教室的設備	3.95	4.20	4.19	4.05	4.34	
2_2 學校的電腦軟(硬)體設備	3.90	4.13	4.15	3.85	4.20	
2_3 系(所)提供的專業教室具有專業水準的必需設備	4.28	4.19	4.25	3.89	4.27	
2_4 系(所)的教學設備	4.03	3.88	4.17	3.95	4.17	
3_1 學校所推動的各項教學品質提升活動	4.30	4.40	4.24	4.05	4.31	
3_2 學生評量教師教學結果的後續處理	4.05	4.25	4.18	4.00	4.08	
3_3 學校補救教學的機制	4.06	4.19	4.17	4.15	4.08	
3_4 課程開設與教師專長相關*	4.21	4.40	4.53	4.30	4.64	26 年以上 >5 年(含)以下
4_1 學校的室內空間規劃	4.20	4.19	4.29	4.15	4.28	
4_2 學校的生活設施	4.26	4.19	4.35	4.11	4.36	
4_3 學校指引功能	4.30	4.31	4.41	4.55	4.49	
4_4 學校建物硬體損壞維修狀況	4.27	4.31	4.22	4.26	4.27	

(續下頁)

平均數	滿意度					事後檢定
	5年(含)以下	6~10年(含)	11~20年(含)	21~25年(含)	26年以上	
5_1 學校或院系對研究生產力的期望明確性和一致性	3.98	4.07	4.06	3.70	4.15	
5_2 學校所提供之滿足研究所需的軟、硬體資源(包括儀器)和功能	3.90	4.21	4.02	3.65	4.13	
5_3 學校圖書館電子資源種類與數量	3.87	4.29	4.20	3.80	4.31	
5_4 學校所提供的校內外研究資訊	4.19	4.14	4.26	3.80	4.26	
5_5 學校所提供研究獎勵金額激發誘因	4.08	4.00	4.00	3.63	4.18	
5_6 學校所提供給不同階段教師之研究或產學合作之訓練	3.93	4.00	3.95	3.53	4.03	
6_1 學校各類申請作業簡便性	4.00	4.21	4.08	3.90	4.31	
6_2 學校所提供各類諮詢與公告服務	4.22	4.43	4.17	4.15	4.42	
6_3 學校表達個人意見與申訴管道	4.11	4.36	4.17	4.05	4.26	
6_4 學校行政採用教師意見與處理情形	4.12	4.27	4.12	4.10	4.17	
6_5 學校行政單位行政人員處理事務效率與態度	4.26	4.33	4.33	4.25	4.36	
6_6 學校教學單位行政人員處理事務效率與態度	4.35	4.40	4.44	4.30	4.47	
7_1 校園內安全措施	4.37	4.56	4.47	4.35	4.47	
7_2 學校在膳食供應的選擇性	3.97	4.25	4.34	3.84	4.19	
7_3 學校在膳食供應的用餐環境	4.16	4.25	4.39	4.00	4.28	
7_4 學校的停車場設置*	4.04	4.25	4.49	4.20	4.35	11~20年(含) >5年(含)以下
7_5 學校整體環境衛生	4.31	4.44	4.50	4.35	4.44	

(續下頁)

平均數	滿意度					事後檢定
	5年(含)以下	6~10年(含)	11~20年(含)	21~25年(含)	26年以上	
8_1 學校薪資	4.18	4.25	4.31	4.10	4.61	
8_2 學校主管領導風格	4.24	4.00	4.19	3.80	4.33	
8_3 學校福利制度	4.06	4.19	4.26	3.90	4.44	
8_4 學校給予教師進修或專業成長機會	4.11	4.13	4.31	3.90	4.44	
8_5 學校各項獎勵制度	4.11	4.29	4.27	3.79	4.40	
9_1 本校具有卓越的聲望與優良校風	4.34	4.56	4.39	4.15	4.44	
9_2 學校的行政服務品質	4.34	4.50	4.31	4.20	4.50	
9_3 學校校園環境與景觀設計	4.26	4.50	4.37	4.25	4.33	
9_4 如果有人批評學校，我願意替學校說公道話	4.38	4.50	4.47	4.30	4.58	
9_5 學校依理念在經營領導與管理措施	4.37	4.44	4.33	4.05	4.31	
9_6 我以在弘光任教為榮	4.44	4.63	4.43	4.30	4.64	

備註：粗體表示 F 檢定中有達顯著水準

(四)、IPA 模型

圖 2-3 所示，從 IPA 模式中得知在構面中「各項制度」與「教學設備」最應立即改善。圖 2-4 所示，各細項中「2_1 一般教室的設備(例如投影機、黑(白)板)」、「2_2 學校的電腦軟(硬)體設備」、「2_3 系(所)提供的專業教室具有專業水準的必需設備」、「2_4 系(所)的教學設備(例如投影機、麥克風)」、「7_2 學校在膳食供應的選擇性」、「8_2 學校主管領導風格」、「8_3 學校福利制度」、「8_4 學校給予教師進修或專業成長機會」、「8_5 學校各項獎勵制度(如研究、教學獎勵、績優導師)」最應立即改善。

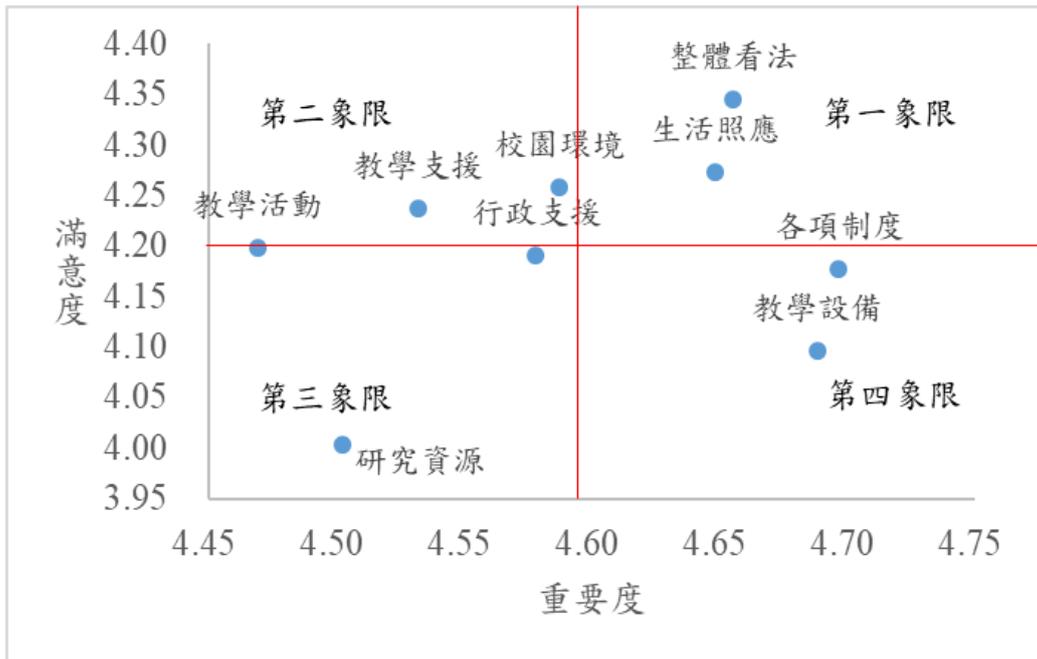


圖 2-3IPA(構面)

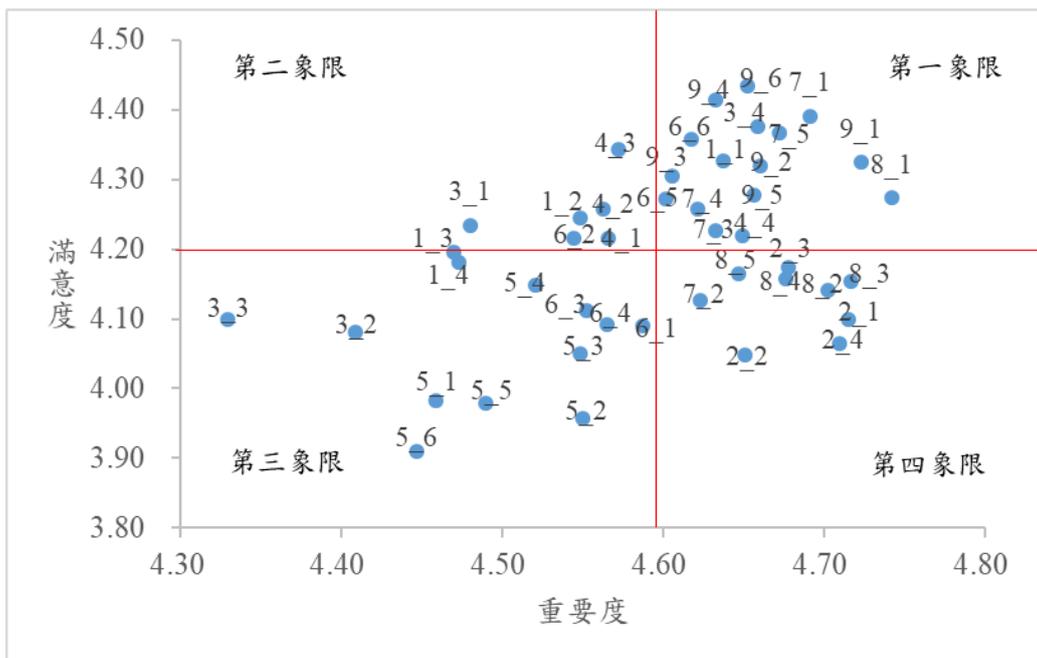


圖 2-4IPA(細項)

(五)、文字雲

從文字雲中得知職員工不滿意的因素多來自「學校」、「補救」與「教學」，而意見陳述則是提出「學生」、「教學」與「教室」的問題，建議各相關單位應針對各項回饋進行處理。

表 2-16 意見陳述(整合)

問題歸類	問題簡述	次數
行政問題	申請作業流程、盤點作業、休退流程、作業期限、任務分配、依法行政、專業化	7
吸菸問題	E棟、樓梯間、L棟停車場、頂樓	3
環境問題	運動場設備(球場、PU跑道、運休系地下室)、節約能源(毓麟館)、廁所(門板、漏水、衛生紙、擦手紙)、新增桌椅(護理系、學餐)	9
設備問題	麥克風(N、M)、投影機、白板(妝品)、科技化	6
電腦問題	共用軟體、授權過期、檔案使用、創課 APP、網路	4
研究問題	SCI刊登補助、計畫經費申請之物品	2
交通問題	逆向、校門口、BRT、天橋	3
教室問題	專業教室分配、口訓課教室、教學評量	2
教學問題	教學助理、補救教學、外籍導師、輔導資源	4
教育訓練	重點性、時間安排、四項評量	2
其他問題	學餐(價格、均衡、防疫)、學生管理(活動、競賽、課堂)	4



圖 2-5 文字雲(意見陳述)

表 2-17 意見陳述(詳細內容)

意見陳述(一)	時間	地點	意見性質
地板會有煙頭	偶發	普遍	我深入觀察了解後的判斷
電腦軟硬體設備,共用軟體太少,公共教室內電腦常軟體過期、故障	經常	普遍	我深入觀察了解後的判斷
球場有更好之規則及防護設備,還有 PU 跑道可以檢視是否須更新	經常	普遍	我深入觀察了解後的判斷
校內有車輛逆向行駛	偶發	特定地點:櫻花走道:從噴水池到 N 棟	我深入觀察了解後的判斷
抽菸	偶發	特定地點:E 棟樓梯	
申請作業簡便性:新進對部分流程不熟及消極來源太多(line、email、公告)有點混亂 提升教師投稿 SCI 刊登補助 計畫經費申請之相關物品,如:手提電腦若已達報廢時間,是否可申請報廢,由申請自行保管	偶發		
N 棟教室麥克風雜音進一學期都沒修好	經常	普遍	我深入觀察了解後的判斷

意見陳述(一)	時間	地點	意見性質
1.教室分配：有些教室不適合某些專業課程。 2.教學助理：幫助有限。 5.教室設備：沒有白板或玻璃板。 6.軟硬體設備：有些檔案無法開或易當機。	經常	特定地點：國際溝聽英語系上課教室	我深入觀察了解後的判斷
護理系廁所太老、太舊、太亂 對學期中休、退學的學生，應"主動"通知授課教師，讓授課教師掌控最新學生動態~這已反應多次~	經常	普遍	我深入觀察了解後的判斷
希望妝品系教室的黑板能換白板	經常	普遍	我深入觀察了解後的判斷
運動場髒亂，長年不改，總務處宜要求外包商負責。	經常	特定地點：運休系地下室、各廁所	我深入觀察了解後的判斷
麥克風插孔壞掉 希望校的各方面可以更科技、智慧!	偶發	普遍	我感覺
m102教室的教桌檯麥克風出來的聲音很小，那間教室沒有網路，投影機也曾有兩次有問題	經常	特定地點：m102	設備使用問題

意見陳述（一）

時地意
間點見
性
質

I appreciate all that the school forms for me as a foreign teacher who cannot read or write Chinese, and I am trying to lead and improve my spoken Chinese, but it is very difficult to do a lot of things or being a lot to communicate effectively. Please have a little bit of patience if I do not manage to do this effectively communicate, it can be a very challenge.

學生心理精神上的問題日益增多，導師在輔導學生時獲得的資源與支持明顯不足，諮輔中心提供的協助有限，很難再學生端與導師端真正的達到諮輔成效，這些問題已在導師會議上反應多次，似乎未見成效

意見陳述(一)	時間	地點	意見性質
<p>近期多項計畫均以全校系所"平均分配"的方式來做任務分配,並不盡然公平合理。</p> <p>建議在任務分配上,多考量各系所特點與性質,再行分工應較合適,謝謝!</p> <p>"禁菸校園"之告示可以取下,本校 L 棟外停車場樓梯間、頂樓處處可見抽菸,制止還會被白眼及噴煙,若做不到,則無需大張旗鼓。</p> <p>對於四項評量的使用是否可舉辦說明教學研習。</p> <p>「依法行政」之管理文化期許繼續堅持。</p> <p>學校老舊建築的洗手間陳舊,有時出門板壞,有時出內部設施漏水或不可用。</p> <p>餐廳價格、食物是否符合均衡飲食,需合理增加桌椅和隔板,配合防疫</p>	<p>經常</p> <p>偶發</p> <p>經常</p> <p>經常</p>	<p>特定地點:樓梯間、L棟停車場、頂樓</p> <p>普遍</p> <p>普遍</p> <p>普遍</p>	<p>我深入觀察了解後的判斷</p> <p>我深入觀察了解後的判斷</p> <p>我感覺,我深入觀察了解後的判斷</p>

意見陳述（一）	時間	地點	意見性質
<p>學生直接從校門口過馬路到對向，衣著不明顯，下午逆光時，車輛容易撞上，交通維護人員未阻止創課 APP，學生更新後部分無法使用</p> <p>物品盤點不宜太頻繁，一學年一次即可</p>	經常	特定地點：校門口無行人穿越道多一側	
<p>7.英語系沒有專業的口訓課教室。</p> <p>10.教學評量並沒有含因為教室或設備不適合某些課程而產生教學困難的評量項目。</p> <p>11.學校補救教學機制應該更有彈性一點，也應該向兼任老師宣導補救教學有許多方法，例如：請學生補交作業、補唸會話...等都可以讓成績低落的學生多加練習機會。</p> <p>17.學校和院方並沒有明確且一致的發展方向，什麼都要做就沒有專業性。</p>	經常	特定地點：國際溝聽英語系教室	

意見陳述（一）	時間	地點	意見性質
學校對各層級要求繳交期限"承辦人員"宜考量實際狀況，不宜層層提早，而未考量實際作業	經常	普遍	我感覺
妝品系廁所衛生紙不夠用(經常沒有衛生紙)，也希望能有擦手紙。			
1.校門口如虎口，尤其又有 BRT 車站，更危險。	經常	特定地點：校門口	我深入觀察了解後的判斷
2.校方宜有魄力規定行人都走天橋，教官、警衛不是站在門口，就可避免車禍。			
3.門口已發生過不少次車禍，絕不能再有行人被撞。			
學生活動練習干擾正常上課學習，夜間部上課時尤其嚴重。	10.11 月	普遍	我深入觀察了解後的判斷
護理大樓外增加桌椅，方便學生中午用餐和討論	經常	普遍	我深入觀察了解後的判斷
上課使用手機、耳機，屢勸不聽，到底該不該管?(學生並不服老師之制止)	經常	普遍	我深入觀察了解後的判斷

意見陳述(一)	時間	地點	意見性質
<p>12.開設與教師專長的課程:多數教師都有博士學歷,專長都已訓練好,建議給老師時間做重點工作,例如:(1)招生、(2)研究、(3)教學,以利提升本校競爭力。</p> <p>37.老師根本沒時間進修或成長。</p> <p>33.廁所太舊!</p> <p>註:參加競賽是學生的工作,老師應該要有時間發展專業學術能力並發表論文。</p>	經常	特定地點:國際溝聽英語系	我深入觀察了解後的判斷
<p>1.毓麟館經常晚上燈火通明,即使沒人再用,或有人在內也不關,學生的習慣是一開燈就內外全開,不懂節約能源(這十幾年來,不知浪費多少電力)</p> <p>2.建議毓麟館要有人管理(現在幾乎無政府狀態),即使到半夜一樣燈火通明。</p>	經常	特定地點:毓麟館	我深入觀察了解後的判斷

表 2-19 三分以下回覆(詳細內容)

構面	題項	內容	
教學 支援	2	多個相同課程之實驗課只給一名 ta。	
	4	PDF 檔案常打不開，夜間部有時電腦無法連線。	
	1、2	1.TA 之申請、審核相當費時，通過後已是開學後數週，且有時學生之上課時間，無法和 TA 配合。 2.安心就學時學校之硬軟體皆不足，校方缺乏標準，由各系自行處理，造成很大的困擾。	
	3	經常衝課、衝會無法參加。	
	3	研習與教師評鑑不應有掛鉤，沒參與研習不代表教學不佳。	
	4	新系統內有部分無法正確執行 EX:分組報告之評分。	
	1	時段最差/教室有時不合用。	
	1	實驗課配課衝堂數太多，有時找不到人可以支援，有時因授課老師調課導致衝堂。	
	3	學校提供的研習機會及資訊均不適用於外籍老師，所以對此項評分給予不滿意，不知道怎麼評分。	
	1.	選修課排課請勿排在一天僅排此一門課，造成學生選課困擾。	
	3	教學研習，觀摩的形式不易舉辦，但效果會較佳，較有收穫	
	教學 設備	6	硬體設備應在開學前進行統一維修檢測。
		6、8	1.連線網路。 2.是否提供麥克風。
5、6、8		1.麥克風孔常鬆動。 2.有些電腦螢幕無法下降。 3.TronClass 系統需要第二次登入，太花時間	
6		連線有問題。	
6		請更新電腦設備及軟體。	
8		麥克風常沒法使用需老師自備。	
5、6、8		有些教室的電腦系統出現「盜版」資訊、有些投影機狀況不穩定，需要改善。	
6		網路常斷訊。	
5		希望妝品系教室能換白板。	
5		白板蠻難擦乾淨的。	
5、6		1.白板很難擦乾淨。 2.電腦速度太慢，開機要五分鐘以上。	

構面	題項	內容
教學	11	不需要
活動	10、11	1.考證照的課程，學生補救人數過多，教師必須額外花很多時間進行補救，以至於其他會議無法參與，及被學校四次評量倒扣分數。 2.我們花了很多時間在教學及輔導，但在四次評量並沒有辦法看到成績，老師們看到四項評量成績很挫折。
	11	補救教學機制沒必要存在。
	9、11	1.教學品質招開活動過多，不必要的書面資料，如創新教學。 2.補救教學流於型式與 KPI 的累計
	11、12	補救教學程序複雜，常沒有通過，專長排得課被刪光光(12年前)。
	11	有些需做補救教學者是因為缺課過多，有的學生打工到晚上十一、兩點，早上的課起不來。即使預警，學生也不來做補救。
	11	補救教學若是成功，那是對正常教學的打臉與諷刺。試想，若是 18 週的課程未能讓學生做好科目基本之學習，又豈能期待短短 1.2hr 的"補救"即可挽回整學期的教授，若可以，是不合邏輯的。
	10	教師評量應僅作為教師教學的參考，不應列入四項評量中的教學成績。
校園環境	13、14	1.有些教室空間太小。 2.社團沒專屬教室。
	13、14	1.學校餐廳食物價格貴，選擇性少，且食物量少!請看看其他學校之餐廳如何規則。 2.戶外運動場只有一個，籃球、棒球和排球，都在同意場地，同時有人在跑步，幼稚園小孩在跑和騎腳踏車，缺乏安全之防護網，容易發生意外。 3.護理系在 E 棟專業教室上課，教室內因有線路，無法用餐，學生中午坐在樓梯和教室外地上，建議 E 棟教室外公共空間，有一些桌椅，讓學生方便用餐，還可以討論課業。
	14	運動場球類活動宜規劃範圍，否則有棒球掉入車道很危險。
	13	部分教室太擠
	15	N 棟和 L 棟指標應更明確，L 棟 B2 常被來賓認為是 1 樓。
	13	1091 上課教室 m501 教室內空間較小，座位太多，學生連走路空間都沒有。

構面	題項	內容
研究 資源	19	外文期刊是否擴充。
	18、19	學校沒有提供儀器及軟硬體，幾乎都是教師要自己寫計畫才有，電子專業資料庫很少，學生專題報告都只能用線上免費資源。
	13、18	研究資源不足，護理研究要去後院，但後院有距離，且學校教學負擔繁重，無法分身乏術。
	22	因課及開會會衝突，常無法全程參加。
	17、18、21、22	1.雖有訂定 KPI，但不一定都可達成。 2.此涉及定位問題，究竟學校是定位教學實務或研究型大學，會影響後續人力資源配置，如果要讓老師又會教學又會研究，恐怕較難兩全。 3.發展與獎勵較少。 4.目前似乎沒有特別分不同職權(階段)的訓練，但有要求希望達成的目標，可是無論是否有達成沒有獎罰制度，特別是獎的部分。
	18、21	1.大部分研究所需之軟硬體資源皆非校提供。 2.學校所提供研究獎勵金額激發誘因不足
	19	圖書館太小
	18	L208 電腦待改善，以提升做為參考證照之檢定場所。
	18、19、21	1.增加系所維修儀器經費，滿足研究所需。 2.電子資源種類與數量越來越少，宜增加相關經費。3.研究獎勵金額宜增加，向其他學校看齊。
	21	研究獎勵金額低
行政 支援	23	1.現在都環保、無紙化，但學校的資訊系統，不夠先進 2.行政和教學單位之行政人員，人員不足、薪資低、流動率大、加班率高，希望可以給工作人員合理之工作量和薪資。
	26	專業系所發展方向應多接納教師建議，有不同想法不能被簡化不配合
	23、27	1.辦理識別證需等 2-3 個月以上才拿到。 2.辦理職災人員難以聯絡且說會連絡填寫資料等很久，再次聯絡才表示回 3 個月內填都可以，所以就一直沒聯絡通知，直到再次打電話詢問才辦理。
	25	比較沒有表達意見的管道。

構面	題項	內容
生活 照應	30、31	1.膳食選擇性低、價格高，每一份餐點並不符合營養均衡之概念。 2.用餐桌位不足，且需要配合防疫相關規定，間距和隔板均未裝置。
	29	最近出現校內逆向汽車，學生未走人行穿越道過馬路，出校門逆光，且學生衣著不明顯，容易出意外，但似乎無人阻止學生過馬路。
各項 制度	36、38	1.學校一年度進行之補助才 5000 元，且要很多麻煩之手續，外面的研習費用都很高，這樣的補助不足。 2.中秋和端午之補助過低。 3.學校已經很久沒辦員工旅遊，或是可以補助各系，由各系辦法
	35、38	1.主管應多聽各系建議，不宜一意孤行。 2.獎勵不宜與教師評鑑有掛勾
	35	學校主管領導風格應多溝通。
	34	萬年薪，不會漲。
	34	和其他類似學校相比薪資較低，例如：中台科大。
整體 看法	43	學校發展應為由下而上凝聚共識。