



109 學年度

弘光科技大學
職員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 1 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職員工(包含：專任、專案約聘、約聘人員、軍護教官)的校務滿意度，藉此了解本校職員工對於工作本身、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職員工，全校職員工人數為 342 人，接受調查人數共為 268 人，受訪率為 78.36%。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：

本校一〇九學年度職員工整體現況(以五等第量表計分)，分別於工作本身為 3.70 ± 0.86 、領導與組織氣氛為 4.16 ± 0.80 、行政支援為 3.86 ± 0.76 、生活照應為 4.01 ± 0.77 、各項制度為 3.67 ± 0.87 、人才培養為 3.85 ± 0.75 、整體看法為 4.29 ± 0.80 。

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、員工基本資料	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	12
三、問卷統計分析	15
(一)、基礎分析	15
(二)、交叉分析	17
(四)、IPA 模型	34
(五)、文字雲	35

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 項目刪除時的 Cronbach's Alpha 值(工作本身)	8
表 2-4 KMO 與巴氏球形檢定	9
表 2-5 累積總解釋變量	9
表 2-6 重要度之因素負荷量	10
表 2-7 滿意度之因素負荷量	11
表 2-8 信效度分析	12
表 2-9 敘述統計	15
表 2-10 交叉分析(構面-聘任方式)	17
表 2-11 交叉分析(細項-聘任方式)	18
表 2-12 交叉分析(構面-性別)	20
表 2-13 交叉分析(細項-性別)	21
表 2-14 交叉分析(構面-兼任主管)	23
表 2-15 交叉分析(細項-兼任主管)	24
表 2-16 交叉分析(構面-年資)	27
表 2-17 交叉分析(細項-年資-重要度)	28
表 2-18 交叉分析(細項-年資-滿意度)	31
表 2-19 三分以下回覆(整合)	35
表 2-19 三分以下回覆(詳細)	36
表 2-20 意見陳述(整合)	38
表 2-20 意見陳述(詳細)	39

圖目錄

圖 1-1 問卷架構	4
圖 2-1 SEM(重要度)	13
圖 2-2 SEM(滿意度)	14
圖 2-3 IPA(構面)	34
圖 2-4 IPA(細項)	34
圖 2-5 文字雲(三分以下回覆)	35
圖 2-6 文字雲(意見陳述)	38

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職員工的部分)

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。

本校一〇九學年度職員(包含：專任、約聘人員、專案約聘、軍護教官)的校務滿意度，包含職員對於工作本身、領導與組織氣氛、行政支援、生活照應、各項制度、人才培養、整體看法等七個構面，彙整其結果來改善學校制度，預期提升教職員工的工作滿意程度，使其達成本校行政目標，並以團隊精神於工作崗位上，進而提高職員對於學校的認同度，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

本校職員工作滿意度調查是以本校 109 學年度所有任職之職員為主要對象，採普查方式，包含所有專任、約聘、專案人員，全校總職員人數共 342 人(母體數)，問卷回收為 268 份，故回收率為 78.36%(268/342)。

(二)、調查方式

本次 109 學年度職員工作滿意度調查採用紙本問卷之方式蒐集問卷資料，依據各單位職員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 學年度職員工作滿意度調查的各變項間關係如圖 1-1 所示，主要依工作本身(3 題)、領導與組織氣氛(8 題)、行政支援(6 題)、生活照應(4 題)、各項制度(5 題)、人才培養(3 題)、整體看法(4 題)等七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。

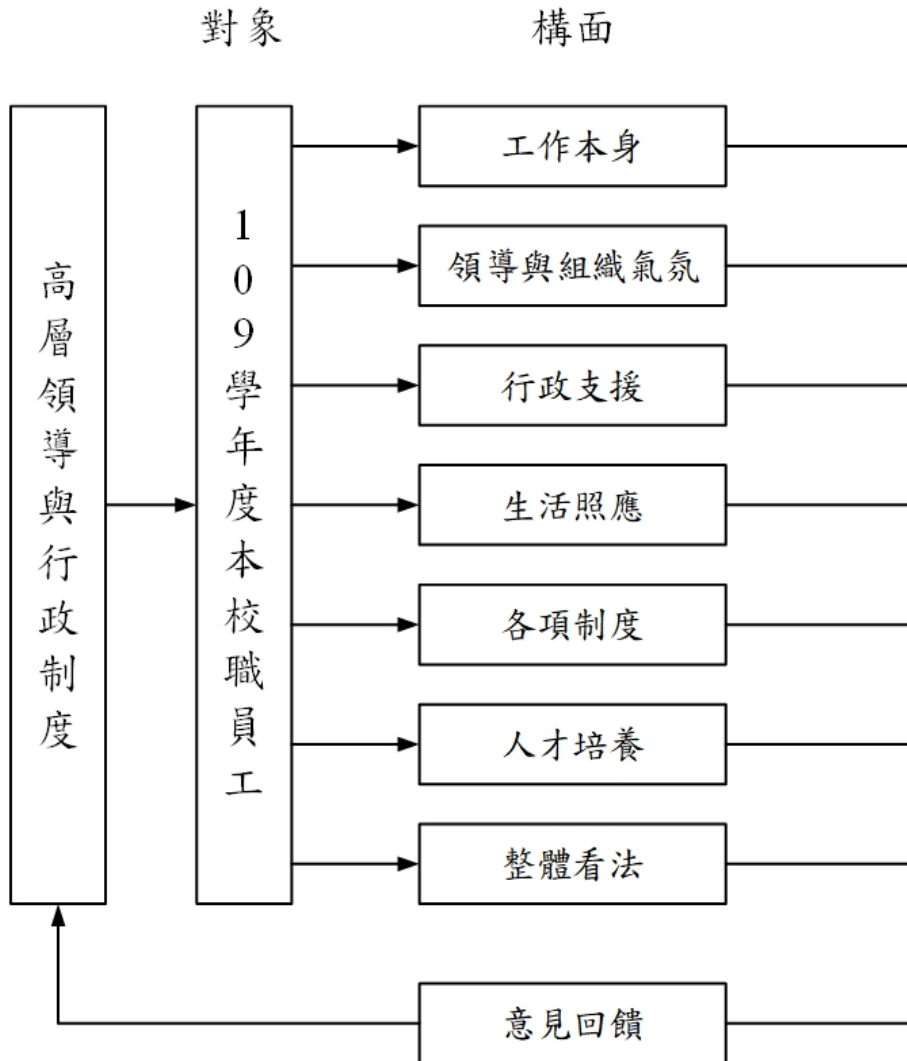


圖 1-1 問卷架構

(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 0.972，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七個部分，分別為工作本身、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。

問卷設計分七大部分說明如下：

- ◇ 工作本身：學校提供的教育訓練(1_1)、學校的薪資(1_2)、目前職務的工作量負荷之承受度(1_3)
- ◇ 領導與組織氣氛：所屬各級(上級)主管的工作要求(2_1)、單位(上級)主管的工作分配是依職員的特長且公平公正(2_2)、單位(上級)主管對部屬的尊重(2_3)、單位(上級)主管平易近人(2_4)、單位(上級)主管提供充分資源(2_5)、單位(上級)主管對部屬反應問題態度(2_6)、單位同仁間有衝突時領導之協調(2_7)、組織高層對學校的領導作為(2_8)
- ◇ 行政支援：學校各類申請作業簡便性(3_1)、學校所提供各類諮詢與公告服務(3_2)、學校其他行政人員處理事務效率(3_3)、學校其他行政人員的專業勝任能力(3_4)、學校其他行政人員的溝通協調能力(3_5)、學校其他行政人員的電話禮儀(3_6)
- ◇ 生活照應：校園內安全措施(如人員車輛管制、校園安全巡邏等)(4_1)、學校在膳食提供的多樣性(4_2)、學校膳食供應的用餐環境(4_3)、學校停車場設置(4_4)
- ◇ 各項制度：學校的薪資(5_1)、學校福利制度(5_2)、學校員工升遷(等)制度(5_3)、學校員工的評鑑(考核)制度(5_4)、學校各項獎勵制度(加班報酬、休假獎勵等)(5_5)
- ◇ 人才培養：提供不同階段工作人員之教育訓練(6_1)、行政管理(EX. 資訊能力、財會、公文書、溝通協調、法規)(6_2)、品質管理類(品質管理, 風險管理, QCC, TQM 等)(6_3)、其他
- ◇ 整體看法：本校具有卓越的聲望與優良校風(7_1)、如果有人批評學校，我願意替學校說公道話(7_2)、我以在弘光任職為榮(7_3)、若有適當的職缺，我會推薦我的親友來應徵(7_4)

(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 (Structural Equation Modeling, 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-Performance Analysis, 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、員工基本資料

本次調查總計回收有效問卷 268 份，當中男性職員有 72 位（佔 27.3%）、女性職員有 192 位（佔 72.7%）。當中專任職員有 116 位（佔 44.1%）、約聘有 85 位（佔 32.3%）、計畫人員有 62 位（佔 23.6%）。在任職行政單位上，有 203 位在行政單位任職（佔 76.6%）、有 62 位在教學單位任職（佔 23.4%），此外，兼任主管職務有 21 位（佔 8.0%）、無兼任主管職務有 240 位（佔 92.0%）。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(%)
性別(n=264)		
男	72	27.3
女	192	72.7
任職單位(n=265)		
行政單位	203	76.6
教學單位	62	23.4
聘任方式(n=263)		
專任	116	44.1
約聘	85	32.3
計畫人員	62	23.6
是否為兼任主管(n=261)		
是	21	8.0
否	240	92.0
年資分層(n=228)		
5年(含)以下	127	55.7
5年以上~10年(含)以下	30	13.2
10年以上~15年(含)以下	23	10.1
10年以上~20年(含)以下	18	7.9
20年以上~25年(含)以下	14	6.1
25年以上~30年(含)以下	13	5.7
30年以上	3	1.3

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，其中，工作本身之構面 Cronbach's Alpha 係數稍嫌不足但尚可接受，若進一步分析可以發現表 2-3 中「A1-1 學校提供的教育訓練」為影響重要度分數的主要項目，未來調查可修正此項目藉以提高信度分數。

表 2-2 Cronbach's Alpha 值

Cronbach's Alpha 值	重要度	滿意度
工作本身	0.772	0.752
領導與組織氣氛	0.968	0.960
行政支援	0.965	0.932
生活照應	0.925	0.845
各項制度	0.965	0.926
人才培養	0.915	0.927
整體看法	0.925	0.923

表 2-3 項目刪除時的 Cronbach's Alpha 值(工作本身)

	Cronbach's Alpha 值	重要度	滿意度
原始值	工作本身之構面	0.772	0.752
項目刪除時	A1-1 學校提供的教育訓練	0.824	0.714
	A1-2 學校的薪資	0.674	0.694
	A1-3 目前職務的工作量負荷之承受度	0.559	0.595

(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 2-4~2-6)，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，而因素負荷量絕對值中，滿意度有達到準則(各項目皆大於 0.5)，但重要度裡「A1-1 學校提供的教育訓練」並沒有達到 0.5 以上，表示此道題目在後續需要進行修正，另一方面，人才培養之構面中，三道題目並無集中在同一元件，表示該構面需做調整與修正。

表 2-4 KMO 與巴氏球形檢定

	重要度	滿意度
KMO	0.956	0.943
巴氏球形檢定	10281.8*	7034.1*

表 2-5 累積總解釋變量

重要度	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	20.93	63.42	20.93	63.42	7.59	23.00
	2	1.79	68.85	1.79	68.85	6.75	43.46
	3	1.73	74.09	1.73	74.09	6.69	63.74
	4	1.16	77.61	1.16	77.61	4.58	77.61
滿意度	1	17.73	53.73	17.73	53.73	7.65	23.18
	2	3.32	63.79	3.32	63.79	7.15	44.84
	3	1.63	68.71	1.63	68.71	5.71	62.14
	4	1.42	73.01	1.42	73.01	3.59	73.01

表 2-6 重要度之因素負荷量

重要度	1	2	3	4
1_1 學校提供的教育訓練	0.17	0.44		0.49
1_2 學校的薪資	0.41	0.66	0.13	0.18
1_3 目前職務的工作量負荷之承受度	0.34	0.64	0.18	0.21
2_1 所屬各級(上級)主管的工作要求	0.69	0.37	0.24	0.32
2_2 單位(上級)主管的工作分配是依職員的特長且公平公正	0.73	0.37	0.27	0.21
2_3 單位(上級)主管對部屬的尊重	0.78	0.36	0.30	0.21
2_4 單位(上級)主管平易近人	0.77	0.23	0.30	0.26
2_5 單位(上級)主管提供充分資源	0.76	0.24	0.34	0.29
2_6 單位(上級)主管對部屬反應問題態度	0.81	0.32	0.29	0.23
2_7 單位同仁間有衝突時領導之協調	0.82	0.24	0.33	0.21
2_8 組織高層對學校的領導作為	0.74	0.32	0.29	0.28
3_1 學校各類申請作業簡便性	0.44	0.47	0.57	0.15
3_2 學校所提供各類諮詢與公告服務	0.46	0.34	0.64	0.24
3_3 學校其他行政人員處理事務效率	0.42	0.44	0.69	0.11
3_4 學校其他行政人員的專業勝任能力	0.44	0.51	0.60	0.16
3_5 學校其他行政人員的溝通協調能力	0.44	0.41	0.67	0.13
3_6 學校其他行政人員的電話禮儀	0.42	0.30	0.67	0.28
4_1 校園內安全措施	0.45	0.25	0.60	0.28
4_2 學校在膳食提供的多樣性	0.27	0.22	0.71	0.33
4_3 學校膳食供應的用餐環境	0.33	0.23	0.67	0.38
4_4 學校停車場設置	0.38	0.33	0.64	0.34
5_1 學校的薪資	0.34	0.75	0.37	0.20
5_2 學校福利制度	0.31	0.75	0.41	0.22
5_3 學校員工升遷(等)制度	0.31	0.74	0.35	0.14
5_4 學校員工的評鑑(考核)制度	0.26	0.76	0.33	0.23
5_5 學校各項獎勵制度(加班報酬、休假獎勵等)	0.28	0.76	0.39	0.19
6_1 提供不同階段工作人員之教育訓練	0.15	0.54	0.50	0.36
6_2 行政管理(資訊能力、公文書、溝通協調、法規等)	0.15	0.47	0.55	0.43
6_3 品質管理類(品質管理, 風險管理,QCC,TQM 等)		0.30	0.45	0.55
7_1 本校具有卓越的聲望與優良校風	0.40	0.29	0.36	0.63
7_2 如果有人批評學校, 我願意替學校說公道話	0.33	0.25	0.31	0.74
7_3 我以在弘光任職為榮	0.34	0.19	0.25	0.81
7_4 若有適當的職缺, 我會推薦我的親友來應徵	0.22		0.18	0.81

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 2-7 滿意度之因素負荷量

滿意度	1	2	3	4
1_1 學校提供的教育訓練	0.53	0.36	0.33	0.13
1_2 學校的薪資	0.74		0.13	0.25
1_3 目前職務的工作量負荷之承受度	0.62	0.29	0.18	0.21
2_1 所屬各級(上級)主管的工作要求	0.28	0.81	0.23	0.18
2_2 單位(上級)主管的工作分配是依職員的特長且公平公正	0.20	0.82	0.27	0.13
2_3 單位(上級)主管對部屬的尊重	0.18	0.86	0.26	
2_4 單位(上級)主管平易近人	0.11	0.88	0.16	0.14
2_5 單位(上級)主管提供充分資源	0.20	0.82	0.21	0.19
2_6 單位(上級)主管對部屬反應問題態度	0.15	0.88	0.21	0.20
2_7 單位同仁間有衝突時領導之協調	0.17	0.86	0.22	0.19
2_8 組織高層對學校的領導作為	0.33	0.65	0.23	0.33
3_1 學校各類申請作業簡便性	0.32	0.20	0.65	0.21
3_2 學校所提供各類諮詢與公告服務	0.52	0.30	0.62	0.17
3_3 學校其他行政人員處理事務效率	0.36	0.26	0.75	
3_4 學校其他行政人員的專業勝任能力	0.42	0.34	0.67	0.11
3_5 學校其他行政人員的溝通協調能力	0.42	0.25	0.72	
3_6 學校其他行政人員的電話禮儀	0.27	0.26	0.73	0.13
4_1 校園內安全措施	0.12	0.42	0.56	0.32
4_2 學校在膳食提供的多樣性	0.27	0.18	0.56	0.41
4_3 學校膳食供應的用餐環境	0.22	0.21	0.61	0.46
4_4 學校停車場設置	0.14	0.22	0.51	0.49
5_1 學校的薪資	0.79	0.10	0.21	0.27
5_2 學校福利制度	0.84	0.21	0.26	
5_3 學校員工升遷(等)制度	0.75	0.19	0.30	0.25
5_4 學校員工的評鑑(考核)制度	0.78	0.21	0.27	
5_5 學校各項獎勵制度(加班報酬、休假獎勵等)	0.75	0.17	0.30	0.19
6_1 提供不同階段工作人員之教育訓練	0.70	0.22	0.34	0.19
6_2 行政管理(資訊能力、公文書、溝通協調、法規等)	0.61	0.32	0.43	0.29
6_3 品質管理類(品質管理, 風險管理,QCC,TQM 等)	0.59	0.26	0.40	0.28
7_1 本校具有卓越的聲望與優良校風	0.39	0.39	0.25	0.66
7_2 如果有人批評學校, 我願意替學校說公道話	0.29	0.27	0.27	0.76
7_3 我以在弘光任職為榮	0.40	0.29	0.14	0.76
7_4 若有適當的職缺, 我會推薦我的親友來應徵	0.58	0.18		0.59

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。

(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 2-8 所示。

由表 2-8 可知「工作本身」重要度與滿意度及「生活照應」、「整體看法」滿意度的聚合效度皆未達 0.7 以上，表示各構面應做細項的解釋或更具體的修正。由圖 2-1 可知在各項目的重要度中，工作本身之構面裡「A1-1 學校提供的教育訓練」解釋力略低，另一方面，可以明顯看出生活照應在整體看法中皆有較高的解釋力，其次則是領導與組織氣氛。整體看法中，當職員工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，並間接地會推薦親友來應徵。由圖 2-2 可知在各項目的滿意度中，工作本身之構面裡「A1-1 學校提供的教育訓練」解釋力略低。另一方面，部分構面裡有解釋力稍顯不足的項目，後續可以針對這些項目再做微調。

表 2-8 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
工作本身	0.79	0.75	0.56	0.51
領導與組織氣氛	0.97	0.96	0.78	0.74
行政支援	0.96	0.93	0.81	0.70
生活照應	0.93	0.84	0.76	0.57
各項制度	0.96	0.92	0.84	0.71
人才培養	0.92	0.92	0.79	0.80
整體看法	0.93	0.91	0.71	0.54

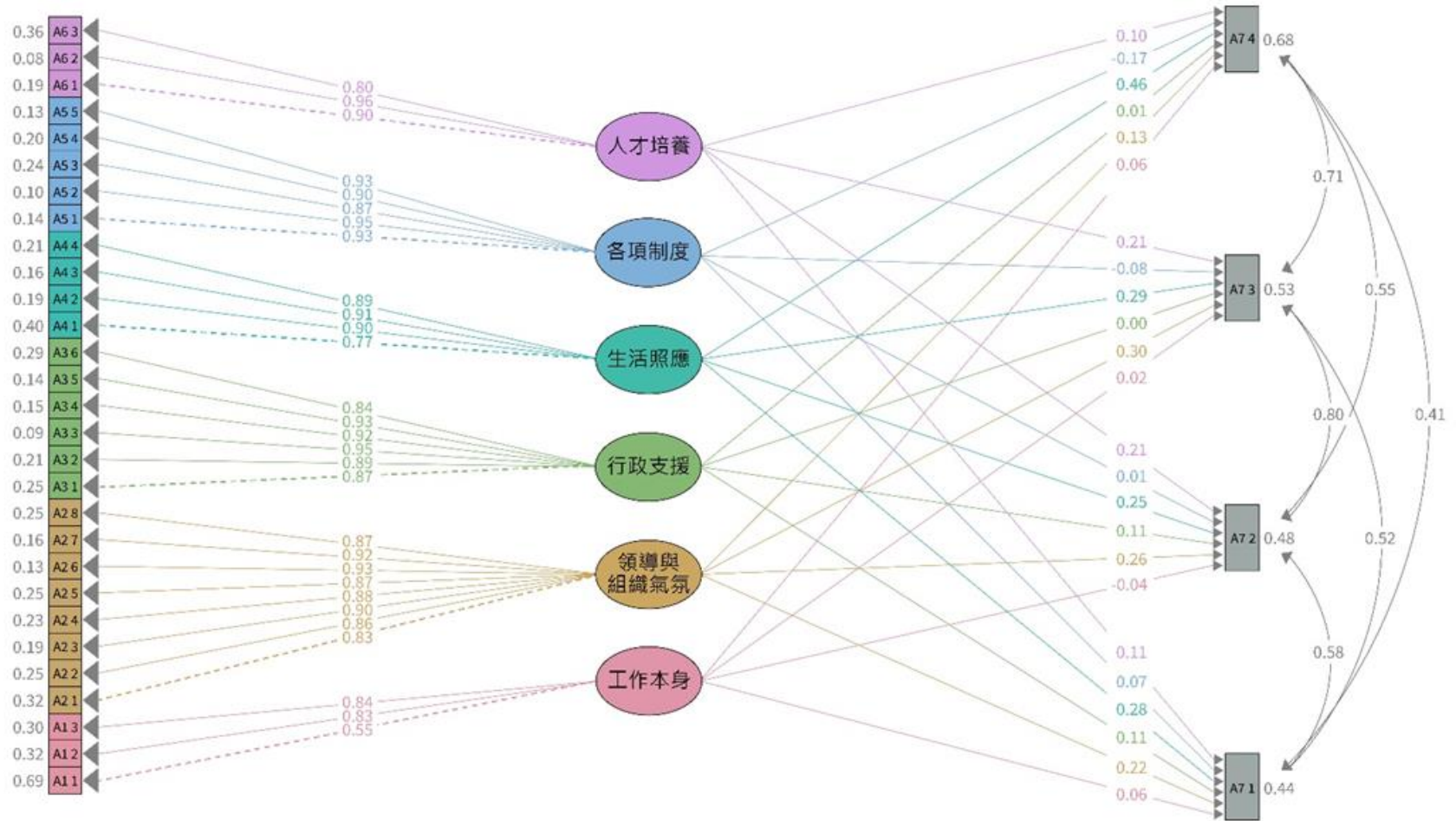


圖 2- 1 SEM(重要度)

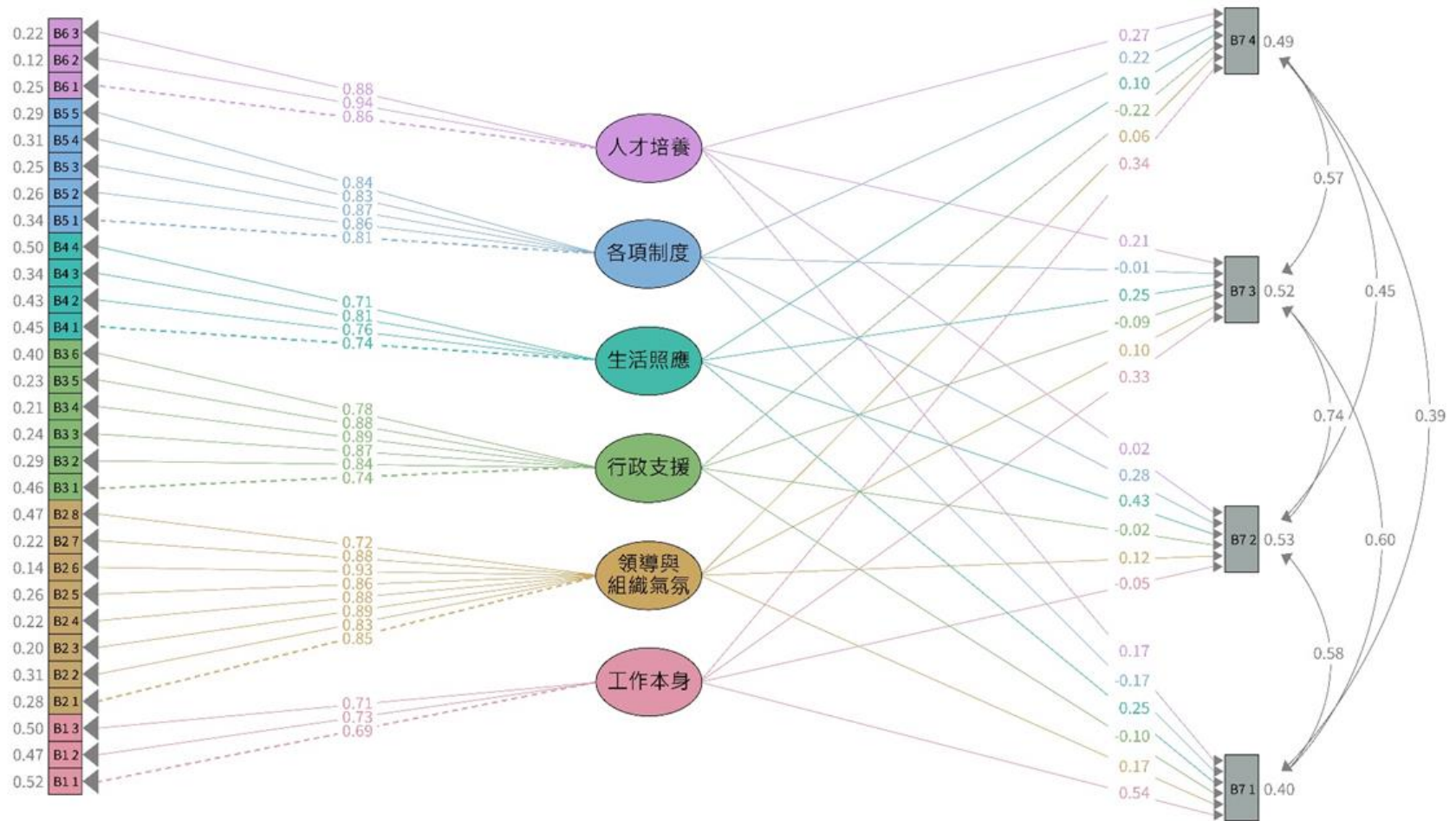


圖 2- 2 SEM(滿意度)

三、問卷統計分析

(一)、基礎分析

教師基本統計分析如表 2-9 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。其中重要度平均數以「各項制度」之構面為最高，「人才培養」最低；滿意度平均數則以「領導與組織氣氛」之構面為最高，「工作本身」最低。

以各構面的細項來看，重要度皆高於 4 分以上，滿意度則落於 3.59 分至 4.26 區間，部分題目滿意度分數低於 4 分，表示職員對本校的校務滿意度感知上較為尚可，有待改善。

表 2-9 敘述統計

平均數	職員工	
	重要度	滿意度
工作本身	4.35	3.70
1_1 學校提供的教育訓練	4.15	3.84
1_2 學校的薪資	4.53	3.66
1_3 目前職務的工作量負荷之承受度	4.36	3.60
領導與組織氣氛	4.49	4.16
2_1 所屬各級(上級)主管的工作要求	4.41	4.06
2_2 單位(上級)主管的工作分配是依職員的特長且公平公正	4.43	4.03
2_3 單位(上級)主管對部屬的尊重	4.54	4.26
2_4 單位(上級)主管平易近人	4.48	4.31
2_5 單位(上級)主管提供充分資源	4.47	4.17
2_6 單位(上級)主管對部屬反應問題態度	4.54	4.20
2_7 單位同仁間有衝突時領導之協調	4.54	4.15
2_8 組織高層對學校的領導作為	4.53	4.06
行政支援	4.44	3.86
3_1 學校各類申請作業簡便性	4.45	3.75
3_2 學校所提供各類諮詢與公告服務	4.46	3.85
3_3 學校其他行政人員處理事務效率	4.46	3.87
3_4 學校其他行政人員的專業勝任能力	4.47	3.91
3_5 學校其他行政人員的溝通協調能力	4.45	3.84
3_6 學校其他行政人員的電話禮儀	4.36	3.94

(續下頁)

平均數	職員工	
	重要度	滿意度
生活照應	4.41	4.01
4_1 校園內安全措施	4.53	4.18
4_2 學校在膳食提供的多樣性	4.34	3.82
4_3 學校膳食供應的用餐環境	4.34	3.98
4_4 學校停車場設置	4.43	4.04
各項制度	4.58	3.67
5_1 學校的薪資	4.64	3.67
5_2 學校福利制度	4.60	3.76
5_3 學校員工升遷(等)制度	4.57	3.67
5_4 學校員工的評鑑(考核)制度	4.51	3.65
5_5 學校各項獎勵制度	4.58	3.59
人才培養	4.34	3.85
6_1 提供不同階段工作人員之教育訓練	4.40	3.79
6_2 行政管理	4.40	3.89
6_3 品質管理類	4.20	3.87
整體看法	4.38	4.09
7_1 本校具有卓越的聲望與優良校風	4.50	4.16
7_2 如果有人批評學校，我願意替學校說公道話	4.43	4.16
7_3 我以在弘光任職為榮	4.38	4.12
7_4 若有適當的職缺，我會推薦我的親友來應徵	4.21	3.90

(二)、交叉分析

表 2-10 所示，以重要度的分數來看，計畫人員除了「人才培育」及「整體看法」構面以外，其他構面的重要度分數皆高於其他聘任方式；以滿意度的分數來看，專任人員的分數高於其他的聘任方式，約聘人員除了在「人才培養」的構面略高於計畫人員，其餘構面的分數都較低。

表 2-10 所示，不管任何聘用方式的重要度分數皆以「制度-學校的薪資」最高；「學校提供的教育訓練」最低。若以滿意度來看，不管任何聘用方式的滿意度分數皆以「單位(上級)主管平易近人」最高；另一方面，專任人員認為「學校員工的評鑑(考核)制度」滿意度最低，約聘人員是「工作本身-學校的薪資」，計畫人員則是「目前職務的工作量負荷之承受度」最低。

表 2-11 所示，以重要度來看，「7_2 如果有人批評學校，我願意替學校說公道話」、「7_3 我以在弘光任職為榮」有顯著差異，專任人員的分數明顯高於約聘與計畫人員。以滿意度來看，「1_2 學校的薪資」、「5_2 學校福利制度」、「7_1 本校具有卓越的聲望與優良校風」、「7_2 如果有人批評學校，我願意替學校說公道話」、「7_3 我以在弘光任職為榮」、「7_4 若有適當的職缺，我會推薦我的親友來應徵」有顯著差異，專任人員的分數明顯高於約聘與計畫人員，另一方面，「2_5 單位(上級)主管提供充分資源」、「5_1 學校的薪資」、「5_5 學校各項獎勵制度(加班報酬、休假獎勵等)」專任與約聘之間有顯著差異，專任人員的分數明顯高於約聘人員。

表 2-10 交叉分析(構面-聘任方式)

平均數	重要度			滿意度		
	專任	約聘	計畫	專任	約聘	計畫
工作本身	4.38	4.25	4.43	3.81	3.57	3.64
領導與組織氣氛	4.56	4.36	4.56	4.25	4.04	4.15
行政支援	4.48	4.36	4.5	3.95	3.77	3.79
生活照應	4.42	4.33	4.5	4.08	3.92	3.95
各項制度	4.57	4.53	4.67	3.81	3.5	3.6
人才培養	4.36	4.31	4.34	3.94	3.78	3.76
整體看法	4.56	4.22	4.28	4.37	3.83	3.89

表 2- 11 交叉分析(細項-聘任方式)

平均數	重要度			事後檢定	滿意度			事後檢定
	專任	約聘	計畫		專任	約聘	計畫	
1_1 學校提供的教育訓練	4.19	4.05	4.20		3.83	3.79	3.91	
1_2 學校的薪資*	4.59	4.45	4.56		3.91	3.38	3.53	專任>約聘、計畫
1_3 目前職務的工作量負荷之承受度	4.35	4.25	4.52		3.68	3.55	3.48	
2_1 所屬各級(上級)主管的工作要求	4.50	4.31	4.39		4.16	3.99	3.98	
2_2 單位(上級)主管的工作分配是依職員的特長且公平公正	4.49	4.29	4.52		4.09	3.98	3.95	
2_3 單位(上級)主管對部屬的尊重	4.59	4.44	4.63		4.34	4.14	4.31	
2_4 單位(上級)主管平易近人	4.53	4.39	4.53		4.39	4.16	4.35	
2_5 單位(上級)主管提供充分資源*	4.55	4.31	4.55		4.28	3.96	4.24	專任>約聘
2_6 單位(上級)主管對部屬反應問題態度	4.59	4.39	4.66		4.3	4.06	4.21	
2_7 單位同仁間有衝突時領導之協調	4.60	4.40	4.64		4.24	4.05	4.17	
2_8 組織高層對學校的領導作為	4.62	4.39	4.59		4.22	3.95	3.95	
3_1 學校各類申請作業簡便性	4.50	4.33	4.54		3.87	3.6	3.7	
3_2 學校所提供各類諮詢與公告服務	4.49	4.37	4.54		3.93	3.76	3.83	
3_3 學校其他行政人員處理事務效率	4.47	4.39	4.55		3.97	3.76	3.82	
3_4 學校其他行政人員的專業勝任能力	4.48	4.43	4.49		3.98	3.93	3.75	
3_5 學校其他行政人員的溝通協調能力	4.49	4.38	4.51		3.94	3.77	3.72	
3_6 學校其他行政人員的電話禮儀	4.43	4.27	4.39		4.03	3.82	3.94	

(續下頁)

平均數	重要度			事後檢定	滿意度			事後檢定
	專任	約聘	計畫		專任	約聘	計畫	
4_1 校園內安全措施	4.51	4.48	4.63		4.18	4.13	4.19	
4_2 學校在膳食提供的多樣性	4.34	4.29	4.40		3.93	3.74	3.7	
4_3 學校膳食供應的用餐環境	4.37	4.23	4.44		4.06	3.87	3.97	
4_4 學校停車場設置	4.46	4.33	4.52		4.13	3.96	3.95	
5_1 學校的薪資	4.66	4.57	4.72		3.90	3.41	3.57	專任>約聘
5_2 學校福利制度	4.62	4.51	4.70		3.96	3.57	3.6	專任>約聘、計畫
5_3 學校員工升遷(等)制度	4.56	4.54	4.64		3.81	3.53	3.57	
5_4 學校員工的評鑑(考核)制度	4.49	4.50	4.57		3.65	3.56	3.79	
5_5 學校各項獎勵制度(加班報酬、休假獎勵等)*	4.52	4.55	4.72		3.75	3.42	3.49	專任>約聘
6_1 提供不同階段工作人員之教育訓練	4.45	4.33	4.40		3.89	3.69	3.71	
6_2 行政管理(資訊能力、公文書、溝通協調、法規等)	4.42	4.39	4.40		3.98	3.84	3.79	
6_3 品質管理類(品質管理, 風險管理,QCC,TQM 等)	4.21	4.20	4.20		3.95	3.8	3.8	
7_1 本校具有卓越的聲望與優良校風*	4.60	4.40	4.47		4.41	3.94	3.95	專任>約聘、計畫
7_2 如果有人批評學校, 我願意替學校說公道話*	4.62	4.25	4.32	專任>約聘、計畫	4.46	3.89	3.98	專任>約聘、計畫
7_3 我以在弘光任職為榮*	4.60	4.20	4.23	專任>約聘、計畫	4.45	3.85	3.89	專任>約聘、計畫
7_4 若有適當的職缺, 我會推薦我的親友來應徵*	4.41	4.02	4.11		4.17	3.65	3.73	專任>約聘、計畫

備註：粗體表示 F 檢定中有達顯著水準

表 2-12 所示，以重要度的分數來看，女性除了「整體看法」構面以外，其他構面的重要度分數皆高於男性；以滿意度的分數來看，男性除了在「領導與組織氣氛」的構面略低於女性，其餘構面的分數都較高。

表 2-13 所示，不管任何性別的重要度分數皆以「制度-學校的薪資」最高；「工作本身-學校的薪資」最低。若以滿意度來看，不管任何性別的滿意度分數皆以「單位(上級)主管平易近人」最高；女性認為「目前職務的工作量負荷之承受度」滿意度最低，男性則是「學校各項獎勵制度」最低。

表 2-13 所示，以重要度來看，「1_3 目前職務的工作量負荷之承受度」、「2_2 單位(上級)主管的工作分配是依職員的特長且公平公正」、「2_3 單位(上級)主管對部屬的尊重」的重要度彼此有顯著差異，女性的分數明顯高於男性；以滿意度來看，「1_3 目前職務的工作量負荷之承受度」有顯著差異，男性的分數明顯高於女性。

表 2-12 交叉分析(構面-性別)

平均數	重要度		滿意度	
	女	男	女	男
工作本身	4.38	4.25	3.65	3.81
領導與組織氣氛	4.54	4.38	4.17	4.12
行政支援	4.48	4.34	3.85	3.88
生活照應	4.41	4.41	3.97	4.09
各項制度	4.62	4.47	3.65	3.68
人才培養	4.34	4.34	3.84	3.89
整體看法	4.37	4.41	4.06	4.16

表 2- 13 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 學校提供的教育訓練	4.15	4.13	0.84	3.79	3.96	0.15
1_2 學校的薪資	4.58	4.42	0.09	3.64	3.69	0.66
1_3 目前職務的工作量負荷之承受度	4.41	4.21	0.04	3.53	3.78	0.03
2_1 所屬各級(上級)主管的工作要求	4.45	4.31	0.13	4.09	3.99	0.31
2_2 單位(上級)主管的工作分配是依職員的特長且公平公正	4.49	4.28	0.03	4.03	4.01	0.91
2_3 單位(上級)主管對部屬的尊重	4.60	4.39	0.02	4.29	4.21	0.48
2_4 單位(上級)主管平易近人	4.52	4.40	0.25	4.33	4.25	0.47
2_5 單位(上級)主管提供充分資源	4.52	4.33	0.06	4.20	4.07	0.25
2_6 單位(上級)主管對部屬反應問題態度	4.58	4.43	0.11	4.20	4.21	0.93
2_7 單位同仁間有衝突時領導之協調	4.57	4.49	0.38	4.16	4.14	0.91
2_8 組織高層對學校的領導作為	4.58	4.44	0.18	4.07	4.04	0.83
3_1 學校各類申請作業簡便性	4.47	4.37	0.31	3.69	3.90	0.06
3_2 學校所提供各類諮詢與公告服務	4.50	4.36	0.13	3.85	3.87	0.83
3_3 學校其他行政人員處理事務效率	4.50	4.36	0.12	3.86	3.89	0.84
3_4 學校其他行政人員的專業勝任能力	4.51	4.34	0.07	3.91	3.93	0.86
3_5 學校其他行政人員的溝通協調能力	4.49	4.37	0.21	3.83	3.84	0.92
3_6 學校其他行政人員的電話禮儀	4.41	4.25	0.13	3.97	3.87	0.44
4_1 校園內安全措施	4.56	4.46	0.26	4.16	4.22	0.56
4_2 學校在膳食提供的多樣性	4.33	4.35	0.85	3.78	3.94	0.13
4_3 學校膳食供應的用餐環境	4.34	4.35	0.89	3.96	4.03	0.51
4_4 學校停車場設置	4.42	4.46	0.66	3.99	4.18	0.06
5_1 學校的薪資	4.69	4.53	0.12	3.65	3.71	0.62
5_2 學校福利制度	4.65	4.49	0.14	3.75	3.74	0.92
5_3 學校員工升遷(等)制度	4.61	4.47	0.16	3.66	3.67	0.90
5_4 學校員工的評鑑(考核)制度	4.56	4.39	0.10	3.64	3.70	0.62
5_5 學校各項獎勵制度(加班報酬、休假獎勵等)	4.62	4.49	0.21	3.59	3.60	0.94

(續下頁)

平均數	重要度			滿意度		
	女性	男性	P 值	女性	男性	P 值
6_1 提供不同階段工作人員之教育訓練	4.42	4.37	0.59	3.77	3.86	0.45
6_2 行政管理(資訊能力、公文書、溝通 協調、法規等)	4.42	4.37	0.58	3.88	3.91	0.75
6_3 品質管理類(品質管理, 風險管 理,QCC,TQM 等)	4.18	4.29	0.30	3.86	3.89	0.79
7_1 本校具有卓越的聲望與優良校風	4.54	4.42	0.18	4.13	4.21	0.46
7_2 如果有人批評學校,我願意替學校說 公道話	4.41	4.47	0.53	4.14	4.22	0.44
7_3 我以在弘光任職為榮	4.36	4.44	0.40	4.09	4.21	0.26
7_4 若有適當的職缺,我會推薦我的親友 來應徵	4.18	4.29	0.35	3.86	3.99	0.34

備註：粗體表示 T 檢定中有達顯著水準

表 2-14 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，未兼任主管職的職員工分數都較高。

表 2-15 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，另一方面，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。

表 2-15 所示，以重要度來看，「4_4 學校停車場設置」的重要度彼此有顯著差異，未兼任主管職的分數明顯高於有兼任主管職；以滿意度來看，「1_1 學校提供的教育訓練」、「1_3 目前職務的工作量負荷之承受度」、「2_2 單位(上級)主管的工作分配是依職員的特長且公平公正」、「2_6 單位(上級)主管對部屬反應問題態度」、「2_7 單位同仁間有衝突時領導之協調」、「2_8 組織高層對學校的領導作為」、「3_4 學校其他行政人員的專業勝任能力」、「4_2 學校在膳食提供的多樣性」、「5_3 學校員工升遷(等)制度」、「5_4 學校員工的評鑑(考核)制度」、「6_1 提供不同階段工作人員之教育訓練」、「6_2 行政管理(資訊能力、公文書、溝通協調、法規等)」、「6_3 品質管理類(品質管理, 風險管理,QCC,TQM 等)」、「7_4 若有適當的職缺, 我會推薦我的親友來應徵」有顯著差異，未兼任主管職的分數明顯高於有兼任主管職。

表 2-14 交叉分析(構面-兼任主管)

平均數	重要度		滿意度	
	否	是	否	是
工作本身	4.34	4.46	3.71	3.47
領導與組織氣氛	4.50	4.46	4.17	3.86
行政支援	4.43	4.52	3.87	3.63
生活照應	4.42	4.23	4.02	3.73
各項制度	4.57	4.70	3.68	3.41
人才培養	4.34	4.22	3.88	3.40
整體看法	4.38	4.30	4.09	3.88

表 2- 15 交叉分析(細項-兼任主管)

平均數	重要度			滿意度		
	否	是	P 值	否	是	P 值
1_1 學校提供的教育訓練	4.13	4.25	0.51	3.88	3.35	0.01
1_2 學校的薪資	4.53	4.62	0.56	3.63	3.81	0.39
1_3 目前職務的工作量負荷之承受度	4.35	4.52	0.30	3.63	3.24	0.04
2_1 所屬各級(上級)主管的工作要求	4.39	4.57	0.25	4.08	3.81	0.12
2_2 單位(上級)主管的工作分配是依職員的特長且公平公正	4.43	4.52	0.54	4.05	3.62	0.02
2_3 單位(上級)主管對部屬的尊重	4.54	4.48	0.68	4.28	4.00	0.13
2_4 單位(上級)主管平易近人	4.50	4.29	0.19	4.33	4.05	0.12
2_5 單位(上級)主管提供充分資源	4.47	4.43	0.82	4.18	4.00	0.36
2_6 單位(上級)主管對部屬反應問題態度	4.55	4.43	0.44	4.22	3.90	0.04
2_7 單位同仁間有衝突時領導之協調	4.55	4.48	0.63	4.18	3.81	0.05
2_8 組織高層對學校的領導作為	4.54	4.52	0.93	4.09	3.67	0.02
3_1 學校各類申請作業簡便性	4.43	4.62	0.23	3.75	3.57	0.33
3_2 學校所提供各類諮詢與公告服務	4.46	4.43	0.86	3.87	3.62	0.16
3_3 學校其他行政人員處理事務效率	4.45	4.48	0.88	3.87	3.76	0.53
3_4 學校其他行政人員的專業勝任能力	4.45	4.57	0.43	3.94	3.62	0.05
3_5 學校其他行政人員的溝通協調能力	4.44	4.57	0.39	3.86	3.57	0.10
3_6 學校其他行政人員的電話禮儀	4.35	4.43	0.65	3.96	3.67	0.09
4_1 校園內安全措施	4.53	4.48	0.71	4.20	3.90	0.09
4_2 學校在膳食提供的多樣性	4.34	4.19	0.36	3.85	3.48	0.04
4_3 學校膳食供應的用餐環境	4.36	4.10	0.11	3.99	3.76	0.19
4_4 學校停車場設置	4.45	4.14	0.05	4.06	3.76	0.08
5_1 學校的薪資	4.63	4.76	0.39	3.66	3.67	0.98
5_2 學校福利制度	4.59	4.76	0.26	3.77	3.48	0.14
5_3 學校員工升遷(等)制度	4.56	4.67	0.45	3.69	3.29	0.04
5_4 學校員工的評鑑(考核)制度	4.50	4.62	0.45	3.68	3.24	0.02
5_5 學校各項獎勵制度(加班報酬、休假獎勵等)	4.57	4.67	0.53	3.60	3.38	0.27

平均數	重要度			滿意度		
	否	是	P 值	否	是	P 值
6_1 提供不同階段工作人員之教育訓練	4.40	4.38	0.92	3.82	3.40	0.02
6_2 行政管理(資訊能力、公文書、溝通協調、法規等)	4.41	4.29	0.41	3.92	3.43	0.00
6_3 品質管理類(品質管理, 風險管理,QCC,TQM 等)	4.22	4.00	0.14	3.91	3.38	0.00
7_1 本校具有卓越的聲望與優良校風	4.50	4.48	0.86	4.16	3.90	0.13
7_2 如果有人批評學校, 我願意替學校說公道話	4.42	4.43	0.96	4.16	4.10	0.72
7_3 我以在弘光任職為榮	4.38	4.33	0.79	4.12	4.05	0.70
7_4 若有適當的職缺, 我會推薦我的親友來應徵	4.23	3.95	0.15	3.92	3.48	0.03

備註：粗體表示 T 檢定中有達顯著水準

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 2-16 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
工作本身	4.32	4.49	4.32	4.24	4.60
領導與組織氣氛	4.43	4.56	4.64	4.31	4.76
行政支援	4.43	4.54	4.46	4.38	4.55
生活照應	4.38	4.45	4.43	4.38	4.67
各項制度	4.59	4.76	4.55	4.44	4.65
人才培養	4.34	4.36	4.25	4.33	4.69
整體看法	4.22	4.46	4.55	4.43	4.86

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
工作本身	3.57	3.60	3.80	3.79	4.27
領導與組織氣氛	4.09	4.15	4.28	4.04	4.51
行政支援	3.79	3.82	3.98	3.71	4.21
生活照應	3.92	3.98	4.18	3.81	4.41
各項制度	3.51	3.61	3.76	3.86	4.18
人才培養	3.78	3.65	3.91	3.88	4.20
整體看法	3.86	3.83	4.44	4.27	4.80

表 2-17 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	

備註：粗體表示 F 檢定中有達顯著水準

表 2-18 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	4.1	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	

(四)、IPA 模型

從 IPA 模式中得知在構面中「各項制度」與「行政支援」最應立即改善。而各項目中則是「1_2 學校的薪資」、「3_1 學校各類申請作業簡便性」、「3_2 學校所提供各類諮詢與公告服務」、「3_3 學校其他行政人員處理事務效率」、「3_4 學校其他行政人員的專業勝任能力」、「5_1 學校的薪資」、「5_2 學校福利制度」、「5_3 學校員工升遷(等)制度」、「5_4 學校員工的評鑑(考核)制度」、「5_5 學校各項獎勵制度」最應立即改善。

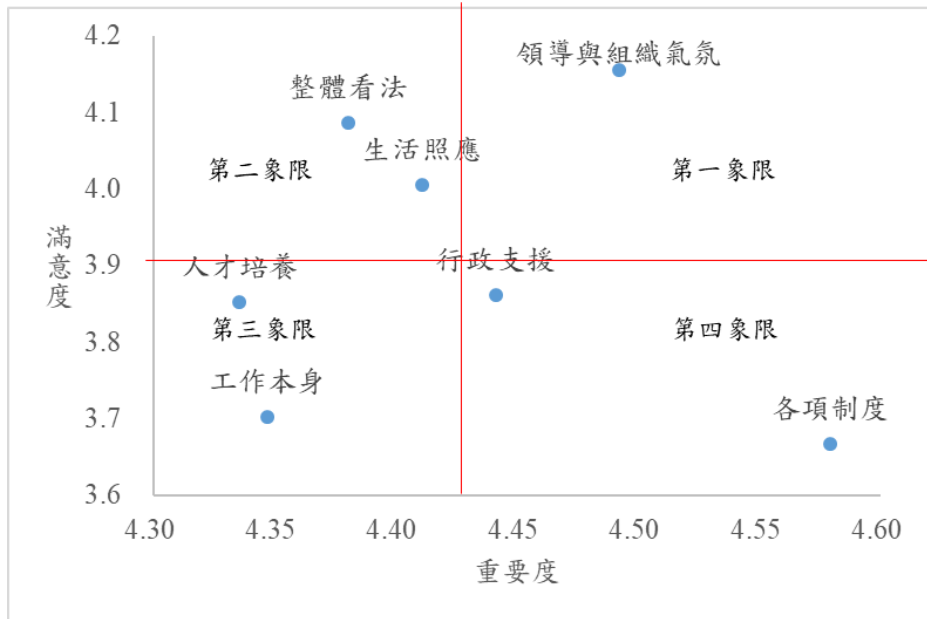


圖 2- 3 IPA(構面)

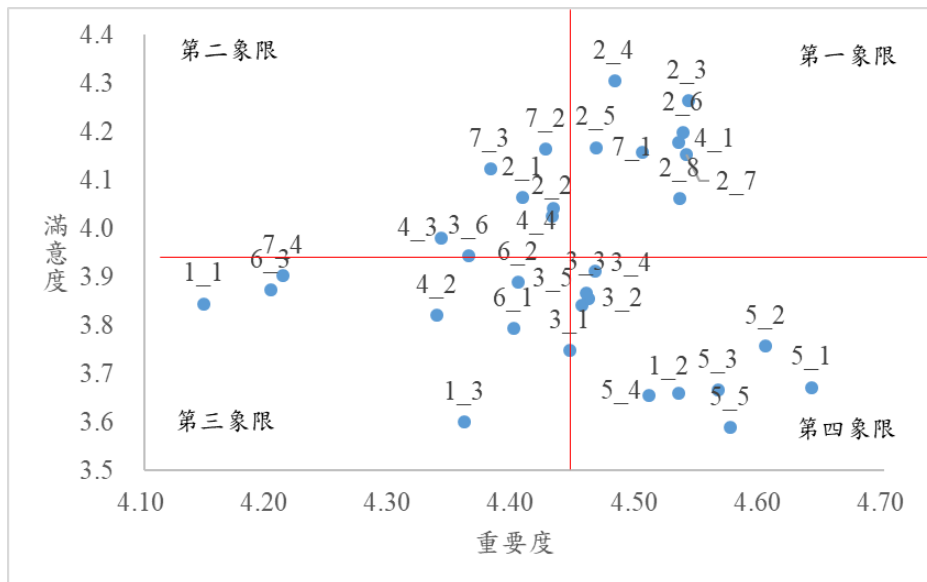


圖 2- 4 IPA(細項)

(五)、文字雲

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

表 2- 19 三分以下回覆(整合)

問題歸類	問題簡述	次數
薪資	工作量、調漲幅度、加班無酬	12
福利	獎金、升遷、年終	10
考績	考績	3
教育訓練	相關性、時間、選擇性、官方課程、課程類別、補課機制	7
工作	人力、負荷量、內容、團隊	9
行政	主管、流程、溝通、休息時間	7
學餐	餐廳、環境	4
校園	環境	4



圖 2- 5 文字雲(三分以下回覆)

表 2-20 三分以下回覆(詳細)

構面	題項	內容	
工作本身	2、3	工作負荷量應與薪資呈正相關，而非全依年資或新舊制。	
	2	調薪。	
	2	起薪可再高一點。	
	3	是否可以增加人力。	
	3	請通盤衡量整體工作之必要性，而非僅追求亮點及成效。	
	2、3	薪資與工作量不成正比，工作負荷過重。	
	2、3	薪資和工作量不成正比，資深員工....。	
	1	教育訓練時間安排待改進。	
	1、3	1.教育訓練與工作相關性不大。 2.工作量負荷太大，應視情況增加人力或調整工作。	
	2	薪資不理想。	
	1	1.開課數不多，選擇性不高。 2.時間與工作衝突時，雖有線上補課機制，但系統操作上並不親和。 3.建議可參考"公務人員終生學習入口網"，有提供民間機構申請，學校可開出課程類別及最少時數、同仁的選課。	
	領導與組織氣氛	8、9	主管沒有給予學習空間，也無溝通的耐心，造成壓力環境，辦事效率也因此影響。
	行政支援	15、	基本上有問題的人不多，但會遇到過分要求卻抱怨的行政人員，尤其是一遇到狀況就 CC 主管的，若是能了解事情的大小再來處理，比莫名被處分好。
		16	
14、		14.行政人員處事效率低落，一件事務跨單位的可以來回來回長達一個月還沒處理好。	
15		15.學校人員(行政人員)離職率太高，常常換新人，導致新人專業能力不足。	
16		非須與學生直接互動的同仁較不易溝通。	
16		少部分單位難以溝通。	
12		校務系統常當機，致使多項申請作業更耗時。	
12	表單過多。		

構面	題項	內容	
生活照應	20	防疫未做齊全，餐廳用餐實施可參考外面餐廳方式，例如：佩戴口罩才能進入，桌上擺放酒精等。	
	20	學餐味道很重。	
	21	增設停車空間。	
	19	1.自助餐越更換並無越優秀。 2.好吃的廠商持續不長久。	
	18	一堆人躲在停車場抽菸。	
	21	機車也需要室內停車場。	
	21	(L棟)機車第二停車場建議加設擋風措施，避免像颱風天或冬天，風勢較大，走過去要牽車或是掀開車廂東西就被吹走。	
	20	行政人員無用餐環境及時間，因學生會一直到單位詢問。	
	各項制度	22	薪資應系統性的調整，積極且具結構性，目前存在嚴重的貧富差距。
		26	責任制，何來加班報酬?
23、		23.除了假多，其他福利(獎金、旅遊)幾乎沒有。	
24、		24.升遷困難，感覺沒有一個公平性。	
26		26.沒什麼金錢方面獎勵，除了假多外。	
22		學校薪資調整不大，目前基本工資已 24000 元。	
22		學校的薪資可否比照相關大專校院去評估是否調漲。福利專案的年終有 1.5 個月，約聘只有 1 個月，這樣大家業務都一樣是 否能夠一樣，比較不會不平衡。	
26		無加班報酬。	
22、		專案約聘人員在校多年，仍不會有固定升遷或調薪制度。	
24			
22		薪資福利與工作量不成比例。	
24		教學單位無組長編制，建議改善，才可留住優秀的約聘人員。	
22		比其他學校低，建議可參考他校。	
25		1.考績優等的獎勵金與乙等扣除年終獎金不成比例。 2.建議不要限制乙等人數，只要限制優等人數即可。 3.表現不佳的同仁，若單位主管仍不在考績上打乙等呈現，主管就不可要求調動同仁。	
24	升遷不夠順暢，機會太少。		
人才培養	30	生產力提升，潛能開發。	
	28	團隊。	
	30	職場倫理等課程。	
	30	舒壓課程安排。	
整體看法	34	工作負荷過重，故不會推薦親友任職。	

表 2- 21 意見陳述(整合)

問題歸類	問題簡述	次數
人員流動問題	調動頻繁、業務不熟、團隊認知	2
交通安全問題	BRT 紅綠燈	1
行政支援問題	職員態度、團隊認知	1
行政流程問題	流程簡化、專業分工	1
吸菸問題	校內陽台、樓梯間、停車場	1
校園環境問題	餵食貓咪、第二停車場、公共空間美化	3
教育訓練問題	專業性與舒壓課程增加	1
設備問題	監視器察看螢幕	1
廁所問題	衛生紙、洗手乳、停水	3
無線網路問題	7-11、國會	7
福利問題	員工旅遊	1
薪資問題	個人績效納入	1
舊新系統問題	舊校務系統閃退、系統切換複雜、交接困難	5



圖 2- 6 文字雲(意見陳述)

表 2-22 意見陳述(詳細)

意見陳述內容	時間	地點	意見性質
行政流程應予簡化，並專業分工，勿因流程而產生階級。	偶發	普遍	我深入觀察了解後的判斷
1.員工旅遊次數太少。2.團費普遍較貴，降低攜伴參加意願。	偶發	普遍	我深入觀察了解後的判斷
校門口 BRT 車站行人走入校內，建議號誌調整為，在台灣大道車輛左轉燈亮時，此時行人道不會有車經過，行人應可行走，反而在校內車出校外時，行人燈才亮，造成行人與車皆可通行，行進路線卻有交錯的情況。	經常	校門口	親身經歷
學校的公共空間可以增加人文氛圍，例如：廁所可以美化。			我感覺
新舊系統須整合			
無線網路不穩定，尤其 7-11 與國會，若又是中午時，電子支付跑超慢~	偶發	特定地點:7-11	我感覺
廁所的水龍頭很容易沒水且衛生紙沒有了，會有蠻多天不補貨。	經常	B 棟	我深入觀察了解後的判斷
建議資訊系統整合，常因為各單位要求申請等要新舊系統切換很複雜，員工一年年年齡增長，並深員工要常記著那各單位申請要用新的或舊的或者一種申請，執行作業新舊都有，浪費行政作業時間且無減化效益。	經常	普遍	我深入觀察了解後的判斷
校內(外?)人員躲在停車場抽菸還理直氣壯。	經常	停車場	看見(一個眼睛符號)
校門口 wifi 連不上	經常	校門口	我深入觀察了解後的判斷
學校網路不太穩定	偶發	普遍	我感覺
調薪幅度可以依據個人績效而定	經常	普遍	我感覺
行政工作制度不熟悉，人員調動(離職)太頻繁。	經常	普遍	我深入觀察了解後的判斷
學生在校內陽台、樓梯間、停車場抽菸並亂丟菸蒂。	經常	陽台、樓梯間、停車場	我深入觀察了解後的判斷
網路不佳，經常斷線，且校務系統有時會自動登出。	經常	普遍	我感覺

意見陳述內容	時間	地點	意見性質
學校網路訊號不好。	經常	普遍	我深入觀察了解後的判斷
網路品質不佳，時常造成工作無法順利進行。	經常	普遍	我深入觀察了解後的判斷
有人在校園內餵養貓，又不清理殘餘食物，環境髒亂之外，跳蚤最麻煩。N棟、L棟地下室停車場，跳蚤咬了癢很久，有時候去開車會被貓嚇到。希望能改善機車第二停車場風大問題，只要遇到「冬天風大時」、「颱風天風大時」，掀開車廂拿東西也可能被吹走，或安全帽沒掛好也可能被吹走，自己也曾經因為風勢過大，使我們牽車也怕被吹倒，可能做個擋風措施等等。	經常	特定地點：機車第二停車場(L棟前)	親身經歷
人事室有些職員態度有待加強。	偶發	人事室	我深入觀察了解後的判斷
校務資訊系統(舊)常常有問題，斷線跳出，或寫入資料後就繞圈圈。	經常	普遍	我深入觀察了解後的判斷
網路訊號不佳，線上付款會卡住	經常	學餐、7-11	
廁所衛生紙、洗手乳常不足。	經常	特定地點：P棟2樓及3樓、I棟2樓、B棟2樓	我深入觀察了解後的判斷
校務系統(舊)時常閃退或當機	經常	普遍	我深入觀察了解後的判斷
教育訓練(1)專業性(2)紓壓，需並進且重要。	經常	普遍	我深入觀察了解後的判斷
教官室監視器察看螢幕常常不能用。	偶發	教官室	我感覺
舊校務系統常(非常)不穩，影響業務進行。	經常	普遍	我深入觀察了解後的判斷
同仁之間缺乏團隊認知，尤其新進人員及新鮮人士。	經常	普遍	我深入觀察了解後的判斷
廁所衛生紙到星期三下午就差不多沒了，到星期五也都沒有補。	經常	特定地點：廁所(物治系旁)	我深入觀察了解後的判斷