



111 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 112 年 1 月 11 日

### 摘要

本研究目的為調查弘光科技大學一百一十一學年度專任教師(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一百一十一學年度教師，全校教師人數為 291 人，接受調查人數共為 112 人，受訪率為 38.49%。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：

本校一百一十一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  $4.24 \pm 0.89$ 、教學設備為  $4.10 \pm 0.86$ 、教學活動為  $4.20 \pm 0.85$ 、校園環境為  $4.26 \pm 0.81$ 、研究資源為  $4.00 \pm 0.88$ 、行政支援為  $4.19 \pm 0.82$ 、生活照應為  $4.27 \pm 0.84$ 、各項制度為  $4.18 \pm 0.86$ 、整體看法為  $4.35 \pm 0.84$ 。

**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 .....	9
(一)、    信度分析.....	9
(二)、    因素分析.....	10
(三)、    SEM 模型.....	13
三、    問卷統計分析 .....	16
(一)、    基礎分析.....	16
(二)、    交叉分析.....	18
(四)、    IPA 模型.....	33
四、    學校提供的設施／設備、資源、行政服務改善回饋 .....	34

## 表目錄

表 2-1 基本資料分佈情形 .....	7
表 2-2 Cronbach's Alpha 值 .....	9
表 2-3 KMO 與巴氏球形檢定 .....	10
表 2-4 累積總解釋變量 .....	10
表 2-5 重要度之因素負荷量 .....	11
表 2-6 滿意度之因素負荷量 .....	12
表 2-7 信效度分析 .....	13
表 2-8 敘述統計 .....	16
表 2-9 交叉分析(構面-性別) .....	18
表 2-10 交叉分析(細項-性別) .....	19
表 2-11 交叉分析(構面-兼任行政職務) .....	20
表 2-12 交叉分析(細項-兼任行政職務) .....	21
表 2-13 交叉分析(構面-年資) .....	23
表 2-14 交叉分析(細項-年資-重要度) .....	24
表 2-15 交叉分析(細項-年資-滿意度) .....	27
表 2-16 建物、儀器設備使用經驗 .....	34
表 2-17 圖書資源使用經驗 .....	35
表 2-18 生活照應設施/措施接觸經驗 .....	36
表 2-19 生活照應設施/措施接觸經驗 .....	36

## 圖目錄

圖 1-1 問卷架構 .....	4
圖 2-1 SEM(重要度) .....	14
圖 2-2 SEM(滿意度) .....	15
圖 2-3 IPA(構面) .....	33
圖 2-4 IPA(細項) .....	33

## 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。

本校一百一十一學年度專任教師(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 111 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 111 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 111 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 111 學年度本校教師在教學相關措施與支援(5 題)、研究資源(4 題)、學校組織結構(3 題)、各項制度(5 題)、整體看法(4 題)、學校提供的設施／設備、資源、行政服務改善(4 題)等六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。

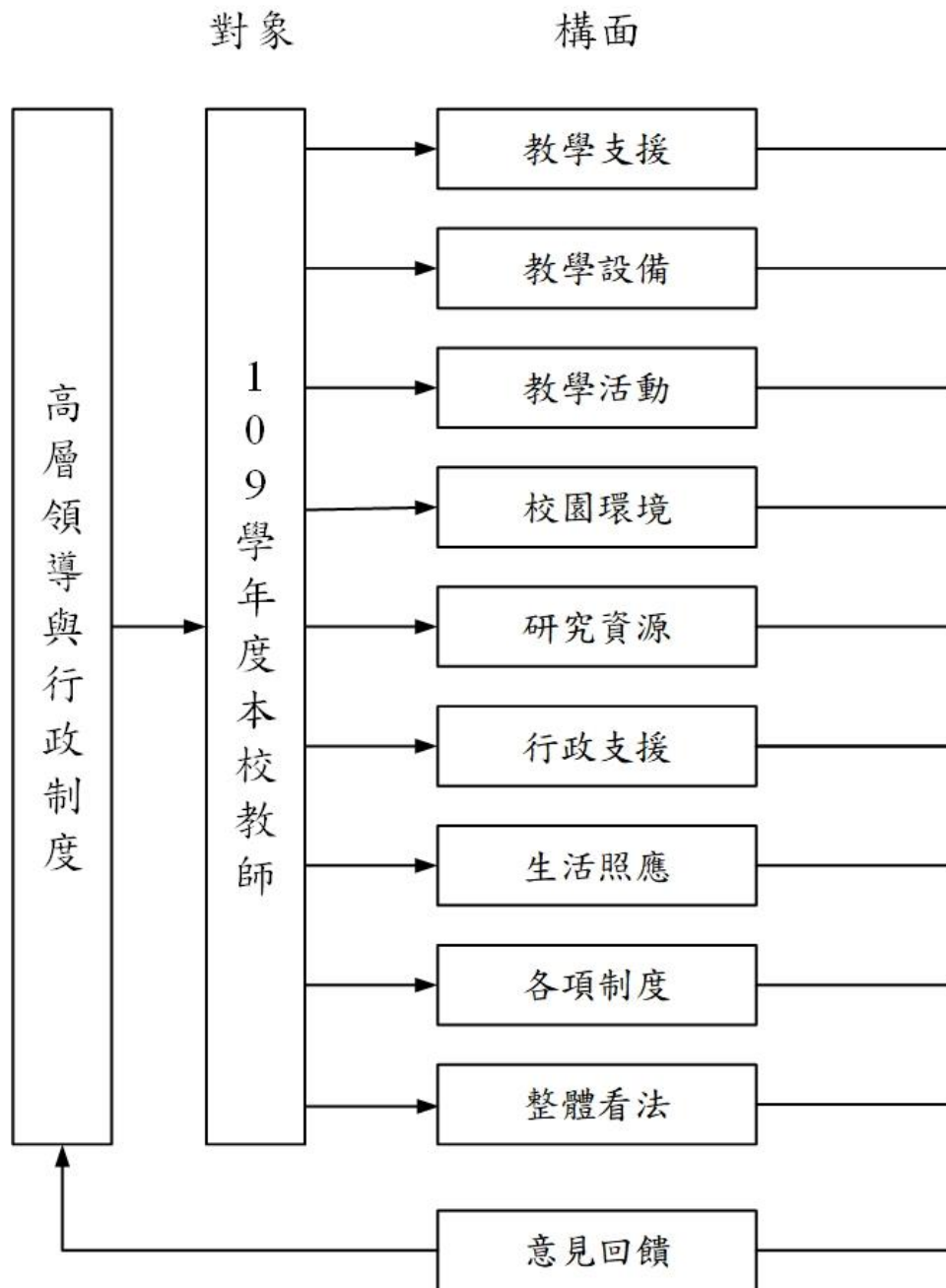


圖 1-1 問卷架構

## (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 $\alpha$ >0.7)。本研究整體量表之 Cronbach's $\alpha$  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。

問卷設計分六大部分說明如下：

- ◇ 教學相關措施與支援：學校推動的各項教學品質提升活動(1\_1)、教師教學評量結果低於 70 分以下之輔導機制(1\_2)、學校的支援(1\_3)、系所的支援(1\_4)、教師輔導學生的資源與支持(1\_5)。
- ◇ 研究資源：學校/院系對研究生產力期望的明確性和一致性(2\_1)、學校提供準確的校內外研究資訊(2\_2)、學校提供獎勵金激發研究意願(2\_3)、學校提供給不同階段教師研究或產學合作能量精進研習(2\_4)。
- ◇ 學校組織結構：單位(上級)主管領導風格(3\_1)、單位(上級)主管提供充分資源(3\_2)、學校依發展目標規劃經營組織與管理措施(3\_3)。
- ◇ 各項制度：學校薪資與福利制度(4\_1)、學校獎勵制度(4\_2)、學校給予教師進修與專業成長機會(4\_3)、學校教師聘任與升等(4\_4)、學校教師考核與評鑑(4\_5)。
- ◇ 整體看法：校園資訊化程度(5\_1)、學校推動永續發展目標(SDGs)增能研習，促進教師專業成長，提升教學品質，符合SDG4 優質教育(5\_2)、我以在弘光任教為榮(5\_3)、本校具有卓越的聲望與優良校風(5\_4)。
- ◇ 學校提供的設施／設備、資源、行政服務改善：認為應改善的建物、儀器設備，認為應改善的圖書資源，認為應改善的生活照應設施/措施，認為應改善的行政服務。

### (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%)，以及通識教育中心有 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(%)
<b>學院(n=112)</b>		
護理學院	27	24.11
醫療健康學院	25	22.32
民生創新學院	45	40.18
智慧科技學院	12	10.71
通識教育中心	3	2.68
<b>性別(n=173)</b>		
男	51	29.48
女	122	70.52
<b>兼任行政職務(n=196)</b>		
是	28	14.29
否	168	85.71
<b>年資分層(n=499)</b>		
1 年(含)以下	4	0.80
1 年~5 年(含)以下	62	12.42
5 年~10 年(含)以下	24	4.81
10 年~15 年(含)以下	44	8.82
15 年~20 年(含)以下	70	14.03
20 年~25 年(含)以下	126	25.25
25 年~30 年(含)以下	105	21.04
30 年(含)以上	64	12.83
<b>職稱(n=279)</b>		
教授	10	3.58
副教授	80	28.67
助理教授	177	63.44
講師	12	4.30



## 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
教學相關措施與支援		
研究資源		
學校組織結構		
各項制度		
整體看法		
學校提供的設施／設備、資源、行政服務改善		

(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 2-3 KMO 與巴氏球形檢定

	重要度	滿意度
<b>KMO</b>		
<b>巴氏球形檢定</b>		

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					
	2					
滿意度	1					
	2					
	3					

表 2-5 重要度之因素負荷量

重要度	元件	
	1	2
1_1 學校推動的各項教學品質提升活動		
1_2 教師教學評量結果低於 70 分以下之輔導機制		
1_3 學校的支援		
1_4 系所的支援		
1_5 教師輔導學生的資源與支持		
2_1 學校/院系對研究生產力期望的明確性和一致性		
2_2 學校提供準確的校內外研究資訊		
2_3 學校提供獎勵金激發研究意願		
2_4 學校提供給不同階段教師研究或產學合作能量精進研習		
3_1 單位(上級)主管領導風格		
3_2 單位(上級)主管提供充分資源		
3_3 學校依發展目標規劃經營組織與管理措施		
4_1 學校薪資與福利制度		
4_2 學校獎勵制度		
4_3 學校給予教師進修與專業成長機會		
4_4 學校教師聘任與升等		
4_5 學校教師考核與評鑑		
5_1 校園資訊化程度		
5_2 學校推動永續發展目標(SDGs)增能研習，促進教師專業成長，提升教學品質，符合 SDG4 優質教育		
5_3 我以在弘光任教為榮		
5_4 本校具有卓越的聲望與優良校風		
6_1 認為應改善的建物、儀器設備		
6_2 認為應改善的圖書資源		
6_3 認為應改善的生活照應設施/措施		
6_4 認為應改善的行政服務		

重要度	元件	
	1	2
1_1 學校推動的各項教學品質提升活動		
1_2 教師教學評量結果低於 70 分以下之輔導機制		
1_3 學校的支援		
1_4 系所的支援		
1_5 教師輔導學生的資源與支持		
2_1 學校/院系對研究生產力期望的明確性和一致性		
2_2 學校提供準確的校內外研究資訊		
2_3 學校提供獎勵金激發研究意願		
2_4 學校提供給不同階段教師研究或產學合作能量精進研習		
3_1 單位(上級)主管領導風格		
3_2 單位(上級)主管提供充分資源		
3_3 學校依發展目標規劃經營組織與管理措施		
4_1 學校薪資與福利制度		
4_2 學校獎勵制度		
4_3 學校給予教師進修與專業成長機會		
4_4 學校教師聘任與升等		
4_5 學校教師考核與評鑑		
5_1 校園資訊化程度		
5_2 學校推動永續發展目標(SDGs)增能研習，促進教師專業成長，提升教學品質，符合 SDG4 優質教育		
5_3 我以在弘光任教為榮		
5_4 本校具有卓越的聲望與優良校風		
6_1 認為應改善的建物、儀器設備		
6_2 認為應改善的圖書資源		
6_3 認為應改善的生活照應設施/措施		
6_4 認為應改善的行政服務		

表 2-6 滿意度之因素負荷量

### (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
教學相關措施與支援				
研究資源				
學校組織結構				
各項制度				
整體看法				
學校提供的設施／設備、資源、行政服務				
改善				

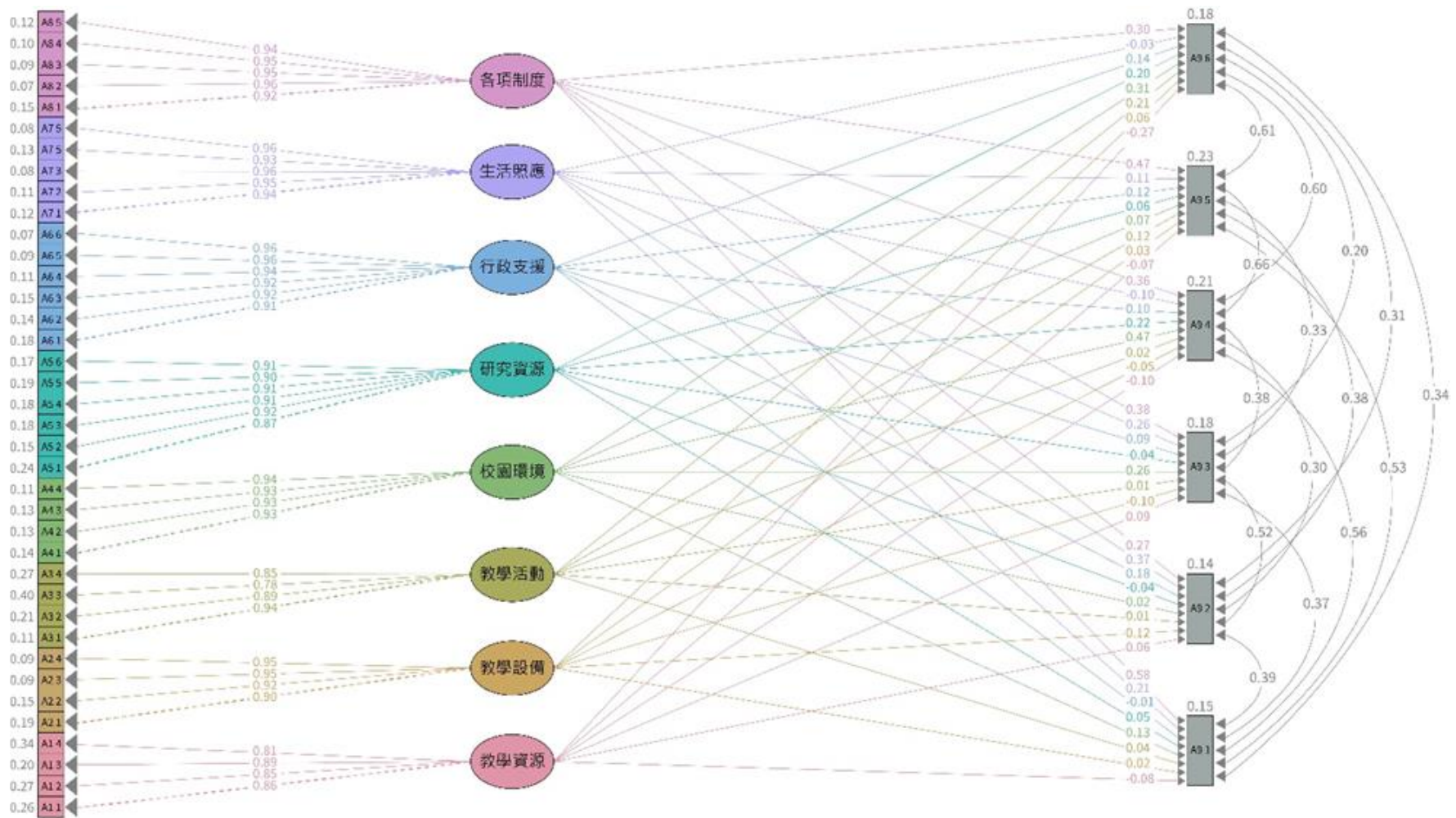


圖 2-1SEM(重要度)



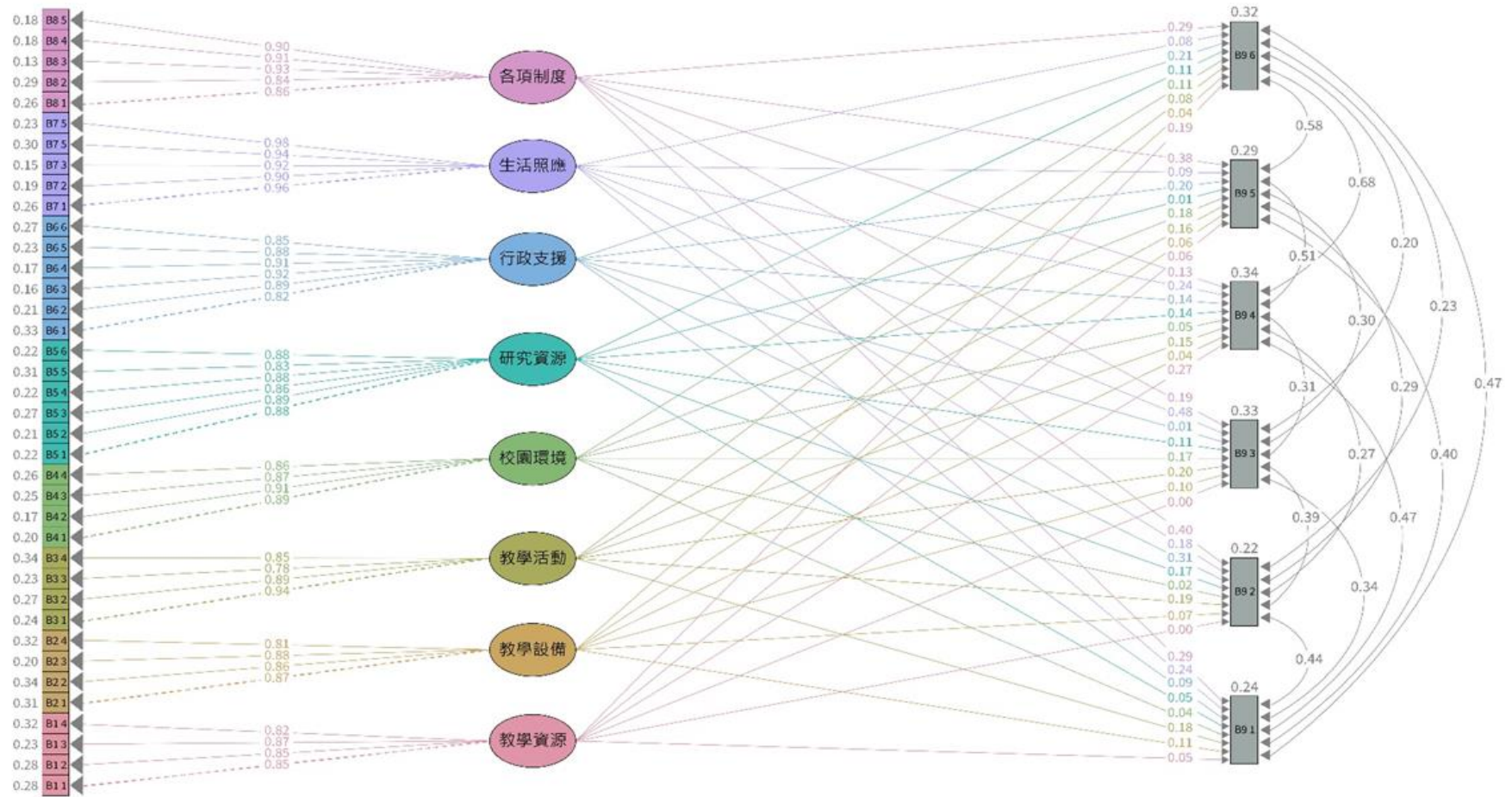


圖 2-2SEM(滿意度)

### 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
<b>教學相關措施與支援</b>	<b>4.41</b>	<b>4.13</b>
1_1 學校推動的各項教學品質提升活動	4.48	4.29
1_2 教師教學評量結果低於 70 分以下之輔導機制	4.28	3.92
1_3 學校的支援	4.39	4.00
1_4 系所的支援	4.56	4.29
1_5 教師輔導學生的資源與支持	4.48	4.15
<b>研究資源</b>	<b>4.28</b>	<b>3.91</b>
2_1 學校/院系對研究生產力期望的明確性和一致性	4.25	3.85
2_2 學校提供準確的校內外研究資訊	4.27	4.06
2_3 學校提供獎勵金激發研究意願	4.32	3.87
2_4 學校提供給不同階段教師研究或產學合作能量精進研習	4.30	3.86
<b>學校組織結構</b>	<b>4.51</b>	<b>4.16</b>
3_1 單位(上級)主管領導風格	4.56	4.16
3_2 單位(上級)主管提供充分資源	4.49	4.18
3_3 學校依發展目標規劃經營組織與管理措施	4.49	4.14
<b>各項制度</b>	<b>4.37</b>	<b>3.96</b>
4_1 學校薪資與福利制度	4.52	4.23
4_2 學校獎勵制度	4.46	4.12
4_3 學校給予教師進修與專業成長機會	4.38	4.06
4_4 學校教師聘任與升等	4.40	3.77
4_5 學校教師考核與評鑑	4.12	3.62

(續下頁)

	平均數	教師	
		重要度	滿意度
<b>整體看法</b>			
5_1 校園資訊化程度		-	3.87
5_2 學校推動永續發展目標(SDGs)增能研習，促進教師專業成長，提升教學品質，符合 SDG4 優質教育		-	3.88
5_3 我以在弘光任教為榮		-	4.35
5_4 本校具有卓越的聲望與優良校風		-	4.23

(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	男性		女性	
	重要度	滿意度	重要度	滿意度
教學相關措施與支援	4.41	4.24	4.40	4.04
研究資源	4.33	4.04	4.23	3.81
學校組織結構	4.49	4.32	4.53	4.03
各項制度	4.38	4.15	4.36	3.81
整體看法	-	4.13	-	4.05

表 2-10 交叉分析(細項-性別)

平均數	重要度			滿意度		
	男性	女性	P 值	男性	女性	P 值
1_1 學校推動的各項教學品質提升活動	4.51	4.46	0.508	4.34	4.25	0.309
1_2 教師教學評量結果低於 70 分以下之輔導機制	4.14	4.12	0.773	3.95	3.89	0.482
1_3 學校的支援	4.39	4.36	0.722	4.15	3.88	0.002
1_4 系所的支援	4.56	4.55	0.887	4.46	4.14	0.000
1_5 教師輔導學生的資源與支持	4.45	4.49	0.557	4.31	4.02	0.001
2_1 學校/院系對研究生產力期望的明確性和一致性	4.31	4.19	0.114	3.98	3.77	0.028
2_2 學校提供準確的校內外研究資訊	4.30	4.24	0.431	4.13	4.01	0.171
2_3 學校提供獎勵金激發研究意願	4.37	4.26	0.211	4.08	3.69	0.000
2_4 學校提供給不同階段教師研究或產學合作能量精進研習	4.35	4.24	0.208	3.99	3.76	0.017
3_1 單位(上級)主管領導風格	4.49	4.63	0.058	4.31	4.04	0.004
3_2 單位(上級)主管提供充分資源	4.46	4.51	0.510	4.30	4.06	0.013
3_3 學校依發展目標規劃經營組織與管理措施	4.52	4.46	0.387	4.34	3.98	0.000
4_1 學校薪資與福利制度	4.53	4.51	0.728	4.45	4.05	0.000
4_2 學校獎勵制度	4.45	4.47	0.811	4.27	3.98	0.003
4_3 學校給予教師進修與專業成長機會	4.37	4.38	0.850	4.20	3.94	0.006
4_4 學校教師聘任與升等	4.34	4.42	0.424	3.88	3.70	0.071
4_5 學校教師考核與評鑑	4.22	4.03	0.077	3.92	3.39	0.000
5_1 校園資訊化程度	-	-	-	3.81	3.94	0.199
5_2 學校推動永續發展目標(SDGs)增能研習，促進教師專業成長，提升教學品質，符合 SDG4 優質教育	-	-	-	3.97	3.79	0.056
5_3 我以在弘光任教為榮	-	-	-	4.38	4.32	0.441
5_4 本校具有卓越的聲望與優良校風	-	-	-	4.36	4.14	0.010

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	是		否	
	重要度	滿意度	重要度	滿意度
教學相關措施與支援	4.59	4.25	4.34	4.09
研究資源	4.47	4.01	4.22	3.88
學校組織結構	4.74	4.38	4.44	4.09
各項制度	4.52	4.08	4.32	3.93
整體看法	-	4.15	-	4.15

表 2-12 交叉分析(細項-兼任行政職務)

平均數	重要度			滿意度		
	是	否	P 值	是	否	P 值
1_1 學校推動的各項教學品質提升活動	4.76	4.39	0.000	4.47	4.23	0.010
1_2 教師教學評量結果低於 70 分以下之輔導機制	4.29	4.07	0.027	3.95	3.90	0.603
1_3 學校的支援	4.63	4.29	0.000	4.15	3.95	0.057
1_4 系所的支援	4.64	4.52	0.104	4.40	4.25	0.111
1_5 教師輔導學生的資源與支持	4.64	4.42	0.009	4.28	4.11	0.132
2_1 學校/院系對研究生產力期望的明確性和一致性	4.51	4.16	0.000	3.93	3.84	0.412
2_2 學校提供準確的校內外研究資訊	4.40	4.22	0.112	4.19	4.02	0.092
2_3 學校提供獎勵金激發研究意願	4.51	4.25	0.009	4.09	3.79	0.012
2_4 學校提供給不同階段教師研究或產學合作能量精進研習	4.48	4.23	0.013	3.82	3.88	0.678
3_1 單位(上級)主管領導風格	4.81	4.49	0.000	4.35	4.11	0.029
3_2 單位(上級)主管提供充分資源	4.66	4.43	0.005	4.37	4.10	0.017
3_3 學校依發展目標規劃經營組織與管理措施	4.75	4.41	0.000	4.42	4.06	0.001
4_1 學校薪資與福利制度	4.58	4.50	0.410	4.31	4.21	0.414
4_2 學校獎勵制度	4.65	4.40	0.009	4.38	4.03	0.002
4_3 學校給予教師進修與專業成長機會	4.52	4.33	0.043	4.15	4.03	0.316
4_4 學校教師聘任與升等	4.52	4.34	0.102	3.79	3.78	0.973
4_5 學校教師考核與評鑑	4.36	4.03	0.009	3.78	3.59	0.134
5_1 校園資訊化程度	-	-	-	3.87	3.89	0.840
5_2 學校推動永續發展目標(SDGs)增能研習，促進教師專業成長，提升教學品質，符合 SDG4 優質教育	-	-	-	3.89	3.86	0.875
5_3 我以在弘光任教為榮	-	-	-	4.59	4.27	0.000
5_4 本校具有卓越的聲望與優良校風	-	-	-	4.27	4.23	0.758

(續下頁)

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	5 年~10 年(含) 以下	10~20 年 (含)	20~25 年 (含)	25 年 以上
教學相關措施與支援	4.41	4.35	4.42	4.27	4.52
研究資源	4.23	4.47	4.43	4.04	4.36
學校組織結構	4.55	4.71	4.50	4.29	4.62
各項制度	-	-	-	-	-
整體看法	-	-	-	-	-

平均數	滿意度				
	5 年(含) 以下	5 年~10 年(含) 以下	10~20 年 (含)	20~25 年 (含)	25 年 以上
教學相關措施與支援	4.18	4.16	4.22	3.85	4.21
研究資源	3.97	4.25	4.08	3.49	3.94
學校組織結構	4.40	4.23	4.07	3.82	4.19
各項制度	3.98	4.23	4.04	3.60	4.12
整體看法	4.05	4.06	4.23	3.92	4.16

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	5年~10年(含)以下	10~20年(含)	20~25年(含)	25年以上	
1_1 學校推動的各項教學品質提升活動	4.47	4.12	4.55	4.47	4.59	-
1_2 教師教學評量結果低於 70 分以下之輔導機制						25 年以上 >20 年~25 年(含)以下
	4.09	4.17	4.09	3.92	4.41	25 年以上 >5 年(含)以下、20 年~25 年(含)以下
1_3 學校的支援						25 年以上 >20 年~25 年(含)以下
	4.38	4.12	4.46	4.23	4.51	
1_4 系所的支援	4.59	4.74	4.50	4.43	4.61	-
1_5 教師輔導學生的資源與支持	4.50	4.62	4.50	4.29	4.52	-
2_1 學校/院系對研究生產力期望的明確性和一致性						5 年~10 年(含)以下、 10 年~20 年
	4.22	4.51	4.48	3.95	4.23	

						(含)以下>20 年~25年 (含)以下 5年~10年 (含)以下、 10年~20年 (含)以下、 25年以上 >20年~25 年(含)以下
<b>2_2 學校提供準確的校內外研究資訊</b>	4.19	4.50	4.44	3.95	4.41	
<b>2_3 學校提供獎勵金激發研究意願</b>	4.27	4.49	4.41	4.15	4.37	-
<b>2_4 學校提供給不同階段教師研究或產學合作能量精 進研習</b>	4.25	4.38	4.38	4.10	4.43	-
<b>3_1 單位(上級)主管領導風格</b>	4.64	4.75	4.50	4.39	4.64	5年~10年 (含)以下>20 年~25年 (含)以下
<b>3_2 單位(上級)主管提供充分資源</b>	4.53	4.75	4.42	4.24	4.64	5年(含)以 下>20年 ~25年(含) 以下

3_3 學校依發展目標規劃經營組織與管理措施	4.48	4.62	4.57	4.24	4.60	25 年以上 >20 年~25 年(含)以下
4_1 學校薪資與福利制度	4.40	4.75	4.67	4.28	4.68	10 年~20 年 (含)以下、 25 年以上 >20 年~25 年(含)以下
4_2 學校獎勵制度	4.38	4.62	4.58	4.24	4.63	25 年以上 >5 年(含)以 下、20 年 ~25 年(含) 以下
4_3 學校給予教師進修與專業成長機會	4.35	4.64	4.44	4.15	4.47	-
4_4 學校教師聘任與升等	4.29	4.64	4.47	4.24	4.48	-
4_5 學校教師考核與評鑑	4.00	4.27	4.21	3.87	4.37	5 年~10 年 (含)以下>5 年(含)以 下、20 年 ~25 年(含) 以下

(續下頁)

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	5年~10年(含)以下	10~20年(含)	20~25年(含)	25年以上	
1_1 學校推動的各項教學品質提升活動	4.32	4.25	4.33	4.14	4.36	-
1_2 教師教學評量結果低於 70 分以下之輔導機制						25 年以 上>20 年 ~25 年 (含)以下
	3.87	3.99	3.94	3.71	4.13	
1_3 學校的支援	4.06	3.86	4.10	3.80	4.05	-
1_4 系所的支援						5 年(含) 以下、10 年~20 年 (含)以下
	4.42	4.48	4.35	3.95	4.27	>20 年 ~25 年 (含)以下
1_5 教師輔導學生的資源與支持						5 年(含) 以下、10 年~20 年 (含)以
	4.25	4.23	4.37	3.66	4.21	

						下、25 年以上 >20年 ~25年 (含)以下 10年~20 年(含)以 下>20年 ~25年 (含)以下 5年(含) 以下、5 年~10年 (含)以 下、10 年~20年 (含)以 下、25 年以上 >20年 ~25年 (含)以下
<b>2_1 學校/院系對研究生產力期望的明確性和一致性</b>	3.90	3.87	4.11	3.53	3.88	
<b>2_2 學校提供準確的校內外研究資訊</b>	4.13	4.37	4.29	3.56	4.11	

2_3 學校提供獎勵金激發研究意願	3.90	4.36	3.93	3.47	3.94	5年~10年(含)以下 >20年~25年(含)以下
2_4 學校提供給不同階段教師研究或產學合作能量精進研習	3.97	4.38	4.01	3.38	3.84	5年(含)以下、5年~10年(含)以下、10年~20年(含)以下 >20年~25年(含)以下
3_1 單位(上級)主管領導風格	4.49	4.11	4.05	3.86	4.11	5年(含)以下 >10年~20年(含)以下、20年~25年(含)以下

3_2 單位(上級)主管提供充分資源	4.45	4.23	3.97	3.77	4.33	5年(含)以下>10年~20年(含)以下、20年~25年(含)以下
3_3 學校依發展目標規劃經營組織與管理措施	4.27	4.36	4.19	3.82	4.15	-
4_1 學校薪資與福利制度	4.20	4.37	4.34	3.90	4.43	10年~20年(含)以下、25年以上、>20年~25年(含)以下
4_2 學校獎勵制度	4.12	4.36	4.18	3.76	4.29	25年以上>20年~25年(含)以下
4_3 學校給予教師進修與專業成長機會	4.12	4.51	4.06	3.71	4.14	5年(含)以下、5年~10年(含)以下



							>20 年 ~25 年 (含)以下
4_4 學校教師聘任與升等	3.85	4.13	3.79	3.43	3.89		5 年~10 年(含)以 下>20 年 ~25 年 (含)以下
4_5 學校教師考核與評鑑	3.62	3.76	3.82	3.20	3.83		10 年~20 年(含)以 下、25 年以上 >20 年 ~25 年 (含)以下
							(續下頁)
			滿意度				
平均數	5 年(含)以 下	5 年~10 年 (含) 以下	10~20 年 (含)	20~25 年 (含)	25 年 以上		事後檢定

<b>5_1 校園資訊化程度</b>	3.97	3.63	3.99	3.56	4.03	25 年以 上>20 年 ~25 年 (含)以下
<b>5_2 學校推動永續發展目標(SDGs)增能研習，促進教 師專業成長，提升教學品質，符合 SDG4 優質教育</b>	3.64	3.88	4.24	3.81	3.88	10 年~20 年(含)以 下>5 年 (含)以下
<b>5_3 我以在弘光任教為榮</b>	4.31	4.37	4.41	4.19	4.50	25 年以 上>20 年 ~25 年 (含)以下
<b>5_4 本校具有卓越的聲望與優良校風</b>	4.27	4.37	4.29	4.10	4.24	-

(續下頁)

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。

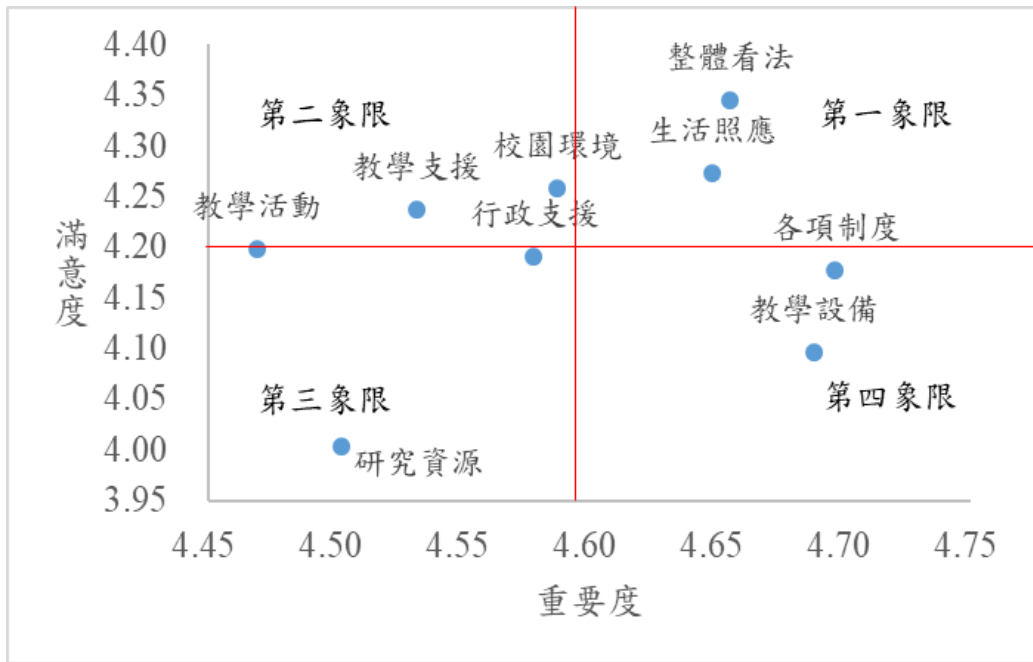


圖 2-3IPA(構面)

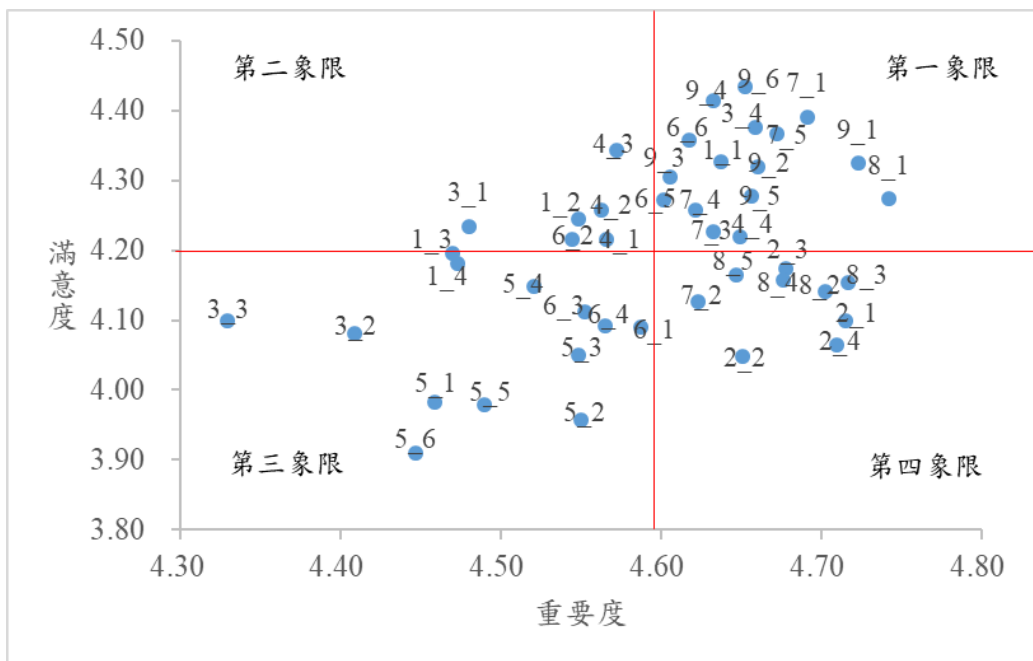


圖 2-4IPA(細項)

#### 四、學校提供的設施／設備、資源、行政服務改善回饋

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 建物、儀器設備使用經驗

應改善的項目	次數
廁所	15
教室空間	22
教師研究室空間	12
黑(白)板	10
冷氣	14
單槍投影機	22
投影布幕	10
多功能數位講桌螢幕	19
多功能數位講桌電腦主機	20
電腦軟體	13
G棟電腦教室設備	3
系(所)電腦教室設備	9
系(所)專業教室設備	12
投影設備	12
麥克風	31
滿足研究所需的軟體設備	13
滿足研究所需的硬體設備(含：儀器)	7
其他	8

表 2-17 圖書資源使用經驗

應改善的項目	次數
「紙本圖書」內容與種類	2
「紙本期刊」內容與種類	3
「電子書」內容與種類	13
「電子期刊」內容與種類	30
「CD」內容與種類	0
「公播版 DVD」內容與種類	13
「家用版 DVD」內容與種類	7
校園 VOD(校園網路隨選視頻影片)	5
硬體設備及借用流程	2
社群服務	2
推廣活動辦理	3
館際合作	11
館藏查詢、書刊推薦系統	4
電子資源整合查詢系統	19
服務態度	5
規章辦法	0
其他	2

表 2-18 生活照應設施/措施接觸經驗

應改善的項目	次數
運動場設備	5
健身房設備	4
用餐桌椅數量	11
學生餐廳用餐區環境	10
L棟 7-11 前用餐區環境	15
膳食供應的衛生	2
膳食供應的選擇性	21
交通動線規劃	6
P1 停車場	0
P2 停車場	1
P4 停車場	0
P5 停車場	3
P15 停車場	0
L、N 棟地下室停車場	5
路標設置	5
告示牌設置	4
人員車輛進出管控	6
校園安全巡邏	10
學校環境衛生	8
其他	7

表 2-19 生活照應設施/措施接觸經驗

應改善的項目	次數
行政單位申請作業的簡便性與人員處理事務的效率	10
各類諮詢、公告服務	12
教師表達個人意見與申訴的管道	4
教師意見與建議的採納情形	9
行政單位服務態度	5
教學單位處理事務效率	0
教學單位服務態度	3
整體行政服務品質	4
其他	5