



111 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 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一百一十一學年度職員工，全校職員工人數為 309 人，接受調查人數共為 120 人，受訪率為 38.83%。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.....	16
(三)、 IPA 模型.....	28
(四)、 學校提供的設施／設備、資源、行政服務改善回饋	29
(五)、 人才培養課程回饋	33

表目錄

表 2-1 基本資料分佈情形	7
表 2-2 Cronbach's Alpha 值	8
表 2-4 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)	16
表 2-11 交叉分析(細項-聘任方式)	17
表 2-12 交叉分析(構面-性別)	19
表 2-13 交叉分析(細項-性別)	20
表 2-14 交叉分析(構面-兼任主管)	21
表 2-15 交叉分析(細項-兼任主管)	22
表 2-16 交叉分析(構面-年資)	24
表 2-17 交叉分析(細項-年資-重要度)	25
表 2-18 交叉分析(細項-年資-滿意度)	26
表 2-19 建物、儀器設備使用經驗	29
表 2-20 生活照應設施/措施接觸經驗	30
表 2-21 圖書資源使用經驗	31
表 2-21 行政服務使用經驗	31
表 2-20 意見陳述(整合)	32
表 2-20 學校人才培養課程上課經驗	33

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)	28
圖 2-4 IPA(細項)	28
圖 2-5 文字雲(三分以下回覆)	29
圖 2-6 文字雲(意見陳述)	32

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。

本校一百一十一學年度職員(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 111 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 111 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 111 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，主要依學校組織結構(5 題)、各項制度(4 題)、整體看法(5 題)、學校提供的設施／設備、資源、行政服務改善回饋(5 題)、人才培養課程回饋(1 題)等五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。

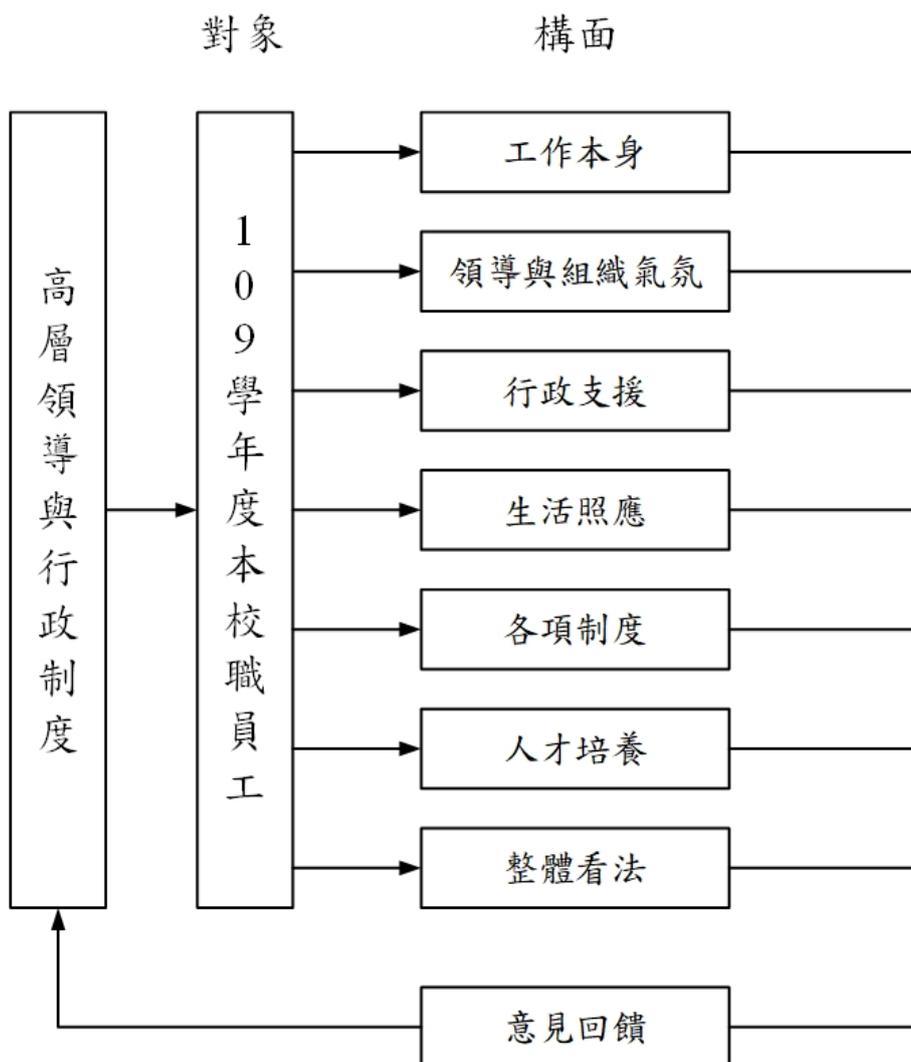


圖 1-1 問卷架構

(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五個部分，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：

- ◇ 學校組織結構：直屬主管的工作要求(1_1)、單位主管的工作分配是依職員的特長或相關經歷且公平公正(1_2)、單位主管領導風格(1_3)、單位主管提供充分資源(1_4)、學校依發展目標規劃經營組織與管理(1_5)
- ◇ 各項制度：學校薪資與福利制度(2_1)、學校員工升遷(等)制度(2_2)、學校員工的評鑑(考核)制度(2_3)、學校各項獎勵制度(2_4)
- ◇ 整體看法：校園資訊化程度(如：校園網路環境、數位學習平台等)(3_1)、學校勵行節能減碳、實施廢棄物減量、廢(汗)水減量、提升災害意識等措施，符合學校永續經營、永續發展目標(SDGs)，符合 SDG8 合適的工作及經濟成長(3_2)、我以在弘光任職為榮(3_3)、若有適當的職缺，我會推薦我的親友來應徵(3_4)、本校具有卓越的聲望與優良校風(3_5)
- ◇ 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，認為應改善的生活照應設施/措施，認為應改善的圖書資源，認為應改善的行政服務。
- ◇ 人才培養課程：對於學校提供的人才培養課程意見。

(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=113)		
男	19	16.81
女	94	83.19
任職單位(n=113)		
行政單位	70	61.95
教學單位	43	38.05
聘任方式(n=113)		
專任	57	50.44
約聘	25	22.12
專案計畫	30	26.55
其他	1	0.88
是否為兼任主管(n=113)		
是	17	15.04
否	96	84.96
年資分層(n=113)		
1 年(含)以下	4	3.54
1 年~5 年(含)以下	44	38.94
5 年~10 年(含)以下	16	14.16
10 年~15 年(含)以下	6	5.31
15 年~20 年(含)以下	16	14.16
20 年~25 年(含)以下	12	10.62
25 年~30 年(含)以下	9	7.96
30 年(含)以上	6	5.31

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
學校組織結構		
各項制度		
整體看法		

(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 2-3 KMO 與巴氏球形檢定

	重要度	滿意度
KMO		
巴氏球形檢定		

表 2-4 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%
	1						
	2						
	3						
	4						
滿意度	1						
	2						
	3						
	4						

表 2-5 重要度之因素負荷量

重要度	1	2	3	4
1_1 直屬主管的工作要求				
1_2 單位主管的工作分配是依職員的特長或相關經歷且公平公正				
1_3 單位主管領導風格				
1_4 單位主管提供充分資源				
1_5 學校依發展目標規劃經營組織與管理				
2_1 學校薪資與福利制度				
2_2 學校員工升遷(等)制度				
2_3 學校員工的評鑑(考核)制度				
2_4 學校各項獎勵制度				
3_1 校園資訊化程度(如：校園網路環境、數位學習平台等)				
3_2 學校勵行節能減碳、實施廢棄物減量、廢(汙)水減量、提升災害意識等				
3_3 措施，符合學校永續經營、永續發展目標(SDGs)，符合SDG8 合適的工作及經濟成長				
3_4 我以在弘光任職為榮				
3_5 若有適當的職缺，我會推薦我的親友來應徵				
3_6 本校具有卓越的聲望與優良校風				
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

滿意度	1	2	3	4
1_1 直屬主管的工作要求				
1_2 單位主管的工作分配是依職員的特長或相關經歷且公平公正				
1_3 單位主管領導風格				
1_4 單位主管提供充分資源				
1_5 學校依發展目標規劃經營組織與管理				
2_1 學校薪資與福利制度				
2_2 學校員工升遷(等)制度				
2_3 學校員工的評鑑(考核)制度				
2_4 學校各項獎勵制度				
3_1 校園資訊化程度(如：校園網路環境、數位學習平台等)				
3_2 學校勵行節能減碳、實施廢棄物減量、廢(汙)水減量、提升災害意識等				
3_3 措施，符合學校永續經營、永續發展目標(SDGs)，符合 SDG8 合適的工作及經濟成長				
3_4 我以在弘光任職為榮				
3_5 若有適當的職缺，我會推薦我的親友來應徵				
3_6 本校具有卓越的聲望與優良校風				
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 2-7 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
學校組織結構				
各項制度				
整體看法				

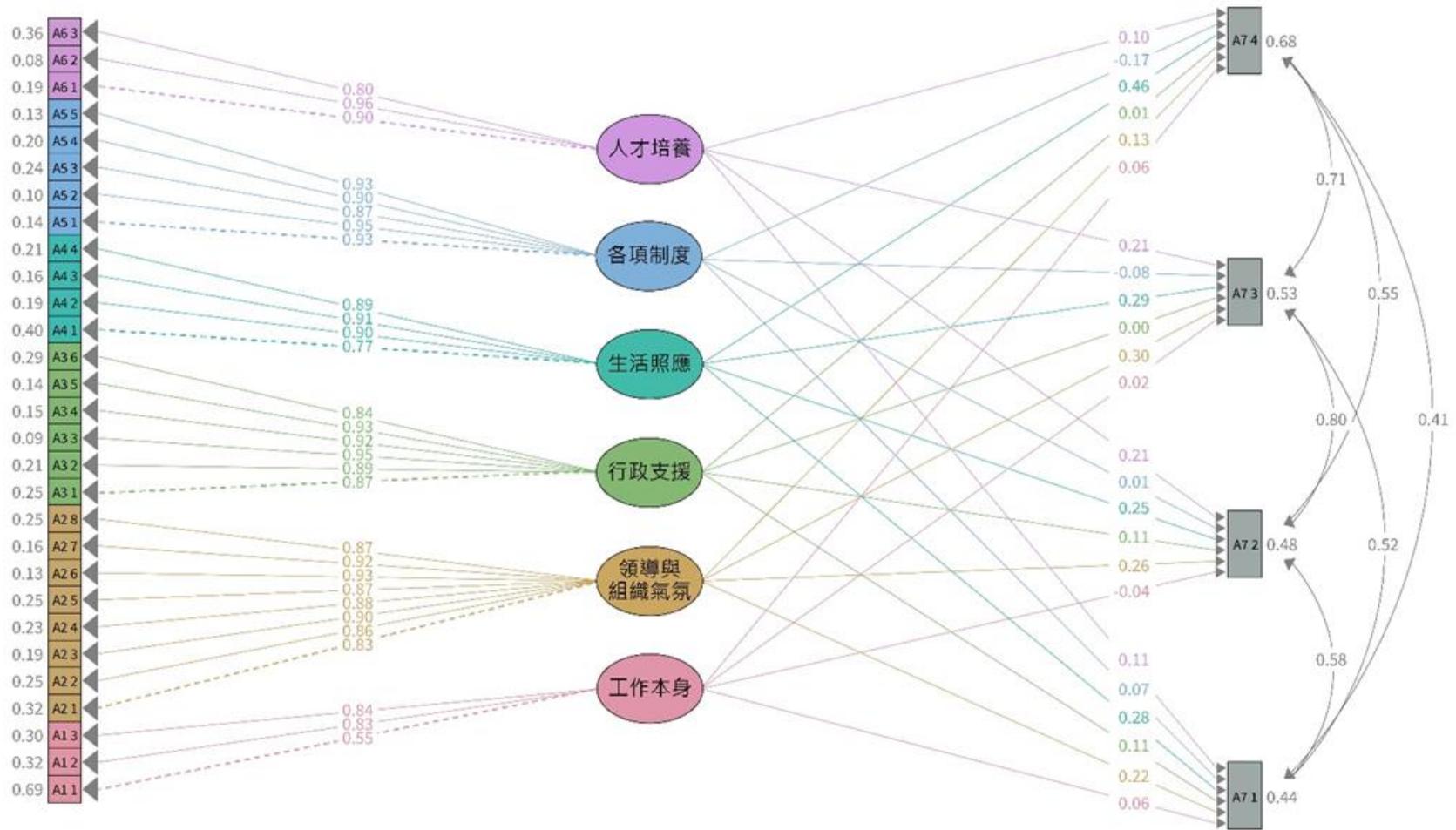


圖 2- 1 SEM(重要度)

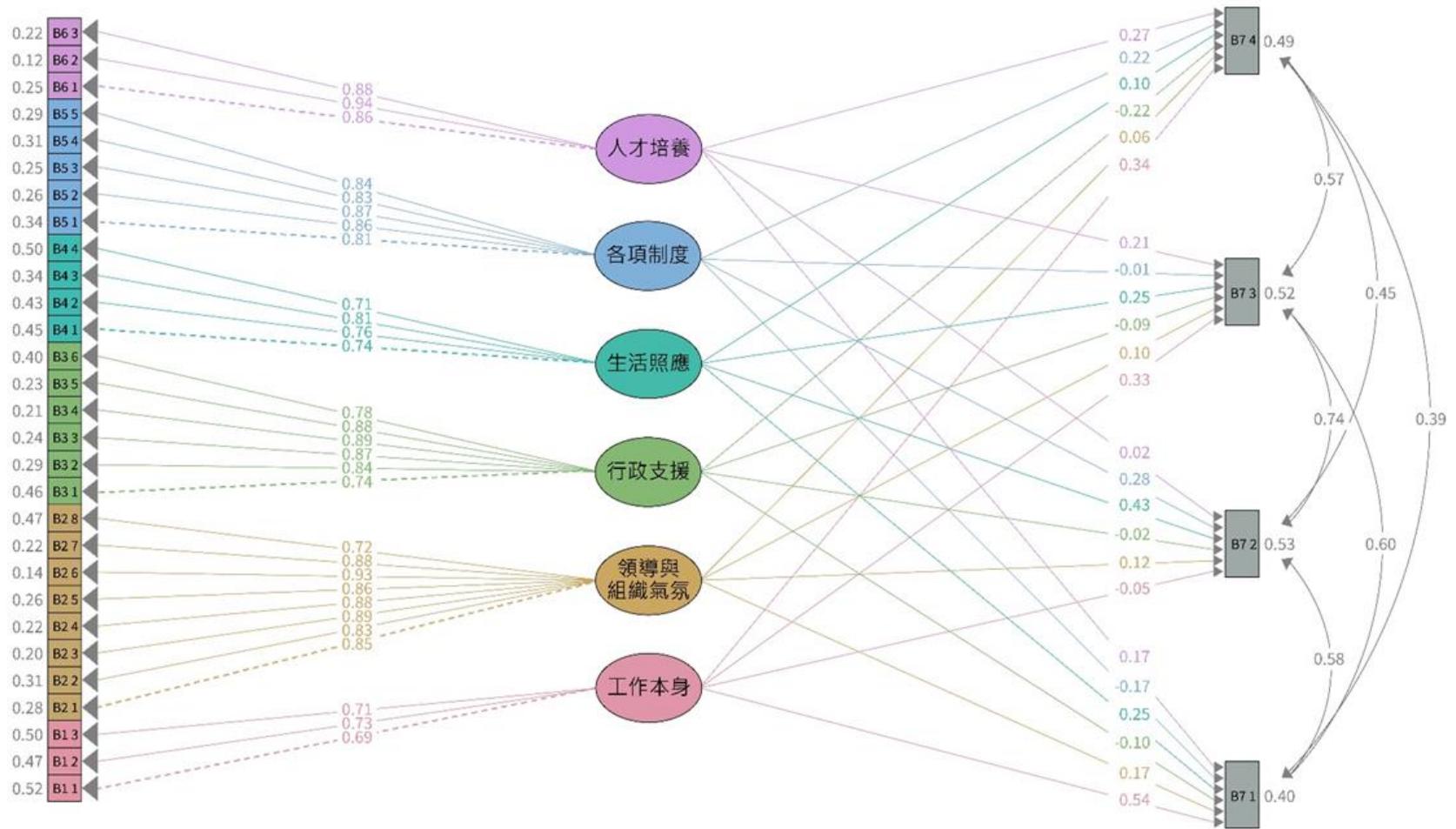


圖 2- 2 SEM(滿意度)

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。措施，符合學校永續經營、永續發展目標 (SDGs)，符合 SDG8 合適的工作及經濟成長

表 2-8 敘述統計

平均數	職員工	
	重 要 度	滿 意 度
學校組織結構		
1_1 直屬主管的工作要求	4.46	4.11
1_2 單位主管的工作分配是依職員的特長或相關經歷且公平公正	4.40	4.01
1_3 單位主管領導風格	4.54	4.17
1_4 單位主管提供充分資源	4.43	4.19
1_5 學校依發展目標規劃經營組織與管理	4.39	3.97
各項制度		
2_1 學校薪資與福利制度	4.48	3.50
2_2 學校員工升遷(等)制度	4.36	3.45
2_3 學校員工的評鑑(考核)制度	4.28	3.45
2_4 學校各項獎勵制度	4.29	3.35
整體看法		
3_1 校園資訊化程度(如：校園網路環境、數位學習平台等)	-	3.75
3_2 學校勵行節能減碳、實施廢棄物減量、廢(汙)水減量、提升災害意識等措施，符合學校永續經營、永續發展目標(SDGs)，符合 SDG8 合適的工作及經濟成長	-	4.02
3_3 我以在弘光任職為榮	-	4.02
3_4 若有適當的職缺，我會推薦我的親友來應徵	-	3.66
3_5 本校具有卓越的聲望與優良校風	-	4.06

(續下頁)

(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 2-9 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
學校組織結構	4.56	4.46	4.23	4.11	4.33	3.80
各項制度	4.49	4.37	4.15	3.64	3.50	3.00
整體看法	-	-	-	4.10	3.89	3.68

表 2- 10 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 直屬主管的工作要求	4.53	4.61	4.20	專任>專案計畫	4.09	4.37	3.84	專任>專案計畫
1_2 單位主管的工作分配是依職員的特長或相關經歷且公平公正	4.47	4.46	4.24	專任>專案計畫	4.02	4.27	3.69	專任>專案計畫
1_3 單位主管領導風格	4.65	4.51	4.37	專任>專案計畫	4.14	4.48	3.91	約聘>專任
1_4 單位主管提供充分資源	4.57	4.46	4.18	專任>專案計畫	4.24	4.45	3.84	專任>專案計畫
1_5 學校依發展目標規劃經營組織與管理	4.59	4.28	4.15	專任>約聘、專案計畫	4.05	4.07	3.70	專任、約聘>專案計畫
2_1 學校薪資與福利制度	4.60	4.46	4.33	專任>專案計畫	3.85	3.32	3.01	約聘、專案計畫>專任
2_2 學校員工升遷(等)制度	4.54	4.39	4.09	專任、約聘>專案計畫	3.68	3.61	2.87	專任、約聘>專案計畫
2_3 學校員工的評鑑(考核)制度	4.39	4.31	4.10	專任>專案計畫	3.49	3.64	3.19	專任、約聘>專案計畫
2_4 學校各項獎勵制度	4.43	4.34	4.07	專任>專案計畫	3.52	3.41	2.95	專任、約聘>專案計畫

3_1 校園資訊化程度(如：校園網路環境、數位學習平台等)	-	-	-	-	3.83	3.68	3.66	-
3_2 學校勵行節能減碳、實施廢棄物減量、廢(汙)水減量、提升災害意識等	-	-	-	-	4.08	4.18	3.76	專任、約聘 >專案計畫
措施，符合學校永續經營、永續發展目標(SDGs)，符合 SDG8 合適的工作及經濟成長	-	-	-	-				
3_3 我以在弘光任職為榮	-	-	-	-	4.36	3.76	3.58	專任>約 聘、專案 計畫
3_4 若有適當的職缺，我會推薦我的親友來應徵	-	-	-	-	3.80	3.68	3.41	專任>專案 計畫
3_5 本校具有卓越的聲望與優良校風	-	-	-	-	4.35	3.84	3.70	專任>約 聘、專案 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- 11 交叉分析(構面-性別)

平均數	重要度		滿意度	
	男性	女性	男性	女性
學校組織結構	4.37	4.46	4.23	4.03
各項制度	4.01	4.44	3.53	3.40
整體看法	-	-	3.97	3.93

表 2- 12 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 直屬主管的工作要求	4.37	4.47	0.279	4.24	4.04	0.075
1_2 單位主管的工作分配是依職員的特長或相關經歷且公平公正	4.37	4.41	0.708	4.08	3.96	0.345
1_3 單位主管領導風格	4.48	4.55	0.410	4.30	4.11	0.106
1_4 單位主管提供充分資源	4.31	4.46	0.122	4.30	4.13	0.118
1_5 學校依發展目標規劃經營組織與管理	4.31	4.41	0.269	4.24	3.89	0.003
2_1 學校薪資與福利制度	4.07	4.58	0.000	3.52	3.48	0.804
2_2 學校員工升遷(等)制度	4.13	4.43	0.006	3.63	3.38	0.125
2_3 學校員工的評鑑(考核)制度	3.89	4.38	0.000	3.56	3.40	0.219
2_4 學校各項獎勵制度	3.96	4.38	0.001	3.41	3.31	0.429
3_1 校園資訊化程度(如：校園網路環境、數位學習平台等)	-	-	-	3.96	3.70	0.031
3_2 學校勵行節能減碳、實施廢棄物減量、廢(汙)水減量、提升災害意識等措施，符合學校永續經營、永續發展目標(SDGs)，符合 SDG8 合適的工作及經濟成長	-	-	-	3.83	4.04	0.065
3_3 我以在弘光任職為榮	-	-	-	3.98	4.01	0.818
3_4 若有適當的職缺，我會推薦我的親友來應徵	-	-	-	3.78	3.63	0.223
3_5 本校具有卓越的聲望與優良校風	-	-	-	4.11	4.04	0.541

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 2-13 交叉分析(構面-兼任主管)

平均數	重要度		滿意度	
	是	否	是	否
學校組織結構	4.61	4.40	4.12	4.04
各項制度	4.43	4.34	3.64	3.37
整體看法	-	-	3.91	3.93

表 2- 14 交叉分析(細項-兼任主管)

平均數	重要度			滿意度		
	是	否	P 值	是	否	P 值
1_1 直屬主管的工作要求	4.66	4.40	0.001	4.14	4.06	0.578
1_2 單位主管的工作分配是依職員的特長或相關經歷且公平公正	4.54	4.36	0.031	4.08	3.95	0.336
1_3 單位主管領導風格	4.72	4.49	0.003	4.14	4.14	0.989
1_4 單位主管提供充分資源	4.60	4.38	0.009	4.32	4.12	0.075
1_5 學校依發展目標規劃經營組織與管理	4.54	4.35	0.074	3.94	3.95	0.957
2_1 學校薪資與福利制度	4.48	4.48	0.978	3.66	3.45	0.102
2_2 學校員工升遷(等)制度	4.54	4.33	0.036	3.66	3.38	0.043
2_3 學校員工的評鑑(考核)制度	4.36	4.26	0.394	3.66	3.38	0.032
2_4 學校各項獎勵制度	4.36	4.28	0.509	3.60	3.27	0.009
3_1 校園資訊化程度(如：校園網路環境、數位學習平台等)	-	-	-	3.80	3.74	0.620
3_2 學校勵行節能減碳、實施廢棄物減量、廢(汙)水減量、提升災害意識等措施，符合學校永續經營、永續發展目標(SDGs)，符合SDG8 合適的工作及經濟成長	-	-	-	4.06	3.99	0.553
3_4 我以在弘光任職為榮	-	-	-	4.12	3.97	0.245
3_5 若有適當的職缺，我會推薦我的親友來應徵	-	-	-	3.60	3.67	0.602
3_6 本校具有卓越的聲望與優良校風	-	-	-	4.00	4.05	0.647

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 2-15 交叉分析(構面-年資)

平均數	重要度					滿意度				
	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	25年以上	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	25年以上
學校組織結構	4.39	4.11	4.67	4.45	4.58	4.00	3.77	4.30	4.02	4.25
各項制度	4.35	4.00	4.62	4.25	4.46	3.26	3.06	3.51	3.70	4.00
整體看法	-	-	-	-	-	3.84	3.63	4.04	4.09	4.30

表 2-16 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 年-20 年(含)以下	20 年-25 年(含)以下	25 年以上	
1_1 直屬主管的工作要求	4.43	4.10	4.72	4.41	4.52	10 年-20 年(含)以下>5 年(含)以下>5 年-10 年(含)以下；25 年以上>5 年-10 年(含)以下
1_2 單位主管的工作分配是依職員的特長或相關經歷且公平公正	4.40	4.00	4.66	4.32	4.42	10 年-20 年(含)以下、5 年(含)以下>5 年-10 年(含)以下
1_3 單位主管領導風格	4.50	4.17	4.73	4.56	4.72	5 年(含)以下、10 年-20 年(含)以下、25 年以上>5 年-10 年(含)以下
1_4 單位主管提供充分資源	4.38	4.14	4.63	4.47	4.52	10 年-20 年(含)以下>5 年-10 年(含)以下
1_5 學校依發展目標規劃經營組織與管理	4.26	4.14	4.59	4.47	4.74	10 年-20 年(含)以下、25 年以上>5 年(含)以下、5 年-10 年(含)以下
2_1 學校薪資與福利制度	4.48	4.07	4.73	4.30	4.72	5 年(含)以下、10 年-20 年(含)以下、25 年以上>5 年-10 年(含)以下
2_2 學校員工升遷(等)制度	4.39	3.91	4.63	4.30	4.48	5 年(含)以下、10 年-20 年(含)以下、25 年以上>5 年-10 年(含)以下
2_3 學校員工的評鑑(考核)制度	4.25	3.97	4.54	4.21	4.40	10 年-20 年(含)以下>5 年-10 年(含)以下
2_4 學校各項獎勵制度	4.29	4.07	4.57	4.21	4.22	10 年-20 年(含)以下>5 年-10 年(含)以下

備註：粗體表示 F 檢定中有達顯著水準

表 2-17 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年-20年(含)以下	20年-25年(含)以下	25年以上	
1_1 直屬主管的工作要求	4.06	3.81	4.25	3.91	4.32	-
1_2 單位主管的工作分配是依職員的特長或相關經歷且公平公正	3.90	3.69	4.20	4.00	4.18	-
1_3 單位主管領導風格	4.14	3.81	4.39	4.06	4.18	10年-20年(含)以下>5年-10年(含)以下
1_4 單位主管提供充分資源	4.10	3.83	4.43	4.15	4.32	10年-20年(含)以下、25年以上>5年-10年(含)以下
1_5 學校依發展目標規劃經營組織與管理	3.80	3.71	4.24	4.00	4.26	10年-20年(含)以下、25年以上>5年(含)以下、5年-10年(含)以下
2_1 學校薪資與福利制度	3.15	3.05	3.62	3.97	4.54	25年以上>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
2_2 學校員工升遷(等)制度	3.27	3.08	3.48	3.91	3.83	20年-25年(含)以下、25年以上>5年(含)以下、5年-10年(含)以下
2_3 學校員工的評鑑(考核)制度	3.39	3.19	3.43	3.50	3.80	25年以上>5年-10年(含)以下
2_4 學校各項獎勵制度	3.23	2.90	3.51	3.41	3.82	10年-20年(含)以下、25年以上>5年(含)以下、5年-10年(含)以下

3_1 校園資訊化程度(如：校園網路環境、數位學習平台等)	3.66	3.62	3.75	3.85	4.12	-
3_2 學校勵行節能減碳、實施廢棄物減量、廢(汙)水減量、提升災害意識等措施，符合學校永續經營、永續發展目標(SDGs)，符合 SDG8 合適的工作及經濟成長	4.06	3.72	3.98	4.09	4.09	-
3_3 我以在弘光任職為榮	3.66	3.67	4.22	4.59	4.69	10年-20年(含)以下、25年以上>5年(含)以下、5年-10年(含)以下
3_4 若有適當的職缺，我會推薦我的親友來應徵	3.51	3.50	3.80	3.68	4.12	25年以上>5年(含)以下、5年-10年(含)以下
3_5 本校具有卓越的聲望與優良校風	3.83	3.62	4.45	4.24	4.49	10年-20年(含)以下、20年-25年(含)以下、25年以上>5年(含)以下、5年-10年(含)以下

(三)、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。

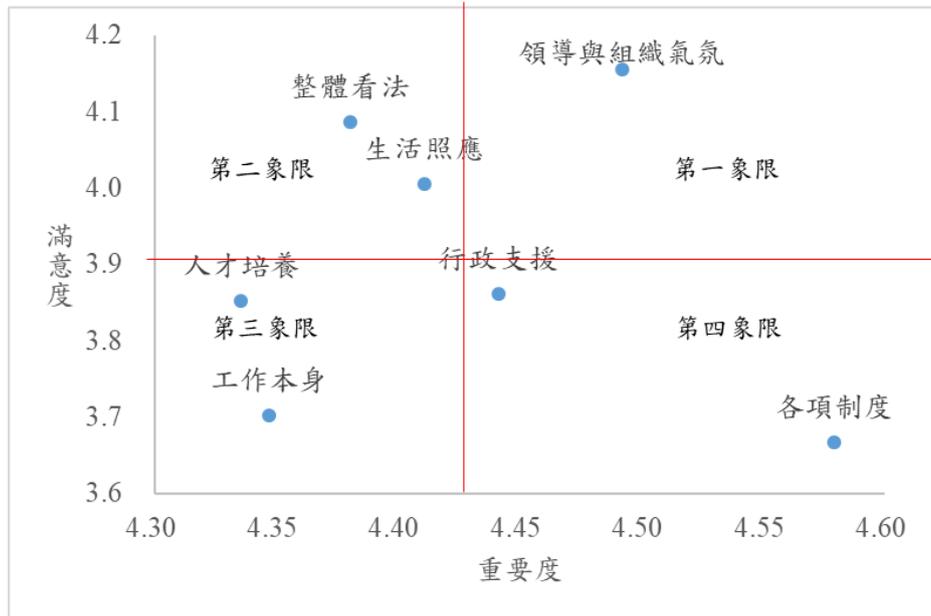


圖 2- 3 IPA(構面)

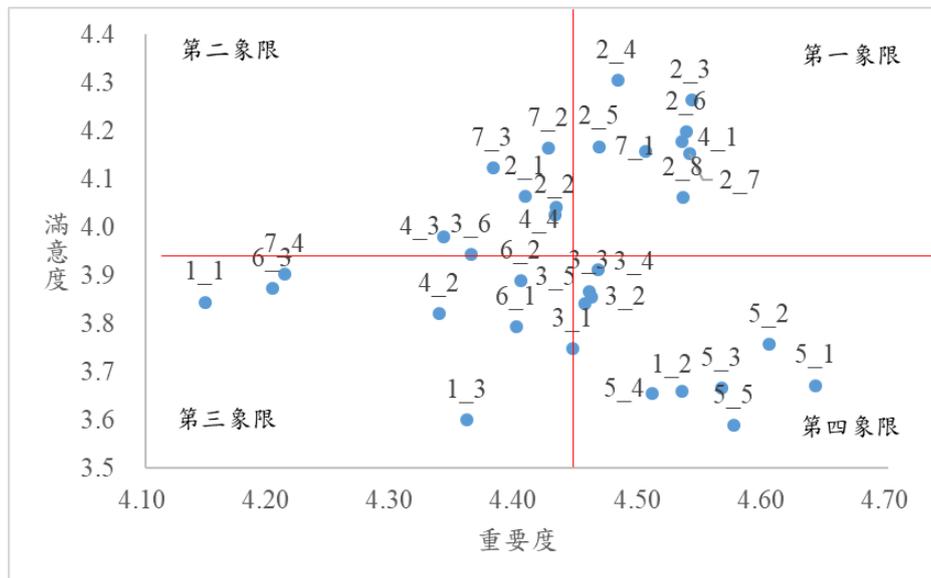


圖 2- 4 IPA(細項)

(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「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- 18 建物、儀器設備使用經驗

應改善的項目	次數
廁所	66
會議室	20
辦公空間	46
辦公設備	76
電腦軟體	79
工作環境	28
其他	8



圖 2- 5 文字雲(三分以下回覆)

表 2-19 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	25
健身房設備	14
用餐桌椅數量	9
學生餐廳用餐區環境	15
L棟 7-11 前用餐區環境	16
膳食供應的選擇性	102
膳食供應的衛生	7
交通動線規劃	17
P1 停車場	0
P2 停車場	0
P4 停車場	0
P5 停車場	4
P15 停車場	3
L、N 棟地下室停車場	13
路標設置	11
告示牌設置	13
人員車輛進出管控	24
校園安全巡邏	44
學校環境衛生	14
其他	18

表 2-20 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	18
「紙本期刊」內容與種類	0
「電子書」內容與種類	26
「電子期刊」內容與種類	10
「CD」內容與種類	0
「公播版 DVD」內容與種類	6
「家用版 DVD」內容與種類	8
校園 VOD(校園網路隨選視頻影片)	7
硬體設備及借用流程	5
社群服務	3
推廣活動辦理	8
館際合作	3
館藏查詢、書刊推薦系統	18
電子資源整合查詢系統	18
服務態度	11
規章辦法	2
其他	5

表 2-21 行政服務使用經驗

應改善的項目	次數
行政單位申請作業的簡便性與處理事務的效率	45
各類諮詢、公告服務	35
職員工表達個人意見與申訴的管道	32
職員工意見與建議的採納情形	47
其他行政單位服務態度	27
教學單位處理事務效率	6
教學單位服務態度	11
整體品質	19
其他	2

表 2-22 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)

(五)、人才培養課程回饋

表 2-23 學校人才培養課程上課經驗

課程意見	次數
不同階段職員工的教育訓練	
「資訊文書」能力相關課程	
「財務會計」相關課程	
「公文文書」相關課程	
「溝通協調」相關課程	
「法規」相關課程	
「品質管理」相關課程	
「風險管理」相關課程	
「專案管理」相關課程	
其他	