

真理大學 114 年度互動關係人滿意度調查 總調查報告書

執行單位：研究發展處

協力單位：統計資訊與精算學系

資訊工程學系

工業管理與經營資訊學系

目錄

壹、緒論.....	1
貳、滿意度調查作業執行關鍵.....	3
一、問卷設計(PPLAN)	3
二、執行與回收(DO)	4
三、問題改善與調查模式改善(CHECK and ACTION).....	4
參、分析方法.....	5
一、敘述統計	5
二、IPA 分析	5
三、排序之應用	5
肆、分析結果.....	6
一、學生部份之調查結果.....	6
二、教師部份之調查結果.....	13
三、畢業校友部分之調查結果.....	16
四、家長部分之調查結果.....	18
五、雇主部份之調查結果.....	25
伍、總結.....	28
一、滿意度之呈現.....	28
二、問題探討.....	28
三、執行改善.....	29
四、感言.....	32

壹、緒論

為建構以數據為驅動的校務治理模式，並確保教學、服務與行政品質具備持續精進之動能，本校依據「真理大學互動關係人滿意度調查施行辦法」，以及 113 年 12 月 20 日召開之 113 學年度第 2 次校務發展委員會決議通過之「114 年度互動關係人滿意度調查實施計畫」，規劃互動關係人滿意度調查作業。互動關係人係指與本校直接相關之學生、教師、家長、畢業校友、以及企業雇主。透過互動關係人之量化意見回饋與質性觀點，企圖能有效找出本校不足之部分，並謀求改善與精進之道，以確保本校之教學、服務與行政等品質，進而提升互動關係人對學校與系所之經營的滿意度，從而達到永續經營之目的。

為有效汲取互動關係人之意見，以及進行改善而永續經營。相關滿意度調查作業之流程，係採用品質管理之 PDCA 循環作為核心架構，確保數據蒐集、分析至決策回饋之流程具備統計上的可追溯性與決策的證據力 (Evidence-based decision making)，並於各階段確立相關作業與執行內容，同時依循品質循環模式進行持續性調查與改善作業。所設計之調查作業如圖 1.1 所示：

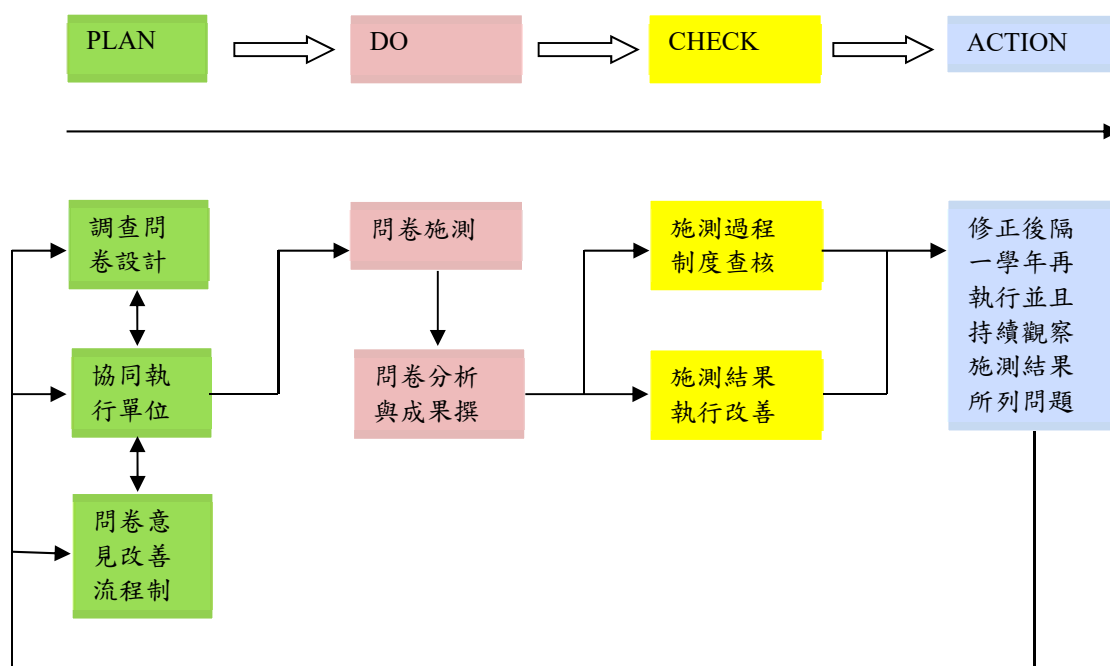


圖 1.1：互動關係人滿意度調查 PDCA 循環圖

根據上述，在 PLAN 階段中之“調查問卷設計”與“協同執行單位確認”等，均於 113 年 12 月 20 日召開之 113 學年度第 2 次校務發展委員會討論並決定之。而 DO 階段中的“問卷施測”則於 114 年 5 月 5 月間施行，“問卷分析”，於 114 年 6 月 30 日前由本校研究發展處校務發展組與學系協助完成各互動關係人之調查報告，至於“成果撰寫”，則於 114 年 11 月 30 日由本處完成彙整報告書，並於 114 年 12 月召開之 114 學年度第 5 次行政會議，以釐清問題、了解責任歸屬，並責成相關單位，於 114 年 12 月間進行改善方針與改善時間擬定(CHECK)，並於次年 12 月正式施行改善作業(ACTION)。此外針對本次調查不足處部分，將於 115 年 2 月召開檢討會(CHECK)，提出改善對策，以確認爾後互動關係人滿意度調查之施測模式(ACTION)。

前述作業規範係依「真理大學 114 年度互動關係人滿意度調查施行計畫」辦理之，相關計畫詳見附件二。

貳、滿意度調查作業執行關鍵

為確保調查結果具備高信度與高效度，三項主要關鍵均須予以重視。這些關鍵分別為問卷設計之完備性、執行與回收、以及問題改善之追蹤制度建立。

一、問卷設計(PLAN)

為真確反應出學校有關教學、服務、行政等項目所有滿意度狀況，在問卷設計的完備性方面就顯得特別重要。因此，本研究之問卷設計參照教育部教學卓越計畫之學校經營基本構面進行設計以確保測量工具具備良好的內容效度(Content Validity)。教學卓越基本構面主要包含了教師面、課程面、學生學習面、以及資源面四大構面。本校在四大核心構面之外，基於校務營運的全面性考量，另增列行政面，以確保問卷設計的全面性與代表性。而五項構面所衍生並設計問卷之依據項目與說明如表 2.1 所示。

表 2.1：問卷設計依據

構面	設計方向	分類說明
教師面	教師素質	以教師個人上課態度、主觀性等
	授課狀況	上課備課狀況、專長是否滿足課程所需、個人專業能力
	師資狀況	各系師資滿足、專業需求等
課程面	課程安排	學程或特殊性課程安排需求
	實習課或校外實習	與課程整合建立之實習機制
	課程管理	課程四年規劃等
	教室安排	教學空間安排
	課程與專業能力養成	開設的課程是否滿足核心能力以及就業能力
學生學習	學生關懷	對學生學習狀況之關心、課外生活感情等類事項關懷
	校內外活動	輔助學生了解就業或未來規劃之活動、學生校內外團康娛樂活動、全校性講習活動等
	升學規劃	同學對未來升學方向與輔導
	學生輔導(課業)	期中預警、面臨 1/2 或 2/3 的輔導、轉學生課業輔導等
	證照	證照考試輔導或開課
	就業輔導	就業資訊提供、就業方向規劃
	學生輔導(一般生活)	諮商輔導、生活輔導
資源面	資訊設備	電腦單槍等一類之設備
	教學空間	教室空間以及校內外實習場所空間
	各項硬體或環境	課桌椅、垃圾桶、體育館、圖書館、運動場、環境整潔
行政面	態度與效率	服務態度與工作效率
	鐘點	鐘點核算與超鐘點
	薪資	個人薪資、年終獎金、彈性薪資

構面	設計方向	分類說明
	經費預算	學校總體預算或獎補助款
	學校規劃	未來發展方向
	校內營運基本面	教師面課程面學生學習面與資源面之法規制定
	校友服務	校友會、校友服務等

二、執行與回收(DO)

有鑑於前期校務評鑑對回收情形高低差異而提出疑慮，本年度特別優化問卷發放與回收機制，建立分層負責之監督體系，以確保樣本之代表性與數據之嚴謹度。優化後的問卷發放與回收機制制度為：

- 1.監督單位設立：根據問卷屬性設立監督單位，設立結果為教務處教與學中心負責學生與家長部分、教師部分由人事室進行監督、畢業校友由秘書室校友與公關組監督、企業雇主由學生事務處就業輔導組進行監督。
- 2.系所執行與責任歸屬：除了監督，發放與回收將以系為單位，分別對系上之學生、教師、家長、畢業校友、以及系上畢業生任職公司之企業雇主進行，並由監督單位共同對系上進行回收狀況監督。
- 3.定期公告回收狀況：於公開會議上定期對各系回收狀況進行公告，讓執行單位感受到壓力。此外為提升回收情形，各系所回收狀況將列為來年預算編列與考評之參考指標。

三、問題改善與調查模式改善(CHECK AND ACTION)

隨著問卷分析結果指出本校需改善之問題，如何改善才是追求品質提升與經營卓越之關鍵。為確保問題確實被改善，此部分將結合本校稽核制度進行。本校內部控制制度於民國 99 年 12 月經董事會議通過後正式實行至今已逾十五載，制度運作成熟穩定，為配合問題改善，內部控制制度將進一步修訂，並將分析出之問題界定各負責單位，且擬定改善方針與時間里程碑後進一步稽核及追蹤改善。

除此之外，對於本次滿意度調查實行過程中之問題將與研究發展處共同召開會議進行檢討，針對施行過程中之問卷、調查方式、分析方法等進行討論與修正，並於新週期(3 年為一個週期)施行時，採修正後之做法進行，並將其納入校務研究之常規性作業機制，以確保品質改善之持續性。

參、分析方法

一、敘述統計

除了基本資料之統計外，我們也針對各問項之重視度與滿意度分別計算其平均數、標準差與排序，以彰顯學校在這些項目上之表現。

二、IPA 分析

由敘述統計所呈現之結果，我們已知各利害關係人在各問項的看法與意見。為進一步了解問題的輕重緩急，本研究採用重要性-表現分析法 (Importance-Performance Analysis, IPA) 進行策略矩陣分析。以『重視度』為 X 軸、『滿意度』為 Y 軸，並以總平均數 (Grand Mean) 作為象限切割的統計基準點，將屬性歸類以識別資源配置的優先順序。IPA 分析法將利害關係人的意見分布至四個象限 (表 3.1)。其中，第四象限『加強改善重點』，代表了高期待 (高重視度) 與低表現 (低滿意度) 的嚴重落差，是資源優先投入的關鍵領域。當然，落在第四象限者是我們最該關注的問題，也是優先待解決的問題。為更精確區分各項目的相對表現，本研究在部分群體 (如家長、雇主) 的分析中，將採用各問卷的問項「總平均數」(Grand Mean) 作為象限切割點，以識別出相對弱項。

表 3.1：IPA 四象限歸類表

象限 II：供給過度	象限 I：繼續保持
象限 III：優先順序較低	象限 IV：加強改善重點

在檢討互動關係人滿意度調查之結果時，我們會針對「加強改善重點」，責成相關單位提出改善措施。

三、排序之應用

利用 IPA 分析是可以將迫需改善之「加強改善重點」找出來。但是可能仍有些潛在危機需及早挖掘出來，以防範於未然。此時，我們利用各題項之重視度與滿意度的平均數之排序差異 (I-P Gap)，嘗試挖掘潛在的背離現象。當重視度較高而滿意度偏低時，雖然可能尚未達到 IPA 象限 IV 的警戒線，但已隱藏著互動關係人『期望值未被滿足』的若干不滿情緒。

於本次滿意度調查，我們將那些項目之重視度與滿意度的平均分數差較大三者視為「可能之潛在問題」。在檢討互動關係人滿意度調查之結果時，我們也會針對「可能之潛在問題」，責成相關單位提出改善措施。

肆、分析結果

針對本次問卷調查之執行結果，有效問卷回收情形整理如表 4.1 所示。相關分析於下節說明。

於前次互動關係人滿意度調查中，學生之回收份數為 3,115，有效份數為 3,115；家長之回收份數為 1,258，有效份數為 1,249；教師之回收份數為 217，有效份數為 213；畢業校友之回收份數為 1,536，有效份數為 1,534；企業雇主之回收份數為 567，有效份數為 537。與前次調查相比，本次調查在樣本規模上雖有所調整，但在有效問卷比率上表現極為優異。由表 4.1 可知，除家長為 99.6%外，學生、教師、畢業校友及企業雇主之有效問卷比率均達 100%，顯示本次調查在執行與回收過程中的高度嚴謹性，確保了數據的填答品質與效度。相關分析於下節說明。

表 4.1：有效問卷比例

	回收份數	有效問卷	有效問卷比
學生	531	531	100.0%
家長	266	265	99.6%
教師	138	138	100.0%
畢業校友	269	269	100.0%
企業雇主	125	125	100.0%

一、學生部份之調查結果

根據學生部分之調查結果，學生對學校意見回應，經計算所得之重視度與滿意度的平均數、標準差與排序如表 4.1.1.1(針對學校)及表 4.1.1.2(針對學系)所示。

經過 IPA 四個象限分析（以全體項目之重視度總平均 3.93 與滿意度總平均 3.72 為切割基準）後，結果如表 4.1.1.3 所示。分析結果顯示，共有 14 個項目落在「第一象限：繼續保持區」高重視、高滿意，主要集中在「基本環境」（校園整潔、安全）、「圖書資源」以及絕大多數的「教學品質」項目，顯示學校與系所在核心教育功能與基礎環境維護上表現穩健，深獲學生肯定。

然而，需特別關注的是落在「第四象限：加強改善重點區」（高重視、低滿意）的 5 個項目，分別為「行政面 行政服務效率」、「行政面 相關服務之行政程序便利性」、「公共空間環境面 教學空間規劃(一般教室)」、「基本環境面 校內生活機能」以及「基本環境面 校園動線規劃」。這些項目學生給予高度重視 ($I > 3.93$)，但實際滿意度卻低於平均水準 ($P < 3.72$)。這顯示學生對於行政流程的便捷性、生活機能的完善度以及教學空間的品質有著更高的期待，應列為學校未來

資源投入與流程優化的首要目標。

值得一提的是，與 111 年度相比，雖然行政相關項目仍列於改善區，但其滿意度絕對分數已有顯著提升（例如「行政服務效率」由 111 年的 3.07 提升至 114 年的 3.58），顯示學校近年在行政效能上的改善努力已獲得學生正面肯定，惟仍需持續精進以符合學生的高標準期待。

表 4.1.1.1：學生對學校意見回應之重視度與滿意度的平均數、標準差與排序表

編號	評估項目	重視度 (I)			滿意度 (P)		
		平均數	標準差	排序	平均數	標準差	排序
1	基本環境面 校園整潔維護	4.09	0.84	1	3.80	0.93	6
2	基本環境面 校園安全維護	4.09	0.85	1	3.86	0.90	2
3	基本環境面 校園動線規劃	3.94	0.88	10	3.72	0.95	8
4	基本環境面 校內生活機能	3.98	0.91	7	3.49	1.06	28
5	公共空間環境面 一般公共空間規劃(如操場、體育館等)	3.88	0.92	15	3.57	1.04	26
6	公共空間環境面 宿舍空間規劃	3.78	1.01	25	3.62	0.94	20
7	公共空間環境面 教學空間規劃(一般教室)	4.00	0.84	6	3.67	0.97	9
8	公共空間環境面 圖書空間規劃	3.96	0.91	8	3.94	0.92	1
9	行政面 相關服務之行政程序便利性	4.02	0.91	5	3.56	1.07	27
10	行政面 行政人員態度	4.05	0.86	4	3.80	0.95	7
11	行政面 行政服務效率	4.06	0.88	3	3.58	1.09	24
12	資訊面 學生活動規劃資訊	3.88	0.92	16	3.65	0.96	13
13	資訊面 學校網路資源平台之規劃(網站、信箱)	3.90	0.89	13	3.64	0.97	15
14	資訊面 學校相關資訊公告管道	3.90	0.88	14	3.64	0.95	17
15	資訊面 實習資訊提供(非指系所提供之資訊)	3.86	0.93	19	3.60	0.96	21
16	資訊面 就業資訊提供	3.92	0.89	12	3.64	0.95	17
17	資訊面 生活資訊提供	3.85	0.88	21	3.66	0.91	11
18	資訊面 諮商輔導提供	3.86	0.88	19	3.84	0.88	3
19	資源面 教學空間硬體設備	3.93	0.86	11	3.58	0.98	23
20	資源面 實習/實驗/實作等教學空間硬體設備	3.78	0.91	26	3.57	0.96	25
21	資源面 宿舍硬體設備	3.78	0.96	27	3.60	0.92	22
22	資源面 圖書/影片/期刊/資料庫等圖書館藏軟體資源	3.95	0.88	9	3.81	0.88	5
23	資源面 圖書館服務的周延性	3.87	0.88	17	3.82	0.86	4
24	資源面 軟體資源提供	3.83	0.88	23	3.65	0.89	14
25	國際面 語言訓練規劃	3.86	0.91	18	3.64	0.93	16
26	國際面 學校推展國際化之政策	3.84	0.92	22	3.66	0.95	11
27	國際面 國際交流活動規劃	3.83	0.93	24	3.67	0.94	10

編號	評估項目	重視度 (I)				滿意度 (P)		
		平均數	標準差	排序		平均數	標準差	排序
28	國際面 海外留(遊)學之規劃	3.76	0.95	28		3.63	0.92	19

表 4.1.1.2：學生對學系意見回應之重視度與滿意度的平均數、標準差與排序表

編號	評估項目	重視度 (I)			滿意度 (P)		
		平均數	標準差	排序	平均數	標準差	排序
29	教師教學面 教師專業能力	4.11	0.88	2	3.95	0.91	2
30	教師教學面 教師學期課程進行規劃	4.07	0.84	4	3.91	0.88	3
31	教師教學面 系所教師教學品質	4.12	0.85	1	3.98	0.90	1
32	課程規劃面 系所開課規劃	4.08	0.84	3	3.84	0.92	6
33	課程規劃面 課程規劃對升學之幫助	4.00	0.87	6	3.80	0.89	8
34	課程規劃面 課程對專業能力之養成	4.06	0.85	5	3.88	0.89	5
35	課程規劃面 課程規劃與就業能力	3.99	0.87	7	3.81	0.92	7
36	系所服務面 生活問題之輔助	3.91	0.90	11	3.80	0.89	9
37	系所服務面 學習問題輔導	3.97	0.84	8	3.89	0.88	4
38	系所服務面 就業規劃之協助	3.95	0.87	9	3.77	0.92	11
39	系所服務面 升學規劃之協助	3.93	0.88	10	3.78	0.90	10
40	系所空間環境面 系所活動空間規劃	3.90	0.88	12	3.75	0.93	12
41	系所空間環境面 系所可供使用之課外間	3.88	0.87	13	3.72	0.94	13
42	系所空間環境面 實驗與實習空間	3.79	0.91	14	3.65	0.92	14

表 4.1.13：學生問卷之 IPA 分析彙整表

第二象限：資源重分配區	第一象限：持續維持區
● 資訊面 諮商輔導提供 ● 資源面 圖書館服務的周延性 ● 系所服務面 生活問題之輔助 ● 系所空間環境面 系所活動空間規劃 ● 系所服務面 升學規劃之協助	● 基本環境面 校園整潔維護 ● 基本環境面 校園安全維護 ● 公共空間環境面 圖書空間規劃 ● 行政面 行政人員態度 ● 資源面 圖書/影片/期刊/資料庫等圖書館藏軟體資源 ● 教師教學面 教師專業能力 ● 教師教學面 教師學期課程進行規劃 ● 教師教學面 系所教師教學品質 ● 課程規劃面 系所開課規劃 ● 課程規劃面 課程規劃對升學之幫助 ● 課程規劃面 課程對專業能力之養成 ● 課程規劃面 課程規劃與就業能力 ● 系所服務面 學習問題輔導 ● 系所服務面 就業規劃之協助
第三象限：次要改善區	第四象限：優先改善區
● 公共空間環境面 一般公共空間規劃(如操場、體育館等) ● 公共空間環境面 宿舍空間規劃 ● 資訊面 學生活動規劃資訊 ● 資訊面 學校網路資源平台之規劃(網站、信箱) ● 資訊面 學校相關資訊公告管道 ● 資訊面 實習資訊提供(非指系所提供之資訊) ● 資訊面 就業資訊提供 ● 資訊面 生活資訊提供 ● 資源面 教學空間硬體設備 ● 資源面 實習/實驗/實作等教學空間硬體設備 ● 資源面 宿舍硬體設備 ● 資源面 軟體資源提供 ● 國際面 語言訓練規劃 ● 國際面 學校推展國際化之政策 ● 國際面 國際交流活動規劃 ● 國際面 海外留(遊)學之規劃 ● 系所空間環境面 系所可供使用之課外活動空間 ● 系所空間環境面 實驗與實習空間	● 基本環境面 校園動線規劃 ● 基本環境面 校內生活機能 ● 公共空間環境面 教學空間規劃(一般教室) ● 行政面 相關服務之行政程序便利性 ● 行政面 行政服務效率

如前所述，表 4.1.1.3 顯示了各項目的優劣勢分佈。為更深入探討學生意見，乃就回應之「重視度」和「滿意度」表現前五名及後五名的項目，分別列於表 4.1.1.4 及表 4.1.1.5。

由表 4.1.1.4 可知，學生最重視的前五名分別為「校園整潔維護」、「校園安全維護」、「行政服務效率」、「行政人員態度」及「行政程序便利性」。而在滿意度方面，表現最優異的前五名則為「圖書空間規劃」、「校園安全維護」、「諮商輔導提供」、「圖書館服務周延性」及「圖書軟體資源」。這顯示圖書館與諮商輔導

單位的服務品質備受肯定，而行政效率與流程便利性雖受高度重視，但滿意度排名相對落後（分別為第 24 名與第 27 名），仍有進步空間。

表 4.1.1.4：學生對學校的意見回應之前(後)五名摘要表

排序	重要性	滿意度
前五名	基本環境面 校園整潔維護(4.09)	公共空間環境面 圖書空間規劃(3.94)
	基本環境面 校園安全維護(4.09)	基本環境面 校園安全維護(3.86)
	行政面 行政服務效率(4.06)	資訊面 諮商輔導提供(3.84)
	行政面 行政人員態度(4.05)	資源面 圖書館服務的周延性(3.82)
	行政面 相關服務之行政程序便利性(4.02)	資源面 圖書/影片/期刊/資料庫等圖書館藏軟體資源(3.81)
後五名	國際面 國際交流活動規劃(3.83)	行政面 行政服務效率(3.58)
	公共空間環境面 宿舍空間規劃(3.78)	資源面 實習/實驗/實作等教學空間硬體設備(3.57)
	資源面 實習/實驗/實作等教學空間硬體設備(3.78)	公共空間環境面 一般公共空間規劃(如操場、體育館等)(3.56)
	資源面 宿舍硬體設備(3.78)	行政面 相關服務之行政程序便利性(3.56)
	國際面 海外留(遊)學之規劃(3.76)	基本環境面 校內生活機能(3.49)

由表 4.1.1.5 可知，在系所層級，學生最重視的前五名集中在「教師教學品質」、「教師專業能力」及「課程規劃」相關項目。滿意度方面，前五名亦高度重疊，包括「系所教師教學品質」、「教師專業能力」、「教師學期課程進行規劃」等。這顯示系所在師資與課程教學的核心表現上，完全符合學生的期待。

表 4.1.1.5：學生對學系的意見回應之前(後)五名摘要表

排序	重要性	滿意度
前五名	教師教學面 系所教師教學品質(4.12)	教師教學面 系所教師教學品質(3.98)
	教師教學面 教師專業能力(4.11)	教師教學面 教師專業能力(3.95)
	課程規劃面 系所開課規劃(4.08)	教師教學面 教師學期課程進行規劃(3.91)
	教師教學面 教師學期課程進行規劃(4.07)	系所服務面 學習問題輔導(3.89)
	課程規劃面 課程對專業能力之養成(4.06)	課程規劃面 課程對專業能力之養成(3.88)
後五名	系所服務面 升學規劃之協助(3.93)	系所服務面 升學規劃之協助(3.78)
	系所服務面 生活問題之輔助(3.91)	系所服務面 就業規劃之協助(3.77)
	系所空間環境面 系所活動空間規劃(3.90)	系所空間環境面 系所活動空間規劃(3.75)
	系所空間環境面 系所可供使用之課外活動空間(3.88)	系所空間環境面 系所可供使用之課外活動空間(3.72)
	系所空間環境面 實驗與實習空間(3.79)	系所空間環境面 實驗與實習空間(3.65)

最後，為精確掌握學生期待與實際體驗的落差，我們計算重視度與滿意度之平均數差異（Gap Analysis）。由表 4.1.1.6（學校部分）可知，落差最大的項目依序為「基本環境面 校園安全維護」（差距 0.51）、「行政面 行政服務效率」（差距 0.49）及「行政面 行政人員態度」（差距 0.47）。值得注意的是，「校園安全維護」雖然滿意度絕對值尚可，但因重視度的偏態分佈（Skewed towards high importance），導致 I-P Gap 值顯著擴大，在統計權重上應被視為潛在風險因子，這提醒學校在安全議題上不可掉以輕心，需持續維持高規格的維護。

由表 4.1.1.7（學系部分）可知，落差最大的項目為「課程規劃面 系所開課規劃」（差距 0.24）與「課程規劃面 課程規劃對升學之幫助」（差距 0.20）。這顯示學生對於課程規劃的多樣性或升學輔導的具體性仍有更高期待，建議系所可加強課程地圖的說明與升學輔導機制的宣傳。

表 4.1.1.6：學生對學校意見回應之重視度與滿意度之平均數差的排序表

編號	評估項目	重視度 (I)	滿意度 (P)	I-P 差	排序
		平均數	平均數		
1	基本環境面 校園整潔維護	4.09	3.8	0.29	9
2	基本環境面 校園安全維護	4.09	3.58	0.51	1
3	基本環境面 校園動線規劃	3.94	3.65	0.29	9
4	基本環境面 校內生活機能	3.98	3.64	0.34	5
5	公共空間環境面 一般公共空間規劃(如操場、體育館等)	3.88	3.64	0.24	14
6	公共空間環境面 宿舍空間規劃	3.78	3.6	0.18	22
7	公共空間環境面 教學空間規劃(一般教室)	4	3.64	0.36	4
8	公共空間環境面 圖書空間規劃	3.96	3.66	0.30	8
9	行政面 相關服務之行政程序便利性	4.02	3.84	0.18	22
10	行政面 行政人員態度	4.05	3.58	0.47	3
11	行政面 行政服務效率	4.06	3.57	0.49	2
12	資訊面 學生活動規劃資訊	3.88	3.6	0.28	11
13	資訊面 學校網路資源平台之規劃(網站、信箱)	3.9	3.81	0.09	25
14	資訊面 學校相關資訊公告管道	3.9	3.82	0.08	26
15	資訊面 實習資訊提供(非指系所提供之資訊)	3.86	3.65	0.21	16
16	資訊面 就業資訊提供	3.92	3.64	0.28	11
17	資訊面 生活資訊提供	3.85	3.66	0.19	19
18	資訊面 諮商輔導提供	3.86	3.67	0.19	19
19	資源面 教學空間硬體設備	3.93	3.63	0.30	6
20	資源面 實習/實驗/實作等教學空間硬體設備	3.78	3.8	-0.02	27
21	資源面 宿舍硬體設備	3.78	3.58	0.20	17
22	資源面 圖書/影片/期刊/資料庫等圖書館藏軟體資源	3.95	3.65	0.30	6
23	資源面 圖書館服務的周延性	3.87	3.64	0.23	15
24	資源面 軟體資源提供	3.83	3.64	0.19	19
25	國際面 語言訓練規劃	3.86	3.6	0.26	13
26	國際面 學校推展國際化之政策	3.84	3.64	0.20	17
27	國際面 國際交流活動規劃	3.83	3.66	0.17	24
28	國際面 海外留(遊)學之規劃	3.76	3.84	-0.08	28

表 4.1.1.7：學生對學系意見回應之重視度與滿意度的平均數、標準差與排序表

編號	評估項目	重視度 (I)	滿意度 (P)	I-P	排序
		平均數	平均數		
29	教師教學面 教師專業能力	4.11	3.95	0.16	6
30	教師教學面 教師學期課程進行規劃	4.07	3.91	0.16	6
31	教師教學面 系所教師教學品質	4.12	3.98	0.14	11
32	課程規劃面 系所開課規劃	4.08	3.84	0.24	1
33	課程規劃面 課程規劃對升學之幫助	4.00	3.80	0.2	2
34	課程規劃面 課程對專業能力之養成	4.06	3.88	0.18	5
35	課程規劃面 課程規劃與就業能力	3.99	3.81	0.18	3
36	系所服務面 生活問題之輔助	3.91	3.80	0.11	13
37	系所服務面 學習問題輔導	3.97	3.89	0.08	14
38	系所服務面 就業規劃之協助	3.95	3.77	0.18	3
39	系所服務面 升學規劃之協助	3.93	3.78	0.15	9
40	系所空間環境面 系所活動空間規劃	3.90	3.75	0.15	10
41	系所空間環境面 系所可供使用之課外間	3.88	3.72	0.16	8
42	系所空間環境面 實驗與實習空間	3.79	3.65	0.14	11

二、教師部份之調查結果

根據教師部分之調查結果，教師對學校意見回應，經計算所得之平均數、標準差與排序如表 4.1.2.1 所示。數據顯示，教師對於所有二十五項校務屬性的重視度平均數皆大於 3.0，這反映出教師對於學校各個面向的經營績效均抱持著一定程度的關注與期許。然而，在滿意度評價方面，本次調查浮現了值得警惕的訊號，『校內生活機能』(2.68)、『教職員待遇』(2.83) 及『學習/教學氛圍』(2.99) 之平均數均低於中值 3.0。從統計推論角度視之，此數值顯示群體意見已呈現顯著負偏 (Significantly Negatively Skewed)，非僅是滿意度低落，而是具備結構性的不滿意指標。若與 111 年度的調查結果進行縱向比對，當時這三項指標尚維持在 3.0 以上（分別為 3.00、3.06 與 3.20），顯示教師對於生活機能的便利性、薪資福利的競爭力以及整體的學術氛圍感受度，在近年來呈現明顯的下滑趨勢，此現象反映出教師職場支持系統的潛在缺口，校方應予以高度重視並即刻研擬改善對策。

表 4.1.2.1：教師對學校意見回應之重視度與滿意度的平均數、標準差與排序表

編號	校務屬性	重視度 (I)			滿意度 (P)		
		平均數	標準差	排序	平均數	標準差	排序
1	校園環境整潔維護	4.33	0.67	2	3.86	0.78	2
2	校園安全維護	4.49	0.68	1	3.94	0.81	1
3	校園空間/動線	4.09	0.77	13	3.60	0.85	5
4	校內生活機能	3.89	1.14	25	2.68	0.99	25
5	學校各項活動規劃	4.02	0.81	17	3.33	0.88	17
6	學校網站資源	4.25	0.73	5	3.54	0.81	7
7	提供服務之資訊瞭解管道	4.12	0.82	11	3.46	0.78	9
8	辦理相關服務之行政程序	4.13	0.79	10	3.46	0.84	8
9	提供服務之行政人員態度	4.22	0.76	7	3.79	0.88	3
10	行政空間/環境	4.01	0.80	20	3.36	0.81	16
11	教學教室空間與硬體設備	4.27	0.93	4	3.04	0.93	22
12	實習等教室環境與硬體設備	3.96	0.93	22	3.19	0.88	19
13	空間設備等資源使用之便利	4.09	0.93	12	3.22	0.92	18
14	圖書館資源的豐富性	4.04	0.81	16	3.41	0.89	12
15	圖書館服務的周延性	3.96	0.76	23	3.59	0.81	6
16	軟體資源提供使用之便利	3.94	0.89	24	3.41	0.83	14
17	師資陣容	4.09	0.91	13	3.41	0.93	13
18	教職員待遇	4.09	1.13	15	2.83	1.09	24
19	學習/教學氛圍	4.23	0.91	6	2.99	0.98	23
20	公共空間場地運用規劃	3.96	0.91	21	3.12	0.87	21
21	學生事務資源之提供	4.20	0.71	8	3.67	0.78	4
22	學生專業能力之培養	4.28	0.74	3	3.44	0.82	11
23	學生品德教育之活動與課程	4.15	0.79	9	3.45	0.83	10
24	學校服務社會之作為	4.01	0.79	19	3.40	0.89	15
25	學校接收與回應建議之管道	4.02	0.89	17	3.14	0.97	20

進一步透過 IPA 重要性-表現分析法檢視，以全體問項的重視度與滿意度總平均數作為象限切割點後，分析結果如表 4.1.2.2 所示。在此嚴謹的標準下，真正落在「第一象限：繼續保持區」的項目縮減為九項，包含校園環境整潔、安全維護、網站資源、行政人員態度以及學生事務資源提供等。這些項目代表著學校目前的主要競爭優勢，不僅教師重視程度高，實際執行成效也獲得高度肯定，應持續維持現有的服務水準。

相對地，位於「第四象限：優先改善區」的項目則揭示了學校當前最迫切的挑戰，包括「教學教室空間與硬體設備」以及「學習/教學氛圍」。這兩項指標對教師而言具備高重要性，但實際滿意度卻低於平均水準，顯示硬體設施的更新速度與軟性學術文化的營造，目前未能符合教師的期待，必須列為資源投入的最優

先順序。此外，值得特別關注的是落在「第三象限：優先順序較低區」的八個項目，雖然其重視度略低於總平均，但其中的「校內生活機能」與「教職員待遇」卻擁有全體最低的滿意度得分。這意味著，雖然這些項目在統計分類上非核心教學屬性，但極低的滿意度已使其成為教師職場體驗中的嚴重痛點，若忽視改善，恐將長期侵蝕教師的向心力。至於落在「第二象限：資源重分配區」的六個項目，如圖書館服務與校園動線等，則顯示學校在此方面的表現已超越教師期待，未來可考慮適度將資源重新配置至其他亟待改善的領域。

表 4.1.2.2：教師對 25 項校務屬性之 IPA 分析彙整表

第二象限：資源重分配區	第一象限：持續維持區
● 校園空間/動線 ● 學校各項活動規劃 ● 圖書館服務的周延性 ● 軟體資源提供使用之便利 ● 師資陣容 ● 學校服務社會之作為	● 校園環境整潔維護 ● 校園安全維護 ● 學校網站資源 ● 提供服務之資訊瞭解管道 ● 辦理相關服務之行政程序 ● 提供服務之行政人員態度 ● 學生事務資源之提供 ● 學生專業能力之培養 ● 學生品德教育之活動與課程
第三象限：次要改善區	第四象限：優先改善區
● 校內生活機能 ● 行政空間/環境 ● 實習環境與硬體設備 ● 空間設備等資源使用之便利 ● 教職員待遇 ● 公共空間場地運用規劃 ● 學校接收與回應建議之管道 ● 圖書館資源的豐富性	● 教學空間與硬體設備 ● 學習/教學氛圍

為了更精確地掌握問題核心，本研究進一步計算重視度與滿意度之平均數差異（Gap Analysis），結果如表 4.1.2.3 所示。分析發現，落差最大的前四個項目依序為「教職員待遇」（差距 1.25）、「學習/教學氛圍」（差距 1.24）、「教學教室空間與硬體設備」（差距 1.23）及「校內生活機能」（差距 1.21）。這四項指標的差距值均超過 1.2，且幅度皆較 111 年度擴大，顯示無論其在 IPA 矩陣中的位置為何，這些項目皆是教師期望與實際感受落差最巨大的領域。綜合 IPA 分析與落差分析的結果，學校應將「教職員待遇」、「教學氛圍」與「硬體設備」視為同等重要的關鍵改善指標，及早規劃具體的精進方案。

表 4.1.2.3：教師對學校意見回應之重視度與滿意度之平均數差的排序表

編號	校務屬性	重視度 (I)	滿意度 (P)	I-P	排序
		平均數	平均數		
1	校園環境整潔維護	4.33	3.86	0.48	23
2	校園安全維護	4.49	3.94	0.55	19
3	校園空間/動線	4.09	3.60	0.49	21

編號	校務屬性	重視度 (I)	滿意度 (P)	I-P	排序
		平均數	平均數		
4	校內生活機能	3.89	2.68	1.21	4
5	學校各項活動規劃	4.02	3.33	0.70	11
6	學校網站資源	4.25	3.54	0.72	9
7	提供服務之資訊瞭解管道	4.12	3.46	0.67	11
8	辦理相關服務之行政程序	4.13	3.46	0.67	11
9	提供服務之行政人員態度	4.22	3.79	0.43	16
10	行政空間/環境	4.01	3.36	0.65	11
11	教學教室空間與硬體設備	4.27	3.04	1.23	3
12	實習等教室環境與硬體設備	3.96	3.19	0.77	7
13	空間設備等資源使用之便利	4.09	3.22	0.88	4
14	圖書館資源的豐富性	4.04	3.41	0.62	8
15	圖書館服務的周延性	3.96	3.59	0.36	11
16	軟體資源提供使用之便利	3.94	3.41	0.54	9
17	師資陣容	4.09	3.41	0.68	7
18	教職員待遇	4.09	2.83	1.25	1
19	學習/教學氛圍	4.23	2.99	1.24	1
20	公共空間場地運用規劃	3.96	3.12	0.84	2
21	學生事務資源之提供	4.20	3.67	0.53	5
22	學生專業能力之培養	4.28	3.44	0.84	2
23	學生品德教育之活動與課程	4.15	3.45	0.70	2
24	學校服務社會之作為	4.01	3.40	0.62	2
25	學校接收與回應建議之管道	4.02	3.14	0.88	1

三、畢業校友部分之調查結果

根據校友部分之調查結果，校友對學校經營之 13 個問項滿意度之平均數、標準差與排序如表 4.1.3.1 所示。由表 4.1.3.1 可知，校友對母校的整體評價呈現正面肯定的態勢，特別是在「學系所訂定並培養學生之專業核心能力能符合職場工作所需」(4.07)、「母校四年的教育能確保我在職場上具有一定的專業技能」(4.01) 以及「整體而言，您對母校的整體印象滿意程度為」(4.01) 等項目上，平均數皆突破 4.0，顯示校友高度認同母校在專業職能培育上的成效。若與 111 年度的滿意度調查結果相比，當時各問項滿意度之平均數約在 3.76 至 4.00 之間，本次調查結果顯示校友的滿意度維持穩定，且在部分項目上有微幅提升，例如「母校協助就業媒合與服務之滿意度」由 111 年的 3.78 提升至本次的 3.84，顯示學校在就業輔導機制的強化已初見成效。

進一步探討滿意度相對較低的項目，依序為「母校經費支用透明，且展現永續經營之決心」(3.71)、「您對母校行政單位對學生服務品質之滿意度」(3.82)

及「母校對校友服務工作之滿意度」(3.83)。值得注意的是，這與 111 年度的調查結果趨勢高度雷同，當時「母校經費支用透明，且展現永續經營之決心」得分亦為 3.71，「您對母校行政單位對學生服務品質之滿意度」為 3.83。這顯示經費透明度與行政服務品質是校友長期以來較為關切且期待改善的重點，學校應持續將其列為校務經營的優先優化項目，以回應校友期待。

表 4.1.3.1：校友對母校校務經營之滿意度的平均數、標準差與排序表

編號	校友對母校校務經營滿意度評估	滿意度		
		平均數	標準差	排序
1	母校以成為兼具人文素養與專業知能的優質基督教大學為願景，方向明確	4.01	0.87	3
2	學系所訂定並培養學生之專業核心能力能符合職場工作所需	4.07	0.84	1
3	您對母校行政單位對學生服務品質之滿意度	3.82	0.95	11
4	母校經費支用透明，且展現永續經營之決心	3.71	0.97	12
5	母校的課程設計能符合職場之實務需求	3.99	0.84	5
6	母校對學生職涯規劃能力之養成對求職生涯之規劃有助益	3.99	0.85	5
7	母校在人際溝通與表達能力之養成對職場工作有助益	4.00	0.83	4
8	母校提供學生專業證照輔導補助	3.96	0.92	8
10	母校對學生專業證照輔導對求職有助益	3.99	0.88	5
11	母校四年的教育能確保我在職場上具有一定的專業技能	4.01	0.87	2
12	母校協助就業媒合與服務之滿意度	3.84	0.91	9
13	母校對校友服務工作之滿意度	3.83	0.94	10
	整體而言，您對母校的整體印象滿意程度為	4.01	0.84	

為了瞭解校友特性與校務經營各項指標滿意度的關係，本研究利用卡方檢定，檢測校友基本資料（就業狀況、工作單位產業別、工作年資、目前月薪、畢業學制、畢業系所）與就業滿意度及校務經營滿意度特性是否呈具備統計獨立性，分析結果如表 4.1.3.2 所示。

在校友就業滿意度方面，分析結果顯示「就業狀況」與「目前月薪」顯著影響校友的職場勝任感，具體表現在「可順利完成上級交辦任務」與「同儕之間相處融洽」這兩個項目上 ($p < 0.05$)。此外，「工作產業」與「工作年資」則與「主管之間相處融洽」有高度顯著關聯 ($p < 0.05$)，這反映出不同產業文化及個人的資歷深淺，是影響校友與上司互動關係的關鍵因素。然而，針對「滿意目前的工作」此一整體指標，各背景變項均未呈現顯著差異，顯示校友對工作的整體滿意度較不易受單一背景因素影響。

在對母校校務經營滿意度方面，數據呈現出極為明確的趨勢：「畢業系所」是影響校友評價的最關鍵變項。表 4.1.3.2 顯示，不同系所的畢業校友在絕大多數的校務評估指標上皆呈現顯著差異 ($p < 0.05$)，包括「學系所訂定並培養學生之專業核心能力能符合職場工作所需」、「母校的課程設計能符合職場之實務需

求」、「母校提供學生專業證照輔導補助」以及「母校協助就業媒合與服務之滿意度」等。這意味著校友對學校教學品質與職涯支援的感受，與其所屬系所的經營成效密不可分。相較之下，「畢業學制」的影響力較侷限，僅在「母校經費支用透明，且展現永續經營之決心」與「母校對學生專業證照輔導對求職有助益」呈現顯著差異。至於校友目前的薪資、產業等職場條件，則與其對母校校務經營的滿意度無顯著關聯。

表 4.1.3.2：校友特性與就業及校務經營滿意度之卡方檢定

卡方統計量	就業狀況	工作產業	工作年資	目前月薪	畢業學制	畢業系所
p-value						
可順利完成上級交辦任務	24.15	22.40	16.82	30.01	7.97	37.98
	0.01	0.98	0.16	0.02	0.24	0.56
同儕之間相處融洽	17.72	36.12	27.28	39.07	10.01	47.23
	0.28	0.99	0.07	0.03	0.35	0.89
主管之間相處融洽	10.44	282.47	30.99	19.44	7.72	51.52
	0.79	0.00	0.03	0.73	0.56	0.77
滿意目前的工作	10.41	51.96	19.22	30.83	10.85	75.91
	0.79	0.66	0.38	0.16	0.29	0.08
人文素養與專業知能的大學	16.80	64.34	11.48	23.53	15.33	65.79
	0.67	0.83	0.98	0.86	0.22	0.87
專業核心能力符合職場工作	15.90	47.19	34.41	21.59	17.45	152.95
	0.72	1.00	0.08	0.92	0.13	0.00
行政單位對學生服務品質	17.64	64.94	21.96	22.64	12.10	91.49
	0.61	0.81	0.58	0.89	0.44	0.18
母校經費支用透明	14.23	79.59	26.46	16.26	21.74	92.16
	0.82	0.37	0.33	0.99	0.04	0.17
課程設計符合職場	6.43	67.03	20.81	20.81	13.62	148.07
	1.00	0.76	0.65	0.94	0.33	0.00
職涯規劃能力養成	6.68	78.18	17.95	20.04	13.69	124.35
	1.00	0.41	0.81	0.95	0.32	0.00
人際溝通與表達能力養成	12.31	60.49	16.30	20.92	8.49	206.32
	0.91	0.90	0.88	0.93	0.75	0.00
學生專業證照輔導	18.28	87.51	30.40	23.32	19.96	178.90
	0.57	0.17	0.17	0.87	0.07	0.00
專業證照輔導對求職有助益	9.46	88.49	17.19	25.59	21.20	113.28
	0.98	0.16	0.84	0.78	0.05	0.01
教育確保我在職場上有專業技能	16.00	88.55	16.47	26.13	16.11	88.15
	0.72	0.15	0.87	0.76	0.19	0.25
協助就業媒合服務	18.99	48.73	35.14	41.77	12.31	124.80
	0.52	0.99	0.07	0.12	0.42	0.00
校友服務工作	14.57	81.67	22.57	20.89	12.76	119.38
	0.80	0.31	0.55	0.93	0.39	0.00
整體印象滿意程度	9.45	92.67	15.96	27.59	15.37	92.22
	0.98	0.09	0.89	0.69	0.22	0.17

四、家長部分之調查結果

根據家長部分之調查結果，家長對學校意見回應經計算所得之平均數、標準差與排序如表 4.1.4.1 所示。數據顯示，各項評估項目的滿意度平均數皆在 **3.93** 之上（最低為「國際面 海外留(遊)學之規劃」3.93），且整體總平均滿意度高達

4.09。與 111 年度的調查結果相比，當時家長滿意度的平均數約落在 3.76 至 3.88 之間，本次調查結果呈現全面性的顯著提升。特別是行政服務相關項目，在 111 年時滿意度相對較低，但在 114 年已躍升為高滿意度群組，足見家長對學校近年來的辦學績效與行政革新給予高度肯定。

表 4.1.4.1：家長對校務之重視度與滿意度的平均數、標準差與排序表(不含系所與教學)

構面	編號	評估項目	重視度(I)			滿意度(P)		
			平均數	標準差	排序	平均數	標準差	排序
基本環境面	1	校園整潔維護	4.17	0.63	6	4.20	0.68	6
	2	校園安全維護	4.20	0.68	4	4.16	0.70	7
	3	校園動線規劃	4.11	0.68	16	4.15	0.71	8
	4	校內生活機能	4.18	0.94	5	4.21	1.17	4
公共空間環境面	5	一般公共空間規劃	4.14	0.93	11	4.12	0.78	10
	6	宿舍空間規畫	4.03	0.70	28	4.07	0.78	12
	7	教學空間規劃	4.16	0.68	8	4.15	1.02	9
	8	圖書空間規畫	4.11	0.70	14	4.20	1.17	5
行政面	9	行政程序便利性	4.23	0.93	2	4.28	1.37	2
	10	行政人員態度	4.21	0.96	3	4.31	1.36	1
	11	行政服務效率	4.30	1.13	1	4.24	1.23	3
資訊面	12	學生活動規劃資訊	4.11	0.67	15	4.05	0.74	14
	13	學校網路資源平台之規畫	4.05	0.70	26	3.98	0.75	27
	14	學校相關資訊公告管道	4.07	0.68	25	4.04	0.75	17
	15	實習資訊提供	4.10	0.69	18	4.01	0.77	21
	16	就業資訊提供	4.09	0.71	23	4.01	0.77	23
	17	生活資訊提供	4.09	0.72	22	4.00	0.76	24
	18	諮商輔導提供	4.15	0.72	9	4.07	0.73	13
資源面	19	一般教學空間硬體設備	4.15	0.71	10	4.08	0.98	11
	20	實習/實驗/實作等空間硬體設備	4.10	0.70	17	4.01	0.99	22
	21	宿舍硬體設備	4.13	0.71	12	4.03	0.76	18
	22	圖書館資源的豐富性(如圖書/影片/期刊/資料庫等)	4.16	0.69	7	4.04	1.01	16
	23	圖書館周延性	4.08	0.74	24	4.00	1.01	25
	24	軟體資源提供	4.11	0.72	13	3.99	1.01	26
國	25	語言訓練規畫	4.10	0.69	21	4.05	0.77	15

構面	編號	評估項目	重視度(I)			滿意度(P)		
			平均數	標準差	排序	平均數	標準差	排序
國際面	26	學校推展國際化之政策	4.04	0.73	27	4.02	0.80	20
	27	國際交流活動規劃	4.10	0.71	19	4.02	0.79	19
	28	海外留(遊)學之規劃	4.10	0.73	19	3.93	0.76	28
整體平均數			4.13			4.09		

進一步採用 IPA 分析法，以全體項目的重視度總平均（4.13）與滿意度總平均（4.09）作為象限切割基準，分析結果如表 4.1.4.2 所示。在此標準下，落點分佈呈現出具體的策略意涵。

落在「第一象限：繼續保持區」的項目共有 8 項，主要集中在「行政服務」與「基本環境」兩大構面。包括行政效率、行政人員態度、行政程序便利性，以及校園安全、整潔、教學空間等。這顯示學校在這些家長最重視的核心基礎服務上，表現優異且穩定，是學校目前的競爭優勢所在，應持續維持。

落在「第二象限：供給過度區」的項目則有 2 項，分別為「校園動線規劃」與「圖書空間規劃」。這些項目的滿意度極高，甚至超越了家長的重視程度，顯示學校在空間規劃上的表現已游刃有餘。

落在「第三象限：優先順序較低區」的項目佔了多數（15 項），包括宿舍空間、資訊提供、國際交流等。這些項目的重視度與滿意度皆低於平均水準，屬於次要改善區域。值得注意的是「國際面」與「資訊面」多數指標皆落於此區，顯示目前家長對此類非核心服務的關注度相對較低，學校可維持現有運作模式即可。

落在「第四象限：優先改善區」的項目共有 3 項，分別為「圖書館資源的豐富性」、「一般教學空間硬體設備」以及「諮商輔導提供」。這三個項目具有「高重視度」（大於 4.13）但「滿意度相對較低」（低於 4.09）的特性。這意味著，雖然家長對這些項目的絕對滿意度分數不低，但相較於對其的高度期待，實際感受仍有落差。特別是圖書資源與教學硬體設備，直接關乎學生的學習品質，建議學校應將資源優先挹注於此，以縮短期待落差。

表 4.1.4.2：家長對 27 項學校校務(不含系所與教學)項目之 IPA 分析彙整表

第二象限：資源重分配區	第一象限：持續維持區
● 校園動線規劃 ● 圖書空間規劃	● 行政服務效率 ● 行政程序便利性 ● 行政人員態度 ● 校園整潔維護 ● 校園安全維護 ● 校內生活機能 ● 教學空間規劃 ● 公共空間規劃

第三象限：次要改善區	第四象限：優先改善區
● 圖書館周延性 ● 就業資訊提供 ● 實習空間硬體 ● 實習資訊提供 ● 學生活動資訊 ● 生活資訊提供 ● 學校資訊公告管道 ● 學校國際化政策 ● 海外留(遊)學規劃 ● 國際交流活動規劃 ● 語言訓練規畫 ● 宿舍空間規畫 ● 網路資源平台規畫 ● 宿舍硬體設備 ● 軟體資源提供	● 圖書資源豐富性 ● 諮商輔導提供 ● 教學空間硬體設備

為進一步探討問卷調查結果的意涵，我們也呈現重視度與滿意度之前 5 名與後 5 名者（表 4.1.4.3），以為參考。由表 4.1.4.3 可知，家長最重視的前三名依序為「行政面 行政服務效率」（4.30）、「行政面 相關服務之行政程序便利性」（4.23）及「行政面 行政人員態度」（4.21）。在滿意度方面，表現最優異的前三名恰好也是這三項，分別為「行政人員態度」（4.31）、「行政程序便利性」（4.28）及「行政服務效率」（4.24）。這是一個極具意義的轉變。回顧 111 年度的調查，當時「行政服務效率」雖然重視度高，但滿意度僅 3.77，被列為主要的改善重點。然而在 114 年的調查中，該項目不僅滿意度大幅提升，更成為家長最滿意的亮點。這證實了學校針對行政流程與服務態度的改善措施已具體落實，並成功翻轉了家長的觀感。

表 4.1.4.3：家長對校務之重要度與滿意度之排序表(不含系所與教學)

排序	重視度	滿意度
前五名	行政服務效率(4.30)	行政人員態度(4.31)
	行政程序便利性(4.23)	行政程序便利性(4.28)
	行政人員態度(4.21)	行政服務效率(4.24)
	校園安全維護(4.20)	校內生活機能(4.21)
	校內生活機能(4.18)	圖書空間規畫(4.20)
後五名	宿舍空間規畫(4.03)	海外留(遊)學之規劃(3.93)
	學校推展國際化之政策(4.04)	學校網路資源平台之規畫(3.98)
	學校網路資源平台之規畫(4.05)	軟體資源提供(3.99)
	學校相關資訊公告管道(4.07)	圖書館周延性(4.00)
	圖書館周延性(4.08)	生活資訊提供(4.00)

為更深入探討問卷調查結果的意涵，我們也計算重視度與滿意度之平均數的

差異 (Gap Analysis)，以發掘重視度與滿意度背離的可能。由表 4.1.4.4 可知，兩者差異 (Gap) 較大的前三項依序為「國際面 海外留(遊)學之規劃」(差距 0.168)、「資源面 軟體資源提供」(差距 0.122) 及「資源面 圖書館資源的豐富性」(差距 0.118)。與 111 年度相比，落差項目的屬性出現了明顯變化。111 年時，落差最大的項目是「行政服務效率」與「校園安全維護」。本次調查中，這些行政與安全項目的落差已大幅縮小（甚至轉為滿意度高於重視度），取而代之的是家長對於「國際化資源」與「圖書軟體設施」的更高期待。這顯示隨著基礎服務品質的穩固，家長的需求層次已提升至對學生競爭力有直接幫助的學習資源上。

表 4.1.4.4：家長對學校校務項目之重視度與滿意度平均分數差異彙整表

項目	重視度 平均數(I)	滿意度 平均數(P)	I-P	平均分數 差異排序
校園整潔維護	4.17	4.20	-0.03	23
校園安全維護	4.20	4.16	0.04	17
校園動線規劃	4.11	4.15	-0.04	25
校內生活機能	4.19	4.21	-0.03	22
一般公共空間規劃	4.14	4.12	0.03	19
宿舍空間規劃	4.03	4.07	-0.04	24
教學空間規劃	4.16	4.15	0.01	21
圖書空間規劃	4.11	4.20	-0.09	27
相關服務之行政程序便利性	4.23	4.28	-0.05	26
行政人員態度	4.21	4.31	-0.10	28
行政服務效率	4.30	4.24	0.07	13
學生活動規劃資訊	4.11	4.06	0.06	15
學校網路資源平台之規劃	4.05	3.98	0.06	14
學校相關資訊公告管道	4.07	4.04	0.03	18
實習資訊提供	4.10	4.01	0.09	7
就業資訊提供	4.09	4.01	0.08	9
生活資訊提供	4.09	4.00	0.09	6
諮商輔導提供	4.15	4.07	0.08	8
教學空間硬體設備	4.15	4.08	0.07	12
實習/實驗/實作等空間硬體設備	4.10	4.01	0.09	5
宿舍硬體設備	4.13	4.03	0.10	4
圖書館資源的豐富性(圖書/影片/期刊/ 資料庫等)	4.16	4.04	0.12	3
圖書館服務的周延性	4.08	4.00	0.08	10
軟體資源提供	4.11	3.99	0.12	2

項目	重視度 平均數(I)	滿意度 平均數(P)	I-P	平均分數 差異排序
語言訓練規劃	4.10	4.06	0.04	16
學校推展國際化之政策	4.04	4.02	0.02	20
國際交流活動規劃	4.10	4.02	0.08	11
海外留(遊)學之規劃	4.10	3.93	0.17	1

根據家長部分之調查結果，家長對系所意見回應之換算平均得分、標準差與排序如表 4.1.4.5 所示。各項目之滿意度的平均數皆在 4.11 之上（最低為「系所可供使用之課外活動空間」4.11），相較於 111 年度最低分為 3.81，整體滿意度有顯著成長，足見家長對學系在教學與輔導上的表現甚為滿意。

表 4.1.4.5：家長對系所經營與教學之重視度與滿意度的平均數、標準差與排序表

方面	編號	評估項目	重視度			滿意度		
			平均數	標準差	排序	平均數	標準差	排序
教師教學面	1	教師專業能力	4.37	0.92	2	4.32	0.65	2
	2	教師學期課程進行規劃	4.38	0.90	1	4.29	0.92	4
	3	系所教師教學品質	4.35	0.93	4	4.34	0.66	1
課程規劃面	4	系所開課規劃	4.33	1.13	6	4.27	0.65	6
	5	課程規劃對升學之幫助	4.33	1.15	7	4.24	0.66	7
	6	課程對專業能力之養成	4.35	1.14	5	4.30	0.64	3
	7	課程規劃與就業能力	4.35	1.14	3	4.27	0.67	5
系所服務面	8	生活問題之輔助	4.29	0.96	10	4.22	0.67	9
	9	學習問題輔導	4.32	0.96	8	4.20	0.68	11
	10	就業規劃之協助	4.28	0.97	11	4.21	0.68	10
	11	升學規劃之協助	4.30	0.96	9	4.23	0.67	8
系所空間環境面	12	系所活動空間規劃	4.28	0.97	12	4.16	0.66	13
	13	系所可供使用之課外活動空間	4.27	1.19	13	4.11	0.68	14
	14	實驗與實習空間	4.23	1.00	14	4.17	0.69	12

針對系所與教學項目的 IPA 分析（以重視度總平均 4.19、滿意度總平均 3.97 為基準），結果如表 4.1.4.6 所示。分析顯示，絕大多數的核心教學項目，如「教師專業能力」、「系所教師教學品質」及「課程規劃與就業能力」等，皆落在「第一象限：繼續保持區」，顯示系所在師資與課程規劃上的表現深獲家長肯定。

然而，需特別留意的是落在「第四象限：優先改善區」的潛在項目，雖然在

此次數據中，多數高重視度項目的滿意度亦高，但若細看數據，「課程對專業能力之養成」與「課程規劃對升學之幫助」的重視度極高，滿意度雖佳但仍有進步空間，應持續關注。

至於落在「第三象限：優先順序較低區」的項目，主要集中在空間設施與部分輔導項目，如「系所活動空間規劃」、「系所可供使用之課外活動空間」以及「升學規劃之協助」。這顯示家長對於硬體空間的重視程度相對較低，滿意度也相對較低，屬於次要改善範疇。

表 4.1.4.6：家長對 14 項系所與教學項目之 IPA 分析彙整表

第二象限：資源重分配區	第一象限：持續維持區
無	● 教師專業能力 ● 教師教學品質 ● 教師課程規畫 ● 專業能力養成 ● 課程就業規劃 ● 系所開課規劃
第三象限：次要改善區	第四象限：優先改善區
● 升學規劃輔導 ● 就業規劃輔導 ● 生活問題輔助 ● 系所課外活動空間 ● 教學活動空間規劃 ● 實驗與實習空間	● 課程升學規劃 ● 學習問題輔導

為更深入探討問卷調查結果的意涵，我們也呈現重視度與滿意度之前 5 名與後 5 名者（表 4.1.4.7），以為參考。由表 4.1.4.7 可知，家長最重視「教師學期課程進行規劃」（4.38）與「教師專業能力」（4.37）；而滿意度最高的項目則是「系所教師教學品質」（4.34）與「教師專業能力」（4.32）。這顯示系所在核心教學品質上的表現，完全符合家長的高度期待。值得一提的是，111 年時家長最重視的是「課程規劃與就業能力」，而本次調查中該項目的重視度排名雖略有變動，但滿意度已達 4.27，顯示系所在就業力培養上的成效已獲家長認可。

表 4.1.4.7：家長對系所與教學之重視度與滿意度的排序表

排序	重視度	滿意度
前五名	教師課程規劃(4.378)	教師教學品質(4.336)
	教師專業能力(4.370)	教師專業能力(4.324)
	課程就業規劃(4.353)	專業能力養成(4.303)
	教師教學品質(4.353)	教師課程規劃(4.294)
	專業能力養成(4.349)	課程就業規劃(4.265)
後五名	實驗與實習空間(4.231)	系所課外活動空間(4.113)
	系所課外活動空間(4.265)	教學活動空間規劃(4.164)
	教學活動空間規劃(4.282)	實驗與實習空間(4.168)
	就業規劃輔導(4.282)	學習問題輔導(4.202)
	生活問題輔導(4.294)	就業規劃輔導(4.210)

為更深入探討問卷調查結果的意涵，我們也計算重視度與滿意度之平均數的差異（Gap Analysis），以發掘重視度與滿意度背離的可能。由表 4.1.4.8 可知，兩者差異最大依序為「系所空間環境面 系所可供使用之課外活動空間」（差距 0.151）、「系所服務面 學習問題輔導」（差距 0.122）及「系所空間環境面 系所活動空間規劃」（差距 0.118）。回顧 111 年度的調查，當時落差最大的項目是「課程規劃與就業能力」及「升學規劃之協助」。本次調查結果顯示，課程與職涯規劃相關項目的落差已顯著縮小，這代表系所在課程改革與就業輔導上的努力已見成效。目前的潛在改善點已從「軟體的課程輔導」轉移至「硬體的活動空間」，建議系所未來可多關注學生活動空間的規劃與優化，以進一步提升家長滿意度。

表 4.1.4.8：系所與教學項目之重視度與滿意度平均分數差異彙整表

項目	重視度 平均數(I)	滿意度 平均數(P)	I-P	平均分數 差異排序
教師專業能力	4.37	4.32	0.05	12
教師學期課程進行規劃	4.38	4.29	0.08	6
系所教師教學品質	4.35	4.34	0.02	14
系所開課規劃	4.33	4.27	0.07	10
課程規劃對升學之幫助	4.33	4.24	0.09	4
課程對專業能力之養成	4.35	4.30	0.05	13
課程規劃與就業能力	4.35	4.27	0.09	5
生活問題之輔助	4.29	4.22	0.08	7
學習問題輔導	4.32	4.20	0.12	2
就業規劃之協助	4.28	4.21	0.07	9
升學規劃之協助	4.30	4.23	0.07	8
系所活動空間規劃	4.28	4.16	0.12	3
系所可供使用之課外活動空間	4.27	4.11	0.15	1
實驗與實習空間	4.23	4.17	0.06	11

五、雇主部份之調查結果

根據雇主部分之調查結果，雇主對學校意見回應之換算平均得分、標準差與排序如表 4.1.5.1 所示。數據顯示，雇主對本校畢業生各項表現的滿意度平均數皆在 4.22 之上（最低為「創新研發能力」4.22），整體表現極為亮眼。與 111 年度的調查結果相比，當時滿意度平均數約落在 3.96 至 4.28 之間。本次調查不僅所有項目的滿意度均突破 4.0 門檻，且在「專業知識運用」（4.16 升至 4.44）與「外語能力」（3.96 升至 4.36）這兩項硬實力指標上，成長幅度最為驚人，顯示本校畢業生在職場上的專業即戰力已深獲雇主肯定。

表 4.1.5.1：雇主對工作表現屬性之重視度與滿意度的平均數、標準差與排序表

編號	工作表現屬性	重視度			滿意度		
		平均數	標準差	排序	平均數	標準差	排序
<專業技能方面>							
1	專業知識運用	4.32	0.63	13	4.44	0.64	1
2	資訊科技能力	4.30	0.64	14	4.34	0.66	12
3	外語能力	4.22	0.68	16	4.36	0.71	9
<工作表現方面>							
4	雇用後即能勝任工作	4.44	0.57	10	4.42	0.63	2
5	工作態度	4.54	0.56	3	4.38	0.61	5
6	表達與溝通能力	4.52	0.58	6	4.40	0.71	4
7	團隊合作能力	4.53	0.58	4	4.41	0.74	3
8	解決問題能力	4.47	0.56	8	4.38	0.64	5
9	時間管理能力	4.56	0.57	2	4.34	0.66	12
10	人際關係	4.45	0.59	9	4.38	0.63	5
11	責任感	4.58	0.54	1	4.36	0.60	9
12	執行力	4.50	0.58	7	4.35	0.64	11
<發展潛質方面>							
13	主動積極意願	4.42	0.59	11	4.38	0.67	5
14	創新研發能力	4.30	0.70	14	4.22	0.73	16
15	獨立思考能力	4.38	0.61	12	4.30	0.71	14
16	情緒管理能力	4.53	0.59	4	4.30	0.69	14

為了更精準識別本校畢業生的競爭優勢與潛在弱點，本研究採用 IPA 分析法，並以全體項目的重視度總平均（4.41）與滿意度總平均（4.36）作為象限切割基準，分析結果如表 4.1.5.2 所示，分析結果呈現出鮮明的策略意涵。

落在「第一象限：繼續保持區」的項目，包括「工作態度」、「團隊合作能力」、「表達與溝通能力」等 7 項。這些項目皆屬於雇主高度重視且本校畢業生表現優異的核心素養，顯示學生在傳統的職場應對與合作精神上，基礎相當穩固。

落在「第四象限：優先改善區」的項目主要為「時間管理能力」、「情緒管理能力」以及「執行力」。這三項能力雇主極為重視（重視度皆高於 4.44），但滿意度卻相對略低於平均水準。這反映出在現代高壓與快節奏的職場環境中，雇主對於員工的自我調節、抗壓性與時效控管能力有著極高的要求，而這正是目前畢業生相對較弱的一環，應列為未來就業輔導與通識教育的加強重點；同時，亦顯示學校未來的人才培育策略，應從專業技能的傳授，進一步延伸至心理韌性與自我管理能力的養成。

落在「第三象限：優先順序較低區」的項目包括「資訊科技能力」、「創新研發能力」與「獨立思考能力」。這些項目的重視度與滿意度皆低於平均，屬於次要改善區域。

落在「第二象限：供給過度區（表現超越期待）」的項目則有「專業知識運用」、「外語能力」與「雇用後即能勝任工作」。這些項目雖然相較於態度與責任感，雇主的相對重視度略低，但給予的滿意度評價卻極高。這再次印證了本校畢業生的「專業即戰力」已成為在就業市場上的驚喜亮點。

表 4.1.5.2：雇主對 16 項工作表現屬性之 IPA 分析彙整表

第二象限：資源重分配區	第一象限：持續維持區
● 專業知識運用 ● 外語能力 ● 雇用後即能勝任工作	● 工作態度 ● 表達與溝通能力 ● 團隊合作能力 ● 解決問題能力 ● 人際關係 ● 責任感 ● 主動積極意願
第三象限：次要改善區	第四象限：優先改善區
● 資訊科技能力 ● 創新研發能力 ● 獨立思考能力	● 時間管理能力 ● 執行力 ● 情緒管理能力

為深入探討雇主需求的轉變，我們呈現重視度與滿意度之前 5 名與後 5 名者（見表 4.1.5.3）。

由表 4.1.5.3 可知，雇主最重視的前五名全數集中在「態度與人格特質」面向，依序為「責任感」(4.58)、「時間管理能力」(4.56)、「工作態度」(4.54)、「團隊合作能力」(4.53) 及「情緒管理能力」(4.53)。這顯示比起專業技能，雇主更看重員工的責任意識與自我管理能力的。

而在滿意度方面，表現最優異的前五名則轉變為「專業知識運用」(4.44)、「雇用後即能勝任工作」(4.42) 及「團隊合作能力」(4.41) 等實務能力。這與 111 年的調查結果形成強烈對比，當時滿意度前五名多為態度類指標（如責任感、態度）。此變化顯示，本校畢業生已成功建立了「專業紮實」的品牌形象，但在「高壓下的自我管理」軟實力方面，仍有進步空間。

表 4.1.5.3：雇主對工作表現屬性之重視度與滿意度的排序表

排序	重要性	滿意度
前五名	責任感(4.58)	專業知識運用(4.44)
	時間管理能力(4.56)	雇用後即能勝任工作(4.42)
	工作態度(4.54)	團隊合作能力(4.41)
	團隊合作能力(4.53)	表達與溝通能力(4.40)
	情緒管理能力(4.53)	工作態度(4.38)
後五名		解決問題能力(4.38)
		人際關係(4.38)
		主動積極意願(4.38)
	外語能力(4.22)	創新研發能力(4.22)
	資訊科技能力(4.30)	獨立思考能力(4.30)
	創新研發能力(4.30)	情緒管理能力(4.30)
	專業知識運用(4.32)	資訊科技能力(4.34)
	獨立思考能力(4.38)	時間管理能力(4.34)

伍、總結

一、滿意度之呈現

綜合前面之統計分析，可將互動關係人之滿意度彙整如表 5.1.1 所示。本次調查結果顯示，畢業校友對學校的整體滿意度極高，所有評估項目平均數皆高於 3.5，屬於「滿意」範疇。學生部分，雖整體表現穩健，但有 5 項（11.9%）高重視度的行政與生活項目落入優先改善區。家長對系所教學的滿意度亦達 100% 的高標，但在對學校整體校務的評估中，有 3 項（10.7%）落入優先改善區。

較需關注的是教師與雇主群體。教師部分有 2 項指標（8.0%）落入優先改善區，且有部分項目滿意度低於 3.0；雇主部分則有 3 項指標（18.8%）屬於高重視但滿意度略低的軟實力項目。整體而言，除了特定行政效率、硬體資源及部分軟實力需加強外，互動關係人對學校與系所的經營表現給予高度肯定。

表 5.1.1：互動關係人之滿意度彙整表

互動關係人	評估項目數	繼續保持 (百分比)	加強改善 (百分比)
學生	42	42 (100.00%)	0 (0.00%)
教師	25	23 (92.00%)	2 (8.00%)
畢業校友	13	13 (100.00%)	0 (0.00%)
家長(對校務)	28	25 (89.30%)	3 (10.70%)
家長(對系所)	14	14 (100.00%)	0 (0.00%)
雇主	16	13 (81.25%)	3 (18.75%)
補充說明： 學生、教師、家長與雇主均有進行 IPA 分析，落在象限 I 者歸屬「繼續保持」，亦即滿意現狀；而落在象限 IV 者歸屬「加強改善重點」，亦即不滿意現狀。 有關校友之問卷調查，因無重視度調查，而無法進行 IPA 分析，故以滿意度超過 3 謂之「滿意」；反之為「不滿意」。			

二、問題探討

綜合前面之 IPA 分析（尋找加強改善重點）及比較重視度與滿意度間之落差（探究可能之潛在問題），我們已找出學校經營之缺失及潛在危機。

本次分析發現，「行政效率」（學生、家長關注）與「軟實力培育」（雇主關注的時間管理、情緒管理）是跨群體共同關注的焦點。此外，教師群體對於「待遇」與「生活機能」的滿意度警訊，以及學生對於「行政服務」的高期待落差，亦是本次調查揭示的重點。

綜合前面之 IPA 分析(尋找加強改善重點)及比較重視度與滿意度間之落差(探究可能之潛在問題)，我們已找出學校經營之缺失及潛在危機，進而歸結問題屬性及其相關應負責單位如表 5.2.1 所述。

表 5.2.1：問卷調查所呈現問題彙整一覽表

問題屬性	問題內容	負責單位
加強改善重點	教學教室空間與硬體設備 (教師)	總務處、教務處、圖資處
	學習/教學氛圍 (教師)	教務處、學務處、各教學單位
	一般教學空間硬體設備 (家長)	總務處、教務處
	圖書館資源的豐富性 (家長)	圖資處
	諮商輔導提供 (家長)	學務處
	時間管理能力 / 情緒管理能力 / 執行力 (雇主)	學務處、教務處、各教學單位
可能之潛在問題	教職員待遇 (教師 - 滿意度低於 3)	人事室、會計室
	校內生活機能 (教師/學生 - 滿意度低)	學務處、總務處
	行政服務效率 (學生 - 高期待落差)	人事室、各行政單位
補充說明： • 「加強改善重點」：IPA 分析落在第四象限（高重視、低滿意）之項目，為核心改善目標。 • 「可能之潛在問題」：重視度與滿意度落差（Gap）較大，或滿意度絕對分數偏低（如低於 3.0）之項目，雖未落入第二象限，但仍具潛在風險。		

三、執行改善

上述之互動關係人分析過程與結果係屬於 PDCA 中的「P（計畫）」與「D（執行）」，本校在 D 部份分析出相關問題，並排序出問題重要性之後，隨即進入「C（查核）」的修正部分。

根據表 5.3.1 所示，問卷所呈現之問題將交付負責之相關單位。各單位需針對列管項目（特別是滿意度低於 3.0 的教師待遇與生活機能，以及雇主提出的軟實力缺口）提出具體改善計畫，並設定檢核時程。這些均證明本校已確實建立完善互動關係人滿意度調查與改善機制，且與全校性發展規劃有效結合。

表 5.3.1：問題回應與執行改善狀況

問題內容	權責單位	相關單位之回應	改善計畫
教學教室空間與硬體設備 (教師)	教務處	本校持續透過逐年更新教學空間與硬體設備，致力於提供學生優質且具前瞻性的學習環境。114 年度以「韌性校園數位學習」為推動重點，著重教學空間優化與數位教學環境整合，達成混成教學與多元教學型態之需求。透過教室設備更新、數位系統建置及教學場域整合，強化教學現場穩定性與使用效能，有效提升教師教學品質與學生學習體驗。	☐ 需進行後續改善計畫，並於一個月內提出改善計畫。 ☒ 不需進行後續改善計畫。
學習/教學氛圍 (教師)	教務處	本校重視教師於互動關係人滿意度調查中所反映之教學氛圍議題，並理解教學氛圍涉及課程設計、教學互動、學習環境與學生學習投入等多重面向。	☐ 需進行後續改善計畫，並於一個月內提出改善計畫。 ☒ 不需進行後續改善計畫。

		針對相關意見，學校透過逐年改善教學空間與設備、強化數位教學支援，營造更有利於互動與多元教學之學習環境；同時結合教師專業成長機制，鼓勵教師交流教學經驗與教學創新作法，以提升課堂互動品質與學習參與度。未來亦將持續蒐集教師回饋，作為調整教學支持措施與營造正向學習氛圍之重要依據，逐步改善整體學習與教學環境。	
一般教學空間硬體設備 (家長)	教務處 總務處	本校持續透過逐年更新教學空間與硬體設備，致力於提供學生優質且具前瞻性的學習環境。114 年度以「韌性校園數位學習」為推動重點，著重教學空間優化與數位教學環境整合，達成混成教學與多元教學型態之需求。透過教室設備更新、數位系統建置及教學場域整合，強化教學現場穩定性與使用效能，有效提升教師教學品質與學生學習體驗。 教學空間硬體設備(空調)將持續更新並加強維護以確保教師教學品質與提升學生學習效率。	☒ 需進行後續改善計畫，並於一個月內提出改善計畫。 ☐ 不需進行後續改善計畫。
圖書館資源的豐富性 (家長)	圖書資訊處	本校圖書館每年皆透過「圖書資源委員會」機制，豐富館藏資源。以 114 年為例，共添購 2812 冊與獲贈 327 冊紙本圖書；另亦購買 2337 冊電子書。後續仍會持續將經費做最佳化運用，建立更全方位的館藏資源。	☐ 需進行後續改善計畫，並於一個月內提出改善計畫。 ☒ 不需進行後續改善計畫。
諮商輔導提供 (家長)	學生事務處	本校資源教室已於 114 學年度有 6 位輔導員加入輔導行列；6 位輔導員當中，有 1 位職司職涯輔導，對於特教生的就業將有一定程度之幫助。另外，115 年度將另外約聘一位負責自閉症及情緒障礙的專業輔導員。專業輔導人員 115 年度增加至 7 名，負責 94 位特教生的輔導工作。每位輔導員約負責 14 位學生，對於特教生提供的專業輔導效能勢必大大地改善。本校申請到教育部設施改善計畫 45 萬元的補助，於活動中心 4 樓即將有 2 間整修過的晤談室，對於輔導工作進行將會有更佳的效益。114 學年度第 1 學期，	☐ 需進行後續改善計畫，並於一個月內提出改善計畫。 ☒ 不需進行後續改善計畫。

		已執行完畢教育部空間優化計畫，諮商輔導空間使用感受將明顯提升。 未來學生事務處亦將持續積極投入提供更佳的諮商輔導人力及諮商空間，並藉由「愛與服務」的立校精神，繼續服務學生。	
時間管理能力 / 情緒管理能力 / 執行力 (雇主)	教務處 學生事務處	本校重視雇主於互動關係人滿意度調查中所反映之學生職場核心能力議題，並認知時間管理、情緒管理與執行力為學生銜接職場的重要關鍵能力。針對相關回饋，本校已納入教學與學習輔導之檢討重點，並持續從課程設計、學習歷程與實務導向教學中加以強化。 在執行層面上，學校透過課程中之專題實作、實習制度與團隊合作學習，引導學生建立工作規劃、責任分工與成果導向之學習態度；同時結合導師輔導與相關學習支持機制，協助學生提升自我管理與情緒調適能力。未來將持續蒐集雇主回饋意見，作為課程與教學精進之參考依據，逐步強化學生職場所需之執行力與穩定度，以提升整體就業競爭力。 並持續藉由舉辦活動，培養學生積極態度，以沉浸式的學習活動，例如工作坊、主題式講座、團體及桌遊等增能活動，潛移默化中影響學生，引導學生從活動中發現問題，學習自我管理、分析與解決問題能力，以建立良好的品格教育；並透過鼓勵學生參與社團活動，培育學生重視團體互助合作精神，藉由鼓勵學生參與課外活動，培養學生邁入職場應具備的時間管理能力、情緒管理能力及執行力等種種職涯素養，協助學生養成積極正向的態度，強化學生就業基本素養。	☐需進行後續改善計畫，並於一個月內提出改善計畫。 ☒不需進行後續改善計畫。
教職員待遇 (教師 - 滿意度低於 3)	人事室	1.編制內人員本(年功)薪依規定調整發給，惟學術研究費/專業加給 114 年度未調整。 2.依學校財務狀況，適時向董事會爭取待遇調整。	☐需進行後續改善計畫，並於一個月內提出改善計畫。 ☒不需進行後續改善計畫。

校內生活機能 (教師/學生 - 滿意度低)	總務處	校內生活機能將儘量設法改善以滿足生師需求。	☐ 需進行後續改善計畫，並於一個月內提出改善計畫。 ☒ 不需進行後續改善計畫。
行政服務效率 (學生 - 高期待落差)	人事室	1.114 學年度研議修訂職員工考核機制。 2.於(擴大)行政會議(115.3.2)請各級主管檢討修正單位業務流程，提升行政服務效率，並且加強所屬同仁之服務態度。	☒ 需進行後續改善計畫，並於一個月內提出改善計畫。 ☐ 不需進行後續改善計畫。

四、感言

本次 114 年度互動關係人滿意度調查，在全校師生與校友的積極參與下，不僅回收率表現優異，更透過嚴謹的 IPA 與 Gap 分析，描繪出學校發展的現況與挑戰。

我們欣見學生與家長對學校整體辦學績效的高度肯定，特別是行政效率與專業教學的顯著進步；同時，我們也虛心接受教師對於職場環境（待遇、設施、生活機能）提出的嚴正警訊，以及雇主對於畢業生高階軟實力的期許。這些數據並非冰冷的數字，而是驅動學校持續進步的動力。唯有秉持「有則改之，無則加勉」的態度，針對痛點精準施策，方能凝聚全校共識，落實永續經營之目標。