真理大學 111 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
工業管理與經營資訊學系
財務金融學系
企業管理學系

目　錄

壹、緒論……...1

貳、滿意度調查作業執行關鍵……...2

2.1 問卷設計(PLAN)……...2

2.2 執行與回收(DO)……3

2.3 問題改善與調查模式改善(CHECK and ACTION)……...3

叁、分析方法……...4

3.1 敘述統計……...4

3.2 IPA 分析……...4

3.3 排序之應用……..4

肆、分析結果……...4

4.1 敘述統計與 IPA 分析結果……...5

4.1.1 學生部份之調查結果……..5

4.1.2 教師部份之調查結果……12

4.1.3 畢業校友部分之調查結果……15

4.1.4 家長部分之調查結果……17

4.1.5 雇主部份之調查結果……24

伍、總結……26

5.1 滿意度之呈現……26

5.2 問題探討……26

5.3 執行改善……28

5.4 感言……34

壹、緒論

本校為強化教學、服務、行政之品質，進而具備全面品質管理之持續性改善精神，乃根據「真理大學互動關係人滿意度調查施行辦法」，以及 111 年 4 月 29 日召開之 110 學年度第 2 次（擴大）校務發展委員會決議通過之「111 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。透過互動關係人之意見回饋，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，係以品質管理之 PDCA 品質循環為主軸，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：

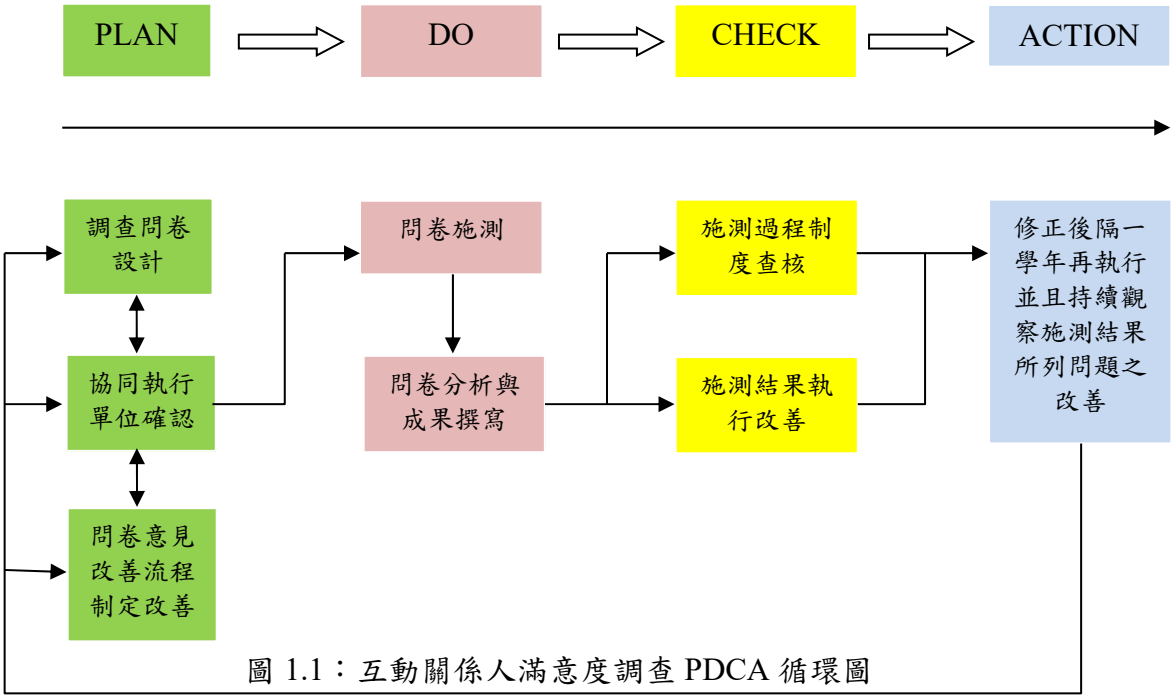

圖 1.1：互動關係人滿意度調查 PDCA 循環圖

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 111 年 4 月 29 日召開之 110 學年度第 2 次（擴大）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 111 年 5 年 9 月間施行，“問卷分析”，於 111 年 8 月 31 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 111 年 10 月 8 日由本處完成彙整報告書，並於 111 年 10 月 17 日召開之 111 學年度第 3 次行政會議，以釐清問題、了解責任歸屬，並責成相關單位，於 111 年 11 月間進行改善方針與改善時間擬定(CHECK)，並於 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 111 年 12 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 111 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

為使調查結果趨於完備，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。

2.1 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，問卷設計方面主要參考教育部教學卓越之學校經營基本構面進行設計。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。但本校除了四大構面之外，為考量服務與行政之問題，再加入行政面予以進行問卷設計與調查。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
	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

2.2 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，因此在問卷發放後之回收部份將有所修正。於此，本校於回收部分設立以下制度，以確保回收狀況穩定：

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。

2.3 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 12 年，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，且列為日後常規性作業，以持續確保本校之品質與問題改善。

叁、分析方法

3.1 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。

3.2 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，我們以 IPA 四象限滿意度分析法進行，其中以重視度為橫軸、滿意度為縱軸，而重要性表現依題項得分表現狀況歸納為四類(即四個象限)，其所代表的意涵如表 3.1 所示。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。(註：此次問卷之答案採五級分，其平均數為 3，故以滿意度 3 為橫軸，重視度 3 為縱軸。)

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。

3.3 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，嘗試找出重視度與滿意度是否有背離現象?因為當題項之重視度較高，而滿意度偏低時，可能已隱藏著互動關係人若干不滿情緒，值得學校進一步改善它，以免惡化。

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 2,529，有效份數為 2,529；家長之回收份數為 765，有效份數為 726；教師之回收份數為 207，有效份數為 207；畢業校友之回收份數為 648，有效份數為 586；企業雇主之回收份數為 249，有效份數為 240。此與本次滿意度調查作比較，各互動關係人之回收份數與有效份數都有相當成長。同時，在有效問卷比更是大幅成長，足見本校在互動關係人之滿意度調查作業上的用心。

表 4.1：有效問卷比例

	回收份數	有效問卷	有效問卷比
學生	3,115	3,115	100%
家長	1,258	1,249	99.3%
教師	217	213	98.1%
畢業校友	1,536	1,534	99.9%
企業雇主	567	537	94.7%

4.1 敘述統計與 IPA 分析結果

4.1.1 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 四個象限分析後，結果如表 4.1.1.3 所示。表 4.1.1.3 顯示，學生意見認為所有評估項目均應「繼續保持」，此顯示學生對學校及學系之表現都相當滿意。本次互動關係人滿意度調查或可說明學校的持續努力得到學生正面回應。固然兩次接受調查的學生不盡相同，意見反應不可同日而語，但至少顯示當下學生對學校與學系的努力是肯定的。

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	3.98	0.86	1	3.57	0.88	2
2	基本環境面 校園安全維護	3.94	0.90	2	3.47	0.87	6
3	基本環境面 校園動線規劃	3.75	0.88	14	3.40	0.84	8
4	基本環境面 校內生活機能	3.85	0.94	6	3.23	0.96	25
5	公共空間環境面 一般公共空間規劃(如操場、體育館等)	3.76	0.95	12	3.21	0.99	26
6	公共空間環境面 宿舍空間規劃	3.56	1.01	27	3.38	0.84	9
7	公共空間環境面 教學空間規劃(一般教室)	3.86	0.88	5	3.41	0.89	7
8	公共空間環境面 圖書空間規劃	3.71	0.88	15	3.61	0.85	1
9	行政面 相關服務之行政程序便利性	3.84	0.93	7	3.18	0.99	27
10	行政面 行政人員態度	3.87	0.94	4	3.28	0.99	21
11	行政面 行政服務效率	3.88	0.99	3	3.07	1.05	28

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
12	資訊面 學生活動規劃資訊	3.69	0.92	16	3.33	0.86	14
13	資訊面 學校網路資源平台之規劃(網站、信箱)	3.80	0.88	9	3.37	0.90	11
14	資訊面 學校相關資訊公告管道	3.80	0.87	10	3.36	0.88	12
15	資訊面 實習資訊提供(非指系所提供之資訊)	3.76	0.91	13	3.28	0.88	19
16	資訊面 就業資訊提供	3.79	0.91	11	3.28	0.86	19
17	資訊面 生活資訊提供	3.67	0.86	21	3.37	0.80	10
18	資訊面 諮商輔導提供	3.63	0.87	23	3.48	0.82	5
19	資源面 教學空間硬體設備	3.80	0.90	8	3.26	0.91	24
20	資源面 實習/實驗/實作等教學空間硬體設備	3.68	0.89	20	3.27	0.84	22
21	資源面 宿舍硬體設備	3.54	0.98	28	3.27	0.85	23
22	資源面 圖書/影片/期刊/資料庫等圖書館藏軟體資源	3.68	0.90	17	3.53	0.84	3
23	資源面 圖書館服務的周延性	3.61	0.88	24	3.52	0.81	4
24	資源面 軟體資源提供	3.68	0.88	18	3.34	0.86	13
25	國際面 語言訓練規劃	3.68	0.88	19	3.32	0.86	15
26	國際面 學校推展國際化之政策	3.65	0.89	22	3.31	0.84	16
27	國際面 國際交流活動規劃	3.60	0.90	25	3.31	0.85	17
28	國際面 海外留(遊)學之規劃	3.59	0.92	26	3.28	0.85	18

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	3.92	0.90	2	3.59	0.89	2
30	教師教學面 教師學期課程進行規劃	3.86	0.87	6	3.55	0.86	3
31	教師教學面 系所教師教學品質	3.93	0.88	1	3.61	0.88	1
32	課程規劃面 系所開課規劃	3.89	0.88	3	3.48	0.91	8
33	課程規劃面 課程規劃對升學之幫助	3.82	0.89	7	3.47	0.85	9
34	課程規劃面 課程對專業能力之養成	3.88	0.87	4	3.53	0.84	5
35	課程規劃面 課程規劃與就業能力	3.87	0.87	5	3.49	0.85	6
36	系所服務面 生活問題之輔助	3.70	0.85	12	3.49	0.83	6
37	系所服務面 學習問題輔導	3.73	0.85	10	3.55	0.83	4
38	系所服務面 就業規劃之協助	3.78	0.87	8	3.45	0.85	11
39	系所服務面 升學規劃之協助	3.73	0.87	9	3.46	0.84	10
40	系所空間環境面 系所活動空間規劃	3.72	0.86	11	3.44	0.87	12
41	系所空間環境面 系所可供使用之課外間	3.69	0.87	13	3.40	0.88	13
42	系所空間環境面 實驗與實習空間	3.51	0.88	14	3.38	0.83	14

表 4.1.13：學生問卷之 IPA 檢視結果

象限 II：供給過度	象限 I：繼續保持
無	1. 基本環境面 校園整潔維護 2. 基本環境面 校園安全維護 3. 基本環境面 校園動線規劃 4. 基本環境面 校內生活機能 5. 公共空間環境面 一般公共空間規劃(如操場、體育館等) 6. 公共空間環境面 宿舍空間規劃 7. 公共空間環境面 教學空間規劃(一般教室) 8. 公共空間環境面 圖書空間規劃 9. 行政面 相關服務之行政程序便利性 10. 行政面 行政人員態度 11. 行政面 行政服務效率 12. 資訊面 學生活動規劃資訊 13. 資訊面 學校網路資源平台之規劃(網站、信箱) 14. 資訊面 學校相關資訊公告管道 15. 資訊面 實習資訊提供(非指系所提供之資訊) 16. 資訊面 就業資訊提供 17. 資訊面 生活資訊提供 18. 資訊面 諮商輔導提供 19. 資源面 教學空間硬體設備 20. 資源面 實習/實驗/實作等教學空間硬體設備 21. 資源面 宿舍硬體設備 22. 資源面 圖書/影片/期刊/資料庫等圖書館藏軟體資源 23. 資源面 圖書館服務的周延性 24. 資源面 軟體資源提供 25. 國際面 語言訓練規劃 26. 國際面 學校推展國際化之政策 27. 國際面 國際交流活動規劃 28. 國際面 海外留(遊)學之規劃 29. 教師教學面 教師專業能力 30. 教師教學面 教師學期課程進行規劃 31. 教師教學面 系所教師教學品質 32. 課程規劃面 系所開課規劃 33. 課程規劃面 課程規劃對升學之幫助

	34. 課程規劃面 課程對專業能力之養成 35. 課程規劃面 課程規劃與就業能力 36. 系所服務面 生活問題之輔助 37. 系所服務面 學習問題輔導 38. 系所服務面 就業規劃之協助 39. 系所服務面 升學規劃之協助 40. 系所空間環境面 系所活動空間規劃 41. 系所空間環境面 系所可供使用之課外活動空間 42. 系所空間環境面 實驗與實習空間
象限 III：優先順序較低	象限 IV：加強改善重點
無	無

如前所述，表 4.1.13 顯示學生意見認為所有評估項目均應繼續保持，此顯示學生對學校及學系之表現都相當滿意。惟為更深入探討學生對學校及學系意見，乃就回應之「重視度」和「滿意度」表現前五名及後五名的意見評估項目，分別列於表 4.1.1.4 及表 4.1.1.5，並從中可挖掘值得注意的事項，以做為學校與學系之改進參考。

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 (3.98) 基本環境面 校園安全維護 (3.94) 行政面 行政服務效率 (3.88) 行政面 行政人員態度 (3.87) 公共空間環境面 教學空間規劃(一般教室) (3.86)	公共空間環境面 圖書空間規劃(3.61) 基本環境面 校園整潔維護 (3.57) 資源面 圖書/影片/期刊/資料庫等圖書館藏軟體資源(3.53) 資源面 圖書館服務的周延性(3.52) 資訊面 諮商輔導提供(3.48)
後五名	資源面 圖書館服務的周延性(3.608) 國際面 國際交流活動規劃(3.604) 國際面 海外留(遊)學之規劃(3.591) 公共空間環境面 宿舍空間規劃(3.556) 資源面 宿舍硬體設備(3.540)	資源面 教學空間硬體設備(3.261) 基本環境面 校內生活機能(3.225) 公共空間環境面 一般公共空間規劃(如操場、體育館等) (3.207) 行政面 相關服務之行政程序便利性(3.178) 行政面 行政服務效率(3.071)

就「重視度」來說，本校在校學生認為「基本環境面」的 「校園整潔維護及校園安全維護」、「行政面」的「行政服務效率及行政人員態度」與「公共空間環境面」的「教學空間規劃(一般教室)」等相對重要性高。

就「滿意度」來說，本校在校學生認為「公共空間環境面」的「圖書空間規劃」、「基本環境面」的「校園整潔維護」、「資源面」的 「圖書/影片/期刊/資料庫等圖書館藏軟體資源及圖書館服務的周延性」與「資訊面」的「諮商輔導提供」等相對滿意度高。相反地，「行政面」的「相關服務之行政程序便利性及行政服務效率」等相對滿意度低。

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(3.931) 教師教學面 教師專業能力(3.917) 課程規劃面 系所開課規劃(3.888) 課程規劃面 課程對專業能力之養成(3.883) 課程規劃面 課程規劃與就業能力(3.865)	教師教學面 系所教師教學品質(3.613) 教師教學面 教師專業能力(3.594) 教師教學面 教師學期課程進行規劃(3.553) 系所服務面 學習問題輔導(3.551) 課程規劃面 課程對專業能力之養成(3.493)
後五名	系所服務面 學習問題輔導(3.730) 系所空間環境面 系所活動空間規劃(3.720) 系所服務面 生活問題之輔助(3.703) 系所空間環境面 系所可供使用之課外活動空間(3.689) 系所空間環境面 實驗與實習空間(3.507)	系所服務面 升學規劃之協助(3.459) 系所服務面 就業規劃之協助(3.451) 系所空間環境面 系所活動空間規劃(3.437) 系所空間環境面 系所可供使用之課外活動空間(3.403) 系所空間環境面 實驗與實習空間(3.381)

就「重視度」來說，本校在校學生認為「教師教學面」的「系所教師教學品質及教師專業能力」與「課程規劃面」的「系所開課規劃、課程對專業能力之養成及課程規劃與就業能力」等相對重要性高。

就「滿意度」來說，本校在校學生認為「教師教學面」的「教師專業能力、系所教師教學品質及教師學期課程進行規劃」、「課程規劃面」的「課程對專業能力之養成」與「系所服務面」的「學習問題輔導」等相對滿意度高。相反地，「系所服務面」的「升學規劃之協助及就業規劃之協助」與「系所空間環境面」的「系所活動空間規劃、系所可供使用之課外活動空間及實驗與實習空間」等相對滿意度低。

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(見表 4.1.1.6 及表 4.1.1.7)，以發掘重視度與滿意度背離的可能，以為改善現狀的參考。由表 4.1.1.6 可知，兩者差異較大依序為「行政面」的「行政服務效率」、相關服務之行政程序便利性及行政人員態度」、「基本環境面」的「校內生活機能」。而由表 4.1.1.7 可知，兩者差異最大依序為「課程規劃面」的「系所開課規劃」、「課程規劃與就業能力」及「課程對專業能力之養成」。這些都是比較值得注意的事項，學校與學系應及早規劃改善之道，以免問題擴大。

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	排序
		平均數	平均數		
1	基本環境面 校園整潔維護	3.98	3.57	0.41	13
2	基本環境面 校園安全維護	3.94	3.47	0.47	9
3	基本環境面 校園動線規劃	3.75	3.4	0.35	17
4	**基本環境面 校內生活機能**	3.85	3.23	0.62	3
5	公共空間環境面 一般公共空間規劃(如操場、體育館等)	3.76	3.21	0.55	5
6	公共空間環境面 宿舍空間規劃	3.56	3.38	0.18	24
7	公共空間環境面 教學空間規劃(一般教室)	3.86	3.41	0.45	10
8	公共空間環境面 圖書空間規劃	3.71	3.61	0.1	27
9	**行政面 相關服務之行政程序便利性**	3.84	3.18	0.66	2
10	行政面 行政人員態度	3.87	3.28	0.59	4
11	**行政面 行政服務效率**	3.88	3.07	0.81	1
12	資訊面 學生活動規劃資訊	3.69	3.33	0.36	16
13	資訊面 學校網路資源平台之規劃(網站、信箱)	3.8	3.37	0.43	12
14	資訊面 學校相關資訊公告管道	3.8	3.36	0.44	11
15	資訊面 實習資訊提供(非指系所提供之資訊)	3.76	3.28	0.48	8
16	資訊面 就業資訊提供	3.79	3.28	0.51	7
17	資訊面 生活資訊提供	3.67	3.37	0.3	21
18	資訊面 諮商輔導提供	3.63	3.48	0.15	26
19	資源面 教學空間硬體設備	3.8	3.26	0.54	6
20	資源面 實習/實驗/實作等教學空間硬體設備	3.68	3.27	0.41	13
21	資源面 宿舍硬體設備	3.54	3.27	0.27	23
22	資源面 圖書/影片/期刊/資料庫等圖書館藏軟體資源	3.68	3.53	0.15	25
23	資源面 圖書館服務的周延性	3.61	3.52	0.09	28
24	資源面 軟體資源提供	3.68	3.34	0.34	18
25	國際面 語言訓練規劃	3.68	3.32	0.36	15
26	國際面 學校推展國際化之政策	3.65	3.31	0.34	19
27	國際面 國際交流活動規劃	3.6	3.31	0.29	22
28	國際面 海外留(遊)學之規劃	3.59	3.28	0.31	20

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	3.92	3.59	0.33	5
30	教師教學面 教師學期課程進行規劃	3.86	3.55	0.31	8
31	教師教學面 系所教師教學品質	3.93	3.61	0.32	7
32	**課程規劃面 系所開課規劃**	3.89	3.48	0.41	1
33	課程規劃面 課程規劃對升學之幫助	3.82	3.47	0.35	4
34	**課程規劃面 課程對專業能力之養成**	3.88	3.53	0.35	3
35	**課程規劃面 課程規劃與就業能力**	3.87	3.49	0.38	2
36	系所服務面 生活問題之輔助	3.7	3.49	0.21	12
37	系所服務面 學習問題輔導	3.73	3.55	0.18	13
38	系所服務面 就業規劃之協助	3.78	3.45	0.33	6
39	系所服務面 升學規劃之協助	3.73	3.46	0.27	11
40	系所空間環境面 系所活動空間規劃	3.72	3.44	0.28	10
41	系所空間環境面 系所可供使用之課外間	3.69	3.4	0.29	9
42	系所空間環境面 實驗與實習空間	3.51	3.38	0.13	14

4.1.2 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。表 4.1.2.1 顯示所有問項之重視度的平均數都大於 3，但其中有 2 個問項之平均數低於 3，此表示教師對此 2 個問項是不滿意的(可參照下一頁中之 IPA 分析)，學校當力求改善。

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	4.57	0.622	1	3.87	0.834	1
2	校園安全維護	4.48	0.737	2	3.84	0.876	4
3	校園空間/動線	4.14	0.827	16	3.59	0.895	6
4	校內生活機能	4.00	1.060	25	3.00	1.016	24
5	學校各項活動規劃	4.09	0.845	19	3.53	0.944	9
6	學校網站資源	4.27	0.778	7	3.58	0.926	8
7	提供服務之資訊瞭解管道	4.24	0.797	9	3.50	0.883	11
8	辦理相關服務之行政程序	4.24	0.860	9	3.41	0.985	16
9	提供服務之行政人員態度	4.31	0.794	5	3.73	0.842	5
10	行政空間/環境	4.08	0.875	20	3.29	0.966	17
11	教學教室空間與硬體設備	4.30	0.968	6	3.00	1.092	24
12	實習等教室環境與硬體設備	4.04	1.020	23	3.13	1.013	22
13	空間設備等資源使用之便利	4.14	0.926	14	3.24	1.021	19
14	圖書館資源的豐富性	4.18	0.906	12	3.47	0.974	13
15	圖書館服務的周延性	4.13	0.772	17	3.86	0.758	2
16	軟體資源提供使用之便利	4.10	0.884	18	3.44	0.897	14
17	師資陣容	4.19	0.954	11	3.58	0.990	7
18	教職員待遇	4.18	1.062	13	3.06	1.040	23
19	學習/教學氛圍	4.27	0.966	8	3.20	1.010	20
20	公共空間場地運用規劃	4.04	0.931	24	3.24	0.960	18
21	學生事務資源之提供	4.36	0.717	3	3.85	0.802	3
22	學生專業能力之培養	4.35	0.902	4	3.51	0.904	10
23	學生品德教育之活動與課程	4.14	0.941	14	3.43	0.952	15
24	學校服務社會之作為	4.06	0.894	22	3.50	0.904	11
25	學校接收與回應建議之管道	4.06	1.010	21	3.16	1.040	21

經過 IPA 四個象限分析後，結果如表 4.1.2.2 所示。表 4.1.2.2 顯示，教師意見認為應繼續保持之部分有 23 項，而須改善部分則為 2 項。由此可知教師對學校的期許甚高，也能直言不諱。而認為須改善之 2 個項目為「校內生活機能」及「一般教學教室空間與硬體設備」。

回顧前次滿意度調查，教師意見認為須改善部分有 4 個項目屬資源面有「一般教學教室空間與硬體設備」及「實習/實驗/實做等教學教室環境與硬體設備」；屬公共空間環境面有「空間/設備等資源使用之便利」；屬行政面有「教職員待遇」。對照本次調查結果，有 3 個項目已改善，足見學校用心，而剩下的 1 個項目「一般教學教室空間與硬體設備」與新增的「校內生活機能」，應為本校未來努力改善的重點。

表 4.1.2.2：教師對 24 項校務屬性之 IPA 分析彙整表

象限 II：供給過度	象限 I：繼續保持
無	1.校園環境整潔維護 2.校園安全維護 3.校園空間/動線 5.學校各項活動規劃 6.學校網站資源 7.學校提供服務之資訊瞭解管道 8.辦理相關服務之行政程序 9.提供服務之行政人員態度 10.行政空間/環境 12.實習/實驗/實做等教學教室環境與硬體設備 13.空間/設備等硬體資源提供使用之便利性 14.圖書館資源的豐富性(如圖書/影片/期刊/資料庫等) 15.圖書館服務的周延性 16.軟體資源提供使用之便利性 17.師資陣容 18.教職員待遇 19.學習/教學氛圍 20.公共空間場地運用規劃 21.學生事務 (生活/諮商/輔導/進修/就業等資源)之規劃、執行及資源之提供 22.學生專業能力之培養 23.學生品德教育之活動與課程安排 24.學校服務社會之作為 25.學校接收與回應各界建議之管道
象限 III：優先順序較低	象限 IV：加強改善重點
無	4.校內生活機能 11.一般教學教室空間與硬體設備

雖經 IPA 四個象限分析後，已發現 2 個問項為「校內生活機能」及「教學教室空間與硬體設備」應列為「加強改善重點」。不過我們仍然想探**究**是否有「可能之潛在問題」，故進一步探討重視度與滿意度之平均數差的排序，結果如表 4.1.2.3 所示。由表 4.1.2.3 得知重視度與滿意度之平均數差的較大之三個項目為「教學教室空間與硬體設備」、「教職員待遇」及「學習/教學氛圍」，此與 IPA 四個象限分析之結果，其中一項屬「加強改善重點」之項目相同，其餘兩項學校應及早規劃改善之方法，以提升教師向心力。

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	4.57	3.87	0.7	15
2	校園安全維護	4.48	3.84	0.64	18
3	校園空間/動線	4.14	3.59	0.55	23
4	校內生活機能	4	3	1	4
5	學校各項活動規劃	4.09	3.53	0.56	21
6	學校網站資源	4.27	3.58	0.69	16
7	提供服務之資訊瞭解管道	4.24	3.5	0.74	12
8	辦理相關服務之行政程序	4.24	3.41	0.83	9
9	提供服務之行政人員態度	4.31	3.73	0.58	20
10	行政空間/環境	4.08	3.29	0.79	11
11	**教學教室空間與硬體設備**	4.3	3	1.3	1
12	實習等教室環境與硬體設備	4.04	3.13	0.91	5
13	空間設備等資源使用之便利	4.14	3.24	0.9	6
14	圖書館資源的豐富性	4.18	3.47	0.71	13
15	圖書館服務的周延性	4.13	3.86	0.27	25
16	軟體資源提供使用之便利	4.1	3.44	0.66	17
17	師資陣容	4.19	3.58	0.61	19
18	**教職員待遇**	4.18	3.06	1.12	2
19	**學習/教學氛圍**	4.27	3.2	1.07	3
20	公共空間場地運用規劃	4.04	3.24	0.8	10
21	學生事務資源之提供	4.36	3.85	0.51	24
22	學生專業能力之培養	4.35	3.51	0.84	8
23	學生品德教育之活動與課程	4.14	3.43	0.71	13
24	學校服務社會之作為	4.06	3.5	0.56	22
25	學校接收與回應建議之管道	4.06	3.16	0.9	6

4.1.3 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 可知各問項之滿意度平均數為 3.9 以上，足見畢業校友對學校之經營是滿意的。其實，在前次滿意度調查中，各問項滿意度之平均數是在 3.76，這更顯示校友對學校之滿意度有穩定提升。

進一步探討，其滿意度較低的項目，依序為「母校經費支用透明，且展現永續經營之決心」、「對母校行政單位對學生服務品質之滿意度」及「母校協助就業媒合與服務之滿意度」，此與前次調查雷同，這應是學校持續經營的重點。

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	3.98	0.795	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	4.00	0.814	2
3	您對母校行政單位對學生服務品質之滿意度	3.83	0.893	10
4	母校經費支用透明，且展現永續經營之決心	3.71	0.922	12
5	母校的課程設計能符合職場之實務需求	3.92	0.860	4
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	3.92	0.861	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	4.01	0.813	1
8	母校提供學生專業證照輔導補助	3.89	0.901	8
9	母校對學生專業證照輔導對求職有助益	3.90	0.901	7
10	母校四年的教育能確保我在職場上具有一定的專業技能	3.92	0.882	6
11	母校協助就業媒合與服務之滿意度	3.78	0.893	11
12	母校對校友服務工作之滿意度	3.84	0.856	9
13	整體而言，您對母校的整體印象滿意程度為	4.00	0.791	2

為了瞭解校友特性與校務經營各項指標滿意度的關係，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)與校務經營滿意度特性(學校自我定位、校務治理與經營、教學與學習資源、績效與社會責任及持續改善與品質保證機制)是否呈現差異性。分析結果如表 4.1.3.2：

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 p-value	就業狀況	工作產業	工作年資	目前月薪	畢業學制	畢業系所
可順利完成上級交辦任務	193.648 0.000	104.254 0.099	143.994 0.000	146.886 0.000	14.034 0.596	115.826 0.025
同儕之間相處融洽	183.540 0.000	101.166 0.098	143.720 0.000	139.879 0.000	13.834 0.611	117.887 0.018
主管之間相處融洽	139.690 0.002	138.485 0.000	12.044 0.000	95.930 0.000	15.766 0.469	133.403 0.001
滿意目前的工作	128.183 0.016	140.119 0.000	65.660 0.000	127.229 0.000	18.465 0.297	163.850 0.000
人文素養與專業知能的大學	173.684 0.000	101.199 0.097	28.312 0.247	42.883 0.095	31.495 0.012	179.273 0.000
專業核心能力符合職場工作	368.826 0.000	120.860 0.005	30.401 0.172	60.324 0.002	29.496 0.021	190.291 0.000
行政單位對學生服務品質	121.537 0.344	115.842 0.012	40.760 0.018	50.032 0.022	21.268 0.168	234.913 0.000
母校經費支用透明	132.340 0.142	164.859 0.000	37.155 0.042	42.643 0.099	14.199 0.584	294.233 0.000
課程設計符合職場	272.725 0.000	125.358 0.020	39.768 0.007	44.986 0.040	20.898 0.013	159.731 0.000
職涯規劃能力養成	285.188 0.000	112.564 0.020	44.363 0.007	47.248 0.040	31.170 0.013	184.760 0.000
人際溝通與表達能力養成	147.709 0.025	99.742 0.116	40.620 0.018	39.930 0.158	32.269 0.009	157.932 0.000
學生專業證照輔導	100.319 0.850	127.342 0.002	68.939 0.000	48.586 0.030	30.027 0.018	214.389 0.000
專業證照輔導對求職有助益	112.126 0.584	108.441 0.038	38.070 0.034	50.839 0.018	26.005 0.054	230.208 0.000
教育確保我在職場上有專業技能	205.360 0.000	122.437 0.004	30.709 0.162	49.716 0.024	21.183 0.172	163.134 0.000
協助就業媒合服務	174.191 0.000	124.216 0.003	42.420 0.012	60.948 0.002	36.705 0.002	189.658 0.000
校友服務工作	82.524 0.992	98.559 0.132	45.241 0.005	52.422 0.013	24.366 0.082	175.007 0.000
整體印象滿意程度	230.685 0.000	108.585 0.037	36.671 0.047	52.249 0.013	25.991 0.054	202.665 0.000

由表 4.1.3.2 可知，就業狀況、工作年資、月薪及畢業系所與校友就業滿意度特性，p-value 皆小於 0.05，故認為校友的就業狀況、工作年資、月薪及畢業系所與就業滿意度有關；而畢業的學制與校友就業滿意度無顯著關係。在對母校校務經營滿意度方面，表 4.1.3.2 顯示校友畢業系所與母校校務經營之各項特性之滿意度有關。

4.1.4 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。各項目滿意度之平均數皆在 3.854 之上，足見家長對學校各項作為皆相當滿意。

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)

方面	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	4.189	0.785	3	3.955	0.803	1
	2	校園安全維護	4.280	0.799	1	3.894	0.870	4
	3	校園動線規劃	4.135	0.800	9	3.899	0.828	3
	4	校內生活機能	4.166	0.811	5	3.820	0.882	24
公共空間環境面	5	一般公共空間規劃	4.077	0.803	26	3.839	0.862	19
	6	宿舍空間規劃	4.057	0.868	27	3.849	0.826	15
	7	教學空間規劃	4.142	0.815	8	3.877	0.835	6
	8	圖書空間規劃	4.106	0.826	20	3.915	0.811	2
行政面	9	相關服務之行政程序便利性	4.163	0.802	6	3.806	0.919	27
	10	行政人員態度	4.174	0.820	4	3.836	0.927	20
	11	行政服務效率	4.198	0.821	2	3.766	0.976	28
資訊面	12	學生活動規劃資訊	4.098	0.808	23	3.869	0.818	9
	13	學校網路資源平台之規劃	4.124	0.800	14	3.861	0.838	12
	14	學校相關資訊公告管道	4.128	0.804	11	3.869	0.825	10
	15	實習資訊提供	4.122	0.811	15	3.847	0.835	16
	16	就業資訊提供	4.151	0.810	7	3.832	0.839	22
	17	生活資訊提供	4.112	0.809	18	3.872	0.829	8
	18	諮商輔導提供	4.116	0.810	16	3.875	0.832	7
資源面	19	一般教學空間硬體設備	4.126	0.791	12	3.846	0.819	17
	20	實習/實驗/實作等空間硬體設備	4.131	0.803	10	3.855	0.834	13
	21	宿舍硬體設備	4.049	0.841	28	3.814	0.843	26
	22	圖書館資源的豐富性(如圖書/影片/期刊/資料庫等)	4.116	0.816	17	3.867	0.831	11
	23	圖書館的周延性	4.100	0.813	22	3.884	0.829	5
	24	軟體資源提供	4.126	0.811	13	3.840	0.844	18
國際	25	語言訓練規劃	4.104	0.830	21	3.850	0.828	14
	26	學校推展國際化之政策	4.096	0.840	24	3.833	0.852	21

面	27 國際交流活動規劃	4.110	0.825	19	3.830	0.845	23
	28 海外留(遊)學之規劃	4.091	0.837	25	3.817	0.848	25

經過 IPA 四個象限分析後，結果如表 4.1.4.2 所示。結果全部 28 個項目都落在象限 I，屬應持續保持。其顯示家長相當滿意學校的相關措施，亦即認為學校在做重要的事，同時也滿意學校的執行情形。

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

象限 II：供給過度	象限 I：繼續保持
無	1. 校園整潔維護 2. 校園安全維護 3. 校園動線規劃 4. 校內生活機能 5. 一般公共空間規劃 6. 宿舍空間規劃 7. 教學空間規劃 8. 圖書空間規劃 9. 相關服務之行政程序便利性 10. 行政人員態度 11. 行政服務效率 12. 學生活動規劃資訊 13. 學校網路資源平台之規劃 14. 學校相關資訊公告管道 15. 實習資訊提供 16. 就業資訊提供 17. 生活資訊提供 18. 諮商輔導提供 19. 一般教學空間硬體設備 20. 實習/實驗/實作等教學空間硬體設備 21. 宿舍硬體設備 22. 圖書館資源的豐富性(圖書/影片/期刊/資料庫等) 23. 圖書館服務的周延性 24. 軟體資源提供 25. 語言訓練規劃 26. 學校推展國際化之政策 27. 國際交流活動規劃 28. 海外留(遊)學之規劃
象限 III：優先順序較低	象限 IV：加強改善重點
無	無

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(見表 4.1.4.3)，以為參考，以發現可能徵兆。由表 4.1.4.3 發現「行政服務效率」對家長而言，其重視度高，但滿意度卻相對低，這是值得注意的現象。因為如果在「行政服務效率」未見精進的話，它有可能成為下一階段的嚴重問題。

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	校園安全維護(4.280)	校園整潔維護(3.955)
	行政服務效率(4.198)	圖書空間規畫(3.915)
	校園整潔維護(4.189)	校園動線規劃(3.899)
	行政人員態度(4.174)	校園安全維護(3.894)
	校內生活機能(4.166)	圖書館周延性(3.884)
後五名	宿舍硬體設備(4.049)	行政服務效率(3.766)
	宿舍空間規畫(4.057)	行政程序便利性(3.806)
	一般公共空間規劃(4.077)	宿舍硬體設備(3.814)
	海外留(遊)學之規劃(4.091)	海外留(遊)學之規劃(3.817)
	學校推展國際化之政策(4.096)	校內生活機能(3.820)

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(見表 4.1.4.4)，以發掘重視度與滿意度背離的可能，以為改善現狀的參考。由表 4.1.4.4 可知，兩者差異較大依序為「行政服務效率」、「校園安全維護」、「相關服務之行政程序便利性」、「校內生活機能」及「行政人員態度」，此結果較值得學校相關單位重視。

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	4.189	3.955	0.234	24
校園安全維護	4.280	3.894	0.387	2
校園動線規劃	4.135	3.899	0.236	22
校內生活機能	4.166	3.820	0.347	4
一般公共空間規劃	4.077	3.839	0.238	21
宿舍空間規劃	4.057	3.849	0.208	27
教學空間規劃	4.142	3.877	0.265	13
圖書空間規劃	4.106	3.915	0.191	28
相關服務之行政程序便利性	4.163	3.806	0.357	3

行政人員態度	4.174	3.836	0.339	5
行政服務效率	4.198	3.766	0.432	1
學生活動規劃資訊	4.098	3.869	0.229	25
學校網路資源平台之規劃	4.124	3.861	0.263	14
學校相關資訊公告管道	4.128	3.869	0.258	16
實習資訊提供	4.122	3.847	0.275	11
就業資訊提供	4.151	3.832	0.319	6
生活資訊提供	4.112	3.872	0.239	20
諮商輔導提供	4.116	3.875	0.242	19
教學空間硬體設備	4.126	3.846	0.281	8
實習/實驗/實作等空間硬體設備	4.131	3.855	0.276	10
宿舍硬體設備	4.049	3.814	0.235	23
圖書館資源的豐富性(圖書/影片/期刊/資料庫等)	4.116	3.867	0.249	18
圖書館服務的周延性	4.100	3.884	0.216	26
軟體資源提供	4.126	3.840	0.286	7
語言訓練規劃	4.104	3.850	0.254	17
學校推展國際化之政策	4.096	3.833	0.263	15
國際交流活動規劃	4.110	3.830	0.280	9
海外留(遊)學之規劃	4.091	3.817	0.274	12

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 3.967 之上，足見家長對學系之表現甚為滿意。

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	4.242	0.78	3	4.027	0.814	3
	2	教師學期課程進行規劃	4.230	0.773	4	4.041	0.822	1
	3	系所教師教學品質	4.245	0.794	2	4.035	0.836	2
課程規劃	4	系所開課規劃	4.210	0.780	7	3.969	0.831	7
	5	課程規劃對升學之幫助	4.225	0.779	6	3.974	0.829	6
	6	課程對專業能力之養成	4.229	0.775	5	3.990	0.820	4

面	7	課程規劃與就業能力	4.245	0.788	1	3.977	0.823	5
系所服務面	8	生活問題之輔助	4.130	0.770	11	3.955	0.798	9
	9	學習問題輔導	4.161	0.790	10	3.962	0.815	8
	10	就業規劃之協助	4.170	0.775	9	3.930	0.824	11
	11	升學規劃之協助	4.179	0.798	8	3.922	0.823	13
系所空間環境面	12	系所活動空間規劃	4.098	0.794	14	3.926	0.794	12
	13	系所可供使用之課外活動空間	4.124	0.791	13	3.932	0.818	10
	14	實驗與實習空間	4.128	0.798	12	3.899	0.845	14

經過 IPA 四個象限分析後，結果如表 4.1.4.6 所示。全部 14 個項目都落在象限 I，屬應持續保持。其顯示家長認為系所在做重要的事，同時也滿意系所的執行情形。

表 4.1.4.6：家長對 14 項系所與教學項目之 IPA 分析彙整表

象限 II：供給過度	象限 I：繼續保持
無	1. 教師專業能力 2. 教師學期課程進行規劃 3. 系所教師教學品質 4. 系所開課規劃 5. 課程規劃對升學之幫助 6. 課程對專業能力之養成 7. 課程規劃與就業能力 8. 生活問題之輔助 9. 學習問題輔導 10. 就業規劃之協助 11. 升學規劃之協助 12. 系所活動空間規劃 13. 系所可供使用之課外活動空間 14. 實驗與實習空間
象限 III：優先順序較低	象限 IV：加強改善重點
無	無

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(見表 4.1.4.7)，以為參考，並發現可能徵兆。由表 4.1.4.7 可知，並無重視度與滿意度背離的情形，這應是相當理想的現象。

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	課程就業規劃(4.245)	教師課程規劃(4.041)
	教師教學品質(4.245)	教師教學品質(4.035)
	教師專業能力(4.242)	教師專業能力(4.027)
	教師課程規劃(4.230)	專業能力養成(3.990)
	專業能力養成(4.229)	課程就業規劃(3.977)
後五名	教學活動空間規劃(3.585)	實驗與實習空間(3.899)
	實驗與實習空間(3.589)	升學規劃輔導(3.922)
	系所課外活動空間(3.597)	教學活動空間規劃(3.926)
	生活問題輔助(3.649)	就業規劃輔導(3.930)
	學習問題輔導(3.692)	系所課外活動空間(3.932)

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(見表 4.1.4.8)，以發掘重視度與滿意度背離的可能，以為改善現狀的參考。由表 4.1.4.8 可知，兩者差異最大依序為「課程規劃與就業能力」、「升學規劃之協助」及「課程規劃對升學之幫助」。這些都是比較值得注意的事項，應及早規劃改善之道，以免問題擴大。又其中「升學規劃之協助」與前次之調查結果相同，這是更值得注意的項目。

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	4.242	3.955	0.215	8
教師學期課程進行規劃	4.230	3.894	0.189	12
系所教師教學品質	4.245	3.899	0.210	9
系所開課規劃	4.210	3.820	0.242	4
課程規劃對升學之幫助	4.225	3.839	0.251	3
課程對專業能力之養成	4.229	3.849	0.239	6
課程規劃與就業能力	4.245	3.877	0.268	1
生活問題之輔助	4.130	3.915	0.174	13
學習問題輔導	4.161	3.806	0.199	10
就業規劃之協助	4.170	3.836	0.240	5
升學規劃之協助	4.179	3.766	0.257	2
系所活動空間規劃	4.098	3.869	0.172	14
系所可供使用之課外活動空間	4.124	3.861	0.192	11
實驗與實習空間	4.128	3.869	0.228	7

4.1.5 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。各項目滿意度之平均數皆在 3.84 之上，足見雇主是滿意本校畢業生之各項表現。

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	4.34	0.641	12	4.16	0.687	11
2	資訊科技能力	4.30	0.646	13	4.15	0.681	13
3	外語能力	4.13	0.787	16	3.96	0.774	16
	<工作表現方面>						
4	雇用後即能勝任工作	4.29	0.631	14	4.16	0.698	12
5	工作態度	4.47	0.604	2	4.27	0.704	2
6	表達與溝通能力	4.39	0.611	8	4.17	0.691	10
7	團隊合作能力	4.45	0.600	3	4.24	0.685	5
8	解決問題能力	4.41	0.613	5	4.18	0.713	8
9	時間管理能力	4.36	0.616	10	4.17	0.714	9
10	人際關係	4.34	0.619	11	4.25	0.657	3.5
11	責任感	4.48	0.602	1	4.28	0.678	1
12	執行力	4.44	0.608	4	4.23	0.674	6
	<發展潛質方面>						
13	主動積極意願	4.40	0.630	6	4.25	0.660	3.5
14	創新研發能力	4.21	0.719	15	4.09	0.700	15
15	獨立思考能力	4.36	0.604	9	4.14	0.655	14
16	情緒管理能力	4.40	0.615	7	4.21	0.657	7

經過 IPA 四個象限分析後，結果如表 4.1.5.2 所示。由表 4.1.5.2 可知全部 16 個項目都落在象限 I，屬應持續保持。其顯示雇主認為學校所做的事項是在做重要的，同時他們也滿意學校的執行情形。

表 4.1.5.2：雇主對 16 項工作表現屬性之 IPA 分析彙整表

象限 II：供給過度	象限 I：繼續保持
無	1. 專業知識運用 2. 資訊科技能力 3. 外語能力 4. 雇用後即能勝任工作 5. 工作態度 6. 表達與溝通能力 7. 團隊合作能力 8. 解決問題能力 9. 時間管理能力 10. 人際關係 11. 責任感 12. 執行力 13. 主動積極意願 14. 創新研發能力 15. 獨立思考能力 16. 情緒管理能力
象限 III：優先順序較低	象限 IV：加強改善重點
無	無

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(見表 4.1.5.3)，以為參考，以發現可能徵兆。由表 4.1.5.3 可知，並無重視度與滿意度背離的情形，這應是相當理想的現象。

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
	責任感(4.48)	責任感(4.28)
前	工作態度(4.47)	工作態度(4.27)
五	團隊合作能力(4.45)	主動積極意願(4.25)
名	執行力(4.44)	人際關係(4.25)
	解決問題能力(4.41)	團隊合作能力(4.24)
	外語能力(4.10)	外語能力(4.00)
後	創新研發能力(4.21)	創新研發能力(4.09)
五	雇用後即能勝任工作(4.29)	獨立思考能力(4.14)
名	資訊科技能力(4.30)	資訊科技能力(4.15)
	專業知識運用(4.34)	雇用後即能勝任工作(4.16)

伍、總結

5.1 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。除了教師在部分項目上表達不甚滿意的情況外，其餘利害關係人對學校與系所的經營是滿意的。故整體來說，互動關係人是肯定學校與系所之經營表現。

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	24	22 (91.67)	2 (8.33)
畢業校友	13	13 (100.00)	0 (0.00)
家長(對校務)	27	27 (100.00)	0 (0.00)
家長(對系所)	14	14 (100.00)	0 (0.00)
雇主	16	16 (100.00)	0 (0.00)

補充說明：
(1) 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。
(2) 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」。

5.2 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，進而歸結問題屬性及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	教務處 圖資處 總務處
	校內生活機能	學務處 總務處
可能之潛在問題	行政服務效率*	人事室 各教學與行政之一、二級單位
	相關服務之行政程序便利性*	人事室 各教學與行政之一、二級單位
	系所開課規劃	教務處 各教學單位
	課程對專業能力之養成	教務處 各教學單位
	課程規劃與就業能力*	教務處 學務處 各教學單位
	課程規劃對升學之幫助	教務處 各教學單位
	升學規劃之協助	教務處 各教學單位
	校園安全維護	學務處 總務處
	教職員待遇	人事室 會計室
	學習/教學氛圍	教務處 學務處 各教學單位

補充說明：

(1) 問題指滿意度調查中，重視度與滿意度呈現背離現象者，而問題內容即該問項(亦即調查之項目)。本次調查所呈現之問題包括「加強改善重點」及「可能之潛在問題」。

(2) 「加強改善重點」是 IPA 分析落在象限 IV 之項目，是互動關係人之意見所呈現之核心問題，應該想辦法全力改善。

(3) 「可能之潛在問題」是重視度與滿意度二者之平均數差在所有調查項目中較

大之三項。
(4) 標示*者，表該問題在學生與家長均有相同意見反應。

5.3 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」與「D」，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」的修正部分。根據表 5.3.1 所示，問卷所呈現之問題交付負責之相關單位後，各單位除立即回應外，亦積極進行問題檢討與改善。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	相關單位之回應	改善計畫
教學教室空間與硬體設備	為持續提供師生優質學習及教學環境，本校持續進行更新及改善各項教學設施及服務。其中包括： 1.加強電腦、網路及教室投影設備穩定性：每年均有編列電腦、投影及網路軟硬體設備相關維護預算，並持續積極維護及升級相關軟硬體設備，另外每年均有統籌辦理採購教學單位電腦，以提升教學品質及學生學習成效。 2.加強電腦軟體資源(如大量授權版 Office)：每年均有採購 Microsoft 授權軟體供校內教職員工及學生使用，包含最新版 M365 版本 Office 軟體等，相關資訊已公布於校網及學校網站。 3.提升電腦教室軟體豐富性：於每學期開學前均有應授課教師軟體安裝需求完成軟體安裝。 4.提升電腦教室滑鼠及座椅：持續檢視電腦教室滑鼠及座椅狀況並積極換新。 5.改善電腦街教室環境：已於 111 學年度起請營繕組協助改善 712 及 713 電腦教室防霉措施。 6.提升電腦列印品質：更換租賃之影印機並提供彩色影列印服務。 7.照明設備更新：將逐漸把 T5 燈管換成 T8 燈管。 8.圖書資源需擴增加強及更新：依經費核發持續更新及加強。 9.圖書館服務提升：夜間及假日之開放係依實際到館人數統計而定，倘人數	☑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。

	持續增加將增加開放時間以應師生之需求。 10.111 年度進行多項空間與硬體設備改善招標採購工程如下： (1)數位講桌更新採購案，$1,351,075。 (2)三 H 學苑冷氣更新工程，$1,199,415。 (3)圖書館 2 樓冷氣更新工程，$204,000。 (4)社團教學空間冷氣安裝工程，$148,000。 (5)圖書館地板修繕工程招標中。 (6)體育平台公共空間工程招標中。 (7)712 電腦教室冷氣更新工程招標中。	
校內生活機能	1.已積極的邀約招租學生餐廳的廠商以及胖卡餐車入校。 2.積極尋找廠商將採編室、學生餐廳、牧師樓咖啡廳儘速出租以活化校園生活機能。	☑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*	1.可辨識承辦人員意見者，將於 111 年 12 月底前，由主任秘書與人事室主任會同所屬一二級主管與同仁晤談，了解相關情事，給予適當輔導與導正。 2.提供人事室意見信箱予互動關係人，對於學校各項行政服務效率或態度表達意見，並列為學年度考核參考。	☑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。
相關服務之行政程序便利性*	提供人事室意見信箱予互動關係人，對於學校各項行政服務程序便利性表達意見，彙整後送相關處室或學院參考改善，並送秘書室稽核組作為內部控制稽核參考。	☑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。
系所開課規劃	進行課程三級三審，課程委員會也已納入優秀業界專家與學生代表。 各學系均依基礎到深化的過程排課、進行適當之開課規劃；開課規劃除依學校規劃學分外，各學系亦按學系之教育目標，努力發展學系特色；且學系均需召開課程說明會，瞭解學生對課程之意見與需求，透過系務會議、課程委員會討論課程規劃，各系課程委員會成員邀請	☑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。

	校友及校外業界專家組成，課程設計廣納各方意見，針對系所發展、社會脈動與業界需求調整課程規劃。	
課程對專業能力之養成	編列經費，協助學系進行各項教學精進，如跨領域教學、學分學程設立；學系安排具備專業技能與實作實習的課程，規劃業師講座，透過業師的實務經驗，提供學生最新的產業知能，充實學生專業能力以符應社會變遷及快速發展。 鼓勵各教學單位辦理參訪活動如參觀台灣國際工具機展、台積電創新館及中華航空城等，瞭解目前產業現況，促使學生將所學與未來職涯接軌，拓展多元就業的途徑。	☑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。
課程規劃與就業能力*	學系課程規劃兼具理論與實務，著重學生知識整合能力之培養，並舉辦多場職涯講座、入班職涯研習增加學生就業能力及增加證照培訓課程，例如：工管系規劃工業工程師、精實管理師與服務管理師；統精系多年培訓程式語言證照輔導 R language Today 及 Python Language Today，各系開設專業證照輔導，財金系規劃財務金融英文培育外語專業財報解析，協助學生增加就業及升學競爭力。多系課程規劃特別聘請業界師資開班，並在寒暑假時透過與業界的產學合作，將學生送至實習場域，爭取更多的就業機會。	☑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。
課程規劃對升學之幫助	本校以課程改革為主體，制定合理與前瞻並重之學生基本能力指標並成為課程規劃的重要依據，在基礎課程扎根與專業課程深化下，配合升學與產業人力需求，適時調整學習內容，加強跨領域學門知識之整合，設有碩士班學制之學系均有五年一貫計畫，鼓勵在校生申請並修讀碩士班課程，培養學生之未來升學與就業競爭力。	☑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。
升學規劃之協助	本校對學生的輔導，不論是在升學與就業方便，皆運用 UCAN 系統的資訊、遊戲牌卡等創新輔導技巧，充分利用勞動部勞動力發展署結合大專校院辦理就業服務計畫、教育部青年發展署大專校院推動職涯輔導補助計畫、勞動部勞	☑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。

	動力發展署補助大專校院辦理就業學程計畫等計畫經費，提供學生完善的生涯輔導。 學生在校輔導方面，除了傳統的指定班導師制度，讓所有學生都有一位指定班導師提供其輔導外，還有認輔導師制度，讓學生可以選擇一位校內專任教師作為其另為為導師。一位學生有兩位導師，就像是在學校亦有雙親提供學習支持，在導師輔導制度下，學生不論在升學或是就業規劃，都可以得到適時的協助。 另本校亦提供學生升學管道，如五年一貫，碩士班推薦甄試，以及碩士班考試入學等管道，在海外的姊妹校亦提供雙聯學位，讓學生升學進修之選擇多樣化。	
校園安全維護	本校申請校園死角改善計畫已獲補助，相關校安單位隨時巡視校園，隨時守護校園安全，將有助提升校園安全。	☑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	本校依規給予教職員工應有待遇，教職員待遇調整係依行政院已核定調增軍公教員工待遇後，教育部之來函作為調薪之依據，本(年功)薪之月支數額部分，已依規定調整至不低於公立同級同類學校教師之標準。	☑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	各單位辦理多元活動、學習類競賽等提供學生參與，例如：研究發展處辦理學術倫理知識王競賽、學務處撰寫額外計畫舉辦學習工作坊或研習活動、體育教育中心辦理各項體育運動競賽；人文學院：協奏曲比賽、日本文化教學-茶道、日本文化教學-浴衣；財經學院：虛擬投資競賽、財經職涯探索競賽、財經專業知識寫作競賽、報稅服務隊、跨境電商競賽，以及法律系都有辦辯論會；管理與資訊學院：資工系每年規劃真理大學偕叡理盃(Mackay Idea Cup)資訊創意競賽；觀光休閒與運動學院：觀光數位人文創新遊程規劃競賽等，提升學生學習及教學氛圍。	☑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。

表 5.3.2：問題回應執行改善計畫

問題內容	改善計畫	負責單位
教學教室空間與硬體設備	1.向教育部申請 112 年「補助大專校院改善無障礙校園環境」計畫，並積極爭取各項計畫經費更新教學場域設備。 2.持續編列教學現場硬體設備維護預算，並協助各單位提升設備。 3.教學空間照明由營繕組進行巡查，改善現場照明狀況；事務組定期派員落實清潔及打掃工作。 4.提醒各單位所轄教學空間維護，隨時檢視教室設備是否正常運作，強化即時報修機制以維持教學品質。 5.圖書館持續統計各時段到館人數，視師生需求彈性調整延長開放時間。	教務處 圖資處 總務處
校內生活機能	1.短期規劃：招募胖卡入校，暫時讓學生有餐飲服務，提供多元餐車飲食選項。 2.中期規劃：招募多元胖卡入校、學生餐廳招租。 3.長期規劃：招募優質學生餐廳廠商入校，提供優質用餐環境及餐點。 4.檢討宿舍空間，規劃教學融入生活，另解除門禁管理更趨人性化且符合趨勢。 5.評估電力承載限制，編列預算增設電冰箱、微波爐...等生活電器用品，以提供學生優質的住宿空間。 6. 規劃財經學院附近機車停車場。	學務處 總務處
行政服務效率*	1.可辨識承辦人員意見者，將於 111 年 12 月底前，由主任秘書與人事室主任會同所屬一二級主管與同仁晤談，了解相關情事，給予適當輔導與導正。 2.提供人事室意見信箱(https://reurl.cc/EX13zK)予互動關係人，對於學校各項行政服務效率或態度表達意見，並列為學年度考核參考。	人事室 各教學與行政之一、二級單位
相關服務之行政程序便利性*	提供人事室意見信箱(https://reurl.cc/EX13zK)予互動關係人，對於學校各項行政服務程序便利性表達意見，彙整後送相關處室或學院參考改善，並送秘書室稽核組作為內部控制稽核參考。	人事室 各教學與行政之一、二級單位
系所開課規劃	1.透過學系網頁及公布欄公告系所開課規劃表，使課程訊息公開透明。 2.系課程會議，並邀請學生代表參與，根據學生建議提請教師討論以作為授課參考。 3.建立意見信箱，提供學生多元回饋管道，傾聽學生意見	教務處 各教學單位

問題內容	改善計畫	負責單位
	並改善。	
課程對專業能力之養成	1.系課程會議，並邀請學生代表參與，根據學生建議提請教師討論以作為授課參考。 2.安排具備專業技能與實作實習的課程，各院系陸續規劃業師到校開設講座，透過業師實務經驗，提供學生最新產業知能。 3.持續編列經費，鼓勵各教學單位增設證照培訓課程，協助學生增加就業及升學競爭力。	教務處 各教學單位
課程規劃與就業能力*	1.每學期舉行職涯講座，不定期邀請企業雇主與學生分享職場經驗，強化學生未來就業競爭力。 2.各教學單位於課程進行中積極邀請知名企業到校進行交流，增進企業與學系熟悉度，並藉由交流提供學生更多實習機會。 3.安排校外教學實地參訪，增加學生對產業界的認識與了解，拓展多元就業途徑。	教務處 學務處 各教學單位
課程規劃對升學之幫助	1.各系定期召開課程委員會，針對國家產業發展方向，調整規劃具有前瞻、競爭力的課程以符合學生升學就業之需求。因應全球化及政府新南向政策，對雙語人才的需求。專業課程適量搭配英文教科書或個案，加強學生學習英語能力，以符合升學就業需要，強化學生的專業能力，提升升學競爭力。 2.本校碩士班均設有五年一貫升學管道，並鼓勵大三學生提早規劃申請，通過之學生，可於大四時一併修習碩一課程，另課程亦開放學士班學生修讀，可使學生對碩士班課程有所了解及準備。	教務處 各教學單位
升學規劃之協助	1.本校升學管道眾多，國際事務中心負責協助學生前往海外姊妹校攻讀碩士學位。 2.各學系針對有意國內升學的學生進行輔導，並且在大三與大四的課程設計多為專業課程，對報考同領域研究所的學生，已有足夠的訓練。	教務處 各教學單位
校園安全維護	1.整體校園道路路面不平部分進行改善，啟動「111 年度補助大專校院校內危險路段及治安死角設備及工程改善」計劃，將校園大部分路段重新鋪設柏油，以維教職員工行車及走路安全。 2.全面檢視校園周邊監視器老舊汰換規劃，增加校園維護強度，確保師生安全。 3.重新檢視校園死角，針對夜間照明不足之處增加照明設備，減少死角，提供師生安全活動環境。 4.強化校園巡查密度，以維校園安全純淨。 5.執行校園樹木盤點計畫，並規劃未來樹木健康度評估，與樹木「褐根病」防治，以校園永續與綠美化等面向，思考並討論樹木補植與新植。	學務處 總務處

問題內容	改善計畫	負責單位
教職員待遇	本校依法規給予教職員工應有待遇，教職員待遇調整係依行政院已核定調增軍公教員工待遇後，教育部之來函作為調薪之依據，本(年功)薪之月支數額部分，已依規定調整至不低於公立同級同類學校教師之標準。	人事室 會計室
學習/教學氛圍	1.各單位舉辦多元學習競賽、運動休閒活動及展演活動提供學生參與，建立學生彼此情感，健全人際關係之養成。 2.鼓勵學生社團校外活動曝光機會，編列預算給予補助及優厚獎勵，提升誘因。	教務處 學務處 各教學單位

5.4 感言

業務單位已經盡可能透過互動關係人問卷調查，以挖掘學校及學系在經營上的缺點及可能潛藏的問題。但是，畢竟問卷調查是有其難度的，同時要面對資料是否客觀、詳實，再加上整理、分析與解釋，難免有些主觀性的落差，故分析所呈現的結果是無法盡如人意。唯有秉持「有則改之，無則加勉」，虛心面對，努力改進，方為經營校系之上策。