

113 年技專校院高等教育深耕計畫 【「教學創新課程」、「人材培育 TA 協力課程」、「校務研究」】 計畫課程成果報告書

申請單位	健研所	主持人 職稱/姓名	黃庭鍾 助理教授		
共同參與教師 系所/職稱/姓名	(課程如為多位老師共同執行或整合型或合作跨領域課程，請在此註記參與教師) 無				
計畫課程名稱	(請與學校開課課程名稱一致，如「童玩探索」)(校務研究直接繕寫計畫名稱) 本校畢業生雇主滿意度調查問卷設計與調查方式適切性之研究				
計畫課程副標	(請列課程亮點副標名稱，如「自媒體拍攝與行銷的結合」)(校務研究可免列)				
申類類別	<input type="checkbox"/> 創新教學課程申請 <input type="checkbox"/> 人材培育 TA 協力課程申請 (單純 TA 申請) <input checked="" type="checkbox"/> 校務研究計畫申請				
課程分類 (必勾選) (請至少勾選一項)	課程分類所屬大項：				
	<input type="checkbox"/> 教學創新課程 <input type="checkbox"/> 善盡大學社會責任課程 <input type="checkbox"/> 基本能力培養 課程分類所屬分項： <input type="checkbox"/> 問題解決導向(PBL)課程 <input type="checkbox"/> 創新創業課程 <input type="checkbox"/> 通識課程革新 <input type="checkbox"/> 海洋素養文化課程 <input type="checkbox"/> 永續教育課程 <input type="checkbox"/> 媒體運用與整合課程 <input type="checkbox"/> 式設計或數位科技課程 <input type="checkbox"/> 產業講座課程 <input type="checkbox"/> STEM 課程 <input type="checkbox"/> 微學程課程 <input type="checkbox"/> 微學分課程 <input type="checkbox"/> 跨領域課程 <input type="checkbox"/> 基本能力精進 <input type="checkbox"/> 其他(請列項目) _____				
符合的 SDGs 項目	(請自行參閱 17 項 SDGs 項目填寫條列，無則免填) SDGs 目標 4：確保有教無類、公平以及高品質的教育，及提倡終身學習 SDGs 目標 8：促進包容且永續的經濟成長，讓每個人都有一份好工作				
課程(計畫)執行 所在科系所中心	健研所	實施班級	無	班級人數	無
預計執行時間	<input checked="" type="checkbox"/> 112 學年度第 2 學期 <input type="checkbox"/> 跨學期(請列學期) _____				

成果報告：

本校畢業生雇主滿意度調查問卷設計與調查方式適切性之研究

黃庭鍾

德育護理健康學院健康產業管理研究所助理教授

摘要

本研究旨在設計並評估一份針對本校畢業生雇主滿意度調查問卷，以有效測量畢業生在專業能力、專業態度、人際關係及抗壓表現四個構面上表現。通過分析雇主對畢業生各方面表現反饋，為學校改進教育內容和人才培育方案提供實證支持，提升畢業生職場競爭力。本研究採用多元階段方法，包括問卷設計、專家評估、預先測試、正式調查及數據分析。首先，研究者設計初步問卷，並邀請五名校務研究及教育統計領域專家匿名評估問卷內容適用性和重要性，使用 Likert 四分法計分。其次進行小範圍預試，根據結果對問卷進行題項分析和修訂。接著，實施正式問卷調查，向畢業生雇主發放問卷，並收集數據。最後，對數據進行信度與效度分析，包括 Cronbach's Alpha 內部一致性測試、內容效度、建構效度和效標效度分析。

研究結果顯示本次問卷回收樣本較低，經訪談分析發現原因包括：問卷設計過於冗長、雇主時間有限、缺乏激勵措施、聯絡資訊不準確、問卷內容與雇主需求不符、頻繁調查造成倦怠、缺乏後續跟進及雇主對數據保密性疑慮。最終，問卷各項構面和評估面向均顯示出高水準信度和效度，特別是在專業態度中學習意願和工作倫理獲得最高評價，而資訊及數位能力和壓力耐受性則相對較低。本研究結論為成功設計並驗證一份有效畢業生雇主滿意度調查問卷，問卷在專業能力、專業態度、人際關係和抗壓表現四個構面上均表現出高信度和效度。調查結果顯示，雇主對畢業生整體表現較為滿意，特別是在學習意願和工作倫理方面。至於後續研究建議則為提高問卷回收率和畢業生職場競爭力，建議進一步優化問卷設計，縮短問卷長度並簡化問題表述；增加適當激勵措施以提升雇主參與意願；確保聯絡資訊準確性，並加強問卷發放後跟進和提醒；針對問卷中評價較低的資訊及數位能力和壓力耐受性，學校應加強相關培訓和支持，以全面提升畢業生職業素養和市場適應力。

關鍵詞：技專院校、畢業生雇主滿意度、調查問卷設計、信效度測試

壹、緒論

當前社會對於大學教育成效質疑不斷增加，尤其是針對畢業生素質和就業能力。近年來，「高學歷，高失業率」現象引發社會和企業界對大學教育機制和成效質疑，認為大學畢業生素質有所下降，並擔心教育投資回報和生產力提升難以達到預期效果。根據 Schofer and Mayer (2005) 研究，全球高等教育擴展與民主化潮流、人權意識提高及科學研究支持密切相關，經濟增長與高等教育資本學生註冊量關係密切；而根據相關研究，教育投資回報和畢業生生產力正面臨挑戰 (Meyer, Ramirez, Frank & Schofer, 2007; Marginson, 2016; Schofer, Ramirez & Meyer, 2021)。但在現代社會，其他社會因素對高等教育影響日益重要。因此，探討高等教育實際效果及其對社會和經濟影響變得尤為重要。故本研究旨在設計並評估本校畢業生雇主滿意度調查問卷，以確保問卷能有效測量畢業生專業能力、專業態度、人際關係及抗壓表現，並通過實證數據為學校教育內容和人才培育方案持續改進提供基礎，如圖 1 所示。



圖 1 本校畢業生雇主滿意度調查問卷擬量測之變數

隨著企業對大學畢業生素質要求提高，了解雇主對畢業生能力滿意度變得日益重要。因此本研究旨在設計並評估一份針對本校畢業生雇主滿意度調查問卷，確保其能有效測量畢業生專業能力、專業態度、人際關係及抗壓表現四個構面，準確評估畢業生在職場中實際表現，並識別可能改進空間，從而提升畢業生職業素養和市場競爭力。而通過蒐集和分析雇主對畢業生各方面表現反饋，為學校改進教育內容和人才培育方案提供實證支持，最終提升畢業生職場競爭力和適應力。是故本研究欲通過完善調查問卷，準確評估畢業生職場表現，並尋找可能改進空間，以提升畢業生職場競爭力。因此本研究之研究問題包括：(1) 如何設計一份能有效反映雇主對畢業生滿意度調查問卷？(2) 本校畢業生在專業能力、專業態度、人際關係及抗壓表現構面表現如何？(3) 如何提高問卷回收率，以確保數據代表性和可靠性？

本研究之研究流程大致如下：首先，研究者首先設計初步調查問卷，包括專業能力、專業態度、人際關係及抗壓表現等構面，並邀請五名校務研究及教育統計領域專家進行匿名評估，確保問卷內容適用性和重要性。評估過程中採用 Likert 四分法計分，統計指標包括四分位差 (IQR) ≤ 1 ，中位數 (Median) ≥ 4 ，題項內容效度指數 (I-CVI) 和量表內容效度指數 (S-CVI) > 0.8 。第二，根據專家意見對問卷進行修訂，並進行小範圍預測試，以收集初步數據。對預測試數據進行題項分析，檢查各題項區分度、平均值和標準差，並根據分析結果進行進一步修訂，確保每個題項有效性和可靠性。第三，實施正式問卷調查，向本校畢業生雇主發放問卷，蒐集實際數據。為提高回收率，採取多種方式包括電子郵件、電話訪問及實地拜訪

等，同時提供適當激勵措施，如小禮品或抽獎機會。之後針對蒐集到數據進行信度和效度分析。使用 Cronbach's alpha 評估問卷內部一致性，進行內容效度、建構效度和效標效度測試，通過探險性和驗證性因素分析檢驗問卷構造合理性，確保其測量結果準確性和一致性。最後針對調查回收樣本較低問題，通過實地訪問和深入訪談分析，找出回收率低的原因，以提高問卷回收率。

貳、文獻探討

「高學歷，高失業率」現象使得社會和企業界對大學教育機制和成效產生質疑，批評大學畢業生素質下降，並擔心出現 Meyer, Ramirez, Frank & Schofer (2007) 以及 Marginson (2016) 所預測教育投資供需失靈和生產力報酬難以回收情況。然而，高等教育機構究竟為社會帶來了什麼，社會大眾應如何評估高等教育影響和效益？依據 Schofer and Mayer (2005) 使用聯合國教科文組織 (UNESCO) 1950-2000 年數據，分析全球高等教育擴張現象，從全球和國家層面檢驗教育功能性 (如經濟增長)、國際衝突、競爭、組織理論和機構效應等方面影響。研究發現，民主化潮流、人權意識提高和對科學研究支持，比傳統就業指標更能解釋高等教育擴張背景因素。經濟增長與高等教育資本中學生註冊量關係密切。然而時至今日，經濟增長對高等教育單位資本學生註冊量預測力下降，反映出其他社會因素對高等教育影響日益重要。



圖 2 本校畢業生專業能力五大量測構面

而畢業生專業能力對其未來就業和工作具有相當重要關聯性 (Markes, 2006; Tomlinson, 2007; Marginson, 2016; Schofer, Ramirez & Meyer, 2021)。首先，專業能力代表畢業生在特定領域所具備知識和技能，是其勝任專業職位的基本條件，如圖 2 所示。雇主通常尋求具備相關技能求職者，因為這可以確保他們能夠立即適應並為團隊帶來生產力。專業能力的第二個重要性在於其對職場形象影響。具備扎實專業知識和技能，能夠為畢業生樹立可靠職場形象，使其被認為是有能力員工，從而增強他們在職場中信譽和競爭力。此外，專業能力還有助於畢業生應對職業挑戰，找到問題解決方案，並且在面對新專業要求或技術時更能靈活應變。這種應對和適應能力對於個人職業發展非常關鍵，因為它促使畢業生不斷成長，提高未來職場競爭力 (Furuta, Meyer & Bromley, 2023)。

在**專業技能**部分，護理系科學生應掌握專業技能包括患者評估、臨床操作、急救處置、藥物管理和護理紀錄等，其能夠正確進行靜脈注射、傷口護理、生命體徵監測及使用各種醫療設備如心電圖機、輸液泵等。而餐旅系科學生應掌握專業技能包括餐飲服務、烹飪技術、酒店管理、宴會策劃和客戶服務等，能夠正確進行餐桌擺設、提供優質餐飲服務，掌握各種烹飪技術如烤、煎、煮等，並能有效管理酒店預訂和客戶入住流程。幼兒保育系科學生應掌握專業技能包括幼兒教育、護理、觀察與記錄、活動設計和行為管理等，能夠有效設計和實施符合幼兒發展需求教學活動，掌握基本幼兒護理技巧如換尿布、餵食等，並能準確觀察和記錄幼兒發展狀況和行為。

在**專業知識**部分，護理系科學生需要對人體解剖學、生理學、病理學、藥理學、護理理論和倫理學等有深厚理解，並能將這些知識應用於臨床護理實踐中，其需要理解不同藥物作用機制及副作用，能夠根據患者病情選擇合適護理措施，並在患者治療方案中發揮協作作用。而餐旅系科學生應對酒店管理學、餐飲管理學、旅遊學、營養學及食品安全等有深厚理解，並能將這些知識應用於實際工作中，並理解食品營養成分及其對健康影響，能夠設計平衡菜單，並遵循食品安全規範，管理餐飲和酒店營運的各個環節。幼兒保育系科學生則應對兒童發展理論、幼兒心理學、教育學、健康與安全及家庭與社會環境等有深厚理解，並能將這些知識應用於實際保育工作中，能理解各個年齡段幼兒發展特點和需求，能夠根據這些特點設計教學計劃，並具備管理幼兒行為和支持其情感發展能力。

在**專業形象**部分，護理系科學生應展現專業職業形象，包括得體穿著、遵循醫院禮儀和與患者及同事良好互動，其穿著整潔護理服，保持良好衛生習慣，與患者溝通時保持禮貌和耐心，並展示出積極和負責工作態度。而餐旅系科學生應展現專業職業形象，包括得體穿著、遵循行業禮儀和與客戶及同事良好互動，其穿著整潔制服，保持良好儀容和衛生，與客戶溝通時保持禮貌和友善，並展示出積極和服務導向工作態度。幼兒保育系科學生則應展現專業職業形象，包括得體穿著、遵循行業禮儀和與幼兒、家長及同事良好互動，其穿著舒適且適合工作服裝，與幼兒交流時保持耐心和溫柔，與家長溝通時展示專業和可靠態度，並與同事保持良好合作關係。

在**執行能力**部分，護理系科學生應具備高效完成護理任務能力，包括獨立執行醫囑、協調護理計劃和應對突發情況能力；能夠在高壓環境中有效管理多個患者護理需求，迅速應對緊急情況如心跳驟停，並協調團隊合作完成複雜護理程序。而餐旅系科學生應具備高效完成服務和管理任務能力，包括獨立執行日常營運、協調團隊合作和應對突發情況能力；能夠在繁忙服務環境中有效管理多個客戶需求，迅速應對客戶投訴或突發事件如設備故障，並協調團隊合作完成大型宴會或活動策劃和執行。幼兒保育系科學生則應具備高效完成保育和教育任務能力，包括獨立執行日常照護、協調教學活動和應對緊急情況能力；能夠有效管理一群幼兒日常活動，如遊戲、午餐、午睡等，迅速應對幼兒突發健康問題如突發疾病，並協調團隊合作完成大型幼兒活動策劃和執行。

在**資訊數位能力**部分，護理系科學生應具備使用電子病歷系統、護理管理軟體及數據分

析工具能力，以提升護理效率和品質；熟練使用電子病歷系統進行患者資料記錄和查詢，利用護理管理軟體安排和追蹤護理計劃，並能夠使用數據分析工具評估護理效果和患者滿意度。而餐旅系科學生應具備使用餐飲管理系統、酒店管理軟體及數據分析工具能力，以提升服務效率和管理品質；熟練使用餐飲管理系統進行訂單管理和客戶資料記錄，利用酒店管理軟體進行房間預訂和客戶關係管理，並能夠使用數據分析工具評估客戶滿意度和業務表現。幼兒保育系科學生則應具備使用幼兒教育管理系統、數位學習工具及數據分析工具能力，以提升保育和教學效率；熟練使用幼兒教育管理系統進行孩子出勤記錄和發展評估，利用數位學習工具設計互動性教學活動，並能夠使用數據分析工具評估教育效果和家長滿意度。

而畢業生專業態度對其未來就業和職業成功具有決定性影響，涵蓋學習意願、積極度和工作倫理等關鍵方面 (Baker, Köhler & Stock, 2007; Marginson, 2016; Schofer, Ramirez & Meyer, 2021)。學習意願反映畢業生在迅速變化工作環境中持續更新技能和知識能力，這是適應新技術和行業趨勢基礎，對個人和組織長遠發展至關重要 (Baker, Köhler & Stock, 2007)。積極度則顯示畢業生在職場中主動性和自我激勵，這不僅有助於個人目標實現，也增強團隊整體士氣和生產力 (Schofer, Ramirez & Meyer, 2021)。工作倫理涉及誠實、守時、敬業和遵守規範，這些品質是獲得同事和上級信任、保持職場穩定性及抗壓性關鍵 (Powell & Solga, 2014; Schofer, Ramirez & Meyer, 2021)。總體而言，專業態度不僅塑造畢業生職業形象和行為方式，而且反映其深層價值觀和職業素養。具備優秀專業態度畢業生能更好地滿足職場多樣化需求，展現出較高職場競爭力，並被雇主視為具有長期發展潛力的理想候選人 (Furuta, Meyer & Bromley, 2023)，如圖 2 所示。

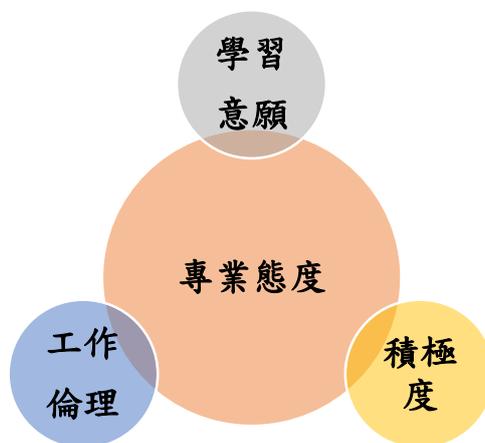


圖 2 本校畢業生專業態度三大量測構面

在學習意願部分，護理系科學生應持續學習新知識、新技能和新技術態度，以應對醫療行業不斷變化需求，積極參加持續教育課程和專業培訓，如學習最新護理技術、參加醫療研討會，並追蹤最新醫療研究和指南，以提升自己專業能力和知識水準。而餐旅系科學生應積極參加烹飪技術培訓、了解最新餐飲趨勢和顧客服務技巧，參加酒店管理專業發展課程，並學習新興餐飲管理和營運工具，如社交媒體經營和數位餐飲系統。幼兒保育系科學生則應積極參加幼兒教育研討會和培訓，學習最新教育理論和方法，參加兒童心理學和行為管理進修課程，並學習使用新教學工具和技術，如數位化學習資源和幼兒教育應用程式。

在**積極度**部分，護理系科學生在工作中應主動積極，能夠自我激勵，並且在工作中表現出熱情和投入，例如主動提出改進護理流程建議，積極參與病房管理和團隊合作，主動關心和了解患者需求，並在工作中展現出高度責任心和服務精神，特別是在緊急情況下能夠迅速反應和有效行動。而餐旅系科學生應在服務過程中主動了解和滿足客戶需求，積極參與餐廳或酒店改進計劃，主動解決顧客投訴和問題，並在高峰期保持冷靜和高效能，展示出對工作高度熱情和責任感。幼兒保育系科學生則應主動設計和組織有創意教育活動和遊戲，積極參與幼兒園或托兒所各項活動，主動關心和觀察每個孩子發展和需求，並在面對挑戰時，保持積極態度和靈活應對能力。

在**工作倫理**部分，護理系科學生應遵循職業道德和工作原則，體現誠信和專業精神能力，在護理工作中嚴格遵守醫院規章制度和護理操作規範，保護患者隱私和醫療機密，誠實守信地與患者和同事溝通，並在面對道德困境時做出符合護理倫理決策，如處理患者家屬要求在資源有限情況下進行患者優先級判斷。而餐旅系科學生應在工作中遵守食品安全標準和衛生規範，誠實記錄和報告每日營業額及庫存，保持對客戶資訊保密，公平對待所有顧客，並在面對道德困境時，如顧客要求特殊處理或同事間利益衝突，堅持公平和正直原則。幼兒保育系科學生則應在工作中遵守幼兒保育機構規範和安全標準，保護幼兒隱私和安全，誠實地與家長和同事溝通，公平對待每一個孩子，並在面對道德困境時，如管理家庭需求和資源限制，始終堅持幼兒最佳利益為核心。



圖 3 本校畢業生人際關係兩大量測構面

另外畢業生在人際關係方面能力對其未來就業和職場成就相當重要，直接影響其協作、溝通和應對挑戰能力 (Powell & Solga, 2014; Schofer, Ramirez & Meyer, 2021)，如圖 3 所示。團隊協作是人際關係能力核心，因大多數工作需在團隊中完成，畢業生需懂得如何與不同背景和風格同事合作，共同達成組織目標。良好人際關係能力使他們能夠融入團隊，增強合作效率與凝聚力 (Baker, Köhler & Stock, 2007; Furuta, Meyer & Bromley, 2023)。溝通技巧則是建立和維持人際關係基石，清晰有效地表達意見並理解他人想法，有助於解決誤解、減少摩擦、促進合作，對內部協調、客戶溝通和領導管理至關重要。衝突解決能力幫助畢業生以建設性方式處理不可避免觀點、價值觀和利益衝突，保持工作關係和諧穩定，並在壓力環境中

冷靜地找到雙贏解決方案。由於具備較強人際關係能力畢業生通常表現出領導潛力，能夠激勵和指導他人，贏得尊重與信任，並逐漸成為受信賴領導者。良好人際關係還使畢業生能在職場上建立積極聲譽，這有助於其長期職業發展，增強推薦和晉升機會 (Furuta, Meyer & Bromley, 2023)。

在協調能力部分，護理系科學生應能夠與醫生、其他護理人員和醫療技術人員協作完成患者護理計劃，理解患者及其家屬需求和擔憂，協助解決團隊內部工作衝突，並在跨部門合作中促進良好合作關係。而餐旅系科學生應能夠協調廚房與餐廳服務人員工作，理解客戶偏好和需求，協助解決客戶投訴和團隊內部衝突，並在活動策劃和執行中促進不同部門合作。幼兒保育系科學生則應能夠協調教師、保育員和家長合作，理解幼兒行為和情感需求，協助解決家長和同事間意見分歧，並在計劃和執行教育活動中促進良好團隊合作。

在溝通技巧部分，護理系科學生應能夠清晰地解釋醫療程序和護理計劃，與患者和家屬進行有效病情溝通和健康教育，使用適當醫療記錄系統和工具傳達信息，並具備良好傾聽能力，理解患者需求和擔憂。而餐旅系科學生應能夠清晰地傳達餐飲服務標準和要求，與客戶進行有效需求溝通和滿意度反饋，使用適當溝通工具如預訂系統、客戶管理系統，並具備良好傾聽能力，理解客戶反饋和需求。幼兒保育系科學生則能夠清晰地傳達教學計劃和活動安排，與家長進行有效孩子發展情況溝通和建議，使用適當溝通工具如家長通訊手冊、數位平台，並具備良好傾聽能力，理解家長和幼兒反饋和需求。



圖 4 本校畢業生抗壓表現兩大量測構面

畢業生抗壓表現對其未來就業和工作也是至關重要，因為現代職場經常充滿挑戰和壓力 (Powell & Solga, 2014；Schofer, Ramirez & Meyer, 2021)，如圖 4。初入職場畢業生需面對新工作節奏和高要求任務，具備抗壓表現畢業生能迅速適應新環境，以積極心態面對繁重工作。研究顯示抗壓表現強畢業生在壓力情境下能保持專注，避免情緒失控和倉促決策，從而提高生產力並實現更好績效；在壓力下保持冷靜有助於他們更好地分析和解決問題，做出清晰明智決策，找到創新解決方案，並保持工作進度不受阻礙。此外抗壓表現強員工能夠平衡情緒，維持與同事合作關係，在壓力情境下保持團隊凝聚力，為整個團隊提供穩定支持，有助於在

公司內建立積極聲譽，贏得同事和上司信任，為職業發展提供更多機會。最後抗壓表現強畢業生能夠平衡工作壓力與個人健康，避免過度勞累或情緒失衡，保持適當放鬆、減輕壓力，在長期工作中保持良好狀態。抗壓表現幫助畢業生保持適應性和生產力，進而維持團隊合作 (Furuta, Meyer & Bromley, 2023)。

在壓力耐受性部分，護理系科學生應能在急診室或重症監護室等高壓環境中，能夠保持冷靜處理多個患者緊急狀況，面對突發事件如病患情況急劇惡化時，仍能專注完成護理工作和協助醫生進行救治。而餐旅系科學生應能在餐廳繁忙服務時段或酒店大型活動中，能夠在高壓環境下保持冷靜和有序，處理多個客戶需求和突發情況如客戶投訴、設備故障等，仍能保持專注和高效服務水準。幼兒保育系科學生則應能在面對多名幼兒同時出現情緒問題或突發狀況如健康問題時，能夠保持冷靜和有序地處理每個孩子需求，並協調其他教職人員提供支持，確保孩子們安全和舒適。

在壓力調適度部分，護理系科學生應能在連續值班或面對高負荷工作量時，能夠通過適當休息和放鬆技巧如深呼吸、短暫冥想等調整情緒，保持積極心態和高效工作狀態，並在團隊中尋求支持和協助。而餐旅系科學生應能在面對高強度工作如長時間活動策劃和執行時，能夠通過適當時間管理和放鬆活動如簡單運動或短暫休息來調節壓力，保持積極態度和良好工作狀態，並與團隊成員分享壓力管理技巧。幼兒保育系科學生則能夠在面對長時間照顧幼兒或面對家長高期望時，能夠通過有效壓力管理技巧如簡單深呼吸、積極自我對話和短暫休息來調節情緒，保持積極和耐心態度，並尋求同事和主管支持和建議。

參、研究設計與方法

本研究之問卷設計架構如圖 5 所示，本校畢業生雇主滿意度調查 13 項就業能力項目是基於企業建議與教育部現行機制發展而成，採用教育部 UCAN 平台「職場共通能力」定義作為基礎。這些能力被劃分為專業能力、專業態度、人際關係和抗壓表現四個主要構面。具體包括專業技能、專業知識、專業形象、執行能力、資訊及數位能力、學習意願、積極度、工作倫理、協調能力、溝通技巧、壓力耐受性和壓力調適度。此外，調查還包括整體表現滿意度和是否願意再次聘用本校畢業生兩個評估項目，以五分制評分，範圍從 1 分（非常不滿意）到 5 分（非常滿意）。本調查設計旨在全面收集雇主對本校畢業生實際表現反饋，為教育內容和人才培育方案持續改進提供實證基礎。

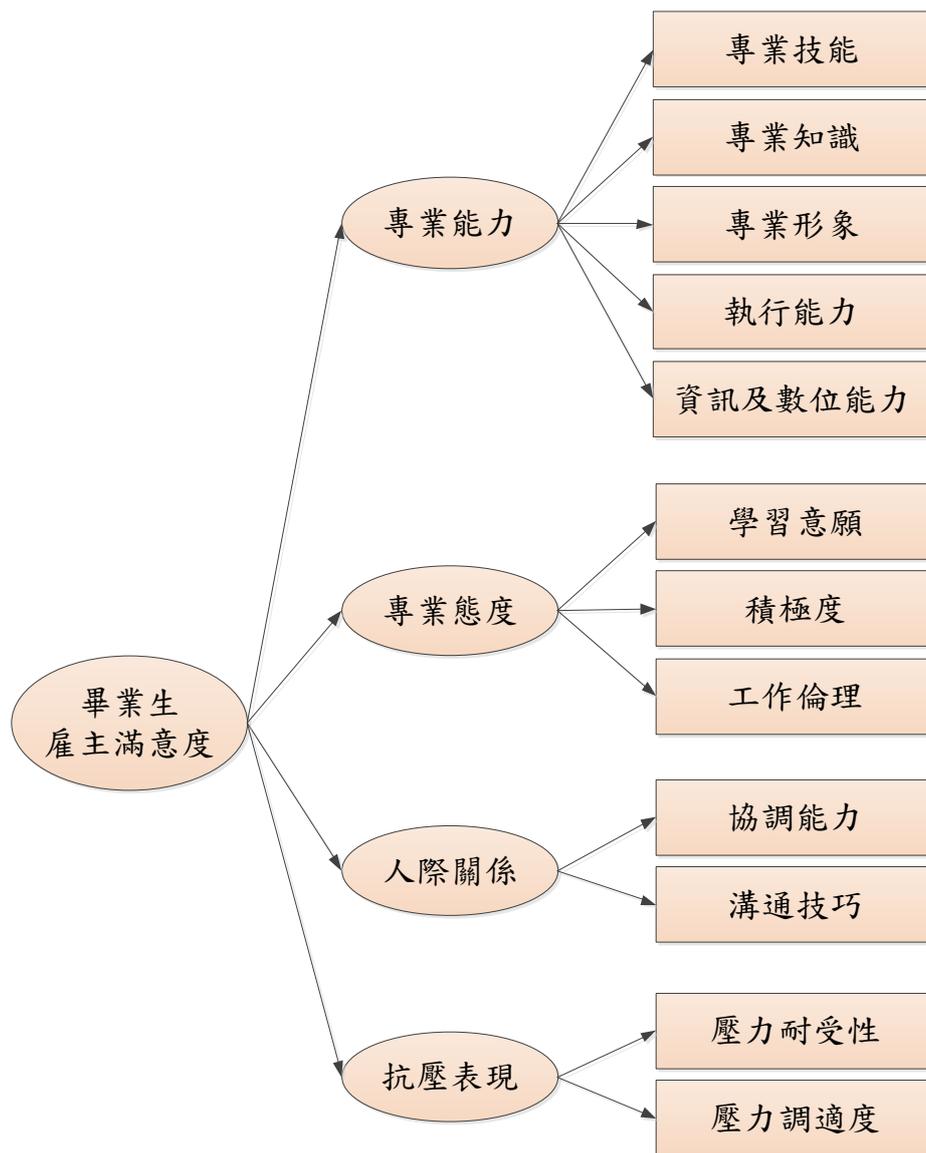


圖 5 本校畢業生雇主滿意度問卷設計架構

本校雇主對本校畢業生滿意度調查 12 項就業能力項目是依據企業之建議，並參考教育部現行之機制，共分成：專業能力、專業態度、人際關係，以及抗壓表現項為主要架構，採用教育部 UCAN 平台定義之「職場共通能力」加以發展，並加以制定出本次調查 12 項就業能力。此外，再以整體滿意度評估與是否願意再次聘用本校畢業生，針對整體表現加以評分，共計 14 個題項，除第 14 題區分為願意與不願意再次任用外，其餘題項評分標準為 1 分 (非常不滿意) 到 5 分 (非常滿意)，如表 1 所示。

表 1 本校畢業生雇主滿意度調查問卷題項及評分標準

構面	評估面向	操作型定義
專業能力	1. 專業技能	畢業生在特定專業領域掌握技能，包括使用專業工具、技術和方法等能力
	2. 專業知識	畢業生對理論和知識掌握程度，以及如何將這些知識有效應用到工作中
	3. 專業形象	畢業生在職場上專業舉止和表現，包括著裝、禮儀和與他人互動方式
	4. 執行能力	畢業生在工作中能夠有效地完成任務，並具備獨立作業或領導團隊能力
	5. 資訊及數位能力	畢業生在工作中應用資訊科技和數字工具能力，包含數據分析、軟體應用等
專業態度	6. 學習意願	畢業生願意不斷學習新知識、技能和技術態度，以應對職場不斷變化需求
	7. 積極度	畢業生在工作中是否主動積極，能夠自我激勵，並且在工作中表現出熱情
	8. 工作倫理	畢業生遵循職業道德和工作原則，體現誠信和專業精神能力
人際關係	9. 協調能力	畢業生能夠在團隊中協作，理解他人需求，並能有效地處理與他人關係
	10. 溝通技巧	畢業生能夠清晰、有效地與同事和客戶溝通，理解並表達信息能力
抗壓表現	11. 壓力耐受性	畢業生在高壓狀況下保持冷靜和專注能力，不容易被挫折或壓力擊垮
	12. 壓力調適度	畢業生在壓力情況下能夠調適自己情緒和狀態，以保持生產力和良好工作表現
13. 整體表現滿意度		雇主對畢業生綜合表現整體評價，涵蓋前述所有面向
14. 是否願意再任用本校畢業校友		直接詢問雇主是否滿意本校畢業生表現，並是否有意願在未來再次聘用

本研究有關畢業生雇主滿意度調查問卷建構與合適性研究是為確保量表能夠有效且可靠地測量目標變數。以下是進行本研究幾個步驟和考量：(1) 確定量表目標：確定量表測量目標，界定想要測量概念和構面。同時針對研究目標進行文獻回顧，以建立基礎概念框架。(2) 依據既有問卷修正並生成題項：根據過去問卷並參酌文獻或專家訪談來生成題項，確保涵蓋所有相關構面。同時審查題項語言及表述方式，使之清晰易懂；隨後進行預測試或專家審查，以檢查題項適切性。(3) 初步調查與題項分析：使用初步樣本對量表進行測試，以收集數據，之後進行題項分析，檢查每個題項區分度、平均值和標準差，並考慮剔除或修改不具區分度或有偏見題項。(4) 信度與效度測試：在信度測試部分，將使用 Cronbach's Alpha 來評估量表內部一致性。在效度測試部分，內容效度由領域專家評估量表題項是否涵蓋全部重要面向；建構效度則使用探索性因素分析或驗證性因子分析來驗證量表構造，以驗證其準確性。(5) 測試調查方式合適性與持續改進：在不同樣本中應用優化後量表，以評估其廣泛適用性；持續收集數據檢驗量表適用性與可靠性，必要時做出修訂。透過這一系列步驟，可以建立起一個有效且可靠量表，為後續研究和實踐提供有力工具。

在建立本研究量表內容效度過程中，研究者首先設計初步題項，然後諮詢該研究領域專家學者或資深實務工作者，以確認題項內容是否與研究目及研究概念相符。接著，專家針對每個題項正確性、需要性、適切性等層面進行評分，這個過程旨在確保量表內容效度，即專家效度。內容效度指標(Content Validity Index, CVI)是衡量量表題項一致性指標 (Ranjit, 2000;

2010)，通常要求 CVI 值達到 0.8 或以上，表示量表具有良好內容效度 (Waltz, Strickland & Lenz, 1991)。如果 CVI 值未達 0.8，研究者需參考專家意見對題項進行增刪或修訂。之後修正過量表會再次提交給專家審核，重複過程直到專家審查結果趨於一致且 CVI 值達到標準為止。本研究邀請五名校務研究及教育統計領域專家擔任委員，以匿名方式進行本校畢業生雇主滿意度調查問卷量表內容適用性及重要性評估 (如附件)，採用 Likert 四分法計分，使專家學者意見能夠盡量達到一致。統計方法中，四分位差 (IQR) ≤ 1 ，中位數 (Median) ≥ 4 ；題項內容效度指數 (I-CVI) 和量表內容效度指數 (S-CVI) 均需 > 0.8 題目方納入此評估量表。穩定度統計以答案改變須小於 20% 表示呈穩定狀態。最終，所有題目重要性及適用性 IQR 均 ≤ 1 ，中位數均 ≥ 4 ，且 I-CVI 和 S-CVI 均 > 0.8 ，專家委員對題目修改同意率均達 80% 以上，因此，本問卷題目均已符合一般內容效度規定。

肆、結果與討論

本研究蒐集 113 學年度第二學期本校研究發展處實習就業輔導組【雇主對本校畢業生滿意度問卷】資料進行分析，共蒐集 57 筆樣本如表 2 所示。從產業類別角度來看，休閒與觀光旅遊、教育與訓練、醫療保健等行業樣本數量佔比較高，可能意味著這些行業對於相關系科畢業生有較高需求或者更容易招聘他們。而像政府及公共事務、行銷與銷售等行業樣本數量較低，可能是因為這些行業對於其他專業背景人才更感興趣，或者競爭更加激烈。同時，從畢業系科角度來看，幼保、美設、食保系等專業樣本數量佔比較高，表明這些系科畢業生在招聘市場上有較高競爭力或需求量較大。而像人資系、護理系等樣本數量較少系科可能是因為相對特定職業需求或者是畢業生人數較少。

表 2 研究樣本基本資料敘述統計

變數	項目	次數	百分比	
產業類別	天然資源、食品與農業	4	7.0	
	休閒與觀光旅遊	15	26.3	
	行銷與銷售	3	5.3	
	政府及公共事務	1	1.8	
	個人及社會服務	4	7.0	
	教育與訓練	23	40.4	
	醫療保健	6	10.5	
	藝文與影音傳播	1	1.8	
	畢業系科	人資系	1	1.8
		幼保系	23	40.4
老福系		4	7.0	
美設系		7	12.3	
食保系		7	12.3	
運健休系		1	1.8	
廚藝系		3	5.3	
餐旅系		10	17.5	
護理系		1	1.8	
總和		57	100.0	

而表 3 中數據顯示雇主對於員工在多個評估面向滿意度，專業能力構面中，專業技能平均數為 4.28，標準差 0.75，表示雇主對員工專業技能整體上是高度滿意，但少部分員工專業技能表現可能不如預期。專業知識平均數為 4.25，略低於專業技能，但仍屬於較高滿意度，標準差 0.66，顯示雇主對員工專業知識評價較為一致。專業形象平均數為 4.25，與專業知識評價相當，標準差 0.63，變異性較小。執行能力平均數為 4.39，顯示雇主對於員工執行能力是最高評價之一，標準差 0.62，評價相對穩定。資訊及數位能力平均數為 4.11，是專業能力構面中最低，但仍然表現良好，標準差 0.67，評價也相對一致。

表 3 雇主滿意度各項構面與評估面向敘述統計表

構面	評估面向	平均數	標準差	最小值	最大值
專業能力	1. 專業技能	4.28	0.75	1	5
	2. 專業知識	4.25	0.66	2	5
	3. 專業形象	4.25	0.63	2	5
	4. 執行能力	4.39	0.62	3	5
	5. 資訊及數位能力	4.11	0.67	3	5
專業態度	6. 學習意願	4.46	0.57	3	5
	7. 積極度	4.33	0.66	3	5
	8. 工作倫理	4.47	0.60	3	5
人際關係	9. 協調能力	4.32	0.63	3	5
	10. 溝通技巧	4.28	0.65	3	5
抗壓表現	11. 壓力耐受性	4.23	0.71	3	5
	12. 壓力調適度	4.28	0.67	3	5

在專業態度構面中，學習意願平均數為 4.46，表明雇主對員工學習意願非常滿意，標準差 0.57，評價高度一致。積極度平均數為 4.33，雇主對於員工積極度有很高評價，標準差 0.66，變異性適中。工作倫理平均數為 4.47，顯示雇主對於員工工作倫理非常滿意，標準差 0.60，評價也相對一致。在人際關係構面中，協調能力平均數為 4.32，表示雇主對於員工協調能力滿意度較高，標準差 0.63，變異性較小。溝通技巧平均數為 4.28，雇主對員工溝通技巧持高度正面評價，標準差 0.65，評價變異性不大。在抗壓表現構面中，壓力耐受性平均數為 4.23，表明雇主對員工在壓力下耐受能力評價是積極的，標準差 0.71，表示對於此能力評價有較大分歧。壓力調適度平均數為 4.28，表示員工在壓力調適方面也有良好表現，標準差 0.67，評價相對一致。綜合來看，雇主對於員工在專業能力、專業態度、人際關係和抗壓表現這四個構面上滿意度均較高，特別是專業態度中學習意願和工作倫理得到最高評價，顯示出雇主對於員工積極向上態度和道德標準給予高度認可。反之資訊及數位能力和壓力耐受性相對評價較低，顯示這些方面可能是未來員工培訓和提升重點領域。

表 4 為不同產業類別雇主對本校畢業校友整體表現交叉表，可發現教育與訓練產業對本校畢業生評價最多且較高，表明本校在此領域畢業生表現尤為突出。行銷與銷售產業評價雖然數量少，但全部為非常滿意，顯示本校畢業生在該領域出色表現。其他產業如休閒與觀光旅遊、醫療保健等也有較高滿意度評價，表明本校畢業生在多個產業中均有不錯表現。而天然資源、食品與農業產業雇主則全部評價為滿意，顯示該領域對畢業生期望一致但未達卓越，不過整體來看本校畢業生在多數產業中表現獲得雇主高度肯定。

表 4 不同產業類別雇主對本校畢業校友整體表現交叉表

產業類別	整體表現		
	尚可	滿意	非常滿意
天然資源、食品與農業	0	4	0
休閒與觀光旅遊	1	11	3
行銷與銷售	0	0	3
政府及公共事務	0	1	0
個人及社會服務	1	1	2
教育與訓練	0	10	13
醫療保健	1	3	2
藝文與影音傳播	0	0	1

而從表 5 整體數據來看，不同產業對本校畢業生再雇意願非常高，56 位雇主中有 55 位表示願意再雇用，僅 1 位雇主表示不願意再雇用。本校畢業生在多數產業中均受到高度評價，尤其是在休閒與觀光旅遊、行銷與銷售、醫療保健等產業，雇主再雇意願達到 100%。這些數據顯示出本校在多個領域中培養具有較高素質畢業生，雇主對於他們表現和貢獻持高度肯定態度，願意在未來繼續雇用本校畢業生。特別值得注意的是教育與訓練產業，儘管有 1 人表示不願意再雇用，仍有 22 人表示願意，顯示該領域對本校畢業生高度認同。

表 5 不同產業類別雇主對本校畢業校友再雇意願交叉表

產業類別	再雇意願	
	願意	不願意
天然資源、食品與農業	4	0
休閒與觀光旅遊	15	0
行銷與銷售	3	0
政府及公共事務	1	0
個人及社會服務	4	0
教育與訓練	22	1
醫療保健	6	0
藝文與影音傳播	1	0

雇主對本校不同畢業系科畢業校友整體表現如表 6 所示，幼保系畢業生表現獲得最高評價，大部分為非常滿意，顯示該系在培養優秀畢業生方面卓越表現。食保系和餐旅系也有較高滿意度和非常滿意評價，顯示這些系科畢業生在職場上表現突出。老福系和美設系評價較為均衡，顯示其畢業生表現存在多樣性，部分需改進。人資系唯一評價為尚可，顯示該系畢業生可能需要在某些方面提升。運健休系和護理系評價雖然樣本數量較少，但均為非常滿意，顯示這些系科在特定雇主中高度認可，本校大多數系科畢業生均獲得雇主高度評價，顯示本校在多個領域中培養具有良好職業表現畢業生。

表 6 雇主對本校不同畢業系科畢業校友整體表現交叉表

畢業系科	整體表現		
	尚可	滿意	非常滿意
人資系	1	0	0
幼保系	0	10	13
老福系	1	1	2
美設系	1	4	2
食保系	0	4	3

畢業系科	整體表現		
	尚可	滿意	非常滿意
運健休系	0	0	1
廚藝系	0	3	0
餐旅系	0	8	2
護理系	0	0	1

表 7 顯示雇主對本校不同畢業系科畢業校友再雇意願分析，提供對各系科畢業生再雇傾向詳細評價。不同系科畢業生再雇意願非常高，56 位雇主中有 55 位表示願意再雇用，僅 1 位雇主表示不願意再雇用。本校畢業生在中多數系科中均受到雇主高度評價，尤其是幼保系、食保系和餐旅系畢業生，再雇意願達到 100%。這些數據顯示出本校在多個領域中培養優秀畢業生，雇主對於他們表現和貢獻持高度肯定態度，願意在未來繼續雇用本校畢業生。特別值得注意是美設系，雖然有 1 位雇主表示不願意再雇用，但仍有 6 位表示願意，顯示該系在大多數雇主中獲得高度認同。

表 7 雇主對本校不同畢業系科畢業校友再雇意願交叉表

畢業系科	再雇意願	
	願意	不願意
人資系	1	0
幼保系	23	0
老福系	4	0
美設系	6	1
食保系	7	0
運健休系	1	0
廚藝系	3	0
餐旅系	10	0
護理系	1	0

本研究有關【專業能力】構面之信度及探索性因素分析如表 8 所示，採主成分分析法，共萃取出單一因素，解釋變異量共計為 75.24%，KMO 與 Barlett 球型檢定值均為顯著，表示適合進行探索性因素分析。在建構效度評量中，各項評估面向之因素負荷量介於 0.75~0.95，表示具有良好收斂效度；在信度部分，整體 Cronbach's Alpha 值為 0.91，亦表示本量表具有良好內部一致性。

表 8 專業能力構面信度及探索性因素分析表

評估面向	因素負荷量	項目刪除時 Cronbach's Alpha 值
2. 專業知識	0.95	0.89
3. 專業形象	0.95	0.87
1. 專業技能	0.90	0.87
5. 資訊及數位能力	0.76	0.92
4. 執行能力	0.75	0.92

KMO 取樣適切性量數：0.82；Bartlett 球形檢定卡方值 268.21***

累積解釋變異量：75.24%

Cronbach's Alpha = 0.91

本研究有關【專業態度】構面之信度及探索性因素分析如表 9 所示，採主成分分析法，

共萃取出單一因素，解釋變異量共計為 78.25%，KMO 與 Barlett 球型檢定值均為顯著，表示適合進行探索性因素分析。在建構效度評量中，各項評估面向之因素負荷量介於 0.84~0.92，表示具有良好收斂效度；在信度部分，整體 Cronbach's Alpha 值為 0.86，亦表示本量表具有良好內部一致性。

表 9 專業態度構面信度及探索性因素分析表

評估面向	因素負荷量	項目刪除時 Cronbach's Alpha 值
6. 學習意願	0.92	0.73
7. 積極度	0.89	0.80
8. 工作倫理	0.84	0.87

KMO 取樣適切性量數：0.70；Bartlett 球形檢定卡方值 81.62***

累積解釋變異量：78.25%

Cronbach's Alpha = 0.86

本研究有關【人際關係】構面之信度及探索性因素分析如表 10 所示，採主成分分析法，共萃取出單一因素，解釋變異量共計為 93.55%，KMO 與 Barlett 球型檢定值均為顯著，表示適合進行探索性因素分析。在建構效度評量中，各項評估面向之因素負荷量均於 0.97，表示具有良好收斂效度；在信度部分，整體 Cronbach's Alpha 值為 0.93，亦表示本量表具有良好內部一致性。

表 10 人際關係構面信度及探索性因素分析表

評估面向	因素負荷量	項目刪除時 Cronbach's Alpha 值
10. 溝通技巧	0.97	-
9. 協調能力	0.97	-

KMO 取樣適切性量數：0.50；Bartlett 球形檢定卡方值 77.43***

累積解釋變異量：93.55%

Cronbach's Alpha = 0.93

本研究有關【抗壓表現】構面之信度及探索性因素分析如表 11 所示，採主成分分析法，共萃取出單一因素，解釋變異量共計為 95.53%，KMO 與 Barlett 球型檢定值均為顯著，表示適合進行探索性因素分析。在建構效度評量中，各項評估面向之因素負荷量均於 0.97，表示具有良好收斂效度；在信度部分，整體 Cronbach's Alpha 值為 0.95，亦表示本量表具有良好內部一致性。

表 11 抗壓表現構面信度及探索性因素分析表

評估面向	因素負荷量	項目刪除時 Cronbach's Alpha 值
12. 壓力調適度	0.97	-
11. 壓力耐受性	0.97	-

KMO 取樣適切性量數：0.50；Bartlett 球形檢定卡方值 96.30***

累積解釋變異量：95.53%

Cronbach's Alpha = 0.95

儘管由上述可得知：本校畢業生雇主滿意度調查問卷信效度均呈現相當不錯表現；惟本

研究為求慎重起見，進行各構面驗證性因素分析進行更進一步探討。圖 6 係本校現行雇主對本校畢業校友各項構面問卷驗證性因素分析架構結果圖，展示各構面和其評估面向間關係，圖形中橢圓形表示潛在變數，即專業能力、專業態度、人際關係和抗壓表現。方形表示觀察變數，例如專業技能、專業知識等。各觀察變數都有箭頭指向相應潛在變數，表示這些觀察變數是用來測量該潛在變數。在專業能力構面評估面向包括：專業技能、專業知識、專業形象、執行能力，以及資訊及數位能力。至於專業態度構面評估則包括：學習意願、積極度，以及工作倫理。人際關係構面包括：協調能力與溝通技巧兩個評估面向。抗壓表現構面則包括：壓力耐受性與壓力調適度等評估面向。結果發現專業能力、專業態度、人際關係和抗壓表現四個構面及其各自評估面向之間關係均呈現顯著相關。而各評估面向因素負荷量顯示它們對相應構面影響強度，數據顯示各構面之間存在較強正相關。

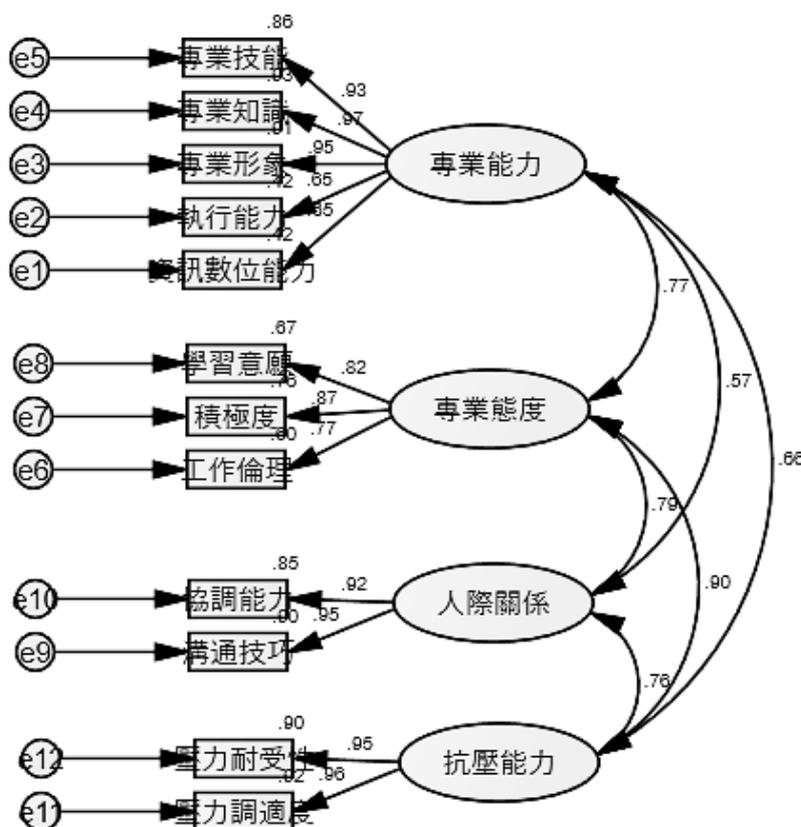


圖 6 雇主對本校畢業校友各項構面問卷一階驗證性因素分析結果

表 12 則說明上述分析結果顯示各構念及其對應變數具高信度和有效性。專業能力組合信度 CR 為 0.922 和平均萃取變異 AVE 為 0.708 顯示其內部一致性和解釋力均高，特別是專業知識和專業形象標準化負荷量非常高，表明這兩個面向對專業能力解釋力最強。專業態度組合信度為 0.862 和平均萃取變異 AVE 為 0.676 顯示其可靠性和解釋力良好，特別是積極度和學習意願對構念影響顯著。人際關係組合信度為 0.931 和平均萃取變異 AVE 為 0.872 顯示其構念測量結果非常一致，溝通技巧和協調能力負荷量也非常高。抗壓表現組合信度為 0.953 和平均萃取變異 AVE 為 0.91 顯示其內部一致性極高，壓力調適度和壓力耐受性負荷量均接近 1，表明這些面向對抗壓表現解釋力非常強，亦說明本研究模型具良好測量穩定性和解釋能力。

表 12 雇主對本校畢業校友各項構面平均萃取變異與組合信度表

構念	變數	非標準化估計值	標準誤	C.R.	p 值	標準化負荷量	AVE	CR
專業能力	資訊數位能力	1.00				0.65	0.708	0.922
	執行能力	0.92	0.21	4.44	***	0.65		
	專業形象	1.38	0.23	6.07	***	0.95		
	專業知識	1.46	0.24	6.10		0.97		
	專業技能	1.59	0.27	5.91	***	0.93		
專業態度	工作倫理	1.00				0.77	0.676	0.862
	積極度	1.25	0.19	6.44	***	0.87		
	學習意願	1.00	0.16	6.10	***	0.82		
人際關係	溝通技巧	1.00				0.95	0.872	0.931
	協調能力	0.95	0.11	8.64	***	0.92		
抗壓表現	壓力調適度	1.00				0.96	0.91	0.953
	壓力耐受性	1.04	0.076	13.664	***	0.95		

至於有關畢業生雇主滿意度調查回收樣本較低原因，經本研究實際訪問本校畢業生雇主，發現其原因如圖 6 所示，其包含：(1) 問卷設計與長度過於冗長或設計不合理，使得雇主覺得填寫問卷耗時耗力，從而降低回應意願；(2) 雇主多忙於日常業務，沒有足夠時間和精力參與問卷調查；如果沒有提供足夠激勵措施，如小禮品或抽獎機會，雇主可能不會有動力去完成問卷；(3) 學校掌握雇主聯絡資訊不完整或不準確，可能導致部分問卷無法送達目標雇主；(4) 雇主認為問卷內容與他們需求或經驗無關，可能會導致他們不願意參與；(5) 部分學校頻繁進行類似調查，雇主可能會產生倦怠感，從而影響回應率；(6) 問卷發出後缺乏有效跟進和提醒，可能會導致雇主遺忘或忽略問卷；(7) 雇主可能對調查目的或數據保密性存有疑慮，從而影響參與意願。

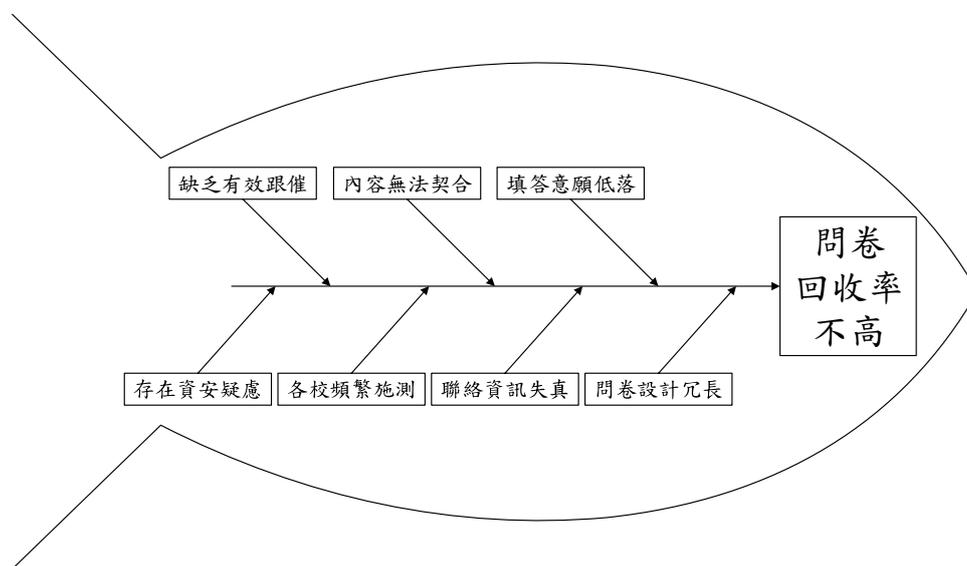


圖 6 雇主對本校畢業校友問卷回收率不高之要素成因圖

本研究認為所採取之因應對策如圖 7 所示，可透過改進問卷設計、提供適當激勵措施、確保聯絡資訊準確度，以及加強後續跟進，可以有效提高問卷回收率。以下是各項措施的具體說明：(1) 重新問卷設計：使用視覺上吸引人的設計，增加填寫的樂趣並簡化填答過程；在小範圍內測試新問卷設計，收集反饋並進行改進，確保問卷的有效性。(2) 提升填答誘因：提供填寫問卷雇主小獎品或參加抽獎活動機會，以增加他們參與意願；同時清楚告知雇主回饋將如何幫助學校改進教育計畫，並間接提高他們未來招聘到的畢業生品質。(3) 梳理

聯絡資訊：定期更新和維護雇主的聯絡資訊，確保問卷能夠順利發送到正確的聯繫人；此外也可以建立與雇主之間的聯絡人網絡，確保即使聯繫人變動也能及時獲取最新訊息。(4) 檢視問卷內容：確保問卷簡短且直觀，問題設計簡潔明了，避免冗長的選項或複雜的問答方式；此外也確保問卷中的問題與雇主的實際需求和經驗密切相關，讓他們感覺填寫問卷是有意義的。(5) 降低施測頻率：確保問卷發送的時間點不與雇主的繁忙季節衝突，例如避開年底或年度審計時期；控制問卷發送的頻率，確保不會因為過於頻繁而讓雇主感到厭煩。(6) 定期跟催計畫：使用多種溝通管道（如電子郵件、電話、郵寄等）定期跟進，提醒雇主填寫問卷；另外也要制定系統跟催時間表，確保在適當的時間點進行提醒，避免過於頻繁打擾。(7) 強化資安宣導：明確告知雇主他們的回饋將被嚴格保密，只有經過授權的人員才能查看和使用這些數據；另外也要宣傳學校在數據保護方面的措施，增強雇主對數據安全的信心，從而增加他們填寫問卷的意願。

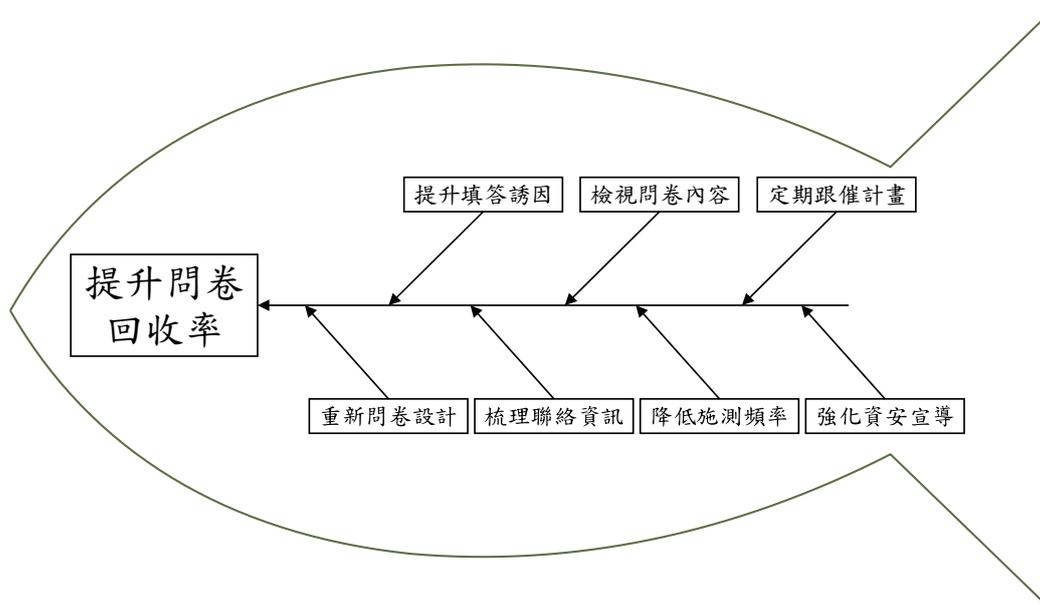


圖 7 雇主對本校畢業校友問卷回收率不高之因應對策圖

伍、結論與後續建議

本研究分析本校學生在就業市場上表現和雇主對其滿意度，結果顯示大多數產業和畢業系科對本校畢業生持高度評價，並且表示願意再次雇用。專業能力、專業態度、人際關係和抗壓表現等方面調查結果顯示，畢業生在這些關鍵領域都取得良好成績，得到雇主認可。由於本校畢業生在多個產業和系科中優秀表現，學校可以進一步加強與企業合作，提供更多實習機會和職業指導，以進一步提升學生就業競爭力。其次有關專業態度和抗壓表現在雇主滿意度中重要性，學校可以加強對學生心理健康和職業素養教育，培養其積極向上態度和良好壓力應對能力。再者部分系科可能存在一定改進空間，學校可以對這些系科課程和教學內容進行優化，以提升學生專業水準和職業競爭力。最後在評價中提到的資訊及數位能力相對評價較低，學校可以加強相關科目教學和培訓，以滿足當代職場需求。

而本研究問卷涵蓋專業能力、專業態度、人際關係和抗壓表現四個主要構面，這些構面全面覆蓋畢業生在職場表現中關鍵領域，能夠系統性地評估畢業生職場適應性和能力。在每

個構面下設有具體評估面向，如專業能力項下之專業技能、專業知識、專業形象、執行能力、資訊及數位能力等，使雇主在回答時能有明確指引，避免模糊性。問卷採用 5 點 Likert 量表，從“非常不滿意”到“非常滿意”，易於統計分析且能夠較好地捕捉評價差異。此外本研究發現，問卷在信度和效度檢驗方面結果良好，如各構面 Cronbach's Alpha 值均高於 0.85，顯示問卷具有高內部一致性和可靠性。探索性和驗證性因素分析結果也顯示問卷具備良好建構效度和收斂效度。

本研究經實地訪問本校畢業生雇主，發現畢業生雇主滿意度調查回收樣本較低主要原因包括：問卷過於冗長或設計不合理，使雇主覺得填寫耗時費力，降低回應意願；雇主因忙於日常業務，缺乏足夠時間和精力參與調查，且在缺少小禮品或抽獎等激勵措施時，填寫意願進一步下降；學校掌握聯絡資訊不完整或不準確，導致部分問卷無法送達；雇主覺得問卷內容與自身需求或經驗無關，影響參與意願；部分學校頻繁進行類似調查，造成雇主參與倦怠；問卷發出後缺乏有效跟進和提醒，導致雇主遺忘或忽略問卷；以及雇主對調查目的或數據保密性存疑，影響回應意願。為提升問卷回收率，建議通過改進問卷設計、提供適當激勵、確保聯絡資訊準確及加強後續跟進等措施，來提高雇主參與度和回應率。本研究針對未來研究建議有四點：(1) 擴大樣本規模：增加樣本數量和行業範疇，提升研究結果代表性和廣泛性，特別是針對樣本數量較少行業和系科。(2) 增加開放性問題：在問卷中加入一些開放性問題，讓雇主可以自由表達對畢業生建議和意見，提供更深入質性數據，補充量化分析不足。(3) 定期更新問卷：定期檢討和更新問卷內容，確保其與時俱進，反映最新職場需求和行業變化，保持問卷現代性和相關性。(4) 加強結果回饋機制：建立一個結果回饋機制，將問卷調查結果反饋給校內各系科，幫助其針對性地改進教學內容和實習安排。通過這些優化措施，可以進一步提高問卷設計與調查方式適切性，從而獲得更為準確和有價值研究結果。

陸、校務應用發展

可根據本研究重新檢驗所建立之畢業生雇主滿意度調查問卷進行施測，找出本校畢業生應具備之就業職能，針對其雇主滿意度較低之影響風險因子，擬訂輔導機制，希望透過各系科與全校加強輔導，藉由導師、系科主任、教務處教服組、教務處課務組、研發處實就組等，提供學生就業輔導等關懷與協助，以強化學生的就業穩定率，進而提升本校招生率。此外根據 PDCA 循環改善策略，可進一步評估後續行政措施的改善成效，並持續滾動修正調整模式。

柒、參考文獻

- Baker, D., Köhler, H., & Stock, M. (2007). Socialist ideology and the contraction of higher education: Institutional consequences of state manpower and education planning in the former East Germany. *Comparative education review*, 51(3), 353-377.
- Furuta, J., Meyer, J. W., & Bromley, P. (2023). Education in a Postliberal World Society. *The Oxford Handbook of Education and Globalization*, 96.
- Marginson, S. (2016). High participation systems of higher education. *The Journal of Higher*

Education, 87(2), 243-271.

Meyer, J. W., Ramirez, F. O., Frank, D. J., & Schofer, E. (2007). Higher education as an institution. *Sociology of higher education: Contributions and their contexts*, 187.

Powell, J. J., & Solga, H. (2014). Why are higher education participation rates in Germany so low? Institutional barriers to higher education expansion. In *Globalisation, Higher Education, the Labour Market and Inequality* (pp. 71-90). Routledge.

Schofer, E., & Meyer, J. W. (2005). The worldwide expansion of higher education in the twentieth century. *American sociological review*, 70(6), 898-920.

Schofer, E., Ramirez, F. O., & Meyer, J. W. (2021). The societal consequences of higher education. *Sociology of Education*, 94(1), 1-19.

附件：專家效度鑑定問卷

謝謝您協助完成此份專家效度鑑定表，請於下列三項中評分圈選您認為最適合分數，再次感謝您！ {非常不同意：1 分；不同意：2 分；大致同意：3 分；完全同意：4 分}

請針對對本校畢業校友 專業能力 進行評估	題目合適性 (請填 1-4 分)	敘述正確性 (請填 1-4 分)	主題相關性 (請填 1-4 分)
● 專業技能			
● 專業知識			
● 專業形象			
● 執行能力			
● 資訊數位能力			
請針對對本校畢業校友 專業態度 進行評估			
● 學習意願			
● 積極度			
● 工作倫理			
請針對對本校畢業校友 人際關係 進行評估			
● 協調能力			
● 溝通技巧			
請針對對本校畢業校友 抗壓能力 進行評估			
● 壓力耐受性			
● 壓力調適度			
請針對對本校畢業校友 整體表現 進行評估			
● 整體表現滿意度			
● 是否願意再任用本校畢業校友			