



2015/2016 學年行政服務使用者滿意度調查結果簡要

第一部份：“行政支援”服務質素評價

受訪者資料

	人數	百分比
學術人員	88	40.6%
行政人員	129	59.4%
總計	217	

人事處：受訪學術及行政人員對部門之整體滿意度評價 (n=217)

	點評量	平均值	標準差	相關系數 [#]	五構面平均值
設施設備	159	3.87	.772	.663**	服務有形性
環境清潔	169	4.09	.675	.561**	3.98
工作準確度	201	3.92	.841	.787**	服務可靠性
工作承諾	194	3.98	.833	.783**	3.95
工作回應性	204	3.94	.894	.800**	服務反應性
服務講解	195	3.88	.933	.825**	3.91
工作態度	207	4.01	.833	.834**	服務保證性
基本知識	198	3.94	.865	.827**	3.98
工作關懷	198	3.75	.970	.837**	服務關懷性
聯絡查詢方式方便度	201	3.98	.824	.781**	3.86
部門之整體服務滿意度	203	3.87	.910	-/-	-/-

[#] 各項目與“部門之整體服務滿意度”之 Spearman 相關系數 ** 於 0.01 顯著水平 (雙尾)

工程暨採購處：受訪學術及行政人員對部門之整體滿意度評價 (n=217)

	點評量	平均值	標準差	相關系數 [#]	五構面平均值
設施設備	115	3.62	.823	.709**	服務有形性
環境清潔	112	3.73	.759	.620**	3.68
工作準確度	154	3.77	.836	.811**	服務可靠性
工作承諾	152	3.81	.897	.703**	3.79
工作回應性	155	3.82	.833	.785**	服務反應性
服務講解	153	3.82	.846	.787**	3.82
工作態度	155	3.94	.762	.790**	服務保證性
基本知識	148	3.96	.764	.813**	3.95
工作關懷	151	3.77	.912	.834**	服務關懷性
聯絡查詢方式方便度	159	3.94	.801	.733**	3.90
部門之整體服務滿意度	160	3.85	.803	-/-	

[#] 各項目與“部門之整體服務滿意度”之 Spearman 相關系數 ** 於 0.01 顯著水平 (雙尾)

總務處：受訪學術及行政人員對部門之整體滿意度評價 (n=217)

	點評量	平均值	標準差	相關系數 [#]	五構面平均值
設施設備	125	3.72	.858	.654**	服務有形性
環境清潔	127	3.83	.725	.575**	3.78
工作準確度	167	3.85	.758	.699**	服務可靠性
工作承諾	164	3.95	.769	.719**	3.90
工作回應性	164	3.93	.833	.699**	服務反應性
服務講解	160	3.88	.799	.693**	3.91
工作態度	165	3.90	.801	.739**	服務保證性
基本知識	160	3.91	.780	.730**	3.91
工作關懷	160	3.81	.877	.789**	服務關懷性
聯絡查詢方式方便度	167	4.03	.756	.803**	3.92
部門之整體服務滿意度	166	3.90	.806	-/-	-/-

各項目與“部門之整體服務滿意度”之 Spearman 相關系數 ** 於 0.01 顯著水平 (雙尾)

財務管理處：受訪學術及行政人員對部門之整體滿意度評價 (n=217)

	點評量	平均值	標準差	相關系數 [#]	五構面平均值
設施設備	118	3.92	.694	.578**	服務有形性
環境清潔	122	4.02	.661	.518**	3.97
工作準確度	163	4.17	.604	.746**	服務可靠性
工作承諾	158	4.20	.712	.741**	4.19
工作回應性	164	4.09	.746	.776**	服務反應性
服務講解	151	4.08	.744	.798**	4.09
工作態度	159	4.12	.724	.842**	服務保證性
基本知識	153	4.16	.699	.824**	4.14
工作關懷	154	4.06	.756	.842**	服務關懷性
聯絡查詢方式方便度	162	4.10	.736	.785**	4.08
部門之整體服務滿意度	162	4.10	.698	-/-	-/-

各項目與“部門之整體服務滿意度”之 Spearman 相關系數 ** 於 0.01 顯著水平 (雙尾)

出納處：受訪學術及行政人員對部門之整體滿意度評價 (n=217)

	點評量	平均值	標準差	相關系數 [#]	五構面平均值
設施設備	123	3.98	.730	.643**	服務有形性
環境清潔	132	4.10	.664	.618**	4.04
工作準確度	170	4.16	.691	.708**	服務可靠性
工作承諾	161	4.22	.686	.751**	4.19
工作回應性	164	4.12	.690	.766**	服務反應性
服務講解	152	4.09	.754	.783**	4.11
工作態度	161	4.03	.745	.815**	服務保證性
基本知識	153	4.12	.707	.855**	4.08
工作關懷	153	4.00	.803	.827**	服務關懷性
聯絡查詢方式方便度	161	4.11	.712	.775**	4.06
部門之整體服務滿意度	168	4.09	.699	-/-	-/-

各項目與“部門之整體服務滿意度”之 Spearman 相關系數 ** 於 0.01 顯著水平 (雙尾)

學生事務處：受訪學術及行政人員對部門之整體滿意度評價 (n=217)

	點評量	平均值	標準差	相關係數 [#]	五構面平均值
設施設備	128	3.95	.674	.751**	服務有形性
環境清潔	136	4.14	.623	.680**	4.05
工作準確度	160	4.09	.704	.743**	服務可靠性
工作承諾	148	4.16	.657	.794**	4.13
工作回應性	155	4.12	.706	.796**	服務反應性
服務講解	149	4.11	.659	.831**	4.12
工作態度	164	4.11	.709	.869**	服務保證性
基本知識	156	4.09	.704	.861**	4.10
工作關懷	156	4.00	.736	.873**	服務關懷性
聯絡查詢方式方便度	164	4.10	.723	.796**	4.05
部門之整體服務滿意度	166	4.07	.675	-/-	-/-

各項目與“部門之整體服務滿意度”之 Spearman 相關係數 ** 於 0.01 顯著水平 (雙尾)

招生暨註冊處：受訪學術及行政人員對部門之整體滿意度評價 (n=217)

	點評量	平均值	標準差	相關係數 [#]	五構面平均值
設施設備	140	4.07	.726	.635**	服務有形性
環境清潔	149	4.20	.647	.641**	4.14
工作準確度	164	4.09	.763	.774**	服務可靠性
工作承諾	154	4.12	.753	.828**	4.11
工作回應性	165	4.10	.729	.789**	服務反應性
服務講解	155	4.06	.718	.812**	4.08
工作態度	170	4.18	.677	.842**	服務保證性
基本知識	165	4.15	.692	.853**	4.17
工作關懷	164	4.09	.738	.848**	服務關懷性
聯絡查詢方式方便度	171	4.16	.706	.846**	4.13
部門之整體服務滿意度	173	4.16	.659	-/-	-/-

各項目與“部門之整體服務滿意度”之 Spearman 相關係數 ** 於 0.01 顯著水平 (雙尾)

圖書館：受訪學術及行政人員對部門之整體滿意度評價 (n=217)

	點評量	平均值	標準差	相關係數 [#]	五構面平均值
設施設備	184	4.13	.742	.718**	服務有形性
環境清潔	185	4.27	.686	.661**	4.20
工作準確度	186	4.23	.730	.747**	服務可靠性
工作承諾	173	4.21	.701	.796**	4.22
工作回應性	179	4.14	.740	.795**	服務反應性
服務講解	176	4.18	.726	.764**	4.16
工作態度	192	4.15	.754	.853**	服務保證性
基本知識	188	4.13	.745	.803**	4.14
工作關懷	185	4.10	.767	.780**	服務關懷性
聯絡查詢方式方便度	191	4.15	.742	.830**	4.13
部門之整體服務滿意度	192	4.15	.701	-/-	-/-

各項目與“部門之整體服務滿意度”之 Spearman 相關係數 ** 於 0.01 顯著水平 (雙尾)

資訊中心：受訪學術及行政人員對部門之整體滿意度評價 (n=217)

	點評量	平均值	標準差	相關系數 [#]	五構面平均值
設施設備	151	3.83	.804	.761**	服務有形性
環境清潔	139	3.88	.781	.666**	3.86
工作準確度	198	3.84	.947	.783**	服務可靠性
工作承諾	188	3.78	.961	.833**	3.81
工作回應性	200	3.77	.977	.839**	服務反應性
服務講解	188	3.84	.881	.822**	3.81
工作態度	195	3.87	.904	.853**	服務保證性
基本知識	193	3.98	.816	.800**	3.93
工作關懷	189	3.79	.972	.853**	服務關懷性
聯絡查詢方式方便度	192	3.98	.847	.805**	3.89
部門之整體服務滿意度	197	3.88	.870	-/-	-/-

[#] 各項目與“部門之整體服務滿意度”之 Spearman 相關系數 ** 於 0.01 顯著水平 (雙尾)

公共關係辦公室：受訪學術及行政人員對部門之整體滿意度評價 (n=217)

	點評量	平均值	標準差	相關系數 [#]	五構面平均值
設施設備	124	3.89	.778	.624**	服務有形性
環境清潔	121	3.93	.766	.631**	3.91
工作準確度	164	3.89	.836	.794**	服務可靠性
工作承諾	159	3.97	.815	.804**	3.93
工作回應性	162	3.93	.816	.786**	服務反應性
服務講解	153	3.93	.796	.815**	3.93
工作態度	166	3.98	.816	.884**	服務保證性
基本知識	154	3.98	.745	.881**	3.98
工作關懷	157	3.90	.794	.872**	服務關懷性
聯絡查詢方式方便度	165	3.95	.795	.853**	3.93
部門之整體服務滿意度	163	3.94	.756	-/-	-/-

[#] 各項目與“部門之整體服務滿意度”之 Spearman 相關系數 ** 於 0.01 顯著水平 (雙尾)

福利及康樂部：受訪學術及行政人員對部門之整體滿意度評價 (n=217)

	點評量	平均值	標準差	相關系數 [#]	五構面平均值
設施設備	148	4.07	.766	.667**	服務有形性
環境清潔	144	4.07	.696	.593**	4.07
工作準確度	190	4.20	.722	.760**	服務可靠性
工作承諾	178	4.28	.719	.754**	4.24
工作回應性	187	4.24	.694	.763**	服務反應性
服務講解	181	4.24	.712	.819**	4.24
工作態度	192	4.27	.671	.889**	服務保證性
基本知識	183	4.22	.684	.802**	4.25
工作關懷	181	4.28	.694	.864**	服務關懷性
聯絡查詢方式方便度	187	4.25	.715	.829**	4.27
部門之整體服務滿意度	191	4.28	.676	-/-	-/-

[#] 各項目與“部門之整體服務滿意度”之 Spearman 相關系數 ** 於 0.01 顯著水平 (雙尾)

受訪學術及行政人員對各部門之整體滿意度評價 (n=217)

	點評量	平均值	標準差
人事處	203	3.87	0.910
工程暨採購處	160	3.85	0.803
總務處	166	3.90	0.806
財務管理處	162	4.10	0.698
出納處	168	4.09	0.699
學生事務處	166	4.07	0.675
招生暨註冊處	173	4.16	0.659
圖書館	192	4.15	0.701
資訊中心	197	3.88	0.870
公共關係辦公室	163	3.94	0.756
福利及康樂部	191	4.28	0.676

第二部份：“服務產出”服務質素評價

受訪者資料

	人數	百分比
學位學生	558	65.6%
長者學員	76	8.9%
學術人員	88	10.3%
行政人員	129	15.2%
總計	851	

受訪之學位學生分佈

來源	人數	百分比
本地	469	55.1%
內地	81	9.5%
其他地區	8	0.9%
總計	558	

修課模式	人數	百分比
日間	451	53.0%
夜間	107	12.6%
總計	558	

年級	人數	百分比
一年級	175	20.6%
二年級	125	14.7%
三年級	137	16.1%
四年級	121	14.2%
總計	558	

所屬學校	人數	百分比
藝術高等學校	76	8.9%
管理科學高等學校	134	15.7%
高等衛生學校	92	10.8%
語言暨翻譯高等學校	80	9.4%
體育暨運動高等學校	49	5.8%
公共行政高等學校	127	14.9%
總計	558	

受訪學生、學術人員及行政人員對“服務產出”之整體滿意度統計 (n=851)

項目	點評量	平均數	標準差
校園清潔	825	4.16	0.63
校園綠化	820	4.14	0.70
校園保安	820	4.18	0.67
泊車管理	539	3.77	0.86
洗手間環境	818	3.82	0.83
學生宿舍管理	184	3.92	0.81
課室環境	703	3.81	0.74
課室設備	687	3.58	0.86
辦公室環境	209	3.83	0.77
辦公室設備	208	3.82	0.79
場地租借管理	504	3.68	0.85
餐廳整體服務	794	3.80	0.76
餐廳整體環境	790	3.80	0.72
校園網絡服務素質	799	3.01	1.14
電腦軟硬件設備	771	3.41	0.91
電腦室環境舒適度	699	3.58	0.81
服務台熱線支援效率	521	3.58	0.83
網上資源及服務	728	3.59	0.81
互聯網資訊系統的介面/頁面設計	738	3.61	0.75
圖書館館藏資源	665	3.64	0.79
圖書館環境舒適度	720	3.95	0.70
圖書館設施/設備	712	3.85	0.72
圖書館整體服務	714	3.90	0.68
各類費用收取之服務	607	3.55	0.83
各類費用支付之服務	605	3.54	0.82
校園康樂活動	430	3.65	0.87
校園活動	507	3.68	0.83
升學/就業/交流	382	3.48	0.80
招生暨註冊處前台接待及查詢服務	621	3.72	0.77
聲明書/證明書申請服務	452	3.65	0.78
辦理選科及補考服務	411	3.61	0.79
教師整體教學支援	73	3.97	0.83
部門“服務承諾”指標之覆蓋度	598	3.74	0.74
部門“服務承諾”指標清晰度	603	3.74	0.73