



2016/2017 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	92	37.7%
行政人員	152	62.3%
總計	244	

人事處：受訪學術及行政人員對部門之整體滿意度評價 (n=244)

	點評量	平均值	標準差	相關系數 [#]	五構面平均值
設施設備	186	4.11	.697	.657**	服務有形性
環境清潔	198	4.17	.691	.589**	4.14
工作準確度	224	4.07	.898	.736**	服務可靠性
工作承諾	223	4.17	.874	.773**	4.12
工作回應性	224	4.15	.863	.803**	服務反應性
服務講解	220	4.10	.877	.788**	4.13
工作態度	234	4.22	.818	.837**	服務保證性
基本知識	229	4.15	.797	.794**	4.19
工作關懷	231	4.08	.910	.848**	服務關懷性
聯絡查詢方式方便度	233	4.19	.767	.745**	4.14
部門之整體服務滿意度	230	4.16	.833	-/-	-/-

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=244)

	點評量	平均值	標準差	相關系數 [#]	五構面平均值
設施設備	135	3.83	.824	.590**	服務有形性
環境清潔	139	3.86	.809	.584**	3.85
工作準確度	173	3.86	.817	.756**	服務可靠性
工作承諾	171	3.91	.806	.716**	3.89
工作回應性	178	3.98	.777	.737**	服務反應性
服務講解	168	3.93	.823	.759**	3.96
工作態度	180	4.04	.761	.725**	服務保證性
基本知識	174	4.09	.774	.778**	4.07
工作關懷	177	3.93	.833	.802**	服務關懷性
聯絡查詢方式方便度	180	4.01	.762	.706**	3.97
部門之整體服務滿意度	184	3.96	.778	-/-	-/-

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=244)

	點評量	平均值	標準差	相關系數 [#]	五構面平均值
設施設備	141	4.08	.728	.741**	服務有形性
環境清潔	146	4.05	.777	.714**	4.07
工作準確度	176	4.02	.760	.753**	服務可靠性
工作承諾	175	4.11	.690	.791**	4.07
工作回應性	176	4.10	.665	.772**	服務反應性
服務講解	167	4.06	.717	.799**	4.08
工作態度	182	4.13	.665	.736**	服務保證性
基本知識	178	4.15	.665	.816**	4.14
工作關懷	181	4.06	.716	.843**	服務關懷性
聯絡查詢方式方便度	186	4.16	.668	.772**	4.11
部門之整體服務滿意度	187	4.09	.670	-/-	-/-

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=244)

	點評量	平均值	標準差	相關系數 [#]	五構面平均值
設施設備	142	4.05	.775	.657**	服務有形性
環境清潔	139	4.17	.728	.532**	4.11
工作準確度	171	4.20	.733	.771**	服務可靠性
工作承諾	169	4.20	.686	.736**	4.20
工作回應性	173	4.19	.710	.794**	服務反應性
服務講解	167	4.17	.685	.776**	4.18
工作態度	174	4.15	.689	.799**	服務保證性
基本知識	173	4.25	.700	.834**	4.20
工作關懷	175	4.20	.686	.836**	服務關懷性
聯絡查詢方式方便度	177	4.21	.656	.721**	4.21
部門之整體服務滿意度	174	4.20	.686	-/-	-/-

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=244)

	點評量	平均值	標準差	相關系數 [#]	五構面平均值
設施設備	161	4.09	.757	.706**	服務有形性
環境清潔	156	4.16	.723	.612**	4.13
工作準確度	183	4.21	.736	.788**	服務可靠性
工作承諾	181	4.25	.690	.768**	4.23
工作回應性	182	4.23	.698	.816**	服務反應性
服務講解	177	4.18	.697	.784**	4.21
工作態度	189	4.14	.719	.781**	服務保證性
基本知識	183	4.23	.697	.835**	4.19
工作關懷	181	4.15	.742	.836**	服務關懷性
聯絡查詢方式方便度	185	4.23	.686	.789**	4.19
部門之整體服務滿意度	188	4.19	.672	-/-	-/-

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=244)

	點評量	平均值	標準差	相關系數 [#]	五構面平均值
設施設備	150	4.08	.719	.729**	服務有形性
環境清潔	160	4.21	.645	.660**	4.15
工作準確度	165	4.22	.681	.784**	服務可靠性
工作承諾	159	4.21	.678	.774**	4.22
工作回應性	165	4.21	.685	.810**	服務反應性
服務講解	159	4.23	.711	.776**	4.22
工作態度	179	4.28	.620	.813**	服務保證性
基本知識	170	4.20	.658	.874**	4.24
工作關懷	168	4.18	.689	.899**	服務關懷性
聯絡查詢方式方便度	181	4.22	.696	.785**	4.20
部門之整體服務滿意度	178	4.22	.642	-/-	-/-

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)

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=244)

	點評量	平均值	標準差	相關系數 [#]	五構面平均值
設施設備	157	4.17	.700	.736**	服務有形性
環境清潔	166	4.22	.655	.670**	4.20
工作準確度	168	4.16	.712	.782**	服務可靠性
工作承諾	162	4.20	.695	.763**	4.18
工作回應性	166	4.20	.656	.805**	服務反應性
服務講解	164	4.22	.674	.778**	4.21
工作態度	177	4.25	.681	.812**	服務保證性
基本知識	173	4.23	.659	.826**	4.24
工作關懷	174	4.17	.700	.893**	服務關懷性
聯絡查詢方式方便度	180	4.24	.698	.796**	4.21
部門之整體服務滿意度	181	4.22	.677	-/-	-/-

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)

圖書館：受訪學術及行政人員對部門之整體滿意度評價 (n=244)

	點評量	平均值	標準差	相關系數 [#]	五構面平均值
設施設備	191	4.18	.801	.578**	服務有形性
環境清潔	195	4.25	.754	.659**	4.22
工作準確度	195	4.17	.732	.700**	服務可靠性
工作承諾	189	4.30	.720	.703**	4.24
工作回應性	192	4.23	.740	.759**	服務反應性
服務講解	186	4.24	.728	.764**	4.24
工作態度	210	4.25	.716	.835**	服務保證性
基本知識	201	4.25	.693	.826**	4.25
工作關懷	198	4.18	.785	.800**	服務關懷性
聯絡查詢方式方便度	203	4.26	.685	.856**	4.22
部門之整體服務滿意度	204	4.23	.681	-/-	-/-

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)



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=244)

	點評量	平均值	標準差	相關系數 [#]	五構面平均值
設施設備	169	3.95	.898	.692**	服務有形性
環境清潔	155	3.98	.856	.601**	3.97
工作準確度	208	3.92	.881	.702**	服務可靠性
工作承諾	206	3.96	.855	.753**	3.94
工作回應性	205	3.91	.887	.759**	服務反應性
服務講解	200	3.96	.915	.814**	3.94
工作態度	221	3.97	.873	.783**	服務保證性
基本知識	214	4.04	.895	.775**	4.01
工作關懷	214	3.92	.939	.813**	服務關懷性
聯絡查詢方式方便度	217	3.99	.890	.744**	3.96
部門之整體服務滿意度	216	3.96	.886	-/-	-/-

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=244)

	點評量	平均值	標準差	相關系數 [#]	五構面平均值
設施設備	140	4.03	.749	.712**	服務有形性
環境清潔	143	4.06	.748	.682**	4.05
工作準確度	177	4.02	.812	.725**	服務可靠性
工作承諾	171	4.13	.708	.693**	4.08
工作回應性	172	4.11	.679	.732**	服務反應性
服務講解	172	4.09	.759	.746**	4.10
工作態度	186	4.17	.715	.810**	服務保證性
基本知識	182	4.13	.701	.803**	4.15
工作關懷	184	4.07	.758	.782**	服務關懷性
聯絡查詢方式方便度	187	4.10	.727	.781**	4.09
部門之整體服務滿意度	186	4.11	.692	-/-	-/-

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=244)

	點評量	平均值	標準差	相關系數 [#]	五構面平均值
設施設備	169	4.16	.774	.616**	服務有形性
環境清潔	173	4.10	.760	.649**	4.13
工作準確度	200	4.29	.668	.787**	服務可靠性
工作承諾	192	4.34	.635	.706**	4.32
工作回應性	195	4.34	.634	.773**	服務反應性
服務講解	192	4.34	.636	.798**	4.34
工作態度	212	4.43	.592	.786**	服務保證性
基本知識	204	4.27	.614	.796**	4.35
工作關懷	206	4.33	.654	.798**	服務關懷性
聯絡查詢方式方便度	210	4.30	.633	.739**	4.32
部門之整體服務滿意度	210	4.36	.596	-/-	-/-

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=244)

	點評量	平均值	標準差
人事處	230	4.16	0.833
工程暨採購處	184	3.96	0.778
總務處	187	4.09	0.670
財務管理處	174	4.20	0.686
出納處	188	4.19	0.672
學生事務處	178	4.22	0.642
招生暨註冊處	181	4.22	0.677
圖書館	204	4.23	0.681
資訊中心	216	3.96	0.886
公共關係辦公室	186	4.11	0.692
福利及康樂部	210	4.36	0.596



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	535	61.5%
長者學員	91	10.5%
學術人員	92	10.6%
行政人員	152	17.5%
總計	870	

受訪之學位學生分佈

來源	人數	百分比
本地	439	50.5%
內地	69	7.9%
其他地區	27	3.1%
總計	535	

修課模式	人數	百分比
日間	398	45.7%
夜間	137	15.7%
總計	535	

年級	人數	百分比
一年級	142	16.3%
二年級	155	17.8%
三年級	128	14.7%
四年級	110	12.6%
總計	535	

所屬學校	人數	百分比
藝術高等學校	67	7.7%
管理科學高等學校	124	14.3%
高等衛生學校	106	12.2%
語言暨翻譯高等學校	89	10.2%
體育暨運動高等學校	45	5.2%
公共行政高等學校	104	12.0%
總計	535	



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=870)

項目	點評量	平均數	標準差
校園清潔	840	4.17	0.684
校園綠化	831	4.14	0.718
校園保安	791	4.23	0.690
泊車管理	532	3.75	0.911
洗手間環境	830	3.87	0.827
學生宿舍管理	106	4.02	1.005
課室環境	694	3.84	0.797
課室設備	678	3.57	0.948
辦公室環境	226	3.94	0.755
辦公室設備	226	3.90	0.762
場地租借管理	531	3.62	0.980
食堂整體服務	801	3.75	0.827
食堂整體環境	792	3.77	0.788
校園網絡服務素質	817	3.03	1.098
電腦軟硬件設備	776	3.45	0.912
電腦室環境舒適度	689	3.61	0.859
服務台熱線支援效率	489	3.62	0.855
網上資源及服務	747	3.63	0.828
互聯網資訊系統的介面/頁面設計	731	3.61	0.792
圖書館館藏資源	629	3.71	0.792
圖書館環境舒適度	726	3.97	0.722
圖書館設施/設備	717	3.89	0.753
圖書館整體服務	729	3.91	0.740
各類費用收取之服務	651	3.50	0.872
各類費用支付之服務	641	3.49	0.886
校園康樂活動	418	3.60	0.978
校園活動	496	3.67	0.949
升學/就業/交流	329	3.42	0.859
招生暨註冊處前台接待及查詢服務	607	3.68	0.919
聲明書/證明書申請服務	392	3.55	0.901
辦理選科及補考服務	385	3.45	0.959
教師整體教學支援	66	4.14	0.857
部門“服務承諾”指標之覆蓋度	574	3.70	0.805
部門“服務承諾”指標清晰度	584	3.69	0.818