



## 2017/2018 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 | 86  | 40.4% |
| 行政人員 | 127 | 59.6% |
| 總計   | 213 |       |

#### 人事處：受訪學術及行政人員對部門之整體滿意度評價 (n=213)

|            | 點評量 | 平均值  | 標準差  | 相關系數 <sup>#</sup> | 五構面平均值 |
|------------|-----|------|------|-------------------|--------|
| 設施設備       | 153 | 4.02 | .730 | .737**            | 服務有形性  |
| 環境清潔       | 166 | 4.15 | .666 | .645**            | 4.09   |
| 工作準確度      | 191 | 4.09 | .844 | .745**            | 服務可靠性  |
| 工作承諾       | 186 | 4.17 | .807 | .837**            | 4.13   |
| 工作回應性      | 190 | 4.15 | .862 | .805**            | 服務反應性  |
| 服務講解       | 192 | 4.06 | .919 | .814**            | 4.11   |
| 工作態度       | 198 | 4.21 | .778 | .856**            | 服務保證性  |
| 基本知識       | 193 | 4.14 | .833 | .887**            | 4.18   |
| 工作關懷       | 192 | 4.13 | .924 | .863**            | 服務關懷性  |
| 聯絡查詢方式方便度  | 194 | 4.19 | .768 | .789**            | 4.16   |
| 部門之整體服務滿意度 | 195 | 4.13 | .818 | -/-               | -/-    |

# 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=213)

|            | 點評量 | 平均值  | 標準差  | 相關系數 <sup>#</sup> | 五構面平均值 |
|------------|-----|------|------|-------------------|--------|
| 設施設備       | 121 | 3.68 | .819 | .610**            | 服務有形性  |
| 環境清潔       | 124 | 3.77 | .787 | .528**            | 3.73   |
| 工作準確度      | 150 | 3.84 | .786 | .673**            | 服務可靠性  |
| 工作承諾       | 154 | 3.92 | .824 | .776**            | 3.88   |
| 工作回應性      | 154 | 3.81 | .869 | .748**            | 服務反應性  |
| 服務講解       | 148 | 3.89 | .796 | .812**            | 3.85   |
| 工作態度       | 153 | 4.04 | .677 | .827**            | 服務保證性  |
| 基本知識       | 151 | 4.07 | .745 | .735**            | 4.06   |
| 工作關懷       | 148 | 3.94 | .835 | .823**            | 服務關懷性  |
| 聯絡查詢方式方便度  | 152 | 4.03 | .754 | .732**            | 3.99   |
| 部門之整體服務滿意度 | 154 | 3.99 | .767 | -/-               | -/-    |

# 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=213)

|            | 點評量 | 平均值  | 標準差  | 相關係數 <sup>#</sup> | 五構面平均值 |
|------------|-----|------|------|-------------------|--------|
| 設施設備       | 125 | 3.92 | .725 | .572**            | 服務有形性  |
| 環境清潔       | 131 | 3.92 | .740 | .565**            | 3.92   |
| 工作準確度      | 153 | 3.99 | .761 | .660**            | 服務可靠性  |
| 工作承諾       | 152 | 4.05 | .744 | .683**            | 4.02   |
| 工作回應性      | 151 | 4.01 | .712 | .660**            | 服務反應性  |
| 服務講解       | 148 | 4.03 | .732 | .701**            | 4.02   |
| 工作態度       | 157 | 4.06 | .736 | .842**            | 服務保證性  |
| 基本知識       | 157 | 4.07 | .735 | .793**            | 4.07   |
| 工作關懷       | 153 | 4.00 | .803 | .811**            | 服務關懷性  |
| 聯絡查詢方式方便度  | 155 | 4.07 | .765 | .730**            | 4.04   |
| 部門之整體服務滿意度 | 158 | 4.11 | .728 | -/-               | -/-    |

# 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)

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=213)

|            | 點評量 | 平均值  | 標準差  | 相關係數 <sup>#</sup> | 五構面平均值 |
|------------|-----|------|------|-------------------|--------|
| 設施設備       | 115 | 3.98 | .701 | .611**            | 服務有形性  |
| 環境清潔       | 120 | 4.10 | .691 | .543**            | 4.04   |
| 工作準確度      | 144 | 4.19 | .702 | .659**            | 服務可靠性  |
| 工作承諾       | 144 | 4.21 | .718 | .645**            | 4.20   |
| 工作回應性      | 145 | 4.20 | .723 | .675**            | 服務反應性  |
| 服務講解       | 141 | 4.12 | .741 | .720**            | 4.16   |
| 工作態度       | 149 | 4.20 | .707 | .823**            | 服務保證性  |
| 基本知識       | 147 | 4.24 | .698 | .830**            | 4.22   |
| 工作關懷       | 143 | 4.17 | .750 | .795**            | 服務關懷性  |
| 聯絡查詢方式方便度  | 146 | 4.21 | .723 | .765**            | 4.19   |
| 部門之整體服務滿意度 | 148 | 4.24 | .741 | -/-               | -/-    |

# 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)

出納處：受訪學術及行政人員對部門之整體滿意度評價 (n=213)

|            | 點評量 | 平均值  | 標準差  | 相關係數 <sup>#</sup> | 五構面平均值 |
|------------|-----|------|------|-------------------|--------|
| 設施設備       | 122 | 4.07 | .740 | .684**            | 服務有形性  |
| 環境清潔       | 127 | 4.16 | .728 | .563**            | 4.12   |
| 工作準確度      | 154 | 4.17 | .684 | .717**            | 服務可靠性  |
| 工作承諾       | 149 | 4.28 | .717 | .690**            | 4.23   |
| 工作回應性      | 145 | 4.26 | .727 | .645**            | 服務反應性  |
| 服務講解       | 147 | 4.12 | .758 | .620**            | 4.19   |
| 工作態度       | 151 | 4.24 | .728 | .812**            | 服務保證性  |
| 基本知識       | 152 | 4.27 | .709 | .781**            | 4.26   |
| 工作關懷       | 148 | 4.21 | .758 | .787**            | 服務關懷性  |
| 聯絡查詢方式方便度  | 150 | 4.26 | .690 | .749**            | 4.24   |
| 部門之整體服務滿意度 | 153 | 4.29 | .732 | -/-               | -/-    |

# 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)



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=213)

|            | 點評量 | 平均值  | 標準差  | 相關系數 <sup>#</sup> | 五構面平均值 |
|------------|-----|------|------|-------------------|--------|
| 設施設備       | 131 | 4.15 | .622 | .521**            | 服務有形性  |
| 環境清潔       | 134 | 4.12 | .589 | .585**            | 4.14   |
| 工作準確度      | 147 | 4.20 | .711 | .791**            | 服務可靠性  |
| 工作承諾       | 147 | 4.25 | .639 | .782**            | 4.23   |
| 工作回應性      | 150 | 4.19 | .730 | .763**            | 服務反應性  |
| 服務講解       | 145 | 4.15 | .776 | .770**            | 4.17   |
| 工作態度       | 157 | 4.29 | .670 | .800**            | 服務保證性  |
| 基本知識       | 153 | 4.25 | .721 | .806**            | 4.27   |
| 工作關懷       | 150 | 4.22 | .759 | .846**            | 服務關懷性  |
| 聯絡查詢方式方便度  | 156 | 4.29 | .709 | .837**            | 4.26   |
| 部門之整體服務滿意度 | 161 | 4.24 | .729 | -/-               | -/-    |

# 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=213)

|            | 點評量 | 平均值  | 標準差  | 相關系數 <sup>#</sup> | 五構面平均值 |
|------------|-----|------|------|-------------------|--------|
| 設施設備       | 135 | 4.12 | .702 | .584**            | 服務有形性  |
| 環境清潔       | 142 | 4.17 | .595 | .633**            | 4.15   |
| 工作準確度      | 149 | 4.19 | .675 | .822**            | 服務可靠性  |
| 工作承諾       | 149 | 4.23 | .651 | .793**            | 4.21   |
| 工作回應性      | 153 | 4.23 | .693 | .747**            | 服務反應性  |
| 服務講解       | 146 | 4.18 | .724 | .722**            | 4.21   |
| 工作態度       | 159 | 4.32 | .577 | .782**            | 服務保證性  |
| 基本知識       | 157 | 4.25 | .647 | .827**            | 4.29   |
| 工作關懷       | 152 | 4.19 | .725 | .841**            | 服務關懷性  |
| 聯絡查詢方式方便度  | 159 | 4.30 | .654 | .749**            | 4.25   |
| 部門之整體服務滿意度 | 161 | 4.24 | .666 | -/-               | -/-    |

# 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=213)

|            | 點評量 | 平均值  | 標準差  | 相關系數 <sup>#</sup> | 五構面平均值 |
|------------|-----|------|------|-------------------|--------|
| 設施設備       | 171 | 4.20 | .725 | .513**            | 服務有形性  |
| 環境清潔       | 174 | 4.30 | .640 | .597**            | 4.25   |
| 工作準確度      | 173 | 4.21 | .695 | .765**            | 服務可靠性  |
| 工作承諾       | 170 | 4.27 | .695 | .711**            | 4.24   |
| 工作回應性      | 164 | 4.26 | .708 | .734**            | 服務反應性  |
| 服務講解       | 167 | 4.23 | .702 | .730**            | 4.25   |
| 工作態度       | 181 | 4.28 | .684 | .833**            | 服務保證性  |
| 基本知識       | 179 | 4.24 | .698 | .828**            | 4.26   |
| 工作關懷       | 171 | 4.19 | .746 | .820**            | 服務關懷性  |
| 聯絡查詢方式方便度  | 178 | 4.26 | .699 | .783**            | 4.23   |
| 部門之整體服務滿意度 | 182 | 4.25 | .697 | -/-               | -/-    |

# 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=213)

|            | 點評量 | 平均值  | 標準差  | 相關系數 <sup>#</sup> | 五構面平均值 |
|------------|-----|------|------|-------------------|--------|
| 設施設備       | 150 | 3.87 | .762 | .584**            | 服務有形性  |
| 環境清潔       | 146 | 3.91 | .760 | .554**            | 3.89   |
| 工作準確度      | 186 | 3.96 | .828 | .728**            | 服務可靠性  |
| 工作承諾       | 188 | 3.98 | .814 | .752**            | 3.97   |
| 工作回應性      | 188 | 4.04 | .845 | .764**            | 服務反應性  |
| 服務講解       | 184 | 4.03 | .813 | .707**            | 4.04   |
| 工作態度       | 193 | 4.06 | .788 | .778**            | 服務保證性  |
| 基本知識       | 195 | 4.13 | .792 | .719**            | 4.10   |
| 工作關懷       | 185 | 4.02 | .891 | .753**            | 服務關懷性  |
| 聯絡查詢方式方便度  | 192 | 4.06 | .820 | .685**            | 4.04   |
| 部門之整體服務滿意度 | 193 | 4.08 | .773 | -/-               | -/-    |

# 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=213)

|            | 點評量 | 平均值  | 標準差  | 相關系數 <sup>#</sup> | 五構面平均值 |
|------------|-----|------|------|-------------------|--------|
| 設施設備       | 117 | 3.91 | .702 | .620**            | 服務有形性  |
| 環境清潔       | 116 | 4.09 | .612 | .532**            | 4.00   |
| 工作準確度      | 147 | 4.05 | .792 | .789**            | 服務可靠性  |
| 工作承諾       | 150 | 4.15 | .792 | .743**            | 4.10   |
| 工作回應性      | 146 | 4.18 | .733 | .755**            | 服務反應性  |
| 服務講解       | 146 | 4.14 | .730 | .756**            | 4.16   |
| 工作態度       | 156 | 4.24 | .728 | .820**            | 服務保證性  |
| 基本知識       | 157 | 4.20 | .723 | .791**            | 4.22   |
| 工作關懷       | 149 | 4.09 | .805 | .859**            | 服務關懷性  |
| 聯絡查詢方式方便度  | 151 | 4.11 | .779 | .750**            | 4.10   |
| 部門之整體服務滿意度 | 157 | 4.21 | .725 | -/-               | -/-    |

# 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=213)

|            | 點評量 | 平均值  | 標準差  | 相關系數 <sup>#</sup> | 五構面平均值 |
|------------|-----|------|------|-------------------|--------|
| 設施設備       | 153 | 3.98 | .739 | .511**            | 服務有形性  |
| 環境清潔       | 142 | 3.96 | .748 | .583**            | 3.97   |
| 工作準確度      | 173 | 4.24 | .723 | .746**            | 服務可靠性  |
| 工作承諾       | 173 | 4.32 | .713 | .775**            | 4.28   |
| 工作回應性      | 169 | 4.34 | .699 | .701**            | 服務反應性  |
| 服務講解       | 165 | 4.25 | .730 | .738**            | 4.30   |
| 工作態度       | 174 | 4.41 | .619 | .840**            | 服務保證性  |
| 基本知識       | 174 | 4.28 | .702 | .781**            | 4.35   |
| 工作關懷       | 169 | 4.34 | .723 | .868**            | 服務關懷性  |
| 聯絡查詢方式方便度  | 171 | 4.25 | .750 | .797**            | 4.30   |
| 部門之整體服務滿意度 | 175 | 4.34 | .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)



受訪學術及行政人員對各部門之整體滿意度評價 (n=213)

|         | 點評量 | 平均值  | 標準差  |
|---------|-----|------|------|
| 人事處     | 195 | 4.13 | .818 |
| 工程暨採購處  | 154 | 3.99 | .767 |
| 總務處     | 158 | 4.11 | .728 |
| 財務管理處   | 148 | 4.24 | .741 |
| 出納處     | 153 | 4.29 | .732 |
| 學生事務處   | 161 | 4.24 | .729 |
| 招生暨註冊處  | 161 | 4.24 | .666 |
| 圖書館     | 182 | 4.25 | .697 |
| 資訊中心    | 193 | 4.08 | .773 |
| 公共關係辦公室 | 157 | 4.21 | .725 |
| 福利及康樂部  | 175 | 4.34 | .692 |

整體“五大構面”平均值 (n=213)

|         | 服務有形性 | 服務可靠性 | 服務反應性 | 服務保證性 | 服務關懷性 | 平均值  |
|---------|-------|-------|-------|-------|-------|------|
| 人事處     | 4.09  | 4.13  | 4.11  | 4.18  | 4.16  | 4.13 |
| 工程暨採購處  | 3.73  | 3.88  | 3.85  | 4.06  | 3.99  | 3.90 |
| 總務處     | 3.92  | 4.02  | 4.02  | 4.07  | 4.04  | 4.01 |
| 財務管理處   | 4.04  | 4.20  | 4.16  | 4.22  | 4.19  | 4.16 |
| 出納處     | 4.12  | 4.23  | 4.19  | 4.26  | 4.24  | 4.21 |
| 學生事務處   | 4.14  | 4.23  | 4.17  | 4.27  | 4.26  | 4.21 |
| 招生暨註冊處  | 4.15  | 4.21  | 4.21  | 4.29  | 4.25  | 4.22 |
| 圖書館     | 4.25  | 4.24  | 4.25  | 4.26  | 4.23  | 4.25 |
| 資訊中心    | 3.89  | 3.97  | 4.04  | 4.10  | 4.04  | 4.01 |
| 公共關係辦公室 | 4.00  | 4.10  | 4.16  | 4.22  | 4.10  | 4.12 |
| 福利及康樂部  | 3.97  | 4.28  | 4.30  | 4.35  | 4.30  | 4.24 |
| 平均值     | 4.03  | 4.14  | 4.13  | 4.21  | 4.16  | 4.13 |



## 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 | 598 | 65.7% |
| 長者學員 | 99  | 10.8% |
| 學術人員 | 86  | 9.5%  |
| 行政人員 | 127 | 14%   |
| 總計   | 910 |       |

### 受訪之學位學生分佈

| 來源   | 人數  | 百分比   |
|------|-----|-------|
| 本地   | 483 | 53.1% |
| 內地   | 100 | 11.0% |
| 其他地區 | 15  | 1.6%  |
| 總計   | 598 |       |

| 修課模式 | 人數  | 百分比   |
|------|-----|-------|
| 日間   | 481 | 52.9% |
| 夜間   | 117 | 12.8% |
| 總計   | 598 |       |

| 年級  | 人數  | 百分比   |
|-----|-----|-------|
| 一年級 | 206 | 22.6% |
| 二年級 | 126 | 13.8% |
| 三年級 | 158 | 17.4% |
| 四年級 | 108 | 11.9% |
| 總計  | 598 |       |

| 所屬學校      | 人數  | 百分比   |
|-----------|-----|-------|
| 藝術高等學校    | 69  | 7.6%  |
| 管理科學高等學校  | 151 | 16.6% |
| 高等衛生學校    | 84  | 9.2%  |
| 語言暨翻譯高等學校 | 133 | 14.6% |
| 體育暨運動高等學校 | 40  | 4.4%  |
| 公共行政高等學校  | 121 | 13.3% |
| 總計        | 598 |       |



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=910)

| 項目                  | 點評量 | 平均數  | 標準差   |
|---------------------|-----|------|-------|
| 1. 校園清潔             | 889 | 4.14 | .664  |
| 2. 校園綠化             | 882 | 4.13 | .722  |
| 3. 校園保安             | 876 | 4.21 | .690  |
| 4. 泊車管理             | 534 | 3.82 | .868  |
| 5. 洗手間環境            | 887 | 3.80 | .883  |
| 6. 學生宿舍管理           | 298 | 3.98 | .862  |
| 7. 課室環境             | 858 | 3.83 | .788  |
| 8. 課室設備             | 845 | 3.62 | .889  |
| 9. 辦公室環境            | 464 | 3.90 | .757  |
| 10. 辦公室設備           | 448 | 3.90 | .793  |
| 11. 場地租借管理          | 561 | 3.70 | .895  |
| 12. 食堂整體服務          | 835 | 3.63 | .868  |
| 13. 食堂整體環境          | 832 | 3.69 | .822  |
| 14. 校園網絡服務素質        | 862 | 3.23 | 1.008 |
| 15. 電腦軟硬件設備         | 804 | 3.49 | .902  |
| 16. 電腦室環境舒適度        | 739 | 3.64 | .818  |
| 17. 服務台熱線支援效率       | 543 | 3.74 | .854  |
| 18. 網上資源及服務         | 771 | 3.68 | .817  |
| 19. 互聯網資訊系統的介面/頁面設計 | 760 | 3.63 | .795  |
| 20. 圖書館館藏資源         | 647 | 3.74 | .826  |
| 21. 圖書館環境舒適度        | 744 | 3.99 | .714  |
| 22. 圖書館設施/設備        | 735 | 3.89 | .756  |
| 23. 圖書館整體服務         | 727 | 3.93 | .737  |
| 24. 各類費用收取之服務       | 695 | 3.62 | .857  |
| 25. 各類費用支付之服務       | 692 | 3.63 | .864  |
| 26. 招生暨註冊處前台接待及查詢服務 | 727 | 3.73 | .882  |
| 27. 聲明書/證明書申請服務     | 571 | 3.71 | .865  |
| 28. 辦理選科及補考服務       | 554 | 3.57 | .984  |
| 29. 學生活動            | 544 | 3.71 | .922  |
| 30. 升學/就業/交流        | 499 | 3.65 | .871  |
| 31. 康樂和輔導活動         | 509 | 3.76 | .889  |
| 32. 教師整體教學支援        | 709 | 3.80 | .757  |
| 33. 部門“服務承諾”指標之覆蓋度  | 608 | 3.72 | .815  |
| 34. 部門“服務承諾”指標清晰度   | 613 | 3.71 | .824  |