



## 2018/2019 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	94	42.2%
行政人員	129	57.8%
總計	223	

#### 人事處：受訪學術及行政人員對部門之整體滿意度評價 (n=223)

	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	160	4.15	.656	.615**	服務有形性 4.17
環境清潔	175	4.18	.749	.593**	
工作準確度	200	4.02	.850	.828**	服務可靠性 4.06
工作承諾	193	4.09	.824	.858**	
工作回應性	197	4.07	.830	.823**	服務反應性 4.06
服務講解	197	4.05	.829	.846**	
工作態度	205	4.17	.859	.847**	服務保證性 4.15
基本知識	199	4.13	.834	.842**	
工作關懷	204	4.02	.933	.907**	服務關懷性 4.09
聯絡查詢方式方便度	203	4.15	.807	.805**	
部門之整體服務滿意度	201	4.11	.792	-/-	-/-

# 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)

#### 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=223)

	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	119	3.82	.860	.574**	服務有形性 3.85
環境清潔	122	3.88	.849	.556**	
工作準確度	151	3.87	.751	.717**	服務可靠性 3.86
工作承諾	143	3.85	.805	.812**	
工作回應性	152	3.89	.794	.811**	服務反應性 3.94
服務講解	151	3.99	.707	.852**	
工作態度	152	3.98	.793	.830**	服務保證性 4.03
基本知識	147	4.07	.699	.761**	
工作關懷	153	3.97	.743	.773**	服務關懷性 3.97
聯絡查詢方式方便度	150	3.96	.750	.777**	
部門之整體服務滿意度	150	3.95	.717	-/-	-/-

# 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)



總務處：受訪學術及行政人員對部門之整體滿意度評價 (n=223)

	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	3.96	.776	.695**	服務有形性
環境清潔	123	4.00	.768	.553**	3.98
工作準確度	156	3.99	.749	.777**	服務可靠性
工作承諾	150	4.10	.712	.815**	4.05
工作回應性	158	4.11	.683	.825**	服務反應性
服務講解	158	4.11	.719	.852**	4.11
工作態度	164	4.07	.744	.840**	服務保證性
基本知識	158	4.13	.678	.814**	4.10
工作關懷	159	4.03	.737	.835**	服務關懷性
聯絡查詢方式方便度	158	4.08	.740	.754**	4.06
部門之整體服務滿意度	160	4.09	.734	-/-	-/-

# 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=223)

	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	130	4.06	.713	.551**	服務有形性
環境清潔	130	4.16	.702	.532**	4.11
工作準確度	159	4.19	.704	.716**	服務可靠性
工作承諾	155	4.22	.714	.689**	4.21
工作回應性	160	4.18	.690	.725**	服務反應性
服務講解	154	4.19	.712	.789**	4.19
工作態度	160	4.21	.736	.804**	服務保證性
基本知識	156	4.22	.625	.869**	4.22
工作關懷	157	4.06	.765	.810**	服務關懷性
聯絡查詢方式方便度	155	4.23	.643	.786**	4.15
部門之整體服務滿意度	158	4.18	.676	-/-	-/-

# 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=223)

	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	136	4.15	.719	.522**	服務有形性
環境清潔	139	4.20	.714	.503**	4.18
工作準確度	169	4.19	.740	.740**	服務可靠性
工作承諾	167	4.25	.732	.681**	4.22
工作回應性	172	4.19	.718	.762**	服務反應性
服務講解	163	4.16	.761	.719**	4.18
工作態度	169	4.24	.726	.797**	服務保證性
基本知識	163	4.23	.731	.836**	4.24
工作關懷	162	4.14	.776	.786**	服務關懷性
聯絡查詢方式方便度	160	4.24	.652	.774**	4.19
部門之整體服務滿意度	166	4.21	.695	-/-	-/-

# 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=223)

	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	137	4.22	.661	.604**	服務有形性 4.24
環境清潔	141	4.26	.672	.571**	
工作準確度	160	4.11	.678	.730**	服務可靠性 4.15
工作承諾	152	4.18	.645	.786**	
工作回應性	154	4.16	.668	.803**	服務反應性 4.18
服務講解	153	4.20	.679	.763**	
工作態度	166	4.22	.680	.864**	服務保證性 4.23
基本知識	160	4.23	.634	.867**	
工作關懷	154	4.16	.706	.863**	服務關懷性 4.21
聯絡查詢方式方便度	162	4.26	.655	.761**	
部門之整體服務滿意度	160	4.19	.646	-/-	-/-

# 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=223)

	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	136	4.25	.618	.729**	服務有形性 4.29
環境清潔	151	4.32	.638	.619**	
工作準確度	155	4.18	.688	.734**	服務可靠性 4.20
工作承諾	151	4.22	.652	.839**	
工作回應性	153	4.14	.702	.875**	服務反應性 4.16
服務講解	152	4.18	.741	.835**	
工作態度	166	4.23	.669	.821**	服務保證性 4.23
基本知識	156	4.22	.678	.848**	
工作關懷	152	4.16	.741	.860**	服務關懷性 4.21
聯絡查詢方式方便度	157	4.25	.676	.798**	
部門之整體服務滿意度	155	4.18	.716	-/-	-/-

# 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=223)

	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	186	4.23	.752	.615**	服務有形性 4.28
環境清潔	189	4.33	.713	.578**	
工作準確度	186	4.25	.678	.726**	服務可靠性 4.28
工作承諾	175	4.31	.658	.783**	
工作回應性	178	4.28	.646	.807**	服務反應性 4.27
服務講解	179	4.26	.648	.775**	
工作態度	192	4.33	.615	.796**	服務保證性 4.31
基本知識	183	4.29	.636	.798**	
工作關懷	182	4.23	.674	.859**	服務關懷性 4.28
聯絡查詢方式方便度	189	4.32	.640	.769**	
部門之整體服務滿意度	189	4.29	.630	-/-	-/-

# 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=223)

	點評量	平均值	標準差	相關係數#	五構面平均值
設施設備	159	3.82	.960	.689**	服務有形性
環境清潔	143	3.90	.870	.581**	3.86
工作準確度	195	3.83	.978	.816**	服務可靠性
工作承諾	188	3.83	.030	.802**	3.83
工作回應性	191	3.85	.005	.810**	服務反應性
服務講解	186	3.87	.935	.826**	3.86
工作態度	193	3.93	.913	.891**	服務保證性
基本知識	191	3.99	.874	.825**	3.96
工作關懷	191	3.85	.931	.883**	服務關懷性
聯絡查詢方式方便度	190	3.93	.900	.767**	3.89
部門之整體服務滿意度	192	3.89	.900	-/-	-/-

# 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)

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=223)

	點評量	平均值	標準差	相關係數#	五構面平均值
設施設備	118	4.10	.755	.608**	服務有形性
環境清潔	120	4.10	.749	.511**	4.10
工作準確度	155	4.08	.702	.743**	服務可靠性
工作承諾	145	4.14	.663	.772**	4.11
工作回應性	152	4.05	.735	.786**	服務反應性
服務講解	151	4.07	.740	.747**	4.06
工作態度	160	4.16	.765	.848**	服務保證性
基本知識	153	4.14	.726	.887**	4.15
工作關懷	153	4.07	.779	.859**	服務關懷性
聯絡查詢方式方便度	150	4.06	.788	.794**	4.07
部門之整體服務滿意度	150	4.09	.763	-/-	-/-

# 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)

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=223)

	點評量	平均值	標準差	相關係數#	五構面平均值
設施設備	144	4.26	.738	.650**	服務有形性
環境清潔	148	4.08	.752	.514**	4.17
工作準確度	179	4.29	.657	.724**	服務可靠性
工作承諾	173	4.32	.646	.746**	4.31
工作回應性	175	4.34	.658	.754**	服務反應性
服務講解	173	4.29	.647	.754**	4.32
工作態度	184	4.41	.647	.887**	服務保證性
基本知識	178	4.35	.623	.836**	4.38
工作關懷	178	4.37	.662	.872**	服務關懷性
聯絡查詢方式方便度	177	4.29	.694	.805**	4.33
部門之整體服務滿意度	181	4.38	.643	-/-	-/-

# 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)



受訪學術及行政人員對各部門之整體滿意度評價 (n=223)

	點評量	平均值	標準差
人事處	201	4.11	.792
工程暨採購處	150	3.95	.717
總務處	160	4.09	.734
財務管理處	158	4.18	.676
出納處	166	4.21	.695
學生事務處	160	4.19	.646
招生暨註冊處	155	4.18	.716
圖書館	189	4.29	.630
資訊中心	192	3.89	.900
公共關係辦公室	150	4.09	.763
福利及康樂部	181	4.38	.643

整體“五大構面”平均值 (n=223)

	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	4.17	4.06	4.06	4.15	4.09	4.11
工程暨採購處	3.85	3.86	3.94	4.03	3.97	3.93
總務處	3.98	4.05	4.11	4.10	4.06	4.06
財務管理處	4.11	4.21	4.19	4.22	4.15	4.18
出納處	4.18	4.22	4.18	4.24	4.19	4.20
學生事務處	4.24	4.15	4.18	4.23	4.21	4.20
招生暨註冊處	4.29	4.20	4.16	4.23	4.21	4.22
圖書館	4.28	4.28	4.27	4.31	4.28	4.28
資訊中心	3.86	3.83	3.86	3.96	3.89	3.88
公共關係辦公室	4.10	4.11	4.06	4.15	4.07	4.10
福利及康樂部	4.17	4.31	4.32	4.38	4.33	4.30
平均值	4.11	4.12	4.12	4.18	4.13	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	748	69.5%
長者學員	105	9.8%
學術人員	94	8.7%
行政人員	129	12.0%
總計	1076	

### 受訪之學位學生分佈

來源	人數	百分比
本地	597	55.5%
內地	114	10.6%
其他地區	37	3.4%
總計	748	

修課模式	人數	百分比
日間	633	58.8%
夜間	115	10.7%
總計	748	

年級	人數	百分比
一年級	212	19.7%
二年級	185	17.2%
三年級	192	17.8%
四年級	159	14.8%
總計	748	

所屬學校	人數	百分比
藝術高等學校	90	8.4%
管理科學高等學校	181	16.8%
高等衛生學校	119	11.1%
語言暨翻譯高等學校	144	13.4%
體育暨運動高等學校	55	5.0%
公共行政高等學校	159	14.8%
總計	748	





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=1076)

項目	點評量	平均數	標準差
1. 校園清潔	1051	4.05	.776
2. 校園綠化	1045	4.06	.764
3. 校園保安	1027	4.11	.774
4. 泊車管理	633	3.81	.874
5. 洗手間環境	1021	3.65	.929
6. 學生宿舍管理	348	3.88	.879
7. 課室環境	1010	3.73	.829
8. 課室設備	978	3.54	.924
9. 辦公室環境	540	3.88	.795
10. 辦公室設備	521	3.83	.798
11. 場地租借管理	660	3.71	.908
12. 食堂整體服務	975	3.67	.833
13. 食堂整體環境	967	3.66	.834
14. 校園網絡服務素質	1014	3.34	1.032
15. 電腦軟硬件設備	964	3.34	.996
16. 電腦室環境舒適度	877	3.53	.863
17. 服務台熱線支援效率	623	3.65	.898
18. 網上資源及服務	910	3.62	.858
19. 互聯網資訊系統的介面/頁面設計	904	3.57	.856
20. 圖書館館藏資源	777	3.66	.880
21. 圖書館環境舒適度	884	3.97	.785
22. 圖書館設施/設備	860	3.85	.823
23. 圖書館網上服務	739	3.76	.852
24. 圖書館整體服務	743	3.82	.840
25. 各類費用收取之服務	801	3.51	.885
26. 各類費用支付之服務	790	3.52	.871
27. 招生暨註冊處前台接待及查詢服務	841	3.68	.887
28. 聲明書/證明書申請服務	676	3.62	.887
29. 辦理選科及補考服務	689	3.44	1.010
30. 學生活動	670	3.57	.936
31. 升學/就業/交流	624	3.53	.899
32. 康樂和輔導活動	623	3.55	.944
33. 教師整體教學支援	859	3.72	.785
34. 部門“服務承諾”指標之覆蓋度	732	3.64	.819
35. 部門“服務承諾”指標清晰度	738	3.64	.831