



2019/2020 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	42.3%
行政人員	120	57.7%
總計	208	100.0%

招生註冊處：受訪學術及行政人員對部門之整體滿意度評價 (n=208)

	點評量	平均值	標準差	相關系數 [#]	五構面平均值
設施設備	126	4.20	0.704	.710**	服務有形性 4.26
環境清潔	144	4.31	0.653	.718**	
工作準確度	146	4.12	0.801	.850**	服務可靠性 4.16
工作承諾	148	4.20	0.756	.795**	
工作回應性	147	4.17	0.797	.801**	服務反應性 4.18
服務講解	144	4.18	0.754	.876**	
工作態度	152	4.27	0.772	.829**	服務保證性 4.24
基本知識	146	4.20	0.739	.897**	
工作關懷	146	4.12	0.846	.867**	服務關懷性 4.18
聯絡查詢方式方便度	153	4.24	0.750	.761**	
部門之整體服務滿意度	154	4.18	0.760	-/-	-/-

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=208)

	點評量	平均值	標準差	相關系數 [#]	五構面平均值
設施設備	116	4.18	0.729	.786**	服務有形性 4.23
環境清潔	127	4.28	0.651	.707**	
工作準確度	139	4.19	0.718	.808**	服務可靠性 4.22
工作承諾	139	4.25	0.703	.845**	
工作回應性	144	4.22	0.711	.828**	服務反應性 4.23
服務講解	139	4.23	0.745	.859**	
工作態度	148	4.30	0.667	.802**	服務保證性 4.27
基本知識	139	4.24	0.698	.815**	
工作關懷	140	4.24	0.695	.867**	服務關懷性 4.26
聯絡查詢方式方便度	153	4.28	0.711	.791**	
部門之整體服務滿意度	154	4.18	0.687	-/-	-/-

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=208)

	點評量	平均值	標準差	相關系數 [#]	五構面平均值
設施設備	179	4.20	0.750	.661**	服務有形性 4.26
環境清潔	183	4.32	0.663	.671**	
工作準確度	181	4.23	0.682	.801**	服務可靠性 4.29
工作承諾	172	4.34	0.660	.809**	
工作回應性	182	4.29	0.671	.841**	服務反應性 4.29
服務講解	175	4.29	0.677	.834**	
工作態度	188	4.32	0.697	.768**	服務保證性 4.30
基本知識	182	4.27	0.658	.783**	
工作關懷	177	4.25	0.705	.851**	服務關懷性 4.27
聯絡查詢方式方便度	185	4.28	0.703	.822**	
部門之整體服務滿意度	185	4.30	0.664	-/-	-/-

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)

人事處：受訪學術及行政人員對部門之整體滿意度評價 (n=208)

	點評量	平均值	標準差	相關系數 [#]	五構面平均值
設施設備	165	4.17	0.738	.734**	服務有形性 4.18
環境清潔	173	4.19	0.718	.710**	
工作準確度	197	4.18	0.798	.857**	服務可靠性 4.20
工作承諾	198	4.21	0.744	.852**	
工作回應性	198	4.18	0.839	.877**	服務反應性 4.17
服務講解	199	4.16	0.792	.893**	
工作態度	199	4.20	0.829	.893**	服務保證性 4.19
基本知識	198	4.17	0.792	.909**	
工作關懷	199	4.17	0.777	.862**	服務關懷性 4.20
聯絡查詢方式方便度	199	4.23	0.736	.825**	
部門之整體服務滿意度	200	4.20	0.781	-/-	-/-

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)



財務處：受訪學術及行政人員對部門之整體滿意度評價 (n=208)

	點評量	平均值	標準差	相關系數 [#]	五構面平均值
設施設備	131	4.08	0.734	.777**	服務有形性 4.13
環境清潔	144	4.17	0.723	.781**	
工作準確度	171	4.20	0.751	.832**	服務可靠性 4.21
工作承諾	168	4.21	0.735	.858**	
工作回應性	170	4.17	0.769	.900**	服務反應性 4.18
服務講解	169	4.18	0.797	.842**	
工作態度	170	4.16	0.802	.874**	服務保證性 4.18
基本知識	166	4.20	0.732	.880**	
工作關懷	162	4.17	0.766	.877**	服務關懷性 4.19
聯絡查詢方式方便度	172	4.20	0.739	.820**	
部門之整體服務滿意度	173	4.20	0.729	-/-	-/-

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)

校園維護及發展處：受訪學術及行政人員對部門之整體滿意度評價 (n=208)

	點評量	平均值	標準差	相關系數 [#]	五構面平均值
設施設備	134	4.01	0.790	.764**	服務有形性 4.08
環境清潔	133	4.14	0.719	.753**	
工作準確度	159	4.09	0.750	.861**	服務可靠性 4.12
工作承諾	150	4.15	0.718	.868**	
工作回應性	160	4.15	0.746	.767**	服務反應性 4.13
服務講解	154	4.10	0.734	.848**	
工作態度	155	4.16	0.769	.840**	服務保證性 4.13
基本知識	154	4.10	0.730	.893**	
工作關懷	153	4.09	0.755	.839**	服務關懷性 4.11
聯絡查詢方式方便度	158	4.13	0.729	.818**	
部門之整體服務滿意度	159	4.11	0.699	-/-	-/-

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)



工程及採購處：受訪學術及行政人員對部門之整體滿意度評價 (n=208)

	點評量	平均值	標準差	相關系數 [#]	五構面平均值
設施設備	126	3.90	0.828	.725**	服務有形性 3.96
環境清潔	131	4.02	0.850	.759**	
工作準確度	161	3.92	0.836	.850**	服務可靠性 3.94
工作承諾	156	3.96	0.845	.818**	
工作回應性	157	3.96	0.861	.812**	服務反應性 4.00
服務講解	157	4.03	0.796	.826**	
工作態度	155	4.10	0.774	.875**	服務保證性 4.10
基本知識	153	4.10	0.741	.827**	
工作關懷	153	4.03	0.786	.843**	服務關懷性 4.04
聯絡查詢方式方便度	159	4.04	0.779	.823**	
部門之整體服務滿意度	159	4.03	0.746	-/-	-/-

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)

資訊科技部：受訪學術及行政人員對部門之整體滿意度評價 (n=208)

	點評量	平均值	標準差	相關系數 [#]	五構面平均值
設施設備	162	4.10	0.749	.763**	服務有形性 4.12
環境清潔	156	4.13	0.801	.706**	
工作準確度	191	4.05	0.835	.892**	服務可靠性 4.07
工作承諾	184	4.09	0.828	.849**	
工作回應性	192	4.10	0.862	.814**	服務反應性 4.12
服務講解	189	4.14	0.773	.903**	
工作態度	190	4.17	0.814	.848**	服務保證性 4.19
基本知識	187	4.21	0.760	.844**	
工作關懷	186	4.10	0.861	.828**	服務關懷性 4.12
聯絡查詢方式方便度	191	4.14	0.785	.785**	
部門之整體服務滿意度	191	4.09	0.800	-/-	-/-

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=208)

	點評量	平均值	標準差	相關系數#	五構面平均值
設施設備	118	4.02	0.847	.825**	服務有形性
環境清潔	119	4.07	0.810	.776**	4.05
工作準確度	154	4.08	0.796	.917**	服務可靠性
工作承諾	151	4.16	0.792	.874**	4.12
工作回應性	155	4.16	0.777	.898**	服務反應性
服務講解	153	4.14	0.790	.912**	4.15
工作態度	158	4.22	0.787	.845**	服務保證性
基本知識	150	4.15	0.772	.932**	4.19
工作關懷	152	4.09	0.821	.854**	服務關懷性
聯絡查詢方式方便度	159	4.11	0.834	.831**	4.10
部門之整體服務滿意度	157	4.11	0.792	-/-	-/-

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=208)

	點評量	平均值	標準差
招生註冊處	154	4.18	0.760
學生事務處	154	4.18	0.687
圖書館	185	4.30	0.664
人事處	200	4.20	0.781
財務處	173	4.20	0.729
校園維護及發展處	159	4.11	0.699
工程及採購處	159	4.03	0.746
資訊科技部	191	4.09	0.800
公共關係辦公室	157	4.11	0.792

整體“五大構面”平均值 (n=208)

	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
招生註冊處	4.26	4.16	4.18	4.24	4.18	4.20
學生事務處	4.23	4.22	4.23	4.27	4.26	4.24
圖書館	4.26	4.29	4.29	4.30	4.27	4.28
人事處	4.18	4.20	4.17	4.19	4.20	4.19
財務處	4.13	4.21	4.18	4.18	4.19	4.18
校園維護及發展處	4.08	4.12	4.13	4.13	4.11	4.11
工程及採購處	3.96	3.94	4.00	4.10	4.04	4.01
資訊科技部	4.12	4.07	4.12	4.19	4.12	4.12
公共關係辦公室	4.05	4.12	4.15	4.19	4.10	4.12
平均值	4.14	4.15	4.16	4.20	4.16	4.16



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	402	58.3
長者學員	80	11.6
學術人員	88	12.8
行政人員	120	17.4
總計	690	100.0

受訪之學位學生分佈

來源	人數	百分比
本地	270	39.1
內地	99	14.3
其他地區	33	4.8
總計	402	58.3

修課模式	人數	百分比
日間	316	45.8
夜間	86	12.5
總計	402	58.3

年級	人數	百分比
一年級	111	16.1
二年級	80	11.6
三年級	138	20.0
四年級	73	10.6
總計	402	58.3

所屬學校	人數	百分比
藝術高等學校	20	2.9
應用科學高等學校	60	8.7
管理科學高等學校	62	9.0
人文及社會科學高等學校	104	15.1
健康科學及體育高等學校	46	6.7
語言及翻譯高等學校	110	15.9
總計	402	58.3



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=690)

項目	點評量	平均數	標準差
1. 校園清潔	673	4.18	0.730
2. 校園綠化	670	4.19	0.735
3. 校園保安	666	4.28	0.703
4. 泊車管理	383	3.77	0.885
5. 洗手間環境	668	3.79	0.875
6. 學生宿舍管理	223	3.90	0.912
7. 課室環境	643	3.87	0.795
8. 課室設備	639	3.70	0.855
9. 辦公室環境	387	3.91	0.797
10. 辦公室設備	382	3.92	0.748
11. 場地租借管理	424	3.78	0.867
12. 食堂整體服務	623	3.74	0.801
13. 食堂整體環境	623	3.75	0.791
14. 校園網絡服務素質	656	3.56	0.969
15. 電腦軟硬件設備	626	3.56	0.880
16. 電腦室環境舒適度	532	3.68	0.836
17. 服務台熱線支援效率	428	3.75	0.844
18. 網上資源及服務	606	3.68	0.881
19. 互聯網資訊系統的介面/頁面設計	585	3.53	0.923
20. 圖書館館藏資源	538	3.83	0.816
21. 圖書館環境舒適度	596	4.04	0.754
22. 圖書館設施/設備	565	3.91	0.829
23. 圖書館網上服務	496	3.91	0.794
24. 圖書館服務	494	3.95	0.760
25. 各類費用收取之服務	501	3.65	0.832
26. 各類費用支付之服務	502	3.63	0.796
27. 招生註冊處前台接待及查詢服務	530	3.85	0.794
28. 聲明書/證明書申請服務	413	3.85	0.763
29. 辦理選科及補考服務	378	3.70	0.895
30. 學生活動	426	3.77	0.856
31. 學生服務	408	3.77	0.844
32. 教師整體教學支援	531	3.86	0.807
33. 部門“服務承諾”指標之覆蓋度	461	3.82	0.755
34. 部門“服務承諾”指標清晰度	468	3.81	0.763