



2020/2021 學年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	61	33.7%
行政人員	120	66.3%
總計	181	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=181)

	點評量	平均值	標準差	相關系數 [#]	五構面平均值
設施設備	92	4.10	0.696	.716**	服務有形性 4.16
環境清潔	112	4.22	0.654	.651**	
工作準確度	114	4.03	0.722	.871**	服務可靠性 4.05
工作承諾	109	4.07	0.729	.891**	
工作回應性	116	4.07	0.694	.893**	服務反應性 4.08
服務講解	111	4.09	0.708	.852**	
工作態度	124	4.15	0.706	.842**	服務保證性 4.13
基本知識	115	4.11	0.685	.789**	
工作關懷	119	3.99	0.776	.865**	服務關懷性 4.09
聯絡查詢方式方便度	120	4.18	0.644	.816**	
部門之整體服務滿意度	124	4.10	0.655	-	-

#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=181)

	點評量	平均值	標準差	相關系數 [#]	五構面平均值
設施設備	88	4.02	0.711	.734**	服務有形性 4.09
環境清潔	99	4.15	0.660	.660**	
工作準確度	115	4.06	0.717	.922**	服務可靠性 4.09
工作承諾	111	4.12	0.697	.934**	
工作回應性	115	4.09	0.744	.928**	服務反應性 4.10
服務講解	114	4.11	0.733	.893**	
工作態度	124	4.16	0.679	.893**	服務保證性 4.17
基本知識	118	4.18	0.687	.900**	
工作關懷	121	4.10	0.735	.960**	服務關懷性 4.16
聯絡查詢方式方便度	120	4.21	0.685	.852**	
部門之整體服務滿意度	123	4.14	0.705	-	-

#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=181)

	點評量	平均值	標準差	相關系數 [#]	五構面平均值
設施設備	135	4.21	0.716	.664**	服務有形性 4.28
環境清潔	139	4.34	0.708	.685**	
工作準確度	138	4.22	0.725	.851**	服務可靠性 4.24
工作承諾	133	4.26	0.706	.847**	
工作回應性	139	4.21	0.766	.865**	服務反應性 4.19
服務講解	134	4.16	0.738	.872**	
工作態度	143	4.30	0.712	.850**	服務保證性 4.26
基本知識	135	4.22	0.740	.849**	
工作關懷	138	4.20	0.734	.864**	服務關懷性 4.21
聯絡查詢方式方便度	141	4.21	0.695	.787**	
部門之整體服務滿意度	141	4.22	0.677	-	-

#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)

人事處：受訪學術及行政人員對部門之整體滿意度評價 (n=181)

	點評量	平均值	標準差	相關系數 [#]	五構面平均值
設施設備	136	4.08	0.656	.783**	服務有形性 4.13
環境清潔	143	4.18	0.678	.723**	
工作準確度	164	4.09	0.755	.849**	服務可靠性 4.13
工作承諾	161	4.17	0.703	.855**	
工作回應性	167	4.12	0.751	.872**	服務反應性 4.11
服務講解	165	4.10	0.743	.840**	
工作態度	170	4.17	0.785	.894**	服務保證性 4.15
基本知識	164	4.13	0.719	.882**	
工作關懷	164	4.13	0.739	.899**	服務關懷性 4.16
聯絡查詢方式方便度	165	4.19	0.695	.752**	
部門之整體服務滿意度	167	4.17	0.720	-	-

#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=181)

	點評量	平均值	標準差	相關系數 [#]	五構面平均值
設施設備	115	4.16	0.696	.725**	服務有形性 4.20
環境清潔	120	4.23	0.730	.695**	
工作準確度	146	4.20	0.739	.859**	服務可靠性 4.22
工作承諾	141	4.24	0.726	.871**	
工作回應性	146	4.18	0.761	.878**	服務反應性 4.18
服務講解	143	4.17	0.750	.852**	
工作態度	148	4.18	0.765	.884**	服務保證性 4.20
基本知識	146	4.21	0.714	.950**	
工作關懷	147	4.12	0.767	.900**	服務關懷性 4.15
聯絡查詢方式方便度	146	4.18	0.733	.897**	
部門之整體服務滿意度	146	4.18	0.724	-	-

#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=181)

	點評量	平均值	標準差	相關系數 [#]	五構面平均值
設施設備	115	3.92	0.785	.761**	服務有形性 4.01
環境清潔	123	4.10	0.773	.846**	
工作準確度	145	3.91	0.841	.862**	服務可靠性 3.97
工作承諾	139	4.03	0.770	.888**	
工作回應性	148	3.95	0.803	.894**	服務反應性 3.96
服務講解	139	3.97	0.798	.880**	
工作態度	147	4.07	0.777	.865**	服務保證性 4.04
基本知識	143	4.01	0.796	.880**	
工作關懷	144	3.98	0.771	.866**	服務關懷性 4.02
聯絡查詢方式方便度	143	4.05	0.754	.868**	
部門之整體服務滿意度	145	4.03	0.740	-	-

#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=181)

	點評量	平均值	標準差	相關系數 [#]	五構面平均值
設施設備	108	3.97	0.767	.698**	服務有形性 4.02
環境清潔	109	4.07	0.742	.642**	
工作準確度	137	3.94	0.811	.879**	服務可靠性 3.93
工作承諾	137	3.91	0.865	.836**	
工作回應性	139	3.93	0.857	.850**	服務反應性 3.98
服務講解	138	4.03	0.782	.851**	
工作態度	139	4.06	0.809	.876**	服務保證性 4.08
基本知識	136	4.10	0.791	.868**	
工作關懷	134	3.99	0.858	.884**	服務關懷性 4.04
聯絡查詢方式方便度	137	4.09	0.762	.843**	
部門之整體服務滿意度	136	4.04	0.793	-	-

#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=181)

	點評量	平均值	標準差	相關系數 [#]	五構面平均值
設施設備	129	3.88	0.810	.783**	服務有形性 3.95
環境清潔	127	4.02	0.776	.562**	
工作準確度	164	3.83	0.897	.887**	服務可靠性 3.83
工作承諾	164	3.82	0.935	.896**	
工作回應性	170	3.82	0.934	.873**	服務反應性 3.89
服務講解	168	3.95	0.877	.876**	
工作態度	170	3.94	0.878	.922**	服務保證性 3.97
基本知識	166	3.99	0.824	.846**	
工作關懷	165	3.87	0.941	.881**	服務關懷性 3.90
聯絡查詢方式方便度	168	3.92	0.909	.846**	
部門之整體服務滿意度	170	3.84	0.899	-	-

#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=181)

	點評量	平均值	標準差	相關系數#	五構面平均值
設施設備	85	3.98	0.723	.773**	服務有形性
環境清潔	92	4.13	0.730	.674**	4.06
工作準確度	111	3.97	0.744	.838**	服務可靠性
工作承諾	114	4.02	0.728	.805**	4.00
工作回應性	116	4.05	0.708	.852**	服務反應性
服務講解	114	4.03	0.722	.866**	4.04
工作態度	123	4.13	0.724	.842**	服務保證性
基本知識	117	4.06	0.769	.862**	4.10
工作關懷	116	4.05	0.790	.894**	服務關懷性
聯絡查詢方式方便度	117	4.07	0.785	.810**	4.06
部門之整體服務滿意度	119	4.08	0.727	-	-

#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=181)

	點評量	平均值	標準差
招生註冊處	124	4.10	0.655
學生事務處	123	4.14	0.705
圖書館	141	4.22	0.677
人事處	167	4.17	0.720
財務處	146	4.18	0.724
校園維護及發展處	145	4.03	0.740
工程及採購處	136	4.04	0.793
資訊科技部	170	3.84	0.899
公共關係辦公室	119	4.08	0.727

整體“五大構面”平均值 (n=181)

	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	4.16	4.05	4.08	4.13	4.09	4.10
學生事務處	4.09	4.09	4.10	4.17	4.16	4.12
圖書館	4.28	4.24	4.19	4.26	4.21	4.24
人事處	4.13	4.13	4.11	4.15	4.16	4.14
財務處	4.20	4.22	4.18	4.20	4.15	4.19
校園維護及發展處	4.01	3.97	3.96	4.04	4.02	4.00
工程及採購處	4.02	3.93	3.98	4.08	4.04	4.01
資訊科技部	3.95	3.83	3.89	3.97	3.90	3.91
公共關係辦公室	4.06	4.00	4.04	4.10	4.06	4.05
平均值	4.10	4.05	4.06	4.12	4.09	4.08



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	659	69.4
長者學員	110	11.6
學術人員	61	6.4
行政人員	120	12.6
總計	950	100.0

受訪之學位學生分佈

來源	人數	百分比
本地	508	53.5
內地	140	14.7
其他地區	11	1.1
總計	659	69.4

修課模式	人數	百分比
日間	506	53.3
夜間	153	16.1
總計	659	69.4

年級	人數	百分比
本科生（一年級）	213	22.4
本科生（二年級）	179	18.8
本科生（三年級）	131	13.8
本科生（四年級）	71	7.5
研究生	65	6.8
總計	659	69.4

所屬學校	人數	百分比
藝術高等學校	89	9.4
應用科學高等學校	51	5.4
管理科學高等學校	113	11.9
人文及社會科學高等學校	110	11.6
健康科學及體育高等學校	143	15.1
語言及翻譯高等學校	153	16.1
總計	659	69.4



受訪者對“服務產出”之整體滿意度統計 (n=950)

項目	點評量	平均數	標準差
1. 校園清潔	927	4.12	0.733
2. 校園綠化	923	4.09	0.730
3. 校園保安	922	4.20	0.669
4. 泊車管理	567	3.74	0.913
5. 洗手間環境	904	3.84	0.911
6. 學生宿舍管理	319	4.06	0.816
7. 課室環境	882	3.90	0.777
8. 課室設備	868	3.76	0.831
9. 辦公室環境	514	4.04	1.923
10. 辦公室設備	480	4.04	1.984
11. 場地租借管理	557	3.76	0.956
12. 食堂整體服務	823	3.71	0.813
13. 食堂整體環境	824	3.73	0.802
14. 校園網絡服務素質	901	3.16	1.138
15. 電腦軟硬件設備	847	3.51	0.878
16. 電腦室環境舒適度	758	3.69	0.807
17. 服務台熱線支援效率	618	3.67	0.839
18. 網上資源及服務	801	3.51	0.945
19. 互聯網資訊系統的介面/頁面設計	811	3.52	0.915
20. 圖書館館藏資源	668	3.75	0.823
21. 圖書館環境舒適度	756	4.00	0.695
22. 圖書館設施/設備	713	3.85	0.834
23. 圖書館網上服務	613	3.86	0.776
24. 圖書館服務	614	3.92	0.731
25. 各類費用收取之服務	734	3.64	0.837
26. 各類費用支付之服務	735	3.64	0.848
27. 學生申請服務	660	3.66	0.883
28. 諮詢服務	660	3.69	0.856
29. 學生活動	546	3.70	0.888
30. 學生服務	528	3.75	0.811
31. 教師整體教學支援	746	3.87	0.755
32. 部門“服務承諾”指標之覆蓋度	685	3.80	0.786
33. 部門“服務承諾”指標清晰度	689	3.81	0.779