



2012/2013 學年澳門理工學院行政服務使用者滿意度問卷調查

【摘要】

調查目的：	本調查研究希望透過具科學化及數據化測量方法之“使用者滿意度調查”，進一步了解服務使用者對學院內部行政服務的服務素質之整體評價，所得結果及意見可讓學院提升學院行政部門整體素質從而達致“優質服務、永續改善”的最終目標。
調查方法：	<p><u>受訪法象</u>：本調查研究實際受訪對象涉及三大類，即“學生”“教研人員”及“行政人員”。</p> <p><u>評價範圍</u>：評價範圍涵蓋“校園環境”“行政支援”和“教學支援”三方面（見圖1）。</p> <p><u>問卷設計</u>：為取得準確數據，“問卷設計”分為問卷A及問卷B。</p> <p><u>評價維度</u>：“服務質素”滿意度評價包括五維度：“服務有形性”“服務可靠性”“服務反應性”“服務保證性”和“服務關懷性”。</p> <p><u>抽樣</u>：參與調查之人數合計879人（教職員：278；學生：601。邊界誤差=±2.3%；可信度=95%）（見表4）。</p> <p><u>數據收集</u>：問卷A透過院內內聯網電郵發給行政人員和教研人員網上填寫；而問卷B則經按各校日/夜校學生人數比例抽樣，派員前往指定課堂下課後給學生填寫（見表1）。</p> <p><u>問卷信度</u>：本調查研究問卷各構面項目之 Cronbach Alpha (α)係數值分別為 0.80、0.82、0.71 及 0.89，代表問卷各項目問題均具穩定性或一致性的效果。</p>
調查結果(與 2011-2012 及 2012-2013 比較)：	問卷 A/問卷 B 行政支援之“服務質素”及“服務產出”受訪者資料詳見表 2 及表 3。調查結果詳見表 5-19。
跟進措施：	各行政部門調查研究結果而制定/採取相關跟進措施如，旨為量化數據及質性意見得以結合，有效地強化對蒐集回來的反饋信息作分析、處理及跟進，適時地作出

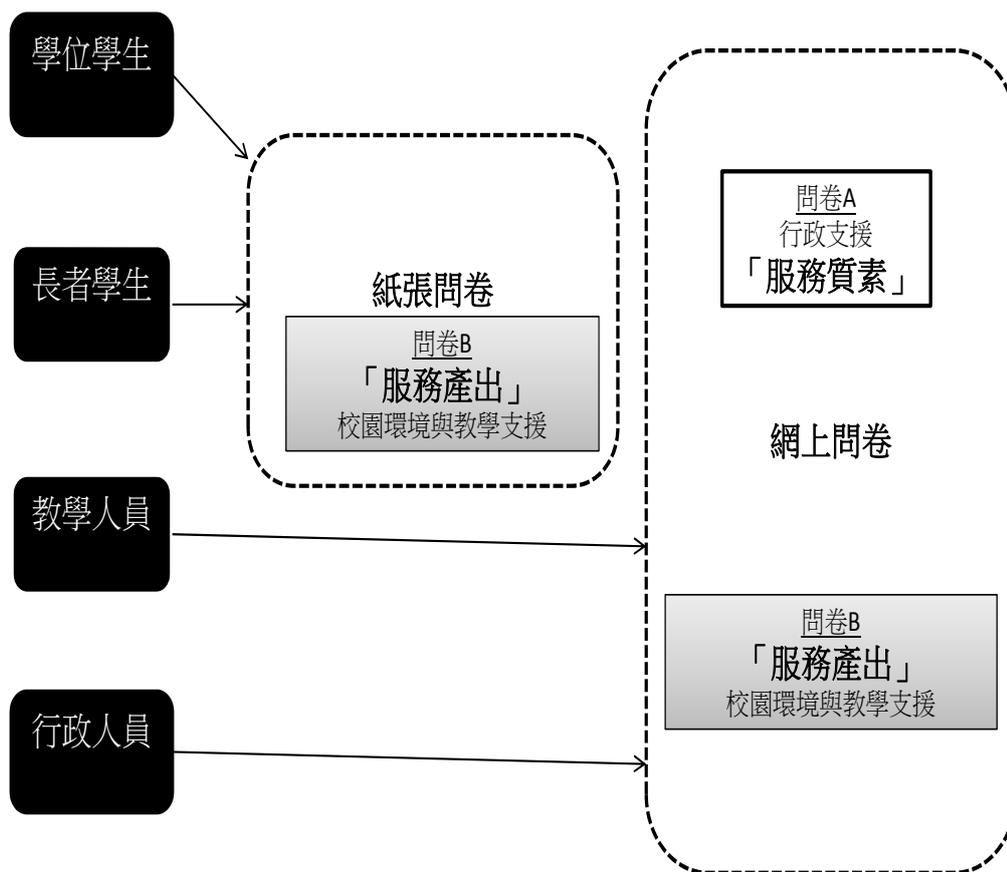


圖 1：問卷填寫計劃



表 1：工作時間表

工作	時期
部門諮詢及問卷修訂	2013 年 1 月
進行調查	2013 年 1 月
數據分析及報告撰寫	2013 年 2 月至 3 月

表 2a：按人員類別之樣本分佈

受訪者人份	人數	百份比	全院人數	所佔比例
教研人員	119	42.8	296	40.2%
行政人員	159	57.2	291	54.6%
總數	278	100%		

表 2b：按受訪者類別之樣本分佈

受訪者類別	人數	百份比
學位學生	458	52%
長者學生	143	16%
教研人員	119	14%
行政人員	156	18%
總數	878	100%

表 3：按學校之樣本分佈

所屬學校	人數	百份比
藝術高等學校	70	12%
管理科學高等學校	110	18%
衛生高等學校	57	9%
語言暨翻譯高等學校	72	12%
體育暨運動高等學校	54	9%
公共行政高等學校	91	15%
長者書院	147	24%
總數	601	100%



表 4：學生抽樣計劃

	日間	夜間	學生 總人數	班	最少樣本 要求	1 年級	2 年級	3 年級	4 年級	樣本 總量	
藝術高等學校	382	50	432	日	59	52	4LDDC(73)	4LVEDC(27)	--	--	70
	88.4%	11.6%	15.2%	夜		7	--	--	4LDNC(19)	--	
管理科學高等學校	484	278	762	日	104	66	4LEDI(45)	4LACDI(28)	4LGDI(25)	4LWNC(30)	110
	63.5%	36.5%	26.8%	夜		38	4LPRNI(37)		4LPRNI(28)	--	
衛生高等學校	353	--	353	日	48	48	4LBMFDCI(20)	4LEGDCI(55)	--	--	57
	100%	--	12.4%	夜		--	--	--	--	--	
語言暨翻譯高等學校	312	164	476	日	64	42	4LLCID(46)	4LLD-C(33)	--	--	72
	65.5%	34.5%	16.8%	夜		22		--	4LLNC(17)	LLCI(25)	
體育暨運動高等學校	122	117	239	日	32	17	4LFDC(36)	4LFDC(36)	--	4LFNC(25)	54
	51%	49%	8.4%	夜		15	--	--	4LFNC(22)	LF(20)	
公共行政高等學校	402	177	579	日	78	54	4LCDI(61)	4LWDC(25)	--	--	91
	69.4%	30.6%	20.4%	夜		24	--	--	LW(53)	--	
長者書院	--	--	(442)	11		--	--	--	--	147	
總計	2055	786	<u>2841</u>		385	總受訪人數：				<u>601</u>	



調查結果 (與 2011-2012 及 2012-2013 比較)

表 5：教學及行政人員對行政部門十項“服務質素”項目之總體評價 (平均值)

項目	總平均分*
1. 設施設備	3.94
2. 環境清潔	3.83
3. 工作準確度	3.86
4. 工作承諾	3.99
5. 工作回應性	3.98
6. 服務講解	4.01
7. 工作態度	4.05
8. 基本知識	4.08
9. 工作關懷	3.88
10. 聯絡查詢方式方便度	3.88

* 1=非常不滿意 2=不滿意 3=一般 4=滿意 5=非常滿意

表 6：教學及行政人員對人事處十項“服務質素”項目之評價 (平均值)

	2011-2012	2012-2013
1. 設施設備	3.82	3.91
2. 環境清潔	3.92	3.93
3. 工作準確度	3.95	3.91
4. 工作承諾	3.93	3.95
5. 工作回應性	4.00	3.91
6. 服務講解	3.95	3.97
7. 工作態度	4.15	4.11
8. 基本知識	4.02	4.00
9. 工作關懷	3.99	3.93
10. 聯絡查詢方式方便度	4.04	3.92



表 7：教學及行政人員對工程暨採購處十項“服務質素”項目之評價（平均值）

	2011-2012	2012-2013
1. 設施設備	3.53	3.90
2. 環境清潔	3.63	3.81
3. 工作準確度	3.59	3.80
4. 工作承諾	3.54	3.91
5. 工作回應性	3.49	3.91
6. 服務講解	3.57	3.99
7. 工作態度	3.73	4.08
8. 基本知識	3.74	3.86
9. 工作關懷	3.56	3.90
10. 聯絡查詢方式方便度	3.57	4.23

表 8：教學及行政人員對總務處十項“服務質素”項目之評價（平均值）

	2011-2012	2012-2013
1. 設施設備	3.57	3.86
2. 環境清潔	3.70	3.66
3. 工作準確度	3.60	3.78
4. 工作承諾	3.66	3.99
5. 工作回應性	3.58	3.98
6. 服務講解	3.57	3.93
7. 工作態度	3.69	3.91
8. 基本知識	3.72	4.13
9. 工作關懷	3.59	3.84
10. 聯絡查詢方式方便度	3.63	3.72



表 9：教學及行政人員對財務管理處十項“服務質素”項目之評價（平均值）

	2011-2012	2012-2013
1. 設施設備	3.73	3.90
2. 環境清潔	3.90	3.69
3. 工作準確度	3.88	3.80
4. 工作承諾	3.86	3.98
5. 工作回應性	3.82	3.99
6. 服務講解	3.75	3.98
7. 工作態度	3.90	4.05
8. 基本知識	3.91	4.12
9. 工作關懷	3.78	3.70
10. 聯絡查詢方式方便度	3.86	3.78

表 10：教學及行政人員對出納處十項“服務質素”項目之評價（平均值）

	2011-2012	2012-2013
1. 設施設備	3.70	3.86
2. 環境清潔	3.91	3.72
3. 工作準確度	3.87	3.83
4. 工作承諾	3.85	3.99
5. 工作回應性	3.88	3.96
6. 服務講解	3.75	3.98
7. 工作態度	3.89	4.01
8. 基本知識	3.89	4.10
9. 工作關懷	3.73	3.74
10. 聯絡查詢方式方便度	3.87	3.76



表 11：教學及行政人員對學生事務處十項“服務質素”項目之評價（平均值）

	2011-2012	2012-2013
1. 設施設備	3.72	3.92
2. 環境清潔	3.85	3.77
3. 工作準確度	3.76	3.81
4. 工作承諾	3.80	3.92
5. 工作回應性	3.76	3.96
6. 服務講解	3.72	3.98
7. 工作態度	3.91	4.01
8. 基本知識	3.87	4.08
9. 工作關懷	3.83	3.84
10. 聯絡查詢方式方便度	3.91	3.85

表 12：教學及行政人員對招生暨註冊處十項“服務質素”項目之評價（平均值）

	2011-2012	2012-2013
1. 設施設備	3.70	4.08
2. 環境清潔	3.78	3.92
3. 工作準確度	3.79	3.84
4. 工作承諾	3.83	4.04
5. 工作回應性	3.79	4.01
6. 服務講解	3.78	4.08
7. 工作態度	3.92	4.08
8. 基本知識	3.85	4.16
9. 工作關懷	3.78	3.99
10. 聯絡查詢方式方便度	3.86	3.88



表 13：教學及行政人員對圖書館十項“服務質素”項目之評價（平均值）

	2011-2012	2012-2013
1. 設施設備	3.91	4.09
2. 環境清潔	4.15	4.17
3. 工作準確度	4.07	4.23
4. 工作承諾	4.02	4.14
5. 工作回應性	4.05	4.12
6. 服務講解	4.00	4.11
7. 工作態度	4.16	4.17
8. 基本知識	4.09	4.11
9. 工作關懷	4.00	4.05
10. 聯絡查詢方式方便度	4.05	4.02

表 14：教學及行政人員對資訊中心十項“服務質素”項目之評價（平均值）

	2011-2012	2012-2013
1. 設施設備	3.71	3.86
2. 環境清潔	3.68	3.77
3. 工作準確度	3.78	3.74
4. 工作承諾	3.75	3.90
5. 工作回應性	3.80	3.88
6. 服務講解	3.83	3.97
7. 工作態度	3.93	4.01
8. 基本知識	4.01	4.09
9. 工作關懷	3.86	3.82
10. 聯絡查詢方式方便度	3.86	3.77



表 15：教學及行政人員對公共關係辦公室十項“服務質素”項目之評價（平均值）

	2011-2012	2012-2013
1. 設施設備	3.60	3.98
2. 環境清潔	3.66	3.92
3. 工作準確度	3.64	3.91
4. 工作承諾	3.63	4.04
5. 工作回應性	3.69	4.04
6. 服務講解	3.67	4.07
7. 工作態度	3.79	4.11
8. 基本知識	3.79	4.13
9. 工作關懷	3.73	3.96
10. 聯絡查詢方式方便度	3.77	3.90

表 16：教學及行政人員對福利及康樂部十項“服務質素”項目之評價（平均值）

	2011-2012	2012-2013
1. 設施設備	3.92	3.97
2. 環境清潔	3.92	3.78
3. 工作準確度	3.97	3.83
4. 工作承諾	3.93	4.02
5. 工作回應性	3.98	4.01
6. 服務講解	3.97	4.03
7. 工作態度	4.11	4.05
8. 基本知識	3.98	4.14
9. 工作關懷	4.03	3.87
10. 聯絡查詢方式方便度	3.92	3.86



表 17：教學及行政人員對各部門之整體服務滿意度 (平均值)

	2011-2012	2012-2013
人事處	3.99	4.08
工程暨採購處	3.57	3.98
總務處	3.63	4.13
財務管理處	3.79	4.11
出納處	3.75	4.11
學生事務處	3.78	4.14
招生暨註冊處	3.78	4.10
圖書館	3.97	4.10
資訊中心	3.85	4.13
公共關係辦公室	3.71	4.11
福利及康樂部	3.95	4.17

表 18：教學及行政人員“五大構面”評價 (平均值)

	2011-2012	2012-2013
服務有形性	3.83	3.83
服務可靠性	3.85	3.88
服務反應性	3.86	3.97
服務保證性	3.97	4.05
服務關懷性	3.90	3.87



表 19：學生、教研人員及行政人員對“服務產出”之評價（按平均值排序）

排序	2011-2012	平均值	2012-2013	平均值
36.	校園清潔	3.99	校園清潔	3.97
37.	學生宿舍管理	3.95	校園綠化	3.92
38.	校園綠化	3.94	學生宿舍管理	3.92
39.	校園保安	3.92	校園保安	3.88
40.	圖書館環境舒適度	3.77	圖書館環境舒適度	3.75
41.	圖書館整體服務	3.71	圖書館整體服務	3.72
42.	教師整體教學支援	3.65	圖書館設施 / 設備	3.65
43.	圖書館設施 / 設備	3.63	洗手間環境	3.62
44.	辦公室設備	3.58	辦公室設備	3.61
45.	辦公室環境	3.57	教師整體教學支援	3.61
46.	服務台熱線支援效率	3.57	餐廳整體環境	3.58
47.	課室環境	3.56	辦公室環境	3.57
48.	招生暨註冊處前台接待及查詢服務	3.54	招生暨註冊處前台接待及查詢服務	3.57
49.	部門“服務承諾”指標之覆蓋度	3.53	校園康樂活動（例如：龍舟隊、葡國土風舞及太極班等等）	3.53
50.	部門“服務承諾”指標清晰度	3.53	場地租借管理	3.51
51.	網上資源及服務	3.52	部門“服務承諾”指標清晰度	3.51
52.	校園設施	3.51	部門“服務承諾”指標之覆蓋度	3.50
53.	洗手間環境	3.48	課室環境	3.49
54.	泊車管理	3.46	服務台熱線支援效率	3.49
55.	辦理選科及補考服務	3.46	網上資源及服務	3.49
56.	場地租借管理	3.45	聲明書 / 證明書申請服務	3.47
57.	電腦室環境舒適度	3.45	泊車管理	3.46
58.	互聯網資訊系統的介面 / 頁面設計	3.44	餐廳整體服務	3.46
59.	聲明書 / 證明書申請服務	3.44	校園活動安排（例如：法文班、學院辯論隊及交流生活動等）	3.46
60.	課室設備	3.43	辦理選科及補考服務	3.46
61.	校園康樂活動（例如：龍舟隊、葡國土風舞及太極班等）	3.42	電腦室環境舒適度	3.44
62.	餐廳整體環境	3.40	圖書館館藏資源	3.44
63.	圖書館館藏資源	3.39	課室設備	3.41



64.	各類費用支付之服務	3.36	互聯網資訊系統的介面 / 頁面設計	3.41
65.	電腦軟硬件設備 (包括 : 課室 / 辦公室及電腦室)	3.33	升學 / 就業及交流諮詢	3.39
66.	各類費用收取之服務	3.32	各類費用收取之服務	3.38
67.	校園網絡服務素質 (包括 : 有線、無線、網安及速度等)	3.31	各類費用支付之服務	3.37
68.	升學 / 就業及交流諮詢	3.18	校園網絡服務素質 (包括 : 有線、無線、網安及速度等)	3.32
69.	校園活動安排 (例如 : 法文班、學院辯論隊及交流生活動等等)	3.16	電腦軟硬件設備 (包括 : 課室 / 辦公室及電腦室)	3.31
70.	餐廳整體服務	3.12		