



2014/2015 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	73	38.0%
行政人員	119	62.0%
總計	192	

人事處：受訪學術及行政人員對部門之整體滿意度評價 (n=192)

	點評量	平均值	標準差	相關系數 [#]	五構面平均值
設施設備	153	3.90	0.714	0.429**	服務有形性
環境清潔	148	4.07	0.701	0.603**	3.99
工作準確度	179	3.98	0.848	0.767**	服務可靠性
工作承諾	173	4.03	0.831	0.810**	4.00
工作回應性	176	4.00	0.888	0.833**	服務反應性
服務講解	173	4.00	0.869	0.826**	4.00
工作態度	181	4.09	0.923	0.807**	服務保證性
基本知識	174	4.07	0.823	0.781**	4.08
工作關懷	174	3.83	0.950	0.851**	服務關懷性
聯絡查詢方式方便度	180	4.09	0.817	0.744**	3.96
部門之整體服務滿意度	180	3.98	0.875	-/-	-/-

[#] 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=192)

	點評量	平均值	標準差	相關系數 [#]	五構面平均值
設施設備	123	3.72	0.782	0.736**	服務有形性
環境清潔	116	3.78	0.835	0.645**	3.75
工作準確度	147	3.84	0.750	0.765**	服務可靠性
工作承諾	140	3.84	0.807	0.732**	3.84
工作回應性	141	3.87	0.795	0.736**	服務反應性
服務講解	137	3.84	0.842	0.788**	3.85
工作態度	144	3.97	0.793	0.792**	服務保證性
基本知識	138	4.00	0.792	0.851**	3.99
工作關懷	138	3.80	0.870	0.845**	服務關懷性
聯絡查詢方式方便度	145	3.94	0.823	0.750**	3.87
部門之整體服務滿意度	147	3.88	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)

總務處：受訪學術及行政人員對部門之整體滿意度評價 (n=192)

	點評量	平均值	標準差	相關系數 [#]	五構面平均值
設施設備	128	3.71	0.775	0.672**	服務有形性
環境清潔	122	3.80	0.812	0.587**	3.75
工作準確度	150	3.79	0.808	0.734**	服務可靠性
工作承諾	141	3.90	0.777	0.641**	3.84
工作回應性	142	3.83	0.808	0.772**	服務反應性
服務講解	137	3.77	0.813	0.772**	3.80
工作態度	148	3.78	0.869	0.785**	服務保證性
基本知識	141	3.87	0.804	0.798**	3.82
工作關懷	137	3.67	0.940	0.776**	服務關懷性
聯絡查詢方式方便度	147	3.94	0.821	0.676**	3.81
部門之整體服務滿意度	149	3.85	0.777	-/-	-/-

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)

財務管理處：受訪學術及行政人員對部門之整體滿意度評價 (n=192)

	點評量	平均值	標準差	相關系數 [#]	五構面平均值
設施設備	118	3.95	0.652	0.580**	服務有形性
環境清潔	111	4.06	0.651	0.641**	4.01
工作準確度	142	4.10	0.727	0.774**	服務可靠性
工作承諾	137	4.15	0.674	0.722**	4.13
工作回應性	134	4.07	0.722	0.747**	服務反應性
服務講解	128	4.02	0.753	0.772**	4.05
工作態度	138	4.09	0.769	0.750**	服務保證性
基本知識	130	4.15	0.762	0.804**	4.12
工作關懷	131	3.99	0.827	0.769**	服務關懷性
聯絡查詢方式方便度	139	4.06	0.730	0.729**	4.02
部門之整體服務滿意度	141	4.05	0.710	-/-	-/-

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)

出納處：受訪學術及行政人員對部門之整體滿意度評價 (n=192)

	點評量	平均值	標準差	相關系數 [#]	五構面平均值
設施設備	126	3.96	0.674	0.596**	服務有形性
環境清潔	124	4.10	0.680	0.673**	4.03
工作準確度	151	4.11	0.753	0.783**	服務可靠性
工作承諾	143	4.15	0.750	0.753**	4.13
工作回應性	143	4.06	0.771	0.841**	服務反應性
服務講解	134	4.07	0.782	0.854**	4.07
工作態度	145	4.03	0.820	0.815**	服務保證性
基本知識	136	4.10	0.819	0.861**	4.07
工作關懷	140	3.98	0.835	0.829**	服務關懷性
聯絡查詢方式方便度	146	4.06	0.790	0.785**	4.02
部門之整體服務滿意度	150	4.05	0.784	-/-	-/-

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=192)

	點評量	平均值	標準差	相關系數 [#]	五構面平均值
設施設備	124	4.00	0.570	0.633**	服務有形性
環境清潔	129	4.16	0.622	0.573**	4.08
工作準確度	136	4.03	0.655	0.703**	服務可靠性
工作承諾	134	4.02	0.688	0.729**	4.03
工作回應性	129	4.03	0.684	0.716**	服務反應性
服務講解	132	3.95	0.724	0.722**	3.99
工作態度	137	4.11	0.714	0.763**	服務保證性
基本知識	132	4.02	0.699	0.792**	4.06
工作關懷	133	3.95	0.737	0.780**	服務關懷性
聯絡查詢方式方便度	144	4.06	0.741	0.814**	4.01
部門之整體服務滿意度	142	4.02	0.679	-/-	-/-

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=192)

	點評量	平均值	標準差	相關系數 [#]	五構面平均值
設施設備	137	4.05	0.668	0.676**	服務有形性
環境清潔	140	4.18	0.671	0.642**	4.11
工作準確度	145	4.01	0.786	0.772**	服務可靠性
工作承諾	142	4.04	0.723	0.813**	4.02
工作回應性	139	4.00	0.752	0.834**	服務反應性
服務講解	138	3.93	0.776	0.825**	3.97
工作態度	146	4.03	0.813	0.798**	服務保證性
基本知識	140	4.01	0.782	0.838**	4.02
工作關懷	140	3.94	0.803	0.838**	服務關懷性
聯絡查詢方式方便度	147	4.14	0.728	0.828**	4.04
部門之整體服務滿意度	147	4.01	0.758	-/-	-/-

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=192)

	點評量	平均值	標準差	相關系數 [#]	五構面平均值
設施設備	161	4.09	0.748	0.603**	服務有形性
環境清潔	160	4.25	0.664	0.538**	4.17
工作準確度	160	4.13	0.736	0.707**	服務可靠性
工作承諾	152	4.11	0.810	0.740**	4.12
工作回應性	153	4.08	0.774	0.814**	服務反應性
服務講解	151	4.07	0.792	0.780**	4.08
工作態度	163	4.13	0.779	0.819**	服務保證性
基本知識	153	4.07	0.779	0.814**	4.10
工作關懷	151	3.99	0.852	0.784**	服務關懷性
聯絡查詢方式方便度	165	4.11	0.773	0.797**	4.05
部門之整體服務滿意度	164	4.09	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)

資訊中心：受訪學術及行政人員對部門之整體滿意度評價 (n=192)

	點評量	平均值	標準差	相關系數 [#]	五構面平均值
設施設備	146	3.87	0.790	0.647**	服務有形性
環境清潔	134	3.93	0.768	0.609**	3.90
工作準確度	172	3.92	0.824	0.823**	服務可靠性
工作承諾	164	3.87	0.908	0.837**	3.90
工作回應性	165	3.88	0.872	0.840**	服務反應性
服務講解	162	3.91	0.814	0.869**	3.90
工作態度	171	3.98	0.829	0.810**	服務保證性
基本知識	162	4.01	0.808	0.831**	3.99
工作關懷	161	3.85	0.896	0.876**	服務關懷性
聯絡查詢方式方便度	168	3.97	0.792	0.793**	3.91
部門之整體服務滿意度	170	3.94	0.837	-/-	-/-

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=192)

	點評量	平均值	標準差	相關系數 [#]	五構面平均值
設施設備	126	3.80	0.759	0.697**	服務有形性
環境清潔	121	3.95	0.762	0.669**	3.88
工作準確度	148	3.88	0.773	0.777**	服務可靠性
工作承諾	142	3.88	0.829	0.790**	3.88
工作回應性	142	3.90	0.793	0.838**	服務反應性
服務講解	138	3.90	0.728	0.839**	3.90
工作態度	150	3.92	0.840	0.811**	服務保證性
基本知識	144	3.94	0.795	0.850**	3.93
工作關懷	138	3.86	0.851	0.852**	服務關懷性
聯絡查詢方式方便度	146	3.92	0.814	0.668**	3.89
部門之整體服務滿意度	149	3.91	0.756	-/-	-/-

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=192)

	點評量	平均值	標準差	相關系數 [#]	五構面平均值
設施設備	142	3.99	0.838	0.540**	服務有形性
環境清潔	129	4.02	0.750	0.625**	4.00
工作準確度	161	4.17	0.727	0.723**	服務可靠性
工作承諾	156	4.15	0.755	0.736**	4.16
工作回應性	156	4.15	0.729	0.769**	服務反應性
服務講解	150	4.11	0.752	0.774**	4.13
工作態度	159	4.25	0.718	0.795**	服務保證性
基本知識	156	4.12	0.748	0.722**	4.18
工作關懷	153	4.10	0.820	0.832**	服務關懷性
聯絡查詢方式方便度	162	4.14	0.709	0.766**	4.12
部門之整體服務滿意度	162	4.19	0.744	-/-	-/-

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=192)

	點評量	平均值	標準差
人事處	180	3.98	0.875
工程暨採購處	147	3.88	0.781
總務處	149	3.85	0.777
財務管理處	141	4.05	0.710
出納處	150	4.05	0.784
學生事務處	142	4.02	0.679
招生暨註冊處	147	4.01	0.758
圖書館	164	4.09	0.746
資訊中心	170	3.94	0.837
公共關係辦公室	149	3.91	0.756
福利及康樂部	162	4.19	0.744

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	490	65.5%
長者學員	66	8.8%
學術人員	73	9.8%
行政人員	119	15.9%
總計	748	

受訪之學位學生分佈

來源	人數	百分比
本地	429	57.4%
內地	59	7.9%
其他地區	2	0.3%
總計	490	

修課模式	人數	百分比
日間	386	51.6%
夜間	104	13.9%
總計	490	

年級	人數	百分比
一年級	156	20.9%
二年級	169	22.6%
三年級	95	12.7%
四年級	70	9.4%
總計	490	

所屬學校	人數	百分比
藝術高等學校	74	9.9%
管理科學高等學校	105	14.0%
高等衛生學校	82	11.0%
語言暨翻譯高等學校	75	10.0%
體育暨運動高等學校	59	7.9%
公共行政高等學校	95	12.7%
總計	490	

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=748)

項目	點評量	平均數	標準差
校園清潔	725	4.07	0.705
校園綠化	724	4.03	0.769
校園保安	715	4.07	0.706
泊車管理	505	3.67	0.907
洗手間環境	708	3.77	0.882
學生宿舍管理	196	3.78	0.900
課室環境	695	3.74	0.784
課室設備	684	3.52	0.860
辦公室環境	360	3.74	0.817
辦公室設備	347	3.78	0.788
場地租借管理	423	3.40	1.016
餐廳整體服務	688	3.71	0.777
餐廳整體環境	682	3.70	0.765
校園網絡服務素質	692	3.19	1.035
電腦軟硬件設備	650	3.34	0.947
電腦室環境舒適度	586	3.58	0.822
服務台熱線支援效率	411	3.61	0.835
網上資源及服務	622	3.59	0.813
互聯網資訊系統的介面/頁面設計	631	3.55	0.793
圖書館館藏資源	553	3.50	0.868
圖書館環境舒適度	600	3.84	0.750
圖書館設施/設備	596	3.73	0.749
圖書館整體服務	597	3.76	0.762
各類費用收取之服務	549	3.39	0.842
各類費用支付之服務	535	3.39	0.850
校園康樂活動	358	3.42	0.986
校園活動	417	3.42	0.898
升學/就業/交流	434	3.53	0.769
招生暨註冊處前台接待及查詢服務	559	3.61	0.845
聲明書/證明書申請服務	485	3.53	0.856
辦理選科及補考服務	455	3.46	0.923
教師整體教學支援	573	3.68	0.773
部門“服務承諾”指標之覆蓋度	498	3.57	0.825
部門“服務承諾”指標清晰度	501	3.55	0.839