



2011/2012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：** 特區政府自成立以來，一直以『以民為本』作為公共行政運作的綱領，各部門在致力改善服務質素和提高行政效率的同時，鼓勵服務使用者對公共服務給予意見。《澳門理工學院行政服務滿意度調查》就是在這基礎上，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」(Users' Satisfaction Survey)，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。
- 調查方法及問卷設計：** 本調查研究實際受訪對象涉及三大類，即：「學生」、「教學人員」及「行政人員」，評價範圍涵蓋「校園環境」、「行政支援」和「教學支援」三方面，所以「問卷設計」分為問卷A及問卷B。問卷A填寫者包括行政人員和教學人員；而問卷B填寫者包括學位學生、長者學生、教員和行政人員。問卷A透過院內內聯網電郵發給行政人員



和教學人員網上填寫；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。問卷設計問卷B主要評價「服務質素」滿意度，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”、“服務關懷性”及11項問題包括：設施/設備、環境清潔、工作準確度、工作承諾、服務講解、工作態度、基本知識、工作關懷、聯絡/查詢方式方便度及該部門之整體服務滿意。

問卷的穩定性： 信度用來檢測問卷的穩定性或一致性。所謂一致性主要目的在於分析衡量項目之間的一致程度，信度的意義在反應量測的可靠性。最常使用的檢測工具為Cronbach Alpha (α)係數， α 係數介於0與+1之間， α 值至少須達到0.5以上， α 介於0.7至0.9(含)之間則研究調查工具為很可信， α 大於0.9則研究調查工具為十分可信。本調查研究問卷各構面項目之(α)係數值最高0.90代表問卷各項目問題均具穩定性或一致性的效果。

調查結果： 調查總受訪者人數共742人，行政人員(問卷A:105人；問卷B114人)、教學人員145人、學位學生398人及長者學生85人。教學人員回覆率高達五成，而行政人員回覆率亦高達近四成。行政人員及教學人員對各行政部門11項「服務質素」作出了評價，整體上，“工作態度”、“基本知識”、“聯絡/查詢方式方便度”和“環境清潔”平均值都達到3.9以上，其屬中高滿意度水平，其他項目平均值表現均在3.7以上，也屬中滿意度水平。此



外，行政人員及教學人員對各「五大構面」作出評價，發現“服務保證性”及“服務關懷性”(即:工作態度(部門人員整體禮貌、友善及親切感)、基本知識(部門人員具工作相關的基本所需知識)、工作關懷(部門人員有“願意幫助別人解決問題”的關懷心)及聯絡/查詢方式方便度(部門容易找到工作上的聯絡點)之項目平均值都達到3.9以上，而其他也在3.8以上，屬中高滿意度水平。250位行政人員及教學人員對各部門「整體服務滿意度」之評價,所有部門都在平均值3.5分以上，屬中滿意度水平。評價35項行政部門「服務產出」的受訪者共有742人，包括學位學生、長者學生、教員和行政人員。最高分四項「服務產出」為:「校園清潔」、「學生宿舍管理」、「校園綠化」、「校園保安」,平均值均在3.9以上，屬中高滿意度水平。六成教學人員受訪者滿意及極滿意“教師整體教學支援”，滿意度平均值為3.65，屬一般至中滿意度水平。