

【澳門理工學院行政服務使用者滿意度問卷調查 2013-2014】調查結果 - 簡版

第一部份：「行政支援」服務質素評價

受訪者資料

受訪者人份	人數	百份比
教研人員	64	38.1%
行政人員	104	61.9%
總數:	168	100%

人事處 - 教研人員及行政人員整體滿意度評價(平均值) (樣本量 n=168)

	點評量	平均值	標準差	相關系數#	五構面平均值	
設施設備	118	3.97	.70	0.666**	服務有形性	3.97
環境清潔	131	3.97	.72	0.636**		
工作準確度	162	3.90	.84	0.845**	服務可靠性	3.95
工作承諾	158	4.01	.83	0.806**		
工作回應性	162	3.91	.91	0.842**	服務反應性	3.93
服務講解	155	3.94	.91	0.845**		
工作態度	160	4.15	.81	0.864**	服務保證性	4.10
基本知識	154	4.06	.73	0.862**		
工作關懷	151	3.86	1.01	0.889**	服務關懷性	3.96
聯絡查詢方式方便度	158	4.05	.78	0.638**		

#=各項目與“該部門之整體服務滿意度”之相關系數

\*\* 於 0.01 顯著水平

	點評量	平均值	標準差
該部門之整體服務滿意度	160	4.01	.82

教研人員及行政人員對人事處首三項最滿意項目為：

- “工作態度”(4.15)
- 基本知識”(4.06)
- 聯絡查詢方式方便度(4.06)

工程暨採購處 - 教研人員及行政人員整體滿意度評價(平均值) (樣本量 n=168)

	點評量	平均值	標準差	相關系數#	五構面平均值
設施設備	81	3.642	.747	0.803**	服務有形性 3.63
環境清潔	94	3.628	.748	0.781**	
工作準確度	117	3.812	.730	0.771**	服務可靠性 3.77
工作承諾	120	3.733	.775	0.818**	
工作回應性	121	3.802	.714	0.806**	服務反應性 3.80
服務講解	112	3.804	.745	0.804**	
工作態度	117	3.906	.809	0.819**	服務保證性 3.93
基本知識	111	3.955	.731	0.777**	
工作關懷	112	3.768	.816	0.806**	服務關懷性 3.85
聯絡查詢方式方便度	122	3.934	.747	0.727**	

#=各項目與“該部門之整體服務滿意度”之相關系數

\*\* 於 0.01 顯著水平

	點評量	平均值	標準差
該部門之整體服務滿意度	122	3.81	.720

教研人員及行政人員對工程暨採購處首三項最滿意項目為：

- “基本知識”(3.95);
- “聯絡查詢方式方便度”(3.93);
- “工作態度”(3.91)

總務處 - 教研人員及行政人員整體滿意度評價(平均值) (樣本量 n=168)

	點評量	平均值	標準差	相關系數#	五構面平均值	
設施設備	106	3.80	.75	0.625**	服務有形性	3.82
環境清潔	111	3.83	.74	0.696**		
工作準確度	133	3.83	.70	0.815**	服務可靠性	3.87
工作承諾	134	3.90	.71	0.777**		
工作回應性	135	3.87	.71	0.774**	服務反應性	3.89
服務講解	129	3.91	.73	0.731**		
工作態度	135	3.93	.76	0.764**	服務保證性	3.93
基本知識	129	3.93	.68	0.822**		
工作關懷	129	3.88	.70	0.788**	服務關懷性	3.96
聯絡查詢方式方便度	135	4.03	.68	0.689**		

#=各項目與“該部門之整體服務滿意度”之相關系數

\*\* 於 0.01 顯著水平

	點評量	平均值	標準差
該部門之整體服務滿意度	140	3.93	.66

教研人員及行政人員對總務處首三項最滿意項目為：

- “聯絡查詢方式方便度”(4.03)
- “工作態度”(3.93)
- “基本知識”(3.93)

財務管理處 - 教研人員及行政人員整體滿意度評價(平均值) (樣本量 n=168)

	點評量	平均值	標準差	相關系數#	五構面平均值	
設施設備	89	3.91	.73	0.742**	服務有形性	3.92
環境清潔	92	3.90	.73	0.722**		
工作準確度	125	4.10	.67	0.715**	服務可靠性	4.12
工作承諾	124	4.15	.69	0.746**		
工作回應性	124	4.04	.74	0.803**	服務反應性	4.03
服務講解	116	4.03	.68	0.643**		
工作態度	124	4.15	.73	0.806**	服務保證性	4.11
基本知識	118	4.07	.62	0.742**		
工作關懷	115	3.98	.74	0.800**	服務關懷性	4.02
聯絡查詢方式方便度	124	4.06	.66	0.689**		

#=各項目與“該部門之整體服務滿意度”之相關系數

\*\* 於 0.01 顯著水平

	點評量	平均值	標準差
該部門之整體服務滿意度	132	4.08	.65

教研人員及行政人員對財務管理處首三項最滿意項目為：

- “工作態度”(4.15)
- “工作承諾”(4.15)；
- “工作準確度”(4.10)；
- 。

出納處 - 教研人員及行政人員整體滿意度評價(平均值) (樣本量 n=168)

	點評量	平均值	標準差	相關系數#	五構面平均值	
設施設備	85	3.91	.70	0.762**	服務有形性	3.93
環境清潔	96	3.95	.72	0.724**		
工作準確度	122	4.16	.67	0.798**	服務可靠性	4.17
工作承諾	120	4.18	.69	0.811**		
工作回應性	122	4.07	.69	0.783**	服務反應性	4.08
服務講解	113	4.08	.66	0.733**		
工作態度	122	4.12	.72	0.777**	服務保證性	4.11
基本知識	118	4.09	.60	0.762**		
工作關懷	114	3.96	.70	0.712**	服務關懷性	4.01
聯絡查詢方式方便度	124	4.07	.65	0.707**		

#=各項目與“該部門之整體服務滿意度”之相關系數

\*\* 於 0.01 顯著水平

	點評量	平均值	標準差
該部門之整體服務滿意度	129	4.10	.66

教研人員及行政人員對出納處首三項最滿意項目為：

- “工作承諾”(4.18)；
- “工作準確度”(4.16)；
- “工作態度”(4.12)。

	點評量	平均值	標準差	相關系數#	五構面平均值	
設施設備	90	3.96	.70	0.793**	服務有形性	3.96
環境清潔	96	3.96	.68	0.829**		
工作準確度	115	3.90	.73	0.781**	服務可靠性	3.96
工作承諾	113	4.03	.71	0.828**		
工作回應性	116	4.03	.70	0.793**	服務反應性	4.02
服務講解	107	4.01	.68	0.784**		
工作態度	116	4.11	.69	0.796**	服務保證性	4.09
基本知識	110	4.07	.69	0.853**		
工作關懷	108	4.03	.74	0.873**	服務關懷性	4.05
聯絡查詢方式方便度	118	4.07	.72	0.776**		

#=各項目與“該部門之整體服務滿意度”之相關系數

\*\* 於 0.01 顯著水平

	點評量	平均值	標準差
該部門之整體服務滿意度	116	4.02	.67

教研人員及行政人員對學生事務處首三項最滿意項目為：

- “工作態度”(4.11)
- “基本知識”(4.07)
- “聯絡查詢方式方便度”(4.07)

	點評量	平均值	標準差	相關系數#	五構面平均值	
設施設備	100	4.04	.665	0.706**	服務有形性	4.06
環境清潔	111	4.07	.697	0.739**		
工作準確度	120	3.96	.691	0.695**	服務可靠性	4.00
工作承諾	122	4.05	.737	0.765**		
工作回應性	123	4.01	.683	0.752**	服務反應性	4.01
服務講解	114	4.01	.710	0.753**		
工作態度	123	4.17	.710	0.788**	服務保證性	4.16
基本知識	116	4.15	.676	0.863**		
工作關懷	114	4.09	.735	0.830**	服務關懷性	4.12
聯絡查詢方式方便度	124	4.15	.659	0.785**		

#=各項目與“該部門之整體服務滿意度”之相關系數

\*\* 於 0.01 顯著水平

	點評量	平均值	標準差
該部門之整體服務滿意度	124	4.14	.691

教研人員及行政人員對招生暨註冊處首三項最滿意項目為：

- “工作態度”(4.17)
- “聯絡查詢方式方便度”(4.15)
- “基本知識”(4.15)

圖書館 - 教研人員及行政人員整體滿意度評價(平均值) (樣本量 n=168)

	點評量	平均值	標準差	相關系數#	五構面平均值	
設施設備	132	4.08	.80	0.666**		

環境清潔	134	4.16	.66	0.626**	服務有形性	4.12
工作準確度	135	4.08	.77	0.791**	服務可靠性	4.11
工作承諾	133	4.14	.68	0.777**		
工作回應性	130	4.08	.70	0.753**	服務反應性	4.09
服務講解	121	4.10	.71	0.741**		
工作態度	133	4.14	.74	0.794**	服務保證性	4.14
基本知識	123	4.14	.67	0.819**		
工作關懷	121	4.01	.72	0.754**	服務關懷性	4.06
聯絡查詢方式方便度	135	4.11	.70	0.661**		

#=各項目與“該部門之整體服務滿意度”之相關系數

\*\* 於 0.01 顯著水平

	點評量	平均值	標準差
該部門之整體服務滿意度	137	4.07	.70

教研人員及行政人員對圖書館首三項最滿意項目為：

- “環境清潔”(4.16)
- “基本知識”(4.14)
- “工作態度”(4.14)



資訊中心 - 教研人員及行政人員整體滿意度評價(平均值) (樣本量 n=168)

	點評量	平均值	標準差	相關系數#	五構面平均值	
設施設備	120	3.68	.85	0.629**	服務有形性	3.70
環境清潔	112	3.72	.69	0.591**		
工作準確度	147	3.84	.79	0.770**	服務可靠性	3.84
工作承諾	146	3.84	.86	0.803**		
工作回應性	146	3.82	.86	0.744**	服務反應性	3.84
服務講解	138	3.87	.79	0.768**		
工作態度	144	3.93	.71	0.655**	服務保證性	3.97
基本知識	139	4.00	.73	0.747**		
工作關懷	137	3.77	.80	0.741**	服務關懷性	3.87
聯絡查詢方式方便度	144	3.97	.74	0.664**		

#=各項目與“該部門之整體服務滿意度”之相關系數

\*\* 於 0.01 顯著水平

	點評量	平均值	標準差
該部門之整體服務滿意度	149	3.86	.75

教研人員及行政人員對資訊中心首三項最滿意項目為：

- “基本知識”(4.00)
- “聯絡查詢方式方便度”(3.97)
- “工作態度”(3.93)

公共關係辦公室 - 教研人員及行政人員整體滿意度評價(平均值) (樣本量 n=168)

	點評量	平均值	標準差	相關系數#	五構面平均值	
設施設備	84	3.75	.758	0.704**	服務有形性	3.73
環境清潔	92	3.72	.700	0.738**		
工作準確度	120	3.88	.780	0.804**	服務可靠性	3.92
工作承諾	114	3.96	.775	0.805**		
工作回應性	118	3.89	.782	0.844**	服務反應性	3.88
服務講解	107	3.88	.723	0.797**		
工作態度	122	3.94	.785	0.831**	服務保證性	3.97
基本知識	115	3.99	.695	0.805**		
工作關懷	110	3.78	.817	0.866**	服務關懷性	3.90
聯絡查詢方式方便度	121	4.02	.741	0.756**		

#=各項目與“該部門之整體服務滿意度”之相關系數

\*\* 於 0.01 顯著水平

	點評量	平均值	標準差
該部門之整體服務滿意度	125	3.89	.710

教研人員及行政人員對公共關係辦公室首三項最滿意項目為：

- “聯絡查詢方式方便度”(4.02)
- “基本知識”(3.99)
- “工作承諾”(3.96)

福利及康樂部 - 教研人員及行政人員整體滿意度評價(平均值) (樣本量 n=168)

	點評量	平均值	標準差	相關系數#	五構面平均值	
設施設備	95	3.88	.80	0.424**	服務有形性	3.91
環境清潔	100	3.93	.73	0.665**		
工作準確度	131	4.08	.73	0.732**	服務可靠性	4.13
工作承諾	127	4.18	.66	0.749**		
工作回應性	131	4.12	.66	0.806**	服務反應性	4.12
服務講解	123	4.11	.69	0.719**		
工作態度	134	4.29	.62	0.821**	服務保證性	4.17
基本知識	126	4.06	.66	0.691**		
工作關懷	127	4.15	.68	0.785**	服務關懷性	4.12
聯絡查詢方式方便度	134	4.10	.72	0.681**		

#=各項目與“該部門之整體服務滿意度”之相關系數

\*\* 於 0.01 顯著水平

	點評量	平均值	標準差
該部門之整體服務滿意度	134	4.19	.62

教研人員及行政人員對福利及康樂部首三項最滿意項目為：

- “工作態度”(4.29)
- “工作承諾”(4.18)
- “工作關懷”(4.15)

(全體) 教研人員及行政人員對各部門之「整體服務滿意度」評價 (樣本量 n=168)

	點評量	平均值	標準差
人事處_該部門之整體服務滿意	160	4.01	.82
工程暨採購處_該部門之整體服務滿意	122	3.81	.72
總務處_該部門之整體服務滿意	140	3.93	.66
財務管理處_該部門之整體服務滿意	132	4.08	.65
出納處_該部門之整體服務滿意	129	4.10	.66
學生事務處_該部門之整體服務滿意	116	4.02	.67
招生暨註冊處_該部門之整體服務滿意	124	4.14	.69
圖書館_該部門之整體服務滿意	137	4.07	.70
資訊中心_該部門之整體服務滿意	149	3.86	.75
公共關係辦公室_該部門之整體服務滿意	125	3.89	.71
福利及康樂部_該部門之整體服務滿意	134	4.19	.62

## 第二部份：「服務產出」服務質素評價

### 受訪者資料

受訪者類別	人數	百份比
學位學生	727	67.9%
長者學生	170	15.9%
教員	67	6.3%
行政人員	107	10%
總數:	1071	100%
學生身份	人數	百份比
本地	637	87.6%
內地	90	12.4%
總數:	727	100%
就讀課程時間	人數	百份比
日間	520	71.5%
夜間	207	28.5%
總數:	727	100%
就讀年級	人數	百份比
一年級	277	38.1
二年級	180	24.8
三年級	189	26.0
四年級	81	11.1
總數:	727	100.0
所屬學校	人數	百份比
藝術高等學校	117	13%
管理科學高等學校	234	26.1%
衛生高等學校	110	12.3%
語言暨翻譯高等學校	40	4.5%
體育暨運動高等學校	65	7.2%
公共行政高等學校	161	17.9%
長者書院	170	19%
總數:	897	100%

(全體) 學生、教學人員及行政人員對「服務產出」之評價(平均值) (樣本量 n=1071)

	點評量	平均值	標準差
1.校園清潔	1040	4.013	.689
2.校園綠化	1041	3.950	.762
3.校園保安	1023	3.912	.726
4.泊車管理	738	3.627	.860
5.洗手間環境	1032	3.704	.870
5.學生宿舍管理	312	3.667	.859
7.課室環境	988	3.633	.782
8.課室設備	984	3.523	.833
9.辦公室環境	522	3.690	.764
10.辦公室設備	494	3.723	.741
11.場地租借管理	616	3.505	.893
12.餐廳整體服務	952	3.507	.843
13.餐廳整體環境	954	3.563	.791
14.校園網絡服務素質(包括:有線、無線、網安及速度等)	933	3.205	1.023
15.電腦軟硬件設備 (包括:課室/辦公室及電腦室)	921	3.248	.936
16.電腦室環境舒適度	839	3.436	.810
17.服務台熱線支援效率	631	3.493	.841
18.網上資源及服務	849	3.465	.814
19.互聯網資訊系統的介面/頁面設計	858	3.484	.742
20.圖書館館藏資源	800	3.400	.892
21.圖書館環境舒適度	853	3.757	.767
22.圖書館設施/設備	846	3.687	.789
23.圖書館整體服務	843	3.692	.753
24.各類費用收取之服務	726	3.420	.852
25.各類費用支付之服務	715	3.410	.849
26.校園康樂活動(例如:龍舟隊、葡國土風舞及太極班等等)	491	3.491	.886
27. 27. 校園活動 (例如:活動電郵宣傳、迎新、語言班、攝影賽、學生會活動資助等)	566	3.525	.823
28. 升學/就業/交流 (例如:升學講座、就業發展日、就業信息、交換生服務等)	583	3.449	.825
29.招生暨註冊處前台接待及查詢服務	804	3.532	.819
30.聲明書/證明書申請服務	745	3.510	.795
31.辦理選科及補考服務	625	3.451	.821
32.教師整體教學支援	777	3.525	.761
33.部門「服務承諾」指標之覆蓋度	699	3.464	.702
34.部門「服務承諾」指標清晰度	702	3.476	.712