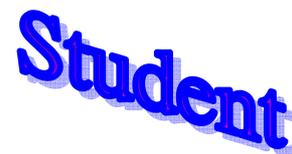


澳門大學 行政服務滿意度問卷調查 (2011)



澳門大學現正進行一項全校問卷調查，藉以了解教職員和學生對校內所提供的行政服務及設施之滿意程度及意見，並作為日後持續服務改善計劃的依據。

回答指引：

評分題：請圈出您的評分，其中

- ◆ 1分表示**最低分**或**非常不滿意**；
- ◆ 10分表示**最高分**或**非常滿意**；
- ◆ 88 = “**不適用/未有使用經驗**”或 99 = “**無意見/不願提供意見**”。

選擇題：請於圈內打 “X”。

A. **一般題目**：

| | | 非常不滿意 ←→ 非常滿意 | 不適用/ 未有使用經驗 | 無意見 |
|---|---|----------------------|----------------|-----|
| 1 | 您對本校各行政部門所提供服務的整體滿意度為何? | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | 88 | 99 |
| 2 | 您對本校各前線服務的整體滿意度為何? | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | 88 | 99 |
| 3 | 您對本校服務承諾的整體滿意度為何? | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | 88 | 99 |
| 4 | 您對您的大學學習生活之整體滿意度為何? | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | 88 | 99 |
| 5 | 請指出本校的整體服務質素是未能達到、剛好達到還是超出您的預期呢? <div style="display: flex; justify-content: space-between; width: 100%;"> 未能達到預期 剛好達到預期 超出預期 </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; width: 100%; margin-top: 5px;"> -3 -2 -1 0 +1 +2 +3 </div> | | | |
| 6 | 您有沒有在其他人面前稱讚或推薦使用本校的行政服務? <input type="radio"/> 從不 <input type="radio"/> 甚少 <input type="radio"/> 有時 <input type="radio"/> 經常 <input type="radio"/> 很難說 | | | |
| 7 | 總的而言，您覺得本校行政部門的整體表現正在改進中。 <input type="radio"/> 非常不同意 <input type="radio"/> 不同意 <input type="radio"/> 一般 <input type="radio"/> 同意 <input type="radio"/> 非常同意 <input type="radio"/> 無意見 | | | |

B. 您對於使用本校下列**各項設施或設備**之滿意度為何?

| | | 非常不滿意 ←→ 非常滿意 | 不適用/ 未有使用經驗 | 無意見 |
|----|---------------------|----------------------|----------------|-----|
| 1 | 體育設施 | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | 88 | 99 |
| 2 | 課室設施 | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | 88 | 99 |
| 3 | 電腦室電腦設備 | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | 88 | 99 |
| 4 | 學生資訊服務網(SIWeb)的功能 | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | 88 | 99 |
| 5 | 圖書館資源 (圖書, 期刊及電子資源) | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | 88 | 99 |
| 6 | 洗手間設施 | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | 88 | 99 |
| 7 | 校內指示牌 | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | 88 | 99 |
| 8 | 研習室/研習區的空間 | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | 88 | 99 |
| 9 | 校園綠化 | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | 88 | 99 |
| 10 | 學生宿舍及設施 (祇適用於住校學生) | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | 88 | 99 |

| | |
|----|----------------------|
| 11 | 您會建議校方增加哪些設備/設施，請列出： |
|----|----------------------|

C. 您對於本校下列各項操作程序的滿意度為何?

| | | 非常不滿意 | ←→ | 非常滿意 | 不適用/ 未有使用經驗 | 無意見 | | | | | | | |
|----|-------------------|-------|----|------|----------------|-----|---|---|---|---|----|----|----|
| 1 | 繳款(如學費、住宿費等)程序 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 88 | 99 |
| 2 | 選科(註冊處) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 88 | 99 |
| 3. | 選科/ 報讀課程 (持續進修中心) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 88 | 99 |

D. 您對於本校下列各項環境狀況的滿意度為何?

| | | 非常不滿意 | ←→ | 非常滿意 | 不適用/ 未有使用經驗 | 無意見 | | | | | | | |
|---|-------------|-------|----|------|----------------|-----|---|---|---|---|----|----|----|
| 1 | 課室/演講廳的衛生情況 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 88 | 99 |
| 2 | 洗手間的衛生情況 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 88 | 99 |
| 3 | 校內休憩地方的衛生情況 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 88 | 99 |
| 4 | 圖書館空間 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 88 | 99 |

E. 您對於本校下列各項服務質素的滿意度為何?

| | | 非常不滿意 | ←→ | 非常滿意 | 不適用/ 未有使用經驗 | 無意見 | | | | | | | |
|----|-----------------------------------|-------|----|------|----------------|-----|---|---|---|---|----|----|----|
| 1 | 提供足夠現金繳款途徑 (如學費及雜費) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 88 | 99 |
| 2 | 圖書館與讀者溝通 (例如透過圖書館消息、網頁更新及其他訊息傳遞等) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 88 | 99 |
| 3 | 電腦室內的支援服務 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 88 | 99 |
| 4 | 校園衛生保健服務 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 88 | 99 |
| 5 | 升學及就業輔導服務 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 88 | 99 |
| 6 | 學生輔導服務 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 88 | 99 |
| 7 | 圖書館職員的禮貌及親善度 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 88 | 99 |
| 8 | 課堂編排是否合適 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 88 | 99 |
| 9 | 體育活動 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 88 | 99 |
| 10 | 澳大學生會的服務 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 88 | 99 |
| 11 | 澳大研究生會的服務 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 88 | 99 |
| 12 | 餐廳的服務 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 88 | 99 |
| 13 | 學生宿舍管理 (祇適用於住校學生) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 88 | 99 |

F. 您對於本校下列各行政部門整體表現的滿意度為何?

| | | 非常不滿意 | ←→ | 非常滿意 | 不適用/ 未有使用經驗 | 無意見 | | | | | | | |
|---|-----------------------------|-------|----|------|----------------|-----|---|---|---|---|----|----|----|
| 1 | 註冊處 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 88 | 99 |
| 2 | 學生事務處 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 88 | 99 |
| 3 | 財務部 (包括會計處、出納處及採購處) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 88 | 99 |
| 4 | 資訊及通訊科技部 (包括技術暨用戶支援處及資訊管理處) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 88 | 99 |
| 5 | 校園管理部 (包括設施及工程處及校園服務處) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 88 | 99 |
| 6 | 大學圖書館 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 88 | 99 |
| 7 | 您所屬的學院/中心總辦公室/部門辦公室 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 88 | 99 |
| 8 | 澳大學生會 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 88 | 99 |

G. 請對下列各題給予意見：

| | |
|---|---|
| 1 | <p>您經常使用的服務有哪些?(可選多於一項)</p> <p><input type="checkbox"/>申請證明書/成績單 <input type="checkbox"/>電腦室 <input type="checkbox"/>清潔服務 <input type="checkbox"/>洗衣房</p> <p><input type="checkbox"/>學生輔導服務 <input type="checkbox"/>維修服務 <input type="checkbox"/>學生宿舍 <input type="checkbox"/>餐廳服務</p> <p><input type="checkbox"/>電子錢包增值 <input type="checkbox"/>升學及就業指導 <input type="checkbox"/>校園衛生保健服務 <input type="checkbox"/>保安查詢服務</p> <p><input type="checkbox"/>圖書館服務 <input type="checkbox"/>活動/研討會之策劃及支援服務</p> <p><input type="checkbox"/>繳款程序 <input type="checkbox"/>體育館租場服務</p> <p><input type="checkbox"/>其他，請說明_____</p> |
| 2 | <p>您認為哪些服務需要加以改善?(可選多於一項)</p> <p><input type="checkbox"/>申請證明書/成績單 <input type="checkbox"/>電腦室 <input type="checkbox"/>清潔服務 <input type="checkbox"/>洗衣房</p> <p><input type="checkbox"/>學生輔導服務 <input type="checkbox"/>維修服務 <input type="checkbox"/>學生宿舍 <input type="checkbox"/>餐廳服務</p> <p><input type="checkbox"/>電子錢包增值 <input type="checkbox"/>升學及就業指導 <input type="checkbox"/>校園衛生保健服務 <input type="checkbox"/>保安查詢服務</p> <p><input type="checkbox"/>圖書館服務 <input type="checkbox"/>活動/研討會之策劃及支援服務</p> <p><input type="checkbox"/>繳款程序 <input type="checkbox"/>體育館租場服務</p> <p><input type="checkbox"/>其他，請說明_____</p> |
| 3 | <p>在過去一年間，您在使用各部門的服務時，是否曾遇過困難？包括設備/設施/運作程序/環境狀況/前台服務等。</p> <p><input type="checkbox"/>1. 是，請說明(請列出是哪些服務) _____</p> <p><input type="checkbox"/>2. 否</p> |
| 4 | <p>就行政部門的服務及學院的行政服務而言，您希望新增哪些服務承諾服務?</p> |

H. 你對學院/中心的總辦公室/部門辦公室所提供下列各項服務的滿意度為何?

| | | 非常不滿意 | ←→ | 非常滿意 | 不適用/ 未有使用經驗 | 無意見 | | | | | | | |
|---|----------------|-------|----|------|----------------|-----|---|---|---|---|----|----|----|
| 1 | 辦公室職員提供適當協助的能力 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 88 | 99 |
| 2 | 辦公室職員的服務態度 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 88 | 99 |

| | |
|---|---------------------------------------|
| 3 | 您對所屬學院/中心的總辦公室/部門辦公室, 就其前台服務, 有何改善意見? |
|---|---------------------------------------|

I. 個人資料:

- 1. 學術單位: 1. FBA 2. FED 3. FLL 4. FSH 5. FST 6. ICMS

- 2. 居住地方: 家中 宿舍 租借住宅

- 3. 除了上課外, 每星期您有多少時間用在學習方面?
 少於 7 小時 7-14 小時 15-21 小時 多於 21 小時

- 4. 除了上課外, 每星期您有多少時間逗留在校內?
 少於 7 小時 7-14 小時 15-21 小時 多於 21 小時

- 5. 閣下瀏覽澳大網頁的頻率如何?
 永不 一年數次 一個月數次 一周數次 每天 很難說/不知道

~~ 謝謝! ~~