

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	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？													
	未能達到預期	剛好達到預期					超出預期							
	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3							
5	您有沒有在其他人員面前稱讚或推薦使用本校的行政服務？													
	○1. 從不	○2. 甚少	○3. 有時	○4. 經常	○5. 很難說									
6	總的而言，您覺得本校行政部門的整體表現正在改進中。													
	○1. 非常不同意	○2. 不同意	○3. 一般	○4. 同意	○5. 非常同意	○6. 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	體育健身設施	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	辦公室常用的電腦設備	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99
4	行政資訊系統 (例如缺勤及年假申請、學生資訊系統、電子工作流程應用系統、人力資源管理系統)	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	校園綠化	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99
9	教職員宿舍設施 (只供校內住客填寫)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99

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	電子採購系統及相關程序	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99
2	處理退款程序	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99
3	處理員工私隱資料的保密程度	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99
4	紀念品申請及派發程序	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99
5	預約公車程序	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99
6	選科程序	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99
7	預約校內場地/會議室程序	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99
8	校內停車申請程序	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
5	辦公室或工作地點的衛生情況	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99
6	辦公室或工作地點的空氣調節情況	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	保安服務	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99
2	庶務組之搬運服務	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99
3	人員招聘服務	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99
4	員工培訓	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99
5	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
6	圖書館職員的禮貌及親善度	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99
7a	學期課堂編排 (註冊處)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99
7b	安排課室預訂的效率(校園服務處)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99
8	組織員工活動	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99
9	辦公室電腦設備的資訊技術支援服務	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99
10	行政資訊管理系統的支援服務	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99
11	維修技術	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99
12	傳媒服務	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99
13	提供足夠申請付款的渠道	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99
14	自動轉賬之支付	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99

		非常不滿意	←-----→										非常滿意	不適用/ 未有使用經驗	無意見
15	採購	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99		
16	員工福利申請及處理	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99		
17	課室技術支援服務	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99		
18	大學公車服務〔例如：準時、司機服務態度等〕	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99		
19	校園場地支援服務	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99		
20	印刷服務	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99		
21	校園衛生保健服務	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99		
22	餐廳的服務	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99		
23	職員宿舍管理 (只供校內住客填寫)	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	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		
2	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		
3	大學圖書館	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99		
4	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		
5	新聞及公共關係部	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99		
6	人力資源部 (人力資源發展處及人力資源服務處)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99		
7	學務部 (包括註冊處及學生事務處)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99		
8	您經常使用的服務有哪些？(可選多於一項) <input type="radio"/> 1.影印室服務 <input type="radio"/> 2.電腦支援服務 <input type="radio"/> 3.清潔服務 <input type="radio"/> 4.紀念品申請 <input type="radio"/> 5.維修服務 <input type="radio"/> 6.採購服務 <input type="radio"/> 7.公車預約服務 <input type="radio"/> 8.圖書館服務 <input type="radio"/> 9.課室預訂服務 <input type="radio"/> 10. 體育館租場服務 <input type="radio"/> 11.退款程序 <input type="radio"/> 12.傳媒服務 <input type="radio"/> 13.校園衛生保健服務 <input type="radio"/> 14.客房預訂服務 <input type="radio"/> 15. 校內場地/會議室預約服務 <input type="radio"/> 16. 其他，請說明_____														
9	您認為哪些服務需要加以改善？(可選多於一項) <input type="radio"/> 1.影印室服務 <input type="radio"/> 2.電腦支援服務 <input type="radio"/> 3.清潔服務 <input type="radio"/> 4.紀念品申請 <input type="radio"/> 5.維修服務 <input type="radio"/> 6.採購服務 <input type="radio"/> 7. 公車預約服務 <input type="radio"/> 8.圖書館服務 <input type="radio"/> 9.課室預訂服務 <input type="radio"/> 10.體育館租場服務 <input type="radio"/> 11.退款程序 <input type="radio"/> 12.傳媒服務 <input type="radio"/> 13.校園衛生保健服務 <input type="radio"/> 14.客房預訂服務 <input type="radio"/> 15. 校內場地/會議室預約服務 <input type="radio"/> 16.其他，請說明_____														
10	您對改善澳大行政單位的服務有何意見：														
11	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。 <input type="radio"/> 1. 是，請說明_____ <input type="radio"/> 2. 否														

12	您希望新增哪些服務承諾?
----	--------------

如果您不是教學人員, 請直接跳到 H 項:個人資料部份

G. 請對下列各題給予意見：

		非常不滿意	←-----→										非常滿意	不適用/ 未有使用經驗	無意見
1	你對所屬學院/中心的總辦公室/部門辦公室的整體服務的滿意度為何？	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		88	99	
2	您所屬學院/中心的總辦公室/部門辦公室的整體表現是正在改善中： ○1. 非常不同意 ○2. 不同意 ○3. 一般 ○4. 同意 ○5. 非常同意 ○6. 無意見														
3	是否應增加您所屬學院/中心的總辦公室/部門辦公室的服務承諾項目？若是，請說明是甚麼：														
4	如何改善您與所屬學院/中心的總辦公室/部門辦公室的溝通方式？請建議：														
5	您對改善所屬學院/中心的總辦公室/部門辦公室的服務有何意見？														

~~~~~

H. 個人資料：

1. 性別：    ○1. 男                      ○2. 女
2. 職員類別： ○1. 行政人員    ○2. 教學人員    ○3. 研究人員
3. 行政單位： ○1. AAO (REG+SAS)    ○2. FO (ACC+TRE+PCT)                      ○3. CMO (CS+FES)  
                   ○4. ICTO (IMS+TUS)    ○5. CDO                      ○6. HRO (HRD+HRS)                      ○7. IPR  
                   ○8. PUB                      ○9. RTO/UCO                      ○10. GAO                      ○11. ADO  
                   ○12. LIB                      ○13. RDAO                      ○14.HSEO                      ○15.CTLE                      ○16.IAO
4. 學術/研究單位： ○1. FBA                      ○2. FED                      ○3. FLL                      ○4. FSH                      ○5. FST  
                           ○6.GRS                      ○7. HC                      ○8. ICMS                      ○9. ELC                      ○10.CCE  
                           ○11.CMS                      ○12.PJC                      ○13. EAC                      ○14.CERT
5. 閣下於本校服務年期： ○1. 少於 5 年    ○2. 5 - 10 年    ○3. 11 - 15 年                      ○4. 多於 15 年
6. 閣下瀏覽澳大網頁的頻率如何？  
     ○1.從不    ○2.一年數次    ○3. 一個月數次    ○4. 一周數次    ○5. 每天    ○6. 很難說/不知道
7. 請問您是否願意參加抽獎？  
     ○1. 是                      電郵地址：\_\_\_\_\_                      手提電話：\_\_\_\_\_
- 2. 否

請把填妥之問卷寄回澳門大學圖書館 – 梁惠怡小姐 (聯絡方法: 8187 或 wileung@umac.mo) **4**

~~ 謝謝! ~~