

澳門大學

行政和設施管理服務滿意度問卷調查 (2009)



澳門大學現正進行一項全校性問卷調查，主要目的為了解教職員和學生對“澳大行政和設施管理服務”的意見，調查結果將為訂定校方行政管理發展方向之參考，並持續為本校所有成員提供更佳的服務。

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：請將答案填寫在右邊方框內。

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	答案
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？ (例如：圖書館、電腦室管理、體育館、付款、清潔、保安等服務)？	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	88	99	
3	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？	<p style="text-align: center;">未能達到預期 剛好達到預期 超出預期</p> <p style="text-align: center;">-3 -2 -1 0 +1 +2 +3</p>			
4	您有沒有在其他人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				
5	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	答案
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(例如人力資源管理系統、缺勤及年假申請、學生資訊系統、電子工作流程應用系統)	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	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	
8	校內指示牌	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	
---	------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	--

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	答案
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	處理付款及退款程序	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	報讀課程程序	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			

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	答案
1	辦公室或工作地點的空氣調節情況															
2	課室的衛生情況	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99			
3	洗手間的衛生情況	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99			
4	校內休憩地方的衛生情況	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99			
5	圖書館空間	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99			
6	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			

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	答案
1	保安服務	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99			
2	清潔組之搬運服務	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	圖書館的學院協調館員工作 (只適用於教學人員)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99			
7.1	安排課室的效率(長期)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99			
7.2	安排課室的效率(短期)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99			
8	職員宿舍管理	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99			
9	組織員工活動	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99			
10	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			

11	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	
12	維修技術	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99	
13	傳媒服務	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99	
14	提供足夠申請付款的渠道	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99	
15	自動轉賬之支付/退款服務	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99	
16	報價、訂貨及送貨的服務	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99	
17	員工福利申請及處理	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99	
18	課室技術支援服務	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99	
19	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	
20	校園場地/會議室影音器材支援服務	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99	
21	印刷服務	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99	
22	校園衛生保健服務	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99	
23	餐廳的服務	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的**整體表現**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	答案							
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) 的整體表現	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) 的整體表現	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99	
3	大學圖書館的整體表現	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99	
4	校園管理部 (包括校園發展及工程處及校園服務處) 的整體表現	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99	
5	新聞及公共關係部的整體表現	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99	
6	行政及人力資源部的整體表現	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) 的整體表現	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	88	99	
8	您認為哪些服務需要加以改善？(可選多於一項) 1.影印室服務 2.電腦支援服務 3.清潔服務 4.紀念品申請 5.維修服務 6.採購服務 7. 公車預約服務 8.圖書館服務 9.課室預訂服務 10.體育館租場服務 11. 付款程序 12.傳媒服務 13.校園衛生保健服務 14.客房預訂服務 15. 校內場地/會議室預約服務 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) 1.影印室服務 2.電腦支援服務 3.清潔服務 4.紀念品申請 5.維修服務 6.採購服務 7. 公車預約服務 8.圖書館服務 9.課室預訂服務 10.體育館租場服務 11. 付款程序 12.傳媒服務 13.校園衛生保健服務 14.客房預訂服務 15. 校內場地/會議室預約服務													

	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。 1. 是 2. 否 (如否, 請跳至 G 項; 如果您不是教學人員, 請直接跳到 H 項)	
12	若曾遇過困難，是哪些服務？請列出：	

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	答案
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：

		請在右邊方框內填上答案	答案
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+CDE) 4. ICTO 5. LIB 6. AHR 7. IPR 8. PUB 9. RTO/UCO 10. GAO 11. ALO	
4	學術/研究單位：	1. FBA 2. FED 3. FLL 4. FSH 5. FST 6. CPU 7. ELC 8. CCE 9. CMS 10. ICMS	
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. 永不 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	

~~問卷完 謝謝!~~