

僱主對本澳高等院校畢業生滿意度調查報告

撮要

由高等教育輔助辦公室委託政策二十一有限公司進行
2016年8月

本調查由澳門特別行政區政府高等教育輔助辦公室委託香港政策二十一有限公司進行，研究團隊透過訪談及發放問卷的方式收集本澳各主要行業及相關機構的意見，從機構所蒐集的意見不單為本調查項目提供寶貴的資訊，更有助特區政府了解企業僱主對本澳大專畢業生的評價及其工作表現情況，為規劃及完善相關政策提供更科學及客觀的參考依據。

調查範圍及問卷回收情況

第一階段：訪問酒店、醫療護理、社會服務、教育、金融及博彩六個行業的僱主/人事部門負責人，主要目的是了解僱主對本澳高等院校畢業生（於2012/2013、2013/2014及2014/2015學年學士課程畢業）的整體評價；

第二階段：按照在職畢業生數量作比例推算，訪問願意接受第一階段調查的畢業生直屬上司，主要目的是作為第一階段調查的補充，進一步了解直屬上司對個別在職全職員工（畢業生）的評價。

表1：第一階段問卷回收情況（由僱主/人事部門負責人填寫）

行業分類	機構/營業場所數目	問卷回收數目	百分比
酒店	106	32	30.2%
醫療護理	310	179	57.7%
社會服務	233	131	56.2%
教育	131	84	64.1%
金融	69	24	34.8%
博彩	33	5	15.2%
合計	882	455	51.6%

表2：第二階段問卷回收情況（由畢業生直屬上司填寫）

行業分類	2012/13-2014/15 學年 學士課程畢業生數目	問卷回收數目	百分比
酒店	276	86	31.2%
醫療護理	878	104	11.8%

行業分類	2012/13-2014/15 學年 學士課程畢業生數目	問卷回收數目	百分比
社會服務	783	217	27.7%
教育	1,187	370	31.2%
金融	947	64	6.8%
博彩	1,027	70	6.8%
合計	5,098	911	17.9%

第一階段主要調查結果（問卷由受訪機構僱主/人事部門負責人所填寫）

表3：受訪機構有否聘請本澳高等院校畢業生的比例

有否聘請本澳高等院校畢業生	社會服務	金融	酒店	教育	博彩	醫療護理	整體
有	63.7%	51.3%	50.0%	69.9%	100%	22.9%	49.0%
沒有	36.3%	48.7%	50.0%	26.4%	--	76.0%	50.0%
沒有提供資料	--	--	--	3.7%	--	1.1%	1.0%
合計	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

除醫療護理外，其餘五個行業中，一半或以上的受訪機構有聘請近三年畢業的學生。

表4：受訪機構聘請本澳高等院校畢業生時所重視的項目

項目	社會服務	金融	酒店	教育	博彩	醫療護理	整體
工作態度	95.4%	96.3%	93.8%	96.1%	80.0%	91.1%	93.3%
解決問題能力	90.8%	100.0%	81.2%	97.8%	60.0%	88.9%	89.6%
分析思考能力	86.4%	89.3%	65.7%	95.5%	80.0%	87.1%	85.5%
專業知識	86.1%	83.1%	75.0%	98.0%	--	90.5%	84.6%
所讀課程與工作相關	88.9%	76.3%	71.9%	95.5%	40.0%	85.4%	83.8%
擁有相關的專業資格	89.5%	74.2%	62.5%	98.1%	20.0%	88.8%	83.5%
寫作與口語表達能力	80.9%	87.1%	78.1%	94.2%	80.0%	79.3%	82.5%
個性	68.4%	83.3%	71.9%	81.7%	80.0%	67.5%	72.2%
擁有高等教育學位	70.8%	74.1%	43.8%	96.9%	40.0%	69.3%	70.0%
過往的工作經驗	66.2%	55.8%	62.5%	75.9%	--	69.9%	65.2%
外語能力	48.2%	65.0%	78.2%	77.2%	40.0%	64.8%	62.9%
畢業院校之聲譽	37.3%	49.9%	40.7%	69.3%	20.0%	46.4%	46.0%
外表	24.3%	39.4%	46.9%	42.1%	40.0%	36.3%	35.7%

大部分受訪機構聘請澳門高等院校畢業生時，認為工作態度、解決問題能力、分析思考能力、專業知識、所讀課程與工作相關、擁有相關的專業資格及寫作與口語表達能力是重要或非常重要的項目。另外，較少受訪機構認為畢業院校之聲譽及外表是重要或非常重要的項目。

按受訪機構的行業分析，在聘請澳門高等院校畢業生時，社會服務、金融、教育及醫療護理行業均認為工作態度、解決問題能力、分析思考能力、專業知識、所讀課程與工作相關、擁有相關專業資格及寫作與口語表達能力是重要或非常重要的項目。受訪的酒店機構主要著重工作態度及解決問題能力。而受訪的博彩機構則主要著重工作態度、分析思考能力、寫作與口語能力及個性。

第二階段主要調查結果（問卷由受訪機構直屬上司所填寫）

表5：在職員工（畢業生）的性別分佈

性別	2012/13 學年	2013/14 學年	2014/15 學年	整體
男	35.5%	33.9%	36.8%	35.5%
女	64.1%	65.0%	62.9%	63.9%
沒有提供資料	0.4%	1.1%	0.3%	0.6%
合計	100%	100%	100%	100%

35.5%的在職員工（畢業生）是男性，63.9%則是女性。

表6：在職員工（畢業生）的年齡分佈

年齡	2012/13 學年	2013/14 學年	2014/15 學年	整體
20-24 歲	9.8%	30.1%	56.3%	33.8%
25-29 歲	60.6%	49.7%	20.3%	42.0%
30-34 歲	8.9%	2.7%	3.1%	4.7%
35-39 歲	4.7%	3.1%	0.7%	2.7%
40 歲或以上	0.9%	0.6%	1.1%	0.9%
沒有提供資料	15.1%	13.9%	18.5%	16.0%
合計	100%	100%	100%	100%

42.0%在職員工（畢業生）介乎 25 至 29 歲、33.8%介乎 20 至 24 歲及 4.7%則介乎 30 至 34 歲。

表7：在職員工（畢業生）的平均月薪分佈

平均月薪	2012/13 學年	2013/14 學年	2014/15 學年	整體
10,000 元及以下	0.8%	4.7%	7.3%	4.5%
10,001-15,000 元	18.5%	25.6%	25.4%	23.5%
15,001-20,000 元	35.1%	26.4%	26.1%	28.8%
20,001-25,000 元	23.1%	21.9%	13.0%	18.9%
25,001-30,000 元	5.6%	8.3%	9.4%	7.9%
30,001-35,000 元	2.1%	1.5%	0.9%	1.5%
35,001-40,000 元	1.0%	1.9%	0.8%	1.2%
40,001 元及以上	0.6%	--	--	0.2%
沒有提供資料	13.2%	9.6%	17.2%	13.5%
合計	100%	100%	100%	100%

28.8%在職員工（畢業生）的平均月薪介乎 15,001 至 20,000 元、23.5%介乎 10,001 至 15,000 元及 18.9%介乎 20,001 至 25,000 元。

表8：直屬上司對在職員工（畢業生）的評分（十分量度制）

項目	社會服務	金融	酒店	教育	博彩	醫療護理	整體
專業知識與技能	6.9	6.6	6.4	7.4	7.1	7.2	7.0
寫作與口語表達能力	6.9	6.7	6.4	7.2	6.9	7.1	7.0
分析思考能力	6.9	6.8	6.3	7.3	6.8	7.1	6.9
解決問題能力	6.9	6.8	6.1	7.2	6.8	6.9	6.9
學習能力	7.1	7.3	7.0	7.5	7.3	7.5	7.3
外語能力	6.7	6.9	6.5	7.1	6.6	7.3	6.9
電腦應用能力	7.2	7.4	7.0	7.6	7.0	7.7	7.4
溝通技巧	7.1	7.2	6.6	7.3	6.9	7.3	7.1
品德操守	7.6	7.5	7.4	7.9	7.5	8.0	7.7
責任感	7.5	7.4	7.0	7.8	7.2	7.8	7.5
創新能力	6.8	6.4	6.2	7.0	6.4	6.6	6.6
情緒抗壓	7.0	6.7	6.6	7.3	7.1	7.2	7.1
團體合作	7.4	7.3	7.2	7.7	7.3	7.7	7.5
人際關係	7.4	7.4	7.1	7.7	7.3	7.8	7.5
整體品德	7.6	7.3	7.2	7.7	7.4	7.9	7.6
整體工作表現	7.3	7.2	7.0	7.5	7.1	7.7	7.3

在十分量度制中，直屬上司給予整體品德之平均評分為 7.6 分。按行業分析，從事醫療護理及教育行業的畢業生獲得的平均評分較高，分別為 7.9 分及 7.7 分。從事酒店及金融行業的畢業生獲得的平均評分較低，分別為 7.2 分及 7.3 分。

在十分量度制中，直屬上司給予整體工作表現之平均評分為 7.3 分。按行業分析，從事醫療護理及教育行業的畢業生獲得的平均評分較高，分別為 7.7 分及 7.5 分。從事酒店行業的畢業生獲得的平均評分較低，為 7.0 分。

表9：直屬上司認為畢業生最需要改善的地方

需改善的地方	百分比
加強專業知識與技能	41.7%
加強實務工作能力	41.1%
擴闊知識層面	38.9%
加強溝通表達能力	35.1%
加強團隊合作能力	26.6%
加強語文能力	25.5%
加強電腦應用能力	12.9%
其他方面	8.5%

註：此問題為多選題。

直屬上司認為本澳高等院校畢業生需要改善的項目分別是加強專業知識與技能（41.7%）、加強實務工作能力（41.1%）及擴闊知識層面（38.9%）。

總結及建議

一、深入訪談

調查團隊於 2016 年 4 月份至 6 月期間，進行了六個深入訪談，訪問不同行業的僱主及人事部主管。現將訪談重點歸納如下：

- 聘請畢業生的考慮因素：
 - 不會以畢業生畢業的院校作為主要的聘請準則，而會以其筆試及面試表現作決定。
 - 較注重畢業生的專業知識、溝通能力及解決問題的能力。

- 對本澳高等院校的建議：
 - 新增實習課程或延長有關課程的時間，讓畢業生累積更多實務工作經驗，能盡快適應及投入社會工作。
 - 加強學生的專業知識訓練，讓有關畢業生具備足夠的基礎知識及能力應付工作所需。
 - 增加與國內、外大學交流及合作的機會，擴闊畢業生的眼界。

二、報告建議

- 工作表現上的改善建議：
 - 對於獲得較低評分（低於4分）的畢業生而言，表現不如理想的項目包括：
 - 工作期間表現不投入；
 - 主動性低、缺乏熱誠；
 - 欠缺團隊合作精神；
 - 抗拒接納他人意見；
 - 處事表現不成熟；
 - 缺乏責任感等。
 - 對於獲得一般評分（5至6分）的畢業生而言，僱主普遍認為其工作態度及表現方面基本符合用人單位的要求，而建議改善的項目包括：
 - 加強專業知識；
 - 加強電腦應用能力；
 - 提升解決問題及應變能力；
 - 改善與同事之間的溝通問題；
 - 改善時間觀念等。
 - 對於獲得較高評分（7至10分）的畢業生而言，僱主普遍評價其工作態度及表現、團體合作等方面較滿意，而建議加強的項目包括：
 - 管理及領導能力；

- 表達能力；
 - 人際關係技巧；
 - 英文水平等。
- ♦ 其他建議：
- 建議本澳高等院校多為畢業生舉辦職涯規劃活動，協助學生更好地認識自我及掌握面試技巧。
 - 建議本澳高等院校增加與本澳企業及國際機構之間的合作，加深學生對本澳各行業及企業運作的認識，擴闊國際視野。

(完)