



澳門理工大學
Universidade Politécnica de Macau
Macao Polytechnic University

澳門理工大學 2023 年度服務滿意度調查 總結報告

學術事務部
2024 年 2 月

目 錄

1. 調查簡介	2
2. 調查結果	2
2.1. 整體回收問卷數量分佈	2
2.2. 服務滿意度統計	3
3. 結果分析	4
4. 對“普遍意見”的處理與持續改善	5
5. 滿意度調查趨勢分析	6

1. 調查簡介

按照澳門特別行政區政府“公共服務及組織績效評審制度”有關參考指引《收集服務對象意見機制》，公共部門應就所推行的服務設立收集服務對象意見的機制，以掌握服務對象的意見，達致持續改善。澳門理工大學（下稱“本校”）於2023年共有九項服務進行全年性服務滿意度調查，以全面瞭解用戶對本校服務的滿意度及意見並作為服務承諾認可制度中收集用戶意見回饋的措施，透過收集用戶對服務的評價，檢討服務質量以達致持續改善的目的。

調查以問卷方式進行，問卷設紙本及電子版本。紙本問卷全年在各服務地點向親臨辦理相關服務之用戶派發，邀請其參與調查。對於不用親臨辦理之服務，則按實務上與相關用戶之慣常溝通方式，以電郵方式發送電子問卷予在調查期間正辦理相關服務的用戶。問卷評分標度使用李克特量尺（Likert Scale）五點量表（1-極不滿意；2-不滿意；3-可以接受；4-滿意；5-極滿意），並設有“不適用”選項，以避免受訪用戶對不相關或不清楚之項目作出回應。

2. 調查結果

2.1. 整體回收問卷數量分佈

表 2-1-1：按調查方式分類之回收問卷數

調查方式	回收問卷數	有效問卷數	無效問卷數
紙本問卷	221	215	6
電子問卷	4	3	1
總計	225	218	7

表 2-1-2：按服務項目分類之有效問卷數

服務項目	有效問卷數	所佔百分比(%)
學位課程	82	37.6
培訓課程	-	-
收費服務	76	34.9
語言水平測試	6	2.8
協助發放招聘信息	-	-
學生儲物櫃	-	-
學生宿舍	3	1.4
圖書館流通服務	17	7.8
場地租借申請	34	15.6
總計	218	100.0

2.2. 服務滿意度統計

表 2-2-1：服務滿意度平均得分

調查因素	調查分項	平均得分	分項平均得分	標準差	相關係數 [#]
人員服務	服務主動性	4.74	4.71	0.521	.763**
	服務態度		4.78	0.480	.751**
環境及配套設施	方便程度	4.60	4.58	0.691	.711**
	場所硬件及配套		4.61	0.645	.737**
	場所支援措施		4.62	0.644	.791**
程序手續	服務效率	4.66	4.71	0.564	.695**
	手續便捷度		4.61	0.660	.714**
服務資訊	資訊的便捷度	4.63	4.59	0.697	.788**
	資訊的準確性		4.67	0.608	.859**
	資訊的詳實性		4.64	0.645	.821**
服務保證	服務承諾全面性	4.74	4.73	0.488	.713**
	服務承諾指標滿意度		4.76	0.472	.775**
電子服務	電子服務易用性	4.65	4.61	0.674	.692**
	電子服務安全性		4.70	0.582	.774**
	電子服務覆蓋度		4.62	0.672	.764**
績效信息	信息內容的足夠度	4.63	4.64	0.605	.792**
	信息發放的渠道		4.61	0.635	.765**
服務整合	跨部門程序優化	4.63	4.63	0.636	.820**
整體服務	整體服務滿意度	4.73	4.73	0.507	-

#各分項得分與整體服務滿意度之 Spearman 相關係數 **於 0.01 顯著水平（雙尾）

表 2-2-2：服務滿意度分佈

調查因素	調查分項	點評量	極不滿意 (%)	不滿意 (%)	不滿意及極不滿意總計 (%)	可以接受 (%)	滿意 (%)	極滿意 (%)	滿意及極滿意總計 (%)
人員服務	服務主動性	218	-	-	-	3.21	22.48	74.31	96.79
	服務態度	218	-	-	-	2.75	16.97	80.28	97.25
環境及配套設施	方便程度	217	-	-	-	11.52	19.35	69.12	88.48
	場所硬件及配套	215	-	-	-	8.84	20.93	70.23	91.16
	場所支援措施	214	-	0.47	0.47	7.48	21.50	70.56	92.06
程序手續	服務效率	217	-	-	-	5.53	17.97	76.50	94.47
	手續便捷度	216	-	0.46	0.46	8.33	21.30	69.91	91.20
服務資訊	資訊的便捷度	216	-	0.93	0.93	9.26	19.91	69.91	89.81
	資訊的準確性	217	-	0.92	0.92	4.61	20.74	73.73	94.47
	資訊的詳實性	217	-	1.38	1.38	5.07	21.66	71.89	93.55
服務保證	服務承諾全面性	208	-	-	-	1.92	23.56	74.52	98.08
	服務承諾指標滿意度	207	-	-	-	1.93	20.29	77.78	98.07
電子服務	電子服務易用性	205	-	0.49	0.49	9.27	18.54	71.71	90.24
	電子服務安全性	204	-	-	-	6.37	17.16	76.47	93.63
	電子服務覆蓋度	205	-	-	-	10.73	16.10	73.17	89.27
績效信息	信息內容的足夠度	208	-	0.48	0.48	5.29	23.56	70.67	94.23
	信息發放的渠道	208	-	0.48	0.48	6.73	24.04	68.75	92.79
服務整合	跨部門程序優化	200	-	-	-	8.50	20.00	71.50	91.50
整體服務	整體服務滿意度	212	-	-	-	2.83	21.70	75.47	97.17

3. 結果分析

2023 年的服務滿意度調查回收問卷共 225 份，其中 7 份 (3.1%) 因主要部份缺答而視為無效。在調查期間未有用戶對“培訓課程”、“協助發放招聘信息”及“學生儲物櫃”服務作出反饋，故沒有收到有關方面的問卷。

調查結果顯示，受訪用戶對本校整體服務達滿意水平 (平均得分：4.73

分)。在各個調查因素中，“人員服務”及“服務保證”的平均得分最高（4.74 分），“環境及配套設施”的平均得分最低（4.60 分）。在各調查分項中，“服務態度”得分最高（4.78 分）、“方便程度”得分最低（4.58 分）。

從服務滿意度分佈來看（表 2-2-2），97.17%受訪用戶對本校整體服務感到滿意或極滿意，2.83%受訪用戶感到可以接受，沒有受訪用戶感到不滿意或極不滿意。在各調查分項中，首三項獲最多受訪用戶表示滿意或極滿意的調查分項為“服務承諾全面性”（98.08%）、“服務承諾指標滿意度”（98.07%）及“服務態度”（97.25%）；首三項獲最少受訪用戶表示滿意或極滿意的調查分項為“方便程度”（88.48%）、“電子服務覆蓋度”（89.27%）及“資訊的便捷度”（89.81%）；最多受訪用戶表示不滿意或極不滿意的調查分項為“資訊的詳實性”（1.38%），其次是“資訊的便捷度”（0.93%），以及“資訊的準確性”（0.92%）。

總體來說，在各個調查因素中，本校的平均得分在 4.58 分或以上，屬滿意級別，從服務滿意度分佈來看，每個調查分項的滿意或極滿意百分比均達 88.48%或以上。

4. 對“普遍意見”的處理與持續改善

在 218 份有效問卷中，共收到 34 項具體意見/建議。有關意見/建議主要與“學位課程相關服務”、“收費服務”、“圖書館流通服務”及“場地租借申請”等範疇相關，主要包括證明文件申請、收費的電子服務便利性、圖書館流通服務及場地租借申請意見等。

有關意見已轉達至相關部門，由相關部門作出回應或制訂跟進方案，以持續監察及優化各項服務。

5. 滿意度調查趨勢分析

表 5-1: 服務滿意度平均得分趨勢統計表

調查因素	分項內容	2023 年		調查因素	分項內容	2022 年		2021 年	
		分項平均得分	滿意度平均數			分項平均得分	滿意度平均數	分項平均得分	滿意度平均數
人員服務	服務主動性	4.71	4.74	員工服務	服務效率	4.59	4.64	4.69	4.70
	服務態度	4.78			服務主動性	4.55		4.67	
					服務態度	4.72		4.74	
					專業程度	4.69		4.69	
環境及配套設施	方便程度	4.58	4.60	環境設備	舒適程度	4.62	4.57	4.63	4.61
	場所硬件及配套	4.61			設施配置	4.52		4.58	
	場所支援措施	4.62							
程序手續	服務效率	4.71	4.66	內部流程	等候時間	4.45	4.5	4.59	4.62
	手續便捷度	4.61			簡捷程度	4.46		4.59	
					公平性	4.59		4.67	
服務資訊	資訊的便捷度	4.59	4.63	服務資訊	資訊公開	4.51	4.55	4.58	4.61
	資訊的準確性	4.67			資訊正確	4.59		4.64	
	資訊的詳實性	4.64							
服務保證	服務承諾全面性	4.73	4.74	服務承諾	服務承諾範圍足夠性	4.56	4.54	4.65	4.66
	服務承諾指標滿意度	4.76			指標滿意度	4.54		4.67	
					指標清晰度	4.51		4.66	
電子服務	電子服務易用性	4.61	4.65	電子服務	電子服務範圍足夠性	4.41	4.42	4.50	4.49
	電子服務安全性	4.7			電子服務滿意程度	4.43		4.48	
	電子服務覆蓋度	4.62							
績效信息	信息內容的足夠度	4.64	4.63	方便程度	服務時間	4.53	4.50	4.53	4.53
	信息發放的渠道	4.61			服務地點	4.53		4.56	
					聯絡方法	4.43		4.51	

服務整合	跨部門程序優化	4.63	4.63						
				服務效果	符合使用目的	4.64	4.64	4.71	4.71
整體服務	整體服務滿意度	4.73	4.58	整體服務滿意度		4.58	4.58	4.70	4.70

與去年比較，各項的調查因素評分相約，均達滿意級別。當中以“電子服務”取得最大升幅，上升 0.23 分，其次是“服務保證/服務承諾”，上升 0.2 分，以及“員工服務”，上升 0.1 分。整體服務滿意度上升 0.15 分至 4.73 分，屬滿意級別。