



澳門理工學院
Instituto Politécnico de Macau
Macao Polytechnic Institute

澳門理工學院

2015 年度服務滿意度調查結果

學術事務部

2015 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. 服務滿意度統計	
3. 結果分析及對“普遍意見”的處理與持續改善	4

1. 調查簡介

按照《服務承諾認可制度》關於“收集服務對象的意見”的規定，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，以達致持續改善。

基此，本院於 2015 年 1 月至 2 月期間，就本院對內及對外共九項服務（全屬監督、審批及執法性公共服務）進行年度滿意度調查，以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，用以檢討服務質量，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。紙本問卷於調查期間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，郵寄紙本問卷或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。

2. 調查結果

2.1. 整體回收問卷數量分佈

表 3-1-1：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	678	645	33
電子問卷	2	2	-/-
總計	680	647	33

表 3-1-2：按受訪用戶類別分類之有效問卷數

受訪用戶類別	有效問卷數	所佔百分比(%)
學位課程本地學生	291	45.0
學位課程非本地學生	109	16.8
長者書院學生	2	.3
短期培訓課程學生	42	6.5
語言測試考生	98	15.1
機構團體	105	16.2
總計	647	

表 3-1-3：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	134	20.7
培訓課程	6	.9
收費服務	469	72.5
圖書館流通服務	13	2.0
場地租借申請	8	1.2
協助發放招聘信息	2	.3
各語言的水平測試	15	2.3
總計	647	

2.2. 服務滿意度統計

表 3-2-1：服務滿意度平均得分

調查因素	調查分項	平均得分	分項得分	標準差	相關係數 [#]
方便程度	服務時間	4.20	4.19	.74	.567**
	服務地點		4.22	.75	.531**
	聯絡方法		4.21	.71	.556**
員工服務	服務態度	4.44	4.51	.58	.642**
	專業程度		4.45	.61	.686**
	服務效率		4.44	.66	.604**
	服務主動性		4.36	.72	.669**
環境設備	舒適程度	4.20	4.22	.72	.571**
	設施配置		4.19	.75	.602**
內部流程	等候時間	4.36	4.33	.76	.594**
	簡捷程度		4.34	.74	.595**
	公平性		4.41	.67	.636**
服務效果	符合使用目的	4.42	4.42	.67	.660**
電子服務	電子服務範圍足夠性	4.11	4.13	.83	.533**
	電子服務滿意程度		4.10	.83	.535**
服務資訊	資訊公開	4.27	4.20	.78	.607**
	資訊正確		4.34	.70	.640**
服務承諾	服務承諾範圍足夠性	4.28	4.28	.71	.716**
	服務承諾指標滿意度		4.31	.71	.758**
	服務承諾指標清晰度		4.26	.74	.722**
整體服務滿意度		4.41	4.41	.61	-/-

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 3-2-2：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	可以接受	滿意	極滿意
方便程度	服務時間	646	0.3	1.2	13.9	48.6	35.9
	服務地點	646	0.3	1.4	13.3	46.4	38.5
	聯絡方法	618	-	0.6	14.7	47.4	37.2
員工服務	服務態度	645	-	0.3	3.1	41.7	54.9
	專業程度	639	-	0.2	5.9	42.9	51.0
	服務效率	645	-	0.2	9.0	37.1	53.8
	服務主動性	643	0.2	0.9	10.6	39.7	48.7
環境設備	舒適程度	637	-	0.8	15.1	45.5	38.6
	設施配置	635	0.3	1.3	15.0	46.5	37.0
內部流程	等候時間	643	0.3	0.9	13.1	36.4	49.3
	簡捷程度	642	0.3	0.6	12.3	38.6	48.1
	公平性	621	0.2	0.5	7.9	41.5	49.9
服務效果	符合使用目的	638	-	0.8	8.0	40.1	51.1
電子服務	電子服務範圍足夠性	556	0.2	2.9	19.2	39.6	38.1
	電子服務滿意程度	549	-	3.6	18.8	41.7	35.9
服務資訊	資訊公開	610	0.2	1.5	16.6	41.3	40.5
	資訊正確	612	0.2	0.5	10.6	42.6	46.1
服務承諾	服務承諾範圍足夠性	622	0.3	0.6	11.4	45.7	42.0
	服務承諾指標滿意度	627	-	1.1	11.0	43.9	44.0
	服務承諾指標清晰度	625	0.2	1.4	12.6	43.5	42.2
整體服務滿意度		646	0.2	0.2	5.1	47.7	46.9

3. 結果分析及對“普遍意見”的處理與持續改善

2015 年度的服務滿意度調查回收問卷共 680 份，其中 33 份(約 4.85%)因主要部份缺答而視為無效。由於部份服務項目的服務申請期超出調查期間，故未能收到有關方面的問卷。為此，本院將調整是項調查的調查間距，由年度改為全年性，以利全面收集各類服務的用戶意見。

調查結果顯示，受訪用戶對本院服務的整體滿意度達滿意水平(4.41)，從滿意度分佈來看，超過 90%受訪用戶對本院服務感到滿意或極滿意，約 5%感到尚可接受，約 0.4%感到不滿意或極不滿意。在八個調查因素中，“員工服務”的平均得分最高(4.44)，“電子服務”的平均得分最低(4.11)，而分項則以“服務態度”得分最高(4.51)、“電子服務滿意程度”得分最

低(4.10)。根據用戶滿意程度的分佈，首三項獲最多受訪用戶表示滿意或極滿意的調查分項為“服務態度”(96.59%)、“專業程度”(93.90%)、及“公平性”(91.47%)；首三項獲最少受訪用戶表示滿意或極滿意的調查分項為“電子服務滿意程度”(77.6%)、“電子服務範圍足夠性”(77.70%)及“資訊公開”(81.80%)；首三項獲最多受訪用戶表示不滿意或極不滿意的調查分項為“電子服務滿意程度”(3.64%)、“電子服務範圍足夠性”(3.06%)及“服務地點”(1.70%)。

在647份有效問卷中，29份(約4.48%)提供了具體意見/建議。有關意見/建議主要與服務時間、服務地點、等候時間、電子服務、資訊流通有關，主要表示希望能延長服務時間、增加路標指示、縮短等候時間、增加網上資訊及資訊流通渠道、優化電子服務等。有關意見已傳達至相關部門，由相關部門作出回應及制訂跟進方案，以持續優化各項服務。