



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

澳門理工學院 2016 年度服務滿意度調查 總結報告

學術事務部
2017 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.....	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
6. 總結.....	6

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。

是項調查在 2016 年 1 月至 12 月全年進行，就本院對內及對外共九項服務進行全年性滿意度調查，以更全面瞭解用戶對本院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，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，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 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	1,256	1,245	11
電子問卷	18	16	2
總計	1,274	1,261	13

表 2-1-2：接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(%)
學位課程學生	1,062	84.2
長者書院學生	4	.3
教職員	---	---
院外人士	107	8.5
機構團體	88	7
總計	1,261	

表 2-1-3：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	842	66.8
培訓課程	9	.7
收費服務	297	23.6
學生儲物櫃申請	11	.9
圖書館流通服務	56	4.4
場地租借申請	41	3.3
協助發放招聘信息	5	.4
總計	1,261	

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	分項得分	標準差	相關係數 [#]
方便程度	服務時間	4.40	4.39	.67	.664**
	服務地點		4.45	.66	.647**
	聯絡方法		4.35	.71	.634**
員工服務	服務態度	4.54	4.60	.56	.673**
	專業程度		4.53	.61	.689**
	服務效率		4.53	.64	.684**
	服務主動性		4.51	.67	.675**
環境設備	舒適程度	4.50	4.52	.64	.646**
	設施配置		4.47	.66	.700**
內部流程	等候時間	4.48	4.43	.72	.637**
	簡捷程度		4.46	.70	.680**
	公平性		4.54	.63	.719**
服務效果	符合使用目的	4.58	4.58	.60	.695**
電子服務	電子服務範圍足夠性	4.39	4.40	.73	.672**
	電子服務滿意程度		4.38	.75	.664**
服務資訊	資訊公開	4.44	4.39	.71	.688**
	資訊正確		4.48	.66	.715**
服務承諾	服務承諾範圍足夠性	4.50	4.48	.64	.742**
	服務承諾指標滿意度		4.51	.63	.772**
	服務承諾指標清晰度		4.50	.65	.786**
整體服務滿意度		4.53	4.53	.60	-/-

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	可以接受	滿意	極滿意
方便程度	服務時間	1,258	.3	.2	7.7	43.2	48.6
	服務地點	1,258	.2	.6	6.4	39.8	53.0
	聯絡方法	1,212	.2	.9	10.2	40.9	47.8
員工服務	服務態度	1,253	.1	.1	2.9	33.2	63.8
	專業程度	1,247	.2	0	5.1	35.8	58.9
	服務效率	1,254	.2	.2	6.5	32.9	60.4
	服務主動性	1,252	.1	.3	8.3	31.0	60.3
環境設備	舒適程度	1,240	.2	.5	5.6	34.9	58.9
	設施配置	1,229	.2	.6	6.6	37.4	55.2
內部流程	等候時間	1,239	.2	1.0	9.8	33.6	55.4
	簡捷程度	1,247	.1	.8	8.8	33.7	56.6
	公平性	1,217	.2	.2	5.6	33.0	61.0
服務效果	符合使用目的	1,251	.1	.3	4.2	32.1	63.3
電子服務	電子服務範圍足夠性	1,190	.2	1.0	10.8	35.0	52.9
	電子服務滿意程度	1,186	.2	.9	12.1	34.1	52.7
服務資訊	資訊公開	1,226	.2	.9	9.9	38.3	50.8
	資訊正確	1,223	.2	.3	7.6	35.2	56.7
服務承諾	服務承諾範圍足夠性	1,227	.1	.4	6.4	37.2	55.8
	服務承諾指標滿意度	1,225	.1	.2	6.0	36.2	57.4
	服務承諾指標清晰度	1,224	.2	.4	6.5	35.0	58.0
整體服務滿意度		1,253	.1	.3	4.2	37.0	58.4

3. 結果分析

2016 年的服務滿意度調查回收問卷共 1,274 份，其中 13 份（約 1.0%）因主要部份缺答而視為無效。由於在調查期間並沒有用戶使用與“各語言的水平測試”及“學生宿舍”相關之服務，故未能收到有關方面的問卷。

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（4.53），從服務滿意度分佈來看，95.4% 受訪用戶對本院服務感到滿意或極滿意，約 4% 感到尚可接受，只有 0.4% 感到不滿意或極不滿意。在八個調查因素中，“服務效果”的平均得分最高（4.58），“電子服務”的平均得分最低（4.39），而分項則以“服務態度”得分最高（4.60），“聯絡方法”得分最低（4.35）。根據用戶服務滿意程度的分佈，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”(97%)、“符合使用目的”(95.4%)、及“專業程度”(94.7%);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”(86.8%)、“電子服務範圍足夠性”(87.9%)及“聯絡方法”(88.7%);最多受訪用戶表示不滿意或極不滿意的調查分項為“等候時間”及“電子服務範圍足夠性(1.2%)，其次是“聯絡方法”、“電子服務滿意程度”及“資訊公開”(1.1%)。

總體來說，在八個調查因素中，本院的平均得分均在 4.39 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 86%以上。

4. 對“普遍意見”的處理與持續改善

在1,261份有效問卷中，73份(約5.8%)提供了具體意見/建議。有關意見/建議主要與“學位課程”、“收費服務”、“場地租借”、“圖書館流通服務”及“學生儲物櫃”等範疇相關，主要表示希望能延長服務時間、簡化手續、優化服務及檢視內部程序等。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。

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	2015 年 1-2 月		2015 年 4-12 月		2016 年	
		分項得分	滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數
方便程度	服務時間	4.19	4.20	4.38	4.42	4.39	4.40
	服務地點	4.22		4.48		4.45	
	聯絡方法	4.21		4.41		4.35	
員工服務	服務態度	4.51	4.44	4.57	4.53	4.60	4.54
	專業程度	4.45		4.54		4.53	
	服務效率	4.44		4.51		4.53	
	服務主動性	4.36		4.48		4.51	
環境設備	舒適程度	4.22	4.20	4.51	4.50	4.52	4.50
	設施配置	4.19		4.48		4.47	
內部流程	等候時間	4.33	4.36	4.43	4.48	4.43	4.48
	簡捷程度	4.34		4.46		4.46	
	公平性	4.41		4.55		4.54	
服務效果	符合使用目的	4.42	4.42	4.55	4.55	4.58	4.58
電子服務	電子服務範圍足夠性	4.13	4.11	4.44	4.44	4.40	4.39
	電子服務滿意程度	4.10		4.43		4.38	
服務資訊	資訊公開	4.20	4.27	4.44	4.48	4.39	4.44
	資訊正確	4.34		4.51		4.48	
服務承諾	服務承諾範圍足夠性	4.28	4.28	4.49	4.51	4.48	4.50
	服務承諾指標滿意度	4.31		4.52		4.51	
	服務承諾指標清晰度	4.26		4.51		4.50	
整體服務滿意度		4.41	4.41	4.55	4.55	4.53	4.53

與去年（2015 年 4 - 12 月）比較，八項的調查因素評分相約，整體服務滿意度輕微下降 0.02 分至 4.53 分，仍屬滿意級別。“員工服務”及“服務效果”分別取得 0.01 分及 0.03 分的升幅。“環境設備”及“內部流程”評分持平。其餘的四項調查因素評分則輕微下降，當中以“電子服務”下跌 0.05 分。

6. 總結

從是次調查報告顯示，受訪用戶對本院的服務滿意度均在 4.3 分之上，屬滿意級別，且與去年之調查結果評分比較，各項調查因素得分相約，受訪用戶對本院的服務質素給予正面的評價。從服務滿意度分佈來看，超過 95% 受訪用戶對本院服務感到滿意或極滿意。本院將一如既往本着“以人為本”的精神，綜合受訪用戶的意見及建議，採取具針對性的措施來完善服務，以達致不斷優化服務質素的目的。