



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

澳門理工學院 2018 年度服務滿意度調查 總結報告

學術事務部
2019 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《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 2018 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。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強行作出回應。

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	762	755	7
電子問卷	54	22	32
總計	816	777	39

表 2-1-2：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(%)
學位課程學生	624	80.3
長者書院學生	4	.5
院外人士	86	11.1
機構團體	63	8.1
總計	777	

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	430	55.3
培訓課程	13	1.7
收費服務	235	30.2
協助發放招聘信息	5	.6
學生儲物櫃	17	2.2
圖書館流通服務	18	2.3
場地租借申請	59	7.6
總計	777	

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	4.50	4.51	.64	.662
	服務地點		4.50	.65	.638
	聯絡方法		4.48	.64	.647
員工服務	服務態度	4.66	4.71	.50	.634
	專業程度		4.67	.53	.705
	服務效率		4.66	.56	.631
	服務主動性		4.60	.60	.675
環境設備	舒適程度	4.57	4.60	.61	.689
	設施配置		4.54	.64	.701
內部流程	等候時間	4.58	4.54	.65	.677
	簡捷程度		4.57	.63	.712
	公平性		4.62	.59	.723
服務效果	符合使用目的	4.65	4.65	.54	.702
電子服務	電子服務範圍足夠性	4.50	4.48	.70	.668
	電子服務滿意程度		4.52	.67	.652
服務資訊	資訊公開	4.56	4.51	.67	.701
	資訊正確		4.60	.59	.720
服務承諾	服務承諾範圍足夠性	4.59	4.59	.58	.770
	服務承諾指標滿意度		4.59	.59	.765
	服務承諾指標清晰度		4.59	.59	.774
整體服務滿意度		4.61	4.61	.54	-/-

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 3-3-2：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	777	-	.8	5.8	35.3	58.2
	服務地點	777	-	.8	6.0	35.1	58.0
	聯絡方法	755	-	.4	6.5	37.4	55.8
員工服務	服務態度	768	-	-	1.8	25.3	72.9
	專業程度	768	-	.1	2.5	27.7	69.7
	服務效率	769	-	.1	3.9	25.5	70.5
	服務主動性	765	.1	.3	4.4	29.4	65.8
環境設備	舒適程度	765	.1	.3	4.8	29.2	65.6
	設施配置	760	.3	.4	5.4	32.8	61.2
內部流程	等候時間	765	-	.7	6.9	29.8	62.6
	簡捷程度	760	-	.4	6.2	29.2	64.2
	公平性	745	.1	.5	3.4	28.7	67.2
服務效果	符合使用目的	760	-	.4	2.2	28.9	68.4
電子服務	電子服務範圍 足夠性	723	.1	.3	10.1	30.2	59.3
	電子服務滿意 程度	726	.1	.1	8.5	30.0	61.2
服務資訊	資訊公開	743	-	.4	8.9	29.6	61.1
	資訊正確	742	-	.3	4.4	30.5	64.8
服務承諾	服務承諾範圍 足夠性	752	-	-	4.5	31.8	63.7
	指標滿意度	752	-	.1	4.7	31.3	64.0
	指標清晰度	752	-	.1	5.1	30.1	64.8
整體服務滿意度		767	.1	-	2.1	34.3	63.5

3. 結果分析

2018 年的服務滿意度調查回收問卷共 816 份，其中 39 份（約 4.8%）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(4.61)，從服務滿意度分佈來看，97.8%受訪用戶對本院服務感到滿意或極滿意，2.1%感到尚可接受，只有 0.1% 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（4.66），“方便程度”和“電子服務”的平均得分最低（4.50），而分項則以“服務態度”得分最高（4.71）、“聯絡方法”及“電子服務範圍足夠性”得分最低（4.48）。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”（98.2%）、“專業程度”（97.4%）及“符合使用目的”（97.3%）；首三項獲最少受訪用戶表示滿意或極滿意的調查分項為“電子服務範圍足夠性”（89.5%）、“資訊公開”（90.7%）及“電子服務滿意程度”（91.2%）；最多受訪用戶表示不滿意或極不滿意的調查分項為“服務時間”和“服務地點”（0.8%），其次是“設施配置”和“等候時間”（0.7%）、“公平性”（0.6%）。

總體來說，在八個調查因素中，本院的平均得分在 4.5 分或以上，屬滿意級別，從服務滿意度分佈來看，除電子服務範圍足夠性（89.5%）外，其餘所有調查分項的滿意或極滿意百分比均達 90% 以上。

4. 對“普遍意見”的處理與持續改善

在 777 份有效問卷中，34 份（約 4.4%）提供了共 54 項具體意見／建議。有關意見／建議主要與“收費服務”、“場地租借申請”、“圖書館流通服務”及“學生儲物櫃申請”等範疇相關，主要包括能延長服務時間、優化設施配置及增大電子服務範圍等，另有包含對服務為數不少的正面評價。詳細資料請參閱表 5-1：服務滿意度調查收集所得之具體意見。

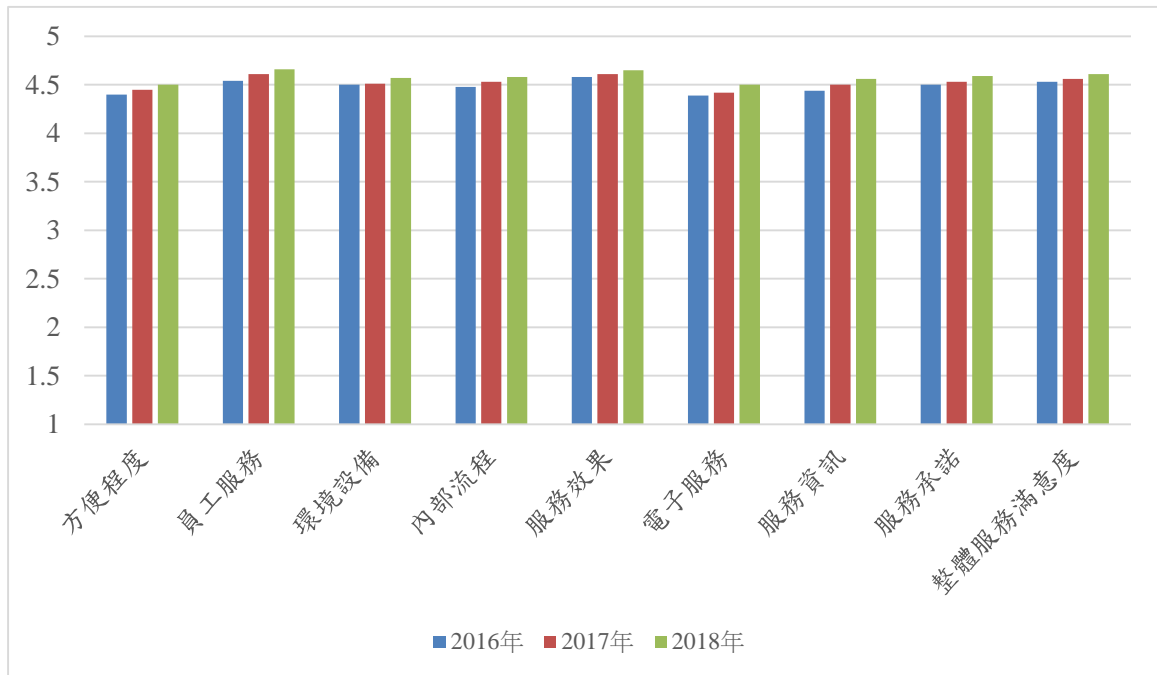
有關意見已傳達至相關部門，由相關部門作出回應及制訂跟進方案，以持續優化各項服務。

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	2016 年		2017 年		2018 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	4.39	4.40	4.41	4.45	4.51	4.50
	服務地點	4.45		4.50		4.50	
	聯絡方法	4.35		4.44		4.48	
員工服務	服務態度	4.60	4.54	4.66	4.61	4.71	4.66
	專業程度	4.53		4.61		4.67	
	服務效率	4.53		4.59		4.66	
	服務主動性	4.51		4.58		4.60	
環境設備	舒適程度	4.52	4.50	4.53	4.51	4.60	4.57
	設施配置	4.47		4.48		4.54	
內部流程	等候時間	4.43	4.48	4.50	4.53	4.54	4.58
	簡捷程度	4.46		4.52		4.57	
	公平性	4.54		4.58		4.62	
服務效果	符合使用目的	4.58	4.58	4.61	4.61	4.65	4.65
電子服務	電子服務範圍足夠性	4.40	4.39	4.43	4.42	4.48	4.50
	電子服務滿意程度	4.38		4.41		4.52	
服務資訊	資訊公開	4.39	4.44	4.46	4.50	4.51	4.56
	資訊正確	4.48		4.53		4.60	
服務承諾	服務承諾範圍足夠性	4.48	4.50	4.53	4.53	4.59	4.59
	指標滿意度	4.51		4.54		4.59	
	指標清晰度	4.50		4.53		4.59	
整體服務滿意度		4.53	4.53	4.56	4.56	4.61	4.61

圖 5-1: 服務滿意度平均得分趨勢圖



與去年比較，八項的調查因素評分均有提升，其中“電子服務”取得最大升幅，上升 0.08 分；“環境設備”、“服務資訊”及“服務承諾”上升 0.06 分；“方便程度”、“員工服務”及“內部流程”上升 0.05 分；“服務效果”取得最少升幅，上升 0.04 分。整體服務滿意度上升 0.05 分至 4.61 分。