



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

# 澳門理工學院 2019 年度服務滿意度調查 總結報告

學術事務部  
2020 年 3 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，達致持續改善。是項調查在 2019 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	547	543	4
電子問卷	78	57	21
總計	625	600	25

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	479	79.8
長者書院學生	2	0.3
教職員	3	0.5
院外人士	100	16.7
機構團體	16	2.7
總計	600	100.0

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	206	34.3
培訓課程	44	7.3
收費服務	258	43.0
語言水平測試	1	0.2
協助發放招聘信息	0	-
學生儲物櫃	54	9.0
學生宿舍	3	0.5
圖書館流通服務	20	3.3
場地租借申請	14	2.3
總計	600	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	分項得分	標準差	相關係數 <sup>#</sup>
方便程度	服務時間	4.43	4.46	0.66	0.600
	服務地點		4.40	0.74	0.633
	聯絡方法		4.42	0.72	0.658
員工服務	服務態度	4.60	4.64	0.62	0.699
	專業程度		4.61	0.63	0.702
	服務效率		4.60	0.66	0.656
	服務主動性		4.56	0.67	0.698
環境設備	舒適程度	4.49	4.52	0.69	0.636
	設施配置		4.46	0.72	0.665
內部流程	等候時間	4.54	4.51	0.72	0.595
	簡捷程度		4.52	0.71	0.668
	公平性		4.59	0.66	0.713
服務效果	符合使用目的	4.60	4.60	0.66	0.678
電子服務	電子服務範圍足夠性	4.41	4.41	0.74	0.668
	電子服務滿意程度		4.41	0.76	0.657
服務資訊	資訊公開	4.49	4.44	0.73	0.745
	資訊正確		4.53	0.67	0.755
服務承諾	服務承諾範圍足夠性	4.54	4.53	0.67	0.752
	服務承諾指標滿意度		4.55	0.67	0.796
	服務承諾指標清晰度		4.54	0.68	0.797
整體服務滿意度		4.57	4.57	0.64	-/-

# 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
方便程度	服務時間	595	0.3	0.5	0.8	5.9	39.8	53.4	93.2
	服務地點	598	1.0	0.5	1.5	7.9	38.6	52.0	90.6
	聯絡方法	572	0.5	0.5	1.0	8.9	36.7	53.3	90.0
員工服務	服務態度	596	0.7	0.3	1.0	2.9	27.0	69.1	96.1
	專業程度	595	0.8	-	0.8	2.9	29.9	66.4	96.3
	服務效率	596	0.7	0.5	1.2	4.0	28.2	66.6	94.8
	服務主動性	593	0.5	0.3	0.8	5.9	29.5	63.7	93.2
環境設備	舒適程度	594	0.7	0.2	0.9	7.1	31.1	60.9	92.0
	設施配置	589	0.7	0.3	1.0	8.3	33.6	57.0	90.6
內部流程	等候時間	589	0.5	0.8	1.3	8.0	28.5	62.1	90.6
	簡捷程度	589	0.8	0.7	1.5	5.6	31.1	61.8	92.9
	公平性	579	0.9	0.2	1.1	4.1	29.0	65.8	94.8
服務效果	符合使用目的	587	0.9	0.2	1.1	3.9	28.3	66.8	95.1
電子服務	電子服務範圍足夠性	550	0.9	-	0.9	10.2	35.5	53.5	89.0
	電子服務滿意程度	548	0.9	0.5	1.4	9.5	35.0	54.0	89.0
服務資訊	資訊公開	572	0.9	0.5	1.4	7.3	35.8	55.4	91.2
	資訊正確	574	0.9	-	0.9	4.7	34.1	60.3	94.4
服務承諾	服務承諾範圍足夠性	572	0.9	-	0.9	4.5	34.8	59.8	94.6
	指標滿意度	574	0.9	-	0.9	4.5	32.2	62.4	94.6
	指標清晰度	575	0.9	-	0.9	5.2	31.7	62.3	94.0
整體服務滿意度		587	0.9	0.2	1.1	2.6	34.4	62.0	96.4

### 3. 結果分析

2019 年的服務滿意度調查回收問卷共 625 份，其中 25 份（4.0%）因主要部份缺答而視為無效。在調查期間未有用戶對“協助發放招聘信息”服務作出反饋，故沒有收到有關方面的問卷。

調查結果顯示，受訪用戶對本院整體服務達滿意水平(平均得分:4.57)。在八個調查因素中，“員工服務”和“服務效果”的平均得分最高(4.60)，“電子服務”的平均得分最低(4.41)。在各調查分項中，“服務態度”得分最高(4.64)、“服務地點”得分最低(4.40)。

從服務滿意度分佈來看，96.4%受訪用戶對本院整體服務感到滿意或極滿意，2.6%感到可以接受，1.1%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“專業程度”(96.3%)、“服務態度”(96.1%)及“符合使用目的”(95.1%)；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”(89.0%)、“電子服務滿意程度”(89.0%)，其次是“聯絡方法”(90.0%)，以及“服務地點”(90.6%)、“設施配置”(90.6%)、“等候時間”(90.6%)；最多受訪用戶表示不滿意或極不滿意的調查分項為“服務地點”(1.5%)、“簡捷程度”(1.5%)，其次是“電子服務滿意程度”(1.4%)、“資訊公開”(1.4%)，以及“等候時間”(1.3%)。

總體來說，在八個調查因素中，本院的平均得分在4.4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”及“電子服務滿意程度(89.0%)”外，其餘所有調查分項的滿意或極滿意百分比均達90%或以上。

#### 4. 對“普遍意見”的處理與持續改善

在600份有效問卷中，48份(8.0%)提供了具體意見／建議。有關意見／建議主要與“收費服務”、“學生儲物櫃申請”、“學生宿舍相關服務”及“場地租借申請”等範疇相關，主要包括延長服務時間、增大電子服務範圍及優化設施配置等，另有包含對服務為數不少的正面評價。

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	2017 年		2018 年		2019 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
方便程度	服務時間	4.41	4.45	4.51	4.50	4.46	4.43
	服務地點	4.50		4.50		4.40	
	聯絡方法	4.44		4.48		4.42	
員工服務	服務態度	4.66	4.61	4.71	4.66	4.64	4.60
	專業程度	4.61		4.67		4.61	
	服務效率	4.59		4.66		4.60	
	服務主動性	4.58		4.60		4.56	
環境設備	舒適程度	4.53	4.51	4.60	4.57	4.52	4.49
	設施配置	4.48		4.54		4.46	
內部流程	等候時間	4.50	4.53	4.54	4.58	4.51	4.54
	簡捷程度	4.52		4.57		4.52	
	公平性	4.58		4.62		4.59	
服務效果	符合使用目的	4.61	4.61	4.65	4.65	4.60	4.60
電子服務	電子服務範圍足夠性	4.43	4.42	4.48	4.50	4.41	4.41
	電子服務滿意程度	4.41		4.52		4.41	
服務資訊	資訊公開	4.46	4.50	4.51	4.56	4.44	4.49
	資訊正確	4.53		4.60		4.53	
服務承諾	服務承諾範圍足夠性	4.53	4.53	4.59	4.59	4.53	4.54
	指標滿意度	4.54		4.59		4.55	
	指標清晰度	4.53		4.59		4.54	
整體服務滿意度		4.56	4.56	4.61	4.61	4.57	4.57

與去年比較，八項的調查因素評分相約，整體服務滿意度輕微下降 0.04 分至 4.57 分，仍屬滿意級別。各項調查因素評分輕微下降，當中以“電子服務”下跌 0.09 分，其次是“方便程度”、“環境設備”，各下跌 0.08 分，以及“服務資訊”下跌 0.07 分。