



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

澳門理工學院 2020 年度服務滿意度調查 總結報告

學術事務部
2021 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，達致持續改善。澳門理工學院（下稱“本院”）於2020年對內及對外共九項服務進行全年性滿意度調查，以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，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，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	230	227	3
電子問卷	17	8	9
總計	247	235	12

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	189	80.4
長者書院學員	3	1.3
教職員	3	1.3
院外人士	23	9.8
機構團體	17	7.2
總計	235	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	74	31.5
培訓課程	0	-
收費服務	130	55.3
語言水平測試	0	-
協助發放招聘信息	0	-
學生儲物櫃	1	0.4
學生宿舍	7	3.0
圖書館流通服務	6	2.6
場地租借申請	17	7.2
總計	235	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 [#]
方便程度	服務時間	4.54	4.57	0.625	.651**
	服務地點		4.56	0.698	.681**
	聯絡方法		4.50	0.687	.642**
員工服務	服務態度	4.71	4.75	0.489	.688**
	專業程度		4.73	0.491	.693**
	服務效率		4.67	0.627	.623**
	服務主動性		4.69	0.600	.677**
環境設備	舒適程度	4.55	4.57	0.635	.688**
	設施配置		4.53	0.730	.696**
內部流程	等候時間	4.62	4.58	0.705	.652**
	簡捷程度		4.61	0.668	.738**
	公平性		4.67	0.615	.695**
服務效果	符合使用目的	4.66	4.66	0.605	.699**
電子服務	電子服務範圍足夠性	4.49	4.50	0.700	.635**
	電子服務滿意程度		4.47	0.767	.704**
服務資訊	資訊公開	4.59	4.57	0.619	.647**
	資訊正確		4.61	0.598	.686**
服務承諾	服務承諾範圍足夠性	4.64	4.65	0.556	.801**
	服務承諾指標滿意度		4.65	0.564	.840**
	服務承諾指標清晰度		4.63	0.561	.762**
整體服務滿意度		4.66	4.66	0.589	-

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	235	-	0.4	0.4	6.0	29.4	64.3	93.7
	服務地點	234	0.9	-	0.9	6.8	26.9	65.4	92.3
	聯絡方法	227	-	-	-	11.0	27.8	61.2	89.0
員工服務	服務態度	234	-	-	-	2.6	19.7	77.8	97.5
	專業程度	233	-	-	-	2.1	22.7	75.1	97.8
	服務效率	235	0.9	-	0.9	3.4	23.0	72.8	95.8
	服務主動性	235	0.4	0.4	0.8	3.4	21.3	74.5	95.8
環境設備	舒適程度	230	-	-	-	7.8	27.0	65.2	92.2
	設施配置	228	0.4	0.4	0.8	10.1	24.1	64.9	89.0
內部流程	等候時間	231	0.9	-	0.9	7.4	23.8	68.0	91.8
	簡捷程度	231	0.4	-	0.4	7.8	21.2	70.6	91.8
	公平性	219	0.5	-	0.5	5.0	21.0	73.5	94.5
服務效果	符合使用目的	229	0.4	-	0.4	4.4	23.6	71.6	95.2
電子服務	電子服務範圍足夠性	210	-	-	-	11.9	26.2	61.9	88.1
	電子服務滿意程度	208	0.5	0.5	1.0	12.5	25	61.5	86.5
服務資訊	資訊公開	220	-	-	-	6.8	29.1	64.1	93.2
	資訊正確	221	-	-	-	5.9	27.6	66.5	94.1
服務承諾	服務承諾範圍足夠性	220	-	-	-	4.1	26.4	69.5	95.9
	指標滿意度	223	-	0.4	0.4	3.1	27.4	69.1	96.5
	指標清晰度	221	-	-	-	4.1	28.5	67.4	95.9
整體服務滿意度		231	0.4	-	0.4	3.5	25.1	71.0	96.1

3. 結果分析

2020 年的服務滿意度調查回收問卷共 247 份，其中 12 份 (4.9%) 因主要部份缺答而視為無效。在調查期間未有進行有關“培訓課程”及“語言水平測試”之服務，以及未有用戶對“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:4.66)。在八個調查因素中，“員工服務”的平均得分最高(4.71)，“電子服務”的平均得分最低(4.49)。在各調查分項中，“服務態度”得分最高(4.75)、“電子服務滿意程度”得分最低(4.47)。

從服務滿意度分佈來看，96.1%受訪用戶對本院整體服務感到滿意或極滿意，3.5%感到可以接受，0.4%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”(97.8%)、“服務態度”(97.5%)及“指標滿意度”(96.5%)；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”(86.5%)，其次是“電子服務範圍足夠性”(88.1%)，以及“聯絡方法”(89.0%)及“設施配置”(89.0%)；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”(1%)，其次是“服務地點”(0.9%)、“服務效率”(0.9%)、“等候時間”(0.9%)，以及“服務主動性”(0.8%)及“設施配置”(0.8%)。

總體來說，在八個調查因素中，本院的平均得分在4.49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86.5%或以上。

4. 對“普遍意見”的處理與持續改善

在235份有效問卷中，4份(1.7%)提供了具體意見/建議。有關意見/建議主要與“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，主要包括學生儲物櫃服務優化、學生宿舍及場地設施配置優化等。

有關意見已轉達至相關部門，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	2018 年		2019 年		2020 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	4.51	4.50	4.46	4.43	4.57	4.54
	服務地點	4.50		4.40		4.56	
	聯絡方法	4.48		4.42		4.50	
員工服務	服務態度	4.71	4.66	4.64	4.60	4.75	4.71
	專業程度	4.67		4.61		4.73	
	服務效率	4.66		4.60		4.67	
	服務主動性	4.60		4.56		4.69	
環境設備	舒適程度	4.60	4.57	4.52	4.49	4.57	4.55
	設施配置	4.54		4.46		4.53	
內部流程	等候時間	4.54	4.58	4.51	4.54	4.58	4.62
	簡捷程度	4.57		4.52		4.61	
	公平性	4.62		4.59		4.67	
服務效果	符合使用目的	4.65	4.65	4.60	4.60	4.66	4.66
電子服務	電子服務範圍足夠性	4.48	4.50	4.41	4.41	4.50	4.49
	電子服務滿意程度	4.52		4.41		4.47	
服務資訊	資訊公開	4.51	4.56	4.44	4.49	4.57	4.59
	資訊正確	4.60		4.53		4.61	
服務承諾	服務承諾範圍足夠性	4.59	4.59	4.53	4.54	4.65	4.64
	指標滿意度	4.59		4.55		4.65	
	指標清晰度	4.59		4.54		4.63	
整體服務滿意度		4.61	4.61	4.57	4.57	4.66	4.66

與去年比較，八項的調查因素評分均有提升。當中以“方便程度”、“員工服務”取得最大升幅，各上升 0.11 分，其次是“服務資訊”、“服務承諾”，各上升 0.1 分，以及“內部流程”、“電子服務”各上升 0.08 分。整體服務滿意度上升 0.09 分至 4.66 分，屬滿意級別。