



澳門大學
UNIVERSIDADE DE MACAU
UNIVERSITY OF MACAU

澳門大學

《公共服務及組織績效評審制度》

2024 年度服務滿意度調查 總結報告



澳門大學
UNIVERSIDADE DE MACAU
UNIVERSITY OF MACAU

目錄

1. 調查簡介.....	3
2. 調查結果.....	3
2.1 基本資料統計.....	3
2.2 結果及分析.....	4
3. 對於“普遍意見”的分析.....	5
4. 改善措施及建議.....	6
5. 滿意度調查趨勢分析.....	7



1. 調查簡介

調查目的: 根據第 61/2019 行政長官批示附件三的《公共服務及組織績效評審制度》，為了解公眾對大學服務的意見及滿意度，大學就 15 項公共服務進行了服務滿意度調查，作為收集服務使用者意見的措施，用以檢討服務質量，達至持續改善的目的。

調查時期: 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日。

調查計劃簡介: 為澳門大學 15 項公共服務進行獨立服務滿意度調查。調查對象為 15 項公共服務的使用者，包括澳門大學學生、機構/團體、公眾人士及讀者。調查採用問卷方式進行，而調查因素包括人員服務、環境及配套設施、程序手續、服務資訊、服務保證、電子服務、績效信息及服務整合共八個因素。

問卷設置: 調查問卷答案的標度採用李克特量尺(Likert Scale)，以五分制作為量度標準。

程度	極不滿意	不滿意	一般/可以接受	滿意	極滿意
分數	1	2	3	4	5

2. 調查結果

2.1 基本資料統計

2.1.1 整體回收問卷數量分佈

表 2.1 – 服務項目的有效問卷分佈

序號	服務項目	有效問卷數	所佔百分比
1	復學申請	9	1.04%
2	退學申請	4	0.46%
3	保留學位申請	9	1.04%



序號	服務項目	有效問卷數	所佔百分比
4	學籍證明書申請(研究生課程)	61	7.03%
5	學籍證明書申請(學士學位課程)	111	12.79%
6	成績單申請(研究生課程)	31	3.57%
7	成績單申請(學士學位課程)	74	8.53%
8	輔導服務預約及轉介	206	23.73%
9	澳大體育設施使用證申請	40	4.61%
10	預訂室內場地申請	10	1.15%
11	預訂室外場地申請	1	0.12%
12	輪候辦理借書	81	9.33%
13	辦理圖書報失	0	0.00%
14	申請圖書館導覽服務	3	0.35%
15	課程報名(澳門大學持續進修中心)	228	26.27%
總計:		868	100%

2.2 結果及分析

表 2.2 – 滿意度統計得分

一般公共服務				
回收有效問卷數		868 份		
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
人員服務	服務主動性	4.21	4.15	0.73
	服務態度		4.27	0.66
環境及配套設施	方便程度	4.10	4.06	0.79
	場所硬件及配套		4.11	0.76
	場所支援措施		4.13	0.70
程序手續	服務效率	4.16	4.15	0.77
	手續便捷度		4.18	0.77
服務資訊	資訊的便捷度	4.14	4.09	0.74
	資訊的準確性		4.18	0.67
	資訊的詳實性		4.15	0.68



一般公共服務				
回收有效問卷數		868 份		
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
服務保證	服務承諾全面性	4.18	4.17	0.73
	服務承諾指標滿意度		4.19	0.70
電子服務	電子服務易用性	4.17	4.20	0.75
	電子服務安全性		4.16	0.73
	電子服務覆蓋度		4.15	0.70
績效信息	信息內容的足夠度	4.04	4.04	0.66
	信息發放的渠道		4.05	0.71
服務整合	跨部門程序優化	4.02	4.02	0.69

結果分析:

根據統計結果，大學得分最高的調查因素為**人員服務**，得分為 4.21 分，得分介乎於滿意及極滿意之間。所有調查分項中最高得分項為**人員服務**因素中的服務態度，得分為 4.27 分。反映受訪人士對人員服務方面感到滿意及極滿意之間。

得分最低的調查因素為**服務整合**，得分為 4.02 分，介乎於滿意及極滿意之間。而**服務整合**因素中的跨部門程序優化分項得分為 4.02 分，是所有調查分項中得分最低，表示受訪人士對跨部門程序方面感覺分別介乎於滿意及極滿意之間。

整體而言，各個調查因素平均得分介乎 4.02 分至 4.21 分之間。總括受訪人士對大學的服務感到滿意。

3. 對於“普遍意見”的分析

在 868 份有效問卷中，收集到的普遍意見主要涉及**環境及配套設施**、**電子服務**、**程序手續**、**服務整合**及**服務資訊**方面等意見。主要內容包括：希望用持續進修基金報讀課程無需親臨辦理，可透過一戶通報讀課程、提升及更新教學設備(如電腦等)、改善洗手間衛生及更換廁所板、引進更多不同方面的商家/餐飲以滿足學生的各項需求、提高服務效率、投入更多自助服務機、提供電子版的成績單、提供免費泊車、



開辦課程的資訊盡早傳達、網上服務希望更簡便、下調學籍證明申請費、增設電子版學籍證明等意見。

此外，大學亦收到有關讚揚服務的意見。

4. 改善措施及建議

經過部門分析，收集到的普遍意見已由相關部門採取合適的跟進方案。

普遍意見	改善措施
希望用持續進修基金報讀課程無需親臨辦理，可透過一戶通報讀課程	將轉達報讀者有關簡化持續進修基金報名手續、及整合一戶通報名之訴求予相關政府部門
提升及更新教學設備(如電腦等)	將轉達報讀者有關環境設施之訴求予校內相關部門
改善洗手間衛生及更換廁所板	將轉達報讀者有關環境設施之訴求予校內相關部門，且如發現校內公共設施需維修，將及時向相關部門反映
引進更多不同方面的商家/餐飲以滿足學生的各項需求	將轉達報讀者有關環境設施之訴求予校內相關部門
提高服務效率	將繼續簡化申請手續、優化工作程序及提供更多電子服務等，為服務使用者提供更優質的服務
投入更多自助服務機	除目前設置於 E4 劉少榮樓的自助服務機外，大學於 2024 年已增設一部自助服務機於 N22 科研大樓，以供使用者列印文件
提供電子版的成績單	將繼續簡化申請手續、優化工作程序及提供更多電子服務等，為服務使用者提供更優質的服務
提供免費泊車	將轉達報讀者有關環境設施之訴求予校內相關部門



普遍意見	改善措施
開辦課程的資訊盡早傳達	已增設途徑供市民獲取持續進修課程資訊，例如通過學校網站、澳門日報、移動應用程式等方式發佈資訊
網上服務希望更簡便	將審視網上報名流程能否持續簡化
下調學籍證明申請費	審視現時收費
增設電子版學籍證明	將研究發送學籍證明電子檔的可行性

大學將繼續聆聽服務使用者的寶貴意見，並對可行的建議適時作出改善。

5. 滿意度調查趨勢分析

表 5A – 2022 至 2024 年滿意度統計得分趨勢

調查因素	分項內容	2022 年		2023 年 ¹		2024 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
人員服務	服務主動性	4.17	4.19	4.18	4.19	4.15	4.21
	專業程度	4.14		--			
	儀表外觀	4.20		--			
	服務態度	4.25		4.19		4.27	
環境及配套設施	方便程度	4.09	4.08	4.11	4.11	4.06	4.10
	環境舒適度	4.17		--			
	硬件設備	4.08		--			

¹ 公共服務及組織績效評審委員會在 2022 年對收集服務對象意見機制作出調整，問卷的服務調查因素由 2023 年起從 10 項調整至 8 項，調查分項則由 33 項調整至 18 項。



調查因素	分項內容	2022 年		2023 年 ¹		2024 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
	場所硬件及配套	--		4.12		4.11	
	清晰指示	4.08		--		--	
	場所配套	4.02		--		--	
	場所安全性	4.09		--		--	
	場所支援措施	4.04		4.11		4.13	
程序手續	流程順暢	3.98	4.06	--	4.10	--	4.16
	服務效率	4.06		4.11		4.15	
	服務效果	4.12		--		--	
	公平性	4.09		--		--	
	手續便捷度	--		4.10		4.18	
服務資訊	信息內容的足夠度	4.05	4.09	--	4.11	--	4.14
	資訊的便捷度	4.04		4.09		4.09	
	資訊的準確性	4.10		4.13		4.18	
	資訊的實用性	4.11		--		--	
	資訊的詳實性	--		4.12		4.15	
	資料的保密性	4.16		--		--	
服務保證	服務承諾全面性	4.10	4.10	4.14	4.16	4.17	4.18
	服務承諾指標明確性	4.11		--		--	
	服務承諾指標滿意度	4.13		4.18		4.19	
	表達意見的渠道	4.04		--		--	
電子服務	電子服務需要性	4.09	4.09	--	4.07	--	4.17
	電子服務方便性	4.06		--		--	
	電子服務易用性	--		4.09		4.20	
	電子服務安全性	4.13		4.08		4.16	
	電子服務足夠性	4.11		--		--	
	電子服務交流渠道足夠性	4.04		--		--	
	電子服務覆蓋度	--		4.04		4.15	
績效信息	信息內容的足夠性	4.04	4.03	4.09	4.07	4.04	4.04
	信息發放的渠道	4.02		4.05		4.05	



調查因素	分項內容	2022 年		2023 年 ¹		2024 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
服務整合	跨部門程序優化	3.99	3.99	4.07	4.07	4.02	4.02
整體服務	整體服務滿意度	4.09	4.09	--	--	--	--

表 5B – 2022 至 2024 年滿意度統計得分對比

調查因素	2022 年	2023 年	2024 年	與去年比較
人員服務	4.19	4.19	4.21	0.02
環境及配套設施	4.08	4.11	4.10	-0.01
程序手續	4.06	4.10	4.16	0.06
服務資訊	4.09	4.11	4.14	0.03
服務保證	4.10	4.16	4.18	0.02
電子服務	4.09	4.07	4.17	0.10
績效信息	4.03	4.07	4.04	-0.03
服務整合	3.99	4.07	4.02	-0.05
整體服務	4.09	--	--	--

與 2023 年相比，2024 年的整體滿意度得分大部份都呈現輕微上升，電子服務、程序手續、服務資訊、服務保證、及人員服務升幅為 0.02 分至 0.10 分之間。而服務整合、績效信息及環境及配套設施方面則錄得 0.05 分至 0.01 分的輕微下跌。整體而言，大學的服務質素都達到滿意水平。