



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
澳門基金會
Fundação Macau

澳門基金會

2019 年滿意度調查結果

1. 調查簡介

為改善服務質素及提高服務效率，本會於 2019 年 1 月 1 日至 12 月 31 日期間，透過親臨、傳真及郵寄調查的方式，向本會申請資助活動的實體、申請租借場地的實體及申請獎學金的實體進行滿意度調查。

2. 調查結果

根據本會服務的性質，本會提供的服務主要分為兩類，一般公共服務及福利性公共服務。一般公共服務的服務結果是必然產生及提供的，不涉及監督及審批的元素，租借場地屬為此類。福利性公共服務的服務結果同樣是必然提供的，但由於服務結果對申請者存有利益，較一般公共服務的結果性質有別，故歸納並作分別評價，資助活動申請服務及獎學金申請服務則屬為此類。為更客觀地反映服務使用者對本會各個方面的意見，調查問卷按服務性質分類處理。

一般公共服務				
回收有效問卷數			28 份	
調查因素	分項內容	滿意度 平均數	分項得分	標準差
方便程度	服務時間	4.81	4.86	0.05
	服務地點		4.82	0.01
	聯絡方法		4.74	-0.07
員工服務	服務態度	4.85	4.93	0.08
	專業程度		4.79	-0.06
	服務效率		4.82	-0.03
	服務主動性		4.86	0.01
環境設備	舒適程度	4.86	4.89	0.03
	設施配置		4.82	-0.04
內部流程	等候時間	4.75	4.64	-0.11
	簡捷程度		4.79	0.04
	公平性		4.82	0.07
服務效果	符合使用目的	4.84	4.84	0.00
服務資訊	資訊公開	4.71	4.67	-0.04
	資訊正確		4.74	0.03
電子服務	範圍足夠性	4.57	4.48	-0.09
	滿意程度		4.65	0.08
服務承諾	範圍足夠性	4.81	4.76	-0.05
	指標滿意度		4.86	0.05
	指標清晰度		4.82	0.01
整體服務	整體服務滿意度	4.84	4.84	0.00
平均評分		4.78	----	----

福利性公共服務				
回收有效問卷數		40 份		
調查因素	分項內容	滿意度 平均數	分項得分	標準差
方便程度	服務時間	4.33	4.30	-0.03
	服務地點		4.30	-0.03
	聯絡方法		4.40	0.07
員工服務	服務態度	4.46	4.44	-0.02
	專業程度		4.58	0.12
	服務效率		4.43	-0.03
	服務主動性		4.40	-0.06
環境設備	舒適程度	4.29	4.31	0.02
	設施配置		4.26	-0.03
內部流程	等候時間	4.39	4.38	-0.01
	簡捷程度		4.40	0.01
	公平性		4.38	-0.01
服務效果	符合使用目的	4.48	4.48	0.00
服務資訊	資訊公開	4.48	4.50	0.02
	資訊正確		4.45	-0.03
電子服務	範圍足夠性	4.37	4.35	-0.02
	滿意程度		4.39	0.02
服務承諾	指標清晰度	4.56	4.44	-0.12
	指標滿意度		4.65	0.09
	範圍足夠性		4.60	0.04
整體服務	整體服務滿意度	4.49	4.49	0.00
平均評分		4.43	----	----

3. 對於“普遍意見”的分析及處理

一般公共服務：

根據分析結果，以 5 分為最高分，服務使用者對本會一般公共服務各調查因素及其分項的服務滿意度的平均評分為 4.78 分，處於“十分滿意”水平。

當中，有服務使用者向本會表達其想法並提出相關建議。本會樂於聽取服務使用者的意見及建議，以期改善及提升本會的服務質素。

福利性公共服務：

根據分析結果，以 5 分為最高分，服務使用者對本會福利性公共服務各調查因素及其分項的服務滿意度的平均評分為 4.43 分，處於“十分滿意”水平。

當中，有服務使用者向本會表達其想法並提出相關建議。本會樂於聽取服務使用者的意見及建議，以期改善及提升本會的服務質素。

4. 改善措施及建議

為完善本會滿意度調查報告內容的深度和廣度，根據公共服務評審委員會發出之《收集服務對象意見機制》指引文件，對於收集到的文字意見作全面檢視，並進行整理和歸納，以識別出服務使用者對於本會服務質素的普遍意見，從而訂定具體的改善措施。

基於各項服務性質不同，為更客觀地反映服務使用者對本會各方面的意見，本會按服務性質將服務分類，並按服務類別及其每年的總服務流量計算抽樣數目，使調查結果能夠反映本會整體服務質素。

5. 滿意度調查趨勢分析

5.1 一般公共服務

調查因素	分項內容	2017年		2018年		2019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	4.94	4.91	4.82	4.83	4.86	4.81
	服務地點	4.84		4.85		4.82	
	聯絡方法	4.94		4.82		4.74	
員工服務	服務態度	5.00	4.99	4.85	4.84	4.93	4.85
	專業程度	5.00		4.82		4.79	
	服務效率	4.97		4.89		4.82	
	服務主動性	4.97		4.81		4.86	
環境設備	舒適程度	4.84	4.84	4.69	4.69	4.89	4.86
	設施配置	4.84		4.68		4.82	
內部流程	等候時間	4.97	4.99	4.58	4.67	4.64	4.75
	簡捷程度	5.00		4.61		4.79	
	公平性	5.00		4.81		4.82	
服務效果	符合使用目的	5.00	5.00	4.78	4.78	4.84	4.84
服務資訊	資訊公開	4.84	4.84	4.68	4.67	4.67	4.71
	資訊正確	4.84		4.66		4.74	
電子服務	範圍足夠性	4.86	4.87	4.66	4.71	4.48	4.57
	滿意程度	4.88		4.75		4.65	
服務承諾	範圍足夠性	4.80	4.84	4.63	4.75	4.76	4.81
	指標滿意度	4.91		4.82		4.86	
	指標清晰度	4.80		4.81		4.82	
整體服務	整體服務滿意度	4.96	4.96	4.71	4.71	4.84	4.84

調查因素	2017 年	2018 年	2019 年	與過去比較	
				與 2017 年及 2018 年之平均值	與 2018 年
方便程度	4.91	4.83	4.81	-0.06	-0.02
員工服務	4.99	4.84	4.85	-0.07	0.01
環境設備	4.84	4.69	4.86	0.09	0.17
內部流程	4.99	4.67	4.75	-0.08	0.08
服務效果	5.00	4.78	4.84	-0.05	0.06
服務資訊	4.84	4.67	4.71	-0.04	0.04
電子服務	4.87	4.71	4.57	-0.22	-0.14
服務承諾	4.84	4.75	4.81	0.01	0.06
整體服務	4.96	4.71	4.84	0.00	0.13

根據上述分析結果，以 5 分為最高分，服務使用者對本會一般公共服務各調查因素及其分項的服務滿意度基本持平，而對整體服務的滿意度則有輕微下調；自 2015 年起，各項指標評分普遍達 4.50 分以上，處於“十分滿意”水平，而 2017 年、2018 年及 2019 年的普遍評分仍處於較高水平，全數項目高於 4.50 分，同比過往兩年數據，處於“十分滿意”水平。

日後，本會將更加積極優化活動展覽場地的設施，並繼續加強本會活動展覽場地的軟件及硬件配套，以期為服務使用者提供更優質的服務。

5.2 福利性公共服務

調查因素	分項內容	2017年		2018年		2019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	4.00	4.22	4.46	4.51	4.30	4.33
	服務地點	4.30		4.57		4.30	
	聯絡方法	4.37		4.50		4.40	
員工服務	服務態度	4.47	4.56	4.50	4.53	4.44	4.46
	專業程度	4.53		4.54		4.58	
	服務效率	4.65		4.57		4.43	
	服務主動性	4.58		4.50		4.40	
環境設備	舒適程度	4.28	4.46	4.50	4.54	4.31	4.29
	設施配置	4.63		4.57		4.26	
內部流程	等候時間	4.26	4.46	4.36	4.49	4.38	4.39
	簡捷程度	4.53		4.54		4.40	
	公平性	4.60		4.57		4.38	
服務效果	符合使用目的	4.52	4.52	4.54	4.54	4.48	4.48
服務資訊	資訊公開	4.53	4.56	4.57	4.61	4.50	4.48
	資訊正確	4.58		4.64		4.45	
電子服務	範圍足夠性	4.60	4.60	4.36	4.50	4.35	4.37
	滿意程度	4.60		4.64		4.39	
服務承諾	範圍足夠性	4.41	4.45	4.48	4.69	4.44	4.56
	指標滿意度	4.49		4.80		4.65	
	指標清晰度	4.44		4.80		4.60	
整體服務	整體服務滿意度	4.42	4.42	4.42	4.42	4.49	4.49

調查因素	2017 年	2018 年	2019 年	與過去比較	
				與 2017 年及 2018 年平均值	與 2018 年
方便程度	4.22	4.51	4.33	-0.04	-0.18
員工服務	4.56	4.53	4.46	-0.09	-0.07
環境設備	4.46	4.54	4.29	-0.21	-0.25
內部流程	4.46	4.49	4.39	-0.09	-0.1
服務效果	4.52	4.54	4.48	-0.05	-0.06
服務資訊	4.56	4.61	4.48	-0.11	-0.13
電子服務	4.60	4.50	4.37	-0.18	-0.13
服務承諾	4.45	4.69	4.56	-0.01	-0.13
整體服務	4.42	4.42	4.49	0.07	0.07

根據上述分析結果，以 5 分為最高分，服務使用者對本會福利性公共服務各調查因素及其分項的服務滿意度基本持平；於 2017 年、2018 年及 2019 年的普遍評分高於 4.00 分，處於“滿意”水平，而 2019 年則錄得部份項目指標輕微下降，整體服務滿意度仍處於 4 分以上，達“滿意”水平。

按照上述第 4 點中提出的改善措施及建議，本會將更加積極與服務使用者交流，促進雙向溝通，並針對各服務項目加強相關電子服務，以期為服務使用者提供更高效及便捷的服務。本會將沿用“滿意度調查”方式，以監督本會的服務質量及水平達致持續優化各服務項目；本年度服務滿意度調查之反映結果均達到“滿意”或以上水平，謹建議本會繼續落實執行各工作流程指引，以確保服務使用者對本會之服務項目作出正面的評價。