



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 2014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2014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			52 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	3.93	3.96	0.03
	服務地點		3.92	-0.01
	聯絡方法		3.92	-0.01
員工服務	服務態度	4.02	4.08	0.06
	專業程度		4.00	-0.02
	服務效率		4.04	0.02
	服務主動性		3.96	-0.06
環境設備	舒適程度	3.94	4.00	0.06
	設施配置		3.87	-0.07
內部流程	等候時間	3.97	4.02	0.05
	簡捷程度		3.94	-0.03
	公平性		3.94	-0.03
服務效果	符合使用目的	4.02	4.02	0.00
服務資訊	資訊公開	3.88	3.87	-0.01
	資訊正確		3.89	0.01
電子服務	範圍足夠性	3.74	3.74	0.00
	滿意程度		3.74	0.00
服務承諾	範圍足夠性	4.07	4.02	-0.05
	指標滿意度		4.12	0.05
	指標清晰度		4.07	0.00
整體服務滿意度		4.14	4.14	0.00

福利性公共服務				
回收有效問卷數		69 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	4.23	4.25	0.02
	服務地點		4.33	0.10
	聯絡方法		4.12	-0.11
員工服務	服務態度	4.35	4.43	0.08
	專業程度		4.34	-0.01
	服務效率		4.31	-0.04
	服務主動性		4.31	-0.04
環境設備	舒適程度	4.32	4.34	0.03
	設施配置		4.29	-0.02
內部流程	等候時間	4.18	4.31	0.13
	簡捷程度		4.10	-0.08
	公平性		4.12	-0.06
服務效果	符合使用目的	4.29	4.29	0.00
服務資訊	資訊公開	4.22	4.23	0.02
	資訊正確		4.20	-0.01
電子服務	範圍足夠性	3.90	4.00	0.10
	滿意程度		3.80	-0.10
服務承諾	指標清晰度	4.10	3.89	-0.21
	指標滿意度		4.19	0.09
	範圍足夠性		4.21	0.11
整體服務滿意度		4.40	4.40	0.00

### 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 分，處於“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 分，處於“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，本會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，將作全面檢視，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。

另外，按照上述指引的要求，本會於 2014 年對服務滿意度調查問卷作出更新，增加環境設備、服務資訊及電子服務等調查因素，以確保調查範圍的完整性，有利於更好地收集服務使用者各個方面的意見及建議。

## 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	2012 年		2013 年		2014 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	4.40	4.27	4.29	4.27	3.96	3.93
	服務地點	4.20		4.26		3.92	
	聯絡方法	4.20		4.26		3.92	
員工服務	服務態度	4.80	4.60	4.32	4.29	4.08	4.02
	專業程度*	---		---		4.00	
	服務效率	4.40		4.26		4.04	
	服務主動性*	---		---		3.96	
環境設備*	舒適程度*	---	---	---	---	4.00	3.94
	設施配置*	---		---		3.87	
內部流程	等候時間	4.20	4.20	4.24	4.10	4.02	3.97
	簡捷程度	4.20		4.00		3.94	
	公平性	4.20		4.05		3.94	
服務效果	符合使用目的	4.20	4.20	4.05	4.05	4.02	4.02
服務資訊*	資訊公開*	---	---	---	---	3.87	3.88
	資訊正確*	---		---		3.89	
電子服務*	範圍足夠性*	---	---	---	---	3.74	3.74
	滿意程度*	---		---		3.74	
服務承諾	範圍足夠性	4.50	4.25	3.91	3.99	4.02	4.07
	指標滿意度	4.00		4.14		4.12	
	指標清晰度	4.25		3.91		4.07	
整體服務	整體服務滿意度	4.20	4.20	4.18	4.18	4.14	4.14

\*此項目為 2014 年新增調查項目，故 2012 年及 2013 年沒有數據。

調查因素	2012 年	2013 年	2014 年	與過去比較	
				與 2012 年及 2013 年之平均值	與 2013 年
方便程度	4.27	4.27	3.93	-0.34	-0.34
員工服務	4.60	4.29	4.02	-0.425	-0.27
環境設備*	---	---	3.94	---	---
內部流程	4.20	4.10	3.97	-0.18	-0.13
服務效果	4.20	4.05	4.02	-0.105	-0.03
服務資訊*	---	---	3.88	---	---
電子服務*	---	---	3.74	---	---
服務承諾	4.25	3.99	4.07	-0.05	0.08
整體服務	4.20	4.18	4.14	-0.05	-0.04

\*此項目為 2014 年新增調查項目，故 2012 年及 2013 年沒有數據。

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，於 2012 年、2013 年及 2014 年的普遍評分均為 4 分，同樣處於“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	2012 年		2013 年		2014 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	4.40	4.33	4.52	4.45	4.25	4.23
	服務地點	4.30		4.41		4.33	
	聯絡方法	4.30		4.41		4.12	
員工服務	服務態度	4.40	4.30	4.63	4.60	4.43	4.35
	專業程度*	---		---		4.34	
	服務效率	4.20		4.56		4.31	
	服務主動性*	---		---		4.31	
環境設備*	舒適程度*	---	---	---	---	4.34	4.32
	設施配置*	---		---		4.29	
內部流程	等候時間	4.40	4.18	4.56	4.44	4.31	4.18
	簡捷程度	4.25		4.38		4.10	
	公平性	3.90		4.38		4.12	
服務效果	符合使用目的	4.10	4.10	4.41	4.41	4.29	4.29
服務資訊*	資訊公開*	---	---	---	---	4.23	4.22
	資訊正確*	---		---		4.20	
電子服務*	範圍足夠性*	---	---	---	---	4.00	3.90
	滿意程度*	---		---		3.80	
服務承諾	範圍足夠性	4.50	4.25	4.31	4.23	3.89	4.10
	指標滿意度	4.00		4.08		4.19	
	指標清晰度	4.25		4.29		4.21	
整體服務	整體服務滿意度	4.20	4.20	4.52	4.52	4.40	4.40

\*此項目為 2014 年新增調查項目，故 2012 年及 2013 年沒有數據。

調查因素	2012 年	2013 年	2014 年	與過去比較	
				與 2012 年及 2013 年之平均值	與 2013 年
方便程度	4.33	4.45	4.23	-0.155	-0.21
員工服務	4.30	4.60	4.35	-0.095	-0.24
環境設備*	---	---	4.32	---	---
內部流程	4.18	4.45	4.18	-0.13	-0.26
服務效果	4.10	4.41	4.29	0.035	-0.12
服務資訊*	---	---	4.22	---	---
電子服務*	---	---	3.90	---	---
服務承諾	4.22	4.23	4.10	-0.12	-0.12
整體服務	4.10	4.52	4.40	0.09	-0.12

\*此項目為 2014 年新增調查項目，故 2012 年及 2013 年沒有數據。

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，於 2012 年、2013 年及 2014 年的普遍評分均為 4 分，同樣處於“滿意”水平。

日後，本會將更加積極與服務使用者交流，促進雙向溝通，並繼續加強本會的電子服務，以期為服務使用者提供更高效率的服務。