



澳門旅遊大學
UNIVERSIDADE DE TURISMO DE MACAU
Macao University of Tourism

澳門旅遊大學

公共服務及組織績效評審制度 2024 年服務對象滿意度調查報告



澳門旅遊大學 2024年服務對象滿意度調查報告

1. 調查簡介

調查目的：“公共服務及組織績效評審制度”已於 2019 年 4 月 23 日透過第 61/2019 號行政長官批示公佈。就公共服務發展而言，服務使用者的評價意見決定了發展方向，公眾的滿意度是反映組織績效的其中一個測量指標。基於此，本大學已設立機制，定期收集服務對象的回饋訊息，以瞭解服務對象對公共服務的意見，包括服務提供過程或結果等的情況，從而訂定針對性的改善或發展方向。大學於 2024 年間就對內及對外共 23 項服務進行了滿意度調查，以作為此制度當中收集市民意見回饋的措施，透過收集市民對服務的評價，用以檢討服務質量，達致持續改善的目的。

調查期間：每年進行 (按大學個別單位的安排而定)

調查計劃簡介：機制涵蓋大學已推行和正在試行服務承諾的服務 (請參閱大學服務清單)，以不記名方式邀請服務對象給予意見。

調查方向：共分 8 個因素，分別為 1)人員服務、2)環境及配套設施、3)程序手續、4)服務資訊、5)服務保證、6)電子服務、7)績效信息以及 8)服務整合。

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

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



2. 調查結果

一般公共服務				
回收有效問卷數		1083		
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	4.57	4.56	-0.01
	服務態度		4.58	+0.01
環境及配套設施	方便程度	4.47	4.39	-0.08
	場所硬件及配套		4.46	-0.01
	場所支援措施		4.55	+0.08
程序手續	服務效率	4.55	4.54	-0.01
	手續便捷度		4.56	+0.01
服務資訊	資訊的便捷度	4.52	4.55	0.03
	資訊的準確性		4.51	0.00
	資訊的詳實性		4.49	-0.03
服務保證	服務承諾全面性	4.57	4.55	-0.03
	服務承諾指標滿意度		4.60	+0.03
電子服務	電子服務易用性	4.48	4.46	-0.03
	電子服務安全性		4.52	+0.04
	電子服務覆蓋度		4.48	-0.01
績效信息	信息內容的足夠度	4.55	4.56	+0.01
	信息發放的渠道		4.55	-0.01
服務整合	跨部門程序優化	4.53	4.53	+0.00

結果分析

大學所有服務項目的整體得分皆達4分以上，顯示服務對象對大學的服務評分屬“滿意”。當中服務保證的《服務承諾指標滿意度》得4.60分，是得分最高的分項目。另外，項目的平均得分以《人員服務》及《服務保證》得分最高，獲4.57分的佳績。

3. 對於“普遍意見”的分析及處理

透過收集服務對象意見機制識別到的“普遍意見”¹分別為：

住宿實習處服務範疇

- 宿舍之無線上網速度不穩定(3.18%, 5/157)
- 升降機經常不能使用 (2.55%, 4/157)

¹普通意見：同一意見接獲多於三次或以上。



教務部服務範疇

- 人員的服務態度沒有笑容及不太主動等(5.1%, 17/334)
- 報名程序等候太久及不能準確查詢相關資訊。(2.7%, 9/334)
- 環境及配套設施反映空氣流動不通及課室有異味(3.3%, 11/334)
- 服務資訊反映為開班不成沒有清楚交代原因(1.2%, 4/334)
- 電子服務反映為課程資訊介面難於搜尋(1.5%, 5/334)
- 其他意見反映為服務時間不便民，也有小部份意見反映上課內容需提前通告給學生。(5.7%, 19/334)

教學餐廳服務範疇

- 讚揚員工/實習學生之服務態度 (7.32%, 28/382)
- 讚揚餐廳食物的質素 (5.75%, 22/382)
- 整體餐廳服務及食物質素良好 (1.3%, 5/382)
- 讚揚餐廳員工提供專業服務態度 (2.09%, 8/382)
- 甜品味道太甜 (1.04%, 4/382)
- 建議增加食物的選擇性 (0.78%, 3/382)

4. 改善措施及建議

結合調查結果以及收集到的意見，各單位已採取了以下改善措施：

住宿實習處

- 為配合大學發展及宿生人數的增加，將聯同組織及資訊處及本澳的網路供應商，研究適當增加設備或由第三方提供服務的可行性，同時，宿舍將與校園管理處緊密溝通，匯報升降機的使用情況，將老化的零件盡早更換。

教務部服務範疇

- 提醒同事接待時要表現友善及有耐性，及建議參加優質服務接待課程，加強服務質量；
- 會檢討是否有需要於 17:45 後增加人手；
- 校園管理處每月均為空調及通風設備進行檢查及清洗塵網，倘使用時發現設施故障，可即時聯絡保安或校園，及會日常巡查，勸止課室內的飲食行為，及時處理可能留存氣味的活動或廢棄物；



- 已轉發給相關部門跟進;
- 相關部門正研究優化相關繳費安排和服務時間有關課程內容方面，也已經電郵提醒老師要及時更新及通告學生。
- 收集到的意見仍是集中於員工服務態度欠佳及服務時間不便民等幾方面。為能提供穩定的優質服務，本部會繼續致力簡化和持續優化服務流程，推行更多電子化服務，從而達至便民目的。有關前線服務之建議，會加強與前線同事溝通，了解他們工作上遇到的難題，為他們適時提供所需技術支援和資訊，從而提昇前枱服務之專業程度。
- 另外，本部會將收集到涉及其他範疇的意見，轉發給相應部門參考和跟進，務求更進一步提昇學校整體之服務質素。

教學餐廳服務範疇

- 顧客大部份提出之意見都是讚揚員工/學生之服務態度，餐廳食物以及整體的服務質素。其次是建議增加食物的選擇性以及改善甜品味道。
- 就客人建議增加多款菜式以供選擇，教學餐廳於同年第一季起已經新增多款新菜色，以及於 12 月份聖誕期間推出聖誕套餐，均廣受各界人士歡迎。



5. 滿意度調查趨勢分析 (與去年比較)

調查因素	分項內容	2023 (去年度)		2024 (本年度)	
		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	4.47	4.50	4.56	4.57
	服務態度	4.53		4.58	
環境及配套設施	方便程度	4.20	4.32	4.39	4.47
	場所硬件及配套	4.34		4.46	
	場所支援措施	4.43		4.55	
程序手續	服務效率	4.50	4.52	4.54	4.55
	手續便捷度	4.53		4.56	
服務資訊	資訊的便捷度	4.7	4.46	4.55	4.52
	資訊的準確性	4.7		4.51	
	資訊的詳實性	4.44		4.49	
服務保證	服務承諾全面性	4.49	4.51	4.55	4.57
	服務承諾指標滿意度	4.53		4.60	
電子服務	電子服務易用性	4.40	4.42	4.46	4.48
	電子服務安全性	4.42		4.52	
	電子服務覆蓋度	4.43		4.48	
績效信息	信息內容的足夠度	4.47	4.46	4.56	4.55
	信息發放的渠道	4.45		4.55	
服務整合	跨部門程序優化	4.46	4.46	4.53	4.53

調查因素	2023(去年度)	2024(本年度)	與過往(去年)比較
人員服務	4.50	4.57	0.07
環境及配套設施	4.32	4.47	0.14
程序手續	4.52	4.55	0.03
服務資訊	4.46	4.52	0.06
服務保證	4.51	4.57	0.06
電子服務	4.42	4.48	0.07
績效信息	4.46	4.55	0.09
服務整合	4.46	4.53	0.07

本年度的滿意度結果，與去年成績相若，全部調查因素及其分項均取得高於4分的佳績，沒有出現評分低於3分，或下降幅度較去年超過1分的項目。學校將持續監察2025年的滿意度調查結果。

-完-