



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

# 澳门旅游大学

## 公共服务及组织绩效评审制度 2024 年服务对象满意度调查报告



# 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”已于 2019 年 4 月 23 日透過第 61/2019 號行政長官批示公布。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，以了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况，從而訂定針對性的改善或發展方向。大學于 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)服務信息、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. 调查结果

一般公共服务				
回收有效问卷数		1083		
调查因素	分项内容	满意度平均数	分项得分	标准偏差
人员服务	服务主动性	4.57	4.56	-0.01
	服务态度		4.58	+0.01
环境及配套 设施	方便程度	4.47	4.39	-0.08
	场所硬件及配套		4.46	-0.01
	场所支持措施		4.55	+0.08
程序手续	服务效率	4.55	4.54	-0.01
	手续便捷度		4.56	+0.01
服务信息	信息的便捷度	4.52	4.55	0.03
	信息的准确性		4.51	0.00
	信息的详实性		4.49	-0.03
服务保证	服务承诺全面性	4.57	4.55	-0.03
	服务承诺指标满意度		4.60	+0.03
电子服务	电子服务易用性	4.48	4.46	-0.03
	电子服务安全性		4.52	+0.04
	电子服务覆盖度		4.48	-0.01
绩效信息	信息内容的足够度	4.55	4.56	+0.01
	信息发放的渠道		4.55	-0.01
服务整合	跨部门程序优化	4.53	4.53	+0.00

### 结果分析

大学所有服务项目的整体得分皆达 4 分以上，显示服务对象对大学的服务评分属“满意”。当中服务保证的《服务承诺指标满意度》得 4.60 分，是得分最高的分项目。另外，项目的平均得分以《人员服务》及《服务保证》得分最高，获 4.57 分的佳绩。

## 3. 对于“普遍意见”的分析及处理

透过收集服务对象意见机制识别到的“普遍意见”<sup>1</sup>分别为：

### 住宿实习处服务范畴

- 宿舍之无线上网速度不稳定(3.18%, 5/157)
- 升降机经常不能使用 (2.55%, 4/157)

<sup>1</sup>普遍意见：同一意见接获多于三次或以上。



### 教务部服务范畴

- 人员的服务态度没有笑容及不太主动等(5.1%, 17/334)
- 报名程序等候太久及不能准确查询相关信息。(2.7%, 9/334)
- 环境及配套设施反映空气流动不通及课室有异味(3.3%, 11/334)
- 服务信息反映为开班不成没有清楚交代原因(1.2%, 4/334)
- 电子服务反映为课程信息接口难于搜寻(1.5%, 5/334)
- 其他意见反映为服务时间不便民，也有小部份意见反映上课内容需提前通告给学生。(5.7%, 19/334)

### 教学餐厅服务范畴

- 赞扬员工/实习学生之服务态度 (7.32%, 28/382)
- 赞扬餐厅食物的质素 (5.75%, 22/382)
- 整体餐厅服务及食物质素良好 (1.3%, 5/382)
- 赞扬餐厅员工提供专业服务态度 (2.09%, 8/382)
- 甜品味道太甜 (1.04%, 4/382)
- 建议增加食物的选择性 (0.78%, 3/382)

## 4. 改善措施及建议

结合调查结果以及收集到的意见，各单位已采取了以下改善措施：

### 住宿实习处

- 为配合大学发展及宿生人数的增加，将联同组织及信息处及本澳的网络供货商，研究适当增加设备或由第三方提供服务的可行性，同时，宿舍将与校园管理处紧密沟通，汇报升降机的使用情况，将老化的零件尽早更换。

### 教务部服务范畴

- 提醒同事接待时要表现友善及有耐性，及建议参加优质服务接待课程，加强服务质量。；
- 会检讨是否有需要于 17:45 后增加人手；
- 校园管理处每月均为空调及通风设备进行检查及清洗尘网，倘使用时发现设施故障，可实时联络保安或校园，及会日常巡查，劝止课室内的饮食行为，及时处理可能留存气味的活动或废弃物；



- 已转发给相关部门跟进；
- 相关部门正研究优化相关缴费安排和服务时间有关课程内容方面，也已经电邮提醒老师要及时更新及通告学生。
- 收集到的意见仍是集中于员工服务态度欠佳及服务时间不便民等几方面。为能提供稳定的优质服务，本部会继续致力简化和持续优化服务流程，推行更多电子化服务，从而达至便民目的。有关前线服务之建议，会加强与前线同事沟通，了解他们工作上遇到的难题，为他们适时提供所需技术支持和信息，从而提升前枱服务之专业程度。
- 另外，本部会将收集到涉及其他范畴的意见，转发给相应部门参考和跟进，务求更进一步提升学校整体之服务质素。

#### **教学餐厅服务范畴**

- 顾客大部份提出之意见都是赞扬员工/学生之服务态度，餐厅食物以及整体的服务质素。其次是建议增加食物的选择性以及改善甜品味道。
- 就客人建议增加多款菜式以供选择，教学餐厅于同年第一季起已经新增多款新菜色，以及于 12 月份圣诞期间推出圣诞套餐，均广受各界人士欢迎。



### 5. 满意度调查趋势分析 (与去年比较)

调查因素	分项内容	2023 (上年度)		2024 (本年度)	
		分项得分	满意度平均数	分项得分	满意度平均数
人员服务	服务主动性	4.47	4.50	4.56	4.57
	服务态度	4.53		4.58	
环境及配套设施	方便程度	4.20	4.32	4.39	4.47
	场所硬件及配套	4.34		4.46	
	场所支持措施	4.43		4.55	
程序手续	服务效率	4.50	4.52	4.54	4.55
	手续便捷度	4.53		4.56	
服务信息	信息的便捷度	4.7	4.46	4.55	4.52
	信息的准确性	4.7		4.51	
	信息的详实性	4.44		4.49	
服务保证	服务承诺全面性	4.49	4.51	4.55	4.57
	服务承诺指标满意度	4.53		4.60	
电子服务	电子服务易用性	4.40	4.42	4.46	4.48
	电子服务安全性	4.42		4.52	
	电子服务覆盖度	4.43		4.48	
绩效信息	信息内容的足够度	4.47	4.46	4.56	4.55
	信息发放的渠道	4.45		4.55	
服务整合	跨部门程序优化	4.46	4.46	4.53	4.53

调查因素	2023(上年度)	2024(本年度)	与过往(去年)比较
人员服务	4.50	4.57	0.07
环境及配套设施	4.32	4.47	0.14
程序手续	4.52	4.55	0.03
服务信息	4.46	4.52	0.06
服务保证	4.51	4.57	0.06
电子服务	4.42	4.48	0.07
绩效信息	4.46	4.55	0.09
服务整合	4.46	4.53	0.07

本年度的满意度结果，与去年成绩相若，全部调查因素及其分项均取得高于 4 分的佳绩，没有出现评分低于 3 分，或下降幅度较去年超过 1 分的项目。学校将持续监察 2025 年的满意度调查结果。

-完-