

科學技術發展基金

2023 年滿意度調查結果

1. 調查簡介

調查目的： 按照《公共服務及組織績效評審制度》關於“收集服務對象意見機制”的規定，公共部門應設立機制，收集服務對象使用服務的評價，藉以評估本基金的服務素質，達致持續改善的目的。

調查時期： 2023 年 7 月 14 日至 10 月 20 日。

調查簡介： 本基金委托調研機構（澳門研究中心）就本基金於 2023 年提供的 15 項服務進行滿意度調查，按其服務類型之不同可劃分為“一般公共服務”和“福利性公共服務”兩種。

調查標的： 研究服務使用者對本基金所提供的 15 項服務的滿意程度。

調查對象： 使用本基金所提供的相關服務之市民、社團或機構。

2. 調查結果

一般公共服務				
回收有效問卷數		176		
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	4.31	4.25	0.59
	服務態度		4.37	0.63
環境及 配套設施	方便程度	4.33	4.36	0.65
	場所硬件及配套		4.32	0.66
	場所支援措施		4.22	0.68
程序手續	服務效率	4.26	4.28	0.64
	手續便捷度		4.24	0.59
服務資訊	資訊的便捷度	4.27	4.28	0.65
	資訊的準確性		4.29	0.6
	資訊的詳實性		4.25	0.64
服務保證	服務承諾全面性	4.27	4.26	0.49
	服務承諾指標滿意度		4.29	0.55
電子服務	電子服務易用性	4.22	4.20	0.63
	電子服務安全性		4.31	0.61
	電子服務覆蓋度		4.14	0.65
績效信息	信息內容的足夠度	4.17	4.17	0.59
	信息發放的渠道		4.18	0.59
整體服務滿意度		4.30	4.30	0.56

註：因科技基金並沒有提供“服務整合”（跨部門程序優化）相關的服務，故與該項調查因素相關的數據從缺，後同。

福利性公共服務				
回收有效問卷數		439		
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	4.50	4.49	0.68
	服務態度		4.51	0.66
環境及 配套設施	方便程度	4.33	4.35	0.66
	場所硬件及配套		4.29	0.74
	場所支援措施		4.36	0.63
程序手續	服務效率	4.29	4.29	0.74
	手續便捷度		4.30	0.75
服務資訊	資訊的便捷度	4.35	4.33	0.7
	資訊的準確性		4.37	0.66
	資訊的詳實性		4.36	0.67
服務保證	服務承諾全面性	4.46	4.45	0.58
	服務承諾指標滿意度		4.46	0.58
電子服務	電子服務易用性	4.31	4.27	0.72
	電子服務安全性		4.39	0.63
	電子服務覆蓋度		4.30	0.69
績效信息	信息內容的足夠度	4.26	4.25	0.72
	信息發放的渠道		4.27	0.71
整體服務滿意度		4.31	4.31	0.66

3. 對於“普遍意見”的分析及處理

本次調查 86.34%(531 人)受訪者沒有對科技基金的服務表達普遍意見，13.66%(84 人)受訪者對科技基金的服務有表達普遍意見，意見較多為“盡量公開信息”(26 條)、“提高審批/工作效率”(26 條)及“簡化/優化程序”(12 條)等意見。

受訪者對科技基金整體服務提出的普遍意見較多為盡量公開信息、提高審批/工作效率及簡化/優化程序等。為此，本基考慮進一步精簡申報材料、簡化審批流程、壓縮審批時間，通過持續性的流程優化以處理不斷上升的申請數量。

4. 改善措施及建議

在各項調查因素的滿意度評分顯示，“程序手續”、“電子服務”及“績效信息”評分相對其他調查因素較低，基此，本基金將採取以下的改善措施：

- 程序手續：對於項目評審，根據《科學技術發展基金資助規章》規定，本基金將持續優化評審流程以提升服務效率，完善評審電子平台以便加快處理項目審批等措施以滿足申請者的服務需求。
- 電子服務：本基金將不斷優化電子服務，完善網上資助申請系統功能，以讓申請者查詢審批進度及結果。同時，亦會研究通過資助系統以電郵或電話短信的方式通知申請者審批結果，從而有效提高本基金的整體工作效率。

- 績效信息：本基金將豐富績效信息的內容及增加績效信息公佈的渠道，以讓服務使用者更快捷地獲取相關信息。

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	2021年 (N=67)		2022年 (N=10)		2023年 (N=176)	
		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	分項 得分
人員服務	服務主動性	4.45	4.40	4.80	4.80	4.31	4.25
	服務態度		4.52		4.90		4.37
環境及配套設施	方便程度	4.34	4.32	4.75	4.60	4.33	4.36
	場所硬件及配套		4.27		4.80		4.32
	場所支援措施		4.17		4.80		4.22
程序手續	服務效率	4.28	4.23	4.75	4.80	4.26	4.28
	手續便捷度		-		-		4.24
服務資訊	資訊的便捷度	4.28	4.21	4.62	4.50	4.27	4.28
	資訊的準確性		4.30		4.60		4.29
	資訊的詳實性		-		-		4.25
服務保證	服務承諾全面性	-	-	-	-	4.27	4.26
	服務承諾指標滿意度		-		-		4.29
電子服務	電子服務易用性	4.23	-	4.60	-	4.22	4.20
	電子服務安全性		4.24		4.71		4.31
	電子服務覆蓋度		-		-		4.14
績效信息	信息內容的足夠度	4.19	4.20	4.33	4.33	4.17	4.17
	信息發放的渠道		-		-		4.18
整體服務	整體服務滿意度	4.32	4.32	4.50	4.50	4.30	4.30

註：2022年受新型冠狀病毒疫情影響，所以“一般公共服務”回收有效問卷數量略低。

調查因素	2021年	2022年	2023年	與去年比較
人員服務	4.45	4.80	4.31	-0.49
環境及配套設施	4.34	4.75	4.33	-0.42
程序手續	4.28	4.75	4.26	-0.49
服務資訊	4.28	4.62	4.27	-0.35
服務保證	-	-	4.27	-
電子服務	4.23	4.60	4.22	-0.38
績效信息	4.19	4.33	4.17	-0.16
整體服務	4.32	4.50	4.30	-0.20

比較 2022 年和 2023 年，由於 2022 年回收有效問卷數量太少 (<30)，有關數據只能用作參考。因此，本基金 2023 年起調整收集方式並加大收集量，且持續優化服務，以提升整體服務質素。

5.2 福利性公共服務

調查因素	分項內容	2021年 (N=292)		2022年 (N=372)		2023年 (N=439)	
		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	分項 得分
人員服務	服務主動性	4.29	4.22	4.30	4.22	4.50	4.49
	服務態度		4.36		4.40		4.51
環境及配套設施	方便程度	4.16	4.16	4.20	4.19	4.33	4.35
	場所硬件及配套		4.13		4.16		4.29
	場所支援措施		4.02		4.17		4.36
程序手續	服務效率	4.13	4.10	4.14	4.10	4.29	4.29
	手續便捷度		-		-		4.30
服務資訊	資訊的便捷度	4.16	4.11	4.16	4.12	4.35	4.33
	資訊的準確性		4.14		4.18		4.37
	資訊的詳實性		-		-		4.36
服務保證	服務承諾全面性	4.25	4.28	4.40	4.45	4.46	4.45
	服務承諾指標滿意度		4.24		4.35		4.46
電子服務	電子服務易用性	4.18	-	4.14	-	4.31	4.27
	電子服務安全性		4.32		4.29		4.39
	電子服務覆蓋度		-		-		4.30
績效信息	信息內容的足夠度	4.06	4.07	4.06	4.09	4.26	4.25
	信息發放的渠道		-		-		4.27
整體服務	整體服務滿意度	4.22	4.22	4.23	4.23	4.31	4.31

註：同 2022 年相比，本年度科技基金服務項目列表中並沒有包括“科普資助”及“科研資助”，而“科研及創新資助”為新增的服務項目，後同。

調查因素	2021年	2022年	2023年	與去年比較
人員服務	4.29	4.30	4.50	+0.20
環境及配套設施	4.16	4.20	4.33	+0.13
程序手續	4.13	4.14	4.29	+0.15
服務資訊	4.16	4.16	4.35	+0.19
服務保證	4.25	4.40	4.46	+0.06
電子服務	4.18	4.14	4.31	+0.17
績效信息	4.06	4.06	4.26	+0.20
整體服務	4.22	4.23	4.31	+0.08

比較 2022 年和 2023 年，各項調查因素的評分均有所上升，本基金將持續優化服務，以提升整體服務質素。

6. 總結

本次調查結果顯示，受訪者對科技基金服務滿意度評分的綜合滿意度指數在 85 分以上，且“一般公共服務”及“福利性公共服務”各調查因素評分均處於 4 分以上的滿意水平，顯示較多受訪者對各項服務均表示滿意與認同，體現服務使用者對科技基金工作的肯定。

本基金重視服務對象的意見反饋，積極配合特區政府“1+4”適度多元發展策略，對有助於提升澳門的科研實力、創新能力及競爭力的各類項目提供資助，並以務實態度持續改善服務，持續優化服務流程。