

科學技術發展基金

2024 年服務滿意度調查結果

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： 2024 年 8 月 22 日至 12 月 31 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 2024 年提供的 13 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 13 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		134		
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	4.41	4.41	0.57
	服務態度		4.41	0.57
環境及 配套設施	方便程度	4.42	4.44	0.64
	場所硬件及配套		4.41	0.57
	場所支援措施		4.38	0.57
程序手續	服務效率	4.27	4.26	0.55
	手續便捷度		4.28	0.59
服務資訊	資訊的便捷度	4.34	4.32	0.57
	資訊的準確性		4.37	0.55
	資訊的詳實性		4.35	0.58
服務保證	服務承諾全面性	4.65	4.60	0.50
	服務承諾指標滿意度		4.67	0.48
電子服務	電子服務易用性	4.27	4.23	0.59
	電子服務安全性		4.28	0.58
	電子服務覆蓋度		4.31	0.58
績效信息	信息內容的足夠度	4.33	4.32	0.57
	信息發放的渠道		4.32	0.56
整體服務滿意度		4.28	4.28	0.50

註：因本基金並沒有提供「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		214		
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	4.66	4.63	0.52
	服務態度		4.69	0.50
環境及 配套設施	方便程度	4.51	4.52	0.63
	場所硬件及配套		4.51	0.59
	場所支援措施		4.55	0.56
程序手續	服務效率	4.44	4.48	0.67
	手續便捷度		4.41	0.74
服務資訊	資訊的便捷度	4.47	4.44	0.62
	資訊的準確性		4.49	0.61
	資訊的詳實性		4.47	0.62
服務保證	服務承諾全面性	4.63	4.58	0.55
	服務承諾指標滿意度		4.67	0.47
電子服務	電子服務易用性	4.47	4.45	0.68
	電子服務安全性		4.50	0.59
	電子服務覆蓋度		4.46	0.60
績效信息	信息內容的足夠度	4.37	4.40	0.69
	信息發放的渠道		4.35	0.73
整體服務滿意度		4.49	4.49	0.57

3. 對於“普遍意見”的分析及處理

本次調查 88.22% (307 人) 受訪者沒有對本基金的服務表達普遍意見，11.78% (41 人) 受訪者對本基金的服務有表達普遍意見，意見最多為“簡化/優化程序” (11 條)。為此，本基金將持續檢視現有申請表格及文件要求，整合重複或不必要的內容，並提供清晰的填寫指引。

4. 改善措施及建議

在各項調查因素的滿意度評分顯示受訪者普遍滿意本基金的整體服務，當中“程序手續”、“電子服務”及“績效信息”的評分相對其他調查因素較低。基此，本基金將採取以下改善措施：

- 本基金將持續優化電子服務，完善網上資助申請系統功能，現時項目資助申請已經由“項目資助網上申請系統”進行，後續將逐步對申請流程各階段進行電子化，便利申請者使用本基金服務。此外，本基金將持續檢視及優化內部審批系統、人員配置及程序手續等，以加快處理項目審批，從而提高本基金的整體工作效率。
- 本基金將檢視績效信息的發佈內容及方式，例如：優化網站公佈及查找績效信息的設置等，令本基金的績效信息更易於查閱。

5. 滿意度調查趨勢分析

一般公共服務

調查因素	分項內容	2022年 (N=10)		2023年 (N=176)		2024年 (N=134)	
		滿意度 平均數	分項得分 平均數	滿意度 平均數	分項得分 平均數	滿意度 平均數	分項得分 平均數
人員服務	服務主動性	4.80	4.80	4.31	4.25	4.41	4.41
	服務態度		4.52		4.37		4.41
環境及 配套設施	方便程度	4.75	4.75	4.33	4.36	4.42	4.44
	場所硬件及配套		4.30		4.32		4.41
	場所支援措施		4.17		4.22		4.38
程序手續	服務效率	4.75	4.75	4.26	4.28	4.27	4.26
	手續便捷度		-		4.24		4.28
服務資訊	資訊的便捷度	4.62	4.62	4.27	4.28	4.34	4.32
	資訊的準確性		4.30		4.29		4.37
	資訊的詳實性		-		4.25		4.35
服務保證	服務承諾全面性	-	-	4.27	4.26	4.65	4.60
	服務承諾指標滿意度		-		4.29		4.67
電子服務	電子服務易用性	4.60	4.60	4.22	4.20	4.27	4.23
	電子服務安全性		4.24		4.31		4.28
	電子服務覆蓋度		-		4.14		4.31
績效信息	信息內容的足夠度	4.33	4.33	4.17	4.17	4.33	4.32
	信息發放的渠道		-		4.18		4.32
整體服務	整體服務滿意度	4.50	4.50	4.30	4.30	4.28	4.28

註1：2022年「環境及配套設施」的得分是「環境」及「配套設施」兩項調查因數合併後的平均分。

註2：2022年「場所硬件及配套」的得分是「硬件設備」及「一般設施配套」兩項分項內容合併後的平均分。

註3：2022年受新型冠狀病毒疫情影響，故“一般公共服務”回收有效問卷數量略低，由於回收有效問卷數量不足(<30)，有關數據只能用作參考。

調查因素	2022年	2023年	2024年	與去年比較
人員服務	4.80	4.31	4.41	+0.10
環境及配套設施	4.75	4.33	4.42	+0.09
程序手續	4.75	4.26	4.27	+0.01
服務資訊	4.62	4.27	4.34	+0.07
服務保證	-	4.27	4.65	+0.38
電子服務	4.60	4.22	4.27	+0.05
績效信息	4.33	4.17	4.33	+0.16
整體服務	4.50	4.30	4.28	-0.02

福利性公共服務

調查因素	分項內容	2022年 (N=372)		2023年 (N=439)		2024年 (N=214)	
		滿意度 平均數	分項得分 平均數	滿意度 平均數	分項得分 平均數	滿意度 平均數	分項得分 平均數
人員服務	服務主動性	4.30	4.22	4.50	4.49	4.66	4.63
	服務態度		4.40		4.51		4.69
環境及 配套設施	方便程度	4.20	4.19	4.33	4.35	4.51	4.52
	場所硬件及配套		4.16		4.29		4.51
	場所支援措施		4.17		4.36		4.55
程序手續	服務效率	4.14	4.10	4.29	4.29	4.44	4.48
	手續便捷度		-		4.30		4.41
服務資訊	資訊的便捷度	4.16	4.12	4.35	4.33	4.47	4.44
	資訊的準確性		4.18		4.37		4.49
	資訊的詳實性		-		4.36		4.47
服務保證	服務承諾全面性	4.40	4.45	4.46	4.45	4.63	4.58
	服務承諾指標滿意度		4.35		4.46		4.67
電子服務	電子服務易用性	4.14	-	4.31	4.27	4.47	4.45
	電子服務安全性		4.29		4.39		4.50
	電子服務覆蓋度		-		4.30		4.46
績效信息	信息內容的足夠度	4.06	4.09	4.26	4.25	4.37	4.40
	信息發放的渠道		-		4.27		4.35
整體服務	整體服務滿意度	4.23	4.23	4.31	4.31	4.49	4.49

註1：與2022年相比，2023及本年度本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。

調查因素	2022年	2023年	2024年	與去年比較
人員服務	4.30	4.50	4.66	+0.16
環境及配套設施	4.20	4.33	4.51	+0.18
程序手續	4.14	4.29	4.44	+0.15
服務資訊	4.16	4.35	4.47	+0.12
服務保證	4.40	4.46	4.63	+0.17
電子服務	4.14	4.32	4.47	+0.16
績效信息	4.06	4.26	4.37	+0.11
整體服務	4.23	4.31	4.49	+0.18

6. 總結

本次調查結果顯示，受訪者對本基金服務滿意度評分的綜合滿意度指數在88分以上，各調查因素評分均處於4分以上的滿意水平，且相較2023年，多項調查因素評分上升，顯示較多受訪者對本基金各項服務表示滿意與認同，體現服務使用者對本基金工作的肯定。本基金將在受訪者反饋的基礎上，以服務市民及助力科學發展的務實態度，持續改善服務及優化服務流程，並透過資助產生高水平科研成果以及推動成果轉化，推動澳門科技事業踏上新的台階。