科學技術發展基金
2025 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，藉以評估科技基金的服務素質，達致持續改善的目的。

調查時期： 2025 年 7 月 23 日至 12 月 11 日。

調查簡介： 科學技術發展基金（下文簡稱「科技基金」）委託易研方案（澳門）有限公司就科技基金於 2025 年提供的 32 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： 研究服務使用者對科技基金所提供的 32 項服務的滿意程度。

調查對象： 使用科技基金所提供的相關服務之市民、社團或機構。

2. 調查結果

調查因素	分項內容	整體服務（N=277）		一般公共服務（N=41）		福利性公共服務（N=236）	
		滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數	滿意度平均數	滿意度平均數	分項得分
人員服務	服務主動性	4.54	4.51	4.76	4.66	4.50	4.49
	服務態度		4.56		4.86		4.51
環境及配套設施	方便程度	4.35	4.40	4.54	4.54	4.32	4.37
	場所硬件及配套		4.31		4.54		4.27
	場所支援措施		4.43		4.65		4.39
程序手續	服務效率	4.31	4.31	4.59	4.65	4.26	4.25
	手續便捷度		4.31		4.54		4.27
服務資訊	資訊的便捷度	4.34	4.32	4.52	4.49	4.31	4.29
	資訊的準確性		4.34		4.51		4.31
	資訊的詳實性		4.35		4.56		4.32
服務保證	服務承諾全面性	4.40	4.40	4.73	4.73	4.35	4.35
	服務承諾指標滿意度		4.40		4.73		4.35
電子服務	電子服務易用性	4.29	4.19	4.46	4.41	4.26	4.15
	電子服務安全性		4.40		4.46		4.39
	電子服務覆蓋度		4.29		4.49		4.25
績效信息	信息內容的足夠度	4.22	4.24	4.51	4.53	4.17	4.19
	信息發放的渠道		4.20		4.50		4.15
整體服務滿意度		4.36	4.36	4.58	4.58	4.32	4.32

一般公共服務				
回收有效問卷數		41		
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	4.76	4.66	0.55
	服務態度		4.86	0.35
環境及配套設施	方便程度	4.54	4.54	0.84
	場所硬件及配套		4.54	0.64
	場所支援措施		4.65	0.57
程序手續	服務效率	4.59	4.65	0.48
	手續便捷度		4.54	0.55
服務資訊	資訊的便捷度	4.52	4.49	0.68
	資訊的準確性		4.51	0.64
	資訊的詳實性		4.56	0.63
服務保證	服務承諾全面性	4.73	4.73	0.45
	服務承諾指標滿意度		4.73	0.45
電子服務	電子服務易用性	4.46	4.41	0.84
	電子服務安全性		4.46	0.71
	電子服務覆蓋度		4.49	0.68
績效信息	信息內容的足夠度	4.51	4.53	0.60
	信息發放的渠道		4.50	0.64
整體服務滿意度		4.58	4.58	0.55

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		236		
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	0.63
	服務態度		4.51	0.61
環境及配套設施	方便程度	4.32	4.37	0.67
	場所硬件及配套		4.27	0.73
	場所支援措施		4.39	0.65
程序手續	服務效率	4.26	4.25	0.85
	手續便捷度		4.27	0.78
服務資訊	資訊的便捷度	4.31	4.29	0.72
	資訊的準確性		4.31	0.75
	資訊的詳實性		4.32	0.69
服務保證	服務承諾全面性	4.35	4.35	0.61
	服務承諾指標滿意度		4.35	0.58
電子服務	電子服務易用性	4.26	4.15	0.85
	電子服務安全性		4.39	0.63
	電子服務覆蓋度		4.25	0.71
績效信息	信息內容的足夠度	4.17	4.19	0.76
	信息發放的渠道		4.15	0.79
整體服務滿意度		4.32	4.32	0.70

3. 對於“普遍意見”的分析及處理

本次調查 57.76%（160 人）受訪者沒有對科技基金的服務表達普遍意見，42.24%（117 人）受訪者對科技基金的服務有表達普遍意見，意見最多為“優化資助管理制度”（25 條）。為此，科技基金將持續檢視現有資助管理制度，完善申報及管理制度，協助更多具潛力的科研項目落地，讓資助資源發揮最大效益。

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科技基金的整體服務，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，科技基金將採取以下改善措施：

- 提升電子服務系統的兼容性與穩定性，解決登入困難及加載問題。同時，定期檢視並持續優化系統界面設計，簡化非必要的申報內容並增加系統設計的靈活性，從而提升整體的用戶使用體驗。
- 檢視並精簡內部的行政審批流程，致力縮短處理週期。同時，透過持續優化審批進度通知機制，使其更加明確和清晰，讓申請者能即時掌握審批進度及公佈時間。

5. 滿意度調查趨勢分析

一般公共服務

調查因素	分項內容	2023 年（N=176）		2024 年（N=134）		2025 年（N=41）	
		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	4.31	4.25	4.41	4.41	4.76	4.66
	服務態度		4.37		4.41		4.86
環境及配套設施	方便程度	4.33	4.36	4.42	4.44	4.54	4.54
	場所硬件及配套		4.32		4.41		4.54
	場所支援措施		4.22		4.38		4.65
程序手續	服務效率	4.26	4.28	4.27	4.26	4.59	4.65
	手續便捷度		4.24		4.28		4.54
服務資訊	資訊的便捷度	4.27	4.28	4.34	4.32	4.52	4.49
	資訊的準確性		4.29		4.37		4.51
	資訊的詳實性		4.25		4.35		4.56
服務保證	服務承諾全面性	4.27	4.26	4.65	4.60	4.73	4.73
	服務承諾指標滿意度		4.29		4.67		4.73
電子服務	電子服務易用性	4.22	4.20	4.27	4.23	4.46	4.41
	電子服務安全性		4.31		4.28		4.46
	電子服務覆蓋度		4.14		4.31		4.49
績效信息	信息內容的足夠度	4.17	4.17	4.33	4.32	4.51	4.53
	信息發放的渠道		4.18		4.32		4.50
整體服務滿意度		4.30	4.30	4.28	4.28	4.58	4.58

調查因素	2023 年	2024 年	2025 年	與去年比較
人員服務	4.31	4.41	4.76	+0.35
環境及配套設施	4.33	4.42	4.54	+0.12
程序手續	4.26	4.27	4.59	+0.32
服務資訊	4.27	4.34	4.52	+0.18
服務保證	4.27	4.65	4.73	+0.08
電子服務	4.22	4.27	4.46	+0.19
績效信息	4.17	4.33	4.51	+0.18
整體服務	4.30	4.28	4.58	+0.30

福利性公共服務

調查因素	分項內容	2023 年（N=439）		2024 年（N=214）		2025 年（N=236）	
		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	4.50	4.49	4.66	4.63	4.50	4.49
	服務態度		4.51		4.69		4.51
環境及配套設施	方便程度	4.33	4.35	4.51	4.52	4.32	4.37
	場所硬件及配套		4.29		4.51		4.27
	場所支援措施		4.36		4.55		4.39
程序手續	服務效率	4.29	4.29	4.44	4.48	4.26	4.25
	手續便捷度		4.30		4.41		4.27
服務資訊	資訊的便捷度	4.35	4.33	4.47	4.44	4.31	4.29
	資訊的準確性		4.37		4.49		4.31
	資訊的詳實性		4.36		4.47		4.32
服務保證	服務承諾全面性	4.46	4.45	4.63	4.58	4.35	4.35
	服務承諾指標滿意度		4.46		4.67		4.35
電子服務	電子服務易用性	4.31	4.27	4.47	4.45	4.26	4.15
	電子服務安全性		4.39		4.50		4.39
	電子服務覆蓋度		4.30		4.46		4.25
績效信息	信息內容的足夠度	4.26	4.25	4.37	4.40	4.17	4.19
	信息發放的渠道		4.27		4.35		4.15
整體服務滿意度		4.31	4.31	4.49	4.49	4.32	4.32

調查因素	2023 年	2024 年	2025 年	與去年比較
人員服務	4.50	4.66	4.50	-0.16
環境及配套設施	4.33	4.51	4.32	-0.19
程序手續	4.29	4.44	4.26	-0.18
服務資訊	4.35	4.47	4.31	-0.16
服務保證	4.46	4.63	4.35	-0.28
電子服務	4.32	4.47	4.26	-0.21
績效信息	4.26	4.37	4.17	-0.20
整體服務	4.31	4.49	4.32	-0.17

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 87 分以上，各調查因素評分均處於 4 分以上的滿意水平，顯示較多受訪者對科技基金各項服務表示滿意與認同，體現服務使用者對科技基金工作成效的充分肯定。科技基金將在受訪者的反饋基礎上，秉持務實精神並持續優化服務流程與行政效能，同時透過精準資助促進高水平科研成果的產出與應用轉化，為澳門科研發展提供更堅實的支撐與動力。