

科學技術發展基金

2026 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，收集服務對象對使用服務的評價，藉以評估科學技術發展基金的服務素質，達致持續改善的目的。
- 調查時期：** 2026 年 5 月 28 日至 8 月 12 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 2026 年提供的 31 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 31 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

按服務類別

調查因素	分項內容	整體服務 (N=184)		一般公共服務 (N=25)		福利性公共服務 (N=159)	
		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
績效信息	績效信息	4.23	4.23	4.46	4.46	4.19	4.19
服務資訊	服務資訊	4.28	4.28	4.44	4.44	4.25	4.25
接待質素	服務主動性	4.36	4.31	4.40	4.28	4.36	4.32
	服務態度		4.44		4.44		4.44
	專業性		4.36		4.48		4.34
服務保證	服務承諾	4.29	4.29	4.37	4.37	4.28	4.28
環境及配套 設施	方便程度	4.28	4.24	4.26	4.16	4.28	4.25
	配套及 支援措施		4.33		4.39		4.32
程序手續	服務效率	4.07	4.07	4.08	4.08	4.07	4.07
整體服務滿意度		4.26	4.26	4.36	4.36	4.25	4.25

註：2026 年起問卷根據 2025 年 11 月版的《澳門特別行政區政府公共服務及組織績效評審制度-參考指引 收集服務對象意見機制》作出調整，多項調查因素名稱及包含的分項內容與過往均有變化，建議謹慎解讀趨勢對比資料，後同。

一般公共服務				
回收有效問卷數		25		
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
績效信息	績效信息	4.46	4.46	0.59
服務資訊	服務資訊	4.44	4.44	0.51
接待質素	服務主動性	4.40	4.28	0.68
	服務態度		4.44	0.51
	專業性		4.48	0.51
服務保證	服務承諾	4.37	4.37	0.68
環境及配套設施	方便程度	4.26	4.16	0.75
	配套及支援措施		4.39	0.84
程序手續	服務效率	4.08	4.08	0.91
整體服務滿意度		4.36	4.36	0.57

福利性公共服務				
回收有效問卷數		159		
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
績效信息	績效信息	4.19	4.19	0.65
服務資訊	服務資訊	4.25	4.25	0.60
接待質素	服務主動性	4.36	4.32	0.61
	服務態度		4.44	0.57
	專業性		4.34	0.59
服務保證	服務承諾	4.28	4.28	0.63
環境及配套設施	方便程度	4.28	4.25	0.60
	配套及支援措施		4.32	0.59
程序手續	服務效率	4.07	4.07	0.74
整體服務滿意度		4.25	4.25	0.56

按服務提供方式

線上服務				
回收有效問卷數		48		
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
績效信息	績效信息	4.22	4.22	0.64
服務資訊	服務資訊	4.29	4.29	0.54
接待質素	服務主動性	4.33	4.19	0.68
	服務態度		4.42	0.54
	專業性		4.44	0.58
服務保證	服務承諾	4.27	4.27	0.67
環境及配套設施	方便程度	4.26	4.26	0.67
	配套及支援措施		4.29	0.55
程序手續	服務效率	4.10	4.10	0.75
整體服務滿意度		4.25	4.25	0.60

線下服務				
回收有效問卷數		136		
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
績效信息	績效信息	4.23	4.23	0.65
服務資訊	服務資訊	4.27	4.27	0.60
接待質素	服務主動性	4.38	4.36	0.59
	服務態度		4.44	0.57
	專業性		4.33	0.59
服務保證	服務承諾	4.30	4.30	0.63
環境及配套設施	方便程度	4.29	4.24	0.60
	配套及支援措施		4.34	0.65
程序手續	服務效率	4.06	4.06	0.77
整體服務滿意度		4.26	4.26	0.55

3. 對於“普遍意見”的分析及處理

本次調查 58.15%（107 人）受訪者沒有對科技基金的服務表達普遍意見，41.85%（77 人）受訪者對科技基金的服務有表達普遍意見，意見最多為“完善資助管理制度”（22 條）及“提升行政效能”（20 條）。為此，本基金將持續檢視現有科研資助措施及項目管理安排，優化項目與資金管理，提升整體效率，並完善科研成果轉化支援，協助更多具條件的科研成果對接企業及應用場景，充分發揮科研資助對科技創新及成果轉化的支持作用。

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”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：

- 持續檢視並精簡內部處理流程，明確各階段的辦理時限及責任分工，縮短整體處理時間，提升服務效率。
- 定期檢視現有申報系統的申請步驟、功能分類及界面設計，精簡非必要的填報程序，持續提升申報系統的使用體驗。

5. 滿意度調查趨勢分析

一般公共服務

調查因素	分項內容	2024 年 (N=134)		2025 年 (N=41)		2026 年 (N=25)	
		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
績效信息	績效信息	4.33	4.33	4.51	4.51	4.46	4.46
服務資訊	服務資訊	4.34	4.34	4.52	4.52	4.44	4.44
接待質素	服務主動性	4.41	4.41	4.76	4.66	4.40	4.28
	服務態度		4.41		4.86		4.44
	專業性		4.28		4.46		4.48
服務保證	服務承諾	4.65	4.65	4.73	4.73	4.37	4.37
環境及 配套設施	方便程度	4.42	4.44	4.54	4.54	4.26	4.16
	配套及支援措施		-		-		4.39
程序手續	服務效率	4.27	4.26	4.59	4.65	4.08	4.08
整體服務	整體服務滿意度	4.28	4.28	4.58	4.58	4.36	4.36

調查因素	2024 年	2025 年	2026 年	與去年比較
績效信息	4.33	4.51	4.46	-0.05
服務資訊	4.34	4.52	4.44	-0.08
接待質素	4.41	4.76	4.40	-0.36
服務保證	4.65	4.73	4.37	-0.36
環境及配套設施	4.42	4.54	4.26	-0.28
程序手續	4.27	4.59	4.08	-0.51
整體服務	4.28	4.58	4.36	-0.22

福利性公共服務

調查因素	分項內容	2024 年 (N=214)		2025 年 (N=236)		2026 年 (N=159)	
		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
績效信息	績效信息	4.37	4.37	4.17	4.17	4.19	4.19
服務資訊	服務資訊	4.47	4.47	4.31	4.31	4.25	4.25
接待質素	服務主動性	4.66	4.63	4.50	4.49	4.36	4.32
	服務態度		4.69		4.51		4.44
	專業性		4.50		4.39		4.34
服務保證	服務承諾	4.63	4.63	4.35	4.35	4.28	4.28
環境及 配套設施	方便程度	4.51	4.52	4.32	4.37	4.28	4.25
	配套及支援措施		-		-		4.32
程序手續	服務效率	4.44	4.48	4.26	4.25	4.07	4.07
整體服務	整體服務滿意度	4.49	4.49	4.32	4.32	4.25	4.25

調查因素	2024 年	2025 年	2026 年	與去年比較
績效信息	4.37	4.17	4.19	+0.02
服務資訊	4.47	4.31	4.25	-0.06
接待質素	4.66	4.50	4.36	-0.14
服務保證	4.63	4.35	4.28	-0.07
環境及配套設施	4.51	4.32	4.28	-0.04
程序手續	4.44	4.26	4.07	-0.19
整體服務	4.49	4.32	4.25	-0.07

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 80 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。科技基金將在現有工作成效上，結合受訪者的意見反饋，秉持務實精神，持續優化科研資助措施，提升項目與資金管理效能；同時促進產學研深度融合及科研成果轉化，為澳門科研創新及科技產業發展提供基礎，促進科技創新成果更好服務經濟適度多元發展。