

民政總署

2017 對外服務滿意度調查結果

1. 調查簡介

按照《服務承諾認可制度》關於「收集服務對象的意見」的規定，公共部門應就所推行的服務設立收集服務對象意見的機制，掌握服務對象的意見，以達致持續改善。

本署每年均進行對外服務滿意度調查，以定量調查方法，透過電話訪問、實地直接面訪、設置網上問卷、服務地點放置問卷等形式，收集市民對本署對外服務的評價。問卷設計分為封閉式和開放式兩種，封閉式問題的評分以 5 分為基準，1 分表示十分不滿意，而 5 分則表示十分滿意；如受訪者認為未能理解或難以作出確實答案的問題，則可選擇拒答或不適用，藉此測量及比較受訪者對各調查項目的滿意程度。

2. 調查結果

2.1 服務滿意度統計

2.1.1 一般公共服務

一般公共服務				
回收有效問卷數			430	
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項平均分	標準差
方便程度	服務時間	3.88	3.83	0.72
	服務地點		3.83	0.72
	聯絡方法		3.97	0.53
員工服務	服務態度	4.04	4.15	0.56
	專業程度		4.02	0.61
	服務效率		4.00	0.66
	服務主動性		3.99	0.65

一般公共服務				
回收有效問卷數			430	
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項平均分	標準差
環境設備	舒適程度	4.03	4.07	0.64
	設施配置		3.99	0.53
內部流程	等候時間	4.01	4.00	0.62
	簡捷程度		4.00	0.56
	公平性		4.03	0.52
服務效果	符合使用目的	3.95	3.95	0.57
服務資訊	資訊公開	3.88	3.81	0.65
	資訊正確		3.94	0.57
電子服務	範圍足夠性	3.76	3.74	0.62
	滿意程度		3.77	0.64
服務承諾	範圍足夠性	3.97	3.96	0.46
	指標滿意度		3.97	0.59
	指標清晰度		3.98	0.50
整體服務滿意度		3.96	3.96	0.55

註：1 分為最低分，5 分為最高分。

2.1.2 監督、審批及執法性公共服務

監督、審批及執法性公共服務				
回收有效問卷數			383	
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項平均分	標準差
方便程度	服務時間	3.96	3.99	0.70
	服務地點		3.94	0.75
	聯絡方法		3.96	0.60
員工服務	服務態度	4.14	4.22	0.64
	專業程度		4.10	0.67
	服務效率		4.08	0.74

監督、審批及執法性公共服務				
回收有效問卷數			383	
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項平均分	標準差
	服務主動性		4.14	0.72
環境設備	舒適程度	4.05	4.09	0.72
	設施配置		4.01	0.69
內部流程	等候時間	4.02	4.10	0.71
	簡捷程度		3.85	0.80
	公平性		4.11	0.59
服務效果	符合使用目的	4.07	4.07	0.50
服務資訊	資訊公開	3.78	3.73	0.76
	資訊正確		3.82	0.71
電子服務	範圍足夠性	3.71	3.67	0.79
	滿意程度		3.74	0.87
服務承諾	範圍足夠性	3.86	3.91	0.61
	指標滿意度		3.82	0.74
	指標清晰度		3.85	0.70
整體服務滿意度		4.02	4.02	0.55

註：1 分為最低分，5 分為最高分。

3. 對於「普遍意見」的分析及處理

為配合《收集服務對象意見機制》(下稱《指引》) 要求，本署就所收集到的意見，評估服務質量水平並採取有效的措施提高服務對象的滿意程度，遂將 2017 年所收集的服務對象意見作統計及分析。經整理及統計後，最多人提出的 3 個意見共涉及 3 個分項內容，包括服務時間、服務地點及指標滿意度。其中受訪者普遍提出的意見包括有：認為綜合服務中心附近車位不足、建議縮短「市民服務熱線」的服務承諾時間、延長澳門市政狗房辦公時間至晚上或星期六、日照常辦公。

4. 改善措施及建議

綜合上述表 2.1.1 及 2.1.2 兩類服務之滿意度平均分，在「一般公共服務」及「監督、審批及執法性公共服務」方面，調查因素電子服務均錄得較低分數，平均分分別為 3.76 分及 3.71 分。有見及此，在電子化服務方面，本署推出飲食／飲料場所價目表通報電子化服務，手機版本的繳交公共地方總規章違例罰款和資訊亭版本的犬隻准照續期電子化服務。同時，本署開通了民署官方微信訂閱帳號，讓市民透過智能手機等流動裝置獲取本署最新訊息，為市民提供更便捷的服務，提升服務質素。

此外，對於受訪者提出的意見，本署亦作出相應的跟進措施。就市民建議縮短「市民服務熱線」承諾時間方面，附屬單位表示會按照既定內部批示作出跟進及回覆，另電話及親臨投訴更於 2016 年 2 月 1 日起調升服務承諾預設達標率至 88%。就建議延長澳門市政狗房辦公時間方面，由 2016 年 9 月 6 日起，包括新申請和續期的有效期已由 1 年改為 3 年；2017 年犬隻准照續期時間亦已延長至 5 月底，3 至 5 月期間更於本澳各區設置流動服務站，改善及分流市民每年集中於 1 至 2 月期間到市政狗房辦理續期的情況；另外，本署亦已在 2017 年第三季度起增設網上及電話預約服務，優化服務流程，減少市民輪候時間；另外，平日澳門市政狗房中午時段並不休息，市民可選擇該時段前往辦理服務。

5. 滿意度調查趨勢分析（與 2016 年比較）

為符合《指引》之訂定，以下將按服務類別「一般公共服務」及「監督、審批及執法性公共服務」與 2016 年之滿意度數據進行比較及分析結果。

5.1 一般公共服務

表 5.1.1 調查項目滿意度年度比較

調查因素	分項內容	2016 年		2017 年	
		分項平均分	滿意度平均數	分項平均分	滿意度平均數
方便程度	服務時間	3.69	3.74	3.83	3.88
	服務地點	3.69		3.83	

調查因素	分項內容	2016 年		2017 年	
		分項平均分	滿意度平均數	分項平均分	滿意度平均數
	聯絡方法	3.84		3.97	
員工服務	服務態度	3.97	3.84	4.15	4.04
	專業程度	3.82		4.02	
	服務效率	3.79		4.00	
	服務主動性	3.79		3.99	
環境設備	舒適程度	3.88	3.87	4.07	4.03
	設施配置	3.85		3.99	
內部流程	等候時間	3.82	3.85	4.00	4.01
	簡捷程度	3.89		4.00	
	公平性	3.83		4.03	
服務效果	符合使用目的	3.79	3.79	3.95	3.95
服務資訊	資訊公開	3.60	3.70	3.81	3.88
	資訊正確	3.80		3.94	
電子服務	範圍足夠性	3.64	3.67	3.74	3.76
	滿意程度	3.69		3.77	
服務承諾	範圍足夠性	3.86	3.84	3.96	3.97
	指標滿意度	3.77		3.97	
	指標清晰度	3.88		3.98	
整體服務滿意度		3.82	3.82	3.96	3.96

註：1 分為最低分，5 分為最高分。

表 5.1.2 調查因素滿意度年度趨勢比較

調查因素	2016 年	2017 年	與 2016 年比較
方便程度	3.74	3.88	+0.14
員工服務	3.84	4.04	+0.20
環境設備	3.87	4.03	+0.16
內部流程	3.85	4.01	+0.16

調查因素	2016 年	2017 年	與 2016 年比較
服務效果	3.79	3.95	+0.16
服務資訊	3.70	3.88	+0.18
電子服務	3.67	3.76	+0.09
服務承諾	3.84	3.97	+0.13
整體服務	3.82	3.96	+0.14

註：1 分為最低分，5 分為最高分。

根據表 5.1.2 所示，與 2016 年「一般公共服務」之滿意度調查結果相比時，所有調查項目的滿意度均錄得上升趨勢，當中以員工服務及服務資訊錄得最大升幅，2017 年平均分錄得 4.04 及 3.88 分，較 2016 年上升了 0.20 及 0.18 分；其次升幅較大的調查項目分別為環境設備、內部流程及服務效果，同樣上升了 0.16 分。

5.2 監督、審批及執法性公共服務

表 5.2.1 調查項目滿意度年度比較

調查因素	分項內容	2016 年		2017 年	
		分項平均分	滿意度平均數	分項平均分	滿意度平均數
方便程度	服務時間	3.88	3.83	3.99	3.96
	服務地點	3.79		3.94	
	聯絡方法	3.83		3.96	
員工服務	服務態度	4.04	3.98	4.22	4.14
	專業程度	3.98		4.10	
	服務效率	3.95		4.08	
	服務主動性	3.93		4.14	
環境設備	舒適程度	3.94	3.92	4.09	4.05
	設施配置	3.89		4.01	
內部流程	等候時間	3.93	3.88	4.10	4.02
	簡捷程度	3.76		3.85	
	公平性	3.95		4.11	
服務效果	符合使用目的	3.98	3.98	4.07	4.07

調查因素	分項內容	2016 年		2017 年	
		分項平均分	滿意度平均數	分項平均分	滿意度平均數
服務資訊	資訊公開	3.67	3.74	3.73	3.78
	資訊正確	3.81		3.82	
電子服務	範圍足夠性	3.67	3.73	3.67	3.71
	滿意程度	3.78		3.74	
服務承諾	範圍足夠性	3.83	3.83	3.91	3.86
	指標滿意度	3.77		3.82	
	指標清晰度	3.88		3.85	
整體服務滿意度		3.95	3.95	4.02	4.02

註：1 分為最低分，5 分為最高分。

表 5.2.2 調查因素滿意度年度趨勢比較

調查因素	2016 年	2017 年	與 2016 年比較
方便程度	3.83	3.96	+0.13
員工服務	3.98	4.14	+0.16
環境設備	3.92	4.05	+0.13
內部流程	3.88	4.02	+0.14
服務效果	3.98	4.07	+0.09
服務資訊	3.74	3.78	+0.04
電子服務	3.73	3.71	-0.02
服務承諾	3.83	3.86	+0.03
整體服務	3.95	4.02	+0.07

註：1 分為最低分，5 分為最高分。

根據表 5.2.2 所示，與 2016 年「監督、審批及執法性公共服務」之滿意度調查結果相比時，大部份調查項目的滿意度均錄得上升趨勢，當中以員工服務錄得最大升幅，較 2016 年上升了 0.16 分，錄得 4.14 分；其次是內部流程，較 2016 年上升了 0.14 分，平均分錄得 4.02 分；惟電子服務的滿意度錄得稍微跌幅，平均分錄得 3.71 分，較 2016 年下跌了 0.02 分。近年本署致力優化電子服務，如持

續豐富「服務站—意見及查詢」專題網頁之內容，增加《無障礙網頁內容指引》要求，方便不同人士，透過網頁了解本署處理公眾意見及查詢的相關資訊。本署將持續優化流程，並結合電子科技，向服務使用者提供更優質便捷的服務，藉此提升服務質素，以符合服務對市民的使用目的。

綜觀「一般公共服務」及「監督、審批及執法性公共服務」最近兩次的滿意度調查結果，所有調查項目的評價均獲得 3 分以上的平均分，受訪者對本署服務各個方面都給予一般或以上的評價，由此可見，本署在服務提供的各環節上，都能滿足大部份服務對象的需求。