

市政署

2018 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。

基此，本署對 2018 年 1 月至 2018 年 12 月期間之對外服務，進行年度滿意度調查，以作為服務承諾認可制度中收集服務使用者意見回饋的措施，透過服務使用者對服務的評價，用以檢討服務質量，達致持續改善的目的。

本署每年均進行對外服務滿意度調查，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。

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			682	
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	4.15	4.16	0.81
	服務地點		4.16	0.78
	聯絡方法		4.13	0.77
員工服務	服務態度	4.36	4.40	0.73
	專業程度		4.37	0.73

一般公共服務				
回收有效問卷數			682	
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項平均分	標準差
	服務效率		4.36	0.72
	服務主動性		4.30	0.79
環境設備	舒適程度	4.23	4.24	0.83
	設施配置		4.22	0.81
內部流程	等候時間	4.27	4.26	0.72
	簡捷程度		4.26	0.73
	公平性		4.30	0.72
服務效果	符合使用目的	4.31	4.31	0.67
服務資訊	資訊公開	4.22	4.18	0.80
	資訊正確		4.25	0.74
電子服務	範圍足夠性	4.10	4.08	0.80
	滿意程度		4.11	0.83
服務承諾	範圍足夠性	4.22	4.22	0.74
	指標滿意度		4.22	0.72
	指標清晰度		4.23	0.74
整體服務滿意度		4.27	4.27	0.73

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			403	
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	4.03	4.06	0.63
	服務地點		4.00	0.71
	聯絡方法		4.04	0.55

監督、審批及執法性公共服務				
回收有效問卷數			403	
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項平均分	標準差
員工服務	服務態度	4.10	4.18	0.63
	專業程度		4.08	0.64
	服務效率		4.10	0.66
	服務主動性		4.05	0.65
環境設備	舒適程度	4.02	4.05	0.68
	設施配置		3.99	0.63
內部流程	等候時間	4.06	4.10	0.70
	簡捷程度		3.98	0.74
	公平性		4.10	0.57
服務效果	符合使用目的	4.17	4.17	0.49
服務資訊	資訊公開	3.93	3.87	0.70
	資訊正確		3.99	0.60
電子服務	範圍足夠性	3.94	3.91	0.69
	滿意程度		3.96	0.74
服務承諾	範圍足夠性	4.02	4.00	0.58
	指標滿意度		4.02	0.63
	指標清晰度		4.04	0.53
整體服務滿意度		4.04	4.04	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 2018 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，包括服務地點、服務時間及簡捷程度。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的泊車位不足、建議延長綜合服務中心的

服務時間、建議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」方面，所有調查因素錄得較高分數，平均分錄得 4 分或以上，反映受訪者普遍滿意本署的一般公共服務質素；而在「監督、審批及執法性公共服務」方面，調查因素服務資訊錄得較低分數，平均分為 3.93 分，其次是 3.94 分的電子服務。有見及此，本署已對網站首頁進行優化，取消了擠擁的內容，令排版變得簡潔，同時亦將比較受關注的項目置於主頁顯示，方便用戶查找，並新設“關注我們”區域，放置本署社交平台連結，方便市民關注訂閱。另外，為讓市民了解即將供申請的骨殖編號，本署已於各服務點裝設顯示屏，為辦理申請服務的市民提供便利資訊。

此外，對於受訪者提出的意見，相關附屬單位亦回覆相應的跟進措施。就市民建議延長澳門市政狗房辦公時間方面，本署每年均會於服務需求高峰期間，在本澳各區(包括澳門半島、氹仔及路環)增設流動服務站，以方便市民辦理犬隻准照申領、續期及狂犬病疫苗注射服務。另外，為方便市民輕鬆辦理市政狗房的各項服務，除以往現場取籌方式外，本署已在 2017 年第三季度增設網上及電話預約取籌功能，節省市民現場排隊輪候的時間。

5. 滿意度調查趨勢分析（與 2017 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 2017 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	2017 年		2018 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	3.83	3.88	4.16	4.15
	服務地點	3.83		4.16	
	聯絡方法	3.97		4.13	
員工服務	服務態度	4.15	4.04	4.40	4.36
	專業程度	4.02		4.37	
	服務效率	4.00		4.36	
	服務主動性	3.99		4.30	
環境設備	舒適程度	4.07	4.03	4.24	4.23
	設施配置	3.99		4.22	
內部流程	等候時間	4.00	4.01	4.26	4.27
	簡捷程度	4.00		4.26	
	公平性	4.03		4.30	
服務效果	符合使用目的	3.95	3.95	4.31	4.31
服務資訊	資訊公開	3.81	3.88	4.18	4.22
	資訊正確	3.94		4.25	
電子服務	範圍足夠性	3.74	3.76	4.08	4.10
	滿意程度	3.77		4.11	
服務承諾	範圍足夠性	3.96	3.97	4.22	4.22
	指標滿意度	3.97		4.22	
	指標清晰度	3.98		4.23	
整體服務滿意度		3.96	3.96	4.27	4.27

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	2017 年	2018 年	與 2017 年比較
方便程度	3.88	4.15	+0.27
員工服務	4.04	4.36	+0.32
環境設備	4.03	4.23	+0.20
內部流程	4.01	4.27	+0.26
服務效果	3.95	4.31	+0.36
服務資訊	3.88	4.22	+0.34
電子服務	3.76	4.10	+0.34
服務承諾	3.97	4.22	+0.25
整體服務	3.96	4.27	+0.31

註：1 分為最低分，5 分為最高分。

根據表 5.1.2 所示，與 2017 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，所有調查項目的滿意度均錄得上升趨勢，升幅介乎 0.20 分至 0.36 分，當中以服務效果、服務資訊及電子服務錄得最大升幅，分別上升了 0.36 和 0.34 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	2017 年		2018 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	3.99	3.96	4.06	4.03
	服務地點	3.94		4.00	
	聯絡方法	3.96		4.04	
員工服務	服務態度	4.22	4.14	4.18	4.10
	專業程度	4.10		4.08	
	服務效率	4.08		4.10	
	服務主動性	4.14		4.05	

調查因素	分項內容	2017 年		2018 年	
		分項平均分	滿意度平均數	分項平均分	滿意度平均數
環境設備	舒適程度	4.09	4.05	4.05	4.02
	設施配置	4.01		3.99	
內部流程	等候時間	4.10	4.02	4.10	4.06
	簡捷程度	3.85		3.98	
	公平性	4.11		4.10	
服務效果	符合使用目的	4.07	4.07	4.17	4.17
服務資訊	資訊公開	3.73	3.78	3.87	3.93
	資訊正確	3.82		3.99	
電子服務	範圍足夠性	3.67	3.71	3.91	3.94
	滿意程度	3.74		3.96	
服務承諾	範圍足夠性	3.91	3.86	4.00	4.02
	指標滿意度	3.82		4.02	
	指標清晰度	3.85		4.04	
整體服務滿意度		4.02	4.02	4.04	4.04

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	2017 年	2018 年	與 2017 年比較
方便程度	3.96	4.03	+0.07
員工服務	4.14	4.10	-0.04
環境設備	4.05	4.02	-0.03
內部流程	4.02	4.06	+0.04
服務效果	4.07	4.17	+0.10
服務資訊	3.78	3.93	+0.15
電子服務	3.71	3.94	+0.23
服務承諾	3.86	4.02	+0.16

調查因素	2017 年	2018 年	與 2017 年比較
整體服務	4.02	4.04	+0.02

註：1 分為最低分，5 分為最高分。

根據表 5.2.2 所示，與 2017 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，當中以電子服務錄得最大升幅，較 2017 年上升了 0.23 分，錄得 3.94 分；其次是服務承諾，較 2017 年上升了 0.16 分，平均分錄得 4.02 分；反之，員工服務及環境設備的滿意度錄得稍微跌幅，較 2017 年分別下跌了 0.04 及 0.03 分，惟平均分仍錄得 4 分以上，反映受訪者都給予滿意以上評價。就員工服務方面，透過加強人員接待技巧的培訓，為市民提供更優質服務；而環境設備上，澳門市政狗房已增設有上蓋的戶外座椅，並在戶外走道放置帳篷及加設葡萄架綠化，為市民提供遮蔭擋雨之空間，除此，本署於 2018 年已為狗倉內增設上蓋，防止冷空氣直接吹入狗倉，而天氣轉冷時，亦會開設暖燈供動物作為保暖之用。

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。