

市政署

2021 對外服務滿意度調查結果

1. 調查簡介

按照《收集服務對象意見機制》(下稱《指引》)的訂定，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 2021 年 1 月至 2021 年 12 月期間之對外服務進行年度滿意度調查，以作為公共服務及組織績效評審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 分表示極不滿意，而 5 分則表示極滿意；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			452	
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項平均分	標準差
人員服務	服務主動性	4.42	4.43	0.70
	專業程度		4.35	0.75
	儀表外觀		4.43	0.68
	服務態度		4.45	0.71
環境	方便程度	4.10	4.04	0.87
	環境舒適度		4.15	0.90

一般公共服務				
回收有效問卷數			452	
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項平均分	標準差
配套設施	硬件設備	4.12	4.10	0.85
	清晰指示		4.16	0.80
	一般設施配套		4.11	0.85
	支援性措施		4.00	0.92
	場所安全性		4.24	0.79
程序手續	流程順暢	4.40	4.37	0.74
	服務效率		4.37	0.71
	服務效果		4.41	0.68
	公平性		4.43	0.72
服務資訊	足夠性	4.26	4.22	0.80
	取得資訊的便捷性		4.13	0.83
	取得資訊的準確性		4.29	0.76
	取得資訊的實用性		4.29	0.73
	資訊的保密性		4.36	0.69
服務保證	服務承諾全面性	4.22	4.23	0.79
	服務承諾指標明確性		4.21	0.78
	服務承諾指標滿意度		4.23	0.79
	表達意見的渠道		4.19	0.84
電子服務	電子服務適切性	4.14	4.14	0.80
	電子服務方便性		4.17	0.78
	電子服務安全性		4.23	0.79
	電子服務足夠性		4.08	0.86
	電子服務交流渠道足夠性		4.06	0.85
績效信息	足夠性	4.16	4.14	0.81
	信息公佈的渠道		4.17	0.76

一般公共服務				
回收有效問卷數			452	
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項平均分	標準差
服務整合	跨部門程序優化／一窗式服務	4.26	4.26	0.76
整體服務	整體服務滿意度	4.26	4.26	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			385	
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項平均分	標準差
人員服務	服務主動性	4.41	4.39	0.70
	專業程度		4.36	0.72
	儀表外觀		4.45	0.63
	服務態度		4.45	0.69
環境	方便程度	4.25	4.23	0.78
	環境舒適度		4.27	0.74
配套設施	硬件設備	4.18	4.16	0.74
	清晰指示		4.22	0.72
	一般設施配套		4.15	0.72
	支援性措施		4.03	0.76
	場所安全性		4.32	0.62
程序手續	流程順暢	4.39	4.38	0.68
	服務效率		4.37	0.70
	服務效果		4.39	0.68
	公平性		4.42	0.64
服務資訊	足夠性	4.24	4.25	0.73
	取得資訊的便捷性		4.14	0.78

監督、審批及執法性公共服務				
回收有效問卷數			385	
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項平均分	標準差
服務資訊	取得資訊的準確性		4.26	0.70
	取得資訊的實用性		4.23	0.72
	資訊的保密性		4.33	0.66
服務保證	服務承諾全面性	4.17	4.20	0.66
	服務承諾指標明確性		4.20	0.67
	服務承諾指標滿意度		4.21	0.67
	表達意見的渠道		4.08	0.77
電子服務	電子服務適切性	4.09	4.10	0.76
	電子服務方便性		4.15	0.69
	電子服務安全性		4.18	0.61
	電子服務足夠性		4.01	0.77
	電子服務交流渠道足夠性		4.01	0.73
績效信息	足夠性	4.14	4.10	0.71
	信息公佈的渠道		4.18	0.66
服務整合	跨部門程序優化／一窗式服務	4.30	4.30	0.68
整體服務	整體服務滿意度	4.30	4.30	0.68

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《指引》要求，本署就所收集到的市民意見，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 2021 年所收集的服務對象意見作統計及分析。最多人提出的 4 個意見共涉及 4 個分項內容，包括環境舒適度、表達意見的渠道、電子服務足夠性及跨部門程序優化 / 一窗式服務。其中受訪者普遍提出的意見包括有：認為澳門狗房的环境須作改善、反映市民服務熱線部份時間會

出現未能接通或沒有人接聽的情況、反映一窗式服務利弊情況，以及建議進口准照 / 報單之辦理手續及預約檢疫增設網上入稟及提交資料。

4. 改善措施及建議

根據調查綜合分析兩類服務之滿意度平均分，在「一般公共服務」和「監督、審批及執法性公共服務」方面，所有調查因素及分項內容同樣錄得 4 分或以上，其中整體服務滿意度平均分更分別錄得 4.26 分及 4.30 分，反映市民對本署的服務質素普遍感到滿意。

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。就市民反映澳門狗房的环境問題，本署十分關注市政狗房環境的清潔和衛生，已制定了清潔、滅蟲和消毒動物籠舍和環境的工作指引，並要求員工嚴格執行有關的工作，以維護收容動物的健康。而有關市民服務熱線部份時間會出現未能接通或沒有人接聽的情況，本署除市民服務熱線外，還設有多種與市民溝通的途徑；倘遇來電高峰，市民可考慮使用其他途徑反映意見，本署亦將持續透過培訓，加強人員的接待技巧，在合理的時間內處理每宗來電。另就一窗式服務利弊方面，本署將持續優化一窗式服務模式，提升用戶體驗。至於建議增設網上入稟及提交資料，為配合澳門特區政府電子政務工作，現時各類須接受檢疫的食品進口准照/申報單，已經可透過澳門經濟及科技發展局網上電子報關系統辦理申報及預約檢疫手續。

5. 滿意度調查趨勢分析（與 2020 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 2020 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	2020 年		2021 年	
		分項平均分	滿意度平均數	分項平均分	滿意度平均數
人員服務	服務主動性	4.36	4.39	4.43	4.42
	專業程度	4.37		4.35	
	儀表外觀	4.37		4.43	
	服務態度	4.45		4.45	
環境	方便程度	4.14	4.19	4.04	4.10
	環境舒適度	4.23		4.15	
配套設施	硬件設備	4.14	4.16	4.10	4.12
	清晰指示	4.19		4.16	
	一般設施配套	4.18		4.11	
	支援性措施	4.10		4.00	
	場所安全性	4.20		4.24	
程序手續	流程順暢	4.32	4.36	4.37	4.40
	服務效率	4.37		4.37	
	服務效果	4.37		4.41	
	公平性	4.38		4.43	
服務資訊	足夠性	4.23	4.24	4.22	4.26
	取得資訊的便捷性	4.19		4.13	
	取得資訊的準確性	4.25		4.29	
	取得資訊的實用性	4.24		4.29	
	資訊的保密性	4.30		4.36	
服務保證	服務承諾全面性	4.30	4.28	4.23	4.22
	服務承諾指標明確性	4.29		4.21	
	服務承諾指標滿意度	4.28		4.23	
	表達意見的渠道	4.24		4.19	

調查因素	分項內容	2020 年		2021 年	
		分項平均分	滿意度平均數	分項平均分	滿意度平均數
電子服務	電子服務適切性	4.18	4.18	4.14	4.14
	電子服務方便性	4.20		4.17	
	電子服務安全性	4.23		4.23	
	電子服務足夠性	4.12		4.08	
	電子服務交流渠道足夠性	4.15		4.06	
績效信息	足夠性	4.17	4.17	4.14	4.16
	信息公佈的渠道	4.16		4.17	
服務整合	跨部門程序優化／一窗式服務	4.35	4.35	4.26	4.26
整體服務	整體服務滿意度	4.29	4.29	4.26	4.26

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	2020 年	2021 年	與 2020 年比較
人員服務	4.39	4.42	+0.03
環境	4.19	4.10	-0.09
配套設施	4.16	4.12	-0.04
程序手續	4.36	4.40	+0.04
服務資訊	4.24	4.26	+0.02
服務保證	4.28	4.22	-0.06
電子服務	4.18	4.14	-0.04
績效信息	4.17	4.16	-0.01
服務整合	4.35	4.26	-0.09
整體服務	4.29	4.26	-0.03

註：1 分為最低分，5 分為最高分。

根據表 5.1.2 所示，與 2020 年「一般公共服務」之滿意度調查結果相比時，有 3 個調查因素的滿意度均錄得上升趨勢，當中以程序手續錄得最大升幅，上升了 0.04 分；而相對其他錄得跌幅之調查項目，環境及服務整合之跌幅相對較大，同樣錄得下跌 0.09 分，雖然錄得下跌趨勢，但各因素錄得 4 分以上，反映市民對本署一般公共服務均給予正面評價。

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	2020 年		2021 年	
		分項平均分	滿意度平均數	分項平均分	滿意度平均數
人員服務	服務主動性	4.30	4.32	4.39	4.41
	專業程度	4.29		4.36	
	儀表外觀	4.31		4.45	
	服務態度	4.36		4.45	
環境	方便程度	4.19	4.20	4.23	4.25
	環境舒適度	4.20		4.27	
配套設施	硬件設備	4.11	4.11	4.16	4.18
	清晰指示	4.19		4.22	
	一般設施配套	4.14		4.15	
	支援性措施	3.99		4.03	
	場所安全性	4.12		4.32	
程序手續	流程順暢	4.29	4.31	4.38	4.39
	服務效率	4.28		4.37	
	服務效果	4.32		4.39	
	公平性	4.33		4.42	
服務資訊	足夠性	4.09	4.18	4.25	4.24
	取得資訊的便捷性	4.10		4.14	
	取得資訊的準確性	4.22		4.26	
	取得資訊的實用性	4.19		4.23	

調查因素	分項內容	2020 年		2021 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	資訊的保密性	4.28		4.33	
服務保證	服務承諾全面性	4.16	4.13	4.20	4.17
	服務承諾指標明確性	4.19		4.20	
	服務承諾指標滿意度	4.12		4.21	
	表達意見的渠道	4.05		4.08	
電子服務	電子服務適切性	4.00	4.01	4.10	4.09
	電子服務方便性	4.04		4.15	
	電子服務安全性	4.05		4.18	
	電子服務足夠性	3.99		4.01	
	電子服務交流渠道足夠性	3.98		4.01	
績效信息	足夠性	4.07	4.09	4.10	4.14
	信息公佈的渠道	4.11		4.18	
服務整合	跨部門程序優化／一窗式服務	4.32	4.32	4.30	4.30
整體服務	整體服務滿意度	4.26	4.26	4.30	4.30

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	2020 年	2021 年	與 2020 年比較
人員服務	4.32	4.41	+0.09
環境	4.20	4.25	+0.05
配套設施	4.11	4.18	+0.07
程序手續	4.31	4.39	+0.08
服務資訊	4.18	4.24	+0.06
服務保證	4.13	4.17	+0.04
電子服務	4.01	4.09	+0.08

調查因素	2020 年	2021 年	與 2020 年比較
績效信息	4.09	4.14	+0.05
服務整合	4.32	4.30	-0.02
整體服務	4.26	4.30	+0.04

註：1 分為最低分，5 分為最高分。

根據表 5.2.2 所示，與 2020 年「監督、審批及執法性公共服務」之滿意度調查結果相比時，除服務整合則錄得輕微下跌 0.02 分外，其餘 9 個調查因素的滿意度均錄得上升趨勢，升幅介乎 0.04 分至 0.09 分，當中以人員服務錄得最大升幅，較 2020 年上升了 0.09 分。從調查結果顯示，市民對本署監督、審批及執法性公共服務都相對滿意。

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，所有調查因素的評價均獲得 4 分以上的平均分，受訪者對本署服務各個方面都給予滿意以上的評價，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。

～完～