

# 行政公職局

## 2024 年滿意度調查結果

### 1. 調查簡介

按照《公共服務及組織績效評審制度》有關“設立收集服務對象意見的測量機制（部門年度服務滿意度調查）”的規定，部門應透過意見測量機制有效掌握公眾的意見，並以此為導向，讓部門找到持續改善的方向，持續提升服務素質。

基此，本局於 2024 年 3 月 14 日至 2024 年 12 月 31 日期間，透過服務使用者自填電子問卷方式，對本局提供的 43 項服務進行滿意度調查。調查對象為使用本局服務之市民及公共機構／團體，包括公務員及公務員家屬，以作為《公共服務及組織績效評審制度》中收集服務使用者的滿意度評估機制，透過收集服務使用者對服務的評價，藉以評估本局的服務素質，達致持續改善的目的。

### 2. 調查結果<sup>1</sup>

一般公共服務				
回收有效問卷數		388		
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	4.17	4.11	0.67
	服務態度		4.23	0.63
環境及 配套設施	方便程度	3.90	3.94	0.69
	場所硬件及配套		3.97	0.70
	場所支援措施		3.77	0.74
程序手續	服務效率	4.19	4.22	0.64
	手續便捷度		4.15	0.67
服務資訊	資訊的便捷度	4.07	4.04	0.63
	資訊的準確性		4.15	0.59
	資訊的詳實性		4.02	0.64

<sup>1</sup> 採用李克特量尺（Likert Scale），以五分制作為量度標準：1-非常不滿意；2-不滿意；3-一般；4-滿意；5-非常滿意。

一般公共服務				
回收有效問卷數		388		
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
服務保證	服務承諾全面性	3.96	3.86	0.70
	服務承諾指標滿意度		4.06	0.63
電子服務	電子服務易用性	3.88	3.93	0.65
	電子服務安全性		3.98	0.61
	電子服務覆蓋度		3.75	0.74
績效信息	信息內容的足夠度	3.87	3.89	0.67
	信息發放的渠道		3.85	0.74
服務整合	跨部門程序優化	3.93	3.93	0.71
整體服務		4.00		

監督、審批及執法性公共服務				
回收有效問卷數		200		
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	4.47	0.63
	服務態度		4.53	0.63
環境及 配套設施	方便程度	4.05	4.07	0.91
	場所硬件及配套		4.07	0.70
	場所支援措施		4.00	0.77
程序手續	服務效率	4.44	4.42	0.72
	手續便捷度		4.46	0.65
服務資訊	資訊的便捷度	4.17	4.12	0.83
	資訊的準確性		4.23	0.74
	資訊的詳實性		4.15	0.78
服務保證	服務承諾全面性	4.13	4.13	0.69
	服務承諾指標滿意度		4.25	0.96
電子服務	電子服務易用性	4.24	4.42	0.72
	電子服務安全性		4.15	0.73
	電子服務覆蓋度		4.14	0.82
績效信息	信息內容的足夠度	3.96	3.99	0.79
	信息發放的渠道		3.93	0.79

監督、審批及執法性公共服務				
回收有效問卷數		200		
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
服務整合	跨部門程序優化	4.24	4.24	0.68
整體服務		4.22		

福利性公共服務				
回收有效問卷數		379		
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	4.37	4.34	0.68
	服務態度		4.40	0.63
環境及 配套設施	方便程度	4.23	4.30	0.70
	場所硬件及配套		4.25	0.72
	場所支援措施		4.13	0.77
程序手續	服務效率	4.48	4.50	0.58
	手續便捷度		4.47	0.62
服務資訊	資訊的便捷度	4.30	4.29	0.68
	資訊的準確性		4.35	0.62
	資訊的詳實性		4.26	0.70
服務保證	服務承諾全面性	4.13	4.13	0.76
	服務承諾指標滿意度		4.00	0.00
電子服務	電子服務易用性	4.20	4.26	0.66
	電子服務安全性		4.20	0.66
	電子服務覆蓋度		4.14	0.74
績效信息	信息內容的足夠度	4.13	4.12	0.73
	信息發放的渠道		4.13	0.75
服務整合	跨部門程序優化	4.17	4.17	0.73
整體服務		4.25		

整體服務				
回收有效問卷數		967		
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	4.29	4.25	0.68
	服務態度		4.33	0.63
環境及 配套設施	方便程度	4.08	4.13	0.73
	場所硬件及配套		4.12	0.72
	場所支援措施		3.97	0.77

整體服務				
回收有效問卷數		967		
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
程序手續	服務效率	4.36	4.37	0.65
	手續便捷度		4.34	0.66
服務資訊	資訊的便捷度	4.19	4.16	0.70
	資訊的準確性		4.25	0.64
	資訊的詳實性		4.15	0.70
服務保證	服務承諾全面性	4.06	4.03	0.73
	服務承諾指標滿意度		4.08	0.63
電子服務	電子服務易用性	4.09	4.17	0.69
	電子服務安全性		4.11	0.66
	電子服務覆蓋度		4.00	0.78
績效信息	信息內容的足夠度	4.00	4.01	0.73
	信息發放的渠道		3.98	0.77
服務整合	跨部門程序優化	4.07	4.07	0.73
整體服務		4.14		

### 3. 對於“普遍意見”的分析

本次調查中有 135 位受訪者對公職局的服務表達了意見，意見較集中為增加及優化公職補充福利服務及活動。而提出有關意見是使用“公職補充福利”服務的受訪者。本局將對意見作出研究，作為訂定持續改善方向的參考。

### 4. 改善措施及建議

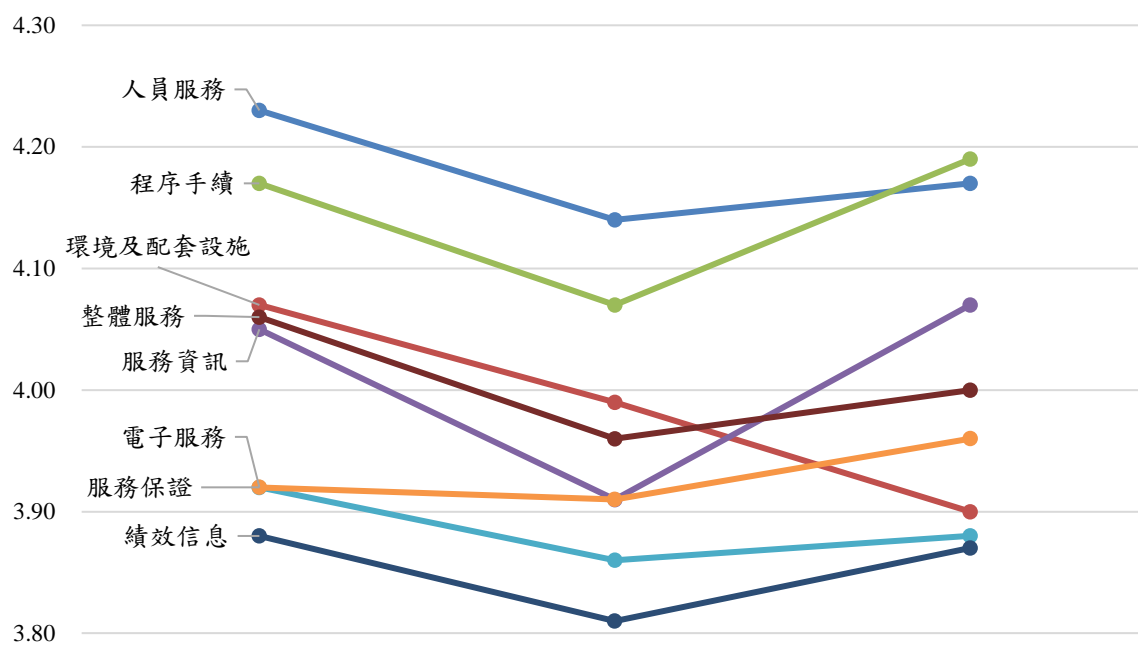
是次調查結果，以整體服務滿意度來看，受訪者對本局提供各服務類別的服務達 4 分或以上的滿意水平。此外，整體服務的 8 項調查因素亦達到 4 分或以上的滿意水平。本局會繼續優化各項服務，提升服務素質，回應服務使用者的需求。

然而，根據受訪者對本局服務的滿意度及重要性，在象限分析中，“電子服務”需重點改善。基此，本局持續對服務進行電子化，如對“澳門公共服務一戶通（實體）”進行電子化，以持續提供更多電子化服務。

## 5. 滿意度調查趨勢分析（與過去三年比較）

### 5.1 一般公共服務

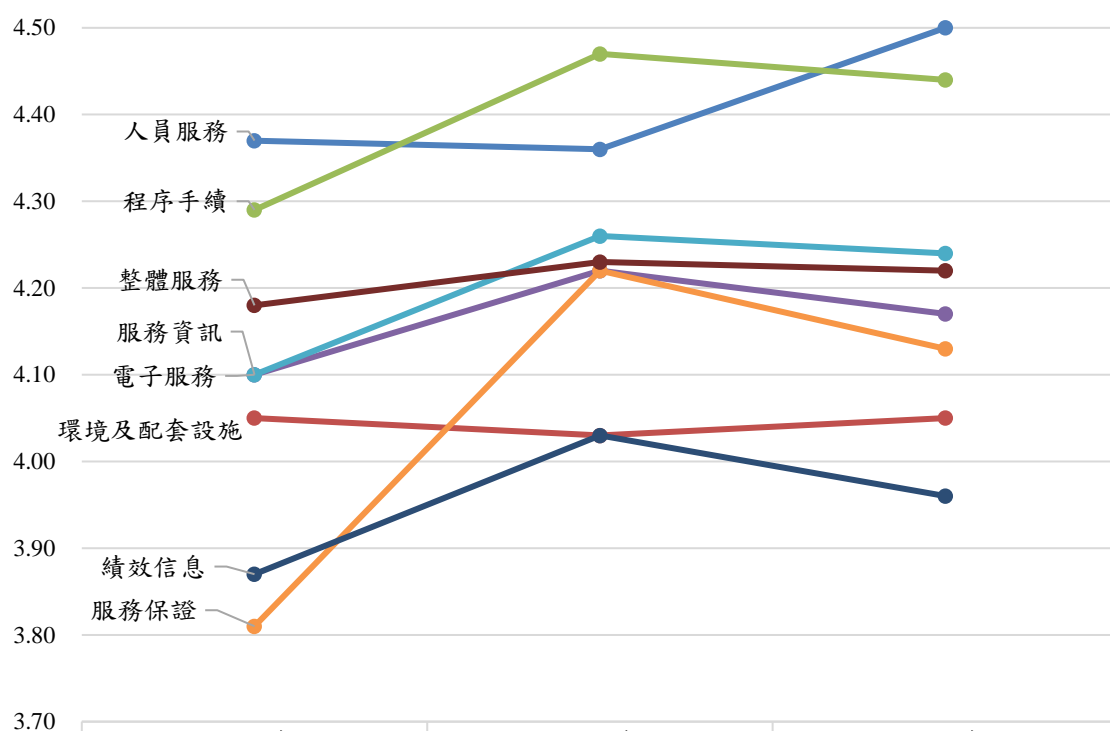
2022-2024一般公共服務趨勢比較



	2022年	2023年	2024年
人員服務	4.23	4.14	4.17
環境及配套设施	4.07	3.99	3.90
程序手續	4.17	4.07	4.19
服務資訊	4.05	3.91	4.07
電子服務	3.92	3.86	3.88
服務保證	3.92	3.91	3.96
績效信息	3.88	3.81	3.87
整體服務	4.06	3.96	4.00

## 5.2 監督、審批及執法性公共服務

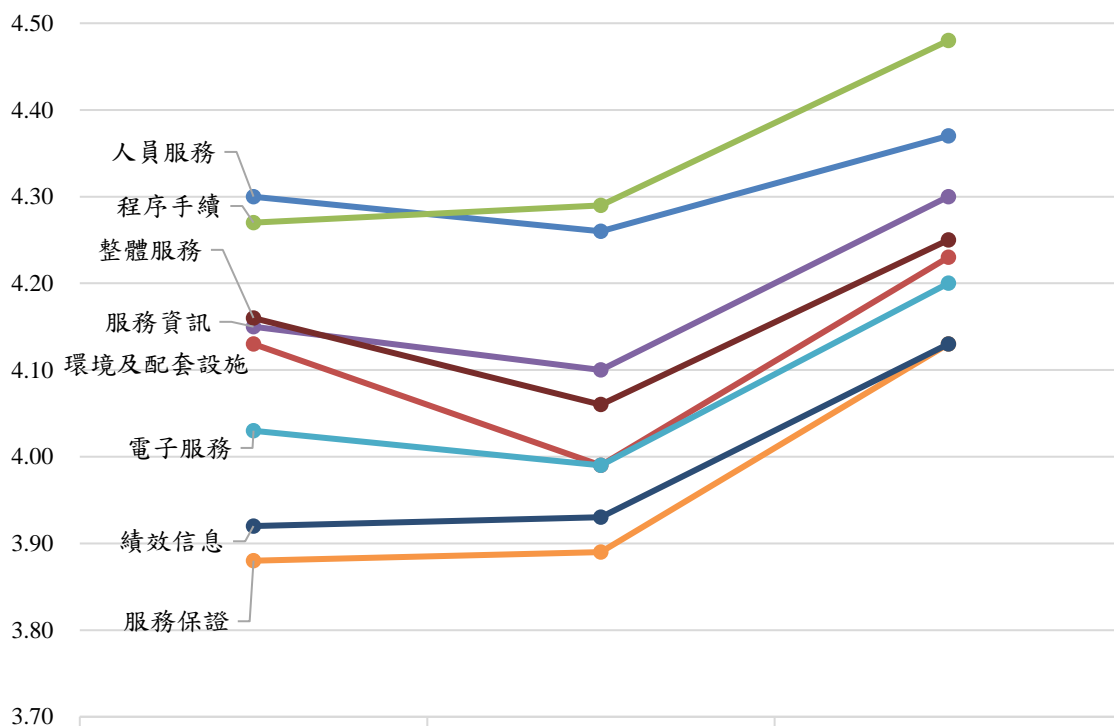
### 2022-2024監督、審批及執法性公共服務趨勢比較



	2022年	2023年	2024年
人員服務	4.37	4.36	4.50
環境及配套设施	4.05	4.03	4.05
程序手續	4.29	4.47	4.44
服務資訊	4.10	4.22	4.17
電子服務	4.10	4.26	4.24
服務保證	3.81	4.22	4.13
績效信息	3.87	4.03	3.96
整體服務	4.18	4.23	4.22

## 5.3 福利性公共服務

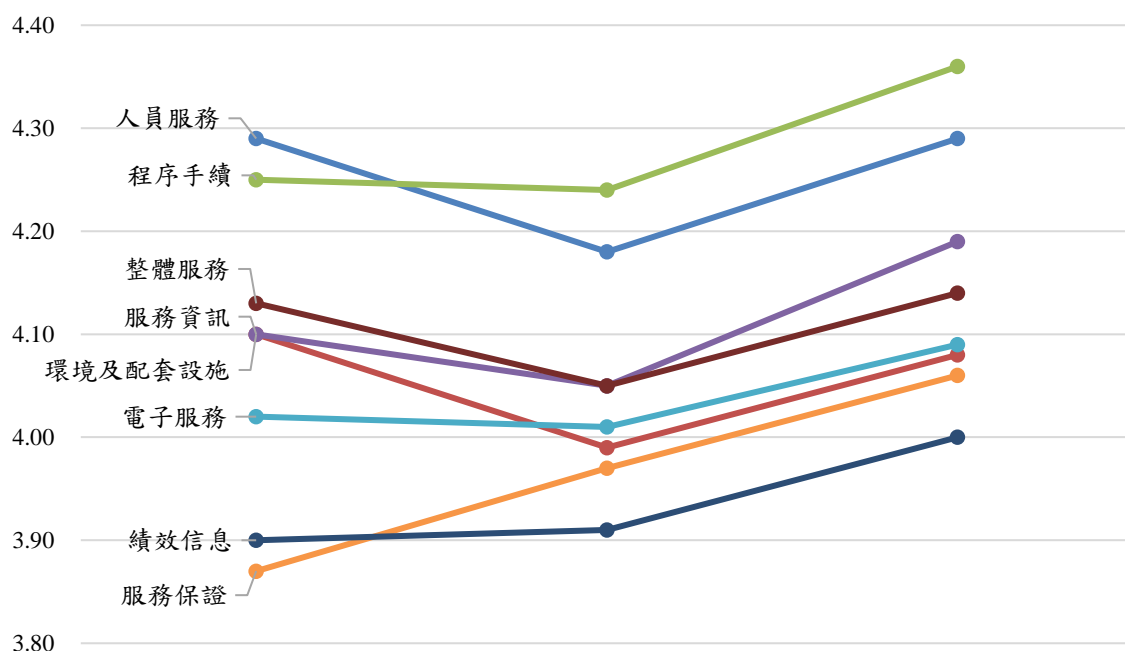
2022-2024福利性公共服務趨勢比較



	2022年	2023年	2024年
人員服務	4.30	4.26	4.37
環境及配套設施	4.13	3.99	4.23
程序手續	4.27	4.29	4.48
服務資訊	4.15	4.10	4.30
電子服務	4.03	3.99	4.20
服務保證	3.88	3.89	4.13
績效信息	3.92	3.93	4.13
整體服務	4.16	4.06	4.25

## 5.4 整體服務

2022-2024整體服務趨勢比較



	2022年	2023年	2024年
人員服務	4.29	4.18	4.29
環境及配套設施	4.10	3.99	4.08
程序手續	4.25	4.24	4.36
服務資訊	4.10	4.05	4.19
電子服務	4.02	4.01	4.09
服務保證	3.87	3.97	4.06
績效信息	3.90	3.91	4.00
整體服務	4.13	4.05	4.14

綜觀各調查因素與去年（2023 年）結果作對比，各調查因素對比去年（2023 年）均有不同程度的上升，評分為 4 分或以上的滿意水平。基此，本局將持續關注服務對象的需求。因應提出的意見適時採取措施作改善，令服務質素持續提升。