

行政公職局

2022 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，本局委託調研機構於 2022 年 6 月 6 日至 2022 年 12 月 15 日期間，透過實地面訪、電話調查及自填電子問卷方式，對本局提供的 44 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¹

一般公共服務				
回收有效問卷數		300		
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	4.23	4.16	0.75
	專業程度		4.23	0.69
	儀表外觀		4.29	0.60
	服務態度		4.33	0.63
環境	方便程度	4.10	4.02	0.70
	環境舒適度		4.18	0.59
配套設施	硬件設備	4.04	4.04	0.62
	清晰指示		4.05	0.67
	場所配套		4.04	0.71
	場所支援性措施		3.87	0.74
	場所安全性		4.14	0.64

¹ 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		300		
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	流程順暢	4.17	4.09	0.67
	服務效率		4.14	0.67
	服務效果		4.27	0.66
	公平性		4.33	0.65
服務資訊	足夠性	4.05	3.95	0.74
	取得資訊的便捷性		3.89	0.76
	取得資訊的準確性		4.14	0.63
	取得資訊的實用性		4.12	0.62
	資訊的保密性		4.22	0.64
服務保證	服務承諾全面性	3.92	3.83	0.67
	服務承諾指標明確性		4.11	0.69
	服務承諾指標滿意度		4.09	0.61
	表達意見的渠道		3.88	0.75
電子服務	電子服務實用性	3.92	4.11	0.72
	電子服務方便性		4.05	0.64
	電子服務安全性		4.09	0.65
	電子服務足夠性		3.87	0.71
	電子化方式互動交流渠道足夠性		3.71	0.78
績效信息	績效信息資訊足夠性	3.88	3.92	0.70
	查找績效信息途徑便捷性		3.87	0.72
整體服務	整體服務滿意度	4.06	4.06	0.63

監督、審批及執法性公共服務				
回收有效問卷數		318		
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	4.37	0.71
	專業程度		4.28	0.66
	儀表外觀		4.38	0.59
	服務態度		4.46	0.64
環境	方便程度	4.04	4.00	0.76
	環境舒適度		4.07	0.60

監督、審批及執法性公共服務				
回收有效問卷數		318		
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
配套設施	硬件設備	4.05	4.09	0.56
	清晰指示		4.07	0.67
	場所配套		4.06	0.54
	場所支援性措施		3.87	0.65
	場所安全性		4.13	0.55
程序手續	流程順暢	4.29	4.15	0.93
	服務效率		4.29	0.82
	服務效果		4.41	0.67
	公平性		4.31	0.66
服務資訊	足夠性	4.10	3.97	0.81
	取得資訊的便捷性		4.03	0.78
	取得資訊的準確性		4.17	0.69
	取得資訊的實用性		4.18	0.67
	資訊的保密性		4.22	0.66
服務保證	服務承諾全面性	3.81	3.97	0.72
	服務承諾指標明確性		3.75	0.50
	服務承諾指標滿意度		3.75	0.50
	表達意見的渠道		3.82	0.73
電子服務	電子服務實用性	4.10	4.29	0.81
	電子服務方便性		4.24	0.84
	電子服務安全性		4.12	0.70
	電子服務足夠性		4.00	0.85
	電子化方式互動交流渠道足夠性		3.87	0.83
績效信息	績效信息資訊足夠性	3.87	3.86	0.79
	查找績效信息途徑便捷性		3.90	0.73
整體服務	整體服務滿意度	4.18	4.18	0.70

福利性公共服務				
回收有效問卷數		304		
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	4.30	4.24	0.68
	專業程度		4.25	0.65
	儀表外觀		4.35	0.58
	服務態度		4.41	0.58
環境	方便程度	4.17	4.17	0.72
	環境舒適度		4.19	0.62
配套設施	硬件設備	4.09	4.10	0.66
	清晰指示		4.17	0.65
	場所配套		4.07	0.70
	場所支援性措施		3.97	0.73
	場所安全性		4.19	0.63
程序手續	流程順暢	4.27	4.22	0.60
	服務效率		4.27	0.60
	服務效果		4.28	0.59
	公平性		4.31	0.57
服務資訊	足夠性	4.15	4.03	0.71
	取得資訊的便捷性		4.09	0.67
	取得資訊的準確性		4.20	0.62
	取得資訊的實用性		4.18	0.59
	資訊的保密性		4.31	0.62
服務保證	服務承諾全面性	3.88	3.76	0.69
	服務承諾指標明確性		3.92	0.66
	服務承諾指標滿意度		3.95	0.61
	表達意見的渠道		3.93	0.63
電子服務	電子服務實用性	4.03	4.17	0.70
	電子服務方便性		4.14	0.71
	電子服務安全性		4.00	0.64
	電子服務足夠性		3.99	0.65
	電子化方式互動交流渠道足夠性		3.86	0.68
績效信息	績效信息資訊足夠性	3.92	3.90	0.61
	查找績效信息途徑便捷性		3.93	0.67
整體服務	整體服務滿意度	4.16	4.16	0.56

整體服務				
回收有效問卷數		922		
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	4.24	0.72
	專業程度		4.25	0.67
	儀表外觀		4.34	0.59
	服務態度		4.39	0.61
環境	方便程度	4.12	4.08	0.73
	環境舒適度		4.16	0.61
配套設施	硬件設備	4.07	4.08	0.62
	清晰指示		4.11	0.67
	場所配套		4.06	0.67
	場所支援性措施		3.92	0.72
	場所安全性		4.16	0.62
程序手續	流程順暢	4.25	4.16	0.75
	服務效率		4.23	0.71
	服務效果		4.32	0.64
	公平性		4.32	0.62
服務資訊	足夠性	4.10	3.98	0.76
	取得資訊的便捷性		4.00	0.74
	取得資訊的準確性		4.17	0.65
	取得資訊的實用性		4.16	0.63
	資訊的保密性		4.25	0.64
服務保證	服務承諾全面性	3.87	3.84	0.69
	服務承諾指標明確性		4.03	0.68
	服務承諾指標滿意度		4.02	0.61
	表達意見的渠道		3.88	0.70
電子服務	電子服務實用性	4.02	4.20	0.75
	電子服務方便性		4.15	0.74
	電子服務安全性		4.07	0.67
	電子服務足夠性		3.96	0.75
	電子化方式互動交流渠道足夠性		3.81	0.77
績效信息	績效信息資訊足夠性	3.90	3.90	0.70
	查找績效信息途徑便捷性		3.90	0.70
整體服務	整體服務滿意度	4.13	4.13	0.63

3. 對於“普遍意見”的分析

本次調查中有 69 位受訪者對公職局表達了意見，受訪者的意見最主要集中在完善電子服務。本局將在“澳門公共服務一戶通”（以下簡稱“一戶通”）基礎上，深化便民服務模式，結合跨部門數據聯通，為市民提供更便捷的服務。

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超過 4 分的滿意水平。本局會持續優化各項服務，回應服務使用者的需要。

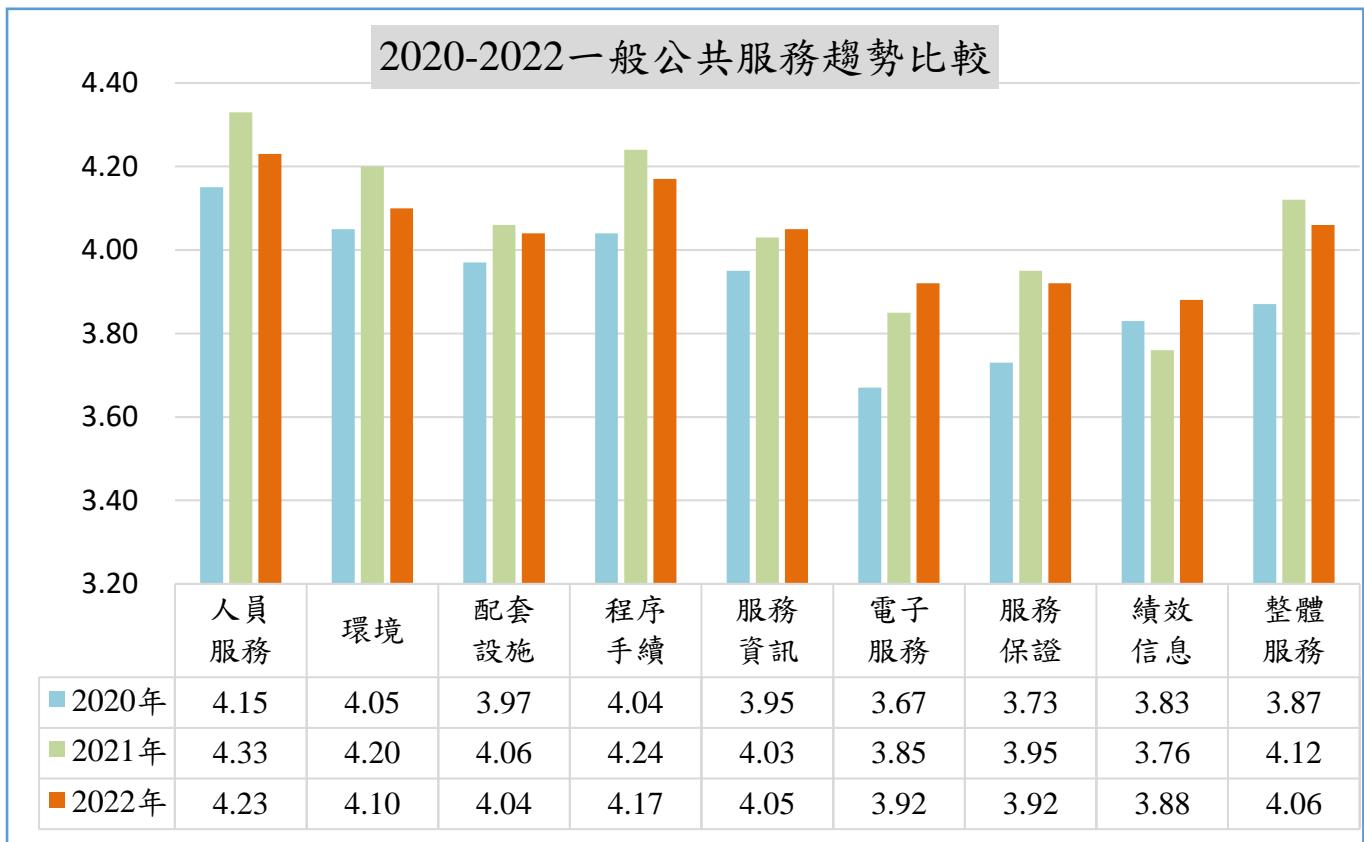
隨着“一戶通”於 2022 年 4 月推出升級的 2.0 版本，優化用戶體驗，以及持續推出更多高頻、有感的服務，如於 2022 年 9 月推出公職福利處舉辦的活動可透過“一戶通”網上報名及繳費，以滿足使用者的需求。2022 年“電子服務”的滿意度評分較 2021 年上升最多（4.02 分）。

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”是需要重點改進。同時在“普遍意見”中，受訪者的意見亦主要集中在完善電子服務。此外，在三大服務類別之各項調查因素的滿意度評分顯示，“服務保證”評分相對其他調查因素較低。基此，本局將採取以下的改善措施：

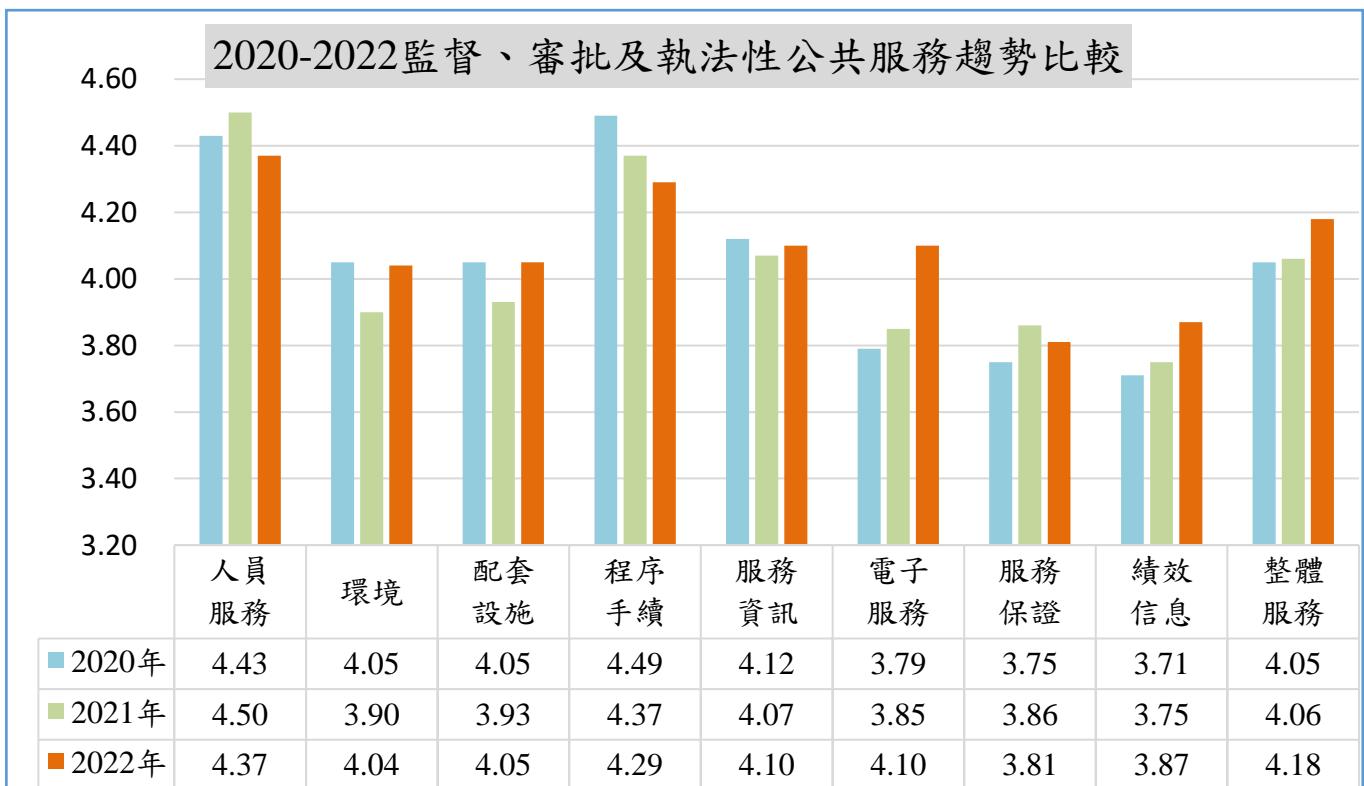
- 在“電子服務”方面，除在“一戶通”基礎上，深化便民服務模式及數據聯通外，亦就本局各服務進行分析並制定服務電子化的具體規劃，並落實執行有關工作，持續提供更多電子化服務。
- 在“服務保證”方面，本局於 2023 年 3 月新增了 4 項服務項目共 13 項服務質量指標，並將持續擴大及優化服務承諾，滿足服務使用者的需求。

5. 滿意度調查趨勢分析（與過去三年比較）

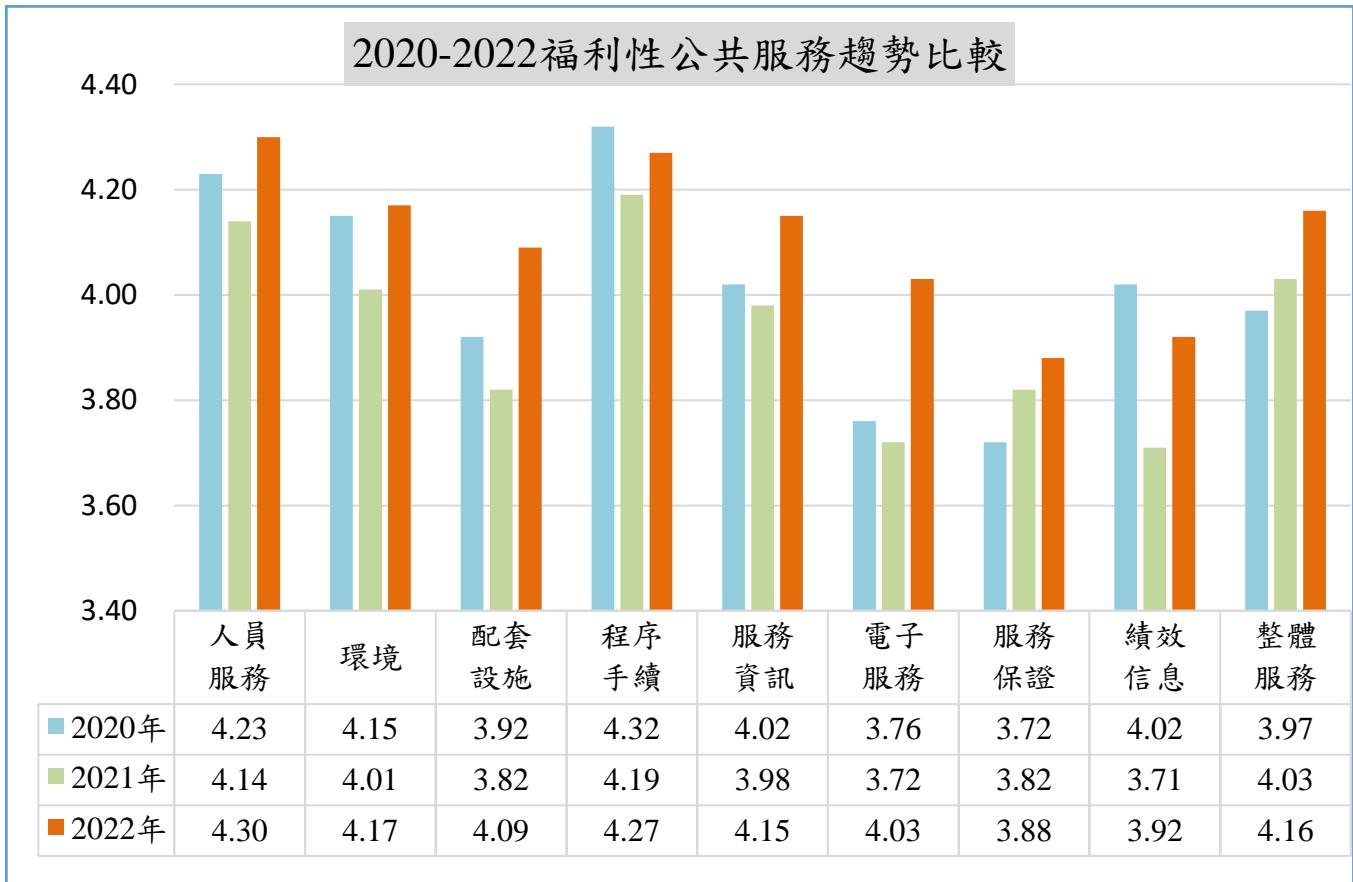
5.1 一般公共服務



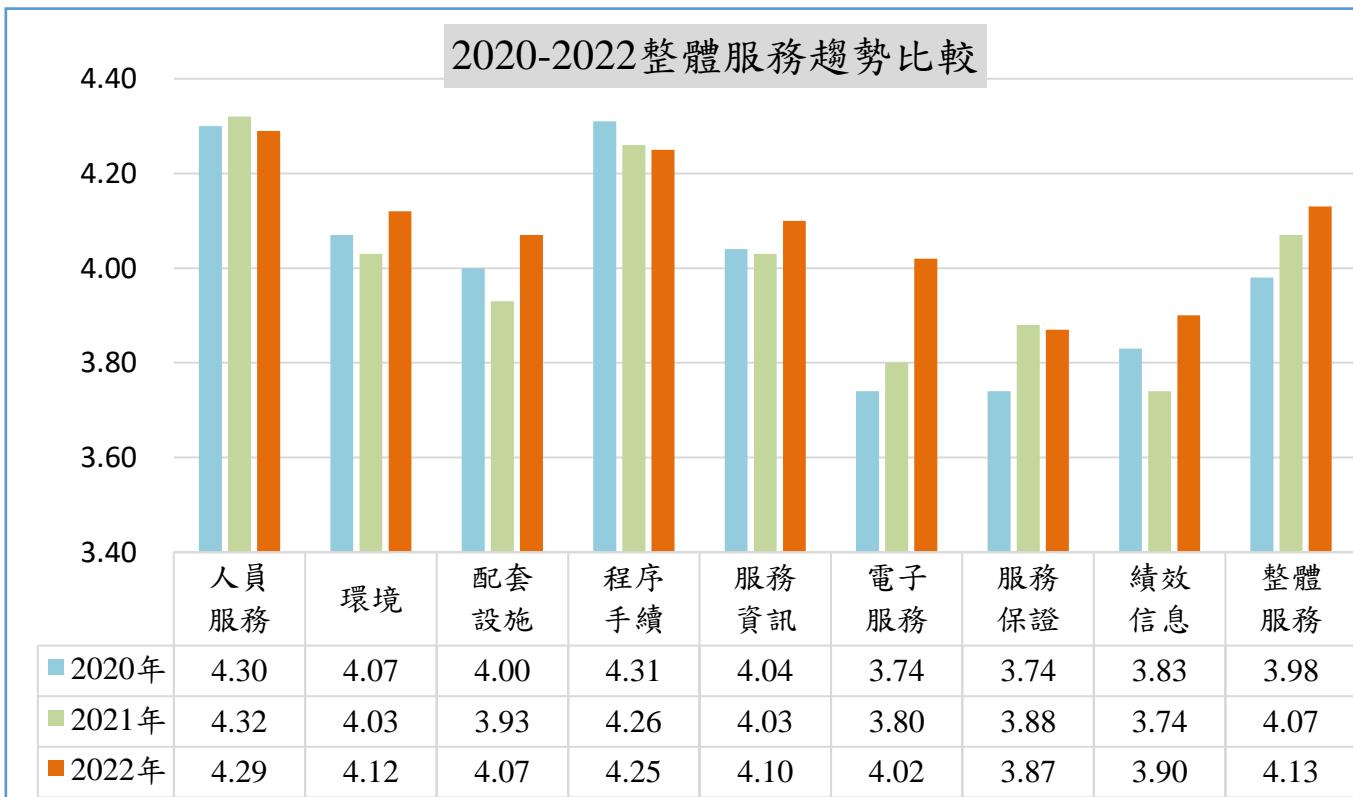
5.2 監督、審批及執法性公共服務



5.3 福利性公共服務



5.4 整體服務



綜觀各調查因素與去年結果作對比，“整體服務滿意度”評分上升 0.06 分，其餘八項調查因素中，“環境”、“配套設施”、“服務資訊”、“電子服務”及“績效信息”滿意度評分均較去年有所上升。而當中“電子服務”上升最多。其餘調查因素的評分僅輕微下降。本局將持續關注服務對象的滿意程度，適時採取相應措施作出改善。