

經濟局

2019 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》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，以掌握服務對象的意見，及達致持續改善。

是次市民滿意度調查由 2019 年 2 月開始至 12 月期間進行調查。《服務滿意度調查問卷》於所述期間放置於本局位於南灣國際銀行大廈二樓、三樓及黑沙環政府綜合服務大樓（J 區）的各服務櫃台，讓市民自願式填寫問卷，主要就本局對內及對外共 40 項服務進行滿意度調查，以作為公共服務及組織績效評審制度中收集市民意見回饋的措施，透過收集市民對服務的評價，用以檢討服務質量，達致持續改善的目的。

2. 調查結果

一般公共服務				
回收有效問卷數		2		
調查因素	分項內容	滿意度平均分	分項得分	標準差
方便程度	服務時間	4.600	4.500	0.707
	服務地點		5.000	-----
	聯絡方法		4.500	0.707
員工服務	服務態度	4.571	5.000	-----
	專業程度		4.500	0.707
	服務效率		4.500	0.707
	服務主動性		4.500	0.707
環境設備	舒適程度	-----	-----	-----
	設施配置		-----	-----
內部流程	等候時間	4.000	4.000	-----
	簡捷程度		4.000	-----
	公平性		4.000	-----
服務效果	符合使用目的	4.500	4.500	0.707
服務資訊	資訊公開	4.333	4.000	-----

	資訊正確		4.500	0.707
電子服務	電子服務範圍足夠性	5.000	5.000	-----
	電子服務滿意程度		5.000	-----
服務承諾	服務承諾範圍足夠性	4.667	5.000	-----
	指標滿意度		5.000	-----
	指標清晰度		4.000	-----
整體服務滿意度		4.500	4.500	0.707

監督、審批及執法性公共服務				
回收有效問卷數		167		
調查因素	分項內容	滿意度平均分	分項得分	標準差
方便程度	服務時間	4.826	4.862	0.424
	服務地點		4.790	0.558
	聯絡方法		4.826	0.478
員工服務	服務態度	4.897	4.898	0.341
	專業程度		4.886	0.387
	服務效率		4.904	0.334
	服務主動性		4.898	0.359
環境設備	舒適程度	4.778	4.784	0.602
	設施配置		4.772	0.618
內部流程	等候時間	4.808	4.820	0.552
	簡捷程度		4.814	0.461
	公平性		4.788	0.561
服務效果	符合使用目的	4.868	4.868	0.404
服務資訊	資訊公開	4.847	4.832	0.448
	資訊正確		4.862	0.379
電子服務	電子服務範圍足夠性	4.680	4.679	0.861
	電子服務滿意程度		4.681	0.928
服務承諾	服務承諾範圍足夠性	4.822	4.809	0.606
	指標滿意度		4.826	0.612
	指標清晰度		4.832	0.608
整體服務滿意度		4.851	4.851	0.436

福利性公共服務				
回收有效問卷數		236		
調查因素	分項內容	滿意度平均分	分項得分	標準差
方便程度	服務時間	4.565	4.537	0.664
	服務地點		4.535	0.681
	聯絡方法		4.623	0.571
員工服務	服務態度	4.736	4.765	0.435
	專業程度		4.740	0.487
	服務效率		4.731	0.500
	服務主動性		4.709	0.510
環境設備	舒適程度	4.547	4.555	0.645
	設施配置		4.538	0.669
內部流程	等候時間	4.619	4.621	0.653
	簡捷程度		4.622	0.691
	公平性		4.613	0.695
服務效果	符合使用目的	4.638	4.638	0.638
服務資訊	資訊公開	4.586	4.546	0.671
	資訊正確		4.626	0.598
電子服務	電子服務範圍足夠性	4.344	4.306	0.874
	電子服務滿意程度		4.392	0.800
服務承諾	服務承諾範圍足夠性	4.485	4.442	0.706
	指標滿意度		4.513	0.684
	指標清晰度		4.505	0.696
整體服務滿意度		4.560	4.560	0.598

3. 對於“普遍意見”的分析及處理

是次問卷調查所得的結果顯示，受訪者對本局的服務均在“滿意”值區間，同時，調查亦收到市民對本局服務地點及服務流程等方面的意見。

關於服務地點的建議，除了本局的辦公地點外，本局亦設有多個服務地點，為市民提供各項計劃的查詢及收件服務，並已開通了微信服務號(“經濟局服務在線”／“DSEONLINE”)，供市民辦公時間內進行線上查詢。此外，市民可透過本局網頁的“送服務上門”預約服務，預約企業聯絡員親臨企業的營運地點，提供所需服務。同時，本局會繼續優化電子服務，為市民提供更安全、更到位的服務。對於服務流程的建議，本局會持續檢討及優化服務流

程，以提升市民的滿意度。

4. 改善措施及建議

- 電子服務方面，本局持續推出多項電子服務改善措施；市民可透過澳門政府服務手機應用程式、政府入口網站及本局網站查詢有關申請手續的進度。
- 聯絡方法及服務資訊：市民可透過電郵、電話、傳真、WhatsApp 及 Wechat 線上查詢服務和親臨本局等多種途徑與本局聯繫，令部門與企業之間的溝通更直接及時。本局持續加強各項計劃的宣傳及推廣，如透過電視廣告、電視節目進行講解以及加強跟業界的聯繫。
- 方便程度和服務地點：繼續深化“送服務上門”措施，且不斷擴充服務地點。
- 服務態度方面，本局已要求人員耐心解答市民的查詢，讓市民了解服務的程序和手續，同時，為提升人員的服務質素，亦已安排人員參加培訓。
- 內部流程方面：持續完善各項計劃的行政手續，以及加強政府部門間的資訊互聯，從而達至便民簡政。

5. 滿意度調查趨勢分析（與 2018 年比較）

5.1 一般公共服務

調查因素	分項內容	2018 年 (去年)		2019 年 (本年度)	
		滿意度平均分	分項得分	滿意度平均分	分項得分
方便程度	服務時間	5.000	5.000	4.600	4.500
	服務地點		5.000		5.000
	聯絡方法		5.000		4.500
員工服務	服務態度	5.000	5.000	4.571	5.000
	專業程度		5.000		4.500
	服務效率		5.000		4.500
	服務主動性		5.000		4.500
環境設備	舒適程度	-----	-----	-----	-----
	設施配置		-----		-----
內部流程	等候時間	-----	-----	4.000	4.000
	簡捷程度		-----		4.000
	公平性		-----		4.000
服務效果	符合使用目的	5.000	5.000	4.500	4.500
服務資訊	資訊公開	5.000	-----	4.333	4.000

	資訊正確		5.000		4.500
電子服務	電子服務範圍 足夠性	5.000	5.000	5.000	5.000
	電子服務滿意 程度		5.000		5.000
服務承諾	服務承諾範圍 足夠性	4.667	5.000	4.667	5.000
	指標滿意度		5.000		5.000
	指標清晰度		4.000		4.000
整體服務滿意度		5.000	5.000	4.500	4.500

調查因素	2018年(去年)	2019年(本年度)	與2018年比較
方便程度	5.000	4.600	-0.4
員工服務	5.000	4.571	-0.429
環境設備	-----	-----	-----
內部流程	-----	4.000	-----
服務效果	5.000	4.500	-0.5
服務資訊	5.000	4.333	-0.667
電子服務	5.000	5.000	-----
服務承諾	4.667	4.667	-----
整體服務滿意度	5.000	4.500	-0.5

比較 2018 年與 2019 年，其中“方便程度”、“員工服務”、“服務效果”、“服務資訊”及“整體服務滿意度”的滿意度均出現下降，為此，本局將持續優化服務流程，加強電子化服務及員工培訓等，以提升整體服務質素。

5.2 監督、審批及執法性公共服務

調查因素	分項內容	2018年(去年)		2019年(本年度)	
		滿意度平均分	分項得分	滿意度平均分	分項得分
方便程度	服務時間	4.940	4.964	4.826	4.862
	服務地點		4.892		4.790
	聯絡方法		4.964		4.826
員工服務	服務態度	4.979	4.975	4.897	4.898
	專業程度		4.975		4.886
	服務效率		4.988		4.904
	服務主動性		4.976		4.898

環境設備	舒適程度	4.976	4.976	4.778	4.784
	設施配置		4.976		4.772
內部流程	等候時間	4.964	4.963	4.808	4.820
	簡捷程度		4.964		4.814
	公平性		4.963		4.788
服務效果	符合使用目的	4.964	4.964	4.868	4.868
服務資訊	資訊公開	4.970	4.975	4.847	4.832
	資訊正確		4.964		4.862
電子服務	電子服務範圍 足夠性	4.975	4.975	4.680	4.679
	電子服務滿意 程度		4.974		4.681
服務承諾	服務承諾範圍 足夠性	4.963	4.962	4.822	4.809
	指標滿意度		4.963		4.826
	指標清晰度		4.963		4.832
整體服務滿意度		4.964	4.963	4.851	4.851

調查因素	2018年(去年)	2019年(本年度)	與2018年比較
方便程度	4.940	4.826	-0.114
員工服務	4.979	4.897	-0.082
環境設備	4.976	4.778	-0.198
內部流程	4.964	4.808	-0.156
服務效果	4.964	4.868	-0.096
服務資訊	4.970	4.847	-0.123
電子服務	4.975	4.680	-0.295
服務承諾	4.963	4.822	-0.141
整體服務滿意度	4.964	4.851	-0.113

比較 2018 年和 2019 年，全部調查因素的評分均有所下降，為此，本局將持續優化服務流程、改善服務區域的環境設備、加強電子化服務及員工培訓等，以提升整體服務質素。

5.3 福利性公共服務

調查因素	分項內容	2018 年 (去年)		2019 年 (本年度)	
		滿意度平均分	分項得分	滿意度平均分	分項得分
方便程度	服務時間	4.750	4.781	4.565	4.537
	服務地點		4.698		4.535
	聯絡方法		4.769		4.623
員工服務	服務態度	4.805	4.850	4.736	4.765
	專業程度		4.786		4.740
	服務效率		4.790		4.731
	服務主動性		4.793		4.709
環境設備	舒適程度	4.749	4.763	4.547	4.555
	設施配置		4.735		4.538
內部流程	等候時間	4.723	4.751	4.619	4.621
	簡捷程度		4.705		4.622
	公平性		4.713		4.613
服務效果	符合使用目的	4.735	4.735	4.638	4.638
服務資訊	資訊公開	4.655	4.652	4.586	4.546
	資訊正確		4.658		4.626
電子服務	電子服務範圍 足夠性	4.601	4.552	4.344	4.306
	電子服務滿意 程度		4.655		4.392
服務承諾	服務承諾範圍 足夠性	4.702	4.632	4.485	4.442
	指標滿意度		4.752		4.513
	指標清晰度		4.728		4.505
整體服務滿意度		4.774	4.774	4.560	4.560

調查因素	2018 年(去年)	2019 年(本年度)	與 2018 年比較
方便程度	4.750	4.565	-0.185
員工服務	4.805	4.736	-0.069
環境設備	4.749	4.547	-0.202
內部流程	4.723	4.619	-0.104
服務效果	4.735	4.638	-0.097
服務資訊	4.655	4.586	-0.069
電子服務	4.601	4.344	-0.257

服務承諾	4.702	4.485	-0.217
整體服務滿意度	4.774	4.560	-0.214

比較 2018 年和 2019 年，全部調查因素的評分均有所下降，為此，本局將持續優化服務流程、改善服務區域的環境設備、加強電子化服務及員工培訓等，以提升整體服務質素。

6. 總結

總結是次調查結果，受訪的服務對象均滿意本局提供的各項服務。相比 2018 年，2019 年三項公共服務中，“一般公共服務”、“監督、審批及執法性公共服務”及“福利性公共服務”評分均有輕微下降，因此，本局仍需持續在各個方面提升服務質素，以滿足市民的需求。各項服務指標滿意度平均數在“滿意”值區間。每份調查問卷，均是寶貴及具參考價值的意見，本局各相關附屬單位會認真參考受訪者的意見，採取具針對性的措施完善本局的各項服務，以達致不斷優化服務質素的目的。同時，本局每年將繼續以問卷的形式收集意見，並按照「公共服務及組織績效評審委員會」制定的指引內容，持續優化和完善服務質素。