

# 經濟及科技發展局

## 2023 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。

本局是次服務滿意度調查由 2023 年 1 月至 12 月期間進行，並於所述期間於本局位於南灣國際銀行大廈二樓、三樓的各服務櫃台放置空白問卷及提供電子問卷，讓市民自願式填寫問卷，主要就本局對內及對外共 46 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		5		
調查因素	分項內容	滿意度平均分	分項得分	標準差
人員服務	服務主動性	4.042	3.750	1.708
	服務態度		4.333	2.082
環境及 配套設施	方便程度	4.000	4.000	1.581
	場所硬件及配套		4.000	2.000
	場所支援措施		4.000	2.000
程序手續	服務效率	4.250	4.000	1.633
	手續便捷度		4.500	1.732
服務資訊	資訊的便捷度	4.000	4.000	1.581
	資訊的準確性		4.200	1.643
	資訊的詳實性		3.800	1.483
服務保證	服務承諾全面性	4.000	4.000	1.633
	服務承諾指標滿意度		4.000	2.000
電子服務	電子服務易用性	4.067	4.200	1.483
	電子服務安全性		4.200	1.483
	電子服務覆蓋度		3.800	1.643
績效信息	信息內容的足夠度	3.800	3.800	1.483

	信息發放的渠道		3.800	1.483
服務整合	跨部門程序優化	3.750	3.750	1.708

監督、審批及執法性公共服務				
回收有效問卷數		21		
調查因素	分項內容	滿意度平均分	分項得分	標準差
人員服務	服務主動性	4.500	4.450	0.945
	服務態度		4.550	0.887
環境及 配套設施	方便程度	4.417	4.300	1.174
	場所硬件及配套		4.500	0.889
	場所支援措施		4.450	0.945
程序手續	服務效率	4.350	4.350	1.226
	手續便捷度		4.350	1.226
服務資訊	資訊的便捷度	4.417	4.350	1.182
	資訊的準確性		4.500	1.051
	資訊的詳實性		4.400	1.095
服務保證	服務承諾全面性	4.400	4.350	1.226
	服務承諾指標滿意度		4.450	1.050
電子服務	電子服務易用性	4.333	4.350	1.226
	電子服務安全性		4.350	1.089
	電子服務覆蓋度		4.300	1.218
績效信息	信息內容的足夠度	4.350	4.350	1.089
	信息發放的渠道		4.350	1.089
服務整合	跨部門程序優化	4.474	4.474	0.964

福利性公共服務				
回收有效問卷數		133		
調查因素	分項內容	滿意度平均分	分項得分	標準差
人員服務	服務主動性	4.692	4.669	0.574
	服務態度		4.714	0.545
環境及 配套設施	方便程度	4.627	4.647	0.580
	場所硬件及配套		4.609	0.588
	場所支援措施		4.624	0.572
程序手續	服務效率	4.684	4.692	0.566
	手續便捷度		4.677	0.585

服務資訊	資訊的便捷度	4.619	4.624	0.647
	資訊的準確性		4.594	0.640
	資訊的詳實性		4.639	0.632
服務保證	服務承諾全面性	4.662	4.662	0.650
	服務承諾指標滿意度		4.662	0.650
電子服務	電子服務易用性	4.626	4.636	0.596
	電子服務安全性		4.629	0.585
	電子服務覆蓋度		4.614	0.626
績效信息	信息內容的足夠度	4.635	4.654	0.616
	信息發放的渠道		4.617	0.624
服務整合	跨部門程序優化	4.644	4.644	0.607

### 3. 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，如透過電視及電台廣告、電視節目等方式進行講解以及加強跟業界的聯繫。
- 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。

### 4. 滿意度調查趨勢分析

鑑於自 2023 年起，本局服務滿意度調查問卷按公共服務及組織績效評審制度指引採用新的服務項目指標體系，因此未能與 2022 年的指標作出比較。

### 5. 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。2023 年三項公共服務：“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”的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。