

經濟及科技發展局

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》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 2022 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		2		
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	4.000	4.000	2.828
	專業程度		4.000	2.828
	儀表外觀		4.000	2.828
	服務態度		4.000	2.828
環境	方便程度	3.000	3.000	---
	環境舒適度		3.000	---
配套設施	硬件設備	3.000	3.000	---
	清晰指示		3.000	---
	一般設施配套		3.000	---
	支援性措施		3.000	---
	場所安全性		3.000	---
程序手續	流程順暢	4.000	4.000	2.828
	服務效率		4.000	2.828
	服務效果		4.000	2.828
	公平性		4.000	2.828
服務資訊	足夠性	3.800	4.000	2.828

	取得資訊的便捷性		4.000	2.828
	取得資訊的準確性		4.000	2.828
	取得資訊的實用性		4.000	2.828
	資訊的保密性		3.000	---
服務保證	服務承諾全面性	3.750	4.000	2.828
	服務承諾指標明確性		4.000	2.828
	服務承諾指標滿意度		4.000	2.828
	表達意見的渠道		3.000	---
電子服務	電子服務適切性	4.000	4.000	2.828
	電子服務方便性		4.000	2.828
	電子服務安全性		4.000	2.828
	電子服務足夠性		4.000	2.828
	電子服務交流渠道足夠性		4.000	2.828
績效信息	足夠性	4.000	4.000	2.828
	信息公佈的渠道		4.000	2.828
服務整合	跨部門程序優化/一窗式服務	4.000	4.000	2.828
整體服務	整體服務滿意度	4.000	4.000	2.828

監督、審批及執法性公共服務				
回收有效問卷數		15		
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	4.518	4.500	0.941
	專業程度		4.571	0.938
	儀表外觀		4.500	0.941
	服務態度		4.500	0.941
環境	方便程度	4.536	4.571	0.938
	環境舒適度		4.500	0.941
配套設施	硬件設備	4.585	4.615	0.961
	清晰指示		4.538	0.967
	一般設施配套		4.615	0.961
	支援性措施		4.615	0.961
	場所安全性		4.538	0.967
程序手續	流程順暢	4.571	4.571	0.938
	服務效率		4.571	0.938
	服務效果		4.571	0.938

	公平性		4.571	0.938
服務資訊	足夠性	4.538	4.615	0.961
	取得資訊的便捷性		4.462	1.050
	取得資訊的準確性		4.538	0.967
	取得資訊的實用性		4.538	0.967
	資訊的保密性		4.538	0.967
服務保證	服務承諾全面性	4.482	4.429	1.016
	服務承諾指標明確性		4.429	1.016
	服務承諾指標滿意度		4.500	0.941
	表達意見的渠道		4.571	0.938
電子服務	電子服務適切性	4.560	4.571	0.938
	電子服務方便性		4.538	0.967
	電子服務安全性		4.538	0.967
	電子服務足夠性		4.615	0.961
	電子服務交流渠道足夠性		4.538	0.967
績效信息	足夠性	4.603	4.538	0.967
	信息公佈的渠道		4.667	0.985
服務整合	跨部門程序優化/一窗式服務	4.667	4.667	0.985
整體服務	整體服務滿意度	4.692	4.692	0.947

福利性公共服務				
回收有效問卷數		230		
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	4.688	4.691	0.525
	專業程度		4.677	0.530
	儀表外觀		4.680	0.529
	服務態度		4.703	0.529
環境	方便程度	4.634	4.613	0.600
	環境舒適度		4.655	0.553
配套設施	硬件設備	4.595	4.557	0.624
	清晰指示		4.613	0.578
	一般設施配套		4.557	0.616
	支援性措施		4.596	0.597
	場所安全性		4.651	0.546
程序手續	流程順暢	4.651	4.643	0.556

	服務效率		4.655	0.569
	服務效果		4.664	0.534
	公平性		4.642	0.541
服務資訊	足夠性	4.618	4.609	0.571
	取得資訊的便捷性		4.594	0.604
	取得資訊的準確性		4.598	0.596
	取得資訊的實用性		4.629	0.575
	資訊的保密性		4.659	0.536
服務保證	服務承諾全面性	4.627	4.643	0.532
	服務承諾指標明確性		4.620	0.562
	服務承諾指標滿意度		4.638	0.542
	表達意見的渠道		4.605	0.580
電子服務	電子服務適切性	4.581	4.578	0.599
	電子服務方便性		4.598	0.581
	電子服務安全性		4.576	0.592
	電子服務足夠性		4.581	0.599
	電子服務交流渠道足夠性		4.572	0.621
績效信息	足夠性	4.594	4.607	0.587
	信息公佈的渠道		4.581	0.591
服務整合	跨部門程序優化/一窗式服務	4.622	4.622	0.576
整體服務	整體服務滿意度	4.657	4.657	0.552

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。

4. 滿意度調查趨勢分析（與 2021 年比較）

4.1 一般公共服務

調查因素	分項內容	2021 年 (去年)		2022 年 (本年度)	
		滿意度 平均分	分項 得分	滿意度 平均分	分項 得分
人員服務	服務主動性	----	----	4.000	4.000
	專業程度		----		4.000
	儀表外觀		----		4.000
	服務態度		----		4.000
環境	方便程度	----	----	3.000	3.000
	環境舒適度		----		3.000
配套設施	硬件設備	----	----	3.000	3.000
	清晰指示		----		3.000
	一般設施配套		----		3.000
	支援性措施		----		3.000
	場所安全性		----		3.000
程序手續	流程順暢	3.000	3.000	4.000	4.000
	服務效率		3.000		4.000
	服務效果		3.000		4.000
	公平性		3.000		4.000
服務資訊	足夠性	3.000	3.000	3.800	4.000
	取得資訊的便捷性		3.000		4.000
	取得資訊的準確性		3.000		4.000
	取得資訊的實用性		3.000		4.000
	資訊的保密性		3.000		3.000
服務保證	服務承諾全面性	3.000	3.000	3.750	4.000
	服務承諾指標明確性		3.000		4.000
	服務承諾指標滿意度		3.000		4.000
	表達意見的渠道		3.000		3.000
電子服務	電子服務適切性	3.000	3.000	4.000	4.000
	電子服務方便性		3.000		4.000
	電子服務安全性		3.000		4.000
	電子服務足夠性		3.000		4.000
	電子服務交流渠道足夠性		3.000		4.000
績效信息	足夠性	3.000	3.000	4.000	4.000

	信息公佈的渠道		3.000		4.000
服務整合	跨部門程序優化/ 一窗式服務	3.000	3.000	4.000	4.000
整體服務	整體服務滿意度	3.000	3.000	4.000	4.000

調查因素	2021年(去年)	2022年(本年度)	與2021年比較
人員服務	----	4.000	----
環境	----	3.000	----
配套設施	----	3.000	----
程序手續	3.000	4.000	+1.000
服務資訊	3.000	3.800	+0.800
服務保證	3.000	3.750	+0.750
電子服務	3.000	4.000	+1.000
績效信息	3.000	4.000	+1.000
服務整合	3.000	4.000	+1.000
整體服務	3.000	4.000	+1.000

比較 2021 年與 2022 年，各項指標的滿意度均出現上升，本局將持續優化服務，以提升整體服務質素。

4.2 監督、審批及執法性公共服務

調查因素	分項內容	2021年(去年)		2022年(本年度)	
		滿意度 平均分	分項 得分	滿意度 平均分	分項 得分
人員服務	服務主動性	4.407	4.321	4.518	4.500
	專業程度		4.357		4.571
	儀表外觀		4.556		4.500
	服務態度		4.393		4.500
環境	方便程度	4.187	4.077	4.536	4.571
	環境舒適度		4.296		4.500
配套設施	硬件設備	4.202	4.200	4.585	4.615
	清晰指示		4.080		4.538
	一般設施配套		4.269		4.615
	支援性措施		4.154		4.615
	場所安全性		4.308		4.538
程序手續	流程順暢	4.245	4.185	4.571	4.571

	服務效率		4.214		4.571
	服務效果		4.286		4.571
	公平性		4.296		4.571
服務資訊	足夠性	4.245	4.143	4.538	4.615
	取得資訊的便捷性		4.241		4.462
	取得資訊的準確性		4.276		4.538
	取得資訊的實用性		4.241		4.538
	資訊的保密性		4.321		4.538
服務保證	服務承諾全面性	4.130	4.222	4.482	4.429
	服務承諾指標明確性		4.185		4.429
	服務承諾指標滿意度		4.000		4.500
	表達意見的渠道		4.111		4.571
電子服務	電子服務適切性	3.808	3.808	4.560	4.571
	電子服務方便性		3.846		4.538
	電子服務安全性		3.923		4.538
	電子服務足夠性		3.769		4.615
	電子服務交流渠道 足夠性		3.692		4.538
績效信息	足夠性	3.935	3.913	4.603	4.538
	信息公佈的渠道		3.957		4.667
服務整合	跨部門程序優化/一窗 式服務	3.957	3.957	4.667	4.667
整體服務	整體服務滿意度	4.040	4.040	4.692	4.692

調查因素	2021年(去年)	2022年(本年度)	與2021年比較
人員服務	4.407	4.518	+0.111
環境	4.187	4.536	+0.349
配套設施	4.202	4.585	+0.383
程序手續	4.245	4.571	+0.326
服務資訊	4.245	4.538	+0.293
服務保證	4.130	4.482	+0.352
電子服務	3.808	4.560	+0.752
績效信息	3.935	4.603	+0.668
服務整合	3.957	4.667	+0.710
整體服務	4.040	4.692	+0.652

比較 2021 年和 2022 年，各調查因素的評分均有所上升，本局將持續優化服務，以提升整體服務質素。

4.3 福利性公共服務

調查因素	分項內容	2021 年 (去年)		2022 年 (本年度)	
		滿意度 平均分	分項 得分	滿意度 平均分	分項 得分
人員服務	服務主動性	4.739	4.746	4.688	4.691
	專業程度		4.729		4.677
	儀表外觀		4.723		4.680
	服務態度		4.760		4.703
環境	方便程度	4.663	4.649	4.634	4.613
	環境舒適度		4.676		4.655
配套設施	硬件設備	4.648	4.644	4.595	4.557
	清晰指示		4.644		4.613
	一般設施配套		4.640		4.557
	支援性措施		4.635		4.596
	場所安全性		4.679		4.651
程序手續	流程順暢	4.698	4.690	4.651	4.643
	服務效率		4.689		4.655
	服務效果		4.705		4.664
	公平性		4.706		4.642
服務資訊	足夠性	4.689	4.675	4.618	4.609
	取得資訊的便捷性		4.671		4.594
	取得資訊的準確性		4.691		4.598
	取得資訊的實用性		4.696		4.629
	資訊的保密性		4.714		4.659
服務保證	服務承諾全面性	4.725	4.743	4.627	4.643
	服務承諾指標明確性		4.716		4.620
	服務承諾指標滿意度		4.733		4.638
	表達意見的渠道		4.707		4.605
電子服務	電子服務適切性	4.656	4.645	4.581	4.578
	電子服務方便性		4.645		4.598
	電子服務安全性		4.684		4.576
	電子服務足夠性		4.653		4.581
	電子服務交流渠道足夠性		4.653		4.572
績效信息	足夠性	4.661	4.676	4.594	4.607

	信息公佈的渠道		4.645		4.581
服務整合	跨部門程序優化/ 一窗式服務	4.707	4.707	4.622	4.622
整體服務	整體服務滿意度	4.733	4.733	4.657	4.657

調查因素	2021 年(去年)	2022 年(本年度)	與 2021 年比較
人員服務	4.739	4.688	-0.051
環境	4.663	4.634	-0.029
配套設施	4.648	4.595	-0.053
程序手續	4.698	4.651	-0.047
服務資訊	4.689	4.618	-0.071
服務保證	4.725	4.627	-0.098
電子服務	4.656	4.581	-0.075
績效信息	4.661	4.594	-0.067
服務整合	4.707	4.622	-0.085
整體服務	4.733	4.657	-0.076

比較 2021 年和 2022 年，各調查因素的評分均輕微下降，本局將持續優化服務，以提升整體服務質素。

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。2022 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。