

## 《2016 市民滿意度調查 – 澳門特區政府土地工務運輸局》

### 【調查報告 – 摘要】

**調查目的：** 落實行政法務司司長第 1/2000 號和第 13/2000 號批示，透過測量「滿意指標」來評價公共服務(Public Service)的優劣，進而讓公共部門達致服務素質上「永續改善」(Continuous Improvement)的最終目標。為此，土地工務運輸局於 2016 年 7 月至 8 月進行了一項市民滿意度調查，希望調查結果可有助土地工務運輸局日後為市民提供更優質的服務。

**調查對象：** 剛使用完澳門特區政府土地工務運輸局服務的市民。

**調查方法：** 使用「面對面」、「服務點攔截」的調查方法，於土地工務運輸局的大堂辦公入口進行市民滿意度調查。

**問卷設計：** 調查問卷之設計框架包含五大指標：

1. 服務有形性；
2. 服務可靠性；
3. 服務反應性；
4. 服務保證性；
5. 服務關懷性。

為配合研究市民對澳門特區政府公共部門「服務承諾」之滿意度實際情況，調查基於 PZB 指標，把指標名稱根據實況修改及增至「九面滿意度指標」即：方便程度、員工服務、環境設備，內部流程、服務效果、服務資訊、電子服務、服務承諾、整體服務。

判斷量尺採用「李克特量尺」(Likert Scale)：

- 0 = 拒答；
- 1 = 有待改善；
- 2 = 不滿意；
- 3 = 一般；
- 4 = 滿意；
- 5 = 十分滿意。

為反映綜合滿意程度，引入以 100 分為滿分之「滿意度綜合指數」(Integrated Satisfaction Index – ISI)作為反映部門整體滿意程度的綜合指數，相關指數可供部門評價整體服務質素水平，以及作為持續改善的參考依據。

問卷穩定性： 本調查研究問卷各項目問題之「信度」Cronbach Alpha(  $\alpha$  ) 係數值最低 0.582，最高 0.835，落於「很可信」之範圍，代表問卷各項目問題均具穩定性或一致性。

調查結果： 本次調查共訪問了 320 位剛使用完澳門特區政府土地工務運輸局服務的市民。各項「滿意度指標」的平均值界乎 3.497 至 4.130 之間，「滿意度綜合指數」(Integrated Satisfaction Index – ISI)為 75.47，均屬滿意水平。

市民反映：

- (1) 審批時間過長，辦事效率不足。
- (2) 服務地點單一不便及附近車位不足。
- (3) 工務局的標示（大堂）不夠明顯、清晰。
- (4) 服務分類不清楚。
- (5) 環境設備不足，沒有座椅及桌子。
- (6) 電子服務及網上資料不足，功能性、範圍度、詳細度均需改善。
- (7) 服務承諾不清晰。
- (8) 電話服務會經常轉線去其他部門，希望可以直接接通相關單位。

相關建議： 土地工務運輸局的整體基本滿意度屬於中高水平。然而，為讓公共部門達致服務素質上「永續改善」和基於「以民為本」的公共行政理念，及日後為市民提供更優質的服務，基於本次調查結果，作出以下的相關建議。

(1) 提升員工專業程度

調查結果發現，曾使用工務局服務熱線的受訪市民，普遍對該服務感到不滿，原因為接聽服務熱線的工務局工作人員基本上不能解答市民的問題，令市民對工作人員的專業程度產生懷疑。建議工務局在實際情況及條件允許的情況下，加強接聽服務熱線的員工的內部培訓；

(2) 優化審批時間

部分受訪市民提出工務局的項目審批時間較長，在實際情況及條件允許的情況下建議本局可盡量加快審批時間；

(3) 優化服務時間

將服務時間加長，如午飯時段不停止對外提供服務；

(4) 優化電子服務

調查結果發現，曾使用工務局電子服務的受訪市民，對該服務

的滿意度普遍不高，很多想了解的關於工務局的資訊在其網站上都查找不到，部分的資訊即使查找到，也不夠詳細，網上填寫表格時提供的備注資料不夠清晰。同時受訪市民認為部分簡單的文件應可通過電子服務完成遞交。更有部分受訪市民對工務局的電子服務完全不了解，對其完全沒有接觸，建議優化、改善、擴大電子服務的範圍，使工務局的網站上的資訊更詳細及更新，同時建議可在實際情況及條件允許的情況下對工務局的電子服務增加宣傳力度，使更多的市民了解工務局的電子服務；

(5) 持續優化服務承諾

基於推行「服務承諾」的意向及決心，建議本局繼續優化及改善「服務承諾」的工作，包括擴大項目的覆蓋範圍及優化指標的清晰性和合理性；

(6) 「滿意度綜合指數」(ISI)參考依據

2014年澳門理工學院受土地工務運輸局委託進行該年度市民滿意度調查，該調查研究項目主持人開發了用作反映整體滿意度的指標，稱「滿意度綜合指數」(Integrated Satisfaction Index)。ISI是反映整體滿意度較為精確的運算方法，所以建議工務局以ISI作為每年追蹤比較的參考依據。