

土地工務運輸局

<2020 年度市民滿意度調查報告>

1. 2020 年度市民滿意度調查簡介

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。

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。

2. 問卷調查數據

本年度滿意度調查於 2020 年 7 月 21 日至 8 月 13 日進行，合共收到 151 份問卷，當中有效問卷為 151 份，並沒有無效問卷。

2.1 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「十面滿意度指標」即：人員服務、環境、配套設施、程序手續、服務資訊、服務保證、電子服務、績效信息、服務整合、整體服務。

2.2 2019 年市民滿意度調查問卷收集數目資料表

日期	問卷數目	有效問卷
21/7/2020	33	33
22/7/2020	15	15
23/7/2020	10	10
24/7/2020	13	13
27/7/2020	2	2
28/7/2020	4	4
29/7/2020	3	3
30/7/2020	6	6
3/8/2020	12	12
7/8/2020	15	15
10/8/2020	3	3
11/8/2020	12	12
12/8/2020	7	7
13/8/2020	16	16
總數	151	151

2.3 按服務分類統計的問題總數

服務分類	有效問卷
一般公共服務	89
監督,審批及執法性公共服務	62
總數	151

3. 市民滿意度評估資料

本調查研究問卷各項目問題之「信度」Cronbach Alpha(α)係數值最低 0.561，最高 0.868，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。問卷採用「李克特量尺」(Likert Scale) 判斷量尺：

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

3.1 問卷得分數據表

指標	拒答	極不滿意	不滿意	一般/ 可以接受	滿意	極滿意	受訪總數	滿意度 平均數	標準差
人員服務									
1. 服務主動性	0	0	1	7	73	70	151	4.40	0.61
	--%	--%	0.66%	4.64%	48.34%	46.36%			
2. 專業程度	1	0	0	6	75	69	151	4.42	0.57
	0.66%	--%	--%	3.97%	49.67%	45.70%			
3. 儀表外觀	0	0	0	5	75	71	151	4.44	0.56
	--%	--%	--%	3.31%	49.67%	47.02%			
4. 服務態度	1	0	0	7	68	75	151	4.45	0.59
	0.66%	--%	--%	4.64%	45.03%	49.67%			
環境									
5. 方便程度	0	0	2	18	63	68	151	4.30	0.73
	--%	--%	1.32%	11.92%	41.72%	45.03%			
6. 環境舒適度	0	0	1	9	65	76	151	4.43	0.64
	--%	--%	0.66%	5.96%	43.05%	50.33%			
配套設施									
7. 硬件設備	4	0	1	7	76	63	151	4.37	0.61
	2.65%	--%	0.66%	4.64%	50.33%	41.72%			
8. 清晰指示	3	0	4	12	69	63	151	4.29	0.73
	1.99%	--%	2.65%	7.95%	45.70%	41.72%			
9. 一盤設施配套	4	0	1	10	70	66	151	4.37	0.64
	2.65%	--%	0.66%	6.62%	46.36%	43.71%			

10. 支援性措施	5	0	1	15	75	55	151	4.26	0.66
	3.31%	--%	0.66%	9.93%	49.67%	36.42%			
11. 場所安全性	4	0	0	9	65	73	151	4.44	0.61
	2.65%	--%	--%	5.96%	43.05%	48.34%			
程序手續									
12. 流程順暢	0	0	2	11	64	74	151	4.39	0.68
	--%	--%	1.32%	7.28%	42.38%	49.01%			
13. 服務效率	0	1	2	11	61	76	151	4.38	0.74
	--%	0.66%	1.32%	7.28%	40.40%	50.33%			
14. 服務效果	0	1	1	12	61	76	151	4.39	0.72
	--%	0.66%	0.66%	7.95%	40.40%	50.33%			
15. 公平性	2	0	1	11	60	77	151	4.43	0.66
	1.32%	--%	0.66%	7.28%	39.74%	50.99%			
服務資訊									
16. 足夠性	8	0	0	17	64	62	151	4.31	0.68
	5.30%	--%	--%	11.26%	42.38%	41.06%			
17. 取得資訊的便捷性	7	0	1	25	64	54	151	4.19	0.74
	4.64%	--%	0.66%	16.56%	42.38%	35.76%			
18. 取得資訊的準確性	7	0	1	19	64	60	151	4.27	0.71
	4.64%	--%	0.66%	12.58%	42.38%	39.74%			
19. 取得資訊的實用性	7	0	2	17	62	63	151	4.29	0.73
	4.64%	--%	1.32%	11.26%	41.06%	41.72%			
20. 資訊的保密性	8	0	0	11	66	66	151	4.38	0.63
	5.30%	--%	--%	7.28%	43.71%	43.71%			
服務保證									
21. 服務承諾全面性	5	0	1	19	67	59	151	4.26	0.71
	3.31%	--%	0.66%	12.58%	44.37%	39.07%			
22. 服務承諾指標明確性	5	0	1	19	69	57	151	4.25	0.70
	3.31%	--%	0.66%	12.58%	45.70%	37.75%			
23. 服務承諾指標滿意度	5	1	1	20	64	60	151	4.24	0.76
	3.31%	0.66%	0.66%	13.25%	42.38%	39.74%			
24. 表達意見的渠道	6	1	4	23	74	43	151	4.06	0.79

	3.97%	0.66%	2.65%	15.23%	49.01%	28.48%			
電子服務									
25. 電子服務適切性	26	0	3	22	57	43	151	4.12	0.78
	17.22%	--%	1.99%	14.57%	37.75%	28.48%			
26. 電子服務方便性	27	0	3	23	53	45	151	4.13	0.80
	17.88%	--%	1.99%	15.23%	35.10%	29.80%			
27. 電子服務安全性	29	0	2	14	57	49	151	4.25	0.72
	19.21%	--%	1.32%	9.27%	37.75%	32.45%			
28. 電子服務足夠性	28	1	5	23	54	40	151	4.03	0.87
	18.54%	0.66%	3.31%	15.23%	35.76%	26.49%			
29. 電子服務 交流渠道足夠性	28	1	3	26	52	41	151	4.05	0.85
	18.54%	0.66%	1.99%	17.22%	34.44%	27.15%			
績效信息									
30. 足夠性	20	1	0	20	62	48	151	4.19	0.75
	13.25%	0.66%	--%	13.25%	41.06%	31.79%			
31. 信息公佈的渠道	18	0	1	22	65	45	151	4.16	0.72
	11.92%	--%	0.66%	14.57%	43.05%	29.80%			
服務整合									
32. 跨部門程序優化 / 一窗式服務	5	1	4	15	65	61	151	4.24	0.80
	3.31%	0.66%	2.65%	9.93%	43.05%	40.40%			
整體服務									
33. 整體服務滿意度	0	0	1	12	79	59	151	4.30	0.64
	--%	--%	0.66%	7.95%	52.32%	39.07%			0.56

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。

本次調查共訪問了 151 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 4.117 至 4.429 之間，「滿意度綜合指數」(Integrated Satisfaction Index - ISI)為 85.72，均屬滿意水平。

3.2 因素指標的滿意度

因素	滿意度平均數
人員服務	4.429
環境	4.368
配套設施	4.344
程序手續	4.399
服務資訊	4.290
服務保證	4.202
電子服務	4.117
績效信息	4.174
服務整合	4.240
整體服務	4.298

因素指標由去年 9 大類改為 10 大類，評分最高為人員服務，滿意度平均數為 4.429；評分最低為電子服務，滿意度平均數為 4.117。

3.3 按服務類別所得之因素指標的滿意度平均數

因素	一般性公共服務	監督、審批及執法性公共服務	滿意度平均數
人員服務	4.376	4.504	4.429
環境	4.365	4.371	4.368
配套設施	4.324	4.373	4.344
程序手續	4.344	4.478	4.399
服務資訊	4.285	4.296	4.290
服務保證	4.212	4.189	4.202
電子服務	4.096	4.145	4.117
績效信息	4.176	4.171	4.174
服務整合	4.267	4.200	4.240
整體服務	4.315	4.274	4.298

根據以上數據，可發現市民對本局之電子服務的評分較低，因此本局應考慮加強有關方面服務水準，希望能夠滿足市民所求。

3.4 與 2019 年度滿意度調查比較

由於從 2020 年開始，對因素指標作出了修訂，由原有之 9 大要素改為 10 大要素，因此只能將性質相近之要素作出比較。

2019		2020		增減
因素	滿意度平均數	因素	滿意度平均數	
員工服務	4.336	人員服務	4.429	+0.093
環境設備	4.274	環境	4.368	+0.094
方便程度	4.140	配套設施	4.344	+0.204
內部流程	4.291	程序手續	4.399	+0.108
服務資訊	4.018	服務資訊	4.290	+0.272
服務承諾	3.937	服務保證	4.202	+0.265
電子服務	3.919	電子服務	4.117	+0.198
		績效信息	4.174	
服務效果	4.233	服務整合	4.240	+0.007
整體服務	4.126	整體服務	4.298	+0.172

本局 2019 年度之滿意度調查共收到有效問卷 301 份，當比較 2019 年及 2020 年之因素指標的滿意度平均數時可發現本局於各項因素所得之平均數值都有所提升。這表示本局就有關提升服務質素一事，正向著正面方向進行。

4 分析及改善方法

4.1 本年度滿意度調查於 2020 年 7 月 21 日至 8 月 13 日進行，由於受到新冠肺炎疫情所影響，本年度只收到 151 份問卷，當中並沒有無效問卷。

4.2 本年度的整體服務滿意度平均數值為 4.298 分，較 2019 年之數值 4.126 分上升了 0.172 分，表示本局整體服務的滿意度有所提升；本年度有 91.39%受訪者對本局整體服務給予滿意或以上評價，7.95%受訪者給予一般的評價，而給予不滿意、有待改善或拒絕評分的受訪者只有 0.66%。

4.3 各項因素指標中，人員服務得到最高分數，滿意度平均數為 4.429 分；最低分為電子服務，滿意度平均數為 4.117 分。雖然電子服務平均得分較低，但對比 2019 年所得分數，提升了 0.198 平均分。

4.4 得到「有待改善」或「不滿意」的原因：

指標	有待改善	不滿意	「有待改善」或「不滿意」的原因
1. 服務主動性	--	1	需本人來辦理，工作人員沒有主動性可言
5. 方便程度	--	2	附近沒有泊車位，不方便
			附近沒有泊車位
6. 環境舒適度	--	1	冷氣溫度過高，不夠涼快
7. 硬件設備	--	1	現場椅子不足
8. 清晰指示	--	4	沒有清晰指示
			配套不清晰
			指示不夠清晰
			地下大堂取籌機指示不清晰，沒分類功能
9. 一盤設施配套	--	1	現場椅子不足

10. 支援性措施	--	1	沒有充足支援服務
12. 流程順暢	--	2	申請手續需簡化
			(沒有指出原因的個案：1 個)
13. 服務效率	1	2	時間太長，工作天數應改進為 15 天
			申請手續需簡化
			需時太長，沒有效率
14. 服務效果	1	1	時間太長，工作天數應改進為 15 天
			申請手續需簡化
15. 公平性	--	1	需時太長，沒有效率
17. 取得資訊的便捷性	--	1	電子服務不足
18. 取得資訊的準確性	--	1	電話資訊不清晰，被指示撥打不同號碼
19. 取得資訊的實用性	--	2	不方便
			資訊不足，不切合需要
21. 服務承諾全面性	--	1	根本沒有服務承諾可言
22. 服務承諾指標明確性	--	1	根本沒有服務承諾可言
23. 服務承諾指標滿意度	1	1	時間太長
			根本沒有服務承諾可言
24. 表達意見的渠道	1	4	拒答

			表達渠道不足
			沒有渠道表達意見
			沒有表達意見的渠道
			(沒有指出原因的個案：1 個)
25. 電子服務適切性	--	3	網上服務不足
			認為完全沒有電子服務，需親身來辦理
			種類不多且實際功用不大
26. 電子服務方便性	--	3	認為完全沒有電子服務，需親身來辦理
			種類不多且實際功用不大
			網上可申請的服務種類不多
27. 電子服務安全性	--	2	認為完全沒有電子服務，需親身來辦理
			種類不多且實際功用不大
28. 電子服務足夠性	1	5	認為基本上沒有電子服務，不夠多元化
			網上服務不足
			認為完全沒有電子服務，需親身來辦理
			電子服務不足
			電子服務種類不足
			網上可申請的服務種類不多
29. 電子服務交流渠道足夠性	1	3	網上服務不足
			認為完全沒有電子服務，需親身來辦理
			電子服務不足
			電郵交流不足
30. 足夠性	1	--	根本沒有
31. 信息公佈的渠道	--	1	只在網頁公佈

32. 跨部門程序 優化 / 一窗式 服務	1	4	其他原因
			不方便，程序太多
			仍需優化跨部門程序，不夠(指示不清晰，影響施工)
			不方便
			仍需跨部門，不方便
33. 整體服務滿意度		1	整體不滿意

因應以上得到「有待改善」或「不滿意」的原因，本局將針對幾項較多市民不滿的地方考慮進行改善及提升，建議如下：

(1) 優化交通部分

在本次的調查中，有較多的受訪市民反映工務局附近車位不足，建議工務局可考慮與巴士公司合作安排、優化前往工務局的巴士路線，鼓勵市民公交出行。同時，可考慮將可到達本局之巴士資料上載於本局網站；

(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儘量加快審批時間；

(3) 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；

(4) 信息公佈的渠道

有市民反映於只可以透過網站接收到本局信息，建議工務局在實際情況及條件允許的情況下豐富本局發放信息渠道，以便更多市民能夠了解本局的對外服務及突發消息；

(5) 優化跨部門服務/一窗式服務

建議可在實際情況及條件允許的情況下增加跨部門服務/一窗式服務，以便加快服務進度。

~完~