

土地工務運輸局

<2021 年度市民滿意度調查報告>

1. 2021 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 2021 年 7 月 6 日至 8 月 3 日進行，合共收到 317 份問卷，當中有效問卷為 307 份，而無效問卷為 10 份。

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 2021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
06/07/2021	25	24
07/07/2021	25	20
08/07/2021	23	23
09/07/2021	20	20
12/07/2021	18	16
13/07/2021	15	13
14/07/2021	27	27
15/07/2021	19	19
16/07/2021	22	22
19/07/2021	15	15
20/07/2021	10	10
21/07/2021	14	14
23/07/2021	19	19
26/07/2021	14	14
27/07/2021	14	14
28/07/2021	16	16
29/07/2021	7	7
30/07/2021	8	8
02/08/2021	5	5
03/08/2021	1	1
總數	317	307

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	128
監督,審批及執法性公共服務	179
總數	307

2.4 受訪者統計

性別	拒答	男	女
個案	0	195	112
佔百份比：	--%	63.52%	36.48%

職業	拒答	僱員	僱主
個案	59	229	19
佔百份比：	19.22%	74.59%	6.19%

年齡	拒答	15-19	20-29	30-39	40-49	50-59	60 或以上
個案	3	0	110	99	50	28	17
佔百份比：	0.98%	--%	35.83%	32.25%	16.29%	9.12%	5.54%

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 0.61，最高 0.96，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	有待改善	不滿意	一般	滿意	十分滿意	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	3	24	174	106	307	4.25	0.63
	--%	--%	0.98%	7.82%	56.68%	34.53%			
2. 專業程度	0	0	2	21	177	107	307	4.27	0.61
	--%	--%	0.65%	6.84%	57.65%	34.85%			
3. 儀表外觀	1	0	2	18	172	114	307	4.30	0.61
	0.33%	--%	0.65%	5.86%	56.03%	37.13%			
4. 服務態度	0	0	2	19	168	118	307	4.31	0.61
	--%	--%	0.65%	6.19%	54.72%	38.44%			
環境									
5. 方便程度	0	1	4	32	163	107	307	4.21	0.70
	--%	0.33%	1.30%	10.42%	53.09%	34.85%			
6. 環境舒適度	0	0	3	26	167	111	307	4.26	0.65
	--%	--%	0.98%	8.47%	54.40%	36.16%			
配套設施									
7. 硬件設備	1	0	5	40	166	95	307	4.15	0.70
	0.33%	--%	1.63%	13.03%	54.07%	30.94%			
8. 清晰指示	1	1	6	39	173	87	307	4.11	0.71
	0.33%	0.33%	1.95%	12.70%	56.35%	28.34%			
9. 一盤設施配套	1	1	6	42	169	88	307	4.10	0.72
	0.33%	0.33%	1.95%	13.68%	55.05%	28.66%			
10. 支援性措施	2	1	6	40	168	90	307	4.11	0.72
	0.65%	0.33%	1.95%	13.03%	54.72%	29.32%			
11. 場所安全性	2	0	4	31	167	103	307	4.21	0.67
	0.65%	--%	1.30%	10.10%	54.40%	33.55%			
程序手續									
12. 流程順暢	1	3	8	29	163	103	307	4.16	0.77
	0.33%	0.98%	2.61%	9.45%	53.09%	33.55%			
13. 服務效率	1	5	7	32	159	103	307	4.14	0.81
	0.33%	1.63%	2.28%	10.42%	51.79%	33.55%			
14. 服務效果	2	4	6	30	164	101	307	4.15	0.78
	0.65%	1.30%	1.95%	9.77%	53.42%	32.90%			
15. 公平性	3	5	7	32	157	103	307	4.14	0.82
	0.98%	1.63%	2.28%	10.42%	51.14%	33.55%			

服務資訊									
16. 足夠性	7	2	8	50	160	80	307	4.03	0.78
	2.28%	0.65%	2.61%	16.29%	52.12%	26.06%			
17. 取得資訊的便捷性	6	4	7	54	157	79	307	4.00	0.81
	1.95%	1.30%	2.28%	17.59%	51.14%	25.73%			
18. 取得資訊的準確性	6	3	6	53	158	81	307	4.02	0.78
	1.95%	0.98%	1.95%	17.26%	51.47%	26.38%			
19. 取得資訊的實用性	6	3	6	53	159	80	307	4.02	0.78
	1.95%	0.98%	1.95%	17.26%	51.79%	26.06%			
20. 資訊的保密性	7	1	5	51	153	90	307	4.09	0.75
	2.28%	0.33%	1.63%	16.61%	49.84%	29.32%			
服務保證									
21. 服務承諾全面性	17	5	4	45	154	82	307	4.05	0.81
	5.54%	1.63%	1.30%	14.66%	50.16%	26.71%			
22. 服務承諾指標明確性	17	6	3	46	152	83	307	4.04	0.82
	5.54%	1.95%	0.98%	14.98%	49.51%	27.04%			
23. 服務承諾指標滿意度	17	5	2	49	149	85	307	4.06	0.80
	5.54%	1.63%	0.65%	15.96%	48.53%	27.69%			
24. 表達意見的渠道	16	6	3	51	149	82	307	4.02	0.83
	5.21%	1.95%	0.98%	16.61%	48.53%	26.71%			
電子服務									
25. 電子服務適切性	93	5	4	42	96	67	307	4.01	0.89
	30.29%	1.63%	1.30%	13.68%	31.27%	21.82%			
26. 電子服務方便性	95	4	7	46	91	64	307	3.96	0.91
	30.94%	1.30%	2.28%	14.98%	29.64%	20.85%			
27. 電子服務安全性	95	3	4	40	97	68	307	4.05	0.84
	30.94%	0.98%	1.30%	13.03%	31.60%	22.15%			
28. 電子服務足夠性	94	3	8	47	92	63	307	3.96	0.89
	30.62%	0.98%	2.61%	15.31%	29.97%	20.52%			
29. 電子服務交流渠道足夠性	94	4	9	42	96	62	307	3.95	0.91
	30.62%	1.30%	2.93%	13.68%	31.27%	20.20%			

績效信息									
30. 足夠性	45	5	7	47	129	74	307	3.99	0.86
	14.66%	1.63%	2.28%	15.31%	42.02%	24.10%			
31. 信息公佈的渠道	44	6	9	47	126	75	307	3.97	0.90
	14.33%	1.95%	2.93%	15.31%	41.04%	24.43%			
服務整合									
32. 跨部門程序優化 / 一窗式服務	35	9	9	49	119	86	307	3.97	0.96
	11.40%	2.93%	2.93%	15.96%	38.76%	28.01%			
整體服務									
33. 整體服務滿意度	7	2	3	33	160	102	307	4.19	0.72
	2.28%	0.65%	0.98%	10.75%	52.12%	33.22%			

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 307 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 3.971 至 4.281 之間，「滿意度綜合指數」(Integrated Satisfaction Index – ISI)為 82，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	4.281
環境	4.233
配套設施	4.136
程序手續	4.147
服務資訊	4.031
服務保證	4.044
電子服務	3.987
績效信息	3.981
服務整合	3.971
整體服務	4.190

因素指標評分最高為人員服務，滿意度平均數為 4.281；評分最低為服務整合，滿意度平均數為 3.971。

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	4.201	4.338	4.281
環境	4.145	4.296	4.233
配套設施	4.027	4.214	4.136
程序手續	4.079	4.196	4.147
服務資訊	3.976	4.069	4.031
服務保證	4.046	4.042	4.044
電子服務	3.941	4.015	3.987
績效信息	3.850	4.066	3.981
服務整合	3.877	4.038	3.971
整體服務	4.159	4.213	4.190

根據以上數據，可發現市民對本局之服務整合的評分較低，因此本局應考慮加強有關跨部門程序及一窗式服務的水準，希望能夠滿足市民所求。

3.4 與 2020 年度滿意度調查比較

2020		2021		增減
因素	滿意度平均數	因素	滿意度平均數	
人員服務	4.429	人員服務	4.281	-0.148
環境	4.368	環境	4.233	-0.135
配套設施	4.344	配套設施	4.136	-0.208
程序手續	4.399	程序手續	4.147	-0.252
服務資訊	4.290	服務資訊	4.031	-0.259
服務保證	4.202	服務保證	4.044	-0.158
電子服務	4.117	電子服務	3.987	-0.130
績效信息	4.174	績效信息	3.981	-0.193
服務整合	4.240	服務整合	3.971	-0.269
整體服務	4.298	整體服務	4.190	-0.108

本局 2020 年度之滿意度調查共收到有效問卷 151 份，當比較 2020 年及 2021 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下跌。這表示本局需加大力度改善服務質素以滿足市民所需。

4 分析及改善方法

4.1 本年度滿意度調查於 2021 年 7 月 5 日至 8 月 3 日進行，本年度共收到 317 份問卷，當中有效問卷為 307 份。

4.2 本年度的整體服務滿意度平均數值為 4.190 分，較 2020 年之數值 4.298 分下跌了 0.108 分，表示本局整體服務的滿意度有所下降；本年度有 85.34% 受訪者對本局整體服務給予滿意或以上評價，10.75% 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有 3.91%。

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 4.281 分；最低分為服務整合，滿意度平均數為 3.971 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	--	3	不主動
			(沒有指出原因的個案：2 個)
2. 專業程度	--	2	(沒有指出原因的個案：2 個)
3. 儀表外觀	--	2	(沒有指出原因的個案：2 個)
4. 服務態度	--	2	沒有同理心
			(沒有指出原因的個案：1 個)
5. 方便程度	1	4	公共接待處沒有提供足夠座位
			(沒有指出原因的個案：4 個)
6. 環境舒適度	--	3	當日較嘈雜
			申請辦理時需站著
			(沒有指出原因的個案：1 個)
7. 硬件設備	--	5	可以有所提高，增設影印機

			(沒有指出原因的個案：4 個)
8. 清晰指示	1	6	(沒有指出原因的個案：7 個)
9. 一盤設施配 套	1	6	車位不夠
			沒有配套
			(沒有指出原因的個案：5 個)
10. 支援性措施	1	6	(沒有指出原因的個案：7 個)
11. 場所安全性	--	4	(沒有指出原因的個案：4 個)
12. 流程順暢	3	8	繁瑣，沒有人時還需要到第二個窗口取票
			要交很多次證件資料，麻煩
			等待時間長
			不是很流暢，不過是個人接受信息方面的問題
			程序繁複
			太麻煩
			不流暢
			(沒有指出原因的個案：4 個)
13. 服務效率	5	7	審批時間長
			回復慢，時間長，不知道要輪候多久才會處理
			申請與等待時間長
			(沒有指出原因的個案：9 個)
14. 服務效果	4	6	對於投訴違建工程只是書面處理，并未實際做出行動
			(沒有指出原因的個案：9 個)
15. 公平性	5	7	(沒有指出原因的個案：12 個)
16. 足夠性	2	8	(沒有指出原因的個案：10 個)
17. 取得資訊的 便捷性	4	7	(沒有指出原因的個案：11 個)

18. 取得資訊的準確性	3	6	(沒有指出原因的個案：9 個)
19. 取得資訊的實用性	3	6	(沒有指出原因的個案：9 個)
20. 資訊的保密性	1	5	(沒有指出原因的個案：6 個)
21. 服務承諾全面性	5	4	(沒有指出原因的個案：9 個)
22. 服務承諾指標明確性	6	3	(沒有指出原因的個案：9 個)
23. 服務承諾指標滿意度	5	2	感覺沒被保證，審批時間長
			缺乏透明度，沒有服務保證
			沒保證
			申請圖則服務承諾是 14 天，現在申請到批出要 30 天，沒有效率
			(沒有指出原因的個案：3 個)
24. 表達意見的渠道	6	3	(沒有指出原因的個案：9 個)
25. 電子服務適切性	5	4	希望可以網上申請，來回工務局不太方便
			很不行
			(沒有指出原因的個案：7 個)
26. 電子服務方便性	4	7	電子支付平臺不足
			(沒有指出原因的個案：10 個)
27. 電子服務安全性	3	4	(沒有指出原因的個案：7 個)

28. 電子服務足夠性	3	8	不足夠
			不能網上辦理，沒有電子支付
			沒有電子支付，現在是 2021 年了，不是初步執行電子支付的時候
			沒有電子支付

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) 公共接待處沒有提供足夠座位

建議局方於大堂適當位置增加座位數量；

(2) 硬件設備不足

可考慮於適當地方加置收費式影印設備以方便市民使用；

(3) 流程不順暢及審批時間長

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；

(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) 電子支付平臺不足

建議可在實際情況及條件允許的情況下增加電子支付形式以方便市民使用。

~完~