

# 消防局

## 2017 年滿意度調查總結報告

### 1. 調查簡介

#### 1.1 調查目的

按照《服務承諾認可制度》關於“收集服務對象意見機制”指引的規定，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，為此，本局於 2017 年 4 月至 6 月期間，就本局對外共 12 項服務進行滿意度調查，以作為服務承諾認可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。

#### 1.2 調查計劃

調查間距：每年進行 1 次滿意度調查。

調查期間：4 月 1 日至 6 月 30 日。

#### 1.3 調查範圍

調查標的：所有服務項目。

調查對象：全澳市民及特定機構。

#### 1.4 調查方式

調查方法：定量。

調查方式：以實地面訪作為主要調查方式，輔以電話訪談、郵寄問卷進行。

#### 1.5 抽樣比例

抽樣方法：隨機抽樣。

抽樣比例計算結果：按照本局 2016 年度 12 個服務項目完成服務之總量(人次)為基礎，查照公共服務評審委員會訂定的《收集服務對象意見機制》附件二的最低抽取樣本數比例檢查表，得出本局之最低抽樣數為 383 份。

#### 1.6 問卷設計

調查因素：

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、服務承諾及整體服務等 9 個因素。

問卷設置：

1. 標度及分制

分數	1	2	3	4	5
程度	極不滿意	不滿意	一般/ 可以接受	滿意	極滿意

2. 半開放式設計；

3. 預留不適用選項。

2. 調查結果

調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
方便程度	服務時間	4.505	4.513	0.597
	服務地點		4.461	0.642
	聯絡方法		4.538	0.592
員工服務	服務態度	4.566	4.589	0.566
	專業程度		4.580	0.563
	服務效率		4.538	0.596
	服務主動性		4.559	0.586
環境設備	舒適程度	4.405	4.400	0.649
	設施配置		4.409	0.653
內部流程	等候時間	4.488	4.475	0.634
	簡捷程度		4.484	0.628
	公平性		4.506	0.622
服務效果	符合使用目的	4.503	4.503	0.613
服務資訊	資訊公開	4.510	4.499	0.624
	資訊正確		4.522	0.639
電子服務	範圍足夠性	4.377	4.352	0.746
	滿意程度		4.421	0.674

調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
服務承諾	範圍足夠性	4.485	4.459	0.634
	指標滿意度		4.489	0.585
	指標清晰度		4.511	0.574
整體服務滿意度		4.520	4.520	0.574

### 3. 對於“普遍意見”的分析及處理

- a、有受訪者希望每位參觀的小朋友都可得到一份消防紀念品或小禮物，消防博物館的講解可以更加生動精彩，配合幼稚園的小朋友。(參觀消防博物館)

分析/處理：消防博物館現時對每一參觀之學生團體，在介紹展品及歷史過程後，都會向學生發問一些之前介紹的問題，以加強小朋友對本館有更深刻之認知，如小朋友答對有關問題後，博物館人員會對學生派發一份小禮物(如消防記事簿、LED 原子筆和記事貼等等)，但由於消防博物館在這方面資源有限，故只可在每團作適量派發以作鼓勵。

### 4. 改善措施及建議

消防博物館在制作 2018 年度預算中，將進行展館翻新之計劃及增加設備，當中包括動畫制作、科普教育等等，增加參觀活動之趣味性，加強小朋友能理解之程度及增加互動性。

### 5. 滿意度調查趨勢分析（與去年比較）

#### 5.1 一般公共服務

調查因素	分項內容	2016	2016	2017	2017
		分項得分	滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數
方便程度	服務時間	4.419	4.401	4.513	4.505
	服務地點	4.364		4.461	
	聯絡方法	4.417		4.538	
員工服務	服務態度	4.542	4.508	4.589	4.566
	專業程度	4.510		4.580	
	服務效率	4.486		4.538	
	服務主動性	4.495		4.559	
環境設備	舒適程度	4.345	4.354	4.400	4.405
	設施配置	4.363		4.409	

調查因素	分項內容	2016	2016	2017	2017
		分項得分	滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數
內部流程	等候時間	4.349	4.379	4.475	4.488
	簡捷程度	4.392		4.484	
	公平性	4.396		4.506	
服務效果	符合使用目的	4.472	4.472	4.503	4.503
服務資訊	資訊公開	4.425	4.455	4.499	4.510
	資訊正確	4.484		4.522	
電子服務	範圍足夠性	4.350	4.385	4.352	4.377
	滿意程度	4.450		4.421	
服務承諾	範圍足夠性	4.359	4.391	4.459	4.485
	指標滿意度	4.404		4.489	
	指標清晰度	4.418		4.511	
整體服務滿意度		4.451	4.451	4.520	4.520

調查因素	2016 滿意度平均數	2017 滿意度平均數	與過往比較
方便程度	4.401	4.505	+0.104
員工服務	4.508	4.566	+0.058
環境設備	4.354	4.405	+0.051
內部流程	4.379	4.488	+0.109
服務效果	4.472	4.503	+0.031
服務資訊	4.455	4.510	+0.055
電子服務	4.385	4.377	-0.008
服務承諾	4.391	4.485	+0.094
整體服務滿意度	4.451	4.520	+0.069

按上述對照趨勢，受訪者對本局的服務均達滿意之水平。

## 6. 總結

就整體而言，在是次調查結果當中，本年整體各服務項目中都有輕微上升，當中只有一項目電子服務有輕微下調，而各服務項目的評價仍在滿意水平以上。故此，本局將承諾對服務承諾各項目持續改善，適時地進行優化制度和流程，繼續為市民提供更優質的服務。