



2019 年滿意度調查總結報告

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 2019 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。

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。

抽樣比例

抽樣方法：隨機抽樣。

抽樣比例計算結果：按照本局 2019 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 384 份。

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。

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	4.423	4.396	0.594
	服務地點		4.385	0.603
	聯絡方法		4.490	0.592
員工服務	服務態度	4.539	4.562	0.532
	專業程度		4.547	0.542
	服務效率		4.507	0.580
	服務主動性		4.539	0.575
環境設備	舒適程度	4.398	4.383	0.636
	設施配置		4.413	0.608
內部流程	等候時間	4.452	4.410	0.630
	簡捷程度		4.459	0.590
	公平性		4.485	0.581
服務效果	符合使用目的	4.535	4.535	0.567
服務資訊	資訊公開	4.484	4.479	0.578
	資訊正確		4.490	0.562

調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
電子服務	範圍足夠性	4.488	4.415	0.631
	滿意程度		4.605	0.608
服務承諾	範圍足夠性	4.459	4.352	0.601
	指標滿意度		4.504	0.573
	指標清晰度		4.581	0.565
整體服務滿意度		4.467	4.467	0.576

對於“普遍意見”的分析及處理

- a、有受訪者反映只知道 999 及 2857222 報案熱線，提議增加報案熱線。
(召喚緊急救援)

分析/處理：本局人員已隨即回覆還有 119 及 120 報案熱線，該市民表示明白。

- b、有受訪者提議本局多推廣切勿濫用救護服務，並提醒駕駛者在道路上主動讓先給救援車輛。(召喚緊急救援)

分析/處理：本局已透過電台、社區消防安全巡查、校園防火宣傳等活動作推廣，該市民表示明白及會留意。

滿意度調查趨勢分析（與去年比較）

一般公共服務

調查因素	分項內容	2018	2018	2019	2019
		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	4.429	4.419	4.396	4.423
	服務地點	4.409		4.385	
	聯絡方法	4.420		4.490	
員工服務	服務態度	4.567	4.546	4.562	4.539
	專業程度	4.577		4.547	
	服務效率	4.530		4.507	
	服務主動性	4.509		4.539	

調查因素	分項內容	2018	2018	2019	2019
		分項得分	滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數
環境設備	舒適程度	4.381	4.363	4.383	4.398
	設施配置	4.345		4.413	
內部流程	等候時間	4.374	4.385	4.410	4.452
	簡捷程度	4.384		4.459	
	公平性	4.397		4.485	
服務效果	符合使用目的	4.484	4.484	4.535	4.535
服務資訊	資訊公開	4.439	4.451	4.479	4.484
	資訊正確	4.462		4.490	
電子服務	範圍足夠性	4.327	4.363	4.415	4.488
	滿意程度	4.398		4.605	
服務承諾	範圍足夠性	4.392	4.418	4.352	4.459
	指標滿意度	4.421		4.504	
	指標清晰度	4.441		4.581	
整體服務滿意度		4.456	4.456	4.467	4.467

調查因素	2018 滿意度平均數	2019 滿意度平均數	與過往比較
方便程度	4.419	4.423	+0.004
員工服務	4.546	4.539	-0.007
環境設備	4.363	4.398	+0.035
內部流程	4.385	4.452	+0.067
服務效果	4.484	4.535	+0.051
服務資訊	4.450	4.484	+0.034
電子服務	4.361	4.488	+0.127
服務承諾	4.418	4.459	+0.041
整體服務滿意度	4.456	4.467	+0.011

按上述之 2019 滿意度平均數，受訪者對本局的服務均達滿意之水平。

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，當中員工服務一項與往年基本持平，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。