

印 務 局

2016 年滿意度調查總結報告

1. 調查目的

按照《服務承諾認可制度》關於“收集服務對象的意見”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，以掌握服務對象的意見，以達致持續改善；基此，本局於 2016 年 1 月 1 日至 2017 年 3 月 31 日期間，就本局對內及對外共 4 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。

2. 調查內容概要

2.1 調查計劃

調查間距：每年 1 次。

調查期間：2017 年 2 月 22 日至 3 月 31 日期間進行。

2.2 調查範圍

調查標的：持續優化本局的各個服務。

調查對象：公共部門及一般市民。

2.3 調查方式

公共部門將採用郵寄方式。

一般市民將採用實地面訪或網上方式。

2.4 抽樣比例

服務類型：一般公共服務，包括售賣政府刊物及印刷品、在《澳門特別行政區公報》刊登通告及公告、訂閱《澳門特別行政區公報》及印刷服務。

抽樣方法：以每年度完成服務的總量（人次）為基礎，按下列統計學抽樣方法計算，若超出年服務量 300,000，其抽樣數目均為 384。

抽樣公式：

$$n = n' / (1 + n'/N)$$

n : 抽樣數目（修正後可應用數目）

N : 總體大小

n' : 初步抽樣數目

$$n = 384 / (1 + 384/10000) = 370$$

以下為抽取樣本數比例檢查表：

總服務量/ 服務對象	抽樣數	所佔比例	總服務量/ 服務對象	抽樣數	所佔比例
50	44	88.48%	7000	364	5.20%
100	79	79.34%	8000	366	4.58%
200	132	65.75%	9000	368	4.09%
300	168	56.14%	10000	370	3.70%
400	196	48.98%	11000	371	3.37%
500	217	43.44%	12000	372	3.10%
600	234	39.02%	20000	377	1.88%
700	248	35.42%	30000	379	1.26%
800	259	32.43%	40000	380	0.95%
900	269	29.91%	50000	381	0.76%
1000	277	27.75%	100000	383	0.38%
2000	322	16.11%	150000	383	0.26%
3000	340	11.35%	200000	383	0.19%
4000	350	8.76%	250000	383	0.15%
5000	357	7.13%	300000	384	0.13%
6000	361	6.02%	300000 以上	384	--

抽樣比例計算結果：384

2.5 問卷設計

調查因素：包括以下 9 個調查因素，1.方便程度、2.員工服務、3.環境設備、4.內部流程、5.服務效果、6.服務資訊、7.電子服務、8.服務承諾及 9.整體服務。

問卷設置：主要劃分為三部份，

1.標度及分制：調查問卷答案的標度採用 5 分制，1 分為極不滿意，2 分為不滿意，3 分為一般或可以接受，4 分為滿意及 5 分為極滿意。

2.半開放式設計：當受訪者對於問題表示不滿意或極不滿意時，要求受訪者對不滿意的地方作出補充，以進一步調查受訪者的意見。

3.預留不適用選項：如出現 9 個調查因素都不適用情況，問卷已提供拒答或不適用選項，而該意見不作統計。

3. 收集到的意見分析及統計

3.1 整體回收問卷數量分佈

受訪者類別	回收問卷數	有效問卷	無效問卷
任何市民	374	374	0
公共部門	231	201	30
總計	605	575	30

調查方式	回收問卷數	有效問卷	無效問卷
實地直接面訪	36	36	0
網頁電子問卷	338	338	0
郵寄	231	201	30
總計	605	575	30

服務類別	回收問卷數	有效問卷	無效問卷
售賣政府刊物及印刷品	413	404	9
印刷服務	57	52	5
在《澳門特別行政區公報》刊登通告及公告	62	59	3
訂閱《澳門特別行政區公報》	73	60	13
總計	605	575	30

無效問卷成因：由於一些受訪部門及市民在過往一年內無使用本局的某項服務，故回收問卷中，有 30 份全選拒答或不適用情況，故該部份定義為無效。

3.2 服務滿意度統計

3.2.1 一般公共服務（本局整體服務）

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	4.13	4.25	0.67
	服務地點		4.06	0.72
	聯絡方法		4.08	0.70
員工服務	服務態度	4.19	4.22	0.66
	專業程度		4.19	0.69
	服務效率		4.20	0.68
	服務主動性		4.13	0.72
環境設備	舒適程度	3.90	3.92	0.92
	設施配置		3.88	0.92
內部流程	等候時間	4.11	4.14	0.71
	簡捷程度		4.08	0.74
	公平性		4.12	0.72
服務效果	符合使用目的	4.19	4.19	0.74

調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
服務資訊	資訊公開	4.24	4.23	0.72
	資訊正確		4.26	0.69
電子服務	範圍足夠性	4.06	4.03	0.80
	滿意程度		4.08	0.81
服務承諾	範圍足夠性	4.11	4.10	0.69
	指標滿意度		4.12	0.70
	指標清晰度		4.12	0.73
整體服務滿意度		4.13	4.13	0.71

結果分析：

1. 在回收 605 份問卷中有 45 份出現不滿意情況(全部屬網上問卷)，即 92.57%的顧客滿意本局所提供的服務，與去年比較下降 1.7%，但符合本局品質目標政策。而 92.57%滿意本局服務的顧客則給予比往年較高的分數。
2. 45 份表達不滿意，當中有 17 個認為舊網站比新網站好，有 7 個不滿意的理由不屬本局權限範圍。
3. 本局於 2016 年 10 月更換了網頁主版及優化網站搜尋功能，故是次問卷中表達不滿的主要因為部份已長時間使用本局網頁的市民，因未習慣而表達不滿意。

3.2.2 售賣政府刊物及印刷品

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	4.09	4.27	0.72
	服務地點		4.00	0.78
	聯絡方法		4.00	0.76
員工服務	服務態度	4.09	4.12	0.70
	專業程度		4.10	0.75
	服務效率		4.11	0.74
	服務主動性		4.03	0.77

調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
環境設備	舒適程度	3.84	3.86	0.98
	設施配置		3.82	0.97
內部流程	等候時間	4.06	4.10	0.78
	簡捷程度		4.03	0.81
	公平性		4.05	0.77
服務效果	符合使用目的	4.14	4.14	0.80
服務資訊	資訊公開	4.22	4.20	0.79
	資訊正確		4.24	0.74
電子服務	範圍足夠性	4.01	3.99	0.85
	滿意程度		4.03	0.85
服務承諾	範圍足夠性	4.06	4.06	0.73
	指標滿意度		4.06	0.72
	指標清晰度		4.05	0.76
整體服務滿意度		4.07	4.07	0.77

3.2.3 印刷服務

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	4.17	4.18	0.52
	服務地點		4.13	0.53
	聯絡方法		4.22	0.50
員工服務	服務態度	4.31	4.37	0.53
	專業程度		4.35	0.56
	服務效率		4.31	0.51
	服務主動性		4.20	0.57
環境設備	舒適程度	4.05	4.06	0.51
	設施配置		4.03	0.55
內部流程	等候時間	4.21	4.19	0.58
	簡捷程度		4.19	0.59
	公平性		4.25	0.59
服務效果	符合使用目的	4.25	4.25	0.56

調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
服務資訊	資訊公開	4.21	4.20	0.50
	資訊正確		4.22	0.51
電子服務	範圍足夠性	3.99	3.97	0.60
	滿意程度		4.00	0.67
服務承諾	範圍足夠性	4.17	4.05	0.62
	指標滿意度		4.19	0.60
	指標清晰度		4.28	0.58
整體服務滿意度		4.27	4.27	0.49

3.2.4 在《澳門特別行政區公報》刊登通告及公告

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	4.14	4.08	0.57
	服務地點		4.11	0.56
	聯絡方法		4.22	0.53
員工服務	服務態度	4.33	4.31	0.60
	專業程度		4.34	0.55
	服務效率		4.36	0.55
	服務主動性		4.32	0.60
環境設備	舒適程度	4.06	4.11	0.64
	設施配置		4.00	0.68
內部流程	等候時間	4.23	4.21	0.46
	簡捷程度		4.22	0.51
	公平性		4.26	0.54
服務效果	符合使用目的	4.34	4.34	0.55
服務資訊	資訊公開	4.28	4.29	0.56
	資訊正確		4.26	0.55
電子服務	範圍足夠性	4.19	4.16	0.54
	滿意程度		4.23	0.58

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	4.20	4.20	0.45
	指標滿意度		4.20	0.63
	指標清晰度		4.20	0.63
整體服務滿意度		4.22	4.22	0.46

3.2.5 訂閱《澳門特別行政區公報》

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	4.32	4.33	0.51
	服務地點		4.33	0.54
	聯絡方法		4.29	0.62
員工服務	服務態度	4.39	4.46	0.54
	專業程度		4.35	0.55
	服務效率		4.39	0.53
	服務主動性		4.35	0.58
環境設備	舒適程度	4.17	4.20	0.60
	設施配置		4.15	0.61
內部流程	等候時間	4.24	4.29	0.58
	簡捷程度		4.11	0.64
	公平性		4.31	0.59
服務效果	符合使用目的	4.32	4.32	0.60
服務資訊	資訊公開	4.34	4.33	0.60
	資訊正確		4.36	0.58
電子服務	範圍足夠性	4.33	4.26	0.71
	滿意程度		4.41	0.68
服務承諾	範圍足夠性	4.38	4.35	0.63
	指標滿意度		4.40	0.59
	指標清晰度		4.38	0.58
整體服務滿意度		4.34	4.34	0.60

4. 對於“普遍意見”的分析及處理

是次問卷中大多數市民對本局各項服務的滿意度都有上升。只有小部份市民在問卷中表達不滿意或很不滿意，主要認為舊網站比新網站好，亦有部份市民不滿意的原因已超出本局的職能範圍。

本局於 2016 年 10 月更換了網頁的主版面及優化了搜尋功能，故是次問卷中表達不滿的主要為部份已長時間使用本局網頁的市民，因未習慣而表達不滿意。

由於過往多次問卷調查，部份市民提出本局網站搜尋困難，界面文字太多，不清晰等情況，本局經分析研究，並配合公職局的“政府部門網站規範指引”，重新規劃版面及搜尋功能，以簡潔版面及兩種不同的搜尋方式（篩選方式或字詞方式）來滿足不同市民的需要，因此是次回收的問卷已無上述問題出現。

本局將繼續從使用者意見進行分析及優化。

5. 改善措施及建議

經分析及研究後，進行如下優化工作：

1. 加入層級目錄及快捷分類選項，方便使用桌上電腦的市民易於檢索所需類別；
2. 在法例、政府公告及社團類別加入一個“全部”，並以期數排序，方便市民查看該類別的最新資料；
3. 在篩選的結果範圍，可再進行字詞搜尋。
4. 在搜尋結果加入“項目數量”，方便一些人士進行分析研究等工作。

6. 滿意度調查趨勢分析（與去年比較）

6.1 一般公共服務

調查因素	分項內容	2015 年		2016 年	
		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	4.22	4.08	4.25	4.13
	服務地點	4.00		4.06	
	聯絡方法	4.02		4.08	
員工服務	服務態度	4.18	4.15	4.22	4.19
	專業程度	4.18		4.19	
	服務效率	4.14		4.20	
	服務主動性	4.11		4.13	
環境設備	舒適程度	3.85	3.83	3.92	3.90
	設施配置	3.81		3.88	
內部流程	等候時間	4.02	4.04	4.14	4.11
	簡捷程度	4.02		4.08	
	公平性	4.07		4.12	
服務效果	符合使用目的	4.15	4.15	4.19	4.19
服務資訊	資訊公開	4.16	4.18	4.23	4.24
	資訊正確	4.19		4.26	
電子服務	範圍足夠性	3.92	3.97	4.03	4.06
	滿意程度	4.02		4.08	
服務承諾	範圍足夠性	3.95	3.98	4.10	4.11
	指標滿意度	4.00		4.12	
	指標清晰度	3.99		4.12	
整體服務滿意度		4.07	4.07	4.13	4.13

調查因素	2015 年 (去年)	2016 年 (本年度)	與過往 (去年) 比較
方便程度	4.08	4.13	+0.05
員工服務	4.15	4.19	+0.04
環境設備	3.83	3.90	+0.07
內部流程	4.04	4.11	+0.07
服務效果	4.15	4.19	+0.04
服務資訊	4.18	4.24	+0.06
電子服務	3.97	4.06	+0.09
服務承諾	3.98	4.11	+0.13
整體服務	4.07	4.13	+0.06

比較最近兩年的滿意度調查結果，全部九個項目均上升，故整體較過往一年進步，但本局仍會繼續努力，在各方面尋求持續改善的空間。

7. 總結

今次問卷工作是自 2016 年 10 月本局更換了網頁的主版面及優化了搜尋功能的首次，故是次問卷中表達不滿的主要為部份已長時間使用本局網頁的市民，因未習慣而表達不滿意，亦有部份市民不滿意的原因已超出本局的職能範圍。

由於過往多次問卷調查，部份市民提出本局網站搜尋困難，界面文字太多，不清晰等情況，本局經分析研究，並配合公職局的“政府部門網站規範指引”，重新規劃版面及搜尋功能，以簡潔版面及兩種不同的搜尋方式（篩選方式或字詞方式）來滿足不同市民的需要，因此是次回收的問卷已無上述問題出現。

為配合不同市民的需要及使用習慣，本局經分析及研究後，進行如下優化工作：

1. 加入層級目錄及快捷分類選項，方便使用桌上電腦的市民易於檢索所需類別；

2. 在法例、政府公告及社團類別加入一個“全部”，並以期數排序，方便市民查看該類別的最新資料；
3. 在篩選的結果範圍，可再進行字詞搜尋。
4. 在搜尋結果加入“項目數量”，方便一些人士進行分析研究等工作。