

# 印 務 局

## 2017 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 2017 年 1 月 1 日至 2018 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：2018 年 2 月 23 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%	<b>10000</b>	<b>370</b>	<b>3.70%</b>
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%	<b>300000</b>	<b>384</b>	<b>0.13%</b>
6000	361	6.02%	<b>300000 以上</b>	<b>384</b>	<b>--</b>

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	259	257	2
公共部門	217	191	26
總計	476	448	28

調查方式	回收問卷數	有效問卷	無效問卷
實地直接面訪	32	32	0
網頁電子問卷	227	225	2
郵寄	217	191	26
總計	476	448	28

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	297	287	10
印刷服務	53	48	5
在《澳門特別行政區公報》刊登通告及公告	56	54	2
訂閱《澳門特別行政區公報》	70	59	11
<b>總計</b>	<b>476</b>	<b>448</b>	<b>28</b>

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 28 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	4.17	4.28	0.63
	服務地點		4.11	0.65
	聯絡方法		4.14	0.67
員工服務	服務態度	4.19	4.22	0.67
	專業程度		4.21	0.66
	服務效率		4.22	0.68
	服務主動性		4.12	0.69
環境設備	舒適程度	3.96	3.98	0.77
	設施配置		3.93	0.75
內部流程	等候時間	4.07	4.06	0.64
	簡捷程度		4.05	0.66
	公平性		4.09	0.67
服務效果	符合使用目的	4.20	4.20	0.66

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	4.18	4.16	0.67
	資訊正確		4.20	0.60
電子服務	範圍足夠性	3.99	3.98	0.66
	滿意程度		4.01	0.69
服務承諾	範圍足夠性	4.02	4.03	0.60
	指標滿意度		4.03	0.64
	指標清晰度		4.01	0.69
整體服務滿意度		4.14	4.14	0.62

結果分析：

1. 在回收 476 份問卷中有 27 份出現不滿意情況(全部屬網上問卷)，即 94.32%的顧客滿意本局所提供的服務，與去年比較上升 1.75%，符合本局品質目標政策。
2. 27 份表達不滿意，主要與網頁相關，但問題分散，包括舊版較好、搜尋困難、搜尋結果雜亂、指示不清晰、欠缺很舊的資料、延長聯絡時間及希望有網絡客服等，同時有小部份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已一年多，透過問卷調查，發現已解決過往大部份使用者的問題。

### 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	4.15	4.31	0.67
	服務地點		4.08	0.70
	聯絡方法		4.05	0.72
員工服務	服務態度	4.06	4.10	0.71
	專業程度		4.08	0.72
	服務效率		4.08	0.75
	服務主動性		3.99	0.75

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	3.92	3.95	0.85
	設施配置		3.90	0.83
內部流程	等候時間	4.02	4.03	0.73
	簡捷程度		4.00	0.74
	公平性		4.02	0.75
服務效果	符合使用目的	4.15	4.15	0.73
服務資訊	資訊公開	4.19	4.16	0.76
	資訊正確		4.22	0.69
電子服務	範圍足夠性	3.96	3.94	0.72
	滿意程度		3.99	0.73
服務承諾	範圍足夠性	3.99	4.02	0.67
	指標滿意度		3.99	0.69
	指標清晰度		3.96	0.74
整體服務滿意度		4.08	4.08	0.67

### 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	4.25	4.28	0.54
	服務地點		4.18	0.58
	聯絡方法		4.30	0.55
員工服務	服務態度	4.27	4.30	0.63
	專業程度		4.30	0.51
	服務效率		4.30	0.55
	服務主動性		4.15	0.63
環境設備	舒適程度	4.00	4.00	0.50
	設施配置		4.00	0.49
內部流程	等候時間	4.13	4.05	0.54
	簡捷程度		4.10	0.58
	公平性		4.24	0.55
服務效果	符合使用目的	4.33	4.33	0.52

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	4.20	4.20	0.46
	資訊正確		4.20	0.41
電子服務	範圍足夠性	4.03	4.00	0.45
	滿意程度		4.06	0.56
服務承諾	範圍足夠性	4.10	4.03	0.43
	指標滿意度		4.11	0.50
	指標清晰度		4.18	0.55
整體服務滿意度		4.24	4.24	0.48

### 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	4.21	4.17	0.58
	服務地點		4.12	0.56
	聯絡方法		4.33	0.51
員工服務	服務態度	4.32	4.31	0.55
	專業程度		4.31	0.51
	服務效率		4.38	0.53
	服務主動性		4.27	0.53
環境設備	舒適程度	4.12	4.12	0.44
	設施配置		4.12	0.44
內部流程	等候時間	4.19	4.12	0.51
	簡捷程度		4.14	0.47
	公平性		4.31	0.58
服務效果	符合使用目的	4.31	4.31	0.54
服務資訊	資訊公開	4.25	4.25	0.48
	資訊正確		4.24	0.43
電子服務	範圍足夠性	4.10	4.09	0.47
	滿意程度		4.11	0.51

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	4.14	4.07	0.41
	指標滿意度		4.20	0.50
	指標清晰度		4.16	0.47
整體服務滿意度		4.17	4.17	0.47

### 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	4.20	4.25	0.51
	服務地點		4.15	0.56
	聯絡方法		4.22	0.57
員工服務	服務態度	4.43	4.45	0.57
	專業程度		4.47	0.57
	服務效率		4.44	0.57
	服務主動性		4.36	0.62
環境設備	舒適程度	4.03	4.06	0.48
	設施配置		4.00	0.47
內部流程	等候時間	4.11	4.13	0.44
	簡捷程度		4.13	0.48
	公平性		4.06	0.42
服務效果	符合使用目的	4.26	4.26	0.48
服務資訊	資訊公開	4.08	4.09	0.45
	資訊正確		4.06	0.36
電子服務	範圍足夠性	4.08	4.11	0.52
	滿意程度		4.05	0.62
服務承諾	範圍足夠性	4.05	4.06	0.54
	指標滿意度		4.04	0.56
	指標清晰度		4.04	0.56
整體服務滿意度		4.36	4.36	0.55

#### 4. 對於“普遍意見”的分析及處理

根據問卷統計數據顯示，本局一般公共服務的整體服務滿意度獲 4.14 分，而四個服務項目的整體服務滿意度均達 4.08 至 4.36，顯示受訪者對本局的四個服務都表示滿意以上；而本局整體服務方面得分較低為環境設備 3.96 及電子服務 3.99，顯示本局在這方面仍有進一步改善之處。

是次問卷中大多數市民對本局各項服務都表示滿意。只有小部份市民表達不滿，主要集中在網頁方面、但問題分散，可能同一問題僅為一兩個人提出，包括舊版網頁較好、搜尋困難、搜尋結果雜亂、指示不清晰、欠缺很舊的資料、延長聯絡時間及希望有網絡客服等，同時有小部份不滿意的理由不屬本局權限範圍。

#### 5. 改善措施及建議

經分析及研究後，進行如下優化工作及使用建議：

1. 透過使用者習慣進行分析及統計，把最多人查閱的政府公告類別排最前，方便大多數使用者直接進入查閱；

2. 建議已有法規編號的市民，可選用網頁左邊法例按鈕，再選擇法例的類別，如法律，行政法規等，按指示輸入編號及年份，即可精準地找到該條法例（即舊網站的篩選方式搜尋法）；

3. 為方便大多數對公報類別不認識而進行搜尋的市民，目前網站採用模糊搜尋法（類似 Google 的模式）。我們將持續搜尋器的優化工作，例如輸入關鍵字詞的提示及輸入結果排序優化等。

4. 持續豐富網上回歸前的公報資料，計劃本年完成 1984 年度社團章程資料。

## 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	2016 年		2017 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	4.25	4.13	4.28	4.17
	服務地點	4.06		4.10	
	聯絡方法	4.08		4.13	
員工服務	服務態度	4.22	4.19	4.22	4.19
	專業程度	4.19		4.20	
	服務效率	4.20		4.21	
	服務主動性	4.13		4.12	
環境設備	舒適程度	3.92	3.90	3.97	3.95
	設施配置	3.88		3.92	
內部流程	等候時間	4.14	4.11	4.06	4.06
	簡捷程度	4.08		4.04	
	公平性	4.12		4.08	
服務效果	符合使用目的	4.19	4.19	4.20	4.20
服務資訊	資訊公開	4.23	4.24	4.16	4.18
	資訊正確	4.26		4.20	
電子服務	範圍足夠性	4.03	4.06	3.98	3.99
	滿意程度	4.08		4.00	
服務承諾	範圍足夠性	4.10	4.11	4.03	4.02
	指標滿意度	4.12		4.02	
	指標清晰度	4.12		4.00	
整體服務滿意度		4.13	4.13	4.14	4.14

調查因素	2016年(去年)	2016年(本年度)	與過往(去年)比較
方便程度	4.13	4.17	+0.04
員工服務	4.19	4.19	0
環境設備	3.90	3.96	+0.06
內部流程	4.11	4.07	-0.05
服務效果	4.19	4.20	+0.01
服務資訊	4.24	4.18	-0.06
電子服務	4.06	3.99	-0.07
服務承諾	4.11	4.02	-0.09
整體服務	4.13	4.14	+0.01

比較最近兩年的滿意度調查結果，四個項目上升，四個項目下跌，其餘一個持平，所有項目基本上達到滿意水平。本局仍會繼續努力，在各方面尋求持續改善的空間。

## 7. 總結

是次問卷中大多數市民對本局各項服務都表示滿意。只有小部份市民表達不滿意，主要集中在網頁方面、但問題分散，可能同一問題僅為一兩個人提出，包括舊版網頁較好、搜尋困難、搜尋結果雜亂、指示不清晰、欠缺很舊的資料、延長聯絡時間及希望有網絡客服等，同時有小部份不滿意的理由不屬本局權限範圍。

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（先篩選後搜尋或字詞方式搜尋）來滿足不同市民的需要，因此是次回收的問卷並無出現與 Google 比較的情況。

本局將繼續從使用者意見進行分析及優化。