

《2013 市民滿意度調查 - 澳門特區政府土地工務運輸局》

【調查報告 - 摘要】

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。為此，土地工務運輸局於 2013 年 10 月至 11 月期間委托了澳門理工學院澳門理工學院 管理科學高等學校 吳紹宏博士(副教授)進行了一項市民滿意度的調查研究工作，所得結果希望可有助提供更好的服務及持續改善而優質之公共服務。

調查方法及問卷設計： 調查方法採用「面對面問卷調查法」於部門辦公地點入口進行"攔截式問卷訪問，向剛剛使用完服務的市民進行訪問。本調查問卷設計之框架五大指標/維度作為市民滿意度的評價：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」之極滿度實際情況，本調查基於 PZB 維度，把構面名稱修改及增至七項指標，即：「環境設備」、「員工服務」、「內部管理流程」、「服務方便程度」、「服務成效」及「整體評價」(表 2-1)。判斷量尺採用“李克特量尺”(Likert Scale)：1=極不滿意；2=不滿意；3=一般；4=滿意；5=極滿意；6=沒意見。

問卷的穩定性： 信度用來檢測問卷的穩定性或一致性。所謂一致性主要目的在於分析衡量項目之間的一致程度，信度的意義在反應量測的可靠性。最常使用的檢測工具為(α)係數，係數介於 0 與+1 之間， α 值至少須達到 0.5 以上， α 介於 0.7 至 0.9 之間則研究調查工具為很可信， α 大於 0.9 則研究調查工具為十分可信。本調查研究問卷各項目問題之(α)係數值最低 0.437，最高 0.895，落於「可信」至「很可信」之間，代表問卷各項目問題均具穩定性或一致性的效果。

調查結果： 市民對土地工務運輸局的整體基本滿意度屬於中高水平，以 10 分為滿分而言，平均得份為 7.2，更七成受訪者評 7 分至 10 分。六個服務維度之總體表現方面，總體滿意度平均值界乎 3.35 至 4.04 之間，屬於「滿意」的水平之間。受訪者對工務局在「環境設備」和「內部管理流程」方面比其它維度總體表現稍為滿意；雖然受訪者對其「服務方便程度」和「服務成效」的項目上均表示基本上滿意，但基於「以民為本」目標及提供更好之優質公共服務方向而言，此項目實有改善空間。滿意度具體細項指標的結果反映，受訪者較滿意

工務局在「環境清潔」(4.10)的管理，對「輪候時間的安排」(4.08)、「環境舒適」(4.07)及「工作態度」(4.07)的安排亦表示滿意。調查過程中亦讓受訪者對表示「不滿意」的項目記錄下原因，從「不滿意」、「不足夠」或「不清晰」等負面意見之原因直錄內容可發現，受訪者對其地點、巴士路線不足、泊車不方便及審批時間緩慢等的問題留下了意見。

建議：

土地工務運輸局的整體基本滿意度屬於中高水平，然而，基於「以民為本」的公共行政理念和持續改善的目標而提供更好的服務是公共部門必要的工作。基於本調查的結果，有以下五項大方向性的建議：i) 優化方便交通：工務局的新大樓新址遷往對面，可理解在服務地點方便程度上難以從地點的選擇方面作改善，局方可考慮與巴士公司開拓巴士專線或提供任何可方便市民前往該局之公交路線等等安排；ii) 優化審批時間：非數據資料顯示部份受訪者認為工務局的項目審批時間較為緩慢，在實際情況及條件的許可下，建議局方可儘量加快審批時間；iii) 優化環境設備：有個別小數聲音指「椅子不足夠」，建議多考慮在公眾輪候地方加放椅子；iv) 繼續優化及改善「服務承諾」：基於推行「服務承諾」的意向及決心，建議繼續優化及改善「服務承諾」的工作，包括增設服務承諾項目的覆蓋範圍及優化指標的清晰性和合理性等等及 v) 「滿意度綜合指數」(Integrated Satisfaction Index – ISI)：ISI 是「公共服務評審委員會」《收集服務對象意見機制》文件內其中一項建議部門可加入的統計分析。目的是透過計算部門整體滿意程度的“指數”綜合反映整體滿意程度表現，好讓各部門以“ISI”作為每年部門在“市民滿意度”綜合得分之持續性比較。