

《2015 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 2015 年 7 月至 8 月進行了一項市民滿意度調查，希望調查結果可有助土地工務運輸局日後為市民提供更優質的服務。

調查對象： 剛使用完澳門特區政府土地工務運輸局服務的市民。

調查方法： 使用「面對面」、「服務點攔截」的調查方法，於土地工務運輸局的大堂辦公入口進行市民滿意度調查。

問卷設計： 調查問卷之設計框架包含五大指標：

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」之滿意度實際情況，調查基於 PZB 指標，把指標名稱根據實況修改及增至「九面滿意度指標」即：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、整體服務。

判斷量尺採用「李克特量尺」(Likert Scale)：

- 0 = 拒答；
- 1 = 有待改善；
- 2 = 不滿意；
- 3 = 一般；
- 4 = 滿意；
- 5 = 十分滿意。

為反映綜合滿意程度，引入以 100 分為滿分之「滿意度綜合指數」(Integrated Satisfaction Index – ISI)作為反映部門整體滿意程度的綜合指數，相關指數可供部門評價整體服務質素水平，以及作為持續改善的參考依據。

- 問卷穩定性： 本調查研究問卷各項目問題之「信度」Cronbach Alpha( $\alpha$ )係數值最低 0.673，最高 0.953，落於「很可信」至「十分可信」之間，代表問卷各項目問題均具穩定性或一致性。
- 調查結果： 本次調查共訪問了 227 位剛使用完澳門特區政府土地工務運輸局服務的市民。各項「滿意度指標」的平均值界乎 3.811 至 4.296 之間，「滿意度綜合指數」(Integrated Satisfaction Index – ISI)為 80.80，均屬滿意水平。
- 市民反映：
- (1) 希望能延長服務時間。
  - (2) 網上資訊不足，很多資料無法在網上查閱。
  - (3) 服務承諾覆蓋範圍小。
  - (4) 審批時間過長。
  - (5) 環境設備不足。
  - (6) 電子服務不足，功能性、範圍度、詳細度均需改善。
  - (7) 內部流程處理時間太長。
- 相關建議：
- 土地工務運輸局的整體基本滿意度屬於中高水平。然而，為讓公共部門達致服務素質上「永續改善」和基於「以民為本」的公共行政理念，及日後為市民提供更優質的服務，基於本次調查結果，作出以下的相關建議。
- (1) 優化服務時間  
將服務時間加長，如午飯時段不停止對外提供服務；
  - (2) 優化審批時間  
部分受訪市民提出工務局的項目審批時間較長，在實際情況及條件允許的情況下建議本局可儘量加快審批時間；
  - (3) 優化環境設備  
在實際情況及條件允許的情況下建議增加所需設備；
  - (4) 優化電子服務  
考慮改善網上資訊發佈，如優化版面等；
  - (5) 持續優化服務承諾  
基於推行「服務承諾」的意向及決心，建議本局繼續優化及改善「服務承諾」的工作，包括擴大項目的覆蓋範圍及優化指標的清晰性和合理性；
  - (6) 改善工務局內政部流程  
加強各附屬單位之溝通渠道，從而提升服務質素及減低服務所需時間；
  - (7) 「滿意度綜合指數」(ISI)參考依據

2014 年澳門理工學院受土地工務運輸局委託進行該年度市民滿意度調查，該調查研究項目主持人開發了用作反映整體滿意度的指標，稱「滿意度綜合指數」(Integrated Satisfaction Index)。ISI 是反映整體滿意度較為精確的運算方法，所以建議工務局以 ISI 作為每年追蹤比較的參考依據。