

土地工務局

<2022 年度市民滿意度調查報告>

1. 2022 年度市民滿意度調查簡介

調查目的： 按照《公共服務及組織績效評審制度》有關“設立收集服務對象意見的測量機制（部門年度服務滿意度調查）”的規定，部門應透過意見測量機制 有效掌握公眾的意見，並以此為導向，讓部門找到持續改善的方向，持續 提升服務素質。

調查對象： 剛使用完澳門特區政府土地工務局服務的市民。

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

2. 問卷調查數據

本年度滿意度調查原定於 2022 年 7 月至 8 月進行，但由於受到疫情影響，導致本局需將相關之滿意度調查延至 2023 年 3 月 9 日至 3 月 21 日進行，合共收到 62 份問卷，而問卷皆為有效問卷。

2.1 問卷設計

市民對公共部門的評價，主要是以公共服務品質作為主導，根據現時廣泛使用的 PZB 服務質素評估理論模式 SERVQUAL，市民對服務品質的評價主要由五大構面組成，包括：

1. 服務有形性；
2. 服務可靠性；
3. 服務響應性；
4. 服務保證性；
5. 服務移情性。

影響服務滿意度的主要因素有五項：方便程度、員工服務、環境設備、內部流程和服務效果；而經參考現時先進國家和地區的公共服務評審系統的設置，發現評估公共服務的質素除了上述五項因素外，服務資訊以及電子服務響着服務使用者的滿意程度；另外，因應未來各類績效評估的開展，當中的服務滿意度調查結果將作為評審指標之一，因此，滿意度調查必須收集包括部門推行服務承諾、績效信息發放等方面的意見。所以本局是次滿意度調查，包括以下八個調查因素：人員服務、環境及配套設施、程序手續、服務資訊、服務保證、電子服務、績效信息 及 服務整合 。

2.2 2022 年市民滿意度調查問卷收集數目資料表

日期	問卷數目	有效問卷
09/03/2023	9	9
10/03/2023	6	6
13/03/2023	11	11
14/03/2023	9	9
16/03/2023	5	5
17/03/2023	6	6
20/03/2023	10	10
21/03/2023	6	6
總數	62	62

2.3 按服務分類統計的問題總數

服務分類	有效問卷
一般公共服務	12
監督,審批及執法性公共服務	50
總數	62

2.4 受訪者統計

性別	拒答	男	女
個案	0	47	15
佔百份比：	--%	75.81%	24.19%

職業	拒答	僱員	僱主
個案	23	34	5
佔百份比：	37.10%	54.84%	8.06%

年齡	拒答	15-19	20-29	30-39	40-49	50-59	60 或以上
個案	9	0	13	21	11	6	2
佔百份比：	14.52%	--%	20.97%	33.87%	17.74%	9.68%	3.22%

3. 市民滿意度評估資料

本調查研究問卷各項目問題之「信度」Cronbach Alpha(α)係數值最低 0.69，最高 0.87，落於「很可信」之範圍，代表問卷各項目問題均具穩定性或一致性。問卷採用「李克特量尺」(Likert Scale) 判斷量尺：

- 0 = 拒答；
- 1 = 極不滿意；
- 2 = 不滿意；
- 3 = 一般/可以接受；
- 4 = 滿意；
- 5 = 極滿意。

3.1 問卷得分數據表

指標	拒答	極不滿意	不滿意	一般/可以接受	滿意	極滿意	受訪總數	滿意度平均數	標準差
人員服務									
1. 服務主動性	0	0	1	10	29	22	62	4.16	0.75
	--%	--%	1.61%	16.13%	46.77%	35.48%			
2. 服務態度	0	0	2	9	26	25	627	4.19	0.81
	--%	--%	3.22%	14.52%	41.94%	40.32%			
環境及配套設備									
3. 方便程度	0	0	1	15	28	18	62	4.02	0.78
	--%	--%	1.61%	24.19%	45.16%	29.03%			
4. 場所硬件及配套	0	0	3	18	30	11	62	3.79	0.79
	--%	--%	4.84%	29.03%	48.39%	17.74%			
5 場所支援措施	0	0	5	19	29	9	62	3.68	0.83
	--%	--%	8.06%	30.65%	46.77%	14.52%			
程序手續									
6. 服務效率	0	0	5	10	32	15	62	3.92	0.86
	--%	--%	8.06%	16.13%	51.61%	24.19%			
7. 手續便捷度	0	0	4	11	31	16	62	3.95	0.84
	--%	--%	6.45%	17.74%	50.00%	25.81%			
服務資訊									
8. 資訊的便捷性	0	0	3	9	31	19	62	4.06	0.81
	--%	--%	4.84%	14.52%	50.00%	30.65%			
9. 資訊的準確性	0	0	2	10	28	22	62	4.13	0.80
	--%	--%	3.23%	16.13%	45.16%	35.48%			
10. 資訊的詳實性	0	0	2	11	27	22	62	4.11	0.81
	--%	--%	3.23%	17.74%	43.55%	35.48%			
服務保證									
11. 服務承諾全面性	0	0	3	20	34	5	62	3.66	0.70
	--%	--%	4.84%	32.26%	54.84%	8.06%			
12. 服務承諾指標滿意度	1	0	3	22	31	5	62	3.62	0.71
	1.61%	--%	4.84%	35.48%	50.00%	8.06%			

電子服務									
13. 電子服務易用性	1	1	3	20	30	7	62	3.64	0.82
	1.61%	1.61%	4.84%	32.26%	48.39%	11.29%			
14. 電子服務安全性	2	1	2	16	33	8	62	3.75	0.79
	3.23%	1.61%	3.23%	25.81%	53.23%	12.90%			
15. 電子服務覆蓋度	1	1	6	21	27	6	62	3.51	0.87
	1.61%	1.61%	9.68%	33.87%	43.55%	9.68%			
績效信息									
16. 信息內容的足夠度	0	0	2	14	32	14	62	3.94	0.77
	--%	--%	3.23%	22.58%	51.61%	22.58%			
17. 信息發放的渠道	0	0	2	13	31	16	62	3.98	0.78
	--%	--%	3.23%	20.97%	50.00%	25.81%			
服務整合									
18. 跨部門程序優化	0	0	1	17	34	10	62	3.85	0.70
	--%	--%	1.61%	27.42%	54.84%	16.13%			

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。

本次調查共訪問了 62 位剛使用完澳門特區政府土地工務局服務的市民。各項「滿意度指標」的平均值界乎 3.632 至 4.177 之間，「滿意度綜合指數」(Integrated Satisfaction Index – ISI)為 77.8，均屬滿意水平。

3.2 因素指標的滿意度

因素	滿意度平均數
人員服務	4.177
環境及配套設備	3.828
程序手續	3.935
服務資訊	4.102
服務保證	3.642
電子服務	3.632
績效信息	3.960
服務整合	3.855

因素指標評分最高為人員服務，滿意度平均數為 4.177；評分最低為電子服務，滿意度平均數為 3.632。

3.3 按服務類別所得之因素指標的滿意度平均數

因素	一般性公共服務	監督、審批及執法性公共服務	滿意度平均數
人員服務	3.773	4.290	4.177
環境及配套設備	3.455	3.927	3.828
程序手續	3.409	4.070	3.935
服務資訊	3.788	4.193	4.102
服務保證	3.238	3.740	3.642
電子服務	3.364	3.705	3.632
績效信息	3.455	4.090	3.960
服務整合	3.273	4.000	3.855

根據以上數據，可發現市民對本局之電子服務及服務保證的評分較低，因此本局應考慮推行更多網上服務及服務指標的可行性，希望能夠滿足市民所求。

3.4 與 2021 年度滿意度調查比較

2021		2022	
因素	滿意度平均數	因素	滿意度平均數
人員服務	4.281	人員服務	4.177
環境	4.233	環境及配套設備	3.828
配套設施	4.136		
程序手續	4.147	程序手續	3.935
服務資訊	4.031	服務資訊	4.102
服務保證	4.044	服務保證	3.642
電子服務	3.987	電子服務	3.632
績效信息	3.981	績效信息	3.960
服務整合	3.971	服務整合	3.855
整體服務	4.190		

基於受到疫情影響而導致 2022 年度滿意度調查需延後進行，為了不影響本局日常運作，是次調查只收到問卷 62 份，比較 2021 年度之滿意度調查共收到有效問卷 307 份有所減少。

另外，因應《公共服務及組織績效評審委員會》調整了服務滿意度調查因素，所以 2021 年與 2022 年的滿意度平均數未能完全作比對。

4 分析及改善方法

4.1 本年度滿意度調查於 2023 年 3 月 9 日至 3 月 21 日進行，本年度共收到 62 份問卷。

4.2 當比較 2021 年及 2022 年之因素指標的滿意度平均數時可發現除了服務資訊外，本局於各項因素所得之平均數值都有所下跌。這表示本局需針對上述因素加大力度提高服務質素以滿足市民所需。

4.3 各項因素指標中，人員服務得到最高分數，滿意度平均數為 4.177 分；最低分為電子服務，滿意度平均數為 3.632 分。

4.4 得到「極不滿意」或「不滿意」的原因：

指標	極不滿意	不滿意	「有待改善」或「不滿意」的原因
1. 服務主動性	--	1	(沒有指出原因的個案：1 個)
2. 服務態度	--	2	座席沒有足夠專業知識
2. 服務態度	--	2	(沒有指出原因的個案：1 個)
3. 方便程度	--	1	(沒有指出原因的個案：1 個)
4. 場所硬件及 配套	--	3	沒有配套可言，水機，汽水機，一樣都無
4. 場所硬件及 配套	--	3	大堂座位不足
4. 場所硬件及 配套	--	3	(沒有指出原因的個案：1 個)
5. 場所支援措 施	--	5	現場沒有支援人員
5. 場所支援措 施	--	5	車位非常不足

5. 場所支援措施	--	5	現場指示不清晰
5. 場所支援措施	--	5	沒有影印機, 沒有水機, 沒有汽水機
5. 場所支援措施	--	5	(沒有指出原因的個案：1 個)
6. 服務效率	--	5	需時太長
6. 服務效率	--	5	手續太繁複
6. 服務效率	--	5	服務太慢
6. 服務效率	--	5	(沒有指出原因的個案：2 個)
7. 手續便捷度	--	4	手續太繁複
7. 手續便捷度	--	4	(沒有指出原因的個案：3 個)
8. 資訊的便捷性	--	3	(沒有指出原因的個案：3 個)
9. 資訊的準確性	--	2	(沒有指出原因的個案：2 個)
10. 資訊的詳實性	--	2	(沒有指出原因的個案：2 個)
11. 服務承諾全面性	--	3	服務不達標
11. 服務承諾全面性	--	3	(沒有指出原因的個案：2 個)
12. 服務承諾指標滿意度	--	3	(沒有指出原因的個案：3 個)
13. 電子服務易用性	1	3	太小選擇
13. 電子服務易用性	1	3	只有幾項電子服務
13. 電子服務易用性	1	3	電子服務比其他部門落後

13. 電子服務易用性	1	3	(沒有指出原因的個案：1 個)
14. 電子服務安全性	1	2	只有幾項電子服務
14. 電子服務安全性	1	2	電子服務比其他部門落後
14. 電子服務安全性	1	2	(沒有指出原因的個案：1 個)
15. 電子服務覆蓋度	1	6	太小選擇
15. 電子服務覆蓋度	1	6	應所有服務都推行電子化
15. 電子服務覆蓋度	1	6	只有幾項電子服務
15. 電子服務覆蓋度	1	6	電子服務比其他部門落後
15. 電子服務覆蓋度	1	6	應所有服務推行電子化
15. 電子服務覆蓋度	1	6	(沒有指出原因的個案：2 個)
16. 信息內容的足夠度	--	2	(沒有指出原因的個案：2 個)
17. 信息發放的渠道	--	2	(沒有指出原因的個案：2 個)
18. 跨部門程序優化	--	1	(沒有指出原因的個案：1 個)

4.5 因應以上得到「極不滿意」或「不滿意」的原因，本局將針對幾項較多市民不滿的地方考慮進行改善及提升，建議如下：

(1) 硬件設備不足

可考慮於適當地方加置水機及於大堂增加座位以方便市民使用；

(2) 流程繁複及審批時間長

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及簡化手續流程；

(3) 優化電子服務

建議擴大電子服務的範圍，增加網上服務的覆蓋率，同時建議可在實際情況及條件允許的情況下對工務局的電子服務增加宣傳力度，使更多的市民了解工務局的電子服務。

~完~