

《2014 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 2014 年 10 月、11 月委托了澳門理工學院進行了一項市民滿意度的調查工作，所得結果希望可有助提供更好的優質服務。
- 調查方法及問卷設計:** 調查方法採用「面對面」，於部門辦公地點入口進行「服務點攔截式問卷訪問」，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/指標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」之滿意度實際情況，本調查基於 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)：1=極不滿意；2=不滿意；3=一般；4=滿意；5=極滿意；6=不適用。為綜合反映滿意程度，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 (α)係數值最低 0.691，最高 0.878，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。
- 調查結果:** 「九面服務滿意度指標」總體平均值界乎 3.56 至 3.81 之間，「滿意度綜合指數」(Integrated Satisfaction Index - ISI) 為 74，均屬滿意水平。
- 方向性建議** 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，有以下幾個大方向性的建議：
- 1) 優化方便交通
調查結果發現有部份受訪者表示「服務地點」不方便，認為工務局地點太遠、巴士路線不足、泊車不方便。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；
 - 2) 優化審批時間
部份受訪者意見，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；
 - 3) 優化環境設備
雖然是次 2013 年調查結果發現「環境設備」作出了明顯改善，但亦有個別小數聲音指「椅子不足夠」，建議可考慮在公眾輪候地方加放椅子；
 - 4) 優化「電子服務」及「服務資訊」
建議優化供給市民使用之「電子服務」，包括其範圍之擴充及整體質素之提升；「服務資訊」方面，建議局方在實際情況及條件許可下，優化「資訊公開」及「資訊正確」項目；
 - 5) 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，建議繼續局方優化及改善「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；
 - 6) 「滿意度綜合指數」(ISI) 參考依據
本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，所以建議局方以 ISI 作為每年追終比較的參考依據。