

土地工務運輸局

<2019 年度市民滿意度調查報告>

1. 2019 年度市民滿意度調查簡介

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。

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。

2. 問卷調查數據

本年度滿意度調查於 2019 年 7 月 8 日至 8 月 9 日進行，合共收到 303 份問卷，當中有效問卷為 301 份，無效問卷為兩份。

2.1 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。

2.2 2019 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
9/7/2019	20	20
10/7/2019	17	17
11/7/2019	18	18
12/7/2019	24	24
15/7/2019	12	10
16/7/2019	15	15
17/7/2019	11	11
18/7/2019	6	6
19/7/2019	50	50
22/7/2019	5	5
23/7/2019	4	4
24/7/2019	15	15
25/7/2019	20	20
26/7/2019	12	12
29/7/2019	8	8
30/7/2019	3	3
31/7/2019	6	6
1/8/2019	13	13
2/8/2019	12	12
5/8/2019	8	8
6/8/2019	7	7
7/8/2019	6	6
8/8/2019	6	6
9/8/2019	5	5
總數	303	301

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	116
監督,審批及執法性公共服務	185
總數	301

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 0.616，最高 0.942，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。問卷採用「李克特量尺」(Likert Scale) 判斷量尺：

- 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。

3.1 問卷得分數據表

指標	拒答	有待改善	不滿意	一般	滿意	十分滿意	受訪總數	滿意度平均數	標準差
方便程度									
1. 服務時間	0	0	3	20	163	115	301	4.30	0.63
	--%	--%	0.98%	6.64%	54.15%	38.21%			
2. 服務地點	1	2	21	40	152	85	301	3.99	0.87
	0.33%	0.66%	6.98%	13.29%	50.50%	28.24%			
3. 可聯絡方式 / 渠道	0	1	3	46	155	96	301	4.14	0.72
	--%	0.33%	1.00%	15.28%	51.50%	31.89%			
員工服務									
4. 服務態度	0	0	0	20	132	149	301	4.43	0.62
	--%	--%	--%	6.64%	43.85%	49.50%			
5. 專業程度	0	0	5	20	138	138	301	4.36	0.68
	--%	--%	1.66%	6.64%	45.85%	45.85%			
6. 服務效率	0	2	4	25	139	131	301	4.31	0.73
	--%	0.66%	1.33%	8.31%	46.18%	43.52%			
7. 主動性	0	3	8	28	134	128	301	4.25	0.81
	--%	1.00%	2.66%	9.30%	44.52%	42.52%			
環境設備									

8. 舒適程度	0	0	2	24	147	128	301	4.33	0.65
	--%	--%	0.66%	7.97%	48.84%	42.52%			
9. 設施配置	0	1	3	41	141	115	301	4.22	0.74
	--%	0.33%	1.00%	13.62%	46.84%	38.20%			
內部流程									
10. 等候時間	0	0	7	23	139	132	301	4.32	0.71
	--%	--%	2.33%	7.64%	46.18%	43.85%			
11. 辦理時間合理	0	1	8	23	146	123	301	4.27	0.74
	--%	0.33%	2.66%	7.64%	48.51%	40.86%			
12. 辦理公平性	0	0	6	19	158	118	301	4.29	0.67
	--%	--%	1.99%	6.31%	52.49%	39.20%			
服務效果									
13 符合期望	0	0	4	29	161	107	301	4.23	0.67
	--%	--%	1.33%	9.63%	53.49%	35.55%			
服務資訊									
14. 資訊公開	0	1	8	71	137	84	301	3.98	0.81
	--%	0.33%	2.66%	23.59%	45.52%	27.91%			
15. 資訊正確	0	2	6	55	148	90	301	4.06	0.79
	--%	0.66%	1.99%	18.27%	49.17%	29.90%			
電子服務									
16. 範圍足夠	0	2	13	77	126	83	301	3.91	0.87
	--%	0.66%	4.32%	25.58%	41.86%	27.57%			
17. 滿意程度	0	4	8	76	132	81	301	3.92	0.86
	--%	1.33%	2.66%	25.25%	43.85%	26.91%			
服務承諾									
18. 指標清晰	0	7	13	60	129	92	301	3.95	0.94
	--%	2.32%	4.32%	19.93%	42.86%	30.56%			
19. 指標合理	0	5	17	61	130	88	301	3.93	0.93
	--%	1.66%	5.65%	20.27%	43.19%	29.24%			
20. 範圍足夠	0	6	13	62	134	86	301	3.93	0.92
	--%	1.99%	4.32%	20.60%	44.52%	28.57%			
整體服務									
21. 整體服務滿意度	0	2	3	43	160	93	301	4.13	0.73
	--%	0.66%	1.00%	14.29%	53.16%	30.90%			

本次調查共訪問了 301 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 3.919 至 4.336 之間，「滿意度綜合指數」(Integrated Satisfaction Index – ISI)為 82.83，均屬滿意水平。

3.2 因素指標的滿意度

因素	滿意度平均數
方便程度	4.140
員工服務	4.336
環境設備	4.274
內部流程	4.291
服務效果	4.233
服務資訊	4.018
電子服務	3.919
服務承諾	3.937
整體服務	4.126

因素指標主要分為 9 大類，評分最高為員工服務，滿意度平均數為 4.336；評分最低為電子服務，滿意度平均數為 3.919。

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
方便程度	4.095	4.168	4.140
員工服務	4.259	4.384	4.336
環境設備	4.250	4.289	4.274
內部流程	4.233	4.328	4.291
服務效果	4.155	4.281	4.233
服務資訊	3.953	4.059	4.018
電子服務	3.892	3.935	3.919
服務承諾	3.920	3.948	3.937
整體服務	4.095	4.146	4.126

根據以上數據，可發現市民對本局之電子服務的評分較低，因此本局應考慮加強有關方面服務水準，希望能夠滿足市民所求。

3.4 與 2018 年度滿意度調查比較

因素	2018	2019	增減
方便程度	4.062	4.140	+0.078
員工服務	4.132	4.336	+0.204
環境設備	4.151	4.274	+0.123
內部流程	4.027	4.291	+0.264
服務效果	3.988	4.233	+0.245
服務資訊	3.743	4.018	+0.275
電子服務	3.595	3.919	+0.324
服務承諾	3.749	3.937	+0.188
整體服務	4.003	4.126	+0.123

本局 2018 年度之滿意度調查共收到有效問卷 334 份，當比較 2018 年及 2019 年之因素指標的滿意度平均數時可發現本局於各項因素所得之平均數值都有所提升。這表示本局就有關提升服務質素一事，正向著正面方向進行。

4 分析及改善方法

4.1 本年度滿意度調查於 2019 年 7 月 8 日至 8 月 9 日進行，合共收到 303 份問卷，當中有效問卷為 301 份，無效問卷為兩份。

4.2 本年度的滿意度平均數值為 4.126 分，較 2018 年之數值 4.003 分上升了 0.123 分，表示本局整體服務的滿意度有所提升；本年度有 84.06%受訪者對本局整體服務給予滿意或以上評價，14.29%受訪者給予一般的評價，而給予不滿意、有待改善或拒絕評分的受訪者只有 1.66%。

4.3 各項因素指標中，員工服務得到最高分數，滿意度平均數為 4.336 分；最低分為電子服務，滿意度平均數為 3.919 分。雖然電子服務平均得分較低，但對比 2018 年所得分數，其提升率為所有因素之冠，提升了 0.324 平均分。

4.4 得到「有待改善」或「不滿意」的原因：

指標	有待改善	不滿意	「有待改善」或「不滿意」的原因
1. 服務時間	--	3	(沒有指出原因的個案：3 個)
2. 服務地點	2	21	地點好麻煩 交通不便，停車位少 難泊車 由氹仔過來很不方便，沒有巴士直達。而且路程太長而導致沒有轉乘優惠。
3. 服務地點	2	21	泊車位不足 電單車難泊 泊車不方便 地點不方便 地點太偏僻。 不方便 (沒有指出原因的個案：13 個)
4. 可聯絡方式 / 渠道	1	3	人在香港接收不到通知。

			(沒有指出原因的個案：3 個)
5. 專業程度	--	5	取籌機十分麻煩 無法解答問題 櫃檯解答不了問題。 (沒有指出原因的個案：2 個)
6. 服務效率	2	4	圖則等了一個月才拿到 樓上辦事效率不滿意 不喜歡取籌 (沒有指出原因的個案：3 個)
7. 主動性	3	8	圖則等了一個月才拿到 不喜歡取籌 公務員欠主動性 欠主動 (沒有指出原因的個案：7 個)
8. 舒適程度	--	2	(沒有指出原因的個案：2 個)
9. 設施配置	1	3	取籌機難用 要多加座位 (沒有指出原因的個案：2 個)
10. 等候時間	--	7	交錢窗口只有一位員工，等太久 不喜歡取籌 等太久 (沒有指出原因的個案：4 個)
11. 辦理時間合理	1	8	交錢窗口只有一位員工，等太久 不喜歡取籌 太慢 (沒有指出原因的個案：6 個)
12. 辦理公平性	--	6	太慢 (沒有指出原因的個案：5 個)

13. 符合期望	--	4	太慢 (沒有指出原因的個案：3 個)
14. 資訊公開	1	8	詢問後工作人員無法回答一個肯定的答案。 不清楚 在網上找不到想要的相關資料 沒用過 (沒有指出原因的個案：5 個)
15. 資訊正確	2	6	不清楚 在網上找不到想要的相關資料 找不到想要的回答 沒用過 (沒有指出原因的個案：4 個)
16. 範圍足夠	2	13	詢問後工作人員無法回答一個肯定的答案。 上網找資料十分困難 取籌機表示不清楚,不知如何選擇 在網上找不到想要的相關資料 (沒有指出原因的個案：11 個)
17. 滿意程度	4	8	詢問後工作人員無法回答一個肯定的答案。 上網找資料十分困難 在官網的資訊不夠詳細,還是要到現場問 (沒有指出原因的個案：9 個)
18. 指標清晰	7	13	交件超過服務承諾期仍未回覆 詢問後工作人員無法回答一個肯定的答案。 年頭入則,2 個月就會收到通知,但現在已等候 9 個多月仍沒有消息 上網找資料十分困難 不準時 加快也會超時 打電話也答不到問題 沒有一個準確時間,只說等答覆 完全不達時效 服務承諾天數不合理 (沒有指出原因的個案：10 個)

19. 指標合理	5	17	交件超過服務承諾期仍未回覆
			詢問後工作人員無法回答一個肯定的答案。
			年頭入則，2 個月就會收到通知，但現在已等候 9 個多月仍沒有消息
			上網找資料十分困難
			時間太長
			打電話也答不到問題
			沒有一個準確時間，只說等答覆
			完全不達時效
			服務承諾天數太長，希望可以視乎情況緊急縮短。(爆屎渠) 圖則申請要 10 天太長
			天數再短一些
			服務承諾天數不合理
			不滿意，時間太長
			(沒有指出原因的個案：10 個)
20. 範圍足夠	6	13	詢問後工作人員無法回答一個肯定的答案。
			年頭入則，2 個月就會收到通知，但現在已等候 9 個多月仍沒有消息
			時間太長
			打電話也答不到問題
			完全不達時效
			服務承諾天數太長，希望可以視乎情況緊急縮短。(爆屎渠)
			不滿意，時間太長
			(沒有指出原因的個案：12 個)
21. 整體服務滿意度	2	3	不滿意，時間太長
			(沒有指出原因的個案：4 個)

分析以上得到「有待改善」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) 優化交通部分

在本次的調查中，有較多的受訪市民反映工務局附近車位不足，建議本局可考慮與巴士公司合作安排、優化前往工務局的巴士路線。另一方面，可考慮與其他相關政府部門研究增加泊車位之可行性；

(2) 增加辦公地點

調查結果發現，有市民要求增加辦公地點，建議本局在實際情況及條件允許的情況下增加代辦地點及加強有關之對外宣傳；

(3) 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；

(4) 優化環境設備

在調查訪問中有少部分的受訪市民表示不滿於工務局的大堂沒有提供飲水設備，建議可考慮在工務局大堂辦公輪候區加設飲水設備；

(5) 優化電子服務

調查結果發現，曾使用工務局電子服務的受訪市民，對該服務的滿意度普遍不高，很多想了解的關於工務局的資訊在其網站上都查找不到，部分的資訊即使查找到，也不夠詳細，網上填寫表格時提供的備注資料不夠清晰。同時受訪市民認為部分簡單的文件應可通過電子服務完成遞交。更有部分受訪市民對工務局的電子服務完全不了解，對其完全沒有接觸，建議優化、改善、擴大電子服務的範圍，使本局的網站上的資訊更詳細和及時更新，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；

(6) 輪候時間過長

有市民反映於大堂輪候時間過長，建議本局在實際情況及條件允許的情況下增加網上取籌服務，以便市民縮短等候時間；

(7) 缺漏文件就不受理

有市民投訴遇到缺漏文件就不受理的情況，建議可在實際情況及條件允許的情況下接受補交文件之手續，以便加快服務進度達到便民效果。

~完~