

## 2018年《服務滿意度調查》報告

統計暨普查局（下稱本局）於2018年11月19日至12月18日期間，進行了為期一個月的《服務滿意度調查》。是次調查主要從方便程度、環境設備、員工服務、內部流程、服務效果、電子服務、服務承諾及整體服務水平等方面了解統計資料使用者對本局統計服務的滿意度評估並收集意見，以持續優化服務效能。

本中心於調查期間以預設問卷的形式向親臨、電話、電郵、郵寄及網頁查詢的統計資料使用者進行訪問；同時亦在DSEC Mobile（手機版網頁）及手機應用程式增設相同調查問卷收集意見，合共回收有效問卷共77份，完成率達百分之百，但較2017年11月進行的滿意度調查之167份有效問卷，大幅減少53.9%，主要是填寫網上問卷的回收率未如理想，下滑逾六成所致。

### 問卷數目

調查對象	回收問卷	有效問卷	無效問卷	完成率
親臨查詢	0	0	0	-
電話查詢	20	20	0	100%
電郵查詢	9	9	0	100%
郵寄查詢	0	0	0	-
網頁查詢	47	47	0	100%
DSEC Mobile 查詢 (手機版網頁)	1	1	0	100%
手機應用程式查詢	0	0	0	-
總數	77	77	0	100%

註：受訪者於填寫問卷時未有為各個調查因素作評分，致無法評估其滿意度，相關問卷即被視為無效。

### 被訪年齡

	拒答	<18	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	≥65	受訪 總數
個案	1	1	18	33	11	9	3	1	77
佔百份比：	1.3%	1.3%	23.4%	42.9%	14.3%	11.7%	3.9%	1.3%	

### 被訪者學歷

	拒答	小學程度	中學程度	大專程度	大學及 以上程度	受訪 總數
個案	2	0	2	6	67	77
佔百份比：	2.6%	--%	2.6%	7.8%	87.0%	

## 各項指標的滿意度分布

指標	不適用	十分 不滿意	不滿意	一般	滿意	十分 滿意	受訪 總數	滿意度 平均數	標準差
<b>方便程度</b>									
服務時間	3	0	0	1	7	21	32	4.690	0.541
	9.4%	--%	--%	3.1%	21.9%	65.6%			
服務地點	0	0	0	1	1	0	2	3.500	0.707
	--%	--%	--%	50.0%	50.0%	--%			
聯絡方法	3	1	0	3	9	25	41	4.500	0.862
	7.3%	2.4%	--%	7.3%	22.0%	61.0%			
<b>環境設備</b>									
舒適程度	0	0	0	0	0	2	2	5.000	0.000
	--%	--%	--%	--%	--%	100.0%			
<b>員工方面</b>									
服務態度	0	0	0	0	5	27	32	4.844	0.369
	--%	--%	--%	--%	15.6%	84.4%			
專業程度	0	0	0	0	9	23	32	4.719	0.457
	--%	--%	--%	--%	28.1%	71.9%			
服務主動性	0	0	0	1	11	20	32	4.594	0.560
	--%	--%	--%	3.1%	34.4%	62.5%			
<b>內部流程</b>									
回覆等待 時間	0	1	0	3	12	25	41	4.463	0.840
	--%	2.4%	--%	7.3%	29.3%	61.0%			
索取資料 簡捷程度	4	1	4	9	24	35	77	4.205	0.957
	5.2%	1.3%	5.2%	11.7%	31.2%	45.5%			
<b>服務效果</b>									
提供準確 資訊	1	1	1	9	30	35	77	4.276	0.826
	1.3%	1.3%	1.3%	11.7%	39.0%	45.5%			
符合使用 目的	2	2	1	9	29	34	77	4.227	0.909
	2.6%	2.6%	1.3%	11.7%	37.7%	44.2%			
<b>電子服務</b>									
網站速度	5	0	3	9	32	26	75	4.157	0.810
	6.7%	--%	4.0%	12.0%	42.7%	34.7%			
網站內容	1	1	0	14	31	28	75	4.149	0.822
	1.3%	1.3%	--%	18.7%	41.3%	37.3%			
<b>服務承諾</b>									
服務指標 滿意度	23	0	4	8	26	16	77	4.000	0.869
	29.9%	--%	5.2%	10.4%	33.8%	20.8%			
<b>整體服務水平</b>									
整體服務 水平滿意度	3	0	2	4	36	32	77	4.324	0.704
	3.9%	--%	2.6%	5.2%	46.8%	41.6%			

## 受訪者對本局服務意見及建議

序號	意見及建議
1	專利授權量的統計
2	各行業天然氣消耗費量
3	各行業之專業人員就業資料
4	對澳門低收入人群應該關注一下
5	有關於提供之數據需更多元化，例如以面積細分單位平均呎價，數據項目需與時並進，例如仍是以樓價 100 萬作起點統計，現時已沒有 100 萬的住宅
6	每幾年的人口普查和抽查，應該增加一些居民休閒方式或體育鍛鍊的內容，如英國做的那樣，對分析居民的生活方式會非常有用
7	如果餐飲業的統計的類別分類能詳細會更好，例如西餐廳可以細分成葡國餐廳西班牙餐廳這樣
8	學生研究
9	大專院校各課程的就讀數據，畢業後從事行業統計數據
10	建議能夠根據一些研究主題的需要，提供更為具體的數據(例如可提供給研究者旅客調查的原始數據，方便研究者進行更為深入的分析)
11	i. 每年來澳的旅客單次數目(不計算勞工，學生，教學人士，公司管理層)；ii. 由回歸後的房地產每月交易量；iii. 自 1961 年起的博彩稅收；博彩業各間博企的員工的任職性別比例等
12	澳門超過 30 年樓宇的樓據
13	各景點訪問人數（自己參觀時看到有人計數，但不知道哪裡能找到數據），各景點訪客逗留時間，賭場發財巴士數量
14	不同行業對本地員工和外僱員工要分清楚統計薪資，職位等級，明確指出資料
15	貧窮人口
16	希望增加水電售價的資料
17	按分區統計的本地生產總值
18	就業方面數據未夠詳盡
19	博彩及旅遊數據連貫性需加強，查找時表格設計的分割顯示不便使用
20	例如有關家暴的數據，可多與其他政府部門聯繫索取更多行政資料
21	不錯
22	資料很全面
23	資料充足，但建議搜尋引擎可更精準地查找指定主題的資料。一般的數據還算不錯，但以學術研究而言，我們需要更仔細的數據進行研究，現在我們往往需要特別提出要求才能索取某些資料
24	月度數據更新慢，希望能在當月結束的兩周內出統計結果

序號	意見及建議
25	資料不夠全面
26	統計內容不太完善
27	有些數據統計人群不夠全，像就業人口都是全職，不是全體
28	統計數據庫，一個個打勾真的很費事麻煩，一點不科學合理；並且超過35就很慢很慢，實在是無語
29	建議設立網上即時對話的資料查詢服務
30	星級酒店及公寓可按區顯示，餐館及小吃按區顯示
31	整合度較低，數據較為分散
32	有一些資料可能用的人很少，或意義不大，可精簡。可通過網頁點擊情況發現。
33	人口，不同國家來澳數據
34	接聽電話速度不慢，但希望可再快一些
35	網頁搜尋功能未必查到精準的字眼，如"男性離婚"及"老年離婚"
36	下載檔案時網速太慢
37	文件中心同事服務態度良好
38	i. 網頁設計方面較不利使用者，資料太多難入手，希望能更多地視像化，查詢時更直接；ii. 另可考慮更方便視障聽障人士的網頁設計；iii. 文件中心同事服務非常好，值得表揚