

2017 年《服務滿意度調查》報告

統計暨普查局 (下稱本局) 於 2017 年 11 月 01 日至 11 月 30 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。

本局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，收回有效問卷共 167 份，較 2016 年 12 月進行的滿意度調查之 293 份有效問卷，大幅減少 43.0%，主要是填寫網上問卷的回收率下跌 46.2% 所致；而完成率則維持於 91.8%。

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	1	1	0	100%
電話查詢	22	22	0	100%
電郵查詢	2	2	0	100%
郵寄查詢	0	0	0	-
網頁查詢	157	142	15	90.4%
總數	182	167	15	91.8%

註：由於有 15 位受訪者於網頁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，故相關問卷被視為無效。

被訪年齡

	拒答	<18	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	≥65	受訪 總數
個案	6	8	62	51	27	9	4	0	167
佔百份比：	3.6%	4.8%	37.1%	30.5%	16.2%	5.4%	2.4%	--%	

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	9	6	12	28	112	167
佔百份比：	5.4%	3.6%	7.2%	16.8%	67.0%	

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
方便程度									
服務時間	1	1	0	2	18	20	42	4.366	0.799
	2.4%	2.4%	--%	4.8%	42.9%	47.6%			
服務地點	1	0	0	0	5	4	10	4.444	0.527
	10.0%	--%	--%	--%	50.0%	40.0%			
聯絡方法	11	1	0	0	19	25	56	4.489	0.727
	19.6%	1.8%	--%	--%	33.9%	44.6%			
環境設備									
舒適程度	1	0	0	2	1	6	10	4.444	0.882
	10.0%	--%	--%	20.0%	10.0%	60.0%			
員工方面									
服務態度	1	2	0	2	8	29	42	4.512	0.978
	2.4%	4.8%	--%	4.8%	19.0%	69.0%			
專業程度	2	1	2	1	12	24	42	4.400	0.955
	4.8%	2.4%	4.8%	2.4%	28.6%	57.1%			
服務主動性	1	1	2	2	12	24	42	4.366	0.968
	2.4%	2.4%	4.8%	4.8%	28.6%	57.1%			
內部流程									
回覆等待 時間	8	1	1	4	19	23	56	4.292	0.874
	14.3%	1.8%	1.8%	7.1%	33.9%	41.1%			
索取資料 簡捷程度	8	5	5	28	59	62	167	4.057	0.989
	4.8%	3.0%	3.0%	16.8%	35.3%	37.1%			
服務效果									
提供準確 資訊	7	3	3	19	72	63	167	4.181	0.853
	4.2%	1.8%	1.8%	11.4%	43.1%	37.7%			
符合使用 目的	7	4	6	23	66	61	167	4.088	0.948
	4.2%	2.4%	3.6%	13.8%	39.5%	36.5%			
電子服務									
網站速度	6	4	5	32	58	55	160	4.006	0.967
	3.8%	2.5%	3.1%	20.0%	36.3%	34.4%			
網站內容	12	2	7	34	67	38	160	3.892	0.889
	7.5%	1.3%	4.4%	21.3%	41.9%	23.8%			

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
服務承諾									
服務指標	41	0	4	24	57	41	167	4.071	0.802
滿意度	24.6%	--%	2.4%	14.4%	34.1%	24.6%			
整體服務水平									
整體服務	12	0	5	24	73	53	167	4.123	0.784
水平滿意度	7.2%	--%	3.0%	14.4%	43.7%	31.7%			

受訪者對本局服務意見

序號	意見
1	增加專題統計的連結, 如老人方面等
2	部分數據可再細分一些, 行業和職業也可再細分一些。
3	經濟類
4	人口戶籍構成
5	居民貸款總額, 居民貸款與收入比, 不動產交易貸款平均每月還款數
6	增加更詳細的人口分佈資料
7	樓宇成交金額中位數
8	增加旅遊相關的歷年資料(非單一報告)
9	每個區的人口統計, 每個區的公司數目
10	醫療方面的統計
11	社會方面, 如兒童方面調查
12	旅客統計資料庫加入 2016 年資料
13	關於科技方面沒有單獨的模塊
14	如果情況許可, 可否把資料精確至每週(相對於每月)?
15	每季更新《澳門資料》, 視頻圖像, 更透明的統計方法
16	以博彩為主並經常與親友來澳度假的旅客人數
17	整體薪酬的加幅及預測經濟
18	關鍵字搜尋功能需做好, 因搜尋不到要逐表打開
19	會展資料需更細分及豐富
20	已經很好
21	收集數據方式需更廣泛
22	教育方面

序號	意見
23	就業人口，輪班津貼，週假兩天的就業人口資料。另外，在人力資源及薪酬調查快訊中，"平均薪酬"欄目，總體欄希望能標示"總體"以免看不明白
24	預期壽命太遲公佈
25	職業分類希望更新，有些新的行業/職業未能滿足
26	令查閱資料更容易，解釋專業用語，製作供小朋友學習的網頁
27	建立完整資料庫會更好，而非單一報表
28	設定指標篩選
29	或可參考香港的做法，更多圖和表在網上顯示
30	中文資料與英文資料時有出入(旅客入境調查報告)，請加強覆檢
31	網站分類相當不清晰
32	請參閱以上意見欄
33	關鍵字
34	網站運行速度
35	統計數據庫的資料產生速度有待改善
36	適時地提供統計資料
37	尚算可以，方便程度大致可以
38	有關醫療方面的統計資料，指標未夠全面，十年前後都是那些，未見增加
39	加強推廣手機應用程式 (App)
40	電話查詢不錯
41	十分棒，很方便全面
42	方便
43	希望服務時間延長至晚上 7 時
44	滿意
45	電話最好，未有需改善地方