

2019年《服務滿意度調查》報告

統計暨普查局（下稱本局）原定於2019年11月14日至12月13日進行為期一個月的《服務滿意度調查》。由於除電話方式外，透過其他途徑收集問卷數目偏低，故延長有關途徑的問卷收集期至2020年1月13日。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88份，完成率達97.8%。

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	0	0	0	-
電話查詢	23	23	0	100%
電郵查詢	5	5	0	100%
郵寄查詢	0	0	0	-
網頁查詢	60	58	2	96.7%
DSEC Mobile 查詢 (手機版網頁)	2	2	0	100%
手機應用程式查詢	0	0	0	-
總數	90	88	2	97.8%

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	4	4	23	26	23	6	2	0	88
佔百份比：	4.5%	4.5%	26.1%	29.5%	26.1%	6.8%	2.3%	--%	

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	3	2	7	8	68	88
佔百份比：	3.4%	2.3%	8.0%	9.1%	77.3%	

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	0	0	4	9	22	36	4.514	0.702
	2.8%	--%	--%	11.1%	25.0%	61.1%			
服務地點	1	0	0	0	1	0	2	4.000	--
	50.0%	--%	--%	--%	50.0%	--%			
聯絡方法	1	0	0	5	8	27	41	4.550	0.714
	2.4%	--%	--%	12.2%	19.5%	65.9%			
環境設備									
舒適程度	1	0	0	0	1	0	2	4.000	--
	50.0%	--%	--%	--%	50.0%	--%			
員工方面									
服務態度	1	0	0	0	8	27	36	4.771	0.426
	2.8%	--%	--%	--%	22.2%	75.0%			
專業程度	1	0	0	1	9	25	36	4.686	0.530
	2.8%	--%	--%	2.8%	25.0%	69.4%			
服務主動性	1	0	1	1	9	24	36	4.600	0.695
	2.8%	--%	2.8%	2.8%	25.0%	66.7%			
內部流程									
回覆等待 時間	2	0	0	6	10	23	41	4.436	0.754
	4.9%	--%	--%	14.6%	24.4%	56.1%			
索取資料 簡捷程度	2	0	2	13	37	34	88	4.198	0.779
	2.3%	--%	2.3%	14.8%	42.0%	38.6%			
服務效果									
提供準確 資訊	4	1	0	10	31	42	88	4.345	0.784
	4.5%	1.1%	--%	11.4%	35.2%	47.7%			
符合使用 目的	2	1	1	11	33	40	88	4.279	0.821
	2.3%	1.1%	1.1%	12.5%	37.5%	45.5%			
電子服務									
網站速度	6	0	6	11	34	30	87	4.086	0.897
	6.9%	--%	6.9%	12.6%	39.1%	34.5%			
網站內容	6	1	2	16	42	20	87	3.963	0.813
	6.9%	1.1%	2.3%	18.4%	48.3%	23.0%			
服務承諾									
服務指標 滿意度	28	0	0	9	34	17	88	4.133	0.650
	31.8%	--%	--%	10.2%	38.6%	19.3%			
整體服務水平									
整體服務 水平滿意度	2	0	0	5	49	32	88	4.314	0.579
	2.3%	--%	--%	5.7%	55.7%	36.4%			

受訪者對本局服務意見及建議

序號	意見及建議
1	內容不夠多，沒有租金統計。
2	統計數據庫速度緩慢，欠缺詞彙表解釋技術用詞(如 XX 包括什麼)。
3	網站速度，更多標示。
4	希望可以開放原數據，供相關人員作研究之用。
5	旅客數據庫中的數據並未在公佈旅客數據的同時更新(因為需要分析每日數據，所以需要優化旅客數據庫。
6	年度資料太遲公佈。
7	更全面的消費調查。
8	酒店房價。
9	更多早期的資料，以及與社會服務相關的資料和數據。
10	統計局資料以月、季、年為主，希望未來能增加日、周數據，如澳門元對外幣匯率等。
11	數據分類更仔細、更多行業的統計數據、預測等等。
12	工廠成交數據經常保密。
13	各大小娛樂場的檯數及角子機數。
14	網上支付等使用數據。
15	1978 年開始的人均本地生產總值數據。
16	按分區統計住宅棟數、按分區統計住宅成交價中位數、按面積統計住宅成交價中位數、按年齡層統計本地就業人口、外僱及非本地人口、常居澳門本地居民人口、常居橫琴澳門居民人口、澳門每年申請註銷的輕型車輛及重型摩托車。
17	有關手機應用程式，包括各政府部門的手機應用程式的用戶數據，如什麼本地手機應用程式最多人使用。
18	暫時沒有，感覺在眾多政府部門中，貴局的資料提供屬最優秀。
19	旅客再細分自由行。
20	職業/行業分類還是採用 1997 年版，希望有所更新。
21	增加凶宅的資料。
22	行業調查擴大行業範圍
23	1. 希望加快資料公佈。 2. 網上指標不夠清晰，故有時難找到所需資料，希望改善。
24	社工局及經濟局對市民的資金援助。
25	住戶收支調查希望每一年都能進行，而不是每五年一次。
26	內容及項目。
27	網頁上找尋資料的便捷程度，加強網頁查詢介面。
28	一些早期資料，如 80 年代的希望都可以上載至網頁。
29	網頁設計需直觀導向使用者找到所需資料。

序號	意見及建議
30	查詢電話的介紹可以在網頁更容易找到。
31	沒有。
32	網頁設計，顯示方式有點混亂，不能直觀所需數據。
33	建議在發送電子郵件通知時一併發送需要的信息，這樣就不需要每次每個電郵查看。
34	與海關數據互聯互通，並一致。
35	圖片鏈結。
36	數據資料庫之前可預覽文件內容，現在必須下載才可查看。
37	好。
38	下載速度要更快，版面要更好。
39	網站內顯示的內容很豐富，但亦很複雜難找。而且所顯示的用語/用詞可能都是統計學上的名稱，不便一般市民理解...另外有時從年報/年鑑(很多不同名稱)上的資料，與網站顯示的會有出入...不知道哪個更準確。
40	很好。