

2022 年《服務滿意度調查》報告

統計暨普查局（下稱本局）於 2022 年 11 月 15 日至 12 月 14 日進行為期一個月的《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；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 62 份，完成率達 100%。

調查對象	回收問卷	有效問卷	無效問卷	完成率
親臨查詢	2	2	0	100%
電話查詢	6	6	0	100%
電郵查詢	0	0	0	-
郵寄查詢	0	0	0	-
網頁查詢	47	47	0	100%
DSEC Mobile 查詢 (手機版網頁)	0	0	0	-
手機應用程式查詢	7	7	0	100%
總數	62	62	0	100%

被訪年齡

	拒答	<18	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	≥65	受訪 總數
個案	3	0	15	19	16	7	1	1	62
佔百份比：	4.8%	--%	24.2%	30.6%	25.8%	11.3%	1.6%	--%	

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	1	3	2	54	62
佔百份比：	3.2%	1.6%	4.8%	3.2%	87.1%	

各項指標的滿意度分佈

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	0	0	0	2	4	9	15	4.467	0.743
	--%	--%	--%	13.3%	26.7%	60.0%			
服務地點	1	0	0	2	3	1	7	3.833	0.753
	14.3%	--%	--%	28.6%	42.9%	14.3%			
聯絡方法	0	0	2	1	4	13	20	4.400	0.995
	--%	--%	10.0%	5.0%	20.0%	65.0%			
環境設備									
舒適程度	1	0	2	0	3	1	7	3.500	1.225
	14.3%	--%	28.6%	--%	42.9%	14.3%			
員工方面									
服務態度	0	1	0	2	1	11	15	4.400	1.183
	--%	6.7%	--%	13.3%	6.7%	73.3%			
專業程度	1	1	0	0	3	10	15	4.500	1.092
	6.7%	6.7%	--%	--%	20.0%	66.7%			
服務主動性	0	1	0	2	3	9	15	4.267	1.163
	--%	6.7%	--%	13.3%	20.0%	60.0%			
內部流程									
回覆等待 時間	2	0	1	4	3	10	20	4.222	1.003
	10.0%	--%	5.0%	20.0%	15.0%	50.0%			
索取資料簡 捷程度	6	1	0	8	16	31	62	4.357	0.862
	9.7%	1.6%	--%	12.9%	25.8%	50.0%			
服務效果									
提供準確 資訊	4	0	1	5	20	32	62	4.431	0.743
	6.5%	--%	1.6%	8.1%	32.3%	51.6%			
符合使用 目的	3	0	1	6	21	31	62	4.370	0.743
	4.8%	--%	1.6%	9.7%	33.9%	50.0%			
電子服務									
網站速度	3	0	1	7	25	26	62	4.288	0.744
	1.8%	--%	1.6%	11.3%	40.3%	41.9%			

網站內容	4	0	1	9	23	25	62	4.241	0.779
	6.5%	--%	1.6%	14.5%	37.1%	40.3%			
服務承諾									
服務指標滿意度	8	0	1	4	23	26	62	4.370	0.708
	12.9%	--%	1.6%	6.5%	37.1%	41.9%			
整體服務水平									
整體服務水平滿意度	3	0	1	5	21	32	62	4.424	0.724
	4.8%	--%	1.6%	8.1%	33.9%	51.6%			

受訪者對本局服務意見及建議

序號	意見
1	增加建築業專業人士的收入資料，倘可以細分其職位更好。
2	增加新四大產業的統計資料及專題介紹。
3	增加一些澳門政府已公開提出的，以及未來會推行的一些產業的統計數據。
4	留意坊間及社區最新動態，如 1+4 產業，電子消費，疫情下市民幸福感指數的資料。
5	增加經濟景氣指數。
6	增加新四大產業相關詳細統計。
7	增加詳細人口數據，出生、死亡原因、長居澳門人口，樓宇成交數據等。
8	希望提供的資料能夠更加詳細具體（例如失業率的統計，只有總體失業率統計數據，卻沒有以性別作為指標劃分的統計數據），大部分統計資料都過於簡單化和宏觀化，有更加微觀的數據會更加方便學者/學生進行研究工作。例如可以嘗試做一些中長期追蹤調查（具體亦可參考中國綜合社會調查等統計網站的內容）等。
9	增加每日出入境人數，每日入住人數，最好分酒店星級。
10	在高校網頁加入資料庫連結，以便即時查詢，以及多些宣傳專題網頁（如大灣區專頁）。
11	基本的數據資料都有，可試著調查一些新興產業的數據。
12	增加多些專題影片介紹。
13	增加提供美元數值作參考，以便更容易與其他國家/地區的有關數據作對比及分析。
14	增加澳門市場的未來發展的資料。
15	建議對本地生產總值編制方法和住宅指數編制方法製作圖文包說明和介紹短片。加快年度及季度本地生產總值的公佈時間。
16	增加人力資源的數據。