

統計暨普查局

2024 年《服務滿意度調查》報告

1. 調查簡介

根據《澳門特別行政區政府公共服務及組織績效評審制度 – 收集服務對象意見機制》參考指引，統計暨普查局（下稱本局）於 2024 年 10 月 1 日至 11 月 30 日進行為期兩個月的《服務滿意度調查》，從配套設施、人員服務、服務效率、服務效果、電子服務、服務承諾、績效信息及整體服務水平等方面收集和了解統計資料使用者對本局統計服務的滿意度評估及意見，以優化服務質量。

2. 調查結果

本局於調查期間以預設問卷的形式向親臨本局、透過電話、電郵、郵寄，以及電子平台（包括網頁及手機應用程式等途徑）查詢資料的使用者進行訪問，共收回 215 份問卷，其中 211 份為有效問卷。本年度問卷完成率為 98.1%，比例與去年相若。

調查對象	調查方式	回收問卷	有效問卷	無效問卷	完成率
親臨查詢	即時自填問卷	1	1	0	100%
電話查詢	以電話進行訪問	13	13	0	100%
電郵查詢 / 郵寄查詢	於覆函的連結填寫網上問卷	9	9	0	100%
電子平台查詢	登入本局網頁及手機應用程式時按圖示填寫問卷	192	188	4	97.9%
總數		215	211	4	98.1%

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	6	31	48	64	40	12	7	211
佔百份比：	1.4%	2.8%	14.7%	22.7%	30.3%	19.0%	5.7%	3.3%	

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	6	6	47	32	120	211
佔百份比：	2.8%	2.8%	22.3%	15.2%	56.9%	

各項指標的滿意度平均數

指標	滿意度平均數	標準差
配套設施		
聯絡方法	4.315	0.838
配套及支援	4.320	0.753
方便程度	4.330	0.865
人員服務		
服務態度	4.530	0.644
服務主動性	4.514	0.645
服務效率		
回覆等候時間	4.316	0.818
索取資料簡捷程度	4.338	0.813
服務效果		
提供準時資訊	4.480	0.639
符合使用目的	4.403	0.708
電子服務		
易用程度	4.348	0.839
內容覆蓋程度	4.234	0.842
服務承諾		
服務指標滿意度	4.287	0.762
績效信息		
信息足夠程度	4.250	0.783
信息發放渠道	4.268	0.787
整體服務水平		
整體服務水平滿意度	4.327	0.738

3. 服務意見及建議

是次調查所收集到受訪者對本局服務的意見及建議共 18 個，主要可分為：

- 1) 提供更多及更豐富多元的統計資料；
- 2) 提高統計資料的時效性；
- 3) 優化網頁功能及推動刊物電子化；
- 4) 增加趣味性統計數據解說及統計指標的詞彙解釋。

4. 改善措施

就是次調查受訪者對本局服務的意見及建議，本局所採取的改善措施如下：

- 1) 持續評估資料使用者對不同種類統計資料的需求，適時增加相關統計數據，包括豐富統計刊物及統計數據庫的內容，以回應使用者的需求；
- 2) 為響應環境保護，本局一直致力推動電子統計服務。現時本局已全面推行電子刊物訂閱服務，以減少紙本刊物及提高使用者收取最新統計資料的即時性；
- 3) 檢視各項統計調查的工作流程，在條件許可的情況下，加快統計資料的公佈時間，以提高統計資料的時效性；
- 4) 持續優化網頁功能，如優化網頁介面、升級“統計地理資訊系統”及新增“統計概念資料庫”等，讓使用者更加容易尋找所需統計資料、統計專業詞彙及涵義；
- 5) 持續加強統計數據解說，檢視使用者的需求及意見，豐富“統計小百科”的主題及內容，以提升使用者對統計資料的認識。

5. 總結

根據是次調查的整體服務水平滿意度評分(4.327 分)，本局提供的統計服務基本獲得受訪者的認同。就調查所收集有關對本局各項服務的意見及建議，本局將作持續優化及改善，為資料使用者提供優質及高效的統計服務。