

2016年《服務滿意度調查》報告

統計暨普查局（下稱本局）於2016年11月18日至12月17日進行了為期一個月的《服務滿意度調查》。是次調查根據了公共服務評審委員會的建議，以及按《服務承諾認可制度指引—收集服務對象意見機制》的要求，將以往《文件中心市民滿意度調查》及《網頁使用者滿意度調查》整合，並對問卷內容作出修改，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及意見。

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293份，完成率達91.8%，較2014年進行的《文件中心市民滿意度調查》及《網頁使用者滿意度調查》收回161份有效問卷，增加82.0%。

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	2	2	0	100%
電話查詢	25	25	0	100%
電郵查詢	2	2	0	100%
郵寄查詢	0	0	0	-
網頁查詢	290	264	26	91.0%
總數	319	293	26	91.8%

註：由於有26位受訪者於網頁填寫問卷時未有為各個調查因素作評分，無法評估滿意度，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	21	10	126	85	26	15	7	3	293
佔百份比：	7.2%	3.4%	43.0%	29.0%	8.9%	5.1%	2.4%	1.0%	

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	0	17	0	62	214	293
佔百份比：	--%	5.8%	--%	21.2%	73.0%	

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	2	1	3	6	30	30	72	4.214	0.883
	2.8%	1.4%	4.2%	8.3%	41.7%	41.7%			
服務地點	1	1	3	3	9	8	25	3.833	1.167
	4.0%	4.0%	12.0%	12.0%	36.0%	32.0%			
聯絡方法	3	2	4	6	28	43	86	4.277	0.967
	3.5%	2.3%	4.7%	7.0%	32.6%	50.0%			
環境設備									
舒適程度	3	1	0	5	8	8	25	4.000	1.024
	12.0%	4.0%	--%	20.0%	32.0%	32.0%			
員工方面									
服務態度	4	2	0	8	20	38	72	4.353	0.910
	5.6%	2.8%	--%	11.1%	27.8%	52.8%			
專業程度	2	1	2	11	24	32	72	4.200	0.910
	2.8%	1.4%	2.8%	15.3%	33.3%	44.4%			
服務主動性	3	1	3	11	19	35	72	4.217	0.968
	4.2%	1.4%	4.2%	15.3%	26.4%	48.6%			
內部流程									
回覆等待 時間	8	1	3	9	31	34	86	4.205	0.888
	9.3%	1.2%	3.5%	10.5%	36.0%	39.5%			
索取資料 簡捷程度	16	10	14	57	87	109	293	3.978	1.063
	5.5%	3.4%	4.8%	19.5%	29.7%	37.2%			
服務效果									
提供準確 資訊	12	6	9	47	107	112	293	4.103	0.937
	4.1%	2.0%	3.1%	16.0%	36.5%	38.2%			
符合使用 目的	14	7	13	48	104	107	293	4.043	0.985
	4.8%	2.4%	4.4%	16.4%	35.5%	36.5%			
電子服務									
網站速度	12	11	9	62	97	96	287	3.938	1.032
	4.2%	3.8%	3.1%	21.6%	33.8%	33.4%			
網站內容	16	9	10	69	97	86	287	3.889	1.005
	5.6%	3.1%	3.5%	24.0%	33.8%	30.0%			

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	56	6	13	60	86	72	293	3.865	0.995
滿意度	19.1%	2.0%	4.4%	20.5%	29.4%	24.6%			
整體服務水平									
整體服務	15	6	11	47	117	97	293	4.036	0.934
水平滿意度	5.1%	2.0%	3.8%	16.0%	39.9%	33.1%			

受訪者對本局服務意見

序號	意見
1	提供多些與民生有關的統計指標
2	衷心希望增加零售店的市場數據
3	希望可以提供一些問卷的數據，例如我想做一些關於教育水平與收入，比較困難拿到數據。雖然能夠用工作的技術水平(難度)來衡量教育水平從而對收入作比較，但不是太準確。所以希望能提供一些問卷收集的數據(當然會涉及隱私問題)但希望只提供重要的相關數據。例如性別，哪個行業工作，收入多少，教育水平多少，年齡等等 (刪除個人隱私數據如電話號碼)
4	就業，行業資料
5	空氣質量，醫療服務
6	行業人力資源調查方面，需增加行業具體分類，如零售業之超市、百貨、珠寶首飾等主要行業的類別，應有進一步的細分數據；行業僱員薪酬方面，亦希望有具體工種方面的細分數據。
7	環保類數據不足
8	2017 年貨物編碼的資料
9	餐廳
10	希望有更多公交系統的統計資料
11	酒店平均房價
12	澳門與論壇七個葡語國家的經貿數據；會展、旅客等累計數字（如首三季會議展覽數目）
13	文化產業類數據
14	入境旅客旅遊動機
15	更多超級市場的分類資料

序號	意見
16	旅客收入水平
17	人口年齡
18	賭場每個廳的旅客分來源統計消費量
19	澳門居民出遊目的地
20	進出口貿易方面
21	增加更多有關澳門經濟的數據和受到博彩業影響的社會問題的數據調查
22	建議每年的中期或期末資料，能提供各堂區的年齡性別的人口分佈，但值得讚許是近年的估計人口數據中，有很詳細的年齡與性別分佈，此對工作需要查看某年齡的人口而言非常有用。
23	已很好了。
24	韓國旅客的消費資料
25	住在珠海的澳門人口
26	大學生畢業後求職情況（如新鮮人的工作取向）
27	澳門人的投資情況
28	本地人的置業分析，譬如買二手樓及車位的情況
29	本地生產總值中服務出口的季度資料
30	二手車
31	有關工業調查的製造業場所分項應更多元化，如藥廠及煙廠等場所，以供部門更針對性的作出研究
32	旅客的歲組及同行情況，一個人嚟定家庭定伴侶？
33	教育更詳細的資料
34	細化分類
35	多些分析報表
36	可以增加“需求數據”，你們統計的不一定是研究所需要的
37	希望能在有需要的時候提供 10%-15%的樣本資料
38	遊客消費模式需更明細
39	需細化各項資料
40	向工程公司提供每一公司有關建築工人薪酬的資料(隱藏公司名稱)以提高行業競爭力
41	按時公佈月度資料
42	統計結果顯示標準缺乏統一，每年都有所改變
43	搜索關鍵字功能進一步完善

序號	意見
44	打開網頁總是空白頁，時好時壞，統計圖表不便於保存。
55	統計數據在數據庫作出修訂後，並沒同步修訂文字版的數據內容，對使用者造成混淆錯引數字(例如數據庫中顯示 2015 年會議及展覽數目有 1263 項，惟文字版仍寫著 909 項)
46	多元化(來自不同國家的旅客數目)及旅客在澳最常做的事及常買的東西(如韓國人來澳旅遊，但日本人來澳工作)
47	增加多些查詢途徑
48	數據整理分類還需要加強
49	有些資料需要更新年份，如旅遊產業比重
50	申請加入各種報表用途科普，在選擇報表過程中有所困擾
51	如市民需索取統計資料時，希望當局可以提交。
52	統計數據庫無法返回上一頁
53	都很好了
54	有關社會更多方面的專題報告，如性別研究,收入差距等
55	短訊提示刊物出版
56	網上客服平台不錯!
57	很好了
58	服務人員的態度親切主動，值得讚揚！！
59	統計數據庫應更容易使用
60	經常在統計數據庫取資料時網站崩潰，而且一旦崩潰，必須要等好幾分鐘才能重新進入網站，在此之前，連統計局官網都開不了，而且這種情況出現的頻率十分高，十分令人不滿意，這種情況從我第一次在統計局取資料時就已經出現了，兩年來也沒有改善，真的很令人失望，現在我就剛經歷完幾次網站崩潰以致直到現在都拿不到資料，謝謝。
61	網頁介面可以更精簡
62	資料不齊全
63	改善網頁形式

序號	意見
64	更好的資料分類及關鍵字搜尋
65	有一點感覺非常奇怪，有些關鍵字在網內搜索不了，但在其他外部的連接卻可以跳到相關頁面
66	搜尋欄
67	提供的資料不夠全面
68	統計數據庫操作複雜；excel 和 pdf 檔不能網上查閱，每次都要下載很麻煩；指標應要再細分，例如保安職業，是大廈保安還是企業的保安員？
69	資料容易度
70	挺好
71	工業調查可否按月/季度提供；工業調查內之行業劃分與行業分類不一致，希望可以更細緻，如卷煙廠，藥廠等)
72	網站於晚上登入時常失效，主要報表亦開啟不到
73	部分調查結果，如就業，公佈居於珠海周邊的居民的統計資料未夠完善，致分析整體本地居民資料不全，亦與其他政府部門公佈的資料存有誤差
74	提供服務時間延長至晚上七點
75	已很方便
76	統計數據庫返回前一頁時經常出現錯誤頁面
77	統計數據庫內用字
78	希望能安排人員作分類別的查詢
79	人口的概念與大眾認知可能存有一定偏差，希望加強宣傳
80	網上即時查詢（本中心同事介紹可使用本局的線上客服服務，對方欣喜）