

2020年《服務滿意度調查》報告

統計暨普查局（下稱本局）於2020年11月16日至12月15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56份，完成率達100%。

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	14	14	0	100%
電郵查詢	3	3	0	100%
郵寄查詢	0	0	0	-
網頁查詢	39	39	0	100%
DSEC Mobile 查詢 (手機版網頁)	0	0	0	-
手機應用程式查詢	0	0	0	-
總數	56	56	0	100%

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	0	0	14	22	14	3	3	0	56
佔百份比：	--%	--%	25.0%	39.3%	25.0%	5.4%	5.4%	--%	

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	2	0	2	9	43	56
佔百份比：	3.6%	--%	3.6%	16.1%	76.8%	

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	0	1	0	1	3	19	24	4.625	0.924
	--%	4.2%	--%	4.2%	12.5%	79.2%			
服務地點	0	0	0	0	0	2	2	5.000	--
	--%	--%	--%	--%	--%	100.0%			
聯絡方法	1	0	0	2	3	25	31	4.767	0.568
	3.2%	--%	--%	6.5%	9.7%	80.6%			
環境設備									
舒適程度	0	0	0	0	0	2	2	5.000	--
	--%	--%	--%	--%	--%	100.0%			
員工方面									
服務態度	0	0	0	1	0	23	24	4.917	0.408
	--%	--%	--%	4.2%	--%	95.8%			
專業程度	0	0	1	0	3	20	24	4.750	0.676
	--%	--%	4.2%	--%	12.5%	83.3%			
服務主動性	0	0	0	1	2	21	24	4.833	0.482
	--%	--%	--%	4.2%	8.3%	87.5%			
內部流程									
回覆等待時間	0	0	0	1	4	26	31	4.806	0.477
	--%	--%	--%	3.2%	12.9%	83.9%			
索取資料簡捷程度	2	0	0	5	12	37	56	4.593	0.659
	3.6%	--%	--%	8.9%	21.4%	66.1%			
服務效果									
提供準確資訊	3	0	2	2	7	42	56	4.679	0.728
	5.4%	--%	3.6%	3.6%	12.5%	75.0%			
符合使用目的	3	1	1	3	11	37	56	4.547	0.845
	5.4%	1.8%	1.8%	5.4%	19.6%	66.1%			
電子服務									
網站速度	3	0	2	9	15	27	56	4.264	0.880
	1.8%	--%	3.6%	16.1%	26.8%	48.2%			
網站內容	3	1	3	9	17	23	56	4.094	1.005
	5.4%	1.8%	5.4%	16.1%	30.4%	41.1%			

服務承諾									
服務指標滿意度	17	0	2	4	11	22	56	4.359	0.873
	30.4%	--%	3.6%	7.1%	19.6%	39.3%			
整體服務水平									
整體服務水平滿意度	1	1	2	2	13	37	56	4.509	0.879
	1.8%	1.8%	3.6%	3.6%	23.2%	66.1%			

受訪者對本局服務意見及建議

序號	意見
1	更早年份的分區呎價。
2	增加科研資料。
3	持澳門身份證的人數。
4	物業平均價(如商舖)，月刊只有個數,總面積及總額，應該更豐富相關細分資料。
5	增加科研開發及人員資料。
6	在人力資源及薪酬調查方面希望可增加更多行業。
7	增加電子支付資料。
8	不同年份之對比分析。
9	增加社團數據。
10	可提供更詳細資料，比如中國內地旅客，按省市的每日出入境口岸分佈，目前只能看到主要的 23 個省市按月入境澳門的總人數；也希望增加按日"出"境旅客數字，並且細分至按出境口岸、證件簽發地、歲組及性別(與入境資料相同)。
11	增加樓宇估價。
12	增加外僱教師的收入。
13	增加更多早期的數據，以完善時間序列資料庫。
14	人力資源調查應加入建築業。
15	本澳市場的租金統計資料(例如：住房單位，商業單位，工業廠房等)。
16	增加人口密度資料。
17	提供更多關於手信食品行業規模的統計資料。
18	增加每一年的分區住戶資料。
19	提供分區的分界標準。
20	數據及時性。
21	大學生求職意向的資料。
22	增加更多專題網頁。
23	每一季的按歲組推算收入數目，為何只有年度才有，季度應該可以推算到。