

2013 年 市民對體育發展局服務承諾  
的滿意度調查報告 (2-11 月)

負責人：李思敏博士

澳門大學 教育學院

二零一三年十二月

## 目錄

前言.....	1
研究方法.....	2
結果分析.....	3
<b>壹、體育發展局服務承諾—市民滿意度問卷（7A、8A）</b>	
一、調查對象的基本情況.....	3
二、服務承諾的整體滿意度.....	9
三、不同服務項目之服務承諾的滿意度.....	18
四、三期大眾體育健身興趣班報名的滿意度比較.....	24
<b>貳、體育發展局服務承諾—市民滿意度問卷（7B、8B）</b>	
一、調查對象的基本情況.....	39
二、市民對服務的整體滿意度.....	43
三、不同服務項目的滿意度情況.....	48
<b>參、市民對服務承諾的具體意見與建議</b> .....	57
總結.....	58
附錄一（2013年2-6月具體意見）.....	60
附錄二（2013年7-11月具體意見）.....	70
附錄三（2013年全年2-11月具體意見）.....	73
附錄四（2013年全年2-11月具體意見）.....	80

## 前言

為持續地瞭解澳門市民對澳門體育發展局服務承諾的意見及建議，清楚體育發展局屬下五附屬單位不同服務項目的市民滿意情況，期望通過持續瞭解各項服務履行承諾的過程，獲得使用服務的市民對各單位提供服務過程和改善的意見，針對性地進行服務評估與調整。是項市民滿意度調查於2011年開始，由體育發展局委託澳門大學教學教育學院進行；本年度市民滿意度調查於2013年2月至11月期間進行，包括現場當面及事後回收問卷方式進行調查，目的為收集和分析體育發展局及其屬下單位提供已獲認可服務承諾的16項服務項目(7A問卷)的滿意度回饋意見，以及市民對體育發展局其中三個附屬單位為市民提供的5項不同服務項目(7B問卷)的滿意度評價；以檢討和持續改善服務質量。

**結果發現：**市民對體育發展局已獲認可的服務承諾涉及服務項目(7A, 8A)的滿意度均屬中高水平，在服務方便程度方面的得分在3.67 - 3.88分之間；工作人員的服務態度及環境設施方面的評價得分在3.92 - 4.23分之間；服務流程方面的得分在3.89 - 4.04分之間；服務承諾及整體服務水平方面的得分在3.64 - 3.94分之間。市民反映對社團體育及培訓輔助處的服務滿意度較高，對體育設備管理處所提供的運動易會員登記服務的部分滿意度題項評價則輕微差一些。不同月份對各服務滿意度情況隨著時期出現不同程度的差異情況，結果發現4月分在多個題項中得分略高；相對的8月則在幾個題項中的得分略低一些。

另一方面，市民對體育發展局其附屬單位提供服務項目(7B, 8B)的滿意度屬中高水平，對服務方便程度的評價得分在3.50 - 3.81分之間；對工作人員的服務態度及環境設施的評價得分在3.94-4.03分之間；對服務流程的評價得分在3.85 - 3.95分之間；對服務承諾範圍及整體服務水準的評價得分在3.78 - 3.97分之間。

本調查擬在前期調查的基礎上，繼續收集意見，評估市民體育發展局服務承諾的滿意度狀況，從而優化行政程式、提升管理水準，為市民提供更具質素的服務。

## 研究方法

是次研調所使用之調查問卷分兩部分，其一，為體育發展局已獲認可的服務承諾的16項服務項目(及其所涉及的23項服務質量指標)，目的為了解市民對所使用的服務項目的滿意度情況(7A，8A調查問卷可參閱附錄)。其二，為體育發展局二個附屬單位提供不同服務項目過程時，市民對使用服務滿意度情況(7B，8B調查問卷可參閱附錄)。**調查問卷**內容由體育發展局設計，並得到行政公職局及澳門大學教育學院李思敏博士的認可。

服務承諾的滿意度調查問卷經由體育發展局的工作人員負責準備，**調查方式**主要有兩部分，其一為調查助理採用當面派發即時填寫方式，當面派發時如遇有市民礙於文化水準需要協助時，工作人員或調查助理則會口頭詢問並代為填寫問卷，若是市民確實因時間短促問題無法即時填寫，調查助理則請市民隨後將完成問卷傳真或直接交予體育發展局；其二為服務單位單位派發和回收。主要**調查考察與評估範圍**為體育發展局提供服務承諾的項目及其服務質量指標，同時，針對經常接受服務則只請市民填寫一次。

本年度**調查問卷**共分兩類問卷，A類問卷主要收集已獲認可並推行的服務承諾指標相關的服務對象的意見；B類問卷則收集部門對外服務的市民意見。本年度的**調查問卷**經兩次檢討會議後，分別訂定於2-6月派發7A和7B，及於7-11月派發8A和8B。

2013年度**調查分期**派發並回收得2853份有效問卷(7A和8A)，主要包括運動醫學中心相關的8項服務項目、大眾體育及特別計劃處相關的2項服務項目、場地設備管理處相關的4項服務項目和社團體育及培訓輔導處相關的2項服務項目；其二是市民接受體發局其中二個附屬單位提供不同服務的滿意調查，包括社團體育及培訓輔導處及運動醫學中心相關的5項服務，分期進行現場派發及或由部門派發並回收得129份有效問卷(7B和8B)；資料處理和數據分析後瞭解目前市民接受體發局所推行服務承諾的滿意度情況，藉此檢視和整理市民所提出的具體意見和建議。

## 結果分析

### 壹、體育發展局服務承諾—市民滿意度問卷（7A，8A）

#### 一、調查對象的基本情況

是項研究主要是調查市民對各項服務承諾過程和內容的滿意度，因此，必需清楚標示接受服務項目及服務質量指標的內容，故市民只填答一項服務項目內容為調查研究的主要對象。調查時期為 2013 年 2 月至 11 月期間；調查對象基本資料詳情如表 1-1，表 1-2，表 1-3 所示；可以發現 2013 年的調查對象人數以上半年較多達 2222 人，佔全年 78%，下半年則有 637 人，佔 22%；調查對象與過去兩年相同，主要使用語言為中文，亦以女性為主超過七成(佔 74%)；是次調查市民為 20 歲以下的接近三成(佔 29%)，30-39 歲及 40-49 歲調查對象數量相近 (各佔 19%)；20-29 歲及 50-59 歲調查對象數量相約(各佔 14%)。

可以發現上下半年調查對象比例不同的原因，是由於上半年的暑期活動報名時收集得較多的現場調查對象的意見，得 1599 份(佔 56%)，其次為偶數月分收集到的大眾體育健身興趣班報名的現場調查對象的意見，得 1044 份(佔 37%)；此外，於運動醫學中心現場派發及回收的問卷 (與不同門診與測試、檢查等服務指標有關)的滿意度問卷得 178 份(佔 6%)；其次，由體育設備管理處及社團體育及培訓輔導處派發和回收的問卷共得 38 份(佔 1.33%)。

表 1-1 調查對象基本狀況(2-6 月)

	選項	樣本數	百分比(%)
語言	中文	2217	99.8
	葡文	5	0.2
日期	2 月	155	7.0
	3 月	19	0.9
	4 月	223	10.0
	5 月	1627	73.2
	6 月	198	8.9
性別	未答	16	0.7
	男	554	24.9
	女	1652	74.3
年齡段	未答	11	0.5
	20 以下	770	34.7
	20-29	257	11.6
	30-39	422	19.0
	40-49	409	18.4
	50-59	276	12.4
	60 或以上	77	3.5

表 1-2 調查對象基本狀況(7-11 月)

	選項	樣本數	百分比(%)
語言	中文	636	99.84%
	葡文	1	0.16%
日期	7 月	19	3%
	8 月	303	48%
	9 月	27	4%
	10 月	273	43%
	11 月	15	2%
性別	男	165	26%
	女	472	74%
年齡段	20 以下	48	8%
	20-29	133	21%
	30-39	122	19%
	40-49	132	21%
	50-59	118	19%
	60 或以上	84	13%

表 1-3 調查對象基本狀況(2-11 月)

	選頂	樣本數	百分比(%)
語言	中文	2853	99.79%
	葡文	6	0.21%
日期	上半年(2-6 月)	2222	78%
	下半年(7-11 月)	637	22%
性別	未答	16	1%
	男	719	25%
	女	2124	74%
年齡段	未答	11	0%
	20 以下	818	29%
	20-29	390	14%
	30-39	544	19%
	40-49	541	19%
	50-59	394	14%
	60 或以上	161	6%



表 2-1 各附屬單位相關服務的市民滿意度問卷(7A)數量(N=2222)

時期	附屬單位	服務項目	樣本數	百分比(%)
2-6 月 (N=2222)	運動醫學中心	*不同門診與測試、檢查等服務	85	3.8
	體育設備管理處	運動易會員登記	2	0.1
	大眾體育及特別計劃處	#大眾體育健身興趣班報名	527	23.7
	大眾體育及特別計劃處	暑期活動報名	1599	72.0
	社團體育及培訓輔助處	#體育社團登錄	2	0.1
	社團體育及培訓輔助處	#給予體育社團財政補助	7	0.3

\*注：內含 13 項服務質量指標

#注：樣本數由相關單位提供

表 2-2 各附屬單位相關服務的市民滿意度問卷(8A)數量(N=637)

時期	附屬單位	服務項目	樣本數	百分比(%)
7-11 月	運動醫學中心	*不同門診與測試、檢查等服務	93	15%
(N=637)	體育設備管理處	#運動易會員登記	27	4%
	大眾體育及特別計劃處	大眾體育健身興趣班報名	517	81%

\*注：內含 13 項服務質量指標

#注：樣本數由相關單位提供

表 2-3 2013 年各附屬單位相關服務的市民滿意度問卷(7A,8A)數量(N=2859)

附屬單位	服務項目	樣本數	百分比(%)
運動醫學中心	*不同門診與測試、檢查等服務	178	6%
體育設備管理處	#運動易會員登記	29	1%
大眾體育及特別計劃處	大眾體育健身興趣班報名	1044	37%
大眾體育及特別計劃處	暑期活動報名	1599	56%
社團體育及培訓輔助處	#體育社團登錄	2	0%
社團體育及培訓輔助處	#給予體育社團財政補助	7	0%

\*注：內含 13 項服務質量指標

#注：兩項樣本數由相關單位提供

## 二、服務承諾的整體滿意度

調查發現 2013 年 2-6 月及 7-11 月上下半年收集到的調查對象意見，反映由相關部門提供服務承諾的滿意度認同依然維持在中高水準。對服務方便程度的評價為 3.67 - 3.88 之間(表 3-1、表 3-2、表 3-3)，較去年(2012 年)7-11 月方便度評價稍微下降一點(0.4 至-0.6)；其次，對工作人員服務態度及環境設施的評價為 3.92 - 4.23 之間(表 4-1、表 4-2、表 4-3)，本年則較去年 7-11 月的態度設施評價稍微提升了一些(1.6 至 3.2)；再者，對服務流程的評價為 3.89 - 4.04 之間(表 5-1、表 5-2、表 5-3)，本年亦較去年 7-11 月的服務流程評價略升一點(1.4 至 2.2)；最後，對服務承諾及整體服務水準的評價為 3.64 - 3.94 之間(表 6-1、表 6-2、表 6-3)，本年亦較去年 7-11 月的整體服務評價稍高一點(1.4 至 3.2)。2013 年與去年(2012) 7-11 月各相同項目得分比較，在 17 項滿意度調查中，17 項均升高，變化幅度在 0.4% 至 3.2%之間。2013 年與去年(2012) 2-6 月各相同項目得分比較，在 17 項滿意度調查中，17 項均升高，變化幅度在 0.4% 至 2.4%之間。

表 3-1 對服務方便程度的評價(2-6 月)

題號	未答	十分不 方便	不方便	一般	方便	十分方便	得分		與 2012(7-11 月)比較 (%)	與 2012 (2-6 月) 比較 (%)
							平均數	標準差		
2 時間	0	41	64	437	1234	446	3.89	0.82	0.6%	1.0%
	0.0%	1.8%	2.9%	19.7%	55.5%	20.1%				
3 地點	1	40	97	465	1176	443	3.85	0.85	1.0%	2.2%
	0.0%	1.8%	4.4%	20.9%	52.9%	19.9%				
4 聯絡	9	37	93	704	1079	300	3.68	0.82	0.6%	0.6%
	0.4%	1.7%	4.2%	31.7%	48.6%	13.5%				

表 3-2 對服務方便程度的評價(7-11 月)

題號	未答	十分不方便	不方便	一般	方便	十分方便	得分		與 2013(2-6 月) 與 比較(%)	與 2012(7- 11 月)比 較 (%)
							平均數	標準差		
1.時間	0	9	8	139	390	91	3.86	0.72	-0.7%	0%
	0%	1%	1%	22%	61%	14%				
2.地點	0	10	33	144	347	103	3.78	0.83	-1.3%	-0.4%
	0%	2%	5%	23%	54%	16%				
3.聯絡	0	11	31	218	316	61	3.60	0.79	-1.5%	1.0%
	0%	2%	5%	34%	50%	10%				

表 3-3 對服務方便程度的評價(2-11 月)

題號	未答	十分不 方便	不方便	一般	方便	十分方 便	得分		與 2012(7- 11 月)比 較(%)	與 2012(2- 6 月)比較 (%)
							平均數	標準差		
1.時間	0	50	72	576	1624	537	3.88	0.80	0.4%	1.8%
	0%	2%	3%	20%	57%	19%				
2.地點	1	50	130	609	1523	546	3.83	0.85	0.6%	1.8%
	0%	2%	5%	21%	53%	19%				
3.聯絡	9	48	124	922	1395	361	3.67	0.81	0.4%	0.4%
	0%	2%	4%	32%	49%	13%				

表 4-1 工作人員服務態度及環境設施的評價(2-6 月)

題號	未答	十分不滿意	不滿意	一般	滿意	十分滿意	得分		與 2012(7- 11 月) 比較 (%)	與 2012(2- 6 月)比 較(%)
							平均數	標準差		
5 態度	0	33	9	122	1223	835	4.27	0.71	3.2%	1.6%
	0.0%	1.5%	0.4%	5.5%	55.0%	37.6%				
6 效率	2	36	7	142	1206	829	4.25	0.73	3.4%	2.0%
	0.1%	1.6%	0.3%	6.4%	54.3%	37.3%				
7 主動性	0	32	12	201	1167	810	4.22	0.75	4.0%	2.2%
	0.0%	1.4%	0.5%	9.0%	52.5%	36.5%				
8 環境	0	27	14	263	1306	612	4.11	0.72	2.4%	1.8%
	0.0%	1.2%	0.6%	11.8%	58.8%	27.5%				
9 設施	6	24	36	427	1261	468	3.95	0.75	3.0%	1.8%
	0.3%	1.1%	1.6%	19.2%	56.8%	21.1%				

表 4-2 工作人員服務態度及環境設施的評價(7-11 月)

題號	未答	十分不滿意	不滿意	一般	滿意	十分滿意	得分		與 2013(2-6 月)比較 (%)	與 2012(7-11 月)比較 (%)
							平均數	標準差		
4.態度	0	8	2	60	414	153	4.10	0.67	-3.4%	-0.2%
	0%	1%	0%	9%	65%	24%				
5.效率	0	8	5	65	398	161	4.10	0.70	-3.0%	0.4%
	0%	1%	1%	10%	62%	25%				
6.主動性	1	8	5	99	379	145	4.02	0.73	-4.0%	0%
	0%	1%	1%	16%	59%	23%				
7.環境	0	5	4	116	402	110	3.95	0.67	-3.2%	-0.8%
	0%	1%	1%	18%	63%	17%				
8.設施	0	5	17	163	361	91	3.81	0.73	-2.8%	0.2%
	0%	1%	3%	26%	57%	14%				

表 4-3 工作人員服務態度及環境設施的評價(2-11 月)

題號	未答	十分不滿意	不滿意	一般	滿意	十分滿意	得分		與 2012(7-11 月)比較 (%)	與 2012(2-6 月)比較 (%)
							平均數	標準差		
4.態度	0	41	11	182	1637	988	4.23	0.71	2.4%	0.8%
	0%	1%	0%	6%	57%	35%				
5.效率	2	44	12	207	1604	990	4.22	0.73	2.8%	1.4%
	0%	2%	0%	7%	56%	35%				
6.主動性	1	40	17	300	1546	955	4.18	0.75	3.2%	1.4%
	0%	1%	1%	10%	54%	33%				
7.環境	0	32	18	379	1708	722	4.07	0.71	1.6%	1.0%
	0%	1%	1%	13%	60%	25%				
8.設施	6	29	53	590	1622	559	3.92	0.75	2.4%	1.2%
	0%	1%	2%	21%	57%	20%				

表 5-1 對服務流程的評價(2-6 月)

題號	未答	十分不 合理/簡 潔/公平/ 符合	不合理/ 簡潔/公 平/符合	一般	合理/簡 潔/公平/ 符合	十分合理 /簡潔/公 平/符合	得分		與 2012(7- 11 月)比較 (%)	與 2012(2- 6 月)比較 (%)
							平均 數	標準 差		
10 等待時間	5	19	32	446	1337	383	3.92	0.71	2.0%	2.2%
	0.2%	0.9%	1.4%	20.1%	60.2%	17.2%				
11 辦理手續	0	26	42	330	1216	597	4.05	0.77	1.6%	2.0%
	0.0%	1.2%	1.9%	14.9%	54.7%	26.9%				
12 過程公平	1	21	44	384	1341	431	3.96	0.72	2.2%	2.0%
	0.0%	0.9%	2.0%	17.3%	60.4%	19.4%				
13 符合目的	1	16	35	439	1388	343	3.90	0.69	2.4%	1.4%
	0.0%	0.7%	1.6%	19.8%	62.5%	15.4%				

表 5-2 對服務流程的評價(7-11 月)

題號	未答	十分不 合理/簡 捷/公平/ 符合	不合理/ 簡捷/公 平/符合	一般	合理/簡 捷/公平/ 符合	十分合理 /簡捷/公 平/符合	得分		與 2013(2-6 月)比較(%)	與 2012(7-11 月)比較 (%)
							平均 數	標準 差		
9.等待時間	0	6	13	142	404	72	3.82	0.69	-2.0%	0%
	0%	1%	2%	22%	63%	11%				
10 辦理手續	0	4	4	110	392	127	4.00	0.67	-1.0%	0.6%
	0%	1%	1%	17%	62%	20%				
11.過程公平	0	7	10	145	402	73	3.82	0.69	-2.8%	-0.6%
	0%	1%	2%	23%	63%	11%				
12.符合目的	0	2	5	142	420	68	3.86	0.61	-0.8%	1.6%
	0%	0%	1%	22%	66%	11%				

表 5-3 對服務流程的評價(2-11 月)

題號	未答	十分不 合理/簡 捷/公平/ 符合	不合理/ 簡捷/公 平/符合	一般	合理/簡 捷/公平/ 符合	十分合理 /簡捷/公 平/符合	得分 平均數	標準差	與 2012(7- 11 月)比 較(%)	與 2012(2- 6 月)比 較(%)
9.等待時間	5 0%	25 1%	45 2%	588 21%	1741 61%	455 16%	3.90	0.70	1.6%	1.8%
10 辦理手 續	0 0%	30 1%	46 2%	440 15%	1608 56%	724 25%	4.04	0.75	1.4%	1.8%
11.過程公 平	1 0%	28 1%	54 2%	529 19%	1743 61%	504 18%	3.93	0.72	1.5%	1.4%
12.符合目 的	1 0%	18 1%	40 1%	581 20%	1808 63%	411 14%	3.89	0.67	2.3%	0.6%



表 6-1 對服務承諾及整體服務水平的評價(2-6 月)

題號	未答	十分不 (沒)清 晰/滿 意/幫 助/足 夠	不清晰/ 滿意/幫 助/足夠	一般	十分 (有) 清晰/滿 意/幫助/ 足夠	十分 (有)清 晰/滿意/ 幫助/足夠	得分		與 2012(7- 11 月)比較 (%)	與 2012(2-6 月)比較 (%)
		平均 數	標準 差							
14 指標清晰	9	19	111	574	1176	333	3.77	0.80	3.8%	3.2%
	0.4%	0.9%	5.0%	25.8%	52.9%	15.0%				
15 指標滿意	13	12	29	626	1221	321	3.82	0.70	3.4%	2.8%
	0.6%	0.5%	1.3%	28.2%	55.0%	14.4%				
16 有所幫助	10	14	61	561	1258	318	3.82	0.73	1.8%	2.6%
	0.5%	0.6%	2.7%	25.2%	56.6%	14.3%				
17 範圍足夠	13	19	79	763	1085	263	3.68	0.76	4.0%	3.2%
	0.6%	0.9%	3.6%	34.3%	48.8%	11.8%				
18 整體服務	8	16	15	341	1456	386	3.99	0.65	4.0%	2.8%
	0.4%	0.7%	0.7%	15.3%	65.5%	17.4%				

表 6-2 對服務承諾及整體服務水平的評價(7-11 月)

題號	未答	十分不 (沒)清晰 /滿意/ 幫助/足夠	不(沒)清 晰/滿意/ 幫助/足夠	一般	(有)清 晰/滿意/ 幫助/足 夠	十分(有) 清晰/滿 意/幫助/ 足夠	得分 平均 數	與 標準 差	與 2013(2-6 月)比較 (%)	與 2012(7- 11 月) 比較 (%)
13.指標清 晰	0 0%	2 0%	27 4%	232 36%	336 53%	40 6%	3.60	0.68	-3.3%	0.4%
14.指標滿 意	0 0%	1 0%	8 1%	253 40%	333 52%	42 7%	3.64	0.63	-3.6%	-0.2%
15.有所幫 助	0 0%	3 0%	14 2%	180 28%	383 60%	57 9%	3.75	0.66	-1.4%	0.4%
16.範圍足 夠	0 0%	4 1%	36 6%	270 42%	282 44%	45 7%	3.51	0.74	-3.3%	0.6%
17.整體服 務	0 0%	1 0%	6 1%	166 26%	408 64%	56 9%	3.80	0.60	-3.7%	0.2%

表 6-3 對服務承諾及整體服務水平的評價(2-11 月)

題號	未答	十分不 (沒)清 晰/滿 意/幫 助/足 夠	不(沒) 清晰/滿 意/幫助/ 足夠	一般	(有)清晰 /滿意/幫 助/足夠	十分(有) 清晰/滿 意/幫助/ 足夠	得分 平均 數	標準 差	與 2012(7-11 月)比較(%)	與 2012(2- 6 月)比 較(%)
13.指標清晰	9 0%	21 1%	138 5%	806 28%	1512 53%	373 13%	3.73	0.77	3.0%	2.4%
14.指標滿意	13 0%	13 0%	37 1%	879 31%	1554 54%	363 13%	3.78	0.69	2.6%	2.0%
15.有所幫助	10 0%	17 1%	75 3%	741 26%	1641 57%	375 13%	3.80	0.71	1.4%	2.2%
16.範圍足夠	13 0%	23 1%	115 4%	1033 36%	1367 48%	308 11%	3.64	0.76	3.2%	2.4%
17.整體服務	8 0%	17 1%	21 1%	507 18%	1864 65%	442 15%	3.94	0.64	3.0%	1.8%

### 三、不同服務項目之服務承諾滿意度情況

2013 年上半年及全年的調查結果市民對社團體育及培訓輔助處的時間、地點和聯絡方便程度的滿意度較高，但是，上半年對體育設備管理處所提供的運動易會員登記服務的方便程度的評價則較差(圖 1-1)，全年則對醫學中心的服務時間、地點評價略差一點(圖 1-3)。另外，市民對社團體育及培訓輔助處之服務態度、主動性及設施的評價稍微高一些(圖 2-1、圖 2-2、圖 2-3)，同時對體育設備管理處所提供的運動易會員登記服務的服務效率及環境設施方面的滿意度亦是稍高一點(圖 2-1、圖 2-3)；此外，上半年及全年均對社團體育及培訓輔助處的服務流程的滿意度較高(圖 3-1、圖 3-2、圖 3-3)。其次，市民於上半年及全年均對社團體育及培訓輔助處的服務承諾和整體服務的有較高滿意度(圖 4-1、圖 4-2、圖 4-3)，下半年市民則對醫學中心的服務承諾及整體服務評價稍高一些(圖 4-2)，全年對大眾與報班報名的服務承諾及整體服務評價則略差一點(圖 4-3)。

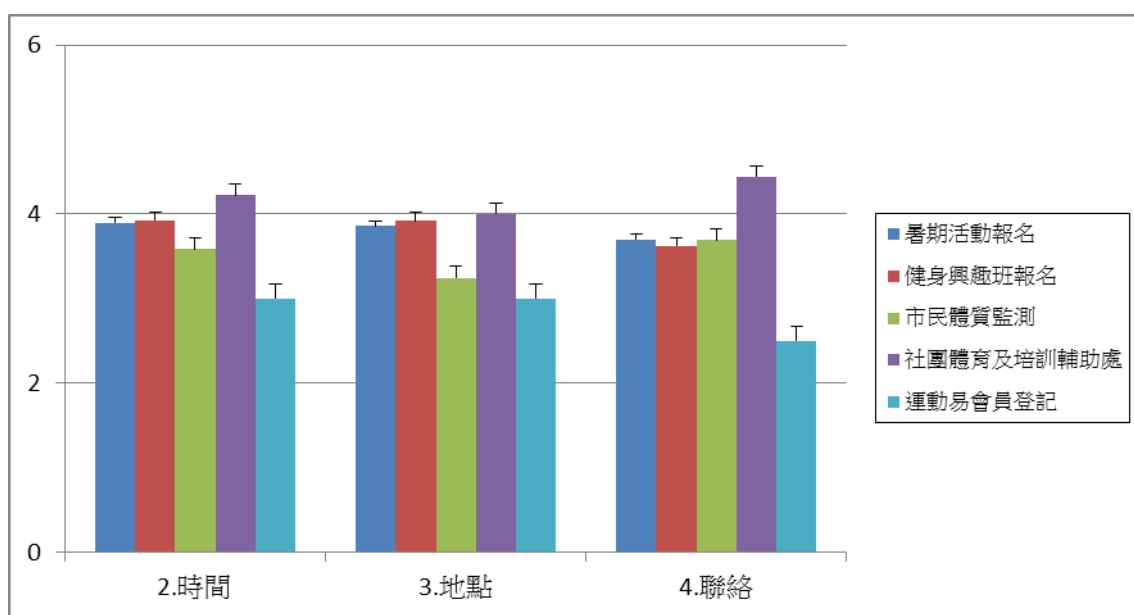


圖 1-1 不同服務項目之方便程度的評價(2-6 月)

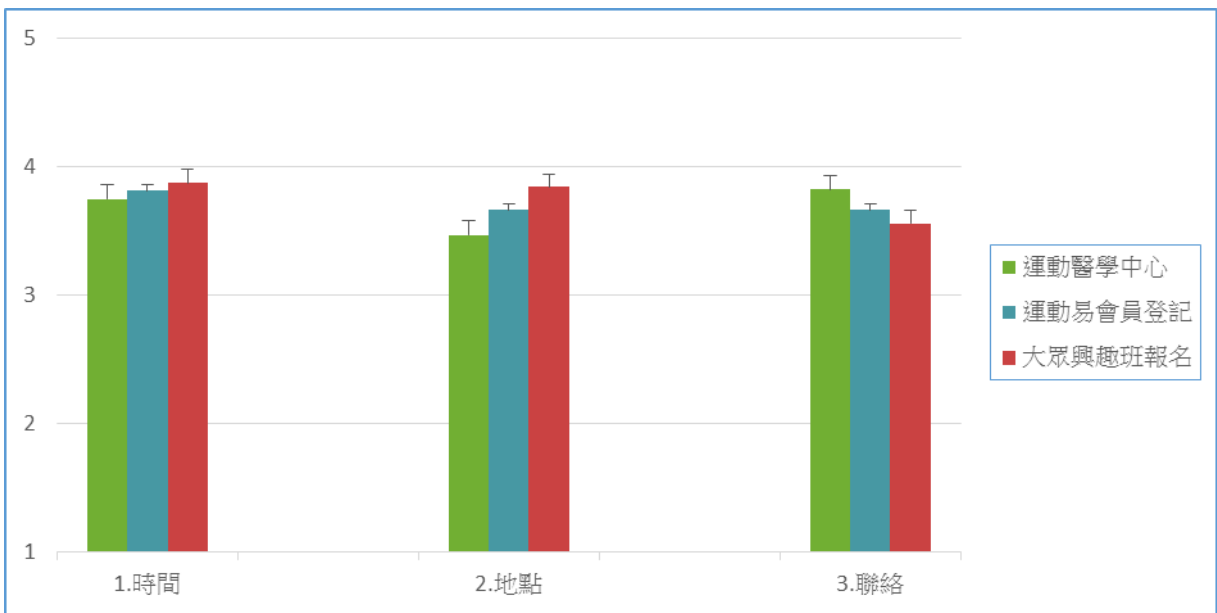


圖 1-2 不同服務項目之方便程度的評價(7-11 月)

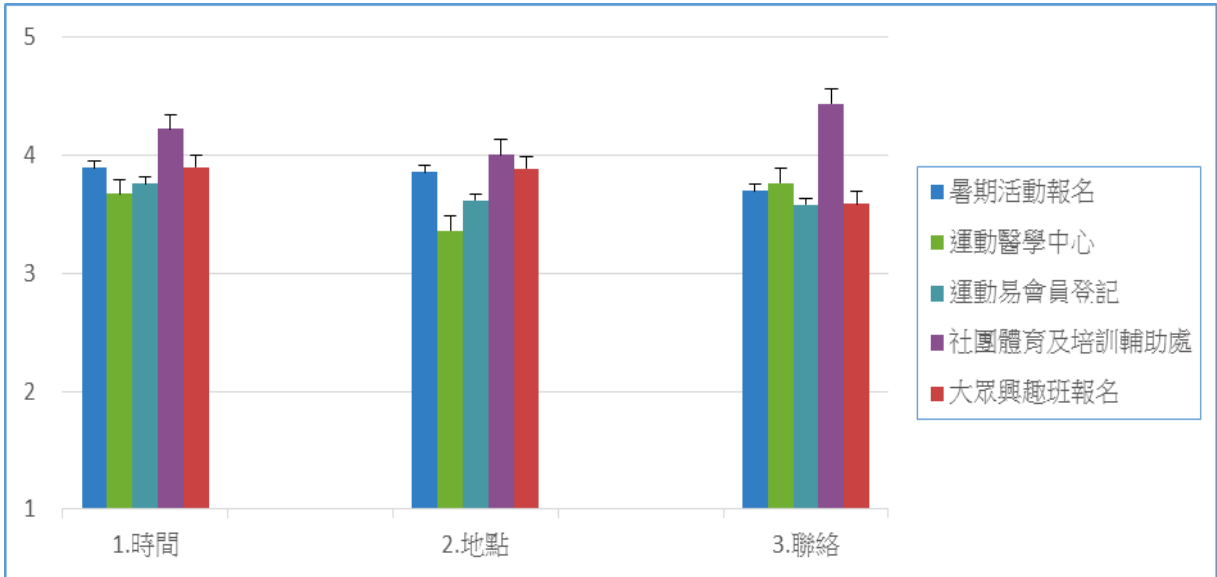


圖 1-3 不同服務項目之方便程度的評價(2-11 月)

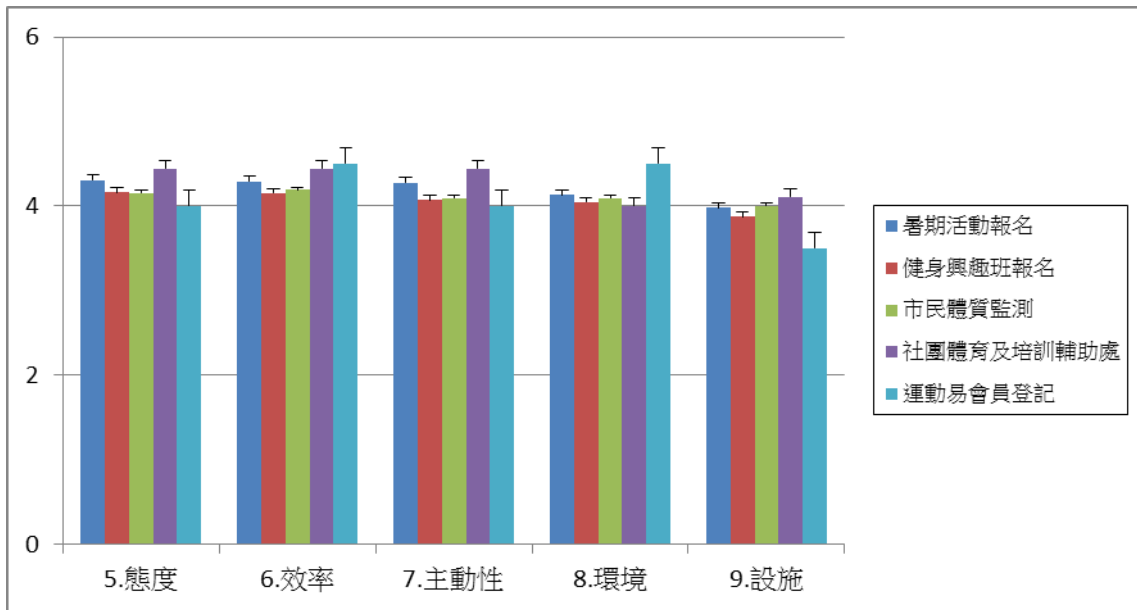


圖 2-1 不同服務項目之服務態度及環境設施的評價(2-6 月)

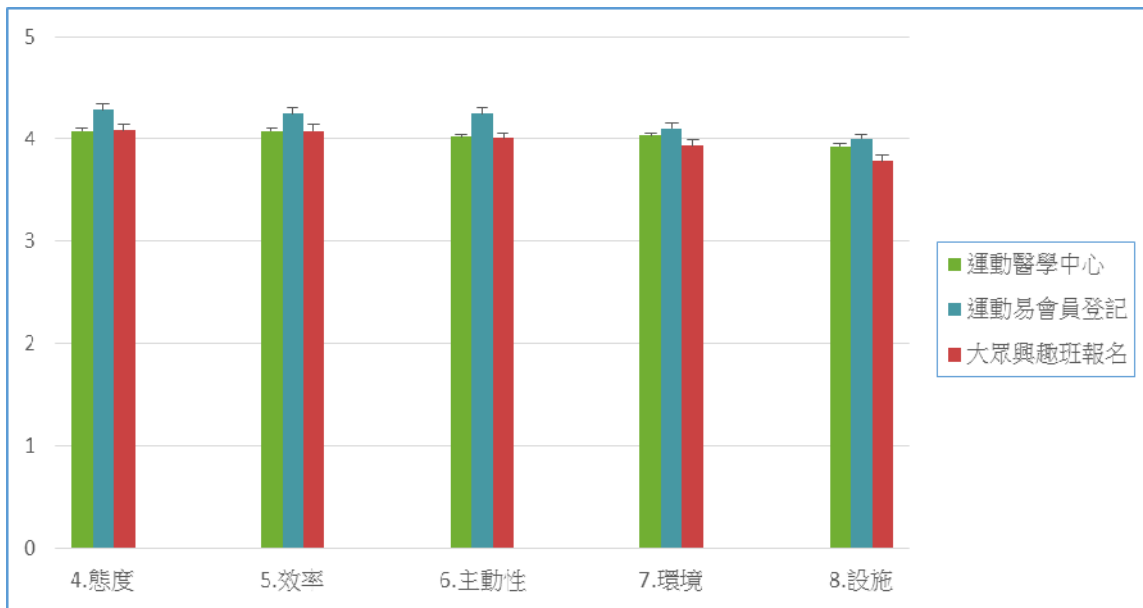


圖 2-2 不同服務項目之服務態度及環境設施的評價(7-11 月)

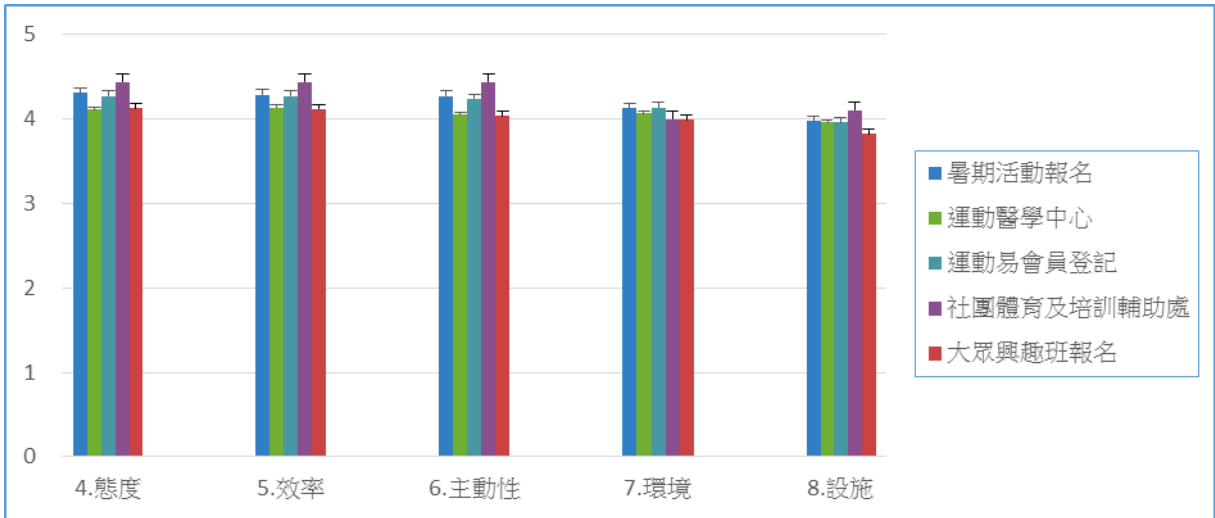


圖 2-3 不同服務項目之服務態度及環境設施的評價(2-11 月)

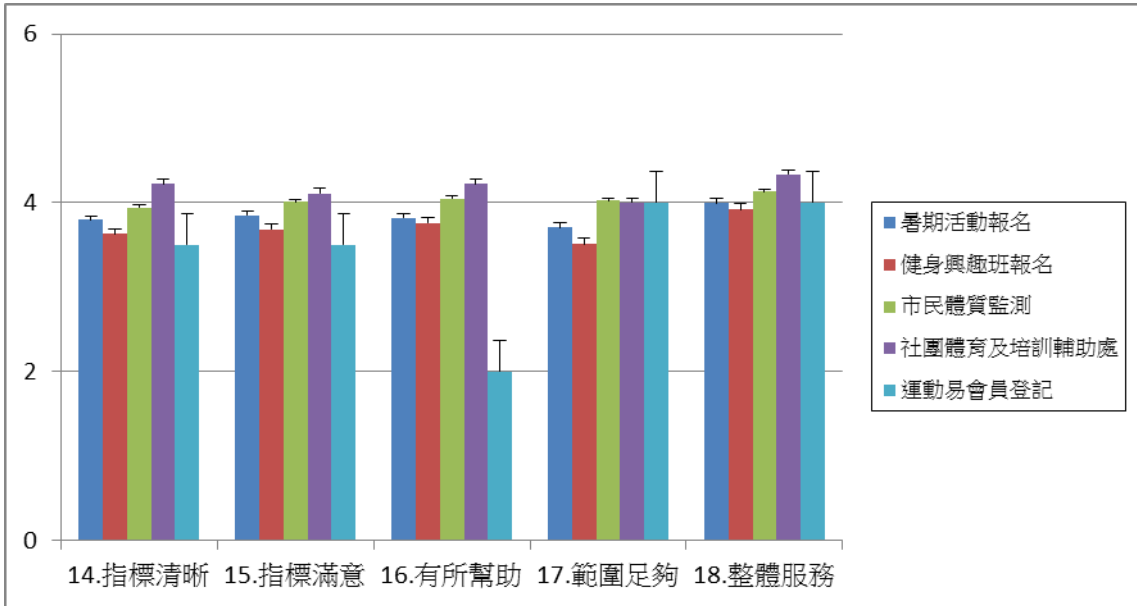


圖 3-1 不同服務項目之服務流程的評價(2-6 月)

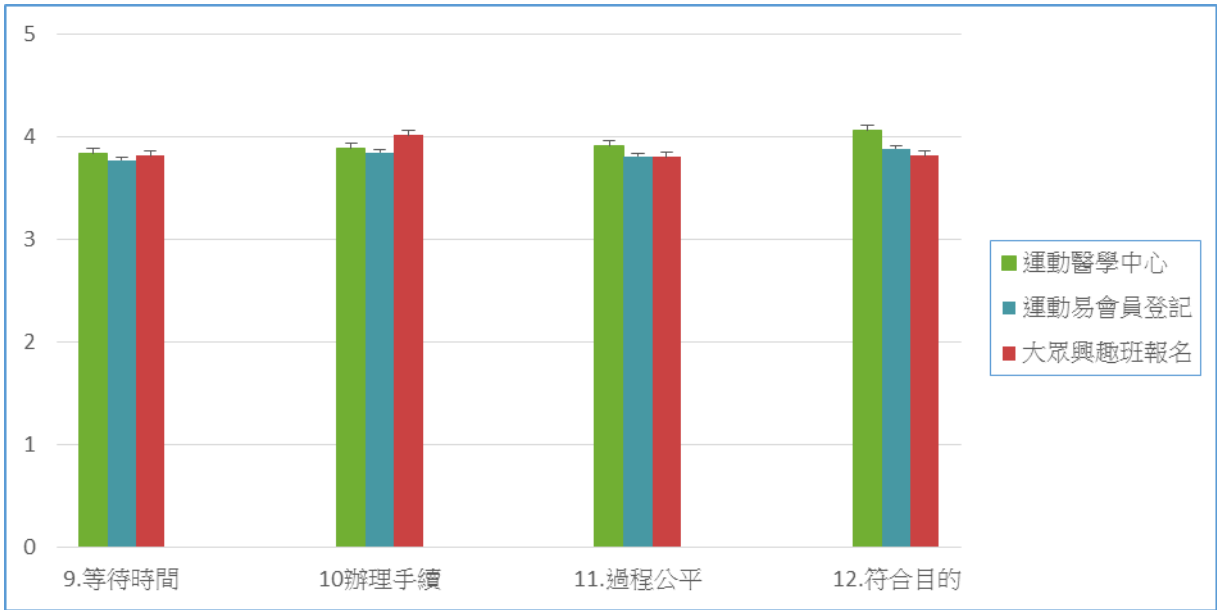


圖 3-2 不同服務項目之服務流程的評價(7-11 月)

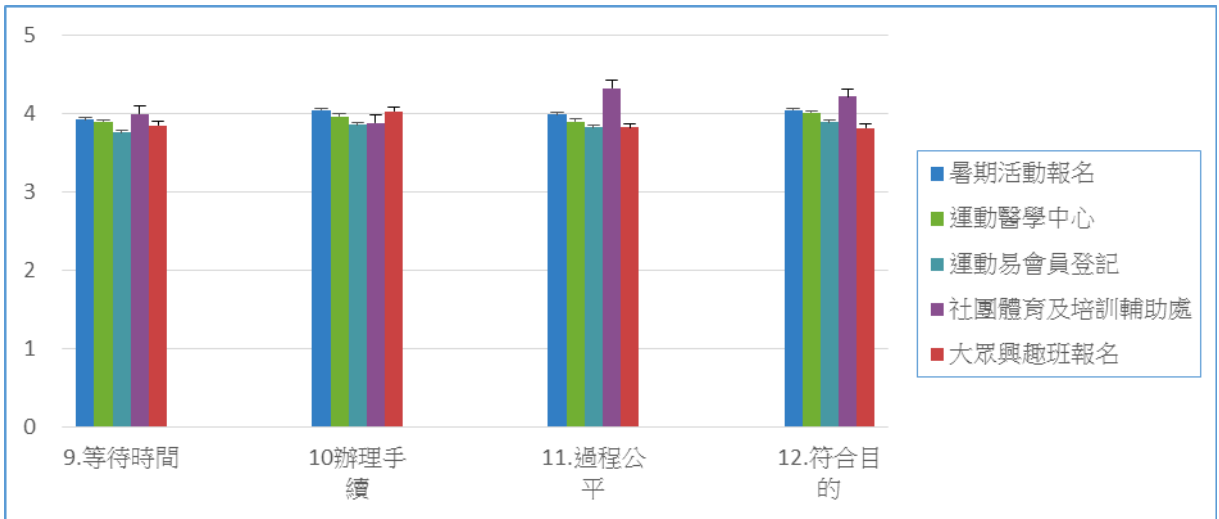


圖 3-3 不同服務項目之服務流程的評價(2-11 月)



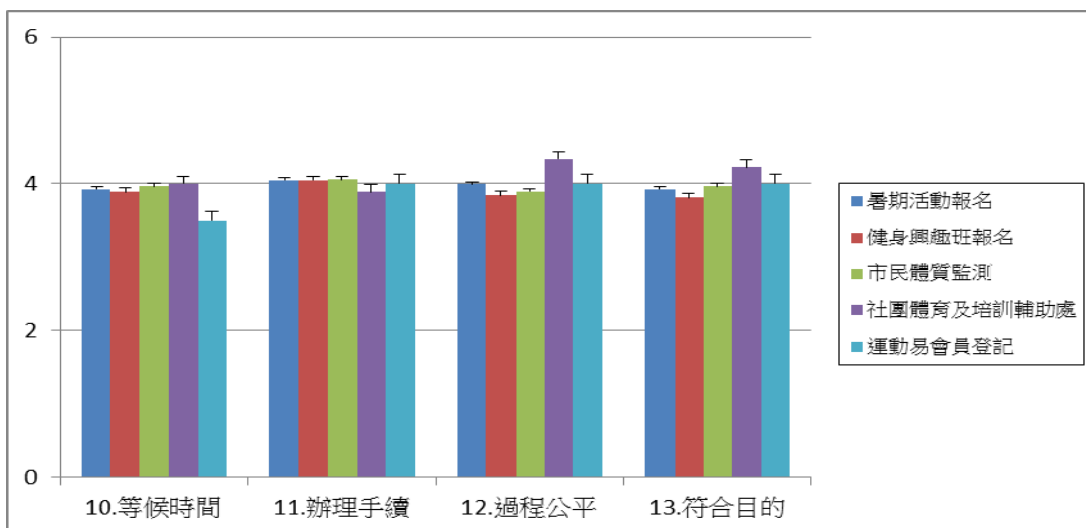


圖 4-1 不同服務項目之服務承諾及整體服務水平的評價(2-6 月)

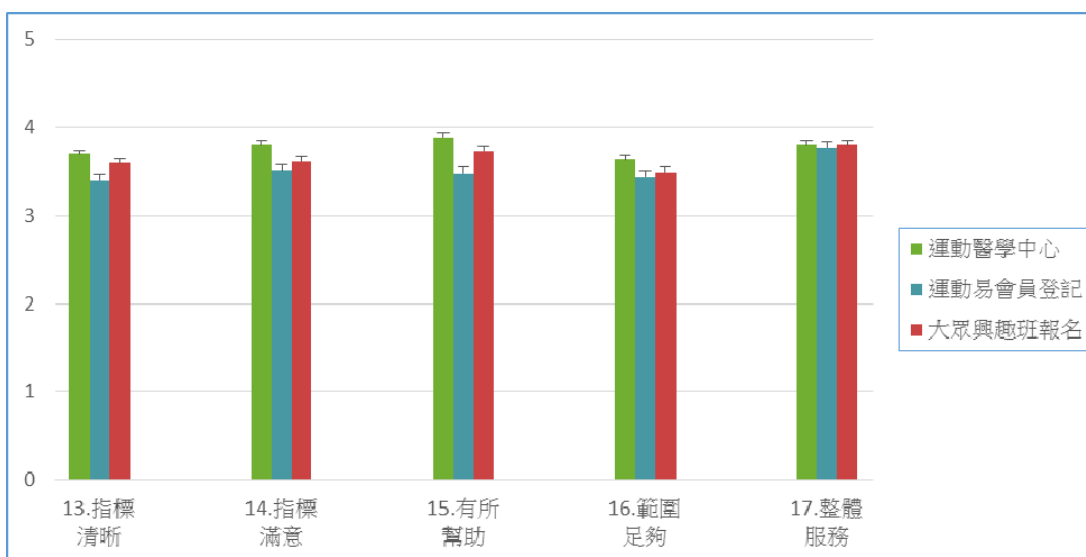


圖 4-2 不同服務項目之服務承諾及整體服務水平的評價(7-11 月)

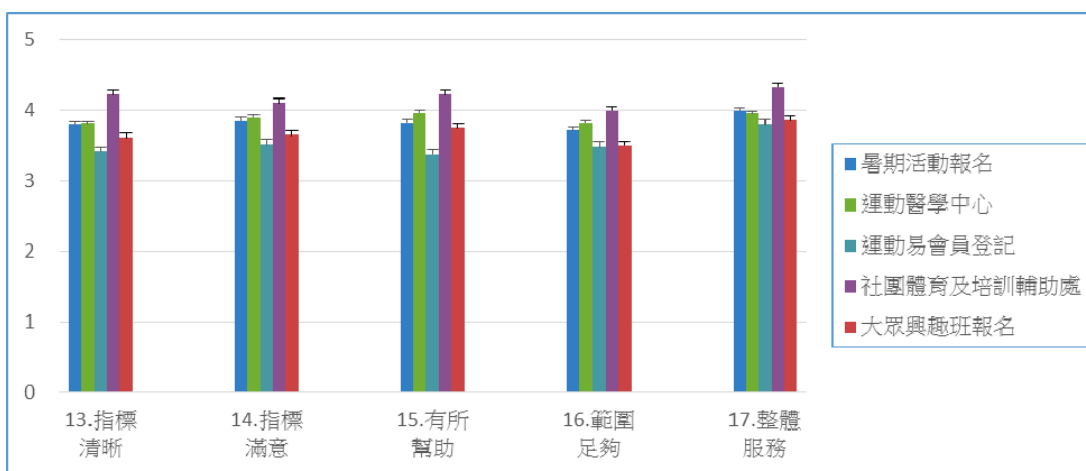


圖 4-3 不同服務項目之服務承諾及整體服務水平的評價(2-11 月)

#### 四、三期大眾體育健身興趣班報名的滿意度比較

分析2013年上半年、下半及全年不同月分市民接受大眾體育健身興趣班報名服務的滿意度情況，比較不同月份(2月、4月、6月、8月和10月)的服務滿意度現況，進一步的統計分析主要以單因素方差分析方式，結果發現市民對此項服務各部分的滿意度評價未因時期不同而有顯著差異：

- (一) 市民在不同時期對服務方便程度的評價得分相近(表7-1、表7-2、表7-3)，全年在時間( $F = 2.9061$ ， $p = 0.0050$ )、地點( $F = 9.8413$ ， $p = 0.00$ )和聯絡( $F = 3.7431$ ， $p = 0.0005$ )的評價並未有顯著差異情況出現(表7-3)；當中市民反映4月份服務方便程度在時間和地點得分稍微高於6月和8月(表7-3和圖5-3)。
- (二) 市民在不同時期對報名服務態度及環境設施的各題項得分相約(表8-1、表8-2、表8-3)，在態度( $F = 7.2383$ ， $p = 0.00$ )、效率( $F = 5.8054$ ， $p = 0.00$ )、主動性( $F = 10.6943$ ， $p = 0.00$ )、環境( $F = 4.6331$ ， $p = 0.00$ )及設施( $F = 4.3791$ ， $p = 0.00$ )題項得分亦無顯著差異情況(表8-3)。其中，市民反映4月份在服務態度、主動性及環境設施的評價輕微高於8月(表8-3和圖6-3)。
- (三) 市民在不同時期對服務流程評價的各題項得分相近(表9-1、表9-2、表9-3)，在等候時間( $F = 1.5295$ ， $p = 0.1524$ )、辦理手續( $F = 0.8660$ ， $p = 0.5327$ )、過程公平性( $F = 5.8278$ ， $p = 0.00$ )和符合目的( $F = 3.9745$ ， $p = 0.0002$ )方面各題項得分亦無顯著差異情況(表9-3)。其中，市民反映4月份在服務流程評價略高於6月和8月(表9-3和圖7-3)。
- (四) 市民在不同時期對服務承諾及整體服務水準評價的各題項得分相近(表10-1、表10-2、表10-3)，在指標清晰( $F = 6.5798$ ， $p = 0.00$ )、指標滿意( $F = 8.8018$ ， $p = 0.00$ )，有所幫助( $F = 5.2497$ ， $p = 0.00$ )，範圍足夠( $F = 10.1475$ ， $p = 0.00$ )和整體服務( $F = 5.9262$ ， $p = 0.00$ )各題項得分無顯著差異情況出現(表10-3)，但是，在上半年(2-6月)的整體服務( $F = 3.7362$ ， $p = 0.0245^*$ )方面則反映出6月的得分明顯低於2月和4月(表10-1)。其次，市民反映4月份對服務流程在指標滿意、範圍足夠和整體服務得分稍高一點(表10-3和圖8-3)，同時，反映2月份在服務流程評價中的指標清晰、有所幫助和範圍足夠等得分略低一些(表10-3和圖8-3)。

表 7-1 不同時期的服務方便程度的評價(2-6 月)

題號		平均數	F	P-value
2 時間	2 月	3.94	2.3219	0.0991
	4 月	3.99		
	6 月	3.83		
3 地點	2 月	3.87	1.6388	0.1952
	4 月	4.00		
	6 月	3.88		
4 聯絡	2 月	3.64	0.2419	0.7852
	4 月	3.64		
	6 月	3.59		

P<0.05\*P<0.01\*\*P<0.001\*\*\*

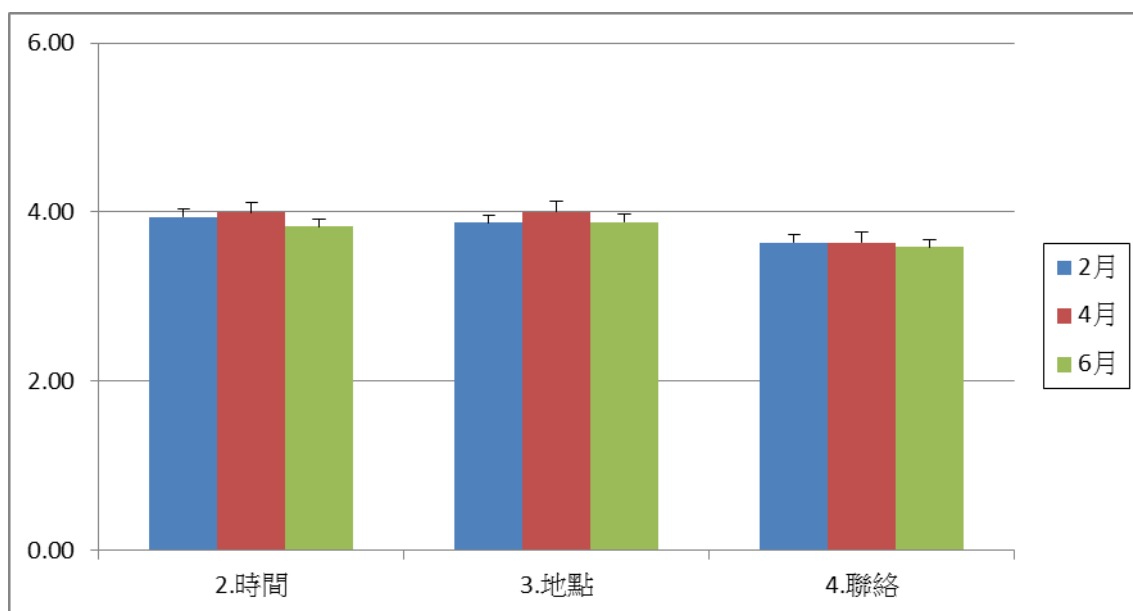


圖 5-1 不同時期的服務方便程度的評價(2-6 月)

表 7-2 不同時期的服務方便程度的評價(7-11 月)

題號		平均數	F	P-value
1.時間	8 月	3.83	1.2451	0.2886
	10 月	3.93		
2.地點	8 月	3.78	8.4591	0.0002
	10 月	3.91		
3.聯絡	8 月	3.57	4.5799	0.0106
	10 月	3.56		

P<0.05\*P<0.01\*\*P<0.001\*\*\*

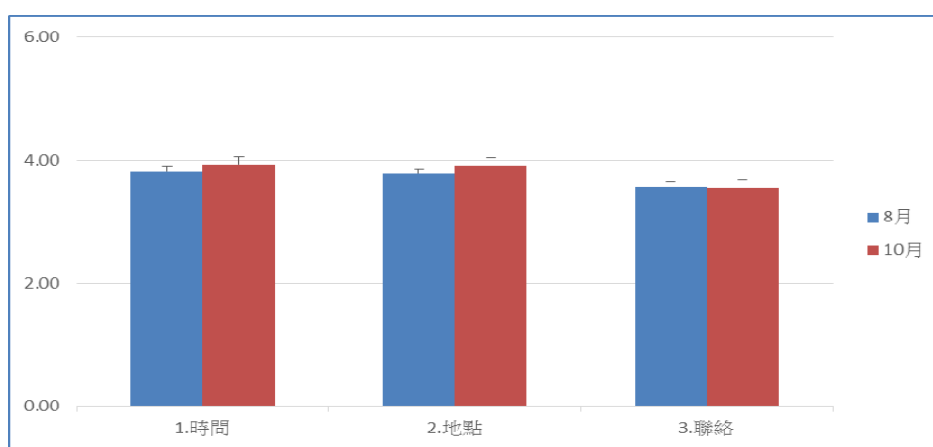


圖 5-2 不同時期的服務方便程度的評價(7-11 月)

表 7-3 不同時期的服務方便程度的評價(2-11 月)

題號		平均數	F	P-value
1.時間	2 月	3.94	2.9061	0.0050
	4 月	3.99		
	6 月	3.83		
	8 月	3.83		
	10 月	3.93		
2.地點	2 月	3.87	9.8413	0.0000
	4 月	4.00		
	6 月	3.88		
	8 月	3.78		
	10 月	3.91		
3.聯絡	2 月	3.64	3.7431	0.0005
	4 月	3.64		
	6 月	3.59		
	8 月	3.57		
	10 月	3.56		

P<0.05\*P<0.01\*\*P<0.001\*\*\*

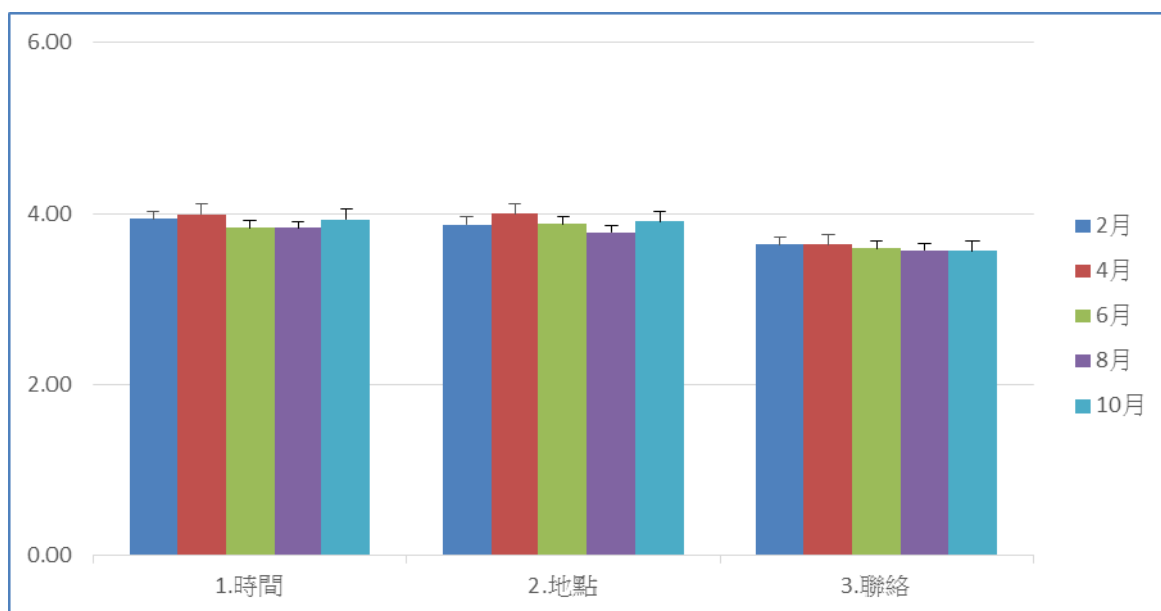


圖 5-3 不同時期的服務方便程度的評價(2-11 月)

表 8-1 不同時期的服務態度及環境設施的評價(2-6 月)

題號		平均數	F	P-value
5 態度	2 月	4.17	0.3411	0.7112
	4 月	4.18		
	6 月	4.13		
6 效率	2 月	4.19	0.4567	0.6336
	4 月	4.15		
	6 月	4.12		
7 主動性	2 月	4.06	0.0754	0.9274
	4 月	4.09		
	6 月	4.07		
8 環境	2 月	4.06	0.0245	0.9758
	4 月	4.05		
	6 月	4.05		
9 設施	2 月	3.86	0.4213	0.6564
	4 月	3.91		
	6 月	3.85		

P<0.05\*P<0.01\*\*P<0.001\*\*\*

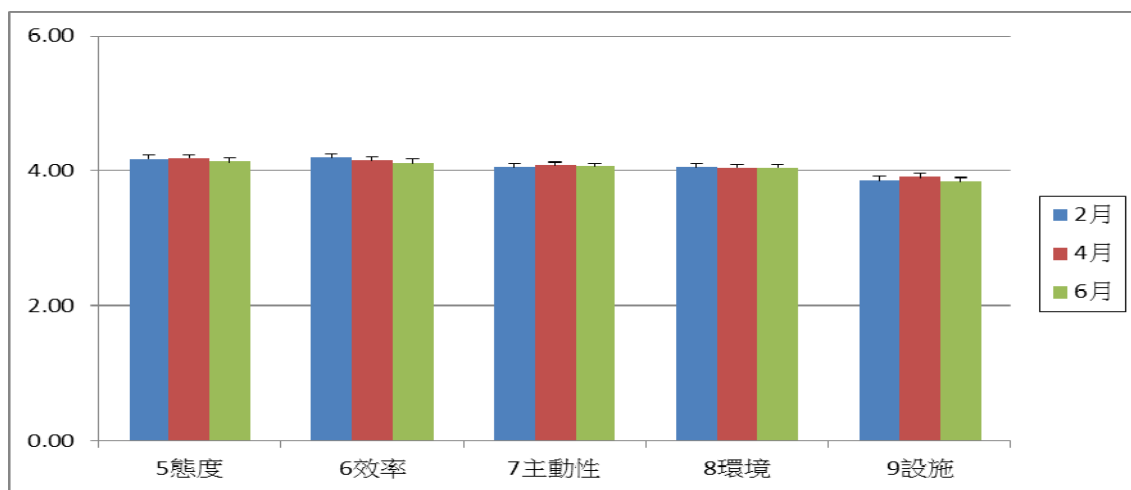


圖 6-1 不同時期的服務態度及環境設施的評價(2-6 月)

表 8-2 不同時期的服務態度及環境設施的評價(7-11 月)

題號		平均數	F	P-value
4.態度	8 月	4.02	1.1889	0.3052
	10 月	4.17		
5.效率	8 月	4.02	0.7549	0.4705
	10 月	4.17		
6.主動性	8 月	3.95	1.5928	0.2042
	10 月	4.07		
7.環境	8 月	3.96	1.8886	0.1521
	10 月	3.90		
8.設施	8 月	3.81	2.4888	0.0838
	10 月	3.75		

P<0.05\*P<0.01\*\*P<0.001\*\*\*

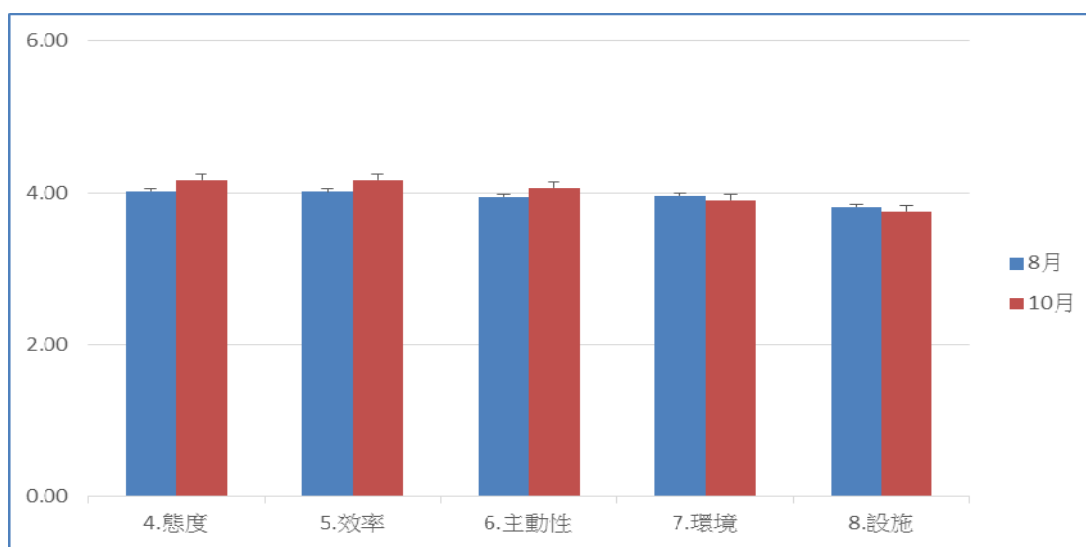


圖 6-2 不同時期的服務態度及環境設施的評價(7-11 月)

表 8-3 不同時期的服務態度及環境設施的評價(2-11 月)

題號		平均數	F	P-value
4.態度	2 月	4.17	7.2383	0.0000
	4 月	4.18		
	6 月	4.13		
	8 月	4.02		
	10 月	4.17		
5.效率	2 月	4.19	5.8054	0.0000
	4 月	4.15		
	6 月	4.12		
	8 月	4.02		
	10 月	4.17		
6.主動性	2 月	4.06	10.6943	0.0000
	4 月	4.09		
	6 月	4.07		
	8 月	3.95		
	10 月	4.07		
7.環境	2 月	4.06	4.6331	0.0000
	4 月	4.05		
	6 月	4.05		
	8 月	3.96		
	10 月	3.90		
8.設施	2 月	3.86	4.3791	0.0001
	4 月	3.91		
	6 月	3.85		
	8 月	3.81		
	10 月	3.75		

P<0.05\*P<0.01\*\*P<0.001\*\*\*



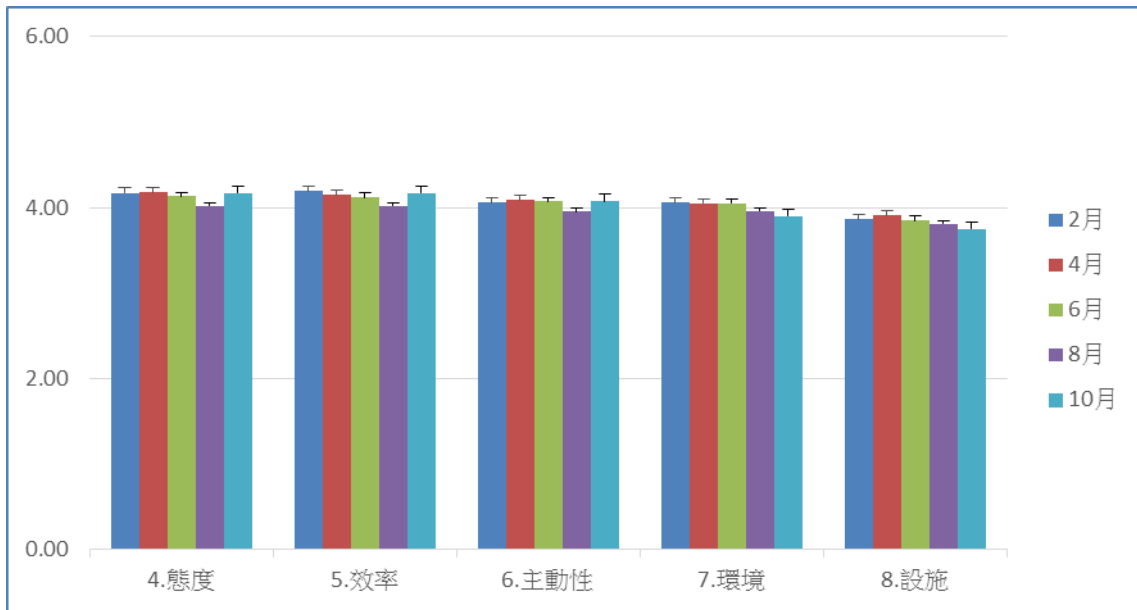


圖 6-3 不同時期的服務態度及環境設施的評價(2-11 月)

表 9-1 不同時期服務流程的評價(2-6 月)

題號		平均數	F	P-value
10 等候時間	2 月	3.89	0.0356	0.9650
	4 月	3.90		
	6 月	3.88		
11 辦理手續	2 月	4.05	0.2193	0.8031
	4 月	4.07		
	6 月	4.02		
12 過程公平	2 月	3.92	2.5774	0.0769
	4 月	3.87		
	6 月	3.75		
13 符合目的	2 月	3.82	2.4561	0.0868
	4 月	3.88		
	6 月	3.73		

P<0.05\*P<0.01\*\*P<0.001\*\*\*

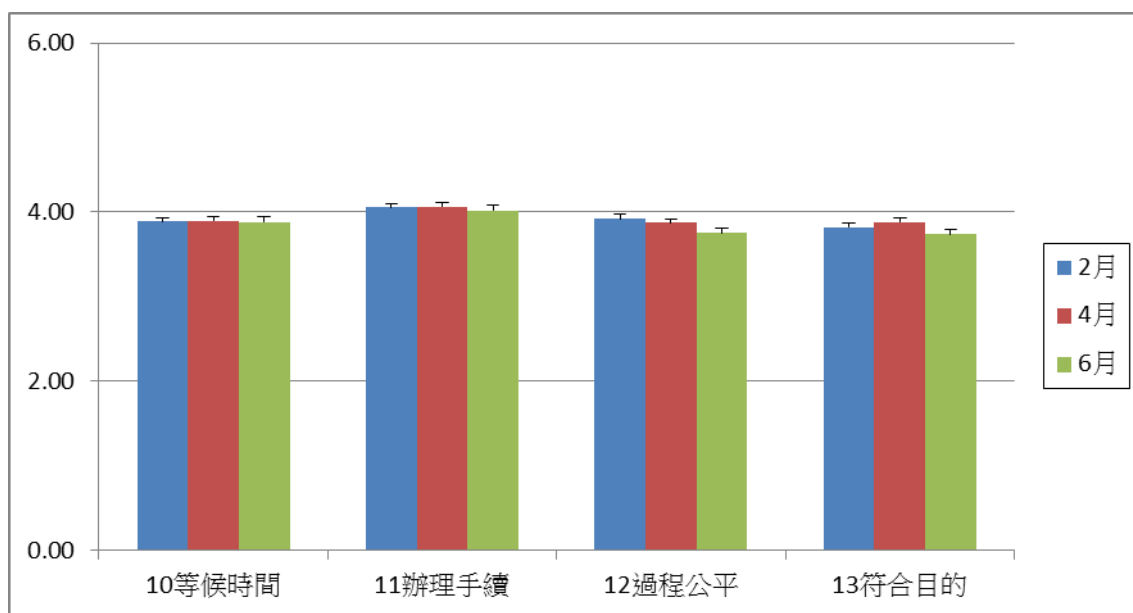


圖 7-1 不同時期的服務流程的評價(2-6 月)

表 9-2 不同時期服務流程的評價(7-11 月)

題號		平均數	F	P-value
9.等待時間	8 月	3.75	0.0847	0.9188
	10 月	3.89		
10.辦理手續	8 月	3.97	2.0844	0.1252
	10 月	4.07		
11.過程公平	8 月	3.82	0.9624	0.3825
	10 月	3.79		
12.符合目的	8 月	3.85	6.5088	0.0016
	10 月	3.79		

P<0.05\*P<0.01\*\*P<0.001\*\*\*

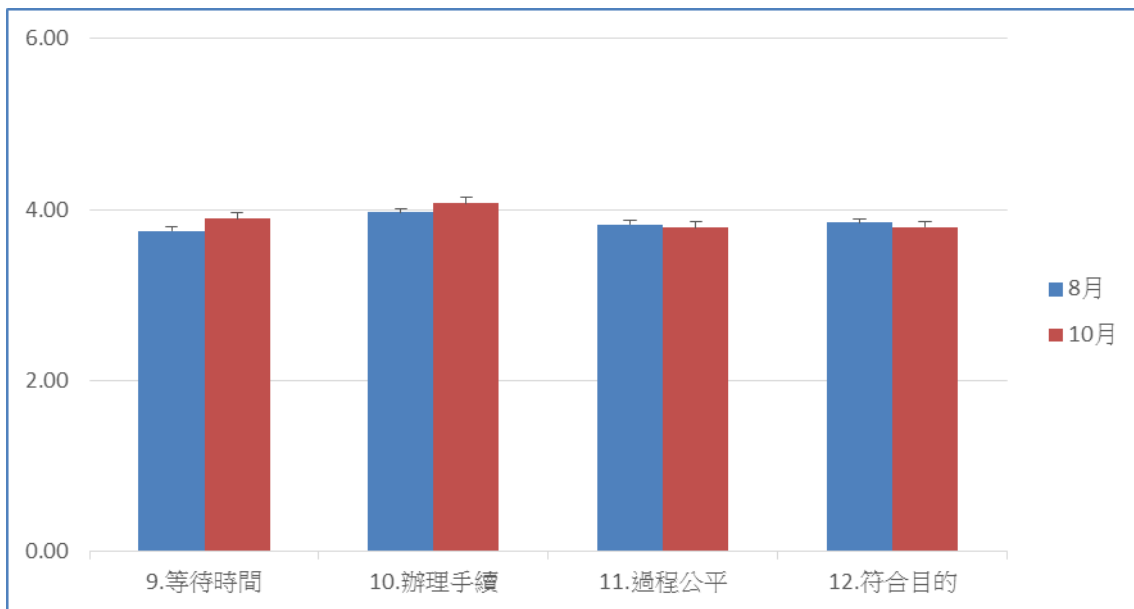


圖 7-2 不同時期的服務流程的評價(7-11 月)

表 9-3 不同時期服務流程的評價(2-11 月)

題號		平均數	F	P-value
9.等待時間	2月	3.89	1.5295	0.1524
	4月	3.90		
	6月	3.88		
	8月	3.75		
	10月	3.89		
10.辦理手續	2月	4.05	0.8660	0.5327
	4月	4.07		
	6月	4.02		
	8月	3.97		
	10月	4.07		
11.過程公平	2月	3.92	5.8278	0.0000
	4月	3.87		
	6月	3.75		
	8月	3.82		
	10月	3.79		
12.符合目的	2月	3.82	3.9745	0.0002
	4月	3.88		
	6月	3.73		
	8月	3.85		
	10月	3.79		

P<0.05\*P<0.01\*\*P<0.001\*\*\*

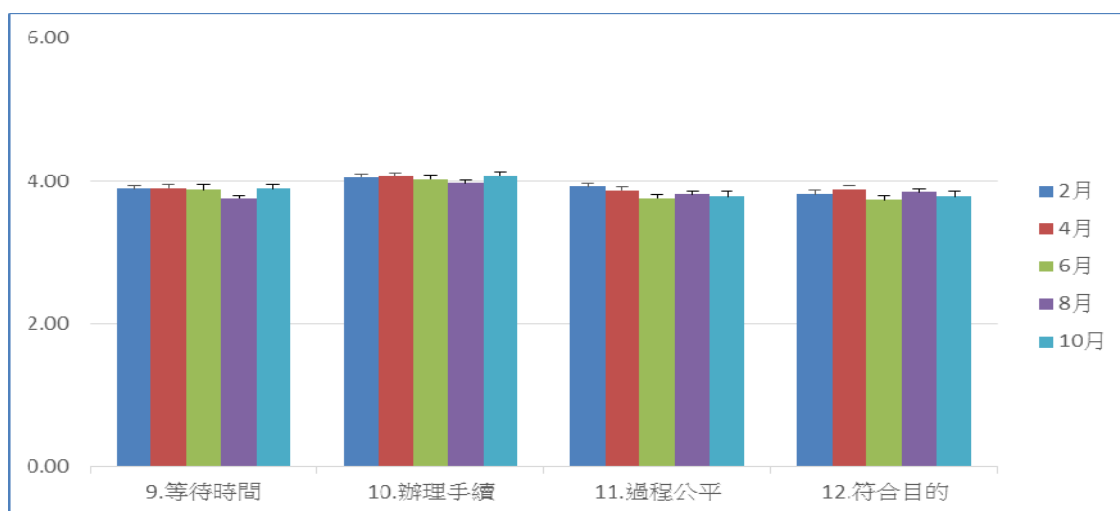


圖 7-3 不同時期的服務流程的評價(2-11 月)

表 10-1 不同時期的服務承諾及整體服務水準的評價(2-6 月)

題號		平均數	F	P-value
14 指標清晰	2 月	3.64	0.0798	0.9233
	4 月	3.63		
	6 月	3.61		
15 指標滿意	2 月	3.68	0.0131	0.9870
	4 月	3.69		
	6 月	3.68		
16 有所幫助	2 月	3.68	2.0869	0.1251
	4 月	3.76		
	6 月	3.83		
17 範圍足夠	2 月	3.46	0.4890	0.6135
	4 月	3.54		
	6 月	3.53		
18 整體服務	2 月	3.93	3.7362	0.0245*
	4 月	3.99		
	6 月	3.83		

P<0.05\*P<0.01\*\*P<0.001\*\*\*

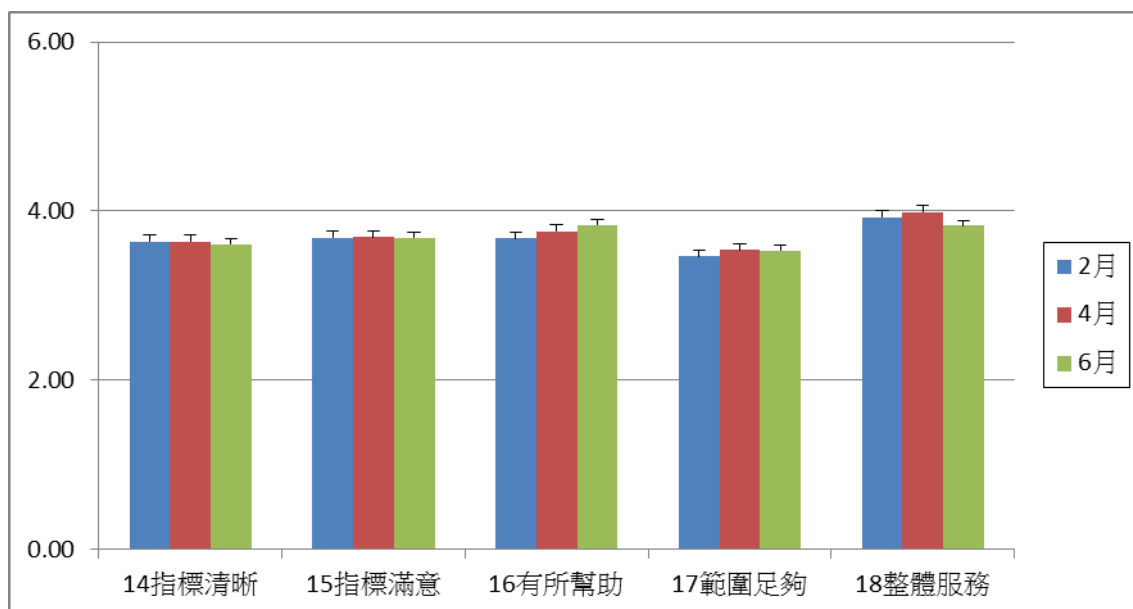


圖 8-1 不同時期的服務承諾及整體服務水準的評價(2-6 月)

表 10-2 不同時期的服務承諾及整體服務水準的評價(7-11 月)

題號		平均數	F	P-value
13.指標清晰	8 月	3.61	2.0342	0.1316
	10 月	3.59		
14.指標滿意	8 月	3.65	4.1841	0.0157
	10 月	3.58		
15.有所幫助	8 月	3.77	4.5062	0.0114
	10 月	3.70		
16.範圍足夠	8 月	3.52	1.5007	0.2238
	10 月	3.47		
17.整體服務	8 月	3.82	0.0266	0.9738
	10 月	3.79		

P<0.05\*P<0.01\*\*P<0.001\*\*\*

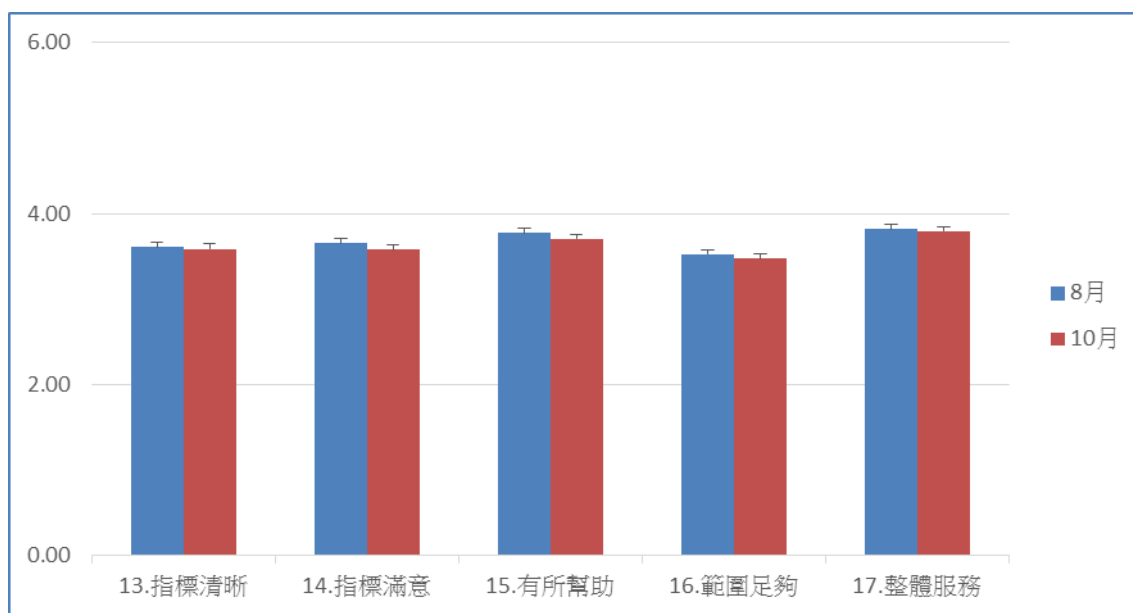


圖 8-2 不同時期的服務承諾及整體服務水準的評價(7-11 月)

表 10-3 不同時期的服務承諾及整體服務水準的評價(2-11 月)

題號		平均數	F	P-value
13.指標清晰	2 月	3.64	6.5798	0.0000
	4 月	3.63		
	6 月	3.61		
	8 月	3.61		
	10 月	3.59		
14.指標滿意	2 月	3.68	8.8018	0.0000
	4 月	3.69		
	6 月	3.68		
	8 月	3.65		
	10 月	3.58		
15.有所幫助	2 月	3.68	5.2497	0.0000
	4 月	3.76		
	6 月	3.83		
	8 月	3.77		
	10 月	3.70		
16.範圍足夠	2 月	3.46	10.1475	0.0000
	4 月	3.54		
	6 月	3.53		
	8 月	3.52		
	10 月	3.47		
17.整體服務	2 月	3.93	5.9262	0.0000
	4 月	3.99		
	6 月	3.83		
	8 月	3.82		
	10 月	3.79		

P<0.05\*P<0.01\*\*P<0.001\*\*\*

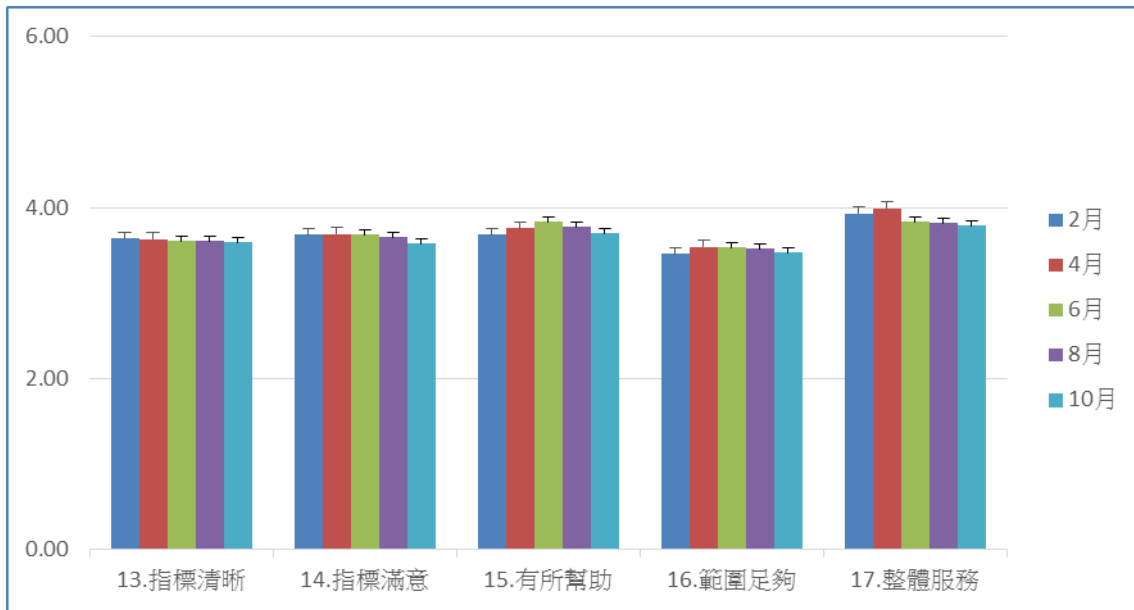


圖 8-3 不同時期的服務承諾及整體服務水準的評價(2-11 月)



## 貳、體育發展局服務—市民滿意度問卷（7B、8B）

### 一、調查對象的基本情況

2013 年調查主要針對市民使用體發局二附屬單位提供五項不同服務時滿意度情況，是由服務單位請接受服務的市民填答。本年度調查對象主要使用語言為中文，調查時期分為 2013 年 2 月至 6 月(7B 問卷)及 7 月至 11 月(8B 問卷)期間；調查對象約 129 位，以男性較多有 84 人(佔 65%)，年齡以 20 歲以下最多有 48 人(佔 37%)；以運動員健康檢查的服務市民樣本量最多，共得 120 份，佔整體樣本的 93%；調查對象基本資料詳情如(表 11-1、表 11-2、表 11-3)及(表 12-1 表 12-2 表 12-3)所示。

表 11-1 調查對象的基本情況(2-6 月)

選項	樣本數	百分比(%)	
語言	中文	44	88%
	葡文	6	12%
日期	2 月	4	8%
	3 月	4	8%
	4 月	11	22%
	5 月	17	34%
	6 月	14	28%
性別	未答	3	6%
	男	35	70%
	女	12	24%
年齡段	未答	3	6%
	20 以下	23	46%
	20-29	12	24%
	30-39	3	6%
	40-49	1	2%
	50-59	6	12%
	60 或以上	2	4%

表 11-2 調查對象的基本情況(7-11 月)

選項		樣本數	百分比(%)
語言	中文	79	100%
	葡文	0	0%
日期	7 月	13	16%
	8 月	23	29%
	9 月	15	19%
	10 月	14	18%
	11 月	14	18%
性別	男	49	62%
	女	30	38%
年齡段	20 以下	25	32%
	20-29	20	25%
	30-39	17	22%
	40-49	8	10%
	50-59	5	6%
	60 或以上	4	5%

表 11-3 調查對象的基本情況(2-11 月)

選項		樣本數	百分比(%)
語言	中文	123	95%
	葡文	6	5%
日期	上半年(2-6 月)	50	39%
	下半年(7-11 月)	79	61%
性別	未答	3	2%
	男	84	65%
	女	42	33%
年齡段	未答	3	2%
	20 以下	48	37%
	20-29	32	25%
	30-39	20	16%
	40-49	9	7%
	50-59	11	9%
	60 或以上	6	5%

表 12-1 各項服務承諾項目回收的問卷數量(2-6 月) (N=50)

服務項目	樣本數	百分比(%)
給予體育社團技術培訓支援	3	6%
給予體育社團賽事支援	5	10%
運動員健康檢查	41	82%
培訓活動講座	1	2%

表 12-2 各項服務承諾項目回收的問卷數量(7-11 月) (N=79)

日期	附屬單位	服務項目	樣本數	百分比(%)
7-11 月	運動醫學中心	運動員健康檢查	79	100%

表 12-3 各項服務承諾項目回收的問卷數量(2-11 月) (N=129)

服務項目	樣本數	百分比(%)
給予體育社團技術培訓支援	3	2%
給予體育社團賽事支援	5	4%
運動員健康檢查	120	93%
培訓活動講座	1	1%

## 二、市民對服務的整體滿意度

2013 年調查結果發現市民對此二附屬單位所提供服務的滿意度為中上水平。

- (一) 上半年對服務方便程度的評價得分在 3.50 - 3.80 分之間(表 13-1)，下半年對服務方便程度的評價得分在 3.67 - 3.87 分之間(表 13-2)，全年對服務方便程度的評價得分在 3.60 - 3.81 分之間(表 13-3)；
- (二) 上半年對工作人員的服務態度及環境設施的評價得分在 3.98 - 4.12 分之間(表 14-1)，下半年對工作人員的服務態度及環境設施的評價得分在 3.91 - 3.99 分之間(表 14-2)，全年對工作人員的服務態度及環境設施的評價得分在 3.94 - 4.03 分之間(表 14-3)；
- (三) 上半年對服務流程的評價得分在 3.90 - 4.00 分之間(表 15-1)，下半年對服務流程的評價得分在 3.82 - 3.92 分之間(表 15-2)，全年對服務流程的評價得分在 3.85 - 3.95 分之間(表 15-3)；
- (四) 上半年對服務承諾及整體服務水準的評價得分在 3.94 - 4.08 分之間(表 16-1)，下半年對服務承諾及整體服務水準的評價得分在 3.68 - 3.90 分之間(表 16-2)，全年對服務承諾及整體服務水準的評價得分在 3.78 - 3.97 分之間(表 16-3)。

表 13-1 對服務方便程度的評價(2-6 月)

題號	未答	十分不 方便	不方便	一般	方便	十分方便	得分	
							平均數	標準差
2.時間	0	1	0	18	20	11	3.80	0.86
	0.0%	2.0%	0.0%	36.0%	40.0%	22.0%		
3.地點	0	2	3	21	16	8	3.50	0.97
	0.0%	4.0%	6.0%	42.0%	32.0%	16.0%		
4.聯絡	0	1	1	21	15	12	3.72	0.93
	0.0%	2.0%	2.0%	42.0%	30.0%	24.0%		

表 13-2 對服務方便程度的評價(7-11 月)

題號	未答	十分不 方便	不方便	一般	方便	十分方 便	得分	
							平均數	標準差
2.時間	0	0	0	23	48	8	3.81	0.60
	0%	0%	0%	29%	61%	10%		
3.地點	0	1	2	28	39	9	3.67	0.76
	0%	1%	3%	35%	49%	11%		
4.聯絡	0	0	2	18	47	12	3.87	0.68
	0%	0%	3%	23%	59%	15%		

表 13-3 對服務方便程度的評價(2-11 月)

題號	未答	十分不 方便	不方便	一般	方便	十分方 便	得分	
							平均數	標準差
2.時間	0	1	0	41	68	19	3.81	0.71
	0%	1%	0%	32%	53%	15%		
3.地點	0	3	5	49	55	17	3.60	0.85
	0%	2%	4%	38%	43%	13%		
4.聯絡	0	1	3	39	62	24	3.81	0.79
	0%	1%	2%	30%	48%	19%		

表 14-1 對工作人員的服務態度及環境設施的評價(2-6 月)

題號	未答	十分不滿 意	不滿意	一般	滿意	十分滿意	得分	
							平均數	標準差
5.態度	0	1	0	9	23	17	4.1	0.84
	0.0%	2.0%	0.0%	18.0%	46.0%	34.0%		
6.效率	0	1	0	10	25	14	4.02	0.82
	0.0%	2.0%	0.0%	20.0%	50.0%	28.0%		
7.主動性	0	2	0	9	23	16	4.02	0.94
	0.0%	4.0%	0.0%	18.0%	46.0%	32.0%		
8.環境	0	0	1	10	21	18	4.12	0.80
	0.0%	0.0%	2.0%	20.0%	42.0%	36.0%		
9.設施	0	0	1	12	24	13	3.98	0.77
	0.0%	0.0%	2.0%	24.0%	48.0%	26.0%		

表 14-2 對工作人員的服務態度及環境設施的評價(7-11 月)

題號	未答	十分不 方便	不方便	一般	方便	十分方 便	平均數	得分 標準差
5.態度	0 0%	0 0%	0 0%	16 20%	48 61%	15 19%	3.99	0.63
6.效率	0 0%	0 0%	1 1%	13 16%	51 65%	14 18%	3.99	0.63
7.主動性	0 0%	0 0%	1 1%	19 24%	41 52%	18 23%	3.96	0.72
8.環境	0 0%	0 0%	0 0%	14 18%	53 67%	12 15%	3.97	0.57
9.設施	0 0%	0 0%	0 0%	17 22%	52 66%	10 13%	3.91	0.58

表 14-3 對工作人員的服務態度及環境設施的評價(2-11 月)

題號	未答	十分不 方便	不方便	一般	方便	十分方 便	平均數	得分 標準差
5.態度	0 0%	1 1%	0 0%	25 19%	71 55%	32 25%	4.03	0.71
6.效率	0 0%	1 1%	1 1%	23 18%	76 59%	28 22%	4.00	0.70
7.主動性	0 0%	2 2%	1 1%	28 22%	64 50%	34 26%	3.98	0.81
8.環境	0 0%	0 0%	1 1%	24 19%	74 57%	30 23%	4.03	0.67
9.設施	0 0%	0 0%	1 1%	29 22%	76 59%	23 18%	3.94	0.66

表 15-1 對服務流程的評價(2-6 月)

題號	未答	十分不 合理/簡 潔/公平/ 符合	不合理/ 簡潔/公 平/符合	一般	合理/簡 潔/公平/ 符合	十分合 理/簡潔/ 公平/符 合	得分	
							平均數	標準差
10.等候時間	0 0.0%	0 0.0%	2 4.0%	13 26.0%	23 46.0%	12 24.0%	3.90	0.81
11.辦理手續	0 0.0%	0 0.0%	2 4.0%	13 26.0%	21 42.0%	14 28.0%	3.94	0.84
12.過程公平	0 0.0%	0 0.0%	1 2.0%	10 20.0%	27 54.0%	12 24.0%	4.00	0.73
13.符合目的	0 0.0%	0 0.0%	1 2.0%	13 26.0%	23 46.0%	13 26.0%	3.96	0.78

表 15-2 對服務流程的評價(7-11 月)

題號	未答	十分不 合理/簡 捷/公平/ 符合	不合理/ 簡捷/公 平/符合	一般	合理/簡 捷/公平/ 符合	十分合 理/簡捷/ 公平/符 合	得分	
							平均數	標準差
10.等待時間	0 0%	1 1%	1 1%	18 23%	50 63%	9 11%	3.82	0.69
11 辦理手續	0 0%	0 0%	0 0%	24 30%	45 57%	10 13%	3.82	0.63
12.過程公平	0 0%	0 0%	0 0%	19 24%	47 59%	13 16%	3.92	0.63
13.符合目的	0 0%	0 0%	0 0%	21 27%	51 65%	7 9%	3.82	0.57

表 15-3 對服務流程的評價(2-11 月)

題號	未答	十分不 合理/簡 捷/公平/ 符合	不合理/ 簡捷/公 平/符合	一般	合理/簡 捷/公平/ 符合	十分合 理/簡捷/ 公平/符 合	得分	
							平均數	標準差
10.等待時間	0 0%	1 1%	3 2%	31 24%	73 57%	21 16%	3.85	0.74
11 辦理手續	0 0%	0 0%	2 2%	37 29%	66 51%	24 19%	3.87	0.72
12.過程公平	0 0%	0 0%	1 1%	29 22%	74 57%	25 19%	3.95	0.67
13.符合目的	0 0%	0 0%	1 1%	34 26%	74 57%	20 16%	3.88	0.66



表 16-1 對服務承諾範圍及整體服務水平的評價(2-6 月)

題號	未答	十分不 (沒)清晰 /滿意/幫 助/足夠	不清晰/ 滿意/幫 助/足夠	一般	十分 (有)清 晰/滿意/幫 助/足夠	十分 (有)清 晰/滿意/幫 助/足夠	得分	
							平均數	標準差
14.範圍足夠	0	0	1	17	16	16	3.94	0.87
	0%	0%	2%	34%	32%	32%		
15.整體服務	0	0	0	8	30	12	4.08	0.63
	0%	0%	0%	16%	60%	24%		

表 16-2 對服務承諾範圍及整體服務水平的評價(7-11 月)

題號	未答	十分不 (沒)清晰 /滿意/幫 助/足夠	不(沒)清 晰/滿意/ 幫助/足 夠	一般	十分(有) 清晰/滿 意/幫助/ 足夠	十分晰/ 滿意/幫 助/足夠	得分	
							平均數	標準差
14.範圍足夠	0	1	1	30	37	10	3.68	0.76
	0%	1%	1%	38%	47%	13%		
15.整體服務	0	0	0	19	49	11	3.90	0.61
	0%	0%	0%	24%	62%	14%		

表 16-3 對服務承諾範圍及整體服務水平的評價(2-11 月)

題號	未答	十分不 (沒)清晰 /滿意/幫 助/足夠	不(沒)清 晰/滿意/ 幫助/足 夠	一般	十分(有) 清晰/滿 意/幫助/ 足夠	十分晰/ 滿意/幫 助/足夠	得分	
							平均數	標準差
14.範圍足夠	0	1	2	47	53	26	3.78	0.81
	0%	1%	2%	36%	41%	20%		
15.整體服務	0	0	0	27	79	23	3.97	0.81
	0%	0%	0%	21%	61%	18%		

### 三、不同服務項目的滿意度情況

2013年市民對提供服務的滿意度調查狀況依不同服務項目作分類統計，社團體育及培訓輔助處和運動醫學中心兩附屬單位，分別提供的五項不同服務項目，分別給予體育社團技術培訓支援、給予體育社團賽事支援、運動員健康檢查、培訓活動講座和中醫理療門診等。但是，本年度調查過程中未能收集中醫理療門診項目的滿意度意見，因此，只能比較分析前四項的滿意度的反饋資料，是項分析主要以單因素方差作統計分析，結果表明2013年市民對不同服務項目的服務方便程度的評價(表17-1、表17-2和圖9-1、圖9-1)，在上半年(2-6月)以培訓活動講座得分最高(表17-1)，在時間、地點和聯絡方面均達5分滿分(M=5.0)，當中在時間方面更**顯著**高於其他服務項目(表17-1)，在全年中則以給予體育社團技術培訓支援和給予體育社團賽事支援在服務方便程度平均得分較高(M=3.8-4.67)，以運動員健康檢查得分較低 (M=3.57-3.77)(表17-2)。

市民對不同服務項目的服務態度及環境設施過程評價(表18-1、表18-2和圖10-1、圖10-2)，在全年中(表18-2)，除了培訓活動講座在態度、效率、主動性、環境和設施等各題項均達5分滿分(M=5.0)最高評價外，給予體育社團技術培訓支援的平均得分皆達4.3以上(M=4.33-4.67)，運動員健康檢查的平均得分則稍低一些(M=3.91-4.01)；但比較各項不同服務項目的評價均未達顯著性差異。

市民對不同服務項目的服務流程的評價(表19-1、表19-2和圖11-1、圖11-2)，在全年中(表19-2)，以培訓活動講座得分最高，在等候時間、辦理手續、過程公平符合目的等題項得分達5分，此外，則以給予體育社團技術培訓支援的平均得分較高(M=4.33-4.67)其次，以運動員健康檢查得分稍微低一點(M=3.82-3.92)；但比較各項不同服務項目評價未達顯著性差異。

市民對不同服務項目的範圍及整體服務水平評價(表20-1、表20-2和圖12-1、圖12-2)在全年中(表20-2)，以培訓活動講座得分最高，在範圍足夠和整體服務兩題項得分達5分，此外，則以給予體育社團技術培訓支援的平均得分較高(M=4.33-4.67)，其次，以運動員健康檢查得分稍微低一點(M=3.75-3.93)；但比較各項不同服務項目評價未達顯著性差異。

雖然市民對不同服務的滿意度狀況在個別題目上時有差異，由於樣本數量相差較大，未發現顯著差異情況。(由於培訓活動講座只有1份樣本，運動員健康檢查有120份，故此是項統計分析計算不足以為不同項目滿意度評價比較高低作一定論。)

表 17-1 不同服務項目的服務方便程度的評價(2-6 月)

題號	服務項目	平均數	F	P-value
2.時間	給予體育社團技術培訓支援	4.67	3.456	0.0239*
	給予體育社團賽事支援	4.40		
	運動員健康檢查	3.63		
	培訓活動講座	5.00		
3.地點	給予體育社團技術培訓支援	4.33	2.066	0.1178
	給予體育社團賽事支援	3.80		
	運動員健康檢查	3.37		
	培訓活動講座	5.00		
4.聯絡	給予體育社團技術培訓支援	4.33	2.607	0.0629
	給予體育社團賽事支援	4.40		
	運動員健康檢查	3.56		
	培訓活動講座	5.00		

P<0.05\*P<0.01\*\*P<0.01\*\*\*

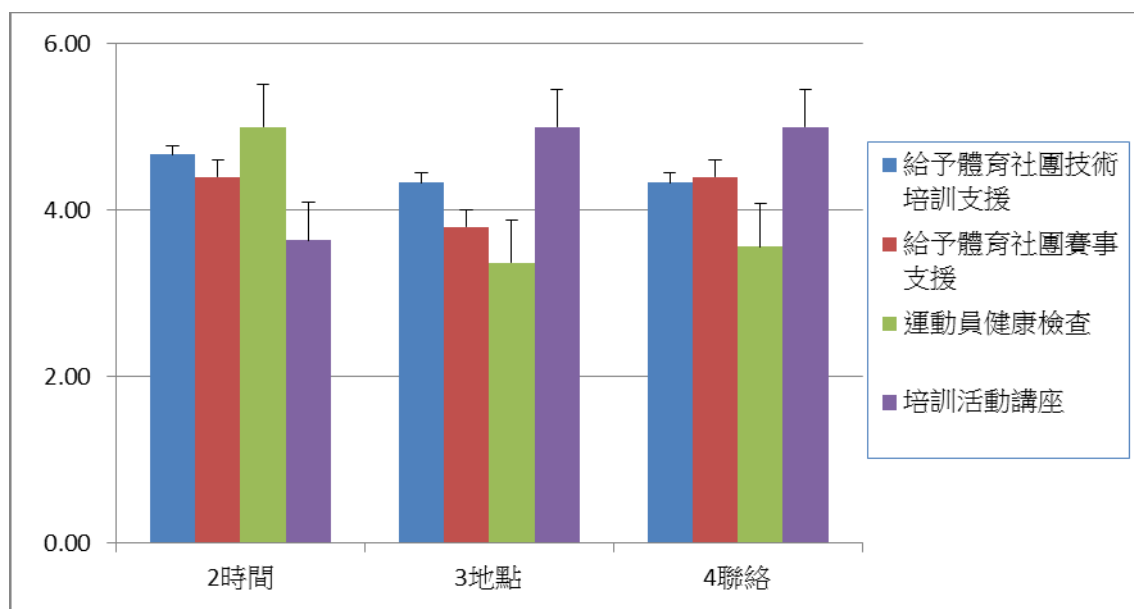


圖 9-1 不同服務項目之方便程度的評價(2-6 月)

表 17-2 不同服務項目的服務方便程度的評價(2-11 月)

題號	服務項目	平均數	F	P-value
2.時間	給予體育社團技術培訓支援	4.67	3.5694	0.0086
	給予體育社團賽事支援	4.40		
	運動員健康檢查	3.75		
	培訓活動講座	5.00		
3.地點	給予體育社團技術培訓支援	4.33	2.3012	0.0624
	給予體育社團賽事支援	3.80		
	運動員健康檢查	3.57		
	培訓活動講座	5.00		
4.聯絡	給予體育社團技術培訓支援	4.33	2.9152	0.0241
	給予體育社團賽事支援	4.40		
	運動員健康檢查	3.77		
	培訓活動講座	5.00		

P<0.05\*P<0.01\*\*P<0.01\*\*\*

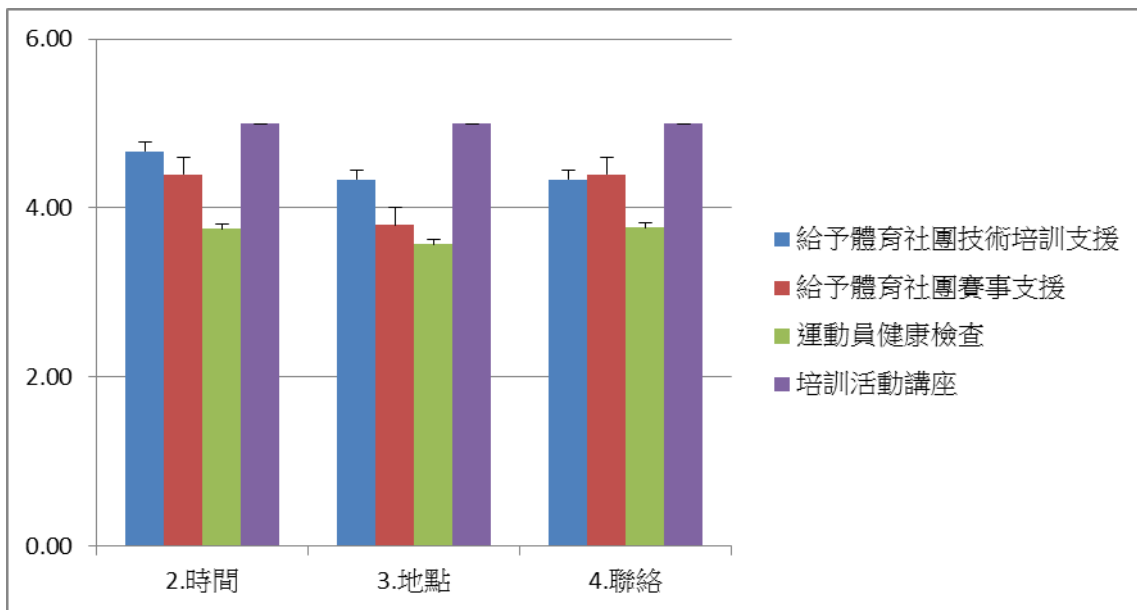


圖 9-2 不同服務項目之方便程度的評價(2-11 月)

表 18-1 不同服務項目的服務態度及環境設施的評價(2-6 月)

題號	服務項目	平均數	F	P-value
5.態度	給予體育社團技術培訓支援	4.67	1.3373	0.2742
	給予體育社團賽事支援	4.40		
	運動員健康檢查	4.00		
	培訓活動講座	5.00		
6.效率	給予體育社團技術培訓支援	4.67	1.8303	0.1552
	給予體育社團賽事支援	4.20		
	運動員健康檢查	3.93		
	培訓活動講座	5.00		
7.主動性	給予體育社團技術培訓支援	4.67	0.9916	0.4054
	給予體育社團賽事支援	4.00		
	運動員健康檢查	3.95		
	培訓活動講座	5.00		
8.環境	給予體育社團技術培訓支援	4.33	0.5306	0.6636
	給予體育社團賽事支援	4.20		
	運動員健康檢查	4.07		
	培訓活動講座	5.00		
9.設施	給予體育社團技術培訓支援	4.33	1.0840	0.3655
	給予體育社團賽事支援	4.20		
	運動員健康檢查	3.90		
	培訓活動講座	5.00		

P<0.05\*P<0.01\*\*P<0.01\*\*\*

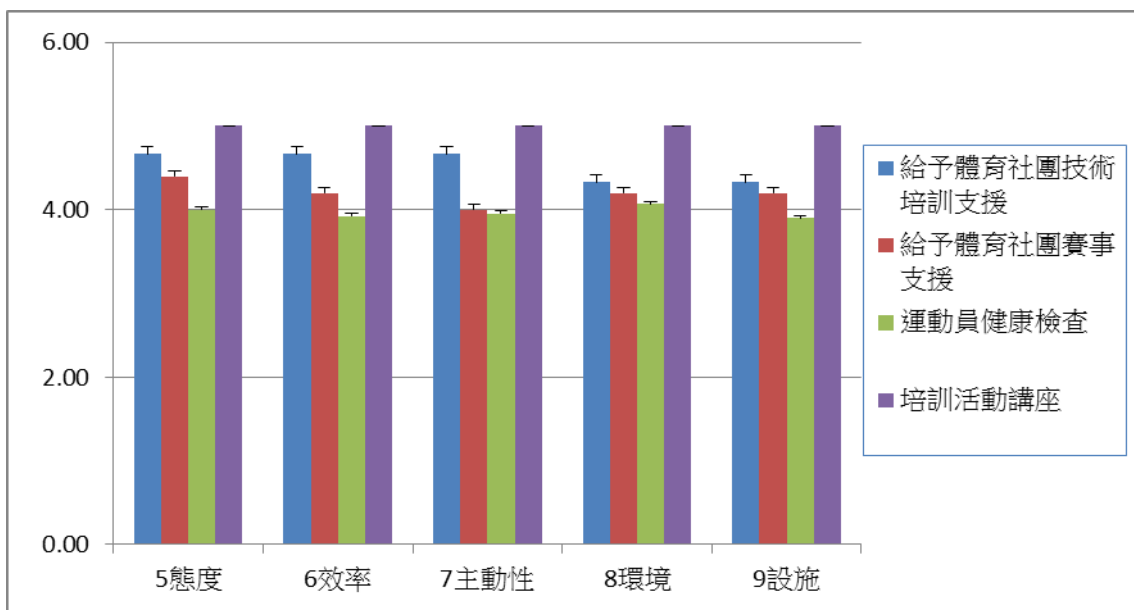


圖 10-1 不同服務項目之服務態度及環境設施的評價(2-6 月)

表 18-2 不同服務項目的服務態度及環境設施的評價(2-11 月)

題號	服務項目	平均數	F	P-value
5.態度	給予體育社團技術培訓支援	4.67	1.4905	0.2091
	給予體育社團賽事支援	4.40		
	運動員健康檢查	3.99		
	培訓活動講座	5.00		
6.效率	給予體育社團技術培訓支援	4.67	1.4000	0.2379
	給予體育社團賽事支援	4.20		
	運動員健康檢查	3.97		
	培訓活動講座	5.00		
7.主動性	給予體育社團技術培訓支援	4.67	0.9567	0.4339
	給予體育社團賽事支援	4.00		
	運動員健康檢查	3.96		
	培訓活動講座	5.00		
8.環境	給予體育社團技術培訓支援	4.33	0.9264	0.4509
	給予體育社團賽事支援	4.20		
	運動員健康檢查	4.01		
	培訓活動講座	5.00		
9.設施	給予體育社團技術培訓支援	4.33	1.1875	0.3196
	給予體育社團賽事支援	4.20		
	運動員健康檢查	3.91		
	培訓活動講座	5.00		

P<0.05\*P<0.01\*\*P<0.01\*\*\*

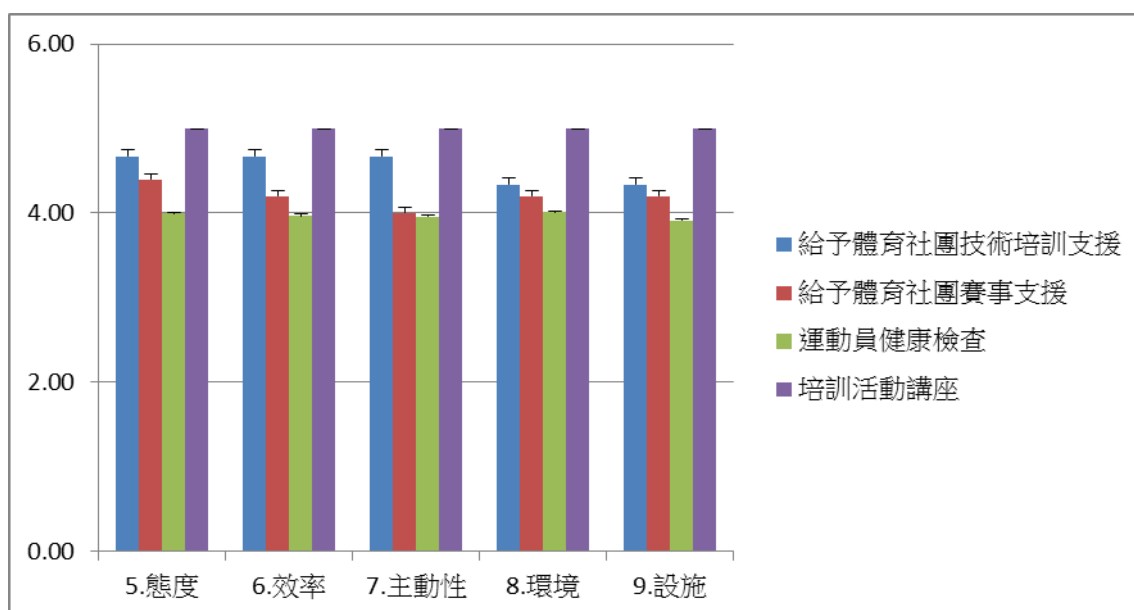


圖 10-2 不同服務項目之服務態度及環境設施的評價(2-11 月)

表 19-1 不同服務項目的服務流程的評價(2-6 月)

題號	服務項目	平均數	F	P-value
10.等候時間	給予體育社團技術培訓支援	4.33	1.3302	0.2761
	給予體育社團賽事支援	4.20		
	運動員健康檢查	3.80		
	培訓活動講座	5.00		
11.辦理手續	給予體育社團技術培訓支援	4.33	1.0205	0.3923
	給予體育社團賽事支援	3.60		
	運動員健康檢查	3.93		
	培訓活動講座	5.00		
12.過程公平	給予體育社團技術培訓支援	4.67	1.9426	0.1359
	給予體育社團賽事支援	4.20		
	運動員健康檢查	3.90		
	培訓活動講座	5.00		
13.符合目的	給予體育社團技術培訓支援	4.67	1.6225	0.1971
	給予體育社團賽事支援	4.00		
	運動員健康檢查	3.88		
	培訓活動講座	5.00		

P<0.05\*P<0.01\*\*P<0.01\*\*\*

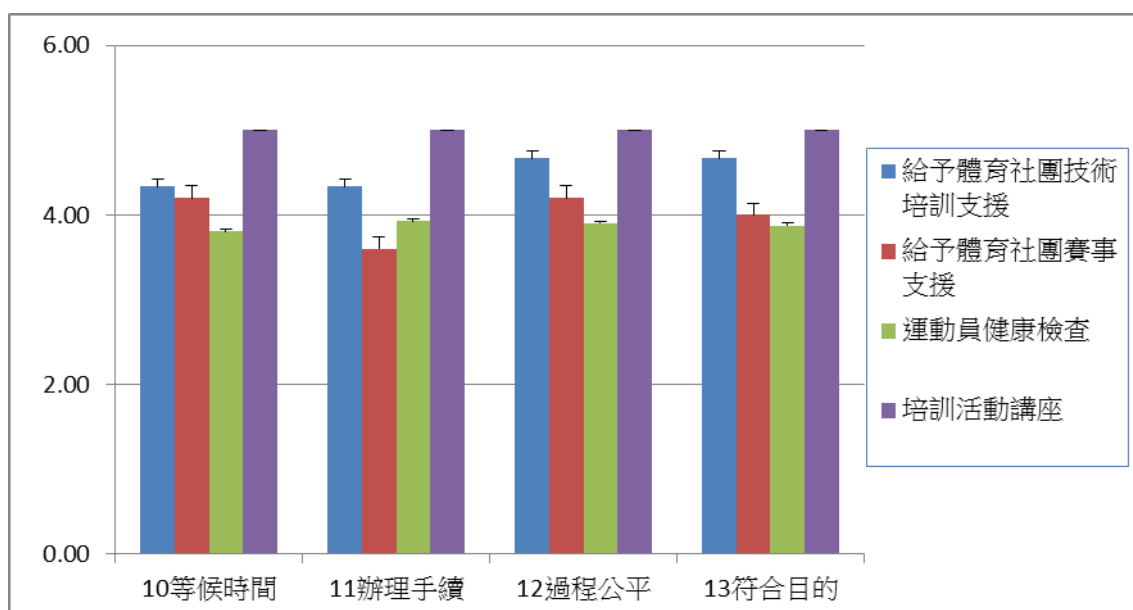


圖 11-1 不同服務項目之服務流程的評價(2-6 月)

表 19-2 不同服務項目的服務流程的評價(2-11 月)

題號	服務項目	平均數	F	P-value
10.等候時間	給予體育社團技術培訓支援	4.33	1.2767	0.2828
	給予體育社團賽事支援	4.20		
	運動員健康檢查	3.82		
	培訓活動講座	5.00		
11.辦理手續	給予體育社團技術培訓支援	4.33	1.2530	0.2922
	給予體育社團賽事支援	3.60		
	運動員健康檢查	3.86		
	培訓活動講座	5.00		
12.過程公平	給予體育社團技術培訓支援	4.67	1.7595	0.1413
	給予體育社團賽事支援	4.20		
	運動員健康檢查	3.92		
	培訓活動講座	5.00		
13.符合目的	給予體育社團技術培訓支援	4.67	2.0281	0.0945
	給予體育社團賽事支援	4.00		
	運動員健康檢查	3.84		
	培訓活動講座	5.00		

P<0.05\*P<0.01\*\*P<0.01\*\*\*

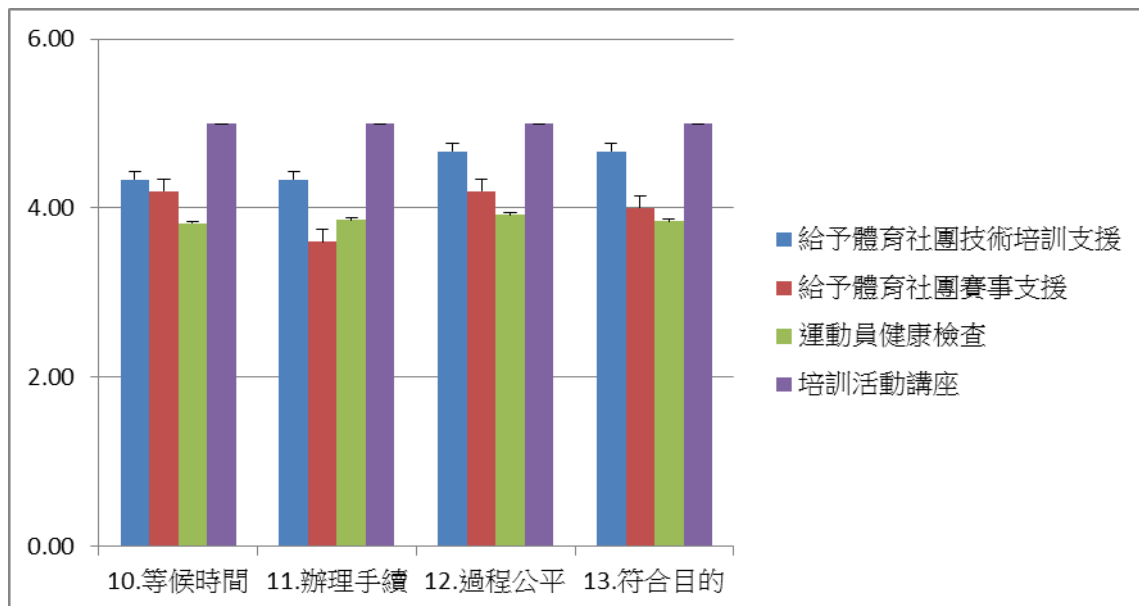


圖 11-2 不同服務項目之服務流程的評價(2-11 月)



表 20-1 不同服務項目的服務承諾範圍及整體服務水平評價(2-6 月)

題號	服務項目	平均數	F	P-value
14.範圍足夠	給予體育社團技術培訓支援	4.33	0.7711	0.5161
	給予體育社團賽事支援	4.00		
	運動員健康檢查	3.88		
	培訓活動講座	5.00		
15.整體服務	給予體育社團技術培訓支援	4.67	1.9430	0.1359
	給予體育社團賽事支援	4.20		
	運動員健康檢查	4.00		
	培訓活動講座	5.00		

P<0.05\*P<0.01\*\*P<0.01\*\*\*

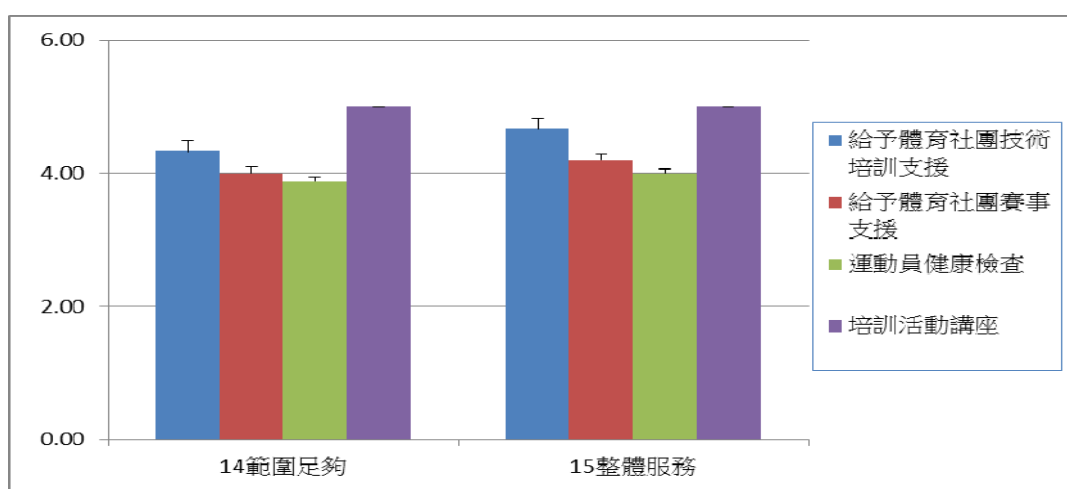


圖 12-1 不同服務項目之服務承諾範圍及服務水平的評價(2-6 月)

表 20-2 不同服務項目的服務承諾範圍及整體服務水平評價(2-11 月)

題號	服務項目	平均數	F	P-value
14.範圍足夠	給予體育社團技術培訓支援	4.33	1.4609	0.2181
	給予體育社團賽事支援	4.00		
	運動員健康檢查	3.75		
	培訓活動講座	5.00		
15.整體服務	給予體育社團技術培訓支援	4.67	2.1391	0.0799
	給予體育社團賽事支援	4.20		
	運動員健康檢查	3.93		
	培訓活動講座	5.00		

P<0.05\*P<0.01\*\*P<0.01\*\*\*

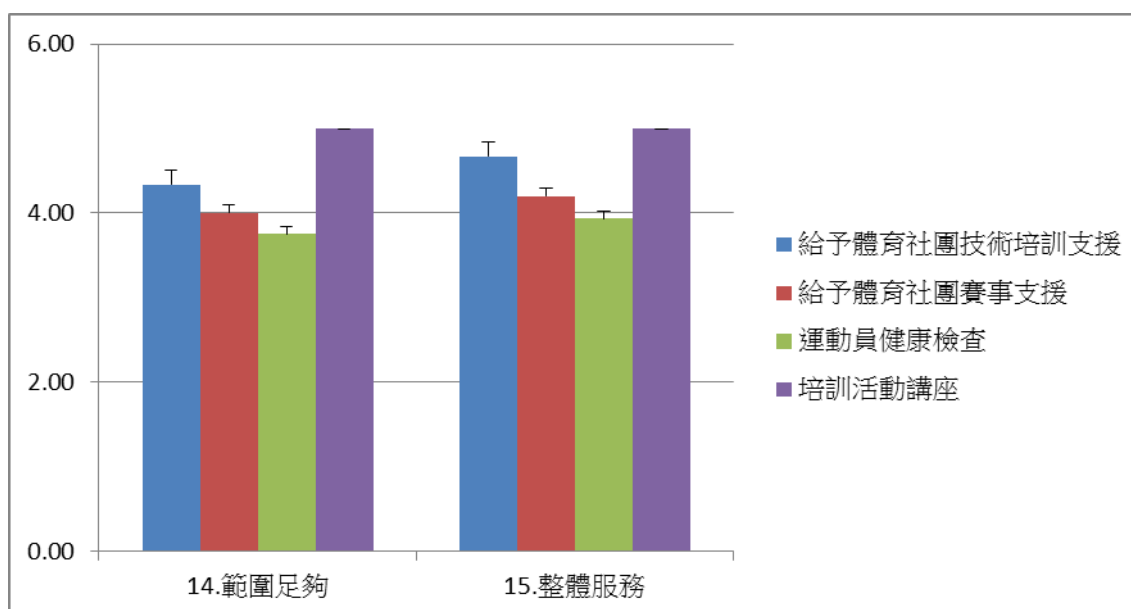


圖 12-2 不同服務項目之服務承諾範圍及服務水平的評價(2-11 月)

### 叁、市民對服務承諾的具體意見與建議

根據 2013 年調查市民對已認可服務承諾的滿意度所收集的問卷，針對市民提出的具體意見與建議進行資料分類整理；總結是次調查所收集填寫的具體意見與建議分述如下(附錄一)：

- 一、 2013 上半年有關大眾體育健身興趣班報名的具體意見與建議，收集得 7A 問卷共 527 份，意見樣本數得 83 條，下半年收集得 8A 有效問卷 517 份，意見樣本數得 77 條，全年共收集得 7A 和 8A 問卷 1044 份，意見樣本數合共得 160 條，將意見分為五類作整理，一為改善報名程序 33 條(佔 20.63%)，意見主要提出增設網上報名訴求，改善網頁查尋班別功能和增設晚間報名時間等等；二為班級時間及數量 39 條(佔 24.38%)，意見主要提出增設更多熱門或流行的興趣班項目，增加游泳班種類和班次，多加一些安排於周六日和晚間的班數；三為場地和設施有 25 條(佔 25.63%)，意見主要提出增設場地和改善場地及其維修問題；四為招生問題和課程規劃 11 條(佔 6.88%)，意見皆以抽籤報名為主；五為其他有 52 條(佔 32.5%)，當中列入為其他的意見大部分是市民舉出較有針對性或指明特別狀況的具體問題和意見。另外，全年收集得市民對運動醫學中心的滿意度 7A 問卷有 85 份和 8A 問卷 93 份，具體意見與建議合共 6 條，內容與場地、設施和增設晚間門診等有關。
- 二、 2013 年收集得暑期活動興趣班報名滿意度 7A 問卷共 1599 份，提出意見共有 130 條，主要包括改善報名程序 11 條(佔 8.46%)，增加班級種類、時間和數量 27 條(佔 20.71%)，改善場地和設施 20 條(佔 15.38%)和其他意見 72 條(佔 55.39%)等；另外，市民對運動醫學中心的運動員健康檢查的滿意度 7B 問卷共 41 份，具體意見與建議只有 1 條，內容建議檢測時間可安排於周六日。

## 總結

根據2013年調查對象反映的意見得知，澳門市民對體育發展局已獲認可的服務承諾涉及服務項目(7A, 8A)的滿意度均屬中高水平，在服務方便程度方面的得分在3.67 - 3.88分之間；工作人員的服務態度及環境設施方面的評價得分在3.92 - 4.23分之間；服務流程方面的得分在3.89 - 4.04分之間；服務承諾及整體服務水平方面的得分在3.64 - 3.94分之間。2013年與去年(2012) 7-11月各相同項目得分比較，在17項滿意度調查中，17項均升高，變化幅度在0.4% 至 3.2%之間。2013年與去年(2012) 2-6月各相同項目得分比較，在17項滿意度調查中，17項均升高，變化幅度在0.4% 至 2.4%之間。

再者，根據市民對不同服務項目服務承諾滿意度情況的分析，發現市民對社團體育及培訓輔助處的大部分題項有較高評價；對於體育設備管理處所提供的運動易會員登記服務的服務效率及環境設施方面的滿意度對比是稍高一點，而其他題項滿意度評價則屬中等水平，原因可能是運動易會登記服務站只設在總部及塔石體育館兩個點，對市民而言相對較不方便，故此，建議設立其他運動易會登記服務站，方便市民。

分析2013年上半年不同月分市民對大眾體育健身興趣班報名服務的滿意度情況，發現只有在服務承諾及整體服務水準的整體服務( $F= 3.7362, p<0.05^*$ )中反映出6月得分明顯低於2月和4月(表10)，此外，2013年全年市民對此項報名服務各部分的滿意度評價未因時期不同而有顯著差異。

另一方面，在2013年2-11月期間，市民對體育發展局附屬單位提供不同服務項目(7B, 8B)的滿意度屬中高水平，對服務方便程度的評價得分在3.60 - 3.81分之間；對工作人員的服務態度及環境設施的評價得分在3.94 - 4.03分之間；對服務流程的評價得分在3.85 - 3.95分之間；對服務承諾範圍及整體服務水準的評價得分在3.78 - 3.97分之間。進一步的分析市民對不同服務項目各題項的滿意度情況，發現在上半年(2-6月)以培訓活動講座得分最高，在時間方面更顯著高於其他服務項目，在全年中則以給予體育社團技術培訓支援和給予體育社團賽事支援在服務方便程度平均得分較高

(M=3.8-4.67)，以運動員健康檢查得分較低 (M=3.57-4.01)。(由於樣本量相差大，故此項比較只作參考)

本期調查所收集的意見與去年(2012年2-11月)大致相同(詳閱附錄一至附錄三)，主要意見均與報名程序、招生問題和課程規劃、增加班數、種類和名額、改善場地設施等有關。此結果反映出市民對大眾體育健身興趣班和暑期活動報名情況仍有提高服務質素的訴求，針對報名手續、交費、電子化及健康檢查規定等等提出意見或建議，發現尚未修正和改善，便會持續反映相關的意見，而且越見具體。

建議針對暑期活動和大眾健身興趣班報名的相關手續和規定進行重點推廣，指出本年度優化報名方式、程序和場地設備的亮點；另外，盡可能廣泛宣傳本年度增加熱門興趣班種類、數量和項目，顯示根據意見提高活動質素的服務方向。

## 附錄一 (2-6 月)

### 大眾體育健身興趣班報名的具體意見與建議 (問卷數=527,7A)

內容	樣本數(N=83 條)	百分比(%)
<b>1 改善報名程序</b>	<b>12</b>	<b>14.46%</b>
建議報名手續可於網上辦理，無需親臨辦理	4	4.82%
加快網上更新進度	1	1.20%
1.可以直接在網上發記及報名及繳費,服務,如集合一站式服務就更完全 2. 兒童課程項目較少; 沒有完全的體育項目, 只能提供較少的活動-----總結, 大眾活動項目安排也可以接受	1	1.20%
報名順序可按登記順序更好	1	1.20%
網上查詢及標題不夠清晰	1	1.20%
抽籤時間應與參與項目執行	1	1.20%
加時段作網上報名,在指定地點交學費	1	1.20%
希望能短訊通知	1	1.20%
process too complicated, waste of time	1	1.20%
<b>2 班級時間及數量</b>	<b>23</b>	<b>27.71%</b>
提供更多服務興趣班	5	6.02%
增設多些項目	4	4.82%
增設游泳班	1	1.20%
增設成人游泳班	1	1.20%

兒童游泳班別太少	1	1.20%
提供親子游泳課程	1	1.20%
希望星期日的班可增設名額	1	1.20%
希望增設晚上名額	1	1.20%
有些班希望能有進階班,如 yoga	1	1.20%
親子班經常沒有報名機會可否改善	1	1.20%
多開放羽毛球場	1	1.20%
大眾化的班別,需增加(如游泳池,花式溜冰及舞蹈)等	1	1.20%
增設更多兒童或親子網球班	1	1.20%
對於 4 歲的小朋友,活動太小,倘若有的活動,名額又太小,到 4 歲小朋友參與該活動時,教練又不安撫小朋友情緒,如幼兒體操	1	1.20%
classes schedule doesn't suit living/working style. Many classes are full. Never get a chance to join my preferable class. This is the third time I got into enrollement.	1	1.20%
請增加氹仔上午瑜珈班	1	1.20%
<b>3 場地及設施</b>	<b>11</b>	<b>13.25%</b>
提供臨時泊車位	2	2.41%
請多建游泳池	2	2.41%
更多申請運動易地點	1	1.20%
設施不足	1	1.20%
場地不足	1	1.20%
DA004 得勝排排舞的音響設備要更換及空調要改善.	1	1.20%

場地設施不足,意見接受,態度照舊	1	1.20%
羽毛球資源不足,沒有為青年人/在職人提供班別	1	1.20%
希望游泳池內多些適合兒童玩的設施,請參考香港的游泳池	1	1.20%
<b>4 招生問題及課程規則</b>	<b>9</b>	<b>10.84%</b>
更多報名地點	2	2.41%
報續期的人也作出抽籤的方式,務求令大眾都有參與機會	2	2.41%
最好同一家庭的能一起報名	1	1.20%
希望可以在塔石報名處接受補交醫生紙,不用到體發局交	1	1.20%
報名時間表內應提供導師姓名	1	1.20%
better have more activities for youth age under16	1	1.20%
應在抽籤階段直接選擇興趣班,再進行抽籤,未抽中的市民可參與後補	1	1.20%
<b>5 其他</b>	<b>28</b>	<b>33.73%</b>
好	3	3.61%
有待改進	2	2.41%
不知道服務是什麼	2	2.41%
增設孩子的服務	1	1.20%
導師不清晰	1	1.20%
很完美	1	1.20%
非常好	1	1.20%
不太公平	1	1.20%



希望政府的可持續進修可以用在這	1	1.20%
名額分配欠缺公平及透明度,為何上午 9 時查詢名額時已只剩一名,那 49 個名額往哪去?工作人員說是重讀的學員,為何入門班有留班?	1	1.20%
應該檢討報名的公平性,最好所有名額每次公開報名,好多人 hold 額而令到其他人報不到名.	1	1.20%
希望能期抽籤	1	1.20%
報名星期日次花式溜冰班,本人亦按照貴局之指示向負責同事繳付續期費用(在 1,2 月份及 3,4 月份已付),但因該課程同事未有盡核對職責,導致本人兒子未能在以上 4 個的溜冰班續期,其錯誤令本人深感不滿,因而作出投訴,希望貴局能注意問題,本人聯絡電話:66812863(嚴小姐)	1	1.20%
沒有	1	1.20%
報不到想報的運動項目	1	1.20%
沒有最好,只有更好	1	1.20%
我所參加的游泳班可否安排教練簽到學生,因現在負責簽到的人員並不太了解各班學生情況,引致有混亂.	1	1.20%
本人參加週日下午 6 時蓮峰水中適體能,以前上課時間即 5 時半至 7 時現改為 6 時至 7 時與泳總時間相同,上水時間很多人搶沖身室,可否改為 5 時半至 6 時半.	1	1.20%
應該給予登記時便可登記想要參加項目,然後再按志願抽籤,因為大眾體育服務對象多為在職士,而報名時間或抽籤安排的時間很難配合到工作時間,而且很難報到想要的項目,本人多次參與大眾體育項目,但每次抽籤安排時間都很晚,每次都報不到想要的項目,很不公平!	1	1.20%
課程缺席可否多於兩次	1	1.20%
中籤通知書不用列印,從報上得知號即可,既環保又不用到場列印,節省排隊時間	1	1.20%
已經第 4 次前往報名,經常報不到心儀的班次,建議貴局不要將一些熱門的班如游泳班無限次讓上期報的人員不斷佔位,應可對此有限制次數,以可讓給其他會員公平分享,謝!	1	1.20%

以上問卷令人誤會是指大眾體育報名為目的情況,因是給予人仕在完結報名時填寫,所以有誤會	1	1.20%
--	---	-------

安排班別不妥	1	1.20%
--------	---	-------

### 暑期活動報名的具體意見與建議 (問卷數=1599,7A)

內容	樣本數(N=130 條)	百分比(%)
<b>1 改善報名程序</b>	<b>60</b>	<b>46.15%</b>
兄弟姊妹同一時間報名	18	13.85%
希望多利用網上報名	8	6.15%
在報名暑期活動現場最好有駐場醫生,可即時為學生做身體檢查	1	0.77%
報名的時間和其實入去的時間不同	1	0.77%
分段時間有些不合理,超過 30 分鐘	1	0.77%
其實可以透過電腦報名,確實有位然後銀行過款	1	0.77%
只星期六日報名較好	1	0.77%
安排差,浪費時間	1	0.77%
日期可不抽到週一就好些	1	0.77%
每年抽籤不是第三日就第四日,從來沒有試過第一二日抽得,質疑抽籤公平性	1	0.77%
4-5 歲活動班可增加油根據或參考政府出生率評估	1	0.77%
應該將全過程結合為一部份	1	0.77%
貴局在進行電腦抽籤後的報名時間未能在週六日之時間,因此對遲報名的市民或未能在指定時間報名之市	1	0.77%

民提供協助

報名時間在星期一星期二的話要上學不能早來,那麼很多想報的班都沒有了.	1	0.77%
現場沒有提款機	1	0.77%
不設找續,需要改善	1	0.77%
應開設多一些服務站	1	0.77%
時間有點不方便	1	0.77%
部份暑期活動報名安排在星期一,二,對上班人士報名有困難,是否能安排在下星期六日	1	0.77%
改善排隊時間	1	0.77%
報名時間可在星期五六日	1	0.77%
報名時間應為星期六日,輪侯時間過長,等完又等	1	0.77%
服務時間加長較方便居民	1	0.77%
不要跟某些特別日子相撞,很不方便	1	0.77%
補交相過於麻煩	1	0.77%
要先講明有什麼活動要醫生證明	1	0.77%
應同名同姓就同一日報名	1	0.77%
先報名後抽籤	1	0.77%
輪侯指示不清晰	1	0.77%
報名地點,由氹仔過來搭巴士落車需走很遠	1	0.77%
本人覺得連跳舞應不用醫生證明,取醫氏證明太困難	1	0.77%

手續有點多.	1	0.77%
希望可以在氹仔設立報名地點	1	0.77%
可在互聯網上列印中籤號	1	0.77%
如能在網上下載表格名報名更好	1	0.77%
希望更環保,更電子化	1	0.77%
<b>2 班級種類、時間及數量</b>	<b>36</b>	<b>27.69%</b>
名額過少	11	8.46%
項目選擇太少	7	5.38%
未能照顧年幼兒童所報讀的項目,且不足名額,浪費時間參與	3	2.31%
希望能有往外地,如國內,台灣,外國的交流體驗,擴闊年青人的生活或體育視野	1	0.77%
請多一些英文文法,拼音等有助學生的課程	1	0.77%
活動年齡層面可擴大些,如游泳只有大童未有安排小童	1	0.77%
希望增加幼稚園學童的活動項目	1	0.77%
提供韓文語言班最好	1	0.77%
活動宜多元化,16,17 歲青少年難找適合活動	1	0.77%
希望能自己選擇有空或喜歡的時間	1	0.77%
應增加活動班的地點和班次	1	0.77%
增加多些熱門班	1	0.77%
多些親子學習課程	1	0.77%

游泳名額太少了	1	0.77%
如果時間可多個選擇更佳,如:多一個7月中至8月中	1	0.77%
某部份文娛活動可安排多些名額	1	0.77%
4歲兒童名額不足	1	0.77%
訓練,外地營等項目多點在8月份,增加名額	1	0.77%
<b>3 場地及設施</b>	<b>21</b>	<b>16.15%</b>
如有提供泊車地點會更好	7	5.38%
空調太小	3	2.31%
澳門區場地不足,如":乒乓球	1	0.77%
有更多的報名地點	1	0.77%
可設置多些報名地點更好	1	0.77%
自動售賣機的飲品選擇多一些	1	0.77%
希望設置多報名區	1	0.77%
體育設施的保養及維修有待改善	1	0.77%
游泳設施不足	1	0.77%
電視機瀏覽活動字型太小	1	0.77%
希望可以提供多一些活動在澳門區	1	0.77%
設施冷氣太大,多些交通設施到局的設施小朋友會更方便	1	0.77%
某些場地可能太合適,如去年安排的花式單車場地露天,每有下雨不能上課	1	0.77%

<b>4 其他</b>	<b>13</b>	<b>10%</b>
電話查詢無人接聽	2	1.54%
本問卷調查未有指出本局是什麼單位	2	1.54%
服務很好很有效率	1	0.77%
保持手準就好	1	0.77%
很快	1	0.77%
服務承諾推廣不足	1	0.77%
尚須努力	1	0.77%
提高課程內容,收費平一點	1	0.77%
nice and friendly service	1	0.77%
根據個人職業情況而定	1	0.77%
有些地方重複服務一次以上	1	0.77%

---

### 運動醫學中心的具體意見與建議（問卷數=85,7A）

---

內容		
場地及設施	2	100.00%
升降機等待時間過長	1	50.00%
增設在澳門半島	1	50.00%

---

### 運動員健康檢查（運動醫學中心）具體意見與建議（問卷數=41,7B）

---

內容	樣本數(N=1 條)	百分比(%)
時間安排	1	100.00%
提供的時間如能在週六,日更好,因大多數人都要上學或上班	1	100.00%

---

## 附錄二 (7-11 月)

### 大眾體育健身興趣班報名的具體意見與建議 (問卷數=517,8A)

內容	樣本數 (N=77 條)	百分比(%)
<b>1 改善報名程式</b>	<b>21</b>	<b>27.27%</b>
因報名可續期，造成名額不足，不公平	6	7.79%
希望叻仔可以報名	3	3.90%
增加電話報名	1	1.30%
提供網上報名	1	1.30%
週六日報名	1	1.30%
取消代報	1	1.30%
出席率足夠的，考慮續期	1	1.30%
上網報名交費更好	1	1.30%
網頁內大眾班的連結不容易找到所需	1	1.30%
餘額課程報名的時間可延長些令收工後可報	1	1.30%
應把是否抽中籤都排序供所有登記者查閱	1	1.30%
報名時間欠彈性,未能提供真正簡捷之報名程序	1	1.30%
應於某一時段內再度進行抽籤，便其他新加入興趣班的市民有更多選擇，增加參加運動易的人數，使其普及。	1	1.30%
可連同兄弟姊妹一同報名，更方便家長在時間上安排	1	1.30%
<b>2 班級時間及數量</b>	<b>16</b>	<b>20.78%</b>
增設游泳名額	3	3.90%
水上興趣班時間未能全面	3	3.90%
大眾興趣班增加多一些熱門的班	2	2.60%
增加項目	2	2.60%
增加肚皮舞班	2	2.60%
多些晚間活動	1	1.30%
興趣班上課的時間應增加在星期六日	1	1.30%
希望能多設一些親子運動班	1	1.30%



太少名額	1	1.30%
<b>3 場地及設施</b>	<b>14</b>	<b>18.18%</b>
場地設施多些跟進作維修	4	5.19%
得勝體育館的音響很差,可否改善	2	2.60%
開放更多的場地使用	2	2.60%
部份項目,如瑜珈,提供的席建議定期清洗	1	1.30%
跳舞課沒鏡子不方便	1	1.30%
蓮峰泳池女更衣室設施有問題	1	1.30%
改善塔石體育館場地	1	1.30%
在9,10月份游泳池的水溫不夠,有些人士不能適應	1	1.30%
跳舞場地欠佳	1	1.30%
<b>4 招生問題及課程規則</b>	<b>2</b>	<b>2.60%</b>
推廣宣傳方式可再增加	1	1.30%
轉移登記地點需要提前通知	1	1.30%
<b>5 其他</b>	<b>24</b>	<b>31.17%</b>
沒有	9	11.69%
好	2	2.60%
可接受	1	1.30%
繼續努力	1	1.30%
工作人員人數會否過多	1	1.30%
運動易開放時間可否改善	1	1.30%
可否提供大眾班老師姓名	1	1.30%
欠缺靈活處理,應待改進	1	1.30%
多派人員巡查各活動教練是否合適	1	1.30%
新報課之學員無法參考場地	1	1.30%
希望能在請假方面寬容些	1	1.30%
運動易辦事處時間請提早	1	1.30%

希望在一些熱門受歡迎的項目上，可以方便上班一族及學生的時間，加添星期五、六、日較多時段的項目。而在學生方面,乒乓球是很受歡迎,但卻未被列入活動項目，而羽毛球的年齡層則要到 16 歲,可否降低至 10 歲。亦希望增建如氹仔奧林匹克體育中心體育室等設施在澳門區。

1 1.30%

集體健康舞不應分高中低班，因地點不同，變成選擇小，另外游泳班請加入嘉模及奧林匹克泳池，使氹仔居住的市民都能享受體育設施

1 1.30%

建議多開以下時刻的游泳保健班:一三五,18:00 或 19:00。2.器械健身班應在澳門區也有開設。3.積分獎勵如如不足 60 分鐘的運動不到一分，建議每 30 分鐘可得 0.5 分。4.為環保，少印紙張，希望在進入報名關卡 1 時，如沒印有抽紙者，貴局人員可在電腦核實號碼后，便允許入場報名，而無需為核實號碼而要印出抽籤紙，太浪費

1 1.30%

### 運動醫學中心的具體意見與建議（問卷數=93,8A）

內容	樣本數 (N=4 條)	百分比(%)
<b>1 改善報名程式</b>	<b>1</b>	<b>25.00%</b>
排期時間太久	1	25.00%
<b>3 場地及設施</b>	<b>1</b>	<b>25.00%</b>
廁所較遠	1	25.00%
<b>5 其他</b>	<b>2</b>	<b>50.00%</b>
滿意	1	25.00%
建議設夜間門診服務	1	25.00%

### 附錄三 (整合全年 2013 年 2-11 月)

#### 大眾體育健身興趣班報名的具體意見與建議 (問卷數=1044,7A 及 8A)

內容	樣本數 (N=160 條)	百分比(%)
<b>1 改善報名程式</b>	<b>33</b>	<b>20.63%</b>
建議報名手續可於網上辦理，無需親臨辦理	5	3.13%
加快網上更新進度	1	0.63%
1.可以直接在網上發記及報名及繳費，服務，如集合一站式服務就更完全 2. 兒童課程項目較少; 沒有完全的體育項目, 只能提供較少的活動-- ---總結, 大眾活動項目安排也可以接受	1	0.63%
報名順序可按登記順序更好	1	0.63%
網上查詢及標題不夠清晰	1	0.63%
抽籤時間應與參與項目執行	1	0.63%
加時段作網上報名,在指定地點交學費	1	0.63%
希望能短訊通知	1	0.63%
process too complicated, waste of time	1	0.63%
因報名可續期，造成名額不足，不公平	6	3.75%
希望叻仔可以報名	3	1.88%
增加電話報名	1	0.63%
週六日報名	1	0.63%
取消代報	1	0.63%
出席率足夠的，考慮續期	1	0.63%
上網報名交費更好	1	0.63%
網頁內大眾班的連結不容易找到所需	1	0.63%
餘額課程報名的時間可延長些令收工後可報	1	0.63%
應把是否抽中籤都排序供所有登記者查閱	1	0.63%
報名時間欠彈性,未能提供真正簡捷之報名程序	1	0.63%
應於某一時段內再度進行抽籤，便其他新加入興趣班的市民有更多選擇，增加參加運動易的人數，使其普及。	1	0.63%
可連同兄弟姊妹一同報名，更方便家長在時間上安排	1	0.63%
<b>2 班級時間及數量</b>	<b>39</b>	<b>24.38%</b>
提供更多服務興趣班	5	3.13%
增設多些項目	6	3.75%
增設游泳班及名額	4	2.50%
增設成人游泳班	1	0.63%
兒童游泳班別太少	1	0.63%
提供親子游泳課程	1	0.63%
希望星期日的班可增設名額	1	0.63%
希望增設晚上名額	1	0.63%
有些班希望能有進階班,如 yoga	1	0.63%

親子班經常沒有報名機會可否改善	1	0.63%
多開放羽毛球場	1	0.63%
大眾化的班別,需增加(如游泳池,花式溜冰及舞蹈)等	1	0.63%
增設更多兒童或親子網球班	1	0.63%
對於 4 歲的小朋友,活動太小,倘若有的活動,名額又太小,到 4 歲小朋友參與該活動時,教練又不安撫小朋友情緒,如幼兒體操	1	0.63%
classes schedule doesn't suit living/working style. Many classes are full. Never get a chance to join my preferable class. This is the third time I got into enrollement.	1	0.63%
請增加丞仔上午瑜珈班	1	0.63%
水上興趣班時間未能全面	3	1.88%
大眾興趣班增加多一些熱門的班	2	1.25%
增加肚皮舞班	2	1.25%
多些晚間活動	1	0.63%
興趣班上課的時間應增加在星期六日	1	0.63%
希望能多設一些親子運動班	1	0.63%
太少名額	1	0.63%
<b>3 場地及設施</b>	<b>25</b>	<b>15.63%</b>
場地設施多些跟進作維修	4	2.50%
得勝體育館的音響很差,可否改善	2	1.25%
開放更多的場地使用	2	1.25%
提供臨時泊車位	2	1.25%
請多建游泳池	2	1.25%
更多申請運動易地點	1	0.63%
設施不足	1	0.63%
場地不足	1	0.63%
得勝排排舞的音響設備要更換及空調要改善.	1	0.63%
場地設施不足,意見接受,態度照舊	1	0.63%
羽毛球資源不足,沒有為青年人/在職人提供班別	1	0.63%
希望游泳池內多些適合兒童玩的設施,請參考香港的游泳池	1	0.63%
部份項目,如瑜珈,提供的席建議定期清洗	1	0.63%
跳舞課沒鏡子不方便	1	0.63%
蓮峰泳池女更衣室設施有問題	1	0.63%
改善塔石體育館場地	1	0.63%
在 9, 10 月份游泳池的水溫不夠,有些人士不能適應	1	0.63%
跳舞場地欠佳	1	0.63%
<b>4 招生問題及課程規則</b>	<b>11</b>	<b>6.88%</b>
更多報名地點	2	1.25%
報續期的人也作出抽籤的方式,務求令大眾都有參與機會	2	1.25%
最好同一家庭的能一起報名	1	0.63%
希望可以在塔石報名處接受補交醫生紙,不用到體發局交	1	0.63%
報名時間表內應提供導師姓名	1	0.63%

better have more activities for youth age under16	1	0.63%
應在抽籤階段直接選擇興趣班,再進行抽籤,未抽中的市民可參與後補	1	0.63%
推廣宣傳方式可再增加	1	0.63%
轉移登記地點需要提前通知	1	0.63%
<b>5 其他</b>	<b>52</b>	<b>32.50%</b>
沒有	10	6.25%
好	5	3.13%
有待改進	2	1.25%
不知道服務是什麼	2	1.25%
增設孩子的服務	1	0.63%
導師不清晰	1	0.63%
很完美	1	0.63%
非常好	1	0.63%
不太公平	1	0.63%
安排班別不妥	1	0.63%
可接受	1	0.63%
繼續努力	1	0.63%
工作人員人數會否過多	1	0.63%
運動易開放時間可否改善	1	0.63%
可否提供大眾班老師姓名	1	0.63%
欠缺靈活處理,應待改進	1	0.63%
多派人員巡查各活動教練是否合適	1	0.63%
新報課之學員無法參考場地	1	0.63%
希望能在請假方面寬容些	1	0.63%
運動易辦事處時間請提早	1	0.63%
希望政府的可持續進修可以用在這	1	0.63%
名額分配欠缺公平及透明度,為何上午 9 時查詢名額時已只剩一名,那 49 個名額往哪去?工作人員說是重讀的學員,為何入門班有留班?	1	0.63%
應該檢討報名的公平性,最好所有名額每次公開報名,好多人 hold 額而令到其他人報不到名.	1	0.63%
希望能期抽籤	1	0.63%
報不到想報的運動項目	1	0.63%
沒有最好,只有更好	1	0.63%
我所參加的游泳班可否安排教練簽到學生,因現在負責簽到的人員並不太了解各班學生情況,引致有混亂.	1	0.63%
本人參加週日下午 6 時蓮峰水中適體能,以前上課時間即 5 時半至 7 時現改為 6 時至 7 時與泳總時間相同,上水時間很多人搶沖身室,可否改為 5 時半至 6 時半.	1	0.63%

應該給予登記時便可登記想要參加項目,然後再按志願抽籤,因為大眾體育服務對象多為在職人士,而報名時間或抽籤安排的時間很難配合到工作時間,而且很難報到想要的項目,本人多次參與大眾體育項目,但每次抽籤安排時間都很晚,每次都報不到想要的項目,很不公平!	1	0.63%
課程缺席可否多於兩次	1	0.63%
中籤通知書不用列印,從報上得知號即可,既環保又不用到場列印,節省排隊時間	1	0.63%
已經第 4 次前往報名,經常報不到心儀的班次,建議貴局不要將一些熱門的班如游泳班無限次讓上期報的人員不斷佔位,應可對此有限制次數,以可讓給其他會員公平分享,謝!	1	0.63%
以上問卷令人誤會是指大眾體育報名為目的情況,因是給予人住在完結報名時填寫,所以有誤會	1	0.63%
希望在一些熱門受歡迎的項目上,可以方便上班一族及學生的時間,加添星期五、六、日較多時段的項目。而在學生方面,乒乓球是很受歡迎,但卻未被列入活動項目,而羽毛球的年齡層則要到 16 歲,可否降低至 10 歲。亦希望增建如氹仔奧林匹克體育中心體育室等設施在澳門區。	1	0.63%
集體健康舞不應分高中低班,因地點不同,變成選擇小,另外游泳班請加入嘉模及奧林匹克泳池,使氹仔居住的市民都能享受體育設施	1	0.63%
建議多開以下時刻的游泳保健班:一三五,18:00 或 19:00。2.器械健身班應在澳門區也有開設。3.積分獎勵如如不足 60 分鐘的運動不到一分,建議每 30 分鐘可得 0.5 分。4.為環保,少印紙張,希望在進入報名關卡時,如沒印有抽紙者,貴局人員可在電腦核實號碼后,便允許入場報名,而無需為核實號碼而要印出抽籤紙,太浪費。	1	0.63%
報名星期日次花式溜冰班,本人亦按照貴局之指示向負責同事繳付續期費用(在 1,2 月份及 3,4 月份已付),但因該課程同事未有盡核對職責,導致本人兒子未能在以上 4 個的溜冰班續期,其錯誤令本人深感不滿,因而作出投訴,希望貴局能注意問題。	1	0.63%

## 暑期活動報名的具體意見與建議（問卷數=1599,7A）

內容	樣本數 (N=130 條)	百分比(%)
<b>1 改善報名程式</b>	<b>11</b>	<b>8.46%</b>
希望多利用網上報名	8	6.15%
可在互聯網上列印中籤號	1	0.77%
如能在網上下載表格名報名更好	1	0.77%
希望更環保,更電子化	1	0.77%
<b>2 班級時間及數量</b>	<b>27</b>	<b>20.77%</b>
名額過少	11	8.46%
項目選擇太少	7	5.38%
希望能自己選擇有空或喜歡的時間	1	0.77%
應增加活動班的地點和班次	1	0.77%
增加多些熱門班	1	0.77%
多些親子學習課程	1	0.77%
游泳名額太少了	1	0.77%
如果時間可多個選擇更佳,如:多一個 7 月中至 8 月中	1	0.77%
某部份文娛活動可安排多些名額	1	0.77%
4 歲兒童名額不足	1	0.77%
訓練,外地營等項目多點在 8 月份,增加名額	1	0.77%
<b>3 場地及設施</b>	<b>20</b>	<b>15.38%</b>
如有提供泊車地點會更好	7	5.38%
空調太小	3	2.31%
有更多的報名地點	1	0.77%
可設置多些報名地點更好	1	0.77%
自動售賣機的飲品選擇多一些	1	0.77%
希望設置多報名區	1	0.77%
體育設施的保養及維修有待改善	1	0.77%
游泳設施不足	1	0.77%
電視機瀏覽活動字型太小	1	0.77%
希望可以提供多一些活動在澳門區	1	0.77%
設施冷氣太大,多些交通設施到局的設施小朋友會更方便	1	0.77%
某些場地可能太合適,如去年安排的花式單車場地露天,每有下雨不能上課	1	0.77%
<b>4 招生問題及課程規則</b>	<b>27</b>	<b>20.77%</b>
兄弟姊妹同一時間報名	18	13.85%
要先講明有什麼活動要醫生證明	1	0.77%
應同名同姓就同一日報名	1	0.77%
先報名後抽籤	1	0.77%
輪候指示不清晰	1	0.77%
報名地點,由氹仔過來搭巴士落車需走很遠	1	0.77%

本人覺得連跳舞應不用醫生證明,取醫氏證明太困難	1	0.77%
手續有點多.	1	0.77%
澳門區場地不足,如":乒乓球	1	0.77%
希望可以在氹仔設立報名地點	1	0.77%
<b>5 其他</b>	<b>45</b>	<b>34.62%</b>
未能照顧年幼兒童所報讀的項目,且不足名額,浪費時間參與	3	2.31%
電話查詢無人接聽	2	1.54%
本問卷調查未有指出本局是什麼單位	2	1.54%
補交相過於麻煩	1	0.77%
服務很好很有效率	1	0.77%
保持手準就好	1	0.77%
很快	1	0.77%
不要跟某些特別日子相撞,很不方便	1	0.77%
服務承諾推廣不足	1	0.77%
服務時間加長較方便居民	1	0.77%
活動宜多元化,16,17 歲青少年難找適合活動	1	0.77%
部份暑期活動報名安排在星期一,二,對上班人士報名有困難,是否能安排在下星期六日	1	0.77%
改善排隊時間	1	0.77%
報名時間可在星期五六日	1	0.77%
報名時間應為星期六日,輪候時間過長,等完又等	1	0.77%
提供韓文語言班最好	1	0.77%
尚須努力	1	0.77%
希望增加幼稚園學童的活動項目	1	0.77%
提高課程內容,收費平一點	1	0.77%
不設找續,需要改善	1	0.77%
應開設多一些服務站	1	0.77%
時間有點不方便	1	0.77%
nice and friendly service	1	0.77%
現場沒有提款機	1	0.77%
活動年齡層面可擴大些,如游泳只有大童未有安排小童	1	0.77%
報名時間在星期一星期二的話要上學不能早來,那麼很多想報的班都沒有了.	1	0.77%
在報名暑期活動現場最好有駐場醫生,可即時為學生做身體檢查	1	0.77%
報名的時間和其實入去的時間不同	1	0.77%
請多一些英文文法,拼音等有助學生的課程	1	0.77%
分段時間有些不合理,超過 30 分鐘	1	0.77%
其實可以透過電腦報名,確實有位然後銀行過款	1	0.77%
只星期六日報名較好	1	0.77%
安排差,浪費時間	1	0.77%
日期可不抽到週一就好些	1	0.77%
每年抽籤不是第三日就第四日,從來沒有試過第一二,日得質疑抽籤的公平性	1	0.77%



4-5 歲活動班可增加油根據或參考政府出生率評估	1	0.77%
應該將全過程結合為一部份	1	0.77%
貴局在進行電腦抽籤後的報名時間未能在週六日之時間,因此對遲報名的市民或未能在指定時間報名之市民提供協助	1	0.77%
根據個人職業情況而定	1	0.77%
希望能有往外地,如國內,台灣,外國的交流體驗,擴闊年青人的生活或體育視野	1	0.77%
有些地方重複服務一次以上	1	0.77%

### 運動醫學中心的具體意見與建議 (問卷數=178,7A 及 8A)

內容	樣本數 (N=6 條)	百分比(%)
<b>1 改善報名程式</b>	<b>1</b>	<b>16.67%</b>
排期時間太久	1	16.67%
<b>3 場地及設施</b>	<b>2</b>	<b>33.33%</b>
廁所較遠	1	16.67%
升降機等待時間過長	1	16.67%
<b>5 其他</b>	<b>3</b>	<b>50.00%</b>
滿意	1	16.67%
建議設夜間門診服務	1	16.67%
增設在澳門半島	1	16.67%

### 運動員健康檢查 (運動醫學中心) 的具體意見與建議 (問卷數=41,7B)

內容	樣本數 (N=1 條)	百分比(%)
<b>5 其他</b>	<b>1</b>	<b>100.00%</b>
提供的時間如能在週六,日更好,因大多數人都要上學或上班	1	100.00%