

體育局

2016年滿意度調查結果

批閱
局長



潘永權

05/07/2017

1. 調查簡介

(調查時期) 從2016年2月開始到2016年11月止，進行為期10個月的調查；除了由澳門大學教育學院安排調查員到現場派發問卷之外，各部門亦會“負責派發問卷”。

(調查計劃簡介) 為瞭解澳門市民對體育局及其屬下單位提供已獲認可服務承諾的滿意度狀況，是項調查將會對使用服務的市民進行滿意度調查和收集意見，讓服務單位評估服務質素，獲較具體的改善意見，以提升服務單位的服務效能，持續改善服務。

2016年服務承諾滿意度調查對象為使用體育局屬下各單位提供已獲認可服務承諾服務的市民和體育社團，服務項目包括運動醫學中心的11項服務項目、大眾體育處的2項服務項目、體育社團輔助處的4項服務項目和體育設備管理處的4項。

2016年服務承諾滿意度調查主要針對一般公共服務，監督、審批及執法性公共服務和福利性公共服務三項服務進行調查。其中一般公共服務包括了對運動醫學中心、大眾體育處、體育社團輔助處及體育設備管理處四個部門提供的服務進行調查；另外，監督、審批及執法性公共服務主要是「體育社團登錄」；福利性公共服務則為「給予體育社團財政補助」。

1. 調查結果

一般公共服務				
回收有效問卷數			3454	
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
方便程度	服務時間	4.18	4.21	0.81
	服務地點		4.18	0.84
	聯絡方法		4.16	0.84
員工服務	服務態度	4.42	4.49	0.67
	專業程度		4.39	0.72
	服務效率		4.43	0.71
	服務主動性		4.39	0.74
環境設備	舒適程度	4.26	4.28	0.78
	設施配置		4.24	0.79
內部流程	等候時間	4.17	4.13	0.94
	簡捷程度		4.22	0.87
	公平性		4.17	0.91
服務效果	符合使用目的	4.23	4.23	0.81
服務資訊	資訊公開	4.23	4.20	0.84
	資訊正確		4.26	0.81
電子服務	範圍足夠性	4.08	4.10	0.91
	滿意程度		4.05	0.94
服務承諾	範圍足夠性	4.06	4.05	0.90
	指標滿意度		4.06	0.88
	指標清晰度		4.08	0.89
整體服務滿意度		4.22	4.22	0.77

監督、審批及執法性公共服務

回收有效問卷數

35

調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
方便程度	服務時間	3.90	3.94	0.23
	服務地點		3.83	0.38
	聯絡方法		3.91	0.28
員工服務	服務態度	3.96	4.00	0.00
	專業程度		3.97	0.17
	服務效率		3.91	0.28
	服務主動性		3.94	0.23
環境設備	舒適程度	3.21	3.09	0.65
	設施配置		3.34	0.53
內部流程	等候時間	3.97	3.97	0.17
	簡捷程度		3.97	0.17
	公平性		3.97	0.17
服務效果	符合使用目的	3.97	3.97	0.17
服務資訊	資訊公開	4.00	4.00	0.00
	資訊正確		4.00	0.00
電子服務	範圍足夠性	3.95	3.97	0.17
	滿意程度		3.86	0.35
服務承諾	範圍足夠性	3.96	4.00	0.24
	指標滿意度		3.88	0.33
	指標清晰度		3.88	0.33
整體服務滿意度		3.92	3.92	0.27

福利性公共服務

屬福利性公共服務的「給予體育社團財政補助」，因未能收集滿意度調查的問卷樣本，無法進行分析。

2. 對於“普遍意見”的分析及處理

2.1 綜合分析

根據 2016 年調查澳門市民對體育局已獲《服務承諾認可制度》認可的滿意度情況所收集的問卷，針對市民提出的具體意見與建議進行資料分類整理，總結是次調查市民填寫的具體意見與建議，分述如下(見附件四)：

2.1.1 2016 年全年有關「大眾體育健身興趣班報名手續」的具體意見與建議，收集得問卷-9 的樣本共 1211 份，當中有具體意見和建議共有 62 條，將意見分為五類作整理：一為改善報名程序共 24 條(佔 22.64%)，包括“能在網上報名及查詢”(佔 6.60%)、“中籤通知及指引”(佔 8.06%)和“其他”(佔 3.23%)；二為班級時間及數量共 40 條(佔 40.32%)，意見包括“增加班數及種類”(佔 37.10%)和“能改善班別時間”(佔 3.22%)；三為場地和設施有 24 條(佔 20.97%)，意見包括“報名地點指引不清晰”(佔 9.68%)、“增加報名地點”(佔 6.45%)和“課堂及報名地點設施”(佔 4.84%)；四為招生問題及課程規則有 4 條(佔 4.84%)，意見主要以改善續期手續及安排為主(佔 6.35%)；五為其他有 14 條(佔 12.90%)，當中納入“其他”的意見大部分是市民指出“聯絡電話沒人接聽”等。

2.1.2 2016 年全年收集得「暑期活動報名手續」滿意度問卷-9 樣本 共 1675 份，當中有填寫具體意見和建議共有 65 條，將意見分為四類作整理：一為改善報名程序有 32 條(佔 49.23%)，包括“能讓家庭成員一起報名”(佔 9.23%)、“增設網上報名”(佔 7.69%)、“增加其他繳費方式”(佔 6.15%)、“預定時間與報名時間有異”(佔 7.69%)、“醫生證明”(佔 4.62%)、和“其他”(佔 13.85%)等；二為班級時間及數量共 18 條(佔 27.69%)，意見包括“能增加班數”(佔 26.15%)和“其他”(佔 1.54%)；三為報名場地和設施有 18 條(佔 10.59%)，意見包括“能增加報名地點”(佔 4.62%)和“其他”(佔 3.08%)；四為其他有 10 條(佔 15.38%)，意見包括“減少小冊子印刷”(佔 3.08%)和“其他”(佔 12.31%)。

2.1.3 2016 年，收集得運動醫學中心滿意度問卷 9 樣本 共 212 份，填寫具體意見和建議有 9 條，主要與場地及設施有關(佔 66.67%)及其他(佔 33.33%)。另外，收集得「運動易會員登記」滿意度問卷 9 樣本共 356 份，填寫具體意見和建議有 2 條，意見“燈光太暗”和“排隊隊列不清晰”。

2.2 跟進措施

2.2.1 運動醫學中心相關負責人員將進行優化工程以擴展醫療服務工作，並加強設施的維護及更新，以保障服務使用者的安全。

2.2.2 負責「運動易會員登記」的人員將根據相關建議改善有關情況，「運動易會員登記」場地需改善燈光設施，目前體育局設立運動易申請地點分別為：體育局總部、塔石體育館、奧林匹克體育場和澳門大學運動場。就有關建議，相關部門將安排改善有關情況。

3. 改善措施及建議

2016 年全年的調查收集到的具體意見與去年(2015 年)相似，主要意見為“改善報名程序”、“增設網上報名及查詢”、“中籤通知及指引”、“增加班數及種類”、“修改續期手續及安排”、“增加報名地點及清晰報名地點指引”和“聯絡電話沒有接聽”等，反映出市民認為「大眾體育健身興趣班報名手續」仍有提高服務質素的空間；市民對「暑期活動報名手續」服務亦提出“改善報名程序”、“增設網上報名和查詢”、“增加其他報名方式”、“增加班數及名額”、“增加報名地點”及“減少印刷小冊子”等意見；對運動醫學中心提出“地點便利性”的意見；對「運動易會員登記」提出關於環境設備的意見，如“需要改善場地燈光”。

4. 滿意度調查趨勢分析（與去年比較）

4.1 一般公共服務

調查因素	分項內容	2015年(去年)		2016年(本年度)	
		分項得分	滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數
方便程度	服務時間	4.15	4.15	4.21	4.18
	服務地點	4.14		4.18	
	聯絡方法	4.15		4.16	
員工服務	服務態度	4.48	4.42	4.49	4.42
	專業程度	4.38		4.39	
	服務效率	4.42		4.43	
	服務主動性	4.39		4.39	
環境設備	舒適程度	4.27	4.25	4.28	4.26
	設施配置	4.23		4.24	
內部流程	等候時間	4.09	4.15	4.13	4.17
	簡捷程度	4.20		4.22	
	公平性	4.17		4.17	
服務效果	符合使用目的	4.23	4.23	4.23	4.23
服務資訊	資訊公開	4.21	4.24	4.20	4.23
	資訊正確	4.27		4.26	
電子服務	範圍足夠性	4.11	4.08	4.10	4.08
	滿意程度	4.05		4.05	
服務承諾	範圍足夠性	4.03	4.06	4.05	4.06
	指標滿意度	4.07		4.06	
	指標清晰度	4.09		4.08	
整體服務滿意度		4.22	4.22	4.22	4.22

調查因素	2015年(去年)	2016年(本年度)	與過往(去年)比較
方便程度	4.15	4.18	+0.03
員工服務	4.42	4.42	-
環境設備	4.25	4.26	+0.01
內部流程	4.15	4.17	+0.02
服務效果	4.23	4.23	-
服務資訊	4.24	4.23	-0.01
電子服務	4.08	4.08	-
服務承諾	4.06	4.06	-
整體服務	4.22	4.22	-

一般公共服務(倘滿意度出現下降，所採取的措施)

一般公共服務總體的滿意度的得分在 4.06 - 4.42 之間，其中以服務承諾滿意度得分最低為 4.06。員工服務滿意度得分最高，為 4.42。與 2015 相比，部份滿意度得分有所提升，上升幅度在 0.01 - 0.03 之間，其中以方便程度的滿意度得分上升幅度最大，為 0.03。

一般公共服務中體育局屬下單位運動醫學中心的滿意度得分在 3.76 - 4.37 之間，其中以電子服務滿意度得分最低，為 3.76；而員工服務滿意度得分最高，為 4.37。與 2015 相比，大部份滿意度得分都有上升，升幅在 0.01 - 0.11 之間，其中服務資訊的滿意度得分升幅最大，為 0.11。

一般公共服務中體育局屬下單位大眾體育處的滿意度情況，其滿意度得分均在 4 分以上，於 4.06 - 4.46 之間。其中以服務承諾的滿意度得分最低，為 4.06；而員工服務滿意度得分最高，為 4.46。與 2015 相比，其中電子服務滿意度得分降幅最大，為 0.03，而方便程序的滿意度得分上升幅度最大，為 0.05。

一般公共服務中體育社團輔助處「給予體育社團技術培訓支援」和「給予體育社團賽事支援」兩項一般性公共服務於 2016 年 2 月至 11 月都未能收集滿意度調查問卷的樣本，因此未能與去年的得分進行分析比較。

一般公共服務中體育局屬下單位體育設備管理處的滿意度得分在 4.03 - 4.16 之間，其中以環境設備的滿意度得分最低，為 4.03；而員工服務滿意度得分最高，為 4.16。與 2015 相比，服務效果的滿意度得分降幅最大，為 0.09，而電子服務的滿意度得分升幅最大，為 0.17。

一般公共服務的滿意度得分，以員工服務得分在不同單位中的得分都較高；在運動醫學中心的滿意度得分中，電子服務的滿意度得分相對較低；在大眾體育處的滿意度得分中，服務承諾滿意度的得分相對較低；在體育設備管理處的滿意度得分中，環境設備的滿意度得分相對較低。

從體育局的整體及其各部門的一般公共服務各項分析表內的比較數據中顯示，體育設備管理處和體育社團輔助處的部份項目滿意度的平均得分較 2015 年的均有上升。

(所採取的措施)

根據一般公共服務中各項服務的得分情況可以看出，各部門的服務質素都有不同程度的提升。去年，體育設備管理處針對網上服務訴求的意見曾作出不同方式的服務優化措施，大大提升了 2016 年電子服務的滿意度評分。建議各部門可在服務資訊方面，針對公開資訊和資訊正確性內容繼續作改善，務求爭取更高水平的服務質量。

4.2 監督、審批及執法性公共服務

調查因素	分項內容	2015 年(去年)		2016 年(本年度)	
		分項得分	滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數
方便程度	服務時間	3.71	3.71	3.94	3.90
	服務地點	3.74		3.83	
	聯絡方法	4.68		3.91	
員工服務	服務態度	3.82	3.90	4.00	3.96
	專業程度	3.82		3.97	
	服務效率	4.06		3.91	
	服務主動性	3.88		3.94	
環境設備	舒適程度	3.41	3.32	3.09	3.21
	設施配置	3.24		3.34	
內部流程	等候時間	3.74	3.76	3.97	3.97
	簡捷程度	3.71		3.97	
	公平性	3.85		3.97	
服務效果	符合使用目的	3.88	3.88	3.97	3.97
服務資訊	資訊公開	3.88	3.87	4.00	4.00
	資訊正確	3.85		4.00	
電子服務	範圍足夠性	3.71	3.71	3.97	3.95
	滿意程度	3.71		3.86	
服務承諾	範圍足夠性	3.79	3.83	4.00	3.96
	指標滿意度	3.82		3.88	
	指標清晰度	3.88		3.88	
整體服務滿意度		3.91	3.91	3.92	3.92

調查因素	2015 年(去年)	2016 年(本年度)	與過往(去年)比較
方便程度	3.71	3.90	+0.19
員工服務	3.90	3.96	+0.06
環境設備	3.32	3.21	-0.11
內部流程	3.76	3.97	+0.21
服務效果	3.88	3.97	+0.09
服務資訊	3.87	4.00	+0.13
電子服務	3.71	3.95	+0.24
服務承諾	3.83	3.96	+0.13
整體服務	3.91	3.92	+0.01

監督、審批及執法性公共服務(倘滿意度出現下降，所採取的措施)

監督、審批及執法性公共服務滿意度，各分項的滿意度得分在 3.21 - 4.00 之間，其中以環境設備滿意度得分最低，為 3.21；而服務資訊的滿意度得分最高，為 4.00。與去年 2015 年的得分比較，除了環境設備滿意度評價得分有所下降外，其餘各項目評價得分均呈上升趨勢，其中，上升幅度最大為電子服務，升幅為 0.24。

建議部門在接待和回應「體育社團登錄」服務對象的過程中，邀請社團代表熟悉體育局的環境設備，簡單介紹部門服務的狀況，讓社團單位通過了解服務過程對環境產生舒適感。

4.3 福利性公共服務

屬福利性公共服務的「給予體育社團財政補助」，因未能收集滿意度調查的問卷樣本，無法進行分析。