

## 體育局“滿意度調查”調查結果公佈

體育局

### 2017 年滿意度調查結果



潘永權

18/07/2018

#### 1. 調查簡介

受體育局委託，易研方案(澳門)有限公司就局方對外提供的 21 項服務進行「體育局 2017 年度服務承諾市民滿意度調查」(簡稱「調查」)。本調查報告為 2017 年 1 月至 12 月的調查成果。是次調查按照《服務承諾認可制度》關於「收集服務對象意見」的指引來設計及執行，旨在收集服務使用者對局方服務的評價，以作為局方持續改善及提升服務水平的參考依據。

是次調查於 2017 年 1 月至 12 月期間收集受訪者對體育局所提供的「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」三種服務類型之服務在九項調查因素(「方便程度」、「員工服務」、「環境設備」、「內部流程」、「服務效果」、「服務資訊」、「電子服務」、「服務承諾」、「整體服務」)中的滿意程度。本次調查成功收集有效問卷 3,557 份，當中「一般公共服務」為 3,552 份，「監督、審批及執法性公共服務」為 5 份，回收問卷中沒有「福利性公共服務」。

## 體育局“滿意度調查”調查結果公佈

### 2. 調查結果

一般公共服務				
回收有效問卷數		3,552		
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	4.24	4.21	0.83
	服務地點		4.24	0.82
	聯絡方法		4.27	0.78
員工服務	服務態度	4.49	4.56	0.64
	專業程度		4.48	0.67
	服務效率		4.48	0.71
	服務主動性		4.45	0.71
環境設備	舒適程度	4.32	4.34	0.74
	設施配置		4.30	0.77
內部流程	等候時間	4.21	4.09	1.01
	簡捷程度		4.29	0.85
	公平性		4.27	0.85
服務效果	符合使用目的	4.30	4.30	0.77
服務資訊	資訊公開	4.33	4.30	0.77
	資訊正確		4.36	0.74
電子服務	範圍足夠性	4.19	4.21	0.84
	滿意程度		4.19	0.83
服務承諾	指標清晰度	4.27	4.27	0.76
	指標滿意度		4.29	0.75
	範圍足夠性		4.29	0.76
整體服務滿意度		4.29	4.29	0.70

## 體育局“滿意度調查”調查結果公佈

監督、審批及執法性公共服務				
回收有效問卷數			5	
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	3.93	4.00	0.00
	服務地點		3.80	0.45
	聯絡方法		4.00	0.00
員工服務	服務態度	3.95	4.00	0.00
	專業程度		4.00	0.00
	服務效率		4.00	0.00
	服務主動性		3.80	0.45
環境設備	舒適程度	3.60	3.80	0.45
	設施配置		3.40	0.89
內部流程	等候時間	4.00	4.00	0.00
	簡捷程度		4.00	0.00
	公平性		4.00	0.00
服務效果	符合使用目的	4.00	4.00	0.00
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	4.00	4.00	0.00
	滿意程度		-	-
服務承諾	指標清晰度	4.00	4.00	0.00
	指標滿意度		-	-
	範圍足夠性		-	-
整體服務滿意度		3.94	3.94	-

福利性公共服務並沒有相關數據。

## 體育局“滿意度調查”調查結果公佈

---

### 3. 對於“普遍意見”的分析及處理

#### 3.1 綜合分析

2017年體育局服務承諾市民滿意度調查結果顯示，一般公共服務之八項調查因素及「整體服務」的滿意度平均值均高於4分的滿意水平，顯示受訪者對體育局的一般公共服務的各項服務達滿意以上的較高水平。監督、審批及執法性公共服務之八項調查因素及「整體服務」的滿意度平均值均高於3分的一般水平，顯示受訪者對體育局的監督、審批及執法性公共服務各項服務達滿意或以上水平。

整體服務當中，調查因素各項滿意度評分由高到低依次為：、「員工服務」(4.49)、「服務資訊」(4.33)、「環境設備」(4.32)、「服務效果」(4.30)、「服務承諾」(4.27)、「方便程度」(4.24分)、「內部流程」(4.21)和「電子服務」(4.19)。

由於福利性公共服務沒有相關數據，因此未作出服務評價。

#### 3.2 對於“普遍意見”的分析及處理

本次調查約有一成六受訪者對體育局的服務有表達「其他意見」(15.72%，559人)，其中提出的意見主要有：

「整體服務」調查因素的課程名額或數量不足(14.85%，83條)和增加課程種類(5.37%，30條)。

「服務效果」調查因素的優化現場課程報名流程(10.02%，56條)。

「電子服務」調查因素的網上課程報名的可查詢資訊需更多元及需電子化課程報名(6.80%，38條)。

「方便程度」調查因素的希望同一家庭的課程報名時間能統一或可報同一時間相同的課程 6.44%，36條)、課程報名時間欠彈性(2.33%，13條)、短訊通知作聯絡、提醒及宣傳用途(2.15%，12條)、增加課程報名地點(2.15%，12條)、服務地點現場指引不清晰(1.97%，11條)、增加或調整課程的地點(1.79%，10條)和興趣班的上課日期及時間不合理(1.79%，10條)。

「內部流程」調查因素的需調整課程報名的年齡範圍或增加適合年齡較小的兒童的課程(6.44%，36條)、抽籤或續期制度需改善(5.72%，32條)和工作人手不足(3.58%，20條)。

## 體育局“滿意度調查”調查結果公佈

---

「環境設備」調查因素的報名場地設施配套不足(2.68%·15 條)。

「服務資訊」調查因素的課程及報名資訊不清晰(2.50%·14 條)。

據此，局方要關注市民提出的主要意見及需求：

1. 「整體服務」方面，對市民提出最多的「課程名額或數量不足問題」以及「增加課程種類」的歸納意見，局方應考慮對市民進行課程興趣種類以及參與人群的需求調查。了解目前市民喜愛的課程和種類，適當增加課程名額，減少市民對課程名額數量的意見。此外，考慮增設較多市民喜愛的課程類型，並調整報名人數少的課程種類，進行課程合併或減少開班，以做到資源有效利用。
2. 「服務效果」方面，對市民提出的「優化現場課程報名流程」的歸納意見，局方需要解決市民報名時的輪候安排、優化減少等候時間長等問題。有見及此，建議局方在現場報名流程上作出以下改進：(1)增加工作人員，做好報名登記手續以及市民排隊的分流工作；(2)增加網上排號查詢功能，令市民有寬裕時間控制出行，減輕排隊報名分流的壓力。(3)暑假期間，主要對學生群體作出時間管控，使不同年齡階段的市民在指定時間前往報名，避免排隊高峰，增加等候時間的風險。
3. 「電子服務」方面，對市民提出的「網上課程報名的可查詢資訊需更多元及需電子化課程報名」的歸納意見，較多市民希望未來能透過網上方式進行報名。對此局方需要考慮加快對電子服務功能進行提升，為政務電子化、辦公電子化做準備，為市民提供更便捷的服務。另一方面，考慮到報名市民有可能為較年長的人士，對網上資訊操作方面會有所欠缺，因此作出的建議為：考慮對資料遞交流程進行電子化升級，可選擇在網上遞交電子影印資料，完成報名的資料遞交程序。形成兩點好處：(1)減少現場報名的流程，降低報名等候時間。(2)較年長人士或不熟悉網上操作人士仍可採用傳統方式報名，報名方式的分流，將有效降低市民的等候時間以及不滿因素。

## 體育局“滿意度調查”調查結果公佈

4. 「方便程度」方面，對市民提出的「希望同一家庭的課程報名時間能統一或可報同一時間相同的課程」、「課程報名時間欠彈性」、「短訊通知作聯絡、提醒及宣傳用途」、「增加課程報名地點」、「服務地點現場指引不清晰」、「增加或調整課程的地點」和「興趣班的上課日期及時間不合理」的歸納意見，較多市民的意見主要圍繞報名時間、地點安排和課程時間、地點的設置問題。局方對此應該考慮增設報名、上課地點，提升澳門和氹仔兩地市民的便捷程度。而時間方面，報名時間建議採用時段限額人數的方式，使週六日假期的市民也可以根據需要自行選擇報名時間；而對家庭成員報名的問題，建議局方對抽籤及通知流程作優化，使有多名小孩的市民家庭可以一次辦理完成多個子女手續。另外還要考慮對小童的夜間課程安排的合理性，對較小年齡的兒童，應在傍晚前結束課程，提高市民安全性。
5. 「內部流程」方面，對市民提出的「需調整課程報名的年齡範圍或增加適合年齡較小的小童的課程」、「抽籤或續期制度需改善」和「工作人手不足」的歸納意見，較多市民的意見主要對小童的課程種類、大眾體育的續期以及對工作人手不足的問題。局方應考慮對有小童的市民進行前期調研以及諮詢兒童教育專業人士，適當增加或改變課程類型。對大眾體育活動的續期安排，建議參考課程出席率等因素，對全勤出席熱愛體育的市民有優先續期的權利。對工作人手不足問題，(1)考慮通過增加聘用工作人員解決問題。(2)考慮辦事流程電子化，減輕現場服務的壓力。
6. 「環境設備」方面，對市民提出的「報名場地設施配套不足」的歸納意見，較多市民認為現場資訊信息傳播效果差，難獲取相關資訊。對此，建議局方對現場的信息展示板進行更換，在高處放置尺寸大、顯示率高的電子信息板，解決報名人多時難獲取資訊的問題，同時方便較年長人士觀看獲取。另外也可在場外分開佈置多台電子訊息板，分別展示各類信息。
7. 「服務資訊」方面，對市民提出的「課程及報名資訊不清晰」的歸納意見，較多市民的意見主要認為課程的活動資訊、效果信息未有清楚介紹

## 體育局“滿意度調查”調查結果公佈

---

說明，以及報名時所需資料未有詳細列出的問題。對此，建議局方先對資料單張和報名流程作出梳理，羅列出報名所需資料並對資料單張進行更新替換。解決資訊與實際不相符的情景。另外，在課程的活動資訊方面，可以考慮完善課程簡介以及活動資料圖片，使有興趣市民可以更清晰了解並確定報名相關的課程。

### 3.3 跟進措施及建議

根據調查綜合結果分析及上述的意見和建議，研究團隊提出下列跟進措施和建議以供局方參考：

- 1) 方便程度方面：建議局方設置更便捷、更靈活的服務時間和課程報名時間，可考慮向市民提供具有限定人數，可選擇的服務、報名時間段，以此優化市民的方便程度，降低對服務時間的不滿意感；其次，針對服務地點偏遠、服務地點交通配套不足及需要增加服務地點等問題，建議在網頁或宣傳資料中增加服務地點到達方式的詳細說明，並在服務地點附近增設更清晰的路邊指示牌和臨時停車位等以方便服務使用者使用；另外，參考過往報名市民的數據，建議在市民報名較多或相鄰報名點距離較遠的地區增設服務地點，解決服務地點遠和報名等候時間過長兩類問題；在聯絡方法的問題上，沒有主動通知或聯絡市民、查詢聯絡資訊不容易、沒有收到短信通知等現象存在較多意見，建議對現時的聯絡工作進行優化提升。在宣傳物要留有聯絡資訊方式，在網頁上應設於明顯位置，並列明各個服務單位的聯絡方式，提高市民使用的便利性。而對於市民沒有主動通知聯絡市民及沒有收到短信通知的問題，局方應在報名時向市民再次確認電話號碼以及增加社交通訊工具作為聯絡方式，包括利用澳門居民最常使用的微信作為通知方式，增加通知渠道。
- 2) 員工服務方面：受訪者對員工服務方面普遍較滿意，有部份意見表示員工的服務態度欠佳，對工作內容及流程不熟悉而影響工作效率，以及主動性不足等問題，建議局方進一步加強員工在行政業務、專業知識和工作態度上的培訓，以改善問題，可考慮增設服務評分評價制度或評分設備系統，引導員工在工作態度及主動性方面自我改善。

## 體育局“滿意度調查”調查結果公佈

---

- 3) 環境設備方面：對於較多意見反映局方的服務地點因座位不足等問題而影響服務環境的舒適程度，建議局方可研究如何將現有接待服務使用者的空間的可利用性進一步提高。對於有部份意見表示等候人數過多及局方分流安排配套不足，建議局方應優化服務輪候及分流的業務流程，以減少對服務使用者可能造成的不便。
- 4) 內部流程方面：較多意見認為服務的等候時間過長、人手不足、服務流程繁瑣和報名流程需改善，建議局方應考慮簡化辦理手續，如簡化表格、縮短手續步驟、增加網上提交文件種類等，避免服務使用者多次往返以完成手續，節省服務使用者辦事的時間，更好地調配人力資源，以提升服務效率。同時，亦有較多市民表示報名時已不能選擇自己想報的課程、抽籤結果不公平和不同市民報名等候的時間不同，建議局方可收集市民的需求，提高較熱門課程的名額供更多市民參與，同時亦應優化報名資訊的公佈渠道，讓市民悉時知曉有關課程的報名狀況。
- 5) 服務效果方面：較多意見不滿到場後報不了課程，建議局方除增加更多課程名額和優化報名資訊的公佈渠道之外，亦應注重前線員工與服務使用者的溝通解釋工作，以取得服務使用者的諒解。
- 6) 服務資訊方面：受訪者對服務資訊的意見主要為局方所提供資訊不足或錯誤，以及局方網站的資訊和功能有所欠缺，建議局方應更嚴謹地把關好資訊公佈的工作流程，確保所公佈的資訊的準確性，同時還應重視網站資訊的正確性和實時性，避免服務使用者因網站資訊有誤或未能及時更新而導致對服務內容的誤解或浪費時間，此外，局方亦應進一步優化網站，充實網站的實用性內容。
- 7) 電子服務方面：隨著智能手機和互聯網的廣泛應用，社會對電子服務的需求也在增強。對於有較多意見表示局方電子服務的功能不完善、電子服務的資訊不完善以及應改善課程報名資訊的實時性及增加課程網上報名服務，建議局方可運用好新媒體、大數據和智慧城市建設等資訊科技概念的發展趨勢，



## 體育局“滿意度調查”調查結果公佈

---

例如增設手機應用程式及微信公眾號，加強推廣和宣傳效用，最終實現以局方網頁、手機應用程式及社交媒體平台作為多種渠道，加快電子服務與其他手續或服務的整合，提升服務質量。

- 8) 服務承諾方面：對於有較多意見表示服務不能於服務承諾的的標準下達標、服務承諾不清晰或不完善以及服務承諾宣傳不足問題，建議局方加強服務供給的執行效率(即部門或人員的辦事效率)、優化內部流程制度，同時進一步改善服務承諾的內容宣傳和說明，降低市民對服務承諾的錯誤解讀而導致的不滿意意見產生，並且要提升服務承諾監測工作的涵蓋面，以確保服務承諾的達標程度。
- 9) 整體服務方面：市民對課程報名流程安排需改善的問題意見較多，建議局方首要考慮對報名流程的改善優化和報名通知時間的方便性兩點因素，以市民的意見需求為改善依歸，著力提升整體服務質素。

### 3.4 總結

就本次調查所收集到的意見，研究團隊建議體育局繼續以積極務實的態度作出研究及處理，並致力完善服務，優化工作流程，持續提升服務質素及工作效率，務求為廣大服務使用者提供更便捷及優質的服務。

## 體育局“滿意度調查”調查結果公佈

### 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	2016年(去年)		2017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	4.21	4.18	4.21	4.24
	服務地點	4.18		4.24	
	聯絡方法	4.16		4.27	
員工服務	服務態度	4.49	4.42	4.56	4.49
	專業程度	4.39		4.48	
	服務效率	4.43		4.49	
	服務主動性	4.39		4.45	
環境設備	舒適程度	4.28	4.26	4.34	4.32
	設施配置	4.24		4.30	
內部流程	等候時間	4.13	4.17	4.09	4.21
	簡捷程度	4.22		4.29	
	公平性	4.17		4.27	
服務效果	符合使用目的	4.23	4.23	4.30	4.30
服務資訊	資訊公開	4.20	4.23	4.30	4.33
	資訊正確	4.26		4.36	
電子服務	範圍足夠性	4.10	4.08	4.21	4.19
	滿意程度	4.05		4.19	
服務承諾	範圍足夠性	4.05	4.06	4.27	4.27
	指標滿意度	4.06		4.29	
	指標清晰度	4.08		4.29	
整體服務滿意度		4.22	4.22	4.29	4.29

## 體育局“滿意度調查”調查結果公佈

調查因素	2016 年 ( 去年 )	2017 年( 本年度 )	與過往 ( 去年 ) 比較
方便程度	4.18	4.24	+0.06
員工服務	4.42	4.49	+0.07
環境設備	4.26	4.32	+0.06
內部流程	4.17	4.21	+0.04
服務效果	4.23	4.30	+0.07
服務資訊	4.23	4.33	+0.10
電子服務	4.08	4.19	+0.11
服務承諾	4.06	4.27	+0.21
整體服務	4.22	4.29	+0.07

2017 年體育局「一般公共服務」方面各調查因素與 2016 年調查結果比較可見，兩次調查相同的因素的評分均高於 4 分的滿意水平，「整體服務」(4.29 分)的評分相較去年上升 0.07 分。各項調查因素的評分相較去年均有所上升，當中「服務承諾」(4.27 分)的評分升幅最大，上升 0.21 分。

## 體育局“滿意度調查”調查結果公佈

### 4.2 監督、審批及執法性公共服務

調查因素	分項內容	2016年(去年)		2017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	3.94	3.90	4.00	3.93
	服務地點	3.83		3.80	
	聯絡方法	3.91		4.00	
員工服務	服務態度	4.00	3.96	4.00	3.95
	專業程度	3.97		4.00	
	服務效率	3.91		4.00	
	服務主動性	3.94		3.80	
環境設備	舒適程度	3.09	3.21	3.80	3.60
	設施配置	3.34		3.40	
內部流程	等候時間	3.97	3.97	4.00	4.00
	簡捷程度	3.97		4.00	
	公平性	3.97		4.00	
服務效果	符合使用目的	3.97	3.97	4.00	4.00
服務資訊	資訊公開	4.00	4.00	4.00	4.00
	資訊正確	4.00		4.00	
電子服務	範圍足夠性	3.97	3.95	4.00	4.00
	滿意程度	3.86		-	
服務承諾	範圍足夠性	4.00	3.96	4.00	4.00
	指標滿意度	3.88		-	
	指標清晰度	3.88		-	
整體服務滿意度		3.92	3.92	3.94	3.94

## 體育局“滿意度調查”調查結果公佈

調查因素	2016年(去年)	2017年(本年度)	與過往(去年)比較
方便程度	3.90	3.93	+0.03
員工服務	3.96	3.95	-0.01
環境設備	3.21	3.60	+0.39
內部流程	3.97	4.00	+0.03
服務效果	3.97	4.00	+0.03
服務資訊	4.00	4.00	0.00
電子服務	3.95	4.00	+0.05
服務承諾	3.96	4.00	+0.04
整體服務	3.92	3.94	+0.02

2017年體育局「監督、審批及執法性公共服務」方面各調查因素與2016年調查結果進行對比可見，兩次調查相同的因素的評分都在3分的一般水平以上。「整體服務滿意度」(3.94分)的評分相較去年上升0.02分，除「員工服務」(3.95分)的評分有些微跌幅和「服務資訊」(4.00分)的評分維持不變外，其他各項調查因素的評分相較去年均有所上升，當中「環境設備」(3.60分)的評分升幅最大，上升0.39分。

### 4.3 福利性公共服務

「福利性公共服務」方面並無相關數據。