

體育局

2018 年滿意度調查結果

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 2018 年度服務承諾市民滿意度調查」(簡稱「調查」)。本調查報告為 2018 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 2018 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 3,754 份，當中「一般公共服務」為 3,754 份，回收問卷中沒有「監督、審批及執法性公共服務」及「福利性公共服務」的資料。

2. 調查結果

綜合服務市民滿意度統計分析表 (按服務類別)

調查因素	分項內容	整體服務		一般公共服務		監督、審批及執法性公共服務		福利性公共服務	
		滿意度平均數	分項得分平均數	滿意度平均數	分項得分平均數	滿意度平均數	分項得分平均數	滿意度平均數	分項得分平均數
方便程度	服務時間	4.32	4.32	4.32	4.32	沒有相關數據	沒有相關數據		
	服務地點		4.31		4.31				
	聯絡方法		4.32		4.32				
員工服務	服務態度	4.52	4.56	4.52	4.56				
	專業程度		4.50		4.50				
	服務效率		4.52		4.52				
	服務主動性		4.48		4.48				
環境設備	舒適程度	4.37	4.40	4.37	4.40				
	設施配置		4.35		4.35				
內部流程	等候時間	4.30	4.24	4.30	4.24				
	簡捷程度		4.36		4.36				
	公平性		4.30		4.30				
服務效果	符合使用目的	4.36	4.36	4.36	4.36				
服務資訊	資訊公開	4.38	4.35	4.38	4.35				
	資訊正確		4.41		4.41				
電子服務	範圍足夠性	4.20	4.22	4.20	4.22				
	滿意程度		4.21		4.21				
服務承諾	範圍足夠性	4.33	4.32	4.33	4.32				
	指標滿意度		4.36		4.36				
	指標清晰度		4.36		4.36				
整體服務滿意度		4.36	4.36	4.36	4.36				

3. 對於“普遍意見”的分析及處理

3.1 綜合分析

2018 年全年體育局服務承諾市民滿意度調查結果顯示，運動醫學中心、大眾體育處及體育設備管理處所有服務項目的調查因素和「整體服務滿意度」平均值均高於 4 分的滿意水平，顯示受訪者對體育局各服務單位的各項服務較滿意。

評分由高到低依次為「員工服務」(4.52 分)、「服務資訊」(4.38 分)、「環境設備」(4.37 分)、「服務效果」(4.36 分)、「服務承諾」(4.33 分)、「方便程度」(4.32 分)、「內部流程」(4.30 分)，以及「電子服務」(4.20 分)。受訪者對整體服務滿意度的滿意度為 4.36 分。

由於監督、審批及執法性公共服務和福利性公共服務沒有相關數據，因此未作出服務評價。

對「普遍意見」的分析及處理：

「普遍意見」來自於問卷中“你對本局的服務，尚有否其他意見？”的欄目，供受訪者自由填寫意見（受訪者也可以選擇不作回答），並經由研究團隊整理及歸納出上表。

本次調查有 10.58% (397 人) 的受訪者對體育局的服務有表達「普遍意見」，其中提出的意見主要有：心儀課程名額太少 (63 條)、增加網上報名 (53 條)、優化流程或宣傳 (29 條)、其他現場問題 (27 條)、希望能全面電子化 (26 條)、希望以家庭為單位進行報名 (23 條)、等候時間太長 (22 條)、網頁/App 沒有即時更新/資料有錯 (21 條)、增加提示方式 (20 條) 和 增設氹仔分站 (20 條)。

從上述「普遍意見」得知，受訪者對體育局的意見主要在於「電子服務」，「服務地點」和「服務效果」方面，據此，體育局可參考受訪者的意見，特別提及最多的「電子服務」類別的事項，從而提升體育局的服務滿意度。

3.2 跟進措施

根據調查綜合結果分析，本年度體育局「整體服務滿意度」評分為 4.36 分，高於 4 分的滿意水平。在趨勢分析中發現，本年度各項調查因素與 2016 年和 2017 年進行對比時發現，本年度各項調查因素的評分均為三年中最高，並有持

續上升的趨勢。以上結果都能反映了受訪者對體育局的持續改善表示支持和肯定。

雖然受訪者基本對服務表示滿意，但仍有提出少量意見以供體育局作參考和改善：

在運動醫學中心方面，不滿意意見主要來自於「服務地點」(如增加(澳門)運動醫學中心服務點)、「服務時間」(預約時間在辦公/上課日，不方便)和「等候時間」(排期時間太長)。另外在「普遍意見」中，亦有提及排期時間太長的問題，此處指的排期為門診後，下次再接受服務的時間。目前，運動醫學中心正陸續增加有關服務的人手，以不斷改善輪候服務排期時間較久的問題。

大眾體育處提供的兩項報名手續為服務承諾認可制度的服務項目，包括「大眾體育健身興趣班報名手續」和「暑期活動報名手續」，因服務的使用人數較多，因而提出的意見種類亦較多，市民主要的不滿意意見來自於「內部流程」中的等候時間(等候時間太長)、簡捷程度(服務過程太繁複)和公平性(抽籤排名較後報不到心儀課程和認為抽籤不公平)，其次為「服務效果」的符合使用目的(報不到心儀課程)。在「普遍意見」方面，較多受訪者提出的意見為心儀課程名額太少、宜增加網上報名、優化流程和宣傳。上述內容都主要與報名手續方式和課程名額相關；在報名手續方面，有受訪者表示服務過程太繁複，主要指需要先登記，後抽籤，中籤者需要到現場報名的一系列過程，過程中報名者需要不斷留意網上公佈，在這前提下，部分受訪者表示，希望能一次性完成報名手續。現時體育局已對「暑期活動報名手續」作出相應改善。由2019年開始，「暑期活動報名手續」將全面優化為網上報名，優化後，整個報名過程將全面在網上進行，相信能解決市民因服務時間、地點和過程等產生的報名問題，相信在一定程度上能提高市民對服務使用的滿意度。再者為名額問題，在名額方面，因澳門教練資源和場地條件限制，體育局已努力為大眾提供服務，但受到先天條件制約，短期內較難增設名額，現時的電腦抽籤方式，或許是較為理想的解決方法。

3.3 總結

就本次調查所收集到的意見，受訪者對體育局的服務基本表示滿意與認同，未來，建議體育局能繼續以積極務實的態度，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。

4. 滿意度調查趨勢分析（與去年比較）

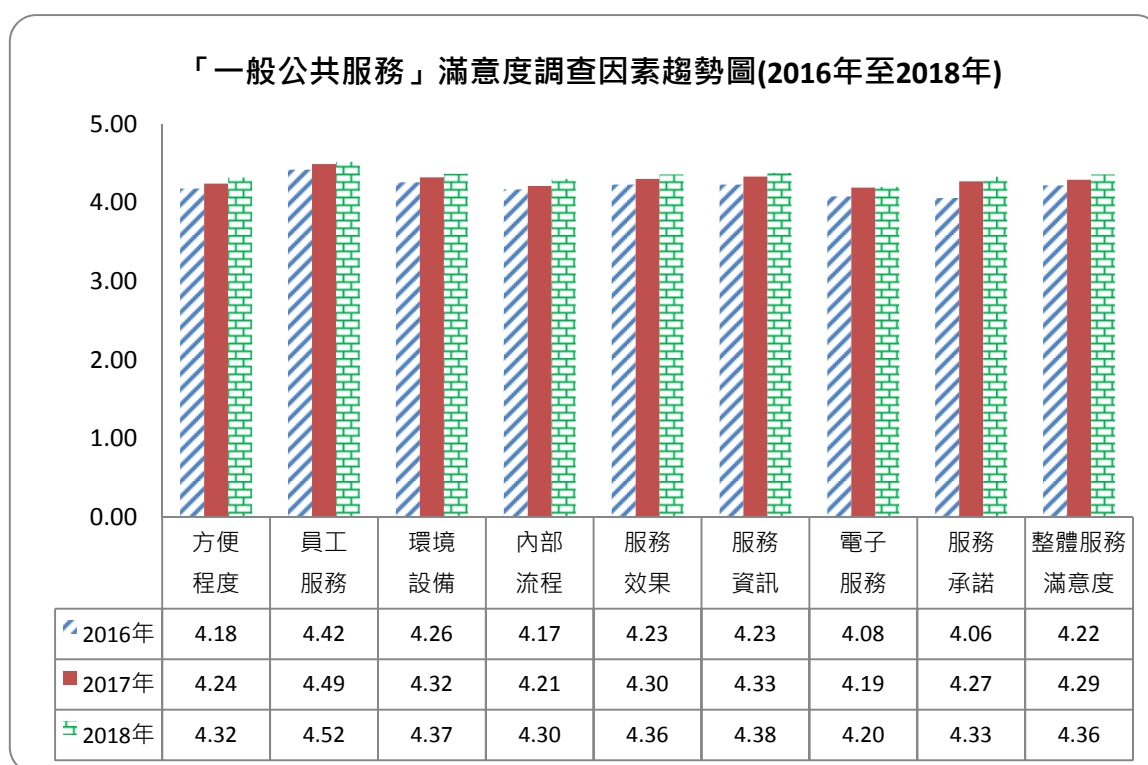
4.1 服務承諾市民滿意度趨勢分析（2017 年至 2018 年）

4.1.1 整體服務

服務承諾市民滿意度的趨勢分析（2017 年至 2018 年）

調查因素	整體服務		一般公共服務		監督、審批及執法性公共服務		福利性公共服務	
	2017 (去年)	2018 (本年)	2017 (去年)	2018 (本年)	2017 (去年)	2018 (全年)	2017 (去年)	2018 (全年)
方便程度	4.24	4.32	4.24	4.32	3.93	-	-	-
員工服務	4.49	4.52	4.49	4.52	3.95	-	-	-
環境設備	4.32	4.37	4.32	4.37	3.60	-	-	-
內部流程	4.21	4.30	4.21	4.30	4.00	-	-	-
服務效果	4.30	4.36	4.30	4.36	4.00	-	-	-
服務資訊	4.33	4.38	4.33	4.38	4.00	-	-	-
電子服務	4.19	4.20	4.19	4.20	4.00	-	-	-
服務承諾	4.27	4.33	4.27	4.33	4.00	-	-	-
整體服務滿意度	4.29	4.36	4.29	4.36	3.94	-	-	-

「一般公共服務」滿意度調查因素趨勢圖(2016 年至 2018 年)



註：1) 註：「2016 年服務承諾市民滿意度調查」數據均由研究團隊整理自體育局公開調查報告的資料，其中 2016 年並沒有「整體服務」和「福利性公共服務」的相關數據，下同。

2) 因 2018 年全年沒有「監督、審批及執法性公共服務」和「福利性公共服務」相關數據，故上表只顯示「一般公共服務」調查因素趨勢比較，下同。

就 2018 體育局全年各調查因素與 2016 和 2017 年比較可見，三次調查因素的評分都在 4 分的滿意水平以上，顯示受訪者對體育局服務的評分達滿意或以上水平。服務方面，所有因素均呈現持續上升的趨勢，希望體育局能繼續保持。鑒於 2016 沒有「整體服務」相關數據，2018 年沒有「監督、審批及執法性公共服務」和「福利性公共服務」相關數據，故使用「一般公共服務」作為比較對象。

「監督、審批及執法性公共服務」和「福利性公共服務」方面並無相關數據。

4.1.2 一般公共服務

「一般公共服務」滿意度的趨勢分析 (2017 年至 2018 年)

調查因素	分項內容	2017 (去年)		2018 (本年)	
		滿意度 平均數	分項得分	滿意度 平均數	分項得分
方便程度	服務時間	4.24	4.21	4.32	4.32
	服務地點		4.24		4.31
	聯絡方法		4.27		4.32
員工服務	服務態度	4.49	4.56	4.52	4.56
	專業程度		4.48		4.50
	服務效率		4.48		4.52
	服務主動性		4.45		4.48
環境設備	舒適程度	4.32	4.34	4.37	4.40
	設施配置		4.30		4.35
內部流程	等候時間	4.21	4.09	4.30	4.24
	簡捷程度		4.29		4.36
	公平性		4.27		4.30
服務效果	符合使用目的	4.30	4.30	4.36	4.36
服務資訊	資訊公開	4.33	4.30	4.38	4.35
	資訊準確		4.36		4.41
電子服務	範圍足夠性	4.19	4.21	4.20	4.22
	滿意程度		4.19		4.21
服務承諾	範圍足夠性	4.27	4.27	4.33	4.32
	指標清晰度		4.29		4.36
	指標滿意度		4.29		4.36
整體服務滿意度		4.29	4.29	4.36	4.36

「一般公共服務」滿意度調查因素的趨勢分析 (與去年比較的變化)

調查因素	2017 (去年)	2018 (本年)	與去年比較
方便程度	4.24	4.32	+0.08
員工服務	4.49	4.52	+0.03
環境設備	4.32	4.37	+0.05
內部流程	4.21	4.30	+0.09
服務效果	4.30	4.36	+0.06
服務資訊	4.33	4.38	+0.05
電子服務	4.19	4.20	+0.01
服務承諾	4.27	4.33	+0.06
整體服務滿意度	4.29	4.36	+0.07

註：上表中綠色用以標示升幅相對最大者，紅色用以標示跌幅相對最大者，下同。

就 2018 年各調查因素與 2017 年進行對比可見，兩次調查因素評分都在 4 分的滿意水平以上，「整體服務滿意度」(4.36 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「內部流程」(4.30 分) 的評分升幅最大，上升 0.09 分。

「一般公共服務」的市民滿意度趨勢分析(2016 年至 2018 年)

調查因素	分項內容	2016 年	2017 年	2018 年(本年)
		比較	比較	比較
方便程度	服務時間	4.21	< >	↑
	服務地點	4.18	↑	↑
	聯絡方法	4.16	↑	↑
員工服務	服務態度	4.49	↑	↑
	專業程度	4.39	↑	↑
	服務效率	4.43	↑	↑
	服務主動性	4.39	↑	↑
環境設備	舒適程度	4.28	↑	↑
	設施配置	4.24	↑	↑
內部流程	等候時間	4.13	↓	↑
	簡捷程度	4.22	↑	↑
	公平性	4.17	↑	↑
服務效果	符合使用目的	4.23	↑	↑
服務資訊	資訊公開	4.2	↑	↑
	資訊正確	4.26	↑	↑
電子服務	範圍足夠性	4.10	↑	↑
	滿意程度	4.05	↑	↑
服務承諾	範圍足夠性	4.05	↑	↑
	指標滿意度	4.06	↑	↑
	指標清晰度	4.08	↑	↑
整體服務滿意度		4.22	↑	↑

註: ↑表示較去年結果上升, ↓表示較去年結果下跌, <>表示與去年結果相同, -表示該年度沒有數據可作比較, 下同。

就 2018 年與過往兩年的滿意度比較分析, 在趨勢方面, 2018 年的「整體服務滿意度」為 4.36 分, 高於 2016 和 2017 年的評分。其他各分項評分, 除「服務時間」和「等候時間」外, 其他分項內容的評分均一直持續上升。從趨勢上能看出, 受訪者對體育局的改善表示認同。2018 年最高評分的分項內容為「服務態度」(4.56 分)。

4.1.3 監督、審批及執法性公共服務

「監督、審批及執法性公共服務」方面並無相關數據。

4.1.4 福利性公共服務

「福利性公共服務」方面並無相關數據。