

體育局

2019 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 2019 年度服務承諾市民滿意度調查」(簡稱「調查」)。本調查報告為 2019 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 2019 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 3,712 份，當中「一般公共服務」為 3,712 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	4.34	4.42	4.34	4.42	沒有相關數據	沒有相關數據		
	服務地點		4.34						
	聯絡方法		4.26						
員工服務	服務態度	4.50	4.53	4.50	4.53				
	專業程度		4.47		4.47				
	服務效率		4.54		4.54				
	服務主動性		4.46		4.46				
環境設備	舒適程度	4.45	4.47	4.45	4.47				
	設施配置		4.44		4.44				
內部流程	等候時間	4.45	4.48	4.45	4.48				
	簡捷程度		4.49		4.49				
	公平性		4.37		4.37				
服務效果	符合使用目的	4.40	4.40	4.40	4.40				
服務資訊	資訊公開	4.35	4.31	4.35	4.31				
	資訊正確		4.39		4.39				
電子服務	範圍足夠性	4.17	4.19	4.17	4.19				
	滿意程度		4.16		4.16				
服務承諾	範圍足夠性	4.33	4.33	4.33	4.33				
	指標滿意度		4.35		4.35				
	指標清晰度		4.33		4.33				
整體服務滿意度		4.36	4.34	4.34	4.34				

3. 對於“普遍意見”的分析及處理

3.1 綜合分析

2019 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」(4.50 分)、「環境設備」(4.45 分)、「內部流程」(4.45 分)、「服務效果」(4.40 分)、「服務資訊」(4.35 分)、「方便程度」(4.34 分)、「服務承諾」(4.33 分)，以及「電子服務」(4.17 分)。受訪者對整體服務滿意度的滿意度為 4.34 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？”的題目，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，由於部份受訪者提出多條意見，故本題歸納為多選題。具體內容請查閱附錄四、「普遍意見」原文輯錄。

本次調查有 20.85% (774 人) 的受訪者對體育局的服務有表達「普遍意見」，提出的意見多為期望能全面電子化(如網上報名、電子支付和網上資料提交等)、增加興趣班課程或類別、抽籤或續期問題(如一年抽籤一次或出席率影響抽籤結果等)、心儀課程名額太少及優化設施配置。

運動醫學中心的「普遍意見」較少，其中有部份受訪者表示運動醫學中心的設施配置問題有待改善，流程或宣傳方面有優化空間，由於意見較少且較為分散，不建議過度解讀數據。

大眾體育處受訪者較多，相對收到的普遍意見亦較多。意見主要可以劃分為以下四個方面。一是電子服務方面，較多受訪者期望「大眾體育健身興趣班」報名手續中，報名、支付和相關資料提交等手續，全部實現一站式電子化服務，體育局可參考受訪者意見，作出相應改善；二是興趣班課程名額和類別方面，較多受訪者表示期望增加現有熱門課程的名額，同時，新增興趣班課程類別，豐富體育活動課程；三是抽籤或續期問題方面，部份受訪者認為現時兩個月一次抽籤或續期過於頻繁，期望減少抽籤或續期次數，對此，體育局可考慮受訪者意見和

市民的體育活動需求等綜合因素，加以優化改進；四是優化設施配置，有受訪者表示部份設施配置不足或者需要維修，如游泳池數量不足、服務地點缺少指示牌以及 Wi-Fi 不穩定等問題，建議體育局檢視設施配置問題。

3.2 跟進措施

根據調查綜合結果分析，體育局「整體服務滿意度」評分為 4.34 分，高於 4 分的滿意水平。受訪者普遍對體育局各服務單位提供的服務表示滿意，運動醫學中心和體育設備管理處意見較少且較為分散，因此不做過度解讀。大眾體育處受訪者較多，相對收到的不滿意的成因和「普遍意見」亦較多，大眾體育處受訪者意見和改進措施及建議如下：

大眾體育處：對於大眾體育處所提供的「大眾體育健身興趣班報名手續」服務，受訪者主要的不滿意成因為服務地點（增加氹仔服務點）、聯絡方法（沒訊息提示）、公平性（抽籤不公平）及電子服務的範圍足夠性（網上辦理全部程序和期望網上報名）；在「普遍意見」方面，較多受訪者對電子服務提出意見，如期望能全面電子化（如網上報名、電子支付和網上資料提交等），其次為增加興趣班課程或類別、抽籤或續期問題（如一年抽籤一次或出席率影響抽籤結果等）、心儀課程名額太少及優化設施配置。受訪者上述意見主要反映全面電子化、增加課程類別和名額、抽籤問題以及優化設施配置四個方面的訴求。

1) 全面電子化，全面電子化是大眾體育處服務使用者近兩年較關注的問題，本年度調查仍有較多受訪者表示期望「大眾體育健身興趣班報名手續」服務能實行全面電子化，即減少親臨服務地點辦理服務、補辦運動易實體卡及提交紙質資料等繁複過程，而全面電子化後，實現網上運動易卡綁定，減少實體卡的使用和補辦，節約資源的同時，亦更便捷服務使用者使用，另外，網上報名、提交資料、繳費等服務，將很大程度解決服務使用者因服務地點、聯絡方法、等候時間和程序繁複等產生的報名問題，為服務使用者提供更多便利，亦提高體育局的服務效率，在一定程度上提高市民對服務的滿意度。

2) 增加課程類別和名額，本澳大眾體育健身興趣班受廣大市民的關注及參與，興趣班質素逐漸提升的同時，市民對其質素的要求亦越來越高，如現時部份受訪者表示期望增加課程名額以及豐富課程類別。對此，建議體育局檢視服市民對熱門課程的需求，根據市民需求量制定課程名額、班數以及增加新的課程類別，提高興趣班服務質素。

3) 抽籤問題，有受訪者或因多次抽籤不中、對上期課程出席率較少者仍可報名下期課程或對長者豁免每半年重新報名有疑問，從而認為抽籤不公平，另有受訪者表示抽籤次數頻繁，建議減少抽籤或續期次數，如一年抽一次，而對曾參與過興趣班的人士，以過往出席率制定相應中籤幾率。對此，建議體育局參考受訪者意見，優化抽籤程序。

4) 優化設施配置，有受訪者表示部份設施配置不足，如游泳池數量不足及服務地點缺少指示牌等設施配置不足，以及 Wi-Fi 不穩定問題，建議體育局檢視設施配置是否需要改善。

3.3 總結

本次調查結果顯示，受訪者對各服務單位整體服務滿意度評分均處於 4 分以上的滿意水平，體育局服務滿意度評分的綜合滿意度指數較去年上升，反映受訪者普遍對各服務單位提供的服務表示滿意與認同，對體育局的持續改善工作表示支持和肯定。建議體育局參考受訪者意見，持續改善電子服務範圍，優化服務流程，提高服務質素。

4. 滿意度調查趨勢分析（與去年比較）

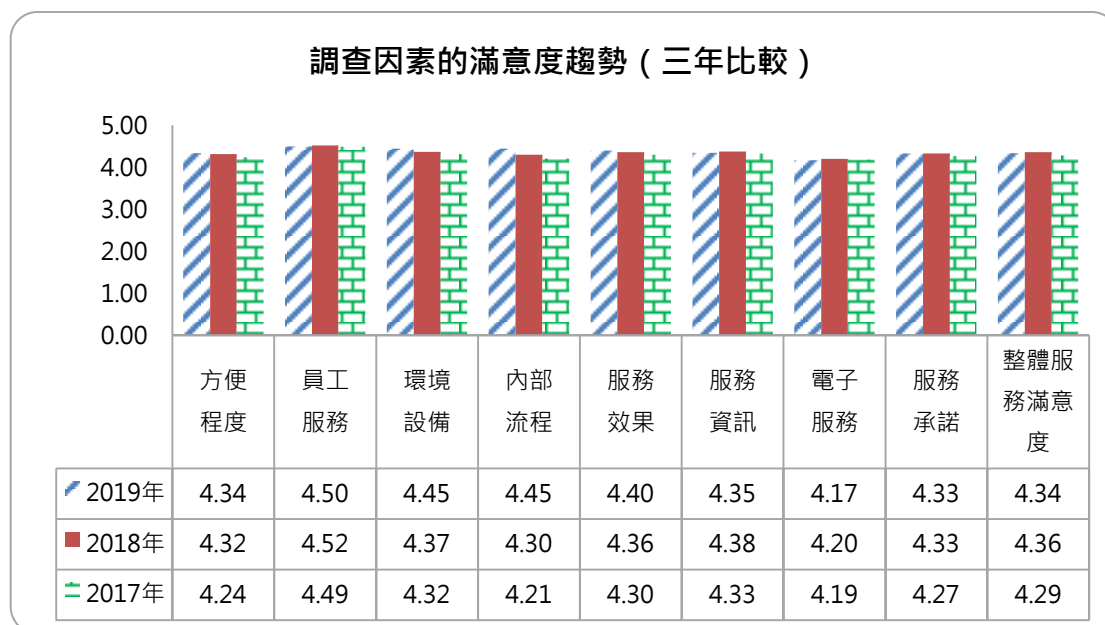
4.1 服務承諾市民滿意度趨勢分析（2018 年至 2019 年）

4.1.1 整體服務

服務承諾市民滿意度的趨勢分析（2018 年至 2019 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	
	2018 (去年)	2019 (本年)	2018 (去年)	2019 (本年)	2018 (去年)	2019 (全年)	2018 (去年)	2019 (全年)
方便程度	4.32	4.34	4.32	4.34	-	-	-	-
員工服務	4.52	4.50	4.52	4.50	-	-	-	-
環境設備	4.37	4.45	4.37	4.45	-	-	-	-
內部流程	4.30	4.45	4.30	4.45	-	-	-	-
服務效果	4.36	4.40	4.36	4.40	-	-	-	-
服務資訊	4.38	4.35	4.38	4.35	-	-	-	-
電子服務	4.20	4.17	4.20	4.17	-	-	-	-
服務承諾	4.33	4.33	4.33	4.33	-	-	-	-
整體服務滿意度	4.36	4.34	4.36	4.34	-	-	-	-

「一般公共服務」滿意度調查因素趨勢圖(2017 年至 2019 年)



註：因 2019 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。

2019 年體育局各分項內容的分項得分平均分都在 4 分的滿意水平以上，「整體服務滿意度」評分為 4.34 分，高於 2017 年的評分，與 2018 年評分相若，2017 年至 2019 年體育局各調查因素的評分都在 4 分的滿意水平以上，顯示受訪者近年來皆普遍較為滿意體育局提供的服務。2019 年與 2018 年的分項內容比較，服務時間、服務地點、服務效率、舒適程度、設施配置、等候時間、簡捷程度、公平性、符合使用目的及範圍足夠性均有所上升，而 2018 年與 2017 年的分項內容比較，除服務態度與 2017 年分數相同外，其餘分項內容均有所上升。另外，在三年調查結果中顯示，服務時間、服務地點、服務效率、舒適程度、設施配置、等候時間、簡捷程度、公平性、符合使用目的及「服務承諾」的範圍足夠性的評分均呈持續上升趨勢，表示受訪者對體育局相關方面的改善工作較為認同。另外，在三年調查結果中，「員工服務」滿意度評分皆相對其他調查因素較高，顯示體育局的員工服務一直較受肯定。

「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 (2018 年至 2019 年)

調查因素	分項內容	2018 (去年)		2019 (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	4.32	4.32	4.34	4.42
	服務地點		4.31		4.34
	聯絡方法		4.32		4.26
員工服務	服務態度	4.52	4.56	4.50	4.53
	專業程度		4.50		4.47
	服務效率		4.52		4.54
	服務主動性		4.48		4.46
環境設備	舒適程度	4.37	4.40	4.45	4.47
	設施配置		4.35		4.44
內部流程	等候時間	4.30	4.24	4.45	4.48
	簡捷程度		4.36		4.49
	公平性		4.30		4.37
服務效果	符合使用目的	4.36	4.36	4.40	4.40
服務資訊	資訊公開	4.38	4.35	4.35	4.31
	資訊準確		4.41		4.39
電子服務	範圍足夠性	4.20	4.22	4.17	4.19
	滿意程度		4.21		4.16
服務承諾	範圍足夠性	4.33	4.32	4.33	4.33
	指標清晰度		4.36		4.35
	指標滿意度		4.36		4.33
整體服務滿意度		4.29	4.36	4.36	4.34

「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	2018 (去年)	2019 (本年)	與去年比較
方便程度	4.32	4.34	0.02
員工服務	4.52	4.50	-0.02
環境設備	4.37	4.45	0.08
內部流程	4.30	4.45	0.15
服務效果	4.36	4.40	0.04
服務資訊	4.38	4.35	-0.03
電子服務	4.20	4.17	-0.03
服務承諾	4.33	4.33	0.00
整體服務滿意度	4.36	4.34	-0.02

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 2019 年各調查因素滿意度平均值與 2018 年進行對比可見，兩次調查的調查因素評分都在 4 分的滿意水平以上，「整體服務滿意度」(4.34 分) 的評分與 2018 年相若 (4.36 分)。各項調查因素中，「方便程度」、「環境設備」、「內部流程」及「服務效果」評分相較 2018 年均有 0.02 分至 0.15 分不同程度的升幅，當中「內部流程」(+0.15 分) 評分升幅最大；「員工服務」、「服務資訊」及「電子服務」評分相較去年均有 -0.02 分至 -0.03 分不同程度的下降，當中「服務資訊」和「電子服務」(-0.03 分) 評分下降最多。

由於「暑期活動報名手續」全面實行網上報名，所以本次調查沒有此部分數據，為確保能夠達到預設收集的數據量，便提高了「大眾體育健身興趣班報名手續」的數據回收量。故本次滿意度評分的升降，可能與樣本結構的變化有關。

「一般公共服務」的市民滿意度趨勢分析(2017 年至 2019 年)

調查因素	分項內容	2019 年	2018 年	2017 年
		比較	比較	比較
方便程度	服務時間	↑	↑	4.21
	服務地點	↑	↑	4.24
	聯絡方法	↓	↑	4.27
員工服務	服務態度	↓	<>	4.56
	專業程度	↓	↑	4.48
	服務效率	↑	↑	4.48
	服務主動性	↓	↑	4.45
環境設備	舒適程度	↑	↑	4.34
	設施配置	↑	↑	4.30
內部流程	等候時間	↑	↑	4.09
	簡捷程度	↑	↑	4.29
	公平性	↑	↑	4.27
服務效果	符合使用目的	↑	↑	4.30
服務資訊	資訊公開	↓	↑	4.30
	資訊正確	↓	↑	4.36
電子服務	範圍足夠性	↓	↑	4.21
	滿意程度	↓	↑	4.19
服務承諾	範圍足夠性	↑	↑	4.27
	指標滿意度	↓	↑	4.29
	指標清晰度	↓	↑	4.29
整體服務滿意度		↓	↑	4.29

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。

2019 年體育局各分項內容的分項得分平均分都在 4 分的滿意水平以上, 2019 年與 2018 年的分項內容比較, 服務時間、服務地點、服務效率、舒適程度、設施配置、等候時間、簡捷程度、公平性、符合使用目的及範圍足夠性均有所上升, 而 2018 年與 2017 年的分項內容比較, 除服務態度與 2017 年分數相同外, 其餘分項內容均有所上升。另外, 在三年調查結果中顯示, 服務時間、服務地點、服務效率、舒適程度、設施配置、等候時間、簡捷程度、公平性、符合使用目的及「服務承諾」的範圍足夠性的評分均呈持續上升趨勢, 表示受訪者對體育局相關方面的改善工作較為認同。

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。