

2012 年 市民對體育發展局
服務承諾的滿意度調查

負責人：李思敏博士

澳門大學教育學院

二零一二年十二月

目錄

前言.....	1
研究方法.....	1
結果分析.....	2
壹、體育發展局服務承諾—市民滿意度問卷（6A）	
一、調查對象的基本情況.....	3
二、服務承諾的整體滿意度.....	7
三、不同服務項目之服務承諾的滿意度.....	12
四、不同時期大眾體育健身興趣班報名的滿意度比較.....	17
五、具體意見與建議.....	26
貳、體育發展局服務承諾—市民滿意度問卷（6B）	
一、調查對象的基本情況.....	27
二、市民對服務的整體滿意度.....	29
三、不同服務項目之滿意度.....	33
總結.....	40
附錄一.....	
附錄二.....	
附錄三.....	

前言

為瞭解市民對澳門體育發展局服務承諾的意見及建議，以及體發局屬下三個附屬單位的不同服務項目的市民滿意情況，期望通過持續地瞭解各項服務在履行承諾過程的情況，獲得市民對各單位提供不同服務過程的意見和可作改善的地方，有針對性的進行服務評估與調整，是次調查報告是由體育發展局緊接著2011年滿意度調查的II期(8-12月)調查基礎，於2012年2月至11月期間持續進行全年的市民滿意度調查，委託有關單位透過問卷調查方式，調查市民對體育發展局提供的11項服務承諾(內含18項服務質量指標，沿用6A問卷)的滿意度情況，以及市民對體育發展局三個附屬單位為市民提供10項未申請服務承諾項目的滿意狀況(於2012年沿用6B問卷)。

結果發現：市民對體育發展局的服務承諾指標所涉及的滿意度均屬中高水平，在服務方便程度方面的得分在3.65 - 3.86分之間；在工作人員的服務態度及環境設施方面的評價得分在3.80 - 4.19分之間；在服務流程方面的得分在3.78 - 3.97分之間；在服務承諾及整體服務水平方面的得分在3.48 - 3.85分之間。市民反映較滿意場地租用的服務承諾狀況，對方便程度的評價是以時間和聯絡較高，地點較低，對其他方面包括服務流程和整體服務水平的各方面評分則略低一些。不同月份對各服務滿意度情況隨著時期出現不同程度的顯著差異情況，結果發現4月明顯較2月和6月的得分為高；8月較10月的得分亦明顯的略高一些。

另一方面，市民對體育發展局三個附屬單位提供服務的滿意度屬中高水平，對服務方便程度的評價得分在3.66 - 3.88分之間；對工作人員的服務態度及環境設施的評價得分在3.79 - 4.14分之間；對服務流程的評價得分在3.79 - 3.98分之間；對服務承諾及整體服務水準的評價得分在3.59 - 3.91分之間。

本調查擬在前期調查的基礎上，繼續收集和評估市民體育發展局服務承諾的滿意度，從而為優化行政程式、提升管理水準，為市民提供更滿意的服務。

研究方法

是次研調所使用之調查問卷分兩部分，其一是由體育發展局設計，涉及服務承諾11項服務項目、17項服務質量指標，目的為調查市民對所使用的服務項目的滿意度情況(附錄一)。其二與前者相似，主要調查三個附屬單位提供不同服務的市民使用服務滿意度情況(附錄二)。問卷內容得到行政公職局及澳門大學教育學院李思敏博士的認可。

是次服務質量滿意程度的調查問卷經由體育發展局的工作人員負責準備，主要考察與評估範圍為體育發展局所提供服務項目與服務質量指標，是次問卷調查方式採用當面派發及即時填寫的方式；同時，若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；另外，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。另一方面，針對經常接受服務則只請市民填寫一次即可。

本年度的滿意度調查研究共有兩份問卷，分別為 2012年服務承諾之市民滿意調查沿用6A問卷，針對推行服務承諾的附屬單位及其服務項目，於2012年2-6月期間派發並回收得1701份有效問卷，及後於2012年7-11月得444份有效問卷；主要包括運動醫學中心服務承諾相關的 8項服務項目，場地租用服務、暑期活動報名及大眾體育健身興趣班報名的市民。另一部分是 2012年未申請服務承諾認可的服務的三個附屬單位及其10項服務項目，於2012年2-6月期間分不同部門派發並回收得155份有效問卷(6B)，及後於2012年7-11月得445份有效問卷。蒐集的數據資料處理和分析以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。

(執行調查數據結果分析時，為方便與年前的狀況作比較分析，具體結果會分為 2- 6月及7-11月兩部分進行處理和分析。)

結果分析

壹、體育發展局服務承諾—市民滿意度問卷（6A）

一、調查對象的基本情況

是項研究主要是調查各項服務內容的滿意度，因此，必需清楚標示接受服務的內容，故填答一項服務內容者為本研究的主要對象。是次調查對象主要使用語言為中文，調查時期在 2012 年在 2 月至 6 月及 7 月至 11 月兩部分，調查對象基本資料詳情如表 1-1 及表 1-2 所示，2012 年兩部分的調查對象基本是以女性為主，於 2 月至 6 月期間近三成是 20 歲以下，於 7-11 月期間則是 20-60 歲各年齡層分佈狀況相對較為平均約為兩成左右，兩時期的填答問卷皆主要是以中文為填答語言，可以發現兩時期調查對象的比例不同的原因，主要是 5 月份收集了大量暑期活動報名的年輕一代的意見所致。於 2 月至 6 月期間，大眾體育健身興趣班報名和暑期活動報名的問卷數為最多，得 1655 份，加上運動醫學中心回收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 38 份，還包括了由體育設備管理處回收的場地租用服務滿意問卷共得 8 份，總計 1701 份。

於 7 月至 11 月期間，以大眾體育健身興趣班報名時派發及回收問卷為主，佔 97.6%，得 444 份，相對由運動醫學中心派發及回收問卷只得 8 份，其次由體育設備管理處派發及回收的場地租用服務滿意的有效問卷數亦很有限，只得 3 份，總計 455 份。

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	1698	99.8
	葡文	3	0.2
日期	2 月	150	8.8
	4 月	133	7.8
	5 月	1176	69.1
	6 月	242	14.2
性別	未答	44	2.6
	男	388	22.8
	女	1269	74.6
年齡段	未答	19	1.1
	20 以下	525	30.9
	20-29	209	12.3
	30-39	299	17.6
	40-49	321	18.9
	50-59	260	15.3
	60 或以上	68	4.0

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	452	99.3
	葡文	3	0.7
日期	*7 月	7	1.5
	8 月	234	51.4
	*9 月	2	0.4
	10 月	212	46.6
性別	未答	3	0.7
	男	66	14.5
	女	386	84.8
年齡段	未答	1	0.2
	20 以下	20	4.4
	20-29	94	20.7
	30-39	97	21.3
	40-49	92	20.2
	50-59	105	23.1
	60 或以上	46	10.1

*注：兩項樣本數由相關單位提供

表 2 各附屬單位相關服務的市民滿意度問卷(6A)數量(N=1701)

日期	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	#38	2.2
2-6 月 (N=1701)	體育設備管理處	場地租用服務	#8	0.5
	大眾體育及特別計劃處	大眾體育健身興趣班報名	487	28.6
	大眾體育及特別計劃處	暑期活動報名	1168	68.7
8-11 月 (N=455)	運動醫學中心	*不同門診與測試、檢查等服務	#8	1.8%
	體育設備管理處	場地租用服務	#3	0.7%
	大眾體育及特別計劃處	大眾體育健身興趣班報名	444	97.6%

*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 2012 年 2-6 月及 7-11 月兩部分的研究對象反映由相關部門提供的服務承諾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 3.65 - 3.86 之間(表 3-1 及表 3-2)，7-11 月較 2-6 月的方便度評價稍微提升一點(表 3-2)；其次，對工作人員的服務態度及環境設施的評價為 3.80 - 4.19 之間(表 4-1 及表 4-2)，但 7-11 月則較 2-6 月的態度設施評價稍微下降一點(表 4-2)；再者，對服務流程的評價為 3.78 - 3.97 之間(表 5-1 及表 5-2)；最後，對服務承諾及整體服務水準的評價為 3.48 - 3.85 之間(表 6-1 至表 6-2)。2012 年 2-6 月與上一期(2011 年-II 期) 各相同項目得分比較，在 17 項滿意度調查中，有 16 項升高，1 項降低，變化幅度在 -0.4% 至 3.8%之間。2012 年 7-11 月與 2-6 月各相同項目得分比較，在 17 條滿意度調查項目中，有 5 項升高，11 項降低，1 項持平，變化幅度較微約在 -1.8% 至 1.4 %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					得分		與 2011-II 比較 (%)	與 2011-I 比較 (%)
		方便	不方便	一般	方便	十分方 便	平均數	標準差		
2.時 間	5	37	47	435	889	288	3.79	0.83	0.4%	2.2%
	0.3%	2.2%	2.8%	25.6%	52.3%	16.9%				
3.地 點	37	27	100	429	829	279	3.74	0.86	-0.4%	3.2%
	2.2%	1.6%	5.9%	25.2%	48.7%	16.4%				
4.聯 絡	44	38	88	500	819	212	3.65	0.85	1.4%	2.2%
	2.6%	2.2%	5.2%	29.4%	48.1%	12.5%				

表 3-2 對服務方便程度的評價 (7-11 月)

題號	未答	十分不					得分		與 2012(2- 6月)比 較 (%)	與 2011-II 比較 (%)
		方便	不方便	一般	方便	十分方 便	平均數	標準差		
2.時 間	1	4	11	104	249	76	3.86	0.75	1.4%	1.8%
	0.2%	0.9%	2.4%	22.9%	54.7%	16.7%				
3.地 點	6	9	14	99	264	63	3.80	0.79	1.2%	0.8%
	1.3%	2.0%	3.1%	21.8%	58.0%	13.8%				
4.聯 絡	7	9	22	131	240	46	3.65	0.81	0.0%	1.4%
	1.5%	2.0%	4.8%	28.8%	52.7%	10.1%				

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					得分		與 2011-II 比較 (%)	與 2011-I 比較 (%)
		不滿	一般	滿意	十分滿意	平均數	標準差			
5.態度	6	25	10	145	961	554	4.19	0.73	2.8%	1.2%
	0.4%	1.5%	0.6%	8.5%	56.5%	32.6%				
6.效率	27	20	14	164	967	509	4.15	0.72	2.9%	1.6%
	1.6%	1.2%	0.8%	9.6%	56.8%	29.9%				
7.主動性	27	18	20	225	910	501	4.11	0.75	3.8%	1.6%
	1.6%	1.1%	1.2%	13.2%	53.5%	29.5%				
8.環境	14	24	15	250	1010	388	4.02	0.74	2.0%	1.6%
	0.8%	1.4%	0.9%	14.7%	59.4%	22.8%				
9.設施	25	27	39	397	897	316	3.86	0.80	2.6%	1.8%
	1.5%	1.6%	2.3%	23.3%	52.7%	18.6%				

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					得分		與 2012 上半年 比較 (%)	與 2011-II 比較 (%)
		不滿	一般	滿意	十分滿意	平均數	標準差			
5.態度	1	2	1	38	317	96	4.11	0.58	-1.6%	1.2%
	0.2%	0.4%	0.2%	8.4%	69.7%	21.1%				
6.效率	3	3	2	43	312	92	4.08	0.61	-1.4%	1.4%
	0.7%	0.7%	0.4%	9.5%	68.6%	20.2%				
7.主動性	3	3	2	79	266	102	4.02	0.69	-1.8%	2.0%
	0.7%	0.7%	0.4%	17.4%	58.5%	22.4%				
8.環境	2	2	3	69	304	75	3.99	0.62	-0.6%	1.4%
	0.4%	0.4%	0.7%	15.2%	66.8%	16.5%				
9.設施	4	4	10	110	274	53	3.80	0.70	-1.2%	1.4%
	0.9%	0.9%	2.2%	24.2%	60.2%	11.6%				

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 2011-II 比較 (%)	與 2011-I 比較 (%)
							平均數	標準差		
10.等待時間	17	16	46	409	978	235	3.81	0.74	1.0%	1.6%
	1.0%	0.9%	2.7%	24%	57.5%	13.8%				
11.辦理手續	7	15	52	316	924	387	3.95	0.78	2.2%	1.4%
	0.4%	0.9%	3.1%	18.6%	54.3%	22.8%				
12.過程公平	6	13	47	362	1021	252	3.86	0.72	2.8%	1.4%
	0.4%	0.8%	2.8%	21.3%	60.0%	14.8%				
13.符合目的	10	10	43	398	1010	230	3.83	0.71	1.8%	1.4%
	0.6%	0.6%	2.5%	23.4%	59.4%	13.5%				

表 5-2 對服務流程的評價(7-11 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 上半年比較 (%)	與 2011-II 比較 (%)
							平均數	標準差		
10.等待時間	1	1	7	112	285	49	3.82	0.64	0.2%	1.2%
	0.2%	0.2%	1.5%	24.6%	62.6%	10.8%				
11.辦理手續	1	3	7	77	280	87	3.97	0.69	0.4%	2.6%
	0.2%	0.7%	1.5%	16.9%	61.5%	19.1%				
12.過程公平	1	2	7	95	304	46	3.85	0.62	-0.2%	2.6%
	0.2%	0.4%	1.5%	20.9%	66.8%	10.1%				
13.符合目的	1	2	11	110	295	36	3.78	0.64	-1.0%	0.8%
	0.2%	0.4%	2.4%	24.2%	64.8%	7.9%				

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 2011-II 比較 (%)	與 2011-I 比較 (%)
							平均數	標準差		
14.指標清晰	15	24	116	537	823	186	3.61	0.83	1.20%	-0.8%
	0.90%	1.40%	6.80%	31.60%	48.40%	10.90%				
15.指標滿意	19	14	42	582	874	170	3.68	0.72	2.60%	1.2%
	1.10%	0.80%	2.50%	34.20%	51.40%	10.00%				
16.有所幫助	23	16	80	504	891	187	3.69	0.77	1.40%	1.2%
	1.40%	0.90%	4.70%	29.60%	52.40%	11.00%				
17.範圍足夠	18	21	110	674	737	141	3.52	0.79	3.0%	1.6%
	1.10%	1.20%	6.50%	39.60%	43.30%	8.30%				
18.整體服務	21	12	30	385	1026	227	3.85	0.69	2.40%	0.8%
	1.20%	0.70%	1.80%	22.60%	60.30%	13.30%				

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 上半年 比較 (%)	與 2011- II 比較 (%)
							平均數	標準差		
14.指標清晰	3	3	19	178	215	37	3.58	0.73	-0.60%	0.6%
	0.70%	0.70%	4.20%	39.1%	47.30%	8.10%				
15.指標滿意	4	2	4	177	235	33	3.65	0.65	-0.60%	2.0%
	0.90%	0.40%	0.90%	38.9%	51.60%	7.30%				
16.有所幫助	4	2	11	142	249	47	3.73	0.7	0.80%	2.2%
	0.90%	0.40%	2.40%	31.2%	54.70%	10.30%				
17.範圍足夠	3	4	27	202	186	33	3.48	0.75	-0.80%	2.2%
	0.70%	0.90%	5.90%	44.4%	40.90%	7.30%				
18.整體服務	5	3	5	111	294	37	3.79	0.63	-1.10%	1.2%
	1.10%	0.70%	1.10%	24.4%	64.60%	8.10%				

三、不同服務項目之服務承諾滿意度情況

從 2012 年蒐集的市民滿意度問卷意見得知，於 2-6 月的資料顯示，市民對場地租用和體質監測聯絡方便程度的評價較高，但對報名的方便程度評價較低(圖-1-1)。於 7-11 月的資料顯示，市民對場地租用和體質監測聯絡方便程度的評價較高，但對報名的方便程度評價較低(圖-1-2)。

另外，亦發現 2-6 月期間，市民對體質監測服務之服務態度、工作效率、主動性、環境及設施的評價較高(圖 2-1)，對暑期活動和興趣班報名在服務態度及環境設施方面的滿意度只是表現略低一點，但亦維持較高的滿意度評價(圖 2-1)，得分絕對值在 3.86 - 4.19 分之間。於 7-12 月期間，市民反映對對場地租用的主動性最感滿意，對其他體質監測和報名服務的態度、工作效率、主動性、環境及設施的評價雖然稍微下降 0.6-1.6%之間，但仍維持較高的滿意度評價(圖 2-2)，得分絕對值在 3.80-4.11 分之間。

此外，2-6 月市民對體質監測服務、場地租用服務、健身和暑期興趣班報名的服務流程各內涵評分屬中上水平(圖 3-1)，當中顯示市民對體質監測服務的評價稍高一些。於 7-11 月市民則反映對場地租用服務的辦理手續的滿意度較高，對場地租用和健身興趣班報名的服務流程各評分亦維持中上水平(圖 3-2)。

其次，2-6 月市民對不同服務項目之服務承諾及整體服務的評分均相對較低，當中對場地租用和體質監測兩者訂定的指標清晰度、滿意度、推行“服務承諾”的有幫助性、範圍足夠及整體服務的評分均較高(圖 4-1)。於 7-11 月期間市民對場地租用在服務承諾及整體服務的評分均相對較高(圖 4-2)，對其他體質監測和報名服務的評分則稍微偏低一點。

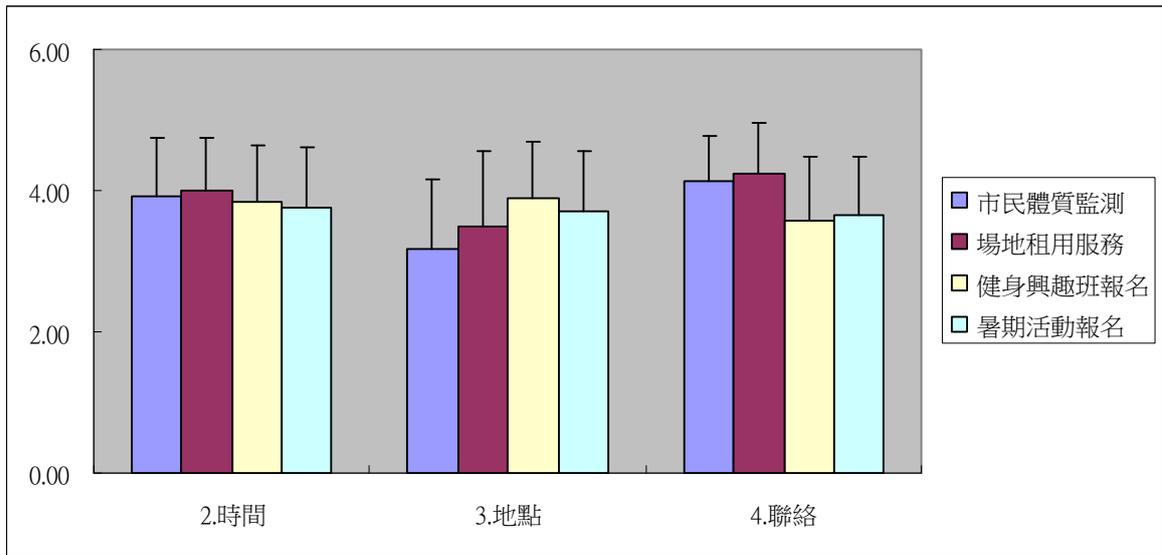


圖 1-1 不同服務項目之方便程度的評價(2-6 月)

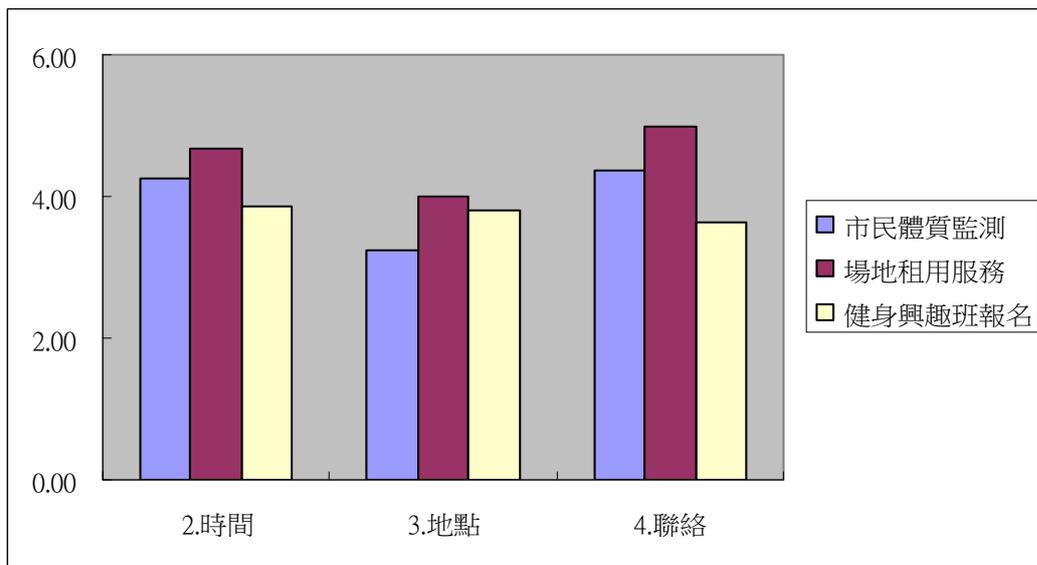


圖 1-2 不同服務項目之方便程度的評價 (7-11 月)

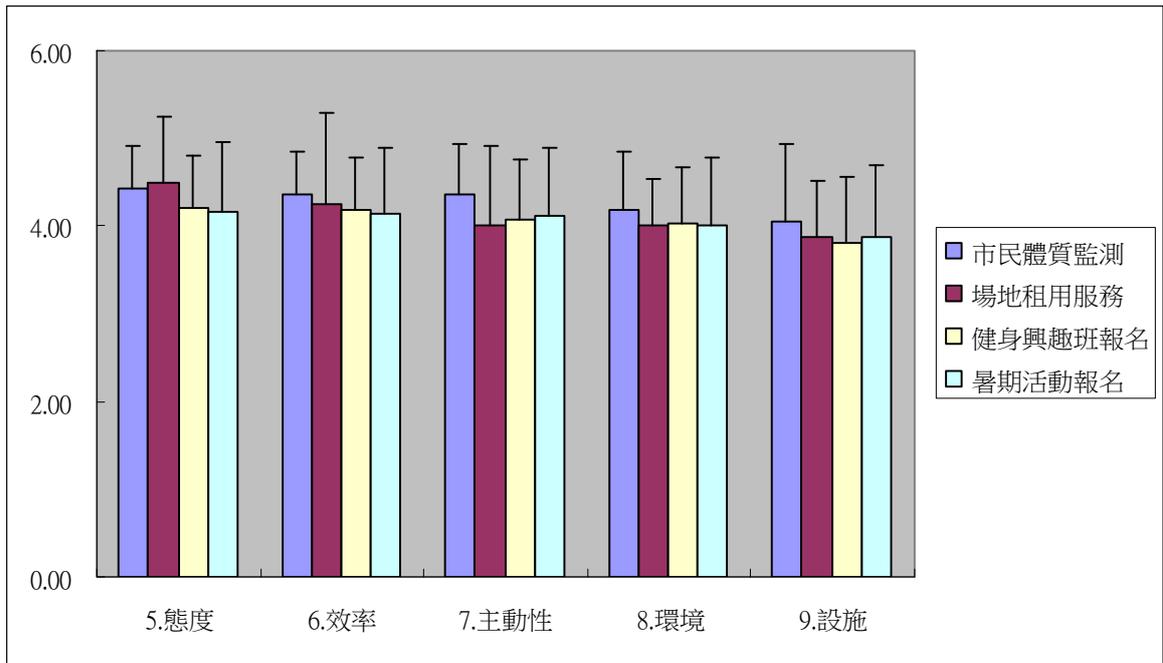


圖 2-1 不同服務項目之服務態度及環境設施的評價(2-6 月)

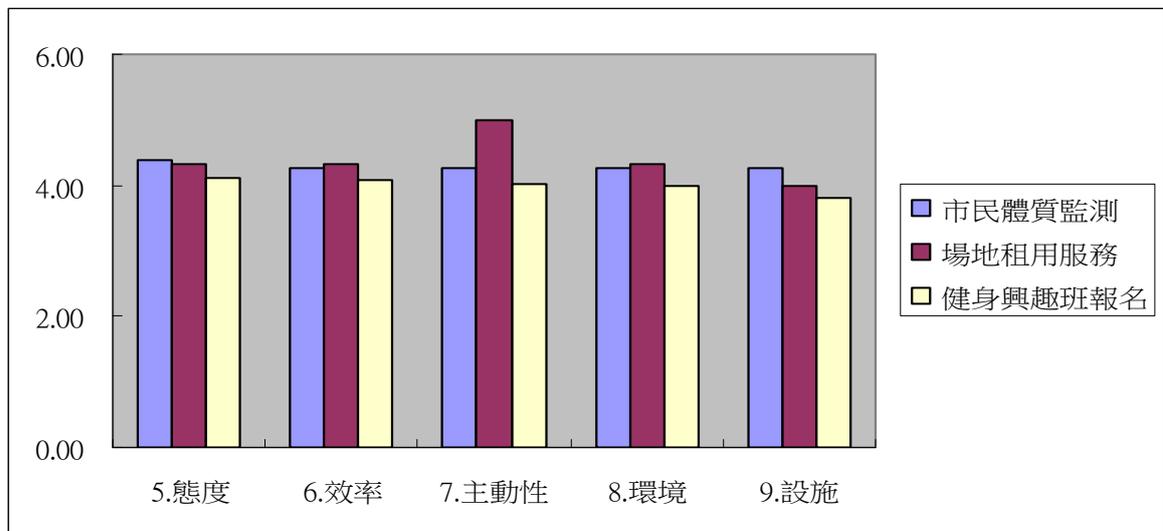


圖 2-2 不同服務項目之服務態度及環境設施的評價(7-11 月)

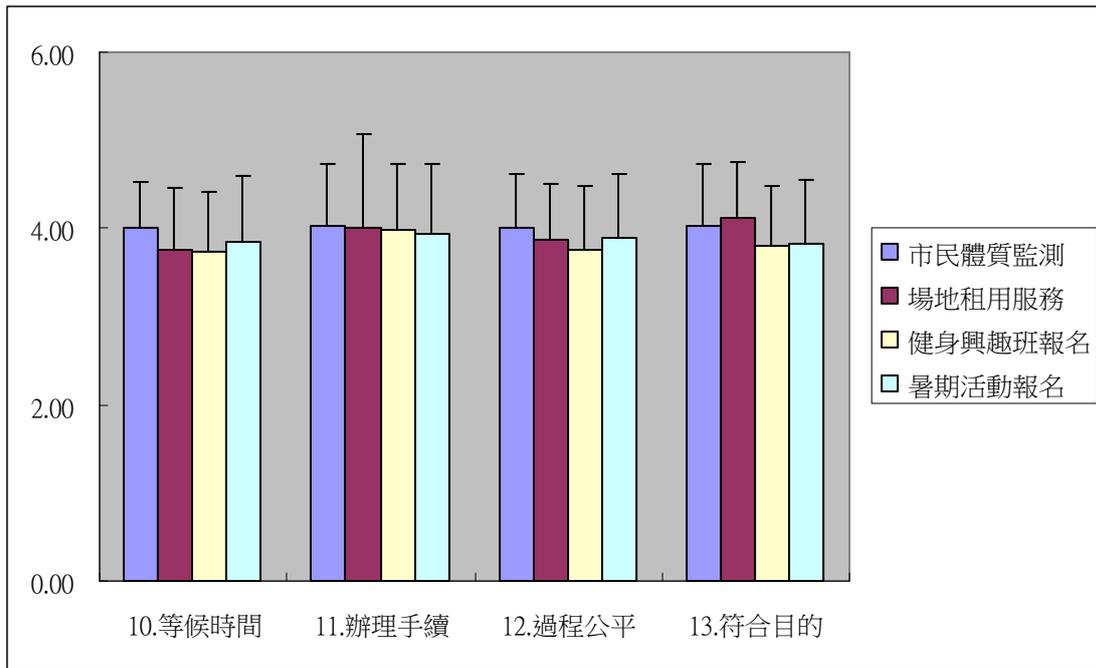


圖 3-1 不同服務項目之服務流程的評價(2-6 月)

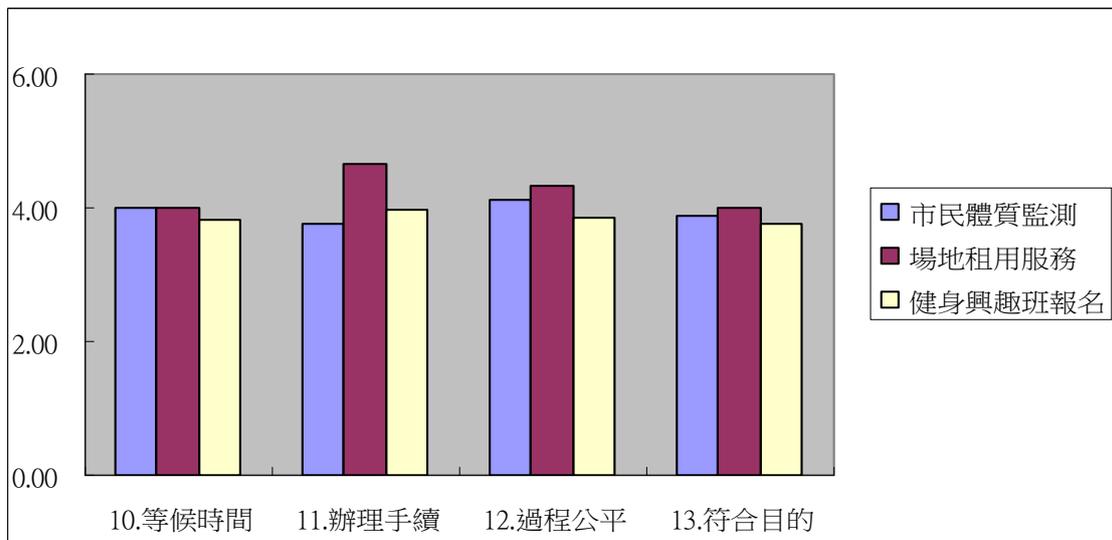


圖 3-2 不同服務項目之服務流程的評價(7-11 月)

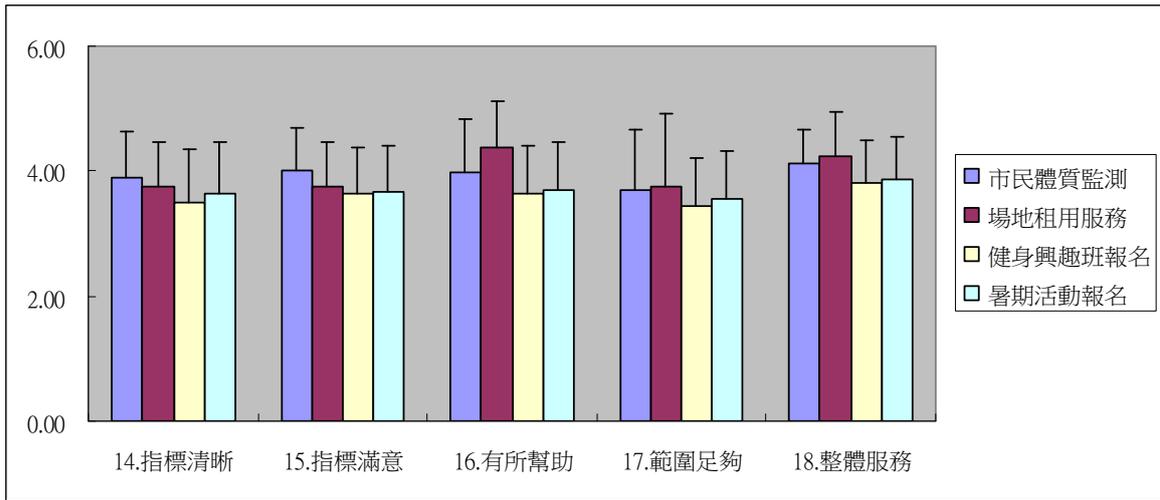


圖 4 -1 不同服務項目之服務承諾及整體服務水平的評價 (2-6 月)

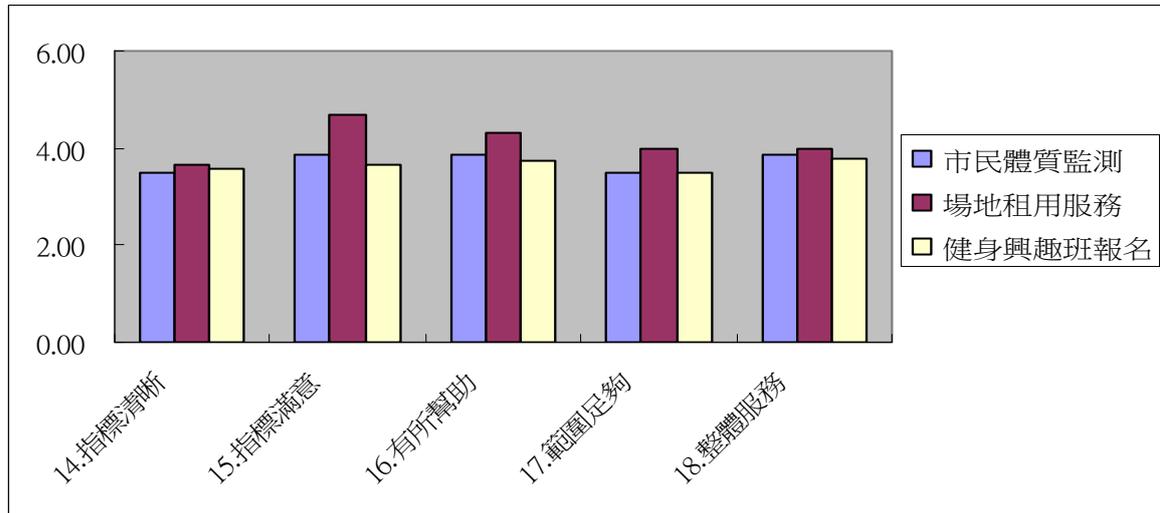


圖 4-2 不同服務項目之服務承諾及整體服務水平的評價(7-11 月)

四、不同時期的大眾體育健身興趣班報名的滿意度比較

進一步分析市民接受大眾體育健身興趣班報名服務的滿意度情況，比較在不同月份(分上半年2月、4月和6月三個不同月及下半年8月和10月兩不同月)的服務滿意度現況，統計分析主要以單因素方差及T檢驗分析方式。

結果發現市民在上半年不同月份對服務方便程度(表7-1)在時間($F = 7.7128$ ， $p < 0.001$)，地點($F = 7.0271$ ， $p < 0.01$)和聯絡($F = 6.4574$ ， $p < 0.01$)的評價有非常顯著和極之顯著的差異情況；下半年兩個不同月份對服務方便程度(表7-2)在時間($p = 0.233$)、地點($p = 0.281$)和聯絡($p = 0.236$)的評價均未有顯著差異。

市民在上半年不同月份對報名服務態度及環境設施的各題號得分均出現顯著差異情況(表8-1)，以環境($F = 8.0687$ ， $p < 0.001$)得分差異為極之顯著(表8-1)；態度($F = 4.6642$ ， $p < 0.01$)得分差異為非常顯著，效率和主動性得分差異皆有顯著性(表8-1)；在下半年兩個不同月份當中，市民對報名服務態度及環境設施方面的評價(表8-2)，顯示在環境($p = 0.0012^{**}$)和設施($p = 0.023^{*}$)有非常顯著和顯著性差異的得分情況。

市民在上半年不同月對服務流程的滿意評價亦達顯著差異(表9-1)，辦理手續($F = 7.7210$ ， $p < 0.001$)得分差異為極之顯著，等候時間($F = 5.0389$ ， $p < 0.01$)、過程公平性($F = 6.458$ ， $p < 0.01$)和符合目的($F = 6.1023$ ， $p < 0.01$)得分差異為非常顯著；下於半年不同月對服務流程的滿意評價(表9-2)則以符合目的($p = 0.0001^{***}$)得分差異達極之顯著，等候時間($p = 0.047^{*}$)和辦理手續($p = 0.025^{*}$)有顯著性差異的得分情況，過程公平性得分則無顯著差異。

最後，市民在上半年不同月份反映對服務承諾及整體服務水準的滿意評價(表10-1)以整體服務($F = 4.9659$ ， $p < 0.01$)得分差異為非常顯著，指標滿意($F = 3.1693$ ， $p < 0.05$)和有所幫助($F = 3.1987$ ， $p < 0.05$)得分有顯著差異，範圍足夠得分則無顯著差異；市民在下半年兩個不同月份對服務承諾及整體服務水準的滿意評價(表10-2)則以有所幫助($p = 0.0003^{***}$)得分差異達極之顯著，指標滿意($p = 0.003^{**}$)整體服務($p = 0.005^{**}$)得分差異達非常顯著，指標清晰($p = 0.016^{*}$)得分有顯著差異，範圍足夠過程公平性得分則無顯著差異。

雖然市民反映對服務狀況的滿意度在個別題目上出現有隨著月份不同而出現顯著差異情況，但是導致差異原因較難判定，分析認為市民可能對報名的有關規定、

服務承諾設置的操作定義等方面認知尚有不足之處；同時，也可能與已提出意見和建議未得到改善有關。

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	3.89	7.7128	0.0005***
	4 月	4.01		
	6 月	3.68		
3.地點	2 月	3.94	7.0271	0.0010**
	4 月	4.05		
	6 月	3.73		
4.聯絡	2 月	3.58	6.4574	0.0017**
	4 月	3.80		
	6 月	3.45		

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

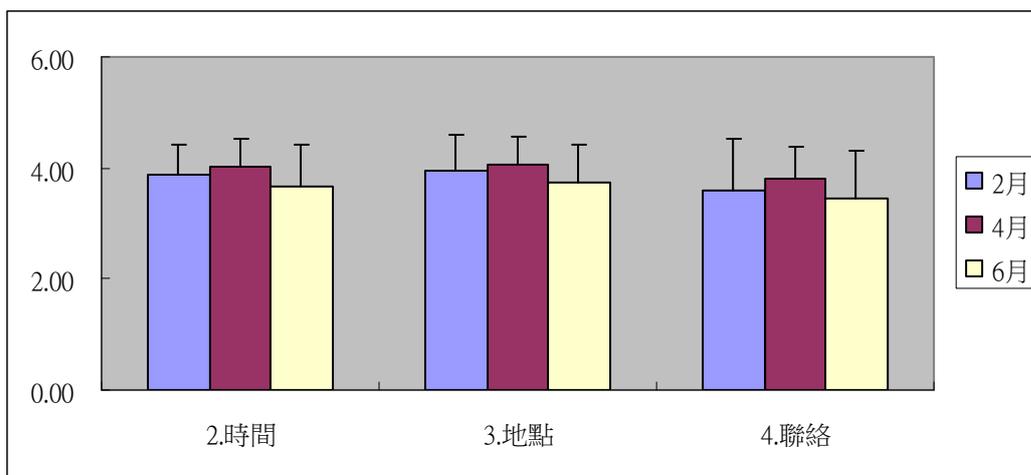


圖 5-1 不同時期的服務方便程度的評價(2-6 月)

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	P-value
2.時間	8 月	3.88	0.2330
	10 月	3.80	
3.地點	8 月	3.81	0.2810
	10 月	3.73	
4.聯絡	8 月	3.64	0.2360
	10 月	3.54	

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

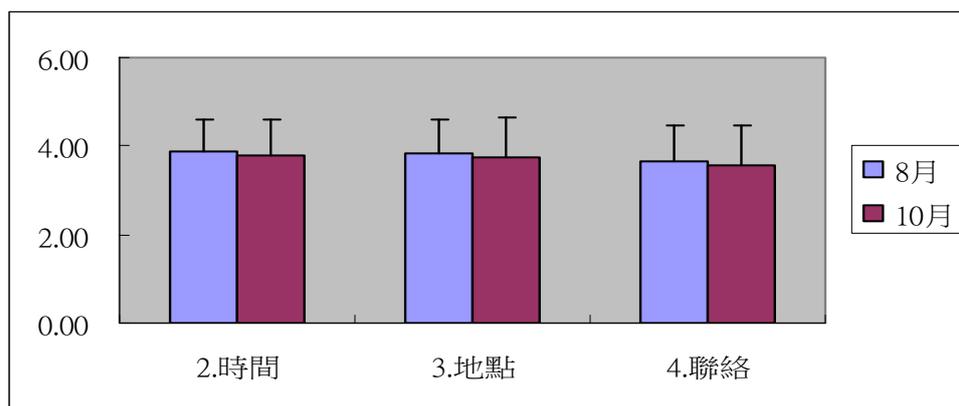


圖 5-2 不同時期的服務方便程度的評價(7-11 月)

表 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	4.25	4.6642	0.0099**
	4月	4.29		
	6月	4.10		
6.效率	2月	4.22	3.9540	0.0198*
	4月	4.29		
	6月	4.11		
7.主動性	2月	4.04	3.6917	0.0256*
	4月	4.22		
	6月	4.02		
8.環境	2月	3.98	8.0687	0.0004***
	4月	4.20		
	6月	3.93		
9.設施	2月	3.75	1.8232	0.1626
	4月	3.91		
	6月	3.78		

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

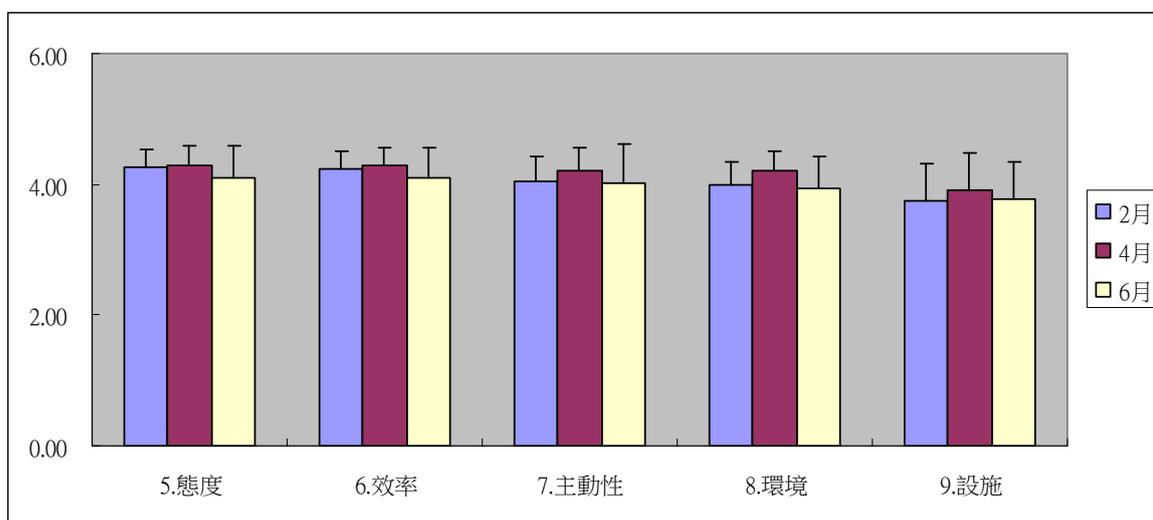


圖 6-1 不同時期的服務態度及環境設施的評價(2-6 月)

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	P-value
5.態度	8 月	4.13	0.2090
	10 月	4.06	
6.效率	8 月	4.09	0.2180
	10 月	4.00	
7.主動性	8 月	4.03	0.1890
	10 月	3.93	
8.環境	8 月	4.06	0.0012**
	10 月	3.85	
9.設施	8 月	3.84	0.0230*
	10 月	3.67	

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

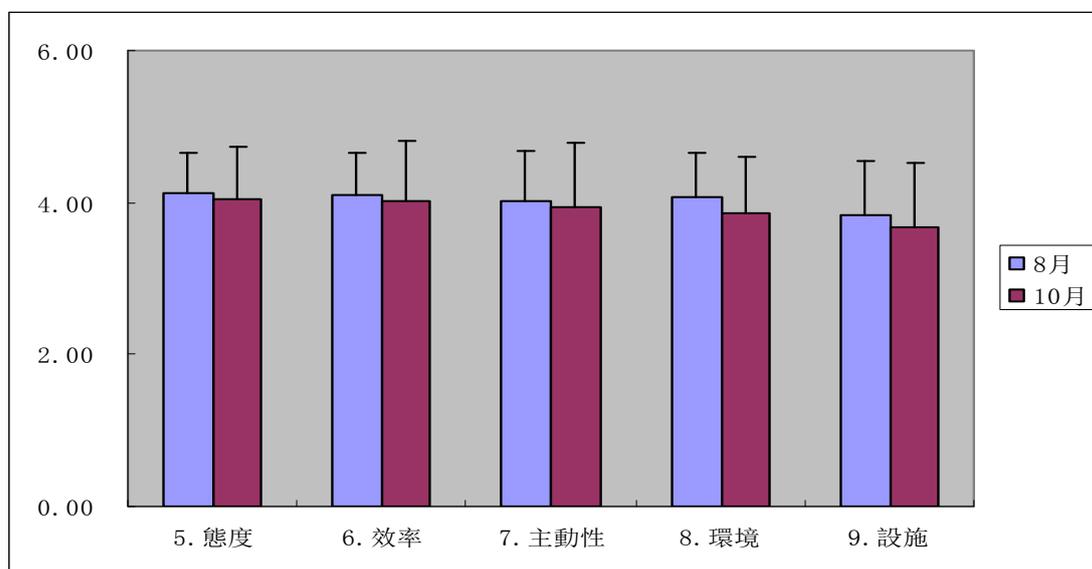


圖 6-2 不同時期的服務態度及環境設施的評價(7-11 月)

表 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	5.0389	0.0068**
	4月		
	6月		
11.辦理手續	2月	7.7210	0.0005***
	4月		
	6月		
12.過程公平	2月	6.4580	0.0017**
	4月		
	6月		
13.符合目的	2月	6.1023	0.0024**
	4月		
	6月		

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

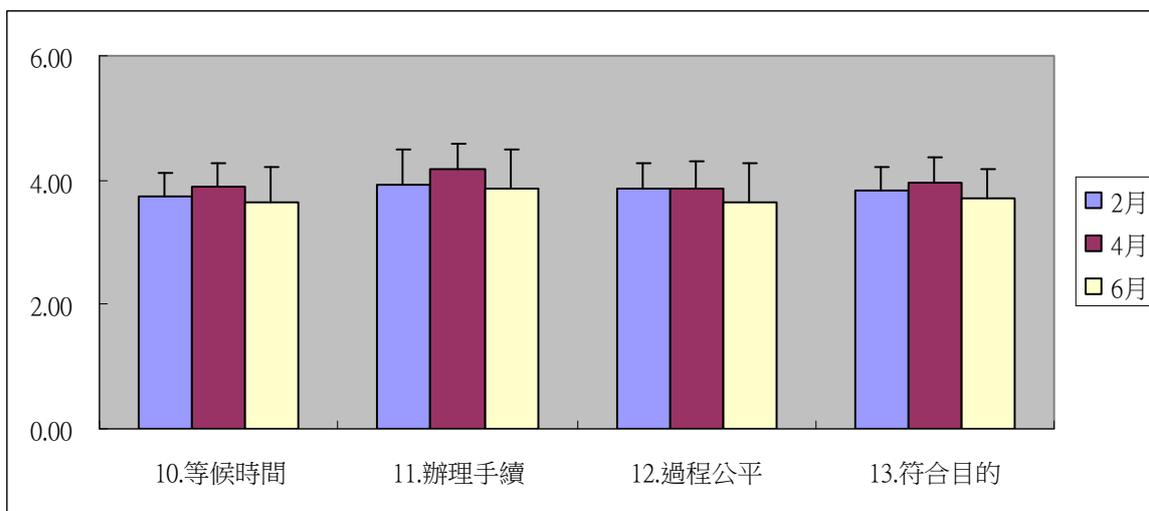


圖 7-1 不同時期的服務流程的評價(2-6 月)

表 9-2 不同時期的服務流程的評價 (7-11 月)

題號		平均數	P-value
10.等候時間	8 月	3.87	0.0470*
	10 月	3.75	
11.辦理手續	8 月	4.03	0.0250*
	10 月	3.88	
12.過程公平	8 月	3.86	0.2950
	10 月	3.80	
13.符合目的	8 月	3.88	0.0001***
	10 月	3.64	

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

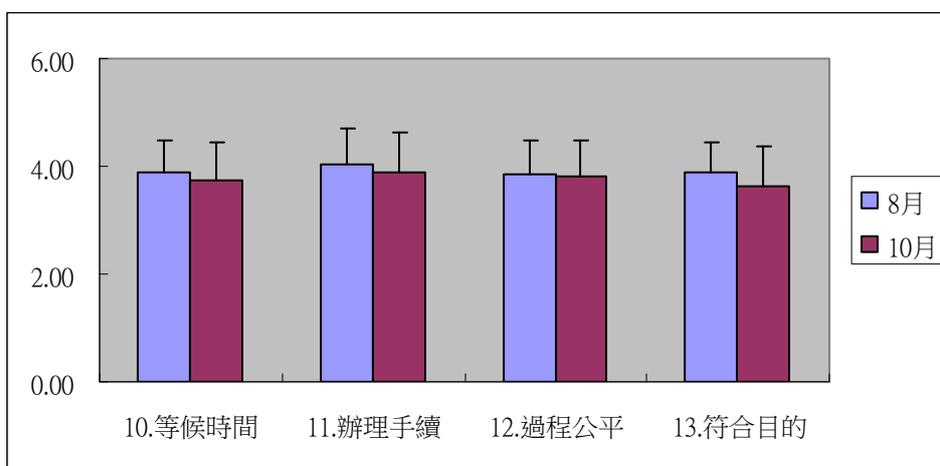


圖 7-2 不同時期的服務流程的評價 (7-11 月)

表 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	3.48	0.7125	0.4910
	4月	3.58		
	6月	3.48		
15.指標滿意	2月	3.60	3.1693	0.0429*
	4月	3.78		
	6月	3.60		
16.有所幫助	2月	3.66	3.1987	0.0417*
	4月	3.77		
	6月	3.56		
17.範圍足夠	2月	3.47	1.8895	0.1523
	4月	3.52		
	6月	3.36		
18.整體服務	2月	3.84	4.9659	0.0073**
	4月	3.93		
	6月	3.70		

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

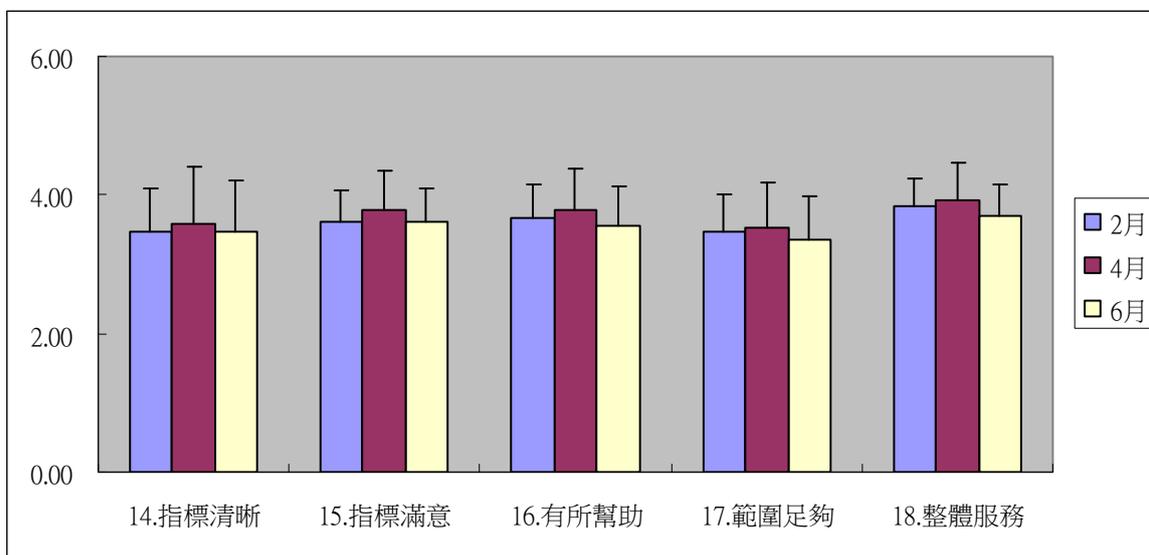


圖 8-1 不同時期的服務承諾及整體服務水準的評價(2-6 月)

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	P-value
14.指標清晰	8 月	3.65	0.0160*
	10 月	3.47	
15.指標滿意	8 月	3.70	0.0030**
	10 月	3.50	
16.有所幫助	8 月	3.81	0.0003***
	10 月	3.55	
17.範圍足夠	8 月	3.50	0.1950
	10 月	3.40	
18.整體服務	8 月	3.84	0.0050**
	10 月	3.64	

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

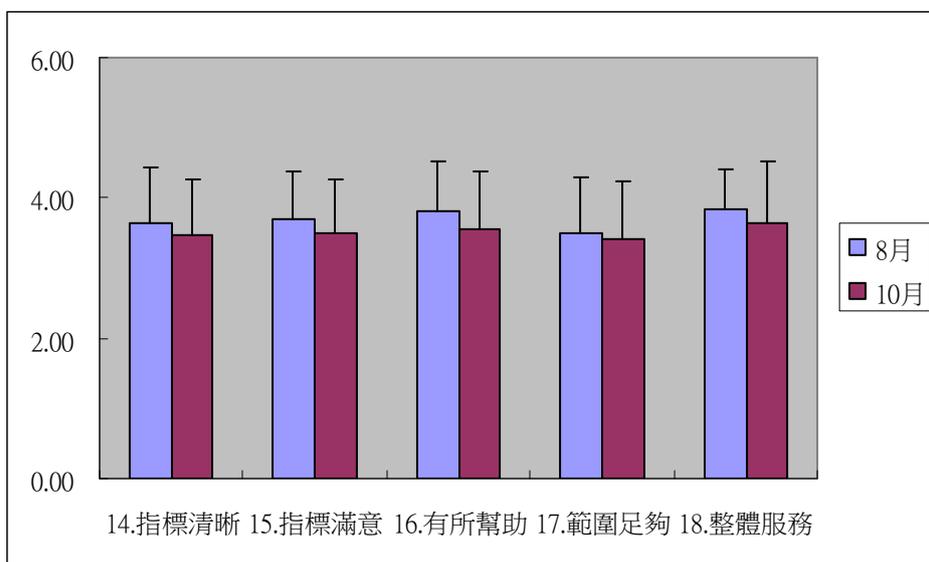


圖 8-2 不同時期的服務承諾及整體服務水準的評價(7-11 月)

四、市民對服務承諾的具體意見與建議

根據市民對在滿意度問卷內填寫的具體意見與建議的資料整理，於 2012 年 2-6 月調查所收集問卷(共 1701 份，6A) 內填寫的具體意見與建議共有 201 條，經分類和歸納其意見和建議，發現市民對大眾體育健身興趣班報名的意見(92 條)主要集中在增加班數和名額，改善場地和設施等方面(附錄三)；發現暑期活動興趣班報名的意見(103 條)主要集中在增加班數和名額，改善場地和設施等方面；場地租用(2 條)和運動醫療中心(2 條)相關的意見，均與現場設施和補贈服務或產品有關。另外，2-6 月運動易會員登記(共 144 份，6B)的具體意見與建議共 13 條，與改善報名程式，班級時間及數量，場地及設施等；培訓活動講座(共 7 份，6B)的具體意見與建議有 1 條，是反映場地及設施的訴求。

再者，於 2012 年 7-11 月調查所收集問卷(共 444 份，6A)，發現市民對大眾體育健身興趣班報名的具體意見與建議共有 57 條，經分類和歸納其意見和建議，意見主要集中在增加班數和名額，改善場地和設施等方面(附錄三)；運動易會員登記(共 445，6B)的具體意見與建議有 17 條，反映意見除與健身興趣班相關外，還發表與辦運動易的時間，在氹仔設服務站及臨時卡手續等具體意見。

其實，2012 年全年調查收集的意見與上一期(2011 年 8-12 月)大致相同(詳閱附錄三)，主要意見均為增加班數、種類和名額，以及改善場地設施等。此結果反映出有關方面應該對暑期活動及大眾體育健身興趣班報名的情況仍有改善空間，若是市民曾針對報名名額和增加班數提出意見或建議，結果仍未發現修正和更改報名名額，則會持續反映相關的意見，並影響滿意度提升的趨勢。建議考慮針對暑期活動和興趣班報名的相關規定、服務承諾設置進行廣泛宣傳，不斷優化報名方式、程序和場地設備，盡可能增加熱門興趣班種類項目、級別和增加班數名額，不斷提高各項服務質素，滿足市民的方便度和需要。

貳、體育發展局服務—市民滿意度問卷（6B）

一、調查對象的基本情況

是項調查主要針對於2012年未申請服務承諾認可的服務項目，在市民接受該數項服務後的滿意度狀況。包括由體發局三個附屬單位及其10項服務項目。是次調查對象主要使用語言為中文，調查時期分為2012年2月至6月及7月至11月兩部分；2012年2-6月期間的調查問卷收集後，統計得對象數約共155位，大部分超過20歲；以運動易會員登記的服務市民樣本量最多，共得144份，佔整體樣本的93%；調查對象基本資料詳情如表11-1及表12所示。2012年7-11月期間的調查問卷收集，統計得對象數約共455位，大部分為女性，年齡以超過20歲為主；主要為運動易會員登記的服務市民的中文問卷，調查對象基本資料詳情如表11-2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	153	98.7
	葡文	2	1.3
日期	4 月	122	78.7
	6 月	33	21.3
性別	未答	6	3.9
	男	43	27.7
	女	106	68.4
年齡段	未答	3	1.9
	20 以下	15	9.7
	20-29	36	23.2
	30-39	32	20.6
	40-49	27	17.4
	50-59	33	21.3
60 或以上	9	5.8	

注：因問卷未勾選服務選項無法統計，故去除 12 份無效樣本

表 12 各項服務承諾項目回收的問卷數量 (2-6 月)

服務項目	樣本數	百分比
運動易會員登記	144	92.9
中醫理療門診	4	2.6
培訓活動講座	7	4.5

表 11-2 調查對象的基本狀況 (7-11 月)

選項	樣本數	百分比 (%)	
語言	中文	445	100.0
	葡文	0	0.0
日期	8 月	232	52.1
	10 月	213	47.9
性別	未答	12	2.7
	男	59	13.3
	女	374	84.0
年齡段	未答	1	0.2
	20 以下	17	3.8
	20-29	92	20.7
	30-39	100	22.5
	40-49	90	20.2
	50-59	96	21.6
	60 或以上	49	11.0

二、市民對不同服務的整體滿意度

2012年2-6月期間調查結果發現市民對各單位所提供的不同服務的滿意度為中高水平。對服務方便程度的評價得分在3.80 - 3.88分之間(表13-1)；對工作人員的服務態度及環境設施的評價得分在3.85 - 4.14分之間(表14-1)；對服務流程的評價得分在3.88 - 3.98分之間(表15-1)；對服務承諾及整體服務水準的評價得分在3.63 - 3.91分之間(表16-1)。7-11月期間調查結果發現市民對所提供服務的滿意度為中高水平。對服務方便程度的評價得分在3.66 - 3.80分之間(表13-2)；對工作人員的服務態度及環境設施的評價得分在3.79 - 3.98分之間(表14-2)；對服務流程的評價得分在3.79 - 3.91分之間(表15-2)；對服務承諾及整體服務水準的評價得分在3.59 - 3.78分之間(表16-2)。

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	1	2	7	21	101	23	3.88	0.76
	0.6%	1.3%	4.5%	13.5%	65.2%	14.8%		
3.地點	3	2	8	28	88	26	3.84	0.81
	1.9%	1.3%	5.2%	18.1%	56.8%	16.8%		
4.聯絡	3	1	6	33	95	17	3.80	0.71
	1.9%	0.6%	3.9%	21.3%	61.3%	11.0%		

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	1	3	13	102	279	47	3.79	0.71
	0.2%	0.7%	2.9%	22.9%	62.7%	10.6%		
3.地點	1	7	10	97	279	51	3.80	0.75
	0.2%	1.6%	2.2%	21.8%	62.7%	11.5%		
4.聯絡	1	7	18	130	249	40	3.66	0.78
	0.2%	1.6%	4.0%	29.2%	56.0%	9.0%		

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 方便	不方便	一般	方便	十分 方便	得分	
							平均數	標準差
5.態度	2	0	2	14	98	39	4.14	0.62
	1.3%	0.0%	1.3%	9.0%	63.2%	25.2%		
6.效率	3	0	4	19	98	31	4.03	0.66
	1.9%	0.0%	2.6%	12.3%	63.2%	20.0%		
7.主動性	3	1	1	31	95	24	3.92	0.67
	1.9%	0.6%	0.6%	20.0%	61.3%	15.5%		
8.環境	2	0	4	27	91	31	3.97	0.70
	1.3%	0.0%	2.6%	17.4%	58.7%	20.0%		
9.設施	2	2	2	39	84	26	3.85	0.76
	1.3%	1.3%	1.3%	25.2%	54.2%	16.8%		

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	得分	
							平均數	標準差
5.態度	1	1	6	66	296	75	3.98	0.65
	0.2%	0.2%	1.3%	14.8%	66.5%	16.9%		
6.效率	1	1	8	67	288	80	3.98	0.68
	0.2%	0.2%	1.8%	15.1%	64.7%	18.0%		
7.主動性	1	1	8	82	281	72	3.93	0.69
	0.2%	0.2%	1.8%	18.4%	63.1%	16.2%		
8.環境	1	2	2	91	288	61	3.90	0.65
	0.2%	0.4%	0.4%	20.4%	64.7%	13.7%		
9.設施	1	2	9	112	273	48	3.79	0.69
	0.2%	0.4%	2.0%	25.2%	61.3%	10.8%		

表 15-1 對服務流程的評價(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
10.等待時間	2	2	4	31	90	26	3.88	0.76
	1.3%	1.3%	2.6%	20.0%	58.1%	16.8%		
11.辦理手續	2	0	4	20	104	25	3.98	0.63
	1.3%	0.0%	2.6%	12.9%	67.1%	16.1%		
12.過程公平	1	2	2	26	91	33	3.98	0.75
	0.6%	1.3%	1.3%	16.8%	58.7%	21.3%		
13.符合目的	2	0	4	25	104	20	3.92	0.63
	1.3%	0.0%	2.6%	16.1%	67.1%	12.9%		

表 15-2 對服務流程的評價(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
10.等待時間	1	0	9	108	271	56	3.83	0.68
	0.2%	0.0%	2.0%	24.3%	60.9%	12.6%		
11.辦理手續	1	3	8	74	295	64	3.91	0.69
	0.2%	0.7%	1.8%	16.6%	66.3%	14.4%		
12.過程公平	1	2	6	85	312	39	3.85	0.62
	0.2%	0.4%	1.3%	19.1%	70.1%	8.8%		
13.符合目的	1	1	9	112	280	42	3.79	0.66
	0.2%	0.2%	2.0%	25.2%	62.9%	9.4%		

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 方便	不方便	一般	方便	十分方 便	得分	
							平均數	標準差
14.範圍足夠	2 1.3%	3 1.9%	7 4.5%	47 30.3%	83 53.5%	13 8.4%	3.63	0.79
15.整體服服	2 1.3%	2 1.3%	2 1.3%	24 15.5%	105 67.7%	20 12.9%	3.91	0.67

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 不方 便	不方 便	一般	方便	十分 方便	得分	
							平均數	標準差
14.範圍足夠	2 0.4%	1 0.2%	13 2.9%	168 37.8%	238 53.5%	23 5.2%	3.59	0.69
15.整體服務	1 0.2%	1 0.2%	5 1.1%	120 27.0%	278 62.5%	40 9.0%	3.78	0.64

三、不同服務項目的滿意度 (2-6 月)

市民對提供服務的滿意度調查狀況依不同服務項目作分項統計，主要收集到的樣本是與三項不同服務項目相關，分別是運動易會員登記、中醫理療門診及培訓活動講座等。三項不同的服務項目的滿意度比較分析主要以單因素方差作統計分析，結果表明市民對不同服務項目的服務方便程度的評價(表17和圖9)，中醫理療門診在時間(M=4.0)和地點(M=4.25)的得分較高，以聯絡(M=3.75)得分較低；但卻未達顯著性差異。

市民對服務態度及環境設施過程的評價(表18和圖10)中，對培訓活動講座在態度(M=4.00)、效率(M=3.29)、主動性(M=3.57)等各方面皆給予較低的評價，對中醫理療門診在主動性(M=4.00)、環境(M=4.25)、設施(M=4.00)等各方面皆給予相對較高的評價，也同樣未達顯著性差異。

在不同服務項目的服務流程的四個評價內容(表19和圖11)中，市民認為中醫理療門診等候時間(M=4.25)、辦理手續(M=4.25)、過程公平(M=4.25)等三項皆得分較高，但未達顯著性差異。

在不同服務項目的範圍及整體服務水平評價(表20和圖12)中，市民反映培訓活動講座在範圍足夠(M=3.43)和整體服務(M=3.57)的滿意度得分較低，但未達顯著差異。

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，故統計分析未發現顯著差異情況。(由於7-11月只能統計運動易會員登記收集的有效問卷，故沒法作不同服務項目間之比較)

表 17 不同服務項目的服務方便程度的評價

題號	服務項目	平均數	F	P-value
2.時間	運動易會員登記	3.89	0.2220	0.8011
	中醫理療門診	4.00		
	培訓活動講座	3.71		
3.地點	運動易會員登記	3.84	0.5872	0.5571
	中醫理療門診	4.25		
	培訓活動講座	3.71		
4.聯絡	運動易會員登記	3.81	0.3745	0.6883
	中醫理療門診	3.75		
	培訓活動講座	3.57		

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

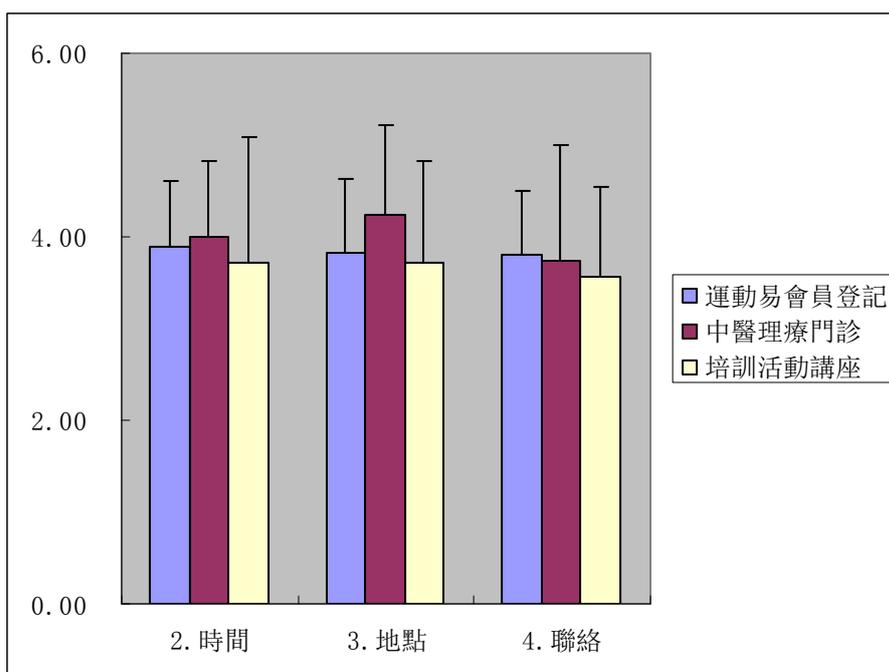


圖 9 不同服務項目之方便程度的評價

表 18 不同服務項目的服務態度及環境設施的評價

題號	服務項目	平均數	F	P-value
5.態度	運動易會員登記	4.15	0.2893	0.7492
	中醫理療門診	4.00		
	培訓活動講座	4.00		
6.效率	運動易會員登記	4.06	5.0332	0.0077
	中醫理療門診	4.25		
	培訓活動講座	3.29		
7.主動性	運動易會員登記	3.94	1.0282	0.3602
	中醫理療門診	4.00		
	培訓活動講座	3.57		
8.環境	運動易會員登記	3.96	0.3277	0.7211
	中醫理療門診	4.25		
	培訓活動講座	4.00		
9.設施	運動易會員登記	3.85	0.0804	0.9228
	中醫理療門診	4.00		
	培訓活動講座	3.86		

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

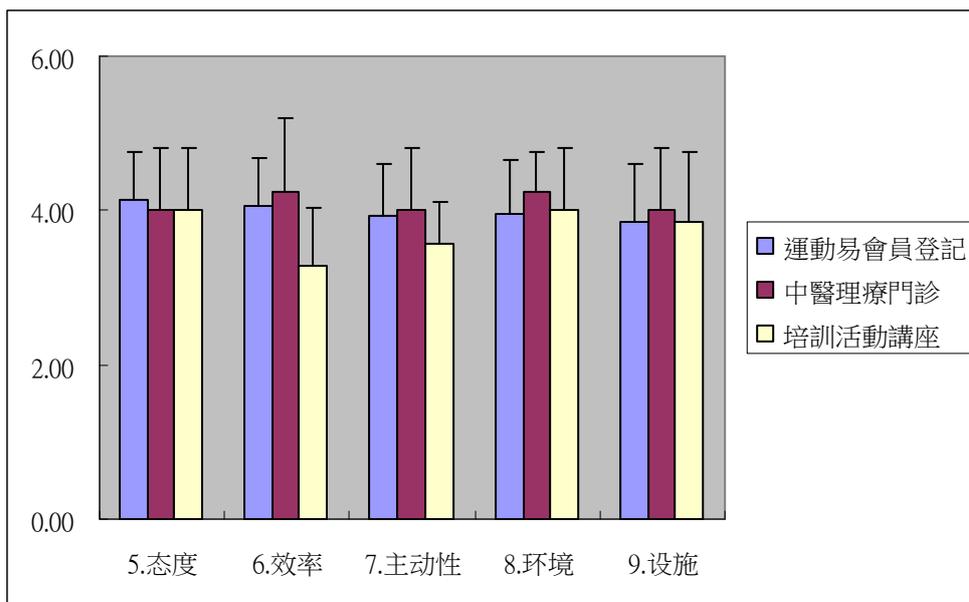


圖 10 不同服務項目之服務態度及環境設施的評價

表 19 不同服務項目的服務流程的評價

題號	服務項目	平均數	F	P-value
10.等候時間	運動易會員登記	3.88	1.0392	0.3563
	中醫理療門診	4.25		
	培訓活動講座	3.57		
11.辦理手續	運動易會員登記	3.99	1.8718	0.1574
	中醫理療門診	4.25		
	培訓活動講座	3.57		
12.過程公平	運動易會員登記	3.97	0.2707	0.7632
	中醫理療門診	4.25		
	培訓活動講座	4.00		
13.符合目的	運動易會員登記	3.92	0.1913	0.8261
	中醫理療門診	3.75		
	培訓活動講座	4.00		

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

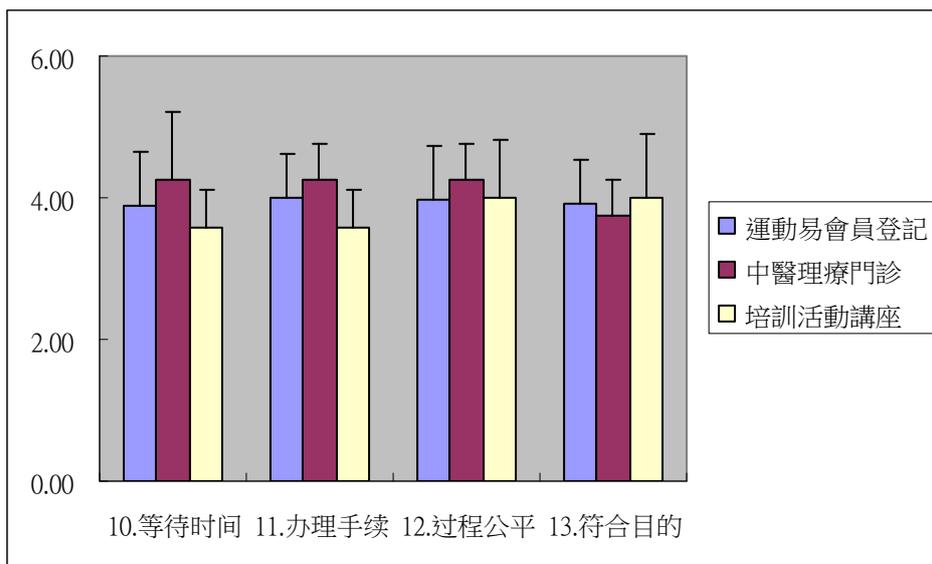


圖 11 不同服務項目之服務流程的評價

表 20 不同服務項目的服務承諾範圍及整體服務水平評價

題號	服務項目	平均數	F	P-value
14. 範圍足夠	運動易會員登記	3.64	0.2950	0.7450
	中醫理療門診	3.50		
	培訓活動講座	3.43		
15. 整體服務	運動易會員登記	3.92	1.4108	0.2472
	中醫理療門診	4.25		
	培訓活動講座	3.57		

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

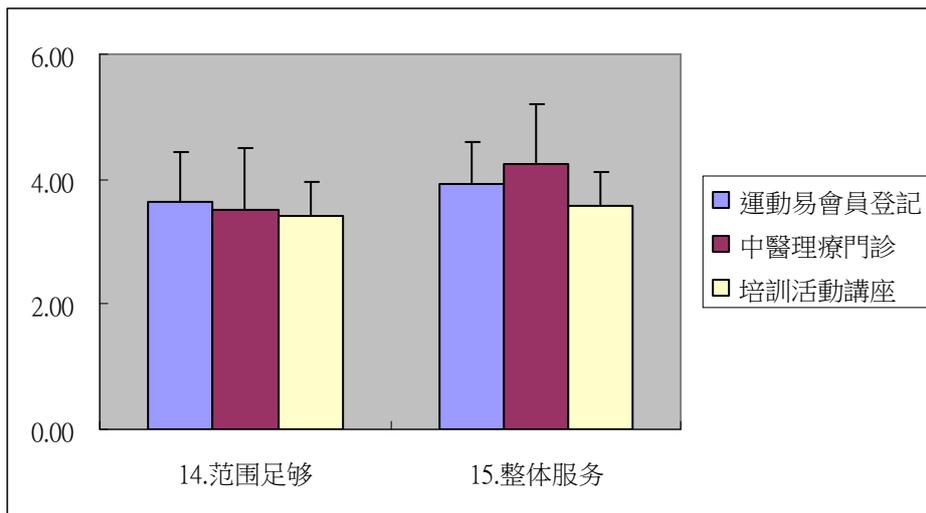


圖 12 不同服務項目的服務承諾範圍及整體服務水平評價

總結

根據 2012 年的調查研究對象反映的意見得知市民對體發局提供服務的滿意度認同程度仍然維持在較高水平。全年度的服務方便程度的得分在 3.65 - 3.86 之間；工作人員的服務態度及環境設施的得分在 3.80 - 4.19 之間；服務流程的得分在 3.78 - 3.97 之間；服務承諾及整體服務水準的得分在 3.48 - 3.85 之間。2012 年 2-6 月與 2011 年 II 期各相同項目得分比較，在 17 項滿意度調查中，有 16 項升高，1 項降低，變化幅度在 -0.3% 至 3.9 %之間。而 2012 年 7-11 月與 2-6 月各相同項目得分比較，在 17 條滿意度調查項目中，有 5 項升高，11 項降低，變化幅度較微約在 -1.8% 至 1.4%之間。

2012年市民反映的對大眾體育健身興趣班報名之工作人員態度和環境設施評價相對較高，其內涵各項滿意水平皆接近4及以上的平均數；對服務流程的評價也較好，特別是辦理手續的平均得分亦達3.95及3.97。其次，市民反映在服務承諾及整體服務水準層面內各方面的評分雖然相對略低，但是各項評分皆達3.5的滿意程度，其中只有服務承諾及整體服務水平內的範圍足夠性的評分較低，平均只達3.52及3.48分。

市民對於體質監測和場地租用的服務方便程度的評價較高；對體質監測服務和場地租用的工作人員態度和環境設施之滿意度評價均相對較高，當中對主動性最感滿意，對暑期活動和興趣班報名仍維持較高滿意度評價；其次，市民對體質監測和場地租用的服務流程評分屬中上水平，其中對場地租用的辦理手續評價稍高；另外，市民對不同服務項目之服務承諾及整體服務的評分則略低一些。

分析不同月份市民對大眾健身興趣班報名的滿意度得分，發現不同月份會出現滿意度得分的顯著差異情況；包括服務方便程度、工作人員服務態度及環境設施(不含設施)，以及服務承諾及整體服務水平的指標滿意、有所幫助和整體服務等各項服務水平得分，皆隨著時期的不同出現不同程度的顯著差異情況，結果發現 4月明顯較 2月和6月的得分為高；8月較10月的得分亦明顯的略高一些。

分析市民對不同服務承諾的滿意度意見，包括暑期和健身興趣班，運動醫療中心及場地借用服務的滿意度意見得分會有時期上的差別有關市民的具體意見與建議方面，主要期望暑期和健身興趣班可增加班級數量和報名名額，以及改善場地和設施等。

另一方面，體發局附屬單位提供未認可服務承諾的市民滿意度的調查(6B)，結果發現市民對所提供單位提供服務的滿意度皆達中高水平。服務方便的滿意度在3.66 - 3.88分之間；對工作人員的服務態度及環境設施的滿意度在3.79 - 4.14分之間；對服務流程的滿意度在3.79 - 3.98分之間；對服務承諾及整體服務水準的滿意度在3.59 - 3.91分之間。基本是下半年的得分較上半年稍低一些。

分析市民對不同服務項目的滿意度情況，以中醫理療門診在服務方便程度、服務態度及環境設施過程和服務流程各層面的滿意度評價較高；另一方面，市民反映培訓活動講座在工作人員態度和環境設施，以及範圍足夠和整體服務的滿意度得分相對較低；由於樣本數量差異較大，故經統計分析未發現顯著差異情況。

分析和歸納 2012 年全年調查收集的具體意見和建議，基本與上一期 (2011 年 8-12 月)大致相同 (詳閱附錄三)，意見均與增加班數、種類和名額，及改善場地設施等有關。結果反映市民認為暑期活動、大眾體育健身興趣班報名及運動易會員登記的服務情況仍有改善空間，同時亦反映出市民對提出意見或建議，未發現修正和更改時，仍會持續反映相關意見，這間接影響滿意度提升的趨勢。建議針對暑期活動和興趣班報名的相關規定、服務承諾設置進行廣泛宣傳，不斷優化報名方式、程序和場地設備，盡可能增加熱門興趣班種類項目、級別和增加班數名額和方便度，不斷提高各項服務質素，滿足市民的方便度和需要。