

體育局

2014 年滿意度調查結果



潘永權

07/06/2016

1. 調查簡介

調查目的：

為瞭解澳門市民對體育局（時稱體育發展局）及其屬下單位提供已獲認可服務承諾的滿意度狀況；是項調查目的將會透過使用服務的市民的滿意度調查和意見收集，讓服務單位評估其服務質素，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的目的。

調查時期：

調查時期為2014年1月至12月期間，進行為期12個月的調查；由調查員現場派發主要是分期進行，另外，還包括由各部門負責針對服務對象進行問卷派發。

調查計劃簡介：

2014年度的滿意度調查參照服務承諾意見收集指引，在2013年的調查基礎上，以定量方式調查、收集和評估市民對體育局（時稱體育發展局）服務承諾的滿意程度，從而為優化行政程式、提升管理水準，為市民提供滿意的服務。

針對附屬單位所提供的服務承諾 21 項服務項目，調查市民及接受服務團體或單位對所使用的服務項目的滿意度情況。對一般公共服務，監督、審批及執法性公共服務、福利性公共服務三項服務進行調查，其中一般公共服務又包括了運動醫學中心、體育設備管理處、大眾體育及特別計劃處和社團體育及培訓輔助處這四個單位的 19 項服務項目進行調查。監督、審批及執法性公共服務主要包括社團體育及培訓輔助處的「體育社團登錄」一項服務項目；福利性公共服務主要是社團體育及培訓輔助處的「給予體育社團財政補助」一項服務項目。

調查問卷的回收主要包括當面派發和即時填寫後回收，或由單位派發後以傳真（或電郵）或直接送回體育發展局。問卷內容為各服務項目都以方便程度、員工服務、環境設備、內部流程、服務效果、服務資訊、電子服務、服務承諾和整體服務滿意度這九個因素為調查分項。調查的結果進行描述性統計，與去年結果作比較，以期得出改善服務的實證資料。

2. 調查結果

一般公共服務				
回收有效問卷數		3452		
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	3.95	4.00	0.821
	服務地點		3.86	0.851
	聯絡方法		3.98	0.821
員工服務	服務態度	4.30	4.36	0.631
	專業程度		4.27	0.692
	服務效率		4.28	0.725
	服務主動性		4.29	0.751
環境設備	舒適程度	4.08	4.10	0.748
	設施配置		4.05	0.770
內部流程	等候時間	4.12	4.05	0.909
	簡捷程度		4.15	0.832
	公平性		4.17	0.888
服務效果	符合使用目的	4.14	4.14	0.769
服務資訊	資訊公開	4.05	4.02	0.824
	資訊正確		4.08	0.776
電子服務	範圍足夠性	3.87	3.89	0.873
	滿意程度		3.85	0.876
服務承諾	範圍足夠性	3.93	3.87	0.839
	指標滿意度		3.95	0.823
	指標清晰度		3.96	0.832
整體服務滿意度		4.08	4.08	0.716

監督、審批及執法性公共服務				
回收有效問卷數			34	
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	3.48	3.44	0.497
	服務地點		3.47	0.499
	聯絡方法		3.53	0.499
員工服務	服務態度	3.34	3.32	0.527
	專業程度		3.25	0.559
	服務效率		3.32	0.468
	服務主動性		3.47	0.499
環境設備	舒適程度	2.28	2.29	0.824
	設施配置		2.26	0.885
內部流程	等候時間	3.20	3.06	0.591
	簡捷程度		3.15	0.549
	公平性		3.38	0.486
服務效果	符合使用目的	4.21	4.21	5.034
服務資訊	資訊公開	3.47	3.42	0.494
	資訊正確		3.52	0.500
電子服務	範圍足夠性	3.42	3.42	0.494
	滿意程度		3.42	0.494
服務承諾	範圍足夠性	3.45	3.41	0.492
	指標滿意度		3.50	0.500
	指標清晰度		3.44	0.497
整體服務滿意度		3.41	3.41	0.492

福利性公共服務				
回收有效問卷數			58	
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	3.94	3.84	0.738
	服務地點		3.91	0.726
	聯絡方法		4.05	0.705
員工服務	服務態度	4.13	4.16	0.738
	專業程度		4.17	0.916
	服務效率		4.09	0.749
	服務主動性		4.09	0.726
環境設備	舒適程度	3.84	3.84	0.714
	設施配置		3.83	0.722
內部流程	等候時間	3.86	3.86	0.730
	簡捷程度		3.78	0.720
	公平性		3.95	0.680
服務效果	符合使用目的	4.02	4.02	0.777
服務資訊	資訊公開	3.85	3.83	0.816
	資訊正確		3.87	0.797
電子服務	範圍足夠性	3.75	3.83	0.761
	滿意程度		3.67	0.943
服務承諾	範圍足夠性	3.91	3.84	0.826
	指標滿意度		3.91	0.772
	指標清晰度		3.98	0.777
整體服務滿意度		3.95	3.95	0.775

3. 對於“普遍意見”的分析及處理

(綜合分析) 根據 2014 年調查澳門市民對已認可服務承諾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：

- 一、2014 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 1397 份，當中有填寫具體意見和建議共有 153 條，將意見分為五類作整理，一為**改善報名程式**共 48 條(佔 31.37%)，包括「能在網上報名及查詢」(佔 9.15%)、「能簡化流程及提升方便程度」(佔 3.27%)和「其他」(佔 18.95%)；二為**班級時間及數量**共 48 條(佔 31.37%)，意見包括「能增加班數」(佔 15.69%)、「能改善班別時間」(佔 4.58%)、「能增加名額」(佔 3.27%)、「能增加不同種類的活動」(佔 2.61%)和「其他」(佔 5.23%)等；三為**場地和設施**有 20 條(佔 13.07%)，意見包括「能優化報名場地指示」(佔 3.27%)、「能增加報名地點」(佔 4.58%)和「其他」(佔 5.23%)等；四為**招生問題及課程規則**有 24 條(佔 15.69%)，意見主要以改善續期手續及安排為主；五為**其他**有 13 條(佔 8.50%)，當中列入為其他的意見大部分是市民舉出與導師、員工和運動易相關的一些問題和意見。
- 二、2014 年全年收集得暑期活動報名手續滿意度問卷-9 樣本 共 1701 份，當中有填寫具體意見和建議共有 88 條，將意見分為五類作整理，一為**改善報名程式**有 46 條(佔 52%)，包括「能讓家庭成員一起報名」、「能改善等候程式」、「能在網上報名及查詢」、「能改善現場報名時間」、「能優化抽籤程式」、「能自行列印中籤通知書」和「其他」等；二為**班級時間及數量**共 9 條(佔 10%)，意見包括「能增加班數」、「能增加名額」和「其他」等；三為**報名場地和設施**有 8 條(佔 9%)，意見包括「能增加報名地點」、「能優化報名場地指示」和「能增設現場醫生健康證明服務」和「其他」等；四為**招生問題及課程規則**有 1 條(佔 1.1%)；五為**其他**有 24 條(佔 27%)，在此項的其他意見中，超過六成是市民對此報名服務表示認同，另外亦有提出一些問題和意見。
- 三、2014 年收集得運動醫學中心滿意度問卷-9 樣本 共 305 份，填寫具體意見和建議有 7 條，主要與**服務時間和地點**有關，分別為「能延長服務時間」和「能增大服務地點方便性」等。另外，收集得運動易會員登記滿意度問卷-9 樣本 共 82 份，填寫具體意見和建議有 7 條，主要與**改善網上服務和增加登記地點**有關。

(跟進措施)

2014年有關大眾體育健身興趣班報名手續和暑期活動報名手續的具體意見收集後，由相關負責人員制訂解決方法；同時，呈交上級審述，公佈執行；並會根據執行後情況作反饋。

另外，有關運動醫學中心收集的意見，將有關情況向上級反映，並根據上級提出的建議及指示，推行相應措施。

1. 關於「能延長服務時間」：

考慮到運動醫學中心人力資源情況緊張，同時亦需兼負各項體育活動的醫療支援服務，因此未具條件延長服務時間。

2. 關於「能增大服務地點方便性」：

運動醫學中心的地址設在氹仔，為方便有關服務使用者，運動醫學中心將有條件在中心以外的地方提供的部份服務項目(如：為集訓隊運動員抽血、舉辦運動醫學講座、大眾體育健身興趣班學員體質測試計劃等)，增設在澳門半島的地點(如：塔石體育館、蓮峰泳池會議室)進行。

4. 改善措施及建議

2014年全年的調查收集得具體意見與去年(2013年)基本相似，主要意見均與報名程式、增設網上報名和查詢、改善續期規定、增加班數、種類和名額、改善場地設施等有關。此結果反映出市民對大眾體育健身興趣班情況仍有提高服務質素的訴求，針對報名手續電子化、時間彈性和人性化安排等問題提出意見或建議，對暑期活動報名手續服務提出優化報名抽籤程式、現場的場地設備等意見，對運動醫學中心提出延長時間和地點便利性的意見；對運動易會員登記提出增設地點和網上服務訴求。

5. 滿意度調查趨勢分析（與去年比較）

5.1 一般公共服務

調查因素	分項內容	2013年(去年)		2014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	3.97	3.85	4.00	3.95
	服務地點	3.74		3.86	
	聯絡方法	3.85		3.98	
員工服務	服務態度	4.27	4.23	4.36	4.30

	專業程度	/		4.27	
	服務效率	4.24		4.28	
	服務主動性	4.17		4.30	
環境設備	舒適程度	4.13	4.07	4.10	4.08
	設施配置	4.02		4.05	
內部流程	等候時間	3.94	3.96	4.05	4.12
	簡捷程度	3.93		4.15	
	公平性	4.01		4.17	
服務效果	符合使用目的	4.00	4.00	4.14	4.14
服務資訊	資訊公開	/	/	4.02	4.05
	資訊正確	/		4.08	
電子服務	範圍足夠性	/	/	3.89	3.87
	滿意程度	/		3.85	
服務承諾	範圍足夠性	3.76	3.71	3.87	3.93
	指標滿意度	3.73		3.95	
	指標清晰度	3.65		3.96	
整體服務滿意度		4.02	4.02	4.08	4.08

調查因素	2013年(去年)	2014年(本年度)	與過往(去年)比較
方便程度	3.85	3.95	+0.03
員工服務	4.23	4.30	+0.02
環境設備	4.07	4.08	+0.00
內部流程	3.96	4.12	+0.04
服務效果	4.00	4.14	+0.03
服務資訊	/	4.05	/
電子服務	/	3.87	/
服務承諾	3.71	3.93	+0.06
整體服務	4.02	4.08	+0.01

一般公共服務（倘滿意度出現下降，所採取的措施）

一般公共服務滿意度的得分在 3.87-4.30 之間，其中以員工服務滿意度得分最高，為 4.30。電子服務滿意度最低為 3.87。與 2013 相比，所有滿意度得分都有提升，漲幅在 0.00-0.06 之間，其中以服務承諾漲幅最大為 0.06。

一般公共服務中運動醫學中心滿意度的得分在 3.78-4.41 之間，其中以員工服務滿意度得分最高，為 4.41。電子服務滿意度最低為 3.78。與 2013 相比，所有滿意度得分都有提升，漲幅在 0.06-0.11 之間，其中以內部流程漲幅最大為 0.11。

一般公共服務中體育設備管理處滿意度的得分在 3.82-4.33 之間，其中以員工服務滿意度得分最高，為 4.33。以服務承諾滿意度最低為 3.82。與 2013 相比，所有滿意度得分都有提升，漲幅在 0.02-0.10 之間，其中以服務承諾漲幅最大為 0.10。

一般公共服務中大眾體育及特別計劃處滿意度的得分均在 4 分以上，得分在 4.07-4.45 之間，其中以員工服務滿意度得分最高，為 4.45。以服務承諾滿意度最低為 4.07。與 2013 相比，所有滿意度得分都有提升，漲幅在 0.06-0.10 之間，其中以方便程度和服務承諾漲幅最大為 0.10。

一般公共服務中社團體育及培訓輔助處滿意度的得分只有員工服務一項得分為 4.02 在 4 以上，其他的得分均在 3.71-3.86 之間，其中以電子服務滿意度最低為 3.71。與 2013 相比，所有滿意度得分都有小幅的下降，降幅在 0.07-0.13 之間，其中以整體服務降幅最大為 0.13。

一般公共服務中以員工服務得分在每組中的得分最高，電子服務在運動醫學中心和社團及培訓輔助處滿意度得分最低，服務承諾在體育設備管理處和大眾體育及特別計劃處的滿意度得分最低。

總而言之，運動醫學中心、體育設備管理處和大眾體育及特別計劃處的滿意度得分較 2013 年均有上升，唯有社團體育及培訓輔助處在滿意度的 5 項調查因素得分較 2013 年有小幅的下降。其原因是與 2013 年相比，社團體育及培訓輔助處的滿意度樣本量由 2013 年的 8 個增加至 2014 年的 72 個，該原因可能會導致滿意度平均得分的下降。

5.2 監督、審批及執法性公共服務

調查因素	分項內容	2013 年(去年)		2014 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	4.00	4.00	3.44	3.48
	服務地點	4.00		3.47	
	聯絡方法	4.00		3.53	
員工服務	服務態度	4.00	4.00	3.32	3.34
	專業程度	/		3.25	
	服務效率	4.00		3.32	
	服務主動性	4.00		3.47	
環境設備	舒適程度	3.50	3.50	2.29	2.28

	設施配置	3.50		2.26	
內部流程	等候時間	3.50	3.50	3.06	3.20
	簡捷程度	3.50		3.15	
	公平性	3.50		3.38	
服務效果	符合使用目的	3.50	3.50	4.21	4.21
服務資訊	資訊公開	/	/	3.42	3.47
	資訊正確	/		3.52	
電子服務	範圍足夠性	/	/	3.42	3.42
	滿意程度	/		3.42	
服務承諾	範圍足夠性	3.50	3.67	3.41	3.45
	指標滿意度	3.50		3.50	
	指標清晰度	4.00		3.44	
整體服務滿意度		3.50	3.50	3.41	3.41

調查因素	2013 年(去年)	2014 年(本年度)	與過往(去年)比較
方便程度	4.00	3.48	-0.13
員工服務	4.00	3.34	-0.17
環境設備	3.50	2.28	-0.35
內部流程	3.50	3.20	-0.09
服務效果	3.50	4.21	0.20
服務資訊	/	3.47	/
電子服務	/	3.42	/
服務承諾	3.67	3.45	-0.06
整體服務	3.50	3.41	-0.03

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在 2014 年 9 項調查因素中只有服務效果一項得分為 4.21 在 4 以上，其他調查因素的平均得分均在 2.28-3.48 分之間。以環境設備滿意度平均得分最低為 2.28。與 2013 年相關的 7 項調查因素比較，只有服務效果一項，滿意度平均得分有小幅的上升，升幅為 0.20，其餘 6 項調查因素較 2013 年都有不同程度的下降，其中以環境設備降幅最大為 0.35，整體服務滿意度平均得分降幅最小為 0.03。其原因是與 2013 年相比，監督、審批及執法性公共服務的滿意度樣本量由 2013 年的 2 個增加至 2014 年的 34 個，該原因可能會導致滿意度平均得分的下降。

5.3 福利性公共服務

調查因素	分項內容	2013 年(去年)		2014 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	4.29	4.29	3.84	3.94
	服務地點	4.00		3.91	
	聯絡方法	4.57		4.05	
員工服務	服務態度	4.57	4.57	4.16	4.13
	專業程度	/		4.17	
	服務效率	4.57		4.09	
	服務主動性	4.57		4.09	
環境設備	舒適程度	4.14	4.21	3.84	3.84
	設施配置	4.29		3.83	
內部流程	等候時間	4.14	4.24	3.86	3.86
	簡捷程度	4.00		3.78	
	公平性	4.57		3.95	
服務效果	符合使用目的	4.43	4.43	4.02	4.02
服務資訊	資訊公開	/	/	3.83	3.85
	資訊正確	/		3.87	
電子服務	範圍足夠性	/	/	3.83	3.75
	滿意程度	/		3.67	
服務承諾	範圍足夠性	4.14	4.24	3.84	3.91
	指標滿意度	4.29		3.91	
	指標清晰度	4.29		3.98	
整體服務滿意度		4.57	4.57	3.95	3.95

調查因素	2013 年(去年)	2014 年(本年度)	與過往(去年)比較
方便程度	4.29	3.94	-0.08
員工服務	4.57	4.13	-0.10
環境設備	4.21	3.84	-0.09
內部流程	4.24	3.86	-0.09
服務效果	4.43	4.02	-0.09
服務資訊	/	3.85	/
電子服務	/	3.75	/
服務承諾	4.24	3.91	-0.08
整體服務	4.57	3.95	-0.14

福利性公共服務（倘滿意度出現下降，所採取的措施）

福利性公共服務滿意度在2014年9項調查因素中平均得分在3.75-4.13之間。其中以電子服務滿意度平均得分最低為3.75。其餘的滿意度平均得分中只有服務效果（4.02）和員工服務（4.13）平均得分在4分以上。與2013年相關的7項調查因素比較，所有項目的滿意度得分都有小幅的下降，降幅為0.08-0.14，其中以整體服務滿意度平均得分降幅最大為0.14，方便程度和服務承諾滿意度平均得分降幅最小為0.08。其原因是與2013年相比，福利性公共服務公共服務的滿意度樣本量由2013年的7個增加至2014年的58個，該原因可能會導致滿意度平均得分的下降。

