

體育局

2015 年滿意度調查結果


潘永權

07/06/2016

1. 調查簡介

(調查時期)調查時期為2015年2月至11月期間，進行為期10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)2015年度的滿意度調查參照服務承諾意見收集指引，在2014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）或直接送回體育局（時稱體育發展局）。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關於公共部門服務質素的評價項目為調查因素分項。調查的結果進行統計分析，並與去年結果作比較，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		3688		
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	4.15	4.15	0.842
	服務地點		4.14	0.850
	聯絡方法		4.15	0.826
員工服務	服務態度	4.42	4.48	0.680
	專業程度		4.38	0.710
	服務效率		4.42	0.935
	服務主動性		4.39	0.745
環境設備	舒適程度	4.25	4.27	0.810
	設施配置		4.23	0.786
內部流程	等候時間	4.15	4.09	0.924
	簡捷程度		4.20	1.020
	公平性		4.17	0.888
服務效果	符合使用目的	4.23	4.23	0.785
服務資訊	資訊公開	4.24	4.21	0.825
	資訊正確		4.27	0.768
電子服務	範圍足夠性	4.08	4.11	0.863
	滿意程度		4.05	0.879
服務承諾	範圍足夠性	4.06	4.03	0.851
	指標滿意度		4.07	0.854
	指標清晰度		4.09	0.840
整體服務滿意度		4.22	4.22	0.738

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	3.71	3.71	0.799
	服務地點		3.74	0.567
	聯絡方法		3.68	0.684
員工服務	服務態度	3.90	3.82	0.459
	專業程度		3.82	0.635
	服務效率		4.06	0.422
	服務主動性		3.88	0.640
環境設備	舒適程度	3.32	3.41	0.821
	設施配置		3.24	0.781
內部流程	等候時間	3.76	3.74	0.666
	簡捷程度		3.71	0.676
	公平性		3.85	0.500
服務效果	符合使用目的	3.88	3.88	0.478
服務資訊	資訊公開	3.87	3.88	0.327
	資訊正確		3.85	0.436
電子服務	範圍足夠性	3.71	3.71	0.719
	滿意程度		3.71	0.524
服務承諾	範圍足夠性	3.83	3.79	0.740
	指標滿意度		3.82	0.683
	指標清晰度		3.88	0.650
整體服務滿意度		3.91	3.91	0.678

福利性公共服務				
回收有效問卷數			7	
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	4.10	3.86	0.378
	服務地點		4.29	0.756
	聯絡方法		4.14	0.690
員工服務	服務態度	4.25	4.00	0.577
	專業程度		4.57	0.535
	服務效率		4.14	0.378
	服務主動性		4.29	0.951
環境設備	舒適程度	4.00	4.00	0.000
	設施配置		4.00	0.000
內部流程	等候時間	3.57	3.71	0.756
	簡捷程度		3.43	0.535
	公平性		3.57	0.787
服務效果	符合使用目的	3.29	3.29	0.488
服務資訊	資訊公開	3.57	3.57	0.535
	資訊正確		3.57	0.535
電子服務	範圍足夠性	3.56	3.40	0.548
	滿意程度		3.71	0.488
服務承諾	範圍足夠性	3.71	3.57	0.787
	指標滿意度		3.86	0.378
	指標清晰度		3.71	0.488
整體服務滿意度		3.86	3.86	0.378

3. 對於“普遍意見”的分析及處理

3.1 綜合分析

根據 2015 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：

- 3.1.1 2015 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 1331 份，當中有填寫具體意見和建議共有 126 條，將意見分為五類作整理，一為**改善報名程序**共 32 條(佔 25.4%)，包括「能在網上報名及查詢」(佔 6.35%)、「能簡化流程及提升方便程度」(佔 7.14%)和「其他」(佔 11.9%)；二為**班級時間及數量**共 42 條(佔 33.33%)，意見包括「能增加班數」(佔 22.22%)、「能改善班別時間」(佔 2.38%)、「能增加名額」(佔 4.76%)、以及「其他」(佔 3.97%)等；三為**場地和設施**有 11 條(佔 8.73%)，意見包括「能增加報名地點」(佔 3.17%)和「其他」(佔 5.56%)等；四為**招生問題及課程規則**有 15 條(佔 11.9%)，意見主要以改善續期手續及安排為主(佔 6.35%)；五為**其他**有 26 條(佔 20.63%)，當中列入為其他的意見大部分是市民舉出導師教學情況和沒運動易卡不能報名等相關意見。
- 3.1.2 2015 年全年收集得暑期活動報名手續滿意度問卷-9 樣本 共 2497 份，當中有填寫具體意見和建議共有 170 條，將意見分為五類作整理，一為**改善報名程序**有 85 條(佔 50%)，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 32 條(佔 18.82%)，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 18 條(佔 10.59%)，意見包括「能增加報名地點」和「其他」等；四為**招生問題及課程規則**有 1 條(佔 0.59%)；五為**其他**有 34 條(佔 20%)，在此項的其他意見中，超過五成是市民對此報名服務表示認同，另外亦有提出一些意見，包括「查詢電話沒人接或忙線」及「應該增加人手」等。
- 3.1.3 2015 年收集得運動醫學中心滿意度問卷-9 樣本 共 246 份，填寫具體意見和建議有 7 條，主要與**場地及設施**有關，主要為「與上課地點太遠」。另外，收集得運動易會員登記滿意度問卷-9 樣本 共 339 份，填寫具體意見和建議有 6 條，主要與**場地及設施**有關，意見包括「場地燈光需調節」等意見。

3.2 跟進措施

3.2.1 2015 年有關大眾體育健身興趣班報名手續及暑期活動報名手續所收集的意見，相關負責人員對下列各方面作出跟進：

1. 在「能在網上報名及查詢」方面，由於牽涉互聯網工作，暫時未具條件在網上報名；至於能在網上查詢，體育局（時稱體育發展局）網頁內已經有「報名方法/須知」、「活動介紹」、「登記/抽籤/報名日期」、「活動時間表」、「尚餘班別」、「社區中心興趣班」、「社區中心興趣班」等資料可供查詢。
2. 在「能增加班數」方面，由於現時場地資源緊張，須考慮現有可行的場地、導師、課程設置等多方因素，方可進一步有效地規劃或增加班數。
3. 在「能增加名額」方面，由於現有的班名額已按照場地的容量、教學的設置、各個項目的特性、活動空間和安全性作合理安排和設置，因此，現時班名額設置基本上已達上限。
4. 在「招生問題及課程規則」方面，續期規定可以有改善空間。

3.2.2 有關運動醫學中心收集的意見，相關負責人員將改善體檢預約工作的流程，加強與各體育總會的溝通，開展電子郵件的聯系，並透過傳真文件落實預約時間，以減少運動員進行體檢時輪候的時間。

4. 改善措施及建議

2015 年全年的調查收集得具體意見與去年 (2014 年) 相似，主要意見與改善報名程序、增設網上報名和查詢、增加報名地點、續期規定、增加班數、種類和名額、改善場地設施等有關，反映出市民對大眾體育健身興趣班仍有提高服務質素的空間；對暑期活動報名手續服務亦提出改善報名程序、增設網上報名和查詢、增加報名地點、增加班數及名額、優化報名抽籤程式等意見；對運動醫學中心提出方便程度相關地點便利性的意見，如與上課地點太遠；對運動易會員登記提出關於環境設備的意見，如：需要調節場地燈光。

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	2014年(去年)		2015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	3.95	4.15	4.15
	服務地點	3.86		4.14	
	聯絡方法	3.98		4.15	
員工服務	服務態度	4.36	4.30	4.48	4.42
	專業程度	4.27		4.38	
	服務效率	4.28		4.42	
	服務主動性	4.29		4.39	
環境設備	舒適程度	4.10	4.08	4.27	4.25
	設施配置	4.05		4.23	
內部流程	等候時間	4.05	4.12	4.09	4.15
	簡捷程度	4.15		4.20	
	公平性	4.17		4.17	
服務效果	符合使用目的	4.14	4.14	4.23	4.23
服務資訊	資訊公開	4.02	4.05	4.21	4.24
	資訊正確	4.08		4.27	
電子服務	範圍足夠性	3.89	3.87	4.11	4.08
	滿意程度	3.85		4.05	
服務承諾	範圍足夠性	3.87	3.93	4.03	4.06
	指標滿意度	3.95		4.07	
	指標清晰度	3.96		4.09	
整體服務滿意度		4.02	4.08	4.08	4.22

調查因素	2014年(去年)	2015年(本年度)	與過往(去年)比較
方便程度	3.95	4.15	+0.051
員工服務	4.30	4.42	+0.028
環境設備	4.08	4.25	+0.042
內部流程	4.12	4.15	+0.007
服務效果	4.14	4.23	+0.022
服務資訊	4.05	4.24	+0.047
電子服務	3.87	4.08	+0.054
服務承諾	3.93	4.06	+0.033
整體服務	4.08	4.22	+0.034

一般公共服務(倘滿意度出現下降，所採取的措施)

一般公共服務的滿意度得分在 4.06-4.42 之間。其中以服務承諾的滿意度得分最低，為 4.06；而員工服務的滿意度得分最高，為 4.42。與 2014 相比，所有滿意度得分都有提升，上升幅度在 0.007-0.054 之間。其中以電子服務滿意度得分上升幅度最大，為 0.054。

一般公共服務中體育局（時稱體育發展局）屬下單位運動醫學中心滿意度的得分在 3.76-4.29 之間。其中以電子服務的滿意度得分最低，為 3.76；而員工服務的滿意度得分最高，為 4.29。與 2014 相比，各項滿意度得分均略微下降，降幅在 0.01-0.03 之間，其中員工服務、內部流程、整體服務的滿意度得分降幅均為 0.03。

一般公共服務中體育局（時稱體育發展局）屬下單位體育設備管理處滿意度的得分在 3.90-4.22 之間。其中以電子服務的滿意度得分最低，為 3.90；而員工服務的滿意度得分最高，為 4.22。與 2014 相比，除電子服務外，其他分項的滿意度得分均有提升，上升幅度在 0.003-0.035 之間。其中整體服務的滿意度得分上升幅度最大為 0.035。

一般公共服務中體育局（時稱體育發展局）屬下單位大眾體育及特別計劃處滿意度的得分均在 4 分以上，處於 4.08-4.44 之間。其中以服務承諾的滿意度得分最低，為 4.08；而員工服務的滿意度得分最高，為 4.44。與 2014 相比，方便程度、環境設備得分維持，其餘分項以內部流程的滿意度得分降幅最大，為 0.007；而電子服務的滿意度得分上升幅度最大，為 0.005。

一般公共服務中體育局（時稱體育發展局）屬下單位社團體育及培訓輔助處的滿意度得分在 3.74-4.42 分之間。其中以服務承諾的滿意度得分最低，為 3.74；而員工服務的滿意度得分最高，為 4.42。與 2014 相比，除服務效果的滿意度得分略有下降，及服務承諾的滿意度得分維持不變外，其餘分項的滿意度得分均呈現上升趨勢，其中以環境設備的滿意度得分上升幅度最大，為 0.134。

一般公共服務中以員工服務得分在不同單位中的得分都較高；至於在運動醫學中心和體育設備管理處，電子服務的滿意度得分相對較低；社團及培訓輔助處和大眾體育及特別計劃處方面，則服務承諾滿意度的得分相對較低。

從一般公共服務的整體及其各部門的各項分析表內的比較數據中顯示，體育設備管理處、社團體育及培訓輔助處和大眾體育及特別計劃處的大多數項目滿意度的平均得分較 2014 年的均有上升。

就有關一般公共服務中體育設備管理處的電子服務，相關負責人員對運動易會員登記網上服務訴求的意見作出以下跟進；

運動易現行提供下列網上服務：

1. 網上申請成為會員服務—市民可透過網上申請辦理成為會員，只需填妥個人資料、上載相片及證件便可
2. 網上付款租場—會員可透過本局網站連結登入辦理租場
3. 網上申請退場—會員可以電郵方式通知本局申請退場，獲批後可直接登入本局網頁再租用
4. 網上登記禮品—會員可以登入運動易帳號，憑積分登記可換的禮品
5. 網上查詢運動記錄—會員可免登入查詢運動時數，如登入便可以查詢詳細運動地點及每次的時間段

5.2 監督、審批及執法性公共服務

調查因素	分項內容	2014年(去年)		2015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	3.44	3.48	3.71	3.71
	服務地點	3.47		3.74	
	聯絡方法	3.53		3.68	
員工服務	服務態度	3.32	3.34	3.82	3.90
	專業程度	3.25		3.82	
	服務效率	3.32		4.06	
	服務主動性	3.47		3.88	
環境設備	舒適程度	2.29	2.28	3.41	3.32
	設施配置	2.26		3.24	
內部流程	等候時間	3.06	3.20	3.74	3.76
	簡捷程度	3.15		3.71	
	公平性	3.38		3.85	
服務效果	符合使用目的	4.21	4.21	3.88	3.88
服務資訊	資訊公開	3.42	3.47	3.88	3.87
	資訊正確	3.52		3.85	
電子服務	範圍足夠性	3.42	3.42	3.71	3.71
	滿意程度	3.42		3.71	
服務承諾	範圍足夠性	3.41	3.45	3.79	3.83
	指標滿意度	3.50		3.82	
	指標清晰度	3.44		3.88	
整體服務滿意度		3.41	3.41	3.91	3.91

調查因素	2014 年(去年)	2015 年(本年度)	與過往(去年)比較
方便程度	3.48	3.71	+0.066
員工服務	3.34	3.90	+0.168
環境設備	2.28	3.32	+0.456
內部流程	3.20	3.76	+0.175
服務效果	4.21	3.88	-0.078
服務資訊	3.47	3.87	+0.115
電子服務	3.42	3.71	+0.085
服務承諾	3.45	3.83	+0.110
整體服務	3.41	3.91	+0.147

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 2015 年 9 項調查因素中得分均在 4 以下。但是與去年 2014 年比較，除了服務效果滿意度評價得分略有下降以外，其餘各項目評價得分均呈上升趨勢，其中上升幅度最大為環境設備，上升了 0.456，此項得分卻是去年同期的最低值，可以得知本年 2015 年在此項目服務上確有改善，而致得分有大幅提升。

5.3 福利性公共服務

調查因素	分項內容	2014 年(去年)		2015 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	3.84	3.94	3.86	4.10
	服務地點	3.91		4.29	
	聯絡方法	4.05		4.14	
員工服務	服務態度	4.16	4.13	4	4.25
	專業程度	4.17		4.57	
	服務效率	4.09		4.14	
	服務主動性	4.09		4.29	
環境設備	舒適程度	3.84	3.84	4	4.00
	設施配置	3.83		4	
內部流程	等候時間	3.86	3.86	3.71	3.57
	簡捷程度	3.78		3.43	
	公平性	3.95		3.57	
服務效果	符合使用目的	4.02	4.02	3.29	3.29

服務資訊	資訊公開	3.83	3.85	3.57	3.57
	資訊正確	3.87		3.57	
電子服務	範圍足夠性	3.83	3.75	3.4	3.56
	滿意程度	3.67		3.71	
服務承諾	範圍足夠性	3.84	3.91	3.57	3.71
	指標滿意度	3.91		3.86	
	指標清晰度	3.98		3.71	
整體服務滿意度		3.95	3.95	3.86	3.86

調查因素	2014年(去年)	2015年(本年度)	與過往(去年)比較
方便程度	3.94	4.10	+0.041
員工服務	4.13	4.25	+0.029
環境設備	3.84	4.00	+0.042
內部流程	3.86	3.57	-0.075
服務效果	4.02	3.29	-0.182
服務資訊	3.85	3.57	-0.073
電子服務	3.75	3.56	-0.051
服務承諾	3.91	3.71	-0.051
整體服務	3.95	3.86	-0.023

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2015年9項調查因素中平均得分在3.29-4.25之間。其中以服務效果滿意度平均得分最低，為3.29。各項平均得分中只有方便程度(4.10)、員工服務(4.25)和環境設備(4.00)平均得分在4分以上。在9項調查因素中，有6項滿意度得分呈下降趨勢，降幅在0.023-0.182之間。當中以整體服務的滿意度平均得分降幅最小，為0.023；而服務效果滿意度平均得分降幅則最大，為0.182。其餘3項調查因素得分較去年均呈現上升的趨勢，其中以環境設備滿意度得分升幅最大為，為0.042。2015年福利性公共服務的滿意度問卷全年只收到7份有效問卷；因此，2015年滿意度下降的原因可能與問卷樣本量太少有關。

