

## 勞工事務局

### 2015 年滿意度調查概況

#### 1. 調查目的

本局於 2015 年委託澳門大學就本局的服務進行“勞工事務局 2015 年滿意度調查”(簡稱“調查”)，以此作為服務承諾認可制度中收集市民意見回饋的措施，透過收集市民對服務的評價，用以檢討服務質量，達致持續改善的目的。

#### 2. 調查內容概要

##### 調查方法

調查方式屬實地面訪調查(intercept survey)，以定量、不記名及自願的形式向於本局先進廣場辦事處、太平職業培訓中心及三個有提供本局服務的市民服務中心使用本局服務的市民進行實地問卷訪問。

##### 調查簡介

是次調查主要於 2015 年 10 月 12 日至 10 月 23 日期間，收集市民對勞工事務局所提供的一般公共服務和審批及執法性公共服務的「方便程度」、「環境設備」、「人員服務」、「內部流程」、「服務效果」、「服務資訊」、「電子服務」和「整體服務」等因素的滿意程度。此外，亦就「服務承諾」的清晰、足夠和滿意程度作調查。而是次調查成功收集有效問卷 846 份。

### 3. 調查結果

調查因素	整體表現 2015	整體表現 2014	一般性公共服 務 2015	一般性公共服 務 2014	審批及執法性 公共服務 2015	審批及執法性 公共服務 2014
方便程度	3.85	3.79	3.80	3.80	3.90	3.77
環境設備	4.10	4.01	4.03	4.03	4.17	3.99
人員服務	4.06	4.01	4.08	4.03	4.03	4.00
內部流程	3.98	3.97	3.99	3.97	3.97	3.96
服務效果	4.03	4.00	4.06	4.04	4.01	3.96
服務資訊	3.93	3.87	3.95	3.86	3.92	3.87
電子服務	3.76	3.62	3.81	3.56	3.70	3.67
服務承諾	3.83	3.76	3.88	3.84	3.77	3.69
整體服務	3.93	3.96	3.95	4.00	3.90	3.92

數據顯示，以五分尺度計(5 分為最高分)，上述九項調查因素中，本局取得之滿意度平均值均顯著高於中位數(3 分)，顯示市民對本局的服務達滿意水平。在本局所提供的服務項目中，“一般公共服務”的分數較“審批及執法性公共服務”為高。整體表現上，以“環境設備”(4.10 分)、“人員服務”(4.06 分)及“服務效果”(4.03 分)得分較高，其後順序為“內部流程”(3.98 分)、“服務資訊”(3.93 分)、“方便程度”(3.85 分)、“服務承諾”(3.83 分)及“電子服務”(3.76 分)。就是次滿意度調查所收集到的意見，本局將繼續以積極務實的態度作出研究及處理，並致力完善本局服務，優化工作流程，持續提升服務質素及工作效率，務求為市民提供更便捷及優質的服務。

附表：

一般公共服務統計一覽表

調查因素	分項內容		滿意度平均數	標準差	分項得分	標準差
方便程度	服務時間	勞工事務局	3.80	0.49	3.83	0.63
		民署市民服務中心			4.06	0.40
	服務地點	勞工事務局			3.56	0.88
		民署市民服務中心			3.83	0.72
	聯絡方法				3.91	0.60
環境設備	服務環境		4.03	0.40	4.00	0.44
	公眾設施				3.96	0.59
	清潔狀況				4.12	0.48
人員服務	服務態度		4.08	0.46	4.13	0.51
	服務效率				4.09	0.56
	服務主動性				4.04	0.62
	人員專業性				4.08	0.57
內部流程	輪候時間		3.99	0.48	4.03	0.61
	服務時間合理度				3.98	0.66
	簡捷程度				3.96	0.65
	服務過程公平合理度				4.02	0.53
服務效果	符合使用目的		4.06	0.60	--	--
服務資訊	資訊公開透明度		3.95	0.48	3.94	0.56
	資訊準確度				3.96	0.53
電子服務	網上服務足夠度		3.81	0.61	3.74	0.75
	網站資訊足夠度				3.67	0.84
	資訊準確度				3.86	0.71
	使用網上服務的容易程度				3.79	0.70
	獲取網站資訊的容易程度				3.76	0.75
	架構條理性				3.66	0.81
	整體滿意度				3.82	0.61
服務承諾	指標足夠性		3.88	0.49	3.89	0.58
	指標清晰度				3.90	0.50
	指標滿意度				3.90	0.53
整體服務滿意度			3.95	0.54	--	--

審批及執法性公共服務統計一覽表

調查因素	分項內容		滿意度平均數	標準差	分項得分	標準差
方便程度	服務時間	勞工事務局	3.90	0.59	3.91	0.74
		民署市民服務中心			4.16	0.42
	服務地點	勞工事務局			3.78	0.87
		民署市民服務中心			4.03	0.51
	聯絡方法				4.01	0.68
環境設備	服務環境		4.17	0.44	4.16	0.51
	公眾設施				4.18	0.50
	清潔狀況				4.18	0.51
人員服務	服務態度		4.03	0.60	4.10	0.62
	服務效率				4.06	0.71
	服務主動性				4.01	0.70
	人員專業性				3.98	0.68
內部流程	輪候時間		3.97	0.58	4.06	0.63
	服務時間合理性				3.95	0.74
	簡捷程度				3.95	0.69
	服務過程公平合理性				3.96	0.68
服務效果	符合使用目的		4.01	0.65	--	--
服務資訊	資訊公開透明度		3.92	0.53	3.91	0.62
	資訊準確度				3.94	0.55
電子服務	網上服務足夠度		3.70	0.54	3.69	0.73
	網站資訊足夠度				3.74	0.61
	資訊準確度				3.85	0.52
	使用網上服務的容易程度				3.80	0.63
	獲取網站資訊的容易程度				3.76	0.68
	架構條理性				3.75	0.62
	整體滿意度				3.71	0.60
服務承諾	指標足夠性		3.77	0.58	3.78	0.58
	指標清晰度				3.78	0.63
	指標滿意度				3.82	0.61
整體服務滿意度			3.90	0.54	--	--