



# 退休基金會

## 2016 年度服務滿意度調查總結報告

### 1. 調查目的

按照《服務承諾認可制度》關於“收集服務對象的意見”規定，本會於 2016 年 1 月 1 日至 2016 年 12 月 31 日，就 2016 年度「退休及撫卹制度」（簡稱舊制）、「公務人員公積金制度」（簡稱新制）共 27 項的服務承諾項目進行服務滿意度調查，作為服務承諾認可制度中收集服務對象意見回饋的措施，透過收集服務對象對服務的評價，用以檢討服務質量，達致持續改善之目的。

### 2. 調查計劃內容概要

#### 2.1 調查計劃

調查間距：持續收集；

調查期間：2016 年 1 月 1 日至 2016 年 12 月 31 日。

#### 2.2 調查範圍

調查標的：27 個服務承諾項目(舊制 23 個、新制 4 個)；

調查對象：2016 年 1 月至 2016 年 12 月辦理上述服務的使用者。

#### 2.3 調查方法

調查方法：透過面訪及網上電子問卷兩種方式，邀請受訪者填寫不記名問卷，從而收集服務對象的意見。

#### 2.4 問卷設計

調查因素：包括方便程度、員工服務、環境設備、內部流程、服務效果、服務資訊、電子服務、服務承諾以及整體服務 9 個調查因素。

問卷設置：採用「十分滿意、滿意、可以接受/一般、不滿意、十分不滿意」評分標準，最高 5 分，最低 1 分，同時亦

提供拒答/不適用選項，並預留空白位置讓受訪者填寫意見。

### 3. 服務滿意度調查結果

1. 一般公共服務				
回收有效問卷數			255 份	
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	4.025	4.024	0.176
	服務地點		4.027	0.225
	聯絡方法		4.024	0.176
員工服務	服務態度	4.063	4.067	0.265
	專業程度		4.071	0.272
	服務效率		4.051	0.221
	服務主動性		4.063	0.243
環境設備	舒適程度	4.022	4.020	0.187
	設施配置		4.024	0.176
內部流程	等候時間	4.031	4.024	0.176
	簡捷程度		4.039	0.194
	公平性		4.031	0.175
服務效果	符合使用目的	4.290	4.290	0.463
服務資訊	資訊公開	4.029	4.027	0.164
	資訊正確		4.031	0.175
電子服務	範圍足夠性	4.028	4.027	0.187
	滿意程度		4.030	0.172
服務承諾	範圍足夠性	4.024	4.024	0.176
	指標滿意度		4.024	0.176
	指標清晰度		4.024	0.176
整體服務滿意度		<b>4.329</b>	<b>4.329</b>	<b>0.471</b>

2. 審批性公共服務				
回收有效問卷數			267 份	
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	4.021	4.011	0.137
	服務地點		4.045	0.256
	聯絡方法		4.007	0.122
員工服務	服務態度	4.053	4.060	0.254
	專業程度		4.060	0.239
	服務效率		4.038	0.192
	服務主動性		4.053	0.224
環境設備	舒適程度	4.009	4.011	0.137
	設施配置		4.008	0.123
內部流程	等候時間	4.023	4.008	0.174
	簡捷程度		4.049	0.216
	公平性		4.011	0.106
服務效果	符合使用目的	4.150	4.150	0.368
服務資訊	資訊公開	4.004	4.000	0.150
	資訊正確		4.007	0.150
電子服務	範圍足夠性	4.003	4.000	0.094
	滿意程度		4.012	0.108
服務承諾	範圍足夠性	4.011	4.008	0.150
	指標滿意度		4.011	0.137
	指標清晰度		4.015	0.194
整體服務滿意度		<b>4.188</b>	<b>4.188</b>	<b>0.401</b>

3. 福利性公共服務				
回收有效問卷數			135 份	
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	4.022	4.030	0.170
	服務地點		4.030	0.210
	聯絡方法		4.007	0.086
員工服務	服務態度	4.043	4.052	0.223
	專業程度		4.052	0.223
	服務效率		4.037	0.190
	服務主動性		4.030	0.171
環境設備	舒適程度	4.007	4.015	0.121
	設施配置		4.000	0.122
內部流程	等候時間	4.020	4.015	0.121
	簡捷程度		4.030	0.210
	公平性		4.015	0.122
服務效果	符合使用目的	4.178	4.178	0.384
服務資訊	資訊公開	4.011	4.007	0.149
	資訊正確		4.015	0.121
電子服務	範圍足夠性	4.006	4.008	0.089
	滿意程度		4.000	0.000
服務承諾	範圍足夠性	4.007	4.007	0.086
	指標滿意度		4.007	0.086
	指標清晰度		4.008	0.087
整體服務滿意度		<b>4.172</b>	<b>4.172</b>	<b>0.378</b>

#### 4. 對於“普遍意見”的分析及有關的處理與改善

透過本次滿意度調查所收集到的“普遍意見”均為設施配置方面，共有 13 個，受訪者主要認為本會接待處的座椅較舊及難推動、欠缺飲水機及輪籌系統。

就上述前 2 項意見，本會已更換座椅及增設飲水機。至於在接待高峰期，本會均安排特別措施，派發號碼籌予服務使用者，讓其安坐座椅上輪候辦理手續。

另本會將配合澳門特別行政區政府公共服務網絡的構建，與民政總署繼續合作，將本會「退休及撫卹金制度」及「公務人員公積金制度」的 23 項代辦服務地點再進一步擴展至本澳其他更多合適的地點。

本會將以持續改善為原則，繼續收集服務使用者的意見，並適時跟進。

## 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	2015 年(去年)		2016 年(本年)		與去年比較
		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	4.016	3.985	4.024	4.025	+0.040
	服務地點	3.933		4.027		
	聯絡方法	4.006		4.024		
員工服務	服務態度	4.132	4.129	4.067	4.063	-0.066
	專業程度	4.129		4.071		
	服務效率	4.122		4.051		
	服務主動性	4.132		4.063		
環境設備	舒適程度	3.978	3.963	4.020	4.022	+0.059
	設施配置	3.949		4.024		
內部流程	等候時間	4.074	4.078	4.024	4.031	-0.047
	簡捷程度	4.099		4.039		
	公平性	4.061		4.031		
服務效果	符合使用目	4.071	4.071	4.290	4.290	+0.219
服務資訊	資訊公開	4.003	4.002	4.027	4.029	+0.027
	資訊正確	4.000		4.031		
電子服務	範圍足夠性	3.973	3.967	4.027	4.028	+0.061
	滿意程度	3.959		4.030		
服務承諾	範圍足夠性	3.987	3.998	4.024	4.024	+0.026
	指標滿意度	4.013		4.024		
	指標清晰度	3.994		4.024		
整體服務滿意度		<b>4.062</b>	<b>4.062</b>	<b>4.329</b>	<b>4.329</b>	<b>+0.267</b>

## 5.2 審批性公共服務

調查因素	分項內容	2015年(去年)		2016年(本年)		與去年比較
		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	4.016	3.963	4.011	4.021	+0.058
	服務地點	3.879		4.045		
	聯絡方法	3.994		4.007		
員工服務	服務態度	4.220	4.220	4.060	4.053	-0.167
	專業程度	4.220		4.060		
	服務效率	4.220		4.038		
	服務主動性	4.218		4.053		
環境設備	舒適程度	4.013	4.000	4.011	4.009	+0.009
	設施配置	3.987		4.008		
內部流程	等候時間	4.099	4.084	4.008	4.023	-0.061
	簡捷程度	4.079		4.049		
	公平性	4.076		4.011		
服務效果	符合使用目	4.045	4.045	4.150	4.150	+0.105
服務資訊	資訊公開	3.997	4.002	4.000	4.004	+0.002
	資訊正確	4.006		4.007		
電子服務	範圍足夠性	3.978	3.973	4.000	4.003	+0.030
	滿意程度	3.964		4.012		
服務承諾	範圍足夠性	3.997	3.998	4.008	4.011	+0.013
	指標滿意度	4.007		4.011		
	指標清晰度	3.990		4.015		
整體服務滿意度		<b>4.058</b>	<b>4.058</b>	<b>4.188</b>	<b>4.188</b>	<b>+0.130</b>

### 5.3 福利性公共服務

調查因素	分項內容	2015 年(去年)		2016 年(本年)		與去年比較
		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	4.014	3.958	4.030	4.022	+0.064
	服務地點	3.847		4.030		
	聯絡方法	4.014		4.007		
員工服務	服務態度	4.083	4.069	4.052	4.043	-0.026
	專業程度	4.083		4.052		
	服務效率	4.042		4.037		
	服務主動性	4.069		4.030		
環境設備	舒適程度	3.958	3.951	4.015	4.007	+0.056
	設施配置	3.944		4.000		
內部流程	等候時間	4.014	4.028	4.015	4.020	-0.008
	簡捷程度	4.028		4.030		
	公平性	4.042		4.015		
服務效果	符合使用目	4.042	4.042	4.178	4.178	+0.136
服務資訊	資訊公開	4.000	3.993	4.007	4.011	+0.018
	資訊正確	3.986		4.015		
電子服務	範圍足夠性	3.938	3.922	4.008	4.006	+0.084
	滿意程度	3.897		4.000		
服務承諾	範圍足夠性	4.028	4.023	4.007	4.007	-0.016
	指標滿意度	4.014		4.007		
	指標清晰度	4.028		4.008		
整體服務滿意度		<b>4.083</b>	<b>4.083</b>	<b>4.172</b>	<b>4.172</b>	<b>+0.089</b>