



澳門司法警察局服務承諾之市民滿意度調查 (2008) 警民關係研究組

一、 研究簡介

為了解市民對司法警察局所推行的「服務承諾」之意見，本局的警民關係研究組於二零零八年的十月份舉辦了一個「服務承諾之市民滿意度問卷調查」。警民研究組的組員以電話訪問的形式詢問了市民對本局在執行「服務承諾」過程上的意見。為了因應各單位在服務承諾上的分別，研究小組準備了三種類型的問卷。問卷的內容主要是針對本局：(1) 所提供服務之方便程度、(2) 員工服務態度、以及(3) 服務效率。

二、 研究結果

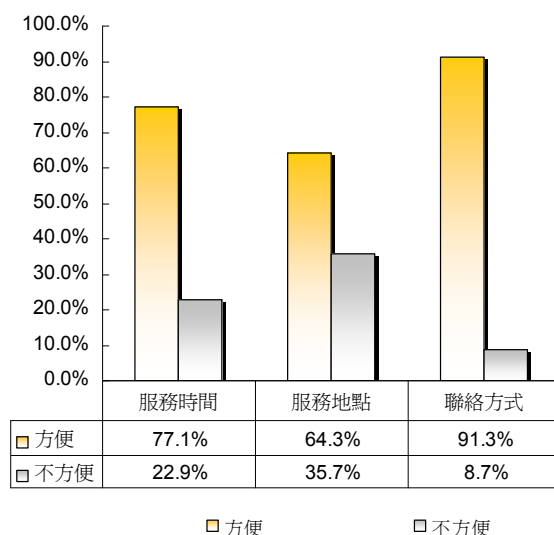
(1) 刑事調查廳 (向行政輔助中心申請《報案證明書》)

根據本局的服務承諾，凡申請《報案證明書》的市民都可最遲在 10 個工作天內領取《報案證明書》。所有申請《報案證明書》的市民必須在辦公時間內到龍嵩街的司法警察局提出申請以及領取證明書。在這項研究中，我們通過電話嘗試訪問過去一年曾經向本局提出《報案證明書》申請的 110 名市民並邀請他們就該項服務發表意見。評分標準是非常滿意(5 分)、滿意(4 分)、尚可接受(3 分)、不太滿意(2 分)、非常不滿(1 分)。因不在澳門或更改了連絡資料而無法接觸者為 37 人，另外有 3 人拒絕接受訪問。最終的樣本為 70 人而成功受訪率是 63.6%。受訪者中約三分二(46 人)是男性(65.7%)而另外的三分之一(22 人)則是女性(34.3%)。大部分的受訪者都是澳門居民(81.4%)而其餘的分別來自內地(2.9%)和香港(15.7%)。學歷方面大部分的受訪者都是高中(32.9%)和大專或以上(38.6%)程度，只有不夠三成的被訪者是初中(20%)以及小學或以下的程度(8.6%)。



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

圖 1: 市民對申請《報案證明書》服務方便程度之評價



從圖 1 可見接近八成的市民認為本局的服務時間方便，不過認為服務地點方便的就只有約三分二的市民。超過九成的市民滿意申辦部門所提供的聯絡方式。有 12 位市民(17.1%)希望本局能夠在中午辦公或延長辦公時間。另外有 4 名市民(5.7%)建議加開服務站，因為龍嵩街一帶車位不足。性別、居民身分及教育程度均對市民的回覆沒有構成顯著的影響。

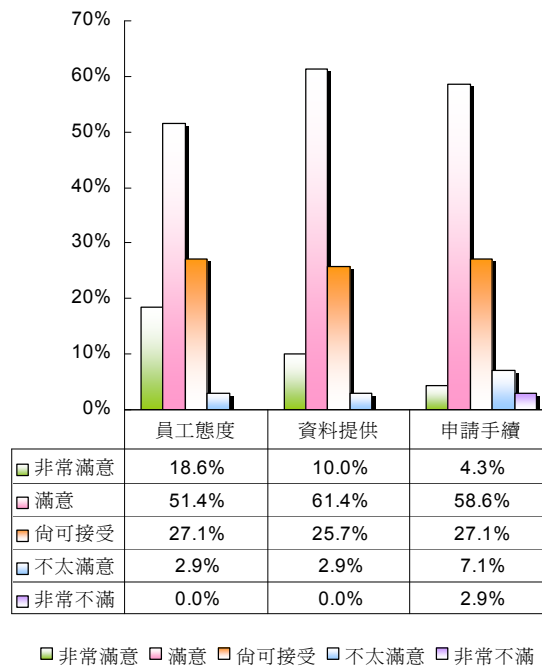
在申請《報案證明書》的過程中接近七成的市民對本局人員的服務態度表示滿意或非常滿意(平均值=3.86, 標準差=0.75)。超過七成市民對本局就《報案證明書》所提供的資料感到滿意或非常滿意(平均值=3.79, 標準差=0.66)。有關申請手續方面，有六成的市民表示滿意或非常滿意(平均值=3.54, 標準差=0.81)。有 9 名市民(12.9%)認為申請時間太長，另外有 5 名市民(71.4%)認為申請的手續太繁複，希望能夠簡化一點，並有 4 名市民(5.7%)希望本局能提供網上的申請服務。受訪者的性別以及居民身分普遍對評價都沒有顯著的影響，不過教育程度跟市民就服務態度($F=2.8$, $p=0.046$)與資料提供($F=2.9$, $p=0.040$)的評價就有顯著的差別。初中程度的市民對以上兩種服務的評價之平均值都高於其他的組別(兩個服務的平均值都是 4.2，較整體平均的 3.76 及 3.54 高。就申請《報



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

案證明書》的法律規定收費，有 10 名市民(14.3%)認為法定收費過高，而主要的原因是因為他們是以受害人的身分去申請證明書，所以應該免除申請的手續費。有 3 名市民(4.3%)認為收費太低，不過大部分的市民(81.4%)都認為目前的法定收費合理。

圖 2: 市民對申請《報案證明書》服務態度與效率之評價



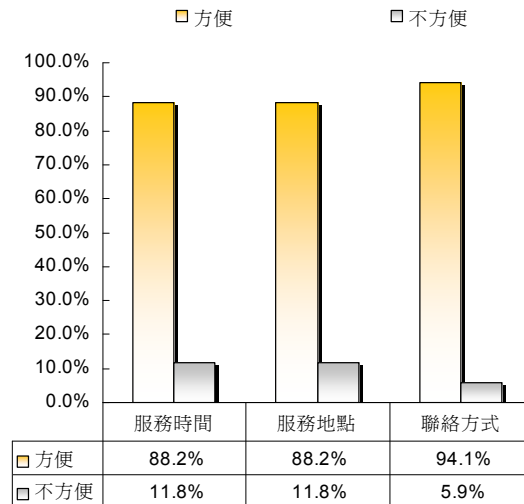
(2) 接待及投訴中心與警民關係研究組

由於以上兩個單位的服務承諾都是「舉報、投訴、建議及資訊」，所以在研究的時候我們用上同一種問卷。訪問對象是在過去一年曾經使用過以上兩個單位之服務，而且有留下聯絡電話的人士。合乎資格的共有 28 人，有 11 人因為更改了電話而無法跟他們聯絡。我們最後成功訪問了 17 人，成功受訪率為 60.7%。所有的被訪者都是澳門居民，而 17 位受訪者中有 12 位是女性(70.6%)，5 位是男性(29.4%)，男女比例為 1:2.4。受訪者的教育水平偏高，除了三位初中畢業(17.6%)和三位高中畢業人士之外(17.6%)，其他的受訪者(64.7%)都擁有大專或以上的教育程度。



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

圖 3: 市民對接待及投訴中心所提供服務方便程度之評價

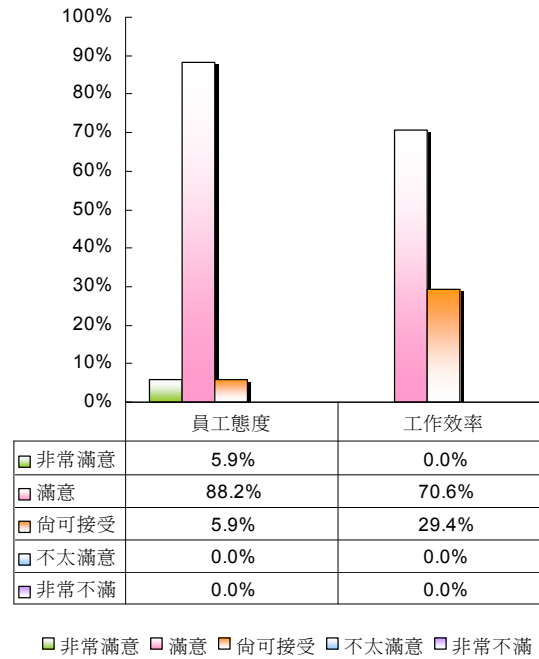


調查的結果顯示超過八成的市民認為本局位於龍嵩街司法警察局 C 座地下之接待及投訴中心的位置和服務時間方便。除了親臨接待及投訴中心之外，市民也可以透過電話(8800 1999)、傳真(8800 1555)、電郵(nar@pj.gov.mo)等方式聯絡中心的員工。從圖 3 可見超過九成的市民認為中心所提供的聯絡方式方便。ANOVA 測試顯示性別以及教育程度對市民就中心所提供之服務的評價沒有顯著的影響。

運用李克特五等尺度量表，我們邀請市民以非常滿意(5 分)、滿意(4 分)、尚可接受(3 分)、不太滿意(2 分)、非常不滿(1 分)去評價接待及投訴中心員工的態度和工作效率。結果顯示接近九成的市民對員工的服務態度表示滿意或非常滿意(平均值=4, 標準差=0.35)。效率方面有七成的市民滿意中心的效率，而表示尚可接受的市民約三成(平均值=3.7, 標準差=0.47)。性別以及教育程度對市民就中心員工的工作態度和效率之評價都沒有顯著的影響。



圖 4: 市民對接待及投訴中心所提供服務態度與效率之評價



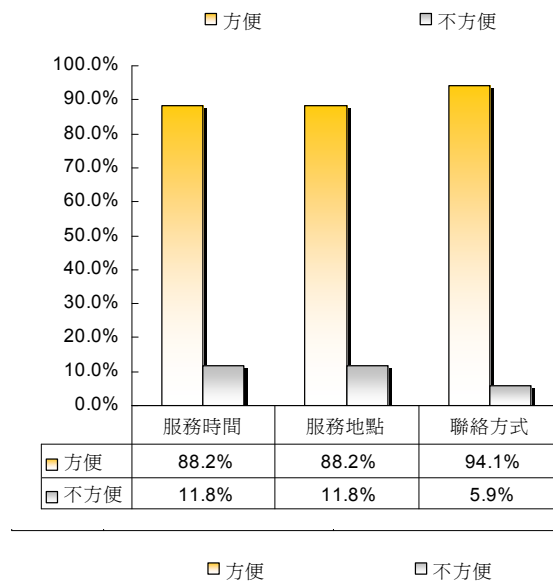
整體來說市民對本局接待及投訴中心所提供服務之方便程度以及服務態度也感到滿意。訪問中部分市民認為本局接待及投訴中心以及警民關係研究組能夠加強防止犯罪活動的宣傳和多舉辦一些如何防止成為受害人的講座，也有一位市民希望可以在北區等人口密度高的地區開設服務站。



(3) 關注少年組

本局的關注少年組在服務承諾中表示在收到「法律及警務知識講座」的申請書後兩工作天內必作出回覆。為了解市民對關注少年組所提供的講座服務之評價，本局人員訪問了 20 個曾使用該服務的機構。其中 18 間是學校，而另外 2 個則是社會團體。結果顯示所有的機構對關注少年組的服務時間以及聯絡方式都表示滿意。

圖 5 市民對關注少年組所提供服務方便程度之評價



超過九成的機構對關注少年組組員的服務態度、講座內容以及資料的提供都表示滿意或非常滿意。三項服務評價的平均值分別是 4.6(標準差=0.75)、4.2(標準差=0.52)以及 4.3(標準差=0.47)。由於這些講座涉及法律的知識，部分機構擔心一些年紀比較小的學生可能無法完全理解講座的內容，所以普遍希望能夠進一步簡化講座的內容或透過活動去啓發兒童對法律以及防止犯罪的意識。



司 法 警 察 局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

圖 6: 市民對關注少年組所提供服務態度與效率之評價

