

药物监督管理局

2024 年服务满意度调查结果

1. 调查简介

按照《公共服务及组织绩效评审制度》有关“收集服务对象意见”的指引规定，公共部门应设立机制，收集服务使用者的回馈信息，透过进行满意度调查，以了解服务使用者对公共服务的意见，用以检讨服务质量，达致持续改善的目的。

为此，本局于 2024 年 1 月 16 日至 2024 年 4 月 24 日期间，透过线上及线下填写问卷方式，在本局网页及微信公众号设立满意度调查专区，在服务使用者完成手续时，通过扫描指定二维码填写电子问卷或由工作人员派发纸本问卷进行满意度调查，同时向全澳药剂专业人员及药物业商号代表发放本局进行满意度调查的短讯，并向电话查询、以电邮 / 传真方式回复服务用户的情况，亦提供本局有关进行满意度调查的资讯，期望能从不同的渠道，增加调查对象的多样性，并提升收集服务意见的效率及客观性。

抽样比例及问卷设计是根据公共服务及组织绩效评审制度《收集服务对象意见机制指引》的框架设定，评分项目包括 8 个调查因素，包括“人员服务”、“环境及配套设施”、“程序手续”、“服务资讯”、“服务保证”、“电子服务”、“绩效信息”以及“服务整合”。

2. 调查结果^{1 2}

2024 年满意度调查共收集 402 份有效问卷，当中电子问卷合共 333 份(占总体有效问卷 82.84%，下同)，而纸本问卷合共 69 份(17.16%)；按服务类型划分，“一般公共服务”共有 4 份(1.00%)及“监督、审批及执法性公共服务”共有 398 份问卷(99.00%)。受访者方面，全部均为在过去 1 个月内曾接受本局对外服务的服务使用者。

¹ 问卷选项的标度采用李克特量尺 (Likert Scale)，以 5 分制作为量度标准，设有 1-极不满意；2-不满意；3-一般/可以接受；4-满意；5-极满意。

² 所载数据的平均数及得分经加权平均及四舍五入后计算。

2.1 整体服务

整体服务				
回收有效问卷数		402		
调查因素	分项内容	满意度平均数	分项得分	标准差
人员服务	服务主动性	4.54	4.52	0.72
	服务态度		4.56	0.71
环境及配套设施	方便程度	4.40	4.40	0.77
	场所硬件及配套		4.38	0.80
	场所支援措施		4.42	0.77
程序手续	服务效率	4.47	4.50	0.74
	手续便捷度		4.43	0.79
服务资讯	资讯的便捷度	4.47	4.41	0.78
	资讯的准确性		4.51	0.71
	资讯的详实性		4.49	0.73
服务保证	服务承诺全面性	4.55	4.55	0.67
	服务承诺指标满意度		4.56	0.65
电子服务	电子服务易用性	4.44	4.43	0.82
	电子服务安全性		4.49	0.73
	电子服务覆盖度		4.41	0.81
绩效信息	信息内容的足够度	4.44	4.45	0.74
	信息发放的渠道		4.43	0.75
服务整合	跨部门程序优化	4.39	4.39	0.83
整体满意度：			4.46	0.76

2.2 一般公共服务

一般公共服务				
回收有效问卷数		4		
调查因素	分项内容	满意度平均数	分项得分	标准差
人员服务	服务主动性	4.00	4.00	1.00
	服务态度		4.00	1.00
环境及配套设施	方便程度	3.83	4.00	1.00
	场所硬件及配套		3.50	1.12
	场所支援措施		4.00	1.00
程序手续	服务效率	3.88	3.75	0.83
	手续便捷度		4.00	1.00
服务资讯	资讯的便捷度	3.92	4.00	1.00
	资讯的准确性		4.00	1.00
	资讯的详实性		3.75	1.30
服务保证	服务承诺全面性	3.75	3.75	0.83
	服务承诺指标满意度		3.75	0.83
电子服务	电子服务易用性	3.78	4.00	0.82
	电子服务安全性		3.67	0.94
	电子服务覆盖度		3.67	0.94
绩效信息	信息内容的足够度	3.75	3.75	0.83
	信息发放的渠道		3.75	0.83
服务整合	跨部门程序优化	4.00	4.00	1.00
整体满意度：			3.86	1.08

2.3 监督、审批及执法性公共服务

监督、审批及执法性公共服务				
回收有效问卷数		398		
调查因素	分项内容	满意度平均数	分项得分	标准差
人员服务	服务主动性	4.54	4.52	0.72
	服务态度		4.56	0.69
环境及配套设施	方便程度	4.40	4.40	0.76
	场所硬件及配套		4.39	0.79
	场所支援措施		4.42	0.76
程序手续	服务效率	4.47	4.51	0.74
	手续便捷度		4.44	0.79
服务资讯	资讯的便捷度	4.48	4.41	0.78
	资讯的准确性		4.51	0.71
	资讯的详实性		4.50	0.72
服务保证	服务承诺全面性	4.56	4.56	0.67
	服务承诺指标满意度		4.57	0.64
电子服务	电子服务易用性	4.46	4.44	0.78
	电子服务安全性		4.51	0.69
	电子服务覆盖度		4.43	0.78
绩效信息	信息内容的足够度	4.45	4.46	0.74
	信息发放的渠道		4.44	0.75
服务整合	跨部门程序优化	4.39	4.39	0.83
整体满意度：			4.47	0.75

3. 对于“普遍意见”的分析及处理

本次调查所收集的意见较多集中于“程序手续”、“服务资讯”及“电子服务”的调查因素。本局将分析相关意见的可行性，并制订计划以优化及完善各项事项及服务。

4. 改善措施及建议

- 4.1 程序手续：本局将持续加强人员培训，提升程序前咨询的服务效果，减少居民及业界在中成药注册过程中所遇到的问题，并编制中成药注册申请指南；同时检视及研究优化申请药物注册时提交文件的方式。
- 4.2 服务资讯：配合社会发展需要，持续完善查询西药、中成药及天然药物资讯的程序，为居民及业界提供更全面的药物信息。
- 4.3 电子服务：有序推出各项便民便商的电子化服务，并向服务使用者加强宣传已推出的电子化服务。

5. 总结

药物监督管理局 2024 年整体服务满意度调查结果显示，以 5 分为满分，各项调查因素指标均属“满意”水平，整体服务取得 4.46 分，其中在“一般公共服务”方面取得 3.86 分，“监督、审批及执法性公共服务”方面取得 4.47 分。本局将根据是次调查结果及居民反映的意见作为完善各项服务质素的依据，并会按实际情况制定改善及优化方案。同时将优化各项程序前咨询服务及编制中成药注册申请指南，持续有序推出各项电子化服务及完善操作，以提升服务水平。