

藥物監督管理局

2024 年服務滿意度調查結果

1. 調查簡介

按照《公共服務及組織績效評審制度》有關“收集服務對象意見”的指引規定，公共部門應設立機制，收集服務使用者的回饋信息，透過進行滿意度調查，以了解服務使用者對公共服務的意見，用以檢討服務質量，達致持續改善的目的。

為此，本局於 2024 年 1 月 16 日至 2024 年 4 月 24 日期間，透過線上及線下填寫問卷方式，在本局網頁及微信公眾號設立滿意度調查專頁，在服務使用者完成手續時，通過掃描指定二維碼填寫電子問卷或由工作人員派發紙本問卷進行滿意度調查，同時向全澳藥劑專業人員及藥物業商號代表發放本局進行滿意度調查的短訊，並向電話查詢、以電郵 / 傳真方式回覆服務使用者的情況，亦提供本局有關進行滿意度調查的資訊，期望能從不同的渠道，增加調查對象的多樣性，並提升收集服務意見的效率及客觀性。

抽樣比例及問卷設計是根據公共服務及組織績效評審制度《收集服務對象意見機制指引》的框架設定，評分項目包括 8 個調查因素，包括“人員服務”、“環境及配套設施”、“程序手續”、“服務資訊”、“服務保證”、“電子服務”、“績效信息”以及“服務整合”。

2. 調查結果^{1 2}

2024 年滿意度調查共收集 402 份有效問卷，當中電子問卷合共 333 份(佔總體有效問卷 82.84%，下同)，而紙本問卷合共 69 份(17.16%)；按服務類型劃分，“一般公共服務”共有 4 份(1.00%)及“監督、審批及執法性公共服務”共有 398 份問卷(99.00%)。受訪者方面，全部均為在過去 1 個月內曾接受本局對外服務的服務使用者。

¹ 問卷選項的標度採用李克特量尺 (Likert Scale)，以 5 分制作為量度標準，設有 1-極不滿意；2-不滿意；3-一般/可以接受；4-滿意；5-極滿意。

² 所載數據的平均數及得分經加權平均及四捨五入後計算。

2.1 整體服務

整體服務				
回收有效問卷數		402		
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
人員服務	服務主動性	4.54	4.52	0.72
	服務態度		4.56	0.71
環境及配 套設施	方便程度	4.40	4.40	0.77
	場所硬件及配套		4.38	0.80
	場所支援措施		4.42	0.77
程序手續	服務效率	4.47	4.50	0.74
	手續便捷度		4.43	0.79
服務資訊	資訊的便捷度	4.47	4.41	0.78
	資訊的準確性		4.51	0.71
	資訊的詳實性		4.49	0.73
服務保證	服務承諾全面性	4.55	4.55	0.67
	服務承諾指標滿意度		4.56	0.65
電子服務	電子服務易用性	4.44	4.43	0.82
	電子服務安全性		4.49	0.73
	電子服務覆蓋度		4.41	0.81
績效信息	信息內容的足夠度	4.44	4.45	0.74
	信息發放的渠道		4.43	0.75
服務整合	跨部門程序優化	4.39	4.39	0.83
整體滿意度：			4.46	0.76

2.2 一般公共服務

一般公共服務				
回收有效問卷數		4		
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
人員服務	服務主動性	4.00	4.00	1.00
	服務態度		4.00	1.00
環境及配套设施	方便程度	3.83	4.00	1.00
	場所硬件及配套		3.50	1.12
	場所支援措施		4.00	1.00
程序手續	服務效率	3.88	3.75	0.83
	手續便捷度		4.00	1.00
服務資訊	資訊的便捷度	3.92	4.00	1.00
	資訊的準確性		4.00	1.00
	資訊的詳實性		3.75	1.30
服務保證	服務承諾全面性	3.75	3.75	0.83
	服務承諾指標滿意度		3.75	0.83
電子服務	電子服務易用性	3.78	4.00	0.82
	電子服務安全性		3.67	0.94
	電子服務覆蓋度		3.67	0.94
績效信息	信息內容的足夠度	3.75	3.75	0.83
	信息發放的渠道		3.75	0.83
服務整合	跨部門程序優化	4.00	4.00	1.00
整體滿意度：			3.86	1.08

2.3 監督、審批及執法性公共服務

監督、審批及執法性公共服務				
回收有效問卷數		398		
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
人員服務	服務主動性	4.54	4.52	0.72
	服務態度		4.56	0.69
環境及配套设施	方便程度	4.40	4.40	0.76
	場所硬件及配套		4.39	0.79
	場所支援措施		4.42	0.76
程序手續	服務效率	4.47	4.51	0.74
	手續便捷度		4.44	0.79
服務資訊	資訊的便捷度	4.48	4.41	0.78
	資訊的準確性		4.51	0.71
	資訊的詳實性		4.50	0.72
服務保證	服務承諾全面性	4.56	4.56	0.67
	服務承諾指標滿意度		4.57	0.64
電子服務	電子服務易用性	4.46	4.44	0.78
	電子服務安全性		4.51	0.69
	電子服務覆蓋度		4.43	0.78
績效信息	信息內容的足夠度	4.45	4.46	0.74
	信息發放的渠道		4.44	0.75
服務整合	跨部門程序優化	4.39	4.39	0.83
		整體滿意度：	4.47	0.75

3. 對於“普遍意見”的分析及處理

本次調查所收集的意見較多集中於“程序手續”、“服務資訊”及“電子服務”的調查因素。本局將分析相關意見的可行性，並制訂計劃以優化及完善各項事項及服務。

4. 改善措施及建議

- 4.1 程序手續：本局將持續加強人員培訓，提升程序前諮詢的服務效果，減少居民及業界在中成藥註冊過程中所遇到的問題，並編制中成藥註冊申請指南；同時檢視及研究優化申請藥物註冊時提交文件的方式。
- 4.2 服務資訊：配合社會發展需要，持續完善查詢西藥、中成藥及天然藥物資訊的程序，為居民及業界提供更全面的藥物信息。
- 4.3 電子服務：有序推出各項便民便商的電子化服務，並向服務使用者加強宣傳已推出的電子化服務。

5. 總結

藥物監督管理局 2024 年整體服務滿意度調查結果顯示，以 5 分為滿分，各項調查因素指標均屬“滿意”水平，整體服務取得 4.46 分，其中在“一般公共服務”方面取得 3.86 分，“監督、審批及執法性公共服務”方面取得 4.47 分。本局將根據是次調查結果及居民反映的意見作為完善各項服務質素的依據，並會按實際情況制定改善及優化方案。同時將優化各項程序前諮詢服務及編制中成藥註冊申請指南，持續有序推出各項電子化服務及完善操作，以提升服務水平。