

經濟局

2014 年滿意度調查結果

1. 調查簡介：

按照《服務承諾認可制度》關於“收集服務對象的意見”的規定公共部門應就所推行的服務設立收集服務對象意見的機制，以掌握服務對象的意見，及達致持續改善。

是次市民滿意度調查由 2014 年 2 月開始至 8 月 11 日期間進行調查。

《服務滿意度調查問卷》於 2014 年 2 月開始於本局位於南灣國際銀行大廈二樓及三樓的各服務櫃台放置空白問卷，讓市民自願式填寫問卷，並於同年的 7 月 29 日至 8 月 11 日期間派員於本局各對外辦公地點進行攔截式面對面直接問卷調查，調查主要就本局對內及對外共 42 項服務進行滿意度調查，以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. 調查結果：

| 一般公共服務 | | | | |
|---------|--------|--------|-------|-------|
| 回收有效問卷數 | | 18 | | |
| 調查因素 | 分項內容 | 滿意度平均分 | 分項得分 | 標準差 |
| 方便程度 | 服務時間 | 4.366 | 4.500 | 0.650 |
| | 服務地點 | | 4.214 | 0.975 |
| | 聯絡方法 | | 4.385 | 1.121 |
| 員工服務 | 服務態度 | 4.5 | 4.625 | 0.500 |
| | 專業程度 | | 4.250 | 0.683 |
| | 服務效率 | | 4.500 | 0.516 |
| | 服務主動性 | | 4.625 | 0.500 |
| 環境設備 | 舒適程度 | 4.481 | 4.500 | 0.519 |
| | 設施配置 | | 4.462 | 0.519 |
| 內部流程 | 等候時間 | 4.532 | 4.750 | 0.447 |
| | 簡捷程度 | | 4.375 | 0.806 |
| | 公平性 | | 4.467 | 0.516 |
| 服務效果 | 符合使用目的 | 4.438 | 4.438 | 0.892 |

| | | | | |
|---------|-----------|-------|-------|-------|
| 服務資訊 | 資訊公開 | 4.433 | 4.467 | 0.640 |
| | 資訊正確 | | 4.400 | 0.632 |
| 電子服務 | 電子服務範圍足夠性 | 4.143 | 4.200 | 0.837 |
| | 電子服務滿意程度 | | 4.000 | 1.414 |
| 服務承諾 | 服務承諾範圍足夠性 | 4.286 | 4.300 | 0.675 |
| | 指標滿意度 | | 4.400 | 0.894 |
| | 指標清晰度 | | 4.167 | 0.983 |
| 整體服務滿意度 | | 4.563 | 4.563 | 0.512 |

| 監督、審批及執法性公共服務 | | | | |
|---------------|-----------|--------|-------|-------|
| 回收有效問卷數 | | 475 | | |
| 調查因素 | 分項內容 | 滿意度平均分 | 分項得分 | 標準差 |
| 方便程度 | 服務時間 | 4.34 | 4.425 | 0.703 |
| | 服務地點 | | 4.209 | 0.853 |
| | 聯絡方法 | | 4.387 | 0.714 |
| 員工服務 | 服務態度 | 4.516 | 4.532 | 0.635 |
| | 專業程度 | | 4.516 | 0.629 |
| | 服務效率 | | 4.538 | 0.632 |
| | 服務主動性 | | 4.477 | 0.689 |
| 環境設備 | 舒適程度 | 4.361 | 4.38 | 0.759 |
| | 設施配置 | | 4.341 | 0.753 |
| 內部流程 | 等候時間 | 4.439 | 4.47 | 0.715 |
| | 簡捷程度 | | 4.423 | 0.746 |
| | 公平性 | | 4.422 | 0.754 |
| 服務效果 | 符合使用目的 | 4.478 | 4.478 | 0.658 |
| 服務資訊 | 資訊公開 | 4.334 | 4.313 | 0.786 |
| | 資訊正確 | | 4.356 | 0.766 |
| 電子服務 | 電子服務範圍足夠性 | 4.204 | 4.188 | 0.714 |
| | 電子服務滿意程度 | | 4.226 | 0.682 |
| 服務承諾 | 服務承諾範圍足夠性 | 4.458 | 4.403 | 0.679 |
| | 指標滿意度 | | 4.494 | 0.608 |
| | 指標清晰度 | | 4.483 | 0.613 |
| 整體服務滿意度 | | 4.401 | 4.401 | 0.669 |

| 福利性公共服務 | | | | |
|---------|-----------|--------|-------|-------|
| 回收有效問卷數 | | 359 | | |
| 調查因素 | 分項內容 | 滿意度平均分 | 分項得分 | 標準差 |
| 方便程度 | 服務時間 | 4.598 | 4.640 | 0.586 |
| | 服務地點 | | 4.542 | 0.720 |
| | 聯絡方法 | | 4.612 | 0.602 |
| 員工服務 | 服務態度 | 4.735 | 4.780 | 0.466 |
| | 專業程度 | | 4.751 | 0.489 |
| | 服務效率 | | 4.713 | 0.576 |
| | 服務主動性 | | 4.693 | 0.541 |
| 環境設備 | 舒適程度 | 4.600 | 4.640 | 0.546 |
| | 設施配置 | | 4.558 | 0.640 |
| 內部流程 | 等候時間 | 4.602 | 4.662 | 0.647 |
| | 簡捷程度 | | 4.557 | 0.716 |
| | 公平性 | | 4.584 | 0.680 |
| 服務效果 | 符合使用目的 | 4.662 | 4.662 | 0.578 |
| 服務資訊 | 資訊公開 | 4.531 | 4.503 | 0.705 |
| | 資訊正確 | | 4.560 | 0.644 |
| 電子服務 | 電子服務範圍足夠性 | 4.322 | 4.302 | 0.809 |
| | 電子服務滿意程度 | | 4.358 | 0.759 |
| 服務承諾 | 服務承諾範圍足夠性 | 4.584 | 4.566 | 0.686 |
| | 指標滿意度 | | 4.613 | 0.618 |
| | 指標清晰度 | | 4.583 | 0.642 |
| 整體服務滿意度 | | 4.627 | 4.627 | 0.525 |

3. 對於“普遍意見”的分析及處理

是次的問卷調查結果，我們可以得出結論，調查之服務對象，總體而言，對本局提供的各項服務是滿意的。2014年調查的各項服務指標滿意度平均數在“滿意”值區間，此外，“十分不滿意”及“不滿意”的總人數僅佔所收問卷的一小部分，比例不算高。

然而，市民就是次的滿意度調查中，亦提供了寶貴的意見，例如：泊車位不足、辦公時間不夠彈性、中午時段希望可繼續辦公、多設收件的辦事處、工作人員態度未夠誠懇、等候審批的時間長、電子服務範圍足夠性未夠完善、資訊公開不足等，針對上述的種種意見，本局各相關附屬單位隨即作出深入的調查研究並立刻採取相對的改善措施。

4. 改善措施及建議

▲車位不足問題：由於本局位處南灣中區繁忙地段的大樓內，附近雖設有多個公共停車場，但仍無法滿足辦理本局服務者停泊車輛的需求，車位不足在本局的範疇內雖未能解決，然而本局仍會於自身服務方面作出適當的調整，盡量優化及加快處理進程，讓市民可於短時間內完成辦理手續；

▲辦公時間不夠彈性問題及多設收件的辦事處：本局除了位於南灣國際銀行大廈內的辦公地點外，設於黑沙灣政府綜合服務大樓J區亦可辦理本局多項的申請手續及諮詢，本局將研究於黑沙灣政府綜合服務大樓J區內增設服務項目及加強宣傳該區現有提供的各項服務項目，讓市民大眾可因應自身的方便，選擇合適的地點辦理手續或諮詢；

▲中午時段繼續辦公的問題：本局於黑沙灣政府綜合服務大樓J區的服務時間為早上9時至下午18:00時，中午時段繼續為市民辦公；

▲工作人員態度未夠誠懇：本局前線工作人員大部分均已接受“前線服務人員培訓”，明白對待客人應有的工作態度，各相關面向市民的服務單位，亦會嚴格督促有關員工，於工作時間應保持專業、有禮及勤謹的服務態度；

▲等待審批的時間長：相信是個別申請人對本局申請流程不了解，又或者是申請人未及時補正文件所致。市民可透過網頁、電話諮詢及親臨講解獲得有關申請流程等資訊；

▲資訊公開不足：由於某些項目的申請資料涉及個人資料，為保護申請者的個人資料，倘查詢人需進一步獲取較私隱的資料，則需親臨本局查詢。本局對某些新增的項目會舉辦面向公眾的講解會，並應各大商會或團體的邀請專場講解會及宣傳活動，向各界別人士宣傳及推廣項目的內容。為方便公眾獲取本局的資訊，相關資料均上載到本局及政府入口網站，供公眾參閱。同時，亦印製小冊子等供市民免費索取查閱，此外，市民亦可透過電話、傳真或電郵向本局相關附屬單位查詢所有有關申請項目的資訊。

本局將每年繼續以問卷的形式收集意見；同時，亦按照「公共服務評審委員會」制定的指引內容，持續優化和完善本局的服務質素。

● 滿意度調查趨勢分析（與 2013 年比較）

| 調查因素 | 2013 | 2014 | 與 2013 年比較 |
|------|-------|-------|------------|
| 方便程度 | 4.113 | 4.449 | +0.336 |
| 員工服務 | 4.324 | 4.608 | +0.284 |
| 環境設備 | 4.154 | 4.463 | +0.309 |
| 內部流程 | 4.271 | 4.508 | +0.237 |
| 服務效果 | 4.219 | 4.555 | +0.336 |
| 服務資訊 | 0 | 4.421 | 0 |
| 電子服務 | 0 | 4.262 | 0 |
| 服務承諾 | 4.182 | 4.503 | +0.321 |
| 整體服務 | 4.233 | 4.498 | +0.265 |

由於 2014 年與 2013 年的調查問卷內容有所不同，調查因素由 2013 年的 7 個調查因素增設到 2014 年的 9 個調查因素，故兩年只能以 7 個調查因素作比對。比較兩年的調查因素，2014 年均有明顯升幅，2014 年的每一調查因素的滿意度平均分均達滿意水平，當中尤以“員工服務”得分 4.608 分（即 92.16 分）為是次調查的最高分數，相對 2013 年上升了 5.68%。而比對兩年的調查因素，升幅最多的是“方便程度”和“服務效果”平均升幅 6.72%，其次是“服務承諾”（升幅 6.4%）、“環境設備”（升幅 6.18%）、“員工服務”（升幅 5.68%）、“整體服務”（升幅 5.3%）及“內部流程”（升幅 4.74%）。而 2014 年新增的兩項調查因素“服務資訊”（項目：資訊公開、資訊正確）得分 4.421（88.42 分）及電子服務（項目：電子服務範圍足夠性、電子服務滿意程度）得分 4.262（85.24 分）均為滿意水平。

縱觀 2014 年的服務滿意度調查，各項的滿意度因素均較 2013 年有所上升，然而，本局仍會慎重參考受訪者的意見，採取具針對性的措施來完善服務，以達致不斷優化服務質素的目的，每一份調查問卷中市民所提到的意見，均為寶貴及具參考價值的。