

民航局

2014年滿意度調查結果

- **調查簡介**

按照《服務承諾認可制度》關於“收集服務對象意見”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，以達致持續改善； 基此，本局對2014年1月至12月期間合共24個服務項目，進行了一年一度的滿意度調查，以作為服務承諾認可制度中收集服務使用者意見回饋的措施，透過服務使用者對服務的評價，用以檢討服務質量，達致持續改善的目的。

根據《服務承諾認可制度》關於“收集服務對象意見”的指引規定，本局將24個服務項目劃分為“一般公共服務”及“監督、審批及執法性公共服務”兩大類，透過問卷形式進行意見收集。問卷設計方面主要分為封閉式及開放式問題，封閉式問題以選擇答案為評分基準，開放式問題則由服務對象自行發表意見及建議；滿意度的評分以5分為基準，1分表示非常不滿意，而5分則表示非常滿意。

- **調查結果**

一般公共服務:

根據“收集服務對象意見”指引的規定，“一般公共服務”是指不涉及監督及審批元素的服務，本局的服務項目中只有2個是屬此類服務，分別為“回覆附加費備案”及“處理投訴”。

在“一般公共服務”意見調查中，本局分別“回覆附加費備案”及“處理投訴”服務發出了2份及28份問卷，但結果只收回到4份關於“處理投訴”方面的問卷，評分結果如下:

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
方便程度	服務時間	3.05	2.50
	聯絡方法		3.60
員工服務	服務態度	2.30	2.30
	專業程度		2.30
環境設備	舒適程度	4.00	4.00
內部流程	等候時間	3.00	3.00
服務效果	符合使用目的	2.00	2.00
服務承諾	指標清晰度	2.00	2.00
	指標滿意度		2.00
	範圍足夠性		2.00
整體服務滿意度		2.73	

監督、審批及執法性公共服務:

根據“收集服務對象意見”指引的規定，“監督、審批及執法性公共服務”是指服務是需經過一定的條件審批或資格確認的。本局屬此類服務的項目共22個，詳見下表:

屬“監督、審批及執法性公共服務”的項目	
1. 核准來往澳門的航班	2. 駕駛員執照
3. 空中交通管制員執照	4. 飛行運行員執照
5. 客艙乘務員證明書	6. 考試申請
7. 危險品許可	8. 空運經營人證書
9. 飛行模擬訓練裝置之使用審批	10. MAR-145 維修單位之審批
11. 航空器適航證明書	12. 航空器的登記
13. MAR-66 航空器維修工程師執照	14. 航空器出口認可證明書
15. MAR-147 維修培訓單位之審批	16. 航空器通訊準照
17. 航空器噪聲證明書	18. 航空器改裝及修理
19. 機場設施使用證明書	20. 申請影響飛行安全的活動
21. 障礙物分析及審批	22. 申請使用航空無線電頻率

在“監督、審批及執法性公共服務”意見調查中，本局合共收回89份有效問卷，其中22份涉及特定服務使用對象，評分結果如下：

監督、審批及執法性公共服務			
回收有效問卷數		89	
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分
方便程度	服務時間	4.15	4.04
	服務地點		4.11
	聯絡方法		4.30
員工服務	服務態度	4.49	4.60
	專業程度		4.46
	服務效率		4.40
	服務主動性		4.48
環境設備	舒適程度	4.29	4.39
	設施配置		4.19
內部流程	等候時間	4.00	4.08
	簡捷程度		3.92
服務效果	符合使用目的	4.20	4.20
服務資訊	資訊公開	3.93	3.85
	資訊正確		4.00
服務承諾	指標清晰度	3.64	3.55
	指標滿意度		3.67
	範圍足夠性		3.70
整體服務滿意度		4.10	

● 綜合分析

在2014年度的滿意度調查結果顯示，“一般公共服務”的整體服務滿意度得分為2.73(代表不滿意)，而“監督、審批及執法性的公共服務”的整體服務滿意度得分為4.10(代表滿意)。

本局所提供的服務當中，只有2項是屬於“一般公共服務”，其餘22項服務項目皆為“監督、審批及執法性的公共服務”，反映本局大部份的服務的性質是屬於“監督、審批及執法性的公共服務”。雖然“一般公共服務”的整體滿意度結果只有2.73，但此結果並不具有代表性，原因是本局只有2項“一般公共服務”，分別為“回覆附加費備案”及“處理投訴”。在是次意見收集中，只能收回4份有關“處理投訴”服務的問卷，因此僅通過這4份問卷的數據，是不能對“一般公共服務”的整

體表現作出客觀評價。

至於“監督、審批及執法性的公共服務”的意見收集方面，從上表各調查因素的得分結果顯示，除了“服務資訊”及“服務承諾”此兩個項目未能達4分外，其餘項目的得分均在4分或以上，由此反映服務對象對本局所提供的服務質素是感到滿意的。

- **對於“普遍意見”的分析及處理**

在“一般公共服務”的意見收集過程中，未有發現服務對象存在“普遍意見”。至於“監督、審批及執法性的公共服務”方面，從服務對象在開放性問題的回答中，反映有意見希望本局能縮短駕駛員執照續期的時間，與2013年意見收集的情況相同。

本局理解對於申請人而言，當然希望能盡快完成續期申請。但是根據本局就駕駛員執照續期申請所訂定的服務質量指標，已經是“兩個工作天”內完成，由於執照續期亦必需經過一定的程序，所以暫時未能夠滿足到申請人希望在即日完成申請的意見。

- **改善措施及建議**

從“監督、審批及執法性的公共服務”意見收集的結果顯示，調查因素中只有“服務承諾”此項目的得分比其他項目偏低，同時受訪對象中對此項目不作評分的情況亦較多(在收回的問卷調查中，有7份的受訪者未有對此項目評分)。究其原因可能是受訪者不了解本局推行服務承諾的具體情況，建議日後需加強有關方面的宣傳及推廣工作，以作改善。

- **滿意度調查趨勢分析（與去年比較）**

一般公共服務

鑑於本局過往所進行的滿意度調查，未有特別區分開“一般公共服務”作意見收集，因此沒有相關的數據作趨勢分析。

監督、審批及執法性公共服務

調查因素	2013年	2014	與過往比較
方便程度	4.15	4.15	--
員工服務	4.33	4.49	+0.16
環境設備	4.21	4.29	+0.08
內部流程	4.02	4.00	-0.02
服務效果	4.16	4.20	+0.04
服務資訊	不適用	3.93	不適用
服務承諾	3.70	3.64	-0.06
整體服務	4.10	4.10	--

註: 由於2013年的滿意度調查沒有收集此方面的意見，因此列作“不適用”。

從上表的滿意度趨勢分析結果顯示，所有項目的得分基本上沒有出現明顯的浮動，整體服務的得分兩年維持相同，反映受訪者對本局的服務質素的滿意度沒有出現下降。