

民航局

2017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2017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“接收及轉介投訴”。

在“一般公共服務”意見調查中，只收回 3份關於“接收及轉介投訴”方面的問卷，評分結果如下:

| 一般公共服務 | | | |
|---------|--------|--------|------|
| 回收有效問卷數 | | 3 | |
| 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 | 4.25 | 4.00 |
| | 聯絡方法 | | 4.50 |
| 員工服務 | 服務態度 | 4.50 | 4.50 |
| | 專業程度 | | 4.50 |
| 環境設備 | 舒適程度 | 不適用 | 不適用 |
| 內部流程 | 等候時間 | 4.50 | 4.50 |
| 服務效果 | 符合使用目的 | 4.00 | 4.00 |
| 服務承諾 | 指標清晰度 | 4.17 | 4.33 |
| | 指標滿意度 | | 4.00 |
| 整體服務滿意度 | | 4.28 | |

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52份有效問卷，其中18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 | | 52 | |
| 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 | 4.32 | 4.21 |
| | 服務地點 | | 4.15 |
| | 聯絡方法 | | 4.60 |
| 員工服務 | 服務態度 | 4.75 | 4.87 |
| | 專業程度 | | 4.75 |
| | 服務效率 | | 4.67 |
| | 服務主動性 | | 4.73 |
| 環境設備 | 舒適程度 | 4.63 | 4.70 |
| | 設施配置 | | 4.55 |
| 內部流程 | 等候時間 | 4.32 | 4.49 |
| | 簡捷程度 | | 4.14 |
| 服務效果 | 符合使用目的 | 4.42 | 4.42 |
| 服務資訊 | 資訊公開 | 4.42 | 4.33 |
| | 資訊正確 | | 4.50 |
| 服務承諾 | 指標清晰度 | 4.26 | 4.18 |
| | 指標滿意度 | | 4.31 |
| | 範圍足夠性 | | 4.31 |
| 整體服務滿意度 | | 4.45 | |

● 綜合分析

在2017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4.28(代表十分滿意)，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4.45(代表十分滿意)。

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”。

2017年度所收集到的數據顯示，“一般公共服務”及“監督、審批及執法性的公共服務”各項目的得分均在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十分滿意的。

- 對於“普遍意見”的分析及處理

在2017年度“一般公共服務”及“監督、審批及執法性的公共服務”的意見收集過程中，均未有發現服務對象存在“普遍意見”。

- 滿意度調查趨勢分析（與去年比較）

一般公共服務

| 調查因素 | 2016年 | 2017年 | 與過往比較 |
|------|-------|-------|-------|
| 方便程度 | 4.50 | 4.25 | -0.25 |
| 員工服務 | 4.00 | 4.50 | +0.50 |
| 環境設備 | -- | -- | -- |
| 內部流程 | 4.00 | 4.50 | +0.50 |
| 服務效果 | 3.67 | 4.00 | +0.33 |
| 服務承諾 | 4.00 | 4.17 | +0.17 |
| 整體服務 | 4.03 | 4.28 | +0.25 |

監督、審批及執法性公共服務

| 調查因素 | 2016年 | 2017年 | 與過往比較 |
|------|-------|-------|-------|
| 方便程度 | 4.07 | 4.32 | +0.25 |
| 員工服務 | 4.45 | 4.75 | +0.30 |
| 環境設備 | 4.40 | 4.63 | +0.23 |
| 內部流程 | 4.08 | 4.32 | +0.24 |
| 服務效果 | 4.20 | 4.42 | +0.22 |
| 服務資訊 | 4.01 | 4.42 | +0.41 |
| 服務承諾 | 3.72 | 4.26 | +0.54 |
| 整體服務 | 4.13 | 4.45 | +0.32 |

從上表的滿意度趨勢分析結果顯示，“一般公共服務”方面，除了在「方便程度」項目的得分較去年下跌外，其餘項目的得分都有所提升。“監督、審批及執法性的公共服務”方面的所有調查項目得分都較去年有所上升，整體服務的評分都維持在4分以上，反映受訪者對本局整體的服務質素仍然十分滿意。