



## 海事及水務局 市民滿意度調查趨勢分析

調查因素	分類內容	2014年				2015年				2016年	
		上半年		下半年		上半年		下半年		上半年	
		分項得分	滿意度平均數								
提供服務的方便程度	服務時間	4.196	4.181	4.218	4.205	4.183	4.157	4.220	4.188	4.223	4.221
	服務地點	4.022		4.145		4.076		4.141		4.169	
	聯絡方法	4.324		4.258		4.212		4.251		4.276	
	取得服務資訊	--		4.197		4.155		4.139		4.214	
員工服務	服務態度	4.451	4.407	4.474	4.411	4.383	4.337	4.399	4.316	4.362	4.330
	專業程度	--		4.379		4.363		4.340		4.377	
	服務效率	4.461		4.403		4.328		4.239		4.276	
	服務主動性	4.324		4.386		4.276		4.287		4.303	
	回覆查詢清晰程度	4.392		--		--		--		--	
環境設備	服務環境舒適程度	4.297	4.232	4.284	4.190	4.232	4.151	4.177	4.118	4.182	4.156
	服務環境清潔程度	--		4.348		4.252		4.256		4.232	
	公眾設施配置（如座位、洗手間等）足夠程度	4.167		4.072		4.078		4.029		4.107	
	指引或指示牌清晰程度	--		4.057		4.040		4.004		4.102	
內部流程	等候時間	4.118	4.139	4.311	4.276	4.177	4.164	4.073	4.115	4.168	4.189
	簡便程度	4.160		4.185		4.120		4.080		4.161	
	公平性	--		4.333		4.196		4.192		4.237	
服務效果	作出回覆或批准時間合理程度	--	--	4.260	4.260	4.159	4.167	4.144	4.208	4.161	4.205
	回覆或批准內容清晰程度	--		4.260		4.174		4.274		4.249	
服務資訊	對外公開資訊足夠程度	--	--	4.057	4.093	3.997	4.034	3.936	3.988	4.033	4.080
	公開資訊內容正確性	--		4.129		4.070		4.040		4.126	

調查因素	分類內容	2014年				2015年				2016年	
		上半年		下半年		上半年		下半年		上半年	
		分項得分	滿意度平均數								
電子服務	電子服務範圍足夠性	--	--	3.867	3.907	3.985	4.022	3.916	4.030	4.027	4.081
	電子服務滿意程度	--		3.947		4.070		4.214		4.168	
服務承諾	宣傳足夠程度	3.880	4.041	3.581	3.880	3.833	3.974	3.704	3.895	3.794	4.001
	推行範圍足夠程度	3.990		3.598		3.855		3.752		3.843	
	指標滿意程度	4.126		4.083		4.126		4.027		4.121	
	指標清晰程度	--		4.093		4.099		4.037		4.163	
	推行清楚程度	3.951		--		--		--		--	
	有助改善整體服務水平的同意程度	4.257		4.045		4.013		4.004		4.137	
整體服務	整體服務水平滿意程度	4.369		4.170		4.158		4.173		4.216	

\*滿意程度 - 1 為最低，5 為最高。

\*根據公共服務評審委員會發出的《收集服務對象意見機制》指示要求，本局自2014年7月1日起採用全新的市民滿意度調查問卷索取滿意度意見。鑑於新問卷與舊問卷於調查因素的數量和分項內容的表述均有不同，本局按照新、舊問卷的問題本質進行分析，發現新、舊問卷的一些問題無法進行項與項的比較，上表中一些無法比較的內容會使用“--”表示之。

自2014年7月1日起，本局採用了全新的滿意度調查問卷至今，本局合共進行了四次滿意度調查分析。綜合四次調查分析的數據可見，受訪對象對本局整體服務水平給予的評價正面，評分均達“滿意”的四分以上。九個調查因素中，“服務承諾”的評分最低，為4.001分，可見本局應進一步優化。為此本局訂立了以下的改善措施：

為加強本局服務承諾的宣傳工作，本局除維持透過本局網頁、各接待地點放置服務承諾宣傳單張予公眾索取外。針對本局服務對象以漁民居多，本局於2016年起，在農曆年期間前後及南海休漁期，藉聯同海關、消防局、漁民互助會等單位登船探訪漁民之活動，向漁民派發本局之服務承諾宣傳單張，作為另一種宣傳本局服務承諾的途徑。此外，本局亦會於海事及水務局日等有較多市民前往本局各接待地點的機會，向市民宣傳本局服務，藉以加強市民對本局的認識和服務承諾相關資訊。

為可擴大本局服務承諾之推行範圍，本局持續研究推出新的服務承諾項目的可行性，並按照既定的工作計劃進行人員培訓，檢討工作流程，創造條件推出更多切合需求的指標。