

2012 年文件暨資料傳播中心市民滿意度調查報告

2012 年文件暨資料傳播中心市民滿意度調查由 2012 年 5 月 7 日至 7 月 4 日期間進行，共發出問卷 93 份，收回問卷 50 份，回收率 53.8%。

查詢方式	發出問卷	收回問卷	回收率(%)
親臨查詢的使用者	12	12	100
電話查詢的使用者	29	29	100
郵寄查詢的使用者	3	2	66.7
電子郵件查詢的使用者	49	7	14.3
總數	93	50	53.8

被訪年齡：

	拒答	<18	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 歲及以上	受訪總數
個案	0	0	6	23	18	0	2	1	50
佔百份比：	--%	--%	12.0%	46.0%	36.0%	--%	4.0%	2.0%	

被訪者性別：

	拒答	男	女	受訪總數
個案	0	23	27	50
佔百份比：	--%	46.0%	54.0%	

被訪者學歷：

	拒答	小學程度	中學程度	大專程度	大學及以上程度	受訪總數
個案	0	0	1	10	39	50
佔百份比：	--%	--%	2.0%	20.0%	78.0%	

各項指標的滿意度分佈：

指標	拒答	十分 不滿意	不滿意	一般	滿意	十分滿意	受訪總數	滿意度 平均數	標準差
環境設備									
您對本中心服務環境的舒適程度滿意嗎？	0 --%	0 --%	0 --%	0 --%	10 52.6%	9 47.4%	19	4.474	0.513
人員方面									
您對本中心工作人員的服務態度滿意嗎？	0 --%	0 --%	0 --%	1 2.0%	25 50.0%	24 48.0%	50	4.460	0.542
您對本中心工作人員的服務主動性滿意嗎？	0 --%	0 --%	0 --%	2 4.0%	26 52.0%	22 44.0%	50	4.400	0.571
內部流程									
您對本中心提供的統計資料質量滿意嗎？	0 --%	0 --%	1 2.0%	10 20.0%	26 52.0%	13 26.0%	50	4.020	0.742
您認為本中心提供的統計資料種類可滿足需要嗎？	0 --%	0 --%	3 6.0%	15 30.0%	18 36.0%	14 28.0%	50	3.860	0.904
整體服務水平									
您對本中心的整體服務水平滿意嗎？	0 --%	0 --%	0 --%	4 8.0%	30 60.0%	16 32.0%	50	4.240	0.591
服務承諾									
您對服務承諾內制定的各項服務指標滿意嗎？如不滿意，請指出有哪些方面需要改善？	0 --%	0 --%	0 --%	2 20.0%	7 70.0%	1 10.0%	10	3.900	0.568

改善中心服務的意見：

序號	意見
1	網站內行業的收入中位數的位置
2	資料不太齊全，例如：行業調查有關中小企數目
3	統計數據更詳細，深入，統計分區數據不足夠
4	網頁提供資料時，如查詢建築工人薪酬及材料中，因為不同年份的資料數據按不同基期顯示，若所有年份的資料能統一基期出更好
5	多些註釋，例如：其他陸路的意思
6	行政資料，如罪案可以進一步核實，確定其客觀/真實性
7	透明度，尋找資料較難。網頁上難找資料，網頁要簡易一點及方便
8	有一些貿易的指標數據以往皆每季有所公佈，但有時該指標的數據不再公佈，尤其近兩年的情況更為明顯
9	細分入境旅客資料，如不過夜旅客，按十年比較數據
10	網頁太複雜，不易尋找資料
11	數據要增加詳細說明及細分，如大學生入息中位數；跟團體合作及協商，增加數據量
12	網頁太複雜，資料太難尋找，需要更易及簡單
13	網址搜索數據時要操作要更優化，更簡便
14	資料可更詳細，如專業人士的薪金
16	統計數據細化
17	網站十分複雜，太難尋找資料.時段性太舊，不定時更新
18	本地生產總值 EXCEL 太多及繁複.網頁太難找資料,太多表，適宜簡化
19	工作人員很親切且很有耐心及禮貌.服務很好
20	部份資料按月較按季好，例如平均成交價，另外若可提供較長時間的序列資料則更好