

# 行政公職局

## 2021 年滿意度調查結果

### 1. 調查簡介

按照《公共服務及組織績效評審制度》有關“設立收集服務對象意見的測量機制（部門年度服務滿意度調查）”的規定，部門應透過意見測量機制有效掌握公眾的意見，並以此為導向，讓部門找到持續改善的方向，持續提升服務素質。

基此，本局委託調研機構於 2021 年 5 月 27 日至 2021 年 12 月 15 日期間，就本局提供的 45 項服務進行滿意度調查，以作為《公共服務及組織績效評審制度》中收集服務使用者的滿意度評估機制，透過收集服務使用者對服務的評價，藉以評估本局的服務素質，達致持續改善的目的。

### 2. 調查結果<sup>1</sup>

一般公共服務				
回收有效問卷數		309		
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
人員服務	服務主動性	4.33	4.24	0.77
	專業程度		4.28	0.65
	儀表外觀		4.45	0.58
	服務態度		4.47	0.66
環境	方便程度	4.20	4.20	0.85
	環境舒適度		4.22	0.71
配套設施	硬件設備	4.06	4.03	0.82
	清晰指示		4.15	0.75
	場所配套		3.98	0.81
	場所支援性措施		3.79	0.77
	場所安全性		4.26	0.70
程序手續	流程順暢	4.24	4.23	0.73
	服務效率		4.20	0.72
	服務效果		4.29	0.76
	公平性		4.33	0.66

<sup>1</sup> 採用李克特量尺 (Likert Scale)，以五分制作為量度標準：1-非常不滿意；2-不滿意；3-一般；4-滿意；5-非常滿意。

一般公共服務				
回收有效問卷數		309		
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
服務資訊	足夠性	4.03	3.83	0.83
	取得資訊的便捷性		3.82	0.79
	取得資訊的準確性		4.14	0.72
	取得資訊的實用性		4.10	0.72
	資訊的保密性		4.43	0.57
服務保證	服務承諾全面性	3.95	3.90	0.68
	服務承諾指標明確性		3.96	0.70
	服務承諾指標滿意度		4.05	0.73
	表達意見的渠道		3.90	0.74
電子服務	電子服務實用性	3.85	4.06	0.74
	電子服務方便性		3.80	0.81
	電子服務安全性		4.08	0.66
	電子服務足夠性		3.71	0.81
	電子化方式互動交流渠道足夠性		3.60	0.80
績效信息	績效信息資訊足夠性	3.76	3.79	0.76
	查找績效信息途徑便捷性		3.74	0.80
整體服務	整體服務滿意度	4.12	4.12	0.67

監督、審批及執法性公共服務				
回收有效問卷數		300		
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
人員服務	服務主動性	4.50	4.55	0.56
	專業程度		4.41	0.59
	儀表外觀		4.46	0.57
	服務態度		4.59	0.53
環境	方便程度	3.90	3.82	0.72
	環境舒適度		3.97	0.59

監督、審批及執法性公共服務				
回收有效問卷數		300		
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
配套設施	硬件設備	3.93	3.88	0.63
	清晰指示		3.97	0.74
	場所配套		3.94	0.61
	場所支援性措施		3.84	0.66
	場所安全性		4.01	0.56
程序手續	流程順暢	4.37	4.34	0.55
	服務效率		4.43	0.57
	服務效果		4.42	0.55
	公平性		4.29	0.52
服務資訊	足夠性	4.07	3.94	0.65
	取得資訊的便捷性		3.97	0.64
	取得資訊的準確性		4.14	0.54
	取得資訊的實用性		4.06	0.53
	資訊的保密性		4.30	0.58
服務保證	服務承諾全面性	3.86	3.88	0.60
	服務承諾指標明確性		3.87	0.59
	服務承諾指標滿意度		3.94	0.57
	表達意見的渠道		3.85	0.61
電子服務	電子服務實用性	3.85	3.97	0.66
	電子服務方便性		3.84	0.72
	電子服務安全性		3.99	0.60
	電子服務足夠性		3.85	0.71
	電子化方式互動交流渠道 足夠性		3.63	0.78
績效信息	績效信息資訊足夠性	3.75	3.81	0.65
	查找績效信息途徑便捷性		3.73	0.68
整體服務	整體服務滿意度	4.06	4.06	0.52

福利性公共服務				
回收有效問卷數		321		
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
人員服務	服務主動性	4.14	4.09	0.77
	專業程度		4.06	0.69
	儀表外觀		4.15	0.66
	服務態度		4.29	0.67
環境	方便程度	4.01	4.02	0.83
	環境舒適度		4.01	0.73
配套設施	硬件設備	3.82	3.85	0.69
	清晰指示		3.93	0.66
	場所配套		3.66	0.74
	場所支援性措施		3.65	0.77
	場所安全性		3.95	0.64
程序手續	流程順暢	4.19	4.19	0.66
	服務效率		4.22	0.64
	服務效果		4.25	0.66
	公平性		4.14	0.64
服務資訊	足夠性	3.98	3.88	0.68
	取得資訊的便捷性		3.86	0.75
	取得資訊的準確性		4.04	0.59
	取得資訊的實用性		4.02	0.65
	資訊的保密性		4.12	0.61
服務保證	服務承諾全面性	3.82	3.79	0.69
	服務承諾指標明確性		3.87	0.64
	服務承諾指標滿意度		3.92	0.64
	表達意見的渠道		3.77	0.67
電子服務	電子服務實用性	3.72	3.89	0.69
	電子服務方便性		3.77	0.71
	電子服務安全性		3.85	0.59
	電子服務足夠性		3.59	0.77
	電子化方式互動交流渠道 足夠性		3.57	0.77
績效信息	績效信息資訊足夠性	3.71	3.78	0.64
	查找績效信息途徑便捷性		3.65	0.69
整體服務	整體服務滿意度	4.03	4.03	0.54

整體服務				
回收有效問卷數		930		
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
人員服務	服務主動性	4.32	4.29	0.73
	專業程度		4.25	0.66
	儀表外觀		4.34	0.62
	服務態度		4.45	0.64
環境	方便程度	4.03	4.01	0.81
	環境舒適度		4.06	0.69
配套設施	硬件設備	3.93	3.92	0.72
	清晰指示		4.01	0.72
	場所配套		3.86	0.73
	場所支援性措施		3.76	0.73
	場所安全性		4.07	0.65
程序手續	流程順暢	4.26	4.25	0.65
	服務效率		4.28	0.65
	服務效果		4.32	0.67
	公平性		4.25	0.61
服務資訊	足夠性	4.03	3.88	0.73
	取得資訊的便捷性		3.88	0.73
	取得資訊的準確性		4.10	0.62
	取得資訊的實用性		4.06	0.64
	資訊的保密性		4.28	0.60
服務保證	服務承諾全面性	3.88	3.86	0.66
	服務承諾指標明確性		3.90	0.64
	服務承諾指標滿意度		3.97	0.65
	表達意見的渠道		3.84	0.68
電子服務	電子服務實用性	3.80	3.97	0.70
	電子服務方便性		3.80	0.75
	電子服務安全性		3.97	0.62
	電子服務足夠性		3.72	0.77
	電子化方式互動交流渠道 足夠性		3.60	0.78
績效信息	績效信息資訊足夠性	3.74	3.79	0.68
	查找績效信息途徑便捷性		3.70	0.73
整體服務	整體服務滿意度	4.07	4.07	0.58

### 3. 對於“普遍意見”的分析

本次調查中有 89 位受訪者對公職局表達了意見，受訪者的意見最主要集中優化電子服務。本局就是次的調查結果及有關意見訂定了改善方案，將遵循用戶導向，持續透過“一戶通”提供更多電子化服務。

是次調查結果，以整體服務滿意度來看，受訪者對本局提供各服務類別的服務超過 4 分的滿意水平。本局會持續優化各項服務，回應服務使用者的需要。

### 4. 滿意度調查趨勢分析（與過去三年比較）

#### 4.1 一般公共服務

調查因素	分項內容	2019 年		2020 年		2021 年	
		分項得分	滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數
人員服務	服務主動性	3.98	4.11	4.03	4.15	4.24	4.33
	專業程度	4.02		4.12		4.28	
	儀表外觀	4.22		4.25		4.45	
	服務態度	4.27		4.33		4.47	
環境	方便程度	3.93	4.01	4.01	4.05	4.20	4.20
	環境舒適度	4.10		4.10		4.22	
配套設施	硬件設備	3.90	3.89	3.90	3.97	4.03	4.06
	清晰指示	3.95		4.14		4.15	
	場所配套	3.77		3.87		3.98	
	場所支援性措施	3.58		3.63		3.79	
	場所安全性	4.20		4.15		4.26	
程序手續	流程順暢	4.00	4.06	4.00	4.04	4.23	4.24
	服務效率	4.06		4.04		4.20	
	服務效果	4.15		4.13		4.29	
	公平性	4.08		4.17		4.33	

調查因素	分項內容	2019年		2020年		2021年	
		分項得分	滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數
服務資訊	足夠性	3.83	3.93	3.81	3.95	3.83	4.03
	取得資訊的便捷性	3.69		3.76		3.82	
	取得資訊的準確性	4.06		4.09		4.14	
	取得資訊的實用性	3.94		3.98		4.10	
	資訊的保密性	4.21		4.32		4.43	
服務保證	服務承諾全面性	3.77	3.78	3.65	3.73	3.90	3.95
	服務承諾指標明確性	3.75		3.82		3.96	
	服務承諾指標滿意度	3.86		3.83		4.05	
	表達意見的渠道	3.79		3.75		3.90	
電子服務	電子服務實用性	3.75	3.62	3.82	3.67	4.06	3.85
	電子服務方便性	3.60		3.62		3.80	
	電子服務安全性	4.07		4.13		4.08	
	電子服務足夠性	3.53		3.55		3.71	
	電子化方式互動交流渠道足夠性	3.33		3.41		3.60	
績效信息	績效信息資訊足夠性	3.70	3.70	3.81	3.83	3.79	3.76
	公佈績效信息頻率	-		3.77		-	
	查找績效信息途徑便捷性	3.70		3.95		3.74	
整體服務	整體服務滿意度	3.89		3.87		4.12	

調查因素	2019年	2020年	2021年	2021年相對2020年變幅
人員服務	4.11	4.15	4.33	0.18
環境	4.01	4.05	4.20	0.15
配套設施	3.89	3.97	4.06	0.09
程序手續	4.06	4.04	4.24	0.20
服務資訊	3.93	3.95	4.03	0.08
服務保證	3.78	3.73	3.95	0.22
電子服務	3.62	3.67	3.85	0.18
績效信息	3.70	3.83	3.76	-0.07
整體服務	3.89	3.87	4.12	0.25

## 4.2 監督、審批及執法性公共服務

調查因素	分項內容	2019 年		2020 年		2021 年	
		分項得分	滿意度 平均數	分項得分	滿意度 平均數	分項得分	滿意度 平均數
人員服務	服務主動性	4.43	4.39	4.46	4.43	4.55	4.50
	專業程度	4.34		4.41		4.41	
	儀表外觀	4.29		4.31		4.46	
	服務態度	4.48		4.55		4.59	
環境	方便程度	3.98	4.08	4.01	4.05	3.82	3.90
	環境舒適度	4.18		4.09		3.97	
配套設施	硬件設備	4.09	4.09	4.03	4.05	3.88	3.93
	清晰指示	4.26		4.12		3.97	
	場所配套	3.97		4.03		3.94	
	場所支援性措施	3.81		3.77		3.84	
	場所安全性	4.25		4.17		4.01	
程序手續	流程順暢	4.43	4.42	4.46	4.49	4.34	4.37
	服務效率	4.46		4.56		4.43	
	服務效果	4.49		4.61		4.42	
	公平性	4.30		4.31		4.29	
服務資訊	足夠性	3.93	4.10	3.98	4.12	3.94	4.07
	取得資訊的便捷性	3.90		4.02		3.97	
	取得資訊的準確性	4.21		4.19		4.14	
	取得資訊的實用性	4.13		4.11		4.06	
	資訊的保密性	4.38		4.37		4.30	
服務保證	服務承諾全面性	3.59	3.68	3.71	3.75	3.88	3.86
	服務承諾指標明確性	3.61		3.76		3.87	
	服務承諾指標滿意度	3.89		3.87		3.94	
	表達意見的渠道	3.74		3.74		3.85	
電子服務	電子服務實用性	3.85	3.76	3.91	3.79	3.97	3.85
	電子服務方便性	3.78		3.78		3.84	
	電子服務安全性	4.10		4.07		3.99	
	電子服務足夠性	3.80		3.80		3.85	
	電子化方式互動交流 渠道足夠性	3.43		3.55		3.63	



調查因素	分項內容	2019年		2020年		2021年	
		分項得分	滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數
績效信息	績效信息資訊足夠性	3.66	3.71	3.61	3.71	3.81	3.75
	公佈績效信息頻率	-		3.77		-	
	查找績效信息途徑便捷性	3.75		3.82		3.73	
整體服務	整體服務滿意度	4.08		4.05		4.06	

調查因素	2019年	2020年	2021年	2021年相對2020年變幅
人員服務	4.39	4.43	4.50	0.07
環境	4.08	4.05	3.90	-0.15
配套設施	4.09	4.05	3.93	-0.12
程序手續	4.42	4.49	4.37	-0.12
服務資訊	4.10	4.12	4.07	-0.05
服務保證	3.68	3.75	3.86	0.11
電子服務	3.76	3.79	3.85	0.06
績效信息	3.71	3.71	3.75	0.04
整體服務	4.08	4.05	4.06	0.01

### 4.3 福利性公共服務

調查因素	分項內容	2019年		2020年		2021年	
		分項得分	滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數
人員服務	服務主動性	4.22	4.19	4.24	4.23	4.09	4.14
	專業程度	4.08		4.14		4.06	
	儀表外觀	4.17		4.18		4.15	
	服務態度	4.29		4.35		4.29	
環境	方便程度	3.95	3.96	4.14	4.15	4.02	4.01
	環境舒適度	3.97		4.17		4.01	

調查因素	分項內容	2019年		2020年		2021年	
		分項得分	滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數
配套設施	硬件設備	3.80	3.84	3.91	3.92	3.85	3.82
	清晰指示	4.01		4.07		3.93	
	場所配套	3.76		3.87		3.66	
	場所支援性措施	3.67		3.62		3.65	
	場所安全性	3.91		4.04		3.95	
程序手續	流程順暢	4.26	4.24	4.33	4.32	4.19	4.19
	服務效率	4.31		4.34		4.22	
	服務效果	4.32		4.37		4.25	
	公平性	4.09		4.22		4.14	
服務資訊	足夠性	3.92	4.02	3.92	4.02	3.88	3.98
	取得資訊的便捷性	3.96		3.98		3.86	
	取得資訊的準確性	4.06		4.09		4.04	
	取得資訊的實用性	4.02		4.04		4.02	
	資訊的保密性	4.16		4.14		4.12	
服務保證	服務承諾全面性	3.64	3.73	3.64	3.72	3.79	3.82
	服務承諾指標明確性	3.73		3.70		3.87	
	服務承諾指標滿意度	3.83		3.82		3.92	
	表達意見的渠道	3.82		3.76		3.77	
電子服務	電子服務實用性	3.85	3.66	3.89	3.76	3.89	3.72
	電子服務方便性	3.63		3.89		3.77	
	電子服務安全性	3.91		3.93		3.85	
	電子服務足夠性	3.56		3.65		3.59	
	電子化方式互動交流 渠道足夠性	3.44		3.55		3.57	
績效信息	績效信息資訊足夠性	3.73	3.74	3.87	4.02	3.78	3.71
	公佈績效信息頻率	-		4.00		-	
	查找績效信息途徑 便捷性	3.74		4.25		3.65	
整體服務	整體服務滿意度	3.93		3.97		4.03	

調查因素	2019年	2020年	2021年	2021年相對2020年變幅
人員服務	4.19	4.23	4.14	-0.09
環境	3.96	4.15	4.01	-0.14
配套設施	3.84	3.92	3.82	-0.10
程序手續	4.24	4.32	4.19	-0.13
服務資訊	4.02	4.02	3.98	-0.04
服務保證	3.73	3.72	3.82	0.10
電子服務	3.66	3.76	3.72	-0.04
績效信息	3.74	4.02	3.71	-0.31
整體服務	3.93	3.97	4.03	0.06

#### 4.4 整體服務

調查因素	分項內容	2019年		2020年		2021年	
		分項得分	滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數
人員服務	服務主動性	4.22	4.24	4.28	4.30	4.29	4.32
	專業程度	4.15		4.27		4.25	
	儀表外觀	4.23		4.27		4.34	
	服務態度	4.35		4.44		4.45	
環境	方便程度	3.96	4.02	4.04	4.07	4.01	4.03
	環境舒適度	4.08		4.11		4.06	
配套設施	硬件設備	3.95	3.95	3.98	4.00	3.92	3.93
	清晰指示	4.10		4.11		4.01	
	場所配套	3.85		3.96		3.86	
	場所支援性措施	3.70		3.70		3.76	
	場所安全性	4.12		4.14		4.07	
程序手續	流程順暢	4.24	4.25	4.29	4.31	4.25	4.26
	服務效率	4.29		4.35		4.28	
	服務效果	4.33		4.41		4.32	
	公平性	4.17		4.26		4.25	

調查因素	分項內容	2019年		2020年		2021年	
		分項得分	滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數
服務資訊	足夠性	3.89	4.02	3.91	4.04	3.88	4.03
	取得資訊的便捷性	3.86		3.92		3.88	
	取得資訊的準確性	4.12		4.14		4.10	
	取得資訊的實用性	4.03		4.05		4.06	
	資訊的保密性	4.26		4.31		4.28	
服務保證	服務承諾全面性	3.67	3.73	3.67	3.74	3.86	3.88
	服務承諾指標明確性	3.70		3.77		3.90	
	服務承諾指標滿意度	3.86		3.85		3.97	
	表達意見的渠道	3.78		3.75		3.84	
電子服務	電子服務實用性	3.82	3.68	3.89	3.74	3.97	3.80
	電子服務方便性	3.67		3.74		3.80	
	電子服務安全性	4.04		4.07		3.97	
	電子服務足夠性	3.64		3.69		3.72	
	電子化方式互動交流渠道足夠性	3.39		3.50		3.60	
績效信息	績效信息資訊足夠性	3.70	3.72	3.76	3.83	3.79	3.74
	公佈績效信息頻率	-		3.81		-	
	查找績效信息途徑便捷性	3.74		3.96		3.70	
整體服務	整體服務滿意度	3.97		3.98		4.07	

調查因素	2019年	2020年	2021年	2021年相對2020年變幅
人員服務	4.24	4.30	4.32	0.02
環境	4.02	4.07	4.03	-0.04
配套設施	3.95	4.00	3.93	-0.07
程序手續	4.25	4.31	4.26	-0.05
服務資訊	4.02	4.04	4.03	-0.01
服務保證	3.73	3.74	3.88	0.14
電子服務	3.68	3.74	3.80	0.06
績效信息	3.72	3.83	3.74	-0.09
整體服務	3.97	3.98	4.07	0.09

綜觀各調查因素與去年結果作對比，“整體服務滿意度”評分上升0.09分，其餘八項調查因素中，“人員服務”、“服務保證”及“電子服務”滿意度評分均較前兩年皆有所上升。而當中“服務保證”上升最多。

## 5. 改善措施及建議

在三大服務類別之各項調查因素的滿意度評分顯示，“電子服務”及“績效信息”評分相對其他調查因素較低，基此，本局將採取以下的改善措施：

- 在“電子服務”方面，遵循用戶導向及個人化方向，透過“一戶通”，向市民提供更多電子化服務。
- 在“績效信息”方面，本局將研究豐富績效信息的內容及增加公佈渠道，滿足服務使用者的需求。