

行政公職局

2023 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，本局於 2023 年 3 月 30 日至 2023 年 12 月 29 日期間，透過實地面訪、電話調查及自填電子問卷方式，對本局提供的 43 項服務進行滿意度調查。調查對象為使用本局服務之市民及公共機構／團體，包括公務員及公務員家屬，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¹

一般公共服務				
回收有效問卷數		651		
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	4.08	0.64
	服務態度		4.19	0.64
環境及 配套設施	方便程度	3.99	4.01	0.64
	場所硬件及配套		4.02	0.61
	場所支援措施		3.93	0.65
程序手續	服務效率	4.07	4.13	0.68
	手續便捷度		4.01	0.67
服務資訊	資訊的便捷度	3.91	3.82	0.70
	資訊的準確性		4.02	0.56
	資訊的詳實性		3.89	0.61

¹ 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		651		
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
服務保證	服務承諾全面性	3.91	3.82	0.64
	服務承諾指標滿意度		4.00	0.61
電子服務	電子服務易用性	3.86	3.84	0.70
	電子服務安全性		3.97	0.60
	電子服務覆蓋度		3.78	0.61
績效信息	信息內容的足夠度	3.81	3.80	0.62
	信息發放的渠道		3.81	0.65
整體服務		3.96		

監督、審批及執法性公共服務				
回收有效問卷數		381		
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	4.36	4.31	0.58
	服務態度		4.40	0.55
環境及 配套設施	方便程度	4.03	4.03	0.70
	場所硬件及配套		4.11	0.63
	場所支援措施		3.94	0.71
程序手續	服務效率	4.47	4.47	0.64
	手續便捷度		4.47	0.63
服務資訊	資訊的便捷度	4.22	4.19	0.80
	資訊的準確性		4.29	0.67
	資訊的詳實性		4.17	0.74
服務保證	服務承諾全面性	4.22	4.19	0.66
	服務承諾指標滿意度		4.25	0.44
電子服務	電子服務易用性	4.26	4.44	0.71
	電子服務安全性		4.15	0.68
	電子服務覆蓋度		4.19	0.72
績效信息	信息內容的足夠度	4.03	4.01	0.73
	信息發放的渠道		4.05	0.76
整體服務		4.23		

福利性公共服務				
回收有效問卷數		387		
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	4.36	4.31	0.58
	服務態度		4.40	0.55
環境及 配套設施	方便程度	4.03	4.03	0.70
	場所硬件及配套		4.11	0.63
	場所支援措施		3.94	0.71
程序手續	服務效率	4.47	4.47	0.64
	手續便捷度		4.47	0.63
服務資訊	資訊的便捷度	4.22	4.19	0.80
	資訊的準確性		4.29	0.67
	資訊的詳實性		4.17	0.74
服務保證	服務承諾全面性	4.22	4.19	0.66
	服務承諾指標滿意度		4.25	0.44
電子服務	電子服務易用性	4.26	4.44	0.71
	電子服務安全性		4.15	0.68
	電子服務覆蓋度		4.19	0.72
績效信息	信息內容的足夠度	4.03	4.01	0.73
	信息發放的渠道		4.05	0.76
整體服務		4.23		

整體服務				
回收有效問卷數		1419		
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	4.18	4.13	0.63
	服務態度		4.23	0.62
環境及 配套設施	方便程度	3.99	4.04	0.65
	場所硬件及配套		4.02	0.64
	場所支援措施		3.91	0.67
程序手續	服務效率	4.24	4.27	0.66
	手續便捷度		4.20	0.68
服務資訊	資訊的便捷度	4.05	3.99	0.74
	資訊的準確性		4.13	0.60
	資訊的詳實性		4.02	0.66
服務保證	服務承諾全面性	3.97	3.94	0.66
	服務承諾指標滿意度		3.99	0.63

整體服務				
回收有效問卷數		1419		
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
電子服務	電子服務易用性	4.01	4.06	0.74
	電子服務安全性		4.04	0.63
	電子服務覆蓋度		3.93	0.68
績效信息	信息內容的足夠度	3.91	3.89	0.68
	信息發放的渠道		3.92	0.69
整體服務		4.05		

3. 對於“普遍意見”的分析

本次調查中有 153 位受訪者對公職局的服務表達了意見，意見較集中為增加活動。而提出有關意見是使用“公職補充福利”服務的受訪者。本局將研究增加活動的可行性，例如退休人士及親子活動或旅行等。

4. 改善措施及建議

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接近 4 分的滿意水平。本局會繼續努力，優化各項服務，滿足服務使用者的需要。

根據受訪者對本局服務的滿意度及重要性，在象限分析中，“電子服務”及“服務保證”是需要重點改進。此外，在三大服務類別之各項調查因素的滿意度評分顯示，“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：

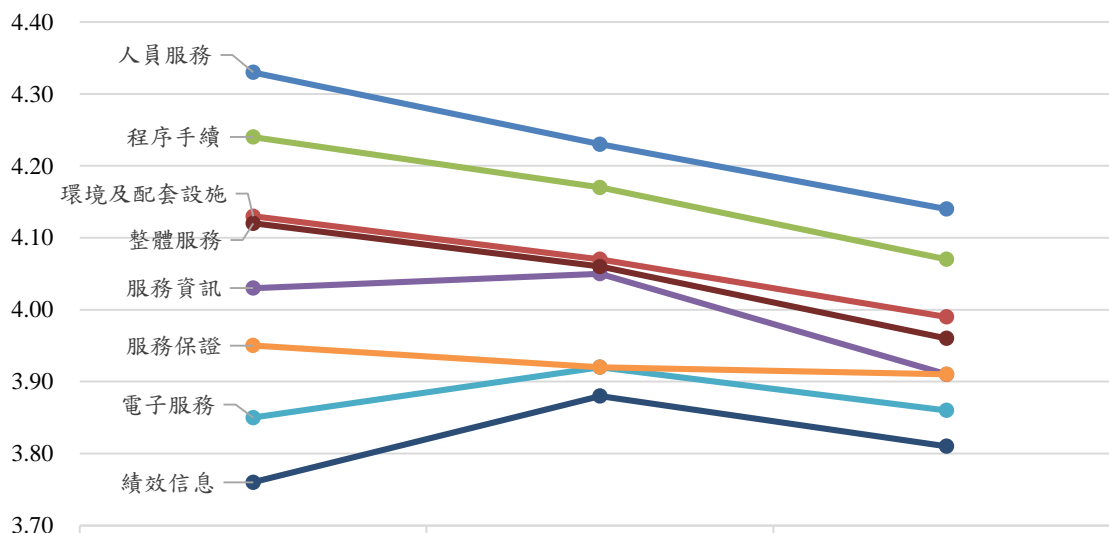
- 在“電子服務”方面，將持續推動“一戶通”擴大服務範圍。此外，本局已制定服務電子化的具體規劃，計劃將“公務人員經濟補助措施”服務進行電子化，持續增加電子化服務。此外，將配合遙距服務櫃檯的推出，提供多元化的服務方式，讓服務使用者無須親臨本局的服務地點辦理服務。

- 在“服務保證”方面，本局於 2024 年計劃提升 7 項服務質量指標，並將持續擴大服務承諾的範圍，增加線上服務指標。
- 在“績效信息”方面，將於本局網頁豐富績效信息的內容，確保信息的全面性，以及提供查找資料的便捷性，更具體說明因應收集到的意見所制定的改善措施，讓公眾了解本局如何回應服務使用者的需求。

5. 滿意度調查趨勢分析（與過去三年比較）

5.1 一般公共服務

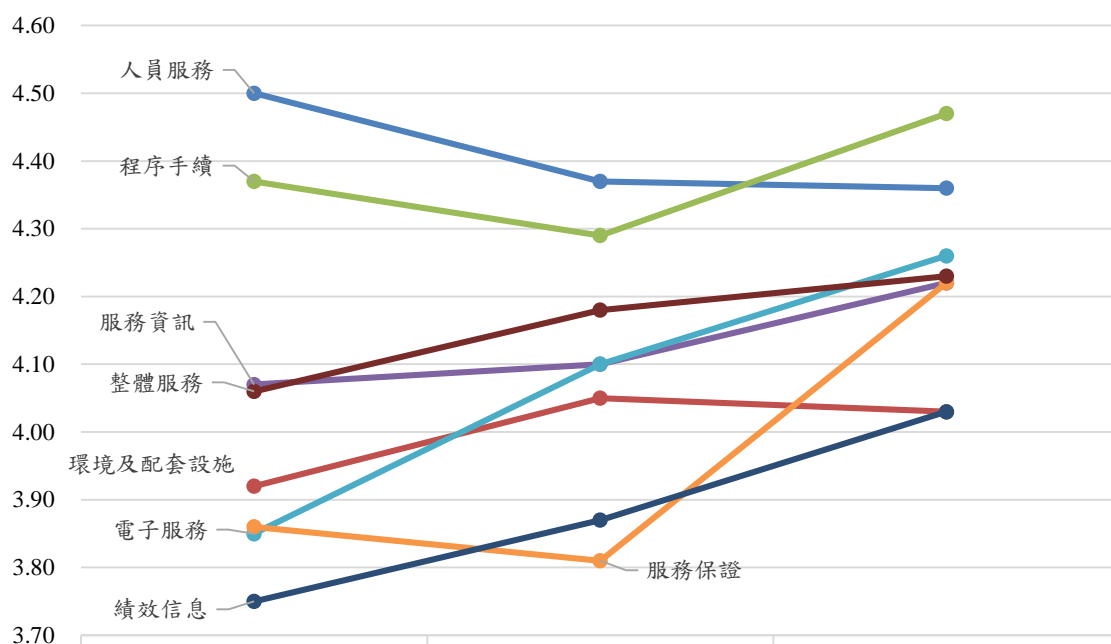
2021-2023一般公共服務趨勢比較



	2021年	2022年	2023年
人員服務	4.33	4.23	4.14
環境及配套設施	4.13	4.07	3.99
程序手續	4.24	4.17	4.07
服務資訊	4.03	4.05	3.91
電子服務	3.85	3.92	3.86
服務保證	3.95	3.92	3.91
績效信息	3.76	3.88	3.81
整體服務	4.12	4.06	3.96

5.2 監督、審批及執法性公共服務

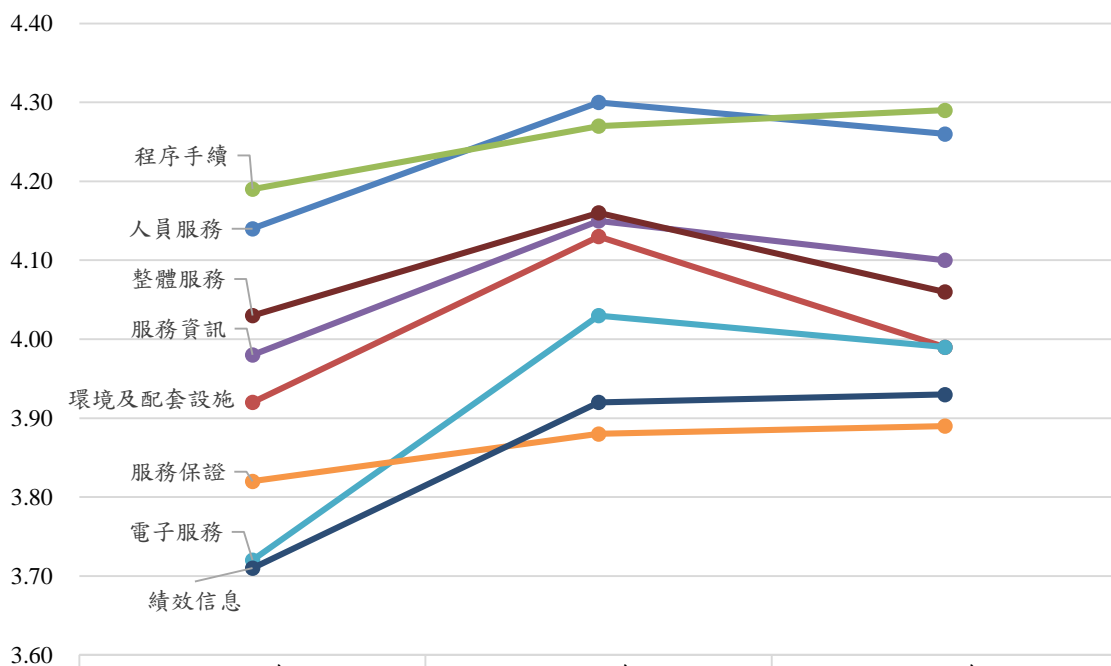
2021-2023監督、審批及執法性公共服務趨勢比較



	2021年	2022年	2023年
人員服務	4.50	4.37	4.36
環境及配套設施	3.92	4.05	4.03
程序手續	4.37	4.29	4.47
服務資訊	4.07	4.10	4.22
電子服務	3.85	4.10	4.26
服務保證	3.86	3.81	4.22
績效信息	3.75	3.87	4.03
整體服務	4.06	4.18	4.23

5.3 福利性公共服務

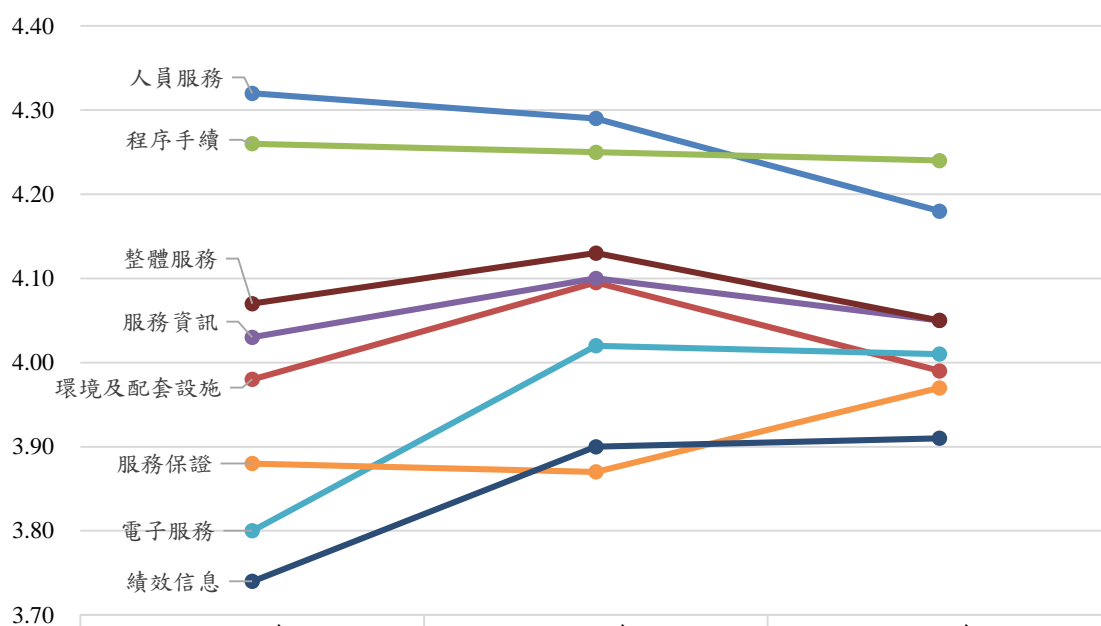
2021-2023福利性公共服務趨勢比較



	2021年	2022年	2023年
人員服務	4.14	4.30	4.26
環境及配套設施	3.92	4.13	3.99
程序手續	4.19	4.27	4.29
服務資訊	3.98	4.15	4.10
電子服務	3.72	4.03	3.99
服務保證	3.82	3.88	3.89
績效信息	3.71	3.92	3.93
整體服務	4.03	4.16	4.06

5.4 整體服務

2021-2023 整體服務趨勢比較



	2021年	2022年	2023年
人員服務	4.32	4.29	4.18
環境及配套设施	3.98	4.10	3.99
程序手續	4.26	4.25	4.24
服務資訊	4.03	4.10	4.05
電子服務	3.80	4.02	4.01
服務保證	3.88	3.87	3.97
績效信息	3.74	3.90	3.91
整體服務	4.07	4.13	4.05

綜觀各調查因素與去年（2022 年）結果作對比，雖然大部分調查因素對比去年（2022 年）有輕微下降，但對比前年（2021 年），其中部分調查因素有所上升，評分接近 4 分的滿意水平，故將持續關注服務對象的滿意程度，適時採取措施作改善。