

體育局

2023 年滿意度調查結果

1. 調查簡介

(調查目的)

按《公共服務及組織績效評審制度》關於「收集服務對象意見」的指引，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，優化行政程序，提升管理水準，以為市民提供滿意的服務。

(調查時間)

整個調查項目於 2023 年 1 月至 12 月期間進行，本調查報告為 2023 年全年的調查成果。

(調查計劃簡介)

本次調查旨在研究服務使用者對體育局所提供的 20 項服務的滿意程度，其按服務類型之不同可劃分為「一般公共服務」和「監督、審批及執法性公共服務」。

調查對象為使用體育局相關服務之市民、社團或機構。

本次調查採用問卷調查法，透過預設問卷(標準化的問題及可作量化分析的答案)來收集受訪者的意見。

2. 調查結果

一般公共服務(上半年)				
回收有效問卷數(全年)		787		
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	4.25	4.23	0.98
	專業程度		4.25	0.96
	儀表外觀		4.29	0.87
	服務態度		4.30	0.94
環境	方便程度	4.09	3.98	0.91
	環境舒適度		4.21	0.82
配套設施	硬件設備	4.22	4.21	0.88
	清晰指示		4.21	0.91
	一般設施配套		4.20	0.85
	支援性配套措施		4.17	0.87
	場所安全性		4.32	0.82
程序手續	流程順暢	4.25	4.25	0.95
	服務效率		4.27	0.94
	服務效果		4.25	0.96
	公平性		4.24	0.98

服務資訊	足夠性	4.12	4.06	0.99
	取得資訊的便捷性		4.04	1.02
	取得資訊的準確性		4.14	0.97
	取得資訊的實用性		4.13	0.98
	資訊的保密性		4.25	0.89
服務保證	服務承諾全面性	3.93	3.87	1.07
	服務承諾指標明確性		3.96	1.02
	服務承諾指標滿意度		3.92	1.03
	表達意見的渠道		3.96	0.99
電子服務	電子服務實用性	3.92	3.97	0.93
	電子服務方便性		4.00	0.97
	電子服務安全性		4.00	0.90
	電子服務足夠性		3.86	0.98
	電子化方式互動交流渠道 足夠性		3.78	1.04
績效信息	績效信息資訊足夠性	3.82	3.80	1.01
	查找績效信息途徑便捷性		3.83	0.98
整體服務滿意度		4.09	4.09	0.97

一般公共服務(下半年)				
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	4.53	4.54	0.75
	服務態度		4.52	0.74
環境及配套 設施	方便程度	4.29	4.22	0.85
	場所硬件及配套		4.33	0.80
	場所支援措施		4.35	0.81
程序手續	服務效率	4.36	4.43	0.84
	手續便捷度		4.31	0.87
服務資訊	資訊的便捷度	4.25	4.14	0.88
	資訊的準確性		4.32	0.87
	資訊的詳實性		4.29	0.87
服務保證	服務承諾全面性	4.19	4.25	0.81
	服務承諾指標滿意度		4.23	0.86
電子服務	電子服務易用性	4.12	4.14	0.84
	電子服務安全性		4.12	0.83
	電子服務覆蓋度		4.13	0.88
績效信息	信息內容的足夠性	4.07	4.11	0.91

	信息發放的渠道		4.04	0.92
--	---------	--	------	------

監督、審批及執法性公共服務(上半年)				
回收有效問卷數(全年)		69		
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	2.98	2.85	1.48
	專業程度		2.84	1.46
	儀表外觀		3.36	1.27
	服務態度		2.97	1.42
環境	方便程度	3.35	3.29	1.33
	環境舒適度		3.43	1.13
配套設施	硬件設備	3.13	3.14	1.34
	清晰指示		3.10	1.26
	一般設施配套		3.24	1.30
	支援性配套措施		3.15	1.21
	場所安全性		3.40	1.19
程序手續	流程順暢	2.91	2.95	1.40
	服務效率		2.83	1.43
	服務效果		2.80	1.45
	公平性		3.18	1.35
服務資訊	足夠性	3.09	3.03	1.27
	取得資訊的便捷性		3.03	1.25
	取得資訊的準確性		3.18	1.17
	取得資訊的實用性		3.23	1.22
	資訊的保密性		3.36	1.17
服務保證	服務承諾全面性	3.25	3.13	0.99
	服務承諾指標明確性		3.29	1.16
	服務承諾指標滿意度		3.29	1.16
	表達意見的渠道		3.06	1.25
電子服務	電子服務實用性	2.84	3.11	1.35
	電子服務方便性		2.89	1.25
	電子服務安全性		2.94	1.24
	電子服務足夠性		2.75	1.20
	電子化方式互動交流渠道足夠性		2.59	1.26
績效信息	績效信息資訊足夠性	2.57	2.53	1.18
	查找績效信息途徑便捷性		2.61	1.20
整體服務滿意度		2.71	2.71	1.42

監督、審批及執法性公共服務(下半年)				
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	2.46	2.44	1.53
	服務態度		2.48	1.64
環境及配套設施	方便程度	2.38	2.38	1.44
	場所硬件及配套		2.58	1.47
	場所支援措施		2.24	1.45
程序手續	服務效率	2.27	2.23	1.53
	手續便捷度		2.31	1.59
服務資訊	資訊的便捷度	2.51	2.42	1.58
	資訊的準確性		2.54	1.42
	資訊的詳實性		2.58	1.47
服務保證	服務承諾全面性	3.14	3.18	1.72
	服務承諾指標滿意度		3.09	1.81
電子服務	電子服務易用性	3.00	3.07	1.44
	電子服務安全性		3.00	1.47
	電子服務覆蓋度		2.93	1.54
績效信息	信息內容的足夠性	2.56	2.52	1.50
	信息發放的渠道		2.60	1.47

3 對於“普遍意見”的分析及處理

受訪者對體育局的服務表達「服務提供方面的期望，最多意見提及「改善電子服務/擴大電子服務範圍」。

4 改善措施和建議

根據調查綜合結果分析，2023年體育局「整體服務滿意度」均在4分的滿意水平以上，顯示受訪者對體育局整體服務較為滿意。

5 滿意度調查趨勢分析

5.1 一般公共服務

調查因素	分項內容	2021年		2022年		2023年(上半年)		2023年(下半年)	
		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	分項得分	滿意度平均數
人員服務	服務主動性	4.42	4.43	4.36	4.37	4.23	4.25	4.54	4.53
	服務態度	4.51		4.43		4.30		4.52	
環境及配套設施	方便程度	4.26	---	4.19	-	3.98	-	4.22	4.29
	場所硬件及配套	---	---	-	-	-	-	4.33	

調查因素	分項內容	2021年		2022年		2023年(上半年)		2023年(下半年)	
		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	分項得分	滿意度平均數
	場所支援措施	4.23		4.15		4.17		4.35	
程序手續	服務效率	4.45	4.41	4.34	4.31	4.27	4.25	4.43	4.36
	手續便捷度	---		-		-		4.31	
服務資訊	資訊的便捷度	4.17	4.22	4.09	4.15	4.04	4.12	4.14	4.25
	資訊的準確性	4.27		4.18		4.14		4.32	
	資訊的詳實性	---		-		-		4.29	
服務保證	服務承諾全面性	3.98	3.96	4.26	4.19	3.87	3.93	4.25	4.19
	服務承諾指標滿意度	4.03		4.21		3.92		4.23	
電子服務	電子服務易用性	---	3.99	-	4.04	-	3.91	4.14	4.12
	電子服務安全性	4.09		4.12		4.00		4.12	
	電子服務覆蓋度	---		-		-		4.13	
績效信息	信息內容的足夠度	3.83	3.83	3.93	3.92	3.80	3.82	4.11	4.07
	信息發放的渠道	---		-		-		4.04	

調查因素	2021年	2022年	2023年(上半年)	2023年(下半年)	與去年比較(上半年)	與去年比較(下半年)
人員服務	4.43	4.37	4.25	4.53	-0.12	0.16
環境及配套設施	-	-	-	4.29	-	-
程序手續	4.41	4.31	4.25	4.36	-0.06	0.05
服務資訊	4.22	4.15	4.12	4.25	-0.03	0.10
服務保證	3.98	4.19	3.93	4.19	-0.26	0.00
電子服務	3.99	4.04	3.91	4.12	-0.12	0.08
績效信息	3.83	3.92	3.82	4.07	-0.10	0.15

5.2 監督、審批及執法性公共服務」

調查因素	分項內容	2021年		2022年		2023年(上半年)		2023年(下半年)	
		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	分項得分	滿意度平均數
人員服務	服務主動性	4.40	4.44	4.60	4.58	2.85	2.92	2.44	2.46
	服務態度	4.50		4.60		2.97		2.48	

調查因素	分項內容	2021年		2022年		2023年(上半年)		2023年(下半年)	
		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	分項得分	滿意度平均數
環境及配套設施	方便程度	4.30		4.49		3.29		2.38	
	場所硬件及配套	---	-	-	-	-	-	2.58	2.38
	場所支援措施	4.20		4.47		3.15		2.24	
程序手續	服務效率	4.40	4.40	4.49	4.48	2.83	2.91	2.23	2.27
	手續便捷度	---		-		-		2.31	
服務資訊	資訊的便捷度	4.10	4.18	4.48	4.49	3.03	3.09	2.42	2.51
	資訊的準確性	4.10		4.50		3.18		2.54	
	資訊的詳實性	---		-		-		2.58	
服務保證	服務承諾全面性	4.60	4.67	4.71	4.70	3.13	3.25	3.18	3.14
	服務承諾指標滿意度	4.67		4.72		3.29		3.09	
電子服務	電子服務易用性	---	4.73	-	4.55	-	2.84	3.07	3.00
	電子服務安全性	4.83		4.60		2.94		3.00	
	電子服務覆蓋度	---		-		-		2.93	
績效信息	信息內容的足夠度	4.10	4.10	4.42	4.42	2.53	2.57	2.52	2.56
	信息發放的渠道	---		-		-		2.60	

調查因素	2021年	2022年	2023年(上半年)	2023年(下半年)	與去年比較(上半年)	與去年比較(下半年)
人員服務	4.44	2.92	2.46	-1.66	-2.12	2.92
環境及配套設施	-	-	2.38	-	-	-
程序手續	4.40	2.91	2.27	-1.57	-2.21	2.91
服務資訊	4.18	3.09	2.51	-1.40	-1.98	3.09
服務保證	4.67	3.25	3.14	-1.45	-1.56	3.25
電子服務	4.73	2.84	3.00	-1.71	-1.55	2.84
績效信息	4.10	2.57	2.56	-1.85	-1.86	2.57