

體育局

2020 年滿意度調查總結報告

1. 調查簡介

(調查目的)

按《服務承諾認可制度》關於「收集服務對象意見」的相關規定，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 2020 年 1 月至 12 月期間進行，本調查報告為 2020 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」、「監督、審批及執法性公共服務」和「福利性公共服務」三種。

調查對象為親臨體育局服務地點使用相關服務之市民、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									
回收有效問卷數					1,404				
調查因素	分項內容	整體服務			一般公共服務			監督、審批及執法性公共服務	福利性公共服務
		滿意度平均數	分項得分	標準差	滿意度平均數	分項得分	標準差	滿意度平均數	滿意度平均數
方便程度	服務時間	4.35	4.41	0.70	4.35	4.41	0.70	沒有相關數據	沒有相關數據
	服務地點		4.31	0.81		4.31	0.81		
	聯絡方法		4.35	0.76		4.35	0.76		
員工服務	服務態度	4.55	4.58	0.60	4.55	4.58	0.60		
	專業程度		4.55	0.62		4.55	0.62		
	服務效率		4.58	0.61		4.58	0.61		
	服務主動性		4.50	0.66		4.50	0.66		
環境設備	舒適程度	4.45	4.45	0.66	4.45	4.45	0.66		
	設施配置		4.46	0.66		4.46	0.66		
內部流程	等候時間	4.50	4.51	0.66	4.50	4.51	0.66		
	簡捷程度		4.52	0.67		4.52	0.67		
	公平性		4.46	0.74		4.46	0.74		
服務效果	符合使用目的	4.48	4.48	0.71	4.48	4.48	0.71		
服務資訊	資訊公開	4.38	4.35	0.74	4.38	4.35	0.74		
	資訊正確		4.41	0.70		4.41	0.70		
電子服務	範圍足夠性	4.26	4.29	0.83	4.26	4.29	0.83		
	滿意程度		4.20	0.85		4.20	0.85		
服務承諾	範圍足夠性	4.36	4.35	0.73	4.36	4.35	0.73		
	指標滿意度		4.36	0.74		4.36	0.74		
	指標清晰度		4.36	0.75		4.36	0.75		
整體服務滿意度		4.42	4.42	0.69	4.42	4.42	0.69		

本次調查中，沒有「監督、審批及執法性公共服務」及「福利性公共服務」的資料。

3. 對於“普遍意見”的分析及處理

「普遍意見」來自於問卷中「您對本局的服務，還有否其他意見？」的題目，當中，意見最多為「大眾體育健身興趣班報名手續」的「增設網上報名」。

4. 改善措施和建議

根據調查綜合結果分析，2020年體育局「整體服務滿意度」評分為4.42分，高於4分的滿意水平。為此，本局將繼續改善服務流程，提高服務效率及質素。

5. 滿意度調查趨勢分析(與去年比較)

調查因素	分項內容	2019年(去年)		2020年(本年度)	
		分項得分平均數	滿意度平均數	分項得分平均數	滿意度平均數
方便程度	服務時間	4.42	4.34	4.41	4.35
	服務地點	4.34		4.31	
	聯絡方法	4.26		4.35	
員工服務	服務態度	4.53	4.50	4.58	4.55
	專業程度	4.47		4.55	
	服務效率	4.54		4.58	
	服務主動性	4.46		4.50	
環境設備	舒適程度	4.47	4.45	4.45	4.45
	設施配置	4.44		4.46	
內部流程	等候時間	4.48	4.45	4.51	4.50
	簡捷程度	4.49		4.52	
	公平性	4.37		4.46	
服務效果	符合使用目的	4.40	4.40	4.48	4.48
服務資訊	資訊公開	4.31	4.35	4.35	4.38
	資訊正確	4.39		4.41	
電子服務	範圍足夠性	4.19	4.17	4.29	4.26
	滿意程度	4.16		4.20	
服務承諾	範圍足夠性	4.33	4.33	4.35	4.36
	指標滿意度	4.35		4.36	
	指標清晰度	4.33		4.36	
整體服務滿意度		4.42	4.42	4.34	4.42

「一般公共服務」滿意度調查因素的趨勢分析(與去年比較的變化)

調查因素	2019 (去年)	2020 (今年)	與去年比較
方便程度	4.34	4.35	0.01
員工服務	4.50	4.55	0.05
環境設備	4.45	4.45	0.00
內部流程	4.45	4.50	0.05
服務效果	4.40	4.48	0.08
服務資訊	4.35	4.38	0.03
電子服務	4.17	4.26	0.09
服務承諾	4.33	4.36	0.03
整體服務滿意度	4.34	4.42	0.08

註：上表中綠色用以標示升幅相對最大者，紅色用以標示升幅最小者，下同。

就 2020 年各調查因素滿意度平均值與 2019 年進行對比可見，兩次調查因素評分都在 4 分的滿意水平以上，2020 年「整體服務滿意度」(4.42 分)的評分高於 2019 年(4.34 分)。