

體育局

2021 年滿意度調查結果

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 2021 年 1 月至 12 月期間進行，本調查報告為 2021 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		2,149			
調查因素	分項內容	調查因素滿意度		分項內容滿意度	
		滿意度平均數	分項得分平均數	標準差	
人員服務	服務主動性	4.43	4.42	0.68	
	專業程度		4.39	0.70	
	儀表外觀		4.42	0.67	
	服務態度		4.51	0.65	
環境	方便程度	4.33	4.26	0.83	
	環境舒適度		4.40	0.70	
配套設施	硬件設備	4.28	4.26	0.77	

	清晰指示		4.29	0.76
	一般設施配套		4.24	0.75
	支援性配套措施		4.23	0.75
	場所安全性		4.36	0.70
程序手續	流程順暢	4.41	4.44	0.74
	服務效率		4.45	0.73
	服務效果		4.45	0.72
	公平性		4.30	0.86
服務資訊	足夠性	4.22	4.15	0.82
	取得資訊的便捷性		4.17	0.81
	取得資訊的準確性		4.27	0.77
	取得資訊的實用性		4.25	0.78
	資訊的保密性		4.29	0.73
服務保證	服務承諾全面性	3.96	3.98	0.78
	服務承諾指標明確性		3.99	0.82
	服務承諾指標滿意度		4.03	0.78
	表達意見的渠道		3.88	0.86
電子服務	電子服務實用性	3.99	4.05	0.81
	電子服務方便性		4.08	0.82
	電子服務安全性		4.09	0.77
	電子服務足夠性		3.90	0.85
	電子化方式互動交流渠道足夠性		3.81	0.85
績效信息	績效信息資訊足夠性	3.83	3.83	0.81
	查找績效信息途徑便捷性		3.84	0.83
服務整合	跨部門程序優化/一窗式服務	3.79	3.79	0.86
整體服務滿意度		4.15	4.15	0.72

監督、審批及執法性公共服務				
回收有效問卷數		10		
調查因素	分項內容	調查因素滿意度	分項內容滿意度	
		滿意度平均數	分項得分平均數	標準差
人員服務	服務主動性	4.44	4.40	0.70
	專業程度		4.56	0.53
	儀表外觀		4.40	0.70

	服務態度		4.50	0.53
環境	方便程度	4.25	4.30	0.82
	環境舒適度		4.20	0.92
配套設施	硬件設備	4.30	4.20	0.79
	清晰指示		4.40	0.70
	一般設施配套		4.20	0.79
	支援性配套措施		4.20	0.79
	場所安全性		4.50	0.53
程序手續	流程順暢	4.40	4.40	0.70
	服務效率		4.40	0.70
	服務效果		4.40	0.70
	公平性		4.40	0.52
服務資訊	足夠性	4.18	4.30	0.67
	取得資訊的便捷性		4.10	0.88
	取得資訊的準確性		4.10	0.88
	取得資訊的實用性		4.10	0.88
	資訊的保密性		4.30	0.82
服務保證	服務承諾全面性	4.67	4.60	0.55
	服務承諾指標明確性		4.67	0.52
	服務承諾指標滿意度		4.67	0.52
	表達意見的渠道		4.67	0.52
電子服務	電子服務實用性	4.73	4.67	0.52
	電子服務方便性		4.67	0.52
	電子服務安全性		4.83	0.41
	電子服務足夠性		4.83	0.41
	電子化方式互動交流渠道足夠性		4.67	0.52
績效信息	績效信息資訊足夠性	4.10	4.10	0.88
	查找績效信息途徑便捷性		4.10	0.88
服務整合	跨部門程序優化/一窗式服務	4.33	4.33	0.87
整體服務滿意度		4.30	4.30	0.82

本次調查中，沒有「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，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」，於2021年年底，已開始使用網上報名，本局將持續改善及優化措施。

4. 改善措施和建議

根據調查綜合結果分析，2021年體育局「整體服務滿意度」評分為4.15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)

5.1 一般公共服務

調查因素	分項內容	2020(去年)		2021(本年)	
		滿意度 平均數	分項得分 平均數	滿意度 平均數	分項得分 平均數
人員服務	服務主動性	4.55	4.50	4.43	4.42
	專業程度		4.55		4.39
	儀表外觀		-		4.42
	服務態度		4.58		4.51
環境	方便程度	4.35	-	4.33	4.26
	環境舒適度		4.45		4.40
配套設施	硬件設備	4.45	-	4.28	4.26
	清晰指示		-		4.29
	一般設施配套		-		4.24
	支援性配套措施		-		4.23
	場所安全性		-		4.36
程序手續	流程順暢	4.50	4.51	4.41	4.44
	服務效率		4.58		4.45
	服務效果		4.48		4.45
	公平性		4.46		4.30
服務資訊	足夠性	4.38	4.35	4.22	4.15
	取得資訊的便捷性		-		4.17
	取得資訊的準確性		4.41		4.27
	取得資訊的實用性		-		4.25

	資訊的保密性		-		4.29
服務保證	服務承諾全面性	4.36	4.35	3.96	3.98
	服務承諾指標明確性		4.36		3.99
	服務承諾指標滿意度		4.36		4.03
	表達意見的渠道		-		3.88
電子服務	電子服務實用性	4.26	-	3.99	4.05
	電子服務方便性		-		4.08
	電子服務安全性		-		4.09
	電子服務足夠性		-		3.90
	電子化方式互動交流渠道足夠性		-		3.81
績效信息	績效信息資訊足夠性	-	-	3.83	3.83
	查找績效信息途徑便捷性		-		3.84
服務整合	跨部門程序優化/一窗式服務	-	-	3.79	3.79
整體服務滿意度		4.42	4.42	4.15	4.15

調查因素	2020 (去年)	2021 (本年度)	與去年比較
人員服務	4.55	4.43	-0.12
環境	4.35	4.33	-0.02
配套設施	4.45	4.28	-0.17
程序手續	4.50	4.41	-0.09
服務資訊	4.38	4.22	-0.16
服務保證	4.36	3.96	-0.40
電子服務	4.26	3.99	-0.27
績效信息	-	3.83	-
服務整合	-	3.79	-
整體服務滿意度	4.42	4.15	-0.27

「監督、審批及執法性公共服務」及「福利性公共服務」2020 年均無數據，此處不進行比較分析。