

# 人力資源辦公室

## 2014年滿意度調查總結報告

### 1. 調查目的

按照《服務承諾認可制度》關於“收集服務對象的意見”的規定，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，以掌握服務對象的意見，以達致持續改善；基此，本辦於 2015 年 01 月 01 日至 2015 年 1 月 31 日期間，就本辦服務進行滿意度調查，以作為推出服務承諾認可制度中收集市民意見回饋的措施，透過收集市民對服務的評價，用以檢討服務質量，達致持續改善的目的。

### 2. 調查內容概要

#### 2.1 調查計劃

調查期間：2015 年 01 月 01 日至 2015 年 1 月 31 日

#### 2.2 調查範圍

調查標的：為持續改善服務質素以設立服務對象意見的機制，以掌握服務對象的意見

調查對象：聘用外地僱員之實體或聘用家務工作外地僱員之申請者

#### 2.3 調查方式

調查方法：以實地直接面訪進行，員工向有意參與的服務對象提供「滿意調查」問卷供其填寫。

## 2.4 抽樣比例

服務類型：就本辦之服務內容作出調查。

抽樣方法：向願意參與的市民進行調查。

抽樣比例計算結果：期間共收回 66 份問卷

## 2.5 問卷設計

調查因素：對本辦服務的各範圍作出調查

問卷設置：前線員工徵詢市民的意願後，如市民願意參與調查，會派發問卷

## 3. 收集到的意見分析及統計

### 3.1 基本資料統計

#### 3.1.1 整體回收問卷數量分佈

受訪者類別	回收問卷數	有效問卷	無效問卷
公眾	66	51	15
機構／團體	-	-	-
總計	66	51	15

調查方式	回收問卷數	有效問卷	無效問卷
實地直接面訪	66	51	15
總計	66	51	15

服務類別	回收問卷數	有效問卷	無效問卷
監督、審批及執法性公共服務	66	51	15
總計	66	51	15

無效問卷為有部份願意參與的市民未能完整地填寫問卷。

### 3.1.2 受訪者統計

沒有紀錄。

## 3.2 服務滿意度統計

### 3.2.1 一般公共服務

#### 結果分析

治安警察局出入境事務廳為本辦其中一項〔提供外地僱員家庭成員團聚意見書〕的唯一服務對象，本辦一直與該局保持緊密聯繫，持續改善有關流程，並將加強兩方資訊電子化，使服務流程更有效。

### 3.2.2 監督、審批及執法性公共服務

調查因素	分項內容	滿意度 平均數	分項得分	標準差
方便程度	服務時間	4.38	4.47	0.61
	服務地點		4.39	0.72
	聯絡方法		4.27	0.70
員工服務	服務態度	4.60	4.69	0.47
	專業程度		4.65	0.48
	服務效率		4.51	0.64
	服務主動性		4.55	0.61
環境設備	舒適程度	4.39	4.45	0.67
	設施配置		4.43	0.68
內部流程	等候時間	4.36	4.34	0.72
	簡捷程度		4.38	0.70
	公平性		4.37	0.77
服務效果	符合使用目的	4.55	4.55	0.61
服務資訊	資訊公開	4.35	4.35	0.77
	資訊正確		4.34	0.80

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	範圍足夠性	4.09	4.06	0.88
	滿意程度		4.12	0.82
服務承諾	範圍足夠性	4.28	4.21	0.71
	指標滿意度		4.35	0.72
	指標清晰度		4.29	0.71
整體服務滿意度		4.47	4.47	0.54

綜合服務對象之意見，整體對服務滿意度表示滿意

#### 4. 對於“普遍意見”的分析及處理

部份意見表示本辦辦公地點不方便及前台公眾接待處有異味。

就前台公眾接待處有異味，本辦已作出跟進，並已安排專責公司清潔空調系統。

#### 5. 改善措施及建議

對於部份意見表示本辦辦公地點不方便，本辦已致力加強，並計劃推出更多的電子服務，致力減少客觀條件上地理環境帶來之不便。