

勞工事務局

2019 年市民滿意度調查結果

1. 調查目的

本局於 2019 年委托易研方案就本局的服務進行「勞工事務局 2019 年市民滿意度調查」(簡稱「調查」)，以作為特區政府績效評審制度當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

調查方法

調查方式屬實地面訪調查(intercept survey)，以定量、不記名及自願的形式向於本局各辦事處(先進廣場辦事處、太平職業培訓中心、龍成辦事處)、政府綜合服務大樓、兩個市政署服務中心(離島區和石排灣)及離島政府綜合服務中心向剛使用完服務的市民進行面訪調查。

調查簡介

是次調查主要於 2019 年 10 月 8 日至 2019 年 11 月 1 日期間，收集受訪者對勞工事務局所提供的「一般公共服務」和「審批及執法性公共服務」兩種服務類型有關「人員服務」、「環境」、「配套設施」、「程序手續」、「服務資訊」、「服務保證」、「電子服務」、「績效信息」、「服務整合」和「整體服務」等因素的滿意程度。是次調查成功收集有效問卷 816 份。

3. 調查結果

3.1 一般公共服務 (回收 397 份有效問卷)

| 調查因素 | 分項內容 | 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 | 4.35 | 4.42 | 0.64 |
| | 專業程度 | | 4.31 | 0.64 |
| | 儀表外觀 | | 4.31 | 0.59 |
| | 服務態度 | | 4.37 | 0.61 |
| 環境 | 方便程度 (勞工事務局辦事處) | 4.18 | 4.04 | 0.83 |
| | 方便程度 (市政署服務中心) | | 4.45 | 0.52 |
| | 環境舒適度 | | 4.31 | 0.55 |
| 配套設施 | 硬件設備 | 4.24 | 4.25 | 0.61 |
| | 清晰指示 | | 4.21 | 0.65 |
| | 場所配套 | | 4.22 | 0.61 |
| | 場所安全性 | | 4.38 | 0.54 |
| | 場所支援性措施 | | 4.23 | 0.58 |
| 程序手續 | 流程順暢 | 4.30 | 4.36 | 0.59 |
| | 服務效率 | | 4.35 | 0.62 |
| | 服務效果 | | 4.23 | 0.80 |
| | 公平性 | | 4.33 | 0.56 |
| 服務資訊 | 足夠性 | 4.09 | 4.05 | 0.73 |
| | 取得資訊的便捷性 | | 4.06 | 0.72 |
| | 取得資訊的準確性 | | 4.11 | 0.65 |
| | 取得資訊的實用性 | | 4.08 | 0.67 |
| | 資訊的保密性 | | 4.29 | 0.58 |
| 服務保證 | 服務承諾全面性 | 4.09 | 4.10 | 0.65 |
| | 服務承諾指標明確性 | | 4.10 | 0.62 |
| | 服務承諾指標滿意度 | | 4.14 | 0.58 |
| | 表達意見的渠道 | | 4.05 | 0.71 |
| 電子服務 | 電子服務實用性 | 3.96 | 4.01 | 0.70 |
| | 電子服務方便性 | | 4.06 | 0.71 |
| | 電子服務安全性 | | 4.12 | 0.64 |
| | 電子服務足夠性 | | 3.92 | 0.75 |
| | App 使用方便性 | | 4.04 | 0.56 |
| | App 功能足夠性 | | 3.85 | 0.66 |
| | 電子服務交流渠道足夠性 | | 3.77 | 0.66 |
| 績效信息 | 足夠性 | 3.96 | 3.95 | 0.70 |
| | 信息的開放性 | | 3.96 | 0.68 |
| 服務整合 | 跨部門程序優化/一窗式服務 | 3.76 | 3.76 | 0.92 |
| 整體服務 | 整體服務滿意度 | 4.14 | 4.14 | 0.59 |

3.2 審批及執法性公共服務 (回收 419 份有效問卷)

| 調查因素 | 分項內容 | 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 | 4.27 | 4.23 | 0.65 |
| | 專業程度 | | 4.31 | 0.59 |
| | 儀表外觀 | | 4.24 | 0.59 |
| | 服務態度 | | 4.32 | 0.59 |
| 環境 | 方便程度 (勞工事務局辦事處) | 4.00 | 3.76 | 0.90 |
| | 方便程度 (市政署服務中心) | | 4.50 | 0.65 |
| | 環境舒適度 | | 4.20 | 0.53 |
| 配套設施 | 硬件設備 | 4.08 | 4.11 | 0.58 |
| | 清晰指示 | | 4.09 | 0.66 |
| | 場所配套 | | 4.13 | 0.60 |
| | 場所安全性 | | 4.20 | 0.53 |
| | 場所支援性措施 | | 3.96 | 0.68 |
| 程序手續 | 流程順暢 | 4.19 | 4.21 | 0.67 |
| | 服務效率 | | 4.23 | 0.63 |
| | 服務效果 | | 4.19 | 0.72 |
| | 公平性 | | 4.19 | 0.61 |
| 服務資訊 | 足夠性 | 4.05 | 3.96 | 0.68 |
| | 取得資訊的便捷性 | | 3.98 | 0.69 |
| | 取得資訊的準確性 | | 4.05 | 0.61 |
| | 取得資訊的實用性 | | 4.06 | 0.61 |
| | 資訊的保密性 | | 4.24 | 0.55 |
| 服務保證 | 服務承諾全面性 | 3.91 | 3.89 | 0.67 |
| | 服務承諾指標明確性 | | 3.93 | 0.68 |
| | 服務承諾指標滿意度 | | 3.98 | 0.62 |
| | 表達意見的渠道 | | 3.91 | 0.68 |
| 電子服務 | 電子服務實用性 | 3.85 | 3.96 | 0.64 |
| | 電子服務方便性 | | 3.97 | 0.64 |
| | 電子服務安全性 | | 4.00 | 0.58 |
| | 電子服務足夠性 | | 3.76 | 0.74 |
| | App 使用方便性 | | 3.85 | 0.67 |
| | App 功能足夠性 | | 3.59 | 0.81 |
| | 電子服務交流渠道足夠性 | | 3.66 | 0.80 |
| 績效信息 | 足夠性 | 3.95 | 3.90 | 0.66 |
| | 信息的開放性 | | 3.98 | 0.57 |
| 服務整合 | 跨部門程序優化/一窗式服務 | 3.47 | 3.47 | 1.02 |
| 整體服務 | 整體服務滿意度 | 4.01 | 4.01 | 0.57 |

4. 對於“普遍意見”的分析及處理

是次調查中，各調查因素的滿意度評價均高於滿意水平，少數評價為不滿意的受訪者主要提出意見如下：

| 調查因素 | 普遍意見 | 回應次數 | 有效百分比 |
|------|------------|------|-------|
| 人員服務 | 不積極 | 3 | 0.37% |
| | 未能回應提問 | 2 | 0.25% |
| 環境 | 泊車難 | 30 | 3.68% |
| | 地點偏遠 | 22 | 2.70% |
| | 巴士不能直達 | 15 | 1.84% |
| 配套設施 | 指示不清晰 | 12 | 1.47% |
| 程序手續 | 未能解決/解答問題 | 15 | 1.84% |
| | 未能完成相關服務 | 9 | 1.10% |
| | 審批/程序時間長 | 6 | 0.74% |
| 服務資訊 | 資訊不足 | 12 | 1.47% |
| | 各媒介資訊不足 | 10 | 1.23% |
| | 資訊不更新 | 7 | 0.86% |
| 電子服務 | 不方便查找資訊 | 6 | 1.33% |
| | 資訊不足 | 5 | 1.11% |
| | 資料不更新 | 4 | 0.89% |
| 服務保證 | 表達意見的渠道不足夠 | 6 | 0.74% |
| | 表達意見的渠道不清晰 | 6 | 0.74% |
| | 表達意見的渠道太繁複 | 6 | 0.74% |
| 績效信息 | 資訊不足 | 3 | 0.98% |
| | 公佈渠道不足 | 3 | 0.98% |
| | 不知道在哪裡查找 | 3 | 0.98% |
| 服務整合 | 宣傳不足 | 13 | 1.59% |
| | 現場沒清晰指示 | 3 | 0.37% |
| | 部門溝通配合待加強 | 3 | 0.37% |

就受訪者提出的“普遍意見”，本局經參考易研方案之意見，已即時採取以下的跟進措施：

- ✓ 加強對人員的培訓，尤其前線人員與市民的溝通，以便能清楚回應市民的疑問，減少雙方的誤解；
- ✓ 定期檢視各辦事處各樓層之指示標示並適時作出更新；
- ✓ 持續透過不同媒介（包括本局網站）宣傳本局各方面的資訊，並及時更新資訊內容。

5. 改善措施及建議

根據調查綜合滿意度及意見調查結果分析，易研方案提出下列改善措施和建議：

1) 服務滿意度：

2019 年兩大類別（「一般公共服務」和「審批及執法性公共服務」）之十項調查因素及「整體服務」的滿意度平均值均高於 3 分的一般水平且多項調查因素評分接近或高於 4 分滿意水平，顯示受訪者對勞工事務局的各項服務接近或達到滿意水平。象限分析中，「電子服務」、「服務整合」、「績效信息」和「服務保證」四項調查因素的重要性相對較高，但滿意度卻相對較低，表明該服務應予以優先改進。

2) 改善措施和建議：

「配套設施」方面，較多不滿意見的受訪者表示局方的指示標示不清晰或標示不顯眼，建議局方及時更換/更新指示標示，或可考慮安排專職服務諮詢人員以便解答居民辦理服務中遇到的問題，繼而方便市民快速高效辦理服務。部分受訪者亦提出局方缺少無障礙設施，建議局方或考慮在未來辦事處的規劃佈局中增加無障礙設施，以方便市民。

「程序手續」方面，不滿意見受訪者反映審批/程序時間長，建議局方考慮簡化辦理手續，如提供一站式手續辦理及文件提交服務、簡化辦事流程及增加網上提交文件種類，從而避免市民往返各辦事地點以完成整個手續，節省市民辦事時間。亦有部分受訪者表示未能完成辦理相關服務，建議局方人員加強與市民的溝通，對容易產生誤解的服務內容加以說明，以減少市民的誤解。

「服務資訊」方面，較多受訪者表示局方提供的資訊不足及各媒介資訊不足，建議局方及時更新網站的資訊並豐富各媒介渠道所包含的資訊內容，方便市民從多渠道了解局方資訊內容詳情，亦可避免市民因網站信息未及時更新而產生對服務內容的誤解。

「服務保證」方面，較多受訪者認為表達意見渠道不足夠和不清晰，建議局方或考慮增加表達意見的渠道，如在網站及社交媒體上增加常見問題解決辦法的服務專欄，例如，在輸入問題的關鍵字時，自動彈出相關系列問題的解決辦法及查詢電話，以方便市民在非辦公時間解決所遇到的問題。

「電子服務」方面，部分受訪者指出資訊不足，資料不方便查找，建議局方對網站內容及搜索指引做進一步的優化，增加資訊內容的細節說明及簡化搜索指引，方便市民尋找及使用。手機應用程式 (App) 方面，多數受訪者沒有下載勞工事務局的手機應用程式 (App)，主要原因為不知道有該手機程式和不需要，建議局方繼續增強對手機應用程式的推廣宣傳，並加快手機應用 App 與相關服務的融合，繼而提升服務質量。

「績效信息」方面，部分受訪者表示公佈的渠道不足夠及不知道績效信息的查詢途徑，現時服務承諾及滿意度調查的結果已歸類放在服務承諾的板塊下，建議局方在網站上設置該類資訊標題在服務承諾專欄下方，以方便市民查找。

「服務整合」方面，僅一成三的受訪者使用過經濟財政司轄下的四個部門（經濟局、財政局、勞工事務局、貿易投資促進局）共同推出的跨部門文件代收服務，多數受訪者表示沒有使用過，對於不使用該服務的原因，有三成受訪者反映使用該服務暫未需要，建議局方繼續加強對該服務的宣傳推廣工作、完善各部門之間的服務銜接和增加跨部門服務所包含的辦理內容，以加深市民對該服務的認知和理解，方便市民。

6. 滿意度調查趨勢分析 (與去年比較)

6.1 一般公共服務

| 調查因素 | 分項內容 | 2018 年 (去年) | | 2019 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 |
| 人員服務 | 服務主動性 | 4.13 | 4.16 | 4.42 | 4.35 |
| | 專業程度 | 4.11 | | 4.31 | |
| | 儀表外觀 | - | | 4.31 | |
| | 服務態度 | 4.24 | | 4.37 | |
| 環境 | 方便程度 (勞工事務局辦事處) | - | 3.93 | 4.04 | 4.18 |
| | 方便程度 (市政署服務中心) | - | | 4.45 | |
| | 環境舒適度 | 4.14 | | 4.31 | |
| 配套設施 | 硬件設備 | - | 4.11 | 4.25 | 4.24 |
| | 清晰指示 | - | | 4.21 | |
| | 場所配套 | - | | 4.22 | |
| | 場所安全性 | - | | 4.38 | |
| | 場所支援性措施 | - | | 4.23 | |
| 程序手續 | 流程順暢 | 4.11 | 4.04 | 4.36 | 4.30 |
| | 服務效率 | 4.18 | | 4.35 | |
| | 服務效果 | 4.04 | | 4.23 | |
| | 公平性 | 4.05 | | 4.33 | |
| 服務資訊 | 足夠性 | 3.96 | 3.98 | 4.05 | 4.09 |
| | 取得資訊的便捷性 | - | | 4.06 | |
| | 取得資訊的準確性 | 4.00 | | 4.11 | |
| | 取得資訊的實用性 | - | | 4.08 | |
| | 資訊的保密性 | - | | 4.29 | |
| 服務保證 | 服務承諾全面性 | 3.90 | 3.94 | 4.10 | 4.09 |
| | 服務承諾指標明確性 | 3.99 | | 4.10 | |
| | 服務承諾指標滿意度 | 3.99 | | 4.14 | |
| | 表達意見的渠道 | - | | 4.05 | |
| 電子服務 | 電子服務實用性 | - | 3.87 | 4.01 | 3.96 |
| | 電子服務方便性 | - | | 4.06 | |
| | 電子服務安全性 | - | | 4.12 | |
| | 電子服務足夠性 | - | | 3.92 | |
| | App 使用方便性 | - | | 4.04 | |
| | App 功能足夠性 | - | | 3.85 | |
| | 電子服務交流渠道足夠性 | - | | 3.77 | |
| 績效信息 | 足夠性 | - | - | 3.95 | 3.96 |
| | 信息的開放性 | - | | 3.96 | |
| 服務整合 | 跨部門程序優化/一窗式服務 | 3.72 | | 3.76 | |
| 整體服務 | 整體服務滿意度 | 3.97 | | 4.14 | |

| 調查因素 | 2018 年 (去年) | 2019 年 (本年度) | 與去年比較 |
|-------------|---------------|----------------|--------------|
| 人員服務 | 4.16 | 4.35 | +0.19 |
| 環境 | 3.93 | 4.18 | +0.25 |
| 配套設施 | 4.11 | 4.24 | +0.13 |
| 程序手續 | 4.04 | 4.30 | +0.26 |
| 服務資訊 | 3.98 | 4.09 | +0.11 |
| 服務保證 | 3.94 | 4.09 | +0.15 |
| 電子服務 | 3.87 | 3.96 | +0.09 |
| 績效信息 | - | 3.96 | - |
| 服務整合 | 3.72 | 3.76 | +0.04 |
| 整體服務 | 3.97 | 4.14 | +0.17 |

6.2 審批及執法性公共服務

| 調查因素 | 分項內容 | 2018 年 (去年) | | 2019 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 |
| 人員服務 | 服務主動性 | 4.16 | 4.16 | 4.23 | 4.27 |
| | 專業程度 | 4.11 | | 4.31 | |
| | 儀表外觀 | - | | 4.24 | |
| | 服務態度 | 4.23 | | 4.32 | |
| 環境 | 方便程度 (勞工事務局辦事處) | - | 3.92 | 3.76 | 4.00 |
| | 方便程度 (市政署服務中心) | - | | 4.50 | |
| | 環境舒適度 | 4.16 | | 4.20 | |
| 配套設施 | 硬件設備 | - | 4.16 | 4.11 | 4.08 |
| | 清晰指示 | - | | 4.09 | |
| | 場所配套 | - | | 4.13 | |
| | 場所安全性 | - | | 4.20 | |
| | 場所支援性措施 | - | | 3.96 | |
| 程序手續 | 流程順暢 | 4.09 | 4.00 | 4.21 | 4.19 |
| | 服務效率 | 4.14 | | 4.23 | |
| | 服務效果 | 4.08 | | 4.19 | |
| | 公平性 | 4.02 | | 4.19 | |
| 服務資訊 | 足夠性 | 3.97 | 3.96 | 3.96 | 4.05 |
| | 取得資訊的便捷性 | - | | 3.98 | |
| | 取得資訊的準確性 | 3.96 | | 4.05 | |
| | 取得資訊的實用性 | - | | 4.06 | |
| | 資訊的保密性 | - | | 4.24 | |
| 服務保證 | 服務承諾全面性 | 3.90 | 3.89 | 3.89 | 3.91 |
| | 服務承諾指標明確性 | 3.93 | | 3.93 | |
| | 服務承諾指標滿意度 | 3.88 | | 3.98 | |
| | 表達意見的渠道 | - | | 3.91 | |
| 電子服務 | 電子服務實用性 | - | 3.79 | 3.96 | 3.85 |
| | 電子服務方便性 | - | | 3.97 | |
| | 電子服務安全性 | - | | 4.00 | |
| | 電子服務足夠性 | - | | 3.76 | |
| | App 使用方便性 | - | | 3.85 | |
| | App 功能足夠性 | - | | 3.59 | |
| | 電子服務交流渠道足夠性 | - | | 3.66 | |
| 績效信息 | 足夠性 | - | - | 3.90 | 3.95 |
| | 信息的開放性 | - | | 3.98 | |
| 服務整合 | 跨部門程序優化/一窗式服務 | 3.80 | | 3.47 | |
| 整體服務 | 整體服務滿意度 | 3.99 | | 4.01 | |

| 調查因素 | 2018 年 (去年) | 2019 年 (本年度) | 與去年比較 |
|-------------|---------------|----------------|--------------|
| 人員服務 | 4.16 | 4.27 | +0.11 |
| 環境 | 3.92 | 4.00 | +0.08 |
| 配套設施 | 4.16 | 4.08 | -0.08 |
| 程序手續 | 4.00 | 4.19 | +0.19 |
| 服務資訊 | 3.96 | 4.05 | +0.09 |
| 服務保證 | 3.89 | 3.91 | +0.02 |
| 電子服務 | 3.79 | 3.85 | +0.06 |
| 績效信息 | - | 3.95 | - |
| 服務整合 | 3.80 | 3.47 | -0.33 |
| 整體服務 | 3.99 | 4.01 | +0.02 |