

勞工事務局

2021 年市民滿意度調查結果

1. 調查目的

本局於 2021 年委托易研方案就本局的服務進行「勞工事務局 2021 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、市政署服務中心(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 2021 年 10 月 19 日至 2021 年 11 月 12 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 841 份。

3. 調查結果

3.1 一般公共服務 (回收 411 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	4.40	4.42	0.68
	專業程度		4.33	0.62
	儀表外觀		4.38	0.60
	服務態度		4.47	0.56
環境	方便程度 (勞工事務局辦事處)	4.19	4.06	0.86
	方便程度 (市政署服務中心)		5.00	0.00
	環境舒適度		4.31	0.57
配套設施	硬件設備	4.23	4.26	0.65
	清晰指示		4.25	0.63
	場所配套		4.25	0.64
	場所安全性		4.26	0.60
	場所支援性措施		4.20	0.66
程序手續	流程順暢	4.26	4.34	0.59
	服務效率		4.33	0.64
	服務效果		4.13	0.88
	公平性		4.25	0.56
服務資訊	足夠性	4.09	4.04	0.77
	取得資訊的便捷性		4.07	0.77
	取得資訊的準確性		4.10	0.69
	取得資訊的實用性		4.09	0.69
	資訊的保密性		4.30	0.57
服務保證	服務承諾全面性	4.05	4.13	0.66
	服務承諾指標明確性		4.05	0.72
	服務承諾指標滿意度		4.11	0.67
	表達意見的渠道		4.03	0.76
電子服務	電子服務實用性	4.01	4.08	0.71
	電子服務方便性		4.13	0.70
	電子服務安全性		4.18	0.68
	電子服務足夠性		3.96	0.82
	App 使用方便性		4.05	0.84
	App 功能足夠性		3.96	0.82
	電子服務交流渠道足夠性		3.95	0.87
績效信息	足夠性	4.13	4.11	0.71
	信息的開放性		4.15	0.72
服務整合	跨部門程序優化/一窗式服務	3.63	3.63	1.05
整體服務	整體服務滿意度	4.18	4.18	0.64

3.2 審批及執法性公共服務 (回收 430 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	4.36	4.35	0.71
	專業程度		4.36	0.67
	儀表外觀		4.33	0.64
	服務態度		4.40	0.68
環境	方便程度 (勞工事務局辦事處)	4.11	3.98	0.84
	方便程度 (市政署服務中心)		4.43	0.79
	環境舒適度		4.24	0.63
配套設施	硬件設備	4.16	4.15	0.64
	清晰指示		4.18	0.70
	場所配套		4.14	0.67
	場所安全性		4.23	0.58
	場所支援性措施		4.10	0.71
程序手續	流程順暢	4.24	4.26	0.67
	服務效率		4.26	0.76
	服務效果		4.24	0.77
	公平性		4.23	0.66
服務資訊	足夠性	4.04	3.97	0.78
	取得資訊的便捷性		3.94	0.78
	取得資訊的準確性		4.02	0.73
	取得資訊的實用性		4.04	0.69
	資訊的保密性		4.31	0.61
服務保證	服務承諾全面性	3.89	3.87	0.78
	服務承諾指標明確性		3.89	0.80
	服務承諾指標滿意度		3.98	0.68
	表達意見的渠道		3.96	0.76
電子服務	電子服務實用性	3.90	3.95	0.69
	電子服務方便性		3.97	0.70
	電子服務安全性		4.09	0.69
	電子服務足夠性		3.83	0.81
	App 使用方便性		3.93	0.67
	App 功能足夠性		3.77	0.81
	電子服務交流渠道足夠性		3.81	0.79
績效信息	足夠性	3.95	3.90	0.76
	信息的開放性		3.99	0.75
服務整合	跨部門程序優化/一窗式服務	3.57	3.57	1.06
整體服務	整體服務滿意度	4.14	4.14	0.64

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	太被動	2	0.24%
	不積極	2	0.24%
	無禮貌	2	0.24%
	態度敷衍	2	0.24%
環境	泊車難	20	2.38%
	地點偏遠	19	2.26%
	巴士不能直達	12	1.43%
配套設施	指示不清晰	10	1.19%
	標識太隱蔽/不顯眼	5	0.59%
	WIFI 開放不足/不流暢等	5	0.59%
程序手續	未能解決/解答問題	12	1.43%
	審批程序/時間長	9	1.07%
服務資訊	資訊不足	16	1.90%
	熱線無人接聽	15	1.78%
	尋找資訊不方便	15	1.78%
電子服務	增加多元化服務（電子批示、交資料、自助服務等）	9	1.07%
	資訊不足	6	0.71%
服務保證	表達意見渠道不足夠	6	0.71%
	表達意見渠道不清晰	6	0.71%
	對使用者表達的意見沒有回應	6	0.71%
績效信息	資訊不足	6	0.71%
	不知道在哪裡查找	6	0.71%

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. 改進措施及建議

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：

2021 年兩大類別(「一般公共服務」,「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以上水平。當中，「人員服務」的滿意度評分最高，顯示局方在人員服務表現方面的改善措施取得了成效，往後可繼續保持。象限分析中，「服務保證」、「電子服務」、「資訊媒介」和「服務整合」四項調查因素的重要性相對較高，但滿意度卻相對較低，表明該四項服務應予以優先改進。

2) 改善措施和建議：

受訪者的不滿意見主要集中在以下幾個方面：

「人員服務」方面，不足 1 %受訪者表示員工太被動、態度敷衍、回覆存在答非所問的問題，建議局方持續加強員工服務意識和專業技能培訓，提昇親和友善服務，以親切友善的態度讓接受服務的市民感受尊重和專業。

「環境」方面，少數的受訪者表示泊車難、地點偏遠、巴士不能直達，建議局方多鼓勵市民以公共交通方式前往外，同時宜增設路牌等指引設施，避免市民找不到辦事地點，另有受訪者建議增加服務辦理點，減少交通不便的影響。此外有受訪者在其他意見中表示辦理點空間不夠大，防疫措施需要市民保持一定的「安全距離」，對空間需求也隨之提升，建議局方根據最新的風險評估，協助辦理服務的市民拉開安全距離。

「配套設施」方面，5 位受訪者表示局方的場所配套中，WIFI 開放不足/不流暢，信號差，建議局方定期檢查所提供的 WIFI 服務，在信號較弱的地方增強信號，方便居民使用 WIFI 服務。另外，有受訪者認為洗手間有標識不清、數量不足、衛生需改善等情況，建議局方及時更換/更新指示標示，因應防疫措施，做好洗手間衛生和消毒措施，方便市民的使用。

「程序手續」方面，少數受訪者反映審批/程序時間長，排期時間長等，建議局方繼續推進簡化流程辦理手續的措施，如提供一站式手續辦理、文件提交服務及增加網上提交文件種類等，面對電子化時代，建議繼續著重推動電子服務，減少服務使用者親臨勞工事務局辦理服務的次數，便利市民一次完成手續，節省市民的辦事時間。另外，亦有受訪者表示未知是否能提供服務，希望能更清晰了解程序手續，建議局方增強程序手續的資訊透明度，並能提供查詢服務辦理進度的渠道，減少市民疑慮。

「服務資訊」方面，比較多受訪者(約 5%)表示局方提供的資訊不足及資料太繁雜不方便查找，亦有少數表示資訊更新不及時、資訊不夠準確全面、不同服務人員給出的資訊不一，建議局方及時更新各個媒介平台上的資訊並加強各媒介渠道的營運，建立服務資訊傳播矩陣，方便市民從多渠道了解局方資訊內容詳情，另外對資訊的展示方式加以優化，優化行文與排版，活用圖文表達形式，方便市民查找與閱讀理解，並定期檢查資訊的準確性，在資訊的準確問題上統一口徑，避免誤導市民或耽誤市民的辦事時間。

「服務保證」方面，「求職登記」是較多受訪者(4 人)不滿意的項目和指標，求職關係居民的生活，在整體服務普遍意見中希望「提升求職招聘資訊回覆效率」佔比相對較高，顯示出市民對「求職登記」的服務項目有較高的期待，建議局方對此項目的服務承諾內容進行重點檢視，按最新及實際情況進行修訂，根據實際情況需要對服務承諾作出優化改善。另外，有不滿意的受訪者(12 人)認為應增加審批時間服務承諾，希望增加審批/續期/上訴的限期承諾，未來局方可考慮明確該方面的回覆期限。

「電子服務」方面，接近六成受訪者表示使用過電子服務，但部分受訪者意見指出需要增加宣傳，這表明市民對局方電子服務有一定認知與使用，但仍需宣傳推廣，吸引更多的市民體驗，從而因應《電子政務》法規的要求，減少服務使用者親身到服務地點的次數及時間。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，也有部分受訪者希望在一戶通能夠使用相關服務。從使用頻率來看，四成二有使用的市民有時和經常使用，使用頻率較低，建議局方逐步促進手機應用程式與相關服務的深度融合，用實際的便利吸引市民使用手機應用程式。另外，部分受訪者亦提出應增加多元化服務，如電子批示、提交資料、自助服務等，局方未來亦可根據自身服務項目內容，增加電子服務使用場景，提供給市民更好的電子服務體驗。

「績效信息」方面，部分會留意局方公佈績效信息的受訪者表示資訊不足(6 人)和資訊不更新(4 人)，目前服務承諾及滿意度調查的結果已歸類放在網站的服務承諾的板塊下，並按規定時間進行更新，由此顯示受訪者對取得足夠的信息來監督政府部門有更高的期待。建議局方主動透過不同媒介傳達績效信息內容，並及時更新。

「服務整合」方面，不足一成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，五成以上的受訪者表示該項服務對對自己有助；對於不使用該服務的原因，五成四受訪者表示不知道有此服務，三成四表示暫未需要。有受訪者建議局方繼續加強對該服務的宣傳推廣工作，加深市民對該服務的認知和

理解；完善各部門之間的合作關係，解決跨部門溝通不足；強化跨部門的橫向聯繫及垂直服務整合，開放更多跨部門服務所包含的辦理內容；提升文件在跨部門運轉中的轉移效率，以效率、便利性來吸引市民使用。

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	2020年(去年)		2021年(本年度)	
		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	4.52	4.52	4.40	4.42
	專業程度		4.50		4.33
	儀表外觀		4.46		4.38
	服務態度		4.58		4.47
環境	方便程度(勞工事務局辦事處)	4.28	4.09	4.19	4.06
	方便程度(市政署服務中心)		5.00		5.00
	環境舒適度		4.46		4.31
配套設施	硬件設備	4.38	4.37	4.23	4.26
	清晰指示		4.37		4.25
	場所配套		4.40		4.25
	場所安全性		4.47		4.26
	場所支援性措施		4.31		4.20
程序手續	流程順暢	4.44	4.47	4.26	4.34
	服務效率		4.52		4.33
	服務效果		4.37		4.13
	公平性		4.43		4.25
服務資訊	足夠性	4.21	4.15	4.09	4.04
	取得資訊的便捷性		4.20		4.07
	取得資訊的準確性		4.25		4.10
	取得資訊的實用性		4.21		4.09
	資訊的保密性		4.44		4.30
服務保證	服務承諾全面性	4.10	4.08	4.05	4.13
	服務承諾指標明確性		4.15		4.05
	服務承諾指標滿意度		4.20		4.11
	表達意見的渠道		4.14		4.03
電子服務	電子服務實用性	4.05	4.08	4.01	4.08
	電子服務方便性		4.12		4.13
	電子服務安全性		4.21		4.18
	電子服務足夠性		4.02		3.96
	App 使用方便性		4.12		4.05
	App 功能足夠性		4.03		3.96
	電子服務交流渠道足夠性		3.95		3.95

調查因素	分項內容	2020年(去年)		2021年(本年度)	
		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
績效信息	足夠性	4.12	4.12	4.13	4.11
	信息的開放性		4.15		4.15
服務整合	跨部門程序優化/一窗式服務	3.77		3.63	
整體服務	整體服務滿意度	4.33		4.18	

調查因素	2020年(去年)	2021年(本年度)	與去年比較
人員服務	4.52	4.40	-0.12
環境	4.28	4.19	-0.09
配套設施	4.38	4.23	-0.15
程序手續	4.44	4.26	-0.18
服務資訊	4.21	4.09	-0.12
服務保證	4.10	4.05	-0.05
電子服務	4.05	4.01	-0.04
績效信息	4.12	4.13	+0.01
服務整合	3.77	3.63	-0.14
整體服務	4.33	4.18	-0.15

6.2 審批及執法性公共服務

調查因素	分項內容	2020年(去年)		2021年(本年度)	
		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	4.47	4.45	4.36	4.35
	專業程度		4.47		4.36
	儀表外觀		4.48		4.33
	服務態度		4.52		4.40
環境	方便程度(勞工事務局辦事處)	4.17	3.99	4.11	3.98
	方便程度(市政署服務中心)		4.42		4.43
	環境舒適度		4.34		4.24
配套設施	硬件設備	4.23	4.26	4.16	4.15
	清晰指示		4.25		4.18
	場所配套		4.16		4.14
	場所安全性		4.36		4.23
	場所支援性措施		4.13		4.10
程序手續	流程順暢	4.39	4.38	4.24	4.26
	服務效率		4.42		4.26
	服務效果		4.39		4.24
	公平性		4.38		4.23
服務資訊	足夠性	4.14	4.02	4.04	3.97
	取得資訊的便捷性		4.07		3.94
	取得資訊的準確性		4.11		4.02
	取得資訊的實用性		4.13		4.04
	資訊的保密性		4.42		4.31
服務保證	服務承諾全面性	3.91	3.86	3.89	3.87
	服務承諾指標明確性		3.98		3.89
	服務承諾指標滿意度		3.98		3.98
	表達意見的渠道		3.91		3.96
電子服務	電子服務實用性	3.92	3.95	3.9	3.95
	電子服務方便性		4.05		3.97
	電子服務安全性		4.09		4.09
	電子服務足夠性		3.83		3.83
	App 使用方便性		4.01		3.93
	App 功能足夠性		3.75		3.77
	電子服務交流渠道足夠性		3.78		3.81

調查因素	分項內容	2020年(去年)		2021年(本年度)	
		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
績效信息	足夠性	3.96	3.97	3.95	3.90
	信息的開放性		3.95		3.99
服務整合	跨部門程序優化/一窗式服務	3.49		3.57	
整體服務	整體服務滿意度	4.19		4.14	

調查因素	2020年(去年)	2021年(本年度)	與去年比較
人員服務	4.48	4.36	-0.12
環境	4.17	4.11	-0.06
配套設施	4.23	4.16	-0.07
程序手續	4.39	4.24	-0.15
服務資訊	4.14	4.04	-0.10
服務保證	3.91	3.89	-0.02
電子服務	3.92	3.90	-0.02
績效信息	3.96	3.95	-0.01
服務整合	3.49	3.57	+0.08
整體服務	4.19	4.14	-0.05

近年，由於新冠肺炎疫情的發展，本澳經濟及各行各業均受到一定程度的影響，同時由於本局的服務主要涉及民生事項，故市民對本局的工作具有殷切的期望。

根據 6.1 及 6.2 的數據，2021 年受訪者對本局整體服務各項調查因素的評分相較 2020 年都出現小幅下跌，在 2020 年各項的滿意度評分均為三年來的最高點情況下，2021 年出現小幅回落，顯示在服務質素總體不斷改善的大形勢下，受訪者對本局各方面服務質素的完善進度有更高的期待，本局服務仍有改善的空間，並考慮到新冠肺炎疫情防控、市民生活工作出行都受到一定影響的新態勢下，本局將繼續以積極務實的態度作出研究，開發創新服務措施，尤其將貫徹落實以下方面的措施以提升服務效率：

1. 持續加強員工服務意識和專業技能培訓，提昇親和友善服務，以親切友善的態度讓接受服務的市民感受尊重和專業。
2. 因應防疫措施，做好各辦事處，尤其洗手間衛生和消毒措施，方便市民使用。
3. 繼續研究推進簡化流程辦理手續的措施，如提供一站式手續辦理、文件提交服務及增加網上提交文件種類等，並致力推動電子服務，減少市民親臨勞工事務局辦理服務的次數，便利服務使用者一次完成手續，節省市民的辦事時間。
4. 加強本局資訊的宣傳，活用圖文表達形式，方便市民查找與理解本局提供的訊息及資訊，並定期檢查以確保資訊的準確性。