

# 勞工事務局

## 2022 年市民滿意度調查結果

### 1. 調查簡介

按照《公共服務及組織績效評審制度》關於「收集服務對象意見」的指引，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。基於此，勞工事務局委託易研方案於 2022 年 10 月 10 日至 10 月 24 日期間，就該局對外提供的 19 項服務進行「勞工事務局 2022 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。

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。同時，今年也安排訪問員到職安卡課程的上課地點收集問卷。由於局方所提供之服務的對象為 14 歲或以上的人士，故調查對象為年滿 14 歲或以上在現場使用服務的居民(包括外僱人士)。

是次調查主要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。

### 2. 調查結果

#### 一般公共服務 (回收 412 份有效問卷)

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	標準差	分項得分平均數	標準差
人員服務	服務主動性	4.37	0.57	4.39	0.71
	專業程度			4.32	0.69
	儀表外觀			4.37	0.60
	服務態度			4.41	0.64
環境	方便程度(勞工事務局辦事處)	4.12	0.62	3.94	0.83
	方便程度(市政署服務中心)			4.50	0.71
	環境舒適度			4.29	0.63

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	標準差	分項得分 平均數	標準差
配套設施	硬件設備	4.18	0.50	4.16	0.63
	清晰指示			4.14	0.66
	場所配套			4.19	0.61
	場所安全性			4.30	0.57
	場所支援性措施			4.17	0.63
程序手續	流程順暢	4.26	0.63	4.28	0.69
	服務效率			4.33	0.73
	服務效果			4.21	0.80
	公平性			4.25	0.70
服務資訊	足夠性	4.08	0.61	4.02	0.81
	取得資訊的便捷性			4.02	0.75
	取得資訊的準確性			4.09	0.73
	取得資訊的實用性			4.10	0.70
	資訊的保密性			4.26	0.64
服務保證	服務承諾全面性	4.05	0.66	4.06	0.73
	服務承諾指標明確性			4.07	0.76
	服務承諾指標滿意度			4.11	0.69
	表達意見的渠道			4.06	0.72
電子服務	電子服務實用性	3.90	0.68	3.98	0.80
	電子服務方便性			4.00	0.77
	電子服務安全性			4.14	0.67
	電子服務足夠性			3.98	0.73
	App 使用方便性			3.94	0.80
	App 功能足夠性			3.89	0.84
	電子服務交流渠道足夠性			3.78	0.78
績效信息	足夠性	3.99	0.65	3.95	0.75
	信息的開放性			4.02	0.68
服務整合	跨部門程序優化/一窗式服務	3.56	0.98	3.56	0.98
整體服務	整體服務滿意度	4.15	0.65	4.15	0.65

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	調查因素滿意度		分項內容滿意度	
		滿意度 平均數	標準差	分項得分 平均數	標準差
人員服務	服務主動性	4.34	0.53	4.32	0.65
	專業程度			4.35	0.65
	儀表外觀			4.33	0.58
	服務態度			4.39	0.60
環境	方便程度(勞工事務局辦事處)	4.11	0.63	3.99	0.85
	方便程度(市政署服務中心)			4.63	0.52
	環境舒適度			4.22	0.64
配套設施	硬件設備	4.12	0.51	4.14	0.57
	清晰指示			4.11	0.68
	場所配套			4.15	0.60
	場所安全性			4.18	0.60
	場所支援性措施			4.14	0.63
程序手續	流程順暢	4.30	0.55	4.29	0.65
	服務效率			4.35	0.62
	服務效果			4.31	0.82
	公平性			4.25	0.65
服務資訊	足夠性	4.09	0.55	4.00	0.74
	取得資訊的便捷性			4.06	0.72
	取得資訊的準確性			4.11	0.68
	取得資訊的實用性			4.06	0.65
	資訊的保密性			4.32	0.60
服務保證	服務承諾全面性	3.89	0.64	3.90	0.75
	服務承諾指標明確性			3.88	0.78
	服務承諾指標滿意度			3.96	0.69
	表達意見的渠道			3.93	0.70
電子服務	電子服務實用性	3.80	0.67	3.97	0.80
	電子服務方便性			3.95	0.76
	電子服務安全性			4.12	0.57
	電子服務足夠性			3.89	0.78
	App 使用方便性			3.76	0.80
	App 功能足夠性			3.88	0.70
	電子服務交流渠道足夠性			3.67	0.79
績效信息	足夠性	3.90	0.61	3.86	0.70
	信息的開放性			3.96	0.64
服務整合	跨部門程序優化/一窗式服務	3.49	0.98	3.49	0.98
整體服務	整體服務滿意度	4.04	0.66	4.04	0.66

### 3. 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	3	0.36%
環境	泊車難	23	2.76%
	地點偏遠	23	2.76%
	巴士不能直達	11	1.32%
配套設施	指示不清晰、太隱蔽/不顯眼	7	0.84%
程序手續	未能解決/解答問題	18	2.16%
	審批程序/時間長	7	0.84%
服務資訊	資訊不足	21	2.52%
	尋找資訊不方便	10	1.20%
	熱線無人接聽	8	0.96%
電子服務	資料太繁雜，版面設計不方便查看	5	0.60%
	未及時更新資訊(包括 APP)	6	0.72%
	操作太複雜	4	0.48%
服務保證	服務承諾指標不明確	34	4.08%
	不滿意服務承諾指標	11	1.32%
績效信息	資訊不足	5	0.60%
	不知道在哪裡查找	4	0.48%

此外，受訪者對各項調查因素的其他意見主要如下：

調查因素	普遍意見	回應次數	有效百分比
人員服務	提升人員服務態度	12	1.44%
	提升人員業務能力	12	1.44%
	提高辦事效率	7	0.84%
	增加櫃檯和人員	7	0.84%
環境	增加泊車位	9	2.38%
	希望大廳增設並優化候席位	5	0.60%
	服務點空間不夠大	4	0.48%
配套設施	增添並完善服務指示牌	8	0.96%
	完善打印機(與手機連接/印指紋)	6	0.72%
	完善座椅(舒適度/高度/嬰兒座位)	3	0.36%
程序手續	簡化手續審批流程	13	1.56%
	增設網上服務	6	0.72%
	希望現場指導到位	6	0.72%
服務資訊	增加渠道	8	0.96%
	增設人工熱線	6	0.72%
	宣傳資訊不足	4	0.48%

電子服務	加大宣傳推廣	18	2.16%
	優化網站界面	10	1.20%
	優化特殊需要人群電子指導指引	7	0.84%
服務保證	加強宣傳服務承諾	6	0.72%
	加快服務/課程審批時間	6	0.72%
	審批期限應清晰明確	4	0.48%
績效信息	加大宣傳力度	4	0.60%

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；
- ✓ 積極推進電子化服務，並持續檢視及優化各項網上服務的功能及操作流程。

#### 4. 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：

2022年兩大類別（「一般公共服務」，「審批及執法性公共服務」）之九項調查因素及「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，「電子服務」和「服務保證」兩項調查因素的重要性相對較高，但滿意度卻相對較低，表明該兩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，約1%受訪者表示員工服務主動性差：不積極、態度敷衍而且太被動應付；再者是專業程度不強：不清楚程序、不能有效回應提問、態度和行為不專業。建議局方一方面持續加強員工專業素質的培養並強化服務意識，持續提高服務水平，以熱情主動耐心的態度提高服務使用者的體驗；另一方面可考慮在大堂設置專員幫助服務分流和即時回答市民諮詢。

「環境」方面，約3%的受訪者表示泊車難、地點偏遠、巴士不能直達，建議局方

多鼓勵服務使用者以公共交通方式前往外，同時宜增設路牌等指引設施，避免服務使用者找不到辦事地點，亦有受訪者建議增加服務辦理點及延長工作時間。此外有部分受訪者在環境舒適方面中表示辦理點空間不夠大，空調座位和燈光等有待改善，局方可考慮因應服務使用者的感受做出適當調整。另外防疫措施需要服務使用者保持一定的「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，協助辦理服務的服務使用者保持安全距離。

「配套設施」方面，7 位受訪者表示局方的場所配套中，標識不清晰/太隱蔽/不顯眼，局方可在大廳顯眼的地方設立指示牌，並安排相關工作人員在場指引以協助服務使用者辦理業務。另有 1 位受訪者提出洗手間衛生問題，建議局方做好洗手間衛生和消毒措施，以便服務使用者的使用。

「程序手續」方面，約 1%受訪者反映審批/程序時間長，排期時間長等問題，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，在移動互聯網時代，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，便利服務使用者一次完成手續，節省服務使用者的辦事時間。亦有部分受訪者表示服務效果不盡如人意，提供的服務不相關或問題未能解答，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，減少服務使用者疑慮。

「服務資訊」方面，比較多受訪者(約 4%)表示局方提供的資訊不足、資料太複雜不方便查找等問題，建議局方及時更新並完善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，方便服務使用者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，活用圖文表達形式，方便服務使用者查找與閱讀理解，並定期檢查資訊的準確性，避免誤導服務使用者或耽誤服務使用者的辦事時間。

「服務保證」方面，「求職登記」及「招聘登記」是部分受訪者(各 7 人)不滿意的項目和指標，求職及招聘關係居民的生活，在整體服務普遍意見中希望「提高職業配對成功率」佔比相對較高，顯示出服務使用者對「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。

「電子服務」方面，七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，這表明服務使用者對局方電子服務有一定認知與使用，但仍需宣傳推廣，吸引更多人使用，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，七成半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。從使用頻率來看，四成有使用的服務使用者有時和經常使用，使用頻率相對較低，建議局方逐步完善 App 的相關功能，用實際的便利吸引服務使用者使

用。

「績效信息」方面，部分會留意局方公佈績效信息的受訪者不知道在哪裡查找和公佈渠道不足夠(共 9 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，建議局方繼續透過不同媒介繼續推廣並傳達績效信息內容，讓服務使用者及時知道如何查找。

「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，近五成的受訪者表示該項服務對自己有幫助；對於不使用該服務的原因，近六成表示不知道有此服務，三成五表示暫未需要。有受訪者建議局方繼續加強對該服務的宣傳推廣工作，加深服務使用者對該服務的認知和理解；增加該服務的便利性；加強跨部門之間的信息同步；開放更多跨部門服務所包含的辦理內容；以效率、便利性吸引服務使用者使用。

## 5. 滿意度調查趨勢分析

### 5.1 一般公共服務

調查因素	分項內容	2020 年		2021 年		2022 年	
		滿意度 平均數	分項得分	滿意度 平均數	分項得分	滿意度 平均數	分項得分
人員服務	服務主動性	4.52	4.52	4.40	4.42	4.37	4.39
	專業程度		4.50		4.33		4.32
	儀表外觀		4.46		4.38		4.37
	服務態度		4.58		4.47		4.41
環境	方便程度(勞工事務局)	4.28	4.09	4.19	4.06	4.12	3.94
	方便程度(市政署)		5.00		5.00		4.50
	環境舒適度		4.46		4.31		4.29
配套設施	硬件設備	4.38	4.37	4.23	4.26	4.18	4.16
	清晰指示		4.37		4.25		4.14
	場所配套		4.40		4.25		4.19
	場所安全性		4.47		4.26		4.30
	場所支援性措施		4.31		4.20		4.17
程序手續	流程順暢	4.44	4.47	4.26	4.34	4.26	4.28
	服務效率		4.52		4.33		4.33
	服務效果		4.37		4.13		4.21
	公平性		4.43		4.25		4.25
服務資訊	足夠性	4.21	4.15	4.09	4.04	4.08	4.02
	取得資訊的便捷性		4.20		4.07		4.02
	取得資訊的準確性		4.25		4.10		4.09
	取得資訊的實用性		4.21		4.09		4.10
	資訊的保密性		4.44		4.30		4.26
服務保證	服務承諾全面性	4.10	4.08	4.05	4.13	4.05	4.06
	服務承諾指標明確性		4.15		4.05		4.07
	服務承諾指標滿意度		4.20		4.11		4.11
	表達意見的渠道		4.14		4.03		4.06
電子服務	電子服務實用性	4.05	4.08	4.01	4.08	3.90	3.98
	電子服務方便性		4.12		4.13		4.00
	電子服務安全性		4.21		4.18		4.14
	電子服務足夠性		4.02		3.96		3.98
	App 使用方便性		4.12		4.05		3.94
	App 功能足夠性		4.03		3.96		3.89
	電子服務交流渠道足夠性		3.95		3.95		3.78



調查因素	分項內容	2020年		2021年		2022年	
		滿意度 平均數	分項得 分	滿意度 平均數	分項得 分	滿意度 平均數	分項得 分
績效信息	足夠性	4.12	4.12	4.13	4.11	3.99	3.95
	信息的開放性		4.15		4.15		4.02
服務整合	跨部門程序優化/一窗式服務	3.77		3.63		3.56	
整體服務	整體服務滿意度	4.33		4.18		4.15	

調查因素	2020年	2021年(去年)	2022年(本年度)	與去年比較
人員服務	4.52	4.40	4.37	-0.03
環境	4.28	4.19	4.12	-0.07
配套設施	4.38	4.23	4.18	-0.05
程序手續	4.44	4.26	4.26	0.00
服務資訊	4.21	4.09	4.08	-0.01
服務保證	4.10	4.05	4.05	0.00
電子服務	4.05	4.01	3.90	-0.11
績效信息	4.12	4.13	3.99	-0.14
服務整合	3.77	3.63	3.56	-0.07
整體服務	4.33	4.18	4.15	-0.03

## 6.2 審批及執法性公共服務

調查因素	分項內容	2020 年		2021 年(去年)		2022 年(本年度)	
		滿意度 平均數	分項得 分	滿意度 平均數	分項得 分	滿意度 平均數	分項得 分
人員服務	服務主動性	4.47	4.45	4.36	4.35	4.34	4.32
	專業程度		4.47		4.36		4.35
	儀表外觀		4.48		4.33		4.33
	服務態度		4.52		4.40		4.39
環境	方便程度(勞工事務局)	4.17	3.99	4.11	3.98	4.11	3.99
	方便程度(市政署)		4.42		4.43		4.63
	環境舒適度		4.34		4.24		4.22
配套設施	硬件設備	4.23	4.26	4.16	4.15	4.12	4.14
	清晰指示		4.25		4.18		4.11
	場所配套		4.16		4.14		4.15
	場所安全性		4.36		4.23		4.18
	場所支援性措施		4.13		4.10		4.14
程序手續	流程順暢	4.39	4.38	4.24	4.26	4.30	4.29
	服務效率		4.42		4.26		4.35
	服務效果		4.39		4.24		4.31
	公平性		4.38		4.23		4.25
服務資訊	足夠性	4.14	4.02	4.04	3.97	4.09	4.00
	取得資訊的便捷性		4.07		3.94		4.06
	取得資訊的準確性		4.11		4.02		4.11
	取得資訊的實用性		4.13		4.04		4.06
	資訊的保密性		4.42		4.31		4.32
服務保證	服務承諾全面性	3.91	3.86	3.89	3.87	3.89	3.90
	服務承諾指標明確性		3.98		3.89		3.88
	服務承諾指標滿意度		3.98		3.98		3.96
	表達意見的渠道		3.91		3.96		3.93
電子服務	電子服務實用性	3.92	3.95	3.90	3.95	3.80	3.97
	電子服務方便性		4.05		3.97		3.95
	電子服務安全性		4.09		4.09		4.12
	電子服務足夠性		3.83		3.83		3.89
	App 使用方便性		4.01		3.93		3.76
	App 功能足夠性		3.75		3.77		3.88
	電子服務交流渠道足夠性		3.78		3.81		3.67

調查因素	分項內容	2020 年		2021 年(去年)		2022 年(本年度)	
		滿意度 平均數	分項得 分	滿意度 平均數	分項得 分	滿意度 平均數	分項得 分
績效信息	足夠性	3.96	3.97	3.95	3.90	3.90	3.86
	信息的開放性		3.95		3.99		3.96
服務整合	跨部門程序優化/一窗式服務	3.49		3.57		3.49	
整體服務	整體服務滿意度	4.19		4.14		4.04	

調查因素	2020 年	2021 年(去年)	2022 年(本年度)	與去年比較
人員服務	4.48	4.36	4.34	-0.02
環境	4.17	4.11	4.11	0.00
配套設施	4.23	4.16	4.12	-0.04
程序手續	4.39	4.24	4.30	0.06
服務資訊	4.14	4.04	4.09	0.05
服務保證	3.91	3.89	3.89	0.00
電子服務	3.92	3.90	3.80	-0.10
績效信息	3.96	3.95	3.90	-0.05
服務整合	3.49	3.57	3.49	-0.08
整體服務	4.19	4.14	4.04	-0.10

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 5.1 及 5.2 的數據，2022 年勞工事務局整體服務方面各調查因素與 2021 年調查結果進行對比可見，兩次相同的調查因素評分都達到 3 分的一般水平以上，部分調查因素更是接近或高於 4 分。2022 年多項因素評分相對 2021 年出現小幅的波動，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。