

體育局

2024 年滿意度調查結果

1. 調查簡介

(調查目的)

為強化服務承諾的履行，順應新時代發展，建設市民滿意的公共體育服務，更好地滿足市民日益增長的體育健康生活需要，推動特區體育事業及服務的新發展，提高市民對公共體育服務滿意度水準，本調查根據「公共服務及組織績效評審制度」的要求，對體育局所推行的服務承諾項目進行滿意度調查，收集和研判服務對象意見，以達至持續改善公共體育服務與特區體育事業之目的。具體而言，本研究調查的目的是：

- 持續收集服務使用者對體育局的評價；
- 瞭解服務使用者對體育局所提供的各項服務的滿意程度；
- 發現體育局各項公共服務的潛在問題；
- 從發現的問題出發，提出改善部門服務質素，提升服務水平的政策建議。

(調查時期)

整個調查項目於 2024 年 1 月至 12 月期間進行，本調查報告為 2024 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 29 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」和「監督、審批及執法性公共服務」。

調查對象為使用體育局相關服務之市民、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		572		
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	4.47	4.43	0.68
	服務態度		4.50	0.65
環境及配套設施	方便程度	4.14	4.18	0.80
	場所硬件及配套		4.11	0.82
	場所支援措施		4.13	0.74
程序手續	服務效率	4.20	4.25	0.89
	手續便捷度		4.14	0.95

服務 資訊	資訊的便捷度	4.14	4.09	0.85
	資訊的準確性		4.19	0.80
	資訊的詳實性		4.14	0.82
服務 保證	服務承諾全面性	4.10	4.08	0.87
	服務承諾指標滿意度		4.11	0.85
電子 服務	電子服務易用性	3.88	3.61	1.01
	電子服務安全性		4.05	0.89
	電子服務覆蓋度		3.97	0.91
績效 信息	信息內容的足夠度	4.13	4.11	0.83
	信息發放的渠道		4.15	0.79

監督、審批及執法性公共服務				
回收有效問卷數		37		
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	3.19	3.19	1.47
	服務態度		3.19	1.49
環境及 配套 設施	方便程度	3.83	2.78	1.57
	場所硬件及配套		3.08	1.48
	場所支援措施		2.97	1.48
程序 手續	服務效率	2.96	2.89	1.55
	手續便捷度		3.03	1.54
服務 資訊	資訊的便捷度	3.08	2.83	1.45
	資訊的準確性		3.17	1.38
	資訊的詳實性		3.23	1.44
服務 保證	服務承諾全面性	3.15	3.21	1.39
	服務承諾指標滿意度		3.09	1.46
電子 服務	電子服務易用性	3.15	3.20	1.37
	電子服務安全性		3.23	1.33
	電子服務覆蓋度		3.03	1.47
績效 信息	信息內容的足夠度	3.11	3.11	1.37
	信息發放的渠道		3.11	1.41

3 對於“普遍意見”的分析及處理

受訪者對體育局的服務表達「服務提供方面的期望」，最多意見及期望提及「精簡和優化報名流程及抽籤手續（關注長者）。

4 改善措施和建議

根據調查綜合結果分析，2024 體育局七項調查因素的平均值均高於 3 分，顯示受訪者對體育局各項評價達滿意水平。除了「電子服務」(3.83 分) 外，其餘六項調查因素的平均值均高於 4 分，顯示受訪者對體育局提供的各項服務較為滿意。

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	2022 年		2023 (上半年)		2023 (下半年)		2024 年	
		滿意度	分項得分	滿意度	分項得分	滿意度	分項得分	滿意度	分項得分
人員服務	服務主動性	4.37	4.36	4.25	4.23	4.53	4.54	4.47	4.43
	服務態度		4.43		4.30		4.52		4.50
環境及配套設施	方便程度	-	4.19	-	3.98	4.29	4.22	4.14	4.18
	場所硬件及配套		-		-		4.33		4.11
	場所支援措施		4.15		4.17		4.35		4.13
程序手續	服務效率	4.31	4.34	4.25	4.27	4.36	4.43	4.20	4.25
	手續便捷度		-		-		4.31		4.14
服務資訊	資訊的便捷度	4.15	4.09	4.12	4.04	4.25	4.14	4.14	4.09
	資訊的準確性		4.18		4.14		4.32		4.19
	資訊的詳實性		-		-		4.29		4.14
服務保證	服務承諾全面性	4.19	4.26	3.93	3.87	4.19	4.25	4.10	4.08
	服務承諾指標滿意度		4.21		3.92		4.23		4.11
電子服務	電子服務易用性	4.04	-	3.92	-	4.12	4.14	3.88	3.61
	電子服務安全性		4.12		4.00		4.12		4.05
	電子服務覆蓋度		-		-		4.13		3.97
績效信息	信息內容的足夠度	3.92	3.93	3.82	3.80	4.07	4.11	4.13	4.11
	信息發放的渠道		-		-		4.04		4.15

調查因素	2022年	2023 (上半年)	2023 (下半年)	2024 年	與2023年 上半年比較	與2023年 下半年比較
人員服務	4.37	4.25	4.53	4.47	+0.22	-0.06
環境及配套設施	-	-	4.29	4.14	-	-0.15
程序手續	4.31	4.25	4.36	4.20	-0.05	-0.16
服務資訊	4.15	4.12	4.25	4.14	+0.02	-0.11
服務保證	4.19	3.93	4.19	4.10	+0.17	-0.09
電子服務	4.04	3.92	4.12	3.88	-0.04	-0.24
績效信息	3.92	3.82	4.07	4.13	+0.31	+0.06

5.2 監督、審批及執法性公共服務

調查因素	分項內容	2022年		2023(上半年)		2023(下半年)		2024年	
		滿意度	分項得分	滿意度	分項得分	滿意度	分項得分	滿意度	分項得分
人員服務	服務主動性	4.58	4.60	2.92	2.85	2.46	2.44	3.19	3.19
	服務態度		4.60		2.97		2.48		3.19
環境及 配套 設施	方便程度	-	4.49	-	3.29	2.38	2.38	2.94	2.78
	場所硬件及配套		-		-		2.58		3.08
	場所支援措施		4.47		3.15		2.24		2.97
程序 手續	服務效率	4.48	4.49	2.91	2.83	2.27	2.23	2.96	2.89
	手續便捷度		-		-		2.31		3.03
服務 資訊	資訊的便捷度	4.49	4.48	3.09	3.03	2.51	2.42	3.08	2.83
	資訊的準確性		4.50		3.18		2.54		3.17
	資訊的詳實性		-		-		2.58		3.23
服務 保證	服務承諾全面性	4.70	4.71	3.25	3.13	3.14	3.18	3.15	3.21
	服務承諾指標滿意度		4.72		3.29		3.09		3.09
電子 服務	電子服務易用性	4.55	-	2.84	-	3.00	3.07	3.15	3.20
	電子服務安全性		4.60		2.94		3.00		3.23
	電子服務覆蓋度		-		-		2.93		3.03
績效 信息	信息內容的足夠度	4.42	4.42	2.57	2.53	2.56	2.52	3.11	3.11
	信息發放的渠道		-		-		2.60		3.11

調查因素	2022 年	2023 (上半年)	2023 (下半年)	2024 年	與 2023 年 上半年比較	與 2023 年 下半年比較
人員服務	4.58	2.92	2.46	3.19	+0.27	+0.73
環境及配套設施	-	-	2.38	2.94	-	+0.56
程序手續	4.48	2.91	2.27	2.96	+0.05	+0.69
服務資訊	4.49	3.09	2.51	3.08	-0.01	+0.57
服務保證	4.70	3.25	3.14	3.15	-0.10	+0.01
電子服務	4.55	2.84	3.00	3.15	+0.31	+0.15
績效信息	4.42	2.57	2.56	3.11	+0.54	+0.55