

## 2021 年《服務滿意度調查》報告

統計暨普查局（下稱本局）於 2021 年 11 月 3 日至 12 月 2 日進行為期一個月的《服務滿意度調查》。是次調查主要從方便程度、環境設備、員工服務、內部流程、服務效果、電子服務、服務承諾及整體服務水平等方面了解統計資料使用者對本局統計服務的滿意度評估並收集意見，以持續優化服務效能。

本局於調查期間以預設問卷的形式向親臨、電話、電郵、郵寄及網頁查詢的統計資料使用者進行訪問；同時亦在手機版網頁及手機應用程式增設相同調查問卷收集意見，合共回收有效問卷共 55 份，完成率達 98.2%。

調查對象	回收問卷	有效問卷	無效問卷	完成率
親臨查詢	0	0	0	-
電話查詢	12	12	0	100%
電郵查詢	3	3	0	100%
郵寄查詢	0	0	0	-
網頁查詢	5	5	0	100%
<b>DSEC Mobile 查詢 (手機版網頁)</b>	0	0	0	-
手機應用程式查詢	36	35	1	97.2%
<b>總數</b>	<b>56</b>	<b>55</b>	<b>1</b>	<b>98.2%</b>

註：受訪者於填寫問卷時未為各個調查因素作評分，致無法評估其滿意度，相關問卷即被視為無效。

### 被訪年齡

	拒答	<18	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	≥65	受訪 總數
個案	2	1	15	16	10	4	7	0	55
佔百份比：	3.6%	1.8%	27.3%	29.1%	18.2%	7.3%	12.7%	--%	

### 被訪者學歷

	拒答	小學程度	中學程度	大專程度	大學及 以上程度	受訪 總數
個案	0	0	3	7	45	55
佔百份比：	--%	--%	5.5%	12.7%	81.8%	

## 各項指標的滿意度分布

指標	不適用	十分 不滿意	不滿意	一般	滿意	十分 滿意	受訪 總數	滿意度 平均數	標準差
<b>方便程度</b>									
服務時間	1	0	0	1	7	15	24	4.609	0.583
	4.2%	--%	--%	4.2%	29.2%	62.5%			
服務地點	0	0	0	0	0	0	0	--	--
	--%	--%	--%	--%	--%	--%			
聯絡方法	0	0	0	2	8	17	27	4.556	0.641
	--%	--%	--%	7.4%	29.6%	63.0%			
<b>環境設備</b>									
舒適程度	0	0	0	0	0	0	0	--	--
	--%	--%	--%	--%	--%	--%			
<b>員工方面</b>									
服務態度	0	0	0	1	7	16	24	4.625	0.576
	--%	--%	--%	4.2%	29.2%	66.7%			
專業程度	0	0	1	0	7	16	24	4.583	0.717
	--%	--%	4.2%	--%	29.2%	66.7%			
服務主動性	1	0	1	1	6	15	24	4.522	0.790
	4.2%	--%	4.2%	4.2%	25.0%	62.5%			
<b>內部流程</b>									
回覆等待 時間	1	0	1	3	6	16	27	4.423	0.857
	3.7%	--%	3.7%	11.1%	22.2%	59.3%			
索取資料簡 捷程度	4	0	1	4	16	30	55	4.471	0.731
	7.3%	--%	1.8%	7.3%	29.1%	54.5%			
<b>服務效果</b>									
提供準確資 訊	0	2	1	3	16	33	55	4.400	0.955
	--%	3.6%	1.8%	5.5%	29.1%	60.0%			
符合使用目 的	0	1	1	6	14	33	55	4.400	0.894
	--%	1.8%	1.8%	10.9%	25.5%	60.0%			
<b>電子服務</b>									
網站速度	2	0	0	5	20	28	55	4.434	0.665
	1.8%	--%	--%	9.1%	36.4%	50.9%			

網站內容	1	0	0	8	22	24	55	4.296	0.717
	1.8%	--%	--%	14.5%	40.0%	43.6%			
<b>服務承諾</b>									
服務指標滿意度	11	0	0	4	11	29	55	4.568	0.661
	20.0%	--%	--%	7.3%	20.0%	52.7%			
<b>整體服務水平</b>									
整體服務水平滿意度	1	0	0	5	15	34	55	4.537	0.665
	1.8%	--%	--%	9.1%	27.3%	61.8%			

### 受訪者對本局服務意見及建議

序號	意見
1	增加各指標的應用說明。
2	增加按分區的專題介紹（如年老人口，建築需求等等分析）。
3	希望各項資料進一步細分至大灣區城市來統計。
4	增加主要指標的趨勢分析，如建築呎價。
5	增加疫苗使用。
6	增加統計分區分界線的詳細說明。
7	加強人口統計的解釋。
8	增加資訊行業的年度調查（如按員工數目）。
9	增加零售業數據。
10	增加每月的零售銷售額。
11	請提供更詳盡的細分資料，如殘障人士失業數據，按區域統計的空缺率等，數據時序能追溯至回歸前更佳。
12	在各報告關於數據計算方式/規則清晰列明。
13	增加統計分區分界及具體位置說明。
14	增加科研開支的資料。
15	加快旅遊附屬帳公佈時間。