

科學技術發展基金

2021 年服務滿意度調查結果

調查簡介

按照《公共服務及組織績效評審制度》關於“設立收集服務對象意見的測量機制（部門年度服務滿意度調查）”的規定，公共部門應就所推行的服務設立意見測量機制，以掌握服務使用者的意見，並以此為導向，讓部門找到持續改善的方向，持續提升服務素質。

基此，本基金委託調研機構於 2022 月 5 月期間，就本基金於 2021 年提供的 15 項服務進行滿意度調查，以作為《公共服務及組織績效評審制度》中收集服務使用者的滿意度評估機制，透過收集服務使用者對服務的評價，藉以評估本基金的服務素質，達致持續改善的目的。

服務滿意度

服務滿意度統計分析表

調查因素	分項內容	整體服務 (N=359)		一般公共服務 (N=67)		福利性公共服務 (N=292)	
		滿意度 平均數	分項 得分	滿意度 平均數	滿意度 平均數	滿意度 平均數	分項 得分
人員 服務	服務主動性	4.32	4.26	4.45	4.40	4.29	4.22
	專業程度		4.25		4.39		4.21
	儀表外觀		4.43		4.49		4.42
	服務態度		4.39		4.52		4.36
環境	方便程度	4.23	4.19	4.40	4.32	4.20	4.16
	環境舒適度		4.29		4.48		4.24
配套 設施	硬件設備	4.14	4.18	4.27	4.30	4.12	4.16
	清晰指示		4.19		4.37		4.15
	一般設施配套		4.11		4.23		4.09
	支援性配套措施		4.05		4.17		4.02
	場所安全性		4.22		4.33		4.20
程序 手續	流程順暢	4.16	4.21	4.28	4.33	4.13	4.19
	服務效率		4.13		4.23		4.10
	服務效果		4.20		4.28		4.19
	公平性		4.15		4.31		4.12
服務 資訊	足夠性	4.18	4.09	4.28	4.19	4.16	4.07
	取得資訊的便捷性		4.13		4.21		4.11
	取得資訊的準確性		4.17		4.30		4.14
	取得資訊的實用性		4.18		4.24		4.17
	資訊的保密性		4.40		4.48		4.38

服務保證	服務承諾全面性	4.25	4.28	-	-	4.25	4.28
	服務承諾指標明確性		4.24		-		4.24
	服務承諾指標滿意度		4.24		-		4.24
	表達意見的渠道		4.24		-		4.24
電子服務	電子服務實用性	4.19	4.23	4.23	4.27	4.18	4.22
	電子服務方便性		4.18		4.24		4.16
	電子服務安全性		4.31		4.24		4.32
	電子服務足夠性		4.15		4.12		4.15
	電子化方式互動交流渠道足夠性		4.12		4.28		4.09
績效信息	績效信息資訊足夠性	4.08	4.09	4.19	4.20	4.06	4.07
	查找績效信息途徑便捷性		4.07		4.18		4.05
整體服務滿意度		4.24	4.24	4.32	4.32	4.22	4.22

註：「-」表示無相關數據。

改善措施及建議

在各項調查因素的滿意度評分顯示，“配套設施”、“程序手續”及“績效信息”評分相對其他調查因素較低，基此，本基金將採取以下的改善措施：

- 配套設施：本基金將在服務場所增設各類指示，將空間的利用效率最大化，令親臨現場的服務使用者能得到清晰指引，對設施的設置、具體位置、使用指示都有較充分的認知。
- 程序手續：對於項目審批，在按照《資助批給規章》規定下，將持續優化評審流程。包括研究增加項目外發評審之協作單位，更快收回項目外發評審意見；完善項目顧問評審電子平台；增加項目評審會議次數；優化人員配置以便加快處理項目審批等措施以滿足申請者的服務需求。
- 績效信息：本基金將研究豐富績效信息的內容及增加公佈渠道，滿足服務使用者的需求。

總結

本次調查結果顯示，359 位受訪者對本基金服務滿意度評分的綜合滿意度指數在 80 分以上，各調查因素評分均處於 4 分以上的滿意水平，顯示較多受訪者對各項服務表示滿意與認同，顯示出服務使用者對本基金工作的肯定。本基金將參考受訪者意見，以服務市民、助力科學發展的務實態度持續改善服務，持續優化服務流程。