

科學技術發展基金

2022 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，使部門找到持續改善的方向，持續提升服務素質。

基此，本基金委托調研機構於 2022 年 10 月至 11 月期間，就本基金於 2022 年提供的 16 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=382)		一般公共服務 (N=10)		福利性公共服務 (N=372)	
		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	4.23	4.80	4.80	4.30	4.22
	專業程度		4.27		4.70		4.25
	儀表外觀		4.41		4.80		4.40
	服務態度		4.42		4.90		4.40
環境	方便程度	4.24	4.20	4.70	4.60	4.23	4.19
	環境舒適度		4.29		4.80		4.28
配套設施	硬件設備	4.19	4.22	4.80	4.80	4.17	4.20
	清晰指示		4.19		4.80		4.18
	一般設施配套		4.13		4.80		4.11
	支援性配套措施		4.19		4.80		4.17
	場所安全性		4.30		4.80		4.28
程序手續	流程順暢	4.16	4.20	4.75	4.67	4.14	4.18
	服務效率		4.12		4.80		4.10
	服務效果		4.21		4.78		4.20
	公平性		4.15		4.67		4.14
服務	足夠性	4.18	4.07	4.62	4.70	4.16	4.05

資訊	取得資訊的便捷性		4.13		4.50		4.12
	取得資訊的準確性		4.19		4.60		4.18
	取得資訊的實用性		4.18		4.60		4.16
	資訊的保密性		4.35		4.70		4.34
服務保證	服務承諾全面性	4.40	4.45	-	-	4.40	4.45
	服務承諾指標明確性		4.45		-		4.45
	服務承諾指標滿意度		4.35		-		4.35
	表達意見的渠道		4.35		-		4.35
電子服務	電子服務實用性	4.16	4.22	4.60	4.71	4.14	4.20
	電子服務方便性		4.15		4.71		4.13
	電子服務安全性		4.31		4.71		4.29
	電子服務足夠性		4.08		4.43		4.07
	電子化方式互動交流渠道足夠性		4.06		4.43		4.04
績效信息	績效信息資訊足夠性	4.07	4.10	4.33	4.33	4.06	4.09
	查找績效信息途徑便捷性		4.06		4.33		4.06
整體服務滿意度		4.23	4.23	4.50	4.50	4.23	4.23

註：「-」表示無相關數據。

服務滿意度年度對比

調查因素	整體服務		一般公共服務		福利性公共服務	
	2021年 (去年)	2022年 (本年度)	2021年 (去年)	2022年 (本年度)	2021年 (去年)	2022年 (本年度)
人員服務	4.32	4.32	4.45	4.80	4.29	4.30
環境	4.23	4.24	4.40	4.70	4.20	4.23
配套設施	4.14	4.19	4.27	4.80	4.12	4.17
程序手續	4.16	4.16	4.28	4.75	4.13	4.14
服務資訊	4.18	4.18	4.28	4.62	4.16	4.16
服務保證	4.25	4.40	-	-	4.25	4.40
電子服務	4.19	4.16	4.23	4.60	4.18	4.14
績效信息	4.08	4.07	4.19	4.33	4.06	4.06
整體服務	4.24	4.23	4.32	4.50	4.22	4.23

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，“程序手續”、“電子服務”及“績效信息”評分相對其他調查因素較低，基此，本基金可採取以下的改善措施：

- 程序手續：對於項目評審，根據《資助批給規章》規定，本基金將不斷優化

評審流程以提升服務效率。包括優化外發評審電子平台；完善項目顧問評審電子平台；研究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。

- 電子服務：本基金將進一步優化電子服務，包括研究以“一戶通”作身份識別，代替現時申請者，申請時需遞交紙本簽署資助文件和引入智能客戶服務，以及在資助系統增置過程進度顯示，從而有效提高本基金的整體工作效率。
- 績效信息：本基金將豐富績效信息的內容、優化網站的功能、多渠道公佈績效信息，以提高查找績效信息途徑的便利性，滿足服務使用者的需求。

總結

本次調查結果顯示，382 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，且相較 2021 年，多項調查因素評分持平或上升，顯示大部分受訪者對本基金的各項服務表示認同與滿意，展現了服務使用者對本基金 2022 年度工作的認同及肯定。本基金將重視服務對象的意見回饋，以服務市民、助力科學發展的務實態度持續改善服務及流程。