

行政公職局

2025 年滿意度調查結果

1. 調查簡介

按照《公共服務及組織績效評審制度》有關“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，部門應透過意見測量機制有效掌握公眾意見，並以此作為持續改善服務的依據，不斷提升服務質素。

基此，本局於 2025 年 11 月 12 日至 12 月 31 日期間，透過服務使用者自行填寫電子問卷方式，對本局提供的 43 項服務進行滿意度調查，調查對象為使用本局服務的市民、公務員、公務員家屬、公共部門／機構及團體。透過收集服務使用者對服務的評價，藉此評估本局的服務質素，推動服務持續改善。

本次調查的抽樣數目，按照 2025 年《公共服務及組織績效評審制度——收集服務對象意見機制》參考指引，參考 2024 年本局服務的總使用量以及各類服務的使用量佔比而計算得出。各服務類別的抽樣分配結果如下：

服務類別	目標問卷數	實收問卷數
一般公共服務	287	230
監督、審批及執法性公共服務	73	5
福利性公共服務	23	29
總數	383	264

本次問卷回收量未達目標的原因包括：

- 1) 配合本局的工作規劃，調查時間較短。
- 2) 在採用線上自填的方式收集問卷的情況下，很多使用者掃描問卷二維碼後沒有完成填寫。
- 3) 針對“監督、審批及執法性公共服務”，主要涉及“綜合能力評估開考”及“選民登記”。惟在本次調查期間未有舉行“綜合能力評估開考”。至於在選民登記服務方面，目前問卷收集渠道尚未涵蓋自助服務機。

為提高問卷回收量，本局將於 2026 年預留充足時間收集問卷，並在邀請使用者掃描問卷二維碼填寫問卷時，加強對服務使用者的協助及指導，提高問卷完成率。此外，針對選民登記服務，將增加問卷收集渠道。

2. 調查結果¹

一般公共服務				
回收有效問卷數		230		
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
人員服務	服務主動性	4.52	4.49	0.75
	服務態度		4.54	0.67
環境及 配套設施	方便程度	4.38	4.44	0.69
	場所硬件及配套		4.35	0.70
	場所支援措施		4.34	0.71
程序手續	服務效率	4.43	4.42	0.80
	手續便捷度		4.43	0.75
服務資訊	資訊的便捷度	4.42	4.42	0.72
	資訊的準確性		4.44	0.74
	資訊的詳實性		4.39	0.78
服務保證	服務承諾全面性	4.41	4.39	0.83
	服務承諾指標滿意度		4.42	0.78
電子服務	電子服務易用性	4.35	4.33	0.80
	電子服務安全性		4.42	0.78
	電子服務覆蓋度		4.30	0.78
績效信息	信息內容的足夠度	4.29	4.31	0.81
	信息發放的渠道		4.27	0.83
服務整合	跨部門程序優化	4.33	4.33	0.81
整體服務		4.39		

¹ 採用李克特量尺 (Likert Scale)，以五分制作為量度標準：1-非常不滿意；2-不滿意；3-一般；4-滿意；5-非常滿意。

監督、審批及執法性公共服務				
回收有效問卷數		5		
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
人員服務	服務主動性	4.70	4.60	0.49
	服務態度		4.80	0.40
環境及 配套設施	方便程度	4.33	4.50	0.50
	場所硬件及配套		4.50	0.50
	場所支援措施		4.00	1.00
程序手續	服務效率	4.60	4.40	0.80
	手續便捷度		4.80	0.40
服務資訊	資訊的便捷度	4.67	4.80	0.40
	資訊的準確性		4.40	0.80
	資訊的詳實性		4.80	0.40
服務保證	服務承諾全面性	4.27	4.20	0.98
	服務承諾指標滿意度		4.33	0.95
電子服務	電子服務易用性	4.47	4.60	0.80
	電子服務安全性		4.40	0.80
	電子服務覆蓋度		4.40	0.80
績效信息	信息內容的足夠度	4.30	4.40	0.80
	信息發放的渠道		4.20	0.98
服務整合	跨部門程序優化	4.40	4.40	0.80
整體服務		4.47		

福利性公共服務				
回收有效問卷數		29		
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
人員服務	服務主動性	4.83	4.83	0.38
	服務態度		4.83	0.38
環境及 配套設施	方便程度	4.59	4.62	0.61
	場所硬件及配套		4.59	0.56
	場所支援措施		4.56	0.64
程序手續	服務效率	4.81	4.83	0.38
	手續便捷度		4.79	0.40

福利性公共服務				
回收有效問卷數		29		
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
服務資訊	資訊的便捷度	4.66	4.62	0.61
	資訊的準確性		4.69	0.65
	資訊的詳實性		4.66	0.60
服務保證	服務承諾全面性	4.65	4.64	0.56
	服務承諾指標滿意度		4.65	0.55
電子服務	電子服務易用性	4.66	4.61	0.56
	電子服務安全性		4.69	0.46
	電子服務覆蓋度		4.69	0.53
績效信息	信息內容的足夠度	4.49	4.50	0.70
	信息發放的渠道		4.48	0.69
服務整合	跨部門程序優化	4.63	4.63	0.48
整體服務		4.67		

整體服務				
回收有效問卷數		264		
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
人員服務	服務主動性	4.56	4.53	0.72
	服務態度		4.58	0.65
環境及 配套設施	方便程度	4.42	4.48	0.68
	場所硬件及配套		4.40	0.68
	場所支援措施		4.38	0.71
程序手續	服務效率	4.48	4.47	0.78
	手續便捷度		4.48	0.72
服務資訊	資訊的便捷度	4.45	4.45	0.71
	資訊的準確性		4.47	0.73
	資訊的詳實性		4.43	0.76
服務保證	服務承諾全面性	4.43	4.41	0.81
	服務承諾指標滿意度		4.44	0.76
電子服務	電子服務易用性	4.39	4.37	0.78
	電子服務安全性		4.45	0.76
	電子服務覆蓋度		4.35	0.77

整體服務				
回收有效問卷數		264		
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
績效信息	信息內容的足夠度	4.32	4.34	0.80
	信息發放的渠道		4.29	0.82
服務整合	跨部門程序優化	4.37	4.37	0.78
整體服務		4.43		

3. 對於“普遍意見”的分析

本次調查中有 16 位受訪者對本局的服務提出意見。經分析，未發現具共通性的意見。有關意見將作為本局日後制定改善措施的參考。

4. 改善措施及建議

本次調查結果顯示，就整體服務滿意度而言，受訪者對本局提供各服務類別的滿意度達 4 分或以上。此外，整體服務的 8 項調查因素亦達到 4 分或以上的滿意水平。本局將繼續優化各項服務，提升服務質素，回應服務使用者的需求。

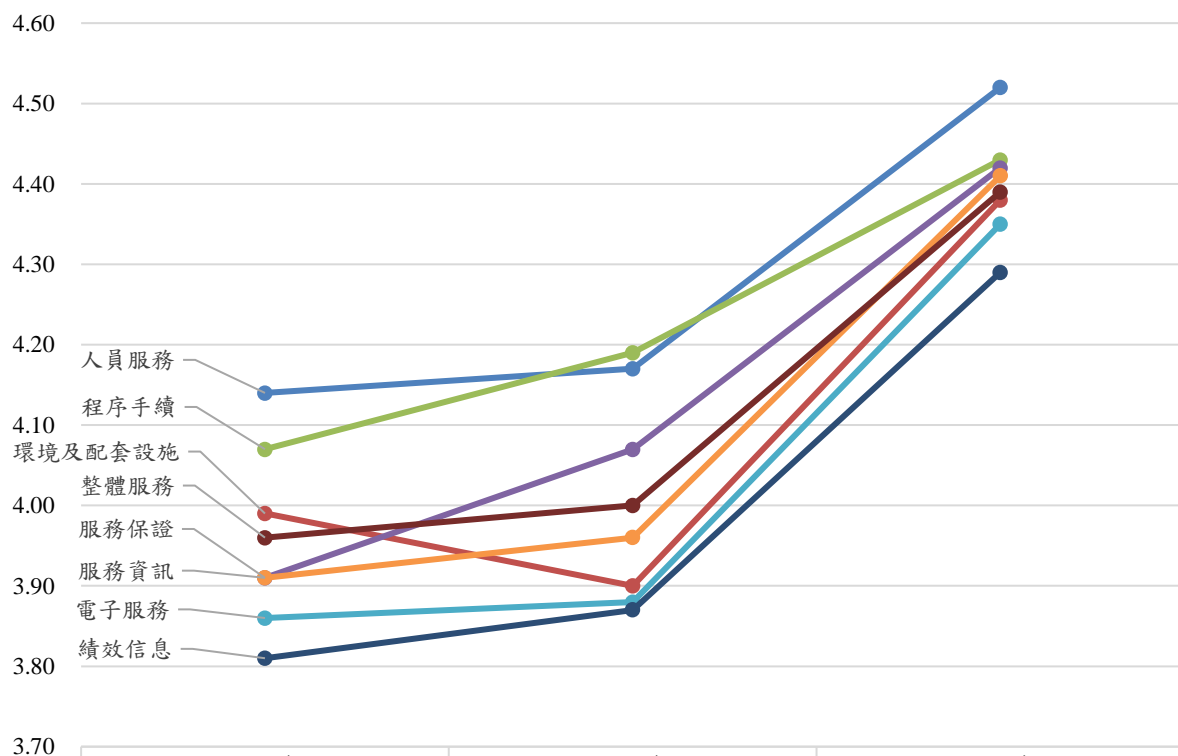
為進一步提升服務體驗，本局亦在問卷中請受訪者選擇對於提升服務體驗而言最重要的調查因素。根據受訪者對本局服務的滿意度與獲選為最重要因素的比例進行象限分析，為訂定改善方向的優先次序提供參考。結果顯示“電子服務”及“服務整合”為需優先改善的重點項目。基此，本局將持續推動服務電子化，包括推動跨部門數據互通，減少提交文件的情況等，進一步優化服務模式，以滿足使用者的需求。

此外，根據 2026 年施政方針，本局將推進“一戶通”升級 3.0 工作，結合社會意見，制定項目的需求及開發計劃。探討簡化“一戶通”開戶操作和忘記密碼相關手續，利用人工智能技術，提高服務便捷性。

5. 滿意度調查趨勢分析（與過去三年比較）

5.1 一般公共服務

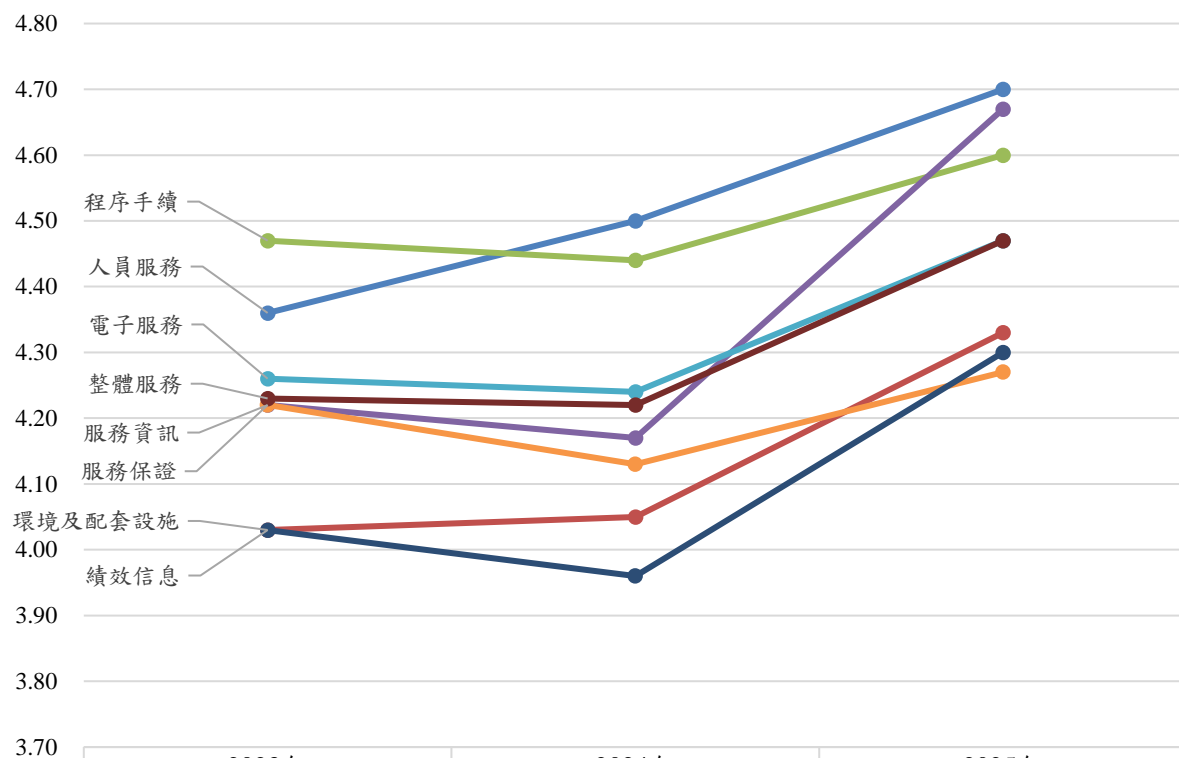
2023-2025一般公共服務趨勢比較



	2023年	2024年	2025年
人員服務	4.14	4.17	4.52
環境及配套設施	3.99	3.90	4.38
程序手續	4.07	4.19	4.43
服務資訊	3.91	4.07	4.42
電子服務	3.86	3.88	4.35
服務保證	3.91	3.96	4.41
績效信息	3.81	3.87	4.29
整體服務	3.96	4.00	4.39

5.2 監督、審批及執法性公共服務

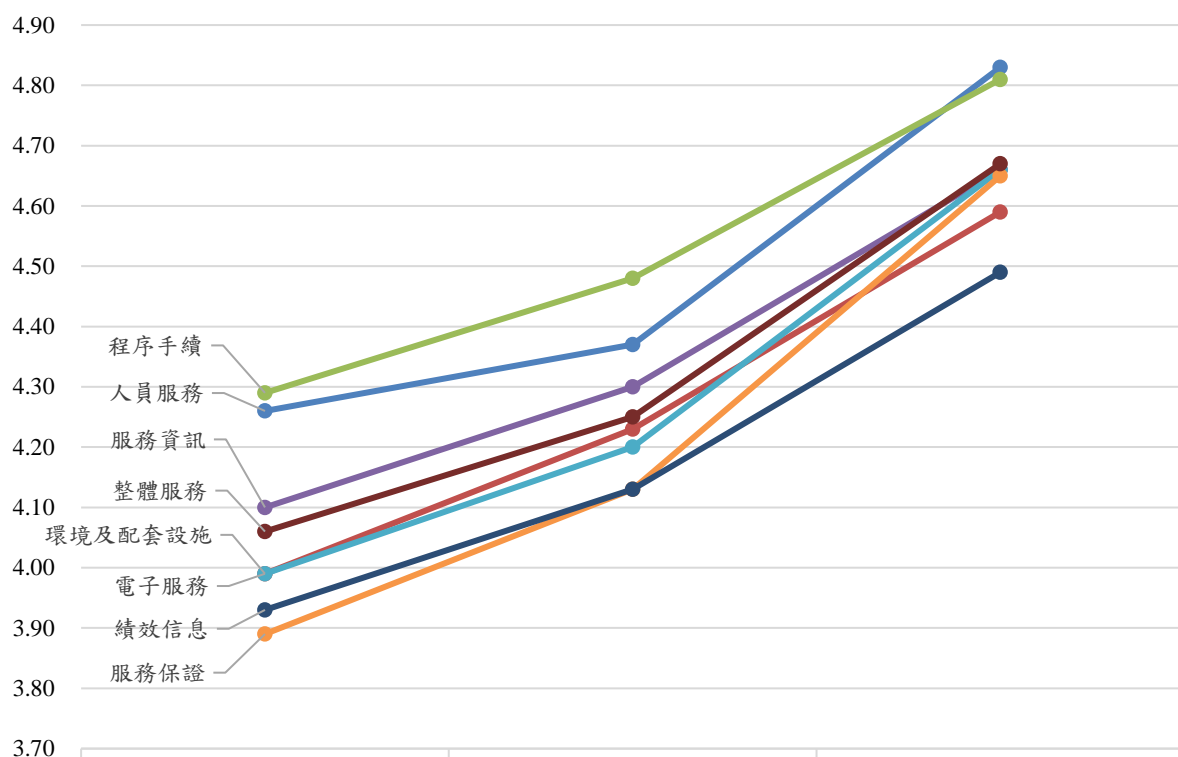
2023-2025監督、審批及執法性公共服務趨勢比較



	2023年	2024年	2025年
人員服務	4.36	4.50	4.70
環境及配套設施	4.03	4.05	4.33
程序手續	4.47	4.44	4.60
服務資訊	4.22	4.17	4.67
電子服務	4.26	4.24	4.47
服務保證	4.22	4.13	4.27
績效信息	4.03	3.96	4.30
整體服務	4.23	4.22	4.47

5.3 福利性公共服務

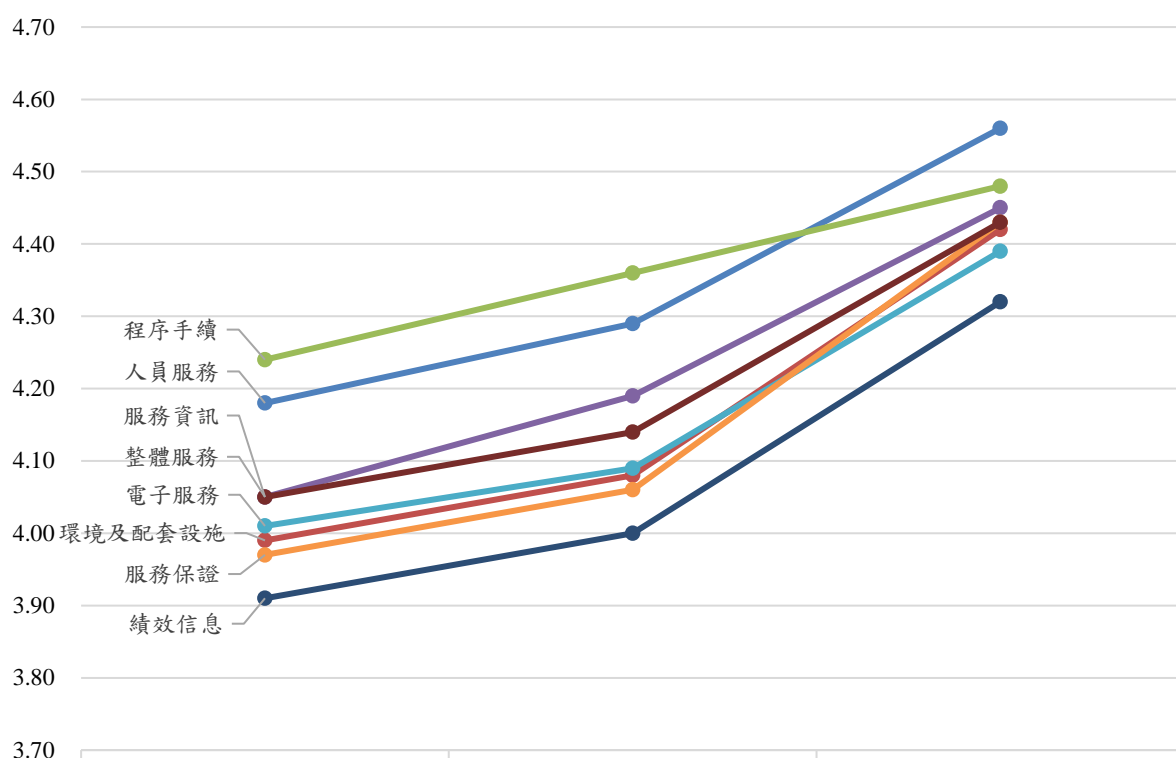
2023-2025福利性公共服務趨勢比較



	2023年	2024年	2025年
人員服務	4.26	4.37	4.83
環境及配套設施	3.99	4.23	4.59
程序手續	4.29	4.48	4.81
服務資訊	4.10	4.30	4.66
電子服務	3.99	4.20	4.66
服務保證	3.89	4.13	4.65
績效信息	3.93	4.13	4.49
整體服務	4.06	4.25	4.67

5.4 整體服務

2023-2025 整體服務趨勢比較



	2023年	2024年	2025年
人員服務	4.18	4.29	4.56
環境及配套設施	3.99	4.08	4.42
程序手續	4.24	4.36	4.48
服務資訊	4.05	4.19	4.45
電子服務	4.01	4.09	4.39
服務保證	3.97	4.06	4.43
績效信息	3.91	4.00	4.32
整體服務	4.05	4.14	4.43

綜觀整體服務的各調查因素，與去年（2024年）相比，各調查因素的滿意度評分均有不同程度的提升，全部達4分以上。此外，2023至2025年趨勢顯示，所有調查因素的評分連續兩年上升。基此，本局將持續關注服務對象的需求。因應提出的意見適時採取措施進行改善，推動服務質素持續提升。