

# 體育局

## 2025 年滿意度調查結果

### 1. 調查簡介

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。基此，本局於 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期間，就本局對外共 29 項服務進行滿意度調查，以作為特區政府績效評審制度當中收集市民意見回饋的措施，透過收集市民對服務的評價，用以檢討服務質量，達致持續改善的目的。

調查標的：本次調查的核心標的鎖定於體育局向公眾提供的關鍵服務項目。

調查對象：本研究的調查對象界定為實際使用過體育局相關服務的直接利益相關者，包括但不限於一般市民、體育社團代表及相關機構人員。

### 調查結果

一般公共服務				
回收有效問卷數		353		
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	4.45	4.42	0.58
	服務態度		4.49	0.58
環境及配套設施	方便程度	4.24	4.25	0.68
	場所硬件及配套		4.25	0.68
	場所支援措施		4.23	0.65
程序手續	服務效率	4.37	4.43	0.66
	手續便捷度		4.32	0.72
服務資訊	資訊的便捷度	4.24	4.15	0.74
	資訊的準確性		4.32	0.69
	資訊的詳實性		4.28	0.75
服務保證	服務承諾全面性	4.29	4.29	0.66
	服務承諾指標滿意度		4.30	0.66
電子服務	電子服務易用性	4.07	3.87	1.00
	電子服務安全性		4.18	0.78
	電子服務覆蓋度		4.17	0.81
績效信息	信息內容的足夠度	4.33	4.35	0.70
	信息發放的渠道		4.31	0.72

監督、審批及執法性公共服務				
回收有效問卷數		23		
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	2.36	2.32	1.46
	服務態度		2.41	1.44
環境及配套設施	方便程度	2.76	2.59	1.37
	場所硬件及配套		2.82	1.33
	場所支援措施		2.86	1.46
程序手續	服務效率	2.61	2.50	1.37
	手續便捷度		2.73	1.32
服務資訊	資訊的便捷度	3.11	3.05	1.24
	資訊的準確性		3.14	1.21
	資訊的詳實性		3.10	1.22
服務保證	服務承諾全面性	2.78	2.75	1.33
	服務承諾指標滿意度		2.80	1.32
電子服務	電子服務易用性	2.93	3.00	1.33
	電子服務安全性		2.89	1.37
	電子服務覆蓋度		2.89	1.33
績效信息	信息內容的足夠度	3.00	3.05	1.35
	信息發放的渠道		2.95	1.35

## 對於“普遍意見”的分析及處理

綜合分析：受訪者對體育局的服務，普遍意見最多期望大眾體育健身興趣班「增加課程類別、時長及班次名額」；以及提升工作人員服務態度及素質。

跟進措施：按問卷收集的意見轉交服務項目的執行單位跟進。

## 改善措施和建議

對於部分熱門項目需求多，正好反映市民健康意識提升與參與度增加，是公共體育服務成功推廣的成果。本局將在場館設備、師資等資源配合下，持續優化課程結構並逐步擴容。除網上查閱外，亦可透過電話諮詢向本局查詢；另外，就工作人員服務態度方面，本局已與外判保安公司進行會議並檢討相關服務，以提升對市民的服務質素，加強教育及培訓本局前線工作人員的接待技巧，時刻以禮待人。

## 滿意度調查趨勢分析

### 一般公共服務

調查因素	分項內容	2023 (上半年)		2023 (下半年)		2024年		2025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	4.25	4.23	4.53	4.54	4.47	4.43	4.45	4.42
	服務態度		4.30		4.52		4.50		4.49
環境及 配套 設施	方便程度	-	3.98	4.29	4.22	4.14	4.18	4.24	4.25
	場所硬件及配 套		-		4.33		4.11		4.25
	場所支援措施		4.17		4.35		4.13		4.23
程序 手續	服務效率	4.25	4.27	4.36	4.43	4.20	4.25	4.37	4.43
	手續便捷度		-		4.31		4.14		4.32
服務 資訊	資訊的便捷度	4.12	4.04	4.25	4.14	4.14	4.09	4.24	4.15
	資訊的準確性		4.14		4.32		4.19		4.32
	資訊的詳實性		-		4.29		4.14		4.28
服務 保證	服務承諾全面 性	3.93	3.87	4.19	4.25	4.10	4.08	4.29	4.29
	服務承諾指標 滿意度		3.92		4.23		4.11		4.30
電子 服務	電子服務易用 性	3.92	-	4.12	4.14	3.88	3.61	4.07	3.87
	電子服務安全 性		4.00		4.12		4.05		4.18
	電子服務覆蓋 度		-		4.13		3.97		4.17
績效 信息	信息內容的足 夠度	3.82	3.80	4.07	4.11	4.13	4.11	4.33	4.35
	信息發放的渠 道		-		4.04		4.15		4.31

調查因素	2023年 (上半年)	2023年 (下半年)	2024年	2025年	與2024年 比較
人員服務	4.25	4.53	4.47	<b>4.45</b>	-0.02
環境及配套設施	-	4.29	4.14	<b>4.24</b>	+0.10
程序手續	4.25	4.36	4.20	<b>4.37</b>	+0.17
服務資訊	4.12	4.25	4.14	<b>4.24</b>	+0.10
服務保證	3.93	4.19	4.10	<b>4.29</b>	+0.19
電子服務	3.92	4.12	3.88	<b>4.07</b>	+0.19
績效信息	3.82	4.07	4.13	<b>4.33</b>	+0.20

### 監督、審批及執法性公共服務

調查因素	分項內容	2023 (上半年)		2023 (下半年)		2024年		2025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	2.92	2.85	2.46	2.44	3.19	3.19	2.36	<b>2.32</b>
	服務態度		2.97		2.48		3.19		<b>2.41</b>
環境及配套設施	方便程度	-	3.29	2.38	2.38	2.94	2.78	2.76	<b>2.59</b>
	場所硬件及配套		-		2.58		3.08		<b>2.82</b>
	場所支援措施		3.15		2.24		2.97		<b>2.86</b>
程序手續	服務效率	2.91	2.83	2.27	2.23	2.96	2.89	2.61	<b>2.50</b>
	手續便捷度		-		2.31		3.03		<b>2.73</b>
服務資訊	資訊的便捷度	3.09	3.03	2.51	2.42	3.08	2.83	3.11	<b>3.05</b>
	資訊的準確性		3.18		2.54		3.17		<b>3.14</b>
	資訊的詳實性		-		2.58		3.23		<b>3.10</b>
服務保證	服務承諾全面性	3.25	3.13	3.14	3.18	3.15	3.21	2.78	<b>2.75</b>
	服務承諾指標滿意度		3.29		3.09		3.09		<b>2.80</b>
電子服務	電子服務易用性	2.84	-	3.00	3.07	3.15	3.20	2.93	<b>3.00</b>
	電子服務安全性		2.94		3.00		3.23		<b>2.89</b>

	電子服務覆蓋度		-		2.93		3.03		<b>2.89</b>
績效 信息	信息內容的足夠 度	2.57	2.53	2.56	2.52	3.11	3.11	3.00	<b>3.05</b>
	信息發放的渠道		-		2.60		3.11		<b>2.95</b>

調查因素	2023年 (上半年)	2023年 (下半年)	2024年	2025年	與2024年比較
人員服務	2.92	2.46	3.19	<b>2.36</b>	-0.83
環境及配套設施	-	2.38	2.94	<b>2.76</b>	-0.18
程序手續	2.91	2.27	2.96	<b>2.61</b>	-0.35
服務資訊	3.09	2.51	3.08	<b>3.11</b>	+0.03
服務保證	3.25	3.14	3.15	<b>2.78</b>	-0.37
電子服務	2.84	3.00	3.15	<b>2.93</b>	-0.22
績效信息	2.57	2.56	3.11	<b>3.00</b>	-0.11