



# 退休基金會

## 2015 年度服務滿意度調查總結報告

### 1. 調查目的

秉持“以人為本”、“科學施政”的理念，為收集服務對象對退休基金會服務的意見及評價，藉以持續檢討及完善服務的素質，向服務對象提供更優質的服務。本會於 2015 年 1 月 1 日至 2015 年 12 月 31 日期間，就 2015 年度「退休及撫卹制度」(簡稱舊制)、「公務人員公積金制度」(簡稱新制)共 27 項的服務承諾項目進行服務滿意度調查。

### 2. 調查計劃內容概要

#### 2.1 調查計劃

調查間距：持續收集；

調查期間：2015 年 1 月 1 日至 2015 年 12 月 31 日。

#### 2.2 調查範圍

調查標的：27 個服務承諾項目(舊制 23 個、新制 4 個)；

調查對象：2015 年 1 月至 2015 年 12 月辦理上述服務的使用者。

#### 2.3 調查方法

調查方法：透過面訪及網上電子問卷兩種方式，邀請受訪者填寫不記名問卷，從而收集服務對象的意見。

#### 2.4 問卷設計

調查因素<sup>1</sup>：包括方便程度、員工服務、環境設備、內部流程、服務效果、服務資訊、電子服務、服務承諾以及整體服務 9 個調查因素。

---

<sup>1</sup>關於方便程度及環境設備的調查因素，需要說明的是本會於 2015 年 11 月 3 日，已由皇朝光輝商業中心搬遷至中區財神商業中心。

問卷設置：採用「極滿意、滿意、可以接受/一般、不滿意、極不滿意」量度標準，最高 5 分，最低 1 分，同時提供拒答/不適用選項，並預留空白位置讓受訪者填寫意見。

### 3. 服務滿意度調查結果

1. 一般公共服務				
回收有效問卷數			312 份	
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
方便程度	服務時間	3.985	4.016	0.149
	服務地點		3.933	0.275
	聯絡方法		4.006	0.113
員工服務	服務態度	4.129	4.132	0.349
	專業程度		4.129	0.345
	服務效率		4.122	0.337
	服務主動性		4.132	0.348
環境設備	舒適程度	3.963	3.978	0.218
	設施配置		3.949	0.235
內部流程	等候時間	4.078	4.074	0.307
	簡捷程度		4.099	0.310
	公平性		4.061	0.288
服務效果	符合使用目的	4.071	4.071	0.269
服務資訊	資訊公開	4.002	4.003	0.127
	資訊正確		4.000	0.139
電子服務	範圍足夠性	3.967	3.973	0.251
	滿意程度		3.959	0.307
服務承諾	範圍足夠性	3.998	3.987	0.180
	指標滿意度		4.013	0.160
	指標清晰度		3.994	0.197
整體服務滿意度		4.062	4.062	0.279

2. 審批性公共服務				
回收有效問卷數			314 份	
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
方便程度	服務時間	3.963	4.016	0.247
	服務地點		3.879	0.397
	聯絡方法		3.994	0.211
員工服務	服務態度	4.220	4.220	0.415
	專業程度		4.220	0.415
	服務效率		4.220	0.423
	服務主動性		4.218	0.413
環境設備	舒適程度	4.000	4.013	0.243
	設施配置		3.987	0.269
內部流程	等候時間	4.084	4.099	0.320
	簡捷程度		4.079	0.326
	公平性		4.076	0.321
服務效果	符合使用目的	4.045	4.045	0.274
服務資訊	資訊公開	4.002	3.997	0.247
	資訊正確		4.006	0.254
電子服務	範圍足夠性	3.973	3.978	0.274
	滿意程度		3.964	0.350
服務承諾	範圍足夠性	3.998	3.997	0.250
	指標滿意度		4.007	0.216
	指標清晰度		3.990	0.238
整體服務滿意度		4.058	4.058	0.316

3. 福利性公共服務				
回收有效問卷數			72 份	
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
方便程度	服務時間	3.958	4.014	0.118
	服務地點		3.847	0.362
	聯絡方法		4.014	0.118
員工服務	服務態度	4.069	4.083	0.278
	專業程度		4.083	0.278
	服務效率		4.042	0.201
	服務主動性		4.069	0.256
環境設備	舒適程度	3.951	3.958	0.262
	設施配置		3.944	0.285
內部流程	等候時間	4.028	4.014	0.205
	簡捷程度		4.028	0.236
	公平性		4.042	0.201
服務效果	符合使用目的	4.042	4.042	0.201
服務資訊	資訊公開	3.993	4.000	0.000
	資訊正確		3.986	0.207
電子服務	範圍足夠性	3.922	3.938	0.320
	滿意程度		3.897	0.409
服務承諾	範圍足夠性	4.023	4.028	0.165
	指標滿意度		4.014	0.118
	指標清晰度		4.028	0.165
整體服務滿意度		4.083	4.083	0.278

#### 4. 對於“普遍意見”的分析及有關處理與改善

本次滿意度調查所收集到的“普遍意見”以設施配置為主，受訪者分別指出本會接待處的座椅較舊及難推動、增加擺放報刊雜誌及綠化植物、增設輪籌系統等。同時，亦有受訪者指出本會位於皇朝區的舊會址較遠。

本會已於 2015 年 11 月 3 日搬遷至中區並在設計新會址的公眾接待設施配置時，設計以“服務對象”為本，務求提供完善的服務環境及設施。本會接待處除設有自助服務機<sup>2</sup>外，亦增設了一個名為“匯賢雅聚”的消閒交流空間及電視機播放政府資訊。在接待高峰期，本會均安排特別措施，派發號碼籌予服務使用者，讓其安坐座椅上輪候辦理手續。

同時，為方便服務使用者，增加辦理服務地點，本會繼 2012 年底委託民政總署在政府綜合服務大樓提供代辦 23 項對外服務後，自 2015 年 9 月 23 日起將有關代辦服務延伸至中區及離島區的市民服務中心。

本會將以持續改善為原則，繼續收集服務使用者的意見，並適時作出跟進及完善。

---

<sup>2</sup> 可供自行辦理年度在生證明、列印醫療券、社保服務查詢及申請、個人出入境紀錄證明書申請、現金分享計劃發放及稅務資料查詢等。

## 5. 滿意度調查趨勢分析(與去年比較)

### 5.1 一般公共服務

調查因素	分項內容	2014 年(去年)		2015 年(本年)		與去年比較
		分項得分	滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數	
方便程度	服務時間	4.451	4.193	4.016	3.985	-0.208
	服務地點	3.960		3.933		
	聯絡方法	4.163		4.006		
員工服務	服務態度	4.505	4.349	4.132	4.129	-0.220
	專業程度	4.300		4.129		
	服務效率	4.343		4.122		
	服務主動性	4.248		4.132		
環境設備	舒適程度	4.147	4.103	3.978	3.963	-0.140
	設施配置	4.059		3.949		
內部流程	等候時間	4.235	4.285	4.074	4.078	-0.207
	簡捷程度	4.316		4.099		
	公平性	4.306		4.061		
服務效果	符合使用目	4.386	4.386	4.071	4.071	-0.315
服務資訊	資訊公開	4.133	4.195	4.003	4.002	-0.193
	資訊正確	4.258		4.000		
電子服務	範圍足夠性	4.208	4.226	3.973	3.967	-0.259
	滿意程度	4.254		3.959		
服務承諾	範圍足夠性	4.188	4.168	3.987	3.998	-0.170
	指標滿意度	4.168		4.013		
	指標清晰度	4.147		3.994		
整體服務滿意度		4.351	4.351	4.062	4.062	-0.289

## 5.2 審批性公共服務

調查因素	分項內容	2014年(去年)		2015年(本年)		與去年比較
		分項得分	滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數	
方便程度	服務時間	4.031	3.994	4.016	3.963	-0.031
	服務地點	3.863		3.879		
	聯絡方法	4.089		3.994		
員工服務	服務態度	4.066	3.980	4.220	4.220	+0.240
	專業程度	4.000		4.220		
	服務效率	4.007		4.220		
	服務主動性	3.848		4.218		
環境設備	舒適程度	3.927	3.917	4.013	4.000	+0.083
	設施配置	3.907		3.987		
內部流程	等候時間	3.760	3.820	4.099	4.084	+0.264
	簡捷程度	3.772		4.079		
	公平性	3.930		4.076		
服務效果	符合使用目	3.980	3.980	4.045	4.045	+0.065
服務資訊	資訊公開	3.911	3.949	3.997	4.002	+0.053
	資訊正確	3.987		4.006		
電子服務	範圍足夠性	3.921	3.924	3.978	3.973	+0.049
	滿意程度	3.929		3.964		
服務承諾	範圍足夠性	3.779	3.796	3.997	3.998	+0.202
	指標滿意度	3.812		4.007		
	指標清晰度	3.799		3.990		
整體服務滿意度		3.953	3.953	4.058	4.058	+0.105

### 5.3 福利性公共服務

調查因素	分項內容	2014 年(去年)		2015 年(本年)		與去年比較
		分項得分	滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數	
方便程度	服務時間	4.292	4.041	4.014	3.958	-0.083
	服務地點	3.719		3.847		
	聯絡方法	4.109		4.014		
員工服務	服務態度	4.462	4.305	4.083	4.069	-0.236
	專業程度	4.203		4.083		
	服務效率	4.308		4.042		
	服務主動性	4.246		4.069		
環境設備	舒適程度	4.015	3.962	3.958	3.951	-0.011
	設施配置	3.908		3.944		
內部流程	等候時間	4.062	4.093	4.014	4.028	-0.065
	簡捷程度	4.063		4.028		
	公平性	4.156		4.042		
服務效果	符合使用目	4.200	4.200	4.042	4.042	-0.158
服務資訊	資訊公開	3.800	3.908	4.000	3.993	+0.085
	資訊正確	4.015		3.986		
電子服務	範圍足夠性	4.175	4.184	3.938	3.922	-0.262
	滿意程度	4.200		3.897		
服務承諾	範圍足夠性	4.048	4.026	4.028	4.023	-0.003
	指標滿意度	4.031		4.014		
	指標清晰度	4.000		4.028		
整體服務滿意度		4.154	4.154	4.083	4.083	-0.071