



社會工作局 2018年滿意度調查總結報告

1. 調查簡介

按照《服務承諾認可制度》關於“收集服務對象的意見機制”指引的規定，公共部門應就所推行的服務設立收集服務對象意見的機制，以掌握服務對象的意見，達致持續改善。

2018滿意度調查於2018年7至8月期間進行，透過實地訪問、網上填寫、網上下載和郵寄問卷等方式，向前來本局查詢/申辦服務的市民，以及接受本局津助和監管的機構/社團進行不記名問卷調查。

問卷採用5分制。十分不滿意(1分)、不滿意(2分)、一般(3分)、滿意(4分)、十分滿意(5分)。問卷採用半開放式設計，當受訪者對問題表示不滿意或十分不滿意時，要求其填寫理由，作為改善服務的參考依據。

2. 調查結果

總體調查結果				
回收有效問卷數		1,185		
調查因素	分項內容	分項得分	滿意度平均值	標準差
方便程度	服務時間	4.11	4.08	0.52
	服務地點	4.02		0.63
	聯絡方法	4.12		0.54
員工服務	服務態度	4.28	4.25	0.57
	專業程度	4.27		0.58
	服務效率	4.25		0.61
	服務主動性	4.23		0.60
環境設備	舒適程度	4.17	4.16	0.57
	設施配置	4.15		0.58
內部流程	等候時間	4.13	4.15	0.59



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
社會工作局
Instituto de Acção Social

	簡捷程度	4.13		0.59
	公平性	4.18		0.56
服務效果	符合使用目的	4.23	4.23	0.56
服務資訊	資訊公開	4.09	4.10	0.57
	資訊正確	4.11		0.55
電子服務	範圍足夠性	4.03	4.03	0.59
	滿意程度	4.03		0.57
服務承諾	範圍足夠性	4.11	4.12	0.55
	指標滿意度	4.11		0.57
	指標清晰度	4.13		0.53
整體服務滿意度		4.27	4.23	4.23

一般公共服務				
回收有效問卷數		103		
調查因素	分項內容	分項得分	滿意度平均數	標準差
方便程度	服務時間	4.46	4.38	0.55
	服務地點	4.23		0.73
	聯絡方法	4.46		0.56
員工服務	服務態度	4.61	4.59	0.56
	專業程度	4.60		0.55
	服務效率	4.60		0.56
	服務主動性	4.55		0.57
環境設備	舒適程度	4.45	4.42	0.57
	設施配置	4.38		0.64
內部流程	等候時間	4.49	4.51	0.59
	簡捷程度	4.49		0.59
	公平性	4.54		0.59
服務效果	符合使用目的	4.50	4.50	0.57



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
社會工作局
Instituto de Acção Social

服務資訊	資訊公開	4.33	4.35	0.64
	資訊正確	4.37		0.67
電子服務	範圍足夠性	4.11	4.09	0.70
	滿意程度	4.07		0.62
服務承諾	範圍足夠性	4.44	4.47	0.61
	指標滿意度	4.51		0.54
	指標清晰度	4.47		0.57
整體服務滿意度		4.54	4.58	0.59

監督、審批及執法性公共服務				
回收有效問卷數		336		
調查因素	分項內容	分項得分	滿意度平均數	標準差
方便程度	服務時間	4.04	4.03	0.49
	服務地點	3.99		0.58
	聯絡方法	4.06		0.52
員工服務	服務態度	4.30	4.28	0.51
	專業程度	4.29		0.54
	服務效率	4.27		0.58
	服務主動性	4.27		0.56
環境設備	舒適程度	4.17	4.16	0.57
	設施配置	4.15		0.59
內部流程	等候時間	4.17	4.20	0.60
	簡捷程度	4.20		0.53
	公平性	4.22		0.52
服務效果	符合使用目的	4.26	4.26	0.50
服務資訊	資訊公開	4.14	4.15	0.53

(*) 100% 環保再造紙 · Papel reciclado



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
社會工作局
Instituto de Acção Social

	資訊正確	4.16		0.49
電子服務	範圍足夠性	4.06	4.07	0.59
	滿意程度	4.07		0.58
服務承諾	範圍足夠性	4.13	4.13	0.52
	指標滿意度	4.12		0.54
	指標清晰度	4.14		0.49
整體服務滿意度		4.12	4.36	0.55

福利性公共服務				
回收有效問卷數		746		
調查因素	分項內容	分項得分	滿意度平均數	標準差
方便程度	服務時間	4.09	4.06	0.51
	服務地點	4.01		0.64
	聯絡方法	4.09		0.52
員工服務	服務態度	4.22	4.20	0.57
	專業程度	4.21		0.59
	服務效率	4.19		0.61
	服務主動性	4.17		0.61
環境設備	舒適程度	4.13	4.13	0.56
	設施配置	4.12		0.56
內部流程	等候時間	4.07	4.08	0.57
	簡捷程度	4.05		0.59
	公平性	4.11		0.56
服務效果	符合使用目的	4.18	4.18	0.57
服務資訊	資訊公開	4.03	4.04	0.57
	資訊正確	4.05		0.55



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
社會工作局
Instituto de Acção Social

電子服務	範圍足夠性	3.99	3.99	0.55
	滿意程度	3.99		0.54
服務承諾	範圍足夠性	4.06	4.06	0.54
	指標滿意度	4.05		0.56
	指標清晰度	4.08		0.52
整體服務滿意度		4.25	4.12	0.52

3. 對於普遍意見的分析及處理

為提升服務素質，本局就收集的意見，進行分析評估，將會作出回應及制訂相關改善措施回應服務使用者，以達致持續改善的目標。

4. 改善措施及建議

綜合分析，雖然受訪者對於本局服務評價均達滿意程度(4分以上)，但對於受訪者多年來都提出相同的意見值得關注，特別是電子化不足的問題，建議加強有關服務，以適應時代的轉變，提高服務素質。



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
社會工作局
Instituto de Acção Social

5. 滿意度調查趨勢分析(與去年比較)

整體服務						
調查因素	分項內容	2017 年		2018 年		比較 (b)-(a)
		分項得分 (5 分最高)	滿意度平均數 (a)	分項得分 (5 分最高)	滿意度平均數 (b)	
方便程度	服務時間	4.17	4.14	4.11	4.08	-0.06
	服務地點	4.09		4.02		
	聯絡方法	4.16		4.12		
員工服務	服務態度	4.35	4.32	4.28	4.25	-0.07
	專業程度	4.33		4.27		
	服務效率	4.32		4.25		
	服務主動性	4.29		4.23		
環境設備	舒適程度	4.25	4.25	4.17	4.16	-0.09
	設施配置	4.24		4.15		
內部流程	等候時間	4.25	4.26	4.13	4.15	-0.11
	簡捷程度	4.26		4.13		
	公平性	4.28		4.18		
服務效果	符合使用目的	4.26	4.26	4.23	4.23	-0.03
服務資訊	資訊公開	4.18	4.19	4.09	4.10	-0.09
	資訊正確	4.19		4.11		
電子服務	範圍足夠性	4.09	4.10	4.03	4.03	-0.07
	滿意程度	4.10		4.03		
服務承諾	範圍足夠性	4.23	4.23	4.11	4.12	-0.11



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
社會工作局
Instituto de Acção Social

	指標滿意度	4.23		4.11		
	指標清晰度	4.24		4.13		
整體服務滿意度		4.21	4.27	4.27	4.23	-0.04

與 2017 年比較，雖然 2018 年各項平均分呈輕微下降，“整體服務滿意度”下降了 0.04 分，“內部流程”和“服務承諾”得分則下降了 0.11 分，但卻有 9 份問卷明確表示對本局的服務表示贊賞或好評，顯示本局的服務在不斷進步，以及得到市民的認同。

6. 總結

綜觀 2018 年，大部分接受調查受訪者對本局提供的服務表示滿意，整體服務評分為 4.23，各項的標準差介乎 0.52 至 0.63 之間，沒有很大的分歧，表示市民給予本局服務的評價比較穩定，接近平均分，因此所得的平均分也具有較大的可信性。本年問卷的分項得分最高是員工“服務態度”，分數 4.25，“電子服務足夠性”得分最低，分數 4.03。

本局重視市民提出的意見，並承諾持續作出改善及優化，市民可透過本局網頁直接填寫或下載問卷，另外，市民亦可到各對外辦公地點索取相關的滿度調查問卷，並透過傳真、電郵、郵寄或親自交回本局各辦事處。