

“市民滿意度評估”計劃 2011 年度總結報告

一、 調查簡介

是次調查採用 2011 年版本的問卷，由本局工作人員在市民使用服務的過程中，搜集他們對於本局整體服務的滿意度，包括提供服務的便民程度、工作人員服務質素、環境及設備、本局服務之評價、服務承諾計劃及對本局提供服務的整體滿意度。同時，因應本局不同服務的需要，部分服務設置針對該項服務的問題，更深入了解有關服務的情況，藉此為日後制訂改善服務的參考指標，提升整體公共服務的水平及效益。

二、 調查結果

是次調查共有 3,011 人次的市民接受訪問，當中以 30-39 歲受訪者最多(28.88%)，其次為 20-29 歲 (27.52%) 及 40-49 歲 (20.64%)，最少為 20 歲以下 (1.07%)，並以女性 (69.02%) 及具有大學或以上學歷居多 (51.50%)。

各部分調查的統計結果如下：

(一) 本局提供公共服務之地點

調查透過在本局各服務地點進行，搜集數據最多地點為健康生活教育中心 (31.93%)，其次為復康服務綜合評估中心 (17.37%)。

(二) 您透過甚麼渠道知悉本局之服務

大部分市民從社會福利團體 / 社會服務設施 (24.04%)、學校 (19.36%)、宣告單張 / 海報 (13.02%) 及政府資訊中心等公共服務地點 (12.69%) 知悉本局服務，可見上述方法是宣傳本局服務的有效途徑。

(三) 服務類別

是次調查的被訪者主要使用本局的健康生活教育課程服務 (16.49%)，其次為個人及家庭服務 (15.96%)、一般查詢服務 (11.51%)。

(四) 提供服務的便民程度

受訪者對本局提供服務的便民程度普遍感到滿意 (81.29%)，而當中聯絡本局的方便程度感到最滿意 (84.62%)，其他依次為提供服務的工作時間 (82.51%) 及提供的服務的等候時間 (80.18%)，最低為前往本局的便捷程度 (76.75%)。

(五) 工作人員服務質素

受訪者對本局的工作人員服務質素感到十分滿意（89.28%），當中市民對工作人員的服務態度感到最滿意（91.48%），其次為工作人員的主動性及積極性（88.71%），以及工作人員具備專業知識及良好溝通能力（87.64%）。

（六） 環境及設備

受訪者對本局的環境及設備普遍感到滿意（81.06%），當中市民對環境的舒適程度感到最滿意（83.22%），最低為公眾配套設施狀況（78.91%）。

（七） 本局服務之評價

受訪者普遍滿意本局的服務（82.61%），而當中最滿意本局服務的整體品質（85.98%），其次為獲取服務及資訊簡便及清晰（80.99%），以及提供服務的手續及程序簡便及清晰（80.85%）。

（八） 服務承諾計劃

受訪者對本局的服務承諾計劃的範圍認為是足夠（72.96%），對服務承諾計劃指標亦感到滿意（69.28%），但他們對於本局已推行服務承諾計劃指標清楚程度較低（66.7%）。

（九） 對本局提供服務的整體滿意度

受訪者普遍對本局提供服務整體是感到滿意（85.43%），顯示本局的服務獲市民較高的評價。

（十） 健康生活教育服務

曾參與健康生活教育課程的受訪者，十分滿意該課程（97.2%），對課程感到有用（97.9%）及資料充足（97.07%），而且有趣（96.92%），適合學生年齡（96.9%）。

（十一） 智 COOL 攻略課程

曾參與智 COOL 攻略課程的受訪者，十分滿意該課程（91.43%），切合學生需要、有趣吸引及能引發學生參與最令受訪者感到滿意（100%）。

（十二） 培訓課程

曾參與本局培訓課程的受訪者，普遍滿意本局提供的培訓課程（83.91%），而當中最滿意導師具備專業知識水平（94.41%），其次為導師的表現（91.07%），以及培訓課程講解清楚及課程內容（87.37%），最低為導師能引導學員積極發問，

具參與性（76.68%）。

（十三） 準照服務

曾使用準照服務的機構，普遍滿意該服務（81.32%），而當中最滿意接受巡查探訪（89.52%），其次為諮詢準照服務事宜（85.57%），以及準照/臨時運作許可續期（85.11%），最低為就開設社會服務設施之選址事宜要求提供技術意見（73.33%）。

（十四） 戒毒治療服務

曾參與戒毒治療服務的受訪者，十分滿意該服務（95.12%），對提供的治療計劃、社工面談及輔導服務及戒毒後之善後服務是感到最滿意（100%）。

（十五） 收養服務

曾使用收養服務的受訪者，高度滿意本局的收養服務（99.75%），對收養服務的各項工作都很滿意。

（十六） 輔助機構服務

機構對於輔助機構服務基本認為滿意（71.45%），當中最感滿意的是參與組織的培訓活動（80.26%），其次為對機構管理或運作事宜提供意見（76.54%），最低為協調或加強與本局或其他公共部門/服務機構間的溝通或合作（64.79%），以及協助處理危機事件或突發事情（63.08%）。

（十七） 新增服務

有受訪者提出可以加強諮詢，增加法律諮詢服務；加強智障人士及長者的院舍服務及醫療服務、國內養老服務及隱閉性居者的服務；增加性康復治療中心服務、男士院舍庇護服務或日間服務中心；擴大殘評的範圍（如心臟問題）及聯絡服務；增加社區支援服務，如少女援交、加強單親支援、外展隊、24小時社工服務及開辦適應生活課程予新來澳人士；增加視聽障礙二合一、聽力康復、戒煙及24小時心理輔導服務站服務。建議增加膳食資助及房屋資助。

在宣傳教育活動方面，可以增加遊戲、戲劇、表演、教育生活營、到校舉辦工作坊、探訪濫用病人、外展工作及講座等活動，亦建議推出書本或報刊，興建介紹毒品的禍害的展館，介紹毒品對人體的壞處。

有意見指設立社工或相關工作人員的俱樂部，團結社工的力量，提供平台促進專業交

流，並配合社工註冊認證制度，作為服務及培訓等查詢地點。

（十八） 其他意見

被訪者在問卷上提出希望提供工作機會予弱智人士，在使用殘評服務時，能提供更多相關的聽力設施，以及提供相關社會服務設施的聯絡資料等。

被訪者指頤老咭太大張，希望如身分證的尺寸一樣，容易收藏。

部分被訪者認為問卷內容與其接受的服務調查不太對應，有時難以回應。

有被訪者希望增加各社團義工服務車馬費用津貼，以協助社團開展及配合更廣泛的社區服務；可定期向從事社會服務行業的同工分享及政府每年的工作報告，讓同工分享全澳社會服務檢討和走向。

社會工作局 2011 年服務滿意度問卷數據

問卷總數： 3011

1. 本局提供公共服務之地點

本局提供公共服務之地點	數值	百份比	本局提供公共服務之地點	數目	百份比
總辦事處	40	2.55%	中區社會工作中心	106	6.77%
台山區社會工作中心	78	4.98%	青洲區社會工作中心	86	5.49%
南區社會工作中心	83	5.30%	離島區社會工作中心	4	0.26%
志毅軒問題賭博輔導中心	4	0.26%	預防藥物濫用處	272	17.37%
戒毒綜合服務中心	18	1.15%	兒童暨青年服務處	60	3.83%
長者服務處	47	3.00%	復康服務處	4	0.26%
健康生活教育中心	500	31.93%	未填寫	1445	

2. 您透過甚麼渠道知悉本局之服務

項目	數值	百份比	項目	數目	百份比
政府資訊中心等公共服務地點	388	12.69%	社會福利團體 / 社會服務設施	735	24.04%
報張 / 電視 / 電台	348	11.38%	家人 / 朋友	342	11.18%
學校	592	19.36%	宣告單張 / 海報	398	13.02%
其他	255	8.34%			

3. 服務類別

項目	數值	百份比	項目	數目	百份比
一般查詢服務	395	11.51%	預防藥物濫用服務	340	9.90%
兒童及青年服務	339	9.87%	准照服務	58	1.69%
視聽中心服務(如:申請借書證)	54	1.57%	個人及家庭服務(如:援助金申請 / 頤老咭申請)	548	15.96%

健康生活教育課程	566	16.49%	殘疾人士評估服務	228	6.64%
戒毒復康服務	222	6.47%	復康服務	178	5.18%
長者服務	231	6.73%	問題賭博輔導服務	190	5.53%
其他	84	2.45%			

提供服務的便民程度

	4. 前往本局的便捷程度		5. 聯絡本局的方便程度（電話、傳真、電郵等）		6. 本部門提供服務的工作時間		7. 本局提供的服務的等候時間	
	十分滿意	616	24.99%	604	22.89%	560	21.24%	574
滿意	1276	51.76%	1629	61.73%	1615	61.27%	1388	56.72%
一般	513	20.81%	311	11.78%	400	15.17%	408	16.67%
不滿意	27	1.10%	6	0.23%	16	0.61%	14	0.57%
十分不滿意	5	0.20%	1	0.04%	2	0.08%	1	0.04%
無意見	28	1.14%	88	3.33%	43	1.63%	62	2.53%
未填寫	546		372		375		564	
滿意度	1892	76.75%	2233	84.62%	2175	82.51%	1962	80.18%
平均數	4.01		4.11		4.05		4.06	

工作人員服務質素

	8. 工作人員的服務態度		9. 工作人員的主動性及積極性		10. 工作人員具備專業知識及良好溝通能力	
	十分滿意	927	34.80%	979	35.19%	859
滿意	1510	56.68%	1489	53.52%	1290	52.61%
一般	203	7.62%	279	10.03%	259	10.56%
不滿意	1	0.04%	9	0.32%	9	0.37%
十分不滿意	1	0.04%	0	0%	0	0%
無意見	22	0.83%	26	0.93%	35	1.43%
未填寫	347		229		559	

滿意度	2437	91.48%	2468	88.71%	2149	87.64%
平均數	4.27		4.25		4.24	

環境及設備

	11. 環境的舒適程度		12. 公眾配套設施狀況（如：中心空間、空調、走廊、洗手間、指示牌、照明設備等）	
十分滿意	638	26.56%	458	20.51%
滿意	1361	56.66%	1304	58.40%
一般	361	15.03%	412	18.45%
不滿意	11	0.46%	20	0.90%
十分不滿意	0	0.00%	2	0.09%
無意見	31	1.29%	37	1.66%
未填寫	609		778	
滿意度	1999	83.22%	1762	78.91%
平均數	4.11		4	

本局服務之評價

	13. 本局服務的整體品質		14. 提供服務的手續及程序簡便及清晰		15. 獲取服務及資訊簡便及清晰	
十分滿意	532	20.38%	520	21.42%	533	22.08%
滿意	1713	65.61%	1443	59.43%	1422	58.91%
一般	328	12.56%	389	16.02%	397	16.45%
不滿意	8	0.31%	8	0.33%	8	0.33%
十分不滿意	1	0.04%	1	0.04%	1	0.04%
無意見	29	1.11%	67	2.76%	53	2.20%
未填寫	400		583		597	
滿意度	2245	85.98%	1963	80.85%	1955	80.99%
平均數	4.07		4.05		4.05	

服務承諾計劃

	16. 是否清楚本局已推行服務承諾計劃指標		17. 對服務承諾計劃指標的滿意程度		18. 服務承諾的範圍是否足夠	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
十分滿意/清楚	333	14.46%	355	15.40%	335	20.27%
滿意/清楚	1203	52.24%	1242	53.88%	871	52.69%
一般	586	25.45%	528	22.91%	325	19.66%
不滿意/清楚	78	3.39%	49	2.13%	25	1.51%
十分不滿意/清楚	10	0.43%	6	0.26%	5	0.30%
無意見	93	4.04%	125	5.42%	92	5.57%
未填寫	708		706		1,358	
滿意度	1536	66.70%	1597	69.28%	1206	72.96%
平均數	3.8		3.87		3.97	

本局服務之整體評價

19. 對本局提供服務的整體滿意度		
滿意程度	人數	百分比
十分滿意	596	22.55%
滿意	1662	62.88%
一般	328	12.41%
不滿意	13	0.49%
十分不滿意	2	0.08%
無意見	42	1.59%
未填寫	368	
滿意度	2258	85.43%
平均數	4.09	

健康生活教課程內容

	20. 資料充足	21. 有趣	22. 有用	23. 適合學生年齡
--	----------	--------	--------	------------

十分滿意	281	45.62%	315	51.05%	299	48.38%	284	46.33%
滿意	316	51.30%	282	45.71%	306	49.51%	310	50.57%
一般	17	2.76%	18	2.92%	12	1.94%	18	2.94%
不滿意	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
十分不滿意	1	0.16%	1	0.16%	1	0.16%	1	0.16%
無意見	1	0.16%	1	0.16%	0	0%	0	0%
未填寫	-	-	-	-	-	-	-	-
滿意度	597	96.92%	597	96.76%	605	97.90%	594	96.90%
平均數	4.42		4.48		4.46		4.43	

智 COOL 攻略課程

	24. 資料充足		25. 資料充足		26. 有趣		27. 有用		28. 適合學生年齡	
	十分滿意	4	57.14%	3	42.86%	3	42.86%	3	42.86%	4
滿意	3	42.86%	3	42.86%	2	28.57%	4	57.14%	0	0%
一般	0	0%	1	14.29%	2	28.57%	0	0%	0	0%
不滿意	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
十分不滿意	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
無意見	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
未填寫	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-
滿意度	7	100%	6	85.71%	5	71.43%	7	100%	4	100%
平均數	4.57		4.29		4.14		4.43		5	

培訓課程

	29. 本次培訓課程的內容		30. 本次培訓課程的形式		31. 導師具備專業知識水平		32. 培訓課程講解清楚及有條理地回應學員之提問		33. 導師能引導學員積極發問，具參與性	
十分滿意	134	17.77%	122	16.20%	227	30.19%	184	24.50%	162	21.54%

滿意	523	69.36%	504	66.93%	482	64.10%	448	59.65%	410	54.52%
一般	92	12.20%	123	16.33%	38	5.05%	107	14.25%	163	21.68%
不滿意	3	0.40%	1	0.13%	4	0.53%	2	0.27%	10	1.33%
十分不滿意	0	0%	0	0%	0	0%	2	0.27%	1	0%
無意見	2	0.27%	3	0.40%	1	0.13%	8	1.07%	6	0.80%
未填寫	-		-		-		-		-	
滿意度	657	87.37%	626	83.47%	709	94.41%	632	85.06%	572	76.68%
平均數	4.05		4		4.24		4.09		3.97	

	34. 導師的表現		35. 本次培訓課程有助日後工作的啟發		36. 本次培訓課程的學時		37. 本次培訓課程能達致預期的期望		38. 本次培訓課程能結合實際需要(具實用性)	
十分滿意	200	26.63%	142	18.93%	95	12.62%	106	14.10%	135	17.90%
滿意	483	64.31%	480	64.00%	498	66.14%	489	65.03%	458	60.74%
一般	64	8.52%	118	15.73%	148	19.65%	145	19.28%	146	19.36%
不滿意	3	0.40%	8	1.07%	8	1.06%	5	0.66%	11	1.46%
十分不滿意	0	0%	0	0%	0	0%	1	0.13%	1	0.13%
無意見	1	0.13%	2	0.27%	4	0.53%	6	0.80%	3	0.40%
未填寫	-		-		-		-		-	
滿意度	683	91.07%	622	83.16%	593	79.17%	595	79.76%	593	78.96%
平均數	4.17		4.01		3.91		3.93		3.95	

准照服務

	39. 諮詢准照服務事宜		40. 接受巡查探訪		41. 准照/臨時運作許可續期		42. 就開設社會服務設施而提出申請准照		43. 提出更改准照內容/更換持牌人	
十分滿意	9	8.74%	14	13.33%	12	11.76%	6	6.00%	2	2.00%
滿意	74	71.84%	80	76.19%	68	66.67%	47	47.00%	52	52.00%

一般	14	13.59%	10	9.52%	14	13.73%	14	14.00%	13	13.00%
不滿意	0	0%	1	0.95%	0	0%	0	0%	0	0%
十分不滿意	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
無意見	6	5.83%	0	0.00%	8	7.84%	33	33.00%	33	33.00%
未填寫	-		-		-		-		-	
滿意度	83	85.57%	94	89.52%	80	85.11%	53	79.11%	54	80.60%
平均數	3.95		4.02		3.98		3.88		3.84	

	44. 因遺失或損壞而提出申請補發准照		45. 就開設社會服務設施之選址事宜要求提供技術意見		46. 處理機構投訴事件公平公正		47. 處理機構投訴事件態度認真	
十分滿意	4	4.08%	6	6.12%	8	7.92%	7	6.93%
滿意	37	37.76%	38	38.78%	45	44.55%	49	48.51%
一般	13	13.27%	16	16.33%	14	13.86%	11	10.89%
不滿意	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
十分不滿意	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
無意見	44	44.90%	38	38.78%	34	33.66%	34	33.66%
未填寫	-		-		-		-	
滿意度	41	75.93%	44	73.33%	53	79.11%	56	83.58%
平均數	3.83		3.83		3.91		3.94	

戒毒治療服務

	48. 提供的治療計劃		49. 醫療治療方面		50. 社工面談及輔導服務	
十分滿意	0	0%	0	0%	0	0%
滿意	18	90.00%	17	85.00%	18	94.74%
一般	0	0%	1	5.00%	0	0%
不滿意	0	0%	0	0%	0	0%
十分不滿意	0	0%	0	0%	0	0%
無意見	2	10.00%	2	10.00%	1	5.26%

未填寫	-		-		-	
滿意度	18	100%	17	94.44%	18	100%
平均數	4		3.94		4	

	51. 身體檢查(抽血、照肺、尿檢等檢驗)		52. 戒毒後之善後服務		53. 家庭輔導服務	
十分滿意	0	0%	0	0%	0	0%
滿意	19	95.00%	14	70.00%	9	45.00%
一般	1	5.00%	0	0%	2	10.00%
不滿意	0	0%	0	0%	0	0%
十分不滿意	0	0%	0	0%	0	0%
無意見	0	0%	6	30.00%	9	45.00%
未填寫	-		-		-	
滿意度	19	95.00%	14	100%	9	81.82%
平均數	3.95		4		3.82	

收養服務

	54. 與未成年人接觸的地點安排合適		55. 與未成年人接觸的時間安排合適		56. 工作人員的家訪和面談能作出合適的安排		57. 工作人員解說服務程序清晰	
十分滿意	2	100%	2	100%	4	100%	25	73.53%
滿意	0	0%	0	0%	0	0%	5	14.71%
一般	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
不滿意	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
十分不滿意	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
無意見	0	0%	0	0%	0	0%	4	11.76%
未填寫	-		-		-		-	
滿意度	2	100%	2	100%	4	100%	30	100%
平均數	5		5		5		4.83	

	58. 工作人員清楚講解“申請收養聲明書”的內容		59. 需提交文件清單清楚明白		60. 工作人員對未成年人的情況提供足夠的資料		61. 工作人員在申請人與未成年人接觸後的跟進服務良好	
十分滿意	26	76.47%	21	61.76%	1	50.00%	2	100%
滿意	8	23.53%	11	32.35%	1	50.00%	0	0%
一般	0	0%	1	2.94%	0	0%	0	0%
不滿意	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
十分不滿意	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
無意見	0	0%	1	2.94%	0	0%	0	0%
未填寫	-		-		-		-	
滿意度	34	100%	32	96.97%	2	100%	2	100%
平均數	4.77		4.61		4.5		5	

	62. 工作人員對“試養期”的程序及時間解說清晰		63. 工作人員對臨時監護權的講解清晰		64. 工作人員對“收養申請”程序的講解清晰		65. 工作人員清楚講解所簽收文件內容	
十分滿意	2	50.00%	2	50.00%	2	50.00%	4	66.67%
滿意	2	50.00%	2	50.00%	2	50.00%	2	33.33%
一般	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
不滿意	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
十分不滿意	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
無意見	44	44.90%	38	38.78%	34	33.66%	34	33.66%
未填寫	-		-		-		-	
滿意度	4	100%	4	100%	4	100%	6	100%
平均數	4.5		4.5		4.5		4.67	

輔助機構服務

	66. 協助草擬或更新內部規章或其他服務準則		67. 對機構管理或運作事宜提供意見		68. 提供改善設施環境或設備條件的相關意見		69. 就提升機構整體的服務素質及表現水平的發展計劃提供協助		70. 就年度計劃、日常服務或特定活動的籌劃、推行或評估等事項提供意見或協助	
十分滿意	5	6.17%	8	9.76%	7	8.54%	6	7.41%	6	7.41%
滿意	45	55.56%	54	65.85%	49	59.76%	51	62.96%	53	65.43%
一般	20	24.69%	18	21.95%	23	28.05%	21	25.93%	20	24.69%
不滿意	0	0%	1	1.22%	1	1.22%	1	1.23%	1	1.23%
十分不滿意	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
無意見	11	13.58%	1	1.22%	2	2.44%	2	2.47%	1	1.23%
未填寫	-		-		-		-		-	
滿意度	50	71.43%	62	76.54%	56	70.00%	57	72.15%	59	73.75%
平均數	3.79		3.85		3.78		3.79		3.8	

	71. 協助重整或擴展現有的服務項目，或設立新的服務方案		72. 協助處理危機事件或突發事情		73. 提供個案諮詢或跟進協助		74. 要求本處協助推行培訓活動		75. 參與本處組織的培訓活動	
十分滿意	5	6.33%	3	3.80%	4	5.06%	5	6.33%	6	7.41%
滿意	44	55.70%	38	48.10%	45	56.96%	40	50.63%	55	67.90%
一般	24	30.38%	24	30.38%	21	26.58%	20	25.32%	15	18.52%
不滿意	1	1.27%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
十分不滿意	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
無意見	5	6.33%	14	17.72%	9	11.39%	14	17.72%	5	6.17%
未填寫	-		-		-		-		-	
滿意度	2	100%	4	100%	30	100%	2	100%	61	80.26%
平均數	5		5		3.76		5		5	

	76. 提供與服務運作相關的資訊或文件		77. 協調或加強與本局或其他公共部門/服務機構間的溝通或合作		78. 處理投訴事件公平公正		79. 處理投訴事件態度認真	
十分滿意	7	8.64%	4	5.06%	4	4.94%	3	3.75%
滿意	52	64.20%	42	53.16%	41	50.62%	44	55.00%
一般	19	23.46%	25	31.65%	18	22.22%	15	18.75%
不滿意	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
十分不滿意	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
無意見	3	3.70%	8	10.13%	18	22.22%	18	22.50%
未填寫	-		-		-		-	
滿意度	59	75.64%	46	64.79%	45	71.43%	47	75.81%
平均數	3.85		3.7		3.78		3.81	

其他資料和意見

80. 年齡

項目	數值		項目	數目	
20 以下	22	1.07%	40-49	426	20.64%
20-29	568	27.52%	50-59	239	11.58%
30-29	596	28.88%	60 或以上	213	10.32%
30-29	596	28.88%	未填寫	947	

81. 性別

項目	數值	
男性	619	30.98%
女性	1379	69.02%
未填寫	1013	

82. 學歷

項目	數值		項目	數目	
無學歷	54	2.80%	大專	277	14.35%
小學	248	12.85%	大學或以上	994	51.50%
中學	277	14.35%	未填寫	1081	