

滿意度調查 2012 年總結報告

一、簡介

為了更全面了解本局提供的服務滿意度，2012 年起滿意度調查分為“市民滿意度”及“機構滿意度”兩方面：

市民滿意度方面：

工作人員在本局 11 個辦公地點向前來查詢/申辦服務的市民進行問卷調查，收集有效問卷共 336 份。

機構滿意度方面：

向過去一年曾接受本局服務的 284 間機構/社團郵發《服務滿意度問卷》，至截止日共收到有效問卷 237 份。

二、調查結果

市民滿意度方面：

是次調查共有 336 人次接受訪問，當中以 60 歲以上受訪者最多(45.83%)，其中以女性較多(58.93%)。到本局求助者以中學學歷(45.24%)及小學學歷(37.20%)較多，詳見下表：

年齡	人數	百分比
20-29 歲	10	2.98%
30-39 歲	23	6.85%
40-49 歲	59	17.56%
50-59 歲	90	26.78%
60 歲或以上	154	45.83%
總計	336	100.00%

性別	人數	百分比
男性	138	41.07%
女性	198	58.93%
總計	336	100.00%

學歷	人數	百分比
無學歷	25	7.44%
小學	125	37.20%
中學	152	45.24%
大專	17	5.06%
大學或以上	17	5.06%
總計	336	100.00%

各地點收集的問卷數量以總辦事處最多(73份，佔總問卷數21.73%)，但由於各地點的派駐天數不同，平均計算以中區社會工作中心每天能收集的問卷最多(每天平均20份)。

在社會互助廳沒有收集到任何問卷，原因是社會互助廳的服務對象主要是機構/社團，而非一般市民。

採集問卷之工作地點及日數	問卷數量	百分比
總辦事處(6天)	73	21.73%
中區社會工作中心(3天)	60	17.86%
台山區社會工作中心(4天)	54	16.07%
青洲區社會工作中心(3天)	48	14.29%
南區社會工作中心(3天)	22	6.55%
離島區社會工作中心(2天)	36	10.71%
志毅軒問題賭博輔導中心(2天)	3	0.88%
復康服務綜合評估中心(3天)	40	11.91%
社會互助廳(2天)	0	0%
總計	336	100.00%

服務類別方面，前來本局辦公地點申辦手續的市民當中，最多是辦理援助金服務(34.23%)，其餘是頤老卡服務(9.23%)。值得一提的是，“其他類別”所佔的比例最多(54.46%)，顯示問卷的分類仍有細緻化/具體化的空間，以獲得更準確的統計數據。服務承諾小組將會在明年的問卷上作出分類的微調。

服務類別：	問卷數量	百分比
其他	183	54.46%
援助金	115	34.23%
頤老卡服務	31	9.22%
個人及家庭輔導服務	5	1.49%
兒童及青少年服務	1	0.30%

社團/機構申請資助	1	0.30%
總計	336	100.00%

各條問題的統計結果如下：

(1) 本局的整體服務水平如何？

受訪者對本局的整體服務水平普遍感到滿意(72.92%)，十分滿意(19.39%)的比例也十分高，感到不滿意的佔(1.54%)。

(2) 本局提供服務的時間是否方便？

受訪者對本局提供服務的時間普遍感到滿意(84.38%)和十分滿意(3.60%)，感到不滿意的佔(3.30%)。

(3) 聯絡本局是否方便？

受訪者對聯絡本局方便程度普遍感到滿意(80.00%)和十分滿意(8.75%)，感到不滿意的佔(1.56%)。

(4) 本局提供的服務，在等候時間上是否合理？

受訪者對本局提供的服務，在等候時間上普遍感到滿意(82.64%)和十分滿意(13.47%)，感到不滿意的佔(1.20%)。

(5) 提供服務的工作人員的服務態度如何？

受訪者對提供服務的工作人員的服務態度上普遍感到滿意(69.55%)和十分滿意(27.16%)，感到不滿意的佔(0.90%)。

(6) 提供服務的工作人員的服務效率如何？

受訪者對工作人員的服務效率普遍感到滿意(68.79%)和十分滿意(25.46%)，感到不滿意的佔(1.82%)

(7) 提供服務的工作人員的服務主動性如何？

受訪者對工作人員的服務主動性普遍感到滿意(66.07%)和十分滿意(27.63%)，感到不滿意的佔(1.50%)。

(8) 本局提供服務的環境是否舒適？

受訪者對本局提供服務的環境普遍感到滿意(81.14%)和十分滿意(12.58%)，感到不滿意的佔(0.30%)。

(9) 公眾配套設施是否足夠？

受訪者對公眾配套設施普遍感到滿意(84.05%)和十分滿意(6.75%)，感到不滿意的佔(1.53%)

(10) 在辦理手續方面是否簡捷？

受訪者對辦理手續方面是否簡捷普遍感到滿意(72.22%)和十分滿意(17.28%)，感到不滿意的佔(3.40%)

(11) 提供服務的過程是否公平？

受訪者對提供服務的過程是否公平普遍感到滿意(88.09%)和十分滿意(6.90%)，感到不滿意的佔(1.57%)

(12) 本局提供的服務是否符合您的使用目的？

受訪者對提供的服務是否符合其使用目的普遍感到滿意(82.22%)和十分滿意(9.84%)，感到不滿意的佔(1.27%)。

(13) 本局所訂定的“服務承諾”指標是否清晰？

受訪者對“服務承諾”指標是否清晰普遍感到滿意(86.11%)和十分滿意(5.00%)，感到不滿意的佔(1.67%)。

(14) 本局所訂定的“服務承諾”指標是否滿意？

受訪者對“服務承諾”指標是否滿意普遍感到滿意(86.81%)和十分滿意(3.85%)，感到不滿意的佔(1.65%)。

(15) 本局所訂定的“服務承諾”範圍是否足夠？

受訪者對“服務承諾”範圍是否足夠普遍感到滿意(84.66%)和十分滿意(5.11%)，感到不滿意的佔(1.14%)。

機構滿意度方面：

是次調查共收獲 237 份問卷，服務類別方面，最多是健康生活教育(30.38%)，然後是戒毒康復服務(14.77%)，接下來是收養服務(12.66%)及培訓課程(11.81%)。詳見下表：

服務類別：	問卷數量	百分比
健康生活教育	72	30.38%
戒毒康復服務	35	14.77%
收養服務	30	12.66%
培訓課程	28	11.81%
戒賭輔導服務	20	8.44%
殘疾津貼	10	4.22%
未填寫	8	3.40%
個人及家庭輔導服務	7	2.95%
援助金	7	2.95%

兒童及青少年服務	5	2.11%
社會服務設施准照服務	3	1.27%
家居照顧及支援服務	2	0.84%
社團/機構申請資助	2	0.84%
其他	2	0.84%
預防教育活動	2	0.84%
社會服務設施的轉介	1	0.42%
喪葬服務	1	0.42%
殘疾評估登記證	1	0.42%
頤老咭服務	1	0.42%
總計	237	100.00%

各條問題的統計結果如下：

(1) 本局的整體服務水平如何？

受訪機構對本局的整體服務水平普遍感到滿意(65.40%)和十分滿意(5.91%)，感到不滿意的佔(5.91%)。

(2) 本局提供服務的時間是否方便？

受訪機構對本局提供服務的時間感到滿意(56.78%)和十分滿意(5.93%)。感到不便的佔(1.27%)。

(3) 聯絡本局是否方便？

受訪機構對聯絡本局方便程度感到滿意(54.85%)和十分滿意(13.08%)，感到不便的佔(4.64%)。

(4) 本局提供的服務，在等候時間上是否合理？

受訪機構對本局提供的服務，在等候時間上感到滿意(42.55%)和十分滿意(6.38%)，不過感到等候時間長的百分比亦頗高(8.51%)。

(5) 提供服務的工作人員的服務態度如何？

受訪機構對提供服務的工作人員的服務態度上感到滿意(51.90%)和十分滿意(19.41%)，感到不滿意的佔(5.49%)。

(6) 提供服務的工作人員的服務效率如何？

受訪機構對工作人員的服務效率感到滿意(56.96%)和十分滿意(10.55%)，感到不滿意的佔(7.60%)。

(7) 提供服務的工作人員的服務主動性如何？

受訪機構對工作人員的服務主動性普遍感到滿意(54.89%)和十分滿意(14.04%)，感到不滿意的佔(7.24%)。

(8) 本局提供服務的環境是否舒適？

受訪機構對本局提供服務的環境普遍感到滿意(57.28%)和十分滿意(3.76%)，感到不滿意的佔(2.82%)。

(9) 公眾配套設施是否足夠？

受訪機構對公眾配套設施普遍感到滿意(35.35%)和十分滿意(1.86%)，感到不滿意的佔(7.44%)。

(10) 在辦理手續方面是否簡捷？

受訪機構對辦理手續方面是否簡捷普遍感到滿意(40.97%)和十分滿意(3.08%)，感到不簡捷的佔(10.58%)。

(11) 提供服務的過程是否公平？

受訪機構對提供服務的過程是否公平感到滿意(54.30%)和十分滿意(4.98%)，感到不公平的佔(10.41%)。

(12) 本局提供的服務是否符合您的使用目的？

受訪機構對提供的服務是否符合其使用目的感到滿意(53.30%)和十分滿意(6.17%)，感到不滿意的佔(8.81%)。

(13) 本局所訂定的“服務承諾”指標是否清晰？

受訪機構對“服務承諾”指標是否清晰感到滿意(47.75%)和十分滿意(9.01%)，感到不滿意的佔(8.11%)。

(14) 本局所訂定的“服務承諾”指標是否滿意？

受訪機構對本局所訂定的“服務承諾”指標是否滿意感到滿意(45.66%)和十分滿意(7.76%)，感到不滿意的佔(9.13%)。

(15) 本局所訂定的“服務承諾”範圍是否足夠？

受訪機構對“服務承諾”範圍是否足夠感到滿意(44.91%)和十分滿意(6.02%)，感到不足夠的佔(10.65%)。

社會工作局市民滿意度問卷調查統計結果

指標	十分滿意 (a)		滿意(b)		一般		不滿意		十分不滿意		無意見		未填寫		滿意人數 (a+b)	
	人 次	百分比	人 次	百分比	人 次	百分比	人 次	百分比	人 次	百分比	人 次	百分比	人 次	百分比	人 次	百分比
1. 本局的整體服務水平如何？	63	19.39%	237	72.92%	20	6.15%	4	1.23%	1	0.31%	9	2.77%	2	0.62%	300	92.31%
2. 本局提供服務的時間是否方便？	12	3.60%	281	84.38%	29	8.71%	11	3.30%	-	-	3	0.90%	-	-	293	87.98%
3. 聯絡本局是否方便？	28	8.75%	256	80.00%	31	9.69%	5	1.56%	-	-	15	4.69%	1	0.31%	284	88.75%
4. 本局提供的服務，在等候時間上是否合理？	45	13.47%	276	82.64%	9	2.70%	4	1.20%	-	-	2	0.60%	-	-	321	96.11%
5. 提供服務的工作人員的服務態度如何？	91	27.16%	233	69.55%	8	2.39%	2	0.60%	1	0.30%	1	0.30%	-	-	324	96.71%
6. 提供服務的工作人員的服務效率如何？	84	25.46%	227	68.79%	13	3.94%	5	1.52%	1	0.30%	6	1.82%	-	-	311	94.25%
7. 提供服務的工作人員的服務主動性如何？	92	27.63%	220	66.07%	16	4.81%	5	1.50%	-	-	3	0.90%	-	-	312	93.70%
8. 本局提供服務的環境是否舒適？	42	12.58%	271	81.14%	20	5.99%	1	0.30%	-	-	2	0.60%	-	-	313	93.72%
9. 公眾配套設施是否足夠？	22	6.75%	274	84.05%	25	7.67%	5	1.53%	-	-	10	3.07%	-	-	296	90.80%
10. 在辦理手續方面是否簡捷？	56	17.28%	234	72.22%	23	7.10%	10	3.09%	1	0.31%	12	3.70%	-	-	290	89.50%
11. 提供服務的過程是否公平？	22	6.90%	281	88.09%	11	3.45%	5	1.57%	-	-	16	5.02%	1	0.31%	303	94.99%
12. 本局提供的服務是否符合您的使用目的？	31	9.84%	259	82.22%	21	6.67%	3	0.95%	1	0.32%	19	6.03%	2	0.64%	290	92.06%
13. 本局所訂定的“服務承諾”指標是否清晰？	9	5.00%	155	86.11%	13	7.22%	3	1.67%	-	-	155	86.11%	1	0.56%	164	91.11%
14. 本局所訂定的“服務承諾”指標是否滿意？	7	3.85%	158	86.81%	14	7.69%	3	1.65%	-	-	152	83.52%	2	1.10%	165	90.66%
15. 本局所訂定的“服務承諾”範圍是否足夠？	9	5.11%	149	84.66%	16	9.09%	1	0.57%	1	0.57%	159	90.34%	1	0.57%	158	89.77%

統計日期：2012年7月

社會工作局機構社團滿意度調查統計結果

指標	十分滿意		滿意		一般		不滿意		十分不滿意		無意見		未填寫		滿意人數	
	人次	百分比	人次	百分比	人次	百分比	人次	百分比	人次	百分比	人次	百分比	人次	百分比	人次	百分比
1. 本局的整體服務水平如何？	14	5.91%	155	65.40%	54	22.79%	11	4.64%	3	1.27%	-	-	-	-	169	71.31%
2. 本局提供服務的時間是否方便？	14	5.93%	134	56.78%	85	36.02%	1	0.42%	2	0.85%	-	-	1	0.42%	148	62.71%
3. 聯絡本局是否方便？	31	13.08%	130	54.85%	65	27.43%	10	4.22%	1	0.42%	-	-	-	-	161	67.93%
4. 本局提供的服務，在等候時間上是否合理？	15	6.38%	100	42.55%	100	42.55%	11	4.68%	9	3.83%	2	0.85%	-	-	115	48.93%
5. 提供服務的工作人員的服務態度如何？	46	19.41%	123	51.90%	55	23.21%	3	1.27%	10	4.22%	-	-	-	-	169	71.31%
6. 提供服務的工作人員的服務效率如何？	25	10.55%	135	56.96%	59	24.90%	8	3.38%	10	4.22%	-	-	-	-	160	67.51%
7. 提供服務的工作人員的服務主動性如何？	33	14.04%	129	54.89%	56	23.83%	7	2.98%	10	4.26%	2	0.85%	-	-	162	68.93%
8. 本局提供服務的環境是否舒適？	8	3.76%	122	57.28%	77	36.15%	6	2.82%	-	-	20	9.39%	4	1.88%	130	61.04%
9. 公眾配套設施是否足夠？	4	1.86%	76	35.35%	119	55.35%	14	6.51%	2	0.93%	19	8.84%	3	1.40%	80	37.21%
10. 在辦理手續方面是否簡捷？	7	3.08%	93	40.97%	103	45.37%	12	5.29%	12	5.29%	8	3.52%	2	0.88%	100	44.05%
11. 提供服務的過程是否公平？	11	4.98%	120	54.30%	67	30.32%	8	3.62%	15	6.79%	13	5.88%	3	1.36%	131	59.28%
12. 本局提供的服務是否符合您的使用目的？	14	6.17%	121	53.30%	72	31.72%	12	5.29%	8	3.52%	9	3.97%	1	0.44%	135	59.47%
13. 本局所訂定的“服務承諾”指標是否清晰？	20	9.01%	106	47.75%	78	35.14%	5	2.25%	13	5.86%	14	6.31%	1	0.45%	126	56.76%
14. 本局所訂定的“服務承諾”指標是否滿意？	17	7.76%	100	45.66%	82	37.44%	12	5.48%	8	3.65%	17	7.76%	1	0.46%	117	53.42%
15. 本局所訂定的“服務承諾”範圍是否足夠？	13	6.02%	97	44.91%	83	38.43%	11	5.09%	12	5.56%	18	8.33%	3	1.39%	110	50.93%

統計日期：2012年7月