

社會工作局

2013 年滿意度調查總結報告

一、簡介

本局 2013 年滿意度調查仍分為“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 7 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 398 份。

機構滿意度方面：

向過去一年曾接受本局服務的 308 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 241 份。

二、調查結果

市民滿意度方面：

是次調查共有 398 人次接受訪問，當中以 60 歲以上受訪者最多(59.55%)，其中以女性較多(61.56%)。到本局求助者以中學學歷(47.24%)及小學學歷(35.93%)較多，詳見下表：

年齡	人數	百分比
60 歲或以上	237	59.55%
50-59 歲	61	15.33%
40-49 歲	54	13.57%
30-39 歲	27	6.78%
20-29 歲	18	4.52%
20 歲以下	1	0.25%
總計	398	100.00%

性別	人數	百分比
女性	245	61.56%
男性	153	38.44%
總計	398	100.00%

學歷	人數	百分比
中學	188	47.24%
小學	143	35.93%
大學或以上	27	6.78%
無學歷	25	6.28%
大專	15	3.77%
總計	398	100.00%

各地點收集的問卷數量以總辦事處最多(144份，佔總問卷數 36.18%)，平均計算亦以總辦事處每天能收集的問卷最多(每天平均 14.4份)。

採集問卷之工作地點及日數	問卷數量	百分比
派駐暑期實習生進行問卷調查的地點		
總辦事處(10天)	144	36.18%
中區社會工作中心(5天)	64	16.08%
青洲區社會工作中心(5天)	52	13.07%
台山區社會工作中心(5天)	42	10.55%
離島區社會工作中心(5天)	37	9.30%
復康服務綜合評估中心(5天)	36	9.05%
南區社會工作中心(5天)	18	4.52%
沒有派駐暑期實習生進行問卷調查的地點		
志毅軒問題賭博輔導中心	4	1.00%
研究暨計劃廳視聽中心	1	0.25%
總計	398	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(33.17%)，其餘是敬老金(28.89%)。由於本年的問卷分類作出了修訂，本年問卷服務類別為“其他”所佔的比例從去年 54.46%大幅縮減至 5.03%，顯示檢討修訂問卷的分類達到了預期的效果。

服務類別：	問卷數量	百分比
援助金	132	33.17%
敬老金	115	28.89%
頤老咭	53	13.32%
殘疾津貼	40	10.05%
其他	20	5.03%

殘疾評估	14	3.52%
個人及家庭輔導服務	13	3.27%
戒賭輔導活動	4	1.00%
殮葬服務	3	0.75%
社會服務設施的轉介	2	0.5%
緊急求助	1	0.25%
視聽中心服務	1	0.25%
總計	398	100.00%

各條問題的統計結果如下：

社會工作局
2013年滿意度調查統計結果
(市民滿意度)

指標	十分滿意 (a)		滿意 (b)		一般		不滿意		十分不滿意		無意見		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
1. 本局的整體服務水平如何？	34	8.54%	342	85.93%	16	4.02%	2	0.50%	0	0.00%	4	1.01%	376	94.47%
2. 本局提供服務的時間是否方便？	21	5.28%	344	86.43%	22	5.53%	6	1.50%	0	0.00%	5	1.26%	365	91.71%
3. 聯絡本局是否方便？	12	3.02%	214	53.77%	11	2.76%	5	1.25%	0	0.00%	156	39.20%	226	56.79%
4. 本局提供的服務，在等候時間上是否合理？	34	8.54%	329	82.66%	30	7.54%	4	1.01%	0	0.00%	1	0.25%	363	91.20%
5. 提供服務的工作人員的服務態度如何？	99	24.87%	291	73.12%	6	1.51%	2	0.50%	0	0.00%	0	0.00%	390	97.99%
6. 提供服務的工作人員的服務效率如何？	61	15.33%	312	78.39%	16	4.02%	1	0.25%	0	0.00%	8	2.01%	373	93.72%
7. 提供服務的工作人員的服務主動性如何？	46	11.56%	316	79.40%	23	5.78%	1	0.25%	0	0.00%	12	3.01%	362	90.96%
8. 本局提供服務的環境是否舒適？	70	17.59%	307	77.14%	15	3.77%	5	1.25%	0	0.00%	1	0.25%	377	94.73%
9. 公眾配套設施是否足夠？	11	2.76%	235	59.05%	50	12.56%	58	14.57%	1	0.25%	43	10.81%	246	61.81%
10. 在辦理手續方面是否簡捷？	23	5.78%	308	77.39%	36	9.04%	15	3.77%	1	0.25%	15	3.77%	331	83.17%
11. 提供服務的過程是否公平？	38	9.55%	341	85.68%	5	1.26%	2	0.50%	1	0.25%	11	2.76%	379	95.23%
12. 本局提供的服務是否符合您的使用目的？	18	4.52%	348	87.44%	9	2.26%	14	3.52%	1	0.25%	8	2.01%	366	91.96%
13. 本局所訂定的“服務承諾”指標是否清晰？	6	1.51%	172	43.22%	5	1.25%	37	9.30%	2	0.50%	176	44.22%	178	44.73%
14. 本局所訂定的“服務承諾”指標是否滿意？	12	3.02%	212	53.27%	14	3.52%	20	5.02%	1	0.25%	139	34.92%	224	56.29%
15. 本局所訂定的“服務承諾”範圍是否足夠？	4	1.01%	2	0.50%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	392	98.49%	6	1.51%

統計日期：2013年7月-2013年8月

機構滿意度方面：

是次調查共收獲 241 份問卷，服務類別方面，最多是社團/機構申請資助 (36.93%)，然後是社會服務設施准照服務(16.18%)，接下來是殘疾津貼(7.05%)及援助金(6.22%)。詳見下表：

服務類別：	問卷數量	百分比
社團/機構申請資助	89	36.93%
社會服務設施准照服務	39	16.18%
殘疾津貼	17	7.05%
援助金	15	6.22%
敬老金	13	5.39%
社會服務設施的轉介	13	5.39%
殘疾評估	11	4.56%
個人及家庭輔導服務	7	2.91%
頤老咕	6	2.49%
預防問題賭博教育	6	2.49%
院舍院童 / 入托幼兒之保險索償	5	2.08%
緊急求助	4	1.66%
禁毒教育活動	4	1.66%
戒毒服務	4	1.66%
平安通呼援服務的特別援助金	4	1.66%
家居照顧及支援服務	2	0.83%
殮葬服務	1	0.42%
其他	1	0.42%
總計	241	100.00%

各條問題的統計結果如下：

社會工作局
2013年滿意度調查統計結果
(機構/社團滿意度)

指標	十分滿意 (a)		滿意 (b)		一般		不滿意		十分不滿意		無意見		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
1. 本局的整體服務水平如何？	10	4.15%	189	78.42%	42	17.43%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	199	82.57%
2. 本局提供服務的時間是否方便？	11	4.56%	133	55.20%	96	39.83%	1	0.41%	0	0.00%	0	0.00%	144	59.76%
3. 聯絡本局是否方便？	26	10.79%	163	67.63%	52	21.58%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	189	78.42%
4. 本局提供的服務，在等候時間上是否合理？	9	3.73%	157	65.15%	73	30.30%	1	0.41%	1	0.41%	0	0.00%	166	68.88%
5. 提供服務的工作人員的服務態度如何？	27	11.20%	164	68.05%	49	20.34%	1	0.41%	0	0.00%	0	0.00%	191	79.25%
6. 提供服務的工作人員的服務效率如何？	18	7.47%	155	64.32%	67	27.80%	1	0.41%	0	0.00%	0	0.00%	173	71.79%
7. 提供服務的工作人員的服務主動性如何？	18	7.47%	135	56.02%	88	36.51%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	153	63.49%
8. 本局提供服務的環境是否舒適？	9	3.73%	128	53.12%	87	36.10%	1	0.41%	0	0.00%	16	6.64%	137	56.85%
9. 公眾配套設施是否足夠？	5	2.07%	95	39.42%	123	51.04%	6	2.49%	0	0.00%	12	4.98%	100	41.49%
10. 在辦理手續方面是否簡捷？	8	3.32%	99	41.08%	129	53.53%	1	0.41%	0	0.00%	4	1.66%	107	44.40%
11. 提供服務的過程是否公平？	7	2.90%	139	57.68%	90	37.35%	0	0.00%	0	0.00%	5	2.07%	146	60.58%
12. 本局提供的服務是否符合您的使用目的？	11	4.56%	154	63.90%	72	29.88%	0	0.00%	0	0.00%	4	1.66%	165	68.46%
13. 本局所訂定的“服務承諾”指標是否清晰？	9	3.73%	134	55.60%	93	38.60%	1	0.41%	0	0.00%	4	1.66%	143	59.33%
14. 本局所訂定的“服務承諾”指標是否滿意？	8	3.32%	126	52.28%	96	39.84%	1	0.41%	0	0.00%	10	4.15%	134	55.60%
15. 本局所訂定的“服務承諾”範圍是否足夠？	4	1.66%	124	51.45%	102	42.33%	1	0.41%	0	0.00%	10	4.15%	128	53.11%

統計日期：2013年7月-2013年8月