



社會工作局 2015 年服務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(下稱“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，以達致持續改善；基此，本局於 2015 年 7、8 月期間，就本局 23 項對外服務(包括 21 項已推行服務承諾及 2 項未推行服務承諾)進行服務滿意度調查，作為服務承諾認可制度中收集市民意見回饋的措施，透過收集市民對服務的評價，用以檢討服務質量，達致持續改善的目的。

2. 調查內容概要

2.1 調查計劃

調查間距： 每年一次進行服務滿意度調查。

調查期間： 問卷調查集中在 2015 年 7 月 1 日至 2015 年 8 月 21 日期間進行。

2.2 調查範圍

調查標的： 透過收集服務對象的意見，從而制訂服務承諾的持續發展及改善方向。

調查對象： 1. 前來本局查詢/申辦服務的市民；
2. 接受本局服務或資助的機構/社團。

2.3 調查方式

滿意度調查採用不記名方式收集。

2.4 抽樣比例

服務類別	一般公共服務 (1)	監督、審批及 執法性公共服務 (2)	福利性 公共服務 (3)	調查計劃 (1) + (2) + (3)
最低抽樣數目 (問卷份數)	234	350	379	963
調查方式	實地直接面訪、郵寄問卷、網上問卷、自行索取問卷			

2.5 問卷設計

調查因素： 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、整體服務。共 21 條問題，若受訪者為一般市民則再加上 10 項基本資料，包括年齡、性別、學歷。每項調查因素包



括一條或多條問題。另外，配合《服務承諾認可制度》關於收集服務對象意見的要求，滿意度調查必須收集包括部門推行服務承諾方面的意見，以及服務使用者對部門整體服務的滿意程度。

問卷設置：問卷內每條問題採用 5 分制作為量度標準：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）。此外，如個別問題不適用於某些受訪者，可選擇“拒答/不適用”。

3. 意見分析及統計

3.1 基本資料統計

3.1.1 回收問卷數量分佈

表 3.1.1.1 受訪者類別

受訪者	問卷數量
市民	1205 (89.72%)
機構/社團	138 (10.28%)
總計	1343 (100%)

表 3.1.1.2 按服務類別統計有效問卷回收數量

服務類別	受訪者類別	有效問卷數量
一般公共服務	市民	36
	機構/社團	8
監督、審批及執法性公共服務	市民	213
	機構/社團	19
福利公共服務	市民	956
	機構/社團	111
總計	市民 (a)	1205
	機構/社團 (b)	138
	總計(a)+(b)	1343



3.1.2 受訪者統計

表 3.1.2.1 受訪者性別分佈

受訪者	男	女	總計
市民	481 (39.92%)	724 (60.08%)	1205 (100%)
機構/社團	不適用		

表 3.1.2.2 受訪者年齡分佈

受訪者	<20	20-29	30-39	40-49	50-59	>=60	拒答	總計
市民	14 (1.16%)	27 (2.24%)	76 (6.31%)	161 13.36%	208 (17.26%)	704 (58.42%)	15 (1.25%)	1205 (100%)
機構/社團	不適用							

表 3.1.2.3 受訪者學歷分佈

受訪者	無學歷	小學	中學	大專	大學或以上	拒答	總計
市民	110 (9.13%)	470 (39.00%)	469 (38.92%)	76 (6.31%)	62 (5.15%)	18 (1.49%)	1205 (100%)
機構/社團	不適用						

根據上表分析，受訪者當中以 60 歲或以上女性佔最多數，中小學歷各佔約 4 成，情況和 2013 年及 2014 年基本一致。

3.2 服務滿意度統計

表 3.2.0 2015 年所有 1343 份有效問卷得分及平均分

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	4.58	4.51	0.62
	服務地點	4.38		0.78
	聯絡方法	4.56		0.62
員工服務	服務態度	4.63	4.58	0.56
	專業程度	4.58		0.60
	服務效率	4.56		0.64
	服務主動性	4.53		0.66
環境設備	舒適程度	4.50	4.48	0.64
	設施配置	4.46		0.67
內部流程	等候時間	4.47	4.51	0.71
	簡捷程度	4.50		0.68
	公平性	4.57		0.58



服務效果	符合使用目的	4.53	4.53	0.65
服務資訊	資訊公開	4.33	4.38	0.77
	資訊正確	4.42		0.69
電子服務	範圍足夠性	4.17	4.17	0.71
	滿意程度	4.17		0.74
服務承諾	範圍足夠性	4.44	4.44	0.68
	指標滿意度	4.44		0.65
	指標清晰度	4.45		0.66
整體服務滿意度		4.55	4.55	0.62

對收集的 1343 份有效問卷進行計算，分項最高得分是員工服務態度(4.63 分)，該分項的標準差是 0.56，同時也是各項的最低值，顯示受訪者普遍認同此項較高得分。分項得分最低的是電子服務範圍足夠性(4.17 分) 和電子服務滿意程度 (4.17 分)，但標準差分別為 0.71 及 0.74，屬較高數值，顯示市民對此意見有較大分歧。標準差方面，服務地點方便程度的標準差最大(0.78)，顯示受訪者對本局服務地點滿意程度的意見較不統一。

表 3.2.1 “一般公共服務”的問卷得分及平均分
(問卷總數：44 份)

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	4.26	4.18	0.65
	服務地點	4.09		0.77
	聯絡方法	4.20		0.63
員工服務	服務態度	4.49	4.32	0.50
	專業程度	4.33		0.64
	服務效率	4.26		0.58
	服務主動性	4.19		0.63
環境設備	舒適程度	4.14	4.13	0.70
	設施配置	4.12		0.65
內部流程	等候時間	4.19	4.19	0.59
	簡捷程度	4.14		0.60
	公平性	4.23		0.60
服務效果	符合使用目的	4.15	4.15	0.52
服務資訊	資訊公開	4.15	4.18	0.66
	資訊正確	4.21		0.56
電子服務	範圍足夠性	4.00	4.00	0.64
	滿意程度	4.00		0.72



服務承諾	範圍足夠性	4.24	4.21	0.57
	指標滿意度	4.19		0.59
	指標清晰度	4.21		0.60
整體服務滿意度		4.32	4.32	0.59

表 3.2.2 “監督、審批及執法性公共服務” 的問卷得分及平均分

(問卷總數：232 份)

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	4.75	4.69	0.50
	服務地點	4.59		0.69
	聯絡方法	4.74		0.50
員工服務	服務態度	4.76	4.74	0.48
	專業程度	4.74		0.51
	服務效率	4.74		0.52
	服務主動性	4.72		0.54
環境設備	舒適程度	4.68	4.68	0.56
	設施配置	4.67		0.56
內部流程	等候時間	4.73	4.74	0.54
	簡捷程度	4.74		0.55
	公平性	4.76		0.48
服務效果	符合使用目的	4.73	4.73	0.53
服務資訊	資訊公開	4.59	4.60	0.66
	資訊正確	4.60		0.65
電子服務	範圍足夠性	4.35	4.35	0.71
	滿意程度	4.35		0.71
服務承諾	範圍足夠性	4.61	4.61	0.61
	指標滿意度	4.61		0.60
	指標清晰度	4.60		0.64
整體服務滿意度		4.72	4.72	0.50



表 3.2.3 “福利性公共服務”的問卷得分及平均分
(問卷總數：1067 份)

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	4.55	4.47	0.63
	服務地點	4.34		0.79
	聯絡方法	4.53		0.63
員工服務	服務態度	4.60	4.55	0.58
	專業程度	4.55		0.61
	服務效率	4.53		0.65
	服務主動性	4.51		0.67
環境設備	舒適程度	4.48	4.46	0.64
	設施配置	4.43		0.68
內部流程	等候時間	4.42	4.48	0.74
	簡捷程度	4.47		0.69
	公平性	4.54		0.59
服務效果	符合使用目的	4.50	4.50	0.66
服務資訊	資訊公開	4.29	4.34	0.78
	資訊正確	4.39		0.69
電子服務	範圍足夠性	4.15	4.15	0.71
	滿意程度	4.15		0.74
服務承諾	範圍足夠性	4.42	4.42	0.69
	指標滿意度	4.42		0.66
	指標清晰度	4.43		0.66
整體服務滿意度		4.52	4.52	0.63

從佔最大使用人數比例的“福利性公共服務”(表 3.2.3)統計結果得知，得分最高分項為服務態度，分數 4.6，而得分最低分項為電子服務範圍足夠性及電子服務滿意程度，分數均為 4.15，結果與表 3.2.0(合計 1343 份問卷)是一致的，福利性公共服務的受訪者基本上可代表本局絕大部份服務使用者的意見。

4. 對於普遍意見的分析及處理

市民滿意度小組把問卷調查獲得的意見收集整理，凡性質相同且出現次數為 3 次或以上的意見視作為“**普遍意見**”，由相關單位作出回應及制訂相關改善措施。



5. 改善措施及建議

經整理分析，問卷中較多提及的意見主要是：服務地點、設施配置、等候時間方面仍有不足，如辦公地點交通不便、等候時間太長等、座位不夠、沒有電梯等。對於市民提出的意見，本局認真檢視，查找問題的癥結並積極作出改善：

對於總辦事處交通不便的情況，本局已在中區、台山區、青洲區、下環區及離島區設有 5 個社會工作中心，市民可按所居住的堂區前往附近的社會工作中心查詢及申辦服務。

就等候時間太長方面，當市民已有預約，社會工作中心可以預先安排人員，較能保證在合理的時間內提供接待服務。對於沒有預約的市民，倘出現申請人太多而導致較長時間的等候，中心會調整大堂合理的接待人員數目，確保等候的時間不會太長。

另外，就青洲社會工作中心沒有電梯方面，中心設於災民中心，受設計所限，雖設置升降機設備，但只能停靠 3 樓至 10 樓之樓層。中心於 2015 年已將部份接待工作由一樓接待處遷往地下大堂，而地下大堂亦設有等候空間及面談室，倘遇有行動不便市民，工作人員均會使用地下大堂及地下面談室與市民會面。

對於市民反映社會工作中心大堂座位不足的情況，月初較常出現，此時申請服務的市民較多，此外，中心亦需協助市民辦理社會保障基金服務，導致座位不足的情況更為明顯。對於有關問題，曾考慮在大堂加設座椅，唯大堂空間有限，放置更多座椅會影響大堂流動空間。未來，將對大堂之情況再作檢視，倘仍出現座位不足狀況，會考慮購買可移動的座位。

6. 滿意度調查趨勢分析(與去年比較)

2015 年問卷的問題與 2014 年相同，故此可以將兩年各項所得的平均分作出比較，進行趨勢分析：

表 6.0 趨勢分析(合共 1343 份有效問卷)

調查因素	分項內容	2014 年 (去年)		2015 年 (本年)		與去年 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	4.10	4.10	4.58	4.51	0.41
	服務地點	4.06		4.38		
	聯絡方法	4.14		4.56		



員工服務	服務態度	4.41	4.33	4.63	4.58	0.25
	專業程度	4.33		4.58		
	服務效率	4.32		4.56		
	服務主動性	4.24		4.53		
環境設備	舒適程度	4.12	4.08	4.5	4.48	0.40
	設施配置	4.03		4.46		
內部流程	等候時間	4.16	4.19	4.47	4.51	0.32
	簡捷程度	4.17		4.50		
	公平性	4.25		4.57		
服務效果	符合使用目的	4.28	4.28	4.53	4.53	0.25
服務資訊	資訊公開	3.93	4.00	4.33	4.38	0.38
	資訊正確	4.07		4.42		
電子服務	範圍足夠性	3.73	3.76	4.17	4.17	0.41
	滿意程度	3.79		4.17		
服務承諾	範圍足夠性	3.95	3.97	4.44	4.44	0.47
	指標滿意度	3.97		4.44		
	指標清晰度	4.00		4.45		
整體服務滿意度		4.19	4.19	4.55	4.55	0.36

與 2014 年比較，2015 年各項平均分呈全面上升。增幅較大的調查因素是服務承諾，較去年上升 0.47 分，顯示市民對本局的整體服務承諾滿意程度明顯上升，其次方便程度、電子服務均上升了 0.41 分，顯示本局接待市民的地點、時間及電子服務範圍均有改善。

7. 總結

綜觀 2015 年，大部份接受調查的市民及機構/社團對本局提供的服務表示滿意。各項平均分較 2014 年呈全面上升，問卷上各項的標準差介乎 0.56 至 0.78 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 4.63(見表 3.2.0)，電子服務得分最低，分數 4.17。與去年比較，服務承諾的得分升幅最大，上升 0.47 分，員工服務及服務效果的得分升幅較小，均上升 0.25 分(見表 6.0)。

本局重視市民提出的意見，並承諾持續作出改善及優化，市民可透過本局網站填寫、下載或到各對外辦公地點索取相關的滿意度調查問卷，並透過傳真、電郵、郵寄或親自交回本局，詳見問卷上的說明。