



社會工作局

2016 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。

2016 滿意度調查於 2016 年 7 至 8 月期間進行，透過實地直接訪問、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 | | 1,345 | | |
| 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 | 4.20 | 4.17 | 0.56 |
| | 服務地點 | 4.15 | | 0.66 |
| | 聯絡方法 | 4.15 | | 0.60 |
| 員工服務 | 服務態度 | 4.35 | 4.27 | 0.56 |
| | 專業程度 | 4.28 | | 0.58 |
| | 服務效率 | 4.22 | | 0.65 |
| | 服務主動性 | 4.23 | | 0.61 |
| 環境設備 | 舒適程度 | 4.22 | 4.19 | 0.59 |
| | 設施配置 | 4.16 | | 0.61 |
| 內部流程 | 等候時間 | 4.10 | 4.11 | 0.66 |



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 | 4.08 | | 0.64 |
| | 公平性 | 4.16 | | 0.57 |
| 服務效果 | 符合使用目的 | 4.16 | 4.16 | 0.59 |
| 服務資訊 | 資訊公開 | 4.02 | 4.05 | 0.65 |
| | 資訊正確 | 4.07 | | 0.63 |
| 電子服務 | 範圍足夠性 | 3.85 | 3.85 | 0.65 |
| | 滿意程度 | 3.84 | | 0.66 |
| 服務承諾 | 範圍足夠性 | 4.14 | 4.11 | 0.57 |
| | 指標滿意度 | 4.06 | | 0.69 |
| | 指標清晰度 | 4.13 | | 0.59 |
| 整體服務滿意度 | | 4.21 | 4.21 | 0.55 |

| 一般公共服務 | | | | |
|---------|--------|------|--------|------|
| 回收有效問卷數 | | 88 | | |
| 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 | 4.16 | 4.13 | 0.72 |
| | 服務地點 | 4.13 | | 0.68 |
| | 聯絡方法 | 4.12 | | 0.69 |
| 員工服務 | 服務態度 | 4.33 | 4.31 | 0.60 |
| | 專業程度 | 4.30 | | 0.63 |
| | 服務效率 | 4.33 | | 0.62 |
| | 服務主動性 | 4.27 | | 0.65 |
| 環境設備 | 舒適程度 | 4.22 | 4.20 | 0.66 |
| | 設施配置 | 4.18 | | 0.67 |
| 內部流程 | 等候時間 | 4.23 | 4.25 | 0.62 |
| | 簡捷程度 | 4.23 | | 0.60 |
| | 公平性 | 4.28 | | 0.58 |
| 服務效果 | 符合使用目的 | 4.37 | 4.37 | 0.53 |



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 | 4.22 | 4.23 | 0.60 |
| | 資訊正確 | 4.24 | | 0.53 |
| 電子服務 | 範圍足夠性 | 4.18 | 4.17 | 0.62 |
| | 滿意程度 | 4.16 | | 0.61 |
| 服務承諾 | 範圍足夠性 | 4.39 | 4.39 | 0.49 |
| | 指標滿意度 | 4.37 | | 0.52 |
| | 指標清晰度 | 4.42 | | 0.49 |
| 整體服務滿意度 | | 4.36 | 4.36 | 0.59 |

| 監督、審批及執法性公共服務 | | | | |
|---------------|--------|------|--------|------|
| 回收有效問卷數 | | 157 | | |
| 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 | 4.24 | 4.20 | 0.58 |
| | 服務地點 | 4.14 | | 0.70 |
| | 聯絡方法 | 4.23 | | 0.62 |
| 員工服務 | 服務態度 | 4.45 | 4.34 | 0.55 |
| | 專業程度 | 4.29 | | 0.60 |
| | 服務效率 | 4.31 | | 0.63 |
| | 服務主動性 | 4.31 | | 0.56 |
| 環境設備 | 舒適程度 | 4.31 | 4.28 | 0.60 |
| | 設施配置 | 4.24 | | 0.58 |
| 內部流程 | 等候時間 | 4.10 | 4.13 | 0.64 |
| | 簡捷程度 | 4.12 | | 0.66 |
| | 公平性 | 4.16 | | 0.65 |
| 服務效果 | 符合使用目的 | 4.06 | 4.06 | 0.67 |
| 服務資訊 | 資訊公開 | 4.02 | 4.09 | 0.69 |



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 | 4.17 | | 0.62 |
| 電子服務 | 範圍足夠性 | 3.97 | 3.97 | 0.61 |
| | 滿意程度 | 3.97 | | 0.61 |
| 服務承諾 | 範圍足夠性 | 4.18 | 4.15 | 0.64 |
| | 指標滿意度 | 4.12 | | 0.58 |
| | 指標清晰度 | 4.14 | | 0.62 |
| 整體服務滿意度 | | 4.24 | 4.24 | 0.52 |

| 福利性公共服務 | | | | |
|---------|--------|-------|--------|------|
| 回收有效問卷數 | | 1,100 | | |
| 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 | 4.19 | 4.16 | 0.55 |
| | 服務地點 | 4.15 | | 0.65 |
| | 聯絡方法 | 4.15 | | 0.59 |
| 員工服務 | 服務態度 | 4.33 | 4.26 | 0.56 |
| | 專業程度 | 4.27 | | 0.57 |
| | 服務效率 | 4.20 | | 0.65 |
| | 服務主動性 | 4.22 | | 0.61 |
| 環境設備 | 舒適程度 | 4.20 | 4.18 | 0.59 |
| | 設施配置 | 4.15 | | 0.60 |
| 內部流程 | 等候時間 | 4.09 | 4.10 | 0.66 |
| | 簡捷程度 | 4.06 | | 0.64 |
| | 公平性 | 4.15 | | 0.55 |
| 服務效果 | 符合使用目的 | 4.15 | 4.15 | 0.58 |
| 服務資訊 | 資訊公開 | 4 | 4.02 | 0.65 |
| | 資訊正確 | 4.04 | | 0.64 |



| | | | | |
|---------|-------|------|------|------|
| 電子服務 | 範圍足夠性 | 3.78 | 3.77 | 0.65 |
| | 滿意程度 | 3.77 | | 0.66 |
| 服務承諾 | 範圍足夠性 | 4.12 | 4.09 | 0.57 |
| | 指標滿意度 | 4.04 | | 0.70 |
| | 指標清晰度 | 4.11 | | 0.59 |
| 整體服務滿意度 | | 4.19 | 4.19 | 4.19 |

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

經整理分析，問卷中較多提及的意見主要是：辦公地點交通不便、服務輪候時間長、輪候服務的環境設施不理想、指示牌不清晰等。

對於總辦事處交通不便的情況，本局已在本澳各區設立辦事處，市民可按所居住的區分前往所屬的社會工作中心查詢或辦理服務。

就服務輪候時間長的問題，市民可通過預約，按約定的時間內前往，工作員會在合理的時間內提供服務，而未有預約的市民，可在各辦事處大堂領取票號，工作員會按票號的先後次序為市民提供服務。

市民提出中區社會工作中心冷氣不足和等候空間過於狹窄的問題，中心已在大堂設置溫度計，適當調節溫度；另外，由於部分日子，中心亦會借出部分空間作為社會保障基金的臨時服務點，因此會出現空間擠迫，但屆時將會作出人手調撥，盡量減少等候人群。

另就部分辦事處指示牌不清晰一事，本局將會因應有關情況，增加指示牌。



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 | 2015年 | | 2016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 | 4.58 | 4.51 | 4.20 | 4.17 | -0.34 |
| | 服務地點 | 4.38 | | 4.15 | | |
| | 聯絡方法 | 4.56 | | 4.15 | | |
| 員工服務 | 服務態度 | 4.63 | 4.58 | 4.35 | 4.27 | -0.31 |
| | 專業程度 | 4.58 | | 4.28 | | |
| | 服務效率 | 4.56 | | 4.22 | | |
| | 服務主動性 | 4.53 | | 4.23 | | |
| 環境設備 | 舒適程度 | 4.5 | 4.48 | 4.22 | 4.19 | -0.29 |
| | 設施配置 | 4.46 | | 4.16 | | |
| 內部流程 | 等候時間 | 4.47 | 4.51 | 4.10 | 4.11 | -0.4 |
| | 簡捷程度 | 4.50 | | 4.08 | | |
| | 公平性 | 4.57 | | 4.16 | | |
| 服務效果 | 符合使用目的 | 4.53 | 4.53 | 4.16 | 4.16 | -0.37 |
| 服務資訊 | 資訊公開 | 4.33 | 4.38 | 4.02 | 4.05 | -0.33 |
| | 資訊正確 | 4.42 | | 4.07 | | |
| 電子服務 | 範圍足夠性 | 4.17 | 4.17 | 3.85 | 3.85 | -0.32 |
| | 滿意程度 | 4.17 | | 3.84 | | |
| 服務承諾 | 範圍足夠性 | 4.44 | 4.44 | 4.14 | 4.11 | -0.33 |



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 | 4.44 | | 4.06 | | |
| | 指標清晰度 | 4.45 | | 4.13 | | |
| 整體服務滿意度 | | 4.55 | 4.55 | 4.21 | 4.21 | -0.34 |

與 2015 年比較，2016 年整體服務滿意度下降 0.34 分，降幅較大的是內部流程，較去年下降 0.4 分，顯示市民對本局的整體內部流程，包括等候時間，簡捷程度和公平性方面的滿意程度下降。

6. 總結

綜觀 2016 年，大部分接受調查的市民及機構/社團對本局提供的服務表示滿意，整體服務評分為 4.21，各項的標準差介乎 0.55 至 0.69 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 4.35，電子服務得分最低，分數 3.85。

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下載或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。