



社會工作局 2020年滿意度調查結果

1. 調查簡介

按照澳門特別行政區政府《公共服務及組織績效評審制度》關於“收集服務對象意見機制”參考指引(下稱“指引”)的規定，公共部門/實體應設立機制，定期收集服務對象的回饋訊息，以瞭解服務對象對公共服務的意見，從而訂定針對性的改善或發展方向。

滿意度調查集中在2020年8月17日至11月20日採用不記名方式進行。主要透過實地接觸到訪本局各辦事處接受服務之市民進行問卷調查，其次，市民亦可透過本局外聯網直接填寫或下載問卷填寫後回覆本局。而機構/社團，除可透過外聯網回答問卷外，本局亦會將有關問卷寄到相關的機構/社團進行調查。

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		1,177		
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
人員服務	服務主動性	4.54	4.53	0.60
	專業程度		4.52	0.61
	儀表外觀		4.51	0.61
	服務態度		4.60	0.57
環境	方便程度	4.21	4.16	0.84
	環境舒適度		4.26	0.78
配套設施	硬件設備	4.15	4.09	0.82
	清晰指示		4.18	0.80
	場所配套		4.13	0.79



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

調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
	場所安全性		4.14	0.81
	場所支援性措施		4.21	0.77
程序手續	流程順暢	4.43	4.44	0.66
	服務效率		4.45	0.67
	服務效果		4.44	0.69
	公平性		4.42	0.70
	足夠性		4.19	0.73
服務資訊	取得資訊的便捷性	4.22	4.19	0.75
	取得資訊的準確性		4.22	0.73
	取得資訊的實用性		4.22	0.73
	資訊的保密性		4.28	0.73
	服務承諾全面性	4.23	4.24	0.76
服務保證	服務承諾指標明確性		4.22	0.77
	服務承諾指標滿意度		4.25	0.77
	表達意見的渠道		4.21	0.77
電子服務	電子服務需要性	4.14	4.13	0.79
	電子服務方便性		4.15	0.79
	電子服務安全性		4.16	0.79
	電子服務足夠性		4.14	0.81
	電子服務交流渠道足夠性		4.13	0.81
績效信息	足夠性	4.15	4.16	0.79
	信息的開放性		4.14	0.79
服務整合	跨部門程序優化／ 一窗式服務	4.29	4.29	0.76
整體服務	整體服務滿意度	4.37	4.37	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

一般公共服務				
回收有效問卷數		131		
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
人員服務	服務主動性	4.50	4.50	0.60
	專業程度		4.50	0.60
	儀表外觀		4.43	0.64
	服務態度		4.56	0.55
環境	方便程度	4.33	4.25	0.85
	環境舒適度		4.40	0.68
配套設施	硬件設備	4.35	4.26	0.74
	清晰指示		4.39	0.72
	場所配套		4.35	0.69
	場所安全性		4.34	0.75
	場所支援性措施		4.43	0.65
程序手續	流程順暢	4.46	4.44	0.65
	服務效率		4.48	0.61
	服務效果		4.48	0.63
	公平性		4.46	0.65
服務資訊	足夠性	4.35	4.29	0.72
	取得資訊的便捷性		4.32	0.72
	取得資訊的準確性		4.35	0.68
	取得資訊的實用性		4.34	0.72
	資訊的保密性		4.43	0.69
服務保證	服務承諾全面性	4.44	4.46	0.65
	服務承諾指標明確性		4.39	0.68
	服務承諾指標滿意度		4.47	0.65
	表達意見的渠道		4.44	0.63
電子服務	電子服務需要性	4.26	4.24	0.75
	電子服務方便性		4.26	0.75
	電子服務安全性		4.25	0.78
	電子服務足夠性		4.28	0.72
	電子服務交流渠道足夠性		4.27	0.72
績效信息	足夠性	4.32	4.32	0.76
	信息的開放性		4.32	0.71



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

調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
服務整合	跨部門程序優化／ 一窗式服務	4.36	4.36	0.69
整體服務	整體服務滿意度	4.48	4.48	0.63

監督、審批及執法性公共服務				
回收有效問卷數		268		
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
人員服務	服務主動性	4.62	4.62	0.56
	專業程度		4.58	0.58
	儀表外觀		4.59	0.56
	服務態度		4.69	0.52
環境	方便程度	4.39	4.34	0.75
	環境舒適度		4.45	0.68
配套設施	硬件設備	4.32	4.28	0.74
	清晰指示		4.36	0.75
	場所配套		4.26	0.75
	場所安全性		4.31	0.74
	場所支援性措施		4.39	0.70
程序手續	流程順暢	4.59	4.59	0.59
	服務效率		4.60	0.59
	服務效果		4.59	0.60
	公平性		4.57	0.61
服務資訊	足夠性	4.40	4.37	0.68
	取得資訊的便捷性		4.38	0.68
	取得資訊的準確性		4.40	0.64
	取得資訊的實用性		4.39	0.65
	資訊的保密性		4.46	0.63
服務保證	服務承諾全面性	4.42	4.44	0.69
	服務承諾指標明確性		4.43	0.66
	服務承諾指標滿意度		4.43	0.70
	表達意見的渠道		4.38	0.71
電子服務	電子服務需要性	4.33	4.32	0.73



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

調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
績效信息	電子服務方便性		4.34	0.71
	電子服務安全性		4.37	0.71
	電子服務足夠性		4.31	0.75
	電子服務交流渠道足夠性		4.30	0.75
服務整合	足夠性	4.33	4.33	0.73
	信息的開放性		4.33	0.73
整體服務	跨部門程序優化／一窗式服務	4.39	4.39	0.71
	整體服務滿意度	4.49	4.49	0.59

福利性公共服務				
回收有效問卷數		778		
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
人員服務	服務主動性	4.52	4.51	0.61
	專業程度		4.50	0.62
	儀表外觀		4.50	0.61
	服務態度		4.57	0.58
環境	方便程度	4.12	4.08	0.86
	環境舒適度		4.17	0.81
配套設施	硬件設備	4.06	4.00	0.84
	清晰指示		4.08	0.81
	場所配套		4.04	0.80
	場所安全性		4.05	0.83
	場所支援性措施		4.11	0.80
程序手續	流程順暢	4.38	4.39	0.68
	服務效率		4.39	0.70
	服務效果		4.38	0.71
	公平性		4.36	0.73
服務資訊	足夠性	4.13	4.11	0.73
	取得資訊的便捷性		4.10	0.77
	取得資訊的準確性		4.14	0.75
	取得資訊的實用性		4.14	0.75



調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
服務保證	資訊的保密性	4.11	4.19	0.75
	服務承諾全面性		4.12	0.79
	服務承諾指標明確性		4.10	0.80
	服務承諾指標滿意度		4.14	0.79
	表達意見的渠道		4.11	0.79
電子服務	電子服務需要性	4.03	4.03	0.81
	電子服務方便性		4.03	0.81
	電子服務安全性		4.05	0.81
	電子服務足夠性		4.03	0.83
	電子服務交流渠道足夠性		4.03	0.84
績效信息	足夠性	4.06	4.07	0.81
	信息的開放性		4.05	0.81
服務整合	跨部門程序優化／一窗式服務	4.24	4.24	0.78
整體服務	整體服務滿意度	4.31	4.31	0.68

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，意見包括：建議增加網上申請之服務項目，以及建議注意服務提供之環境，以方便市民等等，本局將會就有關意見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

綜合分析，雖然受訪者對於本局服務評價均達滿意程度(4 分以上)，但為市民提供優質和便捷的服務是社工局服務的基本目的，因此，未來會持續加速實行電子化政務；為新入職或年資淺的同事，特別是為面對機構的同事提供場地管理和衛生方面的相關培訓，使同事可為機構提供適當的技術支援。



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

5. 滿意度調查趨勢分析(與去年比較)

因應公共服務評審委員的要求，2020 年問卷內容作出調整，因此，在項目評分方面與 2019 年未能作出對比。