

社會工作局

2014 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，達致持續改善的目的。

基此，本局於 2014 年 7、8 月期間，就本局 25 項對外服務(包括 21 項已推行服務承諾及 4 項未推行服務承諾)進行服務滿意度調查。

問卷採不記名方式收集，調查對象及方式主要是以簡單抽樣方式向前來本局查詢/申辦服務的市民進行實地面訪及以郵寄方式把問卷寄交過去一年曾接受本局服務或資助的機構/社團。

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： 2014 年 7 月 1 日至 2014 年 8 月 22 日。

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： 包括兩方面：

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

滿意度調查採不記名方式進行，主要透過問卷收集意見，分為實地面訪及郵寄兩種方式。問卷亦同步上載至本局外聯網網頁供市民下載填寫。

2.4 抽樣比例

服務類別
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)	259	322	377	958

抽樣方法： 市民滿意度方面在本局 7 個主要對外服務地點以簡單抽樣方式隨機向前來查詢/申辦服務的市民進行問卷調查，地點包括總辦公室、青洲區社會工作中心、花地瑪堂區社會工作中心、聖安多尼堂及望德堂區社會工作中心、風順堂及大堂區社會工作中心、氹仔及路環區社會工作中心和復康服務綜合評估中心，在總辦公室進行問卷調查為期 9 天，其他辦公地點一律 5 天。

機構/社團滿意度方面則以郵寄方式把問卷寄交過往一年曾接受本局服務或資助的機構/社團，問卷可透過傳真、電郵、郵寄或親自交回本局。

2.5 問卷設計

調查因素： 服務滿意度問卷主要分為九個調查因素，包括：1. 方便程度；2. 員工服務；3. 環境設備；4. 內部流程；5. 服務效果；6. 服務資訊；7. 電子服務；8. 服務承諾；9. 整體服務。共 21 條問題，若受訪者為一般市民則再加上 10. 基本資料，包括年齡、性別、學歷。每個調查因素包括一條或多條問題。

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）。問卷採半開放式設計，當受訪者對問題表示不滿意或十分不滿意時，調查人員要求受訪者補充說明不滿意的理由，以作為改善的依據。此外，為免強行作答而影響調查結果的客觀性，每條問題都提供“拒答/不適用”的選項。

3. 意見分析及統計

3.1 基本資料統計

3.1.1 整體發出/回收問卷數量分佈

表 3.1.1.1 問卷發出方式

發出方式	問卷數量
實地直接面訪	407
郵寄	158
總計	565

表 3.1.1.2 問卷回收方式

回收方式	回收問卷數量	有效問卷數量	無效問卷數量
實地直接面訪	407	407	0
郵寄	23	23	0
傳真	110	108	2
親身交回本局	25	25	0
總計	565	563	2

表 3.1.1.3 受訪者類別

受訪者	回收問卷數量	有效問卷數量	無效問卷數量
市民	407 (72.04%)	407	0
機構/社團	158 (27.96%)	156	2
總計	565 (100%)	563	2

表 3.1.1.4 按服務類別統計問卷回收數量

服務類別	受訪者類別	回收問卷數量	有效問卷數量	無效問卷數量
一般公共服務	市民	17	17	0
	機構/社團	10	10	0
監督、審批及執法性 公共服務	市民	35	35	0
	機構/社團	23	23	0

福利性公共服務	市民	355	355	0
	機構/社團	125	123	2
總計	市民(a)	407	407	0
	機構/社團(b)	158	156	2
	總計(a)+(b)	565	563	2

表 3.1.1.5 採集問卷之辦公地點及天數

採集問卷之辦公地點及天數	問卷回收數量	百分比
總辦事處(11 天)	142	34.89%
中區社會工作中心(5 天)	49	12.04%
青洲區社會工作中心(5 天)	60	14.74%
台山區社會工作中心(5 天)	79	19.41%
離島區社會工作中心(5 天)	19	4.67%
復康服務綜合評估中心(5 天)	31	7.62%
南區社會工作中心(5 天)	27	6.63%
總計	407	100.00%

表 3.1.1.6 各服務項目之回收問卷數量

受訪者	服務項目	問卷數量	百分比
市民	敬老金	128	22.73%
	援助金	95	16.87%
	頤老咭	73	12.97%
	殘疾津貼	54	9.59%
	殘疾評估登記證	35	6.21%
	其他	17	3.02%
	社會服務設施的轉介	4	0.71%
	個人及家庭輔導服務	1	0.18%
機構 / 社團	機構 / 社團申請資助	83	14.74%
	社會服務設施准照服務	20	3.55%
	住宿設施個案支援服務	10	1.77%
	家居照顧及支援服務	7	1.24%
	個人及家庭輔導服務	6	1.06%
	援助金	5	0.89%
	敬老金	5	0.89%
	戒毒服務	4	0.71%

	殘疾評估登記證申請	3	0.53%
	緊急求助	2	0.36%
	社會服務設施的轉介	2	0.36%
	禁毒教育活動	2	0.36%
	戒賭輔導活動	2	0.36%
	殘疾津貼	2	0.36%
	積極人生服務計劃及 社區就業輔助計劃	1	0.18%
	平安通呼援服務的特別援助金	1	0.18%
	頤老咭	1	0.18%
總計		563	100.00%

2014 年度回收問卷的情況，市民滿意度方面有 407 份，與 2013 年相比稍微增加了 9 份，而機構/社團回覆的問卷數量則只有 158 份(其中 156 份是有效問卷)，與 2013 年 241 份相比，大幅減少了 85 份，這可能是由於機構/社團反映的問題跟過去兩年相近，導致回覆意願減少。

無效問卷方面，由於市民滿意度調查採取面訪方式，工作人員可即場檢視問卷的完整性，因此沒有無效問卷；而機構/社團由於採取郵寄問卷方式，本局在公函上提供查詢電話，所以回覆的問卷大致都能完整填寫，只有 2 份問卷出現大幅度漏填以致無法採納。

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	159 (39.07%)	248 (60.93%)	407 (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	總計
市民	3 (0.74%)	9 (2.21%)	23 (5.65%)	43 (10.57%)	65 (15.97%)	264 (64.86%)	407 (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	總計
市民	32 (7.86%)	164 (40.295%)	164 (40.295%)	24 (5.90%)	23 (5.65%)	407 (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 4 成，情況和 2012 年及 2013 年一致。服務項目方面，前來本局申辦手續的市民當中，最多是辦理**敬老金**，其次是**援助金**及**頤老咭**。

3.2 服務滿意度統計

表 3.2.0 2014 年全部 563 份有效問卷得分及平均分

調查因素	分項內容	分項得分	滿意度平均數	標準差
方便程度	服務時間	4.10	4.10	0.59
	服務地點	4.06		0.76
	聯絡方法	4.14		0.70
員工服務	服務態度	4.41	4.33	0.61
	專業程度	4.33		0.63
	服務效率	4.32		0.65
	服務主動性	4.24		0.72
環境設備	舒適程度	4.12	4.08	0.66
	設施配置	4.03		0.61
內部流程	等候時間	4.16	4.19	0.72
	簡捷程度	4.17		0.72
	公平性	4.25		0.66
服務效果	符合使用目的	4.28	4.28	0.66

服務資訊	資訊公開	3.93	4.00	0.72
	資訊正確	4.07		0.63
電子服務	範圍足夠性	3.73	3.76	0.72
	滿意程度	3.79		0.73
服務承諾	範圍足夠性	3.95	3.97	0.67
	指標滿意度	3.97		0.63
	指標清晰度	4.00		0.69
整體服務滿意度		4.19	4.19	0.63

以全部 563 份有效問卷的角度來看，分項內容分數方面，最高分的是員工服務態度(4.41 分)，該分項的標準差是 0.61 屬中間值，顯示普遍都認同此一較高分數；而分項得分最低的是**電子服務範圍足夠性**(3.73 分) 和 **電子服務滿意程度** (3.79 分) 顯示本局的電子服務仍有待加強，但標準差是 0.72，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(0.76)顯示受訪者對本局服務地點滿意程度的意見較不統一，而**服務時間**的標準差最小 (0.59)，其分數是 4.10 分，剛好是各分項得分的中間值。

表 3.2.1 “一般公共服務”的問卷得分及平均分
(問卷總數：27 份)

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	3.96	3.91	0.74
	服務地點	3.67		0.82
	聯絡方法	4.10		0.75
員工服務	服務態度	4.44	4.37	0.63
	專業程度	4.33		0.61
	服務效率	4.30		0.71
	服務主動性	4.42		0.69
環境設備	舒適程度	3.92	3.90	0.69
	設施配置	3.88		0.71
內部流程	等候時間	4.11	4.22	0.63
	簡捷程度	4.26		0.58
	公平性	4.30		0.60

服務效果	符合使用目的	4.37	4.37	0.62
服務資訊	資訊公開	3.88	3.92	0.70
	資訊正確	3.96		0.79
電子服務	範圍足夠性	3.83	3.96	0.69
	滿意程度	4.08		0.86
服務承諾	範圍足夠性	3.82	3.91	0.57
	指標滿意度	4.00		0.43
	指標清晰度	3.91		0.51
整體服務滿意度		4.15	4.15	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：58 份)

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	4.14	0.59
	服務地點	4.18		0.74
	聯絡方法	4.08		0.84
員工服務	服務態度	4.40	4.29	0.59
	專業程度	4.38		0.58
	服務效率	4.26		0.69
	服務主動性	4.11		0.75
環境設備	舒適程度	4.18	4.08	0.64
	設施配置	3.98		0.59
內部流程	等候時間	4.14	4.13	0.66
	簡捷程度	4.15		0.79
	公平性	4.09		0.78
服務效果	符合使用目的	4.13	4.13	0.76
服務資訊	資訊公開	3.86	3.90	0.69
	資訊正確	3.93		0.67
電子服務	範圍足夠性	3.83	3.83	0.55
	滿意程度	3.83		0.62
服務承諾	範圍足夠性	3.96	3.89	0.77
	指標滿意度	3.91		0.65
	指標清晰度	3.79		0.76
整體服務滿意度		4.17	4.17	0.72

表 3.2.3 “福利性公共服務”的問卷得分及平均分
(問卷總數：478 份)

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	4.10	4.10	0.58
	服務地點	4.06		0.75
	聯絡方法	4.15		0.67
員工服務	服務態度	4.41	4.33	0.62
	專業程度	4.33		0.64
	服務效率	4.32		0.64
	服務主動性	4.24		0.72
環境設備	舒適程度	4.13	4.09	0.66
	設施配置	4.04		0.60
內部流程	等候時間	4.16	4.20	0.73
	簡捷程度	4.17		0.72
	公平性	4.27		0.64
服務效果	符合使用目的	4.30	4.30	0.65
服務資訊	資訊公開	3.95	4.02	0.72
	資訊正確	4.09		0.61
電子服務	範圍足夠性	3.70	3.73	0.75
	滿意程度	3.75		0.73
服務承諾	範圍足夠性	3.96	3.98	0.65
	指標滿意度	3.97		0.64
	指標清晰度	4.02		0.69
整體服務滿意度		4.19	4.19	0.62

4. 對於普遍意見的分析及處理

本局把問卷調查獲得的意見按性質及所屬工作單位分類，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。

經整理分析，問卷中較多提出的意見主要是：延長辦公時間、宣傳資訊不足、輪候時間長、輪候的環境設施不理想、辦公地點位於斜路、入口偏僻、沒有電梯、沒有指示牌等。

5. 改善措施及建議

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：

意見類別	意見內容	反映次數	改善措施
援助金	沒有提供聯絡電話供諮詢。	3	本局現正展開援助金的宣傳單張更新工作，預計可於 2015 年初推出
	宣傳不足夠，電視提供社工局援助金的資訊太少。	7	本局計劃於 2015 年諮詢奉告節目內加強對援助金的介紹
環境設備	聖安多尼堂及望德堂區社會工作中心		
	冷氣不夠、座椅不夠及等候空間不夠大。	11	聖安多尼堂及望德堂區社會工作中心已設置 15 個座位，由於問卷調查期間適逢借出場地予社會保障基金，故人流比平常較多，出現空間不足、及冷氣不夠等情況情況，本局已就此安排每 3 個月清洗冷氣一次，以確保冷氣機運作正常及保持舒適溫度。
	花地瑪堂區社會工作中心		
	沒有電梯。	7	由於受建築物的位置所限，花地瑪堂區社會工作中心未能安裝升降機/電梯，而對於不方便使用樓梯的市民，本局已於地下入口處及一樓出口貼出告示，可使用評估中心之升降機進入。

	辦公窗口太少。	3	考慮善用人力資源，在人流較少時，本局會減少開放接待窗口，以便騰出人手處理其他行政工作，但亦會隨時因應使用人流增加而開放更多窗口。考慮到市民在大堂等待時的需要，本局已提供電視資訊、飲用水等等設備供市民使用。
氹仔及路環區社會工作中心			
	入口偏僻，沒有明確指示牌。	3	由於多次修路工程令本局已豎立的路牌遺失，有見及此，本局已於 2014 年重新再安裝三個路牌指示市民尋找中心所在，其中包括在地堡街中葡學校巴士站對開行人道、地堡街與排角路交界（即由地堡街轉入本中心方向的街口）及在進入本中心的內街路口（BNU 銀行門口前面行人道，即停車場前）。
資訊公開	殘疾評估的宣傳太少。	3	殘疾評估登記證開展將近 4 年，頭 3 年主要針對申請事宜作相應宣傳，而 2014 年，考慮到登記證續期人數不斷上升，為對續期人士作出提醒，相應之宣傳重點放在續期事宜上。本局將於 2015 年對殘疾評估登記證之申請再作重點宣傳。市民如有需要，可親臨或致電社會工作局總部、復康服務綜合評估中心和各區社會工作中心作查詢，另外，亦可瀏覽社會工作局網頁內“殘疾評估”相關內容。
辦公時間	中午開放辦公。	13	本局正開展特別辦公時間的制定工作，包括中午開放辦公以及延長下午辦公時間。相關建議待行政公職局提供意見後，將上呈社會文化司司長批准實施。

外在環境	總辦公室位處斜路、輪椅上來不方便，希望有殘疾人士的通道。	8	位於西墳馬路 6 號的總辦公室是本局行政部門辦公地點，為了方便市民，同時附設有接待市民查詢及提交申請文件的櫃台，除此之外，本局另設有 5 個社會工作中心負責接待市民查詢及申辦手續，包括風順堂及大堂區社會工作中心、聖安多尼堂及望德堂區社會工作中心、花地瑪堂區社會工作中心、青洲區社會工作中心、氹仔及路環區社會工作中心，市民可按所居住的堂區就近至上述社會工作中心查詢及申辦手續。
------	------------------------------	---	---

6. 滿意度調查趨勢分析(與去年比較)

由於 2013 年的問卷只有 15 條問題而 2014 年增加至 21 條，以下把共同問題的平均得分作出比較，進行趨勢分析：

表 6.0 趨勢分析(全部 563 份有效問卷)

調查因素	分項內容	2013 年(去年)		2014 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	3.84	3.89	4.10	4.10	+0.21
	服務地點	--		4.06		
	聯絡方法	3.93		4.14		
員工服務	服務態度	4.10	4.00	4.41	4.33	+0.33
	專業程度	--		4.33		
	服務效率	3.99		4.32		
	服務主動性	3.92		4.24		
環境設備	舒適程度	3.94	3.73	4.12	4.08	+0.35
	設施配置	3.51		4.03		
內部流程	等候時間	3.89	3.84	4.16	4.19	+0.35
	簡捷程度	3.73		4.17		
	公平性	3.91		4.25		

服務效果	符合使用目的	3.87	3.87	4.28	4.28	+0.41
服務資訊	資訊公開	--	--	3.93	4.00	未能比較
	資訊正確	--		4.07		
電子服務	範圍足夠性	--	--	3.73	3.76	未能比較
	滿意程度	--		3.79		
服務承諾	範圍足夠性	3.59	3.65	3.95	3.97	+0.32
	指標滿意度	3.72		3.97		
	指標清晰度	3.64		4.00		
整體服務滿意度		3.97	3.97	4.19	4.19	+0.22

從上表可見 2014 年所有問題的平均分都比 2013 年的平均分為高。增幅較大的是**服務效果**，比去年上升了 0.41 分，顯示市民前來本局而達到其目的的比例上升，其次**環境設備**、**內部流程**均上升了 0.35 分，顯示本局接待市民的環境及設施配置均愈趨完善，市民感受到在本局申辦手續的簡捷程度、輪候時間及公平性都有所改善，然而仍有意見表示辦公地點擠迫、冷氣不夠、個別項目的申請手續繁複或申請過程太長等，相關單位亦就此展開改善工作(見表 5)。

以下是按三大服務類別劃分（即一般公共服務/監督、審批及執法性公共服務/福利性公共服務）進行比較：

表 6.1 一般公共服務的趨勢分析（問卷總數：27 份）

調查因素	分項內容	2013 年(去年)		2014 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	3.77	3.86	3.96	3.91	+0.05
	服務地點	--		3.67		
	聯絡方法	3.94		4.10		
員工服務	服務態度	4.14	4.07	4.44	4.37	+0.30
	專業程度	--		4.33		
	服務效率	4.05		4.30		
	服務主動性	4.02		4.42		

環境設備	舒適程度	3.95	3.77	3.92	3.90	+0.13
	設施配置	3.59		3.88		
內部流程	等候時間	3.91	3.89	4.11	4.22	+0.33
	簡捷程度	3.84		4.26		
	公平性	3.92		4.30		
服務效果	符合使用目的	3.93	3.93	4.37	4.37	+0.44
服務資訊	資訊公開	--	--	3.88	3.92	未能比較
	資訊正確	--		3.96		
電子服務	範圍足夠性	--	--	3.83	3.96	未能比較
	滿意程度	--		4.08		
服務承諾	範圍足夠性	3.82	3.84	3.82	3.91	+0.07
	指標滿意度	3.90		4.00		
	指標清晰度	3.80		3.91		
整體服務滿意度		4.05	4.05	4.15	4.15	+0.10

表 6.2 監督、審批及執法性公共服務趨勢分析（問卷總數：58 份）

調查因素	分項內容	2013 年(去年)		2014 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	3.77	3.84	4.16	4.14	+0.30
	服務地點	--		4.18		
	聯絡方法	3.91		4.08		
員工服務	服務態度	3.94	3.82	4.40	4.29	+0.47
	專業程度	--		4.38		
	服務效率	3.78		4.26		
	服務主動性	3.75		4.11		
環境設備	舒適程度	3.76	3.55	4.18	4.08	+0.53
	設施配置	3.33		3.98		
內部流程	等候時間	3.74	3.68	4.14	4.13	+0.45
	簡捷程度	3.57		4.15		
	公平性	3.73		4.09		
服務效果	符合使用目的	3.76	3.76	4.13	4.13	+0.37

服務資訊	資訊公開	--	--	3.86	3.90	未能比較
	資訊正確	--		3.93		
電子服務	範圍足夠性	--	--	3.83	3.83	未能比較
	滿意程度	--		3.83		
服務承諾	範圍足夠性	3.58	3.60	3.96	3.89	+0.29
	指標滿意度	3.56		3.91		
	指標清晰度	3.65		3.79		
整體服務滿意度		3.88	3.88	4.17	4.17	+0.29

表 6.3 福利性公共服務的趨勢分析 (問卷總數：478 份)

調查因素	分項內容	2013 年(去年)		2014 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	3.86	3.81	4.10	4.10	+0.29
	服務地點	--		4.06		
	聯絡方法	3.76		4.15		
員工服務	服務態度	4.08	3.99	4.41	4.33	+0.34
	專業程度	--		4.33		
	服務效率	4.00		4.32		
	服務主動性	3.90		4.24		
環境設備	舒適程度	4.02	3.67	4.13	4.09	+0.42
	設施配置	3.31		4.04		
內部流程	等候時間	3.92	3.80	4.16	4.20	+0.40
	簡捷程度	3.59		4.17		
	公平性	3.88		4.27		
服務效果	符合使用目的	3.80	3.80	4.30	4.30	+0.50
服務資訊	資訊公開	--	--	3.95	4.02	未能比較
	資訊正確	--		4.09		
電子服務	範圍足夠性	--	--	3.70	3.73	未能比較
	滿意程度	--		3.75		
服務承諾	範圍足夠性	3.38	3.34	3.96	3.98	+0.64
	指標滿意度	3.14		3.97		
	指標清晰度	3.50		4.02		
整體服務滿意度		3.90	3.90	4.19	4.19	+0.29

福利性公共服務是本局的重點提供服務，使用者人次較多，從表 6.3 的趨勢分析來看，服務承諾的滿意度升幅較高，與 2013 年相比上升了 0.64 分，而整體服務滿意度及方便程度的升幅略小，同為 0.29 分。

7. 總結

綜觀 2014 年市民及機構/社團對本局提供的服務大都表示滿意且平均分全部比 2013 年有所提升，問卷上各條問題的標準差都介乎 0.58 至 0.86 之間，沒有很大的分歧，表示市民反映的意見比較穩定，比較接近平均分，因此平均分也較具有可信性。本年問卷的分項得分最高的是員工服務態度(4.41 分)，而電子服務範圍足夠性得分最低，只有 3.73 分；與去年相比，得分升幅最高的是服務效果，上升 0.41 分，升幅較低的是方便程度，上升 0.21 分。

本局重視市民提出的意見，並承諾持續作出改善及優化，市民可或透過本局網頁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。