

地圖繪製暨地籍局 2014年服務滿意度調查結果

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”的規定，地圖繪製暨地籍局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，以達至持續改善。基此，本局於2014年6月1日至8月31日期間，就本局對外提供的服務進行滿意度調查，以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。滿意度調查是以開放問卷形式進行，是次收集的問卷數目共有100份。

2. 調查內容

服務滿意度調查問卷主要分為9項調查因素，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、服務承諾及整體服務滿意度。每項調查因素內設置一條或多條問題，合共有21條。調查問卷答案以五分制作為量度標準：

程度	極不滿意	不滿意	一般／可以接受	滿意	極滿意
分數	1	2	3	4	5

3. 調查結果

一般公共服務				
回收有效問卷數		100		
調查因數	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
方便程度	服務時間	4.28	4.36	0.75
	服務地點		4.13	0.79
	聯絡方法		4.36	0.75
員工服務	服務態度	4.61	4.64	0.56
	專業程度		4.61	0.57
	服務效率		4.57	0.64
	服務主動性		4.62	0.57
環境設備	舒適程度	4.22	4.25	0.69
	設施配置		4.19	0.76
內部流程	等候時間	4.29	4.32	0.69
	簡捷程度		4.20	0.85
	公平性		4.33	0.73
服務效果	符合使用目的	4.42	4.42	0.68
服務資訊	資訊公開	4.33	4.31	0.83
	資訊正確		4.35	0.81

電子服務	電子服務範圍足夠性	4.16	4.16	0.92
	電子服務滿意程度		4.17	0.97
服務承諾	服務承諾範圍足夠性	4.22	4.22	0.79
	指標滿意度		4.22	0.87
	指標清晰度		4.23	0.86
整體服務滿意度		4.41	4.41	0.66

4. 對於“普遍意見”的分析及處理

根據問卷統計數據顯示，整體服務滿意度獲 4.41 分，各調查因素滿意度平均得分介於 4.16 分至 4.61 分，顯示受訪者對本局服務的整體評價達到滿意水平或以上。當中“員工服務”獲最高之得分，為 4.61 分，可見受訪者普遍對本局之員工服務給予較高之評價及肯定；而“電子服務”則獲最低之得分，為 4.16 分，仍達滿意水平。

在本年度之滿意度調查中，普遍意見主要包括有改善出圖所需時間以及網上辦理申請手續等意見，而這些意見可作為本局日後持續改善服務的參考依據。

5. 改善措施及建議

有關調查所得結果，對於調查因素“電子服務”之得分較低，本局將檢視現有的電子化服務之便捷程度，進一步優化服務的資訊內容，亦考慮向市民提供更方便、快捷的電子溝通渠道；而就改善出圖所需時間方面，本局將持續檢討及優化有關服務流程。

6. 滿意度調查趨勢分析（與去年比較）

由於 2014 年採用了由公共服務評審委員會在 2014 年公佈的《收集服務對象意見機制》內調查問卷範本，新的調查問卷與本局過往所使用的調查問卷在調查因素上及量度標準上皆有別（過往為 7 項調查因素和十分制，而 2014 年為 9 項調查因素和五分制），故未能直接與去年之結果進行比較及分析。但總括而言，2013 年在各項調查因素屬於“滿意”水平，而本年各調查因素滿意度為“滿意”水平，與去年大致相若。

二零一三年度服務總體環境評估調查總表

總體環境 評估項目	人數	十分 滿意	滿意	一般	不滿意	十分 不滿意	滿意度 平均數*
提供服務的時間方便程度	38	60	4	0	0	0	8.04
到本局的方便程度	31	52	18	0	0	0	7.56
與本局聯絡的方便程度	35	60	7	0	0	0	7.89
接待環境	45	51	4	0	0	0	8.27
前線人員的態度	69	33	0	0	0	0	9.03
前線人員的主動性	63	39	0	0	0	0	8.85
申請手續的方便性	40	51	8	0	0	0	8.05

*受訪者對各項目評分之“滿意度平均數”，1 分最低(十分不滿意)；10 分最高(十分滿意)