

地圖繪製暨地籍局 2016 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 2016 年 10 月 1 日至 12 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 95 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		95		
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	4.42	4.52	0.60
	服務地點		4.26	0.97
	聯絡方法		4.48	0.62
員工服務	服務態度	4.75	4.83	0.38
	專業程度		4.77	0.42
	服務效率		4.66	0.54
	服務主動性		4.74	0.47
環境設備	舒適程度	4.30	4.34	0.69
	設施配置		4.27	0.75
內部流程	等候時間	4.55	4.48	0.82
	簡捷程度		4.55	0.70
	公平性		4.60	0.61
服務效果	符合使用目的	4.64	4.64	0.56
服務資訊	資訊公開	4.47	4.46	0.70

	資訊正確		4.49	0.64
電子服務	電子服務範圍足夠性	4.44	4.40	0.64
	電子服務滿意程度		4.48	0.67
服務承諾	服務承諾範圍足夠性	4.52	4.43	0.66
	指標滿意度		4.59	0.54
	指標清晰度		4.55	0.59
整體服務滿意度		4.62	4.62	4.62

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 4.62 分，各調查因素滿意度平均得分介於 4.30 分至 4.75 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 4.75 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“環境設備”則獲最低之得分，為 4.30 分，顯示本局就這方面仍有進一步改善之處。

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及環境設施配置等意見，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“環境設備”及“方便程度”之得分較低，本局將持續檢討並致力優化和完善本局的服務質素，提升市民對本局的服務滿意度。

就環境設備方面，本局將檢視現有的各項設施設備之設置狀況及作出相應改善措施。就方便程度方面，本局將繼續加強對外宣傳服務，讓市民知悉本局部份服務亦可於政府綜合服務大樓內辦理；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）

2016 年的滿意度調查問卷中之各項調查因素及分項內容與 2015 年相同，故此可以將兩年各項所得之平均分結果進行比較及分析：

調查因數	2015 年（去年）	2016 年（本年度）	與過往（去年）比較
方便程度	4.17	4.42	0.25
員工服務	4.54	4.75	0.21
環境設備	3.96	4.30	0.34
內部流程	4.27	4.55	0.28
服務效果	4.33	4.64	0.31
服務資訊	4.24	4.47	0.23

電子服務	4.06	4.44	0.38
服務承諾	4.18	4.52	0.34
整體服務滿意度	4.21	4.62	0.41

與 2015 年比較，2016 年各項調查因數的評分均有上升趨勢，升幅介於 0.21 分至 0.41 分之間。當中“整體服務滿意度”的滿意度錄得最大升幅，上升 0.41 分。針對受訪者給予的意見及評分，本局將持續跟進及訂定改善措施，不斷進行優化和檢討，提昇各項服務質素，為市民提供更優質的服務。