

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。