

地圖繪製暨地籍局

2021 年服務滿意度調查結果

1. 調查簡介

按照公共服務及組織績效評審委員會的要求，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 2021 年 8 月 1 日至 2021 年 10 月 31 日期間，就本局對外共 16 項服務進行滿意度調查，以作為特區政府績效評審制度當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。

2. 調查內容

為配合《公共服務及組織績效評審制度》的指引，本局於 2021 年使用設有 10 項調查因素的服務滿意度調查問卷，包括：人員服務、環境、配套設施、程序手續、服務資訊、服務保證、電子服務、績效信息、服務整合、整體服務。每項調查因素內設置一條或多條問題，合共有 33 條。調查問卷答案以五分制作為量度標準，評分為五個級別（見下表）。

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		38		
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	4.64	4.61	0.55
	專業程度		4.66	0.53
	儀表外觀		4.58	0.50
	服務態度		4.71	0.46
環境	方便程度	4.37	4.34	0.78
	環境舒適度		4.39	0.79
配套設施	硬件設備	4.27	4.21	0.84
	清晰指示		4.37	0.79
	一般設施配套		4.18	0.87
	支援性措施		4.16	0.86
	場所安全性		4.42	0.76

調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
程序手續	流程順暢	4.46	4.50	0.65
	服務效率		4.42	0.72
	服務效果		4.45	0.69
	公平性		4.45	0.69
服務資訊	足夠性	4.36	4.24	0.75
	取得資訊的便捷性		4.29	0.76
	取得資訊的準確性		4.42	0.80
	取得資訊的實用性		4.39	0.75
	資訊的保密性		4.47	0.65
服務保證	服務承諾全面性	4.40	4.45	0.69
	服務承諾指標明確性		4.45	0.69
	服務承諾指標滿意度		4.42	0.76
	表達意見的渠道		4.26	0.79
電子服務	電子服務適切性	4.25	4.32	0.74
	電子服務方便性		4.21	0.81
	電子服務安全性		4.34	0.78
	電子服務足夠性		4.21	0.78
	電子服務交流渠道足夠性		4.19	0.78
績效信息	足夠性	4.21	4.18	0.73
	信息公佈的渠道		4.24	0.75
服務整合	跨部門程序優化／ 一窗式服務	4.32	4.32	0.71
整體服務	整體服務滿意度	4.37	4.37	0.63

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 4.37 分，各調查因素滿意度平均得分介於 4.21 分至 4.64 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“人員服務”獲最高之得分，為 4.64 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“績效信息”則獲最低之得分，為 4.21 分，這些評分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“績效信息”及“電子服務”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。就績效信息方面，本局將持續檢視現有績效信息的足夠性及各公佈的渠道，並作出相應優化措

施。就電子服務方面，本局致力優化及推動電子服務，包括持續更新《澳門網上地圖》、《澳門地圖通》、《地籍資訊網》、《應急地圖通》等地圖資訊，亦將檢討及優化於 2021 年所推出之“地理資訊應用程式庫”、航空攝影照片的數碼檔產品以及“地籍圖(電子版)”服務，以回應社會對電子化服務的需求。

6. 滿意度調查趨勢分析（與去年比較）

2021 年的滿意度調查問卷中之各項調查因素及分項內容與 2020 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：

調查因素	2020 年(去年)	2021 年(本年度)	與過往(去年)比較
人員服務	4.65	4.64	-0.01
環境	4.27	4.37	0.10
配套設施	4.25	4.27	0.02
程序手續	4.48	4.46	-0.02
服務資訊	4.38	4.36	-0.02
服務保證	4.44	4.40	-0.04
電子服務	4.26	4.25	-0.01
績效信息	4.32	4.21	-0.11
服務整合	4.31	4.32	0.01
整體服務	4.47	4.37	-0.10

總括而言，2020 年及 2021 年各項調查因素的滿意度達 4 分或以上。與 2020 年比較，2021 年調查項目的滿意度最大升幅為“環境”，上升了 0.1 分；滿意度最大跌幅為“績效信息”，下降了 0.11 分。本局將持續跟進及訂定改善措施，不斷進行優化和檢討，提升各項服務質素，為市民提供更優質的服務。