

地圖繪製暨地籍局 2023 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 2023 年 9 月 15 日至 2023 年 12 月 14 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

參照《公共服務及組織績效評審制度——收集服務對象意見機制》指引，本局於 2023 年使用設有 8 項調查因素的服務滿意度調查問卷，包括：人員服務、環境及配套設施、程序手續、服務資訊、服務保證、電子服務、績效信息、服務整合。每項調查因素內設置一條或多條問題，合共有 18 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		20		
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	4.85	4.80	0.41
	服務態度		4.89	0.32
環境及配套設施	方便程度	4.19	4.15	0.88
	場所硬件及配套		4.21	0.92
	場所支援措施		4.21	0.92
程序手續	服務效率	4.46	4.50	0.69
	手續便捷度		4.42	0.69
服務資訊	資訊的便捷度	4.47	4.35	0.67
	資訊的準確性		4.53	0.61
	資訊的詳實性		4.53	0.61

調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
服務保證	服務承諾全面性	4.64	4.65	0.49
	服務承諾指標滿意度		4.63	0.50
電子服務	電子服務易用性	4.27	4.12	0.93
	電子服務安全性		4.44	0.73
	電子服務覆蓋度		4.25	0.77
績效信息	信息內容的足夠度	4.15	4.25	0.79
	信息發放的渠道		4.05	0.94
服務整合	跨部門程序優化	4.05	4.05	0.91

4. 對於“普遍意見”的分析及處理

根據問卷統計數據顯示，各調查因素滿意度平均得分介於 4.05 分至 4.85 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 4.85 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“服務整合”則獲最低之得分，為 4.05 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“服務整合”及“績效信息”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。基於，本局將採取以下的改善措施：

- 就“服務整合”方面，本局將持續檢視及優化跨部門協作機制及服務流程，以回應市民對服務整合的需求。
- 就“績效信息”方面，有關對外公佈服務承諾的履行情況、服務滿意度結果，以及接收建議、投訴和異議之概況等績效信息，已歸類放在本局網站的服務承諾的板塊下，並適時進行更新。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。

6. 滿意度調查趨勢分析（與過去三年比較）

由於 2023 年採用了最新的調查問卷範本，且服務滿意度調查因素有所調整，因此，2023 年、2022 年及 2021 年的分項得分未能完全作比對。

調查因素	分項內容	2021 年		2022 年		2023 年	
		分項得分	滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數
人員服務	服務主動性	4.61	4.66	4.70	4.72	4.80	4.85
	服務態度	4.71		4.73		4.89	

調查因素	分項內容	2021 年		2022 年		2023 年	
		分項 得分	滿意度 平均數	分項 得分	滿意度 平均數	分項 得分	滿意度 平均數
環境及配套設施	方便程度	4.34	4.23	4.30	4.37	4.15	4.19
	場所硬件及配套	4.20		4.34		4.21	
	場所支援措施	4.16		4.46		4.21	
程序手續	服務效率	4.42	4.42	4.49	4.49	4.50	4.46
	手續便捷度	-		-		4.42	
服務資訊	資訊的便捷度	4.29	4.36	4.38	4.38	4.35	4.47
	資訊的準確性	4.42		4.38		4.53	
	資訊的詳實性	-		-		4.53	
服務保證	服務承諾全面性	4.45	4.44	4.51	4.53	4.65	4.64
	服務承諾指標滿意度	4.42		4.54		4.63	
電子服務	電子服務易用性	-	4.34	-	4.50	4.12	4.27
	電子服務安全性	4.34		4.50		4.44	
	電子服務覆蓋度	-		-		4.25	
績效信息	信息內容的足夠度	4.18	4.18	4.32	4.32	4.25	4.15
	信息發放的渠道	-		-		4.05	
服務整合	跨部門程序優化	4.32	4.32	4.35	4.35	4.05	4.05

根據以上數據，2023 年與 2022 年及 2021 年作比對的各項調查因素及分項內容之得分，顯示“方便程度”得分呈下降趨勢，為此，本局將持續檢視及考慮提供更多的電子化服務，提高市民申請及提交文件的便利性，提供更便捷的服務。

調查因素	2021 年	2022 年	2023 年	與去年比較
人員服務	4.66	4.72	4.85	0.13
環境及配套設施	4.23	4.37	4.19	-0.18
程序手續	4.42	4.49	4.46	-0.03
服務資訊	4.36	4.38	4.47	0.09
服務保證	4.44	4.53	4.64	0.11
電子服務	4.34	4.50	4.27	-0.23
績效信息	4.18	4.32	4.15	-0.17
服務整合	4.32	4.35	4.05	-0.30

總括而言，2022 年及 2023 年各項調查因素的滿意度達 4 分或以上。與 2022 年比較，2023 年調查項目的滿意度最大升幅為“人員服務”，上升了 0.13 分；滿意度最大跌幅為“服務整合”，下降了 0.3 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。