



澳門特別行政區政府旅遊局

Direcção dos Serviços de Turismo

Macau Government Tourist Office

2014 年旅遊局滿意度調查結果

1. 調查簡介

1.1 調查目的

就旅遊局對外所提供的 22 項服務進行滿意度調查，以作為服務承諾認可制度中收集本澳居民的意見回饋的措施，透過問卷形式收集服務使用者對旅遊局服務質素的意見及評價，用以檢討服務質量，達致持續改善的目的。

1.2 調查時期

調查時期：2014 年 6 月 3 日至 10 年 31 日

1.3 調查計劃簡介

調查標的：旅遊局提供的對外服務(包括已推行服務承諾及未推行服務承諾的服務)

調查對象：旅遊局服務使用者，包括：本澳居民、旅客及團體(公共及私人實體)

調查方法：問卷調查(實地面訪及郵寄/傳真問卷)

2. 調查結果

2.1 整體服務

回收有效問卷數	1925			
調查因素	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	4.11	4.13	0.65
	服務地點		4.12	0.69
	聯絡方法		4.08	0.64
員工服務	服務態度	4.24	4.29	0.64
	專業程度		4.24	0.65
	服務效率		4.23	0.66
	服務主動性		4.20	0.69
環境設備	舒適程度	4.12	4.16	0.68
	設施配置		4.09	0.71
內部流程	等候時間	4.17	4.15	0.71
	簡捷程度		4.16	0.67
	公平性		4.20	0.65
服務效果	符合使用目的	4.19	4.19	0.61
服務資訊	資訊公開	4.17	4.15	0.66
	資訊正確		4.18	0.64
電子服務	範圍足夠性	4.04	4.03	0.70
	滿意程度		4.04	0.69
服務承諾	範圍足夠性	4.11	4.10	0.64
	指標滿意度		4.11	0.65
	指標清晰度		4.10	0.65
整體服務滿意度		4.17	4.17	0.61

2.2 一般公共服務

回收有效問卷數	1557			
調查因素	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	4.10	4.11	0.66
	服務地點		4.12	0.68
	聯絡方法		4.06	0.65
員工服務	服務態度	4.22	4.26	0.65
	專業程度		4.23	0.66
	服務效率		4.21	0.67
	服務主動性		4.17	0.71
環境設備	舒適程度	4.10	4.13	0.71
	設施配置		4.07	0.72
內部流程	等候時間	4.13	4.11	0.72
	簡捷程度		4.13	0.69
	公平性		4.16	0.67
服務效果	符合使用目的	4.17	4.17	0.60
服務資訊	資訊公開	4.17	4.15	0.66
	資訊正確		4.19	0.63
電子服務	範圍足夠性	4.03	4.03	0.68
	滿意程度		4.03	0.70
服務承諾	範圍足夠性	4.09	4.09	0.63
	指標滿意度		4.09	0.66
	指標清晰度		4.09	0.66
整體服務滿意度		4.14	4.14	0.62

2.3 監督，審批及執法性公共服務

回收有效問卷數	344			
調查因素	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	4.12	4.15	0.63
	服務地點		4.05	0.74
	聯絡方法		4.14	0.57
員工服務	服務態度	4.31	4.36	0.54
	專業程度		4.29	0.57
	服務效率		4.31	0.57
	服務主動性		4.29	0.58
環境設備	舒適程度	4.21	4.26	0.54
	設施配置		4.16	0.67
內部流程	等候時間	4.32	4.32	0.62
	簡捷程度		4.28	0.59
	公平性		4.36	0.53

服務效果	符合使用目的	4.22	4.22	0.63
服務資訊	資訊公開	4.11	4.09	0.64
	資訊正確		4.12	0.67
電子服務	範圍足夠性	4.03	4.01	0.76
	滿意程度		4.05	0.68
服務承諾	範圍足夠性	4.11	4.10	0.65
	指標滿意度		4.12	0.62
	指標清晰度		4.11	0.63
整體服務滿意度		4.26	4.26	0.58

2.4 福利性公共服務

回收有效問卷數	24			
調查因素	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	4.65	4.67	0.47
	服務地點		4.70	0.46
	聯絡方法		4.58	0.64
員工服務	服務態度	4.74	4.74	0.44
	專業程度		4.75	0.43
	服務效率		4.75	0.43
	服務主動性		4.74	0.44
環境設備	舒適程度	4.42	4.42	0.64
	設施配置		4.42	0.64
內部流程	等候時間	4.55	4.48	0.58
	簡捷程度		4.61	0.57
	公平性		4.57	0.58
服務效果	符合使用目的	4.73	4.73	0.54
服務資訊	資訊公開	4.70	4.68	0.55
	資訊正確		4.71	0.55
電子服務	範圍足夠性	4.45	4.45	0.59
	滿意程度		4.45	0.59
服務承諾	範圍足夠性	4.60	4.60	0.58
	指標滿意度		4.60	0.58
	指標清晰度		4.60	0.58
整體服務滿意度		4.50	4.50	0.50

3. 對於“普遍意見”的分析及處理

2014 年年度調查結果顯示，就有關旅遊局整體服務方面，受訪者對旅遊局服務表現皆為滿意，所有得分皆在 4 分以上，當中以“員工服務”一項因素評分最高(4.24)，反映受訪者對旅遊局的員工，整體上具有良好印象。相反，在 9 項主要因素中，以“電子服務”得分較低，為 4.04 分，而根據服務類別劃分，此項因素在一般公共服務及監督，審批及執法性公共服務得分都相對較低，故在這方面有待加強。

在本年度之滿意度調查中，共收到 31 個受訪者的意見，當中包括 5 個讚揚、16 個建議及 10 個投訴：

- 在 5 個讚揚意見中，大多為對旅遊局之服務表現極為滿意，希望能保持水準。
- 在 16 個建議意見中，分別對旅遊局之電子服務、環境設備及方便程度提出建議，這方面與調查結果相吻合。
- 在 10 個投訴意見中，主要是就牌照審批的程序及電子服務方面作出投訴，這些意見有助旅遊局審視現時電子服務及簡化手續程序等方面的不足，建議可作為來年改善之參考依據。

4. 改善措施及建議

有關調查所得結果，可作為旅遊局往後改善服務的參考資料，當中可考慮以下改善措施：

- 電子服務方面
 - 增強手機 APP 的應用功能；
 - 旅遊局網站更新，為使用者提供更豐富的旅遊資訊；
 - 優化電子申請程序。
- 環境設備方面
 - 完善各旅遊諮詢處的設備，提升接待旅客的硬件環境；
 - 開展更多網上服務，方便服務對象使用旅遊局服務及減輕對硬件設備的負荷；
- 內部流程方面
 - 簡化申請手續程序；
 - 推行電子申請服務。

5. 滿意度調查趨勢分析（與去年比較）

5.1 整體服務

調查因素	分項內容	2013 年（去年）		2014 年（本年度）		與去年比較	
		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
方便程度	服務時間	---	---	4.13	4.11	---	---
	服務地點	3.94		4.12		+0.18	
	聯絡方法	---		4.08		---	
員工服務	服務態度	3.87	---	4.29	4.24	+0.42	---
	專業程度	3.63		4.24		+0.61	
	服務效率	---		4.23		---	
	服務主動性	---		4.20		---	
環境設備	舒適程度	4.11	4.06	4.16	4.12	+0.05	+0.06
	設施配置	4.01		4.09		+0.08	
內部流程	等候時間	3.58	3.62	4.15	4.17	+0.57	+0.55
	簡捷程度	3.56		4.16		+0.60	
	公平性	3.73		4.20		+0.47	
服務效果	符合使用目的	3.97	3.97	4.19	4.19	+0.22	+0.22
服務資訊	資訊公開	---	---	4.15	4.17	---	---
	資訊正確	---		4.18		---	
電子服務	範圍足夠性	---	---	4.03	4.04	---	---
	滿意程度	---		4.04		---	
服務承諾	範圍足夠性	---	---	4.10	4.11	---	---
	指標滿意度	---		4.11		---	
	指標清晰度	---		4.10		---	
整體服務滿意度		4.12	4.12	4.17	4.17	+0.05	+0.05

由於 2014 年調整有關之問卷內容，以及開始採用以服務性質分類，因此部份調查因素未能作出比較，而滿意度趨勢分析亦會按整體服務作比較。

就有關滿意度趨勢分析，而當中可與去年作出比較的調查因素共 4 項，包括環境設備上升了 0.06、內部流程上升了 0.55、服務效果上升了 0.22 及整體服務滿意度上升了 0.05。