

澳門特區政府旅遊局服務承諾 公眾滿意度評估調查



2011

目錄

1. 基本特徵.....	1
表一： 性別分佈	
表二： 市民與旅客分佈	
表三： 年齡分佈	
表四： 旅客分佈表	
2. 2011 年滿意度調查結果.....	2
表五： 「公眾滿意度評估」6 項主要因素滿意度分佈	
表六： 「公眾滿意度評估」16 項細項滿意度分佈	
3. 與 2010 年同期主要因素滿意度結果比較.....	4
3.1 整體表現的變化	
3.2 發出執照處的變化	
3.3 旅遊諮詢處的變化	
3.4 旅遊活動中心的變化	
表七： 比對去年 6 項主要因素滿意度變化情況	
表八： 整體表現	
表九： 發出執照處	
表十： 旅遊諮詢處	
表十一： 旅遊活動中心	
4. 與 2010 年同期細項滿意度結果比較.....	7
4.1 發出執照處的變化	
4.2 旅遊諮詢處的變化	
4.3 旅遊活動中心的變化	
表十二： 比對去年各細項變化情況	
附錄 I：各受訪單位獲得「非常不滿意」或「不滿意」評分的指標 及其原因.....	9
附錄 II：調查問卷問題的含義.....	10

服務承諾—公眾滿意度評估調查 (2011)

1. 基本特徵

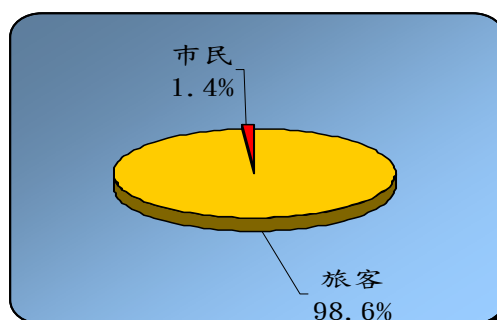
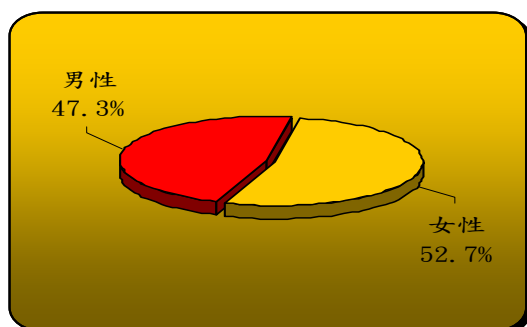
2011 年 6 至 7 月期間，旅遊局在轄下 3 個單位進行了公眾滿意度評估調查，成功訪問了 966 名親臨使用旅遊局服務的公眾。透過問卷形式收集公眾(包括市民及旅客)對發出執照處、旅遊諮詢處及旅遊活動中心 3 個單位的意見，以 16 項基本細項歸納為方便程度、員工服務、環境設備、內部流程、服務效果及整體服務 6 項主要因素，作為測量及全面檢討公眾對旅遊局的服務滿意程度。另外，藉着調查取得公眾對旅遊局基本服務的意見，為持續改善旅遊局服務提供指引，以下各圖表資料反映這次受訪對象的基本特徵：

表一：性別分佈

男性	女性	受訪總數
457	509	966
47.3%	52.7%	100.0%

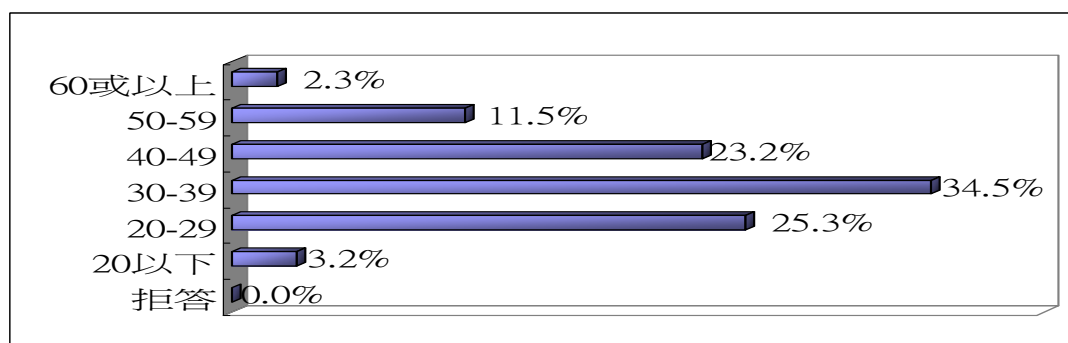
表二：市民與旅客分佈

旅客	市民	受訪總數
952	14	966
98.6%	1.4%	100.0%



表三：年齡分佈

拒答	20 以下	20-29	30-39	40-49	50-59	60 或以上	受訪總數
0	31	244	333	224	111	23	966
0%	3.2%	25.3%	34.5%	23.2%	11.5%	2.3%	100.0%



在 966 名受訪者當中，以女性居多，約佔 52.7%，而男性為 47.3%。年齡分佈主要集中在 30 至 39 歲之間，佔總體約 34.5%。由於這次服務承諾滿意度調查包括市民及旅客兩種對象，而按調查結果顯示，主要受訪者為旅客，約佔 98.6%(952 名)，其餘的 1.4%(14 名)為本澳市民。基於旅遊局的服務主要面向大量來澳旅客，部分服務則會面向本澳市民(如：申領酒店或導遊牌照服務等)，於調查期間，並非續領牌照的高峰期，為此，本次調查的受訪者大部分都是旅客。

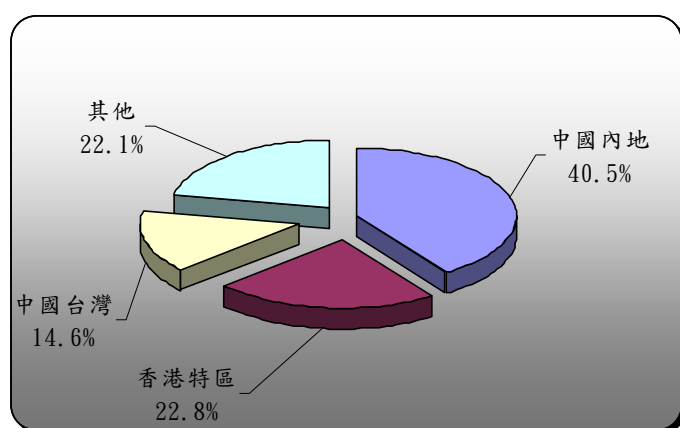
在旅客部分中，按表四所示，旅客分佈主要以中國內地旅客(40.5%)為主，其次為香港特區旅客 (22.8%)，以及中國台灣旅客(14.6%)，而較為零散的客源地旅客則歸納為「其他」類別，並詳列於下表中。

表四：旅客分佈表

中國內地	香港特區	中國台灣	其他(註)	旅客總數
386	217	139	210	952
40.5%	22.8%	14.6%	22.1%	100.0%

其他(註)：總數=210 位

新加坡	31	菲律賓	16	日本	4	新西蘭	2
印尼	28	馬來西亞	16	英國	4	瑞士	2
印度	27	德國	12	意大利	4	法國	2
韓國	23	美國	7	葡萄牙	4		
澳洲	19	泰國	6	加拿大	3		



2. 2011 年滿意度調查結果

第一部分資料描述了受訪者的基本特徵，以下部分將對受訪單位(發出執照處、旅遊諮詢處及旅遊活動中心)於 2011 年度調查期間得出的服務承諾滿意度結果作出分析，是次評分級別沿用 5 分制，即是 1=非常不滿意、2=不滿意、3=一般、4=滿意、5=非常滿意，此外，若受訪者拒絕回答，則評為 0=拒答，這次滿意度調查涉及 16 項基本細項公共服務指標(表六所示)及歸納為 6 項主要因素類別(表

五所示)，得分結果詳列於表五及表六。

表五：「公眾滿意度評估」6 項主要因素滿意度分佈

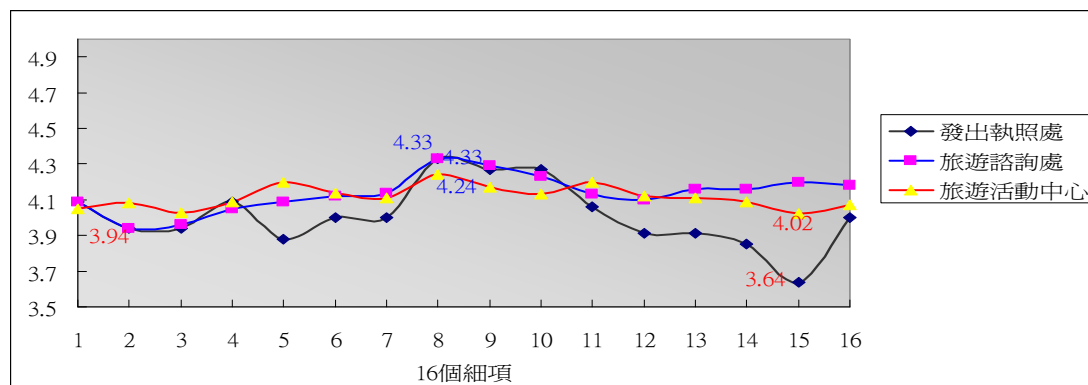
因素 \ 滿意度	整體表現	發出執照處	旅遊諮詢處	旅遊活動中心
整體服務方面	4.08	4.09	4.09	<u>4.05</u>
服務內容	<u>4.06</u>	3.98	<u>4.05</u>	4.11
工作人員	<u>4.26</u>	<u>4.29</u>	<u>4.28</u>	<u>4.18</u>
環境設備	4.12	3.99	4.12	4.16
提供服務的方便程度	4.13	<u>3.80</u>	4.17	4.07
服務效果	4.15	4.00	4.18	4.07
有效問卷分佈	966	33	691	242

註：滿意程度指標—1 為最低，5 為最高。標示底線數字為受訪單位得分最低的因素；標示底色數字為得分最高的因素。

表六：「公眾滿意度評估」16 項細項滿意度分佈

細項 \ 滿意度	發出執照處	旅遊諮詢處	旅遊活動中心	
整體服務表現	4.09	4.09	4.05	
服務內容	1. 旅遊局的整體服務水平	4.09	4.09	4.05
	2. 旅遊局服務承諾的內容	3.94	<u>3.94</u>	4.08
	3. 旅遊局服務承諾的指標	3.94	3.96	4.03
	4. 等候接待所需的時間	4.09	4.05	4.09
	5. 所需手續的簡便程度	3.88	4.09	4.20
	6. 以公平方式提供服務	4.00	4.12	4.14
	7. 獲得資訊的清晰程度	4.00	4.14	4.11
工作人員	8. 工作人員的服務態度	<u>4.33</u>	<u>4.33</u>	<u>4.24</u>
	9. 工作人員的溝通技巧	4.27	4.29	4.17
	10. 工作人員提供資訊的專業能力	4.27	4.23	4.13
環境設備	11. 服務環境的舒適程度	4.06	4.13	4.20
	12. 接待地點的設施合適程度	3.91	4.10	4.12
提供服務的方便程度	13. 接待程序的方便程度	3.91	4.16	4.11
	14. 取得資訊的容易程度	3.85	4.16	4.09
	15. 前往提供服務地點的便捷程度	<u>3.64</u>	4.20	<u>4.02</u>
服務效果	16. 提供的服務符合預期的目的	4.00	4.18	4.07
有效問卷分佈	33	691	242	

註：滿意程度指標—1 為最低，5 為最高。標示底線數字為受訪單位得分最低的因素；標示底色數字為得分最高的因素。



按表五資料，2011 年年度調查顯示，發出執照處、旅遊諮詢處及旅遊活動中心在 6 項主要因素中，分別在“提供服務的方便程度”（3.8）、“服務內容”（4.05）及“整體服務方面”（4.05）主要因素項目中得分最低。另外，發出執照處、旅遊諮詢處及旅遊活動中心在 6 項主要因素中，都以“工作人員”因素得分最高，分別為 4.29、4.28 及 4.18。

按表六的細分項資料，發出執照處及旅遊活動中心在 16 項細項中，第 15 項“前往提供服務地點的便捷程度”細項錄得最低分數，分別為 3.64 及 4.02；旅遊諮詢處則在第 2 項“旅遊局服務承諾的內容”細項錄得最低分數為 3.94。至於三者得分最高的細項同樣是第 8 項“工作人員的服務態度”細項，錄得最高分數分別為發出執照處(4.33)、旅遊諮詢處(4.33)及旅遊活動中心(4.24)。

3. 與 2010 年同期主要因素滿意度結果比較

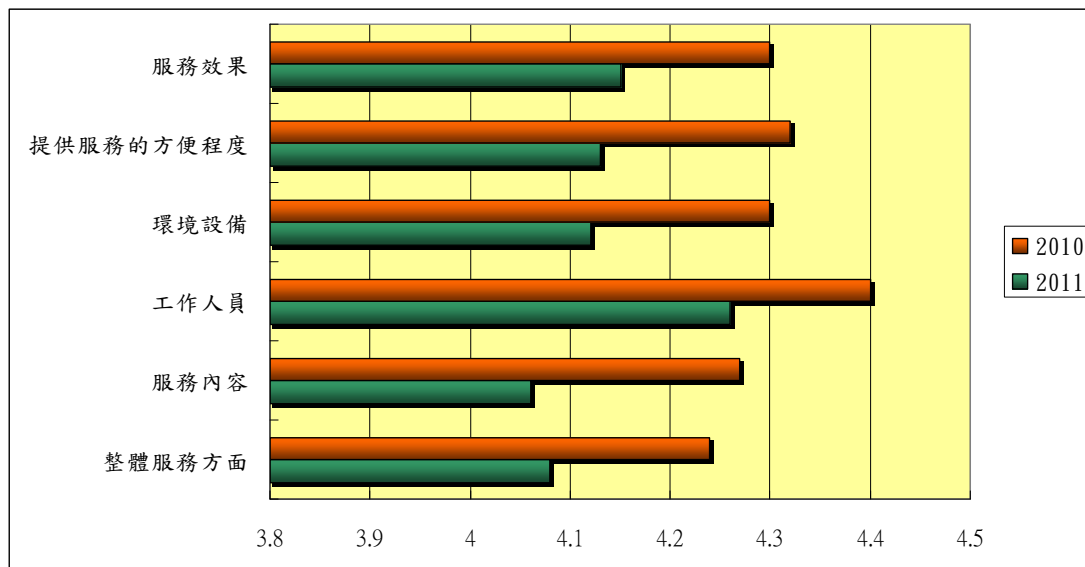
3.1 整體表現的變化

按照表七，2011 與 2010 年 6 項主要因素滿意度變化情況顯示，在整體表現上，6 項主要因素比對去年均出現下跌，其中跌幅最大的因素為“服務內容”方面，下降 0.21。有關整體表現中各因素變動差距情況，可見於表八。

表七：比對去年 6 項主要因素滿意度變化情況

因素	平均滿意度			發出執照處			旅遊諮詢處			旅遊活動中心		
	2010	2011	變動	2010	2011	變動	2010	2011	變動	2010	2011	變動
整體服務方面	4.24	4.08	▼0.16	3.96	4.09	▲0.13	4.28	4.09	▼0.19	4.22	4.05	▼0.17
服務內容	4.27	4.06	▼0.21	3.85	3.98	▲0.13	4.34	4.05	▼0.29	4.24	4.11	▼0.13
工作人員	4.40	4.26	▼0.14	4.10	4.29	▲0.19	4.46	4.28	▼0.18	4.35	4.18	▼0.17
環境設備	4.30	4.12	▼0.18	4.04	3.99	▼0.05	4.30	4.12	▼0.18	4.34	4.16	▼0.18
提供服務的方便程度	4.32	4.13	▼0.19	3.89	3.80	▼0.09	4.42	4.17	▼0.25	4.25	4.07	▼0.18
服務效果	4.30	4.15	▼0.15	3.87	4.00	▲0.13	4.37	4.18	▼0.19	4.29	4.07	▼0.22

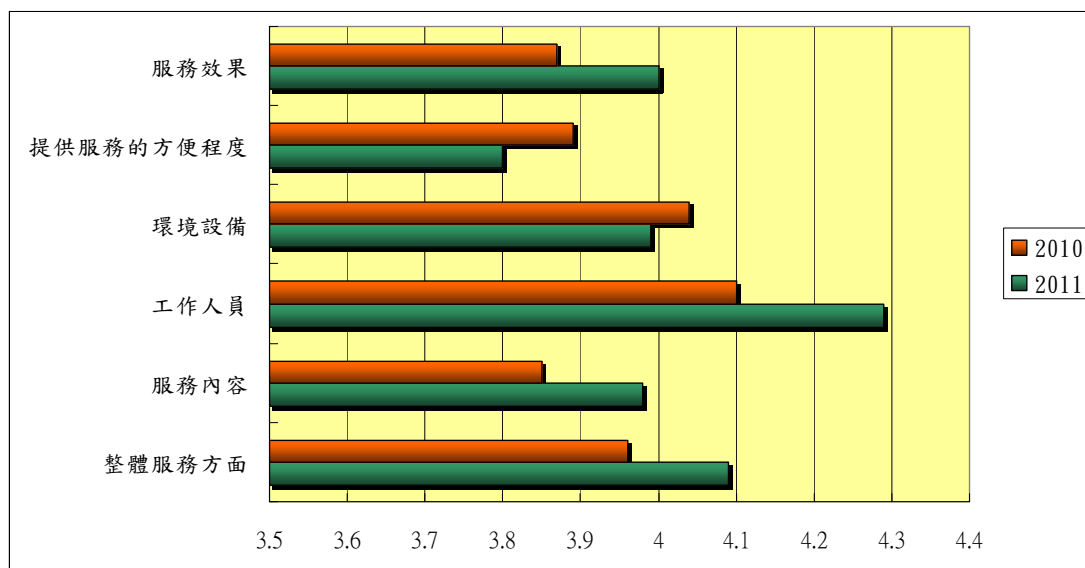
表八：整體表現



3.2 發出執照處的變化

發出執照處在 6 項主要因素中，以“提供服務的方便程度”因素降幅最大，為 0.09。而“工作人員”因素的升幅為最高，為 0.19。有關各因素變動差距，見於表九。

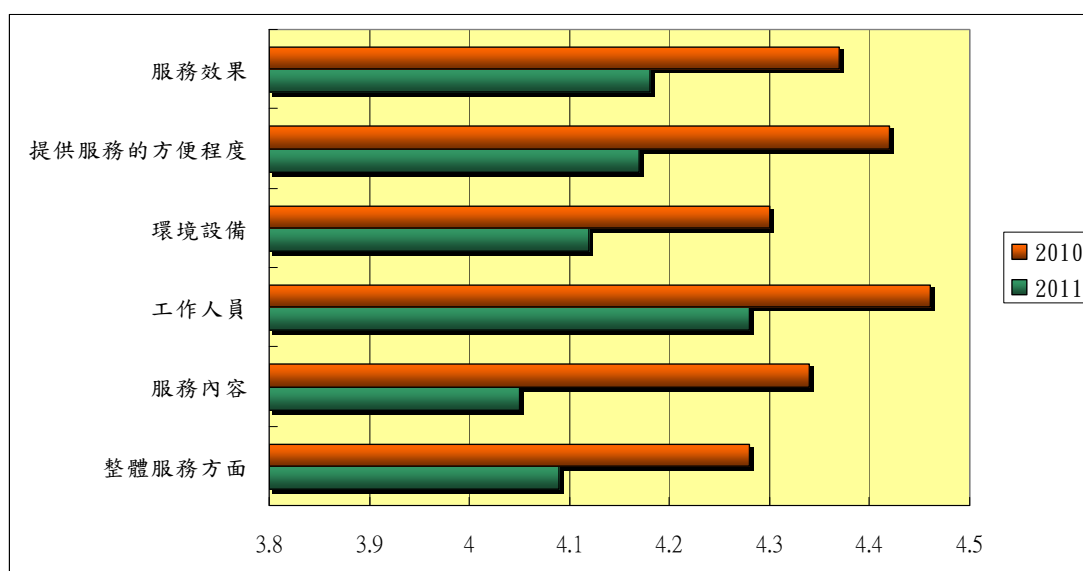
表九：發出執照處



3.3 旅遊諮詢處的變化

旅遊諮詢處在 6 項主要因素滿意度中，全部因素都有所下降，其中降幅最突出的“服務內容”因素，下跌達 0.29。有關各因素變動差距，見於表十。

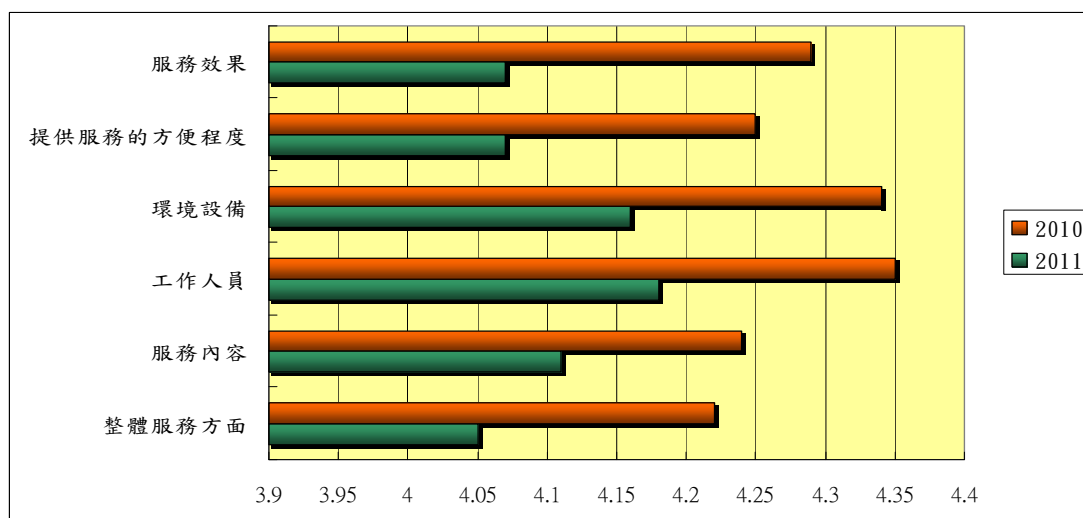
表十：旅遊諮詢處



3.4 旅遊活動中心的變化

對比去年的結果，旅遊活動中心的 6 項主要因素滿意度表現均出現下降，當中降幅較為明顯的是“服務效果”因素，降幅為 0.22。有關各因素變動差距，見於表十一。

表十一：旅遊活動中心



4. 與 2010 年同期細項滿意度結果比較

第 3 點已對 6 項主要因素，分別為整體服務表現、服務內容、工作人員、環境設備、提供服務的方便程度和服務效果作出比較。這部分將細化 6 項主要因素中所包含的細項作出分析，各自比對 2010 年度的變化，部分變化幅度較大的細項，可導致所屬主要因素產生直接影響，分析每項因素中各細項的變化，有助了解為何構成主要因素變動的情況。每項主要因素所包括的細項，可詳見於表十二。

表十二：比對去年各細項變化情況

平均滿意度 細項	發出執照處			旅遊諮詢處			旅遊活動中心		
	2010	2011	變動	2010	2011	變動	2010	2011	變動
整體服務表現									
1. 旅遊局的整體服務水平	3.96	4.09	▲0.12	4.28	4.09	▼0.19	4.22	4.05	▼0.17
服務內容									
2. 旅遊局服務承諾的內容	3.79	3.94	▲0.14	4.26	3.94	▼0.32	4.09	4.08	▼0.01
3. 旅遊局服務承諾的指標	3.70	3.94	▲0.23	4.27	3.96	▼0.31	4.08	4.03	▼0.05
4. 等候接待所需的時間	3.93	4.09	▲0.15	4.33	4.05	▼0.29	4.35	4.09	▼0.26
5. 所需手續的簡便程度	3.82	3.88	▲0.05	4.38	4.09	▼0.29	4.35	4.20	▼0.15
6. 以公平方式提供服務	4.01	4.00	▼0.01	4.41	4.12	▼0.29	4.33	4.14	▼0.19
7. 獲得資訊的清晰程度	3.85	4.00	▲0.14	4.38	4.14	▼0.24	4.24	4.11	▼0.13
工作人員									
8. 工作人員的服務態度	4.17	4.33	▲0.15	4.50	4.33	▼0.17	4.46	4.24	▼0.22
9. 工作人員的溝通技巧	4.14	4.27	▲0.12	4.44	4.29	▼0.15	4.31	4.17	▼0.14
10. 工作人員提供資訊的專業能力	4.00	4.27	▲0.27	4.45	4.23	▼0.22	4.29	4.13	▼0.16
環境設備									
11. 服務環境的舒適程度	4.12	4.06	▼0.06	4.32	4.13	▼0.19	4.40	4.20	▼0.20
12. 接待地點的設施合適程度	3.95	3.91	▼0.04	4.28	4.10	▼0.18	4.27	4.12	▼0.15
提供服務的方便程度									
13. 接待程序的方便程度	4.01	3.91	▼0.10	4.38	4.16	▼0.22	4.30	4.11	▼0.19
14. 取得資訊的容易程度	3.88	3.85	▼0.03	4.46	4.16	▼0.30	4.25	4.09	▼0.16
15. 前往提供服務地點的便捷程度	3.79	3.64	▼0.15	4.43	4.20	▼0.23	4.20	4.02	▼0.18
服務效果									
16. 提供的服務符合預期的目的	3.87	4.00	▲0.12	4.37	4.18	▼0.19	4.29	4.07	▼0.22

4.1 發出執照處的變化

在 2011 年滿意度調查中發現，發出執照處在比對去年 16 項細項時，部分細項出現下降情況，當中下降幅度較大的細項為第 15 項“前往提供服務地點的便捷程度”，降幅為 0.15。反之，在所有提升的細項中，改善較大的細項為第 10 項“工作人員提供資訊的專業能力”，升幅為 0.27。

4.2 旅遊諮詢處的變化

旅遊諮詢處在比對去年 16 項細項後，全部細項都呈現不同程度的下降，當中降幅最多的細項為第 2 項“旅遊局服務承諾的內容”，下降 0.32；而所有細項中跌幅較小的為第 9 項“工作人員的溝通技巧”，跌幅為 0.15。

4.3 旅遊活動中心的變化

旅遊活動中心比對去年 16 項細項後，情況與旅遊諮詢處相似，所有細項均呈現下降，當中降幅最多的細項為第 4 項“等候接待所需的時間”，下跌 0.26；而在 16 項細項中，最小跌幅的細項為第 2 項“旅遊局服務承諾的內容”，為 0.01。

雖然，比對去年，2011 年度滿意度調查的分析結果大部分呈現下降情況，但整體上，以至細項的分析結果，大部分平均分數都能達到 4 分以上(5 分制)。最後，這次調查結果將作為旅遊局 2012 年改善服務的一個參考依據，並持續地透過同樣的方式監察服務承諾的狀況變化，貫徹不斷進行改善的目標。

■ 附錄 I：各受訪單位獲得「非常不滿意」或「不滿意」評分的指標及其原因。

受訪單位	非常不滿意	不滿意	「非常不滿意」或「不滿意」的原因節錄
發出執照處 (問卷數：33)	0	11	<ul style="list-style-type: none"> ● 停車位不足或欠缺。 ● 冷氣不足，指示不明顯，廁所門太窄。 ● Do not have car park for customer.
旅遊諮詢處 (問卷數：691)	1	22	<ul style="list-style-type: none"> ● Please give more board sign direction to the tourist attraction in every 5m at least, for easy access to the solo travellers. ● 座位不足。 ● The service here is good but there is no facility such as chair for the visitors. ● 冷氣不足。 ● 工作人員數量不足。 ● 沒有免費水機。 ● 食肆資訊不足。 ● 設多點植物。 ● 位置不夠顯眼。 ● 店面設計不足，燈箱圖片立體感不足。
旅遊活動中心 (問卷數：242)	1	14	<ul style="list-style-type: none"> ● 指示牌不足，不夠清晰，指到一半就沒有了。 ● 內容一般。 ● 缺乏殘疾人道路。 ● 沒有互動設備。 ● 燈光暗。 ● 語言指標方面應更明確。 ● 大賽車博物館，可以再加強推廣，出面的指示牌不足，要找地圖才來到。 ● 希望可以有小食部。 ● 燈光較暗，比較滿意酒館，覺得賽車館一般。 ● 空間較細，好快睇曬，建議收取門票擴充空間。 ● 少了一點體驗。 ● 空間不夠大。 ● 欠導講員。

附錄 II：調查問卷問題的含義

為確保調查員具有統一的認知，以便在有需要時，向受訪者解釋問題的含義，才能獲得反映事實的數據。以下是問卷中第 1 至 16 題問題的解釋。

問題	含義
1. 旅遊局的整體服務水平	意指綜合部門提供服務的各方面，以及其他一切令服務使用者認為影響其評價的因素之後，服務使用者是否滿意部門的整體服務表現。
2. 旅遊局服務承諾的內容	意指部門所推行的服務承諾範圍能否令服務使用者滿意。
3. 旅遊局服務承諾的指標	意指部門承諾的服務指標能否令服務使用者滿意。
4. 等候接待所需的時間	意指在要求、申請或查詢服務時所需的等候或輪候時間，或由提供服務要求到最後獲取服務所需的等候或輪候時間，服務使用者是否認為合理。
5. 所需手續的簡便程度	意指在服務過程中，服務使用者需要進行的手續，如填寫表格、遞交文件或證明、支付款項等，是否令服務使用者感到簡單快捷。
6. 以公平方式提供服務	意指部門是否以平等或相同的原則、方式或手法對待各位服務使用者。
7. 獲得資訊的清晰程度	意指部門提供的資訊能夠令服務使用者清楚明白。
8. 工作人員的服務態度	意指工作人員所採用的說話語氣、身體語言、表現行為等，是否令服務使用者滿意。
9. 工作人員的溝通技巧	意指工作人員與服務使用者之間的溝通是否良好，包括身體語言、說話語言等。
10. 工作人員提供資訊的專業能力	意指工作人員能否提供服務使用者所需要的資訊。
11. 服務環境的舒適程度	意指部門的內部裝修、佈置和擺設是否令服務使用者帶來侷促、不安或緊張的感覺，還是令服務使用者感到處身於一個自在、舒適的環境。
12. 接待地點的設施合適程度	意指在部門內供公眾使用的設施、如等候座位、指示牌、廣播系統、洗手間、飲水機等，是否令服務使用者滿意。
13. 接待程序的方便程度	意指部門在接待服務使用者時，程序是否簡便，例如：取票叫號或排隊等候方式等。
14. 取得資訊的容易程度	意指服務使用者能否容易地獲取部門的資訊，例如透過親臨、電話查詢或透過網上獲取等。
15. 前往提供服務地點的便捷程度	意指部門所設置的服務地點，或服務使用者需要前往服務地點時，是否方便。
16. 提供的服務符合預期的目的	意指部門提供的服務是否符合服務使用者心中所想的期望。