



## 2015 年旅遊局滿意度調查結果



# 調查簡介

## 調查目的

就旅遊局對外所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本澳居民及訪澳旅客的意見回饋的措施，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。

## 調查時期

調查時期：2015 年 6 月 1 日至 10 年 31 日

## 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/電話/郵寄/傳真問卷)

## 調查結果

### 整體服務

調查因素	分項內容	滿意度平均數 (標準差)	分項得分	分項得分標準差
方便程度	服務時間	3.96(.52)	4.04	0.57
	服務地點		3.96	0.70
	聯絡方法		3.86	0.69
員工服務	服務態度	4.01(.48)	4.11	0.58
	專業程度		3.99	0.59
	服務效率		4.07	0.60
	服務主動性		3.91	0.68
	溝通技巧		4.01	0.57
環境設備	舒適程度	3.92(.55)	3.99	0.59
	設施配置		3.85	0.72
工作流程	等候時間	3.99(.40)	4.06	0.51
	簡捷程度		3.89	0.63
	公平性		3.98	0.44
服務效果	符合使用目的	4.03		0.52
服務資訊	資訊公開	4.00(.43)	3.98	0.49
	資訊正確		4.01	0.50
電子服務	範圍足夠性	3.78(.56)	3.73	0.72
	滿意程度		3.84	0.57
服務承諾	範圍足夠性	3.87(.55)	3.83	0.64
	指標滿意度		3.96	0.56
	指標清晰度		3.85	0.69
整體服務滿意度		4.01		0.50

## 一般公共服務

調查因素	分項內容	滿意度平均數 (標準差)	分項得分	分項得分標準差
方便程度	服務時間	3.96(.52)	4.05	0.56
	服務地點		3.99	0.68
	聯絡方法		3.83	0.71
員工服務	服務態度	4.00(.51)	4.11	0.59
	專業程度		4.00	0.59
	服務效率		4.07	0.61
	服務主動性		3.86	0.71
	溝通技巧		3.99	0.60
環境設備	舒適程度	3.92(.57)	4.00	0.60
	設施配置		3.84	0.74
工作流程	等候時間	3.99(.40)	4.03	0.49
	簡捷程度		3.92	0.61
	公平性		3.98	0.43
服務效果	符合使用目的	4.02		0.54
服務資訊	資訊公開	3.99(.44)	3.99	0.49
	資訊正確		4.00	0.50
電子服務	範圍足夠性	3.77(.64)	3.70	0.79
	滿意程度		3.84	0.64
服務承諾	範圍足夠性	3.75(.65)	3.84	0.73
	指標滿意度		3.88	0.54
	指標清晰度		3.65	0.75
整體服務滿意度		3.99		0.48

## 監督，審批及執法性公共服務

調查因素	分項內容	滿意度平均數 (標準差)	分項得分	分項得分標準差
方便程度	服務時間	3.92(.49)	3.99	0.57
	服務地點		3.87	0.75
	聯絡方法		3.90	0.65
員工服務	服務態度	4.01(.40)	4.07	0.57
	專業程度		3.93	0.57
	服務效率		4.05	0.59
	服務主動性		3.98	0.61
	溝通技巧		4.01	0.52
環境設備	舒適程度	3.92(.45)	3.94	0.57
	設施配置		3.90	0.60
工作流程	等候時間	3.98(.40)	4.13	0.58
	簡捷程度		3.83	0.67
	公平性		3.96	0.46
服務效果	符合使用目的	4.03		0.51
服務資訊	資訊公開	3.97(.41)	3.95	0.52
	資訊正確		4.00	0.50
電子服務	範圍足夠性	3.78(.50)	3.72	0.69
	滿意程度		3.83	0.46
服務承諾	範圍足夠性	3.89(.49)	3.78	0.54
	指標滿意度		3.95	0.59
	指標清晰度		3.94	0.57
整體服務滿意度		4.01		0.52

## 福利性公共服務

調查因素	分項內容	滿意度平均數 (標準差)	分項得分	分項得分標準差
方便程度	服務時間	4.00(.52)	4.08	0.61
	服務地點		3.99	0.71
	聯絡方法		3.90	0.65
員工服務	服務態度	4.09(.46)	4.21	0.55
	專業程度		4.04	0.62
	服務效率		4.09	0.62
	服務主動性		4.03	0.68
	溝通技巧		4.10	0.53
環境設備	舒適程度	3.92(.58)	4.04	0.53
	設施配置		3.79	0.85
工作流程	等候時間	4.00(.39)	4.04	0.46
	簡捷程度		3.95	0.60
	公平性		4.06	0.43
服務效果	符合使用目的	4.08		0.44
服務資訊	資訊公開	4.10(.39)	4.08	0.41
	資訊正確		4.11	0.50
電子服務	範圍足夠性	3.85(.48)	3.83	0.57
	滿意程度		3.89	0.57
服務承諾	範圍足夠性	4.03(.48)	3.95	0.71
	指標滿意度		4.15	0.49
	指標清晰度		4.00	0.79
整體服務滿意度		4.11		0.52

### 對於“普遍意見”的分析及處理

就有關旅遊局整體服務方面，2015 年年度調查結果顯示，受訪者對旅遊局服務表現較良好。在 9 項主要因素中，以服務效果及員工服務因素評分最高 (4.03 及 4.01)。在 9 項主要因素中，以電子服務得分較低，為 3.78 分。

## 改善措施及建議

調查結果顯示，受訪者認為電子服務需要改善。建議部門可考慮增加電子服務的數量以及種類。參考旅遊局網站、旅遊局 APPS 以及澳門旅遊業界網站，服務可包括：1. 旅遊局網站所介紹的觀光景點，娛樂消閒，購物以及美食的頁面應加入前往所介紹地點的行車路線、2 旅遊局 APPS 可以考慮與交通事務局合作加入“巴士路線查詢”功能，以便於遊客來澳時方便查詢巴士路線、3 澳門旅遊業界網站中“牌照辦理”“業界培訓”以及“場地租用”等服務類項目中，需要前往親臨旅遊局辦理業務的項目可將需要攜帶的證件以及其他需提交的文本項目寫得更加清晰明確、4. 服務類項目中需要填寫資料以及可線上預約的項目可繼續簡化程序，如可在線填寫並提交表格，線上提交證明文本等，以便節省更多申請時間。受訪者認為網站或 apps 的資訊不準確或不足夠可能是因更新不足或溝通不足(例如某項服務更改服務流程或所需文件後未有立刻知會負責網站的團隊)，可檢視資料發佈及更新的內部流程如何改善。至於增加網站服務則是發展電子政府的一項重要策略，除減少對前線櫃檯人員的負擔外，亦可望緩減各辦事處的人流，可以考慮列入為一個未來發展服務的議題。此外，部門亦可以測試網站或 apps 的可用性(是否易於使用)。因為對使用者來說，找不到一項資料的時候便可能認為是沒有提供相關服務或資料。

## 滿意度調查趨勢

調查因素	分項內容	2014 ( 去年 )		2015 ( 本年度 )	
		分項得分	滿意度平均分	分項得分	滿意度平均分
方便程度	服務時間	4.13	4.11	4.03	3.96
	服務地點	4.12		3.96	
	聯絡方法	4.08		3.86	
員工服務	服務態度	4.29	4.24	4.11	4.01
	專業程度	4.24		3.99	
	服務效率	4.23		4.07	
	服務主動性	4.20		3.91	
	溝通技巧	--		4.01	
環境設備	舒適程度	4.16	4.12	3.99	3.92
	設備配置	4.09		3.85	
內部流程	等候時間	4.15	4.17	4.06	3.99
	簡捷程度	4.16		3.89	
	公平性	4.20		3.98	
服務效果	符合使用目的	4.19		4.03	
服務資訊	資訊公開	4.15	4.17	3.98	4.00
	資訊正確	4.18		4.01	
電子服務	範圍足夠性	4.03	4.04	3.73	3.78
	滿意程度	4.04		3.84	
服務承諾	範圍足夠性	4.10	4.11	3.83	3.87
	指標滿意度	4.11		3.96	
	指標清晰度	4.10		3.85	
整體服務滿意度		4.17		4.01	