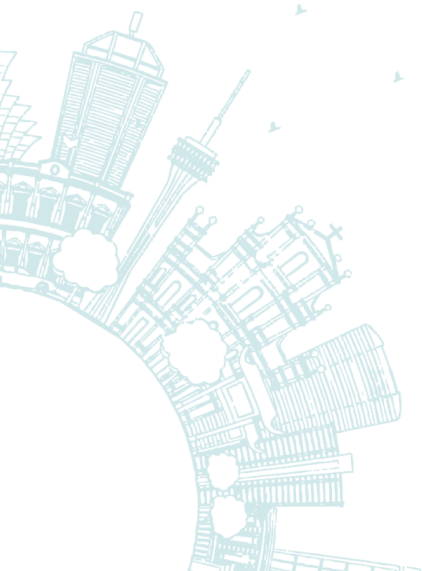




Macau

2018 年 旅遊局服務滿意度調查報告



調查簡介

調查目的：評估旅遊局服務水準以協助制定改善措施

調查時期

調查時期：2018年8月7日至11月1日

調查計劃簡介 □

- 調查標的：本次調查旨在研究服務使用者對旅遊局所提供的服務的滿意程度，按指引要求，服務類型可劃分為「一般公共服務」、「監督、審批及執法性公共服務」和「福利性公共服務」三種。
- 調查對象：使用旅遊局相關服務之澳門市民、訪澳旅客及公共機構/團體。
- 調查方法：本次調查採用問卷調查法，透過預設問卷（標準化的問題以及可作量化分析的答案）來收集受訪者的意見。

服務滿意度

整體服務滿意度統計分析表

調查因素	分項內容	整體服務	
		滿意度平均數	分項得分平均數
方便程度	服務時間	3.89	3.91
	服務地點		3.88
	聯絡方法		3.90
環境設備	環境舒適	3.96	4.00
	設施配置		3.92
人員服務	服務態度	4.04	4.11
	服務效率		4.07
	服務主動性		3.98
	專業程度		4.03
	溝通技巧		4.03
內部流程	等候時間	4.03	4.06
	簡捷程度		4.01
	公平性		4.02
服務效果	符合使用目的	3.99	3.99
服務資訊	資料公開	3.96	3.95
	資料準確		3.97
電子服務	服務方便性	3.87	3.90
	範圍足夠性		3.80
	整體滿意度		3.91
服務承諾	範圍足夠性	3.86	3.85
	指標清晰度		3.85
	整體滿意度		3.94
整體服務		3.96	3.96

一般公共服務滿意度統計分析

調查因素	分項內容	一般公共服務	
		滿意度平均數	分項得分平均數
方便程度	服務時間	3.92	3.94
	服務地點		3.95
	聯絡方法		3.90
環境設備	環境舒適	3.93	3.99
	設施配置		3.87
人員服務	服務態度	4.02	4.13
	服務效率		4.08
	服務主動性		3.93
	專業程度		4.03
	溝通技巧		4.03
內部流程	等候時間	4.02	4.06
	簡捷程度		3.99
	公平性		4.02
服務效果	符合使用目的	3.99	3.99
服務資訊	資料公開	3.96	3.96
	資料準確		3.96
電子服務	服務方便性	3.86	3.93
	範圍足夠性		3.75
	整體滿意度		3.91
服務承諾	範圍足夠性	3.85	3.85
	指標清晰度		3.84
	整體滿意度		3.93
整體服務		3.94	3.94

監督、審批及執法性公共服務滿意度統計分析

調查因素	分項內容	監督、審批及執法性公共服務	
		滿意度平均數	分項得分平均數
方便程度	服務時間	3.82	3.86
	服務地點		3.76
	聯絡方法		3.87
環境設備	環境舒適	4.01	4.02
	設施配置		4.00
人員服務	服務態度	4.05	4.07
	服務效率		4.06
	服務主動性		4.05
	專業程度		4.03
	溝通技巧		4.03
內部流程	等候時間	4.04	4.07
	簡捷程度		4.03
	公平性		4.01
服務效果	符合使用目的	3.99	3.99
服務資訊	資料公開	3.93	3.90
	資料準確		3.97
電子服務	服務方便性	3.88	3.86
	範圍足夠性		3.88
	整體滿意度		3.91
服務承諾	範圍足夠性	3.84	3.83
	指標清晰度		3.86
	整體滿意度		3.91
整體服務		3.99	3.99

福利性公共服務滿意度統計分析

調查因素	分項內容	福利性公共服務	
		滿意度平均數	分項得分平均數
方便程度	服務時間	3.88	3.85
	服務地點		3.68
	聯絡方法		4.10
環境設備	環境舒適	4.04	4.08
	設施配置		4.00
人員服務	服務態度	4.11	4.18
	服務效率		4.13
	服務主動性		4.10
	專業程度		4.05
	溝通技巧		4.08
內部流程	等候時間	4.05	4.00
	簡捷程度		4.00
	公平性		4.16
服務效果	符合使用目的	4.03	4.03
服務資訊	資料公開	4.09	4.05
	資料準確		4.14
電子服務	服務方便性	3.85	3.81
	範圍足夠性		3.81
	整體滿意度		3.86
服務承諾	範圍足夠性	4.06	4.06
	指標清晰度		3.97
	整體滿意度		4.15
整體服務		4.03	4.03

2018 年旅遊局調查結果顯示，受訪者對整體服務的滿意度為 3.96 分，八項調查因素滿意度平均值均高於 3 分的一般水平，顯示受訪者對旅遊局各項服務的評價達滿意或以上水平。八項調查因素各項滿意度評分由高到低依次為：「人員服務」、「內部流程」、「服務效果」、「環境設備」、「服務資訊」、「方便程度」、「電子服務」，以及「服務承諾」。

改善措施及建議

受訪者基本滿意局方的服務，在市民方面，少數受訪市民提出關門時間太早，以及監督、審批及執法性公共服務的辦公地點位置不便及泊車不便，建議局方未來可考慮增設更多的網上一站式服務，從而減少市民需親臨旅遊局的次數，提高滿意度。在旅客方面，亦有少部分受訪旅客提出關於旅遊體驗方面的改善意見，包括：更加詳細地介紹景點及公交前往方式、在旅遊諮詢處增設休息的地方等。關於旅遊景點及公交前往方式，局方的電子服務中已經有提供相關的內容，建議局方可更多地向旅客推廣使用官方的電子服務，讓旅客透過局方的微信公眾號及官方的 App (如感受澳門) 中導航及景點的介紹功能，快速找到詳細的景點路線及公交前往的方式。另外，關於在旅遊諮詢處增設休息的地方，局方可考慮在有條件的情況下增設相關的設施，亦可以透過提高電子服務使用率，減少旅客在旅遊諮詢處逗留時間，提升旅遊體驗。

滿意度調查趨勢分析

整體服務滿意度的趨勢分析（與去年比較的變化）

調查因素	分項內容	2017 (去年)		2018 (本年度)		與去年比較	
		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	分項得分
方便程度	服務時間	3.99	4.04	3.89	3.91	-0.10	-0.13
	服務地點		4.01		3.88		-0.13
	聯絡方法		3.89		3.90		0.01
環境設備	環境舒適	3.99	4.07	3.96	4.00	-0.03	-0.07
	設施配置		3.88		3.92		0.04
人員服務	服務態度	4.09	4.20	4.04	4.11	-0.05	-0.09
	服務效率		4.13		4.07		-0.06
	服務主動性		4.02		3.98		-0.04
	專業程度		4.08		4.03		-0.05
	溝通技巧		4.08		4.03		-0.05
內部流程	等候時間	4.07	4.12	4.03	4.06	-0.04	-0.06
	簡捷程度		4.00		4.01		0.01
	公平性		4.06		4.02		-0.04
服務效果	符合使用目的	4.04	4.04	3.99	3.99	-0.05	-0.05
服務資訊	資料公開	3.97	3.97	3.96	3.95	-0.01	-0.02
	資料準確		3.99		3.97		-0.02
電子服務	服務方便性	3.77	---	3.87	3.90	0.10	---
	範圍足夠性		3.69		3.80		0.11
	整體滿意度		3.85		3.91		0.06
服務承諾	範圍足夠性	3.86	3.79	3.86	3.85	0.00	0.06
	指標清晰度		3.89		3.85		-0.04
	指標滿意度		3.92		3.94		0.02
整體服務		4.03	4.03	3.96	3.96	-0.07	-0.07

2018 年旅遊局整體服務各項調查因素與 2017 年調查結果進行對比可見，「電子服務」的滿意度評分較去年稍上升；「服務承諾」的滿意度評分維持不變；而其他調查因素較去年輕微下降，但仍處於接近 4 分的中等偏上的滿意水平。