

2020 年旅遊局服務滿意度調查報告

調查計劃簡介

調查目的：全面瞭解用戶對旅遊局服務的滿意度，以檢討服務質量並持續改善。

調查期間：研究於 2020 年 8 月 3 日至 10 月 31 日期間進行。

調查標的：旅遊局提供的對外服務，包括旅遊諮詢、牌照相關服務、場地租用、活動資助申請、旅遊統計資料查詢、接受業界的建議/投訴等等。

調查對象：澳門市民、訪澳旅客及機構代表。是次研究共收集了 1,151 份有效問卷。

調查方法：是次研究採用問卷調查方法、主要使用面對面訪問，輔以網上問卷、郵寄問卷及電話訪問收集服務使用者的意見。

服務滿意度統計

總體服務使用者滿意度

調查因素	分項內容	2020 年	
		滿意度平均數	分項得分
人員服務	服務主動性	4.17	4.12
	專業程度		4.13
	儀表外觀		4.19
	服務態度		4.22
環境	方便程度	4.12	4.10
	環境舒適度		4.14
配套設施	硬件設備	4.04	4.02
	清晰指示		4.01
	場所配套		4.00
	場所支援性措施		4.00
	場所安全性		4.19
程序手續	流程順暢	4.14	4.14
	服務效率		4.14
	服務效果		4.15
	公平性		4.14
服務資訊	足夠性	4.05	4.03
	取得資訊的便捷性		3.99
	取得資訊的準確性		4.04
	取得資訊的實用性		4.03
	資訊的保密性		4.16
服務保證	服務承諾全面性	4.07	4.08
	服務承諾指標明確性		4.07
	服務承諾指標滿意度		4.09
	表達意見的渠道		4.02
電子服務	電子服務需要性	3.94	3.95
	電子服務方便性		3.97
	電子服務安全性		3.94
	電子服務足夠性		3.95
	電子服務交流渠道足夠性		3.90
績效信息	足夠性	3.96	3.97
	信息的開放性		3.95
服務整合	跨部門程序優化 / 一窗式服務	3.96	3.96
整體服務滿意度		4.11	4.11

註：調查因素評分最高一項及分項的最高兩項，以綠色表示。調查因素評分最低一項及分項的最低兩項，以紅色表示。

旅遊局服務使用者對服務的整體滿意度為 4.11 分，各項調查因素評分的平均值中，除「電子服務」、「績效信息」和「服務整合」外均達 4 分以上的滿意水平，顯示被訪者普遍滿意旅遊局提供的各項服務。各項調查因素滿意度評分由高到低依次為：人員服務（4.17 分）、程序手續（4.14 分）、環境（4.12 分）、服務保證（4.07 分）、服務資訊（4.05 分）、配套設施（4.04 分）、績效信息（3.96 分）、服務整合（3.96 分）及電子服務（3.94 分）。分項評分之中，「場所安全性」、人員的「儀表外觀」及人員的「服務態度」得分最高，分別為 4.19 分、4.19 分及 4.22 分。而另一方面，「電子服務安全性」及「電子服務交流渠道足夠性」得分最低，分別為 3.94 分及 3.90 分。

一般公共服務滿意度

調查因素	分項內容	2020年	
		滿意度平均數	分項得分
人員服務	服務主動性	4.12	4.07
	專業程度		4.08
	儀表外觀		4.16
	服務態度		4.18
環境	方便程度	4.12	4.11
	環境舒適度		4.12
配套設施	硬件設備	4.06	4.05
	清晰指示		4.03
	場所配套		4.02
	場所支援性措施		4.02
	場所安全性		4.17
程序手續	流程順暢	4.14	4.13
	服務效率		4.14
	服務效果		4.16
	公平性		4.13
服務資訊	足夠性	4.08	4.04
	取得資訊的便捷性		4.03
	取得資訊的準確性		4.07
	取得資訊的實用性		4.08
	資訊的保密性		4.16
服務保證	服務承諾全面性	4.07	4.06
	服務承諾指標明確性		4.08
	服務承諾指標滿意度		4.09
	表達意見的渠道		4.04
電子服務	電子服務需要性	4.00	4.05
	電子服務方便性		4.17
	電子服務安全性		3.97
	電子服務足夠性		3.93
	電子服務交流渠道足夠性		3.86
績效信息	足夠性	4.00	4.01
	信息的開放性		3.99
服務整合	跨部門程序優化 / 一窗式服務	-	-
	整體服務滿意度	4.11	4.11

註：調查因素評分最高一項及分項的最高兩項，以綠色表示。調查因素評分最低一項及分項的最低兩項，以紅色表示。

監督、審批及執法性公共服務滿意度

調查因素	分項內容	2020 年	
		滿意度平均數	分項得分
人員服務	服務主動性	4.22	4.20
	專業程度		4.18
	儀表外觀		4.23
	服務態度		4.25
環境	方便程度	4.12	4.08
	環境舒適度		4.16
配套設施	硬件設備	4.02	3.97
	清晰指示		3.96
	場所配套		3.97
	場所支援性措施		3.97
	場所安全性		4.22
程序手續	流程順暢	4.18	4.20
	服務效率		4.19
	服務效果		4.17
	公平性		4.16
服務資訊	足夠性	4.01	4.03
	取得資訊的便捷性		3.93
	取得資訊的準確性		3.97
	取得資訊的實用性		3.95
	資訊的保密性		4.15
服務保證	服務承諾全面性	4.07	4.11
	服務承諾指標明確性		4.07
	服務承諾指標滿意度		4.10
	表達意見的渠道		4.00
電子服務	電子服務需要性	3.92	3.90
	電子服務方便性		3.91
	電子服務安全性		3.91
	電子服務足夠性		3.96
	電子服務交流渠道足夠性		3.90
績效信息	足夠性	3.89	3.90
	信息的開放性		3.87
服務整合	跨部門程序優化 / 一窗式服務	3.96	3.96
整體服務滿意度		4.12	4.12

註：調查因素評分最高一項及分項的最高兩項，以綠色表示。調查因素評分最低一項及分項的最低兩項，以紅色表示。

福利性公共服務滿意度

調查因素	分項內容	2020 年	
		滿意度平均數	分項得分
人員服務	服務主動性	4.24	4.18
	專業程度		4.19
	儀表外觀		4.43#
	服務態度		4.36
環境	方便程度	4.33#	4.36#
	環境舒適度		4.29#
配套設施	硬件設備	4.31#	4.29#
	清晰指示		4.29#
	場所配套		4.29#
	場所支援性措施		4.25#
	場所安全性		4.43#
程序手續	流程順暢	4.02	3.94
	服務效率		3.96
	服務效果		4.02
	公平性		4.14
服務資訊	足夠性	4.07	3.98
	取得資訊的便捷性		3.95
	取得資訊的準確性		4.11
	取得資訊的實用性		4.10
	資訊的保密性		4.21
服務保證	服務承諾全面性	4.04	4.03
	服務承諾指標明確性		4.03
	服務承諾指標滿意度		4.03
	表達意見的渠道		4.05
電子服務	電子服務需要性	4.00	4.18#
	電子服務方便性		3.95#
	電子服務安全性		4.10#
	電子服務足夠性		3.98
	電子服務交流渠道足夠性		4.02
績效信息	足夠性	4.00	3.99
	信息的開放性		4.01
服務整合	跨部門程序優化 / 一窗式服務	-	-
整體服務滿意度		4.00	4.00

註：調查因素評分最高一項及分項的最高兩項，以綠色表示。調查因素評分最低一項及分項的最低兩項，以紅色表示。
基數太少(<30)，數據只作參考用途。

總體服務使用者滿意度分析表(與 2019 年滿意度比較)

調查因素	分項內容	2020 年		2019 年		差距		
		滿意度平均	分項得分	分項內容	滿意度平均	分項得分	調查因素	分項
人員服務	服務主動性	4.17	4.12	服務主動性	4.22	4.16	-0.05	-0.04
	專業程度		4.13	專業程度		4.21		-0.08
	儀表外觀		4.19	-		-		-
	服務態度		4.22	服務態度		4.28		-0.06
環境	方便程度	4.12	4.10	-	-	-	-	-
	環境舒適度		4.14	環境舒適		4.19		-0.05
配套設施	硬件設備	4.04	4.02	-	-	-	-	-
	清晰指示		4.01	-		-		-
	場所配套		4.00	設施配置		4.02		-0.02
	場所支援性措施		4.00	-		-		-
	場所安全性		4.19	-		-		-
程序手續	流程順暢	4.14	4.14	-	4.18	-	-0.04	-
	服務效率		4.14	-		-		-
	服務效果		4.15	-		-		-
	公平性		4.14	公平性		4.17		-0.03
服務資訊	足夠性	4.05	4.03	-	4.09	-	-0.04	-
	取得資訊的便捷性		3.99	-		-		-
	取得資訊的準確性		4.04	資料準確		4.12		-0.08
	取得資訊的實用性		4.03	-		-		-
	資訊的保密性		4.16	-		-		-
服務保證	服務承諾全面性	4.07	4.08	-	3.98	-	+0.09	-
	服務承諾指標明確性		4.07	指標清晰度		4.00		+0.07
	服務承諾指標滿意度		4.09	整體滿意度		4.03		+0.06
	表達意見的渠道		4.02	-		-		-
電子服務	電子服務需要性	3.94	3.95	-	3.96	-	-0.02	-
	電子服務方便性		3.97	服務方便性		4.03		-0.06
	電子服務安全性		3.94	-		-		-
	電子服務足夠性		3.95	範圍足夠性		3.85		+0.10
	電子服務交流渠道足夠性		3.90	-		-		-
績效信息	足夠性	3.96	3.97	-	-	-	-	-
	信息的開放性		3.95	-		-		-
服務整合	跨部門程序優化 / 一窗式服務	3.96	3.96	-	-	-	-	-
整體服務滿意度		4.11	4.11	整體服務滿意度	4.11	4.11	0.00	0.00

總結及改善建議

於 2020 年，旅遊局服務使用者對服務的整體滿意度為 4.11 分，維持 2019 年的水平，顯示他們普遍滿意旅遊局提供的服務。在各項調查因素之中，除「電子服務」、「績效信息」和「服務整合」外，其他項目均達 4 分或以上的滿意水平。其中，以「人員服務」的評分最高 (4.17 分)，而「電子服務」的得分最低 (3.94 分)。

以年度比較，2020 年服務使用者對於「服務保證」這項調查因素的滿意度提高。但使用者對「人員服務」及其分項，包括「服務主動性」、「專業程度」、「服務態度」的滿意度，呈現了下降趨勢。

本研究建議優先考慮以下幾方面的改善工作：

1. 電子服務的推廣及使用

配合《電子政務》法規，局方應將更多常規及標準化的流程放於網上平台處理，減少服務使用者親身到服務地點的次數及時間。是次研究顯示，服務使用者對各種電子服務有一定知悉度，但使用率參差。為吸引目標使用者，局方應宣傳電子服務，例如以短片方式介紹服務平台之使用方法，突顯其方便、易用、省時之特點。同時，亦可在服務平台上附設意見收集表格之連結，歡迎使用者提供用後意見，協助旅遊局持續優化服務平台。

2. 加強服務信息的傳達

針對「績效信息」方面的較低分數 (3.96 分)，局方應加強與服務使用者溝通。例如在服務開始及完結的時候均以訊息確認，清楚顯示所提供服務的內容，預計完成之日期，以及實際完成之日期。這一方面可以令服務使用者對服務有合理的期望，另一方面也可以突顯局方恪守服務承諾。若因故未能根據服務承諾完成服務，局方人員亦應主動聯絡使用者解釋情況，令他們能夠理解，以減低個別事件對整體服務滿意度的影響。

3. 關注福利性公共服務使用者的需要

福利性公共服務使用者較多是年長人士，而且只具有較基礎之學歷水平。職員需要提供更多資訊，避免使用者多次親臨辦理手續，耐心地處理使用者的查詢，並適時讓其知悉服務的進度。

總括來說，旅遊局人員的服務水平及服務環境一直是旅遊局得分較高之地方。為了繼續提升服務使用者的滿意度，局方需進一步優化電子服務的提供，迎合使用者日益提高的服務需求，並增加資訊發放的頻率及渠道，加強與公眾的溝通。