

澳門特區政府旅遊局服務承諾 公眾滿意度評估調查



2009

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. 2009 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 2008 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 2008 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 2008 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 2008 年各細項變化情況	
附錄 1： 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 2： 其他意見.....	10
附錄 3： 調查問卷問題的含義.....	11

服務承諾—公眾滿意度評估調查 (2009)

1. 基本特徵

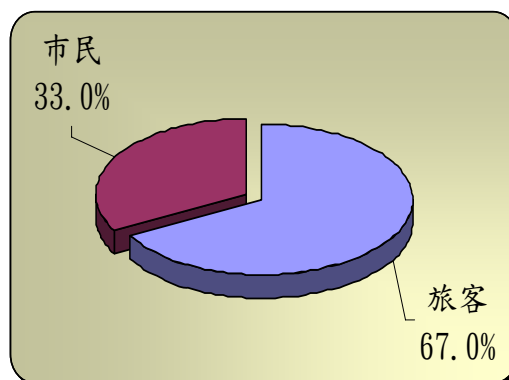
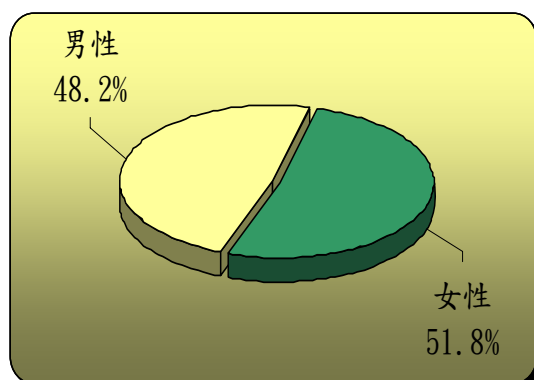
2009 年 6 月 15 日至 7 月 15 日，旅遊局在轄下 3 個單位進行了公眾滿意度評估調查，成功訪問了 309 名親臨使用旅遊局服務的公眾。透過問卷形式收集公眾(包括市民及旅客)對發出執照處、旅遊諮詢處及旅遊活動中心 3 個單位的意見，以 16 項基本細項歸納為方便程度、員工服務、環境設備、內部流程、服務效果及整體服務 6 項主要因素，作為測量及全面檢討公眾對旅遊局的服務滿意程度。另外，藉着調查取得公眾對旅遊局基本服務的意見，為持續改善旅遊局服務提供指引，以下各圖表資料反映這次受訪對象的基本特徵：

表一：性別分佈

男性	女性	受訪總數
149	160	309
48.2%	51.8%	100.0%

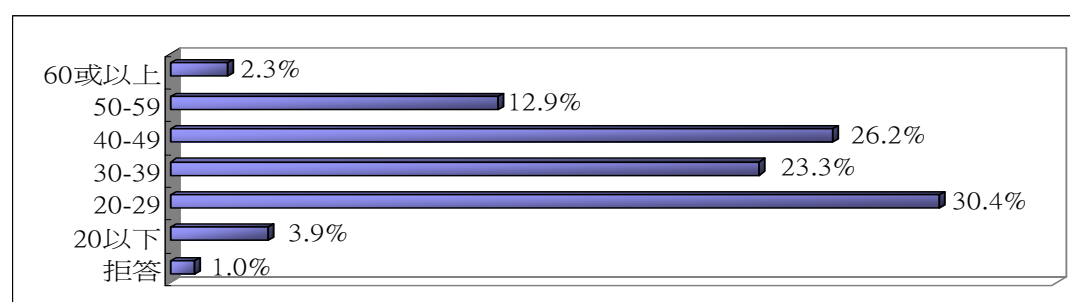
表二：市民與旅客分佈

旅客	市民	受訪總數
207	102	309
67.0%	33.0%	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
3	12	94	72	81	40	7	309
1.0%	3.9%	30.4%	23.3%	26.2%	12.9%	2.3%	100.0%



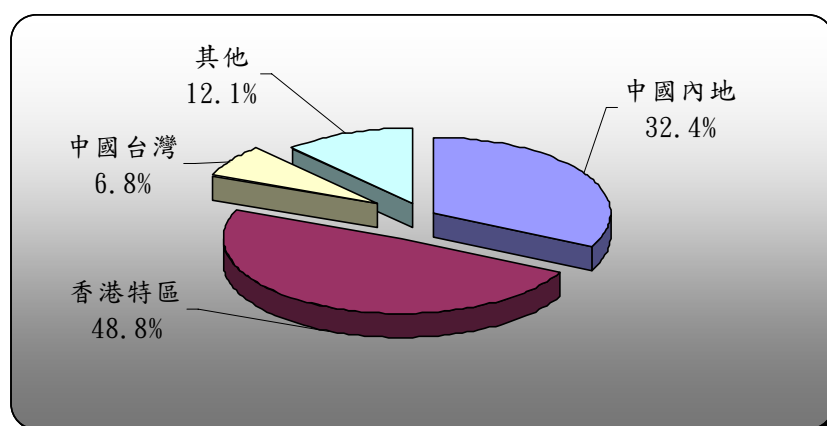
在 309 名受訪者當中，以女性為主，約佔 51.8%，而男性為 48.2%。年齡分佈主要集中於 20 至 49 歲青年及中年之間，佔總體約 79.9%。由於這次服務承諾滿意度調查包括市民及旅客兩種對象，而按調查結果顯示，主要受訪者為旅客，約佔 67.0%，其餘的 33.0% 為本澳市民。在旅客部分中，按表四所示，旅客分佈主要以香港特區旅客居多(48.8%)，其次為中國內地旅客(32.4%)，以及中國台灣旅客(6.8%)，而較為零散的客源地旅客則歸納為「其他」類別，並詳列於下表中。

表四：旅客分佈表

中國內地	香港特區	中國台灣	其他(註)	總數
67	101	14	25	207
32.4%	48.8%	6.8%	12.1%	100.0%

(註)其他：總數=25 位

日本	5	馬來西亞	4	澳洲	2
印尼	3	荷蘭	1	韓國	3
西班牙	1	新加坡	2		
美國	1	新西蘭	1		
泰國	1	葡萄牙	1		



2. 2009 年滿意度調查結果

第一部分資料對受訪者的基本特徵作出了描述，以下部分將總結受訪單位(發出執照處、旅遊諮詢處及旅遊活動中心)之服務承諾滿意度結果，評分級別為 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

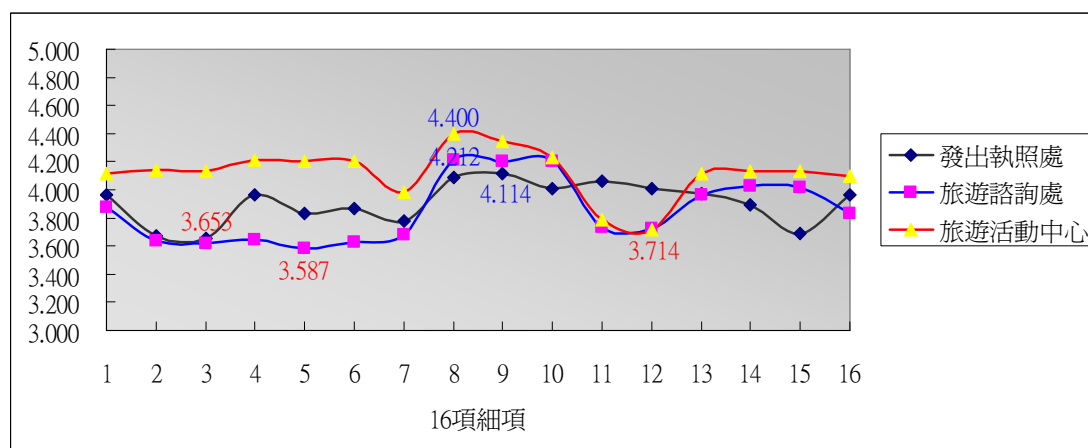
因素	滿意度	整體表現	發出執照處	旅遊諮詢處	旅遊活動中心
整體服務方面		3.951	3.962	3.874	4.114
服務內容		<u>3.796</u>	<u>3.796</u>	<u>3.633</u>	4.145
工作人員		<u>4.198</u>	<u>4.072</u>	<u>4.206</u>	<u>4.324</u>
環境設備		3.814	4.038	3.730	<u>3.750</u>
提供服務的方便程度		3.992	3.854	4.002	4.124
服務效果		3.926	3.962	3.831	4.100
有效問卷分佈		309	79	160	70

註：滿意程度指標—1 為最低，5 為最高。

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	1. 旅遊局的整體服務水平	3.962	3.874	4.114
服務內容	2. 旅遊局服務承諾的內容	3.671	3.640	4.143
	3. 旅遊局服務承諾的指標	<u>3.653</u>	3.617	4.129
	4. 等候接待所需的時間	3.962	3.647	4.214
	5. 所需手續的簡便程度	3.833	<u>3.587</u>	4.200
	6. 以公平方式提供服務	3.870	3.627	4.200
	7. 獲得資訊的清晰程度	3.779	3.680	3.986
	工作人員	8. 工作人員的服務態度	4.089	<u>4.212</u>
9. 工作人員的溝通技巧		<u>4.114</u>	4.205	4.343
10. 工作人員提供資訊的專業能力		4.013	4.203	4.229
環境設備	11. 服務環境的舒適程度	4.063	3.738	3.786
	12. 接待地點的設施合適程度	4.013	3.723	<u>3.714</u>
提供服務的方便程度	13. 接待程序的方便程度	3.974	3.963	4.114
	14. 取得資訊的容易程度	3.896	4.025	4.129
	15. 前往提供服務地點的便捷程度	3.692	4.019	4.129
服務效果	16. 提供的服務符合預期的目的	3.962	3.831	4.100
有效問卷分佈		79	160	70

註：滿意程度指標—1 為最低，5 為最高。



按表五資料所示，2009 年發出執照處及旅遊諮詢處在“服務內容”這項主要因素中得分最低，分別為 3.796 及 3.633，按表六的細分項顯示，導致這項因素得分較低的原因為發出執照處之“旅遊局服務承諾的指標”(3.653)細項得分較低所致，同樣地，旅遊諮詢處則由於“所需手續的簡便程度”(3.587)細項得分最低所影響。另外，旅遊活動中心則在“環境設備”這項因素獲分最低，為 3.750，這是由於屬於該因素中“接待地點的設施合適程度”的細項(3.714)獲分較低所影響。

3. 與 2008 年同期主要因素滿意度結果比較

3.1 整體表現的變化

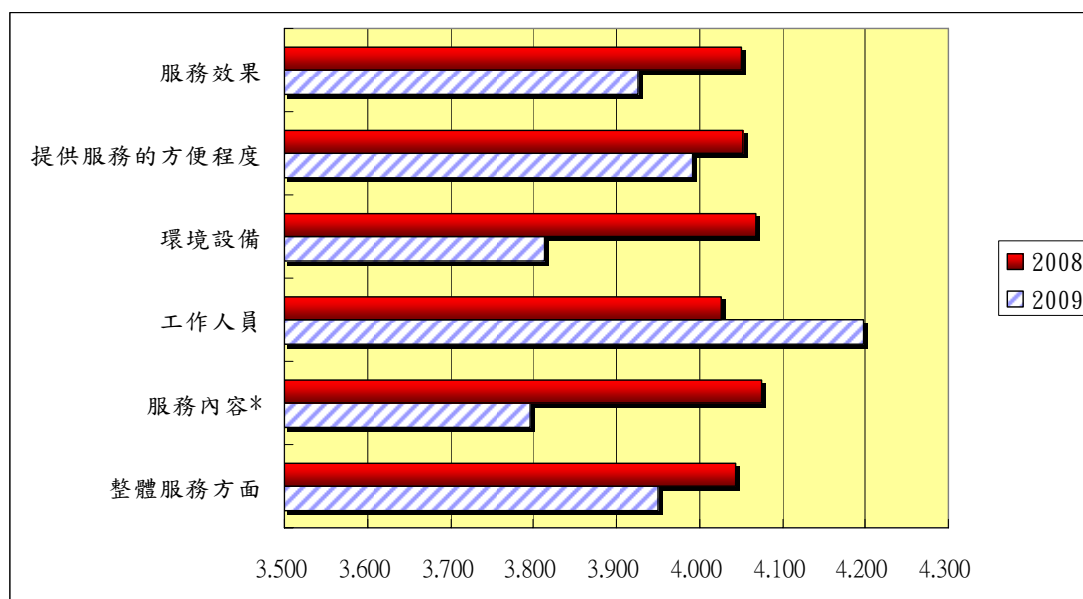
2009 與 2008 年按照表七 6 項主要因素滿意度變化情況所示，在整體表現上，只有工作人員因素對比 2008 年上升+0.171，而其餘 5 項主要因素均呈現下降，其中降幅最多的因素為服務內容，下降幅度為-0.279，隨後依次為環境設備(-0.254)、服務效果(-0.125)、整體服務方面(-0.093)和提供服務的方便程度(-0.061)，整體表現中各因素變動差距，可見於表八。

表七：比對 2008 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		
	2009	2008	變動	2009	2008	變動	2009	2008	變動	2009	2008	變動
整體服務方面	3.951	4.044	▼-0.093	3.962	4.140	▼-0.178	3.874	4.014	▼-0.140	4.114	4.083	▲+0.031
服務內容*	3.796	4.075	▼-0.279	3.796	4.122	▼-0.326	3.633	4.048	▼-0.415	4.145	4.127	▲+0.018
工作人員	4.198	4.027	▲+0.171	4.072	4.264	▼-0.192	4.206	3.982	▲+0.224	4.324	4.032	▲+0.292
環境設備	3.814	4.068	▼-0.254	4.038	4.247	▼-0.209	3.73	4.036	▼-0.306	3.75	4.071	▼-0.321
提供服務的方便程度	3.992	4.053	▼-0.061	3.854	3.953	▼-0.099	4.002	4.100	▼-0.098	4.124	3.964	▲+0.160
服務效果	3.926	4.051	▼-0.125	3.962	4.035	▼-0.073	3.831	4.047	▼-0.216	4.1	4.071	▲+0.029

*服務內容因素，於 2009 年滿意度調查中，新加入兩項細項分別為服務承諾內容和服務承諾指標。

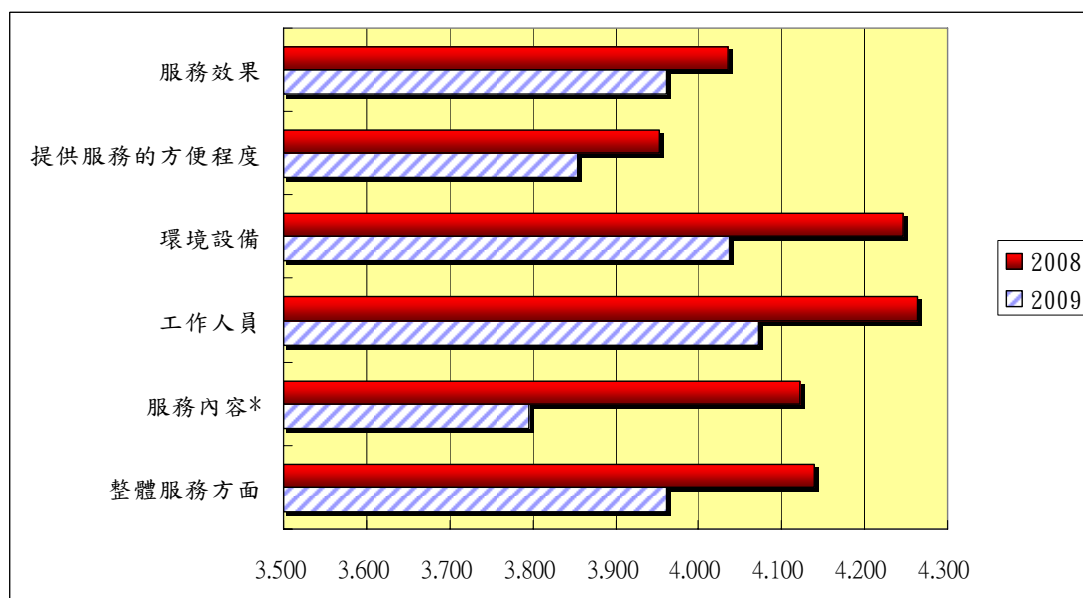
表八：整體表現



3.2 發出執照處的變化

至於這次受訪的 3 個附屬單位方面，對比 2009 與 2008 年的結果，發出執照處在 6 項主要因素均呈現下降現象，下降幅度最多的是服務內容因素(-0.326)，隨後依次為環境設備(-0.209)、工作人員(-0.192)、整體服務方面(-0.178)、提供服務的方便程度(-0.099)和服務效果(-0.073)，有關各因素變動差距，見於表九。

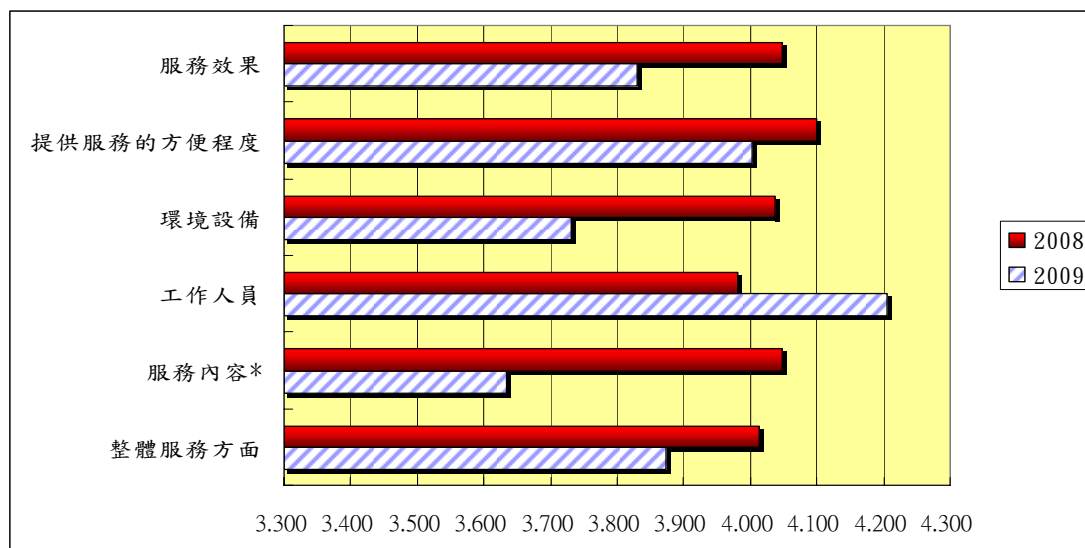
表九：發出執照處



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，類似 3.2 點整體表現的情況，同樣地，只有工作人員一項的滿意度有所提升(+0.224)，餘下 5 項的因素都出現下降，分別為服務內容(-0.415)、環境設備(-0.306)、服務效果(-0.216)、整體服務方面(-0.140)和提供服務的方便程度(-0.098)，有關各因素變動差距，見於表十。

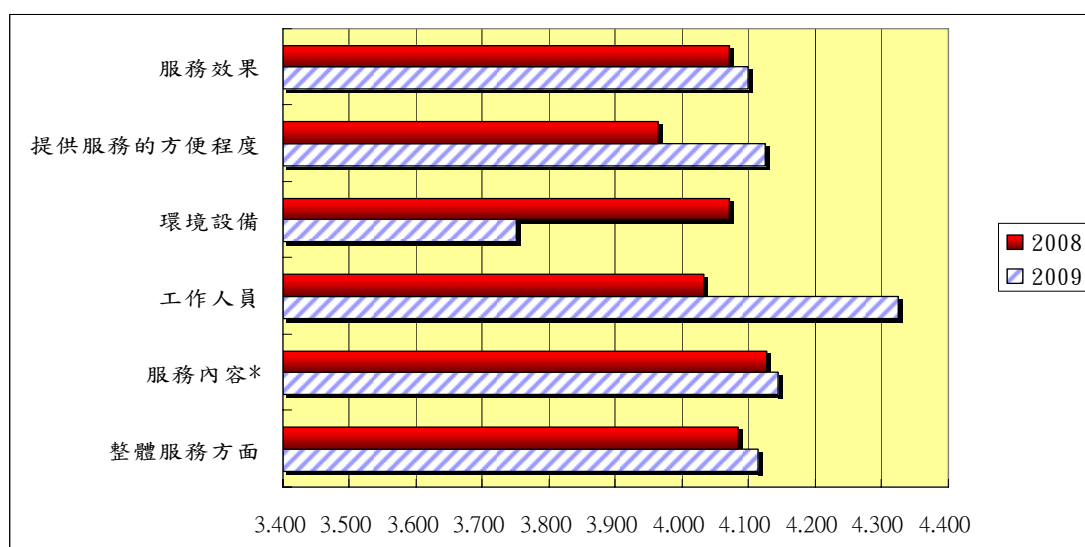
表十：旅遊諮詢處



3.4 旅遊活動中心的變化

2009 年對比 2008 年的滿意度結果，旅遊活動中心的滿意度表現較為理想，當中只有一項環境設備的滿意度評分有所下降(-0.321)，另外 5 項主要因素都呈現上升，提升幅度最多為工作人員(+0.292)，其餘為提供服務的方便程度(+0.160)、整體服務方面(+0.031)、服務效果(+0.029)和服務內容(+0.018)，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 2008 年同期細項滿意度結果比較

第 3 點已對六項主要因素，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。這部分將細分六項主要因素中所包含的細項作出分析，各自比對 2008 年度的變化，部分變化幅度較大的細項，直接導致所屬因素變化大的主因，分析每項因素中各細項的變化，有助了解為何構成因素變化的情況。由於第 2 及 3 細項屬於 2009 年新增加的調查項，所以這次沒有就這 2 項細項作出對比。每項主要因素所包括的細項，可詳見於表十二。

表十二：比對 2008 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			
	2009	2008	變動	2009	2008	變動	2009	2008	變動	
整體服務表現	1. 旅遊局的整體服務水平	3.962	4.140	▼-0.178	3.874	4.014	▼-0.140	4.114	4.083	▲+0.031
服務內容	2. 旅遊局服務承諾的內容	3.671	N/A	N/A	3.64	N/A	N/A	4.143	N/A	N/A
	3. 旅遊局服務承諾的指標	3.653	N/A	N/A	3.617	N/A	N/A	4.129	N/A	N/A
	4. 等候接待所需的時間	3.962	4.333	▼-0.371	3.647	4.034	▼-0.387	4.214	4.129	▲+0.085
	5. 所需手續的簡便程度	3.833	4.023	▼-0.190	3.587	4.053	▼-0.466	4.2	4.195	▲+0.005
	6. 以公平方式提供服務	3.87	4.129	▼-0.259	3.627	4.066	▼-0.439	4.2	4.153	▲+0.047
	7. 獲得資訊的清晰程度	3.779	4.000	▼-0.221	3.68	4.041	▼-0.361	3.986	4.029	▼-0.043
	工作人員	8. 工作人員的服務態度	4.089	4.356	▼-0.267	4.212	4.091	▲+0.121	4.4	4.201
9. 工作人員的溝通技巧		4.114	4.230	▼-0.116	4.205	3.986	▲+0.219	4.343	3.941	▲+0.402
10. 工作人員提供資訊的專業能力		4.013	4.172	▼-0.159	4.203	3.973	▲+0.230	4.229	3.970	▲+0.259
環境設備	11. 服務環境的舒適程度	4.063	4.310	▼-0.247	3.738	4.064	▼-0.326	3.786	4.153	▼-0.367
	12. 接待地點的設施合適程度	4.013	4.184	▼-0.171	3.723	4.008	▼-0.285	3.714	3.988	▼-0.274
提供服務的方便程度	13. 接待程序的方便程度	3.974	4.128	▼-0.154	3.963	4.035	▼-0.072	4.114	4.018	▲+0.096
	14. 取得資訊的容易程度	3.896	3.953	▼-0.057	4.025	4.156	▼-0.131	4.129	3.988	▲+0.141
	15. 前往提供服務地點的便捷程度	3.692	3.779	▼-0.087	4.019	4.106	▼-0.087	4.129	3.887	▲+0.242
服務效果	16. 提供的服務符合預期的目的	3.962	4.035	▼-0.073	3.831	4.047	▼-0.216	4.1	4.071	▲+0.029

註：灰色方格表示為變動幅度最大的細項。

4.1 發出執照處的變化

在 2009 年滿意度調查中，發出執照處在比對 2008 年 14 項細項中(剔除第 2 及 3 項為新增項的比對)，均呈現下降現象，當中下降幅度最顯著為第 4 項“等候接待所需的時間”，下降幅度為-0.371，而下降幅度最輕微是第 14 項“取得資訊的容易程度”(-0.057)。這與第 3.2 點(發出執照處的變化)提述的情況一致，下

降幅度最多的第 4 項“等候接待所需的時間”正正是導致服務內容因素下降幅度最多的原因，兩者存在直接關聯。(可參見表十二)

4.2 旅遊諮詢處的變化

旅遊諮詢處在比對 2008 年 14 項細項後(剔除第 2 及 3 細項的比較)，下降幅度最大的細項是第 5 項細項“所需手續的簡便程度”，下降幅度為-0.466，而下降最輕微的細項為第 13 項“接待程序的方便程度”(-0.072)，反之，僅有第 8 至 10 項屬於工作人員因素的細項呈現上升。旅遊諮詢處在 5 項下降主要因素中，以服務內容的因素下降幅度最大，這很大程度上與該因素內的第 5 項(降幅最多的細項)存在顯著性關聯。另外，由於工作人員因素內第 8 至 10 細項均全部有所提升，所以在 6 項主要因素中，只有工作人員因素出現提升。(可參見表十二)

4.3 旅遊活動中心的變化

旅遊活動中心比對 2008 年 14 項細項後(同樣地剔除第 2 及 3 細項作比較)，當中僅有第 7 項及 11 至 12 項這三項細項出現下降，其餘細項都呈現上升情況。在這三項下降的細項中，下降幅度最大的細項為第 11 項“服務環境的舒適程度”(-0.367)，相比下，下降幅度最輕微為第 7 項“獲得資訊的清晰程度”(-0.043)。另外，在多項出現上升幅度的細項中，以第 9 項“工作人員的溝通技巧”升幅最為顯著，升幅為+0.402。在 6 項主要因素中，旅遊活動中心僅有環境設備因素呈現下降，這與有關因素內第 11 及 12 細項的降幅有密切關聯，而其餘的 5 項主要因素出現的升幅，某程度上都是歸因於它們所屬的多個細項都出現上升所致。(可參見表十二)

最後，這次調查結果將作為旅遊局 2010 年改善工作的一個基礎參考依據，並於逐年持續地透過同樣的方式監察服務承諾的狀況，貫徹持續改善的目標。

■ 附錄 1：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
發出執照處 (問卷數：79)	0	39	● 沒有指出原因。
旅遊諮詢處 (問卷數：160)	1	82	● 指示牌不夠清晰。
旅遊活動中心 (問卷數：70)	0	8	● 沒有指出原因。

■ 附錄 2：其他意見。

受訪單位	受訪者意見
發出執照處	<ul style="list-style-type: none"> ● 望早日能改出電子版本，正規文件不應用手寫，對公司辦公的程序造成不便。 ● 希望能改善旅遊局與旅行社之間的透明度，希望旅遊局能"公平"履行承諾。 ● 希望部門門口能有清楚指示是關於旅遊局那方面的辦公。 ● 因為地點位置交通太繁忙，很困難找車位，公共汽車又少，當到此大廈時，雖然有多部升降電梯，但須等太耐時間才可到達貴局。然而，在此局的職員所提供的服務很有水準，這令到雖然外圍因素有缺漏，但亦可作抵銷。 ● 有電話聯絡提點這項服務十分不錯。
旅遊諮詢處	<ul style="list-style-type: none"> ● 旅遊局官網找不到澳門地圖。 ● 希望旅遊局定期及時更新旅遊資訊，以吸引旅客。
旅遊活動中心	<ul style="list-style-type: none"> ● 旅遊活動中心內的博物館應放置更多座椅。 ● 冷氣嚴重不足。 ● 賽車博物館內的賽車遊戲設備過舊，等候時坐的椅子太殘舊。 ● 指示牌指引不清晰，造成誤導。 ● 電視機播映之資訊僅為葡文，造成不便，應加播中文及英文。 ● 若有更多葡萄酒的資料會更好。 ● 資料不足。工作人員譚先生講解非常仔細，但單靠一人之力去講解真的十分不足。 ● 加強宣傳此館，博物館通行證很好。 ● 環境有點焗及空氣不足。

■ 附錄 3：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。