

2022 年旅遊局服務滿意度調查報告

提交機構：澳門研究中心

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服務。

調查期間： 2022 年 10 月 10 日至 11 月 20 日

調查標的： 旅遊局提供的對外服務，包括接受旅客旅遊方面的諮詢、處理旅客在旅遊領域內的投訴、轉介旅客對其他領域的投訴、建議、接受市民或機構租借本局轄下的會議展覽設施、接受旅遊統計資料的查詢、向旅遊領域內的行業發出執照等等。

調查對象： 使用旅遊局相關服務之澳門居民、訪澳旅客及機構代表。是次研究共收集了 1,124 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

整體服務滿意度

調查因素	分項內容	2022 年(本年度)	
		滿意度平均數	分項得分
人員服務	服務主動性	4.40	4.36
	專業程度		4.38
	儀表外觀		4.43
	服務態度		4.44
環境	方便程度	4.32	4.30
	環境舒適度		4.33
配套設施	硬件設備	4.22	4.20
	清晰指示		4.24
	場所配套		4.20
	場所支援性措施		4.19
	場所安全性		4.29
程序手續	流程順暢	4.29	4.31
	服務效率		4.27
	服務效果		4.30
	公平性		4.27
服務資訊	足夠性	4.20	4.17
	取得資訊的便捷性		4.15
	取得資訊的準確性		4.19
	取得資訊的實用性		4.21
服務保證	資訊的保密性	4.22	4.29
	服務承諾全面性		4.23
	服務承諾指標明確性		4.21
	服務承諾指標滿意度		4.21
電子服務	表達意見的渠道	4.11	4.23
	電子服務適切性		4.14
	電子服務方便性		4.13
	電子服務安全性		4.13
	電子服務足夠性		4.11
電子服務交流渠道足夠性	電子服務交流渠道足夠性	4.10	4.05
	電子服務交流渠道足夠性		4.10
績效信息	足夠性	4.12	4.13
	信息的開放性		4.11
服務整合	跨部門程序優化 / 一窗式服務	4.10	4.10
整體服務滿意度		4.35	4.35

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 4.35 分，各項調查因素評分的平均值均達 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 (4.40 分)、環境 (4.32 分)、程序手續 (4.29 分)、配套設施 (4.22 分)、服務保證 (4.22 分)、服務資訊 (4.20 分)、績效信息 (4.12 分)、電子服務 (4.11 分) 及服務整合 (4.10 分)。分項評分之中，人員的「服務態度」及人員的「儀表外觀」得分最高，分別為 4.44 分及 4.43 分。而另一方面，「電子服務交流渠道足夠性」及「跨部門程序優化 / 一窗式服務」得分最低，分別為 4.05 分及 4.10 分。

一般公共服務滿意度

調查因素	分項內容	2022年(本年度)	
		滿意度平均數	分項得分
人員服務	服務主動性	4.40	4.36
	專業程度		4.37
	儀表外觀		4.42
	服務態度		4.45
環境	方便程度	4.33	4.32
	環境舒適度		4.33
配套設施	硬件設備	4.21	4.18
	清晰指示		4.26
	場所配套		4.18
	場所支援性措施		4.16
	場所安全性		4.28
程序手續	流程順暢	4.27	4.28
	服務效率		4.25
	服務效果		4.29
	公平性		4.24
服務資訊	足夠性	4.19	4.17
	取得資訊的便捷性		4.13
	取得資訊的準確性		4.17
	取得資訊的實用性		4.21
	資訊的保密性		4.26
服務保證	服務承諾全面性	4.21	4.22
	服務承諾指標明確性		4.21
	服務承諾指標滿意度		4.19
	表達意見的渠道		4.23
電子服務	電子服務適切性	4.07	4.10
	電子服務方便性		4.13
	電子服務安全性		4.09
	電子服務足夠性		4.05
	電子服務交流渠道足夠性		3.98
績效信息	足夠性	4.12	4.13
	信息的開放性		4.10
服務整合	跨部門程序優化 / 一窗式服務	-	-
整體服務滿意度		4.38	4.38

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	2022年(本年度)	
		滿意度平均數	分項得分
人員服務	服務主動性	4.41	4.37
	專業程度		4.40
	儀表外觀		4.44
	服務態度		4.44
環境	方便程度	4.32	4.29
	環境舒適度		4.35
配套設施	硬件設備	4.26	4.25
	清晰指示		4.24
	場所配套		4.25
	場所支援性措施		4.25
	場所安全性		4.31
程序手續	流程順暢	4.36	4.39
	服務效率		4.33
	服務效果		4.35
	公平性		4.36
服務資訊	足夠性	4.23	4.18
	取得資訊的便捷性		4.19
	取得資訊的準確性		4.24
	取得資訊的實用性		4.21
	資訊的保密性		4.32
服務保證	服務承諾全面性	4.23	4.25
	服務承諾指標明確性		4.22
	服務承諾指標滿意度		4.24
	表達意見的渠道		4.22
電子服務	電子服適切性	4.18	4.23
	電子服務方便性		4.13
	電子服務安全性		4.21
	電子服務足夠性		4.18
	電子服務交流渠道足夠性		4.14
績效信息	足夠性	4.14	4.14
	信息的開放性		4.14
服務整合	跨部門程序優化 / 一窗式服務	4.10	4.10
整體服務滿意度		4.32	4.32

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	2022年(本年度)	
		滿意度平均數	分項得分
人員服務	服務主動性	4.27	4.18
	專業程度		4.21
	儀表外觀		4.41
	服務態度		4.27
環境	方便程度	4.06	4.03
	環境舒適度		4.09
配套設施	硬件設備	4.07	3.97
	清晰指示		3.88
	場所配套		4.03
	場所支援性措施		4.16
	場所安全性		4.30
程序手續	流程順暢	4.02	3.97
	服務效率		4.06
	服務效果		4.00
	公平性		4.03
服務資訊	足夠性	4.22	4.18
	取得資訊的便捷性		4.15
	取得資訊的準確性		4.18
	取得資訊的實用性		4.21
	資訊的保密性		4.39
服務保證	服務承諾全面性	-	-
	服務承諾指標明確性		-
	服務承諾指標滿意度		-
	表達意見的渠道		-
電子服務	電子服適切性	4.19#	4.07#
	電子服務方便性		4.20#
	電子服務安全性		4.20#
	電子服務足夠性		4.29#
	電子服務交流渠道足夠性		4.17#
績效信息	足夠性	4.03	4.03
	信息的開放性		4.03
服務整合	跨部門程序優化 / 一窗式服務	-	-
整體服務滿意度		4.09	4.09

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。

與 2021 年服務滿意度比較

整體服務滿意度的趨勢分析

調查因素	分項內容	2022 年(本年度)		2021 年(上年度)		差距	
		滿意度平均	分項得分	滿意度平均	分項得分	調查因素	分項
人員服務	服務主動性	4.40	4.36	4.37	4.38	0.03	-0.02
	專業程度		4.38		4.31		0.07
	儀表外觀		4.43		4.38		0.05
	服務態度		4.44		4.43		0.01
環境	方便程度	4.32	4.30	4.24	4.11	0.08	0.19
	環境舒適度		4.33		4.36		-0.03
配套設施	硬件設備	4.22	4.20	4.30	4.29	-0.08	-0.09
	清晰指示		4.24		4.28		-0.04
	場所配套		4.20		4.26		-0.06
	場所支援性措施		4.19		4.40		-0.21
	場所安全性		4.29		4.30		-0.01
程序手續	流程順暢	4.29	4.31	4.31	4.32	-0.02	-0.01
	服務效率		4.27		4.33		-0.06
	服務效果		4.30		4.34		-0.04
	公平性		4.27		4.28		-0.01
服務資訊	足夠性	4.20	4.17	4.04	3.89	0.16	0.28
	取得資訊的便捷性		4.15		3.96		0.19
	取得資訊的準確性		4.19		4.12		0.07
	取得資訊的實用性		4.21		4.09		0.12
	資訊的保密性		4.29		4.19		0.10
服務保證	服務承諾全面性	4.22	4.23	4.05	4.06	0.17	0.17
	服務承諾指標明確性		4.21		4.12		0.09
	服務承諾指標滿意度		4.21		4.15		0.06
	表達意見的渠道		4.23		3.97		0.26
電子服務	電子服適切性	4.11	4.14	3.93	4.01	0.18	0.13
	電子服務方便性		4.13		4.02		0.11
	電子服務安全性		4.13		4.01		0.12
	電子服務足夠性		4.11		3.90		0.21
	電子服務交流渠道足夠性		4.05		3.90		0.15
績效信息	足夠性	4.12	4.13	3.93	3.94	0.19	0.19
	信息的開放性		4.11		3.92		0.19
服務整合	跨部門程序優化 / 一窗式服務	4.10	4.10	4.20	4.20	-0.10	-0.10
整體服務滿意度		4.35	4.35	4.21	4.21	0.14	0.14

一般公共服務滿意度的趨勢分析

調查因素	分項內容	2022年(本年度)		2021年(上年度)		差距	
		滿意度平均	分項得分	滿意度平均	分項得分	調查因素	分項
人員服務	服務主動性	4.40	4.36	4.30	4.30	0.10	0.06
	專業程度		4.37		4.24		0.13
	儀表外觀		4.42		4.32		0.10
	服務態度		4.45		4.37		0.08
環境	方便程度	4.33	4.32	4.33	4.21	0.00	0.11
	環境舒適度		4.33		4.45		-0.12
配套設施	硬件設備	4.21	4.18	4.31	4.30	-0.10	-0.12
	清晰指示		4.26		4.27		-0.01
	場所配套		4.18		4.32		-0.14
	場所支援性措施		4.16		4.44		-0.28
	場所安全性		4.28		4.27		0.01
程序手續	流程順暢	4.27	4.28	4.23	4.23	0.04	0.05
	服務效率		4.25		4.23		0.02
	服務效果		4.29		4.26		0.03
	公平性		4.24		4.22		0.02
服務資訊	足夠性	4.19	4.17	3.98	3.83	0.21	0.34
	取得資訊的便捷性		4.13		3.89		0.24
	取得資訊的準確性		4.17		4.08		0.09
	取得資訊的實用性		4.21		4.04		0.17
	資訊的保密性		4.26		4.12		0.14
服務保證	服務承諾全面性	4.21	4.22	4.04	4.07	0.17	0.15
	服務承諾指標明確性		4.21		4.13		0.08
	服務承諾指標滿意度		4.19		4.16		0.03
	表達意見的渠道		4.23		3.92		0.31
電子服務	電子服務適切性	4.07	4.10	3.89	4.00	0.18	0.10
	電子服務方便性		4.13		4.00		0.13
	電子服務安全性		4.09		3.95		0.14
	電子服務足夠性		4.05		3.83		0.22
	電子服務交流渠道足夠性		3.98		3.86		0.12
績效信息	足夠性	4.12	4.13	3.89	3.89	0.23	0.24
	信息的開放性		4.10		3.89		0.21
服務整合	跨部門程序優化 / 一窗式服務	-	-	-	-	-	-
整體服務滿意度		4.38	4.38	4.18	4.18	0.20	0.20

監督、審批及執法性公共服務滿意度的趨勢分析

調查因素	分項內容	2022年(本年度)		2021年(上年度)		差距	
		滿意度平均	分項得分	滿意度平均	分項得分	調查因素	分項
人員服務	服務主動性	4.41	4.37	4.56	4.59	-0.15	-0.22
	專業程度		4.40		4.50		-0.10
	儀表外觀		4.44		4.54		-0.10
	服務態度		4.44		4.61		-0.17
環境	方便程度	4.32	4.29	4.14	4.01	0.18	0.28
	環境舒適度		4.35		4.26		0.09
配套設施	硬件設備	4.26	4.25	4.32	4.31	-0.06	-0.06
	清晰指示		4.24		4.35		-0.11
	場所配套		4.25		4.20		-0.05
	場所支援性措施		4.25		4.38		-0.13
	場所安全性		4.31		4.36		-0.05
程序手續	流程順暢	4.36	4.39	4.52	4.54	-0.16	-0.15
	服務效率		4.33		4.57		-0.24
	服務效果		4.35		4.54		-0.19
	公平性		4.36		4.44		-0.08
服務資訊	足夠性	4.23	4.18	4.19	4.05	0.04	0.13
	取得資訊的便捷性		4.19		4.13		0.06
	取得資訊的準確性		4.24		4.25		-0.01
	取得資訊的實用性		4.21		4.24		-0.03
	資訊的保密性		4.32		4.34		-0.02
服務保證	服務承諾全面性	4.23	4.25	4.06	4.06	0.17	0.19
	服務承諾指標明確性		4.22		4.13		0.09
	服務承諾指標滿意度		4.24		4.15		0.09
	表達意見的渠道		4.22		3.99		0.23
電子服務	電子服務適切性	4.18	4.23	4.01	4.04	0.17	0.19
	電子服務方便性		4.13		4.10		0.03
	電子服務安全性		4.21		4.22		-0.01
	電子服務足夠性		4.18		4.00		0.18
	電子服務交流渠道足夠性		4.14		3.97		0.17
績效信息	足夠性	4.14	4.14	4.04	4.09	0.10	0.05
	信息的開放性		4.14		4.01		0.13
服務整合	跨部門程序優化 / 一窗式服務	4.10	4.10	4.20	4.20	-0.10	-0.10
整體服務滿意度		4.32	4.32	4.31	4.31	0.01	0.01

福利性公共服務滿意度的趨勢分析

調查因素	分項內容	2022年(本年度)		2021年(上年度)		差距	
		滿意度平均	分項得分	滿意度平均	分項得分	調查因素	分項
人員服務	服務主動性	4.27	4.18	4.38	4.31	-0.11	-0.13
	專業程度		4.21		4.38		-0.17
	儀表外觀		4.41		-		-
	服務態度		4.27		4.44		-0.17
環境	方便程度	4.06	4.03	-	-	-	-
	環境舒適度		4.09	-	-	-	
配套設施	硬件設備	4.07	3.97	-	-	-	-
	清晰指示		3.88	-	-	-	
	場所配套		4.03	-	-	-	
	場所支援性措施		4.16	-	-	-	
	場所安全性		4.30	-	-	-	
程序手續	流程順暢	4.02	3.97	4.20	4.19	-0.18	-0.22
	服務效率		4.06		4.25		-0.19
	服務效果		4.00		4.25		-0.25
	公平性		4.03		4.13		-0.10
服務資訊	足夠性	4.22	4.18	3.91	3.81	0.31	0.37
	取得資訊的便捷性		4.15		3.81		0.34
	取得資訊的準確性		4.18		3.94		0.24
	取得資訊的實用性		4.21		4.00		0.21
	資訊的保密性		4.39		4.00		0.39
服務保證	服務承諾全面性	-	-	3.75	4.00	-	-
	服務承諾指標明確性		-		3.80		-
	服務承諾指標滿意度		-		4.11		-
	表達意見的渠道		-		3.75		-
電子服務	電子服務適切性	4.19	4.07	3.82	3.86	0.37	0.21
	電子服務方便性		4.20		4.00		0.20
	電子服務安全性		4.20		4.00		0.20
	電子服務足夠性		4.29		3.83		0.46
	電子服務交流渠道足夠性		4.17		3.83		0.34
績效信息	足夠性	4.03	4.03	3.66	3.56	0.37	0.47
	信息的開放性		4.03		3.73		0.30
服務整合	跨部門程序優化 / 一窗式服務	-	-	-	-	-	-
整體服務滿意度		4.09	4.09	4.13	4.13	-0.04	-0.04

總結及改善建議

於 2022 年，旅遊局服務使用者對服務的整體滿意度為 4.35 分。其中，被訪者對「一般公共服務」的滿意度最高，為 4.38 分；其次為「監督、審批及執法性公共服務」(4.32 分)及「福利性公共服務」(4.09 分)。研究結果表明三大服務類別的整體滿意度均達 4 分或以上，顯示被訪者普遍滿意旅遊局提供的服務。

各項調查因素均達 4 分或以上的滿意水平。其中，以「人員服務」評分最高 (4.40 分)，其次為「環境」(4.32 分)。另一方面，旅遊局在「服務整合」的得分相對較低，為 4.10 分，而「電子服務」和「績效信息」亦分別得到 4.11 分及 4.12 分的評分，雖低於其他方面，但仍高過 4 分之滿意水平。

以年度比較，本年度服務使用者的整體滿意度高於上年度的水平(4.21 分)，尤其是「一般公共服務」的升幅較為明顯(上升 0.20 分)。按照調查因素分析，「電子服務」、「服務保證」及「服務資訊」的滿意度均提升(分別上升 0.18 分、0.17 分及 0.16 分)，顯示了旅遊局在服務系統建設方面為服務使用者帶來方便。而在「績效信息」、「配套設施」及「程序手續」方面，滿意度呈現了下跌趨勢。

針對整體服務中滿意度評分較低的調查因數，本研究建議優先考慮以下幾方面的改善工作：

1. 跨部門服務整合及程序優化

在「服務整合」方面，部分被訪者反映不同部門之間對索取文件的意見不同、服務審批程序需通過多個部門(例如：文化局、消防局)比較複雜及部門之間欠缺溝通。由此，建議局方可以與相關部門制訂統一的服務程序，定期商討以完善各部門之間的服務銜接和按需要增加跨部門服務所包含的辦理內容。同時，局方亦可以持續對服務使用者加強宣傳，以加深市民對「服務整合」方面的認知和理解，方便市民使用。

2. 加強服務的電子化，優化電子服務平台

在「電子服務足夠性」方面，被訪者主要提及要親自到場遞交文件，希望可以把資料上傳到網上就能續牌，網上預約速度慢、不是很好用及需增設過往遞交資料查閱功能等問題，建議局方擴大電子化服務的涵蓋範圍，包括增加網上申請/提交資料，減少服務使用者親身到服務地點的次數及時間。另外，局方亦應持續優化電子服務平台，設置常見問

題解答版及將服務使用者經常搜查的資料放於顯眼位置，以加強其方便易用的特點，及能夠省時之便利好處。

3. 提供及時資訊，發佈渠道多元化

在「績效信息」方面，服務使用者希望局方可以提供及時的旅遊資訊(例如：活動宣傳介紹、旅遊相關數據的發佈等)和課程報讀及更新資料。除此之外，服務使用者亦建議增設通知方式，使發佈資訊的渠道更多元化。由此，局方可以考慮讓已登記及同意接收由局方發出的資訊的服務使用者，透過電郵或者電話短信的方式接收最新的旅遊資訊和課程報讀及更新資料。同時，局方亦可以在社交媒體平台（微信公眾號）增設最新旅遊資訊及課程資料的預計發佈日期，讓服務使用者對局方的資訊發佈有合理的期望。

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，局方需進一步優化跨部門服務整合及程序，擴大電子化服務的涵蓋範圍，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。