

2016 年旅遊局服務滿意度調查

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：2016 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)，包括旅遊諮詢、牌照相關服務、場地租用、活動資助申請、參觀安排等等。
- 調查對象：使用旅遊局服務的居民、旅客及機構(公共及私人實體)
- 調查方法：問卷調查

滿意度(整體服務) [括號數字為標準差]

調查因素	分項內容	滿意度均值	分項得分
方便程度	服務時間	4.00(.43)	3.99(.59)
	服務地點		3.98(.55)
	聯絡方法		4.07(.50)
環境設備	環境舒適	3.98(.51)	4.05(.49)
	設施配置		3.91(.69)
人員服務	服務態度	4.04(.47)	4.07(.50)
	服務效率		4.09(.49)
	服務主動性		4.00(.59)
	專業程度		4.09(.54)
	溝通技巧		4.08(.52)
內部流程	等候時間	4.09(.36)	4.14(.44)
	簡捷程度		4.10(.51)
	公平性		4.07(.40)
服務效果	符合使用目的	4.04(.44)	
服務資訊	資料公開	4.03(.40)	4.03(.47)
	資料準確		4.05(.43)
電子服務	範圍足夠性	3.82(.64)	3.77(.76)
	整體滿意度		3.86(.61)
服務承諾	範圍足夠性	4.13(.55)	4.10(.65)
	指標清晰度		4.13(.59)
	指標滿意度		4.17(.56)
整體服務滿意度		4.00(.48)	

滿意度(一般公共服務) [括號數字為標準差]

調查因素	分項內容	滿意度均值	分項得分
方便程度	服務時間	3.98(.41)	3.94(.62)
	服務地點		3.99(.49)
	聯絡方法		4.07(.46)
環境設備	環境舒適	3.94(.51)	4.02(.47)
	設施配置		3.85(.73)
人員服務	服務態度	4.01(.46)	4.04(.47)
	服務效率		4.07(.45)
	服務主動性		3.94(.61)
	專業程度		4.07(.51)
	溝通技巧		4.06(.49)
內部流程	等候時間	4.08(.29)	4.10(.39)
	簡捷程度		4.15(.41)
	公平性		4.04(.31)
服務效果	符合使用目的	4.03(.39)	
服務資訊	資料公開	4.02(.35)	4.02(.43)
	資料準確		4.03(.37)
電子服務	範圍足夠性	3.87(.63)	3.81(.79)
	整體滿意度		3.94(.58)
服務承諾	範圍足夠性	3.92(.49)	3.86(.64)
	指標清晰度		3.96(.60)
	指標滿意度		3.94(.47)
整體服務滿意度		4.03(.42)	

滿意度(監督、審批及執法性公共服務) [括號數字為標準差]

調查因素	分項內容	滿意度均值	分項得分
方便程度	服務時間	3.93(.41)	3.99(.47)
	服務地點		3.84(.65)
	聯絡方法		3.95(.52)
環境設備	環境舒適	3.95(.45)	4.03(.49)
	設施配置		3.87(.56)
人員服務	服務態度	4.01(.43)	4.02(.51)
	服務效率		4.01(.49)
	服務主動性		3.99(.49)
	專業程度		4.04(.53)
	溝通技巧		4.00(.50)
內部流程	等候時間	4.03(.41)	4.14(.47)
	簡捷程度		3.94(.58)
	公平性		4.01(.47)
服務效果	符合使用目的	3.95(.51)	
服務資訊	資料公開	3.96(.45)	3.94(.51)
	資料準確		3.98(.48)
電子服務	範圍足夠性	3.81(.55)	3.72(.80)
	整體滿意度		3.89(.44)
服務承諾	範圍足夠性	3.95(.48)	3.88(.70)
	指標清晰度		3.96(.51)
	指標滿意度		4.01(.51)
整體服務滿意度		3.96(.51)	

滿意度(福利性公共服務) [括號數字為標準差]

調查因素	分項內容	滿意度均值	分項得分
方便程度	服務時間	4.30(.49)	4.28(.59)
	服務地點		4.28(.55)
	聯絡方法		4.35(.53)
環境設備	環境舒適	4.33(.51)	4.33(.52)
	設施配置		4.33(.55)
人員服務	服務態度	4.34(.49)	4.35(.54)
	服務效率		4.33(.58)
	服務主動性		4.33(.59)
	專業程度		4.34(.60)
	溝通技巧		4.35(.59)
內部流程	等候時間	4.32(.52)	4.33(.56)
	簡捷程度		4.29(.56)
	公平性		4.34(.54)
服務效果	符合使用目的	4.30(.53)	
服務資訊	資料公開	4.28(.49)	4.27(.53)
	資料準確		4.30(.51)
電子服務	範圍足夠性	3.76(.74)	3.77(.69)
	整體滿意度		3.75(.77)
服務承諾	範圍足夠性	4.33(.55)	4.32(.55)
	指標清晰度		4.30(.58)
	指標滿意度		4.35(.56)
整體服務滿意度		3.85(.71)	

整體而言(所有服務類別)·受訪者皆滿意旅遊局服務·所有得分皆在 3.8 分以上。

綜觀整體服務·其中以服務承諾得分最高(4.13)·其次為內部流程(4.09)及人員服務(4.04)·其中細項方面·以指標滿意度 (4.17)、等候時間 (4.14) 和指標清晰度(4.13)得分最高·相反·在 9 項主要因素中·以“電子服務”得分較低·為 3.82 分·而根據服務類別劃分·此項因素在一般公共服務及監督·審批及執法性公共服務得分都相對較低·故在這方面有待加強。

改善措施及建議

受訪者基本滿意人員服務，但亦有少部份受訪者認為人員不夠積極或不夠熱心，建議可以增加培訓、績效反饋、發展機會來提升員工的工作投入，以提升主動性。雖然受訪者滿意內部流程，仍可持續改善，例如增加電子服務，縮短輪候時間。此外，不少受訪者表示不容易尋找資訊，建議將工作流程及所需文件等資訊設置在網頁較顯眼的位置。

另外在“電子服務”和“環境設備”兩個方面分數相對偏低。由於電子政府是政府服務發展的趨勢，持續改善電子媒介的介面是很重要。旅遊局的電子服務仍有較大改善空間，改善方向包括增加更多的多媒體自助查詢屏幕、在網站和 APP 增加更豐富和更準確的電子資訊、改良在線表格和研究在線提交證明文本的可行性等。

環境設備方面，受訪者亦提及以下改善建議，包括在旅遊局的各個旅客詢問處添加更多的座椅，亦有受訪者表示旅客詢問處的冷氣溫度過低，以及洗手間數量不足，希望在有條件的情況下作出改善。

滿意度調查趨勢 [括號數字為標準差]

調查因素	分項內容	2015 年 滿意度均值	2015 年 分項得分	2016 年 滿意度均值	2016 年 分項得分
方便程度	服務時間	3.96(.52)	4.04(.57)	4.00(.43)	3.99(.59)
	服務地點		3.96(.70)		3.98(.55)
	聯絡方法		3.86(.69)		4.07(.50)
環境設備	環境舒適	3.92(.55)	3.99(.59)	3.98(.51)	4.05(.49)
	設施配置		3.85(.72)		3.91(.69)
人員服務	服務態度	4.01(.48)	4.11(.58)	4.04(.47)	4.07(.50)
	服務效率		4.07(.60)		4.09(.49)
	服務主動性		3.91(.68)		4.00(.59)
	專業程度		3.99(.59)		4.09(.54)
	溝通技巧		4.01(.57)		4.08(.52)
內部流程	等候時間	3.99(.40)	4.06(.51)	4.09(.36)	4.14(.44)
	簡捷程度		3.89(.63)		4.10(.51)
	公平性		3.98(.44)		4.07(.40)
服務效果	符合使用目的	4.03(.52)		4.04(.44)	
服務資訊	資料公開	4.00(.43)	3.98(.49)	4.03(.40)	4.03(.47)
	資料準確		4.01(.50)		4.05(.43)
電子服務	範圍足夠性	3.78(.56)	3.73(.72)	3.82(.64)	3.77(.76)
	整體滿意度		3.84(.57)		3.86(.61)
服務承諾	範圍足夠性	3.87(.55)	3.83(.64)	4.13(.55)	4.10(.65)
	指標清晰度		3.85(.69)		4.13(.59)
	指標滿意度		3.96(.56)		4.17(.56)
整體服務滿意度		4.01(.50)		4.00(.48)	

整體而言，2016 年度全部項目都能達至滿意水平。