

澳門特區政府旅遊局服務承諾 公眾滿意度評估調查



2012

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. 2012 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 2011 年同期主要因素滿意度結果比較.....	4
3.1 整體表現	
3.2 牌照相關服務	
3.3 旅遊諮詢	
3.4 參觀與場地租借	
表七： 比對去年 6 項主要因素滿意度變化情況	
表八： 整體表現	
表九： 牌照相關服務	
表十： 旅遊諮詢	
表十一： 參觀與場地租借	
4. 與 2011 年同期細項滿意度結果比較.....	6
4.1 牌照相關服務	
4.2 旅遊諮詢	
4.3 參觀與場地租借	
表十二： 比對去年各細項變化情況	
5. 意見與建議.....	8
附錄 I：「非常不滿意」、「不滿意」及「其他意見」的摘錄.....	9
附錄 II：調查問卷問題的含義.....	10

服務承諾—公眾滿意度評估調查 (2012)

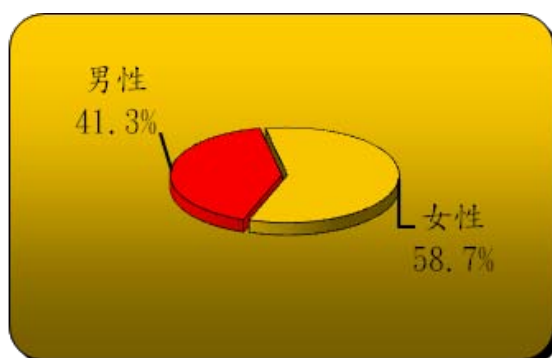
1. 基本特徵

由於旅遊局服務覆蓋市民、旅客、團體及機構，為此，在調查期間都會向各對象群體收集意見或建議，如屬團體或機構等服務對象的問卷意見或建議，都會歸入市民的類別作統計分析，在本年度之調查期間內，並沒有收到有關團體或機構的意見反饋，而全部的調查問卷中，都是來自澳門居民和旅客的服務對象。

2012 年 6 月期間，旅遊局進行了公眾滿意度評估調查，成功訪問了 673 名親臨使用旅遊局服務的公眾(包括市民及旅客)。透過問卷形式收集公眾對旅遊局服務質素的意見，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：

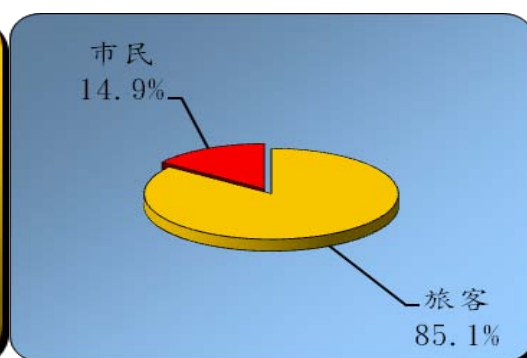
表一：性別分佈

男性	女性	受訪總數
278	395	673
41.3%	58.7%	100.0%



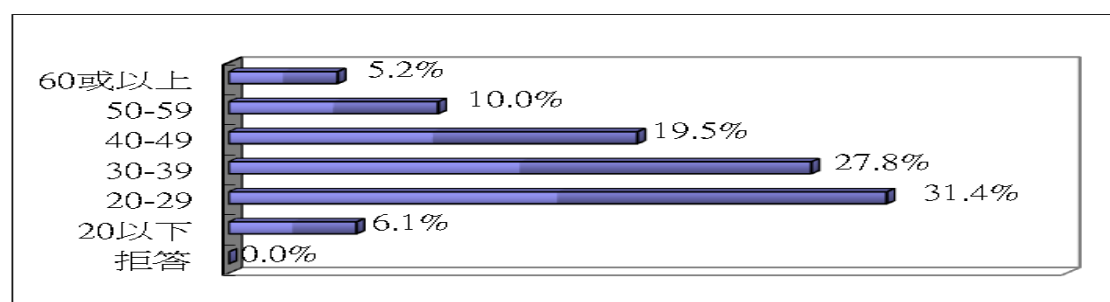
表二：市民與旅客分佈

旅客	市民	受訪總數
573	100	673
85.1%	14.9%	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
0	41	211	187	131	67	36	673
0%	6.1%	31.4%	27.8%	19.5%	10.0%	5.2%	100.0%



在 673 名受訪者當中，以女性居多，約佔 58.7%，而男性為 41.3%。年齡分佈主要集中在於 20 至 39 歲之間，佔總體約 60%。基於旅遊局的服務主要面向大量訪澳旅客，部分服務則會面向本澳市民(如：申領酒店或導遊牌照服務等)。因此，是次調查結果顯示，主要受訪者為旅客，約佔 85.1%(573 名)，其餘的 14.9%(100 名)為本澳市民。

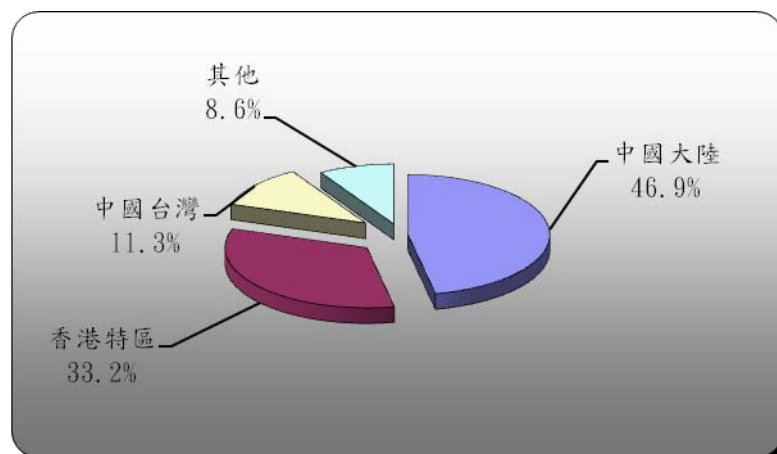
在受訪旅客中，按表四所示，旅客分佈主要以內地旅客為主(46.9%)，其次為香港特區旅客 (33.2%)，以及中國台灣旅客(11.3%)，而其餘被訪旅客則歸納為「其他」類別，並詳列於下表中。

表四：旅客分佈表

中國大陸	香港特區	中國台灣	其他(註)	旅客總數
269	190	65	49	573
46.9%	33.2%	11.3%	8.6%	100.0%

其他(註)：總數=49 位

新加坡	2	菲律賓	2	日本	7	西班牙	1
印尼	2	馬來西亞	5	英國	5		
印度	1	德國	3	法國	3		
韓國	8	美國	5	葡萄牙	1		
澳洲	2	泰國	1	愛爾蘭	1		



2. 2012 年滿意度調查結果

第一部分資料已按受訪者的基本特徵作分析，以下部分將對旅遊局的主要對外服務歸納為三大類別(牌照相關服務、旅遊諮詢、參觀與場地租借)，於調查期間在旅遊局的對外服務點進行調查(如：各旅遊諮詢處、全能通服務櫃台、轄下博物館及租用場地等)，並對得出的滿意度結果作出分析比對，是次評分級別沿用 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	牌照相關服務	旅遊諮詢	參觀與場地租借
整體服務方面		4.16	4.30	<u>4.07</u>	4.12
服務內容		4.18	4.27	4.08	4.20
工作人員		4.28	4.29	4.18	4.37
環境設備		4.19	4.17	4.14	4.27
提供服務的方便程度		4.15	4.27	4.11	<u>4.08</u>
服務效果		<u>4.14</u>	<u>4.10</u>	4.08	4.26
有效問卷分佈		673	91	450	132

註：滿意程度指標—1 為最低，5 為最高。標示底線數字為該類別得分最低的因素；標示粗體數字為得分最高的因素。

表六：「公眾滿意度評估」16 項細項滿意度分佈

細項	滿意度	整體表現	牌照相關服務	旅遊諮詢	參觀與場地租借
整體服務表現	1. 旅遊局的整體服務水平	4.16	4.30	4.07	4.12
服務內容	2. 旅遊局服務承諾的內容	<u>4.06</u>	4.13	<u>4.00</u>	4.05
	3. 旅遊局服務承諾的指標	4.11	4.13	4.01	4.20
	4. 等候接待所需的時間	4.25	4.44	4.10	4.23
	5. 所需手續的簡便程度	4.20	4.32	4.10	4.20
	6. 以公平方式提供服務	4.21	4.27	4.11	4.27
	7. 獲得資訊的清晰程度	4.23	4.32	4.14	4.23
工作人員	8. 工作人員的服務態度	4.33	4.36	4.19	4.45
	9. 工作人員的溝通技巧	4.28	4.31	4.19	4.35
	10. 工作人員提供資訊的專業能力	4.23	4.21	4.17	4.31
環境設備	11. 服務環境的舒適程度	4.22	4.22	4.13	4.31
	12. 接待地點的設施合適程度	4.16	4.12	4.14	4.23
提供服務的方便程度	13. 接待程序的方便程度	4.15	4.18	4.09	4.18
	14. 取得資訊的容易程度	4.20	4.40	4.14	4.06
	15. 前往提供服務地點的便捷程度	4.10	4.22	4.10	<u>4.00</u>
服務效果	16. 提供的服務符合預期的目的	4.14	<u>4.10</u>	4.08	4.26
有效問卷分佈			91	450	132

註：滿意程度指標—1 為最低，5 為最高。標示底線數字為該類別得分最低的因素；標示粗體數字為得分最高的因素。

按表五資料，2012 年年度調查結果顯示，在 6 項主要因素中，旅遊局整體表現以工作人員因素評分最高(4.28)，而參考表六的細項資料分析，這是由於工作人員的服務態度及溝通技巧 2 項細項較其他細項獲得較高評分。相反，在 6 項主要因素中，服務效果為最低評分項目，為 4.14 分，參考表六細項資料分析，主要由於其唯一細項獲分較其他細項相對較低。

3. 與 2011 年同期主要因素滿意度結果比較

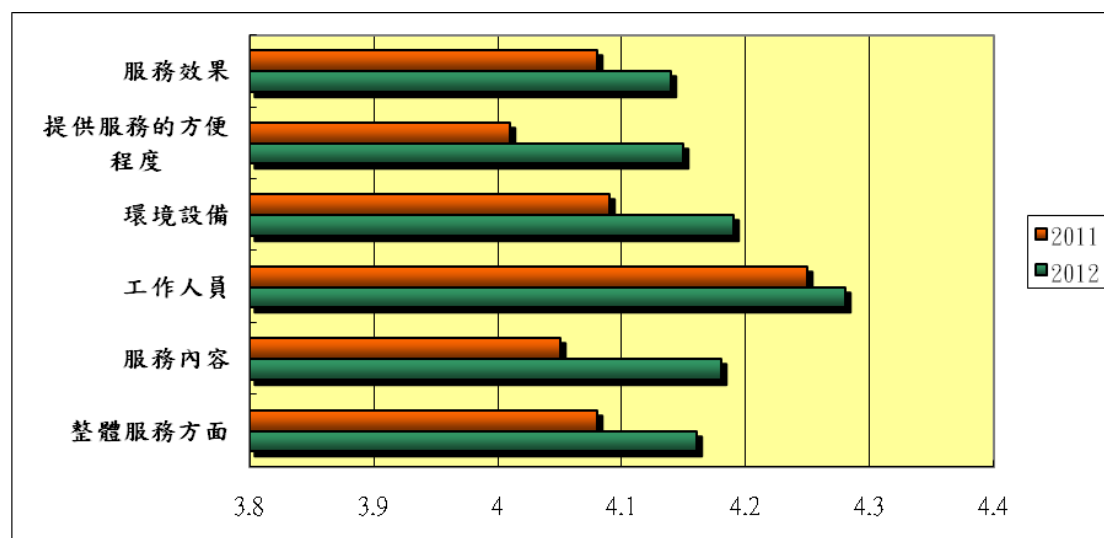
3.1 整體表現

按照表七，2012 與 2011 年 6 項主要因素滿意度變化情況顯示，旅遊局整體表現上，6 項主要因素比對去年情況，出現明顯改善，所有項目都出現不同程度的升幅。有關整體表現中各因素變動差距情況，可見於表八。

表七：比對去年 6 項主要因素滿意度變化情況

因素	平均滿意度			整體表現			牌照相關服務			旅遊諮詢			參觀與場地租借		
	2011	2012	變動	2011	2012	變動	2011	2012	變動	2011	2012	變動	2011	2012	變動
整體服務方面	4.08	4.16	▲0.08	4.09	4.30	▲0.21	4.09	4.07	▼0.02	4.05	4.12	▲0.07			
服務內容	4.05	4.18	▲0.13	3.98	4.27	▲0.29	4.05	4.08	▲0.03	4.11	4.20	▲0.09			
工作人員	4.25	4.28	▲0.03	4.29	4.29	0.00	4.28	4.18	▼0.10	4.18	4.37	▲0.19			
環境設備	4.09	4.19	▲0.10	3.99	4.17	▲0.18	4.12	4.14	▲0.02	4.16	4.27	▲0.11			
提供服務的方便程度	4.01	4.15	▲0.14	3.80	4.27	▲0.47	4.17	4.11	▼0.06	4.07	4.08	▲0.01			
服務效果	4.08	4.14	▲0.06	4.00	4.10	▲0.10	4.18	4.08	▼0.10	4.07	4.26	▲0.19			

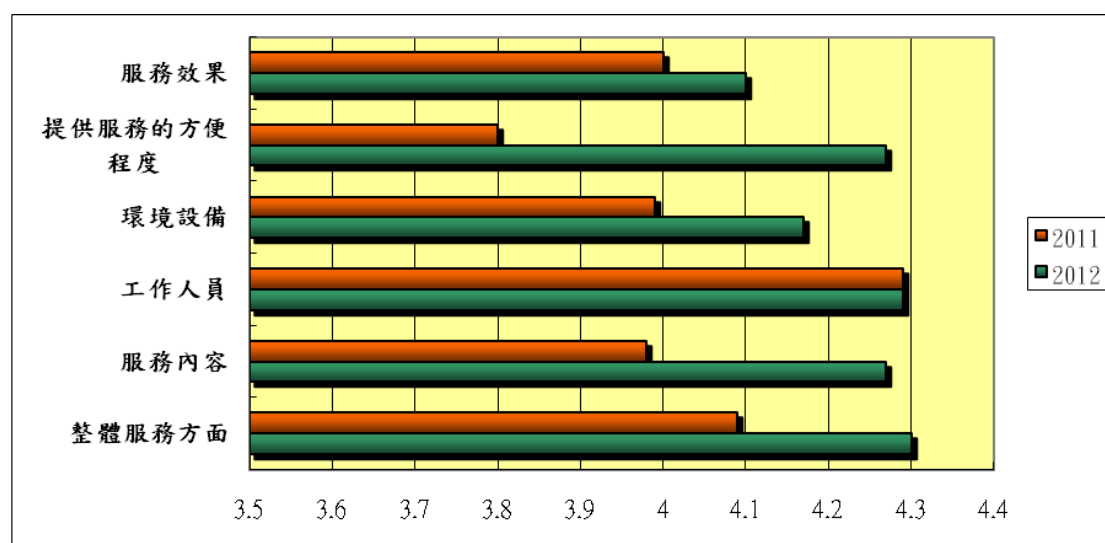
表八：整體表現



3.2 牌照相關服務

在牌照相關服務方面，6 項主要因素均全部獲得改善，當中提供服務的方便程度升幅最多，增加 0.47，主要因為於 2011 年 12 月旅遊局在政府綜合服務大樓內增設了服務櫃檯，為市民及旅客提供多一個服務地點。有關各因素變動差距，見於表九。

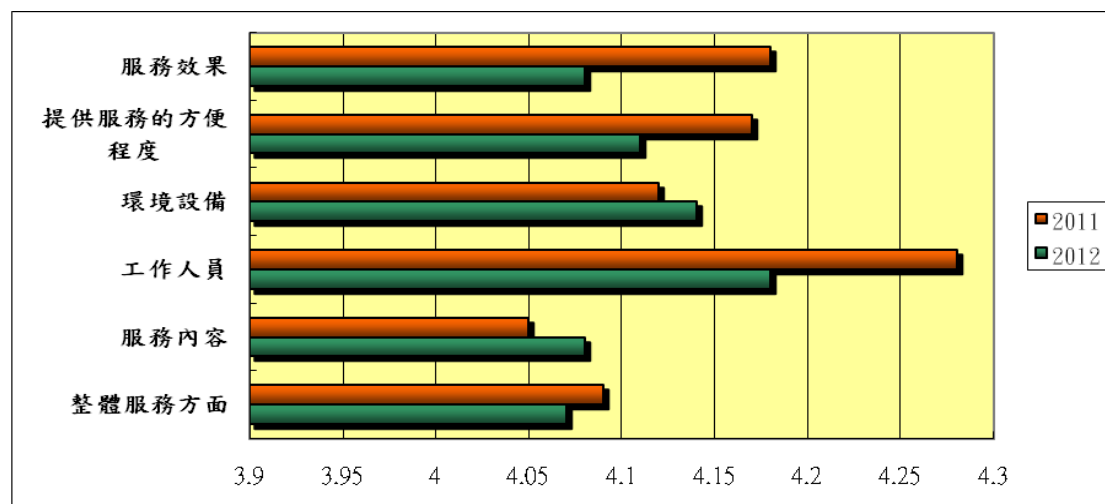
表九：牌照相關服務



3.3 旅遊諮詢

在旅遊諮詢服務方面，在 6 項主要因素滿意度中，以工作人員及服務效果 2 項因素降幅最多，同樣下跌 0.10，相反，服務內容因素則表現最佳，上升 0.03。有關各因素變動差距，見於表十。

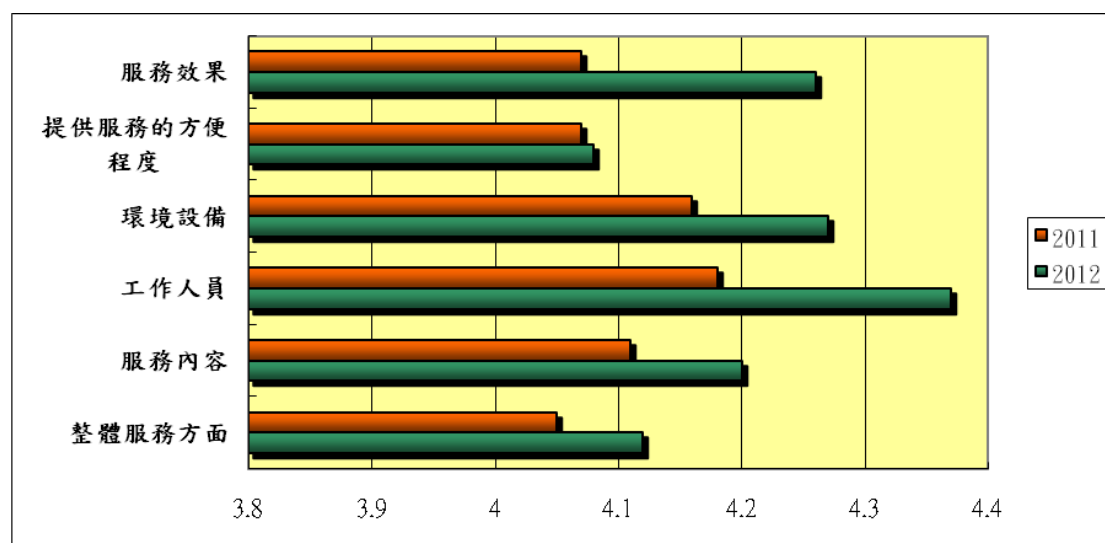
表十：旅遊諮詢



3.4 參觀與場地租借

參觀與場地租借服務，全部 6 項主要因素的滿意度都錄得不同程度的上升，當中升幅較為明顯的是服務效果及工作人員 2 項因素，同樣增加 0.19。有關各因素變動差距，見於表十一。

表十一：參觀與場地租借



4. 與 2011 年同期細項滿意度結果比較

第三部分已對 6 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。這部分將細化 6 項主要因素中所包含的細項作出分析，比對去年變化，而部分變化幅度較大的細項，可直接對所屬主要因素產生影響，分析每項因素中各細項的變化，有助了解構成主要因素變動的情況。每項主要因素所包括的細項，可詳見於表十二。

表十二：細項變化情況

平均滿意度	牌照相關服務			旅遊諮詢			參觀與場地租借				
	細項	2011	2012	變動	2011	2012	變動	2011	2012	變動	
整體服務表現	1. 旅遊局的整體服務水平	4.09	4.30	▲0.21	4.09	4.07	▼0.02	4.05	4.12	▲0.07	
	服務內容	2. 旅遊局服務承諾的內容	3.94	4.13	▲0.19	3.94	4.00	▲0.06	4.08	4.05	▼0.03
		3. 旅遊局服務承諾的指標	3.94	4.13	▲0.19	3.96	4.01	▲0.05	4.03	4.20	▲0.17
		4. 等候接待所需的時間	4.09	4.44	▲0.35	4.05	4.10	▲0.05	4.09	4.23	▲0.14
		5. 所需手續的簡便程度	3.88	4.32	▲0.44	4.09	4.10	▲0.01	4.20	4.20	0.00
		6. 以公平方式提供服務	4.00	4.27	▲0.27	4.12	4.11	▼0.01	4.14	4.27	▲0.13
		7. 獲得資訊的清晰程度	4.00	4.32	▲0.32	4.14	4.14	0.00	4.11	4.23	▲0.12
		工作人員	8. 工作人員的服務態度	4.33	4.36	▲0.03	4.33	4.19	▼0.14	4.24	4.45
	9. 工作人員的溝通技巧		4.27	4.31	▲0.04	4.29	4.19	▼0.10	4.17	4.35	▲0.18
	10. 工作人員提供資訊的專業能力		4.27	4.21	▼0.06	4.23	4.17	▼0.06	4.13	4.31	▲0.18
	環境設備	11. 服務環境的舒適程度	4.06	4.22	▲0.16	4.13	4.13	0.00	4.20	4.31	▲0.11
		12. 接待地點的設施合適程度	3.91	4.12	▲0.21	4.10	4.14	▲0.04	4.12	4.23	▲0.11
	提供服務的方便程度	13. 接待程序的方便程度	3.91	4.18	▲0.27	4.16	4.09	▼0.07	4.11	4.18	▲0.07
		14. 取得資訊的容易程度	3.85	4.40	▲0.55	4.16	4.14	▼0.02	4.09	4.06	▼0.03
		15. 前往提供服務地點的便捷程度	3.64	4.22	▲0.58	4.20	4.10	▼0.10	4.02	4.00	▼0.02
	服務效果	16. 提供的服務符合預期的目的	4.00	4.10	▲0.10	4.18	4.08	▼0.10	4.07	4.26	▲0.19

4.1 牌照相關服務

2012 年滿意度調查中發現，比對去年 16 項細項，僅 1 項出現下降情況，而其餘 15 項都出現顯著的進步，而升幅最高為“第 15 項-前往提供服務地點的便捷程度”，上升 0.58，很大程度受益於政府綜合服務大樓內旅遊局的服務櫃檯投入運作，為市民和旅客帶來方便。

4.2 旅遊諮詢

旅遊諮詢服務在比對去年 16 項細項後，當中有 9 項呈現下降情況，而降幅最多的細項為“第 8 項-工作人員的服務態度”，輕微下降 0.14；而其餘上升項目中，以“第 2 項-旅遊局服務承諾的內容”升幅最高，上升 0.06。

4.3 參觀與場地租借

參觀與場地租借服務方面，在 16 項細項表現上，僅有 3 項出現下跌情況，當中

降幅較多為“第 2 項-旅遊局服務承諾的內容”及“第 14 項-取得資訊的容易程度”，同樣下跌 0.03。其餘上升的細項中，以“第 8 項-工作人員的服務態度”升幅最高，上升 0.21。

5. 意見與建議

總結 2012 年度的滿意度調查情況，所有評分項都達 4 分以上，而在六項主要因素中，以工作人員表現最佳，取得最高的 4.28 分。分析受訪者提出的意見(附錄 I)，主要集中在資訊提供及硬件設備兩方面，如：在小冊子內提供更多澳門文化指引及語言種類，以及優化接待旅客的硬件設備等。這次調查結果，可作為旅遊局往後改善服務的參考資料，當中可考慮以下改善措施：

- 資訊提供方面
 - 手機 APP 的應用；
 - 語音導賞服務；
 - 旅遊局網站更新，為使用者提供更豐富的旅遊資訊；
 - 豐富旅遊宣傳物品與內容。

- 硬件設備方面
 - 開展各旅遊諮詢處的重新規劃，提升接待旅客的硬件環境；
 - 開展更多網上服務，方便服務對象使用旅遊局服務及減輕對硬件設備的負荷。

最後，為着更清晰分類團體或機構的受訪數量，計劃 2013 年之調查將團體或機構的對象抽出成為獨立的一個分類作出分析。旅遊局將透過持續地每年進行滿意度調查，監察各項服務質素的變化情況，貫徹不斷改善的目標。

■ 附錄 I：「非常不滿意」、「不滿意」及「其他意見」的摘錄。

「非常不滿意」、「不滿意」及「其他意見」	
●	可印刷更多景點小冊子，以及介紹更多景點
●	小冊子字太細。如：地址、路線圖等內容
●	宣傳小冊子內容如可以再清楚些
●	多些澳門文化指引。多些澳門美食及特色美食的推介宣傳
●	宣傳資料及指示牌提供多點日本語
●	沒有足夠的休息空間及沒有椅子
●	接待旅客地點應設座位和更多指示牌
●	旅客認為接待旅客的地方缺乏椅子
●	多些提示牌
●	接待旅客地方的座位大些更好
●	接待旅客地方椅子不足
●	接待旅客地方可以加設水機
●	旅遊諮詢地方有些陳舊
●	提供休息區
●	旅遊局服務點週邊的車位難找
●	旅遊宣傳資料有詳細明確去往各處景點路線就更好更方便。標示各處景點名稱和照片就更方便。
●	希望有本澳特色地道美食指標
●	希望指標牌能夠增加語言。作為一個世界性的旅遊都市。語言覆蓋率要加強
●	讚揚澳門所設置的旅遊諮詢處十分好及完善。比香港優勝得多
●	可設置指示牌於落船位置以便通知旅客該處有旅遊諮詢處
●	旅客接待地點應為長者設置椅子。介紹旅遊路線。旅遊諮詢處設備有中國緬懷特色。值得稱讚。提供多國語言更好。如日文小冊子
●	可加更多指示牌。以顯示出地點之方向。加設招牌
●	旅遊網上資訊更詳細更好
●	接待處太殘了

附錄 II：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。