

# 2023 年旅遊局服務滿意度調查報告

提交機構：形美市場研究有限公司

## 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： 2023 年 9 月 18 日至 11 月 2 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 1,925 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	2023 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	4.38
	專業程度		4.39
	儀表外觀		4.43
	服務態度		4.44
環境	方便程度	4.35	4.34
	環境舒適度		4.35
配套設施	硬件設備	4.28	4.26
	清晰指示		4.28
	一般設施配套		4.26
	場所支援性措施		4.27
	場所安全性		4.31
程序手續	流程順暢	4.33	4.36
	服務效率		4.39
	服務效果		4.34
	公平性		4.23
服務資訊	足夠性	4.21	4.15
	取得資訊的便捷性		4.14
	取得資訊的準確性		4.22
	取得資訊的實用性		4.22
	資訊的保密性		4.30
服務保證	服務承諾全面性	4.23	4.26
	服務承諾指標明確性		4.24
	服務承諾指標滿意度		4.29
	表達意見的渠道		4.13
電子服務	電子服務適切性	4.15	4.16
	電子服務方便性		4.21
	電子服務安全性		4.17
	電子服務足夠性		4.11
	電子服務交流渠道足夠性		4.13
績效信息	足夠性	4.21	4.22
	信息公佈的渠道		4.19
服務整合	跨部門程序優化 / 一窗式服務	4.05	4.05
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。

旅遊局服務使用者對服務的整體滿意度為4.38分，各項調查因素評分的平均值均達4分以上的滿意水平，顯示服務使用者普遍滿意旅遊局提供的各項服務。當中各項滿意度評分由高至低依次為：人員服務（4.41分）、環境（4.35分）、程序手續（4.33分）、配套設施（4.28分）、服務保證（4.23分）、服務資訊、績效信息（同樣為4.21分）、電子服務（4.15分）及服務整合（4.05分）。在分項評分之中，人員服務的「服務態度」及「儀表外觀」得分最高，分別為4.44分及4.43分。而電子服務中的「電子服務足夠性」及服務整合的「跨部門程序優化 / 一窗式服務」得分最低，分別為4.11分及4.05分。

## 一般公共服務滿意度

調查因素	分項內容	2023 年(本年度)	
		滿意度平均數	分項得分
人員服務	服務主動性	4.39	4.36
	專業程度		4.38
	儀表外觀		4.41
	服務態度		4.42
環境	方便程度	4.35	4.35
	環境舒適度		4.36
配套設施	硬件設備	4.28	4.28
	清晰指示		4.29
	一般設施配套		4.27
	場所支援性措施		4.29
	場所安全性		4.28
程序手續	流程順暢	4.30	4.34
	服務效率		4.33
	服務效果		4.32
	公平性		4.20
服務資訊	足夠性	4.19	4.15
	取得資訊的便捷性		4.09
	取得資訊的準確性		4.19
	取得資訊的實用性		4.24
	資訊的保密性		4.28
服務保證	服務承諾全面性	4.23	4.28
	服務承諾指標明確性		4.22
	服務承諾指標滿意度		4.30
	表達意見的渠道		4.13
電子服務	電子服務適切性	4.13	4.13
	電子服務方便性		4.18
	電子服務安全性		4.13
	電子服務足夠性		4.09
	電子服務交流渠道足夠性		4.15
績效信息	足夠性	4.22	4.23
	信息公佈的渠道		4.20
服務整合	跨部門程序優化 / 一窗式服務	-	-
整體服務滿意度		4.39	4.39

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	2023 年(本年度)	
		滿意度平均數	分項得分
人員服務	服務主動性	4.49	4.49
	專業程度		4.45
	儀表外觀		4.53
	服務態度		4.48
環境	方便程度	4.32	4.30
	環境舒適度		4.35
配套設施	硬件設備	4.27	4.20
	清晰指示		4.26
	一般設施配套		4.24
	場所支援性措施		4.20
	場所安全性		4.45
程序手續	流程順暢	4.46	4.45
	服務效率		4.62
	服務效果		4.42
	公平性		4.34
服務資訊	足夠性	4.28	4.19
	取得資訊的便捷性		4.34
	取得資訊的準確性		4.35
	取得資訊的實用性		4.15
	資訊的保密性		4.35
服務保證	服務承諾全面性	4.24	4.21
	服務承諾指標明確性		4.32
	服務承諾指標滿意度		4.26
	表達意見的渠道		4.17
電子服務	電子服務適切性	4.17	4.24
	電子服務方便性		4.23
	電子服務安全性		4.21
	電子服務足夠性		4.15
	電子服務交流渠道足夠性		4.09
績效信息	足夠性	4.18	4.20
	信息公佈的渠道		4.16
服務整合	跨部門程序優化 / 一窗式服務	4.05	4.05
整體服務滿意度		4.41	4.41

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	2023 年(本年度)	
		滿意度平均數	分項得分
人員服務	服務主動性	4.23#	4.23
	專業程度		4.23
	儀表外觀		4.50*#
	服務態度		4.00#
環境	方便程度	4.00*#	4.00*#
	環境舒適度		4.00*#
配套設施	硬件設備	4.06#	4.04#
	清晰指示		3.97#
	一般設施配套		4.00#
	場所支援性措施		4.14#
	場所安全性		4.14#
程序手續	流程順暢	4.08#	4.10
	服務效率		4.13
	服務效果		3.97
	公平性		4.11#
服務資訊	足夠性	4.16	4.10
	取得資訊的便捷性		4.13
	取得資訊的準確性		4.19
	取得資訊的實用性		4.16
	資訊的保密性		4.21#
服務保證	服務承諾全面性	4.06#	4.10#
	服務承諾指標明確性		4.04#
	服務承諾指標滿意度		4.14#
	表達意見的渠道		3.96#
電子服務	電子服務適切性	4.21#	4.00#
	電子服務方便性		4.44#
	電子服務安全性		4.28#
	電子服務足夠性		4.17#
	電子服務交流渠道足夠性		4.17#
績效信息	足夠性	4.06	4.06
	信息公佈的渠道		4.06
服務整合	跨部門程序優化 / 一窗式服務	-	-
	整體服務滿意度	4.10	4.10

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。

\*細樣本 (基數 = 2)

# 基數太少(< 30)，數據只作參考用途。

## 與 2022 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	2023 年(本年度)		2022 年(上年度)		差距	
		滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數	分項得分
人員服務	服務主動性	4.41	4.38	4.40	4.36	0.01	0.02
	專業程度		4.39		4.38		0.01
	儀表外觀		4.43		4.43		0.00
	服務態度		4.44		4.44		0.00
環境	方便程度	4.35	4.34	4.32	4.30	0.03	0.04
	環境舒適度		4.35		4.33		0.02
配套設施	硬件設備	4.28	4.26	4.22	4.20	0.06	0.06
	清晰指示		4.28		4.24		0.04
	一般設施配套		4.26		4.20		0.06
	場所支援性措施		4.27		4.19		0.08
	場所安全性		4.31		4.29		0.02
程序手續	流程順暢	4.33	4.36	4.29	4.31	0.04	0.05
	服務效率		4.39		4.27		0.12
	服務效果		4.34		4.30		0.04
	公平性		4.23		4.27		-0.04
服務資訊	足夠性	4.21	4.15	4.20	4.17	0.01	-0.02
	取得資訊的便捷性		4.14		4.15		-0.01
	取得資訊的準確性		4.22		4.19		0.03
	取得資訊的實用性		4.22		4.21		0.01
	資訊的保密性		4.30		4.29		0.01
服務保證	服務承諾全面性	4.23	4.26	4.22	4.23	0.01	0.03
	服務承諾指標明確性		4.24		4.21		0.03
	服務承諾指標滿意度		4.29		4.21		0.08
	表達意見的渠道		4.13		4.23		-0.10
電子服務	電子服務適切性	4.15	4.16	4.11	4.14	0.04	0.02
	電子服務方便性		4.21		4.13		0.08
	電子服務安全性		4.17		4.13		0.04
	電子服務足夠性		4.11		4.11		0.00
	電子服務交流渠道足夠性		4.13		4.05		0.08
績效信息	足夠性	4.21	4.22	4.12	4.13	0.09	0.09
	信息公佈的渠道		4.19		4.11		0.08
服務整合	跨部門程序優化 / 一窗式服務	4.05	4.05	4.10	4.10	-0.05	-0.05
整體服務滿意度		4.38	4.38	4.35	4.35	0.03	0.03

## 一般公共服務滿意度的趨勢分析

調查因素	分項內容	2023 年(本年度)		2022 年(上年度)		差距	
		滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數	分項得分
人員服務	服務主動性	4.39	4.36	4.40	4.36	-0.01	0.00
	專業程度		4.38		4.37		0.01
	儀表外觀		4.41		4.42		-0.01
	服務態度		4.42		4.45		-0.03
環境	方便程度	4.35	4.35	4.33	4.32	0.02	0.03
	環境舒適度		4.36		4.33		0.03
配套設施	硬件設備	4.28	4.28	4.21	4.18	0.07	0.10
	清晰指示		4.29		4.26		0.03
	一般設施配套		4.27		4.18		0.09
	場所支援性措施		4.29		4.16		0.13
	場所安全性		4.28		4.28		0.00
程序手續	流程順暢	4.30	4.34	4.27	4.28	0.03	0.06
	服務效率		4.33		4.25		0.08
	服務效果		4.32		4.29		0.03
	公平性		4.20		4.24		-0.04
服務資訊	足夠性	4.19	4.15	4.19	4.17	0.00	-0.02
	取得資訊的便捷性		4.09		4.13		-0.04
	取得資訊的準確性		4.19		4.17		0.02
	取得資訊的實用性		4.24		4.21		0.03
	資訊的保密性		4.28		4.26		0.02
服務保證	服務承諾全面性	4.23	4.28	4.21	4.22	0.02	0.06
	服務承諾指標明確性		4.22		4.21		0.01
	服務承諾指標滿意度		4.30		4.19		0.11
	表達意見的渠道		4.13		4.23		-0.11
電子服務	電子服務適切性	4.13	4.13	4.07	4.10	0.06	0.03
	電子服務方便性		4.18		4.13		0.05
	電子服務安全性		4.13		4.09		0.04
	電子服務足夠性		4.09		4.05		0.04
	電子服務交流渠道足夠性		4.15		3.98		0.17
績效信息	足夠性	4.22	4.23	4.12	4.13	0.10	0.10
	信息公佈的渠道		4.20		4.10		0.10
服務整合	跨部門程序優化 / 一窗式服務	-	-	-	-	-	-
整體服務滿意度		4.39	4.39	4.38	4.38	0.01	0.01



## 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	2023 年(本年度)		2022 年(上年度)		差距	
		滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數	分項得分
人員服務	服務主動性	4.49	4.49	4.41	4.37	0.08	0.12
	專業程度		4.45		4.40		0.05
	儀表外觀		4.53		4.44		0.09
	服務態度		4.48		4.44		0.04
環境	方便程度	4.32	4.30	4.32	4.29	0.00	0.01
	環境舒適度		4.35		4.35		0.00
配套設施	硬件設備	4.27	4.20	4.26	4.25	0.01	-0.05
	清晰指示		4.26		4.24		0.02
	一般設施配套		4.24		4.25		-0.01
	場所支援性措施		4.20		4.25		-0.05
	場所安全性		4.45		4.31		0.14
程序手續	流程順暢	4.46	4.45	4.36	4.39	0.10	0.06
	服務效率		4.62		4.33		0.29
	服務效果		4.42		4.35		0.07
	公平性		4.34		4.36		-0.02
服務資訊	足夠性	4.28	4.19	4.23	4.18	0.05	0.01
	取得資訊的便捷性		4.34		4.19		0.15
	取得資訊的準確性		4.35		4.24		0.11
	取得資訊的實用性		4.15		4.21		-0.06
	資訊的保密性		4.35		4.32		0.03
服務保證	服務承諾全面性	4.24	4.21	4.23	4.25	0.01	-0.04
	服務承諾指標明確性		4.32		4.22		0.10
	服務承諾指標滿意度		4.26		4.24		0.02
	表達意見的渠道		4.17		4.22		-0.05
電子服務	電子服務適切性	4.17	4.24	4.18	4.23	-0.01	0.01
	電子服務方便性		4.23		4.13		0.10
	電子服務安全性		4.21		4.21		0.00
	電子服務足夠性		4.15		4.18		-0.03
	電子服務交流渠道足夠性		4.09		4.14		-0.05
績效信息	足夠性	4.18	4.20	4.14	4.14	0.04	0.06
	信息公佈的渠道		4.16		4.14		0.02
服務整合	跨部門程序優化 / 一窗式服務	4.05	4.05	4.10	4.10	-0.05	-0.05
整體服務滿意度		4.41	4.41	4.32	4.32	0.09	0.09

## 福利性公共服務滿意度的趨勢分析

調查因素	分項內容	2023 年(本年度)		2022 年(上年度)		差距	
		滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數	分項得分
人員服務	服務主動性	4.23#	4.23	4.27	4.18	-0.04	0.05
	專業程度		4.23		4.21		0.02
	儀表外觀		4.50*#		4.41		0.09
	服務態度		4.00#		4.27		-0.27
環境	方便程度	4.00*#	4.00*#	4.06	4.03	-0.06	-0.03
	環境舒適度		4.00*#		4.09		-0.09
配套設施	硬件設備	4.06#	4.04#	4.07	3.97	-0.01	0.07
	清晰指示		3.97#		3.88		0.09
	一般設施配套		4.00#		4.03		-0.03
	場所支援性措施		4.14#		4.16		-0.02
	場所安全性		4.14#		4.30		-0.16
程序手續	流程順暢	4.08#	4.10	4.02	3.97	0.06	0.13
	服務效率		4.13		4.06		0.07
	服務效果		3.97		4.00		-0.03
	公平性		4.11#		4.03		0.08
服務資訊	足夠性	4.16	4.10	4.22	4.18	-0.06	-0.08
	取得資訊的便捷性		4.13		4.15		-0.02
	取得資訊的準確性		4.19		4.18		0.01
	取得資訊的實用性		4.16		4.21		-0.05
	資訊的保密性		4.21#		4.39		-0.18
服務保證	服務承諾全面性	4.06#	4.10#	-	-	-	-
	服務承諾指標明確性		4.04#		-		-
	服務承諾指標滿意度		4.14#		-		-
	表達意見的渠道		3.96#		-		-
電子服務	電子服務適切性	4.21#	4.00#	4.19#	4.07#	0.02	-0.07
	電子服務方便性		4.44#		4.20#		0.24
	電子服務安全性		4.28#		4.20#		0.08
	電子服務足夠性		4.17#		4.29#		-0.12
	電子服務交流渠道足夠性		4.17#		4.17#		0.00
績效信息	足夠性	4.06	4.06	4.03	4.03	0.03	0.03
	信息公佈的渠道		4.06		4.03		0.03
服務整合	跨部門程序優化 / 一窗式服務	-	-	-	-	-	-
整體服務滿意度		4.10	4.10	4.09	4.09	0.01	0.01

\*細樣本 (基數 = 2)

# 基數太少 (< 30) · 數據只作參考用途。

## 總結及改善建議

於 2023 年，旅遊局服務使用者對服務的整體滿意度為4.38分。其中，服務使用者對「監督、審批及執法性公共服務」的滿意度最高，為 4.41 分；其次為「一般公共服務」（4.39分）及「福利性公共服務」（4.10 分）。整體而言，三大服務類別的整體滿意度均達 4 分或以上，反映服務使用者普遍滿意旅遊局提供的服務。

整體服務滿意度的趨勢分析，人員服務的「服務態度」及「儀表外觀」得分最高，分別為4.44分及4.43分。另一方面，電子服務中的「電子服務足夠性」及服務整合的「跨部門程序優化 / 一窗式服務」得分相對較低，分別為4.11分及4.05分，但各項調查因素仍然保持4分或以上的滿意水平。

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 (4.35分)，其中「監督、審批及執法性公共服務」的升幅較多 (上升 0.09 分)。按照調查因素分析，「績效信息」及「配套設施」的滿意度均提升 (分別上升 0.09 分 及 0.06 分)，顯示了旅遊局在軟件及硬件方面為服務使用者帶來更多的協助及資訊。而只有在「服務整合」方面，滿意度呈現了下跌趨勢。

對於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. 服務整合**

部分服務使用者反映申請/審批程序較為煩複及部門之間資訊不統一。由此，建議局方可以集中每個部門的所提供的服務及簡化跨部門的需要，減少資訊分散的情況，並優化申請/審批程序的資訊，令服務使用者可以更容易了解。

### **2. 電子服務**

與往年一樣，「電子服務足夠性」方面的得分相對較低，服務使用者提及對現在可以透過網上申請續牌感到滿意，不過電子化服務的涵蓋範圍可以再加強，例如可以有更多的途徑申請 ( 一戶通 ) /平台方便服務使用者。另一方面，可以有更多的旅遊資訊上傳到不同網站/建立互聯網絡。透過社交媒體發放更多旅遊資訊令遊客更容易獲取相關資訊。

總括來說，旅遊局人員的服務水平、服務環境及服務上的程序手續得分較高。為了保持及提升服務使用者對旅遊局的滿意度，局方需進一步優化跨部門服務的整合及程序，並加強電子服務所涵蓋的範圍及資訊，以配合服務使用者的需求。