

A large, light blue circular graphic composed of various architectural elements of Macau, including buildings, bridges, and a lighthouse, arranged in a circular pattern around the word "Macau".

Macau

2019 年 旅遊局服務滿意度調查報告

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：2019 年 7 月 29 日至 11 月 30 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、報讀培訓課程、旅遊統計資料查詢、對旅遊業界的建議/投訴等等。
- 調查對象：使用旅遊局相關服務之澳門市民、訪澳旅客及團體代表/公司職員。
- 調查方法：本次調查採用問卷調查法，透過預設問卷 (標準化的問題以及可作量化分析的答案) 來收集受訪者的意見。

服務滿意度

整體服務滿意度統計分析表

調查因素	分項內容	整體服務	
		滿意度平均數	分項得分平均數
方便程度	服務時間	4.03	4.04
	服務地點		4.04
	聯絡方法		4.03
環境設備	環境舒適	4.11	4.19
	設施配置		4.02
人員服務	服務態度	4.22	4.28
	服務效率		4.28
	服務主動性		4.16
	專業程度		4.21
	溝通技巧		4.22
內部流程	等候時間	4.18	4.26
	簡捷程度		4.14
	公平性		4.17
服務效果	符合使用目的	4.15	4.15
服務資訊	資料公開	4.09	4.07
	資料準確		4.12
電子服務	服務方便性	3.96	4.03
	範圍足夠性		3.85
	整體滿意度		3.99
服務承諾	指標清晰度	3.98	4.00
	範圍足夠性		3.96
	整體滿意度		4.03
整體服務滿意度		4.11	4.11

註：滿意度平均數中，以綠色表示評分最高者，紅色表示評分最低者，下同。

2019 年旅遊局調查結果顯示，受訪者對整體服務的整體服務滿意度為 4.11 分，八項調查因素及整體服務滿意度評分平均值中，除電子服務和服務承諾外均達 4 分以上的滿意水平，顯示受訪者普遍滿意旅遊局提供的各項服務。八項調查因素滿意度評分由高到低依次為：人員服務 (4.22 分)、內部流程 (4.18 分)、服務效果 (4.15 分)、環境設備 (4.11 分)、服務資訊 (4.09 分)、方便程度 (4.03 分)、服務承諾 (3.98 分) 及電子服務 (3.96 分)。

一般公共服務滿意度統計分析

調查因素	分項內容	一般公共服務	
		滿意度平均數	分項得分平均數
方便程度	服務時間	4.08	4.08
	服務地點		4.16
	聯絡方法		4.03
環境設備	環境舒適	4.12	4.21
	設施配置		4.03
人員服務	服務態度	4.19	4.26
	服務效率		4.26
	服務主動性		4.11
	專業程度		4.19
	溝通技巧		4.18
內部流程	等候時間	4.18	4.26
	簡捷程度		4.17
	公平性		4.15
服務效果	符合使用目的	4.15	4.15
服務資訊	資料公開	4.12	4.11
	資料準確		4.13
電子服務	服務方便性	3.99	4.07
	範圍足夠性		3.89
	整體滿意度		4.01
服務承諾	指標清晰度	4.01	4.02
	範圍足夠性		4.00
	整體滿意度		4.05
整體服務滿意度		4.12	4.12

監督、審批及執法性公共服務滿意度統計分析

調查因素	分項內容	監督、審批及執法性公共服務	
		滿意度平均數	分項得分平均數
方便程度	服務時間	3.94	3.98
	服務地點		3.84
	聯絡方法		4.01
環境設備	環境舒適	4.09	4.17
	設施配置		4.01
人員服務	服務態度	4.32	4.36
	服務效率		4.34
	服務主動性		4.31
	專業程度		4.26
	溝通技巧		4.34
內部流程	等候時間	4.18	4.27
	簡捷程度		4.08
	公平性		4.22
服務效果	符合使用目的	4.15	4.15
服務資訊	資料公開	4.04	3.98
	資料準確		4.09
電子服務	服務方便性	3.91	3.97
	範圍足夠性		3.79
	整體滿意度		3.97
服務承諾	指標清晰度	3.93	3.96
	範圍足夠性		3.89
	整體滿意度		3.98
整體服務滿意度		4.11	4.11

福利性公共服務滿意度統計分析

調查因素	分項內容	福利性公共服務	
		滿意度平均數	分項得分平均數
方便程度	服務時間	3.89	3.97
	服務地點		3.59
	聯絡方法		4.19
環境設備	環境舒適	4.01	3.97
	設施配置		4.03
人員服務	服務態度	4.11	4.14
	服務效率		4.17
	服務主動性		4.03
	專業程度		4.00
	溝通技巧		4.03
內部流程	等候時間	4.17	4.18
	簡捷程度		4.06
	公平性		4.13
服務效果	符合使用目的	4.14	4.14
服務資訊	資料公開	4.07	4.00
	資料準確		4.06
電子服務	服務方便性	3.96	3.97
	範圍足夠性		3.79
	整體滿意度		3.97
服務承諾	指標清晰度	3.98	3.97
	範圍足夠性		3.88
	整體滿意度		4.03
整體服務滿意度		4.06	4.06

改善措施及建議

2019 年三大類別（一般公共服務、監督、審批及執法性公共服務和福利性公共服務）之八項調查因素及整體服務滿意度的滿意度平均值均接近或高於 4 分的滿意水平，且多項調查因素評分較 2018 年均有所上升，顯示受訪者普遍滿意旅遊局的各項服務。另外，整體服務中，電子服務調查因素以及當中的電子服務範圍足夠性分項內容的滿意度評分均相對較低，顯示受訪者對旅遊局的電子服務範圍有更高的期待，局方可擴大電子服務範圍，提高其服務滿意度。

受訪者對方便程度的服務時間和服務地點意見較多。服務地點方面，較多不滿的受訪者表示到旅遊局泊車不便和公交不便，以及其服務地點不便；服務時間方面，較多不滿的受訪者表示關門時間太早。對於服務地點不便的情況，考慮到受訪者對政府綜合服務大樓和新增的離島政府綜合服務中心服務地點的知曉度不足五成（43.82%），局方可考慮增加對兩處服務地點的宣傳以增加其知曉度，或可提高使用者對方便程度的評分；另外，較多受訪者由於對親臨服務地點辦理服務而感到不便，建議局方可持續優化電子服務，減少使用者親臨旅遊局辦理手續的次數。對於服務時間方面的意見，建議局方可考慮以服務人員輪休的方式，適當延長關門時間，以便上班族前往旅遊局辦理所需服務。

滿意度調查趨勢分析

整體服務滿意度的趨勢分析（與去年比較的變化）

調查因素	分項內容	2019 年（本年度）		2018 年（去年）		2019 年相對 2018 年變幅	
		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
方便程度	服務時間	4.03	4.04	3.89	3.91	+0.14	+0.13
	服務地點		4.04		3.88		+0.16
	聯絡方法		4.03		3.90		+0.13
環境設備	環境舒適	4.11	4.19	3.96	4.00	+0.15	+0.19
	設施配置		4.02		3.92		+0.10
人員服務	服務態度	4.22	4.28	4.04	4.11	+0.18	+0.17
	服務效率		4.28		4.07		+0.21
	服務主動性		4.16		3.98		+0.18
	專業程度		4.21		4.03		+0.18
	溝通技巧		4.22		4.03		+0.19
內部流程	等候時間	4.18	4.26	4.03	4.06	+0.15	+0.20
	簡捷程度		4.14		4.01		+0.13
	公平性		4.17		4.02		+0.15
服務效果	符合使用目的	4.15	4.15	3.99	3.99	+0.16	+0.16
服務資訊	資料公開	4.09	4.07	3.96	3.95	+0.13	+0.12
	資料準確		4.12		3.97		+0.15
電子服務	服務方便性	3.96	4.03	3.87	3.90	+0.09	+0.13
	範圍足夠性		3.85		3.80		+0.05
	整體滿意度		3.99		3.91		+0.08
服務承諾	指標清晰度	3.98	4.00	3.86	3.85	+0.12	+0.15
	範圍足夠性		3.96		3.85		+0.11
	整體滿意度		4.03		3.94		+0.09
整體服務滿意度		4.11	4.11	3.96	3.96	+0.15	+0.15

2019 年與 2018 年調查結果對比可見，整體服務滿意度評分上升 0.15 分，各項調查因素和分項內容的滿意度評分較 2018 年均有所上升。各調查因素中，人員服務（+0.18 分）滿意度評分升幅最大；分項內容中，人員服務的服務效率（+0.21 分）滿意度評分升幅最大。