

A large, circular, stylized illustration of various Macau buildings and landmarks, including the Macau Tower, arranged in a circular pattern around the word "Macau".

Macau

2017 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：2017 年 7 月 3 日至 10 月 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：使用旅遊局相關服務之澳門市民、訪澳旅客、及公共機構/團體。
- 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	調查因素滿意度	分項內容滿意度	
		滿意度平均數	分項得分 平均數	標準差
方便程度	服務時間	3.99	4.04	0.63
	服務地點		4.01	0.64
	聯絡方法		3.89	0.66
環境設備	環境舒適	3.99	4.07	0.57
	設施配置		3.88	0.66
人員服務	服務態度	4.09	4.20	0.59
	服務效率		4.13	0.59
	服務主動性		4.02	0.67
	專業程度		4.08	0.61
	溝通技巧		4.08	0.59
內部流程	等候時間	4.07	4.12	0.53
	簡捷程度		4.00	0.60
	公平性		4.06	0.52
服務效果	符合使用目的	4.04	4.04	0.57
服務資訊	資料公開	3.97	3.97	0.64
	資料準確		3.99	0.58
電子服務	範圍足夠性	3.77	3.69	0.69
	整體滿意度		3.85	0.62
服務承諾	範圍足夠性	3.86	3.79	0.65
	指標清晰度		3.89	0.62
	指標滿意度		3.92	0.61
整體服務		4.03	4.03	0.52

一般公共服務滿意度統計分析

調查因素	分項內容	調查因素滿意度	分項內容滿意度	
		滿意度平均數	分項得分 平均數	標準差
方便程度	服務時間	4.03	4.06	0.64
	服務地點		4.12	0.57
	聯絡方法		3.88	0.69
環境設備	環境舒適	3.98	4.08	0.60
	設施配置		3.88	0.69
人員服務	服務態度	4.07	4.19	0.61
	服務效率		4.13	0.59
	服務主動性		3.97	0.72
	專業程度		4.09	0.62
	溝通技巧		4.07	0.63
內部流程	等候時間	4.08	4.09	0.57
	簡捷程度		4.03	0.57
	公平性		4.10	0.53
服務效果	符合使用目的	4.06	4.06	0.56
服務資訊	資料公開	4.03	4.04	0.61
	資料準確		4.03	0.59
電子服務	範圍足夠性	3.91	3.80	0.62
	整體滿意度		4.03	0.53
服務承諾	範圍足夠性	3.90	3.80	0.64
	指標清晰度		3.94	0.60
	指標滿意度		3.98	0.60
整體服務		4.05	4.05	0.53

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	調查因素滿意度	分項內容滿意度	
		滿意度平均數	分項得分平均數	標準差
方便程度	服務時間	3.92	4.02	0.57
	服務地點		3.81	0.68
	聯絡方法		3.92	0.55
環境設備	環境舒適	3.99	4.07	0.45
	設施配置		3.90	0.55
人員服務	服務態度	4.14	4.24	0.53
	服務效率		4.15	0.57
	服務主動性		4.11	0.55
	專業程度		4.07	0.56
	溝通技巧		4.11	0.46
內部流程	等候時間	4.05	4.18	0.44
	簡捷程度		3.98	0.59
	公平性		3.99	0.44
服務效果	符合使用目的	3.99	3.99	0.54
服務資訊	資料公開	3.85	3.81	0.62
	資料準確		3.91	0.51
電子服務	範圍足夠性	3.64	3.60	0.73
	整體滿意度		3.70	0.63
服務承諾	範圍足夠性	3.86	3.81	0.60
	指標清晰度		3.88	0.57
	指標滿意度		3.90	0.53
整體服務		4.00	4.00	0.44

福利性公共服務滿意度統計分析

調查因素	分項內容	調查因素滿意度	分項內容滿意度	
		滿意度平均數	分項得分 平均數	標準差
方便程度	服務時間	3.79	3.86	0.89
	服務地點		3.71	0.90
	聯絡方法		3.79	1.07
環境設備	環境舒適	3.93	3.96	1.02
	設施配置		3.85	1.06
人員服務	服務態度	4.00	4.21	0.79
	服務效率		3.93	0.86
	服務主動性		4.00	0.90
	專業程度		3.93	0.94
	溝通技巧		3.93	0.92
內部流程	等候時間	3.99	4.12	0.77
	簡捷程度		3.96	0.96
	公平性		3.96	0.92
服務效果	符合使用目的	4.00	4.00	0.90
服務資訊	資料公開	3.95	3.93	0.96
	資料準確		4.00	1.00
電子服務	範圍足夠性	3.54	3.54	0.78
	整體滿意度		3.54	0.78
服務承諾	範圍足夠性	3.76	3.64	0.93
	指標清晰度		3.73	0.96
	指標滿意度		3.80	1.01
整體服務		3.92	3.92	1.00

2017 年旅遊局調查結果顯示，受訪者對整體服務的滿意度為 4.03 分，八項調查因素滿意度平均值均高於 3 分的一般水平，顯示受訪者對旅遊局各項服務的評價達滿意或以上水平。八項調查因素各項滿意度評分由高到低依次為：「人員服務」、「內部流程」、「服務效果」、「環境設備」和「方便程度」、「服務資訊」、「服務承諾」，以及「電子服務」。

改善措施及建議

2017 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」的滿意度平均值均高於 3 分的一般水平，顯示受訪者對旅遊局的各項服務達滿意或以上水平。值得注意的是，在八項調查因素中，「電子服務」評分相較其他因素為低，但仍處於 3 分以上的滿意水平，建議旅遊局可以結合現有的網絡媒介手段（網站、社交媒體等），加快電子服務與其他手續或服務的融合，提升服務質量。

受訪者對於旅遊局聯絡方式方面有提出表示不清楚旅遊局的聯絡方式，或聯絡不上(如線路繁忙)等意見，建議優化現時的熱線電話聯絡工作，更妥善利用好跟進聯絡工作的人力資源，並積極向服務使用者宣傳旅遊局的線上留言或電郵等多種聯絡方法。

此外，受訪者亦對旅遊局的服務提出如下的建議，包括：1.增設辦公點等候座位、2.延長服務時間、3. 冀資訊更新及時、4.應增加資訊(如美食資訊、景點簡介、巴士路線和地圖)及 5. 增設人員(導賞員，詢問員、外語人員等)。

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	2016（去年）		2017（本年度）	
		滿意度	分項得分	滿意度	分項得分
		平均數		平均數	
方便程度	服務時間	4.00	3.99	3.99	4.04
	服務地點		3.98		4.01
	聯絡方法		4.07		3.89
環境設備	環境舒適	3.98	4.05	3.99	4.07
	設施配置		3.91		3.88
人員服務	服務態度	4.04	4.07	4.09	4.20
	服務效率		4.09		4.13
	服務主動性		4.00		4.02
	專業程度		4.09		4.08
	溝通技巧		4.08		4.08
內部流程	等候時間	4.09	4.14	4.07	4.12
	簡捷程度		4.10		4.00
	公平性		4.07		4.06
服務效果	符合使用目的	4.04	4.04	4.04	4.04
服務資訊	資料公開	4.03	4.03	3.97	3.97
	資料準確		4.05		3.99
電子服務	範圍足夠性	3.82	3.77	3.77	3.69
	整體滿意度		3.86		3.85
服務承諾	範圍足夠性	4.13	4.10	3.86	3.79
	指標清晰度		4.13		3.89
	指標滿意度		4.17		3.92
整體服務		4.00	4.00	4.03	4.03

2017 年旅遊局整體服務各項調查因素與 2016 年調查結果進行對比可見，各因素評分都在 3 分的一般水平以上，評分上升的包括「環境設備」、「人員服務」和「整體服務」；評分下降的包括「方便程度」、「內部流程」、「服務資訊」、「電子服務」和「服務承諾」；而「服務效果」評分不變。