



澳門旅遊學院

INSTITUTO DE FORMAÇÃO TURÍSTICA DE MACAU

Macao Institute for Tourism Studies

澳門旅遊學院

公共服務及組織績效評審制度

2023 年服務對象滿意度調查報告



澳门旅游学院

2023年服务对象满意度调查报告

1. 调查简介

调查目的：“公共服务及组织绩效评审制度”已于 2019 年 4 月 23 日透过第 61/2019 号行政长官批示公布。就公共服务发展而言，服务使用者的评价意见决定了发展方向，公众的满意度是反映组织绩效的其中一个测量指标。基于此，本学院已设立机制，定期收集服务对象的回馈讯息，以了解服务对象对公共服务的意见，包括服务提供过程或结果等的情况，从而订定针对性的改善或发展方向。学院于 2023 年间就对内及对外共 23 项服务进行了满意度调查，以作为此制度当中收集市民意见回馈的措施，透过收集市民对服务的评价，用以检讨服务质量，达致持续改善的目的。

调查期间：每年进行 (按学院个别单位的安排而定)

调查计划简介：机制涵盖学院已推行和正在试行服务承诺的服务 (请参阅学院服务清单)，以不记名方式邀请服务对象给予意见。

调查方向：共分 8 个因素，分别为 1)人员服务、2)环境及配套设施、3)程序手续、4)服务信息、5)服务保证、6)电子服务、7)绩效信息以及 8)服务整合。

问卷设置：问卷答案的标度采用李克特量尺(Likert Scale)，以五分制为量度标准：

分数	1	2	3	4	5
程度	极不满意	不满意	一般/可以接受	满意	极满意



2. 调查结果

一般公共服务				
回收有效问卷数		922		
调查因素	分项内容	满意度平均数	分项得分	标准偏差
人员服务	服务主动性	4.50	4.47	-0.03
	服务态度		4.53	+0.03
环境及配套设施	方便程度	4.32	4.20	-0.12
	场所硬件及配套		4.34	4.34
	场所支持措施		4.43	+0.10
程序手续	服务效率	4.52	4.50	-0.02
	手续便捷度		4.53	+0.02
服务信息	信息的便捷度	4.46	4.47	0.01
	信息的准确性		4.47	0.01
	信息的详实性		4.44	-0.02
服务保证	服务承诺全面性	4.51	4.49	-0.02
	服务承诺指标满意度		4.53	+0.02
电子服务	电子服务易用性	4.42	4.40	-0.02
	电子服务安全性		4.42	+0.01
	电子服务覆盖度		4.43	+0.01
绩效信息	信息内容的足够度	4.46	4.47	+0.01
	信息发放的渠道		4.45	-0.01
服务整合	跨部门程序优化	4.46	4.46	+0.00

结果分析

学院所有服务项目的整体得分皆达 4 分以上，显示服务对象对学院的服务评分属“满意”。当中人员服务的《服务态度》、程序手续的《手续便捷度》及服务保证的《服务承诺指标满意度》得 4.53 分，是得分最高的分项目。另外，项目的平均得分以《程序手续》得分最高，获 4.52 分的佳绩。

3. 对于“普遍意见”的分析及处理

透过收集服务对象意见机制识别到的“普遍意见”¹分别为：

教务部服务范畴

- 人员的服务态度及信息混乱(5.7%, 8/140)
- 报名程申请流程没有清晰指引 (3.6%, 5/140)
- 信息混乱，更新频繁 (2.9%, 4/140)

¹普通意见：同一意见接获多于三次或以上。



教学餐厅服务范畴

- 赞扬员工/实习学生之服务态度 (6.49%, 25/385)
- 赞扬餐厅食物的质素 (4.9%, 19/385)
- 整体餐厅服务及食物质素良好 (1.55%, 6/385)
- 赞扬餐厅员工提供专业服务态度 (1.81%, 7/385)
- 甜品味道太甜 (0.77%, 3/385)
- 建议增加食物的选择性 (0.5%, 2/385)

4. 改善措施及建议

结合调查结果以及收集到的意见，各单位已采取了以下改善措施：

教务部服务范畴

- 对同事的提醒持续进行；
- 适时更新课程信息；
- 持续检视自动化工作流程，提升效率；
- 持续优化短期课程会员报名系统；
- 由 2023 年第四季起，大部份课程更改为「先到先得」。另外，My IFTM app 已于 2024 年 2 月初上线，报名更便捷；
- 清晰指引及优化申请流程。

教学餐厅服务范畴

- 顾客大部份提出之意见都是赞扬员工/学生之服务态度，餐厅食物以及整体的服务质素。其次是建议增加食物的选择性以及改善甜品味道。就客人建议增加多款菜式以供选择，教学餐厅于同年 10 月份起新增特色葡挞及特色饮料供客人购买，以及于 12 月份圣诞期间推出圣诞套餐，均广受各界人士欢迎。



5. 满意度调查趋势分析 (与去年比较)

调查因素	分项内容	2023(本年度)	
		分项得分	满意度平均数
人员服务	服务主动性	4.50	4.47
	服务态度		4.53
环境及配套 设施	方便程度	4.32	4.20
	场所硬件及配套 设施		4.34
	场所支持措施		4.43
程序手续	服务效率	4.52	4.50
	手续便捷度		4.53
服务信息	信息的便捷度	4.46	4.47
	信息的准确性		4.47
	信息的详实性		4.44
服务保证	服务承诺全面性	4.51	4.49
	服务承诺指标满意度		4.53
电子服务	电子服务易用性	4.42	4.40
	电子服务安全性		4.42
	电子服务覆盖度		4.43
绩效信息	信息内容的足够度	4.46	4.47
	信息发放的渠道		4.45
服务整合	跨部门程序优化	4.46	4.46

调查因素	分项内容	2022(上年度)	
		分项得分	满意度平均数
人员服务	服务主动性	4.47	4.51
	专业程度	4.45	
	仪表外观	4.60	
	服务态度	4.49	
环境	方便程度	4.42	4.49
	环境舒适度	4.56	
配套设施	硬件设备	4.44	4.49
	清晰指示	4.49	
	场所配套	4.47	
	场所安全性	4.52	
	场所支持性措施	4.55	
程序手续	流程顺畅	4.51	4.51
	服务效率	4.49	
	服务效果	4.53	
	公平性	4.53	



服务信息	足够性	4.50	4.52
	取得信息的便捷性	4.51	
	取得信息的准确性	4.52	
	取得信息的实用性	4.52	
	信息的保密性	4.53	
服务保证	服务承诺全面性	4.52	4.52
	服务承诺指标明确性	4.52	
	服务承诺指标满意度	4.53	
	表达意见的渠道	4.51	
电子服务	电子服务需要性	4.52	4.51
	电子服务方便性	4.51	
	电子服务安全性	4.51	
	电子服务足够性	4.50	
	电子服务交流渠道足够性	4.50	
绩效信息	足够性	4.46	4.46
	信息的开放性	4.46	
服务整合	跨部门程序优化 / 一窗式服务	4.37	4.37
整体服务	整体服务满意度	4.54	4.54

调查因素	2022(上年度)	2023(本年度)	与过往(去年)比较
人员服务	4.51	4.50	0.00
环境及配套设施	4.49	4.32	-0.17
程序手续	4.51	4.52	0.00
服务信息	4.52	4.46	-0.06
服务保证	4.52	4.51	-0.01
电子服务	4.51	4.42	-0.09
绩效信息	4.46	4.46	0.00
服务整合	4.37	4.46	0.09

本年度的满意度结果，与去年成绩相若，全部调查因素及其分项均取得高于 4 分的佳绩，没有出现评分低于 3 分，或下降幅度较去年超过 1 分的项目。学院将持续监察 2024 年的满意度调查结果。

-完-