



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



澳門旅遊學院 2023年服務對象滿意度調查報告

1. 調查簡介

調查目的：“公共服務及組織績效評審制度”已於 2019 年 4 月 23 日透過第 61/2019 號行政長官批示公佈。就公共服務發展而言，服務使用者的評價意見決定了發展方向，公眾的滿意度是反映組織績效的其中一個測量指標。基於此，本學院已設立機制，定期收集服務對象的回饋訊息，以瞭解服務對象對公共服務的意見，包括服務提供過程或結果等的情況，從而訂定針對性的改善或發展方向。學院於 2023 年間就對內及對外共 23 項服務進行了滿意度調查，以作為此制度當中收集市民意見回饋的措施，透過收集市民對服務的評價，用以檢討服務質量，達致持續改善的目的。

調查期間：每年進行 (按學院個別單位的安排而定)

調查計劃簡介：機制涵蓋學院已推行和正在試行服務承諾的服務 (請參閱學院服務清單)，以不記名方式邀請服務對象給予意見。

調查方向：共分 8 個因素，分別為 1)人員服務、2)環境及配套設施、3)程序手續、4)服務資訊、5)服務保證、6)電子服務、7)績效信息以及 8)服務整合。

問卷設置：問卷答案的標度採用李克特量尺(Likert Scale)，以五分制為量度標準：

分數	1	2	3	4	5
程度	極不滿意	不滿意	一般/可以接受	滿意	極滿意



2. 調查結果

一般公共服務				
回收有效問卷數		922		
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
人員服務	服務主動性	4.50	4.47	-0.03
	服務態度		4.53	+0.03
環境及配套設施	方便程度	4.32	4.20	-0.12
	場所硬件及配套		4.34	4.34
	場所支援措施		4.43	+0.10
程序手續	服務效率	4.52	4.50	-0.02
	手續便捷度		4.53	+0.02
服務資訊	資訊的便捷度	4.46	4.47	0.01
	資訊的準確性		4.47	0.01
	資訊的詳實性		4.44	-0.02
服務保證	服務承諾全面性	4.51	4.49	-0.02
	服務承諾指標滿意度		4.53	+0.02
電子服務	電子服務易用性	4.42	4.40	-0.02
	電子服務安全性		4.42	+0.01
	電子服務覆蓋度		4.43	+0.01
績效信息	信息內容的足夠度	4.46	4.47	+0.01
	信息發放的渠道		4.45	-0.01
服務整合	跨部門程序優化	4.46	4.46	+0.00

結果分析

學院所有服務項目的整體得分皆達4分以上，顯示服務對象對學院的服務評分屬“滿意”。當中人員服務的《服務態度》、程序手續的《手續便捷度》及服務保證的《服務承諾指標滿意度》得4.53分，是得分最高的分項目。另外，項目的平均得分以《程序手續》得分最高，獲4.52分的佳績。

3. 對於“普遍意見”的分析及處理

透過收集服務對象意見機制識別到的“普遍意見”¹分別為：

教務部服務範疇

- 人員的服務態度及資訊混亂(5.7%, 8/140)
- 報名程申請流程沒有清晰指引 (3.6%, 5/140)
- 資訊混亂，更新頻繁 (2.9%, 4/140)

¹普通意見：同一意見接獲多於三次或以上。



教學餐廳服務範疇

- 讚揚員工/實習學生之服務態度 (6.49%, 25/385)
- 讚揚餐廳食物的質素 (4.9%, 19/385)
- 整體餐廳服務及食物質素良好 (1.55%, 6/385)
- 讚揚餐廳員工提供專業服務態度 (1.81%, 7/385)
- 甜品味道太甜 (0.77%, 3/385)
- 建議增加食物的選擇性 (0.5%, 2/385)

4. 改善措施及建議

結合調查結果以及收集到的意見，各單位已採取了以下改善措施：

教務部服務範疇

- 對同事的提醒持續進行；
- 適時更新課程資訊；
- 持續檢視自動化工作流程，提升效率；
- 持續優化短期課程會員報名系統；
- 由 2023 年第四季起，大部份課程更改為「先到先得」。另外，My IFTM app 已於 2024 年 2 月初上線，報名更便捷；
- 清晰指引及優化申請流程。

教學餐廳服務範疇

- 顧客大部份提出之意見都是讚揚員工/學生之服務態度，餐廳食物以及整體的服務質素。其次是建議增加食物的選擇性以及改善甜品味道。就客人建議增加多款菜式以供選擇，教學餐廳於同年 10 月份起新增特色葡撻及特色飲料供客人購買，以及於 12 月份聖誕期間推出聖誕套餐，均廣受各界人士歡迎。



5. 滿意度調查趨勢分析 (與去年比較)

調查因素	分項內容	2023(本年度)	
		分項得分	滿意度平均數
人員服務	服務主動性	4.50	4.47
	服務態度		4.53
環境及配套設施	方便程度	4.32	4.20
	場所硬件及配套		4.34
	場所支援措施		4.43
程序手續	服務效率	4.52	4.50
	手續便捷度		4.53
服務資訊	資訊的便捷度	4.46	4.47
	資訊的準確性		4.47
	資訊的詳實性		4.44
服務保證	服務承諾全面性	4.51	4.49
	服務承諾指標滿意度		4.53
電子服務	電子服務易用性	4.42	4.40
	電子服務安全性		4.42
	電子服務覆蓋度		4.43
績效信息	信息內容的足夠度	4.46	4.47
	信息發放的渠道		4.45
服務整合	跨部門程序優化	4.46	4.46

調查因素	分項內容	2022(去年度)	
		分項得分	滿意度平均數
人員服務	服務主動性	4.47	4.51
	專業程度	4.45	
	儀表外觀	4.60	
	服務態度	4.49	
環境	方便程度	4.42	4.49
	環境舒適度	4.56	
配套設施	硬件設備	4.44	4.49
	清晰指示	4.49	
	場所配套	4.47	
	場所安全性	4.52	
	場所支援性措施	4.55	
程序手續	流程順暢	4.51	4.51
	服務效率	4.49	
	服務效果	4.53	



	公平性	4.53	
服務資訊	足夠性	4.50	4.52
	取得資訊的便捷性	4.51	
	取得資訊的準確性	4.52	
	取得資訊的實用性	4.52	
	資訊的保密性	4.53	
服務保證	服務承諾全面性	4.52	4.52
	服務承諾指標明確性	4.52	
	服務承諾指標滿意度	4.53	
	表達意見的渠道	4.51	
電子服務	電子服務需要性	4.52	4.51
	電子服務方便性	4.51	
	電子服務安全性	4.51	
	電子服務足夠性	4.50	
	電子服務交流渠道足夠性	4.50	
績效信息	足夠性	4.46	4.46
	信息的開放性	4.46	
服務整合	跨部門程序優化／一窗式服務	4.37	4.37
整體服務	整體服務滿意度	4.54	4.54

調查因素	2022(去年度)	2023(本年度)	與過往(去年)比較
人員服務	4.51	4.50	0.00
環境及配套設施	4.49	4.32	-0.17
程序手續	4.51	4.52	0.00
服務資訊	4.52	4.46	-0.06
服務保證	4.52	4.51	-0.01
電子服務	4.51	4.42	-0.09
績效信息	4.46	4.46	0.00
服務整合	4.37	4.46	0.09

本年度的滿意度結果，與去年成績相若，全部調查因素及其分項均取得高於4分的佳績，沒有出現評分低於3分，或下降幅度較去年超過1分的項目。學院將持續監察2024年的滿意度調查結果。

-完-