

114年度台南旅遊服務中心滿意度問卷調查及分析

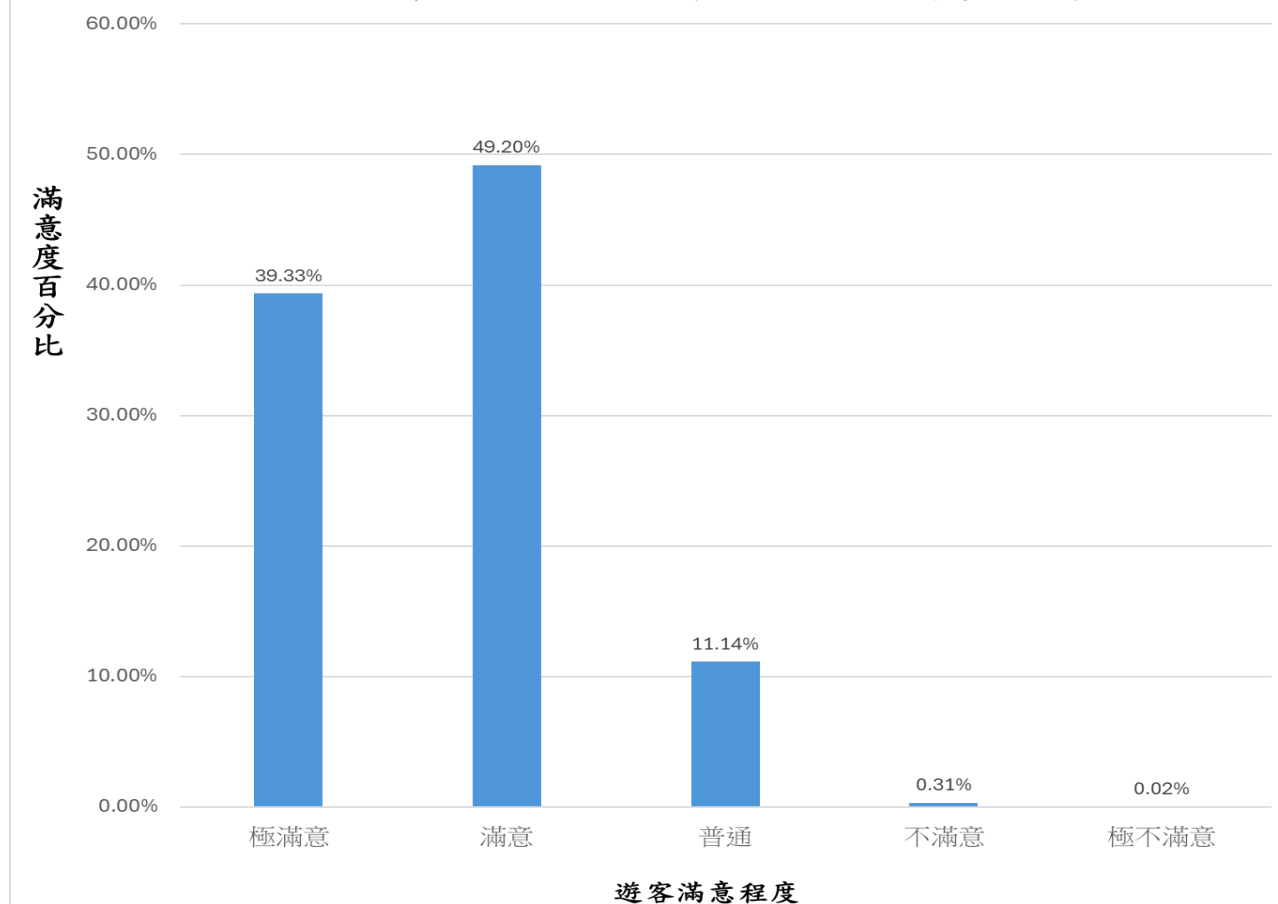
壹、台南旅遊服務中心滿意度問卷調查結果

針對台南市政府觀光旅遊局轄管10處旅遊服務中心之遊客滿意度問卷調查結果分析重點如下：

- **分析目的：**瞭解遊客對於台南旅遊服務中心之期待與服務滿意度，作為優化服務及資源應用之依據。
- **調查對象：**於114年度曾到訪台南旅遊服務中心之遊客。
- **問卷調查面向：**問卷題型共計 25 個細項指標，涵蓋四大專業範疇：
 - ◆ **硬體設施與環境：** 包含交通部觀光署CIS 識別系統、空間整潔及設備現代化程度。
 - ◆ **服務態度與熱忱：** 包含服務人員儀容、主動招呼及服務親切感。
 - ◆ **溝通與專業能力：** 包含口語表達、外語能力及旅遊資訊之正確性。
 - ◆ **文宣資源便利性：** 包含旅遊文宣摺頁資訊、多語言版本及文宣索取之便利性。
- **問卷調查份數：** 遊客填寫問卷共計 521 份，採用五點量表法進行量化統計。
- **彙整 25 項問卷調查項目的份數統計如下，**遊客「極滿意」39.33%、「滿意」高達49.20%，整體滿意度高達88.53%。

114年度台南旅遊服務中心滿意度問卷調查明細表						
項次	調查項目	極滿意	滿意	普通	不滿意	極不滿意
1	外觀具統一識別CIS	198	225	95	3	0
2	服務中心容易找到	195	248	73	4	1
3	設備現代化	210	241	66	3	1
4	環境櫃檯整齊清潔	225	228	68	0	0
5	營業時間符合需求	205	250	62	3	1
6	服裝儀表合宜	210	257	53	1	0
7	人員態度親切和藹	224	247	49	1	0
8	主動問候旅客	211	255	54	1	0
9	人員口語清晰	221	249	50	1	0
10	人員外語能力	194	261	65	1	0
11	設身處地為旅客著想	214	254	53	0	0
12	專業素養表現	218	245	58	0	0
13	語言表達能力良好	212	243	63	3	0
14	不厭其煩為旅客說明	197	262	61	1	0
15	兼顧同時諮詢旅客	182	264	74	1	0
16	良好的應變能力	209	259	51	2	0
17	樂意協助旅客	219	262	40	0	0
18	迅速回應旅客需求	208	257	54	2	0
19	主動介紹服務內容	201	264	55	1	0
20	提供正確旅遊資訊	211	266	44	0	0
21	諮詢內容符合需求	199	273	47	2	0
22	文宣擺放方便索取	213	263	43	2	0
23	文宣種類豐富	197	287	36	1	0
24	文宣內容符合需求	190	281	48	2	0
25	文宣多語言版本	160	267	89	5	0
問卷份數合計數		5123	6408	1451	40	3

114年度台南旅遊服務中心滿意度問卷調查表



遊客滿意程度	極滿意	滿意	普通	不滿意	極不滿意
各項滿意度百分比	39.33%	49.20%	11.14%	0.31%	0.02%

貳、問卷調查分析

根據本次問卷調查結果，台南旅遊服務中心於以下面向表現優異：

- **服務熱忱與態度表現優異：** 項目 17「樂意協助旅客」之「極滿意」及「滿意」問卷合計數高達481份，且項目 7「人員態度親切和藹」、項目 9「人員口語清晰」等指標之「極滿意」及「滿意」問卷合計數較多，顯示服務人員態度為友善服務形象的優勢。
- **文宣資源豐富且準確：** 項目 23「文宣種類豐富」與項目 20「提供正確旅遊資訊」獲得「滿意」問卷極多份數之肯定，反映旅遊服務中心站內提供之紙本文宣摺頁資訊豐富及詳盡。