

**2011年市民滿意度問卷調查“澳門博物館於五個工作天內完成審批參觀申請(書面)”分析報告**

		十分不方便	不方便	一般	方便	十分方便	沒有填
1	您認為本部門提供服務的時間，是否方便？	0	1	2	16	10	
2	您認為前往本部門的服務地點，是否方便？	0	2	5	16	5	1
3	您認為聯絡本部門，是否方便？	0	1	0	16	12	
	<b>合計</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>48</b>	<b>27</b>	<b>1</b>
		十分不滿意	不滿意	一般	滿意	十分滿意	
4	您對本部門提供服務的工作人員的服務態度，是否滿意？	0	0	0	11	18	
5	您對本部門提供服務的工作人員的服務效率，是否滿意？	0	0	1	13	15	
6	您對本部門提供服務的工作人員的服務主動性，是否滿意？	0	0	2	9	18	
7	您對本部門服務環境的舒適程度，是否滿意？	0	0	1	18	10	
8	您對本部門公眾設施的配置，是否滿意？	0	0	6	15	8	
	<b>合計</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>66</b>	<b>69</b>	
		十分不合理	不合理	一般	合理	十分合理	
9	您認為本部門提供的服務，在讓市民等候的時間上，是否合理？	0	1	4	18	6	
	<b>合計</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>18</b>	<b>6</b>	
		十分不簡捷	不簡捷	一般	簡捷	十分簡捷	
10	您認為本部門，在辦理手續方面，簡捷不簡捷？	0	0	1	16	12	
	<b>合計</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
		十分不公平	不公平	一般	公平	十分公平	
11	您認為本部門提供服務的過程，公平不公平？	0	0	1	19	9	
	<b>合計</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>19</b>	<b>9</b>	
		十分不符合	不符合	一般	符合	十分符合	
12	您認為本部門提供的服務，符合不符合您使用的目的？	0	0	0	18	11	
	<b>合計</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>11</b>	
		十分不滿意	不滿意	一般	滿意	十分滿意	
13	您對本部門的整體服務水平，滿不滿意？	0	0	2	18	9	
	<b>合計</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>18</b>	<b>9</b>	
		十分不清晰	不清晰	一般	清晰	十分清晰	
14	對文化局訂定的“服務承諾”指標是否感到清晰？	0	2	8	15	4	
	<b>合計</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>15</b>	<b>4</b>	
		十分不滿意	不滿意	一般	滿意	十分滿意	
15	對文化局訂定的“服務承諾”指標是否感到滿意？	0	0	7	18	4	
	<b>合計</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>18</b>	<b>4</b>	
		十分不符合	不符合	一般	符合	十分符合	
16	您認為文化局所提供的各項服務符合市民要求？	0	0	3	23	3	
	<b>合計</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>23</b>	<b>3</b>	
		知悉	不知悉				
17	您是否知悉(部門名稱,如:澳門博物館)為文化局轄下部門?	26	3				
	<b>合計</b>	<b>26</b>	<b>3</b>				
18	您認為文化局需增加哪些“服務承諾”服務項目?						
	<b>合計</b>						
19	您對本部門的服務,尚有否其他意見?						
	<b>合計</b>						
		男性	女性				
20	您的性別是:	9	20				
		20以下	20-29	30-39	40-49	50-59	60以上
21	您的年齡是:	1	18	5	5		