

2013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？				5		
2	您認為前往本部門的服務地點，是否方便？			1	4		
3	您認為聯絡本部門，是否方便？				5		
	合計			1	14		
		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？			1	2	2	
5	您對本部門提供服務的工作人員的服務效率，是否滿意？			1	2	2	
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？				4	1	
7	您對本部門服務環境的舒適程度，是否滿意？				4	1	
8	您對本部門公眾設施的配置，是否滿意？				4	1	
	合計			2	16	7	
		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？				5		
	合計				5		
		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？				5		
	合計				5		
		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？				4	1	
	合計				4	1	
		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？				3	2	
	合計				3	2	
		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？				3	2	
	合計				3	2	

		十分不清晰	不清晰	一般	清晰	十分清晰	沒有填
14	對文化局訂定的“服務承諾”指標是否感到清晰？			1	3		1
	合計			1	3		1
		十分不滿意	不滿意	一般	滿意	十分滿意	沒有填
15	對文化局訂定的“服務承諾”指標是否感到滿意？			1	3		1
	合計			1	3		1
		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？			1	4		
	合計			1	4		
		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？	5					
	合計	5					
18	您認為文化局需增加哪些“服務承諾”服務項目？	沒有填					
	合計	5					
19	您對本部門的服務, 尙有否其他意見？	沒有填					
	合計	5					
		男性	女性	沒有填			
20	您的性別是：	1	4				
		20以下	20-29	30-39	40-49	50-59	60以上
21	您的年齡是：			5			沒有填

成功收回5份, 問題1-3 "一般方便"合計1、"方便"合計14, 問題4-8"一般滿意"合計2、"滿意"合計16、"十分滿意"合計7, 問題13(對博物館整體服務水平)"滿意"合計3、"十分滿意"合計2。不滿意、不方便、不合理、不簡捷、不公平、不符合等均為0。因此博物館有關參觀申請的服務整體是"滿意"。另外問卷調查女性居多(4人), 而且年齡全部為30-39。問題18及19皆沒有填寫需增加哪些"服務承諾"及"意見"。