

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導賞申請(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	15	9	
2	您認為前往本部門的服務地點，是否方便？	0	2	5	15	4	1
3	您認為聯絡本部門，是否方便？	0	1	0	15	11	
	合計	0	4	7	45	24	1
		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	16	
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	12	14	
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	16	
7	您對本部門服務環境的舒適程度，是否滿意？	0	0	1	18	8	
8	您對本部門公眾設施的配置，是否滿意？	0	0	6	15	6	
	合計	0	0	10	65	60	
		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	17	5	
	合計	0	1	4	17	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？	0	0	1	16	10	
	合計	0	0	0	0	0	
		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	18	8	
	合計	0	0	1	18	8	
		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	9	
	合計	0	0	0	18	9	
		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	17	8	
	合計	0	0	2	17	8	
		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	7	14	4	
	合計	0	2	7	14	4	
		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	2	
	合計	0	0	7	18	2	
		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	21	3	
	合計	0	0	3	21	3	
		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?	25	2				
	合計	25	2				
18	您認為文化局需增加哪些“服務承諾”服務項目?						
	合計						
19	您對本部門的服務,尚有否其他意見?						
	合計						
		男性	女性				
20	您的性別是:	8	19				
		20以下	20-29	30-39	40-49	50-59	60以上
21	您的年齡是:	1	17	4	5		