

2012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
1	您認為本部門提供服務的時間，是否方便？			4	34	12
2	您認為前往本部門的服務地點，是否方便？		2	5	36	7
3	您認為聯絡本部門，是否方便？			2	33	15
	合計		2	11	103	34
		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	28	21
5	您對本部門提供服務的工作人員的服務效率，是否滿意？			2	31	17
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	31	15
7	您對本部門服務環境的舒適程度，是否滿意？			1	33	16
8	您對本部門公眾設施的配置，是否滿意？			11	27	12
	合計			19	150	81
		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	39	6
	合計		0	5	39	6
		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？			4	32	14
	合計		0	4	32	14
		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？			3	39	8
	合計			3	39	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？			2	36	12
	合計			2	36	12
		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	40	7

	合計			3	40	7		
		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？		2	18	25	5		
	合計		2	18	25	5		
		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？			14	31	4	1	
	合計		0	14	31	4	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？			9	36	5		
	合計			9	36	5		
		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?	46	4					
	合計	46	4					
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	35						
19	您對本部門的服務,尚有否其他意見?	沒有填						
	合計	38						
		男性	女性	沒有填				
20	您的性別是:	14	36					
		20以下	20-29	30-39	40-49	50-59	60以上	沒有填
21	您的年齡是:		22	14	5	8	1	